

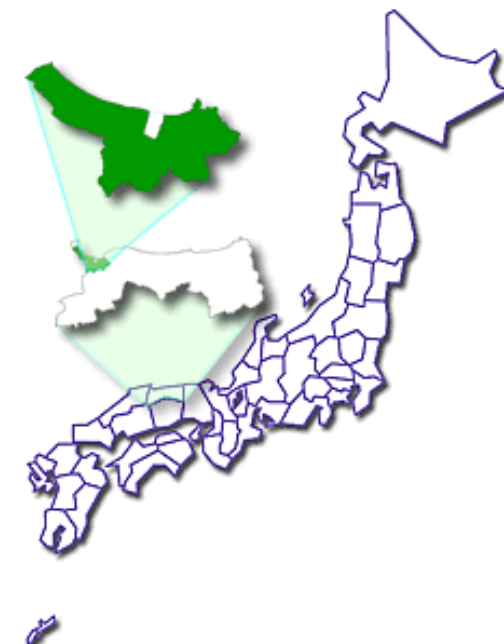
運用開始後：電子申請・届出システムの利用定着に 取り組む地方公共団体の事例紹介

鳥取県米子市

長寿社会課 長門 航志

米子市のご紹介

- ・鳥取県の西部、山陰のほぼ中央に位置し、大山(だいせん)や日本海に囲まれた**豊かな自然環境**に恵まれた街です。
 - ・かつて「山陰随一の名城」と称された**米子城跡**からは、中海や日本海、名峰・大山を一望できます。2月と10月には、大山山頂から日が昇る奇跡の絶景「**ダイヤモンド大山**」が現れることでも有名です。
 - ・「鳥取大学医学部附属病院」をはじめとした**医療機関が市内に複数**あります。子育て世帯からシニア世代まで、安心して暮らせる環境が整っています。
- 人口:142,472人(令和8年5月31日現在)
 - 高齢者人口/高齢化率:42,825人/約30.1%(令和8年5月31日現在)
 - 要介護認定者数/認定率:8,961人/約20.9%(令和8年3月末現在)
 - 指定権限を持っている事業所数:114事業所
 - 令和7年度の届出受付件数:49件



出所)米子市役所 統計資料 住民基本台帳に基づく人口世帯数表(<https://www.city.yonago.lg.jp/5238.htm>)
厚生労働省 介護保険事業状況報告(暫定)「第2-1表 要介護(要支援)認定者数 男女計」
(<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyos/m26/xls/2603-t2-1.xlsx>)

1. 電子申請・届出システムの利用定着に向けた 取組み状況

- 1) 電子申請・届出システムの利用定着における変遷
- 2) 電子申請・届出システムに対する管内事業所の反応・フォロー等
- 3) 現在の電子申請の定着状況

1. 電子申請・届出システムの利用定着に向けた取り組み状況

1) 電子申請・届出システムの利用定着における変遷

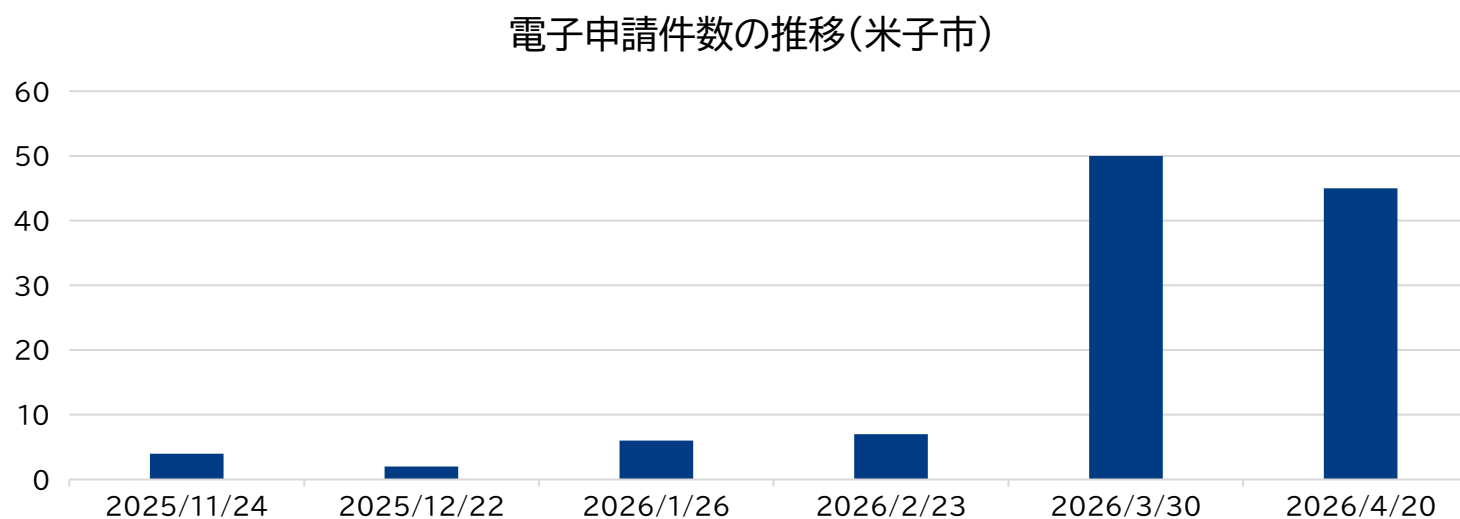
令和7年 5月～9月	受付開始に向けた 事前準備・周知	● 利用準備セミナーや伴走支援相談会(計4回)に参加した。 ● 市HP上でシステムに関する情報を公表し、システム利用に向けた事前の準備事項を周知した。 ● 集団指導や居宅連絡会等の場において、口頭でもシステム利用開始予定を通知した。
令和7年 10月	受付開始	● 電子申請・届出システムの利用開始と同時に、令和8年4月から電子申請原則化を周知した。 ● 従来通り、紙や電子データ(メール添付)の申請届出も受理しつつ、その都度電子申請の利用を案内した。 ● 管内事業所から問合せがあった場合は、個別に電話や窓口で丁寧にフォローをした。
令和8年 4月	電子申請の原則化 開始	● 事業所向けに半年間の周知・準備期間を設けることで、無理なくシステム利用・電子申請へ移行することができた。 ● 令和8年6月末現在では、従来通り紙や電子データ(メール添付)で申請する事業所も一定数いるが、7割近くの事業所がシステムを通じた電子申請となっている。

