

令和6年度第2回区政モニタ一会議議事録

令和7年2月15日（土）午前10時から正午

北区役所別館研修室

総務部区長室

第2回区政モニター会議議事録

- 1 日 時 令和7年2月15日（土） 午前10時から
- 2 場 所 北区役所別館研修室
- 3 テーマ 北区公式ホームページリニューアル
～誰もが「見やすく」「わかりやすく」「探しやすい」ホームページに向けて～
- 4 出席者 区政モニター 16名、広報課長、広報課主査、広報課職員
区長室長、区長室主査、区長室職員

1 . 開 会

◎区長室長

皆様、おはようございます。

それでは、定刻となりましたので、令和6年度第2回区政モニター会議を始めさせていただきます。本日、司会を務めさせていただきます、総務部区長室長でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、早速ですが、本日の区側の出席者をご紹介します。

広報課長でございます。

◎広報課長

広報課長でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

◎区長室長

広報課主査でございます。

◎広報課主査

広報課主査と申します。本日はよろしくお願いいたします。

◎区長室長

広報課職員でございます。

◎広報課職員

広報課職員と申します。よろしくお願いいたします。

◎区長室長

また、後方におりますのが区長室事務局職員でございます。本日、皆様のグループワークの補助をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

さて、今回の会議につきましては、北区公式ホームページリニューアル～誰もが「見やすく」「わかりやすく」「探しやすい」ホームページに向けて～というテーマにつきまして、皆様からご意見をいただく予定でございます。

続きまして、お手元の資料の確認をさせていただきます。お手元に、本日の会議次第、説明スライド資料、A4のホチキス留めの資料をお配りしております。不足等ございましたら、挙手をお願いいたします。皆さん、お手元にごございますでしょうか。

それでは、本日の会議の流れについて、説明させていただきます。

まず、広報課主査より１５分程度、今回の北区公式ホームページリニューアル～誰もが「見やすく」「わかりやすく」「探しやすい」ホームページに向けて～をご説明させていただきます。

説明終了後、各グループに分かれまして、グループワークをしていただきます。グループは、今お座りいただいている机のところがグループとなっております。グループワーク中に質問等がございましたら、広報課の職員が各グループを回りますので、その際にお声がけいただけたらと思います。

グループワーク終了後は、グループごとに出ましたご意見をそれぞれ発表していただきます。発表は、自分のグループでは、このような意見が出ましたという内容で結構でございます。発表者の方は、グループ内で出た意見をまとめて発表してください。

なお、事前に各グループの発表者を決めさせていただいておりますが、役割を指名されたがどうしてもできないなど、そういう方がいらっしゃいましたら、グループ内で調整をお願いいたします。

また、本日のモニター会議終了後に、こちら議事録のほうを作成いたします。議事録は北区ホームページなどで公開させていただきます。

議事録には開会、説明、発表を掲載いたします。各グループでの話合いの内容につきましては、掲載いたしません。また、会議中の発言者名につきましても、匿名とさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

この他、記録用としまして北区ホームページ掲載用として、会議中の様子を写真撮影させていただきます。ホームページ掲載時は、皆様のお顔ははっきり写らないよう配慮いたしますので、ご了承のほどよろしくお願いいたします。

続きまして、注意事項をお伝えいたします。

今回の区政モニター会議でお話した内容につきましては、区の政策としても未発表のもの、今回のホームページのリニューアルにつきましては、まだ未発表の部分もございますので、区政モニターの方以外への情報の提供はお控えいただけたらと思います。

そのほか、ご質問等がございましたら、会議終了後に職員へお声がけください。

本日の進行方法、注意事項につきましては、ご案内は以上でございます。ご質問、ここまででないでしょうか。都度、職員のほうにお声がけいただけたらと思います。それでは、会議のほうを進めさせていただきます。

２． 説 明

◎区長室長

会議次第の２、説明に移らせていただきます。ここからは、広報課主査より説明させていただきます。よろしくお願いいたします。

◎広報課主査

改めまして、皆様、おはようございます。

ホームページリニューアル担当の主査を務めております、広報課主査と申します。

ここからは、着座にて失礼いたします。

まず、皆様、区役所というふうに聞くと、引っ越しの手续とか国保の加入手续で、区民の方と直接やり取りする部署というのを思い浮かべる方が多いと思います。我々、広報課の業務の一つとしまして、北区役所のホームページの管理運営を行っております。

まず、ちょっと北区のホームページ、一回見てみようと思っています。今回、モニター会議にあたり、皆様、事前に北区のホームページを見ていただいた方も多いと思いますので、改めて確認をさせていただきます。

こちらが今の北区のホームページになります。後で、新ホームページのほうの案も皆様にお見せいたしますので、ここから結構、大きく変わったなというのが見ていただけるかなと思っています。

今日、お見せする新ホームページなんですけれども、この後、改めてお伝えしますが、まだ全て完成しているわけではなくて、デザインのほう、最後の最後まで修正を加えて公開という形にしたいと思っていますので。今日、お見せする内容が全てではないということを、ご理解いただければと思っています。

我々としては、先ほど見たホームページの全面的に見直しをして、新しいホームページにリニューアルするというのが、我々の仕事となっております。

なぜ、ホームページのリニューアルをするのかということについて、簡単にご説明させていただきます。

まず、ホームページをつくる目的なんですけれども、北区の様々な部署が行っている取組を区民の皆様にお伝えするために、ホームページのほうは作成しております。

今回、なぜリニューアルが必要になったのかということなんですけれども、実は今のホームページ、10年前につくったものなんです。10年前というとなんか前につくったものではないというふうに思われる方が多いかもしれませんけども、ホームページはおおよそ3年から5年に、一度作り直す必要があるというふうに言われているので、北区の今のホームページはかなり昔に作成したものであるというご認識をいただければと思っています。

