

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

ユースケース分析結果最終報告書

平成 25 年 3 月

目 次

1. 調査研究の概要	1
1.1. 名称	1
1.2. 実施期間	1
1.3. 目的と概要	1
2. 報告書の概要	2
2.1. 名称	2
2.2. 目的と概要	2
3. 対象ユースケースの選定	3
3.1. 前提条件	3
3.2. ユースケース選定の視点.....	3
3.3. ユースケースの選定結果.....	4
3.3.1. 選定したユースケースとサービス概要の想定.....	4
3.3.2. 選定したユースケースと基本サービス、対象分野との対応関係.....	6
3.3.3. 各ユースケースの選定理由と想定メリット等.....	7
3.3.4. 選定したユースケースと事例調査の関係	10
4. ユースケース分析の枠組みと想定事項.....	11
4.1. ユースケースに関する整理項目.....	11
4.2. 基本サービスに関する想定事項.....	12
4.2.1. 情報提供等記録開示機能	12
4.2.2. 自己情報表示機能	12
4.2.3. プッシュ型サービス	12
4.2.4. ワンストップサービス	13
5. 各ユースケースの現状把握と分析.....	14
5.1. 更なる利便性を確保した確定申告.....	14
5.2. 大学等奨学金事業における各種手続.....	15
5.3. 被災時におけるマイ・ポータルの活用.....	16
5.4. 乳幼児等予防接種に関する各種手続.....	17

5.5.	年金に関する確認と各種手続.....	18
5.6.	介護に関する各種手続.....	19
5.7.	障害者の支援に関する確認と各種手続.....	20
5.8.	失業者の総合支援.....	21
5.9.	個人番号カード等に関する各種お知らせ.....	22
5.10.	結婚・妊娠・出産に関する各種手続.....	23
6.	サービス実現時に期待される効果.....	24
6.1.	期待効果の対象.....	24
6.2.	期待効果の大きさの考え方.....	25
6.3.	基本サービスごとの期待効果.....	25
7.	サービスの提供に向けた提言.....	27
7.1.	情報提供等記録開示機能に関する検討と提言.....	27
7.1.1.	前提の確認.....	27
7.1.2.	提供する情報提供記録の指定方法.....	27
7.1.3.	情報提供等記録開示後の処理.....	28
7.1.4.	利用イメージの整理.....	28
7.2.	自己情報表示機能に関する検討と提言.....	29
7.2.1.	前提の確認.....	29
7.2.2.	提供する自己情報の指定方法.....	29
7.2.3.	手続の案内通知等を起点に自己情報表示を要求する機能.....	32
7.2.4.	自己情報の想定提供時期等の明確化.....	33
7.3.	プッシュ型サービスに関する検討と提言.....	34
7.3.1.	前提の確認.....	34
7.3.2.	お知らせ受信範囲の指定機能.....	34
7.3.3.	一斉通知の送信者向け情報提供機能.....	37
7.3.4.	お知らせに対する返答機能.....	37
7.4.	電子申請に関する検討と提言.....	38
7.4.1.	前提の確認.....	38
7.4.2.	マイ・ポータルが提供する電子申請の検討.....	38
7.5.	代理人による利用に関する検討と提言.....	39

7.5.1. 前提の確認	39
7.5.2. 任意代理人の代理人情報設定の手順	40
7.5.3. 代理範囲の設定方法	40
7.6. 全般に関する提言.....	42
7.6.1. 4つの基本サービスの提供方法	42
7.6.2. 4つの基本サービスの提供イメージ	47

別添資料

- ・別添1 ユースケース 1:更なる利便性を確保した確定申告
- ・別添2 ユースケース 2:大学等奨学金事業における各種手続
- ・別添3 ユースケース 3:被災時におけるマイ・ポータル[®]の活用
- ・別添4 ユースケース 4:乳幼児等予防接種に関する各種手続
- ・別添5 ユースケース 5:年金に関する確認と各種手続
- ・別添6 ユースケース 6:介護に関する各種手続
- ・別添7 ユースケース 7:障害者の支援に関する確認と各種手続
- ・別添8 ユースケース 8:失業者の総合支援
- ・別添9 ユースケース 9:個人番号カード等に関する各種お知らせ
- ・別添10 ユースケース 10:結婚・妊娠・出産に関する各種手続

1. 調査研究の概要

1.1. 名称

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（以下「本調査研究」という。）

1.2. 実施期間

平成 24 年 9 月 7 日～平成 25 年 3 月 29 日

1.3. 目的と概要

社会保障・税に関わる番号制度の導入に際して、情報提供ネットワークシステム、特定個人情報保護委員会システム、マイ・ポータルシステム（以下「マイ・ポータル」という。）の 3 つのシステムの構築が見込まれる。本調査研究では、今後マイ・ポータルを活用することによって行政サービスの向上が期待される事例（以下「ユースケース」という。）の分析等を行い、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。更に、その結果を踏まえ作成したマイ・ポータルの利用場面を想定した仮想環境による画面構成等（以下「マイ・ポータルシミュレータ」という。）に関するユーザビリティ調査等を実施し、結果の報告及び具体的な改善提案等を行う。

2. 報告書の概要

2.1. 名称

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
ユースケース分析結果最終報告書（以下「本書」という。）

2.2. 目的と概要

本書は、本調査研究において、マイ・ポータルシミュレータの作成に活用するほか、別途調達するマイ・ポータルの設計・開発等の委託業務において、参考資料等として活用する予定である。

本書は、イ) ユースケース選定の視点、ロ) ユースケースの現状把握と分析、ハ) マイ・ポータルを活用したサービスの検討、ニ) マイ・ポータルを活用したサービス提供時に期待される効果、ホ) マイ・ポータルを活用したサービスの提供に向けた提言を取りまとめたものである。

3. 対象ユースケースの選定

3.1. 前提条件

分析対象とするユースケース選定に当たっては、下記「(1) 基本サービス」のいずれかが提供され、また、下記「(2) 対象分野」に示された分野の多くを網羅するように配慮した。

(1) 基本サービス

情報提供等記録開示機能、自己情報表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス

(2) 対象分野

年金、医療、介護保険、福祉、労働保険、税務、子育て、教育、防災、民間等からのサービスの提供が見込まれる分野

ただし、以下の2つのユースケースは、本調査研究の「仕様書」に分析対象として指定されているため、分析対象として選定した。

- ・更なる利便性を確保した確定申告
- ・大学等奨学金事業における各種手続

3.2. ユースケース選定の視点

ユースケースの考案に当たっては、電子行政タスクフォースで示されている「ライフイベント別主要手続整理表」等を参考にした。その際、以下のA～Eのいずれかの視点について、明解なメリットや効果を示すことができるユースケースとなるよう考慮した。

【A. 幅広い対象者】

- ・多くのマイ・ポータル利用者がメリットや効果を実感できる。
- ・子育てや年金といった対象者に共通的な分野のサービスを提供する。

【B. 安心安全な社会】

- ・対象者にとって分かりやすい、公正で効果的なセーフティネットを提供する。

【C. 新たな公共サービス】

- ・ 従来にない便益や価値のある行政サービスを対象者に提供する。

【D. 民間との連携】

- ・ 民間連携によって、メリットや効果、価値の広がりを期待できる。

【E. 長期間のフォロー】

- ・ 長期間にわたり、サービスを提供する行政機関等がサービスの利用へのフォローを行うことが必要とされる。

3.3. ユースケースの選定結果

3.3.1. 選定したユースケースとサービス概要の想定

上記の条件及び視点により選定したユースケースは、図表 3-3-1 に示す 10 ケース^注である。本書では、この 10 のユースケースの分析結果について報告する。

今回のユースケースの分析においては、今後調達するマイ・ポータル^注の設計・開発等の参考とするため、なるべく幅広いユースケースを検討の俎上に上げることとしたものであり、実際に、本書記載のユースケースのサービスを実現できるか否か、また、仮に実現できる場合であっても、具体的にどのような形で実現できるかについては、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータルの最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

したがって、以下のユースケースのサービス概要もあくまで本調査研究を行うに当たり、一定の想定のもとで仮置きしたものである。

なお、本書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。

注：本書内で本ユースケース 10 件のうち、1 件のユースケースを記述する際には、「更なる利便性を確保した確定申告」等の名称の代わりに「ユースケース 1」という表記を用いる。その場合の番号は、図表 3-3-1 の番号と対応する。また、ユースケースを図表の項目名等で表記する場合には、煩雑になることを避けるために「UC」という表記を用いる場合がある。

図表 3-3-1 選定したユースケースとサービス概要の想定

ユースケース番号	名称	関連イベント等	視点	想定したサービス概要
1	更なる利便性を確保した確定申告	税務	A D	税務当局等からの確定申告のお知らせ等が送付対象のマイ・ポータル利用者（以下「利用者」という。）の情報提供するためのシステム上の領域（以下「利用者フォルダ」という。）に通知される。利用者は自己情報表示機能により、確定申告に必要な情報を入手し、申告書作成に活用できる。
2	大学等奨学金事業における各種手続	教育	E	大学等への進学前や入学時等、奨学金の募集が始まる前に奨学金制度の情報をログイン前のエリアで知ることができる。奨学金返還者たる利用者には、返還残額等のお知らせや返還のリマインド等が利用者フォルダに通知される。また、減額返還等の申請のために、利用者が自身の所得金額の確認を行うことができる。
3	被災時におけるマイ・ポータルの活用	災害	B	災害発生後に被災者を支援する制度のお知らせが、対象となる利用者の利用者フォルダに通知される。また、遠隔地に避難した利用者がオンラインで地方公共団体に支援制度を申請できる。
4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	子育て	A B C D	乳幼児の保護者が管理する乳幼児の利用者フォルダに対して、必要な予防接種の案内が届くと、事前に登録した保護者のメールアドレスあてに新着通知（お知らせ新着通知メール）が届く。また、接種予定日前にはリマインド通知が届き、必要に応じて接種履歴の確認を行うことができる。
5	年金に関する確認と各種手続	転職 退職	A B D E	年金の加入状況等、利用者のステータスに合わせて、国民年金の資格取得の案内やねんきん定期便のお知らせ等が利用者の利用者フォルダに通知される。また、国民年金の加入手続をオンラインで申込みすることができる。
6	介護に関する各種手続	介護	B D	要介護認定（要支援認定を含む。以下同じ。）の認定完了通知、利用できる介護サービスや補助制度の案内等が対象となる利用者の利用者フォルダに通知される。また、案内された負担軽減措置等をオンラインで申込みすることができる。
7	障害者の支援に関する確認と各種手続	障害	B	地方公共団体が行う支援等の情報が、対象となる利用者の利用者フォルダに通知され、利用者は居住地で受けられるサービスの種類や内容を知ることができる。また、案内された負担軽減措置等をオンラインで申込みすることができる。
8	失業者の総合支援	就労	B	地方公共団体（都道府県を含む）やハローワークが提供する就業支援サービス等の求職活動に役立つ案内が、希望する利用者の利用者フォルダに通知され、掲載情報を活用して求職活動を行う。また、送られてきた通知から、地方公共団体（都道府県を含む）が開催するイベントへの参加をオンラインで申込みすることができる。
9	個人番号カード等に関する各種お知らせ	—	A E	利用者に対して、個人番号カード及び電子証明書を更新のお知らせ等が事前に利用者フォルダに通知され、オンラインで更新申請の手続を行うことができる。
10	結婚・妊娠・出産に関する各種手続	結婚 妊娠 出産	A	利用者は、結婚時の転出届等の手続をオンラインで行うことができる。また、妊娠した女性の利用者フォルダに、健康診査（以下「健診」という。）や出産までに必要な各種手続等の情報が通知され、送られてきた通知から母親教室や育児教室への参加をオンラインで申込みすることができる。

【凡例】 A：幅広い対象者、B：安心安全な社会、C：新たな公共サービス、D：民間との連携、E：長期間のフォロー

3.3.2. 選定したユースケースと基本サービス、対象分野との対応関係

選定したユースケース 10 ケースについて、前提条件とした「基本サービス」及び「対象分野」の適合を図表 3-3-2 に整理する。選定した 10 ケースの提供するサービスにより、項目は網羅されている。

図表 3-3-2 選定したユースケースと基本サービス、対象分野との対応関係

ユースケース番号	名称	基本サービス(※)				対象分野									
		情報提供等記録開示機能	自己情報表示機能	プッシュ型サービス	ワンストップサービス	年金	医療	介護保険	福祉	労働保険	税務	子育て	教育	防災	その他
1	更なる利便性を確保した確定申告		●	●							●				
2	大学等奨学金事業における各種手続		●	●									●		
3	被災時におけるマイ・ポータルへの活用			●	●									●	
4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	●	●	●	●		●					●			
5	年金に関する確認と各種手続			●	●	●									
6	介護に関する各種手続			●	●		●	●							
7	障害者の支援に関する確認と各種手続			●	●				●						
8	失業者の総合支援			●	●					●					
9	個人番号カード等に関する各種お知らせ			●	●										●
10	結婚・妊娠・出産に関する各種手続			●	●						●				●

※ 基本サービスへの印は、マイ・ポータル運用開始時を対象としているが、行政機関等における運用の実態やマイ・ポータルの最終的な仕様等も踏まえた上で、今後、詳細に検討を行う必要があるものである。

3.3.3. 各ユースケースの選定理由と想定メリット等

ユースケースを選定した理由、各ユースケースの対象者規模（現状の行政機関等のサービスを参考）及び利用者にとってメリットになると想定される項目について、図表 3-3-3 にまとめる。ユースケースの選定に当たっては、対象者規模及び想定メリットのインパクト（マイ・ポータル活用による利便性の向上）を勘案した。

