

令和5年度第1回 横浜市広報企画審議会 会議録	
日時	令和5年8月28日(月) 午後1時00分～午後3時05分
開催場所	市庁舎議事堂3階 多目的室
出席者	内田元久、大場佳代子、片桐朋子、日下晋輔、佐藤華名子、柴田典子、杉本ひろみ、塚原泉、筒井理、林田育美、布山タルト、牧野昌智、吉富真里
欠席者	嶋田充郎、横井正巳
開催形態	公開(傍聴者0人)
議題	<p>* 会長・副会長の選任について 令和5年度の会長は片桐朋子委員に、副会長は佐藤華名子委員に決定</p> <p>* 議題</p> <p>(1) 令和5年度事業概要</p> <p>ア 広報</p> <p>イ 広聴</p> <p>(2) 横浜市ウェブサイトのリニューアル</p>
議事	<p>議題(1)</p> <p>(事務局)</p> <p>議題(1)「令和5年度事業概要」説明</p> <p>(片桐会長)</p> <p>・事務局から説明があった議題(1)「令和5年度事業概要」について、皆様からご意見、ご発言をお願いします。</p> <p>(内田委員)</p> <p>・3点、伺いたいことがあります。まずは市民相談事業についてです。いろいろな相談が載っていますが、聴覚障害者を始め障害者の相談もここに当てはまるのでしょうか。横浜ラポール(港北区)には聴覚障害者の相談がありますが、そこから遠い場所、例えば金沢区の方は市役所の方が近いです。市役所でも相談を受けることができますか。その辺りがよく分かりませんでしたので、人権に関する相談とあわせて説明をお願いします。</p> <p>・二つ目は、コールセンター事業の中で電話以外の方法として横浜市 AI チャットボットが挙げられていますが、それはどのような状況で行うのか伺います。</p> <p>・三つめは、説明の中で PDCA サイクルというのがありました。この意味の説明をお願いします。</p> <p>(事務局)</p> <p>・一問目ですが、身体・精神など障害に関しては、各区の区役所の福祉保健センターで、障害者手帳や福祉サービスなどのご相談をお受けしています。市民相談室では離婚や相続などの法律問題は弁護士に、不動産登記などは司法書士にといった形で専門相談を実施しています。もちろん、聴覚障害者の方も手話通訳などを使いながら相談をお受けいただいています。</p> <p>・二問目ですが、横浜市コールセンターでは電話以外に電子メールや F A X でも問合せを受け付けております。これに加えて、A I チャットボットでもお問い合わせいただくことができ、市のウェブページ、市の LINE にあるアイコンをクリックするとご利用いただけます。</p>

文字を質問欄に入力していただくと回答が表示されます。チャットボットは機械的に応答しますので、24時間いつでもご利用いただけます。人権については、市民相談室で週一回、人権相談を実施しており、人権擁護委員が相談をお受けしています。

・三問目のPDCAとは、事業を行う際に「P」で新たな計画を立て、「D」で計画を実行し、「C」で行った事業を評価・分析して、「A」でそれを受け改善し新たな計画につなげる、これらを「PDCAサイクル」と言います。横浜市においては、「D」と「C」の間に、事業について発信する「広報」、事業の効果について広く市民の皆さまからご意見を伺う「広聴」を行い、評価・分析を経た上で新たな事業につなげていく、そうした流れになっています。「P」は plan、「D」は do、「C」は check、「A」は action、それを略して「PDCA」と言っています。

(内田委員)

・AIチャットボットは聴覚障害のある私たちも使うことができますか。

(事務局)

・インターネットをご利用になられる方でしたら、どなたでもご利用いただけます。文字の入力でやり取りを行います。**【実際に入力して操作を実演】**

.....
議題(2)

(片桐会長)

・次に移りたいと思いますがよろしいでしょうか。それでは、議題(2)「横浜市ウェブサイトのリニューアル」について事務局から説明をお願いします。

(事務局)

議題(2)「横浜市ウェブサイトのリニューアル」説明

(片桐会長)

・ただ今の事務局からの説明を受けまして、皆様からご意見、ご発言をお願いします。

(吉富委員)

・私は企業の代表として来ていますが、市サイトでは入札情報などをいつも見えています。今一番懸念しているのは防災や災害についてです。ちょうど今年は関東大震災から100年になりますが、私がいる西区・中区は海に近く、心配な点も多くあります。確認したいのは、いざ発災したときにそうした緊急情報がどのようにサイト上に表示されるのかです。ちょうど市のトップページがリニューアルされるとのことですので、何か起こった時にどこにどのような表示がでるのか、お考えを伺います。

