

宗像市ウェブサイト評価・分析

報告書

Power of Public Relations

2022年12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	8
3 表現	12
4 検索性・操作性	14
5 速報性	18
6 実用性	19
7 双方向性	21
8 コンテンツ	22
9 グラフィック・デザイン	27
10 ユニバーサル・デザイン	29
総評	31

■はじめに

本報告レポートは、現状の宗像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自治体サイトの事情に精通した専門家が評価・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リニューアル、利便性の向上、運用ルール改善のための参考になれば幸いである。

【評者】

■金井 茂樹／一般社団法人自治体広報広聴研究所 代表理事

全国広報コンクール審査員、公共コミュニケーション学会理事、専門統計調査士、ウェブ解析士。

■清家 順／ユニバーサルワークス 代表取締役（日本広報協会広報アドバイザー）

全国広報コンクール審査員、ウェブアクセシビリティ基盤委員会委員。月刊「広報」で「ドクターSのサイト診断」連載中。

【対象ウェブサイト】

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

【評価・分析採点結果】

	金井委員	清家委員
1 トップページ	4	4
2 構成	3	2
3 表現	3	3
4 検索性・操作性	3	2
5 速報性	4	2
6 実用性	3	2
7 双方向性	3	-
8 コンテンツ	3	2
9 グラフィック・デザイン	3	3
10 ユニバーサル・デザイン	4	3
平均点	3.3	2.6

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11月上旬に公開されていたものである。

※金井委員の評価・分析において、視認性、可読性という言葉を用いている。視認性とは“目につく・見やすい”ことであり、瞬間的に判断されるものである。ここでは主に大見出しや中見出しを対象にして使用している。また、可読性は“読みやすい”ことであり、文字数が多い項目名や文章を対象にして使用している。

1 トップページ



【評価ポイント】

- ・サイトの全体像が把握できる
- ・情報の整理・分類がきちんとしてされている
- ・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

■金井委員（評価点4点）

■トップページの印象

トップページは、フォント種類、画像のデザイン含めて統一感があり、ユーザーが親近感を覚えるような、やさしい印象のページである。ファーストビューに表示されるグローバルナビゲーションは、白い背景でシンプルにデザインされ視認性が高い。また、カラーセルエリアに表示される画像と、そこに表記される文字の視認性、可読性ともに高くなっている。その下の画像リンク、緊急情報、ライフイベント・ライフステージの画像を活用したナビゲーションも視認性が高い。新着情報とアクセスランキングの表示では、各項目の行間が確保されていて可読性が高い。「市からのお知らせ」「電子市役所」「企業・事業者」といった見出しは、分かりやすい情報区分となっている。フッターも余白が確保され、全体に安定感を与えている。

トップページは、統一感のあるパーツと適度な余白を設けてレイアウトされ、多様なコンテンツへの入り口が分かりやすく整理されている。

情報区分を明確にするために、ライフイベント・ライフステージの画像リンクや「市長の部屋」「市議会」など、画像リンク部分には、見出しをつけたい。

■トップページのメニュー

①グローバルナビゲーション

グローバルナビゲーション（「くらし・手続き」「健康・医療・福祉」「子育て・教育」「観光・産業・まちづくり」「文化・スポーツ」「市政情報」の6カテゴリー）は、オーソドックスな分類といった印象である。マウスオーバーで表示される次階層は、シンプルで余白をうまく使用して文字の視認性も高い。市政情報カテゴリーには20項目が表示されるが、特に見づらいということはない。

②カラーセルエリア

カラーセルエリアは画像内文字の視認性、可読性ともに高い。停止ボタンはあるが、文字数が多い画像が一部あるので、画像の表示時間を少し長くしたい。

③かんたん検索

緊急情報下に表示される、12個の画像内の文字は視認性が高い。「出産・子育て」「学校・教育」といったライフステージ・ライフイベントの項目と「税金」「ごみ・リサイクル」などは、分けて表示してもよいかもしれない。

④新着情報

各項目の上下のマージンが適度に確保されていて、視認性、可読性ともに高くなっている。

1 トップページ

⑤市長の部屋と市議会

五つの画像が並列になって表記されているが、「市長の部屋」と「市議会」の二つは、他の三つの画像と違いを出したい。

⑥市の紹介（画像リンク）

現在は、特設サイト「むなかた観光ガイド」（外部サイト）の動画コンテンツのみのリンクとなっている。「市長の部屋」「市議会」と並んで配置されていることから、ユーザーは市の概要を含めた詳しい情報を期待する可能性がある。動画コンテンツのみのリンクであれば、動画による市の紹介であることを画像内に示したい。

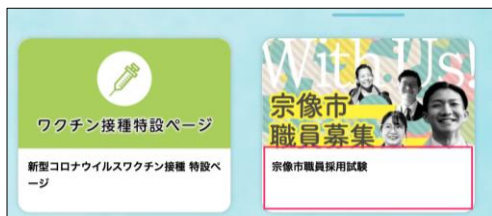


- 「市の紹介」は動画による市の紹介であることを画像内に示したい

⑦市からのお知らせ

ここには、アクセス数が多いページ、または市が伝えたいコンテンツへのリンクを表示していると思われる。「市からのお知らせ」という見出しを見ても、ここにどのようなコンテンツの入り口があるかを予測することができない。もう一歩具体的な表記にしたい。

宗像市職員募集の画像には余白があるので、もう一言情報を表示したい。「定例記者発表」と「市民参画（パブリック・コメント）」は「市長の部屋」の並びでもよいかもしれない。また、「窓口・施設の混雑状況」は、グローバルナビゲーションの「暮らし・手続き」の中にも表示したい。



- 宗像市職員募集の画像には余白があるので、もう一言情報を表示したい

⑧電子市役所

今後ますます注目される情報化、DX関連コンテンツである。グローバルナビゲーションの「暮らし・手続き」の中にも、一覧を表示してはどうか。「粗大ごみインターネット受付」「宗像市電子入札システムポータル」「施設マップ」も、電子市役所のコンテンツとして紹介したい。

⑨企業・事業者

「企業・事業者」という見出しであるが、「契約・入札情報」「有料広告募集」の二つのリンクのみが表示されている。ユーザーの予測とは異なるコンテンツになっている可能性がある。今後拡充したい。

⑩宗像市公式SNS

SNSへの入り口がフッターに掲載されているが、少々控えめな表示である。トップページや「広報むなかたタウンプレス」の中でも紹介してもよいかもしれない。

1 トップページ

■ 検索機能がある（検索入力ボックスなど）

検索ボックスが、全ページのヘッダー部に表示されている点は好印象である。今後コンテンツが多くなり、検索ユーザーが多くなると予想される場合は、“よく検索されるワード”などの掲載など、検索するユーザーの利便性を高めたい。

■ スマホ版トップページ

スマホサイトは、全体的に余白が確保されていて、余裕のあるデザインである。スマホ版トップページのファーストビューの上部に表示される「メニュー」「さがす」「閲覧補助」は、下にスクロールをしても常時表示される点は好印象。カラーセルエリアの「世界遺産登録5周年」と「むなかた常若ストリートフェスティバル」の画像上の文字が小さく表示されるので、もう一步工夫したい。新着情報は、項目が改行されていても可読性は高い。

● 清家委員（評価点4点）

● 限りなく5に近い4

ウエートのある（＝太い）丸ゴシック、パステル調の配色、一貫性のある角丸のボタン、十分な余白を用いることで、整然としながらも柔らかな雰囲気仕上げており、視覚表現の品質は高い。市民ニーズと市としての主張、その両方の軽重を考えた上で、巧みにグルーピングし、情報検索の起点となるべきトップページに仕立てている。

関連サイトへのバナーなど一つ一つの画像にも手抜かりがなく、クリエイティビティが感じられる。PCでもスマートフォンでも体験の同一化が図られ、使い勝手はいい。

優れた点がここまで並べば満点を付けたいところなのだが、以下の点が気になった。

- ・コロナ関連の2コンテンツは、今もって「緊急情報」と呼ぶべきか？
- ・多くの色を無秩序に使いすぎている
- ・コントラスト確保に対する意識がやや低い（文字部分は問題ないことは分かるが）
- ・コンテンツの活発さや期待感を表出しきれていない（たとえば、「市からのお知らせ」が1枠「空いている」ように見えてしまうのがもったいない など）

