

## 政策評価（事業評価）中間報告書

### 1 はじめに（中間報告書の趣旨）

宮内庁では、政策評価基本計画を踏まえ毎年度作成する政策評価実施計画に基づき政策評価を実施しており、平成20年度から平成22年度にかけて「宮内庁の広報活動の推進」について、事業評価を行うこととしている。

本報告書は、平成20年度中間報告書に引き続き、平成21年度の取組（実施事業：宮内庁ホームページの充実）について、中間的な取りまとめを行うものである。

### 2 政策評価の対象とした政策（平成21年度宮内庁政策評価実施計画）

- (1) 政策名 宮内庁の広報活動の推進
- (2) 担当部局名 長官官房秘書課，長官官房総務課
- (3) 目標 宮内庁ホームページを充実し，皇室に対する国民の理解が一層深まるよう関連する情報の提供に努める。
- (4) 評価実施期間 平成20年度，21年度，22年度（平成20年度及び21年度については中間報告を行い，平成22年度において評価を総括する）

### 3 事業の内容

- (1) 平成20年度に実施した主な事業（ホームページの改修）
  - ・ ページデザインの刷新
  - ・ 掲載情報の再分類・整理
  - ・ 文字サイズ変更機能の実装
  - ・ 音声読み上げ機能に対応するためのファイル改修
  - ・ ページ作成用テンプレートの制作
- (2) 平成21年度に実施した主な事業（ホームページの充実）
  - ・ 英語版の英文の見直し
  - ・ 掲載情報の見直し・充実
  - ・ サイト閲覧支援機能の追加（音声読み上げソフト等の導入）
  - ・ F A Q機能追加
  - ・ 天皇陛下御即位20年記念の特集コンテンツ等の掲載

### 4 これまで（平成20年度）の事業の実施状況

宮内庁ホームページは、天皇皇后両陛下及び皇族方のご活動や皇室制度等を国民に紹介しており、平成11年7月の開設当初より掲載内容の増加に努力していたところである。しかし、開設以来約10年が経過し、閲覧者による必要情報の検索等の利便性、当庁職員によるデータ更新時の操作性の点で必ずしも十分に対応できているとは

言い難い面が発生していた。また、近年提起されている高齢者や障害者への配慮、いわゆるウェブ・アクセシビリティについても、対応できているとは言い難い状況であった。

このため、平成20年度は、これらの課題に対応するためにページデザインの刷新、掲載情報の再分類・整理、文字サイズ変更機能の実装等の改修を優先して行い、掲載情報の充実等については、平成21年度に実施することとした。

なお、ホームページの改修に当たっては、庁内における検討に加え、民間の専門業者による調査・分析（コンサルティング）及び国民を対象とした改修前のアンケート調査を実施し、改修に反映させた。

## 5 平成21年度における事業の実施状況

平成21年度は、掲載情報及びウェブ・アクセシビリティの更なる充実に取り組んだ。具体的な方策は以下のとおりである。

### （1）事前アンケートの実施

平成20年度の改修後のホームページに対する印象や要望を把握し反映させることが真の行政サービスにつながるとの観点から、改修前に行ったアンケート調査を踏まえつつ、ホームページの充実の検討材料とするため、日本語及び英語の使用が可能な在留外国人を対象とするアンケート調査を実施した。

#### <調査概要>

調査方法：インターネットを活用したモニター調査

調査期間：平成21年9月19日（土）～23日（水）

モニター：日本国在住の在留外国人 200人

性別及び年代は問わない。

実施機関：株式会社ヤフーバリューインサイト（民間リサーチ会社）

#### <調査結果からうかがえる傾向分析>

ア 平成20年度の改修点（ページデザイン、掲載情報の再分類・整理、情報検索性の向上等）は概ね良く評価されている。

イ 掲載情報量は適当。

ウ 掲載情報については、「皇室の制度」の関心が特に高く、そのほか「皇室に伝わる伝統文化」、「宮中での公務」、「皇室のご活動」、「参観」が関心を集めている。

エ 掲載されている英文については、概ね「わかりやすい表現」との結果であったが、一部「不適切あるいはわかりにくい文章」又は「意味のわからない用語が使用されている」との意見も見受けられた。