(事務局)

・平時と緊急時で表示を変えていきます。平時には「SEARCH(生活情報を探す)」という項目の中に「防災」という項目を設け、防災情報にアクセスができるようにしたいと考えております。

・実際に災害が起こった場合や緊急の情報を発信する場合は、トップの大きな写真と「PICK UP(おすすめコンテンツ)」との間に「NOTICE(重要なお知らせ)」という項目を表示し、重要なお知らせを掲載していきます。

・災害がかなり深刻な状況になりましたら、トップの大きな写真の上に「緊急情報」というエリアを設け、一番最初に表示される画面上で、緊急のお知らせを市民の皆さまにお伝えしたいと考えております。

(吉富委員)

・高層ビルにいと情報が入りにくい状況もありますし、鉄道など交通の状況、津波などの情報、帰宅困難者向けの情報などが欲しいと思います。消防などと協力して情報を発信していただき、それを私たちがいち早く入手できれば、いろいろな対応ができますので、よろしくをお願いします。

(牧野委員)

・今回のリニューアルの対象はトップページのみでしょうか。

(事務局)

・デザインのリニューアルは市ウェブサイト全体で行います。本日はトップページのデザインをお示ししていますが、このトーンやテイストで他のページも作成していきます。

(牧野委員)

・トップページは顔なので、誰でもアクセスしやすい、ピクトグラムを使うなどのコンセプトを用いるのは良いことなのですが、市民の方は何か困りごとがあって、知りたい情報に検索でたどり着くことが主だと思います。そうすると、探した先に求める情報がちゃんと表示されていることが必要ですが、PDFが掲載されているだけではアクセスしづらいこともあるし、必要な情報が見出しやタイトルに入っているかなどが重要になると思います。デザインだけではなく中身の情報の充実も考慮されるようお願いいたします。

・コンテンツページで共通するヘッダー、フッターに表示する内容によっても、回遊のしやすさや情報の探しやすさなどの利便性は高まります。AIチャットボットを盛り込むなどの工夫をするなど、コンテンツページをトップページ化するなどの視点も大事だと思いました。

(布山委員)

・私自身もアプリケーション開発をしている観点から、いくつかコメントを申し上げます。
・ユーザーが想定していない動きをすることもあり、UX（ユーザーエクスペリエンス）デザインは非常に難しいです。ゲームのスーパーマリオを開発した宮本茂さんは「肩越しの観察」を提唱していました。デザイナーがユーザーの肩越しに、ゲームをプレイする様子、どんな振る舞いをするかを観察すると、「ここでこのように引っかかるんだ」といったことが見えてきます。多くの方を観察することで、よりよいデザインが見えてくるということです。

・ウェブにはいろいろなOSやブラウザがありますが、それらの組み合わせまで含めるとかなり膨大なパターンが生じることとなります。公共のウェブサイトでは、かなりマイナーなブラウザも使われることを想定して、できるだけ幅広く動作検証することをおすすめします。先ほど「検索が分かりにくい」との回答が78%あったとのことでしたが、今たまたま、私のiPhoneとSafariの組み合わせで見たところ、どうも検索窓がうまく表示されないようです。多くのブラウザとOSで検証されるようお願いいたします。

・トップページのメニューですが、「NEWS（お知らせ）」がかなり下までスクロールしないと

表示されないのですが、果たして妥当なのかとも思います。

・最初に防災がくるというメニューの順序ですが、日常的な生活感覚から言うと、暮らし、文化、教育、健康といった日常の情報がベースにあった上で、非日常、緊急時の情報がくるのがしっくり来ると感じます。逆に、非日常の情報を目に触れるようトップにしておけば、緊急時にそこに目が行きやすくなるという意図かもしれませんが、よくご検討ください。

・サイトリニューアルの際によく問題になるのが、現在のサイトに慣れているユーザーが困るということがあります。段階的に切替えたり、変わった際の戸惑いにどう対処していくかも重要だと思えます。

(林田委員)

・本日は、広報、広聴、ウェブサイトについて、非常にレベルの高いお話だったと思っています。私自身、期待をしているというのが最初にお伝えしたい感想です。

・私のいる都筑区の施設では今年度「DE&I」すなわち、ダイバーシティ＝多様性、エクイティ＝公平性、インクルージョン＝包括性の3つをキーワードにイベントや街づくりを進めています。

