

第2回区政モニターアンケート結果

令和4年7月実施

1. 調査目的

■ 「世田谷区公式ホームページについて」 政策経営部 広報広聴課

区ではDX(デジタルトランスフォーメーション)の推進など時代の流れを踏まえた新たなホームページのあり方について、検討を進めています。また、令和3年度の区政モニターアンケートの内容に加え、トップページに関する事項など、より具体的なホームページの見やすさについて質問を行い、方針作成や今後のホームページの構成検討の材料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

■ 「犯罪被害者等支援について」 生活文化政策部 人権・男女共同参画課

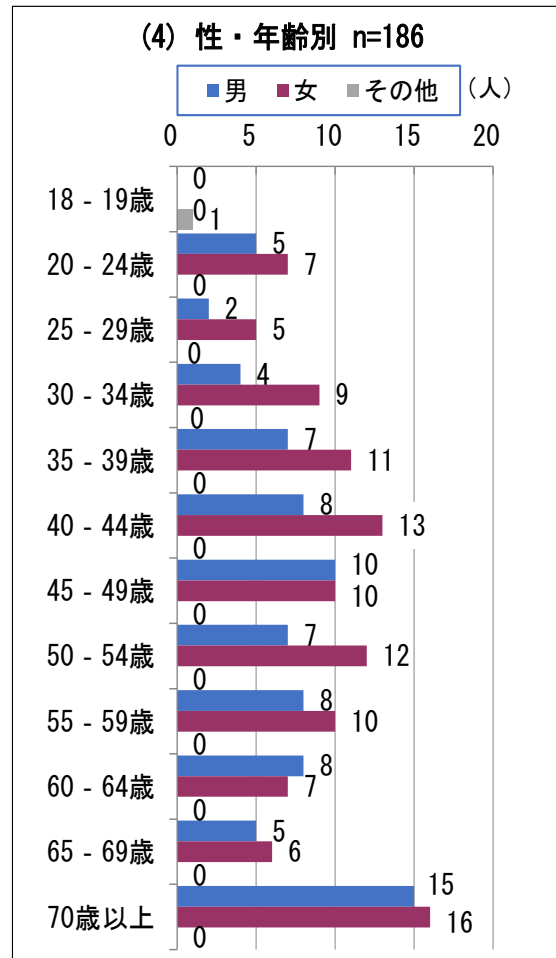
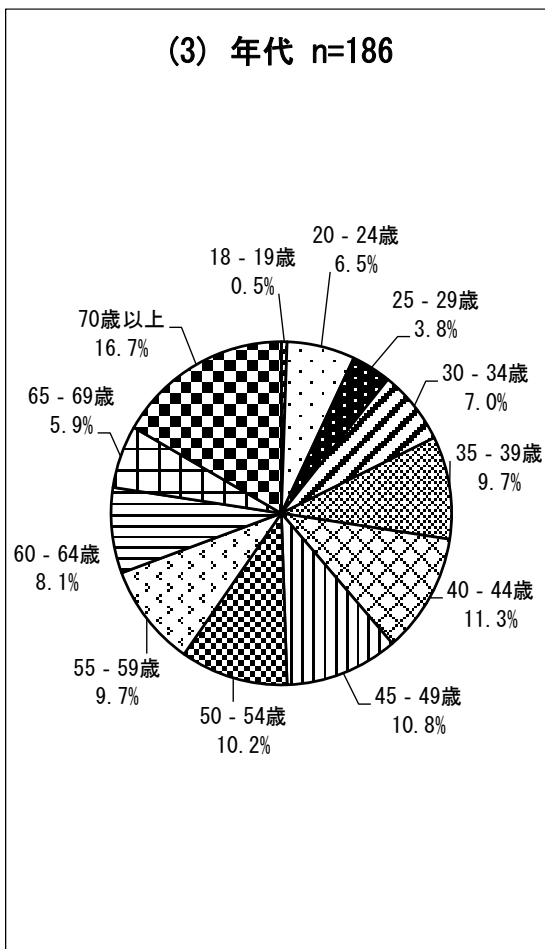
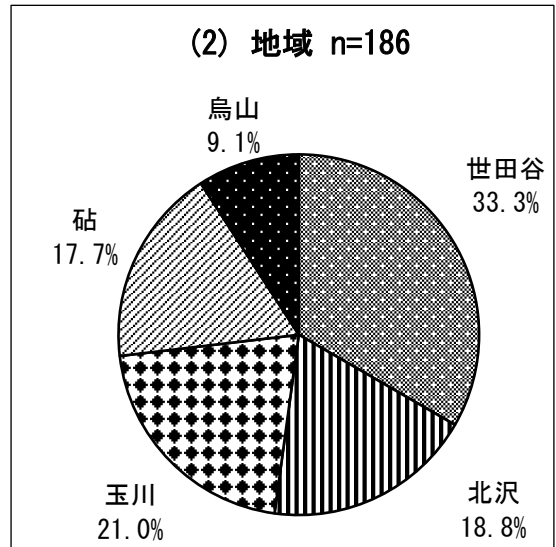
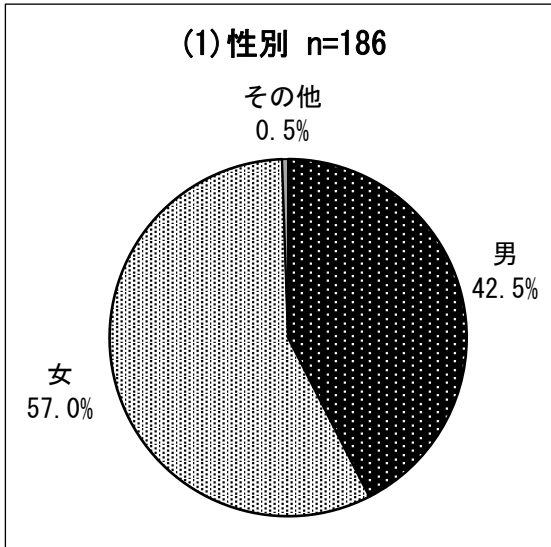
区では、令和3年6月から梅丘分庁舎に「犯罪被害者等相談窓口」および「専用相談ダイヤル」を開設しました。また、犯罪被害にあわれた方への相談窓口は、警察署や東京都など他にも複数あります。それぞれ、相談内容によって、必要な支援機関へ繋いでいます。

相談窓口の認知の深度と、今後の被害者支援施策充実への検討資料とするため、区政モニターアンケートを実施しました。

2. 調査設計

- (1) 調査対象 第19期区政モニター
 - (2) 対象数 194人
 - (3) 調査方法 郵送配布・郵送回収法又はEメールによる送信・インターネットによる回答
 - (4) 調査期間 令和4年7月20日から8月3日
 - (5) 有効回答数 186人(回収率95.8%)
- 数値の見方：特に断りがない場合、すべての設問のn値は186である。
※n値とはサンプル数(アンケート回答件数)

