

おくやみコーナー設置自治体支援ナビ

利用マニュアル（システム管理者編）

第 1 版

令和 2 年 5 月 15 日

内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室

改訂履歴

日付	改訂内容
令和2年5月	初版作成

目次

1 はじめに	3
1.1 システムの概要	3
1.2 支援ナビの機能	3
1.2.1 《支援ナビ機能》手続案内機能	4
1.2.2 《支援ナビ機能》手続検索機能	4
1.2.3 《支援ナビ管理機能》手続編集機能	5
1.2.4 《支援ナビ管理機能》質問編集	6
1.2.5 《支援ナビ管理機能》手続質問関連編集機能	6
1.2.6 《支援ナビ管理機能》質問区分編集機能	7
1.2.7 《支援ナビ管理機能》ユーザ管理機能	8
1.3 推奨環境	8
1.3.1 OS 環境	8
1.3.2 Web ブラウザ	8
1.4 支援ナビの位置づけ（ライセンス等）	9
1.5 注意事項	9
2 支援ナビの利用にあたり	10
3 ①事前準備について	11
3.1 ①事前準備の概要	11
3.2 具体的な手順	12
3.2.1 「①-1 手続 DB の検討」	12
3.2.2 「①-2 質問構成の検討」	15
3.2.3 「①-3 CSV 出力項目の検討」	18
4 マスタ管理者のユーザ登録について	20
4.1 マスタ管理者のユーザ登録の概要	20
4.2 具体的な手順	21
4.2.1 「②-1 マスタ管理者の登録」	21
4.2.2 その他のユーザ管理機能	23
5 ③マスタメンテナンスについて	24
5.1 「③マスタメンテナンスの概要」	24

5.2 具体的な手順及び画面	25
5.2.1 「③-1 手続 DB の編集」	25
5.2.2 「③-2 質問構成の編集」	27
5.2.3 「③-3 質問区分の編集」	37
5.2.4 「③-4 手続と質問の関連編集」	40
5.2.5 「③-5 CSV 出力項目の編集」	48
6 よくある質問について	50
6.1 ポップアップの内容を変更したい場合	50
6.2 特定する手続を簡略化したい場合	50
6.3 庁内手続一覧画面で表示させる各手続を遺族の庁舎内での導線を考慮した窓口のフロア順に表示 させたい場合	57
6.4 支援ナビの最後にあるその他情報入力画面（CSV 出力項目入力）において、遺族からヒアリング した銀行口座情報を複数入力したい場合	57

別紙1: 支援ナビ質問構成

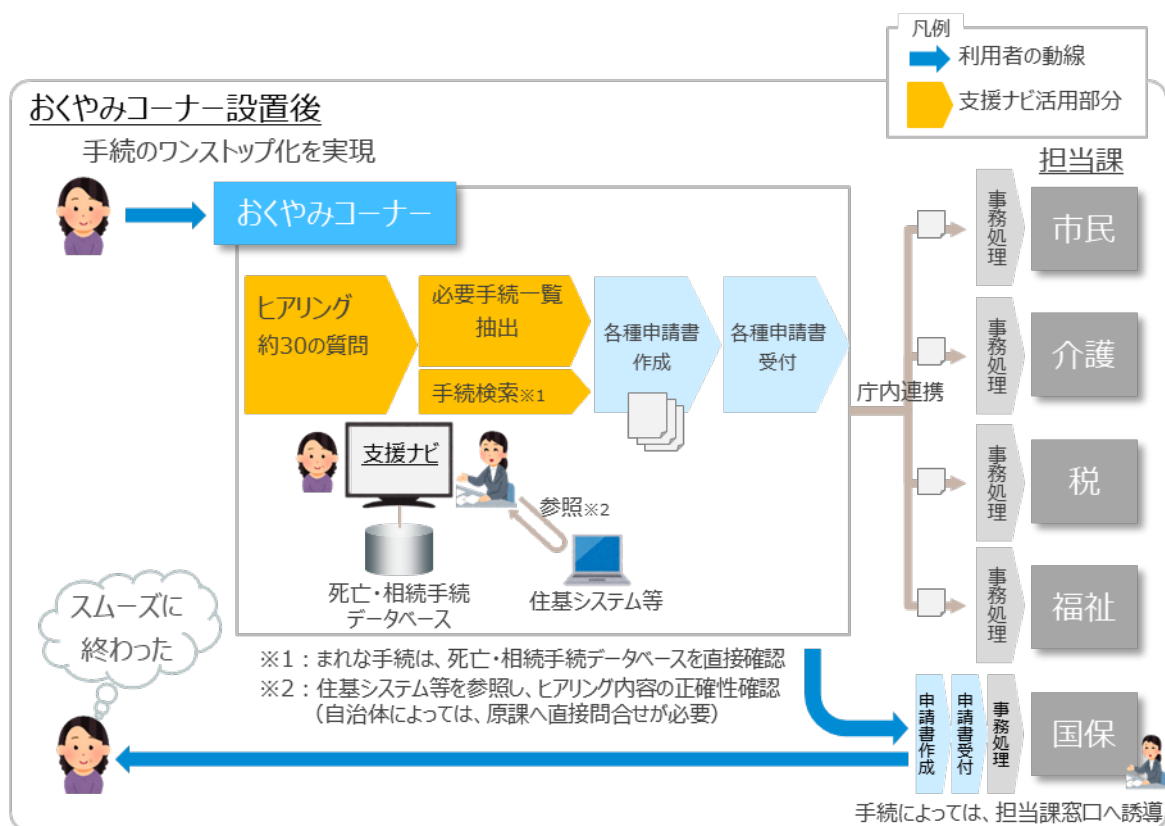
1 はじめに

「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（システム管理者編）」は、おくやみコーナーを設置する地方自治体（以下「自治体」という。）において、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」（以下「支援ナビ」という。）の手続案内で表示される手続及び質問等の構成管理（マスタメンテナンス）に係る機能と、利用ユーザ管理に係る機能の利用方法を解説するものです。

1.1 支援ナビシステムの概要

支援ナビは、担当職員が、故人や遺族の状況に応じて遺族に対して必要な手続を案内できるように、複雑な死亡・相続に関する手続の特定や検索を支援するシステムです。

図 1：おくやみコーナーの概念図



支援ナビの特徴は、次の2点です。

1. 30項目程度の質問に回答することで必要な手続が特定できます。
2. 入力した故人・遺族情報をCSV出力できるため、当該データを活用して申請書自動作成ツール等と連携することが可能です。

1.2 支援ナビの機能

支援ナビは以下 1.2.1 から 1.2.7 に記載の7つの機能を持っています。＜＜支援ナビ機能＞＞は担当職員向け、＜＜支援ナビ管理機能＞＞はシステム管理者向けの機能となっています。

本書は、<<支援ナビ管理機能>>の利用方法を解説するものとし、<<支援ナビ機能>>については、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（担当職員編）」をご確認ください。

1.2.1 <<支援ナビ機能>> 手続案内機能

おくやみコーナーで手続案内を行う際に使用する機能です。

遺族へのヒアリングは、質問数を少なくするため基本的な事項を確認する「第一段階質問」と、第一段階質問で特定された手続きの詳細を確認する「第二段階質問」の2画面に分かれています。

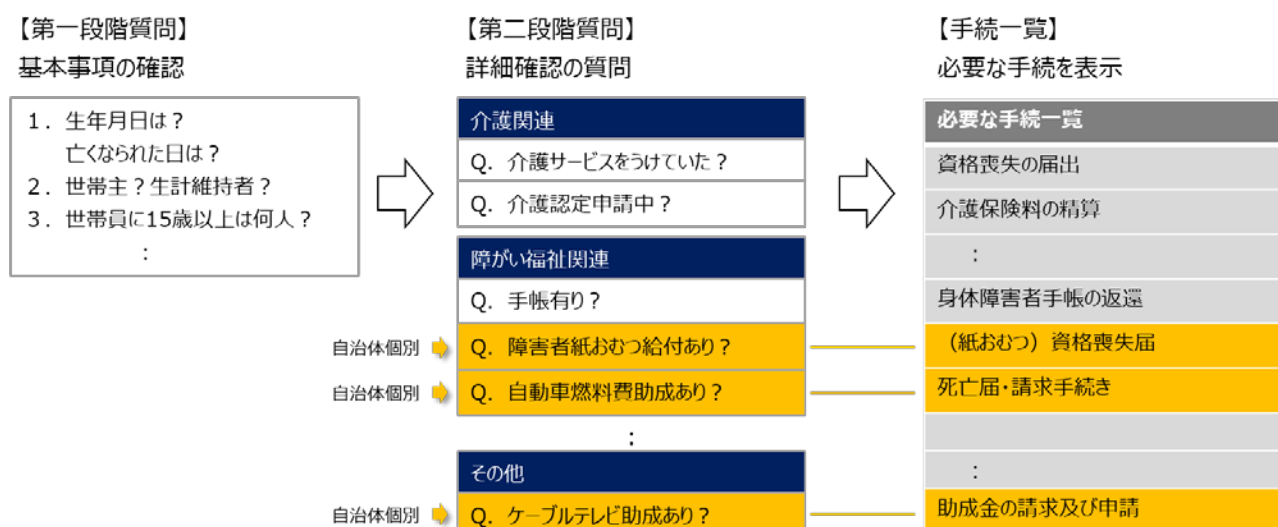
第二段階質問に対する回答を入力後、必要な手続の一覧を表示します。自治体個別の条例に伴う手続も、あらかじめセットアップすることで手続の一覧に加えることが可能です。

また、入力した故人・遺族情報をCSV形式で出力するため、申請書自動作成ツール等（※）との連携が可能です。この連携により、遺族の方が多くの申請書に重複記入する手間が削減可能になります。

※基幹システム等との連携や各種様式の違いがあるため、各自治体において作成していただく必要があります

※本機能の詳細については、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（担当職員編）」に詳しく記載しています。

図 2：ヒアリングの流れの概念図



1.2.2 <<支援ナビ機能>> 手続検索機能

おくやみコーナー来訪者等から手続に関する質問を受けた際などに使用する機能です。

この機能の活用により、目的の手続を特定し必要な案内を可能にするため、手続名や区分、受付窓口などで手続が検索可能です。

※本機能の詳細については、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（担当職員編）」に詳しく記載しています。

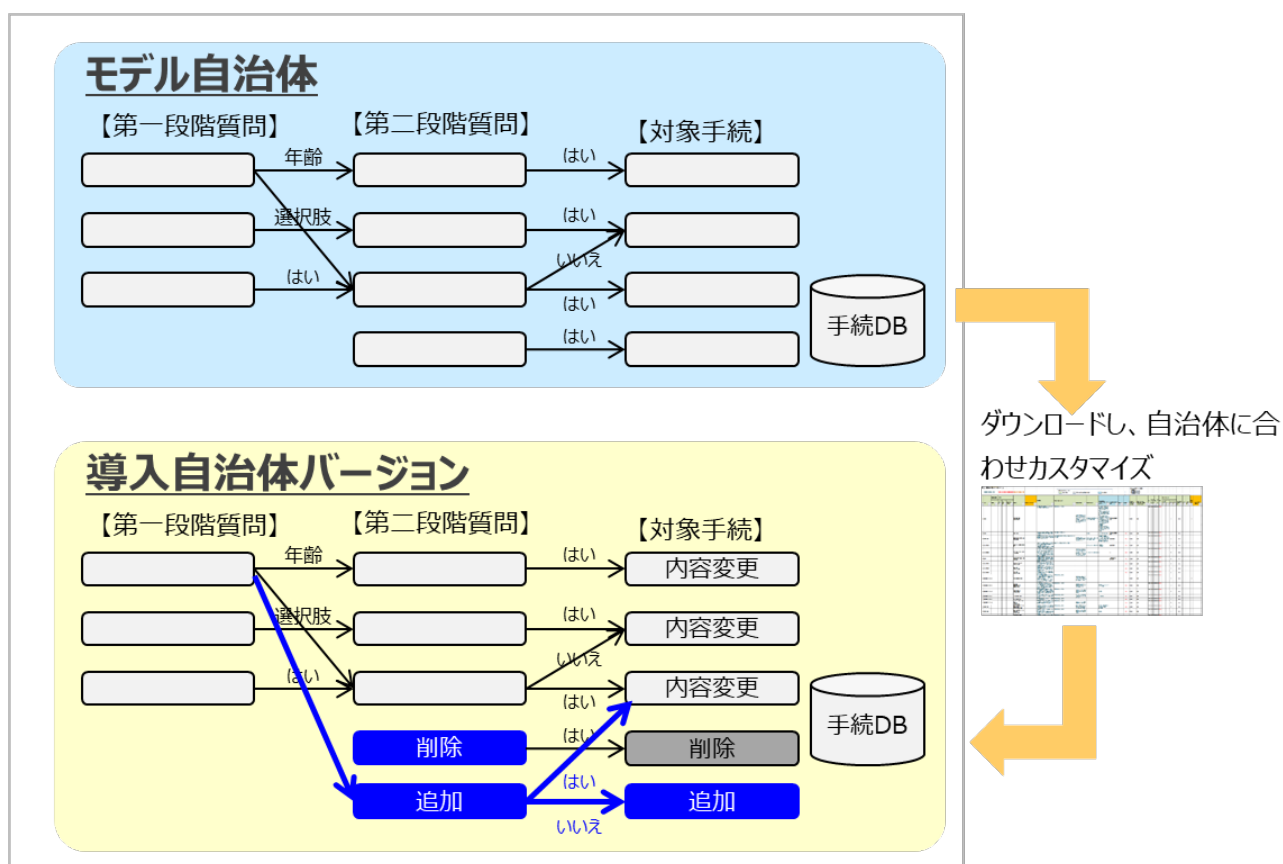
1.2.3 《支援ナビ管理機能》手続編集機能

おくやみコーナーで支援ナビを活用して手続案内を行う際は、手続の名称や手続を行う担当窓口のほか、必要なもの、手続期限などを画面上や印刷した紙上で遺族と共有します。行政手続等の棚卸データ※のうち、死亡・相続のイベントに関する手続から手続件数が多数等の一定の条件を経た手続におくやみコーナーに係る先進的な取り組みを行う自治体等の事例をもとに条例に基づく手続を加えてプリセットした「死亡・相続手続データベース（以下、手続 DB）」を元に、各自治体の運用に合わせて手続名・手続概要・必要なもの（マスタ上では持ち物と添付書類の情報）・担当窓口・手続期限等の情報の追加、変更といった編集を行って下さい。具体的には、支援ナビにプリセットされている手続 DB を CSV 形式でダウンロード出来ますので、自治体に合わせて追加、変更等のカスタマイズをした後に、再度支援ナビへアップロードして下さい。その後、支援ナビ画面上でカスタマイズが反映されていることを確認下さい。

