

## 「電子政府ユーザビリティガイドライン（案）」に関するパブリックコメント

先回 4 月 23 日に第 6 回 IT 戦略の今後の在り方に関する専門調査会で個人として、電子政府におけるデジタル新時代に向けた中長期戦略に対する意見を述べさせていただきました。その意見内容は、「ユーザビリティの向上」をいかにするかというものであり、今回求められている「電子政府ユーザビリティガイドライン（案）」についても同様の観点から意見を述べさせていただくこととなります。また、私の現場で感じている意見は、電子申告推進という範囲に限定されたものでありますが、常に使っているユーザーとしての意見とご理解していただきたいと思います。以下、ガイドライン（案）のページに沿って順次意見を述べさせていただきます。

### < P 2 : 1. 2. ガイドラインが必要とされる背景 >

今回「ユーザビリティの向上」について、ガイドラインを策定するということは大変素晴らしいことでもあります。しかし、通常、民間企業が、新しいことをユーザーに協力してもらう際には、最初からユーザビリティ向上を考えるべきで、すでにタイミングを逸しているようにも感じています。利用率が低いのはユーザビリティの観点の欠如という、この一点によります。この点は、この 1. 2. にも明記していただいたとおりであります。

そもそも、電子政府構想における利用率がなかなか上がらないのは、セキュリティを優先しすぎたことが原因であり、これはすなわち、セキュリティとは二律背反するユーザビリティを重視していないことが問題であるということは、2004 年の電子申告開始時点から主張してまいりました。セキュリティを第一に重視するということは、問題発生時の担当者責任ばかり考えているのであり、そこに完璧性を求めれば、おのずとユーザビリティは低下します。「石橋をたたいて渡る」という慎重さはいいいのですが、現実には「石橋をたたきすぎて、割る」となり、目標に到達できていません。電子政府構想を本気で推進し、利用目標数値に到達するまでは、その手法として、ユーザビリティを第一におき、セキュリティを下位にしてでも推進していくべきです。

電子申告において昨事業年度までに利用割合が 3 割を超えたのは、国税庁が早い段階でセキュリティを重視しつつも、ユーザビリティに関する提案を受け入れてくださったことによります。具体的に、最大の要因となるのは「代理送信」です。納税者にかわって、我々税理士が職業的な責任を担保にして送信できることが、ユーザー（納税者と税理士）にとって大変やる気を向上させました。実際に、納税者の申告を代理送信することで一番メリットを得たのは、税理士です。事務所の効率化と経費削減が目に見えて出来ているからです。したがって、行政手続をするすべての国家資格業者には、その職域における代理送信権を与えることが肝要だと考えます。

### < P 2 : 1. 3. (電子政府評価委員会) >

電子政府評価委員会が意見を発信してくださっていることにつきましては感謝申し上げます。しかし、電子政府評価員の皆さんは、実際のユーザーでしょうか？少なくとも、電子政府を評価することが仕事であり、日常の現場での仕事をやってない方々が何人かメンバーをされていませんか？評価員を業とするために、現場業務を放棄している方はいませんか？違っていたら大変失礼なお話ですが、評論家であってユーザー視線の評価があるようには感じません。現場で多くの処理をこなしている方々を評価委員に参加させてください。たとえば、職种的に行政手続が電子化になじまない弁護士さんが委員であれば、実際に送信している税理士が一人も参加していないというパターンがあるとしたらこれはおかしい。あまり電子化が進まない行政書士より。電子化をしようと努力している社会保険労務士を加えるべきです。また、参加する税理者も、高齢の高い役職者であってはならず、実際に多くの電子申告を自らこなしている者を選んでいただきたいと思います。

さらに、電子政府構想の対象範囲が、当初は 4 分野程度であったモノが、時間を経ると共に 15 分野に拡大されました。もちろん、その 15 分野がすべて大切であることは承知していますが、利用率が上がらないうちに、守備範囲を広めるのは、理想論に走りユーザビリティの観点が欠如している証拠になります。これを止められなかった電子政府評価員そのものが、ユーザビリティの観点が欠如していたのではないのでしょうか。

### < P 3 : 1. 4 本ガイドラインの改訂 >

今後、ガイドラインを毎年見直していかれるということで、大変賛同するところでありますが、改定を行う際の検討事項に何点かコメントしたいと思います。

府省内のユーザビリティ向上担当者等を育成・確保することも大切ではありますが、ある程度は民にゆだねてはいかがでしょうか。IT コーディネータ制度を有効に活用していただければ幸いに存じます。

ユーザビリティ向上の効果測定は、まずは利用率を確認する。そして、大切なのはその構成要素の分析。どうして利用率が上がったのか、どの系統の者が多く取り組んでいるのか、そして、電子政府化に非協力の固まり・集団は何か、なぜそうなるのかというように内容を検討すべきです。

