

規制・行政手続き見直し提案制度 提案内容と検討結果

« 行政手続き »

目 次

1. くらし	····· 2
2. 子育て・教育	····· 6
3. 福祉・医療	····· 11
4. まちづくり	····· 19
5. 環境・衛生	····· 20
6. その他	····· 22

神戸市企画調整局調整課

○くらし 16件（対応済 6件／対応予定 3件／対応検討中 3件／現状維持 3件／国に要望中 1件）

提案内容	所管部局	検討結果
区役所窓口のWEB予約導入 窓口のWEB予約が可能な区役所とそうでない区役所がある。区役所は平日しか開庁していないので、各種申請などを仕事の休憩時間に済ませたいが、待ち時間が長く、仕事を休んだり早退しないといけない。 どの区役所でもWEB予約ができるようにしてほしい。	地域協働局 区役所課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 窓口の事前WEB予約については、窓口発券機の更新に合わせて導入していく計画です。既に導入済みの中央区役所・兵庫区役所・西区役所・玉津支所に加え、2024年度は東灘区役所・北区役所・北神区役所・長田区役所・北須磨支所に導入し、2025年度については、須磨区役所の導入を予定しています。その他の区役所についても窓口発券機の更新に合わせて順次導入していきます。 なお、平日の開庁時間にお越しいただけない方のために、区役所・支所では毎週木曜日は19時45分まで受付時間を延長し、引越し等に関する手続き・マイナンバーカードに関する手続き・証明書発行を受付けています。ぜひご利用ください。</p> <p>対応時期 2025年度以降：各拠点の発券機の更新に合わせて順次導入予定</p>
区役所窓口の予約アプリの導入 区役所窓口の混雑緩和を図るため、窓口での申請手続きや証明書等の受け取りの事前予約や、また証明書等の発行費用の事前支払いができ、窓口で二次元コードを読み込むことで、速やかに証明書類の発行が可能となるようなアプリを導入してほしい。	地域協働局／ 住民課 区役所課 企画調整局／ デジタル戦略部	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 住民票、印鑑登録証明書などの主な証明書については、マイナンバーカードを活用した「証明書コンビニ交付サービス」によって、全国のコンビニエンスストア等で取得することができます。 また、神戸市では「e-KOBE（神戸市スマート申請システム）」を導入しており、コンビニ交付サービスで取得できるものに加え、「住民票記載事項証明書」や「独身証明書」などの証明書についても、区役所等に来庁せず、電子申請で手続きが完了できるようになっています。 窓口の事前WEB予約については、窓口発券機の更新に合わせて東灘区役所・中央区役所・兵庫区役所・北区役所・北神区役所・長田区役所・北須磨支所・西区役所・玉津支所で既に導入しており、2025年度は須磨区役所で導入予定です。その他の区役所についても窓口発券機の更新に合わせて順次導入していきます。</p> <p>対応時期 2025年度以降：各拠点の発券機の更新に合わせて順次導入予定</p>
区役所窓口受付時間の拡大 区役所の窓口で行政手続きを行うためには、平日に仕事を休まなければならない。土日のどちらかは区役所窓口を開庁し、かわりにどこかの平日を休みとしてほしい。もしくは区役所の窓口に行かなくてもWEBで行政手続きを行えるようにしてほしい。	地域協働局 区役所課 企画調整局／ デジタル戦略部	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 平日の日中に来庁できない方のため、毎週木曜日は19時45分まで、転入や転出に伴う手続きなどの受付を延長しています。また、引越しシーズンである3月の最終日曜日と4月の第1日曜日にも、8時45分から17時15分まで窓口を開けております。 現在、来庁が難しい方のために行政手続きのスマート化に取り組んでおり、2021年度からe-KOBE（神戸市スマート申請システム）の運用を開始しています。引き続きスピード感を持ってスマート化を推進し、またe-KOBEで申請可能な手続きの周知を図りながら、行政手続きの利便性向上に努めています。</p> <p>対応時期 —</p>
死亡に伴う手続きの事務負担の軽減 2015年に親族の死亡届手続きを行った際、亡くなった方が後期高齢者だったためか、住所・氏名を何枚もの書類に記載する必要があり、非常に煩雑だった。 住所・氏名の記入欄を一元化するなど、死亡届の手続きにかかる事務負担を軽減してほしい。	地域協働局 区役所課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 2019年5月より、全ての区役所と北須磨支所に、身近な方が亡くなられた後の手続きを少しでも負担なく行っていただけるよう、必要な手続きのご案内や区役所での手続きが可能な申請書等の作成のお手伝いをする「おくやみコーナー」を設置しています。 「おくやみコーナー」では、手続きに来られた方に、故人の氏名・生年月日・住所など基本的な情報を聞きし、その内容を印字した申請書類等を作成してお渡ししています。これにより、住所や氏名等を何度も記入いただく必要がなくなりました。 より利便性の高いおくやみコーナーとなるよう今後も改善に努めています。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
証明書コンビニ交付サービスでの戸籍関連証明書の発行 住民票の写しはマイナンバーカードを使って証明書コンビニ交付サービスで取得できるが、戸籍関連証明書は取得できず郵送のみとなっているため、取得できるようにしてほしい。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 神戸市では証明書コンビニ交付サービスで「住民票の写し」に加え、「戸籍全部事項証明書」「戸籍個人事項証明書」「戸籍の附票」といった戸籍関連証明書も取得することができます。また、本籍地が神戸市以外の場合でも、本籍地の自治体が証明書コンビニ交付サービスに対応している場合、利用登録申請が必要となる場合もありますが、神戸市のコンビニから取得することが可能です。ただし、本籍地の自治体が証明書コンビニ交付サービスに対応していない場合は本籍地の自治体窓口や郵送等で取得することになります。 なお、除籍謄本や改製原戸籍謄本については、現状のコンビニ交付のシステムに対応しておりませんが、2024年3月1日より戸籍証明書の広域交付が全国的に開始されており、本籍地のある自治体以外の市区町村の窓口でも除籍謄本や改製原戸籍謄本を含む戸籍証明書を取得いただくことができます。</p> <p>対応時期 —</p>
証明書コンビニ交付サービスの利用可能時間の延長 証明書コンビニ交付サービスでは、「戸籍全部事項証明書」や「戸籍個人事項証明書」など一部の書類については、市役所の開庁時間内しか取得することができない。そのため仕事を早退するか休暇を取って対応する必要があることから、上記書類の取得可能な時間を見直してほしい。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 証明書コンビニ交付サービスは、全国のコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）で、「住民票の写し」や「戸籍全部事項証明書」などの各種証明書を取得できるサービスです。このうち戸籍については、区役所の窓口が閉まっている夜間や休日でも届出が可能なため、届出前の状態で証明書が発行されることがないよう、法務省の方針を受け、発行を停止する時間を設けております。ご不便をおかけしますが、平日時間内でのサービス利用をお願いします。</p> <p>対応時期 —</p>
転入手続きの電子申請化 転入の手続きのために区役所の窓口に行かなければならぬ。マイナンバーカードを使用するなど窓口に出向かなくても電子申請で済むようにしてほしい。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 「転入届」は、届出者の実在性・本人性やその居住実態を厳格に確認し、住民基本台帳の正確性を確保するために不可欠な手続きであることから、総務省の見解では、対面での手続が必須とされています。 しかし、閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2024年6月21日）、「2024年の地方からの提案等に関する対応方針」（2024年12月24日）によると、オンライン化について「確実な本人確認や居住実態の確認等に関する課題を踏まえた具体的な方策について、2024年度を目指し検討し、その結果に基づいて必要な措置を講ずることとされており、市としてもオンライン化の実現に向けた総務省の方針を注視しています。</p> <p>対応時期 2025年度以降：総務省の方針を踏まえ具体的な方策（本人確認、居住実態確認）を検討</p>
出生届の電子申請化 出生届の提出について、区役所窓口で紙の書類でしか受けしていない。e-KOBE（神戸市スマート申請システム）を利用し、電子化してほしい。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 e-KOBEによる出生届の届出を検討しているところですが、電子申請化には医師等が作成する「出生証明書」に医師等の電子署名を要する等、全国的な環境の整備が必要となります。 このような中、国は2024年8月に省令を改正し、出生届をマイナポータルで届け出ができる環境整備への一歩として、出生証明書を画像添付して送信できるよう対応しましたが、あくまでもこれは暫定的な対応であり、また一部の市区町村のみで導入されています。全国でのオンライン化は、2026年度に医師から市区町村に出生証明書を直接送信する仕組みが導入されるタイミングに合わせて実現する予定です。</p> <p>対応時期 2026年度：出生届のオンライン申請化</p>

提案内容	所管部局	検討結果
マイナンバーカードのロック解除手続きの電子化 マイナンバーカードのパスワードを間違えてロックがかかった場合、その解除のために窓口に出向かないといけないのは本当に不便である。オンラインの手続きで解除できるようにしてほしい。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 国の方針（事務処理要領）により、マイナンバーカードの暗証番号のロック解除（番号の再設定）の方法は、自治体の窓口で本人であることを確認してから手続きを行うこととされているため、現行では電子上での手続きを行うことはできません。マイナンバーカードに記録されている電子証明書は、「署名用電子証明書」と「利用者証明用電子証明書」の2種類がありますが、2022年2月から、署名用電子証明書の暗証番号のみロックがかかり、利用者証明用電子証明書の暗証番号が分かる場合は、スマートフォンアプリとコンビニのキオスク端末を利用して再設定を行うことができます。また、利用者証明用電子証明書についても、2024年7月25日より、署名用電子証明書の暗証番号が分かる場合は、暗証番号の初期化及び再設定の手続きを一部店舗のキオスク端末で手続きできるようになりました（順次拡大予定）。</p> <p>対応時期 —</p>
マイナンバーカードの更新手続きの申請書廃止 マイナンバーカードに関する更新手続きのため、区役所で本人確認と申請書への記入を行った。一方、自宅にも更新の通知書が郵送されていることから、区役所での申請書への記入は不要ではないか。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 国に要望中</p> <p>対応方針 マイナンバーカードおよびカードに搭載された電子証明書の更新にあたっては、申請書を提出いただくことが国の事務処理要領で定められており、手続き内容に応じて、ご本人の申請意思確認などを申請書と一緒に書面でいただくことが必要となっています。一部手続き（マイナンバーカードそのものの更新）では、事前にお手元にお名前などが印字された申請書が郵送され、申請時にお使いいただけるようになっています。 市民負担軽減のため更新手続き等が電子上で完結する範囲を拡大できるよう、国へ要望しています。</p> <p>対応時期 —</p>
区役所窓口での手続きに対するサポートの充実 神戸市は他の自治体に比べ、区役所窓口での申請手続きのサポートが不十分だと感じる。 利用者が簡単に申請できるシステムを導入することで窓口の混雑緩和につなげ、また混雑整理を行っていた人員を転用することにより、高齢者向けの代理入力サービスなどを実現してほしい。	地域協働局 住民課 企画調整局／ デジタル戦略部	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 近年、窓口に来られた方の本人確認書類や聞き取りを元に職員がシステム入力で申請書を作成する「書かないワンストップ窓口」が全国の自治体で拡がり始めており、市民サービスの向上につながることが期待されるため、神戸市でも活用の可能性について検討を進めています。 書かないワンストップ窓口を導入した自治体では、市民からは「申請が楽になった」等の意見が、職員からは「業務システムとの連携により情報の参照が便利になった」等の意見があり、神戸市でも導入による効果が期待されます。 一方で、書かないワンストップ窓口では、職員が聞き取りながら申請書を作成するため、従来よりも対応時間が長くなることが想定されており、住民異動の多い都市部では、繁忙期に窓口の混雑を招く可能性があります。 また、導入にあたっては複数の業務システムとの連携が必要となるため、多くの費用も必要となります。 これらの課題を踏まえながら、今後、導入の是非について検討していきます。</p> <p>対応時期 2025年度以降：書かないワンストップ窓口導入時の課題整理など導入に向けた検討</p>

