

平成28年度第1回市政モニターアンケート結果

テーマ「市ホームページについて」

- (1) 対象 市政モニター 150人
 (2) 回答者数 128人
 (3) 実施期間 平成28年7月20日から8月5日まで
 (4) 目的 本市ホームページは平成26年4月1日にリニューアルし、今年で3年目を迎えました。「見やすく」「わかりやすい」ホームページを心掛けて、情報の発信に取り組んでおりますが、この度、改めて市民の皆様にご意見を伺い、利用される方々のニーズを把握させていただき、今後予定されているホームページサーバーの更新計画などに活用するため、アンケートにご協力いただきました。

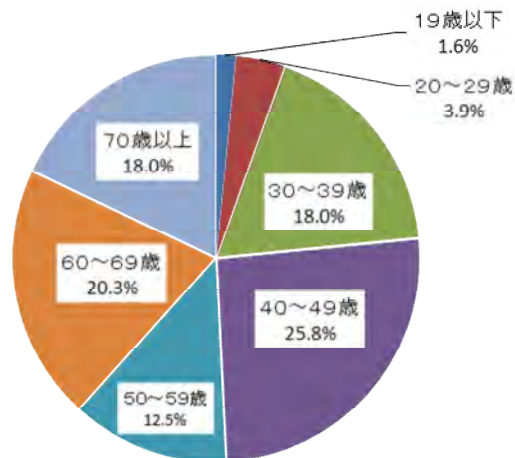
表、グラフ内の数字は回答者数を基数とした百分率で表わし、小数点第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合があります。

【基本的項目についてお伺いします。】

問1 あなたの年齢をお伺いします。(回答は1つ)

1 19歳以下	5 50～59歳
2 20～29歳	6 60～69歳
3 30～39歳	7 70歳以上
4 40～49歳	

選択肢	回答数	回答分布
1	2	1.6%
2	5	3.9%
3	23	18.0%
4	33	25.8%
5	16	12.5%
6	26	20.3%
7	23	18.0%
計	128	100.0%



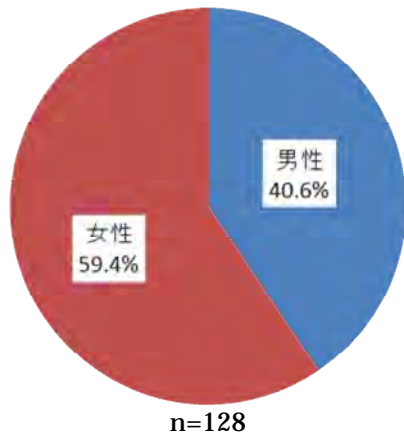
回答された方の年齢層は以上のとおりです。

n=128

問2 あなたの性別をお伺いします。(回答は1つ)

1 男性	2 女性
------	------

選択肢	回答数	回答分布
1	52	40.6%
2	76	59.4%
計	128	100.0%

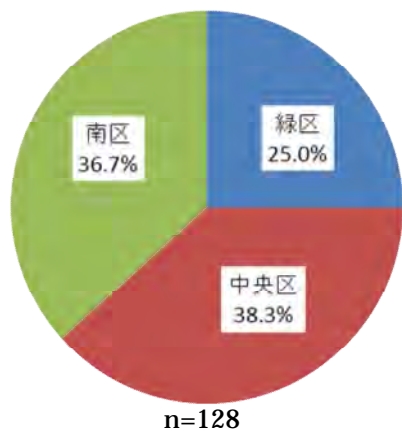


回答された方の性別は以上のとおりです。

問3 あなたのお住まいはどちらの区ですか。(回答は1つ)

1 緑区	2 中央区	3 南区
------	-------	------

選択肢	回答数	回答分布
1	32	25.0%
2	49	38.3%
3	47	36.7%
計	128	100.0%

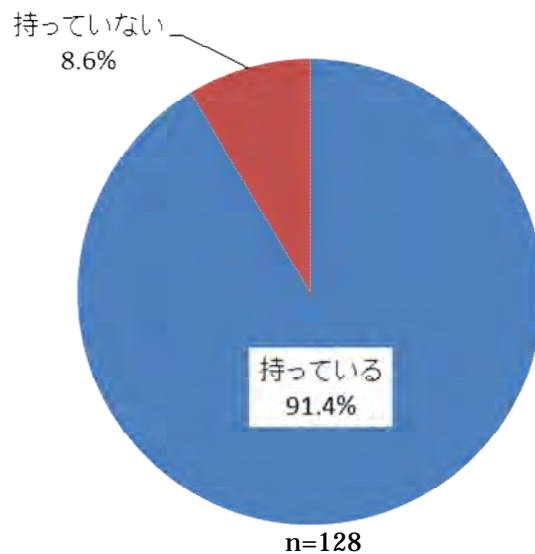


回答された方のお住まいの区は以上のとおりです。

問4 あなたは市ホームページを閲覧できる環境をお持ちですか。(回答は1つ)

