

## 世田谷区ホームページのリニューアルについて

### 1 主旨

世田谷区ホームページは平成10年度開設以降、平成24年度全面リニューアル、令和元年度トップページ等の見直しリニューアルを実施してきた。現行の事業者との契約が満了する令和6年夏を目途に次期リニューアルを行う予定であることから、次期リニューアルに向けた現時点での検討状況について報告する。

### 2 現行ホームページの現状と課題

#### (1) トップページにおける検索と分類

アクセス分析によると、トップページから情報を辿る利用者が最も多い一方で、利用者の約6割が「検索」によりキーワードで情報を探している。わかりやすいトップページ構成にするとともに、利用者が検索しやすいページを作成する必要がある。

また、昨年度実施した区政モニターアンケートでは、区民が拡充・利用したいオンラインサービスでは「申請」「窓口予約」「相談」の回答が上位となっている。こうした区民の要望を踏まえたオンラインサービスの導入を見据えた機能の設置が求められている。

#### (2) 区民ニーズに沿うページ構成と職員のスキルアップ

アクセス分析によると、スマートフォンユーザーは約65%であるが、パソコンユーザー重視の構成となっているため、ページ数や文字情報の多いページが存在し、利用者が「検索」で必要な情報を得やすい状況となっていない。また、総務省が示すアクセシビリティ基準を踏まえた上で、利用者が検索しやすく、情報をわかりやすく伝えるページを作成できるよう、職員のスキルアップを図る必要がある。

#### (3) 社会状況やDX推進に向けた区民サービス対応

最新のJIS規格に沿ったアクセシビリティへの対応や、DX推進における新たな区民サービスへの対応が必要である。

### 3 リニューアルの基本的な考え方

#### (1) トップページ【別紙】

利用者が検索しやすく、トップページからも情報を辿りやすい分類となるよう整理する。

また、ホームページが手続き窓口としての機能も果たせるよう、「オンライン窓口」等を掲載することで区民の利便性向上を図るとともに、画像を視覚的に表示することでわかりやすく情報を発信するページとする。

(2) 区民ニーズに沿ったページ構成と職員のスキルアップ

効果的な区政PRに向けた魅力あるページや、キーワード検索を意識した検索しやすいページを作成することに加え、スマートフォンユーザーに対応したグラフや表の掲載など、具体事例を活用した広報研修等により職員のページ作成スキルの向上を図る。

(3) 区民サービス対応の向上

アクセシビリティにおける最新のJIS規格及びDX推進に伴う区民サービス対応の向上を図る。

4 概算経費（見込み）

リニューアル構築（令和5・6年度）：6,500万円

運用保守（令和6年度（9か月））：1,400万円

5 今後のスケジュール（予定）

令和4年度 新たなホームページのサイト構成の確定

令和5年度 区ホームページリニューアル業務委託事業者選定

令和6年度 新ホームページ運用開始



### 地域・地区情報

現行ホームページのリニューアル検討時における区政モニターアンケートで、区HPメニューの中で、この地域・地区情報が一番人気であったため現行HPでは上部の目立つ位置に設置している。

### 情報を探す領域

情報を探すメニューとして、「キーワードから探す」、「目次から探す」、「テーマから探す」を掲載。

「目的」を持って訪れた利用者が情報を探しやすいホームページ、というコンセプトを基に、後述のお知らせ領域よりも上部に設置している。

### お知らせ領域

区がお知らせしたい情報を掲載する領域。「注目情報」「新着情報」「イベント」「募集」「区報せたがや」「まちの話題」「ソーシャルメディア」の7項目。情報の探しやすさを重視するため情報探索領域を上部に置き、お知らせ領域は下部に設定している。



トップページ全体の縦長を解消するため、現在の「目次から探す」を「メニュー」として最小化するなど、スマートフォンで閲覧しやすいページを目指す。

重要なお知らせや区のイメージ写真をスライド式で掲載。スライド式の画像や写真を活用して、重要なお知らせ等をわかりやすく掲載する。

DX推進に伴うオンライン申請・オンライン相談の拡充を見込み、「オンライン窓口」機能を加えた構成を検討する。

トップページ全体の縦長を解消するため、「お知らせ領域」を「せたがやトピックス」として写真入りのお知らせ記事を表示し、画面展開には「もっと見る」ボタンの押下などの操作を行う構成など検討する。

利用者が目的の情報を探しやすいように「タブメニュー」や「よくある問い合わせガイド」など、「情報を探す」欄の整理を進める。