

ユーザビリティガイドラインに見る 各国電子政府政策の比較

山田菊子[†] 平沢尚毅[†] 葛西秀昭[†]

わが国の電子政府の取り組みは、低い利用率など費用対効果への疑問から見直しが進められている。利用率が向上しない理由には様々な原因が考えられるが、本研究ではこのうちユーザの利用のしやすさであるユーザビリティに着目した。わが国の電子政府におけるユーザビリティへの取り組みを明らかにするために、海外の電子政府におけるユーザビリティガイドラインの設置状況を調査した。この結果、電子政府を推進している国では、オンライン手続きのユーザビリティの向上から、新たな行政サービスの創出に向けた取り組みに移行している可能性のあることが推測された。

Comparative Study on e-Government Policies and Usability Guidelines

Kiko Yamada-Kawai[†], Naotake Hirasawa[†]
and Hideaki Kasai[†]

The E-government system in Japan was implemented to introduce online application procedures to users. It is now being criticized and reviewed due to the low percentage of users shifted from conventional procedures. Among various potential causes, we focused on the usability or ease-of-use of the system and conducted research on availability of usability guidelines of 11 countries and governmental organizations. The research results suggest that advanced countries and organizations now focus more on redesigning administrative services to improve usability of e-Government systems, than developing guidelines.

1. はじめに

わが国は電子政府に関して2000年に「IT基本戦略」[1]から始め、段階的にICT戦略を策定している。2001年には「わが国が5年以内に世界先端のIT国家となる」こ

[†] 小樽商科大学
Otaru University of Commerce

とを目標とした「e-Japan 戦略」[2]が打ち出されている。しかしながら、行政にとって、電子政府を展開することは、単にICTを導入することではなく、システム開発に対して、根本的なパラダイムシフトが求められていたと見ることができる。それは、図1に示すように、『利用者』の存在を考慮しなければならないことであり、従来の行政の業務システム開発とは大きく異なるものである。従来の業務システムの開発であれば、行政側が提案したRFPを受けたITベンダー側が、システム仕様を提案し、契約した仕様を基に開発が進められる。そして発注側の行政は利用者でもある。

一方、電子政府を展開する場合は、市民や企業のように電子政府が提供するアプリケーションを利用する『利用者』が行政の外に存在することになる。そのため、行政にとっても、ITベンダーにしても利用者として活動が求められることになる。行政側は、利用者から利用システムの要件を導かなければならないし、ITベンダーにとっては、利用者によってシステム仕様を確定し、最終システムの妥当性確認を実施することが求められる。このように利用者との協働によって開発を進める方法の体系は人間中心設計 (Human-centered design) と言われるが、IT基本戦略が打ち出されるちょうど1年前の1999年に、ISO13407 [3]として規格化されている。

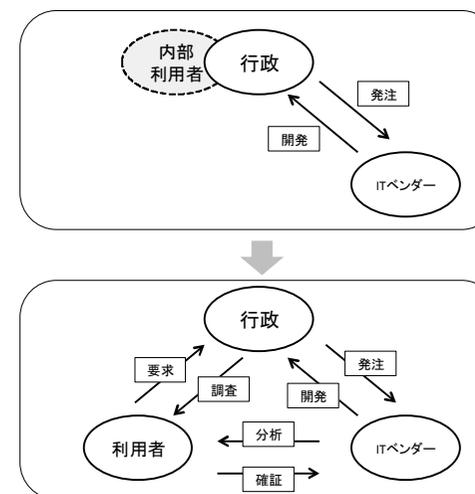


図1 電子政府システム開発におけるパラダイムシフト

電子政府の有効性については、システム自体や、管理体制、財政貢献度など、様々な観点から評価することが可能であるが(例えば早稲田大学[4]、電子政府評価委員会[5]などによる評価がある)、最終的に判断するのは、そのシステムを利用する人であ

る。どのような技術を駆使しても、どのような体制を準備しても、最終的に、利用者にとって有効でなければシステムは意味をなさない。この観点から、本研究では、電子政府の利用者にとっての有効性を決定する電子政府システムのユーザビリティに着目することにした。わが国では、このユーザビリティについては、2000年にIT戦略が打ち出された10年後の2009年に、ガイドライン[6]が策定されている。わが国の電子政府におけるユーザビリティへの取り組みを明らかにするために、海外の電子政府におけるユーザビリティガイドラインの設置の状況を調査した。これによって、利用者の観点からのわが国の電子政府の位置づけを明らかにすることが可能になると考えた。