図表 3-3-3 各ユースケースの選定理由及び対象者規模と想定メリット

ユースケース番号	名称	選定理由	対象者規模と想定メリット
1	更なる利便性を確保した確定申告	<ul style="list-style-type: none"> 確定申告書の作成、申告等の手続のオンライン化が進んでいるが、情報連携による効果が大きいと考えられる。 対象者数が多く、手続負担の軽減効果が大きいと見込まれる。 	<p>所得税の確定申告書を提出した人員：2,185 万人(平成 23 年分)(※1)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種書類の取得や保管に関する手間やリスクを大幅に削減することができる。 行政機関等からの情報を確認しながら確実な確定申告が可能になる。
2	大学等奨学金事業における各種手続	<ul style="list-style-type: none"> 奨学金を必要とする学生へプッシュ型サービスで奨学金制度等を幅広く周知することにより、奨学金制度の主旨や有用性への理解の深まりが期待できる。 長期間にわたる返還期間において、対象者のフォローアップ、状況変化への柔軟な対応等に有用と考えられる。 	<p>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。)の奨学金利用者数:奨学生 129 万人、返還者 301 万人(平成 23 年度)(※2)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用できる奨学金制度を迅速に知ることができる。 長期の返還期間を通して適切なリマインドやフォローアップを受けることにより、奨学金制度を安心して利用できるようになる。
3	被災時におけるマイ・ポータルの活用	<ul style="list-style-type: none"> 大震災、激甚災害時の被災予防、被災者支援の重要性が広く認識されている。 プッシュ型サービスにより、機動的で効果的な被災者支援が可能になる。 	<p>国民等すべて 東日本大震災避難者数:40 万人超(ピーク時)(※3)</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災者に支援制度が漏れなく案内できる。 被災時に住んでいた地方公共団体の窓口を訪問しなくても各種制度に申請できる。
4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	<ul style="list-style-type: none"> 基本的な感染症対策として、子供への確実な予防接種が重要。 誰もが対象となるアクションであり、プッシュ型サービスの効果が高いと見込まれる。 	<p>年間出生数:105 万人(平成 23 年)(※4) 未就学児人口:637 万人(平成 24 年)(※5)</p> <ul style="list-style-type: none"> 予防接種の時期を確実に知ることができ、接種漏れの心配がなくなる。 成人してからも、自分の接種履歴を確実に知ることができる。

ユース ケース 番号	名称	選定理由	対象者規模と想定メリット
5	年金に関する 確認と各種手続	<ul style="list-style-type: none"> すべての国民が対象であり、社会保障の基盤として極めて重要性が高い。 保険料支払や年金支給が長期にわたるため、継続的な状況把握、適切なリマインドが極めて重要である。 	<p>公的年金加入者:6,775 万人 公的年金受給者:3,867 万人 [重複のない実受給者数] (平成 23 年度末)(※6)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分の年金の状況を随時確認できる。 年金加入等に必要な手続の手間を軽減、手続忘れのリスクも回避できる。
6	介護に関する 各種手続	<ul style="list-style-type: none"> 申請者の手間が軽減される。 多様な支援メニュー、サービスの中から、必要な支援を利用できる。 	<p>要介護(要支援)認定者数:530 万人(平成 24 年3月現在)(※7)</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請等の手間が大幅に軽減される。 多様な支援メニュー、サービスの中から、必要な支援を漏れなく利用できる。
7	障害者の支援に 関する確認と 各種手続	<ul style="list-style-type: none"> 外出困難な障害者は、窓口での手続や情報入手が困難であり、これらを電子的に行うことができることの必要性・重要性が極めて高い。 支援サービスについて情報を的確に提供し、必要とするサービスを確実に利用できるようにすることが重要。 	<p>国内の障害者数:(いずれも推計)(※8) 身体障害児・者 366 万人(平成 18 年) 知的障害児・者 55 万人(平成 17 年) 精神障害者 323 万人(平成 20 年)</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口での手続等が困難な障害者でも、自宅から必要な手続をとれるようになる。 各種支援の情報ははじめ、行政機関等からの情報を随時受け取れるようになる。
8	失業者の総合支 援	<ul style="list-style-type: none"> 失業者の再就職を促進することは、社会保障コストの低減に直結し重要性が高い。 	<p>完全失業者数:273 万人(平成 25 年 1 月)(※9)</p> <ul style="list-style-type: none"> 再就業に向けた活動について統合的なサポートが得られる。 必要な支援を確実に受けられ、必要な行動を動機付けることによって早期の再就業につながる。
9	個人番号カード 等に関する各種 お知らせ	<ul style="list-style-type: none"> 社会保障・税に関わる番号制度そのものの維持・運用の円滑化に資する。 すべての国民に個人番号が付番され、利用者も相当数になることが予想されることから、利用者の円滑なマイ・ポータルの利用に資するためのサポートは必須である。 	<p>住民基本台帳に基づく全国人口:約1億 2,666 万人(平成 24 年3月 31 日現在)(※10)</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要な手続等が案内され、手続忘れを防止できる。
10	結婚・妊娠・出産 に関する各種手 続	<ul style="list-style-type: none"> 少子化対策として妊婦に対する総合的な支援の重要性が高い。 血縁・地縁による支援に代わり、公的な支援の重要性が増している。 窓口訪問や書類記入が妊婦や母親の負担になっている。 	<p>年間婚姻数:66 万組 年間出生数:105 万人(いずれも平成 23 年)(※4)</p> <ul style="list-style-type: none"> 妊娠・出産に伴う手続の手間が軽減される。 必要な手続やアクション、利用できる支援の情報が漏れなく入手でき、出産までの安心感が高まる。

対象者規模の出典

- ※1 所得税の確定申告書を提出した人員：「税務統計 2 申告所得税関係」平成 23 年分（国税庁ホームページ）
<http://www.nta.go.jp/kohyo/tokei/kokuzeicho/shinkoku2011/shinkoku.htm>
- ※2 日本学生支援機構 奨学金利用者数：平成 23 事業年度 事業報告書（日本学生支援機構ホームページ）
<http://www.jasso.go.jp/budget/documents/23jigyuu.pdf>
- ※3 東日本大震災避難者数：第 2 回東日本大震災復興構想会議（平成 23 年 4 月 23 日）資料 5（内閣官房ホームページ）
<http://www.cas.go.jp/jp/fukkou/pdf/kousou2/siryuu5.pdf>
- ※4 年間出生数、年間婚姻数：厚生労働省 平成 23 年（2011）人口動態統計（確定数）の概況（厚生労働省ホームページ）
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei11/index.html>
- ※5 未就学児人口：総務省 統計トピックス 我が国のこどもの数 「人口推計」から（総務省ホームページ）
<http://www.stat.go.jp/data/jinsui/topics/pdf/topics59.pdf>
- ※6 公的年金加入者数、公的年金受給者数：平成 23 年度「厚生年金保険・国民年金事業の概況」（厚生労働省ホームページ）
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002quvo-att/2r9852000002quze.pdf>
- ※7 要介護（要支援）認定者数：福祉医療機構ホームページ
<http://www.wam.go.jp/wamappl/00youkaigo.nsf/aAreaSelect?OpenAgent>
- ※8 身体障害者数：障害者白書 平成 24 年版（内閣府ホームページ）
http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h24hakusho/zenbun/zuhyo/zuhyo1_08.html
- ※9 完全失業者数：労働力調査 平成 25 年 1 月分速報（総務省ホームページ）
<http://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/tsuki/pdf/201301.pdf>
- ※10 住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数（総務省ホームページ）
http://www.soumu.go.jp/main_content/000170583.pdf

3.3.4. 選定したユースケースと事例調査の関係

ユースケースの分析においては、事例調査で得られた知見を業務フロー等の検討に活用している。
以下の対照表にユースケースと事例調査の関係を示す。

【参考】ユースケースと関連する事例調査(※)

ユース ケース 番号	名称	事例調査の対象(No./名称/運営者)	
		No.	名称/運営者
1	更なる利便性を確保した確定申告	1	国税電子申告・納税システム(e-Tax) 国税庁
		2	確定申告書等作成コーナー 国税庁
		13	年末精算簡素化サービス(所得控除の自動処理) 韓国 国税庁
2	大学等奨学金事業における各種手続	3	スカラネット/スカラネット・パーソナル 独立行政法人日本学生支援機構
3	被災時におけるマイ・ポータルへの活用	5	被災者支援システム 兵庫県西宮市/各導入地方公共団体
4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	10	ケータイ母子手帳(予防接種お知らせメール) ジャパンワクチン株式会社
5	年金に関する確認と各種手続	6	ねんきんネット 日本年金機構
6	介護に関する各種手続	9	要介護・要支援更新認定申請の電子申請 埼玉県和光市
7	障害者の支援に関する確認と各種手続	15	のーまらいふ杉並 東京都杉並区
8	失業者の総合支援	7	ハローワークインターネットサービス 厚生労働省
		8	しごと情報ネット 厚生労働省
		14	全国就業e網 台湾 行政院劳工委員会職業訓練局
9	個人番号カード等に関する各種お知らせ	12	電子証明書有効期限切れ通知(オンラインバンキング) 某銀行
10	結婚・妊娠・出産に関する各種手続	10	ケータイ母子手帳(予防接種お知らせメール) ジャパンワクチン株式会社
		11	たまひよnet/ケータイたまひよ 株式会社ベネッセコーポレーション
—	ユースケース全般(電子申請)	4	電子政府の総合窓口(e-Gov) 総務省

※ 事例No. 1~9は各ユースケースでマイ・ポータルとの連携が想定される事例、No. 10~15は各ユースケースと類似したサービスを提供している事例。

4. ユースケース分析の枠組みと想定事項

4.1. ユースケースに関する整理項目

ユースケース分析では、各ユースケースについて以下の（１）～（１０）について整理した。これらの検討結果の詳細は別添資料にまとめた。

図表 4-1-1 本調査における整理項目

整理項目	整理内容
（１）基本的な認識と想定	対象ユースケースにおける利用者像（ユースケース対象者、対象者の規模、マイ・ポータル想定利用者等）、制度と手続の現状、マイ・ポータルの運用開始時（以下「運用開始時」という。）のユースケースの想定を整理する。
（２）現状のサービス	対象ユースケースにおける現状のサービスについて、サービス利用者との主な関係機関及びサービスの全体イメージを図示する。また、サービスの概要と関係する主な情報システムを示す。
（３）現状のサービス （業務フロー）	（２）で示したサービスの全体イメージの主要部分について、ケースを想定し、業務フロー図として整理する。情報システム処理と情報システム以外の処理、データフローとマニュアルフローを区別して示す。
（４）現状のユースケースと 関係する情報システム	現状のユースケースと関係する情報システムについて、システム名、サービス概要、サービス提供主体、システム利用者、利用状況、関連法令を整理する。
（５）手続・サービスの課題	現状を分析した結果として、対象ユースケースで行われている手続やサービスにおける課題を示す。課題の項目、対象者、現状の手続やサービス、具体的な課題を整理する。
（６）サービス実現の イメージ	情報提供ネットワークシステムに接続された運用開始時のサービス実現のイメージを示す。マイ・ポータルによって、（２）で示した現状のサービスがどのように変わるのかを図示し、サービスの概要を説明する。イメージ図には、マイ・ポータル利用の部分が加わり、マイ・ポータルで用いる基本サービスと、提供される情報等の例を記載する。
（７）運用開始時 （業務フロー）	（６）で示したサービス実現のイメージの主要部分について、業務フロー図として整理する。（３）の現状の業務フロー図の中から、マイ・ポータルの基本サービスを利用する部分を区別して表示する。
（８）運用開始時 （シーケンス）	（７）の業務フローで想定される、マイ・ポータルと他の情報システム・ネットワークとのメッセージの流れをシーケンス図として整理する。
（９）サービスの将来像	民間等との連携開始時に想定する、サービスの将来像のイメージ図を示す。（６）の運用開始時よりも増加したマイ・ポータルのサービス内容を示す。なお、想定される連携の形はユースケースを踏まえ設定した。
（１０）メリット	サービス利用によるメリットを（６）の運用開始時と（９）の民間等との連携開始時とに分けて整理する。提供予定のサービスの利用による（５）で示した現状の課題の解決や改善がメリットとなる。

4.2. 基本サービスに関する想定事項

社会保障・税に関わる番号制度では、これまで、個人番号の導入に伴って、国民の利便性の向上を図る等の観点から、基本サービスを提供することを議論してきており、平成 25 年 3 月 1 日に閣議決定され国会に提出された「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(案)」(以下「社会保障・税番号法案」という。)においても、同様に 4 つの基本サービスを提供することを検討していくこととなっている。

よって、本調査研究でも、これら 4 つの基本サービスの提供方法等について、以下のとおり前提を一旦設けた上で、ユースケース分析をすることとした。

4.2.1. 情報提供等記録開示機能

情報提供等記録開示機能は、情報提供ネットワークシステムを通じて行われる自分の特定個人情報(以下「自己情報」という。)の情報提供の提供履歴を表示する機能とする。

【機能の前提】

- 利用者は、情報提供が行われた期間等の条件を指定して、リクエスト後直ちに情報提供記録を表示できる。
- 提供された情報は、利用者フォルダに保存されるが、ログアウトする時点で削除される。
- 利用者が表示した情報を保存したい場合には、データをダウンロード又は印刷する。

4.2.2. 自己情報表示機能

自己情報表示機能は、行政機関等が保有している自己情報を表示する機能とする。

【機能の前提】

- 利用者は、情報保有機関名等の条件を指定して、自己情報を表示できる。
- 利用者が自己情報表示を要求し、リアルタイムで情報が提供される場合と、リアルタイムではなく後刻又は後日情報保有機関から情報が提供される場合がある。
- 提供された自己情報は、利用者フォルダに保存されるが、ログアウトする時点で削除される。
- 利用者が表示した自己情報を保存したい場合には、データをダウンロード又は印刷する。