・370万都市のうち11万人が外国人という状況で、広報の中で外国籍の方が置き去りにならないかを懸念しています。確かに情報の多言語化は進んできていますが、情報が同等ではないと感じる場面が多々あります。先日相談に来た外国人は起業したいとのことで、どこに繋がればよいのか市のサイトを探しましたが、すぐには見つからず、最後は経済局に行きつきましたが、その情報が多言語化されていても、やさしい日本語で載っていたとしても、自分一人では見つけられないという現実があります。多様性、公平性、包括性について、皆さんの頭の中に植え付けるとともに、新しい取組に結び付けていただけると嬉しいです。

・トップページのデザイン案、メニューの中に「にぎわい・文化」とありますが、観光のことでしょうか。何を指すのか分かりにくいと思うのですが、いかがでしょうか。

(事務局)

・検討段階では「にぎわい・文化」としていたのですが、その後、従来の「観光・イベント」の方が分かりやすいということで、「観光・イベント」に訂正させていただきます。

(筒井委員)

・弊社でも最近サイトをリニューアルしたところで、デザインの難しさを感じています。最近は細かい情報をSNSで集める方が多く、それに負けないようなサイト・ページを作り、目玉を設ける必要があります。例えば、市内全区の情報を一目で分かるようすとか、皆さんが気になる防災情報を見やすい場所に置き、普段からアクセスしていただくのもよいかと思えます。

・私たちは、いつも横浜はスタイリッシュであるべきと思ってしまっているのですが、ウェブサイトについてはそこまでデザインにこだわらず、操作のしやすさ、分かりやすさを目指してもよいのではと感じました。

(塚原委員)

・子育て支援の現場を担う者として、事前にいただいた資料を基に30～40代の利用者にも話を聞きました。一見して目に付くデザインだとの感想が多かったのと、市のサイトを見るのは何か知りたいことがある時で、その際は知りたい情報をパッと検索したい、検索窓が一目

で分かる位置にあるとよいとのことでした。

・全国の都道府県サイトのランキングを調べたところ、1位は沖縄県で、トップページには沖縄らしさが溢れています。また、スクロールせずにトップ画面だけで情報が掲載できるのが使いやすくなっています。ぜひ、スタイリッシュ × ^{かける} 使いやすさを求めているだければと思います。

・18区のホームページが数年前に整理されましたが、情報が探しにくく不評だと聞いています。また、自由性が低く職員の方が苦勞されているようですので、自由性、独自性を高める工夫をしていただければ嬉しいです。

・中期計画に「共に未来を創る」という文言もありましたが、市民協働推進センターやボランティア講座などの情報にもアクセスしやすくしてほしいと思いました。

(杉本委員)

・サイトリニューアルの業者やデザイナーはすでに決まっていますか。

・先ほどもありましたが、外国人にとってウェブサイトでの情報収集は非常にハードルが高く、アクセスしにくいとの声があります。新サイトでは検索とメニュー画面が分かれるとのことですが、今のスマホ版トップページでは、メニューをクリックして開く画面の7番目ぐらいに言語の選択が出てきます。メニューをクリックしないと言語を選べないのですが、最初の段階で外国語のユーザーが弾かれてしまうのではと心配しています。

・他の自治体サイトを見ていたら、トップに独自のコマーシャルが来て、その下に「重要なお知らせ」、その横に1か月分のイベントカレンダーがありました。カレンダーの日付をクリックするとその日と前後の市や地域のイベントが表示され、ワンクリックで見られるのはすごく良いと思いました。

・災害情報はトップページにも表示されるでしょうが、外国人はSNSで情報収集されることが多いです。昨今、フェイクニュースが問題になっていますが、市のSNSは信頼度が高いので、できればSNSも多言語で発信していただけるとありがたいです。

(事務局)

・デザインリニューアルの事業者とはすでに契約済みで、現在、その事業者と検討を進めており、来年3月のリニューアル実施を予定しています。

・スマホ版サイトの検索窓は現在、ヘッダーにあるメニューボタンを押さないと表示されませんが、新しいサイトの案では、ヘッダーの検索窓をメニューから独立させ、分かりやすく表示し、また、ページの中段にも検索窓を表示させることを考えています。