なぜリニューアルが必要なのかということについて簡単にまとめさせていただきました。

まず1番目、デザインはいつか古くなるからということで、これはファッションに流行りとか廃りとかがあるように、ホームページのデザインも流行り、廃りがあります。今のトレンドとしては、シンプルで探しやすい、使いやすいデザインというのがトレンドと捉えています。今、各区も結構リニューアルしているんですけども、大体がシンプルな構成になっているなというような印象を受けています。

続きまして、2番目です。掲載情報が多くなり、掲示が探しづらくなるからということで、区の事業は、実は増えることがあっても、なかなか減ることがないんですね。取りあえず載せておけば、誰からも怒られないからということで、古い情報も載せておいたりとか。本来、それはやってはいけないんですけども。

これは、実はアライバイ広報と我々は呼んでいるんですけども、それをやるとページの数がどんどん増えていきます。北区の組織でいうと係単位まで含めると150とか、

それぐらいもあるんですけども。その部署が1日1ページつくっていったら、1日だけで150ページ増えていく、そんな感じになって、どんどん増えていくような感じになっています。

増えていくと、目的のページがどんどん探しづらくなります。既に終わっている事業の情報を誤って掲載していることなどもあるので、こういったリニューアルのタイミングでページを削除であったり統合するなど、見直す必要があります。

続いて、3番目ですね。新機能を追加するためということで、これちょっと携帯電話を例に取れば分かりやすいかなと思います。昔は携帯電話、本当にただの電話機だったんですけども、そこにメールの機能が追加された、カメラ、それから動画、ゲーム、テレビなど、どんどんできることが増えてきました。それと同じで、ウェブ業界のほうでも、どんどん新しい機能が増えていくので、その新しい機能を全て取り入れるわけではないですけども、取捨選択しながら、皆様のお役に立つような機能を追加していくという必要がございます。

そんなホームページなんですけれども、あと今1か月を切って、来月の3月10日にリニューアルオープンを予定しております。

現時点での完成度なんですけれども、およそ90%近くは完成しているという状況になっております。デザインや仕様については、ほとんどは一応完成はしているんですけども、各部署ごとに古いページを見直したり、あとは新しくつくる必要のあるページを作成していると、そういった状況でございます。

ここからは、リニューアルの内容についてご紹介いたします。具体的にどんな機能があるかですね。今日は時間に限りがございますので、特に重要だと思った内容だけ、簡単に紹介させていただくんですけれども、新しくリニューアルした暁には、ぜひ皆様も手にとって、いろんな機能があるということを実感していただければと思っております。

先ほどお伝えしたとおり、ホームページにはどんどん新しい機能が追加されています。中でも最近の一番のトレンドとしましては、ここの1番に書いてあるとおり、生成AIです。代表的なもの、皆さんも聞いたことがあるかもしれないんですけども、チャットGPTとかそういったものは聞いたことあるかもしれません。最近ニュースでソフトバンクの孫さんが、このAIの開発に参入したというような話題もありました。

そして、この機能が今いろいろな自治体でも使われ始めました。北区では、この生成AIの中でも比較的新しい、グーグル社が開発したAIのGeminiを導入することとなりました。これが日本の自治体で初めての試みということで、北区が一番最初ということになります。

まず、実際もう、論より証拠ということで、Geminiの機能を見ていただきたいと思います。ただ、北区のほうにまだ実装されていないので、今日お見せすることが難しいんですけども、一般的なGeminiの機能ということで、ご確認いただければと思っております。

Geminiの画面、今表示しています。東京都北区の魅力を教えてというふうに、今、下のほうに記載させていただきました。これをGeminiのほうに送信してみ

ます。こんな形で今出てきました。北区の魅力についてを挙げますということで、これ、箇条書にしてくれるんですね。太字とかもつけながら、めり張りをつけて、分かりやすく表示してくれます。例えば、交通の便がいいとか、自然が豊かとか、そういった内容になっております。この下のほう、より詳しい情報はこのサイトをご覧くださいということで。これ、公式サイトではないですね。やっぱり今生成AIは新しい機能なので、多分もっと精度としては向上していくものと思っております。

今回、北区のホームページ内だけを参照してデータを作成してくれるので、他の変なインターネット上の真偽が怪しい情報なんかは載らないで、北区役所だけの情報として表示してくれます。こういった関連の検索の提示なんかも出してくれるので、そういったところから利用者の方が分かりやすいような、そういった仕様になっております。

続きまして、2番目ですね。暮らしの手続きナビを導入いたしました。これもGeminiと同様、比較的新しい機能になります。暮らしの手続きナビという機能なんですけども、転入や結婚、出産など様々なライフシーンに必要な手続について、質問に○とか×というふうにシンプルに答えるだけで、窓口や持ち物、手続内容を一覧表示してくれる機能というものを導入しました。区役所に出かける前に確認すれば、よりスムーズに手続を完結することができます。

これ実際に、後で体験していただこうかと思っておりますので、このくらいにさせていただきます。

続きまして、3番目ですね。レスポンスデザインを導入ということで。レスポンスデザインという言葉なんですけれども、皆様にとってはあまり聞きなじみがない言葉かもしれません。昔は、ホームページという、もうほとんどがパソコンで見ることが主流でした。今、時代が移りまして、ホームページを見る人の7割ぐらいはスマートフォンから見るというデータがありまして、今ホームページの閲覧環境が大きく変化してきました。パソコン、スマートフォン、それからタブレット、どんな媒体で使用しても最適なデザインに表示してくれる仕組み、これをレスポンスデザインと呼んでおります。

レスポンスデザインの代表的な、こうなることによってもっと便利になりますよというのを、ちょっと見ていただければというふうに思っております。

こちら、渋谷区のホームページになります。これが普通のホームページなんですけれども、ちょっと今、あえてスマホ版の画面を映します。こちらですね。これが今スマホの画面見たときに、こういう感じで表示されるというようなイメージになっております。

レスポンスデザイン。先ほど見たものが縦に並んだりとかという形で分かりやすく、スマートフォンで操作する場合でも、ちゃんとスマホ用の画面を表示してくれるというようなところになっています。

