



東京都

# 平成28年度 第6回インターネット都政モニター

## 「東京都の公式ホームページ」

### 調査結果

## 調査実施の概要

- 1 アンケートテーマ  
「東京都の公式ホームページ」
- 2 アンケート目的  
情報発信・情報公開の在り方について変化が求められていることから、今後の東京都の公式ホームページ運営の参考とするため実施する。
- 3 アンケート期間  
平成28年11月16日（水）正午から 平成28年11月22日（火）正午まで
- 4 アンケート方法  
インターネットを通じて、モニターがアンケート専用ホームページから回答を入力する。
- 5 インターネット都政モニター数  
499人
- 6 回答者数  
452人
- 7 回答率  
90.6%

# 東京都の公式ホームページ

## 1 調査項目

- Q1 都庁総合ホームページ
- Q2 利用頻度
- Q3 利用している主な端末
- Q4 都政情報の検索方法
- Q5 見出しや分類の使いやすさ
- Q6 充実してほしい情報
- Q7 興味関心のある情報
- Q8 各局等のホームページ
- Q9 各局等のホームページ利用状況
- Q10 各局等のホームページで良かったもの
- Q11 各局等のホームページの良かった点
- Q12 改善してほしいこと（自由意見）

## 2 アンケート回答者属性

		送付数	回収数	構成比	回収率	
全 体		499	452	-	90.6	
性別	男 性	250	224	49.6	89.6	
	女 性	249	228	50.4	91.6	
年代別	20 代	68	58	12.8	85.3	
	30 代	91	82	18.1	90.1	
	40 代	100	85	18.8	85.0	
	50 代	73	68	15.0	93.2	
	60歳以上	167	159	35.2	95.2	
職業別	有職	自営業	37	35	7.7	94.6
		常 勤	200	177	39.2	88.5
		パート・アルバイト	62	58	12.8	93.5
	無職	主 婦	106	96	21.2	90.6
		学 生	20	17	3.8	85.0
		無 職	74	69	15.3	93.2
居住地域別	東京都区部	346	313	69.2	90.5	
	東京都市町村部	153	139	30.8	90.8	

※ 集計結果は百分率（%）で示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した。

そのため、合計が100.0%にならないものがある。

※ n (number of cases) は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答者に相当するかを示す。

※ 回答方法・・・(MA) =いくつでも選択、(5MA) =5つまで選択

都政情報は膨大で多種多様であり、これを一つの部署で全て管理し、効果的な広報を行うことはきわめて困難です。

そこで東京都の公式ホームページは、全体のポータル（入り口）として全庁的な情報を提供する「都庁総合ホームページ」とより詳細な情報提供のため、個々の業務を所管する組織ごとに管理運営している「個別のホームページ」に分かれています。

その全体のページ数は約 46 万、総アクセス件数は約 39 億/年にもなります。

このうち「都庁総合ホームページ」は、より情報が探しやすい、使いやすいサイトを目指し、平成 28 年 8 月、10 年ぶりにデザインやメニュー構成を全面的に刷新しました。

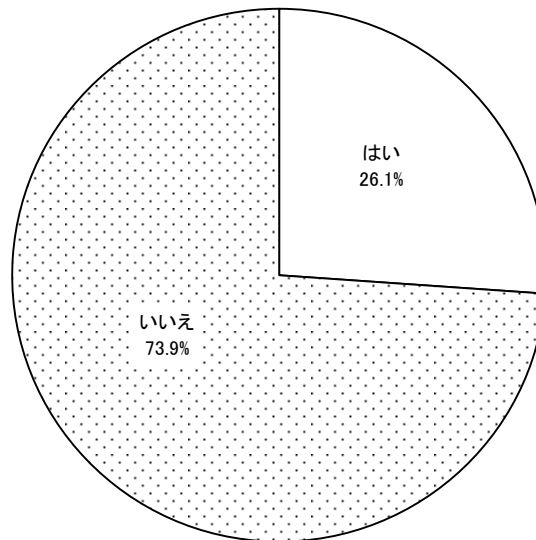
また、同じく 8 月には新知事が就任し、情報発信・情報公開の在り方についても変化が求められております。

そこで、今後の東京都の公式ホームページ運営の参考とするため、皆様のご意見をお聞かせください。

## 都庁総合ホームページ

Q1 今年 8 月に、東京都のポータル（入口）サイトである「都庁総合ホームページ」（<http://www.metro.tokyo.jp/>）をリニューアルいたしました。リニューアル後、「都庁総合ホームページ」を利用したことはありますか。

(n=452)



### 【調査結果の概要】

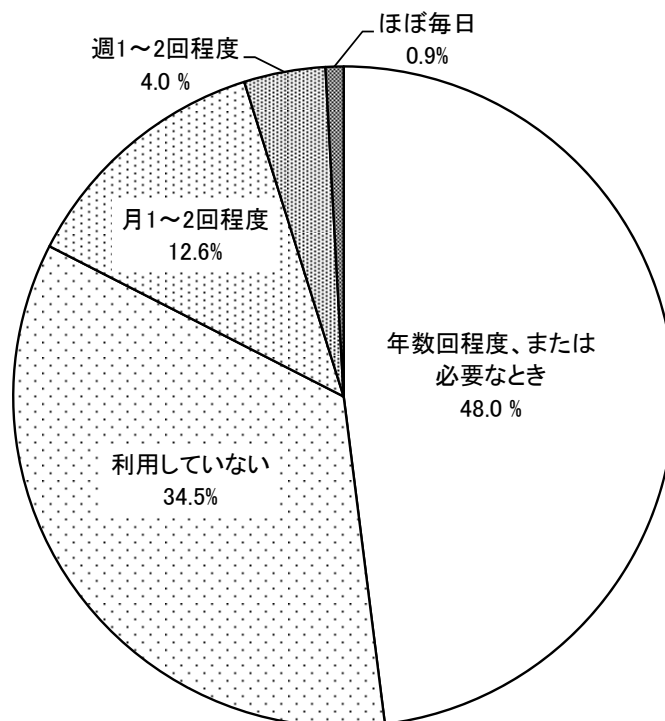
リニューアル後、約 3 か月間に「都庁総合ホームページ」を利用したことがあるか聞いたところ、3 割近くが「はい」（26.1%）、約 7 割が「いいえ」（73.9%）との回答であった。

