

第4回 自治体 Web サイト Award

■はじめに

「第4回自治体 Web サイト Award」は、自治体の Web サイトについて、利用者目線での使いやすさ（ユーザビリティ）に関して評価を行なうものです。

今回のサイト評価は、アスコエの開発した国・自治体向け標準メニュー体系『ユニバーサルメニュー（UM）』を活用した、行政サービス情報の網羅性に関する分析を、自治体サイトの利用者である約10名の現役子育て主婦の皆さんの協力を得て実施しました。

「自治体 Web サイト Award」は、情報の網羅性に関する専門的な評価だけではなく、利用者のリアルなコエ（声）にもこだわった、他にはない自治体サイト評価です。

■Web ページ評価

今回は事業者向け（法人向け）の行政サービスを説明するページを対象に、2017年の6月から7月にかけて評価を行ないました。

事業者向けサービスは内容が複雑なものが多く、それを説明するページも長く複雑なものになりがちです。サービスを利用条件のこと細かな場合分けや、条件ごとに変わる手続きや書類を説明しなければなりません。

そうした複雑なサービスであっても、利用者がスムーズに活用できるようにわかりやすく情報を発信していくことは自治体 Web サイトの大切な役割の一つです。

今回は、事業所が集中するエリアの一つである、東京から大阪にかけて115の都府県と市区を対象としています。

また、サービス自体の複雑さが説明のわかりやすさに影響するため、115の全てのサイトで同じサービスを説明したページを対象に評価を行ないました。対象としたサービスは以下の3種類です。

- ・地域密着型サービス
- ・中小企業等経営強化法による支援
- ・革新的なものづくり・商業・サービス開発支援補助金

地域密着型サービス 最優秀 埼玉県



情報量の多いサービスの内容がコンパクトにわかりやすくまとまっています。

概要を簡単に説明した後に詳しい内容をまとめ、最後に問い合わせ先へつながる基本パターンと言える流れがしっかりと守られていてとても読みやすいです。

対象施設や基礎単価がわかりやすく表にまとめられているのもポイントです。

淡い色使いでおだやかなサイトデザインも高評価でした。

出典：<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/korei-kaigokiban/22-kaigosisetunokaisetuzyunbi.html>

中小企業等経営強化法による支援 最優秀 兵庫県



概要、目的、詳しい内容、手続きの流れ、場合ごとの手続き書類、申請先、と順を追った書き方で流れるように読めるページ構成です。情報がページ内で分散しない書き方で、2回目以降に確認のため参照する時でも必要な情報をすぐに見つけることができます。大見出しや小見出しのデザインもわかりやすく、今読んでいる部分が何について書かれているのかを把握しやすいところも見やすさにつながっています。

出典：https://web.pref.hyogo.lg.jp/sr07/ie04_000000017.html

革新的なものづくり・商業・サービス開発支援補助金 最優秀 神奈川県平塚市



なんといっても「簡潔」である点が高評価です。一見すると何の変哲もないページですが、対象となる条件や補助金の額、必要書類などの情報がすべて短くまとめられていて、それでいて十分な情報量が確保された、とても優秀なページです。デザインもシンプルで親しみやすく、とにかく「見やすいページ」です。

出典：http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/kigy/page-c_01574.html

■カバレッジ評価

Web サイトにとって「ページがわかりやすい」かどうかよりも前に、もっと重要なポイントがあります。それは「ページがある」ということです。そもそもページ自体がなければ「わかりやすさ」を議論することもできません。

カバレッジ評価は、自治体 Web サイトにあるべきページが、しっかりと存在しているかを調べたものです。

今回の評価では、「児童手当」や「家族介護慰労金」など、市民目線で関心の高い約 50 の行政サービスについて、各自治体公式 Web サイトにページがあるかどうかを調べました。対象自治体は全国 814 全ての区市町村です。

調査対象の行政サービス 50 に対して、ページが見つかった割合でランキングしました。

(調査期間：2017 年 4 月～5 月)

ランキング

1位	90%	新宿区（東京都）		
2位	86%	宇都宮市（栃木県）		
3位	84%	安城市（愛知県）	市川市（千葉県）	大垣市（岐阜県）
		葛飾区（東京都）	金沢市（石川県）	目黒区（東京都）

評価のポイント

- ・ **無いものは「無い」と書いてある**

サービス自体を実施していない場合であっても、ページがなければ一律で「ページなし」と判定しました。

サービス自体を実施していない場合、「実施していません」と書かれたページがあれば、「ページあり」と判定しています。

- ・ **たどり着けるページであること**

3分間ページを探しても見つけることができなかった場合は、「ページなし」と判定しました。

- ・ **最低限の説明が書かれていること**

読んでもサービスの内容について知ることができないページは「ページなし」と判定しました。どのようなサービスであり、誰が利用できるのかが書かれていれば「ページあり」と判定しています。