

滋賀県サイトリニューアルの問題を オープンに整理する

2019年3月末、滋賀県ウェブサイトが突如リニューアルされました。リニューアル直後から「リンク切れでページが見られない」「ユーザビリティが悪い」「ダサい」などの声がSNSなどで投稿されていますが、どうしてこのような事態に至ったのか、どうすれば解決できるのか、その筋道については県庁から何ら示されておらず、リニューアルから2ヶ月が経過した現在でも詳細の情報は出てきません。

毎日新聞3月28日の記事によれば、リニューアルを担当した滋賀県庁の広報課が次のようにコメントしています。

県広報課には県民らから「申請書が見られなくなった」などの問い合わせが複数寄せられたという。同課は「皆様にご迷惑をおかけし、申し訳ない。できるだけ早く更新を進めたいが、検索サイトに反映されるまでにはどうしても一定の時間がかかる」と説明する。

<https://mainichi.jp/senkyo/articles/20190328/k00/00m/010/340000c>

斯様に、リンク切れ程度のトラブルであるように発表されていますが、

しかし、問題の本質はそんな点にはないのではと考えます。

そこで、今回のリニューアルによって困っている滋賀県民有志が、いま公表されている情報やプログラムソース、[Google Formsによる意見照会](#)などをもとに、考えられる問題点を整理してみました。

※[Google Formsの回答データはこちら](#)

この整理については、逐次皆さんからの意見をいただきながらアップデートできればと思いますので、自由にコメントください。

ここで整理された問題点をもとに、県庁内で正しい課題認識が行われ、責任の所在が明らかになり、前向きかつ迅速な改善が行われることを期待しています。どうぞよろしくお願いいたします

Index

1. いま何が起きているのか？	2
IA(情報アーキテクチャ)	2
UI / UX(ユーザーインターフェイス / ユーザーエクスペリエンス)	4
プログラム・コーディング	5
コンテンツ	5
スタイル・ビジュアル	7
その他	7
2. これらの事象はなぜ起こったのか？	8
課題設定の内容とプロセス	8
委託・構築の内容と体制	9
周知	10
3. 何が問題なのか？	10
ICT推進欠如の問題	10
契約上の問題	10
行政としての問題	10
4. いま県が出来ることは何か？	11

1. いま何が起きているのか？

IA(情報アーキテクチャ)の問題

県が持つ膨大な情報を、いかに整理し、公表するか。これらの設計・精査が不十分なため、情報を見つけられなかったり、掲載がしづらかったりするなど、サイトの利活用に様々な支障が出ています。

- 従来あった部署別ページ、部署別コンテンツ一覧が廃止されている
 - トップページから、各部署へのアクセスがとてもわかりにくくなった。
 - 過去記事や各課で扱う案内を一度復活させてほしい。
 - こちらが調べたいもしくは問い合わせたい際の窓口がわからない。また、各課がどのような取り組みを行っているのか全くわからなくなった。
 - サイトを利用するユーザーの目的や用事は多岐にわたるので、ファーストビューに「目的から探す」とか「部署・組織から探す」などガイドがあると迷わなくてよい。
- カテゴリ構造、階層整理、用途別の情報整理が、非常にわかりにくい
 - 期限がある助成金情報にたどり着けず困っている
 - 必要な情報が見つからない
 - 目的のページにたどり着けず、業務に支障がでている。
 - 見たいページにたどり着けないことがある
 - 総合ナビゲーションにおける「一般の方」という表記に違和感(→じゃあ何だったら良いのか、といわれると困るが)
 - 「国スポ・全スポ」と「国スポ・障スポ」は同じものを指していると考えられるが、サイト内で統一されていない
 - サイトマップから進んだ
「選挙管理委員会 <https://www.pref.shiga.lg.jp/senkyo/> 」と、
県政情報の下の
「選挙管理委員会 <https://www.pref.shiga.lg.jp/kensei/iinkai/303056.html>」が
異なるページ
→それぞれ別々の情報になっているので、サイト上に2つあることを知らずに利用すると存在する情報にたどり着けない場合がある
→「サイトマップから進んだ選挙管理委員会」の「関連リンク」がすべてトップページ向けで、無意味な項目に。
→選挙管理委員会のメインページが行政委員会コーナーの1文書扱いというのはいかにがなものか

