

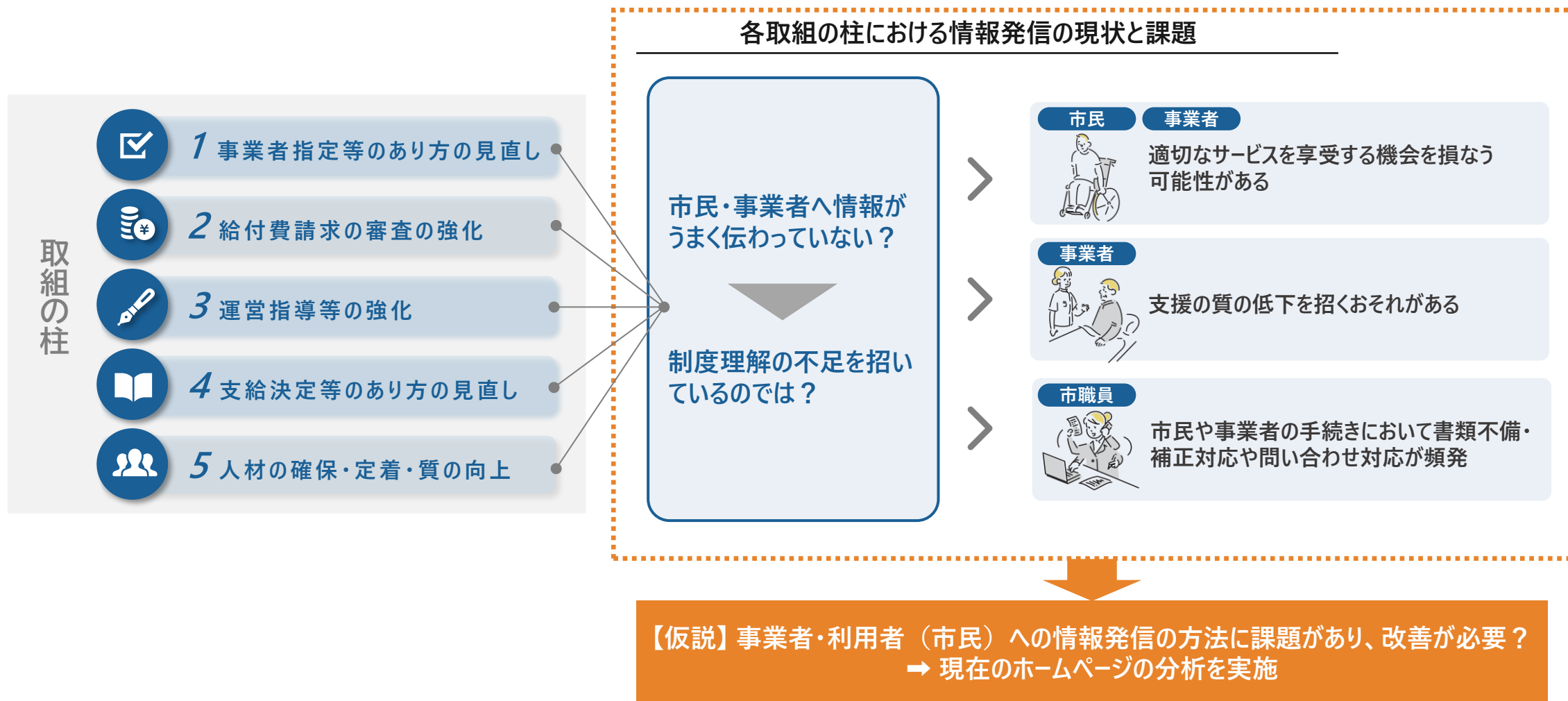
障がい福祉サービス等における情報発信の現状等について

令和 8 年 7 月 22 日

第 1 回障がい福祉サービス等における支給決定等のあり方検討会議

これまでの検討の経緯

- 各取組の柱における業務の現状・課題を洗い出したところ、事業者側では指定申請や加算の届出書類等の不備・補正対応や問い合わせが頻発、利用者（市民）側でも制度説明等に関する問い合わせが頻発していることが挙げられた。
- その要因として、市民・事業者に必要な情報がうまく伝わっていないことが考えられ、結果として、市民・事業者における制度の理解不足により、様々な課題が生じる可能性があり、これらの課題の背景を分析するため、情報発信手段の1つである現在のホームページの分析を実施した。