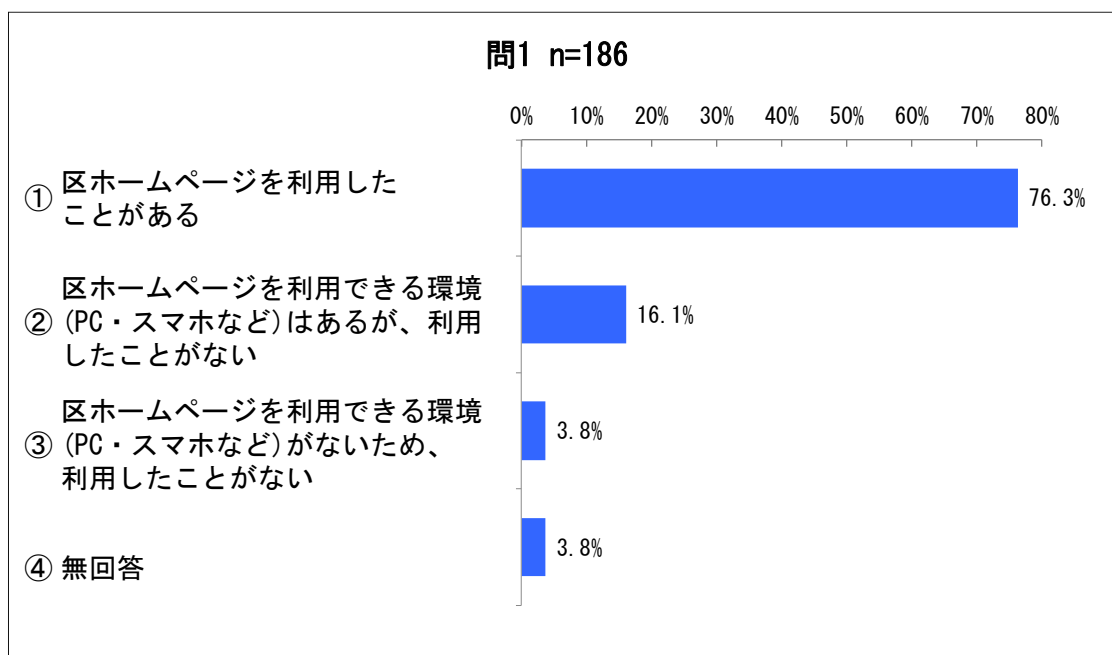
3. 標本構成



4. 質問と回答

■ 「世田谷区公式ホームページについて」

問1 区ホームページの利用状況についてお聞かせください。(〇は1つ)



<調査結果>

区ホームページの利用状況について聞いたところ、「区ホームページを利用したことがある」(76.3%)が7割半ばと最も高く、次いで「区ホームページを利用できる環境(PC・スマホなど)はあるが、利用したことがない」(16.1%)などと続く。

問2 問2から問6は区公式ホームページのトップページから実際に操作していただき、設問にお答えいただきます。下記 URL または二次元コードの読み込みによりアクセスをお願いいたします。

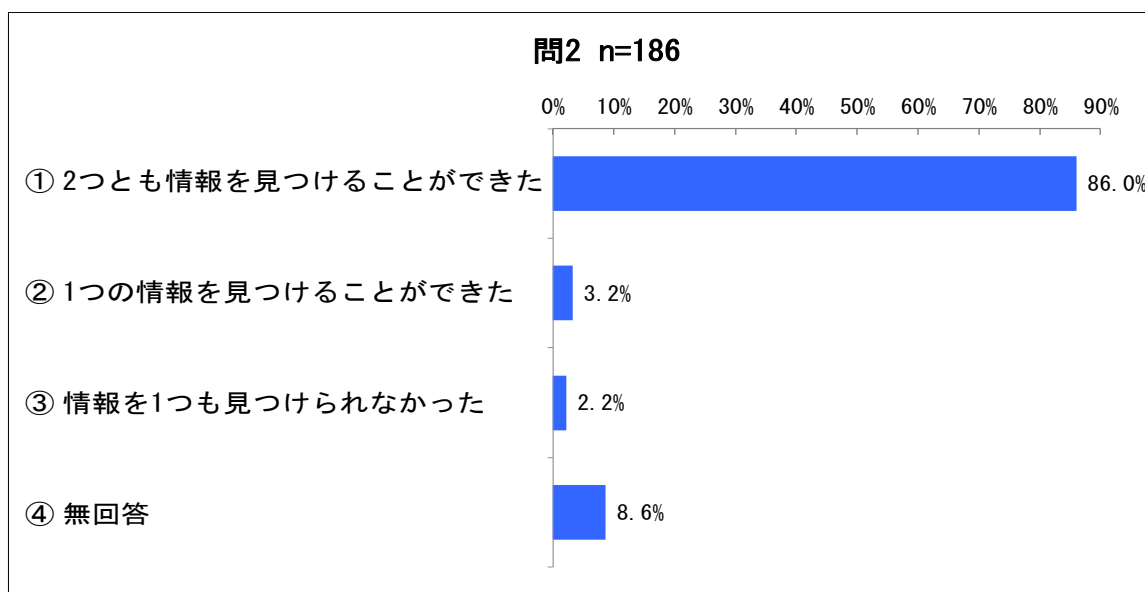
(<https://www.city.setagaya.lg.jp/index.html>)



問1で「区ホームページを利用したことがある」または「区ホームページを利用できる環境(PC・スマホなど)はあるが、利用したことがない」と答えた方にお尋ねします。

区の手続きや生活に関する情報など、以下の7つのテーマの中から2つ選択し、実際にトップページから選んだ2つのテーマを探していただき、いくつ見つけることができたかお聞かせください。(〇は1つ)