- 出てくるメニューも、お知らせ、許認可、など、画一的となっていて、逆に各テーマごとのニーズに合致していない。権限もない、まとめページも作れない各所属は乱立した情報を整理できずにいる、といった状況ではないかと捉えています。
 - 利用者に快適な情報検索をしてもらうためには、「名称」「カテゴリー」「スケジュール」「滋賀県や市町からの推奨情報」「場所」など、様々なルートの提供が必要であるにも関わらず、利用者目線ではないカテゴリーしか提供されていない。
 - 観光関連情報は「一般の方 > しごと・産業・観光 > 観光 > 特定のテーマ」から探そうとしても、あちこちで「現在該当する記事はありません。」と表示されるのみ。最低でも滋賀県観光情報公式サイトや各市町の観光情報サイトへのリンクが表示されるべきではないか？
 - 結局、観光情報は「県外の方」からスタートするルートしか考えていない。「一般の方」って誰なんだろう？
 - 「ビワイチサークルツーリズム」や「グリーンツーリズム」が滋賀県サイトから探す観光情報の「特定のテーマ」にピックアップされないことの不利益をどう考えているのかわからない。（サークルツーリズムは「観光」項目にのみグリーンツーリズムは「農業」項目にのみ配置されている。）
 - 「用途」という言葉がそもそも提供者目線ではないか。例えば、「棚田保全活動」が「しごと・産業・観光 > 農業 > 農村の振興 > お知らせ・注意」とかなり階層を潜らないと表示されないのでは、参加を呼びかけることにならない。パンくずリストに一つ上の階層が表示されず、2～3階層上の階層に戻ってしまうので、同じ階層にある一連の情報をリスト表示させることができないのも問題。
- ページ更新順だけにしか一覧が掲示されず、事業ごとに情報を俯瞰できない
 - そもそも、何がどこにあるか、見出しだけの羅列なのでわからない
 - 県立近代美術館の再開の情報を知りたいがどこにも見当たらない。唯一見つけられた会議の議事録も読みにくいものであった。
 - 県立の施設の情報が別サイトになっている場合は、何らかの形でリンクされているのが望ましいと思われるが、存在しないか見つけるのが困難である。
 - とにかくさまざまな県政情報を取得することができなくなり、資料の作成や関係者との情報共有に大きな支障が発生した。
 - ある情報を探すのに、ざっくりした分類の後には時系列しかなく、目当ての情報を探すのが大変そう
 - URLのルール・設計がおかしい
 - 県民のニーズの高い情報があるとして、そこへのショートカットとして短いURLを設定するのは理解するが、現状、以下のような問題が見受けられる。

たとえば、県の選挙の情報のURLは
<https://www.pref.shiga.lg.jp/senkyo/>
 となっており、開くと選挙管理委員会のページが出てくる。
 しかし、選挙管理委員会のページは別に存在し、
<https://www.pref.shiga.lg.jp/kensei/iinkai/303056.html>
 が最も詳細な情報が掲載されている。これでは同じような情報は2カ所に存在してしまい、混

乱を招く。

上の例では、前者のURLを開けば、後者のページに転送(リダイレクト)される形が望ましいと考えられる。

また、ショートカットとするのであれば、URLだけで概ねどんなページが出てくるのかがわかるのが望ましいと考えるが、その観点からすると、

<https://www.pref.shiga.lg.jp/2024/>

というルート直下の「/2024/」というURLが「2024年度に開催される第79回国民体育大会のページ」というのは不適切ではないだろうか。2024年は本当に国体しか大きなイベントがない？

- URLのパス表記が「zigyouasya」など訓令式になっているが、国の定めに準じてヘボン式(jigyosha)とした「滋賀県翻訳・多言語対応ガイドライン」に反している
- 検索機能を用いても目的の情報にたどり着けない
 - 現在のサイトでは、サイト内横断検索にGoogleのサイト内検索機能を利用しているが、Googleの機能は大規模サイトに適しておらず、結果として以下のような弊害が発生している。
 - 調べられなくなった。書類がダウンロードできなくなった。
 - 見にくいのと検索ワードにひっかからないことで、たどり着きたいページを探すのがタイムロスです。
 - 検索窓あるけどgoogle検索じゃなくてサイト内検索にしないと。
- どの課・地方事務所によるページなのかが、一覧ページでは全く判別できない
 - Googleのテキスト検索のみしか提供されず、掲載年月日順のソートすら提供されていない同じタイトルの情報が多く、タイトルだけでは必要な情報にたどり着けない。
- サイト内サイト(例:滋賀県教育委員会)のサイト内検索が滋賀県サイト全体からの検索になっているところがある
 - 滋賀県教育委員会など、県の機関などのコーナーは右上のナビゲーションやサイトマップが滋賀県サイトとは別になっているなど、滋賀県サイトの中に作られた別サイトという体裁になっているが、そこに設けられているサイト内検索の対象は滋賀県サイト全体となっているため、滋賀県教育委員会サイト内の情報のみから検索できることを期待するのが本来なのに、ほぼ全く無関係な検索結果が表示されるようになっている(一方で滋賀県警サイトは正しく絞り込まれている模様)

