

**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**

**事例調査最終報告書  
【事例集】**

平成25年3月

# 事例調査の概要

## 1. 事例調査の目的

本事例調査は、ユースケース分析調査において分析調査の対象としたユースケース（以下「本ユースケース」という。）においてマイ・ポータルと関係するサービス及び本ユースケースに類似した内容のサービスを既に提供している事例を抽出し、そのサービス内容や利用状況、サービス提供における効果や課題等について整理し、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等を行うための基礎資料として活用するために実施した。

## 2. 調査対象事例

ITを活用したサービスとして存在している事例のうち、上記の目的に該当する可能性のある事例を抽出した。（次頁参照）

※本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等の中で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

＜本事例集における「地方公共団体」の用い方（語句の定義）

本事例集においては原則として、「地方公共団体」は市区町村を指しており、都道府県については、「都道府県」と記載している。ただし、市区町村と都道府県を合わせて指す場合には、「地方公共団体（都道府県を含む）」と記載している。また、出典画像や、都道府県が特定可能な場合等は必ずしもこの限りでない場合もある。

# 目次(事例一覽)

事例集 番号	事例	関連 イベント	概要	掲載ページ
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。	3-17頁
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。年ごとにトップページが更新され、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。	19-27頁
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。	29-39頁
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。	41-54頁
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。	55-63頁
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。	65-75頁
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。	77-85頁
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。	87-95頁
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。	97-105頁
9 (参考)	埼玉県電子申請・届出サービス	全般	埼玉県と埼玉県内の住民等を結ぶ、「申請・届出サービス」の提供を目的として運営されており、埼玉県、埼玉県警、県内地方公共団体(一部を除く。)の電子申請・届出サービスを選択できる。	107-115頁
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1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。	117-125頁
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。月齢等にあつた情報提供(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・出産記録機能等が利用できる。	127-137頁
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。	139-150頁
13	年末精算簡素化サービス(所得控除の自動処理)	税務	韓国国税庁が提供するサービス。勤労所得者向けに勤労所得税の精算に必要な各種所得控除に関する証明書類を韓国国税庁が銀行、学校等の領収書発行機関から資料集中機関を通じて収集し、その資料をインターネット経由で勤労所得者本人に提供する。	151-169頁
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。	171-180頁
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。	181-190頁

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例1：国税電子申告・納税システム (e-Tax)

# 事例1：国税電子申告・納税システム(e-Tax)

## (1) サービス概要

- 国税電子申告・納税システム(e-Tax)(以下「e-Tax」という。)は国税庁が開発・運営し、個人や法人の各種申告・申請・法定調書の提出及び納税に利用するための情報システムである。

項目	内容
事例	国税電子申告・納税システム(e-Tax)
関連URL	<a href="http://www.e-tax.nta.go.jp/">http://www.e-tax.nta.go.jp/</a>
関連するユースケース	更なる利便性を確保した確定申告
概要	申告や申請・届出等、国税に関する各種手続について、インターネットを利用して電子的に手続を行うことができる情報システム。税金の納付も、全税目についてダイレクト納付やインターネットバンキング、ペイジー(Pay-easy)対応のATM等を利用して行うことができる。 e-Taxに対応した税務・会計ソフトウェアを利用すれば、会計処理や申告等のデータ作成から提出までの一連の作業を電子的に行うことができる。
運営者	国税庁
サービス利用者	納税者(個人/法人)、税理士等
利用実績	申告、法定調書、申請・届出等、その他手続、納付手続を合わせ、2,168万9,392件(平成23年度) 出典:e-Taxの利用件数 <a href="http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_kensu.htm">http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/topics_kensu.htm</a>
関連する法令等	電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律、行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等
認証手段・代理人の設定	認証手段: 利用者識別番号と暗証番号によるログイン/電子申請時に電子署名が必要(一部電子署名が省略可能な申請がある。) 代理人の設定: 税理士等の代理人による申請・申告が可能。申告書作成の際に税理士等の電子署名があれば本人の電子署名を省略することができる。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- e-Taxで提供されているメニューは「申告」、「納税」、「申請・届出等」となっている。

メニュー	概要
申告	所得税、贈与税、法人税、消費税(地方消費税を含む。以下同じ。)、酒税及び印紙税に係る申告(いずれも、死亡した場合等のいわゆる準確定申告を除く。) 国税庁のホームページ(確定申告書等作成コーナー)で作成した「確定申告データ」を送信することも可能。
納税	全税目に係る納税(源泉所得税の納付や納税証明書の発行のための手数料の納付を含む。) ・インターネットバンキングやATMからの納税 ・事前に税務署に届出をした預貯金口座からの振替による納税(ダイレクト納付)
申請・届出等	青色申告の承認申請、納税地の異動届及び納税証明書の交付請求、法定調書の提出等の申請・届出等 1. 所得税関係 2. 相続税・贈与税関係 3. 法人税関係 4. 消費税関係 5. 間接諸税関係 6. 酒税関係 7. 納税証明書交付関係 8. 納税関係 9. 法定調書関係 10. 復興特別法人税関係 11. その他

### e-Taxのメリット(所得税の確定申告)

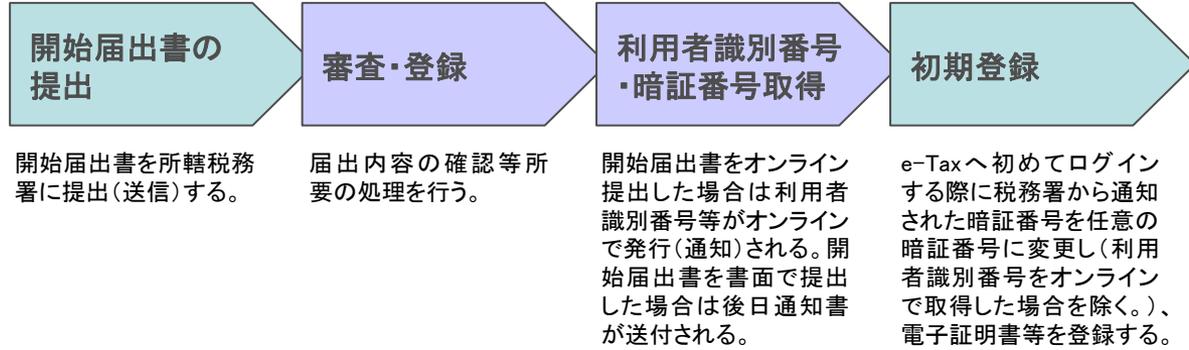
- 確定申告時期は24時間の利用が可能
- 確定申告時に従来必要だった源泉徴収票、医療費の領収書、社会保険料控除の証明書、生命保険料控除の証明書等の提出又は提示が不要(法定申告期限から5年間は税務署から書類の提出を求められることがあり、保存しておく必要がある)

## (2) サービスの全体像・処理フロー

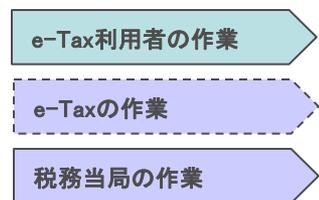
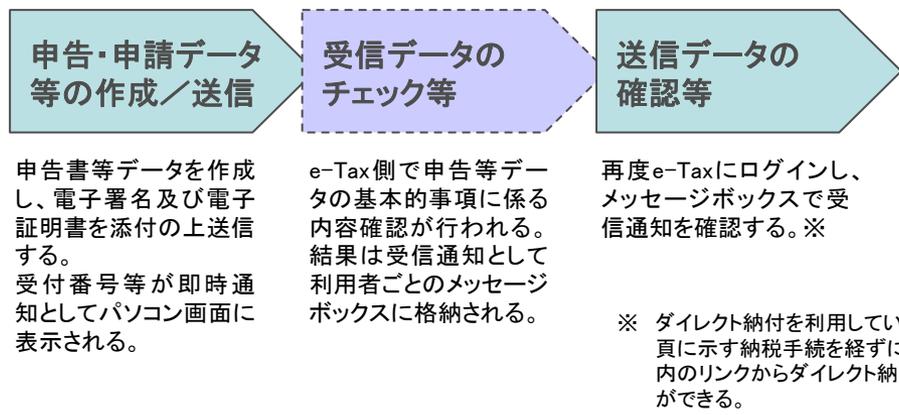
### 利用手順の概略

- e-Taxの利用に際しては、事前に電子証明書の手入、利用開始の届出が必要となる。
- e-Taxを利用するための事前手続及び初期登録、申告・申請等手続、納税手続の流れを以下に示す。

### 事前手続及び初期登録



### 申告・申請等手続



# (2)サービスの全体像・処理フロー

利用手順の概略(続き)

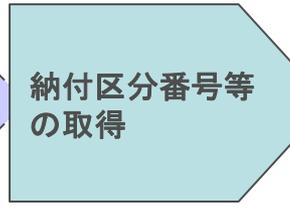
## 納税手続



税目、納付の目的となる課税期間、申告区分、納付金額等の納付情報データを作成し、e-Taxに送信して事前に登録する。



e-Tax側で基本的事項に係る内容確認が行われ、納付区分番号等を表示した受信通知がメッセージボックスに格納される。

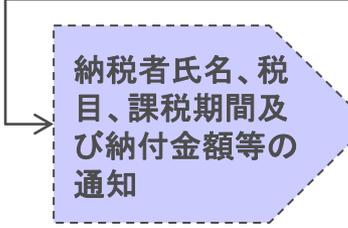


e-Taxにログインし、受信通知により納付区分番号等を取得する。



インターネットバンキングにログインし、利用者識別番号、納税用確認番号及び納付区分番号を入力して金融機関に送信する。金融機関に送信されたデータはマルチペイメントネットワーク<sup>※2</sup>(以下「MPN」という。)を通じてe-Tax(受付システム)に送信される。

- ※1 このステップはインターネットバンキングシステムにおける操作となる。
- ※2 国庫金、地方税、電気・ガス・電話等の公共料金及び会社等への代金等の支払について、顧客の利便性向上を図るとともに、官公庁、地方公共団体(都道府県を含む)、収納企業及び金融機関の事務効率化を図り、もって公益に資する決済に関する仕組み。



e-Tax側で電子納税の利用者であることが確認されると、MPNを通じて納税者氏名、税目、課税期間及び納税金額等が通知される。



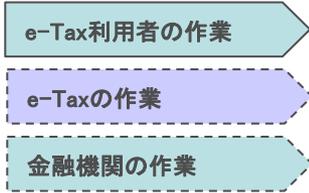
画面に表示された金額に誤りがないことを確認し、インターネットバンキングの画面から、利用者自身の預金口座から納付金額に見合う金額を国庫金勘定に振り替えるよう指示する。



金融機関は納付指図のあった預金口座から国庫金勘定に納付税額を振り替え、領収済データをe-Taxに送信する。

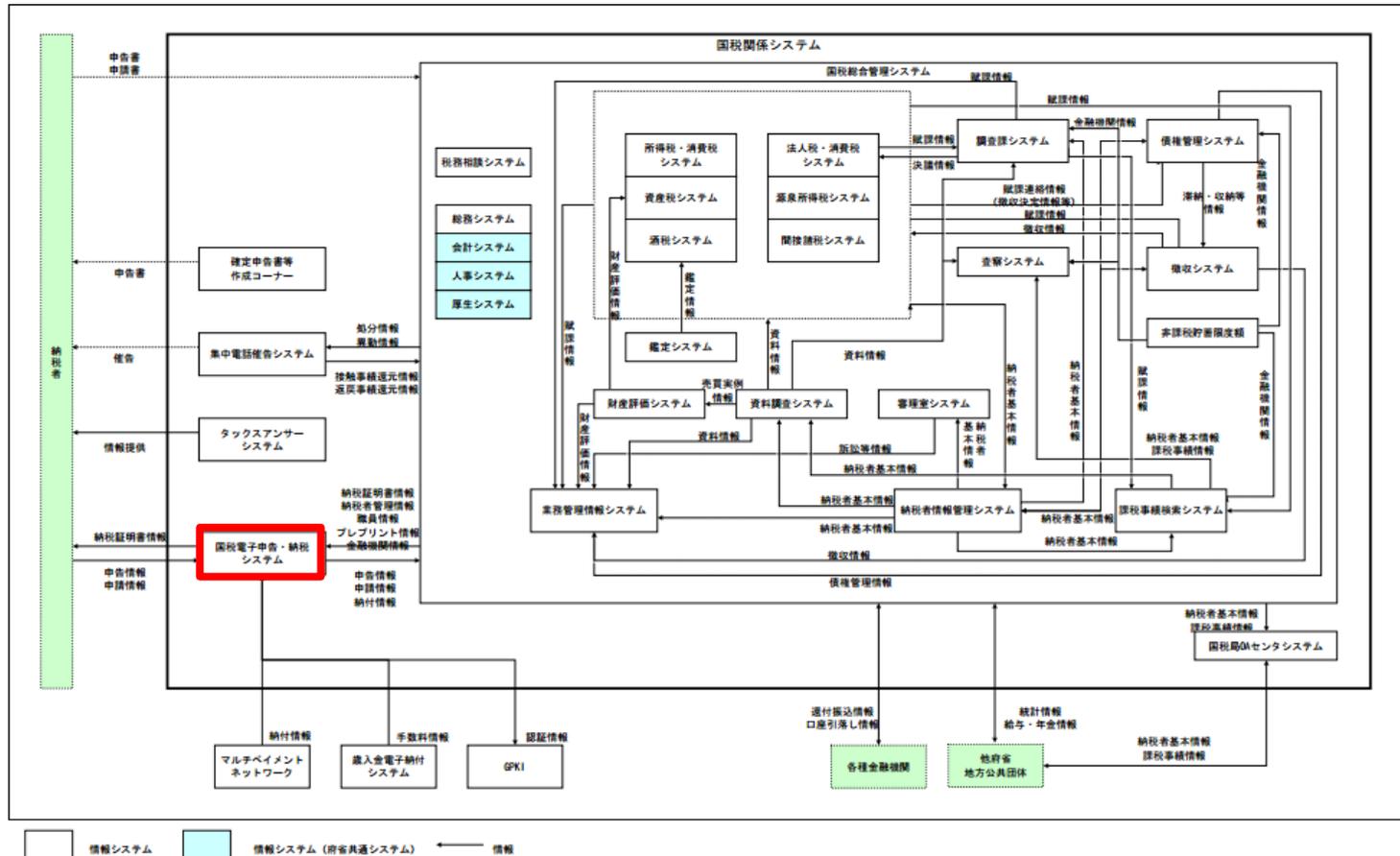


e-Tax側で領収済データを確認し、金融機関に領収済データ受信の通知を送信する。



### (3) システム構成

- e-Taxは国税関係システムにおいて、納税者からの申告を受け付けるとともに、納税者に対して情報提供を行う情報システムとして位置付けられている。
- MPN、歳入金電子納付システム※1、GPKI(政府認証基盤)※2との連携を行っている。



※1 国民等が電子申請・届出等に際しての手数料等の電子納付を実現するため、これに必要な納付の原因の確認、納付が誤りなく歳入徴収官等に行われることの確認を可能とすることを目的としたシステム。

※2 国民等からの行政機関に対する申請・届出等や、行政機関から国民等への申請・届出等に対する結果の通知等を、インターネットを利用しペーパーレスで行うことを目的として、申請・届出等やその結果の通知等が、真にその名義人(申請者や行政機関の処分権者)によって作成されたものか、申請書や通知文書の内容が改ざんされていないかを確認する行政機関側の仕組み。

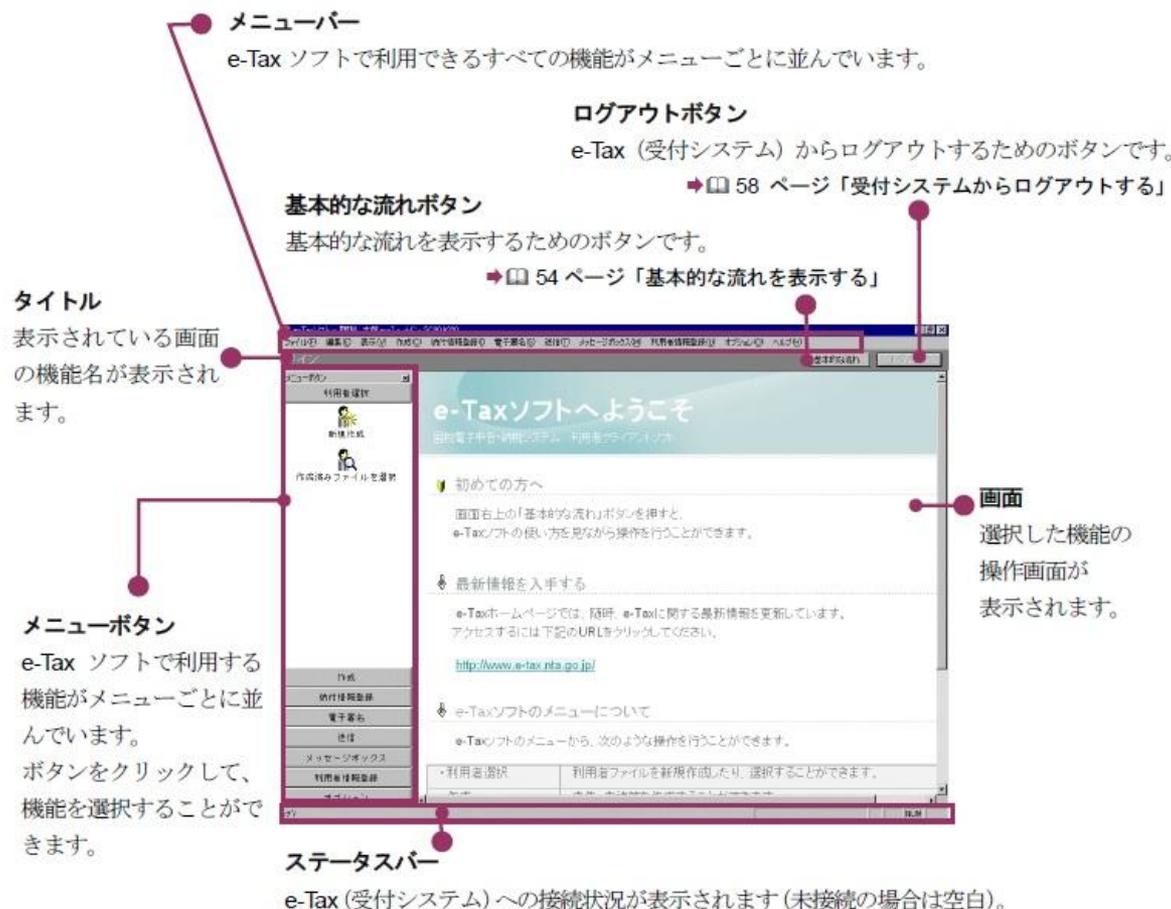
出典: 国税関係業務の業務・システム最適化計画(2012年2月10日改定)  
<http://www.nta.go.jp/sonota/sonota/osirase/topics/data/saitekika/02.htm>  
<http://www.nta.go.jp/sonota/sonota/osirase/topics/data/saitekika/pdf/syourai/27.pdf>

## (4) 画面構成・画面機能

### 画面構成

- e-Taxは申告書等の作成を行うために利用者のパソコンにインストールして利用するe-Taxソフト、作成した申告書等をオンラインで提出するためのe-Tax(受付システム)によって構成されている。
- e-Taxソフトの画面構成を以下に示す。

【e-Taxソフトのトップページ】



## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### e-Tax(受付システム)(電子申告の受付)

- e-Tax(受付システム)は納税者の端末で申告・申請を行う、e-Taxソフトと連携するオンラインサービスである。e-Tax(受付システム)では以下の機能がある。
- e-Tax(受付システム)ではメッセージボックスを利用して申請受付結果通知、納付完了通知、申告期間のお知らせ等の情報の提供等が行われ、メールアドレスを登録している利用者に対してはメッセージボックスに通知等が届いていることをメールでも通知する。

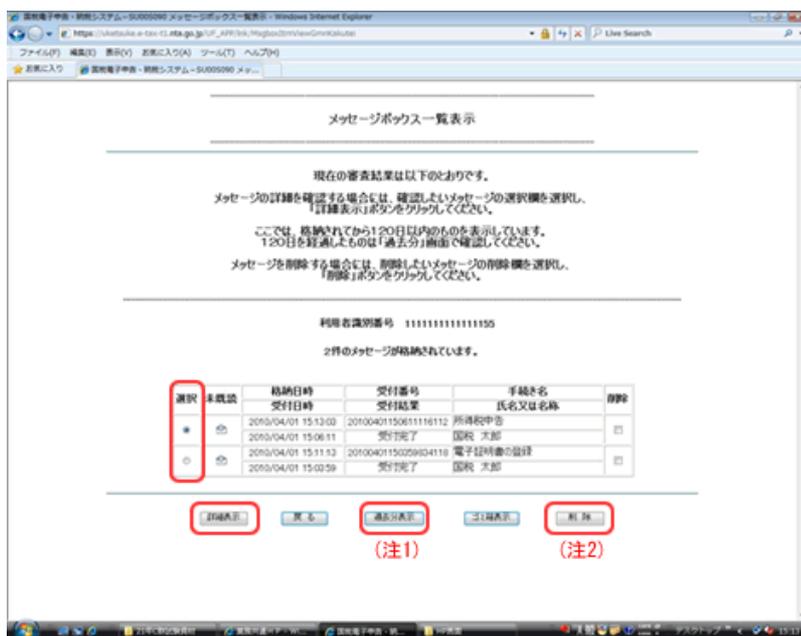
機能名	概要
メッセージボックス一覧表示	メッセージボックスからメッセージを選択し、詳細を確認する。 e-Taxホームページから初期登録を行った場合や「確定申告書等作成コーナー」から申告等データをe-Taxへ直接送信した場合、当機能を利用して受付結果(受信通知)の確認を行う。 メッセージボックスは受信通知のほかに納付完了のお知らせ、申告期間のお知らせ等の情報も格納される。
暗証番号更新	e-Taxにログインするための暗証番号の更新(変更)を行う。 暗証番号の利用可能期限が経過した場合に、当機能を利用して暗証番号を更新することができる。
納税用確認番号等登録・更新	納税用確認番号、納税用カナ氏名・名称の登録・更新を行う。 納税用確認番号は、インターネットバンキングやATM等を通じて電子納税を行う場合に利用者識別番号とともに本人確認を行うために使用する。 また、納税用カナ氏名・名称は、ATM等の画面に表示される氏名・名称となる。
メールアドレス登録・更新	e-Taxにメールアドレスの登録・更新を行う。 e-Taxでは、登録されたメールアドレスに、電子納税証明書の発行確認及び国税庁からのお知らせを利用者のメッセージボックスに格納したことをメールで通知する。
還付金処理状況確認	e-Taxを利用して還付申告を行った場合は、還付金の処理状況を確認することができる。 還付金の処理状況が確認可能となるのは、e-Taxを利用して還付申告を行ってから約2週間経過後となる。

## (5) マイ・ポータルと関連がある機能

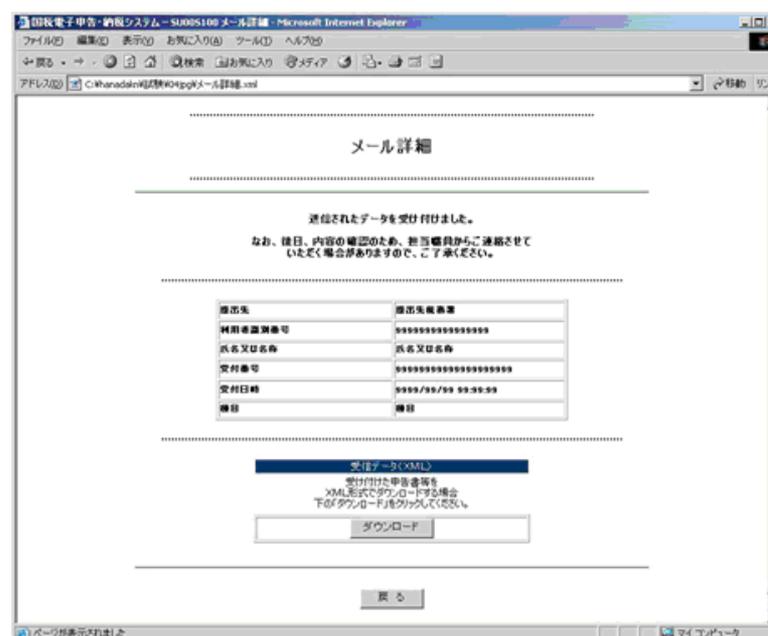
### メッセージボックス(プッシュ型サービス)

- メッセージボックスの画面例を以下に示す。メールアドレスを登録している利用者に対しては、メッセージが届いたことが登録メールアドレスに対しても送信される。
- 登録メールアドレスに送信されたメール本文では処理内容等について記述されず、受付システムにログインして内容確認を行う。

【メッセージ一覧】



【メール詳細】



注1 受信したメッセージは、メッセージボックスに格納された日から120日を経過するとメッセージボックス(過去分)に移される。また、格納されてから1,900日間(約5年間)を経過すると既読・未読に関わらず削除される。120日を経過したメッセージを確認する場合は「過去分表示」をクリックする。

- ・ 納付情報登録依頼及び徴収高計算書で未納の場合は、メッセージボックスに格納された日から120日間経過すると既読・未読に関わらず削除される。
- ・ 納税証明書発行受付結果及び納税証明書発行確認については、メッセージボックスに格納された日から90日間(手数料が未納の場合は30日間)保存される。

注2 メッセージを削除する場合には、削除したいメッセージの削除欄を選択し、「削除」ボタンをクリックする。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### メッセージボックス(プッシュ型サービス)続き

- メッセージボックスには以下に示すメッセージが格納される。

メッセージ種別	内容	通知時期
申告に関するお知らせ	e-Taxによる申告に当たっての注意事項、予定納税額及び納期限等を表示	e-Taxを利用して確定申告した翌年(翌事業年度)に通知 ・1月下旬(個人) ・決算月の翌月中旬頃(法人)
代理送信可能となったことのお知らせ	税務代理による送信が可能となったことのお知らせ(税理士等のみに送信)	e-Taxによる申請後、代理送信が可能になった時
e-Taxを利用して納税証明書の請求を行われた方へのお知らせ	請求のあった納税証明書についての通知	準備完了時
ダイレクト納付利用可能のお知らせ	ダイレクト納付に関する手続きが完了したことの通知	手続き完了時
ダイレクト納付完了のお知らせ	ダイレクト納付が完了したことの通知	納付完了時
残高不足等の理由によりダイレクト納付ができなかった旨のお知らせ	残高不足等の理由によりダイレクト納付がエラーになり、納付が完了しなかったことの通知	手続きエラー時
e-Taxを利用して還付申告を行われた方へのお知らせ	還付金の処理状況を更新したことの通知	処理状況更新時
振替納税のお知らせ	振替納付日等についてのお知らせ	振替納付日等について連絡事項がある時
秘密の質問等の登録のお知らせ	暗証番号再設定の際に必要な「秘密の質問と答え」「生年月日/設立年月日」の登録が完了したことの通知	秘密の質問等の登録完了時
秘密の質問等の更新のお知らせ	暗証番号再設定の際に必要な「秘密の質問と答え」「生年月日/設立年月日」の更新が完了したことの通知	秘密の質問等の更新完了時
メールアドレス更新のお知らせ	メールアドレスが更新されたことの通知	メールアドレス更新時
宛名の登録完了のお知らせ	お知らせメールに表示する宛名の登録について、登録メールアドレスにメールが到達したことを確認する通知	宛名登録受付時
宛名登録取りやめのお知らせ	宛名表示の取りやめが行われたことの通知	宛名登録取りやめ時
メールアドレス更新及び宛名登録取りやめのお知らせ	メールアドレスの更新及び宛名登録の取りやめが行われたことの通知	メールアドレス更新と宛名登録取りやめの手続きを同時に行った時
暗証番号再設定に関するお知らせ	暗証番号再設定用URLの通知	暗証番号再設定時

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段

- e-Taxへログインするためには、利用者識別番号及び暗証番号を必要とする。
- 申告等データを送付する際は電子署名を行い、電子証明書を添付する。

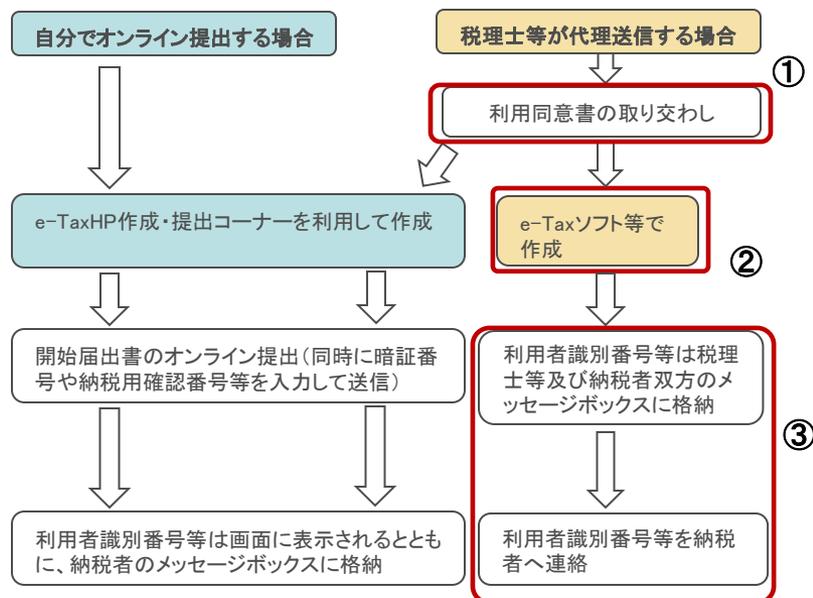
種別	認証手段	実施方法
e-Tax(受付システム)の利用	e-Taxが発行した利用者識別番号と、納税者が設定した暗証番号を用いることにより、厳密な本人認証を行う。	<ol style="list-style-type: none"> <li>① e-Taxの利用に当たり、開始届出書に必要事項を記載の上、納税地を所轄する税務署に提出し、利用者識別番号、初回ログインのための暗証番号等を受け取る。</li> <li>② e-Tax初回ログイン時に、税務署から通知された利用者識別番号を登録する。</li> <li>③ 利用者ファイルの作成後に、暗証番号を変更する。</li> <li>④ e-Tax(受付システム)接続時に、暗証番号を用いてログインを行う。</li> <li>⑤ 暗証番号に利用可能期限を設け、定期的に変更させることにより暗証番号漏えいのリスクを低減している。</li> </ol>
申告・申請の送付	送付する申告・申請データに電子署名を付与し、電子証明書を添付することで、データが第三者により改ざんされていないことを証明する。	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 住民票のある地方公共団体の窓口で住民基本台帳カード(ICカード)を入手し、電子証明書発行申請書等を提出して電子証明書の発行を受ける。</li> <li>② 電子署名に使用する電子証明書を登録しておく。</li> <li>③ 申告・申請を送付するため、申告・申請等に、ICカード等を用いて電子署名を付与する。</li> </ol>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 代理人による申告・申請(事前準備の代行)

- 税理士等が納税者本人に代わってe-Taxの利用開始届や電子申告・申請を行う場合、「税務代理権限証書」を税務署へ提出する。また、事前に納税者本人との間で「利用同意書」を作成し、取り交わす。
- 税理士等が電子申告の事前準備を代理で行う場合の流れを以下に示す。

【税理士等による事前準備の代行】



① 税理士等が納税者の開始届出書を代理で提出する場合、事前に「利用同意書」※を取り交わして納税者の同意を得る。

② 税理士等もe-Taxの利用が初めての場合、まず自身の利用者識別番号を取得した上で納税者の利用者識別番号を代理取得する。

なお、税理士等が納税者本人の申告等を代理送信できるようになるのは、税理士等のメッセージボックスに「税務代理利用可能の通知」が格納された時点からとなる。

③ 納税者の利用者識別番号等は納税者本人・代理申請した税理士等双方のメッセージボックスに格納されるが、納税者本人は自身の利用者識別番号を知らないため、税理士等から納税者本人に知らせる必要がある。

注 丸数字は図中の①～③と対応している。

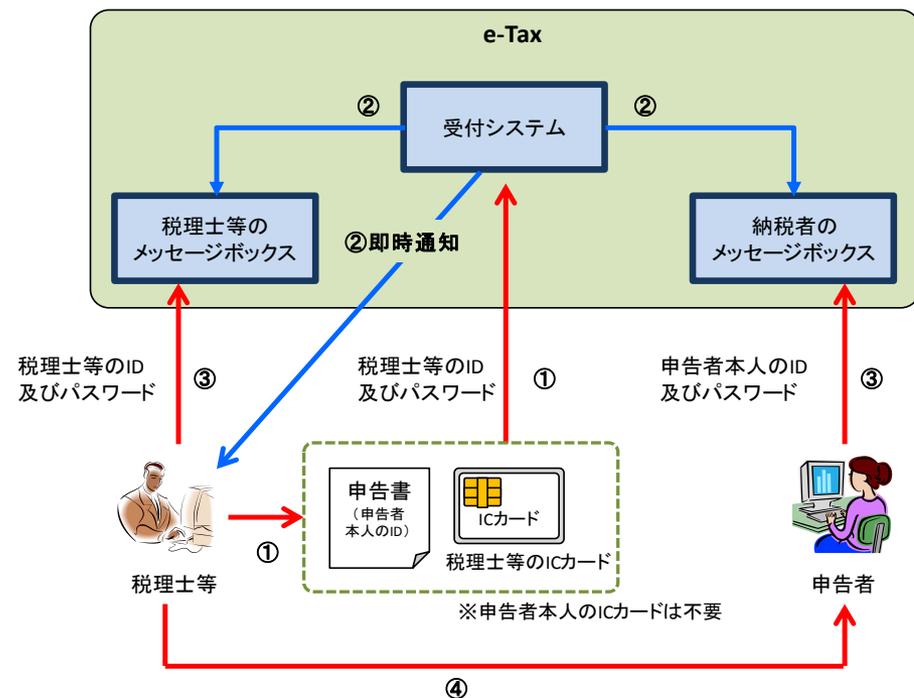
※ 「利用同意書」は税理士等と納税者本人との間で任意に取り交わすものであり、税務署に提出する書類ではない。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 代理人による申告・申請(代理申告・申請)

- 税理士等の代理人が納税者本人に代わって申告・申請を行う場合は、原則として代理人と納税者本人双方が申告・申請に電子署名を付与する必要がある。
- ただし、平成19年1月より、e-Taxで作成、申告・申請を行う場合に税理士等の電子署名があれば、納税者本人の電子署名を省略して申告・申請を行うことができる※。以下に「税理士等による代理申告・申請」の流れを示す。

【税理士等による代理申告・申請】



- ① 税理士等が納税者の利用者識別番号で、納税者の申告書等のデータを作成し、「税理士等の電子署名」を付与し「税理士等の利用者識別番号及び暗証番号」で送信する。
- ② e-Tax側で内容確認後、受信通知が税理士等・納税者双方のメッセージボックスに格納される。エラーがあった場合の通知は税理士等のメッセージボックスのみに格納される。
- ③ 納税者と税理士等は、それぞれ「自分の利用者識別番号と暗証番号」でメッセージボックスの受信通知を確認する。
- ④ 納税者がパソコンを持っていない場合などは、税理士等から受信通知を確認する。(納税者はパソコン導入時に納税者のメッセージボックスで確認可能)

注 丸数字は図中の①～④と対応している。

※ 納税者本人の電子署名の省略については、以下の通り。  
 ・ 基本情報の税理士等の利用者識別番号欄等に税理士情報を入力する。  
 ・ 税理士等が申告・申請等データに電子署名を付与する。  
 ・ 税理士等が申告・申請等データを送信する。  
 なお、納税証明書の交付手続については、納税者本人の電子署名を省略することはできない。

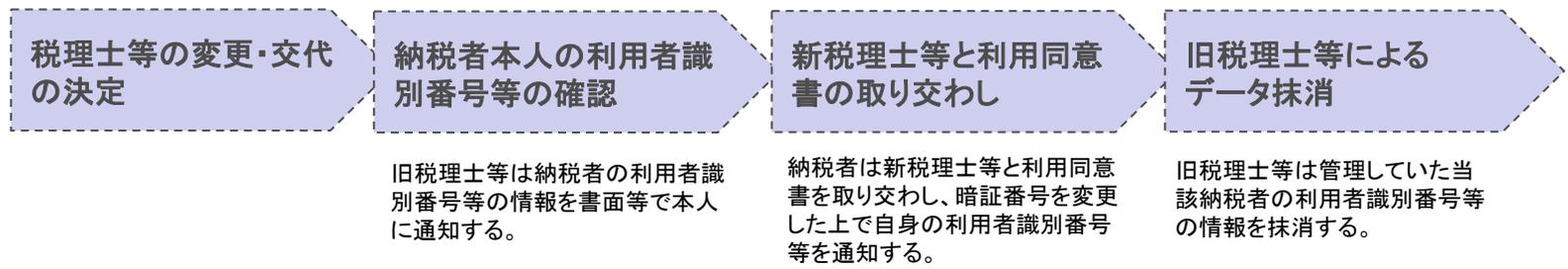
# (5)マイ・ポータルと関連がある機能

## 代理人による申告・申請(代理人の変更)

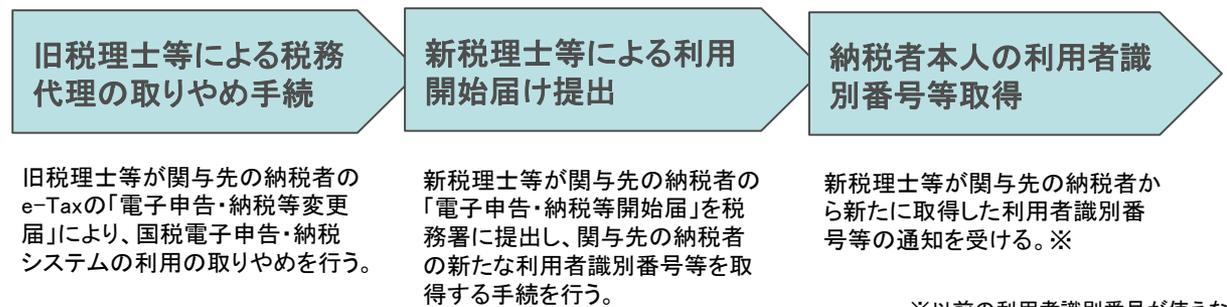
- 税務代理を行う税理士等が交代する場合、新たな税理士等が納税者と利用同意書を取り交わし、納税者の利用者識別番号等について書面等で通知を受ける。旧税理士等は納税者の利用者識別番号等に関する情報を抹消する。
- 上記の場合e-Taxの届出・変更手続は発生しないが、旧税理士等が関与先の納税者の電子申告を取りやめる届出を行い、新税理士等が関与先の納税者の新しい利用者識別番号等を入手するため利用開始届出書を税務署に提出することで税理士等の交代手続とする方法も考えられる。この場合、従前の利用者識別番号におけるメッセージボックスは閲覧できなくなるため、事前に納税者本人との間で十分な確認が必要である。

## 代理人の変更

### 【システムの手続を伴わないケース】



### 【e-Taxによる手続が発生するケース】



オフラインの作業

オンラインの作業

※以前の利用者識別番号が使えなくなり、メッセージボックスも閲覧できなくなる旨、納税者本人に事前確認が必要。

## (6)ITの活用により実現される効果

- e-Taxを利用すると、納税者や税理士等は、税務署や金融機関の窓口に行くことなく、自宅や事務所などから申告・納税等の手続を行うことができる。また、e-Taxに対応した税務・会計ソフトウェアを利用すれば、会計処理や申告等のデータ作成から提出までの一連の作業を電子的に行うことができるので、事務の省力化やペーパーレス化につながる。
- 税務当局にとっても、窓口・郵送での申告書收受事務やデータ入力事務の削減等の直接的な効果のほか、文書管理コストの低減等の間接的な効果が期待され、税務行政の効率化が図られる。



対象	評価指標	実績
利用者	e-Taxの利用率	平成23年度 52.7%(平成22年度の50.2%から約3%向上)
	e-Taxの利用満足度	e-Taxの利用満足度68.0%(平成23年度の国税庁実績評価結果)
税務当局	オンライン申請の受付1件当たりの費用	平成23年度におけるe-Tax申告・申請等の受付1件当たりの費用508円
共通指標 (オンライン利用率)	公的個人認証の普及割合等に左右されない12手続(法人税申告、消費税(法人)申告、酒税申告、印紙税申告、法定調書(7手続)、電子申告・納税等開始(変更等)届出)	平成23年度における利用率73.2%
	公的個人認証の普及割合等に左右される3手続(所得税申告、消費税(個人)申告、納税証明書の交付請求)	平成23年度における利用率44.0%

出典： 国税庁レポート2012年度版

<http://www.nta.go.jp/kohyo/katsudou/report/report.htm>



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例2：確定申告書等作成コーナー

### (1)サービス概要

- 確定申告書等作成コーナーは個人が確定申告書類を簡単に作成できることを目的とした申告書作成支援システムであり、作成した申告書を印刷して税務署に提出できる他、e-Tax を利用してオンラインで申告することも可能である。

項目	内容
事例	確定申告書等作成コーナー
関連URL	<a href="https://www.keisan.nta.go.jp/">https://www.keisan.nta.go.jp/</a>
関連するユースケース	更なる利便性を確保した確定申告
概要	個人が「確定申告に必要な書類を作成する」ことに特化した情報システム。毎年トップページが更新され、画面の案内に従って金額等を入力すれば、その年分の申告書等が作成できる。作成した申告書等は、印刷して税務署へ郵送等により提出する。平成18年分から、電子申告等データを作成してe-Taxで電子申告できるようになった。
運営者	国税庁
サービス利用者	所得税等の確定申告を行う納税者等
利用実績	平成23年度実績 「確定申告書等作成コーナー」で作成された所得税申告書の提出人員 790万件(全提出人員2,185万人の36%以上。相談会場に設置のパソコンで作成されたものを含む。)、790万件のうちe-Taxにより提出された割合 約64% 出典: 国税庁レポート2012年度版 <a href="http://www.nta.go.jp/kohyo/katsudou/report/report.htm">http://www.nta.go.jp/kohyo/katsudou/report/report.htm</a> 確定申告書等作成コーナー利用者の満足度 80.1% 出典: 国税庁業務プロセス改革計画 平成24年5月28日財務省行政情報化推進委員会決定 <a href="http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/gyopuro.htm">http://www.e-tax.nta.go.jp/topics/gyopuro.htm</a>
関連する法令等	所得税法、消費税法、相続税法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: 申告書等作成時点では、利用者の認証は行われず、電子申告等データを作成してe-Taxで電子申告する場合は、電子署名が必要。 代理人の設定: なし。

### (2)サービスの全体像・処理フロー

#### 主なメニュー

- 確定申告書等作成コーナーは「確定申告用の書類の作成・確認」に特化した情報システムであり、主なメニューは以下のとおりである。
- 毎年トップページが更新されるが、過去2年分の作成コーナーへのリンクが設けられている。

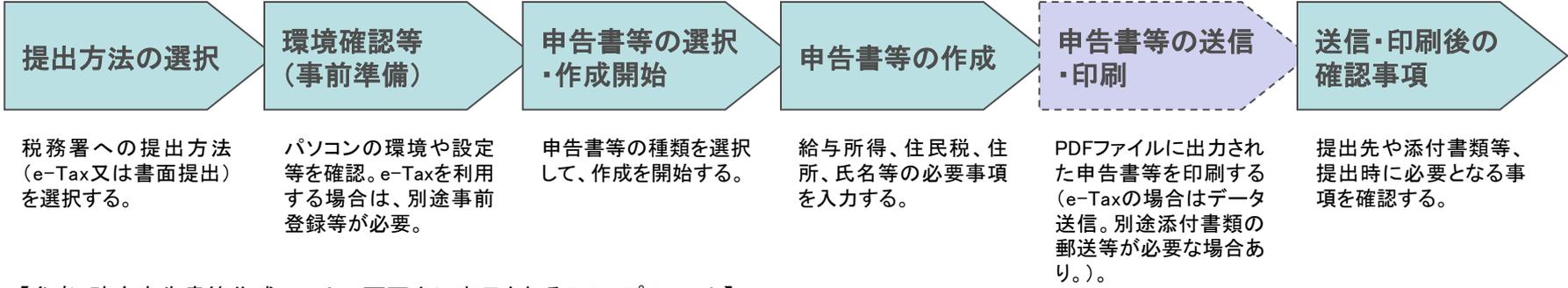
メニュー	概要
所得税の確定申告書作成コーナー	所得税の確定申告書を作成する。
青色申告決算書・収支内訳書作成コーナー	青色申告決算書・収支内訳書を作成する。
消費税及び地方消費税の確定申告書作成コーナー	消費税及び地方消費税の確定申告書を作成する。
贈与税の申告書作成コーナー	贈与税の申告書を作成する。
更正の請求書・修正申告書作成コーナー	更正の請求書・修正申告書を作成する。
過去の年分の作成コーナー	過去の年分の確定申告書等を作成する。
申告内容確認コーナー	e-Taxで電子申告した受付結果や送信した電子申告等のデータを確認する。受付結果の確認はe-Taxへのリンクによりe-Tax側で行う。 作成コーナーで作成し、自分のパソコンに保存したデータを申告内容確認コーナーで読み込んで表示することで、データ確認を行う。
電子証明書の登録・再登録	e-Taxを利用する際に必要となる電子証明書の登録・再登録を行う。
東日本大震災に係る損失額の計算システム	東日本大震災により住宅や家財等に損害を受けた個人が、確定申告を行う場合に必要な「被災した住宅、家財等の損失額の計算書」を作成する。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略

- 画面の案内に従って必要事項や金額等を入力していくと、その年の申告書等が作成される。
- 入力途中のデータは一時保存して、後で作業を再開することができる。
- 作成した申告書等は、印刷して税務署へ郵送等により提出する。
- 提出方法で「e-Tax」を選ぶと、電子申告等データを作成して電子申告することができる。

### 所得税の確定申告書を作成する場合



【参考:確定申告書等作成コーナー画面内に表示されるステップチャート】



出典: 平成24年分 確定申告書等作成コーナー  
[https://www.keisan.nta.go.jp/h24/ta\\_top.htm](https://www.keisan.nta.go.jp/h24/ta_top.htm)





## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- 平成24年分の確定申告書等作成コーナーのトップ画面は、大きく「平成24年分の作成コーナー」、「申告内容確認コーナー」、「過去の年分の作成コーナー」、「更生の請求書・修正申告書作成コーナー」の4つに分かれている。

【確定申告書等作成コーナートップページ】

The screenshot shows the main page of the tax filing system. On the left is a sidebar with navigation links. The main content area is divided into four horizontal sections. Callout 1 points to the '平成24年分の作成コーナー (トップ画面)' section, which includes options for starting or reopening filings for the current year and using data from previous years. Callout 2 points to the '申告内容確認コーナー (e-Tax)' section, which allows users to check message boxes and view submitted data. Callout 3 points to the '過去の年分の作成コーナー' section, which provides links for previous years' filings. Callout 4 points to the left sidebar, which contains information about the service, including a flowchart, sample forms, and a notice about the validity of electronic certificates.