※ インターネット都政モニターアンケート調査は、都庁総合ホームページを経由せず、直接、アンケート専用ホームページで行っている。

## 利用頻度

Q2 「都庁総合ホームページ」は、どれくらいの頻度で利用していますか。

(n=452)



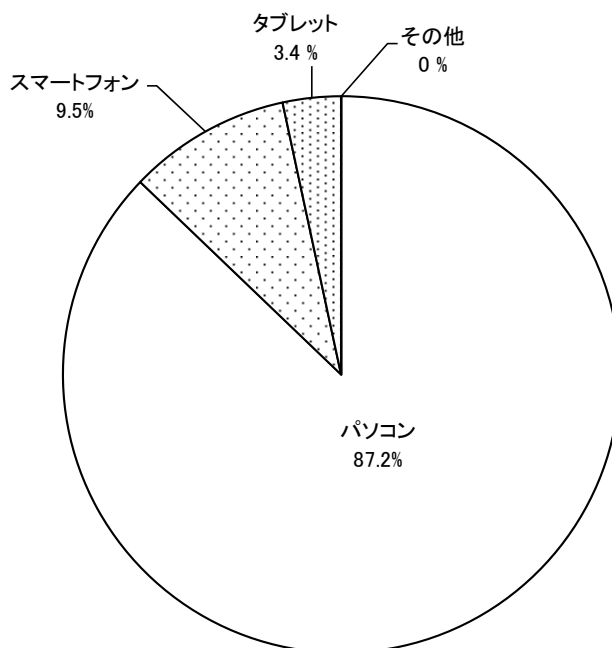
### 【調査結果の概要】

都庁総合ホームページの利用頻度を聞いたところ、「年数回程度、または必要なとき」(48.0%)が5割近くで一番多く、以下、「月1~2回程度」(12.6%)、「週1~2回程度」(4.0%)、「ほぼ毎日」(0.9%)の順となっている。一方、約3割は「利用していない」(34.5%)と回答している。

## 利用している主な端末

- Q3 「都庁総合ホームページ」を利用している方にお伺いします。  
「都庁総合ホームページ」は、主にどのような端末から利用していますか。  
最も多く利用しているものを1つお答えください。

(n=296)



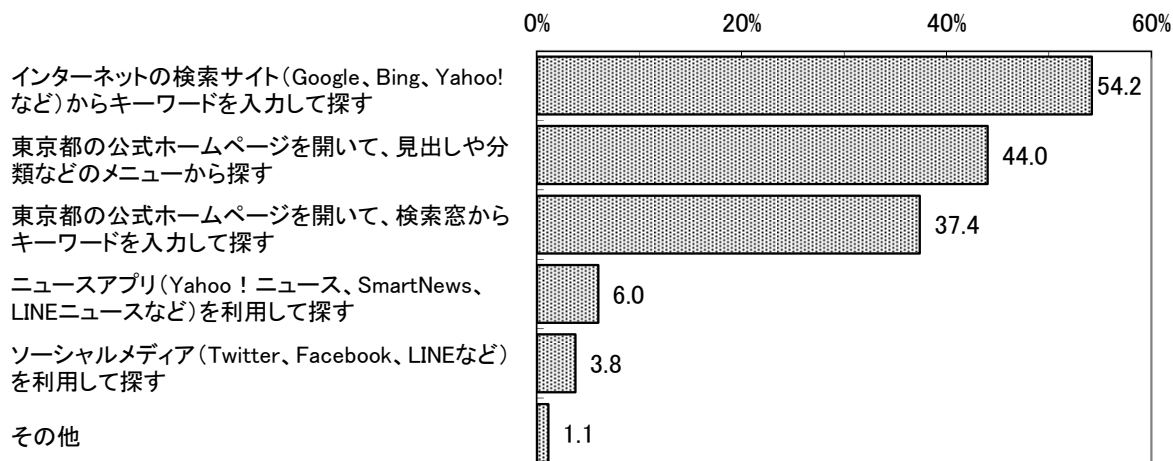
### 【調査結果の概要】

Q2 で都庁総合ホームページを利用していると回答した 296 名の方に、利用している主な端末を聞いたところ、9 割近くが「パソコン」(87.2%) と回答しており、次に「スマートフォン」(9.5%) が 1 割近くで、「タブレット」(3.4%) の利用者は少ない。

## 都政情報の検索方法

Q4 あなたが都政に関する情報をインターネットから得ようとするとき、どのような方法で探しますか。次の中から2つまでお答えください。

(2MA) (n=452)



### 【調査結果の概要】

都政情報の検索方法について聞いたところ、「インターネットの検索サイト（Google、Bing、Yahoo!など）からキーワードを入力して探す」（54.2%）、「東京都の公式ホームページを開いて、見出しや分類などのメニューから探す」（44.0%）、「東京都の公式ホームページを開いて、検索窓からキーワードを入力して探す」（37.4%）の3つが、主な検索方法であった。

