

自治体の取り組み事例『電子申請のトリセツ』vol.1 「e-KOBE」と連動した神戸市のDX戦略のストーリー



いち早く導入した「介護事業所の電子申請」をインタビュー

介護業界のDX化を支援する公表システム・サポート株式会社（東京都新宿区）では、「神戸市」の福祉局 監査指導部の方（市長室 広報戦略部の方）にご協力いただき、先行する自治体の「介護事業所の電子申請」の導入や対応など、インタビューしました。

2024年4月より本格スタートした「介護事業者の電子申請」は、介護業界の電子化や効率化を目指すものとして、新たなシステムや様式ではじまった制度になり、今後はそのデータ活用やシステム連携によって、変革期を迎えると言われています。

そこで自治体の取り組み事例『電子申請のトリセツ』vol.1 では、先行する「神戸市」の担当部門を取材して、「介護事業者の電子申請」を導入して対応された様子などを、取材レポートとして紹介します。

《『電子申請のトリセツ』vol.1 サマリー》

- ・制度改正や業務フローを見越した「電子申請の先行導入」
- ・事業所への案内は折に触れて「行政からのフォローアップ」
- ・さらに「e-KOBE」と連携したキャッシュレス決済の仕組みなど

『電子申請のトリセツ』vol.1 インタビュー取材の概要

- ・目的：介護保険制度の改正に合わせて、介護事業所の電子申請や公表システムのスムーズな導入・利用や、適正な事業所情報の公表を啓蒙するもの
- ・取材先：神戸市 福祉局 監査指導部（市長室 広報戦略部）
- ・取材者：公表システム・サポート 事務局
- ・方法：ZOOMによるオンライン MTG
- ・時期：2024年3月

》》》取材レポートの本編は、ポータルサイト「公表システム・サポート」の
コラム記事にてご紹介しています

公表システム・サポート



<業界関係者の方からのお問い合わせ先>

「公表システム・サポート」事務局 MAIL : info@kaigokensaku.net WEB : https://www.kaigokensaku.net/

制度改革や業務フローを見越した「電子申請の先行導入」

〔先行して電子申請を導入した経緯〕

・神戸市が本格的に運用開始したのが、令和 5 年 4 月というタイミングです。今回 4 月に迎える報酬改定では、全国どの自治体も事業者様も、大きな混乱が予想されます。そこで今回の報酬改定までに、ある程度の道筋をつけておきたかったというのが、先行導入した大きな要因です。令和 5 年度の頭ぐらいから運用を開始して、少しでも多くの事業者様が、電子申請を使える状態を目指しました。（中略）

・電子申請を導入するにあたって、やはり業務フローや対応マニュアル等の見直しなど、事前の準備にかなり時間を要します。また導入当初は、事業者の方からの問い合わせもかなり多くなることが予想されました。この一番忙しい時期に、制度や報酬の問い合わせに加えてシステムに関する問い合わせにも対応するのは非常に困難となることが予想されました。このような状況より、業務対応のピーク時期をずらすという狙いはありました。（中略）



出典：神戸市ホームページより引用・編集

事業所への案内は折に触れて「行政からのフォローアップ」

〔神戸市の電子申請の取り組み〕

・神戸市としてはまず、事業者向けに案内するチラシやホームページなどの情報を用意しました。チラシなどの雛形については厚生労働省のホームページにも用意されています。これらの情報が用意できたら、事業者向けの集団指導の際にオンラインで動画配信したり、更新期限が来るタイミングで個別案内する対応をしてきました。事業者団体の会合などにも、一通り説明に行きました。我々のスタンスとしては、「必ず電子申請を使ってください。これまでの郵送でのお手続きを一切やめます。」ということではなく、選択肢として「新たに電子で提出いただくこともできます。」というアプローチを行って来ました。（中略）

