

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4回）
議事概要

1．開催日時：平成21年2月12日（木） 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、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 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：電子行政サービス等へのアクセス手段の多様化（総務省提出資料）

資料2：電子政府ユーザビリティガイドライン（骨子案）

< 席上配布資料 >

参考資料1：ユーザビリティ分科会（第1回）議事概要

参考資料2：ユーザビリティ分科会（第2回）議事概要

参考資料3：ユーザビリティ分科会（第3回）議事概要（未定稿）

5．議事概要：

資料1により多様なアクセス手段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。

- ・電子政府のアプリケーションは、認証も含めて全てサーバ側に置かれるべき。

- 統計データ上は携帯電話の普及が進んできているように見えるが、高齢者は携帯電話を単に電話として利用しているだけであって、i アプリやメールを利用している人はほとんどいない。そのため、携帯電話に電子政府のユーザーインターフェースを用意しても、本当に高齢者が使えるのかという課題が残る。
- 高齢者向けに、e-Tax利用支援講習会、携帯電話無料セミナー、無料パソコン教室を実施してきた経験から見て、アクセス手段の多様化は、高齢者に対する学習機会の拡大につながると期待される。
- 国民はオンライン申請の手続がどの省の所管かについて意識していないため、各府省の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どこまで共通化するか検討すべき。
- 首都圏では高齢者でも携帯メールを使う人が比較して多いとか、地方では高齢者のパソコン保有率が低いなど、地域によって格差があることがわかってきている。アクセス手段の多様化を検討する際は、このような地域格差についても考慮すべき。
- パソコンはマウスで自分の思い通りにポイントして画面操作ができるが、携帯電話は思ったところをポイントするのが意外と難しい。操作性からするとパソコンの方が優れているため、パソコンを普及させて使い勝手を良くする施策も考えるべき。
- 携帯電話やデジタルテレビを買い換えてサービスを乗り換える際に、問題が発生しないように考慮が必要。
- パソコンと携帯電話の両方でサービスを提供する場合、それぞれで同じ操作をすれば同じ結果が出るようにすべき。携帯電話の方がパソコンよりも制約が大きいので、携帯電話でユーザビリティを考慮して作った画面をパソコンに移行すると、無駄な操作が省略されるのではないか。
- 携帯電話の画面は小さいため、サービスによって携帯電話の画面が適するものと適さないものがある。そこで、どのサービスにどんな機能を持たせて携帯電話でのサービスを提供するかといった戦略を立案することが必要。そのために、早い段階でプロトタイピングによるユーザビリティの確認を行うことが重要。

資料2によりユーザビリティガイドライン骨子案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。

- 開発サイクルについて、設計・開発と運用は実施段階として一つにまとめるのではなく、2つに分けるべき。
- 使い勝手という点から、デザインの共通性に配慮することは重要。
- ユーザビリティとアクセシビリティの関係が分かるように用語の説明を記述すべき。
- 地方自治体のオンライン申請システムについても、政府と同期を合わせてユーザビリティ向上を推進していくために、できる限り地方自治体も考慮したガイドラインにすべき。

- ユーザビリティでは、コンシステンシー（首尾一貫性）、インフォメーションアーキテクチャー、コンテンツが重要であり、言葉遣い、文言に関しての最低限のルールをガイドラインに含めるべき。
 - オンライン申請の事前準備は対象であるが、認証基盤に係るユーザビリティは対象外とある。分りにくいので、対象範囲に関する記述をもう少し補足してほしい。
 - ガイドラインで扱う事項、扱わない事項、今回は扱わないが今後検討する事項を明確にすべき。
 - 期待される効果として行政側のコスト削減も明記すべき。
 - 本来であれば企画段階の前に、携帯電話やテレビ等のアクセス手段、他のシステムとのデータ連携、サービスのワンストップ化、インターフェースの公開、BPR等を検討する戦略段階があるべき。
 - 小規模な改修に配慮し、期間や予算に応じて柔軟な対応ができるようにすべきではないか。
 - コストメリットを測った上で、ユーザビリティ向上活動実施の判断をするのか、もしくは、どんなシステムでも必須で実施するのか。どのようなシステムにどのように適用するのかといった判断基準をガイドラインで明確に示すべき。
 - ユーザビリティ向上活動を実施することにより初期費用が増加したとしても、将来的には運用費用が低減でき、年度を超えたシステムの寿命において考えるとトータルコストは削減される。外国の事例等の参考情報を示すことができれば、各府省におけるガイドラインに基づく取組が実施しやすくなると思われる。
 - 企画段階、設計・開発段階、運用段階のどの段階からでも使えるガイドラインにすべき。
 - 取組を実施する各府省がユーザビリティの重要性を認識できるように、民間のシステムと政府のシステムのユーザビリティの違いを画面イメージ等で示すことは有効ではないか。
 - ユーザビリティ向上の目的を分かりやすく記述すべき。
 - 各府省に対して、ガイドラインに基づいた設計・開発、運用を行うことを義務とすべき。米国ではリハビリテーション法508条においてアクセシブル、ユーザブルなウェブサイトを作ることが義務化されており、違反した場合の罰則規定まで設けられている。EUでも同様にマニフェスト376の成立を現在目指しているところである。我が国は米国に10年遅れているという状況を認識すべき。
-
- 新規開発の場合と改修の場合について、それぞれのやり方を示した方が分かりやすいのではないか。例えば、想定利用者アンケートでは、それぞれについてアンケート対象は紙で手続を実施している人かWebで手続を実施している人か違ってくる。
 - e-Learningの場合、通常は、インターネットを利用した学習だけで全てサポートす

