

令和6年度老人保健健康増進等事業

電子申請・届出システムの運用による文書負担軽減効果に関する調査研究事業

株式会社三菱総合研究所

1. 事業実施目的

介護事業所の指定申請等については、令和7年度末までに全ての地方公共団体で電子申請・届出システムを利用した受付の開始が義務付けられているものの、システムの利用によるメリットや効果について具体的なイメージが出来ておらず、利用開始に向けた検討が進まない地方公共団体も少なくない。そこで本事業では、本システムの利用により地方公共団体において効率化される業務や変更が必要となる業務フロー等について整理するとともに、本システムの利用の効果を定量的・定性的に検証・評価することを目的とした。

2. 事業の概要

(1) アンケート調査

電子申請・届出システムの利用により削減された時間や変更した業務フロー、介護事業所に対するフォロー体制等について整理するとともに、本システムの利用の効果を定量的・定性的に評価することを主たる目的として、地方公共団体を対象としたアンケート調査を実施した。

(2) ヒアリング調査

本システムの利用が業務に及ぼす具体的な影響内容の把握及びシステムの利用好事例の収集を目的として、本システムの利用を開始している地方公共団体を対象に、ヒアリング調査を実施した。

3. 事業結果の概要

調査時点において本システムの利用を開始している地方公共団体は約3割であった。ただし、これらの地方公共団体においても依然として他の方法（持参、郵送、電子メール等）による申請届出の受付が主流であり、G Biz IDの取得等の介護事業所側の課題がシステムの利用拡大に向けてのハードルとなっている可能性が示唆された。

指定申請事務に係る業務フローについて、本システムの利用開始後も、受け付けた申請届出を印刷している地方公共団体が6割以上を占めた。これらの地方公共団体では、申請届出内容の審査、決裁、保管いずれかの工程において印刷の必要が生じているものと考えられる。

本システムの利用を通じた指定申請事務の負担軽減状況については、「特に変わらなかった」と回答した地方公共団体が過半数を占めた。ただし、「受付管理」や「事業所への修正依頼」といった業務工程が効率化した地方公共団体も一定程度存在した。負担の軽減を推し進めていくためには、文書のペーパーレス化や事業所台帳との連携機能の活用といった業務の電子化が重要だと考えられる。