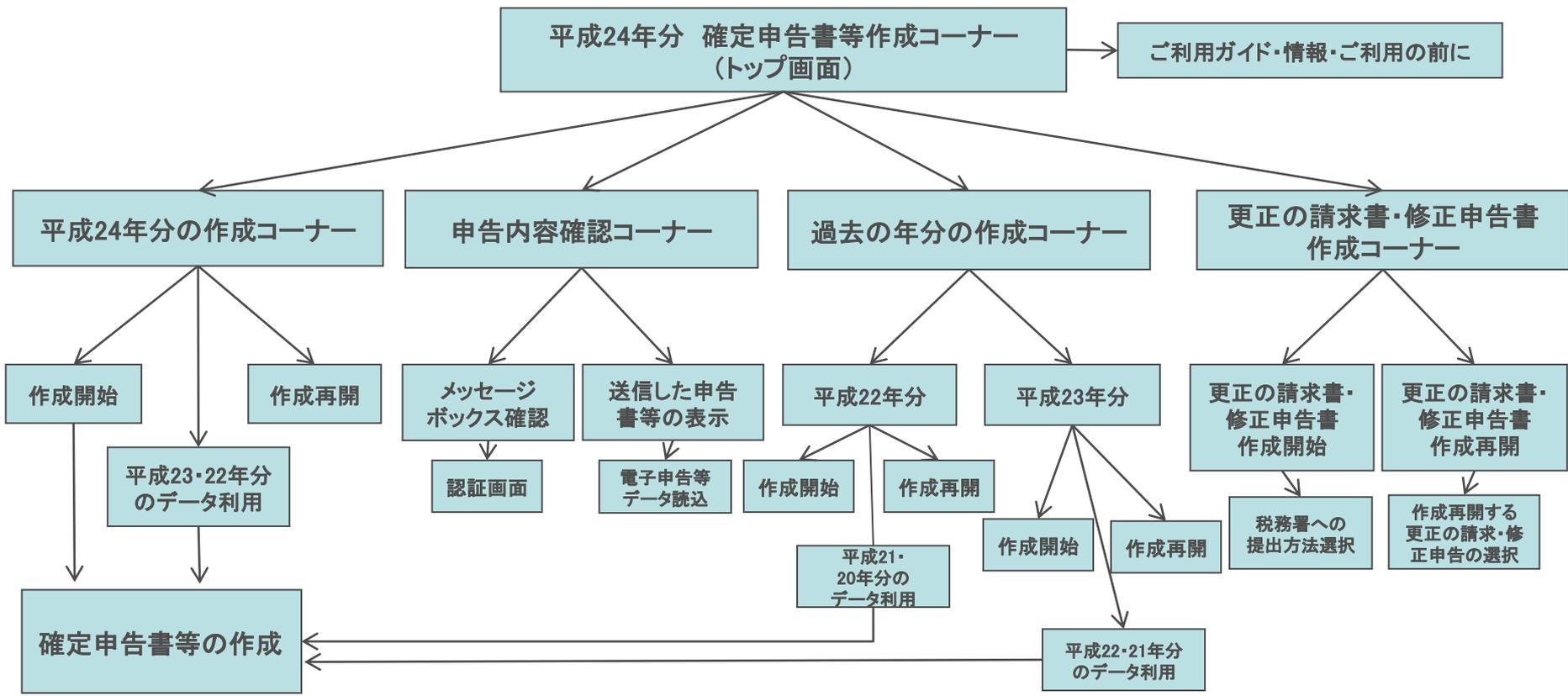
- ① 当年分の確定申告書等を作成するコーナー。新規作成のほか、過去の年分のデータを再利用して作成することができる。
- ② 提出した電子申告書等の受付結果の確認や、電子申告等の表示・ダウンロードを行う。この機能はe-Taxの利用可能時間内のみ利用できる。
- ③ ここから昨年分、一昨年分の確定申告書等作成コーナーを利用して2年前までの確定申告書等を作成できる。
- ④ 利用規約やマニュアル、注意事項等、ガイダンス的な情報は左側にまとめられている。

注 丸数字は図中の①～④と対応している。

出典：平成24年分 確定申告書等作成コーナー  
[https://www.keisan.nta.go.jp/h24/ta\\_top.htm](https://www.keisan.nta.go.jp/h24/ta_top.htm)

# (4)画面構成・画面機能

## 画面遷移



## (5) マイ・ポータルと関連がある機能

### 電子申告への連携

- 確定申告書等作成コーナーは確定申告に必要な書類の作成に特化したシステムであり、確定申告書等作成コーナーには電子申告を行う機能はない。
- 確定申告書等作成コーナーを利用して確定申告書等を作成する際に、事前準備で提出方法として「e-Taxを選ぶ」を選択することにより、e-Taxを通じて電子申告を行うことができる。また、e-Taxで電子申告を行う際には、税理士等の代理人による代理申告を行うことも可能である。

【税務署への提出方法選択画面】

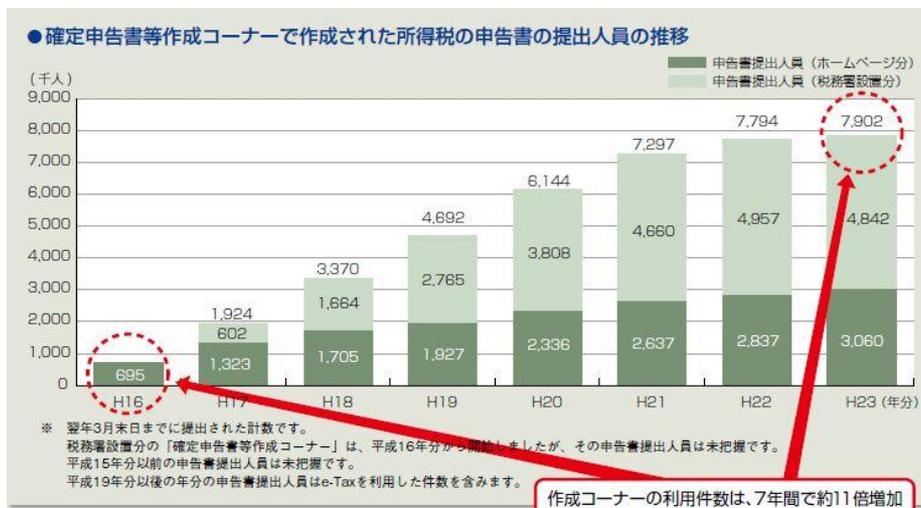


出典：平成24年分 確定申告書等作成コーナー  
https://www.keisan.nta.go.jp/kyoutu/ky/sm/top\_web/h24

## (6)ITの活用により実現される効果

- 自動計算機能やヘルプ機能等を充実させることにより、利用者から高評価を得ている(平成23年度利用者アンケートの満足度80.1%)。
- 確定申告書等の作成に特化して気軽に利用できるサービスを提供することで、電子申告の利用者増にも貢献している。

効果	対象	具体例
申告書等作成負担の軽減	利用者 (確定申告の対象者)	自動計算機能やヘルプ機能等の充実により、申告書等を作成する際の記入、計算等の負担が軽減した。
業務負担の低減	税務当局	申告書等の記入ミス、記入漏れ、計算間違い、OCR(光学式文字読取装置)読取エラー等が減り、事務処理の負担が低減した。
利便性向上	利用者 (確定申告の対象者)	自動計算機能を活用して税額等のシミュレーションをしたり、作成したデータを使って電子申告できることで、利用者の利便性が向上した。
電子政府の利便性実感	国民全般	一般的なパソコン環境から気軽に利用できるサービスの提供により多くの利用者を集め、国民等の利便性実感が向上した。



出典: 国税庁レポート2012年度版

<http://www.nta.go.jp/kohyo/katsudou/report/report.htm>



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

# 事例3：スカラネット／ スカラネット・パーソナル

## (1)サービス概要

- 独立行政法人日本学生支援機構(以下「日本学生支援機構」という。)は奨学金に関する情報システムとして、スカラネット、スカラネット・パーソナル(以下「スカラネットPS」という。)の2つのオンラインサービスを提供している。
- スカラネットは奨学金申込・貸与手続きサービスである。スカラネットPSは奨学生・返還者を対象としたポータルサイトであり転居・改姓・勤務先変更等の届出書の提出、本人の奨学金情報の閲覧・確認、奨学金減額返還願・奨学金返還期限猶予願の印刷機能を提供している。

項目	内容
事例	スカラネット／スカラネットPS
関連URL	<a href="https://scholar-ps.sas.jasso.go.jp/mypage/top_open.do">https://scholar-ps.sas.jasso.go.jp/mypage/top_open.do</a> (スカラネットPS)
関連するユースケース	大学等奨学金事業における各種手続
概要	スカラネット: インターネットによる奨学金申込・貸与手続きサービス スカラネットPS: 奨学生・返還者を対象とした自己情報管理のためのポータルサイト
運営者	独立行政法人 日本学生支援機構
サービス利用者	奨学金貸与希望者、奨学生、返還者
利用実績	平成14年度からインターネットによる奨学金申込(スカラネット)サービス開始 平成21年度に大学、大学院、短期大学、高等専門学校、専修学校でスカラネットの利用率が100%に到達 平成22年7月から返還者がオンラインで自分の返還状況等を確認できるシステム(スカラネットPS)の開始 平成23年7月から奨学金返還期限猶予願、奨学金減額返還願の願出用紙のダウンロード機能開始 平成24年8月から、返還中の本人についてスカラネットPSにより「転居・改姓・勤務先変更等」の届出ができる機能を追加 平成24年3月31日現在、登録数6万1,347件(利用可能者は平成23年度において貸与中128万9,629名、返還者301万4,000名) ※日本学生支援機構では平成14年度より稼働している情報総合管理システム「イクシス」を平成24年1月には「JSAS」へとシステムの最適化を図り、大学等・奨学生・返還者等に対する更なるサービス向上、業務処理の効率化及び事務の適切かつ円滑な処理の実現を図っている。
関連する法令等	独立行政法人日本学生支援機構法 独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律等
認証手段・代理人の設定	認証手段: ログインID及びパスワードによる認証。 代理人の設定: なし。

### (2)サービスの全体像・処理フロー

#### 主なメニュー(スカラネット)

- スカラネットは奨学金の新規申込及び貸与開始のための進学届提出をオンラインで受け付ける情報システムである。

メニュー	概要
奨学金の新規申込	奨学金の貸与を希望する人が、必要事項を登録してオンラインで申込を行う機能。
進学届の提出	奨学生採用候補者が、進学後に進学届を提出することにより、奨学金の貸与開始手続を行う機能。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー(スカラネットPS)

- スカラネットPSは、貸与中の利用者向けに個人情報の確認機能を、返還中の利用者向けに個人情報の確認・変更機能を提供している。
- 将来は連帯保証人・保証人の住所変更等、奨学金に関するポータルサイトとしての機能拡張を進めていくことを計画している。

### 【貸与中の利用者向けのメニュー】

メニュー	概要
閲覧・確認	奨学金情報:奨学生番号、貸与期間、貸与月額、貸与総額(予定)を閲覧・確認する。 貸与明細:貸与終了までの予定や休停止等の履歴を閲覧・確認する。 金融機関情報:金融機関名、名義人氏名を閲覧・確認する。 保証情報:保証制度(「機関保証」又は「人的保証」のいずれか)を閲覧・確認する。

### 【返還中の利用者向けのメニュー】

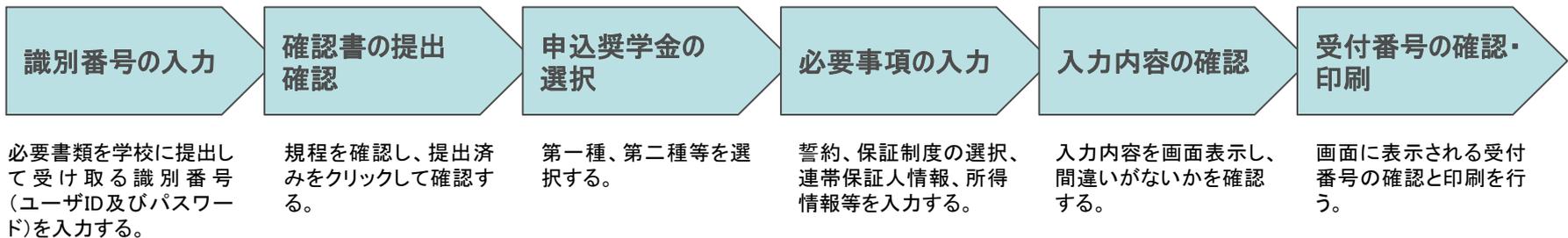
メニュー	概要
個人情報管理	個人情報確認:奨学生番号ごとに、氏名、連絡先、住所、勤務先等の情報を閲覧・確認する。 情報変更:ユーザID・パスワード、メールアドレスの変更を行う。
各種届出	本人転居、本人改姓(姓のみ可能。名前の変更は不可。)、本人勤務先変更等の届出を行う。 願出用紙のダウンロード:必要事項をオンラインで入力し、各種届出の様式をPDFファイルでダウンロードする。
閲覧・確認	返還情報:奨学生番号、返還総額(元金)、返還残回数、返還残額(元金)、現在請求額等を閲覧・確認する。 金融機関情報:金融機関名、名義人氏名を閲覧・確認する。 保証情報:保証制度(「機関保証」又は「人的保証」のいずれか)を閲覧・確認する。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略(スカラネット)

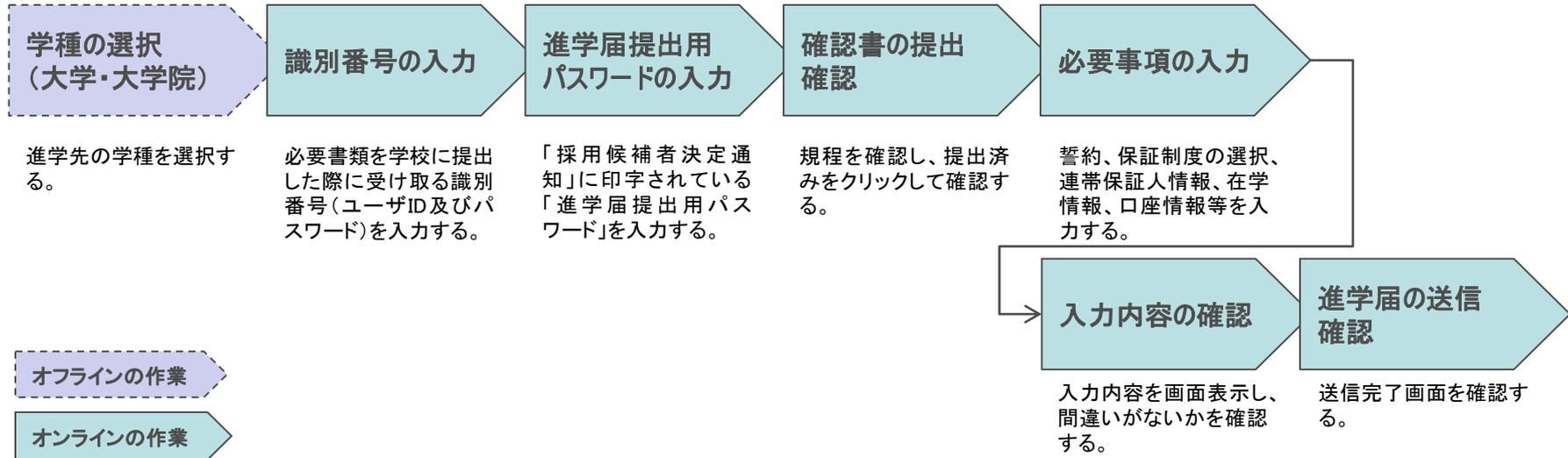
- スカラネットは奨学金申込・貸与手続をインターネットで行うための情報システムであり、奨学金の新規申込、進学届の提出の2つの機能がある。
- 奨学金の新規申込に当たっては、事前にスカラネット入力下書き用紙に必要事項を記入するとともに、確認書兼同意書、収入に関する証明書類等を準備しておく。

### 奨学金の新規申込



### 進学届の提出(予約採用※のみ)

※ 進学前に奨学金の貸与を予約する手続。



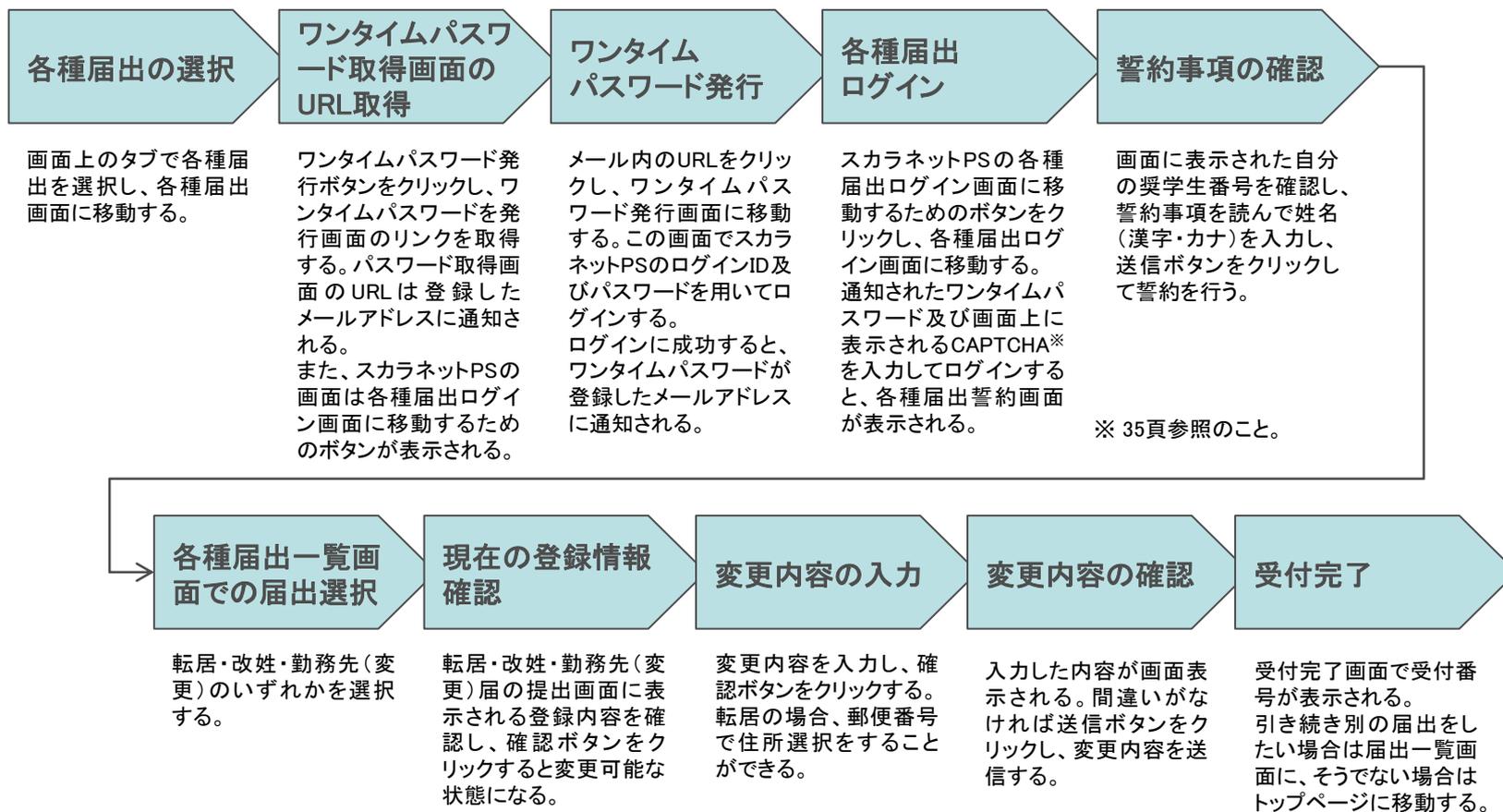
- オフラインの作業
- オンラインの作業

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略(スカラネットPS)

- スカラネットPSの各種届出は、CAPTCHAやワンタイムパスワードを利用したセキュリティの高い手続となっている。

#### 各種届出



## (3)システム構成

---

- スカラネット、スカラネットPSとも、システム構成については公開されていない。

# (4)画面構成・画面機能

## 画面構成(スカラネットPS)

■ 情報種別ごとにエリア分けを行い、簡潔に表示している。

■全体概要画面(スカラネットPSのメイン画面)

4

タブエリア

お知らせエリア

奨学生番号一覧エリア

リンクエリア

■詳細情報画面

6

タブエリア

奨学生番号選択エリア

返還情報エリア

金融機関情報エリア

保証情報エリア

リンクエリア

■個人情報画面

7

タブエリア

氏名等エリア

連絡先エリア

住所エリア

勤務先エリア

リンクエリア

各変更機能へのリンク

金融機関情報エリア

保証情報エリア

お問い合わせ

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

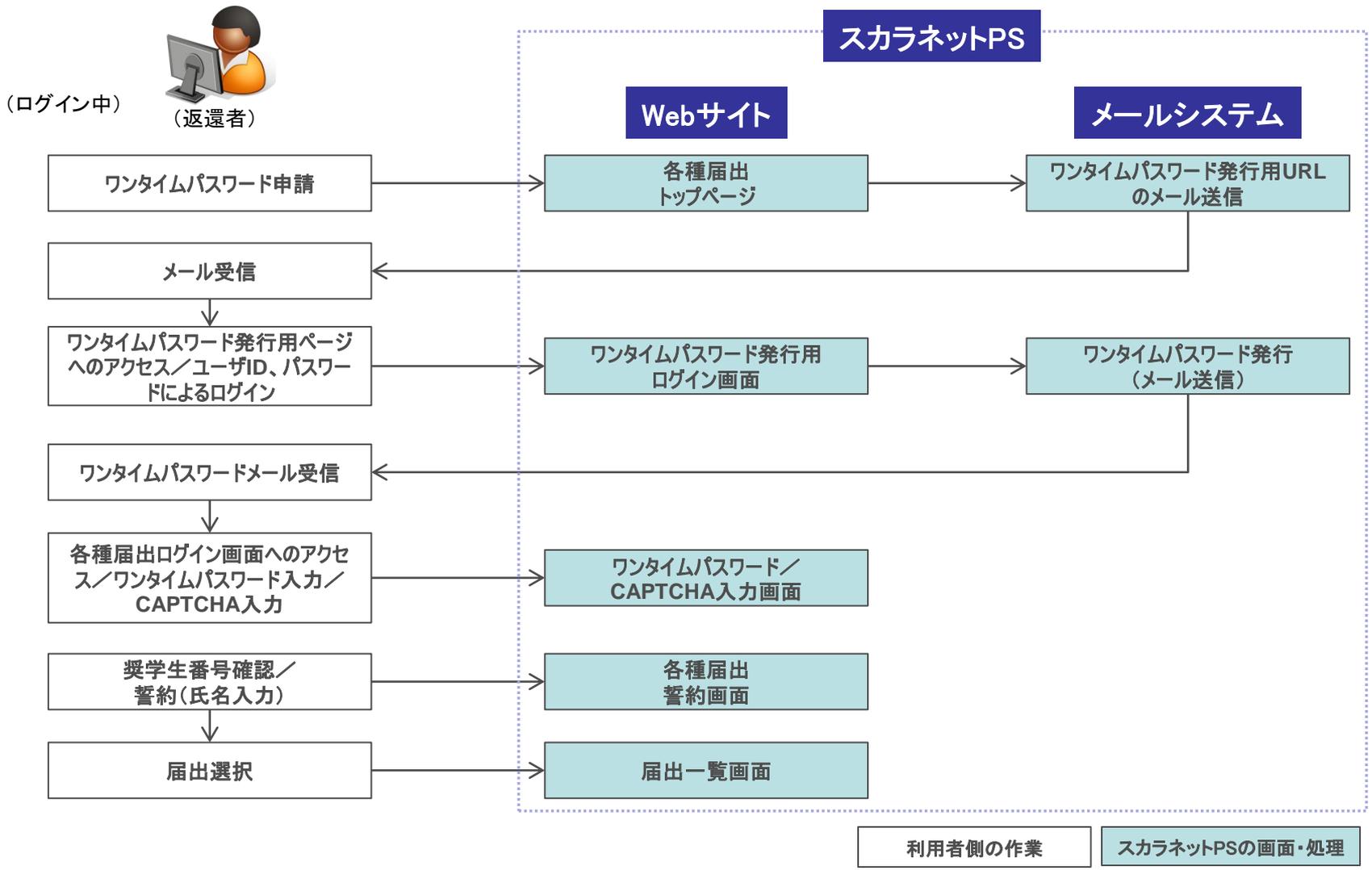
### 認証手段(スカラネットPS)

- スカラネットPSではユーザID及びパスワードによる通常のログインに加え、各種届出の際にはワンタイムパスワード及びCAPTCHAによる高度な認証を実施している。

認証手段	概要
ワンタイムパスワード	<p>1回だけのログインに利用できるパスワード。</p> <p>利用者の要求に応じて情報システムがパスワードを生成し、利用者に電子メール等で通知するものと、トークンと呼ばれるパスワード生成機を利用者に提供し、このトークンに表示されるパスワードを利用するものがある。</p> <p>スカラネットPSでは利用者の要求に応じて情報システムがパスワードを生成し、利用者が登録しているメールアドレスに通知する方法を採用している。</p> <p>利用者がワンタイムパスワードを利用してログインすると、そのパスワードは無効になる。またワンタイムパスワードを受け取った利用者がログインしない場合、一定の時間が経つとそのワンタイムパスワードが無効となる。</p> <p>このため、パスワードの漏えいによる第三者の不正アクセスを防止することが可能となる。</p>
CAPTCHA	<p>情報システムへのログインや無料メールアカウントの申込等、利用者向けに提供しているサービスを、ロボットと呼ばれるコンピュータプログラムを利用して不正に利用することを防ぐための技術。</p> <p>字体を崩した文字や数字等、人には分かるが自動プログラムでは判別が難しい文字列が画面上に表示され、利用者は読み取った文字列の内容をキーボードから入力する。入力内容が正解であれば、情報システムは人がアクセスしていると判断し、アクセスを許可する。</p>

# (5)マイ・ポータルと関連がある機能

認証手段(スカラネットPS)(フロー図)



## (6)ITの活用により実現される効果

- スカラネットは奨学金申請手続をオンラインで一元化するものであり、既に申請がスカラネット経由となるなど業務の効率化に大きく貢献している。
- 一方スカラネットPSは奨学生・返還者を対象としたポータルサイトであり、平成24年3月末時点で6万人強の利用者が登録している。返還者にとっては本人の住所等変更手続がオンラインでできる、返還残額がすぐに確認できるなど利便性が高く、今後も利用が進んでいくことが期待される。

種別	効果	対象	具体例・実績
スカラネット	確実な申請の実施	申込者	申込者本人がオンラインで申請することにより、書類紛失や書類の不着等による申請漏れの可能性が減少した。
	業務負担の低減	学校等	日本学生支援機構への送付書類の減少等により、業務負担が低減した。
	事務効率の向上	日本学生支援機構	申込がスカラネット経由で実施されるため、紙の書類から再入力する必要がなくなり、入力ミスも大幅に減少した。
スカラネットPS	返還者の利便性向上	返還者	「奨学金減額返還願・奨学金返還期限猶予願」の願出用紙のダウンロード機能により、願出用紙入手や申請の負担が低減した。
	回収率の向上・延滞率の低減	日本学生支援機構	減額返還や返還期限猶予等の手続が容易にできるようになり、返還困難者が適切な返還計画を実施することができ、回収率の向上や延滞率の低減につながる。 (他の施策の効果と合わせ、回収率が平成19年度79.2%から平成23年度に81.5%に向上。) 出典:業務実績に関する項目別評価フォーマット(平成19年度、23年度) <a href="http://www.jasso.go.jp/seisaku/documents/19format.pdf">http://www.jasso.go.jp/seisaku/documents/19format.pdf</a> <a href="http://www.jasso.go.jp/seisaku/documents/23format.pdf">http://www.jasso.go.jp/seisaku/documents/23format.pdf</a>
	返還者の管理業務の効率向上	日本学生支援機構	返還者の住所変更・督促通知等の連絡コスト低減が可能となる。



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例4：電子政府の総合窓口(e-Gov)

## 事例4: 電子政府の総合窓口(e-Gov)

### (1) サービス概要

- 電子政府の総合窓口(以下「e-Gov」という。)は、各府省がインターネットを通じて提供している行政情報の総合的な提供と、e-Govと連携している6府省7システムが提供する手続について、国民等利用者がインターネット上の1つの窓口から24時間365日いつでも申請・届出が可能な環境を整えているポータルサイトであり、平成13年度から提供が開始されている。

項目	内容
事例	電子政府の総合窓口(e-Gov)
関連URL	<a href="http://www.e-gov.go.jp/">http://www.e-gov.go.jp/</a>
関連するユースケース	各府省の情報システムと連携する各種ユースケース
概要	「e-Gov」は、以下の機能を提供している政府のポータルサイトである。 (1)各府省がインターネットを通じて提供する行政情報の総合的な検索・案内サービスの提供 (2)各府省に対するオンライン申請・届出等の手続の窓口サービスの提供 (3)利用方法等に関する問い合わせには、電子政府利用支援センターが対応
運営者	総務省行政管理局
サービス利用者	法制度や行政手続、政府が発信する情報を確認する者、電子申請利用者、パブリックコメント利用者等
利用実績	e-Govへの総アクセス件数 2億189万件 法令検索アクセス件数 1億2,322万件 e-Govを通じた行政手続案内のアクセス件数 1,749万件 e-Govを通じた電子申請件数 100万件 平成23年度実績 出典: 総務省・平成24年行政事業レビューシートのうち「34 電子政府関連事業(国民利便性向上・行政透明化)」 <a href="http://www.soumu.go.jp/menu_yosan/gyouseijigyou_h24.html">http://www.soumu.go.jp/menu_yosan/gyouseijigyou_h24.html</a>
関連する法令等	国家行政組織法第三条第二項及び総務省設置法第四条第十号及び十二号 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法第二十条 行政改革大綱(平成12年12月1日閣議決定) 電子政府構築計画(平成15年7月17日各府省CIO連絡会議決定)等
認証手段・代理人の設定	認証手段: 申請書作成までは認証不要。手続によってはファイル送信時に電子署名が必要。 代理人の設定: 「委任登録票」による委任をすることで代理人による申請が可能。

### (2) サービスの全体像・処理フロー

#### 主なメニュー

- e-Govでは以下に示すメニューが提供されている。
- 主な機能は行政情報の公開、行政情報に関する各種検索、パブリックコメント、電子申請である。

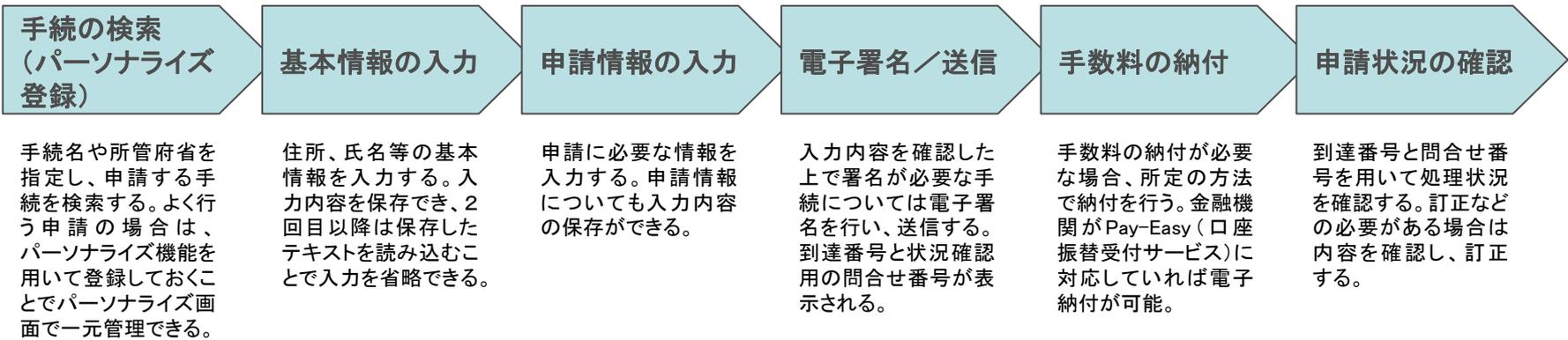
メニュー	概要
法令検索	法令(憲法・法律・政令・勅令・府令・省令・規則)の内容を検索して提供する。
行政手続案内検索	行政手続情報を府省別、ライフイベント別、ビジネス目的別等の手段で検索して提供する。
パブリックコメント	意見募集中のパブリックコメント案件を表示し、意見提出を行うことができる。
電子申請	警察庁、金融庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、環境省への申請・届出等の手続をオンラインで行うことができる。
個人情報ファイル簿	独立行政法人・特殊法人・認可法人の個人情報ファイル簿に関する情報への案内。
組織・制度の概要	各府省の組織構成、所在案内。
府省別行政情報案内	各府省、独立行政法人等のホームページへのリンク。
予算執行情報	各府省の予算執行情報へのリンク。
情報公開	各府省の広報・報道、組織・法令、政策、調達情報、情報公開窓口の案内等。
その他	e-Govご意見箱等。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略

- e-Govで提供される機能のうち、特にマイ・ポータルと関連が深い「電子申請」について、利用フローを以下に示す。
- なお、電子申請の利用に際しては、事前に電子証明書の取得、電子申請用プログラムのダウンロード等の準備が必要である。

### 電子申請



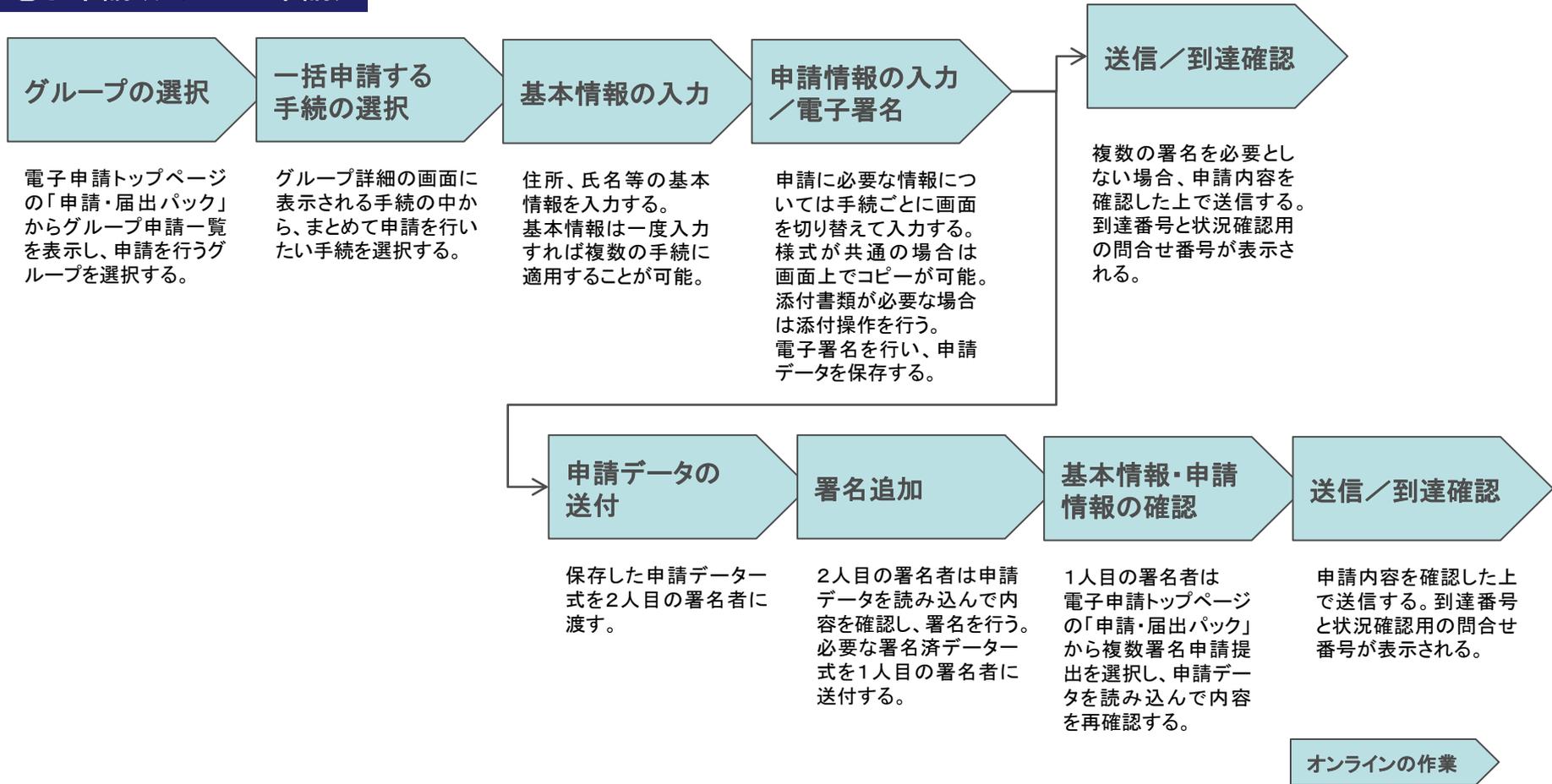
オンラインの作業

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略(続き)

- グループ申請機能を利用すると、複数の申請・届出について、同一の記載項目の重複入力を省略した上でまとめて申請を行うことができる。

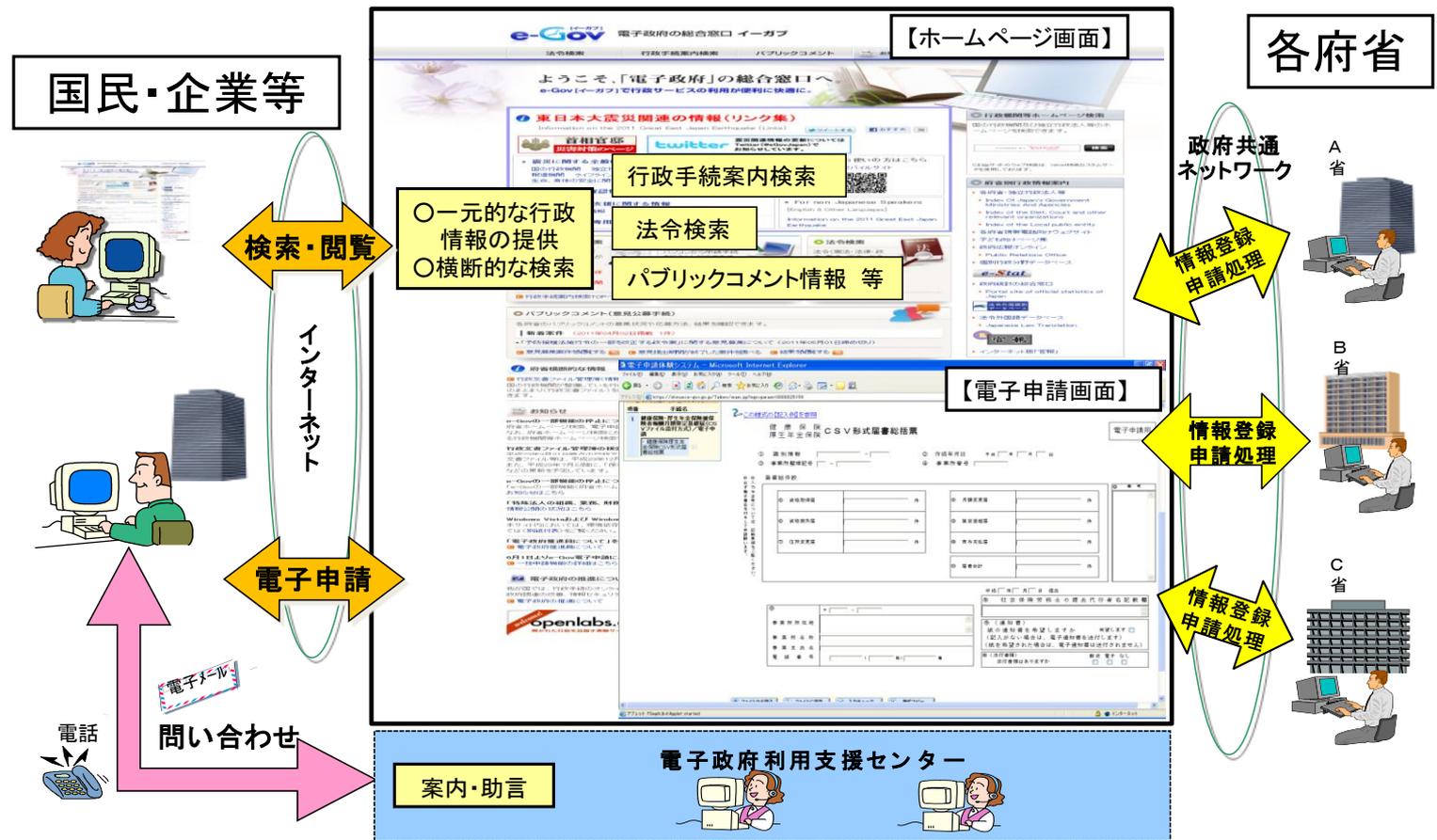
### 電子申請(グループ申請)



