

令和4年度 第4回

杉並区区政モニターアンケート
「区公式ホームページ」について

集計結果報告書



令和4年12月実施

杉並区総務部区政相談課

「区公式ホームページ」について

調査の概要

- 1 調査の目的** 杉並区公式ホームページは令和6年度中にリニューアルする予定です。そこで、現在の区公式ホームページの利用状況や使いやすさなどについて、皆様からご意見やご感想を伺い今後、皆様のニーズに即した区公式ホームページを実現するためにアンケートを実施することになりました。
- 2 調査期間** 令和4年12月16日～令和5年1月4日
- 3 対象者(区政モニター)** 200人
- 4 回答者数** 146人(=n) 回答率73.0%
- 5 回答者構成**

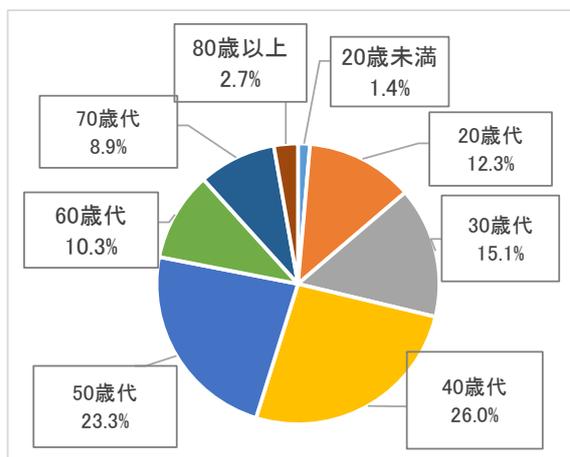
単位:人

〈年代別構成〉	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	合計
人数	2	18	22	38	34	15	13	4	146
割合	1.4%	12.3%	15.1%	26.0%	23.3%	10.3%	8.9%	2.7%	100%

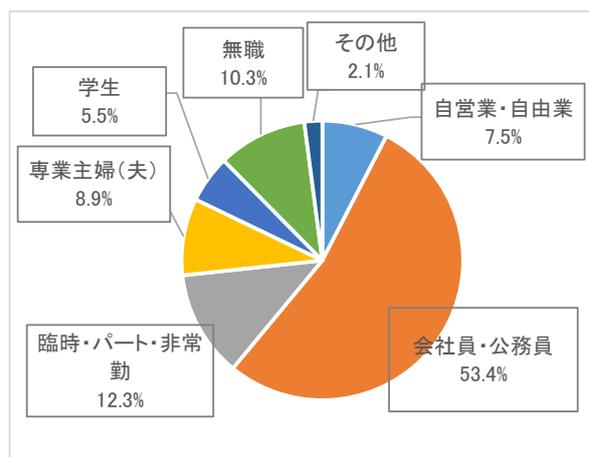
単位:人

〈職業別構成〉	自営業・自由業	会社員・公務員	臨時・パート・非常勤	専業主婦(夫)	学生	無職	その他	合計
人数	11	78	18	13	8	15	3	146
割合	7.5%	53.4%	12.3%	8.9%	5.5%	10.3%	2.1%	100%

〈年代別構成〉



〈職業別構成〉



6 集計結果の表示について

- (1) 各項の初めにあるnは、回答者数を表しています。
- (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ります。

◆基本事項についてお聞きします。

問1 あなたの年齢をお答えください。

問2 あなたの職業をお答えください。

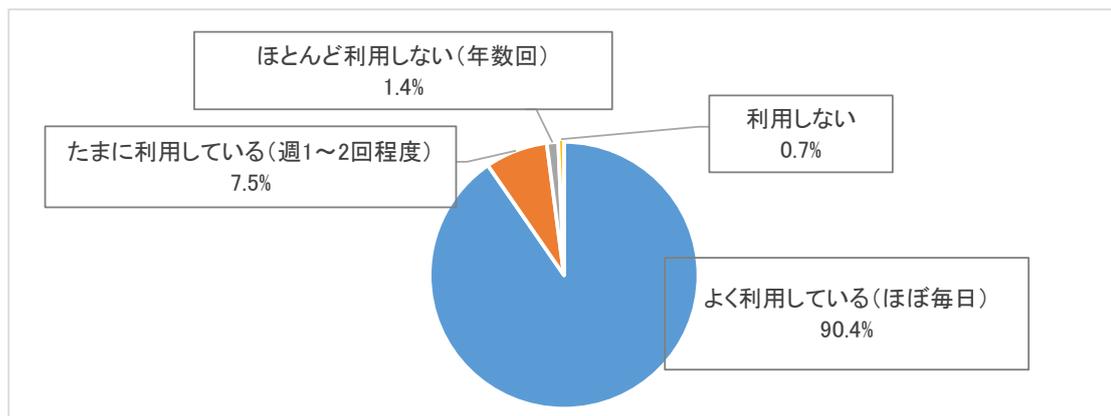
※問1～問2の結果については、上記『調査の概要「5 回答者構成」』のとおり

◇区公式ホームページについて

問3 調べものをする際、ご自身でインターネットによる検索を利用していますか。
(○は1つ) 必須

n= 146

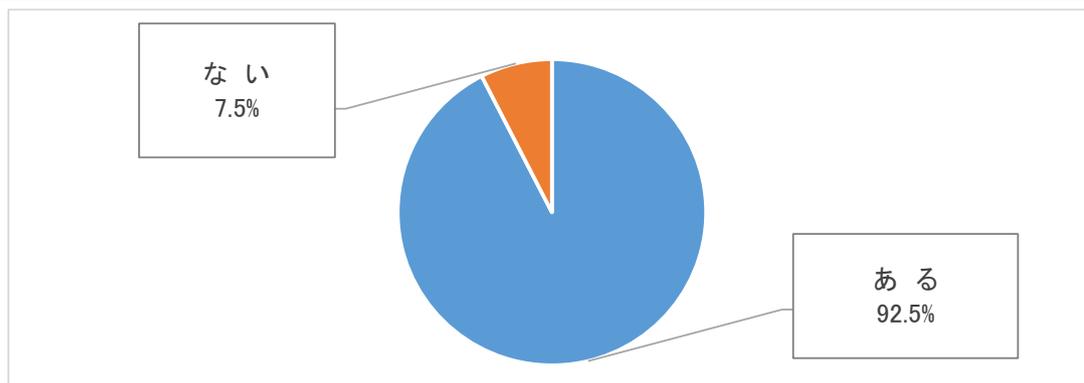
	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
よく利用している(ほぼ毎日)	132	90.4%	20	58	44	10
たまに利用している(週1~2回程度)	11	7.5%	0	2	4	5
ほとんど利用しない(年数回)	2	1.4%	0	0	1	1
利用しない	1	0.7%	0	0	0	1
利用できない(インターネットを利用する環境がない、使い方がわからない等)	0	0.0%	0	0	0	0
合計	146	100%	20	60	49	17



問4 杉並区公式ホームページ(<https://www.city.suginami.tokyo.jp/>)(以下、区公式ホームページ)をご自身で利用したことがありますか。(○は1つ) 必須

n= 146

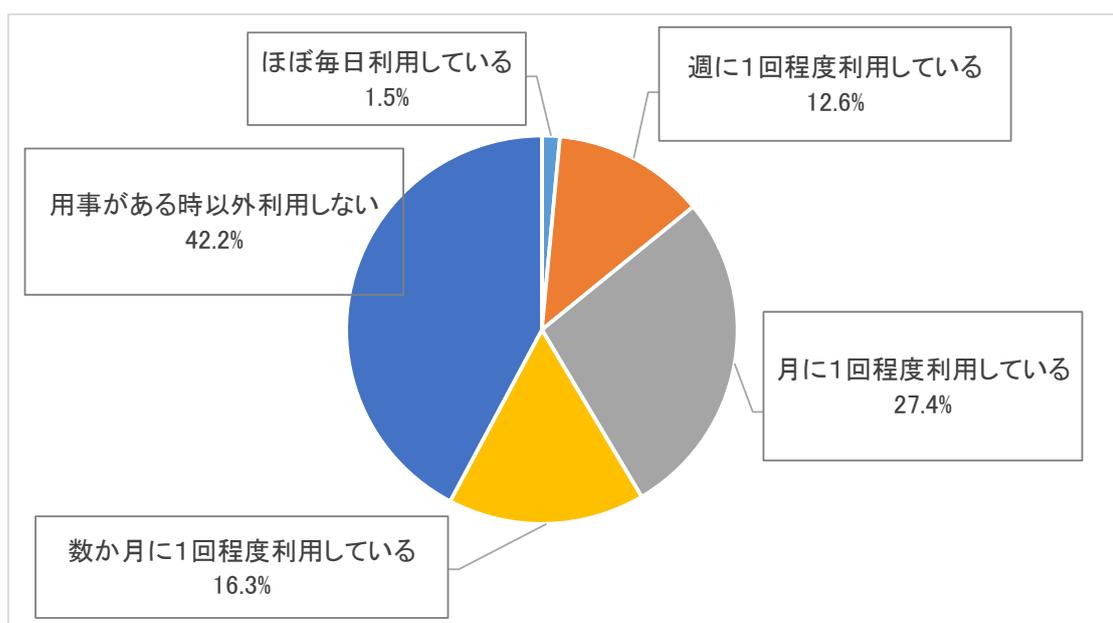
	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
ある	135	92.5%	16	58	47	14
ない	11	7.5%	4	2	2	3
合計	146	100%	20	60	49	17