本章では、研究の背景と目的について概観した。第2章では、わが国における電子政府の取り組みを概観し、ユーザビリティガイドラインが策定された経緯とその特徴を示す。第3章では、各国の電子政府のユーザビリティガイドラインの状況を整理する。第4章では調査した各国のユーザビリティガイドラインの特徴を考察し、それぞれの電子政府が提供するユーザーエクスペリエンスについて議論する。最後に第5章において、わが国における利用者から見た電子政府の方向性について考察する。

2. わが国のユーザビリティガイドライン

前述の「e-Japan 戦略」を打ち出された5年後の2006年に、わが国では「IT新改革戦略」[7]が策定され、2010年度を目処に「いつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現」を目指すこととした。しかしながら、現実には、利用者である国民がその実感を得ていないことが電子申請システムの極めて低い利用率からも明白であり、「利用者・生活者重視」の視点が不十分であったという認識が得られるに至ったのである。そのため、IT戦略本部は2008年にオンライン利用拡大計画[8]を策定し、電子政府の目標をすべての手続きのオンライン化から転換し、71手続きを重点申請と定めて集中的に利用率を上げることを定めた。この計画では、新たな目標を設定して、オンライン利用のメリット拡大、使い勝手の向上等の措置を集中的に講ずることとしている。

この流れの中で、セキュリティの確保とユーザビリティの向上を目指したガイドラインを策定することになり、2009年に「電子政府のユーザビリティガイドライン」[6]として公表されたのである。

策定されたユーザビリティガイドラインの特徴は、行政が実施すべき取り組み（プロセス）を示していることにある。そのため、ガイドラインの構成は、ユーザビリティ向上計画の策定から始まり、利用者調査に基づくシステム企画立案を経て、この企画を遂行するための開発管理の方法について説明している。開発管理については、要

件定義、設計、実装、検収の各プロセスについて解説している。ガイドラインでは、プロセスを規定しているのに対して、ユーザインタフェースはシステムごとの個別要件で決まるものとして、そのデザインガイドラインについては直接には触れていない。その代わりに、プロセスごとに利用される主要な方法についての解説が添付されている。また、各プロセスでの活動を支援するために必要な情報を整理するためのテンプレートも添付されている。

電子政府のシステムを開発することは、行政における情報システム開発のパラダイムシフトを促進することになるのは、既に述べた通りである。そのため、このガイドラインでは、従来に無い2つの新たな概念が含まれている。

その一つが、「利用品質」という考え方である。品質管理という言葉に代表されるように、通常、品質は作り手が開発対象の品質を向上させるために、開発側が利用する概念であった。しかし、最終的な品質の良し悪しを決定するのは利用者であるため、利用する側から見た品質という考え方が必要になる。このガイドラインでは、要件一開発一運用のライフサイクルを通じて、利用品質を高めてゆくことをシステム開発の目標としている。恐らく、公的なガイドラインで、利用品質という概念が取り入れられたのは、今回が初めてではないかと考えられる。

もう一つは、「ユーザビリティ専門家」という専門性のある職種を明示したことである。電子政府のシステム開発に従事する開発スタッフとして、このユーザビリティ専門家の参画を求めている。これに対応するためにユーザビリティ専門家を認証する資格制度が必要となり、特定非営利活動法人『人間中心設計推進機構』[9]が制度を創設し運用を開始した。

このように、わが国のユーザビリティガイドラインは、これまでにない概念を含んだ影響力のあるものとなっている。

このガイドラインの位置づけがどのようなものであるかを明確にするために、次章では各国の同種のガイドラインの状況に関する調査について報告する。

3. 各国のユーザビリティガイドライン

3.1 調査方法

著者らは、2010年2月から3月にかけて、各国の電子政府を対象としたユーザビリティガイドラインについての調査を行った。本章はこの調査結果の一部及び追加の調査をもとにした考察である。

調査対象及び項目：11カ国における電子政府について、ユーザビリティガイドラインの有無、担当する政府の組織及び関連する法律等

調査方法：有識者へのインタビュー及び文献調査

3.2 各国の事例

調査対象とした 11 カ国のうち、国の電子政府のためのユーザビリティガイドラインの存在が確認された事例について紹介する。

(1) EU

EUにおける“Information provider’s guide – The EU Internet handbook” (IPG) [10] は、欧州連合の情報発信者が Web サイトにより情報を発信する際に参照すべきガイドラインとして European Commission (EC: 欧州委員会) に設置された DG Communication (コミュニケーション総局) が管理している。2007年9月にガイドラインの形で発行された。

