

運用開始後：電子申請を原則としている 地方公共団体の事例紹介

- 東京都武蔵野市

武蔵野市のご紹介

緑豊かなスマートシティへ

東京都のほぼ中央に位置する武蔵野市。東西6.4キロメートル、南北3.1キロメートル、平坦な地形にめぐまれた街は、昭和22(1947)年、吉祥寺、西窪、関前、境の4村と井口新田飛地が合併し、武蔵野村が誕生し、現在では特別区に隣接する郊外住宅都市となっております。本市は、昭和46(1971)年の第一期基本構想・長期計画から、武蔵野方式と言われる市民委員による策定委員会を中心とした市民参加・議員参加・職員参加で計画策定などを実施し、計画・実行してきました。高い市民意識に基づいて策定された長期計画(10カ年)とこれを見直す調整計画(5カ年)は、市民の担税力に支えられて着実に実行され、緑豊かな住宅都市と教育・福祉・健康・文化・スポーツ・情報などの生活型の産業が高度に集積して、調和した「生活核都市」として発展し、住んでみたい街としてそのイメージが定着しています。

- 人口:148,464人(令和7年6月1日現在)
- 高齢者人口/高齢化率:33,800人/22.77%(令和7年6月1日現在)
- 要介護認定者数/認定率:7,305人/21.44%(令和7年6月末現在)
- 市内サービス種類別指定事業者数:187事業所(「武蔵野市介護サービス事業者リスト」
令和6年10月1日現在)
- R6年度の届出受理件数:137件
- R7年度の届出受理件数:226件(令和7年7月24日現在)

1. 電子申請原則化に向けての取組み状況について

- 1) 電子申請原則化までの変遷
- 2) 現在の電子申請原則化の状況

1. 電子申請の原則化に向けての取組み状況について

1) 電子申請の原則化までの変遷

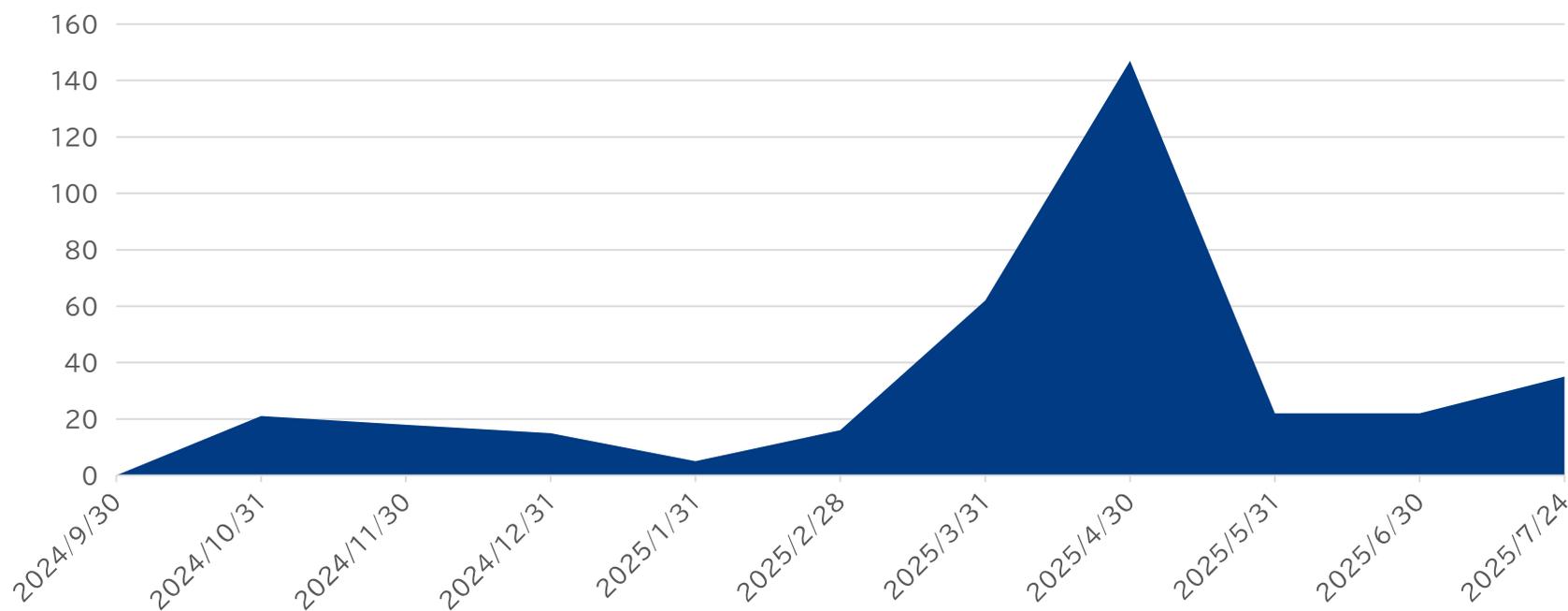
令和6年 3月	運用開始に向けた 事前準備	<ul style="list-style-type: none">● システム利用開始予定を管内事業所に通知した。● 事業所台帳システムのマニュアルを読み込みシステムの操作を確認するほか、HP上で必要となる準備事項等の案内についても掲載を行った。● 元々独自の添付書類は少なかったが、添付書類の見直しを行い、申請様式を国の標準様式にあわせる準備を行った。● 元々指定申請等に関する規則では「書面」による提出が前提とされ、かつ規則内にその様式が埋め込まれていたため、厚生労働大臣が定める様式のもとで電子申請届出システムによる申請届出とするよう改正を行った。
令和6年 4月	利用開始に向けた 周知	<ul style="list-style-type: none">● 5,6月以降はGビズIDの取得が必要になる旨を管内事業所に繰り返し周知した。GビズIDの取得状況・予定について、アンケート調査も実施しながら把握し、事業所のフォローをした。● その後も、10月以降は電子申請・届出システムの利用を原則化し、紙による申請ができなくなる旨を各サービス種別の事業者連絡会や地区別ケース検討会などを通じて事業者に向けて繰り返し周知を行った。
令和6年 10月	システム利用・電子 申請の原則化 開始 令和6年10月からは 電子申請100%	<ul style="list-style-type: none">● 4月から事業所向けに半年間の周知・準備期間を設けることで、無理なく電子申請・届出システムへ移行できた。● きめ細やかな導入フォローを行い、システム利用を原則化を実現した。● やむを得ずシステム利用開始が10月以降となる事業所等に対しては個別にフォローを実施した。

