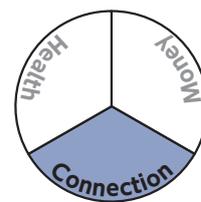


フィンランド行政ポータル 「Suomi.fi」のアクセシビリティ



ライフデザイン研究部 主席研究員 柏村 祐 (かしまむら たすく)

行政サービスが進むフィンランドでは、「Suomi.fi」と呼ばれる行政ポータルサイトの活用が進んでいる。「Suomi.fi」で重要視されているのは、「アクセシビリティ」である。この場合の「アクセシビリティ」とは、行政サービスの内容表示と操作手順が国民にとってわかりやすいこと、さまざまな端末・ブラウザ・オペレーションシステムで利用できることを意味する。「Suomi.fi」では「アクセシビリティ」を確保するために、外部専門家による「Suomi.fi」設計者や開発者に対する訓練や、行政サービス内容の評価およびアクセシビリティの継続的なチェックが行われている。最近では2021年6月に「Suomi.fi」のトップページがリニューアルされ、以前よりも簡単に現在のコンテンツやサービスに国民がたどり着けるよう、サイトの使い勝手を向上させている。

「Suomi.fi」の「アクセシビリティ」を実感できる機能は、「多様な認証方法」「自分自身の登録情報」「情報の一元化」の3点に集約される。1点目の「多様な認証方法」とは、「Suomi.fi」を利用するための認証方法として銀行ID、証明書カード、モバイル証明書などの複数のIDを使用できることである。例えば、銀行IDによる認証では、既に保有している銀行IDとパスワードを本人認証として利用できる。また、フィンランドには証明書カードとして身分証明書、組織カード、社会保険・医療保険の専門家カード、同従事者カードなど多様な証明書カードが存在しているが、これらを本人認証として利用することもできる。

2点目として「自分自身の登録情報」を利用すれば、自分に関する様々な登録情報からオンラインサービスを受けられる。「Suomi.fi」上で確認できる登録情報は、個人

情報、不動産情報、組織での役割情報、車両情報、運転免許証情報、船舶情報、年金情報、教育情報など多岐にわたる。

3点目として「情報の一元化」とは、国民生活に必要な行政サービスメニューに迷うことなくたどり着けるよう、情報が一元化されていることを意味する。例えば、「国民のための情報とサービス」メニューでは、自分自身の知りたいニーズに応じた行政サービス情報を簡単に探すことができる。サービス内容は、大分類として結婚と出産と離婚、社会保障、健康と医療、教育と訓練、労働と失業、住宅と建設、裁判や投票などの権利義務、家計の管理、移動と旅行の9種類に分けられる。

以上のように、「Suomi.fi」では、「アクセシビリティ」を重視した行政プラットフォームが実現されている。「アクセシビリティ」を実現するには、「使いやすさ」と「内容の明確さと分かりやすさ」が重要となる。「使いやすさ」を実現するには、ナビゲーションが明確で、検索されるページ、機能、またはコンテンツが簡単に見つけられることが重要である。また、「内容の明確さと分かりやすさ」とは、国民にとって明確で理解しやすい言葉と平易な言葉を使うことが鍵となる。つまり「アクセシビリティ」を実現するためには、行政プラットフォームを構築する行政目線ではなく、国民の状況とニーズをよりよく理解し、配慮した顧客志向が重要となるのだ。

行政サービスの利便性・効率性が求められている今、政府はフィンランドの「Suomi.fi」が実現している国民目線の行政サービスを学び、実践することが求められているのではないだろうか。