

(3) 調査項目

ヒアリング項目は、本事業の検討委員会での議論及びアンケート調査結果を踏まえ、以下のように設定した。

図表 100 ヒアリング項目

電子申請・届出システムの利用状況	▶ システムの利用開始時期 ▶ システムを早期に利用開始するに至った理由 ▶ システムを利用した申請・届出の受付件数 ▶ システム以外の方法による申請・届出の受付状況
電子申請・届出システムの利用に伴って見直しを行った事項	▶ 条例・規則等の見直し状況 ▶ 業務フローの変化有無
電子申請・届出システムの利用に伴って増加／減少した事務負担	▶ 負担が増加/軽減した具体的な事務作業 ▶ システム操作上の便利/不便な点
電子申請・届出システムの利用促進のため、介護事業所に向けて実施した取組	▶ 介護事業所へのフォローとして効果的であった方法 ▶ 介護事業所へのフォローにおいて困難であった点 ▶ 介護事業所からの問い合わせへの対応状況 ▶ 介護事業所からの問い合わせ対応において困難であった点

3.3 調査結果

3.3.1 電子申請・届出システムの利用開始及び申請届出の受付状況

電子申請・届出システムの利用開始時期及び申請届出の実際の受付状況について、ヒアリング結果は以下のとおり。一部の地方公共団体では令和6年度介護報酬改定前にシステムの利用を開始することで、業務負荷のピークを分散させつつ、事業所への早期浸透を図っていることが分かった。ただし、一部を除く、ほぼ全ての地方公共団体において調査時点では紙媒体で受付を行う申請届出の割合が大きく、事業者による G ビズ ID 取得が一つのハードルになっている可能性が示唆された。

図表 101 ヒアリング結果 電子申請・届出システムの利用開始及び申請届出の受付状況

システムを早期に利用開始するに至った理由	▶ 令和 4 年度下半期に県が導入予定であったことを踏まえて、当自治体でも早期にシステムでの受付を開始した。 <u>システム導入を遅らせた場合に介護報酬改定とシステム利用がバッティングする懸念があつたため</u> 、上半期に導入した経緯がある。(市区町村 E) ▶ 条例や規則の改正の必要がなかったことや、 <u>財政的な負担が少なくスムーズに取り組めたこと、また介護報酬改定時期の繁忙を見越して早期にシステムの利用を開始する必要があつたことが理由として挙げられる</u> 。令和 3 年の改定時は紙での申請届出が非常に多かったため、システムへの期待があった。(市区町村 H) ▶ 全府的なオンライン化に合わせつつ、準備期間を考慮して令和 5 年 10 月に全ての申請届出種類について、原則として電子申請・届出システムでの受付を開始した。 <u>システムを早期に利用開始予定であった近隣市とタイミングをできる限り揃える</u> という意図もあった。(都道府県 C) ▶ 報酬改定の時期の繁忙を避ける観点から、早期にシステムの利用を開始した。(市区町村 I、政令中核市 D) ▶ 介護事業所から文書負担が非常に大きく、書き物ばかりのため負担を軽減できないかという話が常にあった。電子申請・届出システムの話が出た際に、早期に導入しようと考えた。(市区町村 G)
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 庁舎の移転のタイミングで、執務スペースの確保や事業所台帳システムとの連携を目的としてシステムを導入した。(市区町村 J) ▶ 令和6年4月に規則改正を行ったが、そこから事業所向けに半年の準備期間を設けることで、10月よりシステムの利用を原則化した。(市区町村 K)
システム以外の提出方法による申請・届出の受付状況	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システム以外では、対面や郵送で受け付けている。本当はシステムの利用をお願いしたいが、<u>メールで申請・届出が来るケースもあり、G ビズ ID の取得がハードルになっている可能性が高い。</u>(市区町村 H) ▶ 現状件数の順位としては、電子メールで提出してくる事業所が最も多く、ついで紙媒体、システムを利用した受付と続いている。変更届出は比較的のシステムを通じた提出が多く、次いで加算届・更新届が多い。<u>全体に占めるシステムを通じた受付件数の割合は少ないものの、事業所の間で徐々に認知が進んでいる</u>と認識している。(都道府県 B) ▶ システムでの受付を原則化しつつ、例外的な対応として紙での受付も行っている。郵送が最も多く、書類の持参もある。システムへの対応が難しい事業所が多い。(都道府県 C) ▶ 受付方法別にみると、持参や郵送、FAX によるものが多い。(市区町村 I) ▶ システムの他にも持参、郵送、メールにより申請・届出の受付を行っており、現状は郵送とメールでの提出が比較的多い。(政令中核市 D) ▶ 紙媒体での提出が全体の 8 割程度であり、そのほかメールによる受付もある。<u>システムを通じた受付は変更届と加算届が大半である。新規指定は書類が多いため、システムを通じた申請は少ない。</u>(市区町村 G) ▶ システム以外では郵送、持参、メールにより受け付けており、紙媒体での受付頻度が多い。<u>システムによる受付は新規より変更届と加算届に多い。</u>(都道府県 A) ▶ 受付方法は紙媒体が中心であり、システム利用は1割ほど。システムによる受付は変更届が最も多く、そのほか処遇改善加算の必要書類(計画書・実績報告書)が締切間際に提出されることも多い。(市区町村 F) ▶ 申請の種類にもよるが、<u>新規指定は法人として G ビズ ID を取得していないケースが多く、8 割ほどが紙である</u>。一方で、変更・更新申請は紙での提出が 4 割以下であり、システムの利用が浸透しているように思われる。(市区町村 E) ▶ システムを通じた提出件数が少なく、現状は9割が電子メール、一部が持参と郵送による提出となっている。(市区町村 J) ▶ システムでの申請届出を原則化しているため、システム以外での受付はあくまで例外的な対応としている。(市区町村 K)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システムを利用した申請届出を行う事業所の特徴として大手の法人が圧倒的に多い。法人本部で届出を取りまとめて各自治体へ提出しているようだ。小規模の事業所からも申請は増えてきている。(市区町村 G) ▶ システムを利用した申請届出を行う事業所の特徴として、法人規模の大きさが挙げられる。他の自治体で先行して提出経験のある事業所が当自治体にもシステムを利用して提出しているかもしれない。(市区町村 F)

