

# 「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の募集の結果について

内閣官房 I T 担当室

## 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 I T 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．提出された意見の概要及びそれに対する考え方について

別紙のとおり

## 提出された意見の概要及びそれに対する考え方について

整理 番号	個人/ 団体	ご意見（概要）	考え方
1	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ このガイドラインは一般の人には難しい。</li> <li>・ 利用者が、事業者なのか、高齢者も含めた一般国民なのか、手続ごとに把握する必要がある。</li> <li>・ 音声案内や文書に直接表示されるナビゲーションが有効。</li> <li>・ 文言は具体的にすべき。（例えば、「住所を記入して下さい」という文言は、住民票の住所なのか等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ このガイドラインは電子申請システムを企画、設計、開発、運用する各省庁を対象にしたものです。</li> <li>・ ご指摘のとおり、利用者特性等を把握した上で、改善を行うこととしております。</li> <li>・ 本ガイドラインでは、ユーザインタフェース（音声案内やナビゲーションも含む）については、共通設計指針を基本として、個別に検討することとしております。</li> <li>・ 共通設計指針の中で、「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」としております。</li> <li>・ ご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
2	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「I 2.2 期待される効果」に、「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」を追記すべき。</li> <li>・ 「II 2.2 (2)対象とする想定利用者層の具体化」に「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全盲、全ろう等の人に対する情報アクセシビリティについては、共通設計指針の中に明示しております。</li> <li>・ ご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>

3	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 具体的に改善されるのは何年（何十年）先になるのか。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 膨大な情報が蓄積されていると思われるヘルプデスクの情報をデータベース化するべき。</li> <li>・ 登記申請の場合、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べき。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度中頃までを目途にユーザビリティ向上計画を作成・公表することとしており、具体的な時期については、ユーザビリティ向上計画に示すこととなっております。</li> <li>・ 企画段階において、主な利用者が関与するよう、アンケート、インタビュー、利用者によるユーザビリティテスト等を実施することとしております。</li> <li>・ ご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
4	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<p>ご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</p>
5	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存システムのユーザビリティ改善スケジュールを提示すべき。WEB ベースのシステムであれば、ユーザビリティに焦点を当てた改善は、非常に効果的であり、短期間で実施できる。</li> <li>・ 専任のユーザビリティ・マネージャおよびユーザビリティ・チ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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作成・公表するユーザビリティ向上計画の中で、ご意見いただいたユーザビリティ改善スケジュールを提示することとなっております。</li> </ul>

		<p>ームを設け、プロジェクトマネージャと同等の権限を持たせるべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各府省のシステムの操作の流れや操作方法の違いが最小限になるように、スタイルガイドを作成して操作の一貫性を向上する活動も盛り込むべきである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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しており、専門的人材の育成・確保、および、基本的なデザインやユーザインタフェースの共通化も今後の検討事項例としております。ご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
6	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガイドラインが形骸化しないような対策を実施すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子政府評価委員会において、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、評価等を行うこととしております。ご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
7	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>新しいデバイスの活用を含め、判りやすく自然なアクセシビリティが実現されたシステムを構築して欲しい。</li> <li>IT システムの環境が整備されていない人や得意としない人への配慮(従来の紙申請方法の簡素化、TV・携帯電話・コンビニ等の活用)も検討すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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しており、頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
8	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」のリンク先が間違っているのを確認されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修正いたします。</li> </ul>

9	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンライン申請で何ができるか、利用者(住民)に対して周知すべき。</li> <li>・ タッチパネル操作を可能にする等、高齢者や IT 操作の苦手な人にも配慮すべき。</li> <li>・ オンライン申請と合わせて、手数料や税金等のオンライン納付を普及させるには、全国全ての金融機関でのネットバンキングを可能にすること、および、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。特に金融機関の少ない山間部の住民の方には、より利便性を強く感じられる。</li> <li>・ 本人認証や個人情報保護等、セキュリティの安全性と、そのための導入コストについて、利用者へ周知すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、各府省において、政府広報等の活動にも取り組んでおります。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しており、頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
10	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ JRE を必要とすることが、電子申請のユーザビリティを低くしている原因ではないか。</li> <li>・ 電子証明書に依存しすぎていることが、電子申請のユーザビリティを低くしている原因ではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本ガイドラインでは、「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」を実施し、業務全体の見直し(BPR)を行った後、「ユーザビリティ向上を実現するための技術検討」を行うこととしています。JRE についても、本ガイドラインに基づく取組の中で、検討されていくことになります。</li> <li>・ また、JRE や電子証明書の利用を含む認証基盤に係るユーザビリティについては、13.2 の通り、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・</li> </ul>