問5 問4で「ある」と回答した方は、問17までと問20を回答してください。
区公式ホームページを利用する頻度を教えてください。(○は1つ) 必須

n= 135

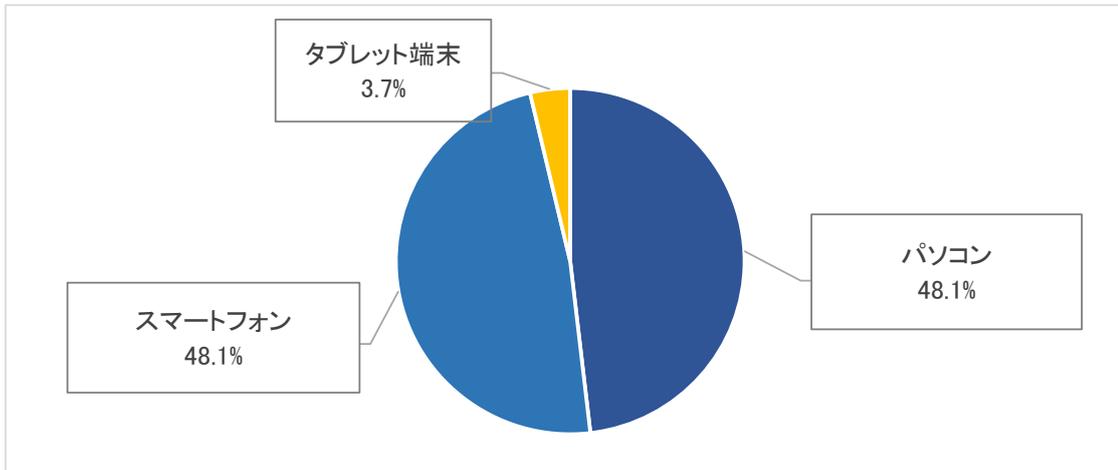
	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
ほぼ毎日利用している	2	1.5%	0	0	1	1
週に1回程度利用している	17	12.6%	0	6	7	4
月に1回程度利用している	37	27.4%	1	16	13	7
数か月に1回程度利用している	22	16.3%	5	9	8	0
用事がある時以外利用しない	57	42.2%	10	27	18	2
その他	0	0.0%	0	0	0	0
合 計	135	100%	16	58	47	14



問6 区公式ホームページをご覧になるときに利用する主な端末を教えてください。(○は1つ) 必須

n= 135

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
パソコン	65	48.1%	4	24	27	10
スマートフォン	65	48.1%	11	33	19	2
タブレット端末	5	3.7%	1	1	1	2
携帯電話(フィーチャーフォン)	0	0.0%	0	0	0	0
その他	0	0.0%	0	0	0	0
合 計	135	100%	16	58	47	14

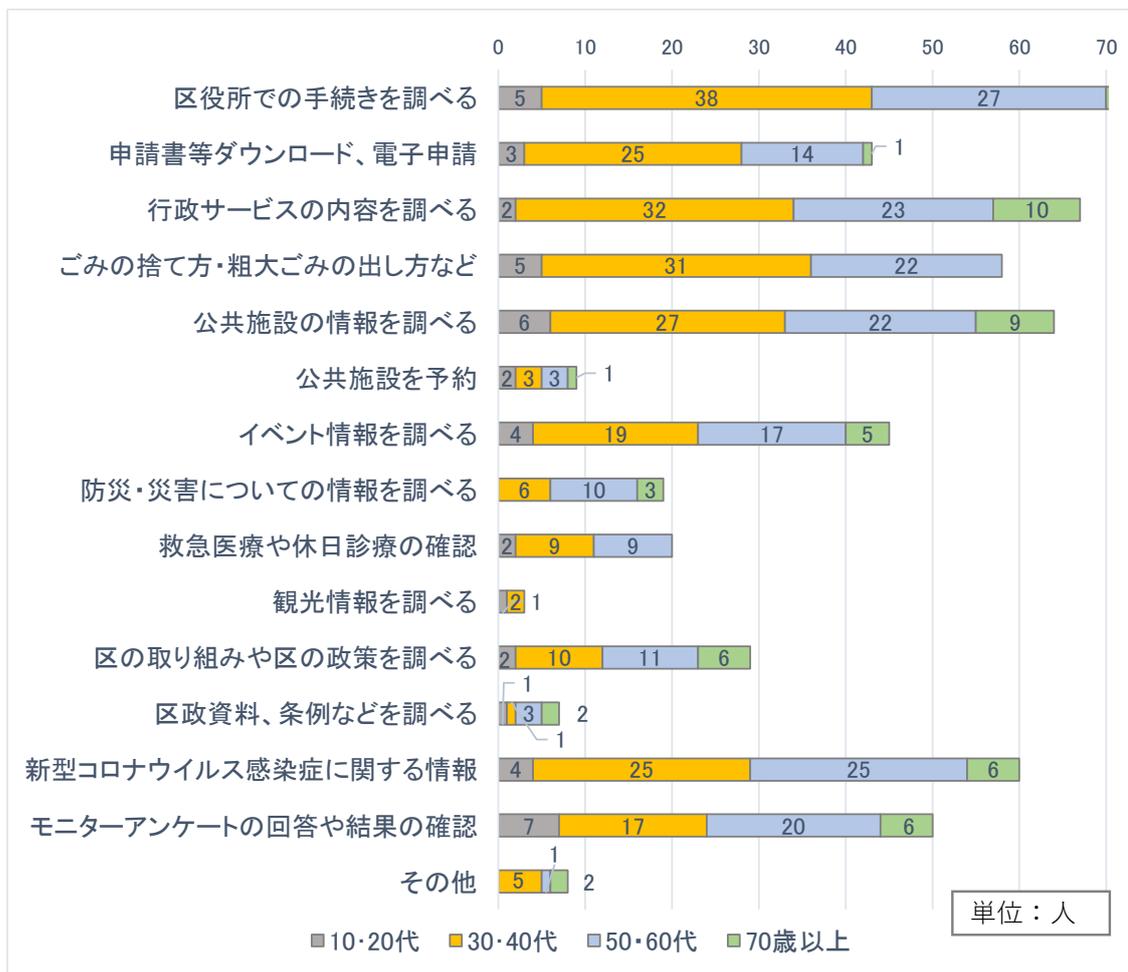


問7 どのような目的で区公式ホームページを利用していますか。(〇はいくつでも) 必須

n= 135

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
	人数	割合				
区役所での手続きを調べる	73	54.1%	5	38	27	3
申請書等ダウンロード、電子申請	43	31.9%	3	25	14	1
行政サービスの内容を調べる	67	49.6%	2	32	23	10
ごみの捨て方・粗大ごみの出し方など	58	43.0%	5	31	22	0
公共施設の情報を調べる	64	47.4%	6	27	22	9
公共施設を予約	9	6.7%	2	3	3	1
イベント情報を調べる	45	33.3%	4	19	17	5
防災・災害についての情報を調べる	19	14.1%	0	6	10	3
救急医療や休日診療の確認	20	14.8%	2	9	9	0
観光情報を調べる	3	2.2%	1	2	0	0
区の取り組みや区の政策を調べる	29	21.5%	2	10	11	6
区政資料、条例などを調べる	7	5.2%	1	1	3	2
新型コロナウイルス感染症に関する情報	60	44.4%	4	25	25	6
モニターアンケートの回答や結果の確認	50	37.0%	7	17	20	6
その他	8	5.9%	0	5	1	2

その他・・・
 年齢的に高齢者の施策について、一般介護予防事業など。広報すぎなみの閲覧、健康診断の申込、区民健診、補助金、仕事の募集情報、高円寺体育館 パドルテニス スケジュール等

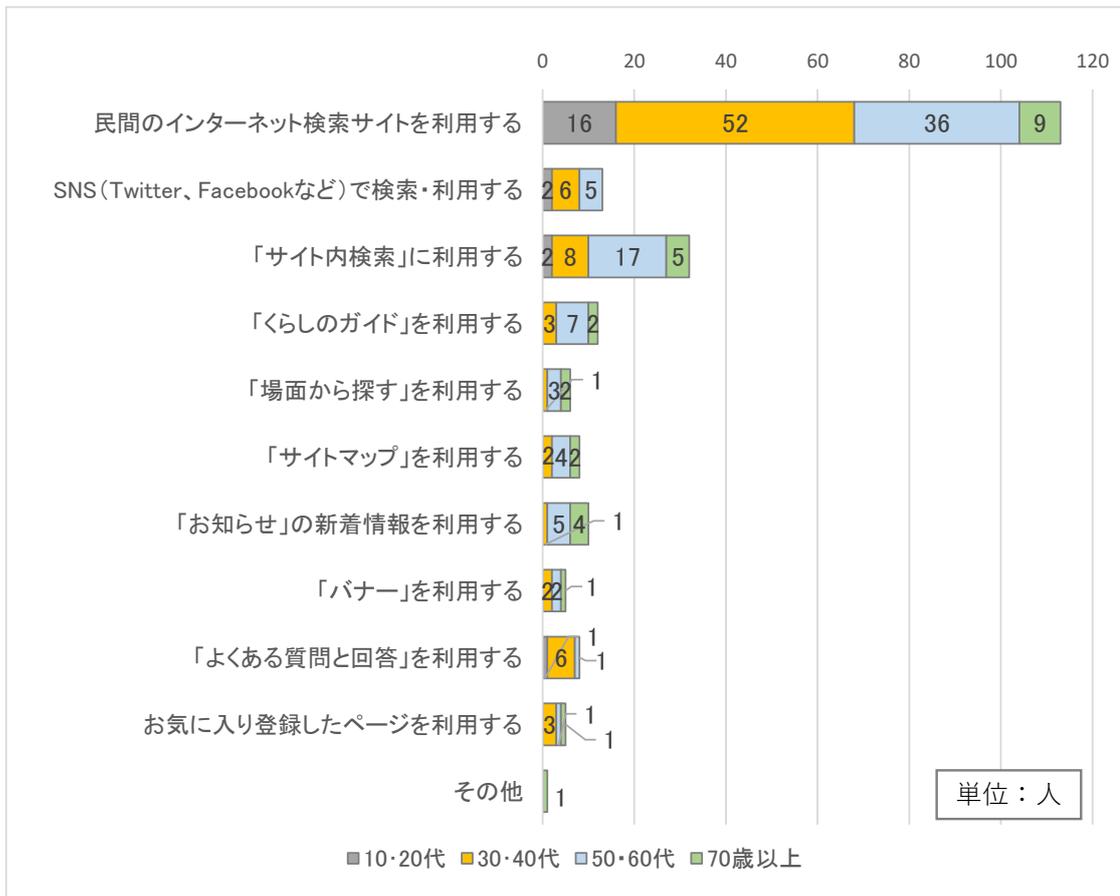


問8 区公式ホームページ内の情報を得るときの検索方法を教えてください。(〇はいくつでも) 必須

n= 135

	全体	10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
民間のインターネット検索サイトを利用する	113 83.7%	16	52	36	9
SNS(Twitter、Facebookなど)で検索・利用する	13 9.6%	2	6	5	0
「サイト内検索」に利用する	32 23.7%	2	8	17	5
「くらしのガイド」を利用する	12 8.9%	0	3	7	2
「場面から探す」を利用する	6 4.4%	0	1	3	2
「サイトマップ」を利用する	8 5.9%	0	2	4	2
「お知らせ」の新着情報を利用する	10 7.4%	0	1	5	4
「パナー」を利用する	5 3.7%	0	2	2	1
「よくある質問と回答」を利用する	8 5.9%	1	6	1	0
お気に入り登録したページを利用する	5 3.7%	0	3	1	1
その他	1 0.7%	0	0	0	1

