

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2年1月14日～2月14日

○回答数：20件

1.あなたと文京区の関係は？

区内在住	17	85%
区内在勤	2	10%
区内在学	0	0%
その他	1	5%

2.あなたの年齢は？

20歳未満	1	5%
20～29歳	1	5%
30～39歳	5	25%
40～49歳	5	25%
50～59歳	4	20%
60～69歳	3	15%
70歳以上	1	5%

3.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	13	65%
タブレット端末から	5	25%
スマートフォンから	17	85%
その他(下記へ入力)	0	0%

4.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)	5	25%
健康・医療・感染症・福祉	6	30%
高齢者・介護	1	5%
戸籍・住民異動・税金・国民健康保険・国民年金	4	20%
地域の防災・防犯	3	15%
道路・公園・交通(安全対策)	3	15%
住宅・建築・まちづくり	2	10%
リサイクル・ごみ・環境問題	3	15%
法律相談など暮らしに関する相談の案内	1	5%
公共施設の案内・予約状況	4	20%
図書館の蔵書検索・予約状況	3	15%
子どもの教育(学校教育)	4	20%
育児・保育	3	15%
生涯学習事業(講座・教室等)	4	20%

文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

区内の祭りやイベント	9	45%
区議会	1	5%
その他(下記へ入力)	6	30%

5.本日求めた情報は、すぐに見つかりましたか？

すぐに見つかった	5	25%
わりとすぐに見つかった	8	40%
どちらとも言えない	5	25%
なかなか見つからなかった	1	5%
見つからなかった	1	5%

6.区ホームページ内のどの情報・機能が利用しづらいと思いますか？ また、改善案があれば教えてください。(複数回答可)

サイト内検索機能	9	45%
サイトマップ	2	10%
グローバルナビゲーション(すべてのページに表示される8分野からなるメニュー)	2	10%
「すばやく検索メニュー」(利用頻度が高い便利な情報をまとめて掲載)	3	15%
「組織・部署から探す」メニュー	3	15%
安心・安全情報	2	10%
文京区のできごと	4	20%
区政情報	2	10%
文京区の紹介	2	10%
広報メディア	3	15%
「注目情報」「イベント・お知らせ」	4	20%
意見募集(パブリックコメント)	3	15%
区民の声	4	20%
職員募集情報	2	10%
特になし	5	25%
その他(下記へ入力)	2	10%

7.トップページのレイアウト・デザインはいかがですか？また、改善案があれば教えてください。

良い	7	35%
普通	11	55%
悪い	2	10%

8.トップページの情報量はいかがですか？また、改善案があれば教えてください。

適当である	13	65%
多すぎる	3	15%
少なすぎる	4	20%

文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

9.区のホームページは今後何を充実(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	7	35%
情報分類の改善	10	50%
情報量の充実	9	45%
更新頻度の増加	4	20%
検索機能の充実	9	45%
文章表現の改善	4	20%
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	5	25%
ソーシャルメディア(ツイッター等)との連携	4	20%
動画の配信	4	20%
その他(下記へ入力)	1	5%

文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

4.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？

- ・参加可能なイベント、講習、教室等の参加方法
- ・文京区民チャンネル
- ・議会について
- ・ツイッターでアンケートのリンクが貼ってあったから。
- ・宿題
- ・スポーツなど、習い事

5.見つけづらかった箇所

- ・検索用語が貧弱
- ・図書館のイベントを探したが、載っていなかった。

6.どの情報・機能が利用しづらいと思うか

- ・参加可能なイベント、講習、教室等の参加方法
- ・ゴミ・粗大ゴミのページ

6.どの情報・機能が利用しづらいと思うか(改善策)

- ・子どもが保育園児で、感染症の流行状況を知りたいので、感染症週報に素早くアクセスできるようにしてほしい。
- ・区役所の窓口では連携プレーが難しいようですので、部署別ではなく、区長さんへ直接届く仕組みになっているとよいですね。
- ・ゴミなどは、生活などの大カテゴリーは不要で、直接アクセス出来るアイコンがサイトにあるとよい。
- ・スポーツ施設を使いたい時、なかなか情報に辿りつけない。
辿り着いても、概要のみで、その後の行動をどうしていいか不安になる。
図書館のような独立したまとめページがあると嬉しいです。
- ・検索するとPDFばかりヒットするので、PDFを除外するオプションがほしい。

7.トップページのレイアウト・デザイン(改善策)

- ・全体的にシンプルだと思います。
トップにSNSの画面や区報、動画などのボタンが大きくあるなど、ついクリックしたくなるデザインの自治体があります。良いところは参考にされるとよいと思います。
- ・直感的な操作がしにくいイメージ。
生活者と訪問者で使う項目が異なるので、大きく2つに分けてからシンプルな項目で構成してほしい。

8.トップページの情報量(改善案)

- ・利用者の目的別に探せんようにしてほしい
- ・スマホ版トップページの情報量が少ないと思います。くらしのガイドに格納されている分類を、外に出す(トップに見せる)のはいかがでしょうか。目的のページを探すまでのクリックがひとつ減ります。

9.今後何を充実すべきか(改善策)

- ・PDFのHTML化。イベント情報の充実。

文京区ホームページ利用者アンケート 実施結果

10.区ホームページに対する感想、意見

- ・そもそも、このアンケートがどうしたら送信できるか、適当なボタンが見当たらない。
- ・サイト内検索機能を向上し、必要な情報にすぐにアクセスできるようにしてほしい。
- ・各課が所有している情報は可能な限りサイトに掲載して、だれもが時間を気にせずに情報にアクセスできるようにください。
- ・トップページに、ツイッターやフェイスブックに流している情報の表示窓つくってください。SNSのユーザーでなくてもHPから同じ情報を見られるようにしてもらいたい。
- ・文京区のイベントに親しみを感ずります。区外在住なので、広報を目にするチャンスが少ないので、プッシュ機能やFacebookでの情報発信も充実させていただけたら有難いです。
- ・区民の声という項目は必要なのでしょうか？
例えば、町の事は町会長や商店会長や民生委員、子供の事なら健全育成会やPTA、青少年委員や児童委員など、地域に根ざしたコミュニティや日々活動している団体があります。
ここを通る事なく、個人の一方向的な要求や意見を放り込めちゃう、またその内容に答えなければならないシステムに疑問を感じます。
地域コミュニティの活性化の為に、区への意見や要望はコミュニティから出すというのが望ましく思います。
- ・図書館サイト、大変よく使ってます。粗大ゴミを出す時もよく使ってます。
Webの改修は時間もお金もかかるとは思いますが、ディレクションとテストを繰り返して、時間をかけていいもの作ってください。ある程度のクレームは無視して大丈夫ですよ！