

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

兵庫県西宮市

法人指導課 宮川 久範様



西宮市のご紹介

西宮市は兵庫県南東部に位置する中核市であり、大阪市と神戸市の間に位置する都市です。豊かな自然環境と良好な住宅地を有し、教育・文化・環境と調和したまちづくりを特徴としています。市政運営の根幹には、1963年に制定された「文教住宅都市宣言」があり、風光の維持、環境の保全・浄化、文教の振興を図り、市民福祉の向上につながる都市開発を推進することを掲げています。この理念を具体化するため、住環境の保全や景観形成を重視しており、自然・歴史・文化・教育環境を活かしながら、魅力的で快適かつ安全なまちづくりを推進しています。

近年は、市民協働や地域活動の推進、子育て・教育環境の充実、福祉施策の展開に加え、行政経営改革や財政構造改善にも取り組んでいます。さらに、市制100周年を契機として公共空間の利活用を進めるなど、持続可能な都市経営と市民サービスの向上を目指しています。

- 人口:479,487人(住基ベース, 令和8年7月1日現在)
- 高齢者人口/高齢化率:120,417人/約25.1%(住基ベース, 令和8年3月末)
- 要介護認定者数/認定率:26,121人/約21.7%(令和8年3月末)
- 指定権限を持っている事業所数:862事業所(令和8年3月末)
- 令和7年度の届出受付件数:約1,200件



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6年 4月	利用開始準備	● 指定申請等の様式を「厚生労働大臣が定める様式」と揃えるため、指定申請に関する規則等の見直しを行った。 ● 相談会(令和7年2月)に参加し、準備事項に漏れがない確認した。 ● 受付時の混乱を避けるため、新規指定申請からの利用開始を予定した。
令和7年 4月	利用開始	● 新規指定申請の受け付けを開始した。
令和7年 4月	周知開始	● 新規指定申請の受け付けと同時に、管内事業所に対してメールにより、電子申請届出システムの利用開始を周知した。 ● 電子申請届出システムのURL等、利用開始のために必要となる準備事項等の案内についてHP上に掲載した。
令和7年 10月	本格運用開始	● 介護保険法上の全サービスの申請に関して受け付けを開始した。

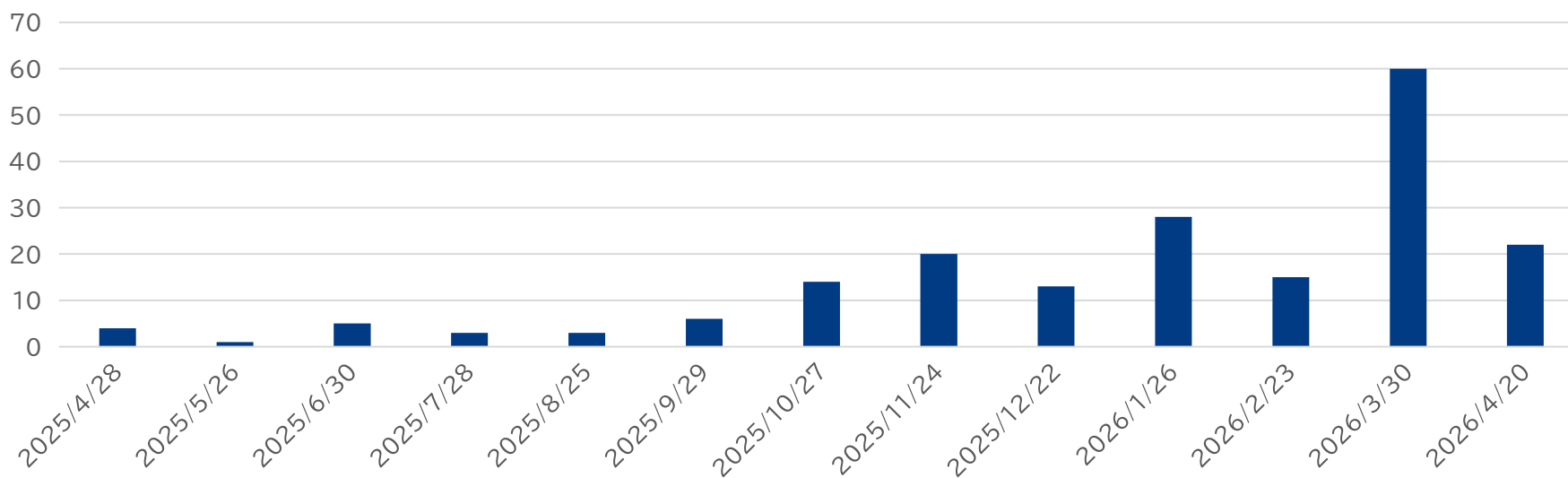
2) 電子申請・届出システムに対する管内事業所の反応・フォロー等

- GビスIDに関する問い合わせが数件あったが、電話で対応するほか、HPを案内した。
- 近隣の市町村で先に電子申請届出システムの利用を開始していた影響で、特段問い合わせは多くなかった。
- 大規模事業者においては、令和6年4月から10月までの間に当市よりも先行して新規申請以外の電子申請を行った事業者があり、浸透が早かった。加算・変更の受付開始の周知については令和7年10月であるが、これ以前であっても届出の受付は行った。
- 電話で加算・変更の届出について問合せのあった事業所に対しては、電子申請届出システムの案内を行うことで利用を促した。

3)現在の電子申請の定着状況

- 本格開始の2025年10月から電子申請が増加していると感じている。特に、今年度になってから明確に増加した一方、紙での申請を行う事業者も存在する。
- 電子申請以外の方法で提出している事業所については、担当者の高齢化に伴い、**デジタル化への対応が十分に進んでいない**可能性がある。また**GビズID取得がハードル**の一つになっている。

電子申請件数の推移(西宮市)



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

- HP上に**各種情報を掲載**した。
- 受付開始時の混乱を避けるため、新規申請から**段階的に受付対象を広げた**。
- **紙申請と電子申請を区分して管理するための一覧ファイルを作成**し、事務処理を効率化している。
- **事業所台帳システムとの連携機能を活用**し、事業所台帳システムへの**入力を効率化**している。

●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：電子データでの申請は電子決裁を行い、紙での申請は紙決裁を行っている。
 - 保管：電子ファイルと紙ファイルの**併用保管**を行っている。
 - 事業所台帳システム：**事業所台帳システムとの連携機能により登録**している。
 - 結果通知書：受理通知はすべての申請において紙で郵送している。

2) 電子申請・届出システムの利活用における効果

●効果

【効率化】

- ペーパーレス化により**保管場所の削減**ができた。
- **電子決裁**を用いることで、**業務の効率化**が図れた。
- コメント機能を用いることで、**差し戻しの際の電話確認が不要**になった。
- **事業所台帳システムとの連携機能を活用することで、事業所台帳管理システム**に手入力する必要がなくなった。

【事業者の声】

- 従来は郵送期間を要するため提出日と受付日にタイムラグが生じていたが、電子申請届出システムを用いることで即日提出が可能になり、**余裕が生まれた**。
- 郵送料が掛からないため、**コストが削減**された。

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

- 申請方法が紙、電子に加え、市が指定事務を委託している業者の3種類存在しており、それぞれで受付や処理方法が異なるため、**業務運用が複雑化**している。
 - 今後、介護事業所側の電子申請の更なる定着より、**電子申請の完全一本化を推進**することで解決したい。
- 電子申請の場合、紙に比べて**チェックが難しい**と感じている。
 - 最終的には業務を通じて慣れていくしかないと考えている。