

令和5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5年5月12日（金）から5月22日（月）

事業所管課 政策局 広報課

回答者数 1,486人（回答率：30.7%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,843人（5月12日時点）

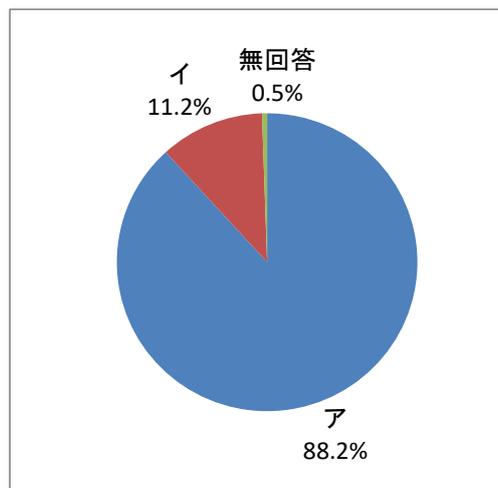
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	3 (0.2%)	28 (1.9%)	127 (8.5%)	267 (18.0%)	419 (28.2%)	360 (24.2%)	271 (18.2%)	1,475 (99.3%)
横浜市内在勤		1 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	0 (0.0%)	8 (0.5%)
横浜市内在学	1 (0.1%)	2 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.2%)
計	4 (0.3%)	31 (2.1%)	128 (8.6%)	269 (18.1%)	421 (28.3%)	362 (24.4%)	271 (18.2%)	1,486 (100.0%)

Q1 横浜市ウェブサイトを閲覧したことがありますか。
(単一選択)

n = 1,486

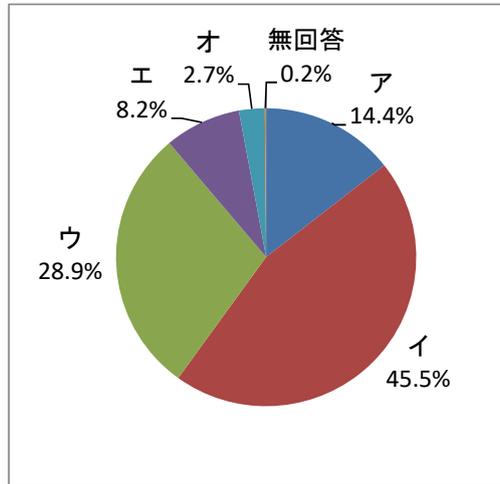
ア ある (Q2・3・4・5へ)	88.2%	1,311
イ ない (Q7へ)	11.2%	167
無回答	0.5%	8
	100.0%	1,486



Q2 Q1で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
 どれくらいの頻度で閲覧していますか。
 (単一選択)

n = 1,311

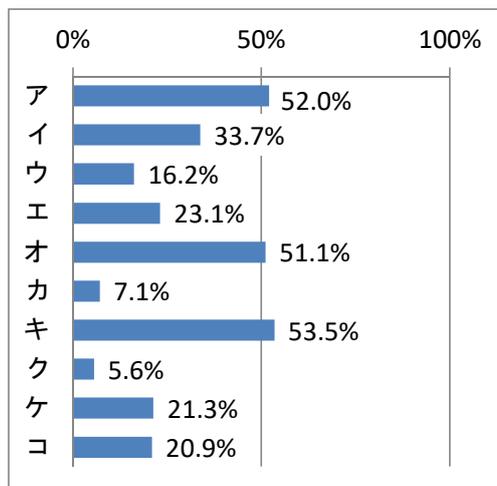
ア	週に1回以上	14.4%	189
イ	月に1回程度	45.5%	597
ウ	半年に1回程度	28.9%	379
エ	1年に1回程度	8.2%	108
オ	どれでもない	2.7%	36
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,311



Q3 Q1で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
 横浜市ウェブサイトのどのような情報をご覧になりましたか。
 (複数選択可)

n = 1,311

ア	ごみの分別	52.0%	682
イ	市営地下鉄・バス	33.7%	442
ウ	市の計画(中期4か年計画等)	16.2%	212
エ	住民票・税・保険等の手続き	23.1%	303
オ	新型コロナウイルス感染症	51.1%	670
カ	水道	7.1%	93
キ	粗大ごみ	53.5%	701
ク	保育園	5.6%	73
ケ	マイナンバーカード	21.3%	279
コ	その他	20.9%	274



