龍神けいすけ 議会レポート

未来へ
種を蒔こう!

津市議会
議員

Vol.5 | 2021年6月議会

市政に関するご要望ご意見があればぜひご連絡ください!

行政サービスのUI/UXを改善せよ!

UI / UXとはなにか?

ユーザー・インターフェイス (User Interface / UI)とは
利用者が製品・サービスを使用するにおいて接するもの。たとえば、製品・サービスの見た目や雰囲気、操作性など。

ユーザー・エクスペリエンス (User Experience / UX)とは
利用者が製品・サービスを通じて得られるすべての体験のこと。たとえば、見た目や操作性に加え、製品やサービスそのものが伝えるわかりやすさ、クオリティ、丁寧さ、使い勝手のよさなど。

UIとUXの境界は曖昧ですが、しいていえば、前者は後者のいち要素であるということです。
デジタル分野におけるUI / UXの重要性はいうまでもありません。しかし一方で、デザインのよさ、それにともなう使いやすさ、わかりやすさといった要素は定量化しにくいという難しさがあります。

なぜ改善が必要か

行政のデジタルサービス、使いやすいですか?

市役所ホームページを比較してみましょう(下囲み参照)。必要な情報にかんたんにたどり着けますか? **各種サービスのオンライン申請やさまざまなアプリについても同じことがいえます。**
デジタル庁が発足し、国が整備する分野について自治体ができることは限られているように見えるかもしれません。しかし、政策的課題に対して独自にICT(情報通信技術)を用いて対応できる領域は、実は多く存在しています。自治体には使い勝手がよく、わかりやすいサービスやツールを作る能力が求められる時代なのです。

不得手な人でも使えるものを。利便性向上に終わりはない

とはいえ、ICT利用に苦手意識を持つ人もいます。またデジタルディバイド(様々な要因によって、コンピュータやインターネットといった情報技術を使える人とそうでない人との間で生じる格差のこと)の問題もあります。だからこそ、自治体にはデジタルサービスをわかりやすく・使いやすく・シンプルに設計する能力が問われているのです。
行政におけるICTの導入は、時間や場所の制限、煩雑な手続きといった壁をできるだけ取り除き、利便性の向上をはかるために進めるものです。しかし、行政という公のセクションには市場原理が及びにくく、ユーザーからのフィードバックが見えづらいため、ユーザーの方を向いているかどうかに常に注意していなければなりません。
特定の層だけが使えるものではなく、すべての住民が真に使いやすいものでなければ、デジタルサービスの普及は図れません。「ICTを利用すると便利だな、こういったものもデジタル化してくれればいいな」という意識を社会に広め、デジタルサービスをさらに普及させていく好循環を作ることが重要です。

どのように改善していくか

変化に素早く対応する組織風土をつくる

- 小さなことから始めて、試行錯誤しながら大きくしていく動きの徹底(≒アジャイル開発。トライアルアンドエラーを重ねながら、ユーザーに適応したサービスを開発すること)
- 何よりもトップが積極的に技術を活用していく姿勢が重要

担当する部門と人事を考える

- 課題を統括し解決できるデジタル担当役員を置く
- 経験者を採用し、研修等をつうじて現場にキーマンを増やす
- ICT利活用を進める職員にはインセンティブを

必要な情報にかんたんにたどり着けますか?~津市と他の自治体のホームページの比較

津市(左)と鎌倉市(右)トップページの比較

津市(左)と鎌倉市(右)目的別の比較

使いやすさは人それぞれで正解はありませんが、いかに直感的に、簡単にホームページを開いた目的を達成できるかどうかが大事。ちなみに画像はパソコンの表示です。スマホでの表示に対応した使いやすいデザインにすることは必須。

出典:津市ホームページ(https://www.info.city.tsu.mie.jp/www/index.html)、鎌倉市ホームページ(https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/)(2021年9月20日に利用)

行政サービスのUI/UXを改善せよ!（続き）

一般質問における執行部の答弁

龍神：たとえばホームページにおいても、万人に使いやすいデザイン、ICTが苦手な人を念頭に考える必要があると思う。どのようにホームページをデザインされて、どのような経緯で構築されているのか。全体的なデザインであったり、サービスの満足度を上げていく方向性の舵を取る人材はいるのか。

政策財務部長：職務経験者採用をした。デザイン学を学び、ホームページ関係も勉強した職員が配置されている。全てを統一して指揮監督する人材まではいない状況である。

龍神：デジタルを利用したサービスの範囲はとても広い。単純なユーザーインターフェイスだけではなく、サービスの使いやすさまで考えることのできる人材・組織が必要になると思う。継続して質問しているが、CDO（最高デジタル責任者）を置く考えはないのか。

