

社会保障・税に関わる番号制度のマイ・ポータルに係る
ユースケース分析等に関する調査研究

ユースケース分析結果最終報告書
【別添資料】

目次(ユースケース一覧)

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方(語句の定義)＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体(都道府県を含む)」と記載している。

別添番号	名称	関連イベント等	概要	掲載ページ
1	更なる利便性を確保した確定申告	税務	税務当局等からの確定申告のお知らせ等が送付対象のマイ・ポータル利用者(以下「利用者」という。)の情報提供するためのシステム上の領域(以下「利用者フォルダ」という。)に通知される。利用者は自己情報表示機能により、確定申告に必要な情報を入手し、申告書作成に活用できる。	2～16頁
2	大学等奨学金事業における各種手続	教育	大学等への進学前や入学時等、奨学金の募集が始まる前に奨学金制度の情報をログイン前のエリアで知ることができる。奨学金返還者たる利用者には、返還残額等のお知らせ、返還のリマインド等が利用者フォルダに通知される。また、減額返還等の申請のために、利用者が自身の所得金額の確認を行うことができる。	18～38頁
3	被災時におけるマイ・ポータルの活用	災害	災害発生後に被災者を支援する制度のお知らせが、対象となる利用者の利用者フォルダに通知される。また、遠隔地に避難した利用者がオンラインで地方公共団体に支援制度を申請できる。	40～50頁
4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	子育て	乳幼児の保護者が管理する乳幼児の利用者フォルダに対して、必要な予防接種の案内が届くと、事前に登録した保護者のメールアドレスあてに新着通知(お知らせ新着通知メール)が届く。また、接種予定日前にはリマインド通知が届き、必要に応じて接種履歴の確認を行うことができる。	52～69頁
5	年金に関する確認と各種手続	転職・退職	年金の加入状況等、利用者のステータスに合わせて、国民年金の資格取得の案内やねんきん定期便のお知らせ等が利用者の利用者フォルダに通知される。また、国民年金の加入手続をオンラインで申込むことができる。	70～88頁
6	介護に関する各種手続	介護	要介護認定(要支援認定を含む。以下同じ。)の認定完了通知、利用できる介護サービスや補助制度の案内等が対象となる利用者の利用者フォルダに通知される。また、案内された負担軽減措置等をオンラインで申込むことができる。	90～108頁
7	障害者の支援に関する確認と各種手続	障害	地方公共団体が行う支援等の情報が、対象となる利用者の利用者フォルダに通知され、利用者は居住地で受けられるサービスの種類や内容を知ることができる。また、案内された負担軽減措置等をオンラインで申込むことができる。	110～133頁
8	失業者の総合支援	就労	地方公共団体(都道府県を含む)やハローワークが提供する就業支援サービス等の求職活動に役立つ案内が希望する利用者の利用者フォルダに通知され、掲載情報を活用して求職活動を行う。また、送られてきた通知から、地方公共団体(都道府県を含む)が開催するイベントへの参加をオンラインで申込むことができる。	134～150頁
9	個人番号カード等に関する各種お知らせ	—	利用者に対して、個人番号カード及び電子証明書の更新のお知らせ等が事前に利用者フォルダに通知され、オンラインで更新申請の手続を行うことができる。	152～162頁
10	結婚・妊娠・出産に関する各種手続	結婚・妊娠・出産	利用者は、結婚時の転出届等の手続をオンラインで行うことができる。また、妊娠した女性の利用者フォルダに、健康診査(以下「健診」という。)や出産までに必要な各種手続等の情報が通知され、送られてきた通知から母親教室や育児教室への参加をオンラインで申込むことができる。	164～187頁

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータルの最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添1

ユースケース 1： 更なる利便性を確保した確定申告

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

1.1. 基本的な認識と想定



所得税の申告者

ユースケースにおける利用者像

ユースケース対象者	所得税の申告者
対象者の規模	2,185万人(平成23年分所得税の確定申告書を提出した人員)(※1)
マイ・ポータル想定利用者	所得税の申告者(本人)及び代理人(税理士等)
想定利用者の性別・年齢	男女 全年齢
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 国税電子申告・納税システム(e-Tax)の利用件数は、所得税申告 891万件(前年対比103.3%)(※2)

制度と手続の現状

- 国税電子申告・納税システム(以下「e-Tax」という。)が平成16年分国税の電子申告から順次導入されている。
- 確定申告に必要な書類は、確定申告書等作成コーナーを利用して作成することができ、平成18年分から、電子申告等データを作成してe-Taxで電子申告できるようになった。
- 電子申告には、原則として本人確認のために公的個人認証サービスによる電子証明書の添付が必要となっている。
- 電子申告の場合は、確定申告時に必要な源泉徴収票、医療費の領収書、社会保険料控除の証明書、生命保険料控除の証明書等の添付が不要(確定申告から5年間は税務署からの書類の提出が求められることがあり、保存しておく必要がある。)

ユースケースの想定(運用開始時)

- 申告者は税務当局等から確定申告に関するお知らせを受け取る。
- 申告者は、マイ・ポータルの自己情報表示機能により、申告に必要な書類(電子データ)を入手する。
- 入手したデータを用い、確定申告書等作成コーナーを利用して電子申告等データを作成して、e-Taxで電子申告を行う。

※1 出典:税務統計 2 申告所得税関係 平成23年分(国税庁ホームページ) http://www.nta.go.jp/kohyo/tokei/kokuzeicho/shinkoku2011/pdf/02_tokeihyo.pdf

※2 出典:平成23年度におけるe-Taxの利用状況について(国税庁ホームページ) <http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/23pressrelease.pdf>

1.2. 現状のサービス

現状

□ 関係機関
 ■ システム
 ----> オプションのフロー
 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】(e-Taxを活用し、申告書を提出する場合)

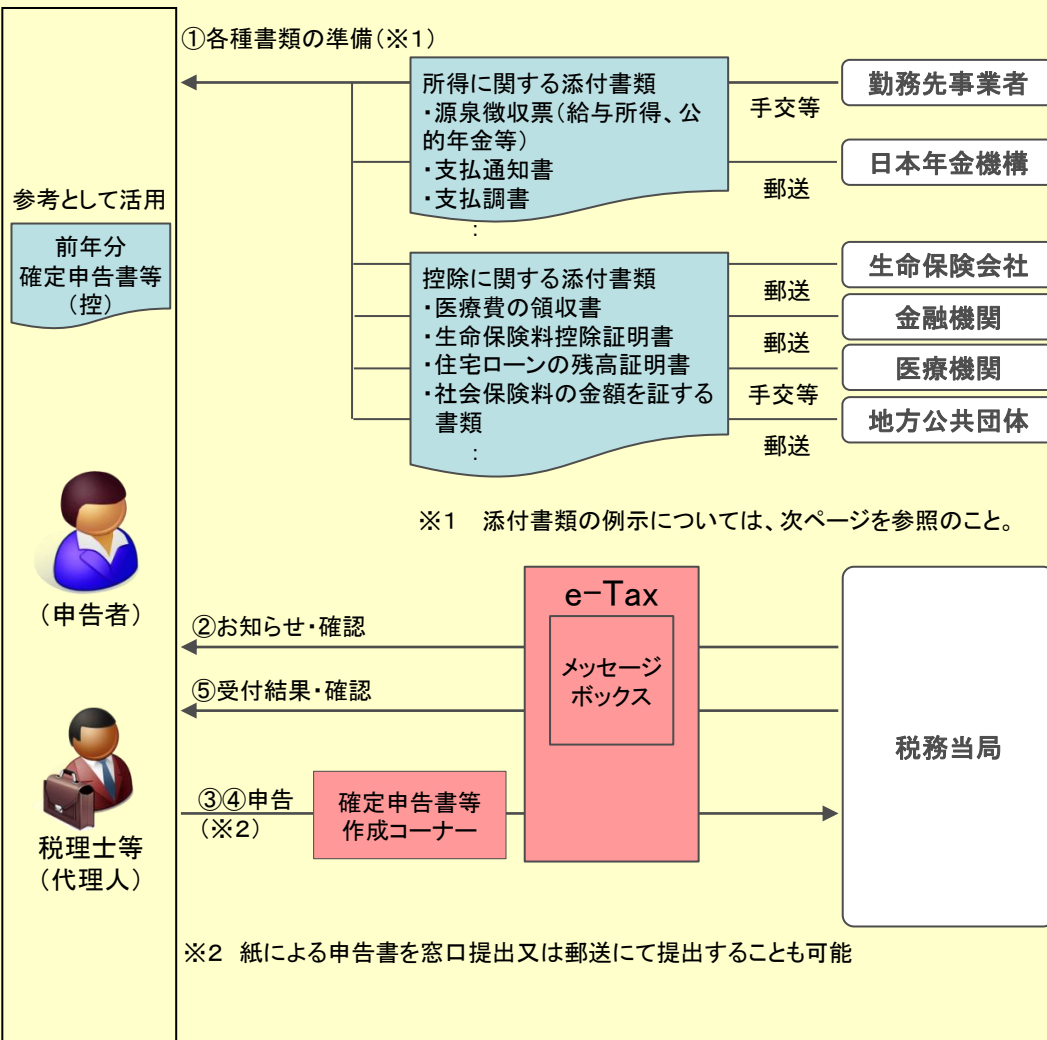
確定申告に必要な各種書類を入手した後、申告書を作成し、e-Taxを活用して、オンラインで確定申告を行う。

- ① 確定申告に必要な各種書類を郵送等により入手する。
 - ② 税務当局からe-Taxのメッセージボックスに確定申告のお知らせが届く。(e-Tax に届くのは、e-Taxを利用して確定申告をした翌年)
 - ③④ 収集した情報に基づいて申告書を作成し、e-Taxを利用し、オンラインで確定申告を行う(紙による申告書を窓口提出又は郵送にて提出することも可能)。
 - ⑤ e-Taxを利用し、確定申告をした場合は、メッセージボックスに届いた受付結果(受信通知)を確認する。
- 注 ③、④については本人のほか、税理士等の代理人が実施する場合もある。

【関係する主な情報システム】

- ・ 国税電子申告・納税システム(e-Tax)
- ・ 確定申告書等作成コーナー

情報・書類収集・申告書作成・提出

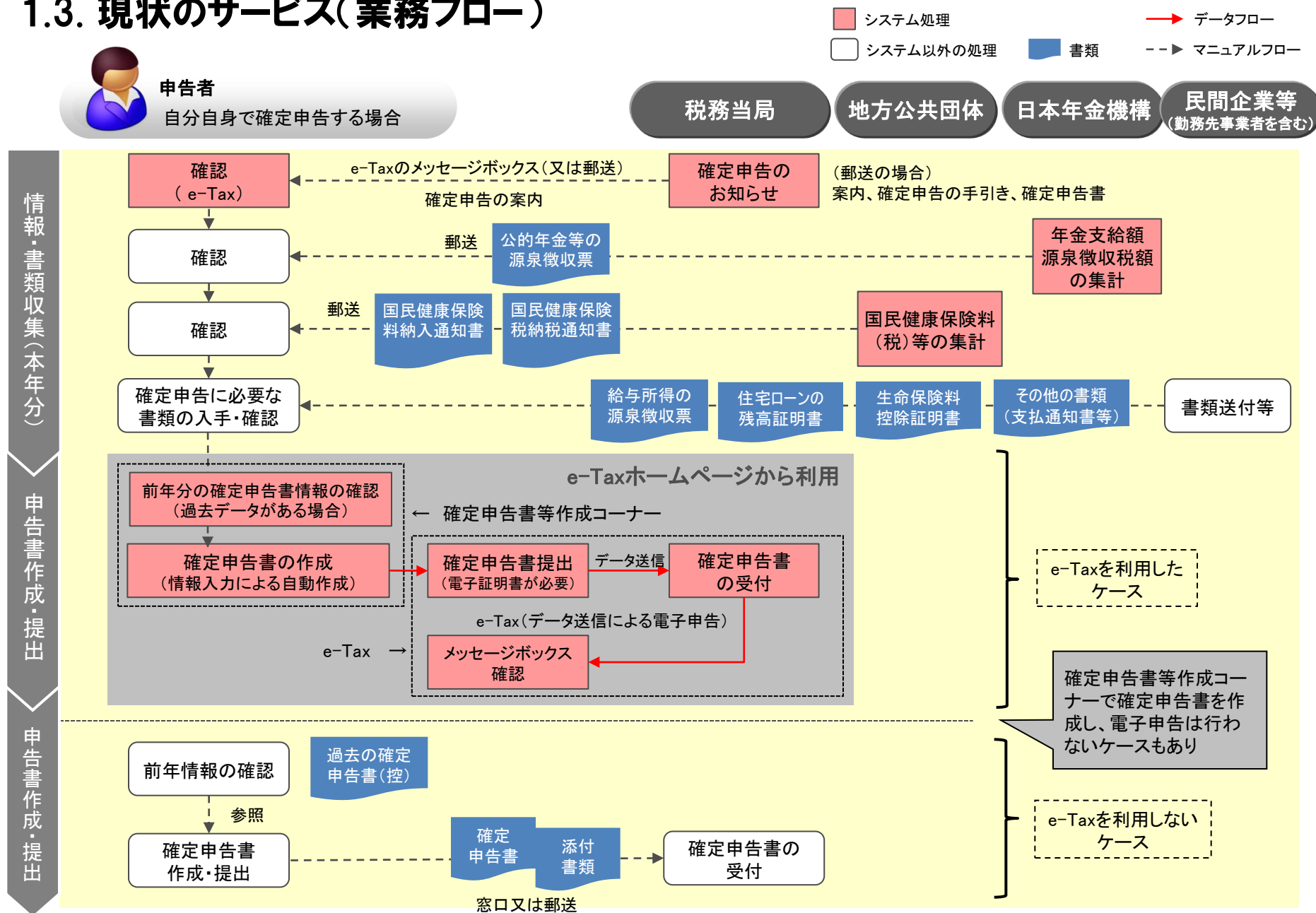


1.2. 現状のサービス

確定申告時に必要とされる所得及び控除に関する主な添付書類

	添付書類	発行者
所得に関する 添付書類	給与所得の源泉徴収票	勤務先事業者
	退職所得の源泉徴収票・特別徴収票	勤務先事業者
	特定口座年間取引報告書	金融商品取引業者等
	上場株式配当等の支払通知書	金融機関等
	オープン型証券投資信託の収益の分配の支払通知書	金融機関等
	公的年金等の源泉徴収票	日本年金機構等
控除に関する 添付書類	災害関連支出の証明書類(領収書等)	企業等
	医療費の支出を証明する書類(領収書等)	医療機関等
	社会保険料の金額を証する書類	日本年金機構、共済組合、地方公共団体等
	小規模企業共済等掛金の額を証する書類	中小企業基盤整備機構
	生命保険料の金額及び個人年金保険料等を証する書類	生命保険会社等
	地震保険料の金額等を証する書類	損害保険会社等
	寄附金控除の金額等を証する書類 寄附先団体の証明書、認定書等の写し	国や地方公共団体、特定公益増進法人等
	勤労学生控除の証明書等	学校等
	住宅借入金等特別控除に係る借入金年末残高証明書 特定増改築等住宅借入金等特別控除に係る借入金年末残高証明書	金融機関等
	政党等寄附金特別控除の証明書	政党等

1.3. 現状のサービス(業務フロー)



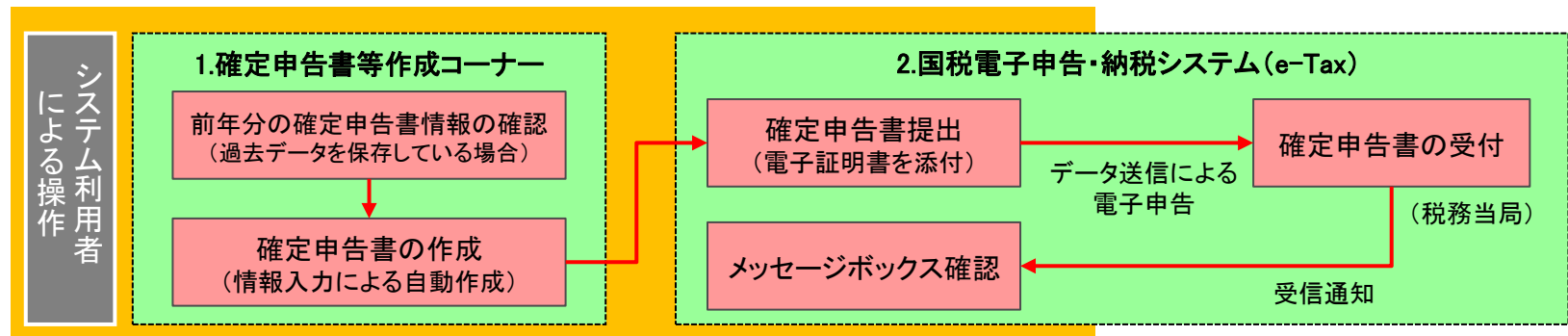
1.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	確定申告書等作成コーナー	個人が「確定申告に必要な書類を作成する」ことの支援に特化したシステム。平成18年分から、電子申告等データを作成してe-Taxで電子申告できる	・ 国税庁	・ 申告書作成者	作成された所得税の申告書の提出人員は790万件（平成23年分、相談会場に設置されたパソコンでの作成分を含む）（※1）	—
2	国税電子申告・納税システム（e-Tax）	申告や申請・届出等、国税に関する各種手続について、インターネットを利用して電子的に手続を行うためのシステム	・ 国税庁	・ 電子納税・電子申告利用者	申告、法定調書、申請・届出等、その他手続、納付手続を合わせ、平成23年度 2,169万件（※2）	電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律、行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律

※1 出典：国税庁レポート2012年度版（国税庁ホームページ） http://www.nta.go.jp/kohyo/katsudou/report/2012/02_4.htm

※2 e-Taxの利用件数（e-Taxホームページ） http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_kensu.htm

（参考）確定申告書等作成コーナーと国税電子申告・納税システムの利用の流れ



1.5. 手続・サービスの課題

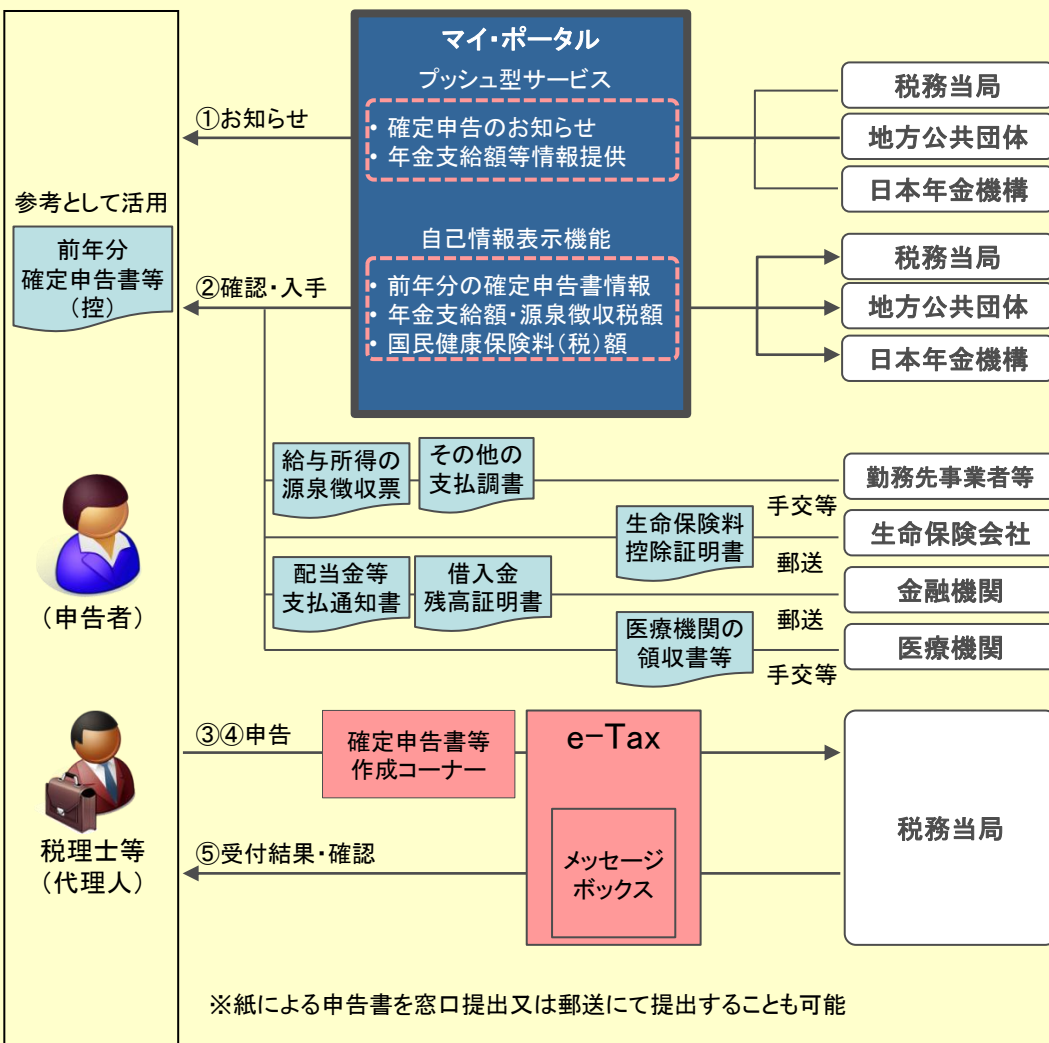
No	項目	対象者	現状	課題
1	確定申告情報の周知	<ul style="list-style-type: none">地方公共団体／税務当局申告者	<ul style="list-style-type: none">地方公共団体から発信される確定申告のための申告相談会等の情報は、広報誌やホームページにより提供されている。	<ul style="list-style-type: none">地方公共団体の広報誌の読者、ホームページの閲覧者等への情報提供となるため、地方公共団体や所轄の税務署からの情報が必ずしも必要な人に届いているとは限らない。
2	書類の管理	<ul style="list-style-type: none">申告者	<ul style="list-style-type: none">紙の申告書で確定申告を行う場合は、以下のように申告者自身が確定申告に必要な書類を扱う。<ul style="list-style-type: none">郵送等で提供された書類を自身で管理しておき、申告書作成時に参照、添付する。前年分の確定申告書等(控)を参照するためには、自身で1年間保管する。確定申告書等作成コーナーで用いるための前年分データは自身で保管する。	<ul style="list-style-type: none">郵送等で提供された確定申告に必要な様々な書類を管理・保管しておく必要があり、紛失した場合は、別途取得の手続を行う必要がある。

1.6. サービス実現のイメージ

運用開始時

□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー（サービスの流れ）

情報・書類収集・申告書作成・提出



【概要】(e-Taxを活用し、申告書を提出する場合)

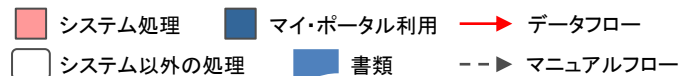
マイ・ポータルの自己情報表示機能やプッシュ型サービスを通じて、確定申告に必要な情報を取得する。

- ① 税務当局から確定申告のお知らせがプッシュ型サービスで通知される。また、地方公共団体からは確定申告の相談や申告会場の案内が届く。
- ② 確定申告に必要な法定調書や公的書類の情報をマイ・ポータルの自己情報表示機能により取得する。また、前年分の確定申告書の情報も入手する(申告書作成時に参考にする場合)。なお、民間からの書類及びマイ・ポータルから収集できない書類は、これまでどおり郵送等で取得する。
- ③④ 収集した情報に基づいて申告書を作成し、e-Taxを利用し、オンラインで確定申告を行う(紙による申告書を窓口提出又は郵送にて提出することも可能)。
- ⑤ e-Taxのメッセージボックスに届いた受付結果(受信通知)を確認する。

注1: ②、③、④については本人のほか、税理士等の代理人が実施する場合もある。

注2: e-Taxを利用した申告では、所要の真正性のある証明書の保管が必要。なお、紙での申告の場合には、書面での真正性のある証明書の添付が必要(「1.10. メリット」参照)。

1.7. 運用開始時(業務フロー)



申告者

自分自身でe-Taxを操作し確定申告する場合

税務当局

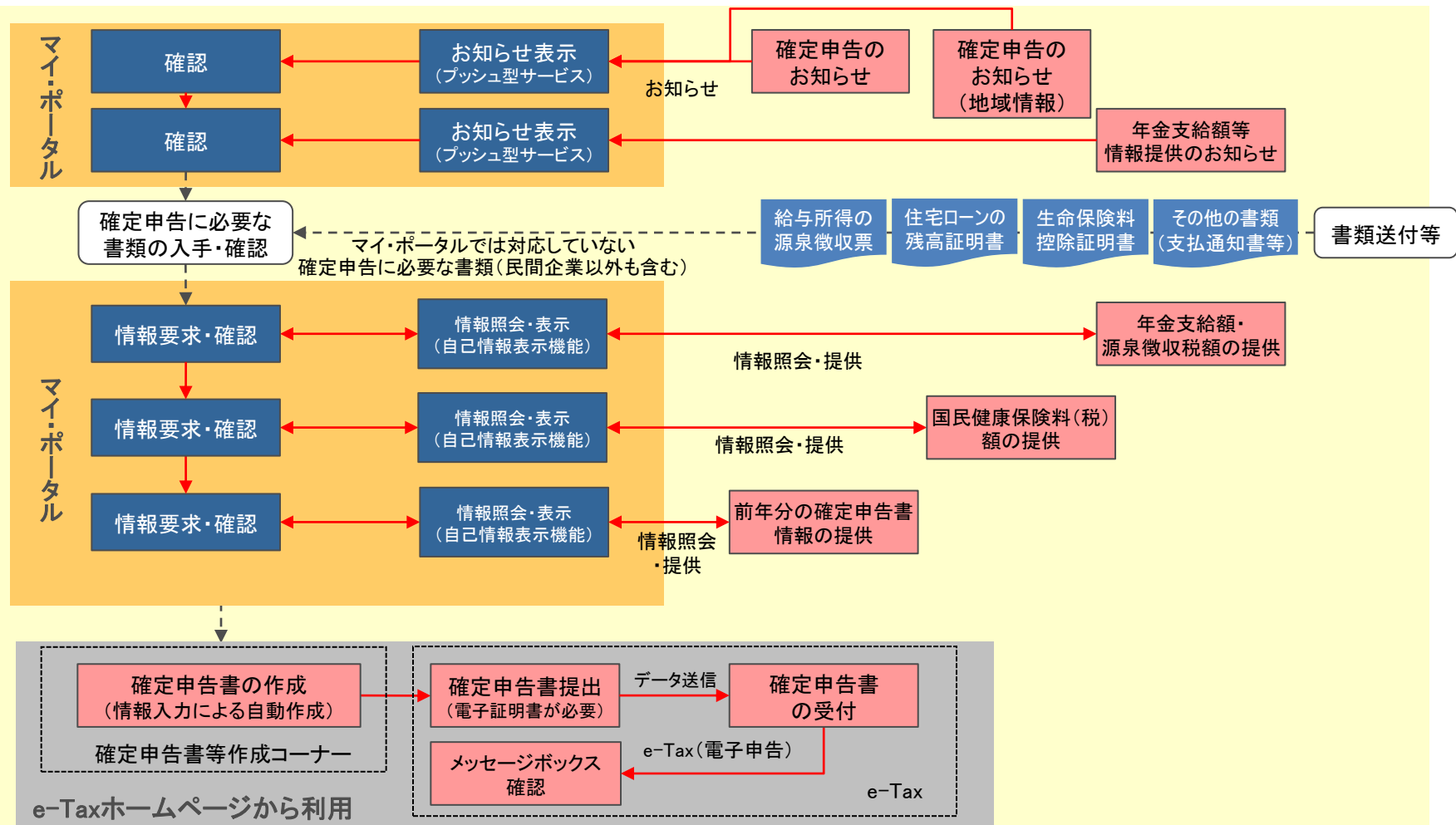
地方公共団体

日本年金機構

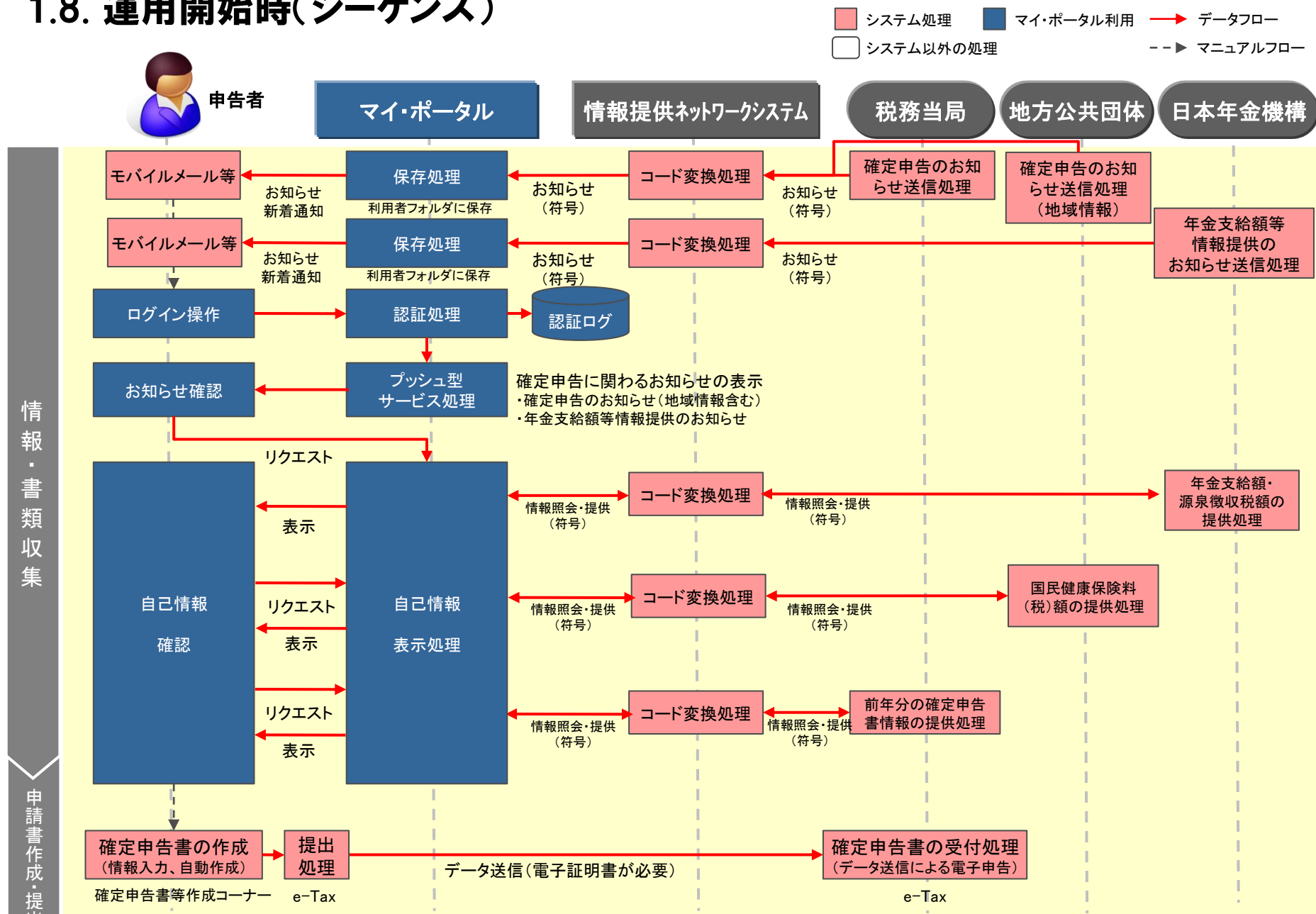
民間企業等
(勤務先事業者を含む)

情報・書類収集(本年分)(過去分)

申告書作成・提出

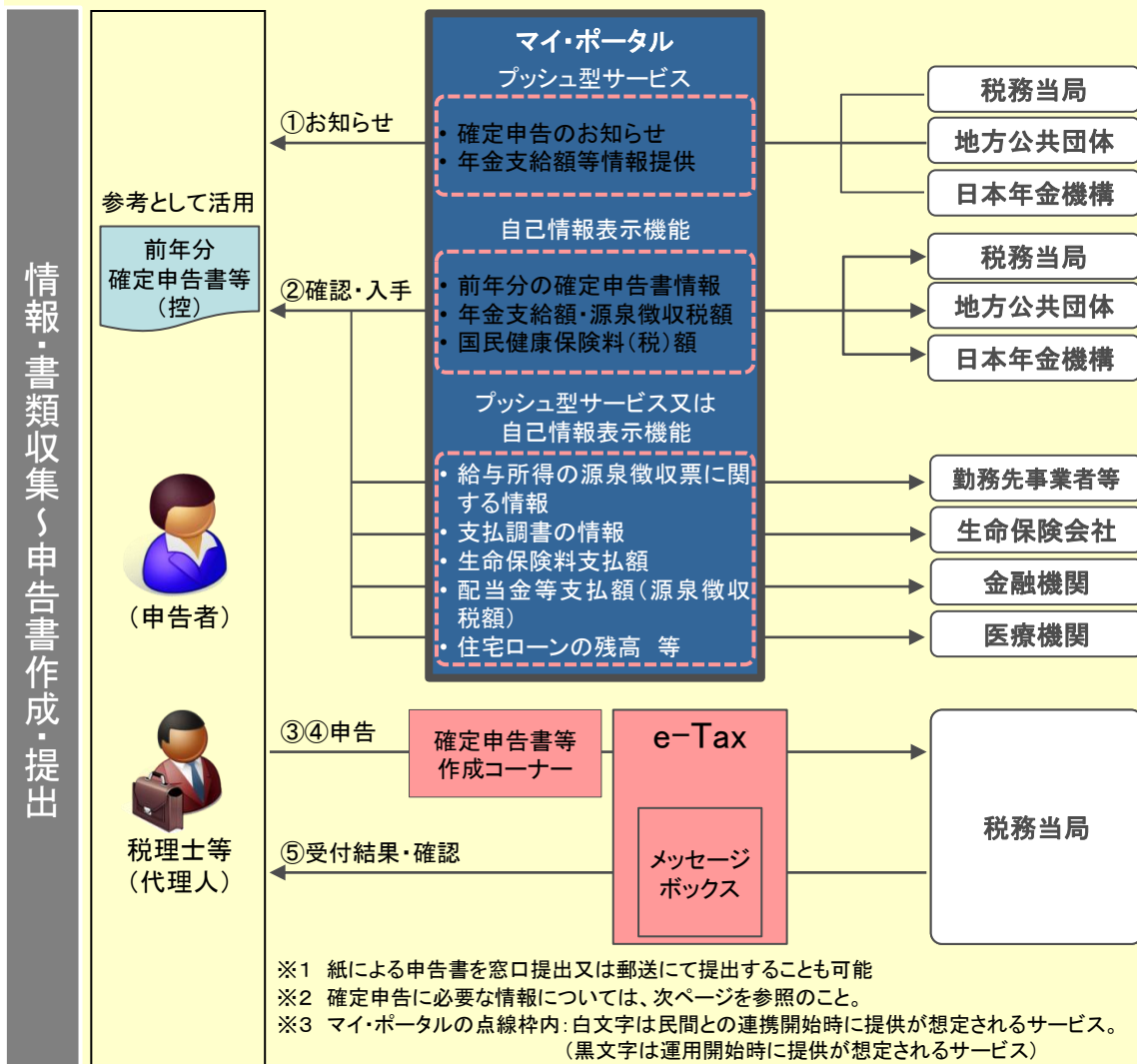


1.8. 運用開始時(シーケンス)



1.9. サービスの将来像

民間との連携開始時



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----▶ オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —▶ フロー(サービスの流れ)

【概要】(e-Taxを活用し、申告書を提出する場合)

民間からの情報もマイ・ポータル経由で取得できるようになり、確定申告に必要な大半の書類がオンラインで準備可能になる。

- ① 税務当局から確定申告のお知らせがプッシュ型サービスで通知される。また、地方公共団体からは確定申告の相談や申告会場の案内が届く。
- ② 確定申告に必要な、法定調書・公的書類や前年分の確定申告書の情報等をマイ・ポータルの自己情報表示機能により取得する。また、民間から提供される確定申告に必要な各種情報もマイ・ポータルの自己情報表示機能又はプッシュ型サービスで取得する。
- ③④ 収集した情報に基づいて申告書を作成し、e-Taxを利用し、オンラインで確定申告を行う(紙による申告書を窓口提出又は郵送にて提出することも可能)。
- ⑤ e-Taxのメッセージボックスに届いた受付結果(受信通知)を確認する。

注1: ②、③、④については本人のほか、税理士等の代理人が実施する場合もある。

注2: e-Taxを利用した申告では、所要の真正性のある証明書の保管が必要。なお、紙での申告の場合には、書面での真正性のある証明書の添付が必要(「1.10. メリット」参照)。

1.9. サービスの将来像

確定申告書作成のための情報提供①申告書での計算に必要な情報(1/2)

No	書類 (又は情報)	情報提供者	現状		マイ・ポータルでの提供(案)		
			提供方法	主な内容	運用開始時	民間連携 開始時	備考
1	年金支給額、 年金の源泉徴 収税額の通知	日本年金機構 等	「公的年金等の源 泉徴収票」として、 1月中旬に郵送 (日本年金機構の 場合)	年金支給額 源泉徴収税額 社会保険料の合 計額 扶養親族の数	自己情報表示 機能	—	—
2	支払調書 ※	支払った事業 者	各種の法定調書と して、支払対象者 に渡す	支払額 (支払調書の種類 によって内容は異 なる)	提供しない	プッシュ型サービ ス又は自己情報 表示機能	<ul style="list-style-type: none"> ・民間からの情報提供の方法は、今後、民間との連携方法を考慮し決定。 ・民間から情報を提供する場合も、情報を提供するための準備期間が短く、申告の受付開始には間に合わない可能性がある。
3	給与所得の源 泉徴収票 (給与所得に 関する情報) ※	給与を支払っ た事業者	「給与所得の源泉 徴収票」として、年 明け以降に郵送 又は手渡し	支払金額 給与所得控除後 の金額 所得控除の額の 合計額 源泉徴収税額	提供しない	プッシュ型サービ ス又は自己情報 表示機能	<ul style="list-style-type: none"> ・民間からの情報提供の方法は、今後、民間との連携方法を考慮し決定。 ・民間から情報を提供する場合も、情報を提供するための準備期間が短く、申告の受付開始には間に合わない可能性がある。
4	国民健康保険 料(税)の通知	地方公共団体	国民健康保険料 (税)納入通知書 を郵送	国民健康保険料 (税)の額 納付額算定内訳	自己情報表示 機能	—	—

※ 支払調書と給与所得の源泉徴収票については、国税庁や地方公共団体が情報を提供するのではなく、作成者が情報を提供することが前提。

1.9. サービスの将来像

確定申告書作成のための情報提供①申告書での計算に必要な情報(2/2)

No	書類 (又は情報)	情報提供者	現状		マイ・ポータルでの提供(案)		
			提供方法	主な内容	運用開始時	民間連携 開始時	備考
5	配当金支払額 (源泉徴収税額)	金融機関(主に信託銀行)	配当金計算書を郵送	配当金額 源泉徴収税額	提供しない	自己情報表示機能又はプッシュ型サービス	・民間との連携については将来の検討課題となるが、連携が可能となった企業からの情報提供を行う。
6	借入金残高証明書	金融機関(主に銀行)	残高証明書を郵送(融資額残高証明書等、名称は金融機関により異なる)	借入金(住宅ローン)の残高	提供しない	自己情報表示機能又はプッシュ型サービス	・民間との連携については将来の検討課題となるが、連携が可能となった企業からの情報提供を行う。
7	人的控除に関する情報	(障害者控除等、種類により様々)	— (申告する年分の12月31日の現況により判定)	寡婦(夫)、障害者、勤労学生等、人的控除の対象	提供しない	提供しない	・人的控除については提供できる情報が限定されるため、提供しない。 ・障害者控除は障害者の級を把握していれば情報提供できるので、地方公共団体から情報提供できるが、扶養控除の対象となるか否かについては情報提供できないと想定される。
8	人的控除以外の所得控除の情報	生命保険会社 損害保険会社 医療機関 等	控除証明書は郵送等、医療費の領収書は都度保管	生命保険料控除、地震保険料控除、医療費控除、寄附金控除等の所得控除に必要な情報	提供しない	自己情報表示機能又はプッシュ型サービス	・民間との連携については将来の検討課題となるが、連携が可能となった企業等からの情報提供を行う。

1.9. サービスの将来像

確定申告書作成のための情報提供②お知らせや参考情報

No	書類 (又は情報)	現状			マイ・ポータルでの提供(案)	
		情報提供者	提供方法	主な内容	運用開始時	備考
1	確定申告のお知らせ	税務当局	e-Tax利用者(届出書提出者)へは、e-Taxのメッセージボックスに通知する(この対象者には郵送は併用しない。) 前年紙で申告した者には郵送	確定申告期間 納期限等の案内 確定申告期間 納期限等の案内 紙の申告書 確定申告の手引き	プッシュ型サービス	<ul style="list-style-type: none"> 前年に確定申告を行った者の内、税務当局より紙媒体又はe-Taxのメッセージボックスあてに確定申告の案内を送付している者に対して、プッシュ型サービスを活用することが有効。
2	確定申告の相談・申告会場等のお知らせ	地方公共団体 税務当局	主に地方公共団体の広報誌やホームページ	確定申告期間 申告相談の案内 確定申告会場	プッシュ型サービス	<ul style="list-style-type: none"> プッシュ型サービスを活用し、地方公共団体からのお知らせとして、確定申告に関する情報を提供することが有効(情報提供媒体の追加)。
3	前年分の確定申告書情報	(申告者自身による保管)	確定申告書等作成コーナーによる自己保有データの確認(自分でローカルにデータ保管している場合のみ) 自身で紙の控えを保管	前年分の確定申告の情報	自己情報表示機能	<ul style="list-style-type: none"> e-Taxによる電子申告データの情報提供。 紙で提出された申告書の情報提供については、リアルタイムでの表示は行えないことが想定される。

1.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	民間との連携開始時
1	情報の周知 (地方公共団体／税務当局、申告者) 広報誌やホームページで発信している情報が、必ずしも必要な人に届いているとは限らない。	プッシュ型サービス <ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体からプッシュ型サービスで確定申告の相談や申告会場の案内等を発信するため、利用者自ら情報収集する必要がなくなる。 ・一人一人に合った情報を提供可能になるため、地方公共団体のサービスを有効利用できる機会が増える。 ・同様に税務当局からも、地域に合った情報を利用者に発信できる。 	—
2	書類の管理 (申告者) 郵送等で提供された確定申告に必要な様々な書類を保管しておく必要があり、紛失した場合は、別途取得の手続を行う必要がある。	自己情報表示機能 <ul style="list-style-type: none"> ・前年分の確定申告書の情報をマイ・ポータルで取得することができるため、「行政機関個人情報保護法」の開示請求や申告書等閲覧の手間を削減することができる。 ・国民健康保険料(税)及び年金支給額・源泉徴収税額に関する情報をマイ・ポータルで取得することが可能になり、情報確認の手間を削減することができる。 注:e-Taxを利用した申告では、所要の真正性のある証明書の保管が必要(※1)。なお、紙での申告の場合には、書面での真正性のある証明書の添付が必要。	自己情報表示機能 <ul style="list-style-type: none"> ・民間の金融機関、生命保険会社及び共済組合等からの所得や控除に関する情報もマイ・ポータル経由で取得することにより、各種書類の取得やデータ管理の手間を削減することができる。 (注:同左) <ul style="list-style-type: none"> ・将来的に確定申告に必要なほとんどすべての項目(書類の記載情報(※2))がマイ・ポータルを介して入手できるようになると、申告書作成時の項目の網羅性が高まり、申請者が見逃していた控除も受けることができる可能性がある。

※1 e-Taxを利用して所得税の確定申告書を提出する場合、第三者作成書類の添付省略の制度があるが、原則として確定申告書の法定申告期限から5年間(平成23年12月2日より前に法定申告期限が到来する 所得税については、原則として3年)は税務署等からその書類の提出が求められることがあり、保存しておく必要がある。

※2 確定申告書に記載する金額は、当該年分に支払った金額又は収入金額とすべき金額であり、見込金額ではないことに留意。

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータル※の最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添2

ユースケース 2:

大学等奨学金事業における各種手続

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

2.1. 基本的な認識と想定



奨学金の貸与希望者、 奨学生、返還者

ユースケースにおける利用者像

ユースケース 対象者	奨学金の貸与希望者、奨学生（奨学金貸与中の者）、返還者（奨学金の返還を要する者）
対象者の規模	日本学生支援機構の奨学金利用者数（※1） 奨学生129万人、返還者301万人（平成23年度）
マイ・ポータル 想定利用者	奨学金の貸与希望者、奨学生、返還者（本人）
想定利用者の 性別・年齢	男女 貸与希望者は、高等学校等、専修学校、高等専門学校、短期大学、大学、大学院等の生徒・学生又は進学予定者
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 貸与条件には、家計基準（家計支持者の収入状況）と学力基準（成績が一定以上）がある。 返還金の回収について、第一種奨学金、第二種奨学金ともに、当年度分（当年度に回収期日が到来するもの）は、90%超の回収率で推移している。 連帯保証人・保証人の選任又は機関保証への加入が必要。

※1 出典：平成23事業年度 事業報告書（日本学生支援機構ホームページ）

※2 出典：IR資料（日本学生支援機構奨学金（日本学生支援機構ホームページ））

制度と手続の現状

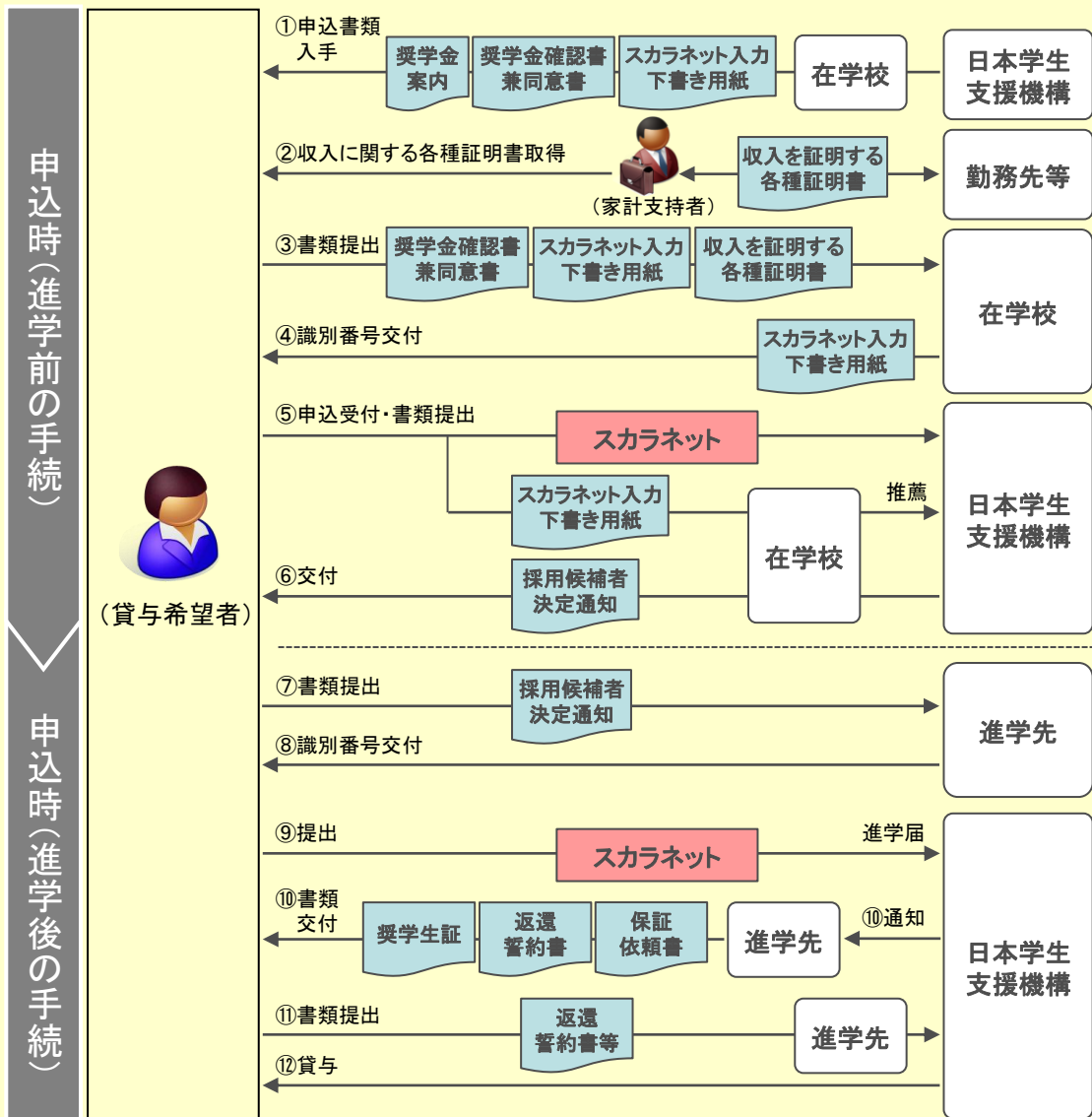
- 奨学金制度の主旨は、「意欲と能力のある学生に「教育を受ける機会」を保障し、経済的にも自立した学生生活を送れるよう支援する」こと。
- 大学生の「2.8人に1人」が独立行政法人日本学生支援機構（以下「日本学生支援機構」という。）の奨学金を利用している。（※2）
- 奨学生の採用方法には、進学前に奨学金を予約する予約採用と、進学後の原則として毎年春に学校で奨学金の申込を行う在学採用がある。
- 平成14年度からインターネットによる奨学金申込サービス（スカラネット）を開始しており、平成21年度に大学、大学院、短期大学、高等専門学校、専修学校、高等学校等でスカラネットの利用率が100%に到達した。（中学校からの高等専門学校の予約採用手続は書面で行う。）
- 平成22年7月から、奨学生及び返還者がホームページ上で自分の貸与状況や返還状況等を確認できるシステム（スカラネット・パーソナル（以下「スカラネットPS」という。））の運用を開始した。

ユースケースの想定（運用開始時）

- 進学前の予約採用申込において、マイ・ポータルで奨学金申請の募集を知った学生・生徒は、在学から申請用書類を入手する。
- 返還開始後、マイ・ポータルを利用している返還者は、年に1回の返還残額等のお知らせや延滞時の督促の発行通知を受ける。
- 返還が困難になった場合、減額返還や返還期限猶予の手続を行うために、自分の所得額を確認する。

2.2. 現状のサービス①

現状



□ 関係機関

----> オプションのフロー

■ システム

■ 書類

-> フロー（サービスの流れ）

【概要】（高校等在学生による進学前の予約採用申込の場合）

在学と進学先を通じて、奨学金の申込や決定後の手続を行う。

- ① 在学を通じて奨学金の申込を行い、必要書類（奨学金案内、奨学金確認書兼同意書、スカラネット入力下書き用紙）を入手する。
- ② 家計支持者から収入を証明する各種証明書を入手する。
- ③ 在学が指定する期限までに必要書類（収入を証明する各種証明書を含む）を在学提出する。
- ④ 在学で審査が行われた後、在学から識別番号（スカラネットにログインするID・パスワード）が交付される。
- ⑤ 識別番号でスカラネットにログインし、申込を行う。また、スカラネット入力下書き用紙を在学経由で日本学生支援機構提出する。
- ⑥ 日本学生支援機構により選考され、採用候補者となり、日本学生支援機構から在学経由で採用候補者決定通知が交付される。

⑦⑧ 進学後、進学先には採用候補者決定通知を提出する。進学先から識別番号等が交付される。

⑨～⑪ 日本学生支援機構にスカラネット経由で進学届を提出する。日本学生支援機構から進学先に採用決定の通知がされ、進学先から奨学生証、返還誓約書（兼個人信用情報の取扱いに関する同意書）、保証依頼書（機関保証選択者のみ）が交付される。

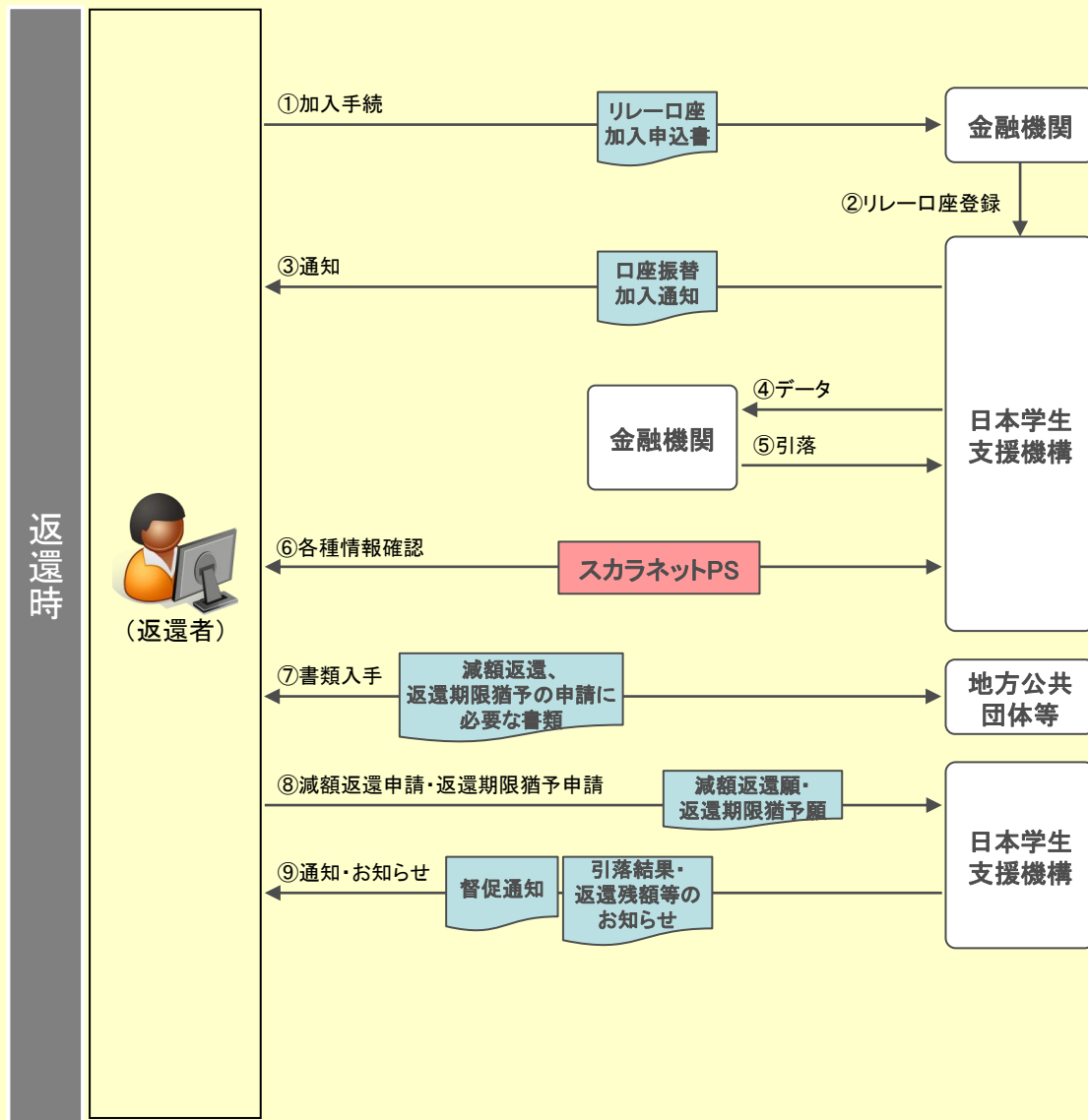
⑫⑬ 進学先の学校経由で返還誓約書等を日本学生支援機構提出し、貸与を開始する。

【関係する主な情報システム】

・ スカラネット

2.2. 現状のサービス②

現状



□ 関係機関

■ システム

---> オプションのフロー

■ 書類

-> フロー(サービスの流れ)

【概要】(高校等在学生による進学前の予約採用申込の場合)

返還は口座引落により行う。

- ①～③ 金融機関の窓口でリレー口座の加入手続を行い、リレー口座が日本学生支援機構に登録される。以降、口座引落により奨学金を返還する。
- ④⑤ 日本学生支援機構は返還される金額等のデータを作成し、金融機関に振替依頼する。以降、返還金額が引き落とされる。
- ⑥ スカラネットPSを通じ、届出情報等各種情報確認・届出情報変更を行う。
- ⑦⑧ 返還が困難になった場合、必要書類を入手し、減額返還申請又は返還期限猶予申請を行う。
- ⑨ 1回延滞した時点で督促通知が郵送される(延滞なしの場合は年に1回の引落結果・返還残額等のお知らせ)。

【関係する主な情報システム】

- ・ スカラネットPS

2.3. 現状のサービス(業務フロー①)



貸与希望者

進学前の予約採用
申込

日本学生支援機構

在学学校

進学先

勤務先・
地方公共団体等

システム処理

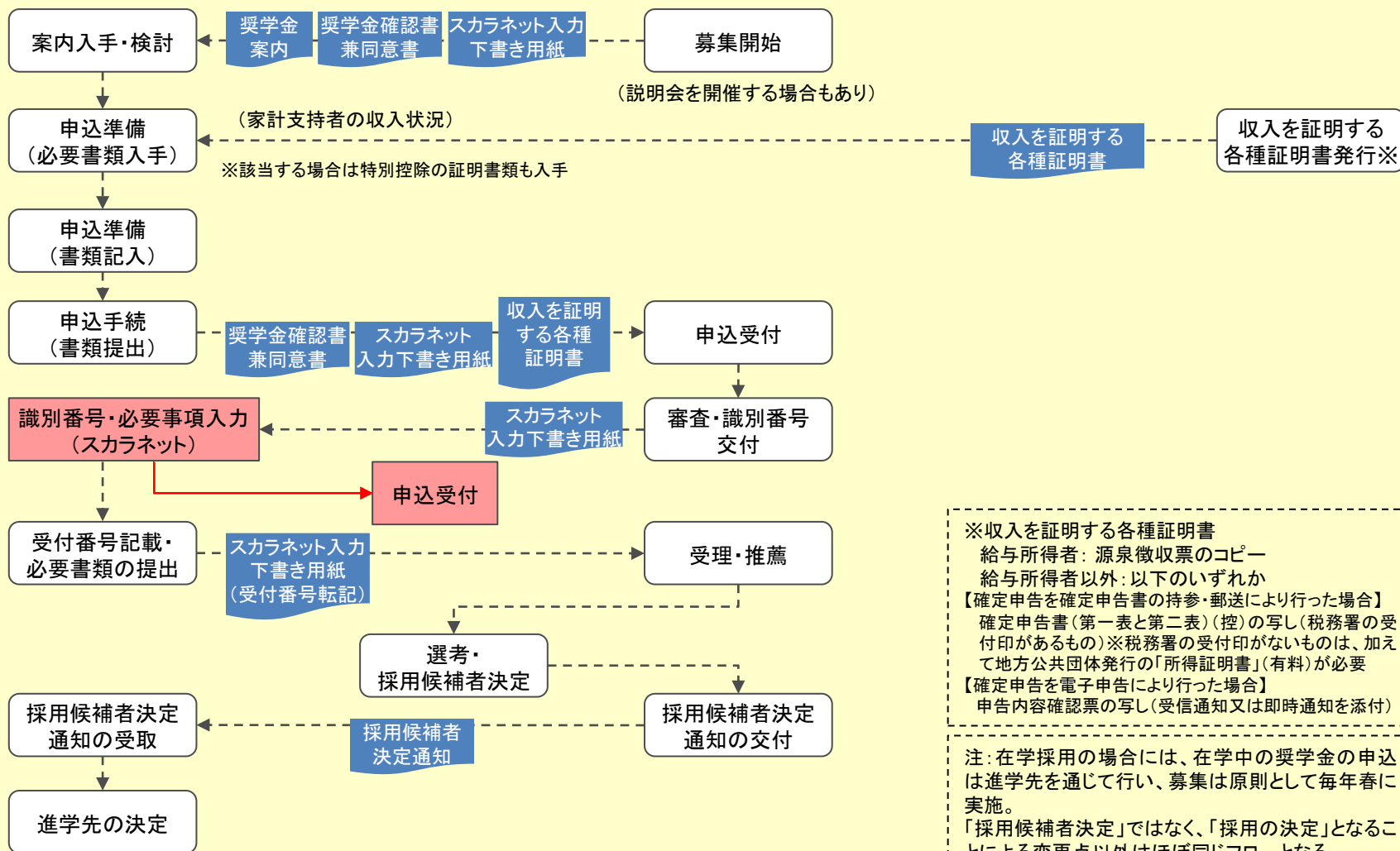
システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

申込時(進学前の手続)



※収入を証明する各種証明書
給与所得者：源泉徴収票のコピー
給与所得者以外：以下のいずれか
【確定申告を確定申告書の持参・郵送により行った場合】
確定申告書(第一表と第二表)(控)の写し(税務署の受付印があるもの)※税務署の受付印がないものは、加えて地方公共団体発行の「所得証明書」(有料)が必要
【確定申告を電子申告により行った場合】
申告内容確認票の写し(受信通知又は即時通知を添付)

注：在学採用の場合には、在学中の奨学金の申込は進学先を通じて行い、募集は原則として毎年春に実施。
「採用候補者決定」ではなく、「採用の決定」となることによる変更点以外はほぼ同じフローとなる。

2.3. 現状のサービス(業務フロー②)



貸与希望者

採用候補者の進学後の
申込手続

日本学生支援機構

在 学 校

進 学 先

金 融 機 関

システム処理

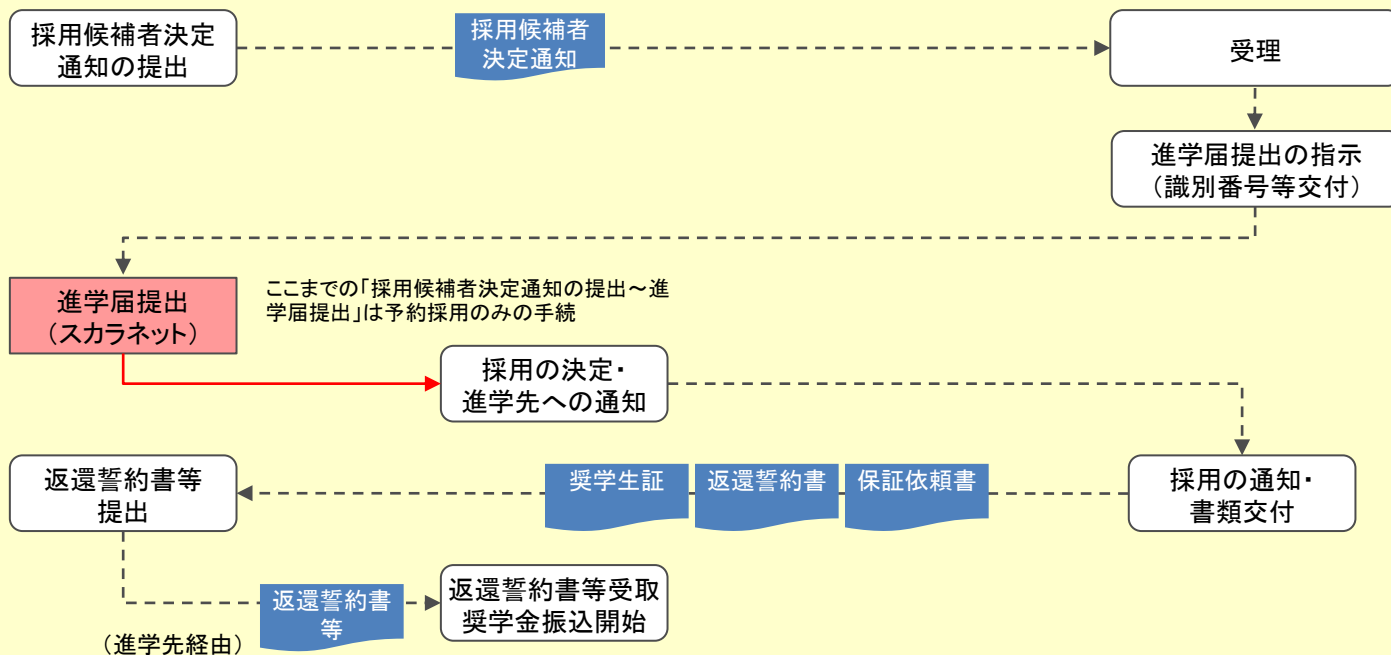
システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

申込時(進学後の手続)



2.3. 現状のサービス(業務フロー③)



返還者

日本学生支援機構

進学先

地方公共団体等

金融機関

システム処理

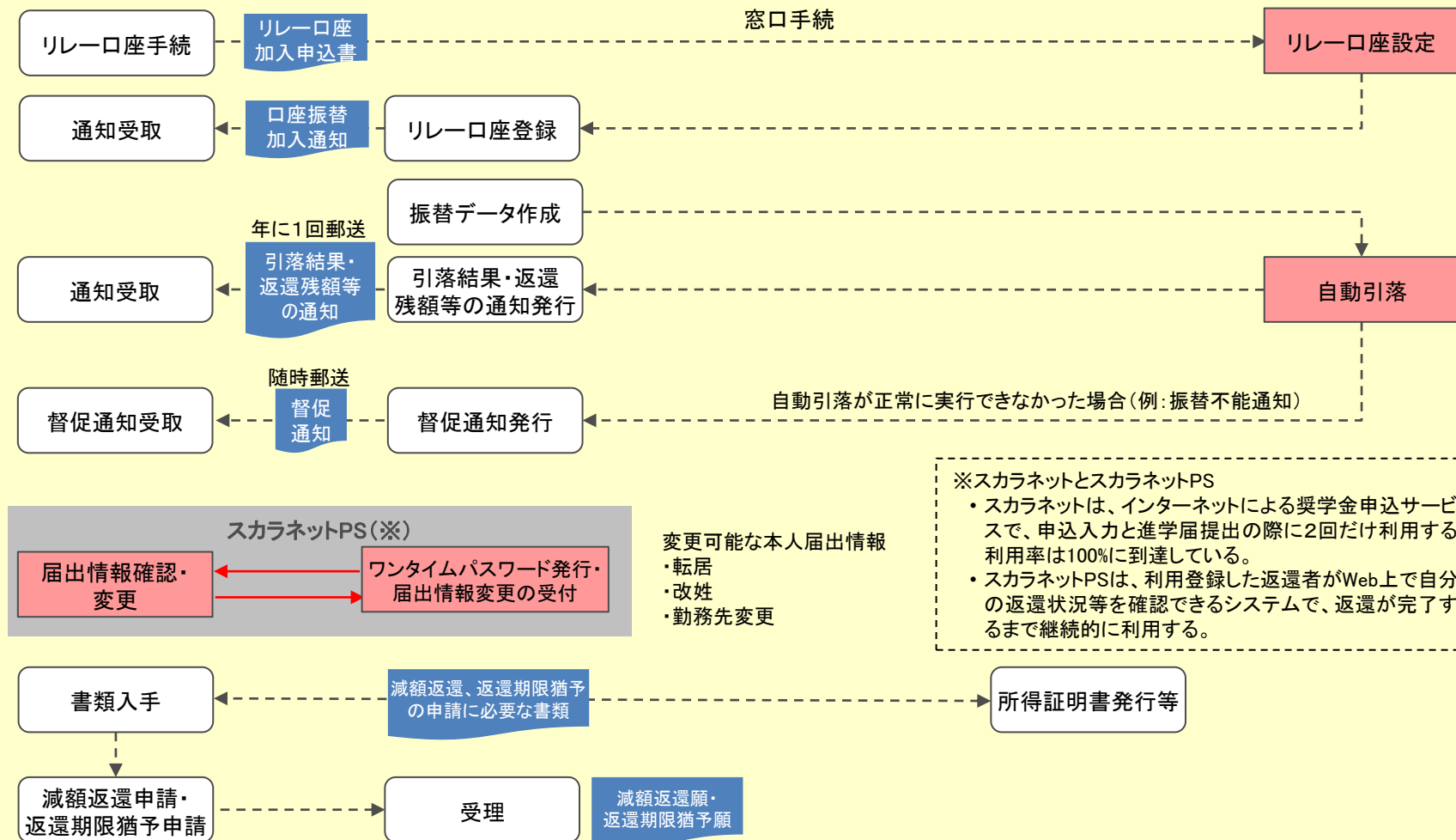
システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

