

第1章 はじめに

1. 1 序論

近年、我が国では自然災害が頻発しており、全国各地で甚大な被害をもたらしている。直近の令和元年を振り返ってみても、6月には山形県沖を震源とする地震、9月には令和元年台風第15号（房総半島台風）、10月には令和元年台風第19号（東日本台風）が発生し、これらの災害に伴って被災者に対する支援等が展開されている。災害時における被災者支援については、国や地方公共団体をはじめとする様々な主体が一丸となり、垣根を越えた、被災者に寄り添った切れ目のない支援が求められる。

災害発生後、国や地方公共団体は被災者の生活再建の取組を支援する制度をニーズに即して展開する。災害からの一日も早い復旧・復興を成し遂げるために、被災者が支援制度を最大限に利用できるよう、被災者のもとへその内容を確実に届けるとともに、災害発生後には被災者と行政の双方において様々な負担が生じることを踏まえ、被災者支援制度における各種手続を迅速かつ効率的に行うことが重要である。災害が発生する度に、各主体が様々な工夫をしながら被災者支援を実施しているが、過去の災害経験を教訓として、より適切な支援の形を実現することが求められている。

被災者支援制度は、原則として被災者からの申請や申出（以下「申請等」という。）に基づき実施されるものであるが、申請等の受け付けやその後の処理を含む各種手続に係る事務を迅速かつ効率的に実施するための方策として、ICTを活用することもそのひとつである。平成28年に発生した熊本地震を踏まえ出された「熊本地震を踏まえた応急対策・生活支援の在り方について（報告書）」（平成28年12月 中央防災会議 防災対策実行会議 熊本地震を踏まえた応急対策・生活支援策検討ワーキンググループ）では、今後実施すべき対策のひとつとして、業務効率化や被災者の利便性向上のために、電子申請の導入が提言されている¹。また、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（令和元年6月14日 閣議決定）では、災害対策・生活再建支援において、ICTを有効活用することにより被災者のニーズに対しこれまで以上に迅速かつ確に対応できるようにするとともに、被災者の負担軽減を図る必要性が指摘されている。それに対する具体的な方策のひとつとして、マイナンバー制度の開始に伴い運用されているマイナポータル²の活用が掲げられている。

マイナポータルは官民のオンラインサービスをシームレスに結ぶ、拡張可能性の高いインターネット上のサービスである（機能の詳細は「第2章 マイナポータル」を参照）。マイナポータルが有する一機能として、「ぴったりサービス」があるが、住民はこれを利用することにより、市町村（特別区を含む。以下同じ。）があらかじめ登録した各種手続について、居住地域や家族状況等の属性情報により住民それぞれに合った情報を検索でき、市町村はその一部についてオンラインによる申請を受け付けるこ

¹ 熊本地震を踏まえた応急対策・生活支援策の在り方について（報告書）（抄）

Ⅱ 5-3. ビッグデータ・SNSの情報等の活用を検討
・（前略）また、電子申請の導入など、被災者の利便性の向上も推進されるべきである。

² 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（抄）

第2部 Ⅱ-（5） [No. 5-10] 災害対策・生活再建支援へのマイナンバー制度活用検討
<マイナポータル活用>

・ 各種被災者支援申請について、被災者がマイナポータルの「サービス検索機能・電子申請機能（ぴったりサービス）」を利用することで、マイナポータルを使って遠隔地からも電子申請できるよう、「被災者支援制度におけるマイナポータルの活用に関するガイドライン」の周知等を通じ、地方公共団体への導入支援を実施。（後略）

とができる。これにより、まずは、子育て分野の行政手続にマイナポータルを活用するため、平成 29 年 7 月から「子育てワンストップサービス」、平成 31 年 1 月から「介護ワンストップサービス」の運用が始まり、次いで同年 4 月から被災者支援関連のサービス提供を始めた（令和 2 年 3 月現在）。

本ガイドラインは、平成 31 年 3 月に示した「被災者支援制度におけるマイナポータルの活用に関するガイドライン」の改訂版として、市町村が子育てや介護の行政分野に加え、被災者支援についてもびったりサービスを活用して、引き続き被災者支援制度の周知及び電子申請機能を活用した各種手続に係る被災者と行政の負担軽減を実現することを目的とし、マイナポータルを活用できるように必要な準備事項等をまとめたものである。

