

板橋区公式ホームページについて

アンケート概要	1
---------	---

**【 基本情報 問 1～ 問 10】**

問 1	あなたの年齢は	2
問 2	あなたの職業は	2
問 3	区内にお住まいの年数は	3
問 4	区公式ホームページを利用する頻度は、どれくらいですか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	3
問 5	問 4 で「利用しない」を選んだ理由は何ですか（複数回答可）。	4
問 6	区公式ホームページを訪れる際に利用する機器について、以下の項目から一番近いものをお選びください。	5
問 7	区公式ホームページにどのような方法で訪れますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	6
問 8	どのようなときに区公式ホームページを利用しますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	7
問 9	区公式ホームページの中で情報を探す際、どのような方法で探しますか（複数回答可）。	8
問 10	区公式ホームページを利用する際、お調べになることが多い分野について、以下の項目からお選びください（複数回答可）	9

**【 ウェブアクセシビリティの確保と向上 問 11～問 12 】**

問 11	区公式ホームページをご覧になって、すべての人々に配慮されたホームページになっていると感じますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	10
問 12	問 11 に関する改善方法等について、ご意見があればご記入ください。	11

**【 ホームページの使いやすさの向上 問 13～問 16】**

問 13	区公式ホームページは令和2年3月にリニューアルしましたが、リニューアルしたことを知っていましたか。	12
問 14	リニューアル前と比較して、調べやすく（見つけやすく）になりましたか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	13
問 15	問 14 で「どちらかといえば調べにくく（見つけにくく）なった」「調べにくく（見つけにくく）なった」を選んだ理由を、以下の項目から一番近いものをお選びください。	14

問 16	使いやすい区公式ホームページに改善するために、どのような工夫や対応が必要だと思いますか（複数回答可）。	15
<b>【区の魅力の積極的な発信 問 17～問 19】</b>		
問 17	区公式ホームページのシティプロモーションページを見たことがありますか。	16
問 18	区公式ホームページを活用したシティプロモーション（区の魅力発信）について、今後どのような魅力情報の発信を期待しますか。該当するものを二つまでお選びください。	17
問 19	区公式ホームページを活用したシティプロモーション（区の魅力発信）について、今後どのような媒体を用いて、発信することを期待しますか（複数回答可）。	18
<b>【災害・緊急事態への対応強化 問 20～問 21】</b>		
問 20	災害・緊急事態の際、区の情報を得るためにどのような媒体を利用しますか（複数回答可）。	19
問 21	新型コロナウイルス感染症について、区公式ホームページを閲覧することで必要な情報を入手することができますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	20
<b>【広聴機能の向上 問 22～問 24】</b>		
問 22	区公式ホームページに区に寄せられる質問を一問一答の形式で「よくある質問と回答」として掲載していますが、ご覧になったことはありますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。	21
問 23	区公式ホームページで、必要な情報が得られない場合や疑問がある場合はどのような方法で解決しますか（複数回答可）。	22
問 24	区公式ホームページ全般に関し、ご意見・ご要望をお聞かせください。	23

※ n（number of cases）は、その設問に対する回答者の総数を示しています。

質問によっては複数の回答を得たものがあります。

また、質問によっては、回答がなかった、もしくは、択一選択の質問に複数の回答があったため、総数について整合がとれていない部分があります。

## 1 アンケート概要

板橋区公式ホームページについて

## 2 調査目的

板橋区では、区民のみなさまをはじめとする多くの方々に情報を届けるため、様々な媒体を通じて、広報活動を展開している。その中でも、区公式ホームページは、①ウェブアクセシビリティの確保と向上、②ホームページの使いやすさの向上、③区の魅力の積極的な発信、④災害・緊急事態への対応強化、⑤広聴機能の向上について強化する方針のもとに、令和2年3月にリニューアルを行った。今回の調査は、リニューアル後のホームページについて意見を把握し、今後のホームページ運営の参考資料とすることを目的とする。

## 3 調査対象

(1) いたばし・タウンモニター 49名

(2) いたばし・eモニター 119名

## 4 調査方法

(1) いたばし・タウンモニター 郵送及びインターネットを使ったアンケートシステム

(2) いたばし・eモニター インターネットを使ったアンケートシステム

## 5 調査期間

令和2年10月1日（木）から令和2年10月20日（火）まで

## 6 回答結果（回答率）

	回答数（人）	回答率（％）
タウンモニター	40	81.6
eモニター	40	33.6
計	80	47.6

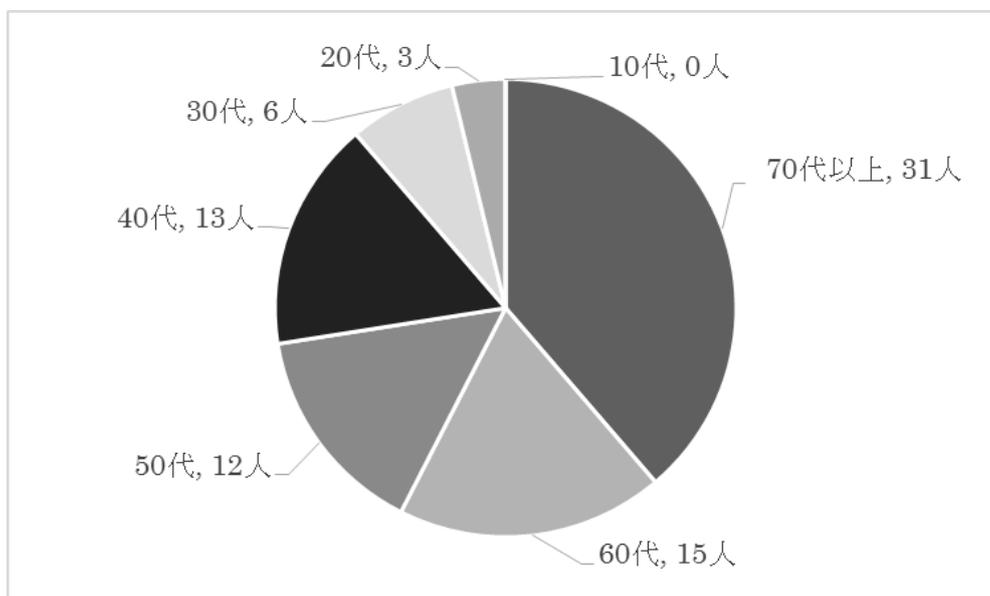
## 7 その他

紙面の関係上、同様の内容のものについては要約・省略をしている。また、意見・要望等で、今回のアンケートに関連がないと判断した内容等については、割愛した。

回答の比率(%)は、小数点第二位を四捨五入している。したがって、数値の合計が100%にならない場合がある。

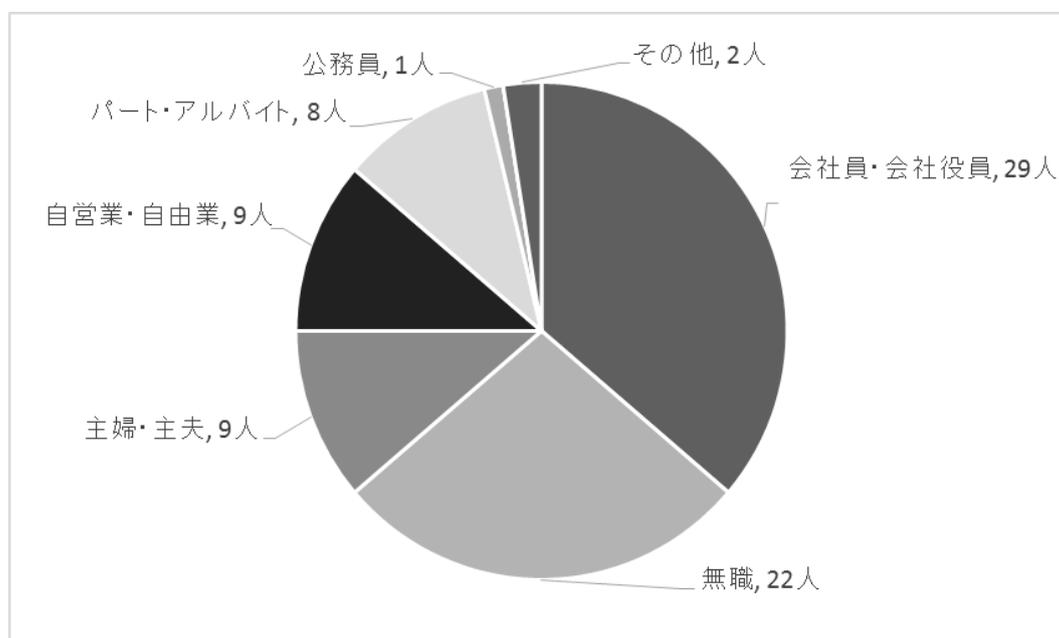
## 基本情報

### 問1 あなたの年齢は



(n=80)