返還時



2.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	スカラネット	インターネットによる奨学金申込・貸与手続サービス	・日本学生支援機構	・貸与希望者 ・採用候補者	平成21年度に大学、大学院、短期大学、高等専門学校、専修学校、高等学校等でスカラネットの利用率が100%に到達(中学校からの高等専門学校の予約採用手続は書面で行う。)	—
2	スカラネットPS	奨学生、返還者を対象とした自己情報管理のためのポータルサイト	・日本学生支援機構	・奨学生 ・返還者	平成24年3月31日現在、登録数6.1万件(利用可能者は平成23年度、日本学生支援機構の奨学生129万人、返還者301万人)(※)	—

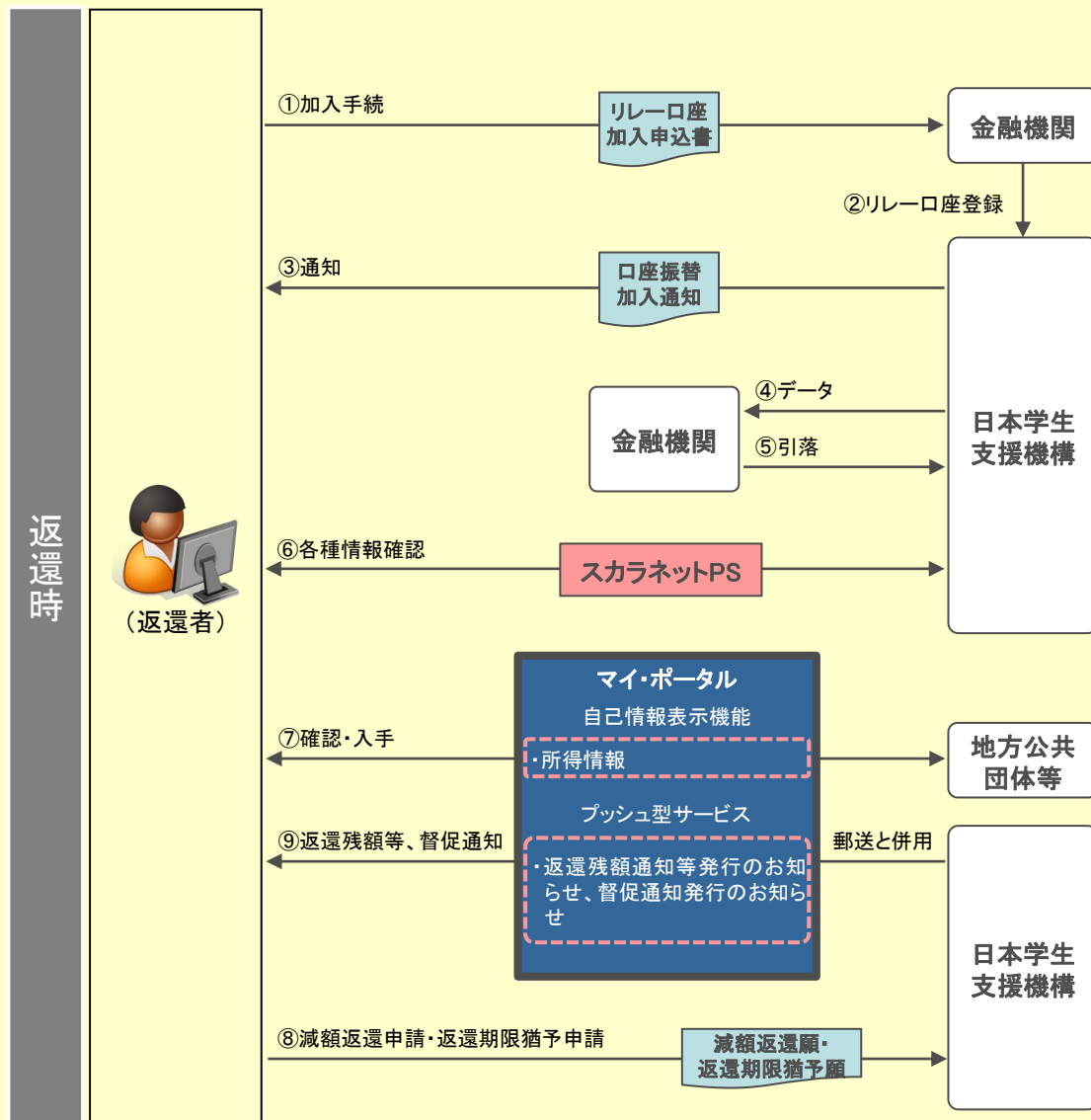
※ 出典:平成23事業年度 事業報告書(日本学生支援機構ホームページ) <http://www.jasso.go.jp/budget/documents/23jigyoku.pdf>

2.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	奨学金制度の周知・理解	<ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構 貸与希望者 	<ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構のホームページ上で、制度の説明や最新の募集情報について掲載している。 学校で制度や募集についての説明会を開催する。 	<ul style="list-style-type: none"> 必ずしも奨学金制度が幅広く周知され、詳しい内容まで理解されているとは言い切れない。 進学予定者や在学生及び保護者の方々に、制度を知ってもらうニーズは常にある。
2	返還者の追跡	<ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構 	<ul style="list-style-type: none"> 返還金の引落ができなかった者への「振替不能通知」から始まり、その後の返還者の対応に合わせた通知を行う。 振替不能が2回になると連帯保証人に「奨学金の返還について」の通知を行う。 これらの通知は郵送で行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 本人が住所変更の手続を行っていない場合、督促等の通知が返還者に届かない場合がある。
3	返還困難者への対応	<ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構 返還者 	<ul style="list-style-type: none"> 返還者が行う減額返還手続、返還期限猶予手続によって対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 入院時等、減額返還手続や返還期限猶予手続が必要な場合に、手続が遅れて延滞となる場合や、書類をそろえる負担が大きい場合等がある。

2.6. サービス実現のイメージ②

運用開始時



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】(高校等在学生による進学前の予約採用申込の場合)

返還が困難になった際には、マイ・ポータルへ延滞に関する通知が来る。自分の所得情報の取得により、減額返還等への迅速な対応が可能となる。

- ①～③ 金融機関の窓口でリレー口座の加入手続を行い、リレー口座が日本学生支援機構に登録される。以降、口座引落により奨学金を返還する。
- ④⑤ 日本学生支援機構は返還される金額等のデータを作成し、金融機関に登録する。以降、返還金額が引き落とされる。
- ⑥ スカラネットPSを通じ、届出情報等各種情報確認・届出情報変更を行う。
- ⑦⑧ 返還が困難になった場合は、マイ・ポータルの自己情報表示機能で所得を確認し、証明書類をそろえて減額返還申請、返還期限猶予申請を行う。
- ⑨ 1回延滞した時点での督促は郵送で行い、マイ・ポータルのプッシュ型サービスで督促通知を送る(延滞なしの場合は年に1回の引落結果・返還残額等の通知及びその発行通知。)

2.7. 運用開始時(業務フロー①)



貸与希望者

進学前の予約採用
申込

日本学生支援機構

在学学校

進学先

地方公共団体
(都道府県を含む)

勤務先等

システム処理

マイ・ポータル利用

データフロー

システム以外の処理

書類

---▶ マニュアルフロー

申込時(進学前の手続)

マイ・ポータル(ログイン前)

募集要領や制度
の確認募集要領発表
(ホームページ掲載)都道府県等の奨学金
制度周知

案内入手・検討

奨学金
案内奨学金確認書
兼同意書スカラネット入力
下書き用紙

募集開始

申込準備
(必要書類入手)

(説明会を開催する場合もあり)

(家計支持者の収入状況)

※該当する場合は特別控除の証明書類も入手

収入を証明
する各種
証明書

収入を証明する各種証明書発行※

申込準備
(書類記入)申込手続
(書類提出)奨学金
確認書兼
同意書スカラネット
入力下書き
用紙収入を証明
する各種
証明書

申込受付

識別番号・必要事項入力
(スカラネット)スカラネット
入力下書き用紙審査・識別番号
付与

申込受付

受付番号記載
必要書類の提出スカラネット
入力用紙
(受付番号転記)

受理・推薦

選考・
採用候補者決定採用候補者決定
通知の受取採用候補者
決定通知採用候補者決定
通知の交付

進学先の決定

進学後の手続へ

※収入を証明する各種証明書

給与所得者：源泉徴収票のコピー

給与所得者以外：以下のいずれか

【確定申告を確定申告書の持参・郵送により行った場合】

確定申告書(第一表と第二表)(控)の写し(税務署の受付印があるもの)※税務署の受付印がないものは、加えて地方公共団体発行の「所得証明書」(有料)が必要

【確定申告を電子申告により行った場合】

申告内容確認票の写し(受信通知又は即時通知を添付)

注：在学採用の場合には、在学中の奨学金の申込は進学先を通じて行い、募集は原則として毎年春に実施。

「採用候補者決定」ではなく、「採用の決定」となることによる変更点以外はほぼ同じフローとなる。

2.7. 運用開始時(業務フロー②)



貸与希望者

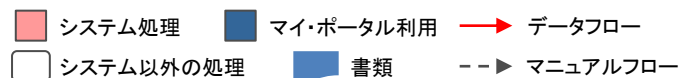
採用候補者の進学後の
申込手続

日本学生支援機構

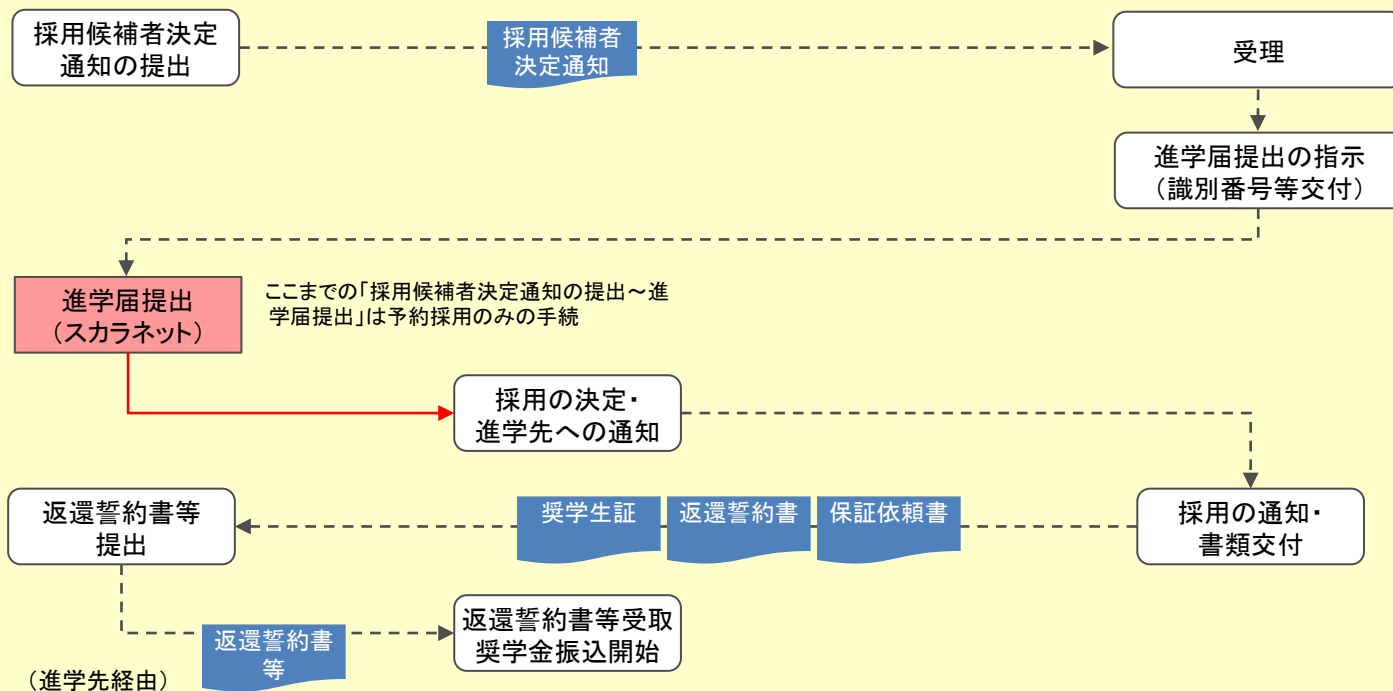
在 学 校

進 学 先

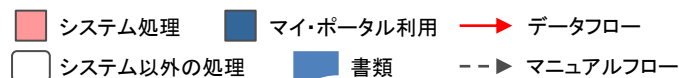
金 融 機 関



申込時(進学後の手続)



2.7. 運用開始時(業務フロー③)



返還者

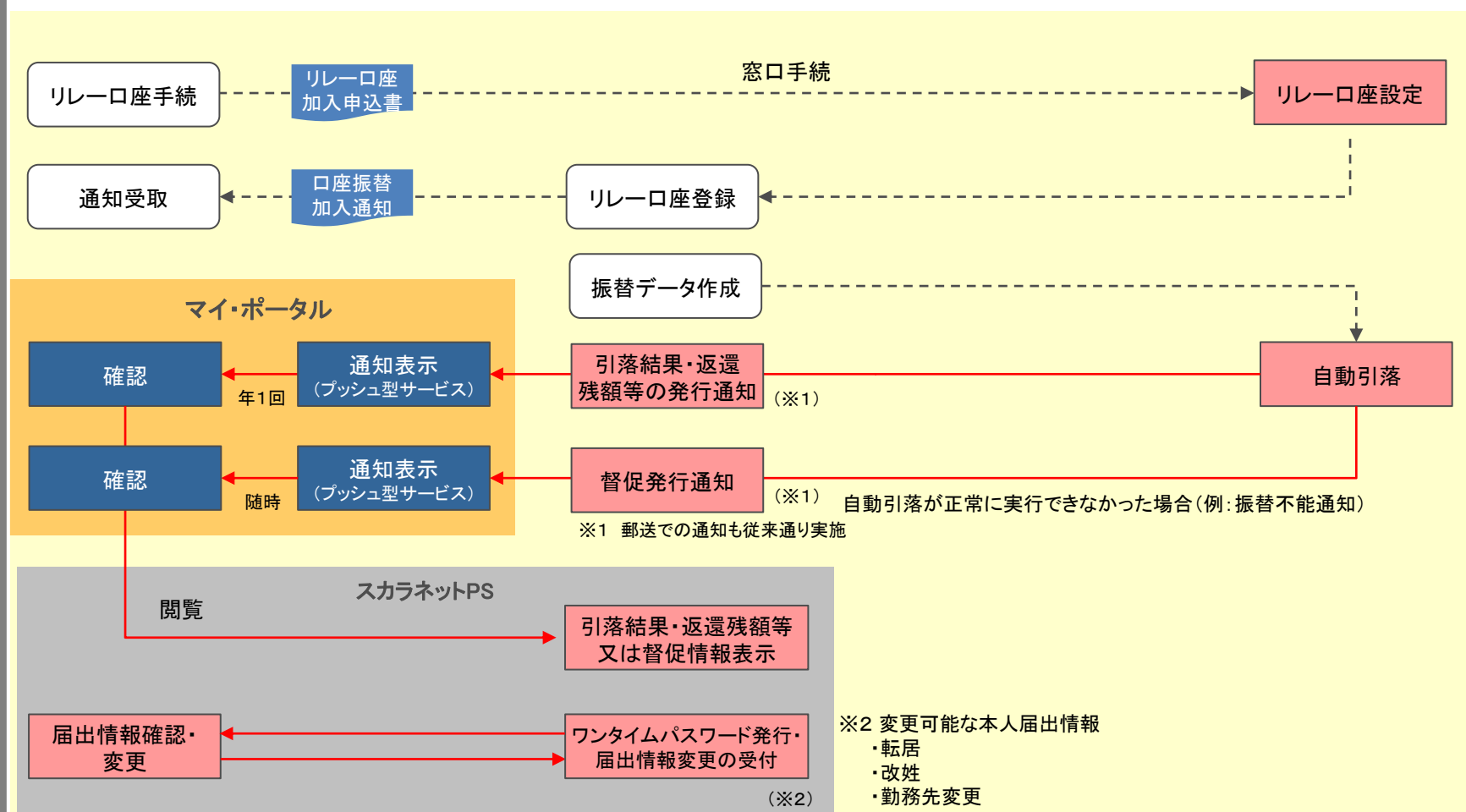
日本学生支援機構

在 学 校

進 学 先

金 融 機 関

返還時



2.7. 運用開始時(業務フロー④)



返還者

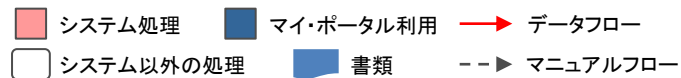
減額返還等の申請等の場合

日本学生支援機構

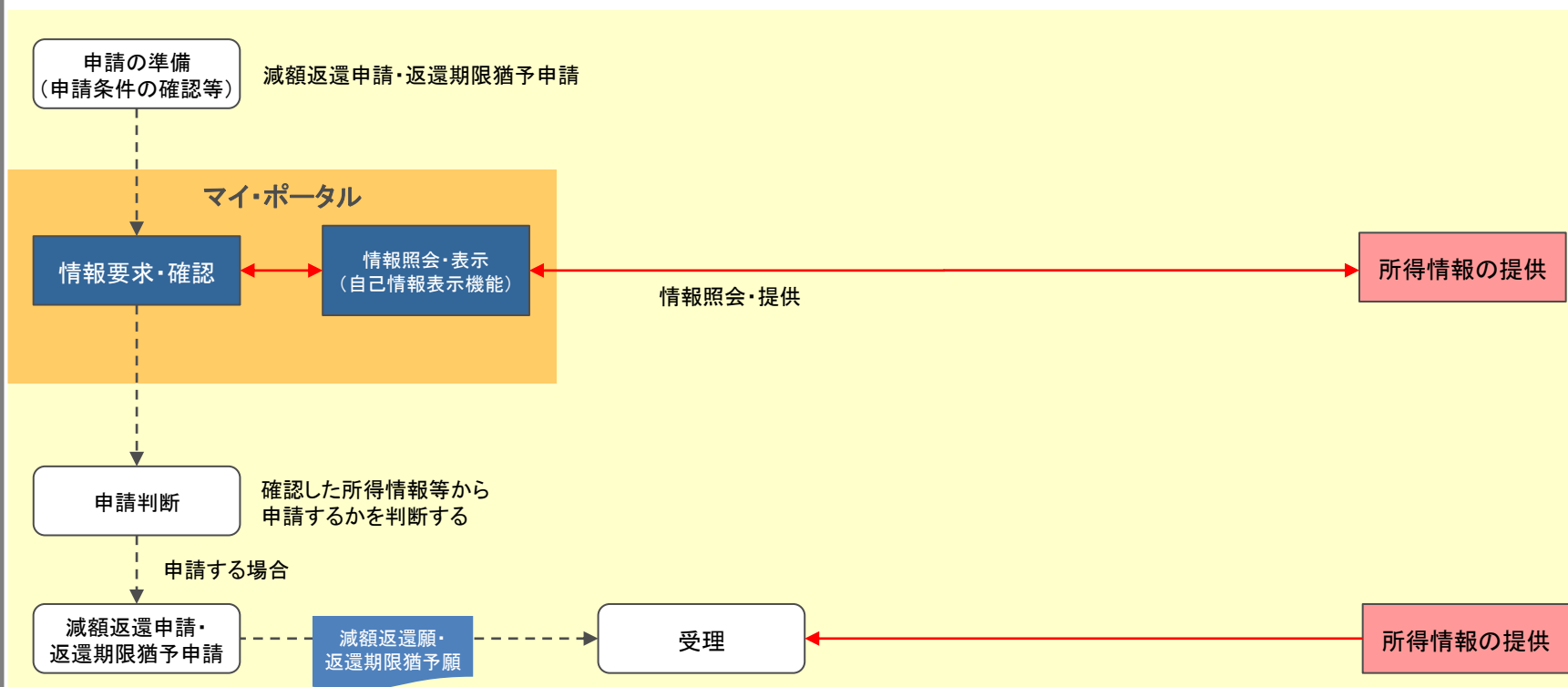
在学学校

進学先

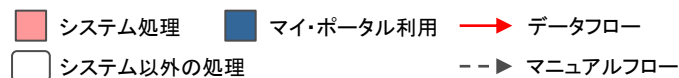
地方公共団体



返還時における減額返還等の申請



2.8. 運用開始時(シーケンス①)



貸与希望者

マイ・ポータル

情報提供ネットワークシステム

日本学生支援機構

地方公共団体
(都道府県を含む)

マイ・ポータルのログイン前のページ

募集要領・
制度情報確認募集要領・
制度情報表示処理

募集要領公開処理

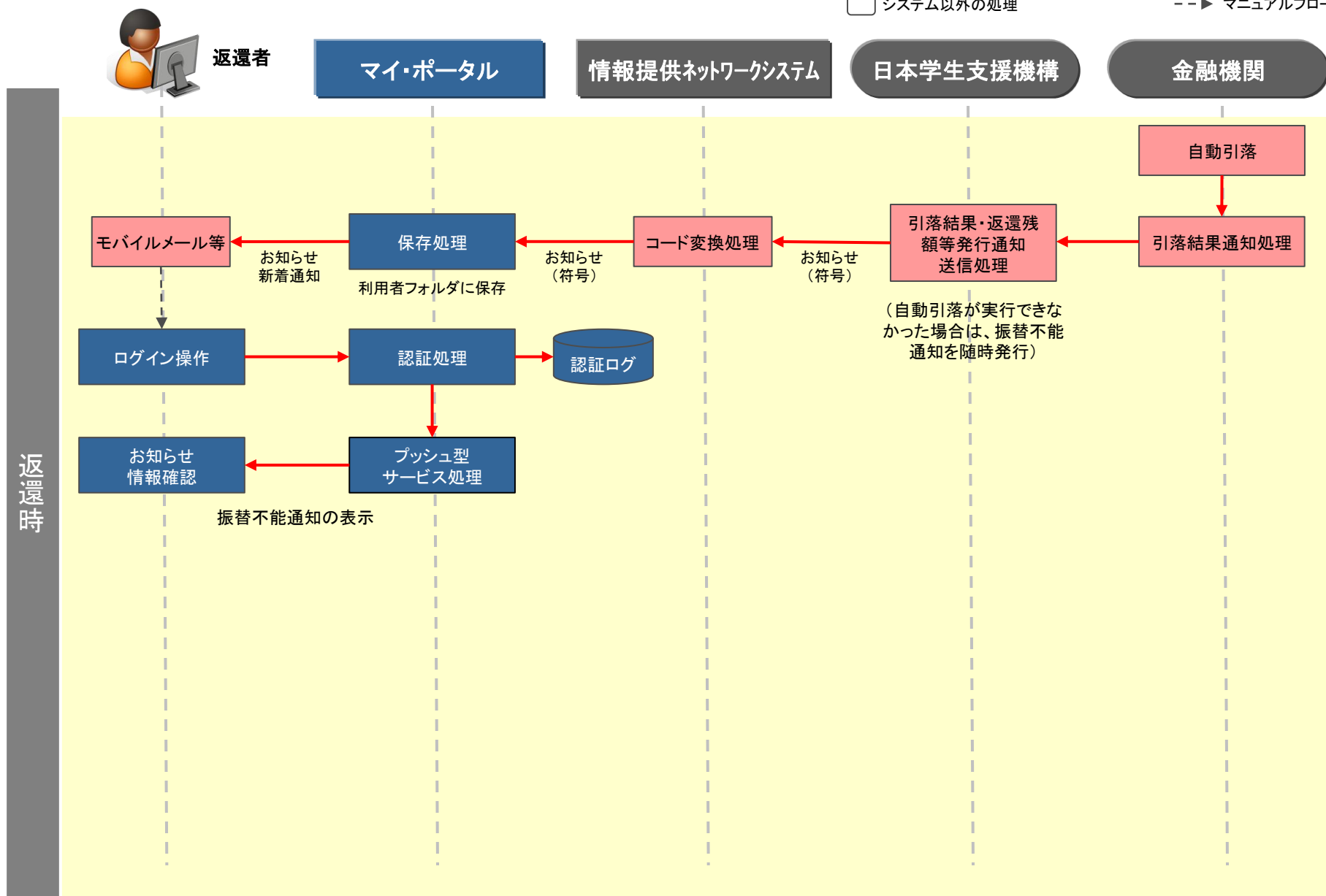
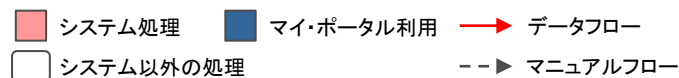
都道府県等の奨学金制
度公開処理ホームページ
アクセスログ在 school での
案内入手へ申込準備
申込手続へ

申込時(進学前の手続)

注: 申込手続に行われる以下の処理では、マイ・ポータルは用いない

- ・申込準備・必要書類入手(申請者)
- ・申込手続(申請者)
- ・申込受付・審査(在 school)
- ・スカラネット申込入力(申請者)
- ・選考(日本学生支援機構)
- ・スカラネットでの進学届提出(申請者)
- ・採用の決定(日本学生支援機構)
- ・採用の通知・書類交付(進学先)
- ・返還誓約書提出(申請者)

2.8. 運用開始時(シーケンス②)



2.8. 運用開始時(シーケンス③)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
□ システム以外の処理 - - - マニュアルフロー



返還者

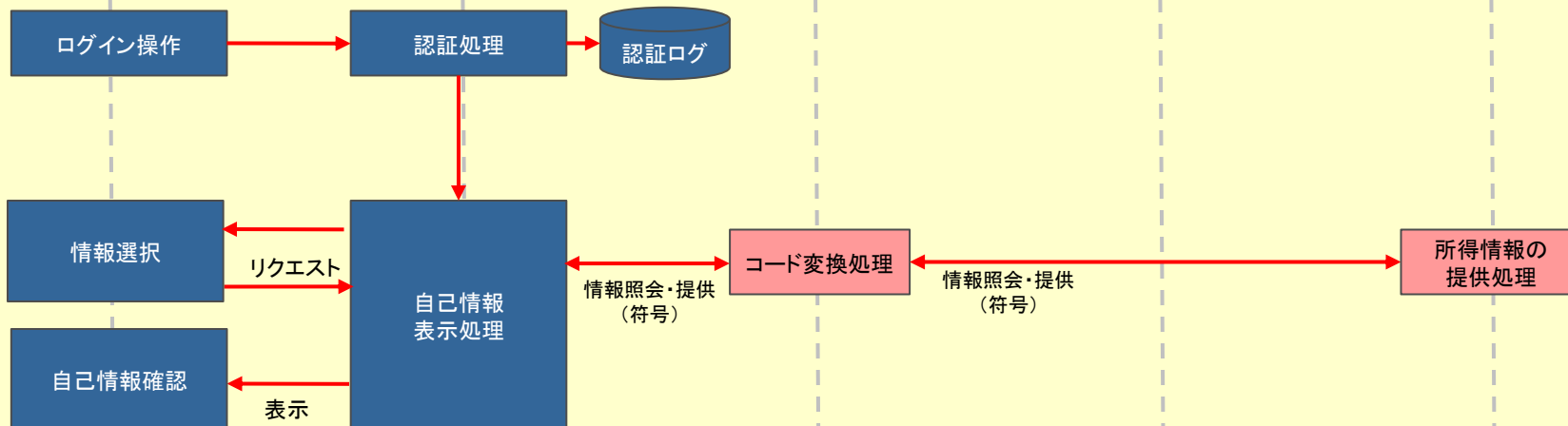
マイ・ポータル

情報提供ネットワークシステム

日本学生支援機構

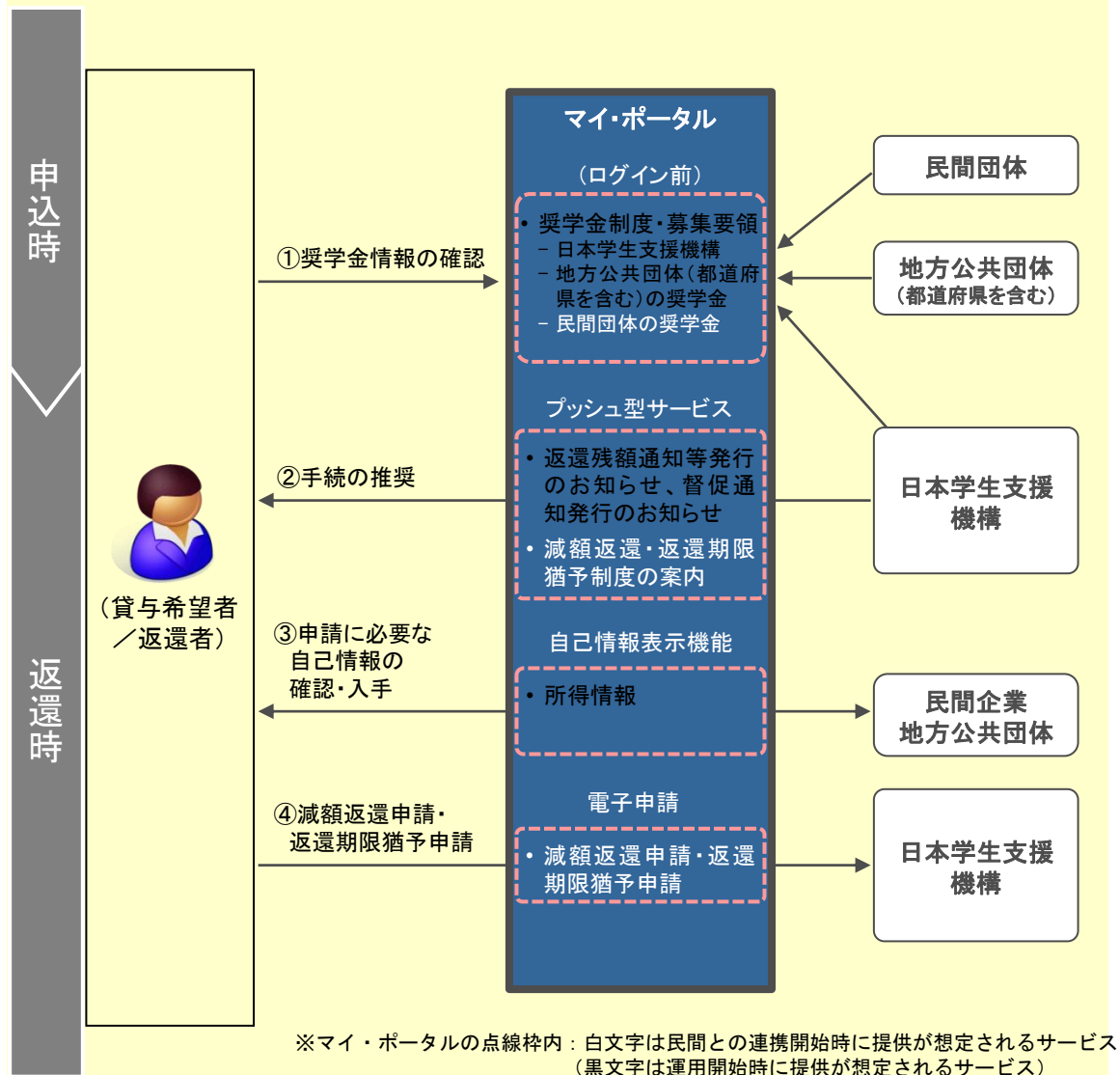
地方公共団体

返還時における減額返還等の申請



2.9. サービスの将来像

民間との連携開始時



関係機関 マイ・ポータル利用 オプションのフロー
システム 書類 フロー(サービスの流れ)

【概要】

民間団体が提供する奨学金の情報も提供する。延滞が発生した返還者へ、プッシュ型サービスで減額返還、返還期限猶予の案内を送り、手続を促す。

- ① マイ・ポータルのログイン前のエリアから日本学生支援機構、民間団体等のホームページへリンクを貼る等して奨学金の情報が提供される。貸与希望者はこれにより奨学金の情報を確認することができる。(※1)
- ② プッシュ型サービスで送る督促通知と一緒に、減額返還や返還期限猶予の手続案内を送付する。
- ③ 返還者は減額返還、返還期限猶予を希望する際に必要となる情報を取得する。
- ④ 電子申請により、日本学生支援機構に減額返還申請、返還期限猶予申請を行う。(※2)

※1 申込時の手続については、民間団体が奨学金情報を提供することを除き、「2.6. サービス実現のイメージ」と同じ。

※2 返還時の手続については、減額返還・返還期限猶予制度の案内が届き、減額返還手続申請・返還期限猶予申請が電子申請になることを除き、「2.6. サービス実現のイメージ」と同じ。

2.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	民間との連携開始時
1	奨学金制度の周知・理解 (日本学生支援機構等、貸与希望者) 必ずしも奨学金制度が幅広く周知され、詳しい内容まで理解されているとはいえない。また、進学予定者や在学生及び保護者の方々に、制度を知ってもらうニーズは常にある。	ログイン前 情報提供 <ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構及び地方公共団体(都道府県を含む)は最新の募集要領を発表する際、マイ・ポータルログイン前のエリアにも掲載することによって、学生や保護者に対して幅広く告知できる。 	ログイン前 情報提供 <ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構及び地方公共団体(都道府県を含む)に加えて、財団法人等の民間団体が提供する奨学金制度や最新の募集要領について、マイ・ポータルのログイン前のエリアに掲載し、幅広く情報提供することによって、様々な奨学金制度の認知度が高まる。
2	返還者の追跡 (日本学生支援機構) 本人が住所変更の手続を行わない場合、督促等の通知が返還者に届かない場合がある。	プッシュ型 サービス <ul style="list-style-type: none"> 郵送での通知に加え、マイ・ポータル経由でもプッシュ型サービスで通知を行うことにより、コミュニケーションのためのチャネルの多様化を図ることができる。 	—
3	返還困難者への対応 (日本学生支援機構、返還者) 入院時等、減額返還や返還期限猶予の手続が必要な場合に、手続が遅れて延滞となる場合や書類を揃える負担が大きい場合等がある。	自己情報 表示機能 <ul style="list-style-type: none"> 返還が困難な場合は、返還者自身がマイ・ポータルの自己情報表示機能で所得を確認して、減額返還・返還期限猶予制度の利用が可能か、迅速に判断することができる。 	電子申請 <ul style="list-style-type: none"> 延滞が発生した奨学金返還者に対して、プッシュ型サービスで手続案内が通知され、マイ・ポータル上で必要書類を揃えて申請できるため、返還者の負担を小さくすることができる。

(参考)用語の定義

用語 (本別添資料での記載)	定義
奨学生	奨学金貸与中の者
返還者	奨学金の返還を要する者
家計支持者	父母、父母がいない場合は代わって家計を支えている人
貸与希望者	奨学金の貸与を希望し、奨学金の申込を検討している者 奨学金の申込を行い、貸与開始までの手続を行っている者
減額返還願(※1)	「奨学金減額返還願」のことであり、災害、傷病、その他経済的理由により奨学金の返還が困難になった場合、当初約束した割賦金(以下「当初割賦金」という。)を減額すれば返還可能である者が一定の要件(経済的事由の場合は、目安として年間の収入300万円以下、所得200万円以下)に合致する場合、一定期間、1回当たりの当初割賦金を2分の1に減額して、減額返還適用期間に応じた分の返還期間を延長する申請のこと。
返還期限猶予願(※2)	「奨学金返還期限猶予願」のことであり、災害・傷病・経済困難・失業等によって奨学金の返還が困難になった場合、あるいは大学、大学院等に在学している場合は、奨学金の返還期限を猶予する申請のこと。
減額返還願・返還期限猶予願	減額返還・返還期限猶予を申請する際の申請書である「奨学金減額返還願、奨学金返還期限猶予願(共通)」のこと。

※1 出典: 日本学生支援機構ホームページ <http://www.jasso.go.jp/henkan/gengakuhenkan.html>

※2 出典: 日本学生支援機構ホームページ <http://www.jasso.go.jp/henkan/yuuyo/index.html>

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル[○]の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータルの最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添3

ユースケース 3:

被災時におけるマイ・ポータル[○]の活用

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

3.1. 基本的な認識と想定



被災者

ユースケースにおける利用者像

ユースケース 対象者	被災者
対象者の規模	国民等すべて 実数: 40万人超(東日本大震災での避難者数)(※)
マイ・ポータル 想定利用者	被災者(本人)
想定利用者の 性別・年齢	男女 全年齢(特に老人と子供は災害弱者)
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 年齢や性別等、特徴を問わず全国民が被災者となりうるが、とりわけ身体障害者・老人・子供は、身体的・社会的な能力から災害弱者といえる。 被災前と後で、健康状態、経済環境、世帯構成、移動能力、利用機器環境等が変化する。 被災により経済的打撃を受けた者が支援制度への申請を行うことにより、公共機関での手続きが増加する。

制度と手続の現状

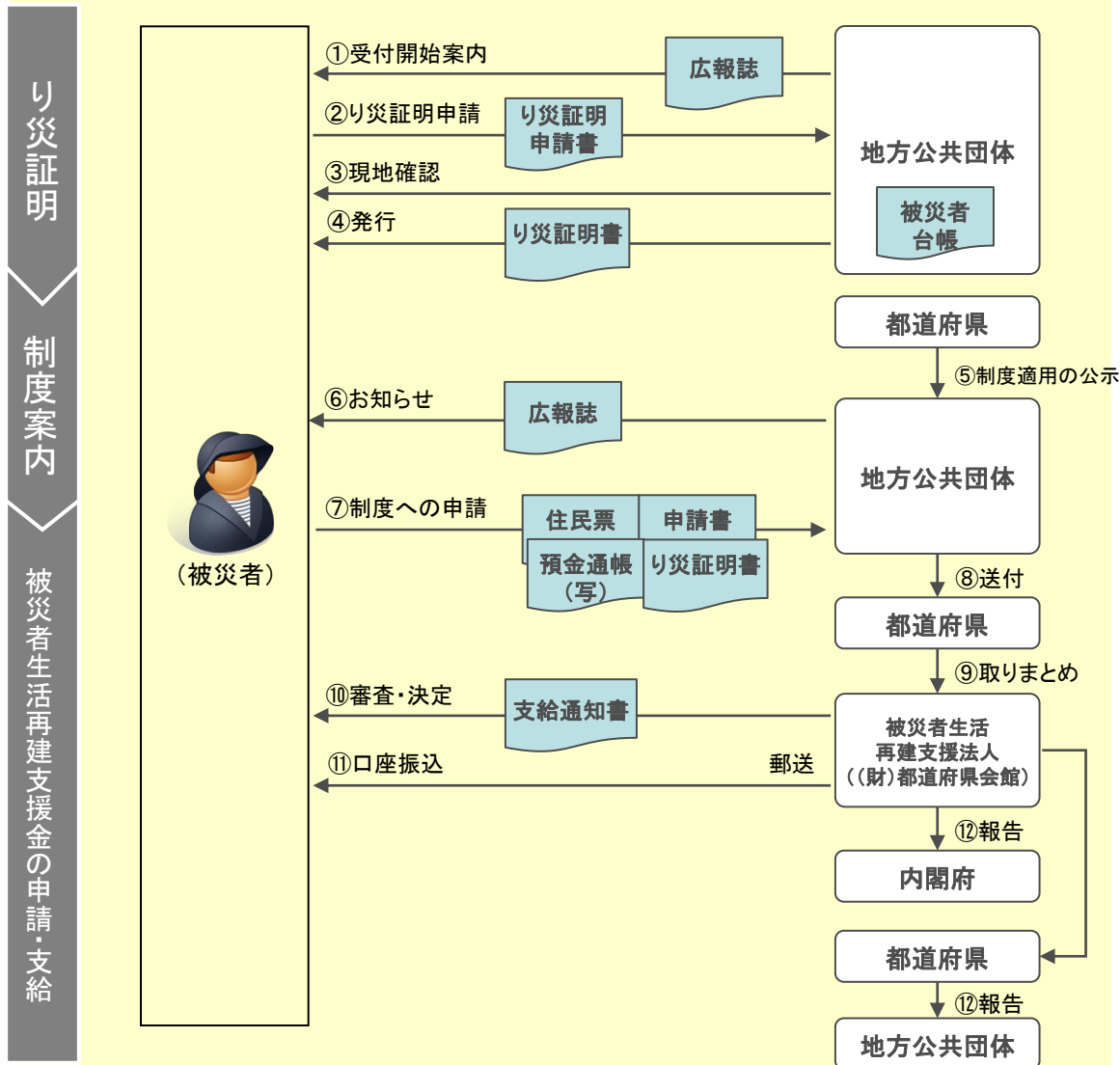
- 国と地方公共団体(都道府県を含む)においては、被災者の復旧・復興を支援する制度を提供している。
- 支援の内容は、国税の特別措置、地方税の減免、全壊した住宅の再建補助、公共料金・使用料等の特別措置と多岐に渡る(個人向け: 344制度、平成24年11月時点)。
- 多くの制度は、地方公共団体(都道府県を含む)の広報誌等を通じて被災者に通知され、被災者は自らの判断にて申請を行う。
- 制度の受付窓口は、地方公共団体であったり国の出先機関であったり、制度ごとに異なる。また、窓口での対面による申請受付のケースが多い。

ユースケースの想定(運用開始時)

- 被災者がマイ・ポータルを通じて、被災者生活再建支援法に基づく支援制度を知り、申請する。
- 被災者は、パソコンやインターネット等の電子的な手段を使い、遠隔地から窓口を訪問することなく申請(又は一部申請)を行う。

3.2. 現状のサービス

現状



□ 関係機関

■ システム

---- オプションのフロー

■ 書類

→ フロー(サービスの流れ)

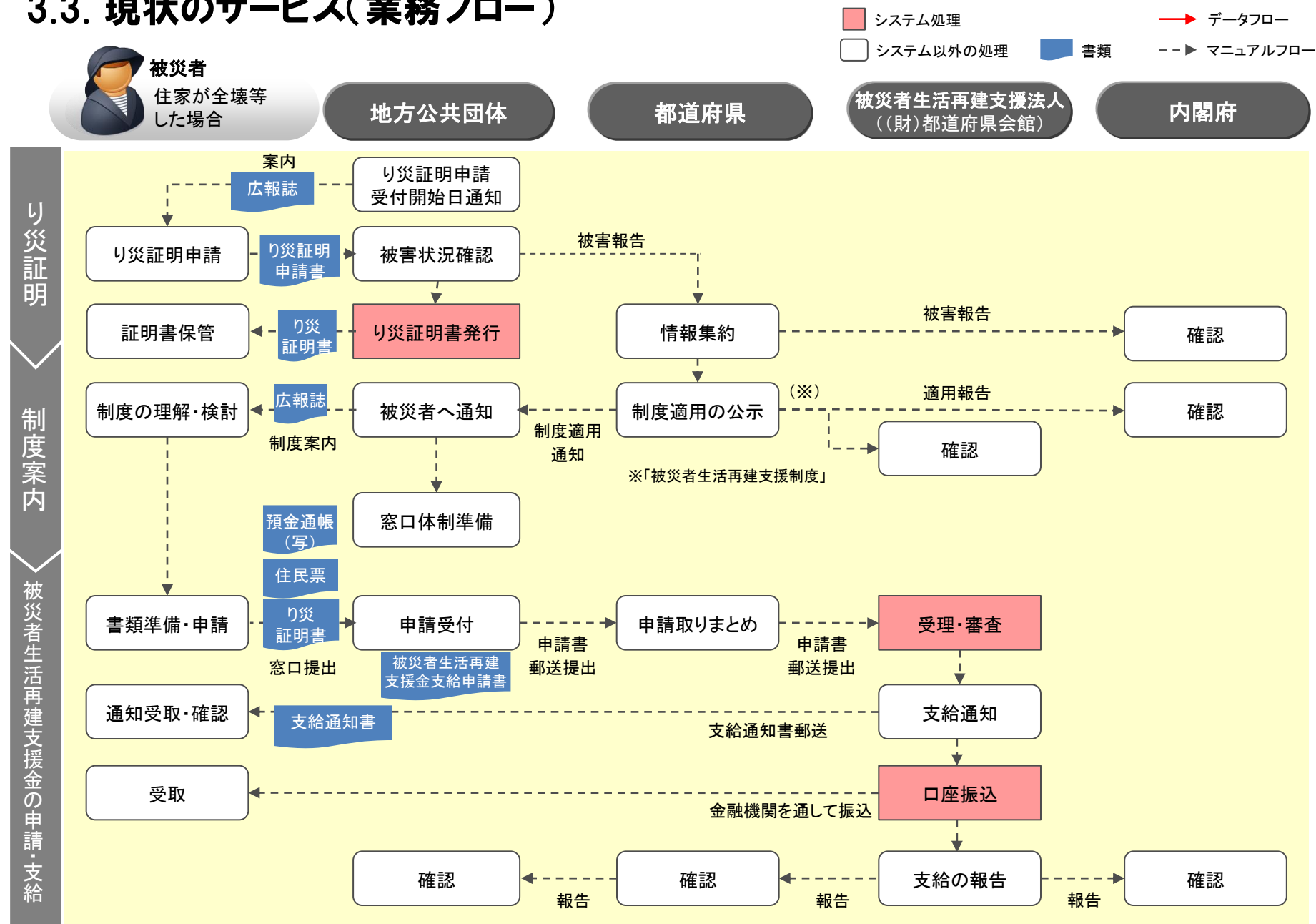
【概要】(被災者生活再建支援金の申請・支給の場合)(※)

支援制度を広報誌等で被災者に案内し、被災者は地方公共団体の窓口で申請を行う。

- ① 地方公共団体はり災証明申請の受付開始を案内。
- ② 被災者は地方公共団体の窓口にてり災証明を申請。
- ③④ 地方公共団体は、現地確認の上(一部の地方公共団体は①以前に確認)、被災者にり災証明書を発行。被災者台帳を作成。(一部の地方公共団体は被災者支援システムを利用。)
- ⑤ 都道府県は、住家被害の規模を基準に被災者生活再建支援法を適用し、適用地方公共団体を公示する。
- ⑥ 地方公共団体は広報誌等で支援制度に関するお知らせを被災地の住民に通知。
- ⑦ 被災者は必要書類を整え地方公共団体窓口で被災者生活再建支援金の申請を行う。
- ⑧ 地方公共団体は受け付けた書類を都道府県に送付。
- ⑨ 都道府県は地方公共団体からの申請書類を取りまとめて、被災者生活再建支援法人((財)都道府県会館)に郵送で送付。
- ⑩⑪ 被災者生活再建支援法人は書類を審査し、支給を決定した被災者に通知ハガキを送付した上で、銀行口座に振り込む。
- ⑫ 被災者生活再建支援法人は内閣府及び都道府県へ支給の報告を行う。また、都道府県は地方公共団体へ報告する。

※ 住家の被害認定を必要とする支援制度は少なく、一般的な例には適さないことから、被災者生活再建支援法に基づく被災者生活再建支援金の支給について記載する。

3.3. 現状のサービス(業務フロー)



3.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	住民基本台帳ネットワークシステム	居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化し、全国共通の本人確認ができるシステム	・(財)地方自治情報センター	・国 ・都道府県 ・地方公共団体	年間約4億2,700万件の本人確認情報の提供(平成23年度)(※1)	住民基本台帳法
2	被災者支援システム	被災者、倒壊家屋、避難所、仮設住宅等のデータベース及び被災証明の発行、支援物資の配布、義捐金の配布を行う総合支援システム	・(財)地方自治情報センター／地方公共団体 ・総務省	・地方公共団体	約800団体にインストール・キー発行(平成24年9月末現在)(※2)	地方自治法
3	復旧・復興支援制度データベース	国や地方公共団体(都道府県を含む)が東日本大震災の復旧・復興のために整備している支援制度(個人向:344制度)のデータベース(Webサイト)	・経済産業省	・東日本大震災の被災者	1日の最大ページビュー数:2.9万(平成24年1月18日)(※3)	東日本大震災の復旧・復興のための各種支援制度
4	全国避難者情報システム	広域避難した被災者の情報(避難先住所+基本4情報)を集約するデータベース(元の地方公共団体(都道府県を含む)から支援制度の案内に情報を活用)	・総務省	・地方公共団体(都道府県を含む)	避難者の登録数:9.7万人(平成23年7月20日現在、岩手県、宮城県、福島県の3県計)(※4)	災害救助法 原発避難者特例法
5	防災業務アプリケーションユニット	地方公共団体(都道府県を含む)を中心とした地域の災害対策主体間で必要となる災害情報を、システム間で迅速に連携するためのデータ仕様、通信仕様	・(財)全国地域情報化推進協会／総務省	・地方公共団体(都道府県を含む)	— (標準仕様を策定中)	高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)
6	被災者生活再建支援業務データベース	被災者生活再建支援制度の適用を受ける申請者を登録し、金融機関への振込情報も管理するデータベース	・被災者生活再建支援法人((財)都道府県会館)	・(財)都道府県会館	支援金が既に支給されている世帯数(平成25年2月28日現在):21万世帯(※5)	被災者生活再建支援法

※1 出典:住基ネットのメリットについて(総務省ホームページ) http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/daityo/01_merit.html

※2 出典:「被災者支援システム」の導入状況について((財)地方自治情報センターホームページ) <https://www.lasdec.or.jp/cms/9,26159,21.html>

※3 出典:「平成23年度電子経済産業省推進費 災害復旧・復興支援制度情報データベースについての調査研究報告書(平成24年3月)」

(復旧・復興支援制度情報ホームページ) http://www.r-assistance.go.jp/about_site.aspx

※4 出典:「全国避難者情報システム」による避難元3県への情報提供状況(内閣府ホームページ) <http://www.cao.go.jp/shien/4-extra/system.html>

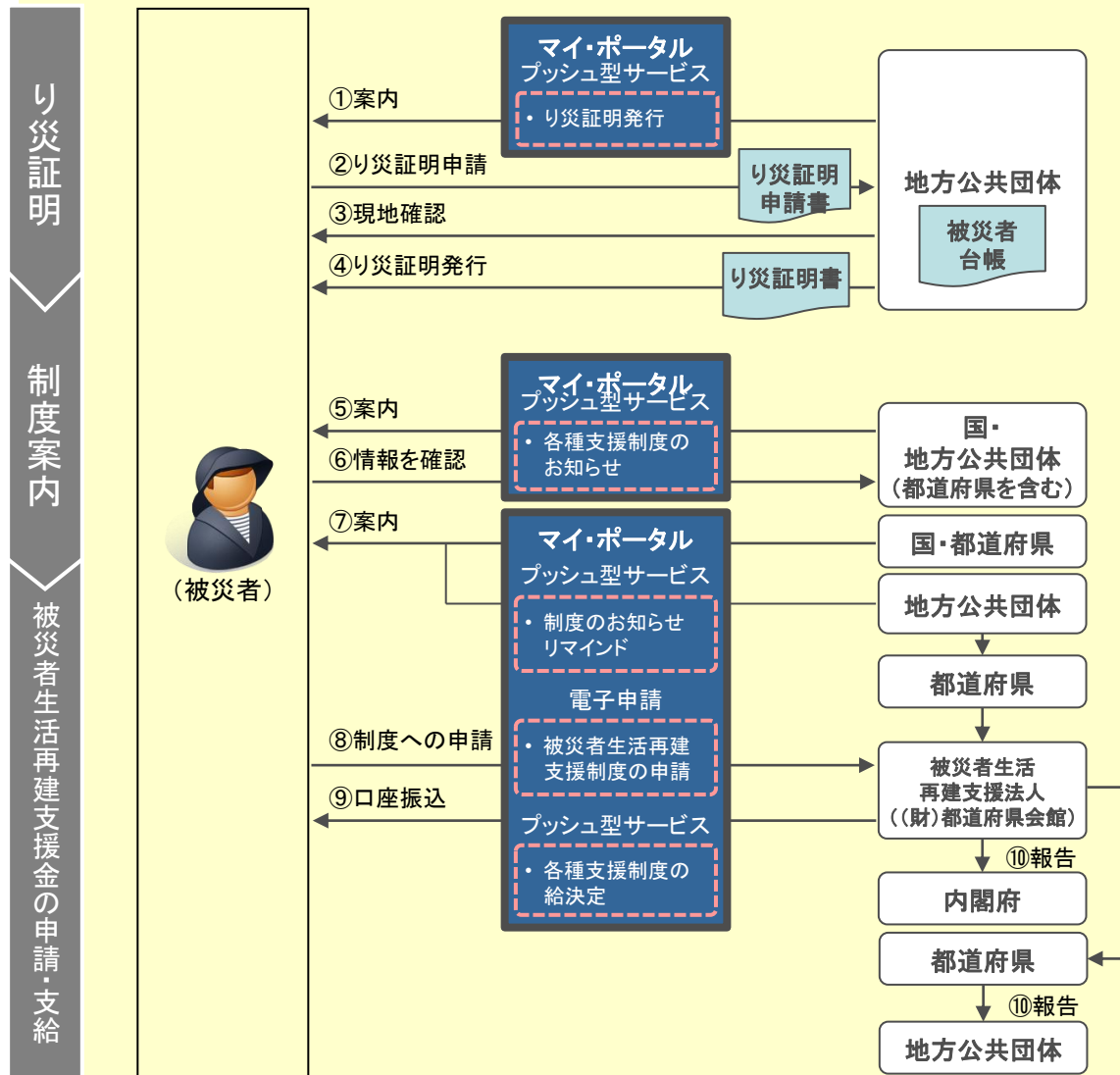
※5 出典:被災者生活再建支援制度に係る支援金の支給について(内閣府ホームページ) <http://www.bousai.go.jp/taisaku/seikatsusaiken/pdf/sienkin-sikyujoukyou.pdf>

3.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	窓口訪問	<ul style="list-style-type: none"> 被災者 	<ul style="list-style-type: none"> 各種手続ごとに被災者が地方公共団体／出先機関の窓口を訪問する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔地に避難した被災者にとって、原居住地を訪問するのは大きな負担。 避難所に避難した被災者には自動車等、移動手段が不足。
2	通知の不備	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体(都道府県を含む) 被災者 	<ul style="list-style-type: none"> 義捐金の配賦や各種の支援制度が地方公共団体(都道府県を含む)の広報誌で通知される。自治会(町内会等)が広報誌を配布する。 	<ul style="list-style-type: none"> 広報誌配布のネットワークから外れた人や遠隔地に避難した人に情報が伝わらない。
3	制度の理解	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体(都道府県を含む) 被災者 	<ul style="list-style-type: none"> 各種の支援制度が省庁ごとに個別に出てくる。その都度、地方公共団体(都道府県を含む)が広報誌に複数回掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 支援制度の全体が掴みづらく、内容を誤って理解しているケースがある。
4	申請書類の作成	<ul style="list-style-type: none"> 被災者 	<ul style="list-style-type: none"> 多くの申請書類に同じ情報を記入する必要がある。 申請のたびに住民票、り災証明等を添付する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 申請書記入や証明書取得に負荷がかかる。
5	申請書の処理	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体(都道府県を含む) 	<ul style="list-style-type: none"> 多くの申請が紙ベースの申請書で処理される。 大きな災害が発生すると、処理のための人的資源確保に奔走する。 	<ul style="list-style-type: none"> 処理に時間がかかる。大規模災害の場合業務が滞る。 紙の紛失や処理漏れが発生する。

3.6. サービス実現のイメージ

運用開始時



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】

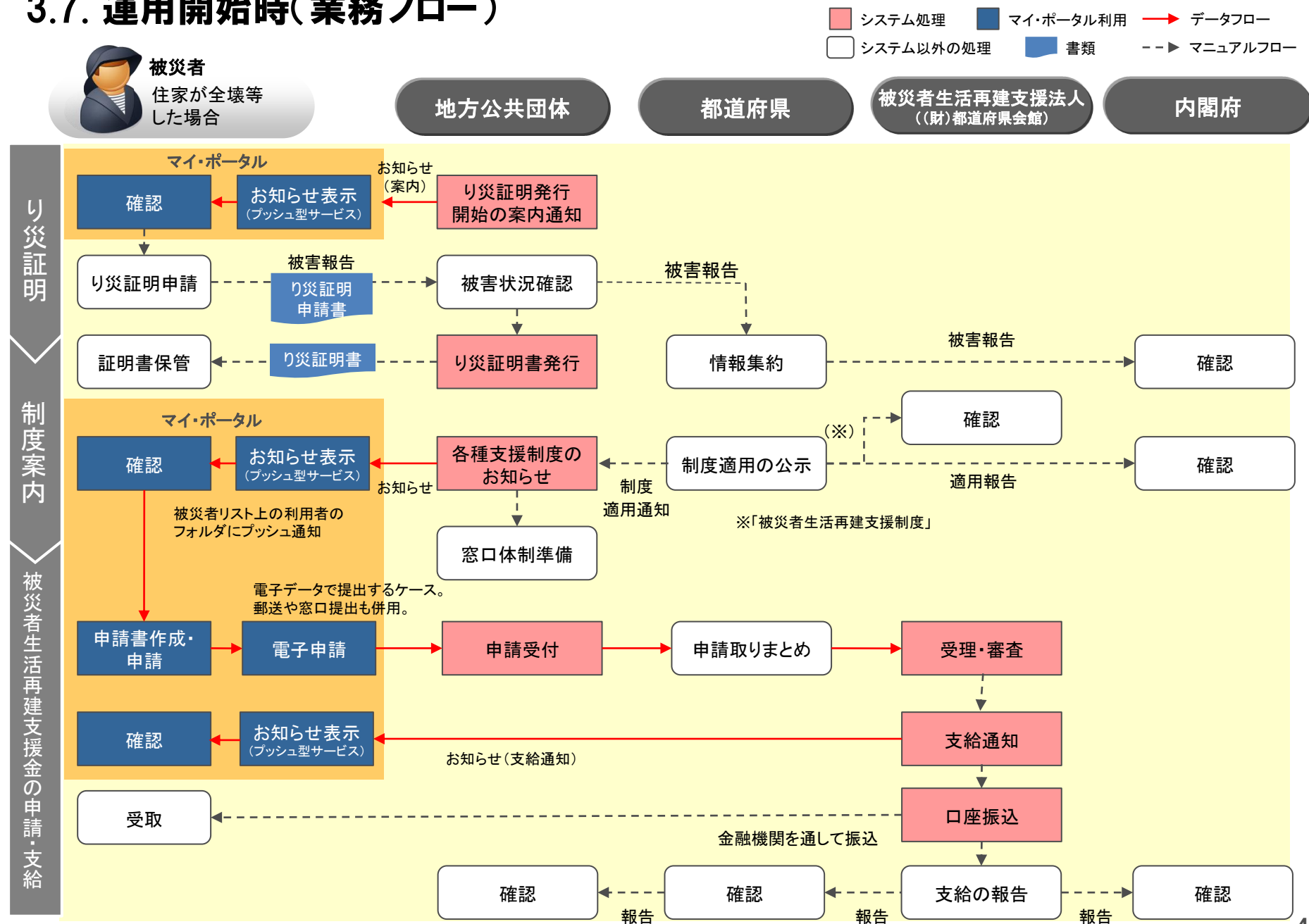
プッシュ型サービスにより支援制度の開始を被災者に案内し、それをきっかけに被災者はマイ・ポータルを通して申請することができる。

- ① り災証明発行の準備が整ったとき地方公共団体から被災地の住民全員へ案内。
- ② 被災者は地方公共団体の窓口にてり災証明を申請。
- ③④ 地方公共団体は、現地確認の上(一部の地方公共団体は①以前に確認)、被災者にり災証明書を発行。被災者台帳を作成(一部の地方公共団体は被災者支援システムを利用。)
- ⑤⑥ マイ・ポータルを通して、被災者に新しい支援制度を紹介(新着情報)。また、各種の支援制度をまとめて掲載しているサイト(国/地方公共団体(都道府県を含む))を案内し、被災者はWebサイトで情報を確認する。

(以下、被災者生活再建支援法に基づく被災者生活再建支援金の申請・支給)

- ⑦ 被災者台帳(又は倒壊家屋台帳)のリストに記載の被災者に被災者生活再建支援制度を案内。また、申請期間終了前にリマインドを通知。
- ⑧ マイ・ポータルから地方公共団体に被災者生活再建支援制度の電子申請を行う。従来からの方法である郵送と地方公共団体窓口での受付も併用。
- ⑨ 振込日をマイ・ポータルに通知。口座が不明で振り込めなかった場合、対処方法について通知。
- ⑩ 被災者生活再建支援法人は内閣府及び都道府県へ支給の報告を行う。また、都道府県は地方公共団体へ報告する。

3.7. 運用開始時(業務フロー)



3.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	被災者支援システムを活用した 地方公共団体との連携開始時
1	窓口訪問・申請書類の作成 (被災者) ・各種手続ごとに被災者が地方公共団体／出先機関の窓口を訪問する必要がある。 ・申請書記入や証明書取得に負荷がかかる。	プッシュ型サービス 電子申請 ・電子申請により、窓口訪問することなく、被災先からも、被災者生活再建支援制度の申請をすることができる。 ・適切なお知らせや電子申請により、記入や添付書類を準備する負担が軽減される。	電子申請 ・窓口訪問することなく、マイ・ポータルで様々な制度の申請を受け付けることができ、窓口訪問や申請書作成の負担が更に軽減される。
2	通知の不備 (地方公共団体(都道府県を含む)、被災者) ・広報誌配布のネットワークから外れた人や遠隔地に避難した人に情報が伝わらない。	プッシュ型サービス ・マイ・ポータルにて、被災者個人ごとに通知されるため、支援制度に関する情報を確実に入手できる。	—
3	制度の理解 (地方公共団体(都道府県を含む)職員、被災者) ・支援制度の全体が掴みづらく、内容を誤って理解しているケースがある。	プッシュ型サービス ・新たに出された支援制度がマイ・ポータルに新着情報として案内される。また、支援制度が網羅的に掲載されているサイト(国／地方公共団体(都道府県を含む))URLも案内される。 ・提供情報が分類・整理されているため、自分に該当する制度を見逃す可能性が低減する。	プッシュ型サービス ・被災者支援システムを活用し、様々な支援制度の中から被災者の状況に合った制度が通知されることにより、該当する制度を直接知ることができる。
4	申請書の処理 (地方公共団体(都道府県を含む)等) ・処理に時間がかかる。大規模災害の場合業務が滞る。 ・紙の紛失や処理漏れが発生する。	電子申請 ・電子申請に置き換わることにより、申請書等は電子データになるため、データ入力が必要になり処理業務が効率化する。 ・添付書類の管理も容易になる。	—

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータル※の最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添4

ユースケース 4:

乳幼児等予防接種に関する各種手続

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

4.1. 基本的な認識と想定



乳幼児の保護者

ユースケースにおける利用者像

ユースケース 対象者	乳幼児
対象者の規模	年間出生数: 105万人(平成23年厚生労働省「人口動態統計」)(※1) 未就学児人口: 637万人(平成24年総務省「人口推計」)(※2)
マイ・ポータル 想定利用者	乳幼児の保護者(法定代理人として乳幼児の利用者フォルダを利用する)
想定利用者の 性別・年齢	主に女性 一般的には出産年齢以上 (女性の平均初婚年齢: 29.0歳)(※3)
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 乳幼児の保護者としては父母ともに該当するが、予防接種の直接当事者は母親であることが多い。 妊娠・出産に伴い退職・休職する母親が多く、地域内のつながりが薄い都市部では孤立しがちである。

制度と手続の現状

- 乳幼児予防接種は、生後3か月目から始まり、小学校入学までの間に複数の予防接種を定められた時期に受けることが求められる。
- 地方公共団体に出生届を提出すると、最初の予防接種時期の前に、予防接種に関する説明・案内資料及び予防接種の予診票が郵送される。予防接種の案内は、地方公共団体のホームページ及び広報誌にも掲載される。
- 対象となる乳幼児の保護者は、指定された時期に予診票と母子健康手帳を持って地方公共団体の指定医療機関で受診し、予防接種を受ける。接種実施の記録は、母子健康手帳にシールを貼ることによって行う。予診票は、予防接種実施報告の添付資料として指定医療機関から地方公共団体に提出される。
- 里帰り出産等のため居住地以外の地方公共団体での予防接種を希望する場合は、居住地の地方公共団体に予防接種依頼書交付申請を行って予防接種依頼書の交付を受け、予防接種を受ける地方公共団体又は医療機関に提出する(提出先は地方公共団体によって異なる。)

ユースケースの想定(運用開始時)

- 利用者は、里帰り出産(遠隔地)をした後、その地で予防接種を希望する母親とする。
- 子供が生まれた直後に、出生届と合わせて子供の個人番号カードを取得し、マイ・ポータル利用者フォルダ開設の手続きをとり、法定代理人として子供の個人番号カードでログインし、マイ・ポータルを利用する。

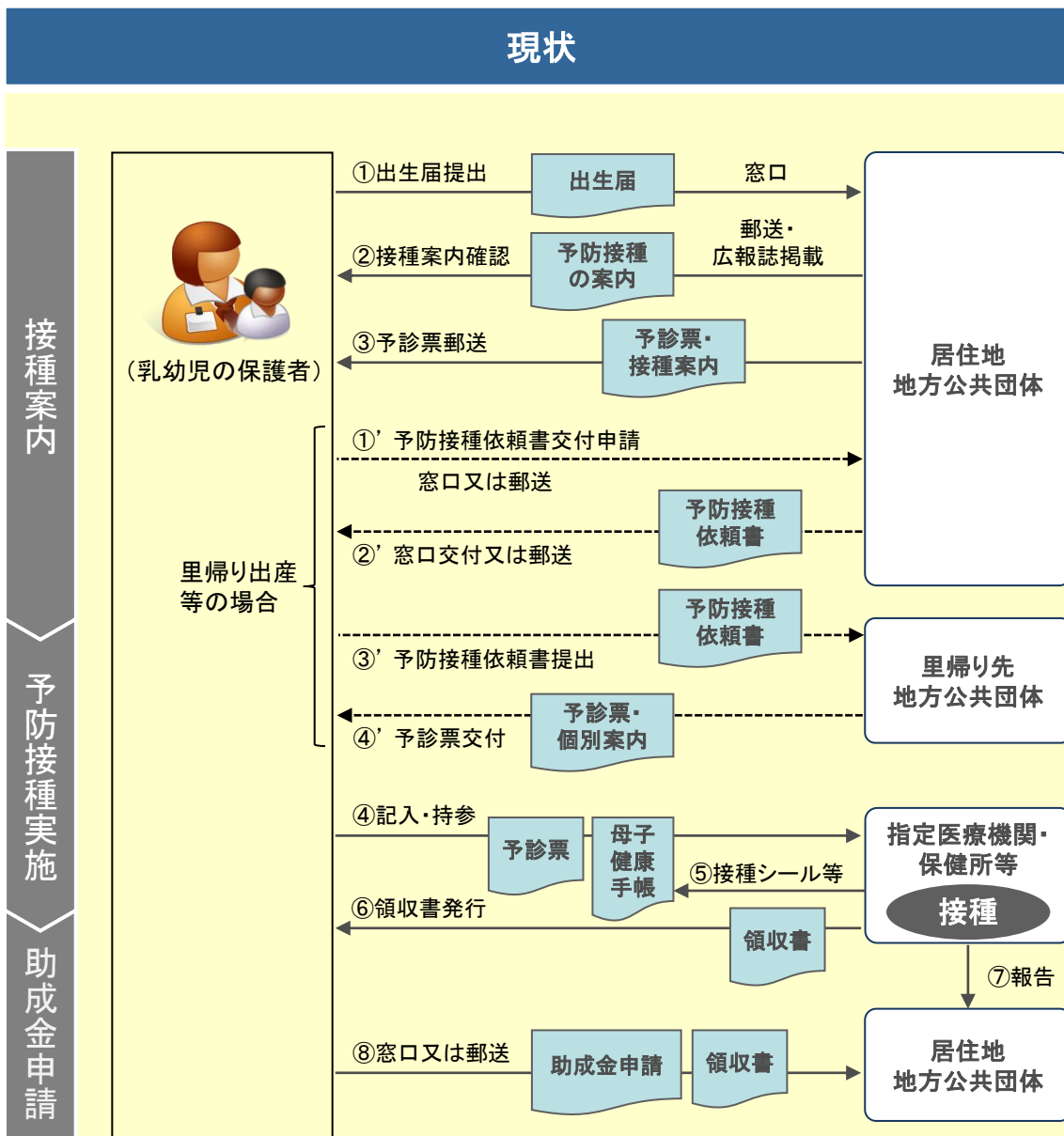
※1 出典: 厚生労働省 平成23年(2011)人口動態統計(確定数)の概況(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei11/index.html>

