

大項目②	整理NO②	小項目③	分類④	件数(分)⑤	共通(分)⑥	処理件数⑦												処理時間(分)⑧															合計⑬
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
給付管理課	給付－1	負担割合	① 各種問合せ	7.0	0	40	40	50	250	150	40	40	40	40	40	40	280	280	350	1,750	1,050	280	280	280	280	280	280	280	280	5,670			
			② 封入、発送	2.0	0	705	705	705	705	705	705	705	705	705	705	705	705	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	16,920		
	給付－2	負担限度額認定申請	① 各種問合せ	10.0	0	60	100	250	300	200	100	60	60	60	60	60	600	1,000	2,500	3,000	2,000	1,000	600	600	600	600	600	600	600	13,700			
			② 受付、申請書点検	6.0	0	110	120	2,900	1,000	293	112	110	110	110	110	110	110	660	720	17,400	6,000	1,760	670	660	660	660	660	660	660	31,170			
			③ 更新時申請処理	2.5	0	0	0	2,953	1,037	313	0	0	0	0	0	0	0			7,383	2,592	783								10,758			
			④ 封入、発送	3.0	0	120	130	130	3,477	600	130	120	120	120	120	120	120	360	390	390	10,430	1,800	390	360	360	360	360	360	360	360	15,920		
	給付－3	高額介護サービス費(自動償還)	① 各種問合せ	8.0	0	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	5,760			
			② 勧奨通知発送	2.0	0	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	13,200			
			③ 受付・登録	16.0	0	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	67,200			
			④ 封入、発送	2.0	0	300	300	300	500	3,200	300	300	500	300	300	300	300	600	600	600	750	660	600	600	600	600	600	600	600	600	14,200		
	給付－4	高額介護サービス費(受償委任)	① 各種問合せ	7.0	0	30	30	30	100	100	30	30	80	30	30	30	80	210	210	210	700	700	210	210	560	210	210	210	560	4,200			
			② 受付	3.0	0	200	200	200	250	220	200	200	200	200	200	200	200	600	600	600	750	660	600	600	600	600	600	600	600	600	7,410		
			③ 登録	8.0	0	300	250	250	250	300	250	250	250	300	250	250	250	300	2,400	2,000	2,000	2,000	2,400	2,000	2,000	2,400	2,000	2,000	2,400	25,600			
	給付－5	高額医療費合算介護サービス費	① 各種問合せ	10.0	0	15	10	10	10	10	25	10	10	10	10	10	10	150	100	100	100	100	250	100	100	100	100	100	100	1,400			
			② 支給決定通知封入、発送	2.0	0	100	200	1,400	1,600	1,800	300	200	200	150	50	0	0	200	400	2,800	3,200	3,600	600	400	400	300	100				12,000		
			③ 勧奨通知封入、発送	2.0	0	70	10	30	70	930	20	5	5	0	0	0	0	140	20	60	140	1,860	40	10	10						2,280		
	給付－6	福祉用具購入費支給申請	① 各種問合せ	10.0	0	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7,200			
			② 受付	5.0	0	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	9,000		
			③ 封入、発送	2.0	0	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	680	680	680	680	680	680	680	680	680	680	680	680	680	8,160		
			④ 封入、発送	2.0	0	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	8,640		
給付－7	住宅改修費支給申請	① 各種問合せ	10.0	0	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7,200			
		② 事前受付	6.0	0	130	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	780	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	8,700			
		③ 支給申請受付	6.0	0	120	110	110	73	110	110	110	110	110	110	110	110	720	660	660	440	660	660	660	660	660	660	660	660	660	7,760			
		④ 封入、発送	2.0	0	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	8,640			
給付－8	給失等再交付申請	① 案内	10.0	0	10	10	50	200	200	50	10	10	10	10	10	10	100	100	500	2,000	2,000	500	100	100	100	100	100	100	100	5,800			
		② 申請書類の受付	3.0	0	60	60	60	150	100	60	60	60	60	60	60	60	180	180	180	450	300	180	180	180	180	180	180	180	180	2,550			
		③ 再発行処理	4.0	0	60	60	60	150	100	60	60	60	60	60	60	60	240	240	240	600	400	240	240	240	240	240	240	240	240	3,400			
		④ 封入、発送	2.0	0	30	30	30	60	40	30	30	30	30	30	30	30	60	60	60	120	80	60	60	60	60	60	60	60	60	800			
給付－9	遺願申立依頼	① 各種問合せ	5.0	0	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400			
		② 受付	3.0	0	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	5,400			
		③ 登録事務	5.0	0	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	54,000			
給付－10	社会福祉法人等による利用者負担軽減制度	① 各種問合せ	8.0	0	4	4	10	50	10	4	4	4	4	4	4	32	32	80	400	80	32	32	32	32	32	32	32	32	848				
		② 受付	3.0	0	5	5	120	40	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	360	120	15	15	15	15	15	15	15	15	15	630			
		③ 封入、発送	3.0	0	5	160	10	140	5	5	5	5	5	5	5	5	15	480	30	420	15	15	15	15	15	15	15	15	15	1,065			
