

令和7年度障害者総合福祉推進事業

障害福祉分野における手続負担 の軽減に関する調査研究事業

報告書

令和8年3月

株式会社日本経営

調査結果の概要と今後の方向性

1. 背景と目的

障害福祉分野における行政手続については、自治体ごとに様式や運用が異なるいわゆるローカルルールが存在しており、障害福祉サービス事業者等にとって事務負担の一因となっているとの指摘がなされている。とりわけ、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続については、自治体間のばらつきが大きく、事業者等からは簡素化や一定の標準化を求める意見が寄せられている。こうした背景を踏まえ、本調査研究事業では、障害福祉サービス受給者証の様式や関係手続に係る業務フローについて、全国的な実態を把握するとともに、手続負担の軽減に向けた課題や検討の方向性を整理することを目的としている。併せて、規制改革実施計画に基づき設置された事業者要望専用窓口寄せられた意見を分析した。また、これまで国が自治体に対して行ってきた手続負担軽減策に関する働きかけについて、各自治体の対応状況をフォローアップし、今後検討すべき論点を整理した。

2. 調査内容と検討体制

調査研究では、障害福祉分野における手続負担の実態を多面的に把握する観点から、事業者及び自治体を対象にしたインタビュー調査、自治体書面調査、並びに事業者要望専用窓口寄せられた意見の分析を実施した。

これらの調査を通じて得られた情報については、学識経験者等で構成される検討会において共有し、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の実態や課題、今後の見直しに向けた論点等について、専門的な観点からの意見聴取及び検討を行った。本報告書は、こうした調査及び検討の過程で得られた結果を整理したものである。

3. 調査から見えた主要な実態

本調査の結果、これまでに国から自治体に対して働きかけてきた手続負担軽減に関する取組のうち、「複数サービスの有効期限の統一」や「指定更新時の書類省略」等については一定程度定着しつつあることが確認された。また、令和7年度に新たに働きかけを行った「契約内容報告書の提出省略」等についても対応を進めている自治体が増加している状況がうかがわれた。

一方で、本調査においては、今後の手続負担軽減を検討するにあたり、主に次の点について、自治体ごとの差異や運用上の課題が確認された。

- (1) 押印や対面提出を前提とした運用など、アナログな手続やローカルルールが依然として残存している点。
- (2) 障害福祉サービス受給者証の形状やサイズ、記載項目において標準化が十分に進んでおらず、事業者の管理・確認業務に影響を与えている点。
- (3) 支給決定や手続の進捗に関する情報が事業者側から把握しにくい場合があり、情報共有や可視化の面で課題がみられる点。

4. 実態を踏まえた見直しの方向性と今後の展望

本調査研究では、これまでに把握した実態や課題を踏まえ、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続について、今後見直しを検討する際の方向性を整理した。具体的には、利用者や自治体への影響に配慮しつつ、標準仕様書に基づく様式の活用や、事業者確認印等の取扱いの整理といった観点から、検討の方向性を示している。

また、手続の見直しにあたっては、個別の様式変更にとどまらず、認定審査会の開催方法や情報共有の在り方、標準準拠システムの活用状況等を踏まえ、電子化やシステム化を見据えた中長期的な検討が必要であることを整理した。併せて、過度な負担となっているローカルルールについては、引き続き実態を把握しつつ、今後の検討に資する論点として整理している。

目次

調査結果の概要と今後の方向性	2
1. 背景と目的	2
2. 調査内容と検討体制	2
3. 調査から見えた主要な実態	3
4. 実態を踏まえた見直しの方向性と今後の展望	3
目次	4
第1章 事業目的・実施内容	7
1.1 本調査の背景・目的	7
1.2 本調査の流れ(事業の実施内容)	8
2.1 事業者インタビュー	10
2.1.1 調査期間と調査対象	10
2.1.2 主な調査内容	10
2.1.3 対象事業者	11
2.1.4 インタビュー結果	11
2.2 自治体インタビュー	14
2.2.1 調査期間と調査対象	14
2.2.2 主な調査内容	14
2.2.3 対象自治体	14
2.2.4 インタビュー結果	15
2.3 障害福祉サービス受給者証の様式に関する実態	17
2.3.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ	17
2.3.2 障害福祉サービス受給者証の記載項目	17
2.3.3 事業者確認印欄	17
2.4 障害福祉サービス受給者証の手続に関する実態	17
2.4.1 認定審査会の開催頻度・スケジュール	17
2.4.2 認定審査会の開催形式	17
2.4.3 障害福祉サービス受給者証の送付先	18
2.4.4 計画相談支援事業所等への情報提供	18
2.4.5 更新申請奨励について	18
2.4.6 印字機能やシステムの活用	18
2.4.7 市町村民税課税(非課税)証明書の添付	18
2.5 手続負担軽減に関する実態	18
2.5.1 押印・署名	18

2.5.2 提出方法.....	19
2.5.3 添付書類・省略可能書類.....	19
2.6 インタビューを踏まえた自治体書面調査の設問設計	19
第3章 自治体書面調査.....	20
3.1 調査の概要.....	20
3.1.1 調査対象	20
3.1.2 調査方法	21
3.1.3 調査時点	21
3.1.4 調査期間	21
3.2 調査結果(1)手続負担軽減に関する取組状況.....	22
3.2.1 事業者から指定権者に対する申請・届出に関する手続負担軽減に関する取組状況	22
3.3 調査結果(2)令和7年度新規働きかけ事項の対応状況	25
3.3.1 契約内容報告書の提出省略	25
3.3.2 実務経験証明書の代替手段確認	26
3.4 調査結果(3)障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性.....	27
3.4.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ.....	27
3.4.2 障害福祉サービス受給者証の手続	36
第4章 事業者要望専用窓口の分析	46
4.1 分析概要.....	46
4.2 分析結果	47
4.2.1 カテゴリー別の要望内容.....	47
4.2.2 個別自治体名が挙げられた要望	52
4.2.3 障害福祉サービス受給者証に関する深掘り分析	53
第5章 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案	54
5.1 障害福祉サービス受給者証の様式の見直しの方向性案	54
5.1.1 様式 形状・サイズ.....	54
5.1.2 様式 自治体連絡先等情報の記載項目	55
5.1.3 様式 事業者確認印欄.....	56
5.2 障害福祉サービス受給者証の手続の見直しの方向性案	57
5.2.1 手続 相談・支給申請：認定審査会のスケジュール公表.....	57
5.2.2 手続 障害支援区分認定：認定審査会の形式.....	58
5.2.3 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：送付先の柔軟化.....	58
5.2.4 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：計画相談支援事業所への共有	59
5.2.5 手続 更新申請：更新申請奨励.....	60
5.2.6 手続 更新申請：標準準拠システムの採用状況	61
5.2.7 手続 更新申請：市町村民税課税(非課税)証明書の添付省略.....	62

第6章 手続負担軽減に係る取組.....	63
6.1 手続負担軽減に係る取組について	63
6.1.1 手続負担軽減に係るこれまでの取組状況について	63
第7章 令和8年度以降の展望.....	65
7.1 令和8年度以降優先して取り組むべき手続負担軽減案件	65
7.1.1 全国の自治体への働きかけを検討すべき事項	65
7.1.2 個別自治体への働きかけを検討すべき事項	67
7.2 中長期的に検討・推進すべき事項.....	68
7.2.1 調査研究を通じて明らかになった現状認識.....	68
7.2.2 令和8年度以降に向けた重点検討事項.....	69
7.3 本調査研究の課題.....	70
第8章 参考資料(巻末資料)	71
8.1 自治体書面調査 調査票	71
8.1.1 自治体書面調査 調査票(都道府県・指定都市・中核市向け調査).....	71
8.1.2 自治体書面調査 調査票(市区町村向け調査).....	75
8.2 検討会	80
8.2.1 委員構成	80
8.2.2 検討会議事概要	81

第1章 事業目的・実施内容

1.1 本調査の背景・目的

障害福祉分野における行政手続負担については、障害福祉サービス事業者等にとって、日常的な事務負担の一因となっているとの指摘がなされてきた。特に、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続については、形状や記載項目、運用方法等に自治体ごとの差異がみられ、複数自治体に関わる事業者等から、簡素化や一定の標準化を求める意見が寄せられている。

こうした課題を背景として、令和5年6月に閣議決定された規制改革実施計画に基づき、障害福祉分野における手続負担軽減に向けた調査研究及び取組が継続的に実施されてきた。これまでの取組を通じて、指定申請等における標準様式の使用の促進や、一部手続における書類の省略等、一定の進展がみられている一方で、前年度までの調査研究においては、ローカルルールによる自治体間の運用の違い等について、引き続き課題が指摘されている。

このような経緯を踏まえ、本調査研究事業では、重点課題として「障害福祉サービス受給者証」の様式及び関係手続に着目し、実際の運用や業務フローの現状を把握するとともに、自治体ごとの違いやその背景を理解することを目的とした。併せて、「障害福祉分野における事業者要望専用窓口」（以下「事業者要望専用窓口」という。）等に寄せられた意見の分析や、これまで国から自治体に対して行われてきた手続負担軽減に関する働きかけについて、現場での対応状況を確認し、今後の検討に資する論点の抽出を行うこととした。

なお、近年、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化（※1）が進められており、障害者福祉は、住民基本台帳、地方税とともに、標準化対象20業務の一つとして位置付けられている。また、厚生労働省においては「障害者福祉システム標準仕様書」（※2）を公表し、障害福祉サービス受給者証についても、帳票レイアウトや事務処理の考え方が示されている。一方で、標準準拠システムへの移行や標準仕様の活用の程度には自治体間で差がみられる状況にあり、こうした実態が、障害福祉サービス受給者証の様式や関係手続の運用に影響を与えている可能性がある。本調査研究事業では、これらの点も踏まえつつ、現場の実態把握と課題整理を行うこととした。

※1地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化

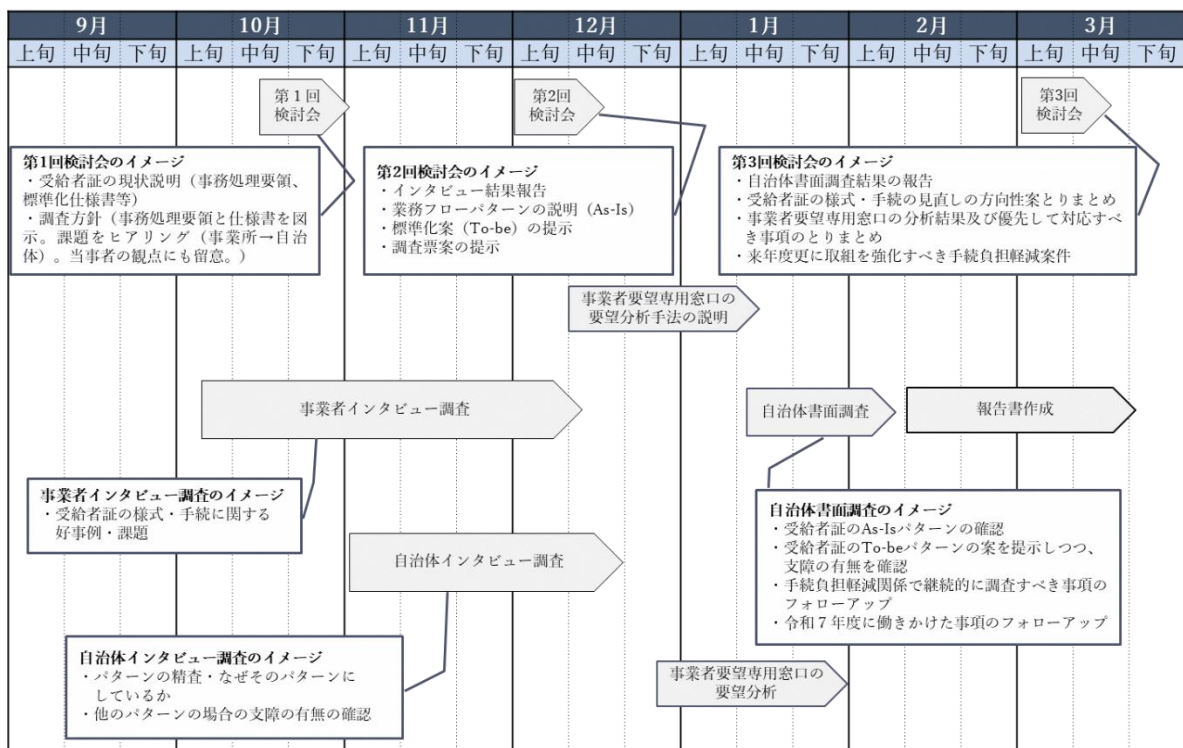
※2厚生労働省「障害者福祉システム標準仕様書」

1.2 本調査の流れ(事業の実施内容)

本調査研究事業は、障害福祉分野における手続負担の実態を多面的に把握することを目的として、段階的に実施した。具体的には、まず障害福祉サービス事業者へのインタビュー調査を通じて、現場において生じている支障や負担感、工夫事例等を把握した。続いて、その結果を踏まえ、自治体担当者へのインタビュー調査を行い、自治体側の運用実態や制度的・実務的な制約について確認した。

これらのインタビュー調査により抽出された論点については、学識経験者等で構成される検討会において共有し、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の整理の視点、調査項目の妥当性等について意見聴取及び検討を行った。その上で、自治体を対象とした書面調査を実施し、インタビューで把握した事例や課題が、全国的にどの程度広がりを持つものであるかを確認した。

さらに、規制改革実施計画に基づき設置された事業者要望専用窓口寄せられた要望についても、継続的に整理・分析を行い、調査結果との突合を行った。これら一連の調査及び検討を通じて得られた情報を基に、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続に関する実態と課題を整理し、今後の手続負担軽減に向けた見直しの方向性案の検討に資する整理を行った。



事業者インタビュー調査：令和7年10月20日～11月13日

障害福祉サービス受給者証の様式・手続に関する好事例・課題の確認

第1回検討会：令和7年10月27日

障害福祉サービス受給者証の現状説明（事務処理要領、標準仕様書等）

調査方針（事務処理要領と仕様書を図示。課題をインタビュー：事業所→自治体。（当事者の観点にも留意）

自治体インタビュー調査：令和7年11月11日～11月26日

障害福祉サービス受給者証のパターンの精査・なぜそのパターンにしているかの確認

障害福祉サービス受給者証における他のパターンの場合の支障の有無の確認

第2回検討会：令和7年12月8日

インタビュー結果報告

業務フローパターンの説明（As-Is）

標準化案（To-Be）の提示

調査票案の提示

事業者要望専用窓口の要望分析手法の説明：令和7年12月22日

事業者要望専用窓口の要望分析：令和7年12月25日～令和8年3月2日

自治体書面調査：令和8年1月19日～令和8年2月12日

障害福祉サービス受給者証のAs-Isパターンの確認

障害福祉サービス受給者証のTo-Beパターンの案を提示しつつ、支障の有無を確認

手続負担軽減関係で継続的に調査すべき事項のフォローアップ

令和7年度に働きかけた事項のフォローアップ

第3回検討会：令和8年3月6日

自治体書面調査結果の報告

障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案取りまとめ

事業者要望専用窓口の分析結果及び優先して対応すべき事項の取りまとめ

来年度更に取組を強化すべき手続負担軽減案件の検討

第2章 インタビュー調査

本章では、障害福祉分野における手続負担の実態を把握するために実施したインタビュー調査の結果を整理する。具体的には、障害福祉サービス事業者及び自治体の双方を対象としたインタビュー調査を通じて、障害福祉サービス受給者証の様式及びその関係手続に関する現場の実態、現場において生じている支障や負担の内容、並びに一部で見られた工夫や対応事例について把握した内容を取りまとめている。

なお、本章に記載する内容は、インタビュー調査という調査手法の特性上、必ずしも全国の状況を網羅的に示すものではないが、現場における具体的な実態や課題感を把握する上で有用な情報として位置付け、次章以降の分析につなげるものとする。

2.1 事業者インタビュー

事業者インタビューでは、障害福祉サービス事業者が日常的に関与している手続の中で、どのような場面で負担や支障が生じているかを把握することを目的として、障害福祉サービス受給者証の様式・形状・サイズの確認、支給決定情報の確認方法、更新申請時の対応、上限額管理等に関する実務上の状況について聴取を行った。

とりわけ、複数自治体に事業所を有する事業者においては、自治体ごとの様式や運用の差異が、受給者証の確認・請求・保管といった日常業務に直接影響しているとの指摘が多く、自治体間の運用の違いが事務負担の増加につながっている実態が確認された。

2.1.1 調査期間と調査対象

事業者インタビューは、令和7年10月20日から11月13日にかけて実施し、社会福祉法人及び株式会社を含む11法人を対象とした。

2.1.2 主な調査内容

主な調査内容は、障害福祉サービス受給者証の様式・手続に関する課題や改善に向けた要望、自治体ごとの取扱いの違いが業務に与える影響、上限額管理に関する課題及び工夫事例、並びにこれまで実施されてきた手続負担軽減に関する取組に対する受け止め等である。

2.1.3 対象事業者

No.	法人名	対象事業所名	住所
1	ユースタイルラボラトリー株式会社	ユースタイルケア 東京 重度訪問介護	東京都中野区
2	デコボコベース株式会社	本社	東京都港区
		ハッピーテラスケアサポート芝浦	東京都港区
3	ソーシャルインクルー(株)	本社	東京都品川区
4	ハッピーライフケア株式会社	グローバルキッズメソッド, サカフル, ザスバキッズ	栃木県宇都宮市
5	株式会社LITALICOパートナーズ	LITALICOジュニア	東京都目黒区
6	社会福祉法人祉友会	リバティ神戸	兵庫県神戸市西区
7	株式会社誠	相談支援事業所誠	兵庫県明石市
8	社会福祉法人 王慈福祉会	王慈療護園	岡山県倉敷市児島下の町
9	社会福祉法人 朝日園	朝日園	香川県木田郡三木町
10	社会福祉法人常盤会	しろやまの風	鹿児島県鹿児島市
11	社会福祉法人美輪湖の家大津	相談支援事業所ひなた	滋賀県大津市

2.1.4 インタビュー結果

事業者インタビューでは、障害福祉サービス受給者証の形状やサイズの違い、押印や確認欄に関する独自の運用、認定審査会の開催時期が見えにくいことによる支給決定情報の確認の遅れ、支給決定情報や更新申請奨励が事業者側に十分共有されないことによるサービス調整・請求上の支障など、複数の論点が聴取された。他方で、障害福祉サービス受給者証情報の共有や更新対象者の早期抽出、更新申請書における印字機能の活用等、負担軽減につながる運用事例も確認された。以下では、主な論点ごとにその実態を整理する。

様式・手続に関する自治体ごとの差異

<現状・課題>

厚生労働省の事務処理要領が示す障害福祉サービス受給者証の様式例との不一致。
(例：事業者確認印欄等)

国の様式例で明示されていない部分の差異が生じている。(例：障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ、特記事項や備考欄の運用等)

様式の運用に関するローカルルールがある。(例：事業者名等のスタンプ・印鑑の必須化、シール貼付等)

障害福祉サービス受給者証の形状については、B5・B4の折りたたみ冊子形式、A4のミシン目入り(三つ折り・蛇腹折り)、A3を折りたたんで冊子にするものなど、自治体ごとに様式が大きく異なっている。このため、複数の自治体と取引する事業所においては、コピー・スキャン・ファイリングといった日常的な事務作業の非効率を招いている。また、サービス種類ごとにページが分かれている様式や、厚生労働省の様式例にない「事業者確認印欄」が設けられている様式も存在するなど、記載内容の標準化が図られていない実態があった。一部の事業所からは、障害福祉サービス受給者証の記載内容から児・者(児童・成人)の判別が困難なケースがある旨も指摘された。