市町村におかれては、本ガイドラインを参照の上、災害発生後にいち早く被災者が支援を受けることができるよう、平時からの準備に向けた検討をお願いしたい。

1. 2 期待される効果

市町村があらかじめ、マイナポータル上のびったりサービスに被災者支援制度における各種手続の内容登録の準備を行っておくことにより、災害発生後に被災者は居住する市町村の窓口に出向かずともマイナポータル上で自らの被災状況に即した支援制度を確認し、申請届出様式（申請等のために用いる様式をいう。以下同じ。）をオンラインで作成・印刷すること、電子申請機能を用いて申請等を行うことが可能となる。これにより、特に遠隔地に避難した場合を含め、被災者の負担軽減が期待される。

加えて、市町村はびったりサービスを通じて、被災者支援制度の周知及び申請届出様式の提供等を行うことができることと併せ、電子申請に係る準備を行うことにより、被災者からの申請内容を電子データで受け取ることが可能となる。これにより、紙媒体による申請等の受付後に入力作業を行い、申請内容をデータ化することと比較し、事務作業の削減や入力誤りの防止が期待される。

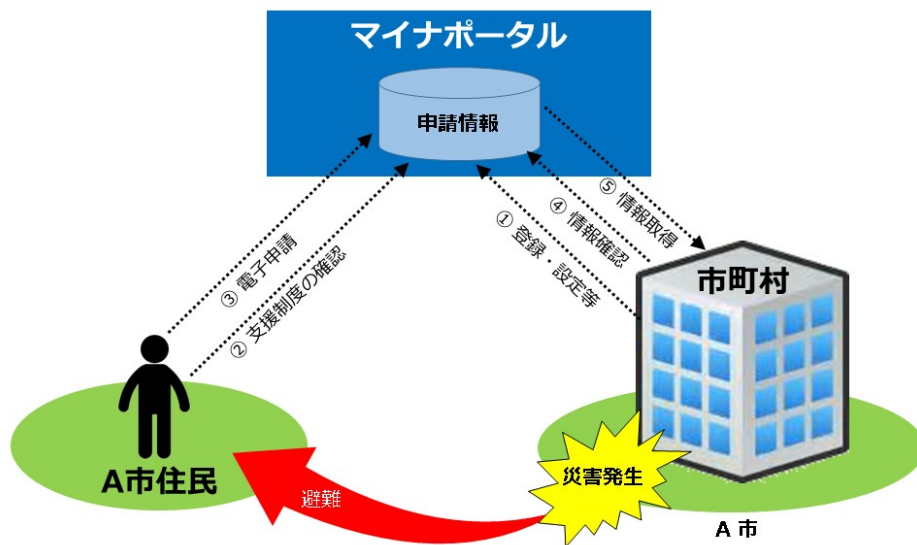


図 1 被災者支援制度におけるマイナポータル利活用イメージ

主体	期待される効果
被災者 (住民)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 被災者支援制度に関する情報収集 <ul style="list-style-type: none"> ・ 市町村の窓口に出向かずとも、自らの被災状況に即した被災者支援制度における各種手続を検索し、確認することができる。 ・ 検索した関連ページに記載のリンクから、市町村等のホームページにアクセスし、その詳細を把握することができる。 ・ 災害発生前から被災者支援制度が公開されている場合、自らが災害発生後に受ける可能性のある支援内容を事前に把握することができる。 ○ 申請届出様式のオンライン作成・印刷 <ul style="list-style-type: none"> ・ あらかじめオンライン上で申請届出様式を作成することができる。また、作成した様式を印刷の上、窓口を持参することで申請等をスムーズに行うことができる。 ○ 遠隔地からの申請等の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 検索した関連ページ又はリンク先から被災者支援制度における各種手続に関する電子申請を行うことができる。
市町村 (行政)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 被災者支援制度に関する周知 <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者に対して被災者支援制度における各種手続を周知することができる。 ・ 自団体のホームページ（被災者支援制度の説明ページ）へのリンクを掲載し、その詳細を周知することができる。 ・ 電子申請登録を行っている事務は、電子申請の入力ページを案内することができる（マイナポータルのページ外へのリンクも可能）。 ○ 申請届出様式の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請等のために必要な様式をオンライン上に公開しておくことで、被災者に対して必要な申請届出様式を提供することができる。 ○ 申請内容の電子データによる受取り <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請内容を電子データで受け取ることにより、事務作業の削減や申請内容の入力誤りの防止が期待される。

