

電子政府ユーザビリティガイドライン

2009年（平成21年）7月1日

各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定

目次

I. 電子政府におけるユーザビリティの向上	1
1. ガイドラインの目的・位置付け	1
1.1. ガイドラインの目的	1
1.2. ガイドラインが必要とされる背景	2
1.3. 他のガイドラインや委員会との関係	2
1.4. 本ガイドラインの改定	3
1.5. 用語	3
2. ユーザビリティ向上の目的、効果、方針	4
2.1. ユーザビリティ向上の目的	4
2.2. 期待される効果	4
2.3. 活動方針	5
3. ガイドラインの対象範囲	5
3.1. 対象となる手続・システム及び機能	5
3.2. 認証基盤等に係わるユーザビリティ	5
3.3. 国の行政機関以外への適用	5
4. ユーザビリティ向上計画	6
4.1. ユーザビリティ向上計画の作成・公表	6
4.2. 例外事項	6
4.3. ユーザビリティ向上計画の改定	6
II. 企画段階	8
1. 実施体制の構築	8
1.1. 横断的な実施体制	8
1.2. ユーザビリティ専門家の選定	9
1.3. 役割分担の明確化	9
2. ユーザビリティ向上の基本方針検討	11
2.1. ユーザビリティ向上活動の基礎となる各種戦略の確認	11
2.2. 手続の選定及び想定利用者層の具体化	11
2.3. 想定利用者層の特性等の把握	12
2.4. 利用品質目標の設定	13
2.5. 共通設計指針の確認	14
3. 現状システムの課題分析(システム改修に係る場合)	15
3.1. 共通設計指針に基づく課題の抽出及び解決方針の検討	15
3.2. 利用者特性等に基づく課題リストの作成	15
3.3. 課題抽出の手がかり情報の収集と分析	15
3.4. 現状システムのユーザビリティテスト	16
3.5. ユーザビリティ課題整理表の作成	16
4. 要件の検討と提案依頼書の作成	16
4.1. 共通設計指針に基づく要件の抽出(新規開発の場合)	16
4.2. 課題を解決するための要件の抽出(システム改修に係る場合)	17
4.3. 仕様書(要件定義書)の作成	17
4.4. 提案依頼書の作成(提案依頼をする場合)	17
5. ユーザビリティ向上計画の作成・公表	17
5.1. ユーザビリティ向上計画の作成	17
5.2. ユーザビリティ向上計画の公表	17

III. 設計・開発段階	19
1. 実施体制の構築	19
1.1. 横断的な実施体制の構築	19
1.2. 設計・開発事業者の選定	19
2. 設計・開発管理	19
2.1. 要件定義の確定	19
2.2. 設計	20
2.3. 結合、総合テスト等	21
2.4. 受入テスト	21
IV. 運用段階	22
1. 運用体制の構築	22
2. 利用状況の把握及び更なるユーザビリティ向上の検討	22
2.1. 利用状況、利用品質の継続的測定	22
2.2. 利用者支援活動の実施	23
2.3. 未利用者の状況把握	23
2.4. 発見した課題の管理と更なるユーザビリティ向上の検討	23
V. 評価段階	24
1. ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価	24
1.1. ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価	24
1.2. ユーザビリティ向上計画の改定	24
1.3. 評価結果、ユーザビリティ向上計画の公表	24

Ⅰ. 電子政府におけるユーザビリティの向上

1. ガイドラインの目的・位置付け

1.1. ガイドラインの目的

本ガイドラインは、各府省が提供する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ため、各府省が、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ためのものである。

ユーザビリティ向上プロセスには、大きく以下の4つの局面がある（図 1 参照）。

- ユーザビリティ向上の基本方針と目標の設定
- 利用者特性と業務の把握・検討
- ユーザビリティ向上を実現するための技術検討
- ユーザインタフェースの検討

本ガイドラインは、このうち、～ の局面に関して、各府省が実施すべき取組を示している。

本ガイドラインに基づいて、～ を実施することにより、業務全体の見直し（BPR）につながる改善策が立案される。～ の実施の前に、～ の局面で業務全体の見直し（BPR）を行うことが極めて重要である。

については、本ガイドラインでは、各府省が共通的にオンライン申請システム等の設計に取り入れる必要がある事項を共通設計指針（Ⅱ 2.5）として示しており、ユーザインタフェースの検討に当たっては、これを基本として各手続の特性を踏まえ、個別に検討する。

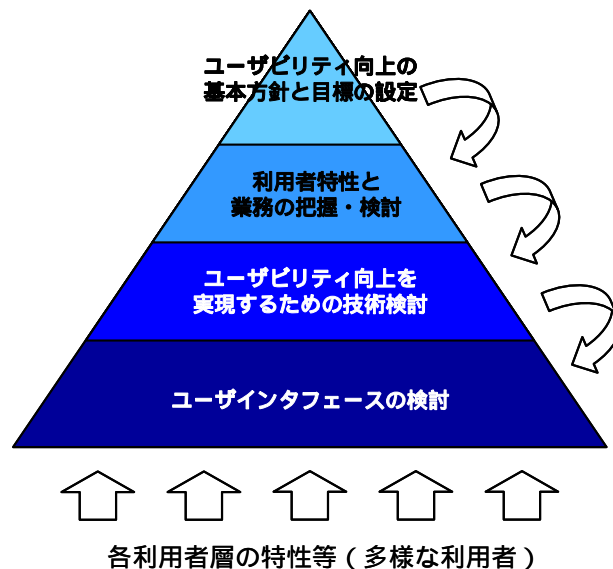


図 1 ユーザビリティ向上プロセスの4つの局面と構造

本ガイドラインでは、ユーザビリティ向上プロセス全体を、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段階、設計・開発段階、運用段階及び評価段階の4段階に応じて

