

平成21年度 第3回

杉並区インターネット区民アンケート
集計結果報告書

「杉並区公式ホームページ」について



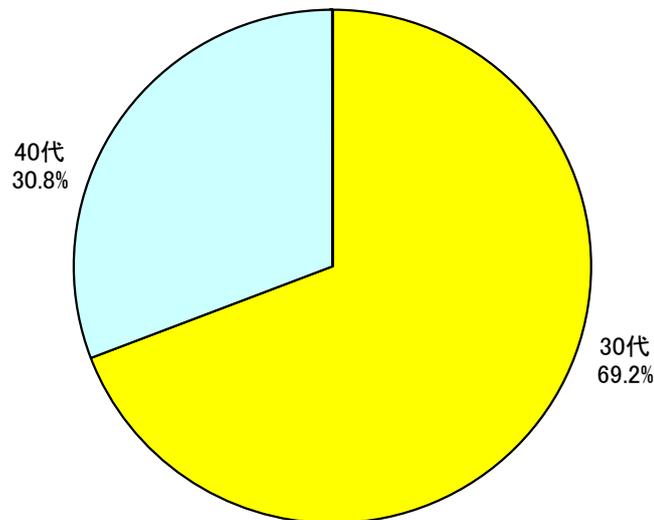
平成21年12月実施

杉並区政策経営部区長室区政相談課

調査の概要

- 1 調査の目的 今回の調査は、杉並区公式ホームページの使いやすさなどについて、皆様からご意見を伺い、区公式ホームページ見直しの参考資料とするため、お尋ねするものです。
- 2 調査の内容 杉並区公式ホームページについて
- 3 調査期間 平成21年11月24日～12月7日
- 4 回答者数 13人
- 5 回答者構成 単位:人

	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
男性	0	0	4	2	0	0	0	6
女性	0	0	5	2	0	0	0	7
合計	0	0	9	4	0	0	0	13



6 集計・分析にあたって

- (1) 各項の初めにあるNは、回答者数を表している。
- (2) 百分率は、小数第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合がある。

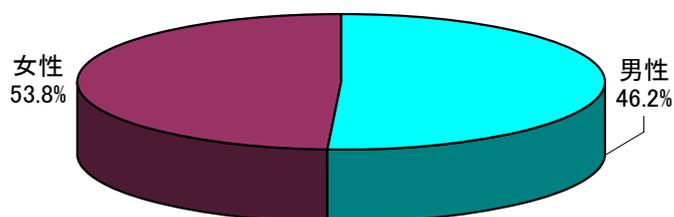
杉並区公式ホームページについてお聞きします。

今回の調査は、杉並区公式ホームページの使いやすさなどについて、皆様からご意見を伺い、区公式ホームページ見直しの参考資料とするため、お尋ねするものです。

問1. あなたの性別を選んでください。(〇は1つ)

N = 13

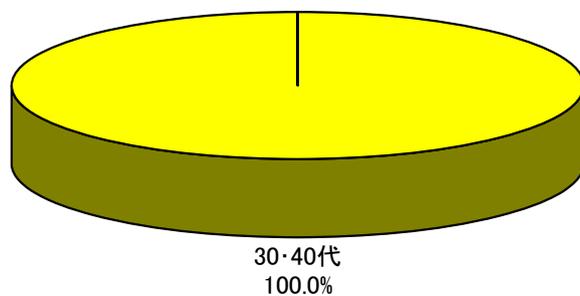
		全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
1	男性	6	46.2%	0	6	0	0
2	女性	7	53.8%	0	7	0	0



問2. あなたの年齢について、あてはまるものを一つだけ選んでください。(〇は1つ)

N = 13

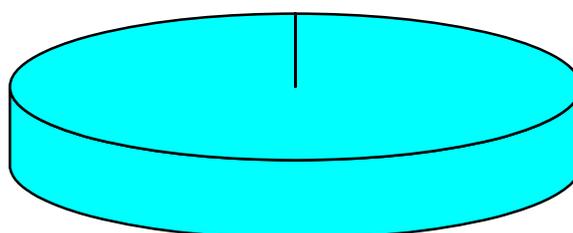
		全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
1	男性	6	46.2%	0	6	0	0
2	女性	7	53.8%	0	7	0	0
	計	13	100%	0	13	0	0



