

# 西東京市市政モニター 令和元年度第1回調査結果

## ●テーマ

「西東京市 Web（市ホームページ）」について 【秘書広報課】

## ●調査目的

ホームページの充実を目的に、使いやすさや分かりやすさなど、利用者ニーズを把握する。

●実施期間：令和元年5月31日～令和元年6月30日

●登録者数：100人

●回答者数：76人（回答率76%）

※割合の表示については、設問に応じて分母が異なること（回答者数又は全回答数）や、少数点以下第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。

※自由記述や「その他」の回答については、一部表現を修正・抜粋しています。

令和元年8月



「いこいな」  
©シンエイ/西東京市



西東京市 企画部秘書広報課

# 目 次

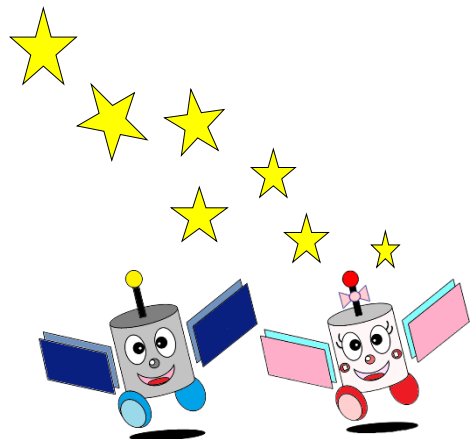
平成 30 年度西東京市市政モニター回答者及び登録者の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

## 【西東京市 Web（市ホームページ）の利用状況について 問1～問3】

問1	西東京市 Web（市ホームページ）を利用しますか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
問2	どのくらいの頻度でご覧になりますか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3
問3	利用しない理由を教えてください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4

## 【西東京市 Web（市ホームページ）の現状評価について 問4～問17】

問4	市の情報を得るために他に利用しているものがあれば教えてください。・・・・・・・・・・	4
問5	ご覧になる際はどの端末を利用していますか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	5
問6	どのような経路でご覧になることが多いですか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	6
問7	よくご覧になる情報は、どのような分野ですか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
問8	探したい情報は、見つかりましたか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9
問9	①と②を回答した方へ。目的のページをどのように探しましたか。・・・・・・・・・・	10
問10	③と④を回答した方へ。目的のページをどのように探しましたか。・・・・・・・・・・	11
問11	検索の際に困ったことはありましたか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	11
問12	各ページの情報は、分かりやすいですか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	12
問13	1ページあたりの情報量はいかがですか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	13
問14	サービスで利用したことがあるものを選択してください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	14
問15	充実（改善）したほうが良いと思う点がありますか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	15
問16	情報を充実してほしい項目があればお選びください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・	17
問17	西東京市 Web 全般について、ご意見などがあれば教えてください。・・・・・・・・・・	19



## &lt;市政モニター登録者の属性&gt;

全体		(人) (%)			
		男性	女性	合計	割合
		50	50	100	
年代	18~29歳	8	12	20	20.0
	30~39歳	10	10	20	20.0
	40~49歳	10	10	20	20.0
	50~59歳	11	9	20	20.0
	60歳~	11	9	20	20.0
地域	北東部	11	12	23	23.0
	中部	11	12	23	23.0
	西部	12	11	23	23.0
	南部	12	10	22	22.0
	市外	4	5	9	9.0

※年代・地域は登録時(平成30年7月)の情報を反映しています。

- ・北東部…ひばりが丘北・北町・栄町・下保谷・東町・中町・富士町
- ・中部…北原町・泉町・住吉町・田無町・保谷町
- ・西部…緑町・谷戸町・ひばりが丘・西原町・芝久保町
- ・南部…南町・向台町・新町・柳沢・東伏見

## &lt;令和元年度第1回調査 回答者の属性&gt;

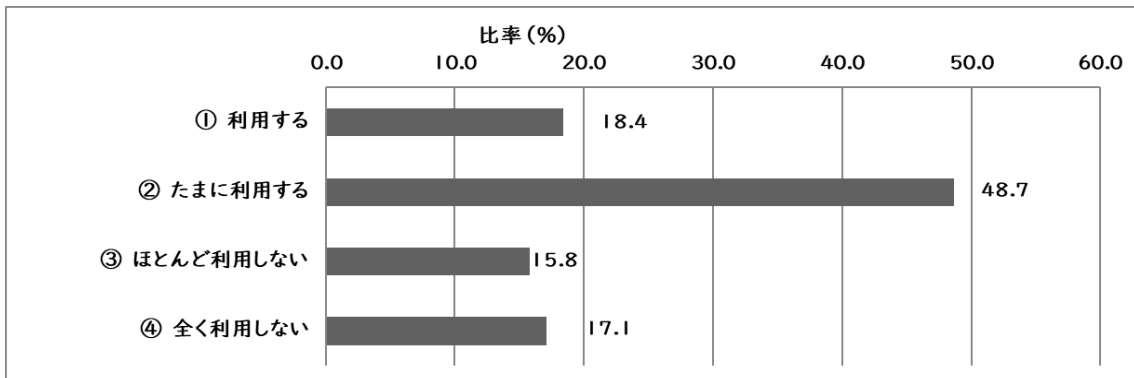
全体		(人) (%)			
		男性	女性	合計	割合
		39	37	76	
年代	18~29歳	5	5	10	13.2
	30~39歳	7	7	14	18.4
	40~49歳	7	7	14	18.4
	50~59歳	11	9	20	26.3
	60歳~	9	9	18	23.7
地域	北東部	9	8	17	22.4
	中部	8	10	18	23.7
	西部	9	8	17	22.4
	南部	10	8	18	23.7
	市外	3	3	6	7.9

## 問1 西東京市 Web（市ホームページ）を利用しますか。

全回答数（件）76

回答者数（人）76

項目	回答数（件）	比率（%）	順位
① 利用する	14	18.4	2
② たまに利用する	37	48.7	1
③ ほとんど利用しない	12	15.8	4
④ 全く利用しない	13	17.1	3