UI / UX(ユーザーインターフェイス / ユーザーエクスペリエンス)の問題

画面のレイアウトや配色、文字の大きさなど、実際にユーザーが操作をする画面が適切に設計されていなければ必要な情報を取り出して活用することが困難になります。こちらも様々な問題が指摘されており、改善を要する状態です。

- わかりにくい配色・配置
 - それぞれのWeb構成要素の配色と配置が異常
 - 機械的過ぎる印象で読みにくい

- 分類を選んだ後の時系列一覧がUIのキモなのに、日付と記事タイトルがくっついていて一覧が見づらい。

● 一覧ページの無駄で苛立つ挙動

- 用途別の一覧がクリックしないとみられないため、見たいページが見つからなかった際に苛立つ。またクリック後の挙動を何度も経験することになり、とても不快に感じる。
- 分類をクリックするまで子項目が存在するかどうか解らない。情報を探するために順番に分類をクリックしていく事になるが、中項目はあるのに子項目がない、というところが散見され、「目当ての情報はこの中かな?」とクリックして初めて「現在該当する記事はありません。」となり極めてストレスフル(いちいちスクロールするし)。
→せめてクリックするまでの状態で子項目が何件あるかを表示したり、子項目がない事を明示するような画面にはできないのか?
→そもそも子項目が存在しない項目を表示する必要はあるのでしょうか?
- 中項目を選んだ後の自動スクロールがうっとうしい
前述のように、不明瞭な基準で情報がカテゴリ分けされた結果、利用者ができることは目当ての情報がありそうな所を片っ端から開いて回ることになるが、見出しを開くたびに余計なスクロール動作が入りさらに手が止まり時間がかかる。

● モバイルでの見辛さ

- 改修の目的の一つにモバイル機器への対応があったはずだが、スマホへの最適化が適正に行われていない。
- →結果として、スマホで見たときに字が小さい、レイアウトが見づらい、等の弊害が起こっている。

● OGP対応ができていない

- ウェブサイト改修の目的の一つにSNSでの拡散のしやすさを謳ったわりに、各ページにおいてOGPの対応・最適化が何らなされていない。
- ※OGPとは:
Open Graph Protocol : 主としてSNS(FacebookやTwitter等)での情報拡散を支援する機能。OGP情報を設定することで、サイト内のページをSNSで紹介する際に、適切な見出しや解説、画像が自動的に投稿に付加されたりする。

大規模システムにおいては記事内の文章から見出しや解説を自動生成するが、現在の県サイトでは対応が不十分で適切な概要が表示されない。

● 滋賀県に対するイメージが悪くなった

- 滋賀県サイトに対する信頼感が著しく低下しました。「滋賀県のサイトから情報を探して」とはもはや言えないレベルです。
- 滋賀県のホームページを見る度に嫌な気持ちになる。アクセスするのが億劫になる。

- 「滋賀県はダサイ県」というイメージ・印象を世界に向けて発信するような配色、レイアウトになっている。

プログラム・コーディング

- コードが不適切、アクセシビリティへの配慮ができていない
 - ウェブサイトのコーディングをする仕事をしている立場から見ると、HTMLとして適切ではない（何年前の書き方だろう？という）ところが多々ありました。もちろんHTMLというのは解釈次第で変えていくものなのですが、それにしてもという感じです。
HTMLとして適切ではないということはコード面でのアクセシビリティも適切ではない可能性が高いです。
これが県のサイトかと思うと残念に感じました。
- ページスニペット対応ができていない（SEO対応、SNS対応、多言語対応）
 - Descriptionが適切でなく（というか設定されていないので）、Google等の検索結果の段階ではページの内容がわからない。
 - 正しい定義づけがされていないので、自動翻訳による外国語対応も結果が不十分になりえる
- RSSフィードの記述が悪い
 - RSSフィードとは、ウェブサイトの更新情報のダイジェストをプログラム等で扱いやすくまとめたデータであり、情報収集を効率化することができる。県ウェブサイトでは県政eしんぶんなどで利用されているが...
 - 委託仕様書で定められた各RSSフィードの配信要件のうち、「トップページの最新情報」「インターネット知事室」のRSSフィードがなくなっている
 - RSSの記述もいい加減で、特にdescription記述(本文抜粋部)が使いものにならない。