手続については、利用者本人による申請を原則とする制度設計と、行政窓口への来所が困難な利用者のために事業者が実質的に手続を代行せざるを得ない実態との間にギャップが生じており、対面・原本提出を前提とした運用の見直しが求められていた。また、更新申請の締切りに余裕がなく、サービス等利用計画案の作成スケジュールとの調整に苦慮するとの声も複数あった。

<改善に向けた要望>

障害福祉サービス受給者証様式の標準化やコピーしやすい形状・サイズを標準化してほしいなどの要望に加えて、障害福祉サービス受給者証の電子化を求める声もある。(利用者の障害特性への配慮を求める声もある)

情報共有及び個人情報提供の同意

<現状・課題>

利用者が手続を行うことを原則とする制度と、事業所が実際に手続支援を行っている現実とのギャップが生じている。

業務フローの不備や個人情報の壁を理由に、事業者側に手続状況等に関する情報が共有されず、遅延・ミス・返戻につながる。

支給決定から障害福祉サービス受給者証が発行されるまでの間、申請プロセスが事業所から見えない「ブラックボックス化」した状態となっており、自治体に進捗を問い合わせても回答が得られないケースがある。早い自治体では申請から発行まで1ヶ月程度であるのに対し、遅い自治体では3～4ヶ月、最長では半年程度かかる事例があり、障害福祉サービス受給者証が手元に届かないことで請求が1～2ヶ月遅れるという事業運営上の支障が生じている。また、障害支援区分の変更や支給量の増加があった場合でも、その情報が事業所に適切に伝わらないため、サービスの見直しに遅れが生じる事例も見られた。

更新案内が届く自治体と届かない自治体があるなど、手続に関する情報提供のあり方にも自治体間で差異があった。また、複数の事業所が関与する上限額管理業務においては、事業所間での実績確認がFAX等で行われているケースが多く、手作業による集計や誤送信、転記ミスなどのヒューマンエラーが頻発している。結果として、1事業所の計算ミ

スが関係する全事業所の請求エラー(返戻)を招く事態も生じており、根本的なシステム化を求める声が強く聞かれた。

<改善に向けた要望>

情報提供の事前同意による事業所への情報共有の円滑化や障害福祉サービス受給者証関係手続や情報共有のシステム化を求める声もある。

2.2 自治体インタビュー

自治体インタビューでは、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続について、相談・支給申請から支給決定及び更新に至る一連の流れを対象に、自治体担当者から実際の運用状況とその背景を聴取した。

2.2.1 調査期間と調査対象

自治体インタビューは令和7年11月11日から11月26日にかけて実施し、10自治体を対象とした。

2.2.2 主な調査内容

- ・障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続に関する運用上の課題及び工夫、並びにその背景(事業者インタビューで指摘された内容を踏まえ、自治体の実情に応じて聴取)
- ・障害福祉サービス受給者証の様式における形状・サイズや記載項目等、現状の運用内容及び当該仕様を採用している理由
- ・上限額管理に関する調整や情報共有における課題、並びに自治体としての取組状況や工夫について
- ・これまで国から示された手続負担軽減に関する取組(実務経験の確認、契約内容の報告等)について、自治体における対応状況や受け止め

2.2.3 対象自治体

No.	自治体名	担当課
1	愛知県豊田市	福祉部 障がい福祉課
2	大阪府堺市	障害福祉部 障害支援課
3	鹿児島県鹿児島市	福祉支援部 障害福祉課
4	兵庫県宝塚市	健康福祉部 障害福祉課
5	兵庫県尼崎市	南部障害者支援課
6	東京都中野区	健康福祉部 障害福祉課
7	神奈川県横浜市	健康福祉局 障害施策推進課
8	東京都調布市	福祉健康部 障害福祉課
9	東京都練馬区	健康部 健康推進課
10	東京都国立市	健康福祉部 しょうがいしゃ支援課

2.2.4 インタビュー結果

自治体インタビューでは、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続について、事業者側から指摘された事務負担等を踏まえつつ、利用者の携帯性や既存帳票との整合性といった観点から維持されている場合があること、認定審査会の開催頻度や資料送付方法には自治体差があること、計画相談支援事業所等との情報共有には個人情報保護や事務負担上の配慮があること、また、更新申請や税情報の確認の場面ではシステム連携や印字機能の可否が事務負担に影響していることが確認された。以下では、主な論点ごとに自治体の認識や事情を整理する。

様式・手続に関する自治体ごとの差異

<現状と改善に向けた工夫>

自治体側のインタビューでは、障害福祉サービス受給者証の様式について事業者や利用者から特段の改善要望は受けていないとの声が複数聞かれた。一方で、既存のサイズや形状を採用している理由として、「他の福祉系証書とのサイズ感の統一」や「利用者が見慣れている形状の維持」を挙げる自治体が多かった。記載内容についても、サービス種別ごとのページ分割方法、支給量変更欄の設置有無など、各自治体の運用実態に応じた独自の様式が採用されている実態が確認された。

更新時には証書の封入・郵送作業が集中するため物理的な事務負担が大きく、特に年度末(3月～4月)においては更新に係る業務が集中し、担当職員の業務が逼迫する状況が複数の自治体から報告された。更新対象者をシステムから抽出・リストアップする作業だけで半月を要するケースもあり、その間は新規申請の処理が後回しになるという課題も指摘された。

なお、様式の標準化にあたっては、障害当事者である利用者の利便性の観点からの検討も必要である。

情報共有及び個人情報の取扱い

<現状と改善に向けた工夫>

個人情報保護の観点から、事業所への障害福祉サービス受給者証の写しの積極的な共有を控えている自治体が多く、郵送コストや誤送信リスクへの懸念から「業務として対応しきれない」との声も聞かれた。上限額管理に関連する書類のやり取りについても、FAXやメールによる提出を認めず「郵送・持参のみ」と運用している自治体があり、これが事業所側の手続負担の一因となっていた。一方で、自治体への問合せの多くは事業所間での情報共有不足に起因していることも認識されており、電子的な仕組みによる情報共有の改善に期待する声も複数あった。

自治体内の手続関係

<現状と改善に向けた工夫>

審査会(二次判定)については、委員のなり手不足や日程調整の困難から開催頻度を増やすことが難しい実態が共有された。審査会1回あたりの処理件数には限りがあり(1回2時間で15～16件程度)、更新申請が集中する時期には処理が追いつかないケースも生じている。審査会のオンライン化を進めている自治体においても、資料についてはセキュリティ上の懸念や委員側の要望から紙で事前郵送・返送する運用が残っており、完全なペーパーレス化には至っていない。

オンライン申請を導入している自治体では、受け付けたデータを基幹システムへ自動連携できず、職員が目視で再入力する「二度手間」が発生しているとの指摘が複数あった。

2.3 障害福祉サービス受給者証の様式に関する実態

障害福祉サービス受給者証の様式に関しては、自治体ごとに形状、サイズ、記載項目、更新方法等に差異がみられ、特に複数自治体と関わる事業者にとっては、確認・保管・請求の各場面で事務負担の要因となっていることが確認された。他方で、自治体側では、既存システムの仕様、利用者の携帯性等を理由として、従来の様式を維持している場合もみられた。事業者・自治体双方へのインタビュー調査の結果、障害福祉サービス受給者証に関する事務負担の主な課題として以下の点が明らかとなった。

2.3.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ

障害福祉サービス受給者証の形状・サイズについては、冊子型、折りたたみ型、一枚紙等、自治体ごとに多様な様式が採用されていた。事業者からは、冊子型や蛇腹型はコピーやスキャンがしにくく、内容の確認や保管に手間がかかるとの指摘があった。一方で自治体側からは、既存の運用や利用者の持ち運びやすさを踏まえて現行の形状を維持しているとの意見があった。

2.3.2 障害福祉サービス受給者証の記載項目

障害福祉サービス受給者証の記載項目については、市町村番号、負担上限月額、加算の記載方法、自治体連絡先等の有無や表記方法に差異がみられた。また、同じ趣旨の項目でも自治体によって用語が異なる場合があり、事業者からは請求や照会の際に確認作業が増えるとの意見があった。

2.3.3 事業者確認印欄

事業者確認印欄については、自治体によって設置の有無が分かれており、設置されている場合でも、実質的には形式的な確認にとどまっているとの意見があった。事業者側からは、押印や記名のための追加作業が発生する一方で、実務上の必要性が分かりにくいとの指摘がみられた。

2.4 障害福祉サービス受給者証の手続に関する実態

障害福祉サービス受給者証の様式だけでなく、その手続に関する運用面にも自治体差がみられた。特に、認定審査会の開催時期や開催方法、障害福祉サービス受給者証の送付先の設定、相談支援事業所等への共有方法、更新申請奨励や添付書類の取扱い、利用者、事業者、自治体のそれぞれに影響する実務上の論点として確認された。

2.4.1 認定審査会の開催頻度・スケジュール

認定審査会については、自治体によって開催頻度に差があり、月1回または月2回程度の開催としている自治体では、支給申請から支給決定まで期間を要する例が確認された。事業者側からは、審査時期の見通しが立ちにくく、サービス開始や請求の時期に影響が生じるとの意見があった。

2.4.2 認定審査会の開催形式

認定審査会の開催形式については、一部自治体でオンライン会議システムが利用されていたが、資料の配布や回収は紙で行われている例も確認された。自治体側からは、個人情報保護や資料管理への配慮が必要である一方、移動負担や日程調整の観点から、オンライン活用に一定の有効性があるとの認識も示された。

2.4.3 障害福祉サービス受給者証の送付先

障害福祉サービス受給者証の送付先については、住民票上の住所への送付を基本としつつ、実際には施設入所者や家庭状況において、居住地以外の住所に送付する方が適切な場合があることが確認された。事業者側からは、障害福祉サービス受給者証の写しが速やかに確認できないことにより、サービス開始や請求の時期に支障が生じるとの意見がみられた。

2.4.4 計画相談支援事業所等への情報提供

支給決定情報や障害福祉サービス受給者証の写しの共有については、本人経由での確認を基本とする場合や、自治体から相談支援事業所等へ直接共有する事例があった。事業者側からは、支給量や負担上限月額等の確認が遅れると、サービス調整や請求事務に支障が生じるとの意見がある一方で、一部自治体ではFAXやメールによる共有が行われていた。

2.4.5 更新申請奨励について

更新申請時には、利用者本人への案内に加え、相談支援事業所等が更新対象者を把握できるかどうか、手続の円滑化に影響していた。更新対象者を早期に抽出し、計画相談支援事業所へ情報共有をしている自治体では、必要書類の準備や手続を前倒しで進めている例が確認された。

2.4.6 印字機能やシステムの活用

更新申請や障害福祉サービス受給者証の発行の際、既存情報を活用した印字や更新対象者抽出をRPA活用等により、事務負担を軽減している自治体がみられた。他方で、更新申請書における二次元コード活用など、システム連携を進める自治体も確認された。

2.4.7 市町村民税課税(非課税)証明書の添付

所得情報確認に関しては、市町村民税課税(非課税)証明書の提出を求める運用と、自治体内連携等を活用して、書類提出を不要としている運用の双方が確認された。利用者にとっては書類取得の負担があり、自治体にとっても確認作業が発生するため、情報確認方法の違いが手続負担に影響していることがうかがわれた。

2.5 手続負担軽減に関する実態

インタビューでは、障害福祉サービス受給者証以外の手続に関して、押印、対面提出、添付書類、省略可能書類の取扱い等に関する実務上の差異が確認された。これらの手続は、障害福祉サービス受給者証と同様に、事業者及び自治体双方の事務負担に関わるものであり、後続の書面調査及び第6章で整理する論点として位置付けられる。

2.5.1 押印・署名

押印や自署を求める運用については、書類の真正性確認や従前の慣行を理由として残されている場合があった一方で、電子的手段への移行や押印省略を進めている例も確認された。これらの取扱いの差は、書類の提出方法や準備期間に影響していた。

2.5.2 提出方法

指定申請や届出の提出方法については、対面提出を前提とする運用、郵送を認める運用、電子提出を試行または活用している運用があり、自治体ごとに差がみられた。特に、電子提出が可能であっても、自治体内部での再入力が必要となる場合には、利用者側の利便性向上と自治体側の負担軽減が両立しない場合があることが確認された。

2.5.3 添付書類・省略可能書類

添付書類の取扱いについては、契約内容報告書、実務経験証明、課税関係書類等を含め、省略可能な書類の範囲や代替確認手段の有無に自治体差がみられた。現場では、どの書類が省略でき、どの書類は従来どおり必要なかが自治体によって異なることが、事業者側の確認負担につながっていた。

2.6 インタビューを踏まえた自治体書面調査の設問設計

以上のインタビュー調査から、具体的には、障害福祉サービス受給者証の様式については、形状・サイズ・記載事項の現状把握、シール貼付の廃止可能性、自治体連絡先等情報の記載、事業者確認印欄（押印欄）の設置状況、手続については、認定審査会の開催頻度、認定審査会オンライン活用の状況、相談支援事業所等への写しの共有状況、課税証明書の省略対応、印字機能活用を前提とした標準準拠システムの状況について、調査項目として設定した。これにより、インタビューで把握した個別事例の課題が全国的に見てどの程度の広がりを持つものであるかを確認するとともに、障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性を検討するための根拠データを収集することとした。

第3章 自治体書面調査

本章では、自治体を対象に実施した書面調査の結果について整理する。本調査は、指定権者として事務手続を担う都道府県・指定都市・中核市を対象とした調査と、障害福祉サービス受給者証の発行主体である市区町村を対象とした調査の二つから構成されている。

第2章においては、事業者及び自治体へのインタビュー調査を通じて、現場における具体的な実務負担や課題について整理したが、本章では、これらの課題や論点について、それが全国的にどの程度共通する実態であるかを把握することを目的として、書面による調査を実施した。

本調査により、障害福祉分野における手続負担軽減に関する取組状況や、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の現状について、全国的な傾向を把握するとともに、自治体ごとの運用差や今後の検討に向けた論点を整理する。

3.1 調査の概要

3.1.1 調査対象

都道府県、指定都市、中核市向け調査については、全国計129自治体を対象に実施し、119自治体から回答を得た(回収率 92.2%)。

本調査では、障害福祉分野における申請・届出等に関する手続負担軽減の取組状況や、令和7年度に国から新たに示された手続負担軽減に関する働きかけ事項への対応状況等について把握した。

なお、令和7年度に新たに働きかけを行った事項の対応状況については、113自治体から回答を得ており(回収率 87.5%)、これまでの働きかけの浸透状況や、自治体における受け止めについて確認を行った。

これらの調査は、事業者の手続負担を軽減する観点から、厚生労働省において令和5年度以降、規制改革実施計画を踏まえて進めてきた手続簡素化等の取組の一環として実施したものである。具体的には、「自治体における手続の簡素化等を依頼する事務連絡の発出等による働きかけ」の浸透状況、及び「事業者から自治体への申請・届出等に係る事務手続の簡素化の取組状況」や合併・事業譲渡等のローカルルールの実態を把握することを目的としている。

また、令和7年度に新たに働きかけを行った事項としては、令和6年度障害者総合福祉推進事業を踏まえ、令和7年8月に厚生労働省から自治体に対して発出した事務連絡において、

- ・審査支払事務において国保連から提供される情報で契約内容を確認できる場合には、契約内容報告書の提出を省略し、提出の要否について検討すること

- ・サービス管理責任者等に必要な実務経験の確認にあたり、実務経験の証明が困難な場合でも、信頼性を可能な限り担保しつつ、実務経験証明書の提出以外の手段による確認を可能とすること

が示された。本調査では、これらを踏まえた自治体の対応状況を把握するとともに、その他の手続負担軽減に関する進捗状況や、障害福祉分野における手続負担軽減に関する意見・要望について調査を行った。一方、市区町村向け調査については、全国1,743自治体を対象に実施し、801自治体から回答を得た（回収率 45.9%）。

本調査では、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の現状、並びに今後の取扱いの見通し等について把握した。

これらの調査にあたっては、第2章で整理したインタビュー調査の結果を踏まえ、実際の運用において課題として示された事項や、自治体ごとの差異が指摘された論点について、全国的な状況を確認する観点から設問を設計している。

3.1.2 調査方法

調査は、Excel形式の調査票を用い、電子メールにより配布・回収する方法で実施した。調査の実施にあたっては、「調査・照会（一斉調査）システム」を活用し、厚生労働省から調査対象自治体に対して調査票を送付した。

3.1.3 調査時点

本調査における調査時点は、令和8年1月1日現在とした。

3.1.4 調査期間

自治体書面調査は、令和8年1月19日から2月12日までの期間に実施し、都道府県、指定都市、中核市、市区町村を対象とした。

3.2 調査結果(1) 手続負担軽減に関する取組状況

本節では、都道府県・指定都市・中核市を対象とした書面調査において得られた回答を基に、事業者から指定権者に対する申請・届出等に関する手続負担軽減の取組状況について整理する。

障害福祉分野における申請・届出等の手続については、これまで国から自治体に対し、書類の簡素化や提出方法の見直し等に関する働きかけを継続的に行ってきたところである。本調査では、こうした取組が自治体の実務にどの程度定着しているか、また、取組状況に自治体間でどのような差が生じているかを把握することを目的としている。

過去数年度にわたり実施してきた同様の調査結果と比較すると、既提出書類の再提出の省略や提出方法の見直し等について、「実施している」または「一部実施している」と回答した自治体の割合に変化がみられる項目が確認された。一方で、前年度調査と比較して回答割合に大きな変化がみられない項目や、自治体ごとの対応状況にばらつきがみられる項目も存在している。

これらの結果は、手続負担軽減に関する取組が一定程度進展している一方で、自治体ごとの事務体制、既存の運用、システム環境等を背景として、取組の進捗状況に差が生じている可能性を示すものと考えられる。

以下では、具体的な調査結果について、項目ごとに整理する。

3.2.1 事業者から指定権者に対する申請・届出に関する手続負担軽減に関する取組状況

事業者から指定権者に対する申請・届出等に関する手続負担軽減の取組状況について、直近3年間の調査結果を比較すると、一部の項目においては、全体として改善傾向がみられる状況が確認された。

一方で、項目によっては、令和6年度調査から令和7年度調査にかけて、回答割合が一時的に低下しているものもみられ、全ての取組が一様に定着している状況にあるとは言えないことがうかがわれる。また、取組の実施状況には自治体間で差がみられ、既に積極的に見直しを進めている自治体がある一方で、従前の運用を継続している自治体も一定数存在している。

こうした差異については、自治体の規模や担当部署の体制、既存システムとの関係、他業務との優先順位の調整状況等、実務上の条件の違いが影響している可能性があると考えられる。これらの状況を踏まえると、本調査結果は、国からの働きかけが一定の取組の進展につながっている可能性を示唆する一方で、今後、取組の定着や横展開を進めるにあたって、自治体の実情を踏まえた対応や、引き続き留意すべき論点が存在していることを示している。

