

東京都公式ホームページガイドライン

第1 はじめに

1 目的

このガイドラインは、ホームページの運営を中心とするインターネットによる情報及びサービスの提供、その運用管理及び質の確保についての方針を示し、分かりやすく身近な行政の実現と都民参画の拡充に資するものとする。

2 対象者

東京都公式ホームページ(東京都ポータルサイトを入り口として閲覧できるホームページのことをいう。以下同じ。)の作成者及び管理者

3 適用範囲

原則として東京都(以下「都」という。)が東京都公式ホームページ上で提供する情報及びサービスすべて。

なお、このガイドラインでは、都民向け情報を中心に定めているが、世界に向けた観光情報等その他の情報及びサービスについてもこれに準拠した上で、個別の事情に応じて対応すること。

4 基本原則

ホームページにおいては、正確かつ迅速な情報及びサービスの提供を行わなければならない。

また、ホームページを作成する際には、次の点に考慮すること。

- (1) 誰にでも使いやすいこと。
- (2) 誰にでもわかりやすいこと。
- (3) 誰にでも情報を見つけやすいこと。

5 ホームページによる行政サービスの提供を計画する際の留意事項

- (1) 現行のサービスについて、窓口及び電話の対応、ハードコピーの受け渡し等これまでの提供方法を変更することの是非も含めて、インターネットによるオン

ラインでの提供を行うことの妥当性について検討すること。

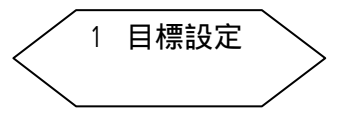
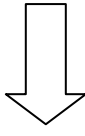
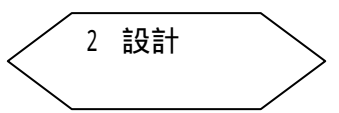

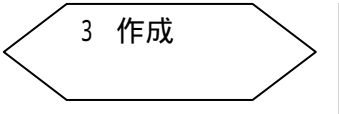
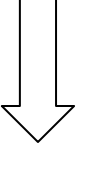
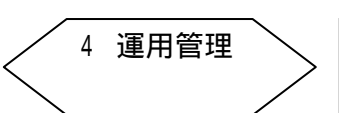
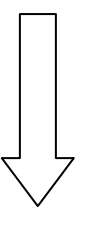
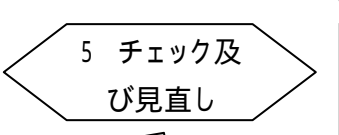
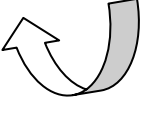
- (2) インターネットによるサービスの提供が部分的なもの(申請様式のみダウンロード可能だが、申請は書面を提出するもの等)について、サービス全体をインターネットで提供するように改善することの可能性について検討すること。
- (3) 利用者のニーズに沿った、局の枠を超えた統一的なサービスを提供するため、現行のサービス内容の改善について検討すること。

6 ホームページを設計する際の基本的姿勢

- (1) 都庁内の事情を優先するのではなく、利用者の立場に立って設計すること。
- (2) 利用者が様々な条件の下でアクセスしていることを考慮し、できるだけ多くの利用者がアクセス可能なものにすること。
- (3) 都として統一的な情報及びサービスを提供すること。(関連する事業を行っている他の部局との調整を十分に行うこと。)

第2 ホームページのライフサイクルと留意事項

インターネットを活用した情報及びサービス提供のプロセスを、次の5つのフェーズ(局面)に分けて考え、留意事項を踏まえて適切な運営管理を行うこと。

フェーズ(局面)	主な留意すべき事項 (詳細は第3「ホームページ作成のチェックポイント」参照)
 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズと都側のニーズの両方の把握 ・ 提供すべき情報とサービスの内容の把握 ・ 目指す目標と期待すべき成果の明確化 ・ インターネットによる情報とサービスを提供するメリットの明確化 <p style="text-align: right;">「第3 1 目標設定」参照</p>
 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページの目的を実現するため考慮すべき事項の優先順位 ・ 設計に当たり考慮すべき項目 ・ 編集委員会等による検討・進行管理 <p style="text-align: right;">「第3 2 ホームページの設計」参照</p>
 	<p>次に掲げるデザインの基準及びハードウェア面の条件については、東京都公式ホームページ・ウェブデザインの手引において定める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ページデザイン(ユーザー環境に左右されないデザイン等) ・ サイトデザイン(サイトの構造、ナビゲーション機能等) ・ コンテンツデザイン(文字・色の使い方、画像や音声の取扱い等) <p style="text-align: right;">「第3 3 ホームページの作成」参照</p>
 	<p>次に掲げる運用管理に関する事項については、東京都ホームページ運用管理要綱において基準を定める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ネーミング(ドメイン名) ・ 運用状況の監視 ・ ホームページのPR ・ セキュリティ対策 <p style="text-align: right;">「第3 4 ホームページの運用管理」参照</p>
  1へ戻る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供する情報とサービスの品質及び流通を把握するための定期的なチェックと検討の実施 ・ ホームページ運用後における利用者からの評価の今後のデザインへの反映 ・ 継続的なPDCAサイクルの実施 <p style="text-align: right;">「第3 5 ホームページのチェック及び見直し」参照</p>

