

迅速な情報発信に向けた取り組み (川上ダムホームページのリニューアル)

木村 数也¹・梅村 喜重²

¹独立行政法人水資源機構 川上ダム建設所 総務課 (〒518-0294 三重県伊賀市阿保251)

²独立行政法人水資源機構 利根導水総合事業所 総務課長 (〒361-0004 埼玉県行田市大字須加字船川4369)

川上ダム建設所では、広報誌の発行や小学校への出前講座の実施、地域イベントへの参加などの広報活動を行ってきた。しかし、これらの広報活動では情報発信の即時性や広域性に課題があり、ダム検証中から増加してきた一般の方々や報道関係者等からの問合せ等に対して、迅速かつ的確に情報発信を行うことができるよう、広報ツールのひとつである川上ダムホームページを、ダム検証の終了を機にリニューアルすることとした。

本稿では、職員の直営作業により行ったホームページリニューアルの取り組みについて、報告するものである。

キーワード 川上ダム、職員直営、広報、ホームページ、リニューアル

1. はじめに

川上ダム建設事業は、1992年度に建設大臣より事業実施方針の指示及び事業実施計画の認可を受け、付替県道工事等関連工事の着手、一般補償基準の妥結、付替県道工事等の完成及び一部供用開始するなど、着実に事業を進めてきた。

2009年12月に川上ダムが検証対象のダム事業とされたことから、川上ダム建設事業の検証に係る検討を行ってきたが、2014年8月に国土交通省により「川上ダムは継続とする」対応方針が決定された。

現在、川上ダムの早期本体着工及び早期完成に向け、鋭意事業を進めているところである。

2. 川上ダム建設所における広報活動

(1) 広報活動を取り巻く状況

川上ダム建設所(以下「事務所」という。)では、地域とのコミュニケーションを深め、地域からの信頼を得ることを主な目的として、これまで多種多様な広報活動に取り組んできた。具体的には、130号に及ぶ川上ダム通信の発行、出前講座や施設見学の実施、地域で主催されるイベント等への参加協力等である。

これらの広報活動は、地域交流の有効な手段となって

おり、地域の方々からも好評をいただいていることから、今後も情報発信(内容と量)の水準を落とさぬよう継続していくこととしている。

一方、ダムの早期本体着工及び早期完成に向けて動き始めた今、事業への理解を深める広報活動は重要であり、限られた予算と人員でできる限り経済的、効果的に広報活動を行い、地域や一般の方々へのダム事業に関する情報発信を強化することが求められている。

なお、前述の広報活動(ダム通信、出前講座、イベント等)では、情報の即時性に欠けることや広域性(広報の対象者が限定的)に課題があるため、より多くの人に伝えることができるホームページの活用が期待される。

(2) 川上ダムホームページの現状と課題

広報ツールとしてのホームページは、インターネットの普及により、あらゆる団体や企業、個人が、最新かつ詳細な情報を早く、安く、容易に提供することができる極めて有用なツールである。ホームページにアクセスすれば何時でも何処でも最新情報が即時入手でき、情報量も非常に豊富である。水資源機構の業務運営に係る中期計画・年度計画でも、ホームページの内容充実や活用、改善に努めることとされており、全社的な取り組みを進めている。

事務所におけるホームページの作成、運営は、これまではその時々ホームページ担当者(もしくはホームページ作りの操作、技術に詳しい者)が各自で必要な場合に必要箇所を更新を行っていた。ホームページの活用

方針、コンセプトや主なターゲット、掲載する情報の内容やリニューアル、更新をどうするかなどについて、事務局として十分に議論が尽くされないままホームページが維持管理されており、ホームページへの意識や関心が低く、そのため更新頻度も少ないという状況であった。

加えて、川上ダムホームページには次のような問題点がある。

- ① アクセス数が少ない（全事業所のうち下位の常連）
- ② 内容が全体的に古い（定期的に更新されていない）
- ③ 外部からの問合せに答えられる情報が十分でない
- ④ サイトマップと見出し（トップページのインデックス）が一致しておらず全体の構成が分かりづらい
- ⑤ 深い階層の構成となっており、見たい項目を探すのは容易ではない
- ⑥ 更新を職員の直営で行うため、一部の詳しい職員に負担が集中し、他の職員が習熟する機会がない
- ⑦ ホームページ全般を統制・チェックする人がいない

このように、川上ダムホームページには改善の余地が多くあり、今後、一般の方や報道関係者等からの問合せや見学者が増加すると予想されることから、上記問題点を改善し、迅速で的確な情報発信を行うため、川上ダムホームページのリニューアルを行うこととした。

3. ホームページリニューアルに向けた取り組み

(1) ホームページ部会の活用（組織・検討体制）

ホームページのリニューアルを円滑に進めていくための組織・体制は、事務局で設置している広報ワーキンググループのホームページ部会（以下「部会」という。）を活用することとした。従前、部会のメンバーは機械的に指名され、ホームページに精通していない者がメンバーになっていたため、活動実績が少ない状態であった。