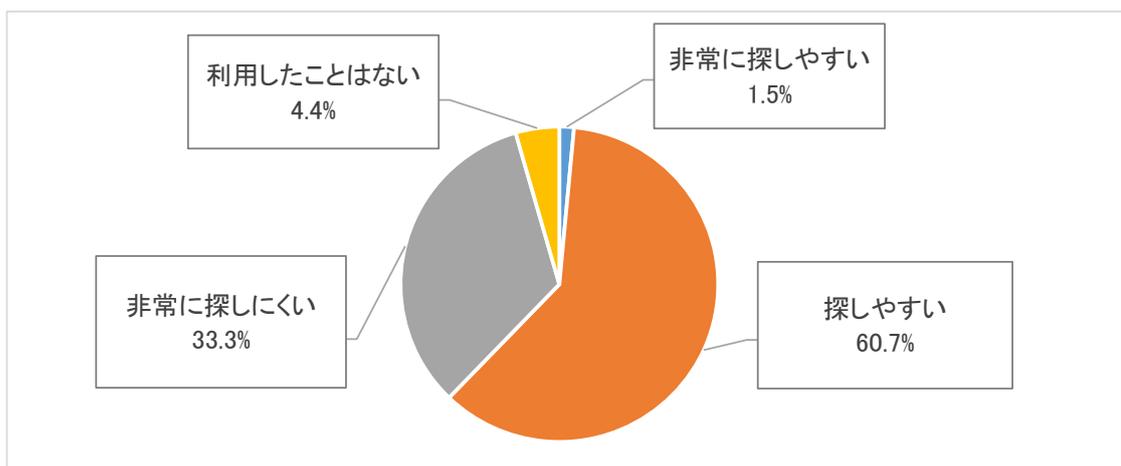
その他……二次元コード・QRコード



問9 区公式ホームページ内で必要な情報は探しやすいですか。(○は1つ) 必須

n= 135

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
非常に探しやすい	2	1.5%	0	1	1	0
探しやすい	82	60.7%	11	35	27	9
非常に探しにくい	45	33.3%	4	19	18	4
利用したことはない	6	4.4%	1	3	1	1
合計	135	100%	16	58	47	14



問10 問9で「① 非常に探しやすい」または「② 探しやすい」と回答した方に伺います。探しやすい理由を具体的にご記入ください。

【民間のインターネット検索サイトを活用】

- ・ 検索の時点で関連ワードを入れるため、区のウェブサイトで探し回ったことはあまりない。
- ・ 検索すると大抵探しているサイトにたどり着くことができる。
(同様の意見他3件)

【サイト内検索を活用】

- ・ 検索サイトからの検索結果のリンクや区のホームページ内のサイトマップを使うことで必要な情報を得られるから。
- ・ 子育てに必要な申請書ダウンロードや子育てプラザ、児童館の予定を調べるために見ることが多いが、検索したらほぼすぐ見つかる。
(同様の意見他22件)

【デザインやレイアウトが良い】

- ・ HPのデザインが良いから。ページを開くと項目があり、求めている情報にアクセスしやすい。
- ・ 分野ごとに分けられているのはもちろん、コロナ渦の時はトップページにリンクを貼ってくれていたの
で、わかりやすかった。その時々の特ピックスを見やすくしようという意思が伝わるから。
(同様の意見他1件)

【トップページの項目から検索】

- ・ トップページ中段の「新着更新情報」をチェックすることで、日々新しい情報をチェックできること。
- ・ トップページから知りたい事柄について階層を追っていけばたどり着ける。
- ・ わかりやすい項目に分かれており、クリックすることにより知りたい情報にたどり着ける。
- ・ 特別に探しやすいわけではないが、情報が整理されていると感じます。
(同様の意見他11件)
- ・ 検索したワードに沿って、関連事項なども含めて項目が出てくるため、調べ物に必要な資料が探しやすいと感じる。
- ・ ゴミの分別や、保育園の申請など、昔より探しやすくなった気がします。
- ・ メニュー表示がわかりやすい。行政のホームページとしては適切と思う。
- ・ 項目がしっかり分かれていて、どこを見れば知りたい情報が得られるか分かりやすいため。
- ・ 暮らしの方法と暮らしに必要な事を網羅している。杉並が暮らしやすい街と言われているだけのことは出来ている。(サービスが行き過ぎているのでは？と感じる。)
- ・ 主にイベント情報を見るために使用しています。イベントの種類ごとに、またカレンダーで日付ごとに確認できるので大変助かっています。(同様の意見 他33件)

【バナーの活用】

- ・ バナーのまとめ方が分かりやすい。
- ・ 「webサイトを開く」バナーが出て探しやすくなりました。

【リンクの活用】

- ・ リンクがわかりやすい。
- ・ ページをまたいでの説明がある際にリンク先に飛べるようになっている仕様は使い勝手が良いが、関連事項は同ページにまとめてもらえるともより使用しやすいと感じる。

【使用頻度が高く、慣れているから】

- ・ 見慣れている。(同様の意見他2件)
- ・ 仕事柄、役所のHPを閲覧するのは慣れている。

【その他】

- ・ よく整理されている。HPから様々な重要な情報が入手できることを、区民に啓蒙すべきで、その点がまだ欠けていると感じる。

問11 問9で「③ 探しにくい」または「④ 非常に探しにくい」と回答した方に伺います。探しにくい理由を具体的に記入ください。また、どのようになればより探しやすくなるとお考えですか。

【検索について】

- ・ 検索単語を入れても全く引っ掛からず、広報紙や議会議事録しか出ない。民間のネット検索の方が引っ掛かり易く、時間短縮できる。
- ・ キーワード検索すると古い情報などがでてきて見つけにくい。イベントなどすでに終わったものなどは情報から消してほしい。
- ・ サイト内検索の精度が悪い気がする。検索サイトで「〇〇 杉並区」と打った方が目的のページにたどり着きやすい。ただ、それぞれの政策からのリンク経路は悪くないと思う。情報があちらこちらに散逸しているわけではないので検索エンジンの問題かと。(同様の意見他10件)

【トップ画面のデザイン】

- ・ 新型コロナの情報ばかりと書かれていますが、新型コロナ情報の見やすいバナーと重要なメッセージを1, 2行にして、詳しい情報を知りたい人は掘り下げる形式にするとすっきりすると思います。
- ・ 必要な情報にたどり着くまでにページを飛んだり、スクロールをしなければならず、探しにくい。
- ・ トップ画面一画面に、全ての情報を入れてくださると検索しやすいです。
- ・ トップページの情報量が多いため、情報を探す際の最初の階層の選択肢が多過ぎて探しにくいと感じます。ただ、この探しにくさは情報の種類が多岐にわたる行政のHPでは、ある程度しょうがない部分がありますし、まだマシだと思います。そもそも、ネット検索を使い慣れている人なら、区のトップページにアクセスしてから情報を探すのではなく、任意の検索エンジンのフォームに「杉並区 〇〇」と入力して直接該当のページや関連ページにアクセスすることがほとんどなので気になることは無いかと思います。逆に、わざわざトップページを経由して情報にアクセスしようとする人用のページだと割り切るなら、現状の情報の細かいジャンル別ではなく、よくある目的別(すべての情報を網羅はしていない)のざっくりとしたカテゴリのリンクがあるくらいでもいいと思います。
- ・ 区側が伝えたい情報よりも、利用者が知りたい情報を優先順位つけて表記してほしい。全体再構成してほしい。子育てプラザの概要や意義は下の方でよいと思います。

【画面のデザイン】

- ・ 杉並区の可愛いキャラクターと、杉並区の観光名所の大田黒公園や善福寺池や川などの綺麗な写真を季節に合わせて変えるのが良いかなというのが一案です。杉並区らしさアピールに1/4は勿体ないので、ホームページ下端の「みどり豊かな 住まいのみやこ」位の大きさをトップ画面上端に表示するのが良いと思います。
- ・ トップ画面の左右1/4が杉並木で杉並区の特徴を表すのは理解できますが、さほど綺麗とも思えず私は勿体無いと思います。
- ・ ホームページのデザインが全体的に古く、文字が多いです。写真やイラスト、文字サイズなどで工夫したほうがよいと思います。(同様の意見他7件)
- ・ トップ画面に利用頻度の低そうなキーワードのリスト、ページ番号検索が表示されている点。トップ画面は特にこだわって構成を作ってほしい。例えば1番検索される事柄、クリックされている情報をカテゴリで分けてコマ表示するなど、知りたいことへの入り口を意識してページデザインを作ってほしい。サイト内検索を使って文字を打つよりも、少ないクリック(タップ)で希望の情報にたどり着けるのが理想だと思う。サイト内検索で出てくる検索候補も、本当にこれが上位キーワードなのか?と思う内容なのであまり使えない。
- ・ 不要な言葉は極力減らして、直感的に使えるサイトを目指してほしい。
パンくずの先頭についている「現在の位置」、上スクロールアイコン上の文字は不要。文字数多く書くことが最良ではないことを理解してしてほしい。
※パンくずリスト 自分が閲覧しているページが階層構造内のどこに位置しているかを示すもの。
- ・ 文字が非常に多いのに加えて、スマートフォンに最適化されていないので、どこにどの情報があるのか分かりにくいので、根本的にデザインを見直すべきである。
- ・ 区民事務所や保育関連の施設の場所、開所時間を調べることが多いが、地図が載っていないためいちいち住所をコピーして地図アプリで調べ直さないといけないし、利用時間が下の方に書いてあるので知りたい情報になかなか辿り着けないな、と感じている。地図アプリは表示させてほしい。

【文字の大きさ】

- ・ 文字が小さくて情報量が多いので探しやすくしてほしい。(同様の意見 他3件)