いずれも、期待する内容はかなり高度であり、通常のサイトであれば、ここまでは求めないかもしれない。が、事前にお示しいただいた「現行運用上の問題・課題」に記される内容から、宗像市の課題認識の次元が高いことが推察されたため、トップページを訪れた時点から「より多くの期待を抱かせる」「より多様な環境に対応された」「より魅力的でアクティブな」ページであることが不可欠であると考え、あえて気になる点を列記した次第である。

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

■金井委員（評価点3点）

ここでは、グローバルナビゲーションの各カテゴリーに焦点をあてて評価・分析を行った。

■グローバルナビゲーションの構成

グローバルナビゲーションの6カテゴリー。

①「くらし・手続き」（<https://www.city.munakata.lg.jp/010/index.html>）

このカテゴリーには「ムナカタに住む公式サイト」「宗像市防災ホームページ」「届出・証明」「税金」「くらし・環境」「安心・安全」の6項目がある。新着情報をはじめ、リンク下線は非表示とされていて視認性は高い。また、見出しは簡潔な言葉で表記され、第三階層以下のコンテンツを予測しやすくなっている。グローバルナビゲーション「くらし・手続き」のマウスオーバーで表示される「ムナカタに住む」公式サイトへのリンクは、リンク切れと思われる（※11月中旬には、正常にリンクが設定されたことを確認）。

②「健康・医療・福祉」（<https://www.city.munakata.lg.jp/020/index.html>）

このカテゴリーには、「宗像市地域生活支援拠点等整備事業について」「健康」「年金・医療・介護」「福祉」の4項目が掲載されている。このカテゴリーには「年金」が含まれるが、「くらし」に分類されていると考えるユーザーも少なくないと思われる。ユーザーが「健康・福祉」という言葉から「保険・年金」カテゴリーを予測するか否かについては検証したい。結果によって、「くらし・手続き」－「くらし・環境」以下の項目としても表示することを検討したい。

③「子育て・教育」（<https://www.city.munakata.lg.jp/090/index.html>）

このカテゴリーには「子育て」「教育」「子育て・教育サイト むむハグ。」の3項目が掲載されている。右カラムには「子育て・教育サイト むむハグ。」へのリンク、「出産・子育て」「学校・教育」が表記されている。ユーザーには、「子育て・教育サイト むむハグ。」の位置づけが分かりづらく、どのリンクをクリックすればよいのか、これらの表記では判断に迷っているのではないか。

④「観光・産業・まちづくり」（<https://www.city.munakata.lg.jp/040/index.html>）

このカテゴリーには「観光」「産業」「契約・入札情報」「事業者向け」「まちづくり」「自治会活動」「都市再生」「むなかた観光ガイド」の8項目が掲載されている。「観光」と「むなかた観光ガイド」が近接表示されていない点が気になる。

⑤「文化・スポーツ」（<https://www.city.munakata.lg.jp/030/index.html>）

このカテゴリーには「世界遺産」「図書館」「施設マップ」「宗像市立学校空調設備整備事業」「文化」「スポーツ」「国際交流／グローバル人材育成」の7項目がある。「文化・スポーツ」というカテゴリー名から「施設マップ」「宗像市立学校空調設備整備事業」などのコンテンツがあることを予測することが難しい。項目の表示順序としては「文化」「世界遺産」「図書館」「国際交流／グローバル人材育成」を並べると分かりやすいと

2 構成

思う。また、右カラムに表示されている「海の道むなかた館」「宗像ユリックス」「むなかた電子博物館」のリンク画像は、それぞれの特徴を表現したものを活用したい。

⑥「市政情報」 (<https://www.city.munakata.lg.jp/050/index.html>)

このカテゴリには「市内の施設で無料のWi-Fiが使えます!」「議会」「市長の部屋」「市の政策」「市の財政」「広報・情報発信」「統計データ」「例規集」「選挙」「情報公開」「行財政改革」「人事・職員採用」「定例記者発表」「各種計画」「施設予約」「監査」「市民参画(パブリック・コメント)」「審議会等委員募集」「審議会等開催情報」「むなかた応援大使特設ページ」の20個の見出しが並んでいる。一番上に表示されている「市内の施設で無料のWi-Fiが使えます!」には違和感を覚える(一時的な表記と思われる)。「市長の部屋」「議会」の順がベターだと思われる。

「市の政策」には合併に関連する情報が多いので、見出しとの整合性を検討したい。「市の政策」という言葉からは、どのようなコンテンツがあるかを予測しづらい。「定例記者発表」や「各種計画」には少し説明があった方が理解できる。このカテゴリにある「施設予約」は「くらし・手続き」にも表記してはどうか。

グローバルナビゲーションの各カテゴリページは、一部に第三階層のコンテンツの予測が難しいものもあるが、余白を確保したシンプルな表記で、全体的にユーザーにとって使いやすくなっていると思われる。ただし、グローバルナビゲーションの六つのカテゴリには、見出しの数に差が大きく(市政情報には20項目)、もう一歩全体のバランスに配慮したい。

■ ライフステージ・ライフイベントのナビゲーション

① 出産・子育て

「子育て・教育サイト むむハグ。」 (<https://www.city.munakata.lg.jp/kosodate/index.html>) へのリンク。リンク先がポータルサイトである点は便利である。

② 学校・教育

「学校・教育」 (<https://www.city.munakata.lg.jp/070/020/index.html>) へのリンク。このページとグローバルナビゲーション「子育て・教育」下の「教育」との区別が分かりづらい。「子育て・教育サイト むむハグ。」も教育コンテンツであるので、相互の関係が分かりづらい。

③ 結婚・離婚

「結婚・離婚」 (<https://www.city.munakata.lg.jp/070/040/index.html>) へのリンク。4項目のシンプルな表記は分かりやすい。ただし、表示順序にも配慮したい。「婚姻届の手続き」「子育て世帯及び新婚世帯家賃補助制度」「離婚届の手続き」「養育費と面会交流の取り決めをしましょう。」の順ではどうか。

④ おくやみ

「おくやみ」 (<https://www.city.munakata.lg.jp/070/070/index.html>) へのリンク。表示順序の検討をしたい。

⑤ 引越・住まい

「引越・住まい」 (<https://www.city.munakata.lg.jp/070/050/index.html>) へのリンク。22項目あるので、見出しをつけて分類表示したい。一番上に「国外からの転入」とあるが、このページを開くユーザーのうち、ここをクリックする割合を確認したい。また、「転出手続き」と「国外への転出手続き」は並べて表示したい。表示順序の検討をしたい。

⑥ 広報(むなかたタウンプレス)

2 構成

「広報（むなかたタウンプレス）」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/050/050/backnumber/backnumber.html>) へのリンク。広報紙がいつ発行なのか、どこで受け取れるのか

(<https://www.city.munakata.lg.jp/w001/050/050/1340/201501270769.html>) など簡単な説明があると分かりやすい。

⑦高齢者・介護

「高齢者・介護」(<https://www.city.munakata.lg.jp/070/060/index.html>) へのリンク。このページに並ぶ項目とグローバルナビゲーション「健康・医療・福祉」下の「年金・医療・介護」との関連が分かりづらい。

⑧渡船・交通

「渡船・交通」(<https://www.city.munakata.lg.jp/040/050/050/index.html>) へのリンク。リンク先ページはグローバルナビゲーション「観光・産業・まちづくり」-「まちづくり」-「渡船・交通」へのショートカットになっていて便利である。

⑨税金

「税金」(<https://www.city.munakata.lg.jp/010/020/index.html>) へのリンク。リンク先ページはグローバルナビゲーション「暮らし・手続き」-「税金」へのショートカットとなっていて便利である。

⑩ごみ・リサイクル

「ごみ・リサイクル」(<https://www.city.munakata.lg.jp/010/030/040/index.html>) へのリンク。リンク先ページはグローバルナビゲーション「暮らし・手続き」-「暮らし・環境」-「ごみ・リサイクル」へのショートカットになっていて便利である。

⑪申請書ダウンロード

「申請書ダウンロード」(<https://www.city.munakata.lg.jp/100/index.html>) へのリンク。グローバルナビゲーションのカテゴリに合わせて分類してもよいかもしれない。