※2 出典: 未就学児人口: 総務省 統計トピックス 我が国のこどもの数「人口推計」から(総務省ホームページ) <http://www.stat.go.jp/data/jinsui/topics/pdf/topics59.pdf>

※3 出典: 平成23年人口動態統計月報年計(概数)の概況(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai11/kekka04.html>

4.2. 現状のサービス

現状



□ 関係機関

■ システム

----> オプションのフロー

■ 書類

-> フロー(サービスの流れ)

【概要】

里帰り出産等で居住地以外の地方公共団体において予防接種をする場合、里帰り先で予防接種依頼書を提出し、予診票の交付を受けて実施する。

- ① 出産後、出生届を提出する。
- ② 予防接種の案内は、広報誌に掲載されるほか、該当年齢の子供のいる世帯に郵送される。
- ③ 予防接種前の時期に、対象者のいる世帯に予診票等が郵送される(送付頻度は地方公共団体により異なる。)
- ④ 乳幼児の保護者は予診票を記入し、母子健康手帳とともに保健所等に持参して、子供の予防接種を受ける。
- ⑤～⑦ 保健所、医療機関は、母子健康手帳に接種シールの貼付及び領収書を発行し、地方公共団体に接種報告を行う。
- ⑧ 任意接種の場合や里帰り先での予防接種の場合、接種後に地方公共団体に助成金、償還払いの申請を行う場合がある。

里帰り出産等の場合

- ①' ②' 里帰り出産等、居住地以外地方公共団体での接種希望の場合、事前に予防接種依頼書交付申請を行い、交付を受ける。
- ③' ④' 里帰り先地方公共団体又は医療機関に予防接種依頼書を提出し、予診票の交付を受ける(地方公共団体により異なる。)

【関係する主な情報システム】

- ・ 健康管理システム
- ・ 予防接種通知システム

4.3. 現状のサービス(業務フロー)

システム処理

システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー



乳幼児の保護者

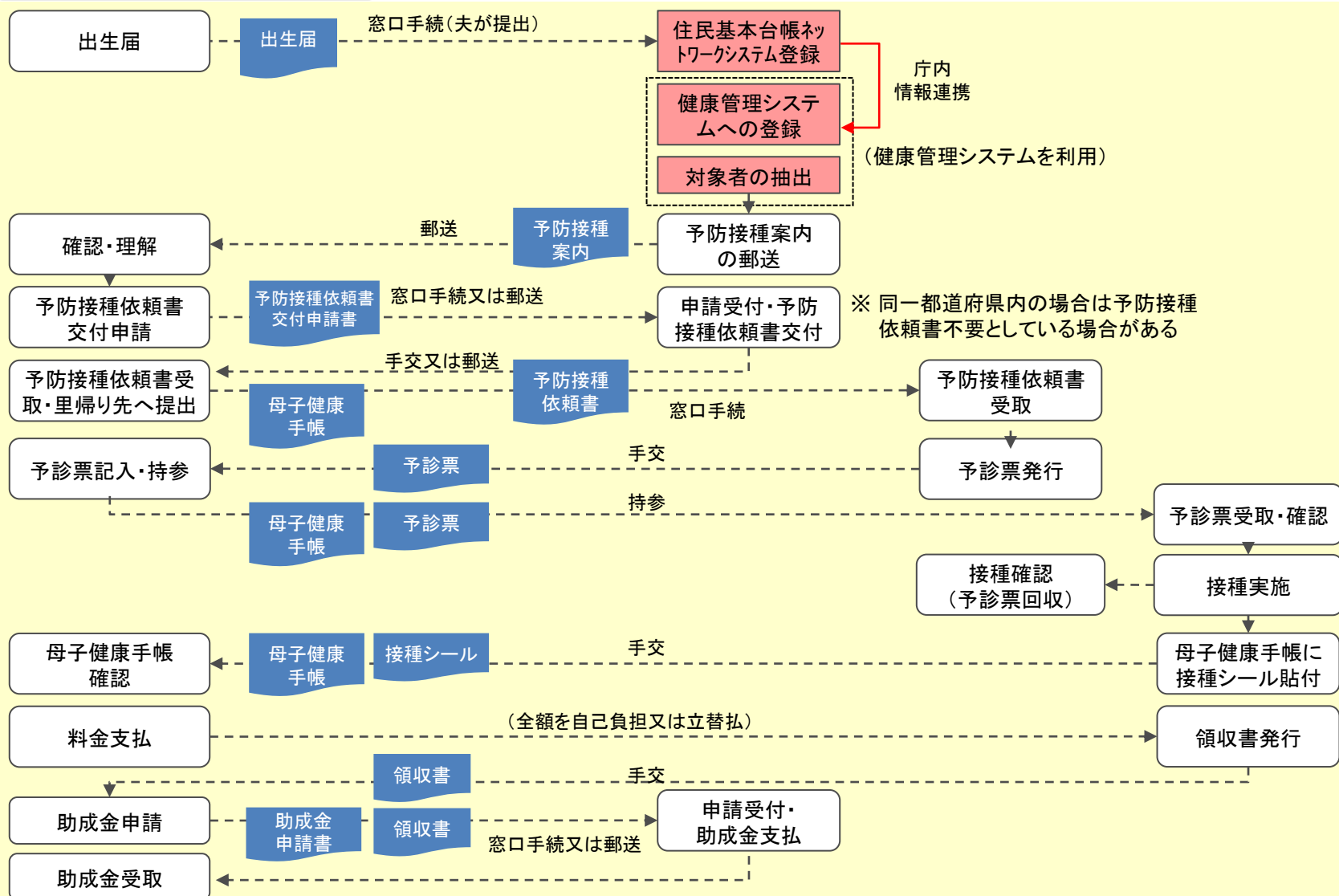
里帰り出産した後、里帰り先で
予防接種を受ける場合居住地
地方公共団体里帰り先
地方公共団体

指定医療機関

接種案内・予診票交付

予防接種実施

助成金申請



4.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	健康管理システム	地方公共団体が実施する住民の健診、予防接種等を支援し、記録を管理するシステム	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体健康部局 	不明 (各地方公共団体が独自に導入するシステムのため)	予防接種法、母子保健法、老人保健法
2	予防接種通知システム	これまでに受けた予防接種の履歴をもとに、今後の接種スケジュールをシミュレートし、適切な時期に一人一人に案内通知を行うシステム	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 民間事業者 	<ul style="list-style-type: none"> 乳幼児の保護者 	神奈川県大和市が「らくらく予防接種」を開始(※1) 民間サービス「ケータイ母子手帳」登録者延べ約8.7万人(平成24年9月現在)(※2)	予防接種法

※1 出典:らくらく予防接種(予防接種情報提供サービス)(大和市ホームページ) <http://www.city.yamato.lg.jp/web/kenko/rakurakuyobousesyu.html>

※2 出典:民間企業の記事掲載(日刊薬業ホームページ) <http://nk.jiho.jp/servlet/nk/kigyo/article/1226569989958.html?pageKind=outline>

4.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	予防接種の周知・理解	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 乳幼児の保護者 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体広報誌への情報掲載。 地方公共団体ホームページでの情報掲載。 予防接種時期開始前に予防接種案内等を郵送。 	<ul style="list-style-type: none"> 案内等の郵送頻度によっては乳幼児の保護者の意識、理解が継続しないおそれがある。 広報誌、ホームページでは十分な周知が図れない。
2	居住地以外の地方公共団体での予防接種手続	<ul style="list-style-type: none"> 里帰り出産者等 	<ul style="list-style-type: none"> 里帰り出産等で居住地以外の地方公共団体での予防接種を希望する乳幼児の保護者が、予防接種依頼書交付申請を現在の居住地地方公共団体に提出。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔地への里帰り出産の場合、申請手続がとりにくく、居住地地方公共団体からの案内や通知も乳幼児の保護者に届きにくい。
3	予防接種管理の負担	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 乳幼児の保護者 	<ul style="list-style-type: none"> 予防接種案内、母子健康手帳に記載された接種スケジュール、母子健康手帳の接種シールに基づいて乳幼児の保護者が実施を管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 予防接種のスケジュールが複雑化。 乳幼児の保護者が接種スケジュールを十分に把握・管理できず、接種漏れ等につながるおそれがある。

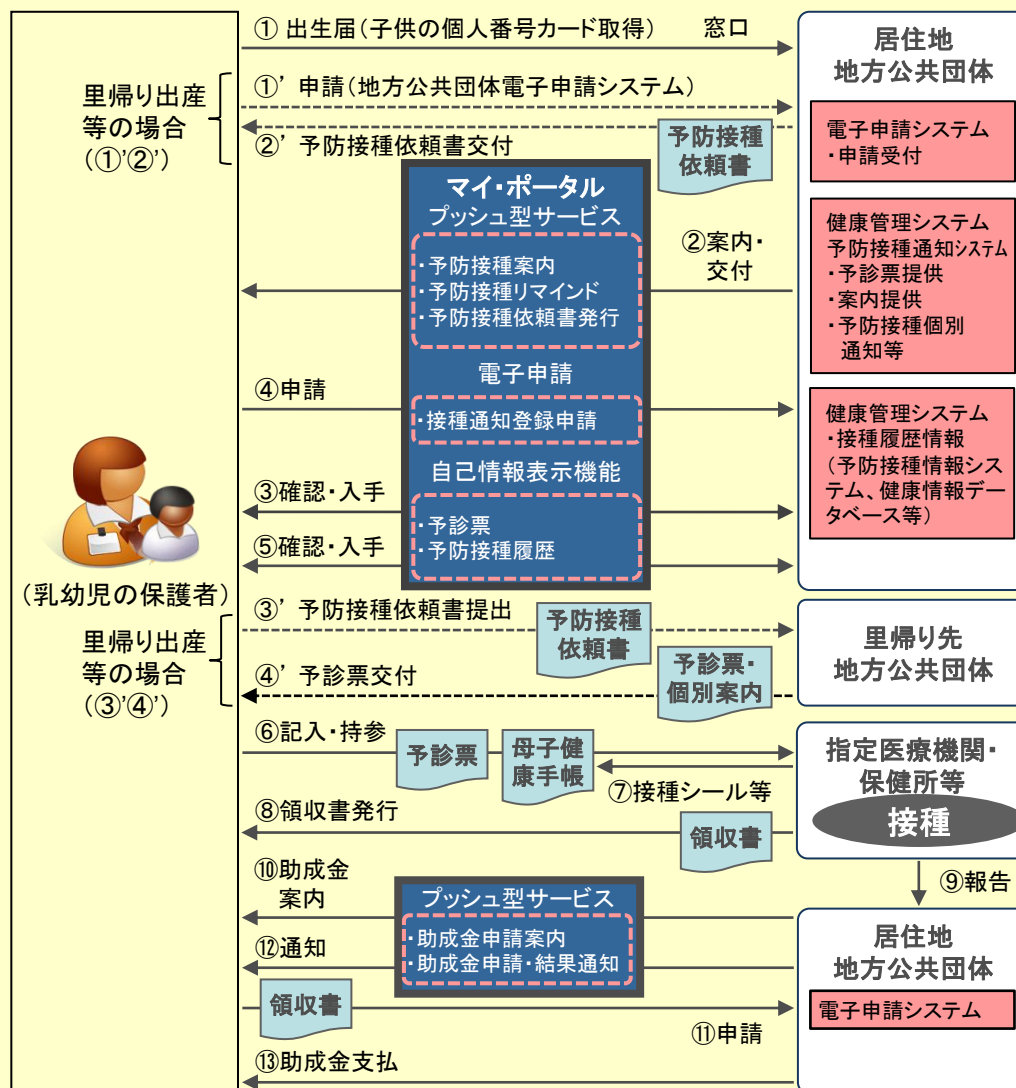
4.6. サービス実現のイメージ

運用開始時

接種案内

予防接種実施

助成金申請



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】

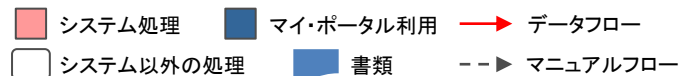
マイ・ポータルからの予防接種案内やリマインドにより適切に予防接種を行い、自己情報表示機能で予防接種履歴を確認することができる。

- ① 出産後、出生届を提出する(子供の個人番号カードを取得する。)
- ②③ 乳幼児(保護者)に対し、マイ・ポータルを通じて予防接種案内、予診票、各接種ごとのリマインド通知(希望者は事前に登録申請する。)をプッシュ型サービスで提供する。予診票については自己情報表示として確認・入手する。
- ④ マイ・ポータルから接種通知登録申請を行う。
- ⑤ 乳幼児の保護者は、地方公共団体システムで管理されている接種履歴情報を必要時に自己情報表示機能で確認できる。
- ⑥ 乳幼児の保護者はダウンロードした予診票を印刷して記入し、母子健康手帳とともに指定医療機関・保健所等に持参して、予防接種を受ける。予防接種後、予防接種通知システムに実施日を登録する。
- ⑦～⑨ 指定医療機関・保健所等は、母子健康手帳に接種シールを貼付及び領収書を発行し、地方公共団体に接種報告を行う。
- ⑩⑪ 任意接種の場合、予防接種後にマイ・ポータルに助成金案内が届く。案内される地方公共団体の電子申請システムにアクセスし、助成金の申請を行う。
- ⑫⑬ 申請結果等の通知についてはプッシュ型サービスで提供され、申請が認定されれば助成金が支払われる。

里帰り出産等の場合

- ①' ②' 里帰り先地方公共団体で予防接種を行うための接種依頼を地方公共団体電子申請システムで電子申請を行い、居住地地方公共団体が認めた場合には、予防接種依頼書が交付される。
- ③' ④' 予防接種依頼書を印刷して里帰り地方公共団体に提出し、予診票を受け取る(地方公共団体により手続が異なる。)

4.7. 運用開始時(業務フロー①)



乳幼児の保護者

里帰り出産した後、里帰り先で
予防接種を受ける場合

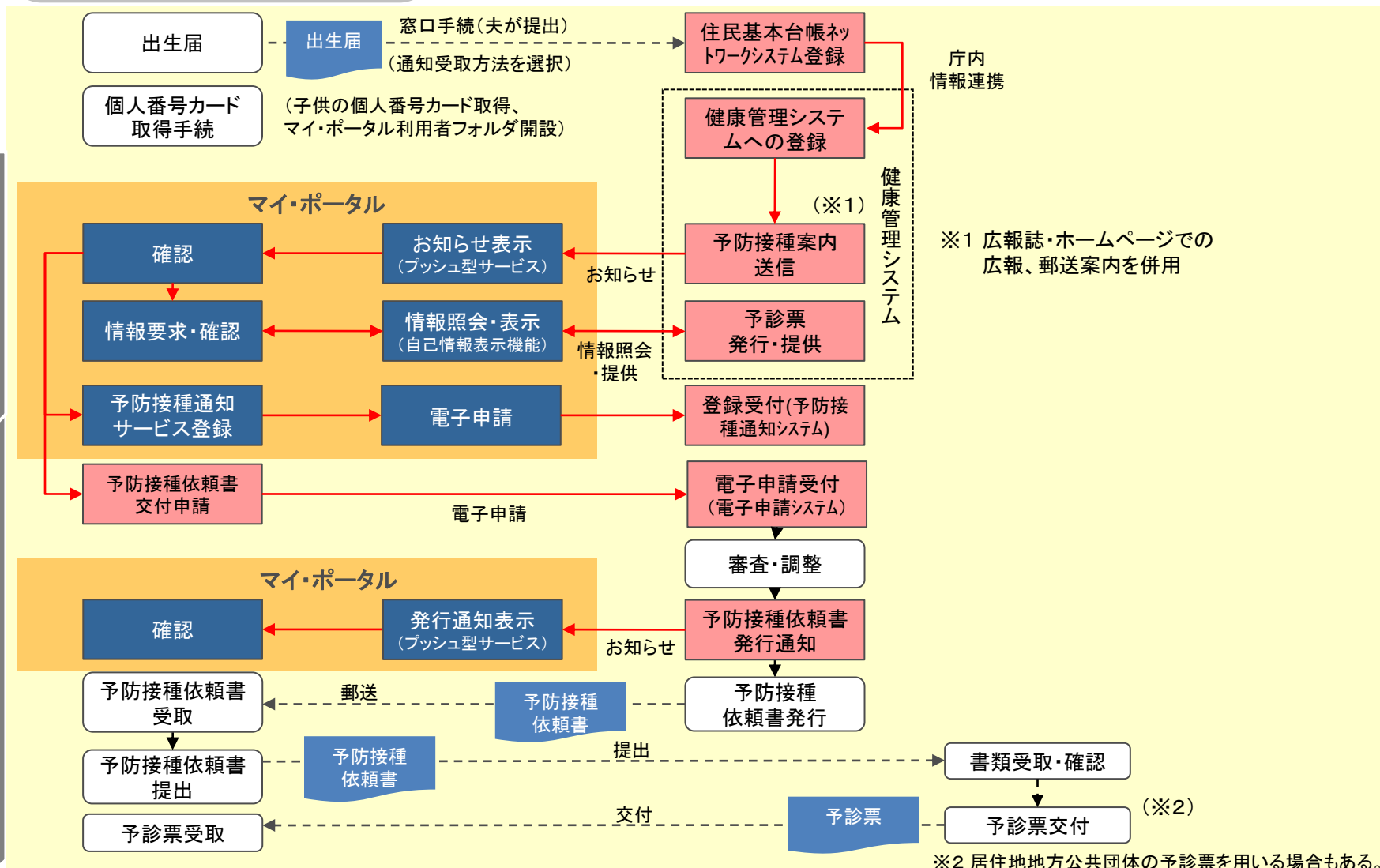
居住地
地方公共団体

里帰り先
地方公共団体

指定医療機関

接種案内、予診票交付

他地方公共団体への予防接種実施依頼



システム処理
 マイ・ポータル利用
 データフロー

システム以外の処理
 書類
 マニュアルフロー

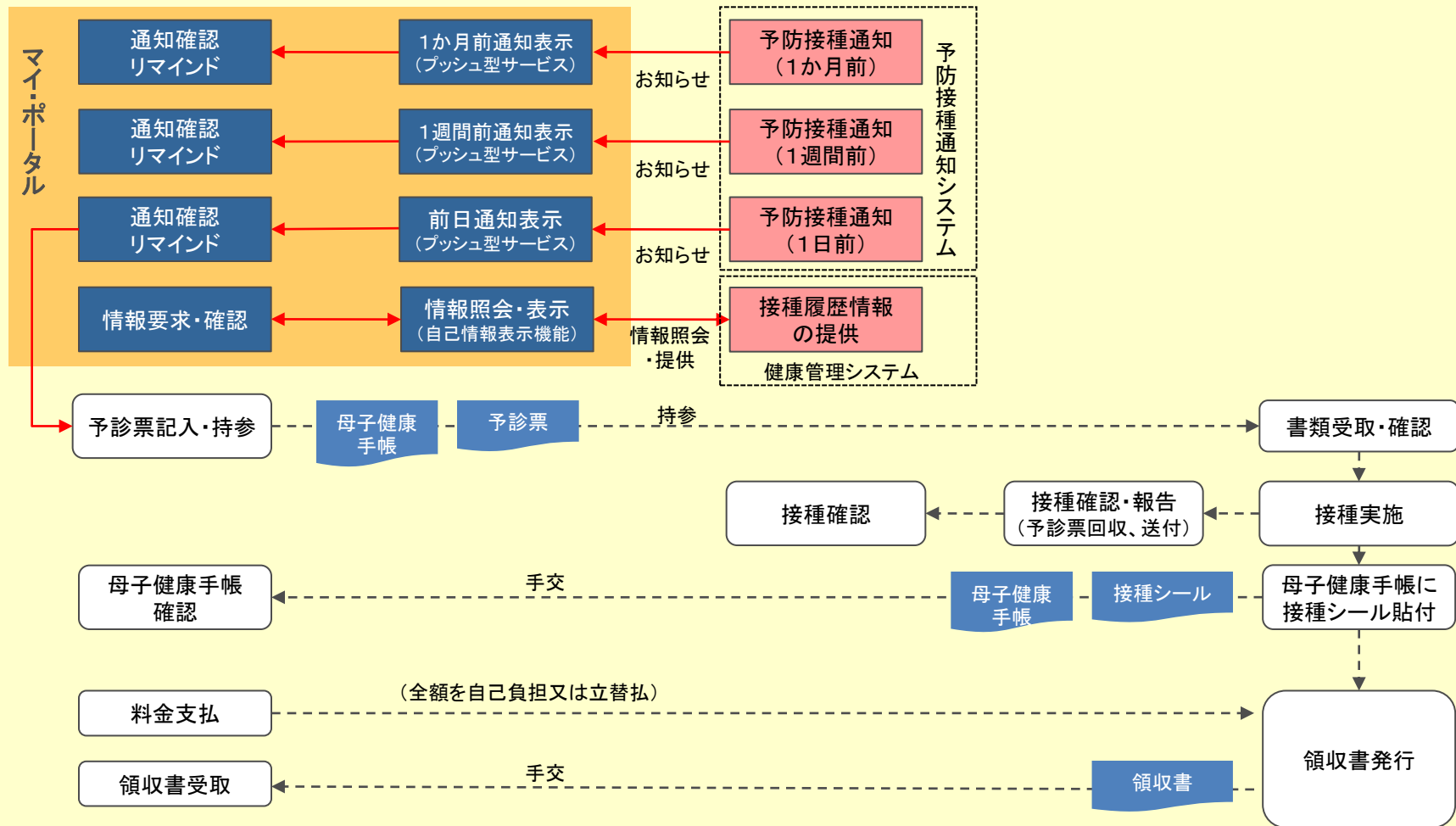
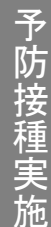


里帰り出産した後、里帰り先で
予防接種を受ける場合

居住地
地方公共団体

里帰リ先
地方公共団体

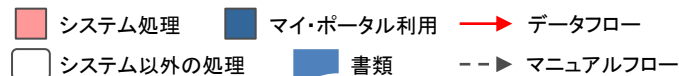
指定医療機関



4.7. 運用開始時(業務フロー③)

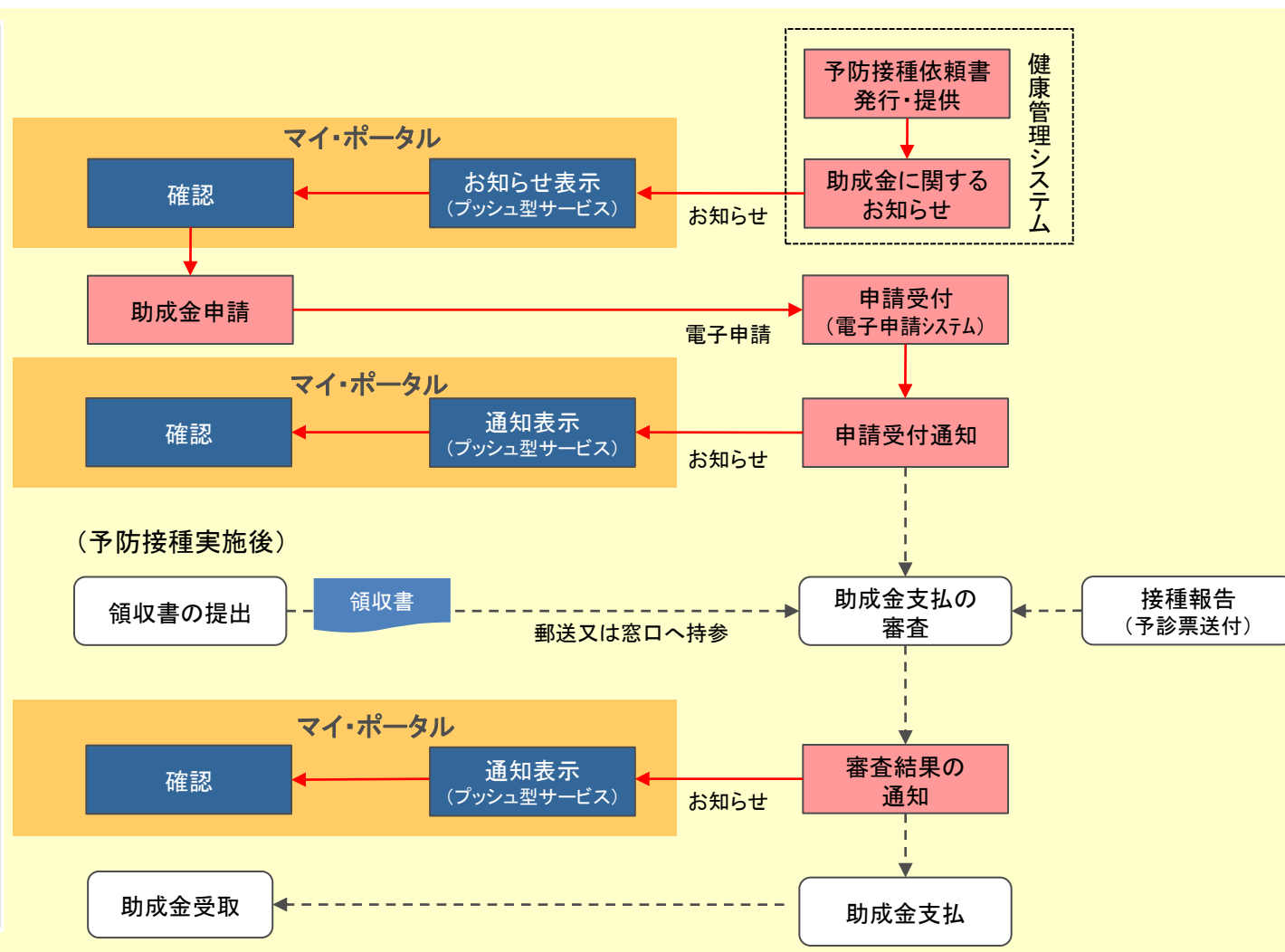


乳幼児の保護者

里帰り出産した後、里帰り先で
予防接種を受ける場合居住地
地方公共団体里帰り先
地方公共団体

指定医療機関

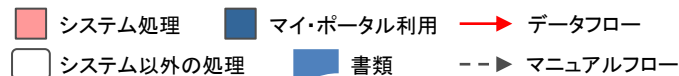
助成金申請／結果通知



4.7. 運用開始時(業務フロー④)



乳幼児の保護者

里帰り出産した後、里帰り先で
予防接種を受ける場合居住地
地方公共団体医療保険者／
居住地地方公共団体

他機関

マイ・ポータル

お知らせ確認

居住地地方公共団体から提供され予
防接種案内、個別リマインド通知に制
度の案内を掲載予防接種健康被
害報告及び救済
措置給付の申請

申請書

窓口手続

申請受付

情報照会／審査

情報照会の回答

進達・通知

進達
通知

審査

(※)

マイ・ポータル

確認

通知表示
(プッシュ型サービス)情報提供等
記録開示要求情報提供等
記録開示

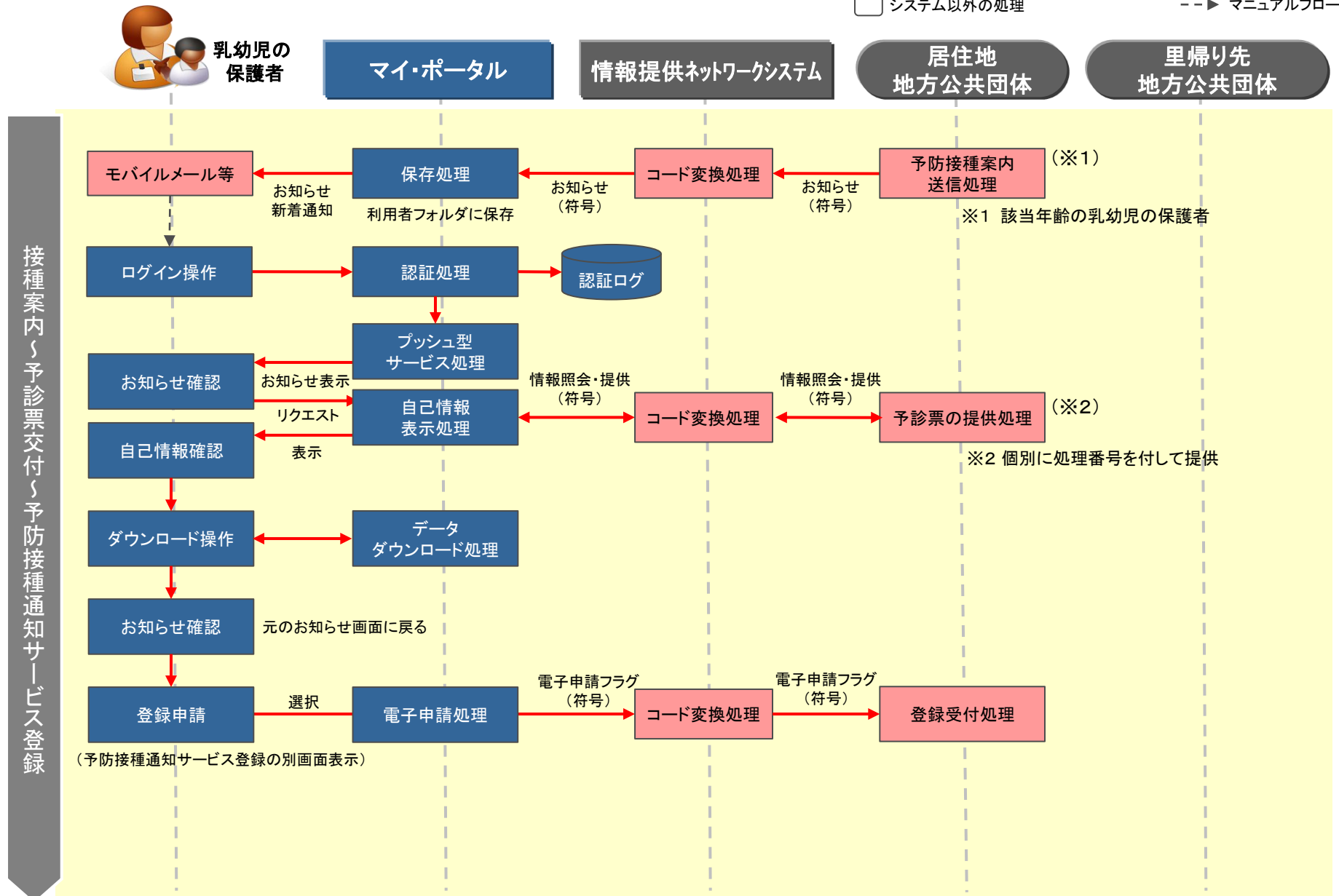
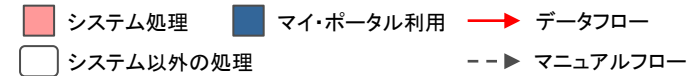
審査結果通知

お知らせ

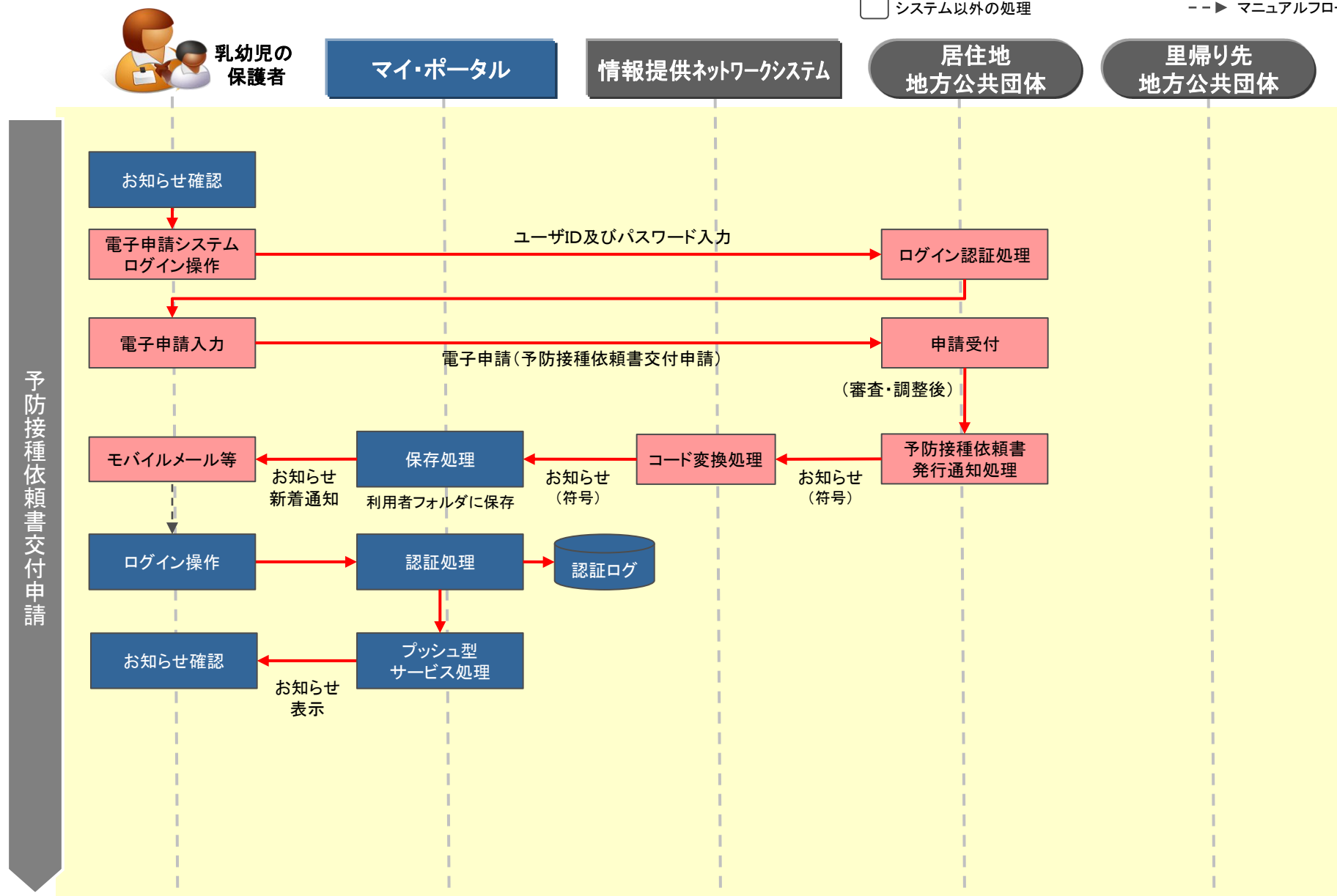
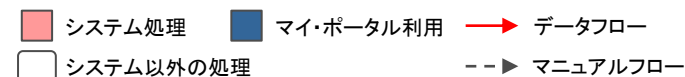
※以下の進達等の流れは省略
都道府県
↓進達
厚生労働省
↓諮問
疾病・障害認定審査会
<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2010/06/dl/s0623-17j.pdf>

予防接種後の健康被害(障害・死亡等)があった場合の手続

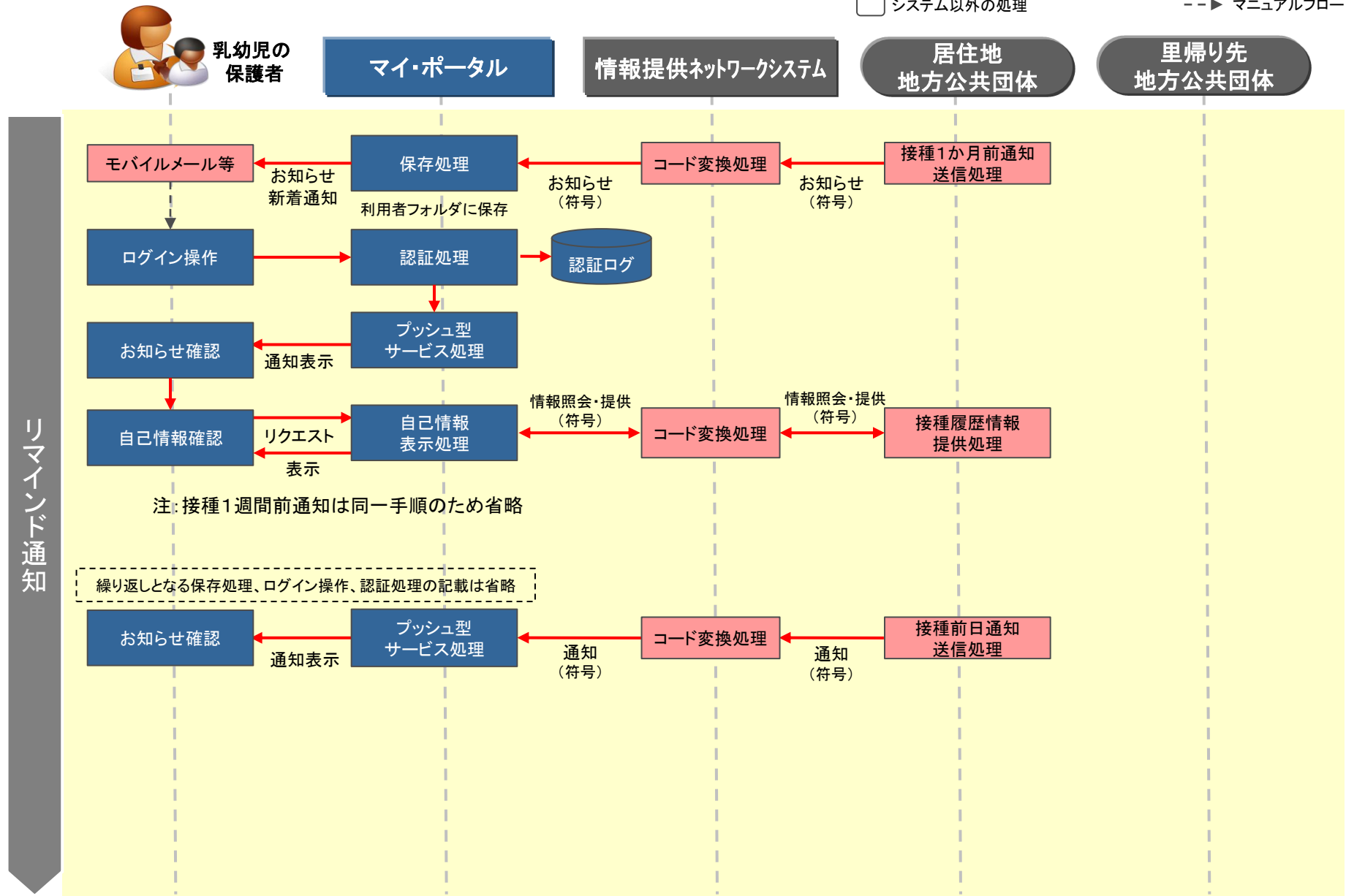
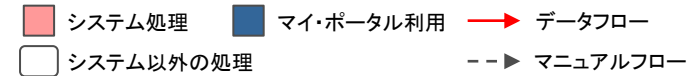
4.8. 運用開始時(シーケンス①)



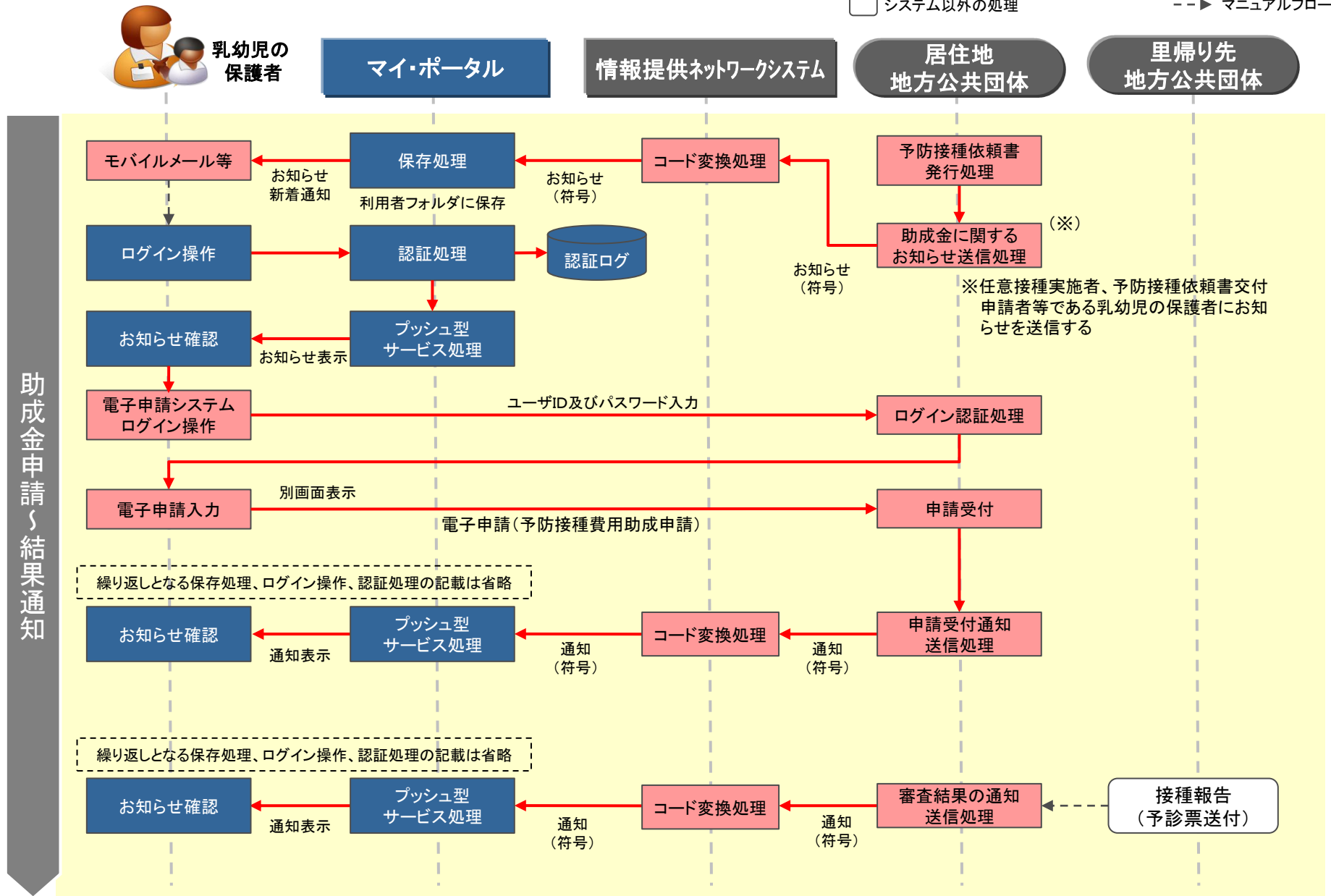
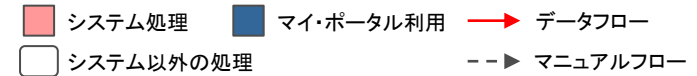
4.8. 運用開始時(シーケンス②)



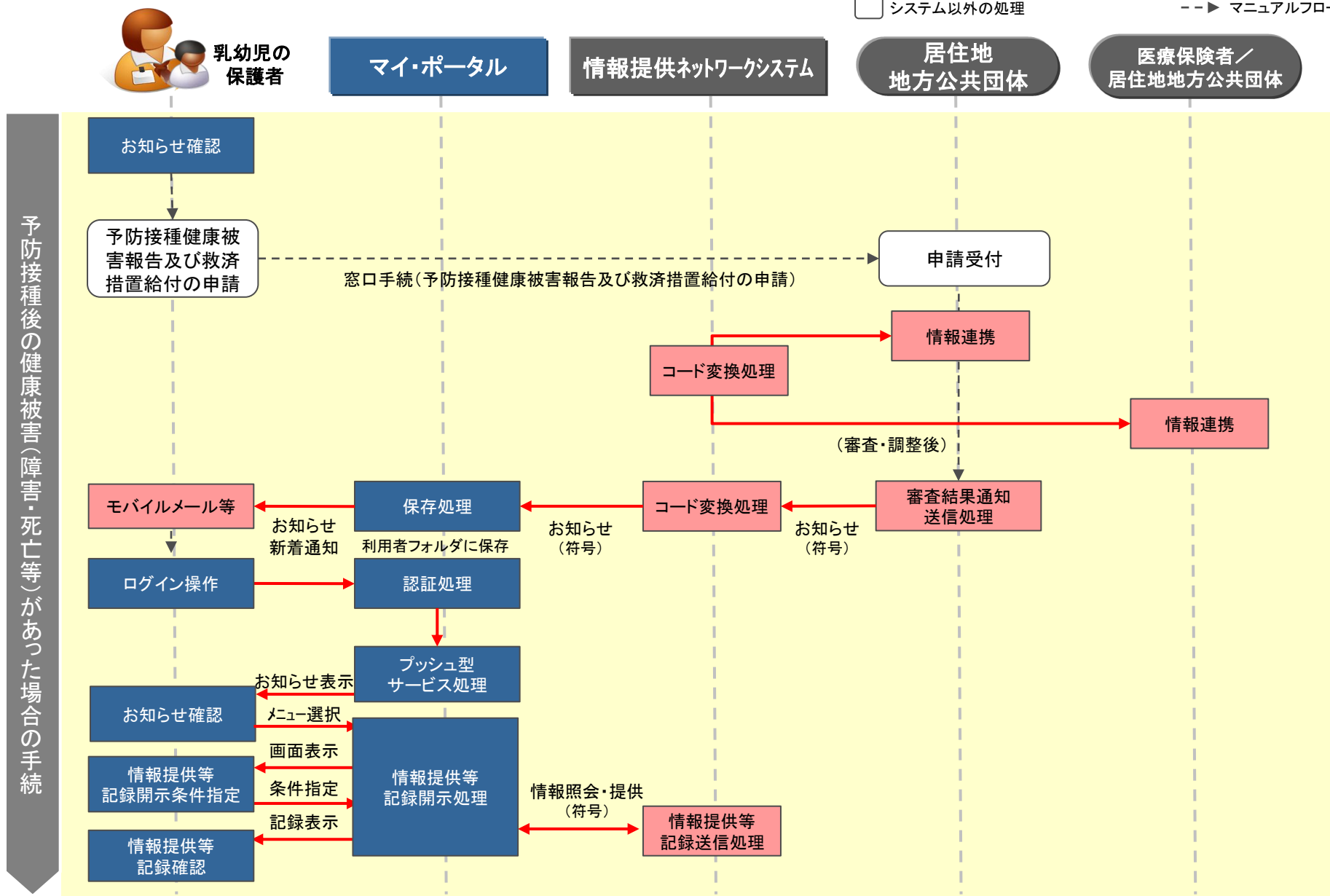
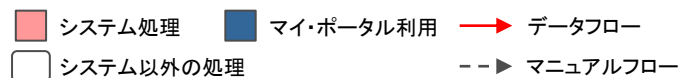
4.8. 運用開始時(シーケンス③)



4.8. 運用開始時(シーケンス④)

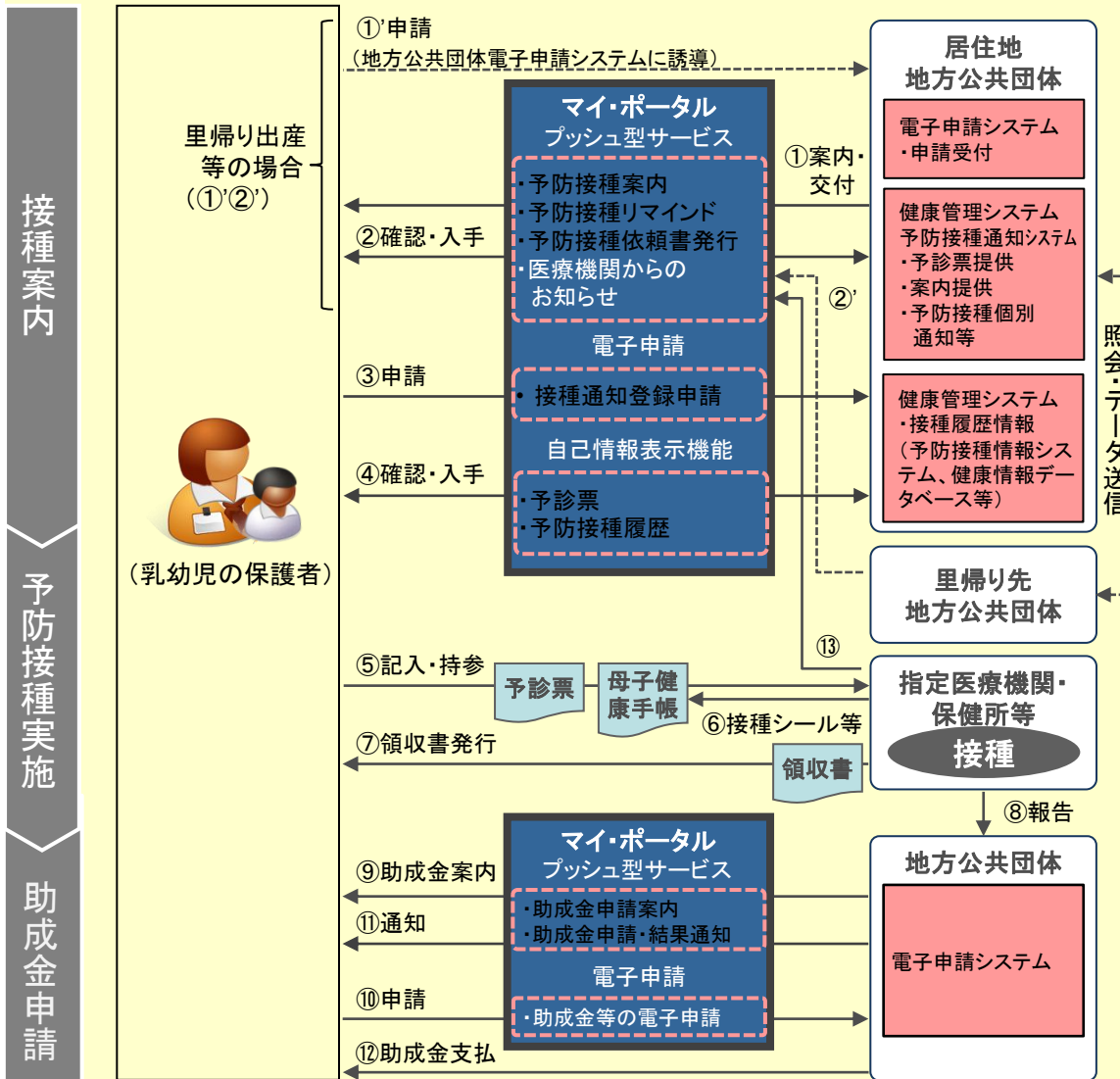


4.8. 運用開始時(シーケンス⑤)



4.9. サービスの将来像

民間との連携開始時



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----▶ オプションのフロー
■ システム ■ 書類 —▶ フロー(サービスの流れ)

【概要】

居住地の地方公共団体と里帰り先の地方公共団体の間で予防接種に関する情報がやりとりされ、里帰り出産の場合の予防接種手続の負担がさらに軽減される。

- ①② 乳幼児(保護者)に対し、マイ・ポータルを通じて予防接種案内、予診票、各接種ごとのリマインド通知(希望者は事前に登録申請)をプッシュ型サービスで提供する。予診票については自己情報表示として確認・入手する。
- ③ マイ・ポータルから接種通知登録申請を行う。
- ④ 乳幼児の保護者は、地方公共団体システムで管理されている接種履歴情報を必要時に自己情報表示機能で確認できる。
- ⑤～⑧ 乳幼児の保護者はダウンロードした予診票を印刷して記入し、母子健康手帳とともに指定医療機関・保健所等に持参して、予防接種を受ける。(予防接種後の地方公共団体への接種報告までは、運用開始時と同じ。)
- ⑨⑩ 任意接種の場合、マイ・ポータルからの案内により、予防接種後にマイ・ポータルから地方公共団体電子申請システムへの助成金の申請を行う。
- ⑪⑫ 申請結果等の通知についてはプッシュ型サービスで提供され、申請が認定されれば助成金が支払われる。
- ⑬ 予防接種を受けた医療機関から、次の予防接種の案内等の情報がマイ・ポータルにプッシュ型サービスで届く。

里帰り出産等の場合

- ①'②' 里帰り先地方公共団体への接種依頼を地方公共団体電子申請システムで電子申請し、居住地地方公共団体が認めた場合には、居住地地方公共団体と里帰り先地方公共団体との間で情報がやりとりされ、里帰り先地方公共団体から予診票がマイ・ポータルに届く。

※マイ・ポータルの点線枠内：
白文字は民間との連携開始時に提供が想定されるサービス
(黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス)

4.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	民間との連携開始時
1	<p>予防接種の周知・理解</p> <p>(地方公共団体、乳幼児の保護者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予防接種の制度、手続等が頻繁に変更される。 ・ 周知方法が限られ、乳幼児の保護者の十分な理解や意識付けを行うことができない。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マイ・ポータルに予防接種案内や関連情報をプッシュ型サービスで提供することにより、十分な案内や情報を乳幼児の保護者に提供することができる。 ・ 情報提供が随時可能なため、乳幼児の保護者の意識付けや理解を促進できる。 	—
2	<p>居住地以外の地方公共団体での予防接種手続</p> <p>(里帰り出産者等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔地の里帰り出産等の場合、居住地地方公共団体との連絡がとりにくく、案内が不十分になりやすい。 	<p>プッシュ型サービス 自己情報表示機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マイ・ポータルに予防接種案内をプッシュ型サービスで提供することにより、遠隔地においても十分な案内や情報を得られる。 ・ 予防接種依頼書をマイ・ポータルにプッシュ型サービスで提供、予診票を自己情報表示機能で提供することにより、予防接種手続の負担を軽減する。 	<p>電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 居住地地方公共団体と里帰り先地方公共団体の間で予防接種に関する情報をやりとりすることにより、遠隔地での予防接種手続の負担をさらに軽減する。
3	<p>予防接種管理の負担</p> <p>(地方公共団体、乳幼児の保護者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予防接種管理が乳幼児の保護者に任されている。 ・ 予防接種自体が複雑化し、スケジュール管理等の乳幼児の保護者の負担が増大している。 	<p>プッシュ型サービス 自己情報表示機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予防接種時期の1か月前、1週間前、直前のタイミングで個別に予防接種案内をマイ・ポータルにプッシュ型サービスで通知することにより、接種忘れ等を防ぐ。 ・ 自己情報表示機能で予防接種履歴を確認することができるため、管理が容易になる。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療機関からマイ・ポータルに随時プッシュ型サービスで情報提供を行うことにより、個々の状況に応じた予防接種の案内をよりの確に行うことができる。

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータル※の最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添5

ユースケース 5： 年金に関する確認と各種手続

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

5.1. 基本的な認識と想定



公的年金の加入者、受給者

ユースケースにおける利用者像

ユースケース対象者	公的年金の加入者、受給者
対象者の規模	公的年金加入者 6,775万人 公的年金受給者 3,867万人[重複のない実受給者数]（平成23年度末、厚生労働省）（※1）
マイ・ポータル想定利用者	公的年金の加入者、受給者（本人）
想定利用者の性別・年齢（※2）	男女 20歳以上の全年齢層（一部20歳未満も含む）
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 国民年金、厚生年金、各共済年金をユースケースの対象とする。 一定の障害状態の人は障害年金（障害基礎年金、障害厚生年金等）の対象となる。

制度と手続の現状

- 20歳になると、すべての国民が国民年金への加入を義務付けられ、地方公共団体の国民年金窓口で加入手続を行う。厚生年金等については事業主等が手続を行う。
- 国民年金や厚生年金に加入している期間は、日本年金機構からねんきん定期便が送付され、年金加入状況等の確認ができる。また、同様の情報確認はねんきんネットでもできる。
- 年金受給開始前に、日本年金機構から年金請求書が送付され、必要な添付書類とともに年金事務所に提出すると、年金の給付が開始される。

ユースケースの想定（運用開始時）

- 民間企業に勤務し、厚生年金等、企業年金（厚生年金基金）それぞれに加入経験がある。
- 企業年金は、途中で厚生年金基金が解散したため、厚生年金基金ではなく企業年金連合会から支給を受ける。
- 配偶者はパートで働いているが、被扶養者である。

※1 出典：平成23年度「厚生年金保険・国民年金事業の概況」（厚生労働省ホームページ）<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002quvo-att/2r9852000002quze.pdf>

※2 「性別」、「年齢」等により、年金額等が異なる場合がある。

5.2. 現状のサービス

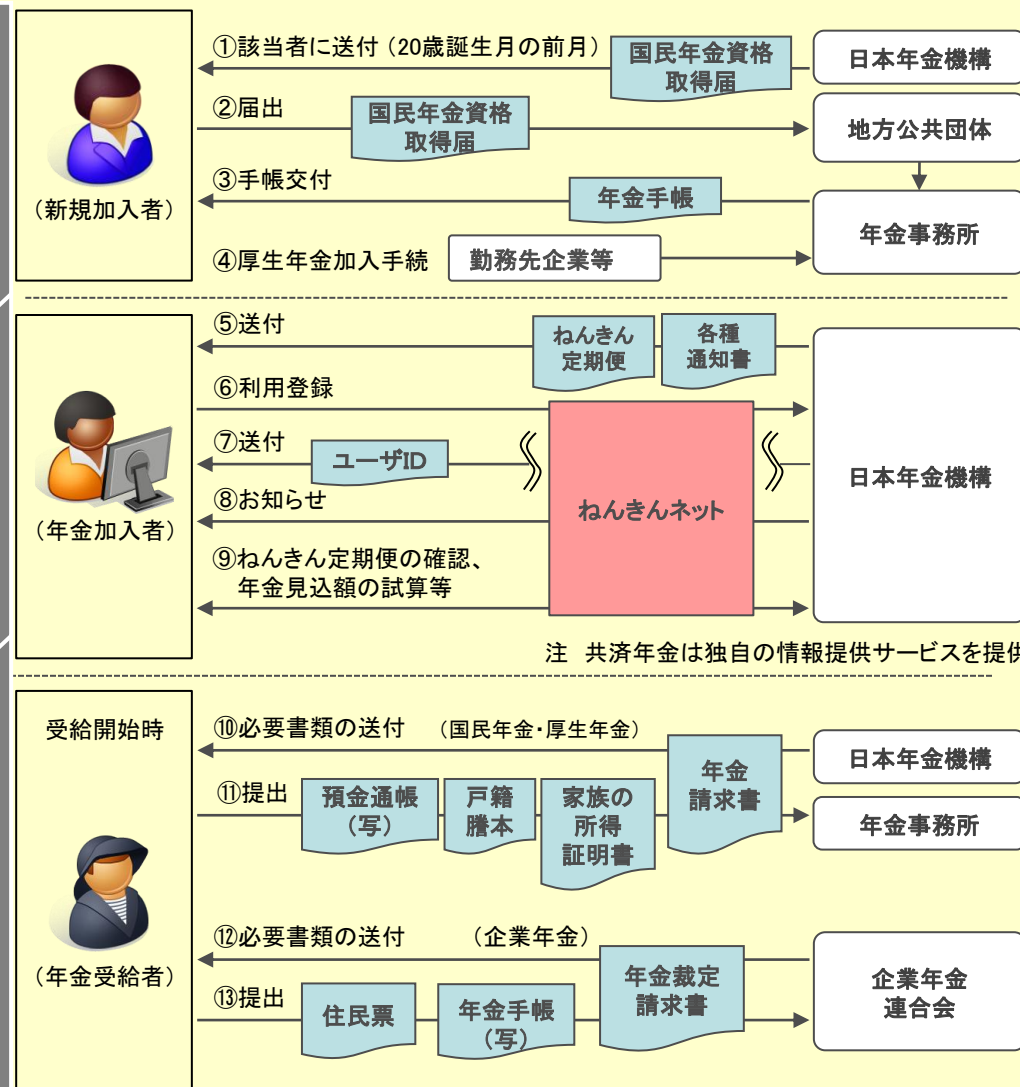
現状

国民年金加入

年金に関する確認

年金の受給（併給の場合）

□ 関係機関 ---> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 → フロー（サービスの流れ）



【概要】

国民年金加入後は、ねんきん定期便とねんきんネットの利用により情報提供が行われる。

①～③ 20歳誕生月の前月に日本年金機構から送付される「国民年金資格取得届」に必要事項を明記し地方公共団体経由で年金事務所に提出すると年金手帳が交付される。

④ 厚生年金等については事業主等が手続を行う。

⑤ ねんきん定期便等、様々な各種通知書が日本年金機構から郵送で届く。

⑥⑦ 希望者はねんきんネットの利用登録を行うと、ユーザIDが郵送される。

⑧⑨ ねんきんネットでは、ねんきん定期便のお知らせがプッシュ型サービスで指定メールアドレスに届くほか、電子版ねんきん定期便の内容確認、年金見込額の試算等ができる。

⑩⑪ 年金受給年齢に達する直前に、日本年金機構から年金請求書が送付される。必要事項を記入し、必要添付書類とともに年金事務所へ提出する。

⑫⑬ 厚生年金基金（企業年金）に加入していた場合、企業年金連合会等に年金裁定請求書を送付し、支給開始の裁定を受ける。

注：年金業務においては社会保険労務士が本人からの委託に基づき、代理人として手続を行う場合がある。

【関係する主な情報システム】

- ・ 社会保険オンラインシステム（記録管理システム、年金給付システム、基礎年金番号管理システム）
- ・ ねんきんネット

5.3. 現状のサービス(業務フロー①)



年金加入者

新規加入の場合／年金の確認を行う場合

地方公共団体

日本年金機構
年金事務所

共済組合
連合会

(財)地方自治
情報センター

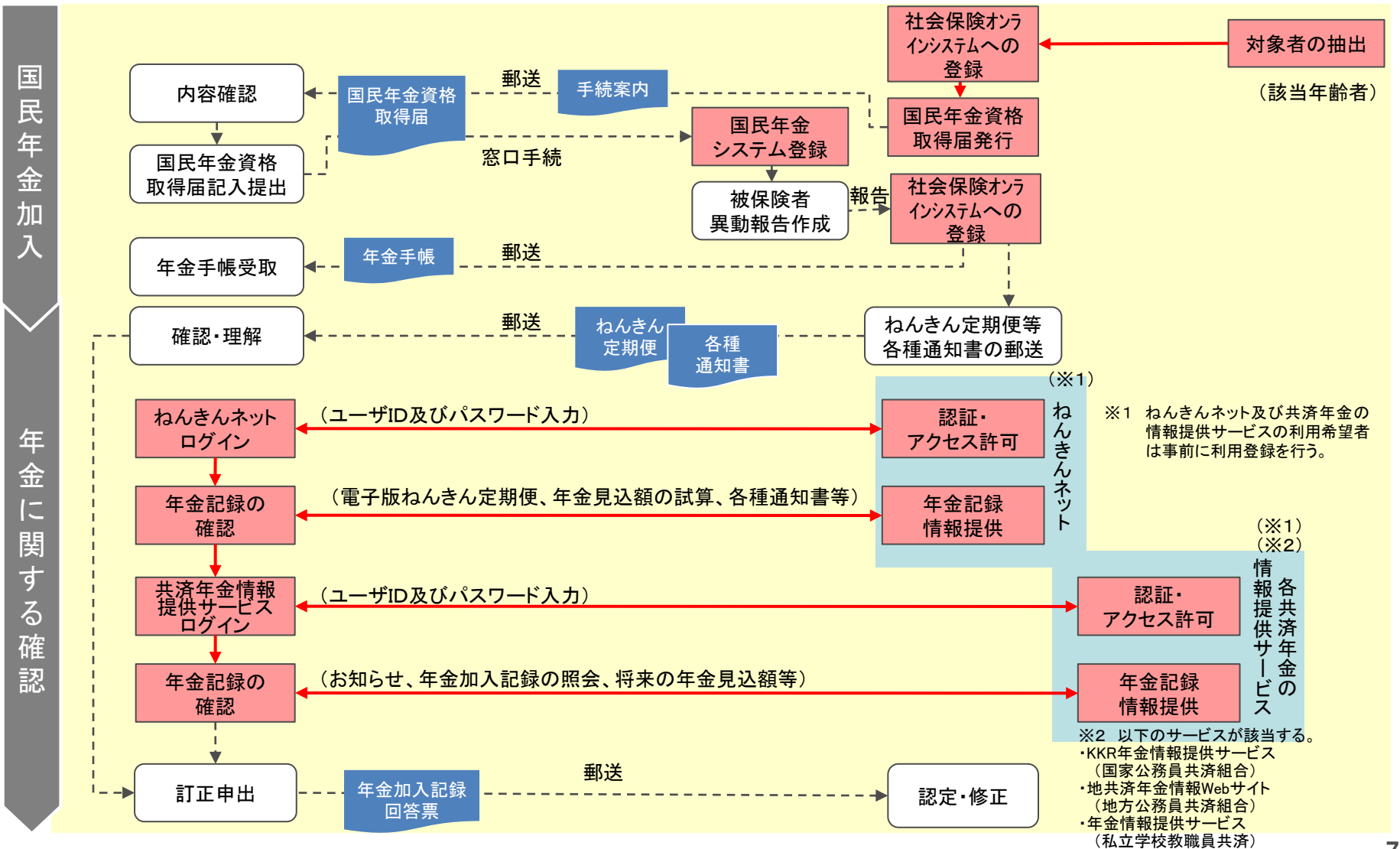
システム処理

☐ システム以外の処理

書類

→ データフロー

--▶ マニュアルフロー



5.3. 現状のサービス(業務フロー②)



年金受給者

企業に勤務した後、定年を迎え、新たに受給者となる場合

地方公共団体

日本年金機構
年金事務所

共済組合
連合会

企業年金
連合会

システム処理

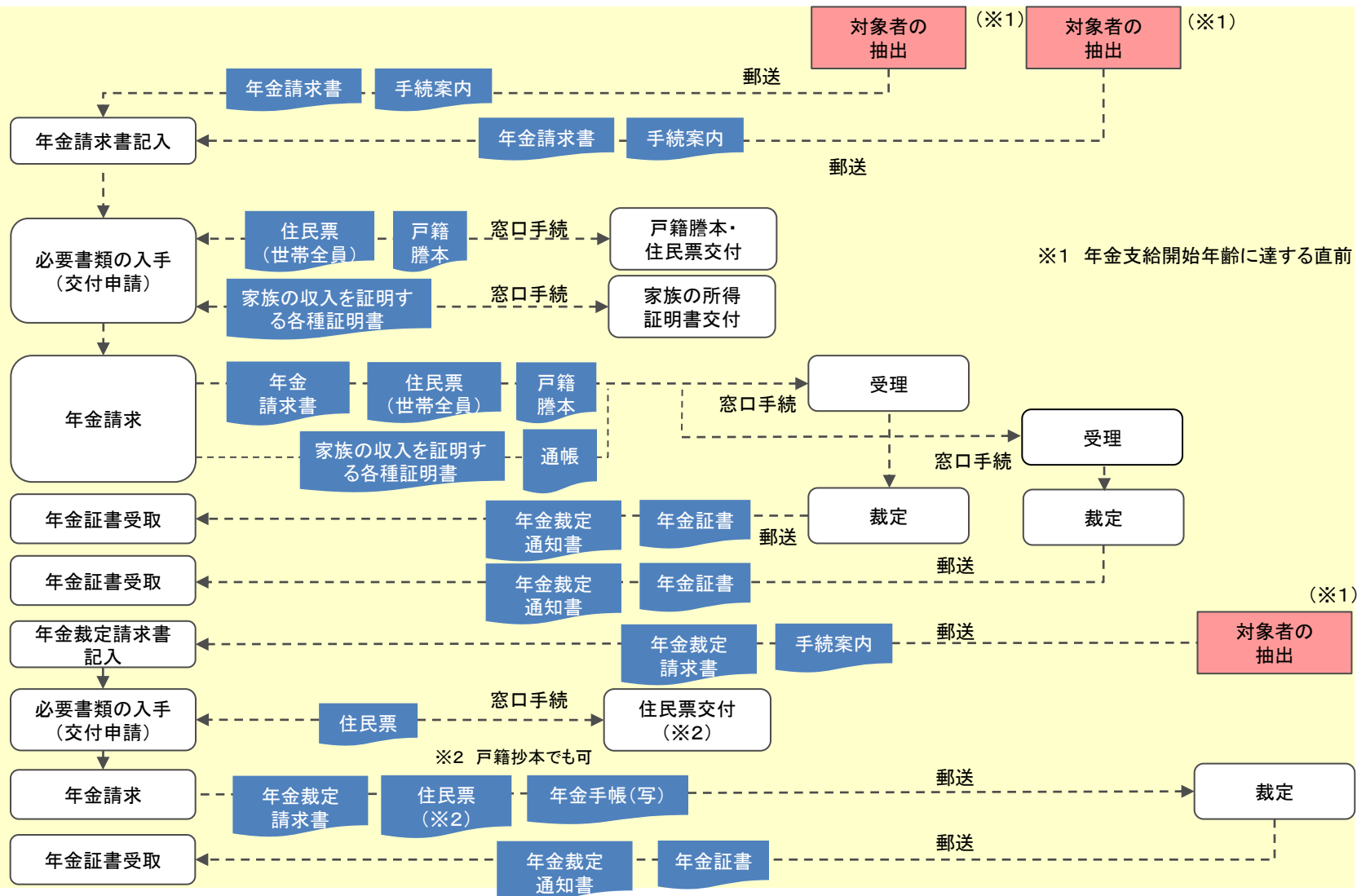
システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