本来RSSフィードに適したツールに読み込ませることによって以下のように記事をタイトルと本文冒頭を抜粋して一覧化できるのであるが(以下は産経BIZのRSSの例)、

注目の経済ニュース - SankeiBiz（サンケイビズ）：総合経済情報サイト		
LATEST	記事タイトル	記事本文抜粋
🔖	アサヒ飲料、工場にパワーアシストスーツ導入 生産性アップねらう	アサヒ飲料の群馬工場（群馬県館林市）は、パナソニックなどが出資す
🔖	米中貿易摩擦激化 中国がレアアースで牽制、禁輸示唆 対米カードは限定的	【北京＝西見由章】米中貿易摩擦がエスカレートする中、中国の
🔖	【今どきワークスタイル】短時間正社員 人手不足 広がる柔軟な働き方	複数のキャリアを求めたり、育児や介護といった事情を抱えたりと、
🔖 22	「春夏サンマ」に不安と期待 不漁深刻 公海漁獲へ通年操業解禁	深刻な不漁を背景に、8～12月だったサンマ漁の操業期間制限が撤廃さ
🔖	日米貿易「8月に発表」トランプ大統領、首脳会談冒頭で表明	安倍晋三首相は27日、トランプ米大統領と東京・元赤坂の迎賓館で会談し、

以下のように、滋賀県サイトの県政eしんぶんのRSSでは、本文抜粋の部分の冒頭がすべて同じ内容になってしまっている。これは記事からRSSを生成する際の処理対象が不適切な範

囲を取り込んでしまっていることによると思われる。

県政eしんぶん お知らせ				
LATEST				
🔖	滋賀県の人口と世帯数（令和元年5月1日現在）	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ健	18h	
🔖	消費者物価指数（大津市）平成31年4月分（平成27年基準）	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化	18h	
🔖	「統計出前授業」を実施します	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ健康・医療・福祉	18h	
🔖	禁煙週間に国宝・彦根城をライトアップします！！	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ	18h	
🔖	光化学スモッグ注意報の発令（第3号）	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ健康・医療	2d	
🔖	琵琶湖外來水生植物対策協議会総会を開催します	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ健	3d	
🔖	第1回障害者雇用のあり方検討ワーキングチーム会議の開催について	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化	3d	
🔖	食中毒事件速報（2019年度第4号）	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ健康・医療・福祉	3d	
🔖	浄水場の一般公開について	文字・音声サポート Foreign Language 防災・災害情報 一般の方くらし文化・スポーツ健康・医療・福祉子育て	3d	

