

K-005

電子自治体向けのパーソナルポータルサイトの設計 Design for Personal Portal Sites of Electronic Local Government.

工藤 淳十
Jun Kudo

岡崎 哲夫†
Tetsuo Okazaki

1. はじめに

基本台帳ネットワークシステムを始めとし、行政情報の閲覧や、電子入札、電子申請など電子政府や電子自治体に関する研究、開発および導入が進められている。今後は、これらの基盤となるサービスに加え、個人に対応した、より高度なサービスを提供していく必要があると考えられる。

個人に対応したサービスのひとつとして、インターネットを介して自治体と住民との間で、インタラクティブに情報のやり取りが行えるとともに、スケジュールの管理やニュースの配信といった、生活に密着した情報をトータルにサポートするホームページの提供が考えられる。本稿では、このようなホームページをパーソナルポータルサイトと定義し、具備すべき機能を抽出するとともに、ユーザビリティを考慮した具体化を試みた。

2. パーソナルポータルサイトの機能

自治体関連機能については、自治体のWebサイト、市民便利帳などの資料およびアンケート調査[1]を参考に、抽出・整理を行った。生活関連機能については、代表的なポータルサイトおよびPDA等で提供されているビジネスツールの調査をもとに整理した。

これにより、パーソナルポータルサイトとして具備すべきと考えられる機能を表1に示す。その他の機能として、多様なユーザに対応するため、パーソナル設定機能および、機能や操作方法を理解するための手助けとなるヘルプ機能を提供していく。

3. パーソナルポータルサイトの情報管理

自治体関連情報および生活関連情報については自治体のサーバで一元的に管理し、個人をキーとして互いに関連づけることにより、高度なサービスが提供できるようにする。パーソナルポータルサイトを実現するシステムの概略を図1に示す。ただし、個人に関する情報管理はセキュリティが確保されていることが前提となる。このため、個人情報の一部については、毎回ログイン時にPCから送信するなどの方法をとることも考えられる。

4. パーソナルポータルサイトの基本構成

4.1 自治体サイト

現状の自治体サイトについては、各種のユーザビリティ評価がなされている[2]。これらを参考に、パーソナルポータルサイトで提供する引越し、申請書、施設予約を具体的な課題として、プロトコル分析を用いた評価を行った。被験者は5人である。主な分析結果を表2に示す。

表1 具備すべき機能

| | | |
|-------|--------|---|
| 自治体関連 | 個人情報配信 | 自治体のイベントやニュースのほか、納税や免許更新などの通知。 |
| | 手続き | ケース別、頻度順・50音順による一覧表示からの届出・申請が可能。 |
| 生活関連 | 検索・予約 | 施設、病院、図書、手続きの検索・予約が可能。 |
| | ニュース | 時事ニュースを表示。 |
| | コミュニティ | 住民同士の参加型のイベントなどの情報のやり取りが可能。 |
| | スケジュール | カレンダーから、タイムスケジュール表示・スケジュールの管理が可能。 |
| その他 | ヘルプ | よくある質問をまとめ掲載や操作マニュアル |
| | 設定 | パスワードの変更、色の設定などホームのデザイン変更、スケジュールの月間、週間表示の変更が可能。 |

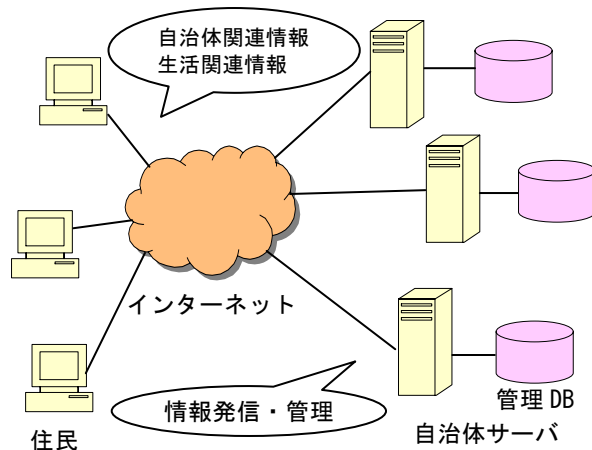


図1 システム概略図

4.2 トップページ

メニューには、スケジュールなどの作業が行いやすくするように、スペースが広く取れるタブメニューの使用を基本とし項目は表1の各機能とする。各機能に、優先順位をつけ順位の高いものから、左上位から右下位へ配置を行う。図1に例を示す。生活に密着した情報を優先とし、①スケジュールを第一に、②個人情報の配信、③次にニュースの順とする。新聞は右から左へ読むため新聞型ニュースを右側へ設置した。またタブメニューの順番やト