ることは不可能であり、対面での学習も合わせて行っている。電子政府においても、対面的なサポートを考慮する必要があるのではないかと。

- プロトタイプを活用した要件の確定は、企画段階ではなく、設計・開発段階で実施すべき。
- 高齢者、障害者への配慮については、辺地に居住している方や在留外国人なども考慮し、「高齢者・障害者等」とすべき。また、想定利用者の中に高齢者・障害者等が入ることは多々あることを考慮すべき。
- 開発スケジュールの中でユーザビリティ向上活動に関する作業をどのタイミングで実施し、どのくらいの期間が必要かわかるように、標準的な線表を示してほしい。
- 想定利用者を決めるだけでなく、利用シナリオやシチュエーションを合わせて考えることが必要。
- 政府の職員にとっての使い勝手についても検討してはどうか。
- 調査の方法に、ログ分析を入れるべき。ログ分析により、利用者がどの画面をどのような順番で操作しているか、どのサイトからどのようなキーワード検索で訪問しているか調べることができる。
- 民間は、政府よりもユーザビリティ向上に関する取組が進んでいる。民間に合わせてガイドラインの内容を多くするのではなく、府省の現状を考慮し、実現可能なガイドラインにすべき。
- 要件を確定し、プロトタイプ作成を行う段階で、サイトマップのような情報の構造を作る必要がある。その上で、画面遷移を考え、ペーパープロトタイプを作成し、評価することができる。
- 民間企業でガイドラインを作成する場合、パイロットプロジェクトにおいてガイドラインに従ってプロジェクトを実施し、その上で本格的にガイドラインに従って運用するのが通例である。
- ガイドラインに基づきプロジェクトを実施している中で、ガイドライン自身に見直すべき問題が見つかった場合に、柔軟な対応ができるようにしておいた方がいい。
- ユーザビリティ向上について検討した結果をユーザビリティ向上計画にまとめ、公表する仕組みを取り入れていきたい。
- 利用者に対する教育の機会を作って啓発をしていくことを、ユーザビリティガイドラインの運用段階に記述すべき。
- 専門家が持っているスキル、ノウハウを、府省の担当者に伝達していくことが重要。
- ガイドラインに基づいてユーザビリティ向上の取組を行うために必要なコスト、スケジュール、体制、職員への教育などを含む導入計画の見本を示すべき。
- ユーザビリティ向上計画は、システムごとに作成するか、府省ごとに作成するかを

明確にすべき。

- 民間では積極的に実施していて、政府では十分に実施できていない点として、ユーザーからのクレーム情報や意見を収集し、優先順位をつけて解決するということがある。運用の中で細かい改修をするプロセスを示してはどうか。
- ガイドラインの目次を見ると、企画段階に比べて、それ以降の内容が少し薄いため、今後の改定の際に検討が必要。
- 政府が目指すユーザビリティのイメージとして、「直観的に誰でも分かる」、「首尾一貫している」、「ユーザーが間違いをしても必ずもとに戻れる」、といった大きな指針があった方がいい。
- 紙のガイドラインだけではなく、スタイルシートやライブラリの共有といった技術面のガイドラインも検討してはどうか。