

長崎市 ウェブサイト評価・分析

報告レポート

Power of Public Relations

2022年5月

公益社団法人 日本広報協会

はじめに	4
1 トップページ	5
2 構成	7
3 表現	10
4 検索性・操作性	11
5 速報性	13
6 実用性	14
7 双方向性	15
8 コンテンツ	16
9 グラフィック・デザイン	18
10 ユニバーサル・デザイン	19
総評	21

はじめに

■はじめに

本報告レポートは、現状の長崎市ウェブサイトのトップページや構成・デザイン、ユーザビリティやアクセシビリティなどを専門家が評価・分析し、問題点や課題、改善点などをとりまとめたものである。

今後のウェブサイトの利便性の向上や、運用ルールの改善のための参考になれば幸いである。

【評者】

■白旗 保則／グローバルデザイン株式会社 代表取締役（日本広報協会広報アドバイザー）

ウェブプランナー。元全国広報コンクール審査員、国税庁広報アドバイザー、自治体デジタル講座講師。

【対象ウェブサイト】

<https://www.city.nagasaki.lg.jp/>

	評価点
1 トップページ	3
2 構成	3
3 表現	3
4 検索性・操作性	3
5 速報性	3
6 実用性	4
7 双方向性	4
8 コンテンツ	3
9 グラフィック・デザイン	3
10 ユニバーサル・デザイン	3
平均点	3.2

評価点の見方

5（大変良い）～4（まあ良い）～3（普通）～2（やや悪い）～1（大変悪い）

※対象としたウェブサイトは、2022年5月下旬に公開されていたものである



【評価ポイント】

- ・サイトの全体像が把握できるつくりになっている
- ・情報の整理・分類がきちんとされている
- ・地域の特徴や魅力が伝わる
- ・インターフェース・デザインがよい など

評価点3点

■シンプルで見やすいつくりになっている

白を基調に青色をキーカラーとして、シンプルなデザインで展開されている。全体のイメージがシンプルなつくりになっているため、各インデックスページへの入り口など、コーナーの切り分けが把握しやすく使いやすい。また、行間も一定の間隔があり文章も読みやすい。

■PRエリアで市の施策を広報

トップページの中央上部にPRエリアが設けられている。現在は、新型コロナウイルス関係などの情報が表示されているが、コロナ禍が収束した際は、「長崎市広報戦略ブック」でうたわれている「〇得 長崎」「100年にいちどの長崎」に基づいた広報活動の場として、PRエリアをより積極的に活用していただきたい。



■長崎市広報戦略ブック

(https://www.city.nagasaki.lg.jp/syokai/770000/772000/p035076_d/fil/NagasakiPRstrategyBOOK.pdf)

1 トップページ

■スマートフォン版では、ファーストビューの見せ方に工夫が必要

最近の市民はパソコンではなく、スマートフォンを利用して市のウェブサイトを訪れている方が多いのではないかと推測する。その点では、スマートフォンでのトップページのファーストビュー（スクロールせずに画面に表示される部分）の見せ方には工夫が必要。

ハンバーガーメニュー（18P参照）の設置、防災・緊急情報の上部への設置、「いざというときに」の上部への移動など、ファーストビューで何を見せるべきかを検討していただきたい。



■長崎市トップ



■大分県大分市トップ



■秋田県横手市トップ

■スマートフォン版の「人生のできごと」の表現方法

「人生のできごと」が画像での表現になっているのが原因と思われるが、スマートフォンで閲覧した場合、文字が小さく、かつ文字を画像として表現しているので見にくい。可能であれば、画像のアイコン+文字での表現に変更していただきたい。「妊娠・出産」などを画像ではなく文字での表現に変えるだけでも、文字の輪郭がはっきりとするのでかなり見やすくなる。



