

ホームページによる行政情報の 提供状況に関する調査

結果報告書

令和4年3月
近畿管区行政評価局

目次

第1 調査の目的等	1
第2 調査の結果	
1 近畿管内の国の出先機関におけるホームページの運用状況等	
(1) ホームページの運用状況.....	2
(2) ホームページの利用者に関する団体等の意見.....	4
2 ホームページによる行政情報の提供状況	
(1) 時宜を得た情報提供と情報の最新化.....	13
(2) ホームページの提供情報の分かりやすさと利便性の向上等.....	42
3 ウェブアクセシビリティ等への対応状況	
(1) ウェブアクセシビリティの確保.....	72
(2) モバイル端末への対応状況等.....	97
所見該当一覧（調査対象機関別）	103

図表目次

1	近畿管内の国の出先機関におけるホームページの運用状況等	
(1)	ホームページの運用状況	
図表 1-(1)-①	調査対象機関のホームページの概要	6
図表 1-(1)-②	ホームページに関する管理運営に係る規程等の策定状況等	8
図表 1-(1)-③	調査対象機関におけるホームページ提供情報の作成・更新に係る業務分担状況（標準的な更新例）	9
図表 1-(1)-④	調査対象機関におけるホームページに関する定期的かつ組織的な点検の実施状況	10
図表 1-(1)-⑤	調査対象機関におけるホームページの管理運営に関する職員研修の実施状況	12
2	ホームページによる行政情報の提供状況	
(1)	時宜を得た情報提供と情報の最新化	
図表 2-(1)-①	トップページを8年以上更新していない事例	23
図表 2-(1)-②	提供情報の定期的な更新が必要なページを5年以上更新していなかった事例（その1）	24
図表 2-(1)-③	提供情報の定期的な更新が必要なページを5年以上更新していなかった事例（その2）	25
図表 2-(1)-④	ページ内にタイトルを掲載しているが、掲載情報となる写真等が掲載されていない事例	26
図表 2-(1)-⑤	リンク切れの事例（その1）	27
図表 2-(1)-⑥	リンク切れの事例（その2）	31
図表 2-(1)-⑦	リンク切れの事例（その3）	33
図表 2-(1)-⑧	説明会や公募期間終了後の情報のホームページ掲載例	35
図表 2-(1)-⑨	調査対象機関における職員採用に関する業務説明会等情報の掲載状況	36
図表 2-(1)-⑩	関係団体等から聴取した主な意見（時宜を得た情報提供や提供内容の最新化）	37
図表 2-(1)-⑪	時宜を得た情報提供が図られていない事例が認められた機関におけるホームページに関する定期的・組織的な点検等の未実施理由	39
図表 2-(1)-⑫	情報提供や提供内容の最新化に関して、関係団体等から掲載を評価する意見がみられた取組	41
(2)	ホームページの提供情報の分かりやすさと利便性の向上等	
図表 2-(2)-①	Web アンケート調査結果（平成27年12月、内閣官房情報通信	

