

令和6年度第11回
モニターアンケート結果報告書
板橋区公式ホームページについて

板橋区政策経営部広聴広報課

— 目 次 —

ページ

アンケート概要		1
基本情報		
問1	あなたの性別を教えてください。	2
問2	あなたの年齢を教えてください。	2
問3	あなたの職業を教えてください。	3
問4	区内にお住まいの年数を教えてください。	3
区公式ホームページについて		
問5	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。一番近いものをお選びください。	4
問6	問5で「利用しない」を選んだ方にお聞きします。選んだ理由をお選びください。（複数回答可）	4
問7	区公式ホームページを閲覧する際に利用する機器をお選びください。 ※複数利用する場合は、最もよく利用する機器を選択	5
問8	区公式ホームページにどのような方法で訪れますか。 ※複数ある場合は、最もよく利用する方法を選択	5
問9	どのような時に区公式ホームページを利用しますか。 ※複数ある場合は、最もよく利用する内容を選択	6
問10	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）	6
問11	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、お選びください。（複数回答可）	7
問12	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全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、全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。	8
問13	問12で「どちらかといえば感じない」「感じない」を選んだ方にお聞きします。選んだ理由や、改善方法などご意見がございましたら、お聞かせください。	8～9
問14	区公式ホームページについて、情報を調べやすい（見つけやすい）と感じますか。	9
問15	問14で「どちらかといえば感じない」「感じない」を選んだ方にお聞きします。選んだ理由について、最も当てはまるものをお選びください。	9～10

問16	使いやすい区公式ホームページに改善するために、どのような点に工夫や対応が必要だと思いますか。（複数回答可）	10
問17	近年、他自治体のホームページでも導入されている「AIチャットボット※」を知っていますか。	11
問18	区公式ホームページにもAIチャットボットが導入されたら、使ってみたいと思いますか。	11
問19	問18で「どちらかといえば思わない」「思わない」を選んだ方にお聞きします。選んだ理由を可能な範囲でお聞かせください。	12
問20	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」として区公式ホームページに掲載（トップページから参照可）していますが、ご覧になったことはありますか。	12
問21	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）	13
区へのお問い合わせフォームについて		
問22	区公式ホームページ内にある「お問い合わせフォーム（区へのお問い合わせ・ご意見・ご要望等をインターネット上から区に送信するフォーム）」を利用したことがありますか。	13
問23	「お問い合わせフォーム」について、ご意見・ご要望をお聞かせください。	14
全般的なご意見・ご要望について		
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。	14～16

※ 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ます。

その中で、区公式ホームページは、ウェブアクセシビリティ（利用者の障がい等の有無やその度合い、年齢や利用環境にかかわらず、あらゆる人々が区公式ホームページで提供されている情報やサービスを支障なく利用できること）の確保と向上を目指し、（区で）改善の検討・実施を行っています。

そのため、今後のホームページ運営の参考とすることを目的とし、本調査を実施いたします。

3 調査対象

- | | |
|------------------|-------|
| (1) いたばし・タウンモニター | 50 名 |
| (2) いたばし・eモニター | 188 名 |

4 調査方法

- | | |
|------------------|----------------|
| (1) いたばし・タウンモニター | 郵送またはインターネット回答 |
| (2) いたばし・eモニター | インターネット回答 |

5 調査期間

令和7年2月21日（金）から令和7年3月7日（金）まで

6 アンケート作成部署

広聴広報課

7 回答結果（回答率）

	回答数	回答率
タウンモニター	32人	64.0%
eモニター	82人	43.6%
計	114人	47.9%

8 その他

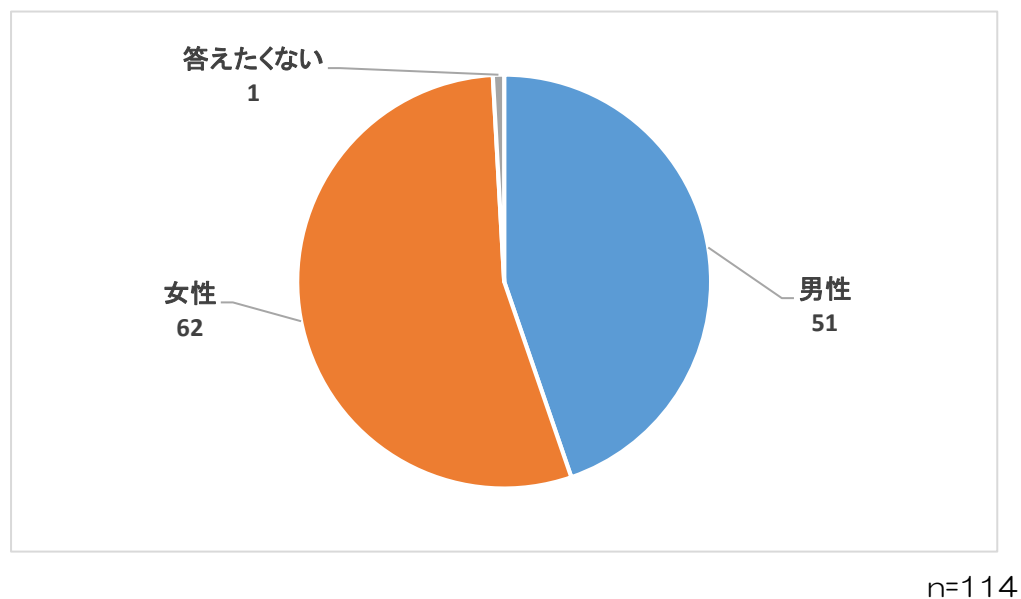
紙面の関係上、要約・省略をしているものがあります。

また、ご意見・ご要望等で、アンケートに関連のない内容等については、割愛いたしました。

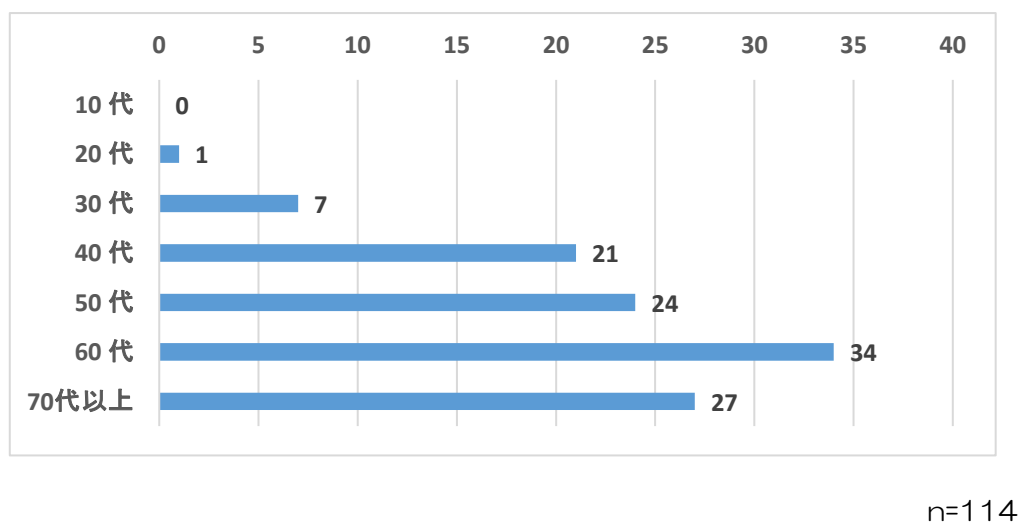
回答の比率（％）は、小数点第二位を四捨五入しています。したがって、数値の合計が100%にならない場合があります。

