

電子政府ユーザビリティ基本調査 報告書

平成 21 年 4 月 20 日

電子政府ガイドライン作成検討会
ユーザビリティ分科会事務局

目次

1 . 調査の目的と枠組み	1
1 - 1 調査の目的	1
1 - 2 調査の視点	1
1 - 3 調査の手法	4
1 - 4 対象システムの概要	5
1 - 5 実施した調査の構成と概要	9
2 . 登記分野の調査結果	12
2 - 1 想定利用者層の特性等	12
2 - 2 ユーザビリティテスト対象手続と利用フロー	19
2 - 3 ユーザビリティテスト結果	26
3 . 国税分野の調査結果	36
3 - 1 想定利用者層の特性等	36
3 - 2 ユーザビリティテスト対象手続と利用フロー	41
3 - 3 ユーザビリティテスト結果	47
4 . 社会保険・労働保険分野の調査結果	54
4 - 1 想定利用者層の特性等	54
4 - 2 ユーザビリティテスト対象手続と利用フロー	64
4 - 3 ユーザビリティテスト結果	76
5 . 調査結果の考察とユーザビリティ向上策の検討	84
5 - 1 見つかった問題の整理	84
5 - 2 ユーザビリティ向上策の検討	88

1 . 調査の目的と枠組み

1 - 1 調査の目的

e-Japan 戦略（平成 13 年 1 月 22 日 IT 戦略本部決定）以降に推進されてきた電子政府の取組は、我が国の情報化政策の柱の 1 つとして推進されている。

平成 20 年に策定された「オンライン利用拡大行動計画」では、電子政府の利用拡大方策の柱の 1 つとして電子政府のユーザビリティ向上が掲げられ、電子政府の手續に応じたセキュリティ確保策、ユーザビリティ向上方策について、政府横断的なガイドラインを策定することに向け、「電子政府ガイドライン作成検討会」が設けられ検討が進んでいる。

本調査は、オンライン利用拡大行動計画の方針に基づき、電子政府のユーザビリティ向上方策に関する統一ガイドライン策定に向けて、代表的なオンライン申請・届出システムの利用者の特性調査、利用フロー解析、システムのユーザビリティ評価を行い、課題の抽出とガイドライン検討のための基礎資料の提供を行うものである。

1 - 2 調査の視点

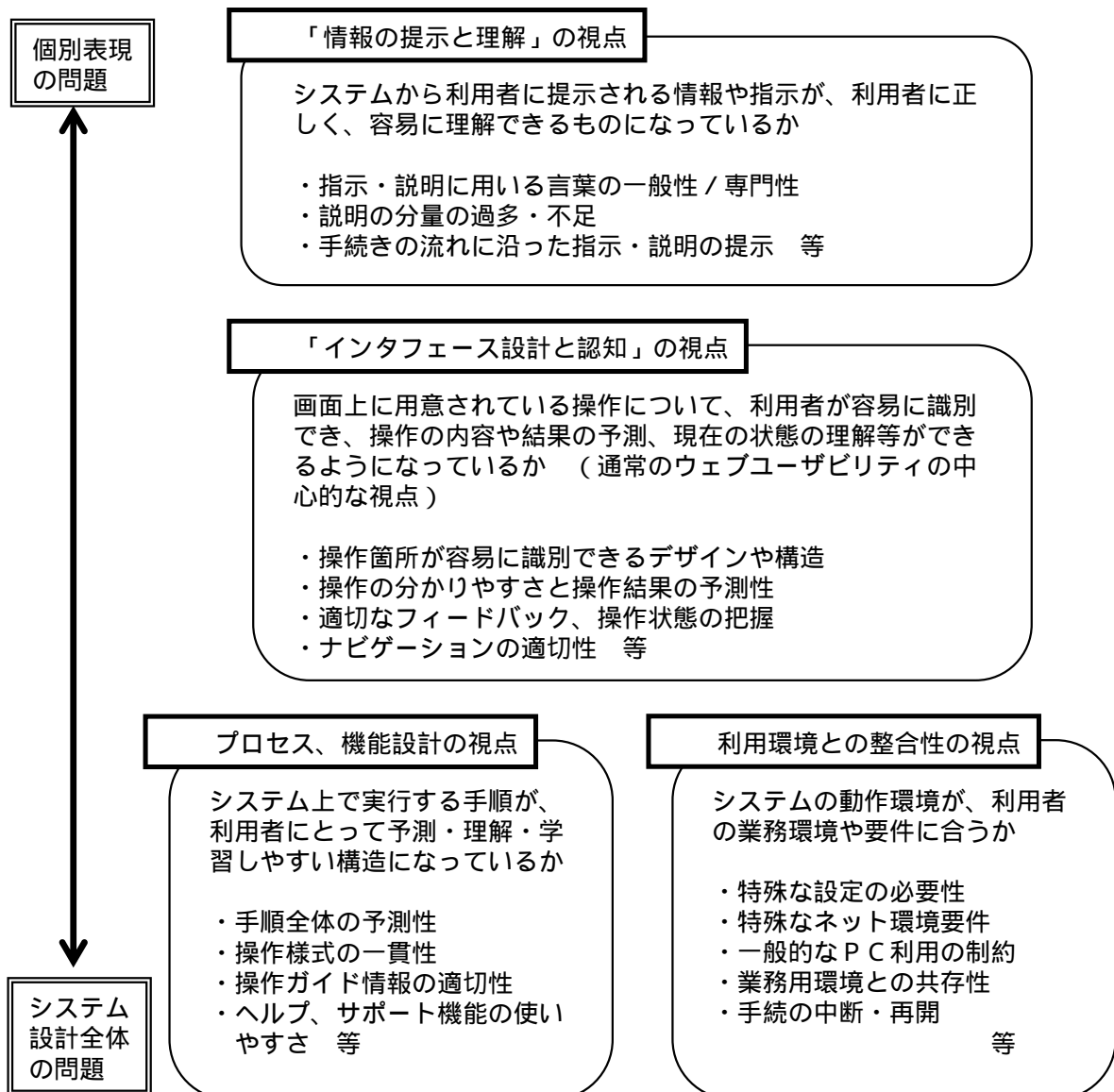
1-2-1 オンライン申請・届出システムのユーザビリティの考え方

オンライン申請・届出システムは、インターネット上で広く国民に提供されるサービスだが、実際の主要な利用者は専門職である士業や企業の担当者であり、業務システムに近い利用の仕方をされている。そのため、一般的なウェブサービスに比べ高度なセキュリティの確保が求められる他、利用者に提供される情報や指示にも、業務に関連する専門的な用語・表現が多く含まれる。

このように、インターネットのオープン性と業務システムとしての専門性を兼ね備えているオンライン申請・届出システムでは、図表 1-1 に示すように、深度の異なる複数の視点からユーザビリティを評価・検討することが必要である。情報提供を目的とした一般的なウェブサイトでは、「インタフェース設計と認知」がユーザビリティの中心テーマであり、「わかりやすく、迷いにくいインタフェース」が求められるが、オンライン申請・届出システムではそれだけでなく、指示や説明に用いられる用語（特に業務用の専門用語）の理解の問題や、手續を実施する手順の予測性の問題等、より多くの要素がユーザビリティに深く関わってくる。

本調査では、以上の考え方に基づき、ユーザビリティに係る要素を図表 1-1 にあるように幅広く捉えることとする。

図表 1-1 オンライン申請・届出システムのユーザビリティに係る要素の整理(仮説)



1-2-2 利用者特性の多様性の整理

オンライン申請・届出システムの想定利用者には、個人、企業の担当者、専門職（士業）等、異なる立場の人々が含まれる。利用者は業務・手続に関する知識レベル、ICT や情報システムに関する知識レベルともに多様であり、求められる「使いやすさ」の要件やレベルも異なると考えられる。

オンライン申請・届出システムのユーザビリティ評価に当たっては、このような利用者の多様性を踏まえる必要がある。利用者の多様性の状況を適切に把握することが、本調査の重要なポイントの1つである。本調査では、特にユーザビリティに強く関わる利用者特

性として、以下の2つに着目する。

(1) 対象業務への関与度

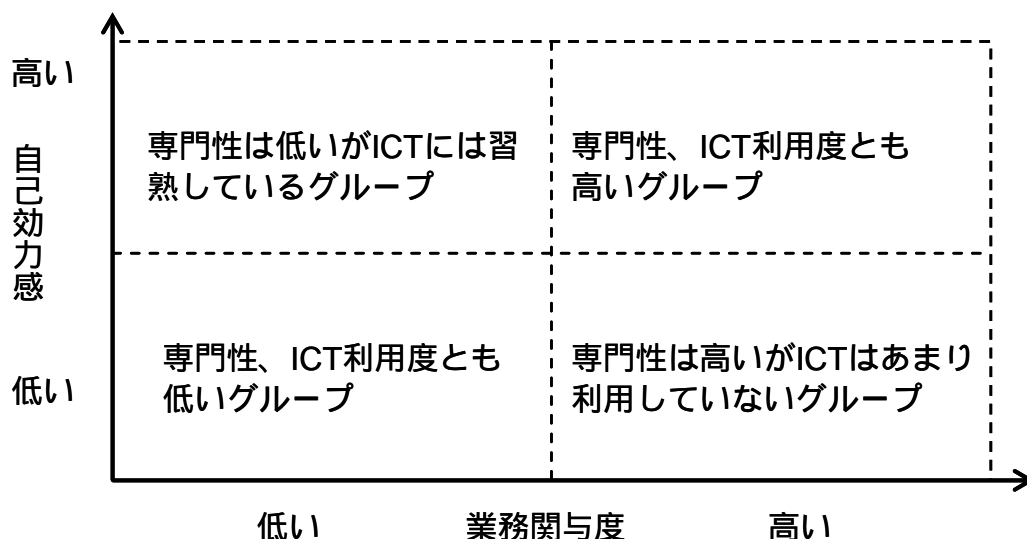
対象となる申請・届出等に関する業務経験が長く関与度が高いほど、業務に対する十分な知識が期待できる。また、利用者にとって対象業務の必要性が高く重要なものであるほど、サービス利用の強い動機付けがあり、業務に関する学習にも積極的となる。

(2) ICT、情報システムに関する自己効力感

自己効力感とは「自分がそのシステムを操作できるはずという自己認識」のことである。ICTや情報システムの利用経験が豊富な人は自己効力感が高く、新しいICTサービスを積極的に利用する、もしくは抵抗なく受け入れると考えられる。一方、ICTに「苦手意識」を持っている利用者は自己効力感が低く、利用や学習に消極的となり、利用効果についても否定的印象を持ちやすくなる。

オンライン申請・届出システムの利用者は、対象業務への関与度（以下「業務関与度」と記す）と、ICTや情報システムに関する自己効力感（以下「自己効力感」と記す）の高さによって、図表1-2のような4つのグループに分類されると想定される。

図表 1-2 オンライン申請の想定利用者分類



このうち、「専門性、ICT利用度とも高いグループ」は、オンライン申請・届出システムに最も抵抗感がなく、メリットも得やすいため、早期に利用を開始することが想像される。オンライン申請・届出システムの利用促進のためには、その他のグループに利用を広

ることが必要となり、特に「専門性は高いが ICT はあまり利用していないグループ」「専門性は低いが ICT には習熟しているグループ」への普及に重点を置くべきと考えられる。一方、「専門性、ICT 利用度とも低いグループ」は、オンライン申請・届出システムには最もなじみにくく、普及のハードルが高いグループだが、普及がある程度進んだ段階では、デジタル・ディバイドを発生させないためにも、このグループが利用可能なレベルのユーザビリティの実現が求められることになる。

1 - 3 調査の手法

本調査では、対象となる3システムそれぞれについて、想定利用者層に対するウェブアンケート調査、対象手続のウォークスルー、モニター利用者によるユーザビリティテストを実施した。

図表 1-3 実施した調査の構成と手法

調査手法	概要と目的
想定利用者アンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブアンケート方式で実施 ・想定利用者の対象システム、手続の利用率の把握 ・自己効力感、業務関与度の把握 ・利用者特性と利用状況、利用意向等との関係を調査
対象手続のウォークスルー	<ul style="list-style-type: none"> ・モニター利用者と専門家が共同で事前準備手続を含む想定タスクを実施 ・利用者の特性、視点を踏まえながらプロセスごとのユーザビリティ課題を抽出
ユーザビリティテスト	<ul style="list-style-type: none"> ・特性の異なる複数のモニターによるテストを実施し、対象システムのユーザビリティ上の課題・問題点を抽出 ・想定タスクを実施し、発話、操作ログ等、ユーザビリティ課題検討に必要なデータを収集

(1) 想定利用者アンケート調査

調査対象となる3システムそれぞれについて、各分野の専門家（司法書士、税理士、社会保険労務士）及び自ら届出・申請手続を行う民間企業担当者や個人を想定利用者とし、ウェブアンケート調査を実施した。

アンケートの設問構成は以下の通りである。（具体的な設問文は参考資料1を参照）

- ・パソコンの利用状況
- ・関連業務の実態
- ・電子申請システムの認知度、利用状況

- ・システムの有効性の評価、問題点の評価、再利用の意向（システム利用経験者のみ）
- ・利用しない理由、今後の利用意向（システム未利用者のみ）
- ・自己効力感、業務関与度

（２）対象手続のウォークスルー

ウォークスルーとは、専門家が対象手続のための一連のシステム操作を実施しながら、ユーザビリティ上の問題点の洗い出しを行う手法である。次に述べるユーザビリティテストとは異なり、調査実施者やユーザビリティ専門家が手順を実施し評価を行う。

本調査では、ユーザビリティテストの仮説検討を兼ねて、調査実施者とユーザビリティ専門家、対象システム利用経験のない第三者が共同で話し合いながらウォークスルーを行った。

ウォークスルーによって抽出した問題点を整理し、これをもとに次のモニター利用者（被験者）によるユーザビリティテストのテスト仮説、実施シナリオ及びチェックシートを作成した。

（３）ユーザビリティテスト

実際にそのシステムを使うと考えられる想定利用者の属性に近い人たちに被験者になってもらい、タスク（課題）を与えてシステム上でそれを実行する過程を観察し、被験者の行動、発話からユーザインタフェース上の問題点の抽出を行う。ユーザビリティ評価の代表的手法である。

被験者は予め用意されたタスクを実施するが、タスクの内容はテスト開始まで知らされない。被験者がシステムを操作する様子を評価者が脇で観察しながら記録を取り、問題箇所の発見と現象分析に必要なデータを収集する。また、本調査では、専用ソフトウェア（MORAE）によってシステム画面の操作ログならびに被験者の発話を記録し、記録データをもとに、各被験者の操作状況や発言を事後に精査して問題点の発見、検討、分類を行った。

1 - 4 対象システムの概要

本調査では、電子政府の中でも現在特に利用の多い、以下の３つのオンライン申請・届出システムを調査対象とした。

登記分野：法務省オンライン申請システム

主な想定利用者： 不動産所有者、企業の法務担当者、司法書士等

国税分野：国税電子申告・納税システム（e-Tax）

主な想定利用者： 確定申告を行う給与所得者、自営業者、税理士等

社会保険・労働保険分野：e-Gov 電子申請システム

主な想定利用者： 自営業者、企業の労務担当者、社会保険労務士等

以下、各対象システムの概要と、ユーザビリティ向上に関連する取組状況についてまとめる。

1-4-1 法務省オンライン申請システム

法務省オンライン申請システムは、不動産や商業・法人の登記をはじめとする法務省が所管する各種申請手続を、インターネット等を利用して電子的に行うものであり、平成 15 年 3 月より運用されている。利用対象者は司法書士、土地家屋調査士など対象となる申請手続を業務の中で行う者や、企業の法務担当者、一般の不動産所有者を想定している。手続は多岐にわたるが、登記関係で利用できる手続を以下に示す。

不動産登記、商業・法人登記、動産譲渡登記、債権譲渡登記、成年後見登記

この他、供託、電子公証、公益法人、公益信託、司法試験、認証紛争解決手続、電子公告などの関係手続が利用できる。

法務省オンライン申請システムの利用状況については、法務省により平成 20 年より登記申請の件数（システムで把握した件数の速報値）が月次で公表されている。平成 20 年のオンライン手続件数は不動産登記で約 102 万件、商業・法人登記で約 23 万件であった。不動産、商業・法人のオンライン登記申請は増加傾向にあり、平成 20 年 1 月には不動産登記約 3 万件、商業・法人登記約 1 万 1 千件であったのが、平成 21 年 1 月には不動産登記約 10 万 4 千件、商業・法人登記 1 万 7 千件となっており、特に不動産登記の申請件数が大幅に増加している。これは、不動産登記申請において平成 20 年 1 月より、添付書類の

別送を認める特例方式が導入されたほか、登録免許税の軽減措置が講じられたこと等により、電子申請にかかる負担が軽減されたためである。

法務省オンライン申請システム全体の利用件数では、登記事項証明書の送付請求が比較的多い。証明書の請求では印鑑証明書を除いて電子署名が不要なため、利用しやすいことが大きな理由と考えられる。なお、登記事項について情報の閲覧だけであれば、「インターネット登記情報提供サービス」を利用することも可能である。

法務省では、司法書士等が使用する、民間事業者が開発した申請用ソフトウェアと連携を取れるように、法務省が提供している申請書作成支援ソフトウェアの仕様を公開している。また、一般の利用者向けには、平成 22 年度中に証明書請求手続をウェブ化することで、より広く使ってもらえるシステムを目指している。

1-4-2 国税電子申告・納税システム（e-Tax）

国税電子申告・納税システムは、国税に関する手続をインターネット等を利用して電子的に行うものであり、平成 16 年 6 月より全国運用されている。利用対象者は税法に規定されている申請・届出等の手続を行う納税者、税理士及び税理士法人等の税理士業務を行う者で、利用できる手続は以下の通りである。

申告

所得税（死亡した場合のいわゆる準確定申告を除く）、法人税、消費税（地方消費税を含む）、酒税及び印紙税に係る申告

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）

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、法定調書の提出などの申請・届出等

このうち 42 手続がオンライン利用促進対象手続となっており、年間の発生件数は合計で約 3,400 万件程度である。そのほとんどが申告関係の手続で、所得税の確定申告が全体の約 7 割を占める。平成 19 年度は電子申告の件数が前年度の 5 倍と大きく伸びており、平成 20 年度分についても更なる利用拡大が期待されている。平成 19 年 1 月より税務署窓口で電子申告環境を用意して電子申告を勧める取組も実施している。

国税庁ではこれまで、利用者アンケートの回答等を基に毎年システムの改善を実施して

きている。個人納税者向けのシステム改善の取組として最も大きな改善点は「確定申告書等作成コーナーとの連携」である。平成 17 年分の申告から確定申告書等作成コーナーで作成したデータを e-Tax に引き継いで電子申告することができるようになり、平成 18 年分からは更に、e-Tax ソフトウェアをインストールすることなく、確定申告書等作成コーナーから直接 e-Tax を通じてデータを送信することができるようになった。平成 20 年度のシステム改善では事前準備の手続を簡略化し、使い勝手の向上を図っている。具体的には Java のインストールが不要になり、セットアップに必要なソフトが一括でダウンロードできるようになった他、確定申告書作成コーナーと e-Tax システムを行き来することなくシームレスに手続ができるようになり、それまで 19 あったプロセスが 6 プロセスに簡略化された。

また、利用促進の取組としては、バナー広告やメールマガジン、テレビ、雑誌や広報誌への掲載、街頭 P R など、各種メディアを活用した積極的な広報活動を展開し、e-Tax の利便性をアピールしながら利用を呼びかけている。

税理士の多くが既に業務用ソフトウェアを利用しているため、業務用ソフトウェアベンダーに API を公開し、業務用ソフトウェア側に e-Tax との連携対応を促す方針をとっている。

1-4-3 e-Gov 電子申請システム

e-Gov は平成 13 年に運用を開始した電子政府の総合窓口であり、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について、横断的・総合的な検索機能を提供している。平成 18 年 4 月には、国の行政機関の一元的な電子申請受付窓口としての e-Gov 電子申請システムの運用がスタートした。

e-Gov 電子申請システムでは、それまで各府省のシステムがそれぞれ受け付けていた電子申請を一元的に受け付けており、平成 20 年 11 月現在、11 府省約 12,000 の手続に対応している。平成 20 年度に外務省及び国土交通省、平成 22 年度以降には法務省及び文部科学省の移行が予定されている。電子申請の受付件数は、平成 18 年度 932 件、19 年度 3,437 件、20 年度は 11 月末現在で 19,386 件であった。

社会保険・労働保険関係の手続については、従来は厚生労働省の汎用システムで電子申請を受け付けていたが、平成 20 年 2 月に e-Gov 電子申請システムに移行した。厚生労働省によると、オンライン利用拡大行動計画において重点手続とされている 21 手続のオンライン申請実績は、平成 18 年度で 6.8%、平成 19 年度で 13% であり、利用率は年々確実に

増加している。

システムのユーザビリティ向上の取組としては、まず平成 16 年度にグループ申請機能を追加し、複数の手続が一括して行えるようになったことが挙げられる。年度末には一括ファイル転送機能の追加と API の一部公開が予定されている。また、利用者向け情報提供にも力を入れており、平成 20 年 4 月に事前準備に関するマニュアルを改訂し、10 月には電子申請体験システムの改善を実施した。

その他の利用促進策として、社会保険労務士が提出代行する場合に事業主の電子証明書を省略可能にするといった手続の簡略化、添付書類の省略、普及・広報活動の強化等の取組が行われている。

1 - 5 実施した調査の構成と概要

本調査では、第一次調査として e-Gov 電子申請システムに関する調査を実施し、第二次調査として法務省電子申請システム、国税電子申告・納税システムに関する調査を実施した。本調査で実施した調査の構成と各調査の概要を以下に示す。

1-5-1 法務省オンライン申請システム

(1) 想定利用者層に対するウェブアンケート調査

調査対象者： 司法書士及び登記事項証明取得経験のある一般利用者

回収数 計 443 件（司法書士 211 件、一般利用者 232 件）

一般利用者については、1 つの調査票で e-Tax システムと法務省オンライン申請システムについて尋ねたため、第 2 章、第 3 章に示す両システムの一般利用者回答者は同一である。

調査実施期間：2009 年 1 月

(2) テスト対象手続のウォークスルー

・ユーザビリティ専門家と調査スタッフ、第三者（対象システム利用未経験者）が想定タスクを実施し、標準的な操作手順を特定し、テストシナリオを作成

・利用者の特性、視点を踏まえながら、テストで発生すると想定されるプロセスごとのユーザビリティ課題を事前に確認

調査実施日：2009 年 2 月 6 日

(3) モニター利用者によるユーザビリティテスト

- ・電子申請を利用したことがない想定利用者を対象にユーザビリティテストを実施した。
- ・司法書士については2種類、一般利用者については1種類のタスクを実施し、発話、操作ログ等ユーザビリティ課題検討に必要なデータを収集した。

調査対象者： 司法書士3名、一般利用者4名

実施タスク： 商業・法人の設立登記（司法書士のみ）

登記事項証明書の送付請求

タスク前にインタビュー及び事前アンケートを実施（勤務形態、パソコンの利用状況、自己効力感、業務関与度に関する4問。業務関与度については司法書士のみ実施）

調査実施時期： 2009年2月16日～2009年2月20日

1-5-2 国税電子申告・納税システム（e-Tax）

（1）想定利用者層に対するウェブアンケート調査

調査対象者： 税理士 及び確定申告を行うことがある一般利用者

回収数 計354件（税理士122件、一般利用者232件）

調査実施期間：2009年1月

（2）テスト対象手続のウォークスルー

・ユーザビリティ専門家と調査スタッフ、第三者（対象システム利用未経験者）が想定タスクを実施し、標準的な操作手順を特定し、テストシナリオを作成

・利用者の特性、視点を踏まえながら、テストで発生すると想定されるプロセスごとのユーザビリティ課題を事前に確認

調査実施日：2009年1月23日

（3）モニター利用者によるユーザビリティテスト

電子申告を利用したことがない想定利用者を対象にユーザビリティテストを実施した。

調査対象者： 税理士4名、一般利用者4名

実施タスク： 確定申告書等作成コーナーを利用した、給与取得者の住宅ローン控除

タスク前にインタビュー及び事前アンケートを実施（勤務形態、パソコン

ンの利用状況、自己効力感、業務関与度に関する4問。業務関与度については税理士のみ実施)

調査実施時期： 2009年2月10日～2009年2月23日

1-5-3 e-Gov 電子申請システム

(1) 想定利用者層に対するウェブアンケート調査

調査対象者： 社会保険労務士及び民間企業の労務担当者

回収数 計 558 件

ただし、社会保険関係の届出業務に従事している 386 名を集計・分析の対象とした。

調査実施期間：2008年12月13日～24日

(2) テスト対象手続のウォークスルー

・ユーザビリティ専門家と調査スタッフ、第三者(対象システム利用未経験者)が想定タスクを実施し、標準的な操作手順を特定し、テストシナリオを作成

・利用者の特性、視点を踏まえながら、テストで発生すると想定されるプロセスごとのユーザビリティ課題を事前に確認

調査実施日：2009年12月4日

(3) モニター利用者によるユーザビリティテスト

調査対象者： 社会保険労務士4名、民間企業の労務担当者3名

実施タスク： 賞与支払届、社会保険・労働保険の資格取得届

タスク前にインタビュー及び事前アンケートを実施(勤務形態、パソコンの利用状況、自己効力感、業務関与度に関する4問)

調査実施時期： 2008年12月18日～2009年1月14日

1、2 2章以下の文中では、e-Gov 電子申請システムを e-Gov システム、国税電子申告・納税システム(e-Tax)を e-Tax システムと略記することがある。

2 . 登記分野の調査結果

2 - 1 想定利用者層の特性等

2-1-1 想定する利用者層

登記分野のオンライン申請の主な利用者として、専門職では司法書士と土地家屋調査士が想定される。専門職以外でも、各種法人登記では法人の設立関係者や経営者等の利用が想定される。また、登記事項証明書の送付請求手続は、専門職に限らず、広く一般国民が利用する手続である。

上記のような想定利用者の広がりを踏まえて、登記分野に関するアンケート調査は、司法書士と一般利用者を対象に実施した。本節ではアンケート回答者を「司法書士」と「一般利用者」に分けたクロス集計を中心に、集計結果の比較・分析を行う。

2-1-2 自己効力感と業務関与度の状況

このように、専門職から一般国民まで想定利用者が広がっているため、利用者の業務・手続に関する知識レベル、ICT や情報システムに関する知識レベルは多様であり、求められる「使いやすさ」の要件やレベルも異なると考えられる。電子申請・届出システムのユーザビリティ評価に当たっては利用者の多様性を踏まえる必要があるが、第1章で述べたように、本調査では特にユーザビリティに強く関わる利用者特性として、対象業務への関与度、ICTに関する自己効力感の2つに着目する。

自己効力感に関して、アンケート調査では図表 2-1 に示す 20 問の 6 件法の質問により、回答者の ICT に関する自己効力感を調査した。

図表 2-1 ウェブアンケートにおける自己効力感に関する質問

1. どんなパソコンソフトであっても、自分がやりたいことは操作できる自信がある
2. パソコンソフトを使うこと自体が、楽しいと感じる方だ
3. 他の人と比べて、使いこなしていると思う
4. パソコンソフトの機能が、どのように実現されているかに興味がある
5. パソコンソフトをよりよく使うために、自分なりに利用法を工夫したりする
6. 普段の利用で起こるようなトラブルであれば、だいたい自分で対処できる

7. 自分には操作が難しいと感じても、あきらめなくて、できるまでがんばる
8. 新しい製品や新しい技術に興味がある
9. 自分のやりたい範囲で、自分なりに使いこなせていると思う
10. トラブルでサポートセンターに電話をする時、トラブルが起こった状況などを詳しく説明できる
11. 新しいパソコンソフトを使う時は、その製品がそなえている機能の全体像を把握するように努力する
12. パソコンソフトがそなえている機能のうち、どの機能を使えばやりたいことができるか、だいたいわかる
13. やりたいことがあれば、自分からすすんで機能や使い方を探す
14. もっと有効な使い方ができるなら、本や雑誌、インターネットなどからも情報収集する方だ
15. トラブルが起こった時、あわてずに原因を推測して対処のしかたを考える
16. もっと効率的な方法や使い方ができないか、調べたり考えたりする
17. パソコンソフトを買う時は、やりたいことに適した製品を選ぶようにしている
18. 新しい機能や使い方を自分で見つけて、できることをどんどん広げていける
19. どのボタンを操作すればどうなるかが、だいたいわかるので、操作に不安は感じない
20. 機能や操作がわからなくなった時は、自分で取扱説明書やマニュアルを読んで理解できると思う

