

資料No. 2

# 行政改革実施計画の進捗状況

市長公室 秘書広報課

# 秘書広報課の実施項目

- ① 市の保有する情報を積極的に公開し、市民と情報を共有することにより、市政に関する理解と信頼を深めます。
- ② ホームページの充実を図ります。

# 実施項目①の実施内容及び目標

## 【実施内容】

1. ホームページ、メール、声の広報以外での情報発信方法（SNS など）の検討と活用
2. メールとSNSの機能連携と、自動配信化を図り、職員の作業負担を軽減する。ホームページのリニューアルに合わせ、ホームページとの連携も検討

## 【目標】

1. 新たな情報発信ツールでの発信開始（職員研修で説明周知）
2. メール、ホームページとの連携、自動化を図る

# 実施項目①の取り組み

## 【SNSの活用】

令和2年6月より市のメール配信サービスをLINEで受信できるようにした（メールと同じ内容がLINEに同時配信される）。

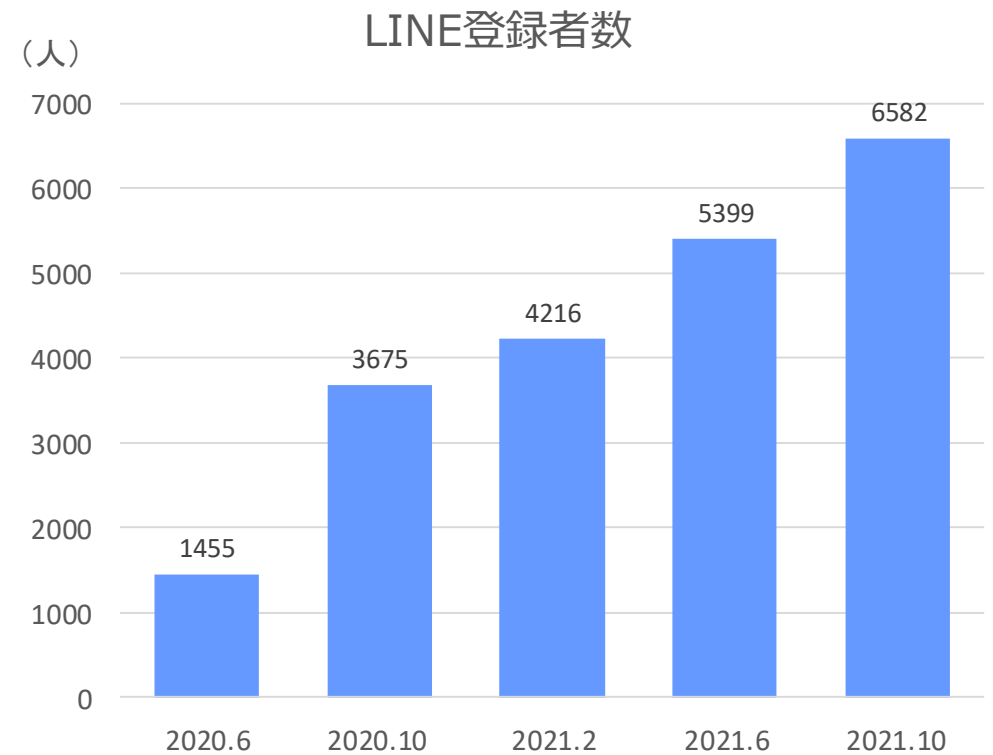
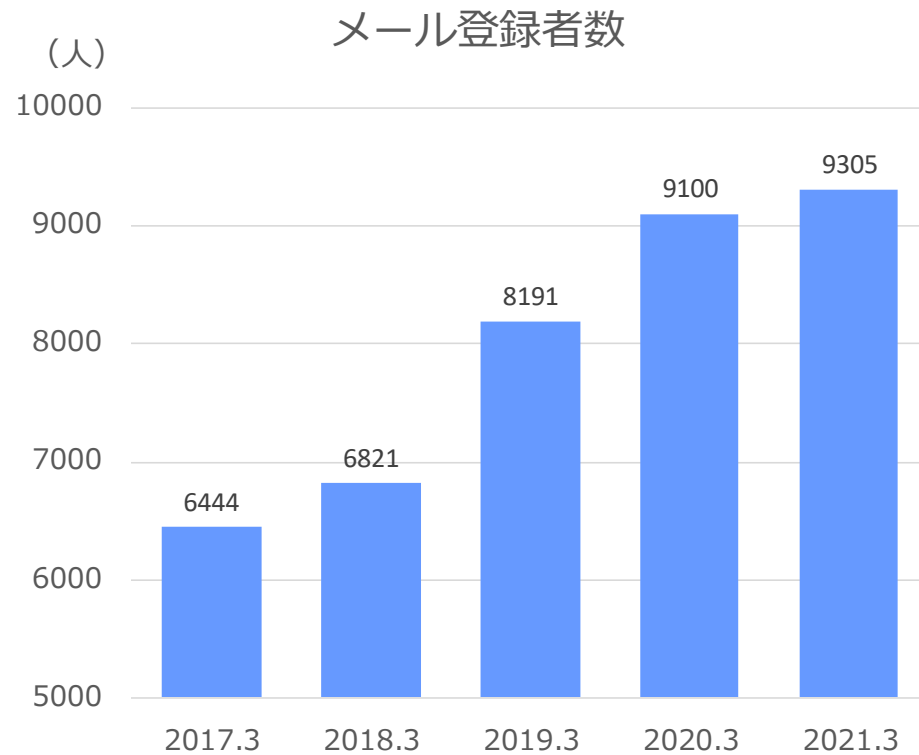
※ LINEはSNSの中で利用率が最も高く、国民の約6割が利用  
（2018年総務省情報通信白書より）