### 問2 あなたの職業は

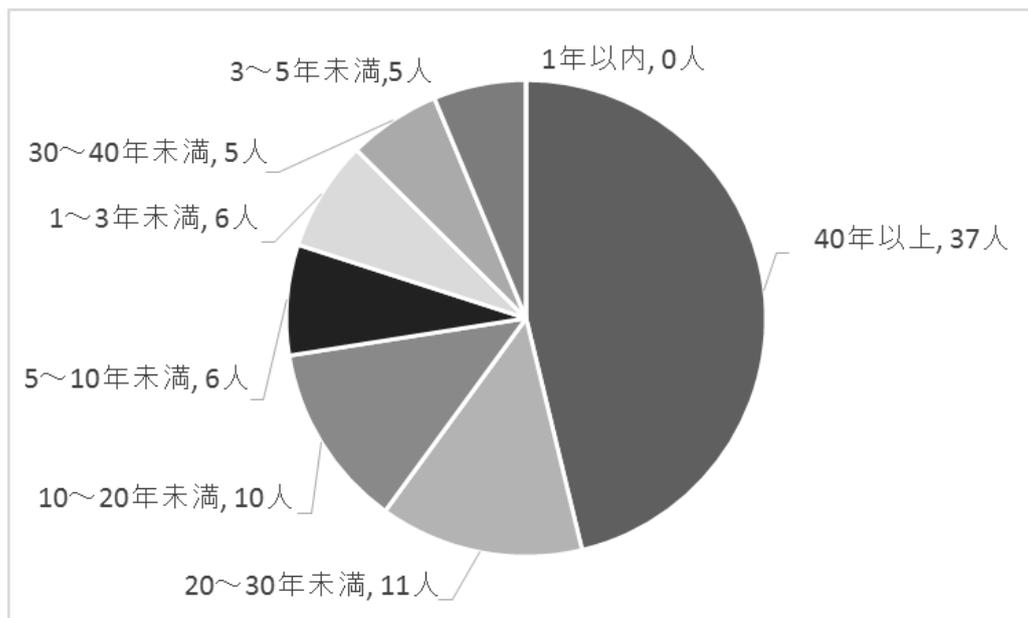


(n=80)

<その他回答>

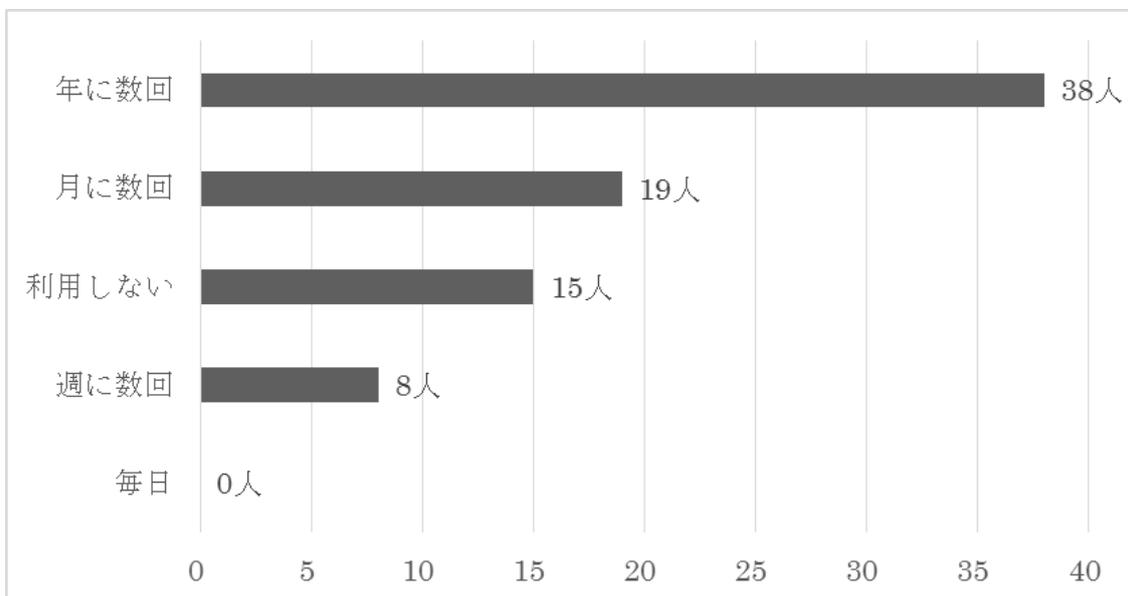
- 年金受給者、フリーランス

### 問3 区内にお住まいの年数は



(n=80)

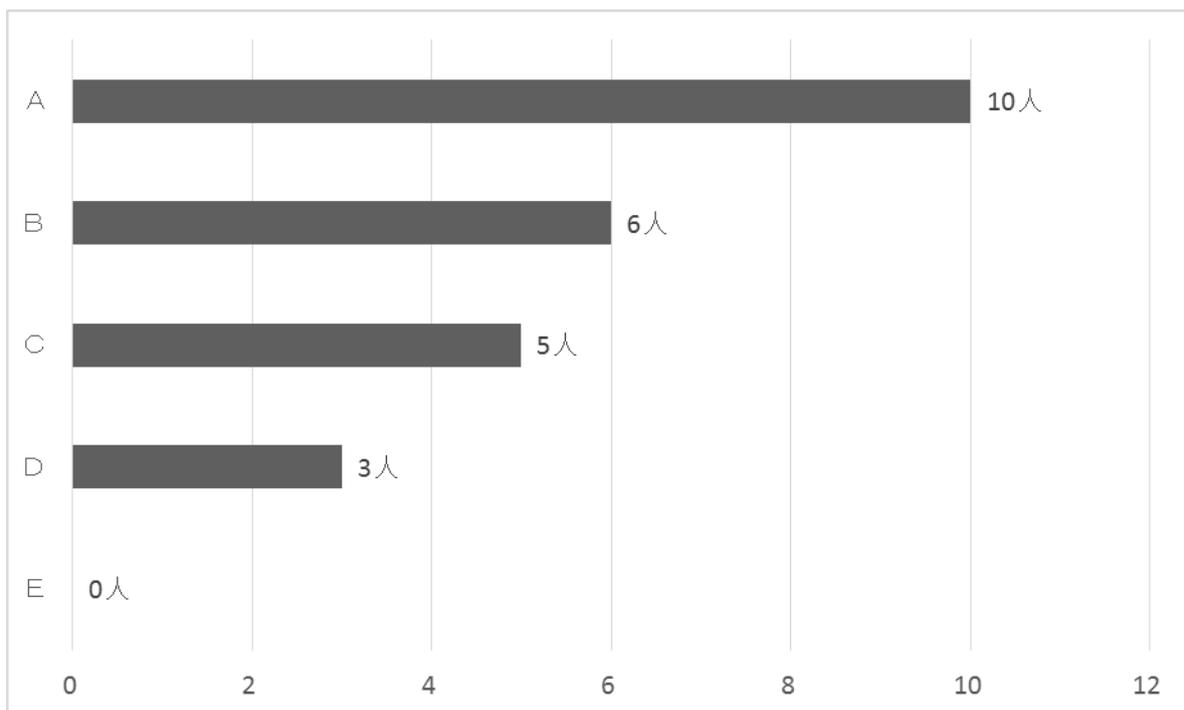
問4 区公式ホームページを利用する頻度は、どれくらいですか。以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=80)

区公式ホームページを利用する頻度は、「年に数回」が38人(47.5%)で最も多かった。「利用しない」と回答した人が15人(18.8%)であった。また、「毎日」と回答した人は0人であった。

