

マイナポータルの新しいデザイン・機能に関するご意見まとめ

マイナポータルの「新デザイン」について、

- ①いつでも簡単に手続きができる
 - ②おすすめの情報・サービスを見つけやすい
 - ③自分への情報を見やすくし、次の行動につなげる
- を実現するためのデザイン案を提示し、
投票とコメントをアイデアボックスで募集しました。

投票とご意見をいただき、ありがとうございました。
本資料では、いただいた投票とコメントをまとめています。
いただいたご意見を参考にしながら、デザインを見直していきます。

(意見募集：令和2年12月25日～令和3年1月15日)

アイデアボックスでいただいたコメント数とユニークユーザー数

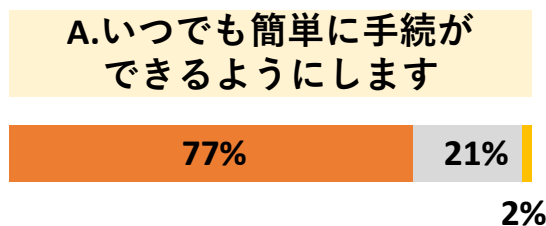
- アイデアボックスでは、計117件のコメントをいただきました。
- 複数のコメントを投稿いただいた方もいらっしゃるため、ユニークユーザー数は59名でした。

	コメント数	コメントの ユニークユーザー数
A	62	39
B	30	25
C	25	22
合計	117	59 ※A-Cの重複削除

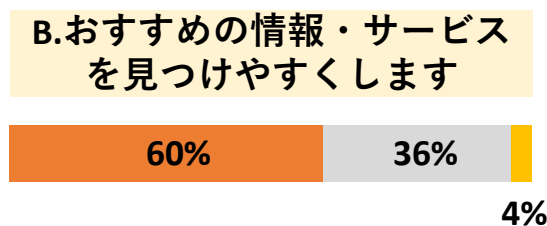
アイデアボックスの総ユーザー数 5,339人
(1月21日時点)

賛成・反対の投票結果

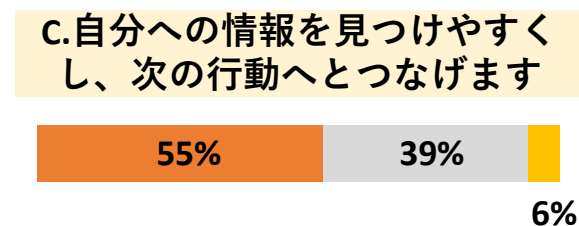
- 合計で111票の投票があり、約67%が賛成として投票いただきました。
- ABCの中では「A.いつでも簡単に手続きができるようにします」が最も賛成率が高く、約77%が賛成となっています。



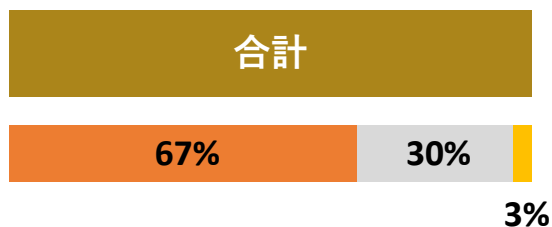
- ・ 賛成 41票
- ・ 中立 11票
- ・ 反対 1票
- ・ 投票総数 53票



