

那覇市ウェブサイト評価・分析

報告書

Power of Public Relations

2023年9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	11
4 検索性・操作性	14
5 速報性	17
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	25
10 ユニバーサル・デザイン	27
総評	28

■はじめに

本報告レポートは、現状の那覇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（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、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。

【対象ウェブサイト】

<https://www.city.naha.okinawa.jp/>

【評価・分析採点結果】

項目	評価点
1 トップページ	3
2 構成	2
3 表現	2
4 検索性・操作性	3
5 速報性	4
6 実用性	2
7 双方向性	2
8 コンテンツ	2
9 グラフィック・デザイン	2
10 ユニバーサル・デザイン	2
平均点	2.4

※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、2023年7月中旬～8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。



【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

■トップページの印象

トップページにはグローバルナビゲーションをはじめ、タブ表示の「必要な手続きを探す（ライフイベント）」「施設を探す」「オンラインサービスを利用する」など、多様な入り口が用意されている。行政サービス情報の一口（切り口）の多様性は、多くのユーザーに便利である。デザイン的には、全体的に余白が広く確保されていて、各パーツの見出しも目につき、見やすい。ただし、ヘッダー部は表示される要素が多く、窮屈な印象を受ける。特に、グローバルナビゲーションは、もう少し上下の余白を大きくして視認性を上げたい。

■トップページのパーツ

①ヘッダー

ヘッダーエリアには、グローバルナビゲーションをはじめ、「音声読み上げ・ふりがな」「Multilingual」「サイトマップ」へのリンクが設置されている。ファーストビューに表示する情報量にも配慮しつつ、もう少し余白を大きくしたレイアウトを検討したい。

グローバルナビゲーションの七つのカテゴリーは、オーソドックスな分類である。「まちづくり」や「環境」を一つのカテゴリーとする場合もあるが、ユーザーが現在の分類に違和感を覚えることは少ないと思われる。グローバルナビゲーションの各カテゴリーを区切る線（「/」）については、防災・安心安全情報で使用されている「|」を含めて他の装飾の採用も検討したい。

②カルーセルエリア

ユーザーの目を引く画像パーツ（左）とテキストパーツ（右）に分けられていて、情報量が多い。スライドの停止と再生ボタンも使いやすく配置されている。

③防災・安心安全情報

このパーツには9項目が表示されている。それぞれの文言を短く表示することによって、視認性を上げたい。たとえば、「について」の削除、「那覇市」（3カ所）の削除、沖縄気象台・気象庁のカッコ書きの削除などが指摘できる。

④くらしの情報を探す

検索ボックスはユーザーの目に止まる。検索ボックスの下には、キーワードが表示されているが、よく検索されているワードなのか、市が伝えたいコンテンツなのかなど、簡単な説明を掲載したい。

⑤必要な手続きを探す

このライフイベントの分類については、「子育て」と「教育」が、他のラベルと粒度が異なっている印象を受ける。「入園」「入学・転校」といった、具体的な手続きを想像できるラベルをつけることも検討したい。

⑥施設を探す

グローバルナビゲーション「施設案内」と、項目の表示順序、リンク先の数が異なっている。

たとえば、「施設を探す」ページの「レジャー・観光」には「波の上市民ビーチ」へのリンクのみ表示されている一方で、グローバルナビゲーション「施設案内」には「第一牧志公設市場基本情報」「波の上市民ビーチ」が表示されている。

また、「平和・交流・NPO活動・ボランティア」にあっては、グローバルナビゲーション「施設案内」に「ともかぜ振興会館」「なは市民協働プラザ」「なは市民活動支援センター」「なは女性センター」が表示されている一方で、「施設を探す」ページには、ボランティア関係情報のみが表示されている。情報の入り口によって異なる情報を提供している状況を確認したい。

⑦オンラインサービスを利用する

「オンライン申請」をはじめ、「公共施設予約システム」「そだごみWEB受付」「図書館予約貸出サービス」など、日常的に活用できるオンラインサービスが網羅されている点は便利である。一方、ユーザーが「オンラインサービス」という言葉から、施設予約、粗大ごみ受付、予約貸出などのサービスを予測できているか、少々心配でもある。

⑧那覇市からのお知らせ

- ・新着情報、募集情報、イベントは、いずれも項目間の行間が広く、読みやすい。
- ・注目情報は、新着情報や募集情報と表示形式が異なっている。表示形式はそろえたい。
- ・カレンダーには多くの情報を掲載したい。31日のうち3日（13日、19日、28日）しかリンクが設定されていない（8月20日確認）。掲載対象の情報を広くすることを検討したい。

⑨那覇市について

- ・このパーツの見出しの「ついで」は変更したい。
- ・行政情報の「広報」とともに、「市へのご意見・お問い合わせ」や、グローバルナビゲーション「くらし・手続き」の「インターネット相談窓口」といった「広聴」関連情報へのリンクも掲載したい。

⑩フッター

フッターに那覇市の位置やマップ情報、法人のマイナンバーも表示したい。

■検索機能

検索ボックスはトップページの本文、第二階層以下のインデックスページおよびコンテンツページのヘッダー部に表示されている。どのページからでも内部検索機能を使って情報探索行動を始められる点は便利である。トップページでは、「防災・安心安全情報」の下に表示され、この検索ボックスを見逃すことは少ないであろう。