【①ごみの収集日 ②近所の公園 ③お仕事探し ④小・中学校への入学
⑤親の介護 ⑥近所の図書館 ⑦新型コロナワクチン接種会場】

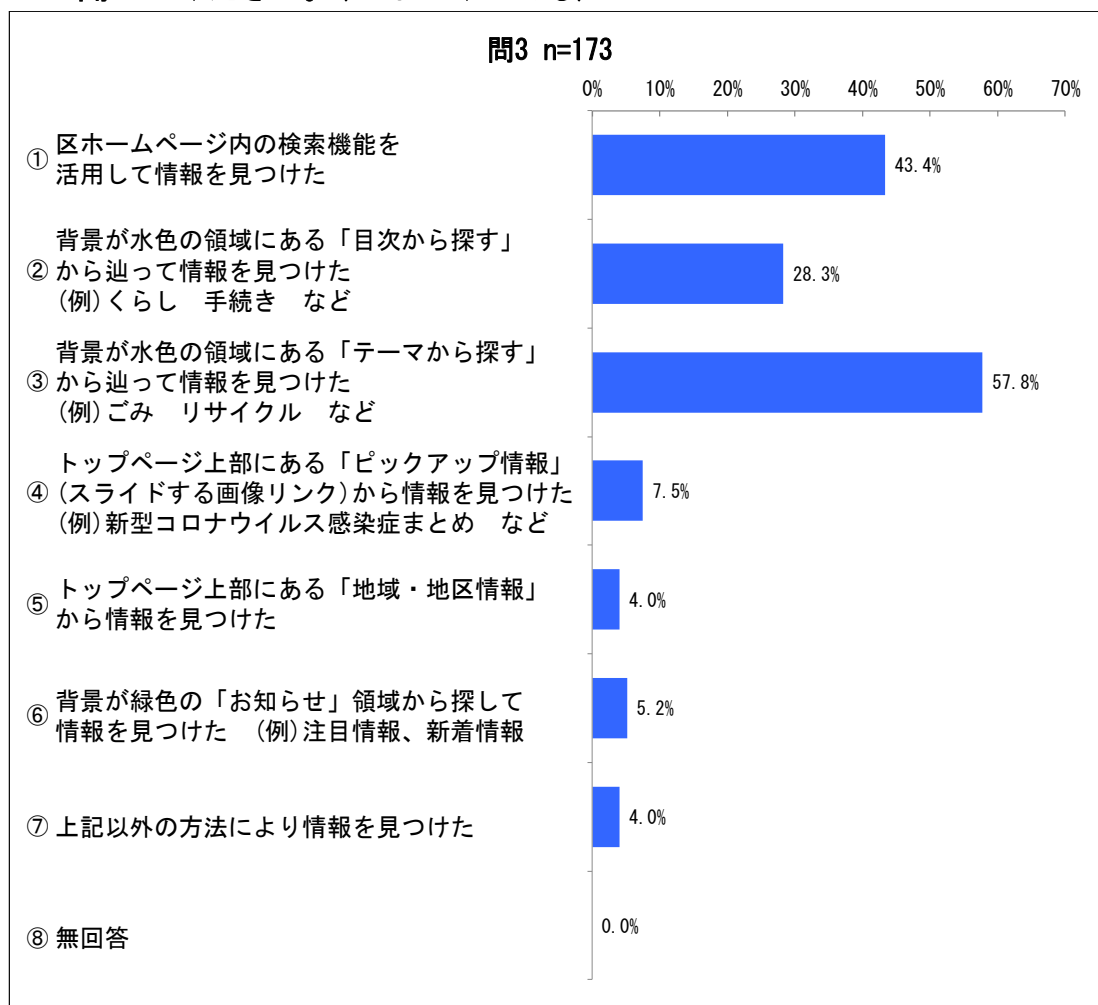


<調査結果>

トップページから選んだ2つのテーマをいくつ見つけることができたか聞いたところ、「2つとも情報を見つけることができた」(86.0%)が8割半ばで最も高くなっている。

問3 問2で、「2つとも情報を見つけることができた」または「1つの情報を見つけることができた」と答えた方にお尋ねします。

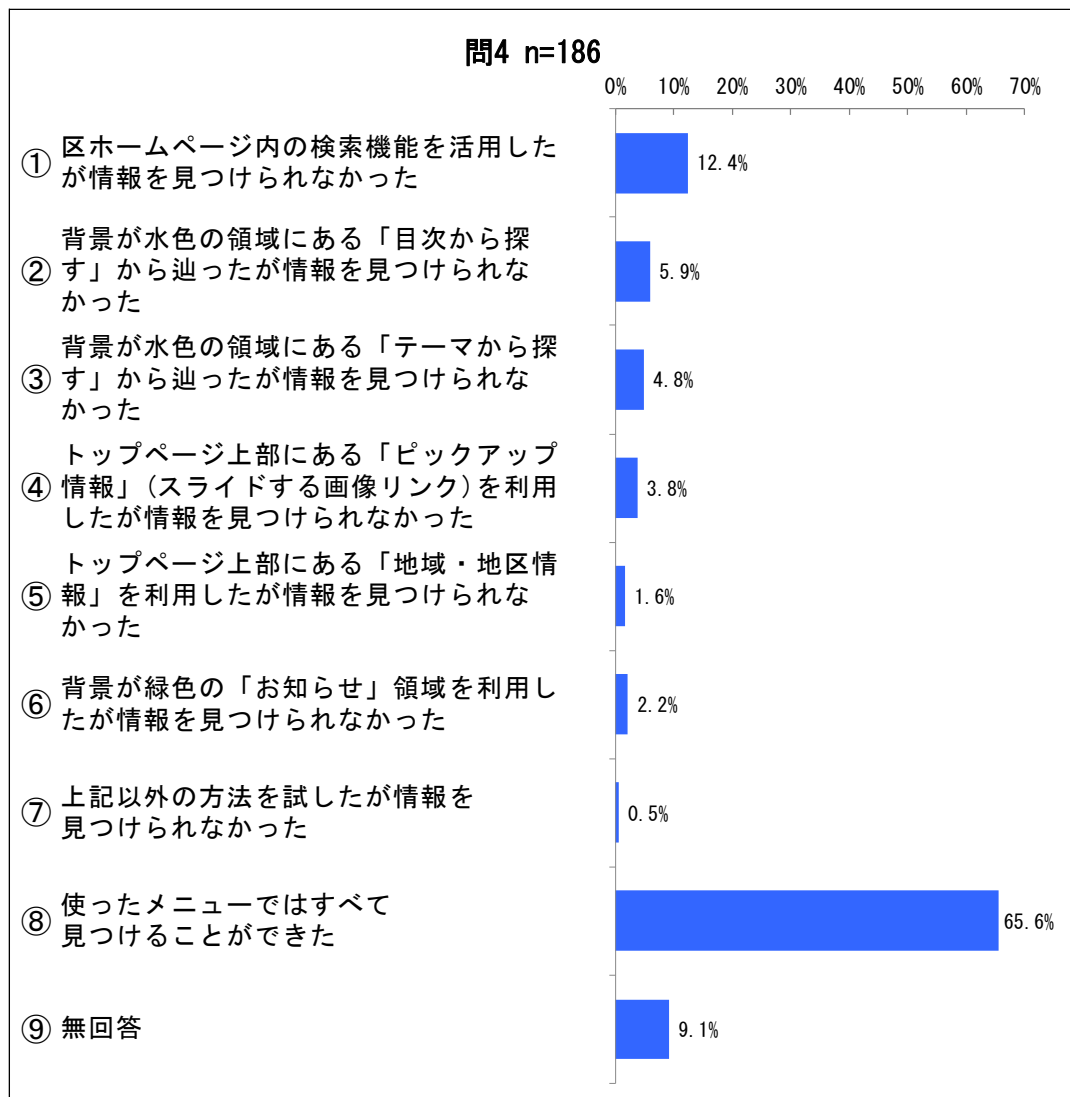
トップページ中のどのメニューを使って情報を探ることができたかお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

どのメニューを使って情報を探ることができたのか聞いたところ、「背景が水色の領域にある『テーマから探す』から辿って情報を見つけた」(57.8%)が6割近くで最も高く、以下、「区ホームページ内の検索機能を活用して情報を見つけた」(43.4%)、「背景が水色の領域にある『目次から探す』から辿って情報を見つけた」(28.3%)などと続く。

問4 問2の情報を探す過程で、情報を見つけられないメニューがあった場合、トップページのどのメニューを使って、見つけることができなかったかお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