図表3-1 手続負担軽減に関する取組状況

調査項目	令和5年度調査 (n=125)	令和6年度調査 (n=115)	令和7年度調査 (n=119)
新規指定申請時、全ての場合において対面での提出を必須(調査票① 2-2)	32自治体 (25.6%)	19自治体 (16.5%)	27自治体 (22.7%)
人員配置に関する添付資料は、人員配置基準に該当する資格に関する資格証や研修修了証等の写しのみとしている(調査票①3-1)	43自治体 (34.4%)	52自治体 (45.2%)	48自治体 (40.3%)
運営規程等における従業員の「員数」について、実人数を記載する場合であっても同規定等の「員数」に変更があったとするのは1年のうちの一定の期間を比較している場合、その変更の届出は1年のうちの一定の時期に行うもので足りるとしている(調査票① 5-2)	36自治体 (28.8%)	44自治体 (38.3%)	48自治体 (40.3%)
同一事業所で受けている複数のサービスの指定の有効期限が異なる場合には、それらの指定等の有効期間をあわせて更新することを全サービスで可(調査票① 7-2)	80自治体 (64.0%)	84自治体 (73.0%)	96自治体 (80.7%)

(注)各年度の回答件数が異なることから、純粋な比較とはならない点に注意。

図表3-1に示すとおり、令和5年度から令和6年度にかけて大きな変化がみられなかった項目についても、項目によっては、直近3年間で一定の改善傾向がみられる状況がうかがわれる。特に、図表上段の3項目については、令和7年8月に厚生労働省から自治体に対して発出した事務連絡においても取り上げられており、同事務連絡を通じて重ねて働きかけが行われたことが、こうした取組の進捗に一定の影響を与えている可能性がある。

図表3-2 手続負担軽減に関する取組状況

調査項目	令和5年度調査 (n=125)	令和6年度調査 (n=115)	令和7年度調査 (n=119)
(指定申請や更新申請に際し)電子メールでの提出を事業者が選択可能としている (調査票① 2-1.4.)	新規申請:37自治体 (29.6%) 更新申請:43自治体 (34.4%) 変更申請:48自治体 (38.4%)	新規申請:29自治体 (25.2%) 更新申請:34自治体 (29.6%) 変更申請:39自治体 (33.9%)	新規申請:38自治体 (31.9%) 更新申請:42自治体 (35.3%) 変更申請:48自治体 (40.3%)
指定申請に際し、事業所の建物や設備等の写真は自治体が指定にあたって現地を訪問しない場合に限って提出を求めている(調査票① 4-1)	8自治体 (6.4%)	8自治体 (7.0%)	15自治体 (12.6%)
更新申請にあたり必要な事項のうち、既に提出していて変更がない場合は全てのサービスにおいて省略可(調査票① 6-1)	78自治体 (62.4%)	74自治体 (64.3%)	81自治体 (68.1%)
一つの事業所で複数のサービスの指定を同時に受ける際に、各サービスや事業所で共通する書類はまとめて1通のみ提出すれば可(調査票① 7-1)	89自治体 (71.2%)	86自治体 (74.8%)	91自治体 (76.5%)

(注1)各年度の回答件数が異なることから、純粋な比較とはならない点に注意。

(注2)令和5年度調査 調査票① 2-1.4.の調査では、無回答の集計結果がなかったため、(n=122)となっている。

図表3-2に示すとおり、既提出書類の再提出省略や電子化への対応については、一定の進展がみられる項目がある一方で、合併・事業譲渡等に関する手続や指導監査関係の手続においては、なお改善に向けた課題が残っている状況が確認された。

図表3-3 手続負担軽減に関する取組状況

調査項目	令和5年度調査 (n=125)	令和6年度調査 (n=115)	令和7年度調査 (n=119)
吸収合併等の前後で事業所が実質的に継続して運営されると認める場合の柔軟な運用(手続の簡素化等) (調査票① 10-5)		96自治体 (83.5%)	98自治体 (82.4%)
内容の重複防止(事前提出資料と当日確認資料の重複、法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等)に努めている (調査票① 8-1)	108自治体 (86.4%)	97自治体 (84.3%)	91自治体 (76.5%)
運営指導にあたり、既提出文書(指定申請等で提出済の内容変更のない書類等)の再提出を不要にしている (調査票① 8-1)	77自治体 (61.6%)	65自治体 (56.5%)	56自治体 (47.1%)
ICTで書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している (調査票① 8-1)	121自治体 (96.8%)	110自治体 (95.7%)	104自治体 (87.4%)

(注)各年度の回答件数が異なることから、純粋な比較とはならない点に注意。

3.3 調査結果(2)令和7年度新規働きかけ事項の対応状況

本節では、都道府県・指定都市・中核市を対象とした書面調査において、129自治体のうち113自治体から得られた回答(回収率87.5%)を基に、令和7年度に国から重点的に示された手続負担軽減に関する新規の働きかけ事項について、各自治体における対応状況を整理する。

これらの働きかけ事項は、既に実施してきた取組のフォローアップとは性質を異にし、令和6年度の調査研究事業等を踏まえて新たに示されたものであることから、本調査において新たに設問を設け、自治体の受け止めや対応状況を把握したものである。

3.3.1 契約内容報告書の提出省略

契約内容報告書の提出省略については、厚生労働省からの事務連絡を踏まえて「省略可能とした」と回答した自治体が約4割確認された。これに、以前から既に省略していると回答した自治体を加えると、全体の半数以上の自治体において、契約内容報告書の提出を省略可能とする取扱いが行われている状況にある。

また、現時点では省略していないものの、「今後省略予定」と回答した自治体も2割以上存在しており、契約内容報告書の提出省略に向けた検討が、各自治体において進みつつある状況がうかがわれる。

図表3-4 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、契約内容報告書の提出の省略可否について(n=113)

回答項目	自治体数	割合
1. 以前から既に省略している	15	13.3%
2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて省略可能とした	48	42.5%
3. 今後省略予定である	27	23.9%
4. 省略していない・今後も予定がない	23	20.4%
合計	113	100.0%

※「4. 省略していない・今後も予定がない」の主な理由:法令・条例・基準との整合性を保つため(6自治体/5.3%)、業務多忙や部署間調整の未了、標準化移行後の帳票見直し待ちなど、組織内部の都合で検討段階にあるため(5自治体/4.4%)、都道府県のため直接収受していない、または市町村判断に一任・情報共有しているため(5自治体/4.4%)、自前で審査・管理を行う必要がある、または通所施設の把握等の特定目的で活用しているため(4自治体/3.5%)、他様式との兼ね合い(2自治体/1.8%)、管轄・対象外(1自治体/0.9%)等

3.3.2 実務経験証明書の代替手段確認

実務経験の証明が困難な場合における実務経験証明書の提出以外の代替的な手段による確認については、既に6割近くの自治体が、以前から代替的な確認方法を認めていると回答している。

これに加え、約1割の自治体が、厚生労働省からの事務連絡を踏まえて、代替的な確認方法を認めることとした旨を回答しており、これらを合わせると、全体の7割以上の自治体において、実務経験証明書の提出以外の手段による確認が認められている状況となっている。

図表3-5 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、実務経験の証明が困難な場合でも、信頼性を可能な限り担保しつつ、実務経験証明書の提出以外の手段により確認を行うことを可としているか(n=113)

回答項目	自治体数	割合
1. 以前から代替を認めている	66	58.4%
2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて代替を認めることとした	15	13.3%
3. 今後代替を認める予定である	12	10.6%
4. 認めていない	18	15.9%
無回答	2	1.8%
合計	113	100.0%

※「4. 認めていない」の主な理由：書類の信頼性・真正性の担保(6自治体／5.3%)、実務上の必要性・検討機会の不足(4自治体／3.5%)、現行の例外対応で充足しているため(3自治体／2.7%)、確認項目の特定が困難なため(2自治体／1.8%)、認めた場合、行政側の審査負担・過重の懸念があるため(1自治体／0.9%)、証明内容の統一性を重視しているため(1自治体／0.9%)

3.4 調査結果(3)障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性

本節では、市区町村を対象とした書面調査において、全国1,743自治体のうち801自治体から得られた回答(回収率45.9%)を基に、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の現状について整理する。

本調査は、第2章のインタビュー調査や、第3章前節までに整理した指定権者向け調査の結果を踏まえ、特に事業者及び利用者から負担が大きいと指摘されてきた、障害福祉サービス受給者証の様式及び手続に着目して実施したものである。

本節では、受給者証の形状・サイズ等の様式面と、認定・交付・更新等の手続面の双方について、現在の運用状況を把握するとともに、今後の取扱いに関して自治体から示された見直し等を整理し、見直しに向けた論点を明らかにする。

3.4.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ

障害福祉サービス受給者証の形状・サイズについては、厚生労働省が示す事務処理要領における様式を基準として、各自治体における実際の運用状況を比較・整理した。

なお、本節における整理は、厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号を参照している。

※厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号

(1) 形状

本調査結果によれば、障害福祉サービス受給者証の形状については、「冊子・手帳型」を採用している自治体が57.4%と過半数を占めており、次いで「折りたたみ型(蛇腹折りを含む)」が32.5%となっている。一方で、「一枚紙」の様式を採用している自治体は6.9%にとどまっている。

図表3-6 現在発行している障害福祉サービス受給者証の形状(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.一枚紙	55	6.9%
2.折りたたみ(蛇腹折りを含む)	260	32.5%
3.冊子・手帳型	460	57.4%
4.その他	25	3.1%
無回答	1	0.1%
合計	801	100.0%

※「4.その他」の主な内容:複数枚のA4用紙をホッチキス留めして発行している(7自治体/28.0%)、折りたたみ型(蛇腹折り等)と冊子型を併用・セットで発行している(7自治体/28.0%)、A4用紙等の複数枚に両面印刷して発行している(5自治体/20.0%)、折りたたみ型の用紙を冊子や手帳に貼り付けて発行している(3自治体/12.0%)手帳へのシール貼り付けやページごとに裁断して発送している(2自治体/8.0%)、利用者がおらず発行実績がない(1自治体/4.0%)等

(2) サイズ

図表 3-7 に示すとおり、障害福祉サービス受給者証の原紙サイズについては、「その他（独自サイズ等）」が 46.3%と最も多くを占めており、標準仕様書で想定されている「A4」を採用している自治体は 37.7%にとどまっている。

図表3-7 障害福祉サービス受給者証の原紙サイズ(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.A4	302	37.7%
2.A3	40	5.0%
3.B4	57	7.1%
4.B5	28	3.5%
5.その他	371	46.3%
無回答	3	0.4%
合計	801	100.0%

※「5.その他」の主な内容：B7サイズ(91mm×128mm)(149自治体／40.2%)、手帳型や冊子型の形態で発行(34自治体／9.2%)、A6サイズ(105mm×148mm)(24自治体／6.4%)、B6サイズ(128mm×182mm)(23自治体／6.2%)、A4・A5等の用紙を分割や三つ折りにして発行(16自治体／4.3%)、決定内容をシールやラベルに印字して発行(9自治体／2.4%)、L判(4自治体／1.1%)その他(はがき、A7、実績なし等)(54自治体／14.6%)

(3) 標準システム仕様書の活用状況

図表 3-9 に示すとおり、標準準拠システムへ未移行であり、現時点では障害福祉サービス受給者証の様式に標準準拠システム上の仕様を活用していない自治体においても、半数以上が、標準準拠システムに移行し次第、当該仕様を活用する予定であると回答している。

図表3-8 標準準拠システムへの移行状況と厚生労働省の示す「障害者福祉システム標準仕様書【第5.0版】」(別紙4)帳票レイアウト(※)における「障害福祉サービス受給者証」に基づく「A4に3面印刷」の仕様の活用状況 (n=801)

※厚生労働省 障害者福祉システム標準仕様書【第5.0版】

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行済みで、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している	354	44.2%
2.標準準拠システムへ移行済みだが、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない	28	3.5%
3.標準準拠システムへ未移行だが、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している	189	23.6%
4.標準準拠システムへ未移行で、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない	228	28.5%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

※「2.標準準拠システムへ移行済みだが、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」の主な理由:標準準拠システムの仕様不足・未対応や、ベンダー側での調整中(12自治体／42.9%)、令和8年度以降の移行予定や、現在移行に向けた準備・調整中である(10自治体／35.7%)、用紙代や作業工数等のコスト面・負担増、または携帯性への懸念(5自治体／17.9%)、利用者・事業者の混乱防止や、従来様式(手帳型等)への慣れを優先(4自治体／14.3%)等

図表3-9 「4.標準準拠システムへ未移行で、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」を選択した場合の今後の対応 (n=228)

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行し次第、活用予定	133	58.3%
2.標準準拠システムへ移行しても、活用しない	5	2.2%
3.標準準拠システムへ移行した場合の活用について検討中・未定	61	26.8%
4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない	24	10.5%
5.その他	2	0.9%
無回答	3	1.3%

※「5.その他」の主な内容:現行の運用(A4に3面印刷したシールの貼付等)との親和性があり、標準仕様の活用を検討可能(1自治体/50.0%)、一部の項目については標準仕様を活用するが、その他の項目は現行の様式(冊子型等)を継続する予定(1自治体/50.0%)等

(4) シール貼付

図表 3-10 に示すとおり、約半数(51.1%)の自治体において、障害福祉サービス受給者証の変更・更新時にシール貼付による運用が行われている。これらの自治体のうち、6割強(63.6%)が当該運用について「廃止が困難である」と回答している。

廃止が困難である理由としては、「受給者証の形状を維持する必要があること」や「システム上の制約」を挙げる自治体が多く、現行の様式やシステム環境が、運用見直しの制約となっている実態がうかがわれる。

図表3-10 障害福祉サービス受給者証の変更、記載事項変更、更新時に際して、シール貼付による記載内容の変更・修正の運用を行っているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.行っている	409	51.1%
2.行っていない	390	48.7%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

※「1.行っている」場合、主な運用方法：シールを郵送・送付し、受給者本人や施設・事業所等に貼付を依頼している(136自治体／33.3%)、変更のあった該当ページのみの差替えや、旧情報の上から新しいシールを重ねて貼付している(83自治体／20.3%)、障害福祉サービス受給者証を一旦預かる、あるいは窓口持参により、市側(職員等)でシールを貼付している(37自治体／9.0%)、支給決定通知書等の書類を送付する際に、シールを同封している(32自治体／7.8%)、氏名・住所等の軽微な事項は、手書き修正(二重線・訂正印等)で対応することがある(11自治体／2.7%)、相談支援事業所や相談支援専門員を経由して、シールの受け渡しや貼付を行っている(11自治体／2.7%)等

図表3-11 「1.行っている」の場合、シール貼付運用を廃止することは可能か(n=409)

回答項目	自治体数	割合
1.廃止可能	138	33.7%
2.廃止困難	260	63.6%
無回答	11	2.7%

※「2.廃止困難」の主な理由：現在の障害福祉サービス受給者証の形状(冊子・手帳型等)を維持するために必要(59自治体／22.7%)、有効な代替手段の不在や、現状の運用が定着しているため(58自治体／22.3%)、利用者・事業所側の利便性(最新情報の確認等)や混乱防止(50自治体／19.2%)、システムの仕様上の制約や、ベンダー対応・標準化への移行待ち(43自治体／16.5%)、再交付に伴うコスト(印刷費・郵送料等)の増加(38自治体／14.6%)、事務手続の負担増(再発行作業や障害福祉サービス受給者証の回収・返送等の工数)(35自治体／13.5%)等

(5) 自治体連絡先等情報

図表 3-12 に示すとおり、障害福祉サービス受給者証の「支給市町村名称及び印」欄に記載している項目については、「市町村番号」を掲載している自治体が 715 自治体 (89.3%) と高い割合を占めている。また、「担当部署の電話番号」を掲載している自治体は 511 自治体 (63.8%) となっている。

一方で、現時点では「担当部署の電話番号」を掲載していない 290 自治体のうち、半数以上に当たる 146 自治体 (50.3%) が「掲載可能である」と回答している。既に掲載している 511 自治体と合わせると、全体の 8 割以上 (657 自治体) において、担当部署の電話番号を掲載できる状態にあることが確認された。

図表3-12 障害福祉サービス受給者証の「支給市町村名称及び印」の欄に掲載している項目（複数選択）

回答項目	自治体数	割合
1.市町村番号(6桁の識別番号)	715	89.3%
2.支給市町村名	782	97.6%
3.担当部署名	481	60.0%
4.代表電話番号	214	26.7%
5.担当部署電話番号	511	63.8%
6.FAX番号	69	8.6%
7.メールアドレス	2	0.2%
8.その他	181	22.6%

(注) 複数選択の設問であるため、割合の合計は100%を超える。割合は回答自治体数801に対する比率である。

※「8.その他」の主な内容: 役所・自治体の住所(所在地) (163自治体/90.1%)、郵便番号 (32自治体/17.7%)、担当部署名・担当窓口 (25自治体/13.8%)、公印・職印 (14自治体/7.7%)、代表者名 (市長・町村長・福祉事務所長等) (11自治体/6.1%)、連絡先 (電話番号・FAX・メールアドレス等) (7自治体/3.9%)、障害福祉サービス受給者証以外の書類 (支給決定通知書等) に記載している (4自治体/2.2%) 等

図表3-13 「5.担当部署電話番号」を選択していない(掲載していない)場合、掲載することは可能か(n=290)

回答項目	自治体数	割合
1.掲載可能	146	50.3%
2.掲載困難	126	43.4%
無回答	18	6.2%

※「2.掲載困難」の主な理由:システムの仕様制限や改修が必要(費用・予算、ベンダー対応、標準システム準拠等)(51自治体/40.5%)、担当部署の直通電話番号がない(代表番号のみ、あるいは内線対応のため)(31自治体/24.6%)、障害福祉サービス受給者証の紙面スペース不足や、掲載用の入力欄がない(11自治体/8.7%)、運用の継続や必要性の不在(従来からの慣習、特に需要がない等)(5自治体/4.0%)、支給決定通知書や他の冊子など、別の手段で周知しているため(4自治体/3.2%)組織体制上の理由や管理の難しさ(担当が複数、番号変更の可能性等)(4自治体/3.2%)等

(6) 事業者確認印欄等

障害福祉サービス受給者証に「事業者確認印欄」を設けている自治体は、全体の34.6%(277自治体)であった。このうち67.9%(188自治体)が、当該欄の廃止は可能であると回答している。

図表3-14 障害福祉サービス受給者証における「事業者確認印欄」はあるか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.「事業者確認印欄」を設けていない	521	65.0%
2.設けている	277	34.6%
無回答	3	0.4%
合計	801	100.0%

図表3-15 「事業者確認印欄」において認められている記入方法(延べ回答数710件)

回答項目	自治体数	割合
1.印鑑・スタンプ	367	51.7%
2.署名	343	48.3%

(注)複数選択の設問であるため、割合は延べ回答数710件に対する構成比である。回答自治体数は801、うち「事業者確認印欄」を設けている自治体は277(図表3-14)である。

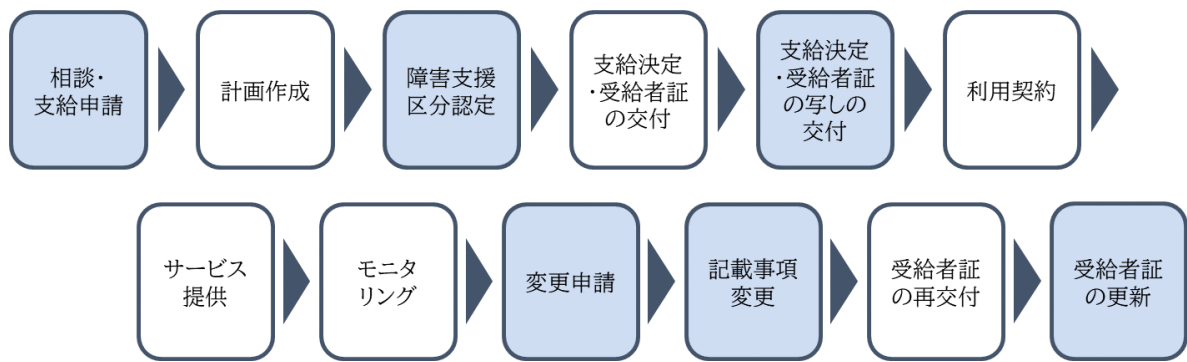
図表3-16 「2.「事業者確認印欄」を設けている」を選択した場合、「事業者確認印欄」の運用の見直しは可能か(n=277)

