



ASUKOE

私の声で明日を変える

資料2

ユニバーサルメニューによる 利用者視点の自治体サイトの実現

— ユニバーサルメニューのご紹介 —

2009年1月

NPO団体アスコエ

1. 自治体サイト評価の概要
(利用者が使いやすいサイトとは)
2. ユニバーサルメニューの概要
3. UM ASPシステムについて

アスコエは「明日の声（あしたのこえ）」の略。
私たち一人ひとりの「声（思い）」には、こうなったらいいなという未来、つまり「明日」が隠れています。

私たちアスコエは、利用者のコエ（声）をベースにインターネットの力を借りながら、地域や社会を変えていく社会的活動を行っている非営利団体で、3年前から活動を行っています。

特に今までは国内自治体サイトに着目し、利用者のコエをベースにした自治体サイトに関する評価と、それらのコエを元にした自治体サイトの使いやすさ向上のための具体的解決策の一つである“ユニバーサルメニュー”について取り組んできました。

本資料では、私たちアスコエのこうした取り組みについて、主にユニバーサルメニューに関する内容を中心に説明いたします。

利用者のコエによるサイト評価

- 子育て主婦、シニア、学生など利用者の生の声による自治体サイトの評価
- タスク別評価(例:母子健康手帳について知る、地域名産品の購入方法を調べる)など

ユニバーサルメニューの開発、普及

- 自治体サイト向け行政サービスの標準メニュー体系としての設計
- 関連資料作成、セミナーの開催

ユニバーサルメニューに関するASPシステムの開発

I . 自治体サイト評価の概要

1. 各国政府Webサイト比較
(日本、アメリカ、中国)

2. 自治体Webサイトランキング
－ 子育て主婦編

3. 自治体Webサイトランキング
－ シニア編

4. 自治体Webサイトランキング
－ 問合せメール対応編

1. 神奈川県横浜市	http://www.city.yokohama.jp/front/welcome.html
2. 大阪府大阪市	http://www.city.osaka.jp/
3. 愛知県名古屋市	http://www.city.nagoya.jp/
4. 北海道札幌市	http://www.city.sapporo.jp/city/
5. 兵庫県神戸市	http://www.city.kobe.jp/
6. 京都府京都市	http://www.city.kyoto.jp/koho/ind_h.htm
7. 福岡県福岡市	http://www.city.fukuoka.jp/
8. 神奈川県川崎市	http://www.city.kawasaki.jp/
9. 埼玉県さいたま市	http://www.city.saitama.jp/
10. 広島県広島市	http://www.city.hiroshima.jp/
11. 宮城県仙台市	http://www.city.sendai.jp/
12. 福岡県北九州市	http://www.city.kitakyushu.jp/
13. 千葉県千葉市	http://www.city.chiba.jp/
14. 東京都世田谷区	http://www.city.setagaya.tokyo.jp/
15. 大阪府堺市	http://www.city.sakai.osaka.jp/
16. 新潟県新潟市	http://www.city.niigata.niigata.jp/
17. 静岡県浜松市	http://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/
18. 静岡県静岡市	http://www.city.shizuoka.jp/
19. 東京都練馬区	http://www.city.nerima.tokyo.jp/
20. 熊本県熊本市	http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/
21. 東京都大田区	http://www.city.ota.tokyo.jp/
22. 岡山県岡山市	http://www.city.okayama.okayama.jp/
23. 神奈川県相模原市	http://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/
24. 東京都江戸川区	http://www.city.edogawa.tokyo.jp/
25. 東京都足立区	http://www.city.adachi.tokyo.jp/
26. 鹿児島県鹿児島市	http://www.city.kagoshima.lg.jp/
27. 千葉県船橋市	http://www.city.funabashi.chiba.jp/
28. 東京都八王子市	http://www.city.hachioji.tokyo.jp/
29. 兵庫県姫路市	http://www.city.himeji.hyogo.jp/
30. 東京都杉並区	http://www.city.suginami.tokyo.jp/