第3 ホームページ作成のチェックポイント

1 目標設定

次の手順に従い、目標を設定する。

(1) 利用者がインターネット上において必要とする情報及びサービスを明確に把握する

利用者のニーズは、利用者自身の立場に立って認識する必要がある。その際には、広範囲にわたる利用者を類型化し(法人、中小企業、一般都民、各種団体、外国人、障害者、社会的弱者等)、それぞれのグループごとに次に掲げるような点について検討すること。

- ・ どのような情報やサービスを求めているか。
- ・ どのような情報やサービスを提供すれば、役立つか。
- ・ どのような配信手段を好むか。
- ・ インターネットを利用する際に、どのようなアクセス上の問題(身体的条件、年齢等)があるか。
- ・ ホームページにアクセスする際に考慮すべき技術的な制約条件(モデムの速さ、帯域の幅、ブラウザのタイプ及びバージョン、パソコンの仕様等)は何か。

(2) 作成部門が実現したいこと、伝えたいことを明確にする

ホームページ作成者がホームページにより実現しようとしていることを明確にするために、次に掲げる条件を参考にして作成すること。

- ・ 東京都及び各局の広報広聴に関する基本方針
- ・ 電子都庁推進計画をはじめとする東京都及び地域としての東京のITに関する計画等
- ・ 各局の各種計画(事業計画、財政計画、各局 IT 化推進計画等)

(3) ホームページ作成の基本構想をまとめる

(ア) 目標を明確にする

作成しようとするホームページの目標を明確に設定すること。例えば、期待すべき成果を具体的に列挙したり、数値目標を掲げる等、目に見える形で設定する。

(イ) インターネットによる情報及びサービス提供の利点が活かされているか検証する。

< 利用者の視点から >

- ・ 内容が充実しているか
- ・ 利用しやすいか
- ・ 24 時間利用可能か
- ・ 行政手続や情報入手の時間の節約につながるか
- ・ 都として統一的な情報が提供できているか

< 都側(各局)の視点から >

- ・ より効率的なサービスの提供が実現しているか
- ・ コスト削減につながっているか
- ・ 主要施策のより効率的な推進に資するか
- ・ インターネットの利用によって行政サービス提供の改善が実現されているか
- ・ 都民に満足を与えることができるか
- ・ アクセス数を増加させることができるか
- ・ 単なる手続のオンライン化だけでなく、抜本的業務改革が併せて検討されているか
- ・ 正確かつ最新の情報の維持管理が可能か

2 ホームページの設計

(1) 考慮すべき事項に優先順位をつける

次の点について検討した上で、利用者及び都双方のニーズを充たすホームページを作成するために、考慮すべき事項に優先順位をつける。

- ・ 数局にわたり関連している情報やサービスについては、それぞれの関連情報にもアクセスしやすいように配慮しているか。
- ・ 迅速かつ低コストなサービス提供に努めているか。
- ・ 都の広報施策実現のために有効な情報やサービスの提供をしているか。
- ・ 都の施策にとって本当に不可欠な情報及びサービス提供を行っているか。

(2) ホームページを設計する際に検討すべき項目

- ・ ニーズ調査(情報及びサービスの提供対象を誰にするか等)
- ・ ホームページに盛り込むべき情報の構成(設定した目標に基づき情報をどのような構成で提供していくか等)
- ・ 画面のデザイン(デザインの構成要素、ページレイアウト等)
- ・ 編集方針(読みやすいコンテンツの作成等)
- ・ コンテンツ管理(コンテンツの新規作成及び更新)
- ・ 利用者側のハード環境(回線速度、パソコンの仕様、ソフトウェア等)

- ・ 表現の方法(分かりやすい親しみやすいことばの手引き(平成3年3月)、より良い印刷物を作るために - 印刷物作成の留意事項とその事例 - (平成14年1月)等に照らして適切か等)
- ・ 運用管理(ホームページの評価、関連部門間の連携等)

(3) 編集委員会等による検討

ホームページの作成に当たっては、できるだけ各局等において編集委員会等の設置を検討すること。編集委員には、担当部署の責任者とホームページの内容と関連のある部署の職員を含めるとともに、設計期間中は編集委員会等で作業の進行管理を行うこと。また、進行管理レポートについては、その事業に関心を持つ人々が定期的に運用及び進捗よく状況を見られるようにすること。(TAIMSのデータベース上に掲載する等)

