

地方公共団体むけ

低所得者世帯支援給付 給付支援サービス説明資料

2023年12月 デジタル庁 デジタル社会共通機能グループ 給付支援サービス

- 1. 給付支援サービスの概要**
2. 主要な業務と画面イメージ
3. 給付支援サービスのシステム概要
4. 今後の予定
5. 参考情報

背景

- コロナ禍における**特別定額給付金等の各種給付金の事務処理**において、申請や審査、結果通知がデジタル化されていなかったことにより給付に時間を要する、手間がかかるなど、**課題が表面化**。
- 住民向けフロントサービスや事務処理について、1741の基礎自治体がばらばらにシステム開発するのは合理的でない。

実現の方向性

- 実証検証を踏まえ、**デジタル庁で、各自治体が見える、給付システムの構築をすすめる**。

利用者メリット

住民にとって

手続きコストの最小化

事前の自治体での対象者情報の登録や、必要な情報の自己情報取得API※の活用によるデータ提供により、面倒な多くの申請書記入・書類添付を最小限に抑制できる。

※ 住民の方が、自己情報の確認・提供を行える機能。システム間連携によりwebサービス提供者が利用できるよう、マイナポータルAPIの一つとして作成・公開されているもの。

自治体にとって

事務処理負担の最小化

審査に必要な項目（公金受取口座情報を含む）について、自己情報取得APIを活用し本人がデータをセットすることで、対象者データの抽出時にデータ項目を削減、また、審査内容によってはデータ取得を系統的にチェックできることで、事務処理負担を最小限に抑えることができる。

申請から給付(振込)までのプロセスをデジタル完結させ、迅速・効率的な給付を実現

住民側

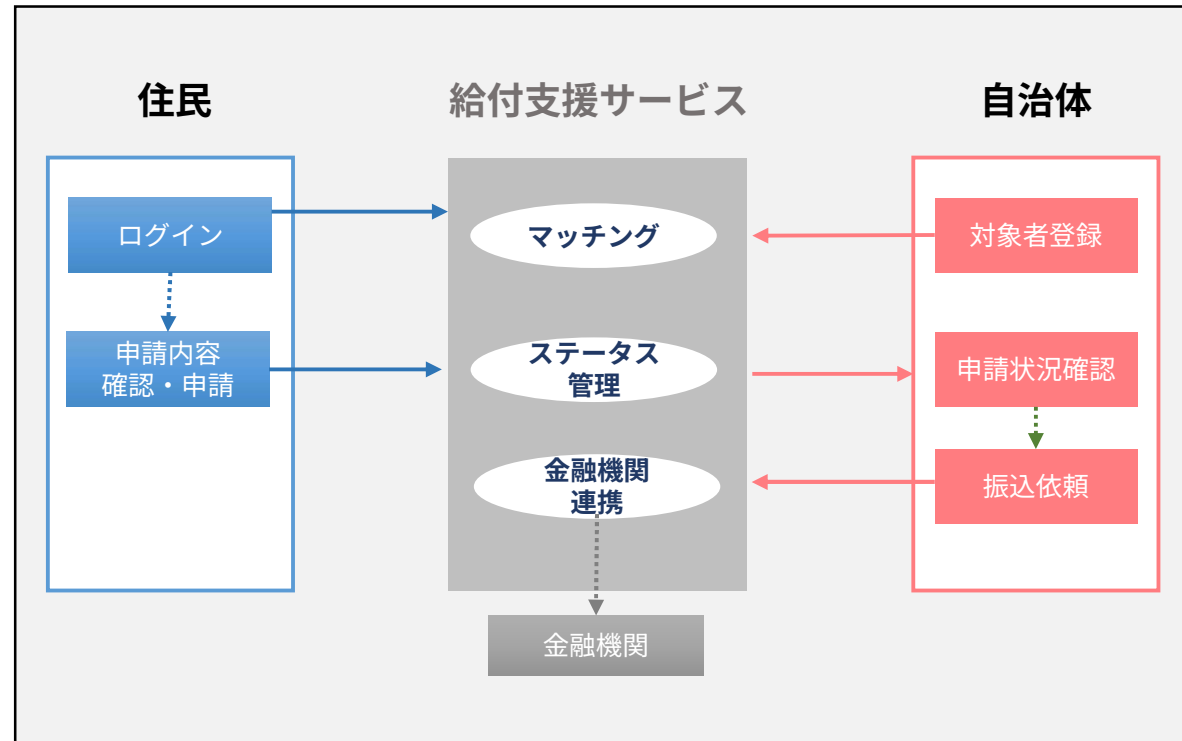
利用方法

- QRコードからログイン
- マイナンバーカードで本人確認
- 公金受取口座又は自治体独自で保有する口座情報を利用

利用者のメリット

- 面倒な申請書記入が最小限にできる
- 添付書類を省略することもできる

給付支援サービス (イメージ)



地方自治体側

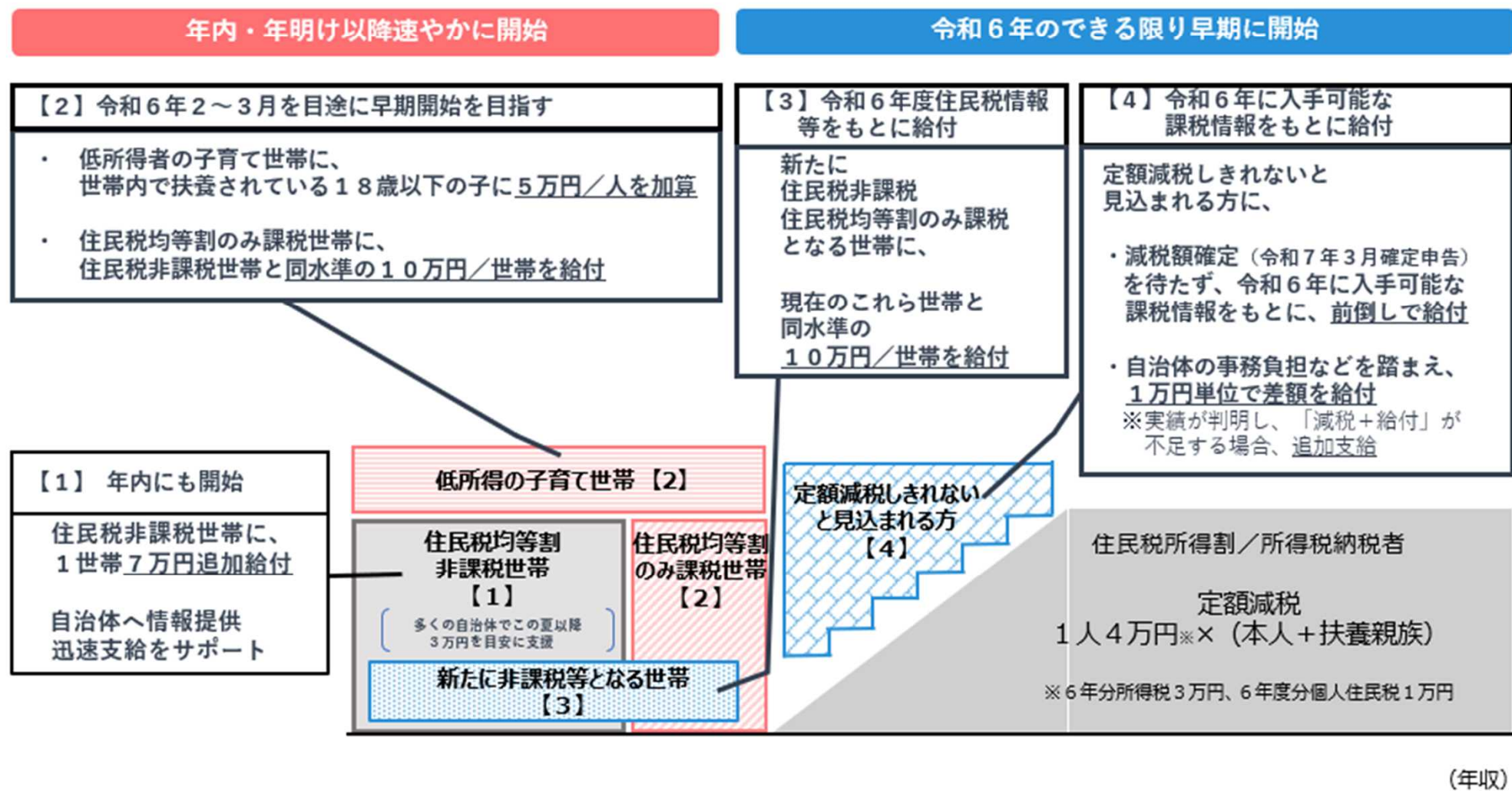
利用方法

- 対象者情報の抽出・登録
- 審査
- 振込依頼

自治体のメリット

- 本人申請内容をデータで提供することで、システムを用いて審査業務を効率化できる
- また、紙で受け取ったものの転記・再確認等もないため事務処理負担を大幅に削減することができる

