

令和元年度第3回ヨコハマeアンケート 横浜市ウェブサイトに関するアンケート

実施期間 令和元年5月24日（金）から6月7日（金）

事業所管課 市民局 広報課

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	14 (0.4%)	52 (1.6%)	211 (6.5%)	425 (13.1%)	352 (10.9%)	386 (11.9%)	229 (7.1%)	2 (0.1%)	1,671 (51.6%)
女性	9 (0.3%)	96 (3.0%)	509 (15.7%)	492 (15.2%)	300 (9.3%)	117 (3.6%)	37 (1.1%)	0 (0.0%)	1,560 (48.2%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.2%)
計	23 (0.7%)	148 (4.6%)	720 (22.2%)	918 (28.4%)	655 (20.2%)	504 (15.6%)	266 (8.2%)	2 (0.1%)	3,236 (100.0%)

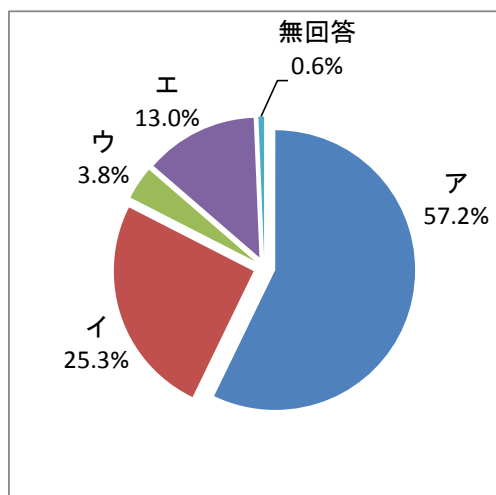
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	4 (28.6%)	13 (25.0%)	59 (28.0%)	188 (44.2%)	185 (52.6%)	243 (63.0%)	150 (65.5%)	1 (50.0%)	843 (50.4%)
女性	2 (22.2%)	19 (19.8%)	144 (28.3%)	172 (35.0%)	137 (45.7%)	46 (39.3%)	21 (56.8%)	0 (0.0%)	541 (34.7%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)
計	6 (26.1%)	32 (21.6%)	203 (28.2%)	360 (39.2%)	322 (49.2%)	290 (57.5%)	171 (64.3%)	1 (50.0%)	1,385 (42.8%)

Q1 このアンケートにお答えいただく以前、平成31年3月26日のリニューアル以前の古いウェブサイトと、リニューアル後の新しいウェブサイトを、それぞれ利用したことがありますか。（単一選択）

n= 1,385

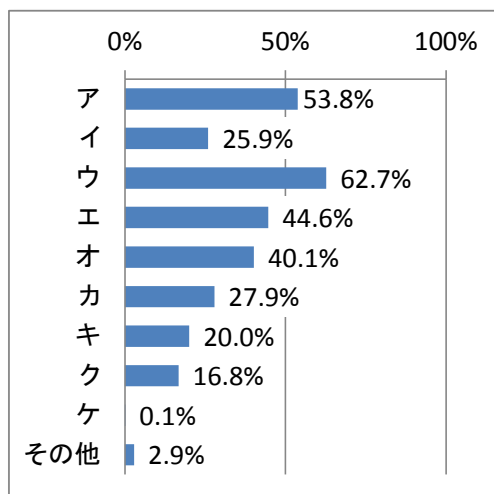
ア	両方とも利用したことがある	57.2%	792
イ	古いウェブサイトのみ利用したことがある	25.3%	351
ウ	新しいウェブサイトのみ利用したことがある	3.8%	53
エ	両方とも利用したことがない	13.0%	180
無回答		0.6%	9
		100.0%	1,385



