

# 「電子政府ユーザビリティガイドライン（案）」に関する パブリックコメント全文

## 目次

1 . 意見募集の概要.....	1
2 . 提出された意見数.....	1
3 . 提出された意見.....	1
受付番号1 . 個人 .....	1
受付番号2 . 個人 .....	2
受付番号3 . 個人 .....	2
受付番号4 . 団体 .....	3
受付番号5 . 団体 .....	4
受付番号6 . 個人 .....	5
受付番号7 . 個人 .....	5
受付番号8 . 団体 .....	5
受付番号9 . 個人 .....	5
受付番号10 . 個人.....	6
受付番号11 . 個人.....	6
受付番号12 . 団体.....	7
受付番号13 . 個人.....	8
受付番号14 . 個人.....	8
受付番号15 . 個人.....	9
受付番号16 . 団体.....	14
受付番号17 . 団体.....	14
受付番号18 . 個人.....	14
受付番号19 . 団体.....	15
受付番号20 . 団体.....	16
受付番号21 . 団体.....	17
受付番号22 . 団体.....	19

## 1 . 意見募集の概要

電子政府ユーザビリティガイドライン（案）に関して、以下のとおりパブリックコメントの募集を実施した。

募集期間：平成 21 年 5 月 20 日（水）～平成 21 年 6 月 9 日（火）

告知方法：電子政府の窓口（e-GOV）及びIT戦略本部ホームページ

意見提出方法：電子メール、FAX、郵送のいずれか

## 2 . 提出された意見数

意見提出者数：22件（個人12、団体10）

## 3 . 提出された意見

### 受付番号 1 . 個人

今後益々電子化へ移行するのは明白ですが、その一方で使い難いのも事実です。このガイドラインですが、一般人には理解困難です。相手が企業戦士なのか、事業者なのか、高齢者も含めた一般国民なのか、部署と提出書類でまずはそうした選別が必要かと思います。

相手がITに慣れた者なら書式そのものを画面に出して記入させれば良いでしょう。相手が事業家なら仕事の為に懸命に努力するから、ある程度の簡易さがあれば良いと思います。

一年前にグループホームを立ち上げた友人がいて保険連合会にインターネットで措置費の請求する手続きが良く分からないからと呼ばれて保険連合会の高額なソフトになんとかデータを打ち込んだことがありましたが、何とも不親切なシステムだと思いました。つまり、ソフトを作った人はPCの扱いに手馴れた人で、事業を立ち上げた者が六十の手習で必死にキーボードに向き合っていると想像できなかったのではないかと思われました。

利用者にアドバンテージを付けましたがE-TAXの普及率がどの程度か、皆さんはご存知でしょうか。なぜ利用者が伸びないか、理由は明白です。詳細なマニュアルが手元にあると、無機質な画面と向き合ってページを捲りながら手順を確認する作業は一般人にとってこの上なく面倒なことなのです。なぜ、音声で案内するようにソフトを組まないのか、納税者には視覚障害者もいらっしゃるはずで、きちんと入力が終わればそれを確認する音声を流してから、次の段階の手続きを丁寧に説明するようにすれば良いし、そうしたナビ機能は必要ない人には選択で画面表示だけに出来るようにすれば良いでしょう。

そして更に言えば、同じ文言でも迷う人がいるということです。たとえば「住所を記入して下さい」といっても、住民票の住所なのか、郵便などで使っている住居表示の住所なのか、普段官公庁に正式な書類を提出したことがない人は判断に迷うところです。こうした場合には具体的に指示しないと間違えます。

ソフト制作上で音声ナビが無理なら、正式な文書を黒字表示としてナビに相当する文言を直に文書の中に青か黄で書いておくことでしょう。出来上がって送信する段階では黒字

だけが残って正式な文書になるようにソフトを作れば良いだけです。そうすれば紙のマニュアルを作る必要はなくコストパフォーマンスも良いと思います。使う方もいちいち視線を動かす必要がなく画面に集中できると思います。音声ナビと同じように手馴れた人はマニュアル表示をしない選択が出来るようにしておけば良いでしょう。

たとえば私には 87 歳の母がいて私が後見人をしていますが、母宛に送られてくる公的な書類を見て「高齢者が読んで理解するのは到底無理だな」と思われるものが多々あります。これから高齢者社会になり、やがて私もそうした仲間に入って行くのに、この国の行政は相変わらず若くて頭の良い人たちがやっているのだな、と慨嘆するときがあります。現場と官庁の乖離が大きくなることを願います。

## 受付番号 2 . 個人

### 1 . 4 ページ 2.2 への追記

- ・ 具体的な記入方法、申請手続きがわからずに、窓口に行かざるを得なかった人の減少
- ・ 具体的な記入方法、申請手続きがわからないが、障害などのため自分で窓口に行けずに、申請できなかった人の減少

### 2 . 11 ページ 2.2 想定利用者層

「想定利用者層として、全盲の人、全ろうの人を必ず入れる。」と注記すべきでは、ないか。

欧州、米国共に、全ての国民が官公庁システムを利用できるようにすることをめざしています。

国民が、利用するのであれば、彼らも含まれるし、また、企業を対象としている場合、彼らを対象としないとすると、彼らとその職種につけなくなります。

分析したうえで、対応方針を決めるべきで、最初から彼らが排除されるのを防ぐべきだと思います。

また、システム完成後、全盲の人、全ろうの人が、利用できるように改造することは、大変難しいことだと思います。

## 受付番号 3 . 個人

「利用者・生活者重視」の視点が不十分であったと気がつくまで、7年近くかかったが、具体的に改善されるのには何年（何十年）先になるのか？

電子政府評価委員会は、必要に応じて報告を求めるのではなく、報告を義務化すべきである。法務省オンライン申請システムのヘルプデスクには膨大な情報が蓄積されていると思われる。これらの利用者の生の声に対応すれば、より利用しやすいシステムになる。よって、ヘルプデスクの情報をデータベース化させる必要がある。