年金受給開始手続



5.3. 現状のサービス(業務フロー③)



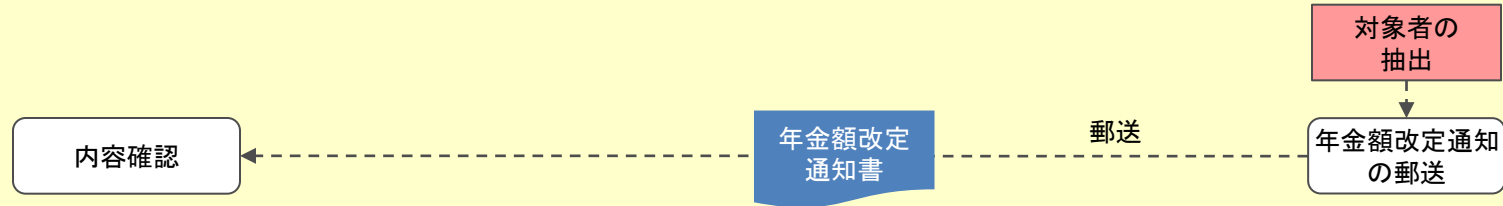
年金受給者
特例老齢農林年金の受給者

地方公共団体

日本年金機構
年金事務所

農林漁業団体
職員共済組合

年金額改定通知書等の出力(特例老齢農林年金)



5.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	住民基本台帳ネットワークシステム	居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化し、全国共通の本人確認ができるシステム	・(財)地方自治情報センター	・国 ・都道府県 ・地方公共団体	年間約4億2,700万件の本人確認情報の提供(平成23年度)(※1)	住民基本台帳法
2	国民年金システム	国民年金加入者(第1号被保険者)の情報を登録・管理するシステム	・地方公共団体	・地方公共団体 国民年金部局	第1号被保険者数1,904万人(平成23年度末現在)(※2)	国民年金法
3	社会保険オンラインシステム	国民年金・厚生年金加入者、受給者の情報を登録し、基礎年金番号や各種記録を管理するシステム	・日本年金機構	・日本年金機構 ・年金事務所	公的年金加入者6,775万人 公的年金受給者3,867万人 [重複のない実受給者数] (平成23年度末)(※2)	国民年金法、厚生年金保険法
4	ねんきんネット	国民年金・厚生年金加入者が、自分の年金記録の照会や、年金見込額の試算をオンラインで行うことができるシステム	・日本年金機構	・国民年金・厚生年金被保険者	ID発行数150万件 (平成25年2月)(※3)	国民年金法、厚生年金保険法
5	共済組合事務システム	各共済年金の加入者、受給者の情報を登録し管理するシステム	・共済組合	・共済年金加入者	共済組合の組合員数及び加入者数441万人(平成23年度末)(※2)	国家公務員共済組合法他
6	企業年金連合会年金システム	各企業年金の加入者、受給者の情報を登録し管理するシステム	・企業年金連合会	・企業年金加入者	厚生年金の被保険者数3,451万人(平成23年度末)(※2)	厚生年金保険法

※1 出典:住基ネットのメリットについて(総務省ホームページ) http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/daityo/01_merit.html

※2 出典:平成23年度「厚生年金保険・国民年金事業の概況」(厚生労働省ホームページ)

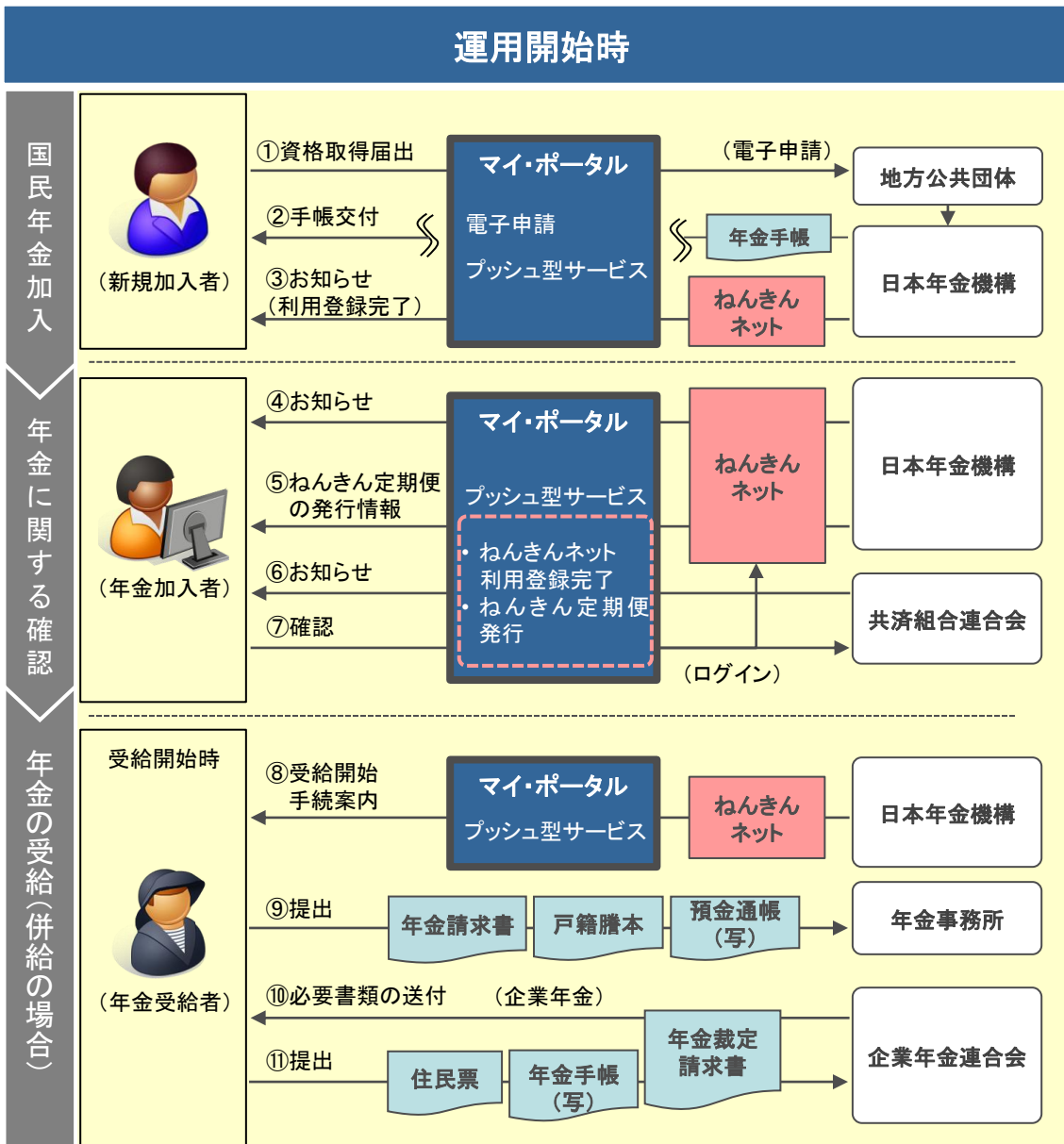
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002quvo-att/2r9852000002quze.pdf>

※3 出典:「ねんきんネット」ユーザID発行数150万件突破(日本年金機構ホームページ) <http://www.nenkin.go.jp/n/www/service/detail.jsp?id=22439>

5.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	国民年金加入の周知	<ul style="list-style-type: none"> 日本年金機構 国民年金の新規加入者（20歳になる人等） 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体広報誌への情報掲載。 地方公共団体ホームページでの情報掲載。 20歳になる人への案内等の郵送。 	<ul style="list-style-type: none"> 国民年金に加入すべきことに気付かない人もいる。 手続のため、地方公共団体の窓口に出向く必要がある。 ねんきんネットの周知が必ずしも十分とは言えず、広く浸透していない。
2	年金受給開始手続	<ul style="list-style-type: none"> 年金の新規受給者 （65歳になる人等） 	<ul style="list-style-type: none"> 年金受給開始の直前に、日本年金機構等から手続案内と年金請求書を該当者に郵送。 受給を希望する人は、年金請求書と必要書類を揃えて、それぞれの年金窓口へ提出（郵送も可。）。 	<ul style="list-style-type: none"> 受給開始手続のためにそれぞれの年金窓口に出向く必要がある。 年金の受給開始手続が複雑であり、必要な添付書類も多いため、受給者の手続負担が大きい。
3	年金の統合管理	<ul style="list-style-type: none"> 確定拠出型年金等の加入者 	<ul style="list-style-type: none"> 国民年金、厚生年金については日本年金機構がシミュレーションサービスを提供（ねんきんネット）。 複数の公的年金、私的年金まで含めた公的な管理サービス、シミュレーションはない。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業年金、私的年金と公的年金をまとめた給付シミュレーションや情報管理ができない。 自分が将来どれだけの年金を受給できるかの全体が把握できない。

5.6. サービス実現のイメージ



関係機関
 マイ・ポータル利用
 システム
 書類
 オプションのフロー
 フロー(サービスの流れ)

【概要】

ねんきんネットからのお知らせがマイ・ポータルを通じて届く。20歳になる際の国民年金の新規加入は、お知らせから遷移して電子申請で行うことができる。

- ①② マイ・ポータルから地方公共団体の電子申請システムに国民年金資格取得の電子申請を行うと年金手帳が交付される。
- ③ 資格取得申請の際に希望した人は自動的にねんきんネットに登録され、利用登録のお知らせ等がマイ・ポータルにプッシュ型サービスで届く。
- ④～⑥ ねんきんネット等からのお知らせやねんきん定期便の発行情報等がマイ・ポータルにプッシュ型サービスで届く。
- ⑦ 必要な場合は、マイ・ポータルからねんきんネット等にログインし、より詳細な情報や試算結果等を得る。

- ⑧ 年金受給開始前に、マイ・ポータルに日本年金機構から受給開始手続案内等が届く。
- ⑨ 新たに受給者となる人は、年金事務所に年金請求書その他の添付書類を持参して年金請求を行う。情報連携により入手可能な添付書類は不要とする。
- ⑩⑪ 企業年金・私的年金については、情報連携の対象外のため、年金請求の手続は現状どおり。

注：年金業務においては社会保険労務士が本人からの委託に基づき、代理人として手続を行う場合があり、これらの参画方法は今後の検討課題である。

5.7. 運用開始時(業務フロー①)



年金加入者
新規加入の場合／年金の確認を行う場合

地方公共団体

日本年金機構
年金事務所

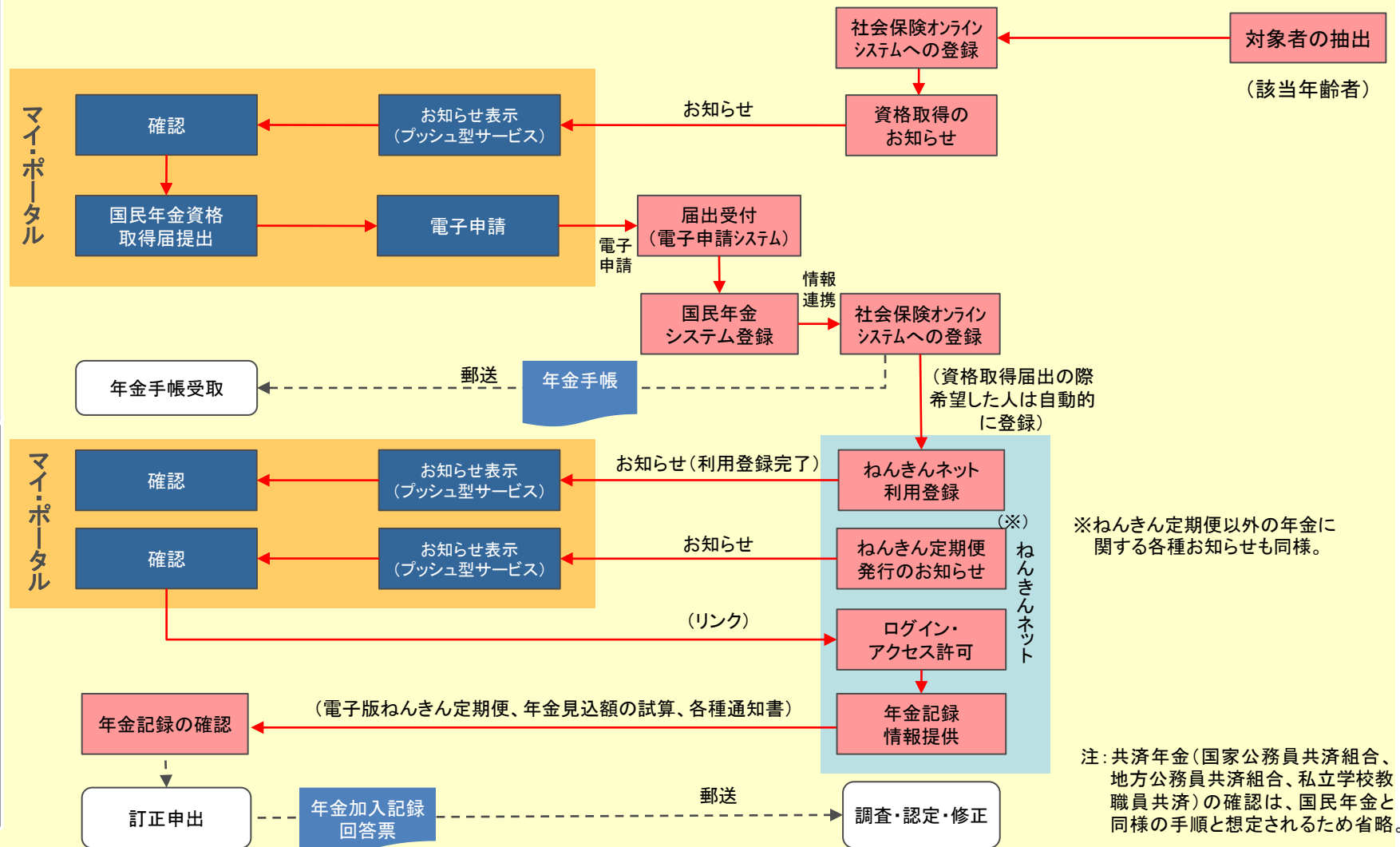
共済組合
連合会

地方公共団体
情報システム機構

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --> マニュアルフロー

国民年金加入

年金に関する確認



5.7. 運用開始時(業務フロー②)



年金受給者

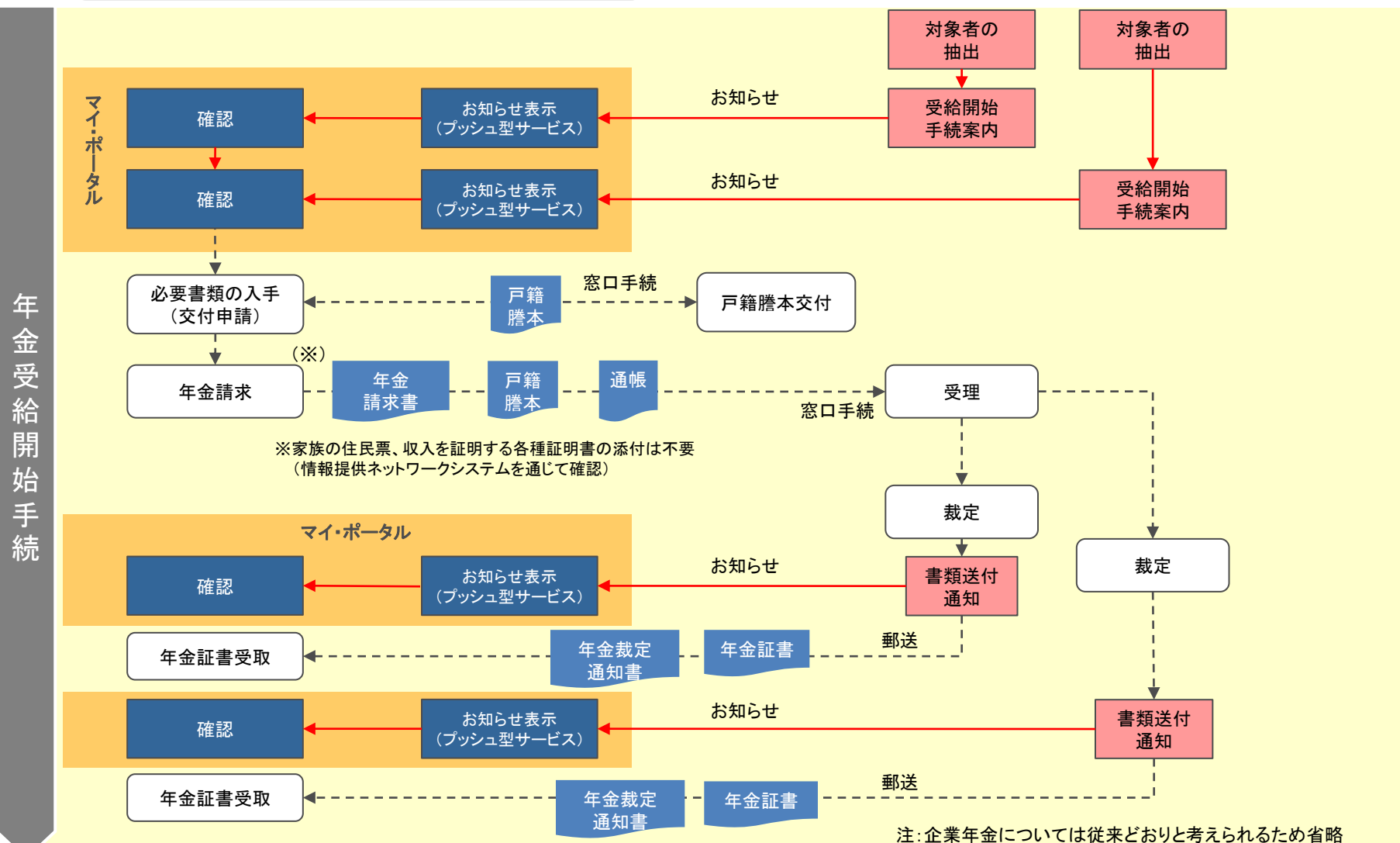
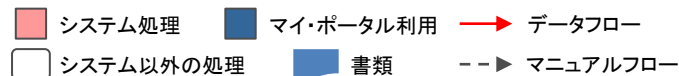
企業に勤務した後、定年を迎え、新たに受給者となる場合

地方公共団体

日本年金機構
年金事務所

共済組合
連合会

企業年金
連合会



注：企業年金については従来どおりと考えられるため省略

5.7. 運用開始時(業務フロー③)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --▶ マニュアルフロー



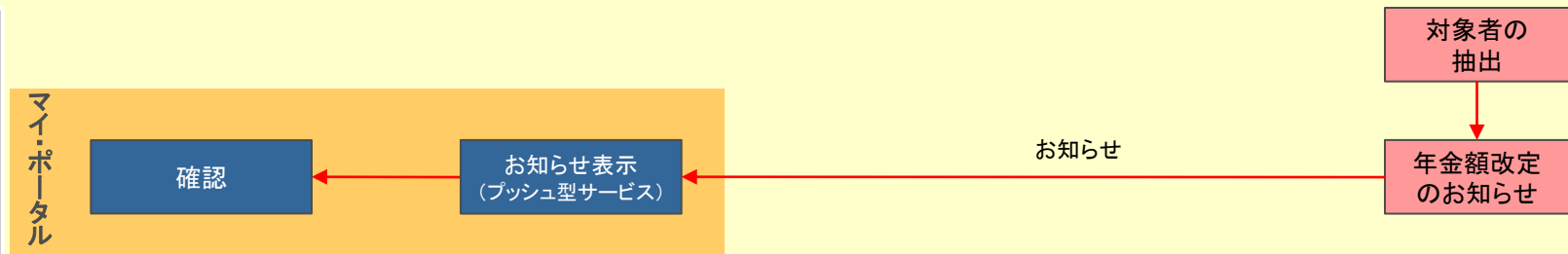
年金受給者
特例老齢農林年金の受給者

地方公共団体

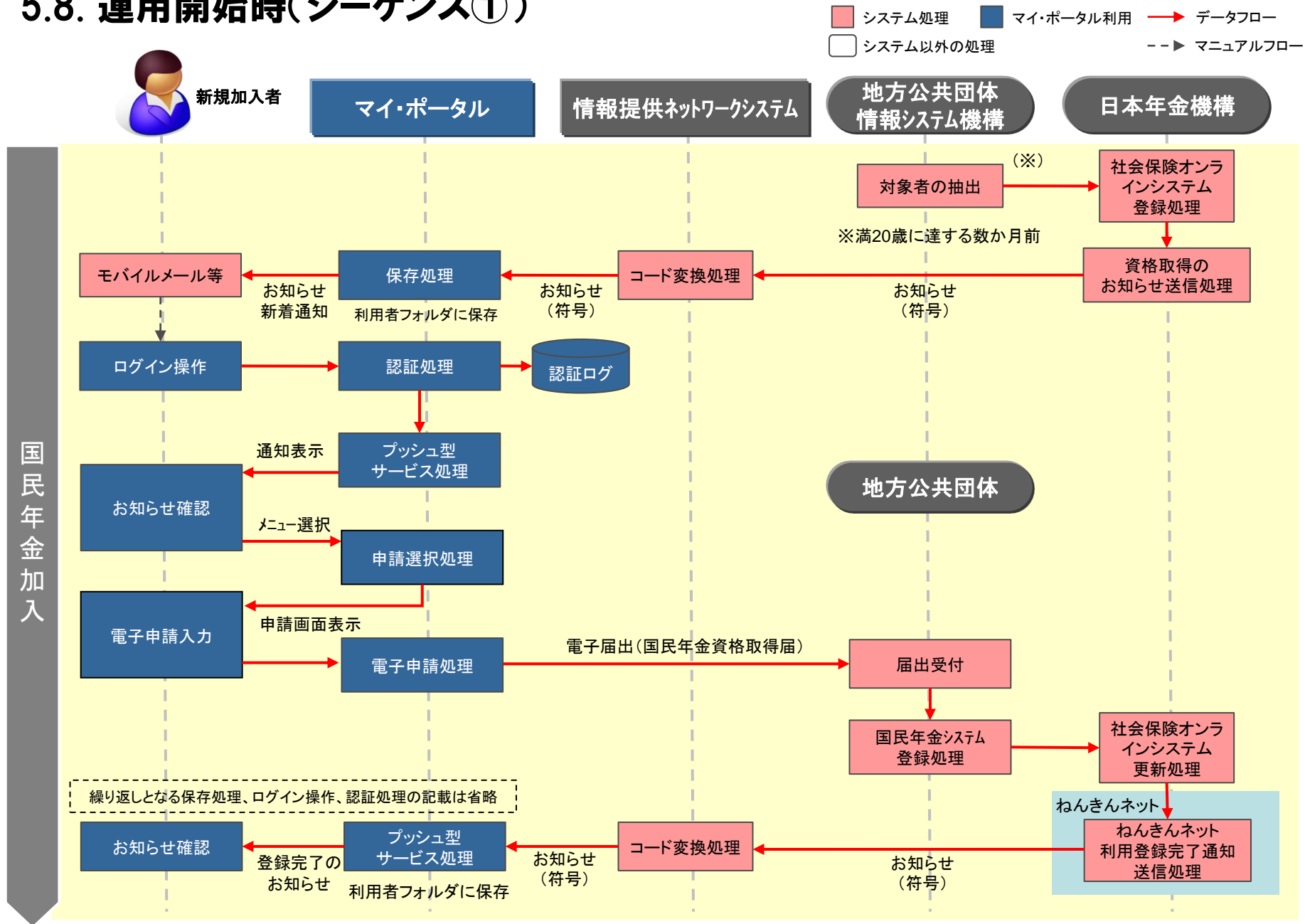
日本年金機構
年金事務所

農林漁業団体
職員共済組合

年金額改定通知書等のお知らせ(特例老齢農林年金)



5.8. 運用開始時(シーケンス①)



5.8. 運用開始時(シーケンス②)

システム処理
 マイ・ポータル利用
 → データフロー
 --> マニュアルフロー



年金加入者

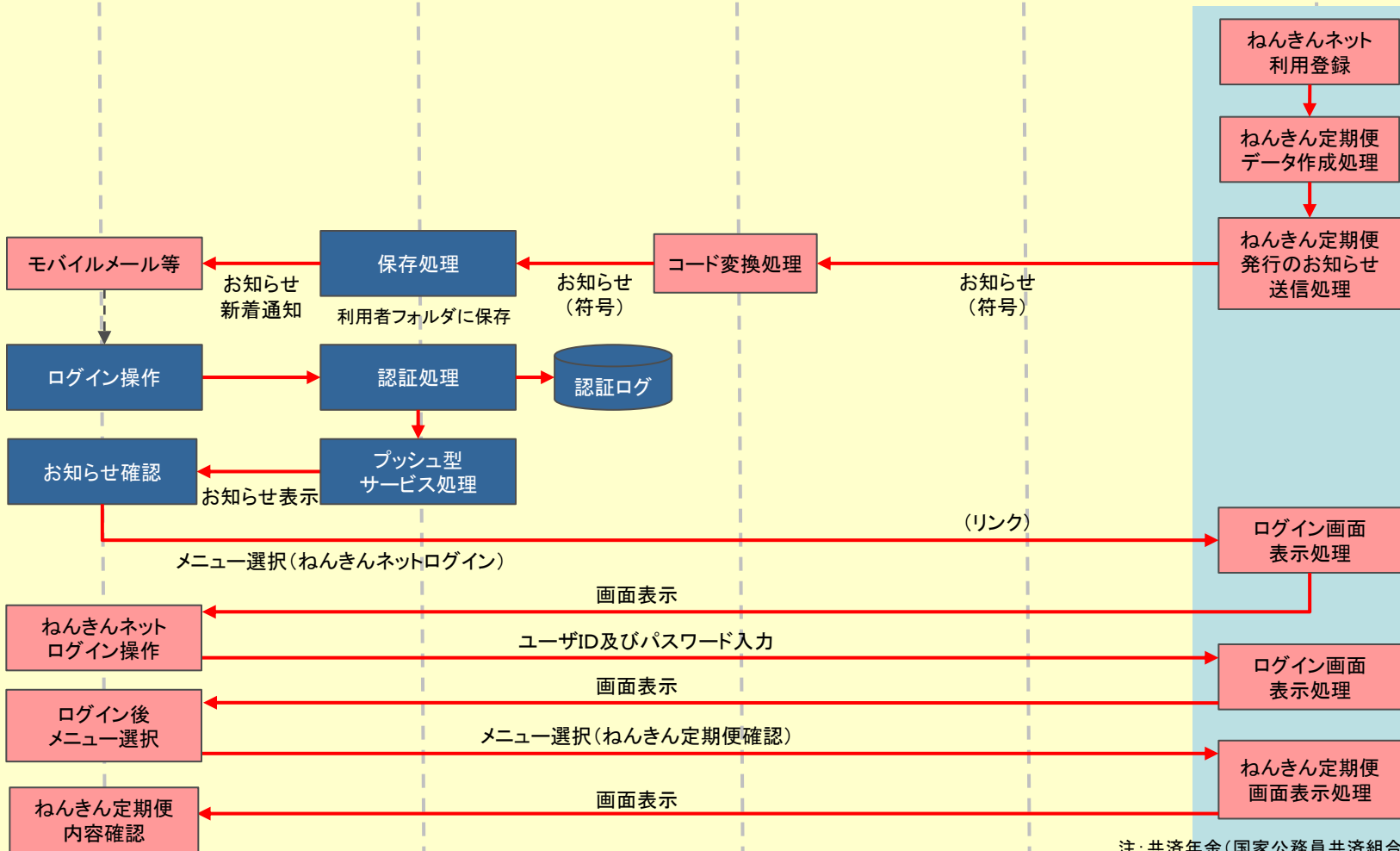
マイ・ポータル

情報提供ネットワークシステム

地方公共団体

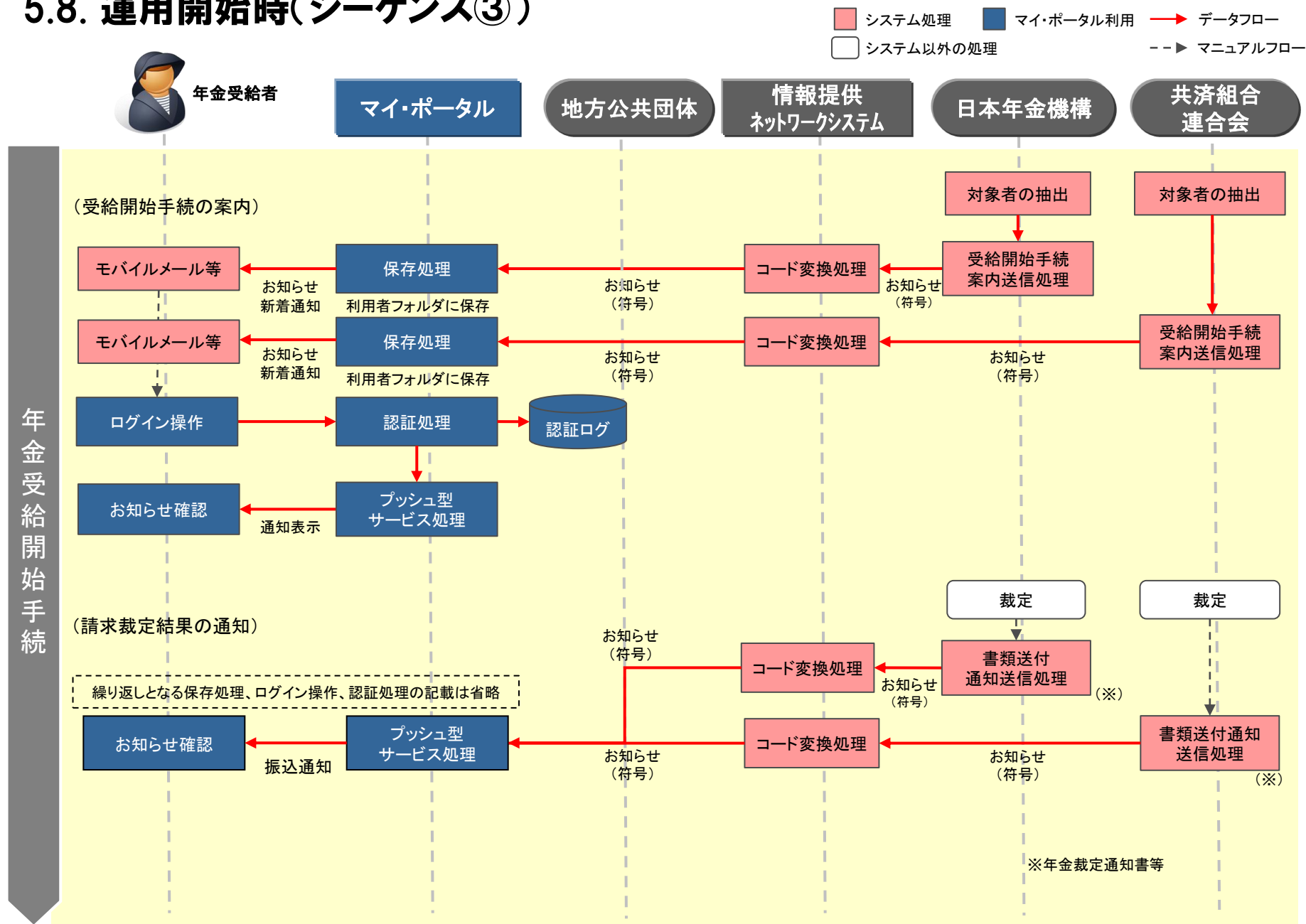
日本年金機構

年金に関する確認

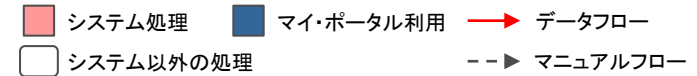


注: 共済年金(国家公務員共済組合、地方公務員共済組合、私立学校教職員共済)の確認は同様の手順と想定されるため省略。

5.8. 運用開始時(シーケンス③)



5.8. 運用開始時(シーケンス④)



年金受給者
特例老齢農林
年金の受給者

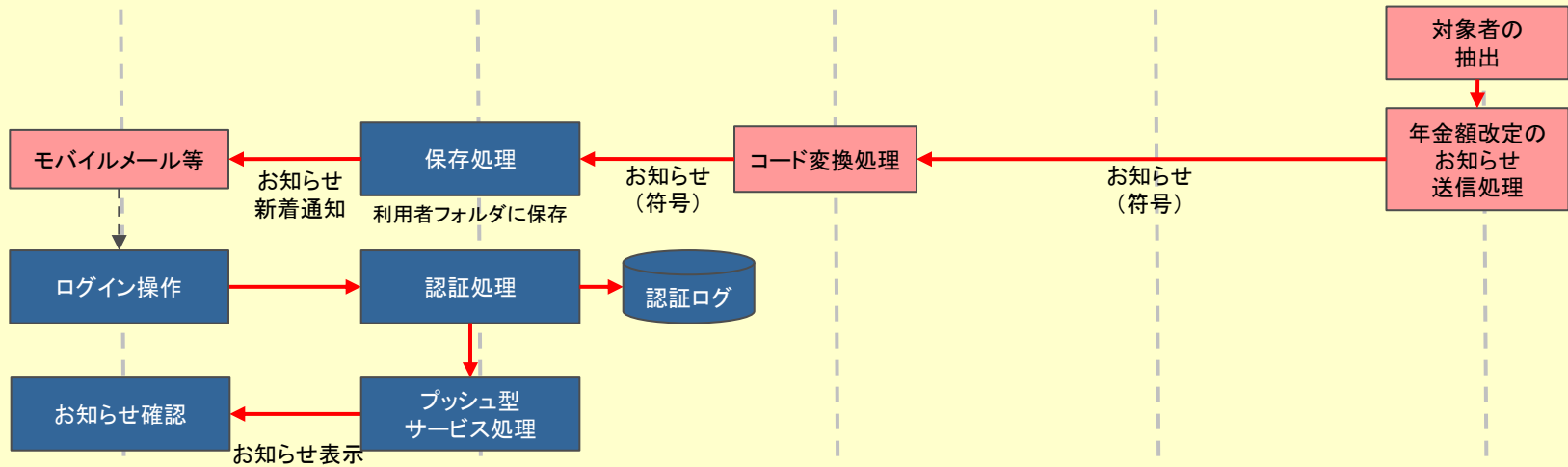
マイ・ポータル

情報提供ネットワークシステム

日本年金機構

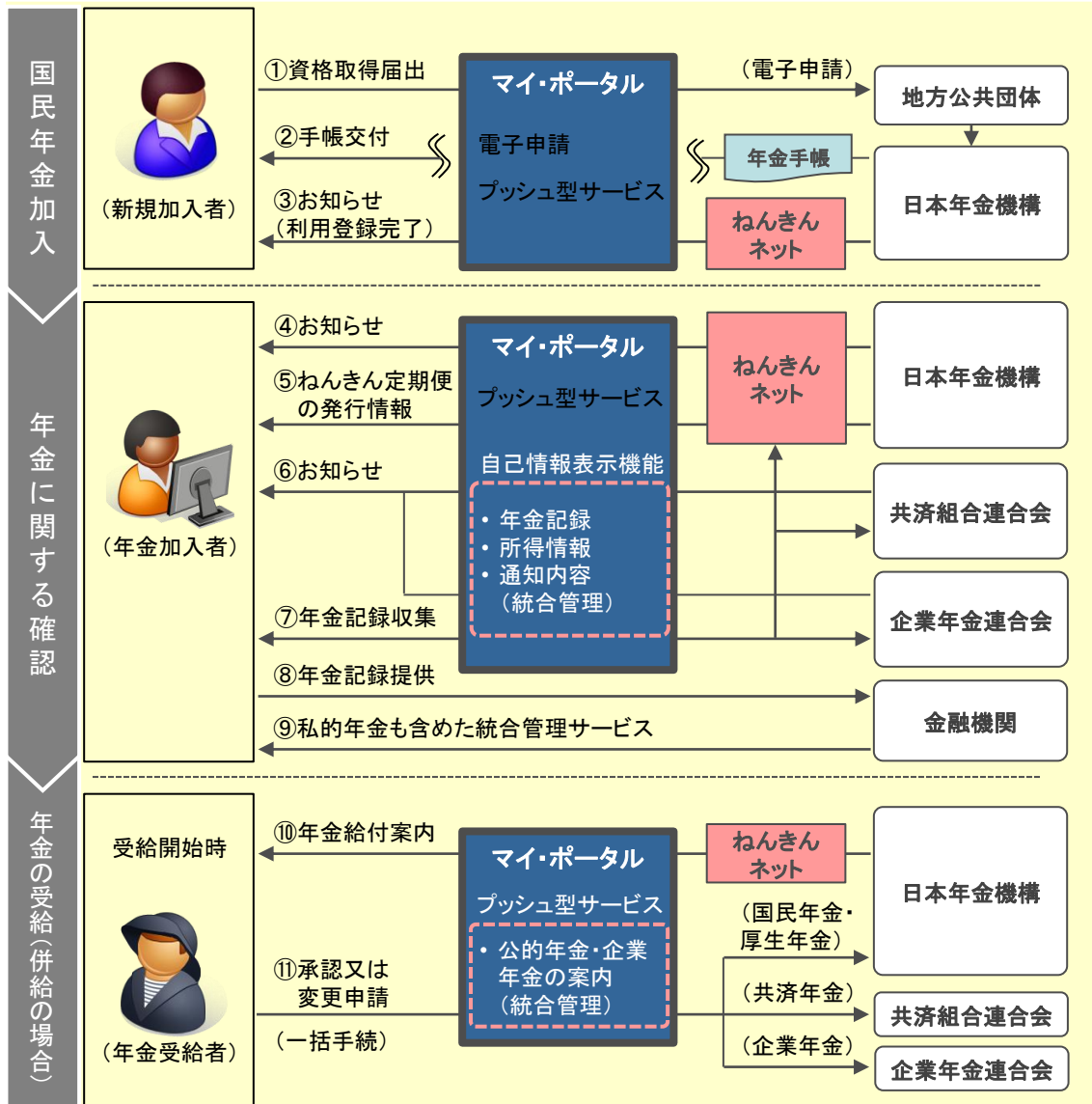
農林漁業団体
職員共済組合

年金額改定通知書等のお知らせ(特例老齢農林年金)



5.9. サービスの将来像

民間との連携開始時



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】

企業年金や確定拠出年金等の私的年金を取り扱う金融機関との情報連携により、公的年金と私的年金を一括して手続することが可能になる。

- ①～⑥ 年金加入時(①～③)とねんきん定期便の発行情報等の提供(④～⑥)は運用開始時と同じ。
- ⑦ 自己情報表示機能で、企業年金等も含めた各保険者から年金記録等入手し、利用者フォルダに一時保存する。
- ⑧ 集めた情報を本人が確認・選択し、必要な情報だけを金融機関へ提供する。
- ⑨ マイ・ポータル経由で本人から年金等の情報を取得した金融機関は、本人が加入している私的年金も含めた総合年金管理サービス(シミュレーション、保険料納付管理等)を提供する。
- ⑩ 年金受給開始時には各保険者の情報連携により、公的年金、企業年金をまとめた年金給付案内がマイ・ポータルに届く。
- ⑪ 利用者は案内書にある年金給付内容を承認する。または、受給内容の変更を申請すると、その情報が各保険者に届く。

注: 年金業務においては社会保険労務士が本人からの委託に基づき、代理人として手続を行う場合があり、これらの参画方法は今後の検討課題である。

※マイ・ポータルの点線枠内:
 白文字は民間との連携開始時に提供が想定されるサービス
 (黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス)

5.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	民間との連携開始時
1	国民年金加入の周知 (日本年金機構、国民年金の新規加入者) <ul style="list-style-type: none"> 国民年金に加入すべきことに気付かない人もいる。 国民年金資格取得届は地方公共団体の窓口に出向く必要がある。 ねんきんネットの周知が必ずしも十分とは言えず、広く浸透していない。 	プッシュ型サービス 電子申請 <ul style="list-style-type: none"> まもなく20歳になる人、退職等により国民年金加入が必要な人には、日本年金機構から各人のマイ・ポータルに年金加入案内がプッシュ型サービスで届く。 窓口に出向くことなく、新規加入の手続をマイ・ポータルから電子申請で行うことができ、希望者は直ちにねんきんネットにも登録され、各種サービスを利用できる。 	—
2	年金受給開始手続 (年金の新規受給者) <ul style="list-style-type: none"> 受給開始手続のためにそれぞれの年金窓口に出向く必要がある。 年金の受給開始手続が複雑であり、必要な添付書類も多いため、受給者の手続負担が大きい。 	プッシュ型サービス <ul style="list-style-type: none"> 事前に日本年金機構等各保険者からマイ・ポータルに年金受給開始手続の案内が届き、確実に手続が進められる。 年金請求は窓口手続だが、日本年金機構と地方公共団体の情報連携により、公的年金に関する手続の添付書類の一部が不要になる。 	(情報連携) <ul style="list-style-type: none"> 金融機関等も含めた情報連携範囲の拡大により、私的年金も含め手続時の添付書類の多くが不要になる。
3	年金の統合管理 (確定拠出型年金等の加入者) <ul style="list-style-type: none"> 企業年金、私的年金と公的年金をまとめた給付シミュレーションや情報管理ができない。 自分が将来どれだけの年金を受給できるかの全体が把握できない。 	—	自己情報表示機能 <ul style="list-style-type: none"> マイ・ポータル経由で年金・所得情報等を金融機関に提供して、公的年金と私的年金の総合管理サービスを実現し、保険料の納付管理にも対応する。

(参考) 用語の定義

用語 (本別添資料での記載)	定義
国民年金資格取得届	国民年金加入手続を行う際の申請書名である「国民年金被保険者資格取得届書」のこと。
年金請求書	年金を受けるための手続(年金請求)の際の申請書名である「年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)」のこと。
年金裁定請求書	企業年金連合会に老齢年金裁定請求を行う際の申請書名である「企業年金連合会老齢年金裁定請求書」のこと。

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル^①の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータルの最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添6

ユースケース 6： 介護に関する各種手続

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

6.1. 基本的な認識と想定



申請者とその家族

ユースケースにおける利用者像

ユースケース 対象者	要介護認定の申請者
対象者の規模	要介護(要支援)認定者数 530万人 (平成24年3月現在、福祉医療機構)(※)
マイ・ポータル 想定利用者	申請者(本人)とその家族(任意代理人)
想定利用者の 性別・年齢	男女 家族: 概ね40歳以上、申請者: 概ね65歳以上
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 申請者はIT機器の利用が難しい場合が多い。 新規申請では申請者が自分で手続を行うケース、家族が手続を行うケースに分かれる(更新申請ではケアマネージャーが代行して申請を行うケースが多い。) 手続を行う家族も高齢である場合が多い。

制度と手続の現状

- 介護保険制度に定められた手順に従って、申請者本人又は家族を含めた代理人の申請に基づき要介護認定が行われ、本人に対して居宅介護サービス計画書(以下「ケアプラン」という。)が作成され、居宅サービス、通所サービス、入所サービスが提供される。
- 介護サービス費は原則として1割が本人負担、残りが介護保険から支払われる。ただし、施設サービスの居住費、食費は全額自己負担。
- 本人の負担軽減措置として、介護サービス費や介護費・医療費の合計額が一定額を超える場合には、申請によりその差額が給付される。また、低所得者には、申請により、施設サービス費の負担限度額が設定される。これらの負担軽減措置を受けるには、各措置別に申請が必要。
- 本人・家族が負担した介護費用の一部は、確定申告により医療費控除を受けることができる(金額によっては控除を受けられない場合もある。)
- 要介護認定は、3か月～2年ごとに更新が必要で、その都度、ケアプランや介護サービス事業者との契約の見直しが行われる。

ユースケースの想定(運用開始時)

- 要介護の状態となった親について、別居している子供が介護保険の手続を行う。別居している子供が親のマイ・ポータルの任意代理人になっていると想定。
- 入所施設サービス(特別養護老人ホーム、グループホーム等)を利用する。
- 高額な介護費がかかり、本人は低所得のため、各種負担軽減措置を利用する。

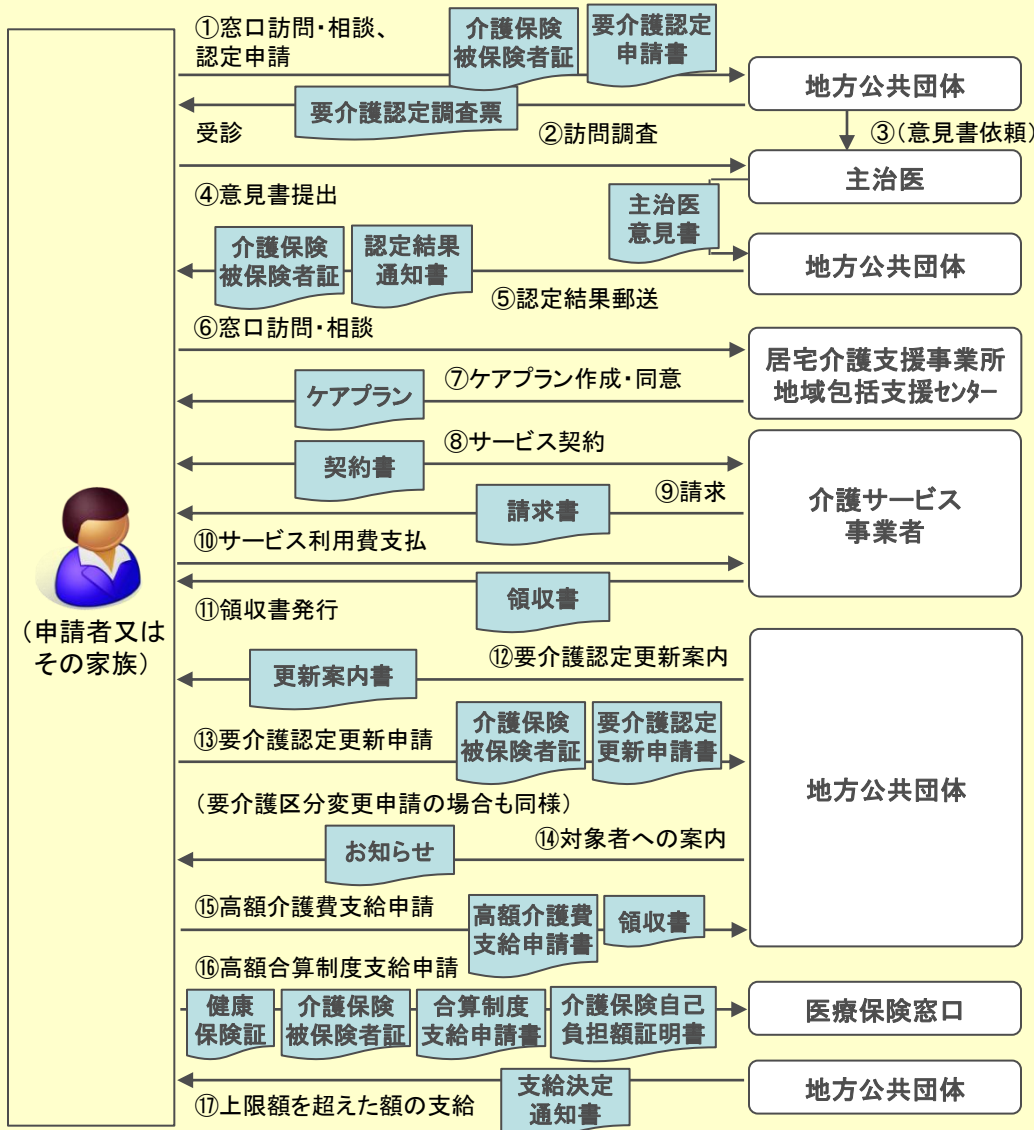
6.2. 現状のサービス(新規申請)

現状

要介護認定

介護サービス利用

負担軽減申請



関係機関

システム

オプションのフロー

書類

フロー(サービスの流れ)

【概要】

(居宅・通所サービス利用の手続をする場合の例)

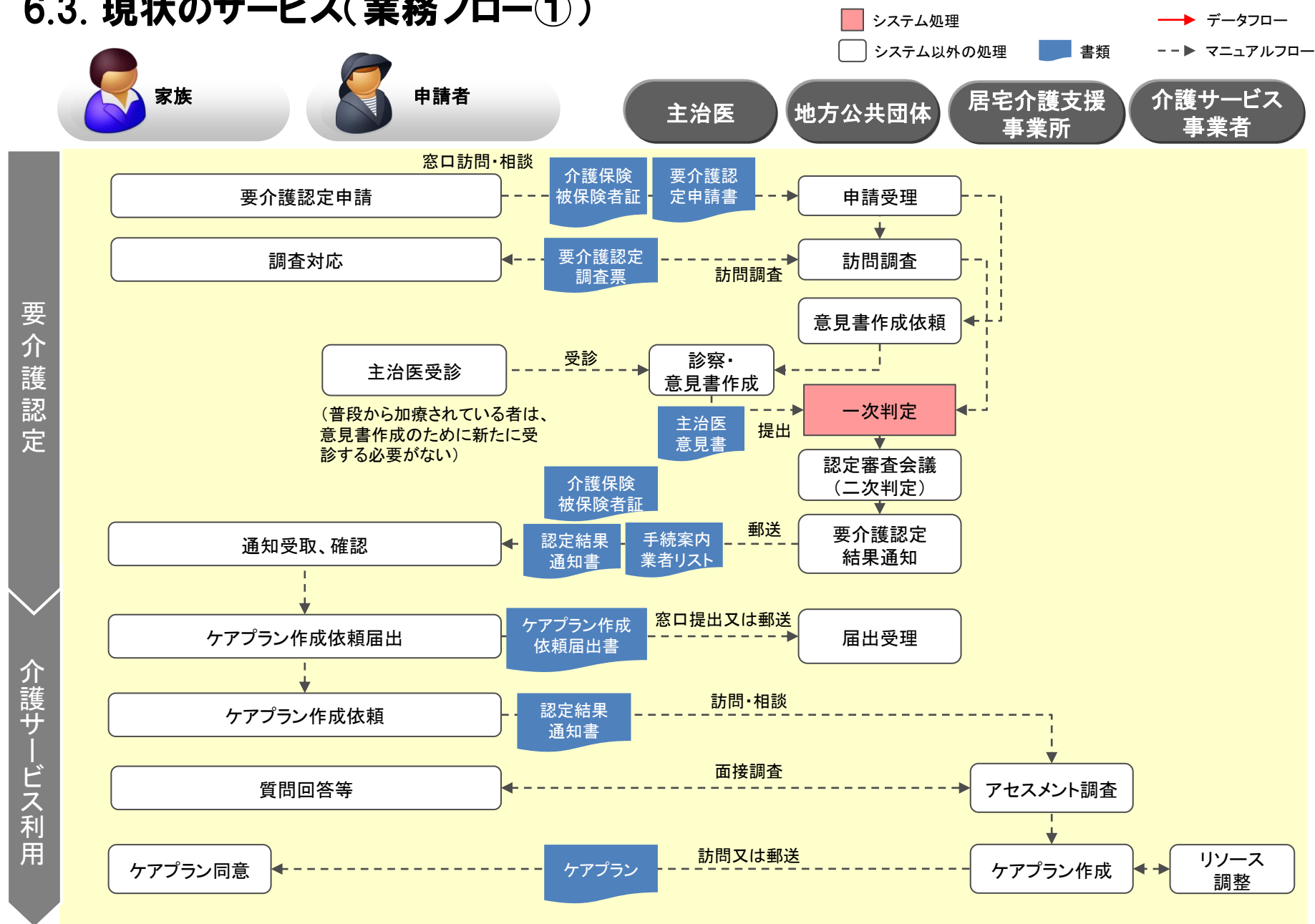
要介護認定を受ける際は、本人又は家族等が地方公共団体の窓口で相談した後に申請書を提出する。

- ① 申請者の介護保険被保険者証を地方公共団体窓口で持参し、申請書を提出する。
- ②～⑤ 地方公共団体の認定調査員が申請者本人に対し訪問調査を行う。また主治医に対しては意見書の作成を依頼する。地方公共団体では一次判定や介護認定審査会での二次判定の結果に基づいて介護区分を認定し、結果を本人(家族)に通知する。
- ⑥～⑪ サービスの利用に当たって居宅介護支援事業所等に相談する。事業者はケアプランを作り、家族の同意を得る。家族は介護サービス事業者と契約を結び、介護サービスの利用を開始し、その後、サービス利用料を支払い、領収書を受け取る。
- ⑫⑬ 3か月～1年後に、地方公共団体から要介護認定更新案内が届き、家族は更新の手続(②～⑧と同じ手続)を行う。更新申請あるいは状態の悪化等に伴う要介護区分変更申請の場合も同様に②～⑧を行う。
- ⑭～⑰ 介護サービス費、医療費との合計が高額になる場合は地方公共団体から該当者に負担軽減の案内が届く。家族は、必要な書類を揃えて地方公共団体窓口で申請を行うと、地方公共団体から自己負担額の一部が支給される。

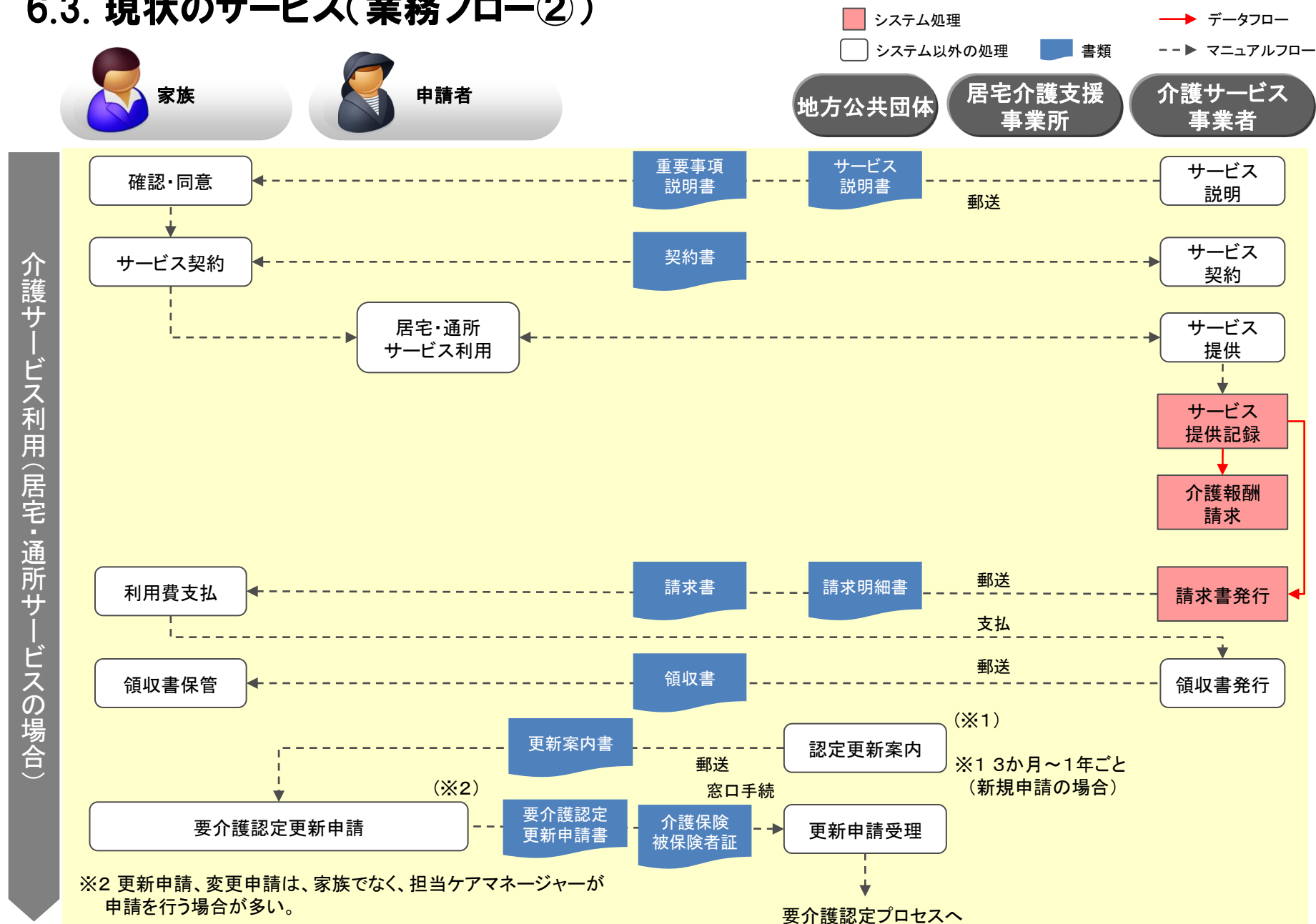
【関係する主な情報システム】

・ 介護保険システム

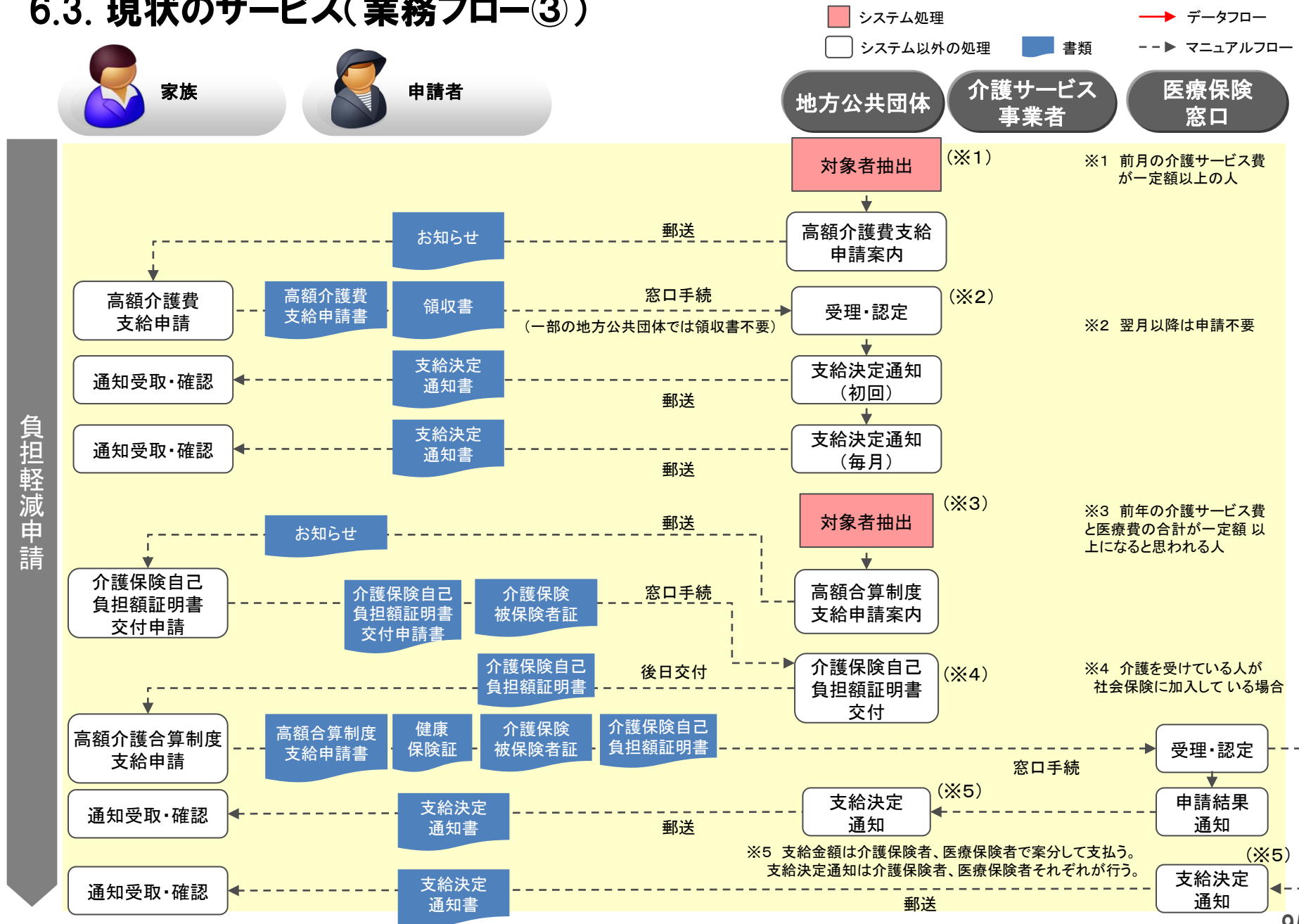
6.3. 現状のサービス(業務フロー①)



6.3. 現状のサービス(業務フロー②)



6.3. 現状のサービス(業務フロー③)



6.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	介護保険システム	介護保険被保険者情報を登録・管理するとともに、介護サービス給付の管理、介護報酬支払の管理、認定業務支援等を行うシステム	<ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険 ・国保中央会 ・各地方公共団体広域連合 	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体介護保険担当部局 	第1号被保険者 3,052万人 (平成24年11月末現在) (※1)	介護保険法
2	健康保険業務システム	各健康保険者の被保険者情報を登録・管理するシステム	<ul style="list-style-type: none"> ・各健康保険者 	<ul style="list-style-type: none"> ・各健康保険者 	国民健康保険加入者数 3,877万人 協会けんぽ加入者数(本人のみ) 1,958万人 健保連加入者数 2,961万人 (平成23年3月末)(※2)	健康保険法

※1 出典: 介護保険事業状況報告の概要(平成24年11月分暫定版)(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyom12/dl/1211a.pdf>

※2 出典: 平成24年度版厚生労働白書(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/12-2/>

6.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	各種手続の負担	<ul style="list-style-type: none"> 申請者又はその家族 	<ul style="list-style-type: none"> 要介護認定申請、ケアプラン作成依頼、更新申請、変更申請、負担軽減措置の支給申請等多数の手続がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 介護を行いながら手続を家族が担うことがあり、負担が生じていることがある。 手続の多くが窓口訪問を要し、家族が働いている場合や遠隔地にいる場合は負担が大きいことがある。
2	関係書類の管理	<ul style="list-style-type: none"> 申請者又はその家族（書類管理を行う人） 	<ul style="list-style-type: none"> 介護サービス利用料の医療費控除、負担軽減措置の申請等の際に、介護サービス費支払の領収書等の添付が求められる（一部の地方公共団体では領収書不要。）。 	<ul style="list-style-type: none"> 本人や家族が書類を管理する負担がある。
3	類似手続の発生	<ul style="list-style-type: none"> 申請者又はその家族（書類管理を行う人） 	<ul style="list-style-type: none"> 介護サービスの契約は複数の事業者と結ぶことが多く、煩雑で書類数も増える。 負担軽減措置では、類似の内容・目的でも別々の窓口で個別に申請する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 類似の契約手続や申請を、その都度行う必要がある。 手続等の負担が大きく、これらの手続全体の把握や理解、管理を十分に行うことができない場合がある。
4	制度の理解	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 申請者又はその家族 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体独自のサービスを含め、多数の介護支援サービスや支援措置が提供されている。 地方公共団体ホームページ、パンフレット等による案内、情報提供が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用できるサービスや支援措置の情報が十分に届かず、該当することに気付かない場合もある。

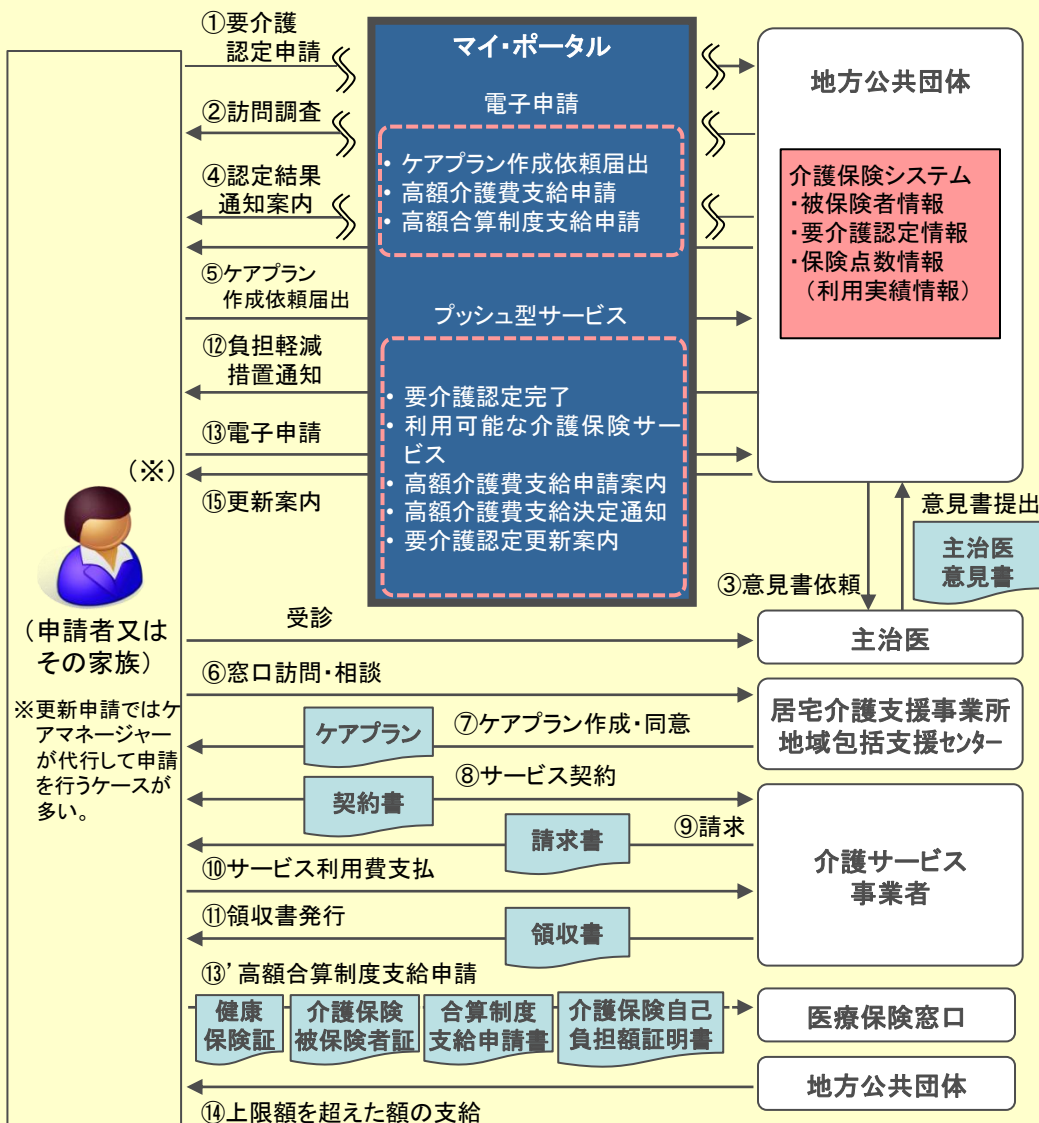
6.6. サービス実現のイメージ(新規申請)