問3. あなたはどちらにお住まいですか。あてはまるものを1つだけ選んでください。(○は1つ)

N = 13

	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
	人数	割合	男性	女性				
① 杉並区内	13	100.0%	男性	6			6	
			女性	7			7	
② 東京都内(22区)	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				
③ 東京都内(市町村)	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				
④ 東京都外	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				

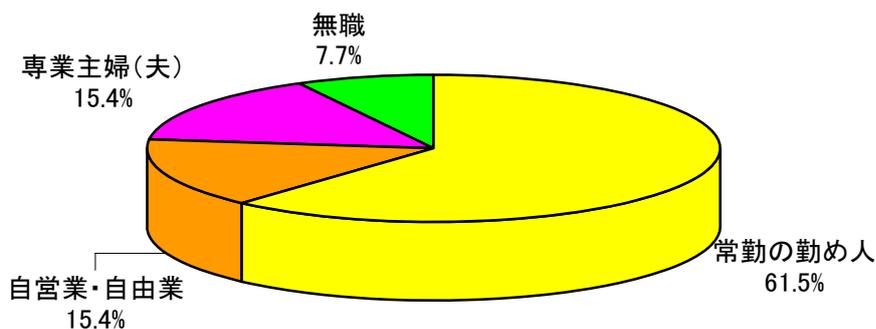


杉並区内
100.0%

問4. あなたの職業をお答えください。(○は1つ)

N = 13

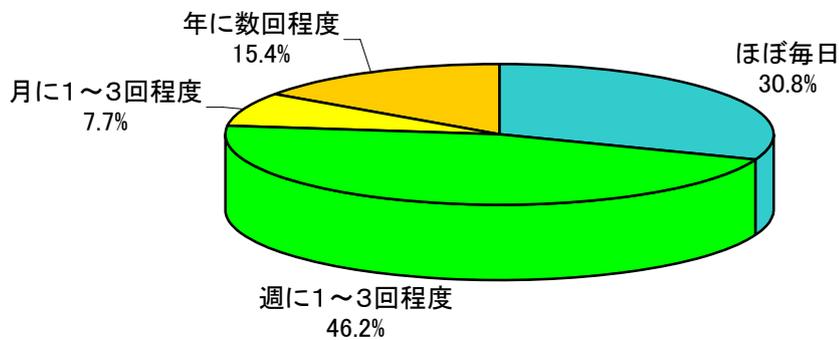
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
	人数	割合	男性	女性				
① 常勤の勤め人	8	61.5%	男性	4			4	
			女性	4			4	
② 臨時・パート・非常勤	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				
③ 自営業・自由業	2	15.4%	男性	1			1	
			女性	1			1	
④ 専業主婦(夫)	2	15.4%	男性	0				
			女性	2			2	
⑤ 学 生	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				
⑥ そ の 他	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				
⑦ 無 職	1	7.7%	男性	1			1	
			女性	0				