3.3.2 システムの利用に伴って見直しを行った事項

(1) 条例・規則等の改正

システムの利用に伴って実施した条例・規則等の改正内容について、ヒアリング結果は以下のとおり。今回の調査対象の中では、一つの地方公共団体がシステムの利用開始に先立って、システムでの提出を可能とするように改正を行っていた。申請届出様式に関する条例・規則等は複数の地方公共団体で改正の必要が生じており、その改正方法も一様ではなかった。

図表 102 ヒアリング結果 電子申請・届出システムの利用に伴って実施した条例・規則等の改正内容

電子申請を可能とする条例・規則等の制定・改正	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 指定関連の申請届出方法について、これまで「書面での提出」と明記されていたため、電子申請届出システムでの提出を原則とするように改正を行った。電子申請届出システムによる手続きを法令上で表現する方法の検討に時間を要した。(市区町村 K)
「厚生労働大臣が定める様式」に関する条例・規則等の改正状況	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 申請届出の様式はもともと規則にて定めていたが、令和 6 年 4 月の<u>改正介護保険法施行規則の施行</u>に合わせて、規則から様式に関する文言を削除した。(都道府県 C) ▶ 規則で申請届出の様式を定めていたが、様式のみを定める規則であったため、介護保険法施行規則に様式が規定されたことから廃止した。(政令中核市 D) ▶ 規則の改正はシステム利用開始時の令和 5 年 4 月に 1 回目、令和 6 年 10 月に 2 回目を行った。2 回目の規則改正前までは見直し前の様式を使用していた。(市区町村 G) ▶ これまで書面の様式が規則内に埋め込まれていたが、厚生労働大臣が定める様式に基づいて申請届出を行うよう改正を行なった。(市区町村 K)

(2) 業務フローの見直し

システムの利用開始に伴う地方公共団体内における業務フローの変化状況について、ヒアリング結果は以下のとおり。

申請・届出の分担・受付管理については、特に都道府県において、対応の抜け漏れを防ぐため受け付けた申請届出の管理簿を別途作成しているケースが確認された。申請・届出の審査、決裁、事業所台帳への連携及び保管については、調査対象となった多くの地方公共団体において業務のペーパーレス化や自動化が一定程度進んだ一方で、システムの利用開始後も受け付けた書類を紙に打ち出して業務を続けているケースもあった。事業所への申請・届出の修正依頼については、システム上で差戻し処理を行うことに加え、電話やメールにて事業所へフォローを行っている地方公共団体があることが分かった。