⑫よくある質問・相談

「よくある質問」(<https://www.city.munakata.lg.jp/060/index.html>) へのリンク。グローバルナビゲーションのカテゴリに合わせて分類してもよいかもしれない。

●清家委員（評価点2点）

●同階層に粒度の異なる情報が収まっている

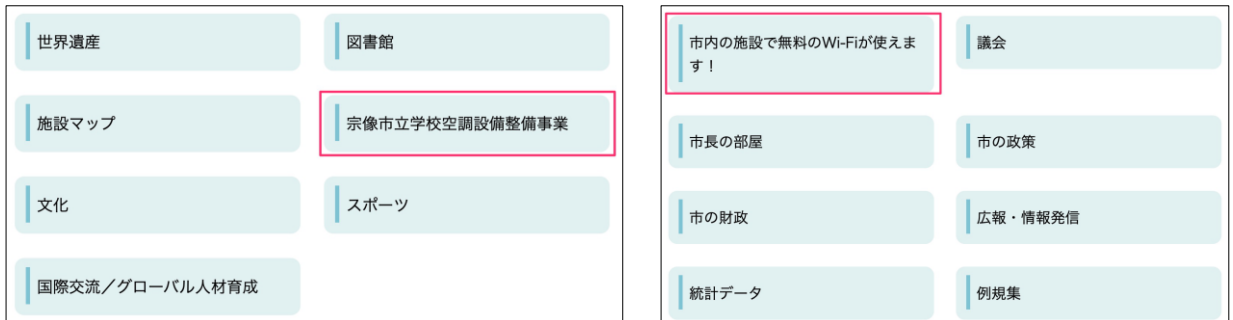
情報設計の考え方として、重要度の高い情報は、その粒度に関わらず、より目につきやすい位置に置くべきと捉えるケースもあると思う。だが、宗像市においては、適切と思われる程度を超えて、それが生じているように感じられる。

たとえば、「健康・医療・福祉」には、その直下の分類として適当と思われる「健康」「年金・医療・介護」「福祉」と同列に「宗像市地域生活支援拠点等整備事業について」が並んでいる。この事業が、現在の宗像市にどれほどの意義を有する事業なのかは不知であるが、障がいのある方の暮らしに関わる事業であり、「福祉」配下に収まることが望ましいコンテンツと言えるだろう。

「文化・スポーツ」直下の「宗像市立学校空調設備整備事業」と、「市政情報」配下の「市内の施設で無料の

2 構成

Wi-Fiが使えます！」も同様。さらに下層を確認してみたが、どの階層にも「分類」と「記事」が混在しており、いずれの場合も記事が先に並んでいることから、「適切な分類を選択しながら先に進む」という、ツリー構造の基本的な探索行動が阻害されてしまう。



- 「分類」と「記事」が混在している

● 「相談」関連情報の洗い出しと見直しが必要

トップページには「よくある質問 相談」というリンクボタンが存在している。多くのサイトでは「よくある質問」と「ご意見・相談」などに分割され、両者を一体化していることはまれだと思われるが、閲覧者の疑問の解消という目的からすれば、両者を一体化することには一定の妥当性があると考える。

ところが、実際にリンク先へ遷移してみると、タイトルは「よくある質問」であり「相談」が消失している。そのページに表示される項目には「宗像市相談窓口一覧（令和4年度）」が含まれており、情報として「相談」が失われていることが確認できるのだが、閲覧者には不安を生じさせてしまう。

他方、仮にページタイトルが「よくある質問 相談」となっていたら万事解決かというそうではない。「宗像市相談窓口一覧（令和4年度）」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/w004/010/030/010/030/201501270008.html>)」には、今年度開設されている、さまざまなジャンルの相談窓口が記されているが、「くらし・手続き > くらし・環境」配下には「相談 (<https://www.city.munakata.lg.jp/010/030/010/index.html>)」なるコンテンツもあり、より包括的・具体的と思われる項目が並んでいることから、「相談」ニーズの受け入れ先ページとして、物足りないと考えられるからである。

そう考えると「よくある質問 相談」としてトップページに置いておきたいのであれば、タイトルに一貫性を持たせた上で、「宗像市相談窓口一覧（令和4年度）」を「相談」に入れ替える方が妥当と言えそうだが、「相談」ページは、多くの相談事業が分類なく羅列されているため、分野別に整理された「よくある質問」と対比させるには適当とは言えない状況である。

つまり、現状の「相談」関連ページを変えないまま「よくある質問 相談」を維持するのは望ましいとは言えず、相談に関する分野、窓口、事業、関連機関を洗い出した上で、改めて整理しなおすことが必要と考える。

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

■金井委員（評価点3点）

■トップページにおける表現

トップページにおけるグローバルナビゲーションおよびメニュータイトルが見やすい表記になっているかを確認した。

①ヘッダー・グローバルナビゲーション

ヘッダーに表示される表示色の変更、外国語対応、検索ボタンの“黒色”の印象が強い。そのため、グローバルナビゲーションの視認性に対して、マイナスの影響を与えている可能性がある。グローバルナビゲーションは、情報への基本となる導線であるので、その視認性は使いやすさに大きく影響する。このグローバルナビゲーションは、全てのページに掲載されているため、どのページを閲覧していても、常に情報にアクセスできる点は高評価である。



■“黒色”の印象が強い

②カラーセルエリア

ページ内で最も目をひくエリアである。画像内の文字サイズも大きく、視認性は高い。スマホユーザーに配慮して、画像内の文字の大きさには注意したい。

③緊急情報

表示領域が大きく、赤系色で表示することにより、ユーザーの目をひくパーツになっている。「新型コロナウイルスワクチン接種特設ページ」と「新型コロナウイルス感染症特設ページ」が長期間にわたり掲載されていると思われるので、最新の更新日付を表示すると分かりやすい。

④「ライフステージ・ライフイベント」ナビゲーション

緊急情報下の12個の画像内のテキストは視認性が高い。

⑤新着情報

各項目が簡潔にまとめられていて、改行もほとんどなく可読性が高い。ただ、「4回目接種について」や「漁業関係者の皆様へ」などは、もう少し具体的に表記したい。

⑥新着情報下リンク

「イベントカレンダー」は、文字サイズの変更などにより改行しないように表示したい。

3 表現

■ 市長の部屋 (<https://www.city.munakata.lg.jp/050/100/index.html>)

行間が確保され読みやすいページだが、1行が55文字になっているので、左右のマージンを広げて1行の文字数を少なくする(50文字程度)ことも検討したい。

■ 議会 (<https://www.city.munakata.lg.jp/050/080/index.html>)

見やすく、読みやすいページである。新着情報の下の11個のコンテンツリンクは、分類して見出しをつけることも検討したい。議会要覧には説明がほしい。

■ 「インターネットでできる手続き「電子申請」一覧」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/w005/20220629201146.html>)

このページで使用されているLOGO、axed、クロスIDなどの言葉には、分かりやすい解説をつけたい。

● 清家委員 (評価点3点)

● 「について」を使っていないのはGoodだが…

多くの自治体で無意識にタイトルの末尾として用いがちな「~について」。この表現をあまり用いていない点はよいのだが、その代わりに、体言止めが多用されていることに気づく。体言止めは、シンプルな文となることで読みやすくなったり、リズムが与えられることで印象強い文章にしたりすることができる一方、意味が曖昧になってしまう点に注意すべきだろう。

「まちの課題解決プロジェクト始動」「福岡コロナ特別警報」の解除」。これらは、実際に用いられているタイトルである。どちらもタイトルだけでは、過去なのか予定・未来なのかが理解できないはずである。タイトルとしての(キャッチフレーズ的な)強さが求められる場面、名詞句として用いたいケースなどを除いては、意図や時制を明確にすべきであるため、体言止めが不適切でないのかを確認することを推奨したい。

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
- ・サイト内検索機能が優れている など

■金井委員（評価点3点）

■「グローバルナビゲーション」

ウェブサイトにおける情報への基本導線は、「グローバルナビゲーション」である。前述したとおり、グローバルナビゲーションのカテゴリーは、比較的オーソドックスなものであり、迷うことはないと思われる。第二階層の見出しの表記も簡潔で分かりやすい。ただ、簡潔な表記であるがゆえに、第三階層以下のコンテンツを予測しづらいものもある。第二階層には、第三階層に誘導するような簡潔な説明があると、迷わず必要な情報があるページにたどり着けると思われる。