ップページに表示させる機能、配色などについてもユーザが選択できるようにする。

4.3 ニュース

携帯電話を含め、インターネットの主な利用法と1つとして、ニュースが挙げられている。いつでも見られることや、インターネットの迅速性が理由としてあげられる。

- ニュースの配信は図 2 に示すように新聞型とした。メディアとしての信頼性が高い新聞を直接見なくとも、新聞がどのようにニュースを扱っているかを知ることができる
- 新聞の見出しの大きさと配置はそのまま生かし、写真を付け加える。記事は縦線で表現することによって、記事全体の重要度や全体のイメージをつかめるようにする。
- 紙面は1面から順に一定時間で自動的にブラウジングし、見たい紙面ストップすることができる。時間を設定できるようにするとともに。スポーツ面や経済面、テレビ面など表示する順番を設定できる。
- 記事をクリックすることによって、新しいウインドウが開き、そこへ詳しい記事を表示する。例を図 3 に示す。
- 記事に迅速性を持たせるため。最新記事がある場合や、関連情報がある場合には、それらにリンクを張ることとする。
- 記事だけでなく、地域の情報として折り込みチラシの掲載も行う。

4.4 コミュニティ

自治体が住民参加のコミュニティの場を提供する。掲示板の作成や、チャットだけの一般的なポータルサイトとは違い、住民が参加しやすいよう、施設予約、案内や器具、道具の貸し出し、講師などの手配を、インターネットを介して出来る機能を持たせる。

例えば介護ボランティアのコミュニティについて考えると、ボランティアは、参加したい分野やエリア、都合のよい時間などを登録しておき、必要としている人の依頼に合っていれば通知する。また、サービスの内容や作業時間に応じた電子ポイントを与えることも考えられる。

5. おわりに

本報告では、電子自治体のサービス向上を狙いとしたパーソナルポータルサイトについて、具備すべき機能の整理と基本構成の検討を行った。今後の課題は提示した機能や基本構成の妥当性について評価・改善を行っていくことである。また携帯電話の利用も視野に入れた、検討を行うことも課題の1つである。

[1]株式会社総合研究所「自治体のインターネット活用に関する市民意識調査」アンケート結果概要

URL <http://www.mri.co.jp/PRESS/2000/pr00060501.pdf>

[2]伊藤、池谷、中野 “中核都市 28 市の Web ユーザビリティ評価結果から見る公共的な Web サイトの現状と課題” 学会研究報告集, Vol.3, Vol.4, PP.15-20 (2001)

表 2 主な分析結果

| | |
|--------|--|
| メニュー項目 | 自治体が管理する情報が多岐に渡るため、同一階層上にメニュー項目が多くなりやすく、被験者の混乱を招いていた。そのため、メニュー項目の階層化・構造化が重要。 |
| 引越し申請書 | 申請書類が自治体の担務別にカテゴリ分けされているため、引越しなど申請書類が多岐にわたる場合は、検索に手間取っていた。申請書類は担務にかかわらず、ユーザの目的別にまとめて、一箇所での処理が行えることが必要。 |
| 施設予約 | 検索方法が時間→場所、場所→時間など様々なため混乱があった。ユーザの思考に合わせて複数の検索方法を提供することが重要 |

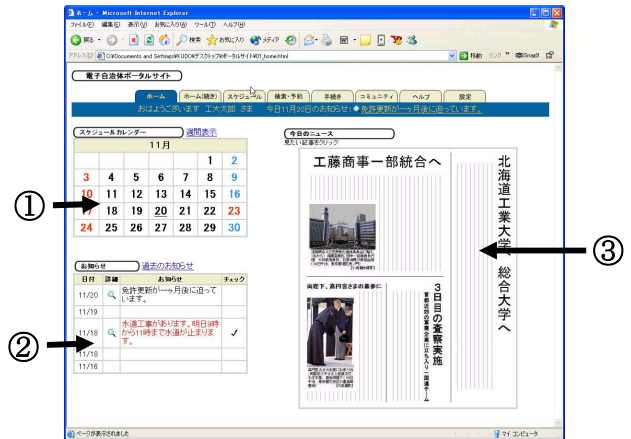


図 2 トップページ



図 3 ニュース記事