

新型コロナウイルス感染症 対策検討協議会説明資料

(検証事項説明資料)

(頁)

◎各種申請に係る様式や説明資料の改善について…………… 1

令和2年（2020年）11月6日

総 務 部

◎検証項目

各種申請に係る様式や説明資料の改善について

1 検証の目的

新型コロナウイルス感染症対策の各種支援制度への申請に際し、記入の様式が煩雑であり、説明がわかりにくいという声があったことから、現在の申請のあり方を検証し、業務行程再構築（BPR）の観点から改善することを目的とします。

2 検証にあたっての調査方法

調査票により全部局に照会

3 調査対象

- (1) 新型コロナウイルス感染症により新たに生じた申請
- (2) 既存の申請であるが、新型コロナウイルス感染症により急増した申請
(急増の基準は概ね2倍以上)
- ※ 事業主体（国・県・市）を問わず、市で受け付ける申請
- ※ 既に終了したものを含む

4 該当申請書の数

29 種類（内訳は別紙参照）

5 調査項目及び調査結果

(1) 申請書様式の根拠

- | | |
|---------------|------------|
| ① 市の条例、規則、要綱等 | 13 件 (45%) |
| ② 市以外（国等）の法令等 | 14 件 (48%) |
| ③ その他 | 2 件 (7%) |

(2) 申請の受付方法

- | | |
|-------------|------------|
| ① 紙のみ | 23 件 (79%) |
| ② 電子（Web）のみ | 0 件 (0%) |
| ③ 紙・電子の併用 | 6 件 (21%) |

(3) 受付方法が紙のみ(23件)の場合、電子化は可能か

- ① 可 0件(0%)
- ② 不可 8件(35%)
- ③ 困難 15件(65%)

(4) 上記(3)が不可または困難の場合の理由

- ・国で定めた書式、申請方法であるため
- ・押印欄があるため
- ・添付資料があるため
- ・申請者からヒアリングを行う必要があるため

(5) LINEで質問に答える型の様式や、記入代行の仕組みを作ることができるか

- ① 可 3件(10%)
- ② 不可 13件(45%)
- ③ 困難 13件(45%)

(6) 上記(5)が不可または困難の場合の理由

- ・押印欄があるため
- ・申請条件が複雑であり、申請書の内容に適さないため
- ・事業者が対象であり、内容が複雑であるため
- ・国で定めた事務のため
- ・PCを使える対象者は、既にある関数入りのエクセルデータ等への入力の方が早いと思われるため
- ・LINEで申請できても添付資料は別途郵送等してもらう必要があり、その後処理の突合作業に膨大な時間を要することが想定されるため
- ・個人情報を申請者から提出してもらう必要があり、LINE等での質問に答えるだけでは対応できないため
- ・本人からの申請に限るが、LINEでは本人確認がとれないため

(7) 性別など、申請に本来は不要な項目がないか

- ① あり 1件(3%)
- ② なし 28件(97%)

(8) 個人が特定できれば、市の保有情報と引き当てして、削減できる項目がないか(個人情報保護条例により利用不可能な場合を除く)

- ① あり 4件(14%)
- ② なし 25件(86%)

(9) 該当者には最初から支給決定通知書を送るなど、申請自体を不要にできないか

- ① 可 1件 (3%)
- ② 不可 28件 (97%)

(10) 氏名、住所等のプレプリント（事前印刷）の有無

- ① あり 3件 (10%)
- ② なし 26件 (90%)

(11) 記入例の有無

- ① あり 18件 (62%)
- ② なし 11件 (38%)

(12) 記入例がある場合、わかりやすくしている工夫

- ・ 記入箇所に吹き出しで詳細を説明している
- ・ 欄外に補助説明を記載している
- ・ 複数の例を提示している
- ・ 記入部分を色付け、太字など目立つようにしている