問5 問4で「利用しない」を選んだ理由は何ですか（複数回答可）。

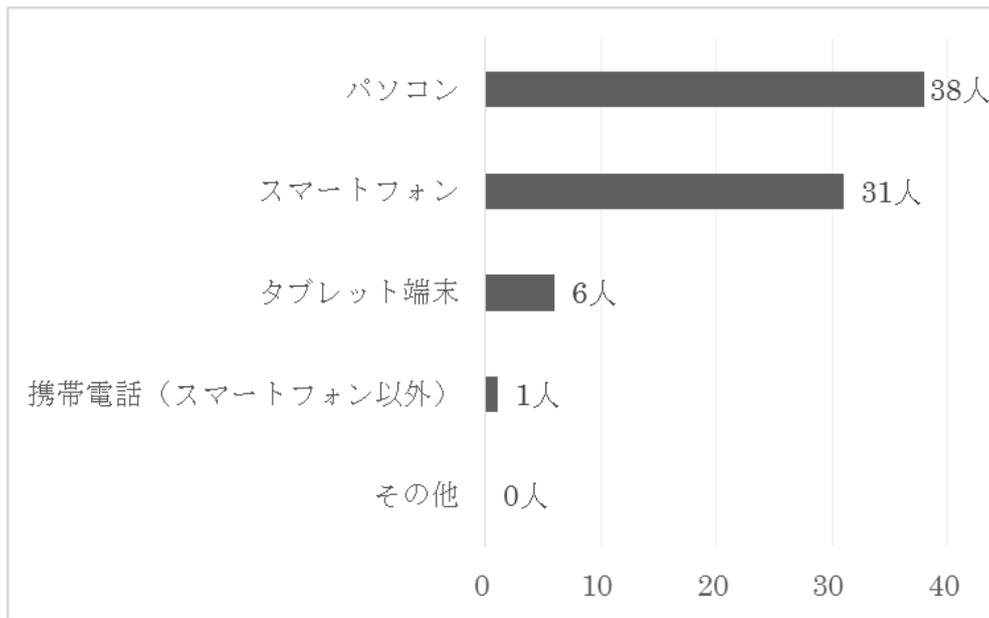


(n=24)

A	「広報いたばし」やSNSなど、ほかの媒体で情報を得ているため
B	ホームページを利用する環境がないため
C	必要な情報がないため
D	電話などで問い合わせをしているため
E	その他

区公式ホームページを利用しない理由で最も多かったのは、「『広報いたばし』やSNSなど、ほかの媒体で情報を得ているため」の10人（41.7%）であり、次いで「ホームページを利用する環境がないため」が6人（25%）であった。

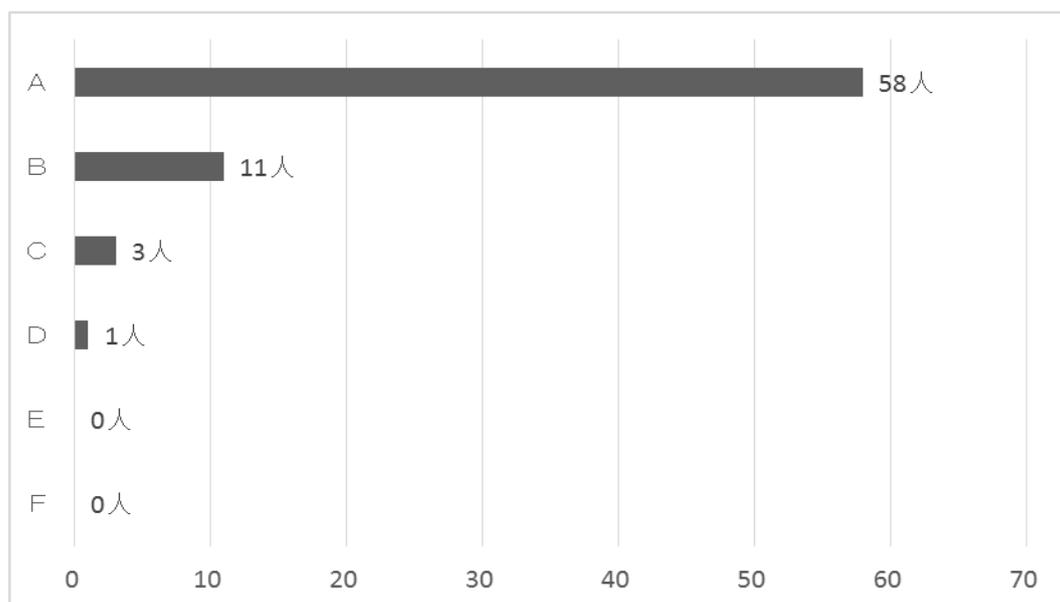
問6 区公式ホームページを訪れる際に利用する機器について、以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=76)

パソコンによる閲覧が 38 人（50%）と最も高く、次いでスマートフォンが 31 人（40.8%）となった。

問7 区公式ホームページにどのような方法で訪れますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=73)

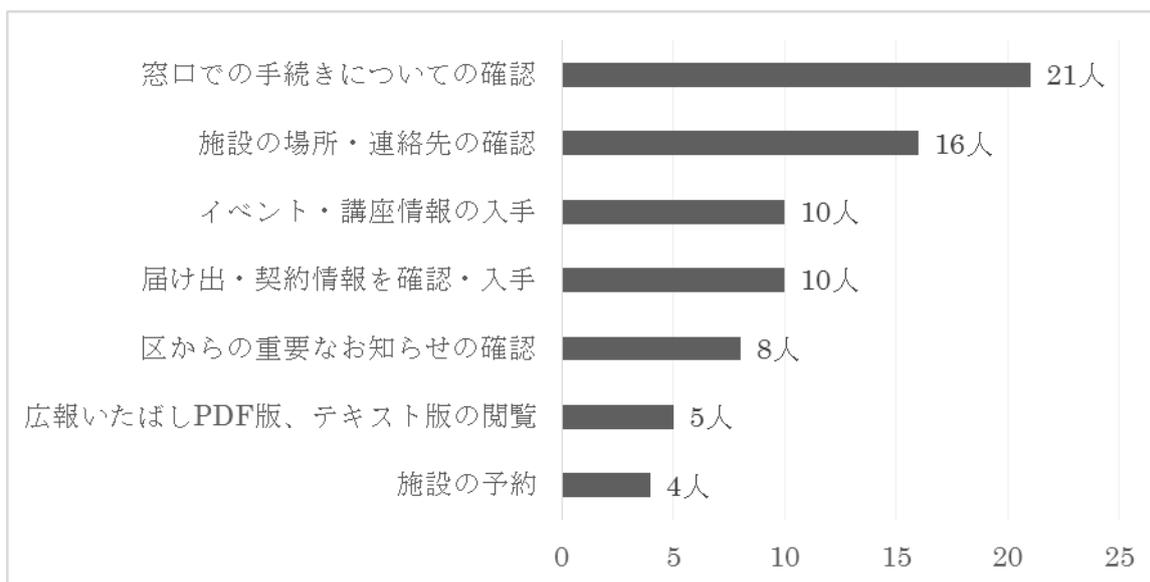
A	外部の検索サイト（Google や Yahoo! など）から
B	ブックマーク・お気に入りから
C	外部のサイト・SNS 等に掲載されているリンクから
D	Facebook や Twitter など区公式 SNS に掲載されているリンクから
E	区広報物の二次元コードから
F	その他

区公式ホームページを訪れる方法は、「外部の検索サイト（Google や Yahoo! など）から」が最も多く、58 人（79.5%）であった。次いで「ブックマーク・お気に入りから」が 11 人（15.1%）、「外部のサイト・SNS 等に掲載されているリンクから」が 3 人（4.1%）という結果であった。

ブックマーク・お気に入り：ウェブブラウザに任意のウェブサイトの URL などの情報を登録する機能

二次元コード：縦と横の二方向に情報を持つコード。

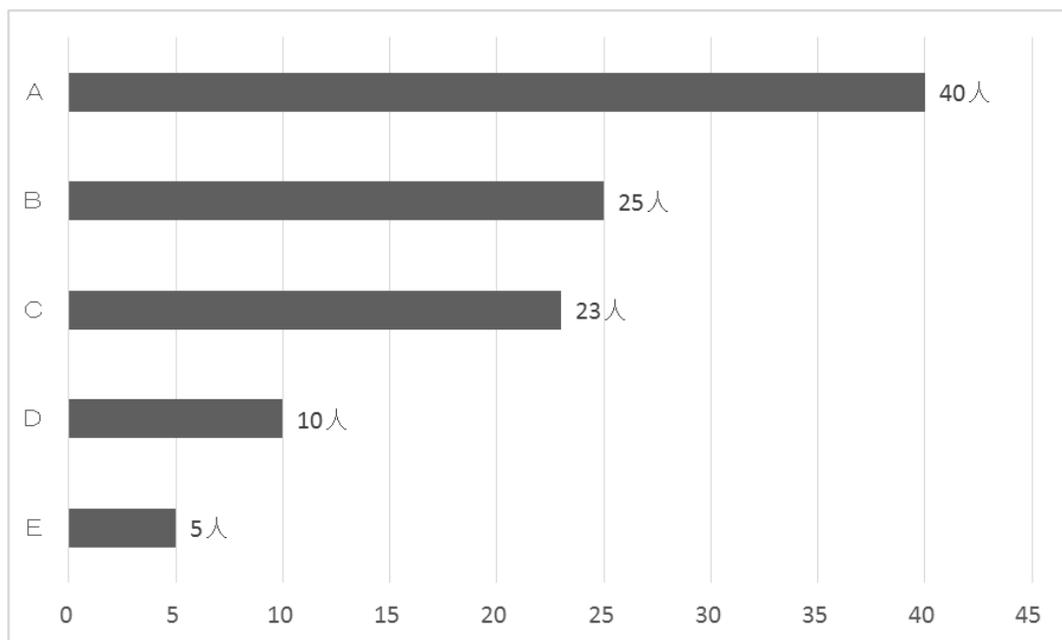
問8 どのようなときに区公式ホームページを利用しますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=74)

