

政府情報システムの利用者評価の仕組みについて

2025年11月7日 統括監理 / サービスデザイン

これまでの利便性向上の取り組み

STEP1：デジタル庁HPで意見を収集（2023年7月10日より開始）



STEP2：各システムHPで意見を収集するツール作成とトライアル実施
（マイナポータルで2023年10月より、デジタル庁ウェブサイトで2024年6月より開始）



STEP3：各PJMOへの展開

- (1) 2025年8月4日の第8回事業者のデジタル化等に係る関係省庁等連絡会議で周知
- (2) 2025年10月中にリリース

STEP1：利用者からのフィードバック

デジタル庁HPで意見を収集

デジタル庁では、UIの調査点検を実施し、課題の解決に取り組んでおり、2023年7月から利用者からのフィードバックを受けて、利用者視点での改善を継続的に行っていくために、デジタル庁が[意見を集約するフォーム](#)を設置し、改善内容を取りまとめ、各府省庁と協力しながらサービス改善に活かしていくサポートを行っています。

しかしながら、実際のシステム利用から離れたデジタル庁のウェブサイトで意見を収集していることもあり、時間の経過とともに回答数が減少しているほか、UIや操作性といった具体的な使い勝手に関する声は十分に集まらず、制度全体やデジタル庁そのものへの意見が中心となっている現状にあります。

デジタル庁

ホーム 一般の方 行政・事業者の方 プレスルーム 地球 Language 検索 全てのメニュー

政府のウェブサービスやアプリの使い勝手に関するご意見をお聞かせください

最終更新日:2024年1月10日

政府が提供しているウェブサービスやアプリケーションに関する使い勝手や情報の探しやすさ、アクセシビリティ等についてフォームでご意見をお寄せください。

※本フォームは、試行運用中であり、今後内容等を見直す可能性があります

[政府のウェブサービスやアプリの使い勝手に関するご意見](#)

対象ウェブサービス・ウェブアプリケーション

対象となるウェブサービスやウェブアプリケーションは以下になります。

※該当のシステムが選択肢にない場合は、ご意見フォームの「ご意見のある政府のウェブサイト・アプリケーションを教えてください。」の項目にて「その他」を選択し、システムの名称を入力してください。

- [警察行政手続サイト（行政手続オンライン化）](#)
- [金融庁電子申請・届出システム](#)
- [金融モニタリングシステム（FIMOS）](#)
- [政府統計オンライン調査総合窓口（政府統計共同利用システム）](#)
- [家計調査オンライン調査システム](#)
- [国勢調査オンライン（令和7年国勢調査オンライン調査システム）](#)
- [電子認証システム](#)
- [登記情報提供システム](#)

↑

STEP2：各システムHPで意見を収集するツール作成

各システムで導入しやすいツール化（ユーザーレビューツール）の実施

現状を踏まえて、各府省がシステムに簡単に導入できる仕組みを開発しました。設計は5段階評価を軸にしたシンプルな質問とすることで、回答しやすさを高め、十分な母数を確保できるよう工夫しています。設置場所は原則として申請手続の完了画面を想定しており、作業直後の生の声を収集するものとなっています。

基本項目（共通で設置すべき項目）

このサービスについて、利用後のご感想・ご意見をお寄せください。

1.xxxxxの満足度を5段階で評価してください 必須

- ☐ 非常に満足
- ☐ やや満足
- ☐ どちらでもない
- ☐ やや不満
- ☐ 非常に不満

2.1の満足度評価の理由を教えてください 任意

3.その他ご意見を自由にご記入ください 任意

追加項目（所管課の判断で追加設定可能）

4.満足度の観点以外で感想・気がついたことがあれば以下からご回答ください 任意

- ☐ 迷わず申請/申込ページに辿り着くことができた
- ☐ 必要な書類を集めるのは簡単だった
- ☐ 申請/申込が確実に完了した実感があった
- ☐ 手続きに関して不安になることはなかった
- ☐ 手続きに関して思ったよりも短い時間で済んだ
- ☐ 専門家のサポートなく最後まで完了させることができた

5.差し支えなければ以下の質問にもお答えください 任意

性別 任意

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ その他・無回答

年代 任意

職業 任意

- ☒ 会社員
- ☐ 公務員

STEP2：トライアル実施1

デジタル庁ウェブサイト：利用者の声から改善、効果を実感

デジタル庁ウェブサイトユーザレビューツールを試験導入（2024年6月～）し、利用者の満足度や自由記述の声を収集しています。頂いたコメントを実際の改善に反映することで、仕組みの有効性と効果が確認できました。