このガイドラインは、Web サイトの構築の各ステージで、誰が何をすべきかを整理したもので、Basics (基本), Plan (計画), Contents (コンテンツ), Design (デザイン), Build (構築), Go Live (稼働), Maintain (運用) の7つのフェーズのそれぞれに対して、説明、活動、品質保証及び評価基準、入力、出力の5項目が記述されるプロセスガイドラインの形式を取っている。

ユーザビリティに関する項目は、Design 及び Build の二つのフェーズに記載されており、設計から実装の際のテストにおいて行われるユーザビリティ活動が定義されている。

本ガイドの目的に「IPGに規程された規則は、ユーザに対して明確でユーザフレンドリーなサービスを提供するために実施しなければならない義務である」とあるように、ガイド自体がユーザビリティガイドラインであるとも言える。なお、この項においては、デザインテンプレートも提供されている。

以上のように、IPGでは、プロセスおよびデザインの両側面からユーザビリティガイドラインが編集されていると言える。

表 1 IPG のデザイン・フェーズにおけるユーザビリティの記述

項目	記述の概略
What to do	Web サイトのユーザビリティを確保するためには、システムライフサイクル全体を通じて活動する必要がある。
Checklist	Web サイトのユーザビリティに関する基本的なチェック項目を示している。同様に、様々なユーザビリティ評価法を示すサイトが紹介されている。
Inputs および Outputs	ユーザビリティ活動に伴う入出力情報について示している。ここでは、ユーザビリティ計画書および報告書以外に、ユーザビリティを品質の一部として、品質計画書を作成することを明示している。
Guidelines and references	Web サイトのユーザビリティに関連する EU の指針が紹介されている。同時に、ユーザビリティに関連する有名な Web サイトにリンクできるようになっている。例えば、Web ユーザビリティに関する国際的な権威である、Jakob Nielsen の Web サイトである、useit などである。

(2) 米国

“Research-based web design & usability guidelines” [11] は、U.S. Department of Health & Human Services (HHS: 保健福祉省) が、General Services Administration (GSA: 政府調達局) との協力により作成した、Web デザインとユーザビリティのガイドラインである。初版は 2003 年に編纂された。現在は 2006 年版が Usability.gov にて公開されているほか、書籍としても出版されている。

ガイドラインは、デザイン・プロセスを定義した第 1 章、ユーザー・エクスペリエンスの活用に当たっての注意点を示した第 2 章、アクセシビリティへの配慮について定義した第 3 章、開発する Web サイトのパーツや機能に関する第 4 章～第 17 章、ユーザビリティ・テストに関する第 18 章からなる。第 1 章においてはデザインプロセスに触れているものの、全体としては一般的なデザインガイドラインの構成となっている。

(3) カナダ

“Common look and feel standards for the Internet” (CLF: インターネットにおける共通の外観と印象に関する基準) [12]は、カナダ政府の Web サイトが共通に有すべき外観と利用感を定めた標準であり、デザインガイドラインと言える。1999/2000 年度に Treasury Board Secretariat により策定された。

2007年に公表された CLF 2.0 は、「Part 1: Web アドレスに関する標準」「Part 2: Web サイトのアクセシビリティ、インターオペラビリティ、ユーザビリティに関する標準」「Part 3: Web ページの共通様式に関する標準」「Part 4: 電子メールに関する標準」の4部からなり、関連するテンプレートやツールとともに公開されている。

ユーザビリティは Part 2 の 6 つ目に定義され、Web サイトの現在及び将来のサイト訪問者によるテストが重要であることや、テストにおいて使いやすさ、ナビゲーション、comprehension (理解)、ユーザ満足度を評価項目とすることが示されているが、その手法についての記載はない。

(4) 英国

2003年に、the Cabinet Office にあった Office of the e-Envoy が策定したのが “Quality framework for UK government website design” [13]である。現在は The e-Government Unit が管理している。

政府のユーザのニーズを開発プロセスに組み込むためのプロセスガイドラインであり、人間中心設計の解説に始まり、人間中心設計による開発プロセスの国際規格 ISO13407 を参照しつつ、利用品質の確保を目的としてシステム要件を定義し、評価するまでの一連の活動を定義している。事例やテンプレート等を持たないことから、人

間中心設計を理解した開発管理者の利用を前提としているようである。

また、the Cabinet office の下にある the Central Office of Information（中央情報局）には、ユーザビリティおよびアクセシビリティに関する一般的なガイドラインが整理されている。ユーザビリティに関する“Usability toolkit” [14] も含まれている。