「窓口での手続きについての確認」が21人(28.4%)で最も多く、次いで「施設の場所・連絡先の確認」が16人(21.6%)、「イベント・講座情報の入手」及び「届け出・契約情報を確認・入手」が10人(13.5%)であった。

問9 区公式ホームページの中で情報を探す際、どのような方法で探しますか（複数回答可）。

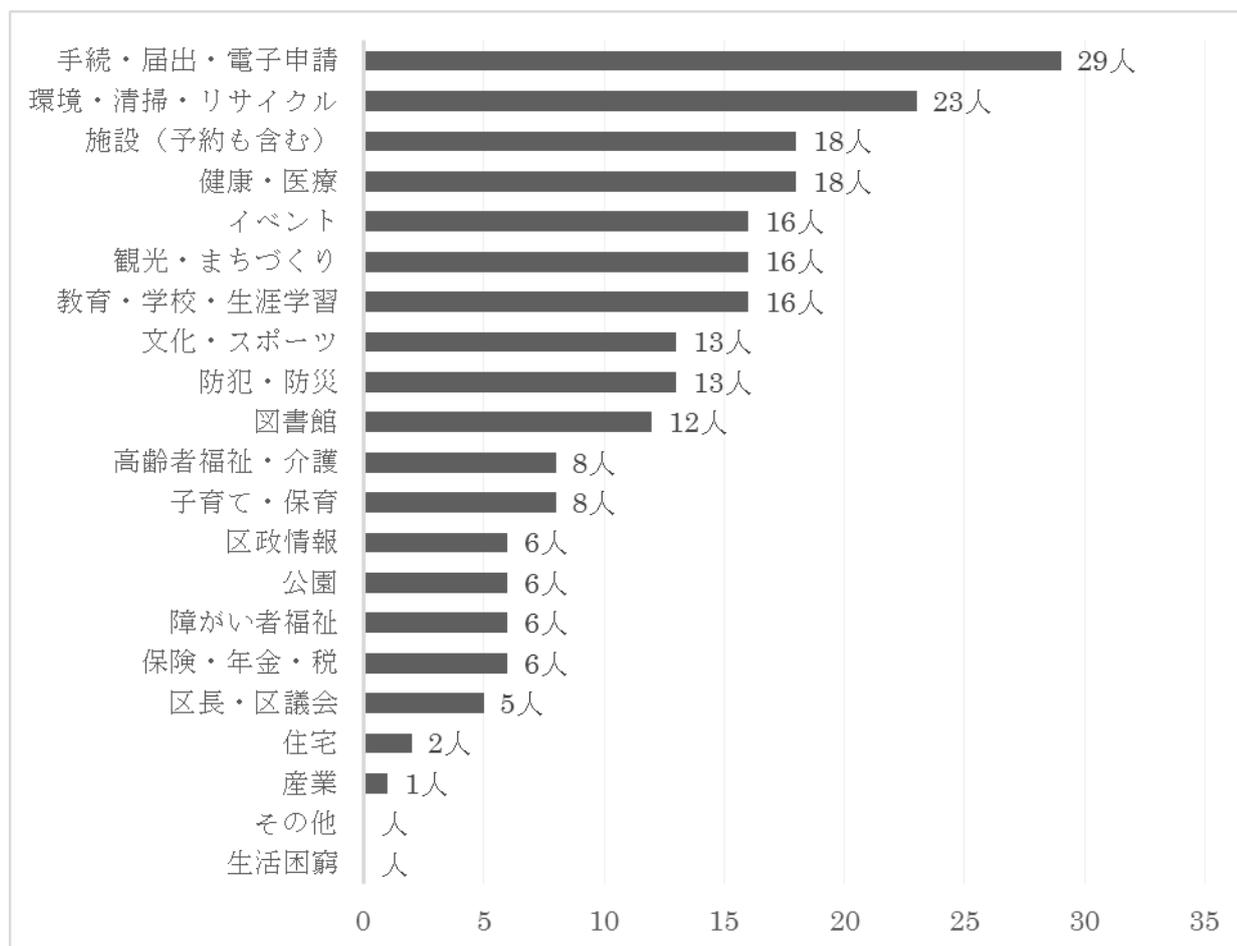


(n=103)

A	トップページ左に配置している大分類（「手続き・暮らし」「健康・医療・福祉」など）から検索する
B	外部の検索サイト（Google や Yahoo!など）で、「板橋区 ○○○」等で検索する
C	サイト内検索を利用する
D	トップページ中段の「テーマから探す（「妊娠・出産」「入園・入学」など）」から探す
E	トップページの「重要なお知らせ」「注目情報」「新着情報」「募集」から探す

区公式ホームページの中で情報を探す際、「トップページ左に配置している大分類（『手続き・暮らし』『健康・医療・福祉』など）から検索する」が最も多く40人（38.8%）であった。次いで「外部の検索サイト（Google や Yahoo!など）で、『板橋区 ○○○』等で検索する」が25人（24.3%）、「サイト内検索を利用する」が23人（22.3%）であった。

問 10 区公式ホームページを利用する際、お調べになることが多い分野について、以下の項目からお選びください（複数回答可）。

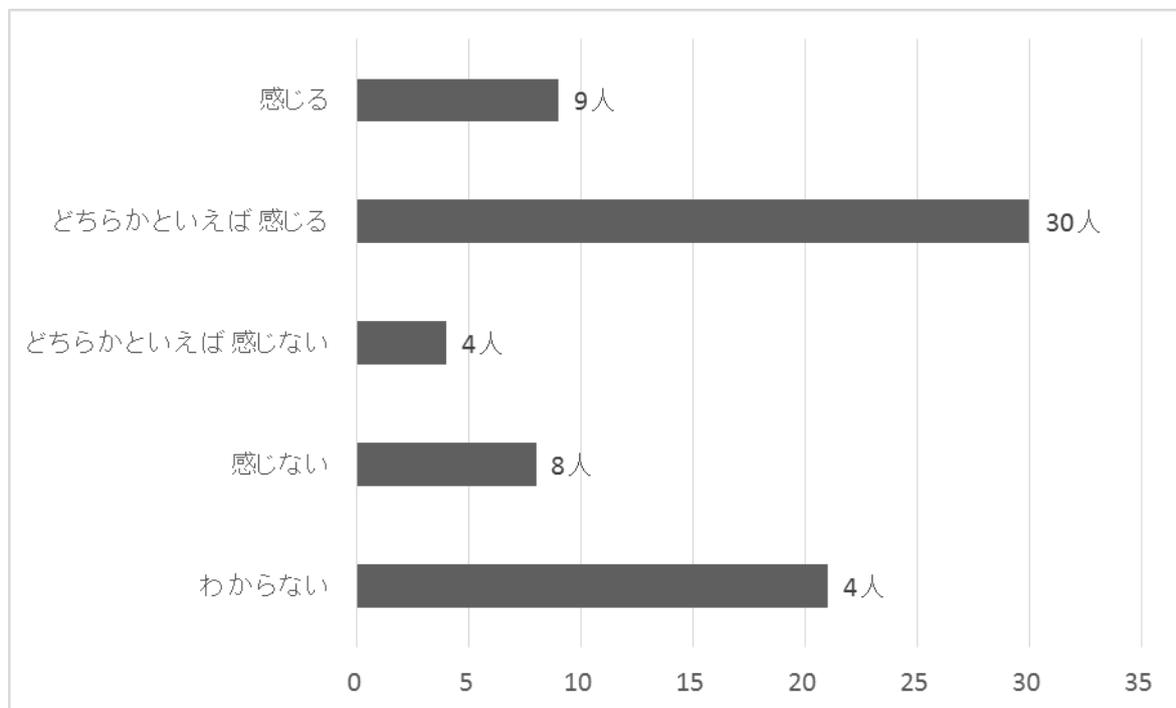


(n=222)

区公式ホームページを利用する際に、調べる人が多い分野は、「手続・届出・電子申請」が29人（13.1%）、「環境・清掃・リサイクル」が23人（10.4%）、「施設（予約も含む）」及び「健康・医療」が18人（8.1%）であった。

