

令和7年度障害者総合福祉推進事業

障害福祉分野における手続負担 の軽減に関する調査研究事業

報告書

令和8年3月

株式会社日本経営

調査結果の概要と今後の方向性

1. 背景と目的

障害福祉分野における行政手続において、各自治体が定める独自の様式や運用（いわゆるローカルルール）は、障害福祉サービス事業者等にとって多大な事務負担を生じさせる要因となっている。とりわけ、「障害福祉サービス受給者証」の様式及び関係手続に関しては、自治体ごとのばらつきが著しく、事業者等から簡素化および標準化を求める声が強く寄せられている。こうした背景を踏まえ、本調査研究事業では、障害福祉サービス受給者証の様式や関係手続に係る業務フローの全国的な実態を詳細に把握するとともに、手続負担の軽減および将来的な標準化に向けた具体的な見直しの方向性を提示することを目的とする。あわせて、事業者要望専用窓口寄せられた意見の分析や、これまでの手続負担軽減策に関する各自治体の対応状況のフォローアップを実施し、更なる課題の抽出を行った。

2. 調査内容と検討体制

調査研究では、手続負担の実態を定量・定性の両面から把握するため、「事業者・自治体へのインタビュー調査」「自治体書面調査」および「事業者要望専用窓口の分析」を実施した。これらの客観的なデータや示唆に基づき、学識経験者等で構成される検討会において、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の実態把握や見直しの方向性案の検討、事業者要望への対応策等について、専門的な見地から分析・検討を行った。

3. 調査から見えた主要な実態

本調査の結果、これまでに国が働きかけてきた「複数サービスの有効期限の統一」や「指定更新時の書類省略」等が着実に定着しつつあること、また「契約内容報告書の提出省略」等の令和7年度に働きかけた事項についても対応が進展していることが確認された。一方で、更なる負担軽減の障壁として、以下の3つの主要な課題が浮き彫りとなった。

(1) 多様でアナログな手続と自治体ごとのローカルルールの残存

過半数の自治体で届出書等への押印要求が残存している他、新規指定申請時の対面提出を必須とする自治体が増加するなど、手続簡素化の流れに逆行する傾向が依然として見受けられる。

(2) 障害福祉サービス受給者証の様式における標準化の遅れ

約4割の自治体が独自サイズの障害福祉サービス受給者証を採用しており、様式において、シール貼付による運用や、形骸化した事業者確認印欄の残存が事業者の管理負担に直結している。

(3) 手続状況の不透明さと情報共有の欠如

各手続の状況把握や上限額管理業務における情報の可視化が不十分であり、進捗の

確認作業等に多大な時間と手間を要している。

4. 実態を踏まえた見直しの方向性と今後の展望

本調査研究では、浮き彫りとなった課題を解決するため、障害福祉サービス受給者証の様式・手続に関する見直しの方向性案と、令和8年度以降の中長期的な展望を以下の通り取りまとめた。

(1) 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案

仕様変更による自治体や利用者の混乱を避けつつ、標準仕様書の帳票レイアウト(A4三面印刷)の普及・活用促進や、事業者確認印欄等の見直しを通じた様式の見直しを図る方向性を整理した。また、手続面においては、認定審査会のオンライン活用やスケジュール等の公表による支給決定情報の迅速化・透明化に加え、標準準拠システムの機能を活用した添付書類の省略や、相談支援事業所等への障害福祉サービス受給者証における情報の共有など、事業者の負担軽減に直結する取組を国から各自治体へ働きかけることとした。

(2) 令和8年度以降に向けた今後の展望

更なる手続負担の軽減に向けては、単なる様式等の見直しにとどまらず、電子化やシステム化を見据えた対応が不可欠である。具体的には、事業者が最新の支給決定情報等を参照・共有できる仕組みの構築や、複数の事業所が関与する上限額管理業務の電子的処理といった課題について、電子化・システム化の推進の中で抜本的な解決を図っていく方向性を取りまとめた。あわせて、過度な負担となっているローカルルールの精査と是正についても、国主導で継続して取り組むこととした。

目次

調査結果の概要と今後の方向性	2
1. 背景と目的	2
2. 調査内容と検討体制	2
3. 調査から見えた主要な実態	2
4. 実態を踏まえた見直しの方向性と今後の展望	3
目次	4
第1章 事業目的・実施内容	7
1.1 本調査の背景・目的	7
1.1.1 本調査研究の背景(障害福祉分野における手続負担軽減の取組の経緯)	7
1.1.2 本調査研究の目的	7
1.2 本調査の流れ(事業の実施内容)	9
第2章 インタビュー調査	11
2.1 事業者インタビュー	11
2.1.1 調査期間と調査対象	11
2.1.2 主な調査内容	11
2.1.3 対象事業者	12
2.1.4 インタビュー結果	12
2.2 自治体インタビュー	14
2.2.1 調査期間と調査対象	14
2.2.2 主な調査内容	14
2.2.3 対象自治体	15
2.2.4 インタビュー結果	15
2.3 障害福祉サービス受給者証の様式に関する実態	18
2.3.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ	18
2.3.2 障害福祉サービス受給者証の記載項目	18
2.3.3 事業者確認印欄	18
2.4 障害福祉サービス受給者証の手続に関する実態	18
2.4.1 認定審査会の開催頻度・スケジュール	18
2.4.2 認定審査会の開催形式	18
2.4.3 障害福祉サービス受給者証の送付先	19
2.4.4 計画相談支援事業所等への情報提供	19
2.4.5 更新申請奨励について	19
2.4.6 印字機能やシステムの活用	19

2.4.7 市町村民税課税(非課税)証明書の添付.....	19
2.5 手続負担軽減に関する実態.....	19
2.5.1 押印・署名.....	19
2.5.2 提出方法.....	19
2.5.3 添付書類・省略可能書類.....	20
2.6 インタビューを踏まえた自治体書面調査の設問設計.....	20
第3章 自治体書面調査.....	21
3.1 調査の概要.....	21
3.1.1 調査対象及び調査内容.....	21
3.1.2 調査方法.....	22
3.1.3 調査時点.....	22
3.1.4 調査期間、回収状況.....	22
3.2 調査結果(1)手続負担軽減に関する取組状況.....	22
3.2.1 事業者から指定権者に対する申請・届出に関する手続負担軽減に関する取組状況.....	22
3.3 調査結果(2)令和7年度新規働きかけ事項の対応状況.....	24
3.3.1 契約内容報告書の提出省略.....	24
3.3.2 実務経験証明書の代替手段確認.....	25
3.4 調査結果(3)障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性.....	25
3.4.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ.....	25
3.4.2 障害福祉サービス受給者証の手続.....	32
第4章 事業者要望専用窓口の分析.....	39
4.1 分析概要.....	39
4.2 分析結果.....	39
4.2.1 カテゴリー別の要望内容.....	39
4.2.2 個別自治体名が挙げられた要望.....	43
4.2.3 障害福祉サービス受給者証に関する深掘り分析.....	44
第5章 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案.....	45
5.1 障害福祉サービス受給者証の様式の見直しの方向性案.....	45
5.1.1 様式 形状・サイズ.....	45
5.1.2 様式 自治体連絡先等情報の記載項目.....	46
5.1.3 様式 事業者確認印欄.....	47
5.2 障害福祉サービス受給者証の手続の見直しの方向性案.....	48
5.2.1 手続 相談・支給申請：認定審査会のスケジュール公表.....	48
5.2.2 手続 障害支援区分認定：認定審査会の形式.....	49
5.2.3 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：送付先の柔軟化.....	50
5.2.4 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：計画相談支援事業所への共有.....	51

5.2.5 手続 更新申請:更新申請奨励.....	52
5.2.6 手続 更新申請:標準準拠システムの採用状況.....	53
5.2.7 手続 更新申請:市町村民税課税(非課税)証明書の添付省略.....	54
第6章 手続負担軽減に係る取組.....	55
6.1 手続負担軽減に係る取組について.....	55
6.1.1 手続負担軽減に係るこれまでの取組状況について.....	55
第7章 令和8年度以降の展望.....	57
7.1 令和8年度以降優先して取り組むべき手続負担軽減案件.....	57
7.1.1 全国の自治体への働きかけを検討すべき事項.....	57
7.1.2 個別自治体への働きかけを検討すべき事項.....	58
7.2 中長期的に検討・推進すべき事項.....	58
7.2.1 調査研究を通じて明らかになった現状認識.....	58
7.2.2 本年度の取組成果と見直しの基本方針.....	59
7.2.3 令和8年度以降に向けた重点検討事項.....	59
7.3 本調査研究の課題.....	59
第8章 参考資料(巻末資料).....	61
8.1 自治体書面調査 調査票.....	61
8.1.1 自治体書面調査 調査票(都道府県・指定都市・中核市向け調査).....	61
8.1.2 自治体書面調査 調査票(市区町村向け調査).....	65
8.2 検討会.....	70
8.2.1 委員構成.....	70
8.2.2 検討会議事概要.....	70

第1章 事業目的・実施内容

1.1 本調査の背景・目的

1.1.1 本調査研究の背景(障害福祉分野における手続負担軽減の取組の経緯)

障害福祉分野における手続負担は以前より課題とされており、令和5年6月16日に閣議決定された「規制改革実施計画」に基づき、令和5年度及び令和6年度にわたり、手続負担軽減に向けた調査研究が実施されてきた。これらの取組を通じて、指定申請等の手続における標準様式等の使用が基本原則化(令和8年4月施行)されるなど、一定の成果を上げている。一方で、令和6年度の調査研究においては、更なる課題として「障害福祉サービス受給者証」、「契約内容の報告」及び「実務経験の確認」に関する手続負担が指摘された。

また、近年では、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化(※1)が進められており、障害者福祉は、住民基本台帳、地方税、介護保険、国民健康保険等と並ぶ標準化対象20事務の一つとして位置付けられている。地方公共団体がこれらの事務の処理に利用する情報システムは、関係府省が定める標準化基準に適合した標準準拠システムであることが求められており、地方公共団体における人的・財政的負担の軽減、住民サービスの向上、オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル化の基盤整備が、その制度的な目的とされている。

(※1)地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化

このうち障害者福祉分野においては、厚生労働省が「障害者福祉システム標準仕様書」(※2)を公表しており、障害福祉サービス受給者証についても、帳票レイアウトや関連する事務処理の考え方が標準仕様の中で整理されている。他方で、現時点では、標準準拠システムへの移行が、調達、財政、ベンダー対応等の事情により困難となっている自治体があるほか、移行済みであっても、障害福祉サービス受給者証に係る標準仕様が実際の運用において必ずしも十分に活用されていない実態がみられる。その結果として、障害福祉サービス受給者証の様式や関係手続には自治体ごとの差異が残っており、特に複数の自治体に事業所を有する障害福祉サービス事業者等にとって、確認や請求等の実務上の大きな負担要因となっている。

(※2)厚生労働省「障害福祉システム標準仕様書」

「契約内容の報告」と「実務経験の確認」については、令和7年8月8日付の事務連絡(「障害福祉分野における手続負担の軽減及び生産性向上に向けた取組について」)において、契約内容報告書の提出省略や、実務経験証明書の代替手段による確認を可能とするよう、既に厚生労働省から自治体への働きかけが行われている。他方で、「障害福祉サービス受給者証」については、自治体ごとの様式及び関係手続のばらつきが依然として大きく、加えて、標準準拠システムに基づく標準仕様の活用状況にも差があることから、今年度の調査研究において重点的に実態把握と分析・検討を行う必要がある。

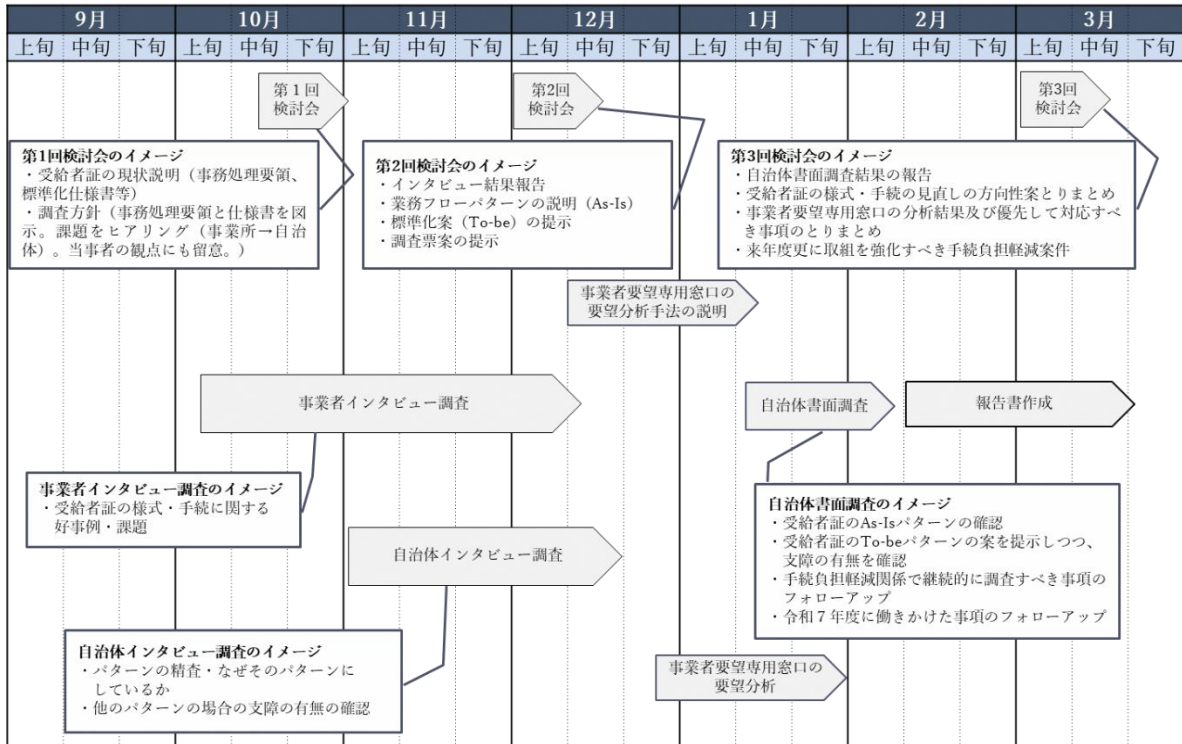
1.1.2 本調査研究の目的

このような経緯を踏まえ、今年度の本調査研究事業では、重点課題として「障害福祉サービス受給者証」の様式や関係手続に関する業務フローの現状把握・パターン分けを行い、手続負担の軽減に向けた「見直しの方向性案」の提示を目的とした分析・検討を行う。あわせて、これまでの事業で自治体に対して働きかけを行ってきた手続負担軽減に関する取組(特に令和7年8月の事務連絡に盛り込まれた契約内容の報告、実務経験の確認に関する取組な

ど)が、現場でどの程度進んでいるかについてのフォローアップ調査を実施する。さらに、インタビューや事業者要望専用窓口等に寄せられた要望の分析を継続的に行い、障害福祉分野における更なる手続負担軽減に向けて、今後取り組むべき課題の特定を行う。

1.2 本調査の流れ(事業の実施内容)

本調査研究は、以下のスケジュールで実施した。



事業者インタビュー調査：令和7年10月20日～11月13日

障害福祉サービス受給者証の様式・手続に関する好事例・課題の確認

第1回検討会：令和7年10月27日

障害福祉サービス受給者証の現状説明(事務処理要領、標準仕様書等)

調査方針(事務処理要領と仕様書を図示。課題をインタビュー：事業所→自治体。(当事者の観点にも留意)

自治体インタビュー調査：令和7年11月11日～11月26日

障害福祉サービス受給者証のパターンの精査・なぜそのパターンにしているかの確認

障害福祉サービス受給者証における他のパターンの場合の支障の有無の確認

第2回検討会：令和7年12月8日

インタビュー結果報告

業務フローパターンの説明(As-Is)

標準化案(To-Be)の提示

調査票案の提示

事業者要望専用窓口の要望分析手法の説明：令和7年12月22日

事業者要望専用窓口の要望分析：令和7年12月25日～令和8年3月2日

自治体書面調査：令和8年1月19日～令和8年2月12日

障害福祉サービス受給者証のAs-Isパターンの確認

障害福祉サービス受給者証のTo-Beパターンの案を提示しつつ、支障の有無を確認

手続負担軽減関係で継続的に調査すべき事項のフォローアップ

令和7年度に働きかけた事項のフォローアップ

第3回検討会：令和8年3月6日

自治体書面調査結果の報告

障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案取りまとめ

事業者要望専用窓口の分析結果及び優先して対応すべき事項の取りまとめ

来年度更に取り組を強化すべき手続負担軽減案件の検討

報告書の作成：令和8年3月31日

第2章 インタビュー調査

本章では、障害福祉分野における手続負担の実態を把握するために実施したインタビュー調査の結果を整理する。ここでは、障害福祉サービス事業者及び自治体の双方から聴取した内容に基づき、障害福祉サービス受給者証の様式及びその関係手続に関する現場の実態、支障の内容、並びに一部で見られた工夫事例を記載する。

2.1 事業者インタビュー

事業者インタビューでは、障害福祉サービス事業者が日常的に直面している手続負担を把握するため、障害福祉サービス受給者証の様式・形状・サイズの確認、支給決定情報の把握、更新申請時の対応、上限額管理等に関する実務上の支障や工夫について聴取した。特に、複数自治体と関わる事業者においては、自治体ごとの様式や運用の差異が、確認・請求・保管等の業務に直接影響している実態が確認された。

2.1.1 調査期間と調査対象

令和7年10月20日～11月13日

11法人(社会福祉法人:5法人、株式会社:6法人)

2.1.2 主な調査内容

障害福祉サービス受給者証の様式・手続に関する課題及び改善策、並びに自治体ごとの取扱いの違いの具体例について(特に負担軽減に資する自治体の取組例を含む。)

上限額管理に関する課題及び改善策、並びに自治体ごとの取扱いの違いの具体例について(特に負担軽減に資する自治体の取組例を含む。)

これまでの手続負担軽減の取組(実務経験の確認、契約内容の報告等)に関する受け止めについて

2.1.3 対象事業者

No.	法人名	対象事業所名	住所
1	ユースタイルラボラトリー株式会社	ユースタイルケア 東京 重度訪問介護	東京都中野区
2	デコボコベース株式会社	本社	東京都港区
		ハッピーテラスケアサポート芝浦	東京都港区
3	ソーシャルインクルー(株)	本社	東京都品川区
4	ハッピーライフケア株式会社	グローバルキッズメソッド, サカフル, ザスバキッズ	栃木県宇都宮市
5	株式会社LITALICOパートナーズ	LITALICOジュニア	東京都目黒区
6	社会福祉法人祉友会	リバティ神戸	兵庫県神戸市西区
7	株式会社誠	相談支援事業所誠	兵庫県明石市
8	社会福祉法人 王慈福祉会	王慈療護園	岡山県倉敷市児島下の町
9	社会福祉法人 朝日園	朝日園	香川県木田郡三木町
10	社会福祉法人常盤会	しろやまの風	鹿児島県鹿児島市
11	社会福祉法人美輪湖の家大津	相談支援事業所ひなた	滋賀県大津市

2.1.4 インタビュー結果

事業者インタビューでは、障害福祉サービス受給者証の形状やサイズの違い、押印や確認欄に関する独自の運用、認定審査会の開催時期が見えにくいことによる支給決定情報を確認することの遅れ、支給決定情報や更新申請奨励が事業者側に十分共有されないことによるサービス調整・請求上の支障など、複数の論点が確認された。他方で、障害福祉サービス受給者証情報の共有や更新対象者の早期抽出、更新申請書における印字機能の活用等、負担軽減につながる運用事例も確認された。以下では、主な論点ごとにその実態を整理する。