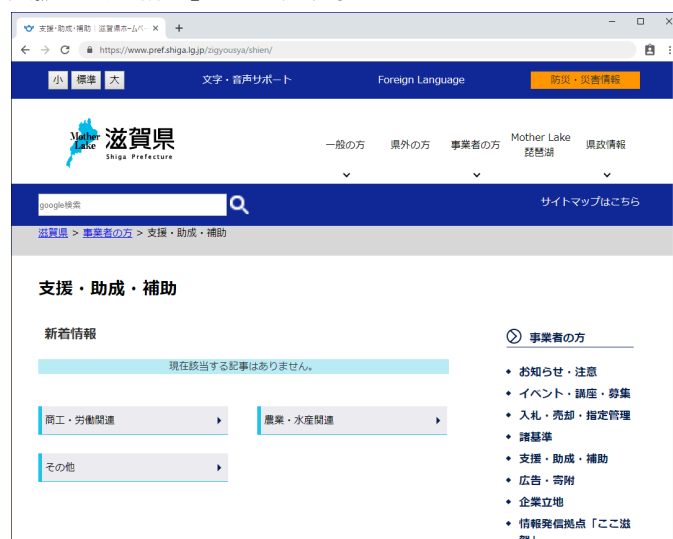
コンテンツ

- リニューアル前のページがなくなっている
 - とにかくリンクが切れすぎて、過去のアーカイブが全く見れないこと。ビジュアル面や、ページの構成等也非常に気になるが、100歩譲ってそこは慣れるとしても、情報が存在していない、ということに対してはとても困っています。以前のリンクを戻してもらうことは出来ないのでしょうか。。。
 - 発注された業務に関連する過去の情報を探そうとしたが、情報が歯抜け状態になっており、非常に探しにくかった。（アーカイブが圧倒的に破壊されている）
 - ある日の検索では出てきた情報が、数日後には削除されたり行方不明になっていたりして、結局、発注元の部署の担当者をお願いして探し出していた。県職員の異動と重なるタイミングだったため、両者に負担となった。
 - 統計データ、「神仏います近江」が見られなくなった。文化財指定件数の推移や「神仏います近江」のデータを他者紹介、連絡先情報が閲覧できなくなった。
 - オープンデータのカタログページがなくなった。オープンデータに対する県の姿勢とはこんなものかと思った。
- トップページに県が推進している事業へのリンクがなくなってしまった
 - トップページにはもはや時系列のお知らせしか掲載されていないため、県が継続的に取り組んでいる事業がわからない。
- リンク切れが起きている
 - 申請書がダウンロードできない
 - リニューアル前のURLからのリダイレクトがなく、古いURLが軒並みリンク切れ
 - 滋賀県中部県税事務所より「個人事業税」に関する案内が届きました。「個人事業税のあらまし」の用紙にQRコードがついており「詳細は滋賀県のホームページでも紹介しています。上記のQRコードを読み取ることで、滋賀県のホームページに接続できます」と書かれていました。便利だと思い、スマホでアクセスしたところ、画面が表示されませんでした。（5月25日現在、再度QRコードからアクセスしましたが表示されません）

- 4月の桜の時期に、滋賀県畜産技術振興センターが桜の名所だと聞いたので検索したところ、滋賀県のページが表示されず、公式情報が全くわかりませんでした。非公式のじゃらんやお出かけサイトにも情報は掲載されていましたが、公式サイトが表示されないというのは困りました。(5月25日現在、再度検索してみると、アクセスできるようになっていました)
- リンクにまつわる問題点の整理
 - 「リンク」と一言に言っても、大きく分けて「サイト内リンク」と「外部からのリンク」に分類できます。
 - 「サイト内リンク」とは、主として滋賀県サイト内の各種メニューや文書内から別の文書へのリンクを指します
 - 「外部からのリンク」とは、滋賀県以外の各市町のウェブサイトおよびSNSなどから滋賀県サイトに張られたリンクや、県関連機関のパンフレットをはじめ雑誌、書籍などに記載されたURLやQRCodeを指します。
 - 今回のリニューアルによって、CMSから刷新された結果、ウェブサイトのURL体系が根本から変更されたため、すべての外部からのリンクがリンク切れになりました。
 - つまりはこの3～4月以前に制作された各種パンフレットや出版物に記載された県ウェブサイトの担当課を示すURLやQRcodeがすべてエラーになるようになった、ということになります。
 - 県広報課によれば「リンク切れの問題は軽微ですぐに解消される」との見解ですが、解消される可能性があるのは前述の「サイト内リンク」であって、「外部からのリンク」はURL体系が根本から変更されている以上は出版物を作り直すことでしか解消できません。

● カテゴリ内に期待していたコンテンツが配置されていない

- 補助金などの制度を知ることができない
- これまでのコンテンツが参照できなくなった。同時に、新しく発信されているコンテンツも少なくなり、webサイトの役割を果たしていない。
- あっておかしくない情報が存在しない。他に存在するなら分類が不適切では。「事業者の方 > 支援・助成・補助」以下全般、等



※当該コーナー。支援・助成・補助に関するコンテンツが何一つ存在しない(無論、この下の「商工・労働関連」等を開いても、無い。

- 「滋賀県 > 一般の方 > 防災・危機管理 > 原子力防災」など、半分の中項目において記事が存在しない

- 「滋賀県の位置・県章」のページに滋賀県の位置と県章が載っていない。



- 問い合わせ先がない、わからない

- 旧所属名になったままになっているページがある
- 「リニューアルについて」のページの問合せ先が書かれておらず、誰に何をクレームしてよいかわからない
- 問合せ先が書かれていないページがたくさん見られる

- 読んでいるページが、いつの時点の情報なのかがわからない

- 更新日と作成日はわけて整理すべきなのに、いつの時点で作られ、いつの時点で書き換えられた情報なのかがわからない。
- 従来のように課別に分類されていれば少々不明瞭でもなんとかあったが、リニューアル後は目的別での分類のみになってしまったため日付表示が信頼できないのは致命的となる。

