

北九州市監査公表第13号

平成30年3月22日

北九州市監査委員	江	本	均
同	廣	瀬	隆
同	香	月	耕
同	福	島	司

地方自治法第199条第2項の規定に基づき、監査を行ったので、同条第9項の規定により、その結果を公表する。

平成29年度行政監査結果報告書

効率的な事務執行のための情報支援について

平成30年2月

北九州市監査委員

目 次

第 1 監査の概要

1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査の期間	1
4	監査の対象	1
5	監査の着眼点	1
6	監査の方法	1

第 2 効率的な事務執行のための情報支援

1	職員に対する情報支援	2
2	庁内ホームページ「イントラナビ」	2

第 3 監査の結果

1	実態調査	5
(1)	調査方法	5
(2)	調査結果	6
2	実地監査	10
(1)	実地監査の対象	10
(2)	実地監査の結果	10
3	監査委員意見	11
	意見 1	12
	意見 2	16

第 4 むすび

(参考資料 1)	現在の庁内ホームページの掲載情報	18
(参考資料 2)	イントラナビの活用状況等に関する調査結果	21

第1 監査の概要

1 監査のテーマ

「効率的な事務執行のための情報支援について」

2 監査の目的

市の行政は、限られた予算、人員の中で行われており、事務の効率的な執行が求められる。

職員は、事務処理に当たっては、知識及び情報を必要とするが、現在、職員に対する情報支援のために、庁内ホームページである「イントラナビ」が開設されており、文書事務、会計事務、契約事務、財産管理事務等の各職場に共通する情報等が掲載されている。これらの情報は、各職場の職員が事務処理をするうえで有益な情報であり、円滑な事務執行に資するものである。

今回の行政監査では、この庁内ホームページを対象として、効率的な事務執行のための情報支援について、経済性、効率性及び有効性の観点から監査し、本市の適正かつ効率的な行政に資することを目的とする。

3 監査の期間

平成29年5月から平成30年2月まで

4 監査の対象

全部局を対象とする。

5 監査の着眼点

- (1) 庁内ホームページに掲載されている情報は、現状で十分と言えるか。
- (2) 庁内ホームページは、職員にとって使いやすいものとなっているか。
- (3) その他効率的な事務執行のための情報支援について、庁内ホームページに改善すべき事項はないか。

6 監査の方法

- (1) 庁内ホームページの掲載情報の現状について調査及び分析を行い、問題点を把握する。
- (2) 実態調査の中から対象課を選定し、効率的な事務執行のための情報支援について、実地監査及び職員に対する実情聴取を実施する。

第2 効率的な事務執行のための情報支援

1 職員に対する情報支援

地方自治法第2条第14項は、市の事務処理が最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならないと規定しており、市の事務処理は効率的に行うことが求められる。

地方自治法

第2条 略

14 地方公共団体は、その事務を処理するに当たっては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。

事務処理に要する時間が短縮された場合、その事務処理は効率的に行われたと行うことができる。なぜなら、事務処理に要した時間は人件費をもとに費用に換算することができ、その時間が短縮されたということは、より少ない費用で事務処理が行われたということの意味するからである。

したがって、市の事務処理に要する時間を短縮するために種々の対策を講じることが、最少の経費で最大の効果を挙げることを目指すものであり、地方自治法第2条第14項の規定に沿うものであると行うことができる。

この事務処理の時間短縮に向けては種々の対策があるが、そのうちのひとつが「職員に対する情報支援」であり、事務処理に必要な情報を提供することによって、事務処理の時間を短縮する効果が期待されている。そして、庁内ホームページはこの「職員に対する情報支援」のひとつとして位置付けられると考える。

庁内ホームページによる市の事務処理の時間短縮効果はどのくらいであろうか。多くの職員が庁内ホームページを日常的に使用していることを考慮すると、その効果は予想以上に大きいのではないかと考える。例えば、1人の職員が1日の業務にかかる時間を、庁内ホームページを使うことで10分短縮できた場合を考えてみる。現在、北九州市役所の職員数は8,000人を超えている。そのうちの一定規模の職員が庁内ホームページを使用していると仮定すると、1人10分の短縮は使用している職員の人数分の合計となって大きな数字となる。更に、1日単位で考えるのではなく、1ヶ月単位や1年単位という長い時間単位で考えると、その短縮時間は累積されて無視できないほどの大きな数字となる。このように考えると、庁内ホームページによる事務処理の時間短縮効果は大きいものであり、それに応じた費用の削減につながるものであることが分かる。

2 庁内ホームページ「イントラナビ」

本市では、IT（情報通信技術）を活用した情報化をあらゆる行政施策の実現に貢献する重要な要素としてとらえ、平成12年9月に策定した「北九州市地域情報

化計画」に基づき、電子自治体へ向けた取組を積極的に推進してきた。平成13年には、同計画の実施計画として「北九州市IT推進アクションプラン」を策定し、庁内外にわたるネットワーク環境の整備や財務会計・文書管理システム等の基盤システム、公的個人認証サービスなど、電子自治体の実現に欠かせない各種の基盤整備を中心とした施策を着実に推進してきた。庁内ホームページ「イントラナビ」は、これらの計画の中で、具体的な施策として明確に位置付けられることはなかったものの、職員向けの情報支援の役割を果たし、活用されてきた。

これらの情報化に伴い、職員の事務処理のスタイルも大きく変化した。パソコンが事務を進めていくための有力な道具（ツール）となり、事務の効率化が図られた。

職員は、職場で自分のパソコンから職員ポータル（職員向け入口）やWEBブラウザ（インターネット閲覧ソフト）を起動すると、初期画面に庁内ホームページ「イントラナビ」が現れる。職員が最初に目にするのが、庁内ホームページ「イントラナビ」の画面である。そのため、庁内ホームページは共通掲示板としての役割を果たし、職員に知らせるべき情報が掲載されてきた。当初、庁内ホームページの掲載情報は少なかったが、その後、掲載情報の充実が進み、現在に至っている。現在の庁内ホームページの掲載情報の詳細は、末尾の参考資料1のとおりである。

市の事務は、法律や条例等に基づき処理しなければならない（法律による行政の原理）。その細目は要綱や要領、通知等で定められ、具体的な事務手順は業務マニュアルに記載されている。職員は、これらの法令等に関する情報を活用して事務処理を行っている。庁内ホームページは、職員の事務処理が効率的に行われるための情報支援の役割を果たしている。これらの構造を記載したものが、次のページの事務処理のイメージ図である。