様式・手続に関する自治体ごとの差異

<現状・課題>

厚生労働省の事務処理要領が示す障害福祉サービス受給者証の様式例との不一致。
(例:事業者確認印欄等)

国の様式例で明示されていない部分の差異が生じている。(例:障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ、特記事項や備考欄の運用等)

様式の運用に関するローカルルールがある。(例:事業者名等のスタンプ・印鑑の必須化、シール貼付等)

障害福祉サービス受給者証の形状については、B5・B4の折りたたみ冊子形式、A4のミシン目入り(三つ折り・ジャバラ折り)、A3を折りたたんで冊子にするものなど、自治体ごとに様式が大きく異なっている。このため、複数の自治体と取引する事業所においては、コピー・スキャン・ファイリングといった日常的な事務作業の非効率を招いている。また、サービス種類ごとにページが分かれている様式や、厚生労働省の様式例にない「事業者確認印欄」が設けられている様式も存在するなど、記載内容の標準化が図られていない実態があった。一部の事業所からは、障害福祉サービス受給者証の記載内容から児・者(児童・成人)の判別が困難なケースがある旨も指摘された。

手続については、利用者本人による申請を原則とする制度設計と、行政窓口への来所が困難な利用者のために事業者が実質的に手続を代行せざるを得ない実態との間にギャップが生じており、対面・原本提出を前提とした運用の見直しが求められていた。また、更新申請の締め切り時期がタイトで、サービス等利用計画案の作成スケジュールとの調整に苦慮するとの声も複数あった。

<改善に向けた要望>

障害福祉サービス受給者証様式の標準化やコピーしやすい形状・サイズを標準化してほしいなどの要望に加えて、障害福祉サービス受給者証の電子化を求める声もある。(利用者の障害特性への配慮を求める声もある)

情報共有及び個人情報提供の同意

<現状・課題>

利用者が手続を行うことを原則とする制度と、事業所が実際に手続支援を行っている現実とのギャップが生じている。

業務フローの不備や個人情報の壁を理由に、事業者側に手続状況等に関する情報が共有されず、遅延・ミス・返戻につながる。

支給決定から障害福祉サービス受給者証が発行されるまでの間、申請プロセスが事業所から見えない「ブラックボックス化」した状態となっており、自治体に進捗を問い合わせても回答が得られないケースがある。早い自治体では申請から発行まで1か月程度であるのに対し、遅い自治体では3～4か月、最長では半年程度かかる事例があり、障害福祉サービス受給者証が手元に届かないことで請求が1～2か月遅れるという事業運営上の支障が生じている。また、障害支援区分の変更や支給量の増加があった場合でも、その情報が事業所に適切に伝わらないため、サービスの見直しに遅れが生じる事例も見られた。

更新案内が届く自治体と届かない自治体があるなど、手続に関する情報提供のあり方にも自治体間で差異があった。また、複数の事業所が関与する上限額管理業務においては、事業所間での実績確認がFAX等で行われているケースが多く、手作業による集計や誤送信、転記ミスなどのヒューマンエラーが頻発している。結果として、1事業所の計算ミ

スが関係する全事業所の請求エラー(返戻)を招く事態も生じており、根本的なシステム化を求める声が強く聞かれた。

<改善に向けた要望>

情報提供の事前同意による事業所への情報共有の円滑化や障害福祉サービス受給者証関係手続や情報共有のシステム化を求める声もある。

2.2 自治体インタビュー

自治体インタビューでは、障害福祉サービス受給者証の形状・サイズから相談支給申請、計画作成、障害支援区分認定、支給決定・障害福祉サービス受給者証の写しの交付、利用契約などサービス利用前の手続から、変更申請、記載事項変更、障害福祉サービス受給者証の再交付、障害福祉サービス受給者証の更新といったサービス提供後の手続を中心に自治体担当者から、実際の運用状況とその背景を聴取した。あわせて、事業者側から指摘のあった負担箇所が、自治体側ではどのような事情や制約の下で生じているかについても確認した。

2.2.1 調査期間と調査対象

令和7年11月11日～11月26日

10自治体

2.2.2 主な調査内容

障害福祉サービス受給者証の手続における課題・工夫について(事業者インタビューの結果を踏まえ、自治体の実情に応じて質問)

障害福祉サービス受給者証の様式における項目変更や仕様(冊子・単票等)の選択理由について

上限額管理に関する調整の課題及び自治体としての取組状況について

これまでの手続負担軽減の取組(実務経験の確認、契約内容の報告等)に関する対応状況について

2.2.3 対象自治体

No.	自治体名	担当課
1	愛知県豊田市	福祉部 障がい福祉課
2	大阪府堺市	障害福祉部 障害支援課
3	鹿児島県鹿児島市	福祉支援部 障害福祉課
4	兵庫県宝塚市	健康福祉部 障害福祉課
5	兵庫県尼崎市	南部障害者支援課
6	東京都中野区	健康福祉部 障害福祉課
7	神奈川県横浜市	健康福祉局 障害施策推進課
8	東京都調布市	福祉健康部 障害福祉課
9	東京都練馬区	健康部 健康推進課
10	東京都国立市	健康福祉部 しょうがいしゃ支援課

2.2.4 インタビュー結果

自治体インタビューでは、障害福祉サービス受給者証の形状・サイズは利用者の携帯性や既存帳票を踏まえて維持されている場合があること、認定審査会の開催頻度や資料送付方法には自治体差があること、計画相談支援事業所等との情報共有には個人情報保護や事務負担上の配慮があること、また、更新申請や税情報の確認の場面ではシステム連携や印字機能の可否が事務負担に影響していることが確認された。以下では、事業者インタビュー結果とあわせて、主な実態を論点ごとに整理する。

様式・手続に関する自治体ごとの差異

<現状・課題>

事業者や利用者から障害福祉サービス受給者証の様式への要望は聞かれないとの声もあるが、現状の障害福祉サービス受給者証のサイズについては、他の福祉系証書とのサイズ感を統一してほしいという課題もある。

自治体側のインタビューでは、障害福祉サービス受給者証の様式について事業者や利用者から特段の改善要望は受けていないとの声が複数聞かれた。一方で、既存のサイズや形状を採用している理由として、「他の福祉系証書とのサイズ感の統一」や「利用者が見慣れている形状の維持」を挙げる自治体が多かった。記載内容についても、IDの桁数(自治体によって6~10桁でバラつきあり)や、サービス種別ごとのページ分割方法、支給量変更欄の設置有無など、各自治体の運用実態に応じた独自の様式が採用されている実態が確認された。

更新時には証書の封入・郵送作業が集中するため物理的な事務負担が大きく、特に年度末(3月～4月)の更新集中期においては、担当職員の業務が逼迫する状況が複数の自治体から報告された。更新対象者をシステムから抽出・リストアップする作業だけで半月を要するケースもあり、その間は新規申請の処理が後回しになるという課題も指摘された。

<改善に向けた工夫・要望>

様式の標準化にあたっては、障害当事者である利用者の利便性への配慮を要望する。(形状の変化への戸惑いや別紙・別冊になることによる紛失リスク等)

情報共有及び個人情報提供の同意

<現状・課題>

サービス事業所からの情報提供依頼に対応する際の負担感がある。

サービス事業所間の情報共有の不備に起因する自治体への問合せが発生している。

上限額管理事業所の決定や手続に関するトラブルが存在している。

個人情報保護の観点から、事業所への障害福祉サービス受給者証の写しの積極的な共有を控えている自治体が多く、郵送コストや誤送信リスクへの懸念から「業務として対応しきれない」との声も聞かれた。上限額管理に関連する書類のやり取りについても、FAXやメールによる提出を認めず「郵送・持参のみ」と運用している自治体があり、これが事業所側の手続負担の一因となっていた。一方で、自治体への問合せの多くは事業所間での情報共有不足に起因していることも認識されており、電子的な仕組みによる情報共有の改善に期待する声も複数あった。

<改善に向けた工夫・要望>

自治体の業務フローにおける相談支援事業所等への情報提供の恒常化

個人情報提供の同意欄や各種同意書の活用

電子的な仕組みへの期待(特に上限額管理や手続進捗状況の情報共有)

自治体内の手続関係

<現状・課題>

各案件の個別性が高く相談から申請までの期間に差が生じている。

審査会の頻度を増やすことが困難である。

審査会の開催の日程調整に時間を要する。

紙ベースの運用、定型業務の負担(封入作業等)となっている。

審査会(二次判定)については、委員のなり手不足や日程調整の困難から開催頻度を増やすことが難しい実態が共有された。審査会1回あたりの処理件数には限りがあり(1回2時間で15~16件程度)、更新申請が集中する時期には処理が追いつかないケースも生じている。審査会のオンライン化を進めている自治体においても、資料についてはセキュリティ上の懸念や委員側の要望から紙で事前郵送・返送する運用が残っており、完全なペーパーレス化には至っていない。

オンライン申請(ぴったりサービス等)を導入している自治体では、受け付けたデータを基幹システムへ自動連携できず、職員が目視で再入力する「二度手間」が発生しているとの指摘が複数あった。デジタル化の恩恵を十分に享受できていない実態が明らかとなった。

<改善に向けた工夫・要望>

自治体における業務フローの明確化(優先順位の調整を含む)

審査会日程を踏まえたスケジュール見通しの開示

審査会のオンライン・ハイブリッド開催

更新申請への対応におけるRPAの導入(申請書へバーコード印字)

更新申請等への「ぴったりサービス」(オンライン申請)の活用

実務経験の確認、契約内容の報告等について多くの自治体で見直し済みまたは見直し予定との回答あり。契約内容報告書の管理負担軽減につながったとの回答もある。

2.3 障害福祉サービス受給者証の様式に関する実態

障害福祉サービス受給者証の様式に関しては、自治体ごとに形状、サイズ、記載項目、更新方法等に差異がみられ、特に複数自治体と関わる事業者にとっては、確認・保管・請求の各場面で事務負担の要因となっていることが確認された。他方で、自治体側では、既存システムの仕様、利用者の携帯性等を理由として、従来の様式を維持している場合もみられた。事業者・自治体双方へのインタビュー調査の結果、障害福祉サービス受給者証に関する事務負担の主な課題として以下の点が明らかとなった。

2.3.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ

障害福祉サービス受給者証の形状・サイズについては、冊子型、折りたたみ型、一枚紙等、自治体ごとに多様な様式が採用されていた。事業者からは、冊子型や蛇腹型はコピーやスキャンがしにくく、内容の確認や保管に手間がかかるとの指摘があった。一方で自治体側からは、既存の運用や利用者の持ち運びやすさを踏まえて現行の形状を維持している旨の説明がみられた。

2.3.2 障害福祉サービス受給者証の記載項目

障害福祉サービス受給者証の記載項目については、市町村番号、負担上限月額、加算の記載方法、自治体連絡先等の有無や表記方法に差異がみられた。また、同じ趣旨の項目でも自治体によって用語が異なる場合があり、事業者からは請求や照会の際に確認作業が増えるとの意見があった。

2.3.3 事業者確認印欄

事業者確認印欄については、自治体によって設置の有無が分かれており、設置されている場合でも、実質的には形式的な確認にとどまっているとの意見があった。事業者側からは、押印や記名のための追加作業が発生する一方で、実務上の必要性が分かりにくいとの指摘がみられた。

2.4 障害福祉サービス受給者証の手續に関する実態

障害福祉サービス受給者証の様式だけでなく、その手續に関する運用面にも自治体差がみられた。特に、認定審査会の開催時期や開催方法、障害福祉サービス受給者証の送付先の設定、相談支援事業所等への共有方法、更新申請奨励や添付書類の取扱いは、利用者、事業者、自治体のそれぞれに影響する実務上の論点として確認された。

2.4.1 認定審査会の開催頻度・スケジュール

認定審査会については、自治体によって開催頻度に差があり、月1回又は月2回程度の開催としている自治体では、支給申請から支給決定まで期間を要する例が確認された。事業者側からは、審査時期の見通しが立ちにくく、サービス開始や請求の時期に影響が生じるとの意見があった。

2.4.2 認定審査会の開催形式

認定審査会の開催形式については、一部自治体でオンライン会議システムが利用されていたが、資料の配布や回収は紙で行われている例も確認された。自治体側からは、個人情報保護や資料管理への配慮が必要である一方、移動負担や日程調整の観点から、オンライン活用に一定の有効性があるとの認識も示された。

2.4.3 障害福祉サービス受給者証の送付先

障害福祉サービス受給者証の送付先については、住民票上の住所への送付を基本としつつ、実際には施設入所者や家庭状況において、居住地以外の住所に送付する方が適切な場合があることが確認された。事業者側からは、障害福祉サービス受給者証の写しが速やかに確認できないことにより、サービス開始や請求準備に支障が生じるとの意見がみられた。

2.4.4 計画相談支援事業所等への情報提供

支給決定情報や障害福祉サービス受給者証の写しの共有については、本人経由での確認を基本とする場合や、自治体から相談支援事業所等へ直接共有する事例があった。事業者側からは、支給量や負担上限月額等の確認が遅れると、サービス調整や請求事務に支障が生じるとの意見があり、一部自治体ではFAXやメールによる共有が行われていた。

2.4.5 更新申請奨励について

更新申請時には、利用者本人への案内に加え、相談支援事業所等が更新対象者を把握できるかどうか、手続の円滑化に影響していた。更新対象者を早期に抽出し、計画相談支援事業所へ情報共有をしている自治体では、必要書類の準備や手続を前倒しで進めている例が確認された。

2.4.6 印字機能やシステムの活用

更新申請や障害福祉サービス受給者証の発行の際、既存情報を活用した印字や更新対象者抽出をRPA活用等により、事務負担を軽減している自治体がみられた。他方で、更新申請書における二次元コード活用など、システム連携を進める自治体も確認された。

2.4.7 市町村民税課税(非課税)証明書の添付

所得情報確認に関しては、市町村民税課税(非課税)証明書の提出を求める運用と、自治体内連携等を活用して、書類提出を不要としている運用の双方が確認された。利用者にとっては書類取得の負担があり、自治体にとっても確認作業が発生するため、情報確認方法の違いが手続負担に影響していることがうかがわれた。

2.5 手続負担軽減に関する実態

インタビューでは、障害福祉サービス受給者証以外の手続に関して、押印、対面提出、添付書類、省略可能書類の取扱い等に関する実務上の差異が確認された。これらの手続は、障害福祉サービス受給者証と同様に、事業者及び自治体双方の事務負担に関わるものであり、後続の書面調査及び第6章で整理する論点として位置づけられる。

2.5.1 押印・署名

押印や自署を求める運用については、書類の真正性確認や従前の慣行を理由として残されている場合があった一方で、電子的手段への移行や押印省略を進めている例も確認された。これらの取扱いの差は、書類の提出方法や準備期間に影響していた。

2.5.2 提出方法

指定申請や届出の提出方法については、対面提出を前提とする運用、郵送を認める運用、電

子提出を試行又は活用している運用があり、自治体ごとに差がみられた。特に、電子提出が可能であっても、自治体内部での再入力が必要となる場合には、利用者側の利便性向上と自治体側の負担軽減が一致しない場合があることが確認された。

2.5.3 添付書類・省略可能書類

添付書類の取扱いについては、契約内容報告書、実務経験証明、課税関係書類等を含め、省略可能な書類の範囲や代替確認手段の有無に自治体差がみられた。現場では、どの書類が省略でき、どの書類は従来どおり必要なかが自治体によって異なることが、事業者側の確認負担につながっていた。

2.6 インタビューを踏まえた自治体書面調査の設問設計

以上のインタビュー調査から、具体的には、障害福祉サービス受給者証の様式については、形状・サイズ・記載事項の現状把握、シール貼付の廃止可能性、自治体連絡先等情報の記載、事業所確認印欄(押印欄)の設置状況、手続については、認定審査会の開催頻度、認定審査会オンライン活用の状況、相談支援事業所等への写しの共有状況、課税証明書の省略対応、印字機能活用を前提とした、標準準拠システムの状況について調査項目として設定した。これにより、インタビューで把握した個別事例の課題が全国的に見てどの程度の広がりを持つものであるかを確認するとともに、障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性を検討するための根拠データを収集することとした。

第3章 自治体書面調査

本章では、全国の自治体を対象に実施した書面調査の結果を報告する。本調査は、指定権者としての事務手続の状況を把握する「都道府県・指定都市・中核市向け調査」と、障害福祉サービス受給者証の発行主体としての実態を把握する「市区町村向け調査」から構成されている。

3.1 調査の概要

3.1.1 調査対象及び調査内容

自治体書面調査(都道府県・指定都市・中核市向け調査)

対象:都道府県、指定都市、中核市(計129自治体)

回収数:手続負担軽減の取組状況 119自治体(回収率 92.2%)

回収数:令和7年度に新たに働きかけを行った事項の対応状況 113自治体(回収率 87.5%)

手続負担軽減の取組状況の概要:事業者の手続負担を軽減する観点から、厚生労働省において、障害福祉分野における申請・届出等に関する手続負担の軽減や障害福祉サービス等事業者の合併、事業譲渡等に係る手続負担の軽減に向けた取組を実施(令和5年度以降の規制改革実施計画を踏まえた取組)。「自治体における手続の簡素化等を依頼する事務連絡の発出等による働きかけ」「事業者から自治体への申請・届出等に係る事務手続の簡素化の取組状況や合併・事業譲渡等のローカルルールについての調査」を実施。

令和7年度に新たに働きかけを行った事項の対応状況の内容:令和6年度調査研究事業※を踏まえ、令和7年8月に厚生労働省から自治体に対して発出された事務連絡では、「審査支払事務において国保連から提供される情報で契約内容を確認できる場合に契約内容報告書の提出を省略できることとし、契約内容報告書の提出の要否について見直しを検討すること」「サービス管理責任者等に必要な実務経験を確認する際、実務経験の証明が困難な場合でも、信頼性を可能な限り担保しつつ、実務経験証明書の提出以外の手段により確認を行うことを可能とすること」が盛り込まれた。これらを踏まえた自治体の対応状況を把握するとともに、その他の手続負担軽減に関する進捗状況についての特筆すべき点や障害福祉分野における手続負担軽減に関する意見・要望を調査。

自治体書面調査(市区町村向け調査)

対象:全国の市区町村(計1,743自治体)

回収数:障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性 801自治体(回収率45.9%)

障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性の内容:障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性についての調査は、令和6年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉現場における手続負担の軽減に関する調査研究」※において、事業者及び事業者団体から特に負担軽減に向けた強い要望が寄せられた障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続に関する実態把握を調査

※令和6年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉現場における手続負担の軽減に関する調査研究」

3.1.2 調査方法

Excel形式の調査票を電子メールにて配布・回収する方法で実施した。「調査・照会(一斉調査)システム」を活用し、厚生労働省から調査対象自治体に調査票を送付した。

3.1.3 調査時点

令和8年1月1日時点

3.1.4 調査期間、回収状況

調査期間:令和8年1月19日～2月12日

3.2 調査結果(1)手続負担軽減に関する取組状況

本節では、129自治体中119自治体から得られた回答(回収率92.2%)に基づき、手続負担軽減の取組状況を報告する。

3.2.1 事業者から指定権者に対する申請・届出に関する手続負担軽減に関する取組状況

この3年間で改善傾向。ただし、一部の項目で令和6年度調査から令和7年度調査にかけて一時的な低下もあり。

図表3-1 手続負担軽減に関する取組状況

調査項目	令和5年度調査 (n=125)	令和6年度調査 (n=115)	令和7年度調査 (n=119)
新規指定申請時、全ての場合において対面での提出を必須(調査票① 2-2)	32自治体 (25.6%)	19自治体 (16.5%)	27自治体 (22.7%)
人員配置に関する添付資料は、人員配置基準に該当する資格に関する資格証や研修修了証等の写しのみとしている(調査票①3-1)	43自治体 (34.4%)	52自治体 (45.2%)	48自治体 (40.3%)
運営規程等における従業員の「員数」について、実人数を記載する場合であっても同規定等の「員数」に変更があったとするのは1年のうちの一定の期間を比較している場合、その変更の届出は1年のうちの一定の時期に行うもので足りるとしている(調査票① 5-2)	36自治体 (28.8%)	44自治体 (38.3%)	48自治体 (40.3%)
同一事業所で受けている複数のサービスの指定の有効期限が異なる場合には、それらの指定等の有効期間をあわせて更新することを全サービスで可(調査票① 7-2)	80自治体 (64.0%)	84自治体 (73.0%)	96自治体 (80.7%)