(5) フランス

電子政府プロジェクトの実施責任官庁である DGME が策定した“Charte ergonomique des sites internet publics” (Charter for the ergonomics of public websites) [15] がある。これは公的な Web サイトのインタフェースが守るべき人間工学的な規則を明確化したガイドラインであり、次の3項目の実施を保証することを目的として定めている。本調査の実施時点で確認できたのは2008年12月公開の第2版である。

- 発信者を問わず確保しなければならない、利用の快適さ及びアクセシビリティの最低レベル
- 行政機関の Web サイトが共通に使用する視覚的記号体系、ナビゲーション原則
- 行政機関による Web サイトの設計プロセスとコンテンツの改善

(6) ドイツ

ドイツにおいては行政系 Web サイトに特化したユーザビリティに関するガイドラインを見いだすことは難しい。しかしながら、工業規格には、Web ユーザビリティに関する“Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 151: Leitlinien zur Gestaltung von Benutzungsschnittstellen für das World Wide Web (ISO 9241-151:2008)” (Guidelines / requirements analysis and user survey information technology for e-government services for e-Government services) [16] があり、Web サイトのユーザインタフェースの開発に際して適用されている。

また、ドイツ連邦政府はユーザ参加を重要視しており、新たな Web システムによる行政サービスが市民との対話によって完成されることを指針の一つとして挙げるとともに[17]、サービスを開発する際のユーザニーズの収集のガイドライン[18]も策定している。

(7) オーストリア

オーストリアでは、連邦政府による eGovernment 戦略の基本指針[19]の一つにユーザビリティが位置づけられている。

しかしながら、政府による Web サイトのユーザインターフェースに関するユーザビリティガイドラインは一般に公開されていないと考えられる。また、eGovernment ガイドラインでは、ユーザから見たサービス品質の向上を目標として明示している。ユ

ーザ中心のサービスは、広義のユーザビリティに関するものであり、構想の段階から考慮すべきものとされている。

(8) スウェーデン

行政機関が24時間アクセス可能な電子政府を実現するための Web サイトの設計と開発を支援することを目的としたガイドラインが、“Swedish national guidelines for public sector websites” [20] (行政機関の Web サイトに関するガイドライン) である。政府や公共機関において Web サイトの調達、開発、メンテナンスの責任者を読者として想定している。初版は2000年に公開された。

ガイドラインは行政機関の Web サイトの開発におけるユーザビリティ、アクセシビリティ、標準化を統合的に定義したもので、公共機関の Web サイトや eService の発注、開発、運用を対象としている。第2章ではユーザー中心の開発が実施されることが明記され(表2)、開発プロセスの各段階での必要な対応が記載されている。第3章は Web サイトの規則であり、構造とナビゲーションの他、デザインガイドラインが示されている。

なお、スウェーデンでは“The 24 / 7 Agency - Criteria for 24/7 Agencies in the Networked Administration” (24時間政府のための基準) [21]において、各省庁の電子政府の成熟度を4つステージとして定義している(表3)。

表2 スウェーデンのガイドラインの構成

章番号	タイトル
1	Web サイトの効果を定義する
2	行政機関のプロセスを効率化する
3	ターゲットグループのニーズから取り組む
4	プロトタイプやシナリオを活用する
5	継続的にテストやレビューを実施する
6	Web 指針を策定する
7	セキュリティ要件を定義

表3 スウェーデンの各省庁の電子政府の発展ステージ

ステージ	定義
Stage 1	Web サイトは、省庁及び省庁が提供するサービスについてのまとめられた情報を (packaged information) 提供している
Stage 2	Web サイトは、省庁及び省庁が提供するサービスに関するやりとりの情報 (interactive information) を提供している
Stage 3	Web サイトやコミュニケーション機能により、個人情報を入力および参照ができる
Stage 4	複数の省庁、機関が連携してサービスを提供できる Web サイトやネットワーク機能がある

(9) 韓国

2007年に発表された“Master plan for the next generation” [22]に，“e-Government Web standardization guideline”を策定することが記載されているが、2010年時点では確認できない。なお、政府が設定した電子政府政策の変遷[23]によれば、年代ごとに成熟度を向上させていく方針が読み取れる（表4）。