## 【ホームページとの連携】

メール（LINE含む）にホームページのURLを記載し、より詳しい情報が必要な人をホームページに誘導した。

※ 個人のスマートフォン保有率、約7割（2020年総務省情報通信白書より）

# メール及びLINEの登録者数推移



# 実施項目①の取り組み

## 【その他】

広報主任（各課で広報を推進する担当）を対象に、分かりやすい文章を作るための研修を実施。研修では、**文章の目的を明確にすること**の大切さや**見出しを工夫すること**など、相手に伝わるためのポイントを伝えた。

- ・ 目的 例えばイベント告知の場合、イベントの概要を知ってもらっただけではなく、イベントに参加してもらいたいこと
- ・ 見出し 新聞やネットニュースのように、見出しだけで記事の内容がおおよそ理解でき、読み手を引き付けることなど

# 実施項目②の実施内容及び目標

## 【実施内容】

1. ホームページリをリニューアルする。
2. 可能な範囲での民間委託についても検討します。

## 【目標】

1. 令和3年度に新ホームページを運用開始し、安全で充実した情報を提供します。
2. 令和5年度からの一部委託を目指します。

# 実施項目②－ 1 の取り組み

## 【ホームページのリニューアル（トップページ）】

### ●旧ホームページ

- 2015年に構築。当時主流だった3カラム（縦3列構成）で、情報量が多く、どこを見てよいか分かりにくかった。
- メイングラフィックを掲載するスペースが狭く、一つの画像しか掲載できなかった。
- サイト内の検索能力が低く、うまく検索できなかった。

### ○新ホームページ 令和3年3月29日から

- 2カラム（縦2列構成）とし、すっきりとしたデザインとした。
- メイングラフィックに、市の魅力的な写真や重要なお知らせを複数掲載できるようにした。
- サイト内検索にGoogleを導入し、的確な検索ができるようにした。