職員は庁内ホームページを活用して事務処理を行っているのであるが、各職場で共通する事務を使ってその具体例を示すと以下のとおりである。

ア 文書事務

庁内ホームページの「文書課のホームページ」に掲載されている情報から、各種文例様式を参考にして、各局あての照会文を作成する。

イ 会計事務

庁内ホームページの「会計室掲示板」に掲載されている情報から、会計室通知文の内容に沿って、物品の購入に伴う支出事務を処理する。

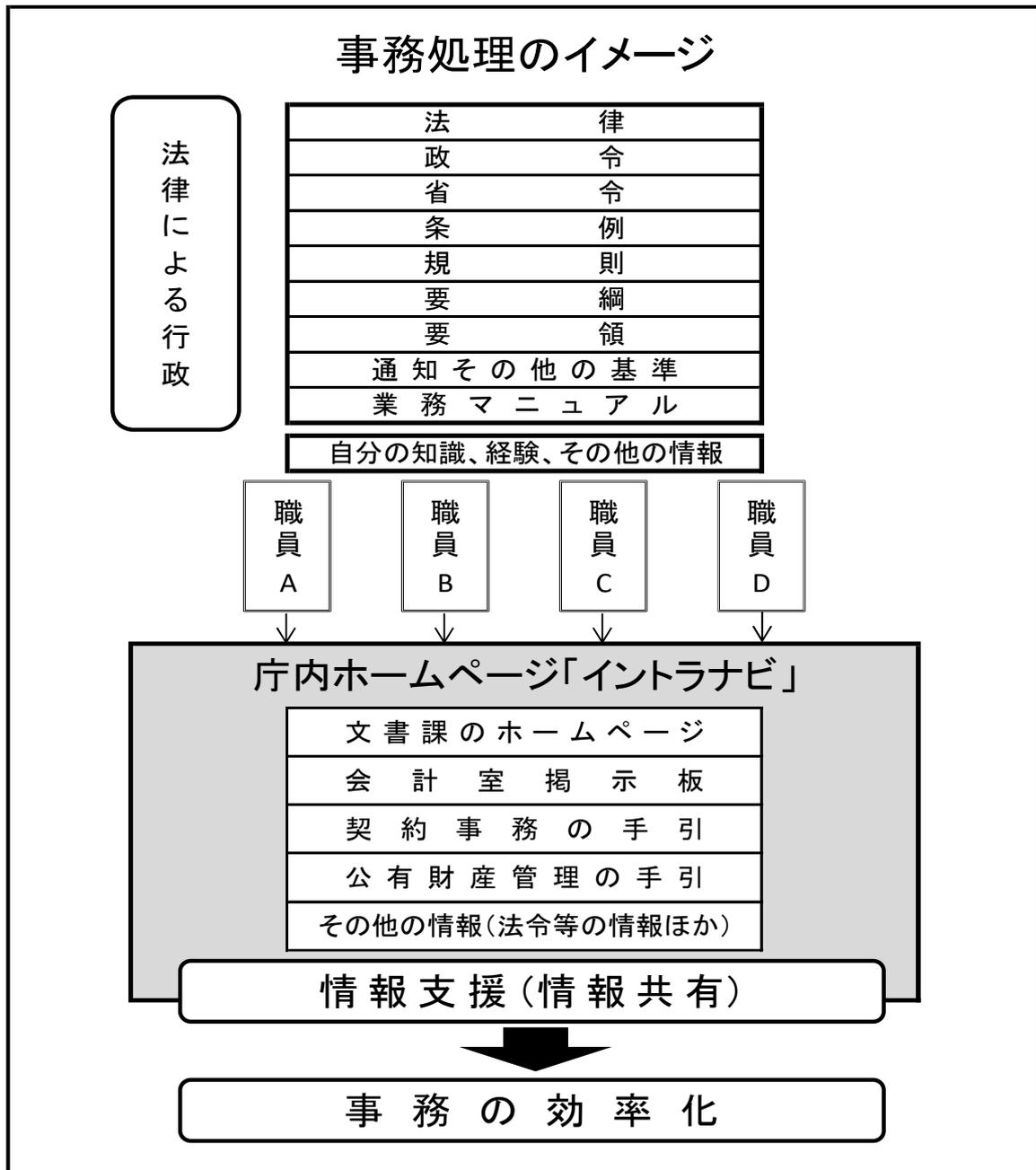
ウ 契約事務

庁内ホームページの「契約事務の手引」に掲載されている情報から、契約書の書式例を参考にして、契約書を作成する。

エ 財産管理事務

庁内ホームページの「公有財産管理の手引」に掲載されている情報から、財政局通知文に沿って、行政財産の目的外使用許可を行う。

このように職員は日々の事務処理の際に庁内ホームページの支援を受けており、その支援の力が大きいほど、職員の事務処理に要する時間は短縮され、事務の効率化が図られる。



第3 監査の結果

1 実態調査

平成29年5月から6月にかけて実態調査を行った。

(1) 調査方法

市の庁内ホームページ「イントラナビ」（以下「庁内ホームページ」という。）に内在する問題点の分析のための情報収集として、政令市照会及び職員アンケートを行った。

ア 政令市照会

本市を除く全政令市（19市）に対して文書により照会を行った。

政令市照会は、本市との比較分析を通して、本市の問題の所在を明らかにする方法として有効である。

主な照会事項は、以下のとおりである。

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">① 職員に対する情報支援を目的とする庁内ホームページの有無② 庁内ホームページへの掲載基準の有無③ 庁内ホームページへの下記事務項目の掲載の有無
文書事務関係、会計事務関係、契約事務関係、公有財産管理事務関係、要綱、要領等の情報集、指定管理者制度事務関係、情報公開事務関係、行政手続事務関係 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

イ 職員アンケート

庁内ホームページを実際に使用している本市の職員に対して、庁内ホームページの利用及び活用の状況について職員アンケートを行った。

実際に使用している職員からの情報が、問題の所在のヒントになると考えたからである。

アンケート対象者は、市の部相当の組織ごとに庶務担当課の庶務担当係長1名及び庶務担当職員1名の計2名とした。その結果、125係の合計250名となった。これらの者をアンケート対象者とした理由は、これらの者が庁内ホームページを日常的に利用及び活用しており、有益な回答が得られると考えたからである。

調査表の主な質問事項は、以下のとおりである。

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">① 職位② 年齢③ 庁内ホームページの認知度④ 庁内ホームページの使用頻度⑤ 使用頻度の高い項目⑥ 庁内ホームページに対する不満、改善点⑦ 庁内ホームページに掲載してほしい情報 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

⑧ 庁内ホームページの活用についての意見、要望

(2) 調査結果

調査結果の概要は、以下のとおりである。

ア 政令市照会

① 職員に対する情報支援を目的とする庁内ホームページの有無

ある	ない
20市(本市)	0市

全政令市が職員に対する情報支援を目的とする庁内ホームページを開設していた。

② 庁内ホームページへの掲載基準の有無

ある	ない
8市	12市(本市)

掲載基準の有無については、「ある」が8市(40%)、「ない」が本市を含め12市(60%)であった。

③ 掲載情報の状況

区 分	掲載している市	備 考
文書事務関係	20市	
会計事務関係	20市	
契約事務関係	20市	
公有財産管理事務関係	20市	
指定管理者制度事務関係	20市	
情報公開事務関係	20市	
要綱、要領等の情報集	14市	本市は掲載している。
行政手続事務関係	15市	本市は掲載していない。

掲載情報は、大半が共通であるが一部差異が見られた。

差異があるもののうち、多数の政令市が掲載しているにもかかわらず、本市で掲載していない情報については、その原因又は理由を調べてみる必要性があると考えられる。この表では、「行政手続事務関係」がそれに該当するが、これについては後述の監査委員意見の箇所に触れる。

イ 職員アンケート

調査表に回答させる方式をとったところ、係長106名、職員(主査、主任及び係員)111名の計217名から回答があった。回答の回収率は86.8%であり、約9割から回答があったこととなる。

① 職位内訳

係長	主査	主任	係員
106	50	40	21
48.9%	23.0%	18.4%	9.7%

② 年齢分布

10・20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
17	30	96	68	6
7.9%	13.8%	44.2%	31.3%	2.8%