問5. 区公式ホームページをどのくらい利用していますか。あてはまるものをひとつだけ選んでください。

N = 13

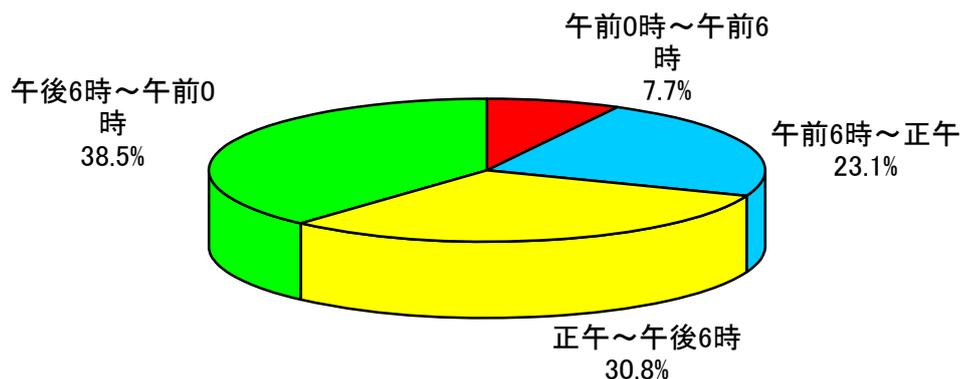
		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
①	ほぼ毎日	4	30.8%	男性	2			2	
				女性	2			2	
②	週に1～3回程度	6	46.2%	男性	3			3	
				女性	3			3	
③	月に1～3回程度	1	7.7%	男性	0				
				女性	1			1	
④	年に数回程度	2	15.4%	男性	1			1	
				女性	1			1	
⑤	その他	0	0.0%	男性	0				
				女性	0				



問6. 区公式ホームページを主に利用するのはどの時間帯ですか。あてはまるものをひとつだけ選んでください。

N = 13

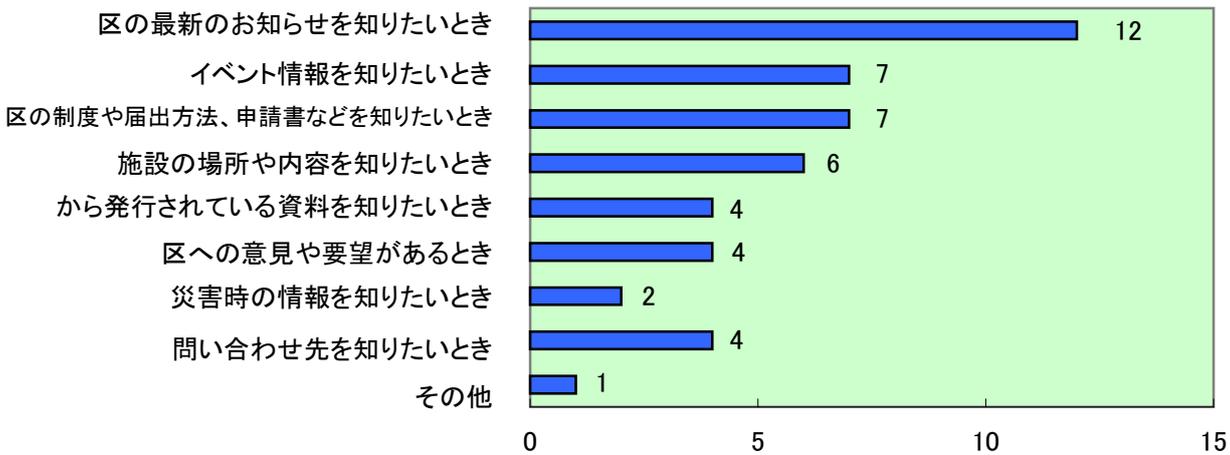
		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
①	午前0時～午前6時	1	7.7%	男性	1			1	
				女性	0				
②	午前6時～正午	3	23.1%	男性	1			1	
				女性	2			2	
③	正午～午後6時	4	30.8%	男性	2			2	
				女性	2			2	
④	午後6時～午前0時	5	38.5%	男性	2			2	
				女性	3			3	



問7. どのようなときにホームページを利用していますか。あてはまるものをすべて選んでください。

N = 13

		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
		人数	割合	男性	女性				
①	区の最新のお知らせを知りたいとき	12	92.3%	男性	6			6	
				女性	6			6	
②	イベント情報を知りたいとき	7	53.8%	男性	2			2	
				女性	5			5	
③	区の制度や届出方法、申請書などを知りたいとき	7	53.8%	男性	3			3	
				女性	4			4	
④	施設の場所や内容を知りたいとき	6	46.2%	男性	3			3	
				女性	3			3	
⑤	区から発行されている資料を知りたいとき	4	30.8%	男性	1			1	
				女性	3			3	
⑥	区への意見や要望があるとき	4	30.8%	男性	2			2	
				女性	2			2	
⑦	災害時の情報を知りたいとき	2	15.4%	男性	2			2	
				女性	0				
⑧	問い合わせ先を知りたいとき	4	30.8%	男性	2			2	
				女性	2			2	
⑨	その他	1	7.7%	男性	0				
				女性	1			1	

