

電子政府ガイドライン作成検討会（第2回）

議事概要

1．開催日時：平成21年4月20日（月） 15：00～17：00

2．場所：永田町合同庁舎第一会議室

3．出席構成員：

須藤座長、辻井座長代理（セキュリティ分科会主査）、
山田構成員（ユーザビリティ分科会主査）、荒木構成員、井堀構成員、
岩下構成員、上田構成員、遠藤構成員、大山構成員、木村構成員、黒須構成員、
小松構成員、近藤構成員、関根構成員、中尾構成員、満塩構成員、村上構成員、
安井構成員、山崎構成員

（参加府省）

総務省行政管理局長屋行政情報システム企画課長

総務省自治行政局地域政策課館課長補佐（代理）

総務省自治行政局井上地域情報政策室長

総務省情報流通行政局安藤情報流通振興課長

総務省情報流通行政局情報流通振興課新井情報セキュリティ対策室長

法務省民事局第二課岩崎補佐官（代理）

法務省民事局商事課宮城補佐官（代理）

国税庁長官官房上斗米企画課長

厚生労働省大臣官房統計情報部企画課佐々木情報企画室長

社会保険庁総務部総務課澤田情報企画調整室長

経済産業省商務情報政策局鍛冶情報政策課長

経済産業省商務情報政策局情報経済課三角情報セキュリティ政策室長

4．配布資料：

資料1：電子政府ガイドライン作成検討会の今後のスケジュール（案）

資料2：セキュリティ分科会の検討状況

資料3：ユーザビリティ分科会の検討状況

資料4：電子政府ユーザビリティ基本調査結果報告（概要版）

資料5：電子政府ユーザビリティガイドライン（案）

資料6：電子政府ユーザビリティガイドライン（案）概要

資料7：オンライン申請（e-Tax）利用支援講習会実施報告（近藤構成員提出資料）

< 席上配布資料 >

参考資料 1 : デジタル新時代に向けた新たな戦略 三か年緊急プラン (概要)

参考資料 2 : 電子政府ユーザビリティ基本調査報告書

5 . 議事概要 :

資料 1 について座長より説明があり、検討会において了承された。

- ガイドラインの検討スケジュールについて、当初 3 月末に一定の方向性を取りまとめる予定であったが、分科会での議論の状況を踏まえて、資料 1 のとおり見直す。
- 当初、セキュリティとユーザビリティのガイドラインの構成を 1 つにまとめることにしていたが、スケジュール変更に伴って 2 つに分ける。
- セキュリティガイドラインについては、引き続き 9 月までセキュリティ分科会での検討を続け、9 月末の親会でセキュリティガイドライン案を報告する。
- ユーザビリティガイドラインについては、予定どおり本日の会合でユーザビリティガイドライン案を審議、オーソライズの上、本検討会に参加していない府省を含めての照会及びパブリックコメントの実施を経た上で、CIO 連絡会議で審議・決定という段取りを進める。
- 両ガイドラインの内容に矛盾が生じないように、必要な内容調整を行う。
- ユーザビリティガイドラインについては、策定後当分の間、内容の拡充等を目的として、毎年見直しを行うこととし、9 月の親会以降に見直しのための検討を行う予定である。

資料 2 によりセキュリティ分科会の検討状況について主査より報告があり、以下のような質疑応答が行われた。

- リスク評価を行うときに、リカバリーの容易さについての検討も行うのか。
リスク評価に当たっては、回復可能な被害かどうかについても評価の視点に含めており、質問にある内容についても今後検討を進めていく。
今回は政府の認証レベルの問題であるため、万全を期すという姿勢で検討を進めることも重要だが、運用システムの決定にあたっては、費用対効果のバランスを考慮してセキュリティ度合いを決定することが必要。
- 本人認証に関して、指紋などのバイオメトリクスについても検討を行っているのか。
これまでの検討においては、具体的にバイオメトリクスに関する議論はしていないが、今後のセキュリティ分科会において、バイオメトリクスの専門家からヒアリングを実施する予定。
オンラインにおける本人確認においては、She has (カード等を持っている)、She knows (パスワード等を知っている)、She is (指紋等) の 3 つを組み合わせるべき。
- 地方自治体の事務手続についても一部調査し、セキュリティガイドラインに反映すること

を検討中である。

資料3、4、5、6によりユーザビリティ分科会の検討状況について主査より報告があり、以下のような質疑応答が行われた。

- 現在各府省において「業務・システム最適化指針」に沿ってBPRに取り組んでいるが、ユーザビリティガイドラインとの整合性は取れているのか。

ガイドラインの作成段階において、他のガイドラインとの整合性については意識して検討を進めており、参加府省にもたたき台の段階で確認してもらい、調整済みである。

本ガイドラインは利用者の立場に立って使いやすいシステムを作ることを中心に記述している。もし、実際に運用していく中で不都合が見つかれば今後の見直しの際に対処していく。