■サイト内検索機能の検証

ここでは、検索ボックスに「ごみの分別」と「予防接種」を入力して検索を行った。

①「ごみの分別」

検索結果の1番目には「分別ごみ（資源ごみ・不燃ごみ）の出し方[資源物受入施設]」、2番目には「家庭ごみの出し方パンフレット（保存版）」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/w021/010/030/040/0750/20180221161054.html>)が表示される。前者は受け入れ施設に関するコンテンツであり、後者は家庭ごみの具体的な分別方法のパンフレットとなっている。ユーザーの多くが必要とする情報は、この2番目のコンテンツであると考えられるので、これを1番目に表示されるように工夫したい。また、ごみに関連する情報はアクセス数が多いので、PDFファイルの掲載だけではなく、内容をテキストでも掲載したい。

②「予防接種」

検索結果の1番目には「新型コロナウイルスワクチン接種特設ページ」、2番目には「成人女性等に対する風しん予防接種の助成について」、3番目には「予防接種」（<https://www.city.munakata.lg.jp/kosodate/020/030/060/index.html>）が表示される。3番目に表示されるコンテンツは、妊婦、子ども等を対象とした、接種時期が指定された予防接種であるので、このページが2番目に表示されるように工夫したい。「子育て・教育サイト むむハグ。」のリスタグの行間が狭く、可読性が低くなっている。リスタグの行間設定については再検討したい。

アクセス数が多いページについては、ユーザーが使うことが想定される検索ワードで、サイト内検索の検証を行いたい。適切な検索結果とならない場合は、コンテンツの内容や表記の見直しを行う必要がある。また、外部の検索エンジンからの検索結果も同様に、その結果を検証し、改善することが重要である（「宗像市 キーワード」での検索結果を検証）。

●清家委員（評価点2点）

●期待にそぐわないリンクボタンがある

トップページが限りなく5点に近いことは前述の通りである。それは、トップページの時点で、目的の情報に向かう経路が想像しやすいことが評価理由の一つである。だが、リンクラベルに記された文言と実際の遷移先ページの内容がフィットしていないと感じられるケースがある。

たとえば、「学校・教育」であれば、市内の小中学校の一覧や、入学準備・手続きに関する情報、学校教育を受けるにあたっての支援情報が得られることを期待するだろう。だが、実際に「学校・教育（<https://www.city.munakata.lg.jp/070/020/index.html>）」ページに並ぶ項目は以下である。

- ・教育委員名簿
- ・主な通学路危険箇所とその対策
- ・教育施政方針
- ・「通学区域と学校紹介」
- ・教育委員会広報紙
- ・通学路の交通安全の確保に向けた取組
- ・宗像市小中一貫教育の基本方針

事前に期待した項目に近いものとして、なぜかカギカッコの付与された「通学区域と学校紹介」は確認できるものの、思っていたよりも遠い、つまり、わが子が学校生活をするにあたっての直接的な情報というよりは、教育環境を整えるために市が頑張っていることが列記されているように感じられる。

「学校・教育」という名称から期待する情報は、よくよく探していくと「子育て・教育」配下の「教育（<https://www.city.munakata.lg.jp/090/010/index.html>）」に並んでいることが分かるのだが、「学校・教育」から「教育」への直接的な導線は備わっていないため「学校・教育」は価値が低い。

そもそも、現サイトにおいて「かんたん検索」が担う役割の理解が難しい。グローバルナビゲーションに設けられた分類の中間領域であったり、別の探し方を担うものであったりすれば有用性は感じられるが、現在の包含項目のまま「かんたん」を冠しておくことの意義は小さい。

●場面場面で異なるくくり方がされている

サイト内では大小さまざまな分類がなされるが、その分類対象が同一の場合、情報の性質が異なっても、ある程度一貫性のある分類がなされるべきと考える。だが、宗像市では、分類レベルや分類の仕方の一貫性が損なわれている箇所が散見され、閲覧者の負荷を高めてしまっている。

たとえば、「くらし・手続き」配下の「届出・証明」では、

- ・戸籍
- ・印鑑登録・印鑑証明
- ・住民票
- ・住民異動

などの分類がみられる。

一方、「申請書ダウンロード」配下には「住民登録・戸籍・印鑑（<https://www.city.munakata.lg.jp/100/010/index.html>）」として、

4 検索性・操作性

- ・住民票・印鑑証明書・戸籍謄（抄）本
- ・印鑑登録
- ・戸籍届出（出生・婚姻など）
- ・住民異動（転入・転出・転居など）

が並んでいる。

両者を見比べると、そのくり方・名称・順序等がバラバラである。それぞれ必要な手続きに関する文字列を追っていけばそれほど問題はないのだが、両コンテンツ間で相互にリンクを設けるようなケース、特定の制度名でキーワード検索するようなケースを想定した場合、分類に一貫性がある方が、サイト全体の使い勝手は向上するはずである。

同様に、サイト全体の6分類と「よくある質問」の5分類の差異も改善を促したい。

グローバルナビゲーション

- ・暮らし・手続き
- ・健康・医療・福祉
- ・子育て・教育
- ・観光・産業・まちづくり
- ・文化・スポーツ
- ・市政情報

よくある質問

- ・暮らし・手続き
- ・健康・保険・福祉・子育て
- ・教育・文化・スポーツ
- ・観光・産業・まちづくり
- ・市政情報

暮らし・手続き 健康・医療・福祉 子育て・教育 観光・産業・まちづくり 文化・スポーツ 市政情報

■グローバルナビゲーションの分類

よくある質問
● 宗像市相談窓口一覧（令和4年度）
● 暮らし・手続き
● 健康・保険・福祉・子育て
● 教育・文化・スポーツ
● 観光・産業・まちづくり
● 市政情報

■よくある質問の分類

● ドロップダウンメニューにリンクされない項目がある

グローバルナビゲーションの各項目にマウスオーバーすると、その配下にある（はず）のメニュー群が表示されるが、その一部にリンクされていないものがある。「ムナカタに住む」公式サイト「むなカタ観光ガイド」「世界遺産」は、その名称からはサブサイトあるいは一定のボリュームを有するコンテンツ群であることを想像するが、いずれもリンク先は表示されているページ自身であり、それを選択しても何の変化も得られない状態にある。

ここを見る限り、かつて存在したページなのか、近い将来に誕生するコンテンツなのかは分からないが、サイトマップからそれぞれの項目をクリックすると、当該サイトや当該ページにリンクされ、現存するコンテンツであることが判明する。いずれにしても、現時点（11月上旬）ではグローバルナビゲーションからの意味のないリンクが全てのページで生じてしまうことになり、混乱の原因にもなり、信用を損なう結果にもなりかねない。

特に「ムナカタに住む」公式サイトと「世界遺産」は、ドロップダウンメニューの最初の項目にも関わらず、期待する挙動が得られない。そのことで、サイト全体に対して「大丈夫かな？」との思いを抱く可能性が高く、今まで放置されていることが理解できない（※11月中旬には、正常にリンクが設定されたことを確認）。

● 「障害者手帳」がコンテンツとして存在しない！？

基本的な手続き等の情報を確認する中で、「障害者手帳」に関する情報を得ようと試みたが、「障がい者福祉（<https://www.city.munakata.lg.jp/020/030/020/index.html>）」にも、「障害者手帳」とサイト内検索をしても、適する情報を見つけることができなかった。

PDF（<https://www.city.munakata.lg.jp/w024/020/030/020/170/02.pdf>）は確認できたが、どのページから参照されるコンテンツなのか確認することができなかった。「日常生活用具」に関して同様の状況であり、「福祉」に関する申請書が一つも情報がないなど、障がい者福祉に関する情報が手薄で極めて不親切。

<https://www.city.munakata.lg.jp/100/050/index.html>

障がい者福祉に限らず、全ての分野において最低限必要な情報が掲載されていないのではないかと大きな不安を覚える。



■ 「福祉」に関する申請書が一つもない

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

■ 金井委員（評価点4点）

■ 更新頻度は高い

トップページおよびグローバルナビゲーションの各カテゴリにおける新着情報の更新日付から、ほぼ毎日更新されていることが分かる。新着情報に表示されない更新ページも多数あるはずであるから、サイト全体の更新頻度は高いと推測される。