1. 電子申請の原則化に向けての取組み状況について

2) 現在の電子申請の原則化の状況

- 令和6年10月からの電子申請の件数の変遷は以下のとおり。
- 令和6年10月からは100%電子申請で提出されるようになった。
- 令和7年4月は、人事異動や介護職員等処遇改善加算の影響で、電子申請の件数が147件まで増えた。

電子申請件数の推移(武蔵野市)



2. 電子申請届出システムの利用効果と 電子申請の原則化の課題

電子申請届出システムの利活用における効果、課題と解決策

電子申請届出システムの利活用における効果、課題と解決策

●効果

- 事業者台帳システムへの入力作業が無くなることで、業務負担が軽減し、事務過誤リスクが低減した。
- 受付けた申請届出の差戻し業務がシステム上で完結するため、業務負担軽減効果が想定より大きかった。
- 特に受付件数の多い変更届出は、処理を繰り返す中で業務が効率化され、所要時間が短縮された。
- システムの利用開始に合わせて決裁の電子化や複数の申請届出の一括決裁といった決裁業務の見直しを行ったことで、業務が効率化した。

●課題と解決策

- 課題としては、事業所がGbizIDの取得方法や電子申請届出システムの利用方法がわからないといった問い合わせが多いことが挙げられる。特に、電子申請・届出システムの利用を原則化した後の10月11月、介護職員等処遇改善加算計画書提出時期の4月は非常に問い合わせが多かったが、電話等で問い合わせを受けた際は、電話をつないだまま、一緒にPCを操作していただきながら作業工程の説明を行った。

3. その他

その他 電子申請届出システム取り扱い上の注意点

3. その他

その他 電子申請届出システム取り扱い上の注意点

- 検索機能で申請届出サービス(サービス種別)まで選択すると、加算届出が表示されない。

指定権者側 電子申請届出システム画面

・変更届出等

255	<input type="checkbox"/>	A000779890	2025/04/16 17:10:50	変更届出	2025/04/01	申請届出 詳細	吉川 2025/04/22	開始登録 開始詳細	吉川 2025/04/25	結果登録 結果詳細	済
		受付済		指定居宅介護支 援事業所	居宅介護支援事業						

