

## ユーザビリティ分科会の検討状況

平成21年4月20日

ユーザビリティ分科会主査 山田 肇

1. 検討の目的

- 「オンライン利用拡大行動計画」（平成20年9月12日IT戦略本部決定）に基づき、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統一ガイドラインを策定することに向け、本分科会では、ユーザビリティ向上方策の観点から検討を進め、一定の方向性を取りまとめる。
- 上記計画においてオンライン利用率の大幅な向上を図るべく重点的に取り組むことと定められた「重点手續」のユーザビリティ向上方策として、民間企業や海外で行われている手法を参考に、各府省がオンライン申請システムの新規開発または改修の際に、ユーザビリティ向上のための要件を適切に取り入れることが可能となる手法をガイドラインとして示す。

2. ユーザビリティ分科会の開催状況（別紙：ユーザビリティ分科会構成員等名簿）

## （1）第1回会合

- ① 日時：平成20年11月7日（金）14：00～16：00
- ② 主な議題：ユーザビリティの動向・事例、政府の現状、検討の進め方

## （2）第2回会合

- ① 日時：平成20年12月8日（月）16：00～18：00
- ② 主な議題：海外事例、政府の現状、ガイドラインのイメージ

## （3）第3回会合

- ③ 日時：平成21年1月26日（金）10：00～12：00
- ④ 主な議題：電子政府ユーザビリティ調査一次報告、土業からのヒアリング、ユニバーサルメニューの紹介、ガイドライン作成の進め方

## （4）第4回会合

- ⑤ 日時：平成21年2月12日（木）14：00～16：00

- ⑥ 主な議題：ガイドライン骨子案の検討、多様なアクセス手段の紹介

### (5) 第5回会合

- ⑦ 日時：平成21年3月11日（水）9：30～12：00
- ⑧ 主な議題：ガイドライン（案）の検討、電子政府ユーザビリティ調査二次報告

## 3. 主な議論の内容

### (1) 現状ヒアリング

ユーザビリティガイドライン検討の参考とする目的で、以下のヒアリングを実施した。

- ユーザビリティに関する最近の動向及び民間企業におけるユーザビリティ導入事例についてヒアリングを実施し、利用者の利用シナリオに沿ってサービスを設計することがユーザビリティ向上のためには最も重要であることを確認した。
- 電子政府の主要3システム（e-Gov、登記オンライン申請、e-Tax）のユーザビリティの現状について各所管府省からヒアリングを実施した。各システムとも利便性向上のためにシステム改善に努力してきているが、構成員からさらなる改善の意見が出された。
- 電子政府の主要3システム（登記オンライン申請、e-Tax、e-Gov（社会保険手続））の主なユーザーである日本司法書士会連合会、日本税理士会連合会、全国社会保険労務士会連合会から各システムのユーザビリティについてヒアリングを実施した。利用者と協力して業務分析及びBPRを行うことの必要性や、仕様公開により民間の力を活用することの有効性等の意見が出された。
- 海外事例として、韓国のオンライン申請及び米国連邦政府のusability.comについてヒアリングを実施した。
- 関連する事例として「ユニバーサルメニュー」についてヒアリングを実施し、その考え方は参考にできるとの意見が出された。また、携帯電話などの多様なアクセス手段についてヒアリングを実施し、様々に課題はあるものの、将来的にユーザビリティ向上のためのツールとして有効であるとの意見が出された。

### (2) ユーザビリティ基本調査の実施

- ユーザビリティガイドライン検討の参考とするために、電子政府の主

要3システム（登記、e-Tax、e-Gov（社会保険手続））のユーザビリティ評価として、想定利用者アンケート及びユーザビリティテストを実施した。

- 想定利用者アンケートにより、一般利用者の認知度は高いが利用率が低いなど、各システムの傾向を掴むことができた。
- ユーザビリティテストにより、いずれのシステムもユーザーインターフェースやデザインに問題があることが明らかになった。また、システムごとの課題も明確になった。
- 本調査で明確になった課題を一般化し、ユーザビリティガイドラインに取り込んだ。

### (3) ガイドライン案の作成

- ヒアリング及びユーザビリティ基本調査を経て、ユーザビリティ分科会において「ユーザビリティガイドライン案」を議論し、別添のとおりガイドライン案を提出する。
- ユーザビリティガイドラインの対象は、オンライン利用拡大行動計画の重点手続を取り扱う、政府のオンライン申請システムとし、各府省の担当者がシステムの新規開発及び改修における企画、設計・開発、運用、評価の各段階でユーザビリティ向上活動を行えるようにすることを目的とした。そのために行うべき事項をわかりやすく示すために、付属資料として作業ガイド、サンプル及び評価のためのチェックシートを用意した。

## 4. 今後の進め方について

分科会での議論の過程で、構成員及び参加府省より指摘された検討会等で今後検討することが必要な事項を以下のとおりまとめる。

- ユーザビリティガイドラインを普及・導入するための教育啓発活動が必要である。ガイドラインの趣旨を徹底し、参加府省等の全府省がオンライン申請システム等の企画、設計・開発、運用、評価に実際に活用していくために、政府ぐるみの教育啓発活動を展開すべきであり、内閣官房 IT 担当室が主体となって具体化すべきである。
- ガイドラインは、その実践を通して今までの業務の進め方を変える（BPR）可能性があるため、CIO 連絡会議で合意し実施していただくだけでなく、オンライン利用拡大行動計画のフォローアップにおいても、ガイドラインの役割がはっきりと認識されるべきである。

- 認証基盤に係るユーザビリティについてはセキュリティ分科会で検討することとなっているが、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り、セキュリティガイドラインはこの点に留意して作成されるべきである。
- 確定申告について電子的に添付できない書類は申請者が保管すればよいように改善されたが、この例のように、今までの業務をそのまま踏襲することなく、オンライン申請のユーザビリティを高める方向で、業務の見直しを進める姿勢を関係府省に期待する。

別紙

ユーザビリティ分科会構成員等名簿

井堀 幹夫	市川市情報政策監(CIO)
上田 正尚	(社)日本経済団体連合会産業第二本部情報グループ長
木村たま代	主婦連合会
黒須 正明	放送大学ICT活用・遠隔教育センター教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
関根 千佳	(株)ユーディット代表取締役社長
村上 文洋	(株)三菱総合研究所地域経営研究本部主席研究員
安井 秀行	NPO団体アスコエ代表
山崎 和彦	千葉工業大学工学部デザイン科学科教授
主査 山田 肇	東洋大学経済学部教授

参加府省

総務省行政管理局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長  
総務省自治行政局地域政策課地域情報政策室長  
総務省自治行政局市町村課長  
総務省情報流通行政局情報流通振興課長  
法務省民事局民事第二課長  
法務省民事局商事課長  
国税庁長官官房企画課長  
厚生労働省大臣官房統計情報部企画課情報企画室長  
厚生労働省労働基準局労働保険徴収課長  
厚生労働省職業安定局雇用保険課長  
社会保険庁総務部総務課情報企画調整室長  
経済産業省商務情報政策局情報政策課長