■左から「長崎市」「大分県大分市」「秋田県横手市」

2 構成



【評価ポイント】

- ・利用者の立場に立った構成・設計になっている
- ・行政が伝えたい情報、市民等が知りたい情報がきちんと掲載されている など

評価点3点

■ 中分類の数がアンバランス

大分類である「市民生活」の中分類は18項目。「福祉・健康」や「住まい・まちづくり」などは10項目程度となっている。つまり、中分類の数がアンバランスで、多くの情報が「市民生活」内に格納されてしまっている。また、中分類ではなく小分類に属するものも混じっているように思う。

次回リニューアルする際には、サイト構成を再度検討していただきたい。前回リニューアル時の中分類と現在の中分類が変更されているようであれば、運用も見直す必要がある。運用ルールも見直す必要があるのであれば、そちらも併せて検討していただきたい。

○ 小分類に属してもよいと思われる項目

- ・商店街：下の階層は「商店街に関するお知らせ」しかない
- ・ゼロカーボンシティ：同じ階層に「環境保全・緑化・園芸」があり、かつ下の階層の情報が類似している
- ・ながさきまちづくり学校：下の階層は「ながさきまちづくり学校」しかなく、かつ「地域コミュニティ」の下の階層には「まちづくり学校」が存在している

市民生活	福祉・健康	子育て・学び	住まい・まちづくり	事業者・産業振興	防災・消防	市の紹介・市政全般
地域センター、総合事務所	戸籍・住民登録・印鑑登録・証明・マイナンバー（個人番号）カード・運転カード	税金・優待/国民年金	ごみ・リサイクル			
水道・下水道（上下水道用）	市民相談・消費生活相談	環境保全・緑化・園芸	ゼロカーボンシティ			
就職の支援	商店街	市民協働・自治会・人権・男女共同参画	地域コミュニティ			
ながさきまちづくり学校	文化・スポーツ・おでかけ	動物（犬・猫）	防災・交通安全			
市民生活に関するお知らせ	市民生活に関わる手続き案内・申請書ダウンロード					

市民生活	福祉・健康	子育て・学び	住まい・まちづくり	事業者・産業振興	防災・消防	市の紹介・市政全般
国民健康保険・後期高齢者医療制度	介護保険	高齢者支援	障害者支援			
生活保護・生活困窮者	医療・健康（各種検診など）	食品衛生・薬事・生活衛生・動物管理	長崎みなとメディアカルセンター			
福祉・健康関係申請書ダウンロード	地域包括ケアシステム					

市民生活	福祉・健康	子育て・学び	住まい・まちづくり	事業者・産業振興	防災・消防	市の紹介・市政全般
長崎市移住（ながさき人になろう）	住まい（住宅）	住みよかプロジェクト（若い世代向けの住まい）	公園・緑			
公共交通・駐車場・バリアフリー	都市計画（まちをつくる決まりごと）	まちづくり	道路			
河川・砂防	住まい・まちづくり関係の申請書ダウンロード	市有物件（土地・建物）売却情報				

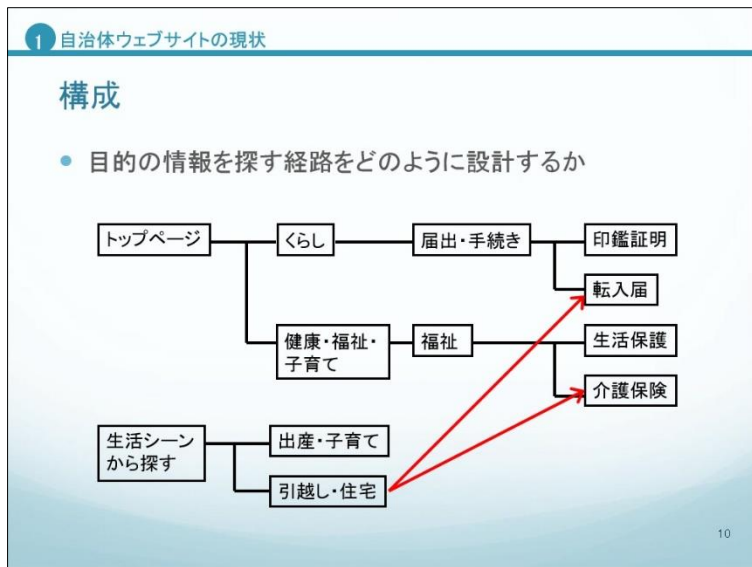
■ それぞれの中分類を比較すると数の違いが分かる

2 構成

■ 「人生のできごと」の位置づけ

現在のサイト構成は、本来の分類である大分類（「市民生活」「福祉・健康」など）にすべてのページが分類されているわけではなく、「人生のできごと」にも分類されてしまっている。本来はすべてのページを大分類配下に所属させ、「人生のできごと」などのサブメニューは、バイパスとしてインデックスページとしての役割を果たすべきである。

