

社会保障・税に関わる番号制度のマイ・ポータルに係る ユースケース分析等に関する調査研究

成果概要

内閣官房社会保障改革担当室

1 「社会保障・税に関わる番号制度のマイ・ポータルに係るユースケース分析等に関する調査研究」の概要

調査研究の概要

- マイ・ポータルで想定されるサービスの中からユースケース（10件）を選定し、ITを活用したサービスの事例調査（15件）の結果と比較し、現在抱えている問題点の洗い出しや、マイ・ポータルを実現する際の課題及び課題解決策の検討。

ユースケース分析

- 選定されたユースケース案に関して分析を実施。
 - ・現状のサービスを整理し、マイ・ポータルを活用したユースケースのサービス実現のイメージ等を提示。



結果の活用

- ①マイ・ポータルの開発・設計等の参考資料として活用。
- ②ユースケースの具体的なイメージを示すことで、マイ・ポータルを活用した行政サービスを具体的に検討していくための参考資料として活用。
- ③マイ・ポータルを活用すると想定される、新たなユースケースを発掘するために活用。

事例調査

- 選定された事例に関して調査を実施。
 - ・国内外のITを活用したサービスの概要や利用状況及びサービス提供における効果や課題等について調査。



結果の活用

- ①マイ・ポータルの開発・設計等の参考資料として活用。
- ②マイ・ポータルと連携するシステムのあり方を検討する際の参考資料としても活用。

ユーザビリティ調査

- 簡易な仮想環境による画面構成（マイ・ポータルシミュレータ）の作成及び評価。
- 評価対象者については、特に高齢者や障害者に配慮。



結果の活用

- 使い勝手のよいマイ・ポータルの画面設計等の参考資料として活用。

2 事例調査:事例一覧

事例集 番号	名称	関連 イベント	サービスの概要
1	国税電子申告・納税システム(e-Tax)	税務	個人や法人向けにインターネットを通じて所得税、贈与税、消費税及び地方消費税等に関する情報提供や、各種申告・申請・法定調書の提出及び納税の機能を提供する情報システム。
2	確定申告書等作成コーナー	税務	個人納税者の確定申告書作成を支援する情報システム。年毎にトップ画面が更新され、画面の案内に従って金額等を入力すれば、その年分(及び過去2年分)の確定申告書等が作成できる仕組みを提供している。
3	スカラネット/スカラネット・パーソナル	教育	奨学生及び奨学金の返還者の利便性の向上を図るため、貸与情報、返還情報閲覧をはじめとして、住所変更等の各種届出やメールアドレス変更等をインターネット上で可能とする個人向け情報提供サービス。
4	電子政府の総合窓口(e-Gov)	全般	電子政府の総合窓口として、法令検索、行政手続案内検索、パブリックコメント、電子申請、府省横断的な情報の提供を行うサービス。
5	被災者支援システム	災害	住民基本台帳を基に、被災状況や避難先、銀行口座番号等の情報を「被災者台帳」として一括管理する情報システム。兵庫県西宮市が阪神大震災を機に開発し、全国の希望地方公共団体に無償公開されている。
6	ねんきんネット	転職 退職	自己の年金記録をインターネット上で確認できるサービス。将来受け取れる年金見込額の試算、年金加入記録の照会、電子版ねんきん定期便等のサービスがある。
7	ハローワークインターネットサービス	就労	全国のハローワークが受理した求人情報のうち、求人企業がホームページに掲載している全求人を検索することができるサービス。
8	しごと情報ネット	就労	ハローワークをはじめ、民間の職業紹介事業者、求人情報提供事業者等の参加機関が保有する求人情報を横断検索できるサービス。
9	要介護・要支援更新認定申請の電子申請	介護	地方公共団体が提供する、要介護・要支援認定(更新)申請、要介護・要支援認定区分変更申請等を電子申請できるサービス。
10	ケータイ母子手帳(予防接種お知らせメール)	子育て	母子健康手帳類似の機能をオンラインで提供するサービスであり、メニューの一つとして誕生日を基に予防接種の種類ごとに接種タイミングをメールで通知する機能を有する。
11	たまひよnet/ ケータイたまひよ	結婚 妊娠 出産	妊娠・出産に関する情報提供サイト。月齢にあった情報提供(時期に合わせてメールでプッシュ送信あり)、コミュニティ機能、育児・出産記録機能(myページ機能)等が利用できる。
12	電子証明書有効期限切れ通知(オンラインバンキング)	-	オンラインバンキングにおいて、電子証明書の更新期限が近いことを電子メール等で利用者に事前通知する機能。
13	年末調整簡素化サービス(所得控除の自動処理)	税務	韓国国税庁が提供する納税者支援サービス。勤労者向けには勤労所得税の精算に必要な各種所得控除に関する情報を韓国国税庁が銀行、学校、病院等の領収書発行機関から収集し、その情報をインターネット経由で本人に提供する。
14	全国就業e網	就労	台湾政府が提供する就職支援オンラインサービス。各地の雇用支援センターの求職・求人情報、台湾人事行政局、台湾公務員省、退役軍人委員会等の公的部門、大学等の求人情報を網羅している。
15	の一まらいふ杉並	障害	障害者向けの情報提供サイトであり、障害者に関わる制度、各課・施設・窓口紹介、お知らせ、イベント等の情報を掲載するサービス。