図 2 主体別のマイナポータル利活用による効果

1. 3 対象者

本ガイドラインは、市町村において危機管理・防災、マイナンバー制度（マイナポータル）等以下の部署に所属する者が利用することを前提として作成したものである。ただし、被災者支援制度における各種手続は、それぞれ主管部署が異なることが想定されるため、これらを含めた関係部署が相互に連携し、横断的に対応することが望ましい。

- ・ 危機管理・防災主管部署（災害対策分野に関する施策の取りまとめ担当）
- ・ 福祉施策主管部署（被災者支援制度の主担当）
- ・ マイナンバー制度主管部署（マイナポータルの主担当）
- ・ 情報システム主管部署（庁内システム管理・運営の主担当）
- ・ その他、各被災者支援制度を主管する部署

1. 4 対象手続

過去の災害における実績等を踏まえ、平成31年4月1日以降、被災者支援制度における41の手続について、ぴったりサービスへの登録を可能としている（図3及び図4）。これらの手続に係るユースケースについては、「第5章 被災者支援制度におけるユースケース」に示している。

このうち、以下の10手続については、多くの被災者に対して市町村が実施することが見込まれる支援として、手続の流れ、ぴったりサービスへの登録手順等について詳しく解説しているため、円滑な被災者支援の実施に備え、優先的に登録することを検討されたい。

No	手続名称	根拠となる法律	概要
1	罹災証明書の発行	災害対策基本法(昭和36年法律第223号)	災害による被害の程度を証明する罹災証明書を発行する手続を行うことができます。
2	応急仮設住宅の供与	災害救助法(昭和22年法律第118号)	災害による被害状況に応じて、応急仮設住宅(一時的な居住の安定のために仮設された簡単な住宅)に入居する手続を行うことができます。
3	応急修理の実施		災害による被害状況に応じて、被害を受けた住宅の居室、台所、トイレ等を日常生活に必要な最小限度の範囲内で応急修理する手続を行うことができます。
4	障害物の除去		災害による被害状況に応じて、日常生活を営むのに支障をきたしてい

			る土木、竹木等の障害物を除去する 手続を行うことができます。
5	災害弔慰金の 支給	災害弔慰金の支給等に関する法律 (昭和 48 年法律第 82 号)	災害により家族、親族が死亡した際 に、災害弔慰金を受給する手続を行 うことができます。
6	災害障害見舞 金の支給		災害による負傷、疾病で受けた障害 に応じて、災害障害見舞金を受給す る手続を行うことができます。
7	災害援護資金 の貸付		災害による負傷又は住居、家財の損 害に応じて、生活の再建に必要な資 金の貸付を受ける手続きを行うこ とができます。
8	被災者生活再 建支援金の支 給	被災者生活再建支援法（平成 10 年法 律第 66 号）	災害により住宅が全壊するなど生 活基盤に著しい被害を受けた場合 に、生活再建のための被災者生活再 建支援金を受給する手続を行うこ とができます。
9	災害公営住宅 の入居	公営住宅法(昭和 26 年法律第 193 号)	災害により住宅が滅失し、住宅に困 窮している方は、災害公営住宅へ入 居する手続を行うことができます。
10	市町村民税の 減免	地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）	災害により被害を受けた場合、市町 村民税の減免を受ける手続を行う ことができます。

図 3 対象手続一覧（ユースケースを示している手続）

また、これら以外の手続については、「その他の類似手続」として「住まい」「減免」「給付」の3つに分類の上、ぴったりサービスへの登録内容を掲載しているのので、併せて登録の参考とされたい。