③ 庁内ホームページの認知度

知っている	知らない
217	0
100%	0%

全員が庁内ホームページを「知っている」と回答している。

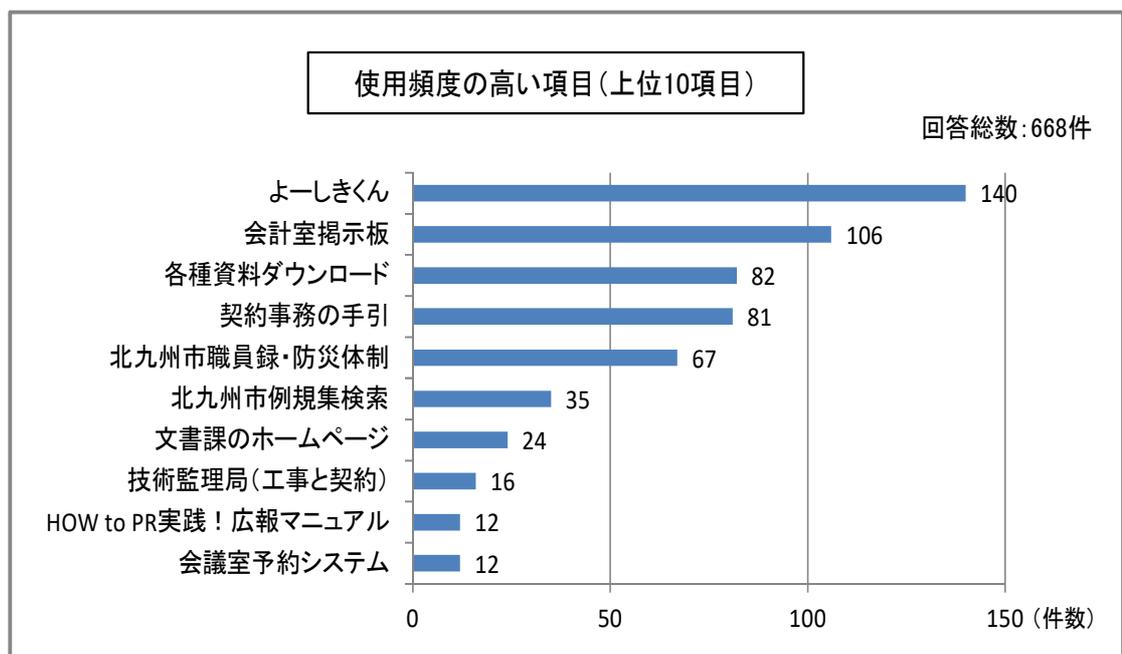
④ 庁内ホームページの使用頻度

ほぼ毎日	週1～2回	月1～2回	年に数回	使わない
151	54	12	0	0
69.6%	24.9%	5.5%	0%	0%

使用頻度は、「ほぼ毎日」が151名（69.6%）と約7割を占め、「1週間に1～2回」の54名（24.9%）を加えると9割を超える。これから職員が庁内ホームページを日常的に使用していることが分かる。