(注)各年度の回答件数が異なることから、純粋な比較とはならない点に注意。

令和5年度から令和6年度にかけて大きく変化がなかった項目についても改善傾向が見られる(特に上の3つについては、令和7年8月に厚生労働省から自治体に対して発出した事務連絡でも取り上げ、重ねて働きかけを実施)。

図表3-2 手続負担軽減に関する取組状況

調査項目	令和5年度調査 (n=125)	令和6年度調査 (n=115)	令和7年度調査 (n=119)
(指定申請や更新申請に際し)電子メールでの提出を事業者が選択可能としている(調査票① 2-1.4.)	新規申請:37自治体 (29.6%) 更新申請:43自治体 (34.4%) 変更申請:48自治体 (38.4%)	新規申請:29自治体 (25.2%) 更新申請:34自治体 (29.6%) 変更申請:39自治体 (33.9%)	新規申請:38自治体 (31.9%) 更新申請:42自治体 (35.3%) 変更申請:48自治体 (40.3%)
指定申請に際し、事業所の建物や設備等の写真は自治体が指定にあたって現地を訪問しない場合に限って提出を求めている(調査票① 4-1)	8自治体 (6.4%)	8自治体 (7.0%)	15自治体 (12.6%)
更新申請にあたり必要な事項のうち、既に提出して変更がない場合は全てのサービスにおいて省略可(調査票① 6-1)	78自治体 (62.4%)	74自治体 (64.3%)	81自治体 (68.1%)
一つの事業所で複数のサービスの指定を同時に受ける際に、各サービスや事業所で共通する書類はまとめて1通のみ提出すれば可(調査票① 7-1)	89自治体 (71.2%)	86自治体 (74.8%)	91自治体 (76.5%)

(注1)各年度の回答件数が異なることから、純粋な比較とはならない点に注意。

(注2)令和5年度調査 調査票① 2-1.4.の調査では、無回答の集計結果がなかったため、(n=122)となっている。

既提出書類の再提出や電子化への対応について、合併・事業譲渡等関係や指導監査関係については、進展に課題が残る。

図表3-3 手続負担軽減に関する取組状況

調査項目	令和5年度調査 (n=125)	令和6年度調査 (n=115)	令和7年度調査 (n=119)
吸収合併等の前後で事業所が実質的に継続して運営されると認める場合の柔軟な運用(手続の簡素化等) (調査票① 10-5)		96自治体 (83.5%)	98自治体 (82.4%)
内容の重複防止(事前提出資料と当日確認資料の重複、法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等)に努めている (調査票① 8-1)	108自治体 (86.4%)	97自治体 (84.3%)	91自治体 (76.5%)
運営指導にあたり、既提出文書(指定申請等で提出済の内容変更のない書類等)の再提出を不要にしている (調査票① 8-1)	77自治体 (61.6%)	65自治体 (56.5%)	56自治体 (47.1%)
ICTで書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している (調査票① 8-1)	121自治体 (96.8%)	110自治体 (95.7%)	104自治体 (87.4%)

(注)各年度の回答件数が異なることから、純粋な比較とはならない点に注意。

3.3 調査結果(2)令和7年度新規働きかけ事項の対応状況

本節では、129自治体中113自治体から得られた回答(回収率 87.5%)に基づき、令和7年度に国から重点的に働きかけを行った事項への対応状況を報告する。

3.3.1 契約内容報告書の提出省略

契約内容報告書の省略については、約4割の自治体が厚生労働省からの事務連絡を踏まえて省略可能とした旨を回答しており、以前から省略している自治体と合わせると、半数以上の自治体で省略可能となっている。また、2割以上の自治体が今後省略予定との旨、回答しており、事務連絡の効果が浸透しつつある。

図表3-4 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、契約内容報告書の提出の省略可否について(n=113)

回答項目	自治体数	割合
1. 以前から既に省略している	15	13.3%
2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて省略可能とした	48	42.5%
3. 今後省略予定である	27	23.9%
4. 省略していない・今後も予定がない	23	20.4%
合計	113	100.0%

※「4. 省略していない・今後も予定がない」の主な理由:法令・条例・基準との整合性を保つため(6自治体/5.3%)、業務多忙や部署間調整の未了、標準化移行後の帳票見直し待ちなど、組織内部の都合で検討段階にあるため(5自治体/4.4%)、都道府県のため直接収受していない、または市町村判断に一任・情報共有しているため(5自治体/4.4%)、自前で審査・管理を行う必要がある、または通所施設の把握等の特定目的で活用しているため(4自治体/3.5%)、他様式との兼ね合い(2自治体/1.8%)、管轄・対象外(1自治体/0.9%)等

3.3.2 実務経験証明書の代替手段確認

実務経験の証明が困難な場合の実務経験証明書の提出以外の代替的手段による確認については、既に約6割近くの自治体が以前から代替を認めていたものの、約1割の自治体が厚生労働省からの事務連絡を踏まえて認めることとした旨、回答しており、約7割以上の自治体が代替を認めるようになっている。また、約1割の自治体が今後代替を認める予定との旨、回答しており、事務連絡の効果が浸透しつつある。

図表3-5 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、実務経験の証明が困難な場合でも、信頼性を可能な限り担保しつつ、実務経験証明書の提出以外の手段により確認を行うことを可としているか(n=113)

回答項目	自治体数	割合
1. 以前から代替を認めている	66	58.4%
2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて代替を認めることとした	15	13.3%
3. 今後代替を認める予定である	12	10.6%
4. 認めていない	18	15.9%
無回答	2	1.8%
合計	113	100.0%

※「4. 認めていない」の主な理由：書類の信頼性・真正性の担保(6自治体/5.3%)、実務上の必要性・検討機会の不足(4自治体/3.5%)、現行の例外対応で充足しているため(3自治体/2.7%)、確認項目の特定が困難なため(2自治体/1.8%)、認めた場合、行政側の審査負担・過重の懸念があるため(1自治体/0.9%)、証明内容の統一性を重視しているため(1自治体/0.9%)

3.4 調査結果(3)障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性

本節では、1,743自治体中801自治体から得られた回答(回収率 45.9%)に基づき、障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性について、主に様式と手続の観点から取りまとめている。

3.4.1 障害福祉サービス受給者証の形状・サイズ

厚生労働省の事務処理要領(※)が示す障害福祉サービス受給者証の様式を基準に比較検討している。

(※)厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号

(1) 形状

本調査結果において、障害福祉サービス受給者証の形状は、「冊子・手帳型」が57.4%と過半数を占め、次いで「折りたたみ(蛇腹折りを含む)」が32.5%と

なっており、「一枚紙」を採用しているのは6.9%となっている。

図表3-6 現在発行している障害福祉サービス受給者証の形状(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.一枚紙	55	6.9%
2.折りたたみ(蛇腹折りを含む)	260	32.5%
3.冊子・手帳型	460	57.4%
4.その他	25	3.1%
無回答	1	0.1%
合計	801	100.0%

※「4.その他」の主な内容:複数枚のA4用紙をホッチキス留めして発行している(7自治体/28.0%)、折りたたみ型(蛇腹折り等)と冊子型を併用・セットで発行している(7自治体/28.0%)、A4用紙等の複数枚に両面印刷して発行している(5自治体/20.0%)、折りたたみ型の用紙を冊子や手帳に貼り付けて発行している(3自治体/12.0%)手帳へのシール貼り付けやページごとに裁断して発送している(2自治体/8.0%)、利用者がおらず発行実績がない(1自治体/4.0%)等

(2) サイズ

原紙のサイズについては、「その他(独自サイズ等)」が46.3%と最多を占め、標準仕様書で想定されている「A4」としている自治体は37.7%であった。

図表3-7 障害福祉サービス受給者証の原紙サイズ(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.A4	302	37.7%
2.A3	40	5.0%
3.B4	57	7.1%
4.B5	28	3.5%
5.その他	371	46.3%
無回答	3	0.4%
合計	801	100.0%

※「5.その他」の主な内容:B7サイズ(91mm×128mm)(149自治体/40.2%)、手帳型や冊子型の形態で発行(34自治体/9.2%)、A6サイズ(105mm×148mm)(24自治体/6.4%)、B6サイズ(128mm×182mm)(23自治体/

6.2%)、A4・A5等の用紙を分割や三つ折りにして発行(16自治体/4.3%)、決定内容をシールやラベルに印字して発行(9自治体/2.4%)、L判(4自治体/1.1%)その他(はがき、A7、実績なし等)(54自治体/14.6%)

(3) 標準システム仕様書の活用状況

標準準拠システムへ未移行であり、障害福祉サービス受給者証の様式には標準準拠システム上の仕様を活用していない自治体でも半数以上が、標準準拠システムに移行し次第、活用予定としている。

図表3-8 標準準拠システムへの移行状況と厚生労働省の示す「障害者福祉システム標準仕様書【第5.0版】」(別紙4)帳票レイアウト(※)における「障害福祉サービス受給者証」に基づく「A4に3面印刷」の仕様の活用状況(n=801)

※厚生労働省 障害者福祉システム標準仕様書【第5.0版】

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行済みで、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している	354	44.2%
2.標準準拠システムへ移行済みだが、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない	28	3.5%
3.標準準拠システムへ未移行だが、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している	189	23.6%
4.標準準拠システムへ未移行で、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない	228	28.5%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

※「2.標準準拠システムへ移行済みだが、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」の主な理由:標準準拠システムの仕様不足・未対応や、ベンダー側での調整中(12自治体/42.9%)、令和8年度以降の移行予定や、現在移行に向けた準備・調整中である(10自治体/35.7%)、用紙代や作業工数等のコスト面・負担増、または携帯性への懸念(5自治体/17.9%)、利用者・事業者の混乱防止や、従来様式(手帳型等)への慣れを優先(4自治体/14.3%)等

図表3-9 4.標準準拠システムへ未移行で、障害福祉サービス受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」を選択した場合の今後の対応(n=228)

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行し次第、活用予定	133	58.3%
2.標準準拠システムへ移行しても、活用しない	5	2.2%
3.標準準拠システムへ移行した場合の活用について検討中・未定	61	26.8%
4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない	24	10.5%
5.その他	2	0.9%
無回答	3	1.3%

※「5.その他」の主な内容:現行の運用(A4に3面印刷したシールの貼付等)との親和性があり、標準仕様の活用を検討可能(1自治体/50.0%)、一部の項目については標準仕様を活用するが、その他の項目は現行の様式(冊子型等)を継続する予定(1自治体/50.0%)等

(4) シール貼付

約半数(51.1%)の自治体がシール貼付運用を行っているが、そのうち約63%は廃止困難と回答。廃止困難の理由は「形状維持」や「システム制約」が多い。

図表3-10 障害福祉サービス受給者証の変更、記載事項変更、更新時に際して、シール貼付による記載内容の変更・修正の運用を行っているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.行っている	409	51.1%
2.行っていない	390	48.7%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

※「1.行っている」場合、主な運用方法:シールを郵送・送付し、受給者本人や施設・事業所等に貼付を依頼している(136自治体/33.3%)、変更のあった該当ページのみの差替えや、旧情報の上から新しいシールを重ねて貼付している(83自治体/20.3%)、障害福祉サービス受給者証を一旦預かる、あるいは窓口持参により、市側(職員等)でシールを貼付している(37自治体/9.0%)、支給決定通知書等の書類を送付する際に、シールを同封している(32自治体/7.8%)、氏名・住所等の軽微な事項は、手書き修正(二重線・訂正印等)で対応することがある(11自治体/2.7%)、相談支援事業所や相談支援専門員を経由して、シールの受け渡しや貼付を行っている(11自治体/2.7%)等

図表3-11 「1.行っている」の場合、シール貼付運用を廃止することは可能か(n=409)

回答項目	自治体数	割合
1.廃止可能	138	33.7%
2.廃止困難	260	63.6%
無回答	11	2.7%

※「2.廃止困難」の主な理由：現在の障害福祉サービス受給者証の形状(冊子・手帳型等)を維持するために必要(59自治体/22.7%)、有効な代替手段の不在や、現状の運用が定着しているため(58自治体/22.3%)、利用者・事業所側の利便性(最新情報の確認等)や混乱防止(50自治体/19.2%)、システムの仕様上の制約や、ベンダー対応・標準化への移行待ち(43自治体/16.5%)、再交付に伴うコスト(印刷費・郵送料等)の増加(38自治体/14.6%)、事務手続の負担増(再発行作業や障害福祉サービス受給者証の回収・返送等の工数)(35自治体/13.5%)等

(5) 自治体連絡先等情報

障害福祉サービス受給者証の「支給市町村名称及び印」欄に記載している項目について、例えば、「市町村番号」については715自治体(89.3%)が掲載、「担当部署電話番号」については511自治体(63.8%)が掲載。「担当部署電話番号」については、現在掲載していない290自治体のうち、半数以上にあたる146自治体(50.3%)が「掲載可能」と回答(既に掲載済みの511自治体と合わせると、全体の8割以上(657自治体)が、担当部署の電話番号を掲載できる状態)。

図表3-12 障害福祉サービス受給者証の「支給市町村名称及び印」の欄に掲載している項目(複数選択)

回答項目	自治体数	割合
1.市町村番号(6桁の識別番号)	715	24.2%
2.支給市町村名	782	26.5%
3.担当部署名	481	16.3%
4.代表電話番号	214	7.2%
5.担当部署電話番号	511	17.3%
6.FAX番号	69	2.3%
7.メールアドレス	2	0.1%
8.その他	181	6.1%

※「8.その他」の主な内容：役所・自治体の住所(所在地)(163自治体/90.1%)、郵便番号(32自治体/17.7%)、担当部署名・担当窓口(25自治体/13.8%)、公印・職印(14自治体/7.7%)、代表者名(市長・町村

長・福祉事務所長等)(11自治体/6.1%)、連絡先(電話番号・FAX・メールアドレス等)(7自治体/3.9%)、障害福祉サービス受給者証以外の書類(支給決定通知書等)に記載している(4自治体/2.2%)等

図表3-13 「5.担当部署電話番号」を選択していない(掲載していない)場合、掲載することは可能か(n=290)

回答項目	自治体数	割合
1.掲載可能	146	50.3%
2.掲載困難	126	43.4%
無回答	18	6.2%

※「2.掲載困難」の主な理由:システムの仕様制限や改修が必要(費用・予算、ベンダー対応、標準システム準拠等)(51自治体/40.5%)、担当部署の直通電話番号がない(代表番号のみ、あるいは内線対応のため)(31自治体/24.6%)、障害福祉サービス受給者証の紙面スペース不足や、掲載用の入力欄がない(11自治体/8.7%)、運用の継続や必要性の不在(従来からの慣習、特に需要がない等)(5自治体/4.0%)、支給決定通知書や他の冊子など、別の手段で周知しているため(4自治体/3.2%)、組織体制上の理由や管理の難しさ(担当が複数、番号変更の可能性等)(4自治体/3.2%)等

(6) 事業者確認印欄等

障害福祉サービス受給者証に「事業者確認印欄」を設けている自治体は全体の34.6%(277自治体)。事業者確認印欄を設けている自治体についても、67.9%の自治体が廃止が可能と回答。

図表3-14 障害福祉サービス受給者証における「事業者確認印欄」はあるか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.「事業者確認印欄」を設けていない	521	65.0%
2.設けている	277	34.6%
無回答	3	0.4%
合計	801	100.0%

図表3-15 貴自治体の「事業者確認印欄」において認められている記入方法

回答項目	自治体数	割合
1.印鑑・スタンプ	367	51.7%
2.署名	343	48.3%

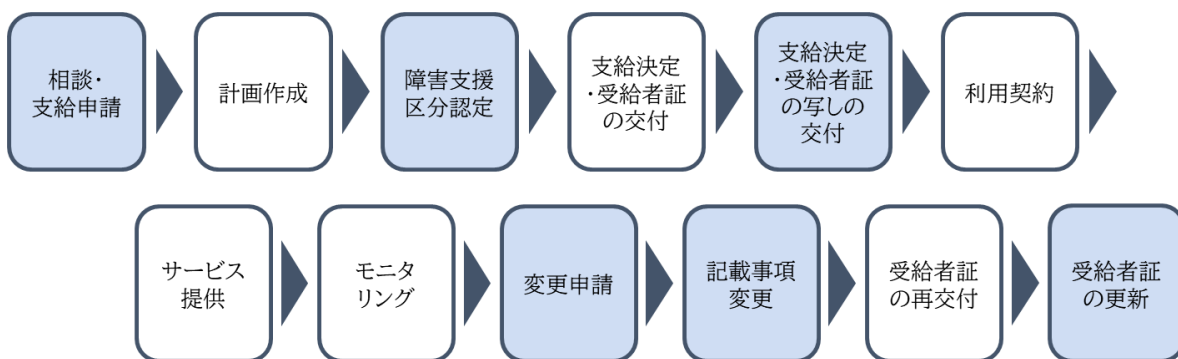
図表3-16 「2.「事業者確認印欄」を設けている」を選択した場合、「事業者確認印欄」の運用の見直しは可能か(n=277)

回答項目	自治体数	割合
1.事業者確認印欄の廃止が可能	188	67.9%
2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能	57	20.6%
3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない	4	1.4%
無回答	28	10.1%
合計	277	100.0%

※「2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能」の主な理由:特に活用・関与はしていないが、慣習的に設けている(または廃止を検討していない)ため(16自治体/28.1%)、複数事業所間の連携や、支給量・契約量の整合性・上限管理の把握に必要なため(10自治体/17.5%)、既存の様式(冊子等)に印刷されている、または標準仕様・国の様式に準拠しているため(5自治体/8.8%)、システムの仕様変更が困難、またはベンダー確認が必要なため(3自治体/5.3%)、省令等に基づき必要と解釈しており、市町村独自の判断での廃止は適切でないため(1自治体/1.8%)等

「3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない」の主な内容:特に検討を行っていないため(1自治体/25.0%)、標準準拠システム上の仕様に合わせているため(国の仕様変更待ち等)(1自治体/25.0%)、広域的な組織体制(広域行政圏等)での協議や調整が必要なため(1自治体/25.0%)等

3.4.2 障害福祉サービス受給者証の手続



手続については、主に(1)相談・支給申請、(2)障害支援区分認定、(3)支給決定・受給者証の写しの交付、(4)障害福祉サービス受給者証の更新の4つの観点から調査内容を抽出している。

(1) 相談・支給申請

認定審査会の開催頻度が低い(月に数回程度等)自治体が約半数。こうした中、事前に審査スケジュールや見通しを公開・提示している自治体は9%にとどまる。審査スケジュールの公開は「実施を検討中」3.6%、「将来的に実施の余地あり」72.8%。

図表3-17 障害支援区分認定における審査会の平均的な開催頻度(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.週1回	48	6.0%
2.隔週	118	14.7%
3.月1回	415	51.8%
4.その他	215	26.8%
無回答	5	0.6%
合計	801	100.0%

