

6. ホームページ作成の手順

6-1 ホームページ作成にあたってピックアップする点

(1) ホームページ管理規程や運用指針等の策定

全国の自治体の9割以上が、ホームページを作成しているといわれているが、その利用度等についてはかなりの格差があると指摘されている。

その要因としては、「情報の正確さや新鮮さ」あるいは「使いやすさや親しみやすさ」などによることが大きいと考えられる。

そこで、これらを改善し利用度を高めるには、「正確かつ迅速な情報の提供が行われているか」、「住民が必要としている情報が分かりやすく、使いやすいように掲載されているか」、「住民からの意見を受け入れる体制ができていないか」、「意見に対しての対応が速やかに行われているか」等について定期的なチェックや更新、利用状況やニーズの把握などを行う必要があり、そのためには、ホームページ管理規程や運用指針等を策定し、次のことを予め明確に定めておく必要がある。

(a) 管理運用についての役割分担

全体を統括するホームページ担当管理者（通常は広報担当課長）をおき、各部署にホームページ担当者を配置し、定期的にチェック及び更新する体制をつくる。

作成にあたっては、全体構成などを調整するため編集委員会などを設けるのが望ましい。

(b) 掲載する情報・基準

各ページへのアクセス件数が、毎月把握できるようにするとともに「ご意見」メール等を活用して住民や工事事業者等からの利用ニーズの高い情報を常に分析し、見直しを行う。

(c) 管理運用に関する留意事項

掲載情報の最新化や住民の視点に立った情報提供に努めるよう職員の意識を高める。

(d) ホームページの公開における手順や流れ

情報の掲載及び更新を行うにあたり、正確かつ迅速に情報提供が行えるよう、作業手順や事務フローなどを明確にする。

(2) ホームページに掲載する事項

インターネットの特性であるいつでもどこでもの利便性を生かし、水道料金等口座振替依頼書等の各種申請書及び届出書はサービス向上のため、できるだけダウンロードできるようにする。

また、よくある質問などに関しても、標準的な回答を掲載した「Q&A」ページを作成し、困ったときなどに何時でも活用できるようにする。

その他、掲載する情報については、第三者に不利益が生じたり又は水道事業に重大な支障が生じるおそれがある場合を除き、以下の情報を積極的に提供する。

- (a) 主要な事務又は事業の概要
- (b) 主要な施策、事業等に関する基本的な方針、計画等及びその背景、事業成果、実績または進捗状況、事業費等に関する情報等
- (c) 統計資料その他の公表資料
- (d) 料金一覧などの情報及び料金改定などあった場合のお知らせ情報
- (e) 住民・事業者等からの利用ニーズの高い情報
- (f) 上記に定めるもののほか、提供することが必要と認める情報

(3) 漏水事故や断水情報等の緊急を要する情報の掲載

漏水事故や断水情報等については、住民の生活に直結する重要な情報であるため、積極的な情報公開と迅速な対応が必要となるので、必ずトップページにバナーを貼るなど、重要な項目として位置づける必要がある。

については、掲載マニュアル等を別途策定し、次に掲げる項目等について予め定める必要がある。

(a) 連絡体制の整備

勤務時間外を前提とした情報伝達、掲載作業担当等管理運用についての役割分担

(b) 掲載する情報

- ① 水道事故（漏水事故等）情報
- ② 計画断水情報
- ③ 工事関連情報

(c) 上記（b）の掲載情報毎の運用基準

掲載可否の基準（断水の規模等）、掲載期間、掲載内容、事故発生から掲載までの作業工程（フロー図）等を定める。

6-2 業者委託のポイント

(1) 委託するにあたっての注意点

- (a) だれを対象としたホームページを作成するのかなど、作成の意図を明確にし、委託先にはっきりと伝え理解してもらうことが重要である。
- (b) 掲載するデータや資料等はどちらが用意するのか、また、デザインやレイアウトはどこまでを業者に任せるのかなど役割分担を明確にする。
- (c) 委託する内容・作業時間を十分に把握し、余裕を持った委託期間を設定する。
- (d) 業者との連絡調整を随時行い、進行チェックや内容の確認を行うなど進行管理に努める。