あなたご自身のことについて

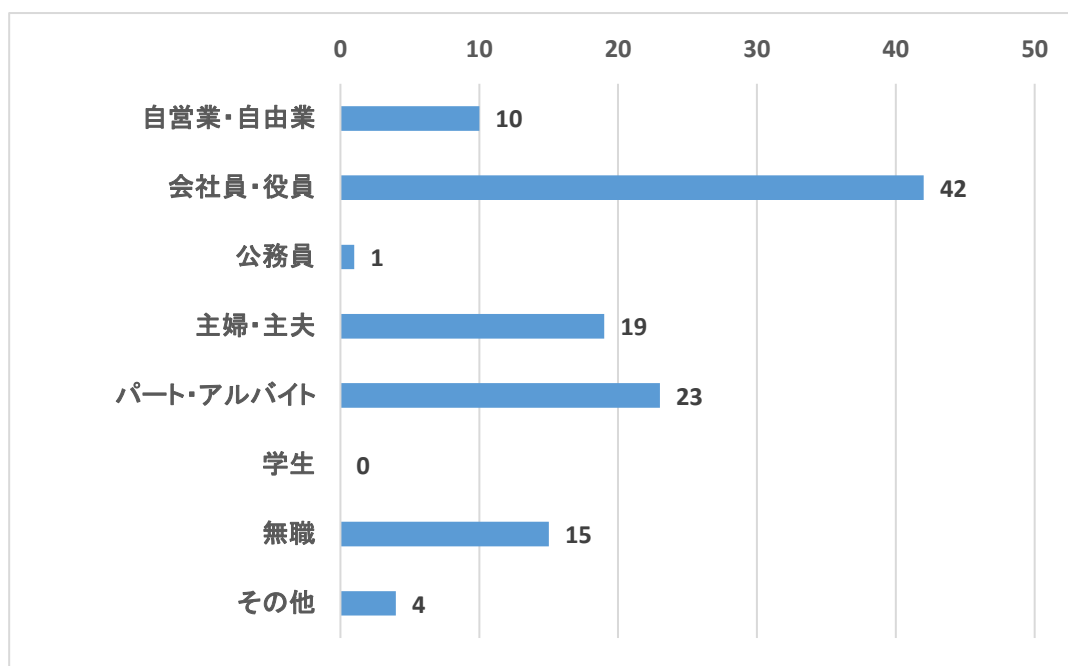
問1 あなたの性別を教えてください。



問2 あなたの年齢を教えてください。



問3 あなたの職業を教えてください。

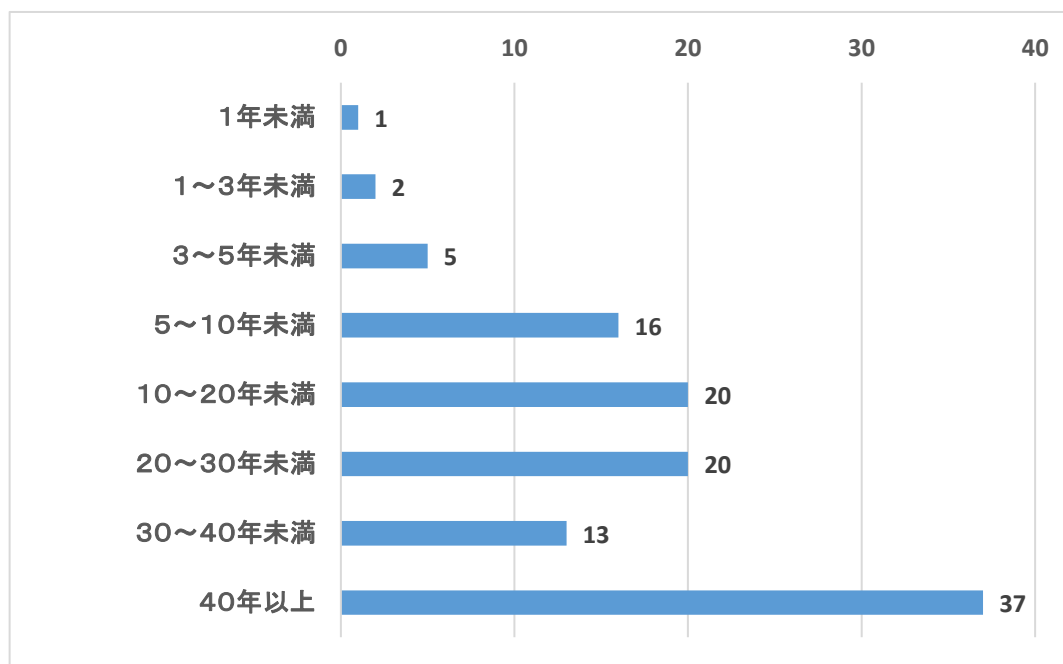


n=114

《その他の回答》

- ・自治会事務
- ・シルバー会員
- ・大学職員
- ・団体職員

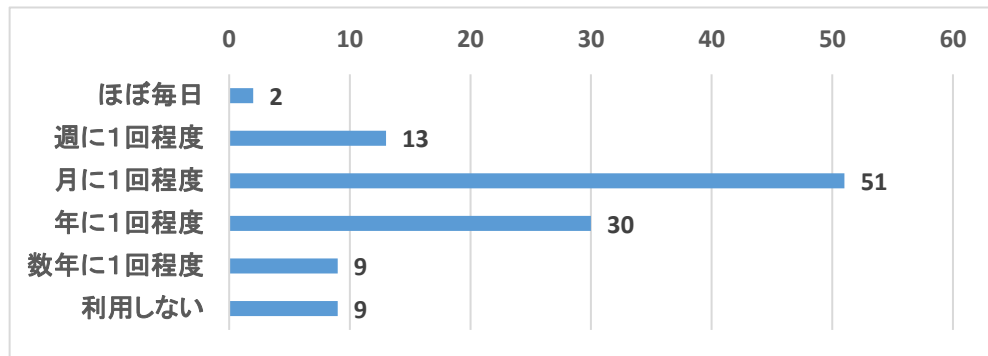
問4 区内にお住まいの年数を教えてください。



n=114

区公式ホームページについて

問5 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。一番近いものをお選びください。

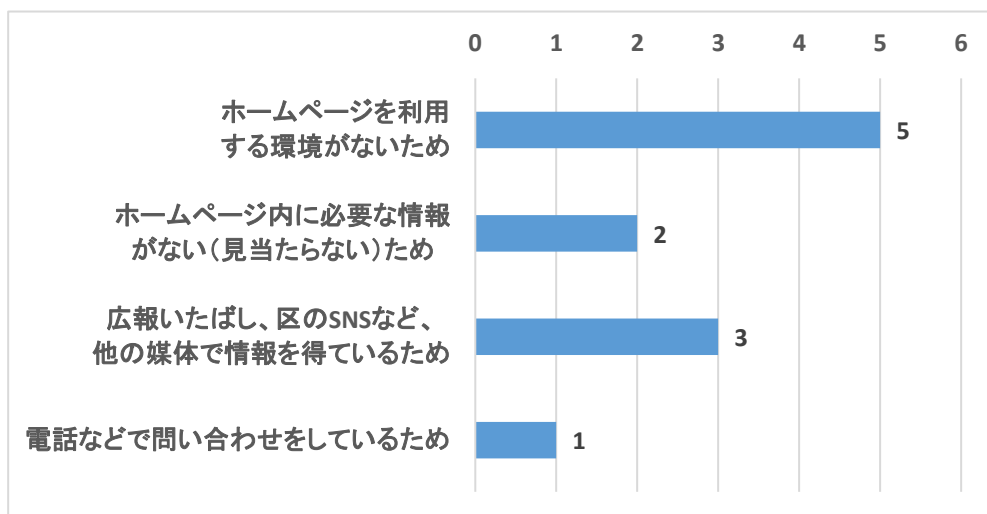


n=114

「月に1回程度」と回答した人が51人（44.7%）で最も多かった。

問5で「利用しない」を選んだ方にお聞きします。