3 ユースケース分析: ユースケース一覧

マイ・ポータルを活用することによって、行政サービスの向上等が期待されるユースケースを分析

番号	名称	関連イベント	想定されるサービスの概要
1	更なる利便性を確保した確定申告	税務	<ul style="list-style-type: none"> ・税務当局等からの確定申告のお知らせ等が送付対象のマイ・ポータル利用者(以下「利用者」という。)の情報提供するためのシステム上の領域(以下「利用者フォルダ」という。)に通知される。 ・利用者は自己情報表示機能により、確定申告に必要な情報を入手し、申告書作成に活用できる。
2	大学等奨学金事業における各種手続	教育	<ul style="list-style-type: none"> ・大学等への進学前や入学時等、奨学金の募集が始まる前に奨学金制度の情報をログイン前のエリアで知ることができる。 ・奨学金返還者たる利用者には、返還残額等のお知らせや返還のリマインド等が利用者フォルダに通知される。 ・減額返還等の申請のために、利用者が自身の所得金額の確認を行うことができる。
3	被災時におけるマイ・ポータルの活用	災害	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生後に被災者を支援する制度のお知らせが、対象となる利用者の利用者フォルダに通知される。 ・遠隔地に避難した利用者がオンラインで地方公共団体に支援制度を申請できる。
4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	子育て	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が管理する乳幼児の利用者フォルダに対して、必要な予防接種の案内が届くと、事前に登録した保護者のメールアドレスあてにのお知らせ通知メールが届く。 ・必要に応じて接種記録の確認を行うことができる。
5	年金に関する確認と各種手続	転職退職	<ul style="list-style-type: none"> ・年金の加入状況等、利用者のステータスに合わせて、国民年金の資格取得の案内やねんきん定期便のお知らせ等が利用者の利用者フォルダに通知される。 ・国民年金の加入手続をオンラインで申込みすることができる。
6	介護に関する各種手続	介護	<ul style="list-style-type: none"> ・要介護(要支援認定を含む。以下同じ)の認定完了通知、利用できる介護サービスや補助制度の案内等が対象となる利用者の利用者フォルダに通知される。 ・案内された負担軽減措置等をオンラインで申込みすることができる。
7	障害者の支援に関する確認と各種手続	障害	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体が行う支援等の情報が、対象となる利用者の利用者フォルダに通知され、利用者は居住地で受けられるサービスの種類や内容を知ることができる。 ・案内された負担軽減措置等をオンラインで申込みすることができる。
8	失業者の総合支援	就労	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体やハローワークが提供する就業支援サービス等の求職活動に役立つ案内が、希望する利用者の利用者フォルダに通知され、掲載情報を活用して求職活動を行う。 ・送られてきた通知から、地方公共団体が開催するイベントへの参加をオンラインで申込みすることができる。
9	個人番号カード等に関する各種お知らせ	—	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して、個人番号カード及び電子証明書の更新のお知らせ等が事前に利用者フォルダに通知され、オンラインで更新申請の手続を行うことができる。
10	結婚・妊娠・出産に関する各種手続	結婚 妊娠 出産	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は、結婚時の転出届等の手続をオンラインで行うことができる。 ・妊娠した女性の利用者フォルダに、健診や出産までに必要な各種手続等の情報が通知され、送られてきた通知から母親教室や育児教室への参加をオンラインで申込みすることができる。