検索ボックス下には、キーワードへのリンクが表示されている。前述したとおり、よく検索されているワードなのか、市が伝えたいコンテンツなのかなど、簡単な説明を掲載したい。台風6号が近づいている際には、「台風時のごみの出し方」がこのエリアに表示されている（8月2日確認）。このリンクは適時に追加、更新されていることが分かる。

■スマホ版トップページ

画面右上の「メニュー」はユーザーの目にとまる。メニューを開くと、グローバルナビゲーション、SNSへのリンク、Multilingual、サイトマップが表示される。アクセシビリティサポート機能（「音声読み上げ・ふりがな」）がスマートフォンに対応していれば、リンクの設置を検討したい。

カルーセルエリア画像上の文字サイズが一部小さく表示され、読みづらい部分もみられるが、テキスト部は読みやすい。「スライド再生」「スライド停止」も分かりやすい。

「暮らしの情報を探す」に表示されるキーワードは、スマホ版では小さく表示されるため見やすいと言えない。



【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2点

ここでは、「グローバルナビゲーション」の七つのカテゴリーについて確認を行った。

■くらし・手続き

このカテゴリーには「くらし・手続きのお知らせ」「届け出・証明」「税金」「保険・年金」「各種相談」「ごみ・リサイクル」「環境」「住まいとまち・ライフライン」「市民参画・まちづくり」「犬・猫・動物」の10項目が掲載されている。

・新着情報は、行間が広く確保されていて視認性が高い。これは共通仕様であり、いずれのカテゴリーでも同じである。新着一覧へのリンクも分かりやすい。

・第二階層のインデックスページの各項目には、第三階層のインデックスページへのリンクと第四階層以下のインデックスページおよびコンテンツページへのリンクが表示されている。ユーザーは、この第二階層のページ上において第四階層までの情報を探ることが可能となっている。ただし、第三階層以下の情報が増えるほど（＝情報が充実するほど）、第二階層での情報の探しやすさが低下する可能性もある。

・各項目に表示された第四階層以下のインデックスページおよびコンテンツページへのリンク数は、比較的バランスよく表示されている。現状において、特に使いづらいと感じていないのではないかと。ただし、「犬・猫・動物」には、20個以上のリンクが表示されている。今後もコンテンツの拡充が予定されているのであれば、特設サイト化も検討したい。

■子育て・教育

このカテゴリーには「子育て・教育のお知らせ」「妊娠」「出産」「保育園・幼稚園・こども園」「小中学校」「那覇市こどもみらい部所轄 社会福祉法人ポータル」「子育て支援」「教育相談・窓口」「教育委員会」の9項目が掲載されている。

・「子育て・教育のお知らせ」項目には、18のコンテンツページへのリンクが設定されている。これらのリンク表示は分類されていないため、必要な情報を探すときには上から順に情報を一つ一つ確認していかなければならないことになる。これは、情報をすぐに手に入れたいユーザーに大きな負担になっている可能性が高い。また、その多くが改行表示されているため読みやすいと言えない。

2 構成

- ・第三階層のインデックスページ「子育て・教育のお知らせ」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/child/osirase/index.html>) の18個のコンテンツページへの分類表記を検討したい（CMSに分類表示機能があれば）。

・第三階層以下に表示するコンテンツが増えれば増えるほど（＝情報が充実するほど）、第二階層での情報の探しやすさが低下することになる。項目に表示するインデックスページ・コンテンツページの数が多くなる場合は、表示する数の上限を設けて、第三階層のインデックスページに誘導するという方法も一つの選択肢として検討したい。

■福祉・健康

このカテゴリーには「健康づくり・医療」「高齢者福祉」「障がい者福祉」「福祉政策」「生活保護」「那覇市保健所」「福祉・健康のお知らせ」の7項目が掲載されている。

・「障がい者福祉」項目には、20以上のコンテンツページへのリンクが表示されている。情報を探しやすいと言えない。

■施設案内

このカテゴリーには「市役所、行政一般」「保健・福祉・医療」「子育て・児童」「公民館・図書館等」「学校・教育施設」「文化施設」「ごみ・環境・緑化」「公園・スポーツ施設」「レジャー・観光仕事・産業」「平和・交流、NPO活動・ボランティア」の10項目が掲載されている。