● 清家委員（評価点2点）

● www.city.munakata.lg.jp配下でも「新着情報」に未反映

トップページに「新着情報」欄が設けられており、直近10件の新規掲載情報が確認できる。また、新着情報一覧ページでは、2カ月間の情報が確認できる。それぞれ、特段優れているとは言えないものの、一般的なサイトが有する機能という意味においては及第点と言えるだろう。

ただ、この新着情報には、関連サイトの情報は反映されていない。とりわけ「むむハグ」は公式サイトと異なるドメイン名でもサブドメインでもなく、www.city.munakata.lg.jp/配下のサブディレクトリに位置しているコンテンツだが、この内容すら反映されていない。

ただし、反映されていないのは、トップページの新着情報欄と新着情報一覧ページであり、「むむハグ」に最も関連の深いカテゴリである「子育て・教育（<https://www.city.munakata.lg.jp/090/index.html>）」ページでは、反映されているもの「も」あるようである。

つまり、トップページの新着情報と、グローバルナビゲーションの各分類ページでは、「新着」として扱われる情報に差異が生じており、いずれの情報が「正」であるのかを知るすべがない。

更新日時	内容	リンク
2022年11月15日	11月16日 11:00～「全国瞬時警報システム（アラート）全国一斉情報伝達試験」を実施	お知らせ
2022年11月15日	むなかた環境ミニフェスタ	
2022年11月14日	住民税非課税世帯等に対する電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金	お知らせ
2022年11月11日	新型コロナウイルスワクチン接種特設ページ	注目
2022年11月10日	令和4年度職員採用試験【後期】一般行政A、一般行政C、保健師【第三次試験合格者発表】	注目
2022年11月10日	【宗像エリックスアquadーム】温水プールについて（営業再開）	
2022年11月9日	地島航路旅客船「ニューじのしま」船舶検査のお知らせ	注目
2022年11月9日	地島フェリー運休（12月14日）のお知らせ	注目

更新日時	内容
2022年11月15日	学童保育所冬休み期間中のみの入所児童募集
2022年11月1日	保育所・認定こども園受入可能状況
2022年10月19日	【11月13日～令和5年1月9日】海の道むなかた館 冬まつり
2022年10月6日	令和4年度学校運営協議会

■ トップページの新着情報（左）と子育て・教育ページの新着情報（右）



【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

■金井委員（評価点3点）

ここでは、オンライン申請および申請書ダウンロードについて確認した。

■オンライン申請

トップページの「電子市役所」の中に「電子申請」への入り口が表示されている。リンク先は「インターネットでできる手続（電子申請）一覧」（<https://www.city.munakata.lg.jp/w005/20220629201146.html>）である。このページには、電子申請を利用するにあたっての注意事項や、電子申請する前の準備などが解説されている。LOGO、axed、クロスIDなどの言葉を理解できるユーザーは多くはないと思われる。また、このページのタイトルは「インターネットでできる手続「電子申請」一覧」であるが、電子申請を行うために必要な準備が解説されているページであり、手続き一覧は別ページ（LOGOフォーム：<https://logoform.jp/procedure/ij37/416>）に表記されている点も違和感を与えていると思われる。

LOGOフォーム（<https://logoform.jp/procedure/ij37/416>）の「お知らせ」の説明も平易に記述されていると言えない。「おとこの厨房～入門編～フライパンでご飯を炊いてみよう！」や「女性に対する暴力をなくす運動期間講座～身近にあるかもしれないDVやデートDVを考える～」など、講座教室の申し込みが可能になっているので、もう少し利用しやすくしたい。たとえば、「おとこの厨房」講座の案内をPDFではなく、テキストで作成して、そこからLOGOフォームにリンクを設定することも考えられる。

■申請書ダウンロード

「申請書ダウンロード」は、トップページに入り口が設置されている。「電子市役所」には表記されていない点が気になる。申請書ダウンロード（<https://www.city.munakata.lg.jp/100/index.html>）には、「ふるさと寄附金」「住民登録・戸籍・印鑑」「税金」などの項目が表示されている。項目はシンプルな表記で分かりやすいが、「くらしと生活環境」「まちづくり」といった項目にはどのような申請書があるか分かりづらい。

現在、サイト内検索において「申請書ダウンロード」を入力して検索すると、「申請書ダウンロード」（<https://www.city.munakata.lg.jp/100/index.html>）が一番上に結果表示される。ただ、そこに表示される文言は、「プリンターなどの印刷機器をお持ちでない方は、下記コンビニストアで各プリントサービスを利用して、申請書などを印刷することができます。（プリントアウトは自己負担です・・・）」と表記される。「申請書ダウンロード」（<https://www.city.munakata.lg.jp/100/index.html>）ページのタイトル下にテキストを掲載すれば、検索結果にも反映されると思われる。

「住民登録・戸籍・印鑑」の「住民票・印鑑証明書・戸籍謄（抄）本」（<https://www.city.munakata.lg.jp/w008/040/010/010/20150303234459.html>）では、住民票・記載事項証明書と戸籍謄（抄）本・身分（身元）証明書などの申請書式をダウンロードすることができるが、そこには説明がなく、PDFファイルへのリンクが設置されているだけである。ここには短くても説明を掲載したい。

●清家委員（評価点2点）

●「申請書ダウンロード」の純度・精度が低い

一見して、各種申請書は「申請書ダウンロード」に集約されているように見える。が、配下の12の分類は粒度が異なっている上、グローバルナビゲーションの分類とも相違しており、さらには「福祉」のように配下にコンテンツがないものも含まれており、整理ができていない印象が否めない。

そして、「ふるさと寄附金」配下を見ていくと、ふるさと寄附金に関わる調達情報など、「申請書ダウンロード」の一分野としてでなく、単なる「ふるさと寄附金」という分類としてこのページが用いられていることが分かる。

サイト全体における役割が考慮されず、「ふるさと寄附金」という言葉のみをもって情報を集約しており、この考えがサイト全体にまん延してしまっているのだとすれば、分類は一切信用できないと言っても過言ではない。

7 双方向性



【評価ポイント】

- ・ SNSも含め、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

■ 金井委員（評価点3点）

■ 市へのご意見・お問い合わせ (<https://www.city.munakata.lg.jp/w003/030/01.html>)

「市へのご意見・お問い合わせ」は、フッター以外にも表示したい。問い合わせに対する回答には2週程度の時間を要するとの説明があるが、ユーザー視点で考えれば、送った意見や問い合わせが市の中でどのように処理され、回答が送られてくるのが明示されていると安心感がある（「ご要望・お問い合わせ」フォーム、市長への手紙（入力フォーム）ともに）。

■ 市民参画パブリック・コメント(<https://www.city.munakata.lg.jp/050/170/index.html>)

このページには、「パブリック・コメント(市民意見提出手続)について」「募集中の案件」「終了案件」の三つの項目がある。「パブリック・コメント(市民意見提出手続)について」のページは、制度をよく知らないユーザーにも、容易に理解できるような説明がほしい。また、「パブリック・コメント(市民意見提出手続)について」ページを開いたユーザーは、そのページから募集中の案件のページを直接開くことができず、意見を送るためには、一度ページに戻る必要がある。この導線は見直したい。市民参画の手法として重要であるからこそ、丁寧な説明、分かりやすい導線を確保したい。また、終了案件についてはPDFファイルのみならず、テキストでも概要を掲載したい。

■ その他

経営企画部経営企画課 (<https://www.city.munakata.lg.jp/soshiki/s008.html>) の主な業務として、「広聴、世論調査及びモニターに関すること」が表記されている。これらの業務についても積極的に情報掲載したい。

● 清家委員

(相応する機能・コンテンツが確認できないため未評価)



【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

■金井委員（評価点3点）

ここでは特設サイトの気になる点についてコメントする。

■特設サイト

①子育て・教育サイト むむハグ。

<https://www.city.munakata.lg.jp/kosodate/index.html>

・「こどもの救急」「目的でさがす」「年齢・対象者でさがす」「イベントカレンダー」「トピックス」は、ユーザーを意識したナビゲーションである。

・「こどもの救急」-「休日・夜間の診療一覧」-「休日外科当番医」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/w022/020/020/080/030/201501090003.html>) の一覧は、住所が掲載されているが、地図にリンクするなど所在地情報も掲載したい。