分析のアプローチ

- 情報発信の課題を多角的に把握するため、①カスタマージャーニー分析、②サイトマップ分析 という2つの視点からコンサルタント事業者の専門的な知見から分析を行った。
- 今後、③事業者・利用者（市民）への意見聴取による現場の声を突合せ、必要な施策を取っていく。

1 カスタマージャーニー分析

専門的な視点による行動観察

- ・ ホームページを利用する様々な想定ユーザー像（ペルソナ）を様々な事業者・利用者（市民）別に設定し、実際にペルソナになりきってホームページを検索・閲覧。
- ・ 必要な情報に到達するまでの一覧の行動・思考・感情を可視化し、「どこで・なぜ迷うか」を具体的に特定した。（カスタマージャーニーマップ）

2 サイトマップ分析

専門的な視点による構造分析

- ・ 現行ホームページのカテゴリ階層・ページ構成を事業者向け・利用者（市民）向けそれぞれを可視化。
- ・ 情報の分類方法や階層設計、ページ間の動線に構造的な課題がないかを分析した。

3 事業者・利用者への意見聴取

今後実施予定

ユーザーの生の声

- ・ 実際にホームページを閲覧する事業者や利用者（市民）から、情報収集の実態やホームページの見やすさ、電話等での問い合わせ状況など、現場の意見を収集する。
（アンケート・ヒアリングによる把握）

課題整理

- カスタマージャーニー分析・サイトマップ分析から、「情報の探しやすさ」という点において、現行のホームページについて、ページの構成、視認性・操作性、情報量、階層構造など多くの共通する課題が判明した。