・前述したとおり、トップページの「施設を探す」ページと異なる表示になっている点を確認したい。

施設案内			必要な手続きを探す				施設を探す				オンラインサービスを利用する			
市役所、行政一般 <ul style="list-style-type: none">本庁舎案内なは市民協働プラザ各支所（真和志、首里、小禄）那覇市上下水道局国・県の施設	保健・福祉・医療 <ul style="list-style-type: none">那覇市保健所那覇市立病院	子育て・児童 <ul style="list-style-type: none">私立認可保育園・私立認定こども園認可外保育園児童館・児童遊園ひとり親支援施設	公民館・図書館等 <ul style="list-style-type: none">那覇市公民館の利用制限の解除について那覇市公民館図書館那覇市人材育成支援センターまーいまーいNahaあけもどるネット（那覇市生涯学習情報提供システム）	学校・教育施設 <ul style="list-style-type: none">那覇市立小学校・中学校一覧	文化施設 <ul style="list-style-type: none">那覇文化芸術劇場なはーと那覇市歴史博物館那覇市立歴史博物館那覇市伝統工芸館那覇市民ギャラリープラネタリウムパレット市民劇場那覇市ぶんかテンプス館	市役所、行政一般 <ul style="list-style-type: none">那覇市上下水道局本庁舎案内各支所（真和志、首里、小禄）国・県の施設	子育て・保育・教育 <ul style="list-style-type: none">公立・公私連携型認定こども園私立認定こども園認可外保育園私立幼稚園私立認可保育園・私立認定こども園ひとり親支援施設	学校・児童 <ul style="list-style-type: none">那覇市立小学校・中学校一覧児童館・児童遊園放課後児童クラブ	公民館・図書館等 <ul style="list-style-type: none">那覇市公民館図書館那覇市人材育成支援センターまーいまーいNahaあけもどるネット（那覇市生涯学習情報提供システム）					
ごみ・環境・緑化 <ul style="list-style-type: none">エコメール那覇プラザ館那覇市緑化センター	公園・スポーツ施設 <ul style="list-style-type: none">主な公園多目的広場テニスコート体育館市民プール	レジャー・観光 <ul style="list-style-type: none">第一牧志公設市場基本情報波の上市民ビーチ	ごみ・環境・緑化 <ul style="list-style-type: none">エコメール那覇プラザ館那覇市緑化センター	文化施設 <ul style="list-style-type: none">那覇文化芸術劇場なはーとプラネタリウム那覇市民ギャラリー那覇市伝統工芸館那覇市立歴史博物館那覇市歴史博物館	公園・スポーツ施設 <ul style="list-style-type: none">主な公園多目的広場テニスコート体育館市民プール									
仕事・産業 <ul style="list-style-type: none">なは市民協働プラザ那覇市庁前造船なは産業支援センター（メカルヨンゴ）	平和・交流、NPO活動・ボランティア <ul style="list-style-type: none">ともかぜ振興会館なは市民協働プラザなは市民活動支援センターなは女性センター	レジャー・観光 <ul style="list-style-type: none">波の上市民ビーチ	平和・交流、NPO活動・ボランティア <ul style="list-style-type: none">ボランティア関係情報											

■施設案内カテゴリ（左）とトップページ「施設を探す」（右）の項目の表示順序などが異なっている。

■行政情報

このカテゴリーには「那覇市まちぐわーエリア（中心商店街）にある公設トイレの利用可能時間に関するアンケート調査の実施について」「那覇市の案内」「行政改革」「市の施策・組織・計画」「情報公開・刊行物」「行政手続・行政不服審査」「市の財政」「職員採用」「那覇市統計情報」「例規集」「選挙」「監査」「広報」「国際交流・友好・姉妹都市」「関連施設・窓口等」の15項目が掲載されている。

- ・「関連施設・窓口等」項目に表示されている「議会」へのリンクは強調したい。
- ・議会ページ (<https://www.city.naha.okinawa.jp/admin/kanrensisetu/gikai.html>) には、特設サイトである市議会 (<https://www.city.naha.okinawa.jp/sigikai/index.html>) へのリンクを設置したい。
- ・「例規集」項目には説明を掲載したい。

■産業・ビジネス

このカテゴリーには「雇用・労働」「企業立地・企業支援」「農業・水産業」「商工業」「事業者情報のお知らせ」「事業者登録・入札・契約」の6項目が掲載されている。

- ・各項目で表示されているリンク数が多く、情報を探しづらくなっている可能性がある。

■観光

このカテゴリーには「観光」「歴史・文化財」「文化振興」の3項目が掲載されている。

- ・「観光」というラベルから、このカテゴリーに地域の歴史・文化財、文化振興といったコンテンツが含まれていることを予測することが難しい。ラベルの変更を検討したい。



【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2点

トップページおよび第二階層のインデックスページ、コンテンツページにおける見出し（ラベル）の視認性および文章の可読性について確認した。

■トップページ

・情報への基本導線となるグローバルナビゲーションをもう一步強調して、目立つ、目につくようにしたい。

・緊急情報（台風6号関連情報）はファーストビューに表示され、見出しの視認性、文章の可読性ともに高い（8月2日確認）。

・カルーセルエリアの3枚の画像は、質が高く情報量が多い。サイトを表示するブラウザがアクティブでなくなると、カルーセルエリアの自動再生が停止される仕様は個人的に好印象。

①くらしの情報を探す

- ・検索ボックス下のキーワードのリンク表示は、リンク下線を非表示にして可読性を上げたい。
- ・「必要な手続きを探す」「施設を探す」「オンラインサービスを利用する」タブやアイコンは見やすい。

②那覇市からのお知らせ

- ・「新着情報」「注目情報」「募集情報」「イベント」タブの視認性が高い。
- ・できるだけ改行表示にならないように工夫したい（「ついて」の使い方を検討したい）。
- ・「注目情報」も他のタブと同様の表示にしたい。

③那覇市の魅力

・「那覇を食す」「伝統の技と華」「那覇市観光協会」「那覇市観光資源データベース」のそれぞれの画像上に、外部サイト（別ドメイン）へのリンクを分かるように表示したい。