その際、実施の詳細が条例等（条例又は規則をいう。以下同じ。）に定められているものが多いことから、登録と並行して事務フローの再確認等に留意されたい。

No	分類	手続名称	概要
1-1	住まい	建物の公費解体の実施に関する申請	災害により住居が被害を受けた場合、所有者の申請に基づき、所有者に代わって〇〇市が、被災した家屋等の解体・撤去をする手続を行うことができます。
1-2	住まい	被災者向け市町村営住宅の一時使用に関する申請	災害により住宅が被害を受けた方は、市町村営住宅へ一時的に入居する手続を行うことができます。
1-3	住まい	建物の自費解体の費用償還に関する申請	災害により住宅に被害を受け、自らの費用負担で解体・撤去した場合、その費用の償還を受ける手続を行うことができます。ただし、償還額が全額ではない場合があります。
1-4	住まい	自宅再建利子助成に関する申請	災害により住居が被害を受け、応急的な住まい等での生活を余儀なくされた方が、県内で居住する住宅を新築、購入又は補修するため、金融機関等から融資を受けた場合、借入額に係る利子の支払額の全部又は一部について助成金を受ける手続を行うことができます。
1-5	住まい	住宅災害復旧等資金利子補給に関する申請	災害により被害を受けた部分に係る住宅の補修、復旧、修繕等、又は予防措置のために金融機関から資金融資を受けた場合に、借入額に対する利子の全部又は一部について補給金を受ける手続を行うことができます。
1-6	住まい	リバースモーゲージ利子助成に関する申請	災害により住居が被害を受け、応急的な住まい等での生活を余儀なくされた方が、県内で居住する住宅を新築、購入又は補修するために、金融機関等からリバースモーゲージ型の融資を受けた場合、借入額に係る利子の支払額の全部又は一部について助成金を受ける手続を行うことができます。
1-7	住まい	被災者住宅再建支援事業に関する申請	災害により居住する住宅が全壊し、又は半壊しやむを得ず解体した被災者が、市内におい

			て住宅を建設又は購入する際に補助金の交付を受ける手続を行うことができます。
1-8	住まい	被災住宅補修工事助成事業に関する申請	災害により住居が被害を受け、被災住宅を補修又は改修して居住する場合、工事に要した費用の一部について補助金の交付を受ける手続を行うことができます。
1-9	住まい	被災宅地復旧支援に関する申請	住宅の用に供されていた土地(宅地)が災害により被害を受け、復旧工事を行う場合に、その要する費用の一部について助成金を受ける手続を行うことができます。
1-10	住まい	災害復興住宅新築等工事助成事業に関する申請	災害により住居が被害を受け、居住する住宅が全壊し、又は半壊しやむを得ず解体した被災者が、一定の基準を満たすバリアフリー対応の住宅、又は一定量の〇〇県産材を使用した住宅を、〇〇市内に建設又は購入して居住する場合、その費用の一部について補助を受ける手続を行うことができます。
1-11	住まい	防災集団移転促進事業に関する申請	住民の居住に適当でない区域(災害危険区域)から、〇〇市が整備する高台等の同区域外へ住居を移転する場合、補助金の交付を受ける手続を行うことができます。
1-12	住まい	がけ地近接等危険住宅移転事業に関する申請	がけ地の崩壊、土石流等により、住民の生命に危険を及ぼすおそれのある区域において、危険住宅を安全な場所に移転することを促進するため、移転者が危険住宅の除却等に要する費用と新たに取得する住宅に要する費用の一部について補助金の交付を受ける手続を行うことができます。
1-13	住まい	転居費用助成に関する申請	災害により住居が被害を受け、応急的な住まい等での生活を余儀なくされた方が、住まいの再建先(新築、購入、補修した住宅、賃貸住宅、公営住宅等)へ転居した際に要した費用について、定額の助成金を受ける手続を行うことができます。
1-14	住まい	民間賃貸住宅入居支援に関する申請	災害により住居が被害を受け、応急的な住まい等での生活を余儀なくされた方が、住まいの再建先として民間賃貸住宅に入居する場