1 カスタマージャーニー分析

■ 情報の探しやすさ・分類の課題

- カテゴリ名が抽象的で、ホームページを網羅的に確認しなければ、必要な情報や全体像を把握できない

■ リンク・遷移の課題

- リンク先・遷移先への設定（別タブ・別ウィンドウ等で開く）が統一されておらず、シームレスに目的とする情報にたどりつけない

■ 内容・表現の分かりやすさの課題

- 文章中心で図解が少なく、長文で内容・表現の分かりにくく、記入例・チェックリストへ誘導できるようなページ構成となっていない

■ 検索・アクセシビリティの課題

- 検索結果の上位に欲しい情報が表示されず、目的の情報にたどり着かないほか、様々な障がい特性に配慮したアクセシビリティが十分でない

2 サイトマップ分析

■ 階層構造・分類の課題

- 第1階層から第3階層までのカテゴリの分け方が統一されておらず、情報検索における階層構造が整理されていない

■ コンテンツ配置・情報量の課題

- 1ページ内に手続き・情報提供・お知らせ等が混在し、情報量・文字量が多く、読み手の負担が大きい

■ 動線・回遊性の課題

- ページによって動線が統一されておらず、アクセスログの閲覧数からも、ページの途中で離脱しているユーザーが多い傾向が読み取れる

■ 説明・表現の課題

- 説明方法が文章中心で、イラストや図等による工夫がないほか、冒頭にサマリがなく、要点をつかみにくい

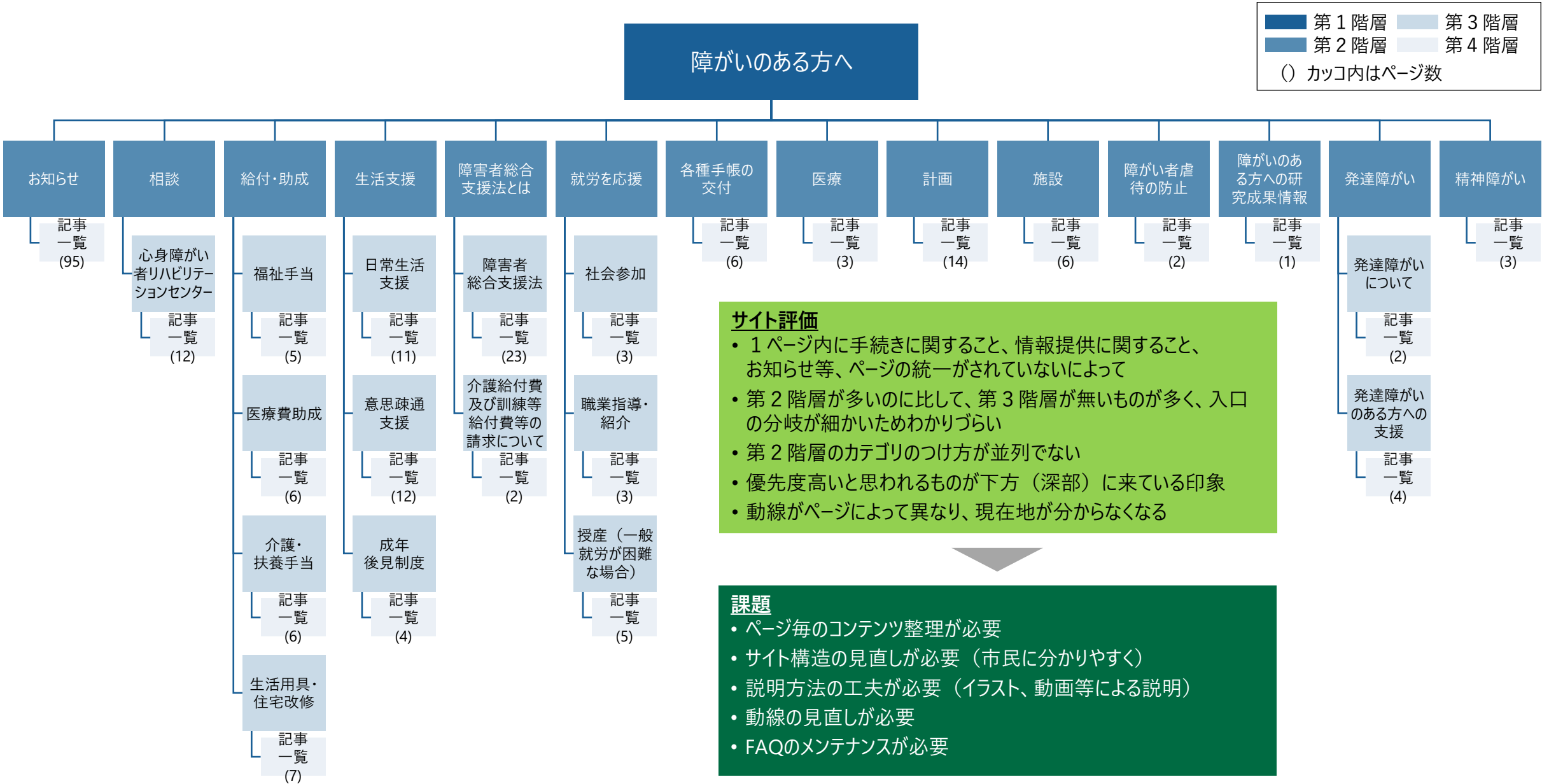
◆ ご意見をいただきたい項目等

- 現在の本市ホームページに対する情報の探しやすさへの評価（視認性・操作性、改善に当たっての留意点、障がい特性への配慮 など）
- 今後実施予定のヒアリング内容 など

【参考】

現在の市民（利用者）向け・事業者向けのホームページの階層

サイトマップ分析（市民向け）



サイト評価

1ページ内に手続きに関すること、情報提供に関すること、お知らせ等、ページの統一がされていないによって

第2階層が多いのに比して、第3階層が無いものが多く、入口の分岐が細かいためわかりづらい

第2階層のカテゴリのつけ方が並列でない

優先度高いと思われるものが下方（深部）に来ている印象

動線がページによって異なり、現在地が分からなくなる

課題

ページ毎のコンテンツ整理が必要

サイト構造の見直しが必要（市民に分かりやすく）

説明方法の工夫が必要（イラスト、動画等による説明）

動線の見直しが必要

FAQのメンテナンスが必要

サイトマップ分析（事業者向け）