使用頻度の高い項目を例示すると、以下のとおりである。

⑤ 使用頻度の高い項目（選択肢から3つ回答）

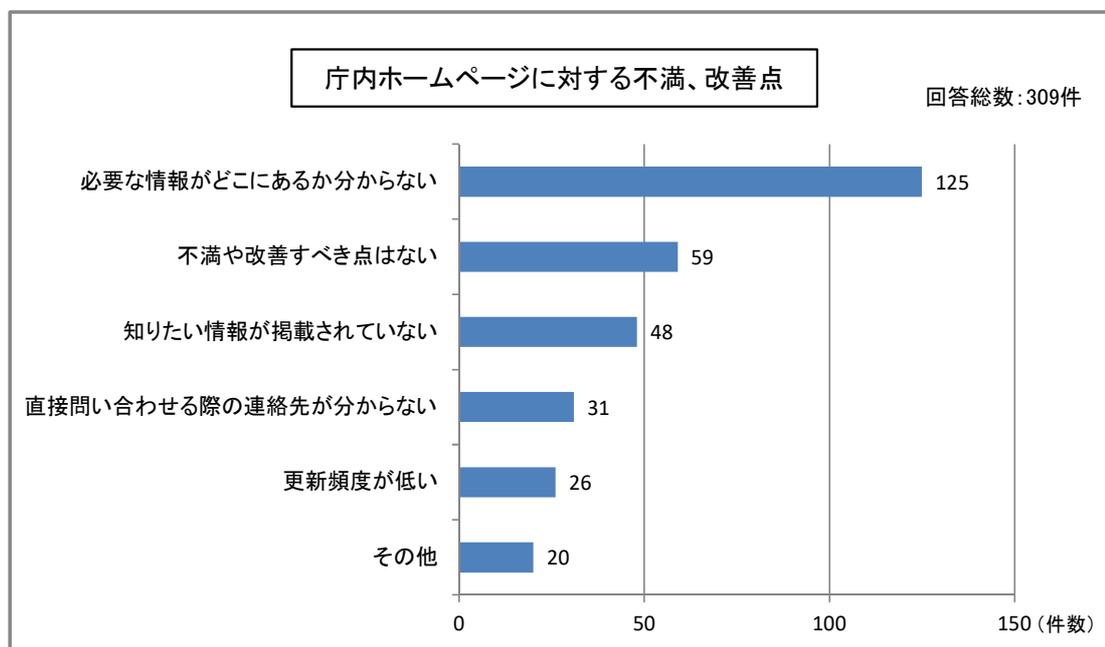


第1位は各種様式を集めた「よーしきくん」であり、そのあとに「会計室掲

示板」、「各種資料ダウンロード」と続く。

庁内ホームページに対する不満・改善点を例示すると、以下のとおりである。

⑥ 庁内ホームページに対する不満、改善点（選択肢から複数回答）

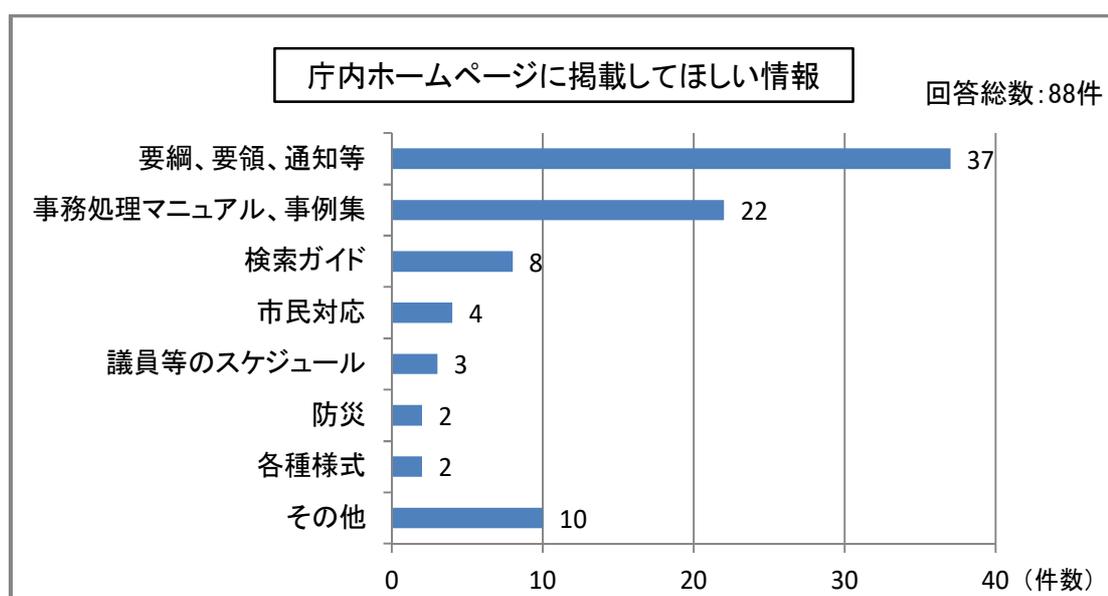


第1位は「必要な情報がどこにあるかわからない」であり、そのあとに「不満や改善すべき点はない」、「知りたい情報が掲載されていない」と続く。

なお、庁内ホームページの個別サイトに対する不満、改善点については、末尾の参考資料2の職員アンケートまとめ⑤【主なもの】のとおりである。

庁内ホームページに掲載してほしい情報を例示すると、以下のとおりである。

⑦ 庁内ホームページに掲載してほしい情報（自由回答）

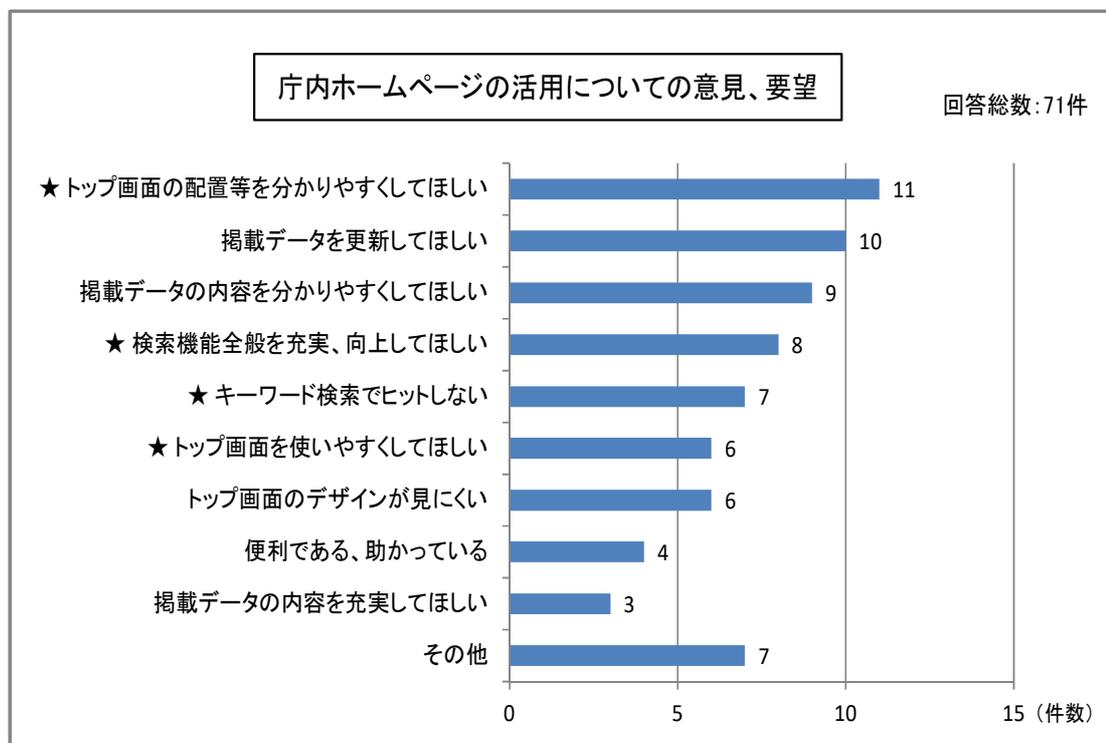


第1位は「要綱、要領、通知等」であり、そのあとに「事務処理マニュアル、

事例集」、「検索ガイド」と続く。

庁内ホームページの活用についての意見、要望を例示すると、以下のとおりである。

⑧ 庁内ホームページの活用についての意見、要望（自由回答）



検索機能に関するものが多いのが目立つ（★印で表示したもの）。「トップ画面の配置等を分かりやすくしてほしい」、「検索機能全般を充実、向上してほしい」、「キーワード検索でヒットしない」及び「トップ画面を使いやすくしてほしい」は、いずれも、検索機能に関するものである。

以上のとおり、職員アンケートでは、多種多様な意見、要望等が見られる。これからは、庁内ホームページの現状には改善すべき事項が少なからずあることが分かる。

なお、職員アンケート結果の詳細は、末尾の参考資料2のとおりである。

2 実地監査

実態調査をもとに、実地監査を実施した。

(1) 実地監査の対象

実態調査で把握した情報をもとに実地監査の対象課を決定し、当該課の担当職員から聴取し、必要に応じて関係資料を提出させた。

実地監査の対象課の内訳

番号	対象課	主な聴取事項
1	総務局情報政策課	庁内ホームページの位置付けについて 庁内ホームページの改善について
2	総務局総務課	庁内ホームページに行政手続関連の情報が掲載されていないことについて
3	総務局文書課	所管するサイトの掲載基準について 掲載情報の更新について 職員アンケートの意見、要望への対応について
4	総務局行政経営課	庁内ホームページの改善について
5	会計室	所管するサイトの掲載基準について 掲載情報の更新について 職員アンケートの意見、要望への対応について
6	技術監理局技術企画課、契約制度課	所管するサイトの掲載基準について 掲載情報の更新について 職員アンケートの意見、要望への対応について
7	財政局財産活用推進課	所管するサイトの掲載基準について 掲載情報の更新について 職員アンケートの意見、要望への対応について

(2) 実地監査の結果

実地監査の結果、効率的な事務執行のための情報支援のひとつである庁内ホームページの運用については、おおむね適正に処理されていた。

なお、今回の行政監査を通して、現状よりも改善を図ることができると思われる部分があったので、監査委員意見としてまとめた。

3 監査委員意見

21世紀に入り、国はIT戦略を策定しIT化を推進している。これに伴い、自治体レベルでもIT化の推進が図られた。国からIT化に関する各種の通知等が各自治体に出されているが、そのうちのひとつとして、平成19年には総務省から「新電子自治体推進指針」が出されている。その指針では、実現すべき目標として「行政サービスの高度化」や「地域の課題解決」に加えて「行政の簡素化・効率化」が上げられている。

庁内ホームページはIT化の一環として位置付けられ、事務処理の時間短縮効果を通して、この指針の目標のひとつである「行政の簡素化・効率化」に資するものである。そこでは、「情報共有が可能」、「蓄積、検索、加工が容易」などの電子情報の特性を生かすことが必要となる。

これらを踏まえて、庁内ホームページのあるべき姿を描いてみると、以下のような要件を満たす必要があると考える。

- (1) 情報支援による業務支援のツールであること。
- (2) 情報共有の役割を果たすこと。
- (3) 活用が容易であること。

これらの要件を満たしたあるべき庁内ホームページを概括的に表現すると、「事務処理に必要な情報が掲載されており、容易に活用することができるもの」と言うことができる。

これまで本市の庁内ホームページは職員に対する情報支援の役割を一定程度果たしてきたことは認められるものの、今回の職員アンケートの結果からは、改善すべき余地があることも認めざるを得ない。その改善に当たっては、職員アンケートの結果をベースに、他の政令市の取組を参考にして検討する必要があると考える。

改善に向けた検討事項は多岐にわたるが、このうち掲載する情報については、多数の市の庁内ホームページに掲載されている情報を中心に検討する必要があると考える。具体的には、法規範に係る情報や共通事務に係る情報を上げることができる。前者は、条例、規則、要綱、要領等の法規範に係る情報であり、後者は、各部署に共通して存在している文書事務、会計事務、契約事務及び財産管理事務といった事務に係る情報である。いずれも、職員間で情報の共有化を図る必要性の高いものと言える。

また、庁内ホームページが職員にとって使いやすいものとなるような工夫も必要となる。使い勝手がよくなないと、時間短縮の効果が減殺されることとなるからである。

以上をもとにして、以下の2つの意見としてまとめた。

意見 1 庁内ホームページを「情報共有の場」として明確に位置付けて、事務改善及び職員研修等に活用すべきである。

今回の監査の着眼点である「庁内ホームページに掲載されている情報は、現状で十分と言えるか。」について調べたところ、以下のような問題点が見られた。

① 「各要綱・要領等リンク集」というサイトに掲載されている情報が不十分である。

このサイトには、市役所内の各部署の要綱等が掲載されている。要綱、要領等に係る情報は、上記の法規範に係る情報であり、庁内ホームページの掲載情報として適格と言える。また、職員アンケートの結果でも、「庁内ホームページに掲載してほしい情報」として「要綱、要領、通知等」が第1位となっており、掲載の必要性は高いと言える。

しかし、このサイトに掲載されている情報を調べると、情報の網羅性の点で問題が見られる。現在、掲載されている局は、会計室、広報室、技術監理局、総務局、建設局及び行政委員会事務局の6つの局のみであり、現在の市の組織で局相当の部局が30を超えていることを考えると、掲載されている局の数が明らかに少ない。また、平成28年度に「要綱、要領及び業務マニュアルの整備について」をテーマに行政監査を行い、その際、調査したところでは、全市で要綱の数は1,088、要領の数は807となっていた。ところが、現在のこのサイトに掲載されている項目数は、要綱、要領等の区分を問わずに数えても全部で約70に過ぎず、その数は明らかに少ない。