回答項目	自治体数	割合
1.事業者確認印欄の廃止が可能	188	67.9%
2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能	57	20.6%
3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない	4	1.4%
無回答	28	10.1%
合計	277	100.0%

※「2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能」の主な理由：特に活用・関与はしていないが、慣習的に設けている(または廃止を検討していない)ため(16自治体／28.1%)、複数事業所間の連携や、支給量・契約量の整合性・上限管理の把握に必要なため(10自治体／17.5%)、既存の様式(冊子等)に印刷されている、または標準仕様・国の様式に準拠しているため(5自治体／8.8%)、システムの仕様変更が困難、またはベンダー確認が必要なため(3自治体／5.3%)省令等に基づき必要と解釈しており、市町村独自の判断での廃止は適切でないため(1自治体／1.8%)等

「3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない」の主な内容：特に検討を行っていないため(1自治体／25.0%)、標準準拠システム上の仕様に合わせているため(国の仕様変更待ち等)(1自治体／25.0%)、広域的な組織体制(広域行政圏等)での協議や調整が必要なため(1自治体／25.0%)等

3.4.2 障害福祉サービス受給者証の手続



障害福祉サービス受給者証に係る手続については、主に

- (1)相談・支給申請、
 - (2)障害支援区分認定、
 - (3)支給決定・受給者証の写しの交付、
 - (4)障害福祉サービス受給者証の更新
- の4つの段階に分けて調査内容を整理した。

本節では、これらの手続の各段階における自治体の運用状況や、利用者・事業者の視点から負担となり得る点について、調査結果を基に整理する。

(1) 相談・支給申請

相談・支給申請に関する手続のうち、障害支援区分認定に係る認定審査会の開催頻度についてみると、「月に数回程度」など、開催頻度が比較的低い自治体が約半数を占めている。

こうした中で、認定審査会の開催スケジュールや審査の見通しについて、あらかじめ公開または利用者等に提示している自治体は9.0%にとどまっている。一方で、現時点では実施していないものの、「実施を検討中」と回答した自治体は3.6%、「将来的に実施の余地がある」と回答した自治体は72.8%となっており、多くの自治体において、今後の対応に向けた検討の余地が認識されている状況がうかがわれる。

図表3-17 障害支援区分認定における審査会の平均的な開催頻度 (n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.週1回	48	6.0%
2.隔週	118	14.7%
3.月1回	415	51.8%
4.その他	215	26.8%
無回答	5	0.6%
合計	801	100.0%

※「4.その他」の主な内容：月1～3回程度(125自治体／58.1%)、3ヶ月に1回以下、または不定期(年数回、随時等)(29自治体／13.5%)、週1回以上(月4回～)(20自治体／9.3%)、対象種別(身体・知的・精神)や年度、時期により開催頻度が異なる(15自治体／7.0%)、広域連合や事務組合への委託、共同開催(圏域での実施等)(15自治体／7.0%)、2ヶ月に1回程度(9自治体／4.2%)等

図表3-18 住民が支給申請から障害支援区分認定までの見通しを立てやすくするため、審査会の開催スケジュール等を事前に公開することは可能か(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.実施済み	72	9.0%
2.実施を検討中	29	3.6%
3.将来的に実施の余地あり	583	72.8%
4.実施困難	106	13.2%
無回答	11	1.4%
合計	801	100.0%

※「4.実施困難」の主な理由：委員の都合や審査件数により、日程の変更や流会の可能性があるため(48自治体／45.3%)、広域連合や事務組合への委託、共同開催等のため、自市町村単独での判断・公開が困難(33自治体／31.1%)、認定調査や医師意見書の受理状況により審査時期が変動し、確約できないため(12自治体／11.3%)、特定の回への審査希望の殺到や調整の難航など、事務の混乱を避けるため(8自治体／7.5%)、現状で事前公開のニーズがない、あるいは個別の問い合わせで対応できているため(7自治体／6.6%)、毎週開催している、あるいは既に決まったスケジュールで運用しているため(2自治体／1.9%)等

(2) 障害支援区分認定

障害支援区分認定に係る認定審査会の開催方法についてみると、オンライン形式または対面とオンラインを併用したハイブリッド形式で開催している自治体は、全体の25.2%にとどまっている。

一方で、現在は対面のみで開催している自治体のうち、将来的にオンラインの活用について「実施の余地がある」と回答した自治体は75.2%に上っており、現時点では導入に至っていないものの、多くの自治体において今後の活用可能性が認識されている状況がうかがわれる。

図表3-19 障害支援区分認定における審査会の開催形態について(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.対面のみで開催している	572	71.4%
2.オンライン開催を活用している	202	25.2%
無回答	27	3.4%
合計	801	100.0%

図表3-20 「1.対面のみで開催している」の場合、オンライン開催を活用することは可能か(n=572)

回答項目	自治体数	割合
1.実施を検討中	23	4.0%
2.将来的に実施の余地あり	430	75.2%
3.実施困難	100	17.5%
無回答	19	3.3%

※「3.実施困難」の主な理由：広域連合や事務組合への委託、共同開催等のため、自市町村単独での判断が困難(34自治体／34.0%)、自治体側の設備・システム環境の未整備や、導入・維持コストの負担(22自治体／22.0%)、個人情報の保護や資料(紙媒体)の管理・回収、セキュリティ対策の難しさ(9自治体／9.0%)、審査委員のICT環境の未整備(機材・ネット環境)やITリテラシーへの懸念(8自治体／8.0%)、開催頻度や件数が少なく、対面や書面開催で十分(費用対効果が低い)ため(4自治体／4.0%)委員の合意が得られない、あるいは対面での審議を重視する意向があるため(2自治体／2.0%)等

(3) 支給決定・障害福祉サービス受給者証の写しの交付

施設入所者等に対する障害福祉サービス受給者証等の送付先については、住民票上の住所ではなく、本人の同意に基づき、入所施設気付等へ柔軟に設定することが可能であると回答した自治体が99.1%に上っている。

この結果から、受給者証等の送付先の取扱いについて、本人の同意を前提として柔軟な対応が可能であるとする自治体が大多数を占めている状況が確認された。

図表3-21 障害福祉サービス受給者証について、居住地とは別の住所への送付を認めているか (n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.別住所への送付を認めている	794	99.1%
2.認めていない	6	0.7%
無回答	1	0.1%
合計	801	100.0%

※「2.認めていない」の主な理由：住民登録地への送付を原則としており、利用者側での転送対応（郵便局の手続等）を求めているため（1自治体／16.7%）、事務が煩雑になることを避けるため（1自治体／16.7%）、特定のサービス（施設入所等）においては、別住所への送付を認めていないため（1自治体／16.7%）等

図表3-22に示すとおり、支給決定後に、相談支援事業所へ障害福祉サービス受給者証の写しを送付または提供している自治体は85.8%となっている。

一方で、現時点では当該対応を実施していない自治体においても、約7割が将来的に「対応の余地がある」と回答しており、相談支援事業所との情報共有について、今後の対応として検討の余地があると認識している自治体が一定数存在している状況がうかがわれる。

図表3-22 支給決定の際に支給決定情報を指定特定相談支援事業所に共有しているか
支給決定の情報：支給決定の写し、支給決定の変更通知の写し、障害福祉サービス受給者証の写し
等(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.共有している	687	85.8%
2.共有していない	112	14.0%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

※「1.共有している」場合、情報共有の方法：障害福祉サービス受給者証の写し(コピー)を交付・送付している(338自治体／49.2%)、事業所からの求めや希望、事前の同意があった場合にのみ提供している(101自治体／14.7%)、決定通知書の写し(コピー)を交付・送付している(52自治体／7.6%)、窓口での手渡しや来庁時の確認により共有している(52自治体／7.6%)、口頭(電話・対面等)で情報を伝達・共有している(29自治体／4.2%)、メールやシステム、電子媒体等を活用して情報を共有している(13自治体／1.9%)、障害福祉サービス受給者証の原本を事業所へ郵送・送付し、事業所から受給者へ渡してもらうよう依頼している(10自治体／1.5%)等

「2.共有していない」の主な内容：特段の共有の必要性を感じない(既に把握可能、相談員が確認すべき等)(33自治体／29.5%)、事業所からの求めや希望、個別の依頼があった場合にのみ共有している(31自治体／27.7%)、個人情報保護・漏えいリスクや、本人の同意状況の不明確さ(15自治体／13.4%)、利用者本人からの提示を基本としている(本人・家族経由)(14自治体／12.5%)、事務負担・コストの増大(職員不足、郵送料、件数の多さ等)(12自治体／10.7%)等

図表3-23 「2.共有していない」の場合、今後指定特定相談支援事業所へ情報共有を行うことは可能か(n=112)

回答項目	自治体数	割合
1.実施を検討中	2	1.8%
2.将来的に実施の余地あり	74	66.1%
3.実施困難	29	25.9%
無回答	7	6.3%

※「3.実施困難」の主な理由や課題、懸念など：事務負担・業務量の増大(人員不足、作業工数、対象件数の多さ等)(18自治体／62.1%)、費用・コスト面の課題(郵送料、印刷代、予算上の制約等)(8自治体／27.6%)、個人情報保護・漏えいリスクや、本人の同意状況の確認・管理の難しさ(5自治体／17.2%)、利用者本人から事業所へ提示・共有することが原則であるという考え(3自治体／10.3%)、事業所側からの要望やニーズが特にないため(2自治体／6.9%)等

(4) 障害福祉サービス受給者証の更新

更新申請のお知らせについては、相談支援事業所に対して当該情報を共有している自治体は31.2%にとどまっている。

一方で、現時点では相談支援事業所に当該情報を共有していない自治体のうち、7割以上が「将来的に実施の余地がある」と回答しており、更新申請に関する情報共有について、今後の対応として検討の余地があると認識している自治体が一定数存在している状況が確認された。

図表3-24 更新手続きが必要な際、指定特定相談支援事業所等に対しても更新申請のお知らせを共有しているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.更新申請のお知らせを共有している	250	31.2%
2.していない	544	67.9%
無回答	7	0.9%
合計	801	100.0%

※「1.更新申請のお知らせを共有している」場合、どのタイミングでどこに対してどのような方法で共有しているか：

○タイミング：受給者への更新申請奨励・通知発送と同時(25件／10.0%)、更新の約1ヶ月前(前月・前々月、1ヶ半月前等)(18件／7.2%)、申請の遅延時・未申請時、または必要に応じて都度(9件／3.6%)、月初め(更新月等)(6件／2.4%)、更新の2～3ヶ月前(5件／2.0%)等

○対象：指定特定相談支援事業所(相談員・専門員等)(93件／37.2%)、サービス提供事業所(施設・グループホーム等)(4件／1.6%)、その他(本人経由、あるいは回答なし等)(153件／61.2%)等

○方法：郵送・書面・文書(案内文、写しの同封等)(112件／44.8%)、電話・口頭・対面・手渡し(49件／19.6%)、更新対象者リスト・一覧の共有(39件／15.6%)、メール・システム・電子媒体・FAX(9件／3.6%)、印字済み申請書の配布・送付(8件／3.2%)等

図表3-25 「2.していない」の場合、今後は相談支援事業所へ情報共有を行うことは可能か
(n=544)

回答項目	自治体数	割合
1.実施を検討中	13	2.4%
2.将来的に実施の余地あり	399	73.3%
3.実施困難	117	21.5%
無回答	15	2.8%

※「3.実施困難」の主な理由：事務負担・業務量の増大（人員不足、作業工数、対象件数の多さ等）（85自治体／72.6％）、相談支援事業所が更新時期を把握・管理すべき情報であるため（モニタリング等）（17自治体／14.5％）、費用・コスト面の課題（郵送料、印刷代、予算上の制約等）（15自治体／12.8％）、特段の必要性を感じない（既に把握可能、現状の個別対応で支障がない等）（9自治体／7.7％）、個人情報保護・漏えいリスクや、情報管理の難しさ（送付先誤り、事業所変更等）（6自治体／5.1％）等

図表3-26に示すとおり、標準準拠システムに移行しておらず、かつ印字を行っていない自治体は16.6％となっている。このうち、標準準拠システムに移行し次第、印字機能を活用する予定であると回答した自治体は21.1％であった。

一方で、標準準拠システムに既に移行しているにもかかわらず、印字を行っていない自治体も8.1％存在しており、システム移行後の印字機能の活用状況については、自治体によって差がみられる状況が確認された。

図表3-26 標準準拠システムへの移行状況と更新申請書への基本情報（氏名、住所等）の印字機能の活用状況（n=801）

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行済みで、印字機能を活用している	315	39.3%
2.標準準拠システムへ移行済みだが、印字機能を活用していない	65	8.1%
3.標準準拠システムへ未移行だが、現行のシステムに印字機能を実装している	286	35.7%
4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない	133	16.6%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

図表3-27 「4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない」を選択した場合の今後の対応(n=133)

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行し次第、印字機能を活用予定	28	21.1%
2.標準準拠システムへ移行しても、印字機能を活用しない	10	7.5%
3.標準準拠システムへ移行した場合の印字機能の活用について検討中・未定	70	52.6%
4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない	18	13.5%
5.その他	4	3.0%
無回答	3	2.3%

※「5.その他」の主な内容:システムの仕様制限に伴う協議・調整中(1自治体/25.0%)、標準準拠システムへの移行待ち(移行に伴う未実装状況)(1自治体/25.0%)、個別案件での限定的な活用、または誤送付防止のための運用判断(1自治体/25.0%)、利用実績・対象者の不在による未対応(1自治体/25.0%)等

図表3-28に示すとおり、市町村民税課税(非課税)証明書については、7割以上の自治体において添付を省略している一方で、2割以上の自治体では、一部の手続において当該証明書の提出を求めている状況が確認された。

一部の手続で提出を求めている、または省略していない208自治体に対し、市町村内での情報連携を図ることにより、当該証明書の添付を廃止または省略することが可能かを尋ねたところ、44.2%(92自治体)が「可能である」と回答している。

図表3-28 支給申請等に係る収入状況の確認にあたり、市町村民税課税(非課税)証明書の添付を省略しているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.添付を省略している	591	73.8%
2.一部の手続で求めている	195	24.3%
3.省略していない(全ての手続で求めている)	13	1.6%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

図表3-29 「2.一部の手続で求めている」または、「3.省略していない」の場合、市町村内で連携を図り、添付書類を廃止・省略することは可能か(n=208)

回答項目	自治体数	割合
1.可能	92	44.2%
2.困難	108	51.9%
無回答	8	3.8%

※「2.困難」の主な理由：マイナンバーによる情報連携(照会)ができない事案がある、または連携体制が未構築なため(45自治体／41.7%)、代替案や連携方法が不明、あるいは具体的な検討に至っていないため(42自治体／38.9%)、居住地特例や市外からの転入等により、自市町村内で課税情報の把握が完結しないため(20自治体／18.5%)、未申告や生活保護、扶養状況の確認など、個別の事情により情報把握が困難なケースがあるため(11自治体／10.2%)、本人の同意が得られない(情報提供を拒否する)場合を想定しているため(5自治体／4.6%)、関係部署・他自治体との調整が必要、あるいは事務の煩雑化・ヒューマンエラーへの懸念があるため(4自治体／3.7%)、他自治体への照会に関する法令上の根拠や統一された取扱いがないため(2自治体／1.9%)等

第4章 事業者要望専用窓口の分析

4.1 分析概要

本章では、厚生労働省障害福祉課に設置された「障害福祉分野における事業者要望専用窓口」に寄せられた事業者からの要望を対象として、その概要及び分析方法について整理する。当窓口では、令和6年1月から令和7年10月までの期間に、合計2,314件の要望が受け付けられた。

このうち、「障害福祉サービス等事業者が障害者総合支援法及び児童福祉法の規定に基づき、地方公共団体に対して行う手続について、その簡素化または利便性向上に係る国または地方公共団体に対する要望」に該当するものとして、手続負担軽減に直接関係する1,346件を分析対象とした。なお、制度全般に対する意見や要望等、分析対象に該当しない要望968件については除外している。

分析にあたっては、要望のデータベースに基づき、単純なカテゴリー分類にとどまらず、現場において指摘されている具体的な論点の把握・整理を行った。併せて、特定の自治体名が挙げられた要望の内容整理及び本年度の重点課題である「障害福祉サービス受給者証」に関する要望について詳細な整理を行った。

4.2 分析結果

4.2.1 カテゴリー別の要望内容

手続負担軽減に直接関係する1,346件の要望について、内容に応じて4つのカテゴリーに分類し、要望の傾向及び頻出する論点の整理を行った。

このうち、「様式・添付書類」に関連する要望は484件であり、「書類の削減・省略」(118件、24.4%)や「申請・届出手続の簡素化」(105件、21.7%)に関する要望が多く確認された。主な要望内容は以下の通りである。

自治体ごとの様式・ルールのばらつき是正(45件)：

過誤申立書、移動支援に係る請求書、運営費補助金関係書類等について、隣接する自治体であっても様式や取扱いが大きく異なっており、確認及び作成に多大な事務負担が生じているとの指摘があった。これに対し、国による様式の統一を求める要望が寄せられていた。

押印・署名の撤廃(事業者側)(42件)：

申請書や届出書における法人印・代表者印の押印の全廃や、行政書士による代理申請時の職印を不要とすることを求める要望が確認された。既に厚生労働省の通知等において原則不要とされている取扱いについて、現場への周知や運用の徹底を求める意見も多くみられた。

重複する提出書類の統合(14件)：

「指定申請書」と「事業開始届」など、記載内容が重複する複数の書類を別々に作成・提出する運用について、様式の統合や一度の入力で完結する仕組みを求める要望が寄せられていた。

必要添付書類の整理と明示(11件)：

申請時に求められる添付書類が多岐にわたる一方で、自治体の案内が分かりにくいとの指摘があり、必要書類を明示した標準的なチェックリスト整備を求める要望が確認された。

利用者・家族署名の電子化・省略(7件)：

個別支援計画書やモニタリング報告書への同意について、自筆署名を必須としている自治体が多く、郵送や訪問に係る実務負担が生じているとの指摘があった。

図表4-1 様式・添付書類に関連する要望の分類別件数(n=484)

分類名	件数	割合
書類の削減・省略	118件	24.4%
申請・届出手続の簡素化	105件	21.7%
様式の標準化・統一	85件	17.6%
押印・署名の省略	67件	13.8%
必要様式・書類の明確化	32件	6.6%
様式の更新・修正・改善	28件	5.8%
様式の情報提供・作成支援の改善	24件	5.0%
記載内容の簡素化・平易化	19件	3.9%
保管・管理の効率化	3件	0.6%
電子署名の活用	3件	0.6%

システムに関連する要望(239件)