【システムの改善に向けての提案】

- ・ 入力時に検索ボタンが非表示になるので入力後どうすればいいのが一瞬わからなくなる。検索ボタンは常に表示させてほしい。
- ・ サイト内をぐるぐる回って離脱することもしばしば。ページ内リンクの貼り方も再考してほしい。
- ・ 様々な基本方針が策定されているが改正点はすぐ見つかるが全体がなかなか見つからない。当初の全体案に修正した点を対比する形で作成する。
- ・ サイトのどこにどの情報があるのか、全体が見通せず、操作しづらい。また、進んでいった際に、自分がどこにいるのかを示すのが、パンくずリストしかないため不親切。同様の内容も、「くらしのガイド」から行きついた時と、「暮らしの場面」から行きついた時とで、パンくずリストが途中で変わる等して、導線設計があやふやで、使いにくい。ユーザがサイト内で迷子になるような作りになっている。ユーザ別の導線と情報分類を整理し、行きつきやすいようにサイト全体を見直すと見やすくなり、操作しやすくなる。(同様の意見 他1件)
- ・ イベントカレンダーは日付別になっており、分かりやすくよく利用しています。そこから気になるイベントをクリックするとそのページがイベント詳細ページに替わってしまいます。そこから別のイベントを調べたく戻ると、イベントカレンダーの今月の始めに戻ってしまうので、リンク先を別ページ表示にするか、戻った時に調べていた日付の位置のままにしてほしいです。

【分類方法・項目設定等について】

- ・ 全面的に作り直した方がいい。子ども・シニア・障がいをお持ちの方など誰でも使い勝手がよい設計にして欲しい。(同様の意見 他13件)
- ・ 入り口になる言葉の意味が、何を表現しているかわからない。例えば、くらしのガイド)ご案内 でなにが表示されるか、わからない。ページ開いた後もわからなかった。
- ・ クリックしなくてもその先にどんな情報があるのかわかるよう、言葉の表現にこだわってほしい。ちなみにその下の税金、子育て、ごみなどの項目はわかりやすいと思います。
- ・ 特に分かり難いという訳ではないですが、新宿区と港区のを見比べると、場面やテーマで探すのが少し弱い気がしました。
- ・ コロナ関連は最初に表示されるので分かりやすいが、それ以外はトップページから入ってもいろんな項目があり、どれに該当するのか分かりにくい。
- ・ 専門用語だけでなく、あいまい検索が可能になる様に検索可能な言葉に幅を持たせてほしい。

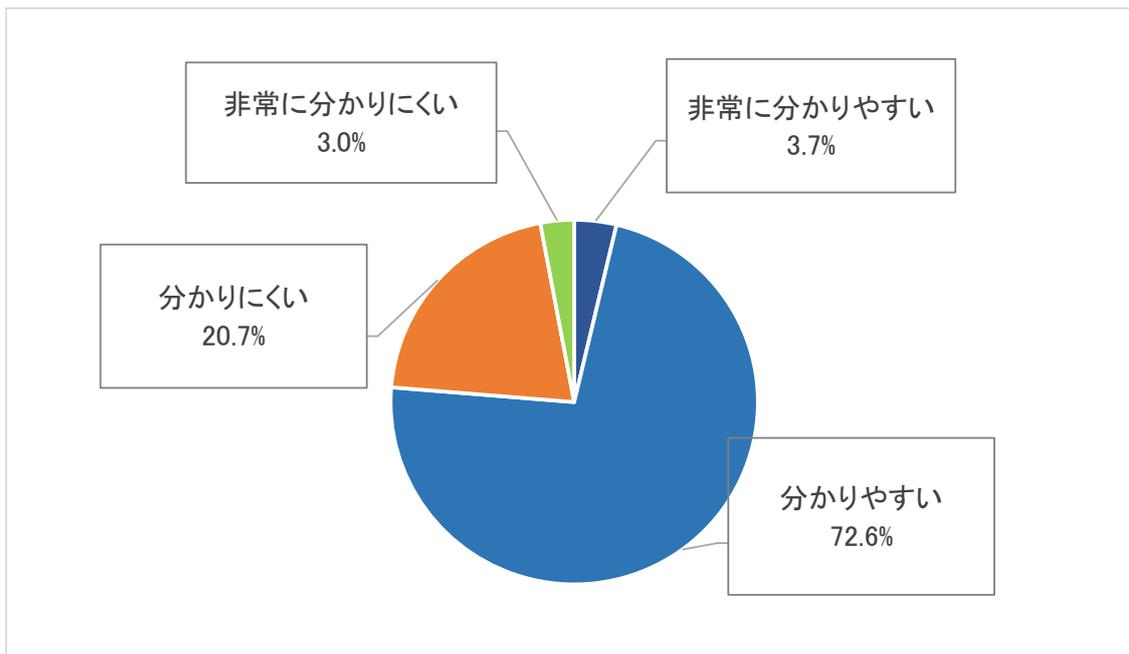
【情報提供のあり方について】

- ・ 情報の提供の仕方が十分でなかったり、リンクが無い事によりまた検索し直さなくてはいけなかったりと使いにくいと感じた事が過去にありました。これは当区に限った事ではなく行政一般に対して感じる事であり、特に政府の情報提供の仕方は最悪と感じる事が常です。もう少し「ユーザー目線」で「どうやったら見やすく、利用者からしてみれば'使い易い！'と感じてくれるか？」の観点から作成していただくともっと良いホームページになるのでは？と思います。
- ・ 区議会の各委員会に提出した資料は全部サイトにアップすべきだ。
- ・ 詳細な情報をしっかりと表示すればより良くなると思います。情報を減らすことで見やすさを追求するのは一つのあり方ではありますが、行政機関としてはユーザーが求めてかつ公開しても差し支えない情報は可能な限り全て載せることの方がより適切に思います。ざっくりとした情報を求めている人には簡易的なサイトを、詳細な情報を求めるユーザーには詳細なサイトを、選択肢として提供することが重要に思いました。

問12 区公式ホームページに掲載している各情報は分かりやすいですか。(○は1つ) 必須

n= 135

	全体		10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
非常に分かりやすい	5	3.7%	2	1	2	0
分かりやすい	98	72.6%	13	41	34	10
分かりにくい	28	20.7%	1	14	10	3
非常に分かりにくい	4	3.0%	0	2	1	1
合 計	135	100%	16	58	47	14



問13 問12で「① 非常に分かりやすい」、「② 分かりやすい」と回答した方に伺います。分かりやすい理由を具体的にご記入ください。

【検索のしやすさ】

- ・直感的に「探しやすい」と感じたわけではないですが、調べたいことの目的は難なく達成できたので探しにくいとは感じませんでした。
- ・普通に整理されており、公式HP内での検索でいたい発見できるため。(同様の意見 他25件)

【トップページのデザイン等について】

- ・デザインが見やすく、文字も読みやすい。(同様の意見 他2件)
- ・この2年は特にコロナの感染情報を見させていただいたのですが、ワクチン接種割合が棒グラフになっていたり、パッと見てわかりやすいように工夫されていると思いました。粗大ゴミのページもわかりやすいです。
- ・文字や図の工夫がいいです。(同様の意見 他2件)
- ・トップページのバナーの分け方がわかりやすいと思います。大抵のことはくらしのガイドから調べることができるので助かっています。
- ・知りたい情報がまず大きな項目としてあげられており、そのボタンをクリックするとさらに細かく項目が分かれていますので、見た目わかりやすい。(同様の意見 他3件)
- ・特に必要なことは青い字のリンクになっていたり、リンク先のページも規則性があるのでわかりやすいと思います。(同様の意見 他1件)

【見出し、項目の整理など】

- ・暮らしのガイドが分かりやすい。
- ・項目がしっかり分類されて掲載されているため、情報が見やすい。(同様の意見 他13件)

【記載内容について】

- ・必要な情報が掲載されていると感じます。(同様の意見 他8件)
- ・文字が小さくて詰め込みすぎているきらいがある。読めるので気にならない。
- ・知りたい情報がページ内でコンパクトにまとまっているから。(同様の意見 他17件)
- ・簡潔に記載があり、記載がない場合でも問い合わせ先につながるような記載事項になっているため。(同様の意見 他2件)
- ・各政策のトップページから目的のページへのリンク経路が正しく設計されているので情報は見やすい。
- ・たとえば公園を探す際、あいうえお順でも探せるが、目的別でもアクセス出来るので、画面が同じ所でとても分かりやすい。
- ・入口がアクセス者の思考にそって複数ある割にはごちゃごちゃしていない。
- ・入口が大雑把ではなく具体的な表示になっている。
- ・入口ボタンがアイコン化されていて、なおかつアイコンの中に具体例が表示されている。
- ・情報量も多く内容も多岐にわたりますが、ページ構成等に慣れていることもあり、分かりやすく感じます。

【もう少し、改良できればさらに】

- ・調べれば出てくるから。ただ、高齢者やあまり使いこなせてない人が利用するには分かりにくいかもしれないです。親はホームページで調べてもわからないことは区役所に問い合わせることが多いようです。私もホームページだけでは不明点があったので、結局問い合わせをしました。
- ・無駄がなくて分かりやすい。役所の決め事なのだと思いますが、図表などはいま時ではないので古く感じることは否めませんが、それぐらいです。フォント(書体)や色はもっと工夫したほうが良い。見やすいことは理解のしやすさにもつながります。
- ・正直、一般的な情報サイトの記事等に比べると、特に初見では分かりにくい。ただ、情報の提示の仕方に一律性があるので慣れれば、そういうものとして分かりやすいですし、行政からの1次データ的な意味合いを考えるとそれでいいと思います。
- ・特に不自由なく情報を得られる。ただし、郵送物などよりサイトの情報が早い為、サイトを活用できない人には情報が届きにくいかもしれない。
- ・記載の仕方、記載内容、が分かり易くなる様に十分とは言えないが努力している。

問14 問12で「③ わかりにくい」、「④ 非常にわかりにくい」と回答した方に伺います。わかりにくい理由を具体的にご記入ください。また、どのようになればより分かりやすくなるとお考えですか。

【検索機能の充実】

- ・ さらに知りたい情報が手軽に検索できる機能を充実していただければ、大変ありがたい。
(同様の意見 他7件)
- ・ 検索能力の向上。「検索システムを馴染みのある検索エンジンにしてほしい。」は良いアイデアだと思う。