法務省オンライン申請システムのヘルプデスクは、問い合わせが多くて、留守電状態が続き、電話を増設したこともあるので、切実な生の声が多数蓄積されていると思われる。

登記申請の場合、主な利用者は司法書士であり司法書士が実務で利用できないシステムでは一定数以上の利用は見込めない。よって、システムの開発段階から主な利用者である司法書士を関与させる必要がある。

不動産取引に伴う登記申請は、利害関係が相反する多数の当事者が関与しているので、ほぼ全数に於いて、中立の立場の司法書士が登記申請を代理している。よって、司法書士が実務で利用できないシステムではオンライン申請は利用されないことになる。

利用者支援活動として、利用者に対する講習会等を実施するのは当然であるが、更に重要なことは、利用者からの問い合わせに適切に対応できるように、サポートデスク・登記所の職員の教育が必要である。

不適切と思われる実例

・登記所に問い合わせしたがヘルプデスクに聞くように言われ、ヘルプデスクに電話したところ、管轄登記に聞くように言われた。

・不動産の登記申請は添付情報を含めてすべての情報をオンラインで提供することになっているが、特例方式として平成20年1月から、申請情報をオンラインで送信し添付情報は書面のまま登記所に提供することができるようになった。

原則どおり、添付情報すべてをオンラインで送信したにも係わらず、登記所は原則を理解しておらず、例外である添付書面が提供されるのを待っていたため、登記完了までに2週間かかった事例もある。

このような馬鹿げた問題があると、「やってられない。」と言って、オンライン申請を利用しなくなる可能性もある。現在のオンライン申請（特例方式）は実質書面申請で、利用者も登記所も格段に手間の係る方法である。より利用しやすいものにするためには、不動産登記法を含めて見直す必要がある。

#### 受付番号4．団体

設計・開発プロセスを規定してユーザビリティ品質を保障するアプローチは不可欠であり、これを電子政府ガイドラインとして公開することは、社会・業界に規範を示す意味でも意義深いと思われる。

その一方で、具体的な指針（例えばフォントや色の使い方、標準的な対話手順など）に関しても、何らかの基準が示されることを、今後のアウトプットとして期待したい。

## 受付番号 5 . 団体

### 既存システムのユーザビリティ改善計画

(1) 1.2 から平成 13 年から現在までに開発されたシステムは使いにくいという認識を持たれていることが伺われるが、既に稼働しているシステムのユーザビリティ評価と、改善計画は今後の開発同様に重要であると思われる。ガイドラインからは、これらの積極的な見直しについて触れられていないが、既存システムのユーザビリティ改善計画スケジュールを提示すべきである。特にウェブベースのシステムであれば（商業サイト等の事例から）ユーザビリティのみに焦点を当てた改善は、非常に効果があり、短期間で実施可能であると推測される。例えば、所得税申告のサービスを非常に使い勝手が悪いという声も聴く。

#### (2) 1.実施体制の構築 について

ガイドラインでは、ユーザビリティ工場の主体はシステム主管課室であり専門としている人材は不在、ユーザビリティ専門家は必要に応じて支援し、専門的な調査活動実施のみ実行権限をもつという体制である。（図 3、表 1 参照）これは、メーカーなどの現状の開発体制と同様で、経験上、繰り返し開発する中で徐々にユーザビリティが向上されていく仕組みであると理解する。（独 DATech ユーザビリティ工学プロセス成熟度モデル Level1 相当）弱点は、ユーザビリティ選任者不在のために他の技術やプロジェクト推進上の理由からユーザビリティ改善の優先順位が下がる結果となる。効果は、民生品などのユーザビリティの現状からわかるように成果が出にくい。特に、政府機関システムでは、毎年新しいバージョンが出る事がないと思われるので実質的な効果は期待できないと考える。

対策として欧米などの製品開発等であるような、（複数プロジェクト掛け持ちでも）選任ユーザビリティ・マネジャーおよびユーザビリティ・チームを置きプロダクト・マネジャーと同等の権限を持つ体制を作るべきである。つまり、ユーザビリティ・マネジャーはシステム推進決定の決定権を持つという体制。

#### (3) 1.1 横断的な実施体制 P8 図3 について

ユーザビリティの重要な要素に一貫性があげられる。電子政府のシステムは異なる省庁で開発されるシステムで構成が基本的な操作の流れや操作方法は一貫性を持つべきである。現状のお役所では省庁が異なると手続きが異なったり書式が異なったりするが、そのような事が最小限となるように、指針だけでなくスタイルガイドを作成すべきである。現状では、関連性のある場合のみ調整を行うような手順となっているが、それ以前に操作の一貫性を向上する活動を盛り込むべきである。（例：マイクロソフト社製のワード、エクセル、パワーポイントは同じ製品ファミリーといいながらもプリントアウト用のユーザーインターフェイスも異なり、エラー処理の方式も異なる。それぞれの操作を覚えるのは非常に手間がかかる事が知られている。）

## 受付番号 6 . 個人

e - T a xをはじめとして公的なシステムは、言葉の意味するところや操作の見通しなどに使いづらさを感じていたので、こういった使い勝手に着眼したガイドラインができたことは歓迎すべきことである。