例えばこれ、ハンバーガーメニューというのですけれども、ここをクリックすると、こんな形でメニューが出てきたりとか。それからあとは、この組織一覧というページなんですけども、いろんな部署がずらっと並んでいる中で、お目当てのところにたどり着きたいときは、このリンク、アンカーリンクというんですけど、これを押すと瞬

時にそこに移動してくれたりとか、それからあとはメニュー自体を隠してしまっ表示する、こういったアコーディオンメニューというんですけども、こういった機能をいろいろ駆使しながら、なるべくスマホでもストレスなく操作できるというようなことを渋谷区のほうでは取り入れております。

今一通り、機能のご紹介をさせていただきました。もちろん、この他にもいっぱいあります。

それでは、今からユーザーテストというものを体験していただきます。

ユーザーテストとは、実際に製品を、新ホームページを触ってもらって、改善点をあぶり出すことです。

テスト後、その様子を動画で振り返りまして、問題点の集計に役立てたいと思っております。皆さんの班、一つずつ動画が撮影できるカメラがありますが、今、作業している画面を撮影させていただいております。

注意事項ですけれども、これなるべく自分の手で、よく分かんないなというところも含めてテストをしていただくので、基本的にファシリテーターへの単純な質問でしたらいいんですけども、ここをどうやったらそのページにたどり着けるのかみたいな問いかけは、禁止とさせていただきます。

これ重要なところなんですけども、できなくても問題はありません。あくまでできない部分を分析して、改善の参考にさせていただくためにやるものなので、最終的の目的は、皆さんがゴールにたどり着けるところではないということを頭に入れていただければと思っております。

それから、日頃からインターネットしないですという方でも大丈夫です。むしろ、そういった方も、どういうふうに操作しているのかというのは、それを私たちは確認できるというのはとても貴重な機会になりますので、そこをご理解いただければと思っております。

それぞれタスクがありまして、各タスク1人4分で行っていただきます。作業が終わってなくても、そこで終了となりますので、あらかじめご了承くださいと思っております。

それから、ユーザーテストの流れなんですけれども、まず課題を我々がタスクという形で出しまして、それをモニターの方に実践していただきます。最終的に私のほうで、どういうルートが正解だったかというのを、改めてご提示させていただく、そんな流れを想定しております。

皆様には、やっていただく方は操作席のほうに移っていただきまして、そこで4分間タスクを行っていただきたいと思います。

では、1人目やる方、早速操作席のほうに移動していただければと思いますが、誰からでも構いません。1人目やる方は移動をお願いいたします。

では、皆様、お座りいただけたかと思えます。

今、表示されているのが、北区の新ホームページのトップページになります。ただ、画像もまた後ほど、公開までに差し替えになるので、このデザインは最終ではございません。

それでは、タスクのほうを読み上げさせていただきます。トップページから出発し

て、以下のページにたどり着いてみてくださいということで。注意事項としては、サイト内検索機能というものは使えませんので、ご了承ください。

まず、お1人目、戸籍全部事項証明書の金額が知りたいということで、全部事項を取得したいんだけど、その金額を知りたいからそれを調べますという、そういう気持ちになってやっていただきたいと思います。

ちなみに戸籍全部事項証明書なんですけども、これはいわゆる自分の入っている戸籍ですね。これの全部事項、全部記載されているものの証明書の金額が知りたいということになります。

では、皆様まだちょっとよく分かっていないかもしれないんですけども、実際に、いろいろ探してみても確認してみただけだと思います。では、これから4分間計らせていただきますので。では、始めてください。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

では、すみません。4分たちましたので、ここで一回作業を止めてください。ありがとうございました。

今、テスト環境の機械がまだ4台しかないので、モニターさんの席をお借りして、私のほうでどういうルートが正解だったのかというのを、実践してみたいというふうに思います。

今、正解の画面が表示されているんですけども、トップページのほうから行ってみたいと思います。

実は、最初に迷われた方もいるかもしれませんが、これグローバルナビと呼ばれていて、全体のホームページの構造がここにまず全部集まっています。これがグローバルナビゲーションというふうに言われています。それとは違いまして、一回閉じます。ここにアイコンもあります。12個あるんですけども、これが、いわゆるショートカットアイコンと呼ばれていまして、よく利用する機能をあえてこっちのほうに表示することで、いろんな方が検索するキーワードとか、そういったものが今選ばれています。ここから入ることもできます。今回の戸籍も、結構、頻度が高いものなので、実はこのショートカットアイコンがありました。どっちからでも進んでいただけますので。

届出証明というページの中、この中の住民票、戸籍の証明書の中の戸籍の証明書の、ここ実は二つありまして、一つは手数料というページ。このページに全部事項証明書の金額が載っております。これが一つの正解。

この戸籍の証明書について、実はここにも戸籍の全部事項証明書というので、手数料が書いてあります。何か同じようなページが2個ありました。これも何か少し分かりづらいですよということで、こういったところの動作も含めて、皆様に見ていただきたいというような形になります。

では、タスク1の2人目の方、お席のほうに移動してください。

次、やっていただくテーマが、住民税の申告方法が知りたいということで。実はあまり住民税の申告をされる方というのは、そこまでもしかしたら多くないかもしれま

せん。このページに、また申告方法というページがありますので、そこにぜひたどり着けるようにやってみてください。では、今からまた4分取りますのでお願いします。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

4分たちましたので、そこで作業を終了してください。

また実際の動きですね。私のほうが今実践してみますので、答え合わせみたいな形で見てみてください。

今から正解の動きを見ていただきますので、正解というか、こういう行き方がありますというところをご紹介します。

まず税金ですね。暮らし・手続の項目に入っております。ここ、1個クリックすると税金というところがございます。先ほど住民税のというふうな話をしたので、住民税ですね。住民税の申告手続、住民税の申告方法という形で、どんどん階層が深くなっていきます。ここにたどり着けていれば大丈夫でした。もしかしたら簡単だったのかもしれないですけども、もうちょっと難しい課題でもよかったかもしれないです。