運用開始時

要介護認定

介護サービス利用

負担軽減申請



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】(家族が居宅・通所サービス利用の手続を行う場合)

マイ・ポータルを介して様々な案内を受け取り、ケアプラン作成依頼届出や高額介護費支給等の電子申請を行うことができる。

①初回の要介護認定申請は、窓口相談とセットのため窓口手続となる。

②～④地方公共団体は本人の訪問調査及び主治医への意見書依頼を行い、要介護認定結果を通知する。対象者が該当する利用可能なサービスや負担軽減措置等の案内を、マイ・ポータルにプッシュ型サービスで通知する。

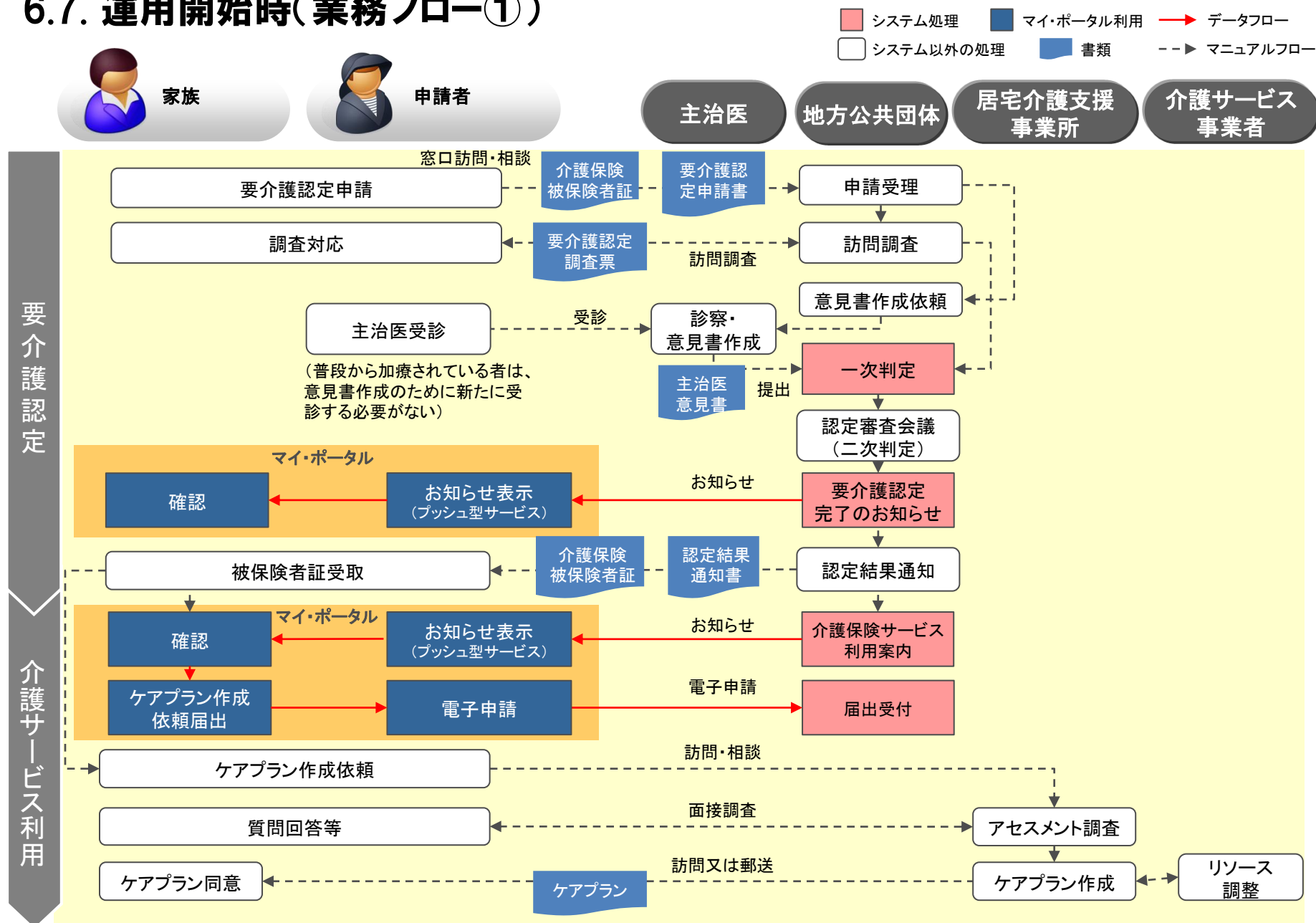
⑤～⑪ケアプラン作成依頼届出をマイ・ポータルから申請する。民間事業者は情報連携していないため、居宅介護支援事業所及び介護サービス事業者とのやりとりは現状どおり。

⑫～⑭負担軽減措置のうち、地方公共団体内で判定・処理できるもの(例:高額介護費、高額合算制度支給)の案内が地方公共団体からマイ・ポータルに届き、その案内を起点に電子申請を行うと、地方公共団体から自己負担額の一部が支給される。

⑬' 民間事業者は連携していないため、提出先が地方公共団体ではない申請(医療保険窓口)は現状どおり。

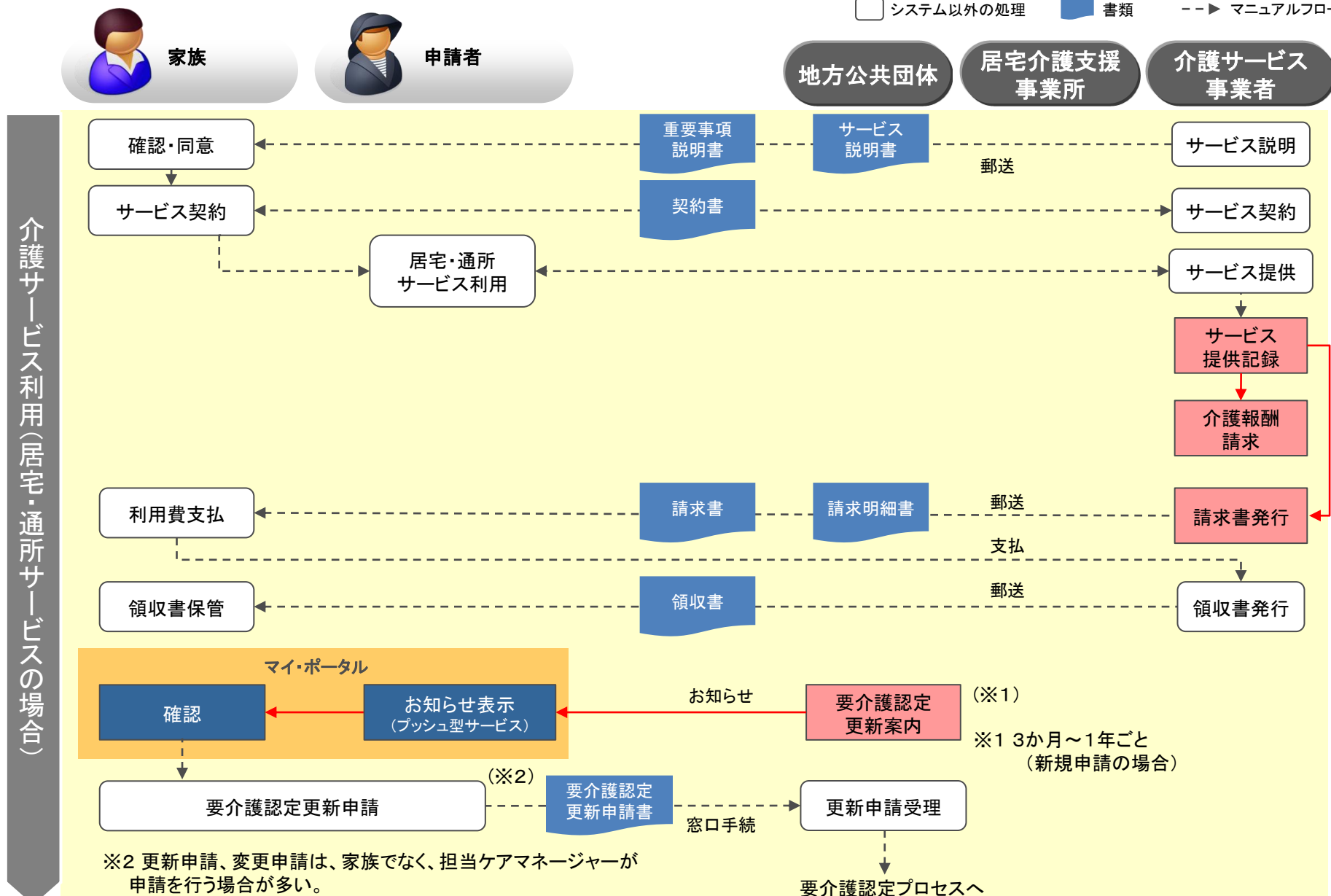
⑮更新申請をはじめ、必要な地方公共団体での手続について、随時マイ・ポータルに案内が届く。

6.7. 運用開始時(業務フロー①)

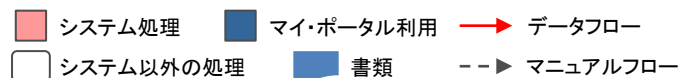


6.7. 運用開始時(業務フロー②)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --> マニュアルフロー



6.7. 運用開始時(業務フロー③)



地方公共団体

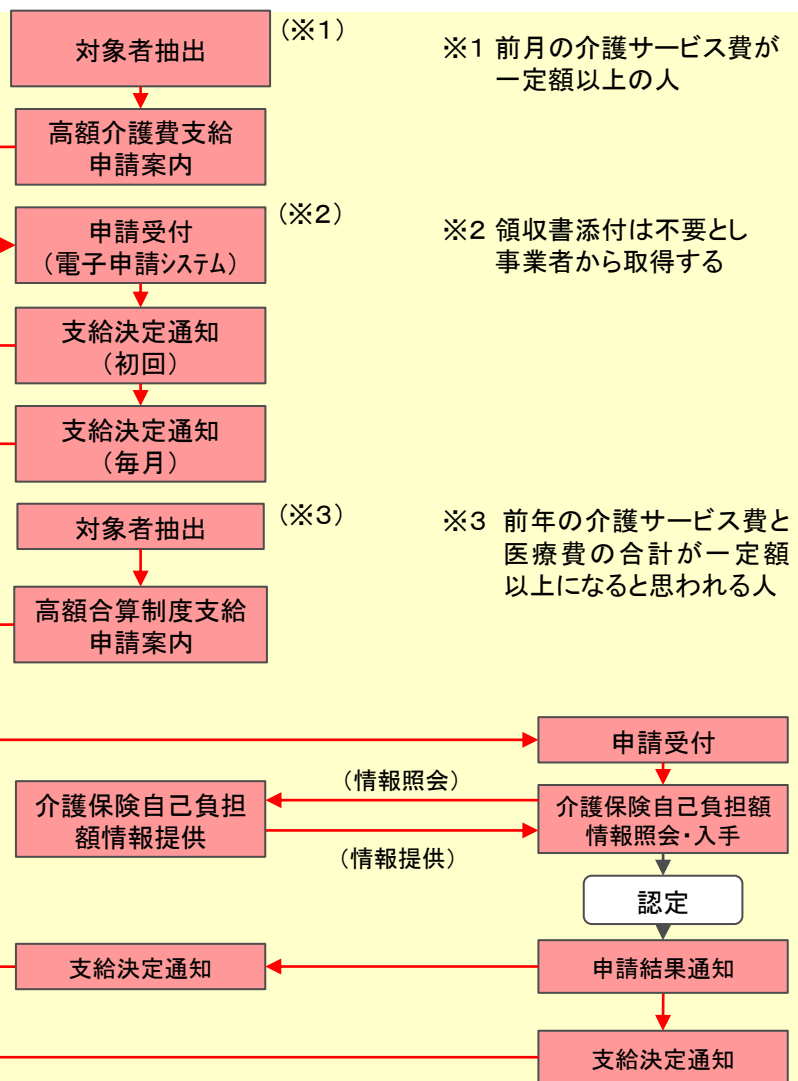
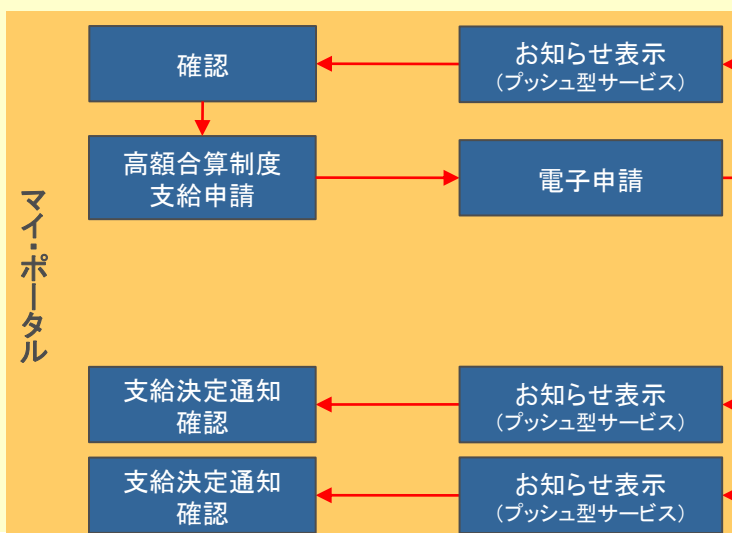
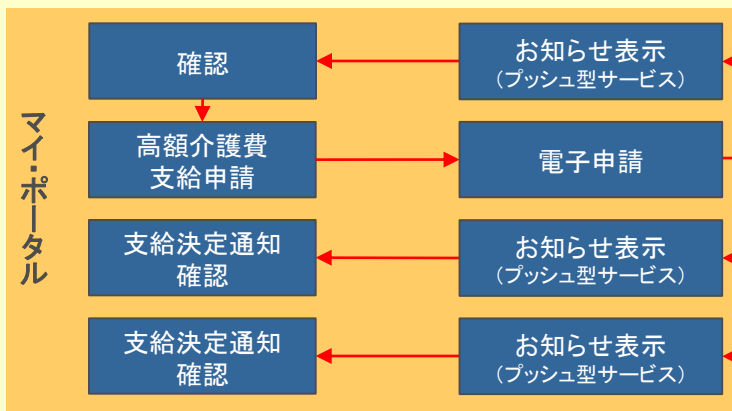
介護サービス
事業者

医療保険
保険者

家族

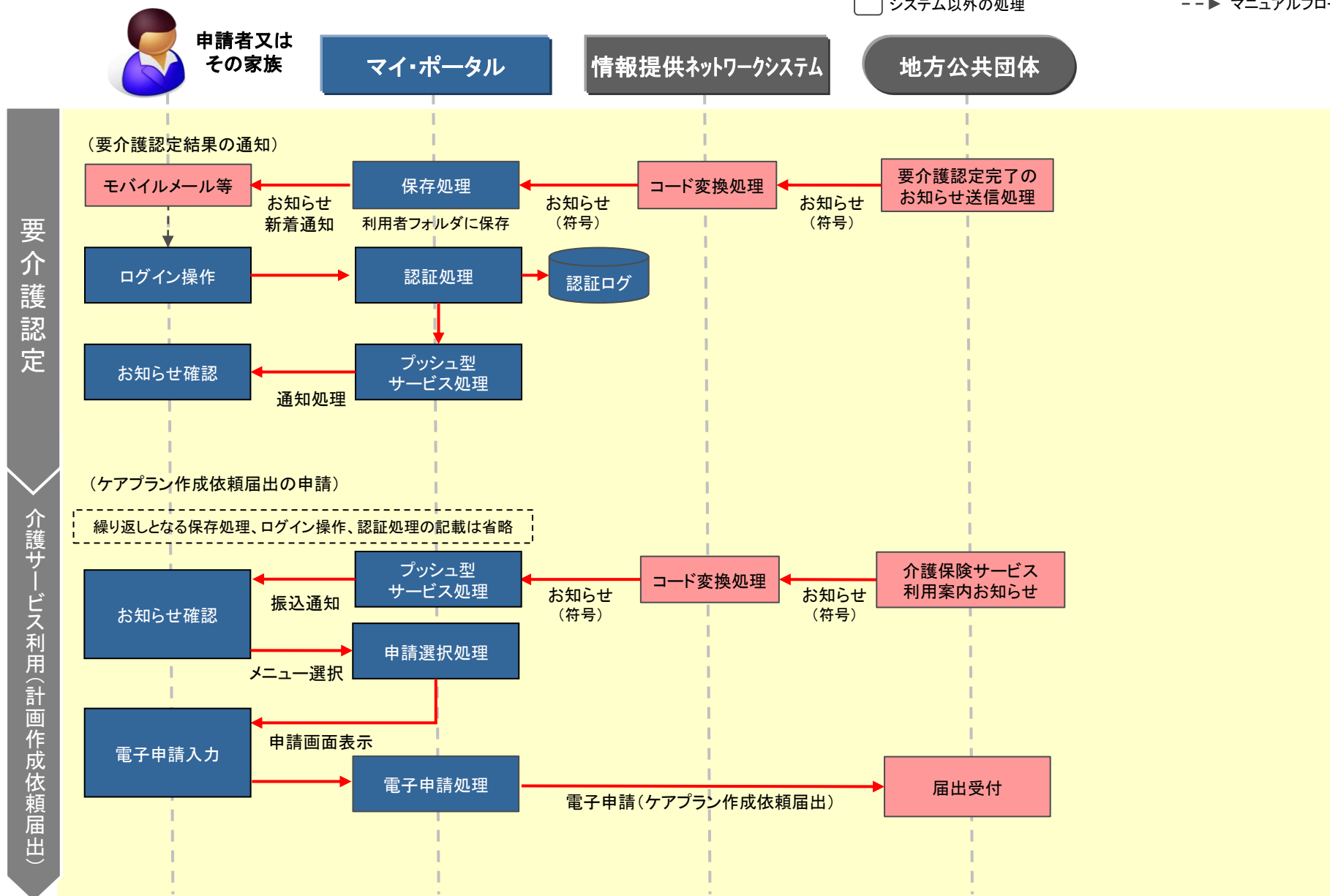
申請者

負担軽減申請



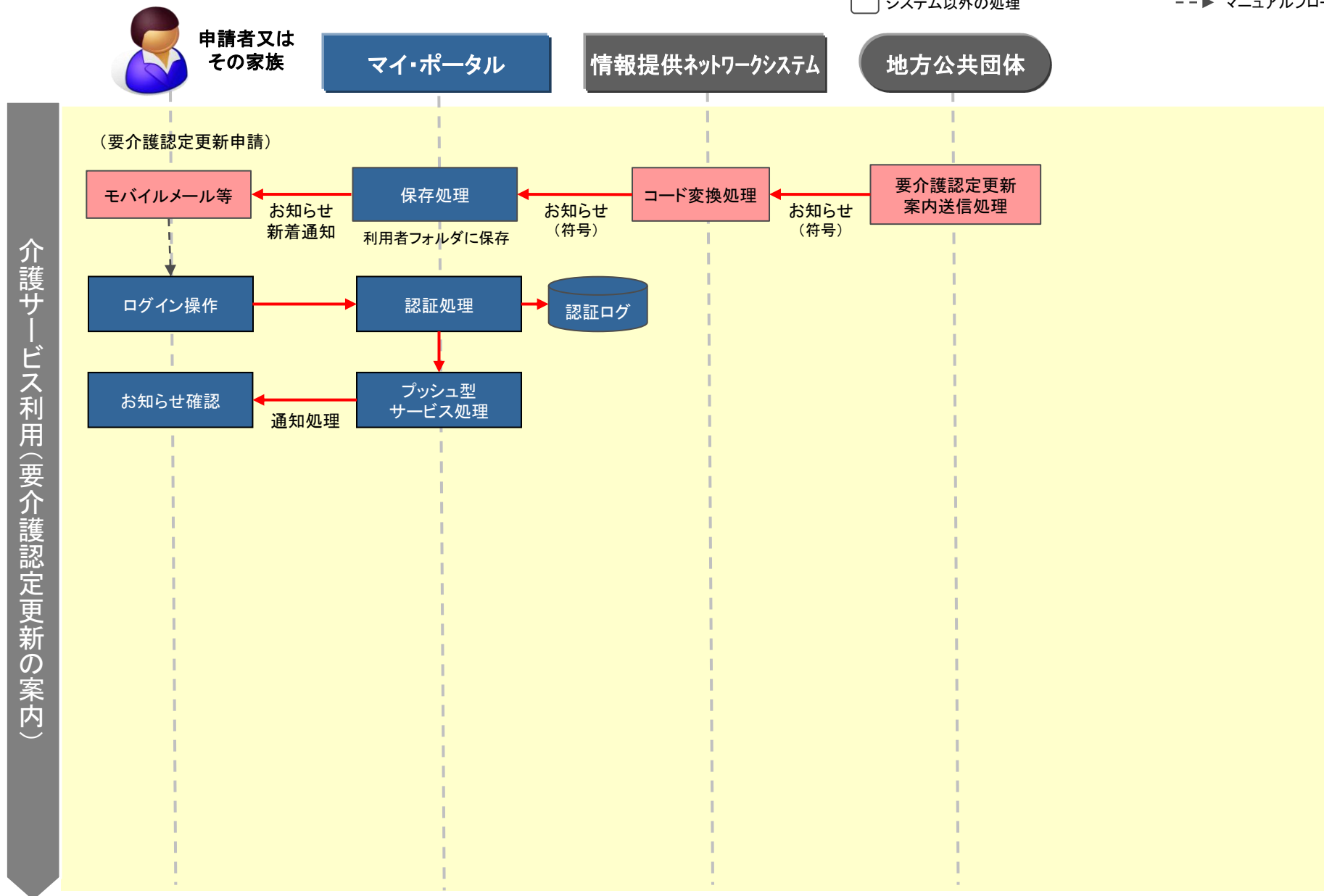
6.8. 運用開始時(シーケンス①)

システム処理
 マイ・ポータル利用
 システム以外の処理
 → データフロー
 --> マニュアルフロー

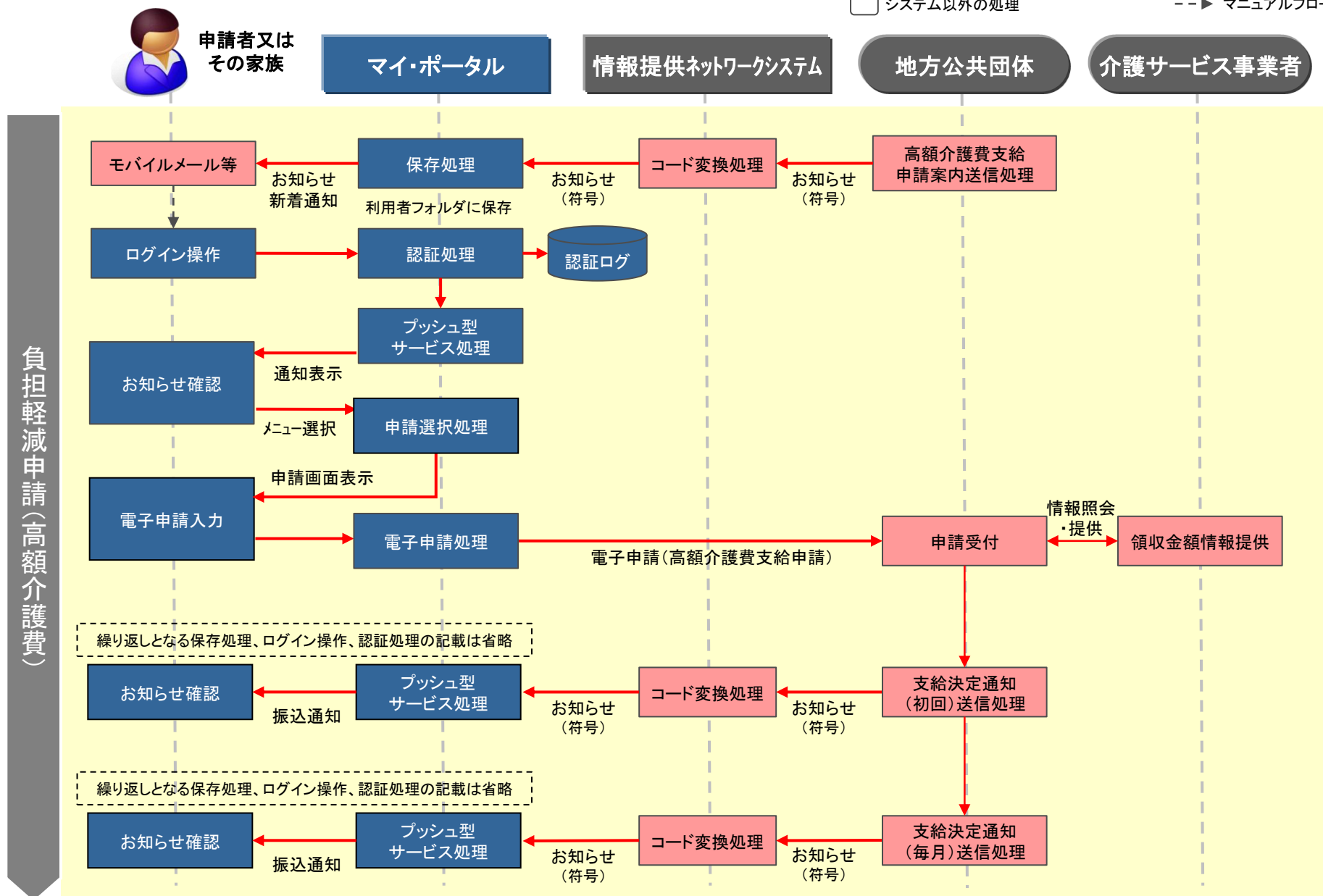
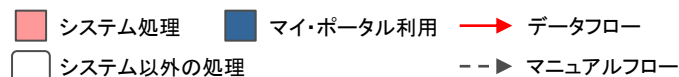


6.8. 運用開始時(シーケンス②)

システム処理
 マイ・ポータル利用
 システム以外の処理
 → データフロー
 --▶ マニュアルフロー

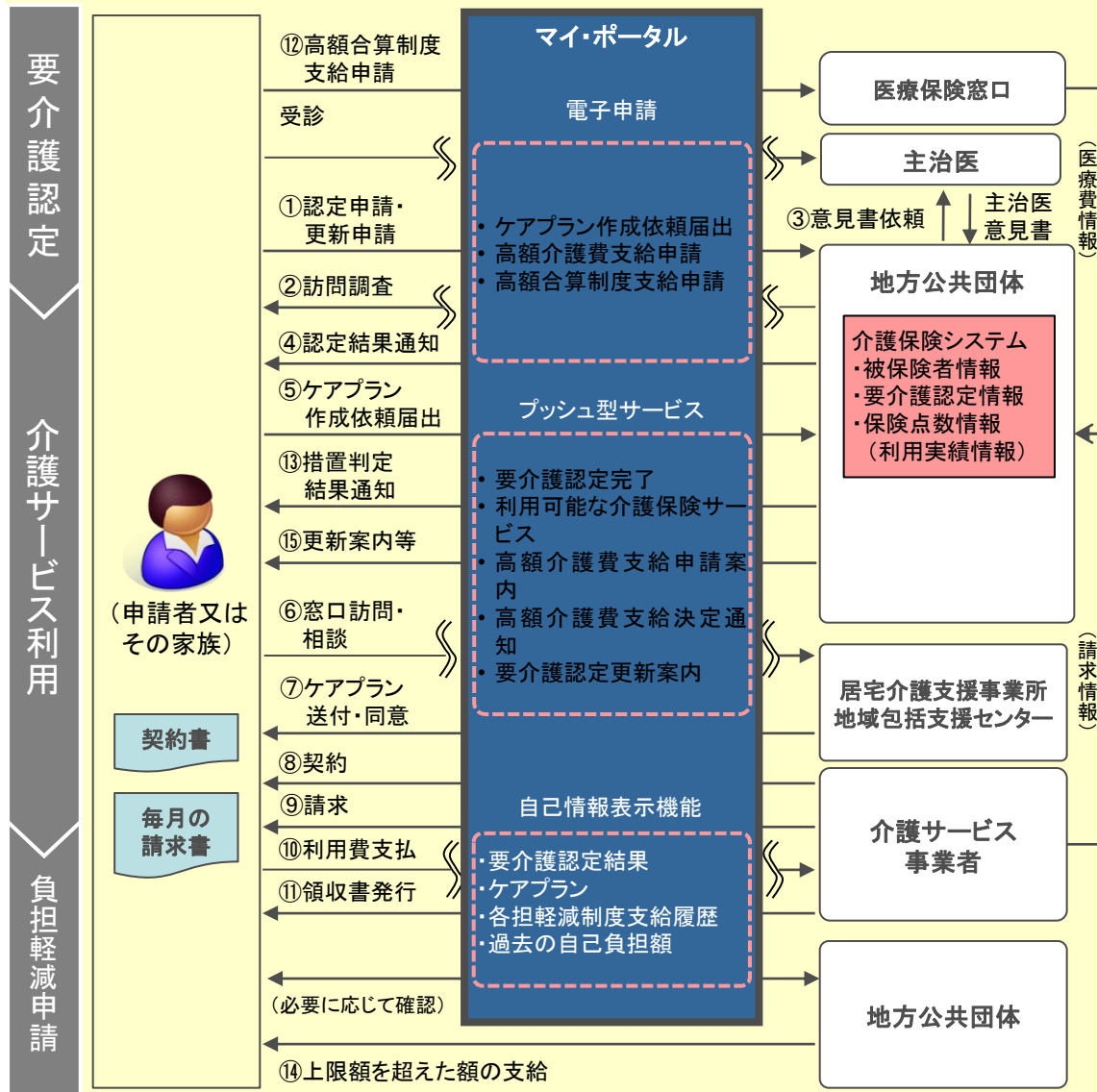


6.8. 運用開始時(シーケンス③)



6.9. サービスの将来像

民間との連携開始時



関係機関 (Relationship organization) マイ・ポータル利用 (My Portal utilization) オプションのフロー (Optional flow)
システム (System) 書類 (Document) フロー(サービスの流れ) (Flow (Service flow))

【概要】

関係機関や事業者からの通知や案内をマイ・ポータルに集約することにより、要介護者家族の書類管理の負担軽減が期待される。

- ① 家族は、要介護者が居住する地方公共団体に対して要介護認定申請をマイ・ポータル経由で行う(要介護区分変更申請についても同様。)
- ②～④ 地方公共団体は要介護者に対する訪問調査及び主治医への意見書依頼を行い、要介護認定結果をマイ・ポータルに通知する。認定結果と合わせて、対象者が該当する利用可能なサービスや負担軽減措置等の案内を、マイ・ポータルにプッシュ型サービスで通知する。
- ⑤～⑪ ケアプラン作成依頼届出をマイ・ポータルから申請する。居宅介護支援事業所及び介護サービス事業者からの連絡や書類のやりとりも、ほとんどをマイ・ポータルを介して行う。
- ⑫～⑭ 地方公共団体、介護サービス事業者、医療保険窓口等の情報連携により、すべての負担軽減措置の判定結果がプッシュ型サービスで通知され、地方公共団体から自己負担額の一部が支給される。
- ⑮ 更新申請をはじめ、必要な地方公共団体での手続について随時マイ・ポータルに案内が届く。

※マイ・ポータルの点線枠内：
白文字は民間との連携開始時に提供が想定されるサービス
(黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス)

6.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	民間との連携開始時
1	<p>各種手続の負担</p> <p>(申請者又はその家族)</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護を行いながら手続を家族が担うことがあり、負担が生じていることがある。 手続の多くが窓口への訪問を要し、家族が遠隔地にいる場合は負担が大きいことがある。 	<p>電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体への申請手続の多くがマイ・ポータルへの案内を起点にオンライン申請可能とし、窓口申請の負担を大幅に軽減する。 	<p>電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護サービス利用に伴う事業者との手続も含めて、マイ・ポータルからオンライン手続可能とする。
2	<p>関係書類の管理</p> <p>(申請者又はその家族)</p> <ul style="list-style-type: none"> 本人や家族が書類を管理する負担がある。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体が発行する通知や案内の多くは、マイ・ポータルにプッシュ型サービスで届き、パソコンに簡単に保存可能になる。 	<p>プッシュ型サービス 自己情報表示機能</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護サービス事業者等からの書類や通知も、マイ・ポータルに届き、パソコンに保存可能になる。 介護サービス利用に関するほぼすべての書類や通知をマイ・ポータルに集約し、当事者の情報管理がしやすくなる。 民間事業者も含めた情報連携により、手続時の添付書類提出を原則不要とする。
3	<p>類似手続の発生</p> <p>(申請者又はその家族)</p> <ul style="list-style-type: none"> 類似の契約手続や申請を、その都度行う必要がある。 手続等の負担が大きく、これらの手続全体の把握や理解、管理を十分に行うことができない場合がある。 	<p>プッシュ型サービス 電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体内で判定・処理できる支援措置やサービスはプッシュ型サービスで案内し、申請漏れを防ぐ。 マイ・ポータルにプッシュ型サービスで届いた案内から、簡単な操作で申請可能とし、申請手続の負担を軽減する。 	<p>プッシュ型サービス 自己情報表示機能</p> <ul style="list-style-type: none"> 判定・処理に民間との情報連携を要する措置や支援サービスもできる限りプッシュ型サービスとし、申請手続を不要とする。 要介護認定申請を行うことにより、その後の様々な手続、措置は、マイ・ポータルに届く案内・通知等の確認・承認だけで進行するようになる。
4	<p>制度の理解</p> <p>(地方公共団体、申請者又はその家族)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用できるサービスや支援措置の情報が十分に届かず、該当することに気付かない場合もある。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体で判定できるものについては該当者のマイ・ポータルにプッシュ型サービスで支援措置の案内を届け、見落としをなくす。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 判定・処理に民間との情報連携を要する措置や支援サービスも含め、利用できる支援措置等の情報をすべて対象者のマイ・ポータルにプッシュ型サービスで提供し、当事者はマイ・ポータルだけで必要な情報を得られる。

(参考)用語の定義

用語 (本別添資料での記載)	定義
要介護認定申請書	要介護認定を申請する際の申請書名である「介護保険要介護認定・要支援認定申請書」のこと。
ケアプラン作成依頼届出書	ケアプランの作成を居宅介護支援事業者のケアマネジャー(介護支援専門員)に依頼した際や、ケアプランの届出内容(作成依頼事業者、作成方法等)に変更があったことを申請する際の申請書名である「ケアプラン作成依頼(変更)届出書」のこと。
要介護認定更新申請書	要介護認定の更新を申請する際の申請書名である「介護保険要介護更新認定・要支援更新認定申請書」のこと。
高額介護費	世帯の1か月の在宅サービスや施設サービスにかかる1割の利用者負担額の合計が所得区分に応じた上限額を超えた場合に、介護保険から支給される「高額介護サービス費」のこと。
高額合算制度	「高額医療・高額介護合算療養費制度」のことであり、医療費の負担と介護費の両方の負担があることによって、家計の負担が重くなっている場合に、その負担を軽減するため、平成20年4月から設けられた制度のこと。医療保険と介護保険の自己負担を合計し、基準額を超えた場合に、その超えた金額が支給される。(※)
高額介護費支給申請	「高額介護(予防)サービス費支給申請」のことであり、介護保険サービス費用の自己負担額が区分による上限額を超えた場合に、介護保険から差額分の払戻を受けるために行う申請のこと。
高額介護費支給申請書	高額介護費支給申請を行う際の申請書名である「介護保険高額介護(予防)サービス費支給申請書」のこと。
高額合算制度支給申請	「高額医療合算介護(予防)サービス費支給申請」のことであり、医療や介護に支払った金額がそれぞれ自己負担限度額を超えたときに、超えた分の額の支給を受けるために行う申請のこと。
高額合算制度支給申請書	高額医療合算介護(予防)サービス費支給申請を行う際の申請書名である「高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書」のこと。

注:申請名、申請書名は地方公共団体により、名称が異なる場合がある。

※ 出典:厚生労働省ホームページ <http://www.mhlw.go.jp/topics/2009/07/tp0724-1.html>

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータル※の最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添7

ユースケース 7:

障害者の支援に関する確認と各種手続

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

7.1. 基本的な認識と想定



障害者とその家族

ユースケースにおける利用者像

ユースケース対象者	障害者
対象者の規模	国内の障害者数(※) 身体障害児・者 366万人(平成18年) 知的障害児・者 55万人(平成17年) 精神障害者 323万人(平成20年)
マイ・ポータル想定利用者	障害者(本人)とその家族(任意代理人)
想定利用者の性別・年齢	男女 全年齢 (本人利用は20歳以上を想定)
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 運動機能、視聴覚機能、知能等に障害を持つ。 IT機器は利用できるが、操作内容や速度に制約がある。また、障害の種類や程度によって、パソコン操作環境や制約が大きく異なる。 障害者が自分で手続を行うケース、家族が手続を行うケースに分かれる(ここでは障害者本人による手続を想定。)

制度と手続の現状

- 障害者が様々な支援を受けるためには、まず障害の種類と程度(等級)を証明する「障害者手帳」の交付を受ける必要がある。
- 「障害者手帳」の申請者は、地方公共団体の窓口で申請に必要な交付申請書と診断書用紙を受け取り、指定医師の診断を受けてから、その診断書と写真を添えて地方公共団体の窓口提出する。申請書類は地方公共団体から都道府県に転送され、都道府県による等級判定の結果に基づき障害者手帳が交付される。
- 障害者が受けることができる福祉サービスは、障害者自立支援法に基づくもののほか地方公共団体独自のサービスもあり、居住地域や障害の程度によっても異なる。
- 障害者自立支援法のサービスを利用する場合は、制度に定められた手順に従って、申請に基づきアセスメントや認定審査が行われ、サービスの種類、支給内容、支給期間、利用者負担額上限月額等の支給決定がなされ受給者証が交付される。サービス利用者は、受給者証を利用したい事業所・施設に提示して契約を結び、支給決定内容の範囲内でサービスを受けることができる。サービス利用者は、サービスに係る利用料の1割を利用者負担上限月額まで、事業所・施設に直接支払う。

ユースケースの想定(運用開始時)

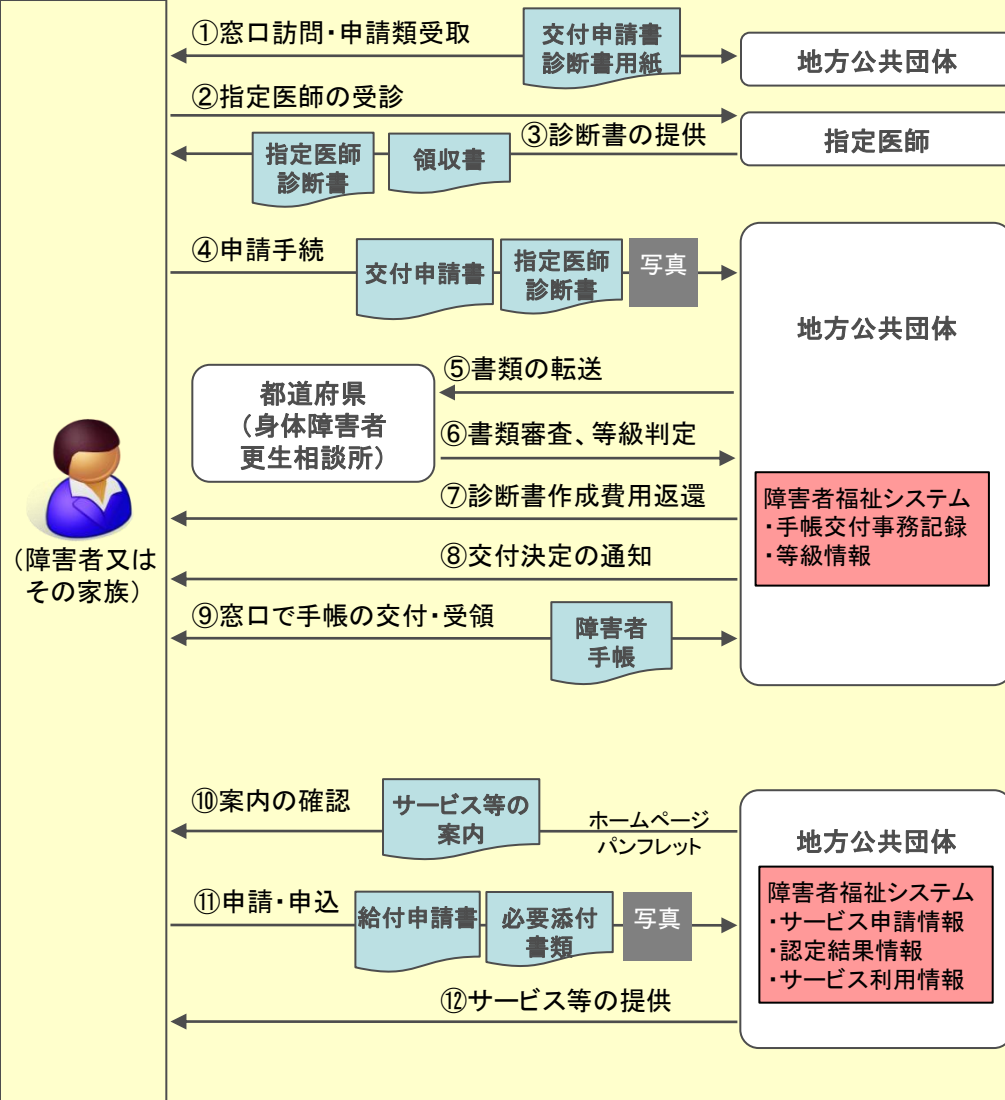
- 外出が困難であるがパソコン操作ができる身体障害者を想定。
- 自立支援法による在宅での居宅介護・通所サービスを受けたい障害者が利用申請の手続を行う。
- 高額な介護費がかかるが、障害者は怪我のため退職を余儀なくされ無収入となり、各種負担軽減措置を利用したい。

7.2. 現状のサービス①

現状

障害者手帳申請・交付

サービス等の利用



関係機関
システム
書類
オプションのフロー
フロー(サービスの流れ)

【概要】

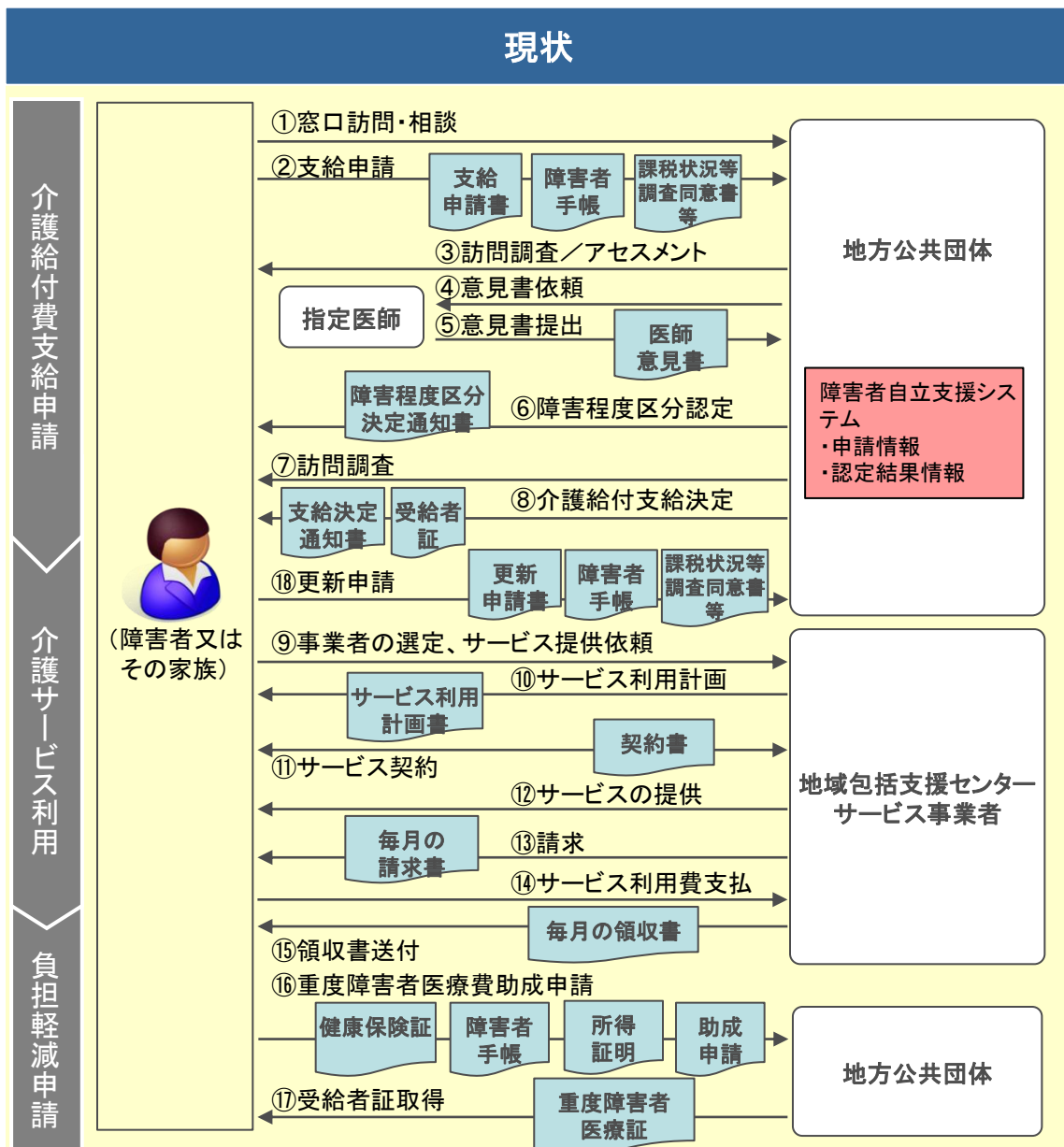
身体障害者は地方公共団体への申請により身体障害者手帳の交付を受けた後、各種の障害者支援サービスを受けることができる。

- ① 障害者又はその家族は、まず地方公共団体の担当窓口で相談し、申請に必要な交付申請書と診断書用紙を受け取る。
- ②～④ 指定医師の診断を受けて、その診断書と写真を添えて申請手続を行う。
- ⑤⑥ 地方公共団体はそれらの書類を都道府県(身体障害者更生相談所)に転送し、都道府県は書類の審査を実施し、等級判定の結果を地方公共団体に通知する。
- ⑦ 地方公共団体は診断書作成費用を申請者に返還する。
- ⑧⑨ 申請者に対して交付決定の通知をし、申請者は窓口に出向いて障害者手帳の交付を受ける。
- ⑩～⑫ 地方公共団体は、手帳保有者にパンフレットやホームページを通じて利用できるサービスや助成の案内情報を提供し、利用を希望する者は希望するサービス等を申込み、サービスを利用する。

【関係する主な情報システム】

- ・ 障害者福祉システム

7.2. 現状のサービス②



□ 関係機関
■ システム
--- オプションのフロー
■ 書類
→ フロー(サービスの流れ)

【概要】

障害者自立支援法に基づく介護給付等を受けるには、地方公共団体への支給申請、訪問調査等の手続を経てサービス支給決定等を受け、サービス事業者と契約を結ぶ。

①② 障害者又はその家族は、地方公共団体の窓口で相談の上、支給申請書、障害者手帳(又は療育手帳)、その他必要書類(課税状況等調査同意書等)を持って、介護給付費支給申請を行う。

③～⑥ 地方公共団体の担当者が障害者を訪問し、心身の状況や生活環境等について聞き取り調査を行う。また、申請者の主治医から意見書の提出を受け、それらの結果を基に認定審査会において障害程度区分が決定される。

⑦⑧ 地方公共団体は再度訪問調査等を行い、サービス種類と内容が決定される。併せて、所得に基づいて1か月当たりの利用者負担額も決定され、それらの決定事項が記載された受給者証が交付される。

⑨～⑮ 障害者又はその家族は、サービス事業者に相談し、サービス利用計画書を作成する。その計画書に基づいてサービス事業者と契約を交わし、介護サービスを受ける。

⑯⑰ 地方公共団体の福祉窓口で助成申請を行い受給者証を取得すると、医療費が一部を除いて助成される(地方公共団体により異なる。)

⑱ 障害者又はその家族は、受給者証の更新期限前に地方公共団体の窓口で更新申請を行う。

【関係する主な情報システム】

・ 障害者自立支援システム

7.3. 現状のサービス(業務フロー①)

システム処理

システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー



障害者又はその家族

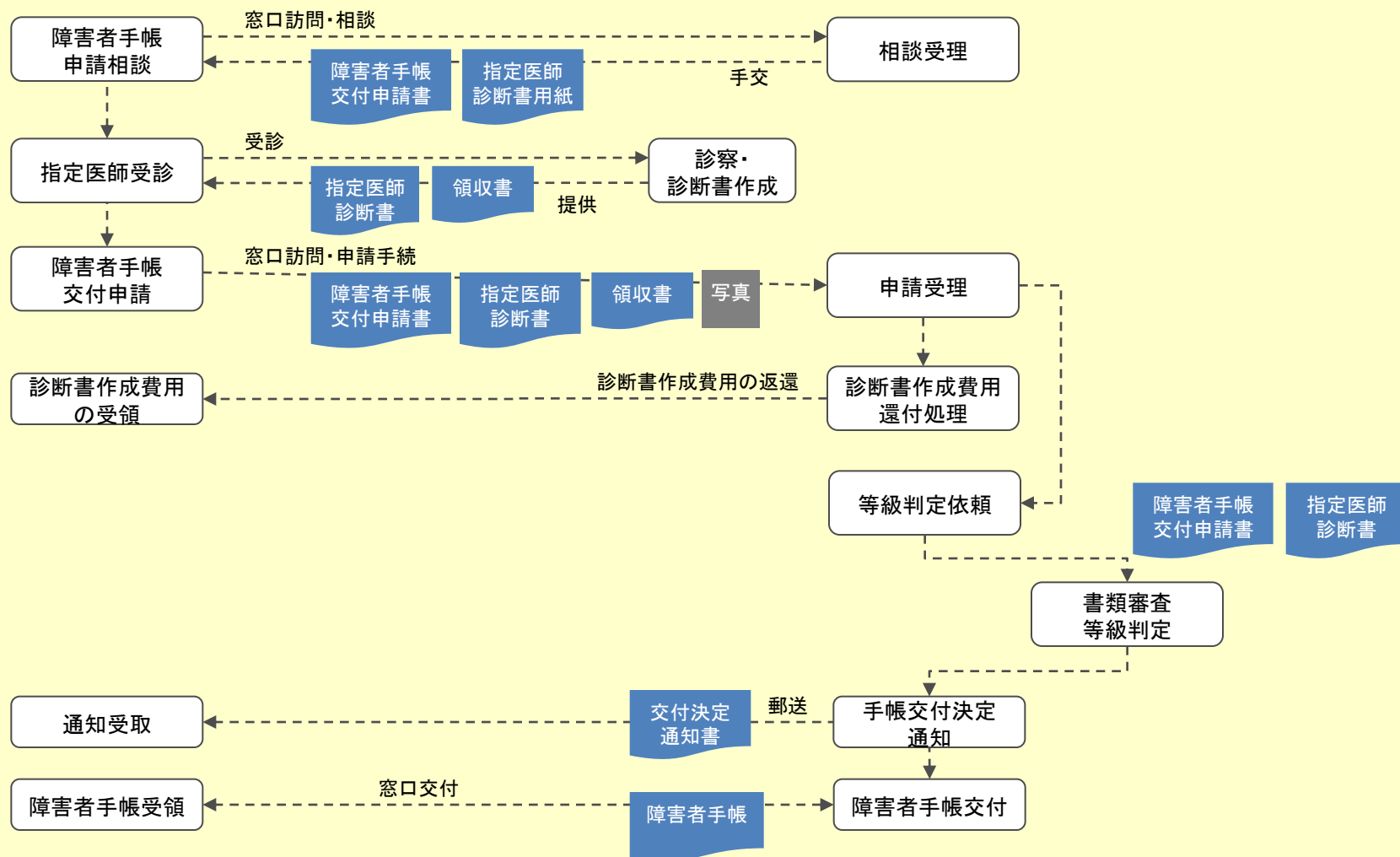
指定医師

地方公共団体


都道府県


介護サービス事業者

障害者手帳交付申請・審査・手帳交付





7.3. 現状のサービス(業務フロー②)

 システム処理

 システム以外の処理

 書類

 データフロー

 マニュアルフロー


障害者又はその家族

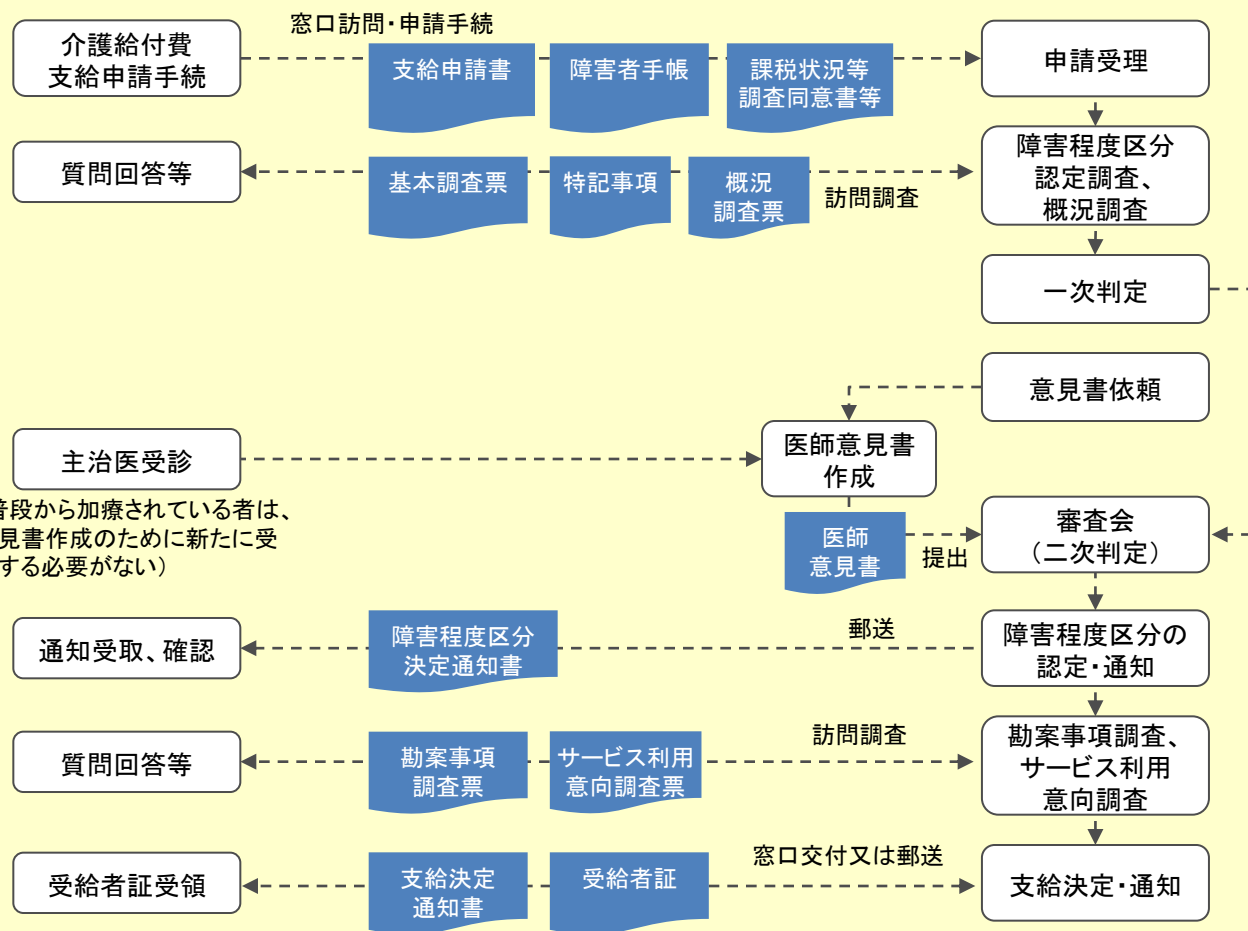
主治医

地方公共団体

都道府県

介護サービス事業者

介護給付費支給申請、障害程度区分認定、支給決定



7.3. 現状のサービス(業務フロー③)

システム処理

システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー



障害者又はその家族

主治医

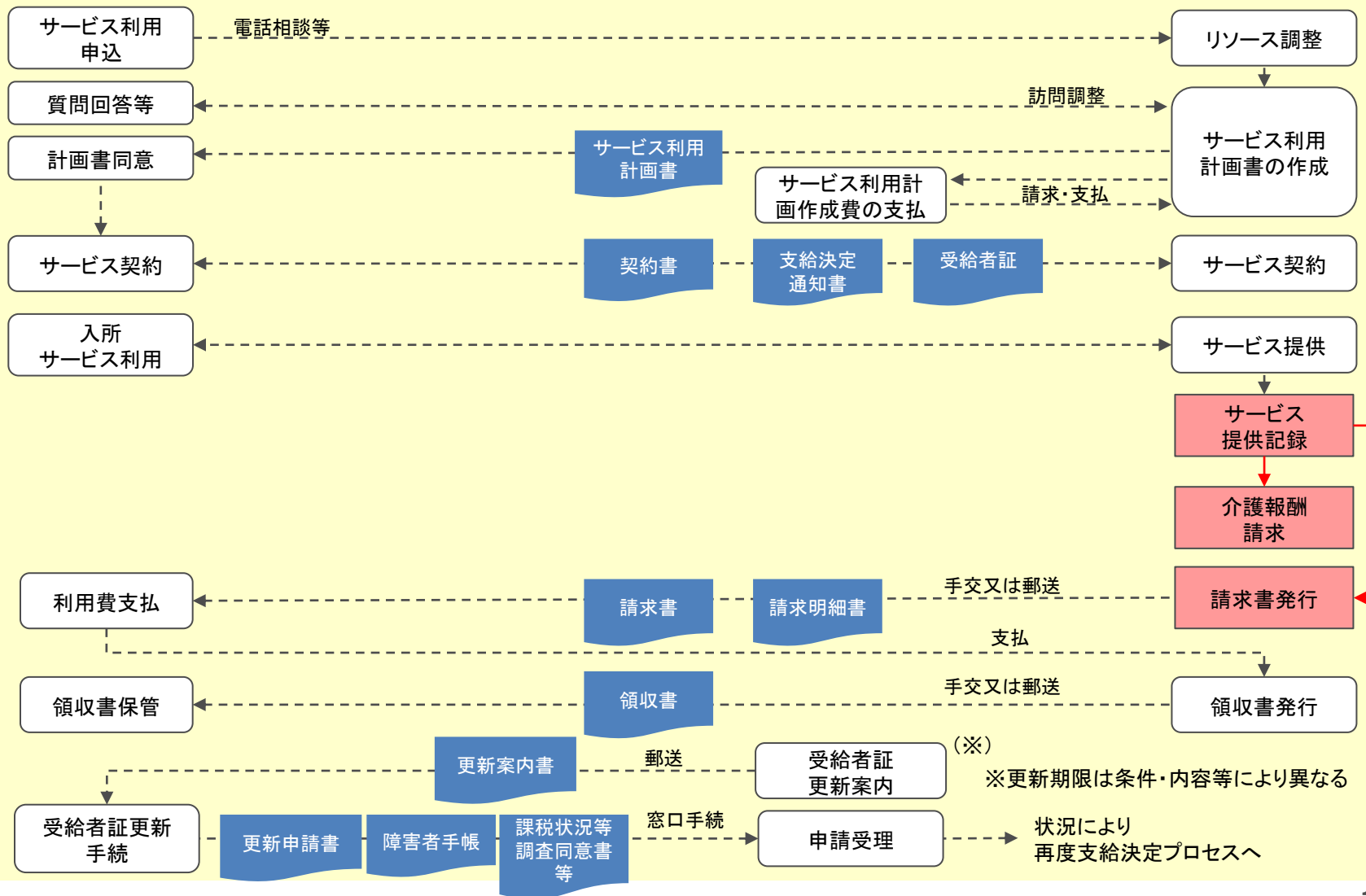
地方公共団体

都道府県

介護サービス事業者

介護サービス利用

受給者証更新手続



7.3. 現状のサービス(業務フロー④)

システム処理

システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

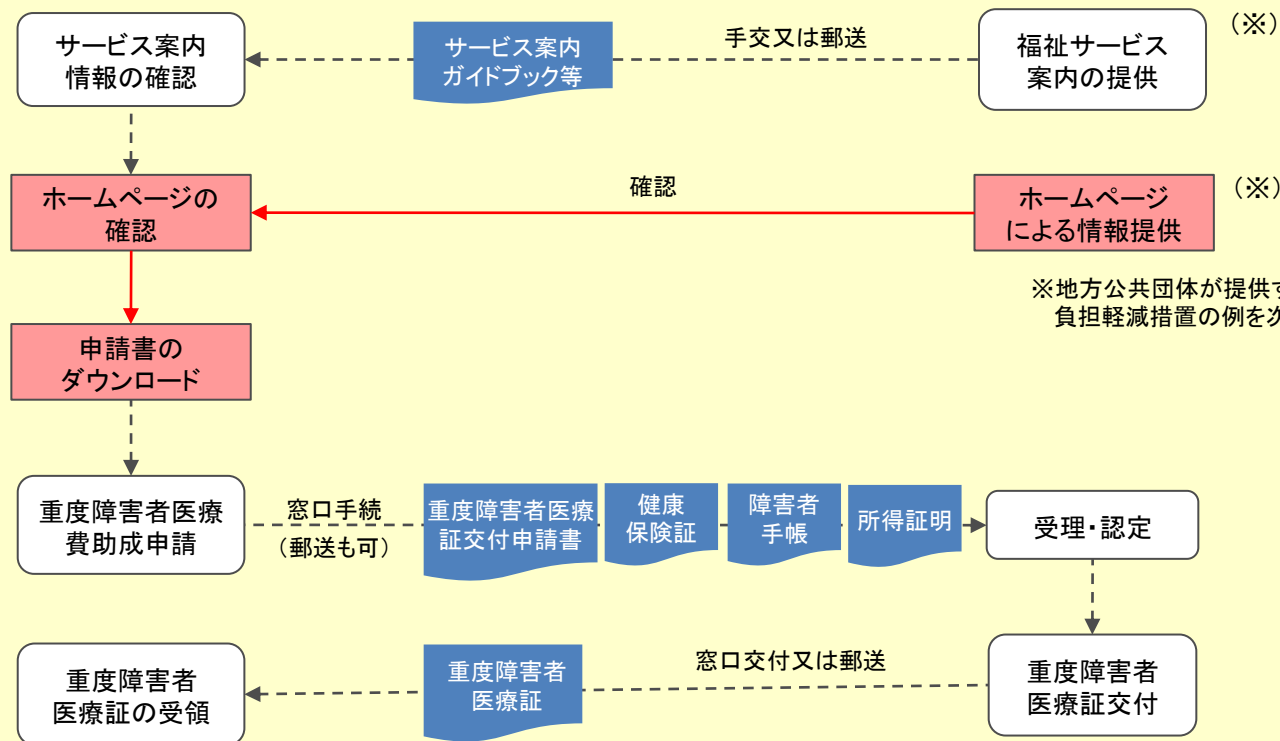


障害者又はその家族

地方公共団体

地方公共団体サービス等の情報提供

負担軽減措置の申請



7.3. 現状のサービス

地方公共団体が提供する主な障害者向けサービス、負担軽減措置の例

メニュー名 (地方公共団体によって異なる場合がある)	手続方法	提出先	提出書類	添付書類(例)
障害者福祉手当	窓口	地方公共団体	申請書	預金通帳
特別児童扶養手当	窓口	地方公共団体	認定請求書	振込先口座、戸籍謄本、住民票他
特別障害者手当	窓口	地方公共団体	認定請求書	住民票、所得証明書、診断書他
障害児福祉手当	窓口	地方公共団体	認定請求書	住民票、所得証明書、診断書他
重度障害者医療費助成	窓口	地方公共団体	申請書	健康保険証、所得証明書他
運転免許取得助成	窓口	地方公共団体	申請書	自動車学校料金表他
自動車改造費の補助	窓口	地方公共団体	申請書	見積書、免許証、車検証他
居宅生活動作補助用具の給付	窓口	地方公共団体	申請書	見積書、見取り図、家主承諾書他
住宅設備改造費補助金	窓口	地方公共団体	申請書	見積書、見取り図、家主承諾書他
日常生活用具給付	窓口	地方公共団体	申請書	見積書、所得・税額調査同意書他
自動車税等の減免	窓口	県税事務所	減免証明書	運転免許証、車検証他
通所施設等利用者交通費助成	窓口	地方公共団体	申請書	通所実績証明書、預金口座申告書
有料道路通行料金の割引	窓口	地方公共団体	申請書	車検証、免許証
バス運賃の割引	手帳の提示	バス乗務員	—	—
航空運賃の割引	手帳の提示	発売窓口	—	—
JR旅客運賃の割引	手帳の提示	発売窓口	—	—
タクシー利用券の交付	窓口	地方公共団体	申請書	—
タクシー運賃の割引	手帳の提示	タクシー乗務員	—	—
NHK受信料の減免	窓口	地方公共団体	申請書	—
給食サービス	窓口	地方公共団体	申請書	—
手話通訳者等の派遣	窓口	聴覚障害者協会	利用者登録申請書	—

7.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	障害者福祉システム	障害者手帳(身障手帳、療育手帳、精神保健福祉手帳)管理や補装具費支給、日常生活用具の給付管理、自立支援医療の受給者管理等、障害者福祉業務全般を支援するシステム	・ 地方公共団体	・ 地方公共団体 障害者福祉担当部局	身体障害児・者 366万人(平成18年) 知的障害児・者 55万人(平成17年) 精神障害者 323万人(平成20年) (※)	障害者基本法
2	障害者自立支援システム	自立支援サービスの申請受付から実績管理までの事務処理を管理するシステム	・ 地方公共団体	・ 地方公共団体 障害者福祉担当部局	不明 (各地方公共団体が独自に導入するシステムのため)	障害者自立支援法

※ 出典: 障害者白書 平成24年版(内閣府ホームページ) http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h24hakusho/zenbun/zuhyo/zuhyo1_08.html