「②たまに利用する 37 件（48.7%）」が最も多く、「①利用する 14 件（18.4%）」と合わせると利用する割合は 6 割以上となった。

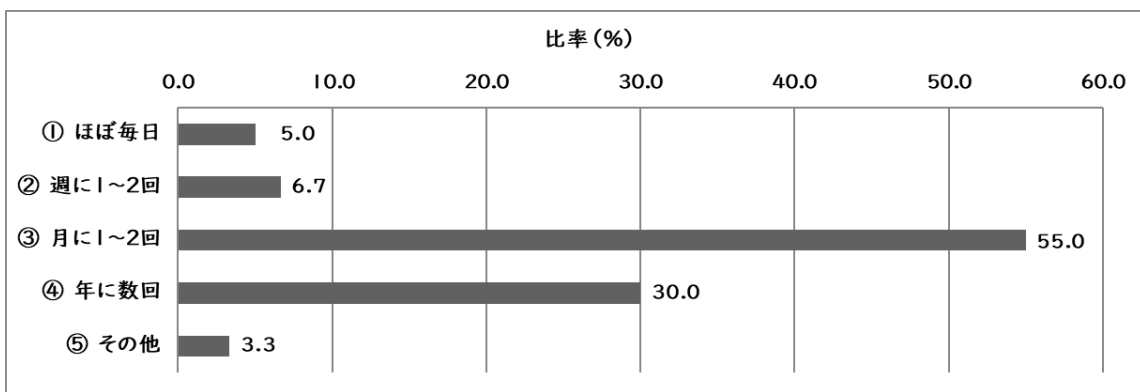


問2 問1で「① 利用する」または「② たまに利用する」とお答えした人にお聞きします。どのくらいの頻度でご覧になりますか。

全回答数（件） 60

回答者数（人） 60

項目	回答数（件）	比率（％）	順位
① ほぼ毎日	3	5.0	4
② 週に1～2回	4	6.7	3
③ 月に1～2回	33	55.0	1
④ 年に数回	18	30.0	2
⑤ その他	2	3.3	5



【その他】

- 年1回くらい。税金や保険関係で見ている。
- RSSに登録して気になる更新情報があれば閲覧している。

※RSS とは・・・RSS リーダーに登録したホームページの更新情報や要約情報を一定時間ごとにダウンロードしてパソコンに表示するソフト。

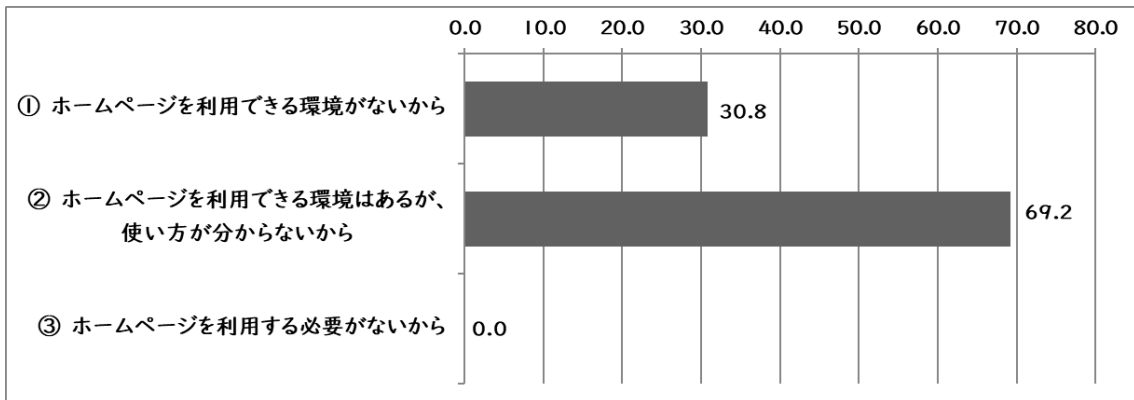
利用する人のうち、「③月に1回～2回 33件（55.0%）」が最も多く、次に多かったのが「④年に数回 18件（30.0%）」となった。

問3 問1で「④ 全く利用しない」とお答えした人にお聞きします。  
利用しない理由を教えてください。

全回答数（件）13

回答者数（人）13

項目	回答数（件）	比率（％）	順位
① ホームページを利用できる環境がないから	4	30.8	2
② ホームページを利用できる環境はあるが、 使い方が分からないから	9	69.2	1
③ ホームページを利用する必要がないから	0	—	—



「②ホームページを利用できる環境はあるが、使い方がわからないから9件（69.2%）」  
が最も多かった。

問4 問3で「ホームページを利用する必要がないから」とお答えした人にお聞きします。  
市の情報を得るために他に利用しているものがあれば教えてください。

【参考意見】

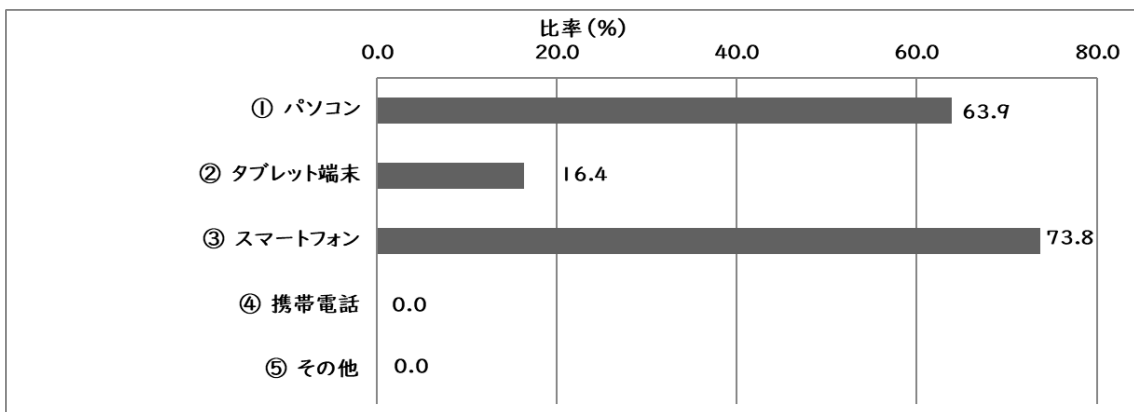
- 主に市報にて情報収集している。
- 息子や知人が近くに住んでおり、色々と情報を届けてくれる。
- 広報西東京、公民館便り、保谷こもれびホールイベントニュースなどポストに配布されるため。
- 住んでいるのが西東京市ではないため。
- 特に市の情報を得ようとしていないため。

問5 西東京市 Web（市ホームページ）をご覧になる際に、どの端末を利用していますか。  
（複数回答可）

全回答数（件）94

回答者数（人）61

項目	回答数（件）	比率（%）	順位
① パソコン	39	63.9	2
② タブレット端末	10	16.4	3
③ スマートフォン	45	73.8	1
④ 携帯電話	0	—	—
⑤ その他	0	—	—