・カラーセルエリアは子どもたちの写真掲載の場になっているが、子育て・教育に関連する新着情報や話題なども掲載してはどうか。

・トピックスは行間が確保され可読性は高い。公式サイトの新着情報（トップページ）と同様にリンク下線の非表示を検討してはどうか。

・見出し「目的でさがす」の六つの画像には、簡潔な説明があり丁寧な印象である。

・見出し「年齢・対象者でさがす」にある「小学生から高校生」は幅が広いので、分割することも検討したい。

・「ママ・パパレポート」の最新の更新日を表記している点は高評価。ただ、タイトルだけでは、リンク先どのようなコンテンツがあるのかを予測しづらい。簡潔な説明を掲載したい。また、“誰が”レポートしているかは読者の気になるところなので、レポーターの紹介を強調したい。

・「ママ・パパレポート」の下に表示されている「先生募集」リンクをクリックすると、保育士募集の内容が中心になっているのは違和感がある。

・「よくある質問」(<https://www.city.munakata.lg.jp/kosodate/120/index.html>) は、トップページの「目的でさがす」と同じ分類になっているので、「目的～」の「相談・サポート」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/kosodate/020/010/index.html>) に、「よくある～」の「相談・サポート」(<https://www.city.munakata.lg.jp/kosodate/120/010/index.html>) へのリンクを設定するなど、各項目ページから「よくある質問」への導線を検討したい。「よくある質問」以下のページタイトル（「相談・サポート」）は変更したい。

・「申請書ダウンロード」は、ダイレクトに子育て関連の申請書ページにリンクを設定したい。

8 コンテンツ

- ・「施設案内」のリンク先は、「施設マップ」ページであるので表記を合わせたい。
- ・想定するユーザーは、妊婦から高校生の子どもを持つ保護者までと幅広い。できるだけ親切かつ丁寧な記述を心がけたい。また、ページ下部の「宗像市子ども基本条例」をはじめとする画像リンクにも説明がほしい。一見すると、バナー広告と勘違いする可能性がある。
- ・この特設サイトのリストタグの行間が狭い。



- リストタグの行間が狭い

②宗像市防災ホームページ

<https://www.city.munakata.lg.jp/bosai/index.html>

- ・「お知らせ」と「新着情報」の位置づけが分かりづらい。
- ・「防災高さマップ」の説明を掲載したい。
- ・「AED設置場所一覧」は、外部サイト「宗像地区消防本部」(http://www.munakata119.jp/q_aed.html) への外部リンクであることを表記したい。
- ・「防災リンク集」についても、外部サイトの説明を表記したい。
- ・「防災マップ」(<https://www.city.munakata.lg.jp/bosai/li/040/index.html>) の「防災情報ダッシュボード」は、どんなコンテンツが表示されるか予測できない。「避難所一覧」は画像ではなく、テキストで表記するとともに、所在地情報をマップで示したい。また、電話番号が表記されているが、問い合わせできるかどうかの説明を掲載したい。「内水浸水想定区域について」「釣川水系洪水浸水想定区域図について」など、項目名に「ついて」は使用しない方がよい。「地域で対策」も、コンテンツ内容が伝わるようにもう一歩具体的に示したい。

- ・「防災映像コンテンツ」は、YouTubeへのリンクであることを示したい。
- ・「宗像市地域防災計画」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/bosai/page/050/030/20190214204846.html>) の関連リンクへの説明をもう少し丁寧に表記したい。

- ・「宗像市木造住宅耐震改修工事費補助制度」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/bosai/page/050/130/20190222101924.html>) と同じ内容のページが、グローバルナビゲーションの「暮らし・手続き」以下に同じタイトル

(<https://www.city.munakata.lg.jp/w029/010/030/020/070/20190322110759.html>) で存在している点を確認したい。

8 コンテンツ

■新型コロナウイルス感染症ページ

新型コロナウイルス感染症特設ページは、アクセス数も多く、あらゆる世代が閲覧することから、情報を見つけやすく、かつ、分かりやすいページづくりが要求される。

①「新型コロナウイルス感染症特設ページ」

<https://www.city.munakata.lg.jp/w022/020/010/060/20200130164853.html>

このページは、宗像市が発信する新型コロナウイルス感染症情報を集約しているページである。h2タグが並ぶシンプルな構造で分かりやすい。リストタグの項目も改行にならず、可読性が高い。

②「新型コロナウイルスワクチン接種特設ページ」

<https://www.city.munakata.lg.jp/w022/wakuchin/20210208131620.html>

このページもシンプルな構造で分かりやすい。「トップメニュー（クリックするとページ内移動します）」との表記も、さまざまな属性のユーザーが使うことを踏まえると、親切的な記述である。

コロナウイルス関連情報は、情報の追加が多く、ページがタテに長くなりテキスト中心の情報になりがちである。多くのユーザーが見ることを考えると、写真やグラフなどを入れることも検討したい。

■SNS等による情報発信

宗像市公式SNSにはLINE、ツイッター、YouTube、フェイスブック、インスタグラムがある。SNSを活用していることを伝えるために、トップページのフッター以外の部分にも、主たるSNSのロゴを掲載したい。

「宗像市ソーシャルメディア一覧」(<https://www.city.munakata.lg.jp/w001/050/070/allsns.html>)の【公式】という表記の使い方が気になる。

The screenshot shows a list of social media links, each with a red box around the word '公式' (Official) and a blue underline. The links are:

- 【公式】宗像市ふるさと納税Instagram「むなふる」（ふるさと寄付推進室）
- 【公式】宗像市子育て支援センターふらごっこ（子ども育成課）
- 【公式】むなかた子どもの権利相談室ハッピークローバー（子ども支援課）
- 【公式】福岡県宗像市水産振興課（水産振興課）

Each link is accompanied by a small logo and a brief description of the page's content.

■【公式】という表記の使い方が気になる

●清家委員（評価点2点）

●公式サイトと「むむハグ」の境界を予見しにくい

公式サイトと「むむハグ」は、公式サイトの「子育て」配下で明確な境界がないままコンテンツ単位で行き来している様子がみられる。「むむハグ」が子育てや教育に関するポータルサイトであることを考えると、記事単位で行ったり来たりするよりも、特定のカテゴリ配下でごっそり遷移してしまう方が、迷いが軽減できると思われる。

●豊富なコンテンツへの導線がほぼ見えない

公式サイトと「むむハグ」については、お互いに侵食している印象さえあるのに対して、他の関連サイトは存在が極めて希薄で、サイトの存在を知っていたとしても、公式サイト上に備わるリンクからたどり着くのが難しい場合が多い。

たとえば、「むなかた子ども大学（<https://www.munakata-kodomo-daigaku.city.munakata.lg.jp/>）」は、そのタイトルや内容からして、公式サイトの「教育」もしくは「むむハグ」のいずれかから到達できそうであるが、「教育」配下の「学び」「教育委員会」からは見つからなかった。相当の時間を要して「むむハグ」の「目的でさがす > 学ぶ > 国際交流・グローバル人材育成」配下に「むなかた子ども大学」を見つけることができたが、特設サイトへのリンクは「むなかた子ども大学事業概要説明」という単一記事ページの中にテキストリンクとして存在しているだけであった。

この事業がどれほど地域に浸透しているのかは分からないが、あまりにも導線が細く、存在を知らなければ到達できないと思う。

サイトを構築すること、動画を作成すること、SNSの記事を投稿することは、それぞれ「離れ小島」をつくっているようなものである。地島や大島への航路があるからこそ島民の生活が成り立つのと同じように、航路と適切な案内がなければ特設サイトの意味は薄れてしまうと心得たい。

●「関連サイト」をうんぬんしている場合ではない状況

「市公式HPと主な関連サイト等」として資料をいただいたが、市民サービスに関する手続き等の詳細がHTMLページで掲載されているのかを洗い出すのが先決であり、関連サイトの連携うんぬんを優先的に検討できる段階ではないと考える。

制度・手続き・書式・担当課等を不足なく洗い出す。その上で、分類の大小を整理しつつ、階層に応じたページの役割を定め、適切な位置に記事を格納していかないことには、ウェブサイトとしての基本的な機能を果たすことができないはずである。