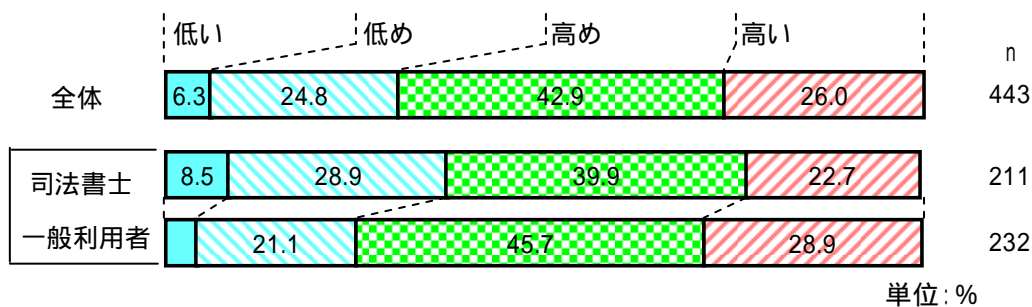
図表 2-2 は、自己効力感に関する質問の回答データを「非常にそう思う = 6 点、そう思う = 5 点、どちらかというそう思う = 4 点、どちらかというそう思わない = 3 点、そう思わない = 2 点、全くそう思わない = 1 点」と換算して合計点を算出した上で、「合計点 20 点 ~ 45 点 = 低い、46 点 ~ 70 点 = 低め、71 点 ~ 95 点 = 高め、96 点 ~ 120 点 = 高い」の 4 つに分類し、集計したものである。

回答の集計結果によると、一般利用者の方が司法書士よりも自己効力感が若干高い傾向が見られる。ウェブアンケートに回答している一般利用者は、当然ながら全員が積極的なネット利用者であるのに対して、専門職には年配者も多く、自己効力感が相対的に低くなることは十分にあり得ることである。

一方、業務関与度に関しては、登記分野のアンケート調査では司法書士・一般利用者

共通の設問を設定しなかったため、集計結果による両者の比較は行わない。業務内容の専門性から見て、司法書士を「業務関与度の高いグループ」、一般利用者を「業務関与度の低いグループ」と見なして問題ないと考えられる。

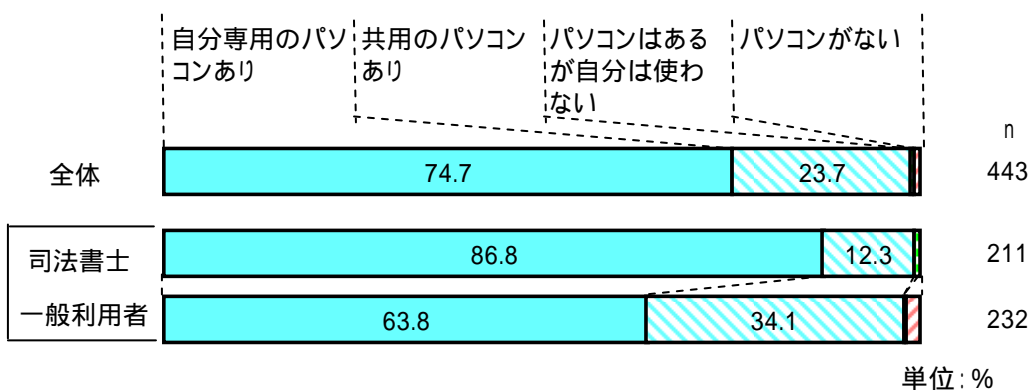
図表 2-2 自己効力感



2-1-3 想定利用者の ICT 利用環境

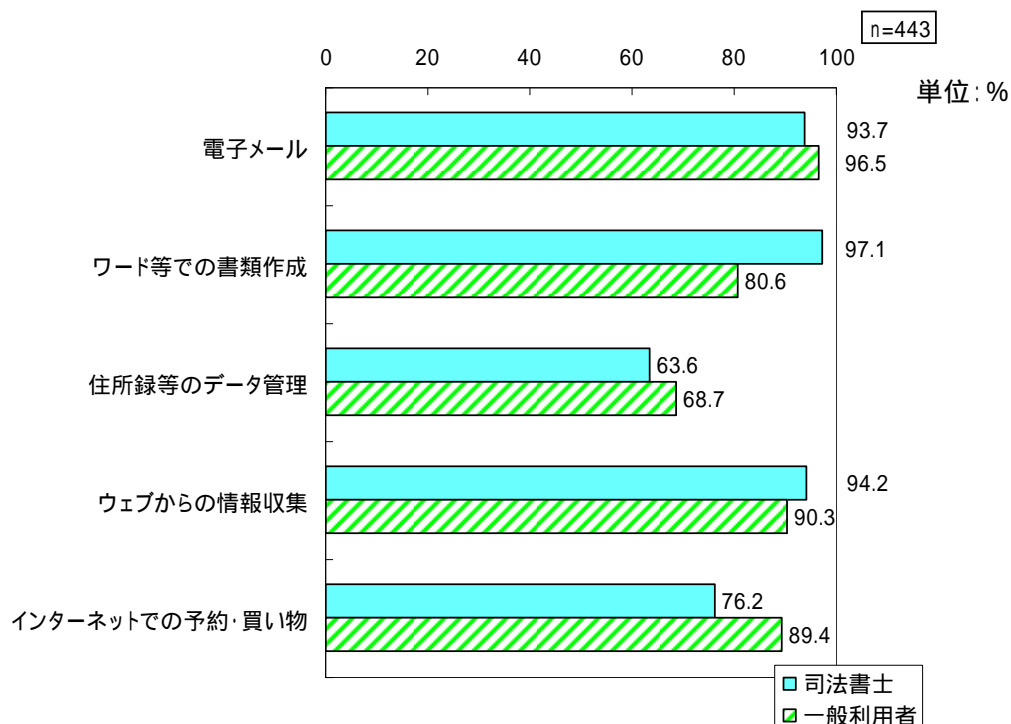
パソコン環境については、司法書士のほとんどは職場に自分専用のパソコンがあると回答しているが、一般利用者では 3 割強が自宅で家族と共用のパソコンを利用している。

図表 2-3 職場・自宅のパソコン環境



パソコンの利用用途については、司法書士が「ワードやエクセル等のソフトによる書類作成」、一般利用者が「インターネットでの予約・買い物」を挙げた割合がやや高かったものの、全体として、両者の回答傾向に大きな差は見られなかった。回答結果から見る限り、パソコン利用のスキルレベルについては、両者に大きな差はないと考えられる。

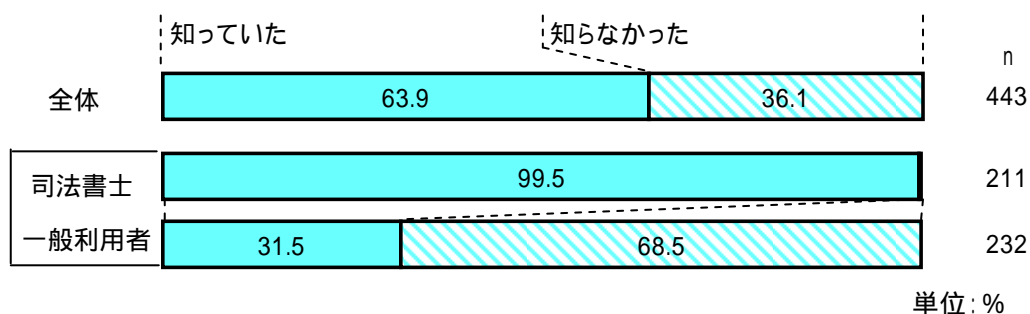
図表 2-4 パソコンの利用用途



2-1-4 オンライン申請の利用状況

法務省オンライン申請システムの認知度及び利用度については、司法書士ではそれぞれ99.5%、92.4%と極めて高い。一方、一般利用者については、登記事項証明書の取得をオンラインで行ったことがある人は9.9%で、利用率は1割未満にとどまった。認知度も31.5%と低く、オンラインで登記関係の申請や手続きができること自体が知られていない状況と言える。

図表 2-5 法務省オンライン申請システムの認知状況



図表 2-6 法務省オンライン申請システムの利用状況

司法書士の電子申請利用状況

	n	%
1 電子申請したことがある	195	92.4
2 検討したことはあるが未経験	13	6.2
3 利用しようと思ったことはない	3	1.4
全体	211	100.0

一般利用者の登記事項証明書取得方法

	n	%
1 登記所に出向いて	192	82.8
2 電子申請で	13	5.6
3 両方行ったことがある	10	4.3
4 その他	17	7.3
全体	232	100.0

単位:人

2-1-5 オンライン申請に対する利用者の評価

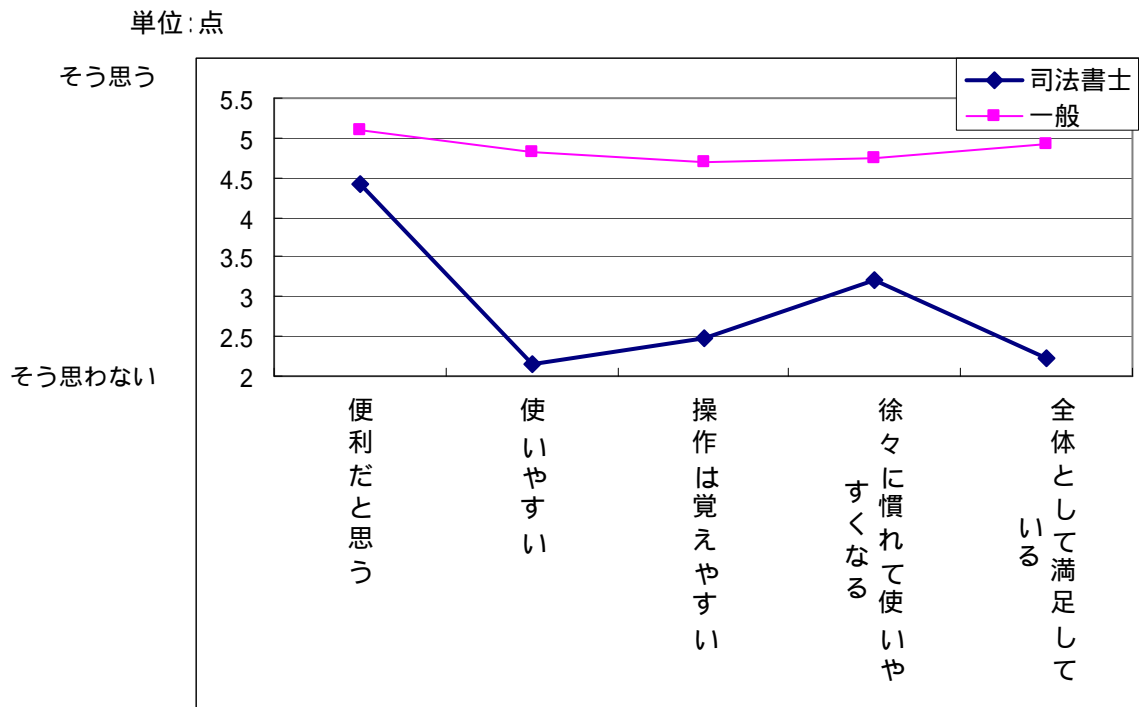
法務省オンライン申請システムを利用したことがある回答者に対して、システムの評価及び問題点を尋ねた。図表 2-7、2-8 のグラフは、各選択肢について「非常にそう思う」から「全くそう思わない」まで 6 段階で評価してもらった回答結果を「非常にそう思う = 6 点、そう思う = 5 点、どちらかというと思う = 4 点、どちらかというと思わない = 3 点、そう思わない = 2 点、全くそう思わない = 1 点」として得点化し、平均点を算出したものである。

司法書士の法務省オンライン申請システムの評価としては、便利だと思っている人は多いものの、その他の項目のスコアは低く、全体として厳しい評価結果であった。特に、「使いやすい」「全体として満足している」の 2 項目のスコアが低く、システムの使いにくさのために利用者の満足度が上がらない状況がうかがえる。

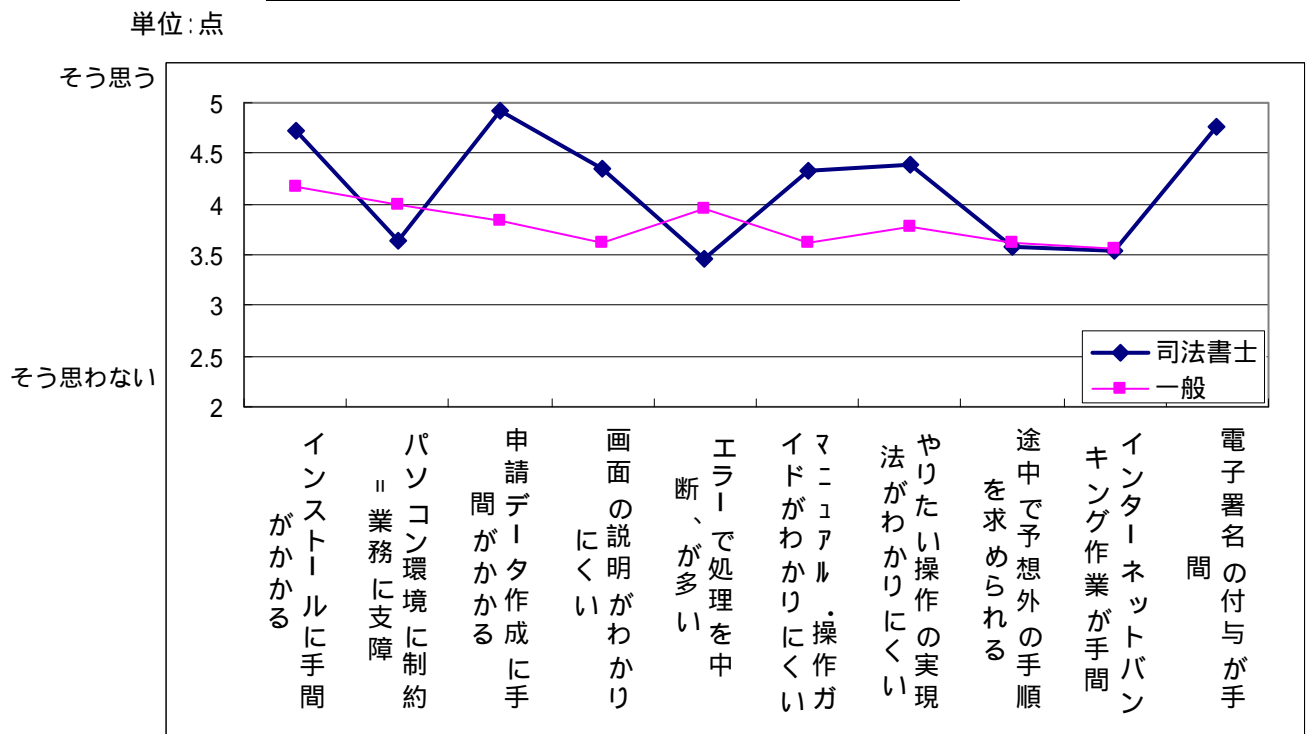
具体的な問題点については、「インストールに手間がかかる」「申請データ作成に手間がかかる」「電子署名の付与が手間」など、いずれも「手間がかかる」という点に不満を持っている司法書士が多いことがわかる。また、「画面の説明がわかりにくい」「マニュアル、操作ガイドがわかりにくい」「やりたい操作の実現方法がわかりにくい」など、「わかりにくさ」に関する問題も一般利用者に比べ多く指摘されている。これは、前述した司法書士の自己効力感の低さとも関係している可能性があるが、それ以上に、一般利用者比べて利用する登記申請手続、特に不動産登記の手続が複雑であることが強く影響してい

ると考えられる。

図表 2-7 法務省オンライン申請システムの評価



図表 2-8 法務省オンライン申請システムの問題点

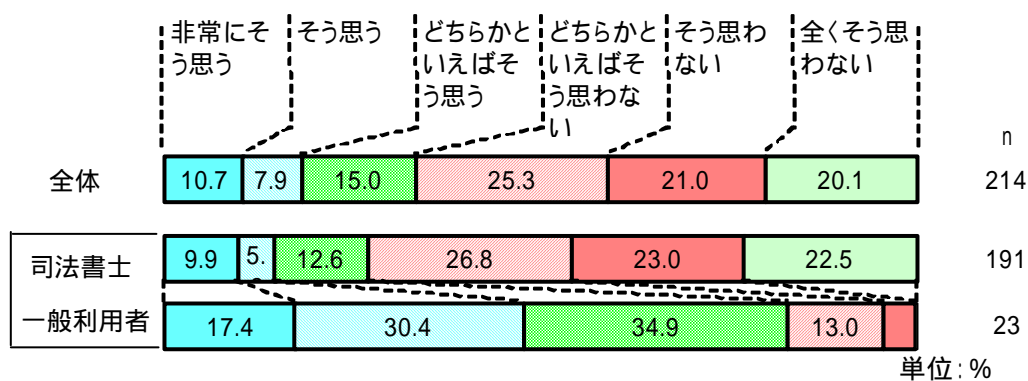


今後の利用意向については、司法書士では回答者の 22.5%が「全くそう思わない」と回

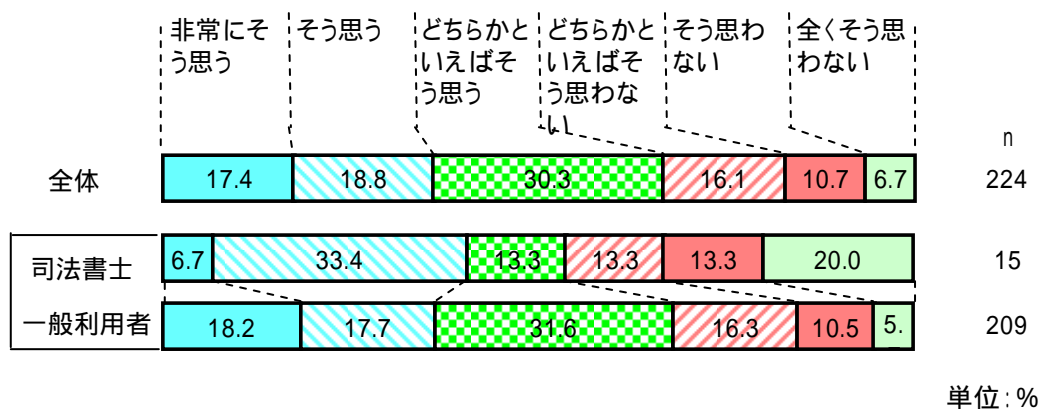
答しており、「どちらかといえばそう思わない」まで含めると7割以上が「利用したくない」という結果であった。実際には、司法書士の法務省オンライン申請システム利用率は極めて高いが、使い勝手等への不満を持ちながら利用している状況がうかがえる。

一方、一般利用者については利用経験者が23名と少数のため参考にとどめるべきであるが、全体に高い評価がされており、今後の利用意向についてみても「利用したい」と思っている人がほとんどであった。また、電子申請未利用者についても、「どちらかといえばそう思う」まで含めると67.5%の人が「今後利用してみたい」と回答している。

図表 2-9 今後もオンライン申請を利用したいか(利用者)



図表 2-10 今後もオンライン申請を利用したいか(未利用者)



2-1-6 想定利用者層の特性に関するまとめ

司法書士、一般利用者とも回答者のほとんどがインターネットに接続されたパソコンを利用しており、物理的な意味でオンライン申請が利用できない人はほとんどいない。しかし、オンライン申請の利用経験は司法書士が9割を超えているのに対して、一般利用者は

1 割未滿に止まっている。これは、登記関係の手續の必要性の違いが背景にあることはもちろんだが、一般利用者では法務省オンライン申請システムの認知度が低く、その存在が国民に十分知られていないことも一般利用者の利用率が伸びない一因と考えられる。

一方、司法書士については、利用率は極めて高いものの、利用経験者のシステム評価、満足度が低い。現状では、法務省オンライン申請システムは利用者に大きな心理的負担を与えるシステムになっている可能性がある。その原因としては、司法書士はICTリテラシーが高い人ばかりではないことに加えて、対象となる申請手續が複雑なため、オンライン申請システムが十分なわかりやすさや使いやすさを実現できていないことが考えられる。

2 - 2 ユーザビリティテスト対象手續と利用フロー

2-2-1 対象手續の概要

登記分野については、申請件数が多く、「オンライン利用拡大行動計画」にて重点手續として取組方針と目標値が設定された5手續にも含まれている以下の2手續を対象としてユーザビリティテストを実施することとした。

(1) 登記事項証明書の送付請求(不動産登記)

「登記事項証明書」とは、登記記録に記録された事項の全部又は一部を証明した書面のことである。

登記記録を調べる方法には、主として、登記事項証明書を取得する、インターネットで閲覧するという2つの方法がある。

登記事項証明書は、登記所の窓口で請求(郵送請求も可)するか、法務省オンライン申請システムで送付請求することによって取得できる。登記所に出向いて取得する場合、窓口で「登記事項証明書交付請求書」という用紙に、氏名と必要事項を記入して請求を行う。

窓口で請求する場合、登記事項証明書の取得には、証明書1通につき、1,000円の手数料を支払う必要がある。なお、1通の枚数が10枚を超える場合は、5枚までごとに金額が加算される。手数料は申請用紙に登記印紙を貼り付ける形で支払う。

(2) 商業・法人オンライン登記申請

「商業・法人登記」とは、登記申請により、会社・法人・商人などについて取引上重要な事項を法務局に備えられた登記記録に公示し、取引上の安全を保護する制度である。商業・法人登記を行うには、管轄の登記所に既定の情報を登記する必要がある。

商業・法人登記の方法には、登記所にて紙媒体で申請する方法と、オンラインで申請する方法がある。

2-2-2 オンライン申請で想定されているメリット

法務省オンライン申請システムでは、オンライン申請によるメリットとして、以下の 3 点を挙げている。

- ・ 自宅やオフィスなどから、オンラインによる申請・届出を行うことができる。
- ・ 一部の公文書についても、オンラインにより自宅やオフィスなどから取得することができる。
- ・ ライフスタイルに合わせた申請・届出方法（書面 または オンライン）が選択できる。

上記 3 点の他、法務省オンライン申請システムでは、同じ申請を紙媒体で行う場合に比べて、手数料（登録免許額）の減免措置が取られている。これにより登記事項証明書が 700 円で取得できる（申請を紙媒体で行う場合は 1,000 円）。不動産登記申請又は商業・法人登記申請では、登録免許税額が最高 5,000 円減免される。特に年間を通じて多数の登記事項証明書を取得する司法書士事務所等では、この減免措置が利用のインセンティブとして強く働いていると考えられる。

2-2-3 オンライン申請の作業フロー

法務省オンライン申請システムでの作業フローを以下に示す。基本的に、2 手順の操作の流れは同じであるが、申請する様式の種類が異なること、商業・法人のオンライン登記申請では、デジタル署名が必要となる点で異なっている。

なお、いずれの手続についても、初回利用を想定して事前準備手続も含めた作業フローを示す。

図表 2-11 登記事項証明書 送付請求の作業フロー

- (1) オンライン申請のための事前準備
 - (ア)自己署名証明書のダウンロードとインストール
 - (イ)JRE のインストール
 - (ウ)パソコンの環境設定
 - (エ)法務省オンライン申請システム新規登録
 - (オ)登記申請書作成支援ソフトウェアのダウンロードとインストール
- (2) 申請様式の選択・申請書の作成
 - (ア)申請様式の選択
 - (イ)請求先登記所、物件情報、申請者情報等の入力、保存
- (3) 申請データの送信
 - (ア)法務省オンライン申請システムにアクセス・ログイン
 - (イ)申請書フォルダの読み込み
 - (ウ)納付情報の確認
 - (エ)申請意思確認
 - (オ)送信

図表 2-12 商業・法人 オンライン登記申請の作業フロー

- (1) オンライン申請のための事前準備
 - (ア)電子証明書の申請・取得
 - (イ)自己署名証明書のダウンロードとインストール
 - (ウ)JRE のインストール
 - (エ)パソコンの環境設定
 - (オ)法務省オンライン申請システム新規登録
 - (カ)登記申請書作成支援ソフトウェアのダウンロードとインストール
- (2) 申請様式の選択・申請書の作成
 - (ア)申請様式の選択
 - (イ)申請先登記所、登記する事項、申請者情報等の入力、保存
- (3) オンライン申請
 - (ア)法務省オンライン申請システムにアクセス・ログイン
 - (イ)申請書フォルダの読み込み
 - (ウ)納付情報の確認
 - (エ)デジタル署名
 - (オ)申請意思確認
 - (カ)送信

2-2-4 ウォークスルーによる課題抽出結果

ユーザビリティテスト実施に先立ち、対象手続のウォークスルーを実施し、テストシナリオの検討とテスト中に発生すると想定される課題の抽出を行った。

以下に、ウォークスルーで抽出した想定課題についてまとめる。

タスク 1：不動産の登記事項証明書の送付請求

(1) 申請書様式の選択

不動産の登記事項証明書の送付請求では、はじめに「登記申請書作成支援ソフトウェア」を使って、申請情報の作成を行う。そのための申請書様式の選択では、対象の様式を選択し、保存するフォルダを事前に指定した上で、様式の作成に入る仕組みとなっている。しかし、通常のインストールベースのソフトウェアでは、書類の保存先指定は、編集後の保存時に行うものであるため、事前に保存先を指定する機能が被験者に自然に理解されないおそれがある。

図表 2-13 申請様式の選択の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定するアクション	ウォークスルーで指摘された問題
デスクトップ画面	申請書作成支援ソフトウェアを起動	
申請書作成支援ソフトウェアを起動した状態	プルダウンから「不動産登記申請書」を選択する 「新規作成」を選択する	
フォルダ指定画面	「登記事項証明書送付請求書」の様式を選択 申請書出力先フォルダを新規作成する 作成したフォルダを指定し、「開く」を選択する	申請書出力先フォルダを事前に新規作成する(このフォルダの中に各種申請書類一式が申請書作成完了後に保存される)仕組みが理解しにくい。

(2) 申請情報の作成

申請書様式を選択後、申請情報の作成を行う。様式がウィンドウに表示されると、ウィンドウ内部に表示される申請様式名は「登記事項 / 地図・図面証明書送付請求書」となっているのに対して、ウィンドウ自体の名前は「登記申請書編集画面」となっている。このため、一般の被験者では自分が行っている操作が「登記事項証明書の送付請求」であるかどうか戸惑うおそれがある。

また、物件情報をオンラインで取得する場合、ウェブサイトで不動産登記情報の検索を

行うが、事前の説明が非常に長文になっており、検索ページへの入口となるボタンが見つけづらくなっている。このため、被験者が戸惑って戻ってしまうおそれがある。

図表 2-14 申請書の作成の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定するアクション	ウォークスルーで指摘された問題
登記申請書編集画面	「登記所選択」を選択し、「東京法務局」を選択(登記所管轄一覧を参照)	ウィンドウの名前が「登記申請書」になっており、「登記事項証明書の送付請求」の申請書であることの確認が取れない。
	請求者氏名を記入	
	不動産の指定方法でオンライン物件検索を選択して、「物件情報取得」をクリック	
利用内容の説明(ブラウザ)	「検索条件の入力」をクリック	オンライン物件検索に関する事前説明が長い ため、戸惑うおそれがある。
検索条件入力(不動産登記情報)	検索条件を入力	
検索条件確認(不動産登記情報)	「検索確認」を選択	
検索～ダウンロード	ウィンドウを閉じる	
登記申請書編集画面	物件情報で「物件情報読込」を選択し、ダウンロードした物件情報を選択	
	請求物件の各項目を入力	
	送付情報の各項目を入力	
	「チェック」を選択	
	「終了」を選択	
保存確認ダイアログ	「はい」を選択	
保存ダイアログ	「了解」を選択	
申請確認ダイアログ	「はい」を選択	

(3) 申請データ送信

申請書作成支援ソフトウェアにより申請情報を作成後、法務省オンライン申請システムのウェブサイトに移し、ここから申請情報の送信を行う。ここでは、申請データの選択後、納付情報を確認してから作成終了するが、作業手順が明記されていないため、被験者が戸惑うおそれがある。