- 様々な層の国民に丁寧に対応しながら、物価高に対応し、可処分所得を増やす
- 「簡素（わかりやすく事務負担が少ない）」 「迅速（特に低所得の方々）」 「適切（できるだけ公平に）」のバランス

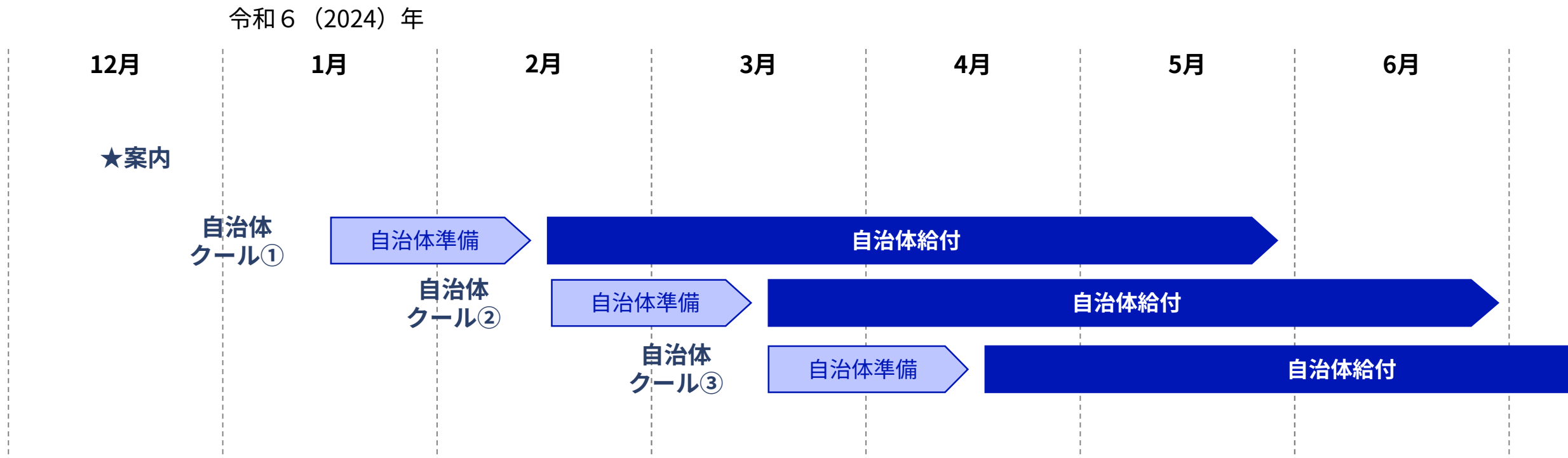


※ 実施時期については、事務負担も踏まえながら、速やかな支給開始に向けて、地域の実情に応じた早期の執行着手等、地方公共団体における柔軟な対応を可能とする。

2月中旬以降からサービスの提供を予定

スケジュール

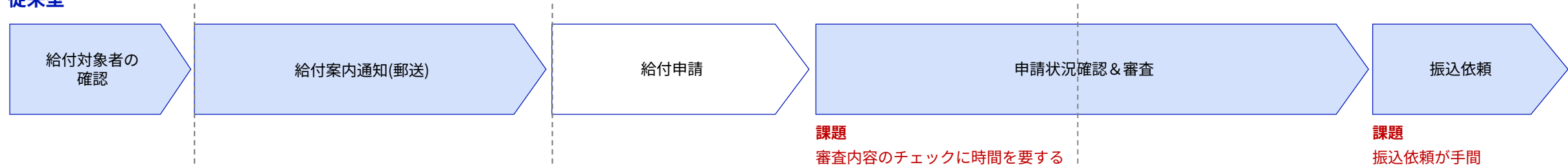
- 12月25日：7万円給付後の国の制度要綱の決定後、速やかに給付支援サービスの案内、利用希望自治体を公募
- 1月半ば～：自治体給付2月半ば開始を目指し、自治体準備サポートの実施を想定
- 2月半ば～：自治体からの給付開始



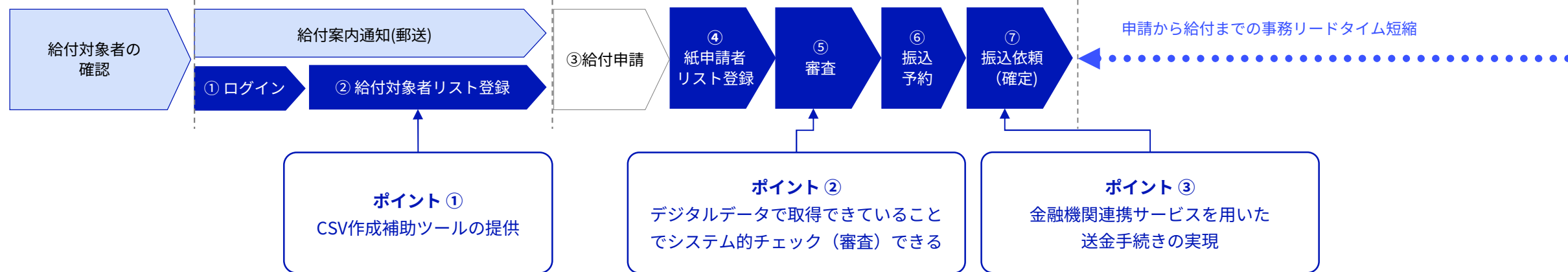
1. 給付支援サービスの概要
- 2. 主要な業務と画面イメージ**
3. 給付支援サービスのシステム概要
4. 今後の予定
5. 参考情報

従来は自治体業務に高い負荷。給付支援サービス利用型で、迅速で確実な給付金振込を実現

従来型



給付支援サービス利用型



想定される期待効果

- 現在の紙による、申請書受理、申請内容確認、および振込データ作成などの事務処理負担を最小限に抑える。
- 将来的には、マイナポータルからの通知を実現することで、郵送コストの削減を図る。