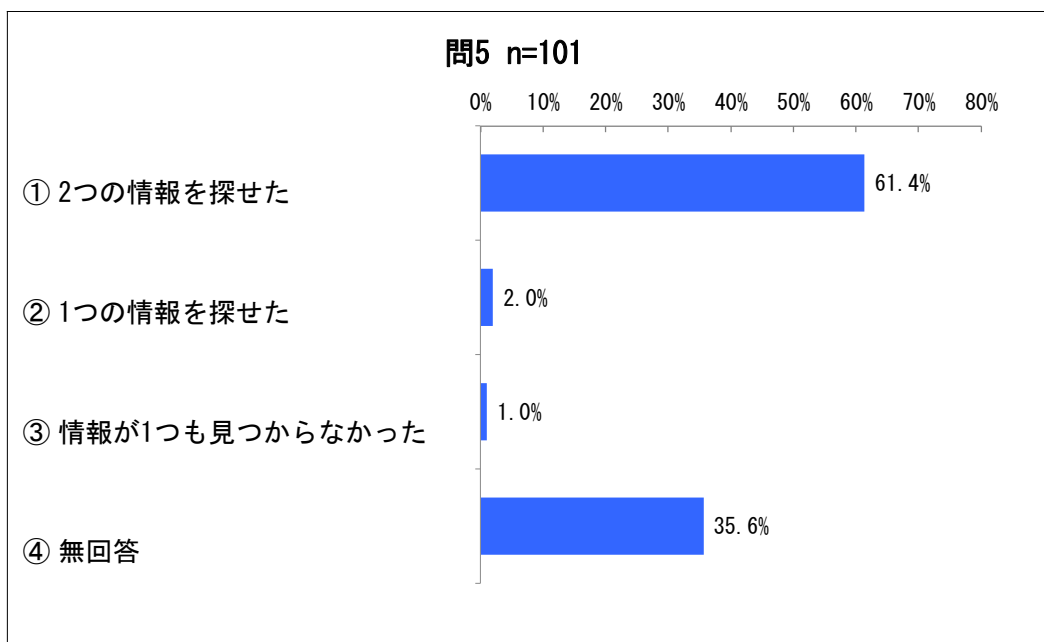
トップページのどのメニューを使って見つけることが出来なかったのか聞いたところ、「使ったメニューではすべて見つけることができた」(65.6%)が6割半ばで最も高い。

問5 問2で区ホームページ内の検索機能を活用して情報を探した方は問7にお答えください。

区ホームページ最上部、または、トップページの「キーワードから探す」では、サイト内検索を行うことができます。

問2でサイト内検索を使わなかった方は、今度はサイト内検索を使って、問2で選択した2つのテーマから、テーマに合うキーワードで探していただき、それらの情報を見つけることができたかお聞かせください。(〇は1つ)

【①ごみの収集日 ②近所の公園 ③お仕事探し ④小・中学校への入学 ⑤親の介護 ⑥近所の図書館 ⑦新型コロナワクチン接種会場】



<調査結果>

サイト内検索機能を使用してキーワードを探ることができたか聞いたところ「2つの情報を探せた」(61.4%)が6割を超え最も高くなっている。

問6 問5で、「1つの情報を探せた」または「情報が1つも見つからなかった」と答えた方にお尋ねします。どのテーマについて、どのようなキーワードで検索して情報が見つけれなかったか、具体的にお聞かせください。(記述回答)

(例)「①ごみの収集日」のテーマで「世田谷1丁目 資源 収集」と検索したが、必要な情報が出てこなかった。

①ごみの収集日

- ごみ回収について調べたが、頻度の多いごみの回収より、頻度が低いものが上にあり、探す手間がかかった。よく調べられる内容を優先的に目に入るようにしてほしい。文字が多すぎるので、パッとみて感覚的に調べられるようにしてほしい。
- 最初にどの項目を選択するのかが不明だった。
- 「ごみ」と検索してごみの出し方は出てきたが、収集日の情報は出てこなかった。

②近所の公園

- 子どもが小さい頃遊んでいた公園などすぐに見つけることができない。
- 大きな公園は見つかったが、小さな公園が見つからなかった。
- 「公園 近所」と検索したが、トップが「公園管理事務所一覧 | 世田谷区ホームページ」でその後しばらく関係ない情報だったのであきらめた。
- 「近所の公園」「公園」などと検索したが、出てこなかった。

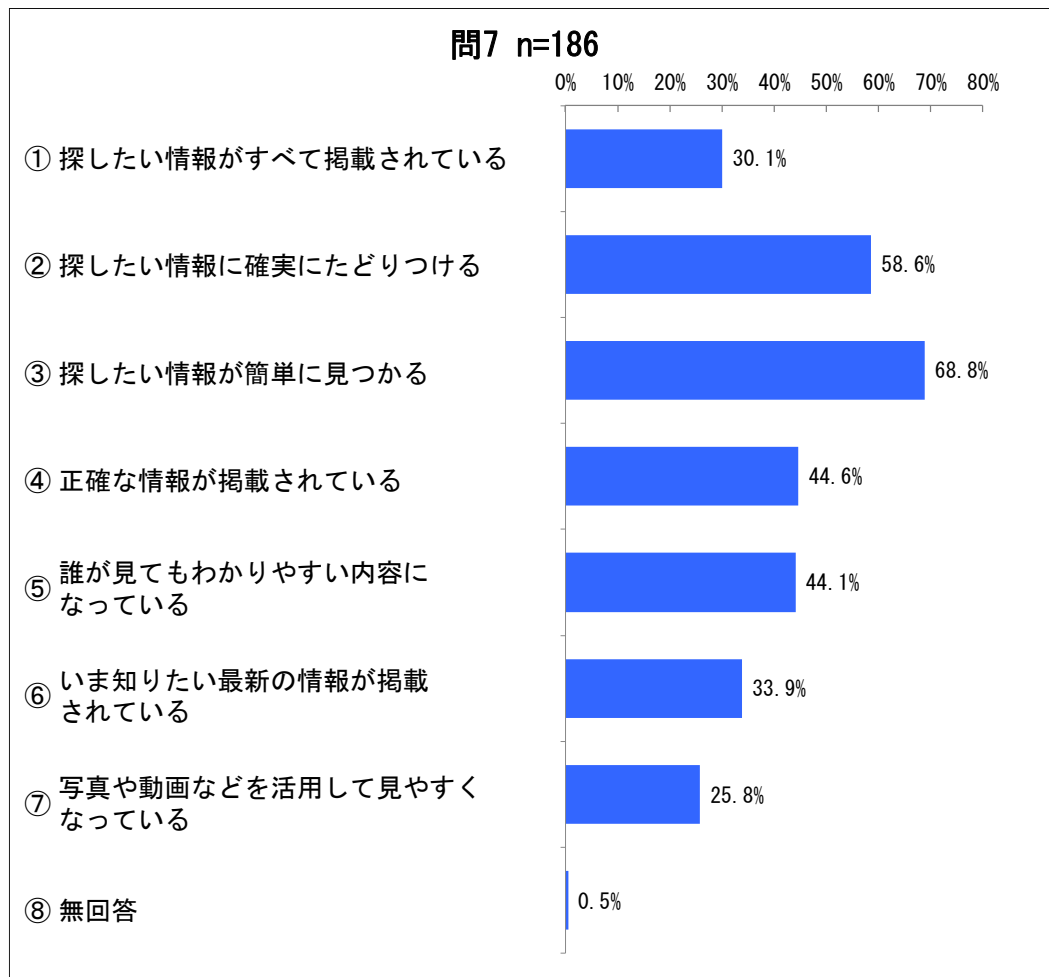
③お仕事探し

- 「仕事 探す」と検索したが見つけれなかった。

⑤親の介護

- 「親の介護」についてテーマから入り検索を試みたが、選択肢がたくさんあり、まずはどこを選べばいいのか分からなかった。(他1件)
- 情報が見出しだけではわかりにくく、クリックしてページを見て、ヒットしなければ次を探すことになり、時間がかかる。