※行政手続等の棚卸データについては以下を参照してください。

https://cio.go.jp/tetsuduki_tanaoroshi

図 3：手続編集の流れの概念図



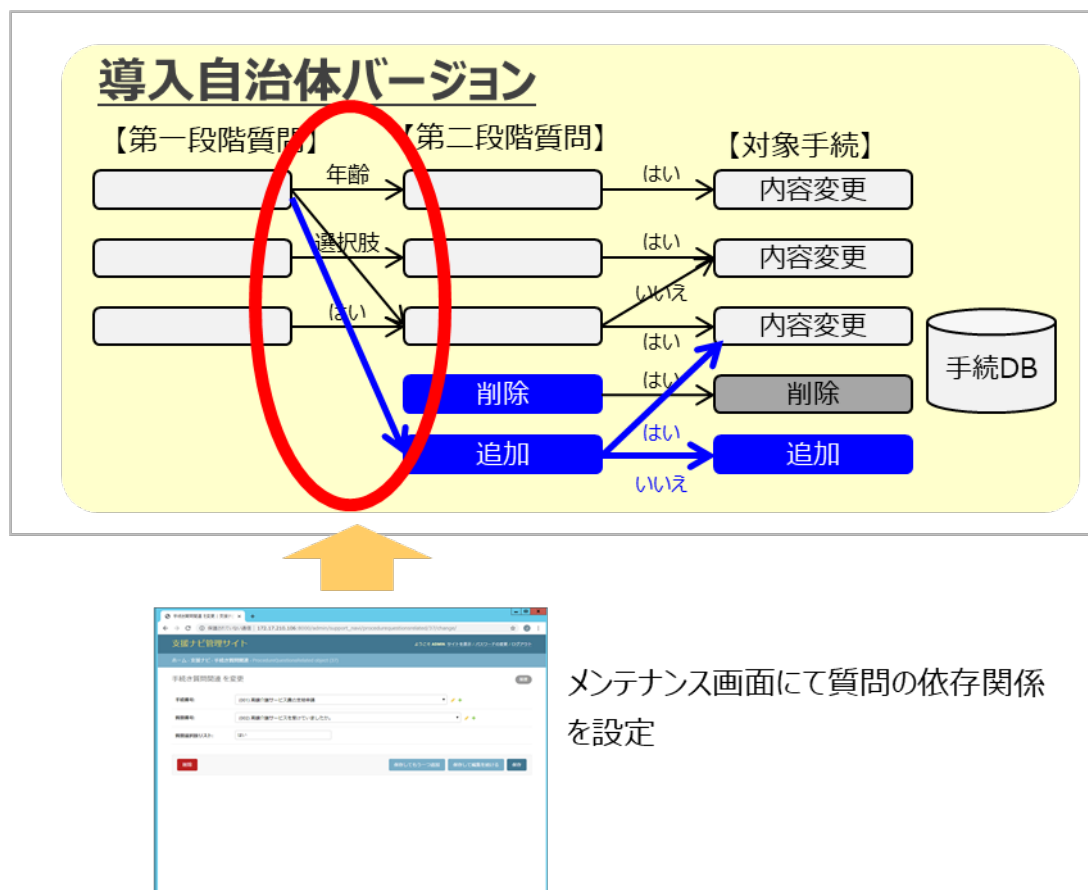
・プリセットされている手続 DB の記載内容は、あくまで記載例としての位置づけです。各自治体にて支援ナビを利用される際は、実際の運用に合わせて手続 DB の内容を追加・修正してください。特に、手続概要、持ち物、窓口、期限については、各自治体にて確認頂き、手続 DB の更新をお願いします。

・各手続について、おくやみコーナーでの対応範囲は自治体毎に異なると想定されますので、手続の非表示化や、質問自体を削除あるいは必要に応じて追加登録することも可能となっています。

1.2.4 《支援ナビ管理機能》質問編集

おくやみコーナーで手順案内を行う際に使用する質問項目（遺族へのヒアリング内容）やその回答選択肢等を自治体の運用に合わせて編集することが可能です。また、「第一段階質問」の回答内容を受け、どの「第二段階質問」を表示させるかという依存関係についても編集することが可能です。

図 4：質問編集の流れの概念図

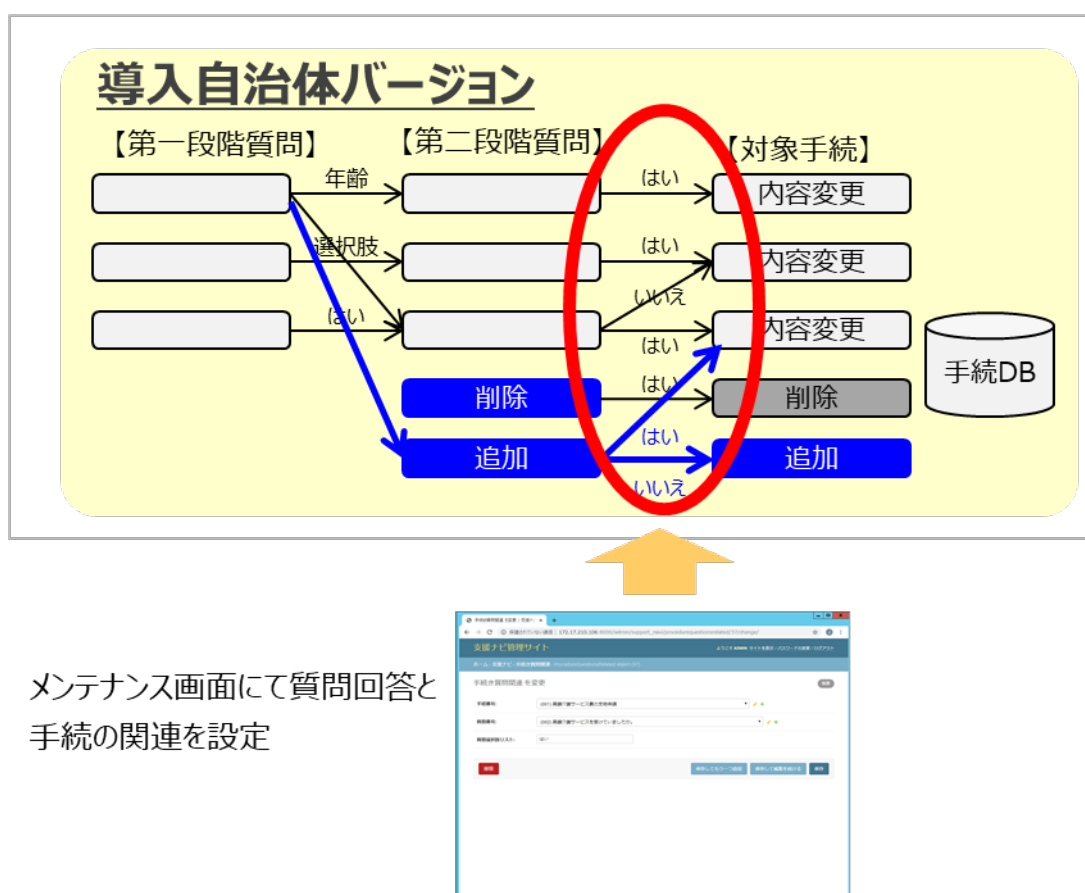


支援ナビにプリセットした質問文は、正確性を優先し、専門用語を用いて整備されています。各自治体にてカスタマイズされる際は、実際の遺族とのヒアリングを想定し、平易な用語を用いることも検討してください。

1.2.5 《支援ナビ管理機能》手続質問関連編集機能

一般利用者向け機能である、《支援ナビ機能》手順案内機能では「第一段階質問」及び「第二段階質問」の回答結果を受け、案内する手続を特定していきます。《支援ナビ管理機能》手続質問関連編集機能では、各質問の回答を受け、表示させる手続の関連付けを編集することが可能です。

図 5：手続質問関連編集の流れの概念図



1.2.6 《支援ナビ管理機能》質問区分編集機能

おくやみコーナーで手続案内を行う際に使用する「第二段階質問」の質問数が、ある程度多くなることが想定されます。そのため、質問の全体観や流れを認識しやすいよう、本機能を用いて質問の区分及び区分の並び順を区分単位で管理できます。質問区分は、自治体の手続に合わせて編集・追加・削除が可能です。

（質問区分設定と画面への反映イメージは、図 6：質問区分の表示順設定と第二段階質問画面への反映イメージを参照してください）

第二段階の質問を質問区分単位でまとめ、質問区分ごとの表示順を制御することで、遺族に対し、連続性のある質問でヒアリングが可能となります。また、類似した内容の質問を近くに表示させる工夫などにより、遺族の回答精度の向上も期待できます。例えば、障害福祉サービスと高齢者福祉サービスでは、紙おむつ給付などの共通した支援を行っている場合があります。この場合に、障害福祉と高齢者福祉の表示順を連続させることにより、遺族に対しどちらのサービスとして給付を受けていたかを、効率的にまとめてヒアリングすることも可能となります。

図 6：質問区分の表示順設定と第二段階質問画面への反映イメージ

質問区分表示順設定		第二段階質問画面イメージ	
質問区分	表示順	区分	質問事項
介護	1	介護	要介護認定、要支援認定を受けていましたか。
世帯	2		介護保険証や健康保険証（国保・後期高齢に限る）は、以前住んでいた住所地で発行されたものですか。
子ども	3		要介護/要支援の申請中でしたか。
国保	4	世帯	現在の世帯員で15歳以上の方は2人以上いますか。
社会保険	5	子ども	児童手当を受給していましたか。
年金	6		児童扶養手当を受給していましたか。
納税	7		次の給付を受給していましたか。（複数選択可）
障害福祉	8		
高齢者福祉サービス	9		
公営住宅	10		
上下水道	11		

1.2.7 《支援ナビ管理機能》ユーザ管理機能

支援ナビに表示させる質問や手続の編集が可能な<<支援ナビ管理機能>>に関しては、各自治体に応じて一元管理が可能なように、ユーザ認証機能を設けています。（各機能を利用するためには、ログイン画面での ID 及びパスワード認証が必要です）

本機能により、各自治体の運用に合わせて、この管理ユーザの編集が可能です。プリセット状態では、マスタ管理ユーザが一つ登録された状態ですが、新規ユーザの追加や既存ユーザのパスワード変更等が可能です。

※なお、おくやみコーナーでの遺族の案内に利用する<<支援ナビ機能>>手続案内機能や手続検索機能には、ユーザ管理の概念はありません。（ログイン認証画面はありません。）

1.3 推奨環境

1.3.1 OS 環境

支援ナビを閲覧する際の推奨 OS は以下のとおりです。

- OS : Windows8.1、Windows10

1.3.2 Web ブラウザ

支援ナビを閲覧する際の推奨ブラウザは以下のとおりです。

- Microsoft Internet Explorer : Ver 11
- Mozilla Firefox : 70.0
- Google Chrome : 79.0.3945.88
- Microsoft Edge : 41.16299.1480.0

1.4 支援ナビの位置づけ（ライセンス等）

支援ナビを活用する自治体に向け、内閣官房は以下を無償（オープンソースライセンス）で提供いたします。

表 1：提供物の一覧

No.	提供物	説明
1	支援ナビソフトウェア	※含まれるソフトウェアについては、インストールマニュアルを参照ください。
2	おくやみコーナー設置、及び支援ナビシステム活用に係るガイドライン	おくやみコーナー設置や支援ナビシステム導入に係る準備作業を示すとともに、検討のポイントを説明するものです。別紙として「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（システム管理者編／担当職員編）」「インストールマニュアル」も添えています。

導入される各自治体におかれましては、上記ソフトウェア及び資料の提供を受け、自由に活用いただくことができます。各自治体の用途にあわせカスタマイズしていただくことも可能です。

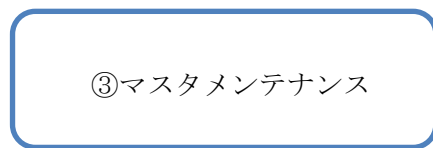
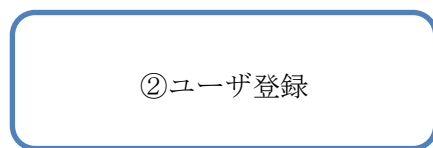
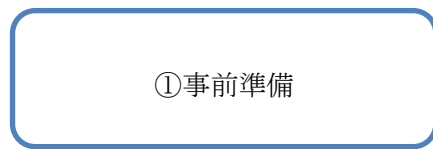
ただし、カスタマイズの有無を問わず導入・運用・ソフトウェア改修に係る支援は実施しておりませんので、各自治体の責任において実施ねがいます。

1.5 注意事項

- ・ ダブルクリック（連打）は処理が正しく行われない場合があるため、行わないでください。
- ・ 支援ナビから故人・遺族に係る基本情報を CSV 形式での出力を可能とします。出力データは各自治体管理規約に従い、適切に管理を行ってください。
- ・ 支援ナビに入力した情報は保存できません。
- ・ 遺族のヒアリングで郵便番号が必要となりますが、支援ナビはインターネットには接続を想定しておらず郵便番号照会機能は具備しておりませんので、自治体の郵便番号対応表を準備してください。
- ・ おくやみコーナーは、遺族と対面でヒアリングを行い、必要な手続を確認します。画面共有できるモニターを設置することを推奨します。設置する場合は、首振りができるモニターを用意し、職員のみが見える向き、職員・遺族が見える向きに切り替えるなど利用方法を工夫してください。

2 支援ナビの利用にあたり

各自治体でのおくやみコーナーにおけるサービス設計を受けた支援ナビ導入のプロセスは大きく以下の3ステップで進めて下さい。



「運用ガイドライン」に沿って、各自治体で事前に取り決めたおくやみコーナーで行う運用に基づき、プリセットされた手続内容・質問内容・手続と質問との関連等に関する構成を検討します。

詳細は、「3①事前準備について」を参照してください。

必要に応じて、マスタ管理ユーザを追加登録します。(プリセットでは1ユーザのみ)

詳細は、「4 マスタ管理者のユーザ登録について」を参照してください。

「5.2 具体的な手順及び画面」に記載の手順に基づきマスタを整備します。

3 ①事前準備について

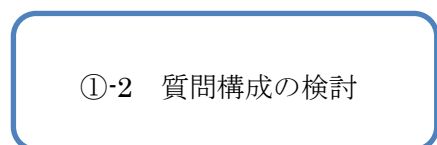
3.1 ①事前準備の概要

各自治体でのおくやみコーナーにおける事務設計を踏まえ、コーナーに設置する支援ナビのマスターデータの設計を行います。

- ・ 遺族に対する質問文内容
- ・ 案内する手続の説明内容(概要/期日/持ち物等)
- ・ 質問文と手続の関連付け
- ・ 申請書自動作成ツール等への出力データ項目の決定

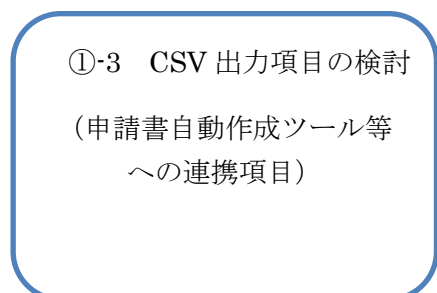


プリセットされている手続 DB を参考に、各自治体のおくやみコーナーで行う事務手続に該当する手続を確認し選定してください。(不要な手続の非表示化、固有手続の追加、プリセットされている各手続の表現変更等のメンテナンスが行えます。)