ユーザーインターフェイスの共通化は確かに大切です。ユーザー側から考えれば、諸申請がそれぞれの省庁で区分されていても申請する場合は、どこの所掌であるかは興味のないことです。省庁の壁を全廃することを最終的には理想とするところではありますが、現実にはそれは難しいので、せめてインターフェイスだけでも共通化することでユーザーのストレスを回避すべきです。最終的には e-Gov 画面からすべての電子申請ができるようにすべきです。

各府省庁の職員のユーザビリティ向上は大切ですが、それ以前に、職員の基礎教育、電子政府に対する考え方を統一していただきたい。税理士としては、国税職員と対峙する場面が多いのですが、ITリテラシーはおおむね高くなく、紙の呪縛の中で職務を遂行しているようです。せつかく電子で送っているのに、作業段階で紙に打ち出して処理をする。あるいは、電子化することで、自らの業務が増える、煩雑になるので敬遠する。修正申告を提出する際に、紙での提出を求める。国税庁は最も電子政府構想に積極的な組織ではあるものの、それは、幹部職員の気持ちだけで、末端まで浸透しきってはいないなどという面が見受けられます。さらに、国税職員は、退官後税理士になるのですが、署幹部ということで、昨日まで電子申告の協力を税理士に求めていた者が、退官して税理士登録したら一切パソコンを触らないという事例もあります。

昨年10月に、SaaSの講演会をマイクロソフト社とコラボで行いました。その時、MS社から講演データを事前にいただき、私のビスタパソコンでパワーポイントの準備をしたところ、当日、いくつか画面の変更を求めてきました。そこで、私の事前準備したPCで直してほしいと申し出たところ、できないという回答でした。MS社ではその時点で、全世界何万人の社員がOSとしてビスタを使わず、ウインドウズ7ベータ版を使用していたからということでした。これが民間です。世の中にリリースし、使っていただく以上、リリースの数ヶ月前から徹底的に検証して使いこなす。その後にリリースをする。

比較的利用率が高い国税のe-Taxソフトでさえ、私が最初2004年2月2日に利用した時、あまりのバグの多さと、信じがたい税法不理解のソフト（外注依存のためテストが不完全）ゆえ、その件を報告した翌日、東京で弁明のプレス発表があったことを記憶しています。その時も痛切に感じたことではありますが、民間人に利用を求める以上、官側が先に徹底的に使いこなしてから、民に開放することがユーザビリティの基本ではないでしょうか。

### < P 3 : 1. 5. 用語 >

用語は、ただの解説ですからここでコメントするのは、適切ではないかもしれませんが。しかし、いくつか思うところがあります。

- ・シミュレーターについて。

試作品はもとより、実装後においても、常によりよいものに変化させていく体制作りが望まれます。国税e-Taxソフト導入時点より、ユーザビリティの観点から、リリース前のプロトタイプについて懇願していました。また、受信サーバーを別にするか、あるいは練習専用のID・PWの配布を希望しておりましたが、この点は現在も行われていません。電子申告の視察でドイツの税務署を2006年に訪問した時に、やはり、税務署員は練習用のID・PWを取得し、かなり練習をしてから、民間指導をしていました。2009年の3月確定申告会場で、税理士が税務援助をする会場の多くは（名古屋税理士会の視察範

困)、署職員が会場でe-Taxの環境を設定できないがために、税理士が電子証明書を会場にもって来ているながら電子申告を断念する事例も多く見受けられました。

経済産業省のJ-SaaSは現在なかなか利用が進んでいないようですが、この中で「ネットde会計J」については、2ヶ月間無料試用期間がついています。このような「お試し」がユーザーの購買意欲を促進するものと考えます。さらに、試作品の時期。あるいは試用期間において、意見を出した者の中から、有効に活用できそうな意見については、商品・景品を出すのも、ユーザーの参加意欲を向上させます。ドイツでは、試作ではなく稼働期間において、電子申告をした者の中から、抽選で景品が当たる制度を用いて促進をしていました。日本における年賀はがきの当選程度の商品でも、ユーザーは参加する気になるものと思います。すなわち、すべてにおいて、試作品に触れる機会、あるいはプロトタイプ型のシステムにし、また、そこにゲーム感覚を取り入れていくなどの施策をしない限り、ユーザビリティの向上は遠のくと考えます。

・ペーパープロトタイプについて。(P4)

IT化はペーパーレスも推進していくべきであるから、ここはパワーポイントに統一してはいかがでしょうか。現在、パワーポイントの利用は常識的になってきています。「模擬的な画面操作を行い、ユーザビリティを向上する」のは、大賛成ですが、この場合、民の力を活用し、コンペをさせる。統一フォームはPPTにしていけば、官では考えられない新しいアイデアも次々と出てくる可能性があるものと期待できます。また、コンペの方が全体のコストも安くなるのではないのでしょうか。