2) 電子申請・届出システムに対する管内事業所の反応・フォロー等

- 受付開始当初(10月頃)は、電子申請を原則化していなかったため、「電子申請、メール、紙のどれで申請すれば良いのか」という反応が多かった。
 - 従来通り紙や電子データ(メール添付)の申請届出も受理しつつ、その都度システムの利用を案内した。また、令和8年4月以降の原則化についてもあわせて案内を行った。
- 特に小規模な事業所においては、GビズID取得やシステム操作の方法が分からないとの反応が多い傾向だった。
 - 問い合わせがあった際に、市HPも見ていただきながら、電話越しでシステム操作の手順等について説明した。
- GビズIDの対応ができていない等の理由から、メールや紙で申請書等の提出を行っている事業所も一部残っている。
 - メールや紙で受理した際、次回以降システムを利用して提出するよう案内を行った。

3)現在の電子申請の定着状況

- 受付開始以降(令和7年11月～)の、電子での受付件数の推移は以下のとおり。
- 電子以外での受付件数：
 - 令和8年度(6月末時点) 約280件(電子:209件)
- 電子以外の提出になってしまう事業所側の理由
 - GビズIDの取得など、システム利用のための事前準備が整っていない。
 - 持参やメール等の慣れた方法の方が負担が少ない。
 - システムの使い方が分からない。



2. 電子申請・届出システムの利用定着のための工夫と効果

- 1) 電子申請・届出システムの利用定着のための工夫と現在の運用状況
- 2) 電子申請・届出システムの利活用における効果

1) 電子申請・届出システムの利用定着のための工夫と現在の運用状況

● 工夫

- 市HP上に電子申請開始のお知らせだけでなく、システムを用いるメリット、準備に向けたデモ環境の利用案内、システム利用に向けた事前の準備事項等を掲載した。
- 集団指導や居宅連絡会等の既存の場において、電子申請・届出システムの利用開始や利用の原則化について周知を実施した。
- 利用原則化まで一定期間を設けることにより、事業所側が準備を整え、試行的な利用ができ、原則化にスムーズにつながった。

● 運用状況

- 申請受付から結果登録までのフローを紙と電子を併用して対応している。
 - － 【決裁】 電子により行っている。
 - － 【保管】 電子で提出されたものは電子データ、紙で提出されたものは紙ベースで保管している。
 - － 【GビズID】 取得していない。
 - － 【手数料】 徴収していない。
 - － 【結果通知書】 新規・更新申請等は別途メールにて通知書を送付している。
 - － 【事業所台帳システム】 台帳連携用のファイルにより登録している。

2) 電子申請・届出システムの利活用における効果

● 効果

【事務手続きの生産性向上】

- 申請届出内容を事業所台帳システムへ手入力していた作業が、**データ連携による自動登録に置き換わったことで、入力時間や手間が削減**され、利便性が向上した。
- 電子データの保存・添付が容易になったことで、従来、**電子決裁のために行っていた紙資料のスキャン作業が不要となり、関連する作業時間を削減**できた。

【ペーパーレス化】

- 電子データでの保管が可能になったことで、これまで行っていた紙提出分の保管や差し替え対応等が不要となり、**紙資料を大幅に削減**できた。

3. 電子申請・届出システムを活用した業務フローにおける課題と解決策

1) 電子申請・届出システムを活用した業務フローにおける課題と解決策

1) 電子申請・届出システムを活用した業務フローにおける課題と解決策

● 課題と解決策

- 新規指定の申請については、期日に余裕を持って書類を揃えていく場合が多く、添付資料の数も多いため、差し替え対応等に備え、**一部、紙による運用が残っている。**
 - 段階的な電子申請・届出システムへの移行について検討を行う。
- **事業所への通知機能など、システムの機能を一部活用できておらず、業務効率化の効果が十分に発揮されていない部分がある。**
 - 厚生労働省等から提供される資料を参考に、未利用の機能について試行的に活用していく。

● 要望

- 受付一覧画面で案件古い順に表示され、新着情報の確認に手間がかかるため、新着順とする仕様が標準になると確認がしやすい。
- 「開始登録」から受付開始登録を行った後、一度、受付一覧画面に遷移しなければいけないが、そのまま「結果登録」にも進めるようになると手続きがスムーズにできる。