審査業務でチェック時間は1/4に。業務時間の大幅な削減が可能

業務#	事務名	業務内容		期待効果
		従来型	給付サービス利用型	
-	給付対象者の確認	<ul style="list-style-type: none"> 住基システム/情報提供NWから給付対象者を抽出 	(同左)	-
-	給付案内通知(郵送)	<ul style="list-style-type: none"> 給付通知の封入・封緘・郵便局への持込は事業者へ委託 	(同左)	-
2 4	給付金対象者リスト登録 紙申請者リスト登録	-	<ul style="list-style-type: none"> 抽出したリストをCSVからアップロードする。(増加する作業) 	- (業務負担は局所的に増加)
5	審査	<ul style="list-style-type: none"> 郵送された申請書類を全件、人手で確認する必要がある。どこに潜んでいるか分からない不一致を探し、記録し、対処。 	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請された内容を自動突合。 不一致は自動的に「要連絡」ステータスへ エラー箇所も自動表示。 	<ul style="list-style-type: none"> 水巻町▼50%、鳥栖市▼75%の事務時間の削減 水巻町：2.8分/件 ⇒ 1.4分/件 鳥栖市：15分/件 ⇒ 4分/件 ※1
6	振込予約/決裁	<ul style="list-style-type: none"> 申請書類から振込にかかる申請書の作成 	<ul style="list-style-type: none"> 振込可となった申請者をステータスで識別・管理できる。 一括操作も可能。 	<ul style="list-style-type: none"> 振込可となった申請者をステータスで識別・管理できる
		<ul style="list-style-type: none"> 紙ベースの伝票作成→出納課の決裁を取得 	(同左)	-
7	振込依頼(確定)	<ul style="list-style-type: none"> 振込先リストデータを銀行へ持ち込み振込依頼手続きを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 決裁取得後、一括で振込依頼 	<ul style="list-style-type: none"> 銀行へ行かず操作で完了。 データ紛失リスクがゼロ。
		<ul style="list-style-type: none"> 銀行に照会を依頼、回答に待ち時間がある 	<ul style="list-style-type: none"> 給付情報結果ファイルのダウンロード（ワンタッチ）でリストを取得 	<ul style="list-style-type: none"> 随時に即時で何度でも可能

※1 給付支援サービスは、紙申請と比較して「正しい申請について、職員のチェック・入力を介さずに振込に回すことができる」点で優れています。
紙申請の場合は、正しい申請の場合でも必ず一度は職員のチェックが発生します。この点については、紙申請との比較で大幅に業務時間を減少させました。
また、紙申請の場合は「どこにエラーがあるのか」を把握するところからスタートしますので、「エラー内容の表示機能」も業務時間の減少に寄与しました。

管理ツールにアクセスし、給付情報および対象者リストを登録。申請受付を開始。

ステップ

① ログイン

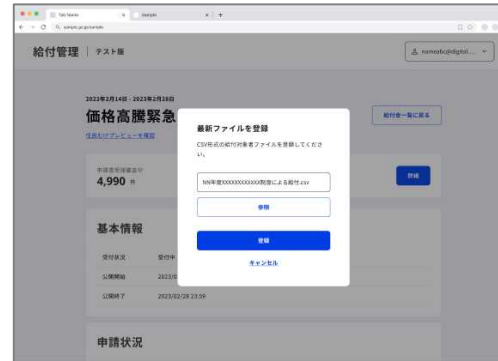
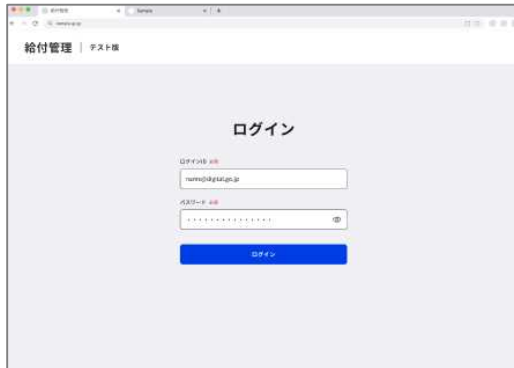
② 給付対象者リスト登録

説明

LGWAN接続端末、インターネット接続端末からアクセスが可能。ログインID、パスワードを用いて、自治体職員のログイン認証を実施。

アップロード用のCSVファイルを作成する補助ツールを提供。職員が住基システムや公金口座情報から取得した情報から作成したCSVファイルをアップロードし、給付対象者を登録。