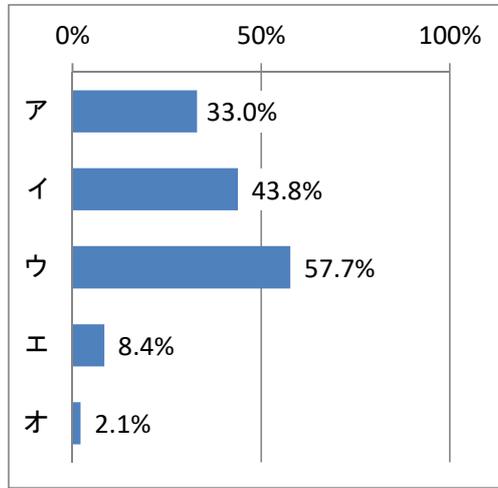
その他(抜粋)

図書館
イベント情報
採用情報

Q4 Q1で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
横浜市ウェブサイトで探している情報が見つからなかった場合は、どうしますか。
(複数選択可)

n = 1,311

ア	トップページに戻ってメニューから探し直す	33.0%	432
イ	サイト内検索を使う	43.8%	574
ウ	Google・Yahoo等別のウェブページから検索する	57.7%	757
エ	探すことをあきらめる	8.4%	110
オ	その他	2.1%	28



その他(抜粋)

区役所に電話又は直接出向く。

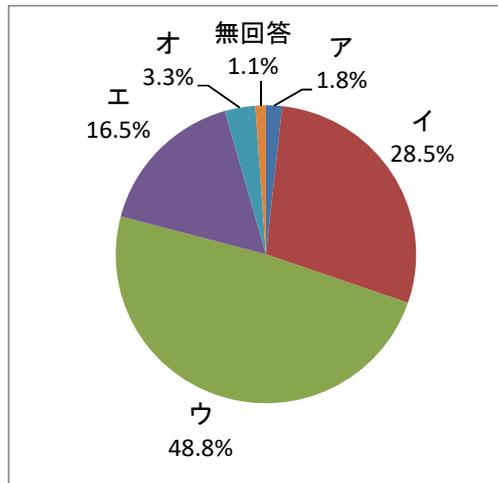
横浜市ウェブサイト以外のページから情報を探す(地域情報サイトなど)。

SNSなどで調べられるかどうかなど。あるいは横浜市コールセンター

Q5 Q1で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
横浜市ウェブサイトは使いやすいと感じましたか。
(単一選択)

n = 1,311

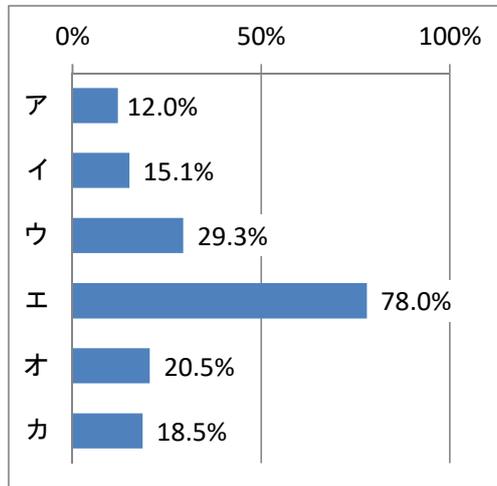
ア	とても使いやすい	1.8%	23
イ	使いやすい	28.5%	374
ウ	どちらでもない	48.8%	640
エ	使いづらい	16.5%	216
オ	とても使いづらい	3.3%	43
無回答		1.1%	15
		100.0%	1,311



Q6 Q5で「エ 使いづらい」「オ とても使いづらい」と回答された方にお聞きします。使いづらいと感じた理由について、該当するものを選んでください。（複数選択可）

n = 259

ア	タップ・クリック等の操作面で使いづらい	12.0%	31
イ	文字のフォントや色などが読みづらい	15.1%	39
ウ	デザイン面で物足りなく、見づらい	29.3%	76
エ	サイト内検索の場所が分かりづらいため、情報が探しにくい	78.0%	202
オ	トップページの情報が少ない	20.5%	53
カ	その他	18.5%	48



その他(抜粋)

目的のページに辿り着くまでのクリック数の多さ

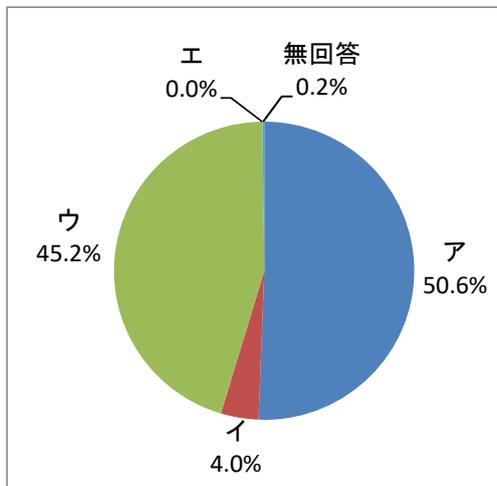
すぐPDFファイルを案内する(中身を開けてみないと内容が全くわからない、スマホだと一度ダウンロードしてからじゃないと見られない)。