② 庁内ホームページに、行政手続に係る情報が掲載されていない。

市役所内には法令等に基づき許可や認可等の行政処分を行う部署が多数ある。当該部署は、行政手続法や北九州市行政手続条例の規定に適合するように事務処理を行う必要がある。そのため、行政手続に関する事務は、上記の共通事務ととらえることができる。政令市照会の結果でも、庁内ホームページに行政手続に関する情報を掲載しているところは20政令市のうちの15政令市であり75%を占めていた。これから、多数の政令市が、行政手続に係る情報を庁内ホームページに掲載する必要があると考えていることが分かる。

ここでひとつの疑問が生じる。多数の政令市が行政手続に係る情報を庁内ホームページに掲載しているのに本市が掲載していないのはなぜか。

この点について、本市の行政手続に関する事務を統轄する部署である総務局総務課に聴取したところ、「行政手続条例に関する情報は、市ホームページに掲載している。所管課から条例の解釈・運用についての相談があった場合は、内容に応じて必要な資料を提供している。」との説明があった。

確かに、北九州市の対外的な情報提供としての市ホームページには、行政手続条例及びその改正に係る情報が掲載されている。しかし、それらはあくまで市民に提供されるべき情報であり、職員の事務処理の効率化のための情報である庁内ホームページに掲載されるべき情報とは性格が異なる。今回の政令市照会の結果を見ても、庁内ホームページに行政手続に係る情報を掲載しているところでは、市のホームページに掲載している情報とは別個に、行政手続条例の運用手引、関係通知、様式集などの職員の事務処理の効率化のための情報を掲載していた。

行政手続に係る情報は、共通事務に係る情報であり、職員に対する情報支援に係る情報としてふさわしいとすることができる。

上記の2つの問題点を分析すると、①は掲載情報が不十分なケースであり、②は掲載情報が欠落しているケースである。このようなケースが生じる原因又は理由は、どこにあるのだろうか。この点について、総務局情報政策課に聴取したところ、以下のとおりの説明があった。

総務局情報政策課

- ・ 庁内ホームページは職員の事務の効率化に役立っていると考えている。
- ・ 情報政策課は、庁内ホームページの全体を所管しているわけではなく、庁内ホームページへの掲載及びシステム機器の運用保守に関する部分について所管している。
- ・ 情報政策課としては、庁内ホームページの各サイトを各局に貸しているという認識である。すなわち、各サイトに何を掲載するのか、掲載した内容の更新をどうするのかについては、各局の判断にまかせている。
- ・ この取扱いは、庁内ホームページが開設されたときからのものである。

この説明からは、庁内ホームページの運用が全体として適切に行われているかどうかについて見ているものがおらず、庁内ホームページの総括管理の面で不十分ではないかという疑問が残る。庁内ホームページについては、その効果を最大限に発揮できるように、適切に総括管理を行うべきであり、そのために事務改善担当部署との連携が必要であると考えられる。

その具体化に関して意見を述べる。

ア 庁内ホームページの運用に関するルールを作成する必要がある。

現在、庁内ホームページの目的を明文化したものはなく、その位置付けが不明確である。庁内ホームページの運用管理について必要な事項を定めた「庁内インターネット運用ルール」はあるものの、同ルールには庁内ホームページの目的についての記載がない。また、掲載してはいけない情報についての定めはあるが、掲載すべき情報についての定めはないなどルールとしては不十分である。庁内ホームページの目的を「効率的な事務執行のための情報支援」として、その位置付けを明確にし、この目的を達成するため、どのような情報を掲載するのか、掲載内容の更新方法をどうするのか、総務局情報政策課と各所管課の役割分担をどう

するのかなども含めて、庁内ホームページの運用に関するルールを作成する必要があると考える。

イ 庁内ホームページの現状が上記ルールに適合しているかどうかのチェックを行う必要がある。

庁内ホームページの掲載情報の所管課は多数にのぼり、また、掲載情報は日々更新されている。これらの事務処理は上記のルールに適合しなければならず、そのチェックが必要となる。

ところで、庁内ホームページの運用に関するルールを作成する際の検討事項のひとつとして、掲載情報の基準をどうするかがある。これは重要な検討事項であり、掲載情報としては、前に述べたように、法規範に係る情報や各部署の共通事務に係る情報を中心とした検討が必要であると考え。この検討に関して意見を述べる。

ウ 要綱、要領等の法規範に係る情報は、原則として掲載すべきである。

上記の問題点①で述べたように、庁内ホームページの「各要綱・要領等リンク集」に掲載されている情報は不十分であり、網羅性の点で問題が見られる。要綱等の情報は、職員に対する情報支援に係る情報として適格であり、原則として、掲載する必要があると考える。

エ 行政手続に係る情報は、庁内ホームページに掲載すべきである。

上記の問題点②で述べたように、庁内ホームページには、行政手続に係る情報が掲載されていない。行政手続に係る情報は、共通事務に係る情報であり、職員に対する情報支援に係る情報として適格であり、掲載する必要があると考える。

オ 各局あて通知文を庁内ホームページに掲載すべきである。

市役所内では、全職員又は多くの職員に周知するために、各局あて通知文が出されることがある。その通知文書は、各部署が受け取り、課内回覧を経て保管されることとなるが、適切に保管されていないと、事後のアクセス時に時間がかかることがある。これは、効率的な事務処理とは言えない。

そこで、文書送付と併せて、各局あて通知文に係る情報を庁内ホームページに掲載してはどうか。そうすれば、職員は、必要なときに庁内ホームページを検索することで、短時間で目標とする情報にアクセスすることができる。これにより、事務処理に要する時間は短縮され、事務の効率化が図られる。

通知文の多くは、条例や規則等の執行の細目に関するものであり、性格としては法規範に係る情報に該当するものと思われる。また、各局あての通知文が全庁的に送付されるということは、各部署に対して周知を図る必要があるということであり、このことから共通事務に係る情報としての性格も持つと見こともできる。これらの点を考慮すると、各局あて通知文は、庁内ホームページの掲載情報としてはふさわしいと言える。

この提案は、市役所内の情報の共有化を図るひとつの方策として有効だと考える。この機会に、「市役所内で周知を図るということは、庁内ホームページに掲載

することである。」ということをして市役所内のルールとして確立してはどうか。

参考として、各局あて通知文のデータを整理すると、以下のとおりである。

平成28年度の各局あて通知文を整理すると、合計で690件であった。これを性質で分類し、縦軸で当該通知文の対象者が、「全職員あて」なのか「一部の特定職員あて」なのかで区分し、横軸で当該通知文の有効期間、すなわち、その文書が「単年度」で効力をなくしてしまうものか、「複数年度」にわたって効力を維持するのかで区分して整理すると、次の表となる。

いずれも、大まかな整理であるが、各局あて通知文の1年間分が性質別にどのように整理されるのかが分かる。

対象者	全職員	<table border="1"> <tr><td>重要度</td><td>213 件</td></tr> <tr><td>B</td><td>30.9 %</td></tr> </table>	重要度	213 件	B	30.9 %	<table border="1"> <tr><td>重要度</td><td>391 件</td></tr> <tr><td>A</td><td>56.7 %</td></tr> </table>	重要度	391 件	A	56.7 %
	重要度	213 件									
B	30.9 %										
重要度	391 件										
A	56.7 %										
特定部の職員	<table border="1"> <tr><td>重要度</td><td>77 件</td></tr> <tr><td>D</td><td>11.1 %</td></tr> </table>	重要度	77 件	D	11.1 %	<table border="1"> <tr><td>重要度</td><td>9 件</td></tr> <tr><td>C</td><td>1.3 %</td></tr> </table>	重要度	9 件	C	1.3 %	
重要度	77 件										
D	11.1 %										
重要度	9 件										
C	1.3 %										
		単年度	複数年度								
有効期間											