代表的な画面



住民がマイナンバーカードを使って申請。

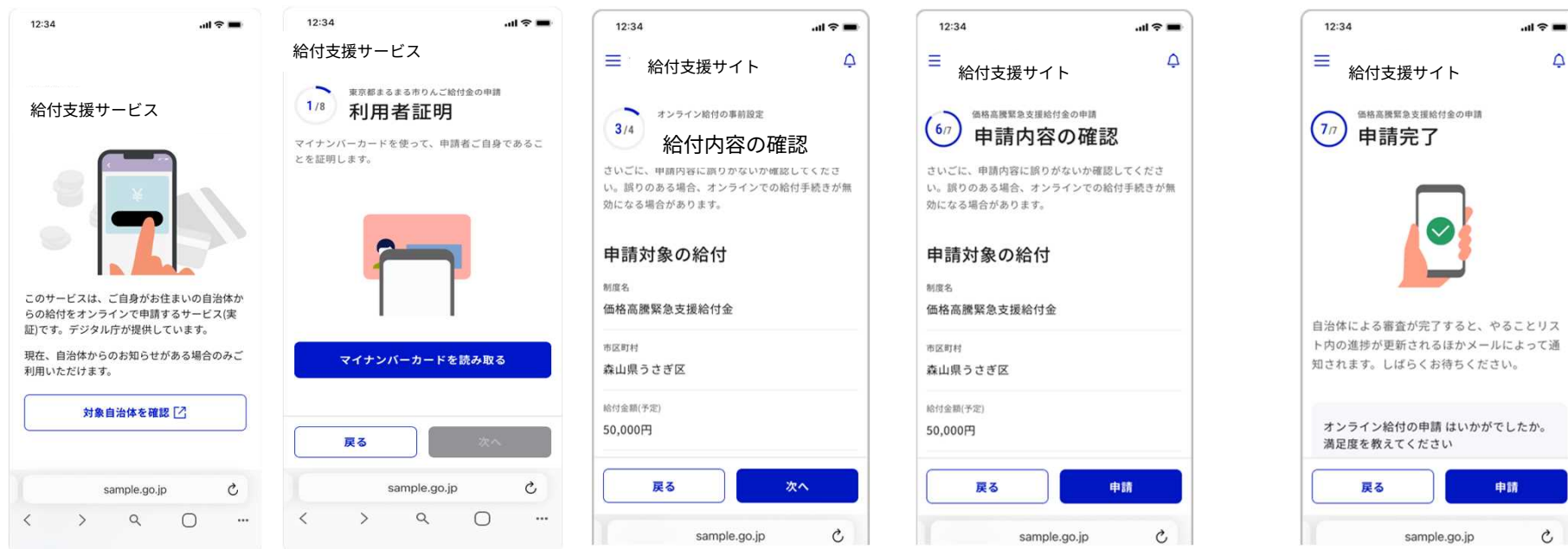
ステップ

③給付申請（住民）

説明

1. QRコードからサイトへアクセスする
2. マイナンバーカードから利用者情報を読み取る
3. 給付金情報を確認する
4. 給付金を受け取る受取口座の情報を確認する
5. 申請内容を確認して申請する

代表的な画面



審査を行い、出納課等による承認を経て金融機関への振込依頼が完了。

ステップ

④紙申請者リスト登録（担当課）

⑤審査（担当課）

⑥振込予約（担当課）

⑦振込依頼（出納課による確定）

説明

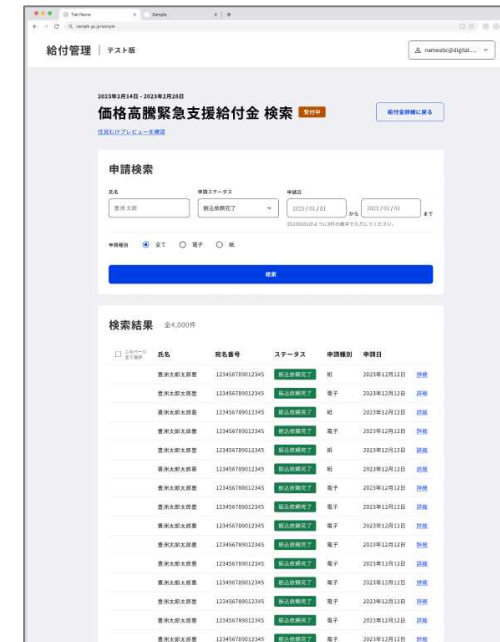
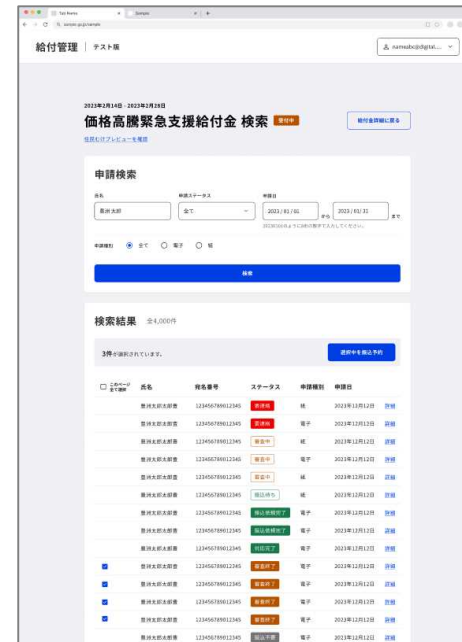
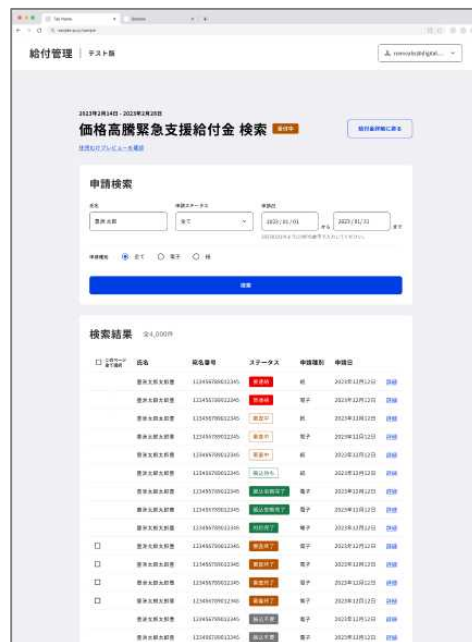
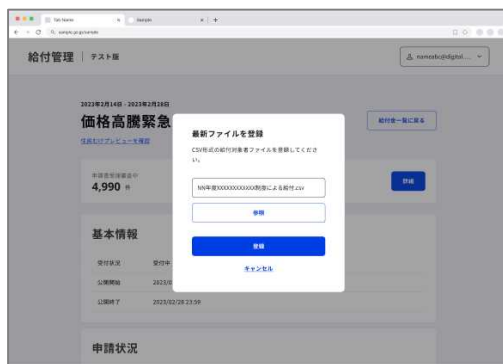
マイナンバーカードを持っていない住民などからの紙での申請を突合するため、CSVファイルをアップロード。申請情報の一元的な管理が可能。

登録した給付対象者について給付状況のステータス（未申請、要振込、振込依頼完了等）を管理・確認し、申請を審査。

申請済の給付対象者を一覧表示し、申請内容を確認し、振込予約をする。

振込依頼予約済みの給付金申請情報から振込依頼データを生成する。金融機関連携サービスへ連携・送付し、受付完了を受領。振込依頼データは媒体を介さず、指定金融機関へ伝送される。