※「4.その他」の主な内容:月1~3回程度(125自治体/58.1%)、3ヶ月に1回以下、または不定期(年数回、随時等)(29自治体/13.5%)、週1回以上(月4回~)(20自治体/9.3%)、対象種別(身体・知的・精神)や年度、時期により開催頻度が異なる(15自治体/7.0%)、広域連合や事務組合への委託、共同開催(圏域での実施等)(15自治体/7.0%)、2ヶ月に1回程度(9自治体/4.2%)等

図表3-18 住民が支給申請から障害区分認定までの見通しを立てやすくするため、審査会の開催スケジュール等を事前に公開することは可能か(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.実施済み	72	9.0%
2.実施を検討中	29	3.6%
3.将来的に実施の余地あり	583	72.8%
4.実施困難	106	13.2%
無回答	11	1.4%
合計	801	100.0%

※「4.実施困難」の主な理由：委員の都合や審査件数により、日程の変更や流会の可能性があるため(48自治体/45.3%)、広域連合や事務組合への委託、共同開催等のため、自市町村単独での判断・公開が困難(33自治体/31.1%)、認定調査や医師意見書の受理状況により審査時期が変動し、確約できないため(12自治体/11.3%)、特定の回への審査希望の殺到や調整の難航など、事務の混乱を避けるため(8自治体/7.5%)、現状で事前公開のニーズがない、あるいは個別の問い合わせで対応できているため(7自治体/6.6%)、毎週開催している、あるいは既に決まったスケジュールで運用しているため(2自治体/1.9%)等

(2) 障害支援区分認定

オンラインやハイブリッド形式での開催を導入している自治体は全体の25.2%にとどまる。その一方で、対面のみ自治体でも、将来的にオンライン活用余地ありとしている自治体は75.2%に上る。

図表3-19 障害支援区分認定における審査会の開催形態について(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.対面のみで開催している	572	71.4%
2.オンライン開催を活用している	202	25.2%
無回答	27	3.4%
合計	801	100.0%

図表3-20 「1.対面のみで開催している」の場合、オンライン開催を活用することは可能か(n=572)

回答項目	自治体数	割合
1.実施を検討中	23	4.0%
2.将来的に実施の余地あり	430	75.2%
3.実施困難	100	17.5%
無回答	19	3.3%

※「3.実施困難」の主な理由：広域連合や事務組合への委託、共同開催等のため、各市町村単独での判断が困難(34自治体/34.0%)、自治体側の設備・システム環境の未整備や、導入・維持コストの負担(22自治体/22.0%)、個人情報の保護や資料(紙媒体)の管理・回収、セキュリティ対策の難しさ(9自治体/9.0%)、審査委員のICT環境の未整備(機材・ネット環境)やITリテラシーへの懸念(8自治体/8.0%)、開催頻度や件数が少なく、対面や書面開催で十分(費用対効果が低い)ため(4自治体/4.0%)、委員の合意が得られない、あるいは対面での審議を重視する意向があるため(2自治体/2.0%)等

(3) 支給決定・障害福祉サービス受給者証の写しの交付

施設入所者等に対し、障害福祉サービス受給者証等の送付先を住民票上の住所ではなく、本人の同意に基づき施設気付等へ柔軟に設定可能な自治体は99.1%。

図表3-21 障害福祉サービス受給者証について、居住地とは別の住所への送付を認めているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.別住所への送付を認めている	794	99.1%
2.認めていない	6	0.7%
無回答	1	0.1%
合計	801	100.0%

※「2.認めていない」の主な理由：住民登録地への送付を原則としており、利用者側での転送対応(郵便局の手続等)を求めているため(1自治体/16.7%)、事務が煩雑になることを避けるため(1自治体/16.7%)、特定のサービス(施設入所等)においては、別住所への送付を認めていないため(1自治体/16.7%)等

支給決定後に、相談支援事業所へ障害福祉サービス受給者証の写しを送付・提供している自治体は85.8%。未実施自治体でも、7割近くの自治体が将来的に余地ありとしている。

図表3-22 支給決定の際に支給決定情報を指定特定相談支援事業所に共有しているか
支給決定の情報：支給決定の写し、支給決定の変更通知の写し、障害福祉サービス受給者証の写し
等(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.共有している	687	85.8%
2.共有していない	112	14.0%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

※「1.共有している」場合、情報共有の方法：障害福祉サービス受給者証の写し(コピー)を交付・送付している(338自治体/49.2%)、事業所からの求めや希望、事前の同意があった場合にのみ提供している(101自治体/14.7%)、決定通知書の写し(コピー)を交付・送付している(52自治体/7.6%)、窓口での手渡しや来庁時の確認により共有している(52自治体/7.6%)、口頭(電話・対面等)で情報を伝達・共有している(29自治体/4.2%)、メールやシステム、電子媒体等を活用して情報を共有している(13自治体/1.9%)、障害福祉サービス受給者証の原本を事業所へ郵送・送付し、事業所から受給者へ渡してもらうよう依頼している(10自治体/1.5%)等

「2.共有していない」の主な内容：特段の共有の必要性を感じない(既に把握可能、相談員が確認すべき等)(33自治体/29.5%)、事業所からの求めや希望、個別の依頼があった場合にのみ共有している(31自治体/27.7%)、個人情報保護・漏洩リスクや、本人の同意状況の不明確さ(15自治体/13.4%)、利用者本人からの提示を基本としている(本人・家族経由)(14自治体/12.5%)、事務負担・コストの増大(職員不足、郵送料、件数の多さ等)(12自治体/10.7%)等

図表3-23 「2.共有していない」の場合、今後指定特定相談支援事業所へ情報共有を行うことは可能か(n=112)

回答項目	自治体数	割合
1.実施を検討中	2	1.8%
2.将来的に実施の余地あり	74	66.1%
3.実施困難	29	25.9%
無回答	7	6.3%

※「3.実施困難」の主な理由や課題、懸念など：事務負担・業務量の増大(人員不足、作業工数、対象件数の多さ等)(18自治体/62.1%)、費用・コスト面の課題(郵送料、印刷代、予算上の制約等)(8自治体/27.6%)、個人情報保護・漏洩リスクや、本人の同意状況の確認・管理の難しさ(5自治体/17.2%)、利用者本人から事業所へ提示・共有することが原則であるという考え(3自治体/10.3%)、事業所側からの要望やニーズが特にないため(2自治体/6.9%)等

(4) 障害福祉サービス受給者証の更新

更新申請のお知らせについては、31.2%の自治体が相談支援事業所に共有。相談支援事業所に共有していない544自治体のうち、7割以上が「将来的に実施の余地あり」。

図表3-24 更新手続きが必要な際、指定特定相談支援事業所等に対しても更新申請のお知らせを共有しているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.更新申請のお知らせを共有している	250	31.2%
2.していない	544	67.9%
無回答	7	0.9%
合計	801	100.0%

※「1.更新申請のお知らせを共有している」場合、どのタイミングでどこに対してどのような方法で共有しているか:

○タイミング:受給者への更新申請奨励・通知発送と同時(25件/10.0%)、更新の約1ヶ月前(前月・前々月、1か月前等)(18件/7.2%)、申請の遅延時・未申請時、または必要に応じて都度(9件/3.6%)、月初め(更新月等)(6件/2.4%)、更新の2~3ヶ月前(5件/2.0%)等

○対象:指定特定相談支援事業所(相談員・専門員等)(93件/37.2%)、サービス提供事業所(施設・グループホーム等)(4件/1.6%)、その他(本人経由、あるいは回答なし等)(153件/61.2%)等

○方法:郵送・書面・文書(案内文、写しの同封等)(112件/44.8%)、電話・口頭・対面・手渡し(49件/19.6%)、更新対象者リスト・一覧の共有(39件/15.6%)、メール・システム・電子媒体・FAX(9件/3.6%)、印字済み申請書の配布・送付(8件/3.2%)等

図表3-25 「2.していない」の場合、今後は相談支援事業所へ情報共有を行うことは可能か(n=544)

回答項目	自治体数	割合
1.実施を検討中	13	2.4%
2.将来的に実施の余地あり	399	73.3%
3.実施困難	117	21.5%
無回答	15	2.8%

※「3.実施困難」の主な理由:事務負担・業務量の増大(人員不足、作業工数、対象件数の多さ等)(85自治体/72.6%)、相談支援事業所が更新時期を把握・管理すべき情報であるため(モニタリング等)(17自治体/14.5%)、費用・コスト面の課題(郵送料、印刷代、予算上の制約等)(15自治体/12.8%)、特段の必要性を感じない(既に把握可能、現状の個別対応で支障がない等)(9自治体/7.7%)、個人情報保護・漏洩リスクや、情報管理の難しさ(送付先誤り、事業所変更等)(6自治体/5.1%)等

標準準拠システムに移行しておらず印字を行っていない自治体が16.6%で、そのうち、移行後に活用予定としている自治体が24.8%。標準準拠システムに移行済みであるにもかかわらず印字を行っていない自治体も8.1%存在。

図表3-26 標準準拠システムへの移行状況と更新申請書への基本情報(氏名、住所等)の印字機能の活用状況(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行済みで、印字機能を活用している	315	39.3%
2.標準準拠システムへ移行済みだが、印字機能を活用していない	65	8.1%
3.標準準拠システムへ未移行だが、現行のシステムに印字機能を実装している	286	35.7%
4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない	133	16.6%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

図表3-27 「4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない」を選択した場合の今後の対応(n=133)

回答項目	自治体数	割合
1.標準準拠システムへ移行し次第、印字機能を活用予定	28	24.8%
2.標準準拠システムへ移行しても、印字機能を活用しない	10	8.8%
3.標準準拠システムへ移行した場合の印字機能の活用について検討中・未定	70	61.9%
4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない	18	15.9%
5.その他	4	3.5%
無回答	3	2.7%

※「5.その他」の主な内容:システムの仕様制限に伴う協議・調整中(1自治体/25.0%)、標準準拠システムへの移行待ち(移行に伴う未実装状況)(1自治体/25.0%)、個別案件での限定的な活用、または誤送付防止のための運用判断(1自治体/25.0%)、利用実績・対象者の不在による未対応(1自治体/25.0%)等

市町村民税課税(非課税)証明書について7割以上の自治体が省略、2割以上の自治体が一部の手続で求めている。一部の手続で求めている又は省略していない208自治体に対し、市町村内での情報連携を図ることにより添付書類を廃止・省略することが可能か問うところ、4割以上にあたる44.2%(92自治体)が「可能」と回答。

図表3-28 支給申請等に係る収入状況の確認にあたり、市町村民税課税(非課税)証明書の添付を省略しているか(n=801)

回答項目	自治体数	割合
1.添付を省略している	591	73.8%
2.一部の手続で求めている	195	24.3%
3.省略していない(すべての手続で求めている)	13	1.6%
無回答	2	0.2%
合計	801	100.0%

図表3-29 「2.一部の手続で求めている」または、「3.省略していない」の場合、市町村内で連携を図り、添付書類を廃止・省略することは可能か(n=208)

回答項目	自治体数	割合
1.可能	92	44.2%
2.困難	108	51.9%
無回答	8	3.8%

※「2.困難」の主な理由:マイナンバーによる情報連携(照会)ができない事案がある、または連携体制が未構築なため(45自治体/41.7%)、代替案や連携方法が不明、あるいは具体的な検討に至っていないため(42自治体/38.9%)、居住地特例や市外からの転入等により、自市町村内で課税情報の把握が完結しないため(20自治体/18.5%)、未申告や生活保護、扶養状況の確認など、個別の事情により情報把握が困難なケースがあるため(11自治体/10.2%)、本人の同意が得られない(情報提供を拒否する)場合を想定しているため(5自治体/4.6%)、関係部署・他自治体との調整が必要、あるいは事務の煩雑化・ヒューマンエラーへの懸念があるため(4自治体/3.7%)、他自治体への照会に関する法令上の根拠や統一された取り扱いがないため(2自治体/1.9%)等

第4章 事業者要望専用窓口の分析

4.1 分析概要

厚生労働省 障害福祉課に設置された「障害福祉分野の手續負担軽減に関する要望受付窓口」に寄せられた事業者の意見を収集し、分析を行った。

受付期間: 令和6年1月～令和7年10月

総要望件数: 2,314件

分析対象: 上記のうち、「障害福祉サービス等事業者が障害者総合支援法及び児童福祉法の規定に基づいて地方公共団体に対して行う手續について、その簡素化や利便性向上に係る国や地方公共団体に対する要望」に該当する、手續負担軽減に直接関係する1,346件(制度への不満等、対象外となる968件を除く)。

これらの要望のデータベースに基づき、単なるカテゴリー分類にとどまらず、現場の具体的な論点の抽出・分析を実施した。さらに、特定の自治体名が挙げられた要望の抽出・分析、および本年度の重点課題である「障害福祉サービス受給者証」に関する要望の深掘りを行った。整理を踏まえ、①全国の自治体への働きかけを検討すべき事項、②個別自治体への働きかけを検討すべき事項、③令和8年度以降の手續負担軽減の検討に資する事項の3点について課題を特定した対応方針等については第6章にて後述する。

4.2 分析結果

4.2.1 カテゴリー別の要望内容

手續負担軽減に直接関係する1,346件の要望を4つのカテゴリーに分類し、頻出する課題を抽出した。

様式・添付書類に関連する要望(484件)

「書類の削減・省略」(118件、24.4%)や「申請・届出手続の簡素化」(105件、21.7%)が多数を占めた。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

自治体ごとの様式・ルールのバラつき是正(45件): 過誤申立書、移動支援の請求書、運営費補助金などの様式が、隣接する自治体(都道府県・市区町村)でも全く異なり、確認と作成の手間が膨大であるとして、国による様式の統一を求める要望。

押印・署名の撤廃(事業者側)(42件): 申請書や届出書への法人印・代表者印の押印全廃や、行政書士が代理申請する場合の職印等を不要にすることを求める要望(既に厚労省通知等で「原則不要」とされているが、現場への周知徹底を求める声が多数残存している)。

重複する提出書類の統合(14件): 「指定申請書」と「事業開始届」など、記載内容(法人情報、事業所名等)がほぼ重複する書類を別々に作成・提出させられている実態に対し、1枚の様式または一度の入力で完結できるよう統合を求める要望。

必要添付書類の整理と明示(11件)：申請時に求められる添付書類が多岐にわたり、自治体の案内が不明確であるため、明確な必須リスト(チェックリスト)の標準化を求める要望。

利用者・家族署名の電子化・省略(7件)：個別支援計画書やモニタリング報告書への同意について、利用者や家族の「自筆署名」を必須とする自治体が多く、郵送や訪問の負担が大きいため、電子署名やメール等での同意を認めるルールを統一を求める要望。

図表4-1

分類名	件数	割合
書類の削減・省略	118件	24.4%
申請・届出手続の簡素化	105件	21.7%
様式の標準化・統一	85件	17.6%
押印・署名の省略	67件	13.8%
必要様式・書類の明確化	32件	6.6%
様式の更新・修正・改善	28件	5.8%
様式の情報提供・作成支援の改善	24件	5.0%
記載内容の簡素化・平易化	19件	3.9%
保管・管理の効率化	3件	0.6%
電子署名の活用	3件	0.6%

システムに関連する要望(239件)

「申請・届出の電子化」(81件、33.9%)が突出して多く、「国保連請求システムの改善」(25件、10.5%)や「データ共有の推進」(24件、10.0%)など、既存システムの機能改善を求める声も一定数存在する。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

各種届出のオンライン化徹底(34件)：変更届、加算届、指定更新などの手続きが依然として「紙・郵送・持参」のみである状況や、メール提出可能であっても結局PDFを印刷して押印を求められるなど、「名ばかりの電子化」への不満と改善要望。

運営指導(監査)の完全リモート化(6件)：実地指導の事前提出資料のデータ送信化や、指導当日におけるZoom等活用により、紙のファイルを用意して対面で待機する負担の軽減を求める要望。

上限額管理の「脱FAX」・クラウド化(6件)：複数の事業所が関わる上限額管理のやり取りがアナログなFAX送信に依存しており、誤送信リスクや集計の手間が大きいため、事業所間において、データ上で管理・完結できる仕組みの構築を求める要望。

障害福祉サービス受給者証情報のリアルタイム参照(5件)：事業者が紙の障害福祉サービス受給者証をコピーしなければ最新の支給決定内容等を確認できない実態に対し、自治体が持つ台帳データを事業者がオンラインで直接参照できる仕組みを求める要望。

図表4-2

分類名	件数	割合
申請・届出の電子化	81件	33.9%
国保連請求システムの改善	25件	10.5%
データ共有の推進	24件	10.0%
自治体システムの標準化・共通化	22件	9.2%
支給決定事務(上限額管理)の電子化	19件	7.9%
転記負担の軽減	17件	7.1%
指導監査の電子化	14件	5.9%
OS互換性・システム運用の向上	10件	4.2%
事業者・自治体間の問合せの電子化	9件	3.8%
利用者手続きのICT化	4件	1.7%
マイナンバー活用 / 帳票ICT化	各3件	1.3%
WAM-NET / その他	計8件	3.3%

提出方法に関連する要望(313件)

「書類提出における電子化・ペーパーレス化」(159件、50.8%)が過半数を占めるが、「提出負担の軽減(代行・再提出不要等)」(53件、16.9%)や「提出プロセスの明確化・統一」(31件、9.9%)も一定の割合を占めている。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

メール提出の解禁・標準化(61件)：郵送や持参しか認めない自治体に対し、専用システムが未整備であっても、まずはPDFのメール添付による提出受付を全国一律で認めるよう求める要望。

紙・持参・郵送の完全廃止(37件)：電子申請可能としながらも、副本(控え)への押印のためだけに来庁を求める運用の廃止と、郵送コストや持参の移動時間の削減を求める要望。

自治体内・機関間の情報連携(11件)：「障害福祉課」と「国保年金課」など役所内の別部署や、国・県が既に保有している情報を、事業所に再度提出させないことを求める要望。

提出ルール of 自治体間統一(9件)：締切日や提出先ルールが自治体ごとにバラバラで管理が困難であるため、全国での統一を求める要望。

図表4-3

分類名	件数	割合
書類提出における電子化・ペーパーレス化	159件	50.8%
提出負担の軽減(代行・再提出不要等)	53件	16.9%
提出プロセスの明確化・統一	31件	9.9%
提出期限・頻度の見直し	26件	8.3%
提出部数の削減・写しの送付の廃止	20件	6.4%
提出後の追跡・受領確認の仕組みの改善	16件	5.1%
手続きのワンストップ化	8件	2.6%

法令・条例に関連する要望(310件)

「自治体の制度運用の見直し・統一」(121件、39.0%)に対する要望が最多であるが、国が定める「加算・報酬関係(人員配置含)の制度見直し」(58件、18.7%)など、制度の複雑さに対する抜本的な見直しを求める声も非常に多い。特に意見が多かった具体的な要望内容は以下の通りである。

障害福祉サービス受給者証発行・更新の遅延解消(28件)：更新申請を行っても新しい障害福祉サービス受給者証が届かず、「みなし」でのサービス提供を強いられ、月を跨いでの発行遅れが常態化し請求業務が滞っている実態の解消を求める要望。

処遇改善加算の一本化・簡素化(15件)：加算の要件が極めて複雑で、計算ミスや返還リスクへの懸念が強く、事務コストが加算額を上回る負担となっていることへの簡素化要望。

支給決定までの「待機期間」短縮(12件)：申請から支給決定までの期間が長すぎ(1~2ヶ月)、利用者がサービスを受けられない空白期間が生じていることに対し、暫定支給の運用の柔軟化等を求める要望。