庁内ホームページに掲載する情報として優先度が一番高いと考えられるのは、Aの部類に属するものであり、391件で56.7%を占めている。これからは、各局あて通知文の少なくとも半分程度が庁内ホームページに掲載されるべきと考えられる。

また、Aの部類に属する通知文を例示すれば、下記のとおりである。

局 名	通 知 文
会 計 室	会計事務に関する注意喚起について
	継続資金前渡金の取扱いについて
技 術 監 理 局	「物品等供給契約関係規程集」の一部改正について
広 報 室	記者発表資料ペーパーレス化の運用開始について
総 務 局	標準審理期間を設定した場合の公表について
	臨時的任用職員及び嘱託員の接遇向上について
	勤務時間等の臨時的な割振り変更について
	扶養手当減額等の周知について
財 政 局	公有財産の適正管理について
保 健 福 祉 局	AED(自動体外式除細動器)の適切な管理等の実施について

最後に、庁内ホームページの「情報共有」という機能を広くとらえ、「研修」という視点から意見を述べる。

カ 庁内ホームページを職員の研修に活用すべきである。

庁内ホームページに掲載されている情報は、市役所内の事務処理に関する基本的な情報であり、職場内での研修資料として活用することが可能である。特に、新規採用職員や異動により転入してきた職員に対して、庁内ホームページに掲載されている基本的な情報やその検索方法を習得させるのは効果的と考える。

意見 2 庁内ホームページを職員が使いやすく改善すべきである。

庁内ホームページに必要な情報が掲載されていても、使い勝手が良くなければその効果を大きく期待することはできない。今回の職員アンケートでの意見、要望を参考にして、庁内ホームページを職員が使いやすいように改善すべきである。

改善点を列挙すると、以下のとおりである。

ア 検索機能の強化を図るべきである。

目標とする情報に短時間に到達すれば、それだけ時間は節約できる。職員アンケートでの「庁内ホームページに対する不満や改善すべき点」の質問に対して、「必要な情報がどこにあるのか分からない。」という回答が125件あり、回答者の約4割であることから、検索機能の強化の優先度は高いと考える。

イ 掲載内容の充実を図るべきである。

職員が使うので、掲載内容は分かりやすいことが望ましい。また、Q&A（質疑応答集）を整備するのも有効だと考える。よくある問い合わせをQ&A（質疑応答集）の形で準備しておけば、電話による問い合わせなどの省略化につながり、その分、時間の節約となる。更に、掲載内容は、適時に更新される必要がある。情報は、時間の経過とともに劣化する性質があるからである。

ウ 庁内ホームページの「使用ガイド」を作成すべきである。

庁内ホームページを使いやすくするために、庁内ホームページの使用について分かりやすく解説した「使用ガイド」の作成が必要と考える。これにより職員に対して庁内ホームページを効率的に使用方法を習得させることができる。

エ 職員のニーズを反映させる仕組みを作るべきである。

今回の行政監査では職員アンケートを行ったが、今後は、庁内ホームページの改善に向けた職員の意見、要望等の言わばユーザーのニーズを反映させる仕組みを作ることが庁内ホームページを使いやすくするために効果的と考える。職員のニーズを反映させることにより、庁内ホームページの改善を行い、それによって事務の効率化を図ることができる。

オ 庁内ホームページのリニューアルを検討すべきである。

以上のように、改善すべき事項は多岐にわたり、現在の庁内ホームページを職員に使いやすくするために全体的にリニューアル（改訂）する必要があると考える。これは、構造的な事務改善の一種として位置付けることができる。

第4 むすび

限られた予算、人員という制約の中で市の行政を行うには、効率的な事務執行を行う必要がある。

「情報の共有化」は、効率的な事務執行のための必須の要素である。「情報の共有化」や「事務の効率化」という言葉は、過去、市役所内で日常的に繰り返し使われ、強調されてきたが、それを解決する具体策となると困難を伴う。

今回の意見は、職員が事務処理を行うに当たっての共通基盤とも言うべき庁内ホームページを対象として「情報の共有化」を図り、「事務の効率化」を目指すものである。これは、事務改善のひとつととらえられるが、その費用対効果は大きいと考えている。

平成29年6月の地方自治法改正では、地方公共団体に対して、適正な事務処理を確保するために内部統制体制を整備するように義務付けている。「情報の共有化」に関する取組は適正な事務処理の確保に資するものであることから、この内部統制体制の整備に当たっての基盤のひとつとなるものとする。

市民から信頼される行政に向けて、今後とも「情報の共有化」に努め、効率的な事務執行を図られたい。

現在の市内ホームページの掲載情報

区 分	細 目
ルール・申請等	北九州市情報化推進要綱
	北九州市情報セキュリティに関する規程
	北九州市情報資産の管理及び運用に関する要領
	市内イントラネット運用ルール
	電子メールのマナー
	情報システム整備運用・評価指針
	市内イントラネット・ユーザ名変更等申請書
	高度情報化調整会議に関する規程等
	情報機器・ソフトウェア及び地図等を導入する際には
	市内イントラネットファイルサーバ利用について
イントラネット 情報	コンピュータウイルス情報
	ウイルス対策ソフト情報
	イントラネットの障害に関する情報
	月間メール送受信件数
	イントラネット端末仕様一覧
ログイン関連	グループウェアにログイン
	市長ホットラインにログイン
	職員広報 ひびき
	電子申請システムにログイン
予約システム	会議室予約システム
検索	北九州市職員録・防災体制
	市議会会議録検索
	北九州市例規集検索
	記者発表・週間行事予定 新聞記事、TVニュース
	イベントなど（北九州市ホームページへリンク）
	画像管理システム
ダウンロード	よーしきくん ・業務の各種手続に必要な様式を掲載している。
	いくらちゃん ・予算管理や時間外計算などに便利なツール（道具）を掲載している。
	各種資料ダウンロード ・業務に必要な各種資料を掲載している。 (例) 北九州市危機管理基本方針、災害対応マニュアル、情報公開制度・個人情報保護制度手引き、情報セキュリティ対策

	手引き、事務事業からの暴力団排除について
ガイド	<p>会計室掲示板</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計事務に必要な情報を掲載している。 <p>(例) 会計関係例規集、会計関係事務手続説明書、質疑応答集</p>
	<p>文書課のホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文書事務に必要な情報を掲載している。 <p>(例) 用文の書式と文例、法規様式、通知集</p>
	組織の英語表記
	福利厚生団体
	ベネフィット・ステーション
	<p>ホームページ管理 [CMS] 要綱・要領</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページ (対外的なホームページ) の管理に関する情報を掲載している。
	職員研修のご案内
	HOW to PR実践! 広報マニュアル
	人事評価 (定期評価) 制度・新年度面接の手引
	<p>指定管理者制度の手引</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者制度に関する情報を掲載している。 <p>(例) 北九州市指定管理者制度ガイドライン</p>
	人事委員会ホームページ
	<p>契約事務の手引</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約事務に必要な情報を掲載している。 <p>(例) 規則、通知集、帳票様式、参考資料、Q&A</p>
	給与課掲示板
	監査関連の手引
	<p>技術監理局 (工事と契約)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物品契約、工事契約等に必要な情報を掲載している。 <p>(例) 規程集、要綱等、通知文、各種様式</p>
	職員提案
	<p>基幹系ポータルサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種システムの関連情報を掲載している。
	開発事業における環境配慮点検制度の手引
	<p>公有財産管理の手引</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公有財産管理事務に必要な情報を掲載している。 <p>(例) 条例・規則集、通知・通達、公有財産管理の手引</p>
	ワーク&ライフ いきいき応援サイト
景観アドバイザー制度	