【トップ画面】

- ・ お知らせの到着情報を見ても、更新日の記載がなく、いつの情報か、最新の情報なのかなどの判断がつかない。また、以前の掲載情報のどこがどのように更新されているのか全く分からず、電話で照会したこともある。他の先進的な自治体の例を見習ったら如何だろうか。(同様の意見 他2件)
- ・ 各トピックスの文字が小さく、色も同じようで分かりにくい。イラストやバナーアイコンなどを使って分かりやすくして下さい。特に「色分け」をお願いします。赤緑が区別しにくい障害の人もいます。緑の多用がわかりにくさになってしまっています。杉並区のシンボルカラーなのはわかりませんが。(同様の意見 他3件)
- ・ 「注目の取り組み」として「小さなバナー画像」が横スクロールで大量に掲載されているが、注目させたいと本気で考えているのか、制作の意図を疑う。加えて「場面から探す」等のメニューがあるが、ボタンやアイコン、文字が小さすぎて話にならない。
- ・ 言語選択のボタンが場所を取り過ぎている、ドロップダウンとかにして、コンパクトにまとめたら良いと思う。

【記載内容の改善】

- ・ 行政・役所言葉、役所的言い回しの文章に慣れていないから、もっと図やイラストを多用し、誰にでも分かりやすい言葉で簡潔明瞭な文章にしてほしい。付随する注釈もほどほどに。(同様の意見 他6件)
- ・ 情報の分類方法が不明瞭で、1ページに情報が羅列されてある印象。読み進めて、理解していくが、ページを先に進めてしまい、次のページ、次のページに読み進めていくと、元のページに戻れず、情報の全体像を理解しにくい構造になっている。(同様の意見 他2件)
- ・ 具体的に事例を列挙して頂けるとなおよ層良くなると思います。
- ・ 粗大ゴミの分類がわかりにくい。
- ・ 放課後デイサービスの事業所を最近よく検索するが、一覧表はただのエクセルの表であったり、地図も資料として作成されたであろう物が更新されているだけで、探している人からすると住所等だけの情報では具体的にどのような事業所なのか分かりにくい。写真やコメント、地図上からリンクにとべるようにするなど、保育課のアプリ並みに障害福祉にも力を入れて欲しい。また、幼稚園や障害福祉系の情報(開園時間など)が、実際の情報とかい離していることがあるので、載せるのであれば随時確認したり、詳しく調査してから載せて欲しい。(同様の意見 他1件)
- ・ 外部リンクに詳細が載っているのでリンク先の情報も同じページで見られるようにしたりしたら便利。あと細かい情報が多いのでページ内の構成をもう少し見やすくした方が良い。(同様の意見 他2件)

【サポート体制ほか】

- ・ シニアの方や障がい(主に知的・視覚・聴覚など)をお持ちの方が、何か分からないことがあれば所管課をまたいで対応してもらえるようなサポートセンターを設けて欲しい。webでその機能を担保して欲しい。電話だけでなく窓口でもたらい回しにされ、役所の手続きが一人で出来ないことも多い。そもそも役所に赴くことが困難な場合もあるので、ホームページから対面(モニター越し)で相談出来るような機能を持たせて欲しい。
- ・ この場合はこうだからここに問い合わせしたら良いとかその誘導までしてほしい。
(同様の意見 他1件)
- ・ 情報の提供の仕方が十分でなかったり、リンクが無い事によりまた検索し直さなくてはいけなかったりと、いわゆる利用者の立場に立っていないため見にくかったり、使いにくいと感じた事が過去にありました。これは当区に限った事ではなく行政一般に対して感じる事であり、特に政府の情報提供の仕方は最悪と感じる事が常です。もう少し「どうやったら見やすく、利用者からしてみれば'使いやすい!」と感じてくれるか?」の観点から作成していただくとっと良いホームページになるのでは?と思います。ただ当区のホームページは平均的には見やすい方だと思います。(同様の意見 他3件)
- ・ 保育関連の資料をダウンロードする際、昨年度分も近くにリンク貼られていたので、探す時に目が疲れた。情報の優先順位をつけてメリハリのあるデザインにしてほしい。

問15 区公式ホームページで充実してほしい機能があれば理由とあわせてご記入ください。

【検索について】

- ・音声検索。(同様の意見 他1件)
- ・検索システムも馴染みのある検索エンジンにしてほしい。(同様の意見 他5件)
- ・世代別検索項目。内容項目検索(同様の意見 他1件)
- ・(機能)場面からの検索はすでにあるが、例えば「引越し」なら、単身世帯とか乳幼児がいるとか、利用する人の条件を入力して調べられる機能。(同様の意見 他1件)
(理由)場面から検索すると、「引越し」なら、保育園の手続きなども検索される。単身世帯であれば、そのような手続きは必要ないので、本当に必要な情報が検索できれば便利になると思ったから。
- ・単語ではなく文章で検索できるようにしてほしい。
- ・殺風景なのでもうちょい何か遊び要素というか。なじみのある検索エンジンほどかわいくとはいいいませんが。
- ・区のホームページにどんな情報が掲載されているのか、全体の視認性があがるといいなと思います。機能というよりも、情報の整理と見せ方が課題かなと感じています。
- ・ホームページの内容ごとにアクセスランキング(Top10など)をサイドに配置されると、関心ある内容にダイレクトにアクセスできると感じました。現状は、両サイドに杉並木の画像が出ていますが、これって本当に意味あるのか？と感じます。
- ・情報量が多いので、使う人目線で探しやすくわかりやすくしてほしい。
- ・デザインが悪い。単純に見づらい。ユニバーサルデザイン準拠のものになっているのかも気になる。
- ・どのページからもホームと一つ前のページに戻れるリンクがほしい。
- ・バナーリンクを効果的に使って目的の情報にたどりやすい経路をつくってください。PDFへのリンクをいっぱい貼って、「HP上で情報公開してますよ」というポーズを取るだけで事足り、としているような「やっつけ仕事」のページを減らしてください。読ませる努力を。
- ・もう少し文字を大きくしてほしい。
- ・あまり使われない機能や運営側に負担がかかる機能があっても無駄だと思うので、見栄えやレイアウトを変えるだけでも大いに効果があるように感じます。
- ・強いて言えば、実務的なので(だから使いやすい)、要件がなくても訪れやすくなるようにするには、もう少しデザインに工夫を施すとか、あるいは、SNSも活用するなどできるといいのかもしれない。
- ・高齢者に情報が届くように、ホームページに行く着くまでのプロセスが理解できる形をとれると良い。地域の集いの場等でタブレットなど貸し出して伝える時間を設けて一人も残さない行政の活動が必要。
- ・各種統計情報をできるだけ詳細に開示して欲しい。
- ・よくある質問以外の細かい質問と回答の事例を掲載して欲しい。

【個別のサイトについて】

- ・広報すぎなみと連携して、区内の催事などの詳細を掲載して欲しい。
- ・粗大ゴミの検索を簡単にできるようにしていただきたいです。アイウエオ順に、表にさせていただき、粗大ゴミ手数料もすぐに判るようにしていただきたいです。
- ・善福寺川の氾濫危険の注意情報や、猛暑の情報など、全く聞き取れないことがほとんどです。その時に、すぐにホームページを検索するのですが、緊急事態の放送と同じ内容を、トップ画面に大きく写していただくと安心できます。一行でも、二行でも、そのような緊急情報、不審者情報などを載せることができるスペースを確保して欲しいです。(同様の意見 他1件)
- ・安全情報など事件や事故など区内で起こった事をトップページに乗せて欲しい。
- ・さざかんねっとの使い勝手が悪い。
- ・「杉並区ではたらく」のサイトが使いづらい。
- ・高齢者ネットワーク及び、各地域の集まり場所紹介。
理由:これ以上、区でのサービスは不要と思うが高齢者同士が施設(有料)に世話になるのでなく、老人クラブを作り、紹介して欲しい。
- ・所管課をまたいで対応してくれるカスタマーサポート(web対面)。
- ・現状では特に不自由はないが、音声案内などがあると親切なのかもしれない。
- ・結局、ホームページを見ても詳しいことは問い合わせないとわからないことも多いので、問い合わせ先と受付時間などを明確に書いておいてほしい。また、AI導入での質問回答はわかりやすくして良いかと思っています。とにかく文字が多くて見にくいので、文字を大きくするとか、画像を入れるとか分かりやすくしたほうがよい。

- ・機能要望はありません。まずは今のサイトの整理整頓、ページを再構成してほしいです。ページの再構成をする前に機能を盛るとただ使いにくくなるだけだと思います。今のサイトでは情報の整理ができなく、デザインも見にくいです。必要なことは電話ーPDFダウンロードさせている状況なので、チャットボットを最大限に活かさないと思います。機能追加しない分、ヒートマップやキーワード調査系のデータ分析ツールにお金をかけた方が良いでしょう。まずはサイトを見直して、データ分析改善ができる土壌を作って、更新頻度を高めて、最適に運用できるようになってから機能追加するのが望ましいと思います。
- ※ヒートマップ ページのどこが読まれているか、いないかを色等を用いて可視化するしくみ
- ・各種申請方法などを探しやすいなど多くの利用者の需要に合わせた機能が必要ではないでしょうか。
- ・区の各種申請をオンライン申請でできるようにしてほしい。

【チャット】

- チャットボットは必要性を感じません(他のサイトでの使用経験からもとおり一辺倒な回答しかなく、逆に利用者のフラストレーションが溜まることになる気がします)。
- ・区の情報に関してはわからないが、他の検索エンジンのチャットを利用しても「正しい回答を得られない」ことが多く、お年寄りには特に人との対応で理解できることが多いのでなるべくAIやチャットの導入はしてほしくない。
- ・オペレーターとチャットをリアルタイムでできるようにしてほしい。
- ・私はチャットの必要性は感じないが、いまや一般的な機能なので、必要とする人はいるかもしれない。
- ・チャットボットは便利だと思う。十分な開発予算があれば実現して欲しい。
- ・(機能)チャットボット、又は検索BOXを大きく、TOPに持ってきて下さい。
(理由)「この手続きはどこで?」「支所でも大丈夫?」など、手続きの内容や名前から、「どこで、何が何日、何時まで」などをお答え頂けるけるシステムがあれば良いと思います。「障がいの方」「高齢者」を当該者が家族かに分けてたずねるBOTや子ども、未成年者が安心して相談できる窓口をお願い申し上げます。
- ・チャットボットの導入(同様の意見 他13件)
- ・手続きの紹介や情報紹介に、短めの動画を用いる。(同様の意見 他1件)
- ・動画やアニメーション、音声の活用によるわかりやすさの追求。