支援ナビの根幹となる、質問文と①-1 で決定した手続の紐づけを検討します。

プリセットされている「第一段階質問」は、故人に必要な手続の大枠をとらえるための質問を用意しています。第一段階の質問に関しては共通的にお使い頂けるような質問をセットしているため、自治体毎に大きく変更が発生することは想定されませんが、質問の文言表現等は必要に応じて編集が可能です。各自治体において最も検討すべきは、「第一段階質問」に紐づく「第二段階質問」の内容と、紐づける手続の関係だと想定します。なお、プリセットされた質問構成及び案内手続に関しては「別紙1：支援ナビ質問構成」に取り纏めており、机上での検討段階で各自治体版の「支援ナビ質問構成」等を作成されることを推奨します。



支援ナビは、入力した故人・遺族情報を CSV 出力する機能を持っています。当該データを活用して申請書自動作成ツール等と連携することが可能ですが、CSV 出力する項目の取捨選択もマスタメンテナンス機能で行えます。

各自治体で検討されている申請書自動作成ツール等の仕様に合わせ、CSV 出力項目を決定して下さい。

3.2 具体的な手順

3.2.1 「①-1 手続 DB の検討」

①-1 手続DBの検討

①-2 質問構成の検討

①-3 CSV出力項目の検討

プリセットされている手続 DB を参考に、各自治体のおくやみコーナーで行う事務手続に該当する手続を確認し、修正等を行います。

手続 DB は、棚卸データに加え、協力自治体が整理された手続を参考に整備していますが、記載内容は記載例としての位置づけです。手続名、手続概要、持ち物、窓口、期限については、各自治体の運用と照らし合わせ、メンテナンスを行う前提でお願いします。なお、持ち物・窓口・添付書類に関しては各自治体で表現方法が異なることが想定されることからプリセットでは空白としていますので追加で登録が必要です。

手続 DB の項目及び説明は以下「表 2：手続 DB の項目一覧」のとおりです。

内容列に（※1）と記載のある項目が、支援ナビ上で表示される項目及び支援ナビ上での表示に関する制御をする項目となります。各自治体においては（※1）の記載のある項目について確認及び修正等を行います。（※1）以外の項目については、参考項目として捉えて頂いて構いません。

表 2：手続 DB の項目一覧

No	手続 DB の項目名	内容
1	手続 Id	手続の Id です。棚卸データから抽出されたものは数字、自治体固有手続は LXXX（数字 3 桁）で定義されています。数字のみの Id は国の棚卸手続 Id を利用しているため、変更しないで下さい。
2	手続区分	「年金」、「納税」等手続の区分であり、ヒアリング結果の「庁内／外手続一覧」「詳細」画面に表示されます。手続区分の上 4 桁の数字+_（アンダーバー）は、「庁内／庁外手続一覧」画面の手続区分の表示順を表します。4 桁の数字の昇順に表示されます。各自治体で表示したい手続区分の順に 4 桁の数字を設定してください。（※1） 後述の「質問区分」とは異なります。
3	手続名	新規で登録する場合は、入力してください。（※1）
4	手続名（カスタマイズ）	すでに手続 DB に登録されている手続名を修正する場合は、「手続名」を修正するのではなく、「手続名（カスタマイズ）」に修正後の名称を設定してください。（※1）
5	手続概要	手続の概要です。（※1）

No	手続 DB の項目名	内容
6	期限	手続の期限です。（※1）
7	持ち物	手続に必要な家からもってくるものです。（※1）
8	窓口	手続の担当窓口です。（※1）
9	添付書類	手続に必要な役所で取得する書類です。（※1）
10	所管組織	手続を所管する組織です。
11	法令	手続の根拠となる法令です。
12	事務の対象自治体 (政令市/中核市)	事務の対象自治体(政令市/中核市)を表します。
13	事務の対象自治体 (一般市)	事務の対象自治体(一般市)を表します。
14	事務の対象自治体 (自治体固有)	事務の対象自治体(自治体固有)を表します。
15	事務の対象自治体 (案内のみ)	事務の対象自治体(案内のみ)を表します。
16	案内必須フラグ	質問の回答にかかわらず案内したい手続を表します。 1：質問の回答にかかわらず案内する、0：質問の回答によって案内可否を判定する。
17	庁内庁外区分	庁内と庁外で取り扱う手続の別を表します。 1：庁内、2：庁外
18	利用区分	手続案内機能、手続検索機能で表示するかを表します。 1：手続案内、手続検索で利用、2：手続案内のみで利用（手続検索の表示対象外）、3：手続検索のみで利用、4：利用しない
19	表示順	「庁内外手続一覧」画面で同一「区分」内の表示順を数字で表します。表示順の番号が小さいほど、画面の上部に表示されます。
20	主となる手続 Id	B の手続が A の手続に包含されている場合に使用します。 B の当該項目に A の手続 Id を入力します。（A の当該項目は編集不要です。）

※1 支援ナビ上の「庁内手続一覧」、「庁外手続一覧」及び「詳細」画面で表示される項目です。自治体での事務ルールに合わせて、編集してください。なお支援ナビの仕様として、「持ち物」及び「添付書類」は、支援ナビ画面上では「必要なもの」の欄に集約して表

示されます。(各画面については、別紙「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ 利用マニュアル（担当職員編）」を参照してください。)

・《支援ナビ管理機能》手続編集機能では、プリセットされた手続 DB を CSV 形式でダウンロード/アップロードすることが可能です。まず、プリセットされた手続 DB を全量ダウンロード頂き、ダウンロードした CSV 形式の手続 DB ファイルをベースに編集方針を検討頂くことを推奨します。(具体的な手順は「5.2.1 「③-1 手続 DB の編集」」に記載。)

・「手続区分」は、支援ナビの画面上で各手続を区分分けして表示するための項目です。この機能を活用頂き、各自治体で対応する担当課に近い名称等にした上で、各担当課で行う手続を同区分に紐づけるといったことも可能です。例えば、プリセットされた手続 DB では、「相続人代表者届」は手続区分：「市県民税」に、「固定資産税 納税管理人変更申告書」は手続区分：「固定資産」に分かれています。これらを同一の担当課で行っているケースにおいては、「税関連」という手続区分で一括りにまとめて手続一覧画面に表示した方がいい場合等が想定されます。各自治体の運用に合わせ、適宜工夫してください。

・「窓口」には、担当窓口番号、原課の場所（〇〇課 2F）、連絡先電話番号も含めて入力していただくと分かりやすいご案内が可能になります。また、「おくやみコーナー」で受付まで行う手続については「おくやみコーナー」と登録いただくことも可能です。

・「利用区分」について、区分が 4 にセットされている項目についてはプリセットデータ検討時に網羅的に手続を抽出した結果として「残しているが、未使用」という手続となります。これらについては、各自治体の判断により削除頂いても支援ナビの動作上は一切影響ありません。

・事務の対象自治体（項目一覧のNo.12～15）については、未使用欄となりますので空白欄のまま（プリセット状態も全て空白）で登録下さい。

・支援ナビの仕様上の注意事項として、「主となる手続 Id」に手続 Id を入力された場合、利用区分に「4」を入力してください。利用区分に「4」以外の値が入っているとアップロード時にエラーとなります。なお、「主となる手続 Id」に他の手続 Id（仮に A という手続）を入力することで、当初の手続検討段階では別手続として扱っていた手続が、結果的に他の手続と重複していた場合等に、履歴管理上の理由等から該当行を消さずに非表示扱いにするために「主となる手続 Id」という項目を用意しています。

3.2.2 「①-2 質問構成の検討」

①-1 手続DBの検討

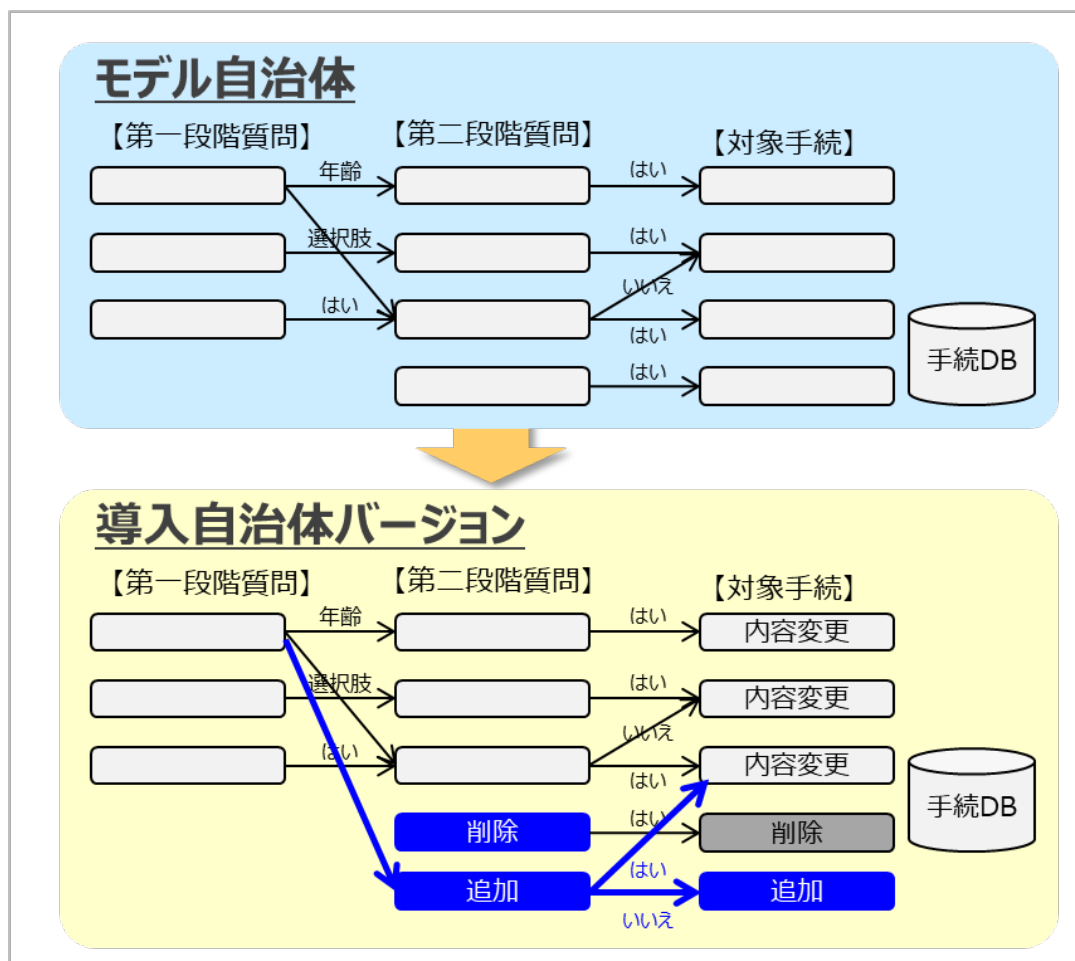
①-2 質問構成の検討

①-3 CSV出力項目の検討

次に、「第一段階質問」の文言表現、「第一段階質問」に紐づける「第二段階質問」の選定及び文言表現、「各質問の回答により表示させる対象手続（質問と手続の紐づけ）」を検討していきます。なお、支援ナビにおける質問への回答形式は、「はい/いいえ」の選択式か複数選択式のいずれかとなっています。各自治体の運用に合わせ、質問構成（質問階層構成、質問文言、質問する順序）及び質問回答に紐づける手続選定について検討してください。

支援ナビでは、回答が複数選択式となっている質問について「わからない」と回答された場合にも、必要と想定される「手続」を表示できるように設計されています。（各自治体の運用方針により、「わからない」＝表示しないという設定も可能です。）

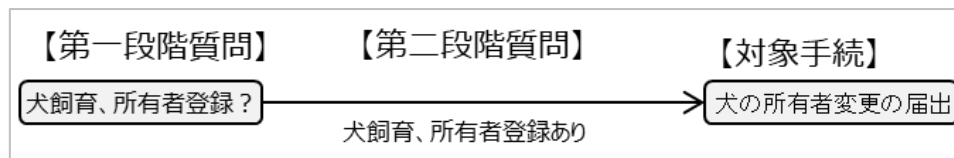
図 7：質問の順序及び質問と手続の関連の概念図



支援ナビにおける、2 段階の質問構成と各質問の回答を受けて手続を特定させる基本的なパターンを以下に示します。

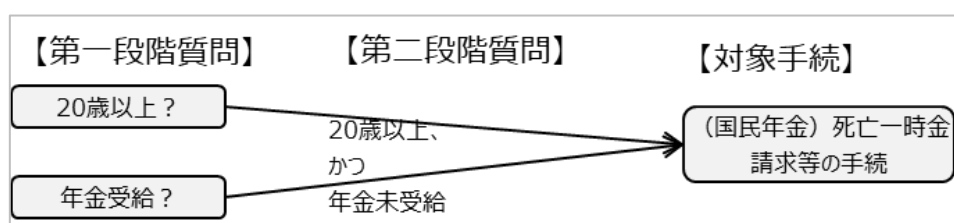
【パターン 1】 第一段階質問で手続を特定

図 8：例) 犬を飼っていた場合



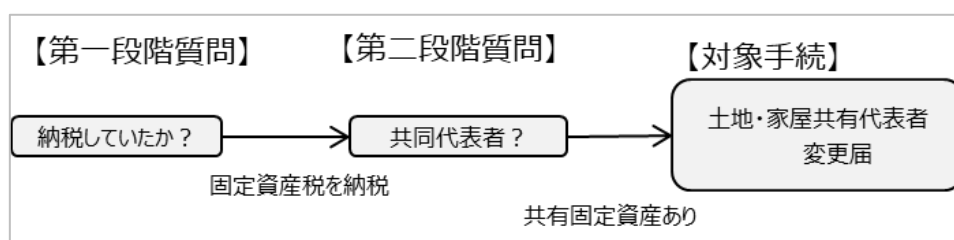
【パターン 2】 第一段階質問の複数質問から手続を特定

図 9：例) 20 歳以上かつ年金未受給で亡くなった場合



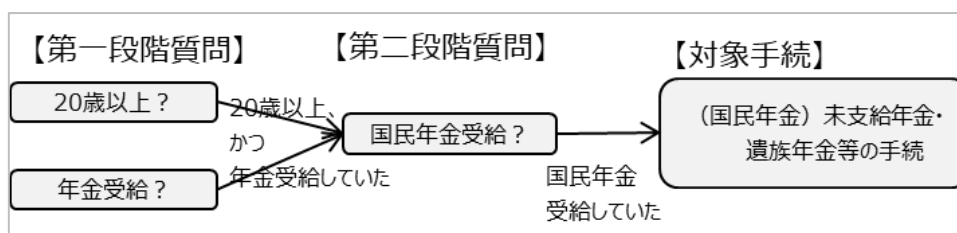
【パターン 3】 第一段階質問の単一質問から第二段階質問で質問を追加し、手続を特定

図 10：例) 亡くなった方が共有固定資産をお持ちだった場合



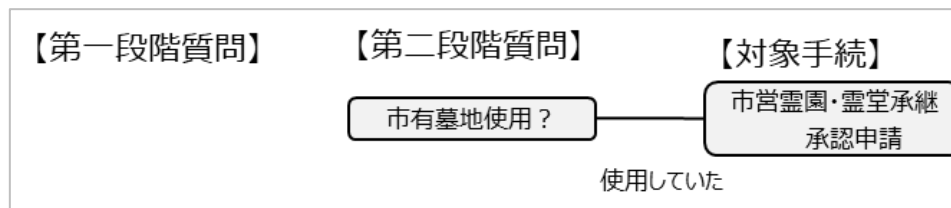
【パターン 4】 第一段階質問の複数質問から第二段階質問で質問を追加し、手続を特定