改善前

デジタル庁

マイナンバーカードの健康保険証利用

マイナ保険証の利用方法

紐付け方法が知りたい

保険証変更の手続きが不明確

マイナンバーカードは作っていない。今の保険証は使えなくなるの？

このページで探していた情報は見つかりましたか？

はい：30.2%
いいえ：69.8%

改善後

デジタル庁

マイナンバーカードの健康保険証利用

お知らせ

初回利用登録について情報を上部に

利用方法の記載の拡充（テキスト・画像版でも掲載）

ユーザーニーズに合わせ掲載順を修正

このページで探していた情報は見つかりましたか？

はい：86.3%
いいえ：13.7%

利用者の声

- 登録するには、役所に行かないといけないと思っていました
- 転職した時どうなるのか、解決しました
- マイナ保険証を作るきっかけになりました
- マイナンバーカードに保険証の紐付けの方法が分かりやすかった

STEP2：トライアル実施2

マイナポータル：回答数が伸び、改善サイクルが定着

マイナポータルにおけるユーザーレビューの回答数は前年を上回り、利用者からのフィードバックを起点とした改善の循環が機能しています。収集した意見を施策に反映し、その効果を再び利用者の声として確認するというサイクルが定着し、有効に運用されています。

マイナポータルのクイックサーベイ

どんな情報が必要ですか

行政手続きについてどんな案内がほしいか、ご意見を教えてください。マイナポータル改善の参考にいたします。

[いただいたご意見について](#) 

必要な情報

個人が特定できる情報を入力しないでください

〇〇について知りたい

0 / 256

年代

選択してください

送信

出産ガイドはいかがでしたか



とてもよい よい ふつう わるい とてもわるい

どんな情報が必要ですか

行政手続きについてどんな案内がほしいか、ご意見を教えてください。マイナポータル改善の参考にいたします。

[いただいたご意見について](#) 

必要な情報 **必須**

個人が特定できる情報を入力しないでください

〇〇について知りたい

0 / 256

年代 任意

選択してください

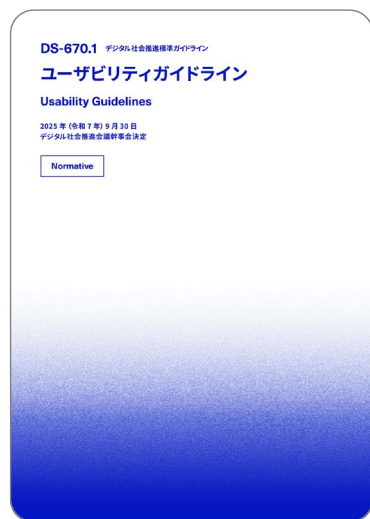
回答数



STEP3：各PJMOへの展開

8月連絡会議で周知済み、10月にはガイドラインを发出

検証を経て有効性を確認した仕組みは、2025年8月4日の第8回事業者のデジタル化等に係る関係省庁等連絡会議で各省審議官級に働きかけを行ったところです。加えて10月にデジタル社会推進標準ガイドライン「DS-670.1 ユーザビリティガイドライン（Normative）」を発出しました。デジタル庁が提供する利用者が回答しやすい評価フォームの雛形や分析基盤であるダッシュボードと併せて府省庁へ展開する準備を進めているところです。



DS-670.1
ユーザビリティガイドライン

5.3 フィードバックの取得

各府省は、サービス・業務運営中の情報システムのユーザビリティ改善プロセスを効果的に機能させるため、国民向けの情報システムにおいて、下記の対策を実施するよう努める。

5.3.1 利用者向けフィードバックフォームの設置

情報システムに対する要望や不満等を利用者がフィードバックできるようにするため、別途デジタル庁が提供する雛形に沿った、利用者向けフィードバックフォーム等を設置して利用者からの意見を収集し、情報システムの改修に役立てる。



評価フォームの雛形

このサービスについて、利用後のご感想・ご意見をお寄せください。

1.xxxxxの満足度を5段階で評価してください 必須

- ☐ 非常に満足
- ☐ やや満足
- ☐ どちらでもない
- ☐ やや不満
- ☐ 非常に不満

2.1の満足度評価の理由を教えてください 任意

Text input field for the reason of the satisfaction evaluation.

3.その他ご意見を自由にご記入ください 任意

Text input field for other comments.

ダッシュボード



府省庁展開へ

デジタル庁
Digital Agency