4 ユースケース分析：期待される効果

ユースケースの利用シーンでマイ・ポータルの基本サービスを用いた際、利用者及びサービスを提供する行政機関等に対して想定される効果は、以下のように整理できる

機能名	想定される効果	
自己情報表示機能	利用者の効果	<ul style="list-style-type: none">• 手数料や郵送料負担の削減• 情報取得に要する時間の短縮
	サービスを提供する行政機関等の効果	<ul style="list-style-type: none">• 郵送費や印刷費等の削減• 情報提供業務の効率化
プッシュ型サービス	利用者の効果	<ul style="list-style-type: none">• 情報収集に要する時間の短縮
	サービスを提供する行政機関等の効果	<ul style="list-style-type: none">• 郵送費や印刷費等の削減
電子申請 ※	利用者の効果	<ul style="list-style-type: none">• 手続に要する時間の短縮
	サービスを提供する行政機関等の効果	<ul style="list-style-type: none">• 手続業務の効率化

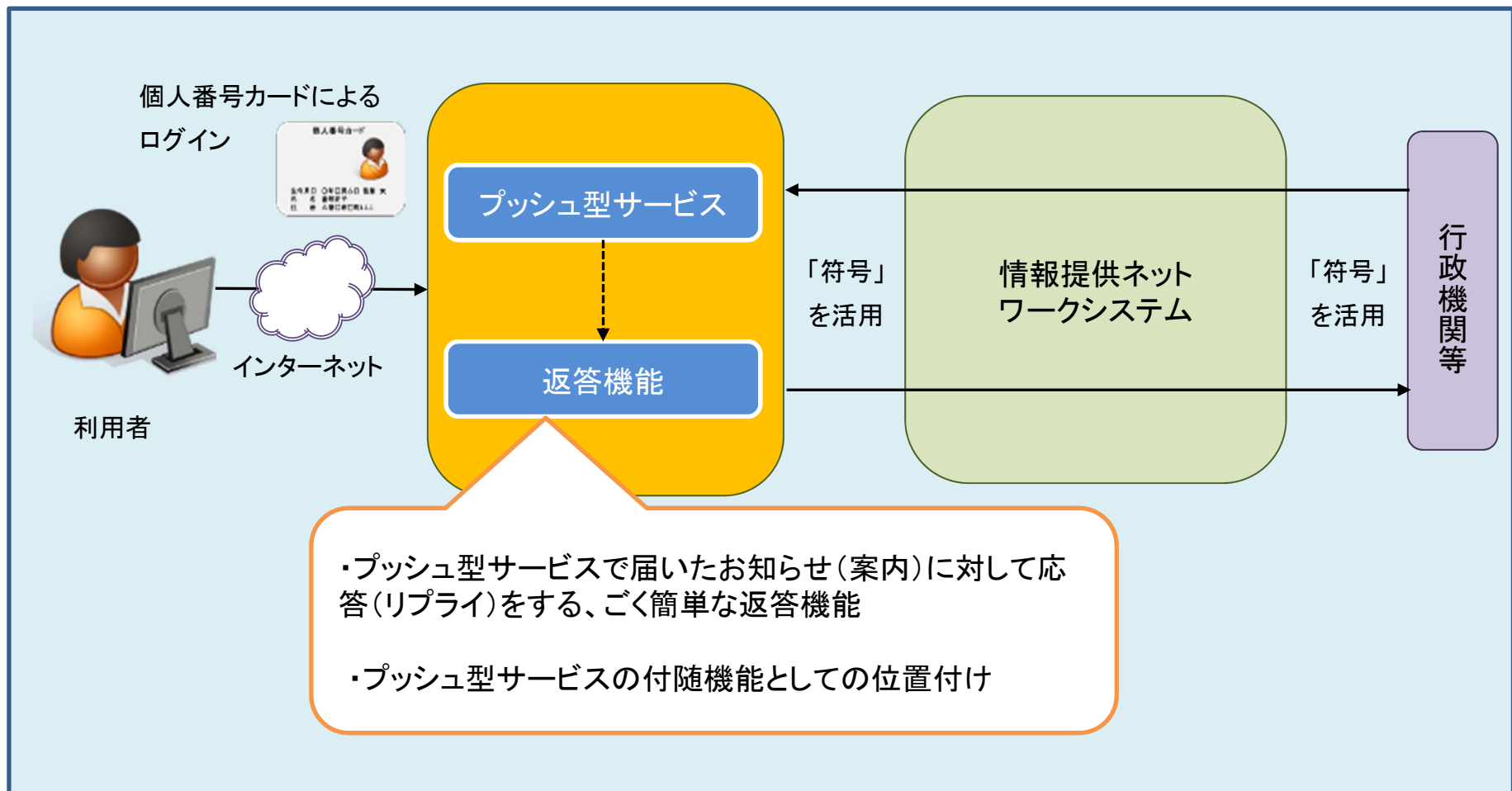
※ ワンストップサービスを実現する上で必要となる基本的な機能は、行政機関等への電子申請を行うことができる機能であるため、本調査研究においては、広く一般的な電子申請の仕組みについて調査、分析、検討を行うこととした。