人員配置基準の柔軟化(10件)：常勤換算等の計算の複雑さや、急な欠勤・感染症対応時など一時的な人員不足に対する柔軟な特例の明文化を求める要望。

変更届出事項の削減(10件)：役員変更や運営規程の微修正など、実質的な影響がない変更について都度の届出を義務付けず、年度末の一括報告等へ緩和することを求める要望。

図表4-4

分類名	件数	割合
自治体の制度運用の見直し・統一	121件	39.0%
加算・報酬関係(人員配置含)の制度見直し	58件	18.7%
指定申請関係の制度見直し(手続簡素化)	35件	11.3%
法令・条例解釈の改善	31件	10.0%
支給決定事務(上限額管理含)の制度見直し	26件	8.4%
監査指導関係の制度見直し	22件	7.1%
資格要件の制度見直し	14件	4.5%
報酬単価、制度周知等	3件	1.0%

4.2.2 個別自治体名が挙げられた要望

具体的な全要望データから、具体的な自治体名が特定された要望(母集団:438件)を抽出した。そのうち、申請・請求・届出等の「手続負担」に直接関連する231件について、最も負担となっている主たる要因に基づき分類・集計した結果、以下の傾向が確認された。

障害福祉サービス受給者証・手続の制限(112件、48.5%)：独自の判断で支給決定を遅らせる、セルフプランを認めない、区分認定を拒否するなど、手続以前にサービス利用そのものを阻害している事案が約半数を占めた。

システム・デジタル化の不整合(64件、27.7%)：国保連システムや標準ソフトと矛盾する独自ルールにより、システム外での手作業や修正を余儀なくされている事案。

書類・手続の過多・重複(34件、14.7%)：法令上不要な原本の提出要求、同一情報の部署間重複提出、手書きの強制など、アナログな事務負担を強いている事案。

ローカルルール・解釈の相違(21件、9.1%)：人員配置基準(送迎時間の扱い等)や加算要件の独自解釈により、他地域と比較して不利益が生じている事案。

これらの結果から、障害福祉サービス受給者証の発行運用や自治体独自のローカルルールが、地域ごとの不満要因となっていることが浮き彫りとなった。

図表4-5

カテゴリー(主たる要因)	件数	割合	概要
障害福祉サービス受給者証・手続の制限	112件	48.5%	独自の判断で支給決定を遅らせる、セルフプランを認めない、区分認定を拒否するなど、「手続き以前にサービス利用そのものを阻害している」事案。
システム・デジタル化の不整合	64件	27.7%	国保連システムや標準ソフトと矛盾する独自ルール(上限管理ロジック等)により、システム外での手作業・修正を余儀なくされている事案。
書類・手続きの過多・重複	34件	14.7%	法令上不要な「原本」の提出要求、同一情報の部署間重複提出、「手書き」の強制など、アナログな事務負担。
ローカルルール・解釈の相違	21件	9.1%	人員配置基準(送迎時間の扱い等)や加算要件の独自解釈により、他地域と比較して不利益が生じている事案。
合計	231件		

4.2.3 障害福祉サービス受給者証に関する深掘り分析

全ての要望から障害福祉サービス受給者証に関連する要望を抽出すると349件に上った。そのうち、要望の多いカテゴリーと主な要望内容は以下の通りである。

発行・更新の遅延(37件)：障害福祉サービス受給者証の発行や更新、認定調査に時間がかかり、サービス開始や請求に支障が出ているという要望。
審査会が月1回のみ開催であること(2～3ヶ月の待機)や、年度末等の事務集中による遅延、申請中だが手元に証がない「空白期間」の発生が深刻な課題として挙げられている。

様式の全国統一(42件)：障害福祉サービス受給者証のサイズ、項目、別冊の有無、申請書の書式などが自治体ごとに異なることの是正を求める要望。
必須情報(読み仮名、自治体コード等)の欠落や、「別冊」形式による紛失トラブルなどが指摘されている。

情報の共有・コピー提供の不備(41件)：自治体が障害福祉サービス受給者証のコピー送付を拒否することや、情報照会ができないことによる不便の解消を求める要望。
本人から取得することの弊害や、利用者の自宅を訪問してコピーする手間、遠方の自治体への移動の手間が大きな負担となっている。

その他(52件)：基本情報の誤表記の修正、マイナンバーとの紐付け、紙運用の課題に関する要望等が寄せられている。

第5章 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案

本章では、調査結果及び検討会での議論を踏まえ、障害福祉サービス受給者証の様式及び関係手続の見直しに関する方向性案を示す。

5.1 障害福祉サービス受給者証の様式の見直しの方向性案

5.1.1 様式 形状・サイズ

【要因】

障害福祉サービス受給者証の様式には自治体ごとの差異があり、A4、A3、B4、B5、冊子型、手帳型、蛇腹式等が混在していることが確認された。事業者からは、こうした差異が、コピー、保管、確認等の実務に負担が生じているとの指摘があった。他方で、自治体書面調査では、現在発行している障害福祉サービス受給者証の形状は、冊子・手帳型が約6割、折りたたみ型が約3割、サイズもA4が約4割である一方、その他が約5割と分散していた。また、変更・修正をシール貼付により行っている自治体も約5割存在しており、利用者の紛失や貼り間違いなどの課題も事業者からのインタビューでうかがえる。また、厚生労働省の障害者福祉システム標準仕様書には標準仕様を示されているが、各自治体が従前から使用してきた様式との連続性、利用者の携帯性への配慮、既存システムの制約等があると考えられる。

【方針案】

標準仕様書（※）には障害福祉サービス受給者証の標準様式も示されており、各自治体においては、この標準様式をそのまま活用していくことが望ましい。なぜなら、障害福祉サービス受給者証の様式・関係手続の考え方が一定程度そろうことにより、自治体側の手続の処理を定型化しやすくなり、独自様式やシール貼付等の個別対応の見直しにもつながり得る。また、障害福祉サービス受給者証の記載項目等が共通化されることで、自治体職員間の引継ぎ、事業所からの照会対応、内容確認等の実務を効率化しやすくなる。事業者側にとっても、様式が統一されるため、これまで不満が出ていた、自治体ごとの様式の差異による、確認作業の煩雑さが解消される。さらには、標準準拠システムの帳票機能や印字機能を活用しやすくなることは、利用者の記入負担の軽減や自治体側の転記・確認作業の軽減にもつながる。また、標準準拠システムは標準仕様書に基づいて作成されることから、標準仕様書の様式に揃えていくことが、自治体における手続きの利便性の向上につながるため、標準準拠システムの活用を積極的に働きかけることを検討する。

(※)厚生労働省「障害者福祉システム標準仕様書」

5.1.2 様式 自治体連絡先等情報の記載項目

【要因】

事務処理要領における障害福祉サービス受給者証の記載方法において、支給市町村名及び印の箇所には、「市町村番号、支給市町村の名称、所在地及び担当窓口の連絡先電話番号を記載する。」と明示されており、「市町村番号」、「支給市町村の名称」、「所在地」及び「担当窓口の連絡先電話番号」については、いずれも約6割以上の自治体において記載されていることが確認された。これらの項目は、障害福祉サービス受給者証を受領した利用者が、支給決定を行った自治体を特定し、必要な照会や確認を行う際の基礎的な情報であり、実務上の必要性が高い。

(一)

障害福祉サービス受給者証	
受給者証番号	
支給決定障害者等	居住地
	フリガナ
	氏名
	生年月日
児童	フリガナ
	氏名
	生年月日
障害種別	1 2 3 4 5 ※
交付年月日	令和 年 月 日
支給市町村名及び印	<p>※番号(4又は5)、難病等対象者又は政令で定めている疾病名等を記入(市町村の判断による。) ※番号を記入している市町村で国保連支払システムと連動している場合は「5」になることに留意</p>

✓ 受給者証の「支給市町村名及び印」の欄に当該市町村の担当部署名、電話番号、市町村番号が書かれていないことがあり、自治体への連絡や国保連請求の際に必要な情報を都度確認する手間が発生している。

(市町村名のみが記載されている例)

支給市町村名及び印	<div style="background-color: black; width: 20px; height: 15px; display: inline-block;"></div> 市長 <div style="background-color: black; width: 20px; height: 15px; display: inline-block;"></div>
-----------	--

(担当部署名、電話番号、市町村番号が記載されている例)

支給市町村名及び印	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">市町村番号</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED]</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">区</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED]</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">健康福祉部 障害福祉課</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED]</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">区</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED]</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">階</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED]</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">03 - [REDACTED] - [REDACTED]</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED]</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">03 - [REDACTED] - [REDACTED]</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">[REDACTED] [FAX]</td> </tr> </table>	市町村番号	[REDACTED]	区	[REDACTED]	健康福祉部 障害福祉課	[REDACTED]	区	[REDACTED]	階	[REDACTED]	03 - [REDACTED] - [REDACTED]	[REDACTED]	03 - [REDACTED] - [REDACTED]	[REDACTED] [FAX]
市町村番号	[REDACTED]														
区	[REDACTED]														
健康福祉部 障害福祉課	[REDACTED]														
区	[REDACTED]														
階	[REDACTED]														
03 - [REDACTED] - [REDACTED]	[REDACTED]														
03 - [REDACTED] - [REDACTED]	[REDACTED] [FAX]														

(出典)厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号

【方針案】

「市町村番号」、「支給市町村の名称」、「所在地」及び「担当窓口の連絡先電話番号」項目については、障害福祉サービス受給者証への記載を推進することを厚生労働省から働きかける。自治体の事務処理要領においては、これらの項目を障害福祉サービス受給者証における基本的な記載項目として位置付け、その記載の推進していくことを働きかける。標準仕様書においては、これらの項目が帳票上明確に出力されるよう、帳票詳細要件の見直しを検討することとし、その他の項目については、引き続き任意記載とする。また、「担当窓口の連絡先電話番号」については、「担当部署名」と「担当部署の連絡先電話番号」とに書き分けることを検討する。

5.1.3 様式 事業者確認印欄

【要因】

事業所確認印欄は事務処理要領及び標準仕様書の帳票レイアウトのいずれにおいても位置づけられていない。自治体書面調査では、障害福祉サービス受給者証に事業者確認印欄を設けていない自治体は約7割となっており、障害福祉サービス受給者証に「事業者確認印欄」を設けている約3割の自治体のうち、約7割の自治体が当該欄について廃止可能であると回答している。加えて、インタビュー調査において、事業者確認印欄は自治体独自の運用として設けられている場合があり、必ずしも実効的な確認をしていないとの指摘があった。

(十)		
番号	生活介護・自立訓練・就労移行支援・就労継続支援事業者記入欄	
1	事業者及びその事業所の名称	
	サービス内容	
	契約支給量	日
	契約日	令和 年 月 日
	当該契約支給量によるサービス提供終了日	令和 年 月 日
2	事業者及びその事業所の名称	
	サービス内容	
	契約支給量	日
	契約日	令和 年 月 日
	当該契約支給量によるサービス提供終了日	令和 年 月 日
3	事業者及びその事業所の名称	
	サービス内容	
	契約支給量	日
	契約日	令和 年 月 日
	当該契約支給量によるサービス提供終了日	令和 年 月 日

✓ 事業者が受給者証の「事業者及びその事業所の名称」の欄に合わせてスタンプや印鑑を準備することが自治体から求められるケースがある。
(その他サービスも同様)

(事業者確認印欄が設けられている例)

(第12面)		
番号	生活介護・自立訓練・就労移行支援・就労継続支援事業者記入欄	
1	事業者及びその事業所の名称	事業者確認印
	サービス内容	事業者確認印
	契約支給量(月)	日
	契約日	年 月 日
	当該契約支給量によるサービス提供終了日	年 月 日
サービス提供終了月中の終了日までの既提供量		

(事業者確認印欄が設けられていない例)

(八)		
番号	生活介護・自立訓練・就労移行支援・就労継続支援事業者記入欄	
1	事業者及びその事業所の名称	
	サービス内容	
	契約支給量(月)	日
	契約日	年 月 日
	当該契約支給量によるサービス提供終了日	年 月 日
サービス提供終了月中の終了日までの既提供量		

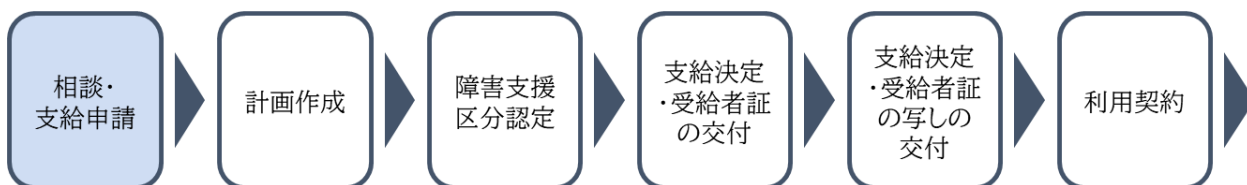
(出典)厚生労働省「介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理要領」様式第11号

【方針案】

厚生労働省から各自治体に対し、「事業者確認印欄」の見直しに向けた働きかけを検討する。

5.2 障害福祉サービス受給者証の手続の見直しの方向性案

5.2.1 手続 相談・支給申請・認定審査会のスケジュール公表



【要因】

障害福祉サービス受給者証の手続において、認定調査、医師意見書の取得、認定審査会の開

【方針案】

認定審査会の開催頻度が低い自治体に対し、認定審査会のスケジュール等の公表について、厚生労働省から各自治体に対して働きかけを検討する。

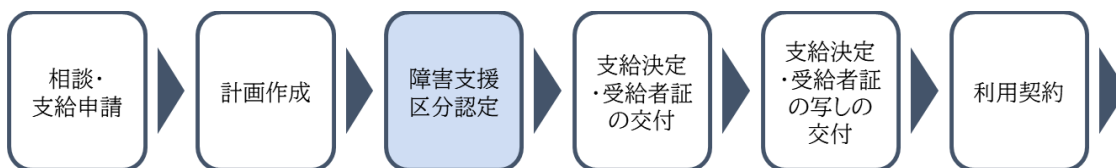
催等を経るため、相談・新規申請から支給決定までに相応の期間を要する。インタビュー調査では、支給決定まで実際には3～4か月、長い場合には6か月程度を要する例があること、特に認定審査会の開催頻度が低い自治体では、利用者や事業者にとって見通しが立ちにくいことが指摘された。これを受けて実施した自治体書面調査では、認定審査会の開催スケジュール等の事前公表について、「既に実施している」が約1割、「将来的に実施の余地がある」が約7割であった。認定審査会の開催頻度そのものは、自治体規模、委員確保、事務体制等の影響を受けるため、一律に同じ運用を求めることは適当ではないが、開催時期や審査の見通しが事前に分かれば、利用者、家族、相談支援事業所及びサービス事業所は、申請やサービス開始の準備を行いやすくなる。したがって、この論点の中心は認定審査会における開催頻度の見通しの共有を進めることにある。

【補足】事業者インタビューでは、ある自治体で、認定審査会の開催日をホームページにて公表している事例も確認された。

【参考】第3章より、認定審査会の自治体の開催頻度は以下となっている。

回答項目	自治体数	割合
1.週1回	48	6.0%
2.隔週	118	14.7%
3.月1回	415	51.8%
4.その他	215	26.8%
無回答	5	0.6%
合計	801	100.0%

5.2.2 手続 障害支援区分認定:認定審査会の形式



【要因】

認定審査会の開催にあたっては、委員の日程調整、資料の印刷・郵送等に係る事務負担が生じており、こうした事務負担が大きい場合には、認定審査会の開催回数の増加が困難となり、結果として支給決定の遅れにつながる可能性がある。インタビューでも、認定審査会の開催調整が支給決定の遅れの一因となり得ることが指摘されている。自治体書面調査では、認定審査会の開催形態は「対面のみ」が約7割、「オンライン開催を活用」が約3割であり、対面のみ自治体のうち約8割は将来的なオンライン活用の余地があると回答している。

【方針案】

認定審査会の開催調整等により時間を要することで支給決定が遅延する場合、利用者は必要な時期に障害福祉サービスを利用開始できないおそれがある。これは、単なる自治体事務の遅延や事務負担の問題にとどまらず、利用者が必要な支援を適時に受けるといった、利用者保護の観点からも対応が必要なため、厚生労働省として、各自治体に対し、認定審査会におけるオンライン又はハイブリッド形式の活用について働きかけを行うことを検討する。

【補足】検討会では、既にオンライン開催を実施している自治体の委員から、オンライン化とあわせて資料の電子化・ペーパーレス化を進めることにより、会場への移動時間や書類郵送に要する日数を削減でき、認定審査会の委員である医師においては診療に、相談支援専門員等においては利用者支援に、その分の時間を充てることが可能になるとの意見が示された。こうした点も、オンライン活用の意義として留意する必要がある。

5.2.3 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：送付先の柔軟化



【要因】

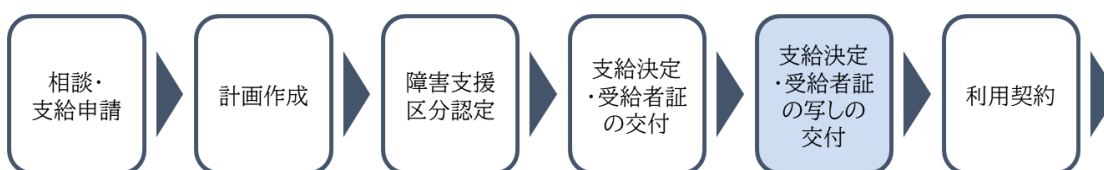
施設入所者等については、障害福祉サービス受給者証を住民票上の住所のみに送付した場合、本人又は支援に関わる事業者が速やかに内容を確認できず、支給決定後の対応に遅れが生じることがある。インタビューでは、実際の生活場所と送付先が一致していないことにより、情報把握が遅れる場面があることが指摘された。自治体書面調査では、住民登録地とは別の住所への送付を認めている自治体は約9割であった。

標準準拠システムにおいては、住民基本台帳上の住所情報のみを用いるのではなく、送付先情報を別途照会・登録・修正・削除・照会できること、さらに帳票の宛名印字に当たっては送付先情報を優先できることが、障害者福祉システム標準仕様書の機能・帳票要件で示されている。

【方針案】

標準準拠システムの機能を活用することで、本人同意を前提に、実態に即した送付先設定を行いやすくなる。このため、厚生労働省として、未対応の自治体に対し、本人の同意を前提として、実態に応じた送付先を設定する柔軟な運用について働きかけを行うことを検討する。あわせて、標準準拠システムにおいては、住民基本台帳情報とは別に送付先情報を個別に設定・管理できる仕様が備わっていることを周知し、当該機能の活用を促すことを検討する。

5.2.4 手続 支給決定・受給者証の写しの交付：計画相談支援事業所への共有



【要因】

支給決定の内容が計画相談支援事業所に適時共有されない場合、サービス調整や事業所への連絡、請求実務等に支障が生じ得る。自治体書面調査では、支給決定情報を指定特定相談支援事業所に共有している自治体は約9割であったが、インタビューでは、変更申請時や記載事項変更時まで含めて、必要な情報が一貫して共有されているとは限らない実態が示された。

現行の事務処理要領では、支給決定時には障害福祉サービス受給者証又は支給決定の写しを、支給決定の変更時には変更通知の写しを、いずれも利用者等の同意の上で指定特定相談支援事業者に直接送付することが示されている。一方、氏名・居住地等の届出による障害福祉サービス受給者証の記載事項変更については、指定特定相談支援事業所への共有は明記されていない。また、障害者福祉システム標準仕様書の帳票レイアウトでは、支給申請書及び変更申請書において、認定調査内容等を指定特定相談支援事業者等に提示することへの同意文言が設けられている。このため、支給決定時及び支給決定の変更時の共有の考え方や記載事項変更時の共有の扱いは自治体によって差が生じやすい。

