

令和7年度第5回ヨコハマeアンケート

DXポータルサイト「横浜DIGITAL窓口」に関するアンケート

実施期間 令和7年6月6日（金）から6月16日（月）
事業所管課 デジタル統括本部 デジタル・デザイン室

回答者数 1,439人（回答率：28.3%）
【参考】eアンケートメンバー数 5,087人（6月6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	1 (0.1%)	26 (1.8%)	104 (7.2%)	230 (16.0%)	390 (27.1%)	419 (29.1%)	260 (18.1%)	1,430 (99.4%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	6 (0.4%)
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	2 (0.2%)	28 (1.9%)	106 (7.3%)	231 (16.1%)	392 (27.2%)	420 (29.2%)	260 (18.1%)	1,439 (100.0%)

Q1 【サイト全般に関する質問】
「横浜DIGITAL窓口」というウェブサイトを知っていますか。

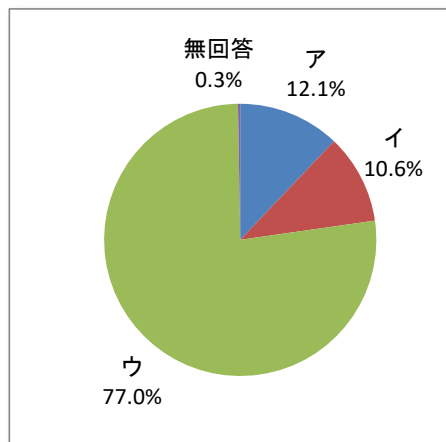
【「横浜DIGITAL窓口」ウェブサイト画面】



（単一選択）

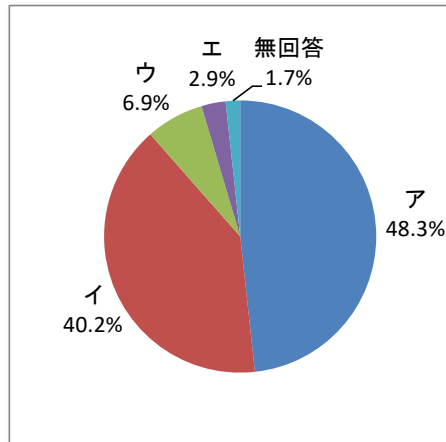
n = 1,439

ア	閲覧したことがある (Q2へ)	12.1%	174
イ	知っているが、閲覧したことはない (Q3へ)	10.6%	153
ウ	知らない (Q3へ)	77.0%	1,108
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,439



Q2 【サイト全般に関する質問】
Q1で「ア 閲覧したことがある」と回答された方にお聞きします。
「横浜DIGITAL窓口」をこれまでに何度閲覧したことがありますか。
(単一選択)

n = 174		
ア	1回	48.3% 84
イ	2～5回	40.2% 70
ウ	6回以上	6.9% 12
エ	わからない	2.9% 5
無回答		1.7% 3
		100.0% 174

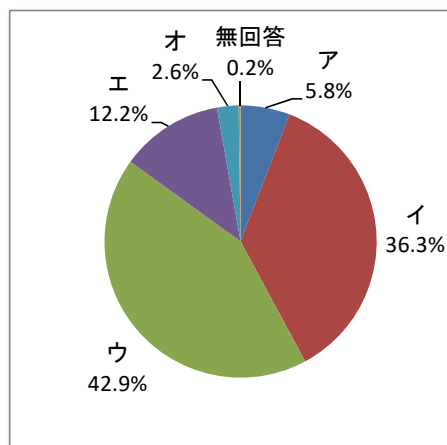


Q3 【サイト全般に関する質問】
「横浜DIGITAL窓口」のデザインは見やすいと感じますか？
下記の「横浜DIGITAL窓口」をご覧になった上でお答えください。

【「横浜DIGITAL窓口」ウェブサイトURL】
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/>

(単一選択)

n = 1,439		
ア	とても見やすい	5.8% 84
イ	見やすい	36.3% 522
ウ	普通	42.9% 617
エ	見づらい	12.2% 176
オ	とても見づらい	2.6% 37
無回答		0.2% 3
		100.0% 1,439