- ・ 賛成 15票
- ・ 中立 9票
- ・ 反対 1票
- ・ 投票総数 25票



- ・ 賛成 18票
- ・ 中立 13票
- ・ 反対 2票
- ・ 投票総数 33票



- ・ 賛成 74票
- ・ 中立 33票
- ・ 反対 4票
- ・ 投票総数 111票

コメントの分類

- ・ アイデアボックスに投稿いただいたコメントについて、4つのグループに分類しました。

UIUXデザイン

画面の構成、遷移、デザインに関すること

例) 情報量・構成要素が多く、わかりにくいため、シンプルにしてほしい。

機能

機能の追加、修正に関すること

例) チャットボットによるサポート機能がほしい。

検討方法/ プロセス

画面やデザイン等を検討する方法、プロセスに関すること

例) 実際に機能するプロトタイプ・β版も公開して意見を聞きながら開発してほしい。

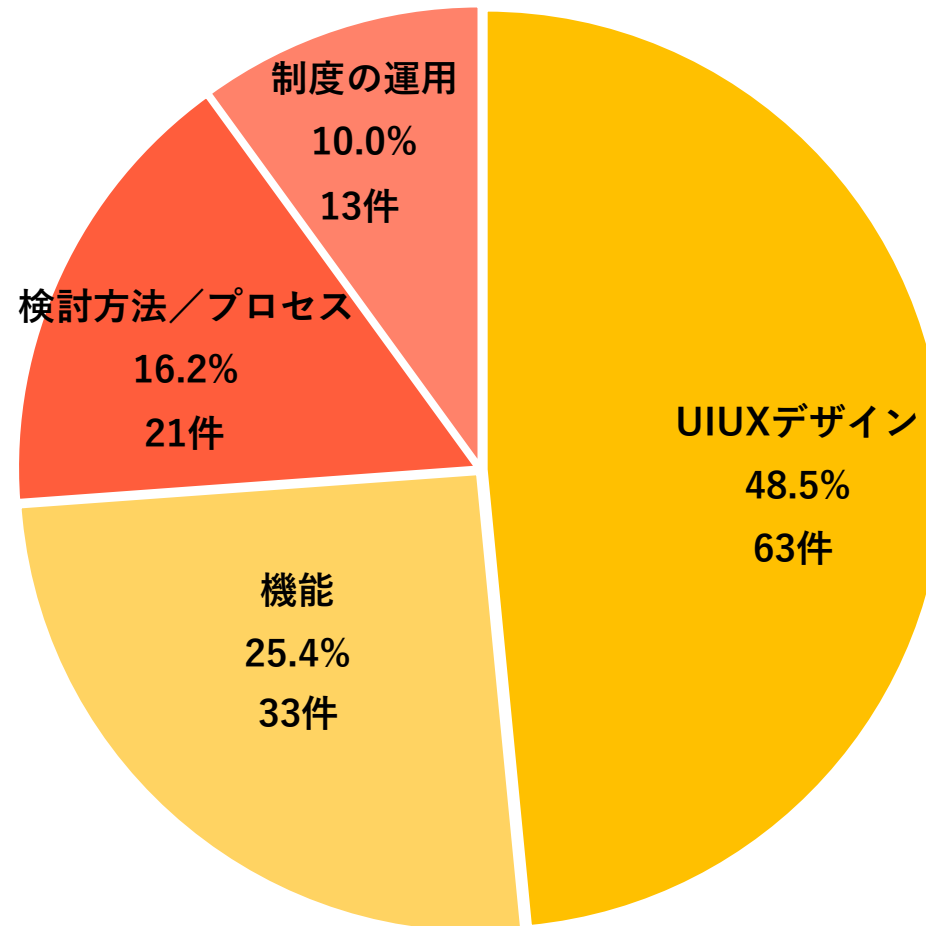
制度の運用

制度の運用に関すること

例) 代理人の機能において成年後見制度を考慮してほしい。電子署名が必要なのか。

コメント全体の傾向

- UIUXデザインについてのコメントが最も多く48.5%、次いで機能について25.4%、検討方法/プロセスについて16.2%のコメントをいただきました。



※ 1コメントに複数の意見が記載されている場合、それぞれ該当する分類に計上しているため重複が発生し、コメント数117件に対して分類ごとの数を合計すると130となります。

アイデアボックスに寄せられたコメント上位6位

- ・投稿いただいたコメントの中で、数が多いコメントの上位6位を整理したところ
情報量/構成に対する指摘や検討方法/プロセス、機能についてのご要望などがありました。