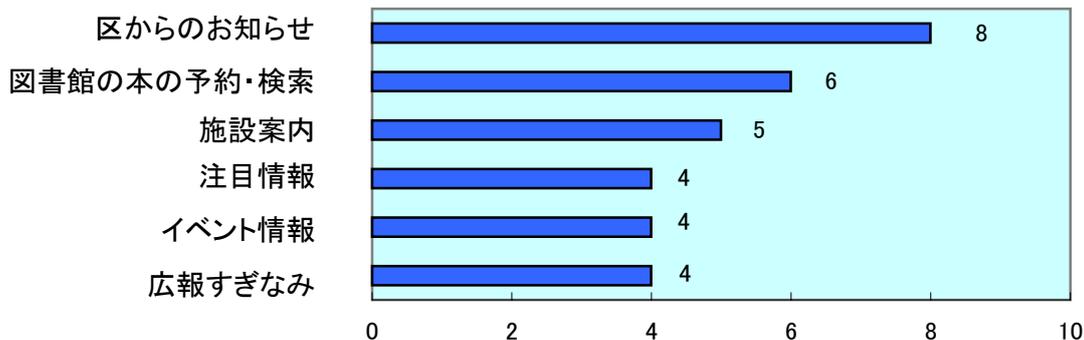


問8. あなたがよく利用されるメニューはどれですか。あてはまるものをすべて選んでください。

N= 13

No	設問項目	回答数	No	設問項目	回答数
1	サイトマップ	3	19	メール配信	1
2	障害のある方へ		20	区長の部屋	
3	注目情報	4	21	すぎなみの輝き度向上	1
4	安全安心情報	2	22	杉並紹介	1
5	気象情報	1	23	なみすけの森へ	3
6	救急医療・AED	2	24	条例・規則・要綱	1
7	すぎなみ便利地図	2	25	区政資料	1
8	施設案内	5	26	申請書	
9	くらしのガイド	3	27	審議会のお知らせ	
10	区からのお知らせ	8	28	広報すぎなみ	4
11	イベント情報	4	29	報道機関への情報提供	
12	施設の予約(さざんかねっと)	2	30	区コールセンター	1
13	図書館の本の予約・検索	6	31	よくあるお問い合わせ検索	2
14	粗大ごみの申し込み	3	32	ご意見・ご要望	3
15	入札のお知らせ・電子調達		33	掲示板・アンケート	
16	求人と空き店舗情報	1	34	動画コーナー	1
17	介護サービスと空き情報		35	その他	1
18	イベントチケット予約				

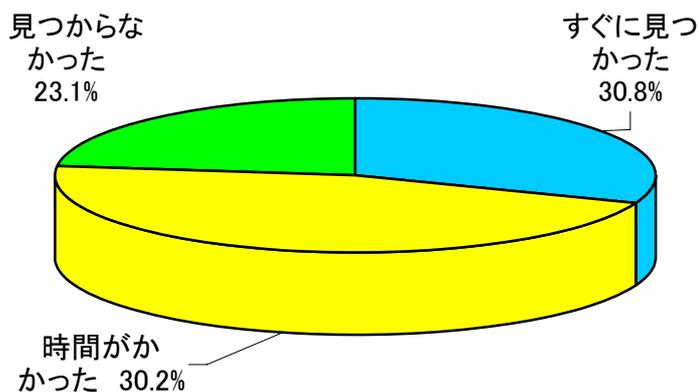
回答数: 上位5位 (同順位含む)