④バナー広告

- ・「バナー広告募集中」画像の数を減らすことを検討したい。

■インデックスページ

- ・グローバルナビゲーション以下の第二階層のページタイトル（h1）は、統一されたデザイン・装

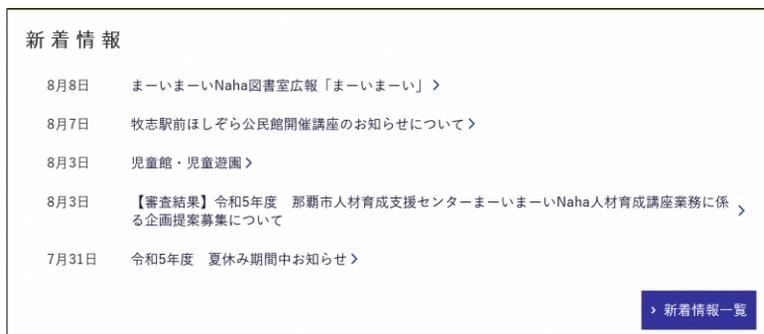
3 表現

飾になっていて見やすい。ただし、ファーストビューにおいても表示領域がやや大きすぎる印象もある。

・グローバルナビゲーションのいずれの категорияの第二階層においても、新着情報の右側に「防災・安心安全情報」が表示されている。重要情報として全ての第二階層のインデックスページに表示する意味はあると思うが、各カテゴリの第二階層は、トップページからカテゴリを選択して開くページであり、ここから情報探索を始めようとするページである。アクセスログなどから、このインデックスページから「防災・安全安心情報」にページ遷移するユーザー数を確認したい。

・グローバルナビゲーション下の第二階層のインデックスページでは、第三階層以下の情報が表示されている。しかし、「行政情報」カテゴリのように項目が多くなると、必要な情報が含まれる項目を探しづらい状況になる。前述したとおり、項目に表示するインデックスページ・コンテンツページの数が増える場合は、表示する数の上限を設けて、第三階層のインデックスページに誘導するという方法も一つの選択肢として検討したい。

・グローバルナビゲーション「施設案内」の新着情報の「児童館・児童遊園」といった表記だけでは、どのような情報が更新されているのかが伝わらない（8月12日確認）。



■ 「児童館・児童遊園」といった表記だけでは、どのような情報が更新されているのかが伝わらない。

■ コンテンツページ

ここでは、「行政情報」－「関連施設・窓口等」－「市政情報センター」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/admin/kanrensisetu/siseijyouhou.html>) を例にとりあげる。

・コンテンツページのページタイトル (h1)、見出し (h2、h3、h4) がシンプルな装飾で見やすい。

以下の点を検討したい。

- ・画像のサイズ
- ・画像のキャプション
- ・見出しと本文や表との間隔をスペーサーなどで調整することも検討したい。
- ・リンクを設定したテキスト色とリンクを設定していないテキストの色が同系色（差が小さい色）のため、リンクされているか否かが分かりづらい。

公文書公開請求及び個人情報の開示請求等の窓口一覧	
上下水道局所管事務に係るもの	那覇市上下水道局（外部サイト）
那覇市立病院所管事務に係るもの	那覇市立病院
上記実施機関以外の事務に係るもの（下記の生活衛生課担当分を除く）	市政情報センター 5階法制契約課内
生活衛生課の分掌事務に属する届出等の 公文書公開請求に関するもの	生活衛生課（那覇市保健所内）

公文書公開請求の手続きについて
<ul style="list-style-type: none"> 「知る権利」を日本国憲法の基本原理である基本的人権に内在する具体的な権利として保障し、市民がいつでも自由に行政情報入手し、知ることができるよう行政側に公文書の公開を義務づける制度です。 公文書公開請求の手続きについてはこちらから那覇市の情報公開制度（公文書公開制度）

個人情報保護開示請求の手続きについて
<ul style="list-style-type: none"> 基本的人権としての個人の尊厳を保障するもので、自己に係わる情報は自らが管理する「自己コントロール権」を市民に保障する制度です。

■見出しと本文や表との間隔をスペーサーなどで調整することも検討したい。

国民健康保険とは
<ul style="list-style-type: none"> 那覇市に住んでいる人で、職場の医療保険に加入しているか、後期高齢者医療制度該当者の方、生活保護を受けている方以外は、すべて加入しなければならない医療保険制度です。 国民健康保険へは世帯単位で加入します。
※医療費の窓口負担については、 国保の給付
【75歳以上の方は、後期高齢者医療制度へ】
<ul style="list-style-type: none"> 75歳以上の方については、75歳の誕生日の翌日に国民健康保険の資格がなくなります。 75歳以上の方や65歳以上で一定の障害がある方については、後期高齢者医療制度の加入者となります。

■リンクを設定したテキスト色とリンクを設定していないテキストの色が同系色（差が小さい色）のため、リンクされているか否かが分かりづらい。

コンテンツを丁寧に記述すれば、どうしても文字数は多くなってしまふ。文字が連続して表示されていると読みづらさを感じることになる。そこで、文字数が多くても読みやすさを確保するために、文字数が多いコンテンツの場合は、行間、段落の間隔などに一層配慮したい。



【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

■評価点3点

■検索性の検証（サイト内検索）

検索性とは、検索機能（検索ボックスにキーワード入力）を使って目的の情報を得られるかどうかということである。検索性が高ければ、目的の情報に容易かつ迅速にたどり着けることになる。ここでは、キーワードとして「ごみの分別」「予防接種」「入札」を入力してサイト内検索を行った結果について確認した。

なお、現在キーワード検索を行うと、検索結果ページに「那覇市ホームページは、2019年3月18日にリニューアルを行い・・・」が表示されるが、これについては文言の変更または削除を検討したい。