ただ、ガイドラインの内容としては、全体的に高い専門性が必要なことに思われるので、形骸化しないような対策を実施して欲しい。

## 受付番号 7 . 個人

電子化は私たちにとって効率化、スピード化をもたらし、利便性は大きく向上します。しかしながら、便利な手段であっても操作が複雑で使いこなせない場合が多くあります。ましてや、個人ユーザーにとっては頻繁に必要とするものではないと予想され、やってみれば簡単な手順（フロー）でも、向き合うこと自体を躊躇することも考えられます。特に UI 構築は大変な作業とは思いますが、私たちがストレス無く使用できる UI の開発は必須と考えます。新しいデバイスの活用を含め、既存のユーザビリティスタンダードを作り変える勢いで、初期の検討を十分に行ない、判りやすく自然なアクセシビリティが出来るシステムを構築していただきたいと考えます。

併せて IT システムの環境に無い人、あるいは得意としない人たちへのソフト、ハードを含めた配慮（従来の紙申請方法の簡素化や、TV・携帯電話・コンビニ等の活用）もお願いしたいと思います。

## 受付番号 8 . 団体

電子政府ユーザビリティガイドライン（案）付属文書の 9 ページ、重点手続（71 手続）を取り扱う窓口システム及び担当府省（2009 年 4 月 20 日時点）の表中、「輸入植物等の検査の申請」手続の窓口システム「植物検疫検査手続電算処理システム」のリンク先が誤っており、「ご指定のページは見つかりませんでした。」と表示されます。4 月 20 日以降、現時点までに変わった可能性もございますが、URL の /denmado が不要であるか、<http://www.pps.go.jp/denmado/index.html> となっている可能性が御座いますので、ご確認下さい。

## 受付番号 9 . 個人

・「電子政府システム（オンライン申請）で何ができるのか」について利用者（住民）への周知が必要。

・キーボード操作ではなく、タッチパネル操作が可能等、高齢者や IT 操作の苦手な人にも配慮された画面を見て利用しやすいシステムが必要。

・オンライン申請で手数料や税金等の納付を伴うものについては、現在はオンライン申請 + 窓口納付型が多いように思われるため、オンライン申請 + オンライン納付型の普及にむ

けては、全国全ての金融機関でネットバンキングの利用が可能になっていること、及び、オンライン申請 + オンライン納付に対応可能なシステムの開発が必要と思われる。

・特に金融機関の少ない山間部の住民の方は、納付のために多額の交通費もかけて金融機関の窓口へ出かけている現状があるため、自宅でオンラインで申請から納付までが可能になれば、見渡せば数多の金融機関がある都市部の住民よりも利便性を強く感じると思われる。

・本人認証確認や申請時に個人情報が漏洩しないように強固なセキュリティ構築の問題についての安全性を利用者へ周知するとともに、個人（法人）の自宅（オフィス）への導入コストについても周知する必要があるが生じてくる。

## 受付番号 10 . 個人

電子申請を使う際に、JRE をインストールしなければならない場合がほとんどだと思います。

しかし、JRE のインストールを要求するのは、電子申請をかなりハードルの高いものにしており、また、JRE のバージョンアップに電子申請のソフトウェアが追いついていないことがたびたびあり、ユーザビリティが低くなっているのではないのでしょうか。

私が知っている限り、電子申請でもっとも優れているのは、特許庁のインターネット出願だと思います。特許庁のホームページからファイルを一つダウンロードしてインストールが可能で、JRE のインストールが要求されません。

また、電子証明書に依存しすぎていることも、電子申請のユーザビリティを低くしている理由だと思います。確定申告のように、国税庁のホームページに必要なデータを入力するとPDFがダウンロードされ、それを紙に印刷して押印の後、郵送するというのも可能にすれば、かなりユーザビリティが上がるのではないのでしょうか。

## 受付番号 11 . 個人

ユーザーは手続き開始時に、完結できるのかどうか判らない状態から、システムの利用を始める事がある。手続きの終盤で完結できないことが分かった場合のせつなさは格別である。このことに、提供者は留意しなければならない。ところが、当ガイドラインは、ユーザーに手続きを始める判断をさせる部分が抜けたまま、手続きが出来る前提で組立てられている。そこで、これもガイドラインに追加していただきたい。

（例示）

共通設計指針には、＜利用目的と必要な情報の明確化＞を追加

まず、「何の手続きができるのかの目的」、「そのために情報は何をを用意すればよいか」をあらかじめ、明らかにし、手続きを進めるか否かをユーザーが判断することを支援する。

## [悪い設計の例]

以下は、自身の経験である。ある登録を行うサイト（独立行政法人です）で、申請のため、いくつかの画面を10分程度かかりやっと入力し、最後の入力項目にたどり着いき、自分の口座番号を入力するのに、「ゆうちょ銀行」にサイトが対応できていないことが判明し、登録を断念した。全く無駄な作業となることを余儀なくされてしまった。翌日、銀行口座を作って、全く最初から操作する事態となった。そもそも、「あらかじめ、用意しておく情報リスト」が与えられていればよかったが、そのような案内はなかった。ヘルプにあったとしてもあらかじめ見には行かないと思われる。

## 受付番号12. 団体

### 【ガイドラインとその後の展開】

今回のガイドラインは、以下のような階層的な提示において、最上位に位置するものとしては十分なレベルだと思います。加えて、その下層「標準開発プロセス」や「パターン集、ノウハウ集」の提示も実際のシステム開発においては、必要だと思います。ユーザビリティの高いシステム開発は、以下の様な階層的な見える化等の提案をすると良いと思います。

### 1. ユーザビリティガイドライン

・今回の電子政府ユーザビリティガイドラインが該当します。現在の案レベルで充分であると思います。

### 2. 標準開発プロセス

・現在の標準的な開発上流工程では、ユーザビリティを考慮したユーザインタフェース設計が考慮されているとは言い難いのではないかと思います。私は、上流工程においてユーザビリティを考慮した機能要件を獲得する為のプロセスが必要だと考えます。どこで、そのようなユーザビリティ重視の、開発プロセスの標準型をガイドラインに合わせて提示すると良いと思います。