「③スマートフォン 45 件（73.8%）」が最も多く、次に多かったのが「①パソコン 39 件（63.9%）」となった。

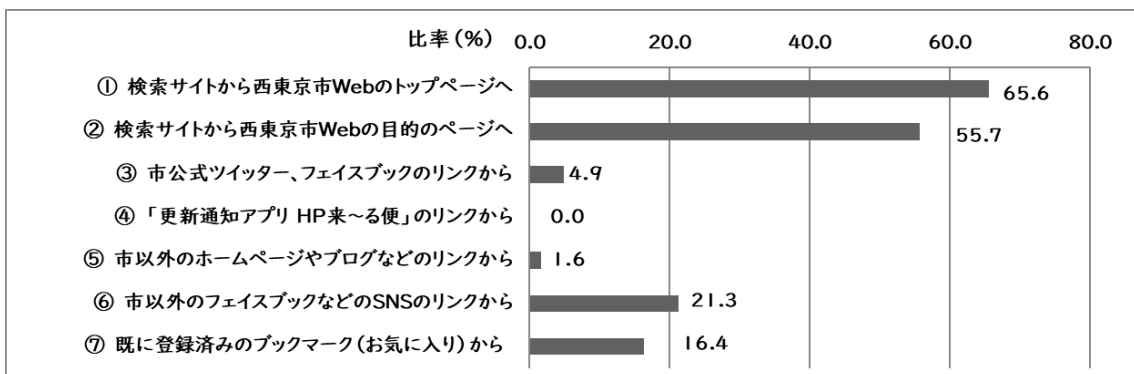


問6 どのような経路で西東京市Web(市ホームページ)をご覧になることが多いですか。  
上位2つまでお選びください。

全回答数(件) 88

回答者数(人) 61

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
① 検索サイトから西東京市Webのトップページへ	40	65.6	1
② 検索サイトから西東京市Webの目的のページへ	34	55.7	2
③ 市公式ツイッター、フェイスブックのリンクから	3	4.9	5
④ 「更新通知アプリ HP来～る便」のリンクから	0	—	—
⑤ 市以外のホームページやブログなどのリンクから	1	1.6	6
⑥ 市以外のフェイスブックなどのSNSのリンクから	13	21.3	3
⑦ 既に登録済みのブックマーク(お気に入り)から	10	16.4	4



「① 検索サイトから西東京市Webのトップページへ40件(65.6%)」が最も多く、次に多かったのが「②検索サイトから西東京市Webの目的のページへ34件(55.7%)」となった。



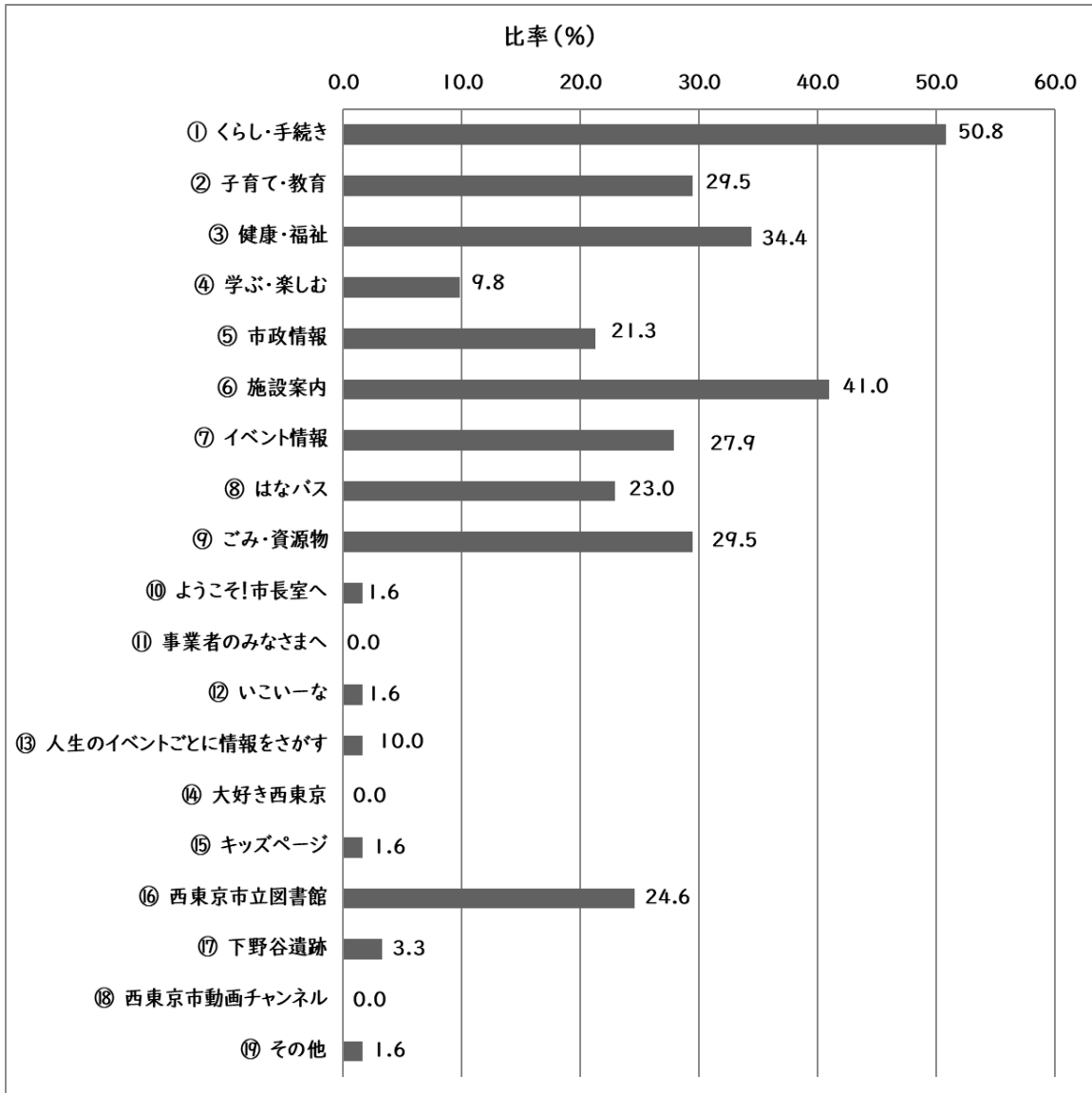
問7 よくご覧になる情報は、どのような分野ですか。上位3つまでお選びください。

全回答数（件）185

回答者数（人）61

項目	回答数（件）	比率（％）	順位
① くらし・手続き	31	50.8	1
② 子育て・教育	18	29.5	4
③ 健康・福祉	21	34.4	3
④ 学ぶ・楽しむ	6	9.8	10
⑤ 市政情報	13	21.3	9
⑥ 施設案内	25	41.0	2
⑦ イベント情報	17	27.9	6
⑧ はなバス	14	23.0	8
⑨ ごみ・資源物	18	29.5	4
⑩ ようこそ!市長室へ	1	1.6	12
⑪ 事業者のみなさまへ	0	—	—
⑫ いこいな	1	1.6	12
⑬ 人生のイベントごとに情報をさがす	1	1.6	12
⑭ 大好き西東京	0	—	—
⑮ キッズページ	1	1.6	12
⑯ 西東京市立図書館	15	24.6	7
⑰ 下野谷遺跡	2	3.3	11
⑱ 西東京市動画チャンネル	0	—	—
⑲ その他	1	1.6	12