# 事例4: 電子政府の総合窓口(e-Gov)

## (2) サービスの全体像・処理フロー

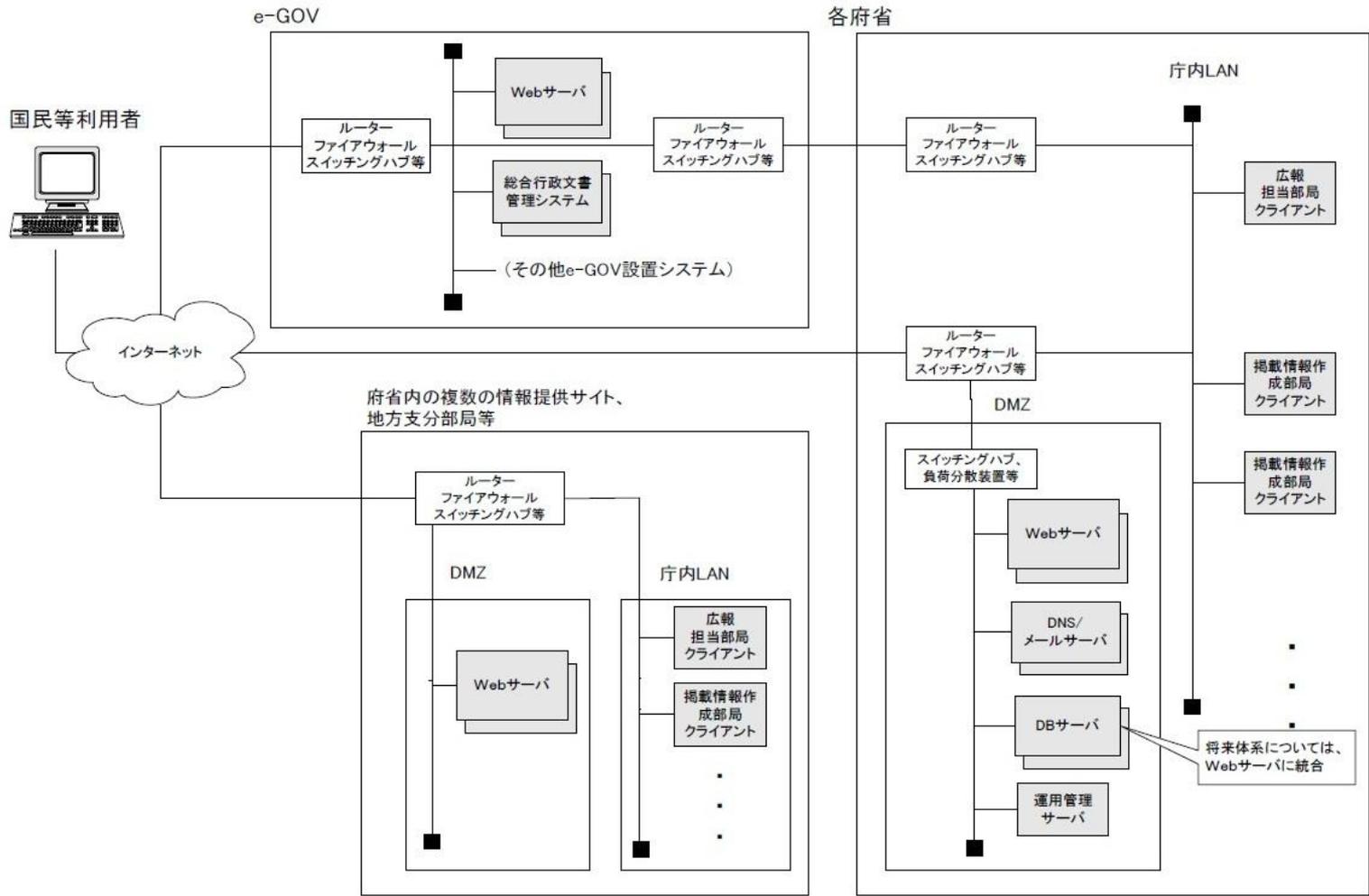
- e-Govは行政情報の一元的な提供を目指すとともに、平成18年度からは電子申請機能が提供されており、1つの窓口から複数の府省の電子申請・届出が可能である。
- また平成18年度から、e-Govの利用方法等に関する問合せには、電子政府利用支援センターが対応する体制となっている。



出典: 総務省作成資料

### (3)システム構成

- e-Gov及び各府省のシステムについて、「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム最適化計画」では以下のようなネットワーク構成となっている。



出典: 各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議(第15回)  
 行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム最適化計画  
 資料1-2 別添 現行体系・将来体系(電子的提供)  
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai15/15gjisidai.html>

# (4)画面構成・画面機能

## 画面構成

- e-Gov内に設けられた電子申請システムの画面構成を以下に示す。トップページの情報量が多いが、申請・届出メニューへのリンクを画面上部に設置する、ヘルプ/問合せ情報を画面右上に常に表示するなどの配慮が見受けられる。
- 電子申請を行うには手続検索からスタートするが、よく利用する手続についてはパーソナライズ機能を用いて登録しておくことができる。

【電子申請システムトップページ】



【申請手続検索画面】



- ① 申請・届出のメニューが画面のかなり下部に配置されているため、画面上部にリンクボタンが設置されている。
- ② 初回訪問者向けの案内が画面上部の目立つ位置に配置され、ヘルプ/問合せボタンが常に画面右上に表示される。
- ③ 画面中央には運営者からのお知らせ、新着情報が表示される。
- ④ 画面右側にはシステム稼働状況、利用マニュアルが配置されている。

出典: e-Gov電子申請システム  
<http://shinsei-e-gov.go.jp/menu/>

注 丸数字は図中の①～④と対応している。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### パーソナライズ機能と状況照会

- マイ・ポータルの基本機能に関連する機能として、e-Govの電子申請にはパーソナライズ機能(登録及び照会)が用意されている。
- パーソナライズ登録では、自分がよく利用する手続の登録や申請した案件の一覧(履歴と申請状況)の確認ができる。

### パーソナライズ登録



「パーソナライズの開設」メニューからID及びパスワードの設定を行う。画面上に登録確認番号が表示され、正しく入力することで手続が完了する。※

自分がよく利用する申請手続や情報の参照を行う手続をパーソナライズ登録する。

パーソナライズ登録した手続については「パーソナライズの照会」メニューから一元的に申請処理状況等の確認ができる。

※ 4年以上利用がないとIDが削除される。

オンラインの作業

機能		概要
パーソナライズ登録		よく利用する手続を登録しておくことで、一元管理が可能になる。手続の情報については手続案内情報画面から、電子申請で提出した情報(到達番号等)については到達確認画面や状況確認画面から登録手続を行う。
パーソナライズ照会	手続詳細一覧	これまでに登録した手続の案内情報が一覧表示される。
	申請案件一覧	これまでに申請を行った手続が一覧表示される。「状況照会」画面において、申請した手続の処理状況の確認、通知照会、申請の取下げ、内容の補正等を行うことができる。 通知照会: 提出先行政機関から連絡事項がある場合「コメント通知」が届く。画面上で確認できる他、ダウンロード保存も可能。 取下げ: 審査完了前であれば、一旦提出した申請の取下げを行うことができる。 補正: 申請したデータに不備があった場合、提出先行政機関から申請データの補正通知が届く。内容を確認し、必要な補正を行う。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### メールによる通知(プッシュ型サービス)

- 申請・届出の際に登録した連絡先メールアドレスあてに、所管府省からの審査状況に関する通知やe-Govからのお知らせがあった際にメールで通知が届く。主な通知メールの例を以下に示す。

種別	内容	通知時期
受付完了通知	申請案件に関する形式チェックが終了した旨の通知。	申請到達時(一括申請機能を利用した場合)
審査終了通知	申請・届出に関する審査が終了した通知。	審査終了時
公文書確認通知	行政機関による手続の処理が終了し、公文書が発行されたことの通知(公文書が発行される手続の場合)。	手続処理終了後の公文書発行時
手続終了通知	申請・届出に関する手続が終了した通知。	手続終了時
納付情報に関する通知	手数料の納付が可能になった旨の通知。	手数料の納付が可能になった時
補正指示通知	申請書や届出書に不備がある等の理由により審査ができず、追記や訂正が必要であることの通知。	申請書に不備等が発見された時
その他連絡事項	e-Gov電子申請システムに関する重大な連絡事項、セキュリティ上のお知らせ等。	緊急通知事項が発生した時

注 通知メールの種別や内容は手続によって異なる場合がある。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### グループ申請

- 厚生労働省所管の社会保険・雇用保険に関する一部の申請では、グループ申請機能による一括申請が可能である。
- 現在グループ申請ができる申請を以下に示す。いずれも企業の事業主、労務担当者もしくは社会保険労務士を対象としている。

グループ名	申請概要	手続の内訳
事業(所)の新規適用	新たに事業所を設置したときなどに必要な労働保険、雇用保険、健康保険、船員保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険新規適用届、船員保険・厚生年金保険新規適用船舶所有者届 雇用保険の事業所設置の届出 保険関係成立(継続)
事業(所)の所在地又は名称等の変更	事業所等の所在地や名称などの変更があったときに必要な労働保険、雇用保険、健康保険、船員保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険適用事業所所在地名称変更(訂正)届(管轄内)(管轄外)、船員保険・厚生年金保険船舶所有者氏名(名称)住所(所在地)変更届(管轄内)(管轄外) 雇用保険の事業所の各種変更届出 名称、所在地変更
事業主の代理人の選任又は解任	事業主がその事務手続に係る代理人を選任し又は解任したときに必要な労働保険、労災保険、雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険事業所関係変更(訂正)届 雇用保険被保険者関係届出事務等代理人選任・解任届 労働者災害補償保険代理人選任・解任届 労働保険代理人選任・解任
被保険者の氏名変更	被保険者の氏名が変わったときなどに必要な雇用保険、健康保険、船員保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険被保険者氏名変更(訂正)届、船員保険・厚生年金保険被保険者氏名変更訂正届 雇用保険被保険者氏名変更届
被保険者の資格取得・転勤	従業員の採用などにより新たに被保険者となった者がいるときや転勤により事業所を移った被保険者がいるときに必要な雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届 雇用保険被保険者転勤届 雇用保険被保険者資格取得届

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### グループ申請(続き)

グループ名	申請概要	手続の内訳
被保険者の資格喪失	従業員の退職などにより、被保険者でなくなった者がいるときに必要な雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届 雇用保険被保険者資格喪失届(離職票交付なし)
事業所の廃止	事業所を廃止したときなどに必要な雇用保険、健康保険、船員保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険適用事業所全喪届、船員保険・厚生年金保険不適用船舶所有者届 雇用保険の事業所廃止の届出
退職に関する手続 (定年退職後も自社で再雇用する場合)	従業員の退職(定年退職後も自社で再雇用する場合)に必要な雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届 雇用保険被保険者六十歳到達時等賃金証明書の提出及び高年齢雇用継続給付受給資格確認・高年齢雇用継続給付(高年齢雇用継続基本給付金・高年齢再就職給付金)の申請(初回申請) 雇用保険被保険者六十歳到達時等賃金証明書の提出及び高年齢雇用継続給付受給資格確認
退職に関する手続 (定年退職後はもう雇用しないという場合)	従業員の退職(定年退職後はもう雇用しないという場合)に必要な雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の手続。	健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届 雇用保険被保険者資格喪失届(離職票交付なし)

出典: e-Gov電子申請システム「申請・届出パック(グループ申請)一覧」

<http://shinsei.e-gov.go.jp/search/servlet/Procedure?CLASSNAME=GRPMSTLIST>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段・代理人の設定方法

- 電子申請について、申請開始時のログインは不要であり、作成したデータを送信する際に電子署名等で本人確認を行う。
- パーソナライズ機能は申請する手続情報や申請の処理状況を一元管理するためのものであり、登録は任意である。
- 一部手続については代理人による申請が可能であり、委任登録を行うことで本人の電子署名を省略できる(平成26年度再構築予定の次期e-Govにおいて廃止予定。)

種別	手段	概要
各種情報閲覧 各種検索機能 パブリックコメント	ログイン不要で誰でも利用できる。	—
電子申請	電子証明書による電子署名。	利用開始時のログインは不要だが、申請データ送信時に電子署名により本人確認とデータの暗号化を行う。
パーソナライズ	新規登録時に利用者自身がID及びパスワードを設定する。 パーソナライズ照会画面には、前回照会日時が表示される。	IDは8文字～12文字で半角英字と数字両方を含める。 パスワードは8文字～12文字で半角英字と数字の両方を含める他、一部記号が利用できる。IDを含ませないこと、定期的に変更することを推奨している(強制ではない。) パスワードの再設定は可能だが、ID及びパスワードを忘れた場合リマインダ機能はなく、再設定(新規登録)が必要。
代理人設定方法	電子申請の一部手続については代理人による申請が可能。 「委任登録票」による委任を行う。	e-Govの「委任登録」メニューにて「委任登録票(発行番号+暗号データが埋め込まれたXMLファイル)」を作成し、代理人に送付する。 代理人は委任登録票を添付することで、代理人の署名のみで本人に代わって電子申請を行うことができる。

## (6) ITの活用により実現される効果

- e-Govは、各府省がインターネットを通じて提供している行政情報の総合的な提供と、e-Govと連携している6府省7システムが提供する手続について、利用者がインターネット上の1つの窓口から24時間365日いつでも申請・届出が可能な環境を整えることにより、国民等利用者の向上と行政運営の簡素化・効率化を目指している。

効果	対象	具体例・実績等
行政情報の効果的な提供	行政機関等	情報通信技術を用い、行政機関の諸活動に関する透明性を高め、開かれた行政の実現を図る。 行政情報を有効活用し、国民等、企業等の社会・経済活動に有益な情報資源の充実に資する。
行政手続のオンライン利用の促進	行政機関等	平成21年度のオンライン利用率は、オンライン利用が可能な手続全体で39.5%、重点手続で56.3%。 出典:「新たなオンライン利用に関する計画」(平成23年8月3日IT戦略本部決定) <a href="http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/pdf/110803_online.pdf">http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/pdf/110803_online.pdf</a>
申請受付事務の効率化	行政機関等	電子データで手続が行われることにより、職員の業務処理時間が短縮される。 窓口での対応時間の短縮や、窓口対応スペースの削減が可能となる。 紙の使用量が減少することにより経費の削減が可能となる(証明書発行事務、紙の保管スペースの削減等)。
行政情報の効率的な入手	利用者	様々な行政機関が発信する情報を1つの入口から確認できる。 パブリックコメント等のアクションを起こす際も、個別の行政機関のWebサイトにアクセスする必要がない。
申請手続の負担軽減	利用者	夜間や休日等閉庁時間帯でも手続ができる。 窓口に出向く移動時間や窓口での待ち時間が短縮できる。 郵送費用や窓口に出向く交通費の削減、手数料や税額の割引が得られる。 申請書類を作成する時間が短縮される。 パーソナライズ機能による電子申請履歴の一元管理ができる。

---

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例5：被災者支援システム

## 事例5:被災者支援システム

### (1)サービス概要

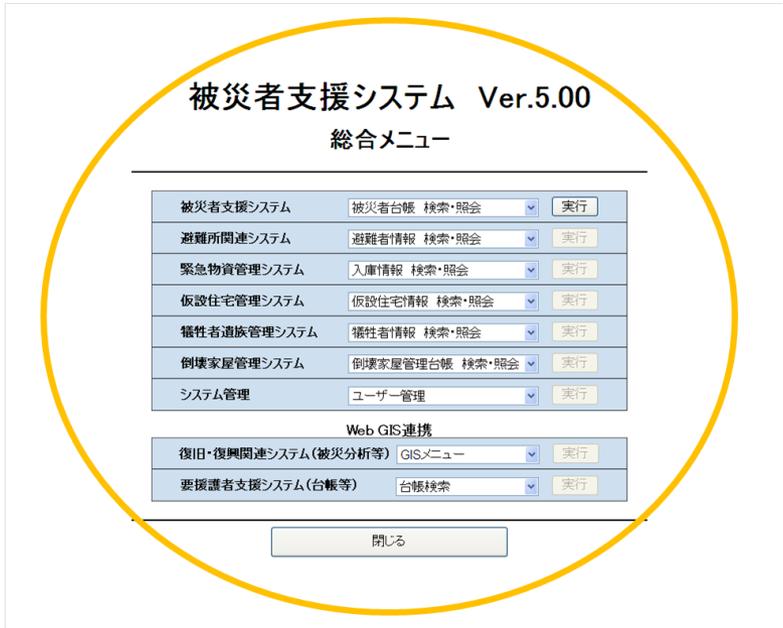
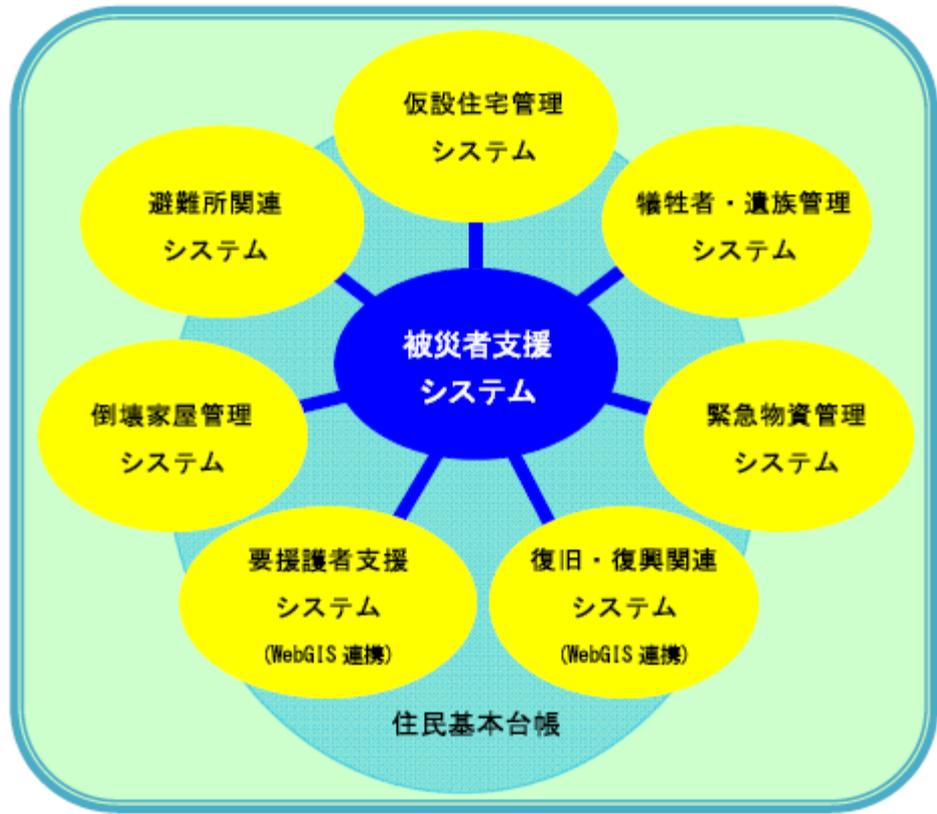
- 被災者支援システムは兵庫県西宮市が開発し、平成17年度に財団法人地方自治情報センター(以下「LASDEC」という。)の地方公共団体業務用プログラムライブラリに登録され、全国の地方公共団体に無償で公開・提供されている情報システムである。
- 西宮市は平成7年に発生した阪神・淡路大震災で市街地のほぼ全域が被災し、市庁舎も大きな被害を受けた中、市の日常業務の復旧と併せて被災者を支援する情報システムを構築し、被災者支援や復旧・復興業務に活用した。

項目	内容
事例	被災者支援システム
関連URL	<a href="http://www.nishi.or.jp/homepage/nicc/hss/index.html">http://www.nishi.or.jp/homepage/nicc/hss/index.html</a> (被災者支援システムの概要紹介)
関連するユースケース	被災時におけるマイ・ポータルの活用
概要	<p>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。被災者支援システム、避難所関連システム、緊急物資管理システム、仮設住宅管理システム、犠牲者遺族管理システム、倒壊家屋管理システム、復旧・復興関連システム、要援護者支援システムの災害対策で必要となる各種システムを一括して提供する。</p> <p>兵庫県西宮市が阪神大震災を機に開発した。その後平成17年度よりLASDECを通じて全国の希望する地方公共団体に無償公開されている。東日本大震災後、津波被害にも対応できるようにした改良版が新たに開発された。</p>
運営者	各地方公共団体(LASDEC、西宮市情報センターによるサポート体制あり)
サービス利用者	地方公共団体職員
利用実績	<p>東日本大震災後、義捐金交付等の被災者支援施策のスピードアップに効果を発揮し、インストールキーを入手した地方公共団体数は震災前の230から800を超え、全国1,789団体の4割以上となっている(平成24年9月末現在)。</p> <p>出典: LASDEC「被災者支援システム」の導入状況について <a href="https://www.lasdec.or.jp/cms/9,26159,21.html">https://www.lasdec.or.jp/cms/9,26159,21.html</a></p>
関連する法令等	災害対策基本法、災害救助法、被災者生活再建支援法、災害弔慰金の支給等に関する法律等
認証手段・代理人の設定	<p>認証手段: ログインID及びパスワードによる認証。</p> <p>代理人の設定: なし(原則として当該地方公共団体職員による利用。運用によって他地方公共団体の応援職員による利用も可能。)</p>

# 事例5:被災者支援システム

## (2)サービスの全体像・処理フロー

- 被災者支援システムは、中核をなす被災者支援システムのほか、7つのサブシステムで構成されている。
- また、同システムは、地方公共団体職員向けの情報システムであり、被災者本人が直接アクセスして利用することはできない。



出典: 西宮市情報センター  
<http://www.nishi.or.jp/homepage/nicc/hss/index.html>  
[http://www.nishi.or.jp/homepage/nicc/hss/hss01\\_hisaisya.html](http://www.nishi.or.jp/homepage/nicc/hss/hss01_hisaisya.html)

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 各システムの概要

- 各システムの概要を以下に示す。サブシステムについては、地方公共団体ごとに利用の可否を選択することが可能である。

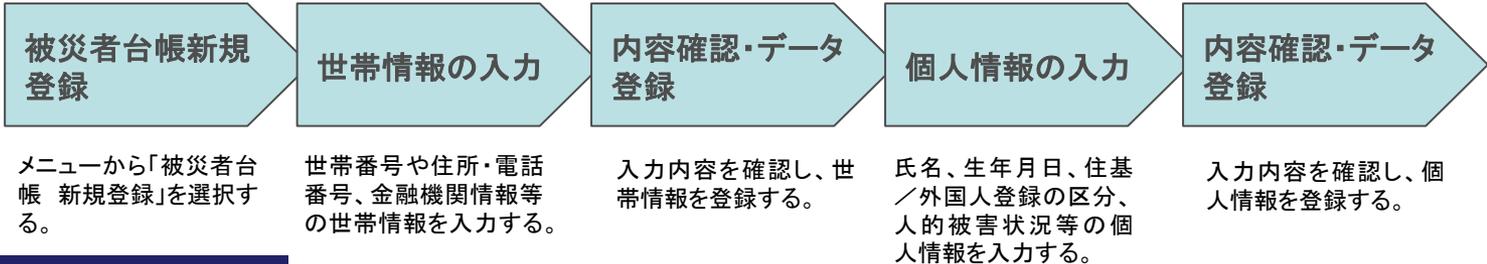
システム名	概要
被災者支援システム	被災者の属性情報を管理する「被災者台帳」、被害を受けた家屋属性情報を管理する「被災家屋台帳」の2つのシステムで構成されており、被災者の状況や家屋被害状況を記録・更新するシステム。 被災者への「り災証明書」や被災家屋の所有者への「被災家屋証明書」の発行、様々な義捐金の給付や生活支援金の貸付管理等、被災者支援に関係する各種支援制度の管理も行うことができる。
避難所関連システム	災害直後に開設する避難所の設置情報と、避難者の入退所情報を管理するシステム。 避難者の入退所情報等は、インフラが破壊された避難所でもパソコンがあれば記録・更新できるよう、別システムとなっている。
緊急物資管理システム	災害時に全国から大量に寄せられる救援物資等について、保管場所別、品目別に数量を登録するシステム。在庫一覧はCSV(カンマ区切)形式での出力が可能。
仮設住宅管理システム	仮設住宅の部屋数や入居可能人数を管理し、入居希望者の登録、抽選、入退居管理を行う。
倒壊家屋管理システム	住民からの倒壊家屋の解体申請に基づき地方公共団体が解体・撤去を業者に委託する場合の、解体申請の受付や瓦礫搬入券の発行といった一連の作業を管理するためのシステム。
犠牲者遺族管理システム	災害時の死亡者や行方不明者及び遺族の情報等を管理し、犠牲者名簿等の作成や、遺族への通知、連絡を支援するシステム。
復旧・復興関連システム	復旧・復興計画の一環として、GIS(地理情報システム)を利用した被災状況の集計・分析を行うためのシステム。
要援護者支援システム	要援護者台帳の検索や地図上から要援護者の検索・抽出を行うシステム。 被災者台帳と連携することで、要援護者の被災状況が把握できる。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

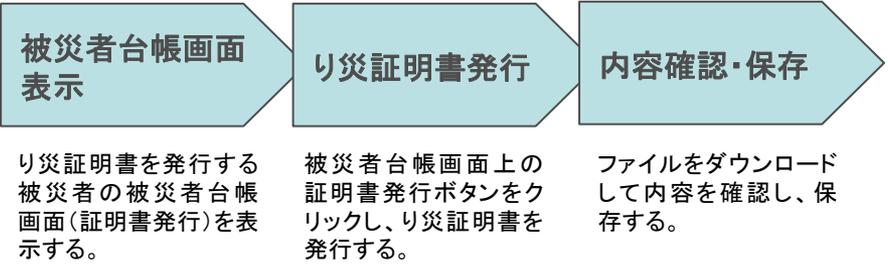
### 利用手順の概略

- 中核システムである被災者支援システムについて、被災者台帳新規登録、り災証明書発行、義捐金交付の処理フローを示す。
- 被災者台帳やり災証明書の発行、被害状況等の集計結果はそれぞれエクセルファイルで出力できる。

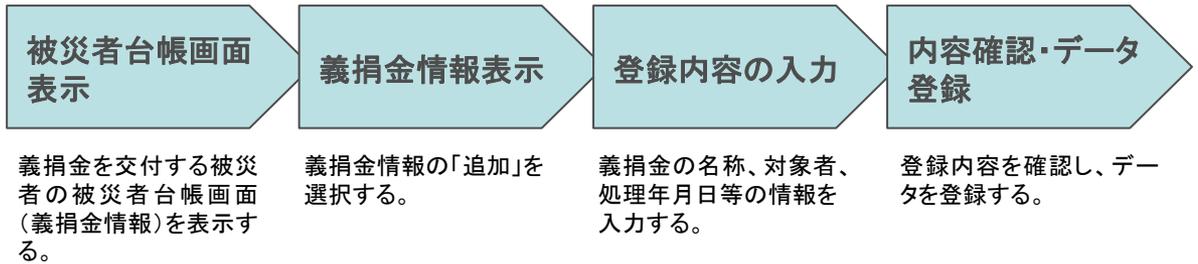
### 被災者台帳新規登録



### り災証明書発行



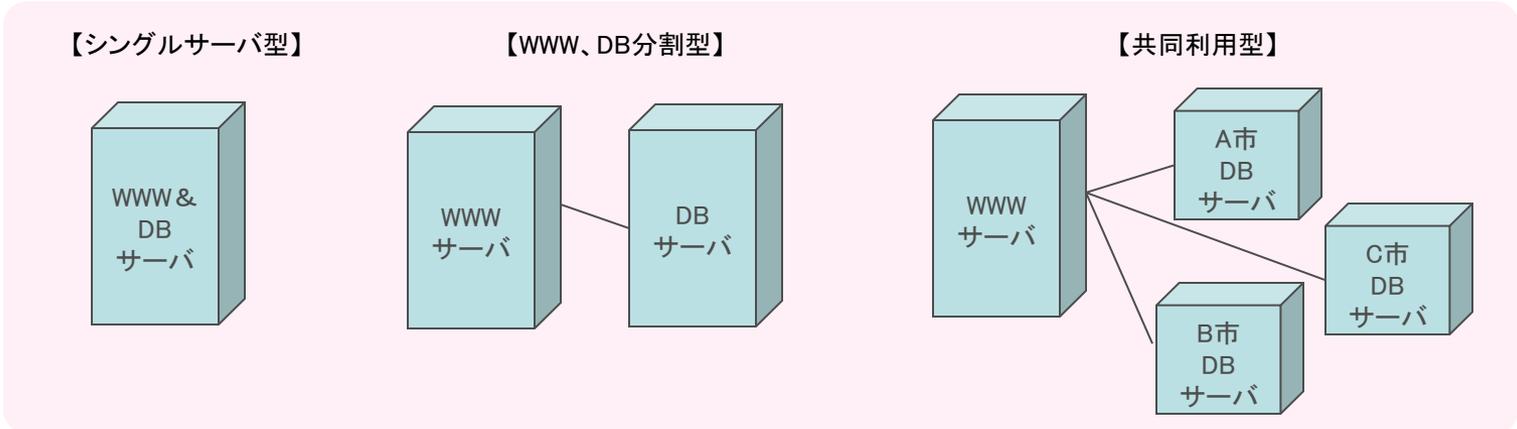
### 義捐金交付



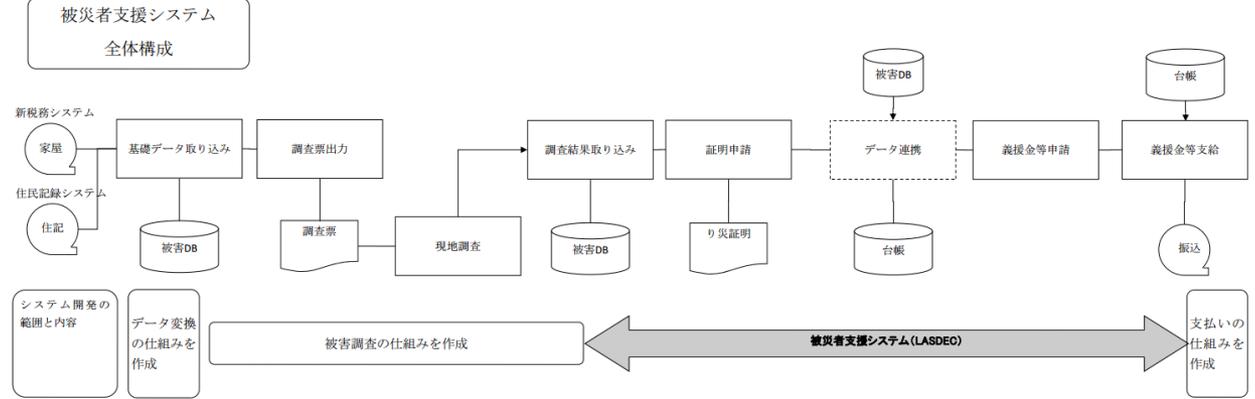
# (3)システム構成

- 被災者支援システムは共同アウトソーシングに対応しており、単独での利用のほか、複数団体での共同利用も可能となっている。共同利用の際は、Webサーバは共同利用するが、DBサーバは各地方公共団体ごとに作成する形となる。
- WebサーバとDBサーバについては、シングルサーバ型、分割型のいずれも選択できる。地方公共団体の基幹システムからのデータはCSV等で取り込み、外部環境や外部情報システムとの連携はしていない。

【システム構成要素のパターン】



【システム構成と利用フローの例】



- <基礎データ>  
 必須:  
 世帯情報  
 個人情報  
 郵便番号情報  
 金融機関情報  
 町名情報
- 任意:  
 避難所情報  
 住家等情報  
 所有者情報  
 要援護者情報  
 要援護者状況コード表

出典: 横浜市消防局 被災者支援システム構築に係る情報提供依頼書  
<http://www.city.yokohama.lg.jp/shobo/kikikanri/jyogi/sy-jyogi-hisai/sy-jygi-hisaitaian20120821.pdf>

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- ログイン後のトップページにサブシステムの一覧が表示され、プルダウンメニューから利用したい項目を選んで実行する。
- 被災者台帳には、個人情報、世帯情報のほか、り災証明書発行、仮設住居入居、義捐金支給等の情報が登録される。

【ログイン後のトップページ】

### 被災者支援システム Ver.4.01

#### 総合メニュー

①

被災者支援システム	被災者台帳 検索・照会	実行
避難所関連システム	被災者台帳 検索・照会	実行
	被災者台帳 更新	
	被災者台帳 新規登録	
緊急物資管理システム	-----	実行
	災害弱者 検索	
仮設住宅管理システム	-----	実行
	被災住家等台帳 検索・照会	
	被災住家等台帳 更新	
	被災住家等台帳 新規登録	実行
	被災住家等証明 発行履歴	実行
罹死者遺族管理システム	-----	実行
倒壊家屋管理システム	-----	実行
システム管理	帳票発行メニュー 管理情報メニュー	実行
復旧・復興関連システム(被災分析等 GIS連携)		実行

閉じる

【被災者台帳編集画面】

②

担当者：管理者ユーザ 2009/04/03 PM 08:11:40

被災者支援システム 被災者台帳

戻る 個人情報 証明書発行 仮設入居 義捐金 支援制度 保存記録

③

世帯情報	詳細				
世帯番号	0000019	代表者	西宮 太郎(見本)(世帯主)	世帯人数	1人
被災時住所	〒663-8192 西宮市甲子園町1-2				
現在の居所					
(現避難所情報)					
電話番号1		電話番号2		前年の総所得額	0円
家屋被害調査情報					
支援認定情報					

個人情報

異動理由	氏名	個人番号 総柄	生年月日 年齢/性別	避難住所 施設等入院・入所	人的被害
	シノミヤ 知久 西宮 太郎(見本)	0000019 世帯主	2008.01.01 29歳/男		重症

担当者：管理者ユーザ 2010/12/13 AM 11:38:49

被災者支援システム 被災者台帳(世帯)詳細

世帯基本情報 戻る

世帯番号	0170232	代表者	西宮 太郎
被災時住所 (住家の所在地)	〒662-0818 西宮市六湛寺町10-3	住所コード	28204124
現在の居所 (送付先)	〒662-0834 西宮市西宮浜1丁目	住所コード	28204191 (平成7年 3月15日時点)
(現避難所情報)	017 鳴尾公民館 鳴尾町1丁目 2008/10/01		
電話番号1	9999 - 999 - 9999	電話番号2	- -
金融機関コード	0009370 三井住友銀行西宮支店		
預金種別	<input type="radio"/> なし <input checked="" type="radio"/> 普通 <input type="radio"/> 当座	口座番号	0000001
口座名義人(カナ)	シノミヤ 知久	削除	<input type="checkbox"/>
備考			

支援認定情報

世帯区分	<input type="radio"/> 単独世帯 <input checked="" type="radio"/> 複数世帯	10人	前年の総所得金額(市町村民税)	20,000,000円
住家の所有形態	<input type="radio"/> 持ち家 <input type="radio"/> 賃貸 <input type="radio"/> その他			
住家等被害調査情報	<input checked="" type="radio"/> 全壊 <input type="radio"/> 大規模半壊 <input type="radio"/> 半壊 <input type="radio"/> 一部損壊 <input type="radio"/> 被害なし	第3次調査 H22.11.14		
基礎支援金給付	<input type="radio"/> 全壊 <input type="radio"/> 解体 <input type="radio"/> 長期避難 <input type="radio"/> 大規模半壊			
加算支援金給付	<input type="radio"/> 建設・購入 <input type="radio"/> 補修 <input type="radio"/> 賃借(公営住宅を除く)			
仮設資金貸付	<input type="radio"/> 減失・流出 <input type="radio"/> 全壊 <input type="radio"/> 大規模半壊・半壊	家財1/3以上被害		

住家等調査情報

調査番号	0000100	住家等番号	
建物用途	<input type="radio"/> 専用住宅 <input type="radio"/> 併用住宅 <input type="radio"/> 店舗 <input type="radio"/> 共同住宅 <input type="radio"/> ワシルームマンション <input type="radio"/> その他		

- ① プルダウンメニューから利用したい項目を選ぶ。
- ② 基本画面上部にある一覧から項目を選んで被災者台帳への登録・参照・変更を行う。
- ③ 世帯情報詳細画面では支援金給付のための倒壊情報や調査結果などが確認できる。

注 丸数字は図中の①～③と対応している。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段・代理人の設定方法

- ログイン時にはログインID及びパスワードによる認証が必要である。ただし、被災者支援システムは地方公共団体職員向けの情報システムであり、被災者自身によるログイン、システム利用機能は用意されていない。

種別	手段	概要
ログイン	ログインID及びパスワードによる認証	ログインIDは地方公共団体が職員に付与する。地方公共団体ごとにカスタマイズできるため、全職員が全情報システムにアクセスできるようにすることや、情報システムごとにアクセス権限を分けて、担当部署の職員のみアクセスできるようにすることも可能。
モバイル端末での利用	ログインID及びパスワードによる認証	タブレット端末からブラウザ経由でアクセス可能。パソコンと同じID及びパスワードで利用する。被災家屋の状況等を現場で直接入力することができる。
代理人設定方法	原則として代理人による利用はできない	原則として当該地方公共団体職員による利用に限られるが、各地方公共団体の判断で他団体からの応援職員も一部機能を利用できるような設定にすることも可能(災害協定等が必要)。

## (6)ITの活用により実現される効果

- 災害発生時の地方公共団体業務は多岐にわたり、迅速な対応と正確性が要求される。
- 情報システムを活用することで、災害対応の迅速化や正確性の改善効果が期待され、住民も適切な支援を受けることができる。
- 無償公開されている被災者支援システムを導入することで、導入・運営のコストを抑えることができる。

効果	対象	具体例
災害時対応の迅速化	地方公共団体	情報システムを活用することで、迅速かつ正確な災害時対応が可能となる。結果として、住民も、より早く適切な支援を受けることができる。
情報システム関連のコスト削減	地方公共団体	被災者支援システムは無償公開されている。地方公共団体は利用申請を行えばソフトウェアライセンス料金を支払うことなく利用することができるため、導入コストを大きく削減できる。 全国サポートセンターが設置されており、情報システムの保守・運用コストについても抑えることができる。
地方公共団体職員の業務効率化	地方公共団体	必要な災害関連情報をブラウザ経由で入力する仕様となっており、ブラウザがインストールされているモバイル端末を携帯することで、災害現場で情報を登録し、迅速な災害対策・住民対応を図ることができる。現場での手書き情報を帰庁後に情報システムに登録するといった二度手間も省くことができる。 様々な情報をシステムを利用して管理することで、義捐金の二重請求等の不正を防ぐことができる。 情報が一元管理され、全庁的に共有されることにより、対応業務を効率的に、的確に行うことができるようになる。
地方公共団体間におけるノウハウ共有	地方公共団体	情報システムを採用している地方公共団体間で、情報システムの導入・運用に関するノウハウを交換・共有するコミュニティが形成されることにより、各導入地方公共団体において情報システム運用がより効率的に行われることが期待される。 これにより、情報システムの保守・運用コストの更なる削減効果のほか、災害時対応の迅速化といった副次的効果が期待される。



---

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

## 事例6:ねんきんネット

## (1)サービス概要

- ねんきんネットは日本年金機構が運営する年金に関するポータルサイトであり、年金加入記録の照会、年金見込額の試算、電子版「ねんきん定期便」や各種通知書の確認等のサービスを提供している。
- 平成23年2月からサービスを開始し、約150万人の利用者が登録している。

項目	内容
事例	ねんきんネット
関連URL	<a href="http://www.nenkin.go.jp/n_net/">http://www.nenkin.go.jp/n_net/</a>
関連するユースケース	年金に関する確認と各種手続
概要	年金記録問題への対応の一環として、行政側からのアプローチに加えて、国民等の側からの記録確認の主要ツールとするため平成23年2月にスタート。日本年金機構のホームページ内に設置されている。年金加入記録の照会、年金見込額の試算、電子版「ねんきん定期便」や各種通知書の確認等、公的年金に関する様々な情報を提供する。自宅にインターネット環境がない人のために、郵便局や地方公共団体の一部の窓口でも年金加入記録の印刷交付サービスを提供している。
運営者	日本年金機構
サービス利用者	公的年金の被保険者、新法年金受給者
利用実績	ユーザID発行数 約150万件(平成25年2月末時点) 出典:日本年金機構提供資料 <a href="http://www.nenkin.go.jp/n/www/service/detail.jsp?id=22439">http://www.nenkin.go.jp/n/www/service/detail.jsp?id=22439</a>
関連する法令等	厚生年金保険法、国民年金法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: ユーザID及びパスワードによる認証。 日本年金機構ホームページから基礎年金番号等の本人情報を入力後、日本年金機構で本人確認を行い5日程度でユーザIDを郵送。「ねんきん定期便」等に同封されている「アクセスキー」を利用すれば、即時にユーザID発行が可能。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- ねんきんネットは以下に示すメニューを提供している。
- 利用者はねんきんネットにログイン後、これらの機能を利用して自身の年金情報確認、年金シミュレーション等を行うことができる。

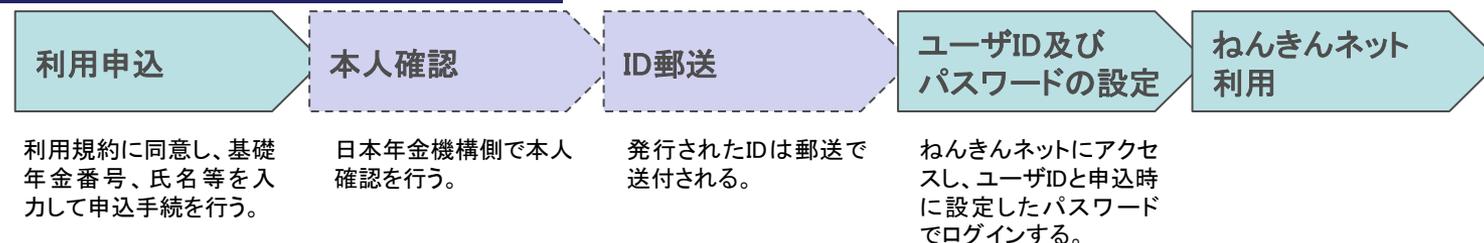
メニュー	概要
年金記録照会	本人の年金記録を確認する機能。 各月の年金記録情報、年金記録備考情報、合算対象期間情報、加入期間情報。
私の履歴	本人のこれまでの勤務先、住所等を入力し、整理することにより、スムーズに、より確実に年金記録確認を行うための機能。 入力した履歴をPDFファイルで印刷し、年金相談のため「私の履歴整理表」を年金事務所へ持参することができる。
年金見込額試算	年金加入記録を用いて、将来受給する年金額を試算する機能。 年金の受給開始年齢変更、遡及納付等様々な条件で見込額を試算し、比較することができる。
追納・後納等可能月数と金額の確認	これまでの国民年金加入期間における納付期限から2年以内の未納期間や追納・後納等が可能な期間を確認した上で納付額の計算ができる機能。 これらの条件に基づいた年金見込額の試算及び比較を行うことができる。
国民年金死亡者記録検索	国民年金の紙台帳とコンピュータ記録に不一致がある記録のうち、亡くなった人の記録を検索し、表示する機能(既に遺族が遺族年金を受け取っている場合は除く。)
電子版「ねんきん定期便」の確認	これまで誕生月に郵送されていた「ねんきん定期便」を「ねんきんネット」で確認できる機能。
年金の支払に関する通知書の確認	郵送されている年金の支払に関する通知書(「年金決定通知書・支給額変更通知書」、「年金振込通知書」、「年金支払通知書」、「年金額改定通知書」、「公的年金等の源泉徴収票」)の内容を確認する機能。 通知書の情報を、PDFファイルとしてダウンロードできる。
アドレス登録／「ねんきん定期便」の郵送意向登録	メールアドレスの登録／変更／削除。 登録したメールアドレスへの日本年金機構からのお知らせメール配信及びねんきん定期便の郵送に関する意向の登録。
日本年金機構からのお知らせ	日本年金機構からのお知らせ、アンケート調査。
パスワード変更等	ログインする際のパスワード変更及び秘密の質問と答えの変更、ねんきんネットの利用停止依頼。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

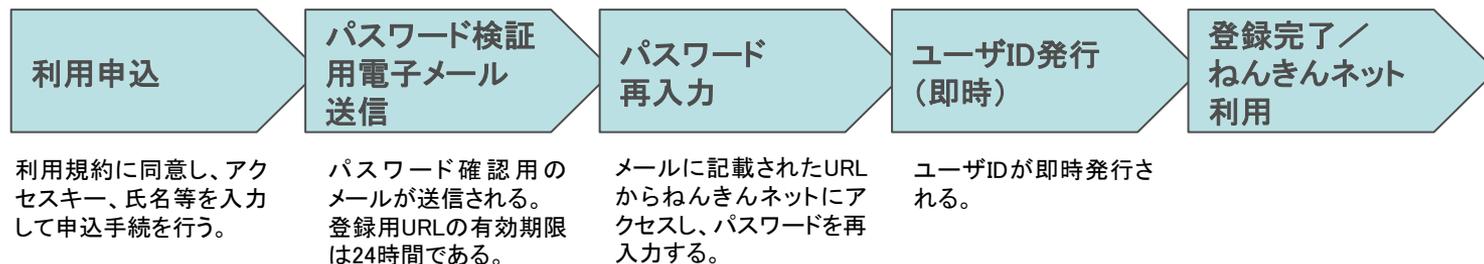
### 利用手順の概略

- ねんきんネットを利用するには、利用登録(ユーザIDの発行)が必要である。
- 自宅住所あてに郵送される「ねんきん定期便」等に記載されているアクセスキーがあれば、オンライン登録後即時にユーザIDが発行されるが、アクセスキーが不明の場合はユーザIDが郵送される。