			合、入居に要した初期費用について定額の助成金を受ける手続を行うことができます。
2-1	減免	保育料等の減免申請	災害により被害を受けた場合、保育料等の減免を受ける手続を行うことができます。
2-2	減免	国民健康保険料の減免申請	災害により被害を受けた場合、国民健康保険料の減免を受ける手続を行うことができます。
2-3	減免	国民健康保険一部負担金の免除申請	災害により被害を受けた場合、国民健康保険一部負担金の免除を受ける手続を行うことができます。
2-4	減免	国民健康保険一部負担金の還付申請	災害により被害を受けた場合、国民健康保険一部負担金の還付を受ける手続を行うことができます。
2-5	減免	後期高齢者医療保険料の減免申請	災害により被害を受けた場合、後期高齢者医療保険料の減免を受ける手続を行うことができます。
2-6	減免	後期高齢者医療一部負担金の免除申請	災害により被害を受けた場合、後期高齢者医療一部負担金の免除を受ける手続を行うことができます。
2-7	減免	後期高齢者医療一部負担金の還付申請	災害により被害を受けた場合、後期高齢者医療一部負担金の還付を受ける手続を行うことができます。
2-8	減免	介護保険料の減免申請	災害により被害を受けた場合、介護保険料の減免を受ける手続を行うことができます。
2-9	減免	介護サービス利用料の減免申請	災害により被害を受けた場合、介護サービス利用料の減免を受ける手続を行うことができます。
2-10	減免	介護サービス利用料の還付申請	災害により被害を受けた場合、介護サービス利用料の還付を受ける手続を行うことができます。
2-11	減免	認可外保育施設保育料の減免申請	認可外保育施設利用者が被災した場合、保育料の減免を受ける手続を行うことができます。
2-12	減免	放課後児童クラブ利用料の減免申請	災害により被害を受けた場合、放課後児童クラブの利用料の減免を受ける手続を行うことができます。
2-13	減免	固定資産税の減免申請	災害により被害を受けた場合、固定資産税の減免を受ける手続を行うことができます。

2-14	減免	市町村民税延滞金の減免申請	災害により被害を受けた場合、市町村民税延滞金の減免を受ける手続を行うことができます。
2-15	減免	水道料金の減免申請	災害により被害を受けた場合、水道料金の減免を受ける手続を行うことができます。
3-1	給付	災害義援金の支給申請	災害により被害を受けた場合、災害義援金を受給する手続を行うことができます。
3-2	給付	災害見舞金の支給申請	災害により被害を受けた場合、災害見舞金を受給する手続を行うことができます。

図 4 対象手続一覧（その他の類似手続）

この他、本ガイドラインに掲載のない手続についてびったりサービスを活用する方法については、「トータル・ワンストップサービス実現に向けた積極的な取組について」（令和元年5月20日付け内閣官房番号制度推進室・内閣府大臣官房番号制度担当室事務連絡）に示されているので参照されたい。

1. 5 前提となる条件

1. 5. 1 マイナポータルとのネットワーク接続環境等

本ガイドラインに基づき、ぴったりサービスを活用するためには、まず、マイナポータルの活用の前提として「サービス登録」と「申請データの受取り」を行うために、それぞれについて市町村とマイナポータルとの間でネットワーク接続環境が整備されている必要がある。

平成 29 年 7 月から運用が始まった「子育てワンストップサービス」、平成 31 年 1 月から運用が始まった「介護ワンストップサービス」の提供等を契機として、すでにネットワーク接続環境が整備されている市町村は、原則として新たな対応は生じない。ただし、LGWAN-ASP サービス事業者（民間送達サービス事業者含む。以下同じ。）との間で契約変更が必要となる場合もあるため、あらかじめ情報システム主管部署（及び LGWAN-ASP サービス事業者）へ確認を行うこと。また、特にぴったりサービスの活用に伴う事務処理要領等の見直しに当たっては、申請内容を受け取るパターンに留意すること（「紙（申請書）」「電子データ」のいずれかの形式で受け取ることとなる）。

なお、接続環境が整備されていない場合は、本ガイドラインに記載の作業とは別に、マイナポータルとのネットワーク接続に係る検討が必要となることから、以下の内容を参考として、別途事前に準備する必要がある。

また、申請データに付与される電子署名（詳細は「2. 2. 2. C. 電子署名機能」を参照）については、市町村において「電子署名」の検証機能（有効性の確認、改ざんの検知等）を実装し、署名検証を行う必要がある。なお、署名検証を行う方法は、LGWAN-ASP サービス事業者が提供するサービス内容にもよるため、ネットワーク接続環境に関する確認と併せて、あらかじめ情報システム主管部署（及び LGWAN-ASP サービス事業者）へ確認を行うこと。

A. サービス登録方式

ぴったりサービスへの登録に当たり、以下のいずれかの登録方式から選択する。

- ・ 市町村の LGWAN 接続端末から、LGWAN-ASP を経由してサービス登録を行う方式
- ・ 市町村のインターネット接続端末から、インターネットを經由してサービス登録を行う方式