図 2 のとおり整理する。

各府省は、本ガイドラインで示す事項に基づいて、システムの新規開発及び改修における企画、設計・開発、運用及び評価を行うものとする（付属文書 1 参照）。

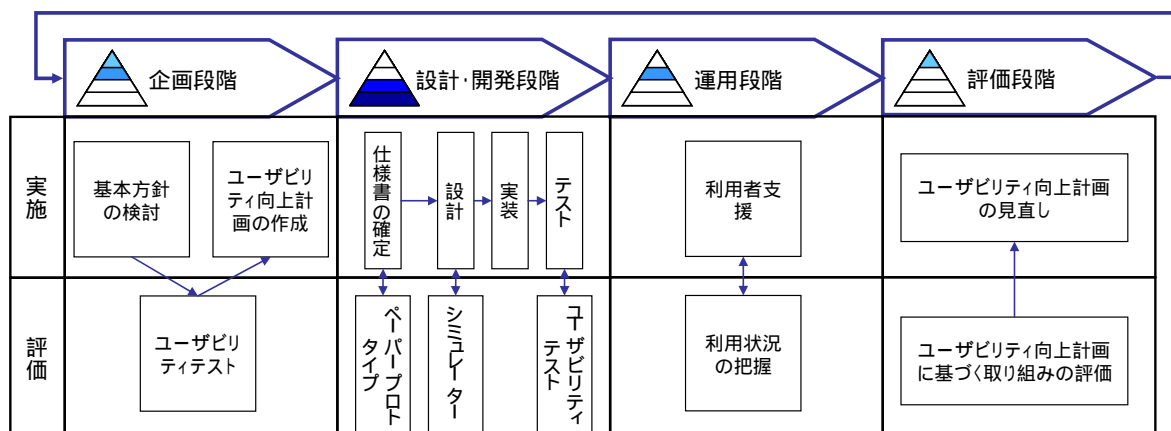


図 2 ユーザビリティ向上プロセスと本ガイドラインに示す取組

1.2. ガイドラインが必要とされる背景

e-Japan戦略（平成13年1月22日IT戦略本部決定）により推進されてきた電子政府の取組は、IT新改革戦略（平成18年1月19日IT戦略本部決定）において、「世界一便利で効率的な電子行政」を目指して実施されてきた。しかし、IT新改革戦略の理念の一つである「利用者・生活者重視」の視点が不十分であったと考えられる。

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）では、これまでの国の行政手続におけるオンライン利用促進の取組を抜本的に見直し、対象を国民に広く利用されている手続に重点化し、新たな目標を設定して、オンラインのメリット拡大、使い勝手の向上等の措置を集中的に講ずることとしている。

上記の計画に基づき、電子政府の手続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、経済産業省及び関係府省の協力を得て、年度内に一定の方向性をとりまとめるため、内閣官房情報通信技術（IT）担当室において有識者を含めた「電子政府ガイドライン作成検討会」が設けられた。

本ガイドラインは、電子政府の手続利用シナリオに応じたユーザビリティについて、この検討会において行われた議論を基に作られているものである。

1.3. 他のガイドラインや委員会との関係

(1) 業務・システム最適化指針（ガイドライン）

業務・システム最適化指針（ガイドライン）と本ガイドラインの両方が適用対象となる場合、業務・システム最適化の実施プロセスの中の適切なタイミングで、本ガイドラインに基づく取組を行う（付属文書 2 参照）。

(2) 電子政府評価委員会

電子政府評価委員会は、必要に応じ各府省に対して本ガイドラインに基づく取組の報告を求め、評価等を行う。

1.4. 本ガイドラインの改定

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、毎年見直しを行うものとする。

なお、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（オンライン申請等のための情報提供に加え、ホームページによる一般的な情報提供も対象とするなど）

1.5. 用語

アクセシビリティ：

アクセシビリティとは、利用者の年齢や身体的制約、利用環境等に関係なく、提供されている情報や機能に問題なくアクセスし、利用できることを意味する。日本工業規格JIS X8341シリーズでは、情報アクセシビリティについて規定されており、特にJIS X8341-3には、ウェブコンテンツのアクセシビリティの考え方が定義されている。

オンライン申請システム等：

政府が提供するオンライン手続には、申請、申告、届出等の手続が存在する。本ガイドラインでは、これらのオンライン手続を提供するシステムを総称して「オンライン申請システム等」と記述する。

また、「オンライン申請システム等」には、厳密な意味でのオンライン申請システムだけでなく、それらと連動して、利用者に対し、オンライン申請等に係るサービスを提供しているシステム等も含めることとする。例えば、国税電子申告・納税システム（e-Tax）と連動して確定申告のオンライン申告を実現している、国税庁の「確定申告書等作成コーナー」が該当する。

シミュレーター：

設計時または実装の初期に試作品（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。

ペーパープロトタイプ：

要件定義の確定時または設計の初期に簡易な試作品（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。

ユーザビリティ：

ユーザビリティとは、日本語では「使いやすさ」と訳される。日本工業規格JIS Z8521では、ユーザビリティについて、ある製品が、ある目的のために用いられる際の、「有効さ」、「効率」、「満足度」の3つの要素で定義している。

「有効さ」とは「やりたい作業を確実に達成できるかどうかということ」、「効率」とは「作業を短い時間で達成できるかどうかということ」、「満足度」とは「また利用してみたいと思うかどうかということ」と言い換えることができる。

ユーザビリティ向上活動：

対象となるオンライン申請システム等のユーザビリティを向上させるために、システムの企画、設計・開発、運用及び評価のライフサイクルを通じて各府省が実施する、継続的な改善活動全体を意味する。対象システムそのものの改善活動だけでなく、取組成果の測定や評価、利用者サポートや利用者教育の充実等も含む。

ユーザビリティ専門家：

オンライン申請システム等のユーザビリティ向上の企画段階において、ユーザビリティ向上の基本方針の検討や、現状システムの課題分析、要件の検討・提案依頼書作成等で各府省の支援を行う専門家を指す。

2. ユーザビリティ向上の目的、効果、方針

2.1. ユーザビリティ向上の目的

オンライン申請システム等の新規開発及び改修を行う際に、利用者の利用実態や期待、要求等を十分に把握した上で作業を行うことにより、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し、かつ、一層の利用拡大に結びつける。

2.2. 期待される効果

上記目的が達成されることにより、以下のような効果が期待される（付属文書3参照）。

利用者に対する効果

- 操作が容易になり、オンライン申請等にかかる時間が短縮
- 窓口までの移動コスト減少

行政機関に対する効果

- システムの全般的な利用者ニーズを把握することで、システム改修に計画性を持たせることにより、従来よりコストが低減

- 利用者からの問合せへの対応等のコストが低減
- 窓口における業務量が減少し、業務コストが低減
- 紙で提出された申請書等の記載事項のシステムへの入力や転記作業での誤りの排除