## 見出しや分類の使いやすさ

Q5 リニューアル後の「都庁総合ホームページ」(http://www.metro.tokyo.jp/)には、ページ上部へ5つのカテゴリーにコンテンツを分類したナビゲーションメニューを新たに設けました。

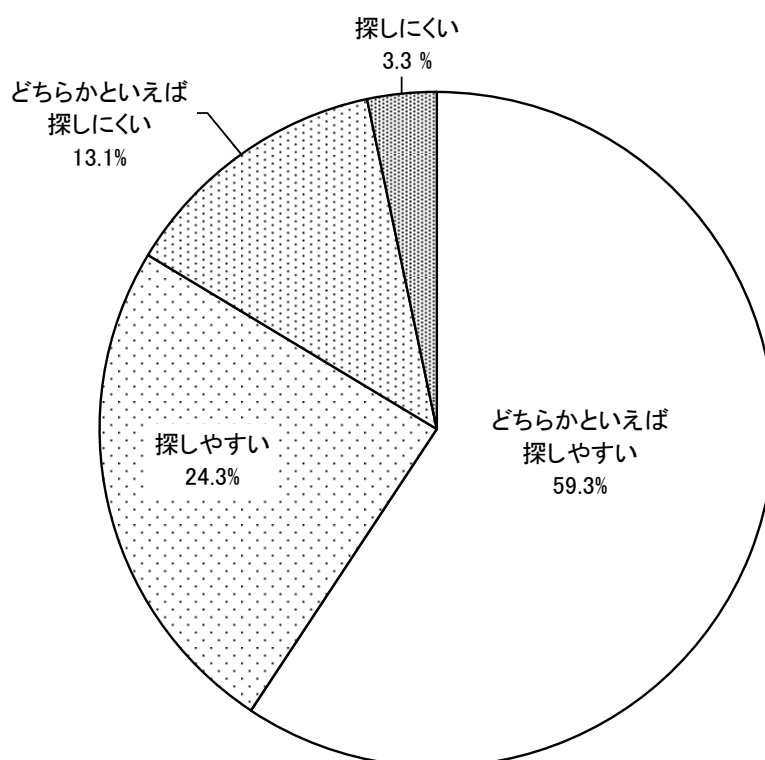
また、ページ下部には、リニューアル前からあった「分野から探す」や「イベントカレンダー」などのメニューを配置しました。

リニューアル後のメニューは、目的のページを探しやすいと思いますか。

※ 5つのカテゴリー

[暮らし・健康・福祉]、[教育・文化・スポーツ]、[産業・仕事]、[環境・都市基盤]、[都政情報]

(n=452)



### 【調査結果の概要】

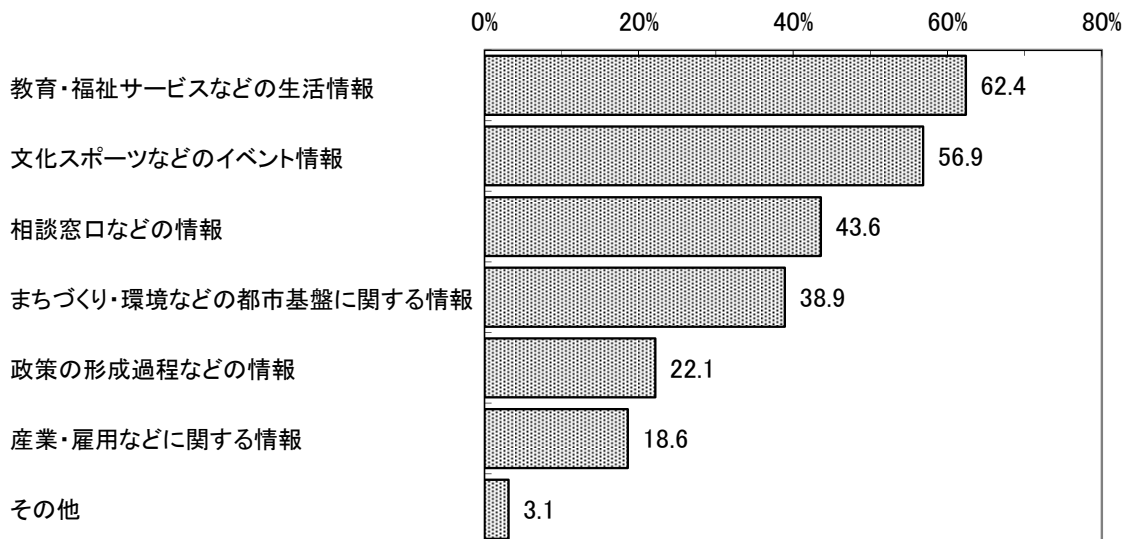
リニューアル後の都庁総合ホームページのメニューで、目的のページが探しやすいか聞いたところ、約8割が探しやすい（「どちらかといえば探しやすい」(59.3%) + 「探しやすい」(24.3%)）、2割近くが探しにくい（「どちらかといえば探しにくい」(13.1%) + 「探しにくい」(3.3%)）となっている。



## 充実してほしい情報

Q6 東京都の公式ホームページで、もっと充実してほしい情報は何か。  
次の中から3つまでお答えください。

(3MA) (n=452)