	道路維持課のHP
	事務改善ホームページ ・事務改善に参考となる情報を掲載している。
	総務事務センターのホームページ
	eラーニング研修
	庁内Web-GIS
	G-motty（住民公開用GIS）
	各要綱・要領等リンク集 ・市の要綱、要領等の情報を掲載している。
	社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）
	総合工事管理システム
ヘルプ／サポート	庁内イントラネット・トラブルレスキュー
	総合財務会計システムQ&A
その他	お仕事お役立ちサイト ・仕事に役立つ情報を掲載している。 （例）行政機関リンク集、法令検索
	お問い合わせ窓口
	バナー広告募集
	サイトマップ ・庁内ホームページの体系図に関する情報を掲載している。
	イントラナビ検索方法
	管理者からのお知らせ
	お知らせ
	過去のお知らせ
	新着情報
	過去の新着情報

イントラナビの活用状況等に関する調査結果

I

(1) あなたの「職」についてお答えください。

- | | | |
|------|------|------|
| 1 係長 | 2 主査 | 3 主任 |
| 4 係員 | | |

(2) あなたの「年齢」についてお答えください。

- | | | |
|--------------|----------|--------|
| 1 10歳代又は20歳代 | 2 30歳代 | 3 40歳代 |
| 4 50歳代 | 5 60歳代以上 | |

(3) 「イントラナビ」を知っていますか？

- | | |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

(4) 「イントラナビ」を使用する頻度はどれくらいですか？

- | | | |
|----------|--------------|--------------|
| 1 ほぼ毎日 | 2 1週間に1～2回程度 | 3 1か月に1～2回程度 |
| 4 年に数回程度 | 5 使わない | |

⇒ I(1)～(4) 職員アンケートまとめ ①

(5) 「イントラナビ」で使用頻度の高い項目(別添「サイトマップ」参照)をお選びください。(3つ回答してください)

- | | | |
|------------------|------------------------|---------------|
| 1 よーしきくん | 2 各種資料ダウンロード | 3 会計室掲示板 |
| 4 文書課のホームページ | 5 HOW to PR 実践！広報マニュアル | |
| 6 指定管理者制度の手引 | 7 契約事務の手引 | 8 監査関連の手引 |
| 9 技術管理局(工事と契約) | 10 公有財産管理の手引 | 11 事務改善ホームページ |
| 12 総合財務会計システムQ&A | 13 その他 | |

⇒ 職員アンケートまとめ ②

(6) 「イントラナビ」に対する不満や改善すべき点があれば、お選びください。(複数回答可)

- | | | |
|-----------------------|----------------|-------------------|
| 1 必要な情報がどこにあるか分からない | 2 更新頻度が低い | 3 知りたい情報が掲載されていない |
| 4 直接問い合わせる際の連絡先が分からない | 5 不満や改善すべき点はない | |
| 6 その他 | | |

⇒ 職員アンケートまとめ ③

II

(1) 「イントラナビ」に掲載してほしい情報はありますか？

⇒ 職員アンケートまとめ ④【主なもの】

(2) 「イントラナビ」の個別サイト(別添「サイトマップ」の各項目)に対する不満や改善すべき点などあれば、ご記入ください。

※ 個別サイトの名称(例)：会計室掲示板、契約事務の手引、公有財産管理の手引 など

個別サイトの名称

⇒ 職員アンケートまとめ ⑤【主なもの】

(3) 「イントラナビ」の活用にあたって意見や要望などあれば、ご記入ください。

⇒ 職員アンケートまとめ ⑥【主なもの】

職員アンケートまとめ ①

○ I (1) あなたの「職」についてお答えください。

係長	主査	主任	係員
106	50	40	21
48.9%	23.0%	18.4%	9.7%

○ I (2) あなたの「年齢」についてお答えください。

10歳代・20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
17	30	96	68	6
7.9%	13.8%	44.2%	31.3%	2.8%

○ I (3) 「イントラナビ」を知っていますか？

知っている	知らない
217	0
100.0%	0.0%

○ I (4) 「イントラナビ」を使用する頻度はどれくらいですか？

ほぼ毎日	1週間に 1～2回程度	1カ月に 1～2回程度	年に数回程度	使わない
151	54	12	0	0
69.6%	24.9%	5.5%	0.0%	0.0%

職員アンケートまとめ ②

○ I (5) 「イントラナビ」で使用頻度の高い項目(別添「サイトマップ」参照)をお選びください。
(3つまで回答してください)

総合 順位	サイト名	件数 (A)	割合 (A/B)
1	よーしきくん	140	21.0%
2	会計室掲示板	106	15.9%
3	各種資料ダウンロード	82	12.3%
4	契約事務の手引	81	12.1%
7	文書課のホームページ	24	3.6%
8	技術監理局(工事と契約)	16	2.4%
9	HOW to PR実践! 広報マニュアル	12	1.8%
11	総合財務会計システムQ&A	10	1.5%
12	事務改善ホームページ	8	1.2%
15	監査関連の手引	7	1.0%
20	公有財産管理の手引	5	0.7%
21	指定管理者制度の手引	4	0.6%
—	その他(内訳は下表のとおり)	173	25.9%
合計 (B)		668	100.0%

【「その他」の内訳】

総合 順位	サイト名	件数 (C)	割合 (C/B)
5	北九州市職員録・防災体制	67	10.0%
6	北九州市例規集検索	35	5.2%
9	会議室予約システム	12	1.8%
12	記者発表・週間行事予定 新聞記事、TVニュース	8	1.2%
12	総務事務センターのホームページ	8	1.2%
15	お仕事お役立ちサイト	7	1.0%
17	給与課掲示板	6	0.9%
17	庁内Web-GIS	6	0.9%
17	福利厚生団体	6	0.9%
21	市議会会議録検索	4	0.6%
23	G-motty(住民公開用GIS)	3	0.4%
24	庁内イントラネット・トラブルレスキュー	2	0.3%
24	ホームページ管理 [CMS] 要綱・要領	2	0.3%
24	検索【大項目】	2	0.3%
27	desknet'sにログイン	1	0.1%
27	勤務評定制度・新年度面接の手引	1	0.1%
27	職員研修のご案内	1	0.1%
27	お知らせ	1	0.1%
27	人事関係サイト	1	0.1%
合計		173	25.9%

職員アンケートまとめ ③

○ I (6) 「イントラナビ」に対する不満や改善すべき点があれば、お選びください。(複数回答可)

順位	不満や改善すべき点	件数 (A)	割合 (A/B)
1	必要な情報がどこにあるかわからない	125	40.5%
2	不満や改善すべき点はない	59	19.1%
3	知りたい情報が掲載されていない	48	15.5%
4	直接問い合わせる際の連絡先がわからない	31	10.0%
5	更新頻度が低い	26	8.4%
—	その他 (内訳は下表のとおり)	20	6.5%
合計 (B)		309	100.0%

【「その他」の内訳】

順位	サイト名	件数 (C)	割合 (C/B)
1	トップ画面が見づらい	6	1.9%
2	検索機能が使いづらい	5	1.6%
3	情報をもっとたくさん掲載してほしい	3	1.0%
4	動きが遅い	2	0.6%
5	古い情報は削除してほしい	1	0.3%
—	その他	3	1.0%
合計		20	6.5%

職員アンケートまとめ ④【主なもの】

○Ⅱ(1)「イントラナビ」に掲載してほしい情報はありますか。

① 要綱、要領、通知等に関する情報（37件）

- ・各課（特に人事・給与、契約、会計など）が過去に発出した通知文を検索できるシステムを掲載してほしい。
- ・イントラナビ掲載中の「北九州市例規集」のような、各種要綱、規程、通達、運用等を集約したサイト
- ・会計処理や人事（服務など）に関する通知をすぐに見られるように（検索できるように）、体系的に整理してほしい。
- ・人事例規集に掲載されている全ての通知文（当課に人事例規集がないため、いざというときに必要な情報を収集できない。また、原課から総務課等への問い合わせによって、総務課職員の確認等が発生し、さらなる非効率を招いている。）
- ・全庁的に周知すべき通知文・要綱・要領等

