

オープン市役所HP改善案

～見やすさ・わかりやすさを確保するための改善～

平成25年7月29日時点(案)

政策企画室広報担当

目的

オープン市役所HPを見やすく・わかりやすく改善することで、
市民の方に、内容を見ていただき、理解していただく



大阪市を信用していただく



市政の透明性の向上

現状

市政モニターアンケート結果(平成25年2月実施報告書抜粋)

○HPの手順や操作性

- ◆ 「非常に使いやすい」、「使いやすい」、「どちらかといえば使いやすい」と答えた方は51.0%
- ◆ 「どこに何が所属しているのか検討がつかない。項目が多くて探す気が無くなる」、「アイコン等の絵を使って、分かりやすくして欲しい」などの提案・意見があった。

○レイアウトや構成

- ◆ 「非常に見やすい」、「見やすい」、「どちらかといえば見やすい」と答えた方が61.8%
- ◆ 「トップページでオープン市役所が見つからない」、「1行の文字数をもう少し減らすと、より見やすくなるように感じた」、「PDCAなど言葉の意味をわかりやすく教えてほしい」などの提案・意見があった。

ターゲット

どんな人にとって、わかりやすいHPとすべきか

- ◆ HP閲覧環境が身近にあり、HPを使うこと自体には抵抗を感じていない方
- ◆ 市が行っている手続き等について調べるために大阪市HPを見にきた方
- ◆ 「オープン市役所」の内容を知らず、閲覧したことがない方
(行政に対する知識・興味をそれほど深くお持ちではない方)



調べたいと思っていた手続き等の関連の「オープン市役所」掲載情報にストレスなく辿りつくことができ、その施策のプロセスを知ること、理解が深まり満足していただけるようなHPへ

HP改善の基本的な進め方

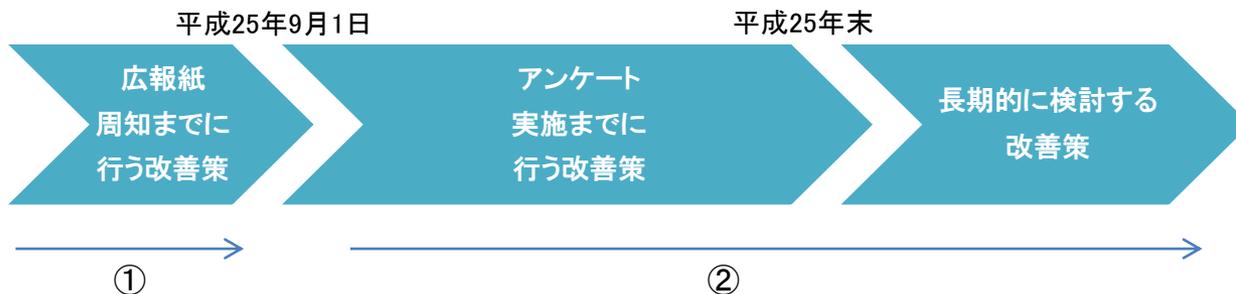
■改善点の抽出方法

ターゲットユーザーが知りたい情報に到達する過程を考えるなかでHPのわかりづらさや操作しづらさ(=改善点)を抽出する

■改善点の検討のスケジュール

- ・改善点について、CMSシステム改修等に要する費用や期間を検証し、影響度合い、直しやすさや他所属の作業量等を考慮し、優先度を決定する。
 - ①H25年9月1日までに実施すべき改善案を決定
 - ②H25年末までに実施すべき改善案とさらに長期的に取り組む改善案を検討

スケジュール指標	
平成25年8月15日	公金支出情報の公表が開始
平成25年9月1日	広報紙による周知(「オープン市役所」4本柱すべてスタート)」予定
平成26年初め	アンケート実施予定



①広報紙周知までに 実行すべき改善点の検討案

- ・CMS改修費用が別途発生せず、他所属の作業量が少ないもの

改善する場所	分かりづらさ 操作しづらさ	改善点の検討案
●市トップページ	クリックしようと思わない (ネーミングが伝わりづらい)	・「オープン市役所(究極の情報公開)」のネーミングの変更 例)「役所の仕事を見える化」 「ガラス張りの情報開示」など
	「オープン市役所」ボタンを探しだせない (誘導性が悪い)	・レイアウトの変更 例)右メニューの色わけ (すべて緑→情報発信の分類を青に) 右メニューから左メニューへ (「デジタル本棚」の上など)
●オープン市役所 トップページ	文字ばかりで読みづらい	・4本柱のアイコンまたは写真でメニューボタンを作成し、 視覚的に内容が伝わるようにする。 例)別紙参照
	4つの柱の意味が分かりづらい	・4本柱をわかりやすい言葉でも説明する 例)公金支出情報の公表→役所のお金のつかいみち
●検索システム	知りたい情報にどうやって辿りついたらよ いか分からない	「オープン市役所」カテゴリ内だけを検索する検索システムを オープン市役所トップページに配置する。

②その他の改善点の検討案

・CMS改修費用が別途発生し、他所属による作業等を要するもの

→仕様や費用、改善までに用する時間等を考慮し、
年末までに実施すべき改善策とさらに長期的に取り組む改善策を検討していく。

改善する場所	分かりづらさ 操作しづらさ	改善点の検討案	CMS 改修	他所属 の作業
●施策カルテ トップページ	分類がわかりづらい (「所属名から探す」「きっかけから探す」 の2種類)	・カテゴリ分類の追加 例)「健康・医療」「教育・子育て」 要綱要領やコールセンターFAQカテゴリ分類等を参考 →全カルテのカテゴリ分類の追加を所属へ依頼	×	○
	文字ばかりで読みづらい	・追加したカテゴリ分類のアイコンを作成し、アイコンでも表示する 例)現在の市トップページ「市民の方へ」の 「人生の出来事」のアイコンのイメージ	×	○
●施策カルテ 個別ページ	情報量や内容が物足りない	・市内部向けに、施策カルテの内容面の作成マニュアル(チェックシート 等)を作成し周知	×	○
●庁内会議 トップページ	ずらっと会議が開催日順に1年分並び (全時点で1000近く)探す気をなくす	・開催月ごとの表示へ修正 例)報道発表資料の並び方	○	△
●庁内会議	会議の種類ごとに分類がされていない ため、ひとつの会議の経過を追うことが できない	・所属ごとの分類の下に、会議種類ごとの分類を作成	○	△