

## 7. ICカード導入後の変更点と事務処理の流れ

## 7.1 保険者事務処理

## (1) 保険者事務処理の変更点

保険者の業務には大きく分けて①資格管理、②賦課・収納③滞納、④特別徴収、⑤要介護・要支援認定、⑥標準負担・利用者負担減免、⑦給付がある。これらのうち、ICカードは、要介護認定を受けた受給者を対象としているため、保険料徴収のみに関連する②、④についてはICカードシステム導入による業務への影響はない。

以下では各業務区分別に、業務内容の変更点を表に整理して示す。

## ① 資格管理

要介護認定を受けている被保険者に関する処理については、被保険者証に代えてICカードの発行・回収・書き換えを行う。

表 7.1 資格管理業務の変更点

業務区分		影響	備考・検討課題等	
1号被保険者	資格取得	転入	転入者が受給者の場合、認定申請書および受給資格証明書の情報をもとにICカードの交付を行う。	
	資格喪失	転出	受給者の場合、ICカードの回収を行う。	
		死亡	—	
	資格異動	65歳到達	—	
	変更	住所変更・氏名変更	受給者の転居・氏名変更の場合、ICカードの回収・交付を行う。カード表面への記載事項の変更がない場合、カード内部の情報のみ書き換えて交付する。	表面書き換えが必要となる場合については再利用方式についての検討が必要。
世帯変更		受給者の場合、ICカードの提示を受ける。	—	
その他	再交付	受給者の場合、ICカードの交付を行う。	紛失・破損中およびそれ以前に受けた給付の管理方法を検討する必要がある。	
2号被保険者	資格取得	転入	転入者が受給者の場合、認定申請書および受給資格証明書、医療保険被保険者証等の情報をもとにICカードの交付を行う。	
	資格喪失	転出	ICカードの回収を行う。	
		死亡	—	
	変更	住所変更・氏名変更	ICカードの回収・交付を行う。カード表面への記載事項の変更がない場合、カード内部の情報のみ書き換えて交付する。	表面書き換えが必要となる場合については再利用方式についての検討が必要。
		世帯変更	ICカードの提示を行う。	—
その他	証交付	—	—	
	再交付	受給者の場合、ICカードの交付を行う。	紛失・破損中およびそれ以前に受けた給付の管理方法を検討する必要がある。	

## ② 賦課・収納

事務処理の変更なし。

## ③ 滞納

滞納に伴う給付制限の開始終了について、ICカードへの記録、ICカード面の可変項目の記載が必要となる。

表 7.2 滞納管理業務の変更点

業務区分		影響	備考・検討課題等
1号保険料 滞納対策	給付の償還払い化	ICカードに給付制限情報を記録し、カード面に支払方法変更の印字を行い交付する。	
	給付の支払の一時差止め	給付の支払の一時差止め 償還払い申請時にICカードの給付制限情報のチェックを行う。	
	給付費から滞納保険料の控除	滞納保険料控除後、支払方法変更の情報を取り消す旨の情報をICカードに記録・印字する。	
	給付額減額措置	「給付額減額」の旨と徴収権消滅期間、その始期および終期をICカードに記録・印字する。	
	償還払い終了	ICカードの提出を求め、支払方法変更の情報を取り消す旨の情報を記録・印字する。	
2号保険料 滞納対策	給付の一時差止め	ICカードに保険給付差止の情報を記録・印字して交付する。	

## ④ 特別徴収

事務処理の変更なし。

## ⑤ 要介護・要支援認定

認定結果を確実にICカードに記録することが必要となる。要介護認定に関する手続きは「4.1 要介護認定事務」で検討したように、新規申請、変更申請、更新申請の区分ごとに取り扱いが異なることとなる。