・そして年度末にかけて、更新時期を迎える事業者様も多数あり、今回の報酬改定でも届け出を多くいただくことから、ホームページや事業者向けのメールでも、電子申請のお知らせを出してきました。そのためこの年度末から年度始めにかけて、電子申請で提出いただく件数が増えてきた実感があります。



出典：神戸市ホームページより引用・編集

さらに「e-KOBE」と連携したキャッシュレス決済の仕組みなど

〔神戸市役所の各部門からも DX 化を後押し〕

・インタビューに同席の広報戦略部から見ても、監査指導部のマインドはデジタルトランスフォーメーション（DX）に前向きであるとのこと。このような電子申請の案内や「e-KOBE」と連携した申請手数料のキャッシュレス決済の仕組みなど、これだけ先進的な取り組みをしていたことを、あらためて同じ市内から高く評価されていました。

・神戸市では、「e-KOBE」をはじめとした行政のプラットフォームを、デジタル戦略部という DX を統括する部門が用意しつつ、所管の部門もそれに対して協力して、互いに DX 化にしっかり取り組んでいます。また民間から採用した専門官もあり、多面的に業務改善などを、連携しながら取り組める体制もあるようです。

・神戸市ではこれからもホームページの情報をわかりやすく改善すると同時に、システム化の導入や専門官のアドバイスを踏まえて、事業者様への案内や業務の最適化を図っていくスタンスだそうです。



出典：神戸市ホームページより引用・編集

＜業界関係者の方からのお問い合わせ先＞

「公表システム・サポート」事務局 MAIL : info@kaigokensaku.net WEB : https://www.kaigokensaku.net/

取材レポート『デジレポ』vol.1 振り返り

神戸市の取り組みはまさに**先見の明**として、今回の制度改正や業務フローを見越して、いち早く電子申請の準備に取りかかり、必要な情報収集して、事業者向けの案内や説明に取りかかった事例と言えます。

またその案内や説明の仕方としても、**事業所への会合や研修・更新などの折を触れて**、選択肢として「新たにこういう方法で出していたくこともできます」というアプローチを取ったことも、行政からフォローアップとして働きかけになっているようです。

さらに神戸市の場合は介護事業所の電子申請に留まらず、行政手続きの申請システム「e-KOBE」と連携して、キャッシュレス決済の仕組みまで進化したのになります。

取材のインタビュー時にも、**担当する所管のみならずデジタル部門と連携する**など、全庁的にDX化を後押しされて、業務効率の最適化へ図られている様子が見て取れました。

「公表システム・サポート」の取り組み

介護業界のDX化に伴い、その基幹システムである電子申請や公表システム等の適切な使用を目的に、**事業所情報の申請や変更（更新）を支援するサービス**を立ち上げました。

そのサービスとして、**自治体や事業者に向けた電子申請のセミナー（勉強会）や、電子申請の手続きや事例などをまとめたポータルサイト（SNS）**も展開しています。なお今回の取材レポートのように、制度改正のトピックスや各自治体・事業所ごとのコラムなども、ポータルサイトにて情報発信していきますので、ぜひご覧ください。



関連するプレスリリース

- 》》》 [介護事業所の電子申請_調査レポート『デジレポ』東京・速報版](#)
- 》》》 [「新宿のヘルパーが謎解いた、電子申請の暗号資産」](#)
- 》》》 [介護流「電子申請のすゝめ」セミナー開催（第1回・5月）](#)
- 》》》 [『電子申請の寺子屋』勉強会イベントを開催（第1回・6月）](#)



取材レポートについて

この取材レポートに関するお問い合わせはこちらへ

「公表システム・サポート」運営事務局

- ・所在地：〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 1-32-10
新宿区立高田馬場創業支援センター
- ・事務局（代表）：高瀬 誠
- ・連絡先：info@kaigokensaku.net
- ・WEB：https://www.kaigokensaku.net/



<業界関係者の方からのお問い合わせ先>

「公表システム・サポート」事務局 MAIL : info@kaigokensaku.net WEB : https://www.kaigokensaku.net/