

# 電子政府ユーザビリティガイドライン（案） 概要

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主査

山田 肇

# 電子政府におけるユーザビリティの向上について

利用者の利用実態や期待、要求等を十分に把握し、効果的にユーザビリティを向上させ、利用者のオンライン申請等の利用による満足度を最大化する。

## 背景

- 「世界一便利で効率的な電子行政」を目指す中、「利用者・生活者重視」の視点が不十分であった。
- そこで、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、「電子政府ガイドライン作成検討会」が設けられ、ユーザビリティガイドライン策定のための検討を実施した。

## ガイドラインの目的

- オンライン申請システム等のユーザビリティに関して、効果的かつ継続的な向上を図る。
- オンライン申請システム等の新規開発及び改修における企画、設計・開発、運用及び評価の段階で利用する。

## ガイドラインの対象範囲

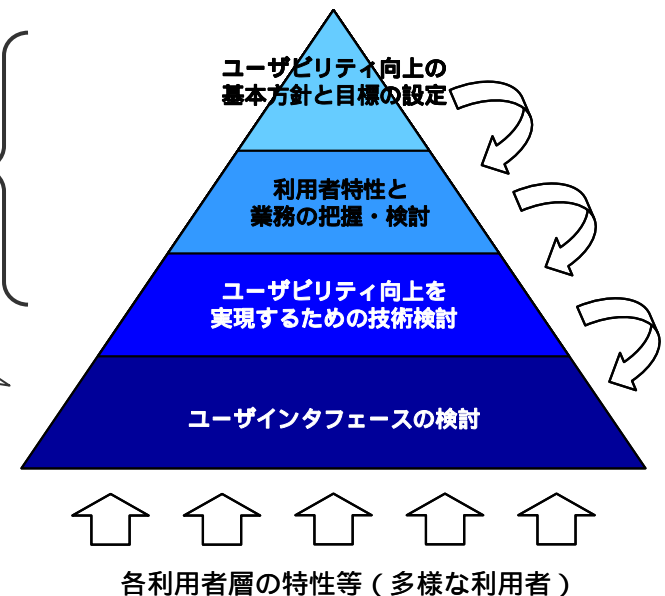
- 重点手続（71手続）を取り扱う、政府（国の行政機関）のオンライン申請システム等における申請者側の機能を対象とする。

## ユーザビリティ向上プロセスの4つの局面と構造

本ガイドラインでは、実施すべき取組（プロセス）を示す

本ガイドラインでは、共通設計指針を示すが、具体的なユーザインタフェースについては、各手続の特性を踏まえ、個別に検討する必要がある

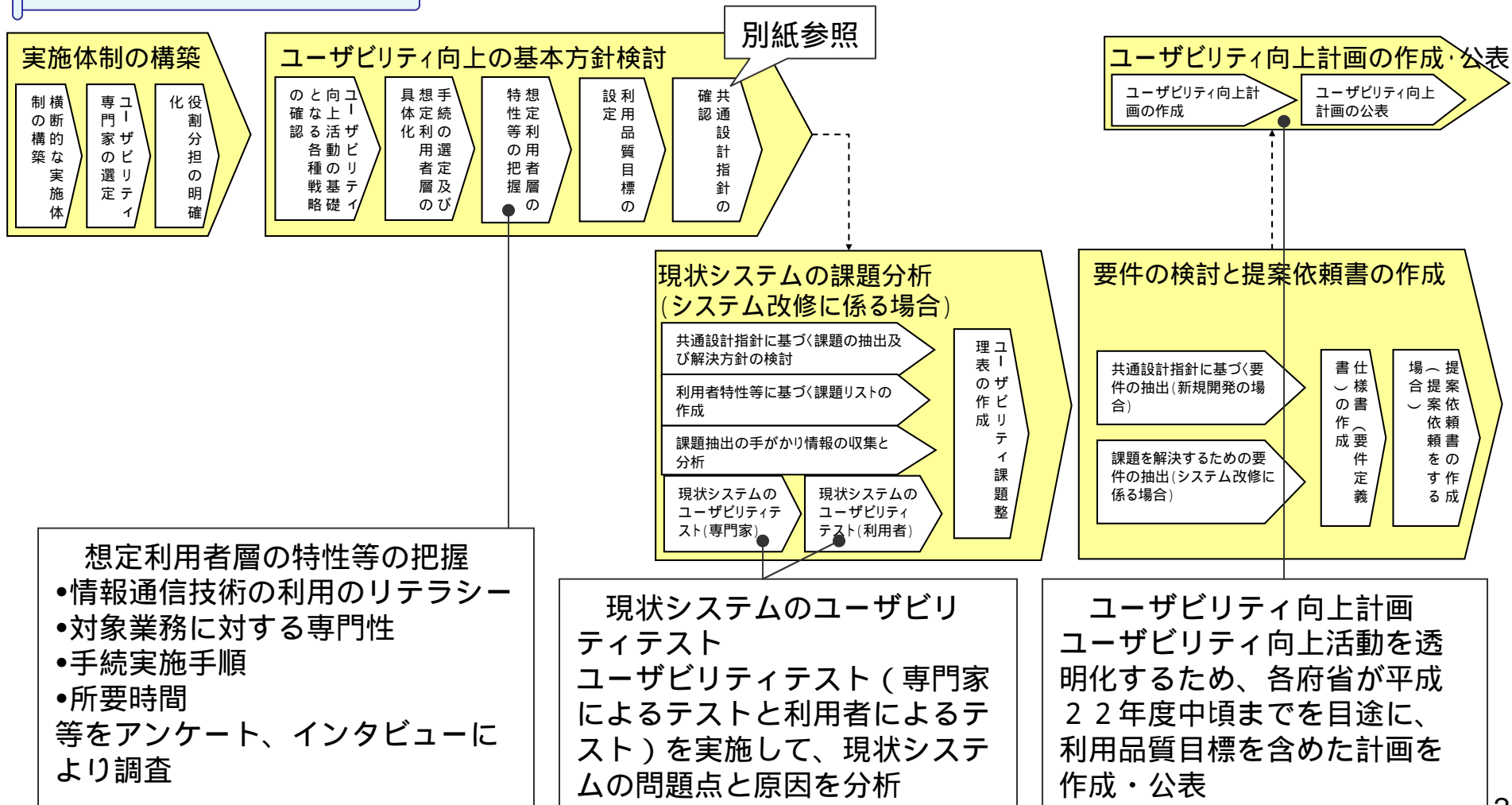
本ガイドラインに基づいて、**ユーザビリティ向上プロセス**を実施することで、業務全体の見直し（BPR）につながる改善策を立案。の前に、BPRを行うことが重要。