1	出産手続き	トップページに【出産】【妊娠】【赤ちゃん】【育児】などのようにわかりやすいコピーもしくは【イラスト】でわかりやすいメニューがあるか？
2	母子手帳交付	母子手帳交付及び妊娠届けは、いつ申請すればいいのか？何を持っていけばいいの？どこに行けばいい？
3	乳幼児医療費助成	乳幼児医療費助成について、いつ申請すればいいのか？所得制限限度額がある？どこに行けばいい？入院や通院の時、市からの補助は何歳まで？どんな補助があるの？
4	児童手当	児童手当は、いつ申請すればいいのか？所得制限限度額がある？何を持っていけばいいの？どこに行けばいい？
5	子育て主婦 かゆとこ指数	子育て主婦 かゆとこ指数(全体的に子育てしている主婦の、かゆいところに手が届く、便利な内容、表現、工夫があるかどうかの、主婦(すなわち私)にとっての総合的な印象)

1	介護	介護を受けたいと思うがどうすればよいのか？(介護制度の理解・自分の介護状態、具体的な連絡先)
2	生活用具貸与	生活用具貸与について調べる(対象者と手続方法とサービス内容)
3	仕事	高齢者の仕事について調べる(仕事をしたい場合どのような働き方があるのか、具体的な連絡先)
4	交通パス	市バスや地下鉄の高齢者パスについて、いくつかからどのようなパスがもらえるか？どこで取得できるか？所得制限限度額がある？何を持っていけばいいか？
5	やさしさ指数	元気なシニアにとってのかゆとこ指数(元気でまだ働いたり活動したいシニアの、かゆいところに手が届く、便利な内容、表現、工夫があるかどうかの、シニアにとってのサイトの総合的な印象)