提案内容	所管部局	検討結果
インターネットによる市税の申請・申告での本人確認書類の添付廃止 もっと手軽に市税のインターネット申請・申告ができるよう、本人確認書類（運転免許証等）の画像添付を廃止してほしい。	行財政局／税務部税務課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 税関連の事務を行う職員は地方税法第22条により、厳しい守秘義務が課されており、納税者の個人情報は厳密に管理しなければなりません。そのため神戸市では個人情報を誤って交付してしまうことを防ぐため、インターネット申請・申告の際に運転免許証などの本人確認書類の提出をお願いしています。ただし、本人確認書類の提出が必要な場合を、代理人による申請の場合や現住所が神戸市外である場合など、必要最小限に絞って運用しています。 さらに一部の手続きでは、証明書の送付先住所が納税通知書の送付先住所と同じ場合など一定の条件を満たす場合には、本人確認書類の提出を不要としています。 本人確認書類の画像添付は、個人情報保護の観点から今後も必要な手続きと考えていますので、引き続きご理解ご協力をお願いします。</p> <p>対応時期 —</p>
住民税納付手続きのインターネットバンキング化 住民税の納付について、インターネットバンキングの利用やネット銀行での支払いを可能としてほしい。	行財政局／税務部収納管理課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 住民税の納付については、口座振替やクレジットカードの利用、スマートフォン決済、コンビニエンスストア等での納付書での支払いなど、様々な方法がありますが、「共通納税対応金融機関」であれば、インターネットバンキングを利用した支払いも可能です。納付書にあるeL-QR(または印字された番号(eL番号))を利用して「地方税お支払サイト」から納付をお願いします。なお、対応可能な金融機関にはネット銀行も含まれています。対応金融機関はeL-TAXホームページ「共通納税対応機関」のページ(https://www.eltax.lta.go.jp/kyoutsuunouzei/kinyukikan/)をご確認ください。</p> <p>対応時期 —</p>
各種届出の窓口の共通化 市民健診や歯科検診、新型コロナウイルスのワクチン接種予約、シニア健康相談ダイヤルなどの問い合わせ先について、外注委託先が多く、電話で問い合わせをするとたらい回しにされてしまう。電話に限らずWEBで申込をする場合でも、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）だけでなくその他のWEB予約サイトを使うように誘導されるものもある。電話やWEBサイトの問い合わせ先・申し込み先が煩雑すぎる。 電話なら総合コールセンター、WEBならe-KOBEを使えば受付が可能、となるようなワンストップ制度を目指してほしい。	企画調整局／広報戦略部 企画調整局／デジタル戦略部	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 2024年12月より、これまでの「総合コールセンター」と「市役所 代表電話」の2つの窓口を統合し、チャット、FAQ等の機能をより拡充した「お問い合わせセンター」を開設しました。あわせて市民からの問い合わせ機能を集約したポータルサイトを作成しました。このポータルサイトにはメールフォームやチャットなどのWEBによる問い合わせ機能に加え、専用窓口の情報をわかりやすく掲載し、イベントの申し込みやe-KOBE（神戸市スマート申請システム）等の手続きに誘導する機能を備えています。 また2024年3月に新たに策定したコールセンターガイドラインに基づき、必要性や機能等を見直し、コールセンターの統廃合や機能充実を進め、市民にとって分かりやすく利便性の高いコールセンターを構築していきます。 WEBでの申請については可能な限りe-KOBE（神戸市スマート申請システム）への集約を進めていますが、手続きによっては、その性質的な理由から専用システムでの受付が必要な場合もあります。そのような場合でも適切な申請方法に誘導できるよう広報に努め、より分かりやすい案内を行っていきます。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
行政手続きのスマート化 聴覚に障害があるためメールでの手続きを希望したが、本人確認ができないという理由でできなかった。わざわざ区役所まで出かけたり、郵送で何日もかけて手続きをしなければならない。本人確認は事前のアドレス登録やショートメッセージサービス（SMS）の認証などで解消されるはずなので、メールやチャットで手続きが可能となるようにしてほしい。この変更によって聴覚言語障がい者はもちろん、コミュニケーション手段がインターネットに移りつつある若い世代も便利になるはずである。電話対応に費やされる時間が減ることで、職員の負担も軽減されるだろう。	企画調整局／ デジタル戦略部 福祉局 障害福祉課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 神戸市では、行政手続きのスマート化に取り組んでおり、2021年度から市民にとって使いやすい電子申請システムとしてe-KOBE（神戸市スマート申請システム）の運用を開始しています。e-KOBEでは、本人確認方法としてマイナンバーカードによる電子署名や本人確認書類の添付が可能です。 現在、聴覚障がいのある方へのコミュニケーションの支援として、各区役所への手話通訳者の配置や、手話通訳者・要約筆記者を個人派遣するサービスを実施しているほか、国においては、手話通訳オペレータ等を介して電話で意思疎通ができる電話リレーサービスを公共インフラとして提供しています。2025年1月からは新たに「文字表示電話サービス（ヨメテル）」の運用が開始されました。 聴覚障害のある方にとっても電子申請がより利便性が高いことを考慮し、本人確認が必要な行政手続きについても、電子申請ができる手続きの拡大に取り組み、市民の利便性を向上していきます。</p> <p>対応時期 2025年度：行政手続きの70%（約203万件）をスマート化</p>
「あじさいネット」のメンテナンス期間の短縮 「あじさいネット」が年末年始の6日間も利用できないことに驚いた。システムにメンテナンス時間が必要なのは理解しているが、あじさいネットの停止期間は最低限度にとどめてほしい。また停止するとしても、利用者が登録したメールアドレスを把握しているのだから事前にメールで周知してほしい。	企画調整局／ デジタル戦略部	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 市内のスポーツ施設や文化施設の予約システムである「あじさいネット」ですが、システムを適切に運用していくため定期的にメンテナンスを実施しています。特に大規模なメンテナンスは、施設が休館する年末年始に実施しています。さらに年末年始は施設が休館となり問い合わせに対応できないことからも年末年始をサービスの停止期間としています。何卒ご理解ご協力をお願いします。 なお、これまで利用者のメールアドレスの登録を任意としていたことから、年末年始のサービス停止期間については、あじさいネットのホームページやログイン時のメッセージ欄でご案内していましたが、利用者登録のオンライン化に伴いメールアドレス登録を必須としましたので、今後はメールでの通知についても検討していきます。</p> <p>対応時期 —</p>