図 11：例) 亡くなった方が国民年金を受給していた場合



【パターン 5】第二段階質問で手続を特定

図 12：例）亡くなった方が市有墓地を使用されていた場合



・プリセットされた質問構成及び手続 DB は、比較的担当課以外でのヒアリング難易度が高いと想定される「年金・障害・子供」に関する手続についても「第二段階質問」をセットしています。その上で、各自治体の運用では「年金・障害・子供」について、おくやみコーナー初期段階では細かいヒアリングをせず、担当課を案内するのみという事務設計も多いと想定し、「第二段階質問」を担当課への案内のみとする「簡易版」に切り替えることが可能なよう設計されています。（簡易版については、「6.2 特定する手続を簡略化したい場合」を参照してください。）

・プリセットされた質問構成及び手続 DB は、おくやみコーナーにおいて網羅的な質問を行い、可能な限り具体的な手続情報を特定することを想定しています。まずは、実際にプリセット状態で支援ナビを使って頂いた上で、各自治体のおくやみコーナーの事務設計に合わせて不要な質問や手続については削除されることを想定しています。

全国展開版としての汎用性を重視したため、プリセット状態の支援ナビでは、一つの質問で複数の手続が特定されるように、設定されているものが多くあります。

例：故人が国民健康保険加入者であることが質問で特定できた場合、以下の全ての手続を案内するよう紐づけ。

- ・（国保）資格喪失の届出(被保険者証等の返還)
- ・（国保）相続人代表届
- ・（国保）高額療養費の支給の口座変更届
- ・（国保）葬祭費請求
- ・国民健康保険料（税）の精算

上記例において、各個別の手続を特定したい場合は、質問の追加を行い、追加した質問へ該当手続の紐づけを検討してください。

3.2.3 「①-3 CSV 出力項目の検討」

①-1 手続DBの検討

①-2 質問構成の検討

①-3 CSV出力項目の検討

おくやみコーナーにおいて、支援ナビ上で入力した故人・遺族に関する情報は申請書自動作成ツール等と連携することを想定して設計しており、CSV 形式でのデータ出力が可能です。ここでは、CSV でどのようなデータ項目を出力するかを検討します。なお、支援ナビ上には入力情報は保存されませんので、出力データは各自治体のおくやみコーナーにおける受付履歴情報として保管することも可能です。出力データには個人情報を含むことが想定されるため、各自治体における管理規約に従い、適切に管理を行ってください。

支援ナビの最初の画面「故人情報入力」画面と、最後の画面「その他情報入力」画面で遺族からヒアリングした各種基礎情報を入力する項目が、CSV 出力可能なデータ項目です。（「表 3：CSV 出力可能なデータ項目一覧」）

CSV 出力可能なデータ項目のうち、「故人情報入力」画面で入力した情報は全て画面表示された項目順に沿って必ず CSV 出力されます。それら項目の後ろに、「その他情報入力」画面の入力項目が画面表示された項目順に沿って出力される仕様ですが、「その他情報入力」画面の入力項目は各自治体においてカスタマイズが可能です。詳細手順は、5.2.5 「③-5 CSV データの編集」を参照してください。

表 3：CSV 出力可能なデータ項目一覧

No	入力画面	出力項目
1	故人情報入力 (固定項目)	氏名(亡くなった方)
2		氏名カナ(亡くなった方)
3		性別
4		生年月日
5		郵便番号(亡くなった方)
6		住所(亡くなった方)
7		亡くなった日
8		氏名(受付窓口にくられた方)
9		氏名カナ(受付窓口にくられた方)
10		亡くなった方から見た続柄
11		電話番号
12		郵便番号(受付窓口にくられた方)
13		住所(受付窓口にくられた方)
14		備考

No	入力画面	出力項目
15	その他情報入力 (任意/事由項目)	相続人代表者名
16		相続人代表者住所
17		相続人代表者電話番号
18		相続人代表者の銀行口座情報
19		喪主名
20		喪主住所
21		喪主電話番号
22		喪主の銀行口座情報
23		口座番号
24		会社名

4 マスタ管理者のユーザ登録について

4.1 マスタ管理者のユーザ登録の概要

支援ナビには、以下の 2 種類のユーザがあります。

- ・マスタ管理者

支援ナビ管理サイトにログインし、手続 DB のダウンロード/アップロードや質問構成の編集等のマスタメンテナンスが可能なユーザです。

- ・ユーザ管理者

マスタ管理者の追加登録やパスワード変更が可能なユーザです。このユーザ管理者は支援ナビにおいてプリセットされた 1 ユーザのみであり、登録や削除はできません。(パスワード変更のみ可能です)

5 章以降で行うマスタメンテナンスを行うために、マスタ管理者のユーザ登録が必要です。プリセット状態でマスタ管理者が 1 ユーザ登録されていますが、必要に応じてユーザ管理者で支援ナビ管理サイトにログインし、マスタ管理者の登録を行ってください。

(詳細手順は 4.2 具体的な手順に記載)

マスタ管理者は、支援ナビにおける全てのマスタメンテナンスに関する操作が可能となります。

(表 4：マスタメンテナンス画面機能一覧)

表 4：マスタメンテナンス画面機能一覧

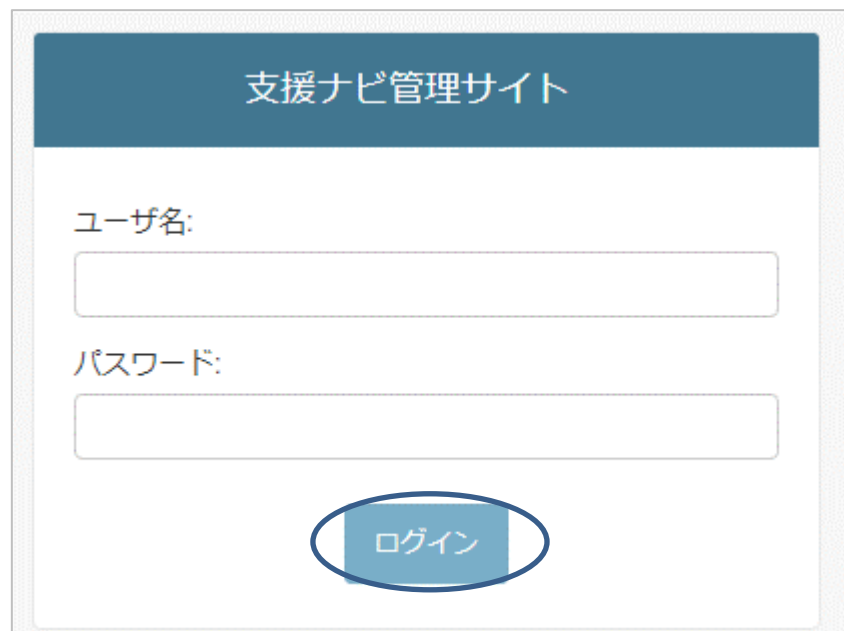
No	画面名	内容
1	手続編集	プリセットされた手続 DB のダウンロードや、「3 ①事前準備」で検討及び作成した各自治体版手続 DB のアップロード等を行います。
2	手続質問関連編集	手続と質問の関連、各質問の回答選択肢を定義します。
3	質問編集	各質問の編集や追加登録/削除を行うとともに、「第二段階質問」が属する質問区分の登録を行います。さらに、「第一段階質問」の回答内容により、どの「第二段階質問」を表示するかという依存関係を設定します。
4	質問区分編集	質問区分を登録・編集します。
5	CSV 出力情報入力編集	「その他情報入力」画面で遺族からヒアリングし入力する項目を編集します。(入力項目＝申請書自動作成ツール等へ連携するための CSV 出力項目)

4.2 具体的な手順

4.2.1 「②-1 マスタ管理者の登録」

支援ナビ管理サイトにアクセスしてください。

図 13 : 「ログイン」画面



ユーザ管理者としてログインすると管理者メニューの「ユーザ管理」画面が表示されます。
(ユーザ管理者でログイン時は「マスタメンテナンス画面」には遷移しません。)

図 14 : 「ユーザ管理」画面



「ユーザ」をクリックしてください。

登録されているユーザの一覧が表示されます。

図 15 : 「ユーザ一覧」画面

支援ナビ管理サイト

ようこそ USERADMIN. サイトを表示 / パスワードの変更 / ログアウト

ホーム > ユーザ管理 > ユーザ

変更する ユーザ を選択

ユーザを追加 +

操作: [-----] 実行 2個の内ひとつも選択されていません

ユーザ名	ロック
master_admin	-
useradmin	-

2 ユーザ

画面右上の「ユーザを追加+」をクリックしてください。

ユーザ追加画面が表示されます。

図 16 : 「ユーザ追加」画面

支援ナビ管理サイト

ようこそ USERADMIN. サイトを表示 / パスワードの変更 / ログアウト

ホーム > ユーザ管理 > ユーザ > ユーザを追加

ユーザを追加

ユーザ名: test01
この項目は必須です。半角アルファベット、半角数字、@/./+/-/_で150文字以下にしてください。

パスワード:
あなたの他の個人情報と似ているパスワードにはできません。
パスワードは最低 8 文字以上が必要です。
よく使われるパスワードにはできません。
数字だけのパスワードにはできません。

パスワード(確認用):
確認のため、再度パスワードを入力してください。

保存

ユーザ名、パスワードを入力し、「保存」をクリックしてください。

よく使われるパスワードとして代表的なものは以下のとおりです。

password1234

hello1234

マスタ管理者として登録したユーザが一覧に追加されました。

図 17 : 「ユーザー一覧」画面



4.2.2 その他のユーザ管理機能

その他、この画面ではプルダウンからユーザの削除、ユーザのロックを解除することが可能です。プルダウンから機能を選択し、該当のユーザにチェックを入れ、「実行」をクリックしてください。

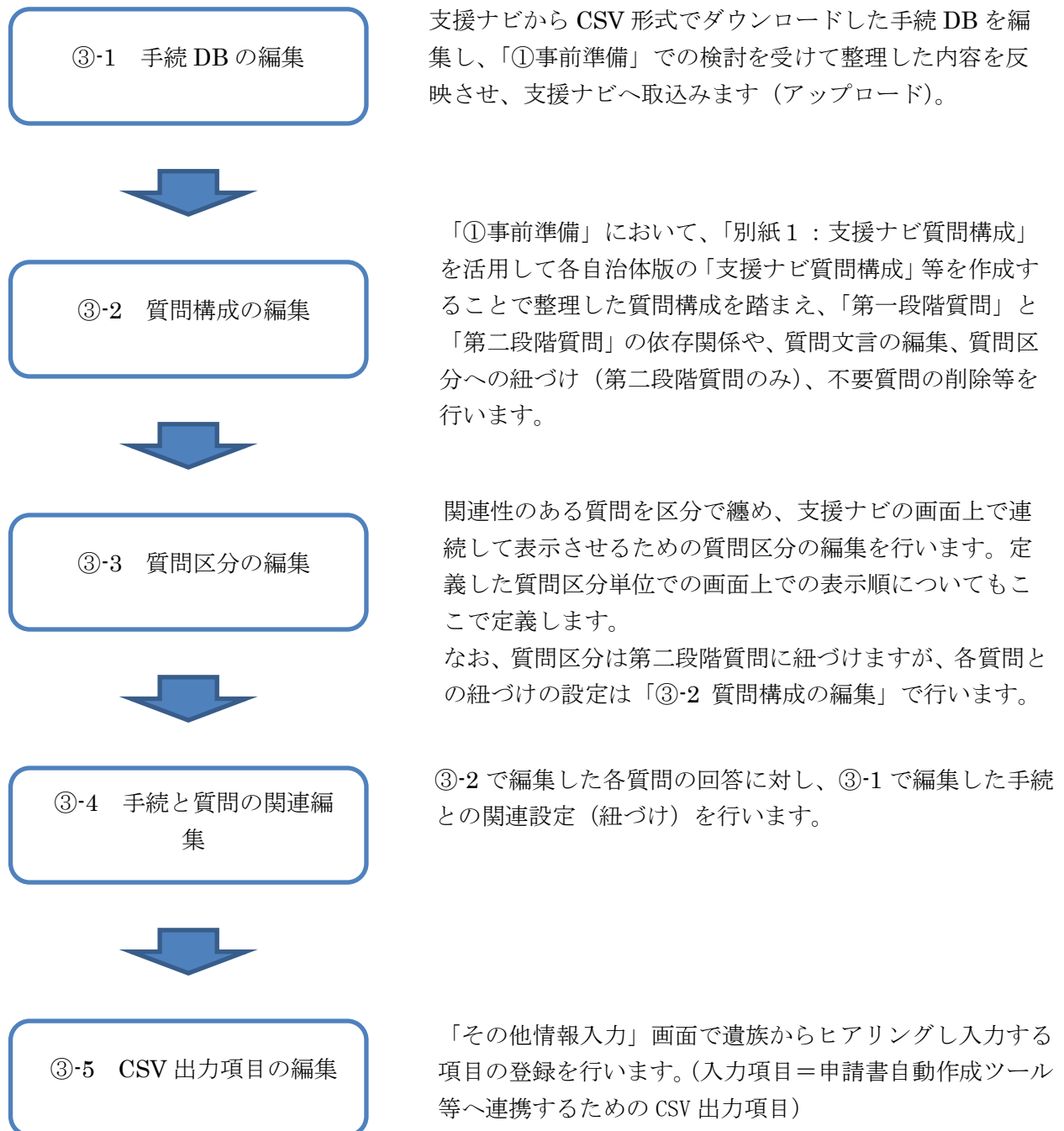
図 18 : 「ユーザ削除及びロック解除」プルダウン画面



5 ③マスタメンテナンスについて

5.1 「③マスタメンテナンスの概要」

マスタメンテナンスの作業順序は以下のとおりです。



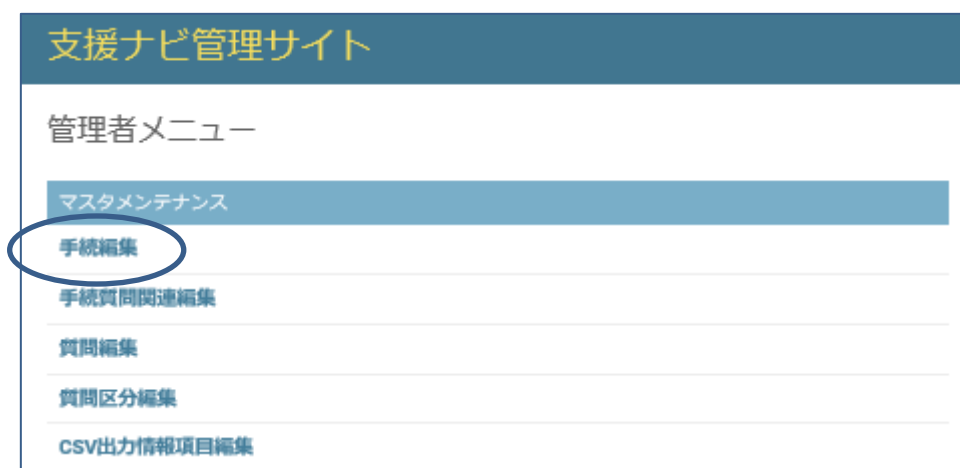
5.2 具体的な手順及び画面

5.2.1 「③-1 手続 DB の編集」



マスタ管理者としてログインすると管理者メニューの「マスタメンテナンス」画面が表示されます。（ユーザ管理者としてログインしてもマスタメンテナンス画面に遷移しませんのでご注意ください。）