1 利用者のやりたいメニューを探せない

- TOPにそもそもメニューがない
- 言葉が分からない
- 画面位置がわかりにくい
- アイコンの活用などの工夫がない

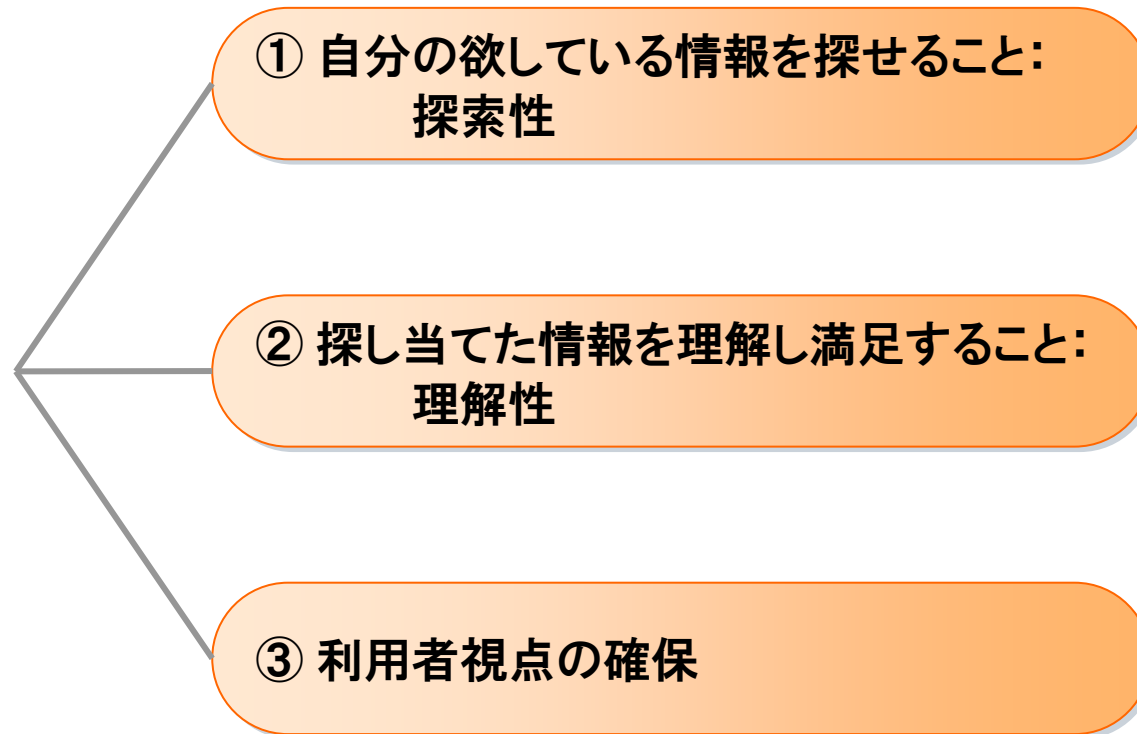
2 メニューからたどり着いてもわからない

- そもそもその情報がない
- 情報の過不足が激しい
- 読ませる努力のない「一次情報」のみ
- ネットになっていない(リンクの活用など)

Ⅱ. ユニバーサルメニューについて

Universal Menu とは

- ユニバーサルメニューとは、私たちアスコエが始めた“自治体サイト向け共通標準メニュー体系”です
- デザイン面・コーディング面での標準化の「ユニバーサルデザイン」に対して、内容面・メニュー面での標準化である「ユニバーサルメニュー」を主婦、シニアなど市民の手で実現しようという取り組みです