### 【調査結果の概要】

東京都公式ホームページで、もっと充実してほしい情報を聞いたところ、「教育・福祉サービスなどの生活情報」(62.4%)、「文化スポーツなどのイベント情報」(56.9%)の2つが6割前後で上位となっており、以下、「相談窓口などの情報」(43.6%)、「まちづくり・環境などの都市基盤に関する情報」(38.9%)と続いている。

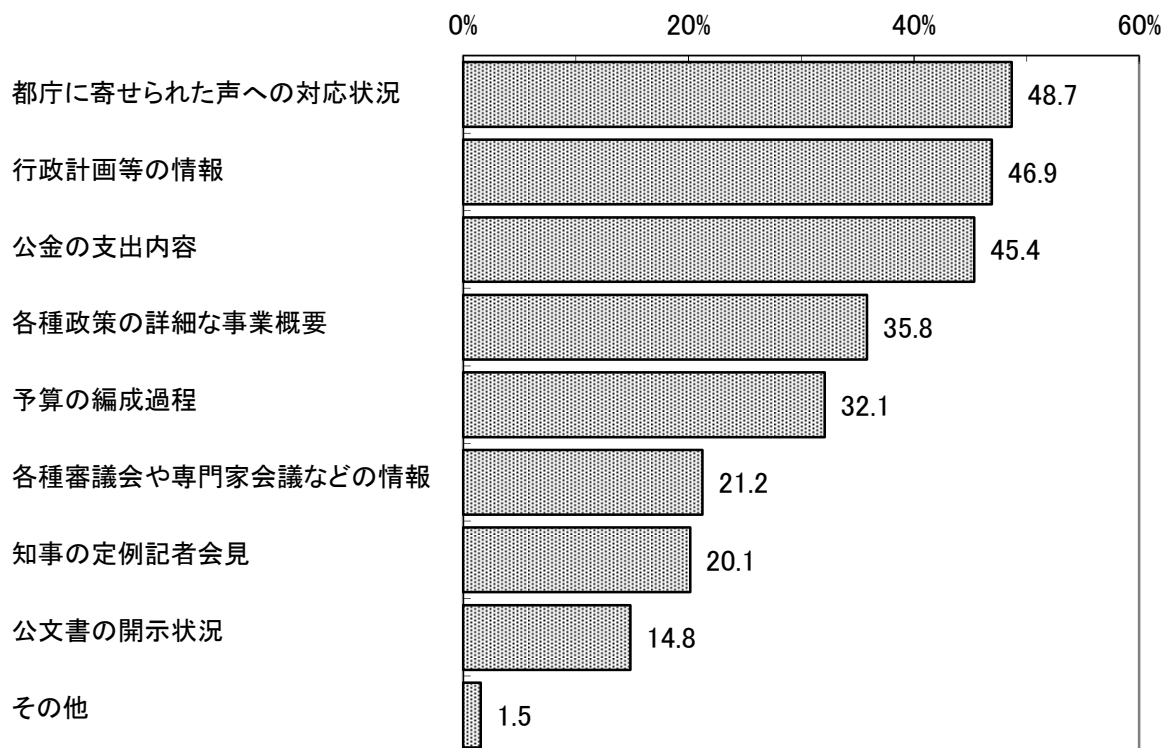
## 興味関心のある情報

Q7 東京都では、政策の形成過程などの情報をこれまでより積極的に公開しようと考えています。

あなたが興味関心があるのはどのような情報ですか。

次の中から3つまでお答えください。

(3MA) (n=452)



### 【調査結果の概要】

東京都の政策などで興味関心がある情報を聞いたところ、「都庁に寄せられた声への対応状況」(48.7%)、「行政計画等の情報」(46.9%)、「公金の支出内容」(45.4%)の3つが5割近くで上位となっており、以下、「各種政策の詳細な事業概要」(35.8%)、「予算の編成過程」(32.1%)と続いている。

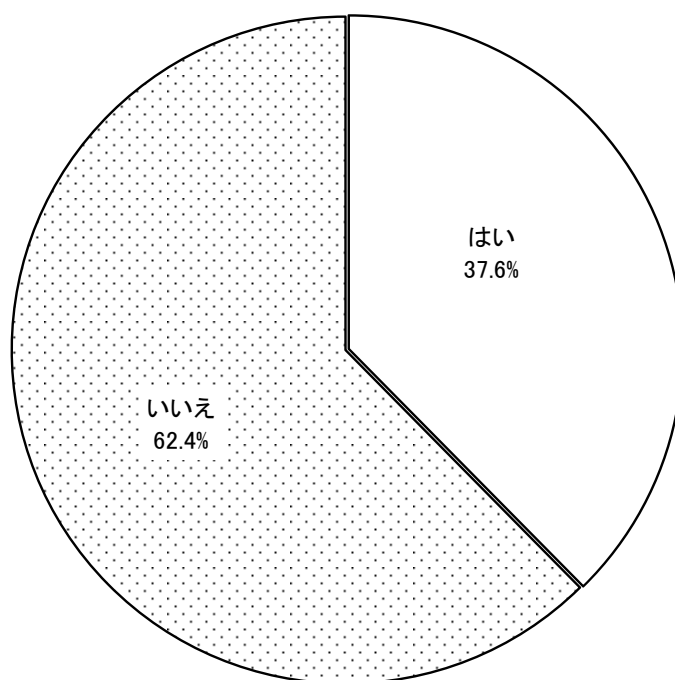
## 各局等のホームページ

Q8 個々の業務を所管する各局等のホームページを利用したことがありますか。

※ 各局等のホームページは、下記をご覧ください。

[http://www.metro.tokyo.jp/tosei/tosei/soshiki\\_joho/soshiki/index.html](http://www.metro.tokyo.jp/tosei/tosei/soshiki_joho/soshiki/index.html)