【方針案】

支給決定時に加えて、変更申請時及び記載事項変更時も含め、障害福祉サービス受給者証の写し又は支給決定情報が、指定特定相談支援事業所に対して確実に提供されるよう、各自治体に対する働きかけを行うことを検討する。必要に応じて、事務処理要領(※1)においては、計画相談支援プロセスの円滑化のため、氏名、居住地その他受給者証の記載事項に変更があった場合には、当該変更内容を反映した障害福祉サービス受給者証の写し又は変更内容を記載した書面を、利用者等の同意の上、直接市区町村から指定特定相談支援事業者にも提供することや標準仕様書の業務フロー(※2)等における整理・見直しについても検討する。

【見直し案】

事務処理要領：計画相談支援プロセスの円滑化のため、氏名、居住地その他受給者証の記載事項に変更があった場合には、当該変更内容を反映した障害福祉サービス受給者証の写し又は変更内容を記載した書面を、利用者等の同意の上、直接市区町村から指定特定相談支援事業者にも提供すること。

標準仕様書：利用者等の同意情報に基づき、指定特定相談支援事業所に対して、支給決定時、支給決定の変更時及び記載事項変更時の各場面に応じた受給者証の写し又は支給決定情報若しくは変更情報を出力できること。あわせて、対象者の一覧抽出、出力対象帳票の選択、指定特定相談支援事業所宛の出力及び出力履歴の管理ができること。

(※1)介護給付費等に係る支給決定事務等について(事務処理要領)

(※2)厚生労働省「障害福祉システム標準仕様書」

5.2.5 手続 更新申請:更新申請奨励



【要因】

自治体書面調査及びインタビューでは、更新申請の時期を逃す事例が一定程度存在することが確認された。自治体書面調査では、更新申請のお知らせを相談支援事業所等に共有している自治体は約3割にとどまっていた。インタビューでも、利用者本人への通知のみでは、支援側が更新時期を把握しにくく、結果として申請準備が後ろ倒しになることがあるとの指摘があった。現行の事務処理要領には、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、サービス事業所・施設等に対しても、「適切な申請援助」を行う旨が規定されているが(※)、更新申請の対象者に関する情報提供の方法や時期については、自治体ごとに運用が異なっている。

【方針案】

更新申請の円滑化を図る観点から、自治体によっては、更新対象者に関する情報の事前共有や、更新時期を迎える利用者の一覧を計画相談支援事業所に提供するなど、「適切な申請援助」の具体的な取扱いを行っている例がある。こうした取組は、更新申請漏れの防止や手続の見通し向上に資するものと考えられる。このため、厚生労働省として、既にこうした対応を行っている自治体の事例を周知し、各自治体に対し、地域の実情や事務負担にも配慮しつつ、更新対象者に係る情報共有等の取扱いを参考にした対応を検討するよう働きかける。あわせて、こうした実施状況や効果を踏まえつつ、必要に応じて、事務処理要領上の「適切な申請援助」の考え方の中で具体例として、位置付けることについても検討する。

(※) 介護給付費等に係る支給決定事務等について（事務処理要領）

5.2.6 手続 更新申請:標準準拠システムの採用状況



【要因】

更新申請に係る手続負担については、インタビューにおいて、電子申請を受け付けていても基幹システムへの再入力が必要であることや、RPA等で補完している例があることが確認された。他方、自治体書面調査では、標準準拠システムに移行済みで仕様を活用している自治体は約4割、未移行であるが仕様を活用している自治体は約2割であった。

更新申請に係る手続負担の軽減に当たっては、人口減少下で限られた人員の中でも必要な住民サービスを継続的かつ適切に提供していく観点から、利用者及び自治体双方の負担軽減に資する標準準拠システムの機能活用を進めることが重要である。標準準拠システムの導入は、自治体ごとに個別仕様を作成し、調達・改修を重ねる負担の軽減や、関係システムとの連携による事務処理の効率化につながる。また、障害者福祉システム標準仕様書では、各種障害福祉サービス受給者証、決定通知書及び変更決定通知書の一括印刷等の機能があり、更新申請に係る帳票作成や発送準備の効率化、記載誤りの低減、更新時期の案内の円滑化に資することが期待される。こうした機能は、標準準拠システムを導入する実務上のメリットの一つであり、障害福祉サービス受給者証の様式の見直しにも繋がる。

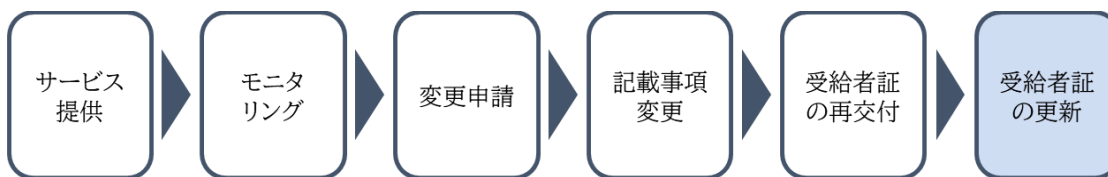
【方針案】

更新申請に係る手続負担の軽減にあたっては、利用者及び自治体双方の負担をどのように減らすかという観点から、標準準拠システムの機能活用を進めることが重要である。このため、既に標準準拠システムを導入している自治体に対しては、更新申請に係る帳票作成において当該機能を積極的に活用するよう働きかけを行うことを検討する。

【補足】委員からは標準準拠システムへの移行については、原則的な移行目標時期(令和8年度3月末)とされている中、移行を希望していても、調達、財政、ベンダー対応等の事情により移行困難な自治体は延長する(令和12年度3月末)という枠組み(※)があり、移行に一定の期間を要する自治体も存在することが指摘されている。このため、移行途上の自治体が存在することにも留意しつつ、標準準拠システムの活用による移行のメリットとして周知していくことが適当である。

(※)地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化

5.2.7 手続 更新申請:市町村民税課税(非課税)証明書の添付省略



【要因】

市町村民税課税(非課税)証明書の添付省略は、標準準拠システムの機能活用によって進めやすくなる取扱いである。障害者福祉システム標準仕様書では、個人住民税システムへの照会、他市町村課税情報の連携等を通じた地方税情報の取込み、対象者及び世帯員の住民税情報の確認、並びに住民税情報に基づく所得判定や利用者負担額判定を行う機能が想定されている。このため、本来、税情報確認を利用者提出の証明書に依存せずに行うことが可能となる方向が示されている。

税情報の確認に関しては、自治体書面調査において、市町村民税課税(非課税)証明書の添付を省略している自治体が約7割、一部の手続で求めている自治体が約2割であった。インタビューでも、税情報や所得確認に関する添付書類が、利用者及び事業者の双方の負担となっていることが指摘されている。

【方針案】

税情報について、自治体が自治体内の連携等により確認可能である場合には、利用者に対して市町村民税課税(非課税)証明書の提出を求めない取扱いを進めることが、利用者及び自治体双方の手続負担の軽減につながる。標準準拠システムを導入している自治体に対しては、標準準拠システムにおける他システム連携機能を活用した税情報を取得できることを説明した上で、自治体内での連携による税情報確認を積極的に行い、市町村民税課税(非課税)証明書の添付省略を進めるよう、各自治体に対して働きかけを行うことを検討する。

【補足】委員からは、介護分野で令和8年度から導入される「包括同意(申請時に全ての関係者への情報開示・連携の同意を一度に取る仕組み)」を参考に、都度の紙の署名を減らすための抜本的な検討を進めることが考えられるとの意見も挙がっている。

第6章 手続負担軽減に係る取組

6.1 手続負担軽減に係る取組について

本章では、本調査研究において実施した(事業者・自治体へのインタビュー調査、自治体書面調査、事業者要望専用窓口の分析)で明らかになった事実に基づき、手続負担軽減に関するこれまでの取組の進捗と残存する課題を総括する。続いて、来年度(令和8年度)に優先して取り組むべき手続負担軽減案件と、中長期的に検討・推進すべき事項について整理する。

6.1.1 手続負担軽減に係るこれまでの取組状況について

全国の都道府県、指定都市及び中核市を対象とした自治体書面調査の結果、厚生労働省がこれまで働きかけてきた手続負担軽減策については、着実に進展している事項がみられる一方、なお課題が残る事項も確認された。

(1) 着実に進展している事項

令和5年度以降、継続して国が働きかけてきた取組については、全体として自治体実務への定着が進んでいる。同一事業所における複数サービスの有効期間の統一については、「全サービスで可」とする自治体が80.7%(96自治体)であり、指定更新時において変更がない場合の書類提出省略についても、「全サービスで省略可」とする自治体が68.1%(81自治体)となっている。これらは、申請・届出時の事業者負担を軽減する取組として、一定程度浸透していると考えられる。

また、令和7年8月8日付の厚生労働省からの事務連絡で重点的に働きかけを行った事項についても、進展がみられる。契約内容報告書の提出省略については、「以前から既に省略している」が13.3%(15自治体)、「事務連絡を踏まえて省略可能とした」が42.5%(48自治体)、「今後省略予定である」が23.9%(27自治体)であり、過半の自治体で対応が進んでいる。また、実務経験証明書の代替手段による確認については、「以前から代替を認めている」が58.4%(66自治体)、「事務連絡を踏まえて代替を認めることとした」が13.3%(15自治体)、「今後代替を認める予定である」が10.6%(12自治体)であり、合計すると7割を超える自治体において代替の方向が示されている。

(2) 引き続き課題のある事項

一方で、手続負担の軽減の観点から、なお課題が残る事項も確認された。届出書等への押印の取扱いについては、「全て不要としている」自治体は44.5%(53自治体)にとどまり、55.5%(66自治体)は一部書類について押印を求めている。押印を求める書類と

しては、実務経験証明書や欠格事由の誓約書等が多く、本人確認や証明の真正性の確保を重視した運用がなお残っているものと考えられる。

また、新規指定申請時の提出方法については、「全ての場合において対面提出を必須」とする自治体が22.7%(27自治体)であり、場合分けを行いつつ一部で対面提出を求める自治体も39.5%(47自治体)存在する。前年度調査との比較では割合の変化がみられるものの、各年度の回答自治体が完全には一致していないことから、単純比較には慎重を要する。もっとも、行政手続のオンライン化・非対面化が進められる中で、なお一定数の自治体で対面提出を求める運用が残っていることは、事業者負担の観点から引き続き整理が必要な課題である。ただし、こうした運用の背景には、個人情報保護や不適切な申請への対応、サービスの質の確保等、自治体側の実務上の要請があることにも留意が必要である。今後は、手続負担軽減と適正な事務執行の両立の観点から、各自治体の実情や制約を踏まえつつ、必要な働きかけを検討していくことが重要である。

第7章 令和8年度以降の展望

7.1 令和8年度以降優先して取り組むべき手続負担軽減案件

事業者要望専用窓口寄せられた声や各種調査の結果を踏まえ、来年度に直ちに優先して対応すべき案件について、「全国の自治体への働きかけを検討すべき事項」と「個別自治体への働きかけを検討すべき事項」に大別して整理する。

7.1.1 全国の自治体への働きかけを検討すべき事項

全国共通の課題として広く見受けられる以下の事象については、厚生労働省から全国の自治体に対し一律の働きかけを行うことについて論点、対応方針案を整理している。

利用者署名の柔軟化：事業者側の押印廃止は一定程度進んだものの、個別支援計画書やモニタリング報告書等に対する「利用者・家族の同意」の取得において、依然として「紙媒体への自筆署名」を必須とする自治体が多く、事業者の郵送や訪問回収の負担が残っている。関係省令等の規定を踏まえ、相手方の承諾を得た上での電子的同意の取得も可能であることを明確に示し、自筆署名を必須とする取扱いの見直しを働きかける必要がある。

電子申請と紙提出の「二重提出」の見直し：電子メール等でのデータ提出を認めつつも、並行して「紙の原本」の郵送や持参を求める自治体が存在する。これは事実上の再提出であり、事業者に二重の手間を強いていることから、電子的手続を行う場合は特段の事情がない限り紙媒体の提出を強制しないよう働きかける必要がある。

障害福祉サービス受給者証における発行事務の遅延解消：認定審査会の開催スケジュールが不明確で、受給者証の発行時期の見通しが立たないとの要望が多数寄せられている。審査会のスケジュールをウェブサイト等で事前に公表している先行自治体の好事例を全国に周知し、予見可能性の向上を図るべきである。

施設入所者等に係る障害福祉サービス受給者証等の送付先の柔軟化：実質的な生活拠点施設等であるにもかかわらず、不在の自宅（住民票上の住所）等のみを送付されることで、確認の遅れや書類紛失のリスクが生じている。本人の希望や同意を前提とし、送付先を当該施設・事業所（気付）とするなど実態に応じた柔軟な対応を推奨するとともに、標準準拠システムに備わっている「送付先情報」の個別設定機能の積極的な活用を働きかける必要がある。

7.1.2 個別自治体への働きかけを検討すべき事項

事業者要望において特定の自治体名が挙げられ、独自の運用(ローカルルール)が過度な負担となっている以下の事象については、自治体側の事情やサービスの質担保の観点等を丁寧に確認した上で、個別に対応・是正の働きかけを検討すべきである。

サービス等利用計画案等の提出期限設定における事業者負担への配慮：提出期限が「毎月10日」などと独自に早く設定され、月末締め請求事務等と重なり事業者の過度な負担となっている事例について、早期設定の背景を確認した上で、事業者負担に配慮した他自治体事例(月末提出など)の横展開の可能性を検討する。

サービス提供実績記録票の「手書き」の強制：請求ソフト等で出力した記録を認めず、あえて手書きでの作成や修正を求める事例について、国保連への請求事務や運営指導の場面等、具体的な背景や運用実態の確認を行う。

法令等に基づかない独自様式の提出要求：他自治体では不要とされている「勘案事項調査書」や「扶養親族申立書」等の独自様式を求める事例について、国が定める標準仕様との整合性を図りつつ、具体的な必要性や背景を確認する。

7.2 中長期的に検討・推進すべき事項

本年度の調査研究を通じて浮き彫りとなった現状の課題と、それを踏まえた令和8年度以降の展望を、以下に整理する。

7.2.1 調査研究を通じて明らかになった現状認識

令和5年度以降の調査の積み重ねにより、障害福祉サービス受給者証を含めた手続負担に関する課題が浮き彫りとなってきた。本年度の重点調査(インタビュー、自治体書面調査、事業者要望専用窓口の分析)でも、独自のローカルルールや、様式・手続の双方が事業所や自治体の大きな負担につながっていることが一層明確になった。具体的には以下の現状と課題が挙げられる。

継続的な取組の前進

令和5年度以降継続して取り組んできた「事業者から自治体に対する申請・届出書類の簡素化」や「電子的な提出の普及」等については、自治体での対応が着実に進展している。

多様でアナログな手続による負担の残存

障害福祉サービス受給者証の様式や手続に関しては自治体ごとの差異(ローカルルール)が大きく、シール貼付や事業者確認印欄等のアナログな運用が多数残存しており、事業者にとって大きな管理負担となっている。

情報共有・可視化の欠如

障害福祉サービス受給者証関係の手续や上限額管理業務において、自治体・事業所間の情報共有や進捗状況の可視化が不十分であり、確認作業に多大な時間と手間を要している実態が明らかになった。特に、自治体・事業所間における情報共有や可視化が課題であり、上限額管理も含め、情報共有のあり方が手続負担軽減における重要な鍵となると捉えている。

7.2.2 本年度の取組成果と見直しの基本方針

本年度の調査研究では、障害福祉サービス受給者証の様式および手続について検討を行った。その際、全ての様式を直ちに画一的に標準化するのではなく、各自治体や事業所の事情・負担も考慮し、「関係者間で合意可能な部分から着実に対応を進めていく」ことを基本方針とした。

この方針に基づき、可能な限り標準化を進める観点からの改善に向けた検討事項(A4三面印刷様式の普及促進、事業者確認印欄の廃止の働きかけ等)を取りまとめた。また、事業者要望専用窓口寄せられた声の分析を通じ、全国の自治体への働きかけに向けた論点整理を行うとともに、個別自治体への対応が必要な事項についても特定を行った。

7.2.3 令和8年度以降に向けた重点検討事項

本年度の調査結果および検討会での議論を踏まえ、令和8年度以降、自治体に対する必要な働きかけや事務処理要領・標準仕様書等の見直しを検討するとともに、手続負担の抜本的な軽減に向けて、中長期的に以下の3点を重点的に検討・推進していく必要がある。

障害福祉サービス受給者証情報の手続進捗の可視化・情報共有

申請から発行までの進捗状況の不透明さや、支給決定内容が事業所に速やかに共有されない課題を解決するため、利用者の同意を前提とし、事業者が最新の支給決定情報や手続の進捗状況をリアルタイムで参照・共有できる仕組み(システム化)の構築に向けた検討が求められる。

上限額管理業務のあり方検討

複数の事業所が関与する上限額管理業務において、FAX等のアナログなやり取りが誤送信や計算ミスリスクを高め、事業者の過大な事務負担となっている。事業者間で電子的に情報を共有し、処理を完結できる仕組みの構築に向けた検討が必要である。

ローカルルールの精査継続

法令等に基づかない独自の添付書類の要求や、独自様式の提出といった地域ごとのローカルルールが依然として事業者の負担となっている。引き続き運用実態や背景の把握に努め、国が定める標準仕様との整合性を図りながら、優先して対応すべきルールの精査と是正を継続する。

7.3 本調査研究の課題

本調査では、指定権者(129自治体)からは高い回答率を得られたが、市区町村(1,743自治体)の回答率は45.9%にとどまった。特に小規模自治体の実態把握が課題である。

また、デジタル化の推進にあたっては、高齢の障害者や家族が取り残されないよう、配慮と支援策を並行して検討する必要がある。さらに、自治体の標準準拠システムについては、令和12年度末まで移行期間が延長される自治体が多数存在するという実態がある。全自治体が一斉にデジタル化を完了することを前提とせず、移行の過渡期においても生じる手続負担をいかに軽減するかという、現実的かつ段階的なアプローチを継続して検討していく必要がある。

第8章 参考資料(巻末資料)

8.1 自治体書面調査 調査票

8.1.1 自治体書面調査 調査票(都道府県・指定都市・中核市向け調査)

令和7年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉分野における手続負担の軽減に関する調査研究」
①手続負担軽減に関する取組状況

・特に断りがない場合は令和8年1月1日時点のことについてご回答ください。

数字や文字を直接記入する
説明 (オレンジ色)
単数回答の説明 (緑色)
複数回答の説明 (青色)