【実はこんな形でやっています】

- ・匿名でご意見を受け付ける機能→トップページ「区長への手紙」で回答不要なら匿名でも可能
- ・広報紙の新着情報→トップページ右側中下段に最新号を掲載
- ・窓口の混雑状況→トップページオンラインサービス「区役所1階区民課窓口混雑状況」

問16 区公式ホームページで充実してほしい情報があれば理由とあわせてご記入ください。

【全体】

- ・コンテンツは既に充実していると思う。
- ・FAQはよく整備されていると思いますので、継続してより充実いただければと思います。
- ・国、地方の公共サイトはよく使うので、より使いやすく、利用されるサイトを作ってほしい。
- ・杉並区の行政の手続きを担う部分と、区のカラーを打ち出す部分とをメリハリつけて、表現されるという点と思っています。情報の充実(情報をただ増やす)という点よりも、どの情報をどのユーザに届けるのかという点と、情報の出し方・探しやすい・見つけやすさがレベルアップする点が良い点だと思います。

【イベント情報の充実】

- ・さまざまな年代の人が参加できるイベントや講座等をもっと開催してほしい。
- ・イベント情報や情報・意見交換の場所の充実。(同様の意見 他1件)
- ・イベント情報をわかりやすい位置で検索できると嬉しい。地域のイベントや、頑張っているアスリートなどの情報があると応援したいと思う。
- ・サークルやイベント情報が知りたいです。
- ・スポーツなどのイベント情報(同様の意見 他4件)
- ・トップページのカテゴリーを細分化させ、若い方に対しても魅力的にしたいです。トップページ、くらしのガイド、イベント、、、とありますが、例えば中央区HPのように、子育て・教育、文化・観光・スポーツのようなものも作れば(当然、区政の優先順位はあるかとは思いますが)、より魅力的な区であることを、区内外に発信出来るのではと考えました。(同様の意見 他1件)

- ・最新の杉並区ニュース(前向きな内容のプレスリリース)をトップ画面に持ってきて常に新鮮味を与えること。例としては、「杉並区で初の施設一体型小中一貫教育校(杉並和泉学園)が開校しました!」「グリーンスローモビリティー実証実験行きます!」のような感じで、杉並区が行う新しい取り組みを区内外に積極的にアピールしてほしいです。

【即時性の追求】

- ・区議会の議事録アップが遅すぎる。1週間後には載せるべきだ。
- ・(機能)区役所や区民事務所の混雑情報(リアルタイム)
(理由)少しでもすいている時間に行くことができれば便利であるし、コロナの感染対策にもなると思うので、あればよいと思ったから。また、その情報を利用者が見て、利用時間が分散されれば業務の効率化、職員の負担減にもなるのではと思う。
- ・区役所や図書館等、混雑具合をリアルタイムで表示してほしい(より効率的に利用できるようになるため)。
- ・最新情報がすぐに更新してくれたら嬉しいです。例えば出産準備金(2023.1~から対象?)だったりとか、まだ決定していないと思うのでホームページに載せられないとは思いますが、決まり次第ホームページに載せます。のような一言書いてもらったりしたらいいのかなと思います。妊娠・出産・保育園等でよく調べるのでそのページも充実していただくと嬉しいです。(同様の意見 他2件)
- ・補助金や申請などは、対象者別に必須要件、締切日(締切が迫っている場合は赤字とか)が一覧で一目でわかり、詳しい要件は対象箇所をクリックすると詳細が表示されると望ましいです。
- ・防災カメラ情報(河川氾濫)や、混み合う駅前や、混雑しやすい箇所などの現状カメラ情報などを見られるようにすることで、危険を回避したり、無駄な混雑や事故、外出を控えるなどの役に立つように思います。(同様の意見 他1件)
- ・イベント情報や、道路工事ニュース、コロナの時の対応だったり、旬な情報をピックアップして公開しておいてほしい。動画や、地図アプリの導入も。あとは区長の発信だったり。
- ・区でのイベントや、サービスの情報や、その具体的な金額や(例えば高齢者の住宅に関してどのくらいの広さで、古さでいくくらいであるとか)ゆうゆう館や体育館・子供の教室、体操教室などの様子や募集状況、雰囲気や先生方の生の声など具体的にどんな活動をしていて雰囲気はどんな感じかなど写真や映像なども取り入れて紹介してほしい。サークル活動などの紹介も地域のつながりという意味で取り入れてもらえるとうれしい。

【掲載内容の充実】

- ・諸施策に対する区の取り組みの状態。
コロナ、当番医など医療関係へのリンクをわかりやすい形で「入口」を作ってください。(同様の意見 他1件)
- ・コロナの情報ばかりでなく、明るい、地域の情報を知りたいです。
- ・区が都に代わって補っている施策などをもっとアピールしてもいいと思う。
- ・途中経過を知りたいから、前区長の計画にしていた政策について、新区長が現在どのように取り組んでいるかという情報をまとめて分かりやすく発信してほしい。(同様の意見 他1件)
- ・杉並区の地方創生にかけてる計画と税金(国の援助金)を載せて欲しい。
- ・子供の緊急医療連絡先が分かりやすい所に表示されると良いと思います。平日と休日や夜間など時間によっても表示される情報が変わると、探すほうは楽だと思います。
- ・子供と利用できるレストラン情報などがほしい。
- ・保育施設の補助がないと思っていて、補助の申請をし逃してしまったことに先日気づいてショックでした。認可外保育園に通っている方へ、というような属性別のお役立ち情報的に「ぼよナビ」に掲載してくれていればよかったです。
- ・小中学校の取り組みに関する情報、区民による教育活動への参加の窓口。
- ・小学校の情報は各学校に委ねられているからか、公開されている情報が乏しいように感じるため、もっと区主体での情報収集・情報発信があるとよいと思います。
- ・毎月2回の広報紙の自動配信(メルマガ)。
- ・保養所などの情報をもっと前面に出してほしい。
- ・地元商店街など地域密着型の情報なども、さらにお願ひしたいです。
- ・必要にして十分だと思うが、地域の情報(開店・閉店情報など)とリンクを貼って。
住民の生活に沿った情報提供をしてほしい。
- ・困ったときの地元業者一覧。水道や家の修繕などのとき、結局なじみのある検索エンジン頼みになってしまうから。
- ・自然、花、風景など綺麗な区内の写真のせてもらえたらいいかな。
- ・キャッチボールができる公園の情報。杉並区の観光情報。

- ・メンタルヘルスケアに関する情報。
- ・区外の方への情報発信。杉並区はアニメーションの「聖地」でもあり、「杉並アニメーションミュージアム」もあります。区外の方に関心を持っていただけるような入口をお願いします。
- ・杉並区に関する情報が雑誌やテレビ、ラジオ等で紹介される時の事前情報。
- ・選挙時の情報。
- ・区議会中継(録画)の使い勝手が悪い。画像も悪い。聞きたい人の答弁を探すのも面倒。
- ・区議会で話されていることと、実績を端的に記載してほしい。ぎかい という杉並区議会のリーフレットがあるが、あれをまた、一段と分かりやすくのせてほしい。pdfではなく、記事として。詳しくはpdfでもよい。
- ・募集系はまとめて表示されるとわかりやすい。
- ・区民の意見を紹介してほしい。
- ・Twitterとの連動、SNSからのホームページ遷移(公式情報や最新情報、重要情報をホームページでなくても確認できるようにしてもらえると閲覧が上がると思うため。)
- ・高齢者のお困りごとや悩みを共有できる情報。
理由:そこで情報交換し、知識が多ければお互い助け合い、解決できるチャンスが増えると思う。
- ・高齢者に対する杉並区の取り組み。理由(子供の手当、支援ばかり拡大しており、弱者(高齢者)に対する支援がかなり不足しているように思うので)。
- ・再開発情報など、区民の関心が高い情報はPDFをただ貼り付けるだけではなく、区としてどう進めていくのか、どう街が変わる予定なのかをホームページ画面上で直に説明を入れるなどしてほしいです。(荻窪駅を南北に連絡させる取り組みの進行状況など)。
- ・近隣の区や市のホームページへのリンクボタンが欲しい。
- ・現状でも充実しているのではないかと思われる。(あまり過剰でも逆に必要な情報にたどり着きにくくなってしまいかも)
- ・スマホ用に最適化したページの充実。(同様の意見 他2件)
スマホで閲覧した場合、文字などが小さく拡大が必要なケースがある。
- ・情報を増やすことだけに捉われず、見やすさ使いやすさにこだわって、情報の取捨選択してほしいです。写真やイラストなどを増やして、ビジュアルで伝わる工夫は良いと思います。施設の外観や内観などは知りたい人が多いと思います。
- ・各種、申請する時の書類を、全て一括して見られるページを作りたいです。書類ダウンロードのページ。暮らしのページを開いて、そこから探していますが、各種書類ダウンロード というバーがあると、とても便利です。区役所で記入する時間を節約でき、自宅で記入することができるからです。ホームページで探すのが面倒だと、つい区役所で記入しがちになってしまうからです。(同様の意見 他2件)
- ・「よくある質問」「問い合わせ先の部課名」
理由:電話受付の女性に質問内容を言って電話を回してもらおうが、ほしい回答が得られず、たらい回しにされることがある。
- ・ホームページで探しきれない情報があれば、担当されている部門に電話を入れて確認するのが手取り早いので、担当窓口部門の電話番号を明示していただくと大変ありがたい。
- ・なかなか区の動きがスムーズで無いと思える時や、とても頑張ってる感じたりする一言欄などを載せても良いのではありませんか? 広報と共に身近に感じられると思います。