図表 103 ヒアリング結果 電子申請・届出システムの利用に伴う業務フローの変化状況

申請・届出の分担・受付管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システムの利用開始後は、申請届出の通知メールがシステムから届くので、これを確認する業務が追加された。システムの利用開始前と同様に、<u>通知メールの内容を見て所在地とサービス種別に応内で分担</u>して担当している。(都道府県 C) ▶ メールや郵便物に加えて追加でシステムの確認が必要となつたが、業務負担としては変化なし。(市区町村 H) ▶ 当県では、システムの利用有無にかかわらず、県内の出先機関にて申請・届出を地域別に集約のうえ受付を行っている。システムの利用開始にあたっては、出先機関の担当者別にシステムの ID・パスワードを作成し、ログインできるようにした。<u>受け付けた申請届出の一覧表を作成の上、対応に抜け漏れがないかチェックしたうえで、本庁から出先機関へリマインドする</u>ようにしている。(都道府県 B) ▶ 介護サービス別および申請届出の種類別に担当を分けて受付を行っている。システムの利用開始に伴い申請届出データの管理業務が追加された。<u>システムの利用件数が増えた場合にどのように申請・届出の受付・審査を抜け漏れなく管理するか</u>が課題となっている。(市区町村 I) ▶ システムを通じた提出があった際には通知メールが届くため、担当者がシステムにログインのうえ受付履歴を残すようにしている。利用開始当初は慣れておらず、担当者間での業務分担も十分にできていなかつたため、個別に各担当者への声掛けもした。(市区町村 F) ▶ 提出があった際は通知メールが本庁に届くため、<u>管理簿で一覧化するとともに、事業所の所在地住所別に受付を分担している各出先機関担当者へとメールを転送</u>している。出先機関での審査の完了後、一部の申請届出は本庁にて二次審査を行つ
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	おり、その際の情報共有はメールにてやり取りをしている。(都道府県 A)
申請・届出の審査	<ul style="list-style-type: none"> ▶ コメント機能によって履歴を管理する運用が定着したことと、郵送の書類への修正対応についても word ファイルで記録を取るようになったので、紙書類のフローにおいても業務改善がなされた。(市区町村 E) ▶ <u>受け付けた書類は基本 PC 画面上で審査を行うようになった。</u>一部、書類の性質によっては紙で印刷して回覧を行っている。(市区町村 H) ▶ 紙に打ち出す場合と、電子ファイルで完結させる場合があり、担当者によって異なる。(都道府県 C) ▶ 書類によっては修正事項の確認のために印刷して紙に打ち出す必要がある。(市区町村 I) ▶ <u>JSON ファイルで連携を行った後に事業所台帳システム上で内容を確認していることが多い。</u>(政令中核市 D) ▶ 紙に打ち出しての審査を行っている。システムの利用開始前から変化はない。(市区町村 G) ▶ 紙に打ち出して審査を行っている。人員基準を確認する際に勤務形態一覧表を確認するが、厚生労働省の標準様式が細かいため印刷しないと確認できないのが現状である。(市区町村 F) ▶ 内容によっては紙の方が審査しやすい場合もあるため、受け付けた電子ファイルを印刷している。(都道府県 A)
事業所への修正依頼等	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システム利用時に用いる PC と申請書類を確認する際に使用する PC が異なるため、実態としては内容をチェックしながら電話やメールで先方へ確認している場合が多い。<u>システムの差戻し機能を使う場合も、基本的に電話かメールで連絡を入れることが前提である。</u>(都道府県 B) ▶ システム上での差戻しについて、<u>コメント機能とあわせて、事業所には電話やメールを併用して連絡している。</u>(都道府県 C) ▶ 修正依頼については、書類を取りまとめる提出者と、書類を作成する事業所の担当者が異なる場合に、書類の提出を担当する事業者の本部に差戻しの通知が行ってしまい、事業所の職員にはその連絡が連携されないケースがあるため、電話で直接事業所に連絡をしている。特に、大規模事業者においてこのようなケースが生じる。(市区町村 I) ▶ これまで受付時に架電による事実確認が必要であったが、システムの差戻し機能によって対応のタイムラグが無くなった。メールでの通知に気づかない事業所には引き続き架電を行っている。(市区町村 K)
申請・届出の決裁	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システムを通じて受け付けた書類は<u>電子決裁を行っており、ペーパーレス化が進んだ。</u>(市区町村 H、政令中核市 D、都道府県 A、都道府県 C) ▶ システムを通じて受け付けたものは印刷をせず、電子決裁および電子保管を原則としている。電子ファイルの印刷については、よほど急を要する場合を除いて行っていない。(都道府県 B) ▶ 電子決裁システムは導入済みだが、システムで受け付けた申請届出の一部は決裁のため印刷している。(市区町村 I) ▶ 紙に打ち出しての決裁を行っている。システムの利用開始前から変化はない。(市区町村 G) ▶ 紙で提出があった分も含め全て電子決裁である。ただし電子申請分は一度紙に打ち出し、受付印を押して紙と同じ状態にしたうえでスキャンしている。(市区町村 F) ▶ システムの利用開始前は受け付けた申請届出ごとに番号を付した上で都度決裁を行なっていたが、利用開始後は複数の申請届出を月に数回まとめて決裁する方式に切り替えたため、決裁フローが簡素になった。(市区町村 K)
事業所台帳への連携	<ul style="list-style-type: none"> ▶ JSON ファイルによる連携を行っているが、申請届出上の住所に表記ゆれが生じていると事業所台帳システム上で変更があつたものと誤判定され、担当者による修正が必要となっている状況。(市区町村 H) ▶ 大量の変更が生じるケースが少ないと、加算届出について連携機能が対応していないため、現状はそれほど連携機能を利用していない。(都道府県 B) ▶ JSON ファイルによる連携を実施しているが、場合によって手入力の方が効率的である場合もある。(都道府県 C) ▶ 可能なすべての申請届出について、JSON ファイルでの連携を実施している。(市区町村 I) ▶ JSON ファイルによる連携を実施している。(政令中核市 D) ▶ 以前の情報を見比べながら入力しているため、あえて連携機能を使用していない。