図 19 : 「マスタメンテナンス」画面



「手続編集」をクリックしてください。

「手続編集」画面が表示されます。

図 20 : 「手続編集」画面

変更する 手続 を選択

Q 検索

手続ID	手続区分	手続名	手続名 (カスタマイズ)
9065	0100_世帯	世帯変更届	
13167	0100_世帯	戸籍の届出 (死亡)	
13175	0100_世帯	戸籍の届出 (氏の変更)	
13185	0100_世帯	戸籍の届出 (姻族関係終了)	
45519	0100_世帯	死産の届出	
47215	0100_世帯	埋葬、火葬又は改葬の許可の申請・許可	
L273	0120_年金	(国民年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	
L337	0120_年金	年金担当窓口のご案内	
L274	0120_年金	(厚生年金・共済年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	
L275	0120_年金	(国民年金) 死亡一時金請求等の手続	

<

327 手続

手続データCSV全量ダウンロード **ダウンロード** ※上記検索結果に関わらず全量ダウンロードされます。

手続データCSV全量アップロード **参照...** **アップロード** ※ファイルに記入されていない手続IDの

プリセットされた手続 DB をダウンロードするには、画面下部の「ダウンロード」をクリックすることで、全量がダウンロードできます。PC にデータが CSV 形式でダウンロードされますので Excel 等で読み込み、各自治体での事前検討結果を踏まえて、該当 CSV ファイルを編集してください。なお、ダウンロードされた CSV ファイルの 1 行目はタイトル行となっておりますので、編集は不要です。各データ項目の詳細については、3.2.1 「①-1 手続 DB の検討」をご確認ください。

編集終了後は、CSV 形式で PC 上の任意のフォルダへ保存してください。その後、「手続編集」画面の「参照」をクリックし、保存したフォルダを指定し、保存した CSV 形式データを指定してください。次に、「アップロード」をクリックすることで各自治体版として編集された手続 DB が支援ナビに取り込まれます。取り込まれた結果はこの画面で確認が可能です。画面に表示されていない項目は、右側にスクロールして確認できます。

なお、手続 ID をクリックすると「5.2.4 「③-4 手続と質問の関連編集」」で示す、「手続質問関連編集」画面に遷移します。詳細は「5.2.4 「③-4 手続と質問の関連編集」」を参照してください。

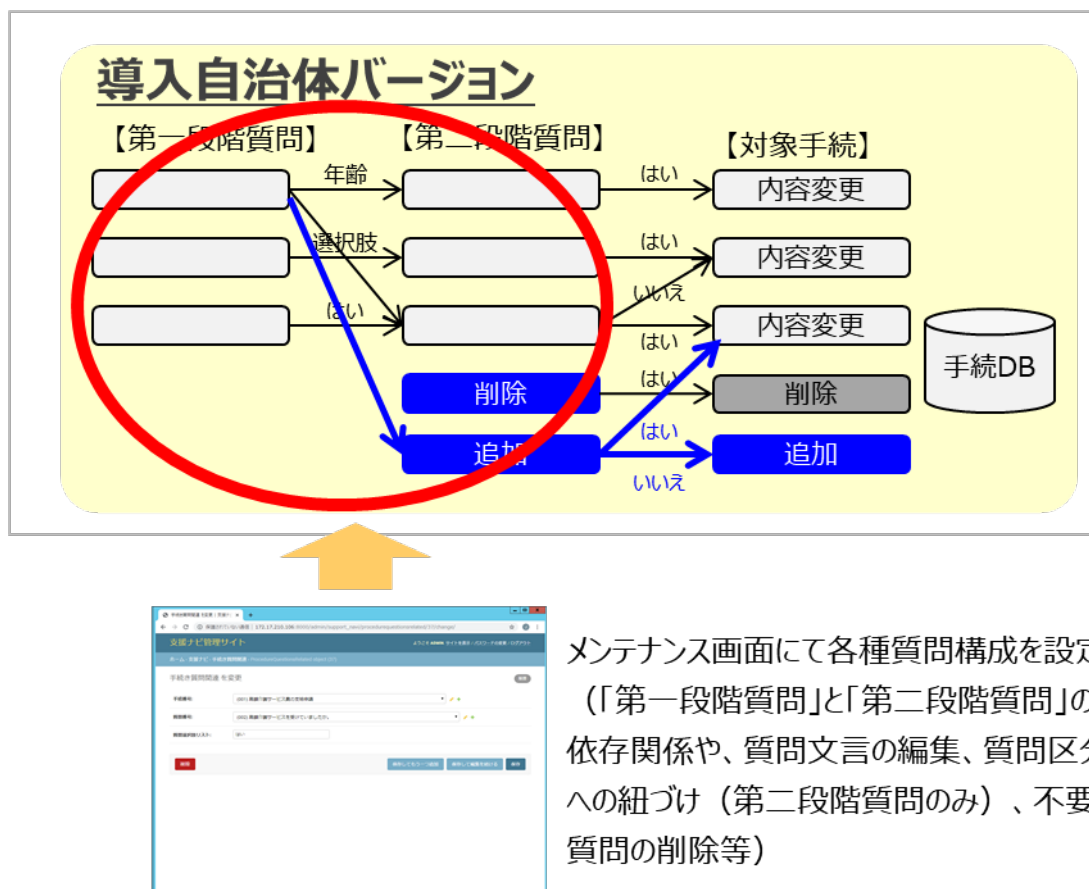
- ・ 手続検索はキーワードを入力しての「手続名」に対する部分一致検索です。
- ・ 検索キーワードには google 検索のように、スペースで区切って複数のキーワードを指定（「介護 高齢 高額」等）することはできません。キーワードの入力は一つだけにしてください。
- ・ 入力された検索キーワードは、数字項目以外の全文字項目を検索します。

5.2.2 「③-2 質問構成の編集」



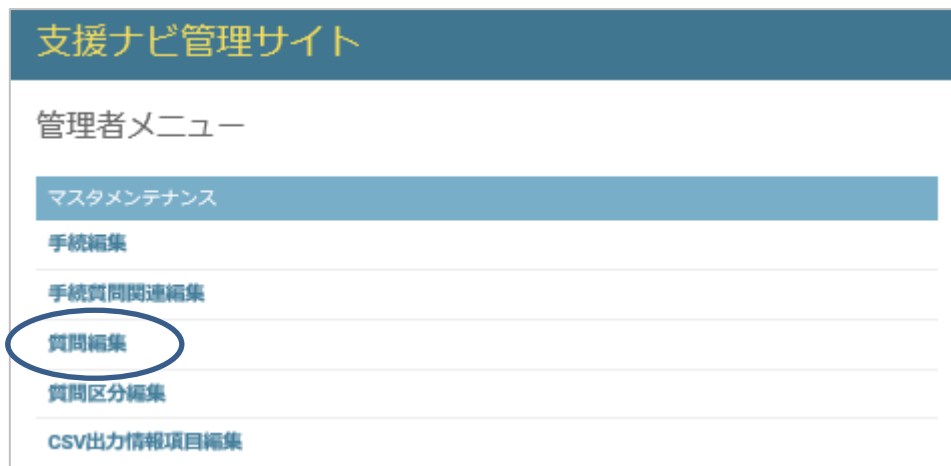
「3.2.2 「①-2 質問構成の検討」において、「別紙1：支援ナビ質問構成」を活用して各自治体版の「支援ナビ質問構成」等を作成することで整理した質問構成を踏まえ、質問構成の編集を行います。

図 21：質問の依存関係の概念図



「マスタメンテナンス」画面から、質問の編集を行います。

図 22 : 「マスタメンテナンス」画面



「質問編集」をクリックしてください。

質問の一覧が表示されます。

図 23 : 「質問編集」画面



プリセットされた質問項目について編集する場合は質問文をクリックしてください。新規で質問を追加する場合は、画面右上の「質問を追加+」をクリックしてください。新規、変更ともに編集できる項目は同じです。また、質問を削除したい場合は左のチェックボックスにチェックをし、「操作:」プルダウンメニューで「選択された質問の削除」を選択し「実行」ボタンをクリック

ックしてください。(削除してよいかの確認画面が表示され、「はい」を選択することで削除処理が実行されます)

- ・ 検索はキーワードを入力しての「質問文」に対する部分一致検索です。
- ・ 検索キーワードには google 検索のように、スペースで区切って複数のキーワードを指定（「介護 高齢 高額」等）することはできません。キーワードの入力は一つだけにしてください。
- ・ 入力された検索キーワードは、数字項目以外の全文字項目を検索します。
- ・ 質問項目として追加が可能なのは、「第二段階質問」のみです。
- ・ 質問項目自体の削除が可能なのは、「第二段階質問」のみです。
（「操作：」プルダウンメニューで「選択された質問の削除」を選択し「実行」を押下すると、「第二段階質問以外は削除できません。」というエラーメッセージが画面上に返されます。）
- ・ 「第一段階質問」は、質問文言や補足説明の文言、回答形式の編集が可能です。

「質問編集」画面が表示されます。編集方法については、画面上部の依存関係編集部分と画面下部の回答編集部分に分けて記載します。

なお、画面右上の「履歴」をクリックすると当該質問の更新履歴が表示されます。

図 24 : 「質問編集詳細」画面（依存関係編集部分、回答編集部分）

質問を変更

履歴

質問文:

現在の世帯員で15歳以上の方は2人以上いますか。

質問文詳細:

回答タイプ:

単一選択

質問段階:

第二段階

表示順:

40

質問区分:

世帯

依存質問番号 1:

亡くなった方は世帯主でしたか。

依存質問回答リスト 1:

☒ はい

☐ いいえ

依存質問番号 2:

依存質問回答リスト 2:

依存質問番号 3:

依存質問回答リスト 3:

質問回答

削除しますか?	表示順	回答	補足説明
☐	10	はい	
☐	20	いいえ	
☐	30	わからない	

+ 質問回答 の追加

保存

依存関係編集部分

回答編集部分

「質問編集」画面上部（依存関係編集部分）において、編集可能な項目は以下「表 5：「質問編集」画面上部項目一覧」のとおりです。第一段階質問、第二段階質問それぞれ編集可能な項目が異なります。

なお、支援ナビシステム上で同一質問区分に属する他質問は、「質問編集」画面（図 23：「質問編集」画面）の“質問区分”部分をクリックし、質問区分での昇順／降順に並び替えすることで、確認することが可能となります。「5.1 マスタメンテナンスの概要」でも記述していますが、事前準備段階において「別紙 1：支援ナビ質問構成」を活用して各自治体版の「支援ナビ質問構成」等を作成した上で、参照しながら編集することを推奨します。

表 5：「質問編集」画面上部項目一覧

No	項目	内容	編集可否	
			第一	第二
1	質問文	画面に表示される質問文です。	○	○
2	質問文詳細	質問事項をクリックすると画面に表示される補足です。	○	○
3	回答タイプ	回答のタイプを指定します。 単一選択：「はい」、「いいえ」など、回答が一つになる場合に指定します。（ラジオボタンが表示されます。） 複数選択：支払っていた税金の種類など、複数選択可能な場合に指定します。（チェックボックスが表示されます。）	×	○
4	質問段階	「第 0 段階」、「第一段階」及び「第二段階」が自動で反映されます。本項目は編集不可項目となります。（新規質問追加の際は、自動的に「第二段階」がセットされます）	×	×
5	表示順	支援ナビの「第二段階質問」画面において同一「区分」内での該当質問の表示順を数字で表します。表示順の番号が小さいほど、画面の上部に表示されます。（表示順は必ず入力する必要があります。新規に質問追加する際等で表示順が判断つかない場合は、0を入力し、支援ナビ側画面での表示を確認した上で、同一質問区分内での表示順値を改めてセットすることが可能です）	×	○
6	質問区分	「年金」、「納税」等手続の区分であり、「第二段階質問」画面に表示されます。選択している質問が属する区分をプルダウンから選択します。（「手続区分」とは異なります）	×	○

7	依存質問番号 [1～3]	依存している第一段階の質問をプルダウンから指定します。（第二段階の質問のみで手続を特定する場合は、登録不要です。）	×	○
8	依存質問回答リスト[1～3]	依存している第一段階の質問の回答を指定します。「7 依存質問番号」を指定すると動的に自動表示されます。	×	○

「質問編集」画面下部（回答編集部分）において、編集可能な項目は以下「表 6：質問編集画面下部項目一覧」のとおりです。こちらも、第一段階質問、第二段階質問それぞれ編集可能な項目が異なります。

表 6：質問編集画面下部項目一覧

No	項目	内容	編集可否	
			第一	第二
1	削除チェックボックス	該当質問に対する回答候補を削除したい場合に、削除する回答にチェックを入れてください。	×	○
2	表示順	支援ナビ上の表示において、該当質問に対する回答選択肢における表示順を数字で入力します。表示順の番号が小さいほど、画面上の表示順序が上位に表示されます。	×	○
3	回答	支援ナビ上の表示において、該当質問に対する回答選択肢として表示させる文言を入力します。	○	○
4	補足説明	支援ナビ上の表示において、該当質問に対する回答選択肢に対する補足説明書きとして表示させたい文言を入力します。 例：「二人以上で住んでいた」という回答選択肢に対する補足説明として、（亡くなった方も含める）という補足説明を表示させたい場合等。	○	○

「質問編集」画面に沿って、順次、編集項目を入力してください。質問の依存関係については、以下の手順 1 及び手順 2 の順で編集を行います。

(画面上部)

図 25 : 「質問編集詳細」画面 (依存関係編集部分)

(画面下部)

図 26 : 「質問編集詳細」画面 (回答編集部分)

最後に「保存」をクリックすると、編集が確定されます。

「第一段階質問」及び「第二段階質問」画面には以下「表 7：補助機能一覧」のと通りの補助機能がありますのでご活用ください。支援ナビの「第一段階質問」及び「第二段階質問」画面では、必要に応じて表示している質問文及び回答選択肢に対する補足説明を表示させる機能があります。「質問編集」画面の画面上部の「質問文詳細」が質問文への補足説明の入力欄、画面下部の「補足説明」が回答選択肢への補足説明の入力欄となります。（以下「表 7：補助機能一覧」のとおり）おくやみコーナーでのヒアリング運用を効率的に進めるための補助機能としてご活用下さい。

（画面上部）

図 27：「質問編集詳細」画面（質問文詳細部分）

質問 を変更 履歴

質問文:

質問文詳細:

・住民税は、毎年1月1日現在、市内に住んでいる方で一定の所得がある方に課税されます。（住所地とは異なる現住地で課税されている場合もあります）
 給与所得者は給与、公的年金受給者は年金から特別徴収されている場合もあります。

回答タイプ: 複数選択 ▼

質問段階: 第一段階 ▼

表示順:

（画面下部）

図 28：「質問編集詳細」画面（補足説明部分）

質問回答	削除しますか?	表示順	回答	補足説明
☐	10	住民税	(都道府県民税、市町村民税)	
☐	20	固定資産税	(土地・家屋等の不動産をお持ちの方。2)	
☐	30	軽自動車税	(軽自動車（四輪）、二輪車（バイク）、	
☐	40	わからない		
☐	50	該当なし		

+ 質問回答 の追加

保存

表 7：補助機能一覧

No	項目	内容
1	質問文詳細	質問事項をクリックすると画面に表示される補足です。
2	補足説明	「第一段階質問」、「第二段階質問」画面で選択肢の補足として画面に表示されます。

なお、「質問文詳細」で登録した情報は、支援ナビの画面上で以下のとおりに表示されます。

図 29：「質問文詳細」画面

1 故人情報入力 2 第一段階質問 3 第二段階質問 4 回答内容確認 5 市内手続一覧 6 市外手続一覧 7 その他の情報入力

第一段階質問

亡くなった方に関して該当する

一つの住民票の中に記載されている世帯の代表者です。主に世帯の生計を担っている人で、社会通念上妥当と認められる方になります。

閉じる

ご回答

亡くなった方は世帯主でしたか。

☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない

亡くなった方に夫又は妻はいますか。

☐ いる ☐ いない（未婚・死別・離別） ☐ わからない

亡くなった方に養育している児童（※）はいましたか。
※児童とは、18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある方、又は20歳未満で障害をお持ちの方をさします。

☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない

亡くなった方の、加入していた健康保険を教えてください。（複数選択可）
※生活保護を受給しつつ、本人もしくは家族の健康保険に加入されるケースもあります。

☐ 〇〇市の国民健康保険 ☐ 後期高齢者医療保険
☐ 亡くなった方の勤め先の健康保険 ☐ 家族の勤め先の健康保険（扶養）
☐ 生活保護 ☐ わからない

亡くなった方は、公的年金を受給していましたか。

☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない

亡くなった方の、納付されていた税を教えてください。

☐ 住民税
（都道府県民税、市町村民税）
☐ 固定資産税
（土地・家屋等の不動産をお持ちの方。2名以上で共有していた場合は、代表者であった方）
☐ 軽自動車税
（軽自動車（四輪）、二輪車（バイク）、原付・農耕車等をお持ちの方）
☐ わからない
☐ 該当なし

亡くなった方の障害、疾病に関して、該当するものを教えてください。（複数選択可）

☐ 身体障害者手帳、療育手帳、精神保健福祉手帳を持っている
☐ 障害福祉に関する手当、サービスを受けていた（例：自立支援医療、重度／精神障害者医療など）
☐ 指定難病、特定疾患、小児慢性特定疾病の認定を受けていた ☐ 該当なし

亡くなった方は、〇〇市営住宅にお住まいでしたか。

☐ 公営住宅には住んでいない
☐ 二人以上で住んでいた
（亡くなった方も含める）
☐ 一人で住んでいた
☐ 〇〇市営以外の公営住宅（県営住宅等）に住んでいた

◀ 故人・遺族情報入力へ 第二段階質問へ ▶

また、「補足説明」は、支援ナビの画面上で以下のとおりに表示されます。

図 30 : 「補足説明」 画面

制度相談	今後の生活を営む上で、経済的な面での相談は必要ですか。	☐ はい ☒ 後日ご連絡でも結構です。 ☐ いいえ
------	-----------------------------	--

最後に、質問を削除する場合はプルダウンから「選択された質問の削除」を選択し、削除した質問にチェックを入れ、「実行」をクリックしてください。「実行」ボタン押下後には、(以下図 32 : 「質問の削除」 確認画面のとおり) 質問を削除してよいかの確認画面が表示されますので、「はい」を押下してください。第二段階質問以外を削除しようとすると、(以下図 33 : 「質問の削除」 エラー画面のとおり) エラー画面が表示されます。

図 31 : 「質問の削除」 プルダウン画面

変更する 質問 を選択
 質問を追加 +

操作:

 (1個の内ひとつも選択されていません)

☐	質問区分	表示順	質問文	質問段階	回答タイプ	依存第一段階質問番号 1	依存第一段階質問番号 1	依存第一段階質問番号 3
☐	-	10	亡くなった方の生年月日と亡くなった日を教えてください	第0段階	複数選択	-	-	-
☐	-	10	亡くなった方は世帯主でしたか。	第一段階	単一選択	-	-	-

図 32 : 「質問の削除」 確認画面

ホーム, マスタメンテナンス, 質問編集, 複数のオブジェクトを削除します

よろしいですか？

本当に選択した 質問 を削除しますか？ 以下の全てのオブジェクトと関連する要素が削除されます:

概要

- 質問: 1
- 質問回答: 2

オブジェクト

- 質問: 支援サービスを受けていましたか
 - 質問回答: はい
 - 質問回答: いいえ

図 33 : 「質問の削除」エラー画面

ホーム > マスタメンテナンス > 質問編集

✖ 第二段階質問以外は削除できません。

変更する 質問 を選択

質問を追加 +

Q 検索

5.2.3 「③-3 質問区分の編集」



支援ナビにおける「第二段階質問」画面では、質問は「質問区分」順に表示されます。関連性のある質問を質問区分で纏めることにより、支援ナビ画面上で連続して表示させることで遺族へのヒアリングをスムーズに行えるようにしています。質問区分の編集を行い、定義した質問区分単位での画面上での表示順についても設定を行います。

図 34 : 「マスタメンテナンス」画面

支援ナビ管理サイト

管理者メニュー

マスタメンテナンス

手順編集

手順質問関連編集

質問編集

質問区分編集

CSV出力情報項目編集

「マスタメンテナンス」画面の「質問区分編集」をクリックしてください。

「質問区分」画面が表示されます。表示順の番号が小さいほど、画面上部に表示されます。支援ナビの「第二段階質問画面」においても、ここで設定した表示順の通りに質問区分及び紐づいた各質問が表示されます。

図 35 : 「質問区分編集」画面

変更する 質問区分 を選択

操作: 19個の内ひとつも選択されていません

区分名	表示順
☐ 介護	
☐ 世帯	
☐ こども	
☐ 国保	
☐ 社会保険	50
☐ 年金	60
☐ 納税	80
☐ 障害福祉	90
☐ 公営住宅	95
☐ 上下水道	100
☐ 浄化槽	110
☐ TV	120
☐ 緑地	130
☐ 集落排水	140
☐ 農地	150
☐ 森林	160
☐ カード	180
☐ 高齢者福祉サービス	190
☐ 制度相談	200

19 質問区分

質問区分を追加 +

区分を追加する場合は「質問区分を追加」をクリックしてください。

変更する場合は、区分名をクリックして変更を行ってください。新規、変更ともに編集できる項目は同じです。また、「履歴」をクリックすると当該質問区分の更新履歴が表示されます。

図 36 : 「質問区分編集詳細」画面

質問区分 を変更

区分名:

表示順:

履歴

保存

「質問区分編集」画面の項目は以下「表 8 : 質問区分編集画面項目」のとおりです。

表 8：質問区分編集画面項目

No	項目	内容
1	区分名	質問の区分名称です。
2	表示順	「第二段階質問」画面における質問区分単位での表示順を数字で表します。表示順の番号が小さいほど、「第二段階質問」画面において上部に表示されます。

「保存」をクリックすると、編集が確定されます。

追加する「質問区分」の数に制約はありません。

その他、「質問区分」を削除する場合はプルダウンから「選択された質問区分の削除」を選択し、該当の「質問区分」にチェックを入れ、「実行」をクリックしてください。「実行」ボタン押下後には、(以下図 38：「質問区分削除」削除確認画面のとおり) 質問区分を削除してよいかの確認画面が表示されますので、「はい」を押下してください。

図 37：「質問区分削除」プルダウン画面

変更する 質問区分 を選択

操作:

選択された 質問区分 の削除

実行

19個の内ひとつも選択されていません

☐ 区分名	表示順
☐ 介護	10
☐ 世帯	20
☐ こども	30

図 38:「質問区分削除」削除確認画面

ホーム

マスタメンテナンス

質問区分編集

複数のオブジェクトを削除します

よろしいですか？

本当に選択した 質問区分 を削除しますか？ 以下の全てのオブジェクトと関連する要素が削除されます:

概要

質問区分: 1

オブジェクト

質問区分: 就学支援

はい

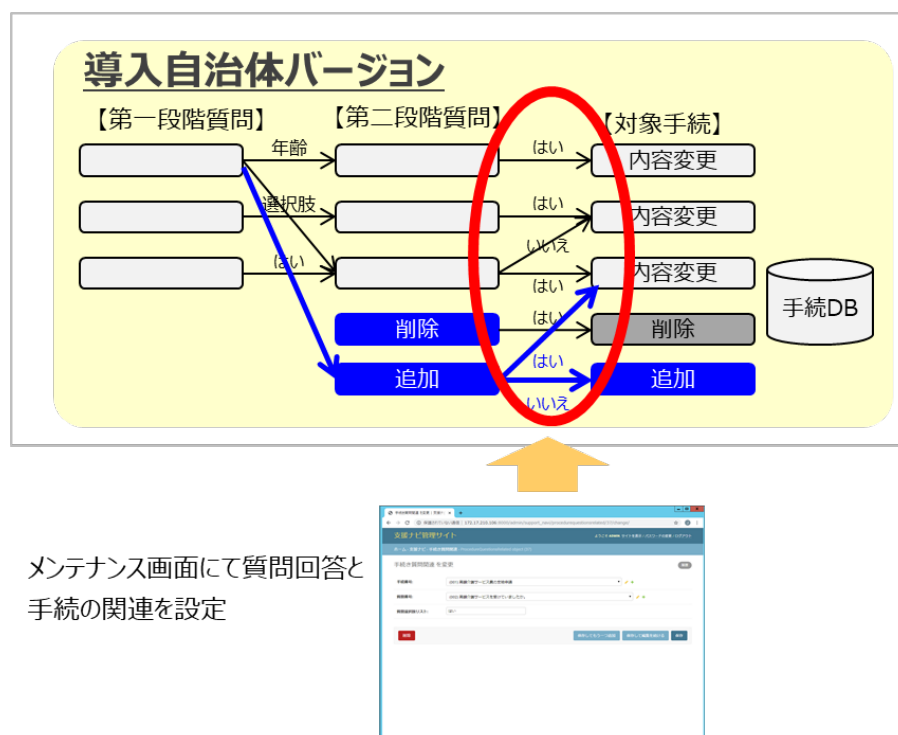
戻る

5.2.4 「③-4 手続と質問の関連編集」



3.2.2 「①-2 質問構成の検討」において、「別紙１：支援ナビ質問構成」を活用して各自治体版の「支援ナビ質問構成」等を作成することで整理した質問構成を踏まえ、各質問の回答選択肢と案内表示する手続の関連（紐づけ）を編集します。

図 39：質問回答と手続の関連の概念図



「マスタメンテナンス」画面から、各質問の回答選択肢と案内表示する手続の関連（紐づけ）の編集を行います。

図 40 : 「マスタメンテナンス」画面



「手続質問関連編集」をクリックしてください。

手続と質問関連の一覧が表示されます。

この一覧画面では 5.2.1 「③-1 手続 DB の編集」で登録した全ての手続データを対象に、「どの手続」が、「どの質問文のどの回答（選択肢）」と関連しているかの全ての定義付けが確認可能です。手続を複数の質問回答の複合条件で表示させる定義を行うと、この一覧上では同じ手続で 2 件の定義付けが表示されます。（プリセット状態で確認頂けます）

図 41：「手続質問関連編集」画面

表示する手続質問関連を選択			
(手続ID) 手続名	関連グループ番号	(質問番号) 質問文	回答選択肢リスト
(13167) 戸籍の届出（死亡）	-	-	-
(13175) 戸籍の届出（氏の変更）	-	-	-
(13185) 戸籍の届出（姻族関係終了）	-	-	-
(45519) 死産の届出	-	-	-
(47215) 埋葬、火葬又は改葬の許可の申請・許可	-	-	-
(9065) 世帯変更届	001	現在の世帯員で15歳以上の方は2人以上いますか。	はい
(L216) 利用登録の抹消と図書館資料利用券の返還	-	-	-
(L281) まつさか市民カード（印鑑登録カード）の返却	001	所持されていたカードはありますか。	まつさか市民カード（印鑑登録カード）
(L282) 住民基本台帳カードの返却	001	所持されていたカードはありますか。	住民基本台帳カード
(18915)（旧制度）給付に係る届出等	-	-	-
(18917)（旧制度）受給権	-	-	-

関連付けを編集したい「手続名」をクリックしてください。

編集画面が表示されます。画面上部には手続の詳細が表示されます。質問回答との関連編集は画面下部にて行います。

なお、「履歴」をクリックすると当該関連定義（手続と質問回答の関連）の更新履歴が表示されます。

図 42：「手続質問関連編集詳細」画面

手続を変更

手続ID:

9065

手続区分:

100_世帯

手続名:

世帯変更届

手続名(カスタマイズ):

手続概要:

世帯主が亡くなった後、15歳以上の世帯員が2名以上の場合、世帯主を変更する手続。

手続が生じる条件:

住所変更を伴わずに属する世帯または世帯主に変更があった場合。

期間:

変更があった日から14日以内

手続が可能な人:

・本人または世帯主または同一世帯の方。
・上記以外の方が届出をする場合は、委任状と代理人の本人確認書類

持ち物:

-

受付窓口:

戸籍住民課
1F 5番窓口

添付書類:

-

所管組織:

12 総務省

法令:

住民基本台帳法

案内必須フラグ:

庁内庁外区分:

1

利用区分:

1

表示順:

-

主となる手続ID:

手続質問関連

削除しますか?