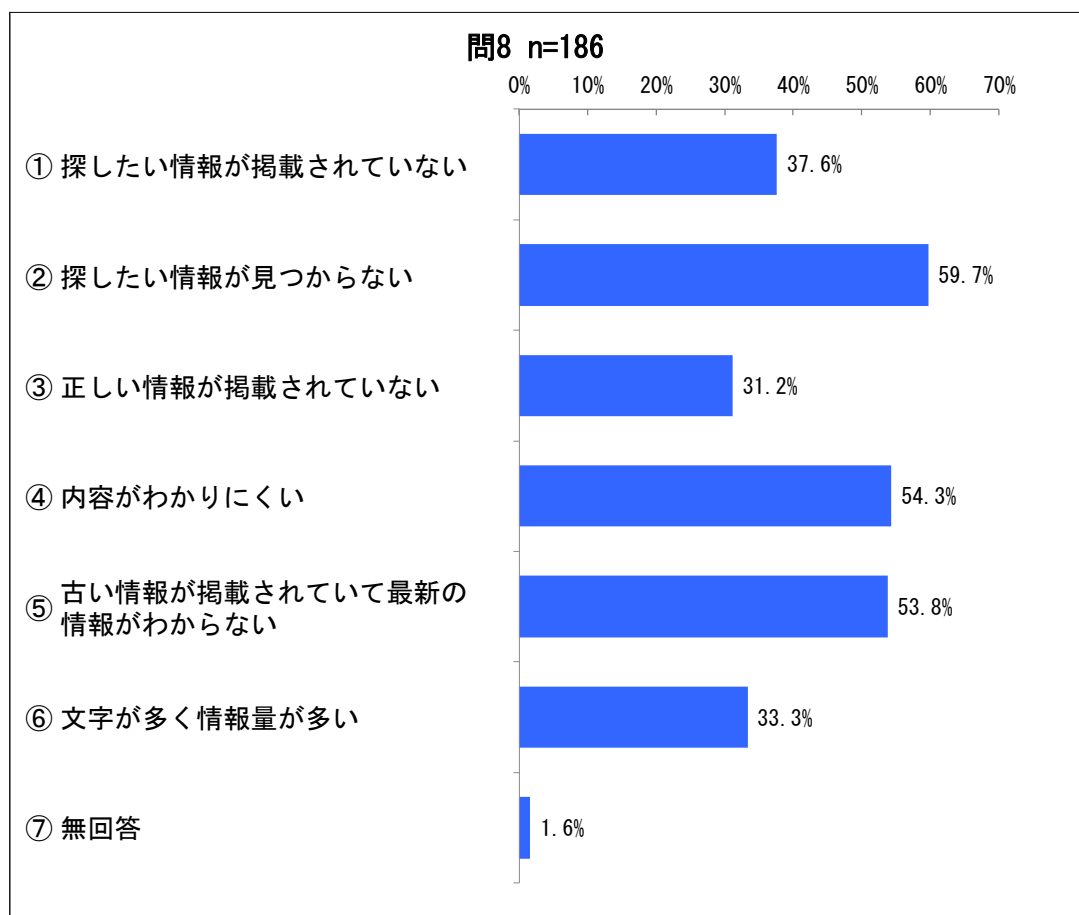
問7 区ホームページでは、区民の方が見やすい、利用したいと思えるホームページを目指しています。この中で特に重要だと思うものを選んでください。（〇はいくつでも）



<調査結果>

見やすい、利用したいと思えるホームページを目指す中で特に重要だと思うものについて聞いたところ、「探したい情報が簡単に見つかる」(68.8%)が7割近くで最も高い。以下、「探したい情報に確実にたどりつける」(58.6%)、「正確な情報が掲載されている」(44.6%)、「誰が見てもわかりやすい内容になっている」(44.1%)などと続く。

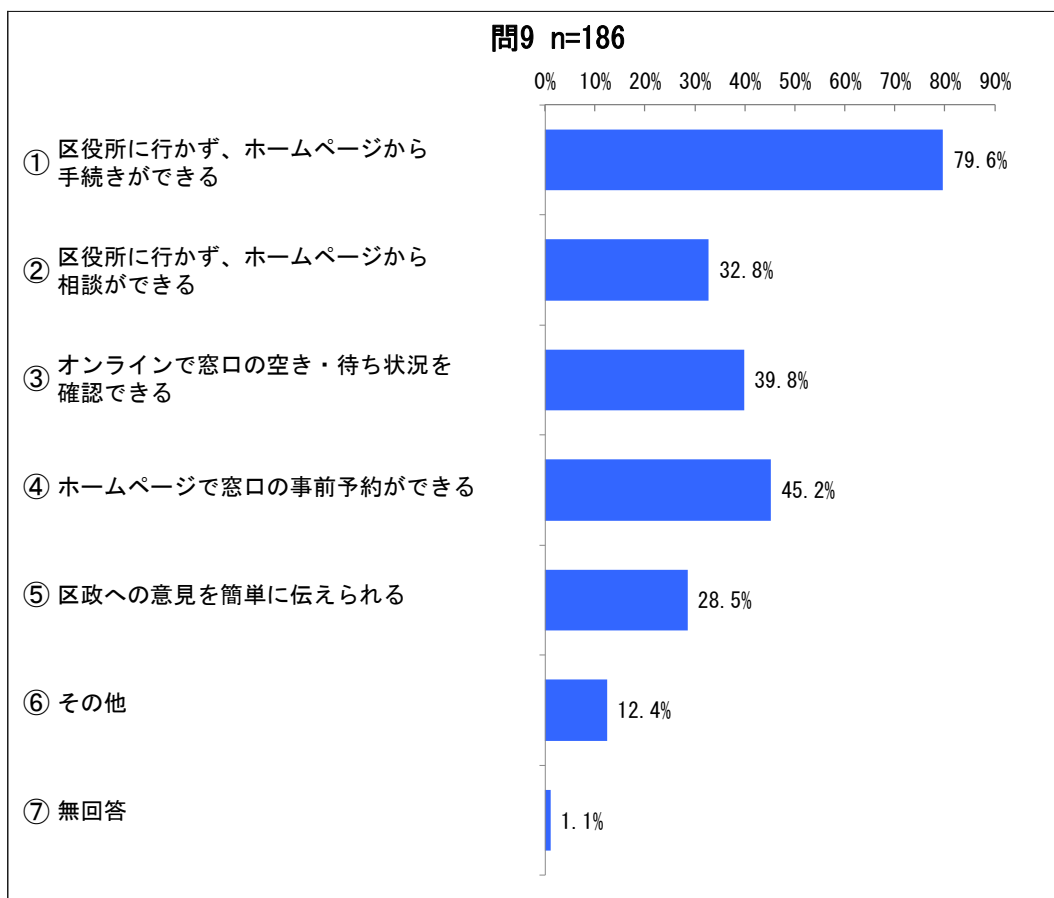
問8 見づらい、利用したくないと思うホームページとはどのようなホームページだと思いますか。この中で特にそう思うものを選んでください。
(〇はいくつでも)