(n=452)



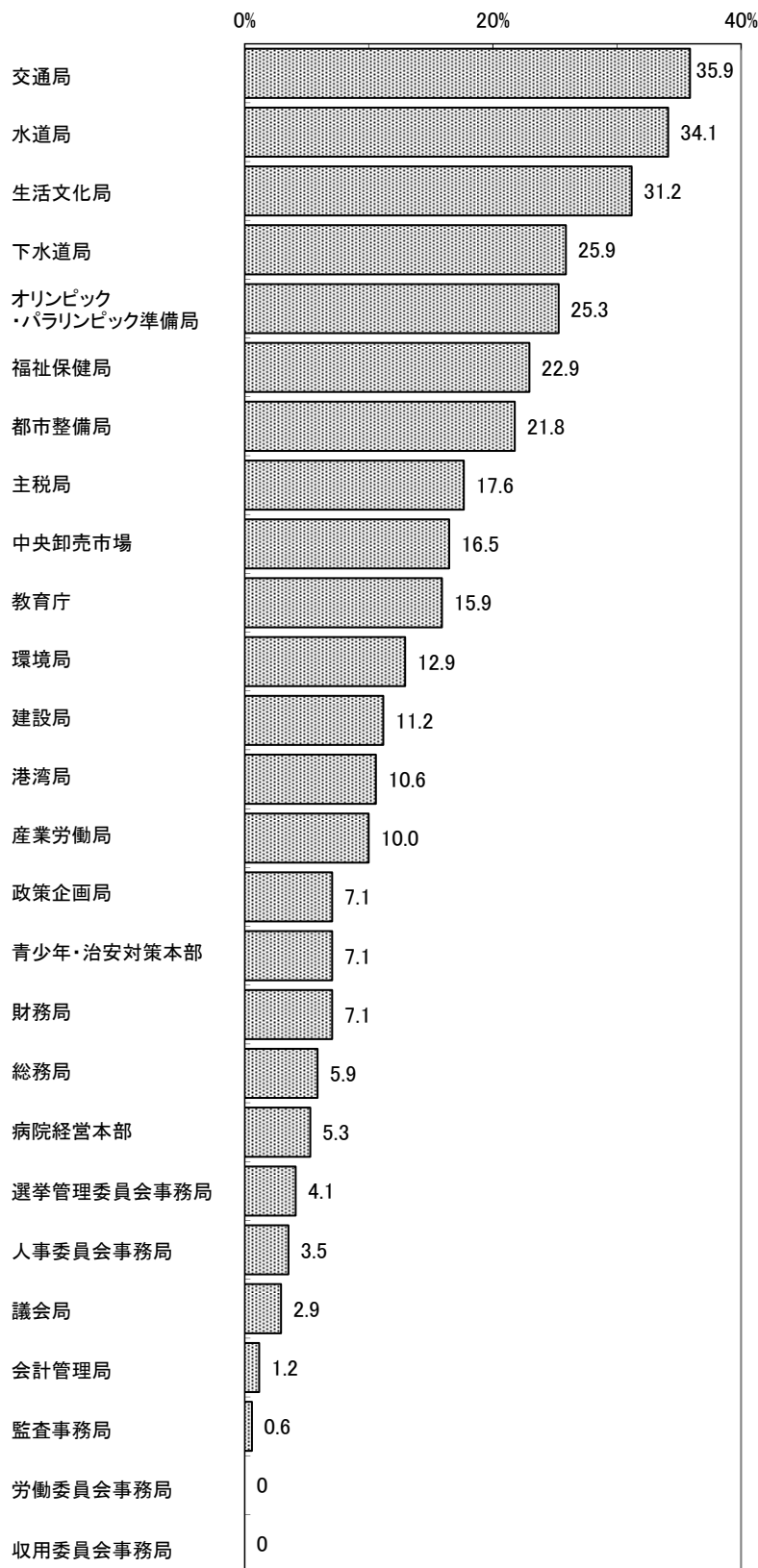
### 【調査結果の概要】

各局等のホームページを利用したことがあるか聞いたところ、4割近くが「はい」(37.6%)、約6割が「いいえ」(62.4%)となっている。

## 各局等のホームページ利用状況

Q9 利用したことがある各局等のホームページはどこですか。  
次の中から利用したものすべてをお答えください。

(MA) (n=170)