申請・届出手続の電子化や、システム間の情報連携等、システムに関する要望が239件確認された。主な要望内容は以下の通りである。

「申請・届出の電子化」(81件、33.9%)に関する要望が最も多く確認された。併せて、「国保連請求システムの改善」(25件、10.5%)や「データ共有の推進」(24件、10.0%)など、既存システムの機能改善に関する要望も一定数確認された。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

各種届出のオンライン化徹底(34件)：

変更届、加算届、指定更新等の手続きについて、依然として「紙・郵送・持参」のみが求められている状況や、メール提出が可能であっても、最終的にPDFを印刷して押印を求められる運用が残っているとの指摘がみられた。

運営指導(監査)のリモート化(6件)：

実地指導に係る事前提出資料のデータ送信化や、指導当日におけるZoom等のオンラインツールの活用により、事業者の負担軽減を求める要望が確認された。

上限額管理の「脱FAX」・クラウド化(6件)：

複数の事業所が関わる上限額管理のやり取りが、依然としてFAX送信に依存している状態があるとの指摘がみられた。誤送信のリスクや集計作業の負担が大きいことから、事業所間でデータにより管理・完結できる仕組みの構築を求める要望が寄せられていた。

障害福祉サービス受給者証情報のリアルタイム参照(5件)：

事業者が最新の支給決定内容等を確認するために、紙の障害福祉サービス受給者証をコピーする必要がある現状に鑑み、自治体が保有する台帳データを、事業者がオンラインで直接参照できる仕組み等を求める要望が確認された。

図表4-2 システムに関連する要望の分類別件数(n=239)

分類名	件数	割合
申請・届出の電子化	81件	33.9%
国保連請求システムの改善	25件	10.5%
データ共有の推進	24件	10.0%
自治体システムの標準化・共通化	22件	9.2%
支給決定事務(上限額管理)の電子化	19件	7.9%
転記負担の軽減	17件	7.1%
指導監査の電子化	14件	5.9%
OS互換性・システム運用の向上	10件	4.2%
事業者・自治体間の問合せの電子化	9件	3.8%
利用者手続きのICT化	4件	1.7%
マイナンバー活用 / 帳票ICT化	各3件	1.3%
WAM-NET / その他	計8件	3.3%

提出方法に関連する要望(313件)

提出方法に関する要望では、「書類提出における電子化・ペーパーレス化」(159件、50.8%)が過半数を占めていた。一方で、「提出負担の軽減」(53件、16.9%)や「提出プロセスの明確化・統一」(31件、9.9%)に関する要望も一定の割合を占めていた。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

メールの活用(61件)：

郵送または持参による提出のみを認めている自治体に対し、専用の電子申請システムが未整備であっても、まずはPDFを電子メールに添付する方法での提出を全国一律で認めるべきであるとの要望が寄せられていた。

紙・持参・郵送の廃止(37件)：

電子申請が可能とされている場合であっても、副本(控え)への押印を目的として来庁を求める運用が残っているとの指摘がみられた。こうした運用を廃止し、郵送に係る費用や持参のための移動に係る負担の削減を図るべきであるとの要望が確認された。

自治体内・機関間の情報連携(11件)：

自治体内の他部署や国・都道府県が保有している情報について、自治体が事業所に対して再三提出を求めることのないよう、自治体内・機関間の情報連携を求める要望が寄せられていた。

提出ルールの自治体間統一(9件)：

提出期限や提出先に関するルールが自治体ごとに異なっていることを踏まえ、自治体間でのルールの統一を求める要望が確認された。

図表4-3 提出方法に関連する要望の分類別件数(n=313)

分類名	件数	割合
書類提出における電子化・ペーパーレス化	159件	50.8%
提出負担の軽減(代行・再提出不要等)	53件	16.9%
提出プロセスの明確化・統一	31件	9.9%
提出期限・頻度の見直し	26件	8.3%
提出部数の削減・写しの送付の廃止	20件	6.4%
提出後の追跡・受領確認の仕組みの改善	16件	5.1%
手続きのワンストップ化	8件	2.6%

法令・条例に関連する要望(310件)

法令・条例に関連する要望は310件確認されており、「自治体の制度運用の見直し・統一」(121件、39.0%)に関する要望が最も多かった。一方で、国が定める「加算・報酬関係(人員配置含)の制度見直し」(58件、18.7%)など、制度の複雑さに対する抜本的な見直しを求める要望も多く確認された。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

障害福祉サービス受給者証発行・更新の遅延解消(28件)：

更新申請を行っても新たな障害福祉サービス受給者証が交付されず、「みなし」によるサービス提供を余儀なくされている状況や、発行の遅れが月をまたいで生じ、請求業務に支障が生じている実態についての指摘等が寄せられていた。

処遇改善加算の簡素化(15件)：

加算の要件が複雑であることから、算定誤りや返還リスクに対する懸念が大きく、事務作業に係る負担が過大であるとの指摘や、制度の簡素化を求める要望が確認された。

支給決定までの「待機期間」短縮(12件)：

申請から支給決定までに長期間(1～2ヶ月程度)を要する場合があります、その間、利用者がサービスを受けられない空白期間が生じているとの指摘があった。これに対し、暫定支給を認めるなど、柔軟な運用を求める要望が寄せられていた。

人員配置基準の柔軟化(10件)：

算定方法が複雑であることや、急な欠勤・感染症対応等による一時的な人員不足への対応の難しさに関する指摘、柔軟な対応を可能とする特例等についての要望が確認された。

変更届出事項の削減(10件)：

役員変更や運営規程の軽微な修正等、実質的な影響がない変更についても都度届出が求められているとの指摘があった。これに対し、年度末の一括報告とするなど、届出方法の緩和を求める要望が寄せられていた。

図表4-4 法令・条例に関連する要望の分類別件数(n=310)

分類名	件数	割合
自治体の制度運用の見直し・統一	121件	39.0%
加算・報酬関係(人員配置含)の制度見直し	58件	18.7%
指定申請関係の制度見直し(手続簡素化)	35件	11.3%
法令・条例解釈の改善	31件	10.0%
支給決定事務(上限額管理含)の制度見直し	26件	8.4%
監査指導関係の制度見直し	22件	7.1%
資格要件の制度見直し	14件	4.5%
報酬単価、制度周知等	3件	1.0%

4.2.2 個別自治体名が挙げられた要望

全要望データのうち、具体的な自治体名が特定された要望(母集団:438件)を抽出した。そのうち、申請・請求・届出等の「手続負担」に直接関連する231件について、負担の主たる要因に基づき分類・集計したところ、以下の傾向が確認された。

障害福祉サービス受給者証・手続の制限(112件、48.5%):

独自の判断で支給決定を遅らせている事例や、セルフプランを認めない運用、区分認定を行わない取扱いなど、手続以前の段階でサービス利用に影響を及ぼしている事案が該当件数の約半数を占めていた。

システム・デジタル化の不整合(64件、27.7%):

国保連システムや標準準拠システムの仕様と整合しない自治体独自の運用ルールが存在することにより、システム外での手作業による処理や修正を余儀なくされている事案が確認された。

書類・手続の過多・重複(34件、14.7%):

法令上、提出が不要と考えられる原本の提出を求められる事例や、同一の情報について自治体内の複数部署に重複して提出を求められる事例、手書きによる書類作成を求められる事例など、事務的な負担が大きいとされる事案がみられた。

ローカルルール・解釈の相違(21件、9.1%):

人員配置基準における送迎時間の取扱いや、加算要件に関する独自の解釈等により、他地域と比較して事業運営上の不利益が生じていると指摘されている事案が確認された。

図表4-5 個別自治体名が挙げられた要望の主たる要因別分類(n=231)

カテゴリー(主たる要因)	件数	割合	概要
障害福祉サービス受給者証・手続の制限	112件	48.5%	独自の判断で支給決定を遅らせる、セルフプランを認めない、区分認定を拒否するなど、「手続き以前にサービス利用そのものを阻害している」事案。
システム・デジタル化の不整合	64件	27.7%	国保連システムや標準ソフトと矛盾する独自ルール(上限管理ロジック等)により、システム外での手作業・修正を余儀なくされている事案。
書類・手続きの過多・重複	34件	14.7%	法令上不要な「原本」の提出要求、同一情報の部署間重複提出、「手書き」の強制など、アナログな事務負担。
ローカルルール・解釈の相違	21件	9.1%	人員配置基準(送迎時間の扱い等)や加算要件の独自解釈により、他地域と比較して不利益が生じている事案。
合計	231件		

4.2.3 障害福祉サービス受給者証に関する深掘り分析

全要望を対象として障害福祉サービス受給者証に関連する要望を抽出したところ、349件が該当した。そのうち、要望件数の多いカテゴリと主要な要望内容は以下の通りである。

発行・更新の遅延(37件)：

障害福祉サービス受給者証の発行や更新等に時間を要しており、サービス開始や請求業務に支障が生じているとの要望が寄せられていた。

具体的には、審査会の開催が月1回に限られていることによる2～3ヶ月程度の待機や、年度末に業務が集中することに伴う処理の遅延、申請中であるにもかかわらず受給者証が手元にない「空白期間」が生じている状況について、課題として指摘する声がみられた。

様式の全国統一(42件)：

障害福祉サービス受給者証のサイズ、記載項目、別冊の有無、申請書の書式等が自治体ごとに異なっていることについて、その是正を求める要望が確認された。

併せて、読み仮名や自治体コードといった必須情報が記載されていない事例や、「別冊」形式での発行により紛失が生じる事例等が指摘されていた。

情報の共有・コピー提供の不備(41件)：

自治体が障害福祉サービス受給者証の写しの送付を行わない場合や、情報照会に対応していない場合があり、本人から原本を取得する運用や、利用者宅を訪問して写しを取得する手間、遠方の自治体へ出向く必要が生じることなど、事業者において不便が生じているとの指摘が寄せられていた。

その他(52件)：

受給者証に記載された基本情報の誤表記の修正、マイナンバーカードとの紐付け、紙による運用に伴う課題等に関する要望が寄せられていた。

第5章 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案

本章では、第3章及び第4章において整理した自治体書面調査及び事業者要望専用窓口の分析結果を踏まえ、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続について、今後の検討に資する見直しの方向性案を整理する。

本章で示す内容は、特定の対応方針や実施時期等を示すものではなく、今後の制度運用や手続のあり方について検討を進める上での論点及び考え方を整理したものである。

5.1 障害福祉サービス受給者証の様式の見直しの方向性案

5.1.1 様式 形状・サイズ

【要因】

障害福祉サービス受給者証の様式には自治体ごとの差異がみられ、A4、A3、B4、B5、冊子型、手帳型、蛇腹式等、様々な形状・サイズが混在していることが確認された。事業者からは、こうした差異により、コピー、保管、内容確認等の実務に負担が生じているとの指摘があった。

このほか、厚生労働省からは障害福祉サービス受給者証に関する標準仕様が示されているものの、各自治体において標準仕様に沿った様式への移行が進んでいない背景には、従前から使用してきた様式との連続性、利用者の携帯性への配慮、既存システム上の制約等があるものと考えられる。

※厚生労働省「障害者福祉システム標準仕様書」

【方針案】

標準仕様書(※)には障害福祉サービス受給者証の標準様式も示されていることから、各自治体において当該標準様式の活用を進めていくことが、今後の方向性として整理される。標準様式が活用されることにより、受給者証の様式・関係手続の考え方が一定程度共有され、自治体における手続処理の定型化や、独自様式やシール貼付による個別対応の見直しにつながる可能性がある。また記載項目等が共通化されることで、自治体職員間の引継ぎ、事業所からの照会対応、内容確認等の実務において一定の効率化が図られることも考えられる。事業者側の立場からは、様式が統一されることにより、自治体ごとの様式の差異に起因する、確認作業の煩雑さが軽減されることが期待される。また、標準準拠システムの帳票機能や印字機能を活用しやすくなることは、利用者の記入負担や、自治体側の転記・確認作業の軽減につながる可能性がある。

さらに、標準準拠システムは標準仕様書に基づいて構築されることから、標準仕様書に沿った様式の活用をすすめていくことが、自治体における手続運用の利便性の向上に資する観点として整理される。標準準拠システムの活用を踏まえつつ、標準様式の活用促進について検討していくことが考えられる。

5.1.2 様式 自治体連絡先等情報の記載項目

【要因】

事務処理要領における障害福祉サービス受給者証の記載方法において、支給市町村名及び印の箇所には、「市町村番号、支給市町村の名称、所在地及び担当窓口の連絡先電話番号を記載する。」と明示されており、いずれも6割以上の自治体において記載されていることが確認された。

これらの項目は、障害福祉サービス受給者証を受領した利用者が、支給決定を行った自治体を特定し、必要な照会や確認を行う際の基礎的な情報であり、実務上一定の必要性があると考えられる。

(一)

障害福祉サービス受給者証	
受給者証番号	
支給決定障害者等	居住地
	フリガナ
	氏名
	生年月日
児童	フリガナ
	氏名
	生年月日
障害種別	1 2 3 4 5 ※
交付年月日	令和 年 月 日
支給市町村名及び印	※番号(4又は5)、難病等対象者又は政令で定めている疾病名等を記入(市町村の判断による。) ※番号を記入している市町村で国保連支払システムと連動している場合は「5」になることに留意

✓ 受給者証の「支給市町村名及び印」の欄に当該市町村の担当部署名、電話番号、市町村番号が書かれていないことがあり、自治体への連絡や国保連請求の際に必要な情報を都度確認する手間が発生している。

(市町村名のみが記載されている例)

支給市町村名及び印

 市長

(担当部署名、電話番号、市町村番号が記載されている例)

支給市町村名及び印	市町村番号
	健康福祉部 障害福祉課
	03- - - -
	03- - - - (FAX)

(出

(出典)厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号

【方針案】

「市町村番号」「支給市町村の名称」「所在地」及び「担当窓口の連絡先電話番号」の各項目については、障害福祉サービス受給者証における記載の状況を踏まえ、引き続き記載を促していくことが考えられる。

また、事務処理要領においては、これらの項目を障害福祉サービス受給者証における基本的な記載項目として整理し、その記載を促していくことが考えられる。

併せて、標準仕様書においては、これらの項目が帳票上で明確に出力されるよう検討することとし、その他の項目については、引き続き任意記載とする整理が考えられる。

なお、「担当窓口の連絡先電話番号」については、「担当部署名」と「担当部署の連絡先電話番号」とを区別して記載することについて、検討していくことが考えられる。

5.1.3 様式 事業者確認印欄

【要因】

事業者確認印欄は、事務処理要領及び標準仕様書の帳票レイアウトのいずれにおいても位置付けられていない。自治体書面調査では、障害福祉サービス受給者証に事業者確認印欄を設けていない自治体が65.0%を占めており、障害福祉サービス受給者証に「事業者確認印欄」を設けている34.6%の自治体のうち、67.9%の自治体が当該欄について廃止が可能であると回答している。

加えて、インタビュー調査においては、事業者確認印欄は自治体独自の運用として設けられている場合があり、必ずしも実質的な確認が行われていないとの指摘がみられた。

(十)

番号	生活介護・自立訓練・就労移行支援・ 就労継続支援事業者記入欄
1	事業者及びその 事業所の名称
	サービス内容
	契約支給量
	契約日
	当該契約支給量による サービス提供終了日
	サービス提供終了月中の 終了日までの既提供量
2	事業者及びその 事業所の名称
	サービス内容
	契約支給量
	契約日
	当該契約支給量による サービス提供終了日
	サービス提供終了月中の 終了日までの既提供量
3	事業者及びその 事業所の名称
	サービス内容
	契約支給量
	契約日
	当該契約支給量による サービス提供終了日
	サービス提供終了月中の 終了日までの既提供量

✓ 事業者が受給者証の「事業者及びその事業所の名称」の欄に合わせてスタンプや印鑑を準備することが自治体から求められるケースがある。
(その他サービスも同様)

(事業者確認印欄が設けられている例)

(第12面)

番号	生活介護・自立訓練・就労移行支援・ 就労継続支援事業者記入欄
1	事業者及びその 事業所の名称
	サービス内容
	契約支給量 (1/月)
	契約日
	当該契約支給量による サービス提供終了日
	サービス提供終了月中の 終了日までの既提供量

(事業者確認印欄が設けられていない例)

(八)

番号	生活介護・自立訓練・就労移行支援・ 就労継続支援事業者記入欄
1	事業者及びその 事業所の名称
	サービス内容
	契約支給量 (1/月)
	契約日
	当該契約支給量による サービス提供終了日
	サービス提供終了月中の 終了日までの既提供量

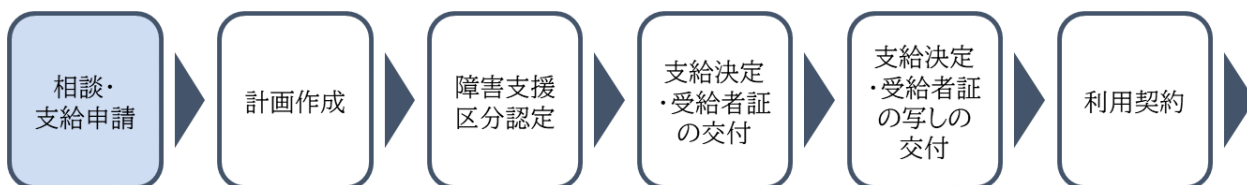
(出典)厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号

【方針案】

各自治体において、「事業者確認印欄」の見直しを行うことが考えられる。

5.2 障害福祉サービス受給者証の手続の見直しの方向性案

5.2.1 手続 相談・支給申請・認定審査会のスケジュール公表



【要因】

障害福祉サービス受給者証の手続においては、認定調査、医師意見書の取得、認定審査会の開催等を経る必要があることから、相談・新規申請から支給決定までに一定の期間を要している。

インタビュー調査では、支給決定まで実際には3～4ヶ月、長い場合には6ヶ月程度を要する例がみられること、特に認定審査会の開催頻度が高くない自治体では、利用者や事業者にとって見通しが立ちにくい状況にあることが指摘された。

自治体書面調査では、認定審査会の開催スケジュール等の事前公表について、「既の実施している」が約1割、「将来的に実施の余地がある」が約7割であった。

認定審査会の開催頻度そのものについては、自治体の規模、委員確保状況、事務体制等の影響を受けることから、一律に同じ運用を求めることは適当ではないと考えられる。

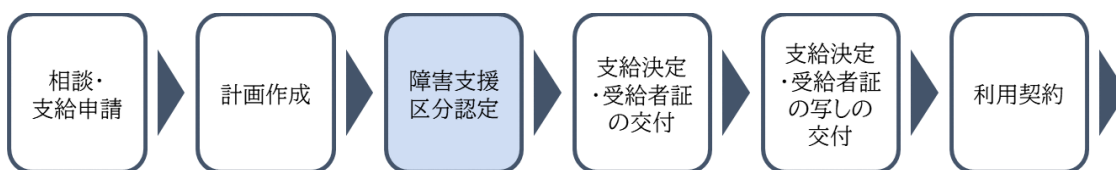
一方で、開催時期や審査の見通しが事前に把握できる場合には、利用者、家族、相談支援事業所及びサービス事業所において、申請やサービス開始に向けた準備を行いやすくなると考えられることから、認定審査会の開催頻度そのものではなく、開催時期や審査の見通しに関する情報共有を進めていくことが重要な観点となる。