○子育て・教育 15件（対応済 8件／対応予定 3件／対応検討中 1件／現状維持 2件／国に要望中 1件）

提案内容	所管部局	検討結果
学童保育の急な延長利用への対応 学童保育を利用する際、事前に申請した時間内に迎えに行けそうにない場合でも、必ず時間内に迎えに行かなければならず、当日の急な延長ができない。30分延長チケットの導入など、急な延長に対応してほしい。 また長期休暇のみの預かりも導入してほしい。	こども家庭局／ こども青少年課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 学童保育における保護者のニーズは様々で、これまでニーズの高い早朝の受け入れや学習支援の実施等の対応を行ってきました。 現在、学童保育を延長利用される方には、児童の安全確保のため保護者の方のお迎えを必須とし、保護者の方がお迎えに来られない場合には、あらかじめ選任いただいている代理人（祖父母等）にお迎えに来ていただくこととしています。これは、保育の延長のためにはあらかじめ施設で対応に必要な人数の職員を確保する必要があり、事前申込のない急な延長への対応が難しい状況にあるためです。職場が遠方等の理由で、決まった時間にお迎えいただくことが難しい場合は、余裕を持った時間で延長を申し込みいただくか、対応可能な代理人を選定いただく等、ご理解とご協力をお願いします。 また、長期休暇のみの学童保育ですが、2024年度の夏休みより、受け入れに十分な余裕のある施設から対応を開始しました。 引き続き、学童保育の充実に向けて、多様な保護者ニーズや指定管理者の意見の把握に努めています。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
高校生等通学定期券補助制度の申請の簡素化 通学定期券購入の助成金の申請には定期券の写真が必要だが、定期券が1か月ごとしか買えないくらい高額なので、購入の度に撮影が必要となり負担が大きく、撮影を忘れることがある。また、申請する際、購入した毎月の定期の情報をそれぞれ入力しなければならないのも負担である。 駅の区間は基本変わらないものなので、一定まとめるなど、もう少し申請方法を簡素化してほしい。	こども家庭局／ こども青少年課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 高校生等通学定期券補助制度の申請には、審査・支出を適正に行うため、原則、定期券の写真が必要としています。しかし、ご提案のように定期券の写真がない場合でも対応してほしいという声が他にもありましたので、2022年度から、定期券の写真がない場合、次の①～③のうちいずれか2つを組み合わせて提示することで申請ができるようにしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①領収書またはクレジットカードの明細 ②学生証の通学定期券発行控 ③継続定期券 <p>また、申請フォームについても改善を図り、同じ交通機関で区間も同じ定期券については、重複した情報の入力を不要とする見直しを行いました。</p> <p>対応時期 —</p>
里帰り助成金の申請手続きの簡素化 里帰り出産後、里帰り助成金の手続きを行ったが、添付が必要な資料が多く、また申請書の必要事項を手書きで記入する必要があり大変だった。 マイナンバーを活用して病院から市に直接情報が提供される仕組みづくりや、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）でも申請を可能にするなど、手続きを簡素化してほしい。	こども家庭局／ 家庭支援課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 里帰り助成金制度は、里帰り出産などで兵庫県外で妊婦健診等を受診した妊婦に、健診にかかった費用を助成する制度です。受診回数・検査項目・結果等を確認し、妊娠中から産後の支援に役立てるとともに、健診にかかった金額を確認するため、各受診券及び各領収書・明細書のコピーの添付をお願いしており、現時点では添付書類の削減は難しいと考えています。</p> <p>ただし、少しでも受診者の負担を軽減するため、2023年度に受診券の記載事項を居住区と氏名のみに減らし、2024年度には助成金額の計算が容易になるようエクセル形式の申請書も使用できるようにしました。</p> <p>電子申請の導入にあたっては、現在、課題を整理しながら慎重に検討を行っています。</p> <p>また、現在、国においてマイナンバーを活用した母子保健情報のデジタル化が進められており、将来的には、医療機関での妊婦健診等のデータを自治体が把握できる仕組みが検討されています。神戸市としても、国の動きに合わせて手続きの効率化に取り組んでいく予定です。</p> <p>対応時期 2025年度：電子申請の実現に向けた検討</p>
産前産後ホームヘルプサービス事業申請手続きの簡素化 産前産後ホームヘルプサービスの申し込みのハードルが高いと感じる。申し込みには同意書と母子手帳の写しを持って区役所まで行く必要があるが、「今は落ち着いているから申し込むほどではない」と申込書を提出しなかった場合は、後日に突然体調を崩してサービスを受けたいと思った時に区役所に申し込みに行く必要があり、対応が困難である。また、体調には波があるので、事前に「1週間に何回来てほしい」という希望を出しづらい。 電話やWEBでの申し込みや、サービスを利用する「かもしれない」妊婦も含めた事前の申し込みを可能にしてほしい。	こども家庭局／ 家庭支援課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 「産前産後ホームヘルプサービス事業」は、昼間に周囲のサポートを得られず、体調不良などで家事や育児が困難な方にヘルパーを派遣する事業です。ご提案のとおり、申請のため区役所に行く必要があることは利用者にとって負担が大きかったため、2024年2月からe-KOBE（神戸市スマート申請システム）での受付を開始し、電子申請化しました。また電子申請化にあわせ、希望する利用頻度についても、「週〇回」という選択肢に加え「事業者と相談して決めたい」という項目も設けました。</p> <p>お申し込み後、初回のご利用前には区の保健師が電話で家庭状況を確認するなど、きめ細かなサービスにつなげています。引き続き制度の充実や利用者の負担軽減に努めています。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
児童扶養手当にかかる現況届の負担軽減 児童扶養手当の現況届の提出について、区役所窓口でしか手続きできない現状を変え、WEBや郵送で申請できるようにしてほしい。	こども家庭局／子育て支援課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 国においては、毎年8月を集中相談期間として設定し、児童扶養手当の現況届の提出とあわせ、子育て・生活、就業、養育費の確保など、ひとり親が抱える様々な課題を対面で相談できる機会を設けるよう定められていました。そのため、従来区役所の窓口へ来所をお願いしてきましたが、国から、ひとり親の負担や地域の状況等を考慮し、郵送やオンラインでの手続きを可能とする通知がありました。そこで2024年度より、電話確認や面談等により、ひとり親や児童に対する支援が十分に行われるよう留意した上で、状況に変更がない場合などについては現況届をe-KOBEで電子申請できるようにしました。引き続き、対象者拡大を検討します。</p> <p>対応時期 —</p>
JR西日本通勤定期の割引のための証明書申請の電子化 JR西日本の通勤定期購入の割引制度を利用しているが、制度利用のために必要な証明書を区役所まで直接取りに行かないといけないのが大変不便である。平日は仕事をしているため、わざわざ休みを取って行かなければいけない。証明書の発行について、オンライン、または郵送での受付・交付に対応してほしい。	こども家庭局／子育て支援課	<p>対応状況 国に要望中</p> <p>対応方針 JRの取り組みとして、児童扶養手当を受給している世帯はJRの通勤定期を3割引の価格で購入することができます。児童扶養手当の受給を証明する「資格証明書」等の必要書類は、国からの依頼により各市町村窓口で発行を行っています。必要書類の様式はJRの規則で定められており、この度ご提案の方法（オンライン）へ変更できなか、JRに対し要望するよう国へ要請しました。 郵送での受付・交付については、今後課題を整理した上で検討を進めていきます。</p> <p>対応時期 —</p>
施設型給付費の結果通知の様式改善 幼保連携型認定こども園の施設型給付について、2023年度のシステム変更に伴い、市から通知される「支払表」の表示方法が変更された。2023年度までは①公定価格、②施設給付費、③利用者負担額、のそれぞれの合計額が表示されていたが、新しい支払表では②施設給付費分しか合計が表示されなくなった。 当園では毎月、③利用者負担額の合計と、保護者への請求額の合計を照し合わせて確認作業を行っていたが、表示の変更によりこちらで合計額を算出しなければならなくなったり不便を感じている。以前のように①②③それぞれの合計額を表示してほしい。 また以前より、毎月の委託費の精算の経緯が複雑でわかりづらかったため、わかるような明細を付けてほしい。	こども家庭局／幼保振興課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 民間の保育所や認定こども園等に対しては、毎月、国が定める①「公定価格」（児童1人を受け入れるにあたって平均的にかかる施設ごとの費用）と③「利用者負担額（保育料）」（利用者の所得に応じて定める利用料）の差額を②「施設型給付費」として支給しています。 ①公定価格は、施設種別ごとに地域・定員・児童の年齢・保育必要量に応じた基本額が定められているほか、人員配置や実施する事業などにより国の定義した加算が28種類存在します。加算の適否は毎月判定する必要があるため、支給額は毎月変動します。 ②施設型給付費については、国の通知により、原則として施設から請求するところを市の職権による給付も可能とされています。そのため本市では、各施設の事務負担等を考慮して、各施設の提出資料を基に市で審査し、その結果を基幹システムで計算して給付したうえ計算結果のみを各施設に通知してきたところです。 本業務で使用する基幹システムは、法律に基づき、令和7年度末までに国が示す標準仕様に適合したシステムへと移行する必要があります。標準化されたシステムにおいては、帳票の様式や記載内容が細かく規定されており、自治体が独自に追加や変更を行うことはできません。令和4年度までは市独自の基幹システムを使用していましたため、施設に通知する帳票類も独自の様式で作成できましたが、2023年5月より、標準仕様に適合する新たな基幹システムを導入しました。 以上のことから、ご提案の内容については標準仕様にない項目のため帳票に表示することはできません。①公定価格と③利用者負担額（保育料）については、年齢ごと、保育必要量ごとの小計を表示する仕様となっているため、これらの情報を基にお手元で計算いただきますようご理解をお願いします。 なお、2024年4月より「申請支援システム」を導入しました。このシステムは、これまで郵送やEメールで提出いただいた各種資料と①公定価格の計算を結び付けるもので、各施設において、システムの指示にしたがって入力していただくと、システムが①公定価格を計算し、通知を待つことなく概算金額の確認が可能です。また、精算についても何月のどの部分が精算されるのか過程が確認できるものとなっています。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
施設型給付費関連書類の様式の改善 幼稚園で事務をしており、神戸市から施設型給付（委託費）の支払いに関する書類が届くが、2023年度から形式が変わり、下記のようになつたため非常に見づらくなつた。 ①園児の並びが50音順ではない。 ②認定区分などの情報が、園児一人に対して1行にまとまつてない。 ③副食費免除の情報がどこに記載されているかわからな い。 ④文字が小さくて、数値が読めない資料がある。 上記の表記を改善してほしい。	こども家庭局／ 幼保振興課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 施設型給付費の支払い業務で使用する基幹システムは、法律に基づき2025年度末までに国が示す標準仕様に適合する必要があるため、神戸市では2023年5月に新たなシステムを導入しました。 各施設に送る帳票等の書類は基幹システムから作成しますが、新システムの帳票はご指摘のように、児童の氏名の並びが五十音順ではなく、神戸市が管理する宛名コード順となっています。また、児童一人に対する情報が複数行にわたっており、副食費徴収免除対象の有無の表示はされていません。これらの帳票の様式は国が示す標準仕様に基づいたものであり、自治体が独自に様式変更を行うことはできないようになっています。 なお、本市においては、2024年4月より「申請支援システム」を導入しており、毎月の施設型給付費の支払いに関する情報はシステム上でご確認いただくことが可能で す。そのため、2024年度からは帳票は送付しておりませんので、ご理解をお願いしま す。</p> <p>対応時期 —</p>
保育園入園手続きの電子化 保育園入園のための申し込みを電子申請で行ったが、提出書類に不備があつたため、区役所窓口まで再提出に出向く必要があつた。再提出についても電子申請で完結できるようにしてほしい。	こども家庭局／ 幼保事業課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 保育園の入園申し込み（教育・保育給付認定申請）は、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）での申請受付を行っています。 これまで、申請者がe-KOBEで申請後、e-KOBEの処理ステータスが「審査完了」になつて以降は、当初申請に追加して書類を提出することができませんでした。そのため、2024年10月に追加書類を提出するための専用フォームを構築し、簡易に電子申請にて追加書類の提出が行えるように改善を図りました。</p> <p>対応時期 —</p>
保育所入所申込の改善 兄弟同時に保育所への入所申込をする際、兄弟とも同じ園を希望する場合、「2人とも同じ園に入れなければ希望の園への入園はしない」という選択肢しかないと は、1人が落選すればもう1人も希望の園に通えないことになる。「兄弟同じ園を希望するが、どちらかのみ希望の園に決 まった場合は、その園を希望する」という項目を増やしてほしい。	こども家庭局／ 幼保事業課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 従来より「兄弟同じ園を希望するが、どちらかのみ希望の園に決つた場合は、その園を希望する」場合の選択肢は設けていましたが、表現に分かりにくいところがあつたため、見直しを行いました。2025年4月入所申込より、きょうだいが同時に申し込みをする場合、フローチャートにより希望の項目を選択できるよう改めています。</p> <p>対応時期 —</p>
保育所の利用にかかる現況届等の簡素化 保育所の利用に関して、「現況届」や「保育所利用理由等調査票」などの書類を、毎年の提出ではなく必要時のみの提出にしてほしい。家庭の状況や保護者の就労状況など、基本的に内容が変わらない書類を毎年提出させられるのが非常に不満である。また、書類に手描きで自宅までの地図を記載しなければならないが、地図アプリに置き換えるなど記載を省略してほしい。	こども家庭局／ 幼保事業課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 「子ども・子育て支援法」では、保育所利用者の世帯状況に変更がないか、また保育を必要とする事由に該当しているかなど、必要事項を毎年確認することが定められているため、毎年「現況届」の提出をお願いしています。お手数をおかけしますが、ご理解いただくようお願いします。申請の際は、便利な電子申請をぜひご利用ください。ご指摘の「保育所利用理由等調査票」は入所申込の際のみご提出をお願いしており、その後の提出は不要です。 また、公立保育園では自宅までの地図の記載が必要な書類はありませんが、民間保育園等では独自に提出を求める園もあるものと考えられるため、2024年5月に開催した市内の園長が集まる園長会等の場で、保護者の方の負担が少しでも軽減されるよう、書類の改善（必要最小限の項目に限ること等）や提出方法の工夫（毎年同じ内容の項目は求めない等）などについて、要請いたしました。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
<p>病児保育を気軽に安心して利用できる仕組みづくり</p> <p>病児保育を利用したいが、近くに施設がない。 また手続きが面倒で使い勝手が悪いなど利用しづらい。 そこで、病児保育の仕組みを気軽に安心して利用できるものにしてほしい。さらに、利用登録もアプリなどで簡単に行えるようにできないか。</p>	こども家庭局／ 幼保事業課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 病児保育は、季節性感染症の流行状況によって利用率が大きく変動する傾向があります。流行時には一時的に利用が集中し、利用できない場合がありますが、年間を通じた利用率は50%未満という現状です。本市では、2025年12月1日から新たに1施設を追加し、合計25施設で病児保育を実施しており、他の政令市と比較してもトップクラスとなっています。さらに、2025年度中にはもう1施設を追加する予定です。今後の新規整備については、需要と供給の状況を踏まえて検討します。 また、病児保育では安全な保育のため、病状の急変などに備え既往歴やアレルギーの有無などを把握する必要があり、利用を希望する施設に対して「利用登録」をお願いしていますが、この度の提案内容をふまえ、2025年度からは、オンライン予約システムでの登録のみで対応することも可能としました。 一方で、病児保育施設からは、預かる病児の安全のため十分な情報を把握したいとの思いから、保護者や児童と直接お話したいという意見や、登録情報についても様々な意見が寄せられています。そのため、予約システム上の情報だけでは不十分な場合や、予約システムを導入していない施設では引き続き利用登録票の郵送・メールでの提出、書類の持参や面談等をお願いすることができます。今後も安全性を確保した上で利用者の利便性が少しでも向上するよう、各施設と手続きの簡素化について協議を進めています。</p> <p>対応時期 2025年度以降：システム会社及び施設との調整</p>
<p>病児保育の利用手続きの簡素化</p> <p>利用したい病児保育施設が複数あるが、利用登録はそれぞれの施設に対して行う必要があり、また書類を印刷し、手書きをしたうえで各施設に直接持参しなければならず負担である。また利用したい場合には、空き状況等を各施設へ直接問い合わせる必要があり、これも負担となっている。 そこで、利用登録をオンラインでできるようにしたうえ、各施設に対してではなく、複数施設をまとめて登録できるようにしてほしい。また、空き状況についてもオンラインで確認できるようにしてほしい。</p>	こども家庭局／ 幼保事業課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 病児保育では安全な保育のため、病状の急変などに備え既往歴やアレルギーの有無などを把握する必要があり、利用を希望する施設に対して「利用登録」をお願いしています。現在、多くの施設が導入しているオンライン予約システムでは、施設が必要とする全ての情報を登録することができない仕様となっているため、利用登録は書類の持参や郵送、あるいはメールでの提出をお願いしてきました。 この度の提案内容をふまえ、2025年度からは、オンライン予約システムでの登録のみで対応することも可能としました。同システムでは複数の施設への一括登録はできませんが、児童やご家庭の情報はアカウントで登録されているため、施設ごとに入力する必要はなくなります。 一方で、病児保育施設からは、預かる病児の安全のため十分な情報を把握したいとの思いから、保護者や児童と直接お話したいという意見や、登録情報についても様々な意見が寄せられています。そのため、予約システム上の情報だけでは不十分な場合や、予約システムを導入していない施設では引き続き利用登録票の郵送・メールでの提出、書類の持参や面談等をお願いすることができます。今後も安全性を確保した上で利用者の利便性が少しでも向上するよう、各施設と手続きの簡素化について協議を進めています。 また、施設の空き状況の確認ですが、オンライン予約システムを導入している施設であれば、電話をせずにシステム上で確認することができます。各施設に対してオンライン予約システムの導入を積極的に働きかけており、2025年12月1日現在で25施設中21施設で導入されています。市民の利便性向上の観点から、引き続き施設に対し導入を働きかけています。</p> <p>対応時期 2025年度以降：システム会社及び施設との調整</p>
<p>小学校入学前健康診断日程の周知の早期化</p> <p>小学校入学前の健康診断について、10月1日時点で住民票に登録された住所地を校区と定める小学校で受診することになっている。そのため、10月に入ってから11月の健診日の通知を受けるが、健康診断を受けるため仕事の都合をあわせ休暇を取得する必要があり、日程の通知が遅いと感じる。各小学校の実施日時について、早々にホームページなどで公開してほしい。</p>	教育委員会事務局／ 学校経営支援課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 これまで入学前健康診断の実施日時は保護者への通知のみでお知らせしていましたが、2023年度より小学校ごとの入学前健康診断実施日時の一覧を神戸市ホームページで公開するようになりました。 また、ホームページへの公開時期も、2023年度は9月中旬に行いましたが、2024年度は関係機関との調整等を早めることで9月上旬に公開しました。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
私立学校等への進学手続きの電子化 私立学校等に進学する場合の手続きのためには、区役所窓口に書類等を持参することが必要だが、平日に休みが取りにくく、時間を作るのが難しい。他市町村ではオンラインで手続きが可能な自治体がある。手続きを電子化してほしい。	教育委員会事務局／ 学校経営支援課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 学校教育法施行令第9条により、国・県・私立学校に就学する場合、住所地の区役所（支所）市民課の窓口で、入学予定校から発行された入学許可書と区域外就学の申請書の提出を求めています。身分証明書の提示等による本人確認を行っているため、届け出は原則、窓口で受け付けていましたが、今年度、手続きの電子化や郵送での対応について課題の洗い出しを行っており、今後も手続きの電子化に向けて検討を進めます。</p> <p>対応時期 2025年度：私立学校等への進学手続きの電子化</p>