表 7.3 要介護認定・要支援認定業務の変更点

業務区分		影響	備考・検討課題等
要介護・要支援認定	要介護・要支援認定申請	新規申請	認定結果通知とあわせて、要介護認定結果を記録したICカードを被保険者に送付する。
		更新申請	更新申請は郵送等により受け付け、認定結果通知後、被保険者が保険者窓口に出向き、更新後の要介護認定情報をICカードに記録する。
		変更申請	変更申請は保険者窓口で受け付け、変更申請中の旨ICカードに記録し、認定結果通知後被保険者が保険者窓口に出向き、更新後の要介護認定情報をICカードに記録する。
	サービス種類の変更申請	審査会意見の受領後、被保険者がICカードを持って保険者の窓口に出向き、収録内容の変更を行う。	
認定申請中の資格喪失	訪問調査が完了せずサービス利用がない場合	更新または変更申請中の場合は転出届が提出された時点でICカードを回収する。	
	訪問調査完了の場合／調査が完了せず、サービスの利用がある場合		
調査・判定	調査・判定		

## ⑥ 標準負担・利用者負担額減額

減免については、従来の認定証に代えて、ICカードで対象者の資格を管理するため、ICカード上の減免情報の書込みが必要となる。

表 7.4 標準負担・利用者負担減免業務の変更点

業務区分		影響	備考・懸念事項
標準負担額減額	標準負担額減額申請	減免認定の結果が出た後、被保険者がICカードを持って保険者の窓口に向き、認定結果の登録を行う。	
特定標準負担額減額	特定標準負担額減額申請		
利用者負担額減額・免除	利用者負担額減額・免除申請		
	旧措置入所者への経過措置		

## ⑦ 給付

現物給付に関しては、保険者業務への影響はほとんどないが、償還払いで、支給申請を受け付ける際、ICカードの提示を求めることになる。

表 7.5 給付業務の変更点

業務区分		影響	備考・懸案事項
居宅サービス	サービス計画による現物給付	—	審査支払機関での資格チェックを行わない場合は、受給者異動情報の国保連合会への通知が不要となる。
	償還払い	サービス提供証明書とICカードの内容を参照し、支給・不支給の決定を行う。	ICカード上の実績に基づく償還払いはシステムの対象とはしない。
	自己作成計画による現物給付	自己作成分の給付管理票の情報をICカードに書き込む。	(居宅介護支援事業者の運用に準ずる。)
居宅・施設・居宅単品	償還払い	サービス提供証明書とICカードの資格を参照し、支給・不支給の決定を行う。	ICカード上の実績に基づく償還払いはシステムの対象とはしない。
施設サービス	サービス計画によらない現物給付	サービス提供証明書とICカードの資格を参照し、支給・不支給の決定を行う。	ICカード上の実績に基づく償還払いはシステムの対象とはしない。
福祉用具購入費	福祉用具購入費の支給(償還払い)	ICカードの提示を受け、資格を確認する。	支給を行った場合支給実績を記録するかについては検討要。
住宅改修費	住宅改修費の支給(償還払い)		
高額介護サービス費	高額介護サービス費の支給(償還払い)	ICカードの提示を受け、資格を確認する。	
	高額介護サービス費の支給(現物給付)	基本の利用者負担限度分は現物給付とし、差額がある場合は償還払いを行う。	

## (2) 業務運用スケジュールへの影響

保険者事務単独で業務運用スケジュールに影響すると考えられる項目を下記に示す。

表 7.6 保険者業務の運用スケジュールへの影響

項目	内容	影響
カードへの認定情報収録	更新認定・区分変更認定時の保険者窓口でのデータ収録業務	保険者窓口でリアルタイムで対応する必要がある(現行は紙の被保険者証の一括出力が多い)。
カードへの減免情報収録	標準負担額・利用者負担額の減免認定時の保険者窓口でのデータ収録業務	一般的には6月～翌年5月の1年間を有効期間としている場合が多いため、6月頃にデータ収録のための窓口業務が集中する。
カードの切替	カードの寿命によるカードの切替え業務	例えば5年に1回等、定期的に切替えのタイミングを設けて、更新認定時に切替えを行う運用とすることが考えられる。その場合、被保険者からカードの提示を受けてすぐに切替えの対象かどうかを判断する必要がある。
カードの一斉更新	制度変更や被保険者証自体の有効期限到来による全受給者のカードの一斉更新業務	紙の被保険者証は定期的に一斉に新しい証を発行するが、ICカードではカードに既に収録されている情報を引き継ぐことが困難であることが予想されるため、一斉に発行することはせず、更新認定のタイミングで有効期間を更新する。