#	分類	概要	件数	コメント例
1	UIUXデザイン	【トップページの情報量/構成】 情報量・構成要素が多く、わかりにくい ため、シンプルにしてほしい	9	・ 全体的に縦長過ぎて探しにくい ・ スクロールを短くしてほしい ・ いろいろと情報がありすぎる
2	UIUXデザイン	【サービス/手続きのカテゴリー】 ライフイベントにそって、必要な手続き を簡単にできるようにしたい	7	・ 手続きの分類でなく、出生、引越し、転職、結婚、死亡など ライフイベントでの分類が欲しい ・ ライフイベントに対する処理を過不足なく手早く済ませたい
3	UIUXデザイン	【利用者情報を活用したカスタマイズ】 利用者の情報を活用して、画面の組み替 えなどカスタマイズをしてほしい	6	・ 利用者の年齢を考慮して、画面が組み替えられると便利 ・ 利用者に使いやすいようにメニューの順位を入れ替えてほしい
4	検討方法/ プロセス	【意見募集の方法】 実際に機能するプロトタイプ・β版も公 開して意見を聞きながら開発してほしい	5	・ デザインイメージだけでは使い勝手の体験ができないので、α 版、β版を公開して意見を集めつつ開発して行ってほしい ・ 実際のサンプルサイトを公開して使わせてほしい
5	機能	【チャットボットでの案内/支援機能】 チャットボット/人によるサポート機能 がほしい	5	・ AIコンシェルジュや担当者が操作をサポートする機能がほしい ・ チャットボットで音声入力だけでなく、申請内容の入力や確認 も音声入力できるようにしてほしい
6	機能	【必要な申請を自動で通知する機能】 自分の状況に合わせて必要な申請を お知らせ・通知してくれる機能がほしい	5	・ 必要な申請に該当したら、自動的にお知らせやプッシュ通知の 対象となるなど実現して欲しい ・ 年金の通知など、記録の追跡を必要とするような内容確認を求 める通知について、システム化してもらいたい

#1：トップページの情報量/構成

#	分類	概要	件数
1	UIUXデザイン	【トップページの情報量/構成】 情報量・構成要素が多く、わかりにくいいため、シンプルにしてほしい	9

1. **スマホの画面は長くないほうが見やすい**と思います。長くないよう、注意事項や説明文は必要な時に表示できるようにしたいかがでしょうか。また、多くの方が画面スクロールを最後まで行う際、途中の文言は読んでいないかたも多く、1画面内の多くの情報を掲載するより、別画面に遷移し、戻りボタンを設けるほうが良いと思います。
2. スマホ用のページと仮定した場合、**画面が長すぎる**ように思いました。
3. 全体的に**縦長過ぎて探しにくい**と思いました。「お手続きを探す」のようにトップページからフローに従って辿る形式なら分からないでも無いですが、「こんなとき便利」とか「サイトをつなげて便利に使う」とか余分な情報が多すぎます。<コメント一部抜粋>
4. 私の情報 いちいち検索しないといけないほど広範囲にあるのでしょうか???まるで、私の情報以外もここへくるような雰囲気です。**私の情報なのだから私の情報以外はいりません**。まるで、どこかのサイトへいったら広告がバシバシポップアップしてきたみたいなページになると悲しいです。<コメント一部抜粋>
5. トップ画面は、・ユーザー情報(名前)・検索窓・通知バッチ(通知数表示)・「チャットでのお問い合わせ」リンク・設定画面へのリンクだけにしてほしいです。**いろいろと情報がありすぎて、探しづらい**ので。検索窓からのキーワード検索に応じたリンクが検索結果で表示されれば十分。スクロールせず、一画面で表示にしてほしいです。
6. スマホ用と仮定して、「わかりやすい表示と導線」ということなのですが、基本ここに登録した機能は個人によって変わってこようかと思います。私が利用者でほしいのは、1.私の情報・・・ここへ私が登録したものが表示されるのでしょうか? (例) 免許、資格、税金(e-tax)、保険・・・2.お知らせ・・・私が行った申請に対する回答や申請が必要になったもののお知らせ、いわゆる安全なメール! スマホ連携でポップアップとかもあるのでしょうかね! たぶん。3.お手続き・・・俗にゆう申請 この3件くらいをトップページにしてほしいです。不要なものは・こんな時に便利・・・それってお手続きでは? ・サービス一覧・・・マイナポータルについてでよいのでは? ・マイナポータルについて・・・トップページを無駄に占有しています 広すぎ・自治体サイトリンク集・・・もっとも無駄です、このサイト自体がワンストップなのに、本末転倒になりかねません、どこかでこじんまり。単に私の趣味の話ですが。**スマホの画面小さいのでてんこ盛りは無理**では。
7. ログイン後のトップ画面。「去年の所得はいくらだったのだろうか?」で手続きするユーザーにとって、回答結果一覧画面にあるカードの情報こそが知りたいはずです。1 所得・地方税 が閲覧可能になったと分かる。2 医療保険(同時に手続きのもの?) の回答がまだ来てないことも分かる。**この2枚のカードがそのままトップに出ていて欲しいです。残りの新着情報は関連度が低そうなので、非表示でも良いのではないのでしょうか**。新着情報というまとめ方から離れて、手続きフローの中での旬な情報、「ユーザーがいま知りたい情報」や「次に必要な操作」などを提示してあげるとより分かりやすくなると思いました。
8. 改善してほしいところ **1 スクロールを短くしてほしい**<コメント一部抜粋>
9. 基本的には良いと思いますが、**カテゴリ・サポート情報の違いが分からない。纏めても良いのでは**と思いました。