【補足】事業者インタビューでは、ある自治体で、認定審査会の開催日をホームページにて公表している事例も確認された。

【方針案】

認定審査会のスケジュールや審査の見通し等の情報について、自治体において積極的に情報公表を行うことが考えられる。

5.2.2 手続 障害支援区分認定：認定審査会の形式



【要因】

認定審査会の開催にあたっては、委員の日程調整、資料の印刷・郵送等に係る事務負担が生じており、こうした事務負担が大きい場合には、認定審査会の開催回数の増加が困難となり、結果として支給決定の遅れにつながる可能性がある。インタビュー調査においても、認定審査会の開催調整が支給決定の遅れの一因となり得ることが指摘されている。

自治体書面調査では、認定審査会の開催形態について「対面のみ」が71.4%、「オンライン開催を活用」が25.2%であり、対面のみで開催している自治体のうち、75.2%が将来的なオンライン活用の余地があると回答している。

【補足】検討会では、既にオンライン開催を実施している自治体の委員から、オンライン化と併せて資料の電子化・ペーパーレス化を進めることにより、会場への移動時間や書類郵送に要する日数を削減でき、認定審査会の委員である医師においては診療に、相談支援専門員等においては利用者支援に、その分の時間を充てることが可能になるとの意見が示された。

【方針案】

認定審査会の開催調整等に時間を要して支給決定が遅延する場合には、利用者が必要な時期に障害福祉サービスを利用開始できないおそれがある。

このため、各自治体において、認定審査会のオンライン開催及び資料の電子化を積極的に検討することが考えられる。

5.2.3 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：送付先の柔軟化



【要因】

施設入所者等については、障害福祉サービス受給者証を住民票上の住所のみに送付した場合、本人または支援に関わる事業者が速やかに内容を確認できず、支給決定後の対応に遅れが生じることがある。インタビュー調査では、実際の生活場所と送付先が一致していないことにより、情報把握が遅れる場面があることが指摘された。

自治体書面調査において、住民登録地とは別の住所への送付を認めている自治体は99.1%であることが確認された。

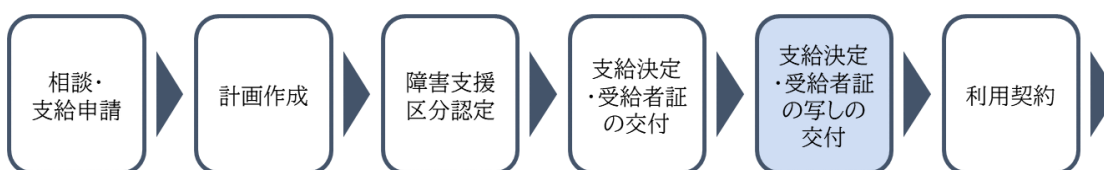
なお、障害者福祉システム標準仕様書の機能・帳票要件においては、標準準拠システムが、住民基本台帳上の住所情報のみによらず送付先情報を別途登録、修正、削除及び照会できること、並びに帳票の宛名印字にあたって送付先情報を優先して出力できることが示されている。

【方針案】

本人の同意を前提として実態に応じた送付先を設定する柔軟な運用を行うことが考えられる。

標準準拠システムにおいては、住民基本台帳情報とは別に送付先情報を個別に設定・管理できる仕様が備わっていることを踏まえ、当該機能の活用を促していくことも考えられる。

5.2.4 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：計画相談支援事業所への共有



【要因】

支給決定の内容が計画相談支援事業所に適時共有されない場合、サービス調整や事業所への連絡、請求実務等に支障が生じ得る。自治体書面調査では、支給決定情報を指定特定相談支援事業所に共有している自治体は約9割であったが、インタビューでは、変更申請時や記載事項変更時まで含めて、必要な情報が一貫して共有されているとは限らない実態が示された。

現行の事務処理要領では、支給決定時には障害福祉サービス受給者証または支給決定の写しを、支給決定の変更時には変更通知の写しを、利用者等の同意を得た上で指定特定相談支援事業所に直接送付することが示されている。一方、氏名・居住地等の届出による障害福祉サービス受給者証の記載事項変更については、指定特定相談支援事業所への共有は明記されていない。

なお、障害者福祉システム標準仕様書の帳票レイアウトでは、支給申請書及び変更申請書において、認定調査内容等を指定特定相談支援事業者等に提示することへの同意文言が設けられている。

このため、支給決定時及び支給決定の変更時の共有の考え方や、記載事項変更時における共有の取扱いについては、自治体によって差が生じやすい状況にある。

※1介護給付費等に係る支給決定事務等について(事務処理要領)

※2厚生労働省「障害者福祉システム標準仕様書」

【方針案】

支給決定時に加えて、変更申請時及び記載事項変更時も含め、障害福祉サービス受給者証の写しまたは支給決定情報が、指定特定相談支援事業所に対して確実に提供されるよう検討することが考えられる。

5.2.5 手続 更新申請：更新申請奨励



【要因】

自治体書面調査及びインタビューでは、更新申請の時期を逃す事例が一定程度存在することが確認された。自治体書面調査の結果によれば、更新申請のお知らせを相談支援事業所等に共有している自治体は約3割にとどまっていた。

また、インタビュー調査においても、利用者本人への通知のみでは、支援を担う側が更新時期を把握しにくく、その結果として申請準備が後ろ倒しになる場合があるとの指摘がみられた。

現行の事務処理要領では、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、サービス事業所・施設等に対しても、「適切な申請援助」を行う旨が規定されているが(※)、更新申請の対象者に関する情報提供の方式や時期については、自治体ごとに運用が異なっている。

※介護給付費等に係る支給決定事務等について(事務処理要領)

【方針案】

更新申請の円滑化を図る観点から、一部の自治体では、更新対象者に関する情報の事前共有や、更新時期を迎える利用者の一覧の計画相談支援事業所への提供など、「適切な申請援助」の具体的な取扱いが行われている。

こうした取組は、更新申請漏れの防止や、手続に関する見通しの向上に資するものと考えられる。このため、事務処理要領における「適切な申請援助」の内容として、更新対象者情報の事前共有の考え方を示すことについて、検討していくことが考えられる。

5.2.6 手続 更新申請：標準準拠システムの採用状況



【要因】

更新申請に係る手続負担については、インタビューにおいて、電子申請を受け付けていても基幹システムへの再入力が必要であることや、RPA等で補完している例があることが確認された。

他方、自治体書面調査では、標準準拠システムに移行済みで仕様を活用している自治体は約4割、未移行であるが利用者基本情報の自動印字機能等を活用している自治体は約2割であった。

更新申請に係る手続負担の軽減にあたっては、人口減少下で限られた人員の中でも必要な住民サービスを継続的かつ適切に提供していく観点から、利用者及び自治体双方の負担軽減に資する取組が求められる。

標準準拠システムの導入は、自治体ごとに個別仕様を作成し、調達・改修を重ねる負担の軽減や、関係システムとの連携による事務処理の効率化につながると考えられる。

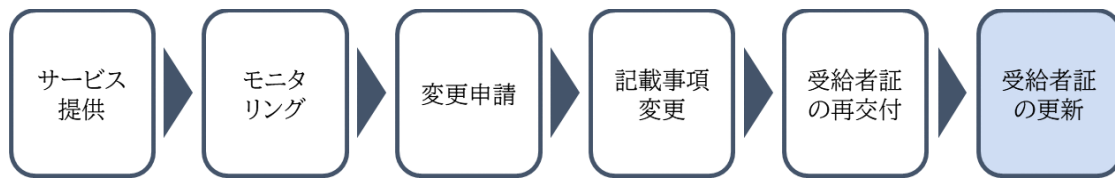
また、障害者福祉システム標準仕様書では、障害福祉サービス受給者証、決定通知書及び変更決定通知書の一括印刷等の機能が示されており、更新申請に係る帳票作成や発送準備の効率化、記載誤りの低減、更新時期の案内の円滑化に寄与する可能性がある。

こうした機能は、標準準拠システムを導入する実務上のメリットの一つであり、障害福祉サービス受給者証の様式の見直しにも関連する観点として整理される。

【方針案】

更新申請に係る手続負担の軽減にあたっては、利用者及び自治体双方の負担の軽減をどのように図るかという観点から、標準準拠システムの機能活用を進めることが重要な方向性の一つとして考えられる。

5.2.7 手続 更新申請：市町村民税課税(非課税)証明書の添付省略



【要因】

税情報の確認に関しては、自治体書面調査において、市町村民税課税(非課税)証明書の添付を省略している自治体が約7割、一部の手続において求めている自治体が約2割であった。インタビュー調査においても、税情報や所得確認に関する添付書類が、利用者及び事業者の双方の負担となっていることが指摘されている。

【方針案】

利用者及び自治体双方の手続負担の軽減の観点から、検討会においては、介護分野で令和8年度から導入される「包括同意」(申請時に、全ての関係者への情報開示・連携についての同意を一度に得る仕組み)を参考に、都度の書面による署名を減らすための抜本的な検討を進めることも考えられるとの意見が挙がった。

第6章 手続負担軽減に係る取組

6.1 手続負担軽減に係る取組について

本章では、本調査研究において実施した事業者・自治体へのインタビュー調査、自治体書面調査、事業者要望専用窓口の分析を通じて把握された事実に基づき、手続負担軽減に関するこれまでの取組の進捗状況と引き続き整理が必要と考えられる事項について明らかにする。併せて、来年度(令和8年度)に優先して取り組むことが考えられる手続負担軽減に関する事項及び、中長期的に検討・推進していくことが考えられる事項について整理する。

6.1.1 手続負担軽減に係るこれまでの取組状況について

都道府県、指定都市及び中核市を対象とした自治体書面調査の結果、厚生労働省がこれまで働きかけてきた手続負担軽減策については、着実に進展している事項がみられる一方で、なお対応状況に差がみられる事項も確認された。

(1) 着実に進展がみられる事項

令和5年度以降、継続して国が働きかけてきた取組については、全体として自治体実務への定着が進みつつある状況が確認された。

同一事業所における複数サービスの有効期間の統一については、「全サービスで可」とする自治体が80.7%(96自治体)となっている。また、指定更新時において変更がない場合の書類提出省略についても、「全サービスで省略可」とする自治体が68.1%(81自治体)であった。これらは、申請・届出時における事業者の手続負担の軽減にも資する取組として、一定程度浸透している状況にあると考えられる。

また、令和7年8月8日付の厚生労働省からの事務連絡で重点的に働きかけを行った事項についても、対応が進んでいる状況が確認された。契約内容報告書の提出省略については、「以前から既に省略している」が13.3%(15自治体)、「事務連絡を踏まえて省略可能とした」が42.5%(48自治体)、「今後省略予定である」が23.9%(27自治体)となっており、過半の自治体において省略または省略に向けた対応が進められている。

さらに、実務経験証明書の代替手段による確認については、「以前から代替を認めている」が58.4%(66自治体)、「事務連絡を踏まえて代替を認めることとした」が13.3%(15自治体)、「今後代替を認める予定である」が10.6%(12自治体)となっており、全体として7割を超える自治体において、代替的な確認方法を認める方向が示されている。

(2)引き続き整理が必要な事項

一方で、手続負担軽減の観点から、なお対応状況に差がみられる事項や、引き続き整理が必要と考えられる事項も確認された。

届出書等への押印の取扱いについては、「全て不要としている」自治体は44.5%（53自治体）にとどまり、55.5%（66自治体）は一部書類について押印を求めている状況であった。押印を求める書類としては、実務経験証明書や欠格事由の誓約書等が多く、本人確認や証明の真正性の確保を重視した運用がなお残っているものと考えられる。

また、新規指定申請時の提出方法については、「全ての場合において対面提出を必須」とする自治体が22.7%（27自治体）であり、事案に応じて一部で対面提出を求めている自治体も39.5%（47自治体）存在していた。前年度調査との比較では割合の変化がみられるものの、各年度の回答自治体が完全には一致していないことから、単純比較には留意が必要である。

もっとも、行政手続のオンライン化・非対面化が進められる中において、なお一定数の自治体で対面提出を求める運用が継続している状況については、事業者の手続負担の観点から引き続き整理が必要な課題であると考えられる。ただし、こうした運用の背景には、個人情報保護への配慮や不適切な申請への対応、サービスの質の確保等、自治体側の実務上の要請があることにも留意する必要がある。

今後は、手続負担軽減と適正な事務執行の両立の観点から、各自治体の実情や制約を踏まえつつ、必要な働きかけのあり方について検討していくことが重要である。

第7章 令和8年度以降の展望

7.1 令和8年度以降優先して取り組むべき手続負担軽減案件

本節では、第3章から第6章までにおける調査結果及び整理内容を踏まえ、令和8年度以降において優先的に検討を進めていくことが考えられる手続負担軽減に関する事項について整理する。

これまでの調査を通じて、国からの働きかけにより一定の進展がみられる事項がある一方で、自治体ごとの運用差や実務上の制約を背景として、引き続き対応の検討が求められる事項も確認された。こうした状況を踏まえ、令和8年度以降においては、全国の自治体に対する共通的な対応の検討と、個別自治体の実情に即した対応の検討の双方の観点から、段階的に取組を進めていくことが重要である。

7.1.1 全国の自治体への働きかけを検討すべき事項

全国共通の課題として広く見受けられる以下の事象について論点を整理する。

利用者署名の柔軟化：

事業者側の押印廃止については、一定程度進展がみられる一方で、個別支援計画書やモニタリング報告書等に対する「利用者・家族の同意」の取得においては、依然として「紙媒体への自筆署名」を必須とする自治体が多く、事業者による郵送対応や訪問による回収といった実務負担が残っている状況が確認されている。関係省令等の規定を踏まえると、相手方の承諾を得た上での電子的同意の取得も可能であることから、こうした取扱いについて考え方を明確に示すとともに、自筆署名を必須とする取扱いの見直しを行うことが考えられる。

電子申請と紙提出の「二重提出」の見直し：

電子メール等でのデータ提出を認めている一方で、併せて「紙の原本」の郵送または持参を求めている自治体が存在する。このような運用は、実質的に再提出を求めるものとなっており、事業者には二重の事務負担が生じているとの指摘がみられる。

電子的手続を行う場合には、特段の事情がない限り紙媒体の提出を求めない取扱いとすることが考えられる。

障害福祉サービス受給者証における発行事務の遅延解消：

認定審査会の開催スケジュールが不明確であることなどを背景として、障害福祉サービス受給者証の発行時期の見通しが立たないとの要望が多数寄せられている。

一部の自治体においては、認定審査会の開催スケジュールをウェブサイト等で事前に公表している事例も確認されていることから、こうした先行事例を全国に周知し、支給決定から受給者証発行までの予見可能性の向上を図ることが考えられる。

施設入所者等に係る障害福祉サービス受給者証等の送付先の柔軟化：

実質的な生活拠点が施設等であるにもかかわらず、住民票上の住所等のみに障害福祉サービス受給者証が送付されることにより、内容確認の遅れや書類紛失のリスクが生じているとの指摘がみられる。

本人の希望や同意を前提として、送付先を当該施設や事業所(気付)とするなど、実態に即した柔軟な対応を進めることについて検討することが考えられる。

7.1.2 個別自治体への働きかけを検討すべき事項

事業者要望において特定の自治体名が挙げられ、独自の運用(ローカルルール)が事業者にとって過度な負担となっていると指摘された以下の事象については、自治体側の事情やサービスの質の確保といった観点にも留意しつつ、実態を丁寧に確認した上で、個別に対応や見直しに向けた働きかけを検討することが考えられる。

サービス等利用計画案等の提出期限設定における事業者負担への配慮:

提出期限が「毎月10日」などと独自に早期に設定されており、月末締め of 請求事務等と重なることで、事業者にとって過度な負担となっている事例が確認されている。こうした事例については、提出期限を早期に設定している背景理由を確認した上で、事業者負担に配慮した他自治体事例(月末提出など)を参考とした対応の可能性について検討することが考えられる。

サービス提供実績記録票の「手書き」の強制:

請求ソフト等により出力した記録の提出を認めず、手書きによる作成または修正を求めている事例が確認されている。これらについては、国保連合会への請求事務や運営指導における取扱いを含め、当該運用が求められている具体的な背景や実務上の理由について確認を行うことが考えられる。

法令等に基づかない独自様式の提出要求:

他自治体では提出を求めている「勘案事項調査書」や「扶養親族申立書」等の独自様式の提出を求めている事例が確認されている。これらについては、国が定める標準仕様との整合性を踏まえつつ、当該様式の提出を求める具体的な必要性や背景について確認を行うことが考えられる。

7.2 中長期的に検討・推進すべき事項

本年度の調査研究を通じて整理された現状の課題及びそれを踏まえた令和8年度以降の展望について、以下に整理する。

7.2.1 調査研究を通じて明らかになった現状認識

令和5年度以降の調査研究の積み重ねにより、障害福祉サービス受給者証を含めた手続負担に関する課題が段階的に整理されてきた。本年度に実施した重点調査（インタビュー、自治体書面調査、事業者要望専用窓口の分析）においても、自治体独自の運用（いわゆるローカルルール）や、様式及び関連手続の双方が、事業所や自治体双方の負担につながっている状況が確認された。

具体的には、次のような現状及び課題が挙げられる。

○令和5年度以降、継続して取り組んできた「事業者から自治体に対する申請・届出書類の簡素化」や「電子的な提出の普及」等については、自治体での対応が着実に進展している状況が確認された。

○一方で、障害福祉サービス受給者証の様式や手続については、自治体ごとの差異が大きく、シール貼付や事業者確認印欄の設置等、アナログな運用がなお一定程度残存しており、事業者にとって管理上の負担となっている状況がみられる。

○障害福祉サービス受給者証に係る各種手続や上限額管理業務において、自治体と事業所との間での情報共有や進捗状況の可視化が十分とはいえず、確認作業に多くの時間と手間を要している実態も確認された。特に、自治体・事業所間における情報共有のあり方が手続負担軽減に向けた重要な論点の一つとして整理される。

7.2.2 令和8年度以降に向けた重点検討事項

本年度の調査結果及び検討会における議論を踏まえ、令和8年度以降においては、自治体に対する必要な働きかけや、事務処理要領及び標準仕様書等の見直しについて検討を行うとともに、手続負担の更なる軽減に向けて、中長期的な視点から以下の三点を重点的な論点として整理する。

障害福祉サービス受給者証情報の手続進捗の可視化及び情報共有

申請から受給者証の発行に至るまでの進捗状況が把握しにくいことや、支給決定内容が事業所に速やかに共有されないといった課題に対応するため、利用者の同意を前提として、事業者が最新の支給決定情報や手続の進捗状況を参照・共有できる仕組みについて、システム化を含めた検討を進めていくことが考えられる。

上限額管理業務のあり方に関する検討

複数の事業所が関与する上限額管理業務において、FAX等によるアナログなやり取りが、誤送信や計算ミスリスクを高めるとともに、事業者にとって大きな事務負担となっている実態が確認されている。こうした状況を踏まえ、事業者間で電子的に情報を共有し、処理を完結できる仕組みのあり方について、中長期的な検討を行うことが必要である。

ローカルルールの継続的な精査

法令等に基づかない独自の添付書類の要求や、独自様式の提出を求める運用が依然として事業者の負担の一因となっている状況がみられる。引き続き、運用実態やその背景の把握に努めるとともに、国が定める標準仕様との整合性を確保しつつ、優先的に対応が必要と考えられるルールの精査及び見直しを継続していくことが重要となる。

7.3 本調査研究の課題

本調査では、指定権者（129自治体）からは高い回答率を得られた一方、市区町村（1,743自治体）の回答率は45.9%にとどまった。このため、特に小規模自治体を中心とした実態把握については引き続き課題である。