	<p>今後電子での申請届出件数が増えれば使用したい。(市区町村 G)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ JSON ファイルによる連携は一度実施したが、その後はほとんど使っていない。うまく連携できなかった場合を考えると使いづらい。(市区町村 F) ▶ 事業所台帳システムの改修が済んでいないため、JSON ファイルによる連携は使えない。令和6年度中に対応予定。(都道府県 A) ▶ 事業所台帳との連携機能は現状活用していない。事業所台帳システムの操作は、特にアップロードの手順が難しく感じる。(市区町村 J)
受付書類の保管等	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 電子書類は文書保管システムで、紙で来た申請書類についてはそのままファイリングして保管している。(市区町村 H) ▶ <u>システムを通じて受け付けたものは印刷をせず、電子決裁および電子保管を原則としている。</u>電子ファイルの印刷については、よほど急を要する場合を除いて行っていない。(都道府県 B) ▶ 文書保管用のデータベースを活用して電子保管している。現状ではファイルの保管容量に問題はなく、紙での申請書類も含めてスキャンのうえそこに電子保管している。(都道府県 C) ▶ 申請届出書類は紙ファイルへの綴じ込みと自治体内サーバーへの電子保管の併用。電子保管についてはファイルの容量を確保するための準備を行った。(市区町村 I) ▶ もともと紙での保管としていたが<u>システムの利用開始に合わせて電子化に移行している。</u>保管容量についても現状は問題なし。(政令中核市 D) ▶ システムで受け付けた申請届出は印刷し、審査後事業所ごとのファイルにまとめている。(市区町村 G)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 手数料の徴収について、システムの利用開始に合わせて電子マネーによる支払いの受付を開始した。中小事業所にとって特にメリットがあるのでと予想している。(政令中核市 D)

3.3.3 システムの利用に伴って増加／減少した事務負担

システムの利用に伴って増加／減少した事務負担について、ヒアリング結果は以下のとおり。申請・届出の受付時における窓口対応や事業所台帳への連携に係る負担が軽減したと回答する地方公共団体が多かった。その他、付表の添付忘れといった申請・届出時のミスを未然に防げる点も、システム利用による負担軽減のポイントとして調査から把握された。

他方で、差戻し／再申請といった申請・届出内容の修正に係る業務については、負担の軽減と増加という両面の回答が存在した。負担軽減の要因としては、差戻し／再申請におけるタイムラグの解消やシステムのコメント機能等を活用して要修正点を的確に共有できるようになった点が、負担増加の要因としては、再申請に係る事業所側の業務フローの混乱が、それぞれ挙げられた。