続きまして、三つ目のタスクに移ります。3人目の方、席移動をお願いします。今、5人の班のほうは1人できない方がいらっしゃるんですけども、次のタスクでもまた4名の方にご協力いただきますので、必ず何かしらタスクはやっていただくというようなことになっております。

3人目の方、これからまた4分間計らせていただきます。トップページからぜひお進めください。よろしくお願いします。内容は、高額療養費の申請方法が知りたいということになります。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

4分たちましたので、これで終わりにしたいと思います。

今回のタスク、かなり難しかったかなというふうに思います。たどり着けなくても、むしろ構造が分かりづらかったということを認識いたしました。また、動き実践させていただきます。

まず、高額療養費医療制度なんですけれども、暮らし・手続の中の保険・年金という項目に、後期高齢者医療制度の給付、ここにございました。多分、入り口を間違えるとたどり着けないと思います。

◎区政モニター

医療費だから医療費関係に行っちゃうんですね。

◎広報課主査

そうですね。なのでそういったところも、もちろん我々としても課題と思っています。

なお、追加での情報ですが、高額療養費の制度というのは2つございまして、国保のほうと後期高齢者医療制度、2つあります。一般のいわゆる後期高齢ではない方がご利用いただくのもございまして、それが先ほどの暮らし・手続の中の保険・年金の中の国保ですね。ちょっと分かりづらいのですが、上のほうになぜか表示がなく、下のほうまで行って、国民健康保険の給付。その中に高額療養費という項目もございしますので。要するに2つ制度があるけど、それが何となく区別されていないよというところも、ちょっとあるのかなというふうに思っております。

では、最後のタスクのほうに移らせていただきます。あくまでたどり着けなかったというのは、我々の課題でもありますので、それを認識させていただいたというような形になります。4人目の方、お席の移動をお願いします。

では、移動が終わったかと思しますので、また始めたいと思います。今回、かなり生活に密着したテーマになっています。中身が余ったスプレー缶の捨て方というのを調べていただければと思います。また4分間計らせていただきます。お願いします。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

4分たちましたので、ここで一旦作業は止めてください。また動きを実践してみたいと思います。

今回はテーマ、スプレー缶を捨てたいということなんですけども、これも暮らしに密着しているテーマですので、暮らし・手続の中のごみ・リサイクルから行く方法もありますし、このごみ・リサイクルから直接行くこともできます。どちらでも結構です。

ごみ・リサイクルのごみの分別、出し方。それから家庭ごみですね、スプレー缶、家庭ごみ。ここにスプレー缶がありました。スプレー缶のページに行くと、基本的にはスプレー缶は使い切ってから出していただくものなんですけども、中盤のほうまで行くと、ここに「中身を使い切れない場合」という項目がございまして。ここに中身が扱えない物は問い合わせてくださいと、いろいろな注意書きがありますので、ここにたどり着ければという結果でした。

では、タスク1、ページの探しやすさについてはこれで終了になります。続きまして、タスク2のほうに移らせていただきます。タスク2のほうをちょっと読み上げさせていただきます。

あなたは北区の各部署に対して、以下の情報についてのご意見を送付したいと考えています。区へのお問い合わせというページを探して、担当の部署の問い合わせページにたどり着いてみてください。そこにタスクが提示されております。

では、1人目の方。また、先ほどのタスクが終わってる方、二巡目とかに入ると思うんですが。座っていただければと思います。

実は、最初の方が一番重要でして。まずは、お問い合わせフォームにたどり着くというタスクもありますので。2人目からは、もうそのタスクはなくなるので。1人目の方は、ぜひお問い合わせフォームにたどり着くというところも実践してみてください

い。

これからまた4分間取りますので、今からお願いします。始めてください。1人目の方は、王子駅前の喫煙所の副流煙がひどいので、苦情として伝えたい。これの部署を探してみてください。なかなか探しづらいかと思いますので。

ちなみに、我々も課題は十分認識しておりますので、忌憚ないご意見をいただければと思います。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

4分たちましたので、ここで一旦終了させてください。

では、また私のほうが動きを実績してみます。

まず、区へのご意見のページなんですけども、行き方は二通りあります。簡単なほうから紹介します。

簡単な方が、実はこの下のほうに行くと、ここに区へのご意見、ご要望というのがありまして、実はここにショートカットみたいな感じで分かれているんですね。ここをクリックしますと、区へのお問い合わせということで。いろんな注意事項とかが記載されていまして、各課へのお問い合わせということで、ここから探していただく。

これが、我々も課題を感じている部分でして。まず、目次になっておりまして、ずらっと目次が並んでいます。そこから、生活環境部、これは先にどんどん進むと、こんな感じでもうページがどんどん出てきてしまうと。膨大な中から探すことになってしまうというところで、一応アンカーリンクという機能でこんな形になっているので。生活環境部、実はたばこに関する意見は、この主に二つありまして、環境課の環境政策係というところがやっています。ただ、また分かりづらいのは、ここにたばこという項目がないんですよ。それもちょうと課題なのかなというふうに思っています。

主に、駅前のたばことか、大体この環境のほうをやっているのと、あともう一つありまして、北区保健所の中に生活衛生課というのがあるけどこれは大丈夫ですかというような、そういったご意見はここに寄せていただくというような、そういう形になっています。

一応、区への、各課へのお問い合わせとは別に、実はこの区政のご意見という項目があります。ここまだ実装できていないんですけど、リンクのボタンができるようになります。

ここに入れていただくと、もう全てのご意見というものを投稿できます。これは公開までには、ぜひここに実装して、そういった煩わしい手続がないようには、整理しようとは考えております。今日は、あくまでここを触ってもらうというのが、やっていただきたいということでご紹介させていただきました。