5 ユースケース分析: 提言 4つの基本サービスの提供方法

基本サービス	サービス実現に向けた考え方
情報提供等記録 開示機能	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供ネットワークシステムによる連携を契機として自己情報コントロール権の確保の観点から情報提供に係る記録を提供するものであると考えられる。 個人番号カードに格納される利用者証明用電子証明書による本人認証及び<u>情報提供ネットワークシステムを活用して提供することが適当</u>と考えられる。 表示対象となる情報提供記録を細かく絞り込むよりも、<u>対象期間の指定等、シンプルな条件設定で利用者が情報提供記録を取得できるようにすることが考えられる。</u>
自己情報表示 機能	<ul style="list-style-type: none"> 情報保有機関に対して自己情報表示を要求する際には「符号」を活用することが有効と考えられる等、<u>情報提供ネットワークシステムを活用して提供することが適切</u>であると考えられる。 利用者が必要とする自己情報を容易に選択可能とするためには、検索機能を提供する必要があるが、その条件設定としては、1) 情報保有機関名、2) 自己情報の名称、3) カテゴリー(分野)が考えられる。
プッシュ型 サービス	<ul style="list-style-type: none"> 以下の理由から、<u>既存の情報システムの情報配信サービスと情報提供ネットワークシステムを活用したプッシュ型サービスを併用することが適切であると考えられる。</u> <ol style="list-style-type: none"> ①情報配信サービスは、サービスの要件に応じた手段をとることが必要。 ②既存の情報配信サービスと同様のものを新たに用意することは二重投資となる。 ③従来ID及びパスワード等で簡単にログインできていたケースにおいて、より厳しい認証を求める事とした場合には、かえって利用者の利便性を損なうおそれがあると考えられる。 ④併用すれば、より多くの対象者にオンラインでのプッシュ型情報提供が可能になると考えられる。 <u>プッシュ型サービスのお知らせへ簡単に返答する機能を提供することは利用者の利便性の向上に有効</u>と考えられ、またこの機能は「符号」を活用することで効率的に提供できると考えられる。
電子申請	<ul style="list-style-type: none"> 以下の理由から、<u>情報提供ネットワークシステムを活用した電子申請を設けるよりも、既存の情報システムの電子申請の活用</u>や、既存の情報システムの電子申請において、自己情報表示機能で確認した自己情報の活用等により、利用者の利便性の向上を図ってくべきであると考えられる。 <ol style="list-style-type: none"> ①様々なタイプの申請等が想定し得ることから、サービスの要件に応じた手段をとることが必要。 ②既に多くの電子申請サービスが提供され、これらと同様のものを新たに用意することは二重投資となる。 ③申請者の「符号」を申請先が保持していない場合、情報提供ネットワークシステムでは申請を届けることができない。