また、手続関係のデジタル化を進めるにあたっては、高齢の障害者や家族等、デジタル機器の利用に不慣れな者が不利益を被ることのないよう、支援策を併せて検討していく必要がある。

さらに、自治体の標準準拠システムの導入状況をみると、令和12年度末まで移行期間が延長される自治体が多数存在するという実態が確認されている。こうした状況を踏まえると、移行中においても生じ得る手続負担をいかに軽減していくかという観点から、現実的かつ段階的な対応を継続して検討していくことが重要である。

第8章 参考資料(巻末資料)

8.1 自治体書面調査 調査票

8.1.1 自治体書面調査 調査票(都道府県・指定都市・中核市向け調査)

令和7年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉分野における手続負担の軽減に関する調査研究」

①手続負担軽減に関する取組状況

・特に断りがない場合は令和8年1月1日時点のことについてご回答ください。

数字や文字を直接記入する
設問（オレンジ色）

単数回答の設問（緑色）

複数回答の設問（青色）

1. 押印の見直しによる簡素化について（指定申請・加算届出・指導監査）

1-1. 届出書等への押印の取扱いについて

1.押印は全て不要としている / 2.押印が必要な文書がある

1-2. 「2.押印が必要な文書がある」を選択された場合、押印が必要な文書の種類（あてはまるものすべて選択）

1.指定申請書（サービスに関わらず共通の事項を記載させる文書（申請書本体）や各サービスごとに必要な項目を記載させる文書（付表）など）

2.法第三十六条第三項各号（欠格事由※）に該当しないことを誓約する書面（誓約書）
※なお、一般相談支援は五十一号の十九第二項、児童は児童福祉法第二十一号の五の十五第三項

3.報酬算定に係る加算の届出書 ※個別の各加算届出について、一つでも押印が必要な書類がある場合は○を選択してください

4.その他

2.その他（自由記述）

2. 提出方法（持参・郵送等）の見直しによる簡素化について（指定申請・加算届出・指導監査）

2-1. 指定申請（新規申請・更新申請・変更申請）・加算届出・指導監査について

○（必須としている） / △（事業者が選択可能としている） / ×（認めていない）

	指定申請			加算届出	指導監査
	新規申請	更新申請	変更申請		
1.窓口持参					
2.郵送（必要書類を紙媒体で提出）					
3.郵送（電子媒体に必要な書類を保存し提出）					
4.電子メール					
5.Webシステム（ファイルをアップロードする）					
6.Webシステム（直接必要事項を入力する）					
7.その他					

2.その他（自由記述）

2-2. 「新規申請」に係る手続について

1. 全ての場合において対面での提出を必須としている。
2. 事前説明や面談の機会等を含めて一度は対面で提出させることを基本としつつ、すでに複数事業所を運営している事業者の場合については更なる対面を必須としない等、場合分けを行った上で対応している。
3. 全ての場合において対面での提出を必須としない。
4. その他

2. 「3.全ての場合において対面での提出を必須としない」場合はその理由、「4.その他」の場合はその内容

3. 人員配置に関する添付資料の簡素化について（指定申請）

3-1. 人員配置に関する添付資料について

1. 資格証や研修修了証等の写しのみとしている / 2. 資格証や研修修了証等の写しのみではなく他の資料も求めている

3-2. 「1. 資格証や研修修了証等の写しのみとしている」を選択された場合、自治体において代替の確認方法がある場合の資格証等の写しの提出の扱い

1. 資格証等の提出を求めないこととしている / 2. 代替の確認方法の有無を問わず資格証等の提出を求めている

71

4. 施設・設備・備品等の写真の簡素化について（指定申請）									
4-1. 事業所の指定申請に際しての、事業所の建物や設備等の写真の提出	1. 必ず提出を求めている / 2. 自治体が指定にあたって現地を訪問しない場合に限りて提出を求めている / 3. 提出を求めている / 4. その他								
5. 運営規程等への職員の員数の記載方法の簡素化について（指定申請）									
5-1. 運営規程等に記載している従業員の「員数」の取扱いについて、指定基準において置くべきとされている員数を満たす範囲において「○○人以上」と記載することを認めているか	1. 認めている / 2. 認めていない / 3. 認めていないが、その他の方法で簡素化を図っている								
5-2. 運営規程等に記載している従業員の「員数」の取扱いについて、実人数を記載する場合であっても、同規定等の「員数」に変更があったとするのは、1年のうち一定の時期を比較している場合とし、その変更の届出は1年のうち一定の時期（どの時期がいかがは各指定権者の判断事項）に行うことで足りるものとしているか（例えば、毎年3月に変更の届出を行わせる場合には、事業者は前年の3月と比較して変更している事項について届出を行うこととなる）	1. 1年のうち一定の時期に行うことで足りるものとしている / 2. 1年のうち一定の時期に行うことで足りるものではない / 3. 1年のうち一定の時期に行うことで足りるものではないが、その他の方法で簡素化を図っている								
6. 更新申請における提出書類の簡素化について（指定申請）									
6-1. 障害者総合支援法施行規則において、障害福祉サービス等事業者が更新申請にあたり提出が必要な事項のうち、既に指定権者に提出して変更がない場合、「申請書の記載又は書類の提出を省略させることができる」としている事項について、省略可としているか	1. 全サービスで省略可 / 2. 一部サービスで省略可 / 3. 全サービスで省略不可 / 4. その他								
7. 複数の指定を受ける事業所に関する簡素化について（指定申請）									
7-1. 一つの事業所で複数のサービスの指定を同時に受ける際の員自治体における指定申請様式の取扱いについて	1. 各サービスごと、事業所ごとに書類の提出を求める / 2. 各サービスや事業所で共通する書類はまとめて1通のみ提出すれば可としている / 3. その他								
7-2. 同一事業所で複数のサービスの指定を受け、それぞれの指定等の有効期限が異なっている場合に、それらの指定等の有効期限をあわせて更新することを可としているか	1. 全サービスで可 / 2. 一部サービスで可 / 3. 全サービスで不可 / 4. その他								
8. 指定障害福祉サービス事業者等の運営指導に関する簡素化について（指導監査）									
8-1. 「指定障害福祉サービス事業者等指導指針」及び「指定障害児通所支援等事業者等指導指針」において示している運営指導等の指導方法等の実施状況（実施しているものすべてに○）	<table border="1"> <tr><td>1. 「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき運営指導を実施し、所要時間の短縮を図っている。</td></tr> <tr><td>2. 運営指導の実施通知は、1か月前までに発出し、運営指導当日の確認が円滑に行えるよう、運営指導当日の概ねの流れをあらかじめ示している。</td></tr> <tr><td>3. 確認する文書は、運営指導の前年度から直近の実績に係る書類としている。</td></tr> <tr><td>4. 利用者の記録等の確認は特に必要とする場合を除き、原則として3名以内としている。</td></tr> <tr><td>5. 同一所在地や近隣の障害福祉サービス事業者等に対する運営指導については、適宜事業者の状況等も勘案の上、できるだけ同日又は連続した日程で行っている。</td></tr> <tr><td>6. 内容の重複防止（(a)事前提出資料と当日確認資料の重複、(b)法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等）に努めている。</td></tr> <tr><td>7. 既提出文書（指定申請等で提出済の内容変更のない書類等）の再提出を不要としている。</td></tr> <tr><td>8. I C T で書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している。</td></tr> </table>	1. 「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき運営指導を実施し、所要時間の短縮を図っている。	2. 運営指導の実施通知は、1か月前までに発出し、運営指導当日の確認が円滑に行えるよう、運営指導当日の概ねの流れをあらかじめ示している。	3. 確認する文書は、運営指導の前年度から直近の実績に係る書類としている。	4. 利用者の記録等の確認は特に必要とする場合を除き、原則として3名以内としている。	5. 同一所在地や近隣の障害福祉サービス事業者等に対する運営指導については、適宜事業者の状況等も勘案の上、できるだけ同日又は連続した日程で行っている。	6. 内容の重複防止（(a)事前提出資料と当日確認資料の重複、(b)法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等）に努めている。	7. 既提出文書（指定申請等で提出済の内容変更のない書類等）の再提出を不要としている。	8. I C T で書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している。
1. 「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき運営指導を実施し、所要時間の短縮を図っている。									
2. 運営指導の実施通知は、1か月前までに発出し、運営指導当日の確認が円滑に行えるよう、運営指導当日の概ねの流れをあらかじめ示している。									
3. 確認する文書は、運営指導の前年度から直近の実績に係る書類としている。									
4. 利用者の記録等の確認は特に必要とする場合を除き、原則として3名以内としている。									
5. 同一所在地や近隣の障害福祉サービス事業者等に対する運営指導については、適宜事業者の状況等も勘案の上、できるだけ同日又は連続した日程で行っている。									
6. 内容の重複防止（(a)事前提出資料と当日確認資料の重複、(b)法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等）に努めている。									
7. 既提出文書（指定申請等で提出済の内容変更のない書類等）の再提出を不要としている。									
8. I C T で書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している。									

9. その他について（指定申請・加算届出・指導監督）			
9-1. その他、事業者が規程に基づき行う必要がある申請、届出その他の手続に関する負担軽減や手続の利便性向上に係る取り組みについて			
		(記述欄)	
9-2. その他、要望やご意見等			
		(記述欄)	
10. 合併・事業譲渡等のローカルルールについて			
10-1. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うにあたり、障害者総合支援法に基づく指定申請を行う場合、真自治体との事前相談等を実施しているか			
下記の各事項について（1.原則実施している / 2.必要に応じ実施している / 3.実施していない）			
1.事前相談			
2.真自治体が設ける会議体や審査機関等での協議・審査			
3.真自治体以外の会議体や審査機関等での協議・審査			
4.その他			
「4.その他」で「1.原則実施している」「2.必要に応じ実施している」と回答された場合、その詳細			
「1.事前相談」で「1.原則実施している」「2.必要に応じ実施している」と回答された場合			
事前相談の実施時期			
指定／変更の		ヵ月前	
事前相談の実施方法			
1.対面のみ可 / 2.オンラインのみ可 / 3.いずれも可 / 4.その他			
		「4.その他」の内容	
事前相談の事前提出資料（あてはまるものすべてに○）			
1.〔合併、事業譲渡に伴う新規指定に係る〕指定申請書			
2.廃止届			
3.勤務体制一覧表			
4.その他			
5.特に提出を求めている			
「4.その他」の内容（自由記述）			
10-2. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うに際して、指定申請を行う場合の手続や留意事項を事業者向けに整理した手引きや資料等			
1.ある / 2.ない			
	※「1.ある」をご回答された場合、当該手引きや資料等を回答票と併せてご提出ください		
10-3. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うに際して、指定申請を行う場合、通常の指定申請の手続とは異なる独自の提出書類（※）の有無 ※例えば、合併、事業譲渡等の場合は、通常の申請書よりも多くの記載項目がある申請書を提出させている／通常の申請書に加えて、添付書類を求めている 等			
1.ある / 2.ない			
2.「1.ある」場合、独自の提出書類についての詳細			
10-4. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うに際して、指定申請を行う場合の申請書等の提出期限と、提出後の指定までの標準処理期間についての定め			
1.申請書等の提出期限（1.ある / 2.ない）		（ある場合）指定／変更の	ヵ月前
2.提出後の指定までの標準処理期間（1.ある / 2.ない）		（ある場合）適正な申請書等を受理してから	ヵ月間
10-5. 「障害福祉サービス事業者等の吸収合併等に伴う事務の簡素化について」（令和6年6月21日事務連絡）にかかる運用方針を踏まえた真自治体での運用について			
厚生労働省では、上記事務連絡にて、障害福祉サービス事業者等を運営する法人が吸収合併等する場合の指定の取扱いについて、事業所の職員に変更がない等、吸収合併等の前後で事業所が実質的に継続すると認める場合は、事業所が自治体へ行う手続の簡素化や障害福祉サービス等報酬上の実績の通算など柔軟な取扱いを可能としているところです。こちらを踏まえて真自治体での運用についてご回答ください。			
1.事務連絡に示された運用方針を踏まえ、法人の吸収合併等に際しての指定手続の簡素化や柔軟な運用を行っている			
2.事務連絡については認識しているが、法人の吸収合併等に際しての指定手続の簡素化や柔軟な運用については特段行っていない			
3.事務連絡については認識しなかった			
4.その他			
2.「4.その他」の場合、詳細			

令和7年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉分野における手続負担の軽減に関する調査研究」

② 令和7年度に新たに依頼した事項の対応状況

・特に断りがない場合は令和8年1月1日時点のことについてご回答ください。

数字や文字を直接記入する
設問（オレンジ色）

単数回答の設問（緑色）

複数回答の設問（青色）

※「障害福祉分野における手続負担の軽減及び生産性向上に向けた取組について」（令和7年8月8日付け厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課、こども家庭庁支援局障害平等支援課連名事務連絡、以下「令和7年8月8日付け事務連絡」という。）

1. 令和7年8月8日付け事務連絡（※）		
1-1. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、契約内容報告書の提出の省略可否について		
1. 以前から既に省略している / 2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて省略可能とした / 3. 今後省略予定である / 4. 省略していない・今後も予定がない		
2. 「4. 省略していない・今後も予定がない」場合、その理由を記述		
1-2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、実務経験の証明が困難な場合でも、信頼性を可能な限り担保しつつ、実務経験証明書の提出以外の手段により確認を行うことを可としているか		
1. 以前から代替を認めている / 2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて代替を認めることとした / 3. 今後代替を認める予定である / 4. 認めていない		
2. 「4. 認めていない」場合、その理由を記述		
1-3. 令和7年8月8日付け事務連絡で示された押印・署名の見直し、申請・届出の電子メール等による提出など、その他の手続負担軽減策の進捗状況について、特筆すべき点について		
（記述欄） ※100字以内		
1-4. 生産性向上等に向けた関係者の連携を図る協議会の設置状況について		
1. 設置している / 2. 設置していない		
2. その他		
2-1. 障害福祉分野における手続負担の軽減に関してのご意見やご要望		
（記述欄）		

8.1.2 自治体書面調査 調査票(市区町村向け調査)

令和7年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉分野における手続負担の軽減に関する調査研究」 ③ 障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性

・特に断りがない場合は令和8年1月1日時点のことにご回答ください。

数字や文字を直接記入する
設問（オレンジ色）

単数回答の設問（緑色）

複数回答の設問（青色）

1. 障害福祉サービス受給者証の様式について

1-1. 障害福祉サービス受給者証（以下「受給者証」という）の形状

1-1-1. 現在発行している障害福祉サービス受給者証（以下「受給者証」という）の形状

1.一枚紙 / 2.折りたたみ（蛇腹折りを含む） / 3.冊子・手帳型 / 4.その他

2.その他（自由記述）

1-1-2. 受給者証の原紙のサイズ

1.A4 / 2.A3 / 3.B4 / 4.B5 / 5.その他

2.その他（自由記述）

1-1-3. 標準準拠システムへの移行状況と厚生労働省の示す「障害者福祉システム標準仕様書【第5.0版】」（別紙4）帳票レイアウトにおける「障害福祉サービス受給者証」に基づく「A4に3面印刷」の仕様の活用状況

- 1.標準準拠システムへ移行済みで、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している
2.標準準拠システムへ移行済みだが、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない
3.標準準拠システムへ未移行だが、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している
4.標準準拠システムへ未移行で、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない

1-1-4.「2.標準準拠システムへ移行済みだが、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」をご選択した場合の理由

（記述欄）

1-1-5. 「4.標準準拠システムへ未移行で、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」をご選択した場合の今後の対応

- 1.標準準拠システムへ移行し次第、活用予定
2.標準準拠システムへ移行しても、活用しない
3.標準準拠システムへ移行した場合の活用について検討中・未定
4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない
5.その他

2.その他（自由記述）

1-1-6. 「2.標準準拠システムへ移行しても、活用しない」をご選択した場合の理由（あてはまるものをすべてに○）

- 1.自治体の業務フローの見直しが困難なため
2.自治体として独自の様式・項目を維持したいため
3.利用者から現状維持の声があるため
4.事業者から現状維持の声があるため
5.その他

2.その他（自由記述）

1-2. 受給者証の変更申請、記載事項変更、更新申請に際してのシール貼付運用

1-2-1. 受給者証の変更、記載事項変更、更新時に際して、シール貼付による記載内容の変更・修正の運用を行っているか

1.行っている / 2.行っていない

2.「1.行っている」の場合、その運用方法

1-2-2. 「1.行っている」の場合、シール貼付運用を廃止することは可能か

1.廃止可能 / 2.廃止困難

2.「2.廃止困難」の場合、その理由

1-3. 受給者証の「支給市町村名称及び印」の欄	
1-3-1. 受給者証の「支給市町村名称及び印」の欄に掲載している項目（あてはまるものすべてに○）	
	1.市町村番号（6桁の識別番号）
	2.支給市町村名
	3.担当部署名
	4.代表電話番号
	5.担当部署電話番号
	6.FAX番号
	7.メールアドレス
	8.その他（その他の場所に記載している等）
2.その他（自由記述）	
1-3-2. 「5.担当部署電話番号」を選択していない（掲載していない）場合、掲載することは可能か	
1.掲載可能 / 2.掲載困難	
2.「2.掲載困難」の場合、その理由	
1-4. 受給者証における「事業者確認印欄」	
1-4-1. 受給者証における「事業者確認印欄」はあるか	
1.「事業者確認印欄」を設けていない / 2.設けている	
1-4-2. 貴自治体の「事業者確認印欄」において認められている記入方法	
印鑑・スタンプ	
署名	
1-4-3. 「2.「事業者確認印欄」を設けている」をご選択した場合、「事業者確認印欄」の運用の見直しは可能か	
1.事業者確認印欄の廃止が可能 / 2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能 / 3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない	
2.「2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能」又は「3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない」の場合、その理由	
1-5. 受給者証における独自項目の設定	
1-5. 受給者証において、その他、自治体独自で追加している項目はあるか	
1.追加項目はない / 2.ある	
2.「2.ある」の場合、その内容と廃止の可否、追加している理由	
内容・廃止の可否	
理由	
1-6. その他、受給者証の様式関係のご意見・ご要望	
（記述欄）	