代表的な画面



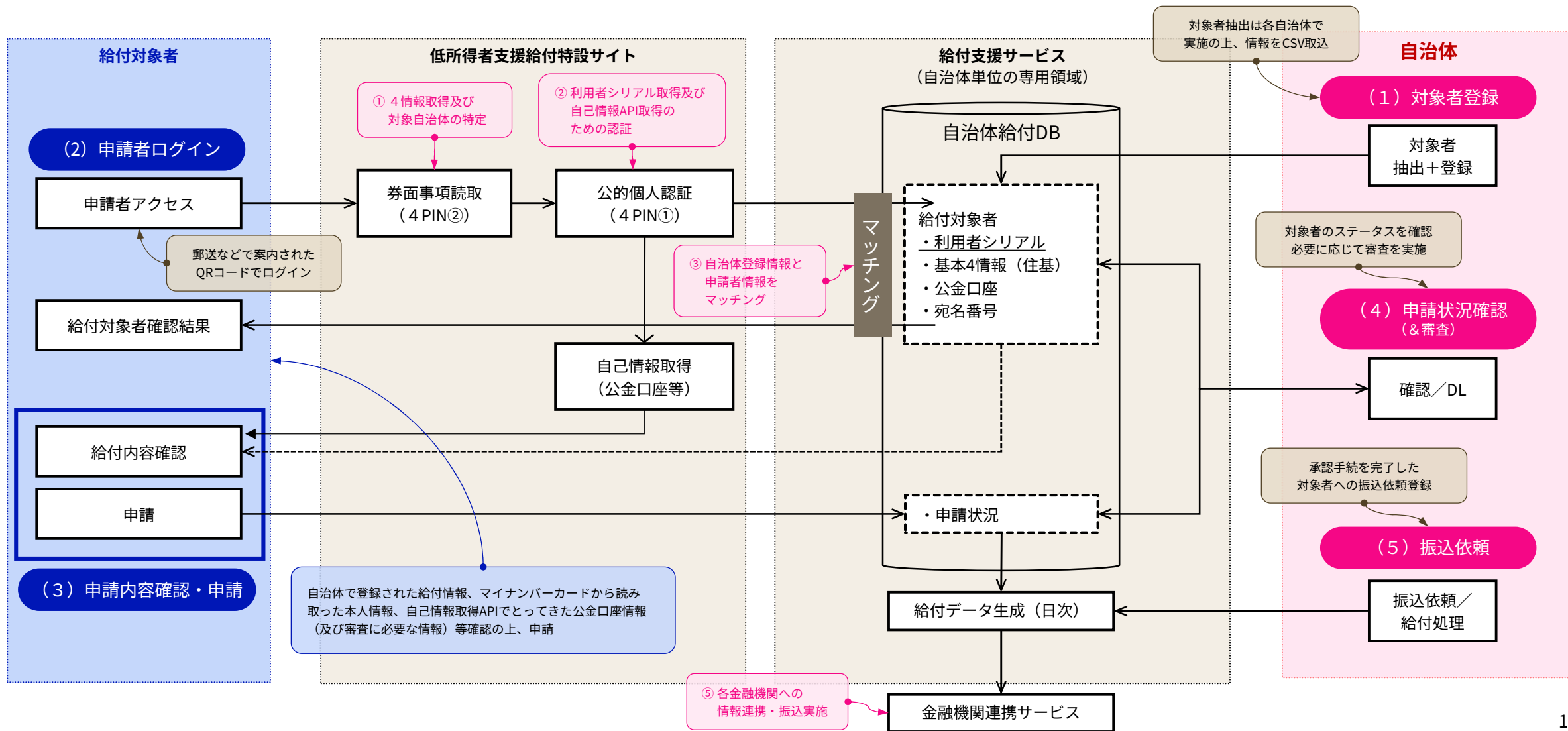
機能一覧

No	機能要件	概要説明	利用者
1	ログイン	<ul style="list-style-type: none"> ログインID、パスワードを用いて、自治体職員のログイン認証を行う。初回利用者登録やパスワード忘れ時の再発行等は運用で行い、パスワード変更のみ自治体職員で可能とする。 	自治体
2	給付対象者リスト登録	<ul style="list-style-type: none"> 職員が住基システムや公金口座情報から取得した情報から作成したCSVファイルをアップロードすることにより、給付対象者を登録する機能 登録時にエラーが発生した場合は、登録結果ファイルを元にした修正が可能。 	自治体
3	給付申請	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを読み取り公的個人認証と連携し、ログインを行う。 	住民
	口座情報登録	<ul style="list-style-type: none"> 自治体が住民の公金受取口座もしくは振込実績のある口座を登録済みの場合は、登録は不要。 自治体が登録した口座情報から公金受取口座へ変更したい又は、自治体が口座情報を登録していない住民は、公金受取口座を給付支援サービスへ登録する。 	
	給付金申請	<ul style="list-style-type: none"> 住民が申請内容を確認し、給付金申請を行う。 	
4	紙申請者リスト登録	<ul style="list-style-type: none"> 紙申請で受け付けた申請内容を転記して作成されたCSVファイルを【2】の機能を利用して、アップロードできる機能。 	自治体
5	給付状況確認	<ul style="list-style-type: none"> 登録した給付対象者リストについて給付状況のステータス（未申請、要審査、完了等）を確認する。 給付制度ごとに各給付対象者のステータスを画面上で確認可能とする。 また、CSV形式で給付対象者の情報と給付状況のステータスを出力可能とする。 	自治体
6	振込依頼	<ul style="list-style-type: none"> 申請済の給付対象者を一覧表示し、申請内容（給付金振込先の金融機関情報等）を確認し、振込依頼をする。 また、連絡が必要な申請について個別にステータスを変更可能とする。 	自治体
7	振込依頼データ生成	<ul style="list-style-type: none"> バッチ処理で自治体職員が振込依頼済みの給付金申請情報から振込依頼データを生成する。 生成した振込依頼データを金融機関連携サービスへ連携し送付し、振込依頼を受付完了した旨を受領する。 給付支援サービス外で振り込みをする場合には、振込依頼データ（全銀フォーマット）をダウンロード可能とする。 	自治体

1. 給付支援サービスの概要
2. 主要な業務と画面イメージ
- 3. 給付支援サービスのシステム概要**
4. 今後の予定
5. 参考情報

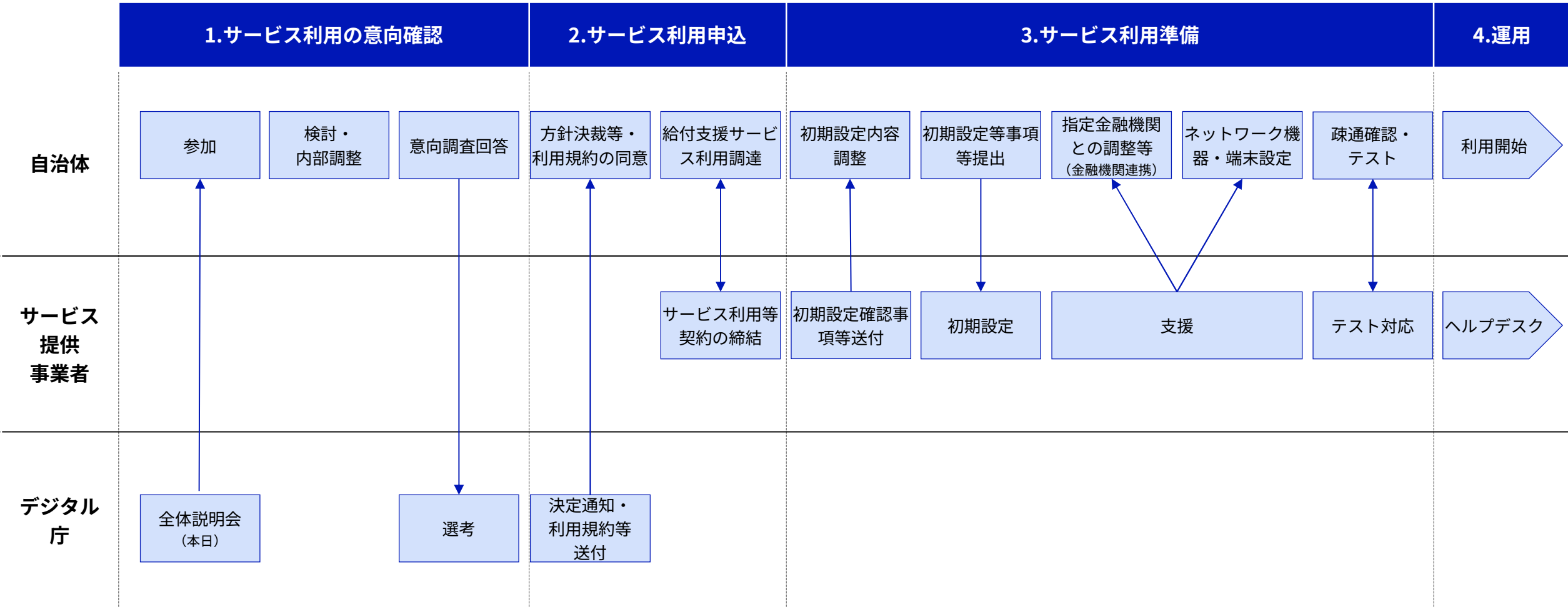
システム概要

- 対象者選定は自治体で実施。申請者はマイナンバーカードを保有。
- 審査は、自己情報取得APIで取得できるデータで審査可能なものがあれば自治体の審査を簡略化、効率化させることも可能。



1. 給付支援サービスの概要
2. 主要な業務と画面イメージ
3. 給付支援サービスのシステム概要
- 4. 今後の予定**
5. 参考情報

利用意向の確認、利用申込、準備を経て、利用開始



サービス利用準備局面に必要なドキュメントの提供を予定

#	ドキュメント名	内容	タイミング
1	操作マニュアル（自治体向け）	<ul style="list-style-type: none"> 給付支援サービスの操作マニュアルです。 給付支援サービスへのログインから給付対象者リストの作成及び登録、給付金の振込予約及び確定、給付状況の確認までの各操作手順を示すものです。 	初回説明
2	ネットワーク・端末設定手順書	<ul style="list-style-type: none"> 給付支援サービスに接続する自治体端末の設定手順です。 	
3	ネットワーク・端末に係る確認資料	<ul style="list-style-type: none"> 給付支援サービスに接続する自治体端末に関する情報を記入いただく様式です。 後日自治体にて記入の上、提出いただきます。 	
4	給付支援サービスのアカウント作成依頼書	<ul style="list-style-type: none"> 給付支援サービスを利用する自治体職員の氏名、メールアドレス等の情報を記入いただく様式。 後日自治体にて記入の上、提出いただきます。アカウントを作成後、アカウント情報をお伝えします。 	
5	給付制度情報シート	<ul style="list-style-type: none"> 給付制度に関する情報（給付金名称、概要、手続期間等）を記入いただく様式です。 後日自治体にて記入の上、提出いただきます。 	
6	指定金融機関に係る確認資料	<ul style="list-style-type: none"> 自治体の指定金融機関に関する情報を記入いただく様式です。 後日自治体にて記入の上、提出いただきます。 給付支援サービスから指定金融機関への給付金支払情報の連携方式を確認し、給付支援サービスに必要な設定を行うために使用します。 	
7	周知文案・URL	<ul style="list-style-type: none"> 給付支援サービスについて説明する文案と申請画面のURL及びQRコードを掲載した資料です。自治体から住民への周知の際に添付いただくことを想定しています。 	

ご利用にあたって、ご協力をおねがいたします

1. 給付要件に合わせて、給付対象者データの準備、登録を行っていただけること

- ・ 給付事務等において「給付対象者登録ファイル」に相当する個人情報等を取り扱っている認識です。
- ・ 外部システム（住基ネット等）から情報を取得する想定ですが、情報の取得元、取得方法について、ご確認をお願いします。

2. 指定金融機関との調整を行っていただけること

- ・ 既存の給付事務において、指定金融機関が提供するインターネットバンキングサービス等を利用して、振込を行っている認識です。
- ・ 給付支援サービスでは2パターンの振込方法を提供しているため、事前に振込方法のご検討をお願いします。