# 企画段階

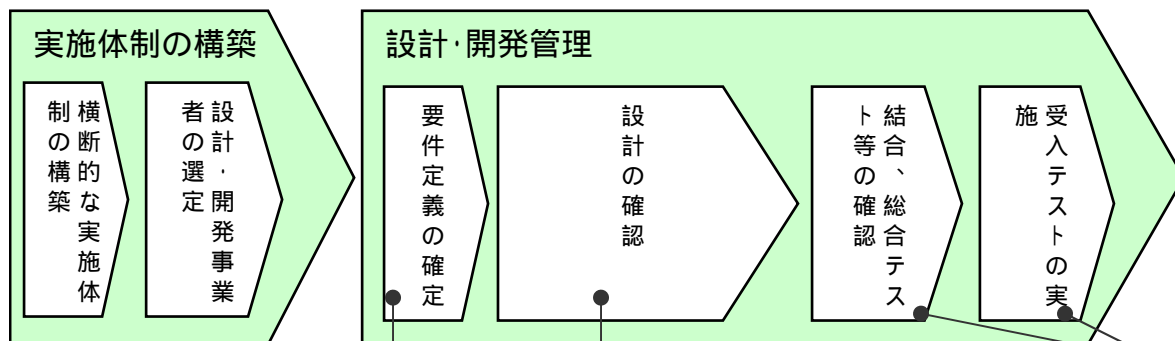
アンケート、インタビュー、ユーザビリティテスト等を通じて、利用者の要求を明確化し、BPR、技術検討を行った上で、ユーザビリティ向上計画の作成・公表を行う。

## 企画段階の流れ



仕様書のユーザビリティ要件に則った開発が行われているか、各府省は、要件定義の確定、設計、結合、総合テスト等及び受入テストの各工程で、確認・管理する。

## 設計・開発段階の流れ



**要件定義の確定**  
ペーパープロトタイプを用いて、実際の利用者による模擬操作を実施し、利用者の視点から、ユーザインタフェースの妥当性を簡便に分析

**設計**  
シミュレーターを用いて、実際の利用者による操作を実施し、利用者の視点から、ユーザインタフェースを検討

**結合、総合テスト、受入テスト**  
ユーザビリティテストを実施し、テスト結果が仕様書の要件を満たしているかを確認

**ペーパープロトタイプ**: 要件定義段階または設計の初期段階で簡易な試作品（プロトタイプ）を作成し、ユーザインタフェース等を確認する方法。画面素材（画面に見立てた紙、利用者の操作に応じた画面変化を表すための付箋紙など）を作成する。その後、画面素材を交換するコンピュータ役と利用者役に分かれ、模擬的に画面操作を行い、ユーザビリティをテストする。