1. 押印の見直しによる簡素化について (指定申請・加算届出・指導監査)					
1-1. 届出書等への押印の取扱いについて					
1.押印は全て不要としている / 2.押印が必要な文書がある					
1-2. 「2.押印が必要な文書がある」を選択された場合、押印が必要な文書の種類 (あてはまるものをすべて選択)					
1.指定申請書 (サービスに関わらず共通の事項を記載させる文書 (申請書本体) や各サービスごとに必要な項目を記載させる文書 (付表) など)					
2.法第三十六条第三項各号 (欠格事由※) に該当しないことを誓約する書面(誓約書) ※なお、一般相談支援は五十一号の十九第二項、児童は児童福祉法第二十一号の五の十五第三項					
3.報酬算定に係る加算の届出書 ※個別の各加算届出について、一つでも押印が必要な書類がある場合は○を選択してください					
4.その他					
2.その他 (自由記述)					
2. 提出方法 (持参・郵送等) の見直しによる簡素化について (指定申請・加算届出・指導監査)					
2-1. 指定申請 (新規申請・更新申請・変更申請) ・加算届出・指導監査について					
○ (必須としている) / △ (事業者が選択可能としている) / × (認めていない)					
	指定申請			加算届出	指導監査
	新規申請	更新申請	変更申請		
1.窓口持参					
2.郵送 (必要書類を紙媒体で提出)					
3.郵送 (電子媒体に必要書類を保存し提出)					
4.電子メール					
5.Webシステム (ファイルをアップロードする)					
6.Webシステム (直接必要事項を入力する)					
7.その他					
2.その他 (自由記述)					
2-2. 「新規申請」に係る手続について					
1.全ての場合において対面での提出を必須としている。					
2.事前説明や面談の機会等を含めて一度は対面で提出させることを基本としつつ、すでに複数事業所を運営している事業者の場合については更なる対面を必須としない等、場合分けを行った上で対応している。					
3.全ての場合において対面での提出を必須としない。					
4.その他					
2.「3.全ての場合において対面での提出を必須としない」場合はその理由、「4.その他」の場合はその内容					
3. 人員配置に関する添付資料の簡素化について (指定申請)					
3-1. 人員配置に関する添付資料について					
1.資格証や研修修了証等の写しのみとしている / 2.資格証や研修修了証等の写しのみではなく他の資料も求めている					
3-2. 「1.資格証や研修修了証等の写しのみとしている」を選択された場合、自治体において代替の確認方法がある場合の資格証等の写しの提出の扱い					
1.資格証等の提出を求めないこととしている / 2.代替の確認方法の有無を問わず資格証等の提出を求めている					

4. 施設・設備・備品等の写真の簡素化について（指定申請）									
4-1. 事業所の指定申請に際しての、事業所の建物や設備等の写真の提出	1. 必ず提出を求めている / 2. 自治体が指定にあたって現地を訪問しない場合に限り提出を求めている / 3. 提出を求めている / 4. その他								
5. 運営規程等への職員の員数の記載方法の簡素化について（指定申請）									
5-1. 運営規程等に記載している従業員の「員数」の取扱いについて、指定基準において重く重とされている員数を満たす範囲において「○○人以上」と記載することを認めているか	1. 認めている / 2. 認めていない / 3. 認めていないが、その他の方法で簡素化を図っている								
5-2. 運営規程等に記載している従業員の「員数」の取扱いについて、実人数を記載する場合であっても、同規定等の「員数」に変更があったとするのは、1年のうち一定の時期を比較している場合とし、その変更の届出は1年のうち一定の時期（どの時期がいかは各指定権者の判断事項）を行うことで足りるものとしているか（例えば、毎年3月に変更の届出を行わせる場合には、事業者は前年の3月と比較して変更している事項について届出を行うこととなる）	1. 1年のうち一定の時期に行うことで足りるものとしている / 2. 1年のうち一定の時期に行うことで足りるものではない / 3. 1年のうち一定の時期に行うことで足りるものではないが、その他の方法で簡素化を図っている								
6. 更新申請における提出書類の簡素化について（指定申請）									
6-1. 障害者総合支援法施行規則において、障害福祉サービス等事業者が更新申請にあたり提出が必要な事項のうち、既に指定権者に提出して変更がない場合、「申請書の記載又は書類の提出を省略させることができる」としている事項について、省略可としているか	1. 全サービスで省略可 / 2. 一部サービスで省略可 / 3. 全サービスで省略不可 / 4. その他								
7. 複数の指定を受ける事業所に関する簡素化について（指定申請）									
7-1. 一つの事業所で複数のサービスの指定を同時に受ける際の自治体における指定申請様式の取扱いについて	1. 各サービスごと、事業所ごとに書類の提出を求める / 2. 各サービスや事業所で共通する書類はまとめて1通のみ提出すれば可としている / 3. その他								
7-2. 同一事業所で複数のサービスの指定を受け、それぞれの指定等の有効期限が異なっている場合に、それらの指定等の有効期限をあわせて更新することを可としているか	1. 全サービスで可 / 2. 一部サービスで可 / 3. 全サービスで不可 / 4. その他								
8. 指定障害福祉サービス事業者等の運営指導に関する簡素化について（指導監査）									
8-1. 「指定障害福祉サービス事業者等指導指針」及び「指定障害児通所支援等事業者等指導指針」において示している運営指導等の指導方法等の実施状況（実施しているものすべてに○）	<table border="1"> <tr> <td>1. 「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき運営指導を実施し、所要時間の短縮を図っている。</td> </tr> <tr> <td>2. 運営指導の実施通知は、1か月前までに発出し、運営指導当日の確認が円滑に入行するよう、運営指導当日の概ねの流れをあらかじめ示している。</td> </tr> <tr> <td>3. 確認する文書は、運営指導の前年度から直近の実績に係る書類としている。</td> </tr> <tr> <td>4. 利用者の記録等の確認は特に必要とする場合を除き、原則として3名以内としている。</td> </tr> <tr> <td>5. 同一所在地や近隣の障害福祉サービス事業者等に対する運営指導については、適宜事業者の状況等も勘案の上、できるだけ同日又は連続した日程で行っている。</td> </tr> <tr> <td>6. 内容の重複防止（(a)事前提出資料と当日確認資料の重複、(b)法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等）に努めている。</td> </tr> <tr> <td>7. 既提出文書（指定申請等で提出済の内容変更のない書類等）の再提出を不要としている。</td> </tr> <tr> <td>8. I C T で書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している。</td> </tr> </table>	1. 「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき運営指導を実施し、所要時間の短縮を図っている。	2. 運営指導の実施通知は、1か月前までに発出し、運営指導当日の確認が円滑に入行するよう、運営指導当日の概ねの流れをあらかじめ示している。	3. 確認する文書は、運営指導の前年度から直近の実績に係る書類としている。	4. 利用者の記録等の確認は特に必要とする場合を除き、原則として3名以内としている。	5. 同一所在地や近隣の障害福祉サービス事業者等に対する運営指導については、適宜事業者の状況等も勘案の上、できるだけ同日又は連続した日程で行っている。	6. 内容の重複防止（(a)事前提出資料と当日確認資料の重複、(b)法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等）に努めている。	7. 既提出文書（指定申請等で提出済の内容変更のない書類等）の再提出を不要としている。	8. I C T で書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している。
1. 「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき運営指導を実施し、所要時間の短縮を図っている。									
2. 運営指導の実施通知は、1か月前までに発出し、運営指導当日の確認が円滑に入行するよう、運営指導当日の概ねの流れをあらかじめ示している。									
3. 確認する文書は、運営指導の前年度から直近の実績に係る書類としている。									
4. 利用者の記録等の確認は特に必要とする場合を除き、原則として3名以内としている。									
5. 同一所在地や近隣の障害福祉サービス事業者等に対する運営指導については、適宜事業者の状況等も勘案の上、できるだけ同日又は連続した日程で行っている。									
6. 内容の重複防止（(a)事前提出資料と当日確認資料の重複、(b)法人内で同一である書類の事業所ごとの重複提出等）に努めている。									
7. 既提出文書（指定申請等で提出済の内容変更のない書類等）の再提出を不要としている。									
8. I C T で書類を管理している事業者等に対する運営指導においては、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法について留意している。									

9. その他について (指定申請・加算届出・指導監督)	
9-1. その他、事業者が規程に基づき行う必要がある申請、届出その他の手続に関する負担軽減や手続の利便性向上に係る取り組みについて	(記述欄)
9-2. その他、要望やご意見等	(記述欄)
10. 合併・事業譲渡等のローカルルールについて	
10-1. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うにあたり、障害者総合支援法に基づく指定申請を行う場合、真自治体との事前相談等を実施しているか	
下記の各事項について (1.原則実施している / 2.必要に応じ実施している / 3.実施していない)	
1.事前相談	
2.真自治体が設ける会議体や審査機関等での協議・審査	
3.真自治体以外の会議体や審査機関等での協議・審査	
4.その他	
[4.その他]で「1.原則実施している」「2.必要に応じ実施している」と回答された場合、その詳細	
[1.事前相談]で「1.原則実施している」「2.必要に応じ実施している」と回答された場合	
事前相談の実施時期	指定/変更の [] ヵ月前
事前相談の実施方法	1.対面のみ可 / 2.オンラインのみ可 / 3.いずれも可 / 4.その他
	[4.その他]の内容 []
事前相談の事前提出資料 (あてはまるものすべてに○)	
	1. (合併、事業譲渡に伴う新規指定に係る) 指定申請書
	2. 廃止届
	3. 勤務体制一覧表
	4. その他
	5. 特に提出を求めている
	[4.その他]の内容 (自由記述)
10-2. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うに際して、指定申請を行う場合の手続や留意事項を事業者向けに整理した手引きや資料等	
1.ある / 2.ない	※「1.ある」をご回答された場合、当該手引きや資料等を回答票と併せてご提出ください
10-3. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うに際して、指定申請を行う場合、通常の指定申請の手続とは異なる独自の提出書類 (※)の有無 ※例えば、合併、事業譲渡等の場合は、通常の申請書よりも多くの記載項目がある申請書を提出させている / 通常の申請書に加えて、添付書類を求めている 等	
1.ある / 2.ない	
	2. 「1.ある」場合、独自の提出書類についての詳細
10-4. 障害福祉サービス事業者等が合併、事業譲渡等を行うに際して、指定申請を行う場合の申請書等の提出期限と、提出後の指定までの標準処理期間についての定め	
1.申請書等の提出期限 (1.ある / 2.ない)	(ある場合) 指定/変更の [] ヵ月前
2.提出後の指定までの標準処理期間 (1.ある / 2.ない)	(ある場合) 適正な申請書等を受理してから [] ヵ月間
10-5. 「障害福祉サービス事業者等の吸収合併等に伴う事務の簡素化について」(令和6年6月21日事務連絡) にかかる運用方針を踏まえた真自治体での運用について	
厚生労働省では、上記事務連絡にて、障害福祉サービス事業者等を運営する法人が吸収合併等する場合の指定の取扱いについて、事業所の職員に変更がない等、吸収合併等の前後で事業所が実質的に継続して運営されると認める場合は、事業所が自治体へ行う手続の簡素化や障害福祉サービス等報酬上の実績の通算など柔軟な取扱いを可能としているところです。こちらを踏まえて真自治体での運用についてご回答ください。	
	1.事務連絡に示された運用方針を踏まえ、法人の吸収合併等に際しての指定手続の簡素化や柔軟な運用を行っている
	2.事務連絡については認識しているが、法人の吸収合併等に際しての指定手続の簡素化や柔軟な運用については特段行っていない
	3.事務連絡については認識していなかった
	4.その他
	2. 「4.その他」の場合、詳細

令和7年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉分野における手続負担の軽減に関する調査研究」

②令和7年度に新たに依頼した事項の対応状況

・特に断りがない場合は令和8年1月1日時点のことについてご回答ください。

数字や文字を直接記入する
設問 (オレンジ色) 単数回答の設問 (緑色) 複数回答の設問 (青色)

※「障害福祉分野における手続負担の軽減及び生産性向上に向けた取組について」(令和7年8月8日付け厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課、こども家庭庁支援局障害平等支援課連名事務連絡、以下「令和7年8月8日付け事務連絡」という。)

1. 令和7年8月8日付け事務連絡(※)	
1-1. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、契約内容報告書の提出の省略可否について	<p>1. 以前から既に省略している / 2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて省略可能とした / 3. 今後省略予定である / 4. 省略していない・今後も予定がない</p> <p>2. 「4. 省略していない・今後も予定がない」場合、その理由を記述</p>
1-2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえ、実務経験の証明が困難な場合でも、信頼性を可能な限り担保しつつ、実務経験証明書の提出以外の手段により確認を行うことを可としているか	<p>1. 以前から代替を認めている / 2. 令和7年8月8日付け事務連絡を踏まえて代替を認めることとした / 3. 今後代替を認める予定である / 4. 認めていない</p> <p>2. 「4. 認めていない」場合、その理由を記述</p>
1-3. 令和7年8月8日付け事務連絡で示された押印・署名の見直し、申請・届出の電子メール等による提出など、その他の手続負担軽減策の進捗状況について、特筆すべき点について	<p>(記述欄) ※100字以内</p>
1-4. 生産性向上等に向けた関係者の連携を図る協議会の設置状況について	<p>1. 設置している / 2. 設置していない</p>
2. その他	
2-1. 障害福祉分野における手続負担の軽減に関してのご意見やご要望	<p>(記述欄)</p>

8.1.2 自治体書面調査 調査票(市区町村向け調査)

令和7年度障害者総合福祉推進事業「障害福祉分野における手続負担の軽減に関する調査研究」 ③ 障害福祉サービス受給者証の現状及び見直しの方向性

*特に断りがない場合は令和8年1月1日時点のことについてご回答ください。

数字や文字を直接記入する
設問 (オレンジ色) 単数回答の設問 (緑色) 複数回答の設問 (青色)

1. 障害福祉サービス受給者証の様式について	
1-1. 障害福祉サービス受給者証（以下「受給者証」という）の形状	
1-1-1. 現在発行している障害福祉サービス受給者証（以下「受給者証」という）の形状	
1.一枚紙 / 2.折りたたみ（蛇腹折りを含む） / 3.冊子・手帳型 / 4.その他	<input type="text"/>
2.その他（自由記述）	<input type="text"/>
1-1-2. 受給者証の原紙のサイズ	
1.A4 / 2.A3 / 3.B4 / 4.B5 / 5.その他	<input type="text"/>
2.その他（自由記述）	<input type="text"/>
1-1-3. 標準準拠システムへの移行状況と厚生労働省の示す「障害者福祉システム標準仕様書【第5.0版】」（別紙4）帳票レイアウトにおける「障害福祉サービス受給者証」に基づくA4に3面印刷の仕様の活用状況	
1.標準準拠システムへ移行済みで、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している	<input type="text"/>
2.標準準拠システムへ移行済みだが、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない	
3.標準準拠システムへ未移行だが、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用している	
4.標準準拠システムへ未移行で、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない	
1-1-4.「2.標準準拠システムへ移行済みだが、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」をご選択した場合の理由	
(記述欄)	<input type="text"/>
1-1-5. 「4.標準準拠システムへ未移行で、受給者証の仕様には標準準拠システム上の仕様を活用していない」をご選択した場合の今後の対応	
1.標準準拠システムへ移行次第、活用予定	<input type="text"/>
2.標準準拠システムへ移行しても、活用しない	
3.標準準拠システムへ移行した場合の活用について検討中・未定	
4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない	
5.その他	
2.その他（自由記述）	<input type="text"/>
1-1-6. 「2.標準準拠システムへ移行しても、活用しない」をご選択した場合の理由（あてはまるものすべてに○）	
<input type="checkbox"/>	1.自治体の業務フローの見直しが困難なため
<input type="checkbox"/>	2.自治体として独自の様式・項目を維持したいため
<input type="checkbox"/>	3.利用者から現状維持の声があるため
<input type="checkbox"/>	4.事業者から現状維持の声があるため
<input type="checkbox"/>	5.その他
2.その他（自由記述）	<input type="text"/>
1-2. 受給者証の変更申請、記載事項変更、更新申請に際してのシール貼付運用	
1-2-1. 受給者証の変更、記載事項変更、更新時に際して、シール貼付による記載内容の変更・修正の運用を行っているか	
1.行っている / 2.行っていない	<input type="text"/>
2.「1.行っている」の場合、その運用方法	<input type="text"/>
1-2-2. 「1.行っている」の場合、シール貼付運用を廃止することは可能か	
1.廃止可能 / 2.廃止困難	<input type="text"/>
2.「2.廃止困難」の場合、その理由	<input type="text"/>

1-3. 受給者証の「支給市町村名称及び印」の欄	
1-3-1. 受給者証の「支給市町村名称及び印」の欄に掲載している項目（あてはまるものすべてに○）	
<input type="checkbox"/>	1.市町村番号（6桁の識別番号）
<input type="checkbox"/>	2.支給市町村名
<input type="checkbox"/>	3.担当部署名
<input type="checkbox"/>	4.代表電話番号
<input type="checkbox"/>	5.担当部署電話番号
<input type="checkbox"/>	6.FAX番号
<input type="checkbox"/>	7.メールアドレス
<input type="checkbox"/>	8.その他（その他の場所に記載している等）
2.その他（自由記述）	
<input type="text"/>	
1-3-2. 「5.担当部署電話番号」を選択していない（掲載していない）場合、掲載することは可能か	
1.掲載可能 /2.掲載困難	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.「2.掲載困難」の場合、その理由	
<input type="text"/>	
1-4. 受給者証における「事業者確認印欄」	
1-4-1. 受給者証における「事業者確認印欄」はあるか	
1.「事業者確認印欄」を設けていない /2.設けている	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-4-2. 貴自治体の「事業者確認印欄」において認められている記入方法	
印鑑・スタンプ	<input type="checkbox"/>
署名	<input type="checkbox"/>
1-4-3. 「2.「事業者確認印欄」を設けている」をご選択した場合、「事業者確認印欄」の運用の見直しは可能か	
1.事業者確認印欄の廃止が可能 /2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能 /3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.「2.事業者確認印欄の廃止はできないが、手書きの署名による記入を認めることは可能」又は「3.事業者確認印欄の廃止ができず、手書きの署名による記入を認めることもできない」の場合、その理由	
<input type="text"/>	
1-5. 受給者証における独自項目の設定	
1-5. 受給者証において、その他、自治体独自で追加している項目はあるか	
1.追加項目はない /2.ある	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.「2.ある」の場合、その内容と廃止の可否、追加している理由	
内容・廃止の可否	<input type="text"/>
理由	<input type="text"/>
1-6. その他、受給者証の様式関係のご意見・ご要望	
(記述欄)	
<input type="text"/>	

2. 障害福祉サービス支給者証の関係手続について					
2-1. 相談・支給申請					
2-1-1. 支給申請書の様式において、個人情報の共有に関する「同意欄（※）」を設けているか ※介護給付費等に係る支給決定事務等の事務処理業務における様式第1号：（介護給付費 訓練等給付費 特定障害者特別給付費 地域相談支援給付費）支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書（例） 「サービス等利用計画又は個別支援計画を作成するために必要があるときは、障害支援区分認定に係る認定調査・概況調査の内容、サービス利用意向聴取の内容、市町村審査会における審査判定結果・意見及び医師意見書の全部又は一部を、〇〇市（町・村）から指定特定相談支援事業者、指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設又は指定一般相談支援事業者の関係人に提示することに同意します。」					
1.申請書内に同意欄がある /2.同意欄がない /3.別紙で同意を得ている	<input type="checkbox"/> ※「3.別紙で同意を得ている」をご回答された場合、当該別紙様式を回答票と併せてご提出ください				
2.「2.同意欄がない」の場合、その理由	<input type="text"/>				
2-1-2. 支給申請書の様式において、個人情報の共有に関して、「2.同意欄がない」、「3.別紙で同意を得ている」の場合、申請書内に同意欄を設ける運用にそえることは可能か					
1.可能 /2.困難	<input type="checkbox"/>				
2.「2.困難」の場合、その理由	<input type="text"/>				
2-1-3. 支給申請等に係る収入状況の確認にあたり、課税（非課税）証明書の添付を省略しているか					
1.添付を省略している /2.一部の手段で求めている /3.省略していない（すべての手段で求めている）	<input type="checkbox"/>				
2.「2.一部の手段で求めている」の場合、その内容と理由	<table border="1"> <tr> <td>内容</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>理由</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	内容	<input type="text"/>	理由	<input type="text"/>
内容	<input type="text"/>				
理由	<input type="text"/>				
3.「3.省略していない」の場合、その内容と理由	<table border="1"> <tr> <td>内容</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>理由</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	内容	<input type="text"/>	理由	<input type="text"/>
内容	<input type="text"/>				
理由	<input type="text"/>				
2-1-4. 「2.一部の手段で求めている」または、「3.省略していない」の場合、市町村内で連携を図り、添付書類を廃止・省略することは可能か					
1.可能 /2.困難	<input type="checkbox"/>				
2.「2.困難」の場合、その理由	<input type="text"/>				
2-2. 障害支援区分認定					
2-2-1. 障害支援区分認定における審査会の平均的な開催頻度					
1.週1回 /2.隔週 /3.月1回 /4.その他	<input type="checkbox"/>				
2.その他（自由記述）	<input type="text"/>				
2-2-2. 住民が支給申請から障害区分認定までの見通しを立てやすくするため、審査会の開催スケジュール等を事前に公開することは可能か					
1.実施済み /2.実施を検討中 /3.将来的に実施の余地あり /4.実施困難	<input type="checkbox"/>				
2.「4.実施困難」の場合、その理由	<input type="text"/>				
2-2-3. 障害支援区分認定における審査会の開催形態について					
1.対面のみで開催している /2.オンライン開催を活用している	<input type="checkbox"/>				
2-2-4. 「1.対面のみで開催している」の場合、オンライン開催を活用することは可能か					
1.実施を検討中 /2.将来的に実施の余地あり /3.実施困難	<input type="checkbox"/>				
2.「3.実施困難」の場合、その理由	<input type="text"/>				