(2) 委託する内容

すべてお任せではなく、委託する内容を明確にするため、仕様書を予め作成する必要がある。内容については次のとおりである。

- (a) ホームページ作成ソフトについて（パッケージソフト使用有無等）
- (b) 各ページのレイアウトや全体のイメージ・構成について（パッケージソフトの場合、ある程度決まったものとなる。）
- (c) 作成後の更新作業及びメンテナンスの対応について
- (d) 漏水事故や断水情報などの緊急時における勤務時間外での対応について
- (e) セキュリティ管理にかかる対応及びソフトの更新等について
- (f) サーバー等の必要器材の設置等について（購入かリースか）
- (g) 外部リンクの設定可否について
- (h) ページ閲覧状況の把握のためのカウンタ機能の設置について
- (i) 申請書や各種様式等のダウンロード方法について
- (j) 各ページの文章作成及び掲載作業分担について など

(3) 委託費用

委託費用は、委託の際に作成する仕様書に基づいて算出し、作成することになるが、主な費用としては次のとおりである。

- (a) ホームページ作成自体に要する費用
- (b) サーバー等必要な器材の設置費用あるいはリース費用
- (c) ホームページ運用上の更新及びメンテナンス、セキュリティ管理等にかかる費用
- (d) サーバー等の維持管理に要する経費あるいは月々のリース費用 など

6-3 情報収集、取材、本文作成

(1) 情報収集、取材

ホームページ作成担当者等は、事業の概要や取り組み状況、イベント情報や募集案内など、常に最新情報を提供するため、情報収集に努める。また、必要に応じて関連部署等に照会を行うとともに、写真取材を行う。

(2) 本文作成

(a) 本文は、内容が相手に伝わるよう、わかりやすい文章を心がける

- ① 文は長いほどわかりにくいいため、一文は80字以内、一段落は10行前後を目安とする。
- ② 冒頭で内容がわかるよう、結論やポイントを最初に書き、複雑な内容は箇条書き又は表にするなどの工夫をする。
- ③ 見出しは、なるべくそれだけでも内容がわかるものにする。「～について」は見出しにあらず。また、「すべて漢字」などわかりにくいものは使わないようにし、はやり言葉の多用についても広い世代を対象とする場合、かえってわかりにくいものになるので注意する。

(b) 作成にあたっては、以下の項目等に留意のうえ、本文を作成する

- ① 住民が必要な情報を簡単に見つけられるページの構成となっているか。
- ② 住民の視点に立った分かりやすい内容となっているか。
- ③ 専門用語や「お役所言葉」など、わかりにくい言葉が使用されていないか。
- ④ ホームページのルールで定められた必須表示項目（担当部署名、電話・FAX番号、電子メールアドレス、作成又は最終更新日）は、盛りこまれているか。
- ⑤ 情報を検索しやすいように上部フレームを設けているか。
- ⑥ 住民の年齢、障害の有無等に関わらずだれでもが利用しやすいように配慮されているか。（来れば、音声読み上げソフトにも対応できる工夫をしておくといよい。）
- ⑦ ホームページの作成・更新は、トップページの「トピックス」等で利用者にわかりやすくなっているか。
- ⑧ 公表資料については、資料の内容と掲載内容との整合性がはかられているか。

■トップページのトピックス等の掲載基準

| | |
|---------|---|
| トピックス | 軽易でかつ定例的な提供データの更新等を除き、水道事業に関して、住民に直結する話題や周知したい内容及び住民にアピールしたい施策事業や取り組み状況等 |
| 事故・断水情報 | 漏水事故や断水情報の概要等 |
| イベント情報 | 開催する「催し」に関する情報 |
| 募集 | イベント等の参加者募集に関する情報 |
| 更新履歴 | ホームページ更新状況 ※「トピックス」「イベント情報」「募集」に掲載しない場合でも、誤字・脱字の修正等以外のホームページ更新を行った場合は、更新履歴に掲載する。 |

〈例〉トップページ

The screenshot shows the homepage of the Kawasaki City Waterworks Bureau. At the top, there is a navigation bar with the bureau's name and contact details. Below this, a central banner promotes heatstroke prevention with a cartoon character. The main content area is divided into several columns of news and information, including sections for 'Waterworks News', 'Waterworks Information', and 'Waterworks Programs'. Each section contains links to various articles and services, such as water quality reports, water conservation tips, and information about water supply interruptions. The page is designed to be user-friendly and informative for residents.

