

# 特設ホームページ運用マニュアル

視覚障害者に対するインターネットを通じた  
行政情報提供に係るWebページ構築実施



## 【運用の考え方】

スマートフォンやタブレットは、すでに情報機器という枠を超えて、人の日常のあらゆる局面をアシストする、生活に不可欠のツールになっている。

特設サイトでは、とくに視覚障害者へ最適化した形で、行政情報を提供できることをめざしているが、その使い勝手は、そのときどきのユーザーの利用環境に大きく左右される。

これからも変化し続ける利用環境や、社会情勢の変化に対応して、本サイトをつねにアップデートしていくための運用方法を提案する。

## 【データの評価】

サイトへのアクセス状況やユーザーからの評価状況などを把握するためのデータを取得できるようにする。

### A. アクセスログ集計

▶Google Tag Manager等の利用や、サーバー自体のログなど、本サイトへのアクセス状況を集計解析できるように設定しておく。

### B. レビュー集計

▶個別ページへ、当該ページに対する評価を送信できるレビュー機能を搭載させ、結果を集計できるように設定しておきます。  
▶問い合わせ・ご意見などを投稿できるページを設け、結果を集計できるように設定しておく。

### C. アンケート集計

▶半期ごとに、本サイトに対する評価アンケートを、サイト内で時限的に実施し、結果を集計できるように設定しておく。  
▶アンケートの実施については、公式サイト本体や広報紙等での告知や、当事者団体への呼びかけ等で、できるだけ母数を増やしたい。

## 【会議での評価】

庁内関係者による運用検証会議の実施を基本とし、定期的な開催を想定する。

### A.参加主体

- 主幹となる福祉系の所管部署
- 住民とのリレーションを管轄し、公式サイトコンテンツを管理する広報系部署
- 公式サイト技術面を管理する情シス系部署
- 公式サイトサーバーやCMSを管理するシステムベンダー

### B.開催時期

- 定例会は半期に一度の開催を定例会とし、状況の変化に応じて臨時会を随時開催。
- 広報系部署と情シス系部署を主体とする、公式サイト自体の運用会議が定期的に行われていることが多いので、その機会に合わせて実施するやり方もある。

## 【会議での評価】

### C.議題(1)

- 端末やアプリ、使い方などをめぐる、その時々状況の変化についての報告と、何らかの対応についてを検討。
- アクセスログやレビューログなどの解析と考察を行い、何らかの対応について検討。
  - 何らかの対応を行う場合、たとえばCMSへの実装には相応の工数の発生が考えられます。必要となる費用や期間によっては、時期を見定める判断もある。
  - コンテンツの運用面の見直しが必要な場合は、全庁の各部署への周知のほか、別途マニュアルの整備や講習会の実施等が必要になる場合もある。

## 【会議での評価】

### C.議題(2)

- あらかじめ、何らかの仕掛けを施したり、ペルソナを設定したり、数値的な目標をKPIとして定めたりして、到達状況を検証しながら対応策を講じていく、PDCAやOODA的なサイクルやループを用いてはどうか。
- 見直しの具体策としては、以下のような対応が考えられる。
  - HTML／CSS／JavaScript 等のコーディング面
  - 見出しやサマリー、ディスクリプション等のコピーワーク面
  - レイアウトや配置順などのスタイル面
  - 項目のグルーピングやラベリングなどのIA面
  - ナビゲーションやガイドなどのインタフェース面
  - ショートカットやレコメンドなどの導線面
  - トピックや新着などのアナウンス面
  - 内容の追加や整理、分割などのコンテンツ面
  - 公式サイトやSNS、広報紙等の他媒体とのリレーション面



## 【更新と保守】

- 特設サイトは、CMSを介してた形で公式サイトに実装する形が想定される。
- そのため、更新・保守に係る作業や手順については、公式サイトに用いられるCMSの作業や手順に準ずるものである。
- ただし、CMSの機能変更、サイトの構造やスタイルについて改修が行われる場合は、必ず事前にその内容について確認を行う。
- 視覚障害者向の特設サイトとしての理念に沿った、項目、デザインスタイル、ソースコードになるように協議をする。
- 見直しの具体例としては、コーディング、スタイル、インターフェイス、導線、コンテンツなどがあげられる。