問6 選んだ理由をお選びください。（複数回答可）



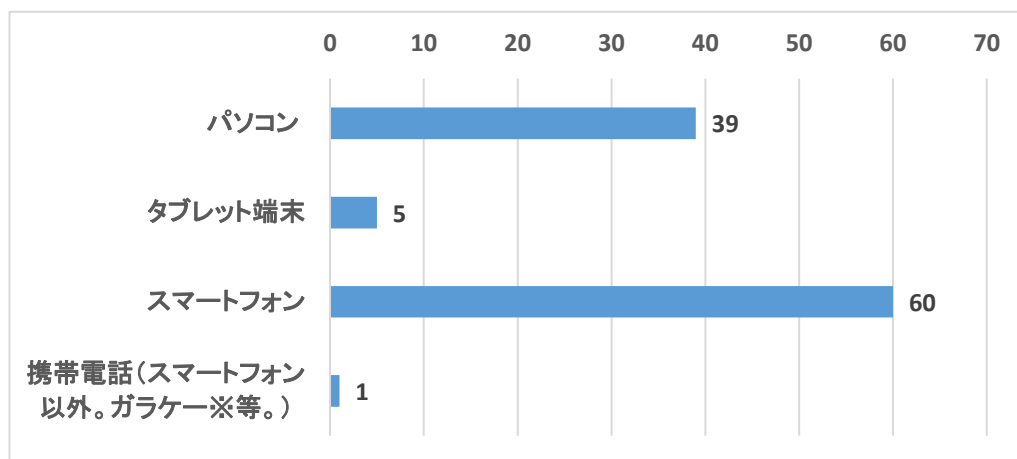
n=9

「ホームページを利用する環境がないため」と回答した人が5人（55.6%）で最も多かった。

※問7から21は、問5で区公式ホームページを利用すると回答した方（105名）が対象

問7 区公式ホームページを閲覧する際に利用する機器をお選びください。
※複数利用する場合は、最もよく利用する機器を選択

※ガラケー：ガラパゴス携帯の略。ガラパゴス化した日本独自の多機能な携帯電話端末

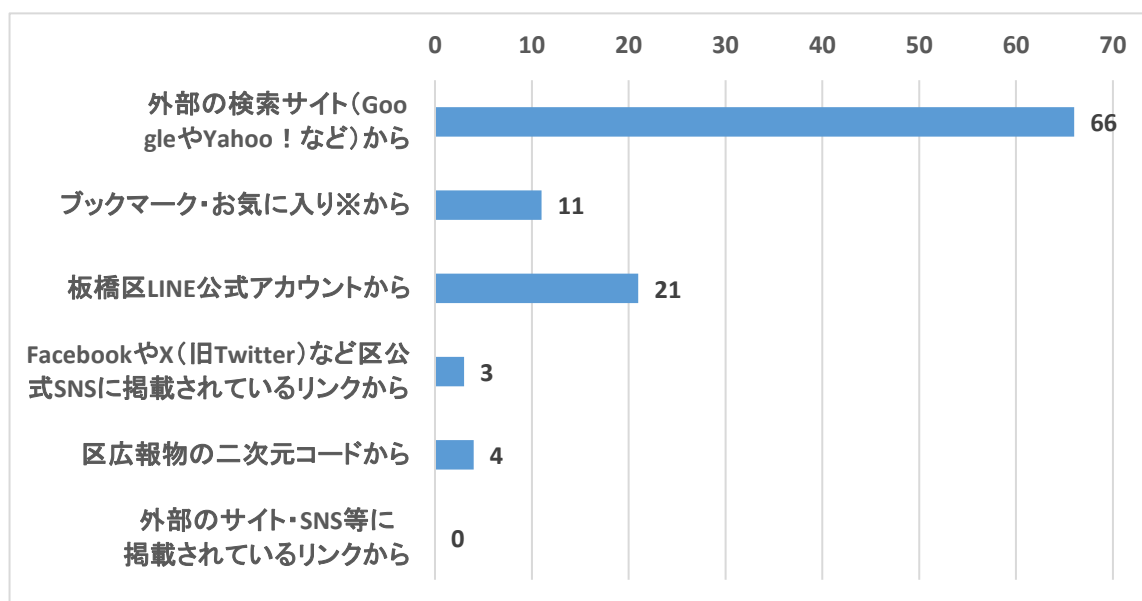


n=105

「スマートフォン」と回答した人が60人（57.1%）で最も多かった。

問8 区公式ホームページにどのような方法で訪れますか。
※複数ある場合は、最もよく利用する方法を選択

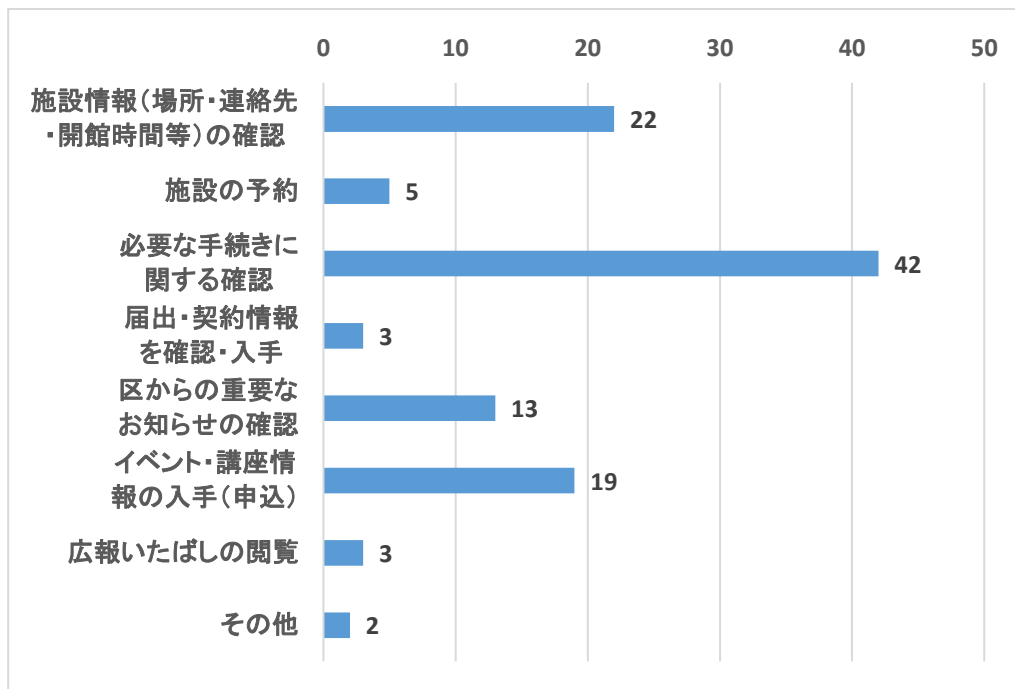
※ブックマーク・お気に入り：ウェブブラウザに任意のウェブサイトのURLなどの情報を登録する機能