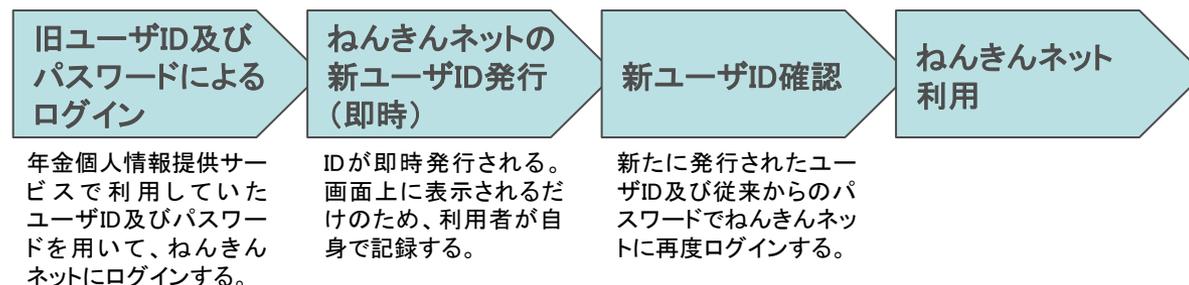
### 新規利用登録(アクセスキーなし)



### 新規利用登録(アクセスキーあり)



### 年金個人情報提供サービスからの継続利用



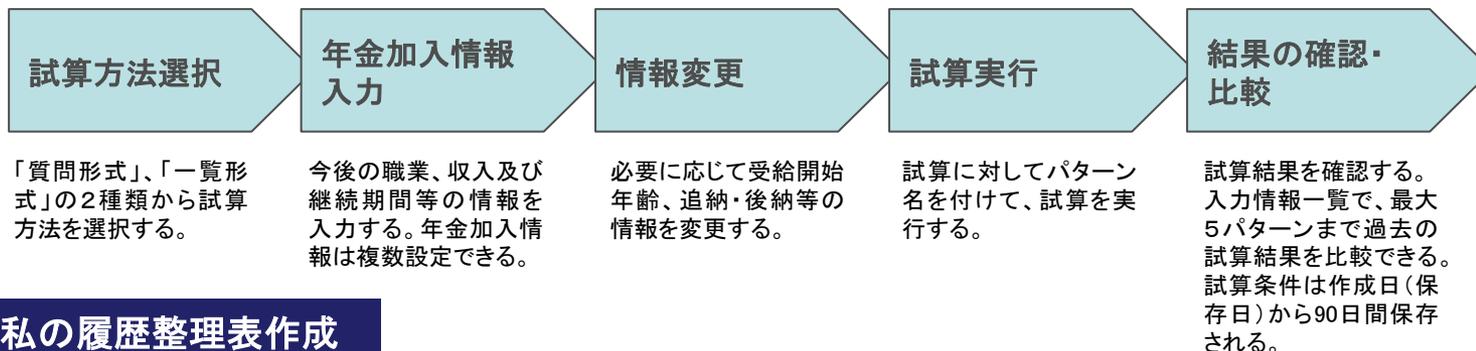
オフラインの作業

オンラインの作業

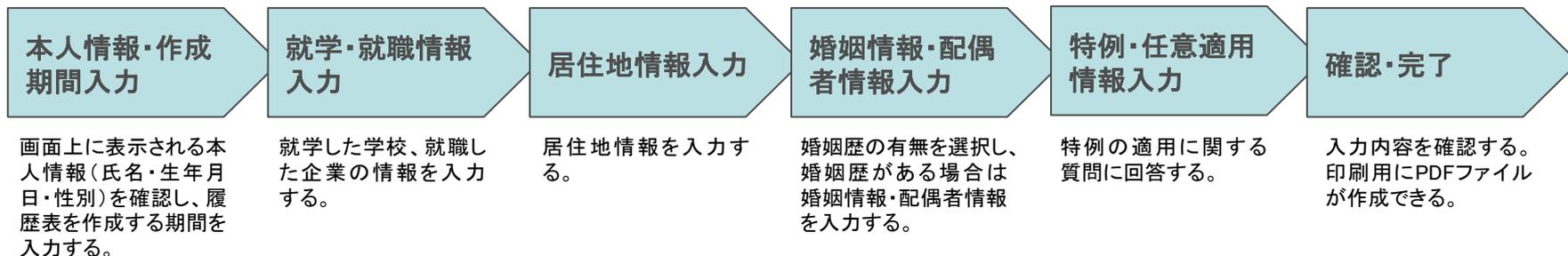
## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略(続き)

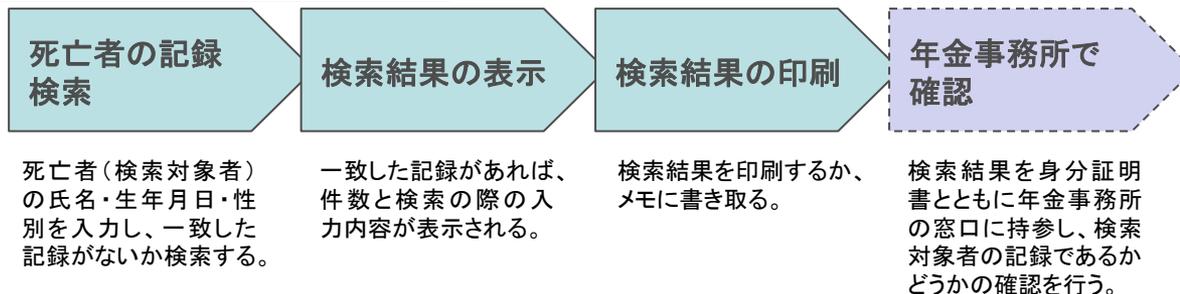
#### 年金見込額試算



#### 私の履歴整理表作成



#### 国民年金死亡者記録検索

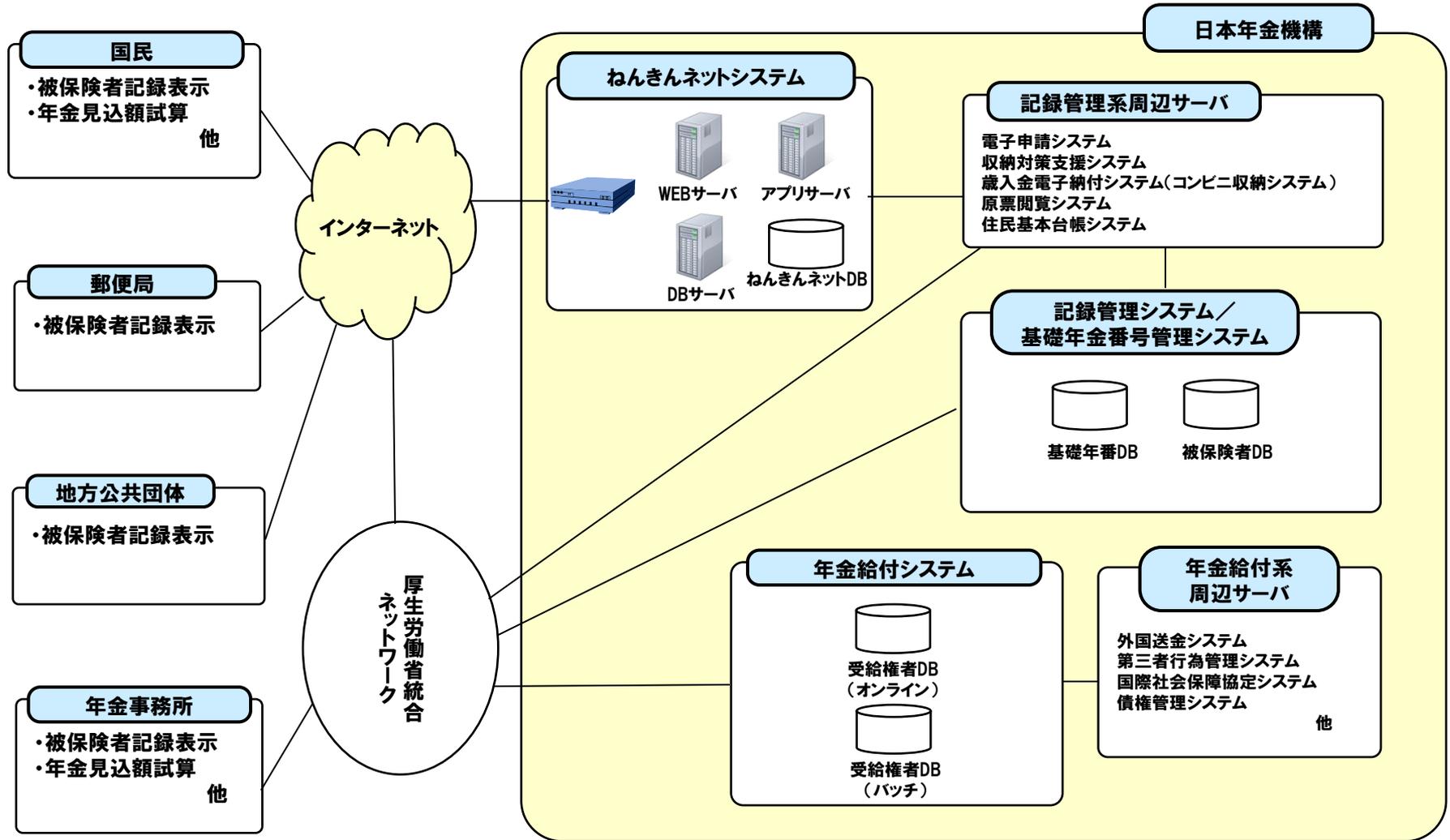


オフラインの作業

オンラインの作業

# (3)システム構成

■ ねんきんネットは、社会保険オンラインシステム(年金給付システム、記録管理システム、基礎年金番号管理システム)から年金に関する情報を取得し、公開する情報システムである。



注 上記は平成25年4月以降の構成を示す。

出典:厚生労働省作成資料

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- ログイン後のトップページでは、利用者の年金に関わる個人情報や前回のログイン情報が表示される。上部のタブでメニューごと画面が切り替わる。
- 年金記録照会ページでは、複数の年金記録がひと目で確認できるように1つの表に集約して表示される。

【ログイン後トップページ】



【年金記録照会画面】



① タブでメニューを切り替える。

② 前回のログイン日時、年金に関する個人情報が表示される。

③ 一定時間操作がないと自動ログアウトする。

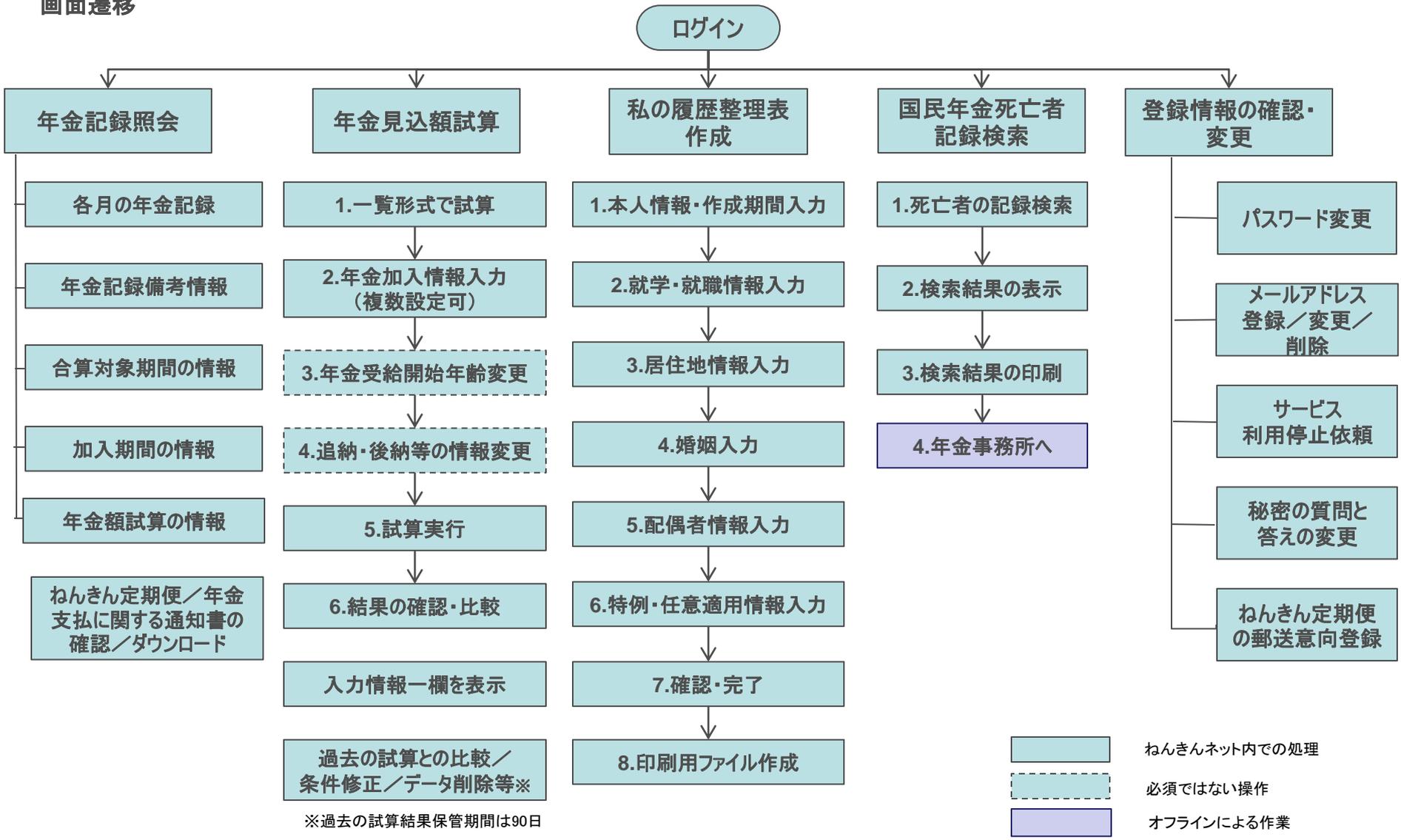
注 丸数字は左図中の①～③と対応している。

自動ログアウト時のメッセージ



# (4)画面構成・画面機能

画面遷移



## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段・代理人の設定方法

- 不正アクセス防止に関しては、表中「手段」に示した4つのセキュリティ機能で対応しているが、電子証明書等の厳密な認証手続は実施していない。
- ねんきんネットは本人による利用を前提としており、代理人の利用はできない。

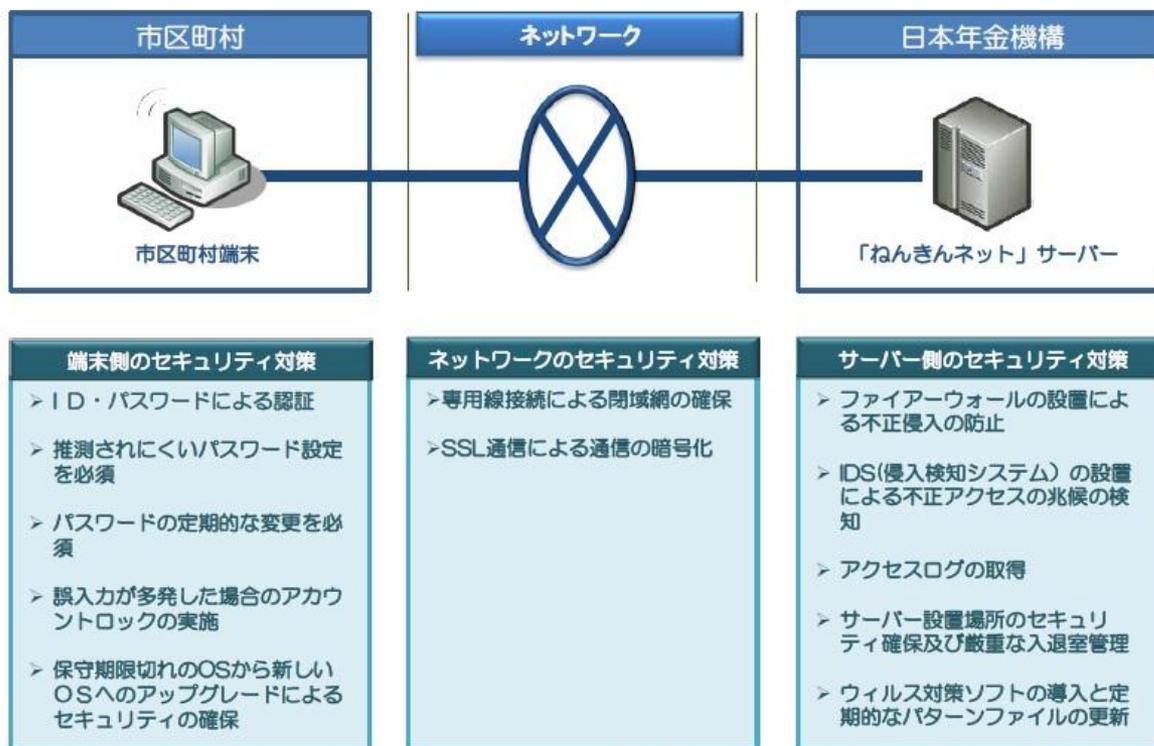
種別	手段	概要
ログイン	ID及びパスワードによる本人確認 「秘密の質問と答え」による確認	IDは固定だが、パスワードは利用者側で随時変更できる。 Web画面等でパスワードの定期的な変更を求めている(ただし強制力なし。) パスワードは半角8~20桁で英数字混在必須(記号は不可)。 情報システムが取得した接続環境が前回と一致しない場合、本人確認のために「秘密の質問と答え」が求められる。
不正アクセス防止	アカウントのロック 最終ログイン日時を表示 「秘密の質問と答え」による確認 自動ログアウト	ユーザID又はパスワードが複数回誤って入力された場合、サービスの利用を一時停止する。 前回アクセスした際のログイン日時を画面上に表示。 情報システムが取得した接続環境が前回と一致しない場合、本人確認のために秘密の質問とその答えの入力が求められる(平成24年4月機能追加)。質問の答えは半角入力も可。 一定時間操作がない場合は自動的にログアウトする。
代理人設定方法	代理人による利用はできない	死亡者記録の検索は家族による利用が想定されているが、システム上代理人を設定する機能はない。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### セキュリティ対策(参考)

- ねんきんネットは複数のファイアウォール※を設け、外部からの不正なアクセスを防止する対策をとっている。また、主要機器・通信回線は二重化する等の対応により、万全なバックアップ体制を整備している。
- 平成23年より、年金事務所や地方公共団体からもねんきんネットを通じて年金記録の閲覧が可能になり、専用線接続又はSSL通信によりセキュリティを確保している。

### 「ねんきんネット」のセキュリティについて



※端末及び通信回線は、既存の「市区町村情報照会システム」の環境を共用（但し、端末は更改することを前提）

※ ファイアウォール: 組織内のコンピュータネットワークに外部から侵入されるのを防ぐシステム。

出典: 「ねんきんネット」について(平成22年10月22日厚生労働省年金局/日本年金機構記録問題対策部資料)

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000086255.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000086255.pdf)

## (6)ITの活用により実現される効果

- ねんきんネットにより、被保険者、年金受給者が自己の年金情報を迅速に確認し、年金記録の間違いや未納への対応を容易に行うことができるようになった。
- 日本年金機構においても、年金のチェックに関する業務負担の軽減が期待できるほか、将来的にはオンラインでの通知を強化していくことにより、様々な通知に係る郵送コストの削減等も期待できる。

効果	対象	具体例
被保険者の利便性向上	被保険者	<p>自身に合った条件を設定して年金額の試算ができる。</p> <p>年金に加入していない期間や標準報酬月額の大きな変動等、本人による確認が必要と想定される記録が分かりやすく表示される。</p> <p>自分のこれまでの勤務先や住所等が登録・整理できる「私の履歴整理表」がより簡易に作成できる。</p> <p>郵送の「ねんきん定期便」は年1回の発送だが、ねんきんネットでは毎月情報が更新される。また、誕生日にはお知らせメールが配信される。</p>
年金受給者の利便性向上	年金受給者	<p>住民基本台帳ネットワーク(住基ネット)において本人確認がなされた場合、日本年金機構が住基ネットから住所変更等の情報を取得するため、年1回の現況届や住所変更届等の提出が不要となる。</p> <p>24時間いつでも年金記録が確認できる(データは毎月更新)。</p> <p>年金振込通知等の各種通知書を自宅のパソコンでも確認できる。</p>
コスト削減	日本年金機構	<p>郵送される「ねんきん定期便」の数を減らすことにより事務処理負担や郵送費等の低減が期待できる。</p> <p>被保険者が自分自身で年金記録のチェックを行うことができるため、日本年金機構側のチェック業務を軽減することができる。</p>



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例7：ハローワークインターネット サービス

## 事例7:ハローワークインターネットサービス

### (1)サービス概要

- ハローワークインターネットサービスは就職支援・雇用促進のためのサイトであり、求人検索のほか、雇用保険の手続、求人の申込手続、雇用保険・助成金、ハローワーク(窓口)に関する情報等の情報提供を行っている。

項目	内容
事例	ハローワークインターネットサービス
関連URL	<a href="https://www.hellowork.go.jp/">https://www.hellowork.go.jp/</a>
関連するユースケース	失業者の総合支援
概要	就職支援・雇用促進のためのサイト。求人の検索や雇用保険の手続、求人の申込手続や雇用保険・助成金、ハローワーク(窓口)に関する情報等に関わるサービスを提供する。 求職者向け、事業主向けページを用意している。 情報提供のほか、雇用保険の申請に必要な帳票については様式のダウンロード／オンライン作成サービスを提供している。
運営者	厚生労働省職業安定局労働市場センター業務室
サービス利用者	失業者、求職者、事業主
利用実績	ハローワークインターネット経由での入職者は数%と少数だが、増加傾向にある(ハローワーク窓口経由の入職者は最近の10年間2割前後で推移)。 出典: 厚生労働省 平成24年版「労働経済の分析」概要版 <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002jnnj-att/2r9852000002jnp0.pdf">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002jnnj-att/2r9852000002jnp0.pdf</a>
関連する法令等	雇用保険法、職業安定法、労働者派遣法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: 求職者についてはログイン機能なし(参考: 事業主については利用者登録を行うことで求人申込データの仮登録等が可能)。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- ハローワークインターネットサービスでは求職者向けのサービスのほかに事業者向けのサービスが提供されているが、本調査では求職者向けサービスについて示す。
- 求職者向けとしては、以下に示すメニュー・機能が提供されている。

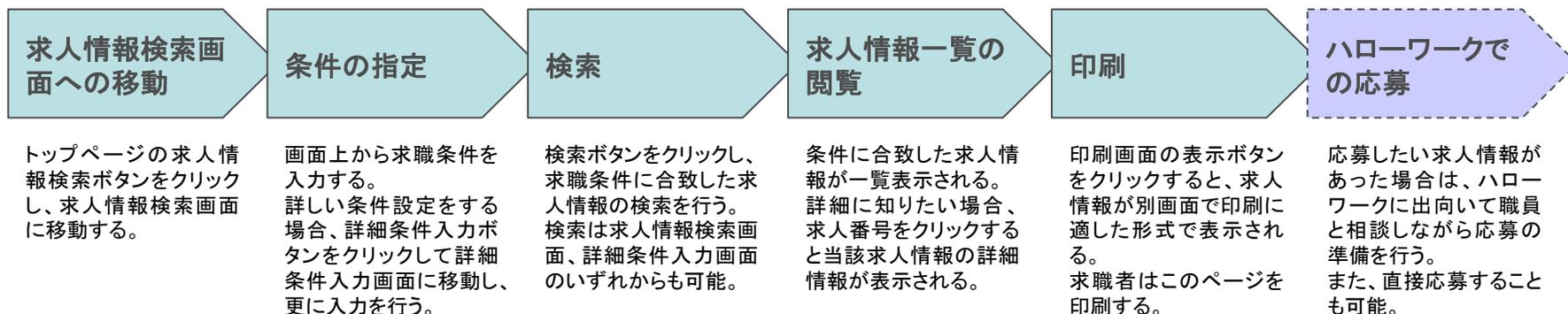
メニュー	概要
求人情報検索／障害者求人情報検索	全国のハローワークで取り扱う求人情報が一元検索できる。 ハローワークにて求職登録を行っている場合、求職番号を入力することでより詳しい情報が表示される。 障害者向けの求人職情報検索機能は別ページで提供されている。
ハローワークニュース	厚生労働省から提供される情報のうち、雇用に関するものが掲載される。ハローワークインターネットサービスのサイト内に掲載されているのはヘッドラインのみで、詳細は厚生労働省のホームページで確認する(該当ページへリンクが設定されている。)
雇用保険手続支援 (申請書作成／ダウンロード)	失業認定申告書等、雇用保険関係の手続申請に必要な用紙をPDFファイルでダウンロードできる。用紙によってはオンラインで必要情報を記入した上でダウンロードすることが可能。ただし手続自体はハローワーク窓口で行う必要がある。
仕事をお探しの方へのサービス (就職活動の進め方)	就職活動の進め方をフローチャート形式で掲載。ステップごとにハローワークにおける支援サービスを紹介している。
各種ご案内	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ハローワークを利用する 窓口での求職手続等、ハローワークの利用手順、受けられる支援の紹介</li> <li>2.職務経歴書を書く 職務経歴書の書き方に関するPDFファイル掲載(ダウンロード・印刷可)</li> <li>3.失業の際のお役立ち情報 失業者のための情報をジャンル別にQ&amp;A形式で掲載</li> <li>4.障害者のみなさまへのご案内 障害者求人検索機能、地域障害者職業センター一覧へのリンク</li> <li>5.住宅をお探しのみなさまへ 雇用促進住宅の案内(詳細は(財)雇用振興協会のサイトにリンク)</li> <li>6.ご注意ください なりすましメールに関する注意喚起</li> </ol>

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手続の概略

- ハローワークインターネットサービスにおける求人情報検索の手順を以下に示す。
- ハローワークインターネットサービスで行うことができるのは求人情報の閲覧までであり、求人に応募するにはハローワークの窓口に出向くか、又は直接求人情報を提供している事業者に連絡を取る必要がある。

### 求人情報検索

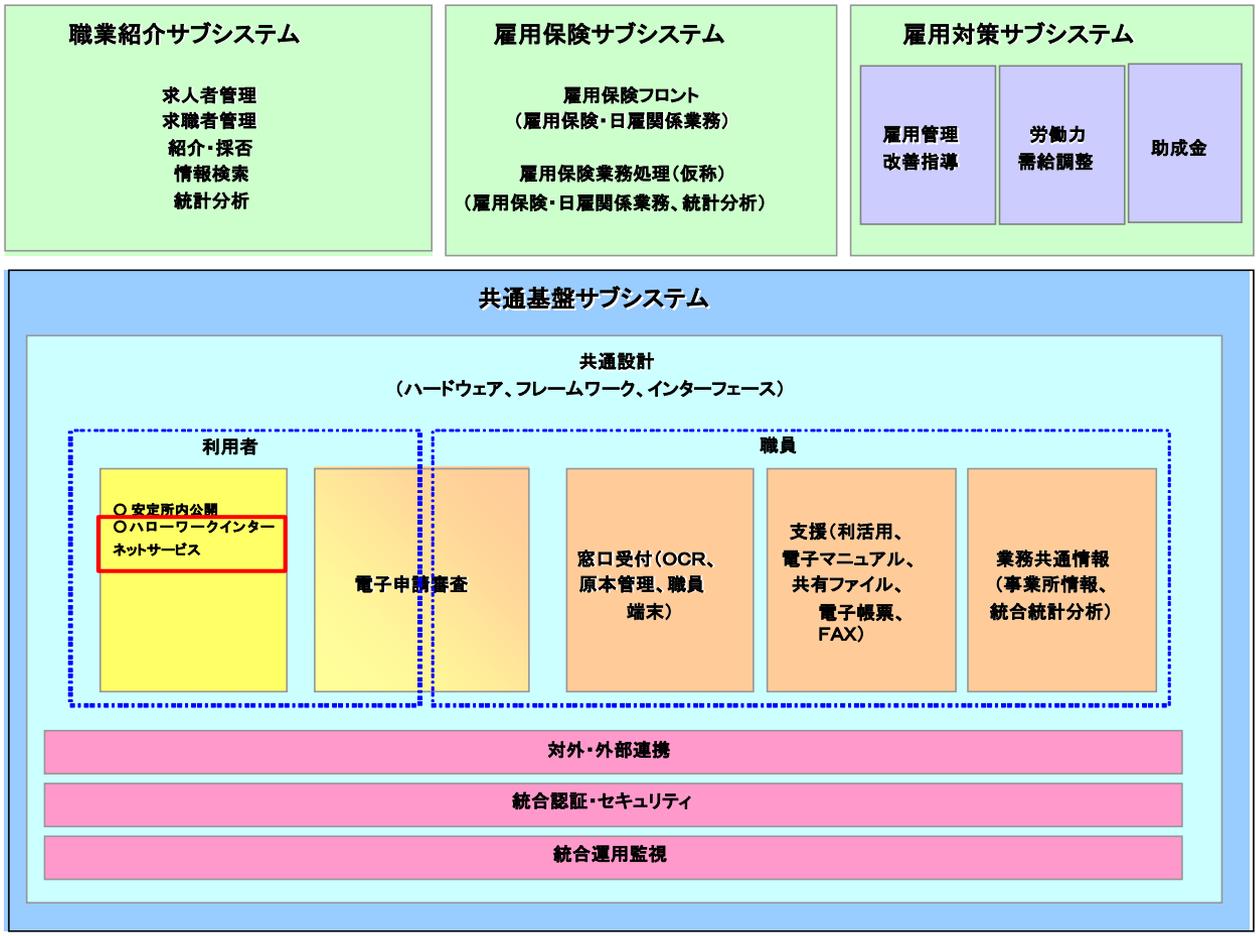


オフラインの作業

オンラインの作業

### (3)システム構成

■ ハローワークインターネットサービスは、ハローワークシステムから求人情報等を取得し、公開する情報システムとなっている。



出典:厚生労働省職業安定局作成資料

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- 求人検索では、「条件を指定して検索する」、「求人番号を指定して検索する」の2通りの求人検索を行うことができる。
- 「条件を指定して検索する」では以下のような条件設定を行うことができる。

【求人検索の条件入力画面】

検索条件を入力して【検索】ボタンを押してください。  
さらに詳細な条件で検索をする場合、【詳細条件入力】ボタンを押してください。

求職登録有無	▶ ハローワークに求職登録している方は、ハローワークカードに記載されている 求職番号を入力してください。【求人情報の種類】で「学生」を選択する場合は、入力する必要はありません。 <input type="radio"/> ハローワークに求職登録している 求職番号 <input type="text"/> - <input type="text"/> (半角数字5桁)-(半角数字8桁以内) <input checked="" type="radio"/> ハローワークには求職登録していない	①
求人情報の種類	▶ 「学生」には 既卒者応募可の求人も含まれています。 <input checked="" type="radio"/> 一般(フルタイム) <input type="radio"/> 一般(パート) <input type="radio"/> 学生	②
派遣・請負	<input type="checkbox"/> 派遣・請負を除く	
賃金	▶ 希望する賃金を月給または時給で入力してください。 月給: <input type="text"/> 円以上 (半角数字、1円単位) <input checked="" type="checkbox"/> 手当等を含む 時給: <input type="text"/> 円以上 (半角数字、1円単位)	
希望する職種	<input type="text"/>	③
都道府県/市区町村名	▶ 希望する就業場所の都道府県を6つまで指定できます。市区町村名を空白で区切ることで、都道府県別に複数地区が指定できます。 1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/> 4. <input type="text"/> 5. <input type="text"/>	④
年齢	▶ 【求人情報の種類】で「一般(フルタイム)」、「一般(パート)」を選択した場合のみ、検索条件に設定できます。 <input type="text"/> 歳 (半角数字)	
新着求人	<input type="checkbox"/> 最新の求人情報から検索する	⑤
希望する産業	<input type="text"/>	⑥
最終学歴	▶ 【求人情報の種類】で「学生」を選択した場合のみ、検索条件に設定できます。 <input type="text"/>	⑦
既卒者の応募	▶ 【求人情報の種類】で「学生」を選択した場合のみ、検索条件に設定できます。なお、卒業後の応募可能な年数は求人ごとに異なります。 <input type="checkbox"/> 既卒者の応募可	

⑧

手順	概要
① 求職登録有無	ハローワークで求職登録し、求人情報の種類で「一般(フルタイム)」及び「一般(パート)」を選択した人は、求職番号を入力する事で詳細情報が表示される。求人情報の種類で「学生」を選択した利用者は入力不要。
② 求人情報の種類	一般求人:一般(フルタイム)又は一般(パート)のどちらかを選択する。 学生求人(既卒者を含む):学生を選択する。
③ 希望する職種	職種を選択しておく、詳細条件検索画面で更に細かい分類から職種を選択可能。
④ 都道府県/市区町村名	都道府県ごとに入力した単語を含む市区町村を検索。都道府県名と市区町村名が同じ場合は、「市」「区」「町」「村」まで入力する。 都道府県を指定せずに市区町村名のみを入力した場合は、全国の求人情報から該当の市区町村を検索する。
⑤ 新着求人	前営業日に登録された新しい求人のみを検索する。
⑥ 希望する産業	詳細条件検索画面で更に細かい分類から産業を選択する。
⑦ 既卒者の応募	求人情報の種類にて「学生」を選択した人が既卒者の場合は、より条件に合った求人を検索する。
⑧ 詳細条件入力	更に詳しく条件を指定したい場合はこのボタンから求人情報詳細条件入力画面に移動して指定する。

注 表内の丸数字は左図中の①～⑧と対応している。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 申告書等の作成・ダウンロード

- 申告書等については、様式のみダウンロード・印刷が可能なものと、内容を入力してダウンロード・印刷が可能なものがある。

【申告書等の作成・ダウンロードトップページ】



- ① トップページ等からこのタブで申告書等の作成・ダウンロードトップページ(上図)に移動する。
- ② 申告書等の帳票一覧のページにはここから移動する。
- ③ 内容を入力してダウンロード・印刷が可能な手続の画面例。「帳票作成」ボタンをクリックするとPDFファイルがダウンロードできる。

【帳票作成のための入力画面例】



出典: ハローワークインターネットサービス  
[https://www.hellowork.go.jp/application/app\\_guide.html](https://www.hellowork.go.jp/application/app_guide.html)  
<https://hoken.hellowork.go.jp/assist/600010.do>

注 丸数字は左図中の①～③と対応している。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 申告書等の作成・ダウンロード

- ハローワークインターネットサービスからダウンロード・印刷可能な申告書等を以下に示す。

種別	申告書等	オンラインで利用可能な 手続	
		様式のみ 印刷	内容を入力 して印刷
求職者給付 関係	失業認定申告書	○	
	高年齢受給資格者失業認定申告書	○	
	特例受給資格者失業認定申告書	○	
	傷病手当支給申請書		○
	公共職業訓練等受講届・通所届		○
	公共職業訓練等受講証明書	○	
	受給資格者氏名・住所変更届		○
	払渡希望金融機関指定・変更届	○	
	未支給失業等給付請求書		○
雇用保険被保険者離職票再交付申請書		○	
就職促進給付 関係	再就職手当支給申請書		○
	就業手当支給申請書		○
	常用就職支度手当支給申請書		○
	移転費支給申請書		○
	移転証明書	○	
	広域求職活動費支給申請書		○
	受給資格者氏名・住所変更届		○
	払渡希望金融機関指定・変更届	○	
	未支給失業等給付請求書		○

種別	申告書等	オンラインで利用可能な 手続	
		様式のみ 印刷	内容を入力 して印刷
教育訓練給付 関係	教育訓練給付金支給申請書		○
	教育訓練給付金支給要件照会票		○
	払渡希望金融機関指定・変更届	○	
	未支給失業等給付請求書		○
雇用継続給付 関係 (高年齢雇用継 続給付に関す る手続)	高年齢雇用継続給付受給資格確認票・ (初回)高年齢雇用継続給付支給申請書		○
	払渡希望金融機関指定・変更届	○	
	未支給失業等給付請求書		○
(育児休業給付 に関する手続)	育児休業給付受給資格確認票・ (初回)育児休業給付金支給申請書		○
	払渡希望金融機関指定・変更届	○	
	未支給失業等給付請求書		○
(介護休業給付 に関する手続)	介護休業給付金支給申請書		○
	払渡希望金融機関指定・変更届	○	
	未支給失業等給付請求書		○
日雇労働求職 者給付関係	休祝日等に関する届書(連記)	○	
	休祝日等及び不就労日に関する届書(連記)	○	
	不就労日の届書(連記)	○	

注 請求目的別の整理のため、同一の申請が複数登場している。

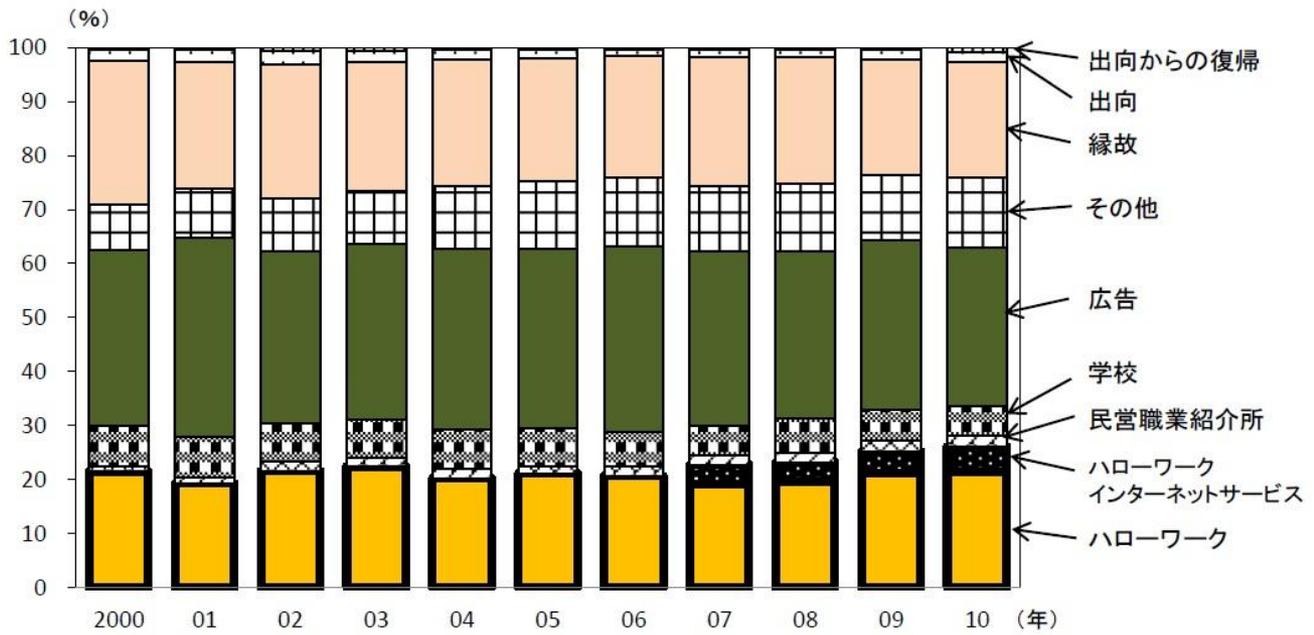
出典: ハローワークインターネットサービス帳票一覧を基に作成  
<https://hoken.hellowork.go.jp/assist/600000.do?screenId=600000&action=initDisp#jobSeeker>

# (6)ITの活用により実現される効果

- 入職者の入職経路の構成比をみると、「ハローワークインターネットサービス」の割合が上昇している。
- 「ハローワーク」経由は、2000年(平成12年)以降2割前後で推移しており、「ハローワークインターネットサービス」を合わせたハローワーク利用の入職者は2010年(平成22年)には26.2%となっている。

### 入職経路の推移

入職者の経路別をみると、最も高いのは広告で約3割を占めるが割合は低下している。最近では、ハローワークインターネットサービスが増加している。



資料出所 厚生労働省「雇用動向調査」をもとに厚生労働省労働政策担当参事官室にて作成



---

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

## 事例8:しごと情報ネット

## (1)サービス概要

- しごと情報ネットは、民間の職業紹介会社、求人情報提供会社、ハローワーク等の参加機関が保有する求人情報をインターネットで横断的に検索できるようにすることで、求職者の仕事探しを支援するサービスである。

項目	内容
事例	しごと情報ネット
関連URL	<a href="http://www.job-net.jp/">http://www.job-net.jp/</a>
関連するユースケース	失業者の総合支援
概要	<p>民間の職業紹介会社、求人情報提供会社、ハローワーク等の約1万の参加機関から提供される求人情報を横断的に検索できるサービス(平成13年8月からサービスを開始)。</p> <p>平成14年3月からはケータイ版のサービスを開始し、携帯電話からも利用可能となった。</p> <p>「求職者マイページ」で希望する求人条件を登録しておく、新着求人情報が届いていることがメールで通知される。</p>
運営者	しごと情報ネット運営協議会(厚生労働省を含む官民参加の組織)
サービス利用者	求職者、職業紹介等の事業者(職業紹介事業、求人情報提供事業、労働者派遣事業、労働者供給事業)
利用実績	<p>参加機関(平成25年2月15日時点) 事業所件数 11,825件(職業紹介事業者 6,384件、求人情報紹介事業者 1,481件、労働者派遣事業者 6,128件、その他26件)</p> <p>利用状況(平成25年1月1日～1月31日)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>しごと情報ネット全体のページ参照数 18,422,942PV</li> <li>求人情報検索のページ参照数 5,115,538PV</li> <li>求人情報件数(平成25年3月28日時点) 1,189,638件(一般、パート・アルバイト、期間雇用、派遣、日雇の求人)</li> </ul> <p>出典: しごと情報ネットへの参加事業所数 <a href="http://www.job-net.jp/s_korekara_sanka.html#sanka_kazu">http://www.job-net.jp/s_korekara_sanka.html#sanka_kazu</a> しごと情報ネットの利用状況 <a href="http://www.job-net.jp/riyo_jokyo.html">http://www.job-net.jp/riyo_jokyo.html</a></p>
関連する法令等	雇用保険法、職業安定法、労働者派遣法等
認証手段・代理人の設定	<p>認証手段: ユーザID及びパスワードによる認証。</p> <p>代理人の設定: なし。</p>

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- しごと情報ネットは情報提供のみを行い、求人情報への問合せや応募等は各参加機関のWebサイトから行う。
- 求職者マイページで利用できるメニューを以下に示す。ログイン後のトップページには、下記メニュー以外にメール配信サービスの利用状況や指定した検索条件等が表示される。
- 4週間マイページにアクセスがない場合は、登録が抹消される。

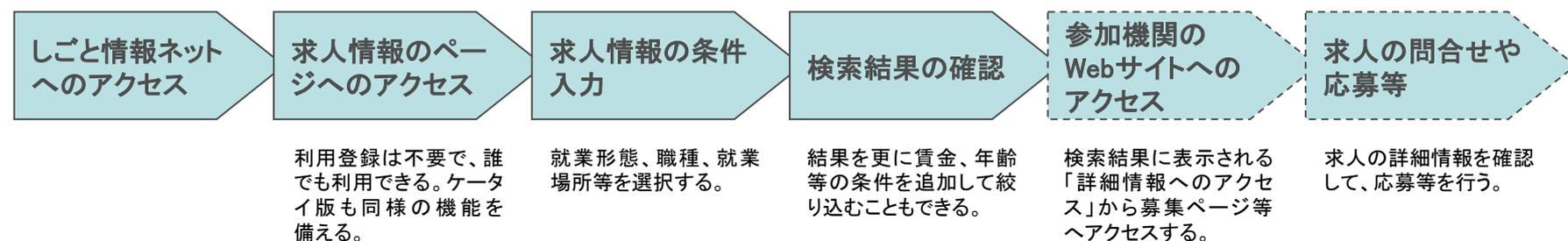
メニュー	概要
登録した条件で検索	登録した検索条件で求人情報を検索する。
検索条件設定	求人情報を検索する条件の設定を行う。会員登録時に初期の条件を設定し、以降の条件の変更は、このメニューから行う。検索条件は3つまで設定できる。
求職者マイページ更新	ニックネーム、パスワード、メール配信の設定の変更や求職者マイページの登録の抹消を行う。
メール配信サービス	メール配信機能の選択は任意であり、配信を希望する場合は登録した条件にマッチする求人情報の件数が週1回メール配信される。配信の曜日は運営者側で指定され、利用者が選択することはできない。配信回数は3回まで。継続を希望する場合はマイページから更新手続を行う。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