- 1 持っている。
- 2 持っていない。(アンケートはここで終了となります。)

選択肢	回答数	回答分布
1	117	91.4%
2	11	8.6%
計	128	100.0%



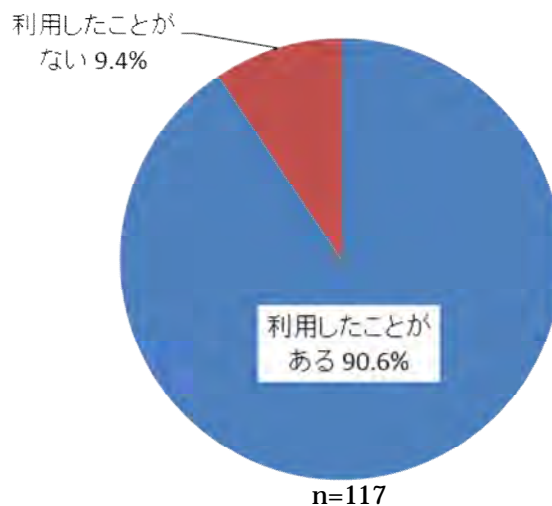
回答された方の9割以上が市ホームページを閲覧できる環境でした。

【本市のホームページについてお伺いします。】

問5 あなたは市ホームページを利用したことはありますか。(回答は1つ)

- 1 利用したことがある。
- 2 利用したことがない。
(お手数ですが、市ホームページをご覧の上、問9へ)

選択肢	回答数	回答分布
1	106	90.6%
2	11	9.4%
計	117	100.0%

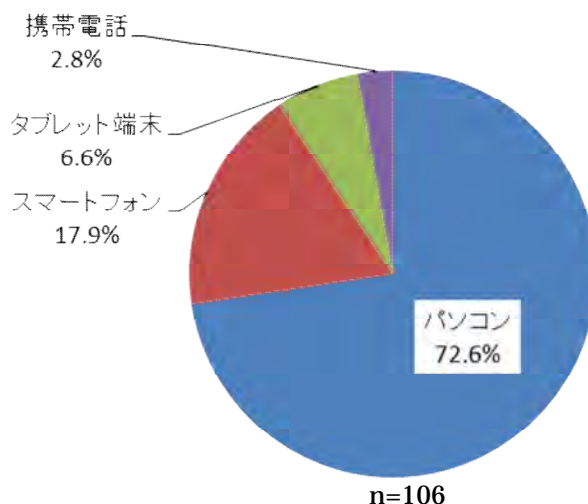


回答された方の9割以上がホームページを閲覧したことがありました。

問6 あなたが市ホームページを閲覧する際に、主に利用するものは何ですか。(回答は1つ)

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | パソコン |
| 2 | スマートフォン |
| 3 | タブレット端末 |
| 4 | 携帯電話(フィーチャーフォンやガラケーと呼ばれる携帯電話) |
| 5 | その他 |
- ()

選択肢	回答数	回答分布
1	77	72.6%
2	19	17.9%
3	7	6.6%
4	3	2.8%
5	0	0.0%
計	106	100.0%

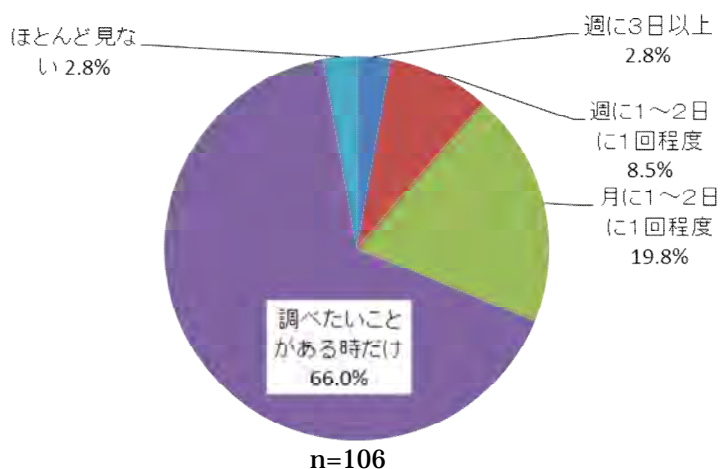


パソコンが主な閲覧方法で、72.6%という結果となりました。

問7 あなたは市ホームページをどのくらいの頻度で利用されますか。(回答は1つ)