○福祉・医療 25件（対応済 13件／対応予定 2件／対応検討中 3件／現状維持 5件／国に要望中 2件）

提案内容	所管部局	検討結果
生活保護申請手続きの簡素化 生活保護の申請にあたり、収入申告書などの様々な書類への記入が手間である。簡素化のため申請のオンライン化を実現してほしい。 また、申請書類の記載において、日付を西暦ではなく和暦で記載することとされており、記入する際に考えてしまう部分が負担なので改善してほしい。	福祉局 くらし支援課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 生活保護の申請において、収入申告書を含む様々な申請書類には適切に保護されるべき個人情報が含まれており、これをオンライン化するには、個人情報の保護を担保するとともに、本人からの提出であることを確認できる仕組みが必要です。現在、国と自治体が一体となって「自治体情報システム（住民登録システムなど）」の標準化を進めています。その中で、マイナポータルの申請管理機能を経由して、生活保護システムの情報が取得可能になることが予定されていることから、この機能を活用したオンラインでの申告手続きを検討していきます。なお、提出書類について、和暦記載している箇所でも西暦で記載いただいてもかまいません。</p> <p>対応時期 2029年度：国と自治体情報システムの標準化について検討、各種申告手続きのオンライン化の可否についての確認。（※各種申告手続きのオンライン化については、標準化システムでの対応が可能と判断された時期より検討開始。）</p>
生活保護申請手続きの簡素化 生活保護の申請については、申告書類が多く、何度も住所や名前を書く必要があり煩雑である。また、収入・資産の申告もスマホアプリや電子決済等が普及する中で正確な実態把握ができているか疑問である。各種申告について、例えば銀行のように職員が入力した内容をタブレット上の電子署名で承認するような仕組みは考えられないか。また、生活保護における扶養照会が扶養につながるケースはまれで、むしろ保護申請の阻害要因となっていると考える。廃止を国に要望してはどうか。 さらに、生活保護制度の抜本的な見直し（ベーシックインカムのような定額給付と徴税制度の組み合わせや、金銭以外の支援などわかりやすい制度）を国に要望してはどうか。	福祉局 くらし支援課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 【生活保護申請のオンライン化】 生活保護の申請において、収入申告書を含む様々な申請書類には適切に保護されるべき個人情報が含まれており、これをオンライン化するには、個人情報の保護の担保と本人からの提出であることを確認できる仕組みが必要だと考えられます。 現在、国と自治体が一体となって「自治体情報システム（住民登録システムなど）」の標準化を進めしており、その中で、マイナポータルの申請管理機能を経由して、生活保護システムの情報を取得できる機能が予定されています。この機能の活用を前提に、個人情報の保護の担保と本人による提出の確認が実現できるオンライン申請の仕組みが構築できるかどうか、システム開発会社と協議し、検討していきます。 【扶養照会】 扶養照会については金銭的な扶養の可能性だけではなく、世帯の日常生活や社会生活自立の観点から、定期的な訪問や連絡等の精神的な支援の可能性について確認することも目的としています。扶養照会の前には、要保護者に対して扶養義務者との交流状況、扶養の可能性などを十分に聞き取り、明らかに扶養義務の履行が期待できない場合は照会することが適当でないとするなど、その必要性について十分に検討し、機械的に調査を実施しないよう取り組んでいます。 【国への要望】 扶養照会については、引き続き、調査の必要性を十分に検討した上で実施していくとともに、生活保護制度の抜本的な見直しや扶養照会の廃止等を国に要望することについては、受給者の状況や社会経済状況の変化、国の動向などを踏まえて、必要に応じて対応していきます。</p> <p>対応時期 2029年度：国と自治体情報システムの標準化について検討、各種申告手続きのオンライン化の可否についての確認。（※各種申告手続きのオンライン化については、標準化システムでの対応が可能と判断された時期より検討開始。）</p>

提案内容	所管部局	検討結果
福祉乗車証の再発行の迅速化 福祉乗車証の再発行について、顔写真が不要にも関わらず発行までに約1か月も要する。即座に発行できるようにしてほしい。また、現在の福祉乗車証は長年利用するならばに剥がれる材質である。もっと耐久性のある材質に変更してほしい。	福祉局 高齢福祉課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 福祉乗車証は対象の交通機関を無料で利用できるICカードであり、対象者本人が利用するため、ICカード作成時に本人の氏名等をカードに印字するとともに、本人の情報とICカードを連携させる作業が必要となります。この連携作業およびICカードの作成については、専用の機器が必要となることから、特定の民間事業者に業務を委託しています。市から事業者へ申請者データを提供した後、カードの発行やデータ連携、封入や仕分け、発送等の一連の作業に日数を要することから、お手元にカードをお届けするまでに20日～30日程度の時間を要してしまいます。 この度、即時に再発行ができるようあらかじめ予備のICカードを作成しておき、再発行の申請に応じて、区役所にて予備のカードに氏名を印字する方法を検討しましたが、予備カード作成のためには、区役所への専用機器の設置やシステムの大幅な改修など、経費が非常に高額となるため実施は難しいと考えています。 なお、福祉乗車証の更新にあたっては、有効期限の3か月前までに更新申請書等をご自宅に送付しています。必要事項を記入して返信用封筒で返送するか、申請書に印字されている二次元コードから電子申請によりお手続きしていただければ、期限内の更新が可能です。 また、ICカードの材質については、事業者が耐用年数を確認したうえで作成しており、有効期間（最大10年）中は利用できる仕様となっています。福祉乗車証は平成25年度からICカード化しており、発行から10年を迎えた2022年度にICカードの一斉更新を行いましたが、実績としても10年間の耐用性があったと考えています。</p> <p>対応時期 —</p>
介護保険にかかる申請手続きと関係書類の簡素化 高齢化率が5割、後期高齢化率が3割を超える地域もある中、介護保険サービスである「介護予防ケアマネジメント」関連の業務量が多く、地域包括支援センター（あんしんすこやかセンター）の業務が円滑に遂行できていない。 現状を改善するため、介護保険の申請手続きと、介護予防ケアマネジメント関係書類の簡素化を実現してほしい。	福祉局 介護保険課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 【認定申請手続きの簡素化】 要介護・要支援認定申請書の記載項目は、介護保険法施行規則等で示されており、本市としてもご本人の状況把握及び適切な認定実施のために必要であると判断しているため、簡素化は困難です。 一方で、本市では少しでも申請者の事務負担の軽減につながるよう、新規・更新・変更の申請様式を統一するとともに、同意欄や情報提供希望欄を工夫して必要書類を減らすなど、これまで独自に手続きの簡素化を図っています。2024年6月からは申請書をホームページ上でダウンロードできるようになりました。 現在も2026年4月からの電子申請の導入に向けて検討を進めており、引き続き申請者の事務負担の軽減に取り組んでいます。 【介護予防ケアマネジメント関係書類の簡素化】 「介護予防ケアマネジメント」は、要支援認定を受けた方を対象に市町村が独自に訪問介護・通所介護等を提供する「総合事業（介護予防・日常生活支援総合事業）」のひとつであり、サービスの利用にあたって必要なケアプラン（介護サービス計画書）の作成を行うものです。 国は実施要綱では、ケアプラン作成の流れやモニタリング（ケアプラン進捗状況のチェック）の頻度等とあわせて、ケアプランの様式が示されていますが、本市においては、事業開始当時から独自にケアプラン様式を作成し、事務の簡素化を図っています。 なお、国では2023年12月に開催された社会保障審議会（介護保険部会）において、介護予防ケアマネジメントのモニタリング期間の延長等を可能とすることが適当であると示されたことを受け、関連する厚生労働省令の規定が改正されました。 本市においても、2024年4月からモニタリング期間の延長等を可能とするよう取り扱いを変更しており、あんしんすこやかセンターの業務負担の軽減に繋がるものと考えています。</p> <p>対応時期 2026年4月：認定申請手続きの電子申請化</p>

提案内容	所管部局	検討結果
介護保険料の特別徴収開始までに要する期間の短縮 現在、介護保険料の特別徴収（年金からの引き去り）の手続きに半年～1年程度かかっているが、期間を短縮してほしい。	福祉局 介護保険課	<p>対応状況 国に要望中</p> <p>対応方針 介護保険料の特別徴収を行うためには、申請者以外からの誤徴収を防止するため、市町村と日本年金機構等との間で年金情報の交換や確認をする必要があります。 現在、日本年金機構等から市町村に対して年金情報が通知される時期と、市町村から日本年金機構等へ年金情報を回答する時期は介護保険法等に定められており、法定の期限やスケジュールに沿って手続きをしています。スケジュールが法律で決まっているため、市町村が独自に特別徴収の手続きの処理期間を短縮することが困難な状況です。 また、特別徴収の開始時期の目安は、年金の支給開始または神戸市に転入された月が4～9月の場合は翌年度の4月から、10～11月の場合は翌年度の6月から、12～1月の場合は翌年度の8月から、2～3月の場合は翌年度の10月から開始となっています。 このような手続き期間の長期化は本市としても課題であると認識しており、国に対して、特別徴収の再開時期の見直しや特別徴収額の随時変更制の導入（特別徴収額を年度途中で変更できるようにする）について、継続して要望を行っています。</p> <p>対応時期 —</p>
医療費の払い戻し手続きの郵送対応 福祉医療費助成について、兵庫県外で受診したため払い戻しの手続きを行おうとすると、郵送での申請ができず、窓口のみの対応である。郵送での申請を認めてほしい。	福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 兵庫県外の医療機関を受診し、医療費受給者証を使用できなかったときや、医療費受給者証を提示し忘れたときなどに、後日申請することで、医療費の一部または全部の払い戻しを受けることができます。 払い戻しの手続きは、これまで区役所の福祉医療の窓口でのみ可能でしたが、2024年2月より、郵送とオンラインでの申請受付を開始しました。これに合わせて、申請書への記入がより簡単にわかりやすくなるように申請書の様式も見直しました。</p> <p>対応時期 —</p>
後期高齢者健診の対象者等の見直し 神戸市の後期高齢者健診は他都市と違って生活習慣病治療中の人には対象外となっている。また、受診券も自動的に郵送されるわけではなく、申し込み形式となっており、郵便・電話・FAXでの対応となっている。 後期高齢者健診の対象者を生活習慣病治療中の人も対象としてほしい。また、受診券も自動的に郵送されるか、せめて申し込み形式をとるとしても、オンラインでの申請受付をしてほしい。	福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 神戸市後期高齢者健診は、普段、医療にかかっていない方に対して自身の健康リスクに気づき、必要な場合にはかかりつけ医を持っていただくことを目的として実施しています。こうした目的を踏まえ、定期的に医療機関を受診し、主治医より薬を処方されている生活習慣病治療中の方は対象外とし、対象者が限られることから、受診券送付にあたり申請方式を採用していました。 しかし、他の自治体における後期高齢者健診の実施状況や、現在の受診券の申込手続きにかかる課題等を踏まえた結果、2025年度以降は生活習慣病治療中であっても受診可能とし、受診券の申込も不要としました。</p> <p>対応時期 —</p>
特定健診の申請方式の変更 現在、特定健診の受診券は対象者全員に一斉発送されているが、他都市ではオンラインで申請のうえ、発行しているところもある。特定健診を全く受ける予定のない人への発送に係るコストや資源を削減するため、神戸市でも方式を変更できないか。 また、年度途中の国民健康保険加入者や受診券を紛失した人などの再発行の希望者は、「けんしん案内センター」へ架電、もしくはFAXでの申請となっているが、こちらもオンラインでの申請にしてほしい。	福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 特定健診は法令によって保険者である神戸市に実施が義務付けられており、対象者全員に健診について広く周知する必要があることから、対象者全員への受診券の一斉発送を行っています。申請方式にすることで受診率の低下が懸念されるため、多くの方に特定健診を認識していただけるよう、受診券の郵送は継続したいと考えています。 ただし、紛失などによる受診券の再交付申請については、市民の利便性向上のため、2025年5月よりオンラインでの申請受付を可能としました。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
集団検診の予約受付窓口の一本化 神戸市の集団健診について、「須磨パティオ」で受診しようと予約の電話をしたところ、申込先は「JA兵庫厚生連」だと案内されたため、JAに電話で「須磨パティオ」か「キャンパススクエア」で受診したいと相談すると、「兵庫県予防医学協会」へ電話をするよう案内された。また、がん検診の会場にもなっているので、JAに須磨パティオでがん検診を受けたいと電話をすると、「兵庫県予防医学協会」へ電話をかけるよう案内された。申し込み先を整理・統合してほしい。	健康局 保健所保健課 福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 対応予定</p> <p>対応方針 神戸市の集団健診（特定健診）とがん検診は市から民間に委託しており、会場や健（検）診の種類によって運営者が「兵庫県予防医学協会」か「JA兵庫厚生連」のどちらかとなっています。 WEB予約の場合は、運営者に関わらず、同じWEB予約サイトから予約が可能です。より多くの方に利用いただけるよう、利便性の向上や周知に取り組んでいきます。 一方で、電話予約については、運営者により予約窓口が異なります。ご提案の通り、電話予約における利便性向上のためには、特定健診とがん検診の電話予約窓口の一本化が重要です。そこで、予約の電話番号を一元化し、ナビダイアルを導入することで、運営者が異なる複数の健（検）診の受診を希望される場合でも、そのままつなぎできるように改修する予定です。なお、運用開始は2027年度当初を目指して、実施可能な体制やコスト等について関係機関と検討を進めています。</p> <p>対応時期 2027年度：電話予約受付窓口の一本化</p>
集団健診会場での資格確認のマイナンバーカード対応 集団健診会場で受診券を持参しているにもかかわらず、資格確認に紙の保険証の提示を求められる。マイナンバーカードを持参していたが紙の保険証でないと認められなかつた。また、電話で健診受診券の再発行を申請した時も、紙の保険証を手元に用意して電話するように求められた。早くマイナンバーカードで通用するようにしてほしい。	福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 集団健診会場における資格確認については、これまで紙の保険証で実施していましたが、2024年12月よりマイナンバーカードによる対応を可能としました。また、受診券の再発行手続き等においても、WEBによる申請受付の導入と、電話による申請の場合でも紙の保険証を必要としない対応を検討します。</p> <p>対応時期 —</p>
国民年金の種別変更手続きの省略 国民年金について、第3号被保険者（※1）の配偶者が65歳に到達した場合、第3号被保険者は第1号被保険者（※2）へ切り替える必要がある。しかし、配偶者が65歳に到達したことは手続きがなくても明らかな事項なので、この手続きを廃止し、自動で切り替わるようにしてほしい。 ※1 第3号被保険者：第2号被保険者（会社員や公務員など職場の厚生年金や共済組合に加入している人）に扶養されている人 ※2 第1号被保険者：第2・3号被保険者以外のすべての加入者	福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 国に要望中</p> <p>対応方針 第2号及び第3号被保険者については日本年金機構が情報管理をしており、自治体では対象把握ができております。そのため、今回ご提案の第2号被保険者である配偶者が65歳になったケースを含めて「第1号への種別変更手続き」が必要となった方へは、日本年金機構から手続勧奨が行われています。ご本人は、その手続きを市区町村窓口で行うことになります。 これら第1号への種別変更手続きについては、国民年金法令の規定にもとづく手続きであり、簡素化や省略を自治体で見直しすることができないため、2022年度に神戸市から国に対し、種別変更の本人の手続きを廃止するよう要望を行いました。また、他の自治体も同様の要望を行っているところです。 国からは対応を検討する方向での回答がされていますので、国の動向を注視しながら引き続き国への要望を行いたいと考えています。</p> <p>対応時期 —</p>
国民健康保険の加入手続きの電子化 区役所窓口において、退職に伴い国民健康保険の切替処理を行った際に、任意の様式での提出が認められているはずの「健康保険資格喪失証明書」と同項目の記載がある書類を提出したのに、担当者が市の様式での提出を求めて、受理されなかった。 申請の電子化が進めば、担当者によって対応が変わるといったこともないため、手続きを電子化してほしい。	福祉局／ 国保年金医療課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 勤務先の健康保険を脱退したときなど、国民健康保険に加入する際、申請書類の一つに健康保険資格喪失証明書を求めています。神戸市の様式も用意しておりますが、ご指摘のように必要な項目が全て記載されている場合は、任意の様式でも構わず、認印も不要です。聞き取りや説明に不十分な点があったこと等により、ご迷惑をおかけ申し訳ございませんでした。 現在、国民健康保険の加入手続きについて、オンラインでの電子申請を検討しています。電子申請では、健康保険資格喪失証明書などの必要な文書もデータで提出いただくことを検討しています。</p> <p>対応時期 2026年度以降：国民健康保険の加入手続きの電子申請化</p>