第1階層

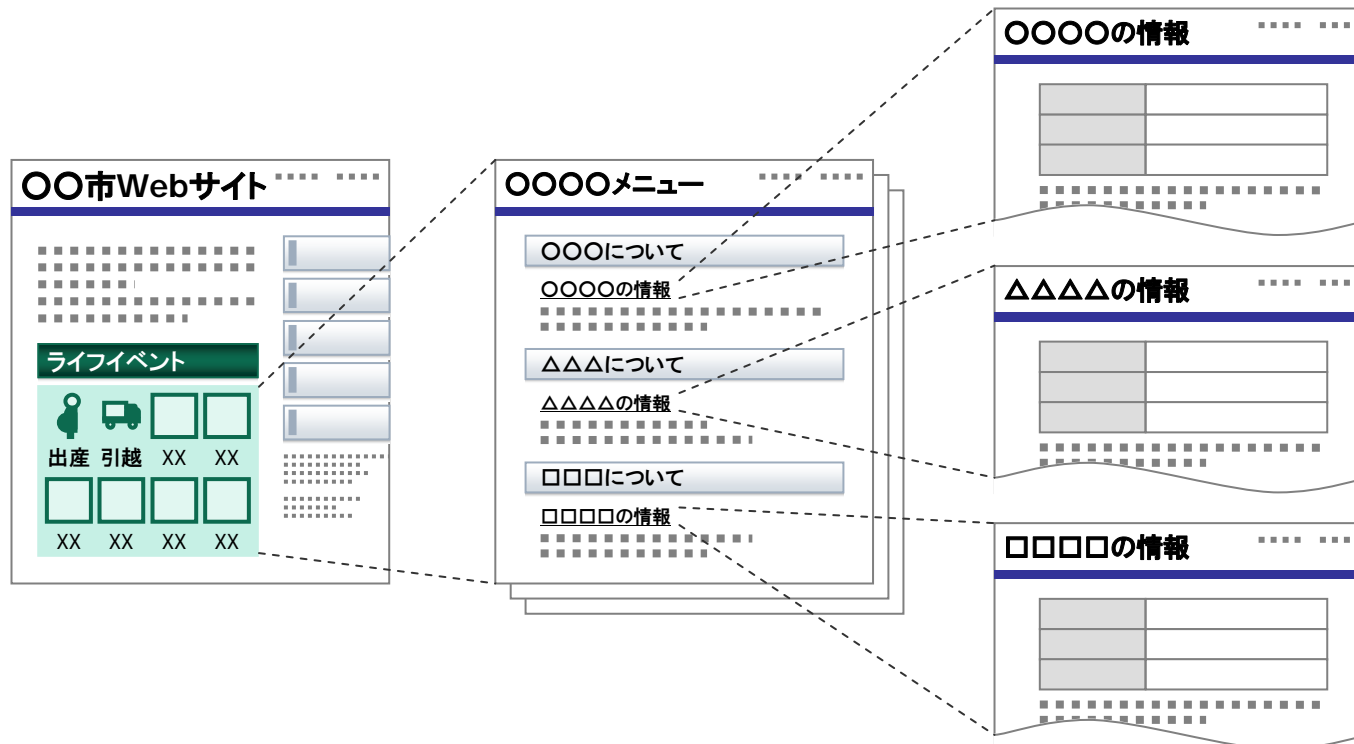
トップページ

第2階層

サブメニューページ

第3階層

コンテンツページ



第1階層

トップページ

第2階層

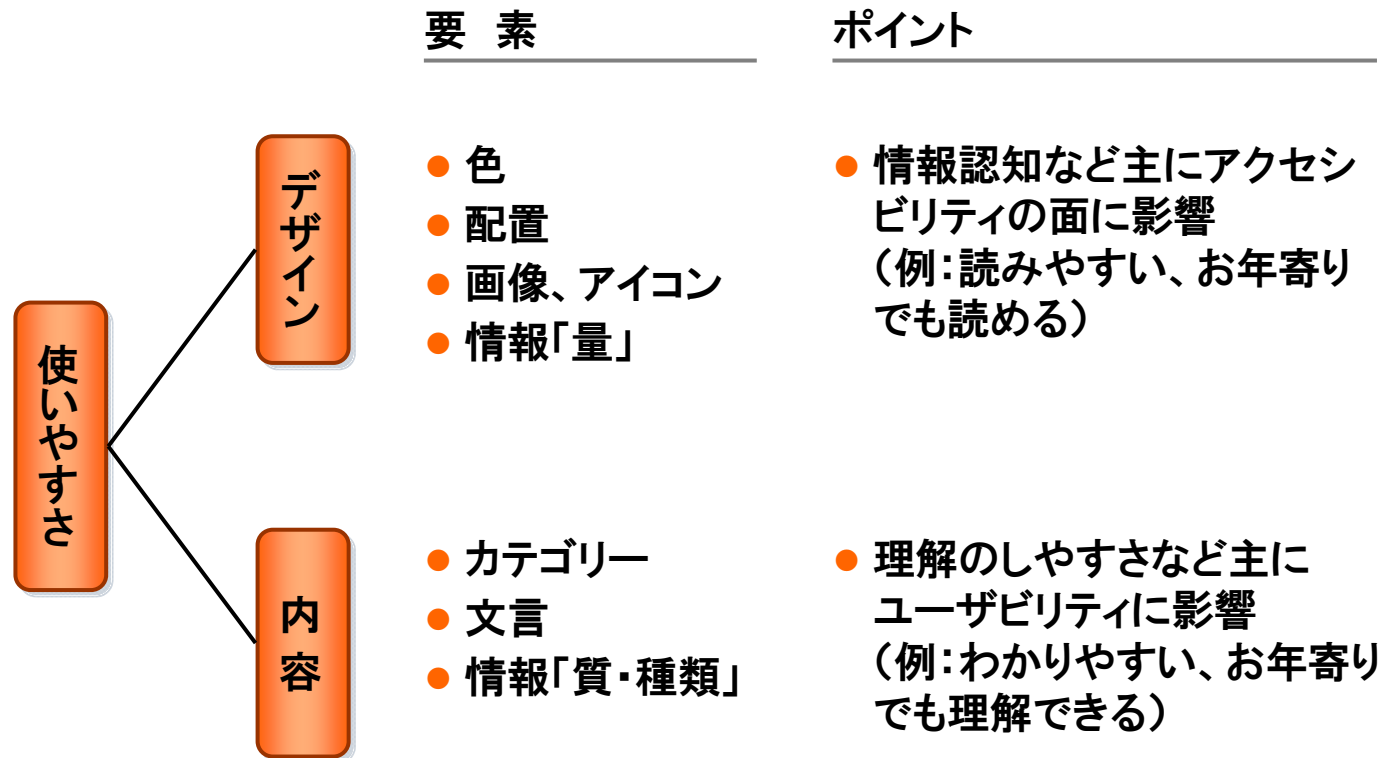
サブメニューページ

第3階層

コンテンツページ

妊娠・出産編 UM

1000 妊娠・出産		1101 妊娠届	概要 必要書類 申請場所 届出人 時期 費用 問い合わせ
2000 育児・学校	1100 届出・手続き	1102 母子健康手帳	
3000 結婚・離婚		1103 出生届	
4000 引越し・住居		1104 国民健康保険	
5000 就職・退職		1105 その他	
6000 高齢者・介護		1200 検査	
7000 ご不幸	1300 金銭的支援	1202 新生児・乳幼児検査	
8000 その他		1301 不妊治療費助成	
		1302 出産育児一時金	
		1303 出産費貸付制度	
		1304 未熟児養育医療給付	
		1305 乳幼児医療費助成	
	1400 サポート・施設	1306 その他	
		1401 各種教室・講習会	
		1402 出産支援	
		1403 助産施設	
	1500 相談・問合せ	1404 その他	
		1501 相談・問合せ・窓口	
	1600 その他	1601 病院	
		1602 その他	



- 言葉遣い
- 分類されていること
- 順番に意味があること
- 情報があること

利用者・市民にとって

- 探しやすい、理解しやすい
サイトが利用可能
- 欲しい情報が必ず見つかる
網羅性のあるサイトが利用可能
- 複数自治体サイトの比較が