4.2.3. プッシュ型サービス

プッシュ型サービスは、行政機関等からの一人一人に合ったお知らせを表示する機能とする。

【機能の前提】

- 行政機関等は個々の利用者フォルダへお知らせを送信する。
- お知らせは、利用者フォルダに一定期間保存されるため、その内容は個人情報を含まないものとし、具体的な内容（個人情報を含む情報）は、自己情報表示機能等へ誘導して表示する。
- お知らせは、文章以外の画像ファイルや URL によるリンク等を含めることができる。
- 利用者は、利用者フォルダに送信されたお知らせを表示する。
- 利用者が表示した情報を保存したい場合には、データをダウンロード又は印刷する。
- 任意のサービスであるが、利用者フォルダに新しいお知らせが届いた際には、お知らせとは別に利用者が任意に登録したメールアドレスにお知らせが届いた旨を通知する新着通知（お知らせ新着通知メール）を送信する。
- 新着通知（お知らせ新着通知メール）には、お知らせの具体的な内容、マイ・ポータルへのリンクを含まないこととする。
- 送信された情報は、一定期間経過後に未読・既読に関わらず削除する。

4.2.4. ワンストップサービス

ワンストップサービスについては、社会保障・税番号法案において、複数の書面を1つの又は複数の行政機関等に提出すべき場合において、同じ記載項目を複数回入力することなく、一度の送信で提出可能とすることを予定している。

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

このため、次章以降、本機能については、電子申請として検討を進めている。

【機能の前提】

- 申請内容によっては、電子署名を必要とする電子申請、電子署名を必要としない電子申請、プッシュ型サービスで通知されたお知らせに対する返答の形でなされる電子申請等が想定され、様々なタイプの申請を受け付ける。

5. 各ユースケースの現状把握と分析

5.1. 更なる利便性を確保した確定申告

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-1-1 及び図表 5-1-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 1 に示す。

図表 5-1-1 サービスの概要（ユースケース 1）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> 申告者は、源泉徴収票や控除証明書等様々な機関から郵送等で入手した書類を参考にして、確定申告書を作成する。確定申告に必要な書類を紛失した場合、再発行等の手続が必要となる。 申告者は、確定申告に関しての情報を、国税庁のホームページ、e-Tax のメッセージボックス、税務署からのお知らせ等から入手する。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> 自己情報表示機能で、国民健康保険料（税）額、年金支給額・源泉徴収税額等を把握できることになれば、郵送等により入手した書類を万が一紛失しても、確認可能になるのではないかと考えられる。 プッシュ型サービスで、税務当局から確定申告に関する情報を提供できることになれば、e-Tax 利用者以外の者に対しても一人一人に合った情報が提供可能になるのではないかと考えられる（例：日曜日に確定申告の相談等を行う税務署、署外申告会場の案内）。
民間等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> 給与所得の源泉徴収票、生命保険料支払額等、多くの情報についても勤め先の企業の関係する情報をまとめて確認できるようになるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 運用開始後は、自己情報表示機能により、確定申告に必要な項目が入手可能となれば、利便性が向上することが期待される。(※) 一方、プッシュ型サービスで、税務当局から確定申告に関する情報を提供できることになれば、e-Tax 利用者以外の者に対しても一人一人に合った情報が提供可能になるのではないかと考えられる。 確定申告に必要な情報は民間から入手する情報が多いため、民間連携時に利便性が格段に向上すると考えられるが、提供項目の拡張等、今後の予定を踏まえ検討する必要があるのではないかと考えられる。(※)

※ e-Tax を利用した申告では、所要の真正性のある証明書の保管が必要。なお、紙での申告の場合には、書面での真正性のある証明書の添付が必要。

図表 5-1-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 1）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	年金支給額・源泉徴収税額	日本年金機構
	前年分の確定申告書情報	税務当局
	国民健康保険料（税）額	地方公共団体
プッシュ型サービス	確定申告のお知らせ	税務当局
	確定申告のお知らせ（地域情報）	地方公共団体
	年金支給額等情報提供	日本年金機構
電子申請	—	—

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.2. 大学等奨学金事業における各種手続

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-2-1 及び図表 5-2-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 2 に示す。

図表 5-2-1 サービスの概要（ユースケース 2）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> 奨学金貸与希望者は、自ら奨学金募集について調べたり、学校から得たりした情報を基に各種の奨学金制度への申込を検討する。 日本学生支援機構の奨学金への申込は在学学校を通じて行い、採用決定後の手続は進学先（予約採用の場合）又は在学学校を通じて行う。 返還は口座引落で行い、自動引落が正常に実行できなかった場合は、振替不能通知が郵送される。返還が困難な場合は、証明書類を揃えて減額返還や返還期限猶予の申請手続を行う。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構や地方公共団体（都道府県を含む）の最新の奨学金情報をログイン前のエリアで確認可能になるのではないかと考えられる。 返還が困難になった際には、自己情報表示機能での所得情報取得により、迅速な対応が可能になるのではないかと考えられる。
民間等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> ログイン前のエリアで、民間団体の奨学金の情報も確認可能になるのではないかと考えられる。 延滞が発生した返還者へは、プッシュ型サービスで減額返還、返還期限猶予に関する案内が届き、案内に基づいた電子申請も可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 日本学生支援機構、地方公共団体（都道府県を含む）、民間等との連携開始時には、財団法人等の民間団体が提供する奨学金制度や最新の募集要領について、ログイン前のエリアに掲載し、幅広く情報提供することによって、様々な奨学金制度の認知度が高まるのではないかと考えられる。 自動引落が実行できなかった場合、プッシュ型サービスによる案内で手続を促すことが可能になれば、減額返還や返還期限猶予の申請手続をしないことに起因する延滞の可能性が少なくなるのではないかと考えられる。

図表 5-2-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 2）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
ログイン前エリア	募集要領発表 都道府県等の奨学金制度の周知	日本学生支援機構 地方公共団体（都道府県を含む）
自己情報表示機能	所得情報	地方公共団体
プッシュ型サービス	引落結果・返還残額通知等発行のお知らせ、督促 通知発行のお知らせ	日本学生支援機構
電子申請	—	—

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.3. 被災時におけるマイ・ポータルを活用

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-3-1 及び図表 5-3-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 3 に示す。

図表 5-3-1 サービスの概要（ユースケース 3）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害からの復旧・復興を支援する多くの制度は、地方公共団体（都道府県を含む）の広報誌等を通じて被災者に通知され、被災者は自らの判断にて申請を行う。 ・ 被災者生活再建支援制度の場合、申請書に住民票、り災証明、預金通帳（写）を添付して、地方公共団体の窓口で手続を行う。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体のり災証明発行の準備が整った時に、被災地の住民はプッシュ型サービスを通じて、り災証明発行開始の案内及び各種支援制度のお知らせを受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。 ・ プッシュ型サービスによる案内から、地方公共団体に被災者生活再建支援制度への電子申請を行うことが可能になるのではないかと考えられる。
被災者支援システムを活用した地方公共団体との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者支援システムを活用することにより、被災地の住民は、一人一人の状態に合った各種支援制度等の情報をプッシュ型サービスを通じて受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運用開始後は、プッシュ型サービスと電子申請により、被災者が窓口訪問することなく、避難先からでも、被災者生活再建支援制度の申請をすることが可能になれば、利便性が向上することが期待できるのではないかと考えられる。 ・ 被災者支援システムを活用した地方公共団体との連携開始時には、被災者生活再建支援制度だけではなく、国税の特別措置、地方税の減免、全壊した住宅の再建補助等と多岐にわたる制度について、被災者一人一人の状態に合った情報提供を行うことができれば、利便性が更に向上するのではないかと考えられる。

図表 5-3-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 3）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	り災証明発行開始	地方公共団体
	各種支援制度のお知らせ（被災者生活再建支援制度等）	国・地方公共団体（都道府県を含む）
	各種支援制度の支給決定	地方公共団体（都道府県を含む）
電子申請	各種支援制度の申請	地方公共団体（都道府県を含む）

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.4. 乳幼児等予防接種に関する各種手続

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-4-1 及び図表 5-4-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 4 に示す。

図表 5-4-1 サービスの概要（ユースケース 4）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> • 予防接種前の時期に、対象者のいる世帯に予診票等が郵送される（送付頻度は地方公共団体により異なる。）。 • 里帰り出産等、他の地方公共団体での予防接種を希望する場合、居住地地方公共団体で事前に予防接種依頼書交付申請を行い予防接種依頼書の交付を受け、里帰り先で予診票の交付を受けて、それを用いて予防接種を受ける。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> • 乳幼児の保護者は、乳幼児本人の自己情報表示機能で取得した予診票を印刷して、里帰り先でも予防接種を受けることが可能になるのではないかと考えられる。 • プッシュ型サービスによる予防接種案内や予防接種リマインド通知により適切に予防接種を行い、自己情報表示機能で接種履歴情報を確認することが可能になるのではないかと考えられる。
民間等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> • 医療機関から利用者フォルダにプッシュ型サービスで情報提供されるようになれば、個々の状況に応じた予防接種の案内を受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> • 遠隔地の里帰り出産等の場合でも、プッシュ型サービスでの情報提供や自己情報表示機能によって予診票が提供されるようになれば、予防接種手続の負担が軽減するのではないかと考えられる。 • 予防接種時期の1か月前、1週間前、直前のタイミングで、個々の乳幼児に合った予防接種リマインド通知がプッシュ型サービスで届くようになれば、接種忘れ等を防ぐ効果が期待できるのではないかと考えられる。

図表 5-4-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 4）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	予診票	地方公共団体
	接種履歴情報	地方公共団体
プッシュ型サービス	予防接種案内	地方公共団体
	予防接種依頼書発行	地方公共団体
	予防接種リマインド	地方公共団体
	助成金に関するお知らせ	地方公共団体
	助成金申請受付・審査結果	地方公共団体
電子申請	予防接種通知サービス登録申請	地方公共団体

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.5. 年金に関する確認と各種手続

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-5-1 及び図表 5-5-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 5 に示す。

図表 5-5-1 サービスの概要（ユースケース 5）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> すべての国民は 20 歳時点で国民年金への加入が義務付けられており、地方公共団体の国民年金窓口で加入手続を行う。厚生年金等については事業主等が手続を行う。 国民年金や厚生年金に加入している期間は、日本年金機構から送付されるねんきん定期便やねんきんネットで年金加入状況等を確認する。 年金受給開始前に、日本年金機構から年金請求書が送付され、必要な添付書類とともに年金事務所に提出して、年金の給付を受け始める。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> 間もなく 20 歳になる人、退職等により国民年金加入が必要な人は、日本年金機構から年金加入案内をプッシュ型サービスで受け取ることが可能になるのではないかと考えられ、加入手続についても、電子申請で行うことが可能になるのではないかと考えられる。 受給開始の際も事前に日本年金機構等から年金受給開始手続の案内をプッシュ型サービスで受け取ることが可能になれば、確実に手続が進められるのではないかと考えられる。
民間等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> 企業年金や確定拠出年金等の私的年金を取り扱う金融機関との情報連携が可能になれば、公的年金と私的年金をまとめて管理することが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 国民年金の加入手続は窓口に出向くことなく、プッシュ型サービスの案内から遷移して電子申請することが可能になれば、利便性が向上するのではないかと考えられる。 年金の加入状況等、利用者のステータスに合わせて、国民年金資格取得のお知らせやねんきん定期便発行のお知らせ等が利用者フォルダに通知されるようになれば、長期間にわたり、利便性を享受できるのではないかと考えられる。

図表 5-5-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 5）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	国民年金資格取得のお知らせ	日本年金機構
	ねんきんネット利用登録完了	日本年金機構
	ねんきん定期便発行	日本年金機構
	受給開始手続案内	日本年金機構・共済組合連合会
	書類送付（年金裁定通知書等）	日本年金機構・共済組合連合会
年金額改定	農林漁業団体職員共済組合	
電子申請	国民年金資格取得届提出	地方公共団体

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.6. 介護に関する各種手続

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-6-1 及び図表 5-6-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 6 に示す。

図表 5-6-1 サービスの概要（ユースケース 6）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> 要介護認定を受ける際は、主に本人又は家族が申請書を提出する。 要介護認定は、3か月～2年ごとに更新が必要なため、本人又は家族はその都度、居宅介護サービス計画書（以下「ケアプラン」という。）や介護サービス事業者との契約の見直しを行う。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> 要介護認定完了のお知らせや本人が利用できる補助制度やサービスに関する情報等を、プッシュ型サービスで受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。 このようなプッシュ型サービスでの情報提供が可能になれば、ケアプラン作成依頼届や高額介護（予防）サービス費支給申請等についても電子申請で行うことが可能になるのではないかと考えられる。
民間等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> 要介護認定の判定や各種申請の処理結果に加え、民間との情報連携を要する措置や支援サービスも含め、利用できる支援措置等の情報をプッシュ型サービスで得ることが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 家族が遠隔地にいる場合もあるため、窓口に出向くことなく情報収集や申請を行うことが可能になれば、本人や家族の負担軽減が期待できるのではないかと考えられる。 介護サービス利用に関する書類や通知を集約することが可能になれば、本人又は家族の情報管理における利便性が更に向上するのではないかと考えられる。

図表 5-6-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 6）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	要介護認定完了	地方公共団体
	利用可能な介護保険サービス	地方公共団体
	要介護認定更新案内	地方公共団体
	高額介護（予防）サービス費支給申請	地方公共団体
	高額介護（予防）サービス費支給決定	地方公共団体
	高額医療合算介護（予防）サービス費支給申請	地方公共団体
	高額医療合算介護（予防）サービス費支給決定	地方公共団体
電子申請	ケアプラン作成依頼届	地方公共団体
	高額介護（予防）サービス費支給申請	地方公共団体
	高額医療合算介護（予防）サービス費支給申請	地方公共団体

