

令和2年度家賃補助スキームの詳細設計に向けた調査事業 報告書

目次

1. 本事業の目的

2. 実施内容

3. 本事業のフロー概要

4. トレーニング・稼働支援

1. 本事業の目的

事業目的

- ✓ 本件事業の目的及び内容は、以下の通りである

目的		✓ 新型コロナウイルス感染症の拡大により、休業を余儀なくされるなど、中堅企業、中小企業、小規模事業者、個人事業主、フリーランスの方々（以下、中小企業等という）の業況に大きな影響が出ているところ。 ✓ こうした事業者は、我が国経済の基盤を支える存在であり、事業の継続は極めて重要。このため、国は、令和2年度補正予算において持続化給付金を措置し、感染症拡大により、特に大きな影響を受けている事業者の事業継続を支援している。
内容	手続きフロー確立	✓ 本事業は、中小企業等の固定費、特に家賃の負担軽減につながる新たな支援制度の詳細設計にあたり、中小企業等の手続き上の負担軽減やシステムの更なる利便性向上等を図るために必要な手法等を検討し、支援制度の円滑な執行に必要な手続きのフローを確立するものである。
	デジタルプラットフォーム構築	✓ 中小企業等が、支援制度にアクセスするために必要なデジタルプラットフォーム基盤を構築する。具体的には、中小企業等に対する制度の紹介、申請の受付、申請内容の審査、審査結果に応じた給付、結果の通知、申請情報等の管理を行うことができるウェブ環境の構築並びにウェブ環境に登録された登録データの二次利用が可能な形への加工及び管理等を行うとともに、電子申請が困難な中小企業等についても家賃補助支援の手続きが可能な環境を整備する。

2. 実施内容

実施作業の概要

- ✓ 本件事業における実施作業として、中小企業庁公示の仕様書に基づき、①要件定義②設計・開発③テスト④トレーニング・稼働支援を実施した

①要件定義・計画

- ✓ 本事業の業務要件・スコープ、機能要件・非機能要件の定義とスケジュール(次項参照)の計画策定を中小企業庁と相談の上実施した

②設計・開発

- ✓ 要件実現のためのシステム基本設計及び詳細設計を行い、プログラム開発、単体テストの実施を行った

③テスト

- ✓ 開発したシステムについて、他システムとの連携、性能及び障害発生時のリカバリ、負荷への耐性テストの実施を行った
- ✓ 利用者となる事業者・運用テストを実施した