7.5. 手続・サービスの課題

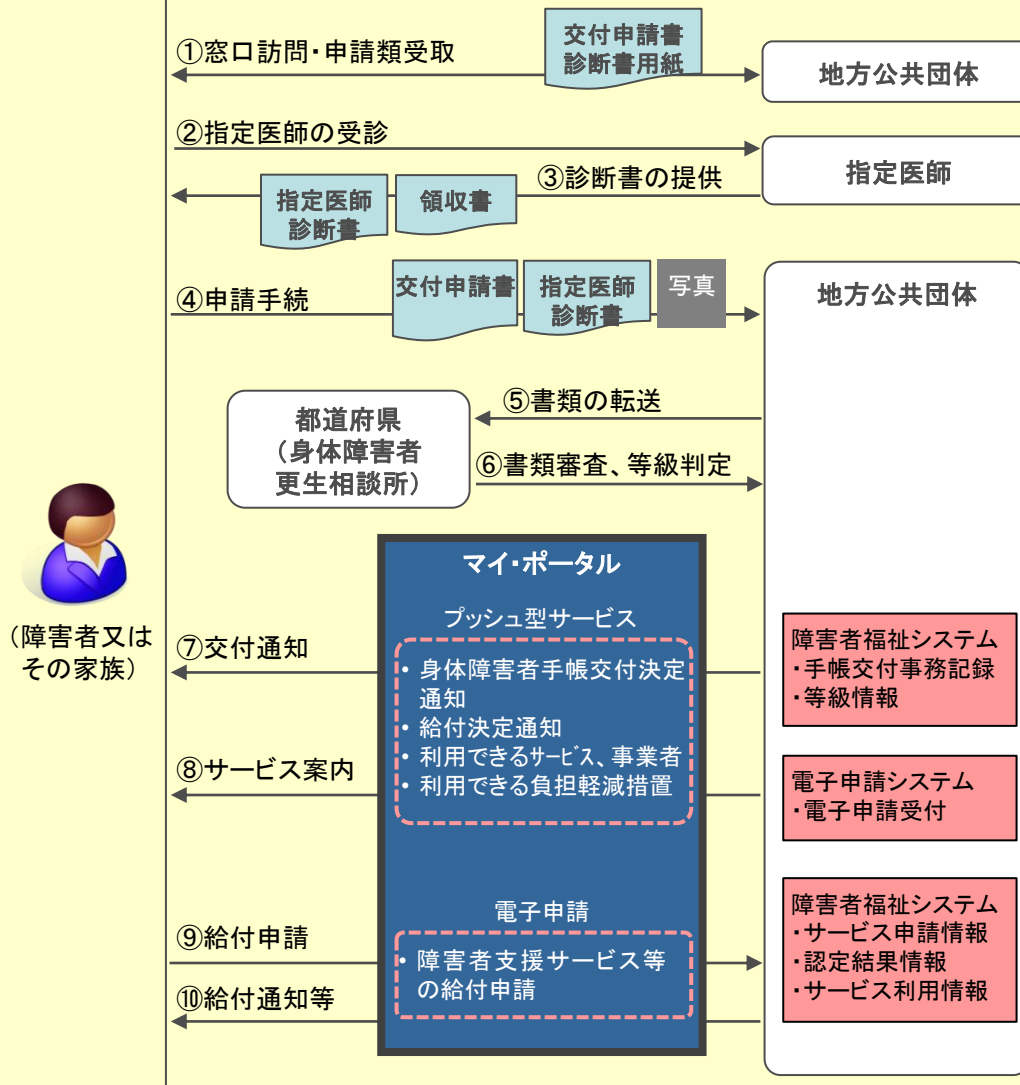
No	項目	対象者	現状	課題
1	各種手続の負担	<ul style="list-style-type: none"> 障害者又はその家族 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者手帳交付申請、介護給付費支給申請、同更新申請、負担軽減措置の支給申請や更新申請等、必要な支援を受けるために多数の手続が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 手続の多くが窓口訪問を要し、外出困難な障害者の場合、自力での手続が困難。 障害者が手続困難な場合は膨大な手続を家族が担うことになり、負担がかかる。
2	申請の添付書類	<ul style="list-style-type: none"> 障害者又はその家族 	<ul style="list-style-type: none"> 各支援サービスや負担軽減措置の申請時には様々な添付書類の提出が求められることが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 申請のために必要な添付書類を入手する手間がかかる。 添付書類の入手にも窓口手続が必要な場合が多く、障害者や家族の負担が増大する。
3	制度の周知・理解	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 障害者又はその家族 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体独自のサービスを含め、多数の介護支援サービスや支援措置が提供されている。 地方公共団体ホームページ、パンフレット等による案内、情報提供が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用できるサービスや支援措置の情報が十分に届かず、該当することに気付かない場合もある。
4	情報のアクセシビリティ	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体 障害者 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者支援に関する情報は、主に地方公共団体ホームページ、パンフレット等による案内、情報提供が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット等の情報は視覚障害者は利用し難く、必要な情報が伝わらない可能性がある。 ホームページのアクセシビリティが確保されていないと、必要な情報が必要な人(障害者)に伝わらない。

7.6. サービス実現のイメージ①

運用開始時

障害者手帳申請・交付

サービス等の利用



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】

プッシュ型サービスにより、障害者は利用できる支援サービス等の情報を適切なタイミングで個別に受け取ることができる。

- ① 障害者又はその家族は、地方公共団体の窓口を訪問して障害者手帳の申請の相談を行う。
- ②～③ 指定医師に受診し、診断書作成を依頼する。
- ④ 障害者又はその家族は、地方公共団体の窓口で申請手続を行う。
- ⑤⑥ 地方公共団体は、書類を都道府県(身体障害者更正相談所)に転送し、都道府県は書類の審査を実施し、等級判定の結果を地方公共団体に通知する。
- ⑦ 地方公共団体は障害者手帳交付の通知等をマイ・ポータルのプッシュ型サービスで行う(手帳の交付は窓口で行う。)
- ⑧ 地方公共団体は、利用できる支援サービスや助成等の案内を随時マイ・ポータルへプッシュ型サービスで通知する。
- ⑨ 障害者又はその家族は、サービス案内を確認し、利用を希望する場合は、電子申請を利用して給付申請を行う。
- ⑩ 地方公共団体は、給付決定の通知をマイ・ポータルへ行い、サービス等の給付を行う。

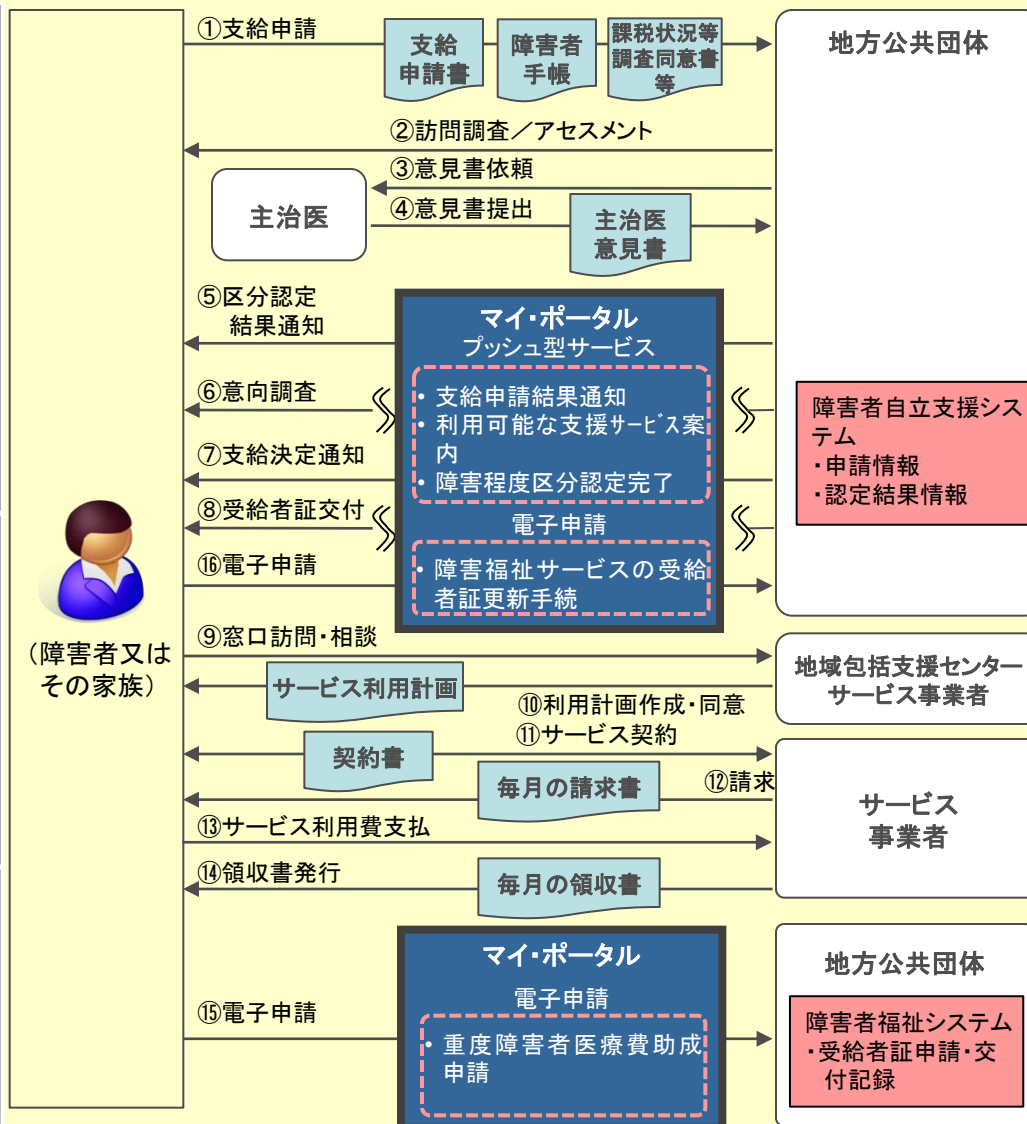
7.6. サービス実現のイメージ②

運用開始時

介護給付費支給申請

介護サービス利用

負担軽減申請



関係機関 マイ・ポータル利用 オプションのフロー
システム 書類 フロー(サービスの流れ)

【概要】

プッシュ型サービスにより、利用できるサービスの案内を受けることができる。また、マイ・ポータルから受給者証更新手続の申請が可能となる。

- ① 障害者又はその家族は、介護給付費の支給申請を地方公共団体窓口で行う。
- ②～④ 地方公共団体は訪問調査を行うとともに、主治医から意見書を取得する。
- ⑤ 地方公共団体は障害程度区分認定を行い、その結果の通知をマイ・ポータルへ行う。
- ⑥～⑧ 地方公共団体は再度、訪問調査等を行い、それらを踏まえた支給決定結果をマイ・ポータルに通知し、受給者証を交付する。併せて、対象者が該当する負担軽減措置や事業者情報等を、マイ・ポータルにプッシュ型サービスで通知する。
- ⑨～⑭ 民間事業者は情報連携していないため、介護支援事業者、介護サービス事業者とのやりとりは従来どおり。
- ⑮ 負担軽減措置のうち、可能なものについては、電子申請可能とする。
- ⑯ 受給者証更新手続は電子申請可能とする。

7.7. 運用開始時(業務フロー①)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --> マニュアルフロー



障害者又はその家族

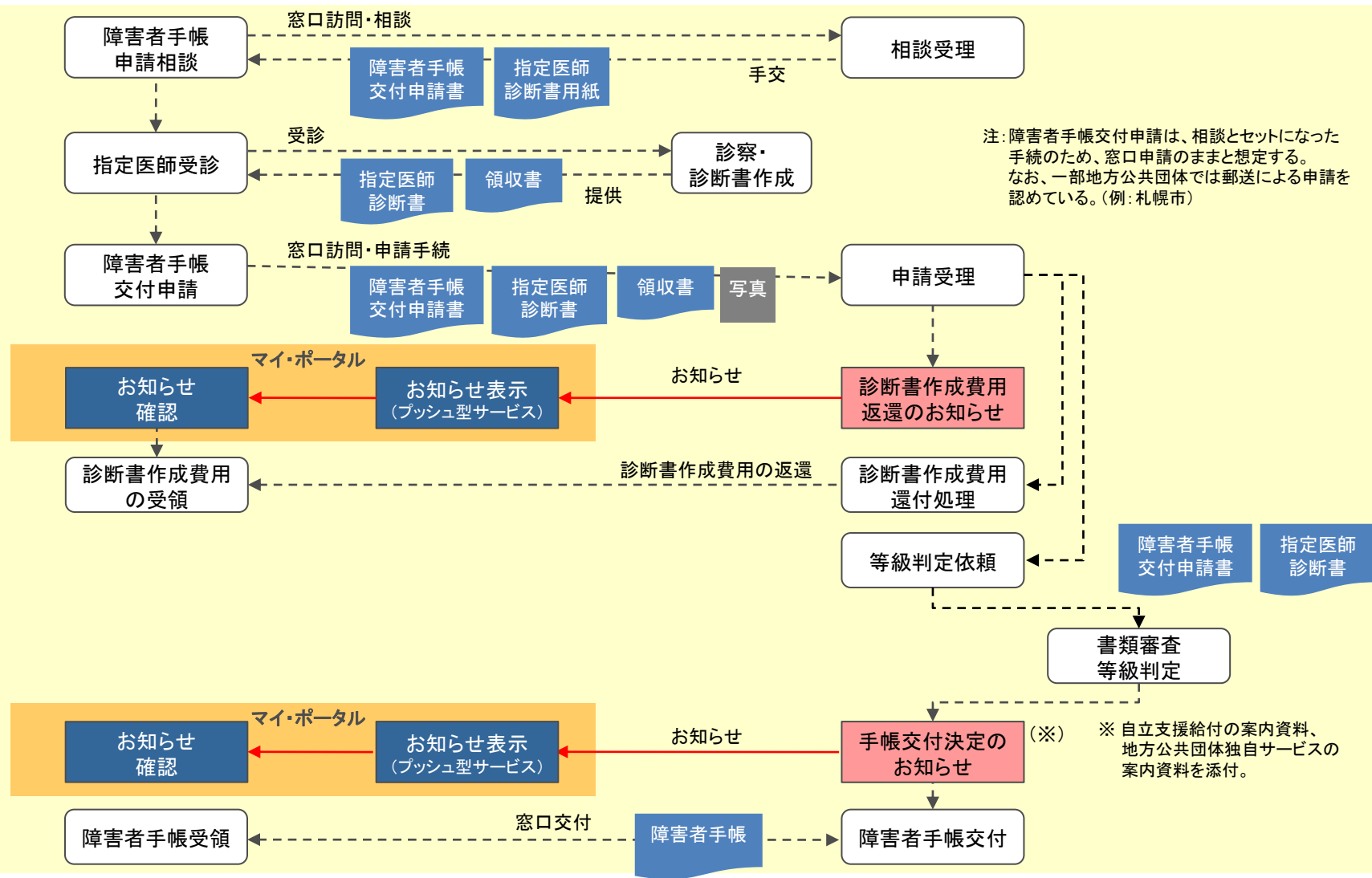
指定医師

地方公共団体

都道府県

障害者手帳交付申請・審査・手帳交付

注: 障害者手帳交付申請は、相談とセットになった手続のため、窓口申請のまま想定する。
 なお、一部地方公共団体では郵送による申請を認めている。(例: 札幌市)



7.7. 運用開始時(業務フロー②)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --▶ マニュアルフロー



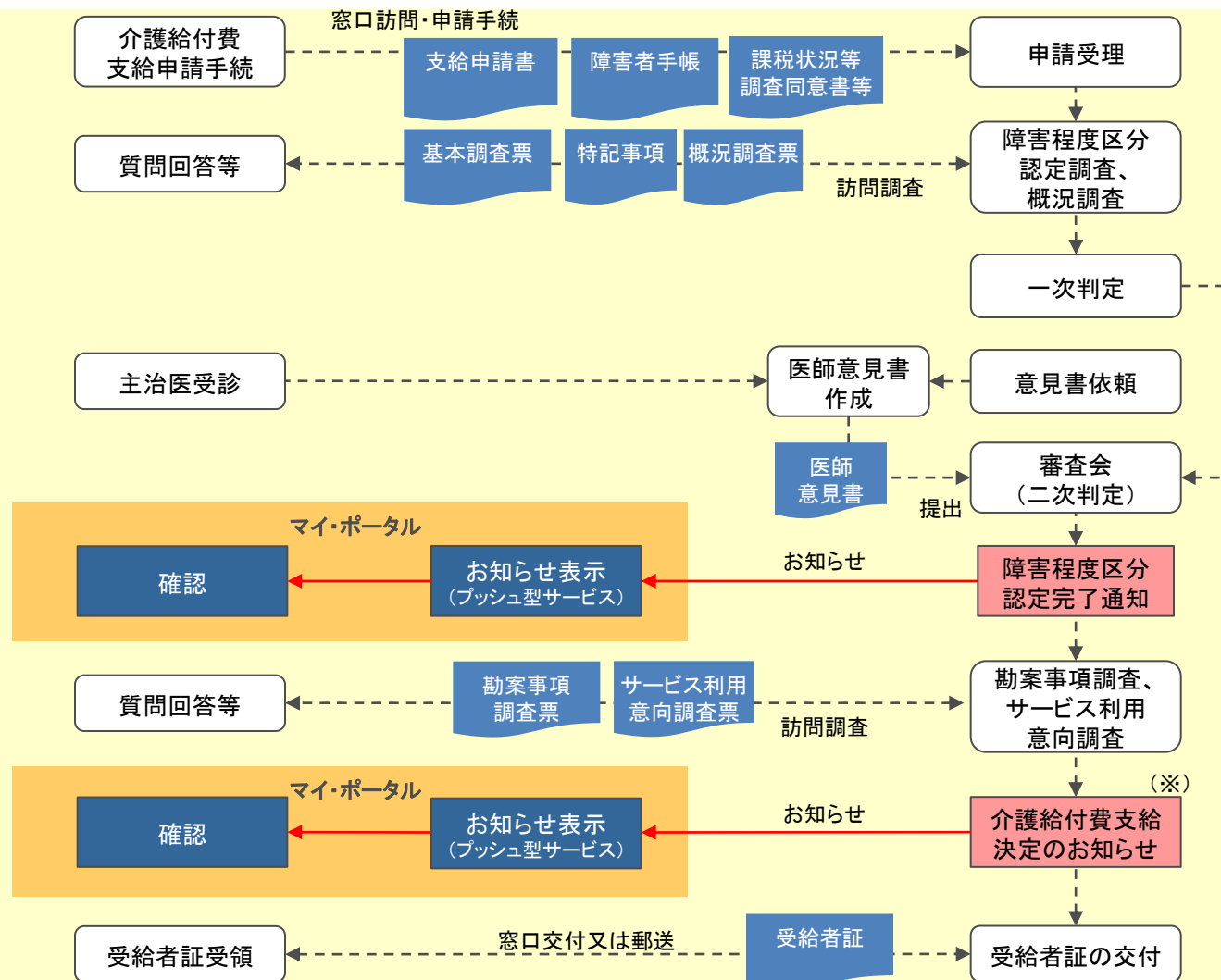
障害者又はその家族

指定医師

地方公共団体

都道府県

介護給付費支給申請、障害程度区分認定、支給決定



※利用できるサービス、利用手続案内等の情報を添付。

注：障害者自立支援法に基づく障害福祉サービスの支給申請は、相談とセットになった手続のため、窓口申請のままと想定する。

7.7. 運用開始時(業務フロー③)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --▶ マニュアルフロー



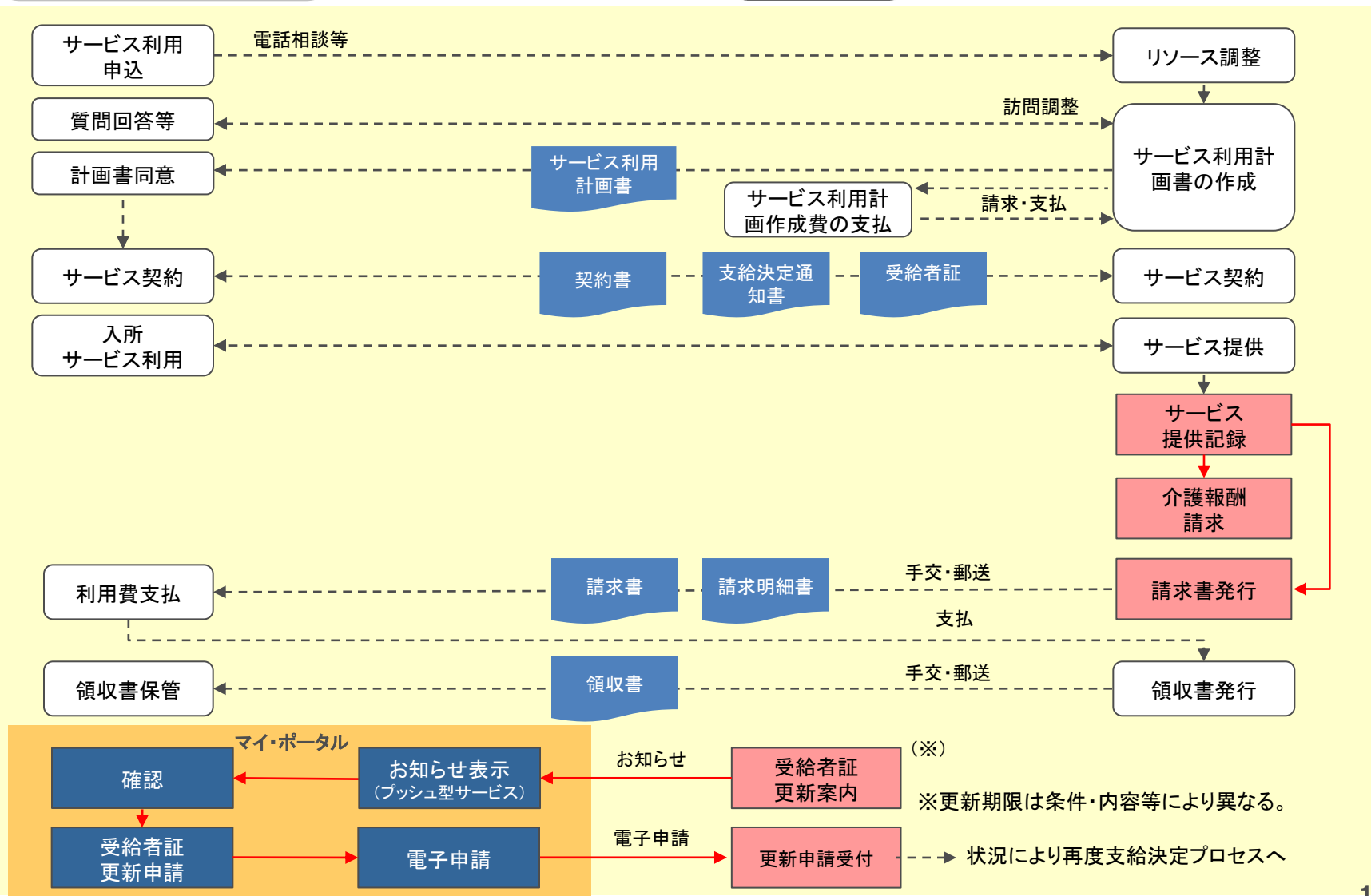
障害者又はその家族

地方公共団体

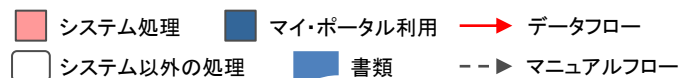
介護サービス事業者

介護サービス利用

受給者証更新手続



7.7. 運用開始時(業務フロー④)

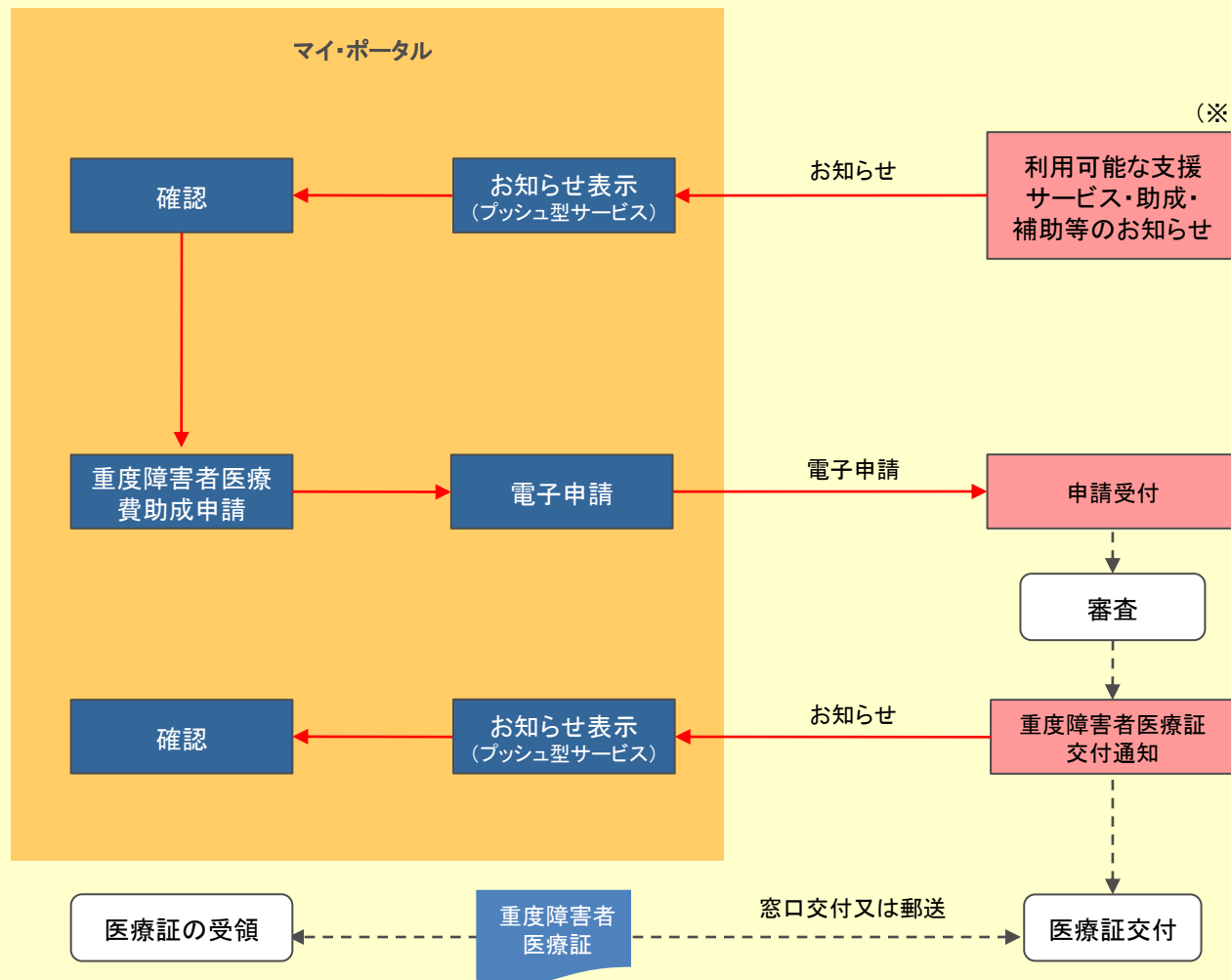


障害者又はその家族

地方公共団体

地方公共団体サービス等の情報提供

負担軽減措置の申請



7.8. 運用開始時(シーケンス①)

システム処理
 マイ・ポータル利用
 システム以外の処理
 → データフロー
 --> マニュアルフロー



障害者又は
その家族

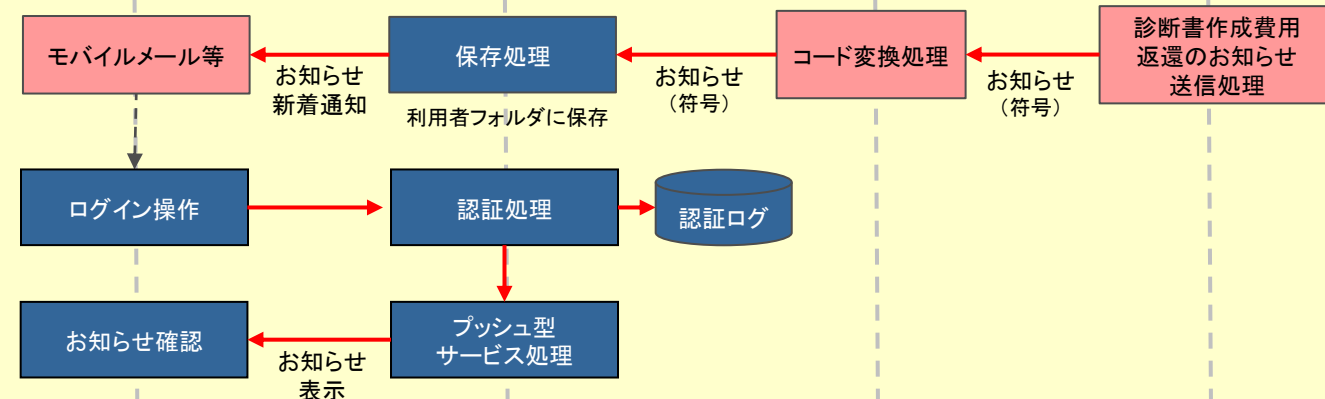
マイ・ポータル

情報提供ネットワークシステム

地方公共団体

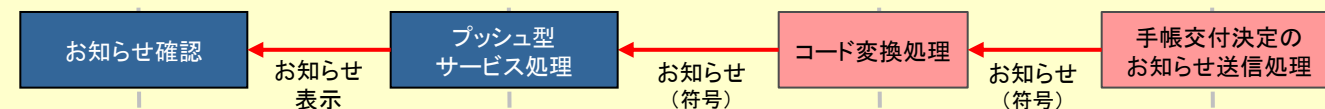
都道府県

(診断書作成費用返還の通知)



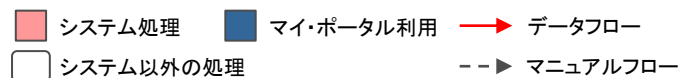
(手帳交付決定の通知)

繰り返しとなる保存処理、ログイン操作、認証処理の記載は省略



障害者手帳交付申請、審査、手帳交付

7.8. 運用開始時(シーケンス②)



障害者又は
その家族

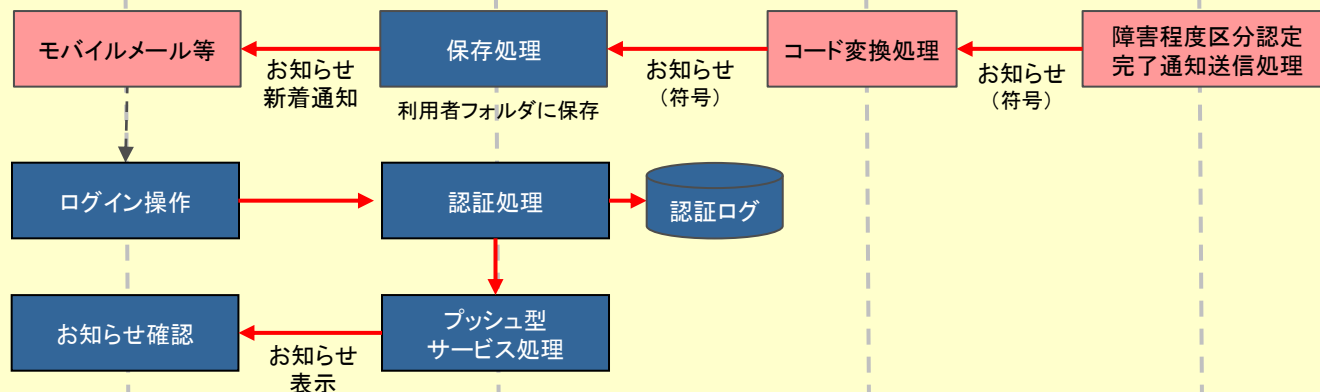
マイ・ポータル

情報提供ネットワークシステム

地方公共団体

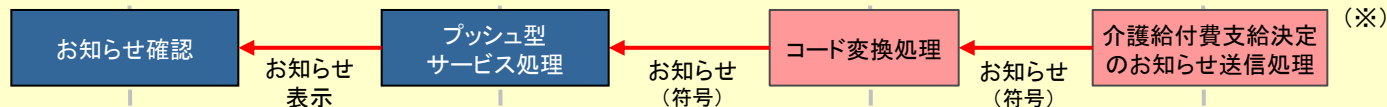
都道府県

(障害程度区分認定の通知)



(障害者介護給付支給決定の通知)

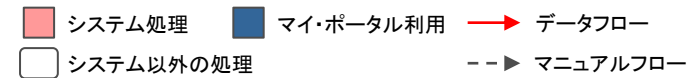
繰り返しとなる保存処理、ログイン操作、認証処理の記載は省略



※利用できるサービス、利用手続案内等の資料を添付。

介護給付費支給申請、障害程度区分認定、支給決定

7.8. 運用開始時(シーケンス③)



障害者又は
その家族

マイ・ポータル

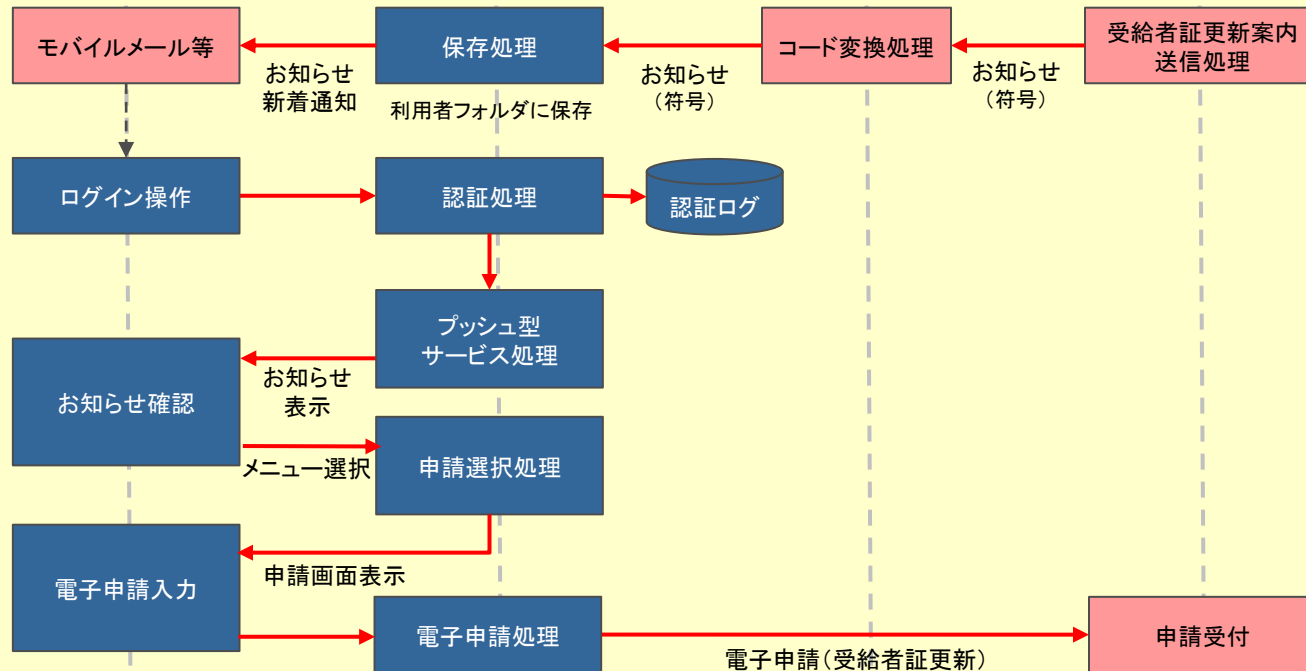
情報提供ネットワークシステム

地方公共団体

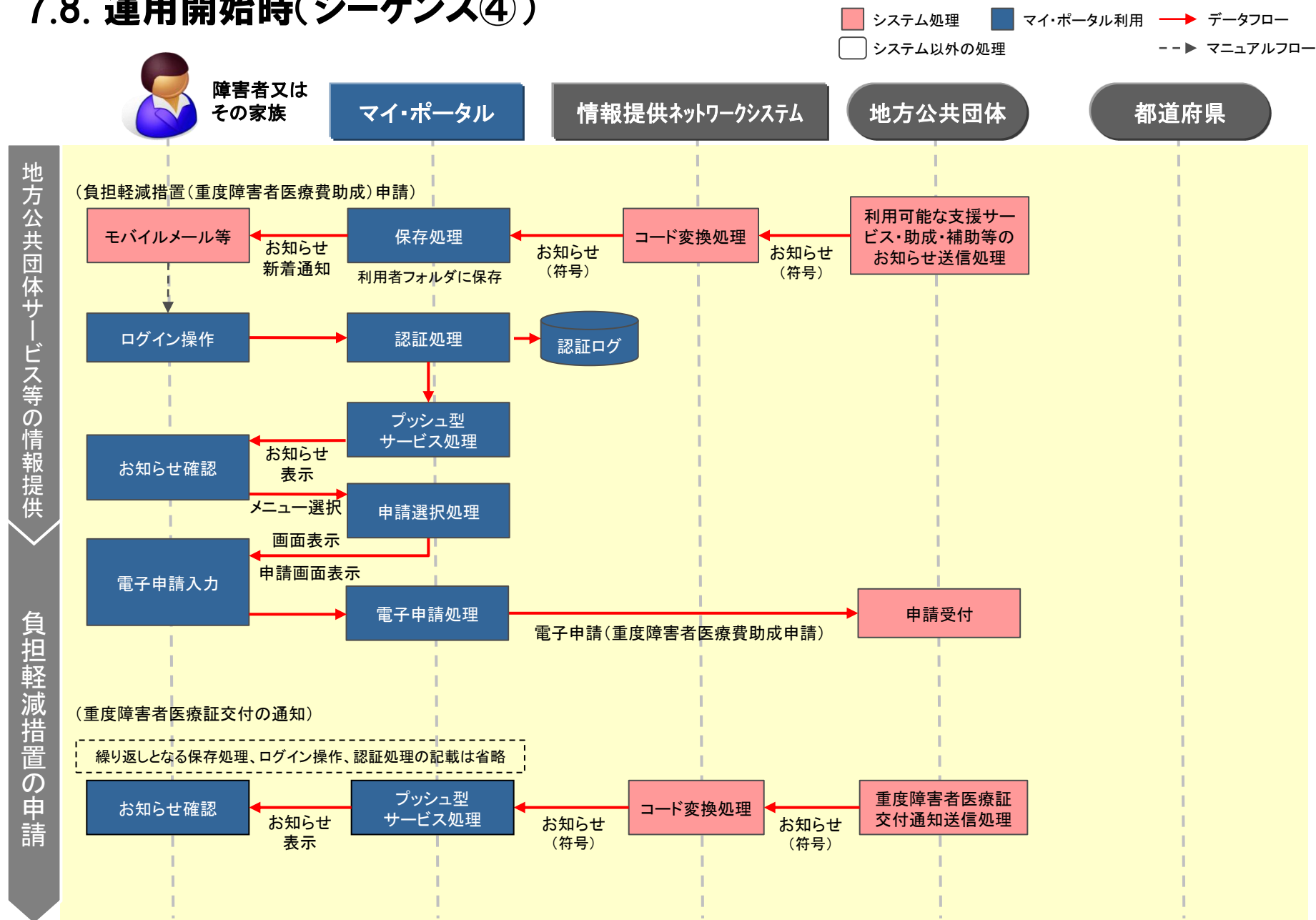
都道府県

受給者証更新手続

(受給者証更新)



7.8. 運用開始時(シーケンス④)



7.9. サービスの将来像

民間との連携開始時

障害者手帳交付・支給申請

介護サービス利用

負担軽減申請

②指定医師受診
⑦主治医受診

①手帳申請・再申請

④交付通知

(手帳情報取得)

⑤支給申請

⑥訪問調査

⑧受給者証取得・案内

⑮医療証取得

⑨窓口訪問・相談

⑩サービス利用
計画送付・同意

⑪契約

⑫請求

⑬利用費支払

⑭領収書発行

(必要に応じて確認)

マイ・ポータル

電子申請

- ・障害者手帳交付申請(窓口訪問の予約)
- ・介護給付費支給申請
- ・更新申請、変更申請

プッシュ型サービス

- ・身体障害者手帳交付決定通知
- ・給付決定通知
- ・利用できるサービス、事業者
- ・利用できる負担軽減措置
- ・各負担軽減措置の判定結果

- ・利用計画の通知

- ・請求情報の通知
- ・電子領収書の発行

自己情報表示機能

- ・障害程度区分認定結果
- ・サービス利用履歴
- ・各負担軽減制度支給履歴
- ・過去の自己負担額

指定医師・主治医

(指定医師診断書) (医師意見書)

地方公共団体

障害者福祉システム
・氏名、住所
・手帳交付事務記録
・等級情報

障害者自立支援システム
・申請情報
・認定結果情報

③等級判定

都道府県

地域包括支援センター
サービス事業者

サービス事業者

(請求情報)

地方公共団体

関係機関

マイ・ポータル利用

オプションのフロー

システム

書類

フロー(サービスの流れ)

【概要】

関係機関や事業者からの通知や案内をマイ・ポータルに集約することにより、幅広い支援サービス等の情報を確実に得ることができる。

- ① 申請そのものではなく、相談の日時予約等を電子申請で受け付ける。予約した相談日時に障害者又はその家族が窓口を訪れて、窓口で相談、申請を行う。
- ②～④ 地方公共団体は指定医師診断書等の情報を都道府県に送り、都道府県の認定結果により障害者手帳を交付するが、同様の電子情報も提供する。
- ⑤ 障害者は、取得した障害者手帳情報を用いて、支給申請をマイ・ポータル経由で行う。
- ⑥⑦ 地方公共団体は訪問調査を行うとともに、主治医から意見書を取得する。
- ⑧ 地方公共団体は、認定結果と受給者証の代わりに用いることができる情報をマイ・ポータルに通知する。併せて、対象者が該当する負担軽減措置や事業者情報等を、マイ・ポータルにプッシュ型サービスで通知する。
- ⑨～⑭ 地域包括支援センターやサービス事業者を訪問して相談した後、サービス事業者からの連絡や書類のやりとりの大部分をマイ・ポータルを介して行う。
- ⑮ 負担軽減措置は、機関間の情報連携により原則としてプッシュ型サービスで該当者に案内し、電子申請を可能とする。

※マイ・ポータルの点線枠内：

白文字は民間との連携開始時に提供が想定されるサービス
(黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス)

7.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	民間との連携開始時
1	各種手続の負担 (障害者又はその家族) ・手続の多くが窓口への訪問を要し、外出困難な障害者は自力での手続が困難。 ・家族が手続を担うことになり、家族に負担がかかる。	電子申請 ・地方公共団体への申請手続の多くについて電子申請を実現し、窓口手続が困難な障害者でも手続可能になる。	電子申請 ・介護サービス利用に伴う事業者との手続も含めて、マイ・ポータルからオンライン手続可能とする。 ・多くの障害者が、自分に必要な手続を自力で行うことができるようになる。
2	申請の添付書類 (障害者又はその家族) ・申請時に多くの添付書類が必要で、それらを入手する手間がかかる。 ・添付書類の入手に窓口手続が必要な場合があり、さらに手続負担が増大する。	(情報連携) ・申請先地方公共団体が保有する情報や、情報連携により入手可能な情報は添付書類を不要とする。 ・必要な添付書類が削減され、申請時の負担が軽減される。	電子申請 ・添付書類の削減をさらに徹底し、必要な書類は電子ファイル添付を認める等により、多くの手続をマイ・ポータルから申請できるようになる。 ・添付書類入手の手間の削減に加え、必要書類の電子ファイル化により、プリントの判読ができない視覚障害者等でも問題なく手続ができるようになる。
3	制度の周知・理解 (地方公共団体、障害者又はその家族) ・多数の支援サービスや支援措置があるが、利用できるサービスや措置の情報が十分に届かず、該当することに気付かない場合もある。	プッシュ型サービス ・地方公共団体独自のサービスを含め、利用できる公的サービスや支援措置の情報をプッシュ型サービスで随時マイ・ポータルに提供する。 ・一人一人に合わせたきめ細かい情報提供により、支援メニューの見逃しや手続忘れがなくなる。	プッシュ型サービス ・障害者を支援するサービスや優待情報等を民間からもマイ・ポータルに届けられるようにする。 ・より幅広い支援情報が的確に届くようになり、必要な支援を漏れなく利用できるようになる。
4	情報のアクセシビリティ (地方公共団体、障害者) ・パンフレット等の情報は視覚障害者は利用し難く、必要な情報が伝わらない。 ・ホームページのアクセシビリティが確保されていないと、必要な情報が必要な人(障害者)に伝わらない。	プッシュ型サービス (サイト構造等) ・マイ・ポータル及びマイ・ポータルに届く情報のアクセシビリティを十分に確保する。 ・視覚障害者でも、音声読み上げソフトウェア等を使って、必要な情報を支障なく得られるようになる。	—

(参考) 用語の定義

用語 (本別添資料での記載)	定義
障害者手帳交付申請	「身体障害者手帳交付申請」のことであり、障害の種類・等級に応じて、様々な制度を利用するために必要となる障害者手帳の交付を受けるために行う申請のこと。
障害者手帳交付申請書	身体障害者手帳交付申請を行う際の申請書名である「身体障害者手帳交付申請書」のこと。
受給者証	障害者自立支援法に基づく福祉サービスを利用するための受給者証のこと。単に「受給者証」又は「障害福祉サービス受給者証」としている地方公共団体が多い。
介護給付費支給申請	「介護給付費・訓練等給付費等支給申請」のことであり、障害者自立支援法において、介護給付費・訓練等給付費等の支給を受けるために行う申請のこと。
支給申請書	介護給付費・訓練等給付費等支給申請を行う際の申請書名である「介護給付費・訓練等給付費等支給申請書」のこと。
変更申請書	介護給付費・訓練等給付費等支給申請の変更を申請する際の申請書名である「(介護給付費 訓練等給付費 特定障害者特別給付費 地域生活支援事業)支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書」のこと。
重度障害者医療費助成申請	「重度障害者医療証交付申請」のことであり、重度の障害がある人が医療費の助成を受ける際必要となる重度障害者医療証の交付を受けるために行う申請のこと。
重度障害者医療証交付申請書	重度障害者医療証交付申請を行う際の申請書名である「重度障害者医療証交付申請書」のこと。

注: 申請名、申請書名、証書名等は、地方公共団体により名称が異なる場合がある。

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル^①の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータルの最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添8

ユースケース 8: 失業者の総合支援

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

8.1. 基本的な認識と想定



求職者(主に失業者)

ユースケースにおける利用者像

ユースケース 対象者	求職者(主に失業者)
対象者の規模	完全失業者数:273万人(平成25年1月)(※1)
マイ・ポータル 想定利用者	求職者(主に失業者、本人)
想定利用者の 性別・年齢	男女 全年齢(15歳未満の年少者は除く)
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 求職活動は、全国545か所にあるハローワーク(※2)、地方公共団体(都道府県を含む)による就業・就労支援サービス又は民間の職業紹介機関等を利用して行う。 子育て中の女性による求職活動、在職中の求職活動等を行う者も対象となる。

制度と手続の現状

- 厚生労働省設置法第23条に基づき、全国545か所に設置された公共職業安定所(以下「ハローワーク」という。)では、求職者に対して、雇用保険の受給手続と就職についての相談・指導、適性や希望に合った職場への職業紹介を行っている。
- 求職者は、ハローワークでの求職活動に加え、地方公共団体(都道府県を含む)による就業・就労支援サービスや民間の職業紹介機関等を利用して、求職活動を行う。
- 若者、年長フリーター、障害者、母子家庭の母、生活保護受給者、高齢者等、異なるタイプの求職者がいるため、ハローワークや地方公共団体(都道府県を含む)では、求職者のタイプに合わせた様々な支援を実施している。

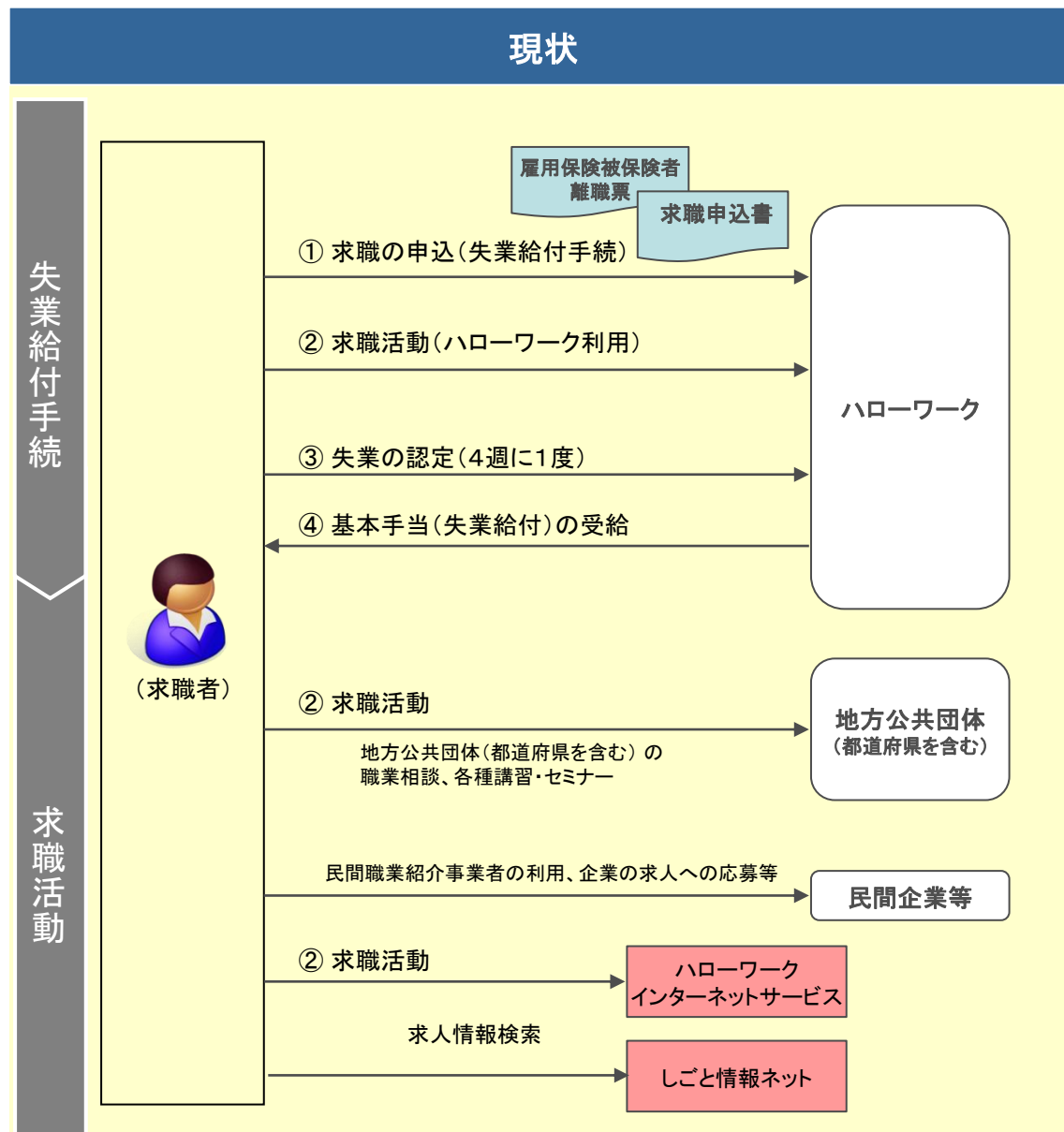
ユースケースの想定(運用開始時)

- 求職者は、ハローワークや地方公共団体(都道府県を含む)からマイ・ポータルを介して送られてくる求職活動に役立つ様々な情報を活用して、求職活動を行う。
- 求職者は、合同面接会等、地方公共団体(都道府県を含む)のイベントに参加申込を行う。

※1 出典:労働力調査 平成25年1月分速報(総務省ホームページ) <http://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/tsuki/pdf/201301.pdf>

※2 出典:公共職業安定所(ハローワーク)の主な取組と実績(平成25年3月)(厚生労働省ホームページ) http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/dl/hellowork_torikumi-01.pdf

8.2. 現状のサービス



□ 関係機関
■ システム
----▶ オプションのフロー
—▶ フロー(サービスの流れ)

【概要】(ハローワークで失業給付を受ける場合)

失業者は、ハローワークで失業給付を受けつつ、様々な就業支援サービスを利用して求職活動を行う。

- ① ハローワークに行き、「雇用保険被保険者離職票」と「求職申込書」を提出し、求職の申込を行う。
- ② 失業者は求職活動を行う(求人への応募、職業相談、職業紹介を受ける、各種講習・セミナーの受講、個別相談ができる企業説明会の受講等。)。
 - ・ ハローワークを利用する求職活動では、ハローワーク窓口の職員等を介して、求人へ応募し、ハローワークからの紹介状を持参して、面接を受ける。
 - ・ 失業者自身が情報収集して求職活動をする場合、地方公共団体(都道府県を含む)や民間企業等が提供する情報を活用して、セミナーへの参加、求人への応募を行う。
 - ・ インターネット上のハローワークインターネットサービスやしごと情報ネットの求人情報検索を活用する。
- ③ 4週に1度ハローワークに行き、失業認定申告書に活動の状況を記入し、失業認定を受ける。
- ④ その後、失業の認定日から5営業日で、基本手当が振り込まれる。

【関係する主な情報システム】


- ・ ハローワークシステム
- ・ ハローワークインターネットサービス
- ・ しごと情報ネット


8.2. 現状のサービス:(参考)地方公共団体(都道府県を含む)が実施している就業支援サービス

地方公共団体名 (都道府県を含む)	名称	概要	就業・就労支援の実施内容
東京都江戸川区 (江戸川区内にはハローワークはない)	ほっとワークえどがわ ヤングほっとワークえどがわ	<ul style="list-style-type: none">ハローワーク木場との連携により、職業に関する相談・紹介を行っており、江戸川区役所の中で、仕事を探すことができる。39歳以下の人を対象とした、江戸川区が運営する就労支援コーナー。	<ul style="list-style-type: none">職業相談(フルタイム・パートタイム)内職相談(登録・求人・紹介)ミニ面接会(区内の各地で月1回、求人事業所と面接。ガイダンスセミナーも開催)等個別相談(保護者の相談あり)職業適性診断・職業興味検査就職応援セミナー・面接会等
神奈川県相模原市	相模原市就職支援センター	<ul style="list-style-type: none">若年者、母子家庭、生活保護受給者、女性を対象とした支援として、職業紹介を行う。相模原市がテンプスタッフ(株)に委託して実施	<ul style="list-style-type: none">専門相談員による個別相談や以下の情報提供<ul style="list-style-type: none">相模原市就職支援センター独自の求人情報ハローワーク相模原による相模原市近辺の求人情報知識・技術取得に向けてのセミナーの案内
東京都	東京都ひとり親家庭支援センター はあと	<ul style="list-style-type: none">ひとり親家庭への生活相談ほか、就労支援を行い、ひとり親家庭の自立の促進を図る。東京都からの委託を受け、財団法人東京都母子寡婦福祉協議会が運営。	<ul style="list-style-type: none">母子自立支援プログラム策定事業ひとり親家庭の個別就業支援窓口での相談ひとり親家庭の母・父向けの求人・求職情報の提供在宅就業支援事業
神奈川県 (神奈川県のホームページに掲載されている「雇用・就職支援」のページの情報から抜粋)	かながわ総合しごと館スマイルワーク シニア・ジョブスタイル・かながわ	<ul style="list-style-type: none">県・国・横浜市が連携して、様々な人を総合的にサポート。求職中の中高年齢者、定年後も働きたいシニア世代のための、神奈川県の就業支援施設。ハローワークと一体的に運営。	<ul style="list-style-type: none">サービス利用者の状況に合わせて、職業の相談・紹介等。<ul style="list-style-type: none">子育て中、40歳以上、40歳未満、新卒及び既卒3年以内、若者自立支援(サポートステーション、わかもの相談室)総合相談(キャリアカウンセリング)地域出張総合相談、専門相談職業相談・職業紹介、適性診断、セミナー等
その他の都道府県が運営する就業支援サービスの例	<ul style="list-style-type: none">ワークわくあおもりJobネットいわて いきいき！お仕事情報サイトWORK WORK(わくわく)とちぎ彩の国仕事発見システム、ヤングキャリアセンター埼玉		<ul style="list-style-type: none">新潟県Uターンサポートデスク石川県Uターンサポートステーションやまなし就職応援ナビ、人材紹介バンクやまなししずおか就職情報等


出典: 地方公共団体(都道府県を含む)が実施している就業支援サービスのホームページから整理


8.3. 現状のサービス(業務フロー①)

 システム処理

 システム以外の処理

 書類

 データフロー

 マニュアルフロー


求職者

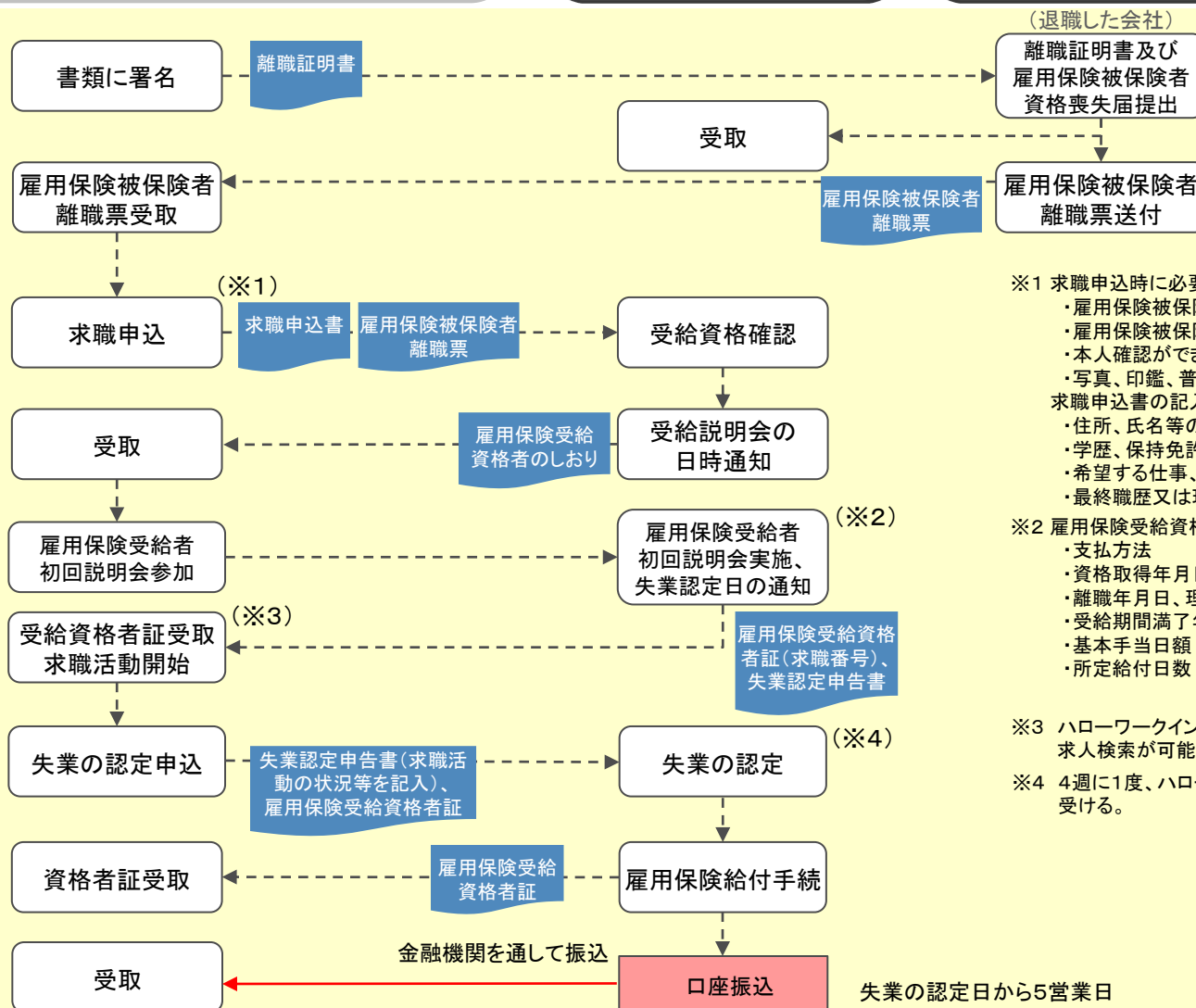
ハローワークで失業給付を受ける場合

ハローワーク

民間企業

離職

失業給付手続



※1 求職申込時に必要な書類

- ・雇用保険被保険者離職票
- ・雇用保険被保険者証
- ・本人確認ができるもの(運転免許証等)
- ・写真、印鑑、普通預金通帳

求職申込書の記入項目

- ・住所、氏名等の基本情報
- ・学歴、保持免許・資格
- ・希望する仕事、希望月収、希望勤務時間、経験した仕事
- ・最終職歴又は現在の仕事等

※2 雇用保険受給資格者証の記載項目

- ・支払方法
- ・資格取得年月日
- ・離職年月日、理由
- ・受給期間満了年月日
- ・基本手当日額
- ・所定給付日数

※3 ハローワークインターネットサービスで求職番号による求人検索が可能になる。

※4 4週に1度、ハローワークの窓口での手続により認定を受ける。

8.3. 現状のサービス(業務フロー②)



求職者

ハローワークや地方公共団体(都道府県を含む)の就業支援により、求職活動を行う場合

ハローワーク

民間企業

地方公共団体
(都道府県を含む)

システム処理

システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

求人検索
(ハローワークの端末)

求人検索
(インターネット環境)

求人情報提供

ハローワークインターネットサービス
しごと情報ネット

相談
(職業相談・個別相談)

相談対応

ハローワーク窓口の職員等との対面対応

求人への応募

応募受付
企業への連絡

求人応募の受付

注1: 求職活動の範囲(出典: ハローワークインターネットサービス)

1. 求人への応募
2. ハローワークが行う、職業相談、職業紹介を受けたこと、各種講習、セミナーの受講等
3. 許可・届出のある民間機関(民間職業紹介機関、労働者派遣機関)が行う、職業相談、職業紹介を受けたこと、求職活動方法を指導するセミナー等の受講等
4. 公的機関等(独立行政法人雇用・能力開発機構、独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構、地方公共団体(都道府県を含む)、求人情報提供会社、新聞社等)が実施する職業相談等の受講、各種講習・セミナー、個別相談ができる企業説明会等の受講、参加等
5. 再就職に資する各種国家試験、検定等の資格試験の受験

ハローワークを介さない求職活動

地方公共団体(都道府県を含む)の支援策の情報収集

地方公共団体(都道府県を含む)による就業支援の利用

主に窓口での申込や利用

求人情報収集

求人検索
(インターネット環境)

求人情報収集
求人への応募

注2: 東京都の就業支援(例)

- ・TOKYOはたらくネット
 - 若年者雇用・就業
 - 高齢者雇用・就業
 - 障害者雇用
 - 職業能力開発
 - しごと検索システム等
- ・東京都しごとセンター
 - 職業訓練、セミナー
 - 地方公共団体との連携事業等

就業支援の実施
(個人への対応)

求人情報提供

しごと情報ネット
(インターネット環境)

(※)

求人応募の受付

- ※しごと情報ネット
- ・厚生労働省による運営
 - ・求人検索の利用が可能(ユーザー登録は不要)
 - ・ユーザー登録後、求職者マイページとメール配信サービスの利用ができる

求職活動

8.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	ハローワークシステム	ハローワークにおける職業紹介業務、雇用保険業務、雇用対策業務、労働力需給調整事業業務等を行うためのシステム	・厚生労働省職業安定局労働市場センター業務室	・ハローワーク	ハローワーク設置数545所 (平成24年度末現在) 職員数 1.2万人 相談員数 2.0万人(※1)	厚生労働省設置法雇用保険法 職業安定法 労働者派遣法等
2	ハローワークインターネットサービス	就職支援・雇用促進のためのサイト。求職者向けサービスとしては、求人情報検索、雇用保険手続支援、各種ご案内等を提供	・厚生労働省職業安定局労働市場センター業務室	・失業者 ・求職者 ・事業主	完全失業者数273万人 (平成25年1月)(※2)	雇用保険法 職業安定法 労働者派遣法等
3	しごと情報ネット	民間職業紹介事業者やハローワーク等の官民の参加機関がそれぞれ有する求人の一覧情報等を提供	・厚生労働省職業安定局労働市場センター業務室	・求職者 ・民間職業紹介事業者	求人情報登録件:118万件 (平成25年3月26日時点)(※3) しごと情報ネット全体のヒット数:3,565万件(平成25年1月1日～1月31日)(※4)	雇用保険法 職業安定法 労働者派遣法等

※1 出典:公共職業安定所(ハローワーク)の主な取組と実績(平成25年3月)(厚生労働省ホームページ) http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/dl/hellowork_torikumi-01.pdf

※2 出典:労働力調査 平成25年1月分速報(総務省ホームページ) <http://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/tsuki/pdf/201301.pdf>

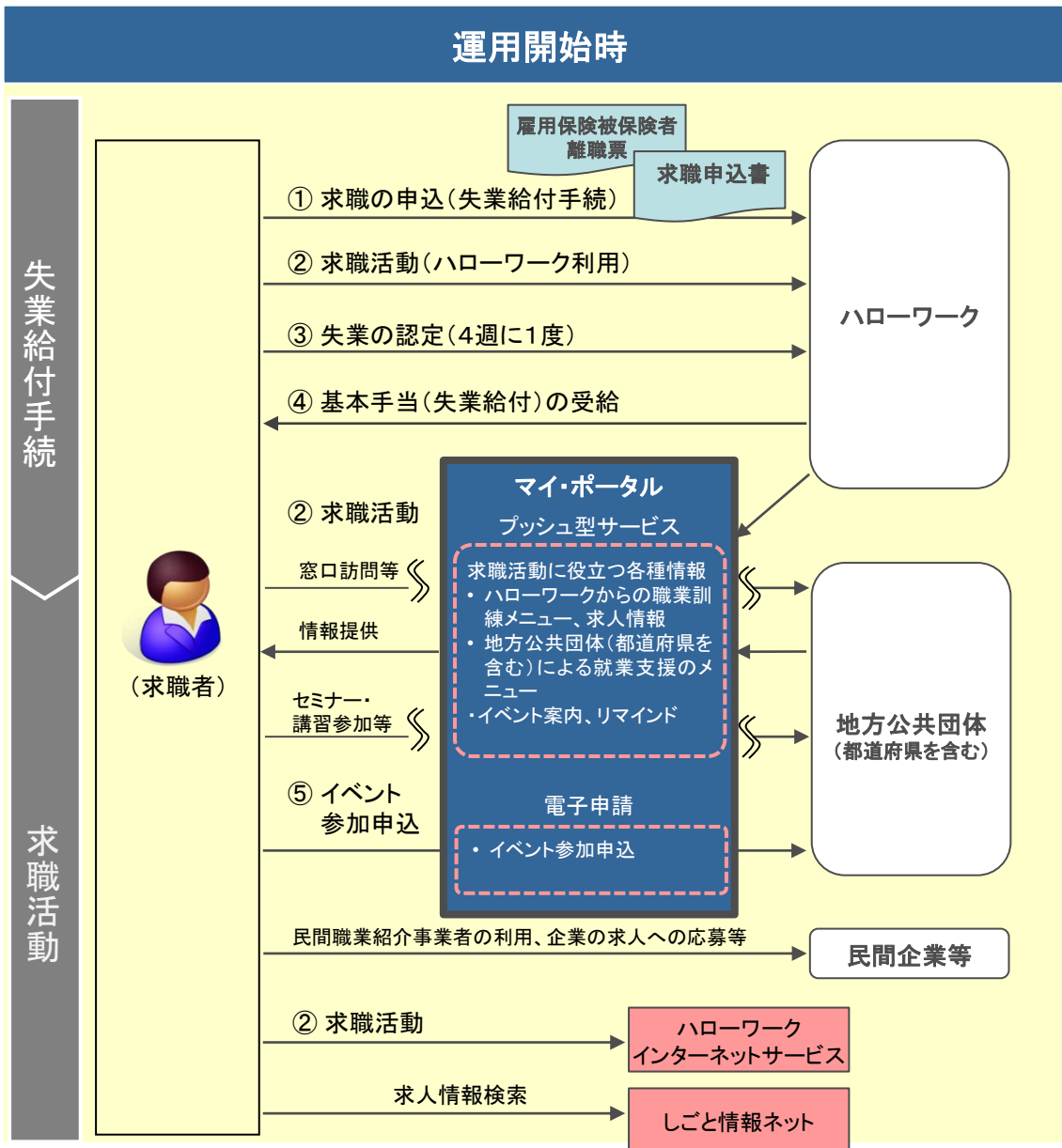
※3 出典:しごと情報ネット求人情報登録件数(しごと情報ネットホームページ) http://www.job-net.jp/kyujinsu_ippan.html