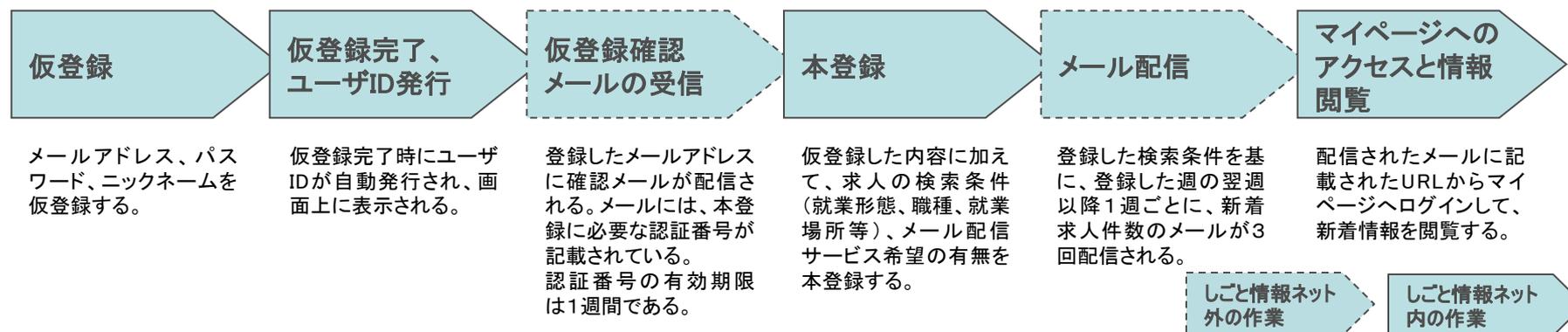
### 利用手順の概略

- 求人検索機能は利用登録なしで利用できるが、求職者マイページに登録すると、あらかじめ指定した希望条件の求人情報をマイページから検索することができる。
- 希望者には、求職者マイページに登録した検索条件を基に、新着求人件数がメールで配信される。
- 事業者がしごと情報ネットに参加するには認定申請手続(オフライン)が必要となる。

### 求人検索



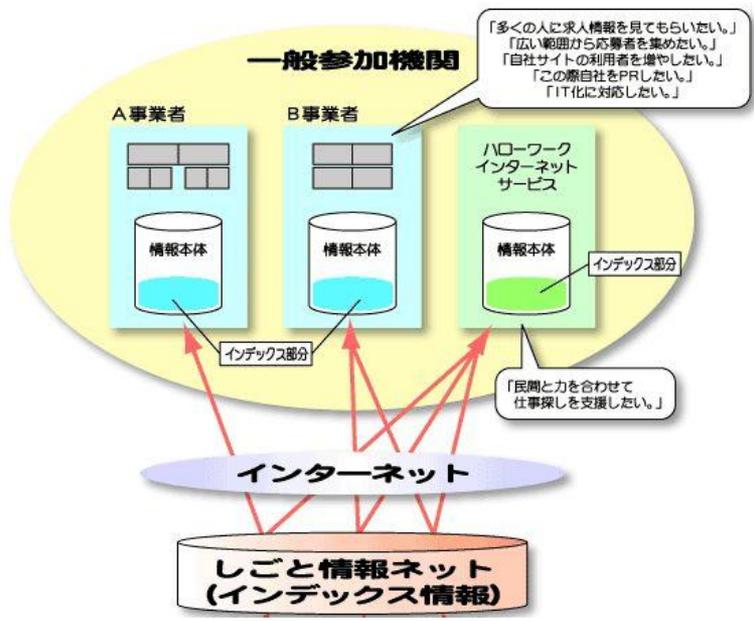
### 求職者マイページの登録とメール配信サービス



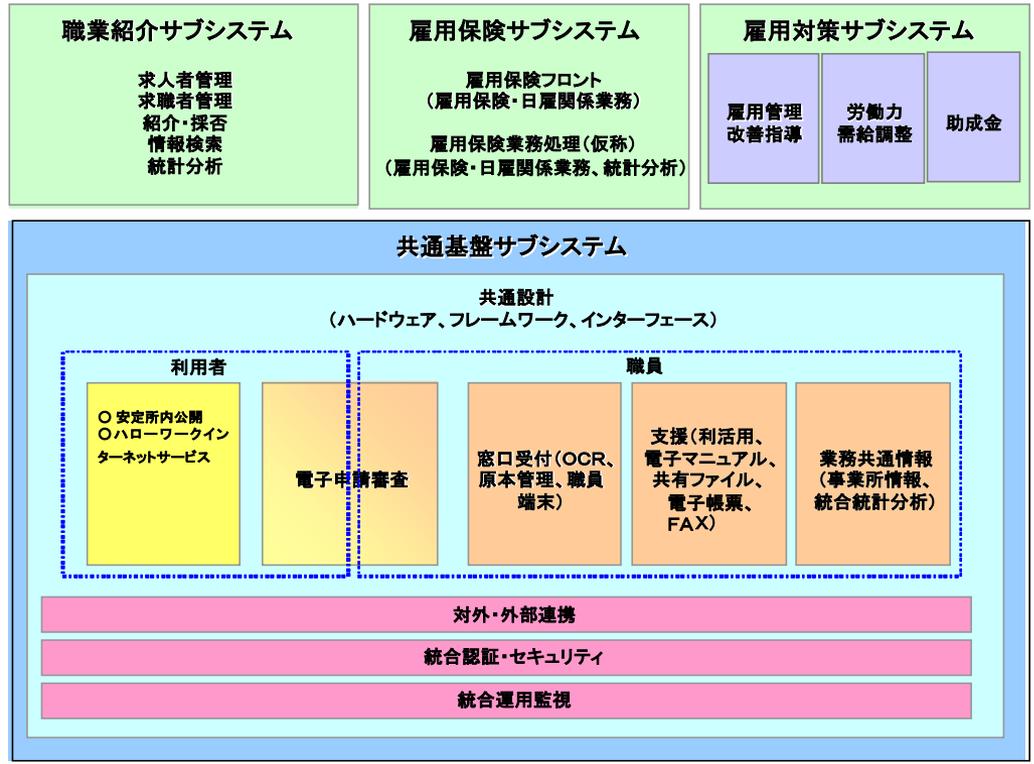
### (3)システム構成

- しごと情報ネットはハローワークシステムから求人情報等を取得するとともに、民間の職業紹介会社、求人情報提供会社等の参加機関からも情報(インデックス情報)を取得している。

【しごと情報ネット全体のイメージ】



【ハローワークシステムの構成(参考)】



出典: しごと情報ネット  
<http://www.job-net.jp/setsumei.html>

出典:厚生労働省職業安定局作成資料

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成(トップページ)

- トップページではメインの情報である「求人検索」が画面中央に配置され、求人情報以外の関連情報はサブメニューとして右端にまとめられている。

【しごと情報ネットのトップページ】



- ① 利用者登録をしなくても利用できる求人検索は、職種や求職者の属性ごとに入力が分かれている。
- ② 携帯サイトの案内が掲載されている。
- ③ 求職者マイページにはここからログインする。

注 丸数字は左図中の①～③と対応している。

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成(求職者マイページ)

- 求職者マイページでは、自身で登録した情報とそれを確認・変更する機能のみが表示される。

#### 【求職者マイページ】

The screenshot shows the '求職者マイページ' (Job Seeker My Page) interface. At the top right is a 'ログアウト' (Logout) button. Below the header, the user's nickname 'ニックネーム' is displayed as 'さん'. A red box labeled '1' highlights a notification area containing:
 

- ① 本日は10月23日です。
- ② 前回のログイン時間は2012年10月23日11時05分です。
- ※4週間以上アクセスがない場合はマイページがご利用できなくなりますのでご注意ください。
- 【メール配信サービス】 希望する
- 【あなたのメール配信日】 火曜日
- 【メール配信回数】 残り3回
- ※メール配信曜日は機器等のメンテナンス作業等のため予告なく変更される場合があります。ご了承ください。

 Below this is a section for 'マイポータルさんの検索条件' (Search conditions for My Portal). A red box labeled '2' highlights two search conditions:
 

- 検索条件1: 就業形態: 一般(正社員), 職種: 技術系のしごと(IT関連) サービス系のしごと(飲食店・接客)
- 検索条件2: 就業形態: 労働者派遣, 職種: オフィスワーク系

 Further down are links for '利用者ガイド', '検索のコツ', and 'FAQ'. A 'メニュー' (Menu) section contains a button labeled '登録した条件で検索' (Search with registered conditions), which is highlighted with a red box and a red arrow labeled '3'. Below it are buttons for '検索条件設定' (Search condition settings) and '求職者マイページ更新' (Update job seeker My Page). At the bottom, a 'トップページへ' (To top page) section contains a button labeled 'しごと情報ネットのトップへ戻る' (Return to shigoto-joinet top), highlighted with a red box and a red arrow labeled '4'.

- ① 前回ログイン日時やメール配信サービスの登録状況が表示される。
- ② 検索条件の「詳細」をクリックすると登録している検索条件の内訳が表示される。条件に合致する求人情報を確認するにはメニューの「登録した条件で検索」をクリックする。
- ③ ログアウトボタンは画面右上に常に表示され、ログアウトするとログイン画面に戻る。
- ④ 「しごと情報ネット」のトップページへのリンクは画面左下に設置されている。

注 丸数字は左図中の①～④と対応している。

出典: しごと情報ネット(求職者マイページログイン後の画面)

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### メール配信サービス

- 求職者マイページでは、希望する求人の検索条件を3つまで登録でき、希望者にはメール配信によるプッシュ型サービスを提供している。

【求職者マイページ登録時の条件設定画面】

### 求人検索条件設定

● 必須条件

◆ 就業形態

- 一般(正社員)
- その他(パート・アルバイト、期間雇用(日雇を除く))
- 派遣(日雇を除く)
- 日雇(直用)

◆ 希望する情報

[選択頁目の説明についてはこちらをクリック](#)

- 求人情報提供事業者等の求人情報...こちらの情報については求人企業へ直接応募してください。
- 職業紹介事業者等の求人情報
- 全ての求人情報

◆ ハローワークの情報を除く場合は、チェックを入れてください。

ハローワークの求人情報を除く

◆ 職種  全職種  全職種を選んだ場合は以下の全ての職種が検索されます。

希望するしごとが以下のどの分類にあてはまるのかが分からない場合は、上記の「全職種」にチェックを入れて検索し、次ページのフリーワード入力欄に職種名を入力してください。

<input checked="" type="checkbox"/> 技術系のしごと(IT関連)	<input type="checkbox"/> 技術系のしごと(IT関連以外)
<input type="checkbox"/> 専門系のしごと(医療)	<input type="checkbox"/> 専門系のしごと(福祉)
<input type="checkbox"/> 専門系のしごと(医療・福祉以外)	<input type="checkbox"/> 管理系のしごと
<input type="checkbox"/> 事務系のしごと	<input type="checkbox"/> 営業・販売系のしごと
<input checked="" type="checkbox"/> サービス系のしごと(飲食店・接客)	<input type="checkbox"/> サービス系のしごと(家事援助サービス)
<input type="checkbox"/> サービス系のしごと(飲食店・接客・家事援助サービス以外)	<input type="checkbox"/> 製造系のしごと
<input type="checkbox"/> その他のしごと	

◆ 就業場所(都道府県)を選んでください。(10ヶ所まで選択できます)

全国

北海道  
 青森  
 秋田  
 岩手  
 山形  
 宮城  
 福島  
 新潟  
 石川  
 富山  
 福井  
 岐阜  
 長野  
 山梨  
 東京  
 千葉  
 茨城  
 栃木  
 群馬  
 埼玉  
 神奈川  
 大分  
 熊本  
 宮崎  
 鹿児島  
 沖縄  
 山口  
 広島  
 岡山  
 広島  
 鳥取  
 島根  
 兵庫  
 京都  
 大阪  
 奈良  
 三重  
 和歌山  
 徳島  
 高知  
 香川  
 愛媛  
 福岡  
 佐賀  
 長崎  
 熊本  
 鹿児島  
 沖縄

【配信されるメールのサンプル】

労働たろう様

しごと情報ネットです。

労働たろう様の求人検索条件で該当した新着求人件数は、2004年01月27日～2004年02月03日の期間で以下の通りです。

求人検索条件1 「一般(正社員)」「専門系のしごと(医療)」: [204件]  
 求人検索条件2 「一般(正社員)」「専門系のしごと(福祉)」: [103件]  
 求人検索条件3 「労働者派遣、紹介予定派遣」「医療・福祉系」: [21件]

※お知らせした新着求人件数は、「2004年02月03日10時時点」の状況を示したものであり、検索しても変動がありえますのでご了承下さい。

---

以下のURLは、求職者マイページへのリンクです。  
 こちらをクリックし、該当する新着求人情報を参照してください。  
 URL <https://mypagewww.job-net.jp/mail/jsp/MLLoginPage.jsp>

---

※このメールにご返信いただいたても回答はできませんので、ご了承ください。

しごと情報ネット

出典：しごと情報ネット(求職者マイページ本登録手続中の画面)

## (6)ITの活用により実現される効果

- しごと情報ネットが仲介役となることにより、民間の職業紹介事業者等の求人情報へのアクセスが容易になっている。
- アクセス件数を見るとパソコンよりも携帯電話からの利用が多くなっており、マルチデバイス対応が利用者の利便性を高めたといえる。

効果	対象	具体例
職探しの負担軽減	求職者	インターネットや雑誌等に掲載される官民の求人情報を、一箇所で横断的に検索できるので、仕事を探す負担が減る。
アクセス機会の増加	事業者	求人情報を提供する事業者にとって、自身のWebサイトへアクセスされる機会が増え、優れた人材を採用する機会が拡大する。
利便性の向上	求職者	マイページに登録してメール配信サービスを利用することで、指定した条件の求人情報の到着通知を自動的に受け取ることができる。 携帯版の利用により、「いつでもどこでも」思い立った時に職探しをすることができる。

### 現在の状況

- 参加機関数 11,661機関
- 求人情報件数 約80万件(うち民間 約25万件)
- アクセス件数 パソコン版 約39万件/日 携帯版 約65万件/日
- 求職者マイページ登録者数 1,383人

(平成24年2月29日現在、アクセス件数は平成23年3月～平成24年2月、求職者マイページ登録者数は平成24年2月末現在)

出典：厚生労働省「しごと情報ネットについて」

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000026b6l-att/2r98520000026r8l.pdf>



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例9：要介護・要支援更新認定申請 の電子申請

## 事例9:要介護・要支援更新認定申請の電子申請

### (1)サービス概要

- 要介護・要支援認定申請、要介護・要支援更新認定申請は地方公共団体が提供しているサービスであり、地方公共団体の電子申請システムの中のメニューとして提供されていることが多い。
- ここでは、埼玉県和光市の電子申請メニューで提供されている要介護・要支援更新認定申請の電子申請を取り上げて整理する。

項目	内容
事例	要介護・要支援更新認定申請の電子申請
関連URL	<a href="https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/PkgNaviDetail.do?lcd=112291&amp;pkgSeq=45582">https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/PkgNaviDetail.do?lcd=112291&amp;pkgSeq=45582</a>
関連するユースケース	介護に関する各種手続
概要	要介護・要支援更新認定の申請を電子申請で行うサービス。 要介護・要支援認定の初回申請についても電子申請により対応している地方公共団体もあるが、今回調査対象とした和光市では更新申請のみ電子申請に対応している。
運営者	和光市(電子申請システムは埼玉県の共通システムを利用)
サービス利用者	介護が必要な高齢者・障害者の家族
利用実績	平成23年3月電子申請対応開始 平成24年10月時点での利用実績 0件
関連する法令等	介護保険法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: ログインID及びパスワードによる認証/申請書送信時に電子署名が必要。 代理人の設定: 委任状の添付による代理申請が可能。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

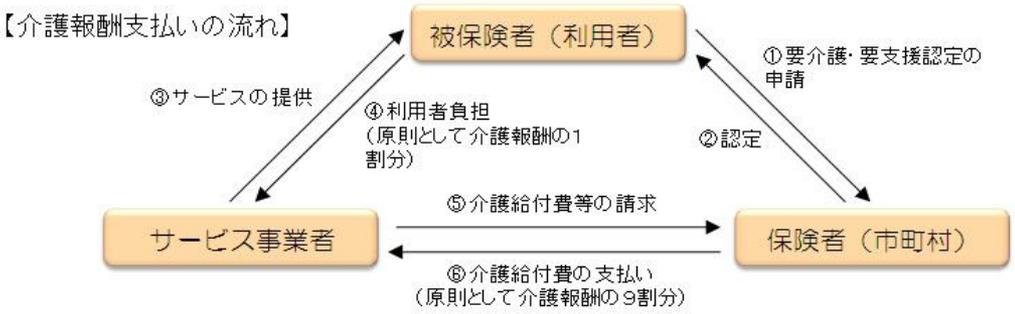
### 主なメニュー

- 本事例は地方公共団体が提供する電子申請システムが提供しているメニューの1つである。
- 介護保険制度における介護報酬は、サービス事業者から保険者である地方公共団体に請求が行われ、それに基づきサービス事業者に対して支払いが行われる。

メニュー	概要
要介護・要支援更新認定申請	要介護・要支援認定の更新手続を電子申請によって実施する機能。

### 介護報酬について

- 介護報酬とは、事業者が利用者(要介護者又は要支援者)に介護サービスを提供した場合に、その対価として事業者を支払われるサービス費用をいう。
- 介護報酬は各サービス毎に設定されており、各サービスの基本的なサービス提供に係る費用に加えて、各事業所のサービス提供体制や利用者の状況等に応じて加算・減算される仕組みとなっている。
- なお、介護報酬は、介護保険法上、厚生労働大臣が社会保障審議会(介護給付費分科会)の意見を聞いて定めることとされている。

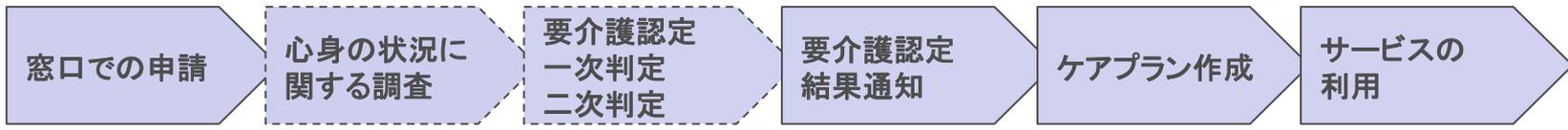


## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略

- 介護保険制度では、常時介護を要すると見込まれる状態(要介護状態)になった場合や、継続して日常生活を営むのに支障があると見込まれる状態(要支援状態)になった場合には、介護給付・予防給付を受けることができる。
- 介護給付・予防給付の利用には要介護・要支援認定を受ける必要があり、本人以外に、家族や地域包括支援センター等による代行申請が認められている。

### 介護サービス利用の流れ



本人又は家族が行う。地域包括支援センター等の介護関連事業者による代行申請が可能。

調査員が自宅訪問し、本人・家族から聞き取り調査を行う。(基本調査票は全国共通)

システムによる一次判定を行い、判定結果と主治医意見書等を基に介護認定審査会による二次判定を行う。

二次判定結果に基づき、地方公共団体が要介護度を認定し、本人に通知する。(原則として申請から30日以内)

利用するサービス種別を選び、介護保険証を添えて地域包括支援センター等にケアプランの作成を依頼する。

ケアプランを基に利用するサービス事業者を選び、契約を結ぶ。  
  
施設サービスの場合は先に事業者と契約を結んだ上でケアプランを作成する。

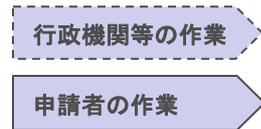
[提出書類]

- ・ 申請書
- ・ 介護保険証
- ・ 医療保険の被保険者証
- ・ 主治医/医療機関に関する書類

[送付書類]

- ・ 認定結果通知書
- ・ 介護保険証

担当者が自宅訪問し、状況調査を行った上でケアプランの原案を作成する。原案を基に検討を行い、本人又は家族の同意を得てケアプランを作成する。

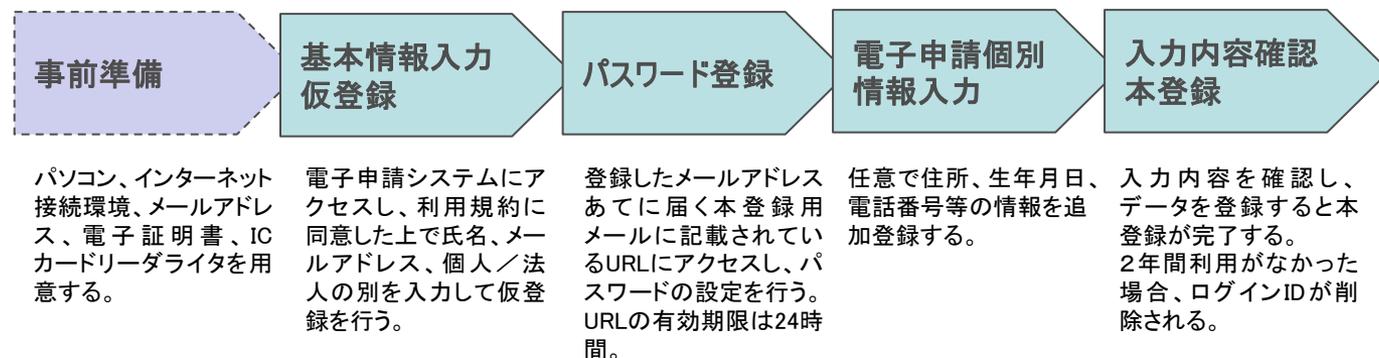


## (2)サービスの全体像・処理フロー

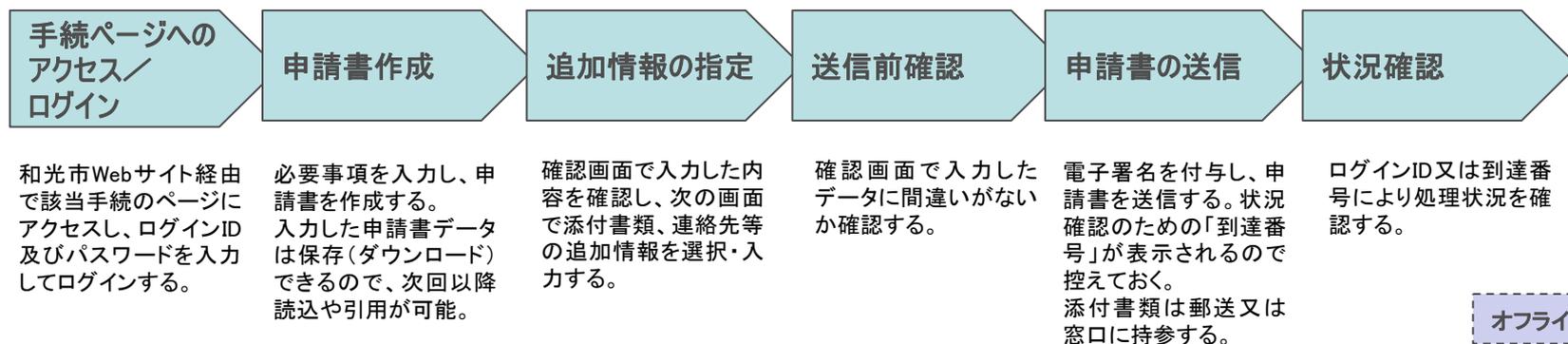
### 利用手順の概略(電子申請)

- 要介護・要支援更新認定申請を電子申請により行うには、あらかじめ埼玉県電子申請・届出サービスに利用者登録を行い、ログインIDを取得する。電子署名が必要な手続のため、併せて電子証明書の入手が必要となる。
- 電子申請システムで作成・送付が可能なのは申請書のみであり、その他の添付書類は窓口あてに郵送もしくは持参する必要がある。

### 埼玉県電子申請・届出サービスへの利用者登録



### 要介護・要支援更新認定申請

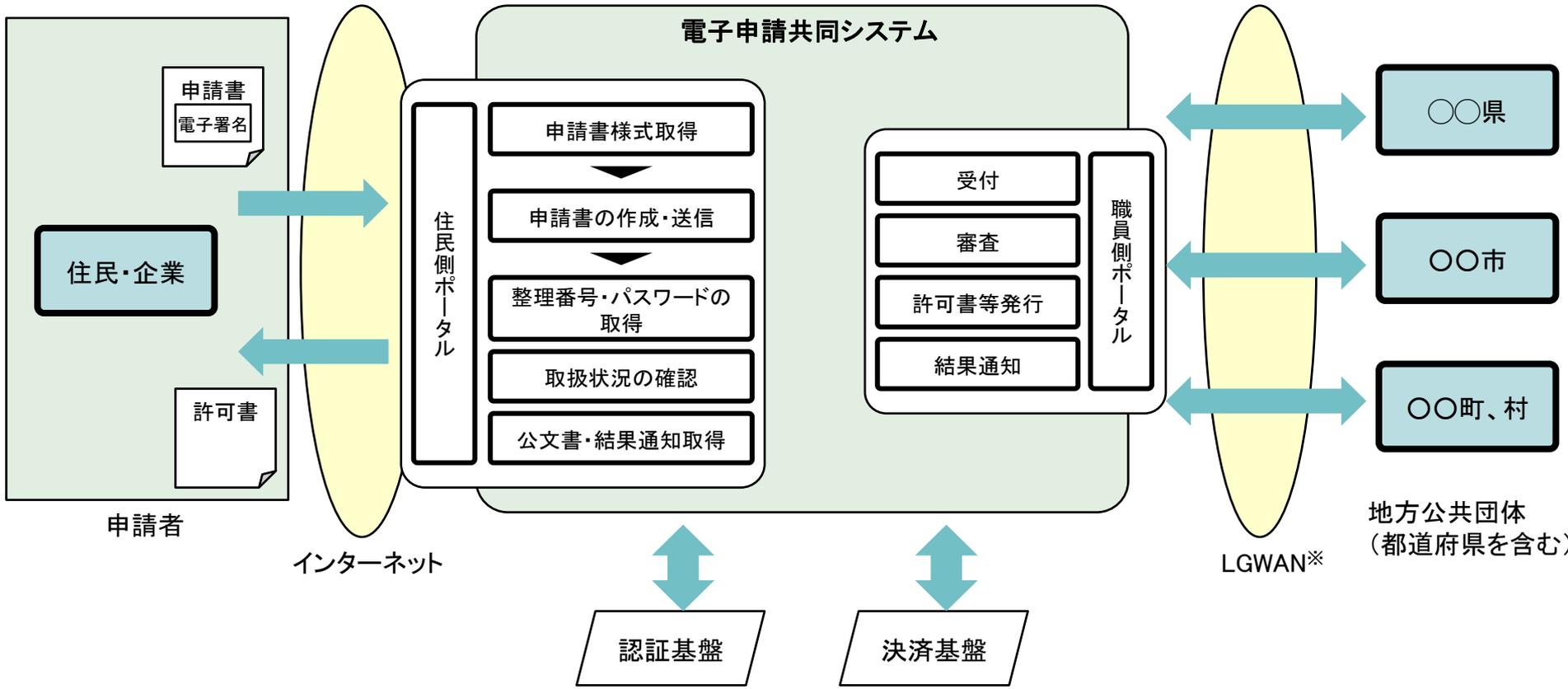


オフラインの作業

オンラインの作業

### (3)システム構成

- 電子申請システムは、埼玉県の電子申請・届出サービス(LASDECのASPサービス)を利用している。
- LASDECの電子申請共同システムの概要図を以下に示す(ただし、埼玉県が同サービスを導入した当時のもの。)



※ 総合行政ネットワーク(Local Government Wide Area Network)

出典： 地域IT通信第62号(平成17年10月25日発行LASDEC情報調査部)を基に作成  
<https://www.lasdec.or.jp/cms/resources/content/506/ittuusin62.pdf>

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- 電子申請システムのログイン後の画面構成を以下に示す。基本レイアウトはシステム全体で共通である。
- 手続全体のステップと進行度合いが確認できる点等、使いやすさの配慮も見られるが、書類が1画面に収まり切らない場合には画面をスクロールしなければならない。

【基本情報入力画面】

【申請情報入力画面】

- ① メニューや文字拡大、利用案内等操作支援に関する機能は右上にまとめられている。
- ② 手続のステップと現在の作業が表示される。
- ③ 申請作業の操作ボタンは画面下部に配置されている。
- ④ 書類が1画面に収まり切らない場合には画面スクロールしなければならない。

注 丸数字は図中の①～④と対応している。

出典: 埼玉県電子申請・届出サービス「利用方法」  
<https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/usage/saitama/usage.html>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

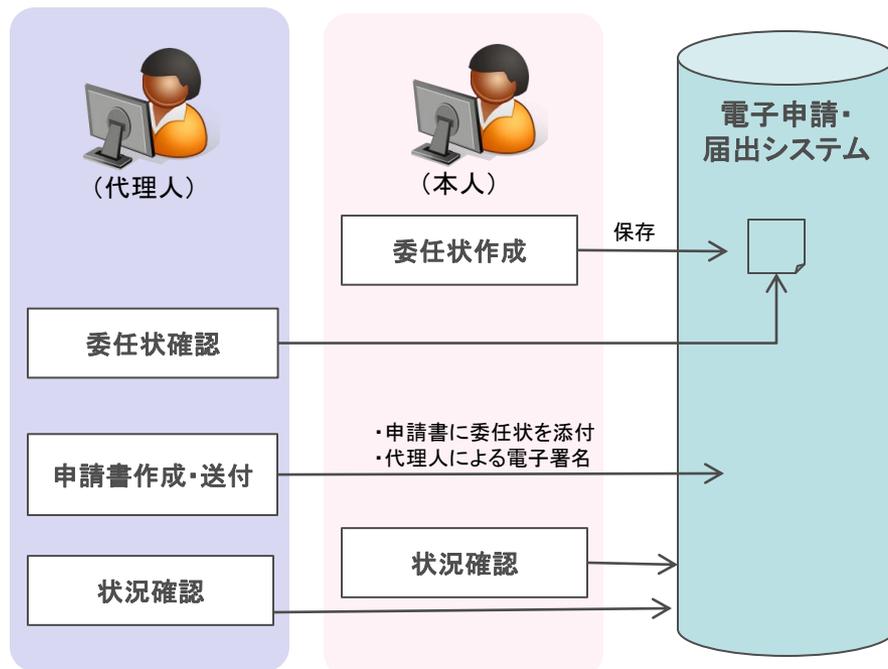
### 認証手段・代理人による申請

- 要介護・要支援更新認定申請を電子申請で行う際は、ログインID及びパスワードを用いて電子申請システムにログインし、申請書の作成・送信を行う。送信時には電子証明書を用いた電子署名が必要である。
- 委任状の添付による代理申請が可能であるが、委任状の作成は本人が電子申請を利用して行う必要がある。申請時に付与する電子署名は代理人のものだけでよい。

【認証手段】

種別	認証手段	概要
電子申請システムの利用	利用者登録時に発行・付与されたログインIDと、利用者が自ら設定する暗証番号により本人認証を行う。	ログインIDはシステム側から付与される。パスワードは利用者が任意に設定可能だが、半角英数6文字以上20文字以内で、英字と数字の両方を含める必要がある。
申請書の送付	送付する申請データに電子署名を付与することにより、データの改ざんやなりすまし等を防止する。	電子申請システムで作成した申請書を送付する際に、電子証明書を添付して電子署名を行う。

【代理人による申請】



### (6) ITの活用により実現される効果

- 要介護・要支援の初回認定には窓口での対面による相談が必須であり、和光市の場合、更新時においても4割程度は窓口で対面による相談が必要になっているためすべての申請を電子化することはできないが、認定業務全体の5割程度電子化されれば地方公共団体担当者の負担軽減に資する。
- 窓口に出向くことなく24時間手続きが可能な電子申請は利用者の負担軽減につながる。

効果	対象	具体例
申請受付事務の効率化	運営者(和光市)	電子データで手続きが行われることにより、職員の業務処理時間が短縮される。窓口での対応時間の短縮や、窓口対応スペースの削減が可能となる。
申請手続きの負担軽減	利用者(要介護者本人、家族等代理人)	夜間や休日等閉庁時間帯でも手続きができる。窓口に出向く移動時間や窓口での待ち時間が短縮される。申請書類を作成する時間が短縮される。



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

**事例9(参考):**

**埼玉県電子申請・届出サービス**

## 事例9(参考):埼玉県電子申請・届出サービス

### (1)サービス概要

- 埼玉県電子申請・届出サービスは、埼玉県が提供しているサービスであり、埼玉県と埼玉県内の住民等を結ぶ、「申請・届出サービス」の提供を目的として運営されており、埼玉県、埼玉県警、県内地方公共団体(一部を除く。)の電子申請・届出サービスを選択できる。
- 基本的に24時間365日サービスを利用することが可能である。

項目	内容
事例	埼玉県電子申請・届出サービス
関連URL	<a href="https://denshi.pref.saitama.lg.jp/">https://denshi.pref.saitama.lg.jp/</a> <a href="http://www.pref.saitama.lg.jp/site/emado/">http://www.pref.saitama.lg.jp/site/emado/</a>
関連するユースケース	地方公共団体(都道府県を含む)の電子申請と関連する各種ユースケース
概要	埼玉県と埼玉県内の住民等を結ぶ、「申請・届出サービス」の提供を目的として運営されている。 一部の手続については手数料等を電子納付することもできる。 従来どおり窓口等での手続を行うための申請・届出に必要な様式を、ダウンロードすることもできる。 「様式を使った正式な申請手続」と「イベント参加などの応募手続」がある。
管理組織(※)	埼玉県電子自治体推進会議電子申請専門部会 (埼玉県内の市町村及び埼玉県並びに電子自治体会議の趣旨に賛同する埼玉県内の地方公共団体の情報政策を主管する課・室長をもって構成)
サービス利用者	埼玉県の住民等
利用実績	埼玉県電子申請・届出サービスを利用した地方公共団体の電子申請・届出実績例 所沢市: 7,809件 出典:所沢市 <a href="http://www.city.tokorozawa.saitama.jp/denshishinsei/ziltuseki_17kara19/index.html">http://www.city.tokorozawa.saitama.jp/denshishinsei/ziltuseki_17kara19/index.html</a> 和光市: 834件 出典:和光市 <a href="http://www.city.wako.lg.jp/home/busho/_5711/gyo_1_17/gyo_1_17_5.html">http://www.city.wako.lg.jp/home/busho/_5711/gyo_1_17/gyo_1_17_5.html</a> 平成23年度(平成23年4月1日～平成24年3月31日)
関連する法令等	行政手続法、行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律、電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律等
認証手段・代理人の設定	認証手段: 手続によって、ログインID及びパスワードによる認証が必要。 手続によって、申請書送信時に電子証明書による電子署名が必要。 代理人の設定: 手続によって、委任状添付型代理申請、事前登録型代理申請が可能。

※出典:埼玉県電子申請・届出サービス「利用規約」 <https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/Regulation.do?lcd=111007>

## (2)サービスの全体像

### 選択できるサービス

- トップページから、埼玉県、埼玉県警、県内地方公共団体(一部を除く。)の電子申請・届出サービスを選択できる。

#### 【電子申請・届出サービスのトップページ】

The screenshot shows the homepage of the Saitama Prefecture Electronic Application and Submission Service. At the top, there is a navigation menu with '利用方法' (Usage Method), '事前準備' (Preparation), and 'よくある質問' (FAQ). Below this is a 'システムからのお知らせ' (System Notice) section with a table of announcements. The main content area is divided into two sections: '① 地図から選ぶ' (Select by map) and '② 50音から選ぶ' (Select by 50 sounds). In the '①' section, there are two buttons: '埼玉県への申請・届出' (Application/Submission to Saitama Prefecture) and '埼玉県警への申請・届出' (Application/Submission to Saitama Prefecture Police). Below these is a map of Saitama Prefecture with various municipalities labeled. In the '②' section, there is a list of municipalities, with '埼玉県' (Saitama Prefecture) and '埼玉県警' (Saitama Prefecture Police) highlighted in blue. An arrow points from the '埼玉県' button in section 2 to the '申請・届出メニュー' (Application/Submission Menu) on the right.

- ① 地図から電子申請・届出サービスをしたい地方公共団体(埼玉県及び埼玉県警を含む)を選択できる。
- ② 50音から電子申請・届出サービスをしたい地方公共団体(埼玉県及び埼玉県警を含む)を選択できる。

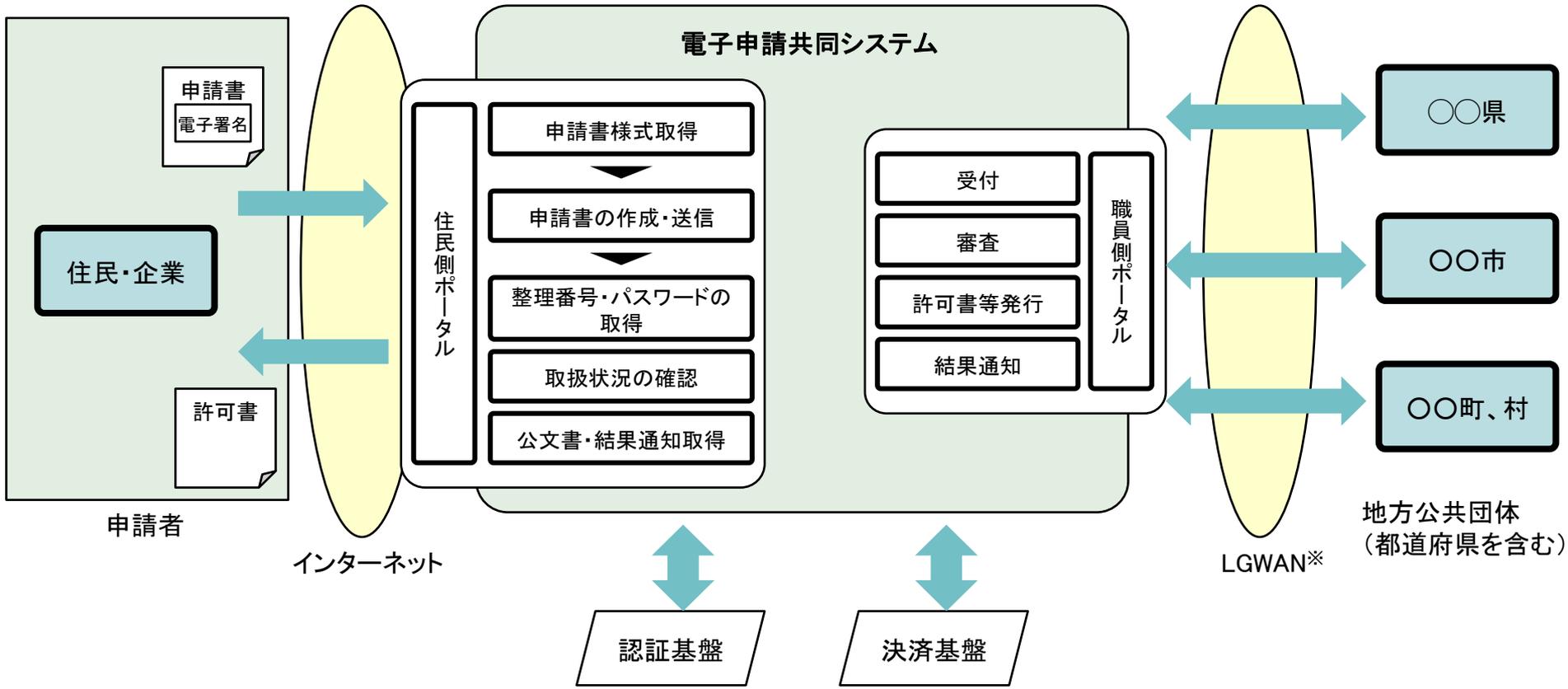
注 丸数字は左図中の①、②と対応している。

#### 【地方公共団体選択後のトップページ】

The screenshot shows the '申請・届出メニュー' (Application/Submission Menu) after selecting a local public entity. The menu includes: '申請・届出' (Application/Submission) with a sub-menu '申請・届出をする' (Apply/Submit); '状況照会' (Status Inquiry) with sub-menus '利用者IDで確認する' (Check with User ID) and '確認番号で確認する' (Check with Confirmation Number); 'その他' (Others) with sub-menus '利用者IDの取得・変更' (Get/Change User ID), '代理人申請関連' (Agent Application Related), and '署名検証' (Signature Verification). On the right, there is a '自治体からのお知らせ' (Notice from the Local Public Entity) section with an RSS icon and the text '現在お知らせはありません。' (There are no notices at the time). Below this is a 'システムからのお知らせ' (System Notice) section. At the bottom, there is contact information for the support center: 'コールセンター 0570-005353' (Call Center 0570-005353), 'または092-711-5815' (or 092-711-5815), '電話: 平日9時から17時受付' (Phone: Monday to Friday 9:00-17:00), and 'Mail: support@e-tetsuzuki99.com'.