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.7. 障害者の支援に関する確認と各種手続

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-7-1 及び図表 5-7-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 7 に示す。

図表 5-7-1 サービスの概要（ユースケース 7）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害者は地方公共団体への申請により身体障害者手帳の交付を受け、各種の障害者支援サービスを受けることができる。 障害者自立支援法に基づく介護給付等を受けるには、地方公共団体への支給申請、訪問調査等の手続を経てサービス支給決定を受け、サービス事業者と契約を結ぶ。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> 本人が利用できる支援サービスや負担軽減措置等の情報をプッシュ型サービスで受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。 このようなプッシュ型サービスでの情報提供が可能になれば、障害福祉サービスの受給者証更新申請や一部の負担軽減措置についても電子申請で行うことが可能になるのではないかと考えられる。
民間等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者や関係機関からの通知や案内を利用者フォルダに集約することにより、支援サービス等の情報を幅広く入手することが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体が行う支援等、一人一人に合わせたきめ細かい情報提供が可能になれば、支援メニューの見逃しや手続漏れが減るのではないかと考えられる。 多くの障害者が、自分に有益となる情報の収集や手続を自力で行うことができるようになるのではないかと考えられる。

図表 5-7-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 7）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	身体障害者手帳交付申請における診断書作成費用返還	地方公共団体
	身体障害者手帳交付決定	地方公共団体
	障害程度区分認定完了	地方公共団体
	介護給付費支給決定	地方公共団体
	障害福祉サービスの受給者証更新案内	地方公共団体
	利用可能な支援サービス・助成・補助等	地方公共団体
	重度障害者医療証交付	地方公共団体
電子申請	障害福祉サービスの受給者証更新申請	地方公共団体
	重度障害者医療費助成申請	地方公共団体

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.8. 失業者の総合支援

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-8-1 及び図表 5-8-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 8 に示す。

図表 5-8-1 サービスの概要（ユースケース 8）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> 失業した際には、ハローワークに行き雇用保険の受給手続きを行い、失業給付を受けつつ、様々な就業支援サービスを利用して求職活動を行う。 求職者は、ハローワークでの求職活動に加え、地方公共団体（都道府県を含む）による就業・就労支援サービスや民間の職業紹介機関等を利用して、求職活動を行う。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> ハローワークからの案内に加えて、地方公共団体（都道府県を含む）の就業支援メニュー等、求職活動に役立つ様々な案内をプッシュ型サービスで受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。 地方公共団体（都道府県を含む）からの案内が可能になれば、合同説明会等のイベント参加申込も可能になるのではないかと考えられる。
運用開始後の更なるサービス提供開始時	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体（都道府県を含む）がプッシュ型サービスにより求職者の状況に合った就業支援メニューを通知することが可能になれば、求職者は自分に適した支援策の利用申込を適切に行うことが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ハローワークからの情報だけではなく、地方公共団体（都道府県を含む）が実施している就業支援の内容を窓口に行かなくても知ることができるようになれば、迅速かつ適切な求職活動を行って、早期の就業が期待できるのではないかと考えられる。 イベント参加者へは、イベント後にも、参加者一人一人の状況に合わせたフォローを行うことにより、就業支援の効果を高めることができるのではないかと考えられる。

図表 5-8-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 8）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	職業訓練メニュー、求人情報	ハローワーク
	就業支援メニュー	地方公共団体（都道府県を含む）
	イベント案内（合同面接会等）	地方公共団体（都道府県を含む）
	イベント参加者への案内・リマインド	地方公共団体（都道府県を含む）
	イベント参加後の情報提供	地方公共団体（都道府県を含む）
電子申請	イベント参加申込	地方公共団体（都道府県を含む）

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.9. 個人番号カード等に関する各種お知らせ

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-9-1 及び図表 5-9-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 9 に示す。

図表 5-9-1 サービスの概要（ユースケース 9）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状 (住民基本台帳カードの場合)	<ul style="list-style-type: none"> 住民基本台帳カードの交付申請は地方公共団体の窓口で行う。 地方公共団体から郵送されてきた交付通知書兼照会書・回答書を地方公共団体の窓口で提示し、住民基本台帳カードを受け取る（即日交付ではない場合）。 なお、住民基本台帳カードは平成 15 年 8 月から交付開始のため現時点で 10 年経過しておらず、住民基本台帳カードの更新時期を迎えていない。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> プッシュ型サービスにより、有効期間満了前に個人番号カード及び電子証明書に関わる「個人番号カードの更新のお知らせ」を受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。 「個人番号カードの更新のお知らせ」を受け取ることが可能になれば、マイ・ポータルから個人番号カードの更新申請の手続を行うことが可能になるのではないかと考えられる。
運用開始後の更なるサービス提供開始時	<ul style="list-style-type: none"> プッシュ型サービスにより、地方公共団体（都道府県を含む）等の様々なサービス（自動車運転免許・パスポート等）の有効期限の案内を受け取ることも可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> プッシュ型サービスで届いた「個人番号カードの更新のお知らせ」から申請画面に遷移して、更新申請の手続を行うことが可能になるのではないかと考えられる。 将来的には個人番号カード以外のサービスの有効期限案内を個人に合わせて提供することで、利便性が高まるのではないかと考えられる。

図表 5-9-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 9）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	個人番号カードの更新のお知らせ	地方公共団体
電子申請	個人番号カードの更新申請	地方公共団体

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

5.10. 結婚・妊娠・出産に関する各種手続

本ユースケースの検討結果の概要を図表 5-10-1 及び図表 5-10-2 に示す。なお、本ユースケースの現状及びマイ・ポータルを活用した将来像の検討結果については別添 10 に示す。

図表 5-10-1 サービスの概要（ユースケース 10）

項目	概要(利用イメージやメリット等)
現状	<ul style="list-style-type: none"> • 婚姻のタイミングにおいては、公共（婚姻届、転入・転出等）と民間（名義・住所変更）のそれぞれにおいて様々な手続を行う。 • 妊娠が判明した時に妊娠届を提出し、地方公共団体から母子健康手帳等を受け取って、妊婦健診の補助や母親教室等様々なサービスの利用を開始する。
運用開始時	<ul style="list-style-type: none"> • 妊娠・出産後には、各種制度や妊婦健診、母親教室、育児教室等の案内をプッシュ型サービスで受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。 • 地方公共団体からの案内を受け取ることが可能になれば、母親教室、育児教室等のイベントへの参加申込も可能になるのではないかと考えられる。
民間（病院）等との連携開始時	<ul style="list-style-type: none"> • 病院との連携により、病院から出生連絡を受けた地方公共団体から、出生届と同時に行う各種手続の案内をプッシュ型サービスで受け取ることが可能になるのではないかと考えられる。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> • 妊娠・出産後に、プッシュ型サービスにより様々な案内が送られてくるようになれば、窓口で情報を得る手間が省け、身体への負担も軽減できるのではないかと考えられる。 • また、プッシュ型サービスの案内と簡便な操作での参加申込が可能になることにより、母親教室、育児教室等のイベントへの参加者が増え、地域活動の活性化も期待できるのではないかと考えられる。

図表 5-10-2 運用開始時における提供サービス（ユースケース 10）

サービス名(※)	提供情報・申請の内容	提供者・差出人・申請先
自己情報表示機能	—	—
プッシュ型サービス	妊婦への支援案内（健診情報案内等）	地方公共団体
	母親教室の参加勧奨	地方公共団体
	産後の支援案内	地方公共団体
	育児教室の参加勧奨	地方公共団体
電子申請	転出届	地方公共団体
	母親教室の参加申込	地方公共団体
	育児教室の参加申込	地方公共団体

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

6. サービス実現時に期待される効果

6.1. 期待効果の対象

本調査研究のユースケース分析では、ユースケースごとにサービス全体のイメージを示した後に、具体的にサービスが行われる流れを業務フローとして整理した。この業務フローは、サービス利用者にとってのサービス利用の際の流れを示したものとなる。運用開始時には、現状の業務フローの中にあるサービス利用者が行う行為の一部がマイ・ポータルの利用に置き換わることになり、その利用シーンごとに何らかの効果が発生することになる。

運用開始時の業務フローに含まれるそれぞれの利用シーンでは、4つの基本サービスのいずれかを利用するため、図表 6-1-1 にユースケースごとの各基本サービスの利用シーンの数を示す。

図表 6-1-1 ユースケースごとの各基本サービスの利用シーン

ユースケース名		基本サービス			
		情報提供等記録開示機能(※)	自己情報表示機能	プッシュ型サービス	電子申請
UC1	更なる利便性を確保した確定申告	—	3	3	0
UC2	大学等奨学金事業における各種手続	—	1	1	0
UC3	被災時におけるマイ・ポータルの活用	—	0	3	1
UC4	乳幼児等予防接種に関する各種手続	—	2	5	1
UC5	年金に関する確認と各種手続	—	0	6	1
UC6	介護に関する各種手続	—	0	7	3
UC7	障害者の支援に関する確認と各種手続	—	0	7	2
UC8	失業者の総合支援	—	0	5	1
UC9	個人番号カード等に関する各種お知らせ	—	0	1	1
UC10	結婚・妊娠・出産に関する各種手続	—	0	4	3

※ 情報提供等記録開示機能は、マイ・ポータルの最も基本的なサービスであるが、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するものではないため、上記の図表では記載の対象外とした。

6.2. 期待効果の大きさの考え方

サービス提供時におけるマイ・ポータル活用の効果の大きさについては、サービス提供時に想定される利用状況を仮定する必要がある。期待効果の大きさを推測するためには、対象となる行政サービスの対象者の規模、マイ・ポータルを利用して行政サービスを提供する際のサービス利用者一人当たりの効果、更にサービス提供時に想定されるマイ・ポータルでの代替率を反映する必要がある。

【期待効果の大きさを考える際の基本的な要因】

- 1) サービスに関係する対象者の規模
- 2) サービス利用者一人当たりの効果の大きさ
 - サービス利用者が受ける効果の大きさ
 - サービスを提供する行政機関等が受ける効果の大きさ
- 3) マイ・ポータルでの代替率

【上記の「3) マイ・ポータルでの代替率」を定めるための条件】

- 個人番号カード保有者と利用者フォルダ開設の状況
国民等のうち、個人番号カードの保有者数はどの程度となり、そのうち、どの程度が利用者フォルダを開設しているか。
- サービスを提供する行政機関等のサービスの提供状況
サービスを提供する行政機関等がどの程度、マイ・ポータルによるサービスを提供するか。
- 利用者の各サービス利用率
利用者フォルダを開設した者が、マイ・ポータルによって提供される各サービスをどの程度利用するか。

6.3. 基本サービスごとの期待効果

ユースケースごとの利用シーンにおいて、マイ・ポータルの基本サービスを用いた際には、各基本サービスの特徴に応じた効果が期待されるため、自己情報表示機能、プッシュ型サービス、電子申請の各サービスについて、利用者及びマイ・ポータルを通じてサービスを提供する行政機関等の期待効果を整理した。図表 6-3-1 に期待効果の概要を示す。サービスを提供する行政機関等の効果として挙げている郵送費や印刷費等の削減の効果を出すためには、現在郵送している証明書類や重要な情報をマイ・ポータルでの提供に代替できるように制度変更が必要なものもある。

なお、情報提供等記録開示機能は、そのサービスを活用してさらに行政サービスの向上を期待するも

のではなく、提供された情報を利用後にどのように活用するかを想定し難く効果の特定も容易ではないため、図表 6-3-1 に示す期待効果では対象外とした。

図表 6-3-1 基本サービスごとの期待効果

基本サービス	期待効果	
自己情報表示機能	サービス利用者の効果	<ul style="list-style-type: none"> • 手数料や郵送料負担の削減 自己情報表示機能での情報取得に置き換わることによって、情報取得のために支払っていた手数料や郵送料の負担がなくなる。 • 情報取得に要する時間の短縮 現状の窓口での情報取得がオンラインでの情報取得となり、窓口への移動時間も含め、情報取得に要する時間が短縮される。
	サービスを提供する行政機関等の効果	<ul style="list-style-type: none"> • 郵送費や印刷費等の削減 現在行っている情報提供が自己情報表示機能での情報提供に置き換わることによって、郵送費や印刷費等のコストが削減される。 • 情報提供業務の効率化 現状では窓口業務として行っている情報提供が自己情報表示機能での情報提供となり、情報提供業務が効率化される。
プッシュ型サービス	サービス利用者の効果	<ul style="list-style-type: none"> • 情報収集に要する時間の短縮 現状では窓口に出向く等して情報収集をしているが、オンラインで情報を入手できるため、窓口への移動時間も含め、情報収集に要する時間が短縮される。
	サービスを提供する行政機関等の効果	<ul style="list-style-type: none"> • 郵送費や印刷費等の削減 現在は郵送している様々な案内や通知が、プッシュ型サービスでの情報提供に置き換わることによって、郵送費や印刷費等のコストが削減される。
電子申請	サービス利用者の効果	<ul style="list-style-type: none"> • 手続に要する時間の短縮 現状では窓口に出向いて行っている各種の手続を電子申請で行うことによって、窓口への移動時間も含め、手続に要する時間が短縮される。
	サービスを提供する行政機関等の効果	<ul style="list-style-type: none"> • 手続業務の効率化 現状では窓口業務として行っている各種の手続が電子申請で行われることになり、手続業務が効率化される。

