

## 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2回）

### 議事概要

1. 開催日時：平成20年12月8日（月） 16:00～18:00

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、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 麟原理事長

(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 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 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情報企画室 野中室長補佐

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情報政策課 平井企画官

4. 配布資料：

資料1：韓国の電子政府のユーザビリティについて（近藤構成員提出資料）

資料2：米国連邦政府におけるユーザビリティに関係での取り組みについて（NTTデータ経営研究所提出資料）

資料3：法務省オンライン申請システム（登記）の概要（法務省提出資料）

資料4：e-Taxの概要とユーザビリティ向上に向けた取組（国税庁提出資料）

資料5：電子政府におけるユーザビリティ向上の目的、必要性・効果、方針

資料6：ユーザビリティガイドラインのイメージについて

<席上配布資料>

参考資料1：ユーザビリティ分科会（第1回）会合議事概要

5. 議事概要：

○資料1、2により海外事例紹介が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- サービス全体において、人が対面で行う処理もあれば、Webにアクセスして行う処理もある。これら両方が最適化されていることが重要。Web画面だけでなく、サービス全体に関して開発ライフサイクルの中で検討することが必要。
- Web画面など現象面の表層的な事実だけをベースにしたガイドラインではなく、開発ライフサイクル的な意味でのプロセスマネジメントに関するガイドラインであることが非常に重要である。
- 利用者満足度調査は加算モデルよりも乗算モデルの方が適切。理由は、利用者に満足をもたらす要因が複数あった場合に、ある要因の得点が高ければ他の要因の得点が低くても、トータルとして得点が高くなることが起こりうるため。
- 米国のリハビリテーション508条はアクセシビリティに関する政府に対する要求である。ただし、大勢の人がサービスにアクセスして目的を達成できるという意味では、ユーザビリティにも関係する。
- 韓国の事例と米国の事例の実施主体はどこなのか。
  - 韓国では大統領が強力な人事権を持っている。そのため、大統領府が強いリーダーシップを持って推進したと思われる。
  - 米国では保健福祉省の中の国立がん研究所にある通信技術部が作った。
  - 米国のリハビリテーション508条は、大統領が直接委員を任命する連邦アクセス委員会が基準を作った。
- 米国ではガイドラインを遵守しているかチェックを行う機構はあるのか。
  - ユーザビリティについては、Federal Web Managers Councilや行政機関のOMBが主導的な役割を果たしていると思われる。
  - アクセシビリティについては、例えば、連邦政府が調達した情報通信機器サービスについて疑義があった場合は、調達担当官に質問ができる。調達担当官の回答に納得できない場合は、最終的に調達担当官が裁判所に呼ばれる。

○資料3、4により政府の現状（登記、e-Tax）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。

- 韓国では、日本の司法書士に当たる法務士の権限を大きくし、法務士が電子政府の利用促進に貢献した。日本でもそのようなことは可能か。
  - 登記では、司法書士による代理申請時の本人確認の省略を実施している。ただし、登記の場合、申請に不正があると一般国民が損害を被るため、手続の簡易化については慎重を期すことが必要。
- 銀行とのやり取りと法務省の手続を連携させることは可能か。
  - 銀行と司法書士会が協議していると聞いている。
- 慣習として、確定申告の控えを所得証明の代わりに使用しているが、e-Taxの場合も同様のことができるか。

→電子納税証明書を申請すれば紙でも電子でも証明書を取得できる。また、平成20年1月から手数料が不要な電子申請等証明書も取得可能になっている。

- ユーザビリティに関して、どのレベルまで向上させるなどの目標を定めて取り組んでいるのか。どのような手法を使って取り組むなど、アプローチの仕方を知りたい。  
→登記の場合、司法書士の方に繰り返し使ってもらえるようにすることが目標である。専門の方の意見を取り入れて使い勝手を改善していけば、一般の方にも使いやすいシステムになると考えている。

→国税の場合、税理士のほとんどの方が市販の業務ソフトを使用しており、e-Taxと連携できる機能の実装を進めている。また、アンケート調査を毎年実施しており、結果がよくなることを目標にしている。