オ 掲載情報の最新性については、「最新の情報が掲載されている」と「必ずしも最新の情報とはなっていない」とで意見が分かれた。

カ 写真の掲載量については、「もっと多く掲載した方がよい」との意見が多数であった。また、動画については、「掲載した方がよい」との意見が比較的多くを占めた。

キ これまで宮内庁ホームページを見たことがない人が多数。

## (2) アクセスログ解析の実施

平成20年度に行ったホームページの改修効果を検証し、平成21年度に行う事業の課題を抽出することを目的として、改修前及び改修後のアクセスログ解析を実施した。

### <調査概要>

調査方法：ログデータを使用したアクセスログ解析

調査期間：平成20年4月から11月及び平成21年4月から11月を比較

実施機関：株式会社ミツエーリンクス（アクセスログ解析・分析制作会社）

### <解析結果と提案>

#### 〔解析結果〕

ア 改修後は、閲覧者の平均ページ閲覧数、ホームページ平均滞在時間が増加し、直帰数、直帰率が低下していることから、閲覧者の利用状況が改修前より改善されている。

イ アクセスログ解析結果からは閲覧者が利用する上で、重大な問題となる課題はなかった。

#### 〔提案〕

ウ 閲覧者は、画像・動画を好む傾向が強く、テキストだけでなく、画像・動画を併せて掲載することにより、閲覧者の興味を引くことができる。

エ 閲覧者に訴求したい情報へリンクさせる方法として、リンクの表現（テキスト、バナー、Flash等）や設置位置の工夫による手法も有効である。

オ アクセスログ解析環境の整備により、今後より精度の高い効果検証をすることができる。

## (3) 改修方針

アンケート調査結果及びアクセスログ解析結果によれば、平成20年度のホームページ改修は概ね良く評価されており、また平成20年度中間報告の際に示した「平成21年度に実施する主な事業」について再度検討を要するような事項はなかった。

そこで、これらを踏まえ、平成21年度に実施するホームページの充実に当たっての改修方針を以下のように策定した。

### <改修方針>

ア 英語版ホームページを見直し、「皇室の制度」及び「国賓・公賓など外国賓客一覧表」をはじめとするご活動に関するデータを中心に、英語版ホームページに掲載されていない事項を充実させる。

イ ホームページ、電話などで問い合わせの多い事項等について、掲載情報を充実させる。

- ウ ユーザビリティの向上について、民間ウェブ制作会社等から種々提言等がなされていることを踏まえ、ホームページのナビゲーションやFAQの新設等により、ホームページの使いやすさに配慮する。
- エ アクセシビリティについて、JIS X8341-3（高齢者・障害者等配慮設計指針）の「5. 開発及び制作に関する個別要件」を踏まえ、掲載情報の充実等を図る。
- オ 天皇陛下が御即位20年をお迎えになるに当たり、特集するコンテンツを制作する。

#### （4）ホームページ改修の実施

改修方針に則って一般競争入札を実施し、落札者であるパナソニックラーニングシステムズ(株)に改修作業を委託した。作業は平成22年2月23日に開始し、平成22年3月31日に改修された公開用ファイルが納品された。

＜具体的な改修点（結果）＞

〔英語版ホームページ〕

- ア 天皇皇后両陛下のご活動のデータページ等の翻訳、掲載
- イ 用語集の新設

〔掲載情報の充実〕

- ウ キッズページの新設
- エ 天皇系図の新設
- オ 書陵部所蔵資料ページの新設（日本語版ホームページのみ）
- カ 三の丸尚蔵館収蔵作品及び過去の展覧会図録ページの新設
- キ 皇室関連施設等の位置図の掲載
- ク 皇居東御苑の年間開花カレンダーの掲載

〔ユーザビリティ〕

- ケ ホームページのナビゲーションの新設
- コ よくある質問の新設
- サ 用語集の再分類（日本語ホームページのみ）

〔アクセシビリティ〕

シ アクセシビリティ支援ツールの導入

※ 平成20年度の改修において、閲覧者自身が使用するソフトが円滑に機能するようファイル改修を行い、音声読み上げソフトの実装は行わないこととしたが、総務省におけるホームページのバリアフリー化推進の取組などを考慮し、高齢者や障害者の利便性を増すために実装することとした。

〔その他〕

- ス 天皇陛下御即位20年記念特集コンテンツの新設