

## 文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

○期 間： 令和4年4月21日～5月13日

○回答数： 123件

### 1.お住まいは？

文京区内	111	90%
文京区外	12	10%
合計	123	100%

### 2.あなたの年齢は？

20歳未満	2	2%
20～29歳	13	11%
30～39歳	19	15%
40～49歳	22	18%
50～59歳	24	20%
60～69歳	25	20%
70歳以上	18	15%
合計	123	100%

### 3.区ホームページをどの程度の頻度で利用しますか？

ほぼ毎日	6	5%
週に4～5回程度	9	7%
週に1～2回程度	40	33%
月に1～2回程度	48	39%
年に数回	15	12%
ほとんど見ない	5	4%
合計	123	100%

### 4.区ホームページを閲覧する際のあなたのインターネット接続環境は？(複数回答可)

パソコンから	54	44%
タブレット端末から	17	15%
スマートフォンから	105	95%
その他(下記へ入力) ・広報	0	0%
合計	176	160%

## 文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

5.本日はどのような情報を求めて文京区ホームページを利用しましたか？(複数回答可)

区政の運営(施策・計画・財政)	8	7%
健康・医療	32	29%
福祉・介護	11	10%
戸籍・税	9	8%
地域の防災・防犯	9	8%
感染症(新型コロナウイルス感染症等)に対する区の対応	53	48%
道路・公園・交通(安全対策)	3	3%
住宅・建築・まちづくり	3	3%
消費生活(生活知識・消費者相談)	1	1%
リサイクル・環境問題	0	0%
法律相談など暮らしに関する相談の案内	0	0%
区以外の官公署	0	0%
公共施設の案内・予約状況	16	15%
図書館の案内、蔵書検索・予約状況	0	0%
子どもの教育(学校教育)	14	13%
育児・保育	13	12%
生涯学習事業(講座・教室等)・文化事業・スポーツ事業	28	25%
産業振興	1	1%
観光案内(観光スポット、区内の祭りやイベント)	17	15%
区の歴史や文化	4	4%
都市交流(国内・国際)	3	3%
その他(下記へ入力) ・LINEからアンケートの通知が来たので(全10件) ・ビーグル路線確認 ・国保の手続き ・私立保育園 ・コミュニティバスの時刻 ・区報を閲覧するため ・補助金など ・Twitterから	19	17%
合計	244	222%

## 文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

6. 知りたい情報は主にどのように探しますか？(最も利用するものを最大3つ選択)

GoogleやYahoo等の検索サイトから検索する	97	79%
区ホームページサイト内検索で探す	57	46%
トップページ「グローバルナビゲーション(緑の9の情報カテゴリ)」	7	6%
トップページ「重要情報」又は「注目情報」で探す	12	10%
トップページ「ライフシーンから探す」で探す	18	15%
その他(下記へ入力) ・LINE配信 ・Facebook ・YouTube ・Twitter	0	0%
合計	191	155%

7. 本日求めた情報は、すぐに見つかりましたか？

1. すぐに見つかった	41	33%
2. わりとすぐに見つかった	55	45%
3. なかなか見つからなかった	22	18%
4. 見つからなかった	5	4%
合計	123	100%

8. 「問7」で「3」・「4」と回答した方にお伺いします。情報が探しにくいと感じた箇所等について具体的にご入力ください。

- ・文字が見にくい。
- ・画面に情報が多すぎる。(全5件)
- ・各トピックにまとまりがない、もしくは関連性が分かりにくい。  
例えば、保育の変更申請書は、どこどこにありますと記載されていても、リンクがされていないなど。リンクされていたら、一発でダウンロードできるのに、再度それを探すのが探しにくい。
- ・PDFに飛ばされたり、他サイトのリンクに飛ばされる。その情報が最新情報なのかどうか分かりにくい。
- ・行政用語(役所用語)が多くわかりにくい。(全3件)
- ・ルート、乗り継ぎ、バス停細かく知りたい。降り場と乗り場が違うので、わかりやすくしてほしい。
- ・キーワード検索で古いものしか出てこない時があります。
- ・階層が深すぎて探すのが大変。(全2件)
- ・組織・部署から探す時、項目が少ない。
- ・窓口が開いている時間が明らかでない箇所  
窓口の営業時間はトップページに出ているでも良いような重要な情報ではないか。窓口に提出する必要がある書類がある場合は決定的な情報だ。「課によって窓口の時間が異なる、問い合わせを」という情報も、具体的に、それぞれの課のその日の時間をホームページに示すべきではないかと思う。
- ・テニスの申し込み画面使いづらい！スポーツセンターの受付感じ悪い。
- ・イベントが無かった。

## 文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

9.あなたは「区ホームページ」に満足していますか？

1.満足している	13	11%
2.どちらかといえば満足	65	53%
3.どちらかといえば不満である	37	30%
4.不満である	8	7%
合計	123	100%

10.「問9」で「3」「4」と回答した方にお伺いします。区ホームページに「不満」と感じるのどのような理由からですか？  
(複数回答可)

知りたい情報・最新情報が載っていない	16	13%
最新情報がわかりづらい	21	17%
文章表現や用語がわかりにくい	13	11%
文字量が多い	15	12%
写真やイラストが少ない	10	8%
PDFが多い	8	7%
情報が探しにくい	30	24%
検索機能が使いづらい	18	15%
ページのデザイン・レイアウトが悪い	14	11%
内容に興味・関心が持てない	0	0%
その他(下記へ入力) ・PDFが多く、スマホから見ると文字が小さくなり、読みにくいと思います。(全2件) ・区内の本日コロナ感染者数がどちらに載っているか探しているがわからない。 ・国民健康保険料について、他県だと年収等入力するだけでシミュレーションができるようになっていところも多くて便利だが、文京区にはそういうのがないのが残念。 ・視覚障害があり、スクリーンリーダーを使って情報をえているが、読みづらいところや読まない場所があり情報が得られない。 ・素人の方が手づくりしたようなWebサイトなので、広告代理店入れてゼロベースで変えた方が良いように思います。 ・字体が他自治体に比べて見にくい思います。 ・電子申請が少ない。	6	5%
合計	151	123%