パターン1

給付支援サービスから直接指定金融機関を通じて振込を行います。

指定金融機関にお問い合わせいただき手続きに必要な書類等のご確認をお願いいたします。

また、プロジェクト側で指定金融機関のサービス内容の確認を行うため、指定金融機関名をご連絡ください。

パターン2

給付支援サービスから出力される全銀形式のファイルをもとに既存の振込方法を用いて振込をしていただきます。

3. LGWAN端末を利用するにあたり、情報システム部門の協力が得られること

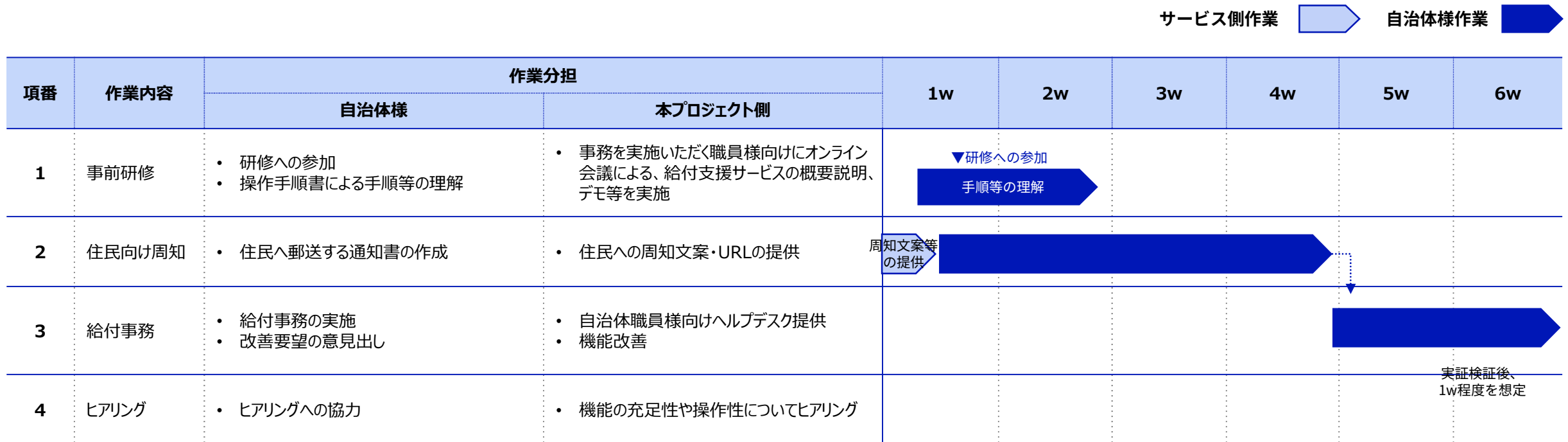
【参考】給付対象者登録ファイル / CSV作成簡易補助ツール

凡例 ○：必須、△：条件付き必須、－：任意、×：入力不可

項番	項目	電子申請	紙申請	データ型	桁数	固定長/ 可変長	備考	取得理由
1	事業管理番号	○	○	半角数字	15	固定長	給付支援サービスより指定された値を設定すること	給付制度を市区町村内で一意に特定する情報
2	カード用利用者証明用電子証明書シリアル番号	△	－	半角英数字	15	可変長	16進数にて設定すること	利用者を一意に特定する情報 マイナンバーカード券面情報と基本4情報の突 合により基本的に本人確認は可能だが、同姓同 名のケースを想定し本情報の設定を推奨
3	宛名番号	○	○	半角数字	15	可変長	－	
4	氏名	○	○	全角文字	100	可変長	－	利用者の基本情報
5	住所	○	○	全角文字	160	可変長	方書は記載しないこと	マイナンバーカード券面情報と突合し本人確認 を行うため、同一である必要がある
6	方書	－	－	全角文字	40	可変長	－	
7	生年月日	○	○	半角英数字記号	10	固定長	YYYY-MM-DDの形式で設定すること	
8	性別コード	○	○	半角数字	1	固定長	・不明：0 ・男：1 ・女：2	
9	金融機関コード	△	△	半角数字	4	固定長	ゆうちょ銀行の場合は""（空文字）を設定すること	振込に必要な情報
10	支店コード	△	△	半角数字	3	固定長	金融機関コードが""（空文字）以外の場合、設定必須	
11	預金種目コード	△	△	半角数字	1	固定長	金融機関コードが""（空文字）以外の場合、設定必須 ・普通預金："1" ・当座預金："2" ・その他："9"	
12	口座番号	△	△	半角数字	7	可変長	金融機関コードが""（空文字）以外の場合、設定必須	
13	ゆうちょ銀行記号	△	△	半角数字	5	固定長	金融機関コードが""（空文字）の場合、設定必須	
14	ゆうちょ銀行番号	△	△	半角数字	8	可変長	金融機関コードが""（空文字）の場合、設定必須	
15	口座名義人カナ	△	○	半角文字	30	可変長	姓と名の間に半角スペースを設定すること	
16	振込金額	○	○	半角数字	10	可変長	－	
17	紙申請フラグ	×	○	半角数字	1	固定長	・紙申請の場合："1" ・電子申請の場合：""（空文字）	紙申請処理に必要な情報
18	申請日	×	－	半角英数字記号	10	固定長	YYYY-MM-DDの形式で設定すること 値が設定されていない場合は、ファイル登録日を申請日として扱う	
19	削除フラグ	－	－	半角数字	1	固定長	・給付対象者情報を削除する場合："1" ・給付対象者情報を削除しない場合：""（空文字）	削除処理に必要な情報







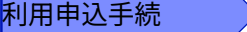
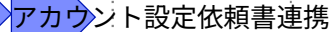

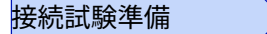
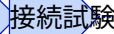
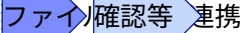

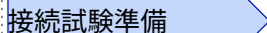
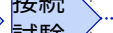


約4週間で準備を行っていただきます

- 給付支援サービスの利用規約に同意いただけた自治体様は、給付事務、サービスに係る準備を実施していただきます。
- 約4週間で準備を行っていただき、5週目以降から住民の給付申請が開始されます。



サービスに係る準備

サービス側作業  自治体様作業 

項番	作業内容	作業分担		1w	2w	3w	4w	5w	6w
		自治体様	本プロジェクト側						
1	ネットワーク・端末設定	<ul style="list-style-type: none"> プロキシサービス接続手順書をLAN管理者等に連携しネットワーク等の設定 職員端末のプロキシ等の設定 	<ul style="list-style-type: none"> プロキシサービス接続手順書の提供 自治体職員様向けヘルプデスク提供 						
2	アカウント登録	<ul style="list-style-type: none"> アカウント作成依頼書の作成・連携 必要に応じて給付支援サービスへのログイン確認 	<ul style="list-style-type: none"> アカウント作成依頼書に基づきアカウントの発行 	 					
3	給付制度情報登録	<ul style="list-style-type: none"> 給付対象となる給付制度情報の連携 	<ul style="list-style-type: none"> 給付支援サービスに情報登録 	 					
4	給付対象者リスト作成	<ul style="list-style-type: none"> 給付対象者リストの作成・事前確認 	<ul style="list-style-type: none"> 給付対象者リスト様式・CSV作成補助ツールの提供 						
5	指定金融機関調整パターン1	<ul style="list-style-type: none"> アカウント設定依頼書の留意事項に沿って利用申込手続き 金融機関側センター確認コード等を金融機関に確認し、アカウント設定依頼書を記載し連携 	<ul style="list-style-type: none"> アカウント設定依頼書に基づき設定 指定金融機関と調整し接続試験を実施 	    					
6	指定金融機関調整パターン2	<ul style="list-style-type: none"> 金融機関指定のファイル形式を連携 	<ul style="list-style-type: none"> 金融機関指定のファイル形式の確認等 	   					
7	給付対象者リスト登録	<ul style="list-style-type: none"> 給付対象者リストを給付支援サービスに登録 		 					