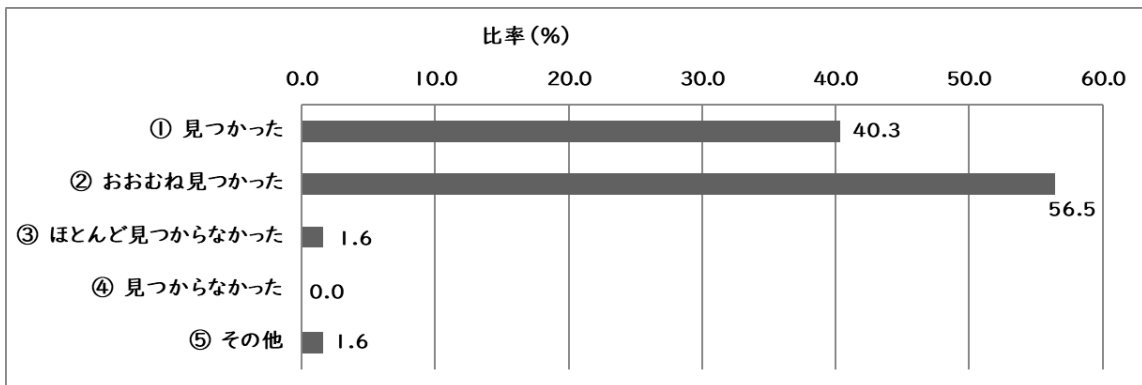
「①暮らし・手続き 31 件 (50.8%)」が最も多く、次に多かったのが「⑥施設案内 25 件 (41.0%)」となった。

## 問8 探したい情報は、見つかりましたか。

全回答数（件）62

回答者数（人）62

項目	回答数（件）	比率（%）	順位
① 見つかった	25	40.3	2
② おおむね見つかった	35	56.5	1
③ ほとんど見つからなかった	1	1.6	3
④ 見つからなかった	0	—	—
⑤ その他	1	1.6	3



## 【その他】

- はなバスのルート及び案内が見にくい。利用者目線で作成されていないので、分かりにくい。

「②おおむね見つかった 35 件 (56.5%)」が最も多く、次に多かったのが「①見つかった 25 件 (40.3%)」となった。

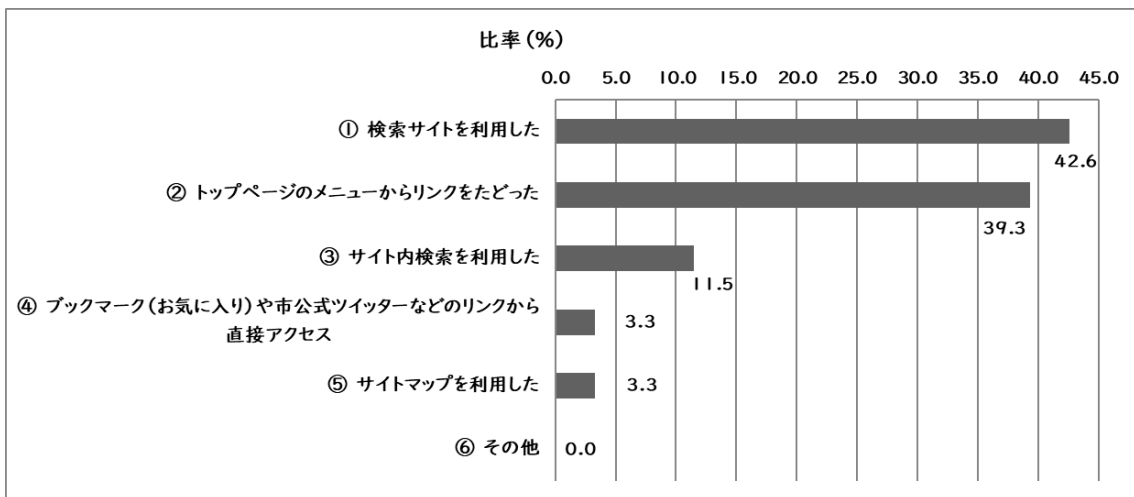


問9 問8で「① 見つかった」「② おおむね見つかった」とお答えした方にお聞きします。  
目的のページをどのように探しましたか。

全回答数(件) 60

回答者数(人) 60

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
① 検索サイトを利用した	26	42.6	1
② トップページメニューからリンクをたどった	24	39.3	2
③ サイト内検索を利用した	7	11.5	3
④ ブックマーク(お気に入り)や市公式ツイッターなどのリンクから直接アクセス	2	3.3	4
⑤ サイトマップを利用した	2	3.3	4
⑥ その他	0	—	—



「①検索サイトを利用した26件(43.3%)」が最も多く、次に多かったのが「②トップページのメニューからリンクをたどった24件(39.3%)」となった。

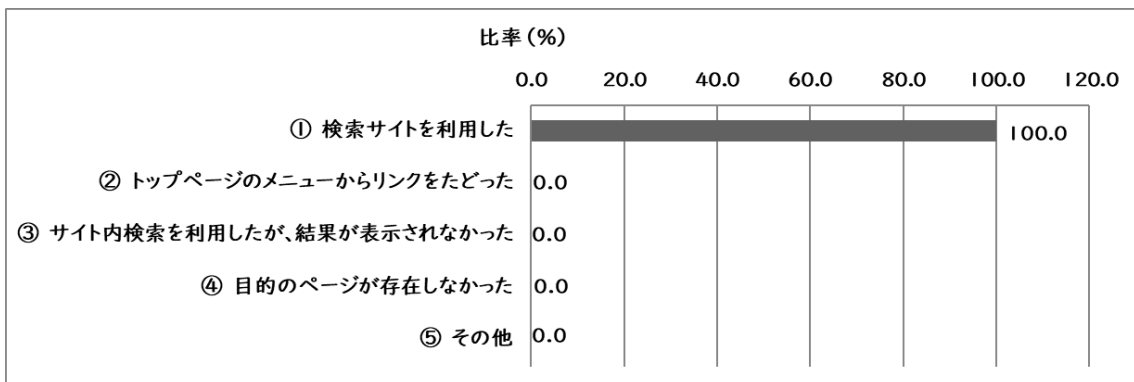


問10 問8で「③ ほとんど見つからなかった」「④ 見つからなかった」と回答された方に伺います。目的のページをどのように探しましたか。

全回答数 (件) |

回答者数 (人) |

項目	回答数 (件)	比率 (%)	順位
① 検索サイトを利用した	1	100.0	1
② トップページメニューからリンクをたどった	0	—	—
③ サイト内検索を利用したが、結果が表示されなかった	0	—	—
④ 目的のページが存在しなかった	0	—	—
⑤ その他	0	—	—



