

県ホームページ改善に係る対応について

県ホームページについては、前回の大幅な更新(H19.3)から10年以上が経過し、ページ数が膨大で、構造も複雑となり、記事が探しにくい状況となっていたこと、また、障害者差別解消法の施行に伴う高齢者や障害者等に対する配慮やスマホ等への対応を強化するため、平成30年度に再構築を行いました。

平成31年3月28日に公開したところ、記事にたどり着けないなどの不具合が発生し、現在も解消には至っておらず、多くの皆様に大変なご不便をおかけしていることにつきまして、お詫び申し上げます。

現在、庁内に緊急対策チームを設け、急ぎ対応が必要な点については、今月中を目途に全庁的な改善作業を一定進めているところです。また、その後においても、専門家の方や県民の皆様からご意見をいただき、より見やすく、より使いやすくなるよう、継続して改善を進めてまいります。

1 これまでの経緯

(1) ホームページ再構築等業務委託(公募型プロポーザルによる業者選定)

契約額：9,763,200円

契約期間：平成30年6月7日から平成31年3月31日まで

委託内容：CMS開発、サイト構造・デザイン等の再構築、ページの移行作業等

(2) 発生した不具合等

①構造に関すること

- ・利用方法が変わったため、どこを見ればよいか分からない。「組織から探す」のメニューを削除したため、組織から記事ページを探すことができない。
- ・古いホームページのアドレスから新しいホームページへ遷移する機能が設定されていないため、ページが見つからない。

②記録の保存に関すること

- ・過去の資料がない、または見つけにくい。計画や議事録など、まとまっていた記事が散在しており、見つけにくい。

③検索に関すること

- ・検索実績がないため、検索結果の上位に古いホームページのアドレスが表示されてしまう。

④リンク切れに関すること

- ・県ホームページ内でリンクが切れていて、つながらない。
- ・外部のホームページに設定されている県ホームページへのリンクが古いホームページアドレスとなっていて、つながらない。

2 不具合が発生した原因および反省すべき点

(1) 再構築の設計

以前のホームページにおける各記事ページの閲覧状況や検索方法などの分析が不十分であり、再構築の設計に反映できていなかった。

(2) 庁内の作業

庁内各課に再構築作業についての周知や説明が不十分であり、作業に遅延や漏れが生じた。

(3) 進行管理

一定の専門性をもって進行管理できる仕組みがなく、作業スケジュールの遅れに対する対応や判断ができていなかった。

(4) リニューアル後の対応

大規模なリニューアルにもかかわらず、事前の周知がほとんどできておらず、利用者に混乱とご不便をおかけすることになった。ホームページにおける不具合について、重大性が認識できていなかったため、リンク切れや検索に関するトラブル解消の対応に止まり、利用者への謝罪や案内、その他の不具合への全庁的な対応が早期に着手できなかった。

3 今後の対応

(1) 6月中を目途とした全庁的な改善作業

- ・入口であるトップページを見やすく分かりやすくする。
- ・組織からも記事ページを探ることができるようにする。
- ・各記事ページが探しやすくなるように、タイトルや掲載場所を整理する。

(2) 中期的改善作業

専門家の方や県民の皆様からご意見をいただく場を設定し、いただいたご意見を基に、可能な限り即時対応するとともに、中長期的に対応すべき事項については、継続して検討していく。