2. 障害福祉サービス受給者証の関係手続について					
2-1. 相談・支給申請					
2-1-1. 支給申請書の様式において、個人情報の共有に関する「同意欄（※）」を設けているか ※介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領における様式第1号：（介護給付費 訓練等給付費 特定障害者特別給付費 地域相談支援給付費）支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書（例）「サービス等利用計画又は個別支援計画を作成するために必要があるときは、障害支援区分認定に係る認定調査・概況調査の内容、サービス利用意向聴取の内容、市町村審査会における審査判定結果・意見及び医師意見書の全部又は一部を、〇〇市（町・村）から指定特定相談支援事業者、指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設又は指定一般相談支援事業者の関係人に提示することに同意します。」					
1. 申請書内に同意欄がある / 2. 同意欄がない / 3. 別紙で同意を得ている	※「3. 別紙で同意を得ている」をご回答された場合、当該別紙様式を回答票と併せてご提出ください				
2. 「2. 同意欄がない」の場合、その理由					
2-1-2. 支給申請書の様式において、個人情報の共有に関して、「2. 同意欄がない」、「3. 別紙で同意を得ている」の場合、申請書内に同意欄を設ける運用にそえることは可能か					
1. 可能 / 2. 困難					
2. 「2. 困難」の場合、その理由					
2-1-3. 支給申請等に係る収入状況の確認にあたり、課税（非課税）証明書の添付を省略しているか					
1. 添付を省略している / 2. 一部の手続で求めている / 3. 省略していない（すべての手続で求めている）					
2. 「2. 一部の手続で求めている」の場合、その内容と理由	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">内容</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>理由</td> <td></td> </tr> </table>	内容		理由	
内容					
理由					
3. 「3. 省略していない」の場合、その内容と理由	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">内容</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td>理由</td> <td></td> </tr> </table>	内容		理由	
内容					
理由					
2-1-4. 「2. 一部の手続で求めている」または、「3. 省略していない」の場合、市町村内で連携を図り、添付書類を廃止・省略することは可能か					
1. 可能 / 2. 困難					
2. 「2. 困難」の場合、その理由					
2-2. 障害支援区分認定					
2-2-1. 障害支援区分認定における審査会の平均的な開催頻度					
1. 週1回 / 2. 隔週 / 3. 月1回 / 4. その他					
2. その他（自由記述）					
2-2-2. 住民が支給申請から障害区分認定までの見通しを立てやすくするため、審査会の開催スケジュール等を事前に公開することは可能か					
1. 実施済み / 2. 実施を検討中 / 3. 将来的に実施の余地あり / 4. 実施困難					
2. 「4. 実施困難」の場合、その理由					
2-2-3. 障害支援区分認定における審査会の開催形態について					
1. 対面のみで開催している / 2. オンライン開催を活用している					
2-2-4. 「1. 対面のみで開催している」の場合、オンライン開催を活用することは可能か					
1. 実施を検討中 / 2. 将来的に実施の余地あり / 3. 実施困難					
2. 「3. 実施困難」の場合、その理由					

2-4. 受給者証の更新	
2-4-1. 標準準拠システムへの移行状況と更新申請書への基本情報（氏名、住所等）の印字機能の活用状況	
1.標準準拠システムへ移行済みで、印字機能を活用している 2.標準準拠システムへ移行済みだが、印字機能を活用していない 3.標準準拠システムへ未移行だが、現行のシステムに印字機能を実装している 4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない	
2-4-2. 「2.標準準拠システムへ移行済みだが、印字機能を活用していない」の場合、その理由 ※システムの機能に依存している場合は、ベンダー名を記載	
(記述欄) 	
2-4-3. 「4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない」をご選択した場合の今後の対応	
1.標準準拠システムへ移行し次第、印字機能を活用予定 2.標準準拠システムへ移行しても、印字機能を活用しない 3.標準準拠システムへ移行した場合の印字機能の活用について検討中・未定 4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない 5.その他	
2.その他（自由記述）	
2-4-4. 「2.標準準拠システムへ移行しても、印字機能を活用しない」をご選択した場合の理由	
(記述欄) 	
2-4-5. 更新手続が必要な際、指定特定相談支援事業所等に対しても更新申請のお知らせを共有しているか	
1.更新申請のお知らせを共有している /2.していない	
2.「1.更新申請のお知らせを共有している」の場合、どのタイミングでどこに対してどのような方法で共有しているか	
「2.していない」の場合、今後は相談支援事業所へ情報共有を行うことは可能か	
1.実施を検討中 /2.将来的に実施の余地あり /3.実施困難	
2.「3.実施困難」の場合、その理由	
2-5. その他、受給者証の手続に関するご意見・ご要望等	
(記述欄) 	

3. 上限額管理について	
3-1-1. 障害福祉サービスの上限額管理において、事業者間で調整がつかないといったトラブル事例や、これに関する相談は、貴自治体に寄せられているか	
1. 寄せられている / 2. 寄せられていない	
3-1-2. 事務処理要領にて上限額管理事業所の決め方を定めているにもかかわらず、調整が難航する主な要因はどこにあるか自治体の立場としてのご意見	
(記述欄)	
3-1-3. 上限額管理事務に関して、事業者から寄せられている課題や改善要望等（あれば）	
(記述欄)	
4. その他	
4-1. 利用者から事業所に提出する書類で、署名・押印を求めるように指導・依頼しているものの有無	
1. あり / 2. なし	
1. 明文化された支給額について	
1-1. 貴自治体において介護給付費を支給決定する際の支給決定基準について	
1. 明文化された基準がある（要綱等の形式で公表している） 2. 明文化された基準がある（内規等の形式のため公表していない） 3. 明文化された基準がない（部署内で判断の考え方を統一化している）（例）部署の責任者による意思決定を踏まえた支給決定 4. 明文化された基準がない（個々の担当者が判断している）（例）担当者の意思決定を踏まえた支給決定 5. その他	
2. その他（自由記述）	
1-2. 貴自治体において訓練等給付費を支給決定する際の支給決定基準について	
1. 明文化された基準がある（要綱等の形式で公表している） 2. 明文化された基準がある（内規等の形式のため公表していない） 3. 明文化された基準がない（部署内で判断の考え方を統一化している）（例）部署の責任者による意思決定を踏まえた支給決定 4. 明文化された基準がない（個々の担当者が判断している）（例）担当者の意思決定を踏まえた支給決定 5. その他	
2. その他（自由記述）	

8.2 検討会

8.2.1 委員構成

氏名	所属	役職
岩崎 香	早稲田大学人間科学学術院	教授
井上 直己	愛知県豊田市障がい福祉課	担当長
金本 昭彦	一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会(JAHIS)	福祉システム委員長
鷹野 雪保	堺市健康福祉局障害福祉部	部長
久木元 司	公益財団法人日本知的障害者福祉協会	政策委員長
小中原 麻子	神奈川県福祉子どもみらい局福祉部障害サービス課 事業支援グループ	主事
櫻田 周	全国身体障害者施設協議会	総務委員会委員長
曾根 直樹	日本社会事業大学専門職大学院	教授
中川 亮	一般社団法人全国介護事業者連盟障害福祉事業部会	会長

8.2.2 検討会議事概要

第1回検討会議事概要

日時：令和7年10月27日(月)

議題：

- ①開会・挨拶・会議運営
- ②障害福祉分野における手続負担軽減の取組経緯
- ③本調査の概要と課題
- ④事業者インタビュー計画と速報
- ⑤今後のスケジュール
- ⑥意見交換

協議内容

1. 開会・挨拶・会議運営

本事業は一昨年度・昨年度に続き3年目の実施であり、事業者にとって関心の高い手続負担軽減について一定の前進があるものの、引き続き取り組むべき課題も多いとして、委員の協力を得ながら進めていきたい旨が述べられた。

2. 障害福祉分野における手続負担軽減の取組経緯

厚生労働省より、規制改革実施計画に基づくこれまでの取組の進捗が報告された。令和7年3月の省令改正を経て、令和8年4月から指定申請等の標準様式使用が基本原則化されることが説明された。また、令和7年8月の事務連絡において、国保連情報で確認可能な場合の「契約内容報告書」の提出省略、雇用契約書や給与明細等の代替資料による「実務経験の確認」の柔軟化が通知されたことが報告された。今年度の重点課題として、「障害福祉サービス受給者証」に関する実態調査と標準化に注力する方針が示された。

3. 本調査の概要と課題

事務局より、事業者要望専用窓口に寄せられた受給者証に関する具体的な課題が報告された。主な内容として、自治体ごとにサイズ(冊子・単票等)やレイアウトが異なること、押印の要否がバラバラであること、記入欄が狭いこと、市区町村番号の記載がなく請求事務に支障が生じていること等が挙げられた。また、上限額管理事務の煩雑さや自治体間のローカルルールが存在も課題として共有された。

4. 事業者インタビュー計画

大手事業者10事業所および複数の自治体を対象としたヒアリングの進捗が報告された。インタビュー対象は、他府県や全国に展開する法人をピックアップしており、幅広い地域の課題やバリエーション、好事例を把握することを目的としている。受給者証の電子化を求める声や、面談頻度の関係で受給者証が手元に届かず支給量が確認できないという課題が浮上した。また、令和7年8月の事務連絡による負担軽減策については、現時点では現場で「実感がまだない」との声があることも報告された。

5. 意見交換

委員からは以下のような意見・課題提起がなされた。

自治体側の委員からは、利用者が受給者証を提示しない場合に事業者が請求できないケースが多く、自治体がコピーを郵送する対応をとることで業務負担が増加している実態が指摘された。支給決定情報をオンラインで確認できるシステムの必要性が訴えられるとともに、QRコードを活用したオンライン申請の取組を紹介しながら、利用者・事業者・自治体の三者が状況をリアルタイムで確認できる仕組みが理想であるとの意見が出された。

事業者団体の委員からは、受給者証の発行遅延が最大の問題であり、事業者の経営リスクや利用者のサービス利用開始の遅れに直結しているとの指摘がなされた。発行を待たずに遡ってサービス利用を開始せざるを得ない事例が全国で多発するなど地域差が大きい実態が共有された。

有効期限管理の複雑さについても意見が寄せられた。障害支援区分の有効期限(例:3年)とサービス種別ごとの有効期限(例:1年)が異なるため、その都度受給者証が発行され、現場での管理が非常に煩雑になっているとの指摘があった。収入額に変更のない場合の申請簡略化を求める声や、審査会のオンライン化や請求情報との連動についての要望も示された。

地方における区分認定のための診断書を取得できる医療機関の不足や、指定更新・変更に関する負担軽減策が各自治体で適正に実施されているかの確認が必要であるとの意見も出された。

全国展開している法人のネットワークを活かして幅広い地域の課題を把握すべきとの提案や、ヒアリング対象法人に対し事前に「全国の声」を拾い集めるよう働きかけることで精度の高い課題把握を行う仕組みについても検討が求められた。

第2回検討会議事概要

日時：令和7年12月8日(月)

議題：

- ①開会 厚生労働省ご挨拶
- ②前回の振り返り及び今回の検討の概要
- ③インタビュー結果報告
- ④障害福祉サービス受給者証に関する様式・手続の現状(As-Is)
- ⑤障害福祉サービス受給者証に関する様式・手続の見直しの方向性(To-Be)
- ⑥自治体書面調査の方針
- ⑦その他・今後のスケジュール

協議内容

1. インタビュー結果報告

事務局より、11の事業者法人および7つの自治体を対象としたインタビュー調査の結果が報告された。

事業者側の視点からは、自治体ごとに受給者証のサイズ(冊子型・ジャバラ折・B4単票等)やレイアウト、記載応報が異なっており、複数の自治体で事業を展開する法人にとって、それぞれ異なる運用(シールの貼り替え、押印の有無等)への対応が大きな事務負担となっていることが報告された。また、行政情報のタイムラグや個人情報保護の解釈による情報共有の不足も課題として挙げられた。対面や紙ベースのやり取りが主流であり、更新のたびに利用者が基本情報をゼロから手書きする負担や、物理的なシール貼付による紛失・貼り間違いのリスクも指摘された。

自治体側の視点からは、利用者の携帯性を重視して冊子型等を採用しているが、事業所からはコピーしにくいとの声があること、審査会の開催頻度は月1回から毎日まで自治体間で大きく異なること、申請件数の増加により新規決定が遅れる傾向があることが報告された。

2. 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性(To-Be)の議論

事務局から提示された見直し方向性案に対し、各委員からさまざまな意見が示された。

様式の見直しについては、一部の自治体では審査会をすべてオンラインで開催し、移動時間の削減やペーパーレス化を実現しているとの事例が紹介され、他自治体への普及が推奨された。一方で、受給者証の形状・サイズを統一することについては、知的障害者など特定の利用者層の混乱を招く恐れがあるとして、慎重な意見も出された。利用者にとっての持ち運びやすさと事業者にとってのコピーのしやすさの両立が重要であるとの指摘もあった。

電子化・デジタル化の推進については、人口減少を見据えると猶予がないとして、優先順位を付けて取り組むべきとの意見が出された。ただし、デジタル化を進める際には高齢者や重度障害者が取り残されないよう格差への配慮が必要であるとの意見も示された。自治体側にとっても「電話対応の軽減」等の明確なメリットを提示し、費用対効果を検証しながら導入しやすい論理を構築すべきとの指摘もあった。

マイナンバー活用による税情報連携については、市町村民税課税(非課税)証明書の提出が不要となるよう職権での情報取得・事務実施を行うことで大きな負担解消が期待できるとの意見が出された。また、特に現場の負担が重い「上限額管理」業務の電子化が、実質的な負担軽減に直結するとの期待が寄せられた。

受給者証の写しの送付については、自治体の事務負担を考慮した上で、物理的な郵送に代えて、利用者の同意を前提に必要な最低限の情報を関係者がシステム上で閲覧できる情報共有の仕組みが必要であるとの提案がなされた。その際、国が個人情報保護のスキームを明確に示すことが前提条件として求められた。

また、自治体独自のローカルルール of 可視化と是正についても必要性が確認され、特定のサービス利用を条件とするような運用の問題についても共有された。

一部の自治体での受給者証のシステム化の取組について参考となる事例として情報提供があった。

3. 自治体書面調査の方針

全国の自治体を対象とした書面調査の方針が示された。調査対象は128自治体とし、標準仕様書の内容を「叩き台」としながら、ガイドラインと実態の乖離を把握し、効率化を阻害しているローカルルールを特定・是正することを目的としている。

調査内容に関しては、事業者の利便性だけでなく利用者の利便性や障害特性への配慮とのバランスを取ることで、障害特性・サービス種別・地域差の要素に注意して特定の課題に偏らないようにすることが求められた。デジタル化の導入にあたっては自治体側のメリットや費用対効果を合わせて検証すること、写しの送付に代わる情報共有のニーズを調査に盛り込むことについても意見が出された。

第3回検討会 議事概要

日時：令和8年3月6日(金)

議題：

- ①開会厚生労働省挨拶
- ②前回の振り返り及び今回の検討の概要
- ③自治体書面調査の結果報告
- ④障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案取りまとめ
- ⑤事業者要望専用窓口の分析結果及び優先して対応すべき事項の取りまとめ
- ⑥来年度以降さらに取り組むべき手続負担軽減案件
- ⑦閉会

協議内容

1. 自治体書面調査の結果報告

令和8年1月19日から2月12日にかけて実施した自治体書面調査の結果が報告された。

手続負担軽減に関する取組状況については、過去3年間で事務手続の簡素化は全体として改善傾向にあることが確認された。令和7年度の事務連絡を受け、「契約内容報告書の省略」については約4割の自治体が省略可能としており、2割以上が今後省略予定と回答するなど、明確な効果が出ていることが報告された。一方で、合併・事業譲渡等に関するローカルルールについては自治体ごとの対応が異なり改善の確認が難しい状況であること、簡素化に伴う「自治体側の事務負担増」や「審査・事業所の質の低下」を懸念する声も寄せられていることが示された。

受給者証の形状については、「冊子(手帳)型」が約60%弱で最多であり、更新時のシール送付を継続している自治体は半数近くに上ること、そのうち63.6%がシステム制約等を理由に「廃止困難」と回答していることが報告された。自治体情報の記載については、担当部署の電話番号が未掲載の自治体が290ある一方、約半数は掲載可能と回答していることが示された。事業所確認欄については65%の自治体が設けておらず、設けている自治体の約7割も「廃止可能」と回答していることが報告された。

手続に関しては、審査会の開催頻度は「月1回程度」が約5割であること、スケジュールの事前公開については72.8%が、オンライン化については対面のみ自治体のうち7割強が将来的に活用の余地があると回答していることが示された。相談支援事業所への受給者証の写しの共有は85.8%で実施されているが、更新申請のお知らせの共有は30%にとどまっており、未実施自治体の約7割は将来的な実施に前向きであることも報告された。

2. 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案取りまとめ

自治体書面調査の結果を踏まえた見直しの方向性案が示され、委員からの意見交換が行われた。

様式の標準化については、一律の強制的な統一ではなく、まず標準仕様書に基づく「A4三面印刷」の普及を促進する方向性が示された。これに対して、国の標準化推進は転出入時の混乱を防ぐためにも有効であり一定の統一は必要であるとの意見が出された。また、「当事者が混乱する」という自治体側の反対理由は建前ではないかとの指摘がなされ、統一は利用者にとって明らかにメリットがあるとして、国がロードマップを示すべきであるとの意見も示された。複数自治体で展開する法人にとっては異なる様式への対応が大きな負担であり、統一の方向性を明確にすべきとの声もあった。単なる形状の統一にとどまらず、記載項目や表記ルール等「情報の標準化」を優先し、国が厳格化すべきであるとの意見も出された。

更新申請時のシール廃止については、システム制約等を理由に困難とする自治体が多いことから、中長期的な課題として位置づけられた。短期的には貼付位置の統一等の暫定的なルール設定が提案された。

事業所確認印欄(押印)の廃止については、厚生労働省から廃止に向けた働きかけを行う方針が確認された。また、自治体連絡先情報(電話番号等)の記載については、記載を原則化する方向で事務処理要領等の見直しが検討されることが確認された。

審査会のオンライン化については、支給決定の遅延を防ぐという「利用者保護」の観点からも重要であるとの意見が出された。相談支援事業所への受給者証の写しの提供については、全件コピー送付では自治体の負担が倍増するとして、クラウド環境での情報共有を整備することが望ましいとの意見が示された。

独自様式の要求については、自治体側にやむを得ない事情もあることから、実態確認から始めるアプローチが適切であるとの指摘もあった。

3. 事業者要望専用窓口の分析結果及び優先して対応すべき事項の取りまとめ

窓口寄せられた要望の分析結果が報告され、対応方針が取りまとめられた。

全国の自治体への働きかけ事項として、個別支援計画書等における電子署名・電子同意の活用推進、電子申請を行っている場合の紙媒体との二重提出の解消、審査会スケジュールの事前公表による発行時期の予見可能性の向上、利用者同意に基づく柔軟な受給者証送付先設定の推奨等が方針として示された。

電子同意の推進については、紙のやり取りが事業所の時間を奪っているとして、電子署名等による対応が可能となるよう国の方針を明確に示してほしいとの意見が出された。一方で、電子化すれば解決するのではなく、「具体的にどのような形であれば同意とみなせるか」という解釈基準の提示が現場では必要であるとの指摘もなされた。介護DXで導入される「包括同意(申請時にまとめて同意を取る仕組み)」を障害福祉分野でも参考にすべきとの提案もあった。

個別自治体への働きかけ事項として、提出期限の独自の前倒し設定、サービス提供実績記録票への手書きの強制、他自治体では不要な独自様式の要求等のローカルルールについて、自治体側の事情・理由を調査した上で是正や横展開を検討することとされた。

4. 来年度以降さらに取り組むべき手続負担軽減案件

今後の重点的な取組として、以下の事項が議論された。

「受給者証情報の手続進捗の可視化・情報共有」については、事業者が支給決定情報や手続の進捗をリアルタイムで参照できる仕組みの構築が提案された。介護保険制度の「介護情報基盤」のようなクラウド環境で給付情報を共有・ダウンロードできる環境整備が望ましいとの意見が出され、将来的には受給者証自体のデジタル化を前提に考えるべきとの意見も示された。

「上限額管理業務のあり方」については、事業者間のFAX等によるアナログなやり取りを解消し、電子的に情報共有を行う仕組みの検討が来年度以降の重要課題として位置づけられた。

「ローカルルールの精査継続」については、独自様式や提出期限の前倒し等の個別自治体の運用実態を引き続き確認し、是正に向けた取組を継続することが確認された。

また、自治体の標準準拠システムの移行が令和12年度末(2030年)までかかる自治体があるという実態を踏まえ、全自治体が一斉に移行することを前提とせず、移行期間中の現実的かつ段階的なアプローチが必要であると改めて強調された。

以上