その他の効果

- ペーパーレス化の促進等に伴う、環境負荷の低減
- 行政機関において、利用者視点に基づく取組が定着し、利用者本位の新たなサービスの創出につながる

2.3. 活動方針

- 主要な利用者層の特性や利用状況を十分に把握し、全体として利用者視点でのユーザビリティ向上を進める。
- ユーザビリティ向上は、一過性の取組では達成できないことを認識し、継続的に取り組む。

3. ガイドラインの対象範囲

3.1. 対象となる手続・システム及び機能

オンライン利用拡大行動計画において定めた重点手続（71手続）を取り扱う、政府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本ガイドラインの対象とする（付属文書4参照）。なお、申請者側の機能には、オンライン申請等の画面だけでなく、オンライン申請等のための情報提供やシステムを利用してもらうための事前準備（利用者登録、登録情報変更、ログイン手続等）も含まれる。

3.2. 認証基盤等に係わるユーザビリティ

オンライン申請システム等の認証基盤に係るユーザビリティについては、電子政府セキュリティガイドライン（仮称）に基づいて適切な認証・署名方式の検討を実施した上で、決定した認証・署名方式に応じて、ユーザビリティ向上の検討を行うものとする。

オンライン申請等で活用する基盤システム（認証基盤や決済基盤等）に関するユーザビリティ上の問題について、自部門で解決できない場合は、当該システムの所管部門に改善提案をするなどにより、ユーザビリティの向上を図ることが望ましい。

3.3. 国の行政機関以外への適用

本ガイドラインは国の行政機関を対象としているが、地方自治体や独立行政法人、国立大学法人、その他公的な活動を行う民間法人等においても、本ガイドラインを参考により、ユーザビリティの向上が図られることを目指す。

4. ユーザビリティ向上計画

4.1. ユーザビリティ向上計画の作成・公表

本ガイドラインの対象となるオンライン申請システム等を主管している府省は、平成22年度中頃までを目途に、本ガイドラインの 章で示す企画段階における作業を実施した上で、ユーザビリティ向上計画を作成・公表することとする。このユーザビリティ向上計画の公表は、各府省がオンライン申請システム等のユーザビリティを向上させる具体的な計画を透明化させるために実施する。

ユーザビリティ向上計画は府省単位の計画とし、一つの府省で複数の対象となるオンライン申請システム等を単独で所管している場合は、まとめて1つのユーザビリティ向上計画を作成・公表することとする。

ただし、e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与するオンライン申請システム等については、システム主管府省が中心となり、手続所管府省と連名でユーザビリティ向上計画を作成・公表する。

本ガイドラインに沿って設計・開発を実施する時期については、府省において下記の例外事項や諸条件を勘案した上で決定し、ユーザビリティ向上計画に明記して示すこととする。

なお、ユーザビリティ向上計画の実施期間は各府省が定める。

4.2. 例外事項

以下の項目に該当する設計・開発等については、ユーザビリティ向上計画において、例外事項である旨を、その理由とともに具体的に記載する場合には、計画の実施期間中、本ガイドラインに基づく取組を必要としない。

- 字句修正等の軽微な改修の場合
- 明らかに国民の利用に対して影響を及ぼさない場合
- 設計・開発の内容が、法令改正、ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティ対策等に伴う義務的改修のみであり、特に緊急の対応を要する場合
- 一部の工程（仕様書（要件定義書）に係る作業の調達を含む）が平成22年度より前に開始されている場合
- ユーザビリティ向上と直接関係を有さない機器のリプレース、機器の増強等
- 多くの利用者が市販のソフトウェアを利用している等の理由により、改修の要望が少なく、費用対効果の観点からユーザビリティ向上の取組が不要と思われる場合
- 平成22年度までに運用停止を予定しているシステムの場合

4.3. ユーザビリティ向上計画の改定

以下の場合、ユーザビリティ向上計画を改定・公表することとする。

- ユーザビリティ向上計画に基づく取組を、各府省において評価した結果、計画の変更

が必要と判断される場合

- 制度変更等により手続の実施方法等が変わる場合
- ユーザビリティ向上計画に記載していない設計・開発を実施する場合（4.2の例外事項に該当する場合を除く）
- ユーザビリティ向上計画に記載している内容を変更する場合（設計・開発の内容変更やスケジュール変更等）

また、各府省は、ユーザビリティ向上計画の実施期間を過ぎた場合、速やかに、新しいユーザビリティ向上計画の作成・公表を行う。

II. 企画段階

ユーザビリティの向上を目指し、企画段階では、以下の方針で取り組む。

- アンケートやインタビュー等を通じて、実際の利用者の意見を収集し、活用する。
- 利用者の様々な要求を明らかにする。
- 業務全体の見直し（BPR）を行った上で、ユーザビリティ向上を実現するための技術検討を行う。

1. 実施体制の構築

1.1. 横断的な実施体制

対象とするオンライン申請システム等のユーザビリティ向上の推進について責任を持つ統括責任者はC I O（情報化統括責任者）とする。

ユーザビリティ向上のためには、システム主管課室だけでなく、対象手続を所管し、想定利用者層との接点を持つ部署を含めた横断的な体制が必要である。システム主管課室は、図3に示す実施体制モデル例を参考にして、各府省内の関係部署を含めた横断的な実施体制を作る。

e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与する場合は、システム主管府省が中心となり、手続所管府省を含めた横断的な実施体制を作る。手続所管府省は、主に該当手続に関する業務知識を必要とする作業について、システム主管府省と一体となって取り組む。