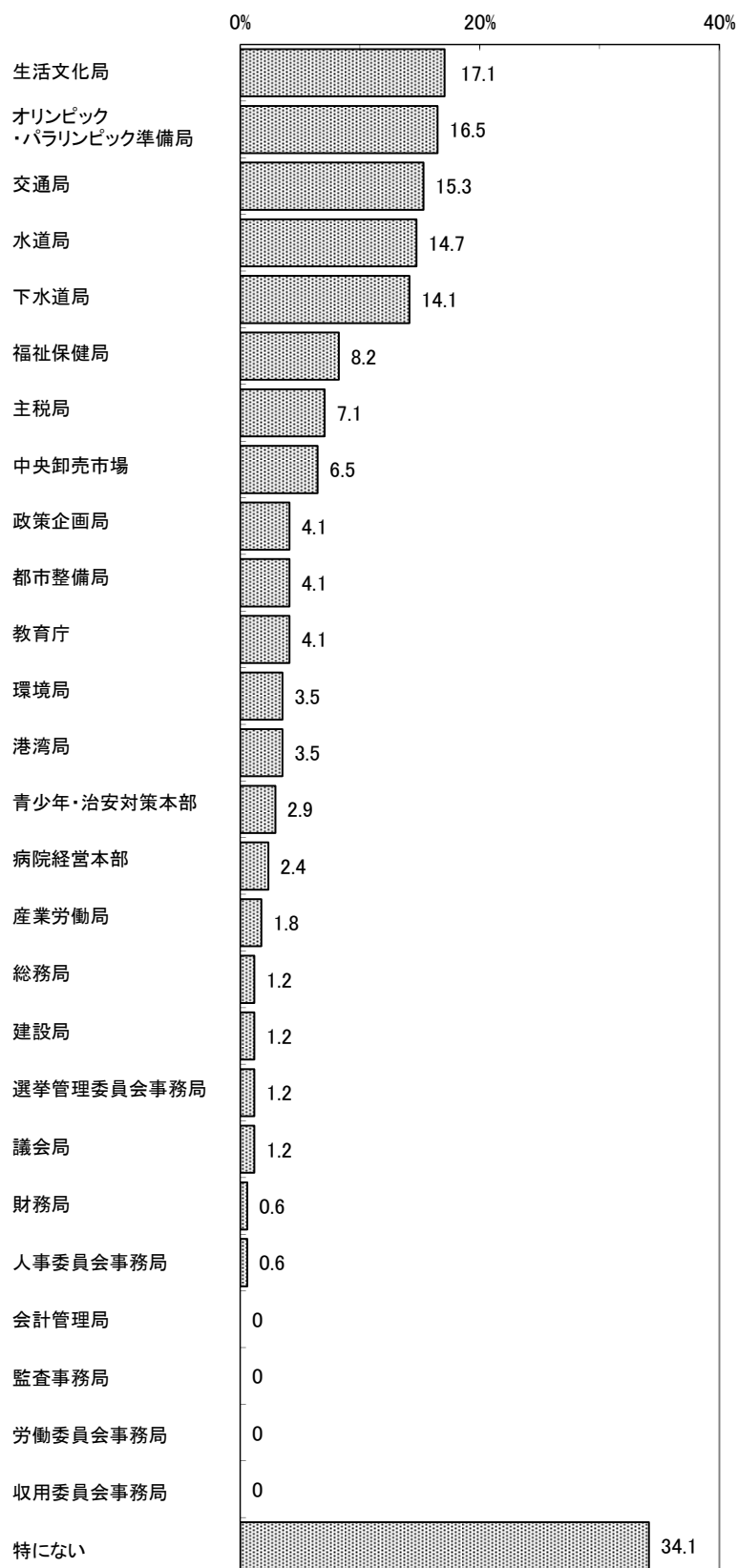
### 【調査結果の概要】

Q8 で各局等のホームページを利用したと回答した170名の方に利用状況を聞いたところ、「交通局」(35.9%)、「水道局」(34.1%)、「生活文化局」(31.2%)、「下水道局」(25.9%)、「オリンピック・パラリンピック準備局」(25.3%)が上位となっている。

## 各局等のホームページで良かったもの

Q10 各局等のホームページで良かったと思うものはどこですか。  
次の中から良かったと思うものすべてをお答えください。

(MA) (n=170)



### 【調査結果の概要】

Q9と同じく170名の方に各局等のホームページで良かったと思うものを聞いたところ、「生活文化局」(17.1%)、「オリンピック・パラリンピック準備局」(16.5%)、「交通局」(15.3%)、「水道局」(14.7%)、「下水道局」(14.1%)が上位となっている。

なお、約3割の方は、「特にない」(34.1%)と回答している。

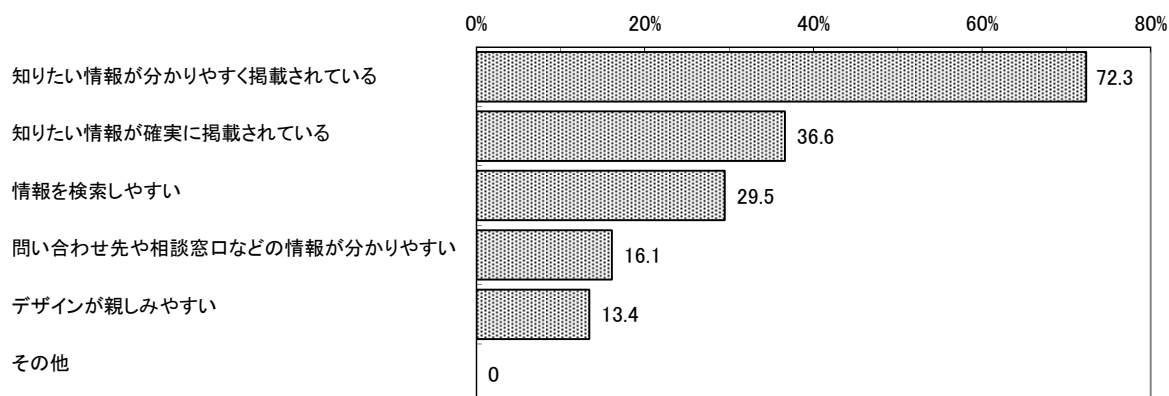
## 各局等のホームページの良かった点

Q11 Q10 で良かったと回答された各局等のホームページについてお伺いします。

どういったところが、良かったと思えましたか。

次の中から良かった点をすべてお答えください。

(MA) (n=112)



### 【調査結果の概要】

Q10 で良かったホームページがあった 112 名の方に良かった点を聞いたところ、約 7 割が「知りたい情報が分かりやすく掲載されている」(72.3%) と回答しており、以下離れて、「知りたい情報が確実に掲載されている」(36.6%)、「情報を検索しやすい」(29.5%)、「問い合わせ先や相談窓口などの情報が分かりやすい」(16.1%)、「デザインが親しみやすい」(13.4%) と続いている。