①ごみの分別

検索結果の1番目には、「家庭ごみ分別」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/kurasitetuduki/gomirisaikuru/gomi/katei/gomi5.html>)が表示される。このページには、『家庭ごみの正しい分け方・出し方』（PDFファイル）や『家庭用ごみ分別の手引き』（PDFファイル）が掲載されている。また、『家庭ごみの正しい分け方・出し方』の裏面には、地域別ごみ収集曜日一覧が表示されている。これらのファイルには「ごみの分別」というワードを入力したユーザーの求める情報が網羅されていると思われる。ただし、以下の点については検討したい。

・外国語版の『家庭ごみの正しい分け方・出し方』（PDFファイル）は、英語版と中国語版で別ファイルに表示する。

②予防接種

検索結果の1番目には、「【小児・高齢者】離島・県外で予防接種をご希望の方へ」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/yobosyurui/satogaeri.html>)が表示される。このページには、離島・県外で接種する場合の費用助成を受ける方法が掲載されている。しかし、このキーワードを入力したユーザーが求める情報として優先順位が高いものは、「遅らせないで！子どもの予防接種と乳幼児健診」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/bosihoken/bosihoken/nyuuyoujikennshinn.files/okurasenaidekodomonokennsin.pdf>)や「【他市町村から転入者された方へ】予診票について」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/yobosyurui/yobousessyurireki.html>)、「【小児】予防接種の種類、実施医療機関」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/yobosyurui/syuruitoukekata.html>)だと推測される。これらのコンテンツを検索結果の上位に表示されるように変更したい。

③入札

検索結果の1番目に「那覇市電子入札システム」、2番目に「入札参加資格取得申請について」、3番目に「入札・企画提案の公告」が表示される。いずれも「入札」というワードで情報探索を行う事業者の必要とする情報が表示されていると思われる。適切な結果表示と言える。

サイトの検索性を改善するためには、検索ボックスに入力したキーワードに対して、最適と思われるコンテンツURLが表示されているか否かを確認することが重要である。アクセスログでユーザーが使用する頻度の高いキーワードを抽出し、どのような検索結果が表示されるかを検証する。その結果にもとづき結果表示の改善に取り組み、内部検索の検索精度を高める。サイトの検索性はインデックスページやコンテンツページの追加や削除、サイト構成の変更などによって大きな影響を受ける。できれば内部検索結果の検証は定期的を実施したい。

■操作性の検証

操作性とは、ページ上のリンクをたどって目的の情報を得られるかどうかということである。操作性が高いサイトの場合、ページ上のリンクラベルを見て、迷うことなく目的の情報に容易かつ迅速にたどり着けることになる。

ここでは、情報への基本導線であるグローバルナビゲーションから迷うことなく目的の情報にたどり着くことができるか否かについて確認した。

①グローバルナビゲーションからの操作性

1)“住民票の写しの申請方法を探しているユーザー”の場合

このユーザーはトップページのグローバルナビゲーション「くらし・手続き」から、「届け出・証明」－「戸籍・住民票等の各種申請」を選択することが推測される。多くのユーザーはラベルから判断できて、迷うことはほとんどないと思われる。

2)“子どもの予防接種を探すユーザー”の場合

このユーザーは、トップページのグローバルナビゲーション「福祉・健康」から、「健康づくり・医療」－「健診・検診について」－「健診・検診について」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/yoboukensin/kensinnituite.html>)を選択することが多いと思われる。しかし、このページには子どもの予防接種に関する情報は掲載されていない(関連情報に「乳幼児の健康診査(健診)」が表示されているがリンク設定はされていない)。「那覇市保健所」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/index.html>)の下階層、「予防接種」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/yobosyurui/index.html>)以下には、「【小児】予防接種の種類、実施医療機関」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/yobosyurui/syuruitoukekata.html>) がある。ユーザーは「健康づくり・医療」

(<https://www.city.naha.okinawa.jp/fukusi/kenkoiryu/index.html>) において、「那覇市立保健所」をクリックしないと必要な情報にたどり着けない。他のページから、このページへのリンクを設定する必要がある。

ユーザーは情報探索にあたって、リンクラベルを手掛かりに自分が必要とする情報がどこにあるかを予測しながらページを展開していく。したがって、サイトの操作性を向上させるためには、ユーザーが何を考えて情報を探しているかを念頭においてリンクラベルをつけることが重要である。

②ランディングページ（階層途中）からの操作性

検索エンジンや内部検索を活用しても、必ずしも目的の情報が掲載されるページにダイレクトにアクセスできるわけではない。目的のページと異なるページが表示された場合、そのページから、あらためて目的の情報を探索することになる。その際に有効なものが、パンくずリストやサイドバーのナビゲーションである。これによってユーザーは、自分がいまウェブサイトのどの位置にいるかを認識できる。

那覇市ウェブサイトでは、パンくずリストおよびサイドバーのナビゲーションが表示されている。ユーザーは迷わず情報探索を始められるような仕掛けがあり、特に大きな問題はない。



【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4点

■頻繁に更新されている

トップページの新着情報の更新日付およびグローバルナビゲーションの各カテゴリーの新着情報の日付から判断すると、サイト全体として更新の頻度は高いと推察される。新着情報に新たな日付で表示されたもの以外にも、更新されたページがサイト内に多数あると思われる。新着情報の更新日付とコンテンツの更新日付が一致している点は、ユーザーを迷わせない。