- 手続によってオンライン申請の利用率に高低の違いがある場合、それぞれの特徴は何か。

→登記は登記事項証明書の交付請求は利用が進んでいる。理由として、電子署名が不要なため、利用の敷居が低かったことが考えられる。一方、登記申請は利用が進んでいない。土地の売買などに係わる一連の手続の中で、登記申請だけがオンライン申請できても、使いにくいことが理由と思われる。また、司法書士事務所が登記所の近くあるため、直接窓口で手続する人が多いことが考えられる。

- ヘルプデスクの問い合わせレポートがあれば、分科会で参考にさせてもらいたい。

→法務省は、内部でまとめたレポートがあるが、分科会への提出は検討する。

→国税庁は、時間をもらえれば分科会に提出できる。

- 民間では、ヘルプデスクの対応をなくす、もしくは、対応時間をできるだけ減らすことがユーザビリティ対策の目的と考えられている。

府省の中でPDCAサイクルに基づくユーザビリティのプロセスを回すという概念はあるか。

→法務省では、利用者からのフィードバックをシステム改善に生かす活動をしている。

→国税庁ではアンケート、ヒアリング、ヘルプデスクからのコメント、職員や開発ベンダーからの提案等を踏まえて、毎年PDCAサイクルで開発している。平成19年からユーザビリティ診断とヒューリスティック診断も実施している。

○資料5により、電子政府におけるユーザビリティ向上の目的、必要性・効果、方針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。

- 利用フローという言葉はWebサイトにたどり着く前からWebサイトを使い終わった後も含めた幅広のフローとしてとらえる必要がある。

- 行政職員の業務処理もユーザビリティガイドラインの対象に含めるのか。

→電子申請のユーザビリティを向上させることにより、オンライン利用拡大を目指す

しているため、現在の議論としては、職員の業務処理は対象外と考えている。

- 韓国では外国人向けのページと高齢者向けのページは別になっている。  
→1つのシステムでいろいろなインターフェースを利用者に合わせて提供することも考えるべきだが、まだそこまで議論が進んでいないため、将来的な課題としておきたい。
- アンケートの際に、1度使って挫折した人がどこで止めてしまったかなどの意見も取れないか検討して欲しい。
- サービス提供者が気づいていない場面で、利用者がとまどうことが多い。
- 分科会での意見を受けて、将来的にガイドラインの全体像の見直しが想定されるが、そこまで見据えた上でガイドライン作成を何年規模でどんな体制に進めていくのか。  
→現時点では、来年の3月を目途に一定の方向性を取りまとめるというところまで。来年度以降は、今年度の成果を見た上で検討する。
- 役所が提供する情報の分類や文章の出し方について、ユーザーに分かり易く見せるためにはインフォメーションアーキテクチャーが重要。
- よりサービスが利用されるようになるためには、サービスの告知、普及啓発とインセンティブが重要。

○資料6により、ユーザビリティガイドラインのイメージ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。

- 日本の電子政府は課題が3つある。1つ目はセキュリティ。ICカードを使うのは非常に面倒。2つ目はソフトウェアのダウンロードが必要なシステムが多いこと。これは、基本的にWebベースにすべき。3つ目はWebサイト及びそのソフトウェアのユーザビリティが低いこと。
- アメリカと韓国の電子政府で、ソフトウェアをPCにダウンロードして利用するアプリケーションは存在するか。  
→アメリカは正確には分からないが、おそらくWebベースがほとんどと思われる。  
→韓国ではソフトウェアをダウンロードして利用するサービスが存在する。
- 目標設定は、例えば、システム間で一貫性を持たせる、原則Webベースのシステムにするといった、政府全体の大きな目標を設定すべき。要件定義の前に、ユーザー調査、要求分析が必要。評価においては、継続的にモニタリングを行うロングタームモニタリングを入れるべき。
- 全体のスコープをはっきりさせ、今回のユーザビリティガイドラインはどこを重点的にやるかを示すべき。また、ガイドラインを誰がどのように使うのかを明確にしておくべき。
- 政府のシステム開発において、結果の予測ができないのが最大の問題。事前評価をすることが重要。

- 利用フローはユーザビリティを高めるためであり、プログラム作成のためではないことをガイドラインでしっかり押さえておくべき。ユーザーが見て、これは使いやすいと思う書き方が必要。例えば、フローの中にユーザビリティが向上する箇所を明記するなど。
- ダウンロードが必要な場合、導入やバージョンアップが簡単できるようにすることを、ユーザビリティガイドラインに含めるべき。