2-4. 受給者証の更新	
2-4-1. 標準準拠システムへの移行状況と更新申請書への基本情報（氏名、住所等）の印字機能の活用状況	
1.標準準拠システムへ移行済みで、印字機能を活用している 2.標準準拠システムへ移行済みだが、印字機能を活用していない 3.標準準拠システムへ未移行だが、現行のシステムに印字機能を実装している 4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない	
2-4-2. 「2.標準準拠システムへ移行済みだが、印字機能を活用していない」の場合、その理由 ※システムの機能に依存している場合は、ベンダー名を記載	
(記述欄)	
2-4-3. 「4.標準準拠システムへ未移行で、印字機能を実装していない」をご選択した場合の今後の対応	
1.標準準拠システムへ移行し次第、印字機能を活用予定 2.標準準拠システムへ移行しても、印字機能を活用しない 3.標準準拠システムへ移行した場合の印字機能の活用について検討中・未定 4.標準準拠システムへの移行の見通しが立っていない 5.その他	
2.その他（自由記述）	
2-4-4. 「2.標準準拠システムへ移行しても、印字機能を活用しない」をご選択した場合の理由	
(記述欄)	
2-4-5. 更新手続が必要な際、指定特定相談支援事業所等に対しても更新申請のお知らせを共有しているか	
1.更新申請のお知らせを共有している /2.していない	
2.「1.更新申請のお知らせを共有している」の場合、どのタイミングでどこに対してどのような方法で共有しているか	
「2.していない」の場合、今後は相談支援事業所へ情報共有を行うことは可能か	
1.実施を検討中 /2.将来的に実施の余地あり /3.実施困難	
2.「3.実施困難」の場合、その理由	
2-5. その他、受給者証の手続に関するご意見・ご要望等	
(記述欄)	

3. 上限額管理について	
3-1-1. 障害福祉サービスの上限額管理において、事業者間で調整がつかないといったトラブル事例や、これに関する相談は、貴自治体に寄せられているか	1.寄せられている /2.寄せられていない
3-1-2. 事務処理要領にて上限額管理事業所の決め方を定めているにもかかわらず、調整が難航する主な要因はどこにあるか自治体の立場としてご意見	(記述欄)
3-1-3. 上限額管理事務に関して、事業者から寄せられている課題や改善要望等（あれば）	(記述欄)
4. その他	
4-1. 利用者から事業所に提出する書類で、署名・押印を求めるとい指導・依頼しているものの有無	1.あり /2.なし
1. 明文化された支給額について	
1-1. 貴自治体において介護給付費を支給決定する際の支給決定基準について	1.明文化された基準がある（要綱等の形式で公表している） 2.明文化された基準がある（内規等の形式のため公表していない） 3.明文化された基準がない（部署内で判断の考え方を統一化している）（例）部署の責任者による意思決定を踏まえた支給決定 4.明文化された基準がない（個々の担当者が判断している）（例）担当者の意思決定を踏まえた支給決定 5.その他
	2.その他（自由記述）
1-2. 貴自治体において訓練等給付費を支給決定する際の支給決定基準について	1.明文化された基準がある（要綱等の形式で公表している） 2.明文化された基準がある（内規等の形式のため公表していない） 3.明文化された基準がない（部署内で判断の考え方を統一化している）（例）部署の責任者による意思決定を踏まえた支給決定 4.明文化された基準がない（個々の担当者が判断している）（例）担当者の意思決定を踏まえた支給決定 5.その他
	2.その他（自由記述）

8.2 検討会

8.2.1 委員構成

氏名	所属	役職
岩崎 香	早稲田大学人間科学学術院	教授
井上 直己	豊田市(愛知県豊田市障がい福祉課)	担当長
金本 昭彦	一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会(JAHIS)	福祉システム委員長
鷹野 雪保	堺市健康福祉局障害福祉部	部長
久木元 司	公益財団法人日本知的障害者福祉協会	政策委員長
小中原 麻子	神奈川県福祉子どもみらい局福祉部障害サービス課 事業支援グループ	主事
櫻田 周	全国身体障害者施設協議会	総務委員会委員長
曾根 直樹	日本社会事業大学専門職大学院	教授
中川 亮	一般社団法人全国介護事業者連盟障害福祉事業部会	会長

8.2.2 検討会議事概要

第1回検討会議事概要

日時：令和7年10月27日(月)

議題：

- ①開会・挨拶・会議運営
- ②障害福祉分野における手続負担軽減の取組経緯
- ③本調査の概要と課題
- ④事業者インタビュー計画と速報
- ⑤今後のスケジュール
- ⑥意見交換

協議内容

1. 開会・挨拶・会議運営

本事業は一昨年度・昨年度に続き3年目の実施であり、事業者にとって関心の高い手続負担軽減について一定の前進があるものの、引き続き取り組むべき課題も多いとして、委員の協力を得ながら進めていきたい旨が述べられた。

2. 障害福祉分野における手続負担軽減の取組経緯

厚生労働省より、規制改革実施計画に基づくこれまでの取組の進捗が報告された。令和7年3月の省令改正を経て、令和8年4月から指定申請等の標準様式使用が基本原則化されることが説明された。また、令和7年8月の事務連絡において、国保連情報で確認可能な場合の「契約内容報告書」の提出省略、雇用契約書や給与明細等の代替資料による「実務経験の確認」の柔軟化が通知されたことが報告された。今年度の重点課題として、依然として現場の課題が多い「障害福祉サービス受給者証」に関する実態調査と標準化に注力する方針が示された。

3. 本調査の概要と課題

事務局より、事業者要望専用窓口寄せられた受給者証に関する具体的な課題が報告された。主な内容として、自治体ごとにサイズ(冊子・単票等)やレイアウトが異なること、押印の要否がバラバラであること、記入欄が狭いこと、市区町村番号の記載がなく請求事務に支障が生じていること等が挙げられた。また、上限額管理事務の煩雑さや自治体間のローカルルールの存在も課題として共有された。

4. 事業者インタビュー計画と速報

大手事業者10事業所および複数の自治体を対象としたヒアリングの進捗が報告された。インタビュー対象は、他府県や全国に展開する法人を意図的にピックアップしており、幅広い地域の課題やバリエーション、好事例を把握することを目的としている。速報として、受給者証の電子化を求める声や、面談頻度の関係で受給者証が手元に届かず支給量が確認できないという課題が浮上した。また、令和7年8月の事務連絡による負担軽減策については、現時点では現場で「実感がまだない」との声があることも報告された。

5. 意見交換

委員からは以下のような意見・課題提起がなされた。

自治体側の委員からは、利用者が受給者証を提示しない場合に事業者が請求できないケースが多く、自治体がコピーを郵送する対応をとることで業務負担が増加している実態が指摘された。支給決定情報をオンラインで確認できるシステムの必要性が訴えられるとともに、QRコードを活用したオンライン申請の取組を紹介しながら、利用者・事業者・自治体の三者が状況をリアルタイムで確認できる仕組みが理想であるとの意見が出された。

事業者団体の委員からは、受給者証の発行遅延が最大の問題であり、事業者の経営リスクや利用者のサービス利用開始の遅れに直結しているとの指摘がなされた。発行を待たずに遡ってサービス利用を開始せざるを得ない事例が全国で多発しており、厚生労働省の通知が自治体現場に十分に浸透していないため地域差が大きい実態が共有された。

有効期限管理の複雑さについても意見が寄せられた。障害支援区分の有効期限(例:3年)とサービス種別ごとの有効期限(例:1年)が異なるため、その都度受給者証が発行され、現場での管理が非常に煩雑になっているとの指摘があった。収入額に変更のない場合の申請簡略化を求める声や、審査会のオンライン化や請求情報との連動についての要望も示された。

地方における区分認定のための診断書を取得できる医療機関の不足や、指定更新・変更に関する負担軽減策が各自治体で適正に実施されているかの確認が必要であるとの意見も出された。

全国展開している法人のネットワークを活かして幅広い地域の課題を把握すべきとの提案や、ヒアリング対象法人に対し事前に「全国の声」を拾い集めるよう働きかけることで精度の高い課題把握を行う仕組みについても検討が求められた。

第2回検討会議事概要

日時：令和7年12月8日(月)

議題：

- ①開会 厚生労働省ご挨拶
- ②前回の振り返り及び今回の検討の概要
- ③インタビュー結果報告
- ④障害福祉サービス受給者証に関する様式・手続の現状(As-Is)
- ⑤障害福祉サービス受給者証に関する様式・手続の見直しの方向性(To-Be)
- ⑥自治体書面調査の方針
- ⑦その他・今後のスケジュール

協議内容

1. インタビュー結果報告

事務局より、11の事業者法人および7つの自治体を対象としたインタビュー調査の結果が報告された。

事業者側の視点からは、自治体ごとに受給者証のサイズ(冊子型・ジャバラ折・B4単票等)やレイアウト、記載応報が異なっており、複数の自治体で事業を展開する法人にとって、それぞれ異なる運用(シールの貼り替え、押印の有無等)への対応が大きな事務負担となっていることが報告された。また、行政情報のタイムラグや個人情報保護の解釈による情報共有の不足も課題として挙げられた。対面や紙ベースのやり取りが主流であり、更新のたびに利用者が基本情報をゼロから手書きする負担や、物理的なシール貼付による紛失・貼り間違いのリスクも指摘された。

自治体側の視点からは、利用者の携帯性を重視して冊子型等を採用しているが、事業所からはコピーしにくいとの声があること、審査会の開催頻度は月1回から毎日まで自治体間で大きく異なること、申請件数の増加により新規決定が遅れる傾向があることが報告された。

2. 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性(To-Be)の議論

事務局から提示された見直し方向性案に対し、各委員からさまざまな意見が示された。

様式の見直しについては、一部の自治体では審査会をすべてオンラインで開催し、移動時間の削減やペーパーレス化を実現しているとの事例が紹介され、他自治体への普及が推奨された。一方で、受給者証の形状・サイズを統一することについては、知的障害者など特定の利用者層の混乱を招く恐れがあるとして、慎重な意見も出された。利用者にとっての持ち運びやすさと事業者にとってのコピーのしやすさの両立が重要であるとの指摘もあった。

電子化・デジタル化の推進については、人口減少を見据えると猶予がないとして、優先順位を

付けて取り組むべきとの意見が出された。ただし、デジタル化を進める際には高齢者や重度障害者が取り残されないよう格差への配慮が必要であるとの意見も示された。自治体側にとっても「電話対応の軽減」等の明確なメリットを提示し、費用対効果を検証しながら導入しやすい論理を構築すべきとの指摘もあった。

マイナンバー活用による税情報連携については、市町村民税課税(非課税)証明書の提出が不要となるよう職権での情報取得・事務実施を行うことで大きな負担解消が期待できるとの意見が出された。また、特に現場の負担が重い「上限額管理」業務の電子化が、実質的な負担軽減に直結するとの期待が寄せられた。

受給者証の写しの送付については、自治体の事務負担を考慮した上で、物理的な郵送に代えて、利用者の同意を前提に必要な最低限の情報を関係者がシステム上で閲覧できる情報共有の仕組みが必要であるとの提案がなされた。その際、国が個人情報保護のスキームを明確に示すことが前提条件として求められた。

また、自治体独自のローカルルール of 可視化と是正についても必要性が確認され、特定のサービス利用を条件とするような運用の問題についても共有された。

一部の自治体での受給者証のシステム化の取組について参考となる事例として情報提供があった。

3. 自治体書面調査の方針

全国の自治体を対象とした書面調査の方針が示された。調査対象は128自治体とし、標準仕様書の内容を「叩き台」としながら、ガイドラインと実態の乖離を把握し、効率化を阻害しているローカルルールを特定・是正することを目的としている。

調査内容に関しては、事業者の利便性だけでなく利用者の利便性や障害特性への配慮とのバランスを取ることを、障害特性(知的・精神等)・サービス種別・地域差の要素に注意して特定の課題に偏らないようにすることが求められた。デジタル化の導入にあたっては自治体側のメリットや費用対効果を合わせて検証すること、写しの送付に代わる情報共有のニーズを調査に盛り込むことについても意見が出された。

第3回検討会 議事概要

日時：令和8年3月6日(金)

議題：

- ①開会厚生労働省挨拶
- ②前回の振り返り及び今回の検討の概要
- ③自治体書面調査の結果報告
- ④障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案取りまとめ
- ⑤事業者要望専用窓口の分析結果及び優先して対応すべき事項の取りまとめ
- ⑥来年度以降さらに取り組むべき手続負担軽減案件
- ⑦閉会

協議内容

1. 自治体書面調査の結果報告

令和8年1月19日から2月12日にかけて実施した自治体書面調査の結果が報告された。

手続負担軽減に関する取組状況については、過去3年間で事務手続の簡素化は全体として改善傾向にあることが確認された。令和7年度の事務連絡を受け、「契約内容報告書の省略」については約4割の自治体が省略可能としており、2割以上が今後省略予定と回答するなど、明確な効果が出ていることが報告された。一方で、合併・事業譲渡等に関するローカルルールについては自治体ごとの対応が異なり改善の確認が難しい状況であること、簡素化に伴う「自治体側の事務負担増」や「審査・事業所の質の低下」を懸念する声も寄せられていることが示された。

受給者証の形状については、「冊子(手帳)型」が約60%弱で最多であり、更新時のシール送付を継続している自治体は半数近くに上ること、そのうち63.6%がシステム制約等を理由に「廃止困難」と回答していることが報告された。自治体情報の記載については、担当部署の電話番号が未掲載の自治体が290ある一方、約半数は掲載可能と回答していることが示された。事業所確認欄については65%の自治体が設けておらず、設けている自治体の約7割も「廃止可能」と回答していることが報告された。

手続に関しては、審査会の開催頻度は「月1回程度」が約5割であること、スケジュールの事前公開については72.8%が、オンライン化については対面のみ自治体のうち7割強が将来的に活用余地があると回答していることが示された。相談支援事業所への受給者証の写しの共有は85.8%で実施されているが、更新申請のお知らせの共有は30%にとどまっており、未実施自治体の約7割は将来的な実施に前向きであることも報告された。

2. 障害福祉サービス受給者証の様式・手続の見直しの方向性案取りまとめ

自治体書面調査の結果を踏まえた見直しの方向性案が示され、委員からの意見交換が行われた。

様式の標準化については、一律の強制的な統一ではなく、まず標準仕様書に基づく「A4三面印刷」の普及を促進する方向性が示された。これに対して、国の標準化推進は転出入時の混乱を防ぐためにも有効であり一定の統一は必要であるとの意見が出された。また、「当事者が混乱する」という自治体側の反対理由は建前ではないかとの指摘がなされ、統一は利用者にとって明らかにメリットがあるとして、国がロードマップを示すべきであるとの意見も示された。複数自治体で展開する法人にとっては異なる様式への対応が大きな負担であり、統一の方向性を明確にすべきとの声もあった。単なる形状の統一にとどまらず、記載項目や表記ルール等「情報の標準化」を優先し、国が厳格化すべきであるとの意見も出された。

更新申請時のシール廃止については、システム制約等を理由に困難とする自治体が多いことか

ら、中長期的な課題として位置づけられた。短期的には貼付位置の統一等の暫定的なルール設定が提案された。

事業所確認印欄(押印)の廃止については、厚生労働省から廃止に向けた働きかけを行う方針が確認された。また、自治体連絡先情報(電話番号等)の記載については、記載を原則化する方向で事務処理要領等の見直しが検討されることが確認された。

審査会のオンライン化については、支給決定の遅延を防ぐという「利用者保護」の観点からも重要であるとの意見が出された。相談支援事業所への受給者証の写しの提供については、全件コピー送付では自治体の負担が増加するとして、クラウド環境での情報共有を整備することが望ましいとの意見が示された。

独自様式の要求については、自治体側にやむを得ない事情もあることから、実態確認から始めるアプローチが適切であるとの指摘もあった。

3. 事業者要望専用窓口の分析結果及び優先して対応すべき事項の取りまとめ

窓口寄せられた要望の分析結果が報告され、対応方針が取りまとめられた。

全国の自治体への働きかけ事項として、個別支援計画書等における電子署名・電子同意の活用推進、電子申請を行っている場合の紙媒体との二重提出の解消、審査会スケジュールの事前公表による発行時期の予見可能性の向上、利用者同意に基づく柔軟な受給者証送付先設定の推奨等が方針として示された。

電子同意の推進については、紙のやり取りが事業所の時間を奪っているとして、電子署名等による対応が可能となるよう国の方針を明確に示してほしいとの意見が出された。一方で、電子化すれば解決するのではなく、「具体的にどのような形であれば同意とみなせるか」という解釈基準の提示が現場では必要であるとの指摘もなされた。介護DXで導入される「包括同意(申請時にまとめて同意を取る仕組み)」を障害福祉分野でも参考にすべきとの提案もあった。

個別自治体への働きかけ事項として、提出期限の独自の前倒し設定、サービス提供実績記録票への手書きの強制、他自治体では不要な独自様式の要求等のローカルルールについて、自治体側の事情・理由を調査した上で是正や横展開を検討することとされた。

4. 来年度以降さらに取り組みべき手続負担軽減案件

今後の重点的な取組として、以下の事項が議論された。

「受給者証情報の手続進捗の可視化・情報共有」については、事業者が支給決定情報や手続の進捗をリアルタイムで参照できる仕組みの構築が提案された。介護保険制度の「介護情報基盤」のようなクラウド環境で給付情報を共有・ダウンロードできる環境整備が望ましいとの意見が出され、将来的には受給者証自体のデジタル化を前提に考えるべきとの意見も示された。

「上限額管理業務のあり方」については、事業者間のFAX等によるアナログなやり取りを解消し、電子的に情報共有を行う仕組みの検討が来年度以降の重要課題として位置づけられた。

「ローカルルールの精査継続」については、独自様式や提出期限の前倒し等の個別自治体の運用実態を引き続き確認し、是正に向けた取組を継続することが確認された。

また、自治体の標準準拠システムの移行が令和12年度末(2030年)までかかる自治体があるという実態を踏まえ、全自治体が一斉に移行することを前提とせず、移行期間中の現実的かつ段階的なアプローチが必要であると改めて強調された。

以上