## ウェブアクセシビリティの確保と向上

問 11 区公式ホームページでは、文字拡大や音声読み上げ、外国語翻訳などに対応し、高齢者、障がい者や外国人などすべての人々に配慮されたホームページを目指しています。区公式ホームページをご覧になって、すべての人々に配慮されたホームページになっていると感じますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=72)

すべての人々に配慮されたホームページになっていると「感じる」「どちらかといえば感じる」と回答した人が、39人（54.2%）であった。また、「わからない」と回答した人が21人（29.2%）いた。

問 12 問 11 に関する改善方法等について、ご意見があればご記入ください。

<掲載されている情報の内容>

- 写真を豊富に使用して可視化できるものになるとよい。
- 活字が多い。

<デザイン・レイアウトの見やすさ>

- どこに何が掲載されているかのカテゴリーがかなりわかりづらい、必要な情報が載っていない、スマートフォンページが見づらい。
- 大分類が6つであるが、項目を増やしてみてもどうか。目的の検索がすぐできると思う。
- ウェブサイトのデザインに一貫性がない。
- 良く利用されるボタンなどは目立つ所におくべき。
- イラストやアイコンがわかりやすく配置されていた方が直感的にわかりやすい。文字だけだと情報が見つけにくい。
- ある程度は慣れると使いやすくするので、見出しや位置・順番等は固定することも一つの方法だと思う。
- トップページは仕方ないが多岐に渡るメニューを同じ仕様にするのは無理がある。届出関係なら届出関係の中で分かりやすい仕様にした方が使いやすい。

<高齢者・障がい者・外国人への配慮>

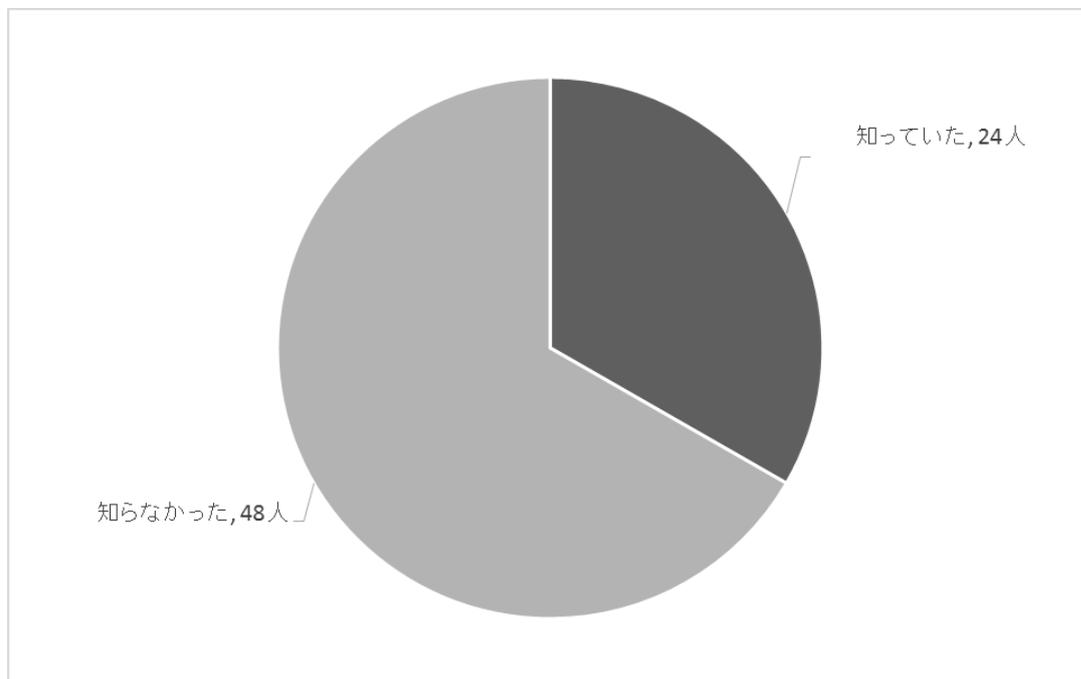
- 低年齢より高齢の方（60歳以上）に対して魅力ある記事。文字の大きさなど。
- 高齢者にも理解できるように情報を掲載してほしい。
- ウェブサイトは自動翻訳しかないので、情報を探すのが難しいことがある。ふりがながあるとより便利。

<その他>

- 努力されていると思うが、区の情報を浸透させるためには、HP と他の媒体との立体的な組み合わせが必要。
- 区と利害関係のない第三者が評価したらどうか。

## ホームページの使いやすさの向上

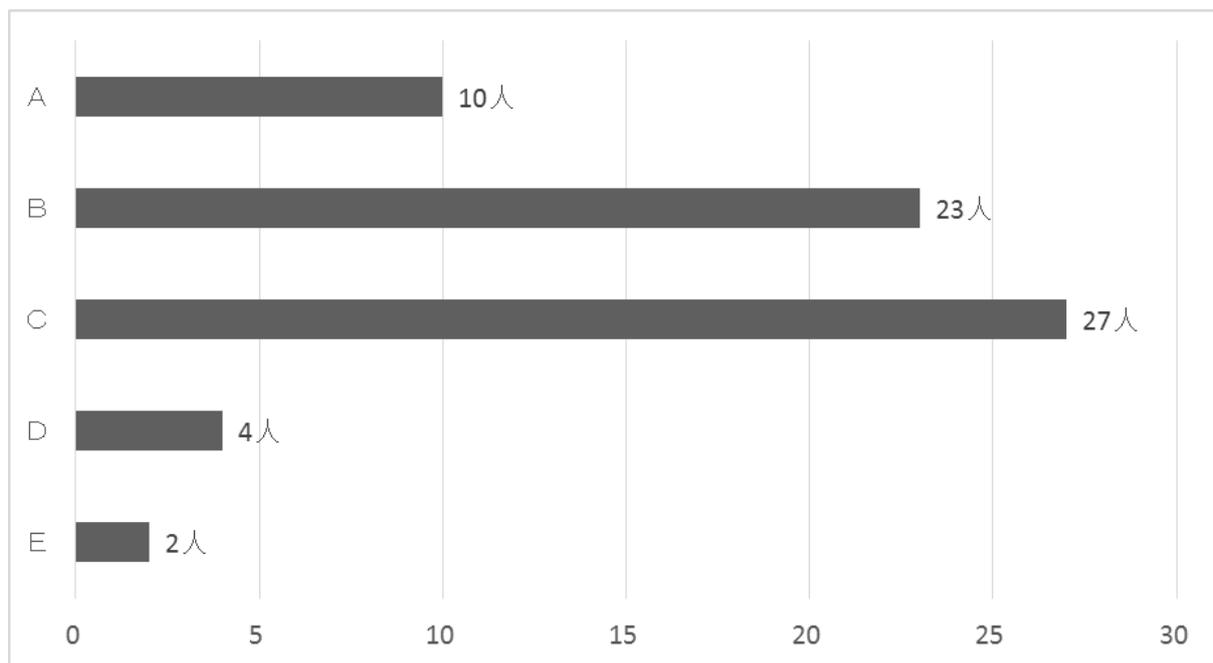
問 13 区公式ホームページは令和2年3月にリニューアルしましたが、リニューアルしたことを知っていましたか。



(n=72)

リニューアルしたことを「知っていた」と回答した人が24人(33.3%)、「知らなかった」と回答した人が48人(66.7%)であった。

問 14 リニューアル前と比較して、調べやすく（見つけやすく）になりましたか。以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=66)

A	調べやすく（見つけやすく）なった
B	どちらかといえば調べやすく（見つけやすく）なった
C	変わらない
D	どちらかといえば調べにくく（見つけにくく）なった
E	調べにくく（見つけにくく）なった

リニューアル前と比較して、「変わらない」と回答した人が27人（40.9%）と最も多かった。「調べやすく（見つけやすく）なった」「どちらかといえば調べやすく（見つけやすく）なった」の合計が33人（50%）であった。

問 15 問 14で「どちらかといえば調べにくく（見つけにくく）なった」「調べにくく（見つけにくく）なった」を選んだ理由を、以下の項目から一番近いものをお選びください。