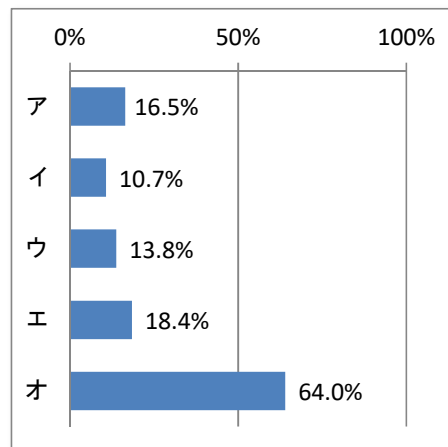
Q4 【各ページに関する質問】
「横浜DIGITAL窓口」の各ページにおいて、見づらいつと感じたページがあれば教えてください。
※「オ 特になつ」を選択された方は他の回答を選択しないでください。

【「ア HOME」ページURL】
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/>
【「イ オンライン手続」ページURL】
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/#onlineNavi>
【「ウ DX見える化」ページURL】
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/dx-strategy/>
【「エ DX Park」ページURL】
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/dx-park/>

(複数選択可)

n = 1,439

ア	HOME (Q5へ)	16.5%	237
イ	オンライン手続 (Q5へ)	10.7%	154
ウ	DX見える化 (Q5へ)	13.8%	198
エ	DX Park (Q5へ)	18.4%	265
オ	特になつ (Q6へ)	64.0%	921



Q5 【各ページに関する質問】
Q4で「ア HOME」～「エ DX Park」のいずれかを選択された方にお聞きします。
見づらいつと感じた理由をお答えください。
(自由意見)

(抜粋)

デザインはよいが、すぐに必要な項目が見つからない。

バックにあるイラストがごちゃごちゃしている。また、背景の色合いと文字(ページ中央にある「オンライン手続はこちら」の枠など)が同色系で分かりづらいつ。

デザインが同色系ばかりで分かりづらいつ。字が小さい。

画像がもう少しシンプルの方が見やすくなつと感じる。

文字数が多い。

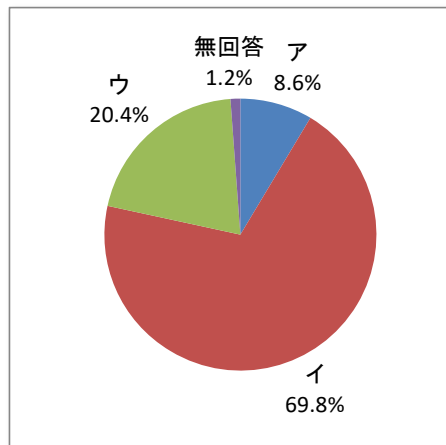
Q6 【サイト全般に関する質問】
「横浜DIGITAL窓口」について、ウェブサイトや各ページの読み込みが遅いと感じますか。
下記の「横浜DIGITAL窓口」のウェブサイトをご覧になった上でお答えください。

【「横浜DIGITAL窓口」ウェブサイトURL】
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/>

(単一選択)

n = 1,439

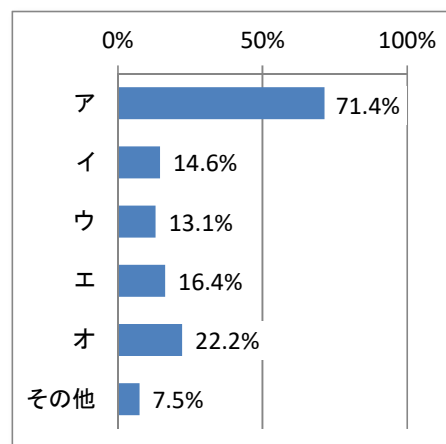
ア	感じる	8.6%	123
イ	感じない	69.8%	1,005
ウ	わからない	20.4%	294
無回答		1.2%	17
		100.0%	1,439



Q7 【サイト全般に関する質問】
「横浜DIGITAL窓口」のコンテンツの中で、より充実したほうが良いと思うものを選んでください。
(複数選択可)

n = 1,439

ア	「オンラインでできる手続」ページの案内が分かりやすいこと	71.4%	1,028
イ	「DXイチオシ発信」ページにおける横浜市が取組をしているデジタル施策の紹介	14.6%	210
ウ	「横浜DXみえる化プロジェクト」ページにおける横浜DX戦略の取組・推進	13.1%	188
エ	「DX Park」ページにおけるイベント広場やワークショップ、Digital教室	16.4%	236
オ	スマートフォンの操作などに関するマニュアルの掲載	22.2%	320
その他		7.5%	108