・横浜市の情報が多岐に渡り、利用者も様々なニーズがあることから、情報はできるだけシンプルにしていきながらも、市民の皆様にとって優先度の高い情報は上から順に表示させていくという考え方を基本としつつ、いただいたご意見も踏まえ、さらに検討していきたいと思います。

・ソーシャルメディアで防災情報を多言語で発信することは実施できていませんが、いただいたご意見もしっかりと受け止め、さらに検討していきます。

(柴田委員)

・ウェブサイトとSNSのコンテンツ上の繋がりをどのように構築されるのでしょうか。普段接している大学生はインターネットで検索することが少なく、何事もSNSで済ませるこ

とが多いです。SNSからウェブサイトへの充実した動線づくりが重要になると思います。

- ・無作為抽出で 5,000 人に回答を依頼した横浜市広報アンケートと、事前登録制の e アンケートを用いられたとのことですが、いずれも回答者の年齢層に偏りがあり、40～70 代の回答が多数を占めています。じっくり回答してくださる方がその年代に多いのは分かりますが、10～20 代の若年層の回答が少ないのは気になりました、若者の声をデータとして取りやすくしていただければと思いました。

- ・ウェブサイトのデザイン案の中に市のロゴマーク（OPEN YOKOHAMA）が見当たりませんでした。案のトップにある横浜港の写真は、横浜市内の企業のサイトでも多く使われており、横浜市のサイトという印象をあまり持てませんでした。市のロゴがあれば違いが際立ち、市のサイトであることが伝わりやすいと思ったのですが、その辺りのお考えをお聞かせください。市の封筒など色々なところで用いられている市のロゴが市のサイトに入らないのは意外に感じました。

（事務局）

- ・現在進めている横浜市中期計画で用いている「明日を開く都市 OPEN×PIONEER」のフレーズを浸透させたいとこの案をお示ししましたが、本日、市のサイトの識別にロゴが大切との貴重なご意見を頂戴しましたので、それを含めてデザインを考えてまいります。

（日下委員）

- ・日々、多文化共生を推進する事業を行っており、市や区の外国人数やコロナなど生活全般の情報を得るため、市のサイトにアクセスしており、よくできたサイトだと思っています。

- ・リニューアルにあたりデザインに力を入れるのは分かりますが、今後増加する外国人のために、実施されている外国人意識調査を参考にして、やさしい日本語、多言語化をさらに推進していただきたいです。

- ・観光のページについて要望です。観光と防災はセットであると提唱している方もおられ、実際に熊本地震の際に行き場を失ったのは外国人観光客でした。定住外国人はそれぞれコミュニティに属しており、情報を入手しやすいのですが、外国人観光客はそうはいきません。観光のページの中に発災時の避難方法や手段などを掲載してほしいと思っています。

（大場委員）

- ・私自身は個人の立場、ビジネスでちょうど半分ずつ市のサイトを見ていますが、デザイン案では、今まで（改善すべき点は）ここかなと思っていた部分が改まっているので、ありがたいです。

- ・ビジネスのページはパソコンで見ると多く、他の内容はスマホで見られることが多いことを意識していただけるとよいと思います。

- ・トップページで緊急時に緊急情報を掲載する際は、一度クリックすれば9か国語で日本語と同じような情報が読めるようになるとありがたいです。

（内田委員）

- ・横浜市役所の案内が一番下までスクロールしないと表示されないのも、ページトップに入れた方がよいと思います。また、市役所の組織もいろいろあるので、それを探すのも時間がかかります。

- ・高齢者が増えていますが、高齢者にとっても使いやすい検索方法などを工夫していただ

	<p>るとありがたいです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何か起こった時に探しにくいので、防災も一番上に入れていただけるとよいと思います。 <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・皆様の関心が高いテーマでもあり、貴重なご意見をいただきましたので、ぜひご検討をお願いします <p>.....</p> <p>その他</p> <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き「その他」として、横浜移住サイトの紹介を事務局からお願いします。 <p>(事務局)</p> <p>その他「横浜移住サイトの紹介」報告</p> <p>.....</p> <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終了予定時刻が近づいてきました。佐藤副会長からはいかがでしょう。 <p>(佐藤副会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特にありません。 <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それでは、令和5年度第1回 横浜市広報企画審議会を閉会いたします。
資料	<p>議題(1) 令和5年度事業概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 広報 イ 広聴 <p>議題(2) 横浜市ウェブサイトのリニューアル</p> <p>その他 記者発表資料(横浜暮らしの魅力を伝える「横浜移住サイト」を開設しました)</p>