- サイトマップと一部コンテンツが一致していない

- 例: サイトマップの「県外の方」の下項目と、グローバルナビゲーションの「県外の方」を開いたページの項目が異なる。



スタイル・ビジュアル

- **CSSが汚い**
 - CSSがほぼ何の設定もされていない
 - ※CSSとは、ウェブサイトを構築する際に書式やレイアウトを指定するファイル。
- **画像処理が荒すぎる**
 - Retina対応(=現代のスマホやタブレット等で主流の高精細表示)もされていない
→結果として、スマホやタブレットで見るとボケたような表示となってしまう)
 - 検索の虫眼鏡アイコンが汚い
 - 知事の写真だけ綺麗になったが、サイトリニューアルの最優先課題はそこだったのか？
- **サイトレイアウト・配色に手が掛けられていない(調整不足)**
 - サイト各部にどぎつい原色が使われることによって見かけのクリーンさが失われた(透明感がない？)
 - 全体的に一昔前のアマチュアWeb作成のような安っぽい外観・配色

- レイアウトの調整が不十分で、表示させる環境によっては文字が詰まったりして読みにくい。



令和元年度滋賀県職員採用上級試験（大学卒業程度）～受験案内～

2019年5月13日

滋賀県では、複雑多様化する行政課題に対応するため、チャレンジ精神を持ち、県民とともに、滋賀の未来を切り拓く行政のプロフェッショナルを目指す、次のような人材を求めています。

- ・ 滋賀を愛し、未来志向で果敢にチャレンジできる
- ・ 県民との対話を重ね、多様な主体と積極的に連携・協働できる
- ・ スピード感とコスト意識を持って、自律的に行動できる
- ・ 互いに研鑽し、協力し合い、組織力を高めることができる



スマホ表示の例1。

滋賀県ロゴが無駄に大きい。メニューボタンが無駄に大きい。検索ボタンがボケている。文書タイトルが文書作成日とかぶっている。全体的に文字が小さく読みにくい。



滋賀県では、複雑多様化する行政課題に対応するため、チャレンジ精神を持ち、県民とともに、滋賀の未来を切り拓く行政のプロフェッショナルを目指す、次のような人材を求めています。

- ・ 滋賀を愛し、未来志向で果敢にチャレンジできる
- ・ 県民との対話を重ね、多様な主体と積極的に連携・協働できる
- ・ スピード感とコスト意識を持って、自律的に行動できる
- ・ 互いに研鑽し、協力し合い、組織力を高めることができる



一部のページでは、項目がメニュー背景と同系色になっており、極めて読みにくい。

- フッターが謎

- 「母なる湖、琵琶湖。ーあずかっているのは、滋賀県です。」がどのページも強調されていてうざい。Facebookでリンクするときも必ずこの画像が見切れて表示されてダサイ。

その他

- PDFなどファイルが一元的に設置され、課ごとに管理ができない

- ページ名は更新してもURLが変わらないが、ページにリンクされたPDFやdocx、jpgなどのファイルを差し替えるとURLが強制的に変わるため、PDFなどのファイルURLを直接リンク・ブックマークしていただくことが運用上難しい

- ファビコンが県旗になっている

- 本来は「県章」にしないといけないはずだが、「県旗」のイメージが使われている。県章と県旗の意匠は全く異なるものだが、それを混同させるのは県章・県旗を定めたそれぞれの規則に反するのではないか。



- ※ファビコン(favicon)とは、ブラウザのタブやブックマークにおいて、ウェブサイトを示すアイコンを指定することで他のサイトと見分けやすくする機能。



- サイト公開時は「リニューアル中です」と掲示され、気がつけば「リニューアルしました」と書き換えられていたが、何がどのようにリニューアルされたのか、一切説明がない(再リニューアルがあるのかもわからない)

- まだリニューアル段階のプレページだと認識していますが(希望的観測)、今度、再リニューアルあるのかな、またページ作成し直すのかな、という疑念があり、業務に待ちの状態がある
 - リニューアルに関する重要なページの記述がコロコロ書き換えられている。同ページで一切の履歴を残さず県民への説明文を書き換えるのは、明らかにおかしい。
 - 1) 3月28日時点: (Internet Archiveより)
<https://web.archive.org/web/20190328053616/https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/ict/303045.html>
 - 2) 3月31日時点: (Internet Archiveより)
<https://web.archive.org/web/20190331021551/https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/ict/303045.html>
 - 3) 現在:
<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/ict/303045.html>
 - 2ヶ月が経過して変わったことが「知事の写真がきれいになった」「赤・青・黄のボタンがなくなった」ことぐらいしか見当たらない。一体何がリニューアル中で、今後どうなっていく予定なのか、誰もわからない状態になっている。
- ファイルダウンロードの際、非推奨のLZH形式のアーカイブが提供されている
 - 「滋賀県シンボルマーク「Mother Lake」データダウンロード」などでLZH形式のアーカイブファイルでまとめて提供されているが、LZH形式は作者自身がセキュリティの問題で使用の自粛を呼びかけている古い形式であって、世界的に標準のZIPファイルで掲載するのが適切である。