表4 韓国の電子政府政策のゴールと主要な施策の変遷

年代	ゴール	主要な施策
電子政府のインフラ整備 (1987 ~ 2002)	政府の業務プロセスの電子化 ITインフラの整備	政府の業務プロセスの電子化（診療，税関，納税等） ITインフラの整備（高速インターネット網） 11の主要な取り組み（G4C, e-Procurement等）
電子政府の本格導入 (2003 ~ 2007)	政府の全業務プロセスの電子化による電子政府サービスの拡大	市民，企業向けサービスへの拡大 業務手法の改善による行政の効率化，透明性の拡大 複数の情報システムの連携
電子政府のさらなる進展 (2008 ~ 2012)	電子政府システムの統合によるシームレスなサービスの提供	顧客中心の市民サービスと，市民参加の拡大 電子政府ネットワークによる，行政サービスの高度化 Real-time public safety information network プライバシーと安全性の拡大による，電子政府インフラの強化

3.3 事例のまとめ

調査の結果，各国が策定しているユーザビリティガイドラインに類するものは，デザインガイドラインとプロセスガイドラインに分類されることが把握できた。デザインガイドラインは，Webサイトの開発担当者が参照するもので，コンテンツやユーザインタフェースの原則などが示されている。これに対し，電子政府システム全体の開発責任者や調達責任者が参照するのが開発プロセス全体を見渡すプロセスガイドラインである。一覧を表5に示す。

米国，カナダではデザインガイドラインが，ヨーロッパではEU，英国，スウェーデンにはプロセスガイドラインが整備されている。フランスでは人間工学的な見地からの規則が，ドイツでは工業規格が電子政府を含むWebサイトに適用されている。しかしながら，電子政府の取り組みが進んでいるとされるデンマークやオーストリアでは，電子政府システムの開発に際して戦略の指針の一つにユーザビリティを明示したり（オーストリア），ユーザビリティに関するベンチマーキングを実施したり（デンマーク）するなどの人間中心設計を重視していることは明白ではあったが，ガイドラインに類する資料は把握できなかった。

さらにEU，スウェーデン，韓国において電子政府の成熟度が定義されていることがわかった。

表5 各国・地域のユーザビリティガイドライン

国・地域	ガイドラインの名称	概要
EU	Information provider's guide - The EU Internet handbook (IPG)	初版2007年。EC制定。EUのサイト構築の際に守らなければならないガイド。プロセスガイド，デザインガイドを兼ねる。
米国	Research-based web design & usability guidelines	初版2003年。拘束力のないデザインガイドライン。
カナダ	Common look and feel for the Internet	初版1999/2000年度。Webサイトの外観を統一するためのデザインガイドライン。
英国	Quality framework for UK government website design	初版2003年。Webサイトの開発管理者が，ユーザのニーズを開発プロセスに組み込むためのプロセスガイドライン
	Usability toolkit	Webサイトの開発者が使用するデザインガイドライン
フランス	Charte ergonomique des sites internet publics (Charter for the ergonomics of public websites)	第2版2008年。公的なWebサイトが守るべき人間工学的規則。
ドイツ	DIN	2008年。Webサイトのユーザインタフェースに関する工業規格
	Leitfaden / Bedarfsanalyse und Nutzerbefragung Informationstechnik	2008年。電子政府システム開発の際のユーザ調査ガイドライン
スウェーデン	Swedish national guidelines for public sector websites	初版2000年。政府の責任者を対象とした，電子政府のWebサイトのユーザ中心の開発プロセスや規則を定義したガイドライン
オーストリア	-	eGovernment戦略の11の指針の一つにユーザビリティを定義
デンマーク	-	手続きのオンライン化進む ユーザビリティのベンチマーキングを実施 (Top of the web)
ベルギー	-	民間コンサルタントによる usability tips がある
韓国	e-Government web standardization guideline	マスタープランには策定が記載されているが，2010年時点では確認できない

4. 日本におけるユーザビリティ対策の位置づけ

4.1 ユーザビリティガイドラインの位置づけ

調査実施前には，少なくともユーザビリティのデザインガイドラインは各国において策定され，Webサイトから容易に入手できるように公開されていると想定していた。しかしながら，北米を除いた国では，容易にガイドラインを入手することができなかった。これに対し米国では，ガイドラインを補佐する形で，参照すべきデザインガイドラインの参考文献が示されていた。

