

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1回）会合
議事概要

1. 開催日時：平成20年11月7日（金） 14：00～16：00

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、
木村構成員、近藤構成員、村上構成員

（オブザーバー）（敬称略）

電子政府ガイドライン作成検討会 大山構成員

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

総務省行政管理局行政情報システム企画課 岡本情報システム管理室長

総務省行政管理局行政情報システム企画課 北川調査官

総務省自治行政局市町村課 村山本人確認情報保護専門官

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 安藤情報流通振興課長

法務省民事局総務課 宮本補佐官

法務省民事局商事課 沼田係長

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

社会保険庁総務部総務課 澤田情報企画調整室長

経済産業省商務情報政策局 鍛冶情報政策課長

4. 配布資料：

資料1：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の運営について（案）

資料2：ユーザビリティに関する動向（黒須構成員提出資料）

資料3：業務用Webサイト 人間中心設計（ユーザビリティ）導入事例

（人間中心設計推進機構理事長・事務局長 鱗原様提出資料）

資料4：電子政府の総合窓口（総務省提出資料）

資料5：IT新改革戦略評価専門調査会 電子政府評価委員会における取り組みについて

（村上構成員提出資料）

資料6：ユーザビリティ分科会の検討事項（案）

資料7：ユーザビリティ分科会のスケジュール（案）

<席上配布資料（人間中心設計推進機構理事長・事務局長 鱗原様提出資料）>

参考資料 1：「複合窓口システム開発」における HCD 導入について

参考資料 2：札幌市版電子申請のための調査－適切な要求事項を導くために－

参考資料 3：人間中心設計推進機構 NPO 便り第 2 回地方自治体 Web サイトユーザビリティ評価（引越し情報部門）

参考資料 4：人間中心設計推進機構 NPO 便り第 3 回地方自治体 Web サイトユーザビリティ評価（引越し情報部門）

参考資料 5：ユーザビリティ基礎講座 業務サイトの使い勝手を高めよう

参考資料 6：「スタイル・ガイド」の運用や設計のコツに気を配る

5. 議事概要：

○資料 1 のとおり分科会の運営について説明が行われ、了承された。また、主査から黒須構成員が主査代理に指名された。

○資料 2、3 によりユーザビリティの動向および事例の紹介が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- 自治体の優秀な引越サイトは、高齢者や障害者にとって使いやすくなっているのか。
→自治体の場合、初期の段階からアクセシビリティに力を入れてきているため、優秀なサイトでは高齢者や障害者にも使いやすいようにきちんと対応している。ユーザビリティについては、アクセシビリティよりも取り組みが遅れている。
- 電子政府は大勢の人が様々な状況で使う可能性があるため、利用状況の想定が難しいが、どのように利用状況を整理すればうまくいくのか。
→ユーザビリティの関係者がよく使うのはペルソナ手法であるが、多様な特性や利用状況を網羅するのは困難である。特性ペルソナ手法を適用するのが適切ではないか。
- 政府の場合、予算が単年度である、スケジュールが限られている、などの制約があるが、ユーザビリティ向上に注力すると、コストやスケジュールにどのような影響があるのか。
→要件定義、要求仕様の検討をする段階で必要な情報を補えば、単年度の予算でも十分ユーザビリティを向上させることは可能である。ただし、従来では行わない作業が追加となるため、現在の 120%から 140%位のコストが必要になる。しかし、バージョンアップの回数が減り、トータルコストは安くなる。
- 政府におけるシステム開発の場合、要件定義に時間をかけることが難しいケースが多い。ユーザビリティ向上活動を効率的に行うための手法があれば教えて欲しい。
→既存システムについては、操作時間を比較することにより使いにくい場所を判定し、順次改修していく方法や、利用法や利益の得方をフロー図に整理して改善する手法がある。Web の場合、修正が比較的容易なため、要件定義に時間をかけずに構築したとしても、後から順次、部分的に改善することができる。

- これまでは、ユーザビリティという考え方が浸透していない中で、開発期間内にシステムを構築することに注力してきたが、ユーザビリティを向上させるには、それ相応のコストと時間がかかるという発想に変えていくべき。
 - 高齢者の中にも、インターネットを使える人は結構いるが、電子政府や電子自治体についてはあまり知らない。高齢者も学習すればインターネットを使えるため、講習も含めて検討すべき。
- 資料 4、5 により政府におけるユーザビリティの取り組みに関する説明が行われ、以下のような質疑応答が行われた。
- 例えば、e-Gov にアクセスすれば、自分のやりたいことに応じて自動的に手順を誘導してくれるといった、シンプルなメンタルモデルを国民が持てるようにすることが重要。また、より広く利用してもらうために、事前準備や宣伝広告なども含めて考えていくべき。
 - ユーザビリティの向上と一言で言っても範囲が非常に広いので、例えば、ユーザが何分で手順を完了できるなど、明確な目標を設定すべき。
 - ユーザは 1 度システムを使ってみて、使いづらさに懲りると、次に使ってくれない。そのようなユーザに対して、どうすれば再度使ってもらえるか。
→ イメージ戦略により、言葉や見た目、キャンペーンの仕方を変える必要がある。一番大切なのは、ワンストップサービスの概念を徹底し、「ここにアクセスすれば何とかなる」というイメージを見せることである。
 - 韓国では、例えば、窓口で手続すると 100 円、情報専用端末で手続すると 50 円、自宅のパソコンから手続すると無料というように、手数料のインセンティブを設けている。また、高齢者向けに、サポート要員が情報端末のそばにいる。日本でも検討してみてもどうか。
- 資料 6、7 により分科会における検討事項と今後のスケジュールについて説明が行われ、以下のような質疑応答が行われた。
- 資料 6 について、目標をどのように設定するかということと、ここにアクセスすれば何とかなるという考えを広めて利用促進していくことの 2 点が重要である。
 - 一般に、フロー解析では、手続開始から終了までの手順が少なく、迷わないように分析される。その際、ユーザがサービスにアクセスする最初の段階を最も重視すべき。どこに着目して情報を整理するかが使いやすくするコツであり、上流工程が最も重要である。
 - ユーザビリティ向上活動と「活動」という言葉があるが、ユーザビリティ向上そのものについて、多様な議論をしていくという理解でよいか。
→ そのように理解してよい。

以上