容易になる

自治体にとって

- 探しやすい、理解しやすいサイト
構築の効率的な実現
- サイト構築・運用の効率化
(コスト削減)
- 自治体独自サービスの明確化

UM導入前



A市 Web担当者
Webのことはよく分からないのに担当になってしまった。いったい、何から手をつけたらいいのか…



UM導入後

① サイト構築の効率性アップ(コストダウン)



A市 Web担当者
デザインや構成だけでなく、メニューに沿って情報を集めればいいから、ゼロから作るよりずっと簡単にできた

② サイトのユーザビリティ(使いやすさ)実現



B市 Web担当者
時々自分でも、どこに情報があるのか分からないことがある。でも、どうやって整理したらいいのか…



B市 Web担当者
メニューに当てはめて整理することで、抜けている情報も見つかったし、全体の構成が自分でも分かりやすくなった

③ 利用者視点の取り入れ



C市 Web担当者
自分なりに使いやすい工夫しているつもりだけど、利用者は本当はどう思っているのか分からない



C市 Web担当者
利用者がこんな情報が欲しかったんだというのが初めて分かった。まさに目からウロコが落ちる感じ

広報担当者

各課担当者

各課の詳しいことは
分からないので、各課
に任せるしかない



自分も異同したばかり。
自分の担当は分かるが
それ以外は分からない



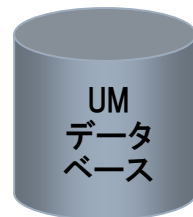
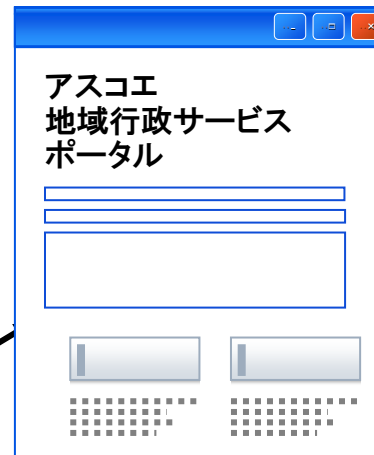
ユニバーサルメニューをサイト構築の自治体内での共通基盤とすることで、課にまたがる効率的な意思疎通を可能とする