(13) その他、わかりやすい申請のための工夫や今後に向けた改善点など

① 工夫した点

- ・ 記入箇所を減らせるよう、自動計算等の機能が付いた申請様式もホームページからダウンロードできるようにした。
- ・ 申請書式のエクセルデータは、入力が必要なセルの色を変えてわかりやすくし、一方で入力不要な部分はロックをかけている。また一箇所に入力すると他の必要書類の同様の項目にデータが反映されるようにしている。
- ・ 手書き、エクセル作成どちらでも対応可能な記入要領を記入例とは別に用意し、わかりやすくしている。
- ・ 申請書の記入欄は必要最低限に留めている。また申請の連絡があった際に記入方法について助言をする等スムーズな申請となるよう心がけている。
- ・ コロナ関連の給付で、給付までのスピードが求められた。国から示された事務手順、様式について、申請者の負担が軽減されるものに作り変えるだけの時間的余裕はなかったが、可能な限りの情報をプレプリントして、記入に関する負担を軽減した。
- ・ 本来は市税条例に基づく延長申請書類を提出すべきところを、国税庁への延長申請書類の写しの添付や、申告書への追記等により対応した。

② 今後の改善点

- ・ 国の標準様式を改善し、希望しない場合のチェック欄を設けず、抹消線で消すようにしたが、金融機関コードである「CD」欄を残したことで多くの問

い合わせがあった。次回があれば適切に対応する。

- ・記入が必要な書類を少しでも減らす事や、記入要領を簡素化し、読みやすくするように改善することを考えている。

③ その他

- ・条件が複雑なことや、申請内容の誤認を防ぐことから、電子化には向いていないと考えている。また、電子化によって事前相談がない申請も多く見込まれるため、事務量が増えることから、現在の電話での相談の結果で申請書を送ることが適していると考ええる。
- ・電子化は望むところであるが、国が奨励(半ば指示)する事務処理では、電子化が困難なものがある。国の事務手順に準拠しながら、どこまで市の裁量で対応できるかがポイントであるため、まずは国が電子化に取り組んで欲しい。

6 必須の検証項目に対する見解

(1) 該当者には最初から支給決定通知書を送るなど、申請自体を不要にできないか

調査結果 可=1件 不可=28件

申請自体を不要とするためには、制度設計の段階で、該当者の詳細情報を把握していること、審査不要の仕組みにすること等が必要であり、条件が厳しいと思われます。また辞退する方への対応についても検討する必要があると考えます。

(2) 性別など、申請に本来は不要な項目がないか

調査結果 あり=1件 なし=28件

様式設計の際に、不要な項目は設けないようにしていますが、今後も留意する必要があると考えます。

(3) 個人が特定できれば、市の保有情報と引き当てして、削減できる項目がないか

調査結果 あり=4件 なし=25件

引き当てするためには、個人情報保護条例に基づき、目的外利用に該当するかの確認が必要となります。そのうえで、引き当てするための仕組みやそのための作業等も含めた検討を併せて行う必要があると考えます。

(4) 申請の受付方法

調査結果 紙のみ=23件 電子(Web)のみ=0件
紙と電子の併用=6件

電子化が不可または困難である理由としては、国で定めた書式、申請方法であること、押印欄や添付書類があること、ヒアリングが必要であることが挙げ

られます。申請の内容に応じて様式のダウンロード、メールでの受付等といった方法も検討する必要があると考えます。

(5) LINE で質問に答える型の様式や、記入代行の仕組みを作ることができるか

調査結果 可=3件 不可=13件 困難=13件

LINE の利用については、本人確認、押印、添付資料、個人情報の入力等が障壁になると思われます。

記入代行については、その仕組みの構築と利用ニーズといった、費用対効果等を踏まえた検討が必要だと考えます。

(6) 説明や書式をわかりやすくする工夫

調査結果 記入例あり=18件 記入例なし=11件

記入例の作成だけでなく、書式や説明を可能な限りシンプルにすることが必要と考えます。

7 今後の対応

業務行程再構築（BPR）という観点から考えると、申請を不要にすることや、電子化を進めることが望ましいと考えます。

そのために、申請のあり方の改善に向け、不要な項目の削除、様式や説明の簡素化、電子申請の可能性について、効率性も含めて検討する必要があると考えます。一方で、簡素化により不正受給等につながらないようにする点を十分考慮する必要があると考えます。