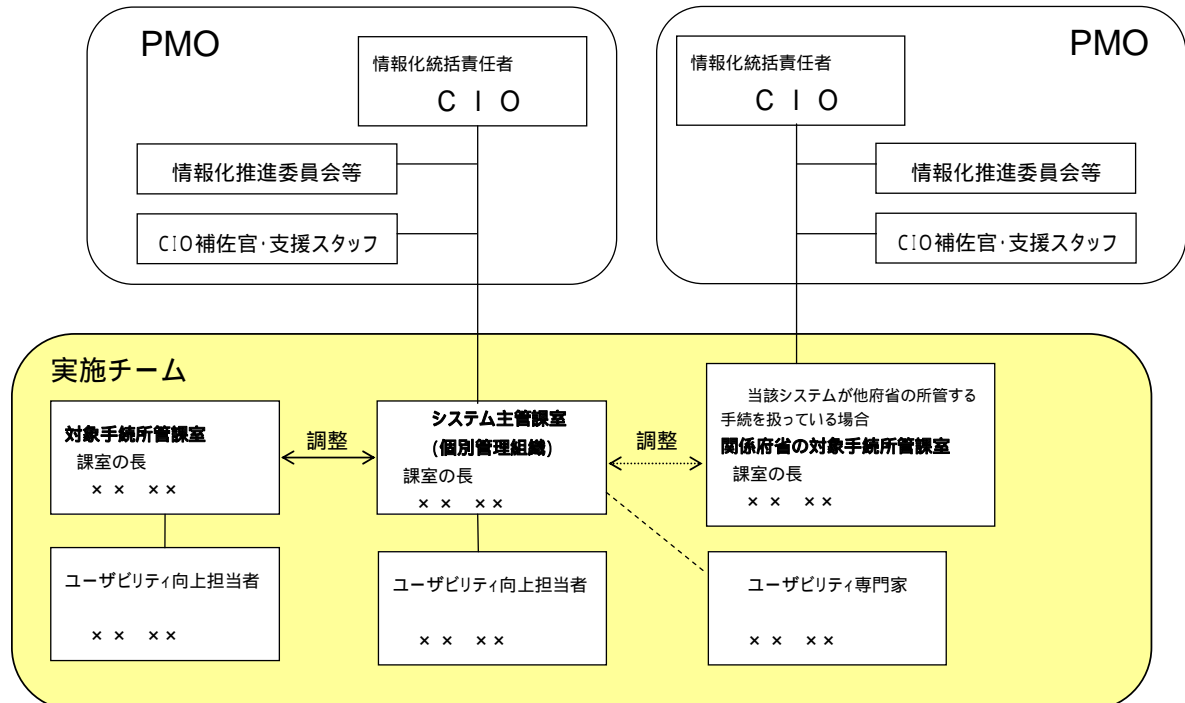


図 3 実施体制のモデル例

なお、図 3 の実施体制モデル例において、各参加者の役割は次のように想定する。

PMO（プログラム・マネジメント・オフィス）：

個別のシステムやプロジェクトの観点ではなく、組織全体の戦略を踏まえ、各プロジェクトの支援や管理を行う。

システム主管課室：

ユーザビリティ向上の主体として、以下の事項等を実施する。

- 府省内及び関係府省の対象手続所管課室との調整
- ユーザビリティ向上計画の作成・公表
- ユーザビリティ向上計画に基づくユーザビリティ向上の実施、評価、見直し

対象手続所管課室（府省内及び関係府省）：

ユーザビリティ向上の主体として、システム主管課室と一体となって作業を行う。

1.2. ユーザビリティ専門家の選定

必要に応じ、企画段階におけるユーザビリティに関する要件検討を支援する、ユーザビリティ専門家を選定する。その際は、CIO補佐官等、ユーザビリティに関する知識を持った府省内の専門家や外部のユーザビリティ専門家、事業者の中から、付属文書 5 に示す評価基準例を参考にして、十分な専門性と支援能力を備えた専門家を選定する。

1.3. 役割分担の明確化

企画段階での実施事項を整理し、各実施事項について各参加者がどのように関わるかを検討し、表 1 を参考にして、役割分担表を作成する。役割分担について、主体はシステム主管課室及び対象手続所管課室であり、ユーザビリティ専門家が支援を行う。

ただし、システム主管課室及び対象手続所管課室の担当者は、ユーザビリティに関する基礎知識の習得に努め、インタビュー調査やユーザビリティテスト等をユーザビリティ専門家に依頼する場合も、可能な限り現場に同席し、現状の把握に努めることとする。

表 1 ユーザビリティ専門家が参加する場合の役割分担例

		ユーザビリティ 専門家	システム 主管課室	対象手続 所管課室
企画段階	実施体制の構築			
	横断的な実施体制の構築		実行	協議
	ユーザビリティ専門家の選定		実行	
	役割分担の明確化	協議	実行	協議
	ユーザビリティ向上の基本方針検討			
	ユーザビリティ向上活動の基礎となる各種戦略の確認		実行	支援
	対象手続の選定		実行	協議
	対象とする想定利用者層の具体化	支援	実行	支援
	想定利用者層の特性等の把握			
	・想定利用者層アンケート調査	支援	実行	支援
	・想定利用者層インタビュー調査	実行(共同)		支援
	・想定利用者層特性等整理表の作成	支援	実行	支援
	利用品質目標の設定	支援	実行	協議
	共通設計指針の確認	実行(共同)		
	現状システムの課題分析 (システム改修に係る場合)			
	共通設計指針に基づく課題の抽出及び解決方針の検討	支援	実行	支援
	利用者特性等に基づく課題リストの作成	支援	実行	支援
	課題抽出の手がかり情報の収集と分析			
	・ヘルプデスクのデータ分析	支援	実行	支援
	・対象システム利用者アンケート調査	支援	実行	支援
	・対象システム利用者インタビュー調査	実行(共同)		支援
	・ログ分析	支援	実行	支援
	現状システムのユーザビリティテスト			
	・専門家によるテスト	実行(共同)		支援
	・利用者によるテスト	実行(共同)		支援
	ユーザビリティ課題整理表の作成	支援	実行	支援
	要件の検討と提案依頼書の作成			
	共通設計指針に基づく要件の抽出(新規開発の場合)	支援	実行	支援
	課題を解決するための要件の抽出(システム改修に係る場合)	支援	実行	支援
	仕様書(要件定義書)の作成	支援	実行	
提案依頼書の作成(提案依頼をする場合)	支援	実行		
ユーザビリティ向上計画の作成・公表				
ユーザビリティ向上計画の作成	支援	実行(連名)		
ユーザビリティ向上計画の公表		実行(連名)		

2. ユーザビリティ向上の基本方針検討

このプロセスは、ユーザビリティ向上活動を開始する当初に実施する。

2.1. ユーザビリティ向上活動の基礎となる各種戦略の確認

オンライン利用拡大行動計画や業務・システム最適化計画等、ユーザビリティ向上活動を実行していく上で基礎となる各種戦略等について、以下の観点に留意して整理・確認する。

- 想定するアクセス手段
- 検討の前提とする業務全体の見直し（BPR）
- 電子化・オンライン化されない要素
- 他システム（e-Gov（電子政府の総合窓口）や認証基盤、決済基盤等）との連携、データ共有
- API（Application Program Interfaceの略。アプリケーションを利用するために用意されたプログラム群。また、そのプログラム群の利用規約。）公開等の方針