FAQ例（別途デジタル庁ウェブサイト等で共有予定です。）

質問1 — 対象者のデータ抽出や準備に工数がかかってしまう懸念がありますが、何か方法はありませんか？

- 給付支援サービスの利用において、対象者のデータ抽出は自治体で行っていただく前提です。
- CSVファイルの作成については、CSV作成簡易補助ツールを提供させていただきます。
- 定額減税しきれないと見込まれる世帯への給付（「調整給付」）について、住民基本台帳及び地方税情報から推計所得税額や給付金の計算ロジックのシステム化を検討しています（「推計所得税額等算定ツール（仮称）」）。
2024年6月を目途にリリースを予定していますので、別途、ご案内させていただきます。

質問2 — 住民が、マイナンバーカードを保持しておらず、紙で申請された場合は、別の運用にしないとイケないのですか？

- 紙で申請をされた場合も、給付支援サービスヘデータのアップロードができるため、当サービスで、給付にかかる業務を一元管理することができるようになります。

質問3 — すでに、給付システムは、自治体で独自にシステム運用を行っていますが、2度手間になってしまいませんか？

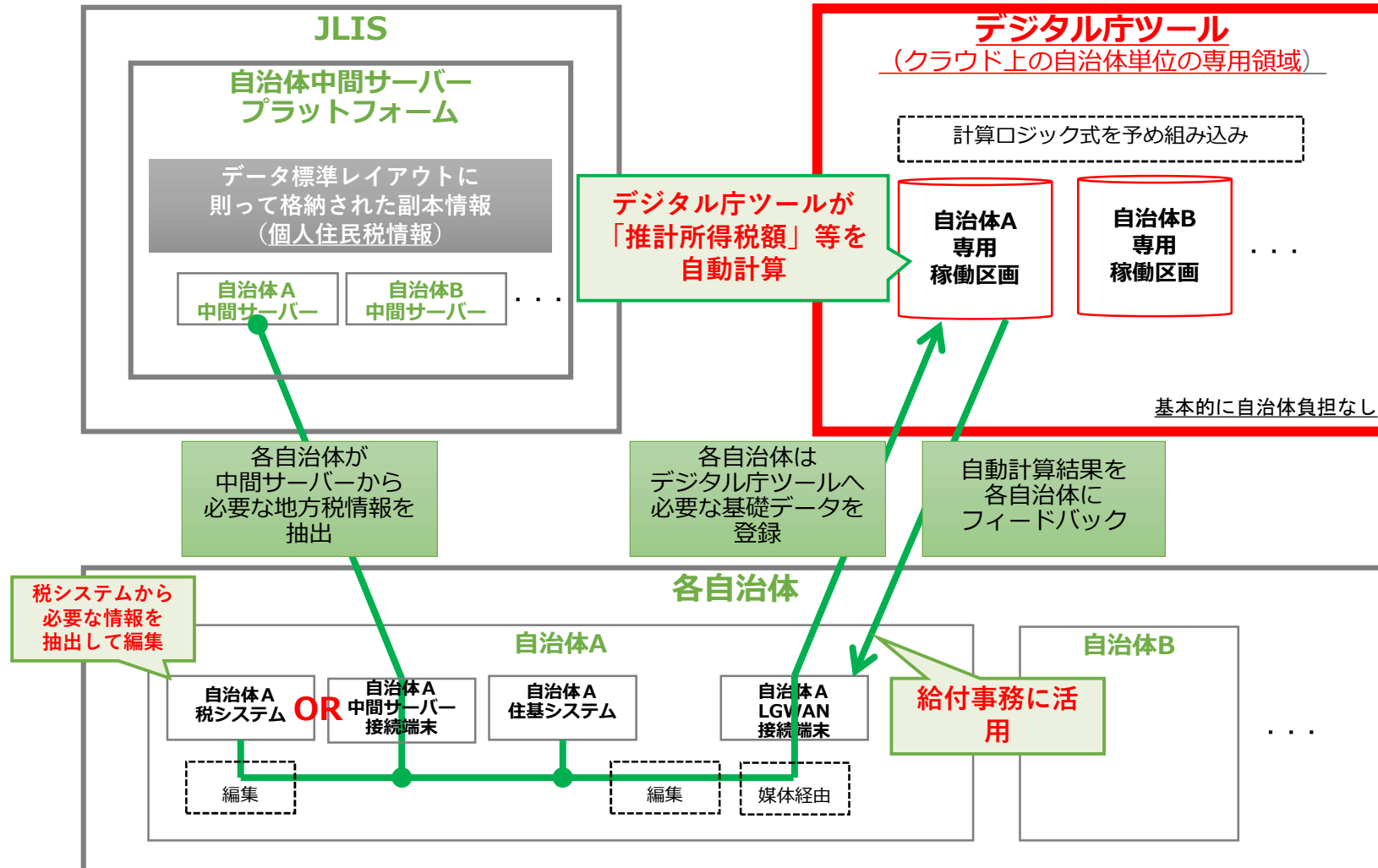
- 必ずしも、給付支援サービスを必ず利用していただく必要はございません。
- ご利用いただける場合は、別システムと連携できるように、CSVダウンロード&アップロードができます。

質問4 — 給付業務を事業者へ業務委託していますが、事業者がアクセスすることは可能でしょうか？

- 給付支援サービスから、業務端末（LGWAN）、および、インターネット接続からのログインを可能にしています。
- 業務委託先の事業者がインターネット経由で、アクセスすることは可能になります。

デジタル庁のツールを活用した「推計所得税額等算定ツール(仮称)」のイメージ

- 各自治体は、デジタル庁のツール(「推計所得税額等算定ツール(仮称)」)を活用することで、「調整給付」の給付事務に際する煩雑な事務負担(例:システム改修や業者委託により個人住民税情報から所得税額を個別に推計)を大きく軽減させることが可能。



給付支援サービスの利用に関する意向調査フォーム

- 給付サービスを利用される場合はご回答をお願いいたします（利用しない場合、回答は不要）
- ご回答いただいた自治体から、順次、ご連絡をさせていただきます。

回答期限：2024年01月05日(金) 18:00

給付支援サービスの利用に関する
意向調査はこちらから

<https://forms.office.com/r/de0gnHY100>



1. 給付支援サービスの概要
2. 主要な業務と画面イメージ
3. 給付支援サービスのシステム概要
4. 今後の予定
5. **参考情報**

【参考情報：令和5年度実証事業】参加自治体

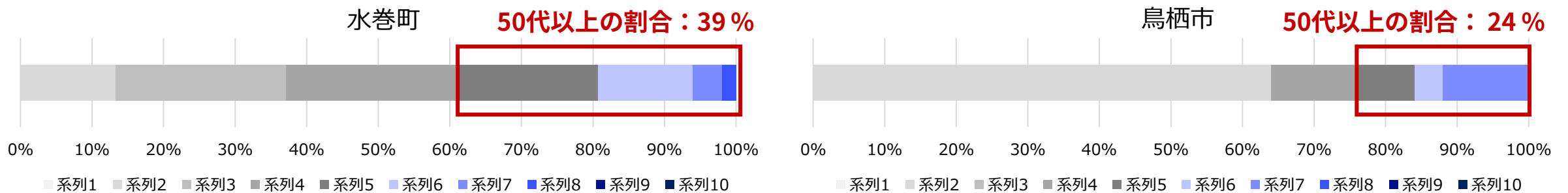
- 福岡県水巻町、佐賀県鳥栖市の2自治体に実証検証にご協力いただきました。
- 50代以上の方にも一定数オンラインにて申請いただきました。



		福岡県 水巻町	佐賀県 鳥栖市
世帯	総世帯数	13,388世帯※	33,331世帯※
	対象世帯数	8,646世帯※	1,025世帯※
給付金名称		みずまき暮らし・生活支援時特別給付金	物価高騰に伴う低所得世帯支援給付金

※本年度(FY23)ヒアリング時点

【参考】実証結果（オンライン申請世帯主年齢別割合）



・簡単にオンライン手続きで完結できるという案内を作成し、オンライン利用者はQRコードから手続きを実施

【町独自事業】

みずまき暮らし・生活支援
臨時特別給付金
オンライン手続き

●受付期限 **令和5年8月13日(日)**

※受付期限を過ぎると紙(確認書)での手続きになりますのでご注意ください。

オンライン手続きに必要なもの

- ・世帯主のマイナンバーカード
- ・マイナンバーカードの読み取り機能付きのスマートフォン
- ・世帯主名義の口座(町に口座登録がない場合のみ、裏面参照)

(注意) 世帯主名義以外の口座には振込できません。
必ず世帯主名義の口座を準備してください。

手続きから振込までの流れ

給付金申請サービスにアクセス → 利用者登録 → 給付金手続き → 振込

※8月上旬～中旬振込予定
スマホで完結!! 全てスマホでできます!!