問17 今後杉並区に参考にしてほしい(おすすめる)ホームページ(官民を問わない)があれば理由とあわせてご記入ください。

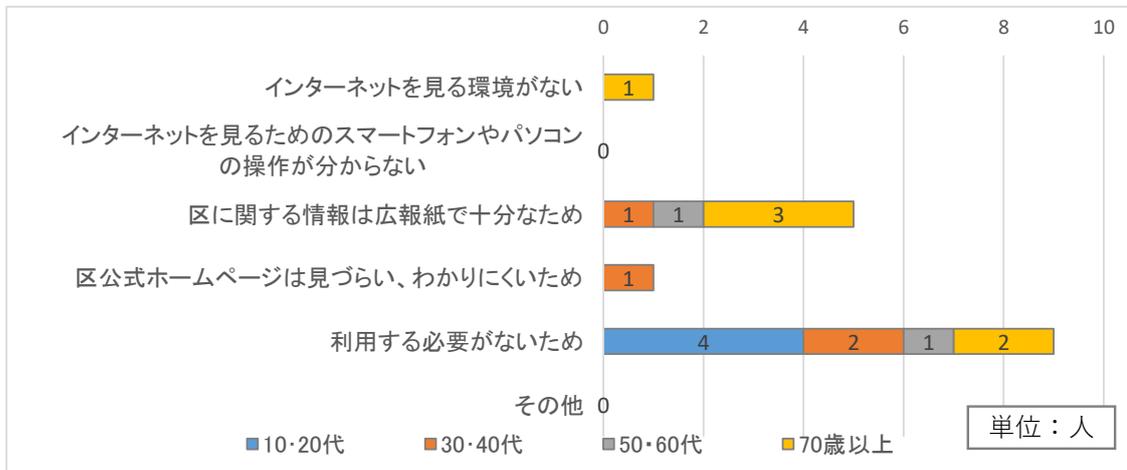
- ・杉並区は杉並区で独自性のもの良いと思います。(同様の意見 他1件)
- ・他の区のホームページに比べて杉並区が特段劣るとは思わない。
- ・デジタル庁。シンプルで、何となくでも目的にたどり着けた。
- ・東京大学のホームページ。国立大学法人ということもあり、情報量が多い一方で、デザインが民間ほど凝っているわけではないが、かなり見やすい部類。
- ・厚労省こころの耳 (<https://kokoro.mhlw.go.jp>) 配色や字の大きさ、イラストが見やすいため。
- ・世田谷区のホームページはとてもわかりやすいと思います。トップページ右のバナー群で、地域ごとに情報を区分して提示しているのもとても良いと思います。(同様の意見 他3件)
- ・江東区も良いかと思えます。細かいことですが、新着情報の表示を、日付と見出しで書体を分けています(日付も先に出すほうがわかりやすい)。こうした細かいデザイン設定が読みやすさ、わかりやすさ、アクセスしやすさにつながると思います。
- ・千葉市や浜松市のホームページ。見やすく簡単に必要な情報を調べられるような工夫があればよい様に思います。(改善の結果、ユーザビリティランキングに載るような取り組みは作成する意識を変えるものと考えます。)

- ・金沢市のホームページはオシャレだなあと思いました。他自治体も参考にしながら、今度は逆に杉並区ホームページが他自治体の参考にしてもらえるような、最先端の素敵なホームページとなるよう期待しています。
- ・札幌市HP デザインが分かりやすい。さっぽろ手続ナビが良い→チャットボットはAIだと結局解決しないことが多いので、個人的にはこのレベルが良い。
- ・ベストというわけではないが、熊本市のHP。
トップの新着情報をカテゴリ別に載せていたり、トップページが情報過多になるのはしょうがないものとして、その中でもうまく整理して視認性を上げようというレイアウトになっていると思います。
- ・北海道 訓子府町・青森県 三戸町・岩手県 北上市・宮城県 石巻市・秋田県 小坂町・山形県 長井市・福島県 浪江町・茨城県 東海村・栃木県 野木町・群馬県 伊勢崎市・榛東村・埼玉県 横瀬町・千葉県 鎌ヶ谷市・東京都(他3件)・千代田区(他2件)・中央区・文京区・港区(他1件)・渋谷区・新宿区・練馬区、小平市、神奈川県 小田原市・新潟県 五泉市・富山県 氷見市・石川県 羽咋市・福井県 永平寺町・山梨県 山梨市・長野県 筑北村・泰阜村・岐阜県 富加町・静岡県 長泉町・愛知県 半田市・三重県 東員町・滋賀県 湖南市・京都府 亀岡市・大阪府 大阪市・兵庫県 養父市・奈良県 五條市・和歌山県 紀美野町・鳥取県 三朝町・島根県 大田市・岡山県 赤磐市・広島県 尾道市・山口県 周南市・徳島県 美波町・香川県 三豊市・愛媛県 西予市・高知県 津野町・福岡県 上毛町・佐賀県 鳥栖市・長崎県 壱岐市・熊本県 荒尾市・大分県 中津市・宮崎県 宮崎市・鹿児島県 枕崎市・沖縄県 南城市
- ・携帯プランL 携帯のプランや乗り換えはわかりづらいが、視覚的にわかりやすく、自分の目的に沿って選んでいけば目的にたどり着けるのが良い。HP内で解決しないことがオンラインチャットで解決できるのも良い。
- ・映画会社S(理由)最初の画面に必要な情報が集まっていて、そこからそのページにとぶことができるので簡単である。すっきりとしていて、情報が調べやすい。字体もたいへん読みやすい。
- ・【政令指定都市編】わかりやすい/わかりにくいサイトはどこ？ 地方自治体サイトユーザビリティランキング 全国の市町村サイトを調査！自治体サイトまとめ2021【公式ホームページ編】
- ・現在のホームページは文字のサイズがほとんど同じなのでカテゴリ別にわかりづらく、よくよく探さないと欲しい情報にたどり着かない大変さはあるかなと思います。
- ・知りたい情報に早くたどり着けることを優先にすべきなので、民間企業のサイトのように大きく画像が表示されたり、ムービーが流れたりするサイトは参考にしないでほしいです。このようなサイトは見栄えがよいですが、目的が違います。
- ・ホームページはPRであって、主張すべき事は街を知り、つどい、暮らす。今の杉並区の歴史ではを考えることだと思う。これ以上不要、と思います。
- ・どうしてもテキストが多くなってしまふのは仕方がないものの、例えば図柄やアイコン、シンボルマーク、色などのような視覚的・直観的なボタン操作で必要な情報にたどり着けると老若男女問わず活用しやすいのではないかと思う。(スマホのアプリのようなイメージ)
- ・問い合わせ部署、電話番号がわかりづらいのは嫌です。そのようなホームページが多いです。

問18 区公式ホームページを利用しない理由を教えてください。(複数回答可) 必須

n= 11

	全体	10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
インターネットを見る環境がない	1 9.1%	0	0	0	1
インターネットを見るためのスマートフォンやパソコンの操作が分からない	0 0.0%	0	0	0	0
区に関する情報は広報紙で十分なため	5 45.5%	0	1	1	3
区公式ホームページは見づらい、わかりにくいいため	1 9.1%	0	1	0	0
利用する必要がないため	9 81.8%	4	2	1	2
その他	0 0.0%	0	0	0	0



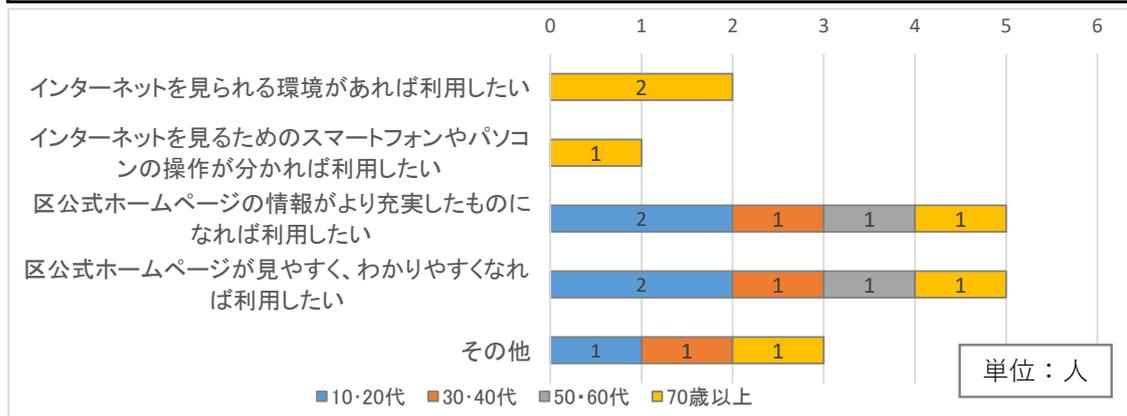
問19 どうすれば区公式ホームページを利用したいと思いますか。(複数回答可) 必須

n= 11

	全体	10・20代	30・40代	50・60代	70歳以上
インターネットを見られる環境があれば利用したい	2 18.2%	0	0	0	2
インターネットを見るためのスマートフォンやパソコンの操作が分かれば利用したい	1 9.1%	0	0	0	1
区公式ホームページの情報がより充実したものになれば利用したい	5 45.5%	2	1	1	1
区公式ホームページが見やすく、わかりやすくなれば利用したい	5 45.5%	2	1	1	1
その他	3 27.3%	1	1	0	1

その他・・・

- ・杉並区民にメリットのあるイベントや取り組みがあると利用したいです。
- ・現環境では区に関する情報は広報紙等で十分なため。
- ・必要なときがきたら。



問20 今までの質問内容以外に区公式ホームページや区の広報全般に関するご意見やご感想等あればご記入ください。

【HPについて】

- ・サイトをもっとわかりやすくしてほしい、また、重いのもどうにかしてほしい。次回の更新予定日も知りたい。
- ・自分が利用者の立場だったら「このページがどういうレイアウトだったら見やすいか？」という視点から作成して下さるとより良くなると思います。
- ・トップ画面に真っ赤なコロナ情報があるのはやめてほしいです。あと、イラストや写真を多用してほしい。
- ・活字ばかりよりイラストやフローチャート式など、だれでも理解しやすいもので説明してほしい。
- ・リニューアルされたら、嬉しい。
- ・もう少し使いやすい工夫を凝らしたホームページにしていきたい。