2.2. 手続の選定及び想定利用者層の具体化

(1) 対象手続の選定

各府省は、ユーザビリティ向上活動の対象とするオンライン申請等の手続を選定する。

(2) 対象とする想定利用者層の具体化

表 2を参考にして、選定した対象手続の想定利用者層リストを作成する。

なお、想定利用者には、対象システムの利用者のみでなく、対象手続をオンライン申請等以外の方法で行っている者を含む。

表 2 想定利用者層リスト例

想定利用者層	分類	代表的な組織	備考
士		組織	全国で約 人
	自営(事務所開設)		全国で約 人(上記の内数)
	事務所勤務		
	一般法人等に勤務		
企業等の担当者			
	大企業労務担当者		
	中小企業担当者		
事業主(自営業者等)			

2.3. 想定利用者層の特性等の把握

(1) 想定利用者層の特性等把握のための調査

及び に示す手法によって、対象システムの想定利用者層・想定利用組織について調査し、その特性及び対象手続を行う場合の実態を把握する。

なお、利用者特性とは、年齢層、情報通信技術の利用のリテラシー、対象業務（申請手続）の実施頻度、対象業務に対する専門性等をいう。

また、対象手続を行う場合の実態とは、紙による申請、磁気媒体による申請、オンラインによる申請のそれぞれの場合について、対象手続の実施状況、実施体制、詳細な実施手順、業務用ソフト等の利用状況、所要時間等をいう。

障害者、高齢者等については、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）」を参考に、その特性等を把握する。

想定利用者層アンケート調査

- 対象手続の利用者の特性等を把握するアンケート調査を実施する。ただし、必要な利用者特性等のデータが別途入手可能な場合は、省略しても差し支えない（付属文書6の1章参照）。
- アンケート票の内容は、付属文書6の1章を参考にして、対象手続の特性を踏まえて作成する。
- オンライン申請等の利用者・未利用者の両方を対象とするため、アンケート調査は、ウェブによるアンケート、役所の窓口での配布等、適切な手法を組み合わせで行う。
- 調査結果を分析し、想定利用者層の特性等の傾向を把握する。

想定利用者層インタビュー調査

- 特定した想定利用者層・想定利用組織の中から対象者を選び、対象手続を行う場合の実態等を把握するインタビュー調査を実施する（付属文書6の2章参照）。
- インタビュー結果を整理・分析し、インタビューで把握した想定利用者層・想定利用組織の代表的な対象手続を行う場合の実態を基に、ユーザビリティ向上で考慮すべきポイントを抽出する。

(2) 想定利用者層特性等整理表の作成

以上の調査結果を整理し、表 3を参考にして、想定利用者層特性等整理表を作成する。

表 3 想定利用者層特性等整理表の例

手続名: 届			
想定利用者層: 士(自営)			
	項目	特性等の記述	備考
利用者層の特性	60歳以上の割合	約 %	
	パソコン利用率	約 %	
	情報通信技術の利用に関するリテラシー	不慣れな方がやや多い	
	業務用ソフト利用率	約 %	
	対象手続の知識レベル	高い	
	対象手続の関与度	大きい	
対象手続の実施状況等	対象手続の実施頻度	低い(特定の時期に大量に集中)	
	対象手続の発生タイミング	随時だが、 時期に手続が集中する。対象手続の発生タイミングは、	
	同時に行うことの多い手続		
	手続の特徴など	大口顧客がある場合は、 人分の手続を一度に行う。	
	オンライン申請利用率	約 %	
	オンライン申請以外での申請方法	書面または磁気媒体を に提出または郵送する。	他の手続もあるため、現状では、 に頻繁に出向いている。
	オンライン申請以外での申請手順	前年度データが入った書類または磁気媒体が から送られてくる。必要な修正、加筆を行い、申請書を作成する。必要人数分を作成し、まとめて窓口へ提出するか郵送する。	磁気媒体申請の場合は プログラムを使用する。
	平均的な所要時間	書類作成1名 分以内、郵送準備 分程度	
	手続実施上の特徴、特記事項等		
その他	制度面の指摘事項、課題など	への届出にはオンライン申請は利用できない。	
	その他の指摘事項、課題など		

2.4. 利用品質目標の設定

ユーザビリティの継続的な向上を図るため、対象となるオンライン申請システム等の利用品質目標を対象手続ごとに設定する(付属文書7参照)。

オンライン申請システム等の利用品質は、以下の3つで構成される。各府省は、これらについて、把握した想定利用者層の特性や手続を行う場合の実態を考慮して具体的な測定項目とそれぞれの目標値を定める。測定項目は、以下の3つから各1項目以上設定することを必須とする。

- 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)
(目標設定例)初めて利用した利用者の80%以上が手続を完了する。

- 効率（利用者が、作業を短い時間で達成できるかということ）
（目標設定例）利用者の手続完了までの平均所要時間を10分以内にする。
- 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）
（目標設定例）利用者の80%が「再び利用したい」と感じる。

定めた測定項目に基づいて、利用品質を定期的に測定し、その測定値と目標値を比較して、ユーザビリティの達成度を定量的に把握する。

2.5. 共通設計指針の確認

課題分析や要件の検討の準備として、以下に示す、全システムで共通に考慮すべき設計指針を確認する（付属文書8参照）。

共通設計指針

< 利用手順 >

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

< 画面の構成 >

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

< 指示や状態のわかりやすさ >

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

< エラーの防止と処理 >

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

< ヘルプ >

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

< その他 >

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

3. 現状システムの課題分析（システム改修に係る場合）

3.1. 共通設計指針に基づく課題の抽出及び解決方針の検討

共通設計指針を基に、付属文書 8 等を参考にして、現状システムでの対応が不十分な点を課題として抽出し解決方針を検討する。

検討に当たっては、特に対象システムの画面遷移、各画面での操作手順を明確に整理して、操作性に関する課題を抽出する。

3.2. 利用者特性等に基づく課題リストの作成

ユーザビリティ向上の基本方針検討で把握した想定利用者層の特性等を基に、操作性等に関する課題を整理し、課題リストを作成する。

表 4 利用者特性等に基づく課題リストの例

想定利用者層	考慮すべき特性等	特性等から導いた課題
士	業務用システムの利用率が高い	業務用システム内のデータの読み込み、利用ができない
	短期集中で多くの申請を行う	
	磁気媒体申請作成時間は1件 分以内	磁気媒体申請よりも処理に時間がかかる
	磁気媒体申請の郵送処理時間は 分以内	
企業等の担当者	手続実施頻度が低い	画面設計、ナビゲーションがないため、毎回迷ってしまう
	業務知識、習熟度が低い	入力項目、入力例等が分かりにくい
	データは業務用システムで管理している	マニュアルが分かりにくい
	社内でのデータチェックがある	業務用システムからのオンライン申請ができない
自営業者	60代以上が多い	画面上の文字表示が小さい
	情報通信技術の利用に関するリテラシーが低く誤操作が多い	操作指示にITの専門用語が使われており、分からない
		入力例や入力方法の指示がなく、操作方法が分からない
		エラー時に、エラー箇所や修正方法が分かりにくい