まずは今回取りまとめた内容を全庁で共有し、できることから改善していきたいと考えています。

該当申請書と検証項目

別紙

	担当課	申請または申請書の名称	受付方法	プレプリントの有無	記入例の有無	申請自体を不要にできないか	不要な項目がないか	市の保有情報と引き当てができる項目がないか	LINE や記入代行ができるか
			1. 紙 2. 電子 (WEB) 3. 併用	1. あり 2. なし	1. あり 2. なし	1. 可 2. 不可	1. あり 2. なし	1. あり 2. なし	1. 可 2. 不可 3. 困難
1	納税課	徴収猶予 (特例)	3. 併用	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
2	市民税課	法人市民税及び事業所税の申告・納期限延長申請	3. 併用	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
3	資産税課	新型コロナウイルス感染症等に係る中小事業者等の事業用家屋及び償却資産に対する固定資産税及び都市計画税の課税標準の特例措置に関する申告	3. 併用	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
4	地域安全課	特別定額給付金	3. 併用	1. あり	1. あり	2. 不可	1. あり	2. なし	2. 不可
5	窓口サービス課	個人番号カード交付申請書 兼 電子証明書発行/更新申請書	3. 併用	1. あり	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
6	窓口サービス課	署名用電子証明書/利用者証明用電子証明書 新規発行/更新申請書	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
7	窓口サービス課	電子証明書暗証番号変更/電子証明書暗証番号初期化申請書	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
8	窓口サービス課	国民年金保険料免除・納付猶予申請書 (臨時特例用)	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
9	指導監査課	衛生用品購入費補助金	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	1. あり	1. 可
10	指導監査課	介護施設等サービス継続支援事業費補助金	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	1. あり	1. 可
11	障害福祉課	衛生用品等の緊急調達補助金	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
12	障害福祉課	特別支援学校等の臨時休業に伴う放課後等デイサービスへの支援事業	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
13	障害福祉課	「新型コロナウイルス感染拡大に伴う訪問入浴サービス等強化事業」補助	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
14	障害福祉課	障害福祉サービスにおけるテレワーク等導入支援事業	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
15	障害福祉課	生産活動活性化支援事業	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
16	生活福祉課	住居確保給付金	3. 併用	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
17	介護保険課	介護保険料減免	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	1. あり	3. 困難
18	健康保険課	傷病手当金	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
19	健康保険課	国民健康保険料減免	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
20	子ども育成総務課	放課後児童健全育成事業補助金 (うち新型コロナウイルス感染症対策特例措置分)	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
21	子ども青少年給付課	ひとり親世帯等臨時特別給付金	1. 紙	1. あり	1. あり	1. 可	2. なし	2. なし	1. 可
22	保育課	ファミリー・サポート・センター活動料金助成申請書	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
23	幼保児童施設課	コロナ対応補助金	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	2. 不可
24	経済企画課	中小企業信用保険法の規定による認定申請書	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
25	経済企画課	中小企業等家賃支援補助金の申請書	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	1. あり	3. 困難
26	都市計画課	横須賀市公共交通感染拡大防止支援事業	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
27	市営住宅課	市営住宅家賃徴収猶予申請書	1. 紙	2. なし	1. あり	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
28	市営住宅課	市営住宅駐車場使用料徴収猶予申請書	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難
29	市営住宅課	入居資格の特例の申出書	1. 紙	2. なし	2. なし	2. 不可	2. なし	2. なし	3. 困難