例えば、「住民票の写し・住民票記載事項証明書」については、「市民生活」の中の「住民登録・住民票などの発行（HOME > 市民生活 > 戸籍・住民登録・印鑑登録・証明・マイナンバー（個人番号）カード・通知カード > 住民登録・住民票などの発行）」の下に所属すべきだが、現在は「人生のできごと」内に所属する構成になっている。次回リニューアル時には、サイト構成の大幅な見直しをお願いしたい。



■ 「項目別で探す」と「ライフイベントで探す」の関連図

出典：日本広報協会主催「デジタル広報講座」

「住民登録・住民票などの発行」の記事一覧

- 市外へ引っ越しするときは(転居による転出届)
- マイナンバー(個人番号)カードまたは住民票を住所カードを使った時
- 市外へ引っ越しするときは(転入届)
- 市外から引っ越ししてきたら(転入届)
- コンビニで発行せ、パス
- 住民票に係る各種申請書・届出及び発行窓口一覧
- 住民票の写し・住民票記載事項証明書
- 市内で生活が変わったら(転居届)

住民票の写し・住民票記載事項証明書

住民票の写しは、長崎市に住民登録されている方の居住関係を証明するものです。住民票記載事項証明書は、住民票に記載された事項のうち、住所、氏名、生年月日、性別、(希望により本籍(郵便府県名)、世帯主との続柄)等を記載し、証明するものです。世帯の全員について証明するものと、世帯の一部について証明するものがあります。なお、転出や死亡などで消滅された住民票は「除票」(一部についての証明)となります。

請求できるかた

住民票の写しに記載されている本人、または同一世帯の方
家庭内入居請求を希望する場合は、審査が必要で、上記以外の第二者が請求する場合は、個人で請求する必要があるとなります。

手数料

観光案内
平和・原爆
国際情報

【くらし・引っ越し】の分類

- 住民登録(転居・転出・転入)・住民票等発行
- 戸籍
- 印鑑登録
- 出生(出生届)
- 国民年金
- 健康保険(健康保険)
- 介護保険
- 子育て
- 子育て

■ 「住民票の写し・住民票記載事項証明書」

「市民生活」の下層から「人生のできごと」の下層に移動している

2 構成

■参考：岩手県盛岡市は、「目的別で探す」はすべて「暮らし・届け出」など大分類の中のページへのリンク集となっている

3 表現



【評価ポイント】

- ・ 分かりやすい文章・表記になっている
- ・ 分かりやすい解説や説明がされている など

評価点3点

■ 分かりやすい文章・表記になっている

全体を通して各ページとも分かりやすい文章で表現されている。特に利用者の頻度が高いと思われる「国民健康保険」や「国民年金」「ごみの出し方」などは詳細な記載があり、必要に応じて表や図なども入れ、分かりやすく表現されている。

■ 重要な情報はPDFだけでなくHTMLなどで情報を提供

「ごみの分別一覧表<50音別>

(<https://www.city.nagasaki.lg.jp/shimin/140000/142000/p022872.html>)」や、国民健康保険の「こんなときは14日以内にお届けを」(https://www.city.nagasaki.lg.jp/fukushi/410000/411000/p000434_d/fil/konnatokihaotodokewo.pdf)」など、重要な情報がPDFのみで提供されている。重要な情報や簡単なレイアウトのみで表現できるページは、極力HTMLで表現していただきたい。

