

No	テーマ	質問内容	回答（一部勉強会での回答を記載）
1	サービス調達に関する質問	基礎自治体ごとにバラバラに申し込むのではなく、GovTech東京なり、都庁が取りまとめる場合のスキームがあり得ますか？	現時点では実施しておりませんが、広域自治体で取りまとめてご連絡いただけるようであれば、検討させていただくことは可能であると考えます。
2	サービス導入～利用に関する質問	都内の基礎自治体のうち、すでに「給付支援サービス」を導入済の自治体は、幾つありますか？お名前を挙げていただける自治体などありますか？	東京都は次の4自治体にご利用いただいております。 <ul style="list-style-type: none"> ・R5採択 東京都昭島市 東京都稲城市 ・R6採択 東京都板橋区 東京都西東京市
3		導入料金45万円など、積み重ねていくと、黒字化するまでは行かなくとも、将来的にはランニングコストが回収できそうな見込みなのでしょうか？収益化もあり得る？	利用自治体にご負担いただく利用料金及びデジタル庁が負担しているサービスを維持するための運用・保守コストを抑えるために、機能改善や運用・保守方法の見直しは継続的に行っております。 本サービスは、自治体で実施する給付業務を支援し、住民の方へ速やかに給付金をお届けすることを目的としておりますので、前述のコスト削減に繋がる見直しは継続的に実施していくとともに、機能改善を行い多くの自治体にご利用いただき、デジタル申請率も上がってくれば、将来的にデジタル庁が負担しているランニングコストの回収も検討可能と考えています。

4		自治体の既存システムとの接続はスムーズにできたのでしょうか。手間や既存システムの改修費用など知りたいです。	<p>現在は自治体の業務システム（住記、税務など）との連携は行っておらず、給付対象者登録のための対象者情報抽出は給付支援サービス外でご対応いただいております。このため、利用自治体においてはデータ抽出のための業務委託やデータの移行に外部媒体が必要になる事などについて負担感がある認識しております。</p> <p>解決策として、公共サービスメッシュ（自治体内情報活用サービス）を通じて、自治体の標準準拠システムから提供されたデータから給付対象者情報を抽出し、給付支援サービスに連携する方法を検討しております。</p> <p>■参考：公共サービスメッシュ https://www.digital.go.jp/policies/public_service_mesh#01</p>
5	システムに関する質問	外字の話にて、外字があってもエラーにはならないように改修したとのことですが（警告メッセージが出るだけ）、申請内容との突合時に不一致となるかと思えます。結局のところ、外字は変換しないといけませんか。	<p>自治体において給付対象者登録時に利用者証明用電子証明書シリアル番号をご登録いただいた場合は、この番号を住民からの申請時に給付対象者であるかのマッチングキーとして利用しているため、氏名や住所に外字が含まれている場合も、申請受付は完了する仕様となっております。</p> <p>※給付対象者登録時に外字が含まれている場合、登録自体は成功とし、外字が含まれていることを表示する仕様です。</p> <p>また、申請内容の一致確認における仕様については、操作マニュアルのFAQの項番6を参照ください。</p> <p>■参考：給付支援サービス マイナポータル利用版 操作マニュアル（自治体用） Ver.1.08（P.37、P.95参照） https://services.digital.go.jp/uploads/20241119-benefits-pilot-manual.pdf</p>
6		利用にあたって最初に対象者リストをcsvファイルとして抽出して取り込む作業が見込まれますが、継続的な給付制度がある場合、対象者管理（要件非該当になった場合の喪失手続き等）は本サービスで対応可能でしょうか。	<p>給付対象者登録情報は、登録時と同様に給付対象者登録リストを再度アップロードすることにより更新及び削除することが可能です。また、対象外になった方のステータスを未申請から振込不要へ変更することで、振込対象外となったことを管理可能です。</p> <p>なお、「継続的な給付制度」が引き続いた業務の意味での継続的で異なる給付制度（例：妊婦のための給付で妊娠時と出産時で支給するなど）や毎月、毎年など繰り返し振込を実施したい場合、本サービスは利用可能ですが、給付制度自体を別制度として登録いただき、給付制度毎に給付対象者登録が必要となります。</p> <p>■参考：給付支援サービス マイナポータル利用版 操作マニュアル（自治体用） Ver.1.08（P.44、P.60参照） https://services.digital.go.jp/uploads/20241119-benefits-pilot-manual.pdf</p>
7		機密性の高い情報を取り扱うのでグレーという回答ではなく総務省GLに即している等、地方公共団体が上層部に説明できる＆安心して導入できるシステムとしていただけると幸いです。	<p>自治体においては総務省のガイドラインを踏まえて個別に情報セキュリティポリシーを規定されている認識です。</p> <p>給付支援サービスにおけるセキュリティ対策については、デジタル庁のセキュリティ企画に所属する専門家（セキュリティストラテジスト）と調整し、デジタル社会推進標準ガイドライン群のうち「政府情報システムにおけるセキュリティ・バイ・デザインガイドライン」を始めとするガイドラインや方針等に基づき適切な方法で実施しています。</p> <p>このことを踏まえ、各自治体の情報セキュリティポリシーとの整合等については、自治体でご判断をお願いします。</p> <p>■参考「デジタル社会推進標準ガイドラインセキュリティに関するドキュメント」 https://www.digital.go.jp/resources/standard_guidelines/#security</p>