n=105

「外部の検索サイト（GoogleやYahoo! など）から」と回答した人が66人（62.9%）で最も多かった。

問9 どのような時に区公式ホームページを利用しますか。
※複数ある場合は、最もよく利用する内容を選択



※単一回答であるが、一部の方から複数回答を得た。

n=105

「必要な手続きに関する確認」と回答した人が42人（40%）で最も多かった。

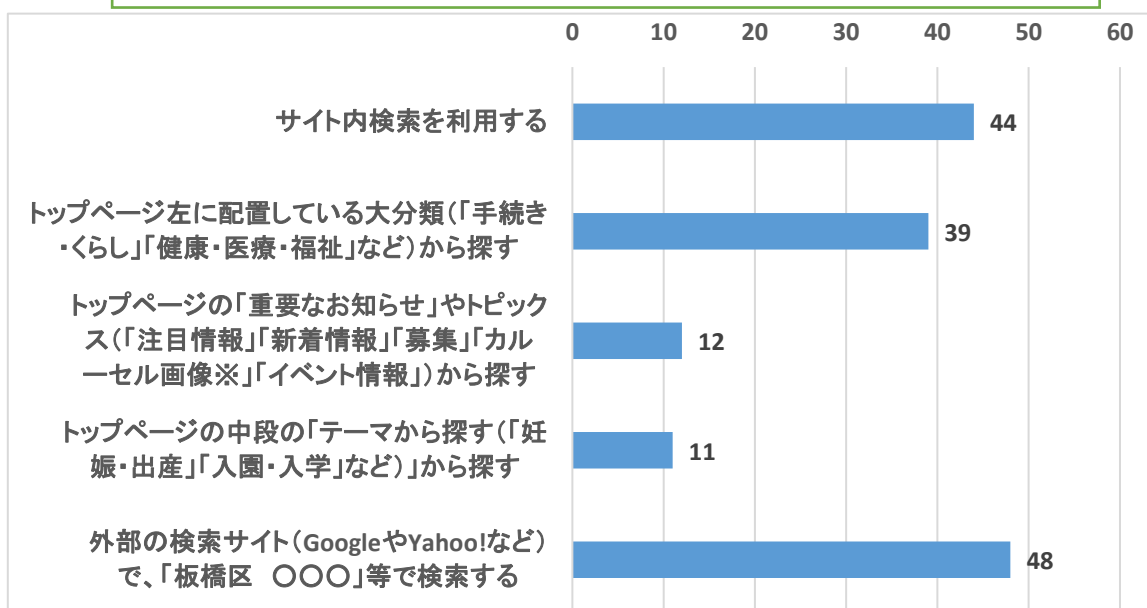
《その他の回答》

- ・区政に関わる政策、議会の閲覧等
- ・災害時の取り組み

問10 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）

※カルーセル：画像等のコンテンツをスライド表示させる手法。

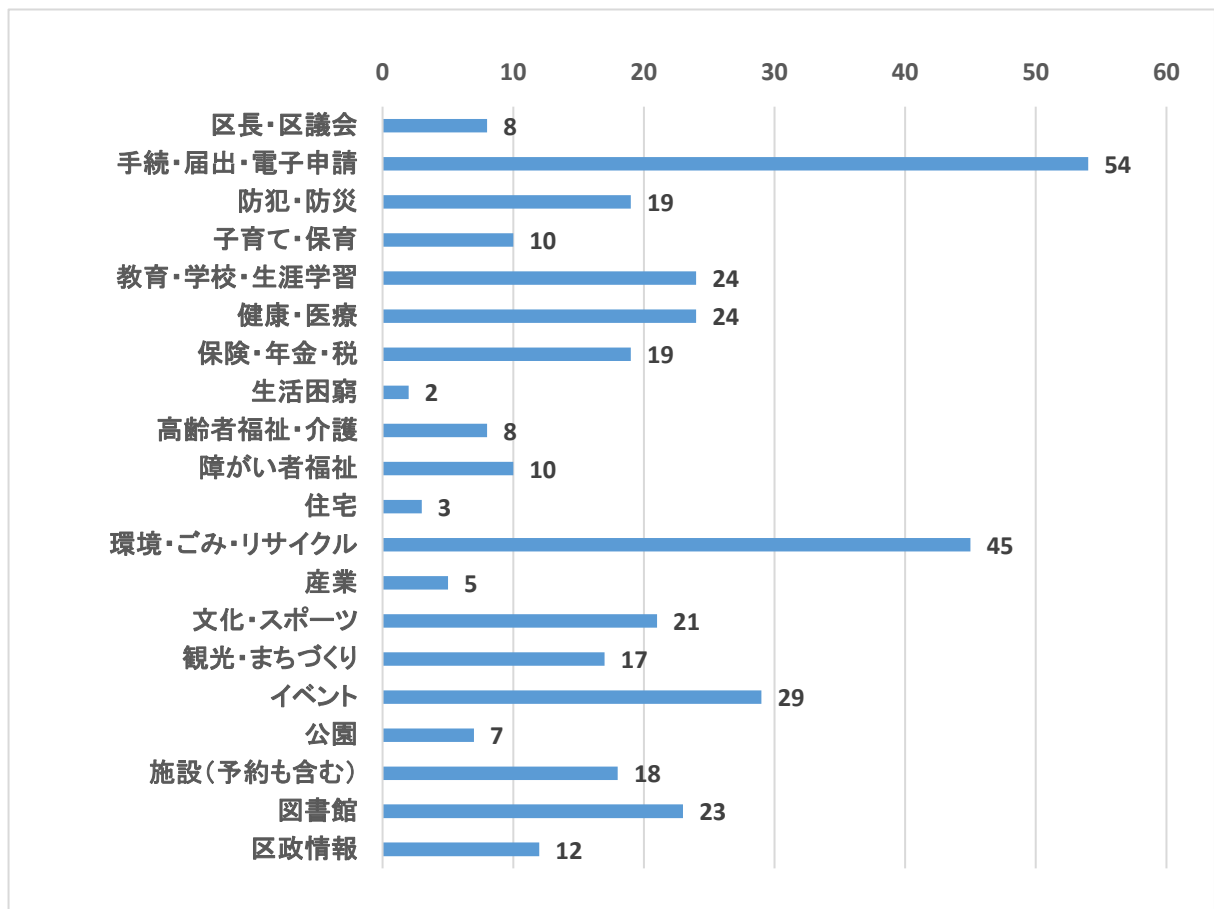
各画像をクリックすると、該当のページの閲覧が可能。



n=105

『外部の検索サイト（GoogleやYahoo!など）で、「板橋区 ○○○」等で検索する』と回答した人が48人（45.7%）で最も多かった。

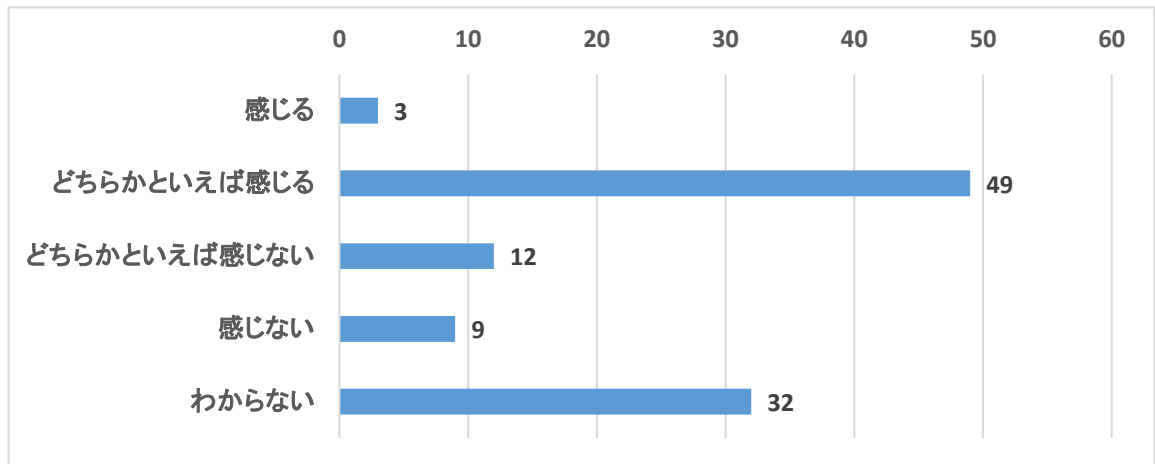
問11 区公式ホームページを利用する際、お調べになることが多い分野について、お選びください。（複数回答可）



n=105

「手続・届出・電子申請」と回答した人が54人（51.4%）で最も多かった。

問12 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全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、全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。