Q2 新しいウェブサイトをご覧いただいたことのない方につきましては、ご覧いただいた後、以降の質問にお答えいただきますよう、ご協力をお願いします。どのようなことを調べるときに、横浜市ウェブサイトを利用するでしょうか。(複数選択可)

n= 1,385

ア	横浜市への申請など、手続きの方法	53.8%	745
イ	横浜市営交通の情報	25.9%	359
ウ	横浜市が提供しているサービスの内容(図書館、水道、病院、ごみの出し方など)	62.7%	868
エ	イベントの開催情報(内容、日時、場所、申込み方法など)	44.6%	618
オ	横浜市の施設の情報(住所、行き方、開館時間など)	40.1%	556
カ	防災情報(ハザードマップなど)	27.9%	386
キ	救急医療に関する情報	20.0%	277
ク	横浜市の行政に関する情報(施策、予算、組織、議会など)	16.8%	232
ケ	ウェブサイト閲覧できる環境がない(⇒Q13)	0.1%	2
その他		2.9%	40



その他(抜粋)

観光情報など

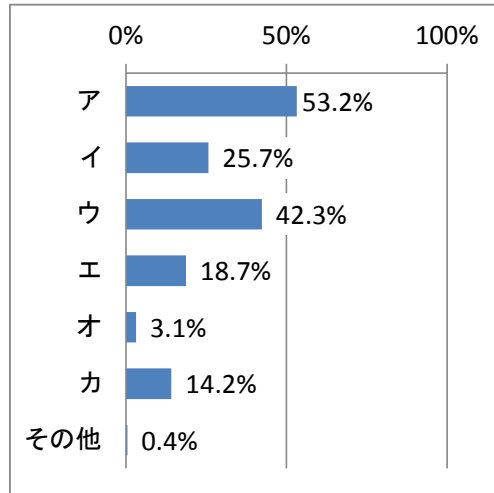
健康保険制度

募集情報(求人)

Q3 横浜市ウェブサイトの各ページには、どのような方法でアクセスしますか。(複数選択可)

n= 1,383

ア	Google検索などで目的のキーワードを入力し、上位にヒットしたページの項目をクリックする	53.2%	736
イ	すでに横浜市ウェブサイトのいずれかのページに設定したブックマーク(お気に入り)からアクセスする	25.7%	355
ウ	横浜市ウェブサイトのトップページにアクセスし、そこからメニューをたどって目的のページを探す	42.3%	585
エ	横浜市ウェブサイトのトップページにアクセスし、画面上部にあるキーワード検索で目的のページを探す	18.7%	259
オ	ツイッターやフェイスブックなどのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)に設置されたリンクからたどってアクセスする	3.1%	43
カ	ヨコハマeアンケートのメールマガジンから回答ページにリンクする	14.2%	196
その他		0.4%	6



その他(抜粋)

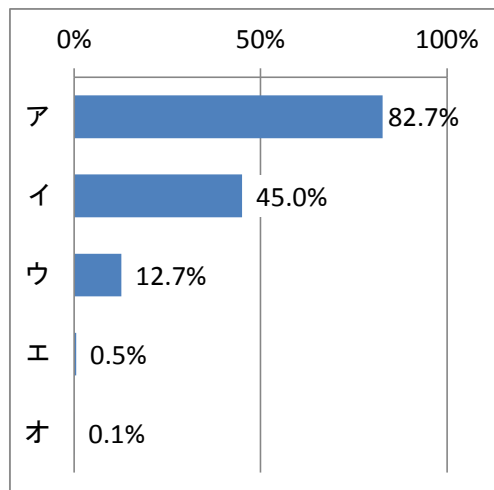
siriに音声で尋ねる。

URLを直接入力する。

Q4 横浜市ウェブサイトを利用するときに用いる端末は何ですか。(複数選択可)