【掲載内容】

- ・なみすけの壁紙を増やして欲しい、動くなみすけの待ち受け画面とかあったらいいかも。
- ・新型コロナウイルスの情報はわかりやすく、区ともリンクしていてよいと思う。
- ・コロナワクチンの接種予約はとてもしやすかった。選挙区の変更も早めに各家にお知らせがあり、丁寧な対応だと思っている。
- ・区のホームページで分かることが少な過ぎる。区役所が持つ情報は個人情報以外は、すべて区民の財産。誰でもアクセスできるようすべきだ。
- ・シンプルで、情報がまとめられていて大量のデータが開示されているサイトだと嬉しいです。
- ・ホームページ内容が無難過ぎる。子供からお年寄りまで分かりやすいモノにした方が良い。
- ・区内で活動している民間諸団体のトピックスをもっと公開して欲しい。区役所内で観覧できる民間の芸能や芸術分野の催事を増やして欲しい。
- ・杉並区民として誇れるコーナーを設けてアピールしてはいかがでしょうか。全国〇位とか具体的に。
- ・区の求人、内職検索しにくい。
- ・議会の内容を動画で公開しているのは透明性の観点から、非常に重要で有益である。区民に関心をもってもらうよう積極的に閲覧してもらう取り組みが必要と考えます。
- ・区に関する情報は広報紙、公共施設の掲示で必ず見ている。従って超高齢者のために掲示を充実してほしい。
- ・困り事があったときに、何課に連絡してみたらいいのか、よくある例が一覧になっているといいなと思いました。
- ・毎回ホームページでの特集内容があれば、それをわかりやすく表示して欲しい。
- ・杉並区が活力ある区であることを示すようなホームページになるとよいと思います。
- ・職員の皆さんが考えるのではなく、ホームページ制作コンペを開催して、大手広告代理店に参加して貰ってはどうか。
- ・年末年始の急病検診のご案内が区公式ホームページに載っていて、安心して年始を迎えることができました。

【広報すぎなみ】

- ・広報すぎなみは他区に誇れる良い広報誌だと思う。
- ・区報(広報紙)はカラーが多くてとても見やすいです。GOOD!!
- ・区報すぎなみも毎回目を通して頂いておりますので引き続きよろしくお願い致します。
- ・広報すぎなみ、情報豊富で日々の生活の参考にしています。これからも期待しております。
- ・区報は、よく手にとって読んでいます。とても手に取りたくなる内容です。やはり、写真が多く、内容を読んでみたく内容だからだと思います。これからも期待しています。
- ・広報すぎなみを見やすくしてほしいです。他の区の方が読みやすかったです。
- ・広報杉並のビニール袋はなくても良いのではないのでしょうか？毎回やぶるのも手間ですしゴミになるので勿体無い。
- ・広報紙、全家庭に配布してもらいたいです。→ご希望の方には、送付しています。
- ・月二回ではなく、情報内容により発行機会を増やしてもらいたい。また、区主催のイベントを増やして欲しい。

【PCによる申請手続き等】

- ・窓口に行くことなく、スマホ・タブレット端末などから簡単にwebから手続きが完結出来るようにしてほしい。(同様の意見 他1件)

【SNS】

- Twitterアカウントの運用をコロナやワクチンに関する情報のみならず、幅広い情報を取り扱っても良いのではないかと。また、基本的にウェブページを拡散しているが、Twitterなりの自由度の高い情報発信に力を入れても良いのではないかと。Twitterに限らずSNSの運用にひと工夫を用い、他の市町村に住んでいる人にも杉並の魅力が伝わり、移住を促すような情報発信が必要だと考える。
- 文字数の多いものはホームページ必須ですが、イベント情報や町おこしの取り組みなどは、Instagramなど導入することで若い世代の関心に繋がるのではないのでしょうか。広報で十分であるが、見落としがあるため、ネットでの、掲載も必要と、思います。

【その他区の事業など】

- 今年度の杉の樹大学では、スマホ・タブレット等を高齢者にも浸透出来る様に広報などを通してとても熱心に取り組んで下さっている。身近な他県の友達からはその様な動きは無いときいている。年寄りが取り残されない気遣いが素晴らしい！！
- 自転車のマナーが悪くて困っているが、匿名でどこに言ったらよいのかわからない。その意見が反映されたとして、取り組みを広報紙面に載せて欲しい(HPでわざわざ探して見ないから)。区政モニターは決まった設問のため、意見できる回がない。→モニター通信にご意見をお待ちしています。
- たとえば、区内の店のクーポンをホームページに掲載するというのは良いんじゃないかな。
- 高齢者にとってネット環境を最大限生かせる方法や情報に対する判断力が衰えているので孤独にならないように配慮をお願いします。
- 区の職員だけでは大変だと思いますので、杉並区内の様々な企業やお店、クリエイターなどと協力してオープンに行くとより情報発信力・方法などが増すのではないかと思います。(外部に割り振れる部分を割り振って任せてしまう)
- 小中学の学区域情報、特にマップ上の確認を改良して欲しい。外部サイトの方がまだ使える。
- イベントや行事の抽選はハガキなどで応募するものはなくして欲しい。メールで応募できるものだけにしたい。
- 区役所に行ったりや区のサービスを受けると、紙の資料を大量にわたされることが多い。紙面デザインは違っても同じことが書いてある資料を複数渡してくるのはやめてほしいです。整理できていないのではと感じます。資料は極力すくなく、まとめてほしい。渡して説明完了としているようにも感じるので、ウェブサイトにも同じ情報量を掲載してほしい。紙の資料は文字組みやレイアウト整えられる人に作成してほしい。
- 杉並区は他の自治体と比較しても、隠れた魅力の多い区だと認識しています。カルチャーや地域の魅力など、探せば多くの興味が湧く情報や取り組みがあり、1年のうちで四半期ごとにテーマを決めてその魅力を見せるような取り組みを行えば、杉並区の公式ホームページとしての魅力度が上がるのではないかと感じております。
- 区公式ホームページや区の広報全般について、心を込めて整備してほしい。前代未聞の新しい発明をするようなものではなく「どういうデザインが見やすい」「どういうデザインが見にくい」ということは集合知として十分に研究されつくしている。したがって、正しい業者に正しいディレクションで依頼すれば、現在の杉並区の web サイトのようなデザインが納められることはありえない。
- 近所の小さな案件を投稿できるコーナーがあればうれしいです。(例)・〇〇公園の遊具が故障している。
 - 井の頭通り(高井戸東)自動車店前の歩道の植木が大きく歩道をふさぎ、歩行者と自転車の事故がおこるおそれがある。
- 岸本新区長になって、区政のガラス張り化や、区民が直接予算を決める制度などを考えていることにとっても期待している。区公式ホームページにも、そういった内容や機能をのせてほしい。(同様の意見 他1件)
- 新区長のメッセージ、HPユーザーのお褒め、お叱りなど(行政サービスへの評価=いいこと、悪いことをさらけ出す)、冒頭に掲載するとインパクトがある。
- 区長への手紙という制度がある。区長へ直接伝わらず、事務方でほとんどが処理されるのはやむを得ないと思っている。ただし、必ずしも納得できる対応がされていないようだ。ホームページで区長への手紙の内容、それに対する答えを掲載してほしい。
- 区長の手紙がいろいろなところにおいてありますが、内容と回答(公表出来る範囲で)を見える化してほしい。
- 区長あてのダイレクトメッセージを送れるものがあれば良いです。
- モニターをするまでは、区がこういった活動をしているということを知らなかった。よりよい街づくりをしているという姿勢が区民全体に知れ渡るといいなと感じた。そうすれば自分の住んでいる街をより好きになれるのではないかと感じた。

- アンケート結果などが掲載されているが、そこから得た要望をもとにどのような取り組みを行なっているのか、それらがわかると区政と区民が繋がっていると考えられる。
- 区役所の案内の方に間違っ案内されたことが二回あります。
一台AIBOみたいなロボットを置いてほしいです。
- チャート式で、yesやnoで検索を誘導できるともっとわかりやすいと思うし、初心者やお年寄りにはお電話で通話しながら、誘導してくれると親しみやすく、気軽に使用してくれると思います。
- そもそも「オンラインサービス」の項目に「条例・規則・要綱」が掲載されているが、一体どのような観点でオンラインサービスといえるのか。条例・規則等を単純に掲載することが「サービス」といえるのなら、この web サイト上のすべての要素は「サービス」ではないか？
- オンライン化をどんどん進めてほしいです。働く世代は役所へ行く時間を作るのも大変なので、来庁や郵送が必要なことをオンライン化してほしい。決済もオンラインでできる時代なので。こうした手続きが区公式HPからできるようになると良い。
- オンラインが苦手な老年世代等は区役所へ、ネット世代はオンラインとなれば窓口待ち時間も減ってよい。
- 今後、区公式ホームページがどのようなものになるのかはわからないが、情報発信はホームページから行政サービスを受けるためには、ホームページ経由というようになるのであれば、インターネットを見る環境がなかったり、スマートフォンやパソコンの操作がわからない、できない場合もあると思うので、インターネットが利用できる公共の施設を増やしたり、スマートフォンを貸し出したり、スマートフォンやパソコンの利用法を教える機会を設けることなども合わせて行うべきだと思う。区公式ホームページでアクセスできるかどうかによって、人々の暮らしに影響、差がでることはさけてほしいと思う。
- 杉並区で頑張っている高齢者の方いらっしゃいますね。新型コロナウイルス感染症拡大の時、出かけられない引きこもり状態の高齢者に一生懸命声掛けをしていた方がいらっしゃいました。小さな動きかも知れませんがそういう方にもスポットをあててもらえる行政であれば嬉しいですね。
- 区のプールで受付の際、ネットでスムーズに入場できるようにすることも最初は費用が掛かるが、長い目で見れば良い効果をうむと思う。未来を見通した設備投資をしてほしい。
- 色々な区に住みましたが杉並区役所は比較的職員の対応やシステム整備などが優れていると思いました。職員の方の努力の賜物かと思えます。
- 区の発信、広報、十分でないでしょうか？地方創生と都会から地方への政策がありますが、東京都、杉並区は税収があり、地方債など借金が少ない。地方創生政策は国から金が出て国民は「もらう、ただ、ひろう」安易な生き方に慌れている。公助、共助、自助で杉並区民は暮らすには自助に力を注ぐべきではないでしょうか？今以上に金をかけることは不要。又、外部へ委託などもってのほかだと思います。載せるなら国民の義務を紹介して欲しい。(働いて税金を納めること！職業訓練の紹介でも載せてください。)
- 区議会の各委員会に提出した資料は全部サイトにアップすべきだ。

令和4年度第4回
杉並区区政モニターアンケート
集計結果報告書

登録印刷物番号

04-0035(4)

令和5年3月発行

編集・発行

杉並区総務部区政相談課

〒166-8570

杉並区阿佐谷南1-15-1

☆杉並区のホームページでご覧になれます。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/kusei/koho/kocho/1012817.html>