図表 2-15 申請データ送信の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定するアクション	ウォークスルーで指摘された問題
ログイン画面(オンライン申請システム)	申請者IDとPWを入力	
メインメニュー	「不動産・商業登記申請」を選択	
不動産・商業登記申請メニュー	「ファイル読み込み」を選択	
	ソフトウェアで申請書を保存したフォルダを選択する	
申請データ作成メニュー	「納付情報」を選択。「同意する」を選択。納付情報を確認して、「確定」を選択 「作成終了」を選択	納付情報を先に選択しておかないと、送信に移れないため、操作の順序で戸惑うおそれがある。
申請メニュー終了ダイアログ未送信手続一覧	「はい」を選択 「登記事項証明書送付請求書」にチェックを入れて、送信実行を選択	
申請意思確認		
終了		

タスク 2：商業・法人のオンライン登記申請

(1) 申請様式の選択

商業・法人のオンライン登記申請においても、基本的な作業手順は同じである。申請様式の選択においては、タスク 1 と同様、事前に保存先を指定する手順が被験者に自然に理解されないおそれがある。

図表 2-16 申請様式の選択の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定するアクション	ウォークスルーで指摘された問題
デスクトップ画面	申請書作成支援ソフトウェアを起動	
申請書作成支援ソフトウェアを起動した状態	プルダウンから「商業登記申請書」を選択する 「新規作成」を選択する	
フォルダ指定画面	「03. 登記申請書(会社用)」の様式を選択 申請書出力先フォルダを新規作成する 作成したフォルダを指定し、「開く」を選択する	申請書出力先フォルダを事前に新規作成する(このフォルダの中に各種申請書類一式が申請書作成完了後に保存される)仕組みが理解しにくい。

(2) 申請書の作成

申請書の作成では、申請書の添付書類の入力方法の説明が少ないため、別送や各添付資料の通数等を被験者が適切に記入できないおそれがある。

図表 2-17 申請書の作成の想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定するアクション	ワークスルーで指摘された問題
登記申請書編集画面	「登記所選択」を選択し、「東京法務局」を選択(登記所管轄一覧を参照) 「株式会社設立」登記申請書を入力 会社種別、商号、本店、登記の事由 登記すべき事項で「別紙表示」を選択	
別紙	OCR用申請用紙または登記すべき事項を記録した磁気ディスクへの入力と同様に 入力して、「終了」を選択	
登記申請書編集画面	課税標準金額、登録免除税額を入力 課税を選択 添付書類 印鑑届出の有無:無 を選択 申請年月日:()テスト日が自動入力されているのを確認 申請人の各項を入力 本店、商号は自動コピー 代表者住所、資格、氏名を入力 上記代理人の各項を入力 「チェック」を選択 「終了」を選択	添付書類の別送に関する入力説明が少なく、正しい入力方法が理解できないおそれがある。
保存確認ダイアログ	「はい」を選択	
保存ダイアログ	「了解」を選択	
申請確認ダイアログ	「はい」を選択	

(3) 申請データ送信

申請データの送信では、タスク1と同様、申請データ選択後の作業手順で戸惑うおそれがある。特に、処理状況確認番号の入力では、これが何のために必要な番号なのか説明がなく、被験者が理解できないおそれがある。

図表 2-18 申請データ送信の想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定するアクション	ワークスルーで指摘された問題
ログイン画面(オンライン申請システム)	申請者IDとPWを入力	
メインメニュー 不動産・商業登記申請メニュー	「不動産・商業登記申請」を選択	
	「ファイル読み込み」を選択	
	ソフトウェアで申請書を保存したフォルダを選択する	
申請データ作成メニュー	「添付書類」を選択	
	「納付情報」を選択。「同意する」を選択。納付情報を確認して、「確定」を選択	納付情報を先に選択しておかないと、送信に移れないため、操作の順序で戸惑うおそれがある。
	処理状況確認番号	説明がないため、何のために入力しておく必要があるのか利用者は理解できない。
	デジタル署名を選択	処理状況確認番号を入力しないと、注意のダイアログが表示されるが、その原因が分からずと惑うおそれがある。
媒体選択ダイアログ	「ICカード」を選択	
ICカード指しこみダイアログ	「了解」を選択	
アクセスパスワード入力	アクセスパスワードを入力	
	「作成終了」を選択	
申請メニュー終了ダイアログ	「はい」を選択	
未送信手続一覧	「登記申請書(会社用)」にチェックを入れて、送信実行を選択	
申請意思確認		
終了		

2 - 3 ユーザビリティテスト結果

2-3-1 ユーザビリティテストの実施内容

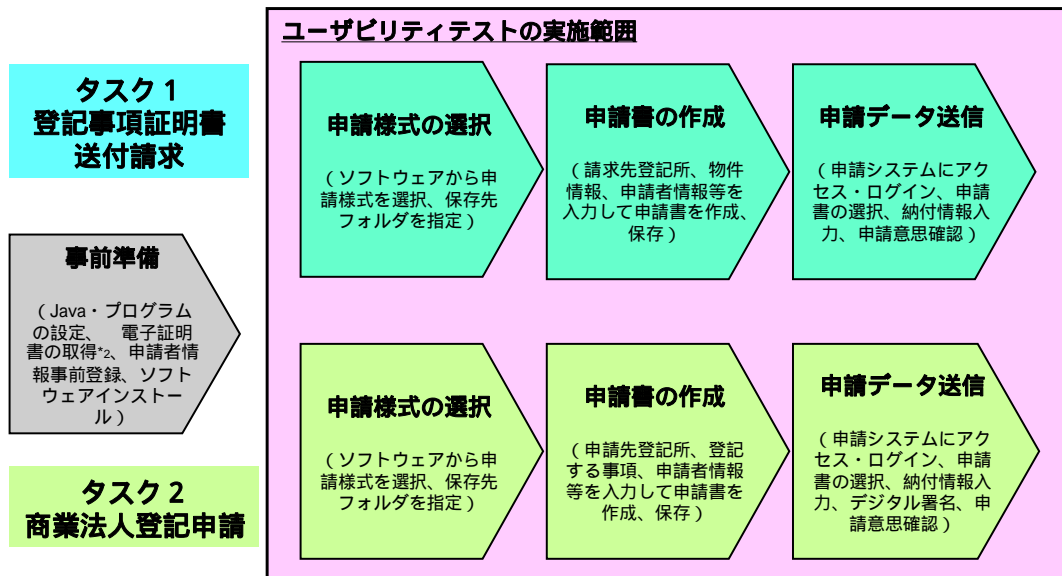
本調査におけるユーザビリティテストでは、2-2-3 に示したフローのうち、オンライン申請用データの作成、及びオンライン申請の部分のみをテスト対象とした。電子証明書の取得やパソコンの環境設定等は事前に完了し、申請に必要な書類や情報は全て整った状態でテストを実施した。

図表 2-19 はユーザビリティテストのタスクとして設定した2手続の作業フローであり、枠

で囲った部分がテストの実施範囲である。

各タスクは、それぞれ3つの大きなステップに分かれており、各ステップ内の作業は、利用者にとってまとまりのある一連の作業として認識される。この3つのステップを、ここでは「サブタスク」と呼ぶことにする。

図表 2-19 オンライン申請での作業フロー(ユーザビリティテスト対象手続)



*1 「申請書作成支援ソフトウェア」事前に法務省サイトからのダウンロード・PCへのインストールが必要
*2 タスク1(登記事項証明書の送付請求)では、電子証明書は不要

2-3-2 被験者の構成と特性

オンライン申請の利用経験がない司法書士、一般利用者を被験者としてユーザビリティテストを実施した。

事前アンケートから算出した各被験者の自己効力感は図表 2-20 の通りである。司法書士と一般利用者の被験者を比較すると、司法書士の自己効力感が低く、一般利用者の自己効力感が高いという傾向が、アンケートよりも強く出ている。テスト結果を検討する際には、被験者グループに見られるこの傾向を踏まえて分析・評価を行う必要がある。

図表 2-20 被験者の自己効力感¹

	自己効力感
司法書士A	77
B	63
C	29
一般利用者A	85
B	120
C	77
D	100

単位:点

図表 2-21 自己効力感のウェブアンケート回答者との比較

		自己効力感	
		平均	標準偏差
アンケート回答	オンライン申請利用	79.21	21.82
	未利用	80.98	22.21
ユーザビリティテスト	被験者	80.38	23.49

なお、被験者の自己効力感の平均値、標準偏差を、アンケート調査回答者の自己効力感の平均値、標準偏差と比較すると、全体としてはほぼ同様の値となっており、妥当なサンプリングになっていると言える。

2-3-3 各タスクの達成率と所要時間

設定したタスクは、全員が進行役による補助なしに作業を完了することができた。

タスク完了までの所要時間を見ると、タスク 1、タスク 2 とともに所要時間は平均で 20 分前後であった。司法書士と一般利用者とをタスク 1 で比較すると、司法書士の方が所要時間がやや長くなっている。特に、「申請書類の作成」の所要時間に差が見られる。タスク 2 は司法書士のみ実施したため、一般利用者との比較はできないが、やはり申請書類の作成に最も時間を要している。ただし、申請書類の作成は、当然、入力作業量が最も多いサブタスクと考えられるので、所要時間の長さをもって、そこに問題があるとは断定できない。

テスト終了後の司法書士被験者へのインタビューによれば、法務省オンライン申請シス

¹表の得点は、自己効力感に関する質問の回答データを、アンケートと同じ方法で集計したものである。「非常にそう思う=6点、そう思う=5点、どちらかというと思う=4点、どちらかというと思わない=3点、そう思わない=2点、全くそう思わない=1点」と換算して合計点を算出した。

テムの操作手順や入力方式等が普段の業務で利用している業務用ソフトウェア、システムと違っているため、逆に戸惑ってしまう場合があり、こうしたことが所要時間が長かった原因の1つと考えられる。

図表 2-22 被験者のタスク所要時間(全体平均、司法書士平均、一般利用者平均)

		全体平均	司法書士平均	一般平均
タスク1	全体	20:29	23:32	18:13
	申請様式を選択	06:26	07:59	05:15
	申請書類の作成	08:34	09:53	07:36
	申請データ送信	05:29	05:40	05:22
タスク2	全体	19:02	19:02	-
	申請様式を選択	02:02	02:02	-
	申請書類の作成	10:43	10:43	-
	申請データ送信	06:17	06:17	-

単位:分

2-3-4 NEM による問題箇所推定

次に、どのサブタスクに問題が発生しているかを NEM (Novice Expert ratio Method) を使って分析した。

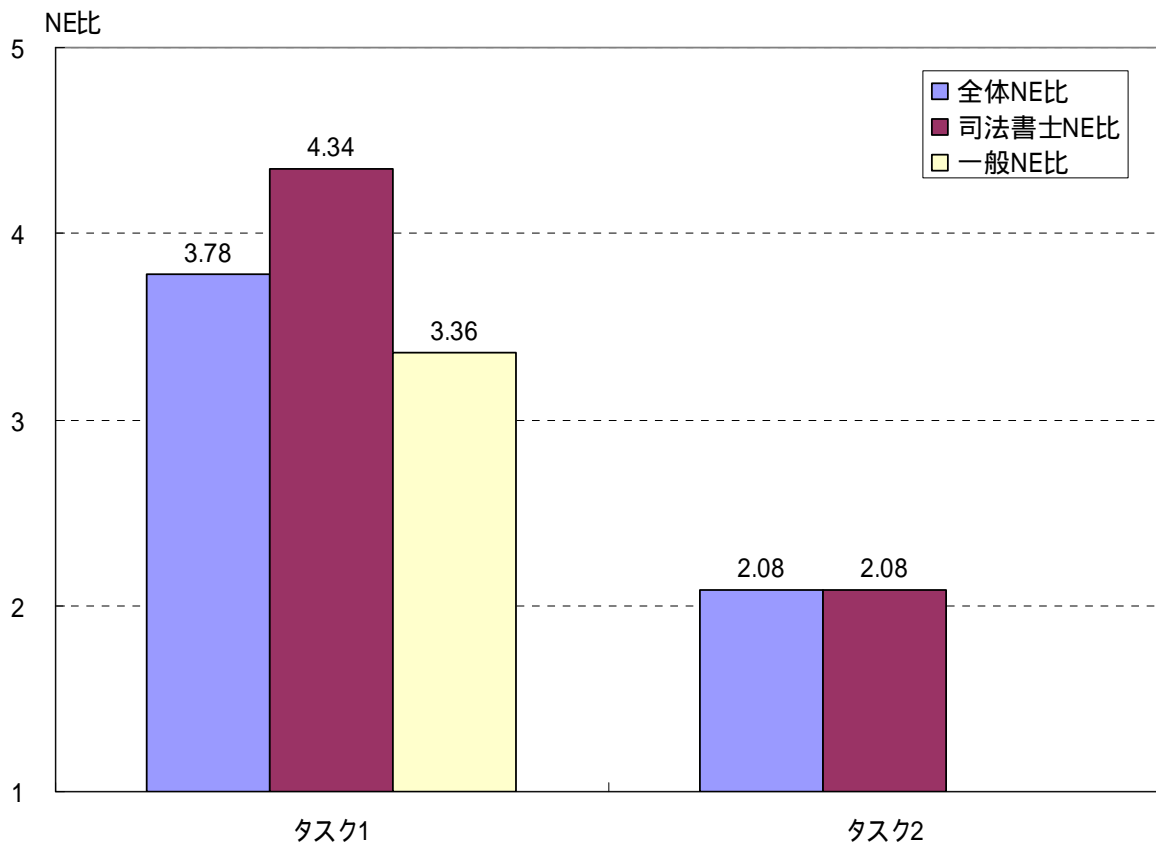
NEM とは、ユーザビリティテストにおける被験者の平均所要時間と対象システムの操作の習熟者が同じタスクに要する所要時間との比率 (NE 比) を用いた分析手法であり、対象となるインタフェースや操作のユーザビリティのレベルを定量的に示す代表的な指標の1つとして広く用いられている。NE 比が高いほど、ユーザビリティに問題があると判断されるが、どの程度までの NE 比が許容されるかは、対象システムの性質によって異なる。例えば、ウェブサイトでは 4.5 以上を目安に評価を行うことが多いが、自動車のような事故に繋がる機器設計では 2 以上を目安とする場合もある。

法務省オンライン申請システムのユーザビリティテストで設定した2つのタスクについて、それぞれ習熟者による操作所要時間を計測し、NE 比を算出した。タスク1では、一般利用者の方が司法書士よりも所要時間が短かったため、タスク全体の NE 比も一般利用者の方が低い結果となった。サブタスク (各タスクをさらに分類した手順内容) 別に見ると、申請様式を選択の NE 比が非常に高く、全体の NE 比を押し上げている。これはウォークスルーで指摘された、「事前に出力先フォルダを新規作成しておく手順が被験者に自然に理解されない」という問題が原因となっており、被験者のほとんどがこの操作を理解

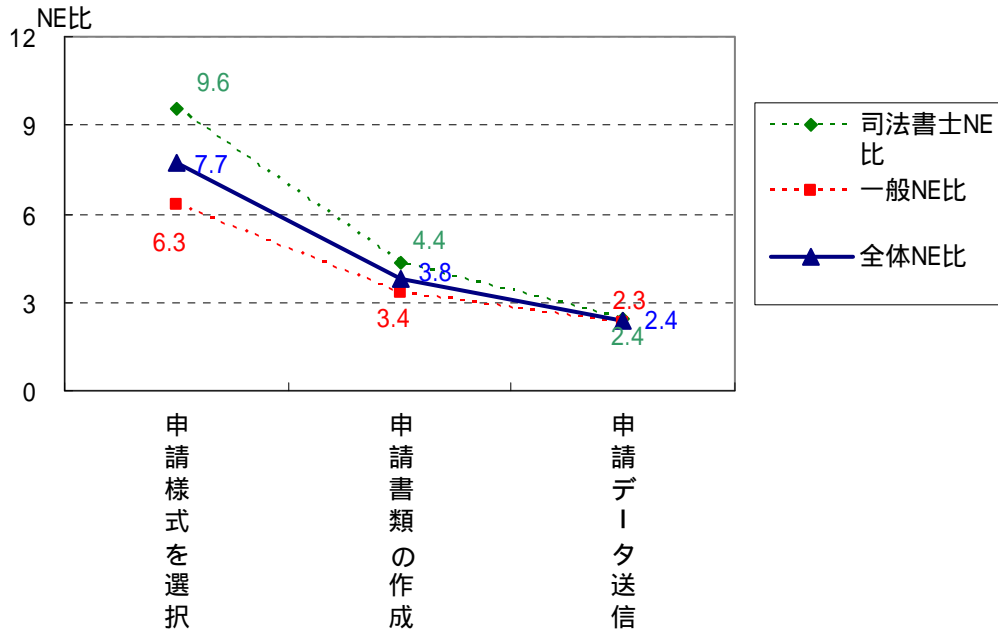
できずに戸惑ったためである。

一方、タスク 2 は司法書士のみだが、タスク 1 に比べ、NE 比はかなり低い値となった。サブタスク別に見ると、申請様式の選択の NE 比が 3.1 と低くなっている。これはタスク 1 で生じた問題箇所の正しい操作方法を被験者が学習したことで、タスク 2 ではスムーズに先に進めたためである。

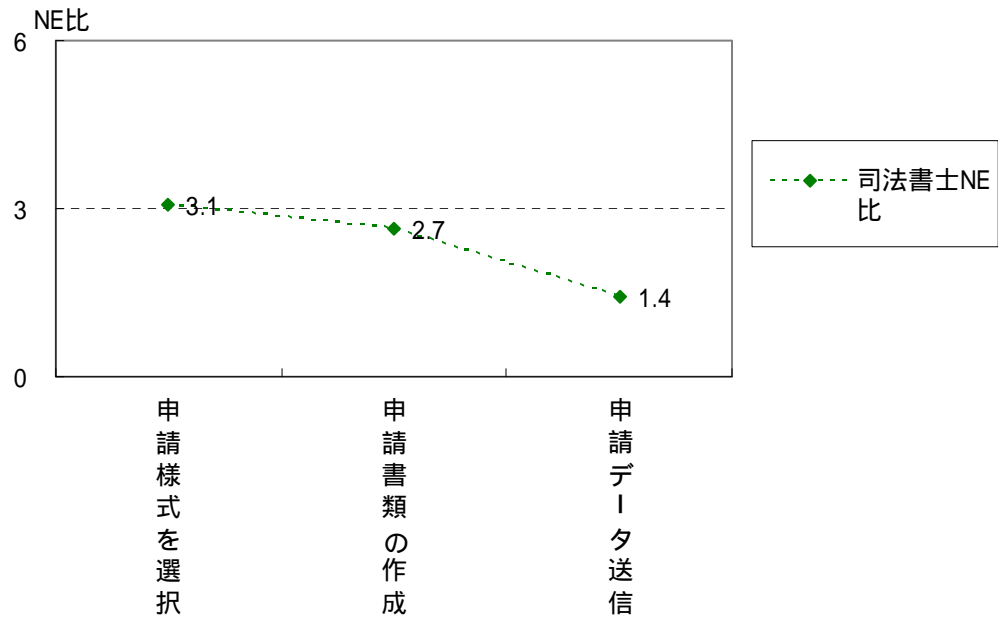
図表 2-23 被験者のタスク所要時間(全体平均、司法書士平均、一般利用者平均)



図表 2-24 サブタスク別 NE 比(タスク 1)



図表 2-25 サブタスク別 NE 比(タスク 2)



2-3-5 把握した問題点と重要度

ユーザビリティテストの結果抽出された問題の重要度の評価を行うため、まず被験者が遭遇した問題に「深刻度」を設定した。問題の深刻度はマニュアル利用が問題解決につな

がる割合により、以下の3段階に分類した。

深刻度1：画面をよく確認することで、マニュアルがなくても解決できるレベルの問題

深刻度2：マニュアルを見ることで解決できるレベルの問題

深刻度3：マニュアルを見ても解決が難しいレベルの問題

次に各問題を指摘した被験者の数を踏まえて、問題の「重要度」を分析した。

まず、見つかった問題を「ほぼ全てのユーザーで指摘された問題」「多くのユーザーが指摘された問題」「一部のユーザーが指摘された問題」の3つに分類した。

そして、問題の深刻度と問題が指摘されたユーザー数の条件を掛け合わせて、問題の「重要度」をA（非常に重要）～E（軽度な問題）の5段階に分類した。この分析により抽出された問題を、非常に深刻でほぼ全てのユーザーが陥った重大なものから、比較的深刻でない問題で一部のユーザーで指摘された軽度なものまでに分類した。

図表 2-26 問題の重要度の分類方法

指摘ユーザ / 深刻度	深刻度3	深刻度2	深刻度1
ほぼ全てのユーザが指摘	A	B	C
多くのユーザが指摘	B	C	D
一部のユーザが指摘	C	D	E

図表 2-27 は、ユーザビリティテストで指摘・発見されたユーザビリティの問題を類型化し、また各問題の重要度を上記の基準で判定・分類した結果をまとめたものである。なお、表側に並べた問題の類型は、第1章（図表 1-1）で示した、オンライン申請・届出システムのユーザビリティ評価・検討の視点を踏まえたものである。

法務省オンライン申請システムの今回のユーザビリティテストで指摘された問題は、3つの分類でそれぞれ3～8箇所が発生していた。重要度で見ると、インタフェース、デザインに関する問題は比較的軽微なものが多かった一方で、情報提示・理解に関する問題やプロセス、機能設計に関する問題では、比較的重要度の高い問題が指摘された。

図表 2-27 ユーザビリティの観点から見た問題の分類と発生状況

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	8	21	1	2	0	3	2
言葉の理解に関する問題	5	12	0	2	0	2	1
情報量の問題	2	8	1	0	0	1	0
提示内容の問題	1	1	0	0	0	0	1
インタフェース、デザインに関する問題	3	8	0	0	0	2	1
操作箇所の識別ができない	0	0	0	0	0	0	0
不要な二重作業	0	0	0	0	0	0	0
操作の推測・選択ができない	1	1	0	0	0	0	1
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	2	7	0	0	0	2	0
プロセス、機能設計に関する問題	4	14	0	1	1	0	2
手順全体の予測性	1	6	0	0	1	0	0
操作様式の一貫性	0	0	0	0	0	0	0
機能設計の適切さ	2	7	0	1	0	0	1
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	1	1	0	0	0	0	1

情報の提示・理解に分類された問題で、特に重要度の高かったものの一例を示す。タスク2で、商業・法人の登記申請書作成において、申請書に添付する資料の一覧を入力する欄で入力方法の説明が少ないため、被験者はそれぞれ異なる形式で添付書類を記述し、タスクで想定する内容が入力されなかった。これは、システム上のチェックツールでは正誤判断ができないため、登記所に送付後に問い合わせや補正が必要となるおそれがある。

インタフェース、デザインに関する問題では、申請書作成支援ソフトウェアで、最初に申請書を作成するためのボタン（新規作成ボタン）が他のボタンに比べて小さくデザインされており、別のボタンを押してしまう被験者が複数見られた。

プロセス、機能設計に関する問題では、申請書の新規作成の選択時に出力先を指定しないと先に進めないことが理解できない問題がほとんどの被験者で発生した。

2-3-6 利用者層による違い

ユーザビリティテストでは司法書士と一般利用者を対象に調査を実施した。両者を分けて問題の発生状況と分類を整理した結果を図表 2-28、2-29 に示す。今回のテストでは、司法書士は2つのタスクを実施したのに対して、一般利用者はタスク1のみ実施している点、また被験者数が司法書士は3名であるのに対して、一般利用者は4名である点を踏まえ、指摘された問題の件数ではなく、発生した問題の内容を基に比較を行う。

一般利用者は司法書士と比べ実施するタスクの背景にある制度や業務に関する予備知識が乏しいため、一般利用者だけに発生する問題がいくつか見られた。例えば、一般利用者のある被験者は、登記事項証明書の送付請求では添付書類が不要であることを知らなかったため、添付書類を選択する作業で戸惑いが見られた。

ただし、システムで特有に使われている用語については、予備知識の有無に関係なく、一般利用者・司法書士の両方で理解できない問題が発生した。例えば、「請求登記所」と「管轄登記所」は、登記所で直接申請する場合には特に意識する必要のない用語であるが、オンライン申請では、区別して選択する必要があるが、多くの被験者が理解できず、誤った選択を行った。この問題は一般利用者・司法書士の双方で発生した。

インタフェース、デザインに関する問題や、プロセス、機能設計に関する問題では、一般利用者において多くの問題が発生しているが、問題1つあたりの指摘件数が少なく、利用者層の特性というよりは被験者個人の特性によるものが多い。

図表 2-28 利用者層別の問題の発生状況(司法書士)

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	5	11	1	2	0	0	2
言葉の理解に関する問題	3	7	0	2	0	0	1
情報量の問題	2	4	1	0	0	0	1
提示内容の問題	0	0	0	0	0	0	0
インタフェース、デザインに関する問題	2	2	0	0	0	0	2
操作箇所の識別ができない	0	0	0	0	0	0	0
不要な二重作業	0	0	0	0	0	0	0
操作の推測・選択ができない	0	0	0	0	0	0	0
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	2	2	0	0	0	0	2
プロセス、機能設計に関する問題	2	5	0	0	0	1	1
手順全体の予測性	1	3	0	0	0	1	0
操作様式の一貫性	0	0	0	0	0	0	0
機能設計の適切さ	1	2	0	0	0	0	1
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	0	0	0	0	0	0	0

図表 2-29 利用者層別の問題の発生状況(一般利用者・タスク1のみ)

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	5	10	0	0	2	2	1
言葉の理解に関する問題	3	5	0	0	1	2	0
情報量の問題	1	4	0	0	1	0	0
提示内容の問題	1	1	0	0	0	0	1
インタフェース、デザインに関する問題	3	6	0	0	0	1	2
操作箇所の識別ができない	0	0	0	0	0	0	0
不要な二重作業	0	0	0	0	0	0	0
操作の推測・選択ができない	1	1	0	0	0	0	1
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	2	5	0	0	0	1	1
プロセス、機能設計に関する問題	4	9	0	1	1	0	2
手順全体の予測性	1	3	0	0	1	0	0
操作様式の一貫性	0	0	0	0	0	0	0
機能設計の適切さ	2	5	0	1	0	0	1
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	1	1	0	0	0	0	1

3 . 国税分野の調査結果

3 - 1 想定利用者層の特性等

3-1-1 想定する利用者層

国税分野のオンライン申請の主な利用者としては、専門職では税理士が想定される。また、国税分野の電子政府サービスの中でも利用の多い確定申告のオンライン申告については、自営業者をはじめ、広く一般国民が利用する手続である。

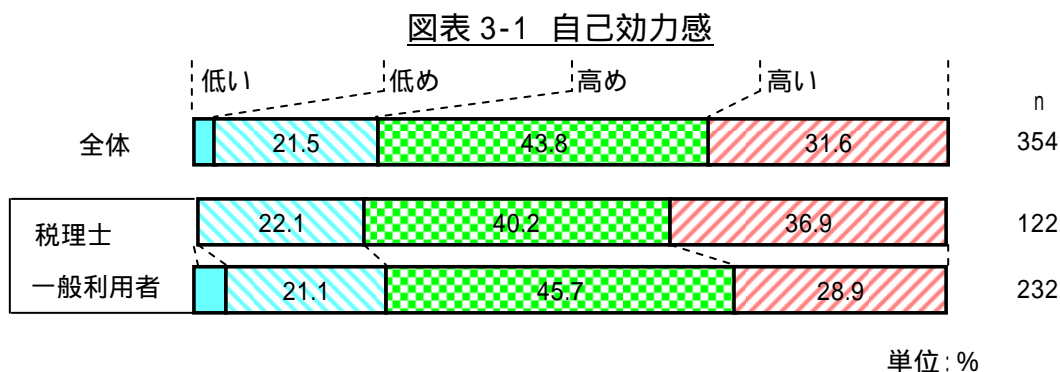
登記分野と同様、国税分野の想定利用者も専門職と一般国民にまたがっており、アンケート調査の対象も税理士と一般ネット利用者とした（一般ネット利用者のアンケート調査は、登記分野と同一）。本節では基本的にアンケート回答者を「税理士」と「一般利用者」に分けたクロス集計を中心に、集計結果の比較・分析を行う。