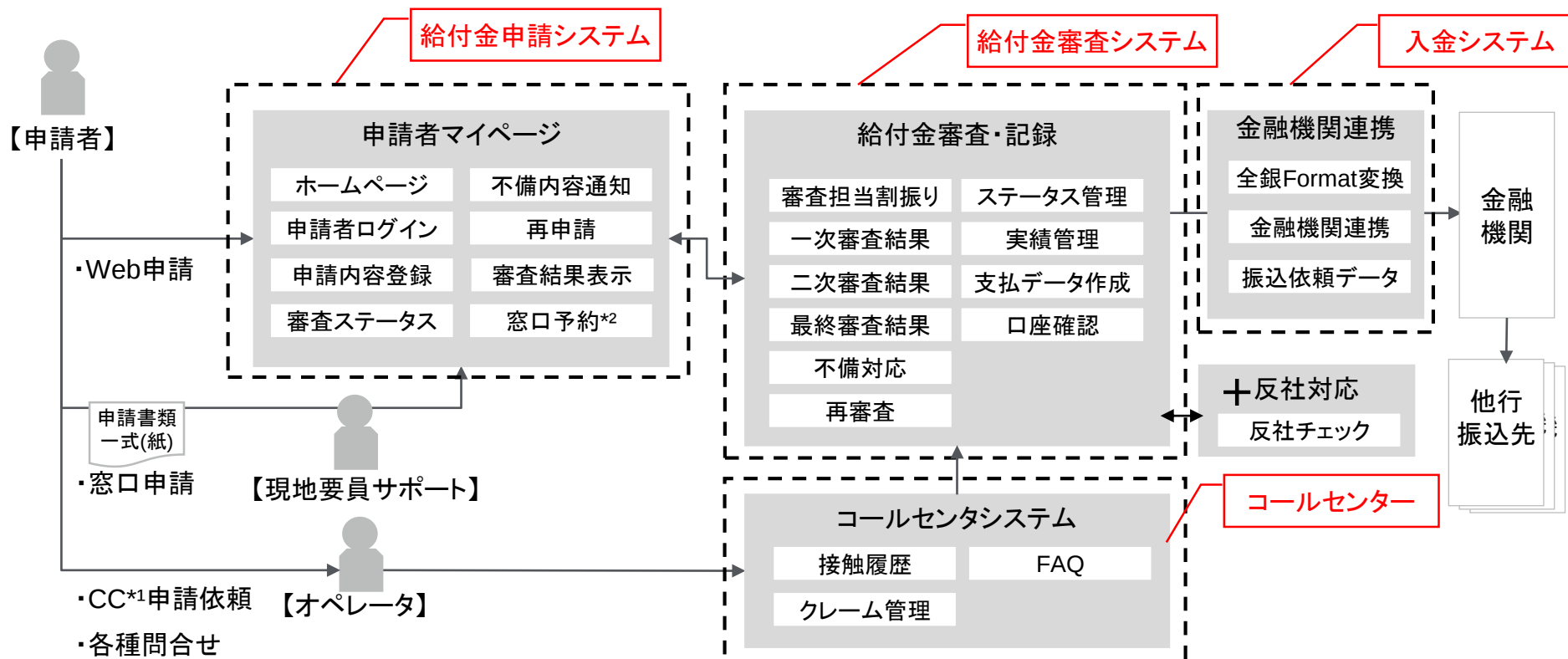
④トレーニング・稼働支援

- ✓ 申請者、承認者に向けたマニュアル(申請要領)を作成した
- ✓ システム稼働後、運用の定着に向けたサポートを実施する

2. 実施内容

本事業にかかる設計・開発

- ✓ 要件実現のため、以下のシステムの設計・開発を実施した



3. 本事業のフロー概要

事業のフロー概要

✓ 家賃支援給付金事務事業のプロセス設計(基準策定含む)と同事業を可能とするシステム構築を以下の通り行った

業務の概要		主たるシステム
問合せ	- 申請者からの制度や申請方法等に関する問合せへ回答するためのコールセンターを設置する(全国複数個所を想定) - 申請サポート会場のWeb予約に支障のある申請者向けに、予約代行を行うための問合せ窓口(コールセンター)を設置する - 電子(Web)申請に支障がある申請者向けに、全国に申請サポート会場を設置し、電子(Web)申請のサポートを実施する	コールセンタシステム
申請／受付	- 申請者自身での電子(Web)での申請を基本とする - 申請時はまずWebのアカウント発行を行った後、Webへ申請内容の登録、証憑のアップロードを行う - 事業者が給付金の受領を委任した場合は、Webへ委任状もアップロードする	給付金申請システム
審査	- 一次審査、二次審査、審査確認、審査承認と複数段階でチェックすることで、適切な対象者に適切な金額を支払いできるようにする - 二重取り等を防止するために、法人番号、氏名、生年月日等の情報で重複チェックを実施する - 反社会的勢力の排除に関するコンプライアンスチェックを実施する	審査システム
支払	- 審査完了後、速やかに支払ができるように、審査完了支払対象データを作成し、金融機関に連携する - 申請者へ振込実施の旨を通知する	金融機関システム連携

3. 本事業のフロー概要

業務フロー | 申請受付

- ✓ 申請受付システムの構築および、申請者の参照する申請要領を以下の通り作成した

家賃支援給付金の申請手順

1

家賃支援給付金ホームページへアクセス！

家賃支援給付金

検索



スマホ
でも
できる！

2

申請ボタンを押して、メールアドレスなどを入力
[仮登録]

3

入力したメールアドレスに、メールが届いていることを
確認して、[本登録]へ

4

ID・パスワードを入力すると[マイページ]が作成
されます

マイページでは、申請状況の確認、申請情報の修
正をすることができます

申請フォーム入力

申請

家賃支援給付金事務局で、申請内容を確認
※申請に不備があった場合は、メールとマイペー
ジへの通知で連絡が入ります。

通常×週間程度で、給付通知書を発送／ご登録
の口座に振り込み

4. トレーニング・稼働支援

本事業に係るトレーニング・稼働支援の結果

- ✓ 本事業を円滑に運用するため、以下の通り、各拠点の申請者・承認者に対し適切なトレーニングを実施した、もしくは、計画している

区分	研修名	対象者	内容
窓口	サポート会場マネージャー向け研修	サポート会場マネージャー	•全体概要 •業務フロー
問合せ	CC一次立ち上げ研修	各拠点コールセンターマネージャー	•全体概要 •業務フロー •トークスクリプト •想定Q&A等
	コールセンターマネージャー向け研修	各拠点コールセンターマネージャー	
	コールセンターマネージャー向けサポート会場予約研修	各拠点コールセンターマネージャー (問合せ申請サポート会場予約)	
審査	拠点審査センターマネージャー向け研修	各拠点審査センターマネージャー	•全体概要の説明 •審査の考え方説明 •ツール使用方法の説明 •基礎演習 •システムの操作演習
	不備対応コールセンターマネージャー向け研修	不備対応コールセンターマネージャー	•全体概要の説明 •審査の考え方説明 •ツール使用方法の説明 •システムの操作演習
給付	給付センターマネージャー向け研修	給付センターマネージャー	•全体概要の説明 •給付の考え方説明 •ツール使用方法の説明 •システムの操作演習