n=105

「どちらかといえば感じる」と回答した人が49人（46.7%）で最も多かった。

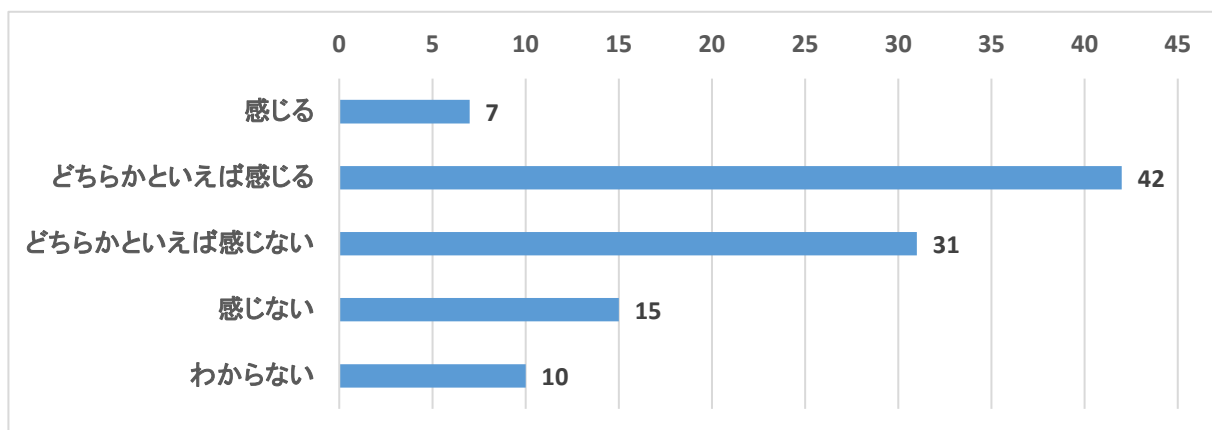
問12で「どちらかといえば感じない」「感じない」を選んだ方にお聞きします。

問13 選んだ理由や、改善方法などご意見がございましたら、お聞かせください。

- ・サイト内から知りたい情報を探す事が難しい。情報があっても分類やキーワードが役所ベースで、一般の人には分かりにくいので、多くの人向けとは思えない。たとえ多言語でも、検索しづらいのではと思う。
- ・目的のページにたどり着くまで、時間がかかってしまう。
- ・欲しい情報にたどり着くのが難しい。
- ・スマートフォン不所持で読み込めないで、二次元コードだけ載せられていても、たどり着けない。探すのに苦労している。欲しい情報・申し込みたい講座等のURLが無かったり、題名で探してもお知らせ情報だけで「詳細」にたどり着けないことがよくある。スマートフォンを持っていない人、パソコンからアクセスする人（私だが）向けにも気を遣って欲しい。
- ・サイト内検索をしてもあまり詳しい内容が書いてなかった。もっと見やすく情報がすぐにわかるようにして欲しい。また、外国人用に英語での表記が多いけど、他言語での見出しもあると良い。文字だけでなく、イラストサインで、一目でわかるようになると良い。
- ・英語での表示がどこにあるかわからない。
- ・使用してる中で、そのような機能が付いてることに気付かなかったため。
- ・分かりにくい。使いにくい。
- ・レイアウトが古く、いかにもお役所のサイトっぽさがあり、書類をつぎはぎしたようなイメージを受けます。
- ・PC版表示の左側の固定されたバーが使いにくい。拡大した時の表示が見にくくなる。

- ・答えの多くが、表向きはプロセスが区民の皆様になっているが、細部になればなるほど健常者向きであって、弱者向きではない。曖昧な部分が多く、その曖昧な部分が知りたいのです。
- ・自身が当事者でないこともあり、気にしたことがなかったから。
- ・感じることはなかったので、感じないしか選べないです。ホームページが分類を分かりやすくしています（当たり前でもあるが）。

