



ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザーインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日の患者さんはどのような悩みを抱えているのでしょうか・・・

Dr. N 「次の方どうぞ～」

患者 「こんにちは。私はとある補助金の給付申請書です。1人当たり10万円を給付するというミスが許されないものなので、できるだけわかりやすくしたはずなのですが、苦情や問い合わせが多く寄せられているうえ、記入ミスなどのトラブルも多くて困っています」

Dr. N 「うーん、ちょっと診せてもらえますか？」

患者 「はい。今日は先生のお宅にお送りするものをちょうどお持ちいたしました。今回、基本的に全ての方が対象となりますので、必要な情報の多くはあらかじめ記入してあります(図1)。あとは世帯主様のサイン・印鑑と銀行口座情報だけを記入して貰えればOKです。ね、わかりやすいでしょう？」

図1 申請書、これなら簡単…、かな？

Dr. N 「おお、わざわざありがとうございます。住所や名前などがあらかじめ記入されているので確かに楽ですね。ふ

むふむ、情報はあってますね。えっと給付対象者は家族全員だから、全員にチェックを入れてっとおお、40万円も貰えるんですね！これはありがたいですねえ。さて、こんな感じかな。どうでしょう？」

患者 「見ますのでちょっと待ってくださいね…。えっと先生、お金いらないんですか？」

Dr. N 「えっ？ どういうことですか？ いるに決まってるでしょ！」

患者 「だって家族の4人全員、『希望しない』にチェックを入れているじゃないですか(図2)」

図2 つい『希望しない』にチェックを…

Dr. N 「あっ、本当だ！なんでこんなややこしい様式になっているんですか？」

患者 「えっ？上の欄にもちゃんと『希望しない』と書いてありますよ。先生が不注意なだけでしょう」

Dr. N 「いやいや…確かに私が不注意だったかもしれませんが、これ、結構なひとが間違うと思いますよ」

患者 「そうなんです。今回の悩みはまさにそこで、間違いが非常に多いんです。おかげでいちいち確認の電話をしたり、再提出をお願いしたり、ただでさえ人手が足りないのに、どんどん支給が遅れてしまって、『仕事が遅い』とか言われる始末。10万円も貰うんだからそれくらい慎重にしてほしいんですがね…」

Dr. N 「そりゃ間違うに決まっていますよ。通常チェックは『該当する』または『確認する』といったことに使われることが多いですし、表のすぐ下に、チェック欄に『レ』を入れてと説明がありますし、そもそもこの申請書を書くひとはそんなに気軽に『10万円要らない』と設定できるなどとは想定してないでしょう」

患者 「そうなんですか？」

Dr. N 「あと、その上の注意書きも混乱を招く原因です。『希望しない場合は朱書きで訂正』とありますが、これだと、受給を希望しない場合は、朱書きで取消線を引いて消すの

か、それとも『希望しない』にチェックを入れるのかがあいまいです。そもそもなんでこんなわかりにくい申請書なんですか？」

患者 「国から渡された申請書の例なので、勝手に変えちゃダメでしょう？」

Dr. N 「あくまで『例』であって、様式を変更しちゃダメだという指示はないんですよ？上から降りてきた書類だからと思考停止してしまうと、余計な仕事が増えてしまいかねません。今ちょっと調べてみましたが、こちらの市の申請書では問題のチェックボックスは無く、わかりやすくなっているようです(図3)」

図3 とある市の申請書、チェックボックスは無い

患者 「うーん、そのまま従ってはダメだったんですね」

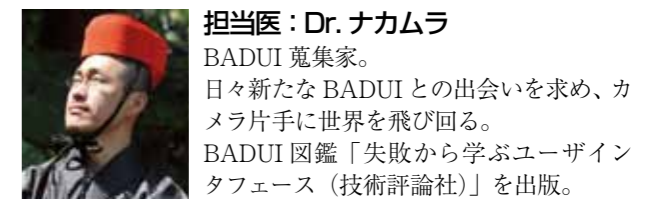
Dr. N 「そうですね。申請において何が必要なのか、そして手続きで手間が増えないためにはどうしたらよいのかを考え、書類の様式を作成してもらえればと思います」

患者 「今回はもう間に合わないとは思いますが、今後は注意したいと思います。ありがとうございました。それでは先生の申請書はこのまま受け付けておきますね！」

Dr. N 「はい、よろしく願います。お大事に～」

Dr. N 「相変わらずこの手の…あっ！チェック入れたままだった！おーい、ちょっと待ってえ～」

今回の症例はいかがでしたか？読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください(下のカルテに一例を載せています)。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、http://up.badui.org/ にご一報ください。



担当医：Dr. ナカムラ
BADUI 蒐集家。
日々新たなBADUIとの出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。
BADUI 図鑑「失敗から学ぶユーザーインタフェース(技術評論社)」を出版。

Dr. トモクフのUIトリビア
今回の緊急事態宣言下では、書類にハンコをつく為だけに社出ではなくてはならないなど、今まで漫然と行われてきた慣習の不便さが顕になってきています。例えば中国では(接触感染の危険があるからと)現金から電子マネーへの移行が一気に進みました。これをきっかけに様々な慣習が変わっていくのかもしれない。