問9. 必要な情報はすぐに見つかりましたか。あてはまるものをひとつだけ選んでください。

N= 13

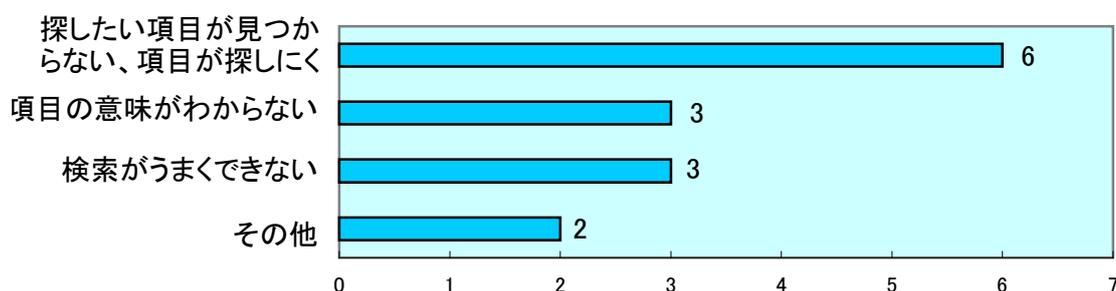
		全体		性別				10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
		回答数	割合	男性	女性	回答数	回答数	回答数	回答数		
① すぐに見つかった	男性	4	30.8%	2			2				
	女性			2			2				
② 時間がかかった	男性	6	46.2%	3				3			
	女性			3				3			
③ 見つからなかった	男性	3	23.1%	1					1		
	女性			2					2		



問10. 問9で2「時間がかかった」または3「見つからなかった」と答えた方にお聞きします。その理由は次のうちのどれですか。あてはまるものをすべて選んでください。

N = 9

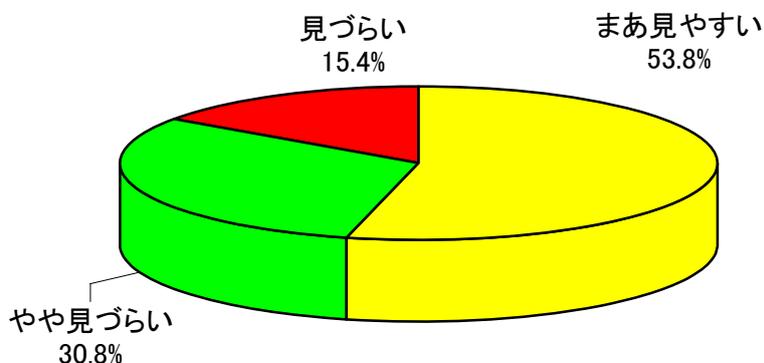
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
	人数	割合	男性	女性				
① 探したい項目が見つからない、項目が探しにくい	6	66.7%	男性	3			3	
			女性	3			3	
② 項目の意味がわからない	3	33.3%	男性	2			2	
			女性	1			1	
③ 検索がうまくできない	3	33.3%	男性	2			2	
			女性	1			1	
④ その他	2	22.2%	男性	1			1	
			女性	1			1	



問11. ホームページは見やすいですか。あてはまるものをひとつだけ選んでください。

N = 13

	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
	人数	割合	男性	女性				
① 見やすい	0	0.0%	男性	0				
			女性	0				
② まあ見やすい	7	53.8%	男性	4		4		
			女性	3		3		
③ やや見づらい	4	30.8%	男性	1		1		
			女性	3		3		
④ 見づらい	2	15.4%	男性	1		1		
			女性	1		1		



問12. 問11で1「見やすい」または2「まあ見やすい」と答えた方にお聞きします。その理由を具体的にご記入ください。

- ・慣れてるから。ただ、過去暦を検索するときは、その情報がいつのものなのか明記してくれると非常にたすかります。
- ・知りたい内容の言葉が使われているので。「新型インフルエンザ」や「ゴミ～」など、見たい項目をさがしやすい。トップページの情報量は多いほうだと思います。
- ・kamonaku, hukamonaku.
- ・全体的にはいいと思いますが、「まあ見やすい」にしました。調べ物の際に戸籍の届出のカテゴリを見たときに思ったのですが、ちょっとわかりにくい気がしました。テキストを流し込んでいるだけなので、重要な箇所を太字にしたり、色を変えるなどしてビジュアル的に工夫すべきだと思います。
- ・項目が大きくて整理されているから。
- ・項目の大分類が、適当なものになっている。
- ・結果的に目的に辿り着ける。