3-1-2 自己効力感と業務関与度の状況

登記分野と同様、想定利用者の重要な特性として、ICT に関する自己効力感についてアンケートで調査した。

図表 3-1 は、自己効力感に関する 20 の質問の回答データを「非常にあてはまる = 6 点、あてはまる = 5 点、どちらかというにあてはまる = 4 点、どちらかというにあてはまらない = 3 点、あてはまらない = 2 点、全くあてはまらない = 1 点」と換算して合計点を算出した上で、「合計点 20 点 ~ 45 点 = 低い、46 点 ~ 70 点 = 低め、71 点 ~ 95 点 = 高め、96 点 ~ 120 点 = 高い」として回答者を 4 段階に分類し、集計した結果である。

登記分野で見られた傾向とは異なり、税理士の方が一般利用者よりも自己効力感が若干高い傾向が見られる。税理士は、その業務内容から、業務でのパソコン等の利用が特に多く、ICT に関する自己効力感が高まっていると考えられる。



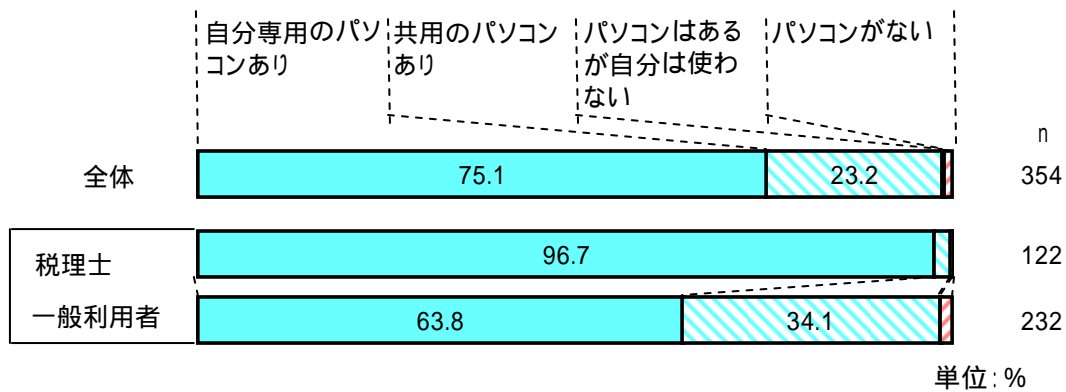
なお、業務関与度については、登記分野と同様、税理士を「業務関与度の高いグループ」、

一般利用者を「業務関与度の低いグループ」と見なして問題ないと考えられる。

3-1-3 想定利用者の ICT 利用環境

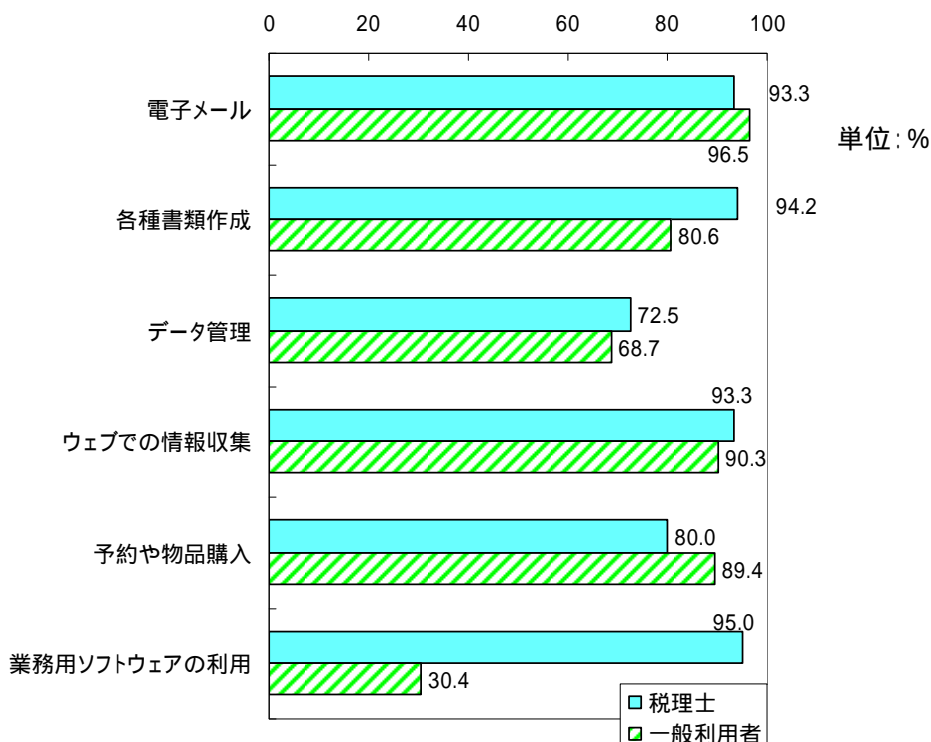
税理士のほとんどが、自分専用のパソコンがあると回答しており、専用パソコンの所有率は司法書士よりも高い。

図表 3-2 職場・自宅のパソコン環境



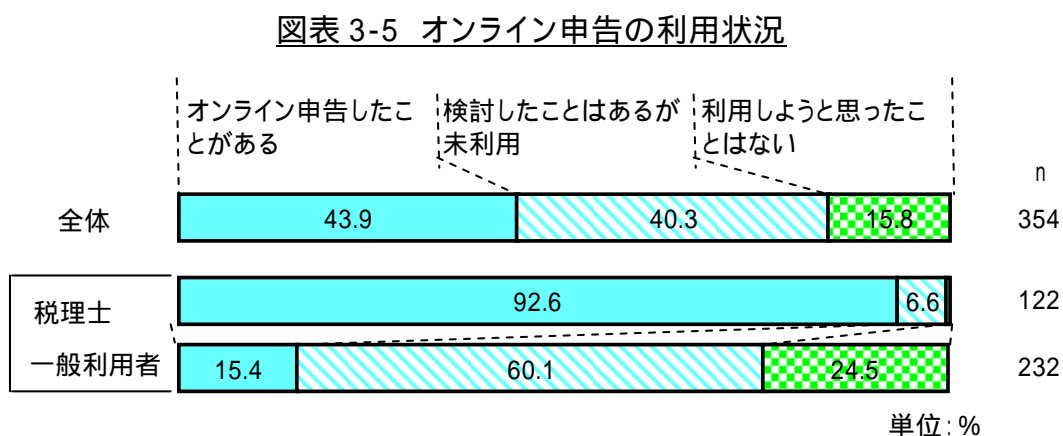
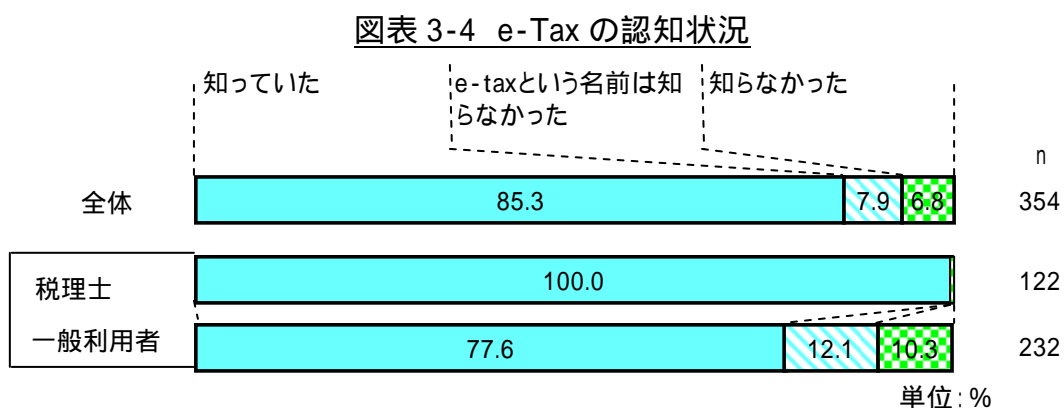
パソコンの利用用途については業務用ソフトの利用については税理士の実施率が大幅に高いが、その他の項目については税理士と一般利用者の間に大きな差は見られなかった。

図表 3-3 パソコンの利用用途 n=354



3-1-4 オンライン申告の利用状況

e-Tax システムの認知度、利用度については、税理士の認知度は 100%、利用率も 92.6% と極めて高かった。一方、一般利用者については、e-Tax という名前は知らなかったという人も含め、約 9 割（89.7%）の人が国税のオンライン申告ができることは知っているものの、実際に利用したことがあるという人は 15.4%にとどまった。



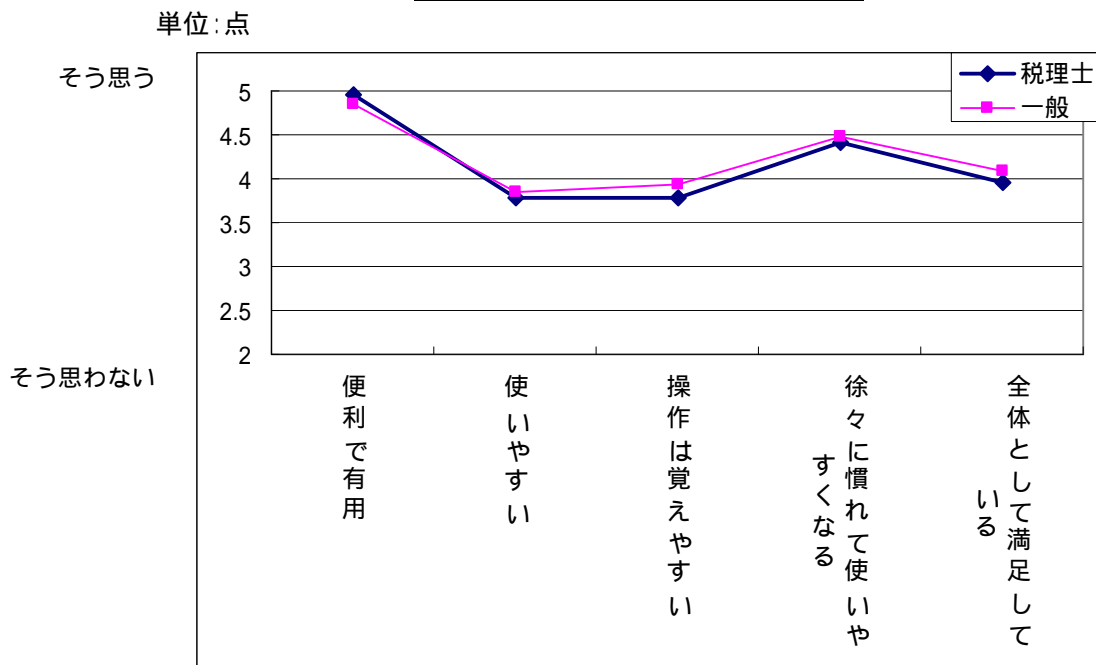
一般利用者については「利用を検討したことがあるが利用したことはない」という回答が 6 割を占めており、利用を検討しながら、何らかの理由で利用に至らない人が多いことがわかる。このことから、従来の e-Tax は、一般のネット利用者にとって利用開始のハードルがかなり高いシステムだったと推察される。

3-1-5 オンライン申告に対する利用者の評価

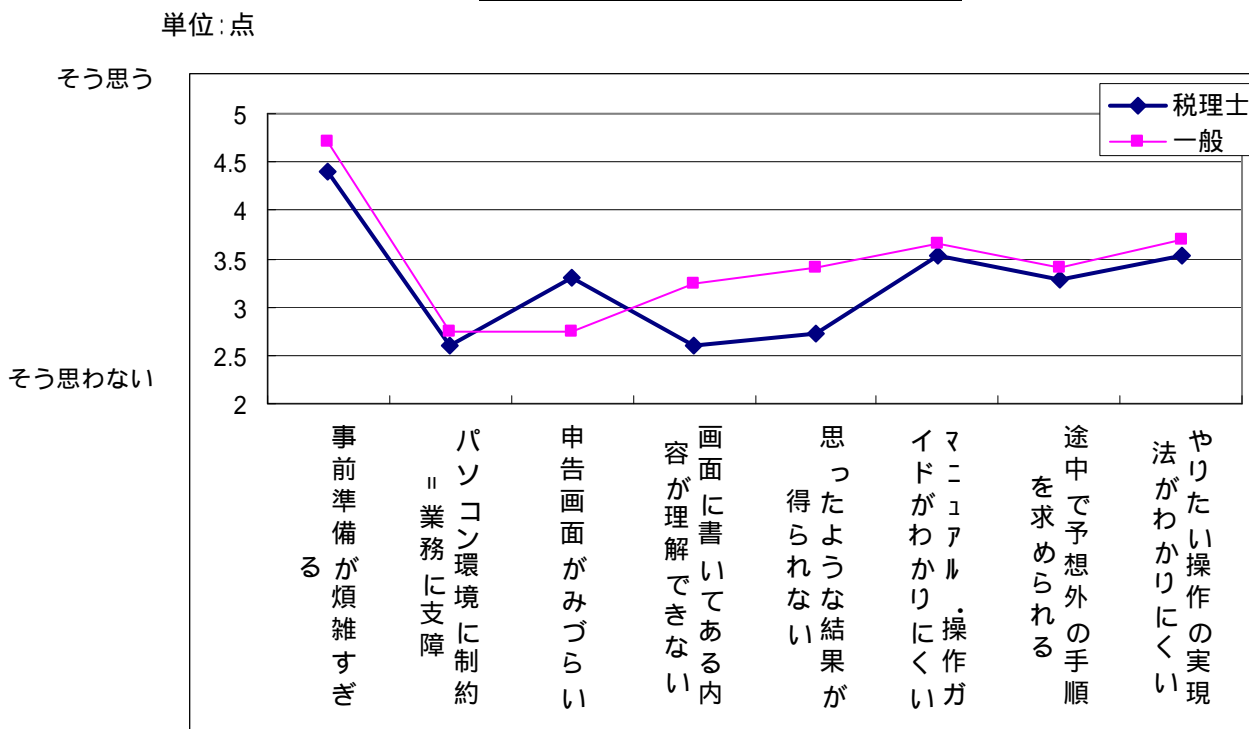
アンケート調査では、e-Tax を使ってオンライン申告を利用したことがある人に対して、オンライン申告の評価や問題点を尋ねた。図表 3-6、図表 3-7 のグラフは、各質問について

「非常にそう思う」から「全くそう思わない」まで6段階で評価してもらった回答結果を
得点化したものである（非常にそう思う=6点、全くそう思わない=1点として算出）。

図表 3-6 e-Tax システムの評価



図表 3-7 e-Tax システムの問題点

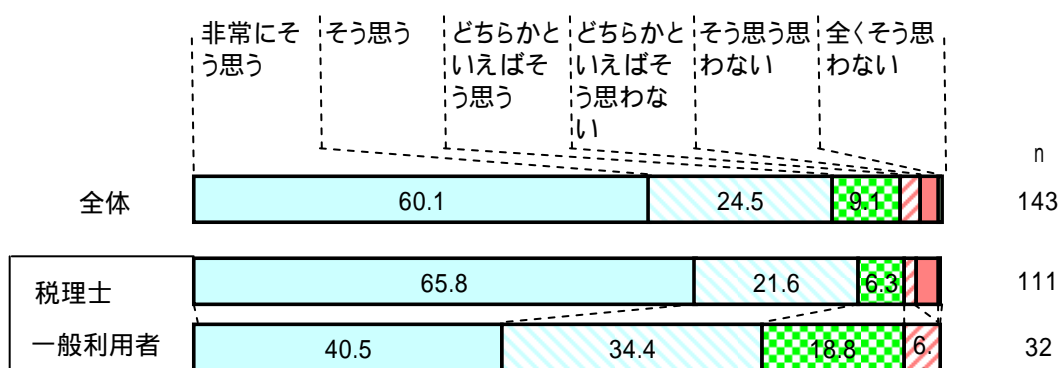


システムの評価については、全体として肯定的な回答が多く、特に「便利で有用」については税理士、一般利用者ともに回答の平均が5点前後と、極めて高い評価を得た。使いやすさについてはそれほど高い評価ではないが、「徐々に慣れて使いやすくなる」には肯定的回答が多く、使い慣れれば大きな問題はないと考える利用者が多い。また、システム評価については、税理士と一般利用者でほとんど回答の差は見られなかった。

一方、問題点については、「事前準備が煩雑すぎる」を除いて、アンケートで挙げた問題点に同意する回答はそれほど多くなく、利用者全員が一致して同意するような深刻な問題点は少ないと推察される。事前準備の煩雑さは、一般利用者の多くが「利用を検討したが利用したことはない」ことの主要な原因となっている可能性が高い。

今後の利用意向については、利用経験者では税理士の方が一般利用者よりも「非常にそう思う」という人の割合が高い。ただし、一般利用者でも「非常にそう思う」「そう思う」を合わせると75%となり、利用経験者の再利用意向は全体に高いと言える。

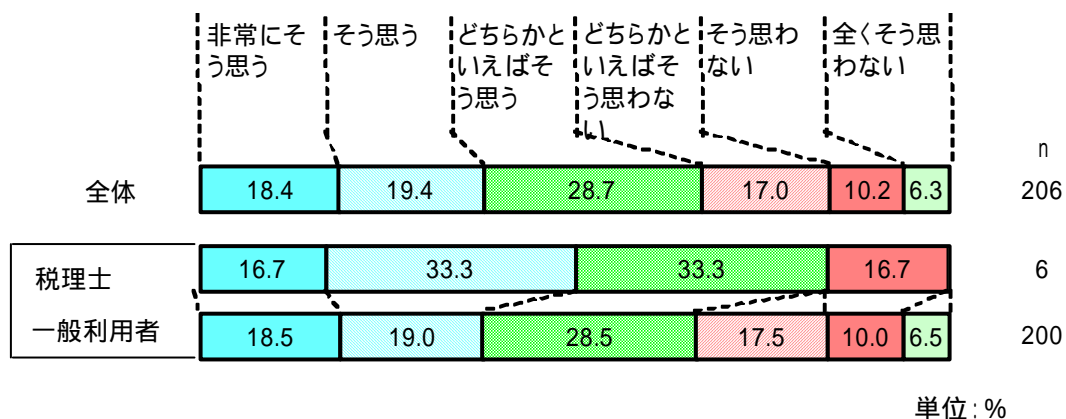
図表 3-8 今後もオンライン申告を利用したいか(利用者)



単位: %

未利用者については、税理士の回答数は極めて少なく、有意な集計となっていないが、一般利用者では e-Tax 未利用者のうち、今後の利用意向について「非常にそう思う」という人は18.5%、「どちらかといえばそう思う」まで含めると66%の人が「今後利用してみたい」と回答している。今後のシステム利用拡大のためには、利用意向のある一般利用者アプローチし、利用を促すことが必要である。

図表 3-9 今後オンライン申告を利用したいか(未利用者)



3 - 2 ユーザビリティテスト対象手続と利用フロー

3-2-1 対象手続の概要

国税分野については、税理士のほとんどが業務用ソフトウェアを利用しており、e-Taxソフトの利用率が低いこと、国税庁のオンライン申告普及の取組としても一般利用者向けの確定申告書等作成コーナーの改善に重点を置いていることから、税理士・一般利用者ともに、確定申告書等作成コーナーを利用したオンライン申告手続をユーザビリティテストの対象とし、給与所得の住宅借入金等特別控除の手続についてテストを実施した。

会社員等の給与取得者が確定申告をするには、税務署の窓口に出向いて申告書類を入手し、申告書作成後に窓口を持参する、確定申告書等作成コーナーを利用して申告書を作成し、所轄の税務署に郵送する、確定申告書等作成コーナーを利用して申告書を作成し、e-Tax システムを利用してオンライン申告する、という3つの方法がある。なお国税庁では、e-Tax システムの利用促進の施策の1つとして、全国の税務署にe-Tax を利用できる端末の設置を進めており、申告に訪れた人が税務署の端末からオンライン申告を行えるよう操作の補助や指導を行っている。

一方、税理士が業務で代理申告を行う場合、オンライン申告が広く利用されているが、その多くは業務用ソフトウェアからe-Tax システムへデータを送信するという形態である。税理士が確定申告書等作成コーナーを利用するケースはそれほど多くないと考えられるが、個人事務所等で活動している税理士の場合等には高機能な業務用システムを使わず、確定申告書等作成コーナーを利用するケースもある。

3-2-2 オンライン申告で想定されているメリット

国税庁では、窓口での書類申告や郵送での申告に比べ、オンライン申告では以下の点でメリットがあると説明している。

- ・ 税務署の窓口に出向くための往復時間や待ち時間が不要となる。
- ・ 確定申告期間の 24 時間受付。
- ・ 個人の場合、本人の電子署名及び電子証明書を付して所得税の確定申告を e-Tax で行うと、最高 5,000 円の所得税の税額控除を受けることができるようになった。(平成 19 年分又は平成 20 年分のいずれか 1 回)
- ・ 所得税の確定申告を e-Tax で行う場合、医療費の領収書や源泉徴収票等は、提出に代えて、記載内容を入力して送信できるようになり、添付書類の郵送・提出が不要となった。(但し、確定申告期限から 3 年間、添付書類の提出又は提示を求められることがある)
- ・ e-Tax で申告された還付申告は早期処理される。

3-2-3 オンライン申告の作業フロー

今回のユーザビリティテストの対象とした、確定申告書等作成コーナーを利用した給与所得者の還付申告手続作業フローを以下に示す。ここでは初回利用を想定して、オンライン申告の事前準備手続も含めた作業フローを示す。

なお、今年度のシステム更改により、e-Tax システムの初期登録は、確定申告書等作成コーナーから申告手続を行うプロセスの一環として実施できるようになった。これは、確定申告書等作成コーナーと e-Tax をシームレス化し、作業プロセスを簡素化して利便性の向上を図った結果であるが、今回のウォークスルーは、ユーザビリティテストとの整合を図るため、上記の標準的な手順ではなく、事前に e-Tax システムの初期登録を行う手順で実施した。

図表 3-10 給与所得者の還付申告の作業フロー

- (1) オンライン申告 (e-Tax システム利用) のための事前準備
 - (ア)電子証明書 of 取得
 - (イ)IC カード R/W の購入
 - (ウ)IC カード R/W ドライバ of インストール
 - (エ)パソコン of 環境設定
 - (オ)e-Tax 初期登録 (利用開始届 of 提出 利用者識別番号 of 取得)
- (2) 確定申告書等作成コーナー利用 of ための事前準備
 - (ア)作成コーナー事前準備セットアップ
 - (イ)パソコン of 環境設定 (ポップアップブロック解除等)
- (3) 環境確認
 - (ア)確定申告書等作成コーナーにアクセス
 - (イ)環境確認
- (4) 申告書 of 作成
 - (ア)申告書 of 選択
 - (イ)給与所得他必要事項 of 入力、還付金額 of 確認
 - (ウ)住所・氏名等 of 入力
 - (エ)申告内容 of 確認
- (5) オンライン申告準備
 - (ア)e-Tax システム of 利用者識別番号等入力
 - (イ)IC カードによる電子署名
 - (ウ)申告用データ of 送信
 - (エ)受信通知 of 確認

3-2-4 ウォークスルーによる課題抽出結果

ユーザビリティテスト実施に先立ち、対象手続のウォークスルーを実施し、テストシナリオ of 検討とテスト中に発生すると想定される課題 of 抽出を行った。

以下に、ウォークスルーで抽出した想定課題についてまとめる。

(1) 事前準備

今回のユーザビリティテストでは調査対象範囲外としたが、オンライン申告を行うためには、電子証明書の取得、IC カードリーダー・ライタの購入・接続等のハード的な準備の他、システムの初期登録手続、パソコンの事前準備セットアップが必要である。ウォークスルーでは、前述のとおり、国税庁が想定する標準手順とは異なる順序で事前準備を実施したが、e-Tax の初期登録を行うページがどこにあるのかわかりにくいという問題が指摘された。利用者が「まずはじめに e-Tax への初期登録をする必要がある」と意識していた場合には、どこから初期登録手続ができるのかわからず、手間取るおそれがある。

また、確定申告書等作成コーナーの事前準備セットアップへの入口が、確定申告書作成コーナーから見つけにくいという問題も指摘された。オンライン申告に係るトップページとして、確定申告書作成コーナー、確定申告特集、e-Tax のトップページの3つがあり、初心者にとってはどこからスタートするかがわかりにくい構成になっている。

図表 3-11 事前準備の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
(e-Taxシステム、および確定申告書等作成コーナー利用のための事前準備)	本来は、初めてオンライン申告を行う場合、確定申告書等作成コーナーの事前準備、e-Taxシステムの利用開始届及び初期登録が必要。	確定申告書等作成コーナーの事前準備セットアップを行うページが見つけにくい。 また、今年度のシステム改正により、e-Taxの利用開始届及び初期登録は申告手続きの途中で行う仕様になったため、被験者が初めてシステムを利用するには事前に利用者登録等が必要だと思った場合、どこから登録手続ができるのかわからない。

(2) 環境確認

パソコン環境を確認する画面では、10個あるチェックボックス全てにチェックする必要があるが、自分で準備手続を行っていない被験者は、各項目について条件を満たしているのかがわからずに戸惑う可能性がある。テスト実施時には、スタート前のイントロダクションで「事前に必要な準備手続は全て終了している」ことを被験者に伝えた上で操作を開始してもらった。

図表 3-12 環境確認の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
平成20年分確定申告特集 トップページ	「確定申告書等作成コーナーへ」を選択	
確定申告書等作成コー ナー入り口画面 確認ダイアログ(ウィンドウ 閉じる)	作成開始 を選択	「作成開始」を選択すると、「このウィンドウを閉 じます」という確認ダイアログが表示される。被 験者は画面を閉じてしまってよいものか不安に なる可能性がある。
	「はい」を選択	
作成コーナー・提出方法 の選択	「所得税の確定申告」「電子申告」を選択	
	「入力終了(次へ)」を選択	
確認事項(PC環境)	10個のチェックボックス全てにチェック	被験者によっては説明文をよく読まずに一部の 項目のみチェックをして次に進もうとしたり、各 項目について条件を満たしているかどうかわか らずチェックしてよいのかわからず迷ったりする可 能性がある。
	「入力終了(次へ)」を選択	
確認事項(登録)	両方のチェックボックスにチェック	
	「入力終了(次へ)」を選択	
作成開始	「次へ」を選択	

(3) 申告書の作成

申告書作成のステップでは、まず始めに申告書の種類を選択するが、画面上の申告書選択部分のデザインがボタンのようになっていないため、「給与還付申告書」部分全体が選択範囲であることがわかりにくい。被験者によっては選択範囲内に表示されている「住宅ローン控除」部分をピンポイントで選択したと誤ってしまっておそれがあり、その場合、次のステップで「住宅借入金等特別控除」を選択する際に戸惑う可能性がある。

また、入力や選択が必須である場合に、ページや項目によって「必須」という注書きがある場合とない場合がある。逆に前提条件によっては入力が不要な項目についてもその旨の注書きがない場合が多いため、被験者が戸惑ったり、誤った操作をしてしまっておそれがある。

図表 3-13 申告書の作成の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
申告書選択	「給与還付申告書」を選択	「給与還付申告書」部分全体が選択範囲になっていることがわかりづらい。被験者はこの時点で「住宅ローン控除」というボタンを選択したものと勘違いしてしまう可能性がある。
	「電子申告」を選択し、生年月日を入力	
	「入力終了(次へ)」を選択	
確認ダイアログ	「はい」を選択	
給与所得	必要な数字を入力	源泉徴収票から金額等を転記する欄で一部入力不要の部分があるが、画面上にはその旨の説明がないため、被験者が戸惑う可能性がある。
	「住宅借入金等特別控除」を選択	被験者が申告書選択の画面で「住宅ローン控除」を選んだと思った場合、「先ほど選んだはずなのになぜまた選ぶのか」という戸惑う可能性がある。
新築等区分選択	新築家屋を購入した場合 を選択	
共通要件	6つ全てにチェックし、「入力終了(次へ)」を選択	
新築要件	どこにもチェックは入れずに「入力終了(次へ)」を選択	適用除外要件に該当しないかどうかを判定する画面だが、各項目の説明文がやや専門的な内容であり、被験者が「いずれもあてはまらない」として先に進んでよいかどうか迷う可能性がある。
入力画面判定	家屋のみ購入なので、どこにもチェックは入れずに「入力終了(次へ)」を選択	チェック不要という説明文に気付かず、どれか選ばなければならないと思ってしまう可能性がある。
借入金等入力	必要事項を入力	被験者が誤って0(ゼロ)を入力してしまう可能性がある。
	土地は取得していないので、土地部分は空欄のままよい	
	3「年末残高等の入力」を選択	
年末残高入力	「住宅のみ」をチェック	
	金額を入力し、「入力終了(次へ)」を選択	
借入金等入力	「共有持分がない方(次へ)」を選択	
適用控除の選択	「10年」の方を選択し、「入力終了(次へ)」を選択	
給与所得画面に戻る	「還付金確認」を選択	「還付金確認」のダイアログが計3回表示される。被験者によっては間違った操作をしたかと不安になる可能性がある。
金額確認ダイアログ	140000と表示される	
給与所得	「電子証明書等特別控除」を選択 「受けていない」「適用する」を選択	
住民税等入力	記入不要なので、そのまま「入力終了(次へ)」を選択	住民税に関する記入は不要だが、被験者にそれが理解できるか。記入画面に進んでしまう可能性がある。
住所・氏名等入力	住所、氏名等の必要事項を入力	
	金融機関を選択し、口座番号を入力	
	「入力終了(次へ)」を選択	
送信前の申告内容確認	「申告内容の確認」を選択して帳票を確認する	申告書の内容を確認せずに先に進もうとする可能性がある。
	「次へ」を選択	