2. これらの事象はなぜ起こったのか？

5月末からの報道によると、あたかも、「リニューアルの混乱によるリンク切れやコンテンツの整備漏れ "だけ" の問題である」かのように県幹部はコメントしていますが、問題はそのような些細な点にはありません。

このような使いにくいサイトになったのは昨年度の仕様策定や発注の段階から問題があったのではないかと考えられます。

課題設定の内容とプロセス

- そもそもなぜリニューアルすることになったのか？
 - どのような調査から誰がどのような分析を行い、どのような課題設定からリニューアルを行うに至ったのか、その背景を示した資料が全くない。
- 課題設定・予算・スケジュールは妥当だったのか？

- 利用者が、普段、どのようにサイトを利用しているのかの調査を全く行わずに、一方向的な階層化とGoogle検索のみで情報の管理ができれば良いとする発注書だった？
 - 予算は完全に足りなくて、一千万ではまともな会社は出てこないはず。人件費ベースで考えても2人アサインできない。見積もりの内訳も気になる。本気で赤字覚悟だと思うので。
 - 何社、プロポーザルに参加したか知りたい。真っ当な競争にはなってないはず。
 - 予算と同じスケジュールがありえない。倍は必要。
 - 行政のサイト構築の仕事ではRFP作成の前にいろいろ相談されるのですが、そういうのはしてるんですかね。日常的に専門家と情報交換など。
- **そもそもCMS(コンテンツ管理システム=ウェブサイトを開示、内容を編集・更新するシステム)のリプレイスは必要だったのか？**
- 平成30年3月12日の予算特別委員会総務・政策・企業分科会では、広報課長が次のように発言している。

ホームページの改修につきましてお答えいたします。今回は前回の更新から5年が経過しましてサイト構造の崩れ、あるいは障害者差別解消法の施行に伴いまして誰もがアクセスしやすいホームページの環境整備が求められているということですから、その改修の中には先ほど御指摘いただきましたようなSNSで情報が拡散するようなボタンの追加も予定しているところです

しかし「アクセシビリティ」への対応は旧CMSで実装できていたはずで、「サイト構造の崩れ」やモバイル対応については、現行のCMSの部分改修によって解決できたはず。なぜそれでもここまでのリスクを背負ってリプレイスを行う必要があったのか？また必要性が判明した時点で構築予算(1000万円)は確実に足りないことはわかっていたはずなのに、なぜ強行突破したのか？

- もしかして平成29年の予算編成時点ではCMSのリプレイスは想定していなかったのではないかと？予算がたった1000万円しか確保できていないなかでCMSのリプレイスを予定していたとはとても考えにくい。
- **なぜこのCMSが選定されたのか？という経緯で徳島県のサイトが参考にされ、どのようにサイト構築方針に反映されたのか？**
- CMSは徳島県の企業「テック情報」が提供している「BayBerry」が採用されているようだが、数あるCMSのなかで、具体的にどのような検討過程を経てこのCMSが採用されたのか。また同じBayBerryが採用されている徳島県庁のサイトとサイト構造が極めて似ているが、サイト構築方針は誰がどのように決めていったのか。

委託・構築の内容と体制

- **適切なプロセスで構造設計がなされたのか？(庁内ヒアリングの方法)**
 - 県職員に尋ねても「使いにくい」という声を聞かすが、どのように庁内ヒアリングを行い、どのようなプロセスでサイト構造の設計が行われたのか？この過程が杜撰だったためにサイトが使いづらくなっているのではないかと？