### 3. パターン集、ノウハウ集

・ユーザビリティの専門家毎に操作性や画面配置が統一できないリスクを回避する為に、画面の基本構成やボタン等の部品群についてのパターンやサンプル等の提示もあると良いと思います。画面全体の構成要素ばかりではなく、ユーザインタフェースの部品（ボタン等）についても、パターンやサンプルの提示が必要だと思います。パターン化したものをパターン集やノウハウ集としてまとめ、品質管理の1つのフレームワークとして提示してはいかがでしょうか。

### 受付番号 13. 個人

1. ユーザビリティガイドライン案についての意見というが、ガイドラインの下地もなしにオンライン利用をはじめ(させ)たのかと思うと、あきれております。

2. 登記分野のことしか、私には言及する能力がないので、その点にとどめますが、全体としてNE比が高いことは明白なわけで、しかも、なぜ不動産登記事項証明書請求ですら高いのか、を実際にアンケート主催者が「現場を見て」検討すべきだ。

3. オンラインの不動産登記申請のNEを是非、とってもらいたい。なぜ今回対象としなかったのが悔やまれる。下記のサイトと意見をご覧になって、ぜひサイトのオーナーにヒヤリングをしたり、意見集約して全体改善を図る工程作業に今すぐ入ってほしい。

[http://blog.goo.ne.jp/nnn\\_go/e/ef9a6bb01d2b6d61214613a4acf42133](http://blog.goo.ne.jp/nnn_go/e/ef9a6bb01d2b6d61214613a4acf42133)

<http://www.eonet.ne.jp/~nnn2005/online/901.html>

4. 登記申請の場合、主な利用者は司法書士であり、司法書士が実務で利用できない現システムを反省し、システムの開発段階から主な末端の現場の利用者である司法書士(しがらみのある連合会の役員では駄目)を関与させる必要がある。

5. 不動産登記申請の場合、制度的にもシステムのにも元凶は、「登記識別情報」である。この制度とシステムが、改善ないし廃止提言が各所で出されていても、2年以上も何も改善できず放置されていることから、システム改善費用を虫食い、税金を無駄遣いに行っていることは明白である。したがって、ただちに廃止して、別の制度にすべきである。(従来の登記済証制度を利用しつつ、資格者本人確認情報制度を拡充する方法が一番国民が納得しやすい。)

6. そして、不動産登記法そのものから、実際の不動産取引実務と絡めて、改めて法構造全体を含めて一から見直す必要がある。

7. 実務に密着した、より利用しやすい制度とシステムにするためには、現場を踏まえるとともに、集めた意見を情報化して公開し、利用者と共有できる体制にする必要がある。

### 受付番号 14. 個人

ユーザビリティならびにユーザインタフェースに関するガイドラインは企業や教育機関、および専門家等によって様々なものが作られており、基準となる雛型が存在しなかった。本ガイドラインは政府が関与した初めてのものであり、ユーザビリティならびにユーザインタフェースにおける標準的な指針を広く社会に示すものである。

今後、電子政府システムのようなサービスを目的とした業務系システムが増えることは確実である。その点でも、本ガイドラインの発行は大変タイムリーであり、歓迎する。

## 受付番号 15 . 個人

先回 4 月 23 日に第 6 回 IT 戦略の今後の在り方に関する専門調査会で個人として、電子政府におけるデジタル新時代に向けた中長期戦略に対する意見を述べさせていただきました。その意見内容は、「ユーザビリティの向上」をいかにするかというものであり、今回求められている「電子政府ユーザビリティガイドライン(案)」についても同様の観点から意見を述べさせていただくことになります。また、私の現場で感じている意見は、電子申告推進という範囲に限定されたものでありますが、常に使っているユーザーとしての意見とご理解していただきたいと思えます。以下、ガイドライン(案)のページに沿って順次意見を述べさせていただきます。

### < P 2 : 1 . 2 . ガイドラインが必要とされる背景 >

今回「ユーザビリティの向上」について、ガイドラインを策定するということは大変素晴らしいことでもあります。しかし、通常、民間企業が、新しいことをユーザーに協力してもらう際には、最初からユーザビリティ向上を考えるべきで、すでにタイミングを逸しているようにも感じています。利用率が低いのはユーザビリティの観点の欠如という、この一点によります。この点は、この 1 . 2 . にも明記していただいたとおりであります。

そもそも、電子政府構想における利用率がなかなか上がらないのは、セキュリティを優先しすぎたことが原因であり、これはすなわち、セキュリティとは二律背反するユーザビリティを重視していないことが問題であるということは、2004 年の電子申告開始時点から主張してまいりました。セキュリティを第一に重視するということは、問題発生時の担当者責任ばかり考えているのであり、そこに完璧性を求めれば、おのずとユーザビリティは低下します。「石橋をたたいて渡る」という慎重さはいいのですが、現実には「石橋をたたきすぎて、割る」となり、目標に到達できていません。電子政府構想を本気で推進し、利用目標数値に到達するまでは、その手法として、ユーザビリティを第一におき、セキュリティを下位にしてでも推進していくべきです。

電子申告において昨事業年度までに利用割合が 3 割を超えたのは、国税庁が早い段階でセキュリティを重視しつつも、ユーザビリティに関する提案を受け入れてくださったことによります。具体的に、最大の要因となるのは「代理送信」です。納税者にかわって、我々税理士が職業的な責任を担保にして送信できることが、ユーザー(納税者と税理士)にとって大変やる気を向上させました。実際に、納税者の申告を代理送信することで一番メリットを得たのは、税理士です。事務所の効率化と経費削減が目に見えて出来ているからです。したがって、行政手続をするすべての国家資格業者には、その職域における代理送信権を与えることが肝要だと考えます。