## 改善してほしいこと（自由意見）

Q12 東京都の公式ホームページについて、更に利用しやすくするために改善すべきことは何でしょうか。あなたの意見を自由にお書きください。

(n=419)

(1) 利用しやすい	62件
(2) 改善すべきこと（全般）	279件
(3) 改善すべきこと（検索方法）	59件
(4) その他	19件

（主なご意見）

### (1) 利用しやすい 62件

○ 以前に比べ、格段に見やすくなり、利便性は高まったと思う。現時点で改善すべき点は思いつかないが、膨大なページ数があるため、必要な情報により早くたどり着け、普段パソコンを使わない人でも直感的にわかるようなホームページが必要だと思う。

（男性 20代 中野区）

○ 新しいデザインの都庁ホームページは、以前に比べて格段に見やすくなったし使いやすくなったので、今のところ現状維持で良いのではないのでしょうか。（男性 30代 荒川区）

○ 区のHPは、生活する上でよく利用しますが、都のHPは、見たことがありませんでした。今回初めて拝見して、コンテンツごと、わかりやすく並んでいたり、イラストや写真などアイコンが充実しているので、利用しやすいのではないかと想像しました。SNSへも参加しており、情報が得やすいと思います。

（女性 30代 渋谷区）

○ スマホから見る機会が多いのですが、スマホでも見やすいです。（女性 30代 練馬区）

○ ユーザを問わず使いやすいサイトだと思う。相当に気配りされているのを感じる。

（男性 30代 練馬区）

○ 公式ホームページの文字が大きくなり見やすいです。お年寄りでも扱いやすいページになっていると思います。検索もしやすいです。あと、何を東京都はこれから押していくのかが一目瞭然にわかるので良いと思います。観光のページなど外国の方にもわかりやすいです。ホームページはよくできていると思いますので改善すべきことは、誰でもこのページを一度でも見て習慣化できる工夫があると良いかなと思います。（女性 40代 墨田区）

○ 情報が多すぎるとまた利用しにくくなる。必要な人が必要に応じて情報を求めてくる場所だと思うので、現在でも十分にその目的に達しているのでは。どちらかというと、HPのイラストや写真は、テイストやデザインがうるさ過ぎて見にくいくらいだと思う。基本はシンプルが一番。

（女性 40代 調布市）

## (2) 改善すべきこと（全般） 279 件

- 文字ばかりの羅列だと見づらいため、要点を絞って短く読みやすくして頂きたいです。  
(女性 20代 新宿区)
  
- トップ画面の最新情報の欄が小さく、最新がかなり最近（1週間でも最新でないものもある）の状況で、そのような頻度でHPを確認している方はまれであるので、欄を大きくするなど対応してほしい。  
(男性 20代 大田区)
  
- 変わってから初めてホームページを見たが、以前よりとても視覚的でわかりやすくなった。各項目にロゴなどがあってわかりやすくなっているの、自分の知りたい情報にたどり着きやすい。都民が今知りたいことも反映されていると思う。改善すべき点というよりは、あったらいいくらいのものだが、一般的なホームページによくある、アクセスランキング（上位30くらい）があると、訪れる人が得たい情報によりたどり着きやすくなるのではないかと感じた。また同じ都民が今興味を持っている上位がわかって面白いのではないかと思う。  
(女性 20代 品川区)
  
- 1ページが多過ぎて見づらいなので、拡張機能を使用して見やすくすれば良いと思いました。  
(女性 30代 渋谷区)
  
- 必要最小限の主要なリンク先が記載されたシンプルバージョンがあると良いと思います。現在のホームページは、情報が沢山ありすぎて、目的のサイトを探すのに少し時間がかかるため。  
(男性 30代 日野市)
  
- トップページに、今、一番多く寄せられる問い合わせトップ10を出すというのはどうでしょうか。そうすれば、そこをクリックして回答がすんなり得られるのではないのでしょうか。  
(女性 30代 杉並区)
  
- まず、都政自体に関心を持ってもらわないと、何らかの必要性が生じない限りホームページへアクセスして情報を得ようというところまでいかないのではないのでしょうか。その点ではホームページはあくまで都民にとっての情報やサービス、都政の動きを知る事の為の小さな窓口で、その小さな窓口を外部からどうやってより多くの人たちに利用価値のあるものとしていくかを考えるべきだと思います。ホームページ内でのアピールというより、外からの直接的な働きかけ、窓口の1つとして、情報ツールの1つとして、また都政の広報としてホームページの利用価値をアピールしていくことがまず必要だと思います。  
(女性 30代 府中市)
  
- トップページの上部にあるカテゴリー分けがされた箇所について、それぞれのカテゴリーにマウスカーソルを当てた段階で、そのカテゴリーに存在するサブカテゴリーがポップアップされるようになると嬉しい。そうすればそれぞれのカテゴリーに、どのような情報がまとめられているのかをより素早く把握できると思う。  
(男性 30代 八王子市)
  
- 優先的に伝えたい情報を絞ってほしい。たくさん伝えたい情報があるのは理解できるが、探したい情報がほかの情報に埋もれて見つけづらいことがある。(女性 30代 新宿区)



○ 情報をできるだけ提供することは大切だと思いますが、多すぎると探すのに苦労して検索意欲がなくなるのも事実です。重要なお知らせやトピックを、最初のことでシンプルに伝える方がいいと思います。年齢的な問題はありますが、カラフルな画像は意外と疲れれます。今のホームページは、メインのスライド画像が大きすぎるように感じます。