※4 出典:しごと情報ネット全体のヒット数(しごと情報ネットホームページ) http://www.job-net.jp/riyo_zentai.html

8.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	ハローワークにおける情報提供	・求職者／失業者	<ul style="list-style-type: none"> ・失業者はハローワークに出向いた際に、端末で求人情報検索を行ったり、窓口の職員等から情報の提供を受けたりする。 ・求人への応募は、ハローワークの職員等を介して行う。 ・自宅等からの情報収集(求人情報検索を含む)としては、ハローワークインターネットサービス等を用いる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ハローワークが行う失業者支援は、多くはハローワーク窓口等での対応となっており、就業支援の情報もハローワーク窓口等で知ることになる。
2	地方公共団体(都道府県を含む)の就業支援サービスの情報提供	・求職者／失業者	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体(都道府県を含む)での情報提供は、ホームページ、広報誌での一般的な広報のみとなっている場合が多い。 ・失業者自身がホームページや広報誌から情報収集して、セミナーへの参加等の求職活動を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体(都道府県を含む)側では、情報を確認し、申出た人に対して就業支援サービスを提供する形になる。 ・失業者がハローワーク利用以外の求職活動を行う際には、地方公共団体(都道府県を含む)の窓口やインターネット等から自ら情報を収集しなければならない。
3	地方公共団体(都道府県を含む)の就業支援サービスの対象選定	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体(都道府県を含む) ・求職者／失業者 	<ul style="list-style-type: none"> ・若者、障害者、母子家庭の母、生活保護受給者、高齢者等、異なるタイプの求職者がおり、最初から求職のタイプに合わせた対応は難しいため、用意した就業支援サービスに応募してきた人を対象に支援を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・離職しても個人起業が目的の場合もあり、地方公共団体(都道府県を含む)側からは、誰が支援を必要としているのかの見極めが難しい。

8.6. サービス実現のイメージ



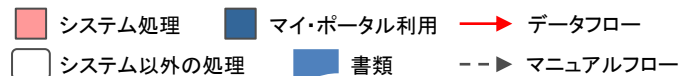
□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 ■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】(ハローワークで失業給付を受ける場合)

プッシュ型サービスにより、利用できるサービスの案内を受けることができる。また、マイ・ポータルからイベント参加申込が可能となる。

- ① ハローワークに行き、「雇用保険被保険者離職票」と「求職申込書」を提出し、求職の申込を行う。
 - ② 失業者は、プッシュ型サービスによって送られてくる求職活動に役立つ様々な情報を活用して、求職活動を行う(求人への応募、職業相談、職業紹介を受ける、各種講習・セミナーの受講、個別相談ができる企業説明会の受講等)。
 - ③ 4週に1度ハローワークに行き、失業認定申告書に活動の状況を記入し、失業認定を受ける。
 - ④ その後、失業の認定日から5営業日で、基本手当が振り込まれる。
 - ⑤ 地方公共団体(都道府県を含む)が実施するイベントについて、②で送られてきた案内から電子申請により参加申込を行う。
- ・ ハローワークから、職業訓練のメニューや求人に関する案内が送付される。
 - ・ 地方公共団体(都道府県を含む)が実施している就業支援に関する案内が送付される。
 - ・ 失業者自身で民間企業等の情報収集を行う場合、従来通り、マイ・ポータルを通さずに求職活動を行う。
 - ・ インターネット上のハローワークインターネットサービスやしごと情報ネットの求人情報検索を活用する。

8.7. 運用開始時(業務フロー①)



求職者

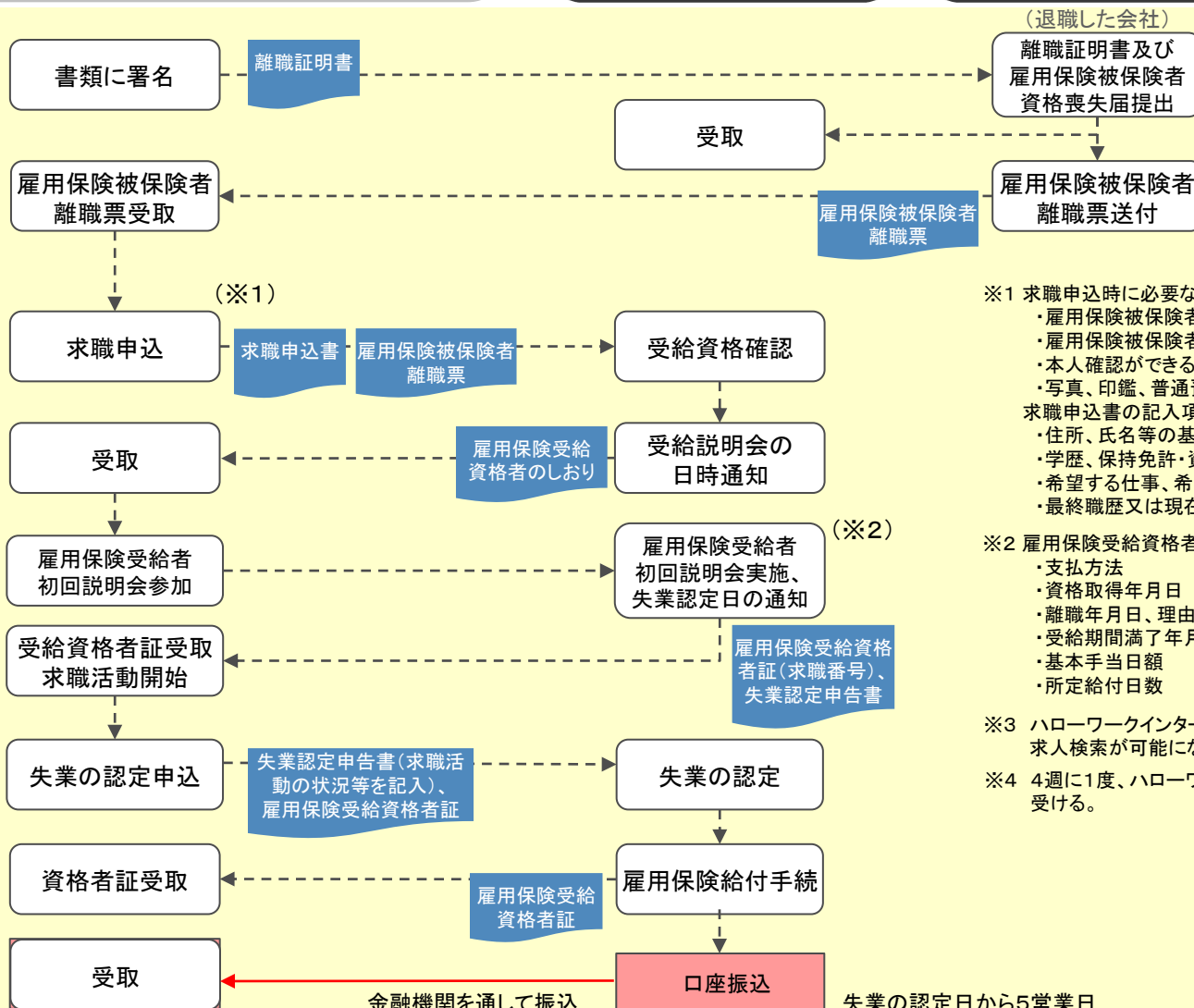
ハローワークで失業給付を受ける場合

ハローワーク

民間企業

離職

失業給付手続



※1 求職申込時に必要な書類

- ・雇用保険被保険者離職票
- ・雇用保険被保険者証
- ・本人確認ができるもの(運転免許証等)
- ・写真、印鑑、普通預金通帳

求職申込書の記入項目

- ・住所、氏名等の基本情報
- ・学歴、保持免許・資格
- ・希望する仕事、希望月収、希望勤務時間、経験した仕事
- ・最終職歴又は現在の仕事等

※2 雇用保険受給資格者証の記載項目

- ・支払方法
- ・資格取得年月日
- ・離職年月日、理由
- ・受給期間満了年月日
- ・基本手当日額
- ・所定給付日数

※3 ハローワークインターネットサービスで求職番号による求人検索が可能になる。

※4 4週に1度、ハローワークの窓口での手続により認定を受ける。

金融機関を通して振込

失業の認定日から5営業日

8.7. 運用開始時(業務フロー②)

■ システム処理 ■ マイ・ポータル利用 → データフロー
 システム以外の処理 ■ 書類 --▶ マニュアルフロー



求職者

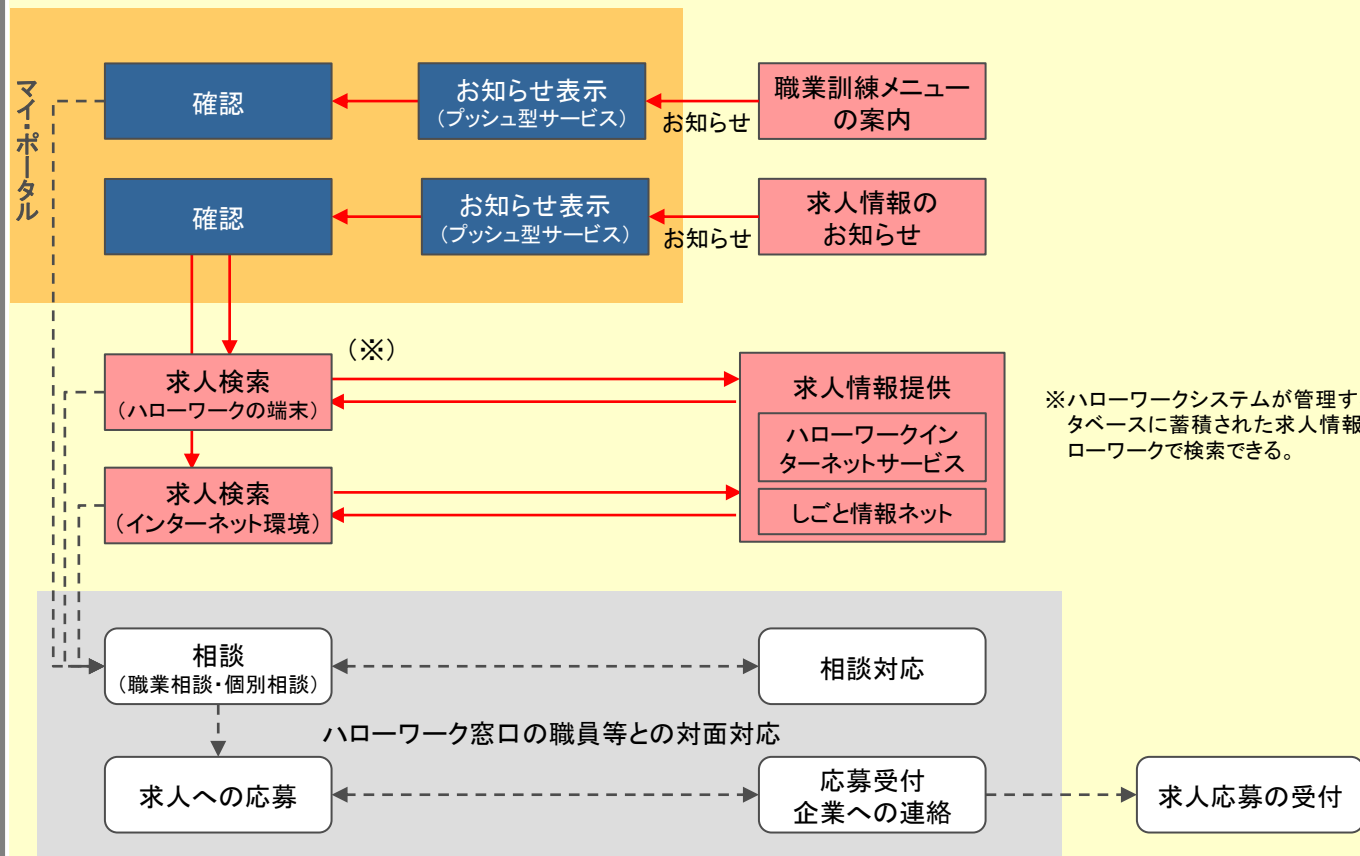
ハローワークで求職活動を行う場合

ハローワーク

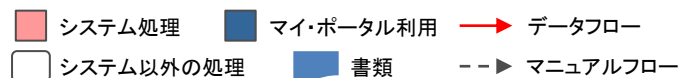
民間企業

地方公共団体
(都道府県を含む)

求職活動(ハローワーク窓口を利用する場合)



8.7. 運用開始時(業務フロー③)



求職者

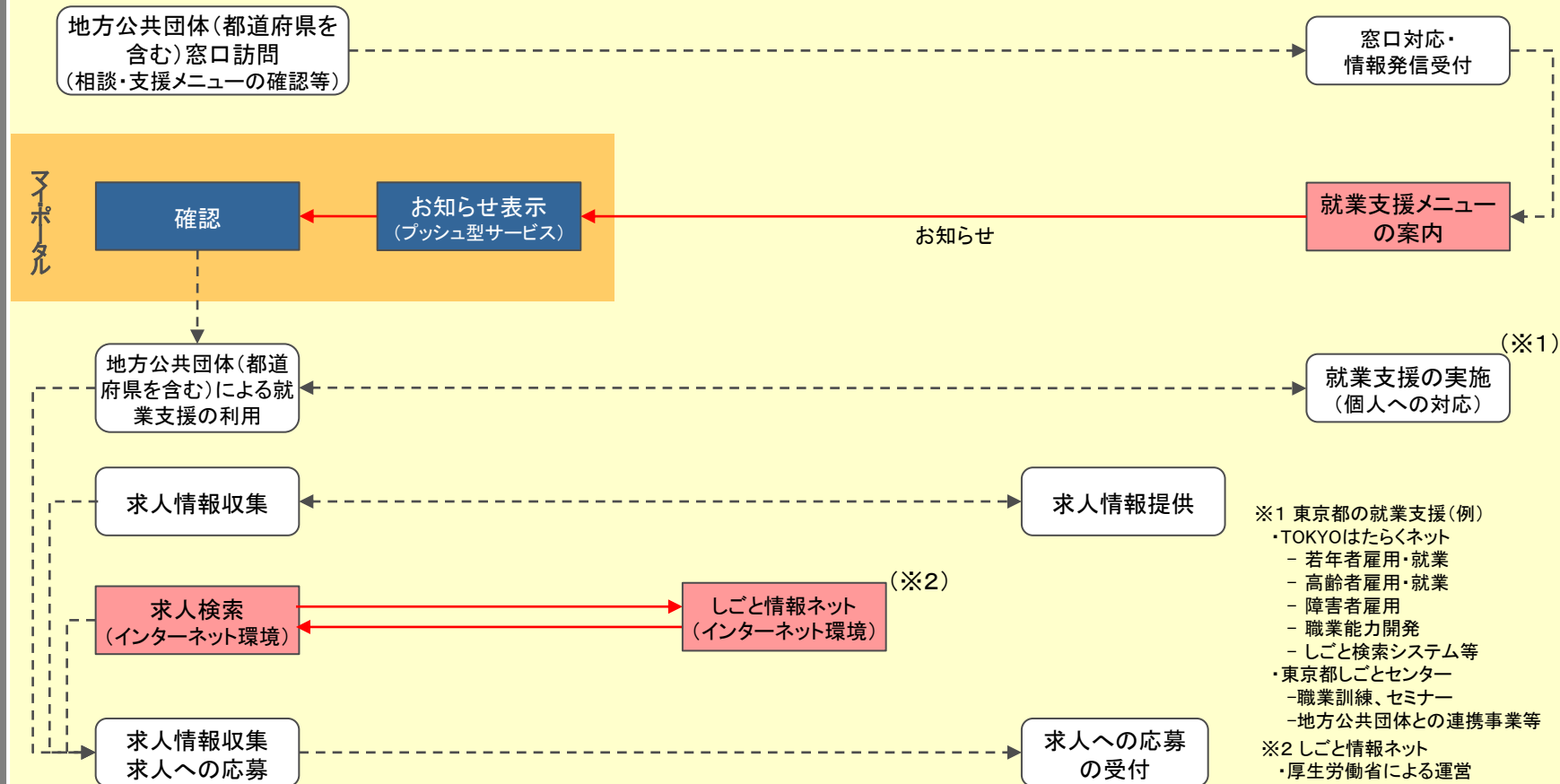
地方公共団体(都道府県を含む)の就業支援等を利用して、求職活動を行う場合

ハローワーク

民間企業

地方公共団体
(都道府県を含む)

求職活動(ハローワーク窓口を利用しない場合)



- ※1 東京都の就業支援(例)
- ・TOKYOはたらくネット
 - 若年者雇用・就業
 - 高齢者雇用・就業
 - 障害者雇用
 - 職業能力開発
 - しごと検索システム等
 - ・東京都しごとセンター
 - 職業訓練、セミナー
 - 地方公共団体との連携事業等

- ※2 しごと情報ネット
- ・厚生労働省による運営
 - ・求人検索の利用が可能
(ユーザー登録は不要)
 - ・ユーザー登録後、求職者マイページとメール配信サービスの利用ができる

8.7. 運用開始時(業務フロー④)



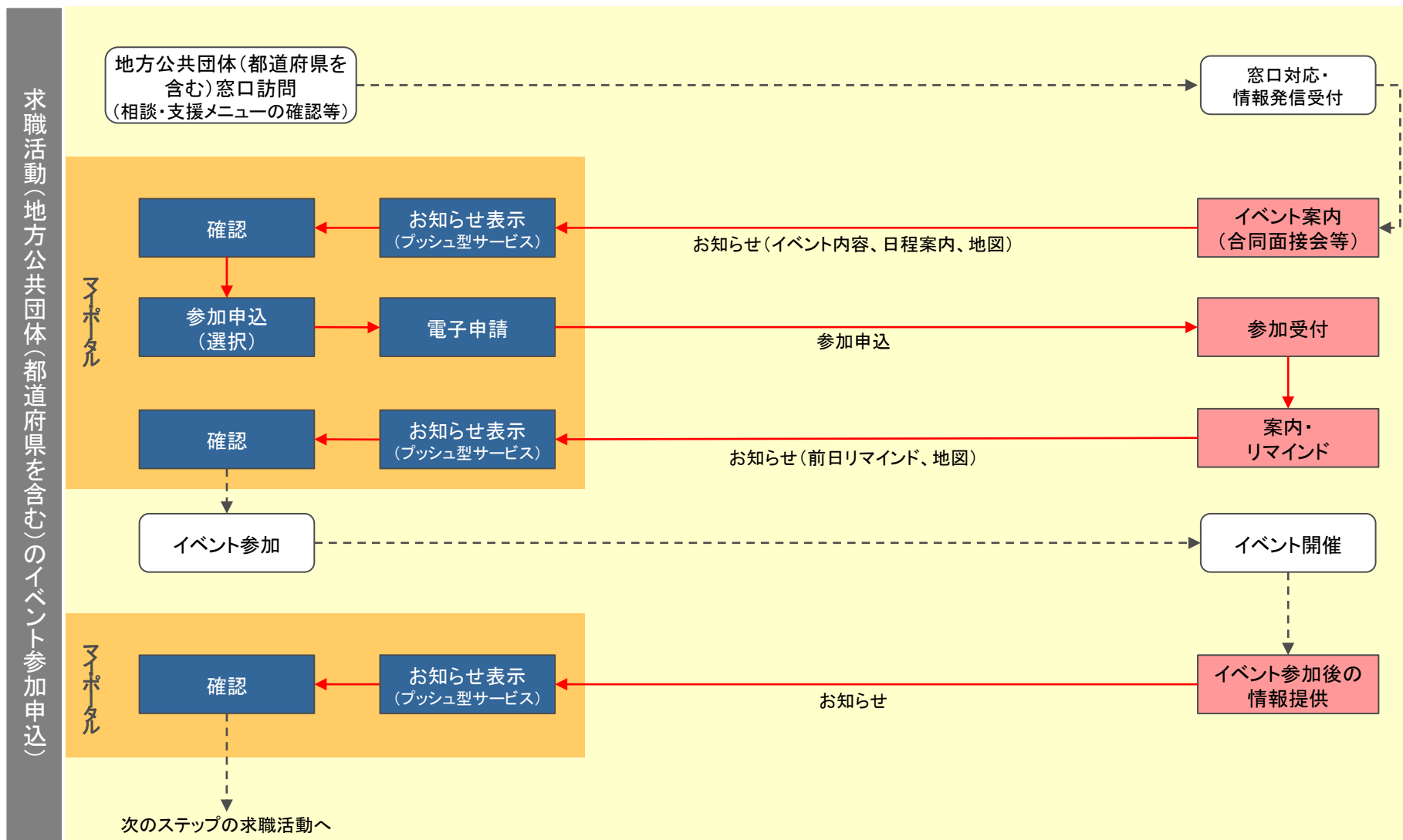
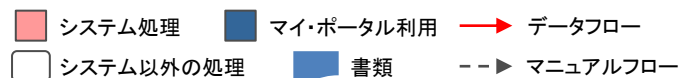
求職者

地方公共団体(都道府県を含む)の就業支援等を利用して、求職活動を行う場合

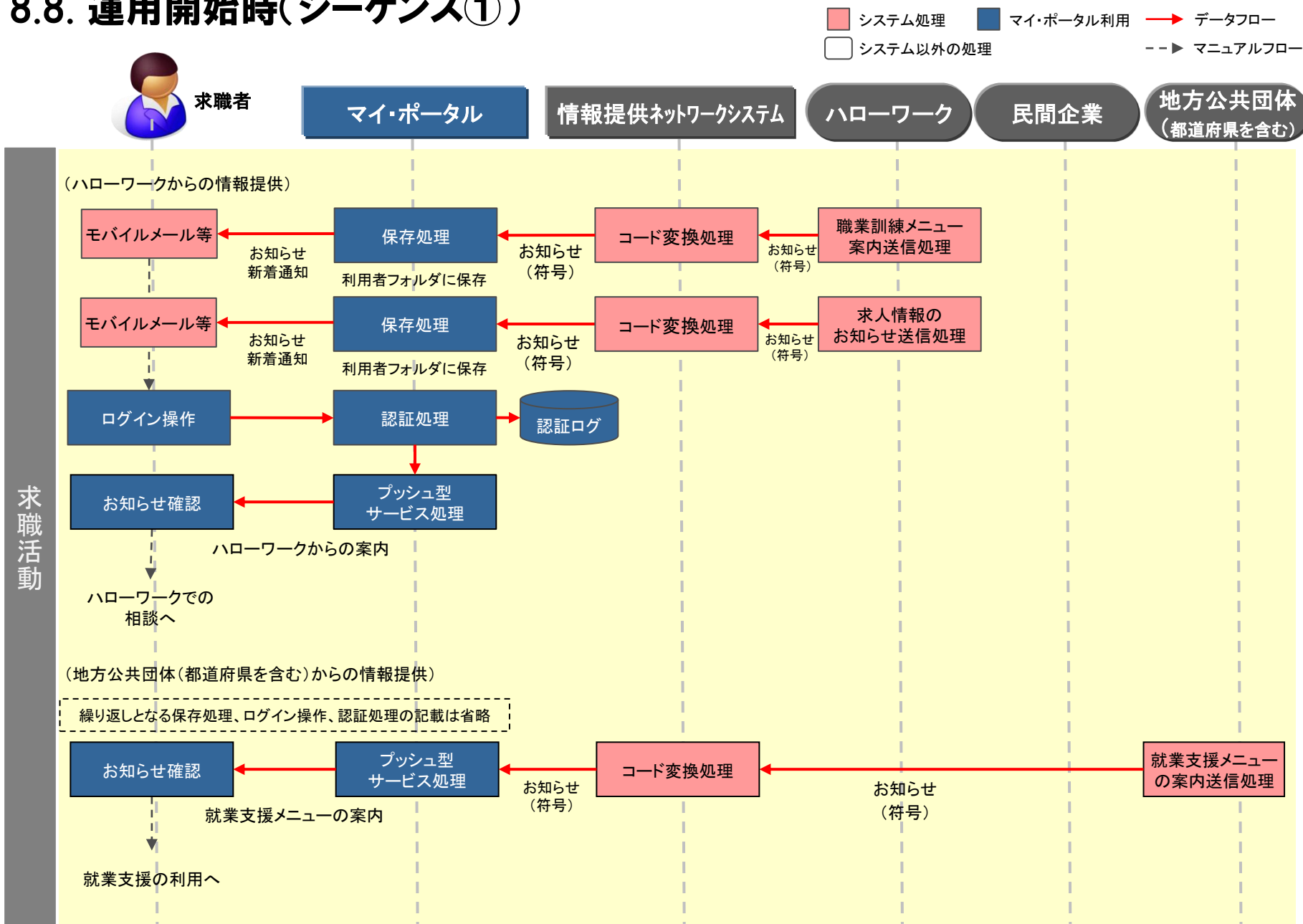
ハローワーク

民間企業

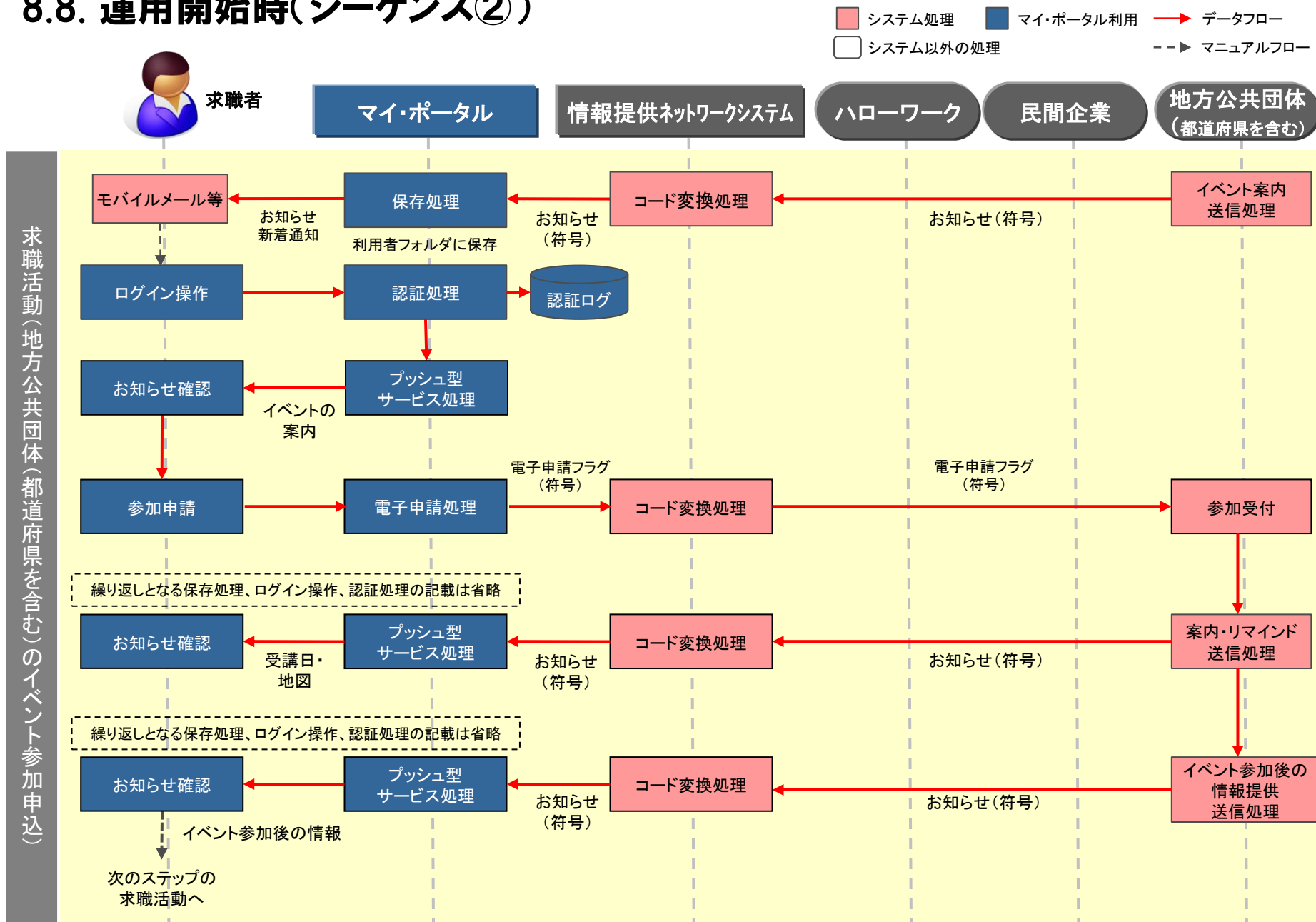
地方公共団体
(都道府県を含む)



8.8. 運用開始時(シーケンス①)



8.8. 運用開始時(シーケンス②)

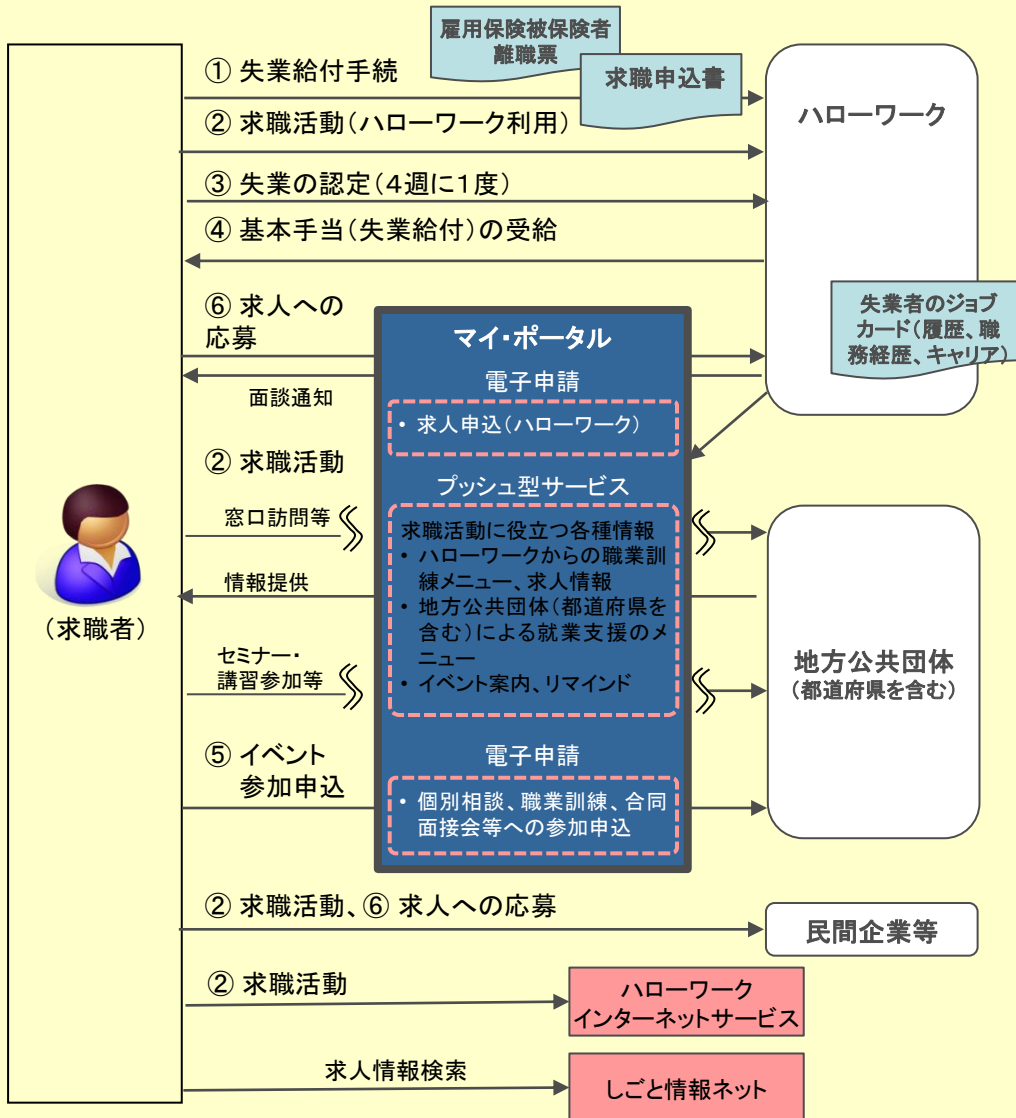


8.9. サービスの将来像

運用開始後の更なるサービス提供開始時

失業給付手続

求職活動



□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
 □ システム ■ 書類 —> フロー (サービスの流れ)

【概要】

マイ・ポータルに届いた求人情報への応募、求職者の状況に適したイベント等への参加申込を電子申請で行うことができる。

- ① ハローワークに行き、「雇用保険被保険者離職票」と「求職申込書」を提出し、求職の申込を行う。
- ② 失業者はプッシュ型サービスによって送られてくる、ハローワークや地方公共団体 (都道府県を含む) の求職活動に役立つ様々な情報を活用して、求職活動を行う (求人への応募、職業相談、職業紹介を受ける、各種講習・セミナーの受講、個別相談ができる企業説明会の受講等)。しごと情報ネットや民間企業等による求職活動は、従来通り、マイ・ポータルを通さずに行う。
- ③ 4週に1度ハローワークに行き、失業認定申告書に活動の状況を記入し、失業認定を受ける。
- ④ その後、失業の認定日から5営業日で、基本手当が振り込まれる。
- ⑤ 地方公共団体 (都道府県を含む) が開催する個別相談、職業訓練、合同面接会等への参加について、求職者は電子申請で申込を行う。
- ⑥ 求職者は、マイ・ポータルに届いたハローワークの求人情報に対して、求職者自身がマイ・ポータルから申込を行う。求人への応募では以下の仕組みを想定する。
 - ・ 失業者のジョブカード登録
 - ・ ジョブカード情報とのマッチング (仮診断)
 - ・ ハローワーク職員等による確認
 - ・ 面談通知 (書類審査が通った場合)

※マイ・ポータルの点線枠内:

白文字は運用開始後の更なるサービス提供開始時に提供が想定されるサービス (黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス)

8.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	運用開始後の更なるサービス提供開始時
1	<p>ハローワークにおける情報提供 (求職者／失業者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ハローワークが行う求職者支援は、多くはハローワーク窓口等での対応となっており、就業支援の情報もハローワーク窓口等で知ることになる。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> プッシュ型サービスを用い、職業訓練のメニューや求人に関する案内を送付することにより、求職者はハローワークに出向かなくても新しい情報を入手することができる。 	<p>電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 求職者は自身の希望やスキルに合った求人に、ハローワークに出向くことなく、マイ・ポータル経由で申込ができる。
2	<p>地方公共団体(都道府県を含む)の就業支援サービスの情報提供 (求職者／失業者)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体(都道府県を含む)側では、情報を見て申出てきた人に対して就業支援サービスを提供する形になる。 求職者がハローワーク利用以外の求職活動を行う際には、地方公共団体(都道府県を含む)の窓口やインターネット等から自ら情報を収集しなければならない。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体(都道府県を含む)は、既存の情報提供媒体に加え、マイ・ポータルからもプッシュ型サービスで情報発信できるため、より確実な情報提供が可能となる。 求職活動を行う失業者は、ハローワークからの情報だけではなく、地方公共団体(都道府県を含む)が実施している就業支援の内容を窓口に行かなくても知ることができるため、迅速かつ適切な求職活動を行うことができる(早期の就業が期待できる。) 	—
3	<p>就業支援サービスの対象者 (地方公共団体(都道府県を含む)、求職者／失業者)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体(都道府県を含む)側からは、誰が支援を必要としているのかの見極めが難しい。 	<p>プッシュ型サービス 電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 就業支援のメニュー等のお知らせのプッシュ型サービスでの提供により、地方公共団体(都道府県を含む)は、できるだけ多くの人に参加してもらいたいイベントへの参加促進を図ることができる。 お知らせをきっかけに、求職者は簡単にオンラインで参加申込ができる。 イベント参加者へは、イベント後にも、参加者の状況に合わせたフォローを適切に行うことが可能となる。 	<p>電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> マイ・ポータルを介して地方公共団体(都道府県を含む)から、求職者の状況に合わせた就業支援メニューを送ることにより、自分に適した支援策の利用申込を迅速に行うことができる。

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータル※の最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添9

ユースケース 9:

個人番号カード等に関する各種お知らせ

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

9.1. 基本的な認識と想定



個人番号カード利用者

ユースケースにおける利用者像

ユースケース対象者	地方公共団体の住民基本台帳に記録されている者
対象者の規模	住民基本台帳に基づく全国人口約1億2,666万人(平成24年3月31日現在)(※)
マイ・ポータル想定利用者	個人番号カード利用者(本人)
想定利用者の性別・年齢	男女 全年齢(署名用電子証明書は15歳以上)
特記事項	・個人番号の交付を受けている者全員が対象。

制度と手続の現状

- ・「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律案」の成立を経て、個人に「個人番号」、法人等に「法人番号」が交付される予定。
- ・同制度に関係の深いシステムとして平成14年度より「住民基本台帳ネットワークシステム」が稼働している。
- ・地方公共団体の住民基本台帳に記録されている者に11桁の住民票コードが割り当てられ、希望者には「住民基本台帳カード(以下「住基カード」という。)」及び「電子証明書」が交付されている。
- ・住基カードの有効期間は10年。また、電子証明書の有効期間は3年となっている。

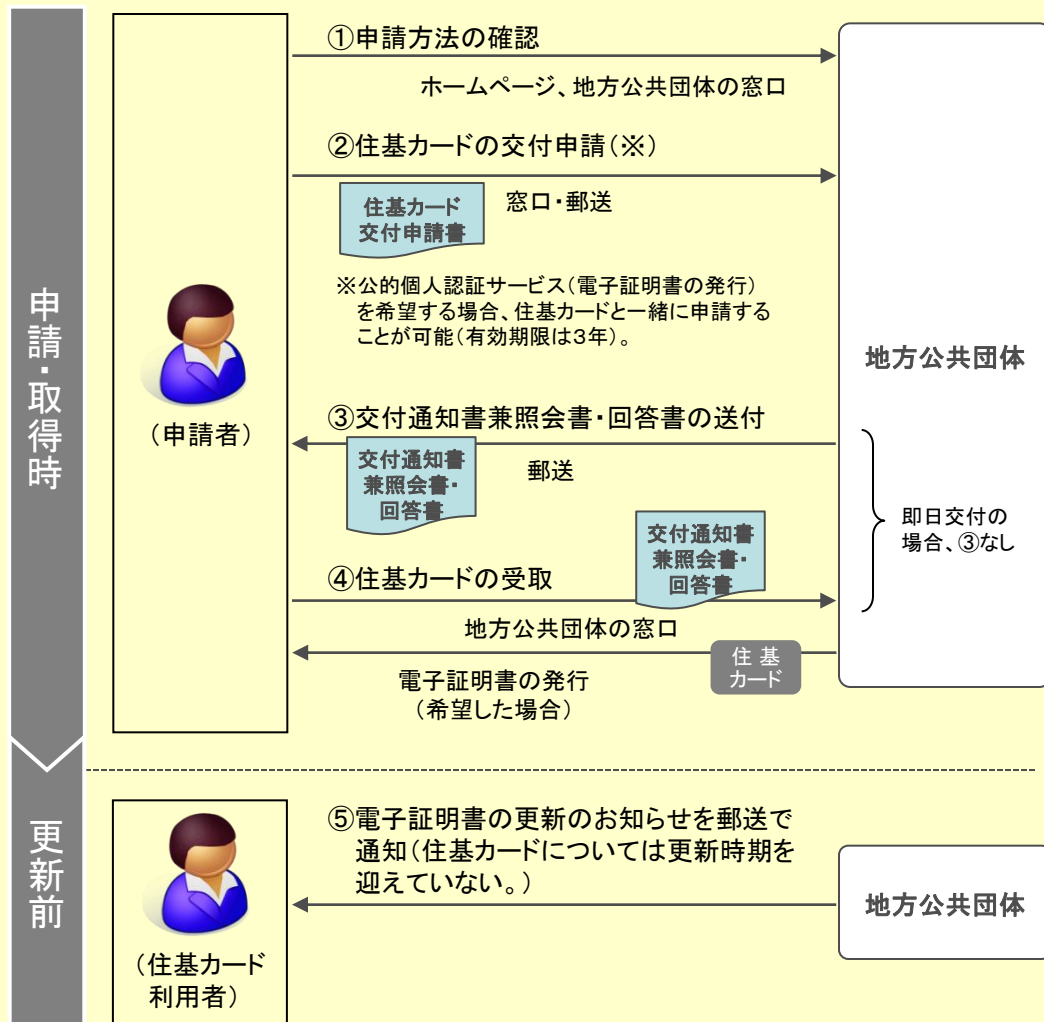
ユースケースの想定(運用開始時)

- ・個人番号カードや電子証明書(現行の住基カードも含む)の有効期限が切れる前に更新等のお知らせを受ける。
- ・更新のお知らせの記載情報により、電子申請で更新の申請を行う。

※ 出典:住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数(総務省ホームページ) http://www.soumu.go.jp/main_content/000170583.pdf

9.2. 現状のサービス(住基カードの場合)

現状



□ 関係機関

■ システム

----> オプションのフロー

■ 書類

—> フロー(サービスの流れ)

【概要】(住基カード取得の一般的な例)

地方公共団体の窓口で住基カードの交付申請を行い、本人確認の上、住基カードを受け取る。

- ① 住所のある地方公共団体のホームページや地方公共団体の窓口にて、住基カードの交付申請方法を確認する。
- ② 地方公共団体の窓口で住基カードの交付申請を行う。希望する場合は、電子証明書の発行申請も同時に行う(法令等に定める本人確認書類を提出できれば、即日交付も可能。人口5万人規模の地方公共団体で約30分～1時間程度待つ。)
- ③ (即日交付ではない場合)地方公共団体から、交付通知書兼照会書・回答書が郵送されてくる。
- ④ 交付通知書兼照会書・回答書を地方公共団体の窓口で提示し、住基カードを受け取る。

- ⑤ 電子証明書の有効期間満了に伴う更新のお知らせをする場合は、郵送で個人に書面を通知する(住基カードの交付開始は平成15年8月のため10年経っておらず、更新時期を迎えていない。)

【関係する主な情報システム】

- ・住民基本台帳ネットワークシステム
- ・公的個人認証サービスシステム

9.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

マイ・ポータル運用開始以降

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	住民基本台帳ネットワークシステム	居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化し、全国共通の本人確認ができるシステム	・地方公共団体 情報システム 機構	・国 ・都道府県 ・地方公共団体等	年間約4億2,700万件の本人確認情報の提供(平成23年度)(※)	住民基本台帳法
2	公 的 個 人 認 証 サービスシステム	行政機関等への電子的な各種届出・申請において、本人確認に必要な電子証明書を提供する仕組み	・地方公共団体 情報システム 機構	・住民基本台帳に記録されている者 ・署名検証者	電子証明書の発行件数 約233万件(平成25年1月末 現在)	公的個人認証法

※ 出典:住基ネットのメリットについて(総務省ホームページ) http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/daityo/01_merit.html

9.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	住基カード更新等のお知らせ	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体 ・住基カード利用者 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書の有効期間満了に伴う更新のお知らせをする場合は、郵送で個人に書面を通知している(住基カードについては更新時期を迎えていない。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・更新等の情報や新しいサービスを特定の個人にお知らせする手段は、郵送しかなく、地方公共団体の費用・事務面の負担が大きい。
2	サービスの通知 (例えば、コンビニ交付サービス開始のお知らせ)	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体 ・住基カード利用者 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の住基カードを用いて利用できるサービスについて、あまり周知されていない。 ・住基カード取得時に申請できる公的個人認証サービス(電子証明書の交付)の活用についても、あまり周知されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の住基カードを用いて利用できるサービスについて、更に周知する必要がある。

9.6. サービス実現のイメージ

運用開始時

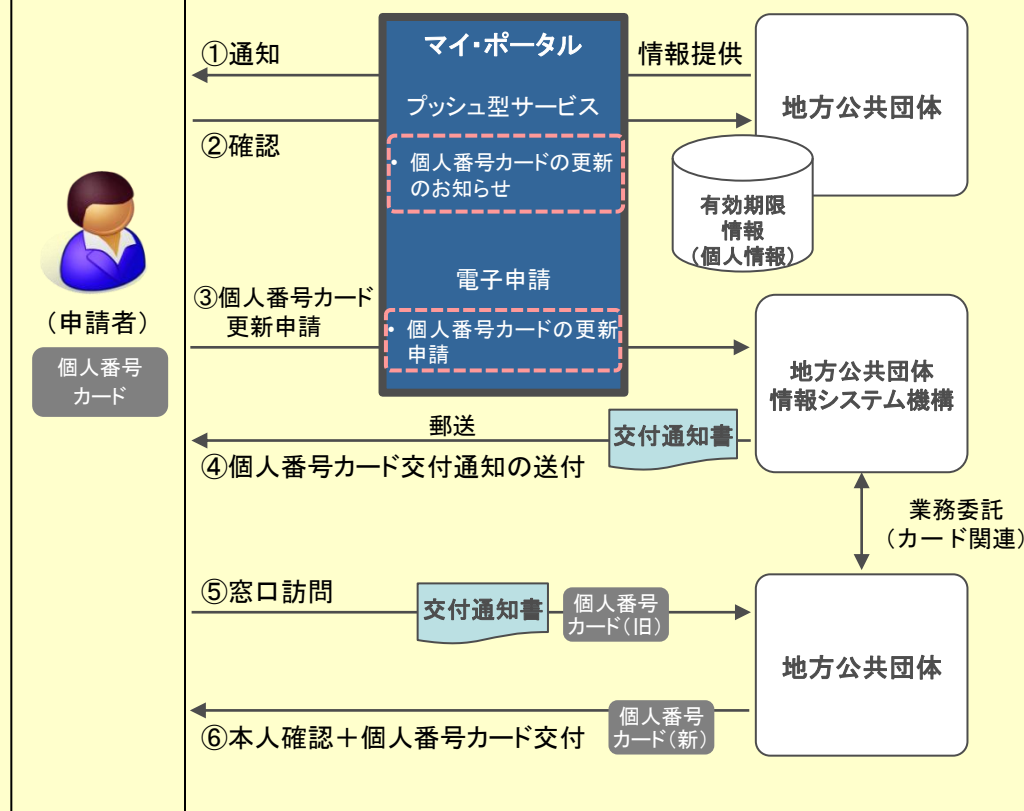
個人番号カード及び電子証明書（現行の住基カードも含む）の更新等のお知らせ

更新のお知らせの対象

- ・個人番号カード
- ・電子証明書（※）

※署名用電子証明書と利用者証明用電子証明書の2種類

個人番号カード更新のお知らせ・更新手続



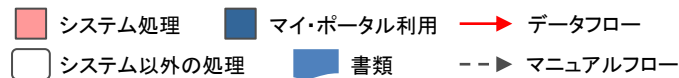
□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
■ システム ■ 書類 —> フロー（サービスの流れ）

【概要】

プッシュ型サービスにより、個人番号カードを更新するために必要な情報が更新のお知らせとして届き、更新時には電子申請により更新手続を行う。

- ① 利用者はプッシュ型サービスで通知される、有効期間満了前に個人番号カード及び電子証明書に関わる「更新のお知らせ」（現行の住基カード保有者は、個人番号カードへの「交換のお知らせ」）を受け取る。
- ② 利用者はマイ・ポータルにアクセスし、更新等のお知らせを確認した後、個人番号カード取得手続に関する情報を確認し、更新方法を確認する。
- ③ 利用者はマイ・ポータルから個人番号カードの更新申請を行う。
- ④ 地方公共団体から委託を受けた地方公共団体情報システム機構は個人番号カードを作成し、申請者に「個人番号カード交付通知書」（以下「交付通知書」という。）を郵送する。
- ⑤ 申請者は、交付通知書と個人番号カードを持参し窓口を訪問する。窓口では、当該個人番号カードを返納し、旧電子証明書を失効させる。
- ⑥ 申請者は、本人確認の後、新しい個人番号カードを受け取る。

9.7. 運用開始時(更新の業務フロー)



申請者

有効期間が来る前に、申請者のマイ・ポータルに更新等のお知らせが届き、更新を開始する場合

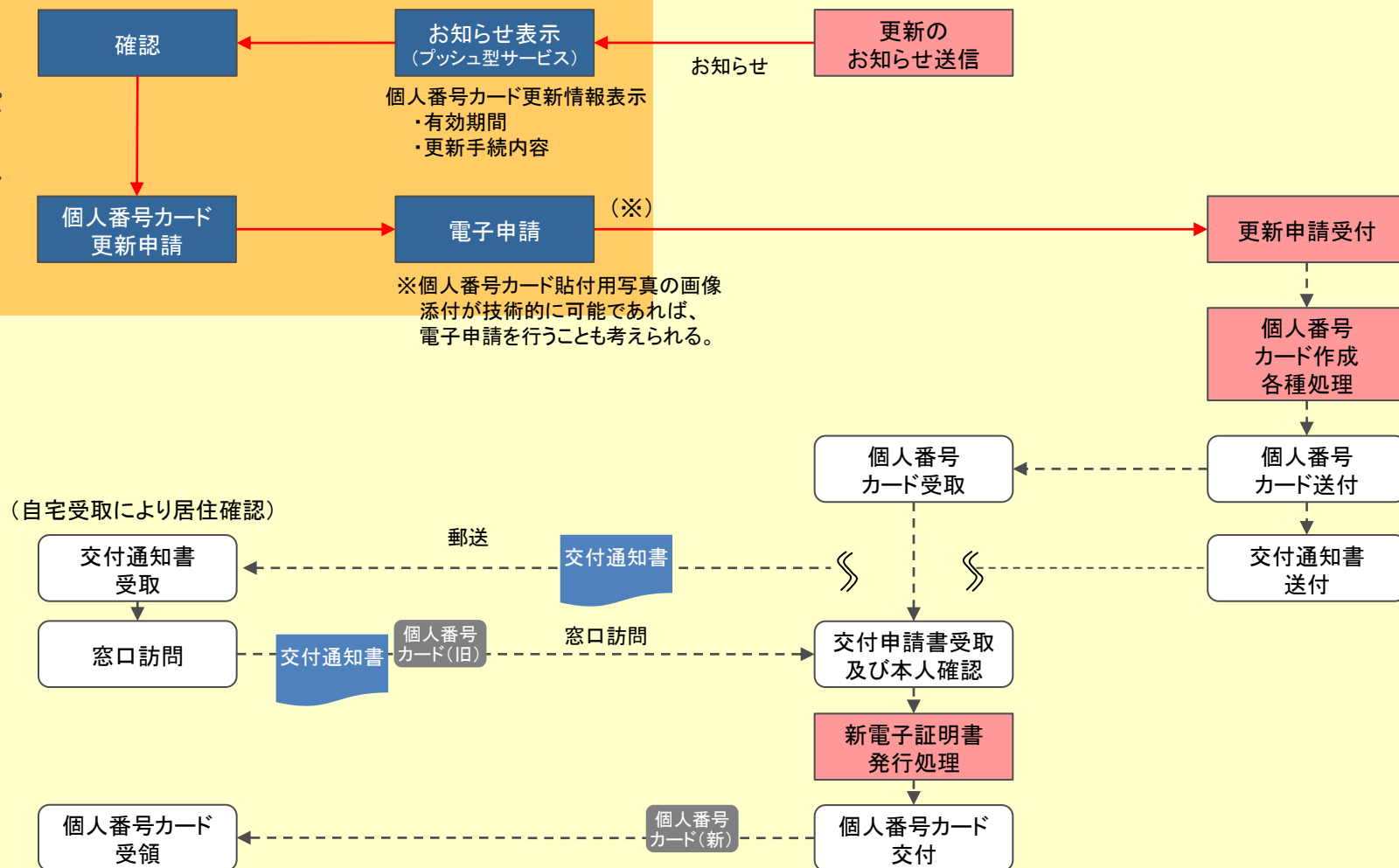
地方公共団体

地方公共団体
情報システム機構

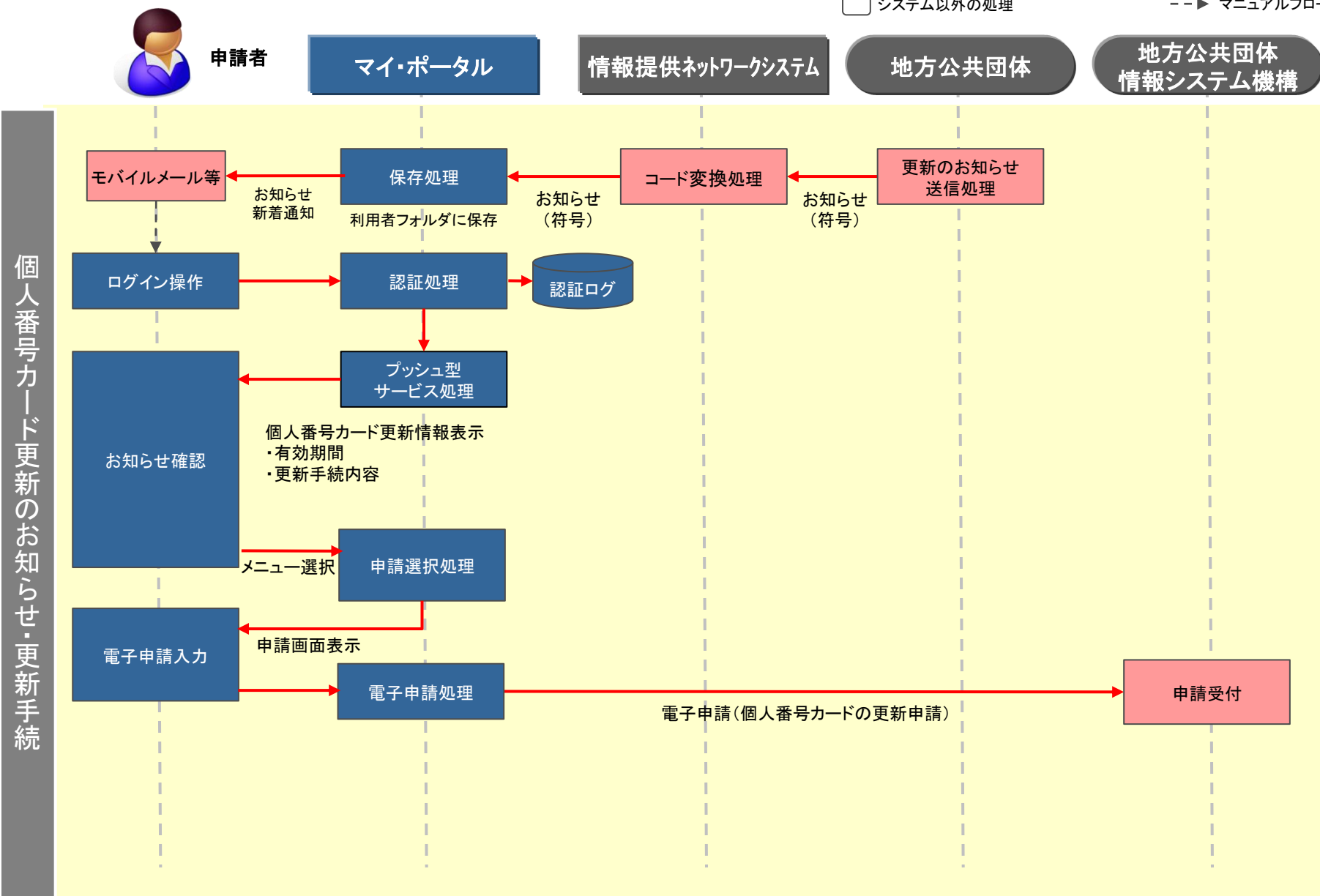
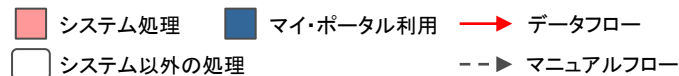
(地方公共団体からの委託先)

個人番号カード更新のお知らせ・更新手続

更新該当者の利用者フォルダに保存



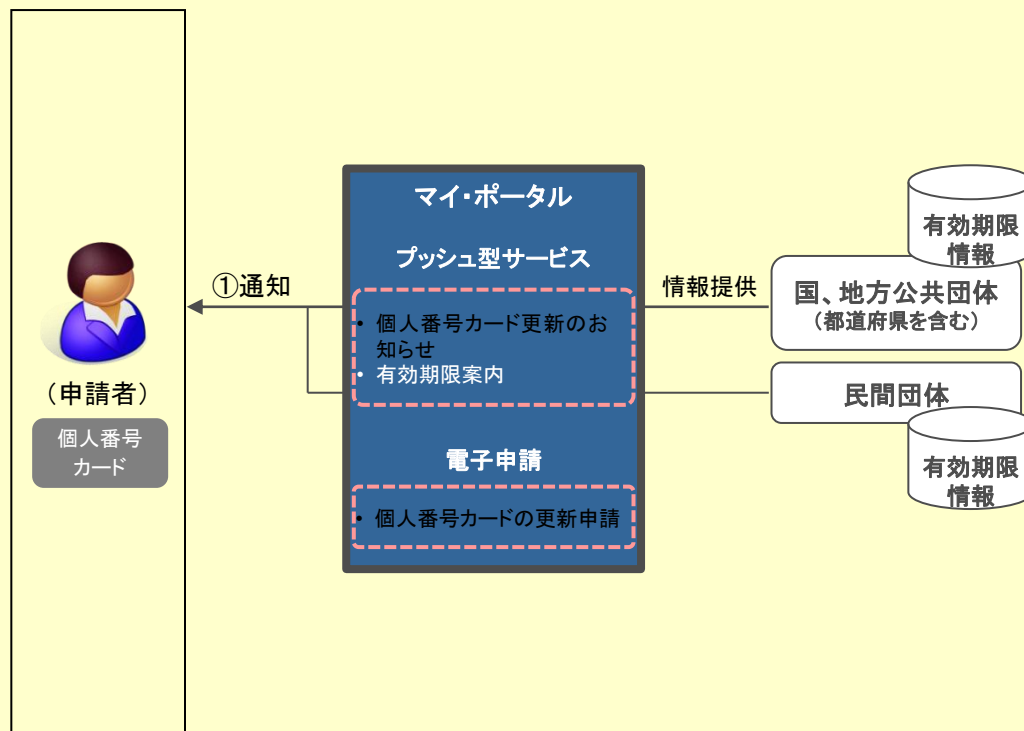
9.8. 運用開始時(シーケンス)



9.9. サービスの将来像

運用開始後の更なるサービス提供開始時

更新のお知らせ



※マイ・ポータルの点線枠内：運用開始後の更なるサービス提供開始時に提供が想定されるサービス
(黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス)

□ 関係機関 ■ マイ・ポータル利用 ----> オプションのフロー
■ システム ■ 書類 —> フロー(サービスの流れ)

【概要】

個人番号カードの更新のお知らせと個人番号カード更新手続に加えて、個人番号を利用する団体のサービスに関する情報が提供される。

- ① マイ・ポータルと連携している国及び地方公共団体(都道府県を含む)等の様々なサービス(自動車運転免許・パスポート等)の有効期限を案内する。

9.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時	運用開始後の更なるサービス提供開始時
1	<p>有効期限の通知 (地方公共団体、利用者)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子証明書の有効期間満了に伴う更新のお知らせをする場合は、郵送で個人に書面を通知している。(住基カードについては更新期間を迎えていない) 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人番号カード及び電子証明書について、プッシュ型サービスにより「更新のお知らせ」が通知される。 現行の住基カード保有者には、個人番号カードへの「交換のお知らせ」が通知されるため、有効期限を過ぎて失効する事態を減らせる。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> マイ・ポータルと連携している、国及び地方公共団体等のサービス(自動車運転免許、パスポート等)の有効期限の案内の可能性。
2	<p>カードの更新手続 (利用者)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子証明書の有効期間満了に伴う更新申請手続は地方公共団体の窓口で行っている(住基カードについては更新時期を迎えていない。) 	<p>電子申請</p> <ul style="list-style-type: none"> プッシュ型サービスで届いた「更新のお知らせ」から申請画面に遷移して、マイ・ポータルの電子申請で更新申請の手続を行うことが可能であれば、窓口訪問の負担を軽減できる。 	—
3	<p>サービスの通知 (地方公共団体、利用者)</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の住基カードを用いて利用できるサービスについて、あまり周知されていない。 住基カード取得時に申請できる公的個人認証サービス(電子証明書の交付)の活用についても、あまり周知されていない。 	<p>プッシュ型サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> マイ・ポータルにて、個人番号カード及び電子証明書についての有益なサービスの情報が提供され、個人番号カード等の利用が促進される(例えば、コンビニ交付サービスを開始する旨のお知らせ。) 	—

【留意事項】

ユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル※の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものである。

よって、本別添資料に記載のユースケースのサービスを実際に実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータル※の最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、本別添資料に記載のユースケースのサービス概要等もあくまで本調査を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

別添10

ユースケース 10:

結婚・妊娠・出産に関する各種手続

＜本別添資料における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）＞

本別添資料においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。

10.1. 基本的な認識と想定



新婦、妊婦

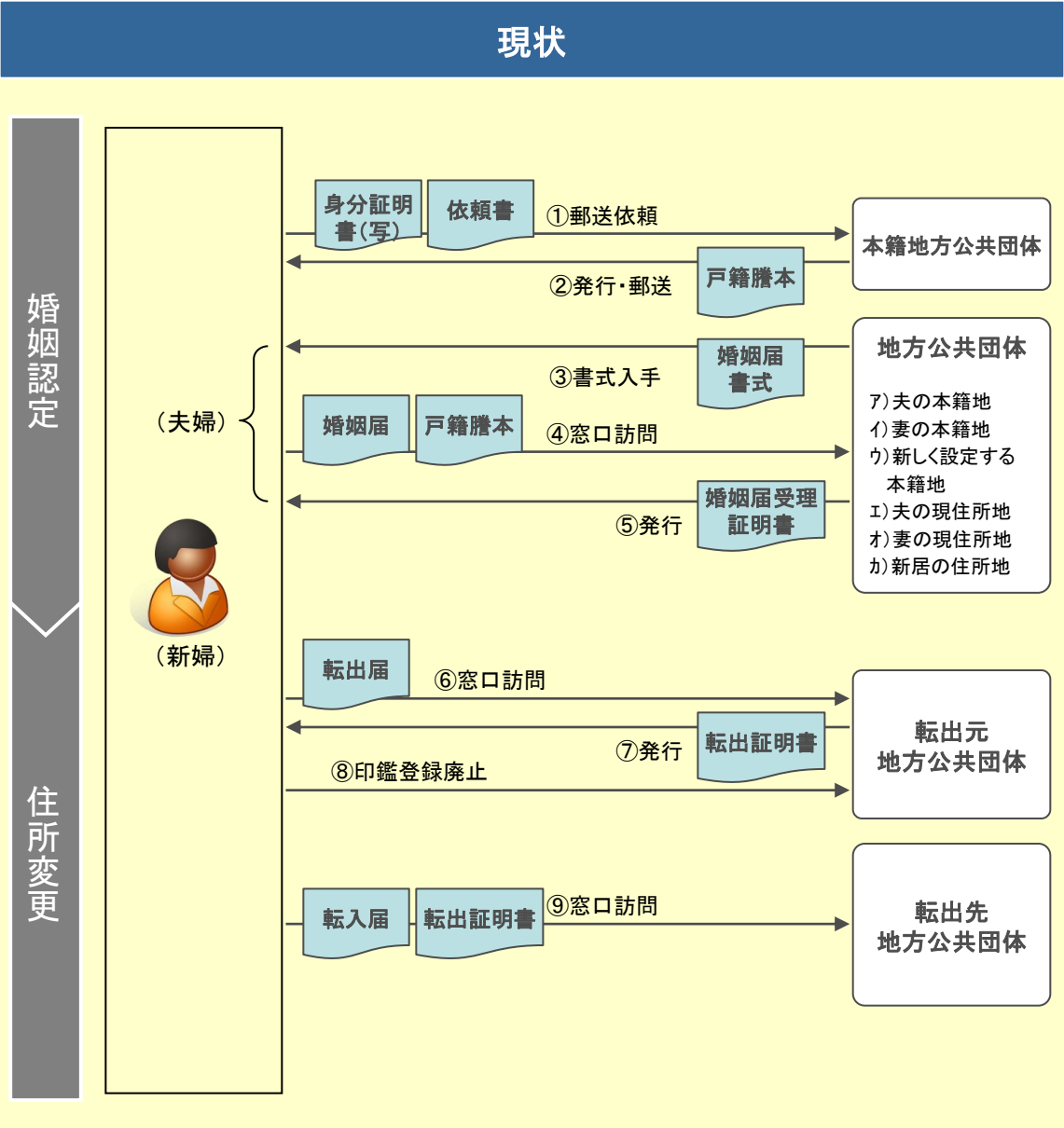
ユースケースにおける利用者像	
ユースケース対象者	新婦、妊婦
対象者の規模	年間婚姻数: 66万組(平成23年) 年間出生数: 105万人(平成23年) (厚生労働省「人口動態統計」)(※1)
マイ・ポータル想定利用者	新婦、妊婦(本人)
想定利用者の性別・年齢	女性 女性の平均初婚年齢: 29.0歳(※2)
特記事項	<ul style="list-style-type: none">男女ともに関わるライフイベントであるが、特に女性への負担が大きい。転居や通院等、主に女性側に生活環境の変化が大きい。また、妊婦は、行動が制限される。入籍、名字変更、住所変更等、一般的には女性側の諸手続(公共・民間)が膨大。

制度と手続の現状
<ul style="list-style-type: none">婚姻のタイミングにおいて、公共(婚姻届、転入・転出等)と民間(名義・住所変更)のそれぞれにおいて様々な手続が発生する。妊娠届を地方公共団体に提出することにより、妊婦健診の補助や母親教室等様々なサービスが提供される。妊婦の雇用状態や経済状態により様々な補助制度がある。地方公共団体独自の制度もある。妊娠・出産に伴い雇用状態が変化することにより、雇用保険や健康保険等、各種手続が発生する。

ユースケースの想定(運用開始時)
<ul style="list-style-type: none">女性が結婚により入籍し、名字が変わるとともに、新居に引越すため住所を変更する。妊娠した女性のマイ・ポータルに、健診や出産までに必要な各種手続の情報が通知される。母親教室や育児教室へ参加申込を行う。

※1 出典:平成23年(2011)人口動態統計(確定数)の概況(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei11/index.html>
※2 出典:平成23年人口動態統計月報年計(概数)の概況(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai11/kekka04.html>

10.2. 現状のサービス①結婚



関係機関
システム
書類
オプションのフロー
フロー(サービスの流れ)