ドイツ，オーストリアの場合は，電子政府用のユーザビリティガイドラインは設置

されておらず、DIN（ドイツ工業規格）を参照することを前提としているようであった。実際に、ユーザビリティの指針となる規格は、ISO9241-10 [24]など、いくつか存在している。ドイツにとっての規格は、わが国以上に日常的に利用されているものであるとも想定された。英国の場合は、1990年代後半から電子政府のサイトのガイドラインは設置されていたが、数年後に改訂された後、ガイドラインが更新された形跡は無かった。このようにEUの場合は、ECサイトにガイドラインが整備されていたこともあり、国別というよりもEU全体で整備する方針があるとも考えられる。

今回の調査からは、現段階では、各国がユーザビリティに関するガイドラインを精力的に編集している傾向は見えなかった。実際、ユーザインタフェースデザインは、個別のシステムごとに、制約条件や要件を考慮して設計するためにデザインガイドラインを運用する理由を見い出せないためであろうと考えられる。また、Webユーザビリティのガイドラインは、既に多くの文書が出回っているため、改めて編集する必要もないと認識されているかも知れない。

一方、プロセスガイドラインもわが国のガイドラインのように、詳細な手順やテンプレートまで添付されているようなものはない。わが国のガイドラインが人間中心設計に詳しくない行政担当者を対象として書かれていることも対し、開発側にユーザビリティ専門家が関与していることを前提として、彼らが概要を確認できるレベルの記述にしているとも思われる。

今回、各国のユーザビリティガイドラインを前提にして電子政府のユーザビリティへの取り組みを想定しようと試みたが、それぞれの国の開発体制等の情報を入手しなければ、実際の取り組みは想定できない事態であることを認識した。少なくとも、ユーザビリティガイドラインへの取り組みが一律でないこと、現在は、精力的にガイドライン編集が行われていないことが理解できた。

4.2 電子政府におけるユーザーエクスペリエンスの位置づけ

わが国では、電子政府のシステムを評価するフレームワークが検討されている（例えば電子政府評価委員会[5]）。このフレームワークの考え方の重要な要素に、電子政府が発展的に成熟してゆくというものがある。この委員会では提案された案には、5段階のステージが設定されている。同様の考え方は、スウェーデンやEUの電子政府の施策方針にも記述されている。

EUについては、表6に示したように、ECが4段階のレベルを設定している。2006年時点では、EUの各機関と外部とのやり取りについては一部がレベル3、あるいは4を達成しているが、全体ではレベル2にあるとし、2010年までにレベル3に達することを目標として定めている。

表6 ECによる電子政府成熟度モデル

レベル	定義	詳細
レベル1	シンプルな Web サイト (Simple website)	公共政策、行政手続きに関する情報がオンラインで公開されている。しかし、利用者と政府機関との間の手続きの本質は変更されていない。
レベル2	オンライン政府 (Online government)	顧客へのサービス改善を目的として、簡単な電子的やりとりのしくみ（例えば電子メールや、Web ベースのフォームなど）が運用されている。
レベル3	統合化された政府 (Integrated government)	行政の手続きの一部が自動化されている。提供されるサービスは、既存の手続きを ICT により置きかえたものではなく、様々なインタラクション、バックオフィスのシステム、行政手続きは統合化されている。しかしながら、一部の行政の手続きに紙ベースのものがある。
レベル4	変革された政府 (Transformed government)	利用者は紙ベースの様式に記入を求められることはない。行政の手続きは最初から最後まで完全に自動化されており、省庁間の境目もない。効率性の向上に加えてよりよい質と、透明性の向上によるユーザの満足度を最大化するために、行政組織の都合からではなく、行政の外部、内部のユーザの視点からサービスが設計されている。

これらの成熟度には、バックオフィスの業務システムの完成度や、組織体制などが評価項目として統合されているために、純粋に、利用者のユーザーエクスペリエンスのみに焦点をあてたものとはなっていない。そこで、電子政府を利用するユーザーエクスペリエンスに特化した形の成熟度レベルを、EUを参考に次のように設定した。

レベル1：シンプルな Web サイト

公共政策、行政手続きに関する情報が Web サイトを介してアクセスできる。行政手続きに関する書面を出力することはできても、多くは従来の手続きのままである。

レベル2：オンラインでの手続き

主要な手続きが Web サイトを通じてオンラインで実施できる。すべての行政関連情報は、Web サイトを通じて検索が可能である。

レベル3：新たなサービス

提供されるサービスは既存の手続きを ICT により置きかえたものではなく、新たな付加価値のあるサービスとして提供される。サービスは、社会的なインフラと統合され、新たなビジネスモデルが構築されている。