(c) 作成後の運用については、以下の項目等に留意し、常に運用状況の確認を行う必要がある

- ① 運用指針等に定めたとおり運用されているか
- ② 常に最新の情報が速やかに提供されているか
 - i 報道発表資料は発表と同日に行う
 - ii イベントについては申込期間満了後及びイベント終了後は直ちに削除する
- ③ 利用状況を把握しているか
- ④ 住民が期待する情報提供が行われているか
- ⑤ 運用状況を定期的に把握し、評価が行われているか など

(3) 著作権、肖像権、個人情報等の取り扱い

(a) 著作権

他人の著作物を利用する場合は、権利を侵害しないよう十分注意する。印刷物をホームページに掲載する場合も同様で、印刷物で使用した絵や写真を掲載する行為は、二次利用にあたるので、事前に必ず制作者に許諾を受けるなどの注意が必要である。

(b) 肖像権

写真や映像等を掲載する場合、その写真等に人物が写っていればその人物の許諾が必要となる。

(c) 個人情報の取り扱い

ホームページを利用した事務を行う場合には、個人情報保護の保護に関する法律などにに基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう注意する。

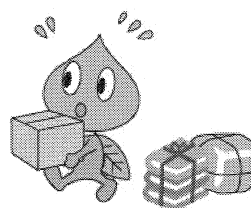
6-4 レイアウト・構成

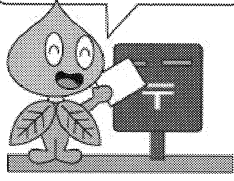

(1) ホームページのレイアウト及び構成の作成

- (a) 文字数、図、写真の活用により、情報を理解しやすくする。
- (b) だれにでも見やすく使いやすいデザインにする。
- (c) 提供情報の更新は容易に行えるようにし、特に、業者委託で作成した場合は、運用開始後の情報更新を容易に行えるようにする。
- (d) ダウンロード後の印刷が容易に行えるようにする。

<例>見やすくイラストを使用したもの

■水道の使用開始、休止■



| | |
|--|--|
| <p>●水道の使用開始の届出</p> <p>家を新築したときや引っ越してきたときなど新たに水道を使用するときは、水道の使用届を水道局営業センターに郵送してください。</p> <p>使用届は転居先にある青色のビニール袋の中に入っています。</p> <p>(使用届がみあたらない場合には営業センターまでご連絡ください。)</p> <p>水道の使用を開始する前に水道料金についてをご確認ください。</p> | <p>使用届をポストに投函してください。</p>  |
| <p>●水道の使用休止の届出</p> <p>引越していくときや出張などで一時的に水道を止めたいときは、営業センターにご連絡ください。</p> <p>(ご連絡は引越しの4～5日前までをお願いします。)</p> |  |

(2) 画面サイズ

パソコン画面表示能力は、640×480 ピクセル (画素)、1028×768 ピクセルなど、様々であり、小さい画面サイズで作成すれば、デザインや表示する情報量が制約される。また、大きい画面サイズであれば、画面のスクロールが必要になり、見にくくなる。

このことから、横スクロールの必要がなく、A4サイズ用紙に印刷した場合に縮小印刷の必要が生じない、横サイズ 700 ピクセル相当及び、縦サイズについては、画面スクロールができるだけ生じないようにする必要がある。

(3) ファイルサイズ

パソコンの処理能力及び回線速度なども様々なものがあり、性能の低いパソコンや低速回線を使用している住民でもストレスなく画面表示ができるよう、できるだけファイルサイズの小さいホームページ作りを心がける必要がある。

(4) 文字の大きさ及びフォント

文字の大きさについては、視力の弱い人や小さい字が見えにくい人もいるため、そのような人でも読みやすい大きさの文字サイズにする必要がある。また、大きさの指定の際には、絶対的な指定ではなく、ブラウザの設定で文字を大きく表示できるように、相対値で指定する。

また、フォントについては、「MS明朝」「MSゴシック」などの特定のOSに依存したフォントを指定すると、表示されないことがあるので、フォントの指定は行わないようにする。