#2：サービス・手続きのカテゴリー

#	分類	概要	件数
2	UIUXデザイン	【サービス・手続きのカテゴリー】 ライフイベントにそって、必要な手続きを簡単にできるようにしたい	7

1. ユーザーは、「XXの手続きを行いたい」のではなく、「発生したXXの**ライフイベント**に対する処理を過不足なく手早く済ませたい」のだと思います。したがって、例えば「児童手当の申請を行う」のではなく、「子供が産まれたので必要な手続きを一括で行う」といった括りでの構成にするのはいかがでしょうか。
2. **必要な申請がひとまとめにアプリの方から提示されるような仕組み**が嬉しいです。<コメント一部抜粋>
3. 手続きのカテゴリライズも大事ですが、**イベントに対する手続きへの誘導する機能があると良い**のではと思います。例えば、「出生届を出したい」でなく、「子供が産まれた」ということからスタートする方がわかりやすいと思います。手続きの分類でなく、ライフイベント等の分類・この場合「子供が産まれた」ボタンを選択する（精度の高いAIチャットボットがあると、なお嬉しい）と、それに対して行う手続き一覧が出てくるようにするイメージです。あとは、（例えば年末調整とか）時期等で発生する手続きはアラートのような形で「～しますか？」と聞くような機能があると良いと思います。また、個人の年齢・性別等の基礎情報から「こういうこともできますよ」とお知らせがあっても良いですね。手続きのカテゴリライズの仕方は、人により価値観が様々で、水掛け論になりそうな気がします。という訳で、手続きを見やすく整理するのも大事だと思いますが、わかりやすい導線という観点からは、各個人のライフイベントやタイミングをトリガーとした、手続きへの誘導があると嬉しいなと思います。
4. カテゴリ分けは不要だと思います。いわゆる「こうもり問題」と呼ばれる「これどっちに入るんだっけ？」という問題が発生しますし。「**出生**」「**引っ越し**」「**転職**」「**結婚**」「**死亡**」など**イベントに応じたメニュー**と、それでも見つからないときの検索窓や対話型インターフェースの2種類でいいかと。
5. 明確に〇〇の申請をしたいで組み立てるより、**利用者は△△だったら申請をする必要がある**と思う。△△に必要な手続きが一つとは限らない。気づきを与えて不利益を起こさないためにも入り口で配慮は欠かせない。<コメント一部抜粋>
6. 「お手続きから探す」のカテゴリ指定について、自治体が各々カテゴリ登録するのであれば、ユーザー視点ではなく役所窓口の縦割りで配置されるので、まず間違いなく機能しないと思います。**マイナポータル側で申請書ごとにカテゴリを指定して、手続きにカテゴリを自動付与する**などにより全国一律的な使いやすい機能になるように感じました。<コメント一部抜粋>
7. **ユーザのペルソナにあわせて設計することが大事**ではないでしょうか。例えば普通の法律の流れではマル乳や児童手当は子供が生まれなければ申請の必要はありません。子供が生まれるときには出産育児一時金の申請や、その前後には母子手帳の取得や予防接種の履歴などがあります。さらにその前には（未婚の母などでなければ）婚姻届、住所変更、婚姻にまつわる氏名変更といったマイナンバーカードの出番があります。これらを（多少の前後はあれど）必要となる順番に並べてみてはいかがでしょうか。他にも「親族の死亡」といったペルソナのスタート地点もありそうですし、少しインタフェースを変えるだけで、お役所仕事が「人に寄り添う」という姿勢に見えて、利用者やお役所の人の双方に良いことがあると思います。よろしくご検討ください。