7. サービスの提供に向けた提言

7.1. 情報提供等記録開示機能に関する検討と提言

7.1.1. 前提の確認

情報提供等記録開示機能は、利用者からの要求により、情報提供ネットワークを通じて行われる自己情報の情報提供の記録を利用者フォルダに格納し表示させる機能である。

情報提供等記録開示機能による表示項目は、以下のものが想定される。

- 情報提供の求めが行われた日時
- 情報提供が行われた日時
- 情報提供者の名称(部署名)
- 情報照会者の名称(部署名)
- 自己情報の項目
- 情報提供処理の最終状況
- 情報提供が許可された根拠規定
- 情報提供の目的となる事務
- 照会整理番号

以上のことを踏まえると、幅広い利用者が簡便に情報提供等記録開示機能を利用できるためには、以下の機能を実現することが考えられる。

- 情報提供記録の中から、利用者が必要とする情報を容易に指定できる機能
- 利用者フォルダに格納された情報提供記録を簡単に保存できる機能

7.1.2. 提供する情報提供記録の指定方法

本調査研究の事例調査最終報告書の提言では、利用者が必要な情報に容易にアクセスできるよう、複数の検索手段を提供することを提言している。また、想定する抽出条件として、情報提供が行われた期間、提供された自己情報項目、情報の照会・提供を行った機関を挙げている。

一方、情報提供等記録開示の利用目的は、利用者自身に関する個人情報に係る情報提供が適切に行われていることの確認と考えられる。したがって、抽出条件により表示対象となる情報提供記録を細かく

絞り込むよりも、情報提供が行われた期間を指定して情報提供記録を一覧表示するニーズが高いと考えられる。

そこで、情報提供記録の抽出条件として、情報提供が行われた期間を設定できるようにすることが考えられる。

7.1.3. 情報提供等記録開示後の処理

利用者が指定した情報提供記録のデータは、リクエスト後直ちに情報提供ネットワークシステムから抽出し、マイ・ポータルの利用者フォルダに格納されることとなるが、マイ・ポータルに個人の情報を蓄積することは適当でないことから、格納された情報提供記録は利用者がログアウト後に、原則として削除される。また、記録の保存を希望する利用者のために、利用者フォルダに格納した情報提供記録を利用者のパソコン等にダウンロードできる機能を用意することが考えられる。

7.1.4. 利用イメージの整理

「7.1.2. 提供する情報提供記録の指定方法」及び「7.1.3. 情報提供等記録開示後の処理」を考慮した情報提供等記録開示機能の操作手順は、次のようなものになると想定される。

- 1) 利用者がマイ・ポータルの条件設定メニューで表示したい情報提供記録の抽出条件（情報提供が行われた対象期間）を指定。
- 2) マイ・ポータルから情報提供ネットワークシステムに対して抽出条件を送り、該当する情報提供記録の提供を要求。
- 3) 情報提供ネットワークシステムからマイ・ポータルの利用者フォルダへ抽出条件に該当する情報提供記録を提供。
- 4) 利用者がマイ・ポータルの利用者フォルダに格納された情報提供記録を表示。
- 5) 表示画面に「データのダウンロード」等の操作ボタンがあり、データの保存を希望する利用者はこれを選択してパソコン等にデータを保存。

7.2. 自己情報表示機能に関する検討と提言

7.2.1. 前提の確認

自己情報表示機能は、利用者からの要求により、行政機関等が保有している自己情報を利用者フォルダに格納し、表示する機能である。

自己情報表示の対象となる自己情報の範囲は決まっているとはいえ、提供の対象となる情報項目数は相当数に上ると想定される。なお、利用者は、自己情報の項目等を指定して、自己情報表示を要求することができるが、要求があった場合、必ずしも直ちに指定した自己情報が利用者フォルダに提供されるとは限らない。

以上のことを踏まえると、幅広い利用者が簡便に自己情報表示機能を利用できるためには、以下の機能を実現することが考えられる。

- 多くの自己情報の中から利用者が必要とする自己情報の項目等を容易に指定して要求できる機能
- 手続の案内通知等を起点に、必要な自己情報表示を直ちに要求できる機能

7.2.2. 提供する自己情報の指定方法

本調査研究の事例調査最終報告書の提言では、提供対象となる自己情報が多岐にわたることから、多様な検索手段を提供し、利用者が必要な自己情報を自分自身で容易に探し取得できる仕組みを持つことが望ましいとしている。また、そのための検索手段として、自己情報の名称や情報保有機関名だけでなく、書類名、手続名、ライフイベント、フリーワード等を挙げている。

これらの検索機能は利用者が求める自己情報を指定するのに役立つが、利用者にとって検索キーワードの実現が困難なケースも考えられることから、利用者にとって分かりやすい階層型の情報分類メニューをあらかじめ用意し、分類項目をたどることによって希望する自己情報を容易に見つけられるようにすることが必要と考えられる。

このような情報分類メニューは、市民向けの多様な情報を取り扱う地方公共団体のホームページに様々な例がある。多くの地方公共団体では、業務分野別の階層型メニューとライフイベントを起点とする階層型メニューとを用意し、ホームページ利用者がその時々利用目的に応じてメニューを使い分けられるような工夫が見られる。自己情報の指定を行うメニューについても同様に、自己情報が発生する「業務」を軸とした分類メニューと、自己情報が発生する「場面」（ライフイベント）や「手続」を軸とする分類メニューを用意することにより、利用者の目的に合わせて必要な自己情報を見つけることが

容易になると考えられる。

(1) 業務を軸とした分類メニュー

業務を軸とした分類メニューについては、幅広い行政業務を体系化し組織化している地方公共団体の組織構造を参考として、行政サービス・業務の基本分類を作ることが考えられる。

図表 7-2-1 に、2つの政令指定都市の組織と所管業務（ユースケースと関係する領域のみ）との関係を示す。これを見ると、部については行政分野ごとに設置されており、課については各分野での必要性に応じて制度別、業務別、対象者別等、様々な区分けが用いられている。

図表 7-2-1 地方公共団体（政令指定都市）における組織構成（部・課）の例

分野	業務	名古屋市の所管部署		大阪市の所管部署	
住民登録	住民基本台帳カード	地域振興部	住民課	市民部	区政課
防災	課税・納税	税務部	市民税課、固定資産税課	税務部	課税課
		市税事務所	市民税課、固定資産税課	市税事務所	課税担当
	納税証明	市税事務所	管理課	市税事務所	管理担当
	滞納整理	税務部	収納対策課	税務部	収納課
	納税相談	市税事務所	市民税課、固定資産税課	市税事務所	収納対策担当
防災・緊急事態対応	大規模災害対応、危機管理等	消防局防災部	防災室、情報指令課	危機管理室	危機管理課
雇用・就労支援	就労・就業支援	産業部	労働企画室	市民部	雇用・勤労施策課
	勤労者支援				
生活保護	生活保護	生活福祉部	保護課	生活福祉部	保護課
年金・健康保険等	年金	生活福祉部	保険年金課	生活福祉部	保険年金課
	健康保険		医療福祉課		
	医療費助成				
	後期高齢者医療制度				
障害者支援	身体障害者手帳	障害福祉部	障害企画課	障害者施策部	障害福祉課
	障害福祉サービス		障害者支援課		障害支援課
	自立支援給付		精神保健福祉センター		運営指導課
				リハビリテーションセンター	
高齢者支援	介護予防サービス	高齢福祉部	認知症対策・地域ケア推進室	高齢者施策部	高齢福祉課
	生きがい支援		高齢福祉課		いきがい課
	施設サービス		介護指導課		高齢施設課
	介護保険		介護保険課		介護保険課
子育て支援	母子保健	子育て支援部	子育て支援課	子育て支援部	管理課
	子育て相談、児童相談	子ども・子育て支援センター			
			児童福祉センター	中央児童相談所	こども相談センター
	ひとり親家庭支援	青少年家庭部	青少年家庭課	子育て支援部	こども家庭課
保育所・幼稚園	保育部	保育企画室	保育企画課		
			保育運営課	保育所運営課	

出典：名古屋市、大阪市ホームページの情報を基に作成

自己情報を指定するための業務分野別メニューでは、図表 7-2-1 に見られる「部」の構成を参考に、基本分類を設定することが適切と考えられる。ただし、分野によっては1つの部の中に対象者が明確に異なる複数の業務が含まれる場合があるので、それらは対象者別に分類することが考えられる。更に、基本分類の下に各課の所管業務を単位とした細分類を設け、基本分類－細分類とたどっていくことにより希望する自己情報を容易に見つけられるようにすることが考えられる。

以上の考え方で整理した分類メニューの試案を図表 7-2-2 に示す。

図表 7-2-2 業務を軸とした分類メニューの試案

分野	基本分類 (括弧内は細分類の例)
税	申告・納税
防災	防災（緊急、訓練、支援制度）
雇用・就労支援	就労・就業支援（職業相談、求職活動、職業訓練、失業給付）
	勤労者支援
生活支援	生活支援（生活保護、住居、生活安定資金）
年金・健康保険等	年金（加入、年金記録、受給）
	健康保険
	医療費助成
	後期高齢者医療制度
障害者福祉	障害者支援（障害者手帳、自立支援給付、助成制度）
介護保険・高齢者福祉	介護予防サービス
	生きがい支援
	介護施設サービス
	介護保険（要介護認定、サービス利用、助成制度、保険料）
児童福祉・子育て支援	母子保健サービス（妊婦健診、予防接種）
	子育て相談
	ひとり親家族支援利用（母子自立支援、就労支援、在宅就労）
	保育所・幼稚園

(2) ライフイベントを起点とした分類メニュー

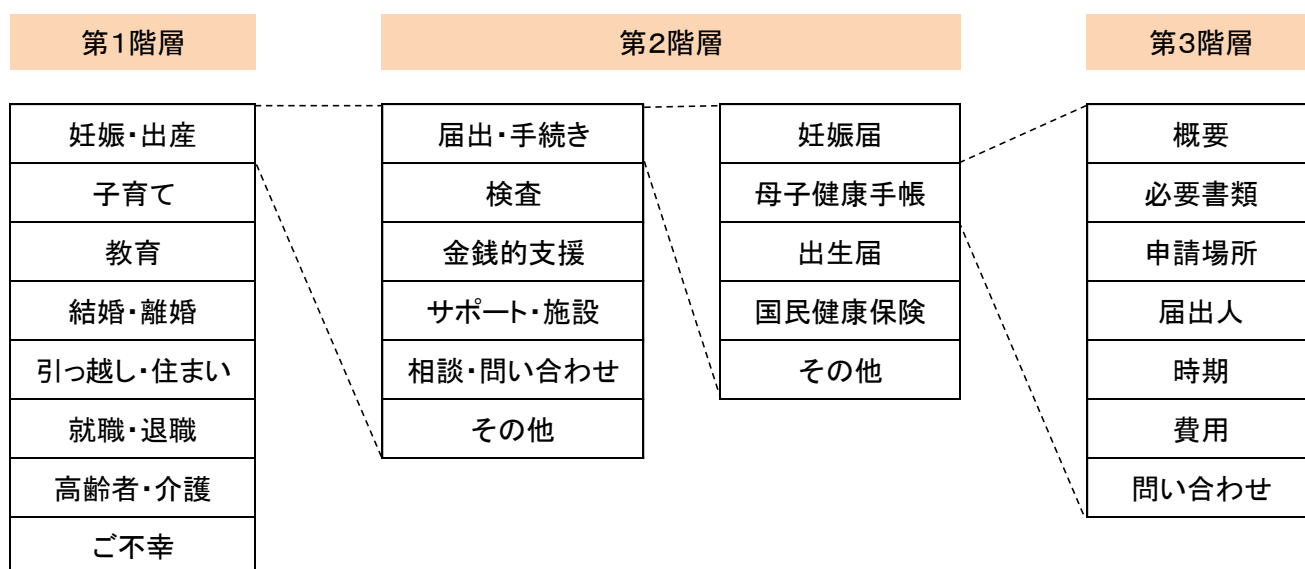
地方公共団体のホームページでよく見られる、もう1つのメニューの分類は、ホームページ利用者にとっての出来事（ライフイベント）やそれに関連する手続等を軸としたメニューである。

ライフイベントを起点とする汎用的なメニューの例として、NPO 団体アスコエが進める「ユニバーサルメニュー」がある。ユニバーサルメニューは、地方公共団体のホームページを使いやすくす

る目的で提案された汎用メニュー体系であり、ホームページ利用者がより身近に感じる文言、順番、分類等を採用していることが大きな特徴である。

ユニバーサルメニューの基本構造を図表 7-2-3 に示す。大分類（第 1 階層）はホームページ利用者にとってのライフイベント別分類であり、その下に、各ライフイベントに関係する手続や行政サービスが、更に下の階層では各手続に関係する書類がひも付く構造になっている。ユニバーサルメニューを応用すると、ライフイベントを起点に、そのライフイベントに関連する自己情報を見つけ出すナビゲーションが構築できると考えられる。

図表 7-2-3 ユニバーサルメニューの基本構造



出典：NPO 団体 アスコエのホームページ「ユニバーサルメニューの概要」
<http://www.asukoe.org/static.php?page=um04> を基に作成

以上の2つの分類メニューのうち、業務を軸とするメニューはメニュー全体の体系的や網羅性に優れ、一方ライフイベントを起点とするメニューは、ホームページ利用者にとっての分かりやすさに優れている。このように分類方法には様々なものが想定されるため、利用者の使い勝手やシステム構築・維持への負荷等も総合的に勘案して定める必要がある。

7.2.3. 手続の案内通知等を起点に自己情報表示を要求する機能

マイ・ポータル運用開始後は、プッシュ型サービスを利用して、様々な手続の案内通知がマイ・ポータルに届き、これらの案内通知には、それぞれの手続に必要な自己情報の案内が含まれることがあると想定される。そこで、これらの案内通知の表示画面から、必要な自己情報表示が直ちに要求できれば、利用者の利便性は大きく向上すると考えられる。