### < P 2 : 1 . 3 . (電子政府評価委員会) >

電子政府評価委員会が意見を発信してくださっていることにつきましては感謝申し上げます。

ます。しかし、電子政府評価員の皆さんは、実際のユーザーでしょうか？少なくとも、電子政府を評価することが仕事であり、日常の現場での仕事をやってない方々が何人かメンバーをされていませんか？評価員を業とするために、現場業務を放棄している方はいませんか？違っていたら大変失礼なお話ですが、評論家であってユーザー視線の評価があるようには感じません。現場で多くの処理をこなしている方々を評価委員に参加させてください。たとえば、職种的に行政手続が電子化になじまない弁護士さんが委員であれば、実際に送信している税理士が一人も参加していないというパターンがあるとしたらこれはおかしい。あまり電子化が進まない行政書士より、電子化をしようと努力している社会保険労務士を加えるべきです。また、参加する税理者も、高齢の高い役職者であってはならず、実際に多くの電子申告を自らこなしている者を選んでいただきたいと思います。

さらに、電子政府構想の対象範囲が、当初は 4 分野程度であったモノが、時間を経ると共に 15 分野に拡大されました。もちろん、その 15 分野がすべて大切であることは承知していますが、利用率が上がらないうちに、守備範囲を広めるのは、理想論に走りユーザビリティの観点が欠如している証拠になります。これを止められなかった電子政府評価員そのものが、ユーザビリティの観点が欠如していたのではないのでしょうか。

#### < P 3 : 1 . 4 本ガイドラインの改訂 >

今後、ガイドラインを毎年見直していかれるということで、大変賛同するところでありますが、改定を行う際の検討事項に何点かコメントしたいと思います。

府省内のユーザビリティ向上担当者等を育成・確保することも大切ではありますが、ある程度は民にゆだねてはいかがでしょうか。ITコーディネータ制度を有効に活用していただければ幸いに存じます。

ユーザビリティ向上の効果測定は、まずは利用率を確認する。そして、大切なのはその構成要素の分析。どうして利用率が上がったのか、どの系統の者が多く取り組んでいるのか、そして、電子政府化に非協力の固まり・集団は何か、なぜそうなるのかというように内容を検討するべきです。

ユーザーインターフェイスの共通化は確かに大切です。ユーザー側から考えれば、諸申請がそれぞれの省庁で区分されていても申請する場合は、どこの所掌であるかは興味のないことです。省庁の壁を全廃することを最終的には理想とするところではありますが、現実にはそれは難しいので、せめてインターフェイスだけでも共通化することでユーザーのストレスを回避すべきです。最終的には e-Gov 画面からすべての電子申請ができるようにすべきです。

各府省庁の職員のユーザビリティ向上は大切ですが、それ以前に、職員の基礎教育、電子政府に対する考え方を統一していただきたい。税理士としては、国税職員と対峙する場面が多いのですが、ITリテラシーはおおむね高くなく、紙の呪縛の中で職務を遂行しているようです。せっかく電子で送っているのに、作業段階で紙に打ち出して処理をする。

あるいは、電子化することで、自らの業務が増える、煩雑になるので敬遠する。修正申告を提出する際に、紙での提出を求める。国税庁は最も電子政府構想に積極的な組織ではあるものの、それは、幹部職員の気持ちだけで、末端まで浸透しきってはいないなどという面が見受けられます。さらに、国税職員は、退官後税理士になるのですが、署幹部ということで、昨日まで電子申告の協力を税理士に求めていた者が、退官して税理士登録したら一切パソコンを触らないという事例もあります。

昨年10月に、SaaSの講演会をマイクロソフト社とコラボで行いました。その時、MS社から講演データを事前にいただき、私のビスタパソコンでパワーポイントの準備をしたところ、当日、いくつか画面の変更を求めてきました。そこで、私の事前準備したPCで直してほしいと申し出たところ、できないという回答でした。MS社ではその時点で、全世界何万人の社員がOSとしてビスタを使わず、ウィンドウズ7ベータ版を使用していたからということでした。これが民間です。世の中にリリースし、使っていただく以上、リリースの数ヶ月前から徹底的に検証して使いこなす。その後にリリースをする。

比較的利用率が高い国税のe-Taxソフトでさえ、私が最初2004年2月2日に利用した時、あまりのバグの多さと、信じがたい税法不理解のソフト（外注依存のためテストが不完全）ゆえ、その件を報告した翌日、東京で弁明のプレス発表があったことを記憶しています。その時も痛切に感じたことではありますが、民間人に利用を求める以上、官側が先に徹底的に使いこなしてから、民に開放することがユーザビリティの基本ではないでしょうか。

#### < P 3 : 1 . 5 . 用語 >

用語は、ただの解説ですからここでコメントするのは、適切ではないかもしれませんが。しかし、いくつか思うところがあります。

##### ・シミュレーターについて。

試作品はもとより、実装後においても、常によりよいものに変化させていく体制作りが望まれます。国税e-Taxソフト導入時点より、ユーザビリティの観点から、リリース前のプロトタイプについて懇願していました。また、受信サーバーを別にするか、あるいは練習専用のID・PWの配布を希望しておりましたが、この点は現在も行われていません。電子申告の視察でドイツの税務署を2006年に訪問した時に、やはり、税務署員は練習用のID・PWを取得し、かなり練習をしてから、民間指導をしていました。2009年の3月確定申告会場で、税理士が税務援助をする会場の多くは（名古屋税理士会の視察範囲）署職員が会場でe-Taxの環境を設定できないがために、税理士が電子証明書を会場にもって来ていながら電子申告を断念する事例も多く見受けられました。

経済産業省のJ-SaaSは現在なかなか利用が進んでいないようですが、この中で「ネットde会計J」については、2ヶ月間無料試用期間がついています。このような「お試し」がユーザーの購買意欲を促進するものと考えます。さらに、試作品の時期。あるいは