<調査結果>

見づらい、利用したくないと思うホームページについて聞いたところ、「探したい情報が見つからない」(59.7%)が6割で最も高い。次いで「内容がわかりにくい」(54.3%)、「古い情報が掲載されていて最新の情報がわからない」(53.8%)などと続く。

問9 このメニューの中で、今後区ホームページにあったら便利だと思うものを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

今後区ホームページにあったら便利だと思うものについて聞いたところ「区役所に行かず、ホームページから手続きができる」(79.6%)が8割となっている。以下、「ホームページで窓口の事前予約ができる」(45.2%)、「オンラインで窓口の空き・待ち状況を確認できる」(39.8%)などと続く。

問10 問9で「その他」と答えた方にお尋ねします。どのようなメニューが便利だと思いかお聞かせください。(記述回答)

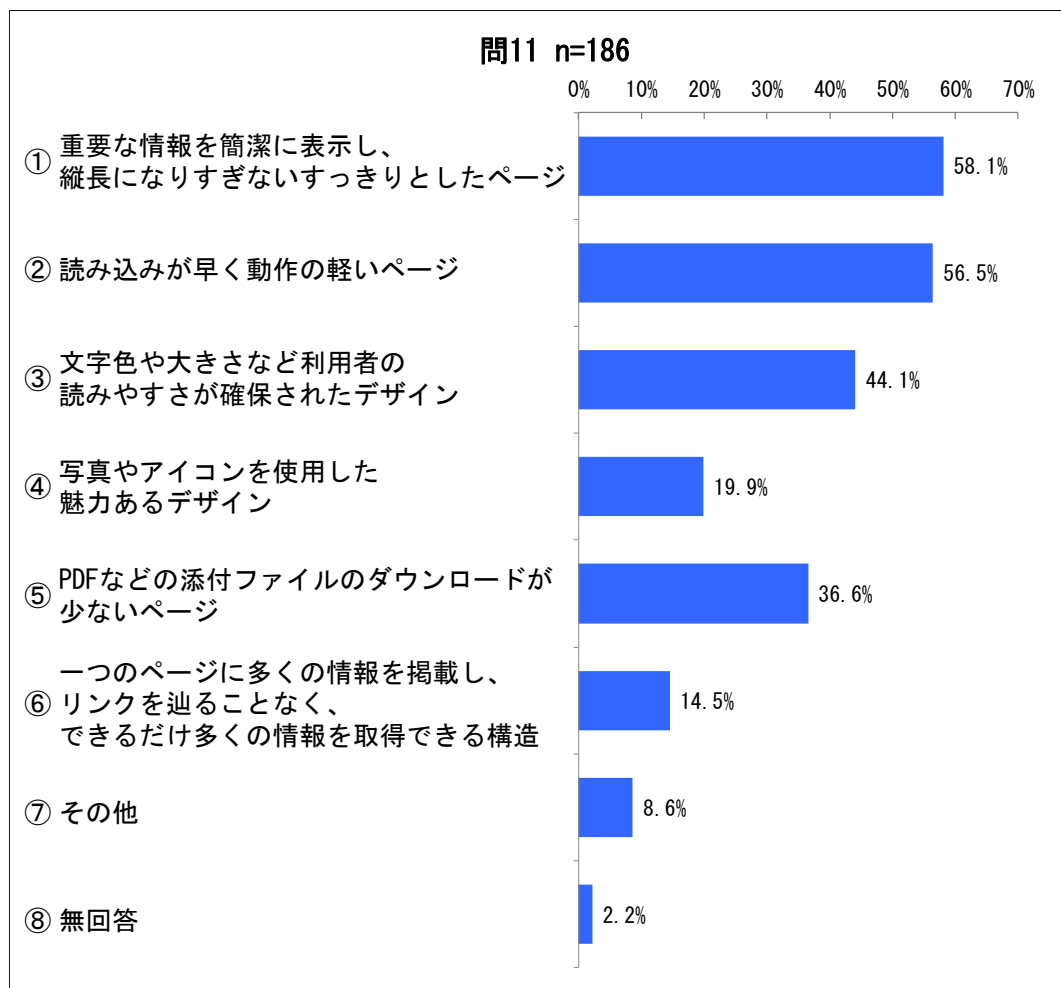
今後期待するサービス

- チャットやLINEでの相談。(他4件)
- 多すぎて探しづらいのでメニューを減らしてほしい。検索メニューとテーマだけでいい。それでも見つからない方向けにヘルプメニューがあれば十分。(他1件)
- 日々の天気予報や紫外線情報を教えてくれるページ。
- 施設等の空き、待ち状況、使用料が簡単にわかる。
- 区のふるさと納税が簡単にできる。
- 区長への質問・意見表明欄。
- 区民から、問題提案をあげて貰い、それに対しての回答できる場所を用意する。
- 目の不自由な人や外国人にはウェブサイトに音声で聞こえる情報・スマートフォンアプリ等の対策があると良い。
- すっきりとした記載がされているホームページが良い。サイトマップが良い。
- 最寄りの施設を探す場合は、地図と連携し自分の今いる場所からの結果がでると便利。
- 子どもが保育園入園するとき、情報が断片的で困ったので、保育関連の情報も厚くしてほしいと感じました。

その他

- このアンケートを紙でお願いしているので、トップページが何なのかPDFやアイコンが何なのか分かりません。日本語で示してほしいです。

問11 令和3年度実施の区政モニターアンケートにて、区ホームページを閲覧する際にスマートフォンを利用されている方は、PC利用者を抑えて5割以上いることがわかりました。
スマートフォンで見やすいホームページとするために、重要だと思うことを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

スマートフォンで見やすいホームページとするために、重要だと思うことを聞いたところ、「重要な情報を簡潔に表示し、縦長になりすぎないすっきりとしたページ」(58.1%)が最も高く、以下、「読み込みが早く動作の軽いページ」(56.5%)、「文字色や大きさなど利用者の読みやすさが確保されたデザイン」(44.1%)などと続く。

問12 問11で「その他」と答えた方にお尋ねします。スマートフォンで見やすいホームページとするために、重要だと思われることをお聞かせください（記述回答）

情報量と表示に工夫

- 情報量は少なく、シンプルで分かりやすい。（他6件）
- スマートフォンで見ることを前提にしたレスポンス対応のページ作り。スクロールせずに見られるデザインにしてほしい。（他2件）
- 利用者が何を一番に考えているかに対応したホームページが必要だと思います。

