

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（第5回）
議事概要

1. 開催日時：平成21年3月11日（水） 9：30～12：00

2. 場所：内閣府別館9階会議室

3. 出席構成員：

山田ユーザビリティ分科会主査、黒須ユーザビリティ分科会主査代理、
上田構成員、木村構成員、近藤構成員、関根構成員、村上構成員、
安井構成員、山崎構成員、

（オブザーバー）

NPO法人 人間中心設計推進機構 鱗原理事長

（参加府省）

総務省行政管理局 長屋行政情報システム企画課長

総務省自治行政局 井上地域情報政策室長

総務省自治行政局地域政策課 中垣内課長補佐

総務省情報流通行政局情報流通振興課 渡辺課長補佐

法務省民事局総務課 宮本補佐官

法務省民事局商事課 杉浦補佐官

国税庁長官官房 林参事官

国税庁長官官房 古賀情報技術室長

厚生労働省大臣官房統計情報部企画課 佐々木情報企画室長

厚生労働省労働基準局労働保険徴収課 江口係長

社会保険庁総務部総務課 澤田情報企画調整室長

4. 配布資料：

資料1：電子政府ユーザビリティ調査（第2次調査（国税・登記分野）結果報告
（概要版）

資料2：電子政府ユーザビリティ向上ガイドライン（案）

5. 議事概要：

資料1により電子政府システムのユーザビリティ調査に関する報告（登記・国税分野）の説明が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- ・ 習熟者と電子申請システム未利用者の所要時間を比べているが、習熟者の所要時間はどのように測定したのか。

システムを何度も利用し、操作に習熟した人の所要時間を習熟者の所要時間とした。

- ・ 一般利用者よりも、士業の方の所要時間が長い原因は何か。

士業の方は、キー配列が特殊なキーボードを使っている、通常業務で使用しているシステムと操作の順序が異なる、被験者の中に情報通信技術利用のリテラシーが余り高くない方が1名いらっしゃったことが原因として考えられる。

- ガイドライン案の共通設計指針に記述している事項は、今回のテスト結果に加え、一般的なユーザビリティ指針も参考に作成した。
- 今回のユーザビリティテストで、マニュアルはどのように利用したのか。
→各システムで用意しているマニュアルを事前に印刷して用意し、わからない部分があるときに参照していただいた。そのため、一度も使用しない方も、途中から使用した方もいる。
- 今回のユーザビリティテストは、事前準備が完了している状態で実施しているが、実際には、事前準備が必要な点は留意する必要がある。また、報告書の読者が、事前準備については、ユーザビリティテストを実施しなくてもよいと誤解しないように注意する必要がある。
- 開発者が思ってもみないところで、利用者が操作ミスをする場合がある。その際、エラーメッセージが分かりにくいと、利用者は利用をあきらめてしまうこともある。ユーザビリティテストでは、このような点も洗い出してほしい。
- 習熟者と電子申請システム未利用者の所要時間の比が小さい場合でも、習熟者の操作時間が長い場合は、改善が必要なので注意すべき。
- 習熟者と電子申請システム未利用者の所要時間の比を、細かな操作ごとに測定することで、どこに問題があるのかを詳細に把握できる。
- 電子証明書は3年で有効期限が切れる。電子証明書の更新作業について、手順の中で示してほしい。
- 限られた予算で使い勝手を改善しなければならないため、利用者がつまづいた原因は、システム、利用者のパソコン、業務内容のどこにあるのか、改善のためには、具体的にどうすればよいのかを調査する必要がある。
- 利用者のパソコンにソフトウェアをインストールせずに、システムを利用できるようにすべき。自治体には先進的な取組を行っている団体がたくさんあるので、参考にしてほしい。
- 士業の方は、普段、市販のソフトウェアを使用していることや、年齢によって利用度が異なることに留意すべき。そのため、士業者と一般の利用者と比較することは必ずしも適当ではない。

○資料2によりユーザビリティガイドライン（案）の説明が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- ユーザビリティ専門家に関する認定の仕組みについて、現在、別途NPOで議論を進めている。

- ガイドラインの対象範囲の例外事項に「改修する機能が軽微な改修であり、明らかに国民の利用に対して影響を及ぼさないと判断される場合」とあるが、大規模であっても、明らかに国民の利用に対して影響を及ぼさなければ、ユーザビリティとは関係がない。軽微という表現は曖昧なのではないか。
 - 調達のガイドラインなど、他のガイドラインとの関係を整理すべき。
 - ユーザビリティ専門家に作業を完全に任せるのではなく、担当者が、ユーザビリティについて最低限の知識を持ち、主体的に作業を行うようにしなければならない。そのために、担当者向けの研修を用意すべき。
 - ユーザーの視点に立ち、手続自体を簡素化することが重要であり、BPRについて強調すべき。
-
- 共通設計指針をチェックリストのようにすると、それだけをチェックすればよいと思われ、ユーザビリティについてあまり検討されなくなることが懸念される。細かい要件は、各ベンダーが持っているユーザインタフェースに関する資料を参考にすればよい。
 - システム操作の一貫性を保つため、府省間で連絡を取り合うことが必要ではないか。
 - 問題の解決方針例に「無理のない範囲で書面申請と手順を合わせる」とあるが、書面申請の手順と合わせることでBPRを阻害している大きな要因であり、表現を修正するか、記述を削除すべき。
 - アンケートとインタビュー調査が2回出てくるが、目的が違うため、何のアンケート、インタビューなのかそれぞれ明記すべき。
 - バックオフィス側のデータ連携により、認証後にバックオフィスで持っている情報が入力済みの状態にすることにより、同じ情報を再度入力しなくてよいようにすることが望ましい。
 - 共通設計指針をカテゴライズしてはどうか。
 - 利用者視点に基づき、利用者の発言を聞くことは重要だが、利用者は自分の感覚のみで発言することが多く、利用者の発言をそのまま聞くと、混乱する恐れがある。そのため、利用者の発言を聞いた上で、よく整理・分析する必要がある。
 - 共通設計指針が、システム改修に係る場合のみに関係するように見えるため、記述を修正すべき。
 - 新規開発と改修のそれぞれで、どこをみればよいかわかるように工夫すべき。
 - 設計・開発段階のユーザビリティテスト、運用段階のユーザビリティに関する取組は非常に重要。
 - 企画段階のユーザビリティテストと設計・開発段階のユーザビリティテストの目的の違いを記述すべき。
 - 総務省と国税庁の後援で、e-Taxのオンライン申請の利用者教育を実施したが、アンケートの結果、60代、70代のシニアの6割が「e-Taxをやってよかった。来年もやりた

い。」と評価している。利用者教育と利用者評価のフィードバックが重要。

- プロトタイピングは有効だが、改修の規模等に応じて柔軟性をもたせるべき。
- パイロットプロジェクトにより本ガイドラインに沿った活動を実施した上で、政府全体に展開すべきではないか。

全体への適用が遅くならないように実際のプロジェクトを通じてガイドラインの成熟度を上げていく。そのため、当分の間、毎年見直しを行い、ガイドラインをブラッシュアップしていくこととする。

- PDCAの観点から、ガイドラインに基づく取組の評価を実施することが重要。

○ユーザビリティ分科会は、今回の会合において、以下を決定した。

- ガイドライン案は、構成員、参加府省の意見を踏まえ修正した上で、親会である電子政府ガイドライン検討会に主査が報告する。報告の際は、ガイドライン及び電子政府ユーザビリティ調査に加えて、主査が会合での議論を踏まえて作成したコメントを併せて行うものとする。報告内容は主査に一任する。