では、ちょっとこのページ自体は残していただいて、次のタスクですね。このページから始めていただければというふうに思います。2人目の方、移動をお願いします。

2人目の方は、今の区へのご意見の、各課へのお問い合わせのページから始めてください。やっていただくタスクなんですけれども、駅前に北とぴあという施設がございます。ここの会議室の利用方法についてお問い合わせをしたいということで。では、これからその北とぴあのお問い合わせができる部署を探して、お問い合わせフォームをクリックしてみてください。お願いいたします。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

4分たちましたので、タスク2のほうを終了してください。

では、また実践させていただきます。

北とぴあの間い合わせをしたいということで、これまたアンカーリンクでもどちらでも結構なんですけども。北とぴあというのは地域振興課がやっているところになります。これももちろん知らない。こうやって進んでいっていただいて、これを結局見なきゃいけないんですね。ここを見ていくと、ここに北とぴあに関することというのがございます。なので、地域振興課区民施設係のお問い合わせフォームというような流れになっています。

先ほど、実はいろいろお話をする中で、1つ話があったので、事前にお伝えさせていただきます。例えば、いろいろ進んでいって、ここで一番最後の末端ページと呼ばれるページなんですけれども。例えば、建設リサイクル法に関する届出をする人、このページを見ていてここ分かりづらいなみたいな、そういうところがあったときに、このページの一番下にも、お問い合わせフォームが実はあります。まちづくり部建築課建築指導係への問合せは、このお問い合わせフォームもご利用くださいということで。なので、区としては、3段構えみたいな形で、まずこの末端のページからご意見をいただく。それから、先ほどのトップページの下のほうですね。この区へのご意見の中の、改めて用意する区政のご意見というものも用意させていただく。最後に、この各課へのお問い合わせというところを見ていただく、そういう構成にしております。

ちなみに、これ各課のお問い合わせと書いてあるんですけど、これ、組織・業務案内というふうに書いてありまして。ここ組織・業務を案内するためのページも兼ねている。その中に、ちょっと付随してお問い合わせフォームも用意しているというような構成になっております。メインは、その各課が何をしているのかというのを分かるためのページでもあるということを、事前にお伝えさせていただきます。

では、3人目の方、ご準備をお願いいたします。3人目の方は、北区の情報公開制度。例えば、自分の情報を公開してほしいとか、そういうときに使うんですけども、この利用方法についての問い合わせをすることになったときに、それを先ほどの組織のページからどういうふうに行くのかというところを、実践をお願いしたいと思います。

では、今から4分間、お願いいたします。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

はい、4分たちました。一旦途中でも作業は終わってください。それでは、動きを実践してみたいと思います。先ほどの組織・業務案内のページですね。区政情報の公開ということで、総務課の文書係というところが所管になります。ここに情報公開並びに個人情報及び死者情報の保護に関するということですのでございますので。探していただいた方、大変ありがとうございます。

それでは4人目の方、お願いいたします。次は、北区の飲食店の衛生状況が悪かったので、該当のお店の情報を北区に伝えたいというところで。ここについてのお問い合わせフォームを探して、たどり着いていただければと思います。

また、4分間、始めさせていただきます。お願いいたします。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

4分たちましたので終了させていただきます。

正解の動きは、北区保健所の中に、生活衛生課というところの生活衛生係に、ぶら下がっている環境衛生というところ、ここが担当しています。担当までは、お問い合わせフォームがないので、ここからお問い合わせいただくというような仕様になっています。

補足で説明なんですけども、これ間違っているけども特に問題はなくて、結局、間違っているものに関しては、明確な間違いであれば、我々のほうが振り分けをし直して、正しい部署につながるといってもやっておりますので。誤送信があったとしても、それが別に全く相手にされませんよとか、そういうことは一切ございませんので、そこだけお伝えさせていただきました。

それでは、お疲れさまでした。タスク2はこれで終了になります。

また次の方、席に着いていただければと思います。

次のタスク3、今度は新しいことをやります。タスク3について、ご説明をさせていただきます。こちら、先ほどご紹介した新機能の暮らしの手続きナビというものになります。読み上げさせていただきます。

あなたは、北区の以下の手順を行おうと考えています。それぞれ興味がある分野の手続きナビを使用しまして、結果画面の確認をするところまでやってみてください。なるべく、ほかの班の方とは重複しないテーマを2人目以降ご選択いただければと思います。

あくまでお試しのテストです。ご自身の状況と全く異なる回答していただいて全く問題ございません。その方の情報でなくても大丈夫ですので、一度試していただければと思います。テーマが既に、7個ほど設定されていると思いますので、そこに入って、そのタスクを完了させて、最終の結果画面のほうまで見ていただくというのがタスクになっております。それでは、始めてください。

(ユーザーテスト)

◎広報課主査

全てのタスクが終わりましたので、この手続きナビに関して、少しでも私のほうから補足させていただきます。

手続きナビ、終わりますと、こういう結果が表示されます。あなたに必要な手続きはこれですよということで、いろんな案内が出てきます。

その中で、窓口一覧というタブをクリックすると全ての窓口が出てきた、関係する全ての窓口が出てしまうという仕様になっております。業者に伝えたんですが、そういったこの一つのパッケージになっているので、そういった要望が強ければ、改善しますというような話はもらっているんですけど、ここの部分については改善が難しいかもしれません。ただ、こっちの表形式で見ると、全部手続きがここに載っておりますので、例えば、ここの画面をスマホの方はスクリーンショットで撮ったりとか、また印刷していただいたりとか、ということ想定しております。

以上で、タスクが全て終わりました。

3. グループ討議テーマ

◎広報課主査

それでは、感想を聞いていきたいと思います。今回のユーザーテストを受けての気づきや感想を共有しましょうというふうに書いております。1人1分程度、長くなっても構いません。気づき、感想、改善点など、本当に今日のところで全てのご要望、ご意見をお聞かせいただければというふうに思います。各班のファシリテーターが皆様の発言をモニターの画面に打ち込んでいきますので、ファシリテーターの進行状況も見ながら、1人ずつお話いただければと思っております。全文がまとまりましたら、班の代表の方に読み上げていただきます。