操作感について

- 「キーワードから探す」で検索した場合、そこからまた項目を探し、たどり着くのではなく、直ぐ目的のページにリンクしてほしい。（他1件）
- ともかく操作しやすく、遷移がわかりやすい。（他1件）

その他

- 高齢者にスマートフォンは扱いづらいのでパソコンを活用している場合もスマホと同様の工夫をパソコンにもすべき。
- スマートフォンは使用してないので分からない。
- スマートフォンのみ・パソコンのみの使用者は情報へのアクセスに偏りが無いかが明らかになるような質問をして、対応すべき。
- 音声検索

問13 ホームページについてのご意見（良くなった部分、更なる改善を要すると感じる部分等）をお聞かせください。（記述回答）

見やすい・わかりやすい

- 文字の色使いや大きさがちょうどよく、わかりやすい。（他 13 件）
- 色分けされているのは、とてもわかりやすくて良い。（他 3 件）
- 前より見やすい。もっとシンプルでいいと思います。（他 1 件）
- 「テーマから探す」ではイラストもあり、字もそれなりに大きく分かりやすい。（他 3 件）
- 見出しが大きく、読みやすい文字で見やすいと思います。検索は使う人の慣れもあると思うので、希望者には使い方講習をするなど、参加しやすい環境もあると良い。
- 少し落ち着いた感じがあるので、堅苦しくない、でも、ポップすぎない色彩があるとわかりやすい。
- 概ね見やすいと思いますが、フォームがわかりやすい所にあると問い合わせがしやすいと思います。
- 明るいイラストとテーマ別に分かれていてわかりやすい。ただ、トップページ以降が見にくい印象です。

検索しやすい

- 検索機能に入力することで知りたい事が全て探せる。（他 8 件）
- 「テーマから探す」の検索がわかりやすく入りやすいと感じた。（他 4 件）
- スマートフォンの操作で、こんなに簡単に情報が得られるとは。ありがとうございました。もっとスマートフォンの勉強をいたします。
- アイコンがあり目的のところにいきやすくなった。
- スマートフォンのページはユーザーインターフェイスも良く、見やすい。
- 文章からのアピールではなく、テーマ、お知らせなどブロックで区切って表示しているので探しやすい。

わかりにくい

- とにかくわかりやすく、簡潔に情報にたどり着けるようにした方が良い。（他 5 件）
- デザインが今一つな感じですが。見やすさ・簡潔さをもう少し押し出していったら良い。（他 3 件）
- 中高年は遠視が進み、細かい文字や薄い字が見えないので、大きなはっきりクッキリな表示を望みます。（他 1 件）

- ごみの収集日のように誰もが調べたい情報がページ上部にないなど課題がある。(他 1 件)
- どの世代が読んでも、理解しやすい言葉や文章にしてほしいです。(他 1 件)
- スマートフォン使用者にもっと使いやすくしてくれるとありがたいです。
- 文字数を多くせず、ビジュアル的にも簡明に理解できるように。
- 区で開催しているイベントなどをもっと分かりやすく書いてほしい。

検索しにくい

- どのテーマに分類されるか悩むものがある。(他 4 件)
- 階層が多すぎる。区民から広く意見を募集したい内容についてはトップページから直接飛べるようにしてほしい。
- 知りたい情報はホームページにほとんど掲載されていますが、たどり着くのが大変で一度たどり着いても、次に開いたときに分からなくなることもあります。
- 文字情報が多すぎて、探したい情報を見つけにくい。
- 流動的なニュースとごみの収集日、区役所の営業時間などは明確に分けてほしい。
- 行政の求人ページがアクセスしづらい。
- 講座を探す際に検索画面からなかなかたどり着けない。

その他

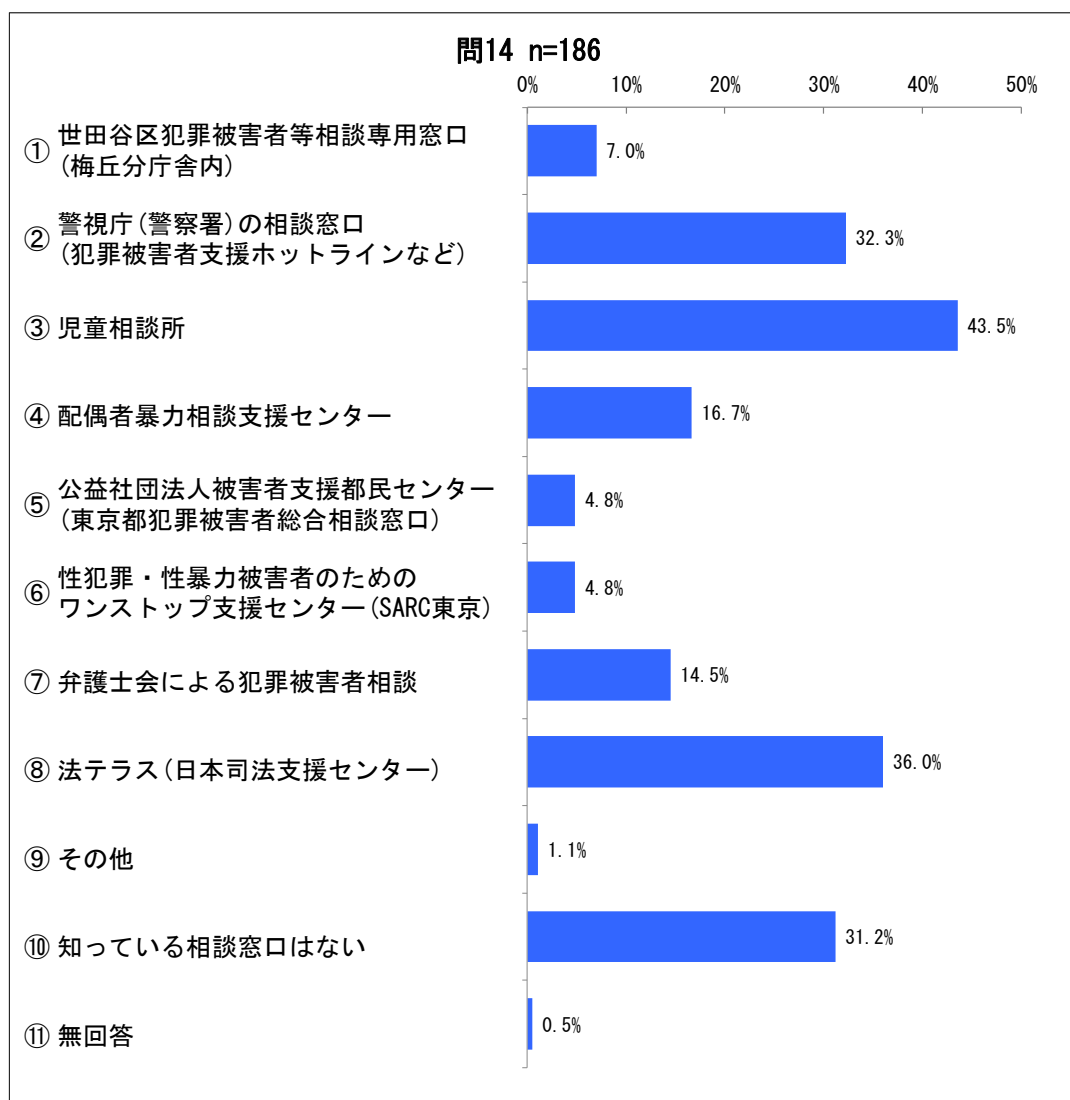
- 今のままで十分いいが古い情報が多すぎる。(他 8 件)
- もっと掘り下げた、詳しい情報が欲しい時がある。(他 6 件)
- 外国人向けの英語版が外国人向けとはいえない。(他 3 件)
- 閲覧者の端末種別や属性から表示方法を変えて、より利用しやすいホームページになるとよい。(他 3 件)
- よくある問い合わせ、区政へのご意見がわかりにくい。
- はじめて携帯で区報を開いた。内容が充実しているのですね。