このため、部会活動を活性化すべく、メンバーを各課1名ずつ選出したほか、ホームページ作りの操作や技術に精通した職員を加えて部会の再構築を図り（表-1）、機動的にリニューアルの検討を進めることとし、リニューアル完了まで当面の間、部会で検討したホームページの更新イメージを具体化する技術的作業は、ホームページ作りの操作や技術に精通した職員が行うこととした。

表-1 ホームページ部会メンバー（左:2013年 右:2014年）

部会長	所長	部会長	所長
副部会長	技術副所長	副部会長	技術副所長
部会員	総務課長	部会員	総務課長
部会員	工務課長	部会員	調査設計課長
部会員	総務課員(1名)	部会員	工務課長
部会員	工務課員(1名)	部会員	総務課(1名)
		部会員	第一用地課(1名)
		部会員	調査設計課(1名)
		部会員	環境課(1名)

なお、川上ダムホームページは、過去から職員による直営作業で維持管理されており、また広報コストを削減できるよう、今回のリニューアルも部会で議論した結果、引き続き職員直営により作業を進めることとした。

(2) 部会での検討、作業の進め方

部会ではまず、検討と作業の進め方を議論し、以下のように進めることとした（図-1）。

- ① リニューアルの概要、ホームページ全体の構成やレイアウト等、基本的な項目について、部会メンバー全員が議論検討し、方針を決める。
- ② 決定した方針に沿って各所掌課が更新案を作成する。
- ③ 重要な更新内容については、部会を開催し議論検討したうえで、内容を決定する。
- ④ 軽微な更新内容については、各所掌課からメンバーへ更新案を直接確認したうえで、各所掌課の裁量と判断により内容を決定する。

部会での検討にあたっては、メンバーが忌憚なく意見を述べられるように、会議室にプロジェクターを配置し、スクリーン上で実際のホームページ画面を見ながらフリーな議論ができるように工夫した。

(3) ホームページの主な改良点（リニューアル項目）

今回、ホームページをリニューアルするにあたっては、2(2)で述べたいくつかの問題点の解決に向け、次の観点での改善効果を狙い、改良を行うこととした。

- i) 更新頻度の増加（問題点①, ②, ③に対応）
- ii) 情報の充実（問題点①, ②, ③に対応）
- iii) 目に付きやすく、分かりやすく、見やすく（問題点④, ⑤に対応）

なお、問題点⑥と⑦については、部会を有効活用することにより、ホームページの改良と併せて対応を図ることとした。

主なリニューアル項目は、以下のとおりである。

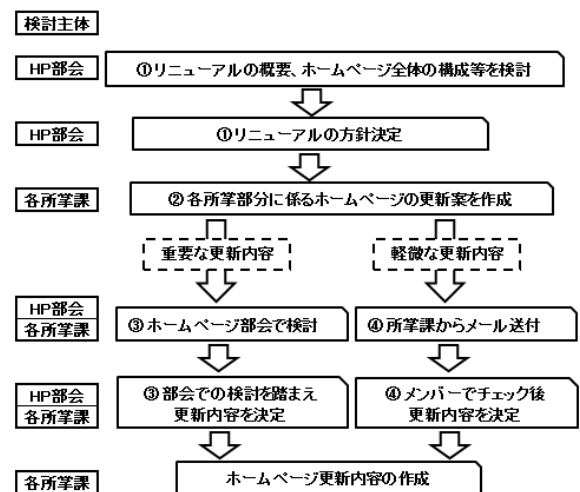


図-1 部会での検討、作業の進め方

a) トップページ

トップページは、ホームページの入口であり顔である。閲覧する場合は、トップページから見るのが通常であり、一見して目を引く見やすい内容とすることにより、他のページへの興味も引き寄せるとされる。そこで、ページ中央上に職員が撮影した写真 (3(3)c) 参照) を大きく掲載することとした。

また、これまでは新着情報として過去1年分の情報を掲載していたが、掲件件数を10件(過去1月程度)に絞り、古い情報は過去のニュースとして別頁に移動したことにより、雑然としたイメージであったトップページをすっきりと見やすく改良した(図-2)。

b) 川上ダム通信 (バックナンバー)

川上ダム通信は、川上ダム建設所の広報紙として2005年5月の発刊以来毎月発行を重ね、2016年6月末現在130号に至っている。ダム通信は、印刷した紙面を職員が地域の方へ直接配布するほか、ホームページへもPDFファイルを掲載していた。しかしこれまでは、平成2010年3月以前のバックナンバーが掲載されておらず、各号の見出しも記載されていないため、バックナンバーから見たい記事を検索することが困難であった。

このため、ダム通信のバックナンバーを網羅して掲載情報の充実を図るとともに、メイン記事の見出しを一覧に記載して検索しやすくなるよう改良を行った(図-3)。



図-2 トップページ 更新前(左)と更新後(右)



図-3 ダム通信 更新前(左)と更新後(右)

c) 写真館 (フォトスタジオ)

