

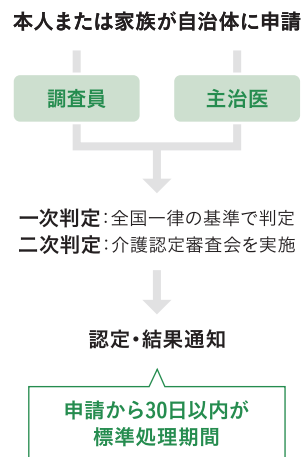
■人口
261,888人
■世帯数
132,663世帯
令和7年6月1日時点

INTERVIEW



府中市
福祉保健課 介護保険課 介護認定係
の まさひろ
係長 宇野 真博さん
たなか ゆか
主任 田中 由香さん

要介護認定の流れ

要介護認定業務を効率化し
スピードと質を担保する。

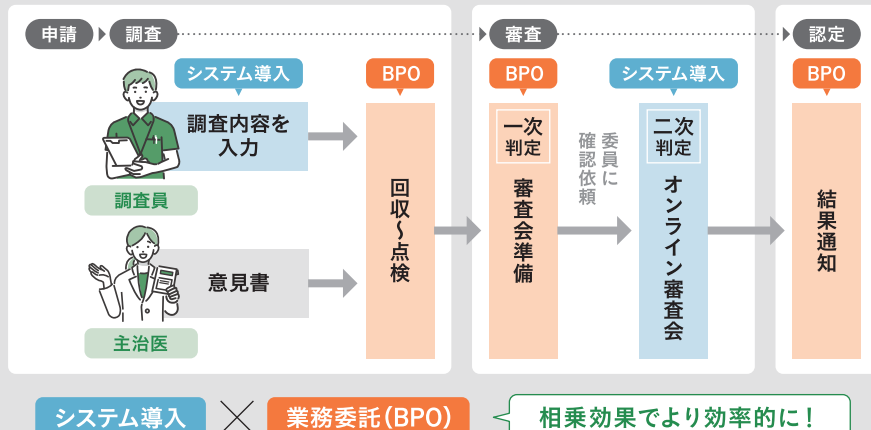
高齢化率の上昇によって、要介護認定の申請件数は増加傾向にあり、自治体担当者は対応に追われている。府中市では、システムの導入とBPO^{*}の活用を進め、時間外業務の削減やペーパーレスなどの相乗効果があらわれているという。

工程の多い要介護認定業務の改善に
システムとBPOを取り入れた。

要介護認定業務では、申請から30日以内に申請者へ結果を通知する必要がある。しかし、申請件数の増加に対して人員は不足し、迅速な対応が難しくなっている。「調査票の受領・点検、審査会など多くの工程があります。導入する前は職員7人で対応しており、申請件数に結果通知が追いつかない状態でした」と、田中さん。調査員が申請者を訪問する認定調査は多いとこで1日約50件もあるという。特に職員の負担が大きいのは、調査内容を点検する作業だ。その後、医療・保健・福祉の関係者が集まって協議する審査会も毎日庁舎で実施していたため、職員の準備や出席者の移動なども課題だった。

様々な状況の改善に同市が取り入れたのが、「日本ビジネスデータープロセッシングセンター」の3つのサービスだ。調査員の入力業務を助ける「介護認定調査員支援システム」、オンライン会議ができる「介護認定審査会システム」、必要な業務を委託できる「BPOサービス」を導入。宇野さんは「組み合わせることで各関係者の負担を減らしたいと考えて、一括で導入しました」と振り返る。

府中市でのシステム導入とBPO活用



^{*}BPO=Business Process Outsourcing(業務の一部を外部へ委託すること)

