

事業概要【介護認定業務デジタル化事業】

自治体名	愛媛県宇和島市	人口	67,074人	事業費	4,700千円
事業概要	介護認定の処理にはいくつかのプロセスがあり、認定結果までには多くの時間を要している。処理の過程で「目視で実施している調査票と特記事項の整合性チェック」にAI技術を導入することで、チェックに要する時間を短縮し、処理完結までの迅速化を目指す。				
具体サービス	【要介護認定事務支援システム】 AIによる判別システムを導入し、目検で行っている認定調査票と特記事項の整合性チェックを機械的に実施する。それにより大幅な時間短縮が実現でき、申請から認定までの迅速化が可能となる。 「期待される効果」 ・住民サービスの向上 作業の迅速化により、早期に介護認定が受けられる。 ・職員の負担軽減 AI技術の導入により、目視による調査票の確認作業にかかる時間が大幅に削減される。 ・業務の質の平準化 目視による確認作業にAI技術を導入することで、職員ごとに生じる判断基準のばらつきをなくし、認定基準の公平性が担保される。		■運用フロー 申請 → 調査 → 目検による内容確認 → 一次判定 → 二次判定 → 認定 調査: 聞き取り調査票作成 → 紙媒体で提出 → OCR取込 → 確認・修正 → 結果確認 AIによる内容確認: システム導入 → AIによる整合性チェック → 確認・修正 → OCR取込 紙帳票の電子データ化 (調査票PDFフォームへの記載)		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIによる調査票確認件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①要介護認定結果までに要する日数の短縮 ② ③		

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

① 認定結果の遅れによる住民負担

介護認定の処理にはいくつかのプロセスがあり、認定結果までには多くの時間を要している。申請者にとっては要支援・要介護認定が遅れることで、介護保険サービスの受給開始も遅れてしまい、「サービスを受けられず、不本意な人生の最期を迎えざるを得なかった」などのケースも考えられる。要支援・要介護認定の結果が出る前に「暫定ケアプラン」によって介護サービスを受けることも可能だが、要介護度などの結果によっては金銭トラブルが生じるケースなどもある。

年間申請件数は約5,400件で、認定結果までの平均日数は約38.2日となっており、認定結果にかかる日数の短縮が課題となっている。

② 事務処理の属人化と職員負担

調査票と特記事項との整合性のチェックは、専門職員が目視で行っており、完了までには1件あたり約40分程度の時間を要するほか、単独業務であるため日々の処理可能な件数には限りがある。また、担当職員に不測の事態があった場合、他の職員では判断基準にばらつきが生じる懸念や、配置職員の体制が整っていないため、状況によっては結果を確定する認定審査会の開催自体に影響を及ぼす可能性がある。職員の負担解消や属人によるリスクマネジメントの対応は、申請から結果までの全体の日数にも影響するため、その手法が課題となっている。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