Ⅲ. UM ASPシステムについて

②自治体サービスポータル

- 自治体の提供する行政サービスに関する比較、検討が可能なポータルサイト
- まず「出産・子育て」関連で構築予定

地域行政ポータル



- アスコエUM DB
- オープンな利用が可能なAPIを提供

XML

〇〇市 Webサイト



①UM提供機能

- UMのカテゴリ、文言をXMLベースで提供
- デザイン・レイアウトは既存サイトにあわせて修正可能

①UM マニュアル

- UMカテゴリー別
マニュアル
- UM総合マニュアル

UMマニュアルとは、UM各項目の詳細を定義したマニュアルです。

②UM サイトアセスメント

- 分析タイプ1
UM Coverage
Analysis
- 分析タイプ2
UM Usability
Analysis
- 分析タイプ3
UM Contents
Analysis

UMサイトアセスメントとは、アスコエが独自に開発したサイト評価のことです。UMを元にした情報の網羅性と、使いやすさ・分りやすさに関する指標化を行います。

③UM導入 コンサルティング

- 個別UMの設計と導入のご支援

UM導入コンサルティングとは、各個別自治体サイトに合わせたUMを設計し、そのUMの導入を支援するコンサルティングです。

④UM ASPサービス

- UMを各WEBサイトへ導入する際のASPサービス
(現在開発中-
今秋完成予定)

UM ASPサービスとは、各個別自治体サイトへのUMの導入を効率的に実現するASPシステムです。

アスコエは「明日の声（あしたのこえ）」の略。
私たち一人ひとりの「声（思い）」には、こうなったらいいなという未来、
つまり「明日」が隠れています。

私たちアスコエは、価値観の多様性を訴え、世の中にあふれる様々なコエが、
世の中を動かしていく原動力であると信じています。

そんな多様な「明日の声」を、インターネットを通じて、集め、発信し、
地域や社会を変えていこうという思いが、私たちアスコエの出発点です。

<組織概要>

代表： 安井 秀行

- 主要取組： 1. 市民のコエをベースにした自治体等公的機関サイトの評価事業
2. 市民のコエをベースにした公的機関向けWEBサイトの企画、制作、運用支援事業
3. ユニバーサルメニューに関する開発、啓蒙、導入支援事業
4. 市民のコエを活用した社会インフラ作りの企画・開発、
途上国支援のWEBシステム：Affiliate Diplomat（仮称）企画・開発

関連団体： 主婦婦サークル「Hot Net」
シニアサークル「Senior Voice Japan」
学生サークル「タテヨコ会」

連絡先： 〒104-0045 東京都中央区築地4-1-12 ビュロー銀座ビル1106
TEL 03-5148-8846 FAX 03-5148-8856
info@asukoe.org <http://www.asukoe.org/>

例1

ハンドバッグ・財布
 靴修理・合かぎ作り
 食器・キッチン用品・生活雑貨
 バス用品・ベッドリネン・タオル
 特選洋食器
 生花
 ギフトご相談サロン(ギフトインデックス他)
 スーツ・ジャケット・スラックス
 パーソナルオーダー・フォーマル
 ネクタイ・ワイシャツ・肌着・靴下・ナイトウェア
 紳士靴・紳士鞆
 ニューヨークランウェイメンズ(インポートデニム他)
 フォーマルウェア
 婦人ブレタポルテ
 時計クリニック
 ジュエリーリフォーム
 婦人肌着
 婦人服お直し
 マイスタイル 365 ネクスト
 ストッキング
 ニューヨークランウェイネクスト
 プラダ
 ハンカチ・ネックウェア・帽子・傘
 アクセサリー
 ティファニー
 クロエ
 和洋菓子、全国銘菓「菓遊庵」
 コーヒー・紅茶
 海苔・お茶・佃煮
 全国名産品「味匠庵」
 ハロッズ
 案内所
 総菜・弁当・パン
 精肉・鮮魚・野菜
 ワイン&リカー「ラ・カーヴ」
 フルーツ

