

本市が考える課題

市ホームページにおける、本市が考える課題と、課題を明確化するための対応イメージを以下に示す。記載の本市の考えに留意し、より良い解決策を検討していただきたい。

また、提案事業者の捉えた課題についても解決策の提案を求める。

1 検索性の向上

(1) スマートフォン利用時、検索窓が小さくスクロールすると画面から消えてしまうため、検索性が低下している。

【対応イメージ】 スマートフォンにおける利便性向上のため、以下の点を含めた提案が望ましい。

ア 検索窓の常時表示等による、検索機能へのアクセス性の向上。

イ 検索後に下位ページに遷移した後も、検索性を維持するための工夫。

(2) 必要な情報が探せない、記載内容の詳細が知りたいなどの電話問い合わせが多い。

【対応イメージ】 情報へのアクセス性と網羅性を向上させるため、以下の点を含めた提案が望ましい。

ア 職員が作成できる汎用的なトップページテンプレート作成機能（汎用サブサイト機能）を導入し、関連情報をまとめたページを適宜作成可能にする。例えば子育て関連情報など現在点在しているコンテンツを年齢別に整理・統合することで、利用者の情報へのアクセス性を高める。

イ 生成 AI 検索や生成 AI チャットボットを活用することで、検索機能・情報アクセス性の向上を図る。

ただし、生成 AI チャットボット型の検索エンジンやブラウザの生成 AI 検索機能が今後ますます普及していく中で、費用対効果や機能性の高い内容を提案事業者の専門的な知見から提案すること。

(3) 検索結果数やアクセス数の分析結果を反映している「よく見られるページ」が検索窓から離れており、効果的なページ誘導ができていない。

【対応イメージ】 検索窓付近にアクセス数の多いページや時宜に合った情報を表示することで、利用者の関心を惹きつけ、関連ページへの遷移を促進する。注目キーワードから関連ページへのスムーズな導線を構築することで、サイト全体の回遊性と利便性を向上させたい。

2 デザイン性の向上

(1) PC による閲覧を優先したサイト構成のため、スマートフォンで閲覧した場合、トップページに情報が多い印象である。

【対応イメージ】 トップページを始め、インデックスページ、下位ページのいずれもスマートフォンファーストのデザインに刷新することで、スマートフォン利用者が感覚的にストレスを感じずに操作できる画面構成を目指す。トップページだけでなく、末端ページの回遊性を高める工夫もすること。さらに、スマートフォン表示・スマートフォン仕様でページが編集可能であることが望ましい。

(2) トップページの重要なお知らせと新着情報が別タブになっているため、新着情報を見るためにワンクリックが必要。

【対応イメージ】 トップページが情報過多にならない範囲で、重要なお知らせ（注目情報）と新着情報を同時に掲載可能なデザインとする。なお、災害等の緊急情報や防災情報等の掲載方法と併せて見直し、デザインすること。

(3) 現行の CMS を導入してから 14 年が経過するところであり、現行のデザイン及びフォントでは本市の情報と魅力を十分に伝えることが困難である。

【対応イメージ】 本市の情報を効果的に発信できるよう、ピクトグラムを活用するなど、シンプルかつトレンドに沿ったホームページデザインを求める。

市民の視点に立ったシンプルなデザインに主眼を置きながら、障がいの有無や国籍に関わらず、誰もがわかりやすく情報が受け取れるとともに、本市の魅力周知や「甲府らしさ」を示すようなデザインとすること。

なお、誰もが使いやすいホームページを実現するため、WEB 版 UD フォントを積極的に導入すること。

3 操作性の向上

アイコンが小さく、スマートフォン操作に適していない。

【対応イメージ】 スマートフォン操作に重点を置き、タップしやすいアイコンを活用する、アイコンは、文字がわからない方でも視覚的にイメージしやすいピクトグラムを使用するなど。

4 情報分類の精査

グローバルナビゲーションと暮らしのかたん検索のリンク先が連動していないため、職員の作業負担が増加し、重複した情報発信や情報の更新不足による信頼性の低下につながっている。

【対応イメージ】 グローバルナビゲーションと暮らしのかんたん検索という従来の2分類の必要性を含め、情報分類を再検討・精査すること。利用者の視点に基づいたサイト構造設計及び、利用者の利便性を重視し、使いやすいナビゲーションを配置したページデザインとする。可能な限り少ないクリック及びスクロールで目的のページにたどり着けるサイト構成が望ましい。

なお、CMSを更新する職員の作業負担が最小となるような分類及びページリンクとしたい。

5 オンライン手続きや手続きガイドなどのページが散在しており、利用者の導線を整備する必要がある

【対応イメージ】 各種オンライン手続きや、その他手続きガイドなどの便利ツールをまとめて利便性を高め、体系的に整理することで、「デジタル市役所」としてページを新設する。今後さらに手続きのオンライン化が進むことを想定し、将来にわたる拡張性を確保することが望ましい。

6 外国人や、やさしい日本語が必要な方に向けた情報発信の強化

【対応イメージ】 やさしい日本語ページの充実、やさしい日本語変換ツールやふりがな機能を導入し、外国人や高齢者などにとっても分かりやすいホームページを目指す。

7 動画による情報発信やプロモーションが主流となる中、動画コンテンツの掲載ページが散在しており、統一感がなく訴求力に欠ける

【対応イメージ】 動画コンテンツ掲載ページの刷新や、動画発信用のページテンプレートの構築などによって、職員が容易に動画を掲載できることを目指す。なお、スマートフォンでの視聴を想定したショート動画等が閲覧しやすいデザインであればなお良い。

8 市ホームページと広報誌「広報こうふ」の連携による生産性の向上

各部局では、広報誌に記事を掲載するため、紙版広報誌に掲載するための原稿（広報掲載依頼書）作成と、同内容を市ホームページに掲載するためのCMS編集という2工程の業務を負っている。CMSを活用して、各部局の生産性を向上させたい。

【対応イメージ】 広報誌に掲載する情報や原稿をCMSで管理し、掲載依頼ができるようにすること。CMSを活用して、各課における業務負担を軽減する提案を行うこと。

9 広聴機能の強化

【対応イメージ】 各部局の業務に関する質問を行う「お問い合わせフォーム」、市への意見を送信する「市民の声で意見箱入力フォーム」、そのほか市ホームページに関する問い合わせを行う「ホームページに関するご意見・お問い合わせ」の3種類の広聴機能を整理し直すことで、業務改善を図りたい。

1 0 下位ページ作成支援機能の必要性

表記の揺れや行政用語の多用などの課題がある。

【対応イメージ】 ページテンプレートの増強のほか、文章作成・添削機能などページ作成の支援機能があることが望ましい。

1 1 CMS 機能上の課題

【対応イメージ】 ホームページ編集者の利便性を向上させるため、ホームページ各所管課でアクセス数が集計できることや公開前のページも含め QR コード※を作成できることが望ましい。

※「QR コード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です

1 2 アクセシビリティ向上の必要性

【対応イメージ】 CMS によるアクセシビリティチェック機能の強化のほか、職員のアクセシビリティに対する意識改善策や、アクセシビリティ対応ガイドライン等の作成などについても積極的に検討すること。

1 3 災害時における情報発信強化の必要性

【対応イメージ】 大規模災害発生時の対応をはじめとする、あらゆる緊急事態において正確な情報を即座に分かりやすく提供することができるようなホームページとする。

1 4 操作研修の充実やマニュアル等の整備の必要性

【対応イメージ】 職員向け研修の負担を軽減するため研修用動画の作成を行う、マニュアルだけでなく、編集時のよくある疑問点を集約した FAQ を作成するなど。