(5) アクセシビリティの確保

高齢者や視覚障害者などすべての人々に、また、様々なパソコンやインターネット接続環境の人にも情報が届けられるよう、アクセシビリティを意識して作成する。

- (a) 音声や画像で表示されるコンテンツには代替手段を提供する。
- (b) 色の情報だけに依存しない。
- (c) テキストと図形に色がなくても理解できるものとする。
- (d) 特定のOSや最新機種等に依存しない設計とする。
- (e) マウス等のポインティング装置だけでなく、キーボード、音声等の他の入力手段でもページの操作が可能となるようにする。
- (f) 住民が目的とするページへ容易にたどり着けるようインデックス、ページ名等を考慮する。

(6) トップページへのアクセス

ホームページを作っただけでは住民に見てもらえない。何らかの形で「水道事業体のホームページがここにありますよ!」ということをして、住民に知ってもらふ必要がある。

作成したホームページに住民がたどり着く主な方法は、次のとおりである。

- (a) 当該市町村のトップページに表示されている「しごと」「組織別索引」等のインデックス、バナー及びトピックスから
- (b) 検索エンジンの検索結果から
- (c) 広報紙などに掲載されているアドレスの直接入力から
- (d) メールニュースのお知らせから
- (e) 他のサイト等のリンクから

(7) ホームページに表示する必須項目

利便性の向上及び掲載記事の責任の明確化を図るため、ホームページには必ず連絡先を表示する。

- ・担当部署名
- ・電話番号
- ・FAX 番号
- ・電子メールアドレス
- ・最終更新日又は作成日

6-5 校正・チェック

ここでも作成工程の順序として校正・チェックに軽く触れておく。

(1) ホームページ公開前

ホームページは、広報紙以上に特定の地域や年代に限らず、不特定多数の住民が見ることを念頭に入れ、校正・チェックは次のことに留意して行う。

- (a) 作成した文章に誤字・脱字はないか
- (b) 専門用語やいわゆる「お役所言葉」など、わかりにくい言葉が使われていないか
- (c) 実績データ等の数字に誤りはないか（特に桁違いなどは論外）
- (d) 数値の単位、電話番号及びイベント開催日時等に誤りはないか など

(2) ホームページ公開後

ホームページは一度作成したら「終わり」というわけではなく、常に最新で良好な状態にしておく必要がある。

そのため、ホームページ担当者等は、定期的に関覧し、常に最新の状態を維持するようにする。また、リンク切れをなくすとともに、古いままとなっている組織名や有効期間を過ぎた情報は速やかに修正し最新のものにする。

〈例〉トップページの更新日とニュース掲載日の記載

とどげよう 豊かな水を 未来にも
ひろしまの水道
じゃぐっちー (広島市水道局マスコットキャラクター)

丸 広島市水道局
あなたは
713785
八目のお客さまです。

水道のしらべ 社会見学 リンク Eメール お問い合わせ 水道Q&A

WATER NEWS
2009.3.2更新

インターネットでお申し込み
・お引越しの受付はこちらから
・口座振替のお申込みはこちらから

- ・ 水道検定結果(10～12月)を公表します (3月2日) NEW
- ・ 給水装置工事における使用材料の基準適合について (2月20日) NEW
- ・ 平成19年度決算時点の中期経営計画実施状況を公表します (2月12日)
- ・ 水道局安佐北工事事務所 移転のお知らせ (2月9日)
- ・ 平成19年度水質試験年報を掲載します (1月30日)
- ・ 有料広告を募集しています (1月30日)
- ・ 経済危機対策として実施する水道局の取り組み (1月15日)
- ・ 広告マスト設置希望者を募集しています (1月13日)
- ・ 「水道工事設計標準図」を一部改訂しました
- ・ 「携帯サイト」の作成について
- ・ ホトルドウォーター「飲んでみんさい!広島の水」について

6-6 評価と反応への対応

ホームページに関する評価や反応には、速やかに対応しなければならない。そのため、予め住民からの評価や意見を聞くための仕組み（電話番号及び FAX の告知やメールの設定等）をつくるのと同時に受付体制の確立が必要となる。

(1) 苦情等への対応

不平・不満、苦情などには、その該当箇所を即座に調査・分析し、修正・削除・追記が必要か検討し、早急に処理しなければならない。

なお、FAX 及びメールについては、苦情内容が確実に届いている旨を相手に知らせるため、さしあたって、次の文案により返答することが必要である。

(文案)

「〇〇市〇〇局に関するご意見をいただきありがとうございました。
本日いただきました下記のご意見につきましては、よりよい水道事業を運営する上での参考とさせていただきます。」