総務部長：現在、国においては、自治体に対するICTの支援実績や知見を持つアドバイザーを派遣する制度があるので、UI/UXに長けた講師を職員研修に派遣してもらうなど、必要に応じて制度を活用しながら、市民目線で使いやすいサービスの推進を図っていきたい。現時点においては、CDOを置く考えはない。

コロナ禍における健康問題に関して

執行部への質問内容

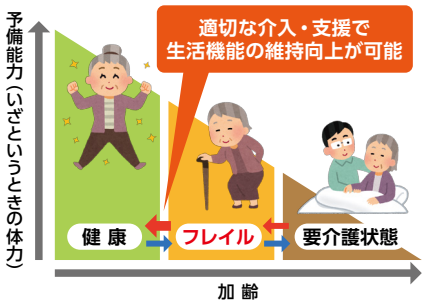
龍神：コロナ禍において外出等を自粛する結果、健康に影響があるといった調査や報道がされている。昨年、1度目の緊急事態宣言が出たとき、地域のサロンや教室などが一斉にストップした。現状はどうか。

健康福祉部長：ふれあい・いきいきサロンは、令和2年3月から休止していたが、令和2年7月から準備の整ったサロン団体から順次再開している。ただ顔を合わせての活動は減少し、コロナ禍以前の状態にはまだ戻っていないと認識している。なお、サロンへの支援として、マスクや手指消毒液、消毒セットを市社協を通して配布している。あわせて、市独自の津市ふれあい・いきいきサロンのチェックリストを作り適切な感染対策を徹底し、サロンが安全・安心に開催できるように取り組んでいる。

龍神：高齢者の健康維持ということで、津市は先進的なフレイル対策に取り組んでいる。令和2年度から本格的に取り組んでいくところにコロナ禍が重なった。フレイル対策事業に何らかの影響は生じたか。

健康医療担当理事：当市におけるフレイル対策事業は、平成27年度から29年度の3年間モデル事業として美杉地域を中心に行い、30年度より市内全域に範囲を広げ、他市に先駆けて事業を実施してきた。令和2年度、本格的実施という矢先に緊急事態宣言が発令されたことで、計画どおりの事業が行えなかったのは事実。実際の開催回数や参加人数は前年度と比べれば減少している。自粛生活によって外に出られないとか、人と会話する機会が減ったことによる影響を受けた方はおられるということは認識している。

●フレイルとは？



出典：津市ホームページ（https://www.info.city.tsu.mie.jp/www/contents/1586519935440/index.html）の図1を加工して作成

龍神：高齢者の健康を維持するためにも先進的なアプローチをしているので、ひと工夫入れていただいて、コロナ禍でも対応できる仕組みやアイデアを出してやっていただければ。

ところでフレイルって？

フレイルとはなにか

フレイルとは、「健康」と「要介護状態」の中間にある状態のこと。適切な予防により、健康に戻る可能性が高いという特徴をもつ。英語で「虚弱な状態」を意味する「frailty」をもとに、日本老年医学会が提唱した概念。

津市のフレイル対策のイメージ

●地域の集まりの場へ出向くなどしてフレイルのチェックや啓発を行う→ポピュレーションアプローチ
例）津市全域での元気づくり教室　など

●さまざまな情報をもとに対象者を見つけ、フレイルのリスクの高い市民に対して個別に改善を図る→ハイリスクアプローチ
例）栄養パトロール：訪問等で個別継続支援など

●推進体制として、各課の連携
例）たとえば、国民健康保険や介護保険を担当する課がデータの提供と分析を行い、地域での健康づくりを担う課が分析結果に応じて戸別訪問や、介護予防の推進やサロン活動の充実に取り組む　など

龍神啓介プロフィール

1987年4月11日生まれ。三重大附属小中、津高校、慶應義塾大学法学部卒業。証券会社、アルバイト、政治家秘書を経て、2018年執行の津市議会議員選挙で初当選。「未来へ種を蒔こう！」をキャッチフレーズに、個別最適化された教育、スポーツ文化の充実、自治体DXなどを目指して政策調査、政治活動を行なっています。

お問い合わせ先　**龍神けいすけ後援会**
514-1113　津市久居野村町874-28
Tel/Fax：059-256-1509
E-mail：info@keisukeryujin.com
HP：keisukeryujin.com
HP　Twitter @kskrjn

HPやSNSで発信しています！