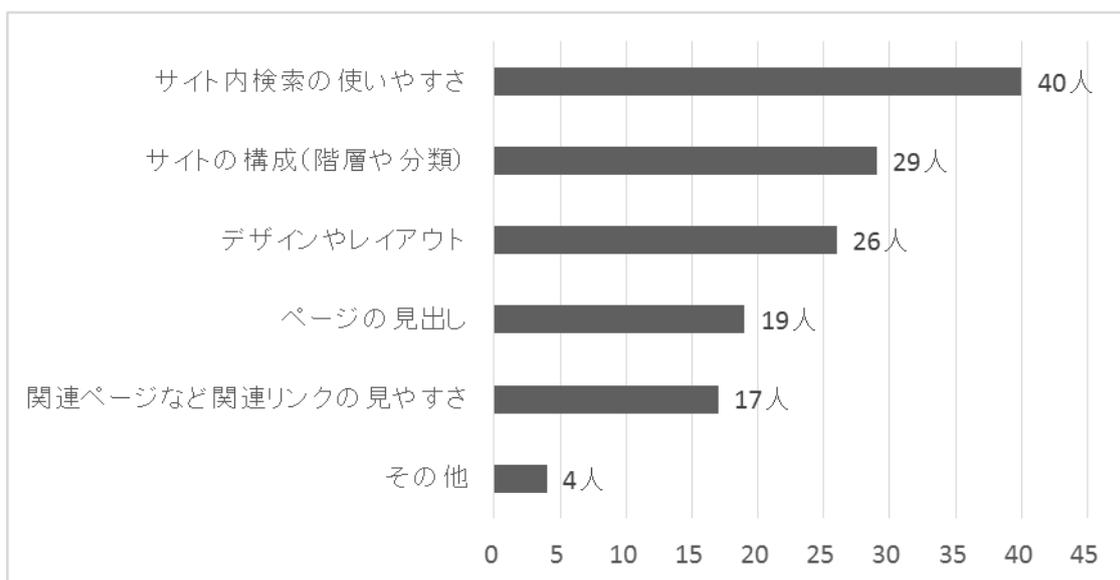
項目	回答数
掲載されているページまで何度もクリックする必要があったため	3人
トップページの分類がわかりづらかったため	1人
トップページ以外の分類がわかりづらかったため	1人
情報量が多すぎるため（少なすぎるため）	1人
ページ内検索で見つからなかったため	0人
ホームページに掲載されていなかったため	0人
最新の情報が掲載されていなかったため	0人
その他	1人

(n=7)

<その他の回答>

- ・以前使えていたURLのリンクが使いえなくなった。

問 16 使いやすい区公式ホームページに改善するために、どのような工夫や対応が必要だと思いますか（複数回答可）。



(n=135)

<その他の回答>

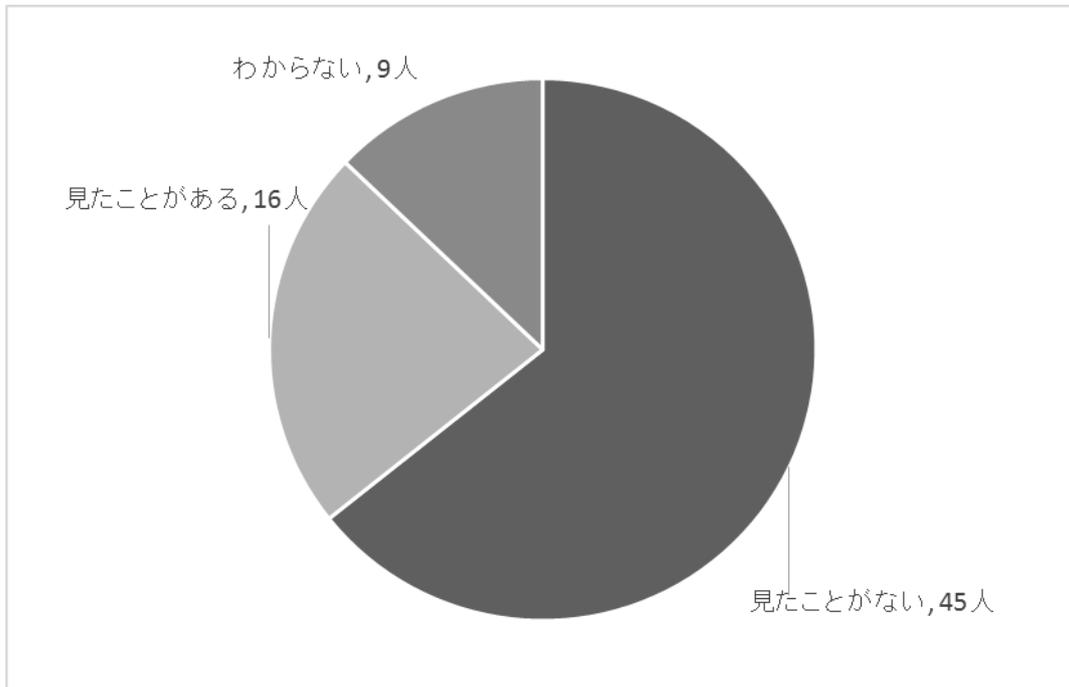
- ・過去に利用した情報が、検索履歴のようにどこかのページに掲載されるとよい。
- ・サーバーサイドでPC,スマートフォン版切り替えているみたいだが情報をつめこみすぎていて、PC版はとにかく情報へたどりつかない。
- ・種類別色分け（色付け）の固定。
- ・スマートフォン版は特性を掴んで製作しているが、ハンバーガーメニューなどを使いこなすことができていない感じ。また、行政情報が目につかず、堅くしたくなかったようだが行政情報が沈んでいる。

使いやすい区公式ホームページに改善するために必要な工夫や対応について、「サイト内検索の使いやすさ」が最も多く40人（29.6%）であった。次いで、「サイトの構成（階層や分類）」が29人（21.5%）、「デザインやレイアウト」が26人（19.3%）という回答であった。

## 区の魅力の積極的な発信

区公式ホームページでは、区のブランド力や選ばれるまちとしてのイメージ向上に資する魅力を広く発信していくために、シティプロモーションページを設けています。

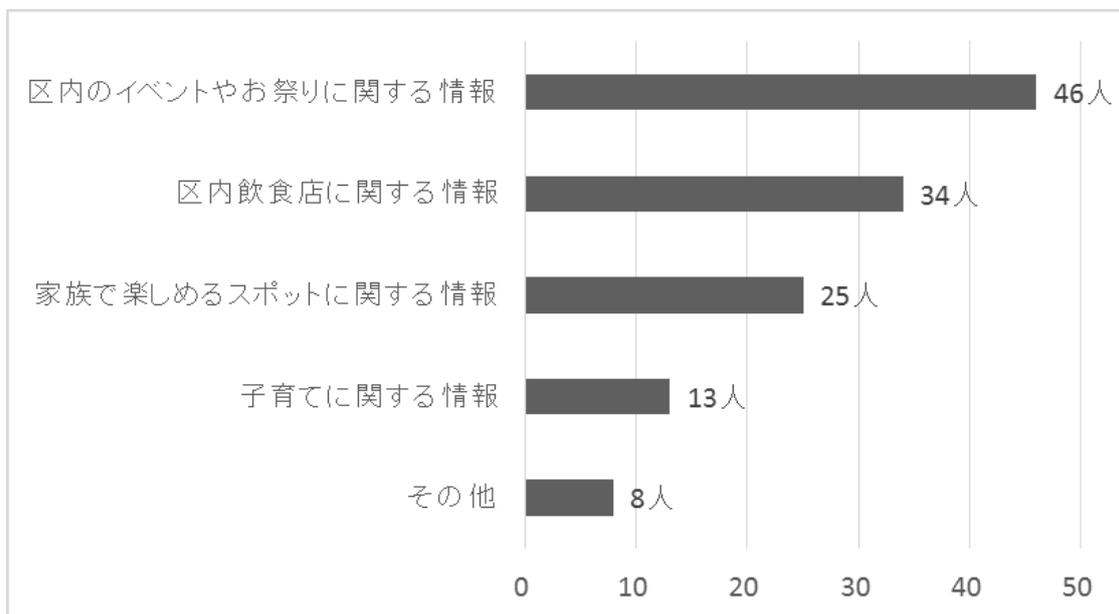
問 17 区公式ホームページのシティプロモーションページを見たことがありますか。



(n=70)

シティプロモーションページを「見たことがない」と回答した人は45人(64.3%)であった。

問 18 区公式ホームページを活用したシティプロモーション（区の魅力発信）について、今後どのような魅力情報の発信を期待しますか。該当するものを二つまでお選びください。