#3：利用者情報を活用したカスタマイズ

#	分類	概要	件数
3	UI/UXデザイン	【利用者情報を活用したカスタマイズ】 利用者の情報を活用して、画面の組み替えなどカスタマイズをしてほしい	6

1. スマホは縦長のページになりやすく、内容が多いほどスクロールする手間が入るので、**固定されたカテゴリー（メニュー）では人によって使い辛く感じられる**と思います。それでクッキー、または本人によるカスタマイズで、メニューやカテゴリーや検索結果の表示順をページのトップに**使用頻度に合わせて並べ換える**ことはできませんか。例えば子育て中の人ならその情報にアクセスすることが多いでしょうから、ページのトップにリンクボタンが移動するという感じです。利用者に使いやすいようにメニューの順位を入れ替えることは不可能ではないと思います。そうすれば無駄に下までスクロールすることなく、必要な情報や手続きにアクセスできるでしょう。よろしければご検討ください。せっかくマイナンバーで特定個人用のサイトになっているのですから、個々の利用者の需要に合わせてメニューも構成も柔軟に変化するサイトであっていいと思います。マイナンバー「ならでは」ですね、他の一般公開用サイトではできないことです。利用者のアクセス履歴を学習して表示する、いわばAIサイトの先駆けになっていたければ嬉しいです。
2. ゆくゆくは、ユーザーの年齢を考慮して、**ポータル画面の組み替えをして頂くと便利**です。小学校が児童手当の申請はしませんし、後期高齢者が小学校入学等の申請をするとは思えません。また高齢になるほど、情報が絞り込まれていないとパニックになりますし、使うのが面倒になります。日めくりカレンダーの存在意義みたいな感じですかね。
3. ITに機器に詳しくない家族がいる身としては、**トップメニューにショートカットボタンを配置するカスタマイズができるようにしてもらいたい**です。ボタンを用意しておいて、「開いたら、これを押せば良いから！」で済むようにしたいからです。＜コメント一部抜粋＞
4. 自身の属性を記すマイメニューを設け、自分や家族の属性（独身/配偶者あり、子供何人、お年寄り同居あり/無し、興味ある事柄、等々）チェックをしてもらい、**その人に合ったメニューテンプレートを生成する機能があると良い**です。メニューテンプレートにない画面は、利用者が検索追加出来ると良いです。＜コメント一部抜粋＞
5. スクロールアニメーションは「**その人**」にあわせて**カスタマイズ**され、プッシュ通信になるのでしょうか？ ＜コメント一部抜粋＞
6. 色の組み合わせは**自分で三パターンから選べるようになる**といいと思います。または目に優しく消費電力を抑えられるダークモードが選べるように。 ＜コメント一部抜粋＞