問13. 問11で3「やや見づらい」または4「見づらい」と答えた方にお聞きします。その理由を具体的にご記入ください。

- ・児童館の案内部分をよく参照するが、その児童館での開催イベントを調べる時にあちこち飛ばされる。
- ・情報が取り出しにくい。
- ・コンテンツが深いし、最初の区分けの仕方が複雑で整理しきれいています。ある程度、杉並区の行政の仕組みを知らないと、たどり着けない難しさ。慣れるとなんとかなるが、不親切と思う。
- ・どの情報が優先度が高いのか分からない。まずどこを見ていいのか分からない。同じ重要度のものがたくさん並んでいる印象。
- ・イベント情報をクリックしても、詳細情報はまた別ファイルにリンクされているので、情報を見るまでに手間がかかる。すぎなみ子育てサイトから来ても同様の手間がかかる。
- ・「区からのお知らせ」で、掲載されたばかりのお知らせが必ずしもトップページには掲載されていないこと。

問 14. ホームページについて、ご意見があれば自由にご記入ください。

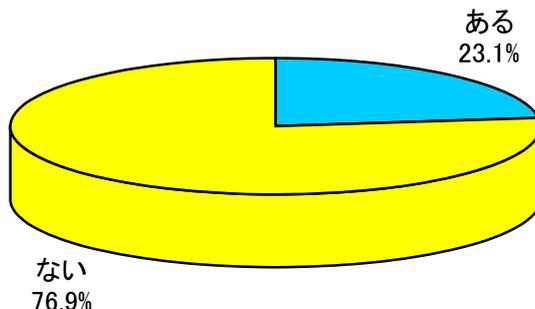
- ・「学童クラブ・児童館を利用する方へ」と「新型インフルエンザに関する最新のお知らせ」の更新タイミングの同期が取れていない時がある。
- ・hinpanni, kousinsitehosii.
- ・サイトマップもどこに何があるのか分からないので、探しにくい。
- ・用語が難しかったり、説明不足な部分があると思います。戸籍の届出の種類がいくつかありますが、これらの使用用途の説明がなかったりするので、あるとさらに良い気がします。また、引越しの際に必要な手続き一覧(ex:健康保険)、戸籍の届出など、フローチャートで見せていただけると大変ありがたいです。(実は、以前、他自治体のHPのほうがわかりやすくそちらを参考にした事があったので)
- ・インターネットに慣れていない区民をサンプリングして、検索させてみて、その感想、操作を研究し検索エンジンを改良して頂きたい。
- ・区政への住民の参加状況などを知りたい、また名古屋市くらい、行政の透明度を公開して、みやすくしていただきたい。
- ・動画コーナーがWindows Media Playerでないと見れないので、我が家では見るのが出来ない。環境に寄らずに見れるように配慮して欲しい。

※ 以下の設問は、携帯電話版についてお伺いするものです。

問15. 携帯電話版の区公式ホームページをご覧になったことがありますか。あてはまるものをひとつだけ選んでください。

N = 13

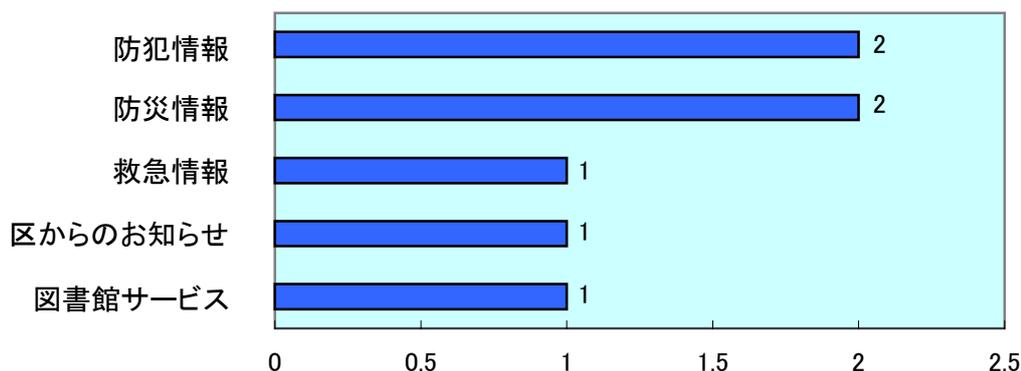
		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
		回答数	割合	男性	女性				
①	ある	3	23.1%	男性	2		2		
				女性	1		1		
⑤	ない	10	76.9%	男性	4		4		
				女性	6		6		