「①検索サイトを利用した1件 (100%)」の1件だった。

問11 検索の際に困ったことはありませんか。

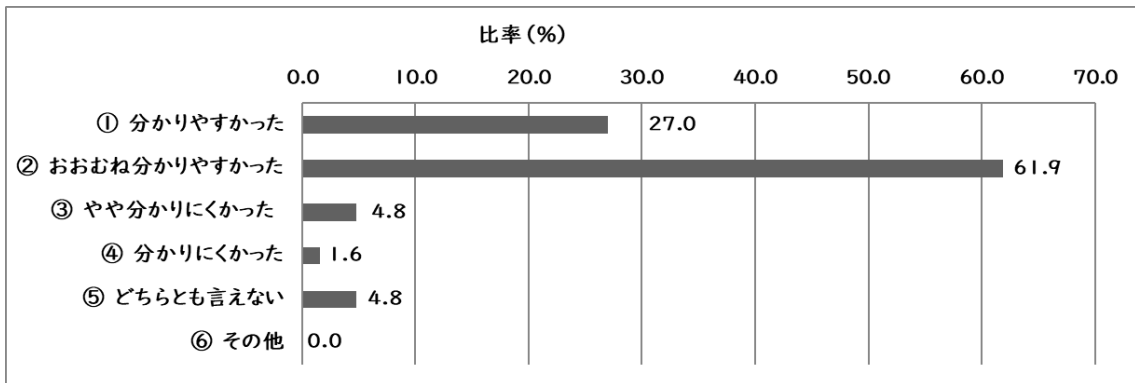
- 大まかな結果は分かるが、細かい部分までは結局不明のことがあった。
- 古いホームページの情報だったらしく、探している情報がないという表示がでてきた。
- マニアックな作成で分かりにくい。
- ヒットしないことがある。
- 見つけにくい。

問 12 西東京市 Web（市ホームページ）の各ページの情報は、分かりやすいですか。

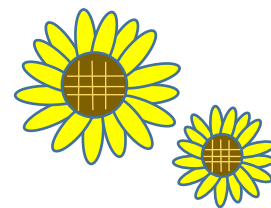
全回答数（件） 63

回答者数（人） 63

項目	回答数（件）	比率（%）	順位
① 分かりやすかった	17	27.0	2
② おおむね分かりやすかった	39	61.9	1
③ やや分かりにくかった	3	4.8	3
④ 分かりにくかった	1	1.6	4
⑤ どちらとも言えない	3	4.8	3
⑥ その他	0	—	—



「②おおむね分かりやすかった 39 件 (61.9%)」が最も多く、次に多かったのが「①分かりやすかった 17 件 (27.0%)」となった。

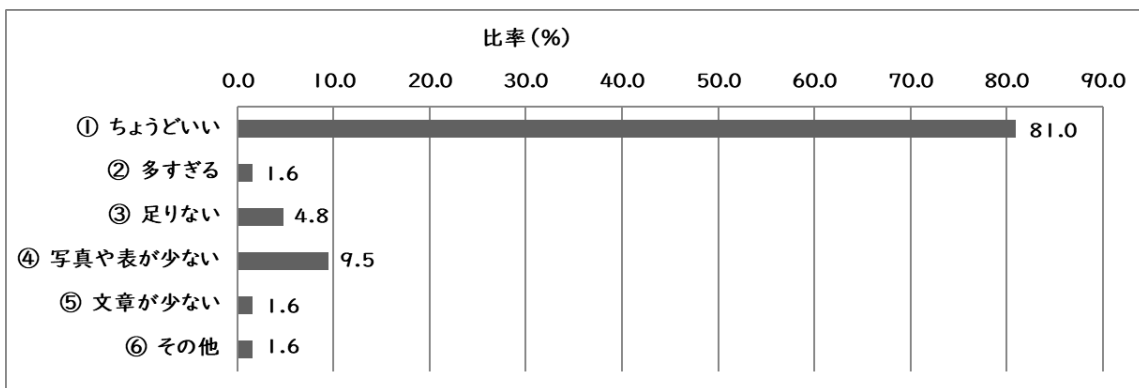


問13 1ページあたりの情報量はいかがですか。

全回答数(件) 63

回答者数(人) 63

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
① ちょうどいい	51	81.0	1
② 多すぎる	1	1.6	4
③ 足りない	3	4.8	3
④ 写真や表が少ない	6	9.5	2
⑤ 文章が少ない	1	1.6	4
⑥ その他	1	1.6	4



【その他】

- どちらとも言えない

「① ちょうどいい 51件 (81.0%)」が最も多かった。

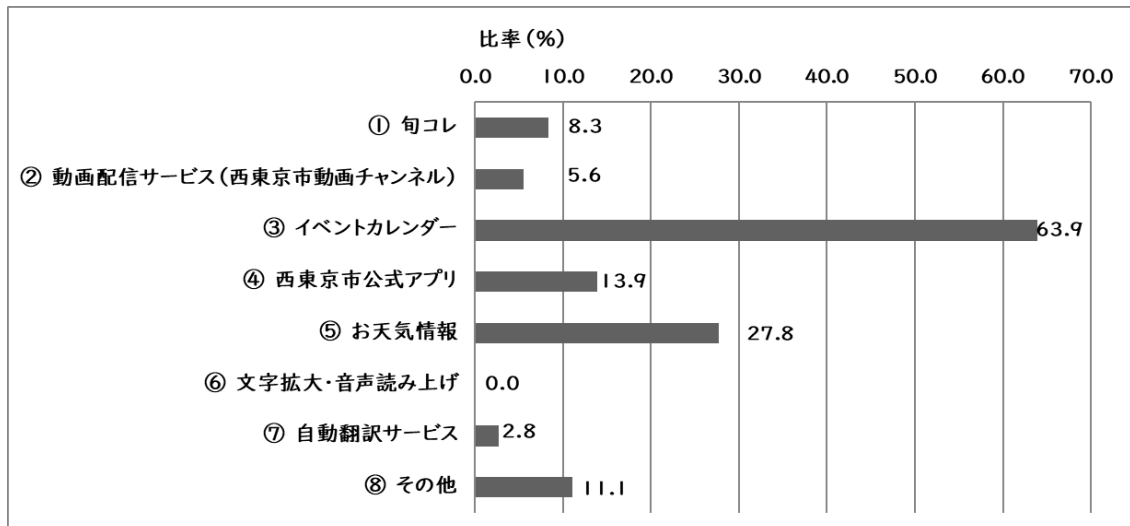


問 14 西東京市 Web（市ホームページ）で提供しているサービスで利用したことがあるものを選択してください。（複数回答可）

全回答数（件） 48

回答者数（人） 36

項目	回答数（件）	比率（％）	順位
① 旬コレ	3	8.3	5
② 動画配信サービス（西東京市動画チャンネル）	2	5.6	6
③ イベントカレンダー	23	63.9	1
④ 西東京市公式アプリ	5	13.9	3
⑤ お天気情報	10	27.8	2
⑥ 文字拡大・音声読み上げ	0	—	—
⑦ 自動翻訳サービス	1	2.8	7
⑧ その他	4	11.1	4