技術（IT）総合戦略室）	47
図表 2-(2)-② 1つのページ内の掲載件数が多いとされた事例（その1）	48
図表 2-(2)-③ 1つのページ内の掲載件数が多いとされた事例（その2）	50
図表 2-(2)-④ 1つのページ内の掲載件数が多いとされた事例（その3）	52
図表 2-(2)-⑤ トップページ画面や構造が複雑とされた事例（その1）	54
図表 2-(2)-⑥ トップページ画面や構造が複雑とされた事例（その2）	56
図表 2-(2)-⑦ トップページに掲載されているバナーが多いとされた事例（その1）	59
図表 2-(2)-⑧ トップページに掲載されているバナーが多いとされた事例（その2）	60
図表 2-(2)-⑨ トップページに掲載されているバナーが多いとされた事例（その3）	62
図表 2-(2)-⑩ 関係団体等から聴取した主な意見（提供情報の分かりやすさ等）	64
図表 2-(2)-⑪ 視覚的に分かりやすい表示にしている例	66
図表 2-(2)-⑫ 必要な情報を迅速に見付けられる構造にしている例	67
図表 2-(2)-⑬ 各ページに「お問い合わせ先」欄を設定している例	68
図表 2-(2)-⑭ トップページのリニューアルを行った機関の概要（その1）	69
図表 2-(2)-⑮ トップページのリニューアルを行った機関の概要（その2）	70
3 ウェブアクセシビリティ等への対応状況	
(1) ウェブアクセシビリティの確保	
図表 3-(1)-① 事例発生機関におけるウェブアクセシビリティが確保されていない事例のうち、改善済の事例（令和4年2月15日まで）	87
図表 3-(1)-② ウェブアクセシビリティに関する学識経験者や障害者団体等からの意見（JIS X 8341-3に関する意見）	87
図表 3-(1)-③ 事例発生機関におけるウェブアクセシビリティに関する取組の実施状況（平成31年4月1日から令和3年7月15日までの実績）	89
図表 3-(1)-④ 事例発生機関におけるウェブアクセシビリティに関する取組未実施の理由、必要性・今後の取組予定	89
図表 3-(1)-⑤ 参考調査した地方公共団体におけるウェブアクセシビリティに関する取組の実施状況	91
図表 3-(1)-⑥ ウェブアクセシビリティ確保のための取組に関する学識経験者や障害者団体等からの意見	91
図表 3-(1)-⑦ 事例発生機関におけるアクセシビリティ研修の実施状況（令和3年7月15日時点）	91

図表 3-(1)-⑧	事例発生機関におけるアクセシビリティ研修の実績がない理由 及び今後の研修実施等予定（令和 3 年 7 月 15 日現在）	92
図表 3-(1)-⑨	参考調査した地方公共団体におけるアクセシビリティ研修の主 な実施内容	93
図表 3-(1)-⑩	調査対象機関における PDF ファイルを提供する場合のウェブア クセシビリティの確保に関する対応の実施状況	94
図表 3-(1)-⑪	PDF ファイルを提供する場合に JIS X 8341-3 を満たす対応や その代替手段を実施していない調査対象機関と、その理由	95
図表 3-(1)-⑫	PDF による情報提供に関する学識経験者や障害者団体等からの 意見	96
(2) モバイル端末への対応状況等		
図表 3-(2)-①	インターネット閲覧時に使用する機器の状況	99
図表 3-(2)-②	在留外国人の情報通信機器の利用状況	99
図表 3-(2)-③	調査対象機関ホームページにおけるモバイル端末による閲覧へ の対応状況	100
図表 3-(2)-④	モバイル端末による閲覧への対応予定が未定等の機関における その理由	101
図表 3-(2)-⑤	国の出先機関のホームページにおけるモバイル端末による閲覧 への対応に係る学識経験者、事業者団体等からの意見	102

事例表目次

3 ウェブアクセシビリティ等への対応状況

(1) ウェブアクセシビリティの確保

事例表 3-(1)-① 代替テキストが設定されていないため、読み上げソフトで音声読み上げが行われず、視覚障害者が画像等の内容を理解することが困難な例……………	104
事例表 3-(1)-② 代替テキストが設定された画像の直前又は直後に代替テキストと同じ内容のテキストデータが存在するため、読み上げソフトが同じ内容を繰り返して読み上げ、閲覧者が煩瑣 <small>はんさ</small> に感じるおそれがある例……………	108
事例表 3-(1)-③ 代替テキストの内容が画像の内容と異なっているため、読み上げソフトを使用する視覚障害者が画像の内容を誤解する例……………	111
事例表 3-(1)-④ 本文へジャンプする機能が設定されていない例……………	113
事例表 3-(1)-⑤ 本文へジャンプする機能が設定されているが、機能していない例……………	115
事例表 3-(1)-⑥ リンクを設定したバナー等の画像に代替テキストを設定していないため、リンク先の内容が読み上げソフトで読み上げられず、視覚障害者が理解できないおそれがある例……………	117
事例表 3-(1)-⑦ ホームページ上の入力フォームの目的（サイト内検索等）について、設定等の不備から読み上げソフトを使用する視覚障害者が理解することが困難なおそれがある例……………	120