は試用期間において、意見を出した者の中から、有効に活用できそうな意見については、商品・景品を出すのも、ユーザーの参加意欲を向上させます。ドイツでは、試作ではなく稼働期間において、電子申告をした者の中から、抽選で景品が当たる制度を用いて促進をしていました。日本における年賀はがきの当選程度の商品でも、ユーザーは参加する気になるものと思います。すなわち、すべてにおいて、試作品に触れる機会、あるいはプロトタイプ型のシステムにし、また、そこにゲーム感覚を取り入れていくなどの施策をしない限り、ユーザビリティの向上は遠のくと考えます。

・ペーパープロトタイプについて。(P4)

IT化はペーパーレスも推進していくべきであるから、ここはパワーポイントに統一してはいかがでしょうか。現在、パワーポイントの利用は常識的になってきています。「模擬的な画面操作を行い、ユーザビリティを向上する」のは、大賛成ですが、この場合、民の力を活用し、コンペをさせる。統一フォームはPPTにしていけば、官では考えられない新しいアイデアも次々と出てくる可能性があるものと期待できます。また、コンペの方が全体のコストも安くなるのではないのでしょうか。

・ユーザビリティ専門家について(P4)

「各府省庁の支援を行う専門家」は、それが外部から選別するのであれば、既存の総務省電子政府推進員や、経済産業省J-SaaS普及員、ITコーディネータ制度を有効に活用していただきたい。ただし、それぞれの委員についてはその資質、実績を吟味する必要があります。どの委員についても、組織を代表したりすると、年齢を重ね、役職が重くなっただけで、実際ITに関心のない方、あるいは、メーリングリストにもついに自力で入ることのできない、あるいは、期間中まったく発言も実行もないメンバーがかなりの割合でいらっしゃいます。現場の実戦部隊で構成してください。

#### < P4 : 2 . 1 ユーザビリティ向上の目的 >

ユーザビリティ向上を図る際に、その仕組みづくり時点での、達成目標を設定するための基礎データについて意見があります。J-SaaSの普及促進時点で、中小企業がどのあたりの価格帯を希望しているかのアンケート調査の集計について説明をいただきました。このデータは、どの団体を対象に行われたのかわからないのですが、少なくともJ-SaaSが導入目標とする、「従業員20名以下の中小零細企業」ではないような感覚を受けています。月額平均3000円であれば、財務会計システムを導入してもいいという中小企業経営者の意見というデータについて、中小企業零細企業経営者との接触を業としている我々税理士からは、疑問の声が大きいというのが現状です。月額3000円は年間で36000円。法改正が10年大きく行われず、旧のソフトのままでも実質使用可能な範囲が、10年だと仮定すると、初期費用等を含んで40万円。現在、その対象の零細企業は、4万円前後のパッケージソフトを使用しています。乗り換えることはまずなく、そこを選択するほどのメリットを明確にしている状態ではない以上、いくら、SaaSの可能性を

私どもがお話ししても、通用しないというのが現実です。すなわち、システムを新しく推奨する場合、根拠となるデータは正確性を高めていただきたいということです。ユーザーのニーズを最初からとらえ違いしては、当然普及はしません。

#### < P 4 : 2 . 2 期待される効果 >

確かに、 ~ に列挙された効果を求めるべきではありますが、まずは、実質利用率の向上がその効果測定のバロメータであることはご承知のとおりであります。

・「操作が容易」 携帯電話から可能。文字が大きい。タッチまたはクリック回数が少ない。代理送信がそれぞれの分野の資格業において可能。

・「時間短縮」 電子認証、特にカードリーダーライタの壁をなくす。画面上ですべてクリアタイムに処理可能（書面で後から I D ・ P W を書面送付は × ）

・「窓口までの移動コスト」 少なくとも役所の窓口には行かせずして完了すること。ワンストップサービス。（ = 利用者には、国・県・市役所・省庁の違いは日常では関係のない話。）

・「ペーパレス化の促進」 I T 化したかゆえに、マニュアルが必要となり紙の使用量が増えるようでは本末転倒。最近、 iPhone を購入しました。 P C 同様の機能のある携帯電話にかかわらず、マニュアルが紙でないため、その包装箱も大変小さかったことに驚き、これからの時代を感じました。税務署では再度、電子送信したデータを紙にしています。受け側の意識改革で、ペーパレス化をしていただきたい。

#### < P 5 : 3 . 2 認証基盤等に係わるユーザビリティ >

この際、ユーザビリティの観点から I C カードでの認証はやめて、 U S B による認証に移行してはいかがでしょうか。住民基本台帳番号制度はそのまま維持しつつも、その媒体をカードにこだわらず、他の媒体においても有効にしていかなければ、カードリーダーライタの取扱いという高いハードルがいつまでたっても払拭できません。また、ほとんどのユーザーは、財布の中であらゆる種類のカードがあふれかえっていて、うんざりしているという現実も考慮していく必要があります。

最後に、国税関係手続きにつきましては、主要手続きに限定して、平成 2 5 年度までに 6 5 % の利用率を達成する計画が発表されています。ただし、達成のために次の 4 条件を挙げています。「 1 . 認証基盤が大幅に拡大すること。 2 . I D ・ P W による本人確認の導入。 3 . 地方税ポータルサイトシステムの拡大。 4 . 金融機関・官庁の受け入れ慣行の整備。」です。この 4 条件は、一言でまとめると、ユーザビリティの欠如を整備しなければ、達成保障できませんという宣言だと理解しております。利用率を最も積極的に向上させることのできた国税庁の切なる願いとも解釈できます。「ユーザビリティありきの施策」を祈念いたします。