- サイト発注時に、専門的見地のない人間が、各所属への配慮もないままに、仕様書を書いてしまったがために、こういった事態になっているのではと推察しています。
- 一部の職員の独断が
- コンペはどのように行われ、何社が手を挙げてどのような提案がなされ、どのように決定されたのか？
 - リニューアル案の内容や質ではなく、単に、より安価な見積もりを提示した業者に発注された？
 - 現状のコンテンツをどう活かして移行するかコンサルと実施...のような項目があるが、どういう提案がなされたか知りたい。
 - 提案をまともに評価できる人間がいたか疑わしい。
- 庁内ではどのような体制になっていたのか？担当者には**20,000**ページを扱える十分なプロジェクトマネジメント能力があったのか？スケジュール管理に不備があったのではないのか？
 - β版でのテスト運用が全く行われないうまま、過去の情報を削除・移動してしまった。少なくとも、新しいサイトが安定稼働するまでアーカイブサイトを並列で残しておくべきだった。
 - 業者に丸投げ・主体性のない仕事が生んだ結果だと思います。ー
 -
- なぜ年度末にリニューアルしたのか？
 - 異動で忙しい時期だとわかっていて、なぜこの時期の公開を計画したのか？
 - 県議会議員選挙という重要な時期になぜリスクを伴うリニューアルを重ねたのか？

周知

- 県民や、市町など関係機関への周知は十分に行われていたのか？
 - リンクを張っていた関係機関への周知がリニューアル前に一切なかったのはどうしてか？
 - リニューアルから2ヶ月が経過しても何ら県民に向けてメッセージがない、意見収集の動きがない
 - リニューアルに関する周知ページでも問合せ先の記載がない。問い合わせてほしくない印象をもった。
 - リンクを張っていた関係機関への周知がリニューアル前に一切なかったことを推察すると、全庁的な周知、マネジメント、協力体制が全く構築できていなかったからではないでしょうか。一部の職員が独断で走りすぎた印象があります。
-

3. 何が問題なのか？

ICT推進欠如の問題

- ICTに対する県庁内の理解がなさすぎる
 - 「滋賀県ICT推進戦略」で重点戦略に掲げられたオープンデータも、カタログページがリニューアルによって抹消されている
 - 旧ウェブサイトの段階で、県ウェブサイト内だけでなく様々な機関や民間のサイトや出版物からリンクされて利用されている現実があったが、今回のリニューアルではそれらへの配慮がなされず、既存のリンクがすべて断ち切られる結果となった。公器としてのウェブサイトの重要性を県庁内は理解できていないのではないだろうか。
 - 誰の何のためのホームページなのか、ただの情報発信・宣伝ツールと勘違いしているのではないか。

契約上の問題

- 委託仕様に反して構築され公開されたこと
 - 明らかに委託仕様に反する内容だが、これで完了届が出されたのであれば、住民監査請求の対象にもなり得る

行政としての問題

- 住民自治、民主主義の根幹が揺らいでいる
 - 極めて使いにくく、十分な情報が掲載されていないウェブサイトは、県民の知る権利に対する行使の機会を逸失している。
 - 県政の課題が県民に見えにくくなっている。
 - アーカイブ(情報の蓄積)に対する認識が低い。アクセスのないページでも県民にとって必要なページはある。情報というものに対する県の考え方・姿勢が問われている。
 - 本当に大変な事態なのに一切の謝罪・周知がないことに残念な気持ちです。

4. いま県が出来ることは何か？

- 庁内外に対する問合せ窓口を設け、これまでの経緯を公表し、オープンに問題点を整理していく
 - 問題の分析は広報課の職員だけでは対応できないはず。ごく一部の職員だけで問題を決めつけるのではなく、もっとオープンに声を拾い上げ、かつその内容を逐次オープンにして、正しい問題把握にあたっていってほしい。

- 一旦ウェブサイトや**CMS**を元に戻し、再度リニューアル計画を講じる
 - 滋賀県の行政に適したシステムやサイト構成になっているとはとても言えない現状であるため、現状のシステムのまま運用を続けても、使いにくいサイトであることに変わり無く、かえって問題が深刻化する事が考えられる。
 - 正直前のサイトに戻せるなら戻した方がよいと考えています
 - 少なくとも消してしまった過去のデータは、アーカイブにおいて、リンク貼り直す、という業務だけでも追加発注してほしいです。
- 広報課だけで問題解決に当たろうとせず、専門的かつ横断的なプロジェクトチームをつくる
 - 前のサイトに戻すことが無理ならば、専用のチームを作り、対応すべきかと思います。
 - おそらく現状では担当者がひとりでやっているかと思われます。また、ホームページの所轄は広報課だと思いますが、そもそも所轄を技術的な専門家のいる情報政策所轄部署に移すか、もしくは広報課に情報技術の専門職を置くべきと考えます。