・加算届出

223 履歴	<input type="checkbox"/>	A000748861	2025/04/14 12:20:53	加算届出	2025/04/14	申請届出 詳細	吉川 2025/05/27	開始登録 開始詳細	吉川 2025/05/01	結果登録 結果詳細	未
		受付済		居宅介 護支援	-						

その他 電子申請届出システム取り扱い上の注意点

- 居宅介護支援事業所が、地域密着型のカテゴリに存在する。
- 事業所のサービス分類選択やサービスの種類の選択誤りを見落としてLEMSCARE(クラウド型介護事業所台帳)にデータ連携作業を進めると、連携時にエラーが発生し選択誤りが発覚する。

事業所側 電子申請届出システム画面

電子申請・届出システム

メニュー > 介護保険事業の変更届出

届出先選択 > 様式入力 > 法人情報の変更 > 付表入力 > 添付書類アップロード > 確認

介護保険事業の変更届出 届出先選択

届出先窓口となる指定権者区分と都道府県または市区町村を選択して「次へ」を押してください。

1. サービス分類選択

居宅施設 地域密着型 基準該当 総合事業

2. 都道府県選択

都道府県 (選択して下さい)

3. 届出先選択

届出先 (選択して下さい)

※指定権者区分が「政令市・中核市」、「その他の市区町村」となる場合には、指定権者選択においては、該当の市区町村まで必ず選択してください。
 ※選択した指定権者区分に応じて、様式入力画面で選択できる届出サービスの種類が変更となるため、ご承知ください。
 ※本格運用を開始していない自治体もありますので、事前に届出先自治体に確認をお願いします。

一時保存 次へ メニューへ

指定内容を変更した事業所等

名称*

郵便番号: 住所自動入力

都道府県 市区町村 町域

所在地* (選択して下さい) (選択して下さい)

番地以下: 建物名等:

サービスの種類*

- 夜間対応型訪問介護
- 認知症対応型通所介護(単独型・併設型)
- 認知症対応型通所介護(共用型)
- 小規模多機能型居宅介護
- 認知症対応型共同生活介護
- 地域密着型特定施設入居者生活介護
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 複合型サービス
- 地域密着型通所介護
- 居宅介護支援事業
- 介護予防支援事業
- 介護予防認知症対応型通所介護(単独型・併設型)
- 介護予防認知症対応型通所介護(共用型)
- 介護予防小規模多機能型居宅介護
- 介護予防認知症対応型共同生活介護

変更年月日* 西暦 年 月 日

運用開始後：電子申請を原則としている 地方公共団体の事例紹介

奈良県香芝市 介護福祉課

主査 津田 一樹
主任 中野 晃裕

香芝市のご紹介



● 概要※1

- 奈良県の北西部に位置し京阪神へのアクセスが抜群(大阪へは電車で22分)でベッドタウンとして発展している。
- 靴下産業や研磨産業をはじめとした地場産業が活躍している。
- 万葉集にも詠まれた二上山の裾野に広がり、自然豊かな風景と深い歴史がある。

- 高齢者人口/高齢化率:19,192人/24.6%(令和7年6月末時点)※2
- 後期高齢者人口/高齢化率:11,321人/14.5%(令和7年6月末時点)※2
- 要介護認定者数/認定率:3,634人/19.0%(令和7年3月末時点)※3
- 所管する事業所数:126事業所
- 年間の届出受理件数:100件(令和6年度実績)

参考)※1 香芝市プロモーションパンフレット「みつばのかしば」(<https://www.city.kashiba.lg.jp/uploaded/attachment/5852.pdf>)

出所)※2 香芝市HP(人口と世帯数 - 香芝市公式ホームページ)

※3 介護保険事業状況報告(令和7年3月末時点)