問14 区公式ホームページについて、情報を調べやすい（見つけやすい）と感じますか。

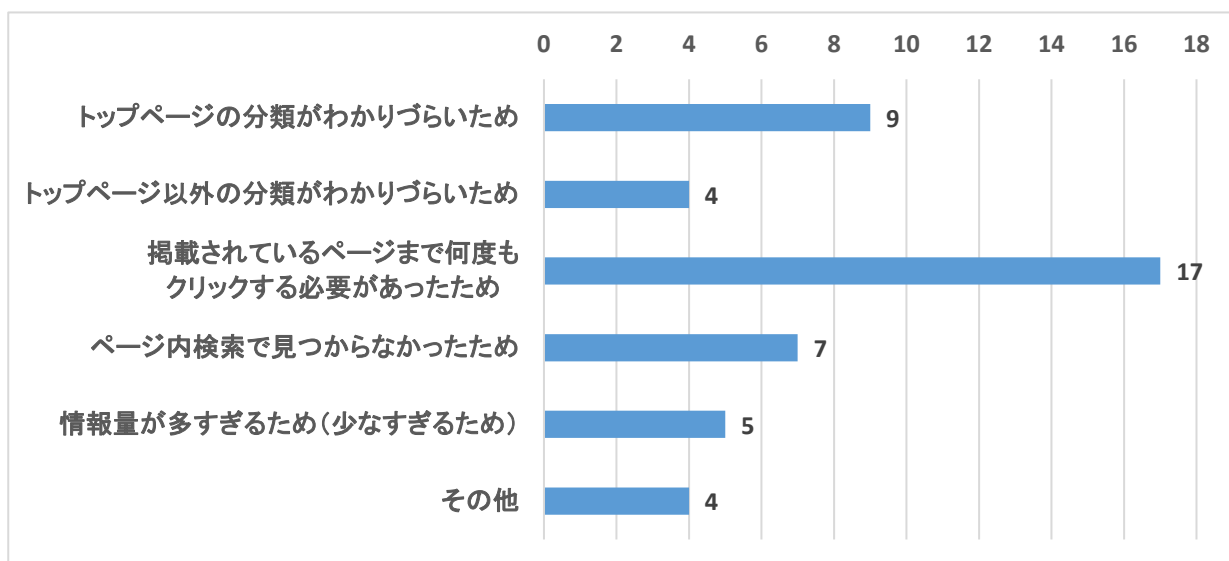


n=105

「どちらかといえば感じる」と回答した人が42人（40.0%）で最も多かった。

問14で「どちらかといえば感じない」「感じない」を選んだ方にお聞きします。

問15 選んだ理由について、最も当てはまるものをお選びください。



n=46

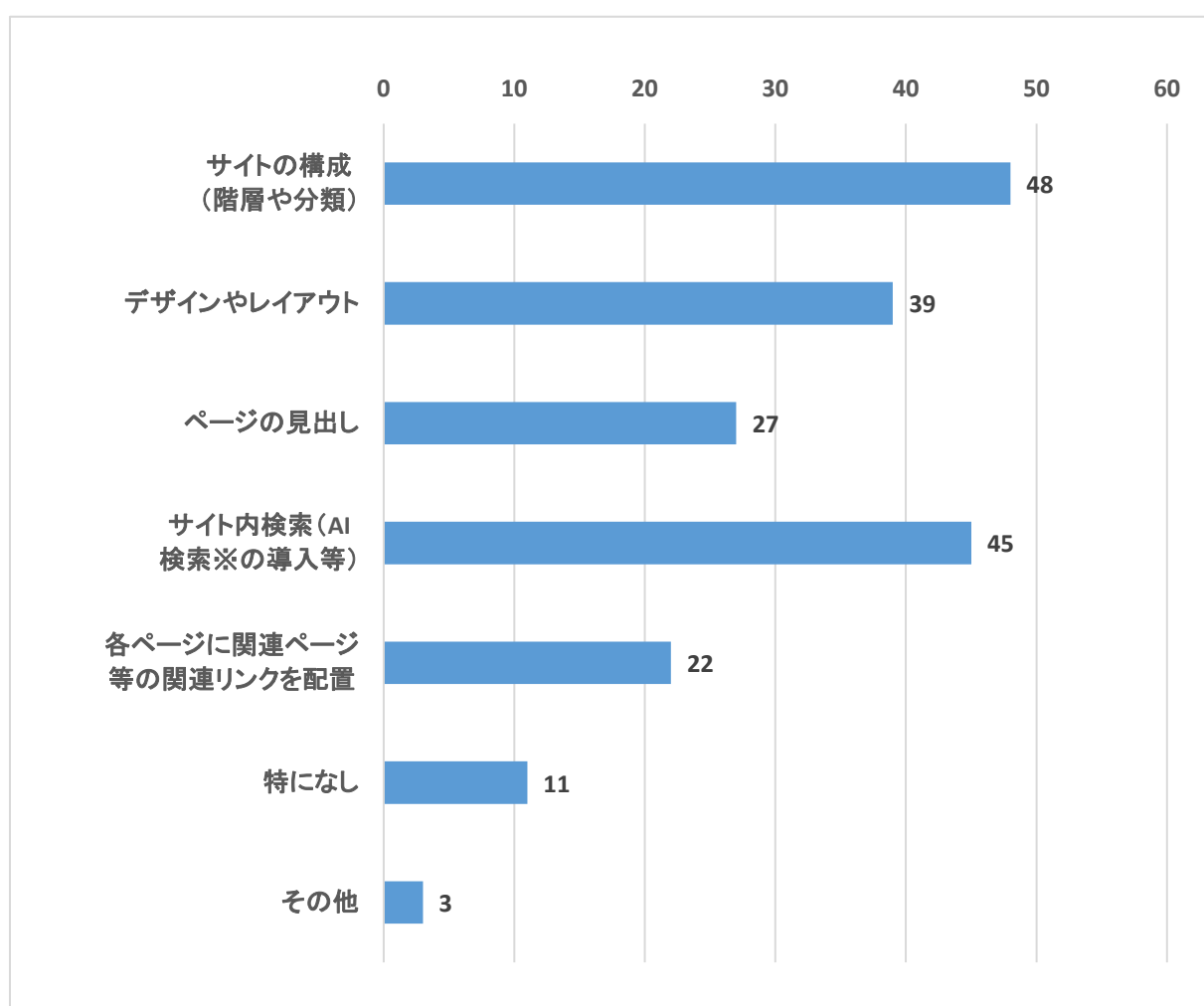
「掲載されているページまで何度もクリックする必要があったため」と回答した人が17人（37.0%）で最も多かった。

《その他の回答》

- ・新着情報で見た情報をその後確認しづらいため、過去のお知らせなどで閲覧できると良いと思います。
- ・使いやすいと感じたことがない。
- ・全体的に分かりにくい。

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

※AI検索：人工知能（AI）を活用してユーザーの意図や文脈を理解し、最適な検索結果を提供するもの。



n=105

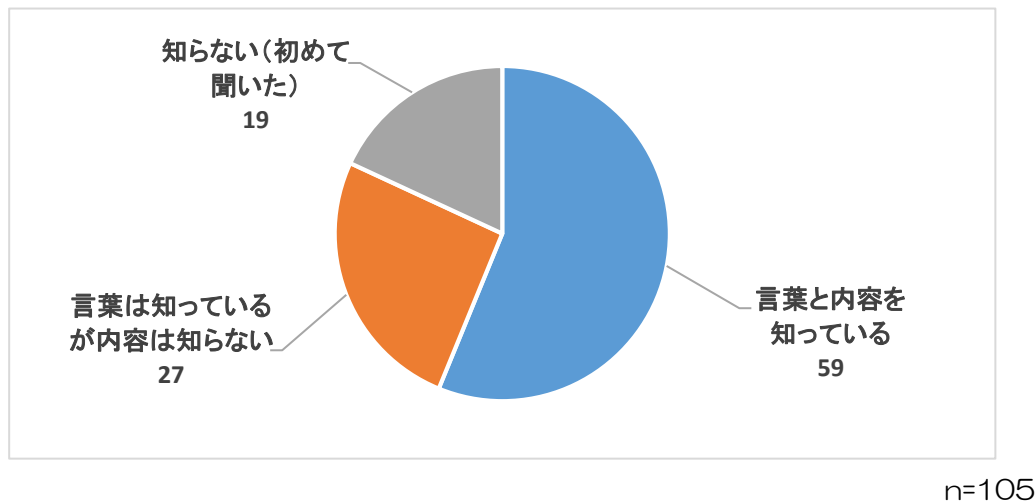
「サイトの構成（階層や分類）」と回答した人が48人（45.7%）で最も多かった。

《その他の回答》

- ・添付を開いてたどりつくシステムをやめて欲しい。開いて良い添付なのかわかりづらい
- ・結局、PDFの書類が置いてあるだけ。PDFから必要な情報を見つけ出すのが一苦労。
- ・ホームページが使えない人に対する教育訓練の実施。

問17 近年、他自治体のホームページでも導入されている「AIチャットボット※」を知っていますか。

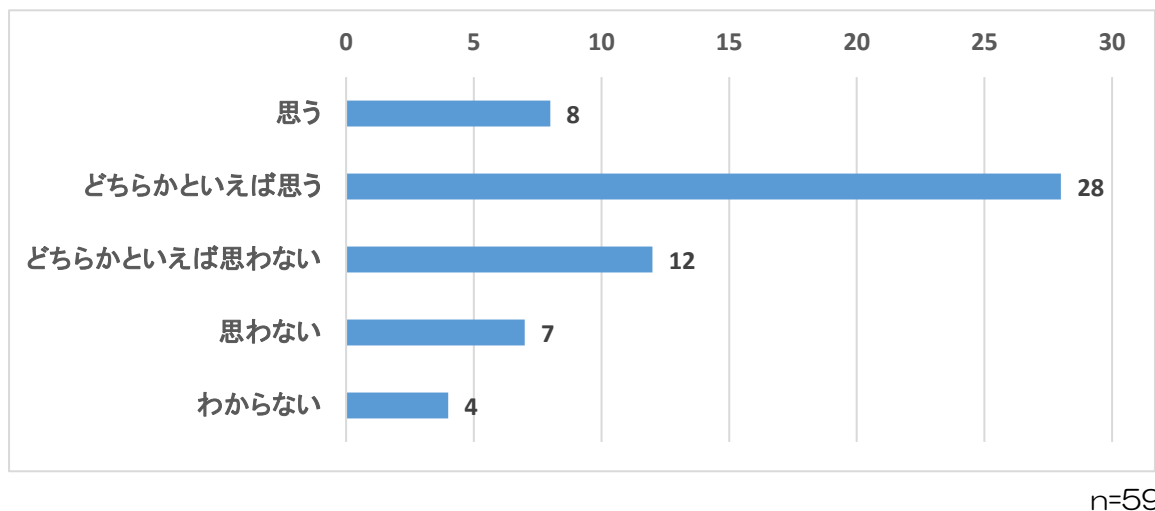
※AIチャットボット：AI技術により、ユーザーが入力したチャットの質問に対して、内容や意図を解釈して自動的に回答するプログラム。