レベル4：利用品質の高いサービス

行政の手続きは完全にオンライン化されており、省庁間の境目がなくワンストップ

で利用できる。保守・運用体制が利用者視点から整備され、継続してサービスの利用品質が改善されている。

以上の成熟度を基にして、このプロジェクトで調査したガイドラインから想定した利用者のユーザーエクスペリエンスのレベルを評価したものが、表 7 である。

表 7 電子政府が提供するサービスのユーザーエクスペリエンスの成熟度レベル

成熟度 レベル	レベル 1	レベル 2	レベル 3	レベル 4
	シンプルな Web サイト	手続きの オンライン化	新しいサービス	利用品質の高い サービス
	行政情報にアクセス 可能 行政手続きの一部オ ンライン化	既存の行政手続きの オンライン化	ICT を基盤とした新 しいサービス	すべての手続きの完 全なオンライン化 公共政策の高い透明 性 利用品質の高いサー ビスの持続的提供 安全性の高いサービ スの持続的提供
国 名				
米国	○	○	△	
カナダ	○	○	△	
英国	○	○	△	
フランス	○	○	△	
ドイツ	○	○	△	
オーストリア	○	○	○	△
スウェーデン	○	○	○	
韓国	○	○	△	
日本	○	△		

凡例：○ 実現している，△ 一部実現している

今回、調査した国の多くは、主要な手続きのオンライン化を終えようとしている段階と想定された。これは、オンライン化手続きのユーザービリティを高めるためのユーザービリティデザインガイドラインの設置年度等から推測したものである。米国や英国のガイドラインへの着手は早く、2000 年代初頭に設置されていることを考えると、既に、オンライン化事業は、数回のライフサイクルを経ているとも想定できる。

また、各国の電子政府への取り組みが、単なる手続きのオンライン化ではなく、新たなサービスの創出へ移行していることが理解できる。オーストリアのケースが好例であり、この国では、行政手続きと、様々な民間サービスが連動できるようになっており、利用者の満足度が高いサービスを提供している。これらのサービスは、行政側が提供しているサイトから知ることができる。

また、ユーザーエクスペリエンスの利用品質を高める試みとして、ドイツのように利用者のシステム開発への参画を明示している国もある。

各国の状況に対して、わが国では未だ、手続きのオンライン利用を促進している段階であり、レベル 2 に停留していると考えられる。

4.3 日本の電子政府政策の成熟度のレベル

日本の電子政府の成熟度がレベル 2 に停留している背景には、省庁間の調整、法律の改正、個人情報の確保などのセキュリティ対策などの制約が、課題として山積しているためと考えられる。これらの制約が大きいことは事実であるが、仮にそれらがクリアされたとしても、新しいサービスが創出されるとは限らない。また、現行のユーザービリティガイドラインでは、システムを改善するための手順は明示されているが、新たなサービスを創出することには触れていない。

このギャップを埋めなければ、今後も電子政府の取り組みは、行政手続きのオンライン化の促進と、利用率向上の枠からはみ出すことは難しいと思われる。本稿で提案した成熟度モデルのレベル 2 から 3 へ移行することが、わが国にとっては困難な状況が続く可能性は充分にある。

震災後の現在、様々な予算が削減される中で、電子政府に関する予算も同様に切り抜かれることが予測される。この状況下では、技術投資を前提とする、技術が先導するサービスを行政が主体となって運営する、従来型のサービス案を提案することは、さらに難しくなっていく。今後、こういった制約条件の中でも、新たなサービスを創出することができるための方法が必要となると考えられる。

5. まとめ-利用者指向の電子政府施策を構想するために

わが国の電子政府について、利用者にとっての利用品質を高めるためのユーザービリティガイドラインについて紹介すると共に、各国の電子政府のユーザービリティガイドラインの状況を調査することによって、わが国のガイドラインの位置づけを明らかにした。

各国のユーザービリティガイドラインの背景を分析する中で、電子政府が提供するサービスのユーザーエクスペリエンスのレベルを考察した。その結果、各国は、手続きのオンライン化から新たなサービスの実施を模索していることが想定された。逆に、わが国は、手続きのオンライン化のレベルに停留していることも確認できた。しかしながら、ここから次の新しいサービスを導くための道筋が見えているとは言えない状況にある。