図表 104 ヒアリング結果 電子申請・届出システムの利用に伴って減少した事務負担

申請・届出の分担・受付効率化	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 窓口や郵送での対応が減ったことで事務作業負担も減っている。(市区町村 H) ▶ 紙での提出がシステム利用によって減ったため管理が楽になった。(都道府県 B) ▶ 窓口対応が少くなるため、時間拘束がなくなり、効率化された印象である。<u>また申請届出から受付までのタイムラグが無くなる点も、事業者と指定権者の双方にメリットがあると感じる。</u>(市区町村 F) ▶ 電子メール受領分の進捗管理は事業所ごとにエクセルの管理表を作成しているが、電子申請届出システムでの受付済みの分についてはシステム上で一覧することができるため、便利である。(市区町村 J)
ペーパーレス化の実現	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システム以外にも自治体全体でのペーパーレス化が進んでおり、紙へ打ち出す頻度が少なくて負担感が減っている。(政令中核市 D) ▶ 当自治体では、受け付けた加算届には受理書等を郵送していたが、システム

	<p>の受付結果登録の際の添付ファイルの機能によって事業所に送ることで郵送の手間や経費が減った。(市区町村 E)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 電子メールでの受付に比べて、一度書類を打ち出したうえで受付印を押して PDF 化して返送する手間がなくなり、システム上で結果登録を行うだけでよいので、受付に係る時間の削減につながっている。(市区町村 J)
事業所への修正依頼等の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 修正依頼に係る作業負担がかなり軽減された。事業所側からも再申請等を問題なく受理している。(政令中核市 D) ▶ <u>差戻しから再提出までのタイムラグがなくなった点が負担軽減につながっている。</u>(市区町村 E) ▶ 郵送又は持参の場合、事業所と自治体で申請有無の見解の相違があったとき、証明するものがなく対応に苦慮することがあったが、システムでは申請の有無やその後の状況が記録されているため、根拠のある対応が可能となつた。(市区町村 E) ▶ システムに不慣れな事業所の申請届出にはミスが増えたようにも思えるが、<u>修正点の指摘はシステムを介して簡単になっている。</u>(市区町村 H) ▶ システム上での差戻しが可能になったため、事業所にメール連絡する手間を省略できている。システム上で差戻し処理等が完結するような場合は、以前に比べて事務作業の負担が軽減された。(都道府県 C) ▶ 差戻しについて、システムを利用すると事業所の修正状況がすぐに確認できるため便利である。(都道府県 A) ▶ システムではコメントと共に差戻しができるため、負担軽減効果はシステム利用開始前の想定よりも大きく感じている。(市区町村 K)
事業所台帳への自動連携	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>JSON ファイルによる連携で手入力の手間が削減されたが、事業所の住所の表記ゆれが多く履歴管理が難しい。</u>主に変更届出において JSON ファイル連携を活用している。(政令中核市 D) ▶ JSON 連携機能によって手入力の負担が減った。(都道府県 B、都道府県 C、市区町村 I) ▶ JSON ファイル連携によって手入力の負担が削減できたが、事業所側の入力内容にミスがないか確認を徹底するようにしている。(市区町村 K)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ▶ もともと更新申請・変更届出のうち 7 割近くにおいて付表を添付し忘れるミスがあったが、<u>システム利用の原則化によって付表の添付ミスが減った。</u>(政令中核市 D) ▶ 紙と比較してシステムの方が添付書類の記入漏れや不備は少ないと思う。(市区町村 G)