			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しています。
1 1	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>何ができるのか、そのために何をを用意すればよいかをあらかじめ、明らかにすることが重要であり、共通設計指針に、「利用目的と必要な情報の明確化」を追加すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご指摘の点は重要であり、本ガイドラインでは、利用者へのアンケートやインタビュー、ユーザビリティテストで、ご指摘の点を含めた課題を明らかにすることとしております。共通設計指針への項目追加については、今後の検討の参考にさせていただきます。</li> </ul>
1 2	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後はユーザビリティガイドラインの下位に位置する、ユーザビリティを考慮した標準開発プロセスや、操作性や画面配置を統一するためのパターン集、ノウハウ集が必要になるのではないかと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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しており、基本的なデザインやユーザインタフェースの共通化も今後の検討事項例としております。ご意見は、今後の検討の参考にさせていただきます。</li> </ul>
1 3	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、実際の現場を踏まえるとともに、システム開発に現場の利用者を関与させることや、利用者からの意見を一般に公開することが必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本ガイドラインでは、利用者へのアンケートやインタビュー、ユーザビリティテストの実施により、利用者特性を踏まえることとしております。頂いたご意見については、今後の検討の参考にさせていただきます。</li> </ul>

1 4	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本ガイドラインは、ユーザビリティやユーザインタフェースに関して、政府が始めて関与したガイドラインであり、ユーザビリティにおける標準的な指針を広く社会に示すものである。</li> <li>・ 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り、本ガイドラインの作成は大変タイムリーである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高く評価していただき、ありがとうございます。今後、電子政府のユーザビリティ向上に向けて、効果をあげられるように努めて参ります。</li> </ul>
1 5	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用率向上のためには、セキュリティよりユーザビリティを優先すべき。</li> <li>・ ユーザが利用したいと思うような施策を打ち出していくべき。</li> <li>・ 利用者向けの練習環境を用意し、練習用の ID/パスワードを配布すべき。</li> <li>・ 電子証明書の格納媒体を IC カードに代えて USB メモリにしてはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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しており、頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
1 6	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報システムを企画・構築する際、企画段階において、企画、設計・開発、運用の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すべき。</li> <li>・ シミュレータに関する説明を詳しくすべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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しており、頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>

17	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者特性の調査で利用者の情報をいかに吸い上げるか、誰を対象に利用者テストを行うかがプロジェクトの成否を左右する。そのため、高齢者やITに拒否反応を示す人などに重点を置いて調査を進めれば、利用者の負担が軽減されたシステムになると思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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しており、頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
18	個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従来の申請書をそのままオンライン化するのではなく、フォーム、記載事項も含めて見直し、必要な入力項目を明確にした上で設計すべき。</li> <li>・ 土業者の代理申請の場合には添付書類不要を原則とし、「審査に必要な時に送信」とすべき。</li> <li>・ 代理申請のシステムを構築し、一般国民の事務負担軽減を図るべき。</li> <li>・ 本人確認は、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」を組み合わせるべき。</li> <li>・ 委任状は電子媒体のみでなく、紙媒体の併用も検討すべき。</li> <li>・ 広く民間の認証局も使用可能にすべき。</li> <li>・ 「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も採用すべき。</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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しており、頂いた様々なご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> <li>・ 本人確認方法については、現在、電子政府ガイドライン作成検討会セキュリティ分科会において検討しているところです。頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> <li>・ 当該申請業務を業として扱っている土業者には、アンケート、インタビュー、ユーザビリティテストなどに参加していただくこととなります。</li> </ul>



		<p>もと、十分なテストラン期間を用意すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	
19	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>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である。</li> <li>ユーザビリティ専門家を積極的に活用すべき。</li> <li>ガイドライン適用による効果を公表すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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しており、頂いたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
20	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>WEB サイト全体の統一感を持たせるために、申請に係る情報提供のみでなく、関連する部分も広く見直す方が望ましい。</li> <li>システム利用者の意見を収集する際は、各省庁が持っている対象者情報も参考にすべき。</li> <li>利用品質目標の妥当性を検証できるようにすべき。</li> <li>利用品質目標および計画の公表に当たっては、システム開発事業者を含めた調整により、目標や計画を修正できるのが望ましい。</li> <li>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か。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本ガイドラインでは、情報提供部分はオンライン申請等に係る部分のみとしておりますが、関連する部分への対象範囲の拡大は、今後の見直しの際に検討することとしております。</li> <li>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しており、頂いた様々なご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>

2 1	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 付属文書 1 において評価段階から企画段階へのフィードバックの線が必要ではないか。</li> <li>・ 設計段階でプロトタイプ作成および検証を繰り返すことを判りやすく示すべき。</li> <li>・ 想定利用者層の特性等の把握において、利用者自身が認識していないプロセス上の問題点を洗い出すことが重要である。</li> <li>・ ユーザーインターフェースに相当な配慮が必要ではないか。また、タッチパネル等の直感的に操作が可能なデバイス等の活用も検討すべき。</li> <li>・ プロトタイプ作成ツールの例示は、市場で入手可能であり、一般に利用されている複数のツールを挙げるべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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しております。ご指摘いただいたご意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。</li> </ul>
2 2	団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ このガイドラインの取り組みは、各府省にまたがる横断的な取り組みを目指している点、利用者・生活者の視点を重視している点、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から、非常に評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高く評価していただき、ありがとうございます。今後、電子政府のユーザビリティ向上に向けて、効果をあげられるように努めて参ります。</li> </ul>

本表のご意見（概要）は、受け付けたパブリックコメントを元に、内閣官房 IT 担当室において要約したものです。