写真館は、一般の方々から川上ダムホームページにより親しみを感じていただくため、職員が撮影したダム関連工事の写真や、川上周辺地域の風景写真などを掲載するために設置したコンテンツであるが、掲載写真数が少なく、殆ど更新されずに放置されている状況であった。

このため、部会では、ホームページの更新頻度を高め、より目を引く内容とするためには、写真館の有効活用が必要と判断し、情報の充実を図ることとした。

そこで、掲載する写真の数を増やすため、職員が撮影した写真で各課が保有しているものから、掲載候補の写真抽出選定するとともに、写真を掲載する土台(プラットフォーム)となるレイアウトを作成し、選定した写真にキャプションを付けて掲載することとした。

また、写真館のトップ部分に新着写真を別枠で載せ、ホームページ本体のトップページにも同じものを掲載し、さらに撮影した職員のコメントを付けて手作り感や親しみやすさを出すなど、見せ方に工夫を凝らした(図-4)。

d) よくあるご質問

今回のリニューアルにあたり、最も力点をおいた項目は「よくあるご質問」のコーナーを新設したことである。

これは、ダム検証終了に伴って今まで以上に外部一般の方や報道関係者等からの質問が増えると考えられるので、対応する職員の時間と労力の負担軽減とダム事業に対する根拠のない批判や誤った情報に対して正確な情報を発信し、ダム事業への信用と信頼を得ることを狙いとしているものである。

「よくあるご質問」の内容は、質問頻度や関心が高いと思われる代表的な質問を十数個ピックアップし、随時追加、更新を行っていくものである(図-5)。

本コーナーについては、今後もさらに掲載内容の充実を図っていくこととしている。



図-4 写真館のトップ部分 更新前(左)と更新後(右)



図-5 よくあるご質問のページ (抜粋)

4. リニューアルによる改善効果

2014年4月以降数ヶ月にわたり続けてきた、ホームページ部会によるリニューアル作業は、9月になりリニューアル版の最終案が完成した。これを受けて、部会メンバー以外の管理職も参加して9月30日に部会を開催し、その場で最終案を確認し、公開を決定した。

こうして、事務所一丸となって取り組みを進めてきた川上ダムホームページのリニューアル版は、2014年10月3日にインターネット上に公開された。

また、機構事業所で常に下位に低迷していたアクセス数を少しでも増加させるべく、2014年11月以降、トップページの写真と写真館を月1、2回程度更新するなど、更新頻度をこれまで以上に高める取り組みを開始した。

表-2 ホームページアクセス数の比較

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
4月	568	312	781	641	814
5月	562	291	605	736	636
6月	544	247	662	749	726
7月	560	322	629	713	748
8月	416	392	582	895	765
9月	461	275	678	662	747
10月	314	277	748	759	712
11月	359	567	581	471	743
12月	382	559	533	631	817
1月	477	726	608	713	738
2月	472	674	542	608	735
3月	444	615	259	813	519
合計	5,559	5,257	7,208	8,391	8,700

その結果、アクセス数は2014年12月以降、前年度比で徐々に増加しており、特に2015年度は、アクセス数が近年で最多となり、徐々にではあるが取り組みの効果が現れてきているものと考えている(表-2)。

また、職員の誰もが定型的な更新作業を行えるよう、ホームページ更新の手引きを作成するとともに、詳しい職員を講師として所内講習会を実施し、それにより、更新作業ができる職員が増えており、ホームページの更新技術の習得と継承が着実に進められている。

さらに、2015年4月以降は、トップページや写真館、ダム通信等の月ごとの定期更新を各課が輪番制で実施することとし、事務所全体でホームページを運用管理する体制を構築した。現在は、部会メンバー以外の職員もホームページ用の写真を撮影するなど、誰もがホームページの更新に関与することで、より良いホームページづくりに向けた職員の意識の向上と共有が図られている。

5. おわりに

事務所職員が一丸となって取り組んできた、川上ダムホームページのリニューアルであるが、まだ改善の余地は多いと考えている。

今後事業の進捗に応じてダム本体工事や各種調査結果等の情報の充実を積極的に図っていくことが必要である。

今回のリニューアルでは第三者の意見を聴取していないが、閲覧者の満足度を高めるためには、アンケートを実施するなど、外部から客観的にホームページを評価していただく仕組みを検討することが必要と考えている。

リニューアル以降、写真館の充実や更新頻度の増加など、アクセス数増加の工夫をしているが、アクセス数を顕著に増加させるためには、新たなコンテンツを設けることも今後の検討課題と考えている。

こうした課題を踏まえ、引き続きホームページの改善を行うこととし、理想としては、ホームページを見れば川上ダムに関する情報が何処でも誰でも容易に得られる状態にしていき、閲覧者の満足度を高めていきたい。

最後に、川上ダムホームページに関するご意見を賜りたく、下記にホームページアドレスとメールアドレスを記す。

<http://www.water.go.jp/kansai/kawakami/index.htm>

E-mail: somu1@lily.ocn.ne.jp

梅村 喜重 (旧所属 独立行政法人水資源機構 川上ダム建設所 総務課長)