【その他】

- 下野谷遺跡公園見学、ゆめこらぼのボランティアに応募
- 利用したことがない（3件）

「③イベントカレンダー23件（63.9%）」が最も多く、次に多かったのが「⑤お天気情報10件（27.8%）」となった。

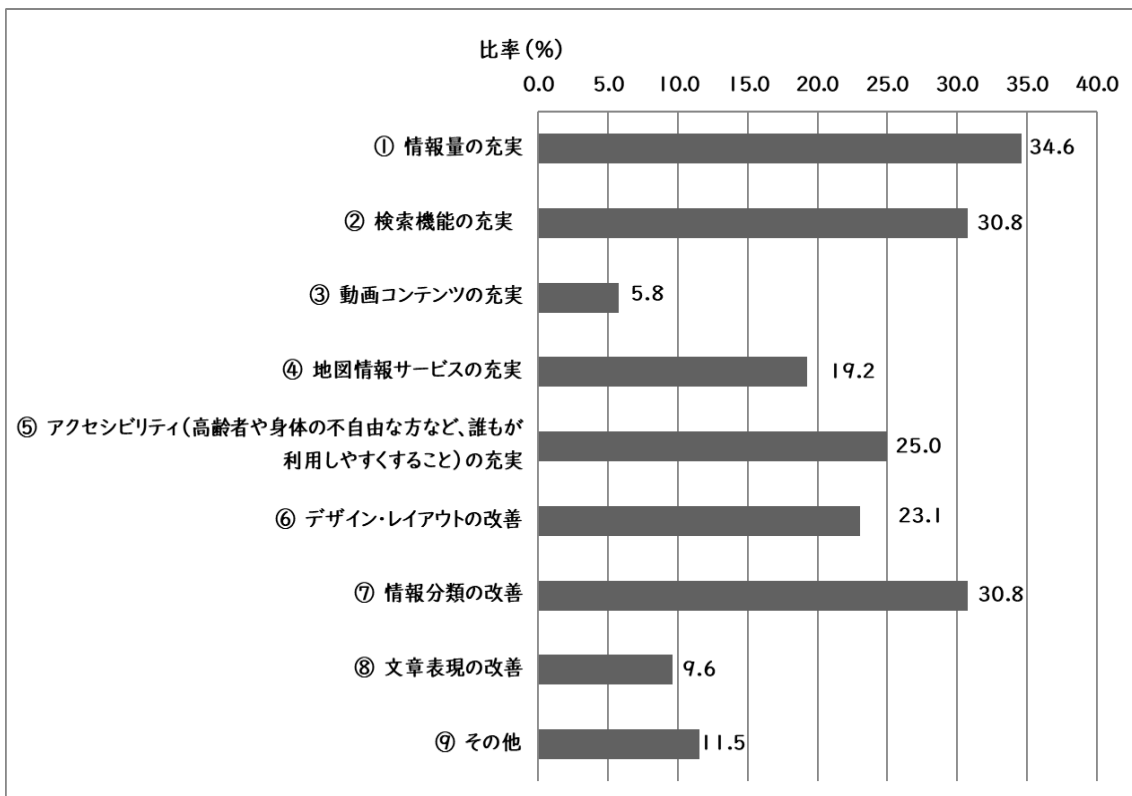


問 15 西東京市 Web（市ホームページ）で充実（改善）したほうがいいと思う点はありませんか。（複数回答可）

全回答数（件） 99

回答者数（人） 52

項目	回答数（件）	比率（％）	順位
① 情報量の充実	18	34.6	1
② 検索機能の充実	16	30.8	2
③ 動画コンテンツの充実	3	5.8	9
④ 地図情報サービスの充実	10	19.2	6
⑤ アクセシビリティ(高齢者や身体の不自由な方など、誰もが利用しやすくすること)の充実	13	25.0	4
⑥ デザイン・レイアウトの改善	12	23.1	5
⑦ 情報分類の改善	16	30.8	2
⑧ 文章表現の改善	5	9.6	8
⑨ その他	6	11.5	7

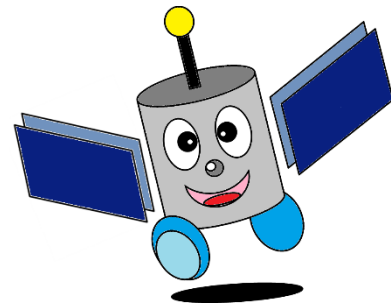


問 15 西東京市 Web（市ホームページ）で充実（改善）したほうがいいと思う点がありますか。（複数回答可）→P15 からのつづき

【その他】

- 特に無い。現状で良い。
- スマホから見やすいと思う。
- 情報にあふれているが、スマホ向けの表示がトピックスの更新状況も多く良くてきている。
- 情報の更新頻度
- 「図書館」は老若男女すべての世代が利用する施設なので、トップページにバナー等をつくって、すぐにアクセスできる情報にして頂ければもっと利用しやすいと思う。
- 利用する機会が少ないので改善点が思いつかない。

「①情報量の充実 18 件（34.6%）」が最も多く、次に多かったのが「②検索機能の充実 16 件（30.8%）」と「⑦情報分類の改善 16 件（30.8%）」となった。