## 文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

### 11. ホームページリニューアルにあたり今後何を充実(改善)すべきと考えますか？(複数回答可)

デザイン・レイアウトの改善	47	38%
情報分類の改善	51	41%
情報量の充実	48	39%
更新頻度の増加	25	20%
文章表現の改善	16	13%
アクセシビリティ(高齢者や障害者を含めたWebを利用する全ての人の使いやすさ)の強化	34	28%
ソーシャルメディア(Twitter・Facebook・LINE等)との連携	30	24%
動画の配信	12	10%
多言語及びやさしい日本語対応(翻訳機能の充実)	0	0%
<p>その他(下記へ入力)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の階層のフラット化、スマホ対応(このアンケートもスマホ非対応)</li> <li>・デザインも分類も大丈夫だと思いますが、情報量が少ないし、掲載されていてもわかりにくい。そして更新が遅い。</li> <li>・以前豪雨で避難警報が出たとき、一部の〇〇町というような表現があり、具体的に自分の住まいが避難対象の「一部」に該当するのかわかりにくく調べても分からず大変困ったことがあります。そういう避難情報など具体的にわかるように工夫してほしいです。</li> <li>・施設内の様子や手続き方法の手順、イベントの様子などが動画に上がっていたら、と思うことはあります。内製レベルのものでよいので、あるといいですね。</li> <li>・独特の行政用語があるので、知りたい情報と施策が合致しないことが多い。</li> </ul> <p>コロナの感染者状況など、それぞれ表現の仕方が違ったりして、数字の比較や分析ができない。区の最新情報がアップされていないので都の情報などで計算するしかなくて、不便に思っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールでタイムリーに返信がいただくと、働いていて打ち合わせが多く、お電話に出れないことが多いので助かります。電話番号もメールアドレスも個人情報としては変わらないと思うので。</li> <li>・テレワークが増えているので、育成室や学校、保育園などへ提出する勤務証明書や申請書などのWord元データを格納しておいて欲しいです。保育園の書式は格納されていますが階層が深すぎて探すのに時間がかかり、育成室のものはペーパーでしか配布されていないと認識しています。ペーパー配布文化を絶って欲しいです。</li> <li>・情報分類の第一階層と第二階層がざっくりしすぎ。「子育て」「教育」では何のことかわからない。</li> <li>・清掃局のlineのシステムや、Helpfeelのシステムで情報にたどり着けるようにしてほしい。</li> </ul>	6	5%
合計	269	219%

### 12. ホームページリニューアルにあたり、トップページのレイアウト・デザインとしてふさわしいと思われるものはなんですか？(重視するもの2つを最大2つ)

大きな画像や・動画などを活用し、区の旬な情報やおすすめの情報を掲載するPR性を重視	18	15%
シンプルなアイコンや大きなメニュー表示などを活用した見やすさを重視	72	59%
イメージしやすいイラストやよく利用されるキーワード検索など情報の探しやすさを重視	38	31%
様々な分野や関連リンクを掲載し、目的のページまでのアクセスの短さを重視	45	37%
新着情報や注目情報のコーナー、イベントカレンダーを設置し、わかりやすさを重視	29	24%
合計	202	164%

## 東京都ホームページ利用者アンケート 実施結果

### 13.区ホームページに対する感想、意見などをご入力ください。

- ・該当ページに辿り着けない。(全9件)
- ・他区のホームページを、参照してください(町田市・渋谷区・世田谷区・墨田区)。(全4件)
- ・このアンケートもそうだが、スマホ専用のレイアウトで作られておらず、スマホからの回答だと文字が小さすぎて年配のかたへの配慮が感じられない。
- ・広告的になかっよさとかデザインの素敵さはまったく求めないので、  
情報がわかりやすいこと  
高齢者がスマホでも押せるボタン(テキストリンクは押しづらい)  
更新の頻度(システムによるダブルチェック)が必要と思います。
- ・以前ホームページを見て問い合わせフォームから問い合わせをしても、全く返事が来なかったことがあります。受付をしたかどうか、ちゃんとわかるようにしてほしいです。また、書類を申請する際に、イレギュラーなケースについても記載してほしい。または、YES NOチャートみたいのがあるとわかりやすいと思います。
- ・LINEから情報を得ていますが、アイコンがとても見やすくなり、利用しやすいです。
- ・pdfが多くて、開きたくなくなります。文字が小さくてみにくかったりします。
- ・入口が多すぎて分かりにくいと感じる。祭りイベントを探す人、具体的な情報を探す人(福祉など問い合わせ窓口)、求人や締め切りのある情報など、入口を少なくしてほしい。
- ・役所が発信したいことと区民が知りたいことの優先順位付、取捨選択ができていない。  
よくアクセスされるページは重要情報として階層を上げ、そうでない情報はある程度コンパクトにまとめる優劣をつけた方が良くと思う。
- ・関係の皆さんが努力されているのが推察されますね(^\_^)
- ・コロナワクチン接種案内他分かりやすくして高齢者には有り難いです。
- ・いつも活用させていただいてます。今のところ、不満はありません。