# パブリック・エクスペリエンス・アワード2019

〜第5回自治体Webサイト評価を終えて〜

株式会社アスコエパートナーズ(以下、アスコース」の実現を目指しています。 株式会社アスコエパートナーズ(以下、アスコース」の実現を目指している会社です。 と、流通化、を行い、「新しい公共インターフェと、流通化、を行い、「新しい公共インターフェース」の実現を目指しています。

ド」を開催いたしました。同で「パブリック・エクスペリエンス・アワー同で「パブリック・エクスペリエンス・アワーア株式会社、トッパン・フォームズ株式会社と共ア株式会社の19年5月10日、アスコエはソシオメディ

ペリエンス設計を推進している活動のベストプラリが、住民や地域に密着した姿勢をもってエクスでモノゴトを創り上げる実践がなされてきています。国や自治体など「公共」部門に関わる行政機関が、住民や地域に密着した姿勢をもってエクスが出来が、住民や地域に密着した姿勢をもってエクスが出来が、

場いただきました。場いただきました。

「Policy Lab. Shiga」の事例紹介が行われました。「行政におけるデザインシンキング」をテーマにした、総務省行政管理局の大西一禎調査官の基調イベントでは、自治体Webサイト部門の表彰、

さ

## 調査の概要

ります。サイト調査は2018年10月から11月にを行ったもので、アスコエにとっては5回目となでの使いやすさ(ユーザビリティ)に関して評価自治体Webサイト部門の表彰は、利用者目線

### 小根森崇裕

GovTech&World部エキスパート株式会社アスコエパートナーズ

株式会社アスコエパートナーズ金 政美

戦略経営部

の基準で評価し投票を行いました。全国の市の計815自治体のサイトを対象に、次イトをチェックするリサーチャーが、東京23区とかけて実施しました。毎日100以上の自治体サかけて実施しました。毎日100以上の自治体サ

①利用者視点で見た際に、直観的に好感を覚え

るか

とファインダビリティ(見やすさ・探しやする、理解しやすく書かれているかれ、理解しやすく書かれているか

価を行い、受賞自治体を選定しました。 さらに、得票数上位30自治体を対象に下記の

- ・乳幼児医療費助成サービスの充実度
- シニア向け見守りサービスの充実度
- 一体系「UM」の設計思想に基づく情報網羅性にまた、アスコエが開発した行政サービスメニュ配慮)の観点による「ファインダビリティ」・情報量・視線の動き・色使い(色弱者への・情報量・視線の動き・色使い(色弱者への

### みんなのコエ賞:埼玉県川越市



した。関する評価も行い、UMカバレッジ賞を選定しま

価となっています。
用者目線で評価した、他にはない自治体サイト評り専門的に、そしてリアルなコエ(声)による利り専門的に、そしてリアルなコエ(声)による利うシャングの中でも、ユーザビリティの面からよう回の評価は、さまざまある自治体サイト評価

す。 今回はみんなのコエ賞、UMカバレッジ賞、子 今回はみんなのコエ賞、UMカバレッジ賞、子 今回はみんなのコエ賞、 を選定し、 ま彰しました。それでは、みんなのコエ賞から順 ま彰しました。それでは、みんなのコエ賞から順 と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま と、選定方法および評価の詳細について説明しま

### みんなのコエ賞:滋賀県甲賀市



## みんなのコエ賞

「手続き方法」と、読み手が知りたいと思う順にをいく、雑誌のようなデザインが好印象です。また、ない、雑誌のようなデザインが好印象です。また、すいメニューページなど、難しいイメージを与えすいメニューページや、イメージ写真を多用した見やにとが、地間では、小江戸の風景を大写しにし川越市のサイトは、小江戸の風景を大写しにし

### UMカバレッジ賞:茨城県笠間市



## UMカバレッジ賞

茨城県笠間市

好感を得て、

した作りと言えます。こうした利用のしやすさが

審査員の票を集めました。

フォンが多い近年、短文で構成されたページは、す。また、Webサイトへのアクセスはスマー-

小さな画面でも読みやすく、

利用者の実態にも即

分けされ、一つ一つの項目が短い文章で書かれ、

\*頭の疲れない文章。が読者の理解を促していま

するページにおいて、

甲賀市のサイトは、

行政サービスの詳細を説明

文章が見出し付きで項

文章が書かれています。

こうした読み手にストレ

スを与えない作りが、

目線で関心の高い行政サービスについて、各自治「児童手当」や「家族介護慰労金」など、市民

### 子育て制度コンテンツ賞(乳幼児医療費の助成)

: 石川県小松市



### シニア支援制度コンテンツ賞(シニア向け 見守りサービス):茨城県笠間市



### ファインダビリティ(見やすい・探しやすい) :茨城県笠間市



差ではあるも ビスにつ 対 なりました。 工 心して、 ックしました。 市 :の公式W Ŵ 全 菌 е b 7) 8 1 5 てペ ン サイ e b e b 0 ージが Ø, ŀ サ サ では 市区 イト 調査対象の行政 Ź 同数のい トにおける情報掲載 存在し、 69 **|をランキングしました。** .にページが 種類中 な 2 位 59 単 種 あ か 子独での の 58 類の 1 た数 Ė ス 69 種 行 状況をチ í 位 |類と僅 政サー の割 種 笠 合

四つ

Ó

観点でリサーチを行

いました。 イント

小松市では、

入院

外来を問わず、

18

歳

の子ど

上限②所得

と制限の 以サー

有無③自己負担

0 (1)