実現のイメージとしては、プッシュ型サービスで通知される手続案内の表示画面中に、必要な個人情報の検索条件を含んだアイコン(利用者が認識しやすい「ボタン」や「リンク」を想定。)を表示し、利用者がそれをクリックすることにより、直ちに情報保有機関に対して自己情報表示の要求情報が送信される機能をマイ・ポータルで用意することが考えられる。

この機能は、自己情報表示の要求から自己情報が利用者フォルダに格納するまでに時間を要する場合にも活用できる。この場合、以下の手順で利用者に対し自己情報を提供することが考えられる。

- 1) 利用者は、自己情報表示のメニュー画面で希望する自己情報を指定し、情報保有機関に対し自己情報表示を要求する。
- 2) 指定した自己情報の情報保有機関は、要求された自己情報が直ちに提供できない場合、プッシュ型サービスを利用して受付確認通知を利用者フォルダに送信する。
- 3) 情報保有機関は、要求された自己情報の提供準備が整った時点で、自己情報表示を要求した利用者に対してプッシュ型サービスを用いて自己情報表示準備完了の通知を送る。この通知には、提供する個人情報の検索条件等の情報を添付する。
- 4) 通知を受信した利用者がマイ・ポータルで通知内容を表示すると通知画面の中に自己情報表示アイコンが表示される。利用者はこのアイコンをクリックすることにより改めて自己情報表示の要求を情報保有機関に送り、今度は即時に指定した自己情報を入手することができる。

7.2.4. 自己情報の想定提供時期等の明確化

ユースケース分析において、現在の業務フローを確認したところ、自己情報の種類や情報保有機関の運用によっては、利用者が自己情報表示を要求してから情報保有機関が自己情報を提供できるまでの期間にタイムラグがあるケースが想定された。

利用者は、自己情報表示機能で取得した情報を各種手続の参考情報として活用することが考えられるが、利用者の利便性を考慮すると、情報保有機関が利用者へ自己情報を提供できる時期・タイミング(照会から表示までの想定期間)を明確化(ルール化)し、利用者へ提供する必要があると考えられる。

7.3. プッシュ型サービスに関する検討と提言

7.3.1. 前提の確認

プッシュ型サービスは、対象者の利用者フォルダに対し、各種の通知を送信する機能であり、多様な通知が提供されると予想される。プッシュ型サービスでは、利用者一人一人への個別の連絡も可能だが、何らかの条件に基づいてリストアップした送信対象者に対して、通知を一斉に送信することも可能である。一斉に送信するためには、対象者が利用者フォルダを開設している必要があるが、マイ・ポータルの利用が広がれば、行政機関等にとって強力な情報提供手段になると期待される。

プッシュ型サービスについては、ユースケース分析の中で次の点が検討課題となった。

- 利用者がプッシュ型サービスで受信するお知らせの範囲を指定できる機能が必要ではないか。
- プッシュ型サービスで対象者に一斉にお知らせを送信する際、一斉送信を行う行政機関等に対して、対象者の利用者フォルダ開設状況等を知らせる機能が必要ではないか。
- プッシュ型サービスで受信するお知らせに利用者が簡単に返答できる機能が必要ではないか。

以下、これらの課題を検討し、プッシュ型サービスに求められる機能、運用方針について提言する。

7.3.2. お知らせ受信範囲の指定機能

プッシュ型サービスにより、利用者には各機関から多様なお知らせが通知されることが予想される。このため、本調査研究の事例調査最終報告書では、画面上で多数のお知らせを分かりやすく提示すること、不要になったお知らせを速やかに削除できること、不要なお知らせを受信拒否できることが必要と提言している。

プッシュ型サービスで提供が想定されるお知らせの中には、特に重要度や緊急度が高く利用者による受信可否設定にそぐわないものがある。一方、希望する者に対してのみ提供すればよいお知らせもある。このように、想定されるお知らせは多様なため、図表 7-3-1 に示すように、お知らせの特性に合わせて受信必須のもの、受信が原則だが受信拒否設定を認めるもの（オプトアウト設定）、利用者が希望する場合に受信できるようにするもの（オプトイン設定）に分けて考える必要がある。

図表 7-3-1 プッシュ型サービスによるお知らせの特性分類（案）

分類	分類の基準(例)	お知らせの内容例
受信拒否設定が認められないもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生命に関わる等、特に緊急性・重要性が高いもの ・ 一度限りの重要な手続に関するもの ・ 行政機関等側の業務上又は手続上、対象者への通知が必要とされているもの等 	督促通知発行のお知らせ (UC2) り災証明発行開始 (UC3) 各種支援制度のお知らせ（被災者生活再建支援制度等） (UC3) 国民年金資格取得のお知らせ (UC5)
受信が原則だが受信拒否設定を認めるもの (オプトアウト設定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に発生する手続に関するもの ・ 手続の進捗確認等に関するもの等 	確定申告のお知らせ (UC1) 各種支援制度の支給決定 (UC3) ねんきん定期便発行 (UC5) 要介護認定完了 (UC6) 要介護認定更新案内 (UC6) 利用可能な介護保険サービス (UC6) 障害程度区分認定完了 (UC7) 介護給付費支給決定 (UC7) 障害福祉サービスの受給者証更新案内 (UC7) 個人番号カードの更新のお知らせ (UC9)
希望する利用者が受信設定を行うもの (オプトイン設定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベント情報等、お知らせの提供を希望する者に送信することが適しているもの ・ 行政機関等側が対象者の状況等を必ずしも把握していない者を含めてお知らせを提供するもの等 	職業訓練メニュー、求人情報 (UC8) イベント案内（合同面接会等） (UC8)

このうち、オプトイン設定又はオプトアウト設定により、利用者自身が受信可否設定を行うことができるものについては、利用者に分かりやすい形でそれらが設定できる仕組みが必要となる。

ただし、プッシュ型サービスでは、利用者は、どのようなお知らせがマイ・ポータルに届くかは事前に把握できないため、お知らせのリストを利用者に提示して個別に受信可否を設定することはできない。そこで、「7.2. 自己情報表示機能に関する検討と提言」において検討したものと同様の、業務分類を軸とした分類メニュー、ライフイベントを起点とする分類メニューを用意し、利用者がそれらのメニュー項目を指定することで、受信する（又は受信しない）お知らせの範囲を業務分野やライフイベント、手続等を単位として設定できるようにすることが考えられる。

参考として、「7.2. 自己情報表示機能に関する検討と提言」において検討した「業務を軸とした分類メニュー試案」と各ユースケースで想定したプッシュ型サービスによるお知らせとの対応を図表 7-3-2 に示す。

図表 7-3-2 お知らせ受信範囲を指定するための基本分類メニュー試案

分野	基本分類 (括弧内は細分類の例)	左記基本分類に該当する UC とお知らせの内容例
個人番号カード	個人番号カードに関するお知らせ	UC9 個人番号カードの更新のお知らせ
税	税金・納税に関するお知らせ(申告、納税)	UC1 確定申告のお知らせ
防災	防災・緊急事態に関するお知らせ(緊急、訓練、支援制度)	UC3 リ災証明発行開始、各種支援制度のお知らせ(被災者生活再建支援制度等)、各種支援制度の支給決定
雇用・就労支援	就労・就業支援に関するお知らせ(職業相談、求職活動、職業訓練、失業給付)	UC8 職業訓練メニュー、求人情報、就業支援メニュー、イベント案内(合同面接会等)等
	勤労者支援に関するお知らせ	
生活支援	生活支援に関するお知らせ(生活保護、住居、生活安定資金)	(一部、UC8 就業支援メニューの案内に含まれる)
年金・健康保険等	年金に関するお知らせ(加入、年金記録、受給)	UC5 国民年金資格取得のお知らせ、ねんきん定期便発行、受給開始手続案内等
	健康保険に関するお知らせ	
	医療費助成に関するお知らせ	
	後期高齢者医療制度に関するお知らせ	
障害者福祉	障害者支援に関するお知らせ(障害者手帳、自立支援給付、助成制度)	UC7 障害程度区分認定完了、介護給付費支給決定、障害福祉サービスの受給者証更新案内等
介護保険・高齢者福祉	介護予防サービスに関するお知らせ	UC6 要介護認定完了、利用可能な介護保険サービス、要介護認定更新案内等
	生きがい支援に関するお知らせ	
	介護施設サービスに関するお知らせ	
	介護保険に関するお知らせ(要介護認定、サービス利用、助成制度、保険料)	
児童福祉・子育て支援	母子保健サービスに関するお知らせ(妊婦健診、予防接種)	UC4 予防接種案内、予防接種依頼書発行、助成金に関するお知らせ等
	子育て相談に関するお知らせ	
	ひとり親家族支援に関するお知らせ(母子自立支援、就労支援、在宅就労)	UC10 妊婦への支援案内(健診情報案内等)、母親教室の参加勧奨、産後の支援案内等
	保育所・幼稚園に関するお知らせ	

7.3.3. 一斉通知の送信者向け情報提供機能

プッシュ型サービスの特徴として、送信者が事前に抽出した対象者に対し、一斉にお知らせを送信することがある。しかし、利用者フォルダの開設は任意であり、送信者側でリストアップした対象者全員がお知らせを受信できるわけではない。そのため送信者は、確実な情報提供を行うために、プッシュ型サービスではお知らせを届けられない対象者に対して、郵送等の別手段による情報提供を検討する必要があることも考えられる。

よって、送信者が、イ) 送信を行った後に当該お知らせの到達状況を確認する機能や、ロ) 送信を行う前にプッシュ型サービスでお知らせを届けられない対象者(送信対象者の利用者フォルダの開設状況や受信拒否設定の状況)を確認できる機能を設けることを検討していくことが必要と考えられる。

なお、上記ロ)の機能については、イ)の送信を行う前にダミー送信を行うことにより、実現することも想定される等、具体的な実現方法についても、十分検討する必要があると考えられる。

7.3.4. お知らせに対する返答機能

分析したユースケースの中には、プッシュ型サービスにより、行政機関等から利用者に対して様々な手続や行政サービス、イベント等が案内され、利用者は利用者フォルダに届いたお知らせを確認し、お知らせで案内された手続を行うものがある(本調査研究で分析したユースケースでは、妊婦を対象とした母親教室、失業者を対象とした合同説明会等のイベントの案内に対する応答(参加申込)が挙げられる)。このとき、プッシュ型サービスのお知らせに簡単に返答する機能があれば、利用者の利便性が大きく向上すると考えられる。

本調査研究のユースケース分析の際には、このようなケースは電子申請として扱っていたが、プッシュ型サービスの付随機能としての「返答機能」として整理することが適当であると考えられる。

なお、どのようなケースを「返答機能」の手続とするかについては、運用面でより詳細に検討を要すると考えられるが、マイ・ポータルならではの機能として、このような機能を設けておく意義は大きいと考えられる。

「返答機能」の利用手順は、次のようなものになると想定される。

- 1) 行政機関等から、お知らせがプッシュ型サービスで利用者フォルダに届く。
- 2) 利用者は、お知らせを表示し、お知らせ表示画面に表示されている「ボタン」又は「リンク」等を操作(必要な場合、画面に表示される選択肢から希望するものを選択)し、申請情報を申請先機関に送る。

7.4. 電子申請に関する検討と提言

7.4.1. 前提の確認

電子申請は、行政機関等に対する申請、申告、届出、申込等の各種手続をオンラインで電子的に行うサービスのことである。

電子申請は、利用者の移動の不要化や手続所要時間の短縮等の効果が期待でき、今回実施した一般ユーザー調査及び障害者ユーザー調査でもニーズが確認された。特に、移動に困難を伴う身体障害者には強いニーズがあった。

7.4.2. マイ・ポータルが提供する電子申請の検討

電子申請には、申請の際に特別な個人認証を要しないもの、ID及びパスワードによる認証を行うもの、電子署名を付する必要があるもの等、様々なタイプのものが想定される。また、電子申請は、総務省が提供する e-Gov 電子申請をはじめ、各地方公共団体（都道府県を含む）が提供する電子申請受付サービス等、既に多くの電子申請サービスが提供されている。

例えば、各地方公共団体（都道府県を含む）が提供する電子申請受付サービスでは、申請の内容によっては、イ) ID 及びパスワードによる認証が不要な申請、ロ) ID 及びパスワードによる認証が必要な申請、ハ) ID 及びパスワードに加え電子証明書が必要な申請があり、電子申請を実施する前に、必要に応じて利用者登録を行う必要がある等、事前準備作業も異なる。

このように電子申請については、既に多くの電子申請サービスが提供され、サービス要件に応じた手段をとることが必要であること、また、これらの電子申請サービスと同様のものを新たに用意することは二重投資となること等から、前述までの検討結果も踏まえると、情報提供ネットワークシステムを活用したものとしては、プッシュ型サービスの付随機能としての「返答機能」を提供することとし、その他のタイプの電子申請と適切な役割分担を設定して運用することが適当であると考えられる。

7.5. 代理人による利用に関する検討と提言

7.5.1. 前提の確認

「代理」とは、本人（被代理人）からの委任（任意代理）、又は法令上の規定（法定代理）に基づいて代理権が発生した者が、本人のためであることを示して、法律行為をなすことである。代理人は、代理権の範囲で、代理人自身の判断でいかなる法律行為をするか決め、意思表示をすることができる。

マイ・ポータルでは、本人に代わってマイ・ポータルが提供する各種機能、情報を利用する者として、「法定代理人」と「任意代理人」を想定し、それぞれ以下の方式での利用を想定している。