② 事務処理マニュアル、事例集に関する情報（22件）

- ・会計事務（財務会計システム操作含む）や契約事務、人事管理など、庶務事務関連のマニュアルが、分かりやすく一覧・検索できるまとめのページ（現在はそれぞれ所属ごとのページに掲載が分かれていて不便なため、新入職員や異動等で未経験の人にとって使いやすい仕様になると良いと思います）
- ・業務別（委託、補助金、金券管理、旅費など…一部現在あるが）に必要な情報（共通マニュアル等）を掲載したサイトを作り、そこを見るだけで、法令、事務手順等全てが網羅できるようにすると、事務ミスも減るのでは。

③ 検索ガイドに関する情報（8件）

- ・イントラ内の早見表をつくってほしい。（知りたい情報についてどの個別サイトを見ればいいのかをまとめてほしい。）
- ・探したい情報がどこにあるのかのガイド

④ 市民対応に関する情報（4件）

- ・担当部署情報、キーワードを入力すると担当部署と内線番号が検索できるような機能があると助かります。
- ・「くらしの便利情報」のような、よくある市民からの問合せに対応できるQ&Aなどがあれば便利だと思う。（質問内容に対して、該当部局の紹介など）

⑤ 議員等のスケジュールに関する情報（3件）

- ・議員登退庁システム

⑥ 防災に関する情報（2件）

- ・防災関係、有事の際に活用できる情報をまとめたページがあればいいと思います。

⑦ 各種様式に関する情報（2件）

- ・「よーしきくん」や「各種資料ダウンロード」に掲載する基準や方法

○Ⅱ(2) 「イントラナビ」の個別サイトに対する不満や改善すべき点などあれば、ご記入ください。

①検索しにくい (25件)

- ・会計関係通知集などはワード検索ができるようになれば便利だと思う。
- ・検索が使いにくい (検索結果の表示がよくわからない、ヒットしにくい)
- ・リンク先のページのデザインも統一されておらず、知りたい情報にたどり着くのに苦労するため、見出しやリンク先の分類を見直してほしいと思います。
- ・掲載情報がPDFのため検索でヒットしないうえ、掲載情報が少ないため参考にしづらいです。
- ・「庶務事務システムマニュアル」のうち、「手当関連」分について、手当等の種類ごとにファイルを分けるなど、知りたい内容をすぐ探し当てられるようにしてほしいです。せめて、目次があると助かります。
- ・「よーしきくん」と「各種資料ダウンロード」のどちらに、必要なデータがあるか混同しがちなので、統合して、検索機能を使いやすいものにして、必要な情報が早く入手できるようにしてほしい。

②内容を充実してほしい (19件)

- ・「質疑応答集」の事例が少なく、レアケースの内容なども多いため、参考としづらいです。内容を時折見直していただければ、と思います。
- ・青本 (会計室発出の通知や会計規則等を記載した書籍の通称) のデータを掲載してほしい。
- ・過去に出された通知などを、会計室掲示板のように掲載していただければたいへん助かります。
- ・もっと基本的なこと (常用漢字、「供覧」「回覧」の違い など) を掲載してほしい。特に入職年次の若い職員は、「文書事務の手引 (緑色の冊子)」を日常的に確認することが少なく、文書事務の基本的なことが理解できていないことが多い。指導の際は、自前の公用文の手引き本を使用しているが、文書課のホームページに最低限のことだけでも掲載されていると、職員自身で確認ができてよいと思う。
- ・「文書事務の手引 (緑色の冊子)」の内容を掲載してほしい。

③内容が分かりにくい (13件)

- ・記載内容が専門的すぎて、初心者が見ても到底わからない。新規採用職員でもわかるように、実務に即した掲示板にするべき。
- ・有資格者情報検索 (物品等供給契約) → これを見ただけでは、市内・準市内・市外がわかりません。財務会計システムの物品業者検索で調べなおしています。
- ・支払や検索時にどの画面を使用するのかなど、日常的に使用する業務について具体的に掲載してほしい。(サイトの名称から、使用方法についてのマニュアルと思うため)

④内容を更新してほしい (6件)

- ・『業務委託契約事務の手引き』 → 資料編 → 委託契約書 (ひな形) の支払遅延の条文が最新のものとなっていない。
- ・更新されていない情報がある。
- ・更新がされてなく、バージョンが現在のものにマッチしていないものがある。

○Ⅱ(3)「イントラナビ」の活用に当たって意見や要望などあれば、ご記入ください。

①トップ画面の配置等を分かりやすくしてほしい(11件)

- ・どこに何があるかわかりにくい状況になっているので、整理されたら使いやすくなると思います。画面がごちゃごちゃしていて、管理者からのお知らせも、あまり目立たないので、大事なお知らせを見逃しそうです。
- ・現在のサイト構成は、情報の種類、体系ごとに区分した内容をそれぞれのサイトに個別に格納している。これは一見合理的なように思えるが、実際に使用してみると必ずしも使いやすくない。サイトの利用者を想定し、実際に業務で使用する際の状況をシミュレートしながら、構成を考えてみてはどうか。また、トップページは変なイラストやフォントのバナーなどで、全体的に明るいイメージ(印象)を目指しているのと思うが、実際は文字の羅列が多く、造りも一昔前の典型的なサイトという印象を持っている。可能であれば、そういう視覚的な面からの改善も検討して欲しい。

②掲載データを更新してほしい(10件)

- ・所管課の問題だと思うが、「よーしきくん」やその他のサイトで古い情報のままになっているものを時々見かける。広聴課が1年に1回、ホームページの変更等について各課に照会をかけるような要領で、イントラナビについても、常に最新の情報を掲載するよう促す通知等をしてはどうかと思う。
- ・更新サイクルが非常に遅いものがある。ルール化して定期的に更新できるようにならないか。

③掲載データの内容を分かりやすくしてほしい(9件)

- ・各種様式が、「よーしきくん」の中にあったり、「ガイド」の中の個別業務の中にあたりする。双方に同じ様式が掲出されているものもあれば、一方にしか無い場合もある。“検索の機会を増やすため”に双方掲出されているなら、あらためて他方を見に行かずに済むよう双方に温度差なく掲出して欲しいし、例えば様式を「よーしきくん」に統一するなら、「ガイド」の方に「〇〇局No.△△△」等の“ガイド”を明示してもらえたら…。ただ、双方に(複数)掲出する場合、リンクすれば問題ないが、そうでない場合トラブルになるのでは？
- ・掲載にルールがないので、必要な情報を探しにくい。

④検索機能全般を充実、向上してほしい(8件)

- ・検索機能の向上
- ・トップページにすべてを掲載しているため検索しづらい。別ページに飛ばすなど整理すると見やすくなるのではないか。せめて、「ガイド」欄について50音順や所管順など検索がしやすいようにしてほしい。

⑤キーワード検索でヒットしない(7件)

- ・検索のヒット率が低いので改善していただきたいです。(キーワード検索ではひっかかりません)
- ・市政情報に関することを検索しても、なかなかヒットしない。

⑥トップ画面を使いやすくしてほしい(6件)

- ・画面右のガイド部分などで、ポインターを乗せたときに自動で項目が出てくるサイト(CMSや人事評価のサイ

トなど)があるが、見たい部分を選択しようとしたら消えてしまったり、さらに細かい項目が出てきたり、他のサイトが見たいのになぜか消えなくて見づらくなったりして使いにくく感じます。

⑦トップ画面のデザインが見にくい(6件)

- ・全体的に各サイトの作りが古く、通常のインターネットサイトと比べても、見づらいものが多いので、改善してほしい

⑧便利である、助かっている(4件)

- ・日頃から、便利であると思って使用しています。必要な情報を必要なときに入手できていると思っています。

⑨掲載データの内容を充実してほしい(3件)

- ・重要度に応じて、より多くの必要な情報を、分かりやすく掲載してほしい。