B. 申請データ受取方式

申請データの受取りに当たり、以下の 5 つの受取方式から選択する。

- ・ LGWAN-ASP を経由して、市町村の LGWAN 接続端末で受け取る方式
- ・ 民間送達サービスを経由して、市町村の LGWAN 接続端末で受け取る方式
- ・ 民間送達サービスにおいて印刷した申請書を書面で受け取る方式
- ・ 既存の電子申請システムから、市町村の LGWAN 接続端末で受け取る方式
- ・ コンビニ交付基盤を経由して、市町村の LGWAN 接続端末で受け取る方式

これらを図解したものが、「図5 接続パターンまとめ」及び「図6 申請内容の受取り・入力経路」である。

市町村におけるマイナポータルへの接続は、登録方式、受取方式、そして、受取方式を踏まえたシステムやデータベース等への申請内容の入力方式別に整理すると、9つのパターンがある。接続環境が整備されていない場合は、以下に示す参考資料を参照の上、検討を行うこと。

参考資料

- ・ ぴったりサービス接続パターン検討資料

接続パターンの類型

サービス登録方式、申請データ受取方式、業務システムへの入力方式別にパターンを整理すると、ぴったりサービスに接続するパターンは9つのパターンとなる。

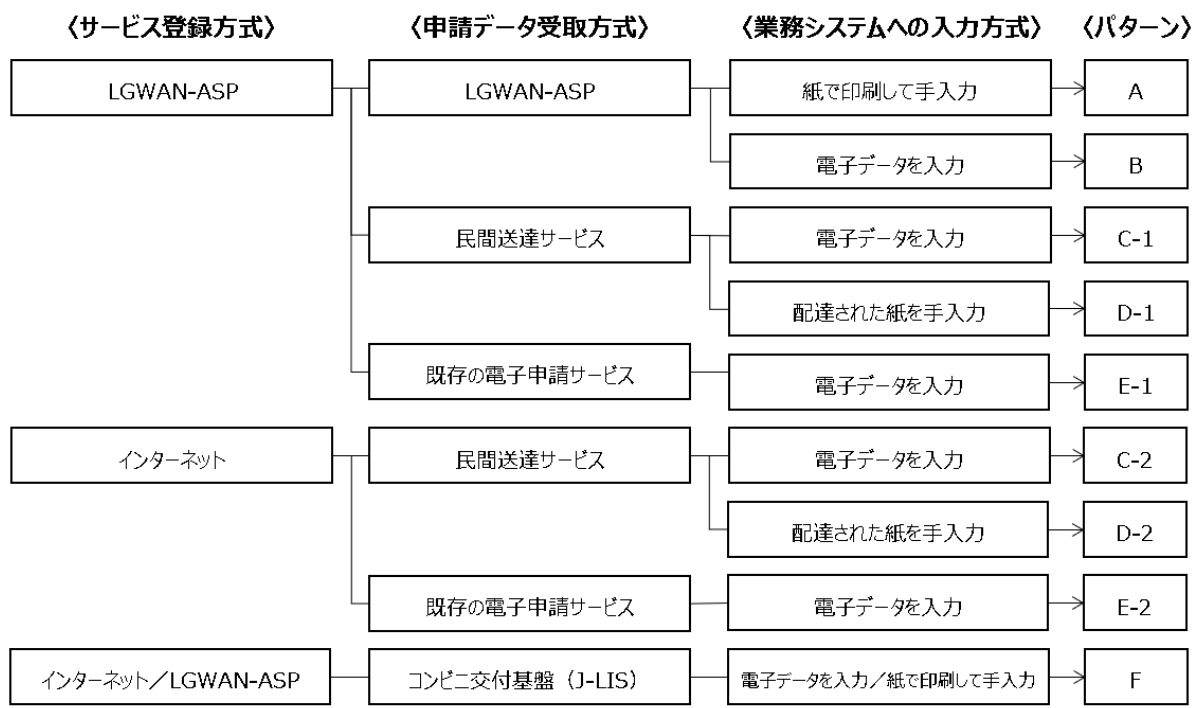


図5 接続パターンまとめ

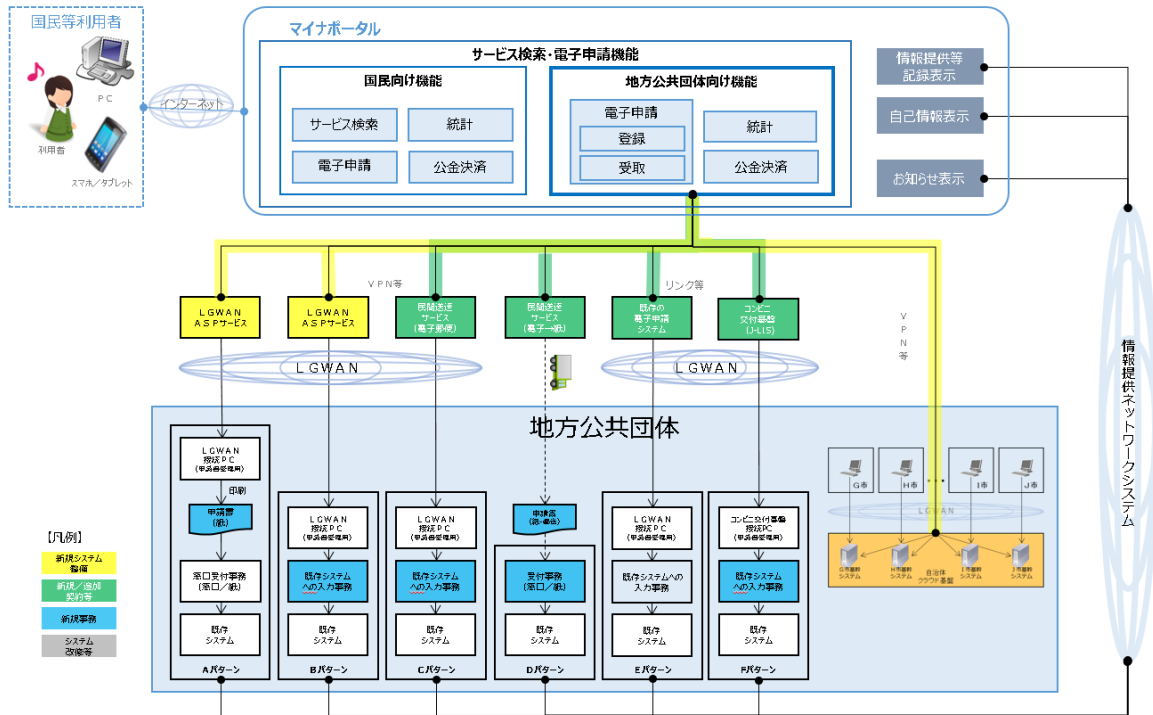


図 6 申請内容の受取り・入力経路

1. 5. 2 関係法令の確認等

ぴったりサービスによる電子申請の実施に当たり、関係法令等について確認を行い、必要に応じて条例等の整備を検討する。

A. 法令による事務