1. 電子申請の原則化に向けての取組み状況について

1) 原則化までの変遷

令和6年 10月	利用開始	<ul style="list-style-type: none">● 市HPにて電子申請届出システム利用開始の案内を掲載。<ul style="list-style-type: none">✓ 「令和6年度より、原則「電子申請届出システム」を利用して、申請・届出をしていただきますようお願いいたします。書面での受付は、災害時など電子申請が利用できない場合を除き、令和7年3月31日より停止します。」● 日ごろからよく関わりのある地域密着型通所介護1社のgBizID取得から電子申請届出までのフォローを実施する。<ul style="list-style-type: none">✓ 行政側としても事業者側の作業が本番環境でどのようなフローで処理されるか確認。✓ gBizIDの取得が必要な旨やgBizID取得の大まかな流れ等を分かりやすく図示。  <pre>graph LR; A["gBizID(プライム)を取得 (法人ごとに1アカウント)"] --> B["gBizID(プライムかメンバー)で 「電子申請届出システム」に ログイン"]; B --> C["事業所指定申請などの 手続き"]</pre>
令和7年 1月	事業所への周知	<ul style="list-style-type: none">● 上記のHPによる案内に加え、香芝市が指定権者であるサービス事業者宛てに一斉メールを用いて周知。● メールだけでなく、事業者が窓口に別件で来庁した際も、直接口頭にて周知。
令和7年 4月	電子申請の原則化	<ul style="list-style-type: none">● 利用開始時の案内のとおり、令和7年度より電子申請の原則化を実施。● 事業所の対応に時間がかかることを見込んで、令和8年4月の直前の周知ではなく早めの電子申請原則化に至った。
～現在	フォロー	<ul style="list-style-type: none">● 紙での提出があった場合は受理を断り、gBizIDの取得等の準備事項を案内。(香芝市に対して行う申請届出については電子申請の原則化を実現)● 今のところ事業所には快くご対応いただけており、全件電子申請で受け付けている。

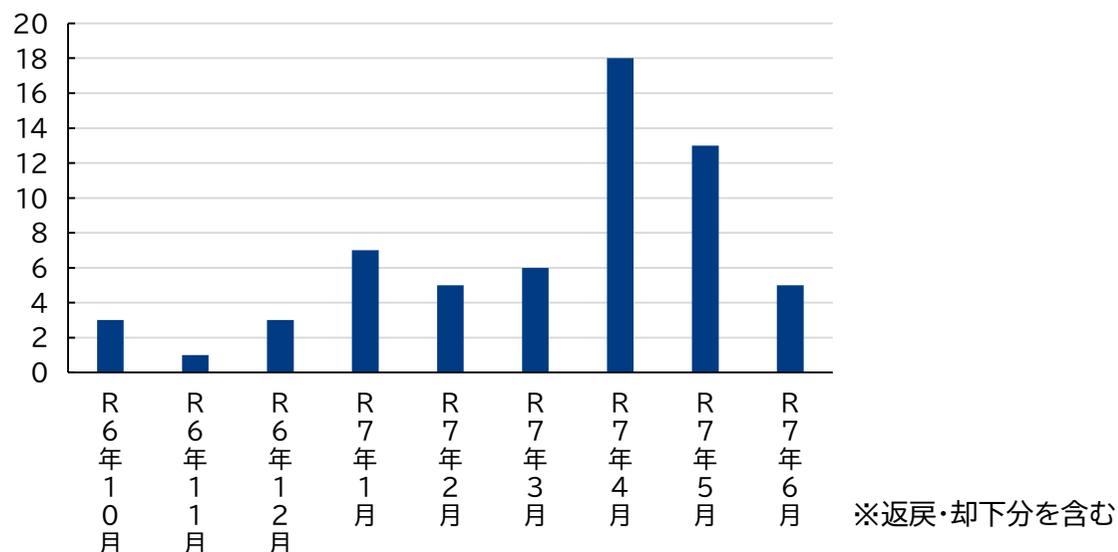
参考) 香芝市HP(「電子申請届出システム」による介護事業所の手続き - 香芝市公式ホームページ)

1. 電子申請の原則化に向けての取組み状況について

2)現在の状況

- 紙での提出は電子申請でやり直していただくことにより、**全て電子申請で受け付けている。**
※香芝市に対して行う申請届出について
- 電子申請でのやり直しに対応いただけている理由としては、**電子申請が事業者にとっての事務処理の簡素化を図ることができるため**であると考えられる。
- 事業者が事務処理を外部委託している**行政書士などの電子申請義務化に対する認識が低い**ことは課題である。