## 7.2 給付管理・報酬請求・審査支払事務処理

## (1) 給付管理・報酬請求・審査支払事務処理に関する業務の変更点

計画作成に基づく給付管理から、サービス事業者の報酬請求、審査支払といった一連の情報の流れの中で、ICカードの導入により、限度管理、受給者資格の確認方法について変更が必要となる。以下で関係機関別に、業務内容の変更点を表に整理して示す。

## ① 居宅介護支援事業者業務の変更点

居宅介護支援事業者は、サービス計画をICカードに記録するほか、サービス実績の把握もICカード上の記録をもとに行うこととなる。

表 7.7 給付管理業務の変更点

業務区分		影響	備考・懸案事項等
受給資格等確認		資格、要介護認定、給付制限等の被保険者証記載事項をICカードによって確認する。	
サービス計画作成	課題分析	—	
	サービス計画原案作成	—	
	サービス担当者間調整	—	
	利用者への説明	サービス利用票・別表を利用者に提示し、サービス計画内容・利用者負担について説明を行い、同意を得たうえで、利用者にサービス利用票別表を交付するとともに、ICカードにサービス計画内容を記録する。	利用者説明のため紙のサービス利用票作成は必要。
サービス事業者との連絡調整		—	
サービス計画変更	変更依頼受付	利用者またはサービス事業者からの連絡に基づき、サービス計画内容を変更し、利用者の同意を得た上でICカードに記録する。	ICカード上に計画外サービスの記録を行い、事後まとめて変更内容を把握する運用を可能とする。
	サービス事業者との調整	—	
サービス実施状況の把握		ICカードに記録された利用者ごとのサービス実績を参照する。	居宅介護支援事業者が利用者を訪問することが前提となる。
給付管理票作成提出		ICカードに記録された利用者ごとのサービス実績を読みこみ、サービス計画内容(現在の給付管理票情報)とあわせて国保連合会に送付する。	実績データの読みこみと国保連合会への送付のスケジュールについては調整が必要となる。
介護報酬請求		—	

## ② サービス事業者業務への影響範囲

受給者の資格や、給付条件の確認をICカードに基づいて行う。請求が居宅介護支援事業者の実績報告に基づいて行われる場合は、居宅サービスについては、請求事務が不要となる。

表 7.8 サービス事業者の業務の変更点

業務区分		影響	備考・懸念事項等
サービス計画 実施管理	計画受付	—	前月中のサービス提供時に、ICカード上のサービス利用表情報から取り込むことも考えられる。
	サービス提供計画(事業 所用)作成	—	
	サービス実施管理	—	
サービス実績記録		ICカードにサービス実績を記録する。	利用者側の実績確認のためには紙のサービス利用票への記録は引続き必要。
利用者 負担計 算等	受給者資格等確認	ICカードにより利用者負担額の計算基礎となる、給付の条件、サービスの限度内外の区分等を確認する。	
	利用者負担徴収	ICカードの実績記録により、事後決済を行う。	決済方式についてはICカードを利用した方法が考えられる。
介護報酬請求		限度管理対象の居宅サービスについては居宅介護支援事業者の実績通知に基づき審査支払を行う。	
サービス計画 変更	居宅介護支援事業者からの指示による場合	—	
	利用者からの依頼による 計画変更	利用者に利用者負担額等の説明を行い同意を得た上で、ICカードに計画外サービスとして実績を登録する。	必要であれば同意確認の文書のプリントを行う。



## ③ 審査支払機関の業務の変更点

サービス事業者からの請求が居宅介護支援事業者からのサービス実績報告による方法に変わる場合は、請求の受付事務負担が軽減される。

表 7.9 審査支払機関の業務の変更点

	項目	影響	備考・懸念事項等
審査支払	請求受付	居宅介護事業者からの請求は、居宅介護支援事業者からの給付管理票の受付がなくなり、居宅介護支援事業者からのサービス実績通知を毎月受け付ける。	
	受給者資格確認	保険者からの受給者異動情報による受給者台帳管理業務が不要となる。	モデルシステムを通じた評価結果によって、資格確認のあり方について評価する。
	区分限度管理	給付管理票と請求明細との突合による限度管理を行わず、居宅介護支援事業者から通知されたサービス実績は限度内として扱う。	
	明細書点検	—	受給者資格確認と、区分限度管理以外は従来通りの審査が必要。
	請求・支払	—	