資料目次

資料 1	「Web サイト等による行政情報の提供・利用促進に関するガイドライン」 (2019 年 (平成 31 年) 4 月 18 日 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定) (抜粋)	123
資料 2	Web サイトガイドブック (2019 年 (平成 31 年) 4 月 18 日 内閣官房 情報通信技術 (IT) 総合戦略室) (抜粋)	125
資料 3	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (平成 25 年法律第 65 号) (抜粋)	133
資料 4	障害者基本計画 (第 4 次、平成 30 年 3 月国会報告) (抜粋)	133
資料 5	産業標準化法 (昭和 24 年法律第 185 号) (抜粋)	134
資料 6	日本産業規格 JIS X8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針 - 情報通信における機器, ソフトウェア及びサービス - 第 3 部: ウェブコンテンツ (平成 28 年 3 月 22 日改正) 「0A 適用範囲」及び「0B インTRODクシヨ ^ン 」 (抜粋)	134
資料 7	JIS X8341-3:2016 の「原則」「ガイドライン」「達成基準」	135
資料 8	「みんなの公共サイト運用ガイドライン」(2016 年版、総務省) (抜粋)	136

前書き

我が国のインターネット利用率（個人）は2009年以降、80%前後で推移し、2019年（令和元年）は89.8%（令和2年版情報通信白書）と非常に高いものとなっている中、電子政府の総合窓口（e-Gov）への総アクセス件数は、2016年度（平成28年度）の約5.8億件から2018年度（平成30年度）の約15億件へ約2.6倍に急増しており、行政機関による情報提供の手段の一つとしてホームページの果たす役割は非常に大きくなってきている。

こうしたことから、国の行政情報は、行政機関の諸活動に関する透明性を高め、開かれた行政の実現を図るとともに、国民・企業等の社会・経済活動に有益な情報資源の充実に資する観点から、電子的手段（原則として、ホームページによる掲載）による提供を積極的に推進することとされている（行政情報の電子的提供に関する基本的な考え方（指針）（平成16年11月12日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定））。

この電子的手段による提供に当たっては、政府は、2019年（平成31年）4月に「Webサイト等による行政情報の提供・利用促進に関するガイドライン」（各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）を改定し、近年の技術動向も踏まえ、行政情報をWebサイト等を通じて、より一層、分かりやすい内容で利用しやすい形態により積極的に提供するように各府省に求めている。また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）により、国の機関は、障害者を含む全ての人の利用しやすさに配慮した行政情報の電子的提供の充実に取り組むこととされている。

しかしながら、近畿地方は、インターネットの利用者（個人）の地方別の割合が、南関東地方に次いで高く（84.3%。総務省の令和2年通信利用動向調査結果）、国の行政機関のホームページを通じた行政情報の入手の需要が多いにもかかわらず、近畿管内における近年の行政相談事案の中には、国の出先機関等のホームページに関して、掲載情報の照会先が載っていない、申請手続きの記載が不正確である、窓口の休止情報が分かりにくい等の苦情等が見られ、提供内容の正確性や分かりやすさ、提供の迅速性等が適切なものとなっていない状況がうかがわれる。

本調査は、これらの状況を踏まえ、近畿管内の国の出先機関のホームページについて、国民に必要・有益な情報が迅速かつ正確に分かりやすく提供されているか、障害者や高齢者を含め誰もが閲覧しやすいものとなっているか等の観点から、行政情報の提供状況、利便性（ウェブアクセシビリティ（注）の対応状況）等を調査し、その実態や課題の整理を行い、関係行政の改善に資するために実施したものである。

今回の調査には、近畿管内の国の出先機関、地方公共団体、関係団体等（学識経験者、ホームページ制作事業者、障害者団体（支援学校を含む。）、事業者団体）など多数の方々にも、御協力をいただいた。この場をお借りして、感謝申し上げますとともに、この調査結果が、近畿管内の国の出先機関のホームページについて、必要・有益な行政情報が迅速かつ正確に分かりやすく提供され、ウェブアクセシビリティの確保等の一助となれば幸いである。

（注）高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること。

令和4年3月

近畿管区行政評価局長 森丘 宏