提案内容	所管部局	検討結果
離婚時の年金分割制度の周知 離婚時の年金分割制度について、離婚後2年を過ぎると申請がない場合は年金が分割されない。年金などの制度を知らされる機会は少なく、実際に2年以内というのを知らずに申請の機会を失うことは多いと思われる。この状況を改善するため、市民の立場に立って、様々な制度を解りやすく、親身に案内してくれるコンシェルジュ的な窓口を設けてほしい。	福祉局／ 国保年金医療課 地域協働局 住民課 地域協働局／ 市民情報サービス課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 離婚時の年金分割制度の行政窓口は日本年金機構ですが、神戸市では区役所で離婚届を受け付ける際、離婚に関連する様々な手続きの一覧（国民健康保険、国民年金、ひとり親家庭等医療費助成の申請）をお渡ししています。 また、神戸市では市民相談室において、月2回社会保険労務士による各種社会保険・年金の相談も実施しています。ぜひご利用ください。</p> <p>対応時期 一</p>
受給者証発行業務の迅速化と遡及適用の適正な運用 障害支援区分の認定が必要な障害福祉サービスを利用する際、受給者証の発行に数ヶ月から半年もかかるため利用が開始できなかったり、利用を開始しても区分無しでの利用が数ヶ月続いてしまう。また利用中に区分認定を受けた場合、利用開始日まで遡及して適用するか対応が統一されていない。 利用者が障害福祉サービスの利用を円滑に開始でき、なおかつ不公平な対応とならないよう、受給者証発行業務の迅速化と認定の遡及適用について、対応の統一化を図ってほしい。	福祉局／ 障害者支援課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 障害や心身の状態などにより、必要な支援の度合いを6段階に分けた区分を障害支援区分といいます。受けたい障害福祉サービスによって障害支援区分の認定が必要なものとそうでないものがあります。</p> <p>【受給者証発行業務の迅速化】 現在、神戸市では他都市と同様に、一般的に申請から受給者証の発行までを3ヶ月程度で行っています。そのうち、障害支援区分の認定については通常は申請から2ヶ月程度で行っていますが、特にこのプロセスでは通常よりも期間を要するケースがあり、ご指摘のような期間を要することとなる場合があります。 その理由として、障害支援区分の認定にあたって必要な医師の意見書が、医療機関から届いていない場合があげられます。医療機関から意見書が一定期間を経過しても届かない場合には、適宜、医療機関へ状況確認をしていますが、多くの場合、意見書の作成に必要な受診がなされていません。このようなケースでは、市から申請者に受診勧奨を行っています。 上記は受給者証の発行までに通常よりも期間を要する一例ではありますが、このようなケースを少しでも減らすため、ご案内の際に受診が必要であることを強調するよう窓口の職員へ周知徹底し、受給者証の迅速な発行に努めています。</p> <p>【認定の遡及適用】 障害支援区分の認定を遡及して適用することについては、障害者総合支援法第30条により「申請をした日から当該支給決定の効力が生じた日の前日までの間に、緊急その他やむを得ない理由により指定障害福祉サービス等を受けたとき」と限定的に定められていますことから、利用者の状況に応じて個別に判断しています。 ご提案を受け、判断に至った理由等について丁寧に説明するよう、改めて職員への周知徹底を図りました。今後も誤解が生じないよう、適正な運用に努めています。</p> <p>対応時期 一</p>
障害福祉サービス利用開始までの期間短縮 障害福祉サービスを利用するよう医師の指導があってから、サービスの利用開始まで3～4か月ほど必要で、サービスを利用したい時に利用することができない状況である。 サービス利用開始までの手続きを簡素化し、期間を短縮してほしい。介護保険制度のように申請してから1か月程度で結果が出るようにしてほしい。特に障害福祉サービス等利用計画の審査は、案と本計画の2回の審査を行うが2回も必要なのか。	福祉局 障害者支援課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 障害者総合支援法によって障害福祉サービスの利用開始までの手順は決められており、申請受付後、「障害支援区分の認定」「サービス等利用計画（案）の作成・提出」「支給決定」「サービス等利用計画（本計画）の作成」を行ったのちに利用開始することとなっています。 作成するサービス等利用計画ですが、案と変更がない場合においても支給決定内容を踏まえた計画を作成する必要があるため、関係事業者が出席する「サービス担当者会議」を開くことが必要で、会議で専門的な意見を聴取したうえでその意見を内容に反映させた本計画を作成する必要があります。計画案と本計画の2回作成を行うという本手順は法に基づくものであり、本市としてもサービスの決定に必要な手順であると考えています。 また、冒頭の処理期間についてもそれぞれの工程に時間を要すため一定の期間が必要です。現在、神戸市では他都市と同様に、一般的に申請から支給決定までを3か月程度で行っていますが、今後も障害福祉サービスの迅速な支給決定に努めています。 なお、介護保険制度と障害福祉サービスでは各根拠法において求める手順が異なっており、サービス利用までに必要な手順に差が多いため単純に比較することはできないと考えています。</p> <p>対応時期 一</p>