また、「10 ユニバーサル・デザイン」で触れるアクセシビリティの観点からも課題となるので、早めの改善を望む。

参考：ごみの分別一覧<50音別>に類似したページ

燃やすごみの出し方

出すもの(例)

生ごみ、プラスチック製品、ゴム製品、革製品、衛生用品、古布、ぬいぐるみなどの燃えるもの

出し方

横手市指定ごみ袋(有料：黄色)に入れ、集積場に出してください

出し方の注意

- ・ 自然のごみは、よく水を切ってください(自然のごみは水分が水分です)
- ・ 食器は、固めるか紙や布などに包み込んで出してください
- ・ 紙おむつなどの衛生用品やペットシートなどの汚物は取り除き、トイレなどで処理してから出してください
- ・ ペルトやバック、プラスチックミニリンなどに付いている少量の金属部分は取り外さなくてもそのまま出すことができます(集積場の中から金属を取り除くため)

■ 秋田県横手市：燃やすごみの出し方

(<https://www.city.yokote.lg.jp/kurashi/1001139/1001237/1002863.html>)

可燃ごみの出し方

可燃ごみは、燃やして、決められた曜日に収集します。

収集日の午前時までに出してください。※一部区市町村等は午前7時30分までにお出ください。

詳しくは、下記のリンク先をご覧ください。

「ごみ・資源の分別ガイドブック」各種チラシをご利用ください。

可燃ごみ

- ・ 生ごみ
- ・ 紙くず(和紙、写真、ビニールコート紙、画紙の付いたもの、紙コップなど)
- ・ 皮革・ゴム製品
- ・ CD・DVD、ビデオテープ
- ・ 汚れが落ちないプラスチック
- ・ 洗濯、ぬいぐるみ
- ・ 少量の液体の瓶、蓋
- ・ 金属物

燃やさないごみ

- ・ 洗剤の容器
- ・ 洗剤
- ・ 洗剤の容器
- ・ 洗剤
- ・ 洗剤の容器
- ・ 洗剤

燃やさないごみ

- ・ 洗剤の容器
- ・ 洗剤
- ・ 洗剤の容器
- ・ 洗剤
- ・ 洗剤の容器
- ・ 洗剤

■ 東京都港区：可燃ごみ

(<https://www.city.minato.tokyo.jp/gomigenryou/kurashi/gomi/kate/k-wakekata/kanen.html>)

4 検索性・操作性



【評価ポイント】

- ・必要な情報にすぐにたどり着ける
- ・ナビゲーションの工夫がされていて、使い勝手がいい
- ・表示時間が早い など

評価点3点

■ナビゲーションは統一されたものが設置されている

グローバルナビゲーション・ローカルナビゲーションは、すべてのページに設置されているので使いやすい。パンくずリストも提供されているので、外部の検索エンジンから直接たどり着いても次のページへ移動しやすい。

■ページの見せ方が統一されていない

1ページに多くの情報を掲載している場合の見せ方のルールが統一されていない。1ページに4～5項目以上掲載する場合には、上部にインデックスページを設ける、またはページ上部にページ内リンクを設定するなど、ページ内の全体像を把握させることが必要。その点において、重要なページであっても見せ方が統一できていないケースが散見される。

これは運用ルールを定めて各課に精査させることで解決できる。次回リニューアル事業の準備段階として、各課に不要ページの精査を兼ねてページの見せ方も点検してもらってはどうか。

■国民健康保険

「目次」が設けられているためページ内の全体像がすぐに把握できる。また、ページ内へのリンクが設定されていて移動しやすい

■国民年金

「目次」が設定されていないので、下までスクロールしないとページ内の全体像が把握できない

4 検索性・操作性

■ サイト内検索はヒットしやすいが範囲を要検討

サイト内検索で「ゴミの分別」「粗大ごみ」などいくつかのキーワードで検索を試みたが、おおむね結果は良好。ただし、サブサイトの一部が検索対象外となっているためか、「保育園」など子育て関連のキーワードや「グラバー園」は、本来表示させたい検索結果が表示されない。サイト内検索の対象範囲を、主要なサブサイトまで広げてみてはどうだろうか。