また、7月末からの台風6号に関連する情報を緊急情報として避難指示の情報、避難所の開設・閉鎖、台風時のごみの出し方などを随時更新していた。1日に何度も更新する情報である場合は、更新日とともに更新時間も掲載したい。どこが更新されたのかユーザーに迅速に伝えられる。

■1日に何度も更新する情報である場合は、更新日とともに更新時間も掲載したい。

■速報性は職員の広報マインドとスキルが必要

各担当課が適時適切に情報を公開・更新しているか否かについて、秘書広報課担当者が全てを把握することは困難である。CMSの操作研修やアクセシビリティ研修を通じて、広報マインドの醸成とスキルアップを図り速報性を確保したい。



【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2点

ここでは、サイト上のオンラインサービスについて確認した。

■オンラインサービス

トップページの「オンラインサービス」の情報区分には、「オンライン申請」「公共施設予約システム」「そだごみWEB受付」「図書館予約貸出サービス」「インターネット相談窓口」「申請書ダウンロード」「なはMAP」「オープンデータ」「那覇市例規集（外部サイト）」「AIチャットポット」の10項目が掲載されている。

・「インターネット相談窓口」「申請書ダウンロード」「オープンデータ」「AIチャットポット」以外の6項目については、外部サイトへのリンクである。那覇市例規集は「外部サイト」と表示されている。他の5項目についても同様の表記をしたい。

■インターネット相談窓口

「利用する」ボタンは外部サイトへのリンクであることを表示したい。

インターネット相談窓口という表記は、“オンラインでの相談窓口”と誤解される可能性もある。

■次に該当するものは、受け付け又は回答を行わない場合がありますのでご了承ください。

1. 市政に関しないもの
2. 個人、団体等を誹謗中傷するもの
3. 広告、宣伝、勧誘等営利を目的とするもの
4. 宗教活動に関するもの
5. 公序良俗に反するような表現が含まれているもの
6. 趣旨が不明確又は不明なもの
7. 同一の相談者からの同様な趣旨の繰り返しであるもの
8. 相談者が希望する回答方法に必要な連絡先等の入力がないもの
9. 各種調査やアンケート又はこれに類するものと判断できるもの
10. その他市長が受付することが適当でないと認めたもの

利用する

!! 利用する方は、上のボタンをクリックしてください。

■「利用する」ボタンは外部サイトへのリンクであることを表示したい。

■申請書ダウンロード

- ・「介護保険」の位置をはじめ、表示順序を検討したい。
- ・「保健所関係申請書」「消防関係申請書」「水道関係申請書」は、他と異なる表記になっている。
- ・分類をグローバルナビゲーションに合わせることも検討したい。

- 介護保険
- 利用上の注意
- 緊急・災害
- 届出・証明
- 税金
- 平和・交流・NPO活動・ボランティア
- 国民年金・国民健康保険
- 葬祭・墓地
- 学習・余暇・文化財
- 産業
- 暮らし・住まい・道路
- 子ども・家庭・母子健康
- 福祉・健康
- 行政・一般・その他
- 法人・事業者・団体のみなさまへ

[保健所関係申請書](#)

[消防関係申請書](#)

[水道関係申請書](#)

- 表示順、表記の検討をしたい。



【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、市民相互の意見・情報交換がされている など

■評価点2点

■ご意見・お問い合わせ

意見、問い合わせ、要望など内容別の連絡先を明確に示したい。「NAHAINFO@city.naha.lg.jp」「インターネット相談窓口」が表記されている。しかし、それぞれにどのような内容を受け付けているのかが曖昧である。

■インターネット相談窓口

- ・ 相談の入力方法の説明には、画面のキャプチャー画像などを表示したい。
- ・ 意見・要望がどのように処理されるか、画像を使った説明がある点は、分かりやすい。回答の流れに加えて、回答に要するおおよその日数の表示があるとさらに便利である。
- ・ 「個人情報等を編集してHP「インターネット相談窓口」の・・・公開いたします。」とある。しかし、この表記では個人情報が公開されるか否かが伝わらない。
- ・ 「利用目的の範囲内で適切に取り扱います。」といった表記では、どこまでの個人情報が公開されるのかが伝わらない。
- ・ ユーザーが安心して利用できるように配慮したい。



【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つくられている
- ・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2点

ここでは、特設サイトとして運営している「那覇市議会」「那覇市保健所」「那覇消防局」「那覇市立図書館」「那覇市上下水道局」サイトについて確認した。

■那覇市議会

議会独自のグローバルナビゲーションは目にとまる。カラーセルエリアの画像による委員会活動の紹介は有効である。画像上の文字サイズも読みやすく、キャプションも簡潔に表現され、分かりやすい。「新着情報」は、行間が十分確保され、読みやすい。

「那覇市議会について」エリアには、グローバルナビゲーションと同じカテゴリーが表示されている。ただし、「市議会のご案内」および「情報公開」の二つのカテゴリーに関しては、グローバルナビゲーションと異なる項目になっている点は確認したい。

また、議会カレンダーが表示されている。しかし、8月に関しては議会活動へのリンクが設定されていない点が気になる。“議会が活動を行っていない”という印象を与えはしないだろうか。