申請から認定結果までにかかる処理時間と労力の軽減を図り、申請者（住民）へ迅速に結果を届けることで介護への不安や負担を取り除く。

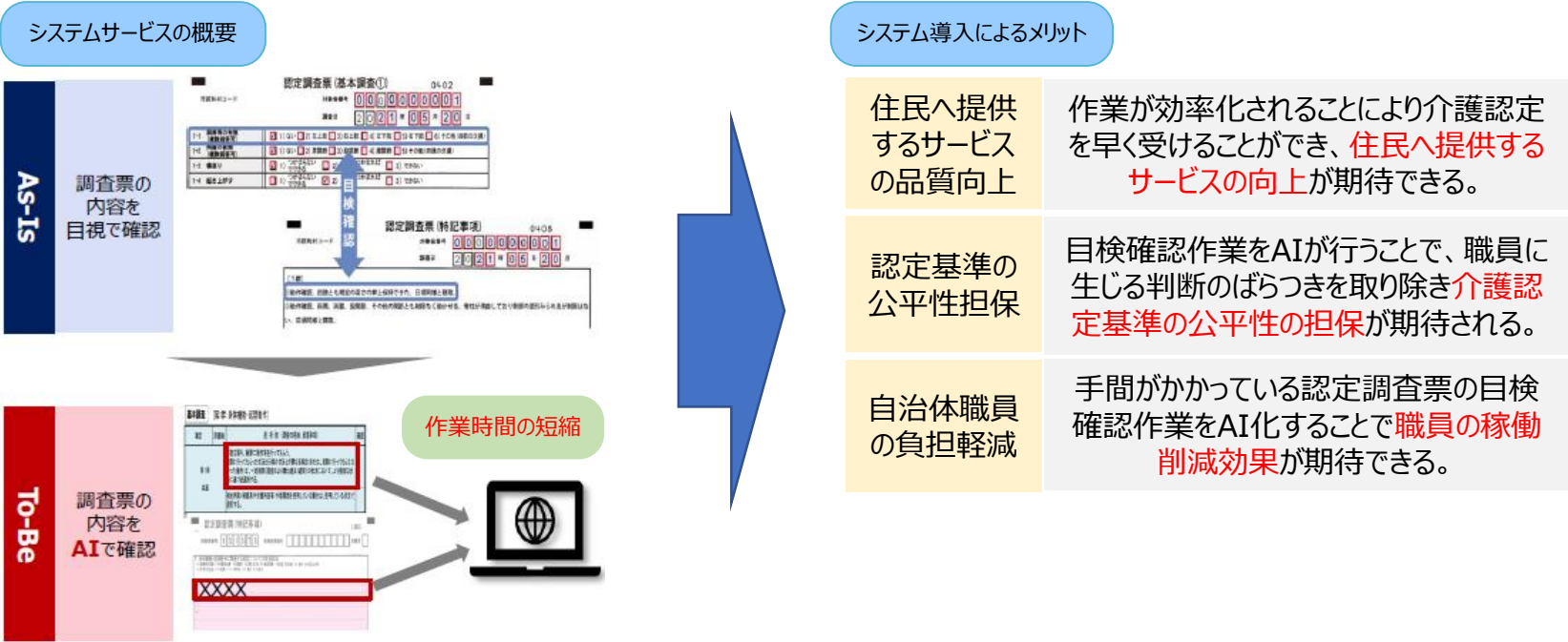
AI技術を活用し、平準化された判断基準を調査に反映することで、安定的で継続性のある行政サービスを提供する。

サービス概要（1/1）

サービス名	要介護認定事務支援システム	事業費	4,700千円
ターゲット	要介護認定を受ける申請者（住民）		
サービス内容			

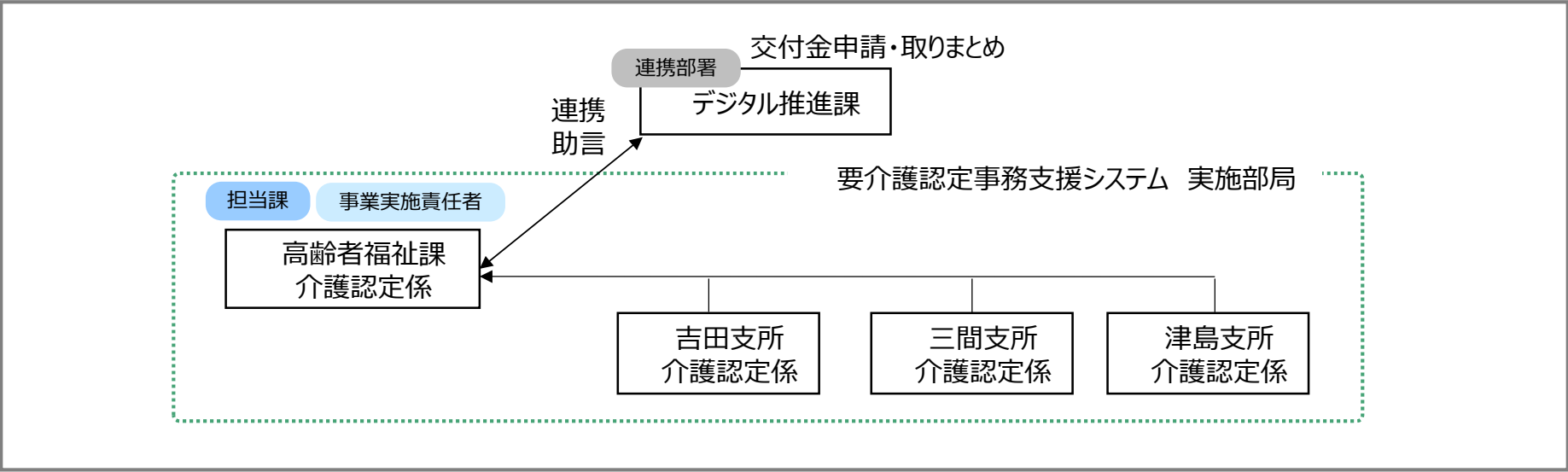
介護認定の処理にはいくつかのプロセスがあり、特に年間約5,400件ある申請の確認作業では、全て目視で行っていることから多くの時間を要している。その確認作業にAIを活用したシステムを導入し、機械的に処理することで結果までにかかる時間の大幅な短縮と労力の軽減を図る。