●「新型コロナウイルス感染症特設ページ」の階層が不自然

新型コロナウイルス感染症に関連する情報をひとまとめにした掲載を試みることは妥当。そして、その格納先を「健康・保険・福祉 > 健康 > 健康情報」としたことも（最適ではないと思うが）理解できる。

ただ、そうであれば、同列（「健康・保険・福祉 > 健康 > 健康情報」直下）に、

- ・「福岡コロナ警報」の解除と今後の対応

8 コンテンツ

- ・【福岡県】有症状の方への抗原定性検査キットの配付及び陽性者登録について
- ・新型コロナウイルス感染症後遺症診療相談窓口について
- ・ワクチンを受けた後も感染予防対策の継続をお願いします

などを格納するのは不相当だと考える。

「新型コロナウイルス感染症特設ページ」は、おそらく、新型コロナウイルス感染症に関するさまざまな情報の最大公約数的な集積地・入り口として機能させる意図があるのだから、その同列や上位に関連する情報があるのは正しくない。上記のようなコンテンツが仮に「健康・保険・福祉 > 健康 > 健康情報」にしか置けないのであれば、「新型コロナウイルス感染症特設ページ」は少なくともその上位階層に設置されるべきであるし、経済的支援に関する情報が含まれることを前提とするならば、（システム上の制限があるのかもしれないが）トップページ直下に設置することも検討されるべきだろう。

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

■金井委員（評価点3点）

■トップページ

トップページは、グラフィックを効果的に使用している。カラーセルエリアには6枚の画像が表示される。そのうち新型コロナウイルス関連画像のテキスト表記は、シンプルかつ文字サイズが大きく視認性が高い。「マイナポイント」「世界遺産登録5周年」「むなかた常若ストリートフェスティバル」は、いずれも質の高い画像となっている。ただ、前述したとおり、スマホサイトでは一部文字サイズが小さく読み取りづらいものが見られる。「子育て・教育サイト むむハグ。」画像は、「子育て・教育サイト」のポータルであることをもう少し強調してはどうか。

■コンテンツページ

グローバルナビゲーション以下のコンテンツについては、基本的にテキスト中心で構成されている。グラフィックの使用は多くはない。

・サービスを紹介するページにも、積極的にグラフィックの活用を検討したい。コンテンツの説明用PDFファイルが掲載されているページでは、PDFファイル内で使用されているグラフィックを画像として活用したい。現在使用しているグラフィックのサイズを大きくすることも検討したい。

・「年金・医療・介護」の「看護職スキルアップセミナー」（<https://www.city.munakata.lg.jp/w022/020/020/20220707141155.html>）などには、画像を活用したい。

・「介護予防・日常生活支援総合事業」（<https://www.city.munakata.lg.jp/020/020/090/index.html>）以下のコンテンツには、画像がうまく活用されている。

・「子育て・教育サイト むむハグ。」の「子ども家庭相談室」（<https://www.city.munakata.lg.jp/postdate/w053/010/010/020/160/21593.html>）には、「ご利用案内」「子ども家庭相談室Q&A」を画像で案内しているが、この画像にリンクが設定されていることが分かりづらい。

●清家委員（評価点3点）

●目の粗い入れ物に流し込んだだけに見えてしまう

「トップページ」の項で評した通り、トップページに関しては出色のできと言える。同一のヘッダー・フッターを冠していることからすれば、サイト全体にわたって十分な品質を備えていると言いたいところであるが、多くの情報を使いやすく・効率的に収納する入れ物として、十分と言える品質には至っていない。

トップページとそれ以外のページという観点で、ヘッダー・フッターを除いた領域に関する違いについて記し

てみたい。

トップページは、以下を満たしている。

- ・ 目的に応じた領域の確保と周辺領域との視覚的な区別
- ・ 各領域に対する適切な視覚表現
- ・ 各領域内の選択肢の適正な数量

だが、カテゴリーページでは、配下のコンテンツを単純に流し込んでいる状態に近く、

- ・ 選択肢の無秩序な肥大化
- ・ 各選択肢の属性情報の非提示
- ・ 関連導線・救済導線の非提示

が起きている。

つまり、トップページやグローバルナビゲーションから想像した内容と一致しないリンクテキストが、十分なヒントがない状態でたくさん並んでいて、かつ、そこで見つかりそうもなければ戻りしかない、という検索方法を強いていることになる。

上記は本来「検索性・操作性」の項で記すべき内容であり、本項で論じる問題ではないと思うが、配置や配色も合わせて検討されるべき内容であると考えられたことや、誤解を恐れずに言えば、トップページのデザインに比して、その他のページが「ただ流し込んだ」状態にしかなく、と思われるほど画面設計に関わる配慮が欠けているように思われることから、「グラフィック・デザイン」として捉えることとした。



【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

■ 金井委員（評価点4点）

■ 定期的な試験の実施を

トップページにある「ウェブアクセシビリティについて」

(<https://www.city.munakata.lg.jp/accessibility/index.html>) には、アクセシビリティ試験の結果が掲載されている。ウェブページの範囲、URLリスト、達成基準チェックリストが明示されている。2018（平成30）年の試験以降、適合レベルAAに準拠している。定期的な試験の実施を行いたい。

● 清家委員（評価点3点）

● 「ウェブアクセシビリティについて」記載内容への違和感

実際のウェブアクセシビリティ品質についてではなく、まず「ウェブアクセシビリティについて（<https://www.city.munakata.lg.jp/accessibility/index.html>）」ページの違和感について記す。

「2015年4月1日にリニューアルしたサイトを、2018年7月3日に試験を実施した結果、AA準拠であることが確認できた」と読み取れるが、令和4年9月にデザインリニューアルを施したのであれば、少なくとも、リニューアルされたサイトに対するウェブアクセシビリティ方針が示されるべきであり、今後の取り組みが何ら示されていないことは感心しない。

また、細かな話であるが、「広告バナーを含むページ」を対象範囲からは除外するのであれば、トップページが対象から外れることになり不自然である。また、試験対象ページに「施設マップ

(<http://www.city.munakata.lg.jp/map/map.html>)」が含まれている。当時の状況は推測するしかないが、Google Mapによって生成されたコンテンツが含まれているのであれば、適合レベルAAを満たすことは不可能であったと考えられる。

● 文字部分以外のコントラストにも気を配りたい

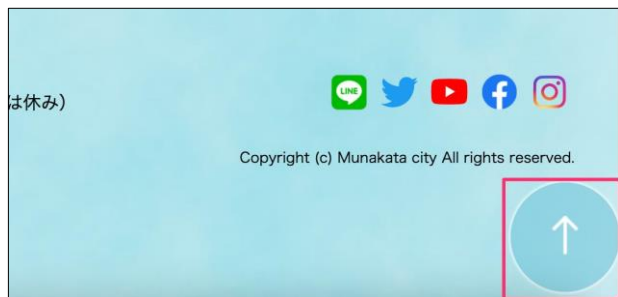
背景色と文字色のコントラストについては、文字を縁取るなどしながらJIS X 8341-3:2016への適合を考慮したコントラスト値を確保しようという工夫がみられる（「むむハグ」や「職員採用試験」は、文字部分のコントラストも不十分）。

JIS X 8341-3:2016の元となっているWCAG 2.0によれば、文字部分だけ配慮すればよいことになるが、WCAG 2.1では、テキスト以外の部分、たとえば「コンテンツを理解するのに必要なグラフィック部分」（WCAG 2.1「1.4.11 非テキストのコントラスト」）についても、十分なコントラストを確保するよう求めている。

これに照らすと、ページ右下に表示されるページ先頭へのリンクや、カルーセルパネルに表示される左右の矢

10 ユニバーサル・デザイン

印にマウスオーバーした際の色彩に関しては、十分なコントラストが確保できていないことが確認できる。JIS AA準拠が目的なのではなく、閲覧者への配慮の基準の一つとして公的規格が定められているに過ぎないと捉えるのならば、あまりに低すぎるコントラストは問題と考えるべきだろう。