図表 105 ヒアリング結果 電子申請・届出システムの利用に伴って増加した事務負担

受付方法の増加	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 申請・届出の受付方法について、従前のものに加えシステムによる受付が新たに追加されたため、管理がやや負担になっている。(都道府県 B、都道府県 A、都道府県 C、市区町村 I) ▶ システムを通じて受け付けた申請届出の印刷をするとともに、担当者に割り振る作業の手間が増えた。令和 6 年度報酬改定時には一気に届出が提出されたため、振り分けが煩雑であった。(市区町村 F)
差戻し時の事業所へのフォロー	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>事業所側がシステム上で差戻しされた内容を確認する方法が分からない場合や、再申請の方法が分からず新規伝票として申請がなされてしまう場合があり、内容の確認等に時間がかかる。</u>システム利用開始初期には事業所が差戻しの後につくる通知メールをチェックしないケースも多く、別途電話で周知していた。なお、最近は差戻し時にコメント機能を活用して再申請の方法を伝えたり、その結果として誤った方法で申請する事業所の割合は減っているようと思われる。(市区町村 E) ▶ 事業所側の再申請にもレスポンスに時間がかかる。システム上で差戻すだけでは気づかない事業所も多く、結果として電話もすることが多い。場合によっては再申請ではなく新規伝票として申請がなされるケースがある。(市区町村 I)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 添付書類が多いほど、電子ファイルでの審査に時間がかかる。(市区町村 I) ▶ システムの利用に伴い、提出された電子書類を決裁等の回覧や保管用に印刷

	する必要が生じており、結果として自治体側で新たに印刷に係るコストを負担している。(市区町村 E)
--	--------------------------------------------------

3.3.4 介護事業所への周知、フォロー、問い合わせの受付状況

システムの利用にかかる介護事業所への周知、フォロー、問い合わせの受付状況について、ヒアリング結果は以下のとおり。周知の方法としては、ホームページへの掲載やメール等による連絡に加え、対面で申請・届出を行った事業者へ個別に案内を行っている地方公共団体があった。特に、システムの利用を原則化した地方公共団体については、原則化に向けたスケジュールと準備事項の周知を繰り返すことにより事業所へのフォローを行っていた。システムの利用拡大に向けた課題としては、いずれの地方公共団体も G ビズ ID の取得や操作方法の理解といった、事業者側の要因について言及していた。

图表 106 ヒアリング結果 電子申請・届出システムの利用促進のため介護事業所に向けて実施した取組

介護事業所へのシステム利用の周知・フォロー状況	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システムの利用を集団指導講習会等において周知している。また書類を郵送・持参する事業所に対しては、受付の度にシステムの利用を呼び掛けている。可能な限りシステムの利用を促すよう、担当職員間でも対応を統一させている。(市区町村 E) ▶ ホームページ上およびメールや FAX で周知を行った。令和 6 年 3 月末に総合事業の指定更新の期限が切れる事業所が多かったため、<u>指定更新の際に原則電子化の旨を事業所側に強く周知することで、G ビズ ID の取得とシステム利用が進んだ</u>。事業所との電話でのやりとりでも、ある程度粘り強く電子申請の利用をお願いしていた。(市区町村 H) ▶ 周知や指導はホームページ上で完結している。令和 7 年度末のシステム利用の原則化を見越し、チラシの送付等、より積極的な事業所への周知を検討しているところである。(都道府県 B) ▶ ホームページ上および、集団指導等でシステム利用の周知やフォローを行っている。同報メールによる周知も行った。(都道府県 C) ▶ ホームページ及び事業者マーリングリストにより周知を行っている。事業所は必ずしもメールを見ているわけではないため、上記の他にも連絡会などで周知をしている。(市区町村 I) ▶ <u>事業所向けのチラシをメールや、対面で受付を行った事業所の担当者に手渡しで案内している</u>。また、短時間で視聴できる動画を独自に作成、ホームページで公開中。(政令中核市 D) ▶ 事業所の代表者が集まる場でシステムの利用開始前に説明をした。事業所には操作マニュアルを案内している。追加での周知も検討中。(市区町村 G) ▶ ホームページでの周知の他、事業所専用の会員サイトにて情報の発信を行っている。(市区町村 F) ▶ ホームページ上にシステムの利用方法、マニュアル、G ビズ ID 取得方法等全て情報を載せている。システム利用開始前後にメールでも情報を発信した。(都道府県 A) ▶ 令和 6 年 4 月の受付開始時に文書やメール、ホームページ上の周知を実施。また事業者連絡協議会の各部会に出席してシステムに関する説明を行っている。G ビズ ID 取得に係る問い合わせについては、ホームページ上に G ビズ ID 取得用のサイトのリンクを掲載している他、法人本部で G ビズ ID を利用している可能性の確認等を周知している。(市区町村 J) ▶ 事業所に向けて原則電子化の旨を周知して厳格に期限を切る一方で、併せてスケジュールと準備事項を繰り返し丁寧に周知したことにより、電子申請届出システムによる提出を促進する効果が得られた。(市区町村 K)
システムを利用した申請届出の促進に関する	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 事業所の間でシステムの利用が浸透しきっていないため、さらなるフォローの必要性を感じている。現状通りの紙での郵送で済ませる場合や、G ビズ ID