最適化ガイドラインや調達ガイドラインと本ガイドラインは目的や対象が異なる。しかし、効率的な運用の観点から、複数のガイドラインが適用対象となるシステムの場合は、タイミングを合わせて取り組むべきことを明記している。

- 既存のシステムの使い勝手を向上させて効率化するだけでなく、新しいサービスを加えることによって今までできなかったことが非常に便利にできるようになる。その上でユーザビリティやセキュリティを考えるべきではないか。

これまでの電子政府の取組の反省として、ユーザビリティに関する基本的な視点が欠けていたことがあり、今回の取組を政府横断で実施するのはファーストステップと考えている。新しいサービスの具体的な構想は別途政府内で検討していく。

セキュリティを検討するには、利便性、効率性の向上と安全、安心、プライバシー等を両立させる努力が必要とされる。セキュリティ分科会だけで検討するのではなく、全体として機運を盛り上げることが必要である。

新しいサービスとして国民電子私書箱が検討されており、セキュリティ分科会でもそのような新しいサービスをも視野に入れて検討していく予定である。

「国民利用者の立場からは入り口における認証とその後の申請手続きは一体のものである」との主査の意見に関連して、セキュリティ分科会ではシングルサインオン等のユーザビリティに配慮した認証技術についても討議を行っている。

- BPRにより余った人員について、その人たちが満足して新しい価値を生み出す部門に投入されることを示さないと、現場からの協力を得ることはできない。
- 現状では、セキュリティやユーザビリティを考えるための予算や時間がなく、それらの対応が不十分というのが実態であると思われる。そのため、セキュリティ、ユーザビリティの取組が新しいサービスや価値を生み出し、行政にとっても利益になることをもっと強調すべき。

政府全体として、当初費用がかかるのは仕方がないが、運用コストを下げる効果があり、長期的に見るとプラスになることを理解した上で、取組を進めて欲しい。

複数の業務をユーザビリティの視点から1つの継続的な業務に統合すると、コスト削減や効率化の観点から大きな価値が生まれる。

- 政府のシステムのうち、例としてどこか1つのシステムについてユーザビリティ向上の改修を実施し、改修前と比較してどのくらい使い勝手が向上したか確認することができないか。

ユーザビリティ向上計画については全ての対象システムについて作成、公表を行うが、実際の改修時期はシステムにより異なるため、結果として早期に改修を実施したシステムが、改善された見本になると思われる。

- ユーザビリティ専門家としては、日本ではどのぐらいの人がいるのか。

民間では、システムのユーザビリティを向上させ、集客を増やす努力を行っている企業がたくさん存在し、それらのシステムを開発しているベンダが多数存在する。政府のシステム開発についても、民間と同様にユーザビリティに詳しい方々を参画させて、ユーザビリティ向上に努めてほしい趣旨で記述している。

ユーザビリティ専門家の資格認定制度について、現在NPO法人において検討中である。

- ユーザビリティ専門家に作業を依頼するよりも、ユーザーインターフェースの細かい規定を記したガイドラインを用意した方がよいのではないか。申請の内容に関係なく、入力操作などを規定することができるのではないか。

当面は、利用者が何を考え、どう行動するかをよく分析した上で設計すべきことを理解するためのガイドラインとした。将来的には共通設計指針を充実させることを、今後の改定の中で検討したい。

WEBから重要な情報を入力したり、契約行為を行う際に、必ず確認画面を表示するという類の事項も共通設計指針に示すべき。

- 「国民利用者の立場からは入り口における認証とその後の申請手続きは一体のものであり、全体として使い勝手の向上が求められている。このためシステム全体としてのユーザビリティを損なわない形で認証基盤は提供されるべきである。」との主査の意見について、セキュリティガイドラインに対して何を期待しているのか。

企画段階や設計段階において、セキュリティの部分についても、他の部分と同様に設計項目の中に含め、利用者のシナリオの中でどのように扱われるか評価した上で設計してほしいと考えている。

セキュリティガイドラインとユーザビリティガイドラインは、相互作用しながら改善していくと考えられる。

- ユーザビリティガイドラインを作った後の工程表を示さないと、策定後どのように適用されていくのかわからない。

対象システムの新規開発及び改修について、各府省はユーザビリティ向上計画を平成22年度中頃までに利用品質目標を含めた形で作成し、公表することになっており、

このことが当面の工程と考えている。

- 本日頂いた意見を踏まえて、必要な修正を加えた上で、各府省への照会、パブリックコメントを経て、CIO連絡会議における審議にかけることとする。ガイドラインの修正は、庶務担当が座長、ユーザビリティ分科会主査の二者に相談しつつ進め、座長及び分科会主査に一任することとする。

資料7により利用者に対する教育、支援についてについて近藤構成員より報告があり、以下のような質疑応答が行われた。

- 電子政府について、一般の人が使うには難しいので、使いたいという人があまりいないという話をよく聞く。政府はかなり努力して使いやすいものに改良して欲しい。

以上