手続き手順 ※詳細は操作マニュアルをご確認ください

▲給付金申請サービス ▲操作マニュアル

- 1 給付金申請サービスにアクセス
※右の二次元コードからアクセスしてください。
- 2 利用者登録を行う
 - ① メールアドレスを登録し、返信メール内のURLよりログイン
 - ② マイナンバーカードの読み取り (4桁の「券面事項入力補助用パスワード」が必要) マイナンバーカードのパスワードを3回間違えるとロックがかかります。ロック解除は役場でしかできませんのでご注意ください。
 - ③ 利用者情報の確認⇒電話番号の入力⇒登録完了
 - ④ 利用者登録完了メールと給付金申請案内メールが届きます
- 3 給付金手続きを行う
 - ① 給付金申請案内メールに記載されたURLにアクセス
 - ② マイナンバーカードの読み取り (4桁の「利用者証明用電子証明書パスワード」が必要)
 - ③ 口座情報の確認 ※令和2年度特別定額給付金(1人10万円支給)の口座が記載されています。

表示された口座でよい

口座が空欄または表示された口座以外がよい

 - 空欄の場合 ⇒ 世帯主名義の口座情報を登録
 - 表示された口座以外 ⇒ 世帯主名義の他銀行等の口座情報を登録

通帳またはキャッシュカードの写真をアップロード
※「店番(支店名)」「口座番号」「口座名義人(カナ)」がわかる箇所
 - ④ 口座情報を確認または入力後、申請をタップ
 - ⑤ 手続きが完了した旨のメールが届きます

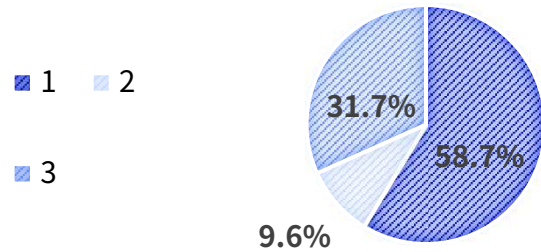
簡単ちゅろ!

手続き終了

- 「従来のサービスの申請よりも良い・普通」という回答は約91.4%であり、申請の簡易性、操作性、分かりやすさがポジティブな結果であり、次回も利用したいという回答が85%となっています。

■質問1

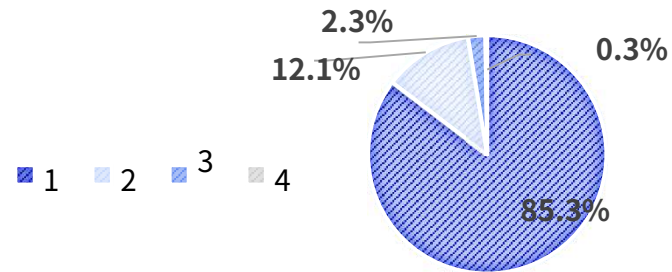
従来の申請と比べて本サービスでの申請はいかがですか。



- ✓ オンライン申請は概ね好評。「良い」、「普通」合わせて**91.4%**

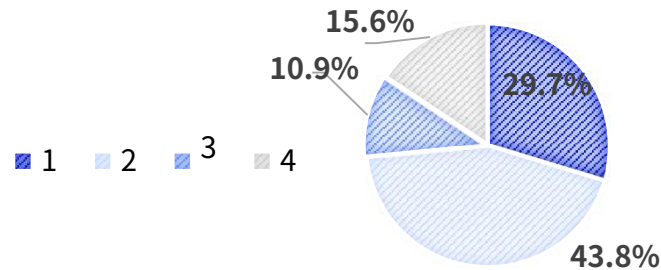
■質問2

【質問1で「良い」と回答した人に対して】特にどの点で感じましたか。



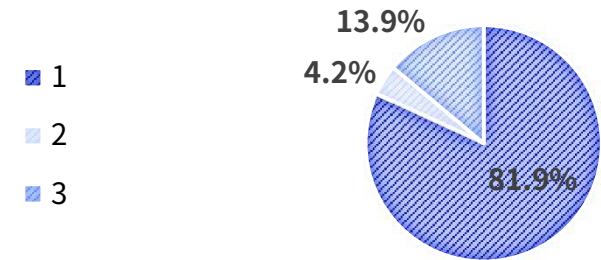
- ✓ **71.1%**は申請の簡易性を評価。

【質問①で「悪い」と回答した人に対して】特にどの点で感じましたか。



- ✓ 悪いと回答した人は「申請の簡易性」、「サービスの操作のしやすさ」に不満を感じている。

次回の給付申請時には本サービスをまた利用したいと思いますか。



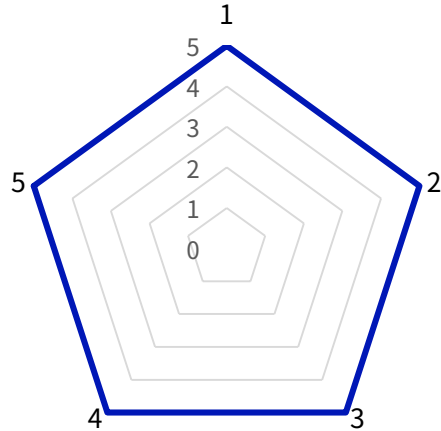
- ✓ **85%**が次回また使いたいと思っている。

画面の操作性・デザインに関し、ご利用の業務すべてにおいて高い評価を取得

<操作性>

<選択肢>

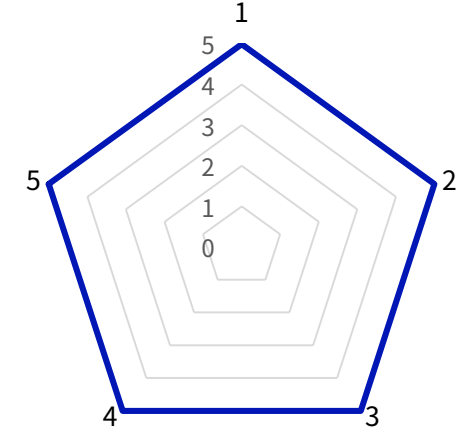
- 5:とても分かり易かった
- 4:分かり易かった
- 3:どちらともいえない
- 2:分かりづらかった
- 1:とても分かりづらかった



<デザイン>

<選択肢>

- 5:とても分かり易かった
- 4:分かり易かった
- 3:どちらともいえない
- 2:分かりづらかった
- 1:とても分かりづらかった



主なコメント

- 給付支援サービスは、紙申請と比較して、優れる点として「正しい申請について、職員のチェック・入力を介さずに振込に回すことができる点」です。
- 紙申請の場合は、正しい申請の場合でも必ず一度は職員のチェックが発生します。この点については、紙申請との比較で大幅に業務時間を減少させました。
- また、紙申請の場合は「どこにエラーがあるのか」を把握するところからスタートしますので、「エラー内容の表示機能」も業務時間の減少に寄与しました。

デジタル庁
Digital Agency