#4：意見募集の方法

#	分類	概要	件数
4	検討方法/プロセス	【意見募集の方法】 実際に機能するプロトタイプ・β版も公開して意見を聞きながら開発してほしい	5

1. それとこういうものは実際に運用してみなければわからないこともあるので、年に一回例えばデジタルの日とかに、それまでの意見を入れて改定するなど、**定期的な改善スケジュールを立てて、毎年徐々に良くなっていけばいい**と思います。また実際の**サンプルサイトを公開して（個人情報なしで）使わせてみるのも良いのではないのでしょうか。デザインイメージではちょっと使い勝手までは体験できませんでした。**<コメント一部抜粋>
2. このデザイン・機能に限ったことではないのですが、一つご提案です。マイナポータルWeb版（PC版）、アプリ版の完成リリースの前に、**α版、β版を公開していき、それに対して意見を集めつつ開発していただけたら嬉しいです。**また、どの機能を優先開発するか、α版やイメージの段階でアイデアボックスなどで多数決をとり、実装する機能の優先度をつけていくのも良いかなと思います。<コメント一部抜粋>
3. イメージ等、拝見しました。**拝見した上での意見ですがもっとβテストを行う必要がある**と感じました。
4. アイデアボックスに出されたご意見で取り上げられた**ご意見、感想がどうゆう風に反映されてるのかも少し書いていただければ「意見する側」も「こういう部分を考慮する」とかの方向性が見つけやすいです。**<コメント一部抜粋>
5. 個人的には、「マイナンバーカードを健康保険証として利用」が始まるようなので、**サンプルサイトに、直近で開始する健康保険証のサンプルがあるとうれしいです。**（コメント一部抜粋）

#5：チャットボットでの案内/支援機能

#	分類	概要	件数
5	機能	【チャットボットでの案内/支援機能】 チャットボット/人によるサポート機能がほしい	5

1. できるなら、**最初からチャットBOTに話しかけて、チャットBOTの方から必要な書類を提案する仕組みが欲しい**です。単一の手続きだけ簡単にしても、各種手続きをいちいちサイト内を探し回らないといけないのは、非常に面倒で、機械音痴の人にとっては役所に行った方が早いという結果になると思います。追記：どうやらB.のほうを見るとチャットBOTは既に存在するらしいので、この仕組みを発展させて、必要な書類一式を提案する仕組みを作って欲しいです。例えば、「1の書類が終わりました。次に、2の書類を入力してください。」このように、書類手続きを連結してほしいです。また、この際に、1. で既に確認した名前や住所などを、確認しなくてもいいようにしてほしいです。特に利用者による変更の意思がある場合は、もちろん変更できるようにしてほしいです（書類ごとにメルアドを変えたいとか）。特に何度も同じ同意書に同意させることをなるべく止めて欲しいです。
2. マイナポータルのぴったりサービスにある保育園の入園申込が、ワンストップでオンラインで申込みできないのが不便です。このデザインはオンラインで申込みまでできるのであれば、賛成です。現在のぴったりサービスは各種書類毎に同じこと(氏名、住所)を入力しないといけないし、入力したものが書類に正しく印字されない。豊島区在住ですが、豊島区で用意している保育園の入園申込のExcelファイルの方が入力項目をまとめていたので作成が楽でした(完ぺきではないけど)。マイナポータルでも各書類毎に記入ではなく、1問ずつのQ/A形式で入力して回答を各種書類に反映していく方式の方が分かりやすく、利便性が上がると思います。**チャットボットで分からないことは即対応できるようにする**とか。各種書類もマイナポータルで用意されているものと自治体毎に様式が異なるのも行政作業の二重化、無駄に思えます。マイナポータルで用意されたものを記入して、自治体へ提出しても受理されるのか不安になります。書類提出ではなく、Web上で申請が完結するような最終系がマイナポータルの最大の魅力になると思います。
3. **操作に自信のない人向けにAIコンシェルジュや担当者がサポートして操作をサポートする機能**があればミスによる不利益を初期の段階で軽減できるように思います。実現には費用と機能追加が要りますがトラブルを起こしてからリカバリー費用と不利益を鑑みればあっていい機能に思えます。<コメント一部抜粋>
4. 役所で人間との対面でしかできない特殊な対応などがあると思いますが、そういうケースを見越して、**遠隔で人間とやり取りできる仕組みを取り入れると、なお便利**だと思います。具体的に「役所で人間との対面でしかできない特殊な対応」とは、例えば、住民票の住所と現住所が違う学生がマイナンバーカードを他県から発行してもらいたいなどが考えられますが、その場合、例えば地元の親御さんが代理人として手続きすることが考えられますが、この場合だと、こんなケースが起こらないようにすればいいの一言で済むのですが、全てのケースで同じ対応（最初からそんなことが起こらないようにすること）は可能なのでしょうか？ ということです。<コメント一部抜粋>
5. 対話案内機能を拝読しましたが、一つの申請に誘導する心象を強く受けました。**音声入力をテキスト化できるなら、申請内容をヒアリングしながら申請書の入力しますと言い切って欲しかった**。言いたいことは、一つサービスを見つけ出すことなく、利用者の課題を解決するソリューション(解決策)の提示を念頭にオンライン申請のサービスを組み立て欲しい。**チャットボットで音声入力できるなら申請内容の入力(代行)や確認も音声でサポートして欲しい**。<コメント一部抜粋>