なし

- 特にありません。(他 6 件)

■ 「犯罪被害者等支援について」

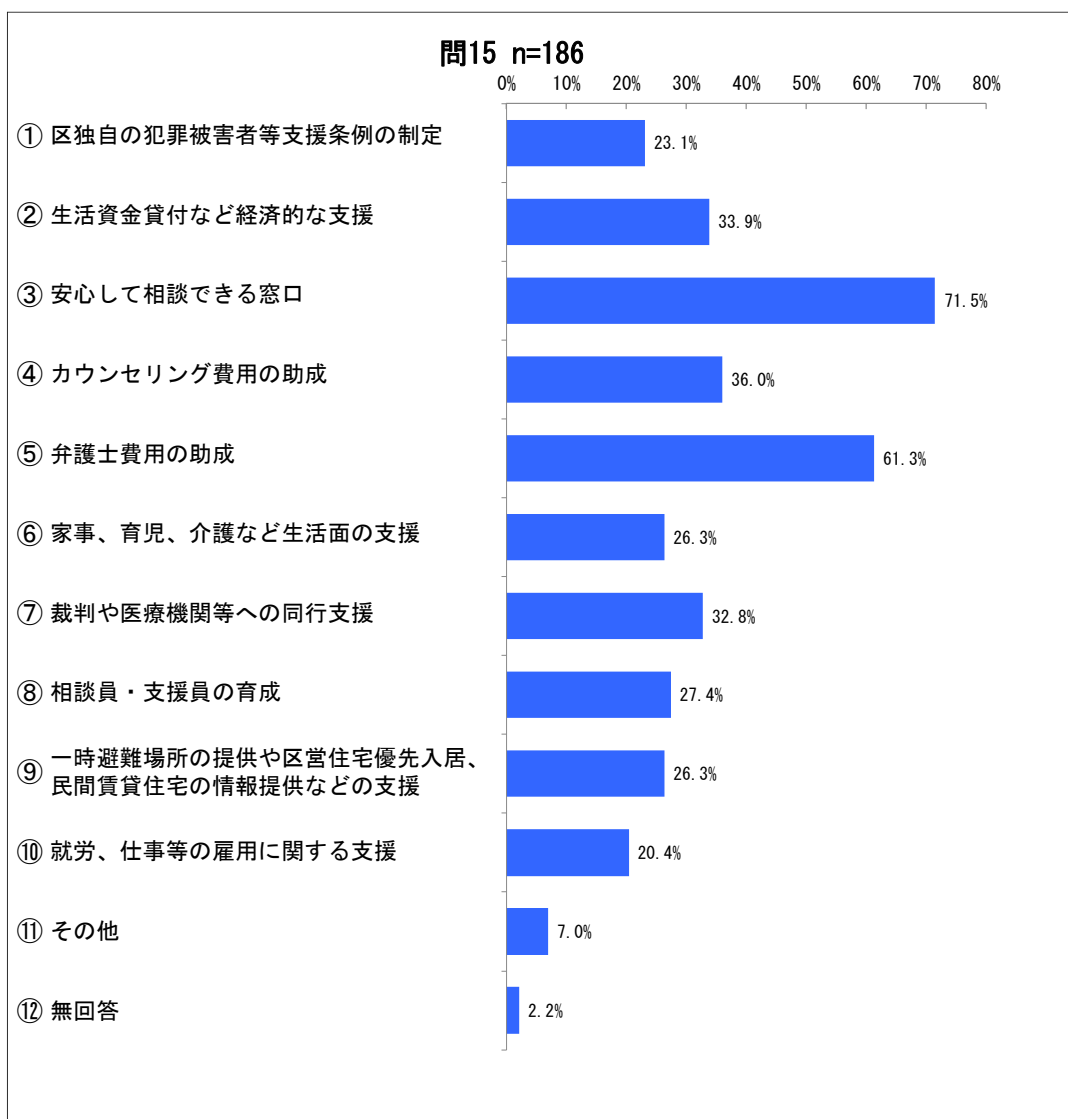
問14 あなたが、犯罪被害者とその家族または遺族の支援のための相談窓口の中で、知っているものを選んでください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

相談窓口の中で、知っているものについて聞いたところ、「児童相談所」(43.5%)が4割を超え最も高くなっている。以下、「法テラス(日本司法支援センター)」(36.0%)、「警視庁(警察署)の相談窓口(犯罪被害者支援ホットラインなど)」(32.3%)などと続く。

問15 万が一、あなたが犯罪被害にあわれた場合、どのような支援が必要だ
 と思うかお聞かせください。(〇はいくつでも)



<調査結果>

万が一、自身が犯罪被害にあった場合、どのような支援が必要だと思うか聞いたところ、「安心して相談できる窓口」(71.5%)が7割を超え最も高く、次いで「弁護士費用の助成」(61.3%)、「カウンセリング費用の助成」(36.0%)などと続く。

問16 問15で「その他」と答えた方にお尋ねします。どのような支援が必要だと思うかお聞かせください。

被害者支援

- 今の司法制度は被害者の人権よりも加害者の人権が優先されている。被害者の立場・視点に立った支援を行ってほしい。
- 臨時的にも短時間に支援を受けられる制度の制定。
- 引越し費用の助成。(遠くに引越したいと思うに違いない)
- 犯罪に遭ったときの支援があることさえ知らなかったので、もっとわかりやすく告知してほしい。
- 被害を受けた際に、その人の不備を責めない人の育成。

相談窓口

- 安心して相談できる窓口。相談することがためられるような対応があることも事実だと思います。
- 個別事情を十分に聞き取り、全般にわたる対応について教示する相談システムの確立がなによりも求められるように思います。
- 犯罪被害なのかを判断できる基準づくり。犯罪にあっているのにわからなかったり被害者だと言っているが本当は犯罪者だったりしている可能性がある。

その他

- 犯罪被害者に対しては手厚い支援を望むものですが、誰もが犯罪者にも被害者にもならないための社会づくりが犯罪を防ぐことになると思われます。
- 犯罪が起きない街づくりのため、防犯カメラの柔軟な運用をしてほしい。
- 加害者の更生支援および監視。
- 外国人だと、犯罪被害の大使館と連携・共有するサポートが良い。