「言葉と内容を知っている」と回答した人が59人（56.2%）で最も多かった。

問17で「言葉と内容を知っている」を選んだ方にお聞きします。

問18 区公式ホームページにもAIチャットボットが導入されたら、使ってみたいと思いますか。



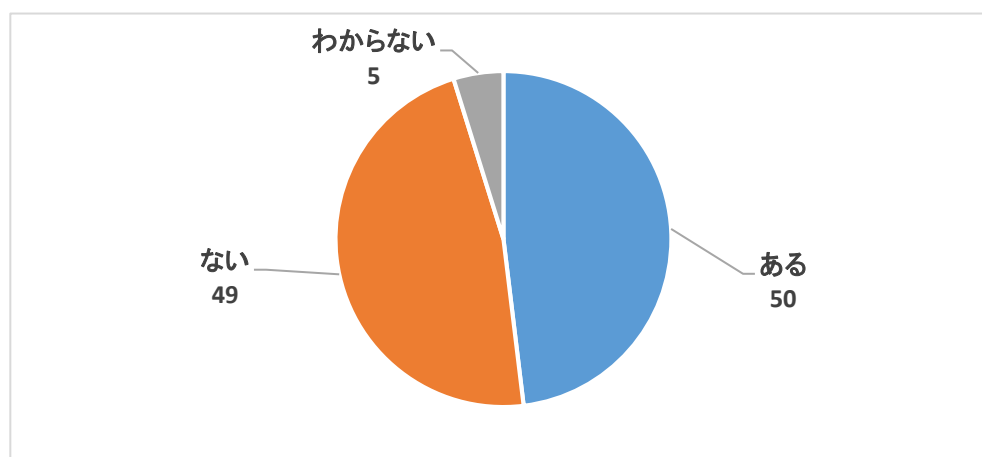
「どちらかといえば思う」と回答した人が28人（47.5%）で最も多かった。

問18で「どちらかといえば思わない」「思わない」を選んだ方にお聞きします。

問19 選んだ理由を可能な範囲でお聞かせください。

- ・期待した回答が得られない、回答精度が低く役に立たない、使えるチャットボットは見たことがない。（11人）
- ・自分で探した方が早い。
- ・検索サイトがあれば、十分だから。
- ・チャットボット自体、発展途上だと思うから。
- ・今のところ、そんなに調べる事がないから。

問20 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」として区公式ホームページに掲載（トップページから参照可）していますが、ご覧になったことはありますか。

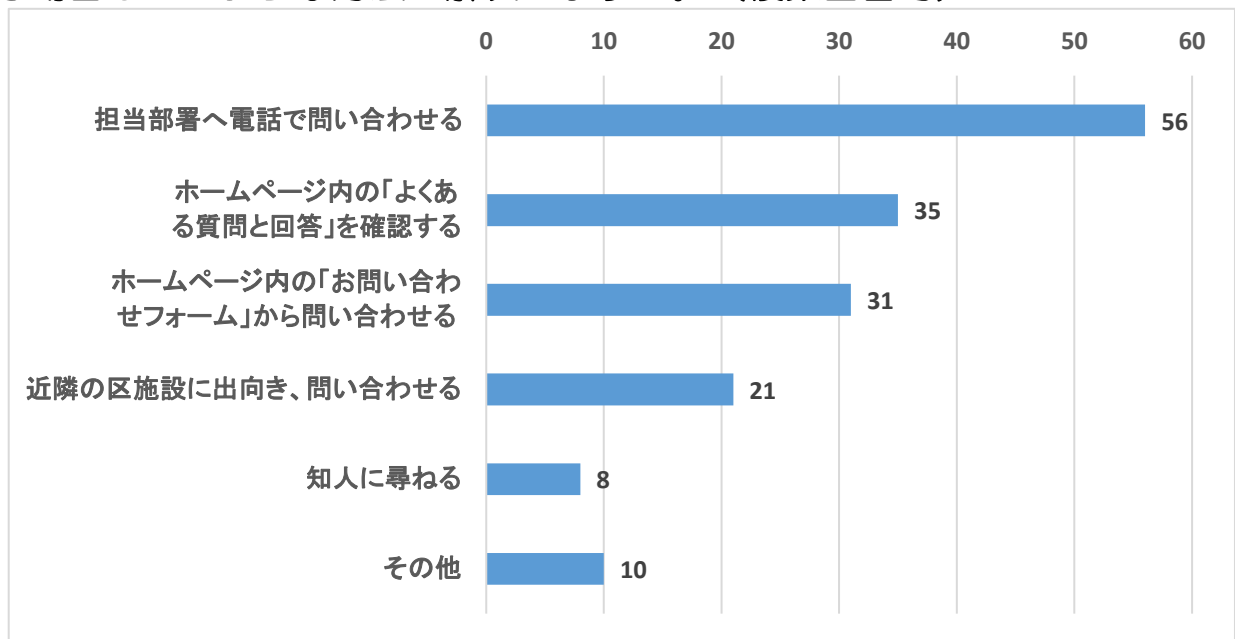


n=104

未回答=1

「ある」と回答した人が50人（48.1%）で最も多かった。

問21 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=105

「担当部署へ電話で問い合わせる」と回答した人が56人（53.3%）で最も多かった。

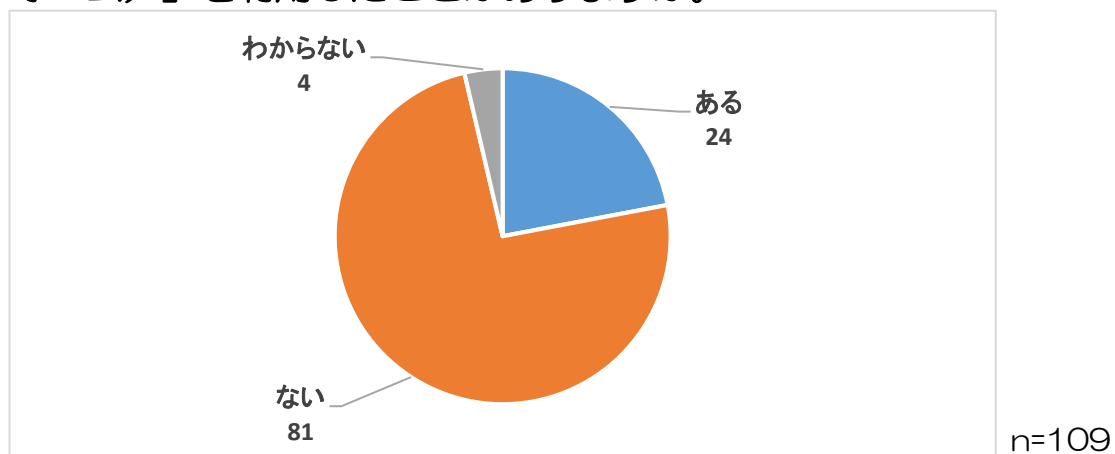
《その他の回答》

- ・インターネットで検索。（3人）
- ・他の自治体で同様の情報がないか確認する。（2人）
- ・欲しい情報が出てくるまで探す。
- ・区からの情報ではなく、実際に行った経験者のブログやSNSから知識を得る。
- ・諦める。

区へのお問い合わせフォームについて

問22から24は、問6でホームページを利用する環境がないを選択した方以外が回答（109名）

問22 区公式ホームページ内にある「お問い合わせフォーム（区へのお問い合わせ・ご意見・ご要望等をインターネット上から区に送信するフォーム）」を利用したことがありますか。



n=109

「ない」と回答した人が81人（74.3%）で最も多かった。

問23 「お問い合わせフォーム」について、ご意見・ご要望をお聞かせください。

【利用者からのご意見】

- ・Gmailですぐ反応があり、助かります。とても使いやすい。
- ・問合せをしたことが数回ありますが、しっかりとお返事をいただいたので良い対応をされていると感じました。
- ・なんでもお問い合わせができるツールがあると嬉しい。ぜひ、継続してもらいたい。
- ・送付・投函せずに済むため、便利です。また、回答も早いのでありがたいです。
- ・解決できなかった時に相談や質問ができる利点がある。
- ・フォーム自体が見つけにくい。（2人）
- ・すぐに回答が欲しい場合に、質問を入力して、閉じて、時間をおいてまた確認して返信が来るかチェックする手間が面倒だから、あまり利用しないです。
- ・入力に手間がかかるので、自動入力機能がAIで出来ないものか。
- ・問い合わせる際に沢山の個人情報を入力する必要がありますが、もっと簡素化して欲しい。
- ・投稿内容の控えを、自分で取っておかなければならないのが少し面倒です。投稿完了後の自動送信メールに、投稿内容が載っていると良いと思います。
- ・土日も回答して欲しい。