それから、タスク1から3まで、そのタスクごとの感想でも結構ですし、全体通しの感想でも結構なので、忌憚なく意見を言っていただければと思います。

では、今から始めてください。

(意見出し)

◎広報課主査

各班の方は、それぞれご意見としては、ご感想を言っていただきましたでしょうか。それでは1班さんから4班さんまで一通りご意見いただいたと思いますので、順番に発表していただければと思います。

◎区政モニター

全体の話なんですけど、改善したことはすごく見やすくなったという意見でした。あとは暮らしの手続きナビですね。これも好評でした。

一方で、本当にユーザー目線になっているかというと、そうじゃない。たどり着けなかったりとか、そういうところが幾つかあったりとか、もうちょっとアイコンを見

やすくするとか。あとは検索機能とか、今日はやっていないので、その辺がどう影響するかというところはちょっと気になる。

あとはスマホでの見え方も、今日は見えなかったの。スマホユーザー、使う方が多いんじゃないかなと思うので、そっちのほうを気にしたほうがいいのかと思ってます。

あとは、新機能も入ってはいるんですけども、それが、どこが新規なのかみたいなのが、ユーザーが分からなかったりすることもあると思うので、その辺が説明とかあるといいなという意見がありました。

◎広報課主査

ありがとうございます。今日出た、記載いただいた意見というのは、全てホームページリニューアル担当のほうで見させていただきますので、そこに書いてある以外にも必ず読ませていただきますので、よろしくお願いいたします。

では、2班の方から、発表者の方、お願いできますでしょうか。全体の感想だけでも問題ございません。

◎区政モニター

こちらの班は、全体の感想としては、音声入力でページを見つけられるようにしてほしいと。

あと、北区が今伝えたいこと、王子地区の再開発情報などを、トップページで紹介してほしい。

A I がどのように役に立つのかを分かりやすくしてほしい。

最初のページにA I に質問をする項目をつくり、そこで質問すれば一括で必要な情報が得られるようにしてほしいというのが全体の感想でした。

◎広報課主査

ありがとうございます。

では、続いて3班さん、よろしくお願いいたします。

◎区政モニター

3班ですが、初めにページの探しやすいの感想ですね。やっぱりクリックの回数が多いので、作業が非常に煩雑であると。

それから、タスク2の問合せのフォームについては、担当部署を探すのは非常に大変だったと。

暮らしの手続き、タスク3のところですけど。実は、荒川区の場合はトップページに子育て世代から一般、それから高齢者と、それを選択する。世代別のカテゴリーに分かれていますので、それに関する手続となると、選択肢がもうちょっと少なくなって、質問の項目がもっと減ってくるのかなと。世代別で分けたほうが、質問事項が少なく済むんじゃないかという意見が出ています。

先ほどお話ししましたが、役所目線で必要な情報を探してくださいというような作りに見えると、先ほどの音声入力ができると、利用者に寄り添ったものになると非常にうれしいという意見が出ております。

今回の区政モニターを機に、区のホームページを見て、パソコンをもっと触っていききたいというご意見が出ておりました。

以上です。

◎広報課主査

ありがとうございます。

では、続いて4班の方、お願いいたします。

◎区政モニター

4班からの感想です。入り口として役所の部署が分からないと難しい。聞きたいこと、どの項目を選んでよいか難しい。あまりパソコンを使っていないので、電話で問合せをしている。パソコンを使っていない、これまで壁があった。参加してパソコンを使えるようになれば、役所のことを知ることが分かった。便利になることを痛感しました。

ボタンをクリックしたときに、音が出ると分かりやすいかもしれない。文字の大きさを変えられるように。スマホが怖いときがある。テレビのJ:COMで情報を見ている。パソコン、マウスを上手に使えるようになると、世界が広がると感じた。Yahooで検索すると、見たくないようなページも出てきてしまう。興味本位で検索しないようにしている。

4班からは以上です。

◎広報課主査

ありがとうございました。

今の感想を受けてなんですけども、我々、もう間もなく、あと1か月ぐらいで公開というところで。今できる限りの修正作業を加えているところです。今回いただいたご意見、十分、大変貴重なご意見を参考にさせていただきまして、まず、ホームページリニューアル担当のほうで、一回今日のご意見、いただいたご意見いろいろ精査させていただきまして、これはぜひ反映させたほうがいいとか、そういうところがございましたら、反映をさせていただいて。ただ、それだけで終わりではなくて、当然お金がかかってくるような話もあるので。それについては、どうしても物理的に業者さんをお願いできないものも当然ありますので、それに関しては、また次の年度の課題として認識させていただくとか、いろんな短期的、中期的、それから長期的な視点で、改善のほうを進めさせていただきたいというふうに思っております。

皆様、本日は大変長時間にわたりまして、ありがとうございました。慣れない作業をしていただいた方、大変疲れたかと思っております。

改めての宣伝なんですけど、先ほどお伝えしたとおり、3月10日にはホームページが公開されます。皆様、ぜひ、一度ご利用いただきまして、もし不具合とか、何かここ間違っているみたいな改善とかがあれば、先ほどのお問い合わせフォーム、もしくは、先ほどお伝えした区政のご意見というところは用意しておきますので、そこから飛んでも結構ですので、ご意見とかいただければと思います。

あと1か月切りましたので、我々もラストスパートということで、ぜひ、改善を加えていいものにしていきたいというふうに思っております。

以上で、令和6年度の区政モニターのリニューアルのところは終了となりますので、皆様、ありがとうございました。

では、区長室のほうにお戻しいたします。

◎区長室長

長時間のグループワーク、ありがとうございました。また、発表の方、発表いただきましてありがとうございます。お疲れさまでございます。

それでは、ただいまの各班の発表を受けまして、広報課長から感想をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