関連グループ番号

(質問番号) 質問文

回答選択肢

☐

001

現在の世帯員で15歳以上の方は2人以上いますか。

☒

☒ はい ☐ いいえ ☐ わからない

+

手続質問関連の追加

保存

「手続質問関連編集」画面下部の編集項目は「表 9：手続質問関連編集画面下部項目」のとおりです。

表 9：手続質問関連編集画面下部項目

No	項目	内容
1	削除チェックボックス	関連付けを削除したい質問文にチェックを入れてください。
2	関連グループ番号	質問と手続の関連を数字で表します。 詳細は次項を参照してください。
3	質問文	当該手続に関連している（手続を表示させる条件としている）質問です。
4	回答選択肢	当該手続に関連している（手続を表示させる条件としている）質問の回答選択肢です。

「関連グループ番号」は、同一手続に対して定義した関連質問において、各質問の回答が手続を表示させる条件として「AND 条件」なのか「OR 条件」なのかにより付番ルールが異なります。

- ・「関連グループ番号」は、画面表示順には使用しません。
- ・「関連グループ番号」は「手続」ごとに一意に付番してください。「手続」が異なれば、同じ「関連グループ番号」は使用可能です。

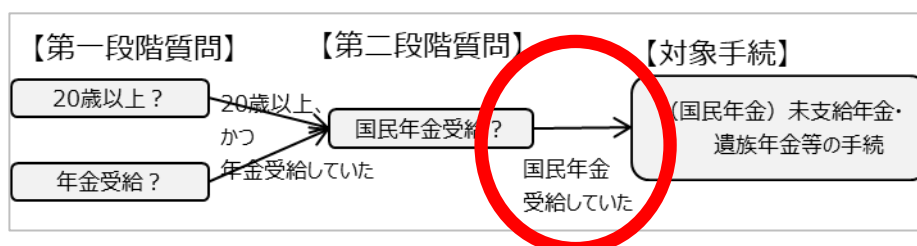
「AND 条件」なのか「OR 条件」なのかによる付番ルールに関して具体例を以下に示します。

・該当の手続を表示させる条件として、複数の質問の回答を「OR 条件」で定義する場合

プリセット状態の質問と手続の関連定義をとりまとめた「別紙 1：支援ナビ質問構成案」では、手続名「(国民年金) 未支給年金・遺族年金等の手続」を案内手続として支援ナビ上に表示させる定義として以下の 2 つの質問を「OR 条件」で関連付けています。

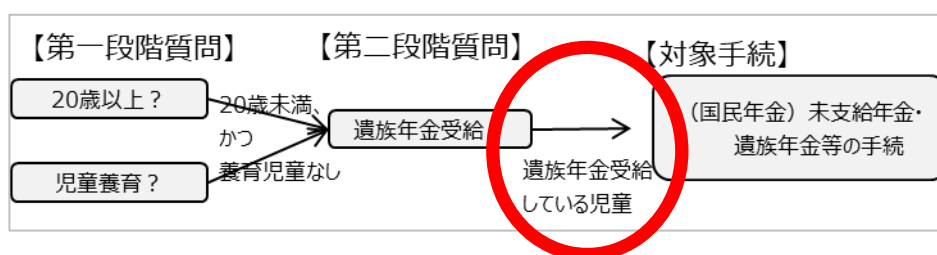
- ① 20 歳以上、かつ国民年金受給で亡くなった場合。

図 43：20 歳以上、かつ国民年金受給で亡くなった場合



- ② 保護者を亡くし、遺族年金を受給していた児童が亡くなった場合。

図 44：保護者を亡くし、遺族年金を受給していた児童が亡くなった場合



上記のような「OR 条件」の場合、「関連グループ番号」を以下のように付番します。

①20 歳以上、かつ国民年金受給で亡くなった場合。

⇒ 関連グループ番号は「001」

②保護者を亡くし、遺族年金を受給していた児童が亡くなった場合。

⇒ 関連グループ番号は「002」

画面上では以下のとおりに表示されます。

図 43：「手続質問関連」画面（パターンごとに「関連グループ番号」付番）

手続質問関連			
削除しますか?	関連グループ番号	(質問番号) 質問文	回答選択様
☐	001	保護者を亡くし、遺族年金を受給している児童でしたか。	☒ はい ☐ いいえ
☐	002	国民年金（老齢・障害・遺族・寡婦）を受給していましたか。	☒ はい ☐ いいえ

+ 手続質問関連の追加

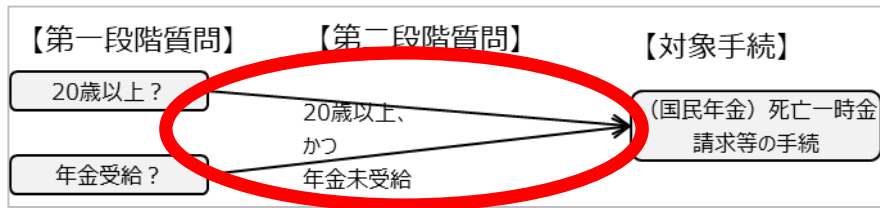
保存

・該当の手続を表示させる条件として、複数の質問の回答を「AND 条件」で定義する場合

プリセット状態の質問と手続の関連定義をとりまとめた「別紙 1：支援ナビ質問構成案」では、手続名「(国民年金) 死亡一時金請求等の手続」を案内手続として支援ナビ上に表示させる定義として以下の 2 つの質問を「AND 条件」で関連付けています。

- ③ 20 歳以上かつ年金未受給で亡くなった場合。

図 46：20 歳以上かつ年金未受給で亡くなった場合



この場合、第一段階質問の二つの質問結果が「20 歳以上」かつ「年金未受給」に合致した場合（AND 条件）に手続が特定されます。このように複数の質問回答結果の「AND 条件」で手続を特定させる場合は、「関連グループ番号」には同じ「001」を付番します。

同一手続に対して定義した関連質問において、各質問の回答が手続を表示させる条件として「AND 条件」なのか「OR 条件」なのかによる「関連グループ番号」の付番ルール
 OR 条件：「関連グループ番号」は別のものを付番します。（例：p43 ①、②）
 AND 条件：「関連グループ番号」は同一のものを付番します。（例：p44 ③）

画面上では以下のとおりに表示されます。

図 44：「手続質問関連」画面（同じ「関連グループ番号」付番）

手続質問関連

削除しますか?	関連グループ番号	(質問番号) 質問文	回答選択
☐	001	亡くなった方の生年月日と亡くなった日を教えてください	☒ 実年齢20歳以上 ☐ 実年齢20歳未満 ☐ 年度末年齢18歳超 ☐ 年度末年齢18歳以下 ☐ 年度末年齢15歳超 ☐ 年度末年齢15歳以下 ☐ 年度末年齢12歳超 ☐ 年度末年齢12歳以下 ☐ 年度末年齢6歳以下 ☐ 実年齢40歳以上 ☐ 実年齢40歳未満 ☐ 実年齢60歳以上 ☐ 実年齢60歳未満 ☐ 実年齢65歳以上 ☐ 実年齢65歳未満 ☐ 実年齢75歳以上 ☐ 実年齢75歳未満
☐	001	亡くなった方は、公的年金を受給していましたか。	☐ はい ☒ いいえ ☐ わからない

✚ 手続質問関連の追加

保存

編集画面では、当該手続に関連させる「質問文」及び「回答選択肢」を編集してください。

図 45：「手続質問関連編集詳細」画面

手続を変更

手続ID: 9065

手続区分: 100_世帯

手続名: 世帯変更届

手続名(カスタマイズ):

手続概要: 世帯主が亡くなった後、15歳以上の世帯員が2名以上の場合、世帯主を変更する手続。

手続が生じる条件: 住所変更を伴わずに属する世帯または世帯主に変更があった場合。

期限: 変更があつた日から14日以内

手続が可能な人: ・本人または世帯主または同一世帯の方。
・上記以外の方が届出をする場合は、委任状と代理人の本人確認書類

持ち物: -

受付窓口: 戸籍住民課
1F 5番窓口

添付書類: -

所管組織: 12 総務省

法令: 住民基本台帳法

案内必須フラグ:

庁内/庁外区分:

利用区分:

表示順:

主となる手続ID:

手続質問関連

削除しますか? ☐ 関連する番号

(質問番号) 質問文

現在の世帯員で15歳以上の方は2人以上いますか。 ☒ 

回答選択肢

☒ はい ☐ いいえ ☐ わからない



※「+」をクリックすると、「5.2.2. ③-2 質問構成の編集」で記載した質問編集画面に遷移します。

保存

質問文を追加する場合は、「手続質問関連の追加」をクリックしてください。

質問文を変更する場合は、プルダウンから選択してください。回答選択肢は動的に表示されますので、回答を選択してください。

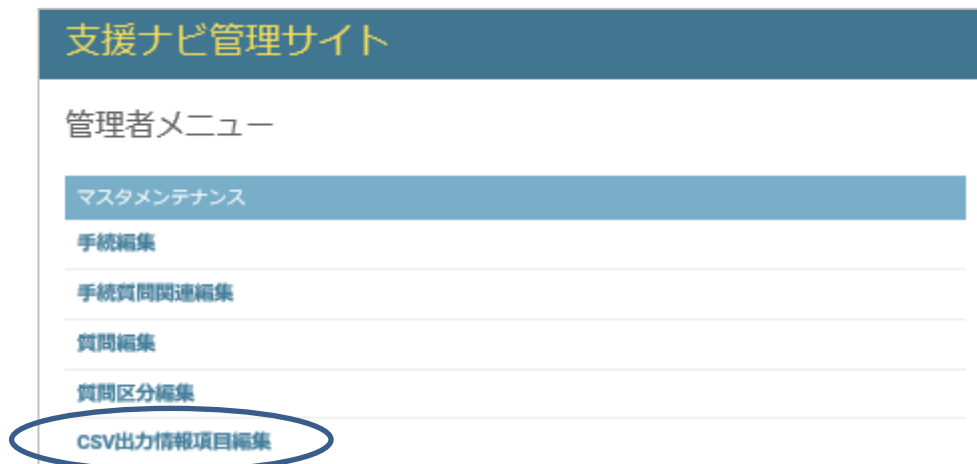
「保存」をクリックすると、編集が確定されます。

5.2.5 「③-5 CSV出力項目の編集」



「マスタメンテナンス」画面から、「その他情報入力」画面で遺族からヒアリングし入力する項目の編集を行います。入力項目とした項目は、申請書自動作成ツール等へ連携するためのCSV出力データ項目としても設定されます。

図 46 : 「マスタメンテナンス」画面



「CSV 出力情報項目編集」をクリックしてください。

「CSV 出力情報一覧」画面が表示されます。表示順の番号が小さいほど、画面上部に表示されます。（申請書自動作成ツール等へ連携するための CSV 出力データにおけるデータの並び順もこの表示順でセットされます）

図 47：「CSV 出力情報項目編集」画面

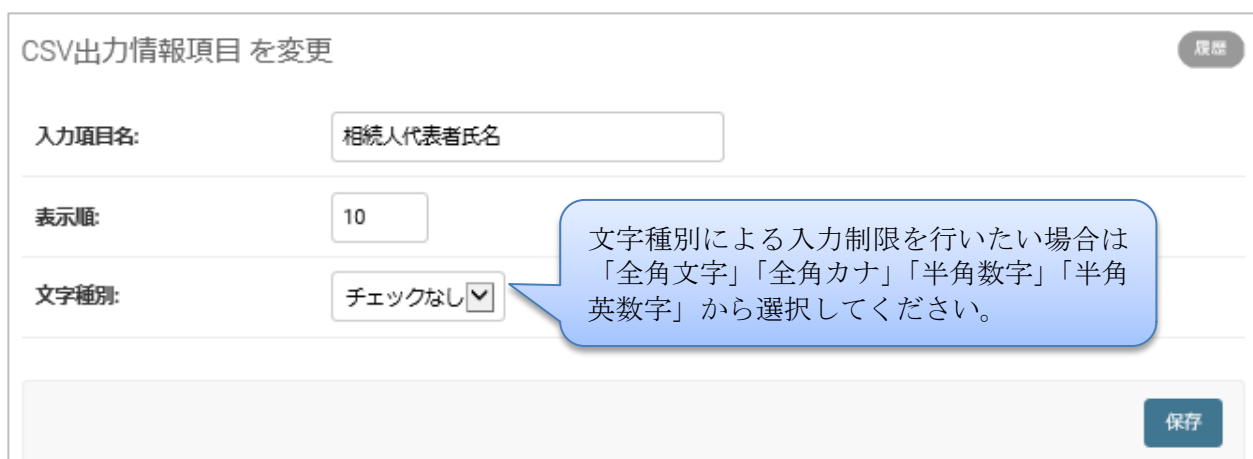


入力項目名	表示順	文字種別
☐ 相続人代表者氏名	10	チェックなし
☐ 相続人代表者住所	20	チェックなし
☐ 相続人代表者電話番号	30	チェックなし
☐ 相続人代表者の銀行口座情報	35	チェックなし
☐ 表主名	40	チェックなし
☐ 表主住所	50	チェックなし
☐ 金融機関名	50	チェックなし
☐ 表主電話番号	60	チェックなし
☐ 表主の銀行口座情報	65	チェックなし
☐ 口座番号	100	チェックなし
☐ 会社名	300	チェックなし

11 CSV出力情報項目

変更したい入力項目名をクリックして編集を行ってください。新規、変更ともに編集できる項目は同じです。また、「履歴」をクリックすると当該項目の更新履歴が表示されます。

図 48：「CSV 出力情報項目編集詳細」画面



CSV出力情報項目 を変更

履歴

入力項目名: 相続人代表者氏名

表示順: 10

文字種別: チェックなし

文字種別による入力制限を行いたい場合は「全角文字」「全角カナ」「半角数字」「半角英数字」から選択してください。

保存

「保存」をクリックすると、編集が確定されます。

「入力項目」の数に制約はありませんが、遺族にヒアリングして入力することや申請書作成支援ツール等への取り込みも想定した上で、必要十分な項目を検討します。

その他、「入力項目」を削除する場合はプルダウンから「選択された CSV 出力情報項目の削除」を選択し、該当の質問にチェックを入れ、「実行」をクリックしてください。

図 49：「CSV 出力情報項目削除」プルダウン画面



変更する CSV出力情報項目 を選択

操作: 選択された CSV出力情報項目の削除 実行 質問中1個選択

☐	入力項目名	表示順	文字種別
☒	相続人代表者氏名	10	チェックなし
☐	相続人代表者住所	20	チェックなし

6 よくある質問について

支援ナビの構築に関連してよくある質問と回答を以下のとおりに記載しますので参考にしてください。

6.1 ポップアップの内容を変更したい場合

各質問画面で質問事項をクリックするとポップアップで該当質問に対する補足説明の内容が表示されます。この内容を編集したい場合、マスタメンテナンス管理画面の「質問編集」画面にて編集が可能です。詳細は「5.2.2 「③-2 質問構成の編集」」を参照してください。

6.2 特定する手続を簡略化したい場合

支援ナビの質問に遺族がすべて回答するのは難しいと想定されるため、特に担当課以外の職員でのヒアリングが難しいと想定される“障がい者福祉”、“こども”、“年金”に関しては第一段階での質問のみで支援ナビ上での表示手続を「担当課への案内」とする簡易版への切り替えを容易にできるよう、手続データをプリセットしています。具体的には、手続区分が“障がい者福祉”区分については、手続 DB の「利用区分」の変更のみで、手続区分が“こども”、“年金”区分については、手続 DB の「利用区分」の変更と、手続編集を行うことで、詳細案内版（プリセット状態）から上記の簡易版へ切り替えられるように設定されています。

図 53：詳細案内版（プリセット状態）から簡易版への切り替えイメージ



例えば、手続区分が“障がい者福祉”についてはおくやみコーナーでの遺族への対応は「担当窓口を案内する」のみとする簡易版へ切り替える場合、手続 DB の当該手続（手続区分が”0200_障がい者福祉かつ利用区分が 1）を全て選択し、「利用区分」を「1（案内・検索）」⇒「3（検索のみ）」へ変更することに加えて、手続区分が”障害”で手続名が「障害福祉担当窓口のご案内」の手続の「利用区分」を「3（検索のみ）」⇒「1（案内・検索）」へ変更します。その結果、自動的に「第二段階質問」が表示されなくなり、庁内手続一覧画面では、手続名の代わりに「障害福祉担当窓口のご案内」が表示されます。