(1) 法定代理人による利用形態

マイ・ポータルにおける本人認証の手段として想定されている利用者証明用電子証明書（個人番号カードに格納）は、本人に交付されることが原則である。ただし、15歳未満の未成年者や成年後見制度の被後見人等については、法定代理人（15歳未満の未成年者の保護者、成年後見制度の後見人等）が本人（被代理人）の代わりに利用者証明用電子証明書を格納した個人番号カードの交付を受け、管理することを想定している。したがって、法定代理人は、本人の利用者証明用電子証明書を用いて本人の代わりにマイ・ポータルにログインし、本人の情報を確認することができる。ただし、法定代理人に対しては、原則として本人の署名用電子証明書は発行しないため、本人の電子署名を付して電子申請等の手続をすることはできない。

(2) 任意代理人による利用形態

任意代理は、法定代理とは異なり、被代理人が自らの意思で代理人と代理権限の範囲を定め、代理権限を与えるものである。任意代理人がマイ・ポータルを利用するに当たっては、誰を任意代理人とするのか、また、どの範囲でマイ・ポータルの利用に関する代理権限を与えるかを被代理人が定めてマイ・ポータルに登録する必要がある。マイ・ポータルが、代理権限の範囲に応じた処理を行うためには、被代理人が定めた代理権限に関する以下の情報を事前に提供してもらう必要がある。

- 誰が、誰の任意代理人なのか。
- どのサービスについて、どこまでの範囲で代理利用を認めるか。
- 代理利用を認める期間はいつからいつまでか。

7.5.2. 任意代理人の代理人情報設定の手順

任意代理は、被代理人の意思によって代理権が与えられるものであることから、任意代理人に関する情報は、被代理人がマイ・ポータルに登録し、指名された任意代理人がその内容を承認するのが基本的な手順である。しかし、任意代理に関する情報の中には専門性が高いものも含まれ、被代理人による代理権の設定が負担となるケースも考えられる。そこで、被代理人が設定を行う手順と、予定する任意代理人が設定を行い被代理人がその内容を承認する手順の両方を用意することが考えられる。

7.5.3. 代理範囲の設定方法

任意代理人がマイ・ポータルを利用する際には、前述のとおり本人又は代理人がマイ・ポータルの利用に関する代理権限範囲を設定する必要がある。マイ・ポータルでは、本人が自己情報を要求して取得することができ、任意代理人は、代理権限の範囲内において、本人の自己情報を取得できることになる。そこで、任意代理人に取得を認める情報の範囲や利用を認める機能の範囲を事前に指定し、その範囲内で被代理人の情報や機能を扱えるようにすることが考えられる。

(1) 自己情報表示機能の利用範囲の設定方法

本書「7.2. 自己情報表示機能に関する検討と提言」においてマイ・ポータルには照会可能な自己情報の一覧を用意してはどうかと提言したが、そこで、自己情報表示の利用範囲設定の最も基本的な方法として、この自己情報の一覧にある情報項目の中から、代理人に照会・取得を認める自己情報を個別に指定できるようにすることが考えられる。

また、本人の負担を軽減するため、本人ではなく任意代理人が代わりに取得する自己情報の項目を指定し、本人がそれを承認することによって、その自己情報の取得を可能にする手順も用意することが考えられる（ただし、この場合、任意代理人が指定できる自己情報は、本人が事前に認めた委任業務に関係するものに限られる。）。

さらに、自己情報一覧からの個別指定に加えて、「7.2. 自己情報表示機能に関する検討と提言」において検討した「業務を軸とした分類メニュー」、「ライフイベントを起点とした分類メニュー」を用意し、これらのメニュー項目を指定することによっても代理人に照会・取得を認める自己情報の範囲を指定できるようにすることが考えられる。

(2) プッシュ型サービスの利用範囲の設定について

プッシュ型サービスでは、自己情報表示とは異なり、必要に応じて様々なお知らせがマイ・ポータルに通知されるため、マイ・ポータルにどのようなお知らせが届くかのリストをあらかじめ用意

することは困難である。

そこで、上記（１）で検討したものと同様の分類メニューを用意し、被代理人があらかじめ分類項目又は手続を指定して、その分類項目又は手続に係るお知らせのみ任意代理人が表示可能とするようにすることが考えられる。

一方、任意代理の形態によっては、分類メニューによる指定が適していない場合も考えられることから、任意代理人にプッシュ型サービスによるお知らせの確認を許可するか否かを本人が設定する機能を用意することも考えられる。

（３）情報提供等記録開示機能の利用範囲の設定について

情報提供等記録開示機能で表示できるのは、各機関が、いつ、どの自己情報をやりとりしたかの情報である。また、任意代理人が本人に関する情報提供記録を表示するのは、本人に代わって記録を確認し、情報提供の有無及び情報提供の記録を確認するためと考えられることから、特定の機関や情報を指定して表示する性質のものではないと考えられる。

そこで、情報提供等記録開示機能については、任意代理人に記録の表示を許可するか否かを本人が設定する機能があればよく、表示が許可されている場合、任意代理人は「7.1. 情報提供等記録開示機能に関する検討と提言」において検討した機能を用いて、対象期間を指定して被代理人の情報提供等記録開示を利用することが考えられる。

（４）行政機関等への利用者の情報提供

本調査研究のユースケース分析においては、任意代理人がマイ・ポータルを利用しているか、行政機関等へ情報を提供する積極的な理由が見当たらなかった。

よって、利用者が本人か任意代理人としてマイ・ポータルを利用しているかを区別するための情報をマイ・ポータル側から行政機関等へ提供する必要はないと考えられる。

7.6. 全般に関する提言

ここまで、4つの基本サービスの提供方法、機能について検討してきたところであるが、それぞれの機能を最も効果的に提供するために、情報提供ネットワークシステムや既存の情報システムの活用の適否も踏まえた上で、果たしてどのような仕組みを構築することが適当か改めて整理し、4つの基本サービスの提供方法と提供するシステムの構成イメージ等について、以下のとおり提言する。

7.6.1. 4つの基本サービスの提供方法

(1) 情報提供等記録開示機能

① サービスの提供方法

情報提供等記録開示機能は、情報提供ネットワークシステムを通じて行われる自己情報の情報提供の提供履歴を確認するための機能であり、法令上、行政機関等に対する（特定）個人情報等の開示請求に該当すると考えられることから、開示請求を行うに当たっては、開示請求者が本人であることを示すことが求められる。

また、情報提供等記録開示機能は、情報提供ネットワークシステムによる連携を契機として自己情報コントロール権の確保の観点から情報提供に係る記録を提供するものと考えられる。

このような情報提供等記録開示機能は、社会保障・税番号法案でも、法律施行後1年を目途として提供することとしており、個人番号カードに格納される利用者証明用電子証明書による本人認証及び情報提供ネットワークシステムを活用して提供することが適当である。

② サービスを提供するために必要な機能等

情報提供記録の提供に当たっては、利用者の利用目的を鑑みると、表示対象となる情報提供記録を細かく絞り込むよりも、情報提供が行われた期間を指定して情報提供記録を一覧表示する方が利用者のニーズが高いと考えられるので、対象期間の指定等、シンプルな条件設定で利用者が情報提供記録を取得できるようにすることが考えられる。

(2) 自己情報表示機能

① サービスの提供方法

自己情報表示機能は、行政機関等が保有している自己情報を確認するための機能であり、法令上、行政機関等に対する（特定）個人情報等の開示請求に該当すると考えられることから、開示請求を行うに当たっては、開示請求者が本人であることを示すことが求められる。

また、情報保有機関に対して自己情報表示を要求する際には、「符号」（「符号」とは、情報

提供ネットワークシステム及びこれと接続する機関のシステムにおいて、個人を識別するための符号のこ)を活用することが有効であると考えられる。

このような自己情報表示機能は、情報提供ネットワークシステムを活用して提供することが適切であると考えられる。

② サービスを提供するために必要な機能等

利用者が必要とする自己情報を容易に選択可能とするためには、検索機能を提供する必要があると考える。

検索機能での条件設定としては、以下の3つのメニューを用意することが考えられる。

- 情報保有機関名
- 自己情報の項目名
- カテゴリー（分野）

なお、ここでいう「カテゴリー（分野）」とは、「7.2.自己情報表示機能に関する検討と提言」に記載のとおり、「メニュー全体の体系性や網羅性に優れた業務を軸としたメニュー」及び「利用者にとっての分かりやすさに優れているライフイベントを起点としたメニュー」を利用者の使い勝手やシステム構築・維持への負荷等も総合的に勘案して決定したものである。

(3) プッシュ型サービス

① サービスの提供方法

プッシュ型サービスは、行政機関等からの一人一人に合ったお知らせを表示する機能であり、既存の情報システムで既に情報配信サービス（各情報システムから各システム利用者に対して提供サービスに関連する各種情報を個別に配信するサービス）がなされているものがある。

具体的に既存の情報システムでは、サーバ上の利用者別専用フォルダを活用した情報配信サービス、利用者が登録した電子メールアドレスへの情報配信サービスを行っていたり、通知の内容に個人情報を含むものや、業務に合わせた保存期限を設定しているもの、送信メール文にリンク情報を含むもの等、それぞれの情報配信目的等に合わせて仕様は様々である。

このように、情報配信サービスは、サービスの要件に応じた手段をとることが必要であること、また、これらの情報配信サービスと同様のものを新たに用意することは二重投資となるとともに、従来 ID 及びパスワード等で簡単にログインできていたケースにおいて、より厳しい認証を求めることとした場合には、かえって利用者の利便性を損なうおそれがあると考えられる。

一方、機微性の高い情報を扱うため、より厳格な本人認証が必要と想定される情報を通知するケースについては、個人番号カードに格納される利用者証明用電子証明書による本人認証が有効であり、行政機関等側が対象者を抽出して情報を通知するケースについては、「符号」を活用することが有効であると考えられる。このようなケースにおいては、情報提供ネットワークシステムを活用したプッシュ型サービスを提供することが考えられる。

また、既存の情報システムの情報配信サービスは、各サービスの登録利用者が対象者であり、本来お知らせを送るべき対象者がカバーできないというケースも考えられるが、既存の情報システムの情報配信サービスと情報提供ネットワークシステムを活用したプッシュ型サービスを併用すれば、より多くの対象者にオンラインでのプッシュ型情報提供が可能になると考えられる。

以上のように、両者の特性を踏まえ、それぞれのケースに合わせた適切な役割分担により、相互に連携した情報提供を行うことが想定される。

② サービスを提供するために必要な機能等

プッシュ型サービスは、利用者が必要としない、又は望まないお知らせ等が配信されることも考えられることから、お知らせ等については、利用者が配信可否を設定できるようにすることが考えられる。配信可否の設定に当たっては、利用者が簡便に必要な設定を行うことができるよう、「送信先となる行政機関等名」や上記の「カテゴリー（分野）」等の選択メニューを用意し、そこで配信可否の範囲を指定できるようにすることが考えられる。

また、「7.3. プッシュ型サービスに関する検討と提言」に記載のとおり、送信者はプッシュ型サービスではお知らせを届けられない対象者に対して、郵送等の別手段による情報提供を検討する必要が生じることも考えられることから、送信者が、イ) 送信を行った後に当該お知らせの到達状況を確認する機能や、ロ) 送信を行う前にプッシュ型サービスでお知らせを届けられない対象者を確認できる機能を設けることを検討していくことが必要と考えられる。

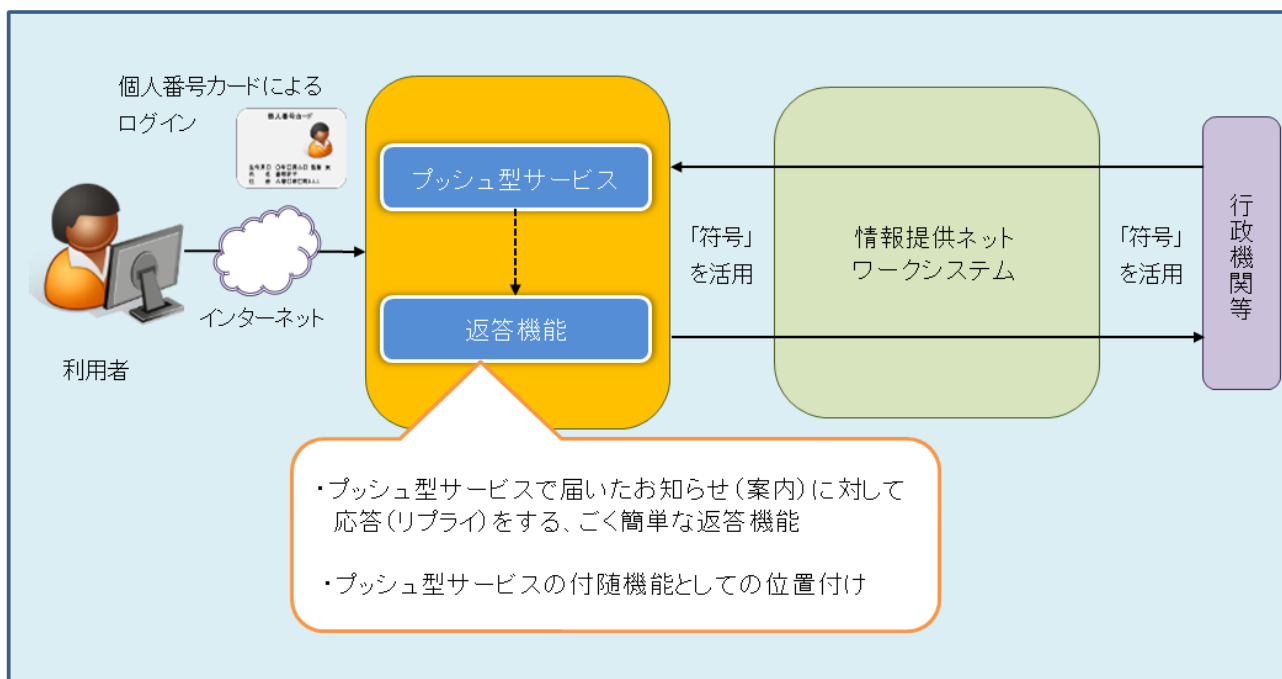
更には、情報提供ネットワークシステムを活用するプッシュ型サービスを提供する場合は、「符号」を活用することができるため、返答先の行政機関等は利用者の「符号」を用いて返答した個人の特特定が可能であり、プッシュ型サービスで行政機関等から提供された手続案内等のお知らせへの応答の形でなされる「返答機能」に適している。このようなプッシュ型サービスの付随機能として「返答機能」を設けることは、利用者の利便性が大きく向上すると考えられる。