(4) オンライン申請準備

申告書作成後、e-Tax にアクセスしてデータを送信する準備を行う。このステップでは、入力データを保存する際の保存先フォルダの指定で戸惑う可能性があるが、それ以外に指摘された問題はなかった。

図表 3-14 オンライン申請準備の想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ワークスルーで指摘された問題
利用者識別番号等の入力	本人・税理士両方の情報を入力 「直接送信する」を選択 「作成した申告書のみを送信」を選択 「入力終了(次へ)」を選択	
確認ダイアログ	「OK」または「キャンセル」を選択 「入力データを保存する」を選択	フォルダの指定等で戸惑う可能性がある。
別ウィンドウで「確定申告書等データ保存」	「データ保存」を選択	
確認ダイアログ	確認後、「閉じる」を選択	
利用者識別番号等の入力	「入力終了(次へ)」を選択	
ICカードの準備	証明書の種類を選択し、カードを挿入	

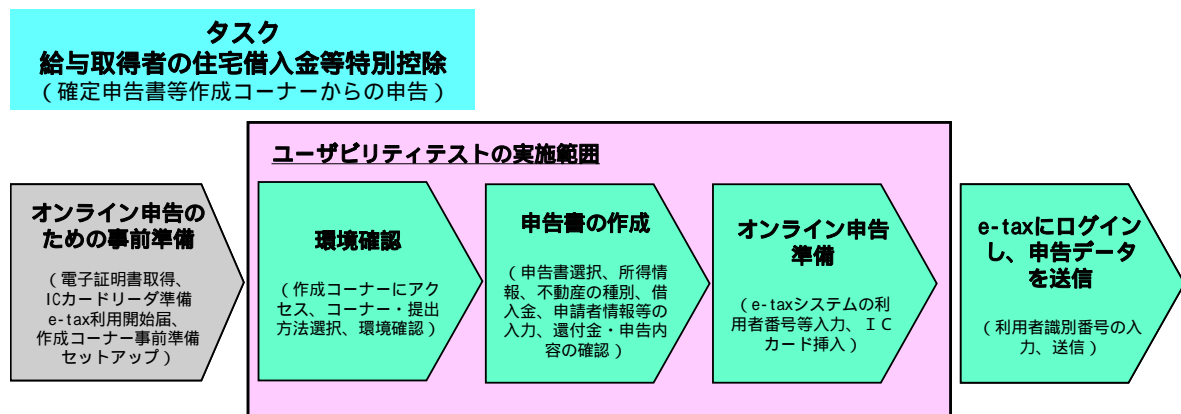
3 - 3 ユーザビリティテスト結果

3-3-1 ユーザビリティテストの実施内容

国税分野のユーザビリティテストでは、図表 3-10 に示した手順のうち、確定申告書等作成コーナーでの申告書の作成から申告用データ送信の手前までの部分を対象とし、事前準備手続については対象外とした。事前準備が全て完了した状態のパソコン環境を用意し、申告・申請に必要な書類・情報は全て揃った状態でテストを実施した。

図表 3-15 は、ユーザビリティテストのタスクとして設定した手続の作業フロー図であり、枠で囲った範囲がユーザビリティテストの対象となった部分である。

図表 3-15 オンライン申告での作業フロー(ユーザビリティテスト対象手続)



3-3-2 被験者の構成と特性

ユーザビリティテストの被験者は、税理士については「e-Tax ソフトを利用していない」こと、一般利用者では「オンライン申告を利用したことがない」ことを条件として選抜した。なお、一般利用者の被験者は登記分野の被験者と同一であり、登記分野、国税分野でそれぞれ1つずつのタスクでユーザビリティテストを実施した。

事前アンケートの回答から算出した各被験者の自己効力感の値は図表 3-16 の通りである。平均値で見ると想定利用者を対象としたウェブアンケート調査の「オンライン申告未利用者」グループの値にほぼ一致しているが、自己効力感が平均よりもかなり低い被験者と高い被験者がそれぞれ1名ずつ含まれている。また、全体的に一般利用者の自己効力感が高く、後述するタスクの所要時間等に影響を与えていると思われる。

図表 3-16 被験者の自己効力感

	自己効力感
税理士 A	69
B	39
C	78
D	75
一般利用者 A	85
B	120
C	77
D	100

単位: 点

図表 3-17 自己効力感のウェブアンケート回答者との比較

		自己効力感	
		平均	標準偏差
アンケート回答	オンライン申告利用	86.94	19.34
	未利用	82.28	22.02
ユーザビリティテスト	被験者	80.38	23.49

3-3-3 タスクの達成率と所要時間

設定したタスクは、被験者全員が、進行役による補助なしに作業を完了することができ

た。

タスク完了までの所要時間をみると、税理士の方が一般利用者よりも所要時間が長く、タスク完了まで平均で 40 分を要した。一般利用者の平均所要時間は約 24 分であった。

図表 3-18 被験者のタスク所要時間(全体平均、税理士平均、一般利用者平均)

	全体平均	税理士平均	一般平均
全体	31:59	40:00	23:57
環境確認・申告書選択	03:33	04:06	03:01
申告書の作成	18:05	21:28	14:42
申告内容の確認・送信準備	10:21	14:27	06:15

単位:分

サブタスク別の所要時間を見ると、税理士では「申告内容の確認・送信準備」で特に長い時間を要しているほか、「申告書の作成」でも一般利用者よりも時間がかかっている。

このように税理士の所要時間が長くなった原因として、税理士が業務で使っているシステム環境と、テスト環境との違いが挙げられる。テスト終了後の税理士被験者へのインタビューによれば、税理士が業務で使っている業務用システムには専用の特殊キーボードを備えたものがあり、それらのシステムを日常業務で利用している税理士は、ユーザビリティテストで用意した標準的なパソコンのキーボード配列や操作に慣れていないため、操作に戸惑ったり時間がかかる場合がある。こうしたことが税理士の所要時間が長くなった原因の 1 つと考えられる。

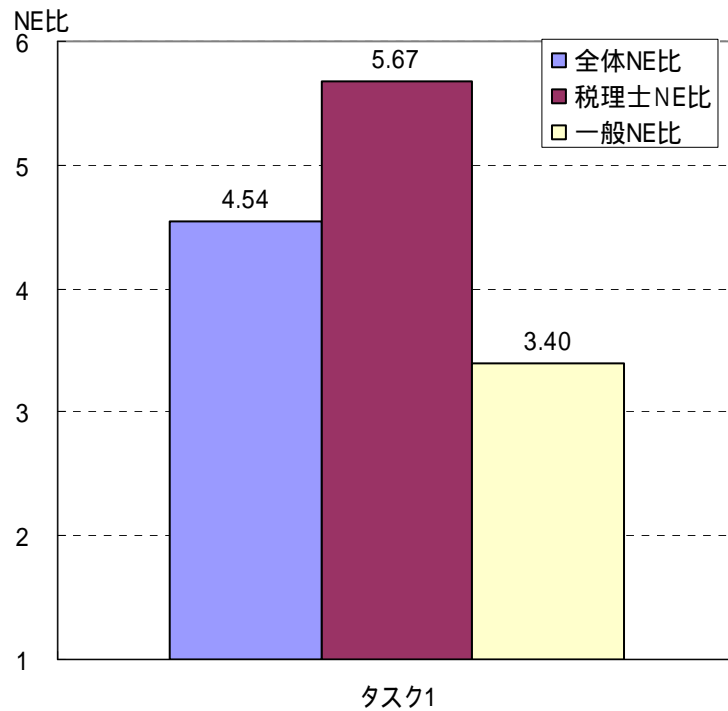
3-3-4 NEMによる問題箇所推定

登記分野のユーザビリティテスト結果と同様に、国税分野のテスト対象タスク及びサブタスク別に操作習熟者の所要時間を測定し、NE 比を算出した。

テスト対象タスク全体の NE 比については、一般利用者の方が税理士よりも低い結果となった。その差は登記分野における司法書士と一般利用者との差よりも大きい。

税理士は、確定申告の制度や申告書の様式等については熟知しているものの、前述したように特殊な業務用システムを業務で使用する事が多く、テスト対象システムの操作手順や入力方式等が普段の業務で利用している業務用ソフトウェア、システムと違っていたため操作に時間がかかり、NE 比が大きくなったと考えられる。

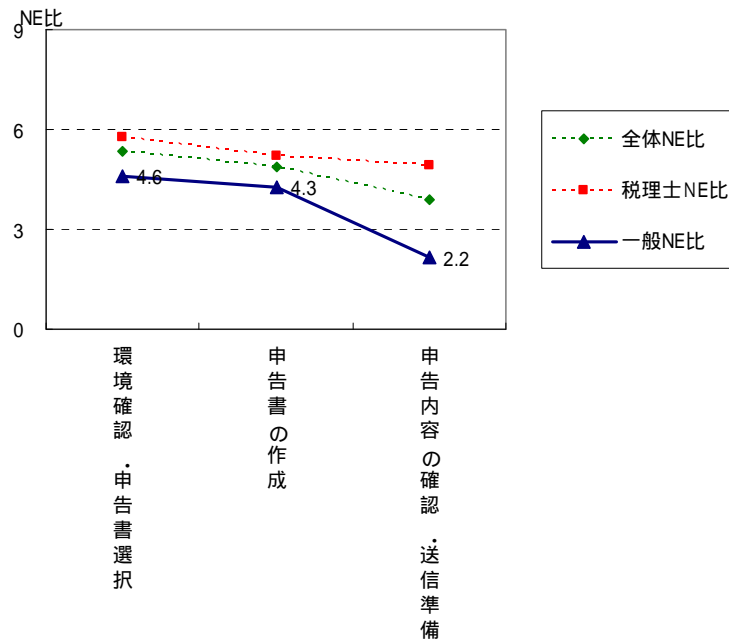
図表 3-19 :NE 比の比較 (全体平均、税理士平均、一般利用者平均)



サブタスク別に NE 比を算出し、税理士と一般利用者の値を比較すると、特に「申告内容の確認・送信準備」で税理士と一般利用者の NE 比の格差が大きくなっている。

これは、「申告内容の確認」のステップで申告書の作成内容を確認する際、税理士の方が念入りに内容確認を行った被験者が多く、逆に一般利用者の中に申告書の内容をほとんど確認せずに先に進んだ被験者がいたことが主な原因であり、操作そのものに戸惑った点はあまり見受けられなかった。

図表 3-20 :サブタスク別 NE 比



3-3-5 把握した問題と重要度

登記分野のユーザビリティテストと同様に、抽出された問題に深刻度を設定した上で重要度を分析し、ユーザビリティ上どのような性格の問題であるかを分類した。図表 3-21 はその集計結果である。

図表 3 - 21 ユーザビリティの観点から見た分類と問題の発生状況

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	7	11	0	0	0	1	6
言葉の理解に関する問題	0	0	0	0	0	0	0
情報量の問題	0	0	0	0	0	0	0
提示内容の問題	7	11	0	0	0	1	6
インターフェース、デザインに関する問題	12	20	0	0	0	1	11
操作箇所の識別ができない	1	1	0	0	0	0	1
不要な二重作業	0	0	0	0	0	0	0
操作の推測・選択ができない	3	4	0	0	0	0	3
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	8	15	0	0	0	1	7
プロセス、機能設計に関する問題	7	8	0	0	0	2	4
手順全体の予測性	4	4	0	0	0	0	4
操作様式の一貫性	0	0	0	0	0	0	0
機能設計の適切さ	1	1	0	0	0	0	0
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	2	3	0	0	0	2	0

「情報の提示・理解に関する問題」については、言葉の理解に関する問題や情報量の問題は発生しなかったが、提示内容に関する問題が複数発生した。例えば、入力もしくは項目選択が必須である箇所について必須である旨の説明が画面上になく、入力不備のまま先に進もうとしてエラーになる、という問題が複数の被験者で発生した。

「インタフェース、デザインに関する問題」では、ガイド情報が見つかりにくいという問題が多く発生している。特に源泉徴収票の金額等具体的なデータを入力する画面を表示させる前の入力画面判定のページで、「家屋のみの購入で土地を購入していない場合は判定不要」という説明文に気付かず、操作に悩む被験者が多かった。結果、本来判定不要である項目にチェックを入れてしまうという問題が8名中4名の被験者で発生した。

「プロセス、機能設計に関する問題」では、複数の被験者で同じ問題が発生した例はほとんどなかったが、手続全体の手順が予測できない、エラーメッセージがわかりにくく、解決方法が理解できないといった問題が複数発生した。

手続全体の予測性については特に、一連の手続の中で何度か源泉徴収額等を入力する「給与所得」画面に戻る作業フローになっているため、先に進んだつもりが戻ってしまったと勘違いしたり、次に何を選択すればよいのかわからなくなってしまうという問題が複数の被験者で発生した。また、エラー発生時の指示については、誤った記入をした画面から何ステップか進んだ時点でエラーメッセージが表示されるため、被験者がエラーの原因・解決策に気がにくく、復帰に時間がかかるという問題が発生した。

3-3-6 利用者層による違い

ユーザビリティテストでは税理士と一般利用者を対象に調査を実施した。両者を分けて問題の発生状況と分類を整理した結果を図表 3-22、3-23 に示す。

問題の発生件数は税理士と一般利用者でほぼ同じであり、問題の内容についてみても、税理士もしくは一般利用者のどちらかで特に多く発生した問題は見受けられなかった。インタフェース、デザインに関する問題のうち、見つけにくいガイド情報やナビゲーションに関する問題は一般利用者でより多く発生しているが、自己効力感が高くパソコンの操作は得意だという被験者は画面の説明を丁寧に読まずに先に進もうとする傾向があり、その結果注意書きや説明文に気付かずにエラーが発生してしまう場合が多かった。

図表 3-22 利用者層別の問題の発生状況(税理士)

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	5	6	0	0	0	0	5
言葉の理解に関する問題	0	0	0	0	0	0	0
情報量の問題	0	0	0	0	0	0	0
提示内容の問題	5	6	0	0	0	0	5
インタフェース、デザインに関する問題	6	9	0	0	0	2	4
操作箇所の識別ができない	1	1	0	0	0	0	1
不要な二重作業	0	0	0	0	0	0	0
操作の推測・選択ができない	1	3	0	0	0	1	0
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	4	5	0	0	0	1	3
プロセス、機能設計に関する問題	5	5	0	0	0	3	1
手順全体の予測性	2	2	0	0	0	1	1
操作様式の一貫性	0	0	0	0	0	0	0
機能設計の適切さ	1	1	0	0	0	0	0
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	2	2	0	0	0	2	0

図表 3-23 利用者層別の問題の発生状況(一般利用者)

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	4	5	0	0	0	0	6
言葉の理解に関する問題	0	0	0	0	0	0	0
情報量の問題	0	0	0	0	0	0	0
提示内容の問題	4	5	0	0	0	0	6
インタフェース、デザインに関する問題	9	11	0	0	0	1	9
操作箇所の識別ができない	0	0	0	0	0	0	1
不要な二重作業	0	0	0	0	0	0	0
操作の推測・選択ができない	2	2	0	0	0	0	2
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	7	9	0	0	0	1	6
プロセス、機能設計に関する問題	3	3	0	0	0	1	2
手順全体の予測性	2	2	0	0	0	0	2
操作様式の一貫性	0	0	0	0	0	0	0
機能設計の適切さ	0	0	0	0	0	0	0
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	1	1	0	0	0	1	0

4 . 社会保険・労働保険分野の調査結果

4 - 1 想定利用者層の特性等

4-1-1 想定する利用者層

社会保険・労働保険分野のオンライン申請の多くは、e-Gov 電子申請システムで提供されている。e-Gov 電子申請システムは多分野のオンライン申請等の手続を提供しているが、ここでは社会保険・労働保険分野の手続のみを対象として調査を行った。

社会保険・労働保険分野のオンライン申請の主な利用者としては、社会保険労務士と企業等の労務担当者が想定される。退職時の手続等、一般の個人が自ら行う可能性の高い手続もあるが、登記分野、国税分野と異なり、主要な手続の多くは対象者本人ではなく、社会保険労務士や企業等の担当者が実施する手続である。したがって、アンケート調査の対象は社会保険労務士と企業の労務担当者とした。ここでは、アンケート回答者をそれぞれ「社会保険労務士（以下社労士と記す）」と「民間企業等の労務担当者（以下企業担当者と記す）」に分けたクロス集計を中心に、集計結果の比較・分析を行う。

なお、アンケート回答の分類に当たっては、回答者が社労士の資格を持っていても、民間企業に勤務していると回答した者については「企業担当者」として扱うこととした。また、社労士や企業等の労務担当者であっても、社会保険・労働保険関係の届出業務を行っていない者もいるため、図表 4-1 に示すとおり、アンケート回答者 558 名のうち、社会保険・労働保険関係の届出業務を「自分自身で行う」または「自分の場合と他スタッフの場合がある」と回答した 386 名を集計・分析の対象とした。

図表 4-1 アンケート結果の分析対象

社会保険関係の届出業務の従事	n
自分自身で行う	240
自分の場合と他スタッフの場合がある	146
主に他のスタッフが行う	163
その他	9
全体	558

} 計 386 名

単位:人

4-1-2 自己効力感と業務関与度の状況

社会保険・労働保険分野のアンケート調査では、回答者の ICT に関する自己効力感と合わせて、届出業務に関する業務関与度に関する設問も用意した。図表 4-2 に示す 11 項目の質

問に対し、「非常にあてはまる」から「まったくあてはまらない」までの6段階で回答を求め、回答結果を点数化して合計することで、業務関与度の強さを表す尺度とした。

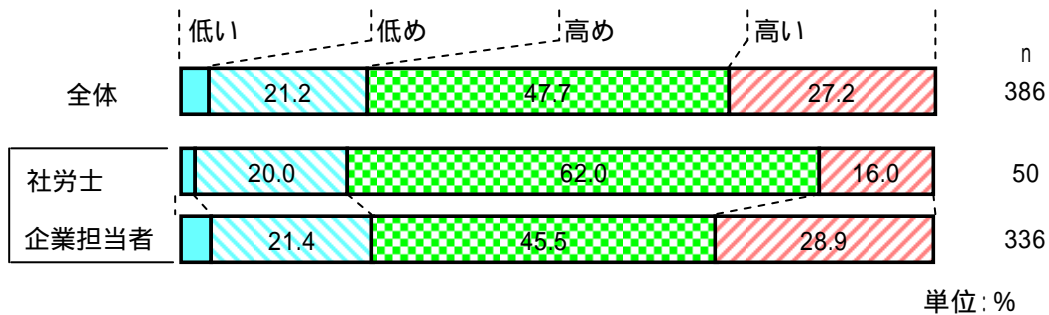
図表 4-2 業務関与度に関する質問項目の構成

1. この業務は、自分の仕事の中でも重要な業務である
2. この業務は、自分の専門領域である
3. この業務の基礎知識はほぼ全て理解している
4. 自分はこの業務に関するノウハウを十分に持っている
5. 業務に関する技術革新や新しい業務スタイルには積極的に対応している
6. この業務で電子申請はすぐには広がらないと思う
7. この業務に関連する制度や仕組みの変更について常に意識したり情報収集したりしている
8. この業務に関する周囲の対応や動向はだいたい把握している
9. この業務の遂行について自分が負う責任は大きい
10. 自分の仕事の中で、この業務の占める割合はわずかである
11. この業務では、いずれ電子申請が一般的になると思う

図表 4-3、4-4 は、自己効力感及び業務関与度に関する質問への回答を得点化し、回答者の自己効力感、業務関与度のレベルの分布を示したものである。

アンケート回答者の自己効力感についてみると、自己効力感が高い人の割合は企業担当で 16.0%に対し、社労士は 28.9%と企業担当者に比べかなり高くなっている。ただし、自己効力感が低い人の割合も若干ではあるが社労士の方が高く、社労士では人によって ICT リテラシーの格差が大きいことが推察される。

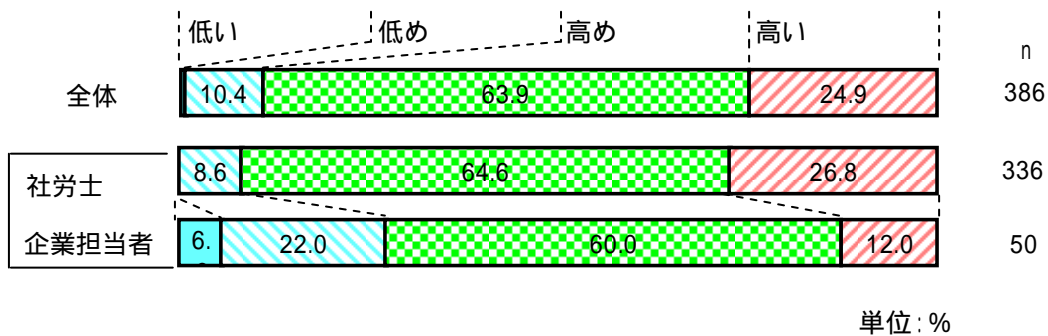
図表 4-3 アンケート回答者の自己効力感の分布



分類方法：自己効力感に関する 20 の質問の回答データを「非常にそう思う = 6 点、そう思う = 5 点、どちらかというと思う = 4 点、どちらかというと思わない = 3 点、そう思わない = 2 点、全くそう思わない = 1 点」と換算して合計点を算出した上で、「合計点 20 点～45 点 = 低い、46 点～70 点 = 低め、71 点～95 点 = 高め、96 点～120 点 = 高い」の 4 つに分類

一方、社会保険・労働保険関係の届出業務に関する業務関与度は、専門職である社労士の方が企業担当者に比べて高く、自己効力感よりも差が大きくなっている。

図表 4-4 アンケート回答者の業務関与度の分布 (e-Gov)

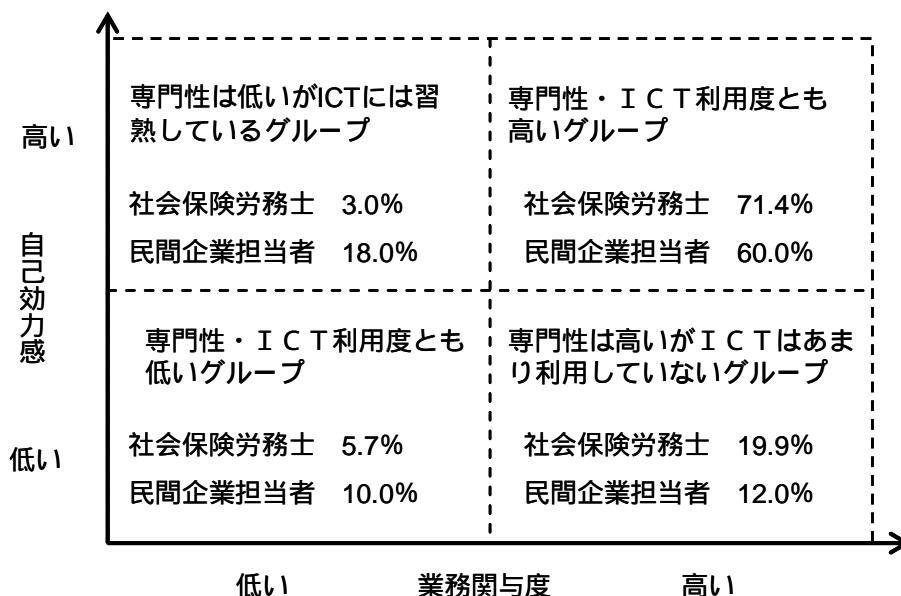


分類方法：業務関与度に関する 11 の質問の回答データを「非常にあてはまる = 6 点、あてはまる = 5 点、どちらかというにあてはまる = 4 点、どちらかというにあてはまらない = 3 点、あてはまらない = 2 点、全くあてはまらない = 1 点」と換算して合計点を算出した上で、「合計点 11 点～29 点 = 低い、30 点～39 点 = 低め、40 点～52 点 = 高め、53 点～66 点 = 高い」の 4 つに分類

アンケート回答者の自己効力感・業務関与度の分布をクロスさせて、社労士・企業担当者別に整理すると図表 4-5 のとおりとなる。社労士・企業担当者ともに、「自己効力感」「業務関与度」の両方が高い人の割合が最も高いが、企業担当者では「自己効力感が高いが業務関与度は低い」人が比較的多い。一方、社労士では「自己効力感が高いが業務関与度は低い」人が比較的少ない。

度は高い」という人が比較的多く、両者で若干の傾向の違いが見られる。企業担当者は、社労士の資格を持たない人が多く、社労士ほどの専門知識や専門的な業務知識を持っていないと考えられるので、妥当な結果と言える。

図表 4-5 アンケート回答者の自己効力感・業務関与度(第一次調査)



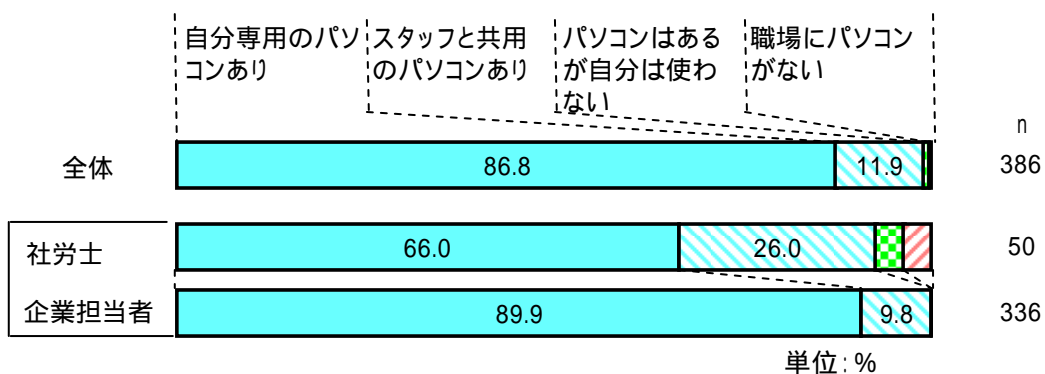
図表 4-5 での「高い」は、図表 4-3、4-4 での「高い」「高め」の合計、同じく図表 4-5 での「低い」は、図表 4-3、4-4 での「低い」「低め」の合計である。

