

## 会 議 録

### 【(3) 障害者医療費受給資格現況届】

- 1 会議名 令和3年度第2回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月20日(水)午後3時15分～午後3時50分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
  - (1) 市民行政評価委員会委員  
岡田委員長、山口委員、坂下委員、古委員、青海委員、  
嶋谷委員、須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
  - (2) 申請手続き所管課(健康政策課)  
小鍛冶課長、梶崎係長
  - (3) 事 務 局(デジタル行政戦略課)  
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、乙村主任主事、渡部主事、松田主事

### 5 審議内容

- 評 価 委 員 : 「オンライン化することにより、申請者の手間が非常に増えることになる(入力すべき項目が多い)」とは具体的にどのくらい増えるのか。入力すべき項目は資料番号4の13頁の内容であり、14頁のアンダーライン部分について手間が増えるという理解で良いか。(事前質問)
- 申請担当課 : お見込みの通り。
- 評 価 委 員 : 申請手段に郵送申請が可能とあるが、郵送が可能であるのにオンライン申請が不可であるのはなぜなのか教えてほしい。(事前質問)
- 申請担当課 : 郵送であれば、変更が無かった場合は2カ所に住所と名前を記入して返送すれば手続き終了だが、オンライン申請の場合、14頁のアンダーライン部分を全て入力した後に、同意書に住所と名前を記入して返送する必要がある、現状より手間が非常に増えるため、オンライン不可と考えている。
- 評 価 委 員 : 市で把握している内容だけでなく、すべて印字して郵送することで、申請者に書かせないようにできないか。(事前質問)
- 申請担当課 : 申請者の欄と同意の部分以外は、全て印字している。
- 評 価 委 員 : 窓口申請に来られる人で、本人とそれ以外(家族・介護者等)のおおよその割合はどれくらいか。(事前質問)
- 申請担当課 : 1割程度である。

### (3) 障害者医療費受給資格現況届

- 評価委員 : 「オンライン化すると入力すべき項目が多いために申請者の手間が増える」とあるが、市で把握している内容をオンラインで示して変更点のみを修正する形には出来ないか。(事前質問)
- 事務局 : 本市のオンライン申請システムは、NTTのサービスを利用しているが、その機能以上の対応ができない。
- 評価委員 : オンライン化の可否について、「申請の手段を増やし、」とあるが、具体的にどんな手段があるのか。また、「市民の利便性」とあるが、これは受給者のことを指すのか。(事前質問)
- 事務局 : 現在行っている郵送申請や窓口申請に加え、オンラインによる申請を受け付けることで、申請の手段を増やすことができると考えている。また、今回の手続きにおける「市民の利便性」とは、もちろん受給者の利便性のことを指しており、申請の選択肢を広げることが、利便性の向上に繋がると考えている。
- 評価委員 : アンケートなどはGoogleのスプレッドシートを使うことが多いが、そのようなフォーマットを使うことはあるか。
- 事務局 : 個人情報の管理は厳格にする必要がある。システムで最初から個人情報を入力済の状態にしておくには、オンライン上に個人のデータを蓄積しておく必要があり、現状は個人情報保護の観点から難しいと考えている。
- 評価委員 : 届出が集中する期間は届出者にとっても待たされることになり、負担なのではないか。何かの番号と個人情報を紐付けして、その番号を入力すると個人情報を呼び出せるような仕組みにはできないか。
- 申請担当課 : 現在はコロナの関係もあり、窓口ではなく郵送を推奨しているところである。行政が持っている個人情報をオンライン上に載せることは、個人情報保護の観点から難しいと考えている。
- 評価委員 : 高齢者にとっては、担当者に直接会って申請できた方が、申請者にとっても安心できるのではないか。
- 事務局 : 窓口で受付するのは、非常に大切な業務の一つである。一方で、少子化・高齢化や職員数の減などの課題がある中で、窓口での対応の必要がない方はオンラインで、そうでない方は引き続き窓口で対応できればと考えている。
- 評価委員 : 資格者番号やパスワードを入力して、同意するだけの仕組みを作れたら手間が省けると思う。
- 評価委員 : オンラインで申請する場合は、別途同意書が必要となるということだが、申請書兼同意書という形で1つにはできないか。

### (3) 障害者医療費受給資格現況届

- 事務局 : オンライン申請では、申請者本人が申請することを前提としており、別途同意書を郵送してもらう必要がある。別の自治体ではオンラインで第三者の同意を確認する仕組みを導入しているところもあるが、大変ややこしい仕組みとなっている
- 申請担当課 : 本人の同意のみが必要な場合もあるが、そのような場合でも、オンラインでの同意ではなく、自署したものを書面で求めたいと思っている。これまで一つの作業で済んでいたものが、オンラインと郵送の両方が必要になることから、利便性の向上に繋がらないと考えている。
- 評価委員 : 自署したものを郵送した場合であっても、本当に第三者が書いたかを識別する方法がないと思う。署名したものの写真を撮影して、画像を添付する事には代えられないか。
- 事務局 : 第三者の権利が侵されてしまう場合には、署名された文書の原本で確認する必要があると思う。第三者の権利が侵されない場合は、写し等を検討しても良いと思う。
- 評価委員 : 電子署名を使えないか。使える場合は、第三者の同意もシステム上で出来ないか。
- 事務局 : 現在も電子署名を利用したシステムを使用している。ただし、第三者の確認を取れるようなシステムにはなっていない。