

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

兵庫県宍粟市
健康福祉部 高年福祉課 介護福祉係
係長 西山 健一

宍粟市のご紹介



宍粟市は兵庫県中西部に位置する自治体で、2005年4月に山崎町、一宮町、波賀町、千種町の4町が合併して誕生しました。市域面積は約659㎢と兵庫県内で2番目の広さを有し、その約9割を森林が占めるなど豊かな自然環境に恵まれています。また、揖保川や千種川の源流域を抱え、氷ノ山や原不動滝、音水溪谷などの自然資源を有していることから、「しそう森林王国」を掲げた地域振興を進めています。

一方で、人口減少や少子高齢化が進行する中山間地域を多く抱えていることから、市政においては地域の持続性確保を重要課題としています。子育て支援や移住・定住促進に加え、森林資源を活用した地域産業の振興、デジタル技術を活用した行政サービスの向上などに取り組んでいます。

- 人口:32,721人(令和8年4月1日現在)
- 高齢者人口/高齢化率:12,758人/約39%(令和8年4月1日現在)
- 要介護認定者数/認定率:2,592人/約20%(令和8年3月末)
- 所管する事業所数:地域密着型サービス:18事業所、居宅介護支援事業所:18事業所、総合事業:30事業所
※市内事業所に限る
- 令和7年度の届出受付件数:24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	● 受付・審査事務を二課で実施しているため、主導する課を一方に決めて進めた。 ● 2回(令和7年7月・令和8年1月)の利用準備セミナーを視聴した。 ● 決裁の電子化、法令改正の必要有無、インターネット環境とLGWAN環境の接続等を中心に情報収集・確認を行った。 ● 相談会(令和7年2月)に参加し、準備事項を最終確認した。
令和6年 8月～	事業所周知	● 3ヵ月毎に行われる事業所連絡会議で定期的に周知した。 ● 電子申請・届出システムの利用準備を促す案内を令和7年2月に市HPへ掲載し、メールで周知した。
令和7年 4月	利用開始	● HPで周知したとおり、令和7年4月より利用を開始した。
令和8年 4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ビズIDの取得が障壁**になっており、取得方法の問い合わせなどが多い。
 - **個別相談等**のフォローを行っている。
- 事業所が**電子申請の必要性**を感じていない。
 - 当市のような中山間地域では、電子申請・届出システムを活用すれば紙での提出よりも市庁舎への**移動時間が大幅に削減できる**ことを周知したが、事業所側からの目立った反応はない。
 - 今後、ケアプランデータ連携システムの活用等も含めて介護現場のDX化が進むと想定されるため、**引き続き必要性や事業所におけるメリットの周知を行う**。
- 小規模な単独事業所では対応が難しい。
 - 中山間地域の**小規模・単独事業所**は次回の更新申請を実施するか迷っている場合も多く、**事業継続が不透明**である。
 - そのような事業所に対して電子申請への対応を強制し、事業所を廃止されては自治体として困るため、上記のような**メリットのアピールによって普及促進を図っている**。