n= 1,383

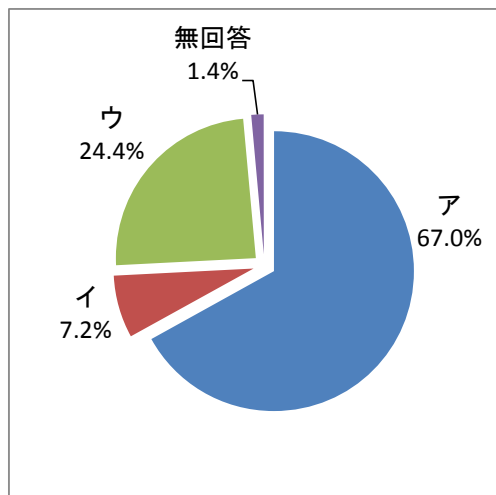
ア	パソコン	82.7%	1,144
イ	スマートフォン	45.0%	623
ウ	タブレット端末	12.7%	175
エ	フィーチャーフォン(従来型携帯電話)	0.5%	7
オ	その他	0.1%	1



Q5 新しいウェブサイトのデザインは、全体で色合いを統一し、すっきりとしたものになりました。どのように感じになりましたか。(単一選択)

n= 1,383

ア	どちらかと言うと良いと思う	67.0%	926
イ	どちらかと言うと良くないと思う	7.2%	100
ウ	どちらでもない	24.4%	337
無回答		1.4%	20
		100.0%	1,383



Q6 Q5でお答えいただいたデザインに関するご感想について、具体的な理由があればお書きください。(自由意見)

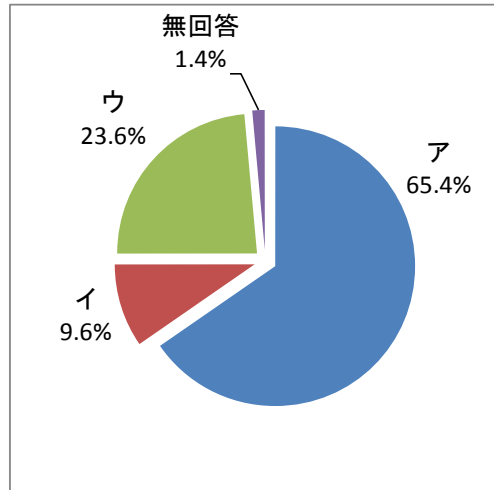
(抜粋)

さわやかな感じが良いと思いました。
シンプルでわかりやすい構成となっています。
横浜ブルーに統一されていて良いと思います。
明るい印象を受けたが、イメージ写真が大きすぎる気がした。
とりたててインパクトがない。
内容の充実や使い勝手の改善などに尽力すべきであり余計なことに労力を使うことは控えるべきと思う。

Q7 新しいウェブサイトでは、市の組織や業務を把握していなくても閲覧目的に応じてトップページから情報を探しやすい構成とするため、「暮らし・総合」「観光・イベント」「事業者向け情報」「市の情報・計画」という分野別にメニューを統一しました。どのようにお感じになりましたか。(単一選択)

n= 1,383

ア	どちらかと言うと良いと思う	65.4%	904
イ	どちらかと言うと良くないと思う	9.6%	133
ウ	どちらでもない	23.6%	326
無回答		1.4%	20
		100.0%	1,383



Q8 Q7でお答えいただいたメニューの統一に関するご感想について、具体的な理由があればお書きください。(自由意見)

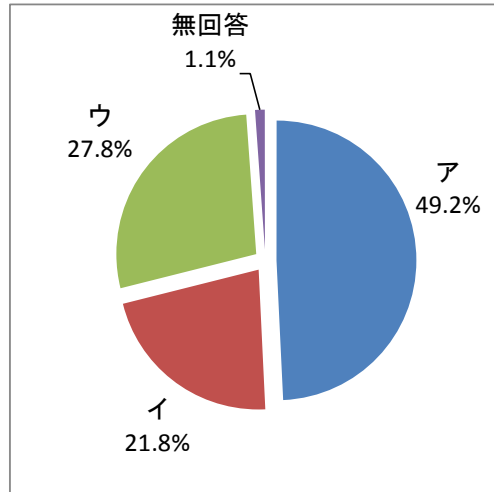
(抜粋)