今後、様々な制約の中で、電子政府において新たなユーザーエクスペリエンスを生む

サービスをどのようにして構築してゆくかを議論する必要がある。

謝辞 本研究は、アライド・ブレインズ株式会社 内田斉氏との議論により多くの示唆をいただきました。ここに感謝を申し上げます。

参考文献

- 1) IT 戦略会議: IT 基本戦略, IT 戦略会議・IT 戦略本部合同会議 (第 6 回) 資料 (2000)
<http://www.kantei.go.jp/jp/it/goudoukaigi/dai6/pdfs/6siryou2.pdf> (参照 2011-08-05)
- 2) 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部 (IT 戦略本部): e-Japan 戦略 (要旨) (2001)
http://www.kantei.go.jp/jp/it/network/dai1/0122summary_j.html (参照 2011-08-05)
- 3) International Organization for Standardization: ISO 13407 - Human-centered design processes for interactive systems (1999)
- 4) 早稲田大学電子政府・自治体研究所: 第 6 回早稲田大学「電子政府世界ランキング 2010」(2010) http://www.kikou.waseda.ac.jp/uploadfile/houdoushiryou_sekaidenshiseihurankingu2010.pdf
(参照 2011-08-05)
- 5) 電子政府評価委員会: <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/denshyouka/index.html> (参照 2011-08-05)
- 6) 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議: 電子政府ユーザビリティガイドライン (2009)
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl.pdf (参照 2011-08-05)
- 7) IT 戦略本部: IT 新改革戦略-いつでも, どこでも, 誰でも IT の恩恵を実感できる社会の実現 - (2006) <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/060119honbun.pdf> (参照 2011-08-05)
- 8) IT 戦略本部: オンライン利用拡大計画 (2008)
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/080916honbun.pdf> (参照 2011-08-05)
- 9) 特定非営利活動法人 人間中心設計推進機構, <http://www.hcdnet.org/> (参照 2011-08-05)
- 10) European Commission: Information providers guide - The EU Internet handbook,
http://ec.europa.eu/ipg/index_en.htm (参照 2011-08-05)
- 11) Research-based web design and usability guidelines, <http://www.usability.gov/guidelines/>
- 12) Treasury Board of Canada Secretariat - Chief Information Officer Branch: Common look and feel for the Internet 2.0, <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-eng.asp> (参照 2011-08-05)
- 13) Office of the e-Envoy: Quality framework for UK government website design: What is a good government website? Consultation draft (2002)
- 14) The Central Office of Information: Usability toolkit, <http://usability.coi.gov.uk/> (参照 2011-08-05)
- 15) Charte ergonomique des site Internet public
<http://www.references.modernisation.gouv.fr/charte-ergonomique> (参照 2011-08-05)
- 16) DIN EN ISO 9241-151 - Ergonomics of human-system interaction - Part 151: Guidance on world wide web user interfaces (ISO 9241-151:2008); German version EN ISO 9241-151: 2008 (2008)
- 17) E-Partizipation –Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government (E-participation, electronic participation of population and economy at the e-Government), (2008)
http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/83242/publicationFile/4845/studie_epartizipation_download.pdf (参照 2011-08-05)
- 18) Leitfaden / Bedarfsanalyse und NutzerbefragungInformationstechnik für E-Government-Dienstleistung (Guidelines / requirements analysis and user survey information technology for e-government services for e-Government services) (2008)
http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/300984/publicationFile/7908/egov2_leitfaden_bedarfsanalyse_und_nutzerbefragung_download.pdf;jsessionid=6C400E08384108605D6D5015E31B1AF6 (参照 2011-08-05)
- 19) Digital Austria: eGovernment principles, <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6511/default.aspx>
(参照 2011-08-05)
- 20) Swedish Administrative Development Agency (VERVA): Swedish national guidelines for public sector websites (2006)
<http://www.eutveckling.se/static/doc/swedish-guidelines-public-sector-websites.pdf> (参照 2011-08-05)
- 21) The Swedish Agency for Administrative Development: The 24/7 agency criteria for 24/7 agencies in the networked public administration (2000) <http://www.epractice.eu/en/library/281146> (参照 2011-08-05)
- 22) Master plan for the next generation - e-Government in Korea (2007)
<http://www.mopas.go.kr/gpms/view/jsp/download/userBulletinDownload.jsp?userBtBean.bbsSeq=1010995&userBtBean.ctxCd=1032&userBtBean.orderNo=1> (参照 2011-08-05)
- 23) Korea e-Government: Introduction to Korea's e-Government,
http://www.korea.go.kr/new_eng/service/viewContent.do?enContId=00001264605193505000_151
(参照 2011-08-05)
- 24) International Organization for Standardization : ISO 9241 – 10 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 10: Dialogue principles (1996)