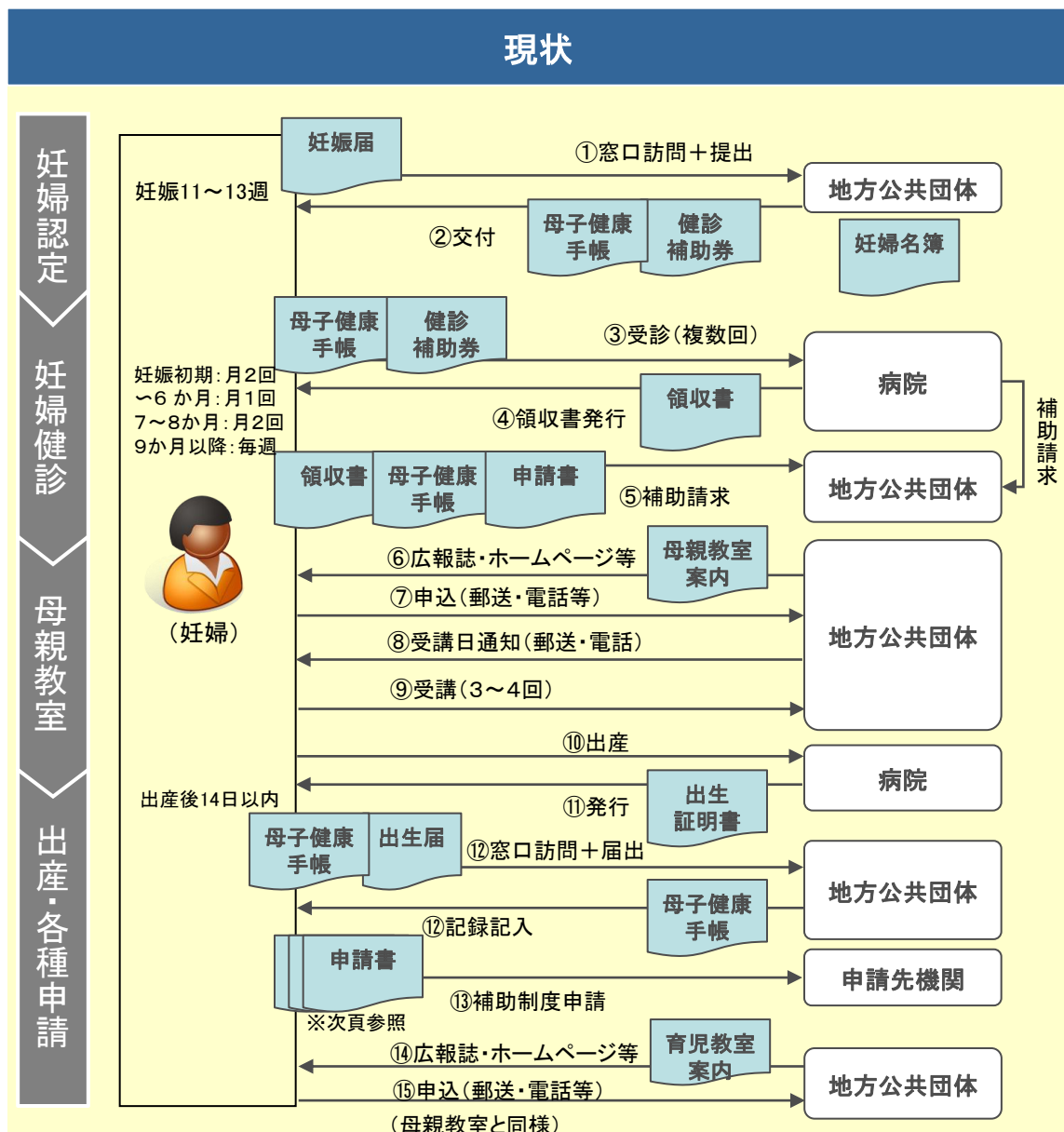
- 【概要】
- 結婚に伴い転居する場合、行うべき届出や記載事項変更の手続が多数発生する。
- ①② 新婦は本籍地方公共団体より戸籍謄本を入手。
- ③～⑤ 婚姻届書式は全国共通であり、どの地方公共団体でも入手できる(ダウンロードも可能。)。地方公共団体の窓口を訪問し、ア)～カ)を記載した婚姻届と戸籍謄本を提出。状況により転出・転入の手続(⑥～⑩)も同じ地方公共団体の別の窓口で実施。
- ⑥～⑨ 新婦は、転出元の地方公共団体窓口で転出手続を、転出先の地方公共団体窓口で転入手続を行う(住基カード所持の場合は、転出元の地方公共団体窓口を訪問する必要はなく、所定の書類を郵送するのみ。)
- (以降) 雇用保険、公的年金、健康保険、確定申告、自動車登録、銀行口座・クレジットカード・各種保険・電気・ガス・水道・電話・新聞・NHK等の名義・住所変更が発生する(次頁参照)。名義変更を伴うことが通常の引越しと異なる。

10.2. 現状のサービス①(参考:変更手続等が必要な手続の例)

No	手続項目	申請先	変更手続等			内容	適用ケース	申請期間	必要なもの
			名義	住所	内容				
1	公的年金	年金基金の加入先(勤務先)	○	○	○	結婚により被扶養者になる	結婚後、退職	退職後	所定の申請書
2	健康保険	健康保険の加入先(勤務先)	○	○	○	結婚により被扶養者になる	結婚後、退職	退職後	所定の申請書
3	雇用保険	ハローワーク	○	○	○	退職後、再就職を希望	結婚後、退職	退職日から1年以内	①離職票 ②被保険者証 ③身分証明書 ④写真 ⑤印鑑 ⑥本人名義の普通預金通帳
4	確定申告	税務署	○	○	○	年末調整の代わりに確定申告	年度途中退職、再就職無し	翌年の申告時期(2/16～3/15)	①申告用紙 ②源泉徴収票 ③住民票
5	自動車登録	陸運局	○	○		名義と保管場所の変更	引越し、氏名変更	住所、氏名変更後直ちに	①車検証 ②保管場所証明書 ③損害賠償責任保険証明書 ④印鑑 ⑤住民票
6	電気	電力会社	○	○		名義(新契約者)と住所を変更	引越し、氏名変更	引越前	所定の申請書 (電子申請可能)
7	ガス	ガス会社	○	○		名義(新契約者)と住所を変更	引越し、氏名変更	引越前	所定の申請書 (電子申請可能)
8	水道	水道局	○	○		名義(新契約者)と住所を変更	引越し、氏名変更	引越前	所定の申請書
9	公共放送	NHK	○	○		名義(新契約者)と住所を変更	引越し、氏名変更	引越前	所定の申請書
10	銀行口座	金融機関	○	○		名義と住所を変更	引越し、氏名変更	住所・氏名変更後	所定の申請書
11	生命保険	保険会社	○	○		名義と住所を変更	引越し、氏名変更	住所・氏名変更後	所定の申請書

注:上記以外にも個々のケースで様々な手続がある。

10.2. 現状のサービス②妊娠・出産



【概要】

妊娠が判明した時に妊娠届を提出し、地方公共団体から母子健康手帳等を受け取って、支援制度の利用を開始する。

- ① 妊婦は妊娠が判明した時、地方公共団体の窓口（保健センター、保健所、市民課等）に届出を提出。
- ② 地方公共団体は、支援制度を説明するとともに、母子健康手帳及び健診補助券を妊婦に交付。
- ③ 妊婦は、母子健康手帳及び健診補助券を持って病院で受診。病院が地方公共団体の契約健診機関である場合は、病院から地方公共団体へ補助額を請求。
- ④ 帰り等で契約健診機関以外の病院で受診した場合は、領収書及び母子健康手帳を提出して、妊婦が地方公共団体に直接補助請求を行う。
- ⑥～⑨ 地方公共団体は、広報誌やホームページで母親教室を案内する。妊婦は、ハガキ等で希望日を申込み、3～4回受講する（地方公共団体により回数が異なる）。内容は、健康管理、出産へ向けた準備、子育て等。
- ⑩⑪ 出産すると、病院は出生証明書を発行する。
- ⑫ 妊婦は、出産日を含む14日以内に、出生届を地方公共団体に提出する。地方公共団体は、母子健康手帳に提出があったことを記録する。
- ⑬ 出産後、利用可能な補助制度への申請を行う。
- ⑭⑮ 地方公共団体は、広報誌やホームページで育児教室を案内する。出産後の母親は、ハガキ等で希望日を申込み、受講する（母親教室と同じ流れ）。

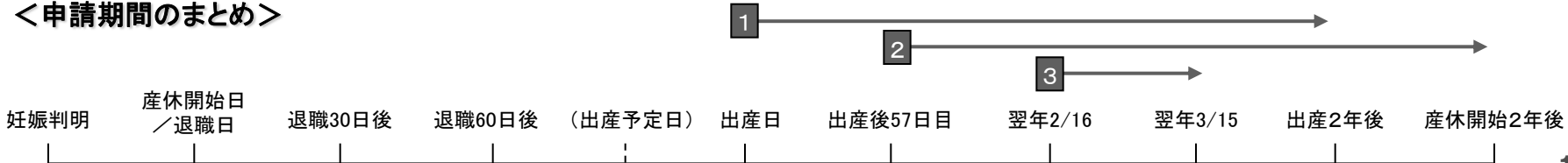
10.2. 現状のサービス②(参考:各種補助制度の例)

注:1及び2は健康保険の加入先(地方公共団体、民間等)により、内容が異なる。

No	制度名	概要	対象者			受給条件	申請先	申請期間	必要なもの
			就労継続	出産前退職	専業主婦				
1	出産一時金 (出産育児一時金)	加入している健康保険から最低42万円給付(※1)	○	○	○	健康保険の被扶養者又は被保険者かつ妊娠4か月以上で出産した場合	健康保険の加入先	出産した翌日から2年間	①出産育児一時金請求書 ②印鑑 ③振込先口座 ④出生を証明するもの(母子健康手帳の出生届出済証明等)
2	出産手当金	日給の3分の2を、出産予定日前42日分と出産後56日分給付(※2)	○			仕事をしていて産休後も仕事に復帰する、かつ勤務先の健康保険に加入している	健康保険の加入先	出産した日から57日目以降	①健康保険出産手当金請求書 ②印鑑 ③振込先口座 ④健康保険証 ⑤出生を証明するもの(母子健康手帳の出生届出済証明等)
3	医療費控除	1年間にかかった医療費が多かった場合受けられる所得控除	○	○	○	医療費が1年間で10万円を超えた場合又は総所得金額等が200万円未満で1年間の医療費が所得の5%を超えた場合	税務署	翌年の確定申告(2月16日から3月15日まで)	①医療費の領収書 ②病院訪問時の交通費の領収書 ③健康保険や保険会社等から支給された金額の証明 ④申告者名義の通帳 ⑤印鑑 ⑥源泉徴収票 ⑦確定申告の用紙 ⑧医療費の明細記入用紙
4	失業等給付	再就職を希望し就職活動中に支給される給付金(※3)		○		退職前に一定期間以上(※4)働いており、かつ雇用保険を払っていた場合	ハローワーク	退職後、求職活動を始めた時	①雇用保険被保険者離職票1と2 ②雇用保険被保険者証 ③求職申込書 ④本人確認書類 ⑤振込口座のある預金通帳 ⑥印鑑 ⑦写真2枚

※1 この一時金を病院へ直接支払う制度(「出産育児一時金直接支払制度」)や、この一時金支給を担保とした無利子貸付制度(「出産費資金貸付制度」)もある。
※2 出産予定日と出産日がずれる場合は適用日数が異なり、多胎児の場合は給付額が異なる。
※3 妊娠による退職以外にも失業中(退職日の翌日から1年の間)に妊娠出産等で30日以上働くことができなかった場合、給付期間を延長することも可能。
※4 賃金支払基礎日数が11日以上ある月が12か月以上あること。

<申請期間のまとめ>



10.3. 現状のサービス(業務フロー①)



新婦

システム処理 データフロー
システム以外の処理 書類 マニュアルフロー

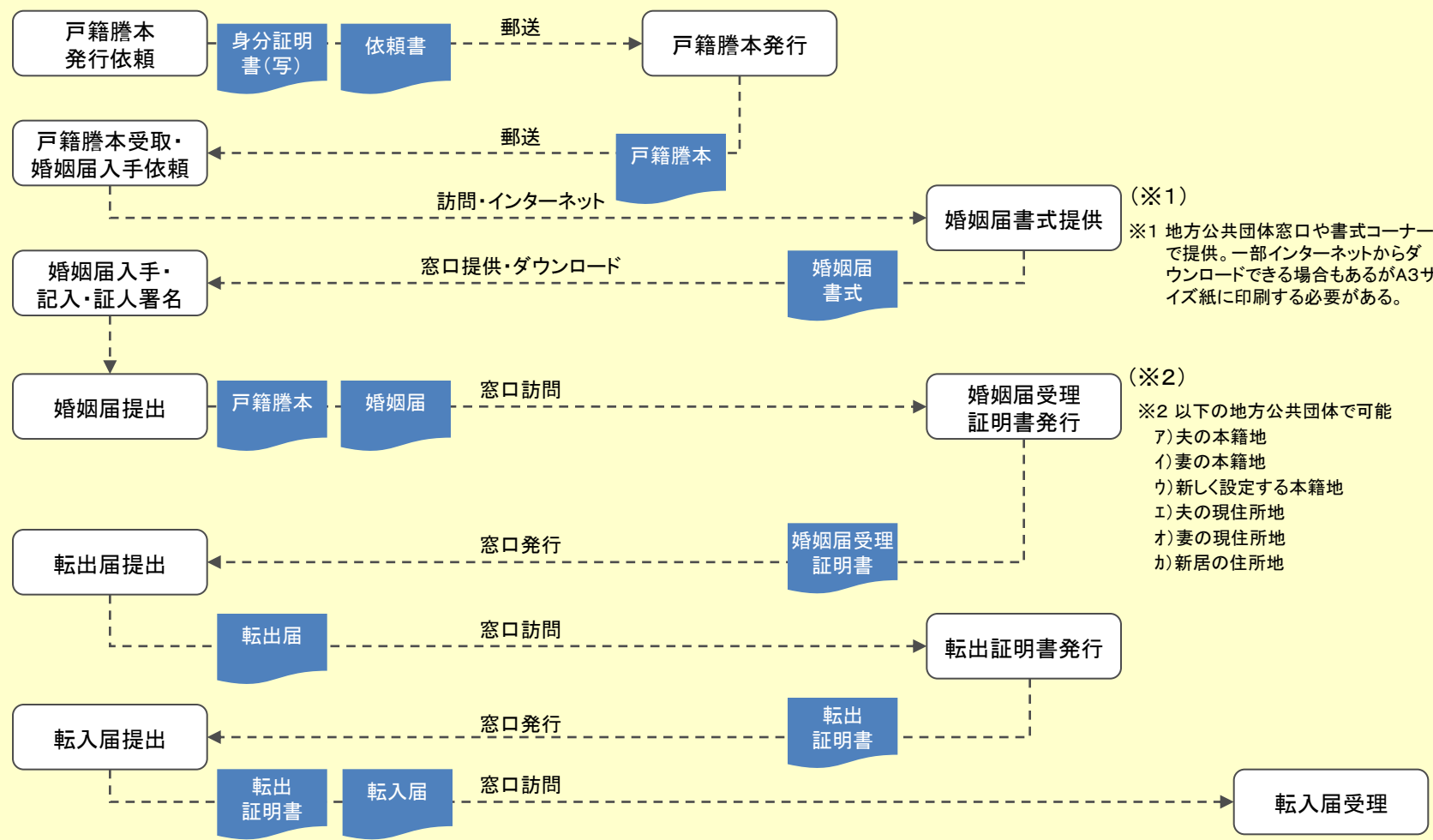
本籍地方公共団体

転出元地方公共団体

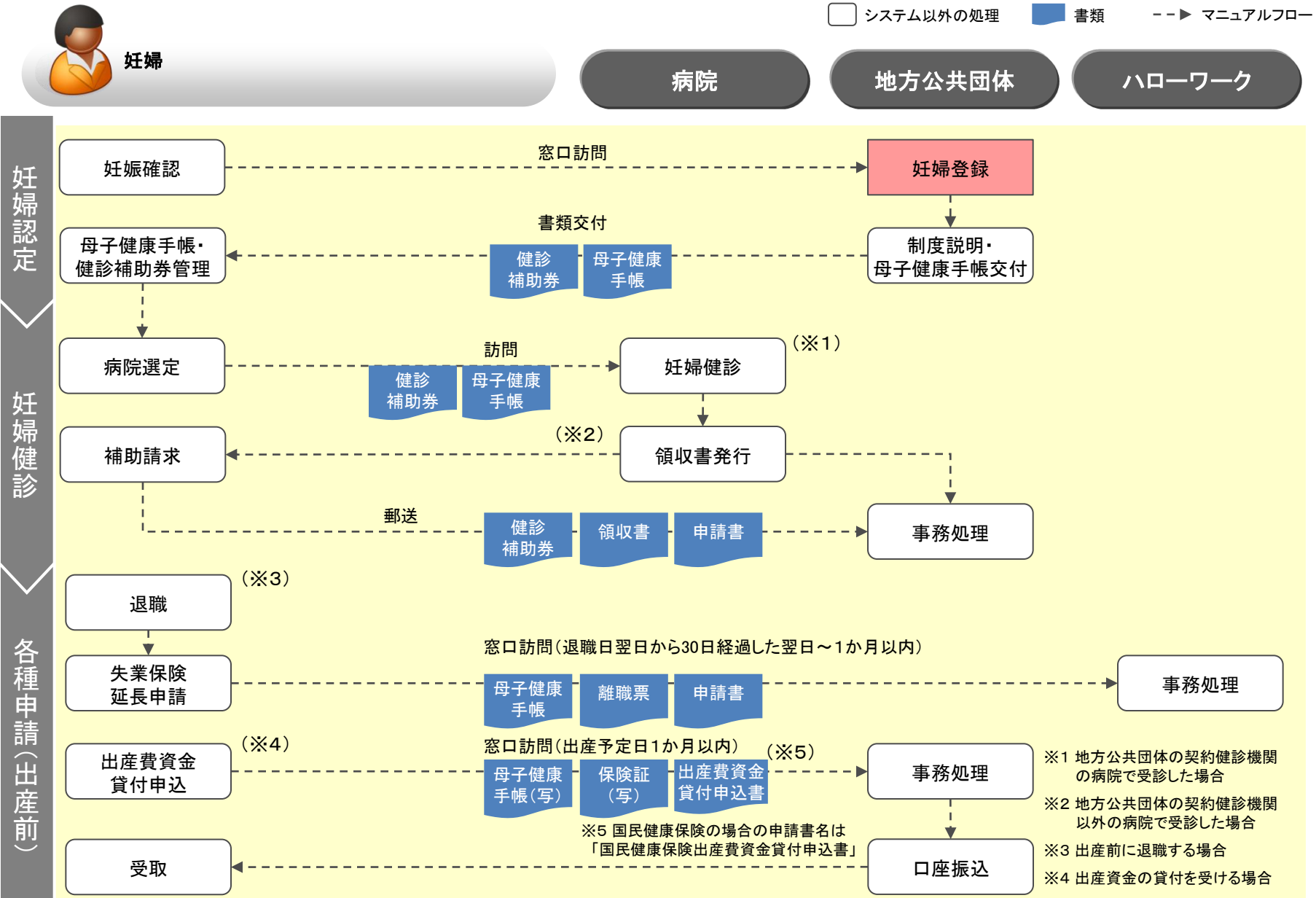
転出先地方公共団体

婚姻認定

住所変更

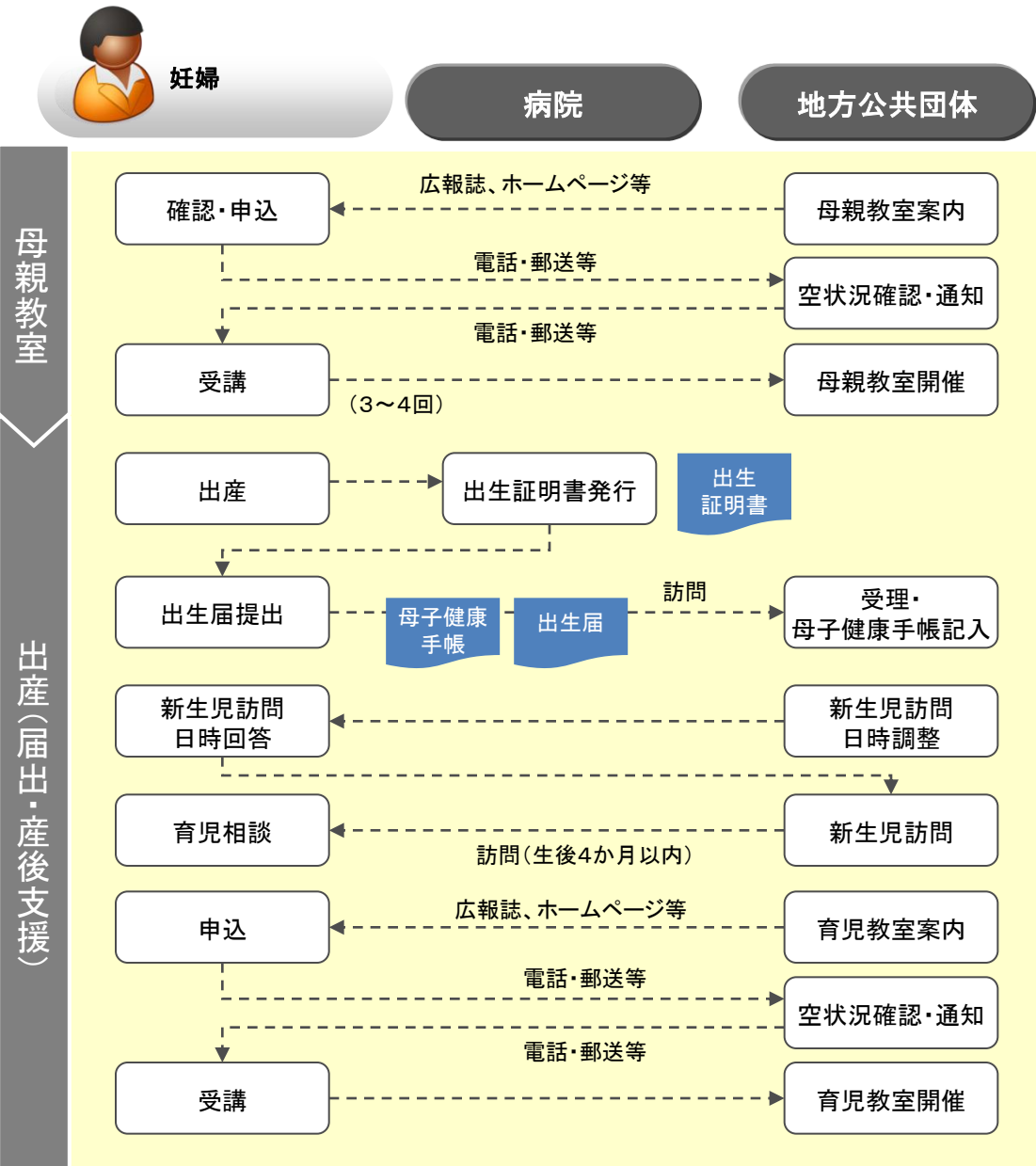


10.3. 現状のサービス(業務フロー②)



10.3. 現状のサービス(業務フロー③)

システム処理 データフロー
システム以外の処理 書類 マニュアルフロー



10.3. 現状のサービス(業務フロー④)



出産後の母親

病院

地方公共団体

健保組合

税務署

システム処理

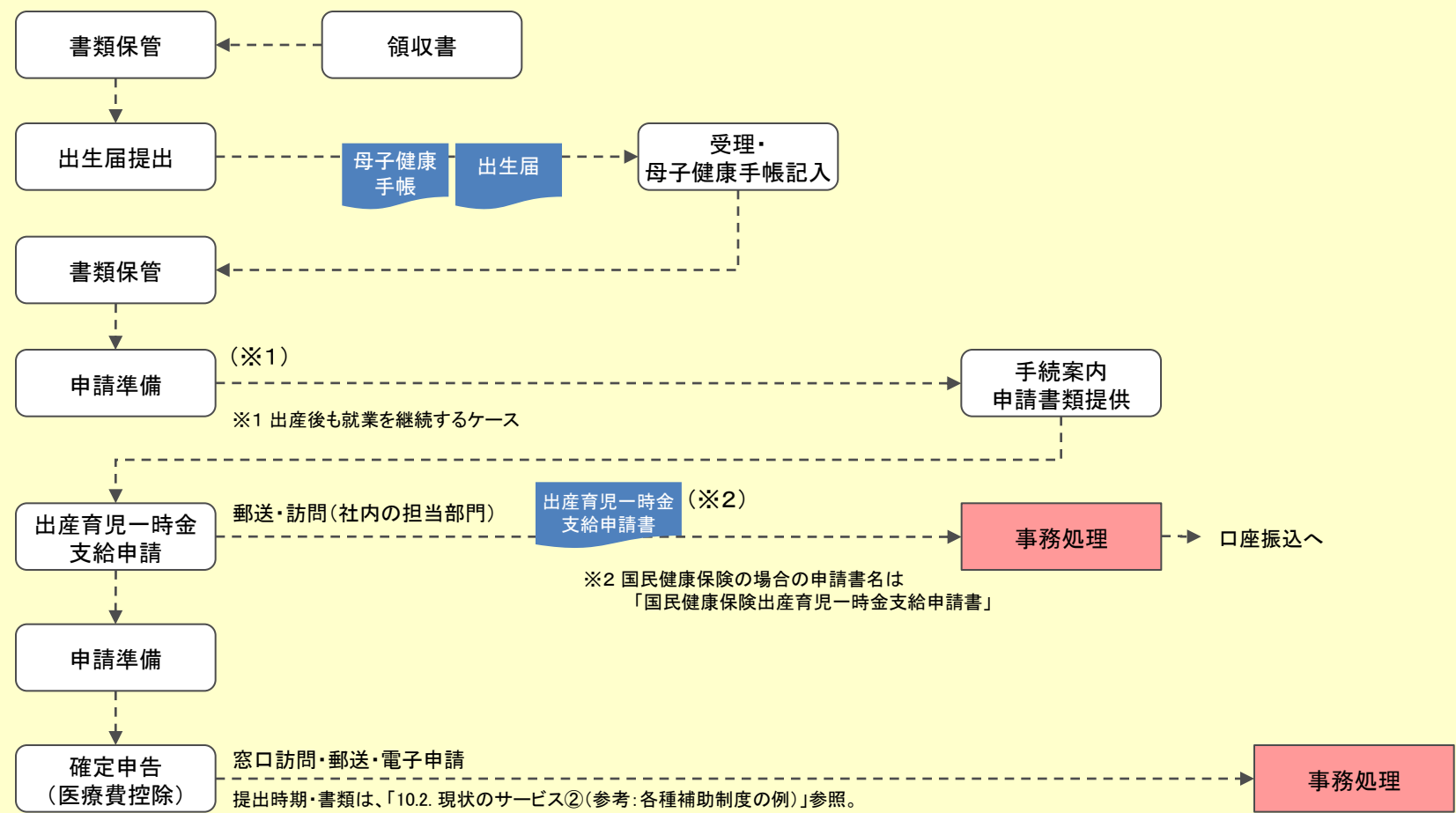
システム以外の処理

書類

データフロー

マニュアルフロー

各種申請(出産後)



10.4. 現状のユースケースと関係する情報システム

No	システム名	サービス概要	サービス提供主体	システム利用者	利用状況 (利用数、対象数等)	関連法令
1	住民基本台帳ネットワークシステム	居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化し、全国共通の本人確認ができるシステム	・(財)地方自治情報センター	・国 ・都道府県 ・地方公共団体	年間約4億2,700万件の本人確認情報の提供(平成23年度)(※1)	住民基本台帳法
2	戸籍システム	戸籍を登録・改廃したり、記録内容を参照したりするためのデータベース・システム(法務省が標準規格を策定)	・地方公共団体	・地方公共団体	届出件数(届出事件)437万件 謄本・抄本請求件数4,098万件 (平成23年度)(※2)	戸籍法
3	健康管理システム／母子保健システム	母子健康手帳の交付、妊産婦健診結果・乳幼児の健診結果等の情報を管理するシステム	・地方公共団体	・地方公共団体	年間出生数:105万人(平成23年)(※3)	母子保健法

※1 出典:住基ネットのメリットについて(総務省ホームページ) http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/daityo/01_merit.html
※2 出典:2011年(度)年報 戸籍統計(法務省ホームページ) http://www.moj.go.jp/housei/toukei/housei05_00018.html
※3 出典:平成23年(2011)人口動態統計(確定数)の概況(厚生労働省ホームページ) <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei11/index.html>

10.5. 手続・サービスの課題

No	項目	対象者	現状	課題
1	窓口訪問	・新婦・妊婦	<ul style="list-style-type: none">・婚姻届や住所変更等、様々な申請を窓口で行う。・妊娠、出産後も地方公共団体の窓口で申請を行う。	<ul style="list-style-type: none">・訪問や長時間の待機等、負荷がある。
2	事務手続	・新婦・妊婦	<ul style="list-style-type: none">・公共と民間の事務手続が多く発生する。・類似する内容の申請書(名前や住所の変更)を何度も記入する。	<ul style="list-style-type: none">・時間と労力を要する反復作業である。・妊婦健診の補助請求等は、妊婦が事務手続をしなければならない。・多くの申請手続が出産直後に発生する。
3	イベント参加や書類の管理	・妊婦	<ul style="list-style-type: none">・妊婦健診や母親教室、申請期間の異なる各種申請等、重要なイベントのスケジュールを管理する必要がある。・母子健康手帳、妊婦健診補助券等、複数の重要書類を管理する必要がある。	<ul style="list-style-type: none">・自ら情報を収集し、妊婦健診や母親教室の参加を決め、参加のための書類を管理しなければならない。

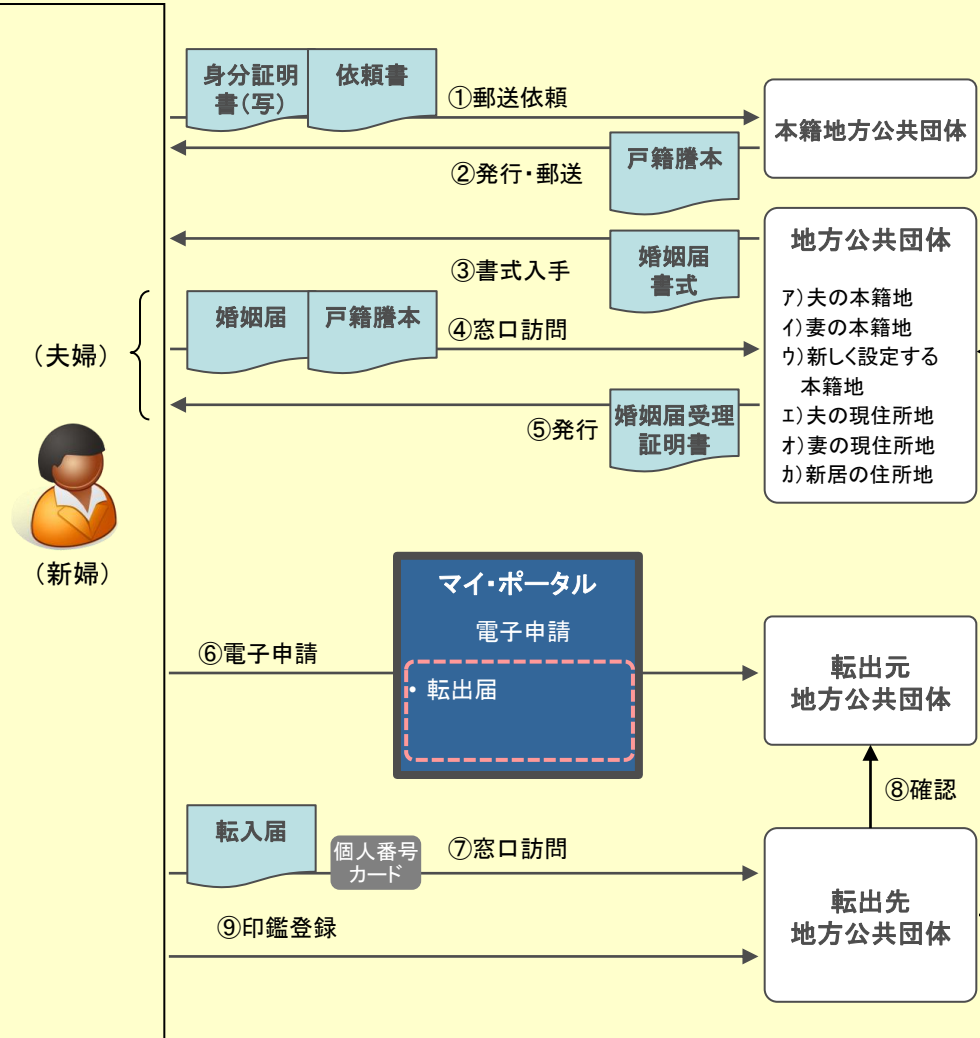
10.6. サービス実現のイメージ①結婚

運用開始時

関係機関 マイ・ポータル利用 オプションのフロー
システム 書類 フロー（サービスの流れ）

婚姻認定

住所変更



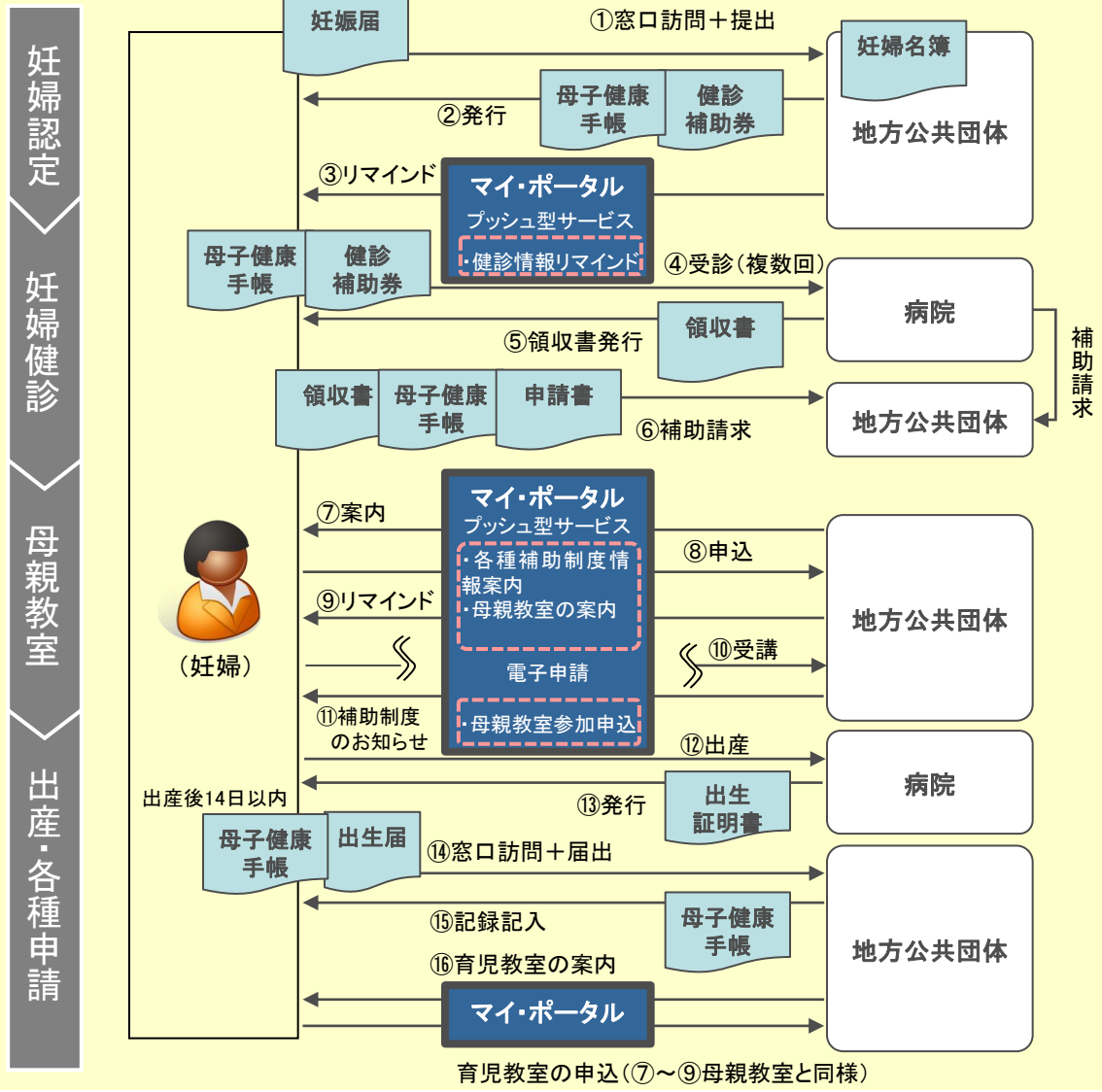
【概要】

転出届提出の手続をマイ・ポータルで行うことにより、窓口訪問回数を少なくすることができます。

- ①② 新婦は本籍地方公共団体より戸籍謄本を入手。
- ③～⑤ 婚姻届書式は全国共通であり、どの地方公共団体でも入手できる（ダウンロードも可能。）。地方公共団体の窓口を訪問し、ア）～カ）を記載した婚姻届と戸籍謄本を提出。
- ⑥ 転出届は電子申請で行い、転出元地方公共団体の窓口手続が不要になる。住基カードの場合は、郵送受付だが、マイ・ポータルで認証が可能なので、電子申請による転出届を提出する。印鑑登録廃止届も同時に申請できる。
- ⑦～⑨ 個人番号カードを提示すると、転出先地方公共団体の窓口訪問時に転出証明書を提出する必要がない。転出先地方公共団体は、転出元地方公共団体に旧住所、本籍地方公共団体に新旧名字を確認する。

10.6. サービス実現のイメージ②妊娠・出産

運用開始時



関係機関 マイ・ポータル利用 オプションのフロー
システム 書類 フロー(サービスの流れ)

- 【概要】**
プッシュ型サービスにより、妊婦健診、母親教室、制度申請等の情報を適切な時期に提供し、母親教室については、お知らせから簡単に予約することができる。
- 妊婦は妊娠が判明した時、地方公共団体の窓口（保健センター、保健所、市民課等）に届出を提出。
 - 地方公共団体は、支援制度を説明するとともに、母子健康手帳及び健診補助券を妊婦に交付。
 - 妊婦健診実績のない妊婦（補助請求がない）に妊婦健診をリマインドするとともに、受診可能な機関のリストを紹介する。
 - 妊婦は、母子健康手帳及び健診補助券を持って病院で受診。
 - ⑥ 里帰り等で契約健診機関以外の病院で受診した場合は、領収書及び母子健康手帳を提出して、妊婦が地方公共団体に直接補助請求を行う。
 - ⑦～⑨ 母親教室を案内するとともに、申込受付を行う。受講日前日にリマインドする。
 - ⑩ 案内を受けて、母親教室を受講する。
 - ⑪ 出産前に、プッシュ型サービスで各種補助制度のお知らせが届く。
 - ⑫⑬ 出産すると、病院は出生証明書を発行する。
 - ⑭⑮ 妊婦は、出産日を含む14日以内に、出生届を地方公共団体に提出する。地方公共団体は、母子健康手帳に提出があったことを記録する。
 - ⑯ 母親向けの育児教室を案内。申込やリマインド等フローは、母親教室と同様。

10.7. 運用開始時(業務フロー①)



新婦

本籍地方公共団体

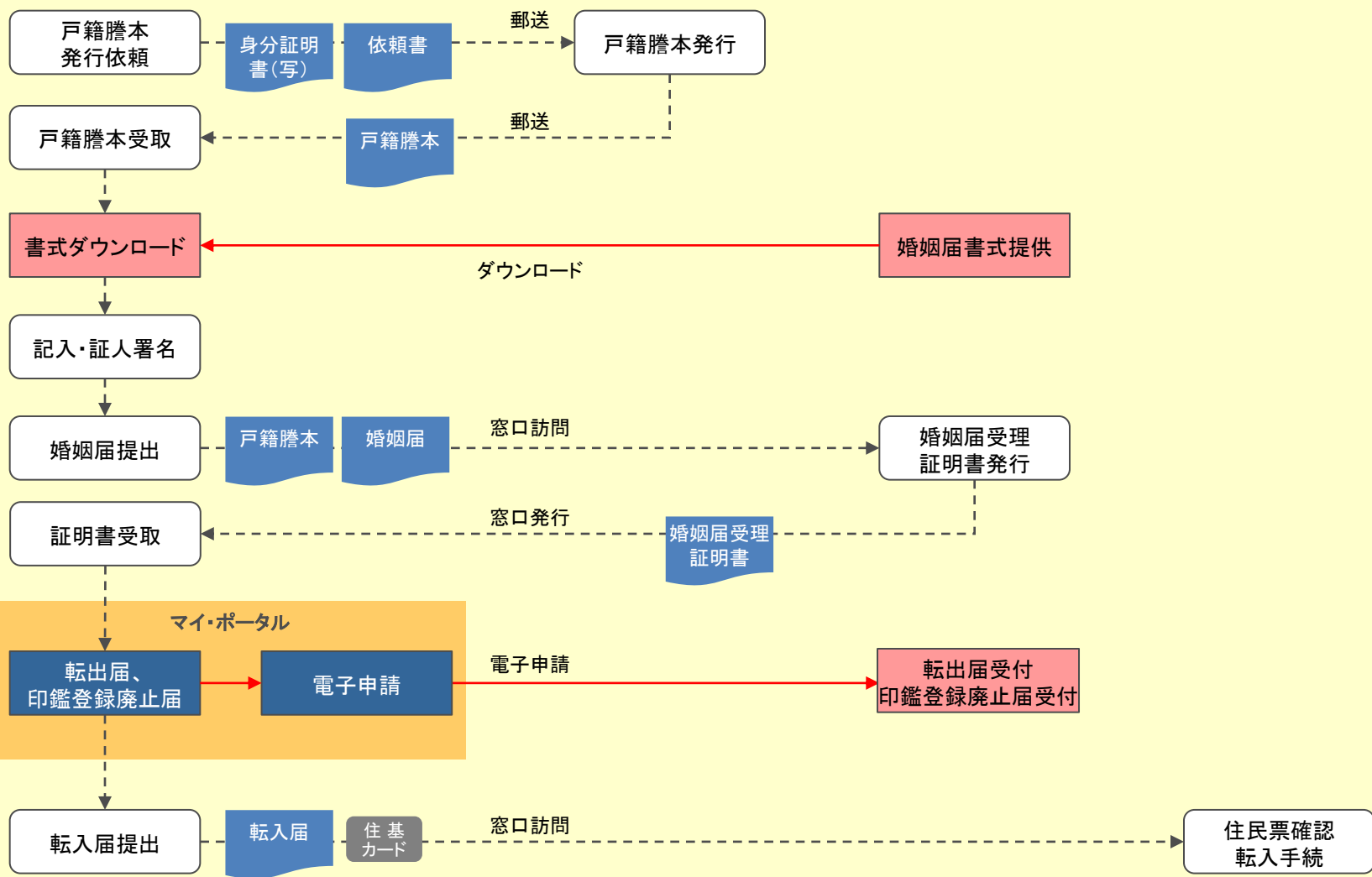
転出元地方公共団体

転出先地方公共団体

システム処理 マイ・ポータル利用 データフロー
システム以外の処理 書類 マニュアルフロー

婚姻認定

住所変更



10.7. 運用開始時(業務フロー③)



妊婦

システム処理

マイ・ポータル利用

データフロー

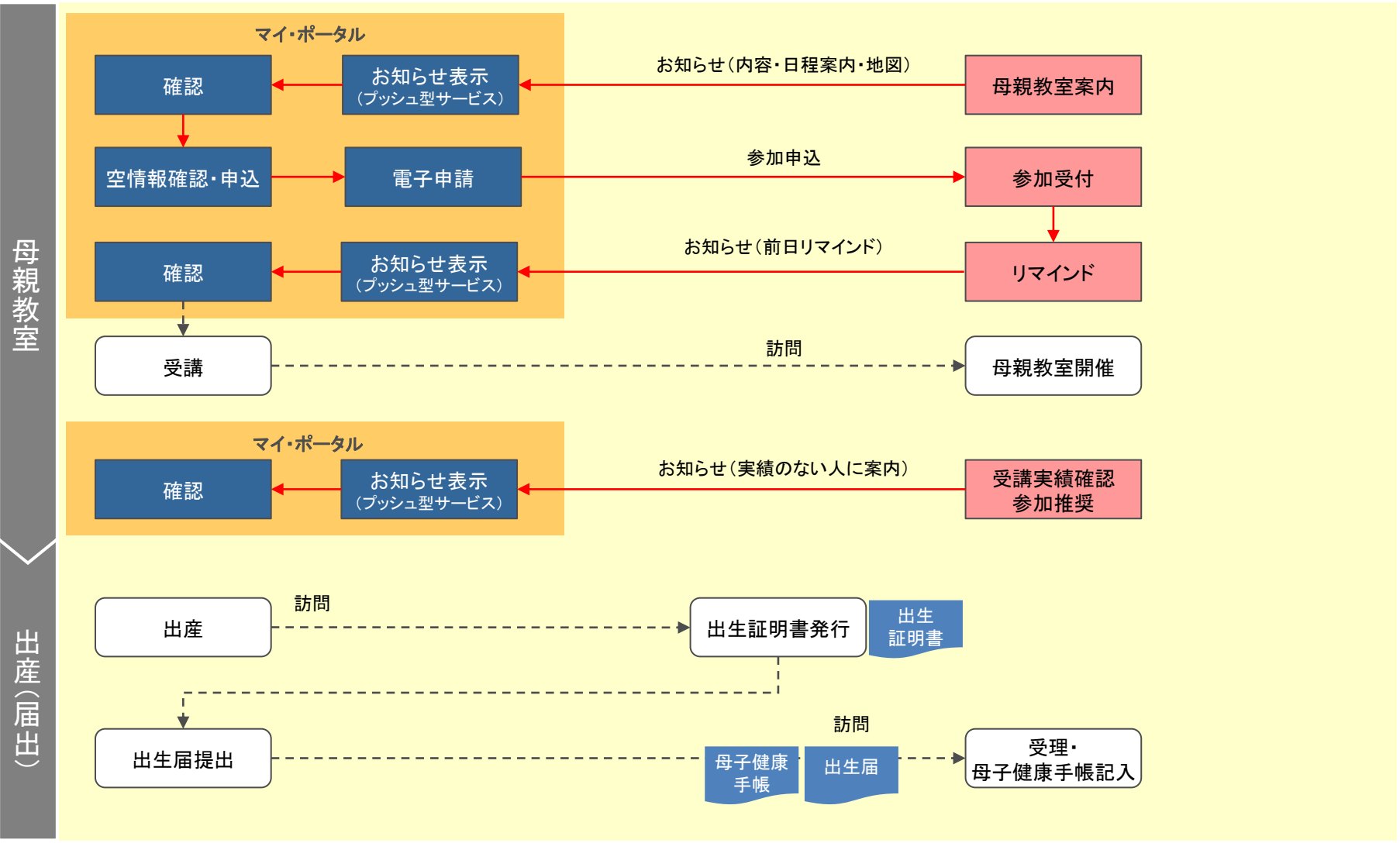
システム以外の処理

書類

マニュアルフロー

病院

地方公共団体



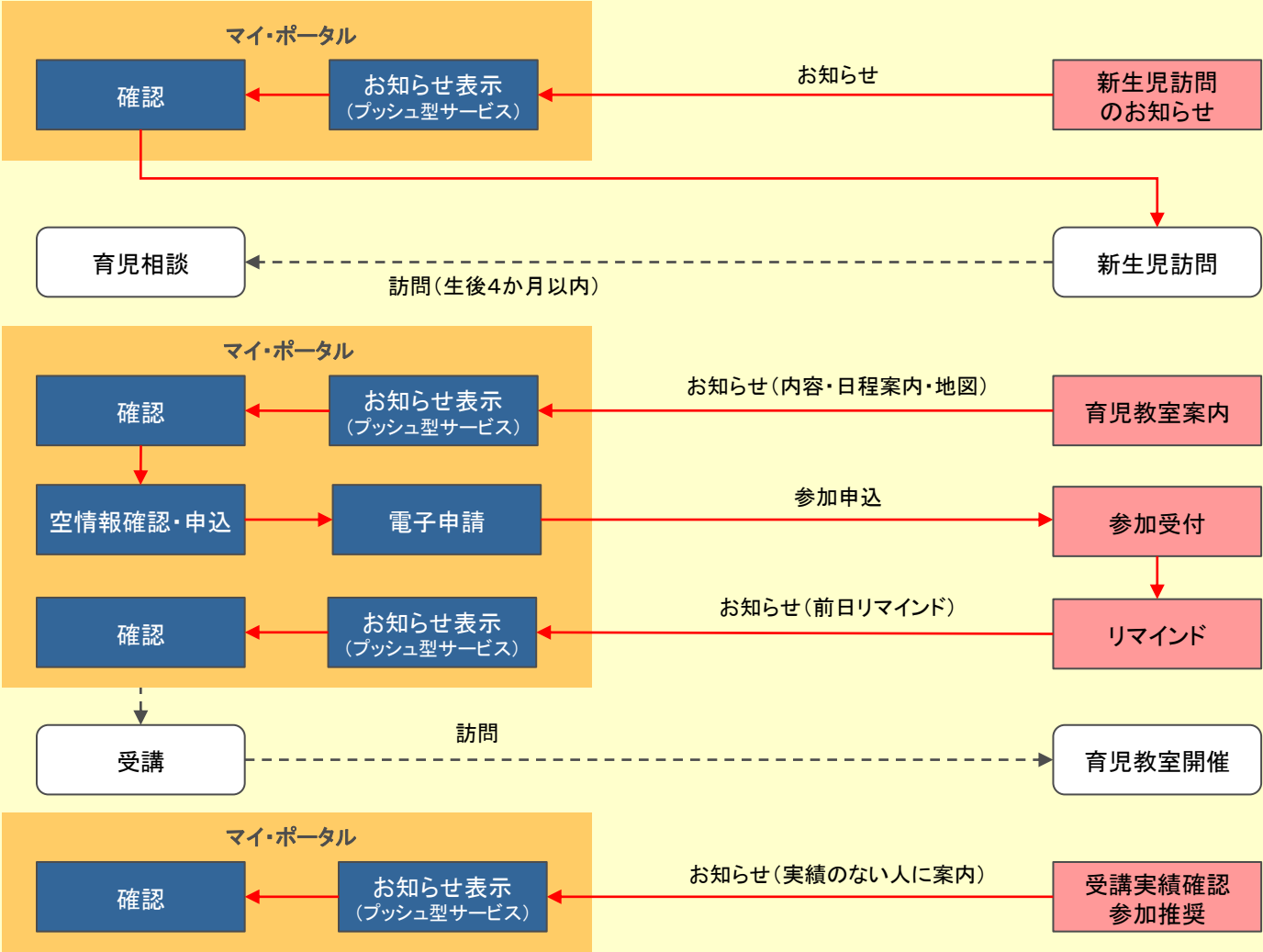
10.7. 運用開始時(業務フロー④)



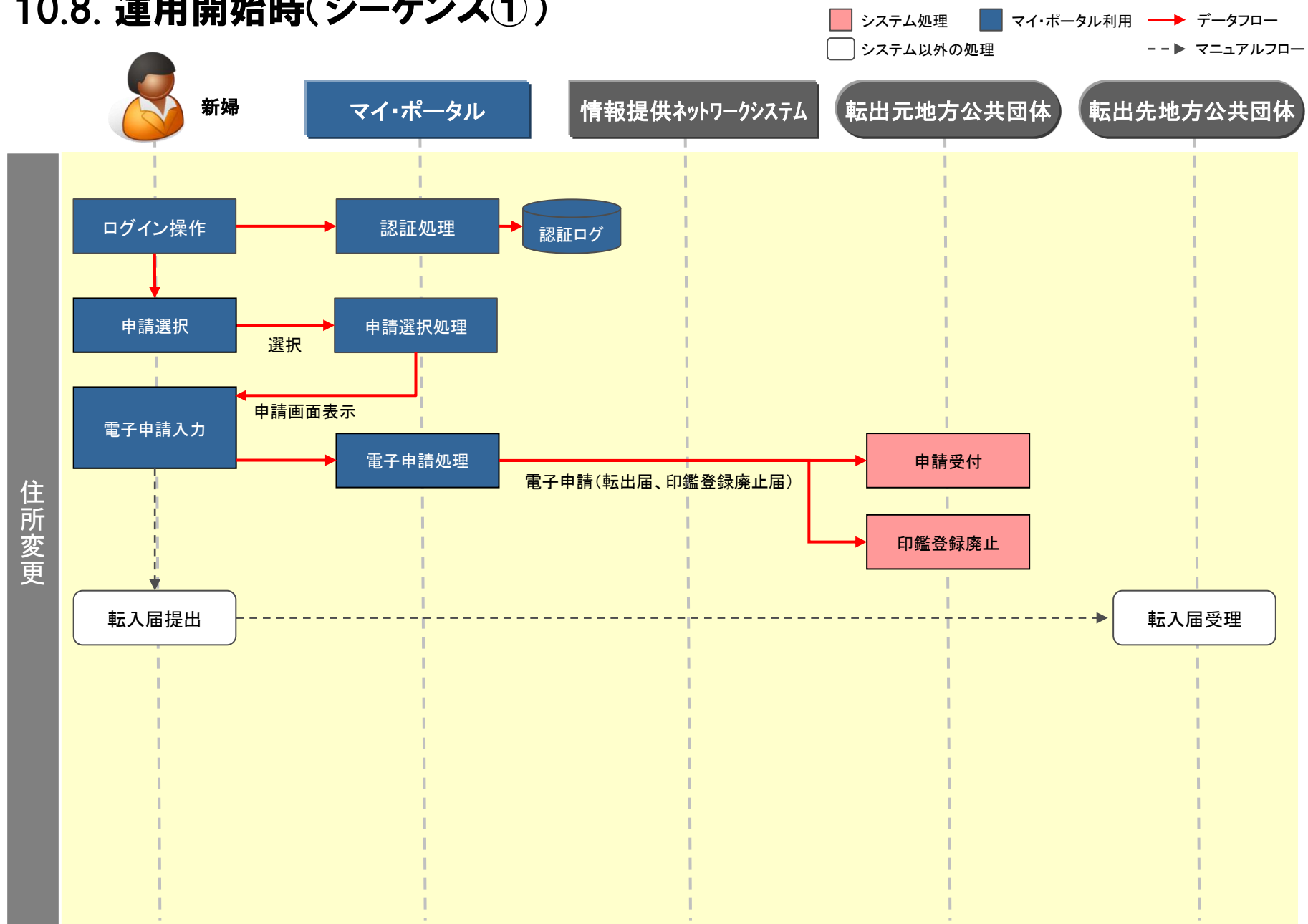
システム処理 マイ・ポータル利用 データフロー
システム以外の処理 書類 マニュアルフロー

地方公共団体

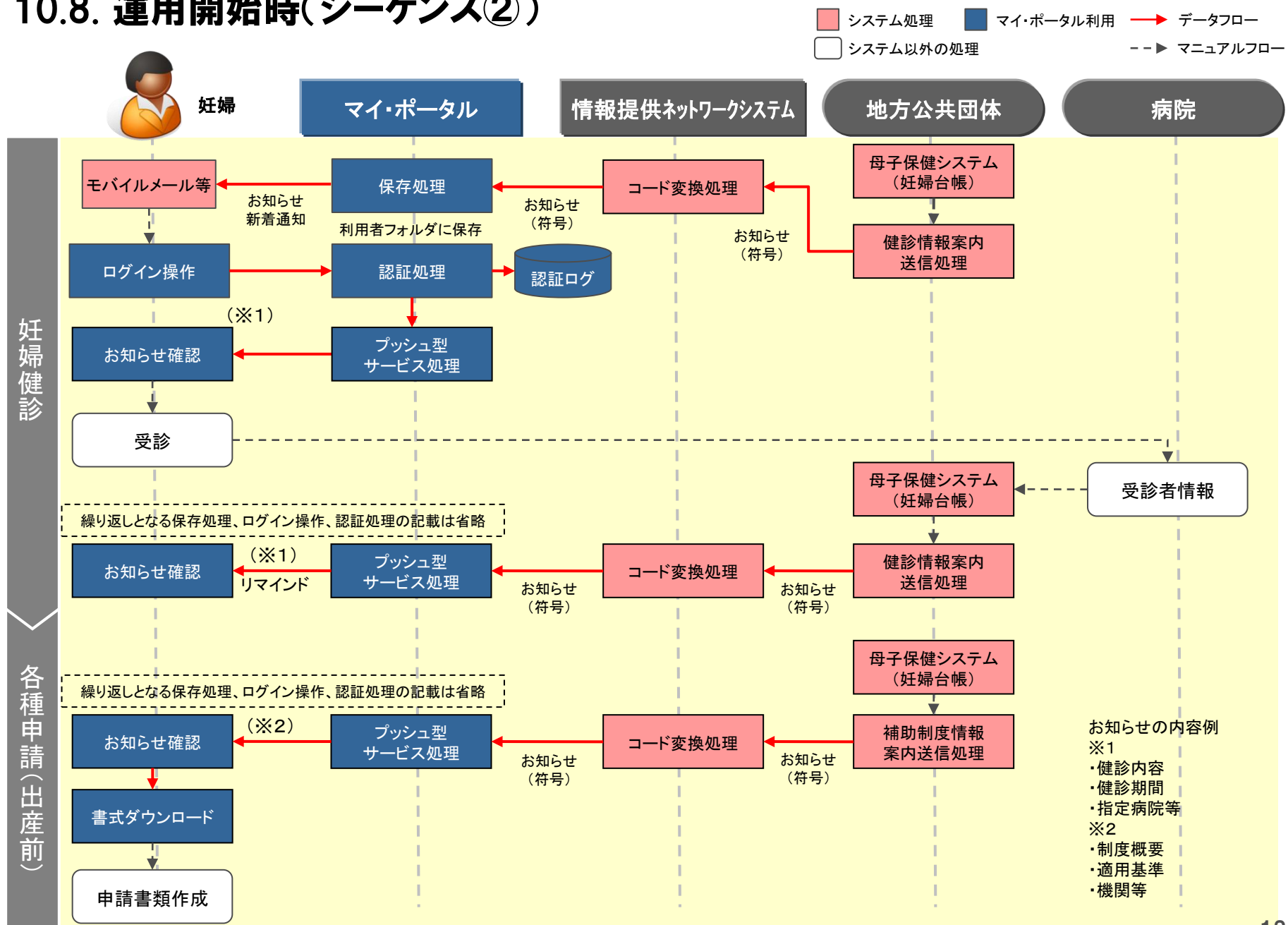
出産(産後支援)



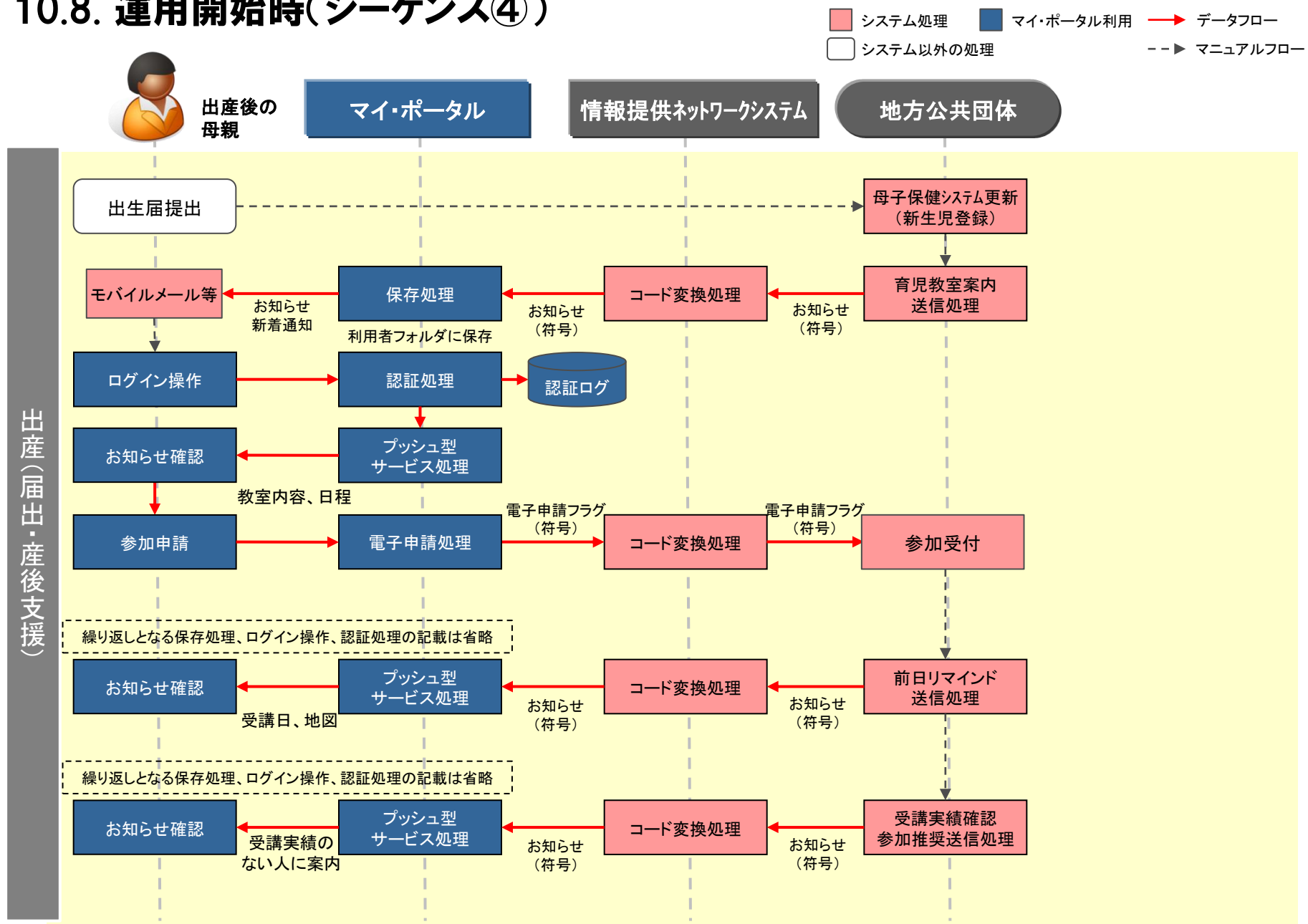
10.8. 運用開始時(シーケンス①)



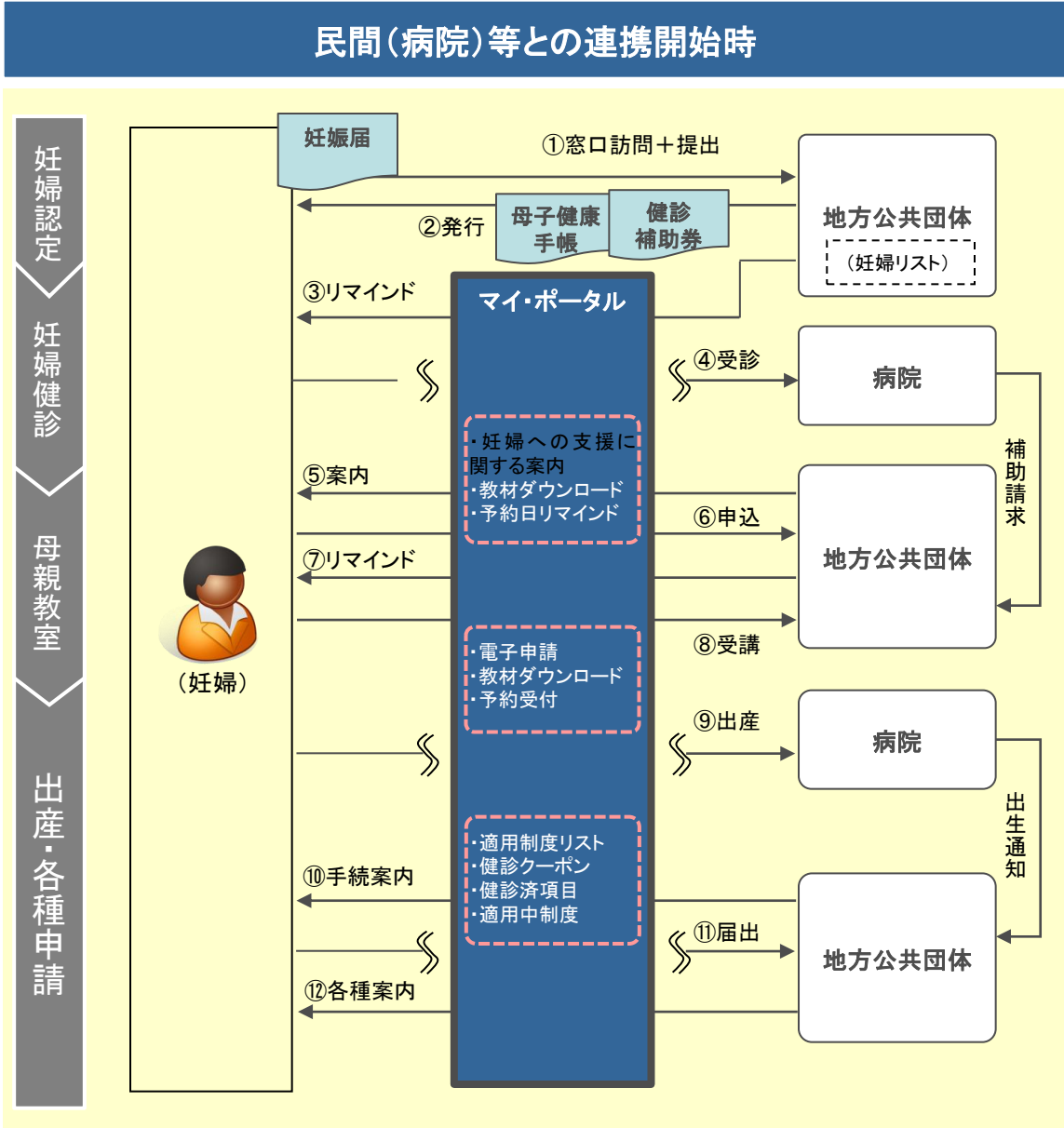
10.8. 運用開始時(シーケンス②)



10.8. 運用開始時(シーケンス④)



10.9. サービスの将来像



関係機関 マイ・ポータル利用 オプションのフロー
システム 書類 フロー（サービスの流れ）

- 【概要】**
- 病院との連携により、出産後には出産育児一時金の案内が来る等、妊娠・出産に伴う手続はプッシュ型サービスの案内から遷移して電子申請で行うことができる。
- 妊婦は妊娠が判明した時、地方公共団体の窓口（保健センター、保健所、市民課等）に届出を提出。
 - 地方公共団体は、支援制度を説明するとともに、母子健康手帳及び健診補助券を妊婦に交付。
 - 妊婦健診実績のない妊婦（補助請求がない）に妊婦健診をリマインドするとともに、受診可能な機関のリストを紹介する。
 - 妊婦は、受診した際に個人番号カードを提示すると、健診補助クーポンを電子的に使用できる。病院は、地方公共団体に補助請求を行う。
 - ～⑧ 母親教室を案内するとともに、申込受付を行う。妊婦は受講日前日にリマインドを受け、受講する。
 - ～⑪ 出産時に病院から地方公共団体に出生通知がある。地方公共団体は、それを受けて、出生届と同時にを行う手続をプッシュ型サービスで案内、窓口で届出を受け付ける。
 - 地方公共団体は、出生届と同時に行う手続や出産手当金、出産後の健診、母親教室等について、プッシュ型サービスで案内する。

※マイ・ポータルの点線枠内：
白文字は民間（病院）等との連携開始時に提供が想定されるサービス
（黒文字は運用開始時に提供が想定されるサービス）

10.10. メリット

No	現状の課題	運用開始時		民間（病院）等との連携開始時	
1	<div>窓口訪問</div> <p>（新婦・妊婦）</p> <ul style="list-style-type: none">訪問や長時間の待機等、負荷がある。	プッシュ型サービス 電子申請	<ul style="list-style-type: none">電子申請による転出届により窓口訪問回数や待機時間を削減できる。妊娠・出産後に、プッシュ型サービスにより各種制度や健診、母親教室、育児教室等の情報が送られてくることにより、窓口で情報を得る手間が省ける。	—	
2	<div>事務手続</div> <p>（新婦・妊婦）</p> <ul style="list-style-type: none">時間と労力を要する反復作業である。妊婦健診の補助請求等は、妊婦が事務手続をしなければならない。多くの申請手続が出産直後に発生する。	電子申請	<ul style="list-style-type: none">電子申請で転出届を提出すると同時に印鑑登録が廃止される（地方公共団体内部の情報連携）。	プッシュ型サービス 電子申請	<ul style="list-style-type: none">行政機関間や、行政機関と病院の情報連携により、妊婦が申請を行う頻度が少なくなる。マイ・ポータルから案内を受けてからシームレスにマイ・ポータルを通じて電子申請を行うことができる。
3	<div>イベント管理・書類の管理</div> <p>（妊婦）</p> <ul style="list-style-type: none">自ら情報を収集し、妊婦健診や母親教室の参加を決め、参加のための書類を管理しなければならない。	プッシュ型サービス 電子申請	<ul style="list-style-type: none">妊婦健診や母親教室、育児教室のタイミングをプッシュ型サービスで案内、マイ・ポータルを通じて教室の申込や確認ができるため、これらの利用が容易になる。地方公共団体が窓口相談時に確認した補助制度については、必要な書類や申請期間等をプッシュ型サービスで案内。	プッシュ型サービス 自己情報表示機能	<ul style="list-style-type: none">情報連携がトリガーとなり、次に手続を行う機関から制度等の案内が来る。例えば、病院から出生連絡を受けた地方公共団体は、出生届と同時に行う各種手続を案内する。妊婦健診等イベントの参加券を自己情報表示機能で取得できるため、管理の手間が軽減される。