■ 那覇市議会について

市議会のご案内	市議会議員の紹介	定例会・臨時会
<ul style="list-style-type: none"> > ごあいさつ > 市議会の役割としくみ > 市議会の構成 > 那覇市議会史 	<ul style="list-style-type: none"> > 議員名簿 > 会派・所属委員会等名簿 	<ul style="list-style-type: none"> > 議会開催等のお知らせ > 議案等の議決結果 > 意見書・決議一覧 > 請願・陳情 > 議会の傍聴・TV中継
委員会	議会改革	情報公開
<ul style="list-style-type: none"> > 委員会の開催日程 > 委員会活動等 	<ul style="list-style-type: none"> > 議会報告会 > 議会改革の取組 > 議員研修会 	<ul style="list-style-type: none"> > 議長交際費の公開 > 行政視察報告書 > 政務活動費 > その他公開資料

■ 議会カレンダー

9月のカレンダー

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

本日のイベント
本日のイベントはありません。

**那覇市議会関係例規集
議会運営事例集**

■8月に関しては議会活動へのリンクが設定されていない点が気になる。

■那覇市保健所

「新着情報」は、行間が十分確保され、読みやすい。

那覇市保健所Facebook画像の右側に表示される「よくある質問」にはコンテンツが表示されていない。表記方法や表示するか否かを含めて検討したい。

業務案内に掲載されているリンク画像には、もう一步詳しく説明を記載したいものがある。「健康づくり」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/nahahokenjyo/kenkoudukuri/index.html>)には、“健康づくりMenu”が画像表示されている。リンクが設定されている画像であることが伝わるような表示をしたい。また、画像の解像度と表示サイズにも配慮したい。



■リンクが設定されている画像であることが伝わるような表示をしたい。

■那覇消防局

カルーセルエリアには消防車の写真が掲載されているが、消防局からのお知らせを掲載することにも活用したい。シンプルなメニューはユーザーの目にとまる。トピックスは新着情報と同じ形式にしたい。

■那覇市立図書館

図書館独自のグローバルナビゲーションが設置されている。

シンプルな構成で見やすく、読みやすい。左下の「オンライン申請」には何ができるかの説明をつけたい。

■那覇市上下水道局

上下水道局独自のグローバルナビゲーションは見やすい。解像度の高い写真を使用したい。「水道・下水道に関するよくあるご相談」のテキストは読みやすく、電話番号も見やすい。トピックスの「悪質業者にご注意！！」は、【水道メーター廻りの修繕について】も画像を活用してもっと訴求したい。

グローバルナビゲーション「お客様へ」(<https://www.city.naha.okinawa.jp/water/pax/index.html>)では、文字間隔をスペースで調整しているものがあるので確認したい（「那覇市下水道使用料改定に関するパブリック・コメント（市民意見）の募集について」）。

8 コンテンツ

- ☐ 那覇市の水道を使用されるお客様へ〈水道のご使用についての主な定め〉
- ☐ 水道料金の説明
- ☐ 閉栓にともなう水道料金等の請求について
- ☐ 適格請求書発行事業者登録番号について（インボイス制度）
- ☐ 料金体系表・料金早見表
- ☐ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けたお客様に対する水道料金等のお支払いご相談について
- ☐ 下水道使用状況の確認方法
- ☐ 雨水・井戸水等を下水道へ排水する場合、上下水道局への届出が必要です！
- ☐ 下水道を使用する時のきまり
- ☐ 下水道使用料の改定について
- ☐ 那覇市下水道使用料改定に関するパブリック・コメント（市民意見）の募集について
- ☐ 断水情報

■文字間隔をスペースで調整しているものがあるので確認したい（「那覇市下水道使用料改定に関するパブリック・コメント（市民意見）の募集について」）。



【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2点

グローバルナビゲーション「施設案内」以下にあるコンテンツページでの画像の使用状況を確認した。

■本庁舎案内

市役所の外観写真や各階のフロア案内が掲載されている。画像は掲載されているが、各階にある課名をテキストで表示したい。また、「なはMAP」 (<https://www.sonicweb-asp.jp/naha/>) へのリンクを設定するなど地図情報との連携を図りたい。

■那覇市保健所

外観写真、フロア案内、アクセスなどを掲載したい。

■那覇市小禄南公民館一施設・ご利用案内

「施設案内」－「公民館・図書館等」－「那覇市公民館」－「那覇市小禄南公民館」－「施設・ご利用案内」

- ・施設の外観写真を掲載したい。
- ・施設案内および使用料で掲載している写真については、解像度の高い写真に変更したい。

■図書館

図書館サイトへのリンクの設定を確認したい（「詳しくは、こちらから那覇市立図書館ホームページ」）。

市立図書館

- ・中央・牧志駅前ほしぞら・小禄南・首里・若狭・石嶺・繁多川の7つの市立図書館があります。
- ・那覇市内にお住まいの方、または市内に在勤・在学の方ならどなたでも貸出しサービスが受けられます。
- ・インターネットを利用した蔵書検索ができます。
- ・詳しくは、こちらから那覇市立図書館ホームページ

■図書館サイトへのリンクの設定を確認したい。

■那覇市民ギャラリー

那覇市民ギャラリー（外部サイト）に施設の詳細が掲載されているが、このページにおいても施設概要や利用方法、ギャラリーの魅力などを掲載したい。掲載する写真のサイズを大きくして、キャプションもつけたい。



■掲載する写真のサイズを大きくして、キャプションもつけたい。

施設関連のコンテンツにおいては、外観、内部をはじめ写真の活用が期待されるが、グローバルナビゲーション「施設案内」以下のページでは、写真のサイズや数が少なく、グラフィックを有効に活用しているとは言い難い。行政サービス情報関連のコンテンツを含めて、写真、画像をより積極的に活用したい。