また、今回の評価対象外かもしれないが、「長崎市子育て応援情報サイト『イーカオ』」の検索エンジンも見直しが必要。「保育園」で入力した結果は、イーカオでの検索は0件だが、Googleでサイトを指定して検索すると838件表示される。



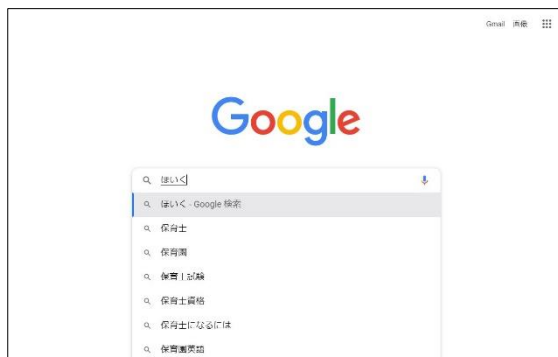
■ イーカオ 保育園検索結果



■ Google 保育園検索結果

参考：「保育所」ではなく「保育園」と入力したわけ

Googleで「ほいく」と入力するとサジェスト機能（オートコンプリート機能）では、「保育園」は表示されるが「保育所」は表示されない



■ Google ほいく入力

※サジェスト機能（オートコンプリート機能）とは、最後まで入力しなくてもユーザーが検索するであろうキーワードを予測候補として表示する機能のこと

5 速報性



【評価ポイント】

- ・ 頻繁に更新されている
- ・ 常に新しい情報が掲載されている など

評価点3点

■ 頻繁に更新が行われている

「ピックアップ情報」や「お知らせ」「募集」などを見ると、定期的に更新されており、積極的に情報を発信していく姿勢が感じられる。今後も継続して実施していただきたい。

■ SNSは積極的に活用している

SNSは、FacebookやTwitterなどを活用して積極的に情報発信している。ただし、広報広聴課が担当されているアカウントが複数存在していると思われる。一度整理してはどうだろうか。

○ 広報広聴課が担当されていると思われるアカウント

● Facebook

- ・ 長崎市役所総合公式
- ・ 長崎Miraism

● Twitter

- ・ 長崎市役所総合公式
- ・ 長崎市総合公式ツイッター
- ・ 長崎MIRAISM

6 実用性



【評価ポイント】

- ・電子自治体としての窓口機能を有している
- ・各種申請書のダウンロードや公共施設の予約などができる など

評価点4点

■ 電子行政サービスは整備されているがさらに充実を

「インターネットでできる手続き一覧」として、「長崎市公共施設予約システム」「蔵書検索」など、ほぼ必要な機能は提供されている。また、子育て関連の手続きは「マイナポータル」とも連携してサービスを提供している。

今後は、子育て以外にも窓口業務分野などで市民が来庁することなくサービスを受けられる機能を提供していただきたい。どこまで充実させるかを関連部署と検討していただき、より充実した機能を提供することを期待したい。

7 双方向性



【評価ポイント】

- ・ ツー・ウェイ・コミュニケーション機能が活かされている
- ・ 市民等と行政の、また市民相互の意見・情報交換がされている など

評価点4点

■ 広聴機能は十分提供されている

「よくある質問」「市政への提案」「パブリック・コメント制度」「市政モニター」など、さまざまな取り組みが行われている。また、「よくある質問」「市政への提案」は、定期的に更新されていて、しっかりと運営されている姿勢がうかがえる。

しいていえば、「パブリック・コメント制度」に「今後実施されるパブリック・コメント」の掲載を検討してはどうか。市民は常に市のウェブサイトを訪れているわけではないので、それにより、より多くのコメントが集まる可能性が高まる。

The screenshot shows the Machida City website's 'Public Comment' page. The header includes the city logo and name in Japanese and English, along with a language selection menu. The main content area is titled 'パブリックコメント' and contains a detailed explanation of the public comment system. A sidebar on the right lists various listening initiatives, including '町田らよこまアンケート' and '代表電話及びイベントダイヤルの対応記録分類に取り回しています'. At the bottom, there is a search bar with the text '情報が見つからないときは'.