### (3)システム構成

- 電子申請システムは、埼玉県の電子申請・届出サービス(LASDECのASPサービス)を利用している。
- LASDECの電子申請共同システムの概要図を以下に示す(ただし、埼玉県が同サービスを導入した当時のもの。)



※ 総合行政ネットワーク(Local Government Wide Area Network)

注 本頁は95頁「事例9 要介護・要支援更新認定申請の電子申請(3)システム構成」と同じ

出典: 地域IT通信第62号(平成17年10月25日発行LASDEC情報調査部)を基に作成  
<https://www.lasdec.or.jp/cms/resources/content/506/ittuusin62.pdf>

## (4)画面構成・画面機能

- 電子申請システムのログイン後の画面構成を以下に示す。基本レイアウトはシステム全体で共通である。
- 手続全体のステップと進行度合いが確認できる点等、使いやすさの配慮も見られるが、書類が1画面に収まり切らない場合には画面をスクロールしなければならない。

【基本情報入力画面】

【申請情報入力画面】

- ① メニューや文字拡大、利用案内等操作支援に関する機能は右上にまとめられている。
- ② 手続のステップと現在の作業が表示される。
- ③ 申請作業の操作ボタンは画面下部に配置されている。
- ④ 書類が1画面に収まり切らない場合には画面スクロールしなければならない。

出典: 埼玉県電子申請・届出サービス「利用方法」  
<https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/usage/saitama/usage.html>

注1 丸数字は図中の①～④と対応している。

注2 本頁は96頁「事例9 要介護・要支援更新認定申請の電子申請(4)画面構成・画面機能」と同じ

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

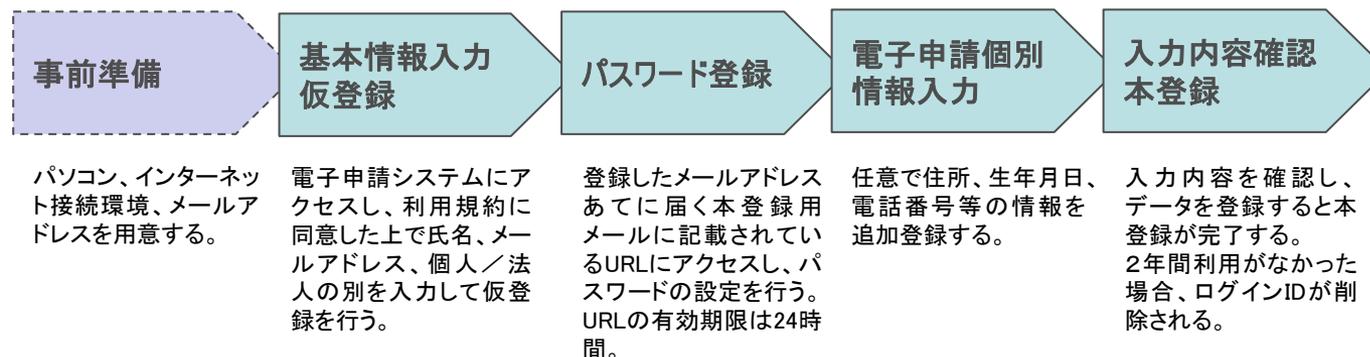
### 電子申請・届出のタイプ

- 電子申請・届出については、大きく3つのタイプの申請がある。
  - ① ログインID及びパスワードが不要である電子申請・届出(以下「簡易申請」という。)
  - ② ログインID及びパスワードが必要である電子申請・届出
  - ③ ログインID、パスワード及び電子証明書が必要である電子申請・届出

### 事前準備

電子申請・届出のタイプに応じた事前準備作業については、以下のとおり。

- 簡易申請  
事前準備は必要ない。
- ログインID及びパスワードが必要である電子申請・届出  
事前に埼玉県電子申請・届出サービスに利用者登録を行い、ログインIDを取得する。詳細は以下のとおり。



- ログインID、パスワード及び電子証明書が必要である電子申請・届出  
事前に、①ICカードリーダの接続(ドライバのインストールなど)、②ICカードの付属関連ソフト(ある場合のみ)の設定、③埼玉県電子申請・届出システムからダウンロードできる署名ライブラリのインストール等が必要。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

電子申請・届出の事例(埼玉県所沢市の電子申請・届出)

- 簡易申請の事例は以下のとおり。

手続名	手続概要
一般家庭粗大ごみ収集の申込	家庭で使われていたものを粗大ごみとして出す際に行う申込
試験結果アンケート「ハーブ検定2級検定試験対策講座」	生涯学習推進センター「ハーブ検定2級検定試験対策講座」を受講し、検定試験を受験した人を対象にした、試験結果と講座内容についてのアンケート
30歳代健診(所沢市国民健康保険)	所沢市国民健康保険に加入する30歳代の被保険者で、保険税の滞納がない人を対象とした健康診査

- ログインID及びパスワードが必要(電子証明書不要)である電子申請・届出の事例は以下のとおり。

手続名	手続概要
妊娠届	産婦人科の診断で妊娠が確実になった場合に、「母子健康手帳」の交付を受けるための手続
ひとり親家族等医療費支給申請	母子家庭、父子家庭又は父若しくは母に一定の障害がある家庭の方が医療保険制度で医療機関にかかった場合、支払った医療費の一部の支給を受けるための申請

- ログインID、パスワード及び電子証明書が必要である電子申請・届出の事例は以下のとおり。

手続名	手続概要
印鑑登録証明書交付申請	印鑑登録証明書の窓口での交付を予約するための手続

出典: 埼玉県電子申請・届出サービス「所沢市申請・届出メニュー」

<https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/PkgNaviDetail.do?lcd=112089&pkgSeq=44850>

<https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/PkgNaviDetail.do?lcd=112089&pkgSeq=73931>

<https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/PkgNaviDetail.do?lcd=112089&pkgSeq=80710>

<https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/PkgNaviDetail.do?lcd=112089&pkgSeq=147715>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 電子申請・届出の訂正、取下げ

- 埼玉県電子申請・届出サービスで申請内容等に誤りがあった場合の対応は、以下の2通りの方法がある。
- ただし、申請内容修正、取下げが可能か否かは、手続の設定やその時点での審査状況により異なる。

項目	概要
電子申請・届出の訂正	申請内容等に誤りがあった場合、地方公共団体(埼玉県及び埼玉県警を含む)の職員から補正指示をされることがあり、この場合、補正指示内容に従って再度申請(再申請)を行う。再申請等は、申請詳細画面から、指示された内容を確認し、「再申請」ボタンより再申請を行う。地方公共団体(埼玉県及び埼玉県警を含む)の職員からの補正指示を待たずに申請内容を修正したい場合、当該申請の申請詳細画面から申請内容修正を行う。
電子申請・届出の取下げ	申請等の申請詳細画面から取下げを行う。

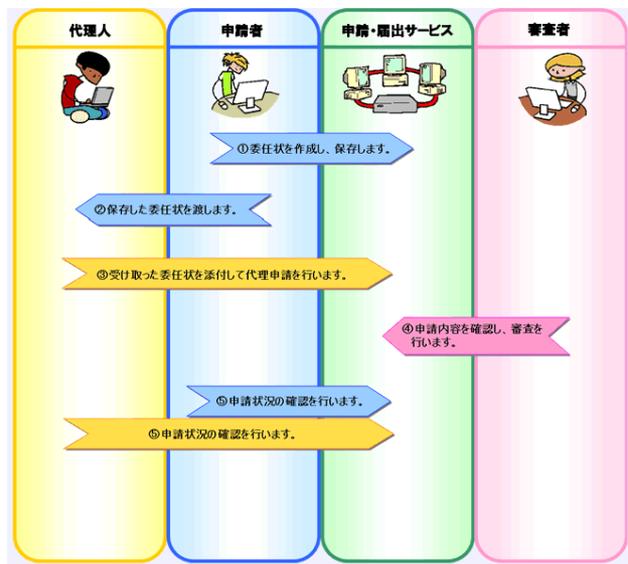
## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 代理人による申請

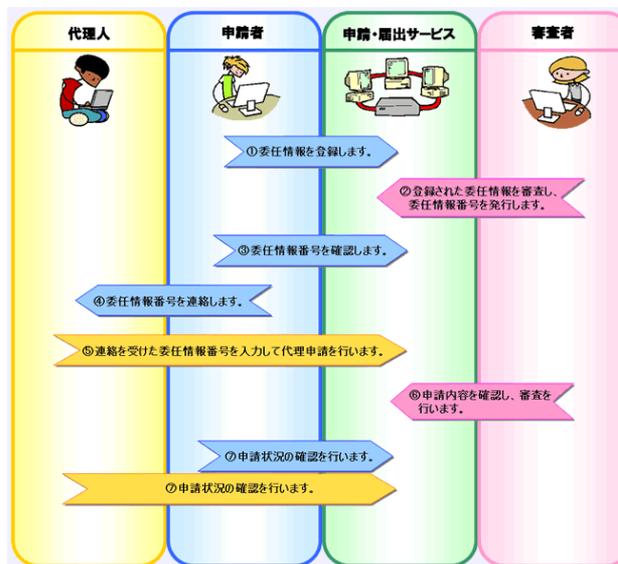
- 「代理申請」には2通りの方法があり、利用できる方法は手続によって異なる。また、手続によっては「代理申請」を利用できない。
- 代理人による電子申請では、委任者及び受任者それぞれがログインIDを取得し、電子証明書を準備しておく必要がある。

方法	概要
委任状添付型代理申請	あらかじめ、本人(委任者)が電子申請・届出サービスにて委任状を電子データとして作成する。代理人(受任者)は、申請・届出時に委任状の電子データを添付する。委任状には、委任者情報・受任者情報・委任手続・委任期間を設定できる。
事前登録型代理申請	あらかじめ、本人(委任者)が電子申請・届出サービスにて委任する情報を申請する。申請された委任情報に対して地方公共団体(埼玉県及び埼玉県警を含む)の職員が審査を行い、委任情報番号を発行する。代理人(受任者)は、申請・届出時に発行された委任情報番号を入力する。委任情報には、委任者情報・受任者情報・委任手続・委任期間・委任回数を設定できる。

#### 委任状添付型代理申請の基本的な流れ



#### 事前登録型代理申請の基本的な流れ





※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

# 事例10: ケータイ母子手帳 (予防接種お知らせメール)

## 事例10:ケータイ母子手帳(予防接種お知らせメール)

### (1)サービス概要

- ケータイ母子手帳は、第一三共株式会社が提供する予防接種ナビと連携しており、携帯電話やスマートフォンで子供の成長記録の保存や予防接種のお知らせメールの受信等のサービスが利用できる。

項目	内容
事例	ケータイ母子手帳
関連URL	<a href="http://www.ynavi-dsc.info/kbtc/index.html">http://www.ynavi-dsc.info/kbtc/index.html</a> (サービス概要紹介)
関連するユースケース	乳幼児等予防接種に関する各種手続
概要	母子健康手帳のオンライン(携帯電話)版として、携帯電話だけでなくスマートフォンにも対応している。 予防接種お知らせメールでは、子供の誕生日を基に、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。 子供の成長を記録できるサービスのほか、予防接種ごとの間隔を考慮した「予防接種おまかせスケジュール」、「予防接種キホン講座」、「ワクチン小事典」、「副反応マメ知識等のサービス」も提供している。
運営者	ジャパンワクチン株式会社(サービス開始時は第一三共株式会社)
サービス利用者	妊娠・出産・育児に関わる女性
利用実績	平成23年5月サービス開始。平成24年9月現在の登録者数は延べ約8万7,000人。 出典: 日刊薬業 <a href="http://nk.jiho.jp/servlet/nk/kigyo/article/1226569989958.html?pageKind=outline">http://nk.jiho.jp/servlet/nk/kigyo/article/1226569989958.html?pageKind=outline</a>
関連する法令等	予防接種法、母子健康法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: 初回のみログインID(メールアドレス)及びパスワードによる認証。 ログアウト機能がなく、ブラウザを閉じても次回以降ログイン状態が保持される。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- ケータイ母子手帳は携帯電話・スマートフォンに特化したサービスであり、予防接種お知らせメール機能のほか、紙の母子健康手帳と同様に子供の成長や通院の記録を保存するメニューが提供されている。
- スマートフォンからの利用でもアプリのインストール等は不要であり、ブラウザ経由で利用する。

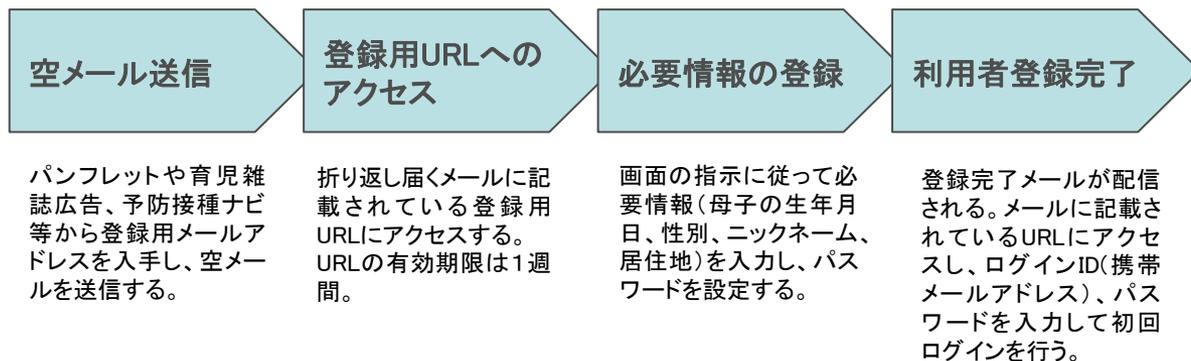
メニュー	会員限定	概要
子育て日記	●	日々の子供の様子をブログ感覚で記録する。本文以外に体温記入欄が用意されているほか、携帯で撮影した写真も添付できる。
成長記録	●	身長・体重・頭囲・胸囲の各項目を記録できるサービス。グラフ化して子供の成長を確認したり、標準発育曲線との比較もできる。
通院記録	●	通院日と通院先、症状、診断結果等、病院にかかった情報を記録する。かかりつけ医院を登録することができる。
フォトアルバム	●	子育て日記や成長記録、通院記録に添付した画像を一覧することができる。
予防接種お知らせメール	●	子供の誕生日を基に、予防接種の種類ごとに接種タイミングをメールで知らせるサービス。既に接種した予防接種のメールは届かないようにする等の設定が可能。カレンダー機能も用意されている。
予防接種情報		予防接種キホン講座等、予防接種に関する基礎知識を掲載。会員登録をしなくても閲覧できる。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略

- 会員登録時に本名や住所等の個人情報を登録する必要がないので、気軽に利用を始めることができる。
- ログインID及びパスワードによる認証が必要なのは初回ログイン時のみであり、2回目以降はURLにアクセスするだけで利用できる。
- 記録したデータは退会時に削除される。子供の成長後も退会しない場合の管理期限は登録日から20年間とされている。

### 新規利用登録



## (3)システム構成

---

- 民間のシステムであり、公開されていない。

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- 携帯電話に特化したインターフェースが採用されており、シンプルな構成となっている。

【ログイン後のトップページ】

【個別ページの画面イメージ】



- ① 新着情報が表示される。
- ② 「子育て日記」、「成長記録」、「通院記録」では、子育てに関する各種情報の記録・閲覧を行う。
- ③ 予防接種お知らせメールや予防接種おまかせスケジュールの設定を行う。
- ④ 第2子の追加等、登録情報の変更を行う。
- ⑤ 成長記録のページでは、記録したデータをグラフで確認できる。標準発育曲線も表示されるので、子供の成長状況を確認する目安とすることができる。
- ⑥ 成長記録、通院記録には写真を添付することができる。添付した写真は個別の記録ページのほか、「フォトアルバム」メニューから参照できる。

注 丸数字は図中の①～⑥と対応している。

# (5)マイ・ポータルと関連がある機能

## 予防接種お知らせメール、予防接種おまかせスケジュール

- 予防接種お知らせメールは、予防接種の種類ごとに、接種のタイミングを適切な時期にメールで通知するサービスである。
- 予防接種おまかせスケジュールは、複数の予防接種の同時接種や、予防接種ごとの間隔等も考慮した推奨スケジュールが提示され、予防接種のスケジュール管理をサポートする。

【予防接種お知らせメール登録画面】

**予防接種お知らせメール**

忘れがちな予防接種のスケジュールをメールでお知らせ！  
 ※お知らせメールが届くのは、原則的に接種が可能になる日の1週間前です。  
 ただし、接種が可能になる日を過ぎてからケータイ母子手帳に登録された方や、お知らせメールが届いたあとも事情により接種をまだ済ませていない場合、お知らせメールが届いたその日から接種が可能です。

▼お知らせメールが配信される予防接種

- B型肝炎
- ロタウイルス
- Hib
- 肺炎球菌
- DT(2種混合)
- DPT(3種混合)
- BCG
- 不活化ポリオ
- MR(麻しん・風しん混合)
- おたふくかぜ
- 水ぼうそう
- 日本脳炎
- HPV(ヒトパピローマウイルス)
- インフルエンザ

▼お知らせメールが配信されない予防接種

なし

・罹患済  
(既に掛かったもの)  
なし

■予防接種履歴を変更する

↳ 予防接種を行った、もしくは病気がかかった場合はこちらから履歴を変更して下さい。

■全ての予防接種お知らせメールを受け取る

↳ ご出産前にサイト登録され、その後ご出産された場合はこちらからお知らせメールを受け取るよう設定して下さい。

■予防接種ごとに配信設定を変更する

↳ 予防接種ごとに配信する/しないを変更したい場合はこちらから設定して下さい。

### 予防接種お知らせメール

配信設定を変更したい場合は、それぞれのチェックを変更して、一番下の登録ボタンを押して下さい。

※チェックが付いているものが配信されます。チェックが外れているものは配信されません。

- B型肝炎
- ロタウイルス
- Hib
- 肺炎球菌
- DT(2種混合)
- DPT(3種混合)
- BCG
- 不活化ポリオ
- MR(麻しん・風しん混合)
- おたふくかぜ
- 水ぼうそう
- 日本脳炎
- HPV(ヒトパピローマウイルス)
- インフルエンザ

登録

【予防接種おまかせスケジュール表示画面サンプル】

### 予防接種おまかせスケジュール

予防接種によっては複数の種類を同日に接種できるもの・出来ないもの、一定の間隔を空けないといけないものなど、予防接種のスケジュール管理には注意が必要ですよ。

ここで表示するスケジュールはお子様の誕生日と接種履歴を元に接種タイミングの目安を示したものです。正しいスケジュールを表示するために接種履歴管理を行って下さい。

- ※赤文字で表示されるワクチンは推奨される接種期間を過ぎているものです。
- ※あくまで目安となる接種タイミングですので、ずれてしまったからといって接種が出来なくなる訳ではありません。
- ※自治体、医師の判断によってはこのスケジュール通りに接種が出来ない場合もあります。詳細はかかりつけ医にご相談下さい。

#### うじきよさんの予防接種スケジュール

- ▼2012/10/17
- ・B型肝炎1回目
  - ・Hib2～7ヶ月未満・初回1回目
  - ・肺炎球菌2～7ヶ月未満・初回1回目
  - ・DPT(3種混合)1期初回・1回目
  - ・不活化ポリオ1回目

#### ▼2012/10/28

- ・BCG

- ▼2012/11/25
- ・B型肝炎2回目
  - ・Hib2～7ヶ月未満・初回2回目
  - ・肺炎球菌2～7ヶ月未満・初回2回目
  - ・DPT(3種混合)1期初回・2回目
  - ・不活化ポリオ2回目

【予防接種お知らせメール画面サンプル】

ケータイ母子手帳の予防接種お知らせメールです。

○○さんの『BCG』『不活化ポリオ』『DPT(3種混合)』『Hib』『肺炎球菌』『B型肝炎』『ロタウイルス』予防接種の時期となりました。かかりつけの医師にご相談下さい。

予防接種がお済みになった場合は必ず『予防接種履歴管理』メニューから記録を変更して下さい。

※BCGを定期接種として受けられるのは、6ヶ月までなので、標準接種時期である3ヶ月から6ヶ月の間に受けられるように、かかりつけの医師とよく相談してください。(DPT2)

出典: ケータイ母子手帳  
<http://kbtc.info/>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段

- ケータイ母子手帳への登録は、指定のアドレスに空メールを送信して登録用URLのアドレスを入手し、Webサイトにアクセスし必要事項を入力することで完了する。
- 厳密な本人確認を行わないサービス仕様となっており、本名や詳しい住所等の個人情報の登録が不要なので、ネット上のサービス利用に抵抗がある人でも気軽に利用できることがサービスの普及・利用者増につながっている。

種別	認証手段	概要
本人確認	登録手続き時の本人確認は行っていない	本名や住所等の入力不要で、空メール送信後に届くメールからWebサイトにアクセスして母子両方の生年月日とニックネーム、居住地(都道府県まで)を入力することで登録完了する。
ログイン	会員ID及びパスワード	会員IDはメールアドレスとなり任意の変更は不可。メールアドレスを変更した場合は会員情報変更画面で変更を行う。 パスワードは英数半角で4文字～12文字。文字の制限は特になく、数字のみ、英字のみでもよい。 ログイン中に会員情報を変更する際は改めてパスワードの入力をする必要がある。 ログアウト機能は用意されていない。

## (6)ITの活用により実現される効果

- 予防接種のスケジュール管理に苦勞している家庭は多く、メールによる通知を行うことで、スケジュール管理の負担を軽減する効果が期待できる。
- サービス運営者側は、予防接種に関する正しい知識・情報の周知、接種率の向上といった効果を期待している。

効果	対象	具体例
利用者の利便性向上	妊婦、母親	最適な接種スケジュールの提案や予防接種時期のメールによる通知サービスにより、スケジュール管理の悩みや負担を軽減する。 携帯電話やスマートフォンからの利用に特化しており、パソコンを立ち上げる余裕がない妊産婦や子育て中の母親でも利用しやすい。
出産・育児記録の保管	妊婦、母親	データをサーバ上に保管できる(ただしダウンロードはできない。) 数値を入力するだけでグラフ化されるなど、手間をかけずにより見やすい形でデータを管理することができる。
予防接種の啓発・ 接種率向上	ジャパンワクチン 株式会社	育児雑誌への広告掲載や小児科診療所でのパンフレット配布等を通じてWebサイトへの登録を呼びかけ、最も身近なメディアである携帯電話の利用による予防接種に関する知識の普及啓発を行う。 予防接種に関する正しい知識や必要な時期に合わせ適切な情報が提供されることで、予防接種の接種率向上が期待されている。



---

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例11：たまひよnet／ケータイたまひよ

## (1)サービス概要

- たまひよnet/ケータイたまひよは株式会社ベネッセコーポレーションが提供する子育て支援、妊娠・出産の各種手続に関する情報提供を行うWebサイトであり、同社が出版しているマタニティ雑誌『たまごクラブ』、子育て雑誌『ひよこクラブ』と連携したサービスである。

項目	内容
事例	たまひよnet/ケータイたまひよ
関連URL	<a href="http://th.benesse.ne.jp/">http://th.benesse.ne.jp/</a>
関連するユースケース	結婚・妊娠・出産に関する各種手続
概要	運営者が出版する雑誌(『たまごクラブ』/『ひよこクラブ』)と連動した、妊娠・出産・育児に関する情報提供サイト。会員になると、胎児・子供の成長に合わせた情報提供やコミュニティ機能、育児・出産記録機能、メールによるプッシュ送信機能等が利用できる。パソコン向けのたまひよnetの会員登録は無料。スマートフォン向けのたまひよnetと携帯電話向けのケータイたまひよでは、無料会員に加えて有料(月額315円)のプレミアム会員制度も提供している。
運営者	株式会社ベネッセコーポレーション
サービス利用者	妊娠・出産・育児に関わる女性(利用登録は女性に限定され、性別、子供の月齢とも自己申告制)
利用実績	たまひよnet(パソコン向け) 1,624万7,000PV/月(平成24年3月末時点) ケータイたまひよ 1,006万PV/月 会員数 69.6万人(平成24年11月末時点) (母体となるウィメンズパーク会員数 304万人) 出典:ベネッセ インターネット広告情報サイト <a href="http://women.benesse.ne.jp/ad/tamahiyo/">http://women.benesse.ne.jp/ad/tamahiyo/</a>
関連する法令等	—
認証手段・代理人の設定	認証手段: ウィメンズパークの会員登録時の本人確認は、Web上での申込後、入会が承諾され、会員番号等が登録した住所へ郵送されることにより行う。 たまひよnet/ケータイたまひよへのログインは、会員番号(ログインID)及びパスワードにより行う。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- 誰でも利用できる一般向けサービスと、会員限定のサービスで構成される。たまひよnet/ケータイたまひよの会員登録は母体となる「ウィメンズパーク(株式会社ベネッセコーポレーションが運営する女性のためのクチコミサイト)」の会員登録により行う。
- 携帯電話、スマートフォン向けにそれぞれ専用サイトが用意されており、利用できるメニューがパソコン向けと若干異なる。

#### 【たまひよnet(パソコン向け)で利用できる主なメニュー】

メニュー	会員限定	概要
週数・月齢別基本情報		妊娠週数や生後の月齢ごとに必要な基本情報が確認できる。
ママ同士の投稿・記録コンテンツ	●	自身の妊娠・出産・育児に関する情報の記録や、同期ママの記録閲覧を行う。
たまひよメール	●	妊娠週数・子供の月齢(年齢)に合わせた必要情報がメール配信される。
たまひよノート	●	自分の子供の成長記録や他のママの記録閲覧を行う。記録は専用のアプリを用いてスマートフォンで行う。
たまひよママサークル	●	出産予定日や誕生日が近いママと交流ができる。
テーマ別コラム		妊婦ママの暮らしや子育て等、テーマ別のコラムを掲載。

#### 【たまひよnet(スマートフォン向け)/ケータイたまひよの会員が利用できる主なメニュー※】

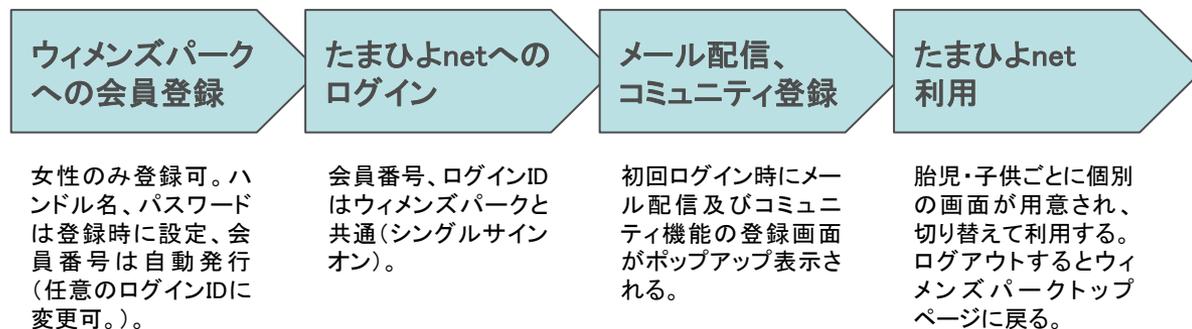
メニュー	有料会員限定	概要
用語辞典		妊娠・出産、育児、病気等に関する用語辞典。
レシピ集		安産食レシピ、離乳食レシピを提供。
週数・月齢別基本情報	●	妊娠週数や生後の月齢ごとに必要な基本情報が確認できる。
教えて!たまひよ	●	子育てに関する悩みにQ&A形式で専門家が回答する。
たまひよノート	●	自分の子供の成長メモ等を記録・閲覧する。記録は専用のアプリを用いて行う。
予防接種スケジューラー	●	予防接種の接種記録や予定日の登録ができる。
たまひよママサークル		出産予定日や誕生日が近いママと交流ができる。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

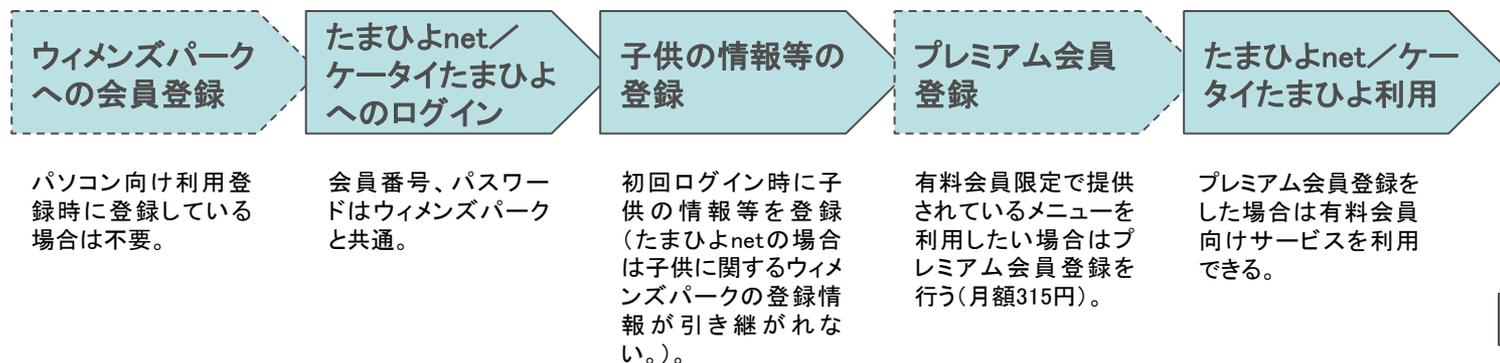
### 利用手順の概略

- たまひよnet/ケータイたまひよを利用するには、まず母体であるウィメンズパークへの会員登録が必要である。
- たまひよnet(パソコン向け)では子供の情報がウィメンズパークから引き継がれるが、たまひよnet(スマートフォン向け)、ケータイたまひよの場合は初回ログイン時に改めて登録する。

### 新規利用登録(たまひよnet(パソコン向け))



### 新規利用登録(たまひよnet(スマートフォン向け)、ケータイたまひよ)



たまひよ内での作業

たまひよ外での作業

## (3)システム構成

---

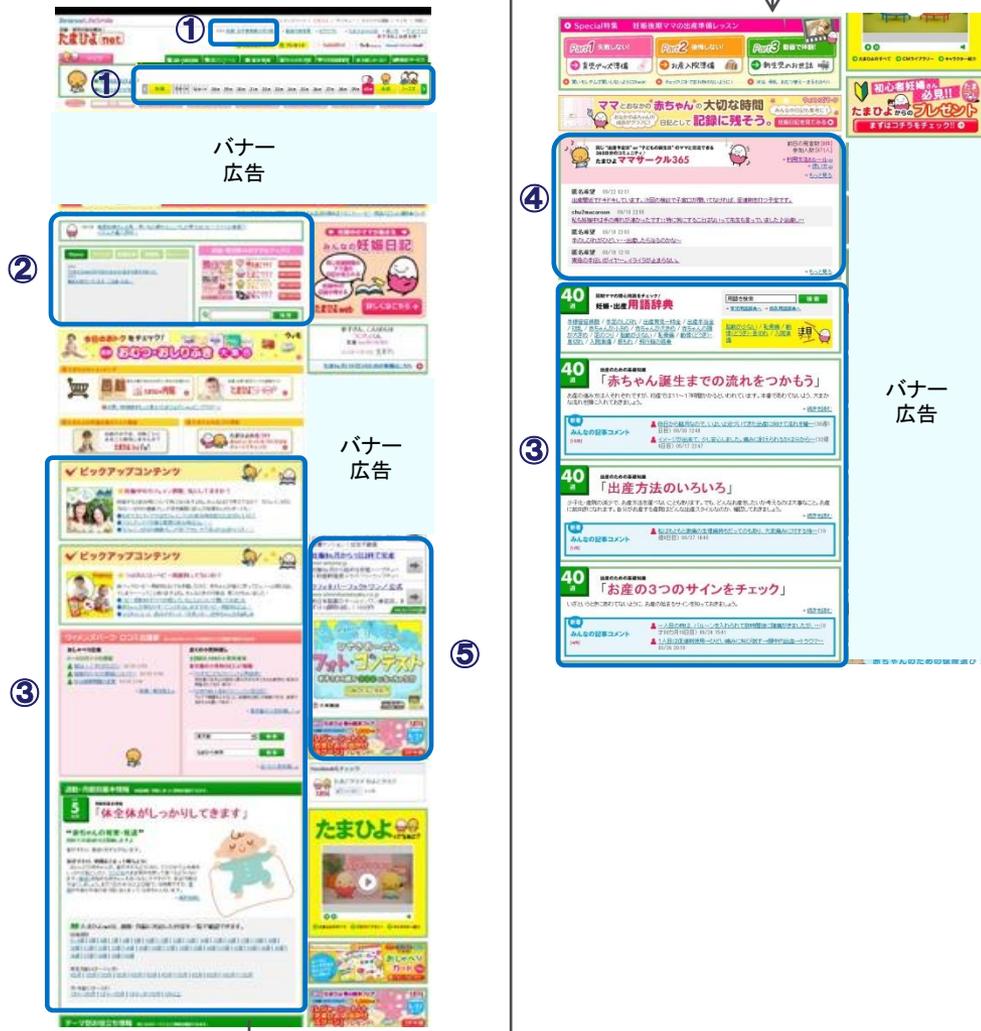
- 民間のサービスであり、システム構成については公開されていない。

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成(たまひよnet(パソコン向け)トップページ)

- トップページの情報量が多く、全体を確認するにはスクロールが必要である。
- 自分の子供の月齢等に合った情報画面に切り替えて利用する。

#### 【ログイン後のトップページ】



- ① 表示切替又はタイムラインバーで自分の子供の月齢等に合った情報画面に切り替える。
- ② 新着情報、運営者からのお知らせが表示される。
- ③ 月齢等に合わせた基本情報が表示される。
- ④ コミュニティ機能「たまひよサークル」の新着情報が表示される。
- ⑤ ページの右側にはFacebookページへのリンクや母体であるウィメンズパークの新着情報等も表示されている。

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。



## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成(たまひよnet(スマートフォン向け))

- 携帯電話には「ケータイたまひよ」、スマートフォン用には「たまひよnet」という専用サイトが用意されている。
- 一部メニューは折りたたまれているが、パソコン向け同様トップページの情報量が多い。

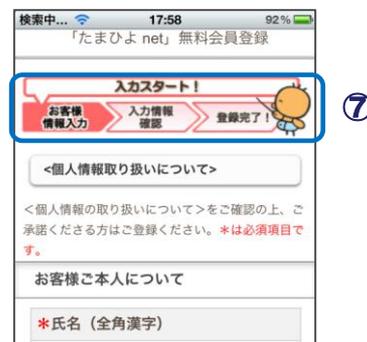
#### 【ログイン前のトップページ】



#### 【ログイン後のトップページ】



#### 【会員登録画面】



- ① 妊娠・育児に関する基本情報が表示される。上部のタブで妊婦、育児、妊娠前を切り替える。新着情報がある場合は「New」の文字が表示される。
- ② サークルやQ&Aコーナー等の新着情報が表示される。
- ③ サイト内の検索機能。
- ④ mixiやFacebook等SNSへのリンク機能。
- ⑤ 利用方法のガイド。有料会員になるとマイメニューの登録ができる。
- ⑥ ログインすると、出産予定日までの日数やその時期に合わせたアドバイス等が表示される。
- ⑦ 会員登録画面上部にはナビゲーションバーが表示され、登録完了までのステップを確認できる。

注 丸数字は図中の①～⑦と対応している。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段

- 会員番号はウィメンズパークへの会員登録時に即時発行されるが、本人確認のため登録した自宅住所あてに後日ハガキが郵送される。

種別	認証手段	概要
本人確認	登録住所への通知ハガキの郵送	<p>会員番号はオンラインで即時発行されるが、後日郵送されるハガキが不達だった場合は会員登録を取り消す場合がある。</p> <p>※ 妊娠や子供の有無はたまひよnet/ケータイたまひよ利用の必須条件ではない。</p>
ログイン	会員番号又はログインID及びパスワード	<p>会員番号は数字10桁で登録時に自動発行される。自身が覚えやすいログインIDに変更可能であり、英数字4文字以上で設定する。事前に画面上で使用できるIDか否かのチェックが可能。</p> <p>パスワードは6文字以上で半角英字と数字の両方を含める。IDを忘れた場合は問合せフォームから問合せをすることで再表示が可能。パスワードは同フォームから再発行が必要。</p>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### アプリによる機能提供

- スマートフォン向けのたまひよnetでは、妊娠・出産の時期に合わせて特定の時期に利用する機能について個別のアプリケーションの形で提供し、ローカルで実行できるようにしている。

アプリ名	利用時期	概要
たまひよ妊娠カウンター 「たまプレ」	妊娠初期から出産まで	妊娠週数及び日数並びに出産予定日までの日数をカウントする。カウント機能のみ、妊娠時期に合わせて一言アドバイス付の2種類から選んで利用する。季節や時間帯でキャラクターの絵柄が変化する。
たまひよの胎動・陣痛 カウンター 「たまカウンタ」	妊娠中期以降から出産まで	「胎動カウンター」と「陣痛カウンター」がセットになったアプリ。 胎動カウンター:胎動を10回感じる間の時間を図る。 陣痛カウンター:陣痛間隔を測り、規定の時間になったらアラートをする。産院で来院の目安として指定された陣痛間隔を予め登録しておく。電話番号等の連絡先を併せて登録しておく、アラート時に産院の連絡先が表示される。
たまひよの泣きやませ 「泣きピタ!」	出産以降	乳児を泣きやませる効果があるとされる音(胎動や雨音等)や音楽を集めたアプリ。たまひよの「泣きピタ!」研究委員会の知見を基に編集されている。母親や父親の声などの身近な音を録音して聞かせることができる録音機能も用意されている。

## (6)ITの活用により実現される効果

- 会員登録すると、妊娠週数や月齢等に合わせて関連情報をタイミングよく入手することができる。
- サークル等のコミュニケーション機能が用意されており、twitter等他のSNSと連携させることもできる。
- 運営者である株式会社ベネッセコーポレーションでは、会員の利用履歴やアンケート回答等をマーケティングに活用している。

効果	対象	具体例
利用者の利便性向上	利用者(妊婦・母親)	<p>妊娠期間、月齢に合わせた情報が手軽に得られる。            携帯電話やスマートフォンからも利用できるため、パソコンを立ち上げる余裕がない妊産婦や子育て中の母親でも利用しやすい。            メール配信により、サイトにアクセスしなくても情報の一部を確認することができる。            近くにいわゆる「ママ友」が居なくてもオンラインサークル等でコミュニケーションを図ることができる。            有料会員に登録すると、予防接種スケジューラー等の予定管理機能が利用できる。</p>
出産・育児記録の保管	利用者(妊婦・母親)	<p>成長記録や写真等のデータをサーバ上に保管しておくことができる。</p>
マーケティングへの活用	運営者(株式会社ベネッセコーポレーション)	<p>『たまごクラブ』、『サンキュ!』等、同社の発行する雑誌メディアを補完する顧客サービスの一環としてスタートし、現在は会議室の設置やモニター調査の実施等、読者とのコミュニケーションやマーケティングのツールとしても活用している。            平成12年以降は広告、コンテンツ課金、EC事業等、サイトから収益を得るビジネス展開も行っている。無料の会員サイトであるが、広告事業に注力した結果、平成17年に黒字転換している。</p>



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例12: 電子証明書有効期限切れ 通知(オンラインバンキング)

## 事例12:電子証明書有効期限切れ通知(オンラインバンキング)

### (1)サービス概要

- マイ・ポータルサービスは個人を対象としているが、現在のオンラインバンキングにおける電子証明書を用いた本人確認は、ほとんどの場合法人向けサービス限定の機能である。
- ここでは、法人向けオンラインバンキングにおける電子証明書の有効期限切れ通知を中心に整理する。

項目	内容
事例	電子証明書有効期限切れ通知(オンラインバンキング)
関連URL	非掲載
関連するユースケース	個人番号カード等に関する各種お知らせ
概要	インターネットを介した銀行取引(残高照会、口座の入出金明細の表示、振込・振替)ができる情報システム(その他銀行に類する金融機関も対象。)。ブラウザ経由で利用する。
運営者	金融機関
サービス利用者	オンラインバンキング機能の利用者
利用実績	開設済口座数、利用率等は非開示情報。
関連する法令等	不正アクセス行為の禁止等に関する法律、偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律、金融商品取引法
認証手段・代理人の設定	認証手段: 調査対象とした法人向けオンラインバンキングサービスでは電子証明書の取得による本人確認を行う。個人用オンラインバンキングでは、資金移動のない取引(残高照会等)に関しては、ログインID及びパスワードによる認証。資金移動のある取引(振込等)は、ログインID及びパスワードに加え「利用カード(乱数表方式)」を用いる。更に安全性を希望するユーザは「ワンタイムパスワード方式」へ変更することも可能。利用登録時の本人確認は郵送物(利用カード)が住所に届くことで行う。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

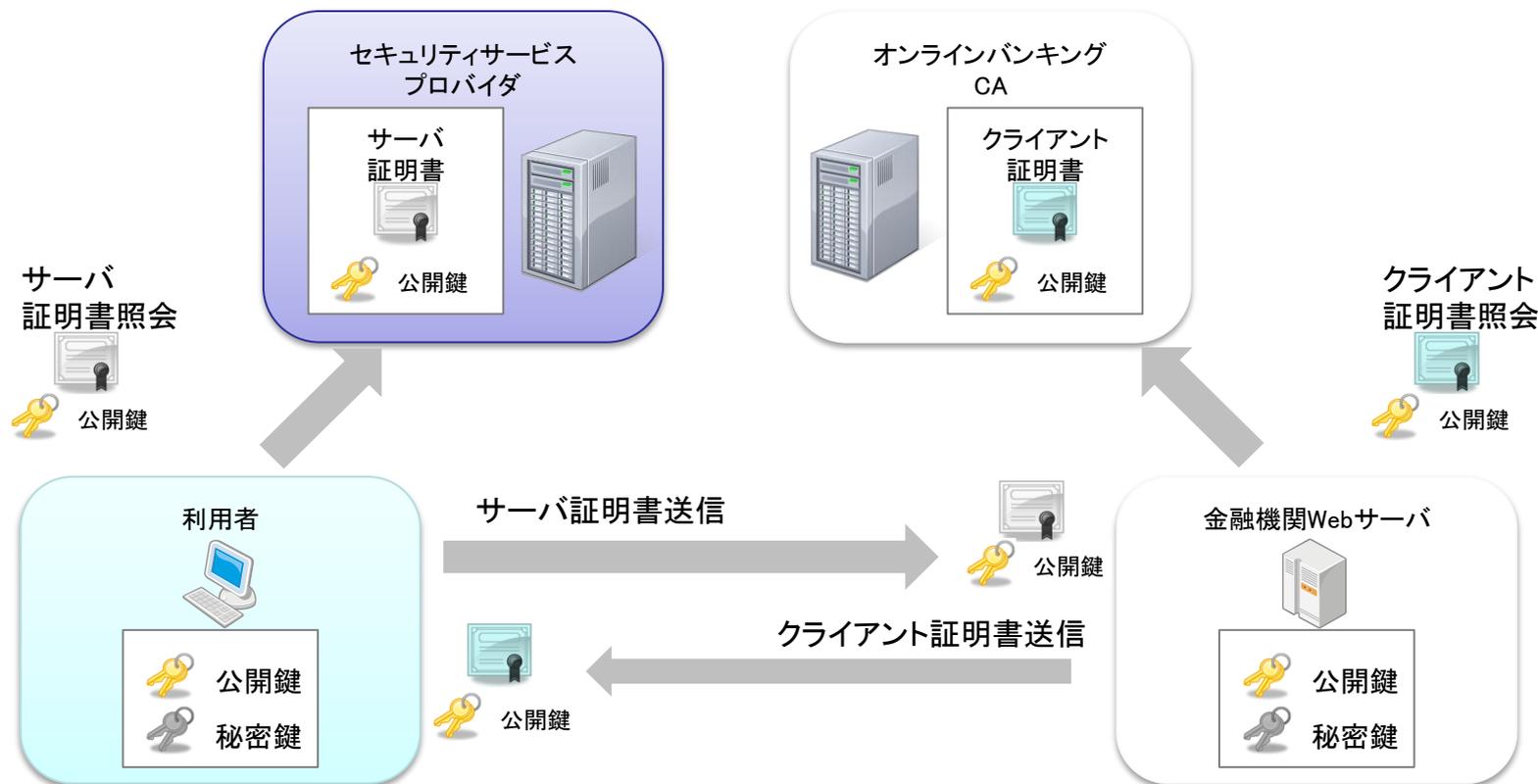
- 法人向けオンラインバンキングは、以下に示す3つのサービスを提供している。
- 入出金や取引の明細を確認するメニューが複数提供されているが、情報を確認できる期間はメニューによって異なる。

サービス区分	メニュー	概要
Web照会・振込	入出金	未確認の取引のうち、20営業日(当日を含む)以内の取引の照会と、確認済の取引のうち、当日照会した取引の再照会が可能。
	明細照会	当日分を含め45営業日(2か月)以内の日付範囲指定照会が可能。
	残高照会	現在の預金残高、現在の引出可能残高、前日の預金残高の照会が可能。
	振込振替	当日付の振込・振替及び翌営業日から7営業日先までの振込・振替予約が可能。
	Pay-easy税金・料金払込	税金や各種料金の払込が可能。
Web伝送	入出金明細照会 振込入金明細照会	40日間分の明細情報の照会が可能。ファイル形式でのダウンロードも可能。
	総合振込	指定した日付の振込データを一括して伝送することが可能。
	給与(賞与)振込	指定した日付の給与(賞与)振込データを一括して伝送することが可能。
	住民税納入	住民税納入データを一括して伝送することが可能。
	口座振替	指定した日付で請求データを作成し、引落を依頼をすることが可能。引落の指定口座は該当銀行に限る。
回収代行サービス	指定した日付で請求データを作成し、引落を依頼をすることが可能。引落の口座は該当銀行以外の口座も指定可能。	
メール通知	メール通知	登録した電子メールアドレスへの入出金及び振込入金の通知。
	明細通知	電子メールに入出金明細及び振込入金明細の添付が可能。
	明細確認	電子メールにて通知した明細は「オンラインバンキング」から90日間、再照会、ダウンロードが可能。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 電子証明書による本人確認の処理フロー

- 電子証明書による本人確認では、利用者と金融機関が電子証明書を交換し、その証明書が正当なものであるかどうかを、オンラインバンキング側の認証局(CA: Certification Authority)に登録保管されている電子証明書の情報及び公開鍵で検証する。検証によって本人であると認証されれば、その後のやりとりが可能になる。
- 利用者と金融機関の電子証明書が、オンラインバンキングCAに登録されているものと異なる場合は、本人になりすまそうとする第三者であると認定され、通信が終了する。
- オンラインバンキングCAでは電子証明書を利用して本人確認を行っていることから、複数のパソコンで利用する場合、パソコンごとに電子証明書を取得する必要がある。