例2

婦人服 婦人靴 ハンドバッグ
 ハンドバッグ・財布
 靴修理・合かぎ作り

リビング 生活雑貨
 食器・キッチン用品・生活雑貨
 バス用品・ベッドリネン・タオル
 特選洋食器
 生花
 ギフトご相談サロン(ギフトインデックス他)

紳士服 紳士雑貨
 スーツ・ジャケット・スラックス
 パーソナルオーダー・フォーマル
 ネクタイ・ワイシャツ・肌着・靴下・ナイトウェア
 紳士靴・紳士鞆
 ニューヨークランウェイメンズ(インポートデニム他)

婦人服 宝石 時計 メガネ
 フォーマルウェア
 婦人ブレタポルテ
 時計クリニック
 ジュエリーリフォーム

婦人服
 婦人肌着
 婦人服お直し

婦人服 婦人雑貨
 マイスタイル 365 ネクスト
 ストッキング

婦人服
 ニューヨークランウェイネクスト
 プラダ

婦人雑貨 化粧品
 ハンカチ・ネックウェア・帽子・傘
 アクセサリー
 ティファニー
 クロエ

食品
 和洋菓子、全国銘菓「菓遊庵」
 コーヒー・紅茶
 海苔・お茶・佃煮
 全国名産品「味匠庵」
 ハロッズ
 案内所

生鮮食品
 総菜・弁当・パン
 精肉・鮮魚・野菜
 ワイン&リカー「ラ・カーヴ」
 フルーツ

例2

婦人服 婦人靴	ハンドバッグ ハンドバッグ・財布 靴修理・合かぎ作り
リビング 生活雑貨	食器・キッチン用品・生活雑貨 バス用品・ベッドリネン・タオル 特選洋食器 生花 ギフトご相談サロン(ギフトインデックス他)
紳士服 紳士雑貨	スーツ・ジャケット・スラックス パーソナルオーダー・フォーマル ネクタイ・ワイシャツ・肌着・靴下・ナイトウェア 紳士靴・紳士鞄 ニューヨークランウェイメンズ(インポートデニム他)
婦人服 宝石 時計 メガネ	フォーマルウェア 婦人プレタポルテ 時計クリニック ジュエリーリフォーム
婦人服	婦人肌着 婦人服お直し
婦人服 婦人雑貨	マイスタイル 365 ネクスト ストッキング
婦人服	ニューヨークランウェイネクスト ブラダ
婦人雑貨 化粧品	ハンカチ・ネックウェア・帽子・傘 アクセサリ ティファニー クロエ
食品	和洋菓子、全国銘菓「菓遊庵」 コーヒー・紅茶 海苔・お茶・佃煮 全国名産品「味匠庵」 ハロックス 案内所
生鮮食品	総菜・弁当・パン 精肉・鮮魚・野菜 ワイン&リカー「ラ・カーヴ」 フルーツ

例3

婦人雑貨 化粧品	ハンカチ・ネックウェア・帽子・傘 アクセサリ ティファニー クロエ
婦人服 宝石 時計 メガネ	フォーマルウェア 婦人プレタポルテ 時計クリニック ジュエリーリフォーム
食品	和洋菓子、全国銘菓「菓遊庵」 コーヒー・紅茶 海苔・お茶・佃煮 全国名産品「味匠庵」 ハロックス 案内所
婦人服 婦人雑貨	マイスタイル 365 ネクスト ストッキング
婦人服	ニューヨークランウェイネクスト ブラダ
リビング 生活雑貨	食器・キッチン用品・生活雑貨 バス用品・ベッドリネン・タオル 特選洋食器 生花 ギフトご相談サロン(ギフトインデックス他)
紳士服 紳士雑貨	スーツ・ジャケット・スラックス パーソナルオーダー・フォーマル ネクタイ・ワイシャツ・肌着・靴下・ナイトウェア 紳士靴・紳士鞄 ニューヨークランウェイメンズ(インポートデニム他)
婦人服	婦人肌着 婦人服お直し
生鮮食品	総菜・弁当・パン 精肉・鮮魚・野菜 ワイン&リカー「ラ・カーヴ」 フルーツ
婦人服 婦人靴	ハンドバッグ ハンドバッグ・財布 靴修理・合かぎ作り