する課題	<p>の取得がハードルとなりシステムの利用につがらないケースが多い。<u>事業所側にシステムの利点を周知していく必要がある一方で、その利点の具体的な内容を把握しきれていない点が課題。</u>(都道府県 C)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ システムの利用原則化への反応として、事業所側に負担を強いている感覚はある。報酬改定をきっかけとしてシステム利用の割合が比較的に高まっているが、<u>管理者や担当者の交代があると事業所側ではシステムについて学びなおしとなるため、負担がある。</u>(市区町村 I) ▶ 大規模法人や、代理の行政書士等が書類作成を担当しているような事業所では G ビズ ID の作成に時間を要する場合が多いと感じている。(政令中核市 D) ▶ 経営情報の報告義務化とあわせて事業者の間で G ビズ ID の取得が進んでいると感じるが、取得にあたって職員の個人情報が必要となる点がハードルとなっている。(市区町村 K)
介護事業所からの問い合わせへの対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 居宅介護支援事業所の申請届出時に、システム上は、「居宅介護支援」が「地域密着型」と「基準該当」という分類に位置付けられているため、地域密着型サービスではない「居宅介護支援」を選択できないと問い合わせをいただくケースが多いと感じている。(市区町村 E、市区町村 K) ▶ 申請届出方法に関する問い合わせは徐々に減ってきているため、新規申請以外についてはシステムによる方法が事業所に浸透しているように考えられる。当自治体として対応がわからない場合についてはヘルプデスクに尋ねることもあるが、可能な限り事業所と協力して手探りで対応している。(市区町村 E) ▶ G ビズ ID の取得だけでなく、<u>システムそのものの操作に関する問い合わせが多く、操作方法がハードルとなっていることが想定される。</u>システムによる申請届出が難しいため、窓口に直接来られるケースもある。(市区町村 I) ▶ 入力方法や使い方ではなく、G ビズ ID の存在を知らない事業所から問い合わせがあり、ID 取得を促したケースが何件かあった。(市区町村 F)

3.3.5 電子申請・届出システムへの要望

システムの機能等に関する要望について、ヒアリング結果は以下のとおり。

図表 107 ヒアリング結果 電子申請・届出システムへの要望

差戻しにかかる業務フロー	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 差し替え対象の書類が一部であっても事業所は全ての添付書類を再提出できるため、再審査に手間がかかっている。修正が必要な書類のみ差戻しができれば、より負担が軽減されるのではないか。(市区町村 I) ▶ 申請届出の差戻し後に、事業所が同じ内容の申請届出を別の新規伝票で申請した場合、最初の申請は差戻し状態のままになるため、同じ申請が二つ同時に存在してしまうことになる。この点について、システムの改善を考えられるのではないか。(市区町村 E)
実質的に重複する申請届出の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> ▶ これまで介護サービスと介護予防サービスの申請届出は一体的に行うものとして、まとめて一つの申請として対応していたが、システム上では両者を区別し、同内容の書類を二度添付する必要がある。この点について、指定権者側での決裁上の書類印刷の負担だけでなく、事業所側にとってもほぼ同一の書類を 2 回添付する書類負担が生じており、改善が考えられるのではないか。(市区町村 E) ▶ これまで処遇改善加算は、様々な法人から複数事業所分を一括で届出を受けていたが、電子申請・届出システムの利用開始に伴い事業所ごとに受け付ける必要が出てしまうため、システム上で効率的な対応ができるように改善することが考えられるのではないか。(市区町村 E)
申請届出一覧画面	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 申請届出一覧画面の検索機能について、デフォルトでは全ての項目にチェックが入っているが、逆にチェックがついていない方が使いやすい。また同画面について、新しい申請届出が画面上部に表示されるような順番をデフォルトとした方がよいのではないか。(政令中核市 D) ▶ 受付状況について統計を取り場合があり、申請届出一覧について CSV ファ