- ページ右下に表示されるページ先頭へのリンク等は、十分なコントラストが確保できていない

■金井委員

ここでは、総評としてヒアリングシートの「現状サイトの課題」についてコメントを行う。

■情報発信の戦略的展開

①「より効果的に情報を発信できる『シティブロモーション的』な整理が求められている」

広報の目的は、ユーザーの意識（認知、興味・関心、共感、納得など）や行動を変えてもらうことである。

“より効果的”な情報発信をするためには、各ドメインにおいて、ターゲット、目的を含めて、それぞれの役割を明確に意識することが大切である。それを踏まえて、ユーザーの導線を意識したリンクを設定することが、相乗効果を生むと思われる。現在の公式サイトと別ドメインサイトの存在は、ユーザーの情報探索行動を混乱させる可能性がある。

②「WebコアCMSシステムの軽微な改修」

表現の幅がないことは、CMSの大きな課題である。表現の幅がないと、どのカテゴリー、どのコンテンツも同じような特徴のない表現になってしまう。ただ、情報表現の制約から独自ドメインでの運営サイトが多くなると、今後の運用に少なからず影響を及ぼすことになる。少なくとも、特設サイトに活用できる、新たなテンプレートを作成できる機能があると便利である。

■案内・通知（行政情報）

①「的確な情報発信ができる人材の育成」

広報課職員のみならず、広報活動に携わる全ての職員には、広報マインドが求められる。これは、誰に、何を、どのように伝えるのか、という原則を常に意識することである。相手に伝わる広報の実践のためには、この広報マインドと伝える相手のことを考えた表現力＝スキルが必要である。まずは、各課職員がCMSを使って適切な情報発信ができない理由を明確にしたい。広報に対する意識（広報マインド）の問題なのか、通常業務以外にCMSを操作する時間が限られているのか、CMS操作を習得していないのか。問題点を明らかにした上で、広報研修を計画して継続的に実施したい。

②「記事作成のルールづくりや成功事例の共有化」

記事作成のルールをつくることは重要である。ただ、CMSを使って画像にalt属性を入れる操作を習得しても、“誰に”を常に意識することがなければ、ルールとして守られることは難しい。たとえば、アクセシビリティの確保を例にとると、今作成している情報が、高齢者や障がい者も利用する可能性があるということを常に意識することが重要である（広報マインドの浸透）。

現在、PDFの掲載が多くなっている。PDFファイルによる詳細情報の提供自体は大きな問題ではないが、その詳細なPDFファイルを開いてもらうための仕掛けを設けたい。たとえば、詳しいPDFを掲載する場合には、単にPDFのみを掲載するだけでなく、その概要を平易な文章で表記することを検討したい。ユーザーには、PDFを開くことなく、少なくとも概要を伝えたい。

■催事の報告、サークル・グループの紹介

①「デレクトリー内に新たなカテゴリーを設け情報発信を行う」

CMSの改修で対応したい。

②取材し記事を投稿する人材の育成

「まちの人」の声は、ユーザーの共感や納得感を得るためには非常に重要である。ただ、声を集めるには時間や職員のスキルなど一定のリソースが必要である。まずは身近な人への取材から始めてはどうだろうか。

■ YouTube

「市公式HPか関連サイトにYouTubeの番組一覧を設け誘導し、動画資産の有効活用を図る」
ターゲットと目的を明確にした上で、分類・一覧表示をしたい。

■ ドメイン間の移動

「子育て、観光、定住を3本柱にするのであれば、3者間のリンクは必須」
繰り返しになるが、それぞれのサイトでのターゲットと目的を明確にしたい。また、シティプロモーションの視点から整理するならば、定住人口、交流人口、関係人口を明確に位置づけたい。その上で、全体として何を目指すのかを決定したい（たとえば、定住人口を増やすなど）。目標を実現するためのプロセスを、ロジックモデルなどを使って検討したい。

■ 総論

最後に総論として、ウェブサイトの品質、SEO対策について述べてみたい。

(1)ウェブサイトの品質

品質の高いウェブサイトとは、“ユーザーのためになるサイト”である。Googleによると、ユーザーのためになるとは「ユーザーの悩みをすぐに解決する答え」「ユーザーの願望をすぐにかなえる答え」「ユーザーが十分納得できる答え」「ユーザーが信じて頼りたくなる答え」を表示するサイトである。自治体ウェブサイトにあっても、ユーザーが持つ疑問や悩みに対する最適な「答え」を表示することが強く求められている。

自治体ウェブサイトの品質を高めるためには「情報品質」と「利用品質」の二つの観点が重要となる（表1）。情報品質には、何を発信するか（情報の範囲）、それをページ上にどのように表現するか（情報の表現）という二つのポイントがある。ユーザーの願望をかなえ、納得してもらうためには、ユーザーが必要とする情報の範囲を見極め、その情報をユーザーに伝えるための表現上の工夫をすることが必要である。

また、利用品質には、アクセシビリティとユーザビリティの二つのポイントがある。アクセシビリティは障がい者・高齢者が支障なくサイトの利用を可能にすることであり、ユーザビリティは、特定の状況、特定の人の使いやすさを高めることである。アクセシビリティについては、チェック機能を持つCMSは多いが、依然としてページ作成者のスキルに依存する部分も少なくない。ユーザビリティについては、ユーザーテスト*やインタビュー**などを通じて、ユーザーの意識や行動を把握した上で、改善に取り組む必要がある。

*ユーザーテストは、ターゲットに一定の文脈（利用シーン）にそってサイトを利用してもらう様子を観察して問題点を発見する定性調査手法である。

**インタビューによりユーザーの率直な意見を聞くことも有用である。

表1 自治体ウェブサイトの品質フレームワーク

視点	ポイント	内容
情報品質	情報の範囲	ユーザーの願望をかなえ、納得する情報とする
	情報の表現	ユーザーが理解しやすい表現上の工夫をする
利用品質	アクセシビリティ	障がい者・高齢者が支障なく利用可能とする
	ユーザビリティ	特定の状況、特定の人の使いやすさを高める

(2)SEO対策

昨今の検索エンジンのシェアを考慮すると、SEO対策≒Google対策と言える。Googleはユーザーの利便性を第一に考えている。前述した“品質の高いサイト”=“利便性の高いサイト”=“ユーザーのためになるサイト”をつくるのがSEO対策として重要である。

この“ユーザーのためになるサイト”（ユーザーの悩みをすぐに解決する答え、ユーザーの願望をすぐにかなえる答え、ユーザーが十分納得できる答え、ユーザーが信じて頼りたくなる答え、を表示するサイト）が検索結果の最も上位に表示されることになる。これは、上で述べたウェブサイトの品質フレームワークにおける四つのポイントの改善が、SEO対策へと結びつくということでもある。

●清家委員

ヒアリングシートに「令和4年9月：市公式HPデザインリニューアル」と記されていることが、それを暗示しているのだが、端的に言えば、中身を十分に整えることなくきれいなガワで覆い直した結果、問題箇所が際立った、ということになる。

今回、トップページを「限りなく5に近い」と評したのに対して、「構成」と「検索性・操作性」はともに標準を下回る2点にとどまった。デザインリニューアルと言えど、本来は狭義のデザイン（＝視覚表現）だけではなく、認知・操作上のつじつまが合う程度のサイトマップやラベリングの見直しがなされるべきであると思うが、おそらくそれらは実施されなかったのだろう。その結果として、トップページから一つ遷移しただけで、期待に沿わないコンテンツが出現したり、文字列に不一致が生じたり、関連する分野へ進むためのヒントが何ら示されなかったりといった、さまざまな閲覧上の不都合が生じてしまったように思われる。

今回のサイトクリニックが、それら閲覧上の不都合を含めた、さまざまな課題を明らかにするためであることは承知しているが、ドロップダウンメニューにあるリンク先の存在しない項目や、コンテンツの存在しない分類が見えてしまうのは、お粗末と言わざるを得ない。

また、デザインリニューアルを計画した時点で、多くの関連サイトが存在しており、それぞれへの導線の細さは多少なりとも認識できていたのだろうことを考えると、「構成要素を変えないままのデザインリニューアル」の効果が限定的なものであることは想像できたのではないかと思う。

今回、現サイトや提供資料の確認はしたが、旧サイトとの比較はしていない。そのため、評者の推測に基づいた評価ではあるが、無駄なプロセスを踏んだのではないかという気がしてならない。工期や予算の都合という現実的な問題があったらと思うが、「デザイン」を非常に狭い範囲で捉えた結果として、現状があることを認識すべきだろう。

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>