順次、申し上げたいコメントはまだまだありますが、今回は時間の関係上、ここまでといたします。たまたま、この募集期間はスケジュールがハードで、パブリックコメントをじっくり吟味・検討する余裕がありませんでした。このパブリックコメントの募集自体についても、できることならば、もう少し時間の余裕があれば、コメントもより多く、参考になるものが集まるのではないのでしょうか。

## 受付番号 16 . 団体

. 企画段階 ( P 8 ~ )

当ガイドラインに準拠した情報システムを企画・構築する際に、企画、設計・開発、運用のいずれのフェーズでも所要の予算措置が必要となる。このため、属文書 3 の「ユーザビリティ向上の費用対効果に対する検討」を参考に、企画段階において、各段階におけるコスト増及び全体としての費用対効果を明確化し、必要な予算措置を講ずることを明記していただきたい。

P . 2 0 . 2 . 2 . 2 . 設計(2) シミュレータによるユーザビリティテスト

本項で、シミュレータによるユーザビリティテストを実施することとなっているが、「シミュレータ」に関する説明が不足している。

前項での「ペーパープロトタイプ」の説明 ( 付属資料 6 に記載 ) と同等のレベルでの説明を記載していただきたい。

## 受付番号 17 . 団体

電子政府ユーザビリティガイドラインの目的は非常にすばらしいと思います。しかし、オンライン申請するのは一般の人であり、その中には高齢者、IT に拒否反応をする人も多いと思われます。そこで、利用者特性の調査でどんな情報が得られるか、また利用者の要望をいかに吸い上げられるかが本プロジェクトの成否を左右すると思います。また、利用者によるテストでも誰を対象とするかが非常に重要でこのシステムを利用する場合、ネットになりそうな人の重点を置いて進めていけば、申請時に申請者に負担のすくないシステムができると思います。大いに期待しています。

## 受付番号 18 . 個人

1. オンライン申請システムの構築にあたっては、従来の紙媒体の申請をそのままオンライン化するのではなく、フォーム、記載事項も含めて大胆に見直しをし、本当に必要な入力項目は何か、を明確にした上で設計をすべきである。

2. オンライン申請の添付書類は必要最小限に限定し、士業者の代理申請の場合には添付不要を原則として、「審査のために必要のつどあと送信」という方式の導入も検討すべきである。

3.オンライン申請システムには原則として代理申請のシステム(土業に限定せず)を構築し、一般国民の事務負担軽減をはかるべきである。

4.本人確認の方法は電子認証に限定せず、申請・届出の種類によって、「本人確認不要」、「ID・パスワード」、「電子認証」を適宜組み合わせるべきである。

また、電子認証を使用する場合でも、代理権限証書(委任状)は電子媒体に限らず紙媒体の併用も検討し、さらに、電子認証も公的個人認証、法務局の法人認証だけでなく、広く、民間の認証局も使用できるようにすべきである。

5.オンライン申請システムのユーザビリティ向上のために「ユーザビリティ専門家」として当該申請業務を業として扱っている土業者の採用も検討すべきである。

6.オンライン申請システムの稼働開始時には必要に応じて土業を含むユーザ団体の協力のもと、十分なテストラン期間を用意すべきである。また、定期的に見直し評価期間を設け、意見聴取とフィードバックをすべきである。

## 受付番号19. 団体

まず第一にユーザビリティを中央省庁の方々が、電子政府といった誰でもが使う可能性のある公のシステムにエンドユーザの使い勝手を考慮しておられることがすばらしいことと考えております。

弊社では使いやすく、美しい商品をエンドユーザが手にすることが出来る豊かな社会作りをデザインで実現すべく、開発支援による会社活動を続け、人間中心設計やユーザビリティの考えを推進して参りました。

上記による開発支援活動を続けてきたことから、内容の難しさも同時に承知しているつもりでございます。ユーザビリティ・ガイドライン案を拝見し、ガイドラインを有効活用いただきたく、私どもの経験値からの内容をパブリックコメントとして送付いたします。ご参考いただけましたら幸甚でございます。

### 1. 各段階にユーザビリティの観点を入れていただき、改善サイクルを継続

設計やシステム構築後もユーザビリティの観点を取り入れ、改善を継続して行うことが重要と考えております。是非ともシステム改善のサイクルご継続をご考慮いただき、システムを使用する国民の皆様が使いやすく、信頼できる電子政府であり続けていただきたいと考えております。

### 2. ユーザビリティ専門家の積極的活用

専門性の高い分野と考えております。デザイン、リサーチなど様々な分野をバックグラウンドとした、ユーザビリティや人間中心設計を推進している専門家はエンドユーザの満足度の高い利用シーンを実現すべく邁進していることと思います。専門家の積極的活用を頂き、みんなが「使いたい」と思えるシステムの実現をいただければ幸いです。

### 3. ガイドライン採用の効果公表

システムの評価を定量的に表現されるようですが、効果の数字表現と共にユーザの声なども加えていただけますと、ユーザである国民の皆様が効果を実感しやすい内容となると存じます。

末筆ではございますが、今後もお活躍の公表を楽しみに拝見して参ります。

### 受付番号20. 団体

ユーザビリティガイドラインの策定により、各種電子政府システムの使い勝手がよくなり、利用者が増えることと思います。ユーザビリティ、アクセシビリティの向上に従事する者として今後のガイドライン普及およびシステムのユーザビリティ向上に期待していません。

さて、ガイドライン(案)を一通り拝見し、質問、要望など意見を整理しました。件数が多いため一覧表にまとめましたので、別ファイルとしていっしょにお送りいたします。内容をご査収ください。よろしくお願いいいたします。