3.3. 課題抽出の手がかり情報の収集と分析

以下の方法等により、ユーザビリティ課題を抽出するための手がかりとなる情報を収集し、分析を行う（付属文書 6 参照）。

- 対象システム利用者アンケート調査：対象システムを利用した経験者に対してアンケート調査を実施する。
- 対象システム利用者インタビュー調査：実際の利用者を対象にインタビューを行い、問題点を明確にする。
- ヘルプデスク情報分析：クレーム、問合せ内容等を整理・分析する。
- ログ分析：対象システムのアクセスログデータを入手し、利用者の利用行動を分析する。

3.4. 現状システムのユーザビリティテスト

現状システムを模擬的に操作することにより、ユーザビリティテストを実施し、現状システムのどこにどのような問題点があるか確認する。

ユーザビリティテストの手法には、大別して専門家によるテストと利用者によるテストがあるが、現状システムの課題分析においては、利用者によるテストを必須とし、専門家によるテストは予算や期間などの状況に応じて実施要否を判断することとする（付属文書6の7章参照）。

ユーザビリティテストに当たっては、共通設計指針に基づいて問題点の確認・整理を行う。

3.5. ユーザビリティ課題整理表の作成

これまでの調査・分析・検討によって抽出した対象システムのユーザビリティ上の課題を、以下の事項等に基づいて整理し、表5を参考にして、ユーザビリティ課題整理表を作成する。

- 各課題の対象の分類（制度、業務プロセス、システム、インタフェース等）
- 該当する共通設計指針の項目（該当する項目がある場合のみ）
- 課題の重要度
- 課題の緊急性
- 対応方針

表5 ユーザビリティ課題整理表の作成例

No.	対象手続	該当箇所	発見した課題	分類	該当指針	重要度	緊急性	対応方針
1	届	全体	操作数が多いため手続に20分以上必要で、郵送申請よりも時間がかかる。	業務プロセス		A	A	利用品質目標に反映する
2		全体	「申請書」が意味するものが書面申請の場合と異なり、利用者が混乱する。	インタフェース		A	A	用語の見直しを要件に含める
3		パスワード入力	パスワードを忘れると、再発行の手続が煩雑で時間がかかる	システム		B	A	想起補助の仕組みを要件に含める
4		登録画面	何を入力すべきかの指示が画面にない	インタフェース		A	A	指示の追加を要件に含める
5		申請第2画面	確認画面がないまま、次の画面に移行する。	システム		A	A	確認画面の追加を要件に含める
6		申請第2画面	ボタンが孤立した位置にあり気づきにくい。	インタフェース		B	B	次年度対応とする
7		添付書類送信	票は電子化が認められず別送になる。	制度		A	B	中期課題として検討

該当指針：共通設計指針の番号を記入する。
重要度・緊急性 A：高い B：中程度 C：低い

4. 要件の検討と提案依頼書の作成

4.1. 共通設計指針に基づく要件の抽出（新規開発の場合）

これまでに把握した想定利用者層の特性や手続を行う場合の実態、設定した利用品質目標と、共通設計指針に基づき、対象システム及び対象手続が満たすべき要件を抽出・整理する（付属文書8参照）。整理した要件を重要度・緊急性などの項目により整理し、表6を参考に、要件リストを作成する。

4.2. 課題を解決するための要件の抽出（システム改修に係る場合）

これまでに抽出・整理したユーザビリティ課題を基に、その課題を解決するための要件を作成する。作成した要件を重要度、技術的な実装可能性、コストなどの項目により整理し、表 6 を参考に、要件リストを作成する。

表 6 要件リストの作成例

要件 No	対象手続	該当箇所	要件(ユーザ要求事項)	重要度・緊急性	実装可能性	コスト
1	届	全体	申請手続開始から10分以内に手続を完了できる	A	B	C
2		パスワード入力	利用者がパスワードを自分で決めた内容に変更することができる	A	A	B
3		パスワード入力	パスワードを忘れた時にヒントになる言葉を登録でき、パスワード入力画面から呼び出すことができる	B	A	B
4		登録画面	各入力欄に、入力項目と簡単な入力例を示す	A	A	A
5		申請第2画面	次の画面に移る前に確認画面を表示し、必要なら入力画面に戻ることができる	A	B	B

A:高い B:中程度 C:低い

4.3. 仕様書（要件定義書）の作成

上記により、要件リストを作成した上で、ユーザビリティ向上のための工程表を作り、最優先で改善すべき事項を選定して、付属文書 9 に基づき、仕様書(要件定義書)としてまとめる。

4.4. 提案依頼書の作成（提案依頼をする場合）

設計・開発の提案依頼書の作成に当たっては、ユーザビリティ向上がシステム開発に当たって重要であることを明示し、付属文書 10、付属文書 11 に基づいて、ユーザビリティに関する提案依頼事項、仕様書（要件定義書）、設計・開発事業者の評価基準を具体的に示して提案を求める。

5. ユーザビリティ向上計画の作成・公表

ユーザビリティの向上のためには、適切で透明性の高いプロセスに従い、明確な目標を持って計画的に取り組むことが必要である。また、それを利用者に明示し、理解してもらうことが重要である。そのため、ユーザビリティ向上計画の作成・公表を行う。

5.1. ユーザビリティ向上計画の作成

企画段階での検討結果を、付属文書 12 に示す事項を含めてまとめ、ユーザビリティ向上計画を作成する。

e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与する場合は、システム主管府省が中心となり、ユーザビリティ向上計画を連名で作成する。