提案内容	所管部局	検討結果
就労継続支援A型の利用申請の簡素化 精神障害があるが、就労継続支援A型を利用する際の手続きが大変だった。ハローワークで一度相談した後、区役所に行き、再度ハローワークに行って、さらにまた区役所で色々な書類に記入した。もっと手続きをシンプルにしてほしい。	福祉局 障害者支援課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 就労継続支援A型などの障害福祉サービスを利用される場合、障害者総合支援法第19条1項により、区役所（自治体）でのサービス支給決定が必要となります。 区役所窓口ではご本人の障害や生活の状況、今後の意向をお聞きしたうえで適切なサービスを案内し、申請いただきます。申請には「支給申請書」と「サービス等利用計画」という2種類の書類が必要ですが、書類の一部箇所には氏名や住所などの基本情報をあらかじめ印刷しておくなど、少しでも申請者の負担が軽減するよう取り組んでいます。 ハローワークは、雇用契約の締結に向けて事業所を紹介する機能を担っており、区役所とは権限や役割が異なることから複数の手続きが必要となります。引き続き、関係機関と連携し、より利用しやすい制度となるよう取り組んでいきます。</p> <p>対応時期 —</p>
障害福祉サービス等利用計画の作成手続きの簡素化 障害福祉サービス等利用計画作成のための計画相談支援業務を実施する事業者は、モニタリングや聞き取りのため、利用予定者の自宅に2回伺わなければならず、その場にプリンターを持ち込むこともあり負担が大きい。また書類には、事業所から見た利用予定者の問題点などを記入することもあるが、利用予定者にとって不利益な内容を記載している書類にサインをいただくのは負担である。モニタリングのサインを不要とするなど、手続きを簡素化してほしい。	福祉局 障害者支援課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 モニタリングについては、利用者の居宅等への訪問による面接を実施し、その結果を記録しなければならないとされています。神戸市ではこれまで、確実なモニタリングの実施を担保し、事業者と利用者間の支援内容の相互理解を促進するため、報告書への本人の押印を求めてきました。 一方で、モニタリング実施後には、作成した報告書に押印を求めるための2回目の訪問が必要となることから、事業所の負担が過大でした。そこで2024年4月より事務負担の軽減を目的として報告書への押印を廃止するとともに、モニタリング実施時に別様式への本人署名を求ることで、2回目の訪問を不要としました。</p> <p>対応時期 —</p>
障害福祉サービス事業等の指定申請における事前面談の改善 障害福祉サービス事業、障害児通所支援事業等の指定申請では、申請書類の提出前に事前面談が必要となっているが、面談を予約するためには希望日の数ヶ月前に電話で予約する必要がある。 事業者は物件や人員を確保してから事前面談の予約を行いたいと考えているが、予約してから面談までの期間が長いため、物件の確保等事業者の金銭的な負担が大きくなっている。 また、面談の候補日が少なく、候補日がホームページ等で可視化されていないなど、課題も多いことから、障害福祉サービス事業、障害児通所支援事業等の指定申請における事前面談手続きを改善してほしい。	福祉局 監査指導部	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 申請前の事前面談は、早い段階で人員や設備等の基準を確認し書類を補正したうえ、事業者の希望日に事業指定できるように実施してきました。 物件などが確保されていない段階でも面談の予約は可能ですが、ご指摘のように直近の日時で予約ができないという現状を踏まえ、面談のあり方を見直し、事前の書類提出のみをお願いし、事業者が希望される場合のみ対面での説明や相談を行うよう2024年2月より変更しました。 あわせて、オンラインで事前相談の予約や申請書類の提出が可能なシステムを導入し、希望されるタイミングで相談していただけるよう相談日の選択肢を増やします。 なお、事前に提出された書類の内容を確認した結果、来庁の上で面談をお願いする場合があります。また、対面での事前相談を経ない申請の場合、書類の補正に時間がかかり希望日に事業の指定が間に合わない可能性がありますので、可能な場合には来庁の上事前相談をしていただくことをおすすめいたします。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
障害福祉サービス事業等の指定申請における指導内容の統一化 障害福祉サービス事業等の指定にあたり、事業所の人員配置や必要な設備などに関する基準があるが、国が定めた基準があるにもかかわらず、担当者の判断によって指導に違いがある場合がある。 申請者に不利益とならないよう、基準の根拠を条文で示せるよう担当所属内で認識を統一して欲しい。また、根拠法令が無い場合は行政指導なので、申請者に対して基準の強制はできないことも共通認識を持ってほしい。 担当者によって対応が異なる理由の一つには、数年で部署の異動があり、職員が入れ替わることが考えられる。法令を理解し適切な指導ができる職員が後進を育て、順次引き継ぎができるような体制にしてほしい。	福祉局 監査指導部	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 障害福祉サービス事業所の新規指定にあたっては、国が定めた基準や省令に沿って審査しています。 円滑な審査のため、まずは申請者に基準や省令の内容を正しく理解していただくことが重要と考えており、それらを分かりやすく解説した「申請の手引き」を作成し、ホームページで公開しています。 また当然ながら審査する職員側も、基準や省令の内容を正しく把握・情報共有したうえで審査にあたるよう、監査指導部として指導・育成を行っています。 審査の際には、基準や省令に加え、必要に応じて判断の目安を行政指導として申請者にご説明することができます。こうした指導の一部は、参考情報として手引きにも記載しています。ただし、これらはあくまでも行政指導であるため、説明の際に申請者に誤解を招くことのないよう、研修を行い周知徹底しました。またデジタルツールを導入し、内部審査のプロセスや、基準に関する問い合わせ事項などを速やかに共有することで、対応の統一化を図りました。 今後も行政手続法や関連法令に沿って適正な申請の審査に努めていきます。</p> <p>対応時期 —</p>
難病受給者証の申請手続きの電子化 特定医療費（指定難病）受給者証の更新手続きについて、記入方法の案内が多く読み込むのに時間がかかる。毎回2時間程度集中して書類を読み込んでから作成する必要があり煩雑である。 また、病院に診断書を作成してもらう必要がある一方、保険適応外なので、書類作成費と郵送費で毎回1万円弱の出費が生じている。 申請について少しでも簡易になるようWEB申請ができるようにしてほしい。また、病院側が作成する診断書もデジタル化し、電子上で提出ができるようにしてほしい。	健康局／ 保健所保健課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 【特定医療費（指定難病）受給者証の更新手続きのWEB申請化】 特定医療費（指定難病）受給者証の更新手続きの受付は、郵送または区役所窓口にて行っており、手続きには難病指定医が記載した臨床調査個人票(以下「診断書」)の原本等の添付が必要です。診断書は市の医療費助成の審査に用いるだけでなく、国において指定難病に関する創薬の研究開発等に利用するため、そのスキャンデータを国に送付する必要があります。診断書のスキャンは国の定めた方法で行う必要があります。診断書の原本が必要なことから、現時点ではWEB上の申請受付が難しいところです。なお、2024年度の更新手続きより、診断書の提出が不要な「新規申請後まもない受給者」については、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）での申請受付を開始しました。また、申請書の記入についてもわかりやすくご案内できるよう努めています。 【診断書のオンライン化】 2024年4月より、難病指定医が国の「難病データベース」上で診断書を作成することが可能となっています。データベースでの診断書作成については、各病院の判断により、順次導入が進められているところですが、より利用が促進されるよう、難病指定医等に周知を行っております。</p> <p>対応時期 —</p>
自立支援医療受給者証の更新手続きの短縮 現在、自立支援医療（精神通院医療）受給者証の更新手続きに、概ね3ヶ月程度の期間を要している。 受給者証の有効期間は1年しかないため、発行までに3ヶ月も要すると、医療機関や薬局で様々な支障がある。受給者証発行までの流れを見直し、迅速（10日程度）に発行出来るように改善してほしい。	健康局／ 精神保健福祉センター	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 自立支援医療（精神通院医療）受給者証の更新は、必要書類を受け付けた後、精神保健福祉センターの相談員による申請書・診断書の審査、医師による診断書の審査、所得認定等を経て、支給を認定し、受給者証を発行・交付しています。 それぞれの工程に時間を要する上に、申請件数も年々増加（約4,000件／月（2023年12時点））していたことから、更新手続きに一定の期間をいたしましたが、発行までの期間短縮に向け、体制の強化、システムの改修による所得認定の迅速化等に取り組んだ結果、期間を1.5～2ヶ月に短縮しました。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
自立支援医療受給者証の申請手続きの電子化 現在、自立支援医療（精神通院医療）受給者証の申請は窓口での受付のみとなっている。 また、2年に一度は診断書の添付が必要であるが、金銭的に負担である上、様式がA3サイズのみ（A4サイズの場合医療機関にて割り印が必要）で不便である。 月に数回で良いので夜間受付をするほか、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）でも申請できるようにしてほしい。	健康局／精神保健福祉センター	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 自立支援医療（精神通院医療）受給者証の申請ですが、2024年6月よりe-KOBE（神戸市スマート申請システム）での受付を開始しました。 なお診断書の様式は国の要綱で定められており、全ての項目を記入するためにはA3サイズが必要となります。A4サイズにする場合は2枚に分かれてしまい、2枚が同じ患者についての記載であると証明するために、記載医師による割り印が必要としています。</p> <p>対応時期 —</p>
自立支援医療受給者証の申請手続きの改善 自立支援医療（精神通院医療）受給者証の更新手続きについて、神戸市ホームページから問い合わせをしたところ、神戸市精神保健福祉センターより、郵送での手続きの可否については区役所に問い合わせるよう回答があった。これでは問い合わせた意味がない。 また、区によって手続きが異なるのは問題である。各区一律の対応をしてほしい。	健康局／精神保健福祉センター	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 市ホームページからのお問い合わせに対し「郵送での受付はお住まいの区役所に問い合わせてください」と回答したことにより、「区によって郵送受付の可否が異なる」との誤解を生む対応となってしまい申し訳ございませんでした。 郵送による受付は全ての区役所でおこなっています。ただ、申請者の行いたい手続きによって必要書類が異なるため、区へのお問い合わせをご案内していました。この度ホームページを改定し、区へお問い合わせいただかなくても、ホームページを確認することで申請手続きごとの必要書類を確認いただけるようになりました。 さらに、2024年6月より、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）による申請の受付を開始しました。</p> <p>対応時期 —</p>
自立支援医療受給者証の申請手続きの電子化と有効期間の延長 現在、自立支援医療（精神通院医療）受給者証の更新のために区役所の窓口まで行く必要がある。電子申請で手続きができるようにしてほしい。また、手続きに医療機関の診断書が必要だが、診断書の様式を簡易なものにしたり、発行料金を安くしてほしい。さらに、受給者証の有効期間を1年間から2年間に延長し、更新手続きの頻度を下げてほしい。	健康局／精神保健福祉センター	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 自立支援医療（精神通院医療）受給者証の申請については、2024年6月から窓口に来庁せざともe-KOBE（神戸市スマート申請システム）で電子申請できるようになりました（精神障害者保健福祉手帳と同時申請の場合を除く）。 なお、受給者証の有効期間（1年間）と申請に必要な診断書の様式（病状や治療内容などの要記載事項）は国によって定められており、また神戸市としても適正な審査のためには必要な手続きであると考えておりますのでご理解をお願いします。 なお、診断書の発行は健康保険の適用外であり、各医療機関ごとに料金が設定されています。</p> <p>対応時期 —</p>
「スマートこうべ」での情報発信の改善 「スマートこうべ」上で「神戸市内の胃がん・乳がん検診情報」という情報を見たが、このページと「神戸けんしんWEB予約サイト」をリンクして、直接WEB予約できるようにしてほしい。	企画調整局 調整課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 「スマートこうべ」は、市からのお知らせのほか、地域ニュース、イベント情報など、生活に役立つ幅広い情報をまとめて確認できるWEBサイトです。ご指摘の「神戸市内の胃がん・乳がん検診情報」は、神戸新聞NEXTにて公開された記事を自動連携してスマートこうべ上で見られるようにしたものです。神戸新聞NEXTの記事から検診情報を見られた方がスムーズに検診予約に進んでいただけるよう、2024年10月より、記事内に検診予約ページへのリンクを追加してもらうなど、神戸新聞社に表示の工夫を行っていただいている。</p> <p>対応時期 —</p>

○まちづくり 5件（対応済 1件／対応検討中 1件／現状維持 3件）

提案内容	所管部局	検討結果
行政への連絡・報告を簡単にできるアプリの導入 道路やマンホールの補修、電灯の不具合、道路沿いの植栽などに関する情報提供や補修依頼等を市民が簡単に行えるアプリを導入してほしい。また、投稿は文字だけでなく、写真や動画も送付できるようにしてほしい。	企画調整局／広報戦略部 建設局 総務課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 2023年11月より、「神戸市公式LINE」から道路のひび割れや公園遊具の故障など市保有施設の不具合について写真等で投稿していただけるようになりました。公式LINEでは自分の投稿内容や、市の対応状況を確認することもできます。</p> <p>対応時期 —</p>
道路境界明示図のインターネット公開 現在、道路境界明示図の確認は窓口でしかできないため、インターネットでも確認できるようにしてほしい。	建設局 道路管理課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 道路境界明示図には土地所有者等の個人情報が含まれているため、適切に管理する必要があります。インターネットで公開するためには、約54,000件ある道路境界明示図を公開可能な形に加工する必要がありますが、そのためには多額の費用が必要であるため、現時点では、実施は困難であると考えています。 2021年7月以降、道路境界明示申請の郵送による受付を開始し、申請手続きを簡素化するなど、道路境界明示手続を迅速に処理できるよう改善しました。 また2023年3月には、境界明示箇所を簡単に把握できるよう、市ホームページ上に「道路・溝渠境界明示の既明示リスト」を掲げ、過去に境界明示を行った土地の一覧を掲載するとともに、既明示図の郵送交付に対応するなど、道路境界明示手続きの利便性向上に努めています。</p> <p>対応時期 —</p>
「まちの美緑花ボランティア」の助成金の申請手続きの簡素化 「まちの美緑花ボランティア」の助成金の手続きが面倒である。一部の区では電子申請ができるようだが、未だに紙でのやり取りが必要で、色々な書類に同じような内容を書く必要がある。また、助成金の精算のために支出ごとの領収書が必要で、それらを計算したうえで提出しなければならない。助成を受けている団体の中には、明細が記載されていない領収書を出している団体もあるよう、助成金の用途が適切に管理されているか疑問もある。申請手続きの電子化・簡素化を進めてほしい。	建設局／公園部魅力創造課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 「まちの美緑花ボランティア」の助成金の必要書類については、これまで活動報告書の簡素化などを行ってきており、必要最小限の書類の記入・提出をお願いしています。また書類の提出方法についても、2021年度よりEメールでの提出も可能としました（ただし領収書と委任状については原本での提出（郵送可）をお願いしています）。現在、さらなる手続きの負担軽減のため、一部の建設事務所でモデル的にシステムによる活動報告書等の提出を受け付けています。システムの導入によって、活動報告書に添付する画像データのプリントアウトや報告書類の郵送等の負担が軽減されます。モデル実施の状況を踏まえ、全市への展開を検討していきます。 なお、助成金の精算において使用使途の明細がない領収書を提出された場合は、別途、使途明細書を提出いただくなど、適切に用途を確認しています。</p> <p>対応時期 2025年度：報告書提出システムのモデル実施・検証</p>
建築計画概要書のインターネット公開 現在、建築計画概要書の確認は窓口でしかできないため、インターネットでも確認できるようにしてほしい。	建築住宅局／建築調整課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 建築計画概要書等には建築主の氏名等の個人情報が含まれるため、適切な管理のもと、窓口での閲覧の利便性向上を図ってきました。 インターネット公開については、個人情報の適切な管理の問題だけでなく新たなシステム開発が必要であり、今後の検討課題であると認識しております。 2024年4月より、建築確認番号等、個人情報を含まない情報（1995年4月以降に申請があった物件に限る）については、神戸市の地図情報サイト「神戸市情報マップ」で公開いたしました。これにより、建物の建築確認・完了検査の有無をインターネットで確認することができ、建築計画概要書原本証明書等が必要な場合は、来庁せずにe-KOBE（神戸市スマート申請システム）で請求が可能となりました。 なお、2021年3月より、建築確認番号が分かる場合には、建築計画概要書原本証明書等をe-KOBEの請求により郵送交付する運用を始めております。2022年6月からはクレジットカードによる手数料納付を可能とするなど、証明書の交付手続の迅速化や利便性の向上を図り、運用改善に努めています。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
<p>給水装置工事の審査・検査体制の改善 給水装置工事の審査・検査について事業者への負担が増えている。以下の点について改善してほしい。</p> <p>【申請処理期間】 申請手続きに対する処理期間は、以前は当日中に完了していたが、現在は5~6日かかるようになった。</p> <p>【手数料等の支払い】 申請処理が終わってから手数料等の納付書が発行されるが、納付書は水道局に取りに行かなければならない。その後、コンビニや銀行等に行って振り込むが、さらにその支払い済み納付書を水道局に見せに行く必要がある。 また、クレジット払いができるようになったものの領収書が出ない。事業者は申込者の立替払いをしているので、申込者名義の領収書が必要である。以前のように水道局の窓口で支払いができるようにしてほしい。</p> <p>【竣工検査】 検査の予約をオンラインで取らなければならないが、日程が空いておらずなかなか取れない。検査も、以前は業者側は一人で対応できたが、リモート検査が導入されたため、一人では対応が大変である。特に高齢の担当者には申請・検査・相談を全てオンラインで行うのは難しい。</p>	水道局 給水課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 神戸市の水道事業は、経営状況が厳しいなかで少しでも効率的に運営できるよう改善を図っています。その中で、給水装置工事（配水管から宅地に給水管等を引き込む工事）の審査・検査体制について、 ①5箇所あったセンターを水道局総合庁舎の1か所に統合 ②電子化やリモート化の積極的な導入などの効率化に取り組んできました。 窓口を1か所に統合したことにより審査基準のばらつきがなくなり、またWEB予約システムやリモート検査等を導入したこと、窓口の待ち時間解消や、申請者の来庁負担の軽減につながりました。</p> <p>【申請処理期間】 一般的な工事の申請の処理期間は、ホームページ等でご案内している通り、申請日の翌日から5営業日で審査することとしています。審査には給水装置の構造や材質、水理計算等の確認が必要なことから一定の時間をいただいています。引き続き迅速な審査に努めています。</p> <p>【手数料等の支払い】 手数料等の支払いは、クレジット決済か納付書での支払い（コンビニエンスストア・銀行払い）のいずれかでお願いしています。納付書は郵送でお届けすることも可能です。 なお、水道局の支払い窓口は効率化の一環として廃止しています。 クレジット決済の場合、クレジット会社からの領収書は申込者名義にはなりませんが、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）で返信する「神戸市給水装置工事施工承認」は宛先として申込者と指定給水装置工事事業者の名前を記載することができ、領収金額も明示されていますのでこちらをご利用ください。</p> <p>【竣工検査】 検査予約は先着順のため、検査希望日直前に予約される場合は空きのない時もあります。現在、1~2週間前であれば空きがある状況ですので、早めに予約いただきますようお願いします。 なお、検査はリモート検査だけでなく、現地での検査も従来通り継続していますので、状況に応じて選択してください。 事業運営の効率化によって一部ご不便をおかけすることもありますが、ご理解いただきますようお願いします。</p> <p>対応時期 —</p>