4-1-3 想定利用者層の ICT 利用環境

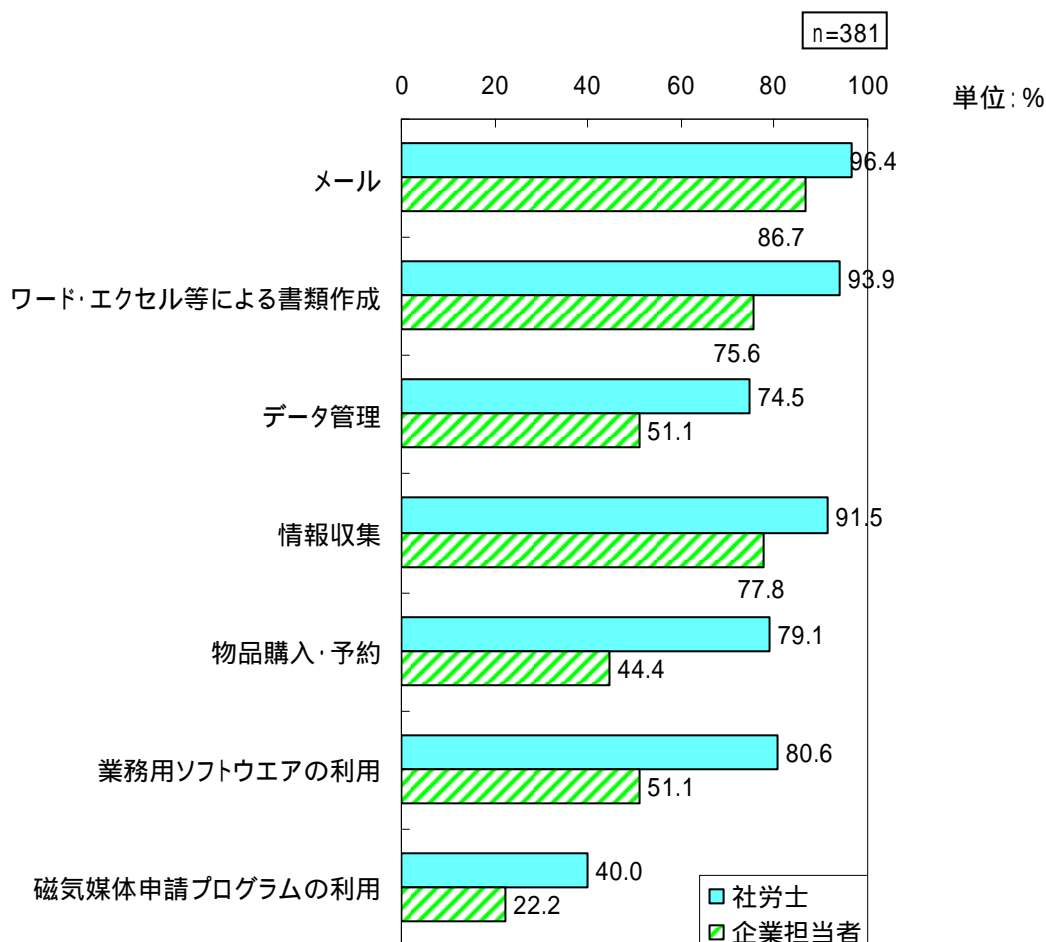
アンケート回答者の職場のパソコン環境について尋ねたところ、社労士では 9 割が自分専用のパソコンを利用しているのに対し、企業担当者では専用パソコンの利用率は 66%にとどまった。

パソコンの用途については、企業担当者では「電子メール」、「ワード・エクセル等による書類作成」、「情報収集」の回答が多く、その他の用途の回答率と差が大きいのに対し、社労士ではほとんどの用途について回答率が 8 割以上と高く、企業担当者に比べてパソコンの利用頻度や用途が多いことがうかがえる。業務用ソフトウェアの利用も、社労士では 80.6%と利用率が高い。

図表 4-6 職場のパソコン環境



図表 4-7 パソコンの利用用途

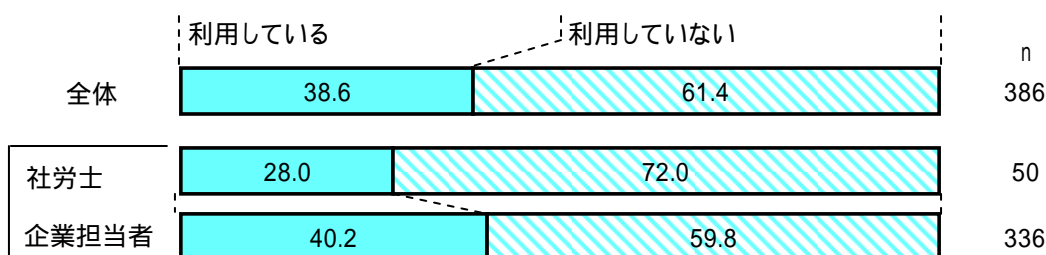


4-1-4 オンライン申請等の実施状況

4-2 で詳述するが、社会保険・労働保険分野の電子申請には、e-Gov 電子申請システムを用いたオンライン申請（磁気媒体届書作成プログラムを利用した申請を含む）の他に、フ

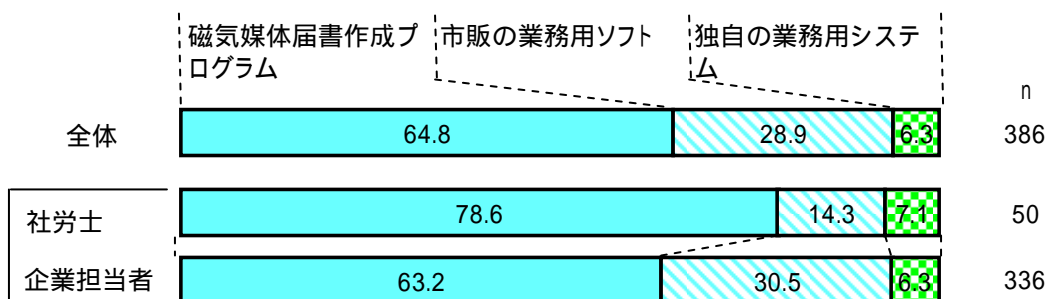
フロッピーディスクやMOディスクに申請データを格納して提出する「磁気媒体申請」がある。アンケートで磁気媒体申請の利用状況を尋ねたところ、社労士で40.2%、企業担当で28.0%が磁気媒体申請を利用していると回答した。磁気媒体申請利用者に、届出書類の作成に利用しているソフトウェアを尋ねたところ、社労士・企業担当者とも磁気媒体届書作成プログラム（厚生労働省が提供している専用ソフトウェア）という回答が最も多かったが、社労士は企業担当者に比べて業務用ソフトの利用率が高かった。

図表 4-8 磁気媒体申請の利用状況



単位：%

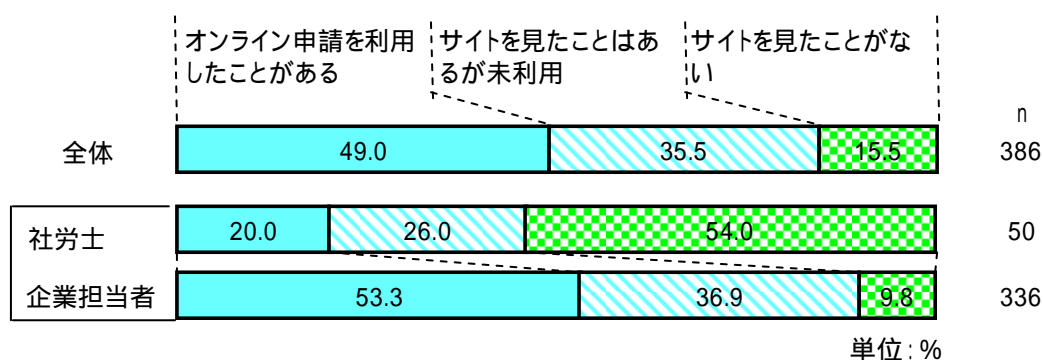
図表 4-9 磁気媒体申請届書の作成



単位：%

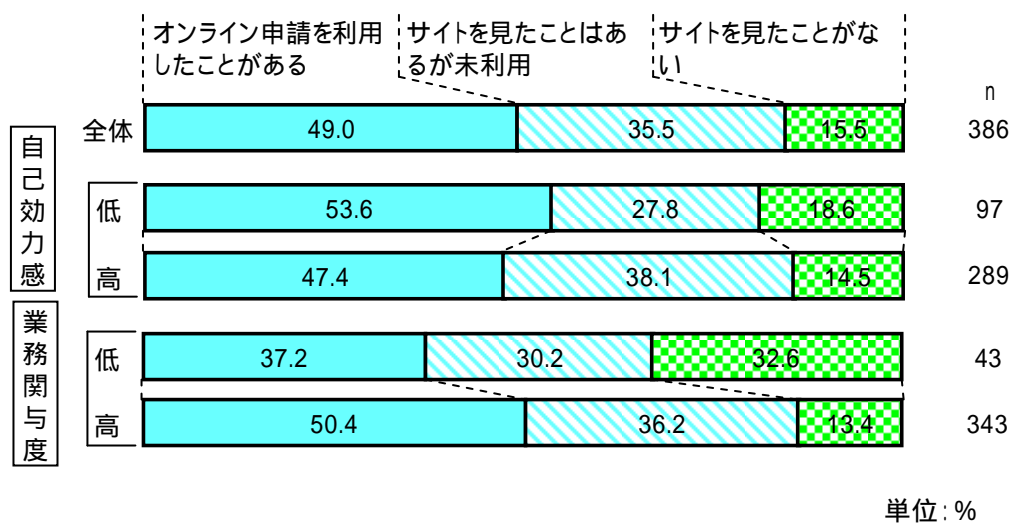
e-Gov 電子申請システムによるオンライン申請の利用率は社労士で53.3%、企業担当で20.0%であった。磁気媒体申請に比べて職種による差が大きく、企業担当者では半数以上が「e-Gov 電子申請システムのサイトを見たことがない」と回答していることから、e-Gov 電子申請システムでオンライン申請ができることが企業担当者には十分認知されていないことがうかがえる。

図表 4-10 オンライン申請の利用状況(e-Gov)



利用者特性と利用率の関係については、業務関与度の高い人はオンライン申請の認知率・利用率とも高いという関連性が見られるが、自己効力感の高低による有意な差は見られなかった。

図表 4-11 オンライン申請の利用状況(自己効力感・業務関与度別)



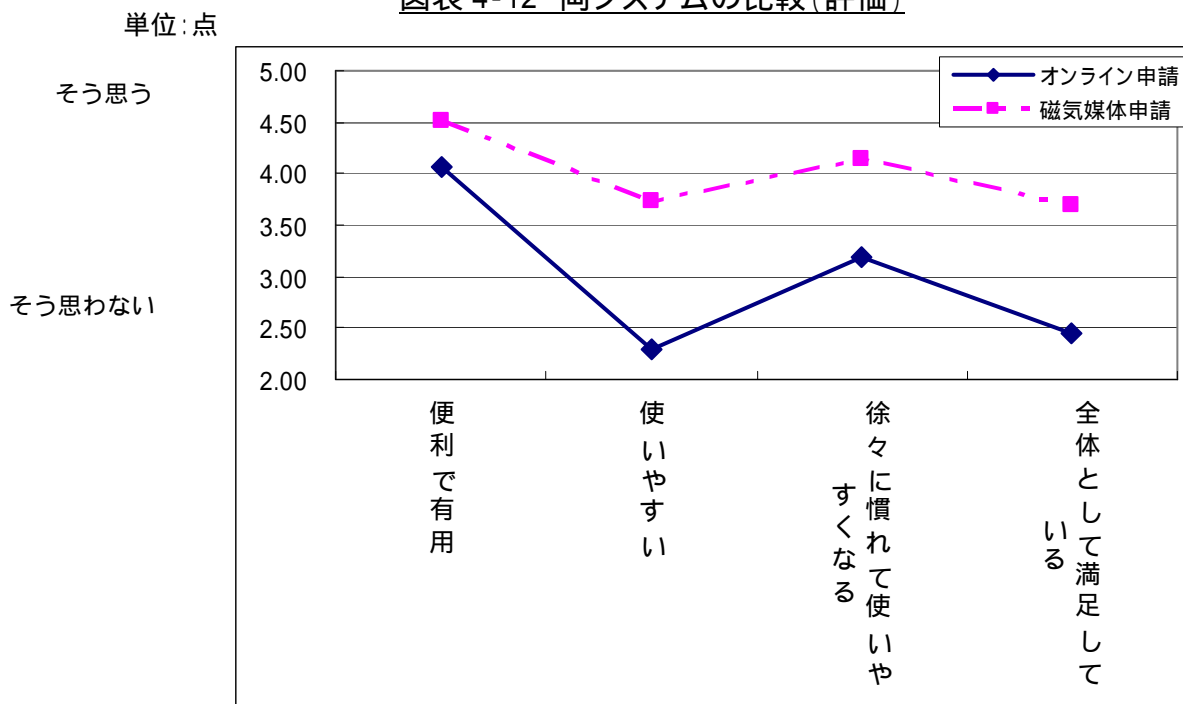
4-1-5 オンライン申請に対する利用者の評価

社会保険・労働保険分野のアンケートでは、磁気媒体申請、オンライン申請それぞれについて、利用経験者の評価やシステムの問題点を尋ねた。図表 4-12、4-13 のグラフは、各選択肢について「非常にそう思う」から「全くそう思わない」まで 6 段階で評価してもらった回答結果を得点化したものである（非常にそう思う = 6 点、全くそう思わない = 1 点として算出）。

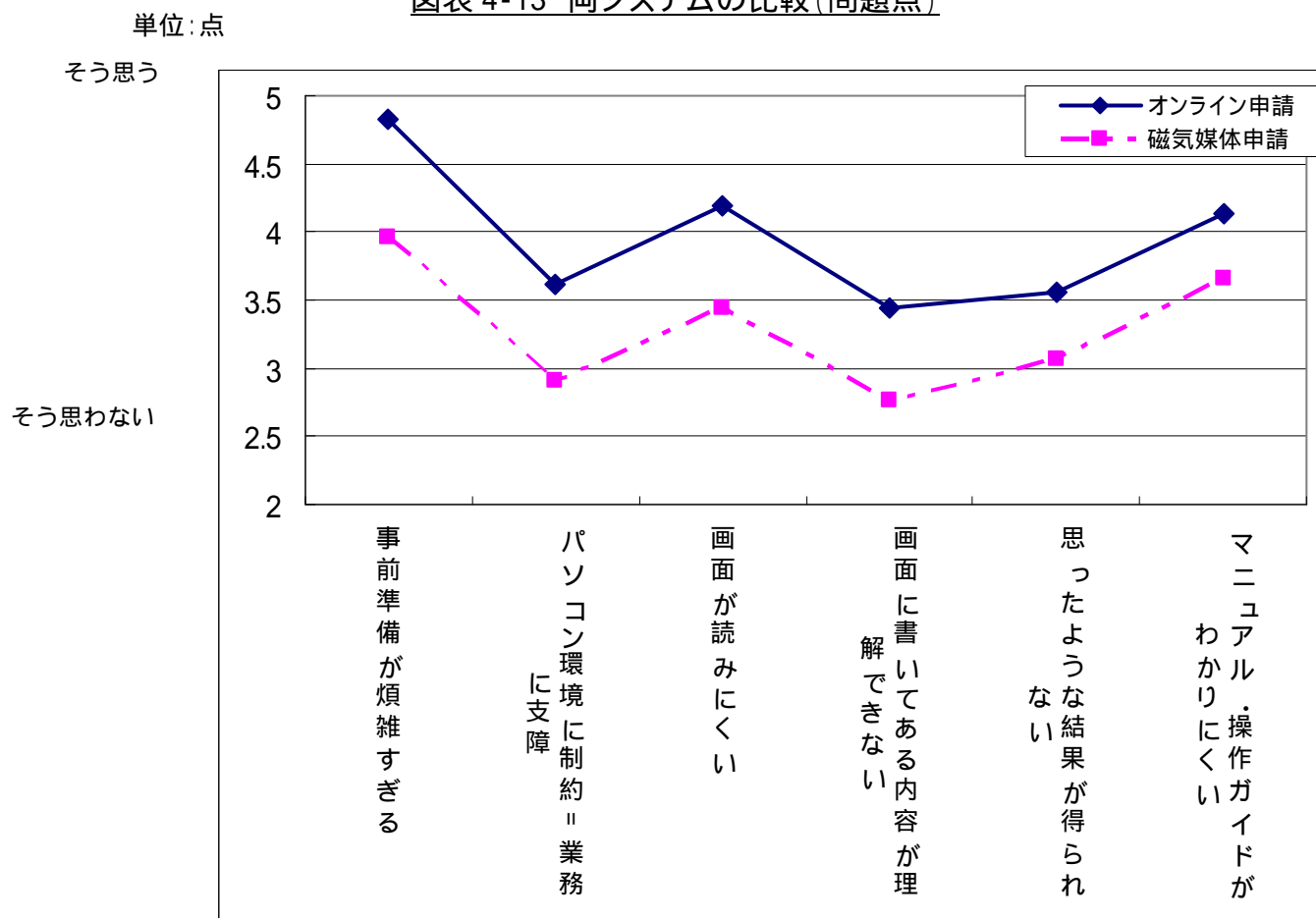
全体として、磁気媒体申請の方がオンライン申請に比べて利用者の評価が高いことがわかる。どちらの申請方式についても、「便利で有用」という項目では高い評価になっているが、「使いやすい」については磁気媒体申請に比べてオンライン申請のスコアはかなり低い値になっており、使い勝手に関して利用者の評価に大きな差が生まれている。全体としての満足度についても、オンライン申請は磁気媒体申請と評価に大きな差がついている状況である。

一方、システムの問題点については、選択肢に挙げた問題点例の全項目について、オンライン申請の方が磁気媒体申請よりもスコアが高くなっており、問題を感じている利用者が多いことを示している。「事前準備が煩雑すぎる」、「画面が読みにくい」、「マニュアル、操作ガイドがわかりにくい」の 3 項目のスコアが高い（問題が強く感じられている）という傾向は、オンライン申請、磁気媒体申請に共通に見られる。

図表 4-12 両システムの比較(評価)



図表 4-13 両システムの比較(問題点)

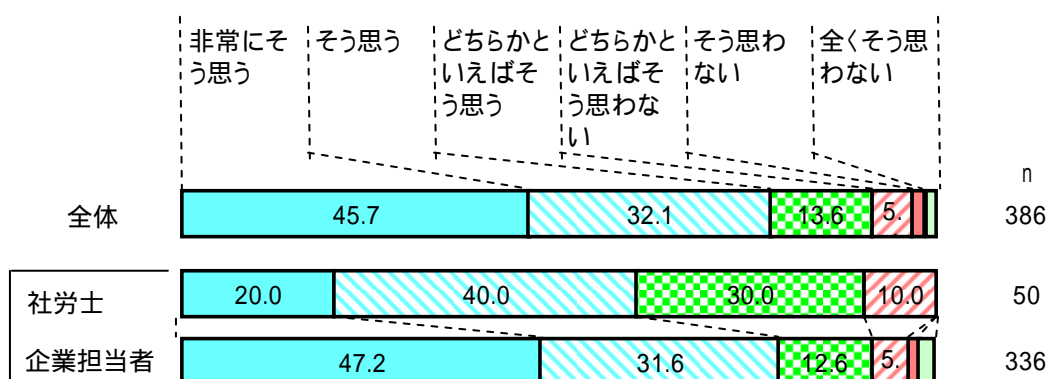


4-1-6 今後の利用意向

次に、オンライン申請の今後の利用意向について見ると、オンライン申請利用者・未利用者ともに、社労士の方が企業担当者よりも「非常にそう思う」「そう思う」という人の割合が高くなっている。ただし、利用経験者については企業担当者の回答数が少ないため、社労士との回答分布の違いは有意なものとは言えない。

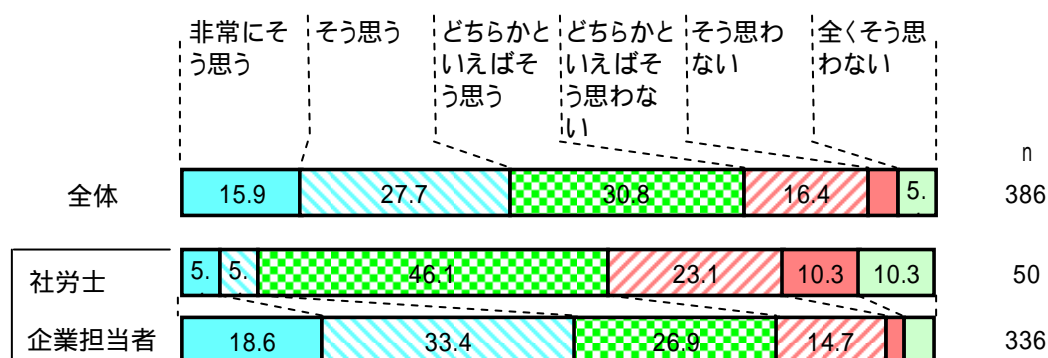
社会保険・労働保険分野のオンライン申請は、登記分野・国税分野と異なり、専門職の利用率が比較的低い。しかし、オンライン申請未利用の社労士も今後の利用意向は比較的高いので、この層での利用を広げることが有効な利用率向上策になると思われる。

図表 4-14 今後もオンライン申請を利用したいか(利用者)



単位: %

図表 4-15 今後もオンライン申請を利用したいか(未利用者)



単位: %

4-1-7 想定利用者層の特性等に関するまとめ

社労士・企業担当者は、ともに9割以上が業務でパソコンを利用しており、物理的な意味でオンライン申請が利用できない人はほとんどいないと言える。

一方、オンライン申請の利用経験は社会保険労務士が5割であるのに対して、企業担当者は2割に留まっており、企業担当者の利用率の低さが目立つ。企業担当者は約半数が「サイトを見たことがない」と回答しており、オンライン申請そのものの認知度が低いことが課題と考えられる。したがって、今後の利用拡大のためには、社会保険労務士の未経験者に利用を促すとともに、企業担当者にはオンライン申請を知ってもらうことから取り組んでいく必要がある。

業務関与度と自己効力感を見ると、オンライン申請の利用率は業務関与度との関連が認められる一方で、自己効力感との関係は認められなかった。つまり、ICT関連の操作に自

信のない人も業務上の必要かオンライン申請を利用していると考えられ、ICT に詳しくない人でも利用しやすいシステムであることが求められていると言える。

また、社労士では業務用ソフトウェアの利用率が 8 割以上と高く、企業担当者でも 5 割の回答者が業務用ソフトウェアを利用している。このことから、業務用ソフトウェアとのデータの共有・自動転記などができれば、利用者にとってメリットが大きいと考えられる。業務用ソフトウェアとの機能連携が、今後のオンライン申請利用拡大の鍵になると考えられる。

4 - 2 ユーザビリティテスト対象手続と利用フロー

4-2-1 対象手続の概要

社会保険・労働保険分野では、健康保険・厚生年金保険及び雇用保険の適用関係の手続について各種申請や届出を行うことが必要である。これらの業務は自営業者、企業の労務担当者、社会保険労務士等が行っている。今回の調査では、以下の 2 手続を対象として、オンライン申請のユーザビリティテストを実施した。

- ・ 健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届
- ・ 健康保険・厚生年金・雇用保険の資格取得届

健康保険・厚生年金保険被保険者の賞与支払届とは、保険料の算出のため、賞与の支払い後 5 日以内に「賞与支払届」及び「賞与支払届総括表」を社会保険事務所に提出するものである。従来は、紙の届出用紙を提出する方法と磁気媒体（FD または MO）で届出する方法（磁気媒体申請）のいずれかで行うこととされてきた。

紙による届出では、賞与支払届（賞与を支払った被保険者と支払額、支払年月日の一覧表を記載する様式）と、総括票（支払対象者数や総額、賞与の支払名称や支払予定月を記載する様式）を様式に従って作成し、社会保険事務所に持参する。

磁気媒体申請は、申請件数の多い社会保険・雇用保険の手続を行うために、申請データをフロッピーディスク（FD）や MO に保存して届出を行うものである。今回の対象手続では、健康保険・厚生年金保険被保険者の資格取得届及び賞与支払届で磁気媒体申請を利用することができる。

磁気媒体申請ではデータの作成のため厚生労働省により専用のプログラム（磁気媒体届書作成プログラム）が配布されている。また磁気媒体申請では、被保険者の情報について提出先の社会保険事務所が保有しているデータを利用することもできる（これをターンア

ラウンド FD と呼ぶ)。電話で請求すれば FD に被保険者のデータを保存したものを郵送で受け取ることができる。なお、電子申請用データは、磁気媒体届書作成プログラムを使わなくても、社会保険労務士が利用する主要な業務用ソフトでも作成することができる。

磁気媒体申請では、こうして作成した磁気媒体届書(FD または MO)に加え、賞与支払届総括表、磁気媒体届書総括票を作成し、社会保険事務所に持参または郵送する。

4-2-2 オンライン申請で想定されているメリット

4-2-1 で述べた従来の届出方法に対して、オンライン申請には以下のメリットがある。

- ・ 各窓口に出向くための往復時間や待ち時間が不要となる。
- ・ 24 時間 365 日いつでも手続きが可能となる。
- ・ 申請・届出の書式（用紙）を入手する必要がなくなる。
- ・ 自宅やオフィスにいながら申請や届出ができる。
- ・ 手続きによって、同時期に行う複数の手続きをまとめて行うことができる。

4-2-3 磁気媒体申請及びオンライン申請の作業フロー

磁気媒体申請での作業フローを以下に示す。磁気媒体申請では、社会保険事務所に対して事前に磁気媒体申請を行うことを届出ることはいらない。また磁気媒体申請で行っても、他の届出方法は引き続き併用することができる。

図表 4-16 磁気媒体申請の作業フロー

- | |
|--|
| <p>(1) 事前準備</p> <p>(ア)被保険者データの入手（ターンアラウンド FD を利用する場合）</p> <p>(イ)磁気媒体届書作成プログラムのダウンロードとインストール、初期設定</p> <p>(2) 磁気媒体届出書データの作成</p> <p>(ア)被保険者データの登録</p> <p>(イ)届書データの入力</p> <p>(ウ)電子申請用データの作成（電子申請用ファイルの出力と総括票の印刷）</p> <p>(このステップは磁気媒体届書作成プログラムまたは対応している業務用ソフトで行う)</p> <p>(3) 届出</p> <p>(ア)社会保険事務所へ出向いて書類を提出 / 書類を社会保険事務所へ郵送</p> |
|--|

次に、e-Gov オンライン申請システムを用いたオンライン申請の作業フローを以下に示す。申請する電子ファイルの作成については、磁気媒体申請プログラムでの作業フローの(2)(3)と同じ作業となる。これに加えて、オンライン申請では「書類の提出」に相当する業務を行うために事前準備(1)とオンライン申請(4)が必要となる。なお、e-Govシステムは、本来様々なオンライン申請の手続を対象とする汎用システムとして設計されており、操作手順・インタフェース等について、他手続と共通化された要素が多い。

図表 4-17 オンライン申請の作業フロー

- (1) オンライン申請のための事前準備
 - (ア)電子証明書の取得
 - (イ)IC カード R/W の購入
 - (ウ)IC カード R/W ドライバのインストール
 - (エ)パソコンの環境設定
 - (2) オンライン申請用データ作成のための事前準備
 - (ア)被保険者データの入手(ターンアラウンドFDを利用する場合)
 - (イ)磁気媒体届書作成プログラムのダウンロードとインストール、初期設定
 - (3) オンライン申請用データの作成
 - (ア)被保険者データの登録
 - (イ)届書データの入力
 - (ウ)オンライン申請用データの作成
- (このステップは磁気媒体届書作成プログラムまたは対応している業務用ソフトで行う)
- (4) オンライン申請
 - 賞与支払届の場合：
 - (ア)e-Gov から手続を検索・選択
 - (イ)申請書を作成し、電子署名を付与
 - (ウ)添付書類署名
 - (エ)申請データを e-Gov に送信
 - 健康保険・厚生年金・雇用保険の資格取得届の場合：
 - (ア)e-Gov から手続を検索・選択(グループ申請)
 - (イ)届出の基本情報入力(健康保険・厚生年金保険と雇用保険)
 - (ウ)申請情報の入力(資格取得届、雇用保険識別番号・略号)
 - (エ)署名・送信

4-2-4 ウォークスルーによる課題抽出結果

事前準備

今回のユーザビリティテストでは調査対象範囲外としたが、オンライン申請を行うためには、電子証明書の取得、ICカードリーダー・ライタの購入・接続等のハード的な準備の他、Java 実行環境のダウンロードとインストール、安全な通信を行うための証明書の入手と確認、クライアントモジュールのダウンロード等、パソコンの事前セットアップが必要である。

この手続は、オンライン申請利用の準備としては標準的なものだが、手順数が多い上に外部サイトの利用も含まれており、ウォークスルーでは多くの問題が指摘された。

まず、「Java」、「JRE」、「アンインストール」といった用語が、パソコン利用に不慣れな利用者には理解できない可能性が高い。また、アンインストールの手順は事前準備のステップの中では案内されないため、不慣れな利用者は必要な操作がわからない可能性がある。さらに、Java 実行環境を入手するためサン・マイクロシステムズのウェブサイトへリンクしているが、ダウンロードページでは多くのモジュールが用意されており、ダウンロードすべきモジュールがわかりにくいこと、途中からは英語表記のページとなり、日本の多くの利用者にとって内容が十分理解できないまま手続を進めることになるといった大きな問題が指摘された。