5.2. ユーザビリティ向上計画の公表

各府省は、ユーザビリティ向上計画を作成したときは、速やかにインターネットの利用その

他により、ユーザビリティ向上計画を公表する。

e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与する場合は、システム主管府省が中心となり、ユーザビリティ向上計画を連名で公表する。

111. 設計・開発段階

設計・開発段階では、各府省は仕様書（要件定義書）で示したユーザビリティに係る要件に則った開発が行われているかの確認・管理を行う。確認・管理は、テスト工程だけではなく、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実施する。

1. 実施体制の構築

1.1. 横断的な実施体制の構築

企画段階と同様、設計・開発段階においても想定利用者層との接点を持つ部署、関係府省を含めた横断的な体制を構築する。

1.2. 設計・開発事業者の選定

企画段階において作成した提案依頼書を活用し、選定基準に基づき、設計・開発におけるユーザビリティ関連活動の実施能力についても適切に評価を行った上で、設計・開発事業者等を選定する。

2. 設計・開発管理

以下の各工程において、ユーザビリティに係る要件に則った設計・開発が行われているかの確認・管理を行う。

企画段階におけるユーザビリティテストの主な目的は、どこに、どのような問題があるか発見することにあつたが、設計・開発段階におけるユーザビリティテストの主な目的は、意図したとおりに問題が解決されているかを確認することにある。

2.1. 要件定義の確定

(1) ペーパープロトタイプによる問題点と原因の洗い出し

発注者は、基本機能、画面遷移、基本レイアウト等を確認するために、設計・開発事業者に対してペーパープロトタイプによるユーザビリティテストの実施を指示する。

ペーパープロトタイプを用いて、仕様書（要件定義書）を基にユーザインタフェースの詳細な検討を行い、基本機能、画面遷移、基本レイアウトなどの妥当性を簡便に分析する。その際、対象手続の利用者（確保が困難な場合は、手続所管課室の職員、第三者検証用要員等の第三者）による模擬操作を実施することにより、利用者の視点から、ユーザビリティに関する問題点と原因を明らかにする（付属文書6の8章参照）。

なお、企画段階の要件定義書作成時に、ペーパープロトタイプによるユーザビリティテストを実施している場合、発注者は、設計・開発事業者に対してその詳細を十分に確認させることにより、設計・開発段階におけるペーパープロトタイプによるユーザビリティテストに代えることができる。

(2) 仕様書（確定版）の作成

発注者は、設計・開発事業者等の関係者と十分に調整し、仕様書（要件定義書）に加筆・修正を行い、仕様書（確定版）を作成する。

(3) 工程終了の確認

発注者は、ペーパープロトタイプによるユーザビリティの検討と改善の結果が仕様書(確定版)に反映されていることを確認する(付属文書13-1参照)。

(4) 注意事項

ペーパープロトタイプによる仕様の確定作業は、設計工程の初期に実施してもかまわない。ただし、その場合、ユーザインタフェースの詳細について、仕様が確定しないまま設計を行うことによる手戻り等のリスクについて、十分留意し、設計・開発事業者と協議して作業を進める必要がある。

予算やスケジュール等の問題で、ペーパープロトタイプによる問題点と原因の洗い出しを十分に実施できない場合は、ペーパープロトタイプを作成する範囲や確認事項を、特に重要な部分に限定して実施する。

2.2. 設計

(1) ユーザビリティ対応標準、アクセシビリティ対応標準の準備

発注者は、設計・開発事業者に対してユーザビリティ対応標準(設計・開発段階において、ユーザビリティ確保のために守るべき規約、基準等を具体的に定めたもの)、アクセシビリティ対応標準の提出を指示する。

発注者は、このユーザビリティ対応標準と仕様書(確定版)との整合性を確認し、設計・開発事業者に対して必要に応じてユーザビリティ対応標準の修正を指示する。また、アクセシビリティ対応標準が日本工業規格JIS X8341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)」に準拠していることを確認し、設計・開発事業者に対して必要に応じてアクセシビリティ対応標準の修正を指示する。

ただし、仕様書(確定版)の中で、ユーザビリティ対応標準、アクセシビリティ対応標準を明示している場合は、設計・開発事業者に対してこれらの提出を指示する必要はない。

(2) シミュレーターによるユーザビリティテスト

発注者は、設計・開発事業者に対してシミュレーターによるユーザビリティテストの実施を指示する。

シミュレーターを用いて、仕様書(確定版)及びユーザビリティ対応標準を基にユーザインタフェースの詳細な検討を行う。その際、対象手続の利用者(確保が困難な場合は、手続所管課室の職員、第三者検証用要員等の第三者)による操作を実施することにより、利用者の視点から、ユーザビリティに関する問題点と原因を明らかにする。

(3) 設計書への反映

発注者は、シミュレーターによるユーザビリティテストを元に、設計・開発事業者に対して、設計書の修正を指示する。

(4) 工程終了の確認

発注者は、ユーザビリティ対応標準、アクセシビリティ対応標準の内容が適切であること、シミュレーターによるユーザビリティの検討と改善の結果が設計書に反映されていることを確認する(付属文書13-2参照)。

(5) 注意事項

予算やスケジュール等の問題で、シミュレーターによるユーザビリティテストを十分に実施できない場合は、シミュレーターを作成する範囲や確認事項を、特に重要な部分に限定して実施する。

2.3. 結合、総合テスト等

(1) ユーザビリティテスト計画の確認

発注者は、設計・開発事業者に対し、ユーザビリティテスト計画の提出を指示し、計画が仕様書（確定版）の要件を満たしているかを確認する。その結果により、必要に応じ、設計・開発事業者に対し計画の見直しを指示する。

(2) ユーザビリティテスト結果の確認

発注者は、設計・開発事業者に対し、ユーザビリティテストレポートの提出を指示し、テスト結果が仕様書（確定版）の要件を満たしているかを確認する。その結果により必要に応じ、設計・開発事業者に対しシステムの改修を指示する（付属文書 1 4 参照）。

(3) 工程終了の確認

発注者は、結合、総合テスト等においてユーザビリティテストが適切に実施されていること、テストに基づき必要なシステム改修が実施されていること、テスト結果が仕様書（確定版）の要件を満たしていることを確認する（付属文書 1 3 - 3 参照）。