給付－11	郵便・その他問い合わせ対応	① 開封・仕分け	20.0	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	400	400	400	400	400	400												

大項目②	整理NO②	小項目③	分類④	件数(分)⑤	共通(分)⑥	処理件数⑦												処理時間(分)⑧												合計⑬
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
介護認定課	認定課—1	受付	要介護認定申請の説明・受付入力（市民）	20.0	0	560	560	560	560	560	560	560	560	560	560	560	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	11,200	134,400		
			① 要介護認定申請の説明・受付入力（事業者）	3.5	0	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	2,233	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	7,817	93,800	
			② 転入申請の説明・受付	10.0	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400
			③ 開示請求受付	2.5	0	967	967	967	967	967	967	967	967	967	967	967	967	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	2,417	29,000	
			④ 要介護認定調査票・主治医意見書請求書の説明・受付	5.0	0	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400	
			⑤ 総合事業基本チェックリストの受付	6.0	0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	2,160	
			⑥ 調査票・主治医意見書の受取り・確認	1.0	0	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	2,793	33,520	
			⑦ 申請取り下げ申し出の説明・受付・入力	10.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	
			⑧ 介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼・居宅サービス計画作成依頼届出の送付、提出の有無の問合せ	3.0	0	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	3,220	38,640	
			⑨ 転出の説明、受給資格証明書の発行	5.0	0	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	4,800	
			⑩ おむつ使用証明書の説明・受付	15.0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180	
			⑪ 調査委託料請求書・見積書・実績報告書の提出受取り	0.5	0	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	4,200	
			⑫ 認定審査会日等・進捗状況確認	1.0	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
			⑬ 送付先変更受付	5.0	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
			⑭ 調査場所・主治医の変更対応	10.0	0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3,600	
			⑮ 認定結果の内容・不服についての対応	30.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	1,080	
			⑯ 結果通知・資格者証の再発行	5.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180	
			⑰ その他介護認定にかかる相談	15.0	0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	5,400
			⑱ 他課への案内（介護認定課以外の問合せ）	2.0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
			⑲ バンフレットの在庫確認及び補充	1.0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
			⑳ 駐車サービス券を補充	1.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
	認定課—2	電話	① 要介護認定申請の方法問合せ・対応	15.0	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	1,260	
			② 要介護認定申請が出ているかの問合せ対応	1.5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	
			③ 要介護認定申請の取下げについての問合せ・対応	10.0	0	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7,200	
			④ 連絡先、立会者の変更についての対応	5.0	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	
			⑤ 転入、転出、転居についての問合せ・対応	10.0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	
			⑥ 介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼・居宅サービス計画作成依頼届出の送付、提出の有無の問合せ等	5.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180	
			⑦ 調査票先変更、調査票提出遅れ、調査委託料についての問合せ・対応	10.0	0	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2,520	
			⑧ 他市より事業所案内の問合せ・対応	5.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180	
			⑨ 他市より東大阪市内での調査依頼対応	3.0	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	252	
			⑩ 意見書依頼先の変更、意見書の提出遅れ等の問合せ対応	10.0	0	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2,520	
			⑪ 認定審査会日等・進捗状況確認	1.0	0	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	1,320	
			⑫ 調査日程についての問合せ・対応	5.0	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
			⑬ 認定結果の内容・不服についての対応	30.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	1,080	
			⑭ 開示請求・要介護認定調査票請求書の問合せ・対応	5.0	0	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	1,260	
			⑮ 審査会欠席連絡の対応	3.0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
			⑯ 送付先変更の対応	3.0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	108	
			⑰ 申請者・申請者の関係者が着信履歴を見ての折り返し電話の対応	3.0	0	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1,920	
			⑱ 特定疾病についての問合せ・対応	5.0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1															