#6：必要な申請を自動で通知する機能

#	分類	概要	件数
6	機能	【必要な申請を自動で通知する機能】 自分の状況に合わせて必要な申請を自動で通知してくれる機能がほしい	5

1. それが、・・・の1申請で終わるのがゴールかと思います。極端な話、行動することで勝手に申請が行われてもいいくらいです。
(イベント) 子供が生まれる > 1つの申請(出生届?) > 後は**年齢とともに、自動的に申請されて、お知らせが届く！的な感じ！**<コメント一部抜粋>
2. コロナ禍の補助金・助成金で迷子になっている方が沢山います。必要な方に必要な情報が届いてないというか制度自体をしらない方もいます、補助金以外にも高額医療費限度額認定証などです。**該当したら自動的にお知らせやプッシュ通知あるいは自動適用など実現して欲しいです。**
3. ツイッターみたいに「**通知**」があれば**お知らせの機能でお知らせしてくれる**<コメント一部抜粋>
4. 一等地におかれている「おススメの手続き」人や状況により必要な手続きは様々なので成立するのか疑問です。利用頻度も気になります。ニュース、SNS、VODなど利用頻度の高いサービスなら日々のおすすめとして機能しそうですが**年に数回使うかわからないくらいではないでしょうか。時期にあわせてプッシュ通知→特集ページぐらいの扱いが良いように思いました。**
5. **記録追跡を必要とするような内容確認を求める通知を、確実にシステム化してもらいたい**と思います。(年金定期便、住民税決定通知書や督促状など)<コメント一部抜粋>

(参考) 制度の運用に関するコメント(抜粋)

- マイナンバーカードを申請した時点では後見制度の対象ではなかった方が後に被成年後見人となった場合についても考慮願います。
高齢化が進んでおりますので、被補助人などこのケースはこれから多発するような気がします。
- あくまで例かもしれませんが、児童手当等の現況届はこれまで「認印」を使われていたもので、これが電子署名をするとなると、「実印 + 印鑑証明」同等になります。そこまで必要ですか？

(参考) 具体的なデザインの提案 (T_Aさん)

共有いただいております資料を前提に課題と解決案を検討しまして、具体的なデザインアイデアを作成しました。今後の機能開発やサービス向上の一助になれば幸いです。

原案の課題：「迷う・考える」

解決案の方向性：「簡潔な表現」

デザイン資料：

https://static1.squarespace.com/static/5db8db7355f09832daa2fc5f/t/6001319d03e2c15134f94262/1610690975606/MyNumberPortal_Design_Ideas_doc_0115_2021.pdf

モックアップ: <https://www.figma.com/proto/Q5bpINIO3qf6WXGEYCPEdE/MyNumber-Concept-iOS-14-iPhone-12-mini?node-id=143%3A8567&viewport=355%2C750%2C1.4232121706008911&>

今後もこのようなかたちで、オープンなプロセスを推進していただけることを期待しております。

デザインアイデア1

簡潔な表現

原案の課題:

「迷う・考える」

トップページに

多くのコンテンツが混在しており
目的の情報にアクセスしにくい。

解決案:

「簡潔な表現」

コンテンツや情報を再分類し
導線も含めて簡潔なUI表現とする。

- ・情報をマイページ、検索、おすすめ、チャット、その他に分類し直感的な利用を促進
- ・画面スクロールを最小化し操作性を向上
- ・優先度の低い情報をその他メニューに集約し、アクセス性を向上

UIデザインモックアップへのアクセス

<https://www.figma.com/proto/Q5bp1NIOQ3qf6WXGEYCPEdE/MyNumber-Concept-iOS-14-iPhone-12-mini?node-id=135%3A1&viewport=355%2C750%2C1.4232121706008911&scaling=scale-down>