(2) 御礼や称賛への対応

御礼や称賛などに対しては、発信者に謝意を示すと同時に、内部に速やかに公表し、職員のモチベーション向上に役立てるようにする。

(3) 住民のニーズの把握

定期的にページの閲覧状況を把握・集約するとともにアンケートの実施など、住民のニーズの把握に努め、インターネットの双方向性を生かしたサービスの向上を図る必要がある。

6-7 セキュリティ管理

(1) 不正侵入等の防止

ホームページを公開するサーバーには、次に掲げるような不正侵入等を防止するために必要な措置を講じなければならない。

- (a) 公開中のホームページの改ざん、第三者によるサーバー乗っ取り
- (b) サーバーのウイルス感染
- (c) 他のサーバーへの不正アクセスや迷惑メール配信等の中継地点としての利用
- (d) 住民からの意見等の送信内容の漏えい
- (e) メール登録者の住所氏名等の個人情報の漏えい
- (f) その他、前項に準じた悪意ある第三者のサーバへの侵入等

(2) 不正侵入等への対応

不正侵入等が発生した場合は、速やかにその内容を調査し、その後の対応について検討すると同時に、被害が拡大しないよう必要な措置を講じなければならない。

具体的には、委託業者に連絡を取るなどして速やかに現状を把握し、ホームページ閲覧やメール配信の一時停止やサーバと外部回線の一時切断などで被害の拡大を防ぐ。その後、ホームページの現状の回復、送信内容漏えいの対処方法の公開や謝罪等の措置を講ずる。対処が落ち着いたら、今後、そのような事態が起きた時の対処方法と予防策について検討をする。

6-8 広告の掲載

掲載する広告は、社会的に信用度の高い情報でなければならない。ついては、広告内容や表現方法、広告の提供者には、それにふさわしい信用性と信頼性が求められるため、予め掲載要領等を定める必要がある。

(1) 掲載要領の作成など

- (a) 宗教性や公序良俗等に反するもの等を排除するために、掲載可能な広

告の明確化

(b) 広告のサイズ、掲載料、掲載期間等の設定

(c) 広告掲載事務手順

広告の掲載にあたっての留意事項や広告主の審査・決定及び広告内容の審査・決定など、申込みから掲載までの事務手順や事務フローを作成する。

6-9 児童向けホームページ等の作成

(1) 目的

主に小学校高学年（4～6年生）を対象として、水道事業のしくみや取り組み等を、わかりやすく興味を持って見てもらえるように、児童向けのホームページを作成する。

(2) 掲載内容

児童に興味を持ってもらえるような内容や見てもらいたい項目等を整理し、児童にとって身近な話題や切り口で、タイトルや内容等を工夫する。

また、イラストや画像、キャラクター等を使い、親しみを覚えてもらえるような内容のページにする。

(3) 留意事項

(a) 小学校高学年（4～6年生）にとって見やすく、簡潔なページ構成とする。

(b) 文字の大きさ等に配慮する。

(c) 漢字の使用や文章表現などに注意する。

(d) クイズ等、児童が楽しめるような娯楽的要素を多く盛り込む。

(e) その他、何度も訪れたいと思えるような魅力ある内容にする。

〈例〉娯楽的要素もある
ページ

あなたの「動物タイプ」をズバリ！ **すいどう占い 診断結果**

「はい」が0
あっぱれ！地球にやさしい優等生！
そんなあなたはらくだ

- 歯みがきの水はコップにくんで5リットルの節水
- 蛇口はこまめに開け閉めしましょう。
- 顔を洗うときは水をためて洗いましょ
- コップを使って口をゆすぎましょう。

すいどうぶつ 相性診断 らくだ等かば
とって相性診断は二人だからこそ、強ーく結びあふベストなタイプ！
最後でマイペースなかなばんを、優しく「動物ウォーロー」であるのは無敵ならくださんだけかも。

- 食器のため洗いで1日80リットルの節水
- 蛇口はこまめに開け閉めしましょう。
- 油污れは紙でふきとってから洗剤を入れ、「ため洗い」しましょう。
- 洗車はバケツの水で210リットルの節水
- 最初に軽く絞った布で車体の汚れを拭いておきましょう。
- ホースで水をかけずに、バケツに水をくんで使きましょう。