また、時間の短縮により、結果までにかかる日数（1件当たり約38.2日）が短縮され、申請者（住民）に迅速に結果を届けることが可能となり、介護への不安や負担を取り除くほか、AIによる平準化された判断基準を調査に反映することで、安定的で継続性のある行政サービスを提供する。



推進体制

■ 庁内の推進体制

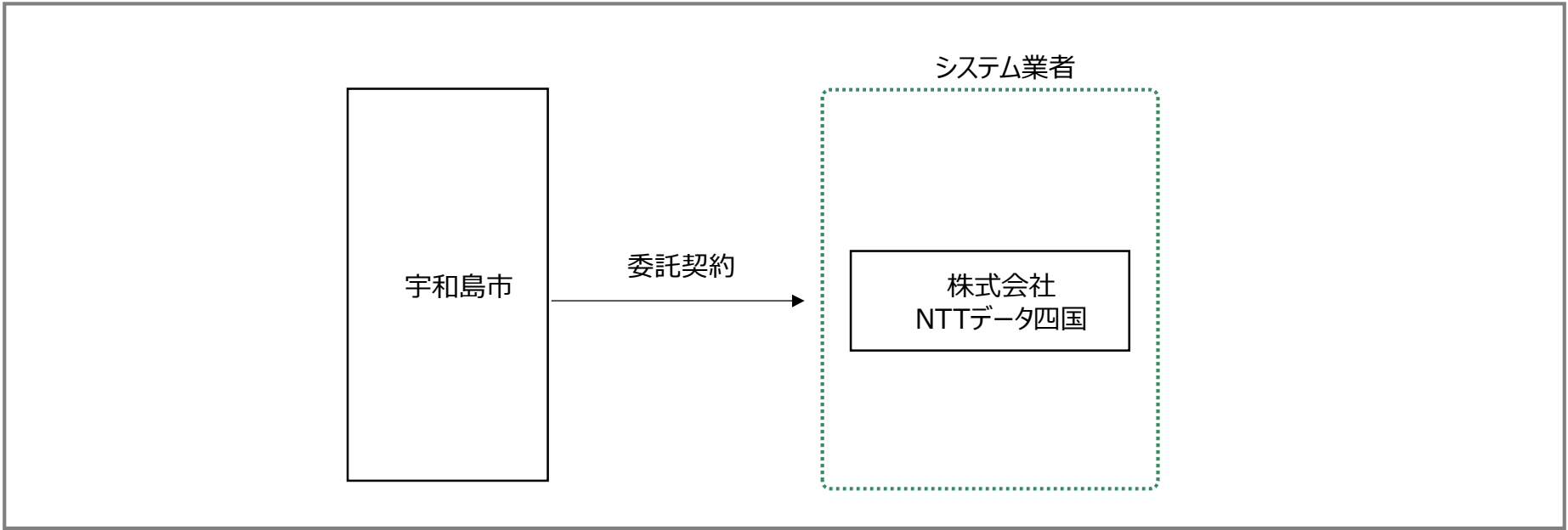


【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	高齢者福祉課長	・ 事業全体のマネージメント・進捗管理
事業担当課	高齢者福祉課	・ システムの調達、関連部署との調整、業務フローの検討
連携部署	デジタル推進課	・ 交付申請、取りまとめ、交付金に関する助言

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
宇和島市	事業全般の運営・管理
システム業者	- システムの提供 - 事業実施に係るノウハウの提供

名称	役割