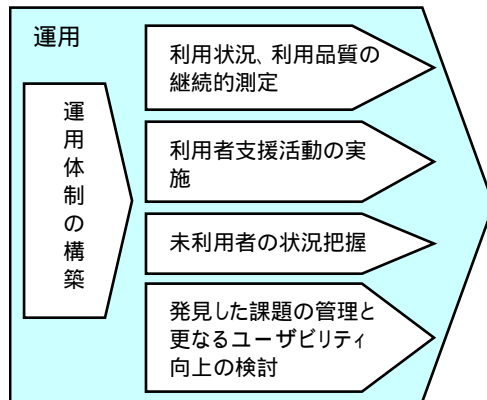
なお、画面素材を描画ソフトやプレゼンテーションソフトを用いて作成し、画面操作でユーザビリティを確認してもかまわない。

**シミュレーター**: 設計段階または実装の初期段階で試作品（プロトタイプ）を作成し、ユーザインタフェース等を確認する方法。実際の手続と同様にマウス等の操作によって、一連の手続が行える画面を作成する。その後、利用者が画面操作を行い、ユーザビリティをテストする。データベース処理などの業務処理を実装する必要はなく、画面遷移、利用者の操作に応じた画面変化等を実装すればよい。

# 運用段階

ヘルプデスクなどの利用者支援体制の構築や利用者教育等を行う。  
また、ユーザビリティ向上に資するデータの収集に努める。

## 運用段階の流れ



## 運用段階の主な実施事項

- 利用者支援体制の構築や利用者教育等を実施し、意見を収集
- 利用品質測定結果表を作成

## ユーザビリティに関する利用品質

### •有効さ

利用者が、行いたい作業を確実に達成できるかどうかということ。

(測定結果例) ユーザビリティテストの結果、目標通り、初めて利用した利用者の80%以上が手続を完了。

### •効率

利用者が、作業を短い時間で達成できるかどうかということ。

(測定結果例) ログ分析の結果、目標通り、手続の平均所要時間は5分以内、平均クリック数は10回以内。

### •満足度

利用者が、また利用してみたいと思うかどうかということ。

(測定結果例) アンケートの結果、目標通り、利用者の80%が「再び利用したい」と回答。

# 評価段階

定期的に実施状況、達成状況を評価し、必要に応じてユーザビリティ向上計画の改定や新しいユーザビリティ向上計画の策定を行う。

## 評価段階の流れ

### ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価

ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価

ユーザビリティ向上計画の改定

評価結果、ユーザビリティ向上計画の公表

### 評価段階の主な実施事項

- システムの新規開発または改修を終えた後、ユーザビリティ向上計画に掲げた目標の進捗状況や課題について評価
- 評価の実施後、必要に応じて、ユーザビリティ向上計画を改定
- ユーザビリティ向上計画で定めた期間を過ぎた場合、新しいユーザビリティ向上計画を作成
- 評価結果、ユーザビリティ向上計画は、作成後、速やかに公表

## 今後の課題

本ガイドラインは、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。今後改定を行う際は、例えば以下の事項について検討することが考えられる。

- ・ 府省のユーザビリティ向上担当者、関係者に対する教育・研修を実施する等による府省内での専門的人材の育成・確保
- ・ ユーザビリティ向上の効果測定方法（費用対効果等）の把握
- ・ オンライン申請システム等の基本的なデザインやユーザインタフェースの共通化
- ・ 各府省の職員がオンライン申請システム等を使用する際のユーザビリティ
- ・ 対象範囲の拡大（例えば、ホームページによる情報提供など）

以下は、全システムで共通に考慮すべき設計指針。具体的なユーザインタフェースについては、各手続の特性を踏まえ、個別に検討が必要。

<p>利用手順</p>	<p>利用者が想定する流れに沿った手順にする 業務プロセス及び申請書等の様式の見直しにより、最小限の操作、入力で申請等ができるようにする</p>
<p>画面の構成</p>	<p>見てすぐ何をすればよいか分かるような画面や手順にする 無駄な情報、デザイン、機能を排し、シンプルで分かりやすい画面にする</p>
<p>指示や状態の わかりやすさ</p>	<p>操作の指示や説明、メニュー等には、利用者が正しく理解できる用語を使用する 基本的な用語、指示、デザインには一貫性を持たせる 手続を行っている時に、システムが処理している内容を利用者がすぐ分かるようにする</p>
<p>エラーの 防止と処理</p>	<p>利用者が操作や入力を間違えないデザインや案内を提供する 確認画面を用意し、利用者が行った操作や入力の取り消し、やり直しが、その都度できるようにする エラーが発生した時には、利用者が迷わずに問題の解決をできるように、必要な情報と手段を提供する</p>
<p>ヘルプ</p>	<p>利用者が必要とする時に、ヘルプ情報やマニュアル等を利用できるようにする</p>
<p>その他</p>	<p>情報提供については、言葉遣い、メニューの分類・順番や必要な情報の有無に配慮し、必要な情報が容易に理解できるようにする 障害者や高齢者に配慮し、日本工業規格JIS X 8341シリーズ、ISO/IECガイド71、「みんなの公共サイト運用モデル（総務省）」に準拠した設計を行う</p>