■ 例：東京都町田市

8 コンテンツ



【評価ポイント】

- ・コンテンツにオリジナリティーがある
- ・楽しめる要素がある
- ・外国語ページなども丁寧に作られている
- ・スマホ版やSNSなどでも情報発信を行っている など

評価点3点

■「あじさいコール」はスマートフォンから電話できない？

スマートフォンでは、トップページから上部の「長崎市コールセンター」のバナーをクリックすると「あじさいコール」のページに進むが、そこには電話番号が記載されていないため、スマートフォンをタップするだけでは電話ができない。トップページに戻り、バナーの電話番号をメモして電話するか、またはトップページの最下部にある市役所の代表電話番号から電話する以外に手段が提供されていない。

「あじさいコール」のページに電話番号を記載し、直接発信できるリンク設定を行い、市民の利便性を向上していただきたい。

また、トップページのカラーセルパネルにある「長崎市ワクチン接種コールセンター」でも同様のことが起きているので、併せて改善していただきたい。



- あじさいコール：電話番号がページ内に記載されていない



- 長崎市ワクチン接種コールセンター：FAX番号には発信できるリンク設定がされているが電話番号には同様の処理が行われていないため、電話できない

8 コンテンツ

■「長崎MIRAISM」

「長崎市広報戦略ブック」でうたわれている「〇得 長崎」「100年にいちどの長崎」に基づいた広報活動の一つとして、「長崎MIRAISM」サイトが運用されている。ただし、「〇得 長崎」の最新情報などは、昨年度末で更新が止まってしまっているようだ。「NEWS」や「Twitter」などと同じように、常時更新できる体制を構築していただきたい。

また、細かい指摘となるが、下記はリンク切れとなっているようなので修正していただきたい。

- ・「マル得長崎 (<https://nagasaki-miraism.com/marutoku/>) からグローバルナビゲーションの「ミライツーリズム」をクリックした場合
- ・「NEWS (<https://nagasaki-miraism.com/news/>) 」からグローバルナビゲーションの「ミライツーリズム」をクリックした場合

■多言語対応

多言語対応として自動翻訳を導入しているが、グローバルナビゲーションなど画像の一部が翻訳されないため、外国人に情報が伝わりにくい。グローバルナビゲーションなどを文字として表現する、または自動翻訳時に画像を対象言語の画像に置き換える機能を利用するなど対策方法はいくつかある。自動翻訳を提供している業者と相談して解決していただきたい。



- 画像は翻訳されていない

9 グラフィック・デザイン



【評価ポイント】

- ・見やすい、分かりやすい、きれい
- ・デザイン・テイストが統一されている など

評価点3点

■ トップページのデザインはシンプル

「1 トップページ」でも触れたが、白を基調に青色をキーカラーとしてシンプルなデザインで展開されている。

■ スマートフォン版のハンバーガーメニュー化

ハンバーガーメニューとは、スマートフォンなどに対応したウェブサイトにおけるナビゲーションメニューの表示形式の一つである。横線3本のアイコンデザイン「≡」がハンバーガーに似ていることから名付けられた。

「1 トップページ」でも軽く触れたが、ハンバーガーメニューは、情報の表示領域の少ないスマートフォンにおいて、メニューを省スペース化できるメリットがある。次回リニューアルの際には設置を検討してはどうか。