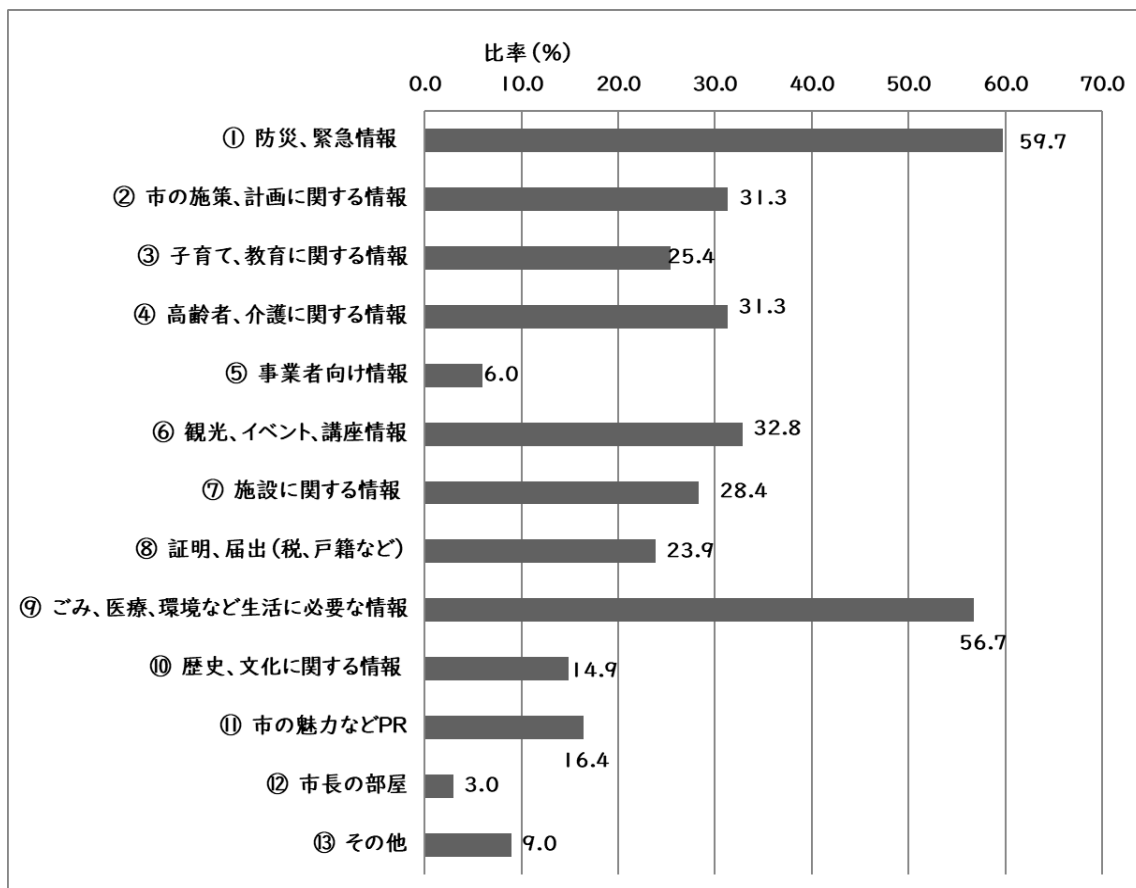


問 16 今後、西東京市 Web（市ホームページ）で情報を充実してほしい項目があればお選びください。

全回答数（件） 227

回答者数（人） 67

項目	回答数（件）	比率（％）	順位
① 防災、緊急情報	40	59.7	1
② 市の施策、計画に関する情報	21	31.3	4
③ 子育て、教育に関する情報	17	25.4	7
④ 高齢者、介護に関する情報	21	31.3	4
⑤ 事業者向け情報	4	6.0	12
⑥ 観光、イベント、講座情報	22	32.8	3
⑦ 施設に関する情報	19	28.4	6
⑧ 証明、届出（税、戸籍など）	16	23.9	8
⑨ ごみ、医療、環境など生活に必要な情報	38	56.7	2
⑩ 歴史、文化に関する情報	10	14.9	10
⑪ 市の魅力などPR	11	16.4	9
⑫ 市長の部屋	2	3.0	13
⑬ その他	6	9.0	11

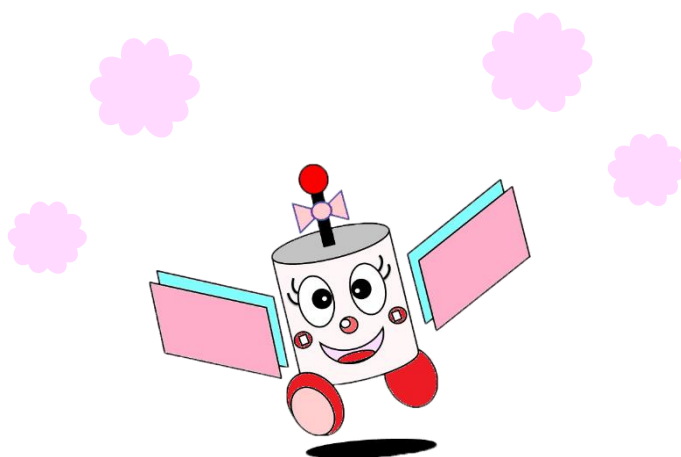


問 16 今後、西東京市 Web（市ホームページ）で情報を充実してほしい項目があればお選びください。→P17からのつづき

【その他】

- 外国語対応
- 障害者が利用できる情報
- 臨時職員や嘱託等の市が関係する求人の情報
- 年末調整などの個人でやりにくいお金面の手続き。
- オレオレ詐欺などの消費者被害状況をHPできちんと情報発信してほしい。情報発信していないだけで地域として狙われるのではないか。
- 「図書館」情報です。西東京市ならではの、図書館に関する情報を提供して頂ければ、他の図書館との差別化（例えば、利用者に居住や通学の制限があるか否か等）ができて、分かりやすいと思う。

「① 防災、緊急情報 40 件（59.7%）」が最も多く、次に多かったのが「⑨ごみ、医療、環境など生活に必要な情報 38 件（56.7%）」となった。



問 17 西東京市 Web（市ホームページ）全般について、ご意見などがあれば教えてください。

### 【レイアウト・ページ構成】

- 色づかいがレイアウトを見やすくしていて、非常にまとまっている。情報量が多いが、市のホームページなので見やすくないと。
- 地理情報をもっと利用してもよいのではないかと思う。全般的には、わかりやすいサイトであると思う。
- スマートフォン版ですが、暮らしサポートナビをトップにもっていくといいかと思う。検索する際、届け出や手続きに関することを調べたいことが多々あるが、下まで探さなければならぬのが手間。また、分野別で分けるともっと探しやすい。子育て・手続き・高齢者等、分かりやすい分類があるといい。
- 公共施設予約がトップページからすぐに入ると嬉しい。
- トップページの地図をクリックしてみたいカテゴリに遷移できるのは良いと思う。それをもっと改善して、子どもを押せば子ども支援の情報に遷移できたり、家を押せば耐震整備に関する情報に遷移できたりもっと感覚で分かるようにしてほしい。
- 必要な情報にたどり着くまでの過程がなるべく少ない方が使い易いと思う。