Java 実行環境のインストール後、さらに、安全な通信を行うための電子証明書のインポート、クライアントモジュールのダウンロードの手順が続くが、いずれも一般の利用者にとって馴染みのない用語、概念であり、その内容がわかりにくいことや、指示された手順に従っても状態が確認できない箇所がある等の問題点が指摘された。

事前準備手続は後述するユーザビリティテストの対象には含めなかったが、利用者が手順内容を理解できないままで数多くの手続を進めることになる可能性が高く、利用者にとって極めてハードルが高い手続になっていると考えられる。

図表 4-18 事前準備の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
電子申請体験システム利用方法		
[STEP1] パソコンの確認	確認ボタンを押し、動作環境をチェックする	
ご利用環境の確認	ブラウザ情報、Java実行環境を確認し、ウィンドウを閉じる ページ下のSTEP2に進む	「推奨バージョン以外のJava(JRE)がインストールされている場合は、事前に当該JREをアンインストールして頂きますようお願いいたします」と表示されるが、アンインストール方法は案内されない。
[STEP2] Java実行環境の確認	Javaの最新版をダウンロード	Windows2000,XPでは複数のJREが案内されるが、どれを選ばよいかわからない。マニュアルを表示すると、J2SE5.0を選択することになっている。J2SE6.0最新版を使う場合、設定変更が必要だが、その手順が「注意事項」から呼び出すようになっておりわかりにくい。
ダウンロードマニュアルの参照	Java最新版のダウンロードのマニュアル 以下の手順でのダウンロード終了後、ウィンドウを閉じる	
Java SE Runtime Environment 5.0u17のダウンロード		Sunのページでは複数のJRE,JDK等が案内されており、最新版のバージョンがマニュアルと異なるのでどれを選択すればよいかわかりにくい。各モジュールの説明を読んでも一般のユーザには理解できない。
License Agreement	ライセンスを確認し、Continueボタンを押す	
Java SE Runtime Environment 5.0u17	プラットフォームと言語の選択と、使用許諾書への同意	英語のページになる。一般ユーザには内容がよくわからない。
Download Java SE Runtime Environment 5.0u17 for Windows, Multi-language		
Java Runtime Environment 5.0 Update 17	必要なファイルをダウンロードする	
[STEP3] 安全な通信を行うための準備		
安全な通信を行うための証明書について	証明書についての説明を読み、ウィンドウを閉じる	体験版では「電子署名用証明書の入手と設定」があるが、「安全な通信を行うための証明書」との違いがよくわからない。
証明書の内容を確認する手順	インターネットオプションで「証明書」を確認 証明書がインストールされていないため、ウィンドウを閉じ、証明書入手画面へ移動	
e-Gov電子申請体験システム利用規約	利用規約に同意する	
安全な通信を行うための証明書を入手	証明書を保存し、入手した証明書が正しいかを確認し、証明書ストアにインポートする	
証明書の内容を確認する手順	インターネットオプションで「証明書」を確認する	
安全な通信が行われていることを確認する手順 (Internet Explorerをご使用の方)	手順に従って、確認をする	この段階では、セキュリティの証明等が必要な画面を開いていないため、ここでは状況の確認ができない。(設定ができていなくても確認ができない)
[STEP4] クライアントモジュールの入手と設定	クライアントモジュールの入手と設定をクリック	
クライアントモジュールダウンロード		
確認ダイアログ	セッションの確認(証明書の確認) 証明書を確認のうえ、セッションを許可する	
クライアントモジュールダウンロード	ダウンロードの開始 正常に完了したのち、実際の体験へと移る	

注：網掛け部分はサン・マイクロシステムズ社サイトへのアクセス

タスク 1：賞与支払届の電子申請

(1) 対象手続の検索・選択

e-Gov 電子申請システムのウォークスルー及びユーザビリティテストは、e-Gov 電子申請システムの体験システムを利用して実施した。

体験システムでは、まず体験システムメニューにアクセスし、用意されているメニューで検索を行い、目的のオンライン申請手続を選択する。検索の際には、手続を所管する府省を選択するようになっているが、社会保険庁は選択肢になく、厚生労働省を選択する。

検索結果画面では条件に該当する手続がリスト表示されるが、各手続名の前にチェックボックスがあり、「チェックした手続を申請トレイに入れる」というボタンが表示される。申請トレイは、複数の申請を同時に行う場合に利用する機能で、このタスクでは利用しないが、申請トレイへの手続の登録が標準の手順であるように見え、正しい操作（手続名のリンクのクリック）が選択しにくいことが指摘された。

図表 4-19 対象手続の検索・選択の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
体験システムメニュー	申請・届出等の体験したいことを選択 「申請」をクリック	
検索条件入力画面	省府指定で「厚生労働省」のチェックを選択、検索条件に「賞与支払届」と入力して「検索」をクリック	
検索結果一覧	「健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届」のリンクをクリック	手続の選択方法がわかりにくく、「申請トレイに入れる」手順と間違えやすい。

(2) 申請書作成・電子署名付与

対象手続を正しく選択すると、賞与支払届の案内画面が表示され、以降の手順へのリンクボタンを順に選択して手順を進める。

申請書情報入力画面では、入力後の操作ボタンとして「送信」と「署名・送信」が用意されており、実施している手続でどれを選択すればよいかかわかりにくいことが指摘された。また、作業用フォルダの削除について確認ダイアログが表示されるが、このフォルダが削除してもよいものかどうか利用者には判断できないことが指摘された。全体に、利用者に判断・選択を求める際の、判断材料となる情報の不足、わかりにくさが目立った。

図表 4-20 申請書作成・電子署名付与の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
賞与支払届トップ	「申請書作成」をクリック	
利用許諾画面	利用規約に「同意する」を選択	
連絡先メールアドレス入力	メールアドレスを2回入力して「次へ」を選択 (ただしアドレスの登録は任意)	
申請書情報入力	総括票の内容を入力	
	入力チェックを選択 エラーなし	
	「署名・送信」ボタンをクリック	「送信」と「署名・送信」の違いがわかりづらい。
	電子証明書を選択して、「OK」を選択	
	申請データの保存先を指定し、「保存」を選択	
作成完了画面	「閉じる」を選択	申請に必要な手順が終わったのか、そうでないのかわかりづらい。 ここで「閉じる」を押すと、画面が終了することなどの注意書きはあるが、閉じた後の作業自体の流れがわかりづらい。
確認ダイアログ	作業フォルダを削除しますがよろしいですか？ 「OK」を選択	作業フォルダと申請データを保存したフォルダが異なるものなのか、削除してもこの先の申請に支障がないのかわからないため、「OK」でよいのか迷う。

(3) 添付書類署名

次に、添付書類署名の手続を行う。このタスクでは、事前に「磁気媒体届書作成プログラム」で添付書類ファイルを作成済みという想定で、ファイルの選択と電子署名を行う。

ここでは、添付書類の指定の際に、利用者から見て不要と思われるチェックボックスとラジオボタンのクリックが必須であることや、書類名、ファイル名の記述について指示がなく手順がわからないこと等が指摘された。

利用者から見て、指示・解説してもらいたいことがらに関する指示や情報が提供されておらず、利用者側で試行錯誤が必要な作りになっている。

図表 4-21 添付書類署名の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
賞与支払届トップ	「添付書類署名」を選択	
利用許諾画面	利用規約に「同意する」を選択	
連絡先メールアドレス入力	メールアドレスを2回入力して「次へ」を選択 (ただしアドレスの登録は任意)	
添付書類署名	提出と「添付」にチェックし、「参照」をクリック 電子申請用データ(SHFD0006.csv)を選択	チェックボックスとラジオボタンのチェックが必要だが、その違いはわからない。 書類名を入力しなければならないが、任意の書類名でよいのかわからない。
	「署名・送信」ボタンをクリック	
	電子証明書を選択して、「OK」を選択	
	申請データの保存先を指定し、「保存」を選択	
	「閉じる」を選択	ここで「閉じる」を押すと、画面が終了することなどの注意書きはあるが、閉じた後の作業自体の流れがわかりづらい。
確認ダイアログ	作業フォルダを削除しますがよろしいですか？ 「OK」を選択	作業フォルダと申請データを保存したフォルダが異なるものなのか、削除してもこの先の申請に支障がないのかわからないため、「OK」でよいのか迷う。

(4) 申請データ送信

次いで、手続トップページで「申請書送信」ボタンを選択し送信手続に入るが、まず「基本情報入力」画面が表示され、申請者、連絡先、提出先等の情報を入力する。ここでは、入力画面が二重のスクロール構造になっており、画面全体をスクロールしても多くの入力欄が表示されないままになること、入力欄の下部に幅広い空白領域があり、スクロールの結果、入力欄自体が消失したように見える場合があること、提出先の選択結果や状態が判別しにくい場合があること等、多くの問題が指摘された。

基本情報入力の完了後、添付書類ファイルを指定するが、利用者が保存したものの他に「構成ファイル」の指定が要求され、利用者にとって極めてわかりにくい手順になっていることが指摘された。構成情報ファイルは、利用者が見ても識別が難しいファイル名で自動保存されており、正確な指定が難しいと予想され、操作の行き詰まりだけでなく不正確な申請につながるおそれもある。

図表 4-22 申請データ送信の想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ワークスルーで指摘された問題
賞与支払届トップ	「申請書送信」をクリック	
利用許諾画面	利用規約に「同意する」を選択	
連絡先メールアドレス入力	メールアドレスを2回入力して「次へ」を選択 (ただしアドレスの登録は任意)	
基本情報入力	申請者に関する情報を入力	入力領域が二重スクロールになっており、ページ全体をスクロールしても入力欄が画面で現れない。また、利用者が意識しないうちに入力領域だけがスクロールされることもある。入力領域を一番下までスクロールすると、入力欄が何も表示されなくなる。
	連絡先に関する情報を入力(申請者と同じ場合は複写にチェック)	
	「提出先」をクリック	
提出先選択	提出先部署を大分類・中分類で選択し、「設定」をクリックしウィンドウを閉じる	提出先選択画面で「閉じる」を選択すると、提出先選択されないままになるが、そのことが基本情報入力画面に戻った時にわかりづらい。
基本情報入力	「次へ」をクリック	
申請書類情報入力	提出と「添付」にチェックし、「参照」をクリック 申請書データを選択 提出と「添付」にチェックし、「参照」をクリック 申請書の構成情報を選択 提出と「添付」にチェックし、「参照」をクリック 電子申請用データを選択	「添付書類および構成情報の両方を添付する必要がある」とあるが、構成情報に関してはファイル名の指定ができないままに保存されたものなので、どのような形式のものを添付すればよいのかわかりづらい。 いくつのファイルが必要なのかわかりづらい。 書類名は任意入力可能だが、どのような名前をつけてよいのかわかりづらい。 チェックボックスとラジオボタンのチェックが必要だが、その違いはわからない。
	「追加」をクリック 提出と「添付」にチェックし、「参照」をクリック 電子申請用データの構成情報を選択	
	「送信」をクリック	
	申請データの保存先を指定し、「保存」を選択	
申請意思確認	申請一覧から申請する手続にチェックを入れて、「チェックした申請書を申請」をクリック	
到達確認	「閉じる」を選択	

タスク 2：資格取得届のグループ申請

(1) 対象グループ申請選択

タスク 2 では、複数手続のグループ申請を行うが、体験システムのトップメニューでは「申請」と「グループ申請」の 2 つの項目がある。グループ申請という名称は「多数の対象者の申請を一括して行う」と誤解しやすく、正しい項目を選択しにくいという指摘がなされた。また、「申請トレイ」機能との違いもわかりにくく、利用者から見て機能の選択がしにくい構造になっている。

グループ申請を選択すると、グループ申請可能な手続グループが表示され、対象手続グループを選択すると、そこに含まれる手続がリスト表示される。このリストで、実際に申

請する手続を選択する必要があるが、画面上、その操作の指示がないため、誤った操作(個々の手続のリンククリック等)を選択しやすいことが指摘された。

図表 4-23 対象グループ申請選択の想定アクションとウォークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ウォークスルーで指摘された問題
体験システムメニュー	申請・届出等の体験したいことを選択する。「複数の手続について、一括して申請・届出を行う場合」の「グループ申請」をクリック	「グループ申請」という言葉では、複数人の同一項目の申請が可能であると誤解しやすく、個人の複数項目の一括申請とはわかりづらい。説明文を読んでもそのように理解できるので、誤解したままになる。(そのため、利用者は「申請」メニューを選択し、結果的にグループ申請機能を利用しない)
グループ一覧画面	「一括申請が可能な手続の種類」から「被保険者の資格取得・転勤」の項目をクリック	
グループ手続一覧	「電子申請 / 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」、「電子申請 / 雇用保険被保険者資格取得届」のチェックボックスにチェックし、申請をクリック	正しい操作の指示が画面上にない。それぞれの項目名を直接クリックしても、(個別申請ではあるが)、申請を先に進めることができるが、複数手続の選択はできなくなる。利用者は、どの段階で複数選択するのかわかりづらい。
手続の申請確認画面	申請内容を確認し、実行	
利用許諾	内容を確認し、「同意する」をクリック	
確認ダイアログ	「同意しますか」の確認 OK	
連絡先メールアドレス登録	電子申請・届出システムに関する緊急のお知らせの送信先としてのメールアドレスの登録(ただし登録は任意) 登録して「次へ進む」	

(2) 基本情報入力

対象手続を選択した後、各手続について基本情報入力を行う。基本情報入力画面は、賞与支払届の基本情報入力画面と同様、入力領域が二重スクロール構造となっており、利用者が入力欄の構成や全体像、状態を把握しにくい構造になっている。また、入力文字に制限がある場合にその情報が提供されず、誤った入力をしやすいこと、「入力完了」ボタンの下に必須項目である「提出先選択」ボタンがあり、利用者が操作順序を判断できないこと等、多くの問題点が指摘された。

また、グループ申請の特徴として、複数の手続の画面を切り替えて入力するようになっているが、その切り替えボタンがわかりにくく、利用者が気づかないまま次ステップへ進める操作を行い大量エラーを発生させること、入力ミス等がそのステップではなく、手順が進んだ後で指摘され、修正手順がわからないこと等、画面遷移や手順設計に関する問題も多く指摘された。

図表 4-24 基本情報入力 of 想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ワークスルーで指摘された問題
基本情報入力 (健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届)	操作手順の確認、基本情報の入力	
	郵便番号・住所検索 郵便番号を入力して、該当住所を選択 連絡先情報は、事業者名等を転写できる	郵便番号を入力の上、郵便番号検索をクリックすると、新たなウィンドウが開き、再度郵便番号を入れてから住所検索を行わなければならないため、2度手間となってしまう。 検索し、該当住所を選択後、「設定」と押さなければ選択した内容は適用されないが、「閉じる」を押してしまいがちである。(これまで「次へ」進むためのボタンが用意されていた場所にあるためか、混同しやすく、「設定」との違いもわかりづらい)
	入力フォームへの入力	入力できる文字の指示などが不十分のため、間違っただけの入力をしやすい。 入力領域が二重スクロールになっており、ページ全体をスクロールしても入力欄が画面で現れない。また、利用者が意識しないうちに入力領域だけがスクロールされることもある。 入力領域を一番下までスクロールすると、入力欄が何も表示されなくなる。
	入力完了をクリック	「提出先選択」ボタンが必須項目としてすぐ下に表示されており、「入力完了」との操作の順序があいまいになっている。
提出先選択	申請書類の提出先を、分類に従って選択し設定をクリック	検索し、該当事業所を選択後、「設定」と押さなければ選択した内容は適用されないが、「閉じる」を押してしまいがちである。(これまで「次へ」進むためのボタンが用意されていた場所にあるためか、混同しやすく、「設定」との違いもわかりづらい) 提出先選択画面で「閉じる」を選択すると、提出先選択されないままになるが、そのことが基本情報入力画面に戻った時にわかりづらい。
	ページ左部の「申請一覧」から、「2雇用保険被保険者資格取得届 / 電子申請」の入力画面へ切り替え	ひとつの申請情報を入力後、ページ下部の「次へ」を進むものと思ってしまう。「次へ」を選択すると、もう一つの申請が完了していないため、大量のエラーが発生する。入力切替ボタンは、画面左にあり、基本情報を入力している際にページ上部へ隠れてしまうため、見つけづらい。
基本情報入力 (雇用保険被保険者資格取得届)	「直前の基本情報を転記」をクリックする	
	申請書類の提出先を、分類に従って選択し設定をクリック	検索し、該当事業所を選択後、「設定」と押さなければ選択した内容は適用されないが、「閉じる」を押してしまいがちである。(これまで「次へ」進むためのボタンが用意されていた場所にあるためか、混同しやすく、「設定」との違いもわかりづらい)
	ページ下部の「次へ」を選択	前と同じ画面構成だが、今回は「次へ」を選択する。この場合も、どの操作を選択すればよいかがあいまいになっている。
確認ダイアログ	「入力データの形式チェックを行います。送信してよろしいですか？」 OK	詳細な入力規則は、エラー一覧で初めてわかるものも多く、入力時には気づかない。 入力形式チェック(エラーチェック)は、別ウィンドウで一覧となって提示されるため、基本情報入力画面と切り替えながら確認しなければならない。

(3) 申請情報入力

基本情報入力の完了後、各手続の申請情報入力へ移る。

ここでは、書面申請で用いる申請書と同様の様式の入力欄が表示されるが、入力に関する指示・説明がないため、誤入力をしやすいこと、入力エラーが別画面で表示されるため、確認に手間取ること、入力欄の文字サイズが極端に小さく、画面では読み取れないものもあること等、多くの問題点が指摘された。

また、各手続の切替手順のわかりにくさや、入力エラーの指摘のタイミングの問題等、(2)と同じ問題がここでも指摘された。

図表 4-25 申請情報入力 of 想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ワークスルーで指摘された問題
申請書情報入力	「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 / 電子申請」申請書情報入力(被保険者名や事業所名は入力済み) 基礎年金番号、報酬月額等入力 入力チェック(別ウィンドウ) 入力エラーなし ファイルに保存(ワークフォルダ内、申請情報)	情報入力についての説明が不十分のため、記入例を参照しても、わかりにくい。 特に「雇用保険被保険者資格取得届」の場合画面の文字が小さく、読むのが困難 ・入力チェックが別ウィンドウで一覧になって表示されるため、入力画面と照合しながらチェックしなければならない。
申請書情報入力	「雇用保険被保険者資格取得届 / 電子申請」、「雇用保険被保険者資格取得届」申請情報入力 入力チェック 入力エラーなし 雇用保険識別番号(ID)・暗号入力票 入力チェック 入力エラーなし	情報入力についての説明が不十分のため、記入例を参照しても、わかりにくい(全角・半角、入力不可能な文字、入力桁数等が明記されていない) 入力書類を切り替えていかなければならないが、ページ左部の入力切替がわかりづらい。
	ページ下部の「署名・送信」を選択 入力チェック 申請データの保存(フォルダ指定)	フォルダ指定は可能だが、ファイル名の指定はできないため、どのようなファイル名で保存されるのかわからない。またフォルダを新規作成して名前を付け替えないと、マイフォルダ内に自動設定されるため、上書き等のミスが起こる可能性がある(確認ダイアログはある)。

(4) 申請データ送信

申請情報入力の完了後、申請意思確認ページが表示され、申請データの送信を行う。この段階になって入力エラーが指摘される場合があり、その修正に大変手間がかかるという問題点が指摘された。

図表 4-26 申請データ送信 of 想定アクションとワークスルー指摘課題

対象ページ	想定する手順・アクション	ワークスルーで指摘された問題
申請意思確認	申請一覧の二つのチェックボックスにチェックを入れ、「チェックした申請書を申請」を選択	個別の入力チェックでもれた入力エラーがこのページに提示される場合もある。ページを戻って修正は可能だが、いくつも戻らなければならない場合もあり、わかりづらい。
到達確認		

4 - 3 ユーザビリティテスト結果

4-3-1 ユーザビリティテストの実施内容

今回のユーザビリティテストでは、図表 4-17 の申請手順のうち事前準備の部分はテスト対象範囲から除外した。事前準備が全て行われたパソコン環境で、申請に必要な書類・情報は全て揃った状態から、テストを実施した。

タスク 1 の賞与支払届では、対象の手続を検索し、「申請」を選択した後、紙と同じ外観になった総括票の情報を入力し、署名を行う。次に添付する賞与情報のファイルにも署名を行う。その後、送信者に関する基本情報を入力し、生成されたファイルを選択・送信する。

タスク 2 の資格取得届では、タスク 1 と同様にメニューから対象手続の申請を選んで選択する。ただし、タスク 2 では、健康保険・厚生年金・雇用保険を同時に申請することができる「グループ申請」という申請方法を選択する。次に各資格取得の届出について送信者と被保険者に関する基本情報を入力する。これらを入力する際に、グループ申請では「転記する」という機能が実装されており、一度入力した情報を他の届出の記入項目にコピーすることができる。その後、紙と同じ外観の様式に必要な情報を記入し、署名・送信する。

図表 4 - 27 オンライン申請での作業フロー (e-Gov ユーザビリティテスト対象 2 手続)



4-3-2 被験者の構成と特性

ユーザビリティテストは「オンライン申請を利用したことがない」社会保険労務士、及び民間企業の労務担当者を被験者として実施した。

事前アンケートの回答から算出した各被験者の自己効力感、業務関与度は図表 4-1 のとおりである。平均値で見ると、想定利用者を対象としたウェブアンケートの「オンライン申請未利用者」グループの値にほぼ一致しており、平均値から極端に値が離れた被験者も居なかった。オンライン申請未利用の想定ユーザとして問題がないと思われるサンプリングだったと言える。

図表 4-28 被験者の自己効力感・業務関与度(第一次調査)

	自己効力感	業務関与度
社会保険労務士 A	87	53
B	91	46
C	73	48
D	77	53
民間企業担当者 A	71	39
B	85	34
C	89	49

単位:点*

*選択肢毎に、「非常にあてはまる」～「全くあてはまらない」の6段階で回答されたデータを、「非常にあてはまる = 6点」～「全くあてはまらない = 1点」と換算して合計点を算出した。図表 4-2 も同じ。

図表 4-29 自己効力感・業務関与度のウェブアンケート回答者との比較

		自己効力感		業務関与度	
		平均	標準偏差	平均	標準偏差
アンケート回答	オンライン申請利用	86.92	17.65	49.47	5.81
	未利用	79.55	18.64	45.75	8.05
ユーザビリティテスト	被験者	81.86	8.07	46	7.12

4-3-3 各タスクの達成度と所要時間

図表 4-30 は、社労士、企業担当者それぞれの被験者のタスク完了までの平均所要時間をまとめたものである。

いずれの被験者も、各タスクとも完了まで 30 分～1 時間程度を要した。また、タスク 1 では 7 名中 5 名、タスク 2 では 7 名中 6 名の被験者が、手順の途中で先へ進めなくなり、進行役が操作を指示した。したがって、自力でタスクを達成できたのは、タスク 1 では 7

名中 2 名 (29%)、タスク 2 では 7 名中 1 名 (14%) のみであった。

ただし、一回目のテストが終了した直後にタスク 1 で同じ手続を再度実施したところ、全員が自力でタスクを完了でき、所要時間は 15 分～20 分程度に短縮した。

図表 4-30 被験者のタスク所要時間(全体平均、社労士平均、民間企業担当平均)

		全体平均	社労士平均	企業担当者平均	参考)2回目平均
タスク1	全体	49:03	46:14	52:50	16:03
	該当手続を検索	05:35	04:53	06:30	00:42
	申請書作成・電子署名付与	13:45	13:29	14:06	05:13
	添付書類署名	05:42	05:05	06:31	02:55
	申請データ送信	24:02	22:46	25:44	07:13
タスク2	全体	37:38	33:50	42:43	-
	該当手続を検索	03:42	03:42	03:43	-
	基本情報の入力	18:00	17:19	18:54	-
	申請情報の入力	15:56	12:49	20:05	-

単位:分

ユーザビリティテストの実施前に、各被験者にこれらの申請業務をどのように行っているか、またその所要時間についてヒアリングを行ったところ、賞与支払届については、書面申請の場合でも社会保険事務所から前年データが記載された申請書が郵送されてくるため、一人当たりの申請書の作成に要する時間は 1 分以内と極めて短い。また、申請は郵送でもできるが、郵送準備はおおむね 10 分以内で完了し、全体としてさほど時間のかからない手続となっている。ただし、社会保険事務所に提出に行く場合には、窓口で 1 時間程度の待ち時間が発生することもあり、時間がかかることが分かった。

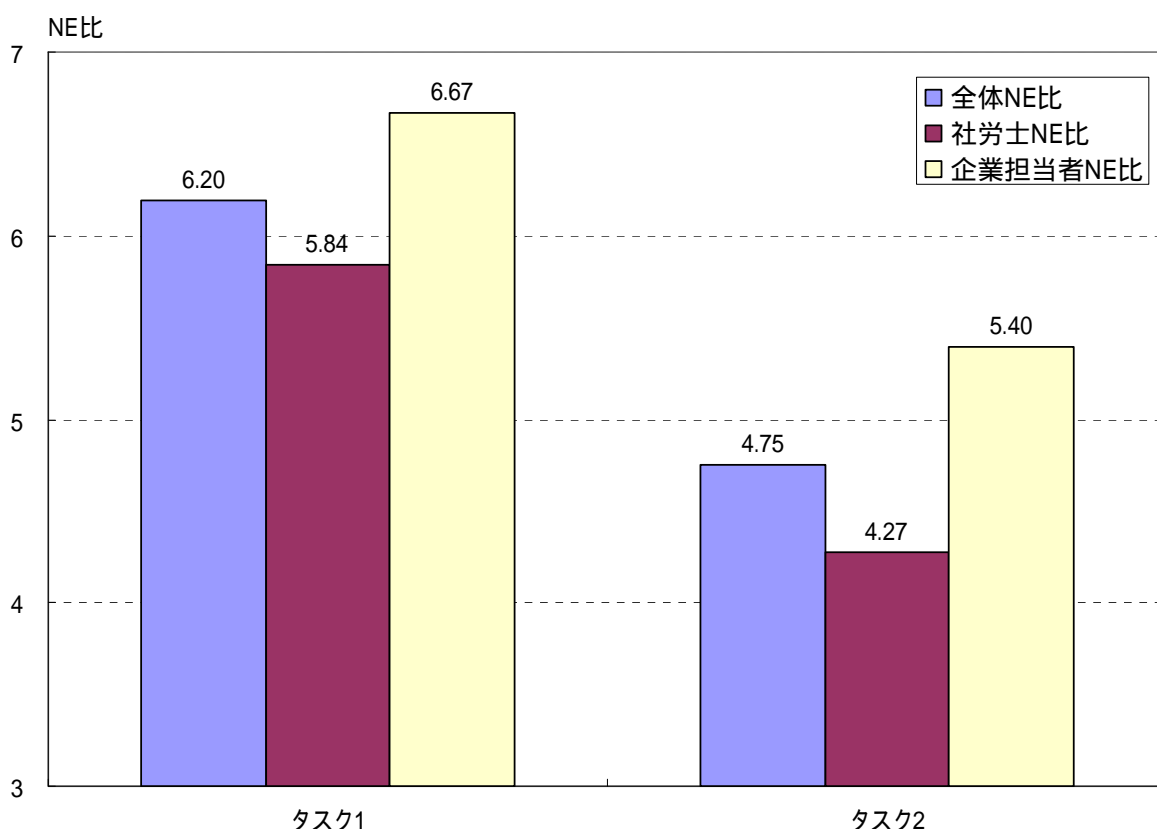
この状況を踏まえてテスト結果を見ると、オンライン申請の手続にかかる所要時間は、現在行われている申請業務にかかる時間と比べてかなり長いと言える。ある被験者(社会保険労務士)は「こんなに長い時間を一件にかけられない。(書類の作成から発送まで)今は 10 分でできている作業なのに、オンライン申請でもっと時間がかかってしまう状況」と述べており、郵送手続以上に時間がかかるオンライン申請を導入するのは、業務効率化の観点から難しいと回答した。ただし、同じ回答者は「10 分が 10 分でもいいと思う。同じであれば、郵送代が不要になる」と述べており、少なくとも現在の書面または磁気媒体による申請と同程度の所要時間になれば、利用するメリットがあると回答している。

