

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3回）
議事概要

1. 開催日時：平成21年1月26日（月） 10:00～12:00

2. 場所：永田町合同庁舎1階第1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、
井堀構成員、上田構成員、木村構成員、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 安藤情報流通振興課長

法務省民事局総務課 宮本補佐官

法務省民事局民事二課 千葉補佐官

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（第一次調査（社会保険・労働保険分野）結果報告（概要版））

資料2：法務省オンライン申請システムの使い勝手に関する意見（日本司法書士会連合会提出資料）

資料3：オンライン利用促進に関する要望について（日本税理士会連合会提出資料）

資料4：電子申請利用促進に関する意見について（全国社会保険労務士会連合会提出資料）

資料5：ユニバーサルメニューによる利用者視点の自治体サイトの実現（安井構成員提出資料）

資料6：ユーザビリティガイドラインの作成について（案）

< 席上配布資料 >

参考資料 1 : ユーザビリティ分科会 (第 2 回) 会合議事概要

5 . 議事概要 :

資料 1 により電子政府ユーザビリティ調査一次報告の説明が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- ・ ユーザーテストという表現は、ユーザーの能力をテストすることと誤解される懸念があるため、ユーザビリティテストとすべき。
- ・ ユーザビリティに関する問題は、ユーザーインターフェース、デザインの問題と、プロセス、機能設計の問題の 2 つに大別される。前者については、広く一般にガイドラインが整備されているため、既存のものを活用すべき。後者の改善のためには、プロセスガイドラインが必要。
- ・ 習熟者がシステム操作に所要する時間に対する被験者がシステム操作に所要する時間の割合 (N E M) は、 4 . 5 倍以上になると重要な問題が潜んでいると定義されており、ユーザビリティを評価する際の目標として活用できる。他の分野でも、例えば、自動車運転中のカーナビ利用の場合は 2 倍未満が推奨など、一つの目安として利用されている。
- ・ オンライン申請の操作を同じ人が 2 回実施すると、 2 回目は操作時間が短縮するが、磁気媒体申請を実施した時より時間がかかったとの結果が出ている。オンライン申請と磁気媒体申請の違いは、機能面に差があったのか、入力インターフェースの操作性の問題か。

データの作成は同じような処理で行っているが、データの送信方法が異なる。オンライン申請の場合、必要事項の入力、署名・送信などの処理が必要で、磁気媒体申請では、フロッピーディスクを封筒に入れ、宛名を書き、投函する郵送処理に相当する。社会保険労務士の事務所では、この郵送処理を効率化するために、送付先である社会保険事務所の宛先を印刷した封筒を用意するなどの工夫を行っている。

- ・ 企業担当者は「オンライン申請のサイトを見たことがない」という比率が 5 4 % と高い。実際にシステムの利用対象となるユーザーが、システムを利用することの必要性、有用性を理解しているかなど、もう少し内容を深掘りすべき。
- ・ 磁気媒体申請がオンライン申請より多く使われる背景には、健康保険組合などがオンライン申請に対応していないという問題があり、ユーザビリティだけの問題ではない。
- ・ アンケート調査のサンプルが 5 0 人位であると、誤差がプラスマイナス 1 5 % 位発生すると思われるため、統計誤差を考慮すべき。

資料 2 ~ 4 により土業からのヒアリングが行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- オンライン申請システムのユーザーインターフェースを改善するだけでは、本質的にユーザビリティを向上させることは難しい。第 1 段階としてオンライン申請システムのユーザビリティの改善、第 2 段階として抜本的な業務改善というように段階的に進めることができないか。

3 月末を目途に方向性を示した段階で、その後どうするか検討したい。

- ユーザーの業務を分析せずにシステムを開発したことが問題。これを改善するためには B P R が重要で、ユーザーと協力してシステム開発をすることが重要。
- 民間の力を活かすために、システムの仕様公開が重要。仕様公開できる範囲について、システムによって事情が異なるのか。

厚生労働省の社会保険等の手続は、e - G o v を受付システムとして利用しており、総務省と連携してオンライン申請の外部インターフェースを今年度 3 月に公開する予定である。ただし、予算上の都合により、仕様公開できない部分がある。

国税庁の e - T a x は、申請・届出機能及び交付・発行機能について、全て仕様公開している。

法務省では、登記申請書作成支援ソフトについて、暗号化に関する仕様はセキュリティ上公開していないが、それ以外の部分は全て仕様公開している。また、暗号化に関する部分についても、当該部分と連携するための A P I 仕様を公開することによって、民間ソフトが登記申請書作成支援ソフトと連携できるようにしている。

- 土業の方からの話を聞くと、ユーザビリティ上の問題が多く潜んでいると思われるため、土業ユーザーに対するデプスインタビュー（深いインタビュー）を実施すべき。

予算や時間の関係から難しいと思われるが、今後予定している 2 次調査について、インタビューのやり方などを工夫できるかどうか検討したい。

資料 5 によりユニバーサルメニューの紹介が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- 政府として S a a S や A S P 利用の数値目標はあるか。

そのような目標は特にはないと思われる。

- ユニバーサルメニューは自治体向けだが、政府においてもその考え方や設計思想を参考にすることができる。

資料 6 によりユーザビリティガイドラインの作成についての説明が行われ、以下のような質疑応答が行われた。

- システム開発の途中段階でガイドラインができると、ガイドラインの適用が難しい場合が出てくる。

システム開発の途中段階の場合、次の改修時点から適用すればよいのではないか。そのようなケースも含めて引き続き検討する。

- 電子政府におけるユーザビリティ向上の動きを地方自治体にも波及させるために、ガイドラインの利用者と対象範囲として地方自治体という言葉がうまく入れられないか。

今回の取組は政府を対象としているが、可能な範囲で書き方を検討したい。