その項目にどんなことが載っているかわからない。例えば引越しの時にどの項目を開くべきなのか知識がなければわからない。

Q7 全員にお聞きします。インターネットで情報を探るとき、よく利用している端末を1つ選んでください。（単一選択）

n = 1,486

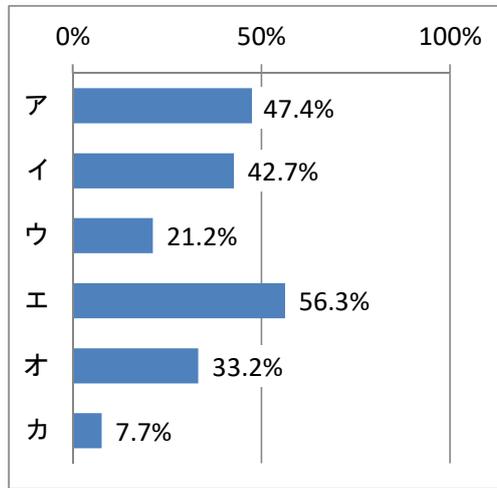
ア	スマートフォン	50.6%	752
イ	タブレット	4.0%	60
ウ	パソコン(モバイルノートも含む)	45.2%	671
エ	その他	0.0%	0
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,486



Q8 どのようなウェブサイトが使いやすいと感じますか。
(複数選択可)

n = 1,486

ア	タップ・クリックしやすい等の操作性に優れている	47.4%	705
イ	文字のフォントや色などが読みやすい	42.7%	634
ウ	デザイン性に優れており見た目がよい	21.2%	315
エ	サイト内検索が目立つ位置にあり情報が探しやすい	56.3%	836
オ	トップページの情報が充実している	33.2%	494
カ	その他(自由記載欄 有)	7.7%	114



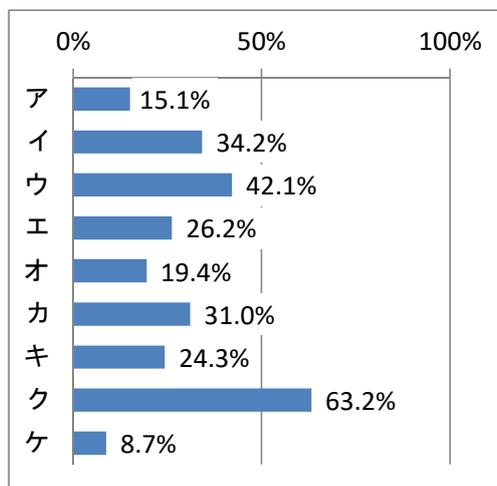
その他(抜粋)

知りたいキーワードで検索した時にきちんと該当ページに引っかかるサイト
 何度もリンクを押して目的情報にたどり着くことが無く、直感的にわかる、ルートがシンプルである。
 シンプルで見やすくポップアップなどがうるさく出てこない。

Q9 現在の横浜市ウェブサイトのトップページにどのような情報が載ってほしいですか。可能であれば、現在のトップページをご覧になった上でご回答をお願いします。
横浜市ウェブサイトトップページ (<https://www.city.yokohama.lg.jp/>)
(複数選択可)

n = 1,486

ア	子育て支援	15.1%	224
イ	広報よこはま・記者発表	34.2%	508
ウ	ごみの分別・粗大ごみ	42.1%	626
エ	市営地下鉄・バス	26.2%	389
オ	市の計画(中期4か年計画等)	19.4%	289
カ	住民票・税・保険等の手続き	31.0%	461
キ	図書館	24.3%	361
ク	横浜市の講座・催し等のイベント	63.2%	939
ケ	その他	8.7%	130



その他(抜粋)

防災関連記事(情報)
 夜間や休日診療の病院が分かりにくい。チャットポットが常に表示されてて煩わしい。
 項目ごとに分かれてわかりやすい見出しからスタートして探していけるようなトップだと良いと思います。
 知りたい事と、宣伝したい事は違うと思います。

Q10 あなたが見やすい、使いやすいと思うウェブサイトがあれば、そのサイトのトップページのURLを一つ教えてください。(民間のウェブサイトも可)
(自由意見)