◎広報課長

皆様、本日は本当に区政モニター、ご参加いただきましてありがとうございました。10年ぶりのリニューアルということで、今日こういったご意見いただくかなというのをすごくドキドキしながら職員も来たところでございます。

ふだん、あまり区のホームページ、実は見ないよというお声が結構各班から聞こえてきたかなと思うんですけれども、実際にはやっぱり出産であったり、結婚であったり、あとはどなたかが亡くなったといったようなライフイベントが起きたときに、区のホームページをご覧になる方が多いのかなというふうに思います。

一方で、ちょっとクイズじゃないんですけど、ここ数年で区のホームページへのアクセスが急増する出来事がありました。皆さん、何か思い当たるのはありますか。

実は、新型コロナウイルスで特にワクチン接種の情報というのが、やっぱり一番早くは区のホームページで情報が出まして、各自治体ごとに申込方法や、いつから接種が始まると、それぞればらばらだったので、各自治体ごとにそのホームページや、それからちょっと遅れて北区ニュースとか、あとは恐らく町会自治会の掲示板などでももちろん広報はさせていただいたんですけれども、やっぱり情報としては一番ホームページに出るのが早かったといったところがございます。

実際に区のホームページあんまり見ないよという方も多いかなとは思いますが、地震であったりとか、大雨・洪水といった、こういう災害が起きたときに避難情報であったりとか、それに付随するような情報というのも、やっぱりホームページで一番最初に出てくるところでございます。

なので、ホームページが分かりやすく、探しやすく、皆さんに親しんでもらえるようなものでないと、区民の皆さんの命を危険にさらしてしまう、そんな可能性もあるということで、今回、これまで職員がどんなホームページにしたらいかなというろいろ喧嘩喧嘩やりながら構築してきたんですけれども、今日初めて区民の皆様に実際に触っていただいて、いろんなご意見をいただきました。私たちとしても新しい発見であったり、ああ、そうかというような気づきというのも大変多かったところでございます。この貴重な意見を参考にいたしまして、あと1か月切っておりますけれども、職員のほうもラストスパートをかけながら、新しいホームページのリニューアルに向けて頑張っていきたいなというふうに思っております。

3月10日に、新しいホームページ公開しましたら、ぜひ、ふだんあんまり見ないかもしれないんですけれども、ホームページのほうに遊びに来ていただいて、いろいろまたご意見などいただけたら大変うれしく思っております。

本日、長時間にわたりまして、大変ありがとうございました。

◎区長室長

課長、ありがとうございます。

それでは、皆様、これまでの内容につきまして、ここでご質問等ございましたら、この場でお受けいたしますので、何かご質問等あればと思います。

◎区政モニター

今日はありがとうございました。

1点質問で、ホームページのリニューアル後の改善ということなんですけれども。今日、ユーザーテストやっていて、思ったとおり、必要な情報にたどり着けなかった人は多数いらっしゃると思うんですよね。そういう、ちゃんとうまく問題を解決できるかどうかというのは、どういった形で区で把握をされて、改善に生かしてるのかというところが、もし分かれば教えてほしいです。

◎広報課主査

まず、今日画面とかも録画させていただいております。これからやるのが、その検証作業というところで、その動画を踏まえながら、その実際にページを作成している担当の部署と開発の業者さんが、ここのページの改善点、こういうふうにしていきましょうという改善作業を行い、公開までにはなるべく見やすい。とは言っても、やっぱり全ての方というのはなかなか難しいんですけども、分かりやすいページというのはつくっていいこうというふうには考えております。

◎区政モニター

ちょっと質問した部分と答えが違って。リニューアルをされた後に、恒常的にどういう改善をされるのかというところと、ちゃんとうまく利用できているかというのが、ユーザーテストをちょっとやっただけでは全然分からないと思うので。改善、改善の繰り返しかなという部分も、経常的にどういうふうに把握をされて、改善をしていくのかということが伺いたかった点でした。

◎広報課主査

分かりました。まず、北区のホームページで先ほど言ったように、区へのご意見いろいろ入ってくる中で、ホームページに対するご意見というのもメールとか、それからあとは電話等でも受け付けております。その意見を定期的に取り入れて、ここの部分は改善したいというのは、このホームページの業者のほうには伝えさせて、我々ができるところは我々でやって、それから業者のほうでできるところは業者でやってというような形で、定期的な見直しはちょっとかけさせていただきたいとは思っています。

ただ、具体的に、今ホームページリニューアル、今回改めてやったばかりなので、そこについてはどれぐらいの周期で見直しをするとか、そういったところは、公開するまでに詰めていって、例えば、年に何回定期的にそういうことをやるのかということとは、今から詰めさせていただきたいと思っております。

◎区政モニター

ありがとうございます。

◎区長室長

そのほか、質問はございますか。

では、この場でなくても後日でも構いませんので、少し後でおうちに帰ってからちょっと気づいた点とか、もしご質問したいなという点がございましたら、ぜひお問い

合わせのほうをしていただけたらと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、予定の時刻を大幅に過ぎてしまいまして、大変長時間の中、皆様にはグループワーク等々の貴重なご意見いただき、誠にありがとうございます。

それでは本日の令和6年度第2回のモニター会議のほうは、今回終了とさせていただきます。どうも、皆さんありがとうございました。

4 . 事 務 連 絡

◎区長室長

1点、事務連絡がございます。

令和6年度の活動分の報酬支払いに必要な書類を後日皆様に送付いたします。そちらのほうが届きましたら、必要事項をご記入と押印をしていただいた形で区のほうまでご返信いただけたらと思います。お手数ですが、よろしくお願いいたします。

令和6年度の区政モニター会議は本日で終了でございますが、令和7年度、4月以降ですが、区政モニター会議は2年目という形で予定しております。こちらのほうは夏頃を予定しておりますので、また詳細な日程、テーマ等が決まりましたら、また皆様のほうへお知らせいたしますので、どうぞそのときもよろしくお願いいたします。