# 事例12: 電子証明書有効期限切れ通知(オンラインバンキング)

## (2)サービスの全体像・処理フロー

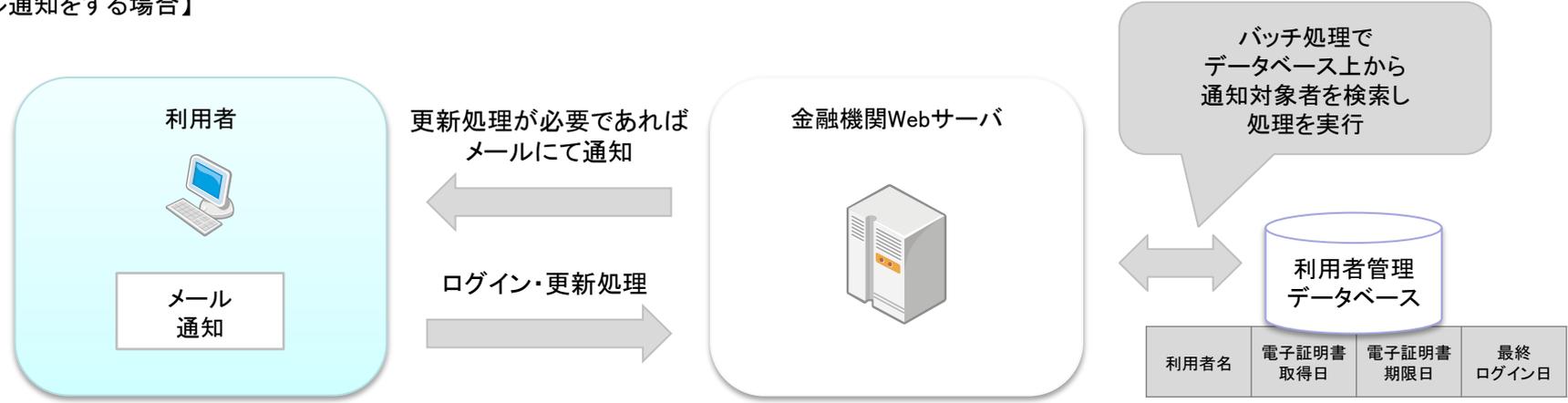
### 電子証明書有効期限切れ通知における処理フロー

- 金融機関側のサーバが持つ利用者管理データベースを使い、期限切れ対象者を特定し、通知を行う。
- 利用者への通知手段には、Web画面を通じた通知とメール通知の2種類がある。

【Web画面を通じて通知をする場合】



【メール通知をする場合】



注 本事例は情報システムの内部処理であり、他の事例のような利用手順として整理できないため、システム処理の概略を取りまとめた。

## (3)システム構成

---

- 民間のシステムであり、公開されていない。

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成(イメージ)

- ログイン後のトップページは「Web照会・振込サービス」の画面であり、直近の利用履歴や運営者からのお知らせが表示される。
- 画面左下に他のサービスへのリンクが配置されている。

**ビジネスダイレクト**

ログアウト

サービスメニュー一覧

利用者情報登録・変更機能一覧

Web伝送サービス

メール通知サービス

Web入出金明細

ログアウト

**Web照会・振込サービス**

ご利用履歴 ①

	利用日時	利用者名
前のご利用	2008/2/20 21:50	○○○○
前々のご利用	2008/3/20 20:15	○○□□
3回前のご利用	2008/4/15 17:30	○○○○

インフォメーション ②

選択	ご案内日	掲載終了日	区分	タイトル
<input type="radio"/>	2008年3月2日	2008年4月5日	重要	○○銀行ビジネスダイレクト 利用開始のご案内

登録加入者番号一覧

選択	加入者番号	口座番号
<input checked="" type="radio"/>	123456	200-2-1235690
<input type="radio"/>	395319	200-1-0441102

複数口座の残高照会 ③ | 複数口座の入出金明細照会

新着情報 ④

ビジネスヘルプデスク

電話番号、受付時間、オフィシャルサイトの問合せページURL

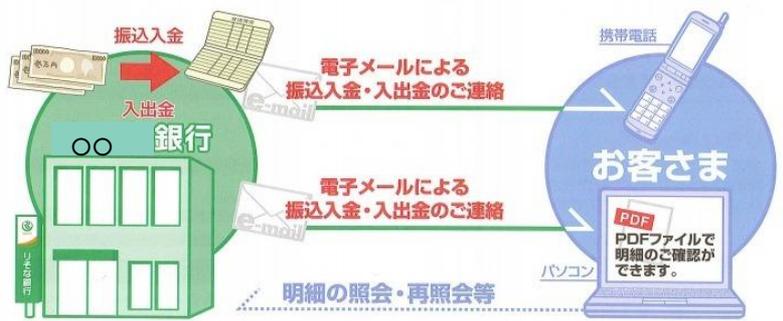
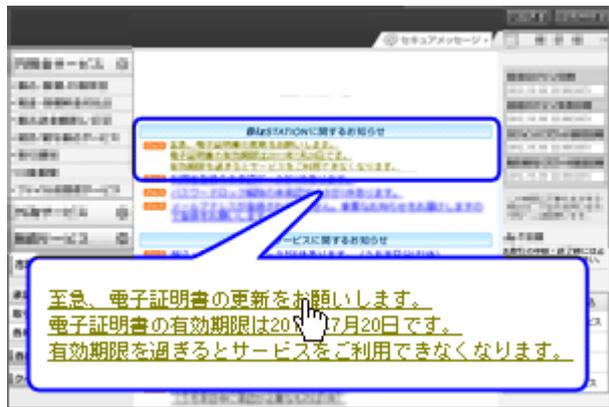
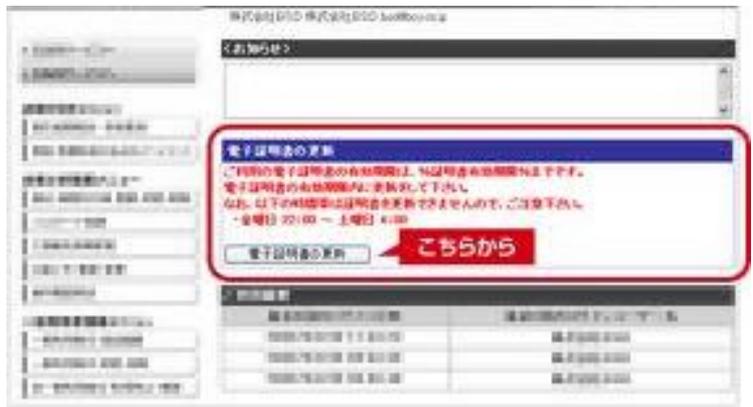
- ① 過去3回分のログイン履歴が表示される。
- ② 利用者あてのお知らせが表示される。
- ③ 複数の口座を所有している場合も1つの画面で情報照会が可能。
- ④ 本サービス利用者全員に向けたお知らせが表示される。
- ⑤ 他のサービスを利用する場合はここから画面を切り替える。

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。

# (5)マイ・ポータルと関連がある機能

## プッシュ型通知

- プッシュ型通知においては、ログイン後の画面上にて、一般のお知らせ情報での通知又は専用の表示箇所を設けた通知を行っている。
- 併せて、登録されたメールアドレスに対して通知メールを送付し、利用者のログインを促す。
- メール通知サービスを申し込んでいる場合、振込入金・入出金があった場合にメール通知される。携帯電話のメールアドレスも登録できるため、事業所外でも確認可能。パソコンアドレスの場合は明細書添付を選択することもできる。

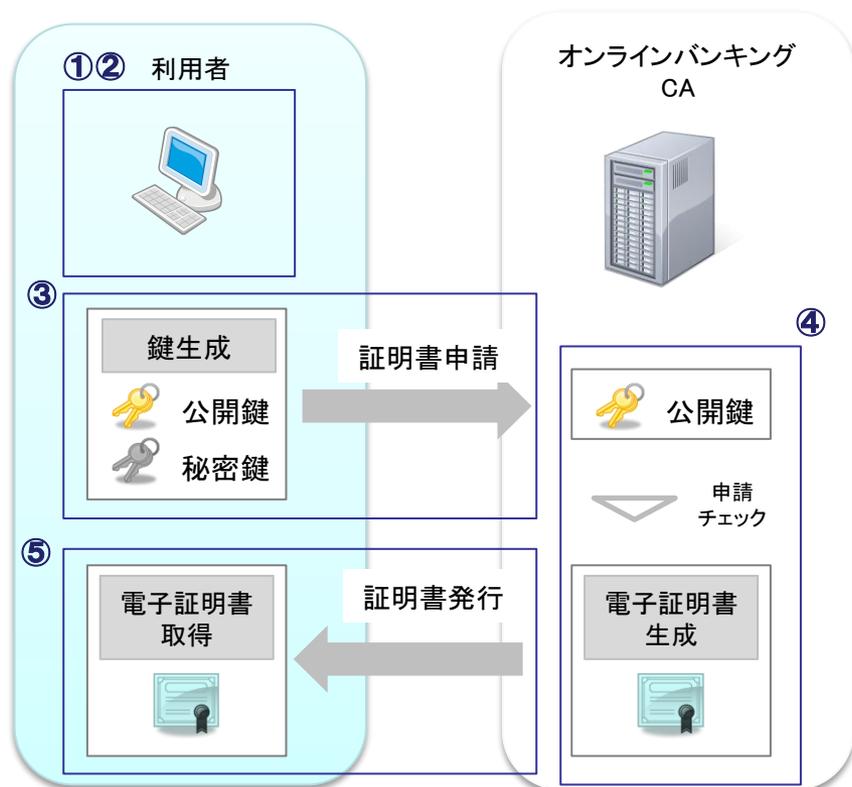


PDFファイルには任意のパスワード設定が可能(パスワード設定は必須ではない)。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 認証手段(電子証明書)

- 利用者による電子証明書取得に当たって、公開鍵暗号化方式を活用している。



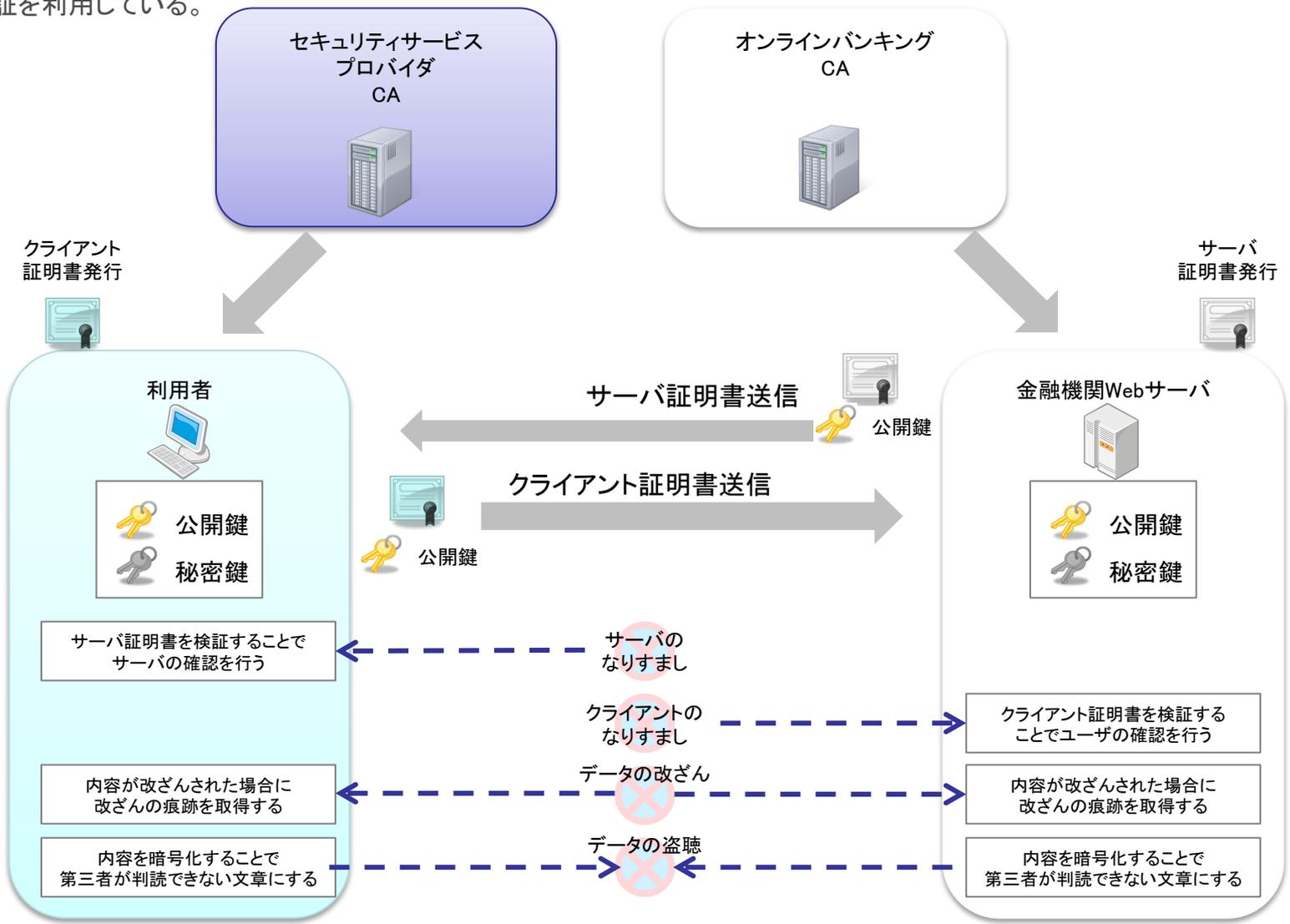
- ① オンラインバンキングに電子証明書の発行申請を行う (Webサイトから電子証明書取得を実行。)
- ② 契約者番号、ログインID、ログインパスワード及び電子証明書取得用パスワードを入力する。
- ③ 利用者が電子証明書発行申請を行った際に、利用者のパソコンで自動的に公開鍵・秘密鍵の2つの鍵が生成・格納される。
- ④ 利用者が申請した利用者の情報に基づき電子証明書が生成される。契約者番号、ログインID等の情報と公開鍵はオンラインバンキングでも保管される。
- ⑤ CAで生成された電子証明書が利用者のパソコンに送信される。

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。

# (5)マイ・ポータルと関連がある機能

## 認証手段(SSLクライアント認証)

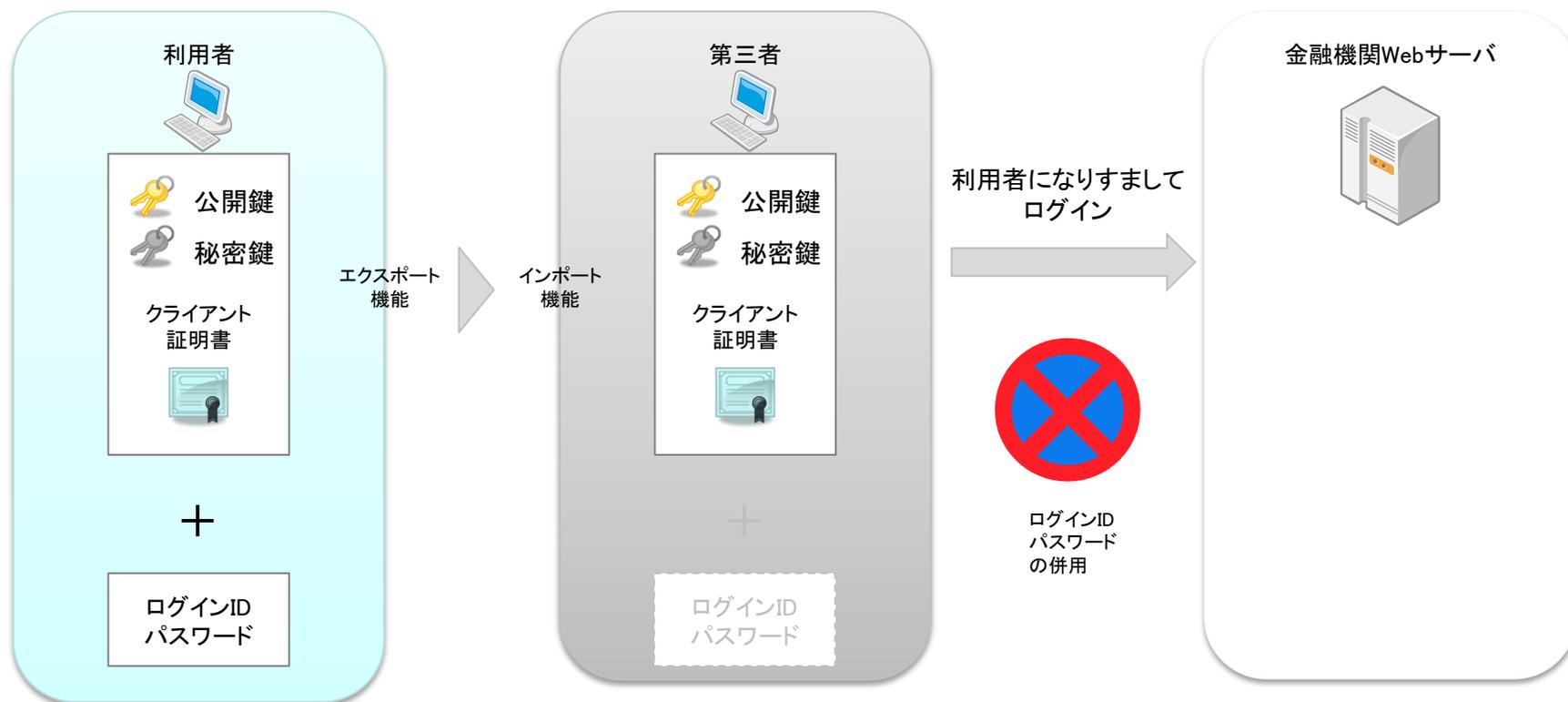
- 第三者が悪意をもってサーバに接続し、サーバ上の情報を入手するといったユーザーのなりすましを防止するため、SSLクライアント認証を利用している。



### (5) マイ・ポータルと関連がある機能

#### 認証手段(電子証明書の管理)

- 電子証明書が保存されたブラウザには、一般的に電子証明書及び秘密鍵をエクスポートする機能が付属している。エクスポート機能は、本来電子証明書のバックアップや複数台のパソコン利用において同じ電子証明書を利用することにあるが、エクスポート機能を悪用することで、離席中などそのままパソコンが使える状況であれば、第三者が電子証明書と秘密鍵をコピーして取り出し、本人になりすますことが可能となる。
- ログインID及びパスワードを併用することで電子証明書のみになりすましを防止する。



## (6)ITの活用により実現される効果

- なりすましや不正アクセスの排除が可能となり、利用者がパソコンで安全に金融サービスを利用できる。
- 金融機関への利用者本人アクセスが確保されているため、悪意ある第三者による不正利用を防ぐことができる。
- 利用者は金融機関に出向かずに操作が可能であるため、利便性が向上する。
- 金融機関は、ITの仕組みで不正アクセスの管理を実施することによりコストを削減できる。

効果	対象	具体例
サービスの安全利用	利用者	なりすましやハッキングなど利用者を対象にした犯罪を排除し、利用者に対し安全に利用できる環境を提示できる。
不正アクセスの防止	金融機関	利用者本人ではない悪意ある第三者による、不正アクセスや不正操作を防ぐことができる。
利便性の向上	利用者	利用者は自身のパソコンやタブレット、スマートフォン等から操作を実施することができるので、金融機関へ出向く必要がなく、利便性が大きく向上する。
コストの削減	金融機関	利用者本人の確認や操作の不正チェックがITにより実施されるので、主に人件費の削減によりコストの削減を図ることができる。

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

## 事例集

# 事例13：年末精算簡素化サービス （所得控除の自動処理）

## 事例13:年末精算簡素化サービス(所得控除の自動処理)

### (1)サービス概要

- 年末精算簡素化サービスは韓国の国税庁が自国民に対して提供しているサービスである。
- 勤労所得者の所得控除に必要な本人と扶養家族の所得控除資料をインターネット上で照会・出力することができる。

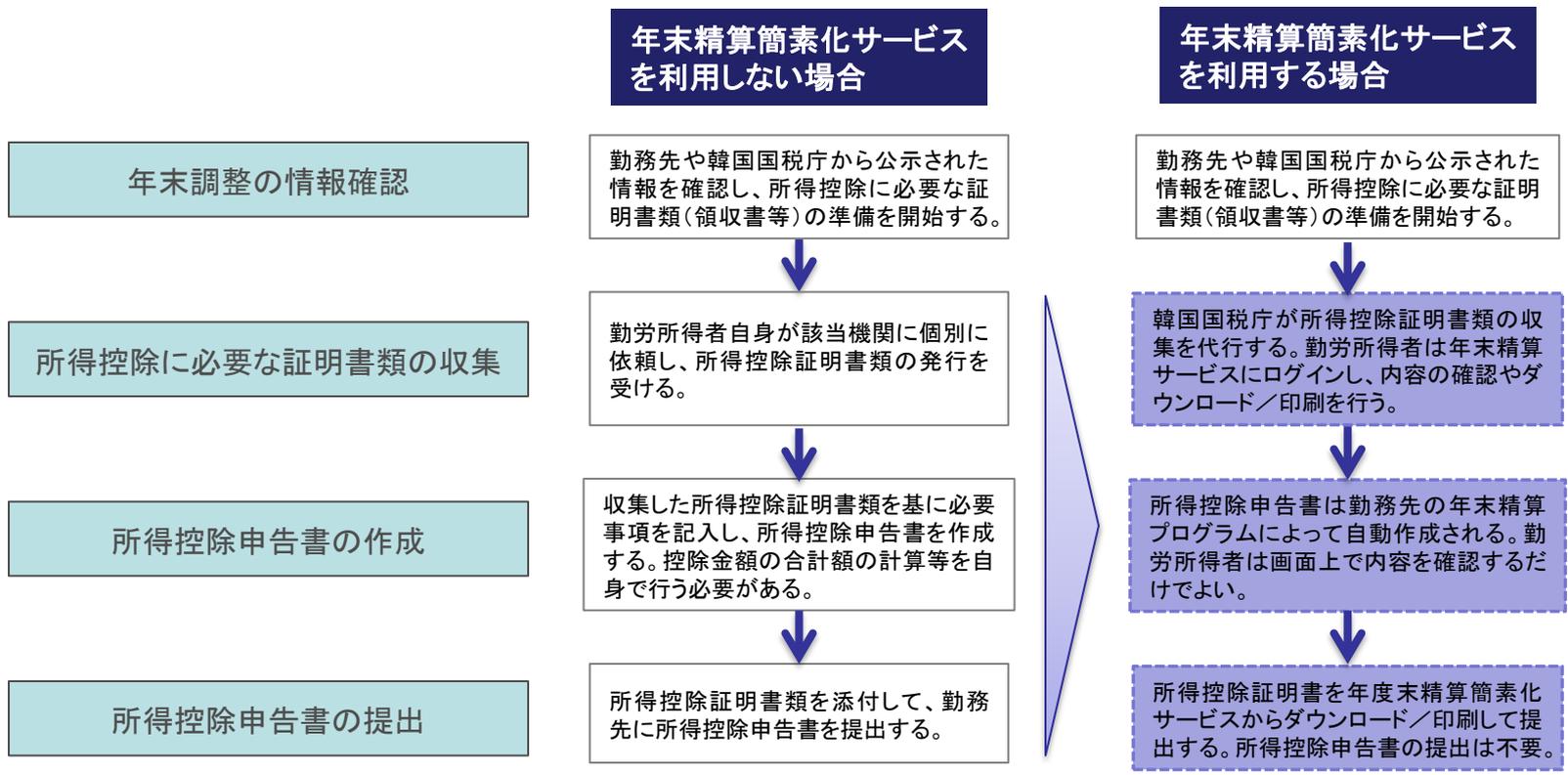
項目	内容
事例	年末精算簡素化サービス(所得控除の自動処理)
関連URL	<a href="http://www.yesone.go.kr/">http://www.yesone.go.kr/</a>
関連するユースケース	更なる利便性を確保した確定申告
概要	韓国国税庁が勤労所得税の年末精算に必要な各種所得控除に関する証明書類を銀行、学校等の領収書発行機関から資料集中機関を通じて収集し、その資料をインターネット経由で勤労所得者※本人に提供する納税者支援サービス。 勤労所得者はWebサイトからダウンロード／印刷した所得控除証明書を勤務先(源泉徴収義務者)に提出する。
運営者	韓国 国税庁
サービス利用者	勤労所得者
利用実績	2008年利用実績:利用者数 806万9,000人(勤労所得者524万7,000人+扶養家族282万2,000人) 2009年利用実績:利用者数 1,391万7,000人(勤労所得者712万6,000人+扶養家族679万1,000人) 全勤労所得者数の91.9%が利用 出典:韓国国税庁報道参考資料2009年 ※ 韓国国税庁が発表した利用者数には、資料を取得した勤労所得者に加え、「所得控除資料提供同意」を行った扶養家族の人数が含まれている。
関連する法令等	課税資料の提出及び管理に関する法律(韓国:第8885号、2008年3月14日施行) 所得税法第165条(韓国)
認証手段・代理人の設定	認証手段: 複数の認証手段が用意されており、①～③のいずれかを選ぶ。 ①金融機関(銀行、証券会社等)及び韓国国税庁が発行する公認認定書 ②電子政府認定書(GPKI) ③携帯電話に保存する公認認定書 代理人の設定: なし。

※ 勤労所得者とは、日本における給与所得者を指す。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

年末精算簡素化サービスを利用する場合のメリット(参考)

- 年末精算簡素化サービスを利用しない場合、勤労所得者が年末精算を行う際には勤労所得者自身が所得控除に必要な証明書類(領収書等)を該当機関に個別に依頼して収集する必要がある。
- 年末精算簡素化サービスでは、年末精算に必要な各種所得控除証明書類(領収書等)の収集を韓国国税庁が代行し、控除金額の計算等も自動で行われるため、勤労所得者は同サービスを利用することで、所得控除証明書類の収集や控除金額の計算等を行うことなく年末精算が可能となる。



## (2)サービスの全体像・処理フロー

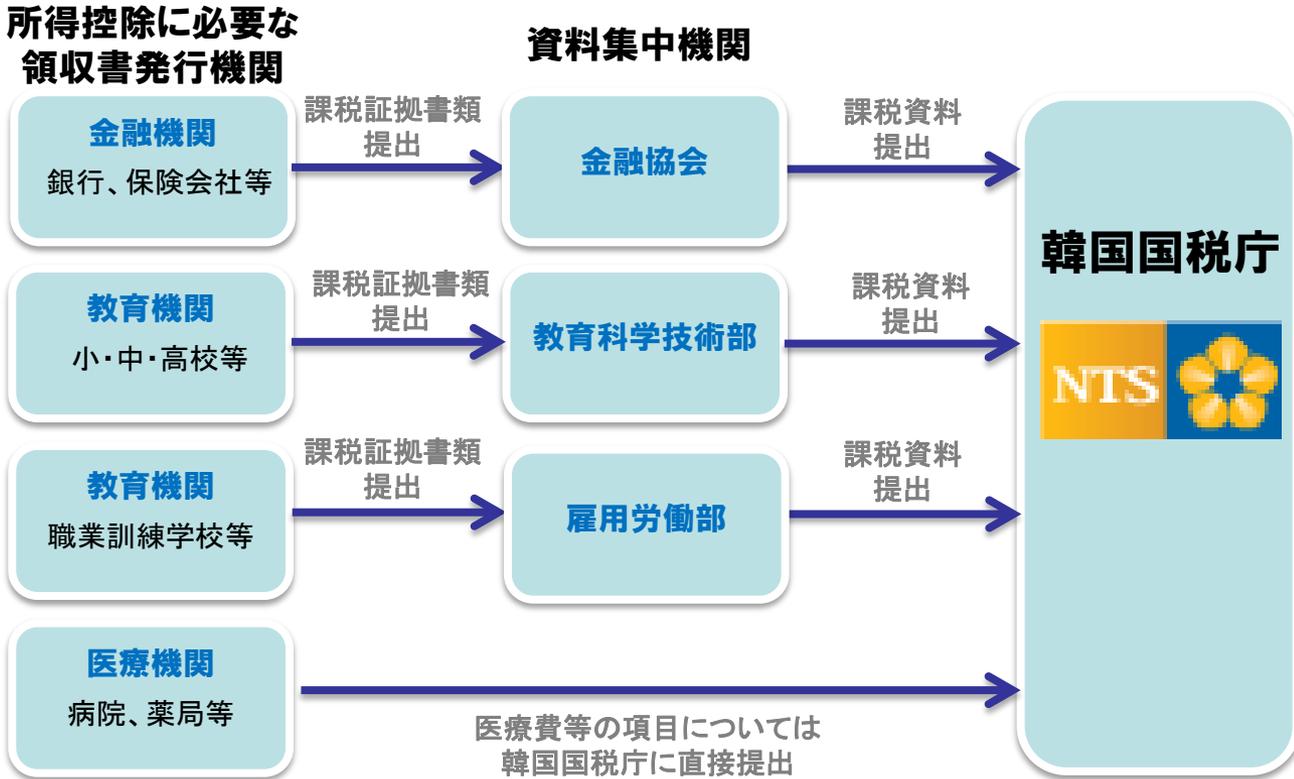
### 課税証拠書類(所得控除証明書類)の収集

- 韓国国税庁は関連法に基づき、所得税の年末精算に必要な各種所得控除に関する書類を銀行、学校等の領収書発行機関から「資料集中機関」を通じて収集する。
- 韓国所得税法において「資料集中機関」が規定されており、この機関が体系的・効率的に書類を収集している。

課税資料の提出及び管理に関する法律(韓国:第8885号、2008年3月14日施行)

課税資料の提出・管理及び活用に関する事項を規定し、確実な課税と公平性の実現、税務行政の合理化を目的とする法律。

【課税証拠書類の収集】



## 事例13:年末精算簡素化サービス(所得控除の自動処理)

### (2)サービスの全体像・処理フロー

#### 資料集中機関(参考)

- 所得控除対象の支出項目別資料集中機関は以下のとおり。

控除対象支出項目	資料集中機関
退職年金保険料	全国銀行連合会
住宅担保老後年金利子費用	生命保険協会 損害保険協会
保険料	韓国授信専門金融業協会
住宅賃借入金元利金償還額	相互貯蓄銀行中央会 信用協同組合中央会
個人年金貯蓄、年金貯蓄、住宅貯蓄	山林組合中央会
医療費	国税庁
幼稚園及び高等教育法・特別法により 学校へ支出した教育費	国税庁が規定する機関(2011年12月現在未規定)
小・中・高校に支出した教育費	教育科学技術部
育児・保育施設に支出した教育費	保険福祉部
職業訓練学校に支出した教育費	雇用労働部
小企業・小商工人控除賦金	中小企業中央会
クレジットカード等の使用金額	韓国授信専門金融業協会

注 表内の資料集中機関はすべて韓国の組織。

出典: 韓国所得税法第216条の3第2項関連 韓国所得税法施行令別表4  
所得控除対象支出別資料集中機関

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- 年末精算簡素化サービスのメニューは、「所得控除資料の照会・出力」、「所得控除資料提供同意」に大別される。各メニューの概要を以下に示す。
- 扶養家族分の所得控除資料の照会・出力を行う場合は、事前に「所得控除資料提供同意」を行っておく必要がある。

【年末精算簡素化サービス】

[システム状況案内]  
現在の接続状況を表示  
青:接続円滑  
黄:接続遅延  
赤:接続制限



[Quick Menu]  
① 所得控除資料の照会・出力  
② 所得控除資料提供同意

出典: 年末精算簡素化サービス  
<http://www.yesone.go.kr>

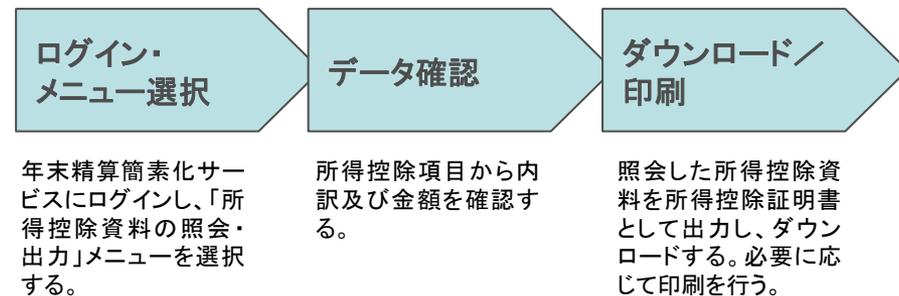
メニュー	概要
所得控除資料の照会・出力	金融機関、教育機関等の領収書発行機関が資料集中機関を通じて韓国国税庁に提出した資料を、勤労所得者に一括提供する。勤労所得者はここでダウンロード／印刷した所得控除証明書を勤務先(源泉徴収義務者)に提出する。 扶養家族分の所得控除資料は、「所得控除資料提供同意」手続により扶養家族の同意を得ることで照会可能。ただし、20歳未満の未成年の資料は勤労所得者が「子女資料照会申請」で照会可能。
所得控除資料提供同意	勤労所得者の扶養家族が自己の所得控除資料を勤労所得者に提供するために行う。勤労所得者の扶養家族のみ同意申請することが可能。 家族関係が確認できる関連資料をFAX又は税務署に出向いて提出する必要がある。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

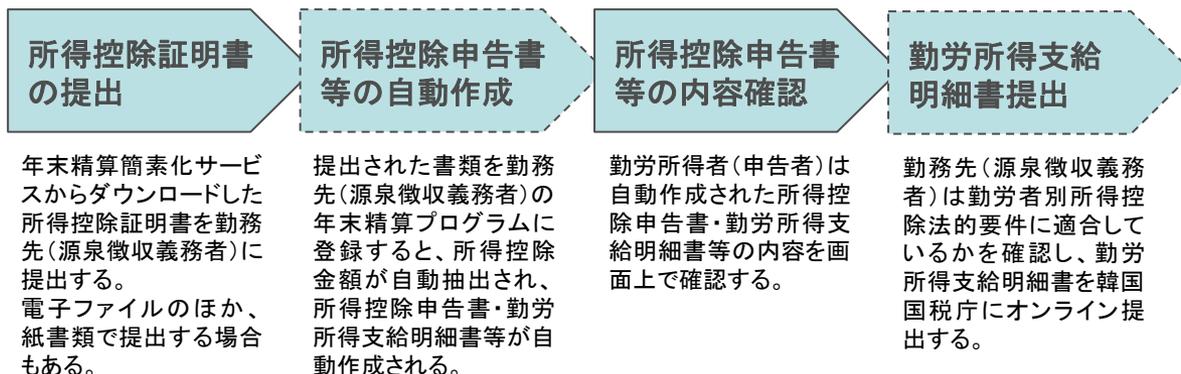
### 利用手順の概略

- 利用者は、韓国国税庁年末精算簡素化サービスからダウンロードした所得控除証明書を、電子ファイルや紙書類で勤務先(源泉徴収義務者)に提出することで、控除金額を入力することなく所得控除の手続を行うことが可能である。
- 勤務先(源泉徴収義務者)は、勤労所得支給明細書を韓国国税庁にオンライン提出する。

### 所得控除資料の照会・出力



### 勤労所得支給明細書の提出



勤労所得者による手続

勤務先による手続

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 扶養家族の所得控除資料提供のための同意

- 年末精算簡素化サービス上で扶養家族の所得控除資料を確認するためには「所得控除資料提供同意」が必要である。
- 「所得控除資料提供同意」については、①電子証明書である公認認定書による申請、②クレジットカード番号及びセキュリティコードの入力による申請、③携帯電話経由でのPINナンバー(申込によって本人の携帯電話に送信され、一度だけ利用できるID)の入力による申請、④FAXでの申請書送信による申請、⑤税務署を直接訪問して申請書を提出する申請、の5つの方法で申請することができる。
- 20歳未満の未成年の所得控除資料を確認する場合は、同意手続きが不要である。「未成年子女資料照会申請」を登録することで所得控除資料を確認することができる。

#### 【所得控除資料提供同意の方法】

### 所得控除資料提供同意

勤労所得者の扶養家族が本人の所得控除資料を勤労所得者に提供することを同意する申請

#### 同意申請方法

- 1 公認認定書  

- 2 クレジットカード  

- 3 携帯電話  

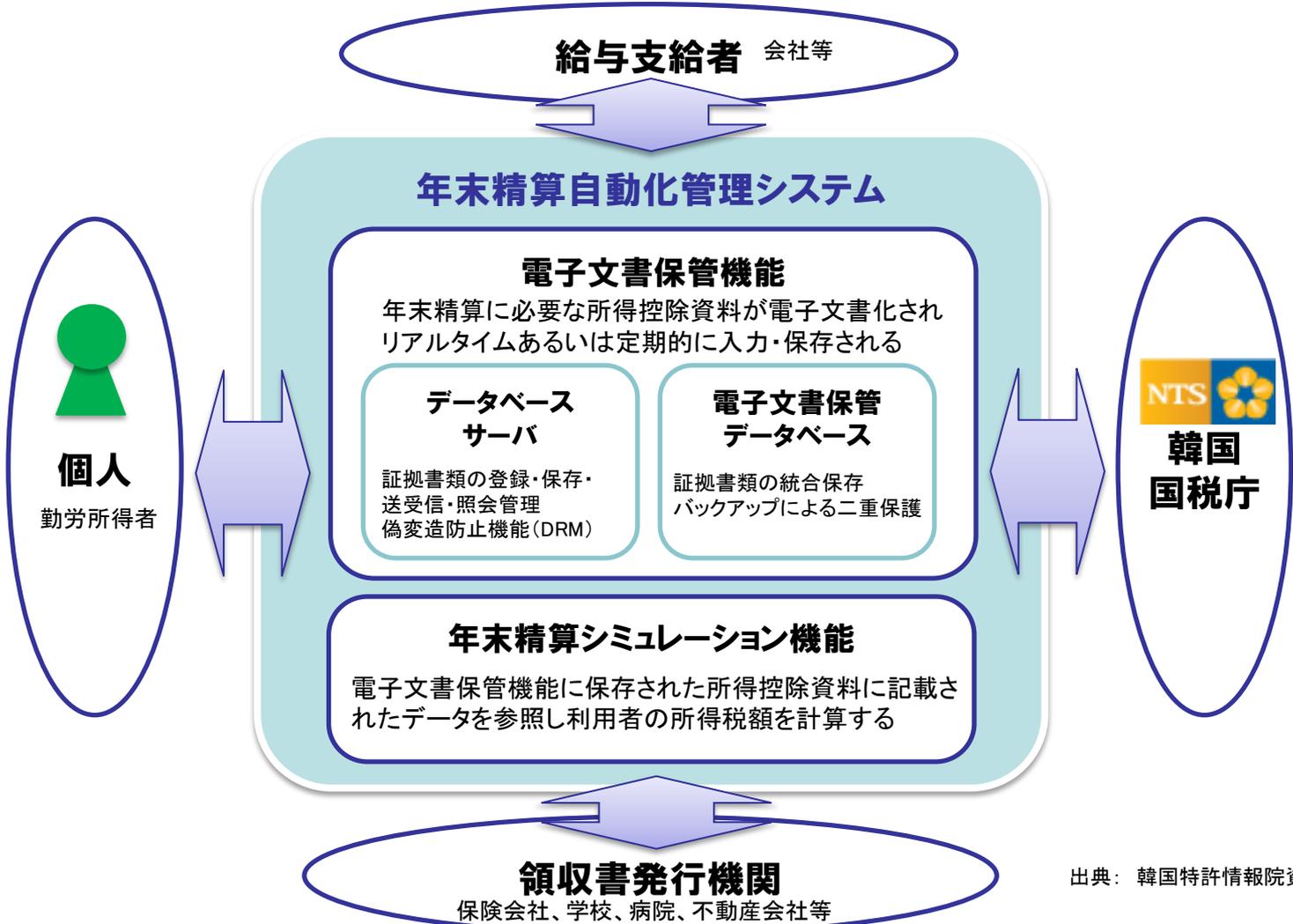
- 4 FAX申請書  

- 5 税務署を直接訪問

### (3)システム構成

#### 年末精算自動化管理システム

- 年末精算に必要な所得控除資料を管理・保存するための情報システムである。
- 年末精算自動化管理システムは、電子文書保管機能と年末精算シミュレーション機能で構成される。

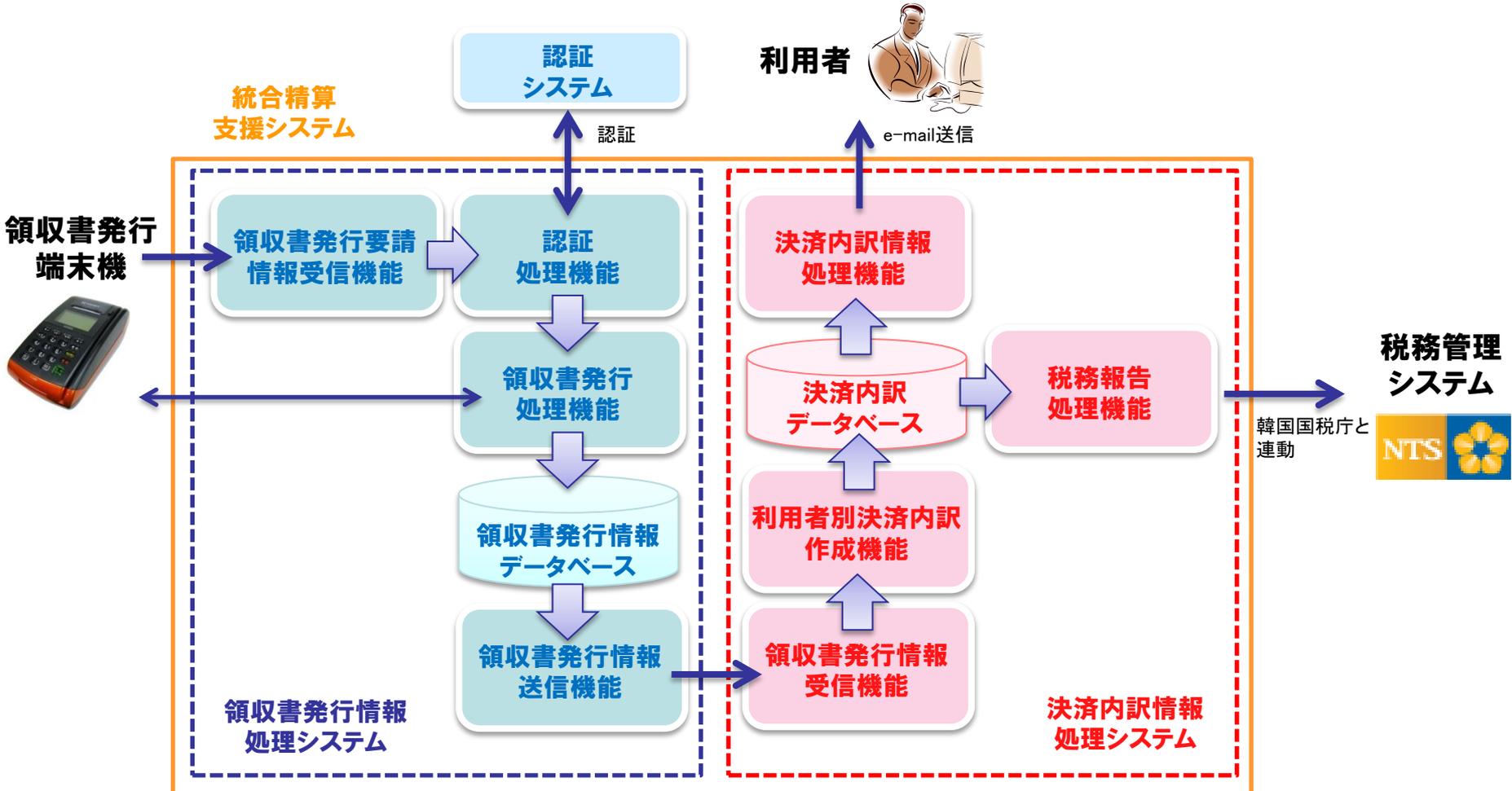


出典: 韓国特許情報院資料を基に作成

### (3)システム構成

#### 所得控除資料の収集:統合精算支援システム

- 統合精算支援システムは領収書発行情報を統合整理し、韓国国税庁の税務管理システムと連動することで年末精算に必要な所得控除資料を一括管理できるシステムである。
- 統合精算支援システムは以下のようなシステム構成となっている。



出典: 韓国特許情報院資料を基に作成

# (4)画面構成・画面機能

## 所得控除資料の照会・出力

- 各所得控除項目の合計額及び支出件別内訳を確認することが可能である。
- 照会した項目を一括でダウンロード・印刷することができる。

【年末精算簡素化サービス: 所得控除資料照会・出力画面】

[利用者情報]  
名前・住民登録番号

[所得控除項目]  
各所得控除項目の合計額表示  
クリックで支出詳細を確認

[支出内訳]  
各所得控除項目の支出ごとの内訳を確認  
各所得控除項目の出力

[出力]  
すべての内容を一括ダウンロード・印刷

[案内]  
各所得控除の関連法や手続案内

The screenshot shows a web interface for the 'Year-end Tax Settlement Simplification Service'. At the top, there are navigation tabs: '소득공제자료 조회/출력' (Income Deduction Search/Print), '소득공제자료 제공동의' (Allow access to My Documents), and '납세자코너' (Taxpayer). Below this, the user's name and residential registration number are displayed. A table lists various deduction categories with their respective total amounts, all currently showing '0'. The categories include Insurance, Medical Expenses, Education Expenses, Credit Card, Debit Card, Cash Receipt, Pension Savings, Membership Fees for Small-Scale Enterprises, Housing Funds, Home Purchasing Savings, Invested Savings, and Donations. Below the table, there are two sections: '기부금 기본내역' (Charitable Contribution Basic Details) and '기부금 안내' (Charitable Contribution Notice). The '기부금 안내' section provides detailed rules and limits for various types of contributions, such as '우리카주기부금' (Our Family Contribution) and '지정기부금' (Designated Contribution).