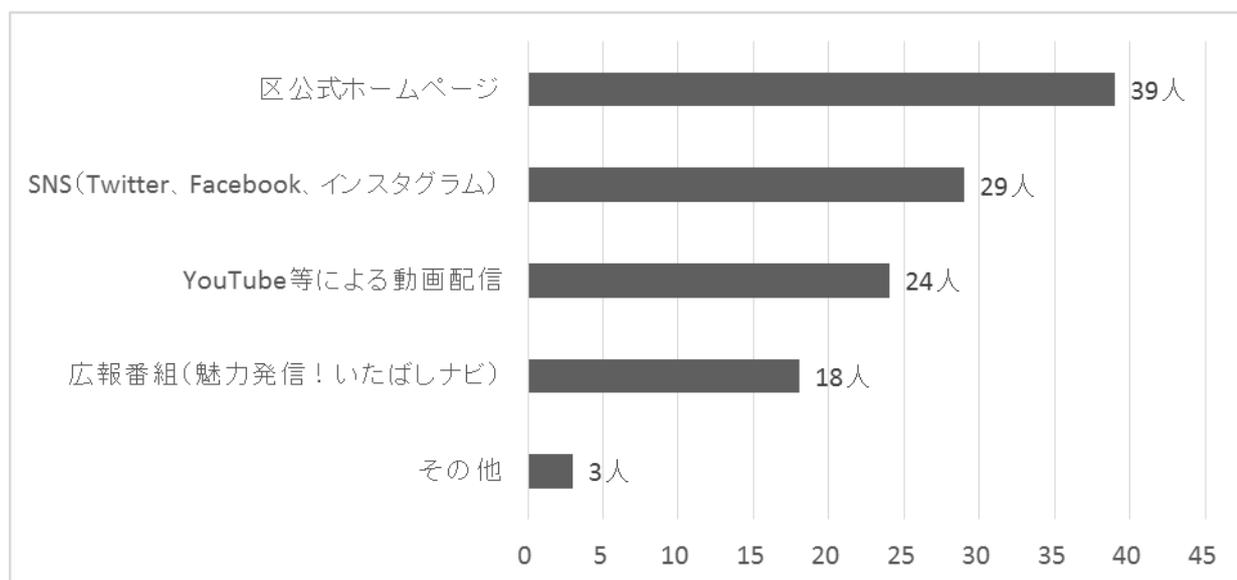
(n=126)

<その他の回答>

- ・区民の地元自慢とか。例えば花火が成増駅から見られるとか、地元民しか分からない教えたくないこと
- ・学校情報、福祉系情報
- ・歴史的建造物、文化財、寺社案内、自然（樹木・河川）
- ・災害に関するもの
- ・板橋区が開催している産業見本市で物作り企業情報
- ・高齢者向けの観光スポット
- ・23区の中で自慢できる板橋の魅力を紹介
- ・町の情報（大山商店街、板橋宿通り、徳丸の坂道、整備されたときわ台の住宅地）

シティプロモーション（区の魅力発信）について、今後期待する発信方法は、「区内のイベントやお祭りに関する情報」が最も多く、46人（36.5%）であった。次いで、「区内飲食店に関する情報」が34人（27.0%）、「家族で楽しめるスポットに関する情報」が25人（19.8%）であった。

問 19 区公式ホームページを活用したシティプロモーション（区の魅力発信）について、今後どのような媒体を用いて、発信することを期待しますか（複数回答可）。



(n=113)

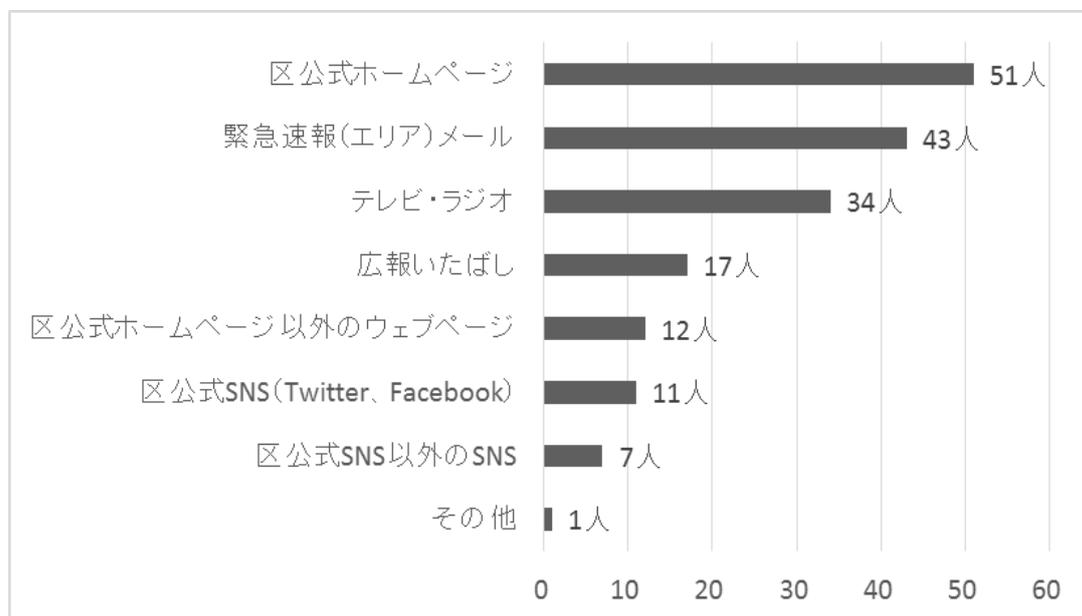
<その他の回答>

- ・たまたま TBS ラジオで板橋区を紹介するコーナーがあったが、役所の人が板橋区の魅力を全く分かってない感じでしたので、詳しい方を中心にチームを組んで発信していくべき。
- ・区民（子どもたち、中高生）からの動画投稿。情報発信は区民が広告塔がよい。2年任期で「PR 委員会」を作る。
- ・高齢者にとっては、従来ベース（広報紙、ポスター、チラシ等）が分かり易い。

シティプロモーション（区の魅力発信）について、今後期待する発信媒体は、「区公式ホームページ」が39人（34.5%）と最も多い回答となった。次いで、「SNS（Twitter、Facebook、Instagram）」が29人（25.7%）、「YouTube等による動画配信」が24人（21.2%）の回答となった。

## 災害・緊急事態への対応強化

問 20 災害・緊急事態の際、区の情報を得るためにどのような媒体を利用しますか  
(複数回答可)。



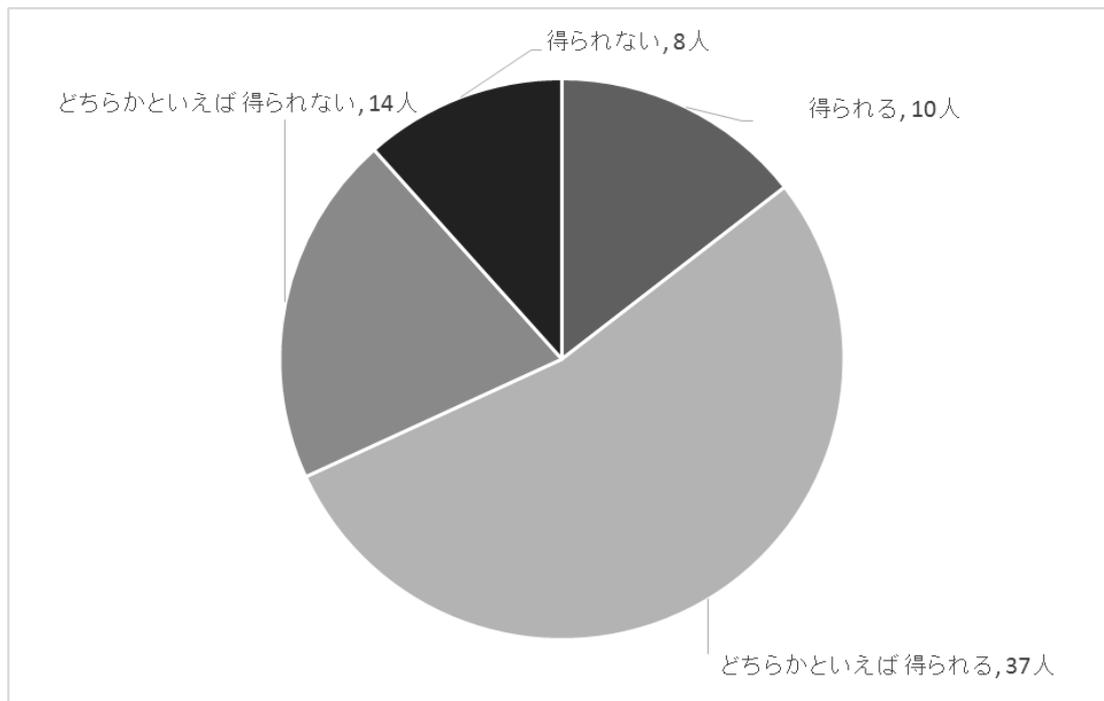
(n=176)