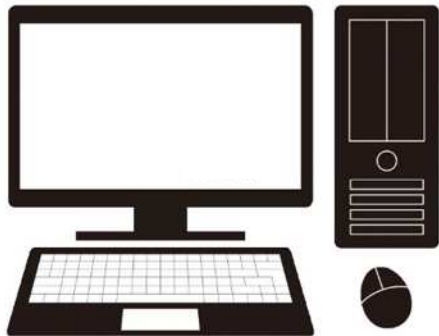
5 . 閉 会

◎区長室長

それでは、令和6年度第2回区政モニター会議をこれにて終了させていただきます。皆様、長時間にわたりありがとうございました。令和7年度のモニター会議もどうぞよろしくお願いいたします。

ありがとうございました。

北区公式ホームページ リニューアル



～誰もが「見やすく」「わかりやすく」
「探しやすい」ホームページに向けて～

令和7年2月15日（土）
北区政策経営部広報課

1

1

なぜホームページのリニューアルをするの？

○ホームページの目的

北区の取り組みを広く区民にお知らせする

○なぜリニューアルが必要か

- 1) デザインはいつか古くなるから
- 2) 掲載情報が多くなり、ページが探しづらくなるから
- 3) 新機能を追加するため

○新しいホームページはいつ公開される？

3月10日（予定）

○現時点でのリニューアル状況

おおむね90%完成。各部署ごとにページの作成・編集中



2

2

リニューアル内容のご紹介

(1) サイト内検索に生成AI「Gemini」を導入



サイト内検索にGoogle社の生成AIである「Gemini」を導入。

生成AIが北区のサイト内にある情報を参照し、検索結果とともにわかりやすく要約した解説もしてくれる。

3

3

リニューアル内容のご紹介

(2) 「くらしの手続きナビ」を導入



「転入」「結婚」「出産」など、様々なライフシーンに必要な手続きについて、質問に「○」「×」で答えるだけで、窓口や持ち物、手続き内容を一覧表示する機能。

区役所に出かける前に確認すれば、よりスムーズに手続きを完了することができる。

4

4

リニューアル内容のご紹介

(3) レスポンシブデザインを導入 (あらゆる端末で操作しやすい)



パソコンはもちろん、スマートフォンやタブレットからアクセスした際に、ページが最適化されるデザイン。

手元での操作回数になるべく減らせるよう、各ページには目次を設け、ストレスなくページが閲覧できるような工夫も取り入れた。

5

5

今からユーザーテストを体験してもらいます

○ユーザーテストとは

実際に製品をさわってもらって、改善点をあぶりだすこと
テスト後、その様子を動画で振り返り、問題点の修正に役立てる

○注意事項

- ・ 基本的にファシリテーターへの問いかけは禁止です
- ・ できなくても問題ありません
(できない部分を分析し改善の参考にさせていただきます)
- ・ 日ごろからインターネットをしない人でも大丈夫です
(そういった方のテストはとても貴重な機会です)

○ユーザーテストの流れ

課題→区政モニターが実践→広報課によるデモンストレーション

6

6

ユーザーテスト

<タスク1> ページの探しやすさについて

あなたは以下の情報を探しています。
トップページから出発して以下のページにたどりついてみて
ください。（なお、サイト内検索機能は使用できません）

- 1人目…戸籍全部事項証明書の金額が知りたい
- 2人目…住民税の申告方法が知りたい
- 3人目…高額療養費の申請方法が知りたい
- 4人目…中身が余ったスプレー缶の捨て方が知りたい

7

7

ユーザーテスト

<タスク2> お問い合わせフォームの使いやすさについて

あなたは北区の各部署に対して以下の情報についてのご意見を送付したいと考えています。
区へのお問い合わせというページを探し、担当の部署の問い合わせページにたどりついてみてください。

- 1人目…王子駅前の喫煙所の副流煙が酷いので苦情として伝えたい
- 2人目…北とぴあ（駅前の区有施設）の会議室利用方法について問い合わせたい
- 3人目…情報公開制度を利用する方法について問い合わせたい
- 4人目…北区の飲食店の衛生状況が悪かったので、該当のお店の情報を北区に伝えたい

8

8

ユーザーテスト

<タスク 3> 暮らしの手続きナビについて

あなたは北区の以下の手続きを行おうと考えています。
それぞれ興味がある分野の手続きナビを使用し、結果画面を確認してください。
※なるべくほかの班員とは重複しないテーマを選択してみてください。

なお、あくまで「お試し」のテストなので、ご自身の実際の状況とは異なる回答をしていただいて構いません。

テーマ一覧：転入、転居、転出、結婚、離婚、出生、おくやみ

9

9

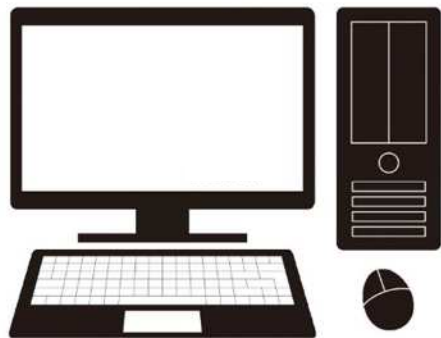
ユーザーテスト

<おわりに> 今回のユーザーテストを終えての 気づきや感想を共有しましょう。

- ・ 1 人 1 分程度で気づきや感想を共有してください。
- ・ 各班にいる職員（ファシリテーター）が皆様の発言をモニター画面に打ち込みます。
- ・ 職員の打ち込み作業が終わったことを確認したら次の方に進んでください。
- ・ 全員分がまとまりましたら、班の代表の方に読み上げていただきます。

10

10



北区公式ホームページ リニューアル

ありがとうございました！

令和7年2月15日（土）
北区政策経営部広報課

11

令和6年度第2回区政モニター会議議事録
令和7年3月発行

刊行物登録番号 7 - 1 - 008

発行

東京都北区総務部区長室

東京都北区王子本町一丁目15番22号