香芝市のシステム利用開始後における電子申請の受付件数(月別)



電子申請届出システムの利活用における効果、課題と解決策

利活用における効果

自治体内のペーパーレス化

- 指定申請事務の大部分においてペーパーレス化を実現し、**提出書類の保管管理・決裁準備などが楽になった。**

受付や差戻し対応の効率化

- 不備の箇所指摘をシステム上で素早く返答でき、差替書類も迅速に受理することができた。**

申請届出の管理業務の改善

- 【事業所側】事務処理の簡素化への意識を高めることができた。**
- 【行政側】申請受理状況を確実に把握できた。**

原則化に伴う課題

HPでの分かりやすい周知の仕方の検討

- 個別対応が必要な事業所の削減や、事業者の円滑な電子申請へ対応のためのHP作成が必要と考えた。

他自治体との足並みがずれる

- 近隣自治体や、県の電子申請への取組状況が異なるため、サービスによって原則化を求める厳密さの調整が必要。**

パソコンスキルなどが事業所によってバラバラ

- 事業所によってはパソコン操作に不慣れな方もおり、システムに慣れるまでのフォローなどが必要。

解決策

- 事業所が**つまづきやすい点**(gBizIDの取得など)は**作業の流れを図示し、対応への心理的ハードルを下げた。**
- 既存の資料へのリンクを整備し適宜参照できるようにした。**

- 香芝市に対して行う申請届出を対象に電子申請の原則化に踏み切った。
- 県等、他の自治体が指定権者の場合は原則化未実施。

- 事業者の端末を持参のうえ、事業所職員に実際に来庁してもらい、**gBizID取得や申請画面の操作などを市職員と行った。**

運用開始後：電子申請を原則としている 地方公共団体の事例紹介



岡山県玉野市

長寿介護課指導監査係 谷口

玉野市の紹介

岡山県玉野市(おかやまけんたまのし)は、中国地方にある岡山県の南端に位置し、瀬戸内海の美しい自然と温暖な気候に恵まれ、フェリーやクルーズ船など、様々な船舶が行きかう風光明媚な港まちです。本土と四国を結ぶ海上交通の要として発展し、現在でも瀬戸内海の島々へ渡るための玄関口となっています。

近年では、3年に1度開催される「瀬戸内国際芸術祭」会場の1つとして国内外から多くの観光客が訪れて賑わいを見せています。

- 人口:53,489人(令和7年6月末日)
- 高齢者人口/高齢化率:21,151人/39.5%(令和7年6月末日)
- 後期高齢者人口/高齢化率:13,298人/24.8%(令和7年6月末日)
- 要介護認定者数/認定率:3,353人/15.8%(令和7年3月末日)
- 所管する事業所数:65事業所(令和7年7月末日、休業中を除く)
- 年間の届出受理件数:約59件(電子申請開始以降)