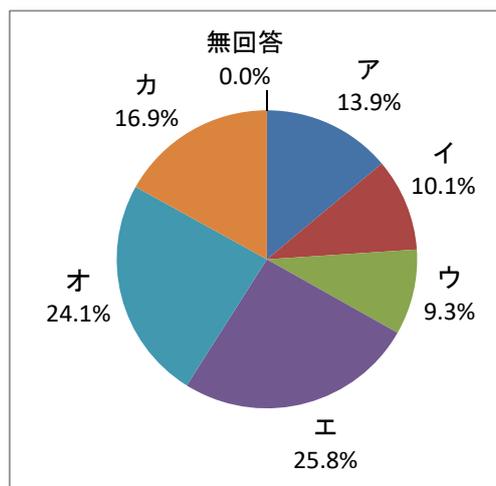
(抜粋)

Yahoo! JAPAN
Amazon
三井住友銀行
渋谷区公式サイト／渋谷区ポータル
大阪市

Q11 Q10を回答された方にお聞きします。そのウェブサイトを選んだ理由はなぜですか。
(単一選択)

n = 497

ア	タップ・クリックしやすい等の操作性に優れている	13.9%	69
イ	文字のフォントや色などが読みやすい	10.1%	50
ウ	デザイン性に優れており見た目がよい	9.3%	46
エ	サイト内検索が目立つ位置にあり情報が探しやすい	25.8%	128
オ	トップページの情報が充実している	24.1%	120
カ	その他	16.9%	84
無回答		0.0%	0
		100.0%	497



その他(抜粋)

ライブイベントから探す、目的から探す など探す方法を複数掲載している。

防災、救急医療がすぐ目に入るので、仕事や観光で市外から訪れる人にも役立つ。引越しの人がすぐアクセスしやすい項目が設定されている。

自分が行きたいページを直感的に探しやすい。

(抜粋)

<p>あまり利用する頻度は高くないのですが(居住している区のページを使うことの方が多)トップページからよりも、検索エンジンから直接欲しい情報のページを訪れています。その時に関連する情報のページへとすぐに行けるようリンクを貼っていただけると助かります。</p>
<p>開庁時間など、分かりやすい所に記載してほしい。可もなく、不可もなく、何かを調べたい時以外は積極的に見にいこうという魅力に欠ける。</p>
<p>探したい情報があるときに閲覧するという方が多いのではないかと思います。それは市がアピールしたい情報と必ずしも一致しないかもしれません。トップページはたくさんバナーを置いたり、色を不統一にするなど、あまりごちゃごちゃしていないほうが良いと思います。デザインも凝りすぎずに、落ち着いたものが望ましいと考えます。</p>
<p>あまりデザインに凝りすぎていなく、スムーズに表示する画面。処理が重く必要な情報が表示されないのはあまりよくない。極端に言えば通信制限がかかってもスムーズに検索できるとよいと思います。</p>
<p>今までほとんど見たことがなかったが見やすく良いと思う。ウェブサイトの検索性よりもオンラインで完結できる行政手続きを増やしてほしい。</p>
<p>誰もが欲しい情報にすぐに辿りつけるわかりやすいサイトにしていただきたいです。また、横浜市の「今」が一目でわかるようなサイトになってほしいです。</p>
<p>基本的には、まあまあ使いやすいサイトになっていると思います。しかし、青色が基本の色になっており、少し暗い感じがします。落ち着いているといえば、そうなのですが、もう少し横浜らしいしやれた感じにお願いできればと思います。</p>
<p>トップページはイベントや計画などを紹介し、「手続き」や「募集」はたくさんの選択肢からタップして見られるようにした方が良い。全てタップしていけば最後まで完結できるまで出来ると良い。大抵は、手続きも申請したことにはならないで終わる場合が多い。</p>
<p>横浜市のトップページから目的の情報までは階層が深過ぎる。例えば、市役所の手続き案内やゴミの案内などはそれぞれ単体でも情報が多いので、それぞれ分けて特設サイトをつくるなどするのが良いのではないかと。また、トップページのチャットボットがひどすぎる。はじめに「チャットをはじめる」を押させるのも意味不明だし、質問してもたいたい回答をしないので役に立たない。</p>
<p>分類あるいは階層化の仕方が行政目線ではなく市民目線であること。市民に何を伝えたいかではなく、市民がどういった情報を見ようとしているかをしっかり分析して構築してほしい。現状はあまりにも画一的。組織の階層をそのままWEBの階層に置き換えているに過ぎない。この表現も必要だが、市民が求めている情報でいわば横櫛を刺すような構成も考えてほしい。</p>