カテゴリーに分かれていることで情報にアクセスしやすくなっているように思う。
興味に合わせて情報が取得出来るようになった。
とにかく誰でも簡単にアクセスができそうです。
トップページを介さないのも、あまり重要でない。
組織を少しは理解していたので、少し検索しづらい場合がある。
カテゴライズが分かりにくい場合があります。調べるべきことが、どの範疇かときどき迷う。

Q9 Q1で「ア 両方とも利用したことがある」と回答された方にお聞きします。新しいウェブサイトは、古いウェブサイトと比べて、情報の探しやすさという点で、どのように感じになりましたか。(単一選択)

n= 792

ア	どちらかと言うと情報が探しやすくなった	49.2%	390
イ	どちらかと言うと情報が探しにくくなった	21.8%	173
ウ	どちらでもない	27.8%	220
無回答		1.1%	9
		100.0%	792



Q10 Q9でお答えいただいた情報の探しやすさに関するご感想について、具体的な理由があればお書きください。(自由意見)

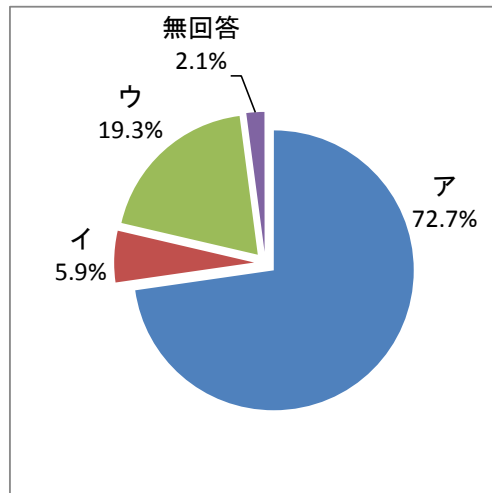
(抜粋)

探しやすさでは以前と比べると必要な情報に行き着くまでが早くなった。
区役所が検索しやすくなった。
以前よりゴチャゴチャしていない感じがします。
あまり変わらないように思う。
慣れの問題もあると思うが、とても探しにくくなった。
インターフェースは見やすくなったが、カテゴリーが行政的で、市民感覚と少し違うと感じる。

Q11 Q4で「イ スマートフォン」と回答された方にお聞きします。新しいウェブサイトでは、表示されるページが画面の幅にちょうど収まるよう、パソコン用のデザインとスマートフォン用のデザインを出し分ける方式を採用し、スマートフォンにおける操作性が向上するようにしました。ご利用になって、どのようにお感じになりましたか。(単一選択)

n= 623

ア	どちらかと言うと操作しやすい	72.7%	453
イ	どちらかと言うと操作しにくい	5.9%	37
ウ	どちらでもない	19.3%	120
無回答		2.1%	13
		100.0%	623



Q12 Q11でお答えいただいたスマートフォンにおける操作性に関するご感想について、具体的な理由があればお書きください。(自由意見)

(抜粋)

PCと比較して小さい画面での活用を考慮したレイアウトになっていると思います。
画面の幅に収まってスッキリと全体を見る事ができるので操作しやすくてとても良い。
横スクロールしなくていいのとフォントか大きいのは一目で見やすい。
以前は拡大して見ていたので、その必要性がなくなり助かります。
操作性がよくなったとは感じない。検索しにくさは、以前とかわらない。
文字と行間を小さくしてスクロールせずにもう少し情報が見えるようにしていただきたい。

Q13 横浜市ウェブサイトについて、ご意見があればご自由にお書きください。(自由意見)

(抜粋)

これからもどんどん使いやすくリニューアルしていってもらえたらと思います。
これでパーフェクトではなく、より一層、横浜らしく進化するサイトになってほしいです。
これまで利用したことがなかったが、これを機会に利用しようと思う。
区のサイトまで同じパターンに統一したが、そこまでなくても区の独自性を活かしてやってもいいと思うのだが。
縦長で見にくい箇所は見やすい様に改善してもらえるとなお良いと思います。
役所目線ではなく、これからも市民がみて分かりやすいいわゆる市民目線でのサイトであるようお願いいたします。