#### 【別ファイルの内容】

1. 申請に係る情報提供を対象とするのはユーザ視点で理解できませんが、これに伴い省庁のサイトの一部を見直す場合、サイト全体に統一感がなくわかりにくくなるのが懸念されます。関連する部分を広く見直すことが望ましいとした方がよいと思います。
2. 現状システム利用者の意見を収集する際には、各省庁が持っている対象者情報をご提供いただきたいです。
3. 利用品質目標の妥当性を検証できるようにすべきではないでしょうか。目標を数値化することには定量的に検証できるという利点がある反面、数字にこだわることによる弊害もあると思われます。
4. 利用品質目標は必達の項目でしょうか？必達の場合、目標が達成できるまで修正を加え続けなければならないのでしょうか？
5. ユーザビリティ向上の計画策定作業が外部委託される場合、「政府調達基本指針」との関係で何か制約はあるのでしょうか。企画段階（計画策定）と設計・開発段階は別の事業者が対応する必要があるなど。
6. 利用品質目標および計画の公表の時期は、システム開発事業者の選定の前でしょうか。

システム開発事業者を含めた調整で、必要に応じて目標や計画の修正ができるのが望ましいと考えます。

7. 業務プロセスや申請書などの様式の見直しはそれ自体が大きなプロジェクトであり、本格的に対応するとかかり時間がかかると考えられます。そのためなかなか電子申請システムの検討に到達できない場合が想定されますが、ここではどのような見直しを想定しているのでしょうか？

8. 公表された計画について、利用者が質問、要望を提出する手段の提供も必要ではないでしょうか。

9. 設計・開発事業者のユーザビリティ関連活動の実施能力を評価するに当たり、評価者側に専門知識が必要となりますが、当面どのような体制で実施する予定でしょうか？

10. 「実施期間と工数の目安」は、記載より余裕を持った日程が望ましいと考えます。

例えば

- ・インタビュー調査のリクルート期間は3週間程度が妥当と考えます。
- ・ユーザビリティ評価のリクルート期間は3週間程度が妥当と考えます。
- ・ユーザビリティ評価の実施期間は5日程度が妥当と考えます。
- ・「(6) 所要期間と工数の目安」の記述では、テスト設計やデータ分析の工数が考慮されていないようです。テスト設計やデータ分析の工数を含めたプロトタイプ評価全体の工数の目安を記載していただけないでしょうか。

記載されているのは目安で注記もありますが、書かれた日数を基準と捉えて工数が見積もられてしまうことが懸念されますので。

11. 「4) プロトタイプの作成」の記述内で「機能に関連した全ての画面を作成する」とあります。何百画面とある中で主要なパターンの画面をプロトタイプ作成し、パターンをもとに開発時に類似画面を展開するといった手法も一般的かつ有効であり、そのような手法も容認する記述とすることが望ましいと考えます。

12. 利用者の満足の度合いはシステムのセキュリティ等、ユーザビリティ以外の要素が品質に影響する場合があります。その場合利用品質はどのように設定し、測定することを想定していますか？

13. ユーザビリティ向上にかかる一連の作業については、相応の費用を要すると思われる。適正な予算化を行って取り組むべきことを記載するのが望ましいと考えます。

## 受付番号 2 1. 団体

意見通番【1 / 4】

意見箇所：P2 図 2, 付属資料本文 P1

意見内容：プロセス図

1. ガイドライン本文 P2 図 2 と、付属文書 P1 の図が整合していない。付属文書 1 では、評価段階から企画段階へ意見を申し送るフィードバックの線が記述されていない。

2.該当箇所に例示された図は基本的に従来のウォーターフォールモデルを礎としており、プロトタイプの開発とそれを螺旋状かつ段階的に高度化・高品質化していく利用者中心の設計となっているように必ずしも読めない可能性がある。図の通り読み解くならば、シュミレーターによるユーザビリティテスト実施の前に要件定義が確定しており、テストの結果を反映する余地がないと読まれる可能性もある。ユーザビリティに優れたシステム構築の為には、設計段階でプロトタイプ作成および利用者検証を繰り返す必要があることを理解しやすい図解にすべきと史料。

意見通番【 2 / 4 】

意見箇所：P12

意見内容：調査手法

1.想定利用者層の特性等の把握において、アンケート・インタビューを行い分析する段階においては、付属文書 6 P29 に言及されている通り、行動観察・調査により利用者自身が指摘あるいは認識していないプロセス上の問題点を洗い出す事が重要である。ガイドライン本文においても当該趣旨を明示的に表現されることが望ましいと史料。

意見通番【 3 / 4 】

意見箇所：P1

意見内容：ユーザーインターフェース

1.本ガイドラインにおいてはP1 ユーザビリティ向上プロセスに整理される ~ の局面を対象とするとされているが、利用者経験の満足度を向上させるためには、 ~ のユーザーインターフェースに相当な配慮が必要となる。個別の検討の際においては、既存のインターフェースにとどまらず、タッチパネル等の直感的に操作が可能な優れた最先端のデバイス等の活用等も率先して採用する等の積極的な対応を検討することが重要と史料。

意見通番【 4 / 4 】

意見箇所：付属文書 P42

意見内容：プロトタイプ作成ツール例

1.ツールの例示は、市場で入手が可能であり且つ利用されている複数のツールをあげる事が望ましいと史料。また選択の際には日本語によるサポート等の利用者環境整備が充実していることもツールの選択に重要である点の追記を検討すべき。(参考：尚、弊社からは各プロトタイプ作成に最適な、Microsoft Expression Web® / Microsoft Expression Design® / Microsoft Expression Blend® 等を提供しているところ)

## 受付番号 2 2 . 団体

このガイドラインの取り組みは、次の3つの視点から非常に評価できます。1目は、各府省にまたがる横断的な取り組みを目指している点です。2つ目は、利用者・生活者の視点を重視している点です。3つ目は、システム新規開発の企画段階から設計・開発、運用段階に至るまで、的確なユーザビリティ評価システムが採り入れられている点です。本ガイドラインが、今後有効に生かされることを切に期待します。