■ 大分県大分市 ハンバーガーメニュー展開



■ 秋田県横手市 ハンバーガーメニュー展開



【評価ポイント】

- ・アクセシビリティに配慮している
- ・JIS 規格 (JIS X 8341-3:2016) に準拠している など

評価点3点

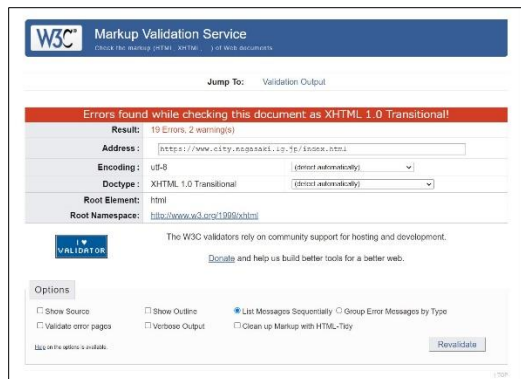
■ チェッカーでいくつかエラーが発見

トップページのチェックを行った。HTMLチェッカー、アクセシビリティチェッカーともにエラーがいくつか発見された。まずは、エラー箇所を確認していただき、問題がないかどうかを把握していただきたい。

■ トップページ

● 「The W3C Markup Validation Service」によるチェック結果

HTMLの記述エラーが19カ所。



● 「miChecker」によるチェック結果

○ 音声ユーザビリティ

「問題あり」が4カ所、「問題の可能性大」が8カ所。



総論として、全面リニューアルおよびCMS入れ替え時の留意点について触れる。

(1) より使いやすいサイトに改善するために取り組むこと

より使いやすいサイトに改善する際に取り組んでほしいこととして、「サイト構成の見直し」と「ユーザーテスト」について触れる。

・サイト構成の見直し

「2 構成」でも触れたが、「市民生活」内の項目が非常に多い。前述したように現在の大分類を見直し、中分類をまとめ直してはどうだろうか。全国広報コンクールの入選団体などを参考に検討していただきたい。

また、中分類以下の項目は原課に依頼することになり、時間を要すると思うので、次年度以降開始されるリニューアル事業前から原課に依頼し、見直しに取り組み始めてもよいと思う。現在のサイト構成はCMSからExcelなどに簡単に取り出すことができると思うので、それを入手し、課ごとに分類して各課に整理してもらってはどうか。

また、「4 検索性・操作性」で「ページの見せ方が統一されていない」と指摘した「1 ページに多くの情報を掲載している場合の見せ方のルール」についても点検させてはどうか。

・ユーザーテスト

ヒアリングシートの(5) 現状サイトの課題(運用方法等も含む)に「整理が行き届いていないページが多く、ほしい情報が探しにくい」とある。現ウェブサイトの課題抽出のためにユーザーテストを行ってはどうか。ユーザーテストとは、ウェブサイトの改善において、実際の利用者や利用者を想定した被験者にウェブサイトを利用してもらい、そのテスト結果をもとに課題を発見する手法のことを指す。

例えば、「子育て中の人の子供を一時預かりしてもらえる場所を探す」などといったタスクを複数用意し、対象者に合わせた被験者を用意してテストすることで課題を洗い出す。東京都は「～テストしないものはリリースしない～を合言葉に」として、さまざまなウェブサイトを公開前にテストして、問題点や改善点を発見する取り組みを行っている。

また、実際の利用者を想定する際に「ペルソナ」を用意するケースもある。普段から利用している利用者像を、ペルソナとして細かく設定することで利用者像が明確になり、ユーザーテストにおけるシナリオの内容や被験者の想定をより細かく設定することが可能となる。

ペルソナを設定するには、氏名、年齢、居住地、職業、家族構成、ライフスタイルなど、かなり細かい設定が必要となるので、取り組む際は文献などを参考にしていきたい。

過去に日本広報協会が発行する月刊「広報」で京都府の事例を取り上げたので、バックナンバーを参照してもよいと思う。

なお、ユーザーテストは現状のサイトの課題の洗い出し以外に、リニューアル時の新サイトの公開前に行うことで新サイトの課題の洗い出しにも使える。併せて検討していただきたい。

参考：東京都のユーザーテストガイドライン

<http://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/wp-content/uploads/2022/02/usertestgideline01.pdf>