なお、プリセット版の手続 DB は詳細案内版（プリセット版）に加え、本項で示す簡易版への切り替え手順を実施した結果が反映された簡易版プリセットを別途 CSV ファイルとして提供します。この簡易版プリセットを支援ナビにアップロードすることでも、簡易版への切り替えが可能です。

以下に、質問区分が“障がい者福祉”/“こども”/“年金”それぞれにおける具体的な切り替え方法及び設定変更を行う対象の手続を示します。

【質問区分”障がい者福祉”を簡易版に切り替える場合】

「第一段階質問」の「亡くなった方の障害、疾病に関して、該当するものを教えてください。」にて「手帳を持っていた」、「障害福祉に関する手当、サービスを受けていた（例：自立支援医療、重度/精神障害者医療など）」又は「指定難病、特定疾患、小児慢性特定疾病の認定を受けていた」を選択したケースにおいて、以下「表 10：障害区分の簡易版への切り替え」のとおり、手続の「利用区分」を変更することで、障がい者福祉に関する第二段階質問を行わず、手続一覧には「障害福祉担当窓口のご案内」が表示されます。

表 10：障がい者福祉区分の簡易版への切り替え

手続 ID	変更対象手続	変更内容
45713	身体障害者手帳の返還	「利用区分」を 「1（案内・検索）」⇒「3（検索のみ）」
45755	介護給付費等の支給決定の申請内容の変更の届出	
45756	地域相談支援給付決定の申請内容の変更の届出	
45842	障害児福祉手当受給者死亡の届出	
45885	精神障害者保健福祉手帳の返還	
48978	（指定難病）支給認定の取消しに係る医療受給者証の返還	
48979	（小児慢性特定疾患）支給認定の取消しに係る医療受給者証の返還	
L199	療育手帳の返還	
L201	自立支援医療受給者証（更生医療）の返還	
L204	重度心身障害者医療費助成受給券の返還	
L205	自立支援医療受給者証（精神通院）の返還	
L206	精神障害者入院医療費助成の口座名義人変更	
L207	NHK 受信料の減免の停止	
L208	福祉タクシー券の返還	
L238	通所受給者証の返却	
L240	〇〇県心身障害者扶養共済制度の死亡届	
L241	〇〇県心身障害者扶養共済制度の弔慰金請求手続	
L242	〇〇県心身障害者扶養共済制度の年金給付請求手続	
L243	障がい者紙オムツ給付の資格喪失届	
L244	自動車燃料費助成の死亡届、請求手続	
L245	おもいやり駐車場利用証の返却	
L258	NHK の名義変更	
L270	（特定疾患）支給認定の取消しに係る医療受給者証の返還	
L271	障害児福祉手当の未支払の手当の請求	
L290	特別障害者手当受給者死亡の届出	
L295	自立支援医療受給者証（育成医療）の返還	
L321	特別障害者手当の未支払の手当の請求	
L338	障害福祉担当窓口のご案内	「利用区分」を 「3（検索のみ）」⇒「1（案内・検索）」

【質問区分”こども”を簡易版に切り替える場合】

故人の年齢が 15 歳未満かつ「第一段階質問」の「亡くなった方に養育している児童はいましたか。」にて「いいえ（養育している児童がなかった）」を選択したケースにおいて、以下「表 11：こども区分の簡易版への切り替え」のとおり対応を行うことで、こどもに関する第二段階質問は行わず、手続一覧には「こども支援担当窓口のご案内」が表示されます。

“こども”区分については、「児童手当の額改定請求」、「児童扶養手当の額改定請求」、「特別児童扶養手当の額の改定請求」、「こども医療費助成に関する手続」、「母子家庭、父子家庭等医療費助成に関する手続」の 5 つの手続は、養育している児童ありの方が亡くなったケースでも手続案内しており、更に「（国民年金）未支給年金・遺族年金等の手続」は年金区分でも手続案内しています。“障がい者福祉”と同様、簡易版にするために該当手続の利用区分を 3 に変更することに加え、質問と手続の関連設定の編集が必要です。具体的には、以下の対応が必要となります。

表 11：こども区分の簡易版への切り替え

手続 ID	変更対象手続	変更内容
40187	児童手当受給事由消滅の届出	「利用区分」を 「1（案内・検索）」⇒「3（検索のみ）」
45851	特別児童扶養手当受給資格喪失の届出	
51295	児童扶養手当受給資格喪失の届出	
L276	加算額・加給年金額対象者不該当届	
L291	退園に関する手続	
40183	児童手当の額改定請求	手続編集画面にて、手続質問関連の削除 ※ 1
45845	特別児童扶養手当の額の改定請求	
51286	児童扶養手当額の改定の請求	
L190	こども医療費助成に関する手続	
L192	母子家庭、父子家庭等医療費助成に関する手続	
L273	（国民年金）未支給年金・遺族年金等の手続	「利用区分」を 「3（検索のみ）」⇒「1（案内・検索）」
L336	こども支援担当窓口のご案内※2	

※1：支援ナビ管理サイトの以下の画面より、操作を行ってください。

ホーム ＞ マスタメンテナンス ＞ 手続編集 ＞（上記、変更対象手続）

図 54 は、児童手当の額改定請求の手続編集画面です。児童手当の額改定請求は、“（質問文）亡くなった方に養育している児童はいましたか。（回答選択肢）「はい」”の属する関連グループ番号 001 と“（質問文）亡くなった方に養育している児童はいましたか。（回答選択肢）「いいえ」”の属する関連グループ番号 002 の二つのグループと紐づいています。そのうち“（質問文）亡くなった方に養育している児童はいましたか。（回答選択肢）「いいえ」”の属する関連グループ番号の質問を削除してください（図中赤枠の操作）。

図 50：簡易画面へ切り替えする場合の手続編集画面（例）

関係グループ番号	質問文	回答選択
001	亡くなった方に養育している児童（※）はいましたか。 ※児童とは、18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある方、又は20歳未満で障害をお持ちの方をさします。	☒ はい ☐ いいえ ☐ わからない
002	亡くなった方の生年月日と亡くなった日を教えてください	☐ 実年齢20歳以上 ☐ 実年齢20歳未満 ☐ 年度末年齢18歳超 ☐ 年度末年齢18歳以下 ☐ 年度末年齢15歳超 ☒ 年度末年齢15歳以下 ☐ 年度末年齢12歳超 ☐ 年度末年齢12歳以下 ☐ 年度末年齢9歳以下 ☐ 実年齢40歳以上 ☐ 実年齢40歳未満 ☐ 実年齢45歳以上 ☐ 実年齢45歳未満 ☐ 実年齢50歳以上 ☐ 実年齢50歳未満 ☐ 実年齢55歳以上 ☐ 実年齢55歳未満 ☐ 実年齢60歳以上 ☐ 実年齢60歳未満 ☐ 実年齢65歳以上 ☐ 実年齢65歳未満 ☐ 実年齢70歳以上 ☐ 実年齢70歳未満
002	亡くなった方に養育している児童（※）はいましたか。 ※児童とは、18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある方、又は20歳未満で障害をお持ちの方をさします。	☐ はい ☒ いいえ ☐ わからない

保存

同様に残りの「児童扶養手当の額改定請求」、「特別児童扶養手当の額の改定請求」、「こども医療費助成に関する手続」、「母子家庭、父子家庭等医療費助成に関する手続」「（国民年金）未支給年金・遺族年金等の手続」についても、“（質問文）亡くなった方に養育している児童はいましたか。（回答選択肢）「いいえ」”の属する関係グループ番号の質問を削除してください。

※2：簡易版において、こども支援担当窓口のご案内（L336）が案内されるのは、“養育している児童がいない”、かつ“15歳以下”の場合で設定されています。亡くなった方が18歳以下の方はこども支援担当窓口案内としたいなど、異なる年齢要件がある場合は、各自治体にてメンテナンス画面にて変更してください。

なお、簡易版から、詳細案内版に戻す場合も同様に利用区分の戻しに加え、手続編集画面にて質問と手続の関連編集が必要です。以下「表 12：こども区分の詳細版への切り替え」のとおり手続質問関連のメンテナンスを行ってください。

表 12：こども区分の詳細版への切り替え

手続 ID	変更対象手続	変更内容
40187	児童手当受給事由消滅の届出	「利用区分」を 「3（検索のみ）」⇒「1（案内・検索）」
45851	特別児童扶養手当受給資格喪失の届出	
51295	児童扶養手当受給資格喪失の届出	
L276	加算額・加給年金額対象者不該当届	
L291	退園に関する手続	
40183	児童手当の額改定請求	新規の手続質問関連グループ番号で以下 2 件の質問を追加ください。（※3） ・ “（質問文）亡くなった方に養育している児童はいましたか。 （回答選択肢）「いいえ」” ・ “（質問文）亡くなった方の生年月日と亡くなった日を教えてください。 （回答選択肢）「〇〇歳以下/未満」”
45845	特別児童扶養手当の額の改定請求	※3 の 2 件の質問追加に加え、以下 1 件の質問を追加ください。 ・ “（質問文）保護者（養育者）が受給する特別児童扶養手当の対象者でしたか。 （回答選択肢）「はい」”
51286	児童扶養手当額の改定の請求	※3 の 2 件の質問追加に加え、以下 1 件の質問を追加ください。 ・ “（質問文）保護者（養育者）が受給する児童扶養手当の対象者でしたか。 （回答選択肢）「はい」”
L190	こども医療費助成に関する手続	※3 の 2 件の質問追加に加え、以下 1 件の質問を追加ください。 ・ “（質問文）保護者（養育者）が受給するこども医療費助成の対象者でしたか。 （回答選択肢）「はい」”
L192	母子家庭、父子家庭等医療費助成に関する手続	※3 の 2 件の質問追加に加え、以下 1 件の質問を追加ください。 ・ “（質問文）保護者（養育者）が受給する母子家庭、父子家庭等医療費助成の対象者でしたか。 （回答選択肢）「はい」”

L273	(国民年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	※3 の 2 件の質問追加に加え、以下 1 件の質問を追加ください。 ・“(質問文) 保護者を亡くし、遺族年金を受給している児童でしたか。(回答選択肢)「はい」”
L336	こども支援担当窓口のご案内	「利用区分」を 「1 (案内・検索)」⇒「3 (検索のみ)」

【質問区分”年金 “を簡易版に切り替える場合】

「第一段階質問」の「亡くなった方は、公的年金を受給していましたか。」にて「はい (年金受給)」又は「わからない」を選択したケースにおいて、以下「表 13：年金区分の簡易版への切り替え」のとおり、手続の「利用区分」を変更することで、年金に関する第二段階質問を行わずに手続一覧には「年金担当窓口のご案内」が表示されます。

表 13：年金区分の簡易版への切り替え

手続 ID	変更対象手続	変更内容
L273	(国民年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	手続編集画面にて、手続質問関連の削除 ※2
L274	(厚生年金・共済年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	「利用区分」を 「1 (案内・検索)」⇒「3 (検索のみ)」
L275	(国民年金) 死亡一時金請求等の手続	
L334	年金担当窓口のご案内	
L337	年金担当窓口のご案内	「利用区分」を 「3 (検索のみ)」⇒「1 (案内・検索)」

※2：支援ナビ管理サイトの、以下の画面より、操作を行ってください。

ホーム ＞ マスタメンテナンス ＞ 手続編集 ＞ L273 (国民年金) 未支給年金・遺族年金等

L273 (国民年金) 未支給年金・遺族年金等の手続は、“(質問文) 保護者を亡くし、遺族年金を受給している児童でしたか。(回答選択肢)「はい」”の属する関連グループと“(質問文) 国民年金 (老齢・障害・遺族・寡婦) を受給していましたか。(回答選択肢)「はい」”の属する関連グループのグループと紐づいています。そのうち“(質問文) 国民年金 (老齢・障害・遺族・寡婦) を受給していましたか。(回答選択肢)「はい」”の属する関連グループ番号の質問をすべて削除してください。画面イメージは、【こどもの場合】を参照してください。

また、簡易版から、詳細案内版に戻す場合は、手続編集画面にて以下「表 14：年金区分の詳細版への切り替え」のとおり手続質問関連のメンテナンスを行ってください。

表 14：年金区分の詳細版への切り替え

手続 ID	変更対象手続	変更内容
L273	(国民年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	新規の手続質問関連グループ番号で以下 2 件の質問を追加ください。 ・ “(質問文) 亡くなった方は、公的年金を受給していましたか” (回答選択肢) 「はい」” ・ “(質問文) 国民年金 (老齢・障害・遺族・寡婦) を受給していましたか。 (回答選択肢) 「はい」”
L274	(厚生年金・共済年金) 未支給年金・遺族年金等の手続	「利用区分」を 「3 (検索のみ)」⇒「1 (案内・検索)」
L275	(国民年金) 死亡一時金請求等の手続	
L334	年金担当窓口のご案内	
L337	年金担当窓口のご案内	「利用区分」を 「1 (案内・検索)」⇒「3 (検索のみ)」

6.3 庁内手続一覧画面で表示させる各手続を遺族の庁舎内での導線を考慮した窓口のフロア順に表示させたい場合

庁内手続一覧画面に表示させる手続を、遺族の導線を想定したフロア順に表示させるには、手続 DB の編集により可能です。具体的には、各手続 (利用区分 1 としたもののみ) の「手続区分」と「担当窓口」の記載事項が 1 : 1 となるように編集してください。その上で、手続区分毎の上 4 桁の数字をおくやみコーナーを起点とした各担当課への導線を考慮して設定します。例えば、各手続の表示順を設定する上で、1F に担当窓口がある手続は 1000 番台を使い、2F に担当窓口がある手続は 2000 番台を使うことで庁内手続一覧画面では上から 1F 担当窓口で行う手続・2F 担当窓口で行う手続の順で表示及び印刷されます。(手続 DB の各項目については、「3.2.1 「①-1 手続 DB の検討」」を参照してください。

6.4 支援ナビの最後にあるその他情報入力画面 (CSV 出力項目入力) において、遺族からヒアリングした銀行口座情報を複数入力したい場合

遺族とのヒアリングにて複数の銀行口座情報を入力する必要がある場合、以下の 2 通りの入力方法があります。

方法 1.「相続人代表者の銀行口座情報」欄に入力する。(改行を含めると別の行として出力されます)

図 51：相続人代表者の銀行口座情報への入力イメージ



A screenshot of a web form titled "相続人代表者の銀行口座情報:" (Inheritance Representative Bank Account Information). Below the title is a single, wide text input field containing the text "A銀行 B支店 普通 |1234567". The field has a blue border and a small icon in the bottom right corner.

方法 2. マスタメンテナンス画面の「CSV 出力情報項目編集」画面で、あらかじめ複数の入力エリアを設ける。

図 52：複数の入力エリアへの入力イメージ



A screenshot of a web form titled "相続人代表者の銀行名:" (Inheritance Representative Bank Name:). Below the title are four separate text input fields, each with a label and a small icon in the bottom right corner. The fields contain the following text: "A銀行", "B支店", "普通", and "1234567".