8		東京018は、利用自治体数「1」としてカウントするんですね＝都庁だけ。届いたユーザー数、国民数のような指標はありますか？	給付支援サービスは自治体にご利用いただくサービスであり、利用自治体は自治体数でカウントしております。また、サービス利用自治体にご登録いただく給付対象者（当該自治体の住民）は、自治体ごとの給付対象数としてカウントしております。
9		政府や自治体でのカスタマーサクセスと民間企業のカスタマーサクセスとの最大の違いはどの部分にあると思いますか？また、カスタマーサクセスの概念は自治体でも重要性が普及するかどうか含めて、考えがあれば教えてください	質問の意図に合った回答かどうかわかりませんが、国や自治体が提供するサービスと民間企業が提供するサービスではカスタマーサクセスの考え方が大きく違うところはなく、できる限り直感的に利用できるわかりやすいサービスを提供することが重要であると考えます。別々のサービスであっても国や自治体からのサービスにできるだけ統一感があつた方がいんど考えますので、本人認証の仕方やデータの登録の仕方など（すでに国・自治体で把握できる情報であればそれを利用できるようにするなど）は、横並びで検討・採用していくことが利用者にとってのわかりやすさにつながっていくと考えています。1つ大きな違いがあるとすれば、国・自治体の事務関連については何かしら法律や条例などで定められているため、それらに則らなければいけないという縛りがあるということではないかと思ひます。各自治体におかれましても、利用者の利便性や使いやすさをしっかり検討いただくことはデジタルの利用率を上げ、ひいては自治体の業務効率化につながると思ひますので、カスタマーサクセスについてもしっかり取り組んでいただけるとありがたいと考えています。
10	その他	給付支援サービスによって対応しているのは定額減税における給付金を例示していただいていますか、他の給付金（例えば障害者向けの手当・給付金）など自治体独自の制度に対応はしているのでしょうか。	給付支援サービスは、自治体で実施する多くの給付において汎用的にご利用いただけるようシンプルな機能を提供するサービスとなっております。実施する給付制度（事業）の要件に合致するかは、各自治体において事前にご検討いただいておりますが、ご不明な点がありましたら、お問合せフォームよりご連絡いただければ、ご相談に乗ることも可能です。 https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=_6DkBnJji0qvMEVxNhh0TRBPH6oV-9e5FsXJNSVTiAdUQVIITk1ZTVZaRUFaUFE3WlcwNFZMSDFXMSQIQCNOPWcu&route=shorturl
11		「給付支援サービス」に早く申し込まないと、デジ庁側（or 運用SIerさん）のキャパシティ的に「もう一杯です」とお断りされたりしますか？	現時点でお断りする予定はございません。しかしながら予想以上に利用自治体が多い場合は、自治体の代替手段（汎用的な電子申請システムをの有無等）の状況を踏まえてご相談させていただく可能性はございます。
12		サービス内振込みとサービス外振込みの割合は何：何でしょうか？	サービス内振込みを利用している自治体は数自治体でして、サービス外振込みの自治体が多勢となっております。
13		電子母子手帳をユーザーインターフェースとして、給付サービスがAPI連携するような使い方も想定されていますか。今後、電子母子手帳が原則化されるので集約できるものなのか知りたいと思ひました。	現時点で電子母子手帳との連携は検討しておりません。しかしながら、多くの自治体において給付業務の負担軽減や効率化に寄与する連携等については、時点ごとに関連する標準化システム等の仕様を確認しつつ、改善策について検討させていただきます。
14		インターネット側から委託事業者が対象者情報（住基情報）を閲覧できる仕組みとしたことですが、その取扱いを採用した自治体はあるのでしょうか？	委託事業者が利用するかどうかは自治体が管理されているため、正確な自治体数は把握しておりませんが、委託事業者が利用した自治体もあると認識しております。なお、委託事業者へ与えるアカウントや権限の管理は自治体で行っていただく必要がございます。アカウント毎の権限詳細につきましては下記のマニュアルのP.30～31をご参照ください。 ■ 給付支援サービス業務マニュアル（自治体用） https://services.digital.go.jp/uploads/20241119-benefits-guide-manual.pdf