問16. 問15で「ある」と答えた方にお聞きします。あなたがよく利用されるメニューはどれですか。あてはまるものをすべて選んでください。

N = 7

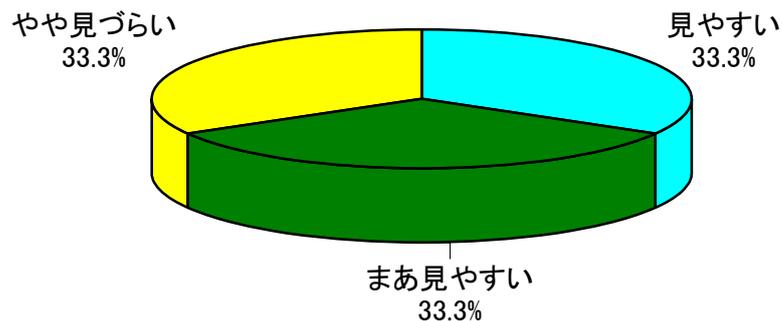
No	設問項目	回答数	No	設問項目	回答数
1	防犯情報	2	7	集会施設予約(さざんかねっと)	
2	防災情報	2	8	スポーツ施設予約(さざんかねっと)	
3	救急医療	1	9	介護サービス	
4	区からのお知らせ	1	10	キッズ	
5	イベント情報		11	図書館サービス	1
6	施設案内				



問17. 問15で1「ある」と答えた方にお聞きします。携帯電話版のページは見やすいですか。
 あてはまるものをひとつだけ選んでください。

N = 3

	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
	件数	割合	男性	女性				
① 見やすい	1	33.3%	男性 1	女性 0		1		
② まあ見やすい	1	33.3%	男性 0	女性 1		1		
③ やや見づらい	1	33.3%	男性 1	女性 0		1		
④ 見づらい	0	0.0%	男性 0	女性 0				



問18. 問17で1「見やすい」または2「まあ見やすい」と答えた方にお聞きします。
 その理由を具体的にご記入ください。

- ・ 項目の大分類が、適当なものになっている。

問19. 問17で3「やや見づらい」または4「見づらい」と答えた方にお聞きします。
 その理由を具体的にご記入ください。

- ・ 区民事務所などの住所や電話番号が出ていても、受付時間が書いていない。

問20. 携帯電話版のページに掲載してほしいメニューがあれば、ご記入ください。

- ・ 路上喫煙禁止に関する情報をトップメニューにあげて頂きたい。内容としては、禁止エリアの地図を便利マップを使って確認できるなど。また、過去のヒット数の高い項目が上の階層になっている「注目されますメニュー」も検索の時間短縮になると思います。
- ・ そもそも携帯電話版がどんなときに便利かをPRしなければ開発コストが無駄ではないでしょうか？ PCのHPをみる者であっても存在を知らないということは区民の大半が知らないということではないか。
- ・ 届け出関係(戸籍・税・住民登録など)の情報が載っていないようなので、載せてほしい。

問21. 携帯電話版のページについて、ご意見があれば自由にご記入ください。

- ・ 「詳しくは、インターネット(PC)版をご覧ください」とあり、そのアドレスが記載されていないので、パソコンで検索するのが不便です。アドレスを記載すると間違えて携帯でアクセスされて通信料が多かかってしまうのを防ぐ為だと思いますが、出れば項目に専用のナンバリングを行って、そのナンバーで、PC、モバイルサイト両方で検索できれば便利だと思います。