なお、情報提供ネットワークシステムを活用するプッシュ型サービスを提供する場合においても、速やかにお知らせの提供が求められるケースや利用者の利便性を考慮し、通知された旨（又は通知された情報）を ID 及びパスワード等でより簡単にログイン可能なポータルサイト等へ転

送する仕組み等についても、セキュリティとの兼ね合いも含めて、検討していくことが考えられる。

図表 7-6-1 に情報提供ネットワークシステムを活用したプッシュ型サービスのイメージ（案）を示す。

図表 7-6-1 情報提供ネットワークシステムを活用したプッシュ型サービスのイメージ（案）



（４）電子申請

① サービスの提供方法

「7.4 電子申請に関する検討と提言」に記載のとおり、電子申請は、イ) ID 及びパスワード等で実現している申請や電子署名を付す申請等様々なタイプが想定し得ることから、サービスの要件に応じた手段をとることが必要であること、ロ) 既に多くの電子申請サービスが提供され、これらの電子申請サービスと同様のものを新たに用意することは二重投資となること、また、ハ) 申請者の「符号」を申請先が保持していない場合には、情報提供ネットワークシステムでは申請を届けることができないこと等から、情報提供ネットワークシステムを活用した電子申請を設けるよりも、既存の情報システムの電子申請を活用したり、既存の情報システムの電子申請において、自己情報表示機能で確認した自己情報の活用をし、利用者の利便性の向上を図っていくべきであると考えられる。

(5) 4つの基本サービスの提供方法とサービスの概要

参考として、「7.6. 全般に関する提言」(1)から(4)において提言した、情報提供ネットワークシステムや既存の情報システムの活用の適否を踏まえた4つの基本サービスの提供方法を、図表7-6-2に示す。

図表 7-6-2 4つの基本サービスの提供方法等

サービスの提供方法	基本サービス	サービスの概要	備考
情報提供ネットワークシステムを活用	情報提供等記録開示機能	情報提供ネットワークシステムを通じて行われる自己情報の情報提供の提供履歴を表示する機能	社会保障・税番号法案の法律施行後1年を目途としてサービスを提供することとしている。
	自己情報表示機能	行政機関等が保有している自己情報を表示する機能	厳格な本人認証及び「符号」を活用することが有効。
	プッシュ型サービス	行政機関等からの一人一人に合ったお知らせを表示する機能	ログイン時に個人番号カード(利用者証明用電子証明書)が必要なため、厳格な本人認証が必要な通知に適している。 「符号」により、通知対象者を特定できるため、行政機関等側が通知対象者を特定して情報を通知する場合に適している。
	プッシュ型サービス(返答機能)	プッシュ型サービスで届いたお知らせ(案内)に対して応答(リプライ)をする、ごく簡単な返答機能	プッシュ型サービスの付随機能という位置付け。
既存の情報システムの活用やID及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステム	プッシュ型サービス	行政機関等からの一人一人に合ったお知らせを表示する機能	行政機関等からのお知らせを通知対象者ごとに振り分ける仕組み等が必要。
	電子申請	行政機関等へオンラインで手続を行う機能	ID及びパスワード等で実現している申請、電子署名を付す申請等、様々なタイプの申請に対応可能。

7.6.2. 4つの基本サービスの提供イメージ

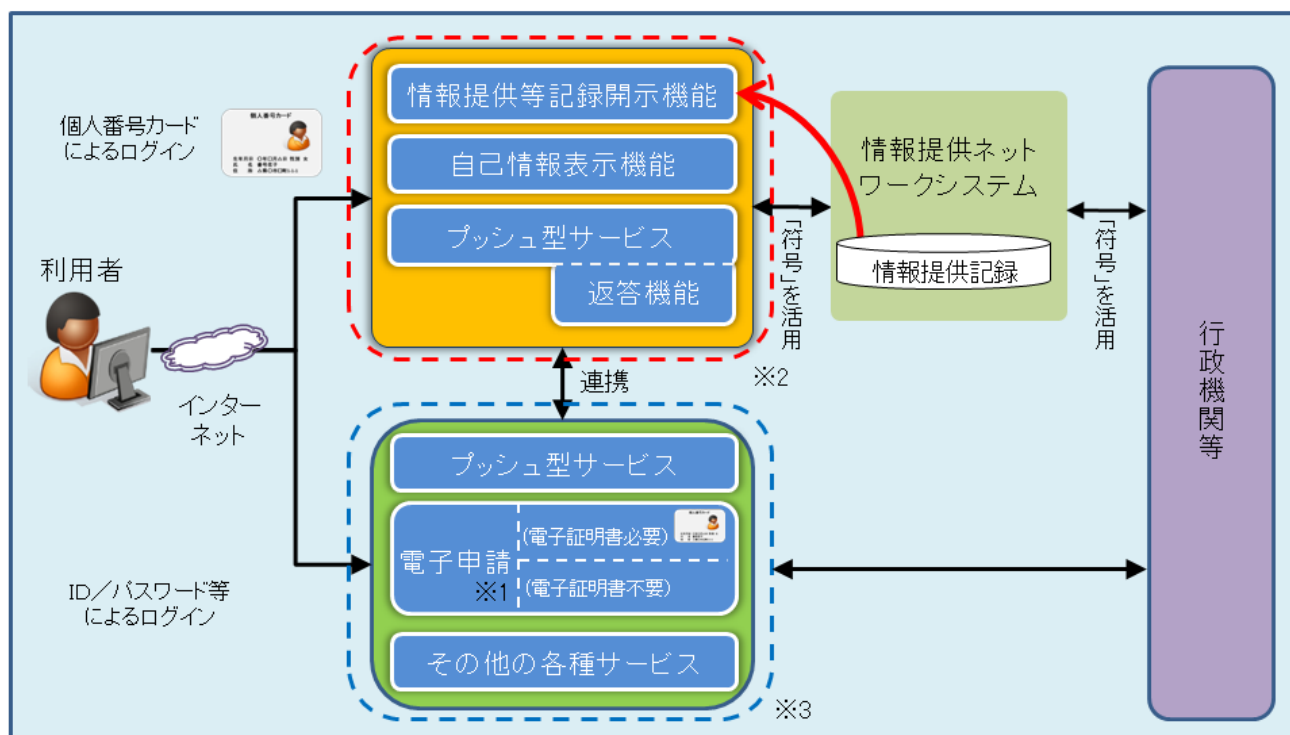
(1) 4つの基本サービスを提供するシステムの構成イメージ（案）

「7.6.1. 4つの基本サービスの提供方法」の提言のとおり、4つの基本サービスは、そのサービスの特性に応じたシステムで提供する必要があると考えられる。

具体的には、4つの基本サービスは、情報提供ネットワークシステムを活用して提供されるサービスと既存の情報システムの活用や ID 及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステムで提供されるサービスに区分されると考えられる。

その場合の4つの基本サービスを提供するシステムの構成イメージ（案）を図表 7-6-3 に示す。

図表 7-6-3 4つの基本サービスを提供するシステムの構成イメージ（案）



※1：電子申請は、申請の内容により、ID 及びパスワード等に加え電子証明書が必要な申請など、様々なタイプが想定される。

※2：赤の点線の枠内は、情報提供ネットワークシステムを活用した基本サービス

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

このように、「情報提供等記録開示機能」、「自己情報表示機能」、「プッシュ型サービス」及び「プッシュ型サービス（返答機能）」の仕組みは、情報提供ネットワークシステム及び「符号」を活用してサービスを提供することから、情報提供ネットワークシステム的设计・開発等と十分連携し、必要に応じて一体となって设计・開発等を実施すべきであると考えられる。

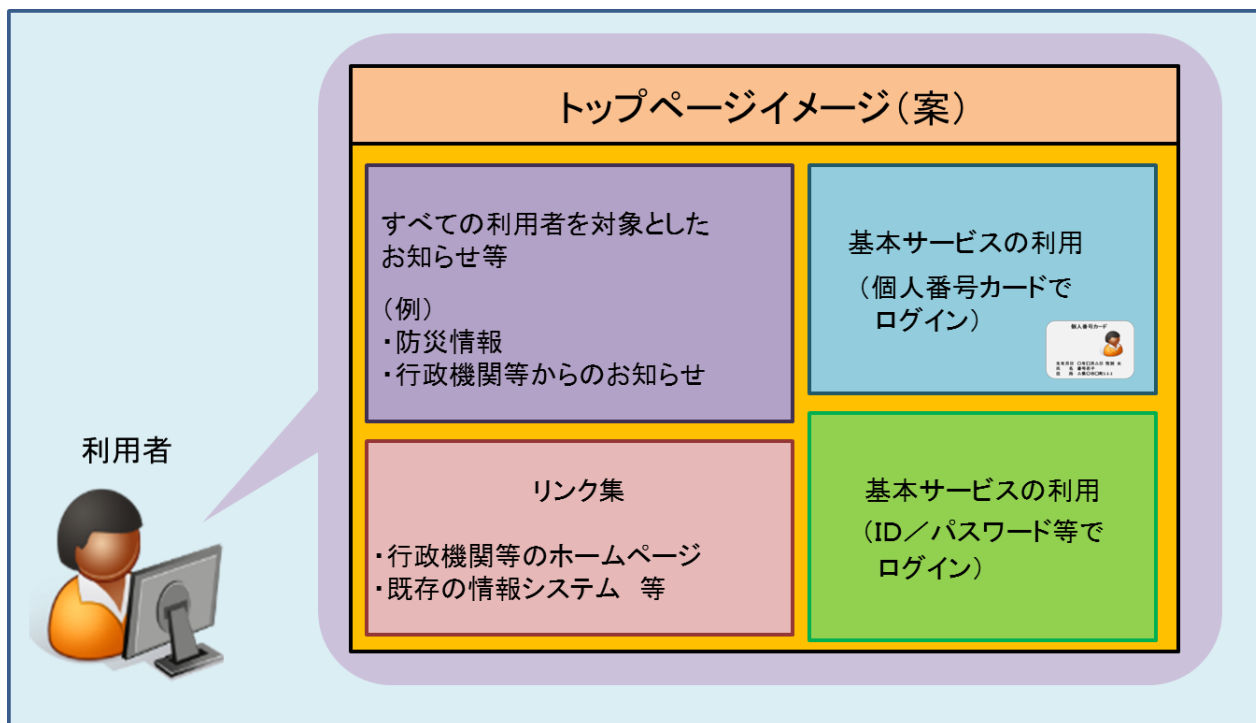
一方、ID 及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステムを活用した「プッシュ型サービス」、「電子申請」及び「その他の各種サービス」の仕組みは、既に多くの類似したサービスが提供されていることから、新たに情報システムを用意することによる二重投資とならないよう、既存の情報システムとの適切な役割分担を設定するとともに、費用対効果も十分に踏まえ設計・開発等を実施すべきであると考えられる。

(2) 4つの基本サービスを提供するトップページイメージ (案)

上記(1)のとおり、4つの基本サービスは、情報提供ネットワークシステムを活用して提供されるサービスと既存の情報システムの活用や ID 及びパスワード等でより簡単にログイン可能なシステムで提供されるサービスに区分されると考えられるが、利用者の利便性に配慮し、これらすべてのサービスを1つの画面から利用できることも検討に値する。

具体的には、利用者が、簡便かつ快適に既存の情報システムのサービス等も含めた4つの基本サービスを利用できるための総合窓口（ポータルサイト）としてのトップページを設けることも考えられる。そのトップページのイメージ（案）を図表 7-6-4 に示す。

図表 7-6-4 4つの基本サービス等を提供するトップページイメージ (案)



このように、トップページでは、利用者の利便性を配慮し、以下のエリアで構成されることが考えられる。

- すべての利用者を対象とした「防災情報」や「行政機関等からのお知らせ」等を提供するエリア
- 「情報提供等記録開示機能」、「自己情報表示機能」、「プッシュ型サービス」及び「プッシュ型サービス（返答機能）」等の情報提供ネットワークシステムを活用したサービスを利用するために個人番号カードでログインするためのエリア
- 「プッシュ型サービス」及び「電子申請」等を利用するために ID 及びパスワード等でログインするためのエリア
- 「行政機関等のホームページ」や「既存情報システム」等へのリンクを利用するためのリンク集のエリア

（3）民間における活用

将来的には、国民等の利便性の向上を図る観点から民間における活用も想定されている。

民間における活用としては、イ）プッシュ型サービスを用いた民間からのお知らせ提供、ロ）民間で提供しているウェブサービスとの認証連携等、様々な形態が考えられる。

民間における活用をどのような方式で実現するかは今後の検討課題だが、オンラインサービスの形態も多様化していることを踏まえ、必要十分なセキュリティを確保することを前提として、利用者にとっての利便の最大化を念頭に多様な形を検討する必要がある。

その場合、利用者の利便性や民間における活用の容易さ等も考えると、ID 及びパスワード等により簡単にログイン可能な領域とより厳格な認証を要する領域を適切に区分しておくことが重要と考えられる。