有無④食事療 )助成対象年

غ

こいう、

担する行政

・ビスです。

以下

Ó

齢

養費への助

成などのプラスポ

## 子育て制度コンテンツ賞 (乳幼児医療費の助成)

**右川県小松市** 

会使って病院などに 乳幼児医療費の助成」 いかかっ は、 たときの医 お子さん [療費を負 が 健康 保

## シニア支援制度コンテンツ賞 (シニア向け見守りサービス)

# 茨城県笠間市

シニア向け見守りサ ヮービス」 は、 家 庭 佐内に

お

るなど、 時間 ことも高い評価となりました。 間 活の安全を確保するための行政サ け しています。 員に相談ができるなど、 芾 では、 高齢者の精神的 月に1 また、 回安否確認を実施するほ す べての高齢者が対象であ 充実したサービスを提 な不安を解消し、 ĺ ビスです。 か、

# ファインダビリティ賞

助成する自治体は増えてきていますが、

小松市

Ċ

自己負担も不要です。

子どもの医療費を18歳まで

所得制限が

無く、

もまで助成を受けられるほか、

は平成25

市に住む子育て世帯を長い間支えている制度です。

(2013)年から施行しており、

小松

## 茨城県笠間市

フトウエアを用いて、 き・色使い た。 乳幼児医療費助成までの各 笠間 市のサイト (色弱者 への配慮) 情報量· は 特にメニュ を中心に審査 利 1 ・ジにつ 用 者 ーアイ 0 視 1/7 線 て、 コ L 0 ま 動 ソ

る急病や事故等に備え、 いつでも医療や介護に関する資格を持った職 緊急通 !報装置を設置 日常生 笠 供 24

### -ザビリティ賞(使いやすい):大分県別府市



性が高いレスポンシブな点を評価しました。 ザインがひときわシンプルで一貫性のある点、 実で合理的な情報アクセスを優先している点、 イアウトもスマートフォンなど閲覧環境への適応

デ

利用者が階層を理解しやすいこと、

の2点におい

導できていること、大小の見出しの区別が明確で

適切な配置と大きさにより、

視線をしつ

かり誘

## ユーザビリティ賞

大分県別府市

サイトであると判定しました。

て評価が高く、

見やすく目的の情報を探しやすい

段です。 情報構造が明快かつ統 ーザビリティが欠かせません。 しての二つの側面を持ったコミュニケーション手 W ebサイトは情報システムと情報メディアと そのため、 コンテンツの前提としてのユ 一的に整理されており、 別府市のサイトは、 堅

同じく、

# 受賞された自治体の「コエ」

りやすく発信する運用を心掛けているそうです。 っています」と語りました。 利用者ニーズに対応することで利便性の向上を図 報を適切なタイミングで利用者の皆さんに分か くの閲覧者のニーズに応えながら、 「サイトの一部改修を毎年行い、 んなのコエ賞を受賞した川越市担当者は、 新たに発生する 膨大な行政情

28 を表現するなどの工夫をしています。 観光名所を紹介し、 優しいホームページにしたいとの思いから、 市の担当者は、 透かすことで忍者や信楽焼から連想される「和」 者」のキャラクターを取り入れ、 視性を高めるようにしたそうです。 報カテゴリーを分かりやすく整理し、 ンセプトとして、甲賀市の特色の一つである「忍 トッ (2016)ファインダビリティ賞の3賞を受賞した笠間 Mカバレッジ賞、 ^ プページに大きな写真で笠間市の名産 年に全面リニューアルを行いまし 表彰式でのスピーチで「訪問者に 検索性を高めることを目指 シニア支援制度コンテンツ 背景には和柄を デザインのコ 可読性・ 平成 明 P

「シンプルなのに伝わる」ページを目指して、 みんなのコエ賞を受賞した甲賀市 は 情 ながら、 ました。 と話しました。 今なお より良いサイト作りに邁進しています」 『良いサイトとは?』

組みに努めてまいりたいと思います」との 含め、 トが寄せられました。 育て政策を実施しています。 まちを目指して、妊娠から成人までさまざまな子 担当者からは「今回評価を頂いた子ども医療費も える子どもたちと家族の暮らしの充実のために、 『みんなの笑顔いっぱいのまち』を目指した取り 子育て制度コンテンツ賞を受賞した、 全国トップレベルの出産・子育てしやすい 今後とも、未来を支 小松市 つコメン

市長は 評価していただき大変うれしく思います。 を目的にリニューアルしました。 ユーザビリティ賞を受賞した別府 「使いやすく・分かりやすく・シンプルに、 この取り組みを 帝の川 上隆副

と問

1/2 続 け

考えに至ったと語りました。討を重ねた結果、シンプルなサイトにするという

わず到達できることを最優先課題とし、協議・検ンツの中から自身が必要とする情報に利用者が迷

チしました。また、市の担当者は、多くのコンテこのイベントをぜひ続けてください」と、スピー

## アワードを終えて

自治体職員の方々が、Webサイトの使いやすさに工夫を凝らし、試行錯誤していること、「子育て」「高齢者支援」などそれぞれの分野での行育しました。「自治体職員としてお叱りを受けることはあっても褒められることはあまりないので、とはあっても褒められることはあまりないので、といあっても変められることはあまりないのです!」という、受賞自治体の喜びのコエが心に刻まれました。

今回のパブリック・エクスペリエンス・アワードでは、Webサイトについて評価を行い表彰した。次回以降は表彰対象を「自治体コミュニターションツール部門」「自治体コ・クリエーション部門」にも拡大して、自治体が住民サービス向上のために実施しているさまざまな取り組みについても評価を実施し、表彰していく予定です。受賞の連絡を受けた自治体は、ぜひアワードにご受賞の連絡を受けた自治体は、がひアワードにご出席いただき、その知見を共有いただけると幸いです。