参考：「ペルソナ」手法を活用した広報／京都府

・月刊「広報」2011年1月号

<https://www.koho.or.jp/publication/1101.html>

(2) CMS入れ替え時に取り組むこと

CMS入れ替え時に取り組むこととして、「現CMSを変更するか」と「運用ルールの徹底」について触れる。

・現CMSを変更するか

CMSについては、現在導入しているCMSに支障がないのであれば変更する必要がない。しかし、ヒアリングシートに「色を変えることができないなど、できることがワード未満（自由度が低い）」「マニュアルが分かりにくい」「アンケートページの機能が不十分」などと記載されているので、入れ替えを前提に検討してもよいのではないだろうか。CMSを変更するのであれば、現在導入しているCMSの機能の課題を分析し、機能要件をまとめていただきたい。機能要件は平準化されているので、他市で調達している機能要件一覧を参考に、各CMSベンダーから搭載している機能一覧を提出させ、必要と思われる機能をまとめればよいと思う。あるいは、予算が許すのであれば、仕様書や機能要件一覧の作成を外部委託する手もある。

・運用ルールの徹底

ヒアリングシートでは、(3) 各種マニュアル・ガイドライン等の有無で「CMS操作マニュアル」以外にガイドラインなどは用意されていないようである。また、(4) 研修・教育の有無で「無」と回答されている。

CMSを導入することで最低限のウェブサイト運用は可能であるが、各所属が編集していて、かつその担当者が定期的に異動することを踏まえると、ページ作成ガイドラインやページ公開の手順書、アクセシビリティガイドラインなどを整備して、各所属がいつでも頼れるドキュメント類を整備する必要があるのではないだろうか。また、それを徹底させるためにも、年に一度はCMS操作研修やルールの説明の場を設けるべきである。

次回リニューアルを行う際には、このあたりも要件として仕様書に盛り込み、受注業者と一緒に取り組んでみてはどうだろうか。

(3) アクセシビリティへの取り組み

ヒアリングシートでは、(5) 現状サイトの課題（運用方法等も含む）で「アクセシビリティチェックを行っているのにJIS規格にあまり対応できていない」と記載されている。各所属が作成したページはチェックして公開していると思うが、テンプレートそのものにエラーがあった場合には、このチェックフローだけではJIS規格には準拠できない。

「10 ユニバーサル・デザイン」でアクセシビリティチェッカーなどの結果を掲載したが、大幅に改善する必要がある。今回のエラーは、構築時のテンプレートに起因しているものも多い。言い換えると、CMSを導入する際に適切にテンプレートを設定していれば、エラーはかなり減る。

現時点でテンプレートを改修することは難しいかもしれないが、次回リニューアル時の調達では、仕様書に「JIS X 8341-3:2010のAAに準拠したページを作成すること」など納品すべき品質への基準を明示し、テスト結果も納品物に含めることで品質を担保できるのではないだろうか。

(4) 付加機能として検討すること

付加機能として検討していただきたい項目として、「市民サービス向上のための機能」に触れる。

・市民サービス向上のための機能

新型コロナウイルスの影響により、役所の窓口はかなり混乱した。「役所に出向く」「役所の職員が対応に追われる」ことを避け、オンラインでさまざまなことが解決できるよう市民サービス向上のための機能がウェブサイトにも求められてきている。例えば、市民が市役所に出向かなくても手続きができる「電子申請サービス」や、市民が市役所に行く前に申請などの準備ができる「申請書作成サービス」の導入、窓口の順番をネットで予約できる「窓口予約システム」の導入など、市民サービス向上のためのサービスまたはシステムの導入を検討していただきたい。

ウェブサイトは、今までの広報広聴媒体としての役割に加え「第2の市民課窓口」として、ますます重要な位置づけになっていくと思われる。これまでは広報広聴課が中心になってリニューアル事業を進めてきたと思われるが、今後は情報統計課などとも連携して「市民に使いやすい」「市民に便利な」ウェブサイトを目指していただきたい。

まずはできるところからでよいので、一つ一つ改善していただき、より便利でより魅力ある長崎市ウェブサイト生まれ変わることを期待したい。

公益社団法人 日本広報協会

〒160-0022 東京都新宿区新宿1-15-9

Phone03-5367-1701 Facsimile03-5367-1706

<http://www.koho.or.jp/>

consulting@koho.or.jp