3 ホームページの作成

各局のホームページは、局及び局の事業の公式なPR手段のひとつであり、その内容については、組織的合意及び責任の所在を明確にすることが不可欠である。また、作成に当たっては、次の事項を考慮すること。

- (1) コンテンツの信頼性
- (2) アクセシビリティ(アクセスのしやすさ)
- (3) 個人情報保護、著作権等の法的な視点

なお、具体的なデザインの基準及びハードウェア面での技術的基準については、東京都公式ホームページ・ウェブデザインの手引で定める。

4 ホームページの運用・管理

ホームページの運用に当たっては、管理組織並びにその役割及び責任を明確にする。ホームページの運用に関する基準は、東京都ホームページ運用管理要綱で定める。

(1) ホームページのネーミング(ドメイン名)

東京都の公式ホームページのドメイン名には、原則として(metro.tokyo.jp)のサブドメイン名を使用する。詳細は、インターネットにおけるサブドメイン名の割り当て基準(平成12年4月1日付11政広企第418号政策報道室長決定)による。

(例) www.soumu.metro.tokyo.jp

(2) ホームページの運用状況の監視

ホームページ管理者は、次の観点から、常にホームページの運用状況を確認すること。

- ・ 作成者の意図したとおりに機能しているか
- ・ 利用者が期待するサービスが提供できているか
- ・ 東京都公式ホームページ・ウェブデザインの手引で想定する利用者側の最低限のハードウェア環境においても情報が適正に得られるか

(3) ホームページのPR

(ア) 各種メディア等によるPR

各種メディアやメールの利用、会議での紹介、名刺へのURLの印刷等の様々な方法でホームページをPRすることが必要である。

(イ) インターネットの積極的利用

各種検索エンジンへの登録、他ホームページからのリンク等を活用する。

(4) セキュリティ対策

東京都情報セキュリティ基本方針を遵守し、適切な対応をとる。

5 ホームページの検証及び見直し

(1) 定期的な検証

ホームページ管理者は、以下の点に留意し、定期的にホームページの検証を行い、内容を見直す必要がある。

- ・ 信頼性 信頼できるコンテンツであること。
- ・ 明瞭性 意図したことが、分かりやすく表現されていること。
- ・ 安全性 不正アクセス並びに破壊行為及び自然災害から保護されていること。
- ・ 有効性 ホームページの機能とコンテンツが有効に活用されていること。
- ・ 到達性 探したいものがすぐに見つかること。
- ・ 利便性 必要なときにいつでも見られること。
- ・ 採算性 費用に対して効果の高いこと。
- ・ 迅速性 見たいホームページへたどりつくまでの時間が適切であること。
- ・ 適法性 著作権及び個人情報などが法に準拠し、保護されていること。

(2) 利用者からのフィードバック

利用者からのフィードバックは、ホームページを成功させるための重要な要素のひとつである。ホームページ管理者は、利用者である都民の意見の集約、反映を行う仕組みを作る必要がある。(メール、アンケート及びホームページの利用状況の分析等)

(3) 継続的なPDCAサイクルの実施

ホームページの評価結果を踏まえ、継続的にPDCAサイクルを実施することが重要である。

[用語解説]

* 「ホームページ」という表現について

本来「ホームページ」とは、各Webサイトのトップページをさす言葉であり、ここで述べている内容は「Webサイト」に関することであるが、すでに「Webサイト」のことを「ホームページ」と表現することが一般的になっており、各自治体及び団体が出しているガイドライン類でも用いられていることから、ここでも「ホームページ」という表現を使用した。

1 プラットフォーム

アプリケーションソフトを動作させる際の基盤となるハードウェアの環境及び設定

2 アプリケーション(ソフト)

文書作成、数値計算等の特定の目的のために設計されたソフト

3 ドメイン

インターネット上に存在するコンピューターやネットワークにつけられる識別子。インターネット上の住所のようなもの。アルファベットと数字(及び一部の記号)を用いることができる。

4 PDCAサイクル

事業を進めるに当たってのシステムフローの考え方。Plan(計画)、Do(実行)、Check(監視及び測定)、Action(是正処置)という流れで継続的改善を行う。

ISO9000シリーズ及びISO14000シリーズは、このサイクルを基本概念としてシステムフローが構成されている。

5 ブラウザ

ウェブページを読み込んで、表示するソフトウェア(閲覧ソフト)。HTMLのタグに従ってレイアウトを再現し、文字や画像、動画、音声などを再生する。代表的なブラウザに Netscape 社の Netscape Navigator(Communicator)や Microsoft 社の Internet Explorer がある。

6 アクセシビリティ

求める情報へのアクセスのしやすさ。具体的には、障害の有無に関係なくホームページのコンテンツから必要な情報を取り出したり、サービスを受けたりすることができるようにすること。