法令による事務は、「デジタル行政推進法」によって行政機関が電磁的記録により書類の縦覧・閲覧や作成・保存を行うための規定が整備されている。また、行政機関等（地方公共団体を含む）に係る申請等について、手続の根拠法令において書面等で行うこととなっている場合であっても、オンラインで行うことを原則とするための規定も整備されている。そのため、法令による手続のぴったりサービスによる電子申請は、デジタル行政推進法等に基づき実施可能である。ただし、手続の性質によりやむを得ず書面等によらざるを得ないものとして、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行令（平成 15 年政令第 27 号）別表に列記されているものについては、この限りではない。

B. 条例等による事務

市町村の条例等に関連する事務については、書面等に加え、原則としてオンラインによる申請とするよう努めるために、「デジタル行政推進条例等」の整備状況を確認すること。デジタル行政推進条例等を整備していない場合は新たに制定する必要がある、既存のデジタル行政推進条例等がある場合はぴっ

たりサービスによる電子申請の実施が可能か、現行条例等の内容確認（場合によっては改正）が必要となる。

C. その他法令や条例等に基づかない事務

その他法令や条例等に基づかない事務については、オンライン化するに当たっての基準等はないが、必要に応じてデジタル行政推進法、デジタル行政推進府令、告示、デジタル行政推進条例等その他これらに準じた基準等の制定の対応が求められる。

参考資料

- 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）
- 内閣府の所管する内閣府本府関係法令に係る情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行規則（平成 16 年内閣府令第 19 号）