各関係者をラクにする3つのサービス

介護認定調査員支援システム



- 調査票作成の迅速化、平準化
- AIチェック機能で調査票の品質向上
- クラウドによるセキュリティ強化

対象：調査員

- ✓ 入力がラクになり、ミスが減る
- ✓ 出先でも入力業務ができる

介護認定審査会システム^{*}

- オンラインとペーパーレスが一体化
- 会議資料やメモを同時に共有
- 介護認定審査会に特化

対象：職員・審査委員

- ✓ ペーパーレスが進む
- ✓ 会議のための移動が不要

BPO(認定業務サポート)



- 認定申請受付～結果の通知を必要に応じて代行可能
- 専門知識が必要な業務に対応

対象：職員

- ✓ 残業時間が削減できる
- ✓ コア業務に注力できる

^{*}シャープマーケティングジャパン株式会社が提供するサービスの「TeleOffice 介護認定審査会パッケージ」

関わる職員・審査委員・調査員、
それぞれの負担を軽減する。

同社は公共福祉、特に介護保険分野で培った経験と専門性をもち、申請受付から結果通知までの業務を受託できる。同市では調査票と意見書の点検、認定審査会用の資料作成、認定結果の通知を委託した。

調査員が調査内容を記録するシステムは、タブレット端末で1人1台活用している。テンプレートに沿って情報を入力することで、作業時間の短縮と質の平準化に。これまでは紙に記入するために庁舎に戻っていたが、今は待機時間などを使って出先で作業ができている。データはクラウド上で閲覧できる仕組みで、端末に個人情報保存されないためセキュリティ面も安心だという。「書類紛失のリスクがなくなったことと、効率的に件数をこなせることがメリットですね。内容を点検する作業も省力化されました」。

審査会システムの導入では、紙の資料を作成・郵送することがなくなり、ペーパーレスが進んでいる。審査委員へのメリットも大きく、オンラインでの実施で移動が要らず、実施時間の融通が利くようになった。「オンライン会議への切り替えで、1カ月は対面との併用期間を設けました。使い方の説明会を開き、マニュアル配布や質問対応も行い、徐々に浸透しましたね。システム上でメモの共有などができるので、使い慣れると対面会議と変わら

ない運用になっていると感じます」。

現場の課題に合わせて活用し
コストや残業時間を削減できた。

3つのサービスを組み合わせ、職員・審査委員・調査員それぞれの業務を改善している同市。職員が一日の大半を充てていたところが、今では窓口対応など本来の業務に注力できているという。「人員不足に悩む自治体には欠かせない対策だと感じます。審査会のオンライン化や調査員支援システムは、特に取り入れやすいのではないのでしょうか。職員以外でも、審査委員や調査員のなり手不足の対策につながりそうです」と、宇野さん。同市で特に効果を感じているのは、審査会の資料を郵送するコストの削減だという。ペーパーレスになり、情報の追加や修正も効率的に共有できている。

BPOで委託している業務をこれまで担当してきた田中さんは「調査票や意見書の点検は、法律や制度などの専門的な知識が必要で、慣れるのに時間がかかりました。調査件数自体が増加しているので、任せられると安心ですし、異動する職員への引き継ぎもスムーズになっています」と話す。住民の高齢化と現場の人員不足は、福祉の業務で共通した課題だ。自治体ごとに必要なところへシステムや委託を取り入れることで、効率よく質の高い住民サービスを提供できるだろう。

導入実績

同社
全ソリューション
100自治体以上
うちシステムと
BPOの併用
14自治体

※令和7年5月 日本ビジネスデーター
ロセンシングセンター調べ

関連記事はこちら

ジチタイワークスWEBに掲載！

●セミナーレポート

令和7年4月に開催した「ジチタイワークス介護DXセミナー」のレポートが閲覧可能。



●過去掲載記事

Vol.27(2023年8月発行)では群馬県前橋市の事例を紹介。



お問い合わせ

PR

☎ 078-332-0871
✉ dx_eigyo@nihon-data.jp
株式会社日本ビジネスデーター
プロセッシングセンター
兵庫県神戸市中央区伊藤町119
大樹生命神戸三宮ビル3F

お問い合わせ・
詳細はこちら▶