<その他の回答>

- ・家族

災害・緊急事態の際、区の情報を得るために利用する媒体は、「区公式ホームページ」が51人(29.0%)と最も多い結果となった。次いで、「緊急速報(エリア)メール」が43人(24.4%)、「テレビ・ラジオ」が34人(19.3%)の回答であった。

問 21 新型コロナウイルス感染症について、区公式ホームページを閲覧することで必要な情報を入手することができますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。

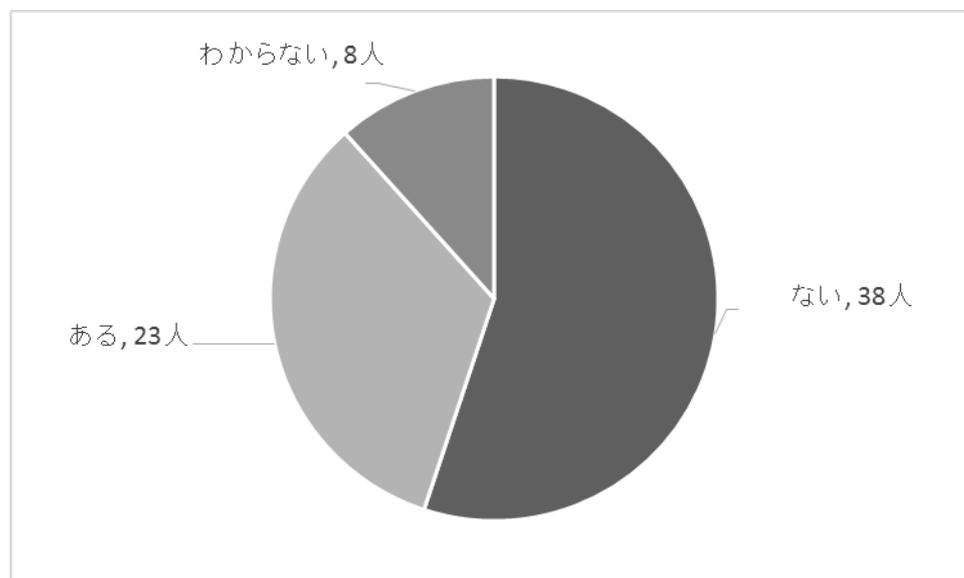


(n=69)

新型コロナウイルス感染症について、区公式ホームページを閲覧することで必要な情報を「得られる」「どちらかといえば得られる」と答えた人は、47人（68.1%）であった。一方「得られない」「どちらかといえば得られない」と回答した人は22人（31.9%）であった。

## 広聴機能の向上

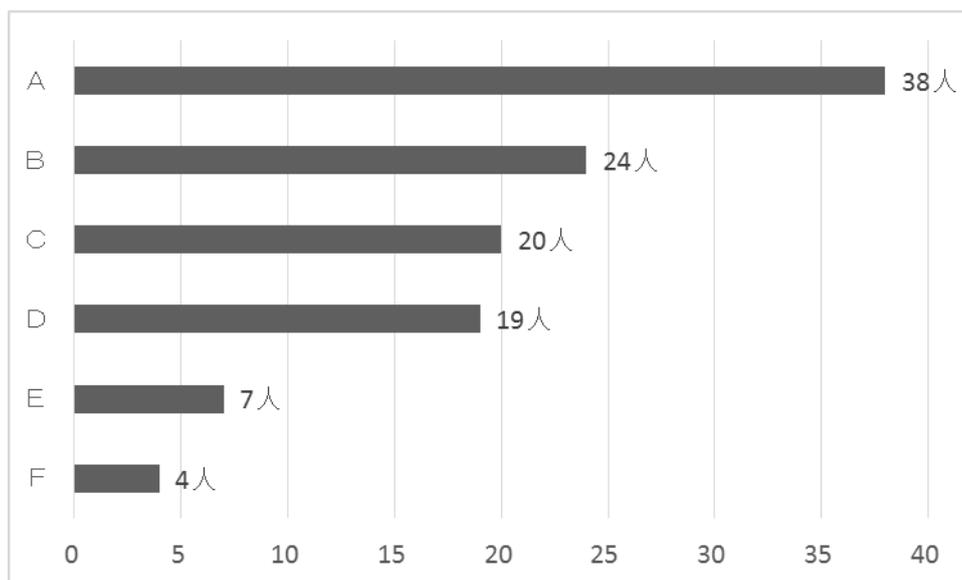
問 22 区公式ホームページに区に寄せられる質問を一問一答の形式で「よくある質問と回答」として掲載していますが、ご覧になったことはありますか。以下の項目から一番近いものをお選びください。



(n=69)

「よくある質問と回答」を見たことがないと回答した人が 38 人（55.1%）と最も多かった。

問 23 区公式ホームページで、必要な情報が得られない場合や疑問がある場合はどのような方法で解決しますか（複数回答可）。



(n=112)

A	担当部署へ電話で問い合わせる
B	ホームページ内の「よくある質問と回答」を確認する
C	近隣の区施設に出向き、問い合わせる
D	ホームページ内の「お問い合わせフォーム」から問い合わせる
E	知人に尋ねる
F	その他

<その他の回答>

- Google 検索
- 何もしない
- テレビ、ラジオ

区公式ホームページで、必要な情報が得られない場合や疑問がある場合の解決方法で最も多かったのは、「担当部署へ電話で問い合わせる」で 38 人（33.9%）であった。次いで、「ホームページ内の『よくある質問と回答』を確認する」が 24 人（21.4%）、「近隣の区施設に出向き、問い合わせる」が 20 人（17.9%）という結果であった。

## 問 24 区公式ホームページ全般に関し、ご意見・ご要望をお聞かせください。

### <掲載されている情報の内容>

- 生活情報を得るにはホームページが一番だと思う。生活に密着する情報を得て便利にさせていただいている。
- 情報は多いが整理されておらず、ほしい情報がない。
- FAQ の情報が、もう少し親切であるといいと思う。例えば、コロナの検査の医療機関へのリンク等、改めて調べなおす手間を減らすことができるとありがたい。
- 「こんにちは区長です」のページで「東京で一番住みたくなる街」とあるが具体的な政策や気骨を感じにくい。それが伝わる HP になるとよい。
- コロナ感染拡大防止のため防災訓練が中止されている。コロナ禍での防火防災（各世帯の具体的な備え）を紹介し必要性を強調してほしい。
- 板橋区の天気予報、特に風方向を掲載してほしい。
- 数年前、広報いたばしで「詳細はホームページで」とあったが、探しても分からなかった。

### <デザイン・レイアウト>

- リニューアルされたホームページは見易く、配色・文字配列など以前より改良されたと感じる。
- ホームページのベースの色調（濃い緑）を再検討してはどうか。重たく気持ちが暗くなる。
- 緑色がとても良い。
- 階層や分類をもう少し詳しく表示して欲しい。
- トップページが大切だと思う。ごちゃごちゃしているとそれだけで見る気が失せてしまう。HP 全般の使いやすさを考えて頂けたらと思う。
- 何度もページを飛ばないと目的のところにたどり着けないので、高齢者などネットに不慣れだと大変だと感じた。
- タブレット（iPad）でみたときに、トップページのメインビジュアルがはみ出て表示される。
- 検索窓もわかりやすいので、探しやすい。
- HP 内の検索窓を目立つ位置に配置してほしい。
- ごみの収集に関し、具体的にどう処分していいのかわからないものについて、多観点で検索できる検索システムを設けてほしい。

#### <高齢者・障がい者・外国人への配慮>

- ほかの区（例えば、港区）のウェブサイトでは外国人のための簡単な日本語の情報がある。とても便利なので、板橋区にも同じものがあるとよい。
- 年寄りにやさしいアクセントがあるほうがよい（見出し・文字の大きさなど）。
- 高齢者向けレクリエーション関係の記事を増やしてほしい。

#### <効果的な広報>

- 普段、手続き情報など、必要な情報を調べる時以外、アクセスすることはない。区の魅力を伝えるページがせっかくあるので、SNS や動画共有サイトなどを活用して、サイトがある事自体を広く知ってもらう事が必要かと思った。
- WEB サイトや SNS 利用したプロモーションは片手間ではできない時代である。チームを組んでベンダーを利用してPDCA を回してほしい。

#### <その他>

- HP で調べようとする「単語」が分からなくて苦労している。
- 電子機器よりまだまだ紙ベースのほうが好き。

【お問い合わせ先】  
政策経営部広聴広報課広聴グループ  
担当：青島・井寺  
電話：03-3579-2024  
FAX：03-3579-2028  
E-mail：sk-kocho@city.itabashi.tokyo.jp