1. 電子申請の原則化に向けての取組み状況について

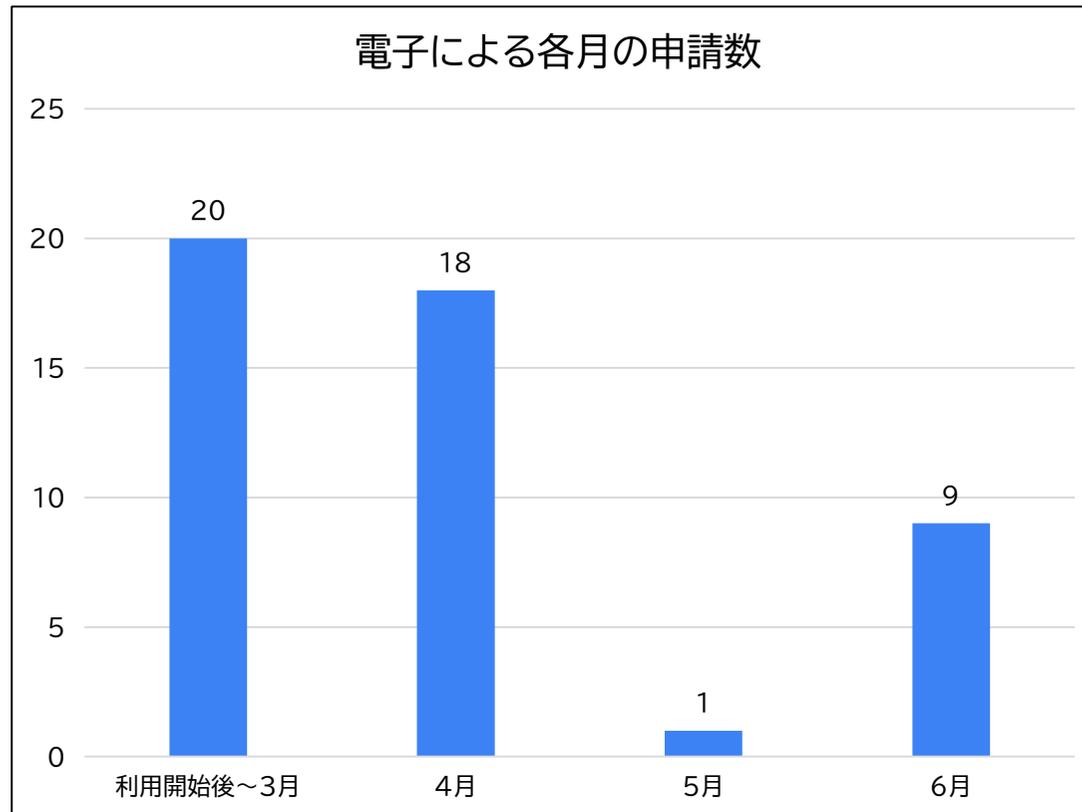
1) 原則化までの変遷

令和7年 1月6日	一斉メール	<ul style="list-style-type: none">● 運用開始時期を明示。また入力可能時期もあわせて明示。● GビズID取得方法も含めた利用方法の案内。
令和7年 1月6日	利用開始	<ul style="list-style-type: none">● 市HPにてシステムの利用開始の専用ページを掲載し以下のとおり案内。 「玉野市では、令和7年2月1日より、介護保険サービス事業所の指定申請、更新、申請、変更届、加算に関する届出、廃止・休止・再開届等がオンラインでできるようになります。」
令和7年 2月1日	電子申請の原則化 開始	<ul style="list-style-type: none">● システムの利用開始と同時に原則化を開始。● 市HPにて「令和7年2月1日以降は、本システムでの申請・届出が原則」となることを明記。● 法令上の原則化開始期限(令和8年4月)より前に事業所に慣れてもらうため利用開始と同時の早期原則化の実施を通知。
令和7年 3月	集団指導	<ul style="list-style-type: none">● 原則システムでの申請を事業所に依頼。● 電子申請を活用することによるメリットを説明。
～現在	フォロー	<ul style="list-style-type: none">● GビズIDに関する事業所からの問い合わせには、GビズIDヘルプデスクを案内して対応。● 窓口にて申請届出を行った事業所に対しては都度GビズIDの取得状況を確認するとともに、電子申請が原則である旨を伝達。

1. 電子申請の原則化に向けての取組み状況について

2)現在の状況

- 電子申請届出システム以外での提出件数は月に数件程度である。
- 電子以外の窓口での提出を行っている事業所はGビズIDをまだ取得していない、まだ慣れていない等の理由を挙げているところがあり、前頁のフォローを行っている。



電子申請届出システムの利活用における効果、課題と解決策

利活用における効果

提出・差戻しの効率化

- 申請受付簿作成事務の軽減。**受付・差戻し事務の効率化。**

事業所のペーパーレス化

- 指定事業所内のペーパーレス化によるコスト軽減。

申請事由(変更箇所)の明確化

- 変更点が**事業所及び自治体双方**から分かりやすい表示方法。

原則化に伴う課題

電子申請未実施の事業所への周知

- 事業所にシステムを利用してもらうにあたって、**GビズIDの取得・利用がハードル**になった。

解決策

- 電話問合せや窓口来庁時に**GビズIDの取得状況を都度確認**し、取得を促進。

- **集団指導**を用いた定着化促進。

- 適切な**問合せ先の案内**。

- **画面操作マニュアル・よくある問合せ例**を作成して担当者間で共有。