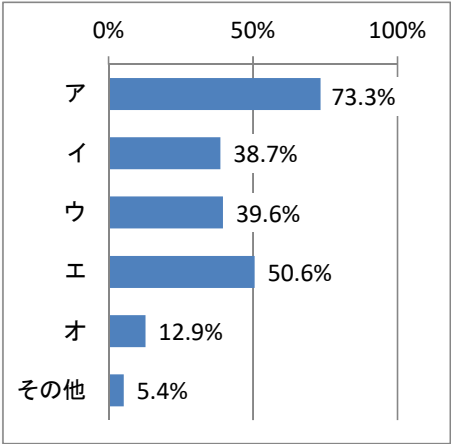
その他(抜粋)

検索機能の充実

自由な意見、質問コーナー

Q8 【サイト全般に関する質問】
「横浜DIGITAL窓口」をより多くの方に知ってもらうためには、どの広報媒体が効果が高いと思いますか。
(複数選択可)

n = 1,439			
ア	広報よこはま市版、区版	73.3%	1,055
イ	Webメディア(横浜市ウェブサイトなど)	38.7%	557
ウ	ソーシャルメディア(X、Instagram、LINE)	39.6%	570
エ	公共交通機関でのポスター、サインージ掲載	50.6%	728
オ	DXに関するイベントの開催	12.9%	185
その他		5.4%	77



その他(抜粋)

Googleなどの検索でページがヒットするようにすればいいと思う。
区役所の待合場所で広報するとよい。

Q9

【オンライン手続に関する質問】

「横浜DIGITAL窓口」でご案内しているオンライン手続のワード検索やカテゴリー選択は分かりやすかったですか。

下記のオンライン手続のご案内をご覧になった上でお答えください。

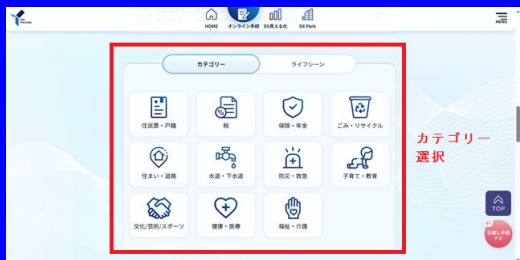
【「横浜DIGITAL窓口」のオンライン手続のご案内】

<https://digital.city.yokohama.lg.jp/#onlineNavi>

<ワード検索画面>



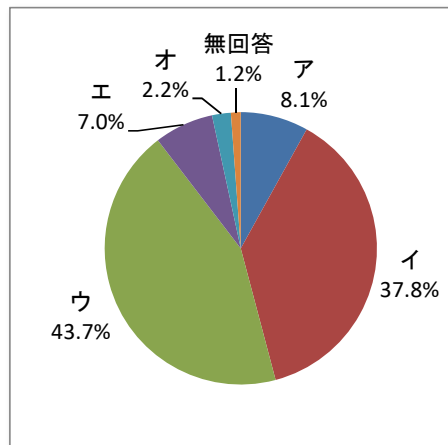
<カテゴリー選択画面>



(単一選択)

n = 1,439

ア	とても分かりやすい	8.1%	116
イ	分かりやすい	37.8%	544
ウ	普通	43.7%	629
エ	分かりにくい	7.0%	101
オ	とても分かりにくい	2.2%	32
無回答		1.2%	17
		100.0%	1,439



Q10

【オンライン手続に関する質問】

オンライン手続のご案内の説明文は分かりやすかったですか。

「横浜DIGITAL窓口」のトップ画面にある「問い合わせの多い手続」でご案内している転出届など、各手続の説明文をご確認いただき、お答えください。

(例) 転出届

<https://digital.city.yokohama.lg.jp/#onlineNavi>

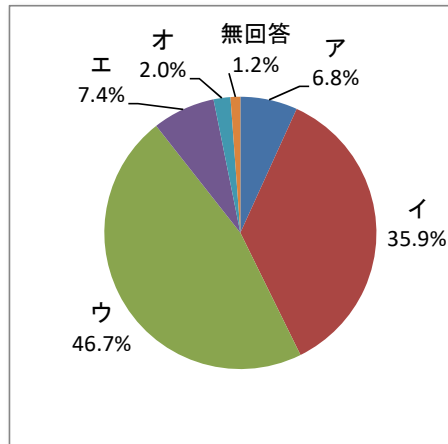
<転出届の画面>



(単一選択)