参考：自治体サイト「子育て」第二階層の例

サイト内を調べます [→詳細検索](#)

[トップページ](#) > [子育て](#)

- ▶ [子ども・子育てWEBをご利用ください。](#) (2006年4月25日 登録)
- ▶ [24時間救急医療情報案内](#) (2005年4月1日 更新)
- ▶ [子ども・市子ども急患電話相談](#) (2008年6月20日 更新)
- ▶ [医療機関検索サイト「子ども・市医療なび」を開設しました。](#) (2008年1月10日 登録)
- ▶ [休日・夜間救急診療](#) (2007年3月29日 登録)
- ▶ [在宅当番医](#) (2008年5月21日 更新)
- ▶ [子ども・子ども・子育て希望\(ゆめ\)プラン](#) (2007年12月6日 登録)
- ▶ [子育て応援ダイヤルをご利用ください](#) (2005年8月1日 更新)
- ▶ [子育て応援ブックが新しくなりました](#) (2007年6月18日 更新)
- ▶ [ブックスタート\[赤ちゃんに絵本のプレゼントと読み聞かせのアドバイス\]](#) (2008年2月19日 更新)
- ▶ [のびのびルーム\[0~2歳までのお子さんと保護者の遊びと交流の場\]をご利用ください](#) (2007年4月1日 登録)
- ▶ [のびのびルームマネージャー登録者を募集しています](#) (2007年2月22日 登録)
- ▶ [子育て支援センター\(単独型\)](#) (2007年4月20日 更新)
- ▶ [児童センター](#) (2007年4月1日 更新)



堺市 SAKAI CITY

閲覧支援ソフト 文字サイズ変更

[堺市ホーム](#) > [ライフイベント](#) > [妊娠・出産しました](#)

ライフイベント

- ▶ [妊娠・出産しました](#)
- ▶ [子育てします](#)
- ▶ [入園・入学します](#)
- ▶ [就職します](#)
- ▶ [結婚・離婚します](#)
- ▶ [介護が必要です](#)
- ▶ [家族が亡くなりました](#)

ライフインフォメーション

- ▶ [届出・相談](#)
- ▶ [年金・保険・税金](#)
- ▶ [健康・医療](#)
- ▶ [育児・保育](#)
- ▶ [福祉](#)
- ▶ [仕事・産業・消費生活](#)
- ▶ [住まい・交通・道路](#)
- ▶ [ごみ・上下水道・環境・衛生](#)
- ▶ [防災・安全](#)
- ▶ [教育・青少年](#)

妊娠・出産しました

母子健康手帳

- ▶ [母子健康手帳](#)
- ▶ [母子健康手帳副読本\(いまいき堺っ子\)](#)
- ▶ [妊娠届出書](#)

[ページTOP](#)

検診

- ▶ [妊婦一般健康診査・妊婦超音波健康診査](#)
- ▶ [妊婦教室](#)

[ページTOP](#)

届出

- ▶ [妊娠届出書](#)
- ▶ [出生届](#)
- ▶ [国民健康保険](#)

[ページTOP](#)

助産施設入所制度

- ▶ [市内助産施設](#)

[ページTOP](#)

助成

- ▶ [特定不妊治療費の助成](#)
- ▶ [出産育児一時金](#)
- ▶ [ひとり親家庭への支援](#)

[ページTOP](#)