# トップページデザイン比較

## リニューアル前



## リニューアル後



# 実施項目②－ 1 の取り組み

## 【ホームページのリニューアル（記事ページ）】

### ●旧ホームページ

- 見出しを含め全体的に字が小さく、読みにくかった。

### ○新ホームページ

- 見出しを含め、全体的に字を大きくした。
- サイト内検索用の窓を分かりやすい位置に配置した。
- 市が伝えたい重要なお知らせを表示できるようにした。

# 記事ページデザイン比較

## リニューアル前

The screenshot shows a traditional Japanese website layout. At the top is a header with the city logo and navigation links. Below is a main content area with a title '平成26年度 母子健康手帳の交付' and a detailed text block explaining the process. A table at the bottom lists delivery dates for various centers. The design is dense with text and uses a standard sans-serif font.

## リニューアル後

The screenshot shows a modern, clean website design. It features a prominent header with the city logo and a search bar. The main content area is titled '下呂市の概況' and includes a map of the city. The design is more spacious and uses a color palette of blues and greys. A sidebar on the left provides quick access to various services.

Top

# 実施項目②－ 1 の取り組み

## 【ホームページのリニューアル（職員の記事編集ページ）】

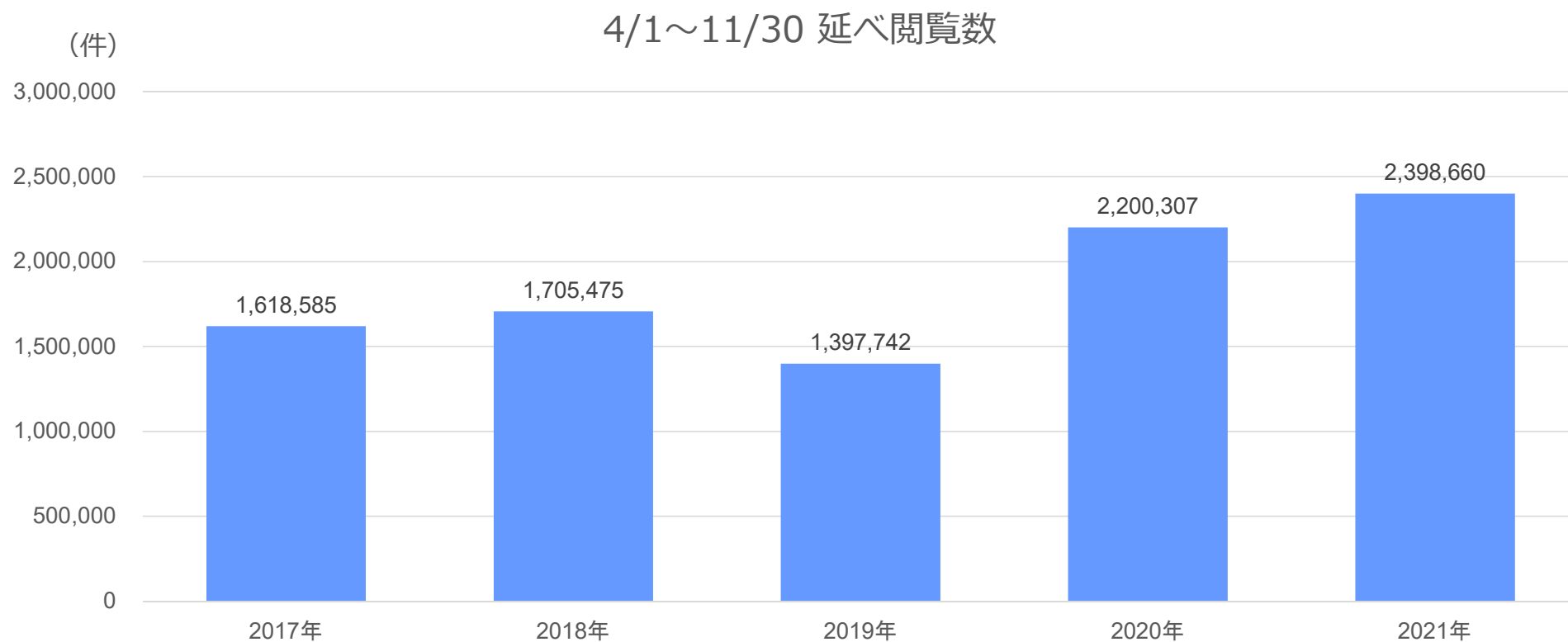
### ●旧ホームページ

- 専門用語（プログラム用語）が多用されており、職員に苦手意識があった。
- どこを操作してよいか分かりにくいデザインだった。

### ○新ホームページ

- 専門用語は極力使用せず日本語で記載されており、どのような意味の項目なのか分かりやすくなった。
- 感覚的に操作できるデザインになった。

# ホームページ総閲覧数推移



# 実施項目②－ 1 の取り組み

## 【ホームページのリニューアル（その他）】

### ○AIチャットボットの導入

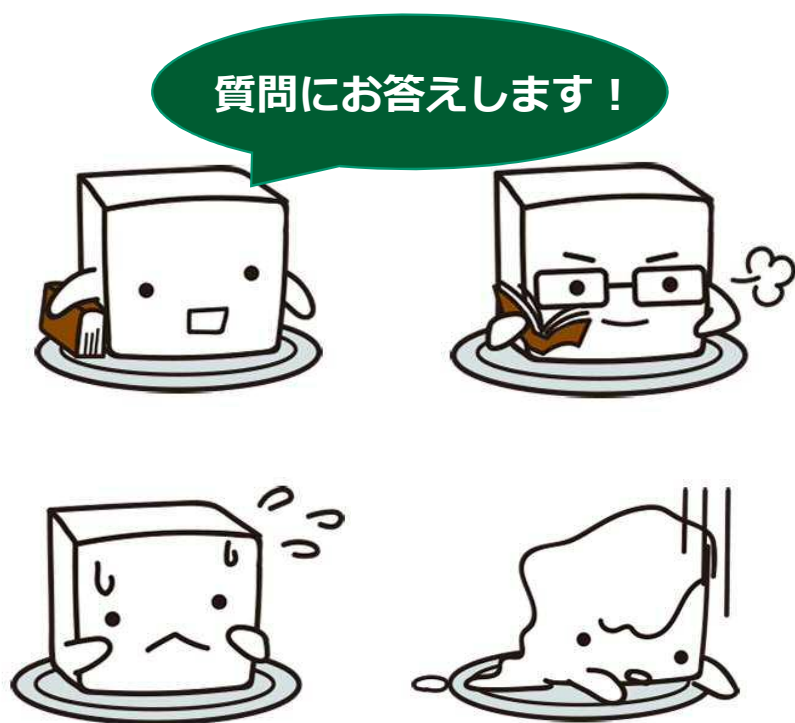
AIチャットボットは、AI（人工知能）を利用し、チャット（文字での会話）形式で質問に回答するロボットのこと。

行政情報に対する市民からの問い合わせに24時間対応するため導入。ホームページや市公式LINEから利用できる。

### ○有料バナー広告の掲載

企業などの広告バナーを有料で掲載できるようにした。現時点で8社のバナー広告を掲載している。

# AIチャットボットの利用状況



AIチャットボット利用者数 (単位：人)

	4月	5月	6月	7月
利用者数計／月	752	895	386	318
平均利用者数／日	25	29	13	10

	8月	9月	10月	11月
利用者数計／月	476	348	329	221
平均利用者数／日	15	12	11	7

## 実施項目②－２の取り組み

### 【可能な範囲で民間委託を検討】

職員の負担軽減のため、ホームページの更新業務の民間委託を検討していたが、次の理由により見直しを行わないことにした。

### 【理由】

- 新型コロナや災害情報など早急な公開を必要とする情報がある。
- ホームページリニューアルにより職員が容易にホームページを編集できるようになった。