4-3-4 NEMによる問題箇所推定

次に2つのタスクを、作業を構成する複数のサブタスクに分類し、どのサブタスクに問題が発生しているかをNEMを使って分析した。

操作習熟者のタスク所要時間は、タスク1、2ともに8分程度であり、ユーザビリティテストに置ける被験者の平均所要時間との比は4~7倍程度となった。タスク別に見ると、タスク2のほうがタスク1よりNE比が低く、また社労士の方が企業担当者よりNE比が低い結果となった。タスク2はタスク1より後に実施したため、申請サイトの基本デザインや入力エラーのパターン等を憶えていることが理由と考えられる。また社労士が企業担当者よりNE比が低いのは、様式の内容を熟知しているため、様式入力での戸惑いが少ないことが理由と考えられる。

図表 4-31 被験者のタスク所要時間(全体平均、社労士平均、企業担当者平均)

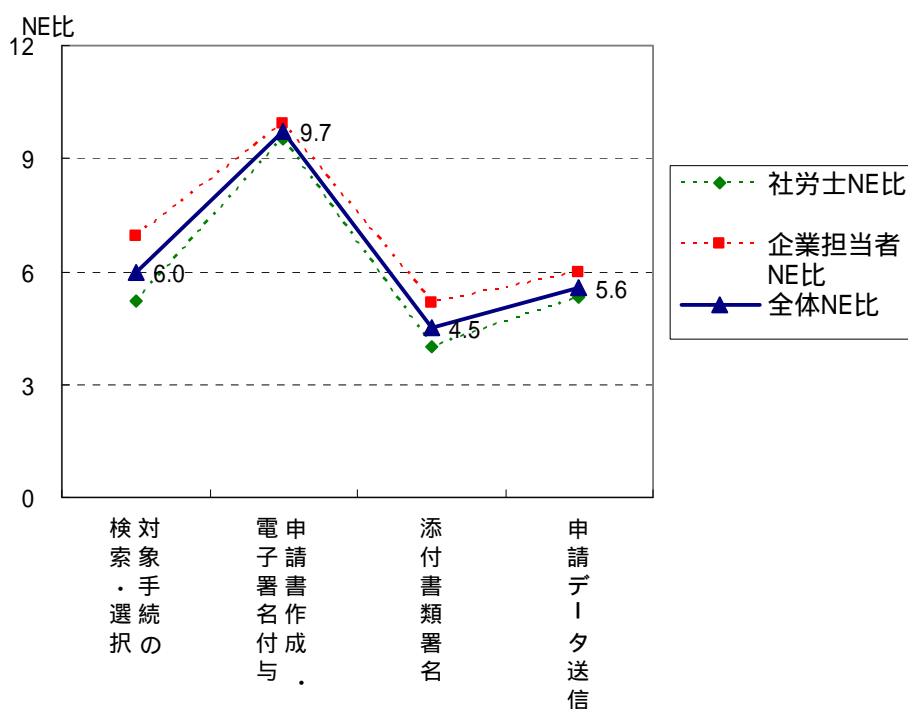


次にタスク1について、サブタスク別にNE比を見ると、いずれも4~10程度となっており、習熟者と比べて大きな差が見られる。特に申請書作成・電子署名付与のNE比が高いが、これは入力の最初の段階ではe-Govのフォームの入力方法やエラーチェックに被験

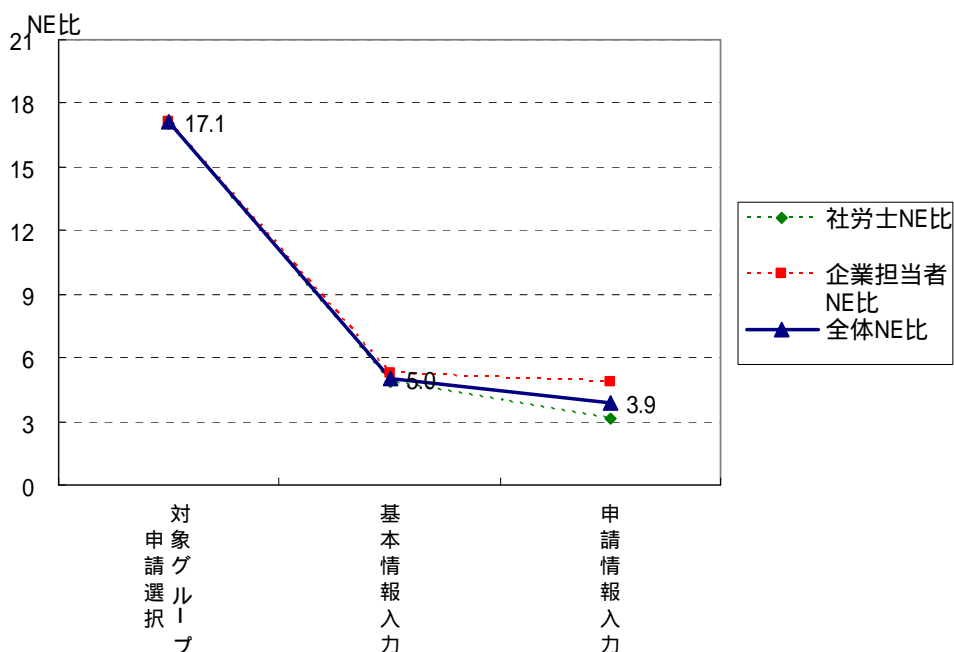
者が慣れていないため、いずれの被験者でも入力に時間を要したうえ、多くの入力エラーが出てしまったことが大きな原因と考えられる。

一方、タスク2では、「該当手続の検索」のNE比が非常に高い。本タスクにおいて、はじめから「グループ申請」を選択できた被験者はおらず、進行役が助言するか、マニュアルをよく確認して初めて選択できた者がほとんどであった。また、「申請情報の入力」は紙の手続と同じ様式を画面上に表示させて入力する仕組みとなっているが、画面サイズの制約等によって、表示される様式の文字が非常に小さく、画面では識別できない文字が多数ある状態であった。このため、様式を熟知している社会保険労務士が比較的低いNE比(3.1)となっているのに対して、様式の詳細をそれほど明確に記憶していない企業担当者は、入力に時間がかかり、NE比が高くなったと考えられる(4.86)。タスク2の申請情報入力画面では、企業担当者の被験者の多くが、手元の様式資料とつき合わせながらでなければ、適切に入力できなかった。

図表 4-32 サブタスク別 NE 比(タスク 1)



図表 4-33 サブタスク別 NE 比(タスク 2)



4-3-5 把握した問題と重要度

図表 4-34 は、ユーザビリティテストで指摘・発見されたユーザビリティの問題を類型化し、また各問題の重要度を上記の基準で判定・分類した結果をまとめたものである。なお、表側に並べた問題の類型は、第 1 章(図表 1-1)で示した、オンライン申請・届出システムのユーザビリティ評価・検討の視点を踏まえたものである。

図表 4-34 ユーザビリティの観点から見た分類と問題の発生状況

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	13	42	0	2	2	3	6
言葉の理解に関する問題	4	14	0	1	1	1	1
情報量の問題	3	11	0	1	1	0	1
提示内容の問題	6	17	0	0	0	2	4
インタフェース、デザインに関する問題	13	40	0	1	5	4	3
操作箇所の識別ができない	3	11	0	1	0	1	1
不要な二重作業	2	4	0	0	0	1	1
操作の推測・選択ができない	2	4	0	0	1	1	0
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	6	21	0	0	4	1	1
プロセス、機能設計に関する問題	10	35	1	1	5	2	1
手順全体の予測性	2	6	0	0	1	1	0
操作様式の一貫性	1	4	0	0	1	0	0
機能設計の適切さ	4	16	1	1	1	1	0
指示・情報の提示順序、タイミング	1	1	0	0	1	0	0
エラー発生時の復帰と指示	2	8	0	0	1	0	1

「情報の提示・理解に関する問題」では、「グループ申請」、「添付書類」等の言葉が社労士の業務で用いる意味と異なるものを指しているため、誤解が生じ、操作がわからなくなるといった問題が、多くの被験者で指摘された。例えば、「添付書類」という言葉は、社労士の業務においては、「申請書類以外で申請データの根拠になる書類」を意味しているのに対して、e-Gov のシステムでは総括票と同時に送信するデータ（社労士にとっては申請書類そのもの）を指しているため、社労士の被験者の一人は、添付書類署名の作業において正しいファイルを選択することができなかった。

「インタフェース、デザインに関する問題」では、申請手続の選択の際に、申請手続名のリンクを選択する代わりに、誤って「申請トレイ」機能を利用してしまい、異なる利用フローに入ってしまう問題が、多くの被験者で指摘された。

「プロセス、機能設計に関する問題」では、システムの都合上届出ファイルや添付ファイルに特殊な名前がつけられており（例えば添付ファイルは SHFD0006.csv という名前になっている）、内容を表すファイル名になっていないために、送信する際に選択ができない問題が、全ての被験者で指摘された。

このように、ユーザビリティテストでは電子申請サイトの言葉や提示内容、インタフェース等の表面的デザイン、機能設計のいずれの面でも問題が生じており、表面的な修正ではなく、根本的・総合的な改善が必要なことを示唆している。

4-3-6 利用者層による違い

ユーザビリティテストでは、社会保険労務士と企業の労務担当者の両方を被験者とした。所要時間に関しては、4-3-3 で述べた通り、社会保険労務士の方が短時間でタスクを完了していた。これは、社会保険労務士の方が、様式の内容に習熟しているため、様式入力での戸惑いが少ないこと等が理由として考えられる。

ユーザビリティテストで指摘・発見された問題を社労士と企業担当者で比較すると、指摘された問題箇所数はあまり変わらず、概ね共通した傾向が見られる。ただし、「情報の提示・理解に関する問題」では、社労士と企業担当者では個別の問題の発生状況に差が見られる。普段の業務での習熟度が相対的に低い企業担当者では「情報量の問題」が多く発生しているのに対して、社労士では「言葉の理解に関する問題」、「提示内容の問題」等、言語表現に関する問題が多く見られた。例えば、「添付書類」という言葉が、社会保険労務士が普段の仕事で使う用語の意味と異なる意味で使われているため、社労士の被験

者がその意味を誤解して混乱してしまう例が複数見られた。

図表 4-35 利用者層別の問題の発生状況(社会保険労務士)

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	11	24	0	2	3	4	2
言葉の理解に関する問題	3	9	0	2	1	0	0
情報量の問題	2	4	0	0	1	1	0
提示内容の問題	6	11	0	0	1	3	2
インタフェース、デザインに関する問題	12	24	0	0	6	2	4
操作箇所の識別ができない	3	7	0	0	1	0	2
不要な二重作業	2	3	0	0	0	1	1
操作の推測・選択ができない	1	3	0	0	1	0	0
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	6	11	0	0	4	1	1
プロセス、機能設計に関する問題	8	18	1	0	2	5	0
手順全体の予測性	3	4	0	0	0	3	0
操作様式の一貫性	1	2	0	0	1	0	
機能設計の適切さ	3	7	1	0	1	1	0
指示・情報の提示順序、タイミング	0	0	0	0	0	0	0
エラー発生時の復帰と指示	1	5	0	0	0	1	0

図表 4-36 利用者層別の問題の発生状況(民間企業担当者)

	問題発生箇所数	のべ指摘件数	問題の重要度				
			A	B	C	D	E
情報の提示・理解に関する問題	11	18	1	1	2	2	6
言葉の理解に関する問題	3	5	1	1	0	0	1
情報量の問題	4	8	0	0	2	1	1
提示内容の問題	4	5	0	0	0	1	4
インタフェース、デザインに関する問題	9	16	0	2	2	2	3
操作箇所の識別ができない	3	4	0	0	1	1	1
不要な二重作業	1	1	0	0	0	0	1
操作の推測・選択ができない	1	1	0	0	0	1	0
見つけにくいガイド情報やナビゲーション	4	10	0	2	1	0	1
プロセス、機能設計に関する問題	10	17	1	1	3	3	2
手順全体の予測性	2	2	0	0	0	1	1
操作様式の一貫性	1	2	0	0	0	1	0
機能設計の適切さ	4	9	1	1	2	0	0
指示・情報の提示順序、タイミング	1	1	0	0	1	0	0
エラー発生時の復帰と指示	2	3	0	0	0	1	1

5 . 調査結果の考察とユーザビリティ向上策の検討

5 - 1 見つかった問題の整理

本節では、ウェブアンケート調査及びユーザビリティテストを通じて発見された各システムにおける問題点を、第1章で示したユーザビリティ評価・検討の4つの視点から整理・考察する。なお、オンライン申請の事前準備についてはウォークスルーで課題の検討を行ったが、ユーザビリティテストの対象とはしなかったため、個別に取り上げて考察することとする。

5-1-1 事前準備での問題

いずれのシステムにおいても、オンライン申請・届出等を行うには、電子証明書の取得やパソコン環境の準備、システムの初期登録等の事前準備が必要である。想定利用者を対象としたウェブアンケートにおいて「事前準備が煩雑すぎる」ことが、オンライン申請・届出システムを利用しようと思わない理由として最も多く回答されていることからわかるように、現状の事前準備プロセスには、オンライン申請・届出の普及の障害となる問題が存在する。

電子申請・申告のための事前準備は、おおむね以下の作業で構成されている。

住民基本台帳カード及び公的個人認証の電子証明書の取得

ICカードリーダー・ライタの購入

ICカードリーダー・ライタドライバのパソコンへのインストールと設定

指定されたバージョンのブラウザのダウンロードとインストール

指定されたバージョンのJREのダウンロードとインストール

信頼済みサイト登録、ルート証明書のインストール

クライアントモジュールのダウンロードとインストール

対象システムのユーザー登録手続

システムへのログイン

住基カードを取得するには役所の窓口に出向いて申請が必要であり、ICカードリーダー・ライタの購入も含め、短時間では完了しない手続となっている。以降は、平均的なインターネット利用者には馴染みの薄い手続である上、システム毎にパソコンのブラウザやJREのバージョンに制限があり、平均的なインターネット利用者がこれらの環境を管理す

ることは難しい。上記のプロセスにはバージョン管理や設定項目が数多く含まれており、それらのいずれかが正しくなされていないと事前準備が完了しない、オンライン申請・届出が正しく動作しないといった問題が発生する。そして、これらの問題が発生した時に、その原因を利用者が特定することが極めて困難な構造となっている。このような事前作業の煩雑さ、管理の難しさが利用者にとって負担となり、電子申請・電子申告の利用に踏み切れない大きな原因になっていると考えられる。

なお、国税分野では、確定申告書等作成コーナーと e-Tax を連動させ、Java 環境を不要とすることによって事前準備プロセスの大幅な簡素化を実現しており、その効果が注目されるところである。

5-1-2 情報の提示と理解の問題

情報の提示については、ウォークスルー、ユーザビリティテストを通じて様々な問題が発見されたが、主要な問題として以下が指摘できる。

利用者の知識を考慮した適切な用語選定がなされていない

申請・申告手続には様々な専門的な用語が用いられるため、専門知識の乏しい利用者が理解できない指示や情報が多いのではないかと考えられる。しかし、本調査で実施したユーザビリティテストでは、この問題はむしろ専門職の側で多く見られた。

その主な原因は、書類申請等の従来の手順で用いられる言葉と、オンライン申請で用いられる言葉の不一致、特に書類申請と同じ言葉が別の意味で使われる等、業務習熟者に混乱を与えるような不適切な言葉の使い方がなされていることである。例えば、社会保険・労働保険分野のオンライン申請での「申請書」「添付書類」が意味するものは、書類申請における「申請書」「添付書類」とは異なる書類に相当しており、社会保険労務士にとってはかえって誤解しやすい表現となっている。

入力に関する説明が不足している

どのシステムにおいても、利用者による情報の入力の際、入力欄への記入方法等に関する情報が不十分に提示されていないため、利用者の入力ミスが発生しやすくなっている。たとえば、必須項目にその表示がなかったり、全角・半角文字に関する制限があるにも関わらずその注意がなされていないといった基本的な情報の欠落も多く見られる。

5-1-3 インタフェース設計と認知の問題

インタフェースやナビゲーション、画面の設計については、本調査で実施したユーザビリティテストにより被験者が戸惑う／理解しにくい問題箇所が多数抽出されており、どの対象システムにおいても、基本的なユーザビリティ上の問題が指摘できる。また、アンケート調査においても「画面が読みにくい」「途中の作業進捗がわかりにくい」といった問題が多く回答された。個別には数多くの問題が指摘できるが、各システムに共通に見られた問題の類型として、以下が挙げられる。

必要な操作、手順が不明確なページデザイン

1つのページの中に、数多くの入力欄や操作メニュー、ボタン等が配置され、手順を進めるためにどれをどの順番で操作すればよいのかが利用者にわかりにくいページデザインが多く見られる。多くの場合、操作手順はマニュアルに示されているが、本来は利用者がページを見て、どの順番でどの操作・入力を行えばよいか理解できるように、ページ遷移や各ページの機能、デザイン等を設計すべきである。

全体の流れや現在位置を把握するための情報が不足している

申請データを送信するまでの手順はシステムや手続によって異なるが、その手順を把握できる情報が画面の中で提供されない場合が多い。そのため、操作・入力を進める際に、利用者が先の流れを予測しづらく、また全体の手順の中での現在位置が把握できず、利用者に心理的な負担をかけている。

5-1-4 プロセス、手順設計の問題

ユーザビリティの重要な要素として、利用者にとってわかりやすく、効率的なフロー、プロセスになっているかがある。この点については、システムによって取組や状況に差があるが、以下のような問題が指摘できる。

非効率なプロセス

今回のテスト対象手続は、いずれも専門職等が業務で行う申請手続であり、利用者が電子申請を利用する判断基準として、業務の効率化につながるかどうか重視される。しかし、多くのオンライン申請手続では、申請終了までの操作手順数が多く、操作に時間がか

かる設計となっている。特に e-Gov 電子申請システムは、代替手段である郵送による磁気媒体申請と比較して、操作に習熟しても十分な業務効率化に結びつくか疑問が残る状況である。

エラー情報提供の不適切さ

エラー情報の提供方式はシステムによって異なるが、複数のシステムで、入力エラーの発生時ではなく、プロセスが進行した後で初めてエラー情報が提供されるケースが見られた。エラーの原因となっている入力操作から時間が経過しているため、利用者にとっては原因が特定しにくいばかりでなく、その修正のために前のステップに遡る必要があり、利用者の負担を大きくする不適切な手順設計と言える。

5-1-5 業務環境との整合性の問題

オンライン申請・届出のためには利用者のパソコン環境の調整が必要であり、特に専門職では業務用のパソコン環境からの利用が想定されるため、業務環境との共存性が重要となる。アンケート調査では、この点の問題の指摘は少なく、大きな問題はないと考えられる。

一方、専門職では業務用システムの利用率が高いため、業務用システムとの連携やデータの共有が重要な課題となる。ユーザビリティテストでは、業務用システムを利用している専門職が、使いなれたシステムと異なるインタフェースや操作手順に戸惑うという問題が多く見られた。この点については、システムによって取組状況、達成状況に大きな差がある。e-Tax では、税理士の業務用システム利用率が高いこともあり、API の公開等により既に業務用システムとの連携を実現している。一方、e-Gov ではまだ準備中の段階であり、業務用システムとの連携は現段階では実現していない。

5 - 2 ユーザビリティ向上策の検討

5-2-1 向上策検討の視点

今回実施したウォークスルー、ユーザビリティテストによって対象システムで発見されたユーザビリティ上の問題点は、単なる画面デザイン、インタフェースデザインの問題だけでなく、用いる用語、手順設計、システム動作環境、システム間連携等、多岐にわたる内容となっている。これらの中には、画面設計の見直し等、システムの部分改修で改善が図れるものと、システムの全面的な見直しを前提とする必要があるものが含まれており、問題を全面的に解決できる明確な方策は立てにくい。

複雑なシステムのユーザビリティには、常に何らかの課題が伴うものであり、システムの企画・設計・開発・運用を通じた改善の取り組みによって、継続的にユーザビリティの向上を進めるプロセス・アプローチの考え方が重要になる。

以上の基本的な考え方に基づき、ここでは、オンライン申請・届出システム開発・運用プロセスの改善を中心としたユーザビリティ向上策について検討する。

5-2-2 システム企画・開発プロセスの改善

今回の調査で発見されたユーザビリティの問題の中には、システム企画・設計時にユーザの業務実態や要求の理解が不足していたことに起因するものが多く見られる。例えば、申請手順の操作手順数が多く、書類申請に比べても時間がかかる手順となっていたり、書類申請と同じ言葉が異なる意味で用いられているといった問題は、想定利用者が行っているもともとの業務内容や業務実態に関する理解が不足していたためと考えられる。

このような問題の発生を防ぐためには、システム企画・開発の初期段階で想定利用者の業務実態を調査し、対象手続に求められる効率性等の要件や利用者特性の把握、操作性や言語表現に対する想定利用者の要求の明確化等を行うことが重要である。

また、利用者にどうしても複雑な操作を求める必要がある場合には、開発したシステムのインタフェースが実際に操作可能かを、開発の各段階で確認することも重要である。

図表 5-1 プロセスの改善による効果が期待できる問題の例

発見された問題	問題発生の原因	企画段階での対応	設計・開発段階での対応
操作手順数が多く、タスク実施に時間がかかる	従来業務(磁気媒体の郵送申請)の手順、効率性を考慮した要件定義がなされなかった	基本検討段階で、従来業務の実態、効率を調査し、システムの達成目標を設定する	
通常業務で用いられる言葉が異なる意味で使われており、利用者が混乱する	インタフェース上の語彙設計の際に、利用者の標準的な用語体系が考慮されなかった	利用者が通常用いる用語を調査し、対応標準に反映させる	ペーパープロトタイプ等で記述妥当性を確認する
電子申請で利用する用語の説明が少なく、利用者が混乱する(請求する先と管轄の違いなど)	紙で申請してきた利用者にとって初めてとなる用語・概念が十分説明されていなかった		初めて用いる用語をユーザが理解できるかをプロトタイプ等で確認する

5-2-3 利用品質目標の設定と検証

オンライン申請・届出システムは、利用者にとってはその利用を強制されるものではなく、書類申請等をはじめとする代替手段の中から「選んで利用する」選択肢の1つである。そのため、オンライン申請・届出システムには、単に「対象手続が正しく処理できる」信頼性や安全性だけでなく、「利用者に選んで使ってもらえる」利便性や有効性、効率性が求められる。

オンライン申請・届出システムの「利便性」とは、過大な負担なしにいつでも利用が始められること、「有効さ」とは正しくオンライン申請・届出が完了できる割合、「効率」とは申請・申告が完了するまでの所要時間と考えることができる。これらは、利用者にとって重要なシステムの品質を表しており、「利用品質」と呼ばれる。利用品質が他の申請・申告手段に比べて十分に高いことが「選んで使ってもらえる」システムの要件だが、今回の調査では、いずれの利用品質についても1つ以上のシステムで問題が見られた。

オンライン申請・届出システムのユーザビリティ向上のためには、システム企画の段階で十分な調査を行って利用品質に関する目標値を定め、要件定義書の中に要件として明確に示すことが必要である。設定した利用品質目標をシステム設計・開発を通じて実現していくためには、前項で示したシステム企画・開発プロセスの改善が求められる。さらに、システム運用においても、実際のシステム利用ログデータの分析や利用者アンケート、実運用システムでのユーザビリティテスト等によって、実際の利用品質の状況を定期的に測定し、利用品質目標を満たしているかを検証し、課題を早期発見することが重要である。

このように、システムの企画・設計・開発・運用を通じて、利用品質に関する PDCA サ

イクルを形成することにより、高いレベルのユーザビリティの実現と、その向上を図ることが可能となる。

5-2-4 共通設計指針の設定

前項までは、個別システムの企画・設計・開発・運用プロセスの改善によるユーザビリティ向上策を示したが、オンライン申請・届出システムのユーザビリティ向上には共通の要素も多く、必ずしもすべてを個別システム毎に検討する必要はないと考えられる。

図表 5-2 に示すように、今回の調査で見つかったユーザビリティ問題の多くは、ユーザビリティに優れたシステムを実現するために守るべき「ユーザビリティ原則」として広く知られているニールセンの 10 原則に対応づけることができる。

図表 5-2 調査で発見された問題例とユーザビリティ原則との対応

発見された問題例	ユーザビリティ原則との対応
・手順の最中に、全体の手順のうちどのステップにいるのかが分からない。 ・操作結果は画面に正しく反映されているが、そのことに気が付きにくい。	システム状態の視認性
・書面申請の場合や普段利用している業務用ソフトウェアと全く違う手順になっている。 ・利用者が想定しないファイルの添付等の手順が挿入されている	システムと実世界の調和
・書面申請等の通常業務で用いられる言葉が異なる意味で使われており、利用者が混乱する。 ・出力するファイル名が、利用者が理解できないものになっている。	一貫性と標準
・「進む」や「次へ」、「閉じる」や「終了する」など使用している用語が統一されていない。 ・必須入力項目の説明や入力例がない。	エラーの事前防止
・文字に全角・半角の制限があるのに、その説明がない。 ・入力項目の文字が小さく、利用者が読みとれない。 ・一画面前に戻るとログオフする仕様になっているのに、操作時にそのアラートが表示されない。	エラーの事前防止
・次に進むボタンと違う操作のボタンのデザインが似ているため誤って押してしまう。 ・メニューを見ても、目的の手続がどこにあるのが直感的に分からない	考えなくても見て分かる作り
・メニュー項目名が不適切で利用者が間違ったメニューを選んでしまう ・全体の作業の流れの説明が少なく、次に何をすればよいか理解しづらい ・その画面内で何と何をすれば、次のステップに進めるのかが分からない	考えなくても見て分かる作り
・最初に行う操作箇所がスクロールしないと表示できない位置にある。 ・同じ情報の入力や操作が繰り返し求められる。	利用の柔軟性と効率性
・一度入力した情報が、その後の手順や入力に反映されない。 ・書面の申請等よりも所要時間やステップが長い。	利用の柔軟性と効率性
・オンライン申請等と直接関係のない説明が表示される。 ・その画面では使用しない操作ボタンが表示されている。	最小限で美しいデザイン
・操作箇所が整理されておらず、重要な操作箇所に気がつかない。 ・クリックやチェックができる箇所かどうか区別が付きにくい。	最小限で美しいデザイン
・エラーメッセージがわかりにくく、解決方法が想起できない。 ・エラーに対する対処法が示されていない。	エラーの認識、診断、回復の補助
・エラーの通知が、手順が進んだ後に表示される。	エラーの認識、診断、回復の補助

注：ユーザビリティ原則は、「ニールセンの 10 原則」に基づく。

このような汎用のユーザビリティ原則をもとに、オンライン申請・届出システムのユーザビリティ向上のための共通設計指針を策定し、関係者に周知することは、ユーザビリティの理解や対応を促進するために有効と考えられる。

5-2-5 他システムとの連携の強化

オンライン申請・届出システムの多くで、専門職が主要な想定利用者層となっている。今回の調査では、専門職の多くが専用の業務用システムを利用しており、オンライン申請・届出に必要なデータの多くも業務用システムで管理しているため、業務用システムとオンライン申請・届出システムとの連携が、業務効率の改善に強く結びついていることが分かった。

必要なセキュリティを確保しつつ、業務用システムからのオンライン申請・届出を可能にする API の公開等を進め、様々な環境からオンライン申請・届出ができるようにすることが重要になっている。

5-2-6 BPR による問題の解決

今回調査対象とした 3 システムのうち、国税分野では毎年システムの改善を行っており、調査直前に「確定申告書等作成コーナー」と e-Tax を更改して、事前準備も含めたオンライン申告手順数の大幅な削減を実現した。その改善効果は、旧システムでのユーザビリティテスト結果がないため把握できていないが、実施したユーザビリティテストでは、システムの有効性、効率について 3 システムの中では優秀な結果が得られた。

この例にも見られるように、オンライン申請・届出のユーザビリティ向上には、単なる画面デザイン、レイアウト等の改善だけでなく、手続全体の手順やシステム機能を見直す BPR の視点を取り入れることが有効と考えられる。