## (2) 業務運用スケジュール

## ① 居宅介護支援事業者

実績把握方法の変更による業務運用スケジュールの変更について検討する必要がある。

現状は、サービス提供月の翌月初の10日までに、サービス実施状況を把握して、国保連合会に給付管理票を提出しているが、ICカード導入後は、実績をすべて把握するために、利用者の保有するICカードの内容をすべて読み込む必要があるため、以下のうちのいずれかによる運用の変更が必要となる。

表 7.10 居宅介護支援事業者によるサービス実績の把握方式

実績の確認時期	メリット	デメリット
翌月初(月中ごろまで)	実績の確認を行った上で以降のサービス計画作成に反映させるためには望ましい。	訪問回数は最低月2回必要となる。
翌月中のサービス利用票の同意確認時(翌月下旬)に合わせて行う	訪問回数は最低限月一回ですむ。	国保連の実績報告受付を翌月下旬に設定する必要がある(磁気媒体での提出、上限管理等の処理の軽減によるスケジュール見直しが前提)。

## ② サービス事業者

運用スケジュールについての変更は特にないと考えられる。

## ③ 審査支払機関

都道府県全域でシステムが導入された場合は、受給者台帳の更新や、給付管理票に基づく限度管理のシステム運用が不要となり、システムの稼働時間が減少し、運用スケジュールに余裕が生ずると考えられる。

居宅介護支援事業者からの実績報告時期の変更を前提に、全体スケジュールを再設定する必要がある。

## 7.3 カードの紛失、システムの故障時等の対応方法

ICカードに書き込みができないなどの障害として想定されるケースとその対応案を表 7.11 に示す。こうしたケースに対応するための手続きを定めておく必要がある。

表 7.11 カードの紛失、システムの故障時等の対応方法

ケース	想定される問題	対応方法
カードの紛失または破損	記録情報の消失、紛失時に受けたサービスについて、情報がカードに反映されない。	被保険者資格、要介護認定等の被保険者証については保険者の被保険者台帳から情報を復旧して再発行する。サービス計画については居宅介護支援事業者控えの情報を残して復旧する。サービス実績については、サービス利用票またはサービス事業者の実績記録を印刷し、利用者の確認を経て記録する。
更新認定時・区分変更認定時のカードへの収録漏れ	最新の認定情報がカードに反映されない。	更新認定の場合は、カードの認定有効期間の範囲外の場合は現物給付の対象としないことで、カードへの最新情報の早期収録を促進する。区分変更の場合は、申請時にもカードを保険者窓口に提示し、区分変更申請中である旨をカードに収録する。
標準負担額・利用者負担額の減免認定時のカードへの収録漏れ	最新の減免情報がカードに反映されない。	カードの減免の有効期間の範囲外の場合は減免の対象としないことで、カードへの最新情報の早期収録を促進する。
滞納対策(支払方法の変更・保険給付の一時差止・給付額減額)時のカードへの収録漏れ	最新の滞納処分の情報がカードに反映されない。	カードへの情報の収録およびカード裏面への情報の記載をもって効力が発生するため、収録漏れ自体が発生し得ない。
償還払い申請時のカード非携帯	償還払い申請時に現在までの給付実績を参照できない。	申請時に当月の実績を参照して即時に支給することを可とした場合に、即時支給が不可能となる。ただし、即時支給を可とするかどうかは審査のあり方を含め別途検討。
サービス提供時に利用者がICカードを一時的に携帯していない場合	資格確認・実績記録ができない。	それまでのサービス事業者側の記録等に基づき、資格を仮に確認しカードが利用できる時に再度確認を行う。サービス利用票の実績欄に記録を行うなどの方法により、紙の記録を残す。一定期間中に、事後利用者の同意確認を条件に、ICカードへの実績の追加入力を行う。
サービス事業者の入出力機器等の故障	資格確認・実績記録ができない。	カード表面の記載事項により資格を確認し、カードが利用できる時に再度確認を行う。サービス利用票の実績欄に記録を行うなどの方法により、紙の記録を残す。一定期間中に、事後利用者の同意確認を条件に、ICカードへの実績の追加入力を行う。