【利用したことがない方からのご意見】

- ・回答が遅そうで使う気にならない。（4人）
- ・得たい回答が返って来なさそうなので、使わない。（2人）
- ・これからは、使ってみたい。
- ・気軽に使えない。
- ・ワンストップの「お問い合わせフォーム」が見つかりませんでした。

全般的なご意見・ご要望について

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。

【現状を評価するご意見】

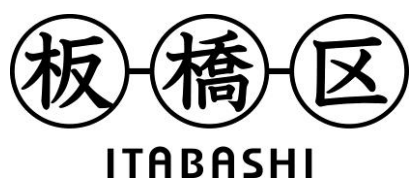
- ・見出しがわかりやすい。「いたばしナビ」や「いいねいたばし」などもあって楽しい。
- ・ホームページを今回操作して、慣れてくると、すぐに必要な情報を調べられて便利だと思いました。
- ・見やすいと思う。
- ・以前よりは写真やイラストも多く、見やすくなったと思います。
- ・比較的わかりやすい構成だと思います。

- ・区公式LINEに登録しており、調べなくても情報が入ってくるので、便利に使わせてもらっています。
- ・いつも外部検索サイトから区のページを見ていました。今回区のトップページを見てみるとごみについて知りたい情報が分かりやすく表示されていることを知りました。今後トップページからの利用をしていこうと思いました。
- ・子育て時には子どもと一緒に行く公園やイベントについて、地震があった時は防災関連について、コロナ感染症の時は医療について、よく利用しました。区公式ホームページ情報は「信頼」できるので、これからはぜひ区民のために「新しい」情報を発信し続けて下さい。
- ・わりと一定程度の出来になっているのではないかとと思っています。今後、ますます磨かれると良いと思います。
- ・最近ではホームページだけで解決できることが増えてきた気がする。
- ・人生の様々な局面で、大変お世話になっています。今後も、分かりやすいホームページを目指してください。

【その他のご意見・ご要望等】

- ・検索エンジンを強化（AIやチャットボットの導入等）した方が良い。（6人）
- ・求めている情報にたどり着けない、時間がかかる。（4人）
- ・階層をたどっていても、欲しい情報の詳細が掲載されていないことがある。（2人）
- ・所管組織毎の情報ではなく、ユーザ視点でテーマ毎に情報が得られることが重要だと思います。普段ホームページをあまり使っていないのでそれが実現しているか分かりませんが、今後もホームページ運営に期待しております。
- ・添付ファイルの場所がすぐにぱっと目につかない(ページの途中にあたりしてスクロールしてる時にスルーしてしまう)ことがあり、見づらいと感じる。また、現在と過去の情報を全部載せていると、読む量が増えて必要な情報が探しづらい時がある。現在の情報を探している人のために、過去の情報は分けて掲載してほしい。もう一点、似たようなリンクがたくさんあって、必要な情報、知りたいことがどこに書いてあるのか探しづらいことがある。
- ・そもそも全体的に情報量が多いので、どのように見せるのか（広報するのか）という点では大変なご苦労が多い事かとは思いますが、少しでも探しやすい／見やすいHPを目指して頑張ってくださいと思います。宜しくお願いいたします。
- ・正しく最新である情報の掲載、そこへのアクセスしやすさを維持するよう、宜しくお願い致します。
- ・地域のイベント、まつり等を調べたい場合、どこに情報があるかわからない。現状、トップページ→区政情報→区の概要→地域イベントであるが、区の概要が地域イベントにつながることは一般的に誰も思わない。配置する場所が違うのではないかな。
- ・多岐に渡りすぎていてまとまりがない。転入者向け専門のページがあってもよいのでは？
- ・リンク先が多くなり過ぎないように簡潔にして欲しい。
- ・現状の区公式ホームページは、建て増しを繰り返して宿泊客が迷子になりそうな古い旅館のような感じを受けます。既存のサイトに付け足していくのではなく、もう一度ゼロから作り直した方が良いと思います。
- ・今後問い合わせがさらに増加すると思われる介護保険関係については、明瞭でわかりやすい構成、表現を用いてミスリードがないようにしてください！
- ・添付ファイルは、クリックしないとPDFが表示されないもので、最初からPDFが表示されていてほしいです。
- ・トピックスなどの注目情報は、ホームページを開いた瞬間に目に入るようにして欲しい。現在はページ下にスライドしないと、トピックスが表示されない。
- ・トップページで「検索」の位置が下にスクロールしないと画面に出てこないの、上部にあっても良いのでは。

- ・区施設の予約・空き状況を検索する際、若干見づらい（わかりにくい）です（トップページの表示）。
- ・ホームページのデザインをもう少し見やすくして欲しい。例えば配色やトップページの配列など。
- ・スマートフォンだと文字が小さい（PCなら見やすかった。）。
- ・とにかく分かりにくくて使いにくい。もっと簡単に使いやすくして欲しい。
- ・必要な情報を探す時は、区公式LINEが便利で、もっぱらLINEから利用するようになりました。最終的に情報を探しに行くのにホームページは必要不可欠ですが、LINEなどを利用したプッシュ式の通知を拡充してもらえるとさらに利便性が上がると思います。
- ・便利さを追求するあまり、複雑にしないで欲しい。
- ・高齢化が進んでいるので、高齢者にもわかりやすいものになると良いと思う。
- ・高齢者、パソコンが苦手な人などへの教育、訓練。
- ・後期高齢者であり、携帯電話（スマホ以外・ガラケー等）を使用しているため、区公式ホームページを見ることは少ない。いざという時は、直接電話をするか、行って確認することが多い。80代なので、自分で積極的に利用しないことが多い。もう少し努力しなければとは思いますが、体調が悪いと、どうにも面倒になり、対応しないのは自分の責任だと思っています。
- ・「区長への手紙」の回答は、全件ホームページに掲載してほしい。現在は少ししか掲載されていない。中央区や江東区のホームページを見ると、寄せられた手紙に対する各部署の回答と対応（現在も対応中の場合は後日経過を追記している）が掲載されている。「区長への手紙」の回答ページは、他の区民が何に問題意識を持っているか知ることのできる場でもあり、「不便だと思っていたけど、他にもそう感じている人がいるんだ。声を上げたら、改善に向かって進んでいけるかもしれない」と気付きを得られる場でもある。社会人はみな毎日仕事で忙しく、地域で横のつながりを持って意見交換をするような場はなかなか持てない。区のホームページを見て、他の区民の意見や動向を少しでも知ることができるという意味でも重要と考える。
- ・トップページで表示されている「#いいねいたばし」で投稿した方の写真を見るのが楽しみでしたが、以前より更新頻度が少なくなったのが気になります。
- ・板橋区は世帯人数が少なく個人が多いので、行政情報にもっとアクセスしてもらい親しんでもらえるような取り組みが必要だと感じています。その一つの施策として「区公式ホームページ」のモニターがあってもよいと思うくらい「区公式ホームページ」は重要だと思いました。
- ・AIとかはわかりにくいです。
- ・リアルタイム窓口や書かない窓口などに行こうものなら、板橋区のトップページに戻るリンクがないのですね。



いたばし・タウンモニター いたばし・eモニター 令和6年度 第11回アンケート結果報告書
板橋区公式ホームページについて

令和7年 3月発行

刊行物番号
R06-165