・ユーザビリティ専門家について(P4)

「各府省庁の支援を行う専門家」は、それが外部から選別するのであれば、既存の総務省電子政府推進員や、経済産業省J-SaaS普及員、ITコーディネータ制度を有効に活用していただきたい。ただし、それぞれの委員についてはその資質、実績を吟味する必要があります。どの委員についても、組織を代表したりすると、年齢を重ね、役職が重くなっただけで、実際ITに関心のない方、あるいは、メーリングリストにもついに自力で入ることのできない、あるいは、期間中まったく発言も実行もないメンバーがかなりの割合でいらっしゃると思います。現場の実戦部隊で構成してください。

#### <P4:2.1 ユーザビリティ向上の目的>

ユーザビリティ向上を図る際に、その仕組みづくり時点での、達成目標を設定するための基礎データについて意見があります。J-SaaSの普及促進時点で、中小企業がどのあたりの価格帯を希望しているかのアンケート調査の集計について説明をいただきました。このデータは、どの団体を対象に行われたのかわからないのですが、少なくともJ-SaaSが導入目標とする、「従業員20名以下の中小零細企業」ではないような感覚を受けています。月額平均3000円であれば、財務会計システムを導入してもいいという中小

企業経営者の意見というデータについて、中小企業零細企業経営者との接触を業としている我々税理士からは、疑問の声が大きいというのが現状です。月額3000円は年間で36000円。法改正が10年大きく行われず、旧のソフトのままでも実質使用可能な範囲が、10年だと仮定すると、初期費用等を含んで40万円。現在、その対象の零細企業は、4万円前後のパッケージソフトを使用しています。乗り換えることはまずなく、そこを選択するほどのメリットを明確にしている状態ではない以上、いくら、SaaSの可能性を私どもがお話ししても、通用しないというのが現実です。すなわち、システムを新しく推奨する場合、根拠となるデータは正確性を高めていただきたいということです。ユーザーのニーズを最初からとらえ違いしては、当然普及はしません。

#### < P 4 : 2 . 2 期待される効果 >

確かに、①～③に列挙された効果を求めるべきではありますが、まずは、実質利用率の向上がその効果測定のパロメータであることはご承知のとおりであります。

- ・「操作が容易」→携帯電話から可能。文字が大きい。タッチまたはクリック回数が少ない。代理送信がそれぞれの分野の資格業において可能。
- ・「時間短縮」→電子認証、特にカードリーダーライタの壁をなくす。画面上ですべてクリアタイムに処理可能（書面で後からID・PWを書面送付は×）
- ・「窓口までの移動コスト」→少なくとも役所の窓口には行かせずして完了すること。ワンストップサービス。（＝利用者には、国・県・市役所・省庁の違いは日常では関係のない話。）
- ・「ペーパーレス化の促進」→IT化したがゆえに、マニュアルが必要となり紙の使用量が増えるようでは本末転倒。最近、iPhoneを購入しました。PC同様の機能のある携帯電話にかかわらず、マニュアルが紙でないため、その包装箱も大変小さかったことに驚き、これからの時代を感じました。税務署では再度、電子送信したデータを紙にしています。受け側の意識改革で、ペーパーレス化をしていただきたい。

#### < P 5 : 3 . 2 認証基盤等に係わるユーザビリティ >

この際、ユーザビリティの観点からICカードでの認証はやめて、USBによる認証に移行してはいかがでしょうか。住民基本台帳番号制度はそのまま維持しつつも、その媒体をカードにこだわらず、他の媒体においても有効にしていかなければ、カードリーダーライタの取扱いという高いハードルがいつまでたっても払拭できません。また、ほとんどのユーザーは、財布の中であらゆる種類のカードがあふれかえっていて、うんざりしているという現実も考慮していく必要があります。

最後に、国税関係手続きにつきましては、主要手続きに限定して、平成25年度までに65%の利用率を達成する計画が発表されています。ただし、達成のために次の4条件を挙げています。「1. 認証基盤が大幅に拡大すること。2. ID・PWによる本人確認の導入。3. 地方税ポータルサイトシステムの拡大。4. 金融機関・官庁の受け入れ慣行の整備。」です。この4条件は、一言でまとめると、ユーザビリティの欠如を整備しなければ、達成保障できませんという宣言だと理解しております。利用率を最も積極的に向上させることのできた国税庁の切なる願いとも解釈できます。「ユーザビリティありきの施策」を祈念いたします。

順次、申し上げたいコメントはまだありますが、今回は時間の関係上、ここまでいたします。たまたま、この募集期間はスケジュールがハードで、パブリックコメントをじっくり吟味・検討する余裕がありませんでした。このパブリックコメントの募集自体についても、できることならば、もう少し時間の余裕があれば、コメントもより多く、参考になるものが集まるのではないのでしょうか。