○環境・衛生 3件（対応済 3件）

提案内容	所管部局	検討結果
<p>充電式バッテリーの回収方法の見直し 充電式バッテリーの処分方法が負担である。バッテリー用の指定ごみ袋を作成し、収集してほしい。</p>	環境局／ 環境企画課 資源循環課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 神戸市では乾電池を「燃えないごみ」として回収しています。一方、充電式バッテリーなどの小型充電式電池（小型二次電池）は、資源有効利用促進法（資源の有効な利用の促進に関する法律）において、小型二次電池製造業者事業者と小型二次電池を使用する製品の製造事業者、及びそれらの輸入販売事業者による自主回収とリサイクルが義務づけられていることから、業界団体である「一般社団法人JBRC」が家電量販店などの協力店を中心にボックスを設置し、回収しています。 しかしながら、非会員企業製品の小型充電式電池は回収対象としていないことから、使用者が電池の排出ができない場合があることが全国的にも問題となっているため、本市では、公共施設に設置している「小型家電リサイクルボックス（22箇所）」に併設する形で、2024年5月に「電池類回収ボックス」を設置し、小型充電式電池などの収集・処理に取組むこととしました。 ご提案の新たな袋によるごみ収集車での収集ですが、小型充電式電池は強い圧力を受けると発熱・発火する可能性があるため、収集車による収集はできません。新しい収集方法や体制の構築を検討する必要がありますが、まずは既存の収集方法をしっかりと周知しながら対応していきます。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
環境センターへの大型ごみ持ち込み予約手続きの迅速化 環境センターへの大型ごみの持ち込み手続きについて、これまで電話での予約だったが、WEBでの予約に変わった。この変更により予約から搬入まで時間が長くなり不便である。さらにWEB予約にもかかわらず、持ち込み当日に手書きが必要な書類がある。 WEB予約から搬入までを当日もしくは翌日には完了できるようにし、また、持ち込み当日の手書き書類を廃止してほしい。	環境局 業務課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 大型ごみについては、「大型ごみ受付センター」へ申し込みのうえ、指定の日時・場所に出していただくことを原則としています。また補完的に、布施畠環境センター（西区伊川谷町）に直接持ち込みができるようにしています。 環境センターへの持ち込みについては、搬入禁止物の持ち込みや、他人のごみを収集し自分のごみとして不正に持ち込むことで、不当利益を得ていることが疑われる事例があったことから、事前に本人確認やごみの種類、発生場所などを確認しています。 従来は、持ち込みの際に環境センターでその確認を行っていましたが、近年、環境センターへの持ち込み件数が増加し、引っ越しシーズンなどは長時間の待ち時間が発生していたため、2023年4月からe-KOBE（神戸市スマートシステム）によるWEB予約制を導入し、環境センターでの手続きの短縮を図りました。また、受け入れできない品目は予約段階で伝えるとともに、持ち主のごみか疑わしい場合は事情を確認することにより、不正な搬入を防止しています。申請から持ち込みまで目安として約1週間と案内していますが、現在は審査を効率化することで、翌4営業日程度で持込いただいている。今後とも早期処理に努めていきますが、審査には一定の時間をいただく必要がありますので、ご理解ご協力をお願いします。 なお、環境センターへの持ち込みの際、受付時に車両情報などを書類に記入していただいておりましたが、負担軽減の観点から2024年4月に手書き書類を廃止しました。</p> <p>対応時期 —</p>
環境局への申請手続きの簡素化 環境局への申請手続きについて、根拠法律が異なるという理由から、同じような書類を申請ごとに何種類も作成する必要がある。また、一部の手続きでは、未だに近接同意が必要とされているものがあり、不在地主の同意まで求められたケースもあった。 申請書の共通化や簡略化、同意が必要な対象手続きを見直すとともに、オンライン申請の導入も検討してほしい。	環境局／ 事業系廃棄物対策 課 環境保全課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 環境局で所管する法令は多岐にわたり、法令ごとに申請の様式等が定められています。その中で申請者の負担軽減のため、書類の共通化や簡略化、オンライン化に努めているところです。例えば、環境法令に基づき同時に複数の申請を行う場合で、共通する書類を添付する場合、書類提出は1部のみでよいと変更しました。また、申請件数が多い氏名等変更届や承継届は様式を共通化し、さらにe-KOBE（神戸市スマート申請システム）による受付も開始しました。 2024年度も、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）による受付が可能な手続きを増やすとともに、一部の手続きは申請手数料のキャッシュレス納付にも対応しました。 なお、隣接地所有者等の同意については、事業に対する十分な説明と理解を得るために必要な手続きと考えていますので、引き続きご理解ご協力をお願いします。 今後も申請者の負担軽減の観点から、書類の共通化・簡略化に努めるとともに、可能な限りe-KOBE（神戸市スマート申請システム）への移行を進めています。</p> <p>対応時期 —</p>

○その他 13件（対応済 4件／対応予定 1件／対応検討中 2件／現状維持 6件）

提案内容	所管部局	検討結果
<p>「わたしから神戸市への提案」の受付基準の見直し 「わたしから神戸市への提案」事業の実施要綱では、「個人または団体等に対する誹謗中傷を記したものは受け付けない」と明記されている。これが具体的にどの程度のことなのかはっきりしない。例えば現状の市民サービス等に不満・不具合・不便を感じていて改善の提案をした場合、担当者の判断で「誹謗」と処理され、受付を拒否されてしまうのではないか。 要綱に「不満・不具合・不便を記した上で、それを改善する提案をした場合は、著しく差別的・侮蔑的な表現が用いられていないかぎり誹謗中傷にあたらない」といった補足を加えてほしい。</p>	企画調整局／広報戦略部	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 「わたしから神戸市への提案」事業実施要綱の第5条の受付対象外事項（3）「個人または団体等に対する誹謗中傷及び公序良俗に反した内容などが明白で、本事業の目的に著しく反するもの」の趣旨は、単なる誹謗中傷、公序良俗に反する内容を受付対象外とするというものです。そのため、「不満・不具合・不便を記した上で、それを改善する提案」に関する投稿を、単なる誹謗として処理し、受付拒否をすることはありません。また、受付対象外事項とする場合には、担当者のみで判断するのではなく、必ず投稿を受け付けた所属において組織として判断しています。 なお、ご提案の「著しく差別的・侮蔑的な表現が用いられていないかぎり誹謗中傷にあたらない」という内容では、一定の差別的・侮蔑的な表現を許容しうるような誤解を生む可能性もあると考えます。 以上の理由から、本事業実施要綱にご提案の補足を加える予定はありません。</p> <p>対応時期 —</p>
<p>公文書公開請求制度の改善 公文書公開請求制度について、手数料が300円で請求できるため、職員に余計な負担をかけているのではないか。 公開にあたっては、公文書を準備しやすい常用と常用外に分け、常用文書については従来通りの手数料で、常用外文書については単価料金を設定し、設定単価×準備時間数で手数料を算出してしまうどうか。</p>	地域協働局／市民情報サービス課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 神戸市では、公文書公開請求をされる方が神戸市内在住者の場合は無料、神戸市外在住者の場合は300円、株式会社等の場合は1,000円を受付段階で手数料として徴収しています。公文書公開請求への対応は、対象となる公文書の検索から行いますが、対象公文書が存在しない場合もあり、また、特定した公文書の件数及び文書量は様々であることから、ご指摘の方法による手数料の徴収は困難と考えております。この度はご提案をいただきありがとうございました。</p> <p>対応時期 —</p>
<p>地域住民の意見の市政への反映 パブリックコメントや地域住民ヒアリングにおいて、市民のコメント内容が政策に反映されることが無いと感じている。市にとって都合の良い意見のみホームページに掲載され、多くの反対意見は出てきても記載されていないのではないか。 パブリックコメントや地域住民ヒアリングを、市政の素案計画段階から住民が参加する「開かれた」議論の場とし、住民の意見に真摯に耳を傾けるとともに、意見を市政に反映させる制度にしてほしい。</p>	地域協働局／市民情報サービス課 地域協働局／地域活性課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 「神戸市民の意見提出手続に関する条例」に基づくパブリックコメントは、市が政策案等を形成する過程において市民へ説明するとともに、市民からご意見をいただき、その過程の公正の確保と透明性の向上を図り、もって市民の知恵をまちづくりに生かすことを目的としています。 条例の趣旨は、政策案等の賛否を問うものではなく、政策案等をより良いものにすることを主眼にしています。そのため、意見がより良い政策案になるものであれば、提出された数の多寡にかかわらず、政策案等に生かしていきます。また、市民から寄せられた全ての意見は、その概要と意見に対する市の考え方について、市のホームページで公表しています。 今後も、複雑多様化する市民の需要や地域課題に対応するため、市民の声に積極的に耳を傾け、市民と市が相互に補完または協力して課題解決を図る「協働と参画のまちづくり」を進めていきます。</p> <p>対応時期 —</p>
<p>神戸市収入証紙の廃止 一部の許可申請では「神戸市収入証紙」を使用して手数料を納めているが、電子決済や振込みで対応できるようにしてほしい。また振込みも、銀行振込みだけでなく、コンビニでの支払いもできるようにしてほしい。</p>	会計室 会計課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 収入証紙については2025年4月1日から廃止することとしました。 現在、収入証紙で手数料等を徴収している手続きについては、順次、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）やキャッシュレス決済端末の導入を進めています。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
<p>電子申請における代理申請の許可</p> <p>e-KOBE（神戸市スマート申請システム）の活用推進により、電子申請とする手続きが増えている。ある補助金は申請方法として電子申請のみ認め、書類での申請は個別状況を確認の上で認めるとの運用であった。</p> <p>この運用の問題として、電子申請においては代理申請ができる点が挙げられる。つまり電子申請のみ認める手続きにおいては代理申請そのものができないこととなる。本来、代理申請は広く一般に行われる行為にもかかわらず、e-KOBEでは電子委任状の取扱いが定まっていないことから代理申請ができないとのことである。この状態は市民が代理申請を活用する利益を受けることを妨げている。</p> <p>そのため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各申請において代理申請等を認めない場合は、その旨及び認めない理由を条例、規程、要綱等に明記すること。 ②代理申請等を認める場合において、対象の各申請について代理申請等を行う方法、インフラ、システムの整備を行うとともに、その整備の明確なスケジュールを定めること。 ③上記②の提案に関する整備が半年以上などの長期にわたる場合においては、代理申請等を可能とする現実的かつ効率的な方法を直ちに提示すること。 <p>以上3つの対応を求める。</p>	企画調整局／ デジタル戦略部	<p>対応状況</p> <p>対応予定</p> <p>対応方針</p> <p>申請の代理は、①士業資格者（行政書士など）による代理、②法定代理、③会社担当者による代理、④家族による代理など様々なケースが考えられますが、電子申請の代理申請について、手続毎に必要な委任者の本人確認、代理人の本人確認、委任者と代理人の紐づけの方法、士業の資格確認等のレベルや方法等についての統一的な指針がありません。デジタル庁主催の検討会においてもガイドラインの必要性が指摘されていたことから、神戸市では国の動向を確認していたところです。</p> <p>しかし、国のガイドライン策定にはまだ相応の時間を要すると考えられるため、市民の利便性向上の観点から、ガイドライン策定を注視しつつ、e-KOBEでの代理申請が受け付けられるよう対応を進めています。ただし、手続きによっては所管する国の省令等により代理申請の具体的な要件が規定されているものもあるため、個別の手続き毎に必要な要件を確認しながら丁寧に対応を進めていきます。</p> <p>対応時期</p> <p>令和7年7月～：e-KOBEの代理申請が可能な手続きと不可能な手続きを申請フォームごとに順次記載</p>
<p>各種届出の手続き一括化</p> <p>当社は事業所をポートアイランドに置き、動物の生育・販売を事業としている。当社は頻繁に代表取締役の変更があり、そのたびに代表者の変更手続きを様々な部署（県や市の衛生部門、環境部門、医療部門）に行わなければならず、様々な場所に出向いて手続きをしなければならない。電子申請で一つの代表者変更を届け出れば、関連する全ての届出に反映されるようにしてほしい。</p>	企画調整局／ デジタル戦略部 医療産業都市部	<p>対応状況</p> <p>対応検討中</p> <p>対応方針</p> <p>事業者向け行政手続きは、許可を受けた手続きによって申請先や申請内容が異なり、また事業者によっても許可内容が様々な状況です。そのため、直ちに全ての手続きを電子申請で一括化することは困難であり、まずは各手続きを窓口に出向くことなく電子申請で完結できるよう行政手続きのスマート化を進めていきます。一方、国において商業登記を活用した事業者向け行政手続きの一括化の取り組みが始まっているところであり、神戸市においても国の動向を注視しながら引き続き検討していきます。</p> <p>また、神戸医療産業都市へ進出されている企業・団体が研究開発活動等を円滑に実施することができるよう、手続きの効率化のため、神戸市が届け出先となっている諸手続きの申請様式の統一の可能性等の調査を行っていきます。</p> <p>対応時期</p> <p>2025年度：行政手続きの70%（約203万件）をスマート化</p>