(男性 40代 世田谷区)

○ 区のホームページは必要性もありよくチェックするのですが、都となると何を見るかというのが正直なところ。たとえば年齢やライフスタイル別に、生活に関わるような情報メニューが出たりすると便利かもしれません。

それから関心のあるキーワードをフリーワードで入れるのではなく、メニュー画面から選ぶようなやり方や閲覧項目の上位を表示するなど便利かもしれません。

(男性 40代 台東区)

○ 以前よりも写真や映像が多くなり、またカラフルになったので、とても明るくなり見やすくなりました。だが、検索件数が最も多いと思われるイベントカレンダーは、分野ごとにまとめるなどして、ご高齢者でも見やすい表示にするとなお良いと思います。

(男性 40代 練馬区)

○ 余白が少なく、つまった感じがして圧迫感があります。スライドショーも現在3秒位ですが、6秒位の方が伝えたい情報がより伝わると思います。

(女性 40代 板橋区)

○ トップページ上部の新しく作られた5つの項目のところは、マウスポインタがのったらロールオーバーする仕組みのほうがよい。クリックしないでも、下層の項目を表示するようになる。

(男性 40代 文京区)

○ 総合ホームページは体系はととても良くなり、わかりやすくなりました。ただ、トップページは写真が多用され、画面スクロールが頻繁になるなど、若干使い勝手がよくないと感じます。また、写真のイメージと内容が、必ずしも適当でないということもあります。個別部局のホームページは、その内容に特化し、専門領域の内容を深めていただきたいと思えます。

(男性 40代 練馬区)

○ 久しぶりにホームページを見たが、大幅にかわっていて驚いた。写真など多用してすぐにわかるようになっていると感じた。文字だけでなくイメージなどを多く取り入れて分かりやすく解説してほしい。スマートフォンからは確認していないが、災害発生時は画像が多いと重くなりがちなので、簡易なページに切り替わるなど考慮されていた方が良いと思えます。

(男性 40代 府中市)

○ イベントカレンダーを情報検索しやすくしてほしいです。日程に書き込むだけでなく、イベント内容をジャンル分けして見れるようになると、見たい情報が探しやすくなります。

また、締切間近なものなど、わかるとより良いです。現状の形だと日程を並べて見るだけで、探しにくいです。

(女性 40代 狛江市)

- トップページがちょっとごちゃごちゃしている感じがするので、もっとスッキリしたほうが良いと思います。(男性 50代 目黒区)
- 日頃パソコン扱いが慣れている私には問題なく使えますが、あまりパソコン使いが慣れていない両親は、どこを見れば見たい物が見れるか分かりにくいようです。具体的な内容も明記して、選べるようにしてもらえれば、良いかもしれません。(女性 50代 八王子市)
- 都政の間口が広いので知りたい情報に中々辿り着かないことが多い。最初の区分けからもっとわかりやすいルートを考えてほしい。(男性 60歳以上 国分寺市)
- 表現の中で、いわゆる役所用語の多用をできるだけ控えて、一般の会話などで日常的に使用されているコトバを使ってほしい。もし冗長になるのを避けるのなら、欄外にまとめて用語解説をするなどの工夫をしても良いと思う。(男性 60歳以上 江東区)
- あまりにも、カタカナ英語が多く意味を掴み兼ねる。日本の役所らしく日本語で！(男性 60歳以上 練馬区)
- 記載内容が不十分な時の問い合わせ対応の充実。「よくある質問」などの内容は薄すぎて、体裁だけ整えていると感じている。(女性 60歳以上 港区)
- ページ上部にある 5 つのカテゴリのすぐ下に、ページ下部にある「分野から探す」や「イベントカレンダー」などのメニューを配置した方がよい。(男性 60歳以上 大田区)
- 扱う事柄が多く、調べたい件がどこの部局のどの段階で扱っているか、探し当てるまでにどうしても時間がかかってしまう。よく質問される事柄を分類して列挙し、その質問項目をクリックすると誘導してくれるように、ナビゲートしてくれると時間短縮をしなければならない方も探し当てやすくなるかと思います。(男性 60歳以上 立川市)

### (3) 改善すべきこと（検索方法） 59件

- 検索の精度を上げれば、検索を使ってスムーズに必要な情報にたどり着くことができると思う。(男性 20代 江東区)
- 検索機能の機能強化が必要と考えられる。膨大なページ数を有するサイトなので、現状の and 検索等の機能に加え、ソート機能の充実などが必要ではないか。  
また、Web ページの更新を各局に分散していることを本アンケートで初めて知った。そういった事情についてもわかりやすく示しておくことで、更新頻度や内容等の相違に関する理解が深まるものと考えられる。(男性 20代 東村山市)
- 検索キーワードさえ入れればヒットする様にする。トップページはなるべく情報は少なくし、トップからのリンク先で詳細の情報が載っている様にする。トップはすっきりしたデザインの方がわかりやすいと思います。(女性 40代 杉並区)

- トップページの情報量が多すぎるような気がします。ある程度の情報をしぼって表示し、誘導した方が良いのではないかと。あと、あいまいなキーワードでも想定できる情報を表示できるように検索エンジンを採用願います。 (男性 50代 墨田区)
  
- 検索ワード一覧で、短い単語ですぐに知りたい項目が探せるようにしてほしい。イベントカレンダーが見づらいので、もっと工夫してほしい。 (女性 60歳以上 品川区)