	<p>イルでの吐き出しができるとよい。(市区町村 F)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 申請届出を地域別に一覧化する機能があると便利である。(都道府県 A) ▶ 現状のシステムでは受付完了ステータスを修正できないが、実際には受付完了後に修正の必要が生じるケースがあるため、柔軟な運用ができるとよい。(市区町村 K)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 日付を選択する項目では、カレンダーから該当する日を選択できるようになると便利でよい。(市区町村 H) ▶ 事業所側が入力内容を指定申請書様式で確認できるようなプレビュー画面があると、ミスのセルフチェックができるため有用ではないか。(市区町村 H) ▶ システム未導入の自治体向けに周知する際には、システムの導入と合わせて電子決裁システムを導入することでシステムによる効率化効果を最大化できることを強調するとよいのではないか。(市区町村 K) ▶ メールフォーム等での入力のように、あらかじめ不適切な入力内容に対してエラーを出力することで事前に提出内容等のミスが防げるような仕様があるとよいのではないか。(市区町村 K)

3.4 調査結果のまとめ

ヒアリング調査の対象となった地方公共団体はいずれも、比較的早期に電子申請・届出システムの利用を開始していたが、調査時点に至るまで業務運用上のトラブル等は生じておらず、システムの利用が順調に進んでいることが分かった。ただし、既にシステムの利用を原則化している地方公共団体においても、システムによる申請・届出の受付割合は必ずしも高くなく、G ビズ ID の取得等の事業者側の課題が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。

システムの利用拡大に向けた取組としては、申請・届出はシステムの利用を原則とする旨をホームページ上にて事業者に向け周知している地方公共団体が多かった。そのほか、対面で申請・届出を行った事業者に対して個別に案内を行う等の取組を実施する地方公共団体もみられた。事業者に向けてシステム利用のメリットを周知する必要がある中で、一部の地方公共団体ではメリットの具体的な内容を整理するのに苦慮していく状況も伺えた。

調査対象となった地方公共団体において申請・届出の受付処理に係る事務負担は、システムの利用に伴っておおむね減少傾向にあることが分かった一方で、申請届出の審査や申請書類の決裁に係る作業、結果通知では減少傾向が弱く、業務が増えたと回答した地方公共団体もいた。事務負担の減少においては受付処理事務をどれだけ電子化できているかが鍵であり、申請・届出文書を電子ファイルで保管している場合は指定書類の保管に係る作業負担が減り、事業所台帳システムへのデータ入力を手入力から台帳連携用のファイル(JSON 形式)の登録へ変更した地方公共団体では申請届出内容の事業所台帳への連携作業の負担が減る傾向が見られた。また、ヒアリング調査では、その他にも窓口での対応時間の削減も事務負担軽減の効果の一つとして挙げられた。電子申請届出システム上での電子通知で結果通知を行っている地方公共団体でも申請・届出の結果通知業務の負担軽減が見られた。決裁や保管の電子化に向けた準備が整っている地方公共団体では、システムを通じた申請・届出の受付により事務手続きのペーパレス化が実現しつつある。

他方で差戻し／再申請といった申請・届出内容の修正に係る業務については、システムの利用により一部、負担の軽減が図られ、差戻し／再申請におけるタイムラグの解消やシステムのコメント機能等を活用した要修正点の的確な共有が要因として挙げられた。ただし、そのためには、事業所側での再申請の際、新規での申請ではなく、差し戻したデータを活用していただく必要があり、その部分の周知は課題として残された。

事業全体を通じて、地方公共団体の事務負担の軽減のためには、システムの利用開始の際に従来の業務フローをそのまま踏襲するのではなく、電子決裁の活用や電子ファイルでの書類保管によるペーパレス化等、電子申請にあわせた業務フローの見直しが必要ということが示唆された。特に、今後、システムでの申請届出が原則になる令和8年度以降はシステムでの申請届出件数が格段に増えることが予想され、従来の紙での保管では業務自体が滞る懸念がある。そのため、既に利用開始している地方公共団体も含め、適切な業務フローの見直しが必要と考えられた。しかしながら、業務フローの見直しについては、介護保険担当部署の努力のみならず、地方公共団体全体としての電子決裁・保管等の導入等の環境もともに伴う必要があり、本システムの利用開始と同時に行政全体としての DX 化も引き続き並行して進められる必要がある。

令和 6 年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)
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 報告書

令和 7(2025)年3月発行

株式会社三菱総合研究所
ヘルスケア事業本部
〒100-8141 東京都千代田区永田町 2-10-3
FAX 03(5157)2143

本事業は、令和 6 年度老人保健事業推進費等補助金の助成を受け行つたものです。