提案内容	所管部局	検討結果
認定NPO法人制度の活性化、定款変更手続きの簡素化 <p>全国の認定NPO法人は、全NPO法人のうち2%程度であり、少ないと感じている。認定NPO法人制度は団体への寄付促進の意味があるにもかかわらず、その基準が厳しく、さらに認定のための調査で3~4日程度の現地調査も行われるため、認定申請そのものが敬遠されているようを感じる。神戸市では認定NPO法人はわずか30団体弱しか存在していない。脆弱な財務状況のNPO法人が多い中、当制度をもっと活用しやすくしてほしい。</p> <p>また、NPO法人の設立後、定款変更のための認証手続きを行う場合、縦覧期間も含めて3~4か月程度を要しており、変更後の団体の速やかな運用を阻害しているため、迅速な処理や手続きの簡略化を図ってほしい。</p>	地域協働局／ 地域活性課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 【特定非営利活動法人（NPO法人）の認定】 特定非営利活動法人（NPO法人）は、特に公益性が高く、運営組織や事業活動が適正であると認められた場合に「認定」されます。全国で全NPO法人のうち認定NPO法人は2.6%程度ですが、神戸市では3.6%となっています（R5.9.30現在）。神戸市では、市内NPO法人がより健全な運営を行う信頼性の高い法人として活動していくよう「認定NPO法人相談窓口」を開設し、認定NPO法人を目指せるよう伴走支援をしています。 認定NPO法人は、税制優遇を受けられることもあり、その審査には適正さが求められます。そのため、特定非営利活動促進法（NPO法）に具体的な9つの認定基準が定められており、所轄庁（神戸市）は基準に適合しているかを法に照らして審査しています。審査方法や疑義のある場合の対応等は、内閣府への照会、他所轄庁への事例照会や積極的な情報交換により情報収集し、他所轄庁の審査内容と齟齬のないように取り組んでいます。 現地調査に関しては、調査前に確認できる書類については事前に確認し、相談窓口による書類作成等を支援することで、現地調査の時間短縮に努めています。2024年度は昨年度に比べ時間を1.5日程度短縮しました（2024年度：平均1.5日、昨年度：平均3日）。引き続き法人にとって過度な負担にならないよう配慮しつつ、法に則り適正な審査を行っていきます。 【定款の変更】 法人の定款において、NPO法第25条第3項に定められた事項（団体の目的や名称など）を変更しようとする場合は、所轄庁の認証が必要です。NPO法では、申請における必要書類・縦覧期間・審査期間を定めており、申請を受理するとすぐに2週間の縦覧が必要となります。その後、審査を経て認証となりますが、審査には変更事項に法令違反がないか、定款の条文間に齟齬がないかなどの確認作業が必要であるため、NPO法によって縦覧期間経過後2ヶ月以内に認証することとされています。神戸市の場合、受理後1ヶ月～1ヶ月半程度の期間で認証しています。 ただし、申請書類に不備がある場合には、受理するまでに修正期間が発生する場合がありますので、そのような事態を少しでも未然に防ぐため、手続きの流れやポイントを示した手引書や様式・記載例を神戸市のHPに掲載するとともに、2024年度から「NPO法人設立・運営相談窓口」を4か所に増設し、事前に申請書類のチェックや書類作成の支援等を行っています。 今後とも、迅速な手続きに努め、NPO法人が適正な書類作成ができるよう支援にも努めます。</p> <p>対応時期 —</p>
ふれまちFree Wi-Fiの利用手続きの簡素化 <p>地域福祉センターで「ふれまちFree Wi-Fi」を使用してスマート教室をしているが、高齢者には使いづらく困っている。一般的なWi-Fiは一度登録すると次回は自動的につながるが、ふれまちFree Wi-Fiは毎回「同意する」のボタンを押さないと接続できない。高齢者が自分で設定するには難易度が高く、毎回設定が必要なWi-Fiに戸惑い、他のWi-Fiとの操作方法の違いで更なる混乱を招いている。二次元コードを読み込めばすぐにWi-Fiに接続できるなど、接続までのステップを1つにしてほしい。</p>	地域協働局／ 地域活性課 経済観光局／ 観光企画課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 自治体の提供する公共のフリーWi-Fiについては、安全なサービス提供のために利用時にSNSアカウントやメールアドレス等の入力を求めていました。 地域福祉センターで提供する公共のふれまち Free Wi-Fiについては、高齢者の利用も想定し、安全性を担保しつつ簡便にお使いいただくため、初回接続時にパスワード「furemachi」と入力いただくと、次回接続時には利用規約に「同意する」のボタンを押下するのみで利用いただける仕組みになっています。 地域福祉センターにはふれまち Free Wi-Fiの接続方法を記したポスターなども配布していますが、今後もよりわかりやすいご案内ができるように工夫していくので、引き続きご活用いただければと思います。</p> <p>対応時期 —</p>

提案内容	所管部局	検討結果
特別永住者証明書の更新手続きの夜間窓口設置 特別永住者証明書の更新手続きのために、区役所窓口が開いている日中に出向くのは仕事があって困難である。夜間窓口の設置をしてほしい。	地域協働局 区役所課 地域協働局 住民課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 特別永住者証の更新手続きは、一定期間（2か月）受付期間があり、平日の日中に窓口での手続きをお願いしています。 どうしても平日日中に来庁できない場合は、毎週木曜日に引越し関連手続きを行っている平日夜間特別窓口（受付19：45まで）での対応を調整いたしますので、事前にお住まいの区役所にご相談ください。</p> <p>対応時期 —</p>
DV等の被害者への支援措置の改善 DV等の被害者への支援措置を受けており、住民票や戸籍の附票等に閲覧制限をかけているが、戸籍謄本には閲覧制限がかけられないと職員から伝えられた。そのため、関係のない遠方の土地を新本籍地としたが、新苗字や配偶者の名前、新本籍地などが加害者に閲覧される恐れを常に感じ、居場所を特定されて再び被害を受けないか不安を抱えたまま生活している。また本籍地を遠方に設定したが、戸籍謄本が必要な場合、証明書コンビニ交付サービスで取得ができないため、現地まで申請に行かなければならぬ。このようにDV被害者側に時間的、金銭的な負担が発生している。 DV等の被害者への支援措置について、戸籍謄本の内容も閲覧できないように制限をかけてほしい。また支援措置を受けている場合でも証明書コンビニ交付サービスで戸籍謄本の取得ができるようにしてほしい。	地域協働局 住民課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 「DV等の被害者の方への支援措置」の対象者に関する戸籍謄本等の取扱いは、戸籍法や法務省の方針（事務連絡）に基づいて手続きしており、加害者が住所探索等を目的として交付を請求した場合、戸籍法第10条第2項の規定により、不当目的として交付を拒否しています。お手数ですが、戸籍に関する支援措置については支援措置を申し出た市区町村にご相談ください。 また神戸市では、戸籍の支援措置を行った場合は戸籍が容易に取得されないよう、証明書コンビニ交付サービスで戸籍の交付を停止しています。ただし、証明書コンビニ交付サービスは本籍地の市区町村により対応が異なりますので、詳細な取り扱いについては本籍地の市区町村にご確認ください。</p> <p>対応時期 —</p>
入札参加資格審査申請の負担軽減 入札参加資格申請は市町村ごとに提出が必要であり、申請者の負担が大きい。大阪府と大阪市のように、兵庫県に申請を提出すれば神戸市でも申請済みとなるような連携の仕組みを実現するよう兵庫県に働きかけてほしい。	行財政局 契約監理課	<p>対応状況 対応検討中</p> <p>対応方針 大阪市が実施する入札参加資格審査は、「大阪府の競争入札参加資格者名簿に登録があること」を資格要件のひとつとすることによって、申請にかかる負担を軽減しています。 現在、入札参加資格申請は、総務省において、県下共通あるいは全国共通のシステム導入に向けて、必要な機能要件を洗い出す等の検討が進められています。今後、詳細な方針が示されれば、兵庫県が市町をメンバーとする入札参加資格審査のワーキンググループを稼働する予定であると聞いています。神戸市としては、適正な申請を担保したうえで資格要件や審査項目を必要最小限にしていくことが、事業者と本市審査事務の負担軽減につながると考えていますので、兵庫県のワーキンググループが稼働した際には、大阪市の例も踏まえ、申請者の負担が軽減できる運用について、積極的に意見を述べていきます。 なお、本市においては、申請者の負担を軽減するため、前回の「令和6・7年度入札参加資格審査申請（期間：2023年11月1日～2023年12月20日）」より、従来の電子申請における入力項目を大幅に削減し、必要書類の提出も郵送から電子データに変更しております。 さらに、2025年3月より入札参加資格審査の申請方法について、e-ひょうご（兵庫県電子入札共同運営システム）からe-KOBE（神戸市スマート申請システム）へ変更を行いました。この際、不要な項目を削除するなどの改修を行うことで、従前に比べてより申請者にとって負担の少ない申請システムとなっています。引き続き、申請者の負担軽減に向けて改善を続けていきます。</p> <p>対応時期 兵庫県ワーキンググループ稼働次第、参加し検討</p>

提案内容	所管部局	検討結果
<p>「事業再構築補助金活用促進助成金」申請書類の認印の廃止</p> <p>国から認め印の廃止の方針が来ているはずにもかかわらず、事業再構築補助金活用促進助成金の申請において、認印を押す様式となっていた。様式を改めて、認め印を不要としてほしい。</p>	経済観光局／ 経済政策課	<p>対応状況 対応済</p> <p>対応方針 「事業再構築補助金活用促進助成金」の申請書類である「宣誓同意書」について、自署または押印を求めていましたが、ご指摘の通り見直しを行い、2023年9月に認印を廃止しました。</p> <p>対応時期 —</p>
<p>神戸市会への請願提出手続きの見直し</p> <p>神戸市会に請願・陳情をする際、個人情報をすべて明記し捺印する必要があるが、請願の場合はさらに紹介議員の署名と捺印が要求される。市民が市政に改善を望み声を伝えようとしても、この業務フローではハードルが高すぎると感じる。議員次第で請願できるかどうかが決まってしまうため、客觀性と公平性に欠けるうえ、議員個人と面識が無い市民はどうにもできない。</p> <p>請願について議員個人が採用・却下を決めるのではなく、議会に専用の部署を設けて審査してほしい。たとえば超党派の議員が数名集まり、採用・却下の基準を明文化するなど、客觀性と公平性を担保してほしい。</p>	市会事務局／ 政策調査課	<p>対応状況 現状維持</p> <p>対応方針 請願の提出に議員の紹介が必要であることは地方自治法124条に定められているため、市の基準等により議員の紹介を不要とすることはできませんが、議員の紹介を必要とせず議会に要望する制度として陳情があります。 ご指摘の通り請願の紹介議員になるかどうかの判断は、その議員個人の考え方次第ですが、それゆえに判断基準を明文化することはできません。また、紹介議員は手続き上の要件であり、請願の採否に影響するものではありません。 ご提案のとおり、超党派の議員が数名集まり、請願・陳情の採択・不採択等を審査する機関として委員会があります。請願は、委員会での審査を経て、本会議で意見を決定します。 以上をご理解いただいた上で、請願をご検討される場合は、神戸市会ホームページにおいて議員を紹介しておりますので、そちらをご活用ください。</p> <p>対応時期 —</p>