2.4. 受入テスト

(1) 受入テストの実施

発注者は、可能な限り実際の運用環境に近い環境を確保し、受入テストを実施する。その際、対象手続の利用者の参加を得ることが望ましい。

(2) 工程終了の確認

発注者は、設計・開発事業者等の参画を得て、結合、総合テスト等で確認したユーザビリティが、運用環境においても変わらず実現されるかを確認し、必要に応じて設計・開発事業者に対しシステムの改修を指示する（付属文書 1 3 - 4 参照）。

IV. 運用段階

運用段階では、オンライン申請システム等によるサービスに加えて、更なるユーザビリティ向上のために、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。

1. 運用体制の構築

企画段階、設計・開発段階と同様に、運用段階においても想定利用者層との接点を持つ部署、関係府省を含めた横断的な体制を構築する。

2. 利用状況の把握及び更なるユーザビリティ向上の検討

2.1. 利用状況、利用品質の継続的測定

ユーザビリティ向上計画を基に、利用品質の測定項目及び測定方法を確認し、表 7 を参考に利用品質測定結果表を作成する。

表 7 利用品質測定結果表の例

品質属性	測定項目	全体			
		利用品質目標値	測定値	昨年度測定値	評価
有効さ	初めて利用した利用者の手続完了率	80%	70%	60%	B
	ヘルプデスクの問い合わせ件数	300件	280件	500件	A
効率	ログインから手続完了までの平均所要時間	20分	30分	30分	C
	当該業務・システムを理解している担当者の手続完了までのクリック数	50回	70回	73回	C
	オンラインによる手続の平均所要時間と、紙による手続の平均所要時間との比率	3対1	4対1	5対1	B
	オンラインによる手続の平均所要時間と、磁気媒体による手続の平均所要時間との比率	3対1	5対1	5対1	C
	利用者の平均所要時間と、当該業務・システムを理解している担当者の所要時間との比率	3対1	4対1	5対1	B
満足度	システム利用者の満足の度合い	60%	50%	45%	B
	システム利用者の再利用希望率	90%	75%	70%	B

また、以下の作業を行う。

- 利用頻度の高い利用者をモニターとして選定し、利用上の問題点について随時報告を受ける。
- 利用品質の測定結果等を活用して、定期的に利用品質目標の達成状況を把握する。
- 更なるユーザビリティ向上の検討に活用するため、電子的な利用者要望受付窓口（Webによる入力フォーム等）を用意するなど、利用者からの要望を収集するための機

能を設け、利用者の要望を収集し、整理する。

2.2. 利用者支援活動の実施

- 利用者視点に基づき、利用者の意見を十分に反映して、利用者講習会、マニュアル整備などの利用者支援活動を実施する。なお、利用者講習会を実施する際は、参加者にアンケートを実施して、意見を収集することも有効である。
- ヘルプデスクなどの利用者支援体制を整える。更なるユーザビリティ向上の検討に活用するため、ヘルプデスクを通じて、利用者の要望を収集し、整理する。

2.3. 未利用者の状況把握

対象のオンライン申請システム等の未利用者を対象としたアンケート調査等を行い、当該システムの利用拡大に向けた課題を整理する。

2.4. 発見した課題の管理と更なるユーザビリティ向上の検討

利用品質の測定結果等から、システムの利用上の課題を抽出し、課題リストを作成して管理する。

把握した課題は、更なるユーザビリティ向上の検討に活用する。

V. 評価段階

評価段階では、客観的な情報に基づいて定期的にユーザビリティ向上計画の実施状況、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。

1. ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価

1.1. ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価

各府省は、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で示した工程表に合わせ、付属文書 15 の記述例を参考にして、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を行う。

e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与する場合は、システム主管府省が中心となり、関係府省と共に評価を行う。

1.2. ユーザビリティ向上計画の改定

各府省は、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する。

また、各府省は、ユーザビリティ向上計画の実施期間を過ぎた場合、速やかに、新しいユーザビリティ向上計画の作成を行う。

e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与する場合は、システム主管府省が中心となり、連名でユーザビリティ向上計画の改定、新規作成を行う。

1.3. 評価結果、ユーザビリティ向上計画の公表

各府省は、ユーザビリティ向上計画に基づく取組の評価を実施した後、速やかにインターネットの利用その他により、評価結果を公表する。

また、各府省は、ユーザビリティ向上計画を改定または新たに作成した後、速やかにインターネットの利用その他により、ユーザビリティ向上計画を公表する。

e-Gov（電子政府の総合窓口）経由で申請等を受け付ける手続など複数府省が関与する場合は、システム主管府省が中心となり、評価結果、ユーザビリティ向上計画を連名で公表する。

付属文書

- 付属文書 1 ユーザビリティ向上活動の全体像
- 付属文書 2 業務・システム最適化指針（ガイドライン）等との対応について
- 付属文書 3 ユーザビリティ向上の費用対効果に関する検討
- 付属文書 4 重点手続（71手続）を取り扱う窓口システム及び担当府省
- 付属文書 5 ユーザビリティ専門家を選定する際の評価基準例
- 付属文書 6 ユーザビリティ向上のための手法ガイド
- 付属文書 7 利用品質の測定項目、目標設定、測定方法の例
- 付属文書 8 共通設計指針に対応した問題及び解決方法の例
- 付属文書 9 仕様書（要件定義書）に記述すべきユーザビリティ関連項目
- 付属文書 10 提案依頼書に記述すべきユーザビリティ関連項目
- 付属文書 11 設計・開発事業者評価基準例（ユーザビリティ関連のみ）
- 付属文書 12 ユーザビリティ向上計画に記載する事項
- 付属文書 13 チェックシートサンプル集
 - 付属文書 13-1 要件定義の確定工程終了チェックシートの例
 - 付属文書 13-2 設計工程終了チェックシートの例
 - 付属文書 13-3 結合、総合テスト等工程終了チェックリストの例
 - 付属文書 13-4 受入テストにおけるチェックシートの例
- 付属文書 14 ユーザビリティテストレポート構成例
- 付属文書 15 評価結果の記述例
- 付属文書 16 様式サンプル集
 - 付属文書 16-1 企画段階の役割分担表
 - 付属文書 16-2 想定利用者層リスト
 - 付属文書 16-3 想定利用者層特性等整理表
 - 付属文書 16-4 利用者特性に基づく課題リスト
 - 付属文書 16-5 ユーザビリティ課題整理表
 - 付属文書 16-6 要件リスト
 - 付属文書 16-7 利用品質測定結果表