n = 1,439

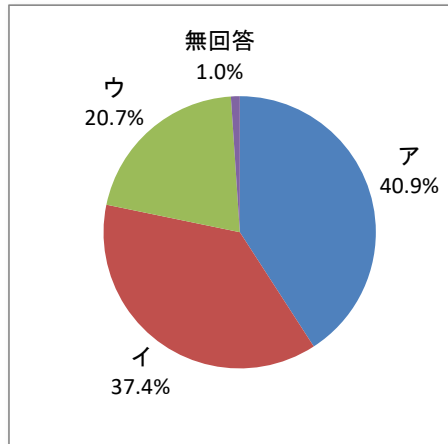
ア	とても分かりやすい	6.8%	98
イ	分かりやすい	35.9%	517
ウ	普通	46.7%	672
エ	分かりにくい	7.4%	107
オ	とても分かりにくい	2.0%	28
無回答		1.2%	17
		100.0%	1,439



Q11 【日常的に利用するオンラインサービスに関する質問】
 自分(または身近な人)がオンラインサービス(オンラインショッピング、オンライン会議などインターネットを通じて提供されるあらゆるサービス)を利用しようとして、あきらめたことはありますか。
 (単一選択)

n = 1,439

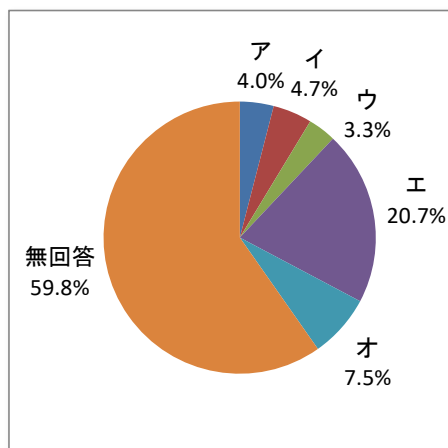
ア	あきらめたことがある (Q12へ)	40.9%	588
イ	あきらめたことがない (Q13へ)	37.4%	538
ウ	利用したことがない (Q13へ)	20.7%	298
無回答		1.0%	15
		100.0%	1,439



Q12 【日常的に利用するオンラインサービスに関する質問】
 Q11で「ア あきらめたことがある」と回答された方にお聞きします。
 あきらめた理由の中で最も近いものを教えてください。
 (単一選択)

n = 1,439

ア	パソコン・スマホの操作方法がわからなかった	4.0%	58
イ	オンラインサービスの利用方法がわからなかった	4.7%	67
ウ	オンラインサービスの利用に必要な情報(メールアドレス等)がわからなかった	3.3%	48
エ	必要な操作が多く、途中でわからなくなった	20.7%	298
オ	上記のどれにも当てはまらない	7.5%	108
無回答		59.8%	860
		100.0%	1,439



**Q13 「横浜DIGITAL窓口」について、ご意見がございましたら、ご自由にお書きください。
(自由意見)**

(抜粋)

素敵で分かりやすいと感じた。この先もできるだけシンプルにわかりやすく、どの年代の人でも使いやすいと良いと思う。
最初のロボットの表示が分かりやすく良いと感じた。カテゴリを選択する画面も良いと思う。
先進的なデザインでかっこいいと思うが、乱雑してわかりづらいとも捉えられるので、バランスに注意してほしい。
老若男女が分かりやすく、使いやすいことが重要なので、文字の大きさや視覚的な見え方を重視する必要があり、やはり、一番は簡潔に処理できることを目指してほしい。
もっと広報して、多くの方が利用できるようにしてほしい。
とても良い試みだと思う。お年寄りでももう少し見やすいととても便利だと思うので、大きい文字などを選べるように説明を加える等したらもっとより良くなると思う。
ロボットとキーワードの入力が目立つが、年配者にはフリーワードを打ち込ませるより、その下にあるカテゴリーの方が分かりやすい気がする。
全体的には良いと思うが、1画面に情報や選択はなるべく簡素にした方がより使いやすいと思う。
まだまだこれから作り込んでいくページだと思うが、将来性を感じるページで期待が持てる。
なるべく階層は作らず、シンプルな作りしてほしい。階層を作るならば、今、自分がどこにいるのか分かるように表示してほしい。