## (4)画面構成・画面機能

所得控除資料提供同意の方法:(1)公認認定書

- 扶養家族が公認認定書を持つ場合は、公認認定書を利用して同意申請することができる。



[公認認定書での所得控除資料提供同意]

- 所得控除資料提供同意メニューをクリックする。
- 同意方法選択から「公認認定書」をクリックする。
- 申請情報入力欄に必要な情報を入力し、申請をクリックする。
- 公認認定書が保存された媒体を選択する。  
(媒体の例:ハードディスク、移動式ディスク、携帯電話等)
- 公認認定書のパスワードを入力する。
- 確認をクリックして申請を完了する。

注 丸数字は図中の①～⑥と対応している。



出典: 韓国国税庁報道参考資料2010年

## (4)画面構成・画面機能

所得控除資料提供同意の方法:(2)クレジットカード

- 扶養家族がクレジットカードを持つ場合は、クレジットカードを利用して同意申請することができる。

[クレジットカードでの所得控除資料提供同意]

- 所得控除資料提供同意メニューをクリックする。
- 同意方法選択から「クレジットカード」をクリックする。
- 申請情報入力欄に必要な情報を入力し、申請をクリックする。
- クレジットカード番号、有効期限、パスワードを入力する。
- 確認をクリックして申請を完了する。

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。

## (4)画面構成・画面機能

所得控除資料提供同意の方法:(3)携帯電話

- 扶養家族が携帯電話を持つ場合は、携帯電話を利用して同意申請することができる。

The screenshot shows the '소득공제자료 제공동의' (Consent to provide tax deduction data) page. A red box labeled '1' highlights the '소득공제자료 제공동의' menu item in the top navigation bar. On the left sidebar, a red box labeled '2' highlights the '휴대전화(휴대폰)' option under '동의(취소) 신청방법 선택'. The main content area, outlined in red, contains a form with fields for '자녀 정보지' (Child information) and '자녀 제공지' (Child provision). The '자녀 정보지' section includes fields for '성명' (Name: 홍길수), '주민등록번호' (Residence registration number: 200101-\*\*\*\*\*), and '생년월일' (Date of birth: 2008년). The '자녀 제공지' section includes fields for '성명' (Name: 홍길동), '주민등록번호' (Residence registration number: 420101-\*\*\*\*\*), '관계' (Relationship: Son), and '동의일자' (Consent date: 2008년). A '동의' (Consent) button is at the bottom.

[携帯電話での所得控除資料提供同意]

- 所得控除資料提供同意メニューをクリックする。
- 同意方法選択から「携帯電話」をクリックする。
- 申請情報入力欄に必要な情報を入力し、申請をクリックする。
- 携帯番号を記入し、携帯電話会社を選択する。
- 確認をクリックすると、携帯電話に4桁のワンタイムパスワードが含まれたショートメッセージサービス(SMS)が送信される。パスワードをWebサイトの入力欄に入力すると申請が完了する。

The screenshot shows the '휴대전화 인증' (Mobile phone authentication) confirmation screen. A red box labeled '4' highlights the input fields for '휴대폰번호' (Mobile phone number: 010-1234-1234) and '이동통신사' (Mobile carrier: SKT). A red box labeled '5' highlights the '확인' (Confirm) button at the bottom.

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。

## (4)画面構成・画面機能

### 所得控除資料提供同意の方法:(4)FAX申請書

- 扶養家族が公認認定書、クレジットカード、携帯電話を持っていない場合は身分証明書のコピーと共にFAXで申請することが可能である。なお、勤労所得者と扶養家族が同一住所ではない場合は両者の関係が表示された家族関係証明書もFAXで送る必要がある。

① 소득공제자료 제공동의

② 팩스 신청서 제출

③ 제출동의 신청정보 입력

④ 가족관계

⑤ 신청정보 저장 및 신청서 출력

성명	주민등록번호	연락처	동의연월	제공신청일	관계	삭제
홍순미	600101-1*****	010-1234-1234	2008년 1월	주민등록증	직계존속(부모, 조부모 등)	삭제

[FAX申請書での所得控除資料提供同意]

- 所得控除資料提供同意メニューをクリックする。
- 同意方法選択から「FAX申請書提出」をクリックする。
- 申請情報入力欄に必要な情報を入力し、「申請人追加」をクリックする。
- 追加された申請人の情報が表示される。同意申請の必要な扶養家族が複数の場合は、③の手順を繰り返すことで申請人を追加する。
- 「申請情報保存及び申請書出力」をクリックし、印刷する。印刷した申請書と扶養家族の身分証明書のコピーをFAXで送信して申請を完了する(身分証明書:住民登録書、運転免許証、パスポート、外国人登録証、障害者福祉カード等の顔写真、住民登録番号、姓名が明記された公共機関が発行する証明書)。

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。

# (4)画面構成・画面機能

## スマートフォンアプリケーション

- 韓国国税庁は年末精算簡素化サービスのスマートフォンアプリケーション(iPhone版、Android版)も提供している。
- パソコン版とは異なり、利用者が直接所得控除金額を入力すると控除金額が計算される(入力した内容は保存できる。)

- 【年末精算便利計算機】
- ① 年末精算便利計算機 (所得控除金額を入力)
  - ② 精算内訳を開く (前回保存した内容を開く)

- 【年末精算に関する案内】
- ・ 今年変わる制度
  - ・ 年末精算の税金節約ノウハウ
  - ・ 年末精算Q&A
  - ・ 年末精算とは

**【メニュー画面】**

1 ① 연말정산 간편계산기

2 ② 정산내역 불러오기

올해 바뀌는 제도는?

연말정산 세금절약 노하우

자주묻는 연말정산 Q&A

연말정산의 모든 것

**【目次画面】**

1-1. 총급여액은? 1년간 총급여액에서 비과세소득을 차감한 금액

1-2. 기납부세액은? 1-12월까지 납부한 세액 중 소득세 해당금액 (납부한 세액 = 소득세 + 지방소득세) 지방소득세는 입력 제외

1-3. 배우자공제 배우자

**【詳細画面】**

고객님의 예상 환급액은 -477,240 원

**【計算画面】**

올해 바뀌는 제도는?

- 다자녀 추가공제
- 근로장학금에 대한 비과세
- 일용근로자 원천징수세를 인하
- 법정기부금 개선
- 지정기부금 공제 한도 확대
- 기부금 특별공제 개선
- 지급명세서 불성실 제출시 가산세 보완
- 회계연도 및 연금저축 불입액에 대한 소득공제 확대
- 거주자로부터 차입한 주택임차차임금 요건 개정
- 고용유지 중소기업 근로자에 대한 소득공제 일괄 연장
- 중소기업창업투자조합 등 출자금 소득공제 일괄 연장

**【結果画面】**

다자녀 추가공제(소득세법 제51조의2 제1항)

가, 결정하지

- 다자녀 가구에 대한 세제지원

나, 결정내용

중 전

- 다자녀 추가공제
- 자녀 2명: 50만원
- 자녀 2인 초과: 1인당 100만원

계 정

- 다자녀 추가공제 확대
- 자녀 2명: 100만원
- 자녀 2인 초과: 1인당 200만원

다, 적용시기 및 적용례

- 2011.1.1 이후 발생한 소득분 부터 적용

【年末精算便利計算機】  
各項目別所得控除金額を計算機に入力する。  
前回入力した内容は保存可能。すべての項目を入力すると今年の控除金額総計が計算できる。

【年末精算に関する案内】  
年末精算に必要な様々な情報を分かりやすく説明する。

注 丸数字は図中の①～②と対応している。

# (5) マイ・ポータルと関連がある機能

## 認証手段

- 年末精算簡素化サービスを利用するためには、住民登録番号とインターネット上の印鑑証明に該当する公認認定書が必要となる。
- 所得控除資料は個人の金融情報及び医療・教育費金額の詳細が掲載されるため、必ず公認認定書でログインする。

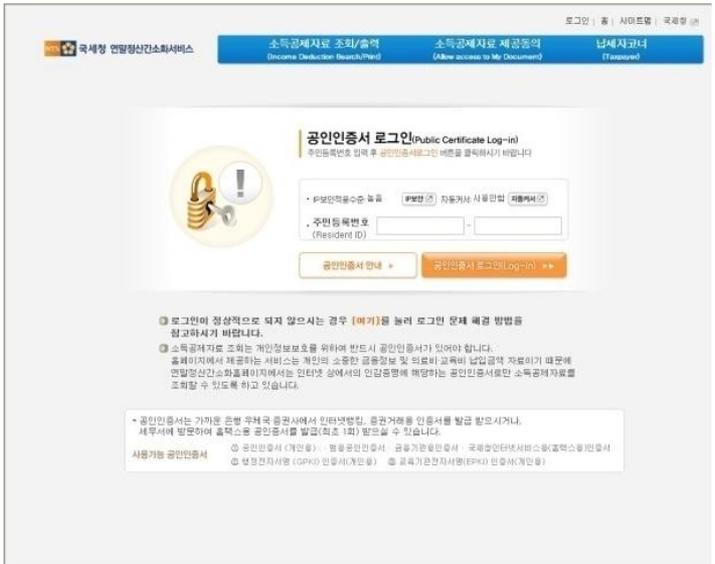
### 公認認定書:

インターネット上で取引者の間で身元を確認し、取引内容及び事実を証明するために政府が指定する公認認定機関から発行する電子証明書。電子取引の信頼性や安全性を確保するため、電子署名検証キー、発行番号、氏名、発行者、有効期間、使用用途等の電子情報が保存される。

【年末精算簡素化サービスで使用可能な公認認定書】

公認認定書種類	認証機関	利用者
個人用公認認定書	金融機関(銀行、証券会社等)及び韓国国税庁	全国民
行政電子署名(GPKI)	行政安全部	国、地方公共団体、行政庁等の職員
教育機関電子署名(EPKI)	教育科学技術部	教育部、小・中・高校の職員

【公認認定書ログイン画面】



出典: 年末精算簡素化サービス  
<http://www.yesone.go.kr>

## (6)ITの活用により実現される効果

- 年末精算の簡素化により、勤労所得者の所得控除証明書類(領収書等)の収集に係る社会的費用を低減することができた。
- 2006年の調査によると、総計5,399億ウォン(約400億円)の費用節減効果が得られた。

### 費用節減効果の総計:5,399億ウォン(約400億円)

#### (1)勤労所得者領収書収集費用の節減:5,014億ウォン

区分	勤労所得者 (単位:万人)	領収書 収集時間	賃金/時間	費用節減効果 (単位:億ウォン)
計	610.6	—	1万3,294ウォン/時間 (2006年基準)	5,014
医療費控除者	146.8	8.0時間		1,561
他の項目控除者	463.8	5.6時間		3,453

#### (2)領収書発送費用の節減:385億ウォン

- ①金融機関発送費用 1億5,905万4,000件×210ウォン=333億ウォン  
※保険、年金、クレジットカードの発送対象件数:1億5,905万4,000件、発送費用210ウォン/件
- ②教育機関発行費用 202万3,000件×1,656ウォン=33億ウォン  
※2005年教育費控除者:202万3,000人、発行費用:1,656ウォン/件
- ③医療機関発行費用 146万8,000件×1,332ウォン=19億ウォン  
※2005年医療費控除者:146万8,000人、発行費用:1,332ウォン/件

出典:韓国国税庁報道参考資料2009年

## (6)ITの活用により実現される効果

- 年末精算簡素化サービスの利用により、公務員の年末精算においてペーパーレス化が促進された。
- 2010年の年末精算において、総額約130億ウォン(約10億円)の行政費用節減効果が得られた。

### 行政費用の節減効果

- (1) 行政費用節減: 約130億ウォン  
年末精算処理時間短縮及び資料の正確性確保等が実現された。
- (2) 紙の消費節減: 年間約420万枚  
年間約420万枚の紙を節減でき、30年間で立木420本に相当する効果がある。
- (3) 書類保管費用: 5年間約4,800万ウォン  
源泉徴収義務者の年末精算書類の5年間保管費用の節減につながった。

出典: 韓国行政安全部報道参考資料2010年



※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

## 事例14: 全国就業e網

## (1)サービス概要

- 全国就業e網は、台湾政府機関が運営する求職支援オンラインサービスである。

項目	内容
事例	全国就業e網
関連URL	<a href="http://www.ejob.gov.tw/">http://www.ejob.gov.tw/</a>
関連するユースケース	失業者の総合支援
概要	2003年6月に開設された、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た「旗艦級の国家就業情報センター」と位置付けられている。
運営者	台湾 行政院劳工委员会職業訓練局
サービス利用者	求職者、求人事業者
利用実績	企業会員登録数 約50万件 個人会員登録数 約270万人 出典:台湾劳工委员会職業訓練局資料、数位時代 <a href="http://www.bnnext.com.tw/article/view/cid/0/id/2453">http://www.bnnext.com.tw/article/view/cid/0/id/2453</a> Webサイトへのアクセス数 約460万件/週(2013年3月18日~22日:4,616,706件) 出典:全国就業e網 <a href="http://www.ejob.gov.tw/">http://www.ejob.gov.tw/</a>
関連する法令等	台湾労働基準法、台湾就業保険法、台湾職業訓練法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: ログインID及びパスワードによる認証。会員登録には台湾人の身分証明番号が必要。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー(求職者向け)

- 全国就業e網では、求職者向けのメニューのほかに求人事業者向けのメニューが提供されているが、本調査では求職者向けメニューについて示す。
- 求職者向けとしては以下に示すメニューが提供されている。

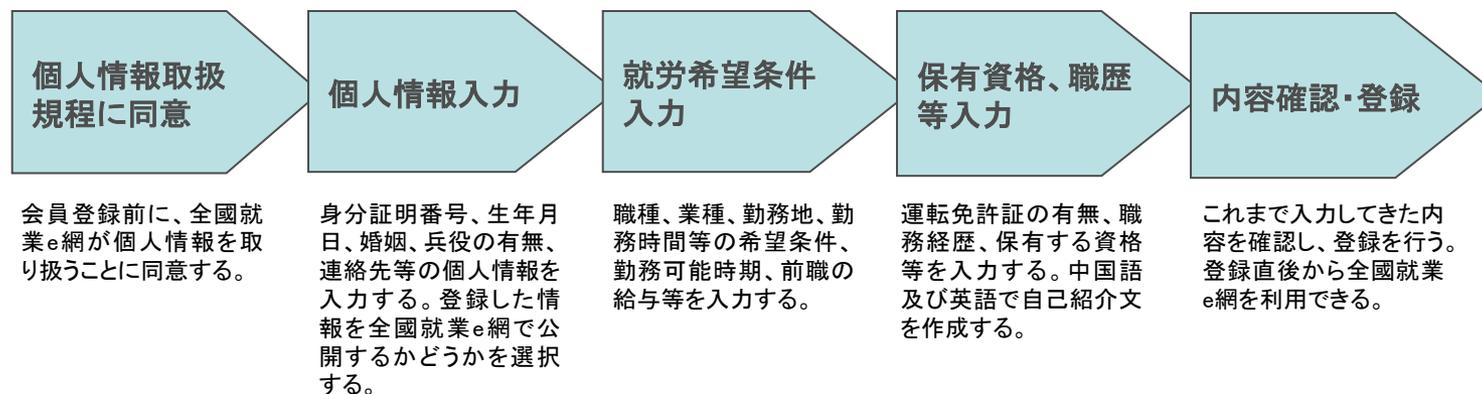
メニュー	会員限定	概要
求人情報一覧		業種別、職種別、地域別に求人情報が確認できる。
求人検索		地域、期間、職種等を選んで求人検索を行う。会社名やフリーワードによる検索も可能である。
就職アドバイス		職探しの進め方、履歴書の書き方、セミナー開催情報や資格に関する情報等、就労支援に関する情報が提供されている。
就業法規		雇用法規に関する情報、FAQコーナー等が提供されている。
履歴書作成	●	個人の履歴書が作成できる。作成した履歴書は印刷して利用するほか、全国就業e網を通じて求人に応募する際に添付することができる。
専門的職業	●	技術的な資格や語学検定等、専門的な技能を持っている人たちのための職場案内。
求職サポート	●	履歴書作成画面で作成した履歴書を基に、全国就業e網が条件に合う求人情報をピックアップして提示する。 全国就業e網経由での応募履歴や、自身の履歴書が求人事業者から参照された記録等を確認できる。 条件に合った求人情報が隔週でメール配信される(メール配信の登録は任意。)
面接応募	●	求職サポート機能を使わずに自分で検索をして応募や問合せをする。
24時間カスタマーサポート	●	24時間、年中無休のフリーダイヤルのカスタマーサポート。
メール配信	●	雇用・就労に関する情報や一般的なニュース等をメール配信する。配信頻度は不定期で、月数回程度。

## (2) サービスの全体像・処理フロー

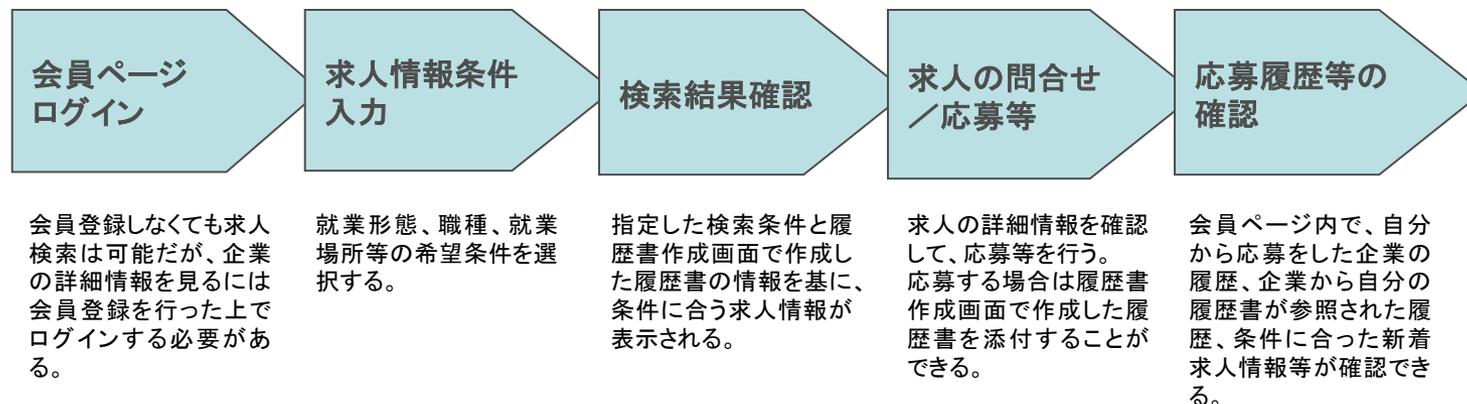
### 利用手順の概略

- 全国就業e網に会員登録するには、台湾国籍の身分証明番号が必要である。
- 利用者は会員登録をしなくても求人検索機能を利用できるが、全国就業e網経由での応募や新着求人情報のメール配信サービスを利用するには会員登録が必要である。

### 会員登録



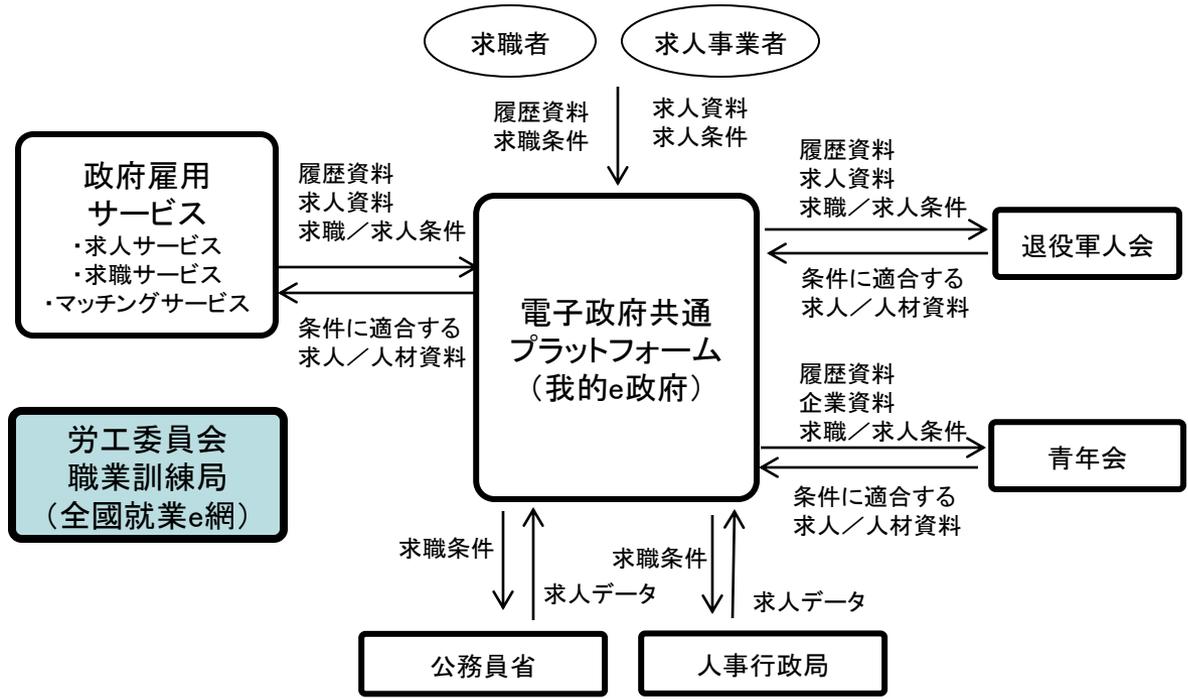
### 求人検索の利用



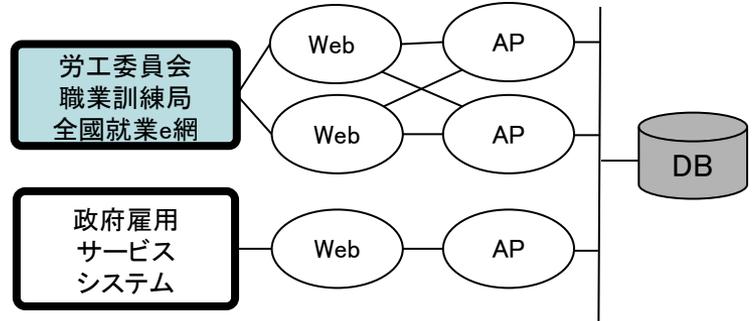
オンラインの作業

# (3) システム構成

■ 全国就業e網は、政府雇用サービスシステムとデータベースを共有している。



注 図中の組織名はすべて台湾政府機関



出典: 台湾行政院研究發展考核委員会  
 「電子政府共通プラットフォーム規範」  
 アウトソーシングサービス案資料  
[http://www.gsp.gov.tw/downloadfile/guidebook/innoservice\\_10.pdf](http://www.gsp.gov.tw/downloadfile/guidebook/innoservice_10.pdf)

# (4) 画面構成・画面機能

## 画面構成

■ 全國就業e網トップページの画面構成を以下に示す。



- ① 主要メニュー: トップページ上部に配置されており、メニューを選ぶと画面が切り替わる。
- ② 求人検索の入口: 求職者(個人)用と求人事業者用が提供されている。
- ③ 会員メニュー入口: 会員機能を利用するにはここからログインする。
- ④ ニュース: 雇用・就労に関連するニュース記事等が掲載されている。
- ⑤ 就職関連イベント: 就職関連イベントの紹介。雇用支援センター別に見ることも可能。
- ⑥ 最新就職情報: 新着求人情報がピックアップ表示される。
- ⑦ 求人情報: 業界別、職種別、地域別の求人情報一覧が提供されている。
- ⑧ アンケート: 勤労者向けのアンケートが随時掲載されており、会員登録しなくても回答できる。

注 丸数字は図中の①～⑧と対応している。

出典: 台湾全國就業e網  
http://www.ejob.gov.tw/

## (5) マイ・ポータルと関連がある機能

### 履歴書作成機能

- 会員登録時に登録する情報を基に履歴書が作成される。作成した履歴書は印刷して利用できるほか、全國就業e網を通じて求人に応募する際に電子ファイルとして添付することができる。

#### 【履歴書作成画面】

① 身分證字號: T1224 ...

② 密碼: \*\*\*\*

③ 專長: 專長1: \_\_\_\_\_  
專長2: \_\_\_\_\_  
專長3: \_\_\_\_\_

④ 公司名稱: \_\_\_\_\_ 工作職稱: \_\_\_\_\_  
工作說明: \_\_\_\_\_ 薪資: \_\_\_\_\_  
行業別: 請選擇 \_\_\_\_\_  
工作職類: 請選擇 \_\_\_\_\_  
任職起迄時間: 自西元 \_\_\_\_\_ 年 請選擇 \_\_\_\_\_ 月至西元 \_\_\_\_\_ 年 請選擇 \_\_\_\_\_ 月

- ① 身分證明番号: 台湾人全員に付与される身分證明番号を入力する。
- ② パスワード設定: 全國就業e網にログインする際のパスワードを4文字以上10文字以内で設定する。
- ③ 得意なこと、アピールしたいこと: 32文字以内で3つまで登録可能。
- ④ 職務経歴: 会社名、役職、仕事内容、給与、業種、職種、勤務年数を記入する。

なお、左記の画面以外に、中国語・英語による自己紹介、障害の有無、短期の職場やアルバイトの可否、職業訓練の希望の有無等を入力する画面がある。

注 丸数字は図中の①～④と対応している。

出典: 台湾全國就業e網(ログイン後の画面)

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 求職サポートサービス

- 求職サポート機能を利用すると、検索結果として表示された企業の詳細情報を確認して問合せや応募を行うことができる(電子申請)。

#### 【求職サポート利用時の履歴確認画面】

The screenshot shows the 'Job Search Results' page on the National Employment Network. It includes a search bar, a list of search results, and a detailed view of a selected company.

**検索結果表:**

勾选	統一編號	公司名稱	職缺名稱	遠配日期	聯絡人	聯絡方式
<input checked="" type="checkbox"/>	20905449	天下遠見出版股份有限公司	行銷部門主管	2012/10/26	吳小姐	02-25173688
<input type="checkbox"/>	80534576	尚蝶實業有限公司	行銷部門主管	2012/10/26	徐素珍	02-25993679

**【公司基本資料】**

- 統一編號: 80534576
- 公司名稱: 尚蝶實業有限公司
- 公司地址: 台北市中山區撫順街6-1號8樓-4
- 行業別: 其他服飾品零售業
- 公司網址:
- 公司信箱: efsujan1958@yahoo.com.tw
- 員工人數: 5人
- 公司成立時間: 2006/11/1
- 公司簡介:
- 福利制度:
- 負責人: 徐素珍
- 聯絡人: 徐素珍
- 聯絡方式: 電話: 02-25993679, 行動電話: 0916938068, 傳真: 02-25993679
- 資本額: 一佰萬元
- 勞保: 有
- 健保: 有
- 主要產品營業項目: 服裝/女裝/皮包

**【有效職缺清單】**

勾选	職缺類別	求才人數	工作地點	計薪方式	學歷	經歷要求	異動日期
<input checked="" type="checkbox"/>	行銷部門主管	2	台北市中山區	論件計酬	大學	有	2012/10/16
<input type="checkbox"/>	法律顧問人員	1	台北市大安區	面議	碩士	有	2012/10/16
<input type="checkbox"/>	業務人員	1	台北市中山區	面議	專科	有	2012/09/28

- ① 検索結果から、詳細を確認したい求人情報を選択する。
- ② 求人中の事業者の詳細情報を確認し、応募したい求人案件を選択する。次の画面で直接求人事業者への問合せや応募を行うことができる。応募をする際には履歴書作成画面で作成した履歴書を添付することができる。また、会員ページ内で応募の履歴が確認できる。(次頁参照)

注 丸数字は図中の①、②と対応している。

出典: 台湾全國就業e網(ログイン後の画面)

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### 求職サポートサービス(続き)

- 全國就業e網経由での応募履歴や、自身の履歴書が求人事業者から参照された記録等を確認できる(情報提供等記録開示機能及び自己情報表示機能)。
- 希望者は条件に合致した新着求人情報を定期的にメールで受け取ることができる(プッシュ型サービス)。

### 【求職サポート利用時の履歴確認画面】

求職專區	
登記日期:2012/10/25 . 聯絡之就業服務站:網際就業服務中心	
■ 審核狀態:審核通過	
①	■ 個人履歷管理:上次編修履歷時間:2012/10/25 <span>履歷維護</span>
■ 個人其它資料與保密項目管理: <span>進入修改</span>	
②	■ 履歷目前狀態為:開啟 <span>我要開啓/關閉履歷</span>
■ 履歷表匯出: <span>履歷匯出</span> <span>履歷列印</span>	
■ 隱藏公司名單: <span>更改隱藏設定</span>	
③	■ 主動應徵紀錄:目前有 0 筆 <span>看詳細紀錄</span>
④	■ 廠商瀏覽記錄:廠商瀏覽履歷紀錄:目前有 0 家 <span>看詳細紀錄</span> 廠商主動發送媒合通知數:目前有 0 筆 <span>看詳細紀錄</span>
■ 職缺媒合設定:目前速配工作有 2 筆 <span>媒合工作結果</span> <span>修改媒合條件</span>	
■ 自我推薦信:已儲存0筆自我推薦信 <span>新增自我推薦信</span>	
⑤	■ 語音關懷狀態:是否願意每14天接收語音關懷通知: 是 <input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <span>送出</span>
	■ 簡訊關懷狀態:是否願意每14天接收簡訊關懷通知: 是 <input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <span>送出</span>
■ 我的工作清單:儲存在清單的工作有 0 筆 <span>看詳細列表</span>	
■ 訂報管理: 媒合電子報:訂閱狀態: 無 <input type="radio"/> 訂閱 <input checked="" type="radio"/> 取消 <span>送出</span>	

- ① 前回の履歴書編集日
- ② 履歴書を求人中の事業者に公開するかどうか(赤字は「公開」)
- ③ 自身が求人に応募した件数(自己情報表示機能)
- ④ 求人中の事業者から自己の履歴書が参照された件数(情報提供等記録開示機能)
- ⑤ 新着求人情報配信メールの受信状況(プッシュ型サービス)

注 丸数字は図中の①～⑤と対応している。

## (6)ITの活用により実現される効果

- 全国就業e網は、これまで複数の台湾政府機関から提供されていた雇用情報を一元的に集約し、提供している。
- 同サービスは、求人応募履歴管理等、求職活動に関わる各種機能を提供しており、求職活動のワンストップ化を実現している。

効果	対象	具体例
求職の負担軽減	求職者	インターネットに掲載される台湾政府所管の求人情報を横断的に検索でき、仕事を探す負担が減る。
アクセス機会の増加	求人事業者	求人情報を提供する事業者にとって、自身のWebサイトへアクセスしてもらう機会が増え、優れた人材を採用する機会が拡大する。
利便性の向上	求職者	履歴書を作成し、求人情報に対する応募・問合せの際に添付できる、応募履歴の管理ができるなど、全国就業e網内で求職活動をワンストップで行うことができる。 メール配信サービスを利用することにより、指定した条件の求人情報をメールで受信することができる。

---

※ 本事例集にて、「マイ・ポータルと関連がある機能」について整理しているが、マイ・ポータルで提供するサービスについては、今後調達するマイ・ポータルの設計・開発等で、その有すべき要件等について詳細に検討されると考えられる。

事例集

## 事例15:の一まらいふ杉並

## 事例15:の一まらいふ杉並

### (1)サービス概要

- の一まらいふ杉並は、東京都杉並区が提供する障害者支援のためのWebサイトである。
- 同区では障害者を対象とした各種制度の概要や利用方法、施設の案内等をまとめた冊子「障害者のてびき」を3年ごとに発行しており、冊子に掲載されている情報を障害者に利用しやすい方法で提供するため「の一まらいふ杉並」が開設された。

項目	内容
事例	の一まらいふ杉並
関連URL	<a href="http://normalife.city.suginami.tokyo.jp/suginamisypher/www/index.jsp">http://normalife.city.suginami.tokyo.jp/suginamisypher/www/index.jsp</a>
関連するユースケース	障害者の支援に関する確認と各種手続
概要	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。
運営者	杉並区保険福祉部障害者施設課
サービス利用者	障害者等
利用実績	平成19年4月開設 訪問者数 月間 10,237人(平成24年10月)、11,048人(平成23年1月～平成23年12月平均) ページビュー 89,679PV(平成24年10月)、69,689PV(平成23年1月～平成23年12月平均) 出典: 杉並区保険福祉部障害者施設課よりデータ入手
関連する法令等	障害者基本法、障害者自立支援法等
認証手段・代理人の設定	認証手段: ログイン等は不要であり、誰でも閲覧できる。 代理人の設定: なし。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 主なメニュー

- の一まらいふ杉並は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、イベントといった多様な情報を、様々な切り口から探索し、知らせようになっている。

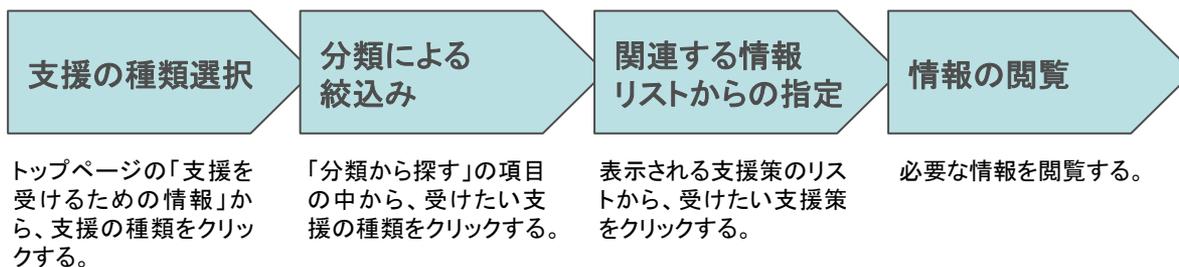
メニュー	概要
障害者のてびき	障害者等が必要とする情報を、「障害種別から探す」、「暮らしの場面から探す」の2つの方法で整理し、Webサイトを利用する障害者等に提供する機能。 制度の紹介、各課・施設・窓口紹介、お知らせといった各情報の情報項目に到達する。
お知らせ	杉並区からのお知らせを掲載。
イベント情報	今後開催予定のイベント情報紹介。 カレンダーで日付を指定し、その日に開催されるイベントを表示することができる。
各課・施設・窓口紹介	区役所、区が運営する設備や施設、国や都の施設、民間自主事業等を紹介する。 各施設等に関して、支援内容、解説時間、アクセス情報等を提供。
事業者情報	地域別、サービス種別、障害種別から、介護・福祉サービスを提供する事業者を検索し、詳細情報を紹介する。
支援を受けるための情報	障害者等の関心が高い情報を、「相談したいとき」、「手当・年金・割引」等のニーズで整理し、障害者等が必要とする情報にアクセスできる機能。
障害者手帳・制度情報	「暮らしの場面」から到達できる「障害者情報」のページに、トップページから移動できる機能。
トピックス	トップページの記事リストで最新の障害者関連のニュースやトピックスを掲載し、障害者等に必要なお知らせを届ける機能。
検索	サイト内の情報をキーワードや情報の種類、最終更新日等で検索する機能。

## (2)サービスの全体像・処理フロー

### 利用手順の概略

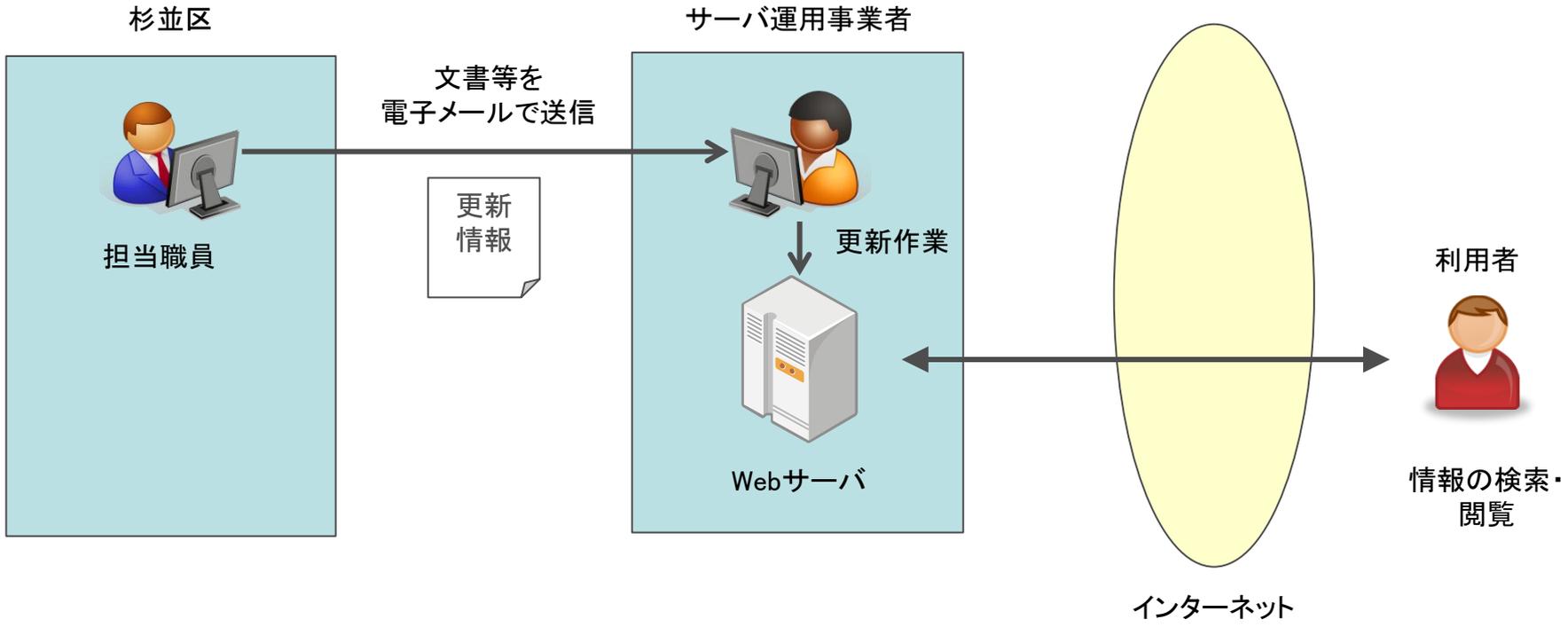
- 障害者等が必要な情報を取得する場合は、画面上に表示されたボタンやリンクをクリックし、情報を絞り込んで必要な情報のページを表示し、閲覧する。

### 必要な情報の取得(支援を受けたい時)



### (3)システム構成

- の一まらいふ杉並のWebサーバは外部のサーバ運用業者に委託されている。
- 情報の更新は、杉並区の担当職員が作成した文書等をサーバ運用業者に送信し、サーバ運営事業者側で更新作業を行っている。



注 杉並区保険福祉部障害者施設課へのヒアリングを基に作成

## (4)画面構成・画面機能

### 画面構成

- 障害者等が探したい情報に容易にアクセスできるようにするため、数回のクリックで情報に到達するように設計されている。

【の一まらいふ杉並のトップページ】 ③



- ① メインメニュー: の一まらいふ杉並が提供する情報を項目別に分類している。
- ② 目的別の情報分類を行い、障害者等が受けたい支援に関する情報に容易にアクセスできるようにしている。
- ③ 検索機能及びアクセシビリティ機能を画面右上にまとめて提供している。

注 丸数字は図中の①～③と対応している。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### アクセシビリティ・ユーザビリティへの配慮

- アクセシビリティへの配慮として、4つの機能が提供されている。
- 画面上の設定で実行可能な機能は、文字サイズ変更機能、画面の色反転機能であり、他の機能はプラグインソフトウェアを利用する。

アクセシビリティ関連機能	概要
文字サイズ変更機能	文字サイズを「標準」、「大」、「最大」の3種類に変更することができる。
画面の色反転機能	画面の色を黒を背景とした配色に変更することができる。
音声読み上げ機能(プラグイン)	ホームページの内容を合成音声によって読み上げることができる。
ふりがな(ルビ振り)機能(プラグイン)	ホームページの本文にひらがなやローマ字でふりがなを振ることができる。

【文字サイズ最大を選択した場合の画面例】

このスクリーンショットは、ウェブサイトのフォントサイズが最大に設定されている様子を示しています。ナビゲーションメニュー、ヘッダー、およびメインコンテンツのテキストはすべて拡大されています。検索バーには「文字の大きさ」のメニューがあり、「最大」が選択されています。

【文字サイズ最大及び色反転を選択した場合の画面例】

このスクリーンショットは、ウェブサイトのフォントサイズが最大に設定され、かつ画面の色反転が有効になっている様子を示しています。背景は黒になり、テキストは白で表示されています。検索バーには「文字の大きさ」のメニューがあり、「最大」が選択されています。

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### アクセシビリティ・ユーザビリティへの配慮(続き)

- 読み上げ機能・ふりがな機能を提供するプラグインソフトウェアは日立公共システムエンジニアリング株式会社が販売するZoomSightを利用している。

#### 【ZoomSightコントローラー】



#### ZoomSight:

日立公共システムエンジニアリング株式会社が販売するアクセシビリティ・サポートソフトウェア。ホームページの文字拡大縮小・画像サイズの変更、色の変更、音声読み上げ、ふりがな(ルビ振り)等の機能を、コントローラーを利用して操作しながら実行できる。

機能	概要
文字や画像の拡大・縮小	文字と画像を同時に表示サイズを拡大・縮小する機能。表示サイズを変更しても、ホームページのレイアウトが崩れない。拡大・縮小は、50%~300%まで選択可能。
色の変更	画面色を「白黒」、「白黒反転」、「色の反転」に3種類に変更する機能。文字も画像も、同時に画面の色を変更できる。
音声読み上げ	ホームページ上の情報を音声で読み上げる機能。ページの指定した箇所から読み上げることができる。読み上げの声の音量や読む速さは、それぞれ5段階に調整できる。
ふりがな(ルビ振り)	ホームページ上の漢字やカタカナにふりがなを振る機能。ひらがな又はローマ字のふりがなを振ることができる。

出典: ZoomSight説明と使い方

<http://www2.city.suginami.tokyo.jp/read/zsmd/lang/ja/html/index.html>

<http://www.gp.hitachi.co.jp/eigyo/product/zoomsight/>

## (5)マイ・ポータルと関連がある機能

### アクセシビリティ・ユーザビリティへの配慮(続き)

- のーまらいふ杉並には、冊子版の「障害者のてびき」の情報がすべて掲載されている。情報量が多いため、障害種別による分類のほか、暮らしの場面から探すという分類軸で再編成を行い、障害者等が情報を探しやすい工夫をしている。

【のーまらいふ杉並のトップページ】

- ① 目的別の情報分類を行い、障害者等が受けたい支援に関する情報に容易にアクセスできるようにしている。障害者の意見を取り入れて平成22年に分類の見直しを行っている。
- ② リンクテキストやアイコンだけでなく、エリア全体にリンクを貼るにより、細かいマウス操作が困難な障害者にもリンクをクリックしやすい配慮がされている。
- ③ 画面を拡大して閲覧する場合でも、グローバルナビゲーションが表示画面内に収まるよう設定されている。

注 丸数字は図中の①～③と対応している。

③

## (6)ITの活用により実現される効果

- の一まらいふ杉並では、障害者に提供される情報が随時更新されるため、利用者に最新の情報を提供することができる。
- また、イベント情報の紹介にも力を入れており、Webサイトでしか情報を得ることができない障害者もいるということ意識し、障害者の視点を意識しながら記事を作成している。

効果	対象	具体例
利便性の向上	利用者 (障害者等)	冊子版「障害者のてびき」は3年ごとの発行であるが、Webサイトは頻繁に更新されるので最新の情報が確認できる。 窓口に出向くことなく、自宅からいつでも情報を確認できる。
情報提供手段の多様化	運営者 (杉並区)	電話で問合せがあった際に、の一まらいふ杉並で最新の情報が確認できる旨を案内するなどの対応を行っている。 イベント開催等、冊子には掲載し難いタイムリーな情報を広く提供することができる。