3)現在の電子申請の定着状況

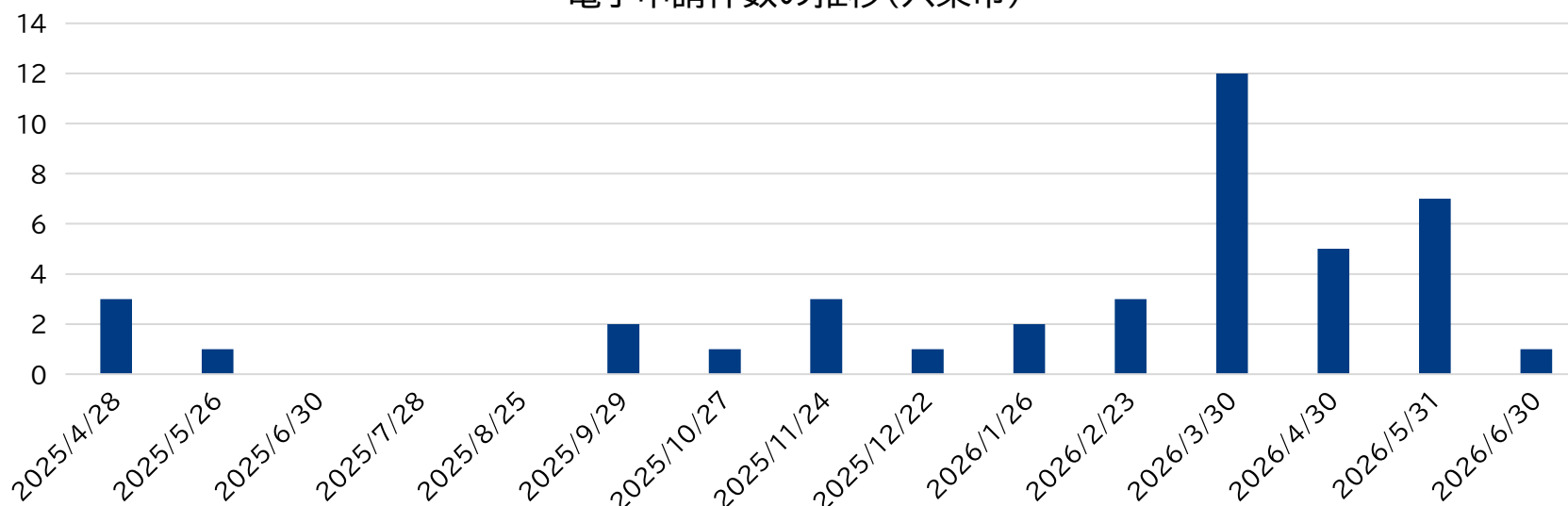
- 大規模事業所には**電子申請が普及している**。

- 住民票が当市にあるものの、他自治体の大規模事業所を利用している利用者に係る各種申請届出については、電子申請が活用されている事例がある。

- 小規模事業所に対しては電子申請への対応が遅れている。

- HPでは**電子申請が原則的な提出方法**と記載しているが、紙やメールでの申請が主になっている。
- 紙やメールで提出された場合は、次回は電子申請としてほしいことやGビズID取得方法を案内している。
- 小規模事業所に事業運営への負担が増加すると地域の介護サービス提供基盤の維持や利用者へのサービス確保に支障が生じる懸念があるため、**電子申請への対応について慎重に対応している**。

電子申請件数の推移(宍粟市)



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
- 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

● システムに関する周知：利用開始8か月前～

- 3か月に一度の事業所連絡会議にて、電子申請原則化が始まること、利用にGビズIDが必要なこと、中山間地域でメリットが大きいことを周知した。
- 電子化した申請届出に慣れてもらうため、従来は紙申請のみ受付だったが、メールでの受付も開始した。これに伴いHP上での文言を修正した。

● 事業所の対応が必要な事項の周知：利用開始2か月前～

- 申請届出様式を掲載している市HPに、今後はシステムの使用が原則的な提出方法であると読んでもらえるような記載を行った。
- 事業所側の準備事項を以下の4項目に整理のうえ市HPに掲載し、対応が必要な事項や事業所の状況に合わせた準備が可能な旨を分かりやすく周知した。
 - GビズIDの事前準備
 - 添付書類電子化の準備
 - 電子申請・届出システムのデモ環境
 - 電子申告・届出システムの動画による操作説明
- 上記の案内にあたり、厚労省が提供している「利用準備資料一式」より以下の資料をピックアップして掲載した。
 - 電子申請・届出システムを利用する際の注意点（※05-2_デモ環境紹介資料(事業所向け)）
 - 動画タイトル一覧（※06_操作ガイド(事業所向け)説明動画について）

2) 電子申請・届出システムの利活用における効果

- 自治体内の**ペーパーレス化**と**決裁の電子化**が進んだ。
 - 国全体のDX化の流れを受け、市としてもDX推進に取り組むことになっていた。
 - 電子申請・届出システムの利用も上記の流れと合致したため、紙から電子への移行がスムーズに実施できた。
- 申請届出を**管理しやすくなった**。
 - メールの場合、他のメールと混ざり**確認が遅れたり見落としてしまうリスク**があった。
 - システムの場合、他の内容と混ざることがないため**リスクが軽減された**。
- 指定権者への申請届出の**送達状況**や指定権者の**処理結果**が分かる。
 - 紙媒体で届出書を送付する場合、事業所によっては、**届出書の写しと返信封筒**を同封され届出書の送達状況の確認をされている事業所もあるが、システムを利用するとその作業が不要になる。
 - 当市の場合は、届出書の内容に問題が無い場合は、受理のみを行い、受理した旨の連絡等を事業所に行わないため、稀に事業所から届出内容がどうであったか確認される場合があるが、システムを利用すると結果内容を登録できるため、届出書の**受理等の処理状況が把握できる**。

3. 電子申請・届出システムを活用した業務フローでの課題と解決状況

1) 電子申請・届出システムを活用した業務フローでの課題と解決状況

1) 電子申請・届出システムを活用した業務フローでの課題と解決状況

- 利用開始準備の当初、インターネット環境からLGWAN環境にデータを移す業務フローが追加となったり、新しく端末を用意したりする必要があるだろうと予想していた。
- 
- セミナー参加等により準備を進める中で、実際にはそのような対応は不要であり、**電子申請・届出システムは普段の端末でそのまま使用できる**ことが分かった。
 - 当初の想定よりも、**自治体の業務フローを大きく変更する必要なく対応することができた**。
- 添付書類の簡素化・標準化に向けた見直しの必要性の有無を確認した。
- 
- 当市では**従前より介護保険法施行規則等で定める最低限の添付書類のみ**の提出を求めており、電子申請・届出システムの利用開始に伴う変更はなかった。
 - 当市の考え方として、申請時に多種多様な文書により審査することよりも、監査時の対応を優先している。

DX化は都市部よりも当市のような山間地域でこそ、その効果があると考えます。

このため、当市としても、事業所の様々なDX化への取り組みは支援をしていきたいと考えています。

今後の電子申請・届出システムの普及促進のカギは、
管内事業所にいかにGビズIDを取得してもらうかであると考えています。

引き続きの周知・対応依頼を続けていきます。