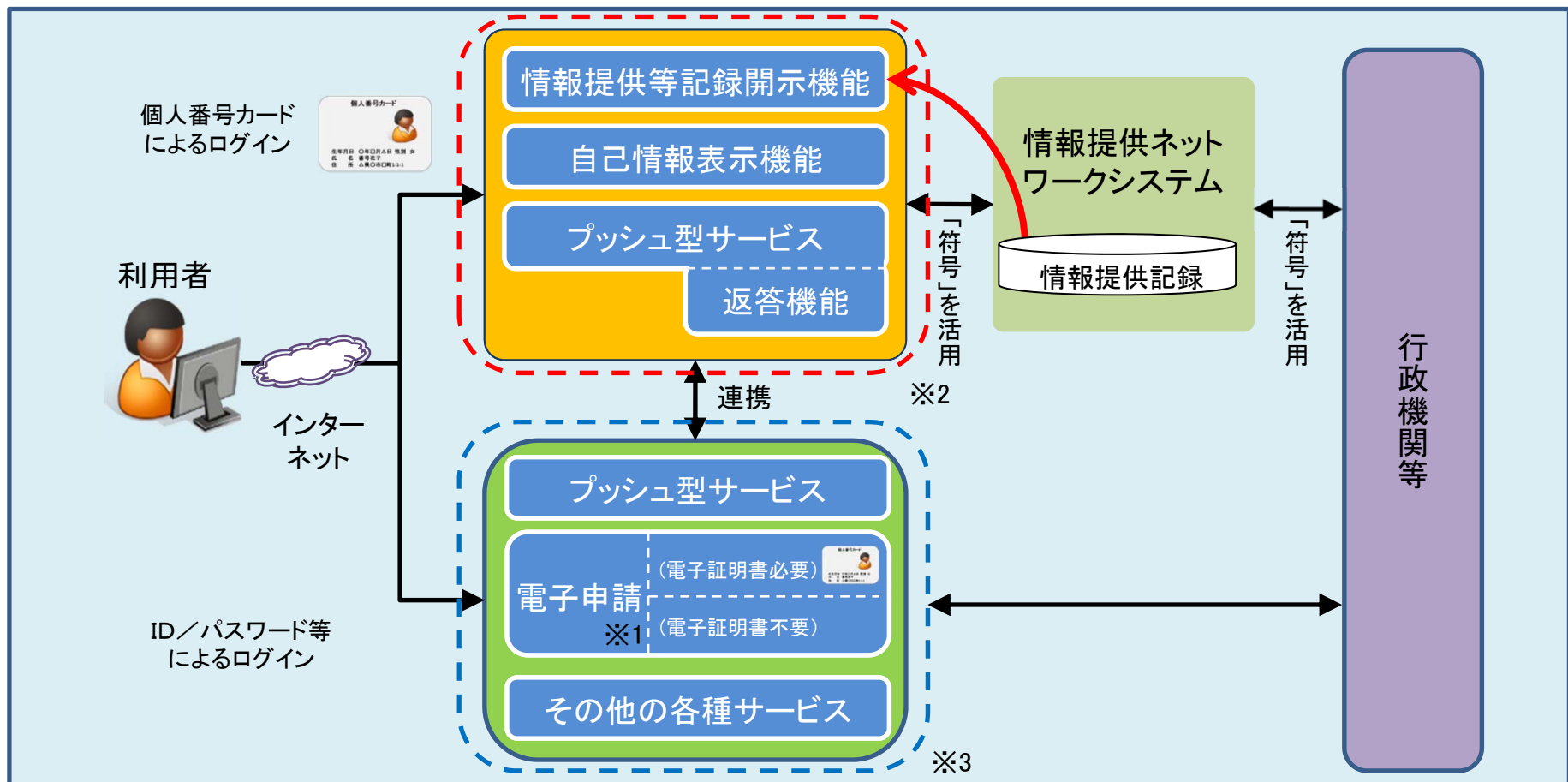
6 ユースケース分析: 提言 プッシュ型サービスのイメージ(案)

- ・ 情報提供ネットワークシステムを活用するプッシュ型サービスを提供する場合は、「符号」を活用することができるため、返答先の行政機関等は利用者の「符号」を用いて返答した個人の特定が可能であり、プッシュ型サービスで行政機関等から提供された手続案内等のお知らせへの応答の形でなされる「返答機能」に適している。
- ・ このようなプッシュ型サービスの付随機能として「返答機能」を設けることは、利用者の利便性が大きく向上すると考えられる。



7 ユースケース分析: 提言 システムの構成イメージ(案)

- 「情報提供等記録開示機能」、「自己情報表示機能」、「プッシュ型サービス」及び「返答機能」の仕組みは、情報提供ネットワークシステム及び「符号」を活用してサービスを提供することから、情報提供ネットワークシステムの設計・開発等と十分連携し、必要に応じて一体となって設計・開発等を実施すべきであると考えられる。
- ID及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステムを活用した「プッシュ型サービス」、「電子申請」及び「その他の各種サービス」の仕組みは、既に多くの類似したサービスが提供されていることから、新たに情報システムを用意することによる二重投資とならないよう、既存の情報システムとの適切な役割分担を設定するとともに、費用対効果も十分に踏まえ設計・開発等を実施すべきであると考えられる。



※1 電子申請は、ID/パスワードに加え電子証明書が必要な申請など、様々なタイプが想定される。

※2 赤の点線の枠内は、情報提供ネットワークシステムを活用した基本サービス

※3 青の点線の枠内は、既存の情報システムの活用やID及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステムを活用した基本サービス

8 ユースケース分析: 提言 トップページイメージ(案)

- ・ 4つの基本サービスは、情報提供ネットワークシステムを活用して提供されるサービスと既存の情報システムの活用やID及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステムで提供されるサービスに区分されると考えられるが、利用者の利便性に配慮し、これらすべてのサービスを1つの画面から利用できることも検討に値する。
- ・ 具体的には、利用者が、簡便かつ快適に既存の情報システムのサービス等も含めた4つの基本サービスを利用するための総合窓口(ポータルサイト)としてのトップページを設けることも考えられる。