【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2点

■アクセシビリティへの配慮

ウェブアクセシビリティ関連の情報は、「ウェブアクセシビリティ方針」
（<https://www.city.naha.okinawa.jp/about/accessibility/index.html>）および「ウェブアクセシビリティに関する取組確認・評価結果」

（<https://www.city.naha.okinawa.jp/about/accessibility/index.html>）に掲載されている。特に、「ウェブアクセシビリティに関する取組確認・評価結果」ページには、那覇市が実施した2023年3月末時点での確認結果が掲載されている。この結果の意味をユーザーに伝えたい。

このアクセシビリティのページにおいても、「ご意見・お問い合わせ」
（<https://www.city.naha.okinawa.jp/about/question.html>）に掲載されている「那覇市ホームページに関するお問い合わせ」へリンクを設定したい。

ウェブアクセシビリティは、障がい者、高齢者を含めた“全ての人”が使えるウェブサイトを実現することである。そのため、たとえ事前に丁寧に検証を行ったとしても、全ての人の使用状況に対応することは困難である。

ウェブアクセシビリティ上の課題を感じたユーザーから利用上の問題点を指摘してもらうために、「那覇市ホームページに関するお問い合わせ」へのリンクを「ウェブアクセシビリティ方針」「ウェブアクセシビリティに関する取組確認・評価結果」ページにも設定したい。また、実際に寄せられたユーザーの声とそれに対応した実績があれば公開するようにしたい。那覇市のアクセシビリティ対応の姿勢を示すことになる。

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」についてコメントする。

■トップページから目的のページにたどり着きにくい

「4.検索性・操作性」において述べたが、ユーザーが欲しい情報にたどり着くまでの基本操作は、検索機能を利用するか、または階層順にリンクラベルを手掛かりとして情報を探すかに大きく分けられる。検索機能を利用するユーザーには、結果の最適化（容易かつ迅速にたどり着けること）が重要になる。また、リンクラベルを見て階層順に情報を探すユーザーには、情報の分類とコンテンツを予測できるリンクラベルが重要となる。

現状において、ユーザーが欲しい情報を得るまで時間がかかるのであれば、まずは検索性、操作性における具体的な問題点を明確にしたい。検索性については、利用頻度の高いワードを実際に入力して結果を検証する。また、操作性については、ページビューが多いサイトを抽出して、トップページから迷うことなくページにたどり着けるか否かを、ペルソナ法（※）などを用いて確認したい。

※ペルソナ法とは、仮想的な個人を厳密に記述した人物像（ペルソナ）を作成し、そのペルソナの目標を満足させるように設計・評価する手法。サイト運営者にとって「都合のよいユーザー」から脱却し、ブレないサイト構築につながる。

■現行のCMS導入から年数経過しており、アクセシビリティが低下している（A.A.O.ウェブサイトクオリティ実態調査より）

CMSのウェブアクセシビリティサポートの機能だけでは、十分な対応が難しい面もある。操作研修とともに広報マインドやアクセシビリティ意識の醸成のための研修を計画したい。

■参考：自治体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はかなえる答え」「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も例外ではなく、他のサイトと同様に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。

ここでは、自治体ウェブサイトの品質を考える際のフレームワークを紹介する。このフレームワークは、自治体ウェブサイトの品質を「情報品質」と「利用品質」の二つの視点からとらえたものである（表1）。

情報品質は企画と編集の二つのフェーズから構成される。企画フェーズはユーザーが必要とする“情報の量と質”が確保されているか、編集フェーズはユーザーが理解できる“情報の構造・表現”になっているか、という点から品質を考えることである。サイト運営管理者は、ユーザーが必要とする情報の範囲を見極めるとともに、その情報をユーザーに理解してもらうための表現上の工夫をすることが必

要になる。

他方、利用品質はウェブユーザビリティとウェブアクセシビリティの二つのフェーズから構成される。ウェブユーザビリティは、操作性（トップページ・ランディングページから迷わない分類構成・仕掛け）および検索性（検索エンジンの最適化／内部検索の最適化）の二側面から品質を考えることである。また、ウェブアクセシビリティとは障がい者・高齢者を含め、誰もが利用可能なサイトの実現について考えることである。目標とする適合レベル（JIS X 8341-3:2016のウェブアクセシビリティ適合レベルAAに準拠など）に向けて継続的に改善に取り組むことが必要となる。

表1 自治体ウェブサイトの品質フレームワーク

区分	評価フェーズ		視点
情報品質	企画	情報の量	ユーザーが必要な情報の質・量が確保されている
		情報の質	
	編集	情報の構造	ユーザーが理解できる情報の構造・表現になっている ※視認性・可読性・判読性・デザイン性
		情報の表現	
利用品質	ウェブユーザビリティ	検索性	検索エンジンの最適化／内部検索の最適化 トップページ・ランディングページから迷わない分類構成・仕掛け
		操作性	
	ウェブアクセシビリティ	対応構造	ユーザーがどのような条件であっても利用可能である ・音声読み上げ／カラーユニバーサルデザイン ・字幕／キーボード利用／小型端末利用
		対応表現	

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

Phone 03-5367-1701 Facsimile 03-5367-1706

<https://www.koho.or.jp> consulting@koho.or.jp