### 【掲載内容】

- PC よりスマートフォンの方が情報が少ないため、スマートフォンでも PC 用のページを開くことになる。
- 現在、市の情報は、各種手続きをするために市役所や、出張所に行き、その時に置いてあるパンフレットを手にとったり、新聞に折り込まれている市報を読むことで得ている。子育ての世代、介護の世代の狭間におり、特に関わる機会がないことがあるかもしれない。市ホームページのメリットを感じることでできる情報発信、例えば、防災専門家による、いろいろな年代、被災場所を想定した詳しい準備や対策の連載や、東京オリンピック開催に向けての市民が参加できる西東京市のイベント情報などがあれば、ぜひ、アクセスしてみたいと思う。
- 市役所における手続きを知るためにアクセスすることが多いが、手続きメニュー毎に具体的に窓口、必要な資料（取得方法含め）について、十分でないと思われる。もっと詳細に丁寧に記述してほしい。ひとくくりすぎるのではないか。
- 以前、一時預かり保育を利用していたとき空きのある保育園が、カレンダーで一覧できるようにしていれば見やすく便利なのと思っていた。
- 市民生活に必要な情報が満載なので、市内外に PR 活動を行い、情報を大いに活かしてほしい。
- 市の状況（人口構成、産業等）や他自治体の取り組み施策状況に関する調査など、今後の市を考える上での事実関係資料が参照できればよいと思う。

### 【デザイン関係】

- おおむね、今のままで良いかと思う。Wi-Fiが無いので、あまり動画とかが勝手に再生されたりしない方が助かるし、見やすく良いホームページかと思う。
- 全体のデザイン・見た目のイメージは、子供や女性も馴染みやすい、柔らかい印象を受ける。公共のHPは、固い・難しい印象が多いように見えるため、西東京市のHPはとても見やすくなっていると思う。今後も、このようなデザインは崩さないでほしい。
- トップページ動く画面が、親しみがわいて素敵だと思う。
- 全体的にデザインが物足りない。TOP画をもう少し華やかにしてもよいと思う。

### 【情報の更新】

- 更新頻度の充実
- 審議会などの議事録の登録が遅い。開催後一か月以内くらいに登録できないものか。

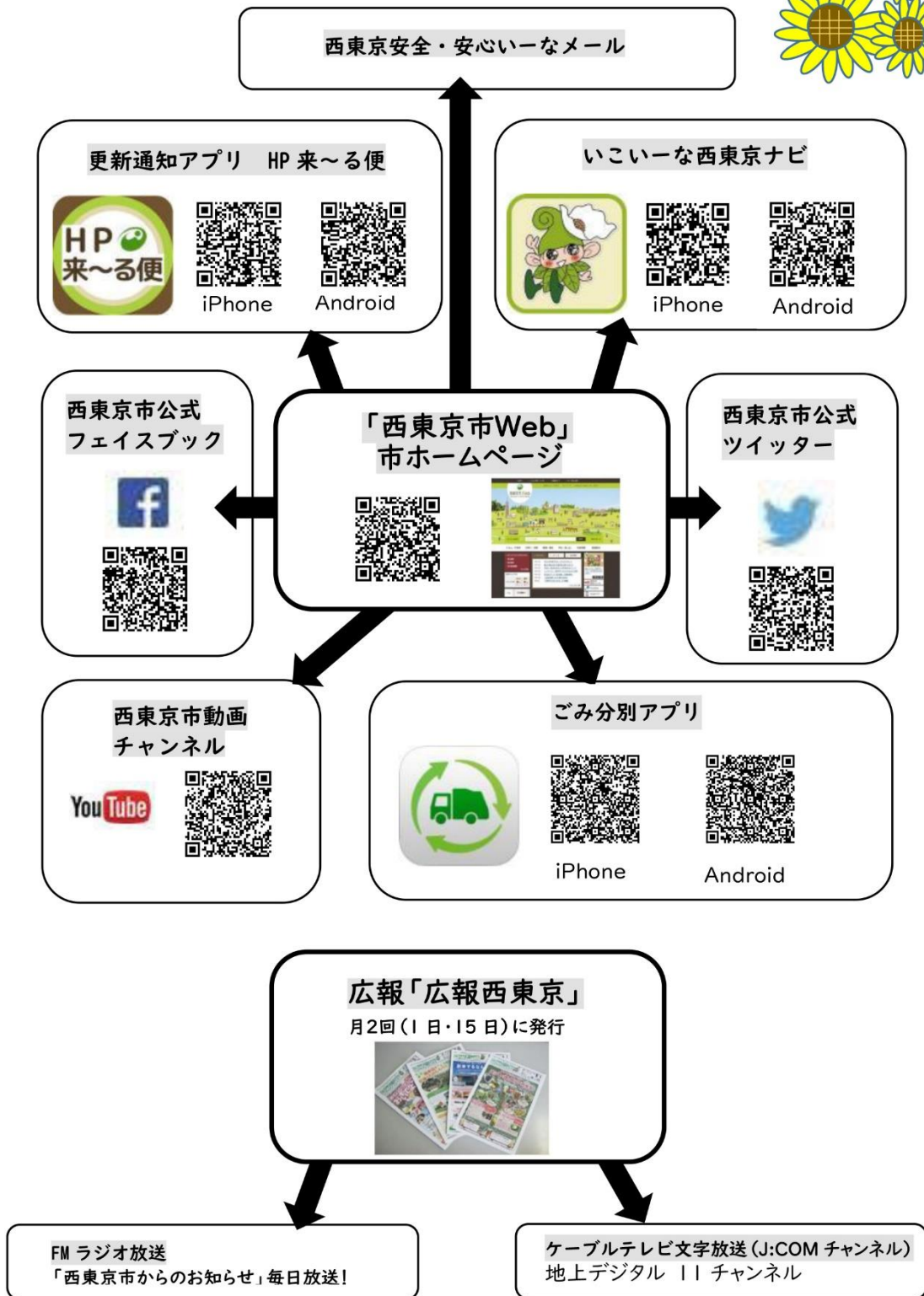
### 【その他】

- 市政モニターのページが、Windows10のエッジでは開けない。
- 公共施設予約について、まだインターネット対応されていない施設がある。同様のサービス水準を確保してほしい。
- 連絡先の誤り記載、タブレットへの対応や見やすいレイアウト
- 市民全員がパソコン、スマホを利用できる環境にあるわけではないと思う。特に高齢者も多い西東京市だから、紙媒体である市報や市議会議事録等、今後もさらに充実した内容で提供してくれることを希望する。



こちらもチェック！

## 西東京市 情報発信ツール





西東京市