- | | |
|---|--------------|
| 1 | 週に3日以上 |
| 2 | 週に1～2日に1回程度 |
| 3 | 月に1～2日に1回程度 |
| 4 | 調べたいことがある時だけ |
| 5 | ほとんど見ない |

選択肢	回答数	回答分布
1	3	2.8%
2	9	8.5%
3	21	19.8%
4	70	66.0%
5	3	2.8%
計	106	100.0%

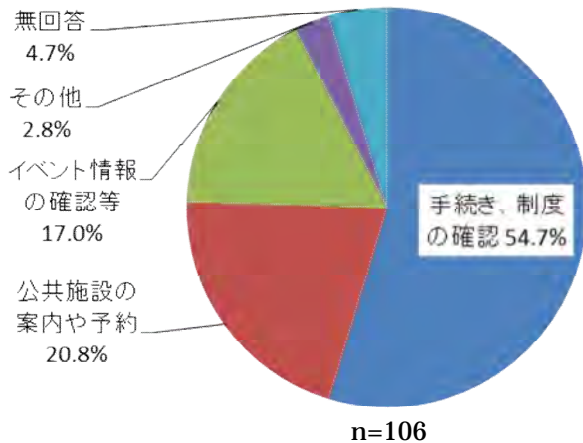


ホームページを閲覧するのは、「調べたいことがある時だけ」という人が、66.0%という結果となりました。

問8 あなたは市ホームページをどのような目的で利用されますか。(回答は1つ)

- 1 手続き、制度の確認
 - 2 公共施設の案内や予約
 - 3 イベント情報の確認等
 - 4 その他
- ()

選択肢	回答数	回答分布
1	58	54.7%
2	22	20.8%
3	18	17.0%
4	3	2.8%
無回答	5	4.7%
計	106	100.0%

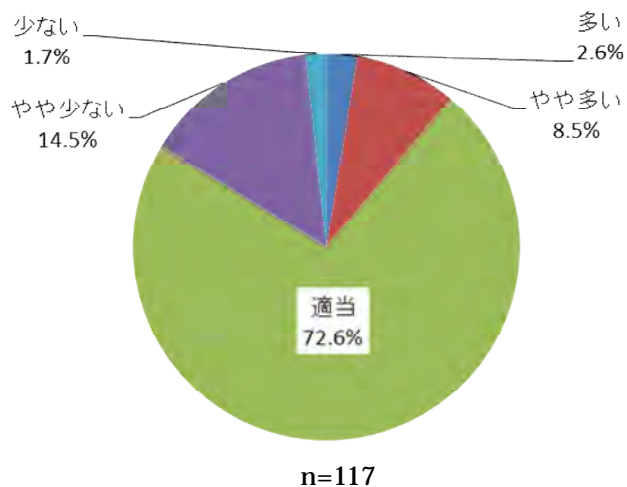


主な利用目的は、「手続き、制度の確認」で、54.7%で最も多く、次いで「公共施設の案内や予約」が20.8%、「イベント情報の確認等」が17.0%という結果となりました。

問9 あなたは市ホームページの情報量をどう思いますか。(回答は1つ)

- 1 多い
- 2 やや多い
- 3 適当
- 4 やや少ない
- 5 少ない

選択肢	回答数	回答分布
1	3	2.6%
2	10	8.5%
3	85	72.6%
4	17	14.5%
5	2	1.7%
計	117	100.0%

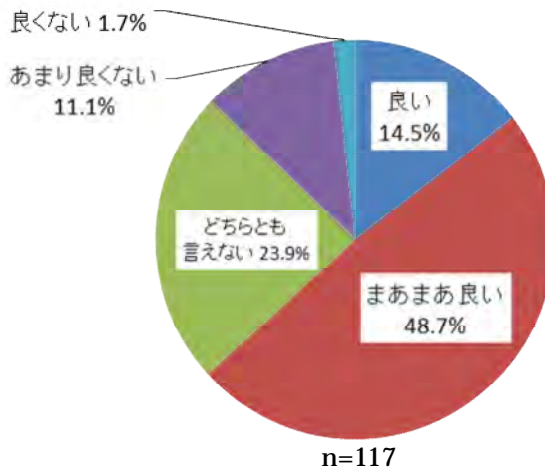


回答された方の、72.6%が情報量は適当という結果となりました。

問10 あなたは市ホームページの使い勝手をどう思いますか。(回答は1つ)

- 1 良い
- 2 まあまあ良い
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり良くない
- 5 良くない

選択肢	回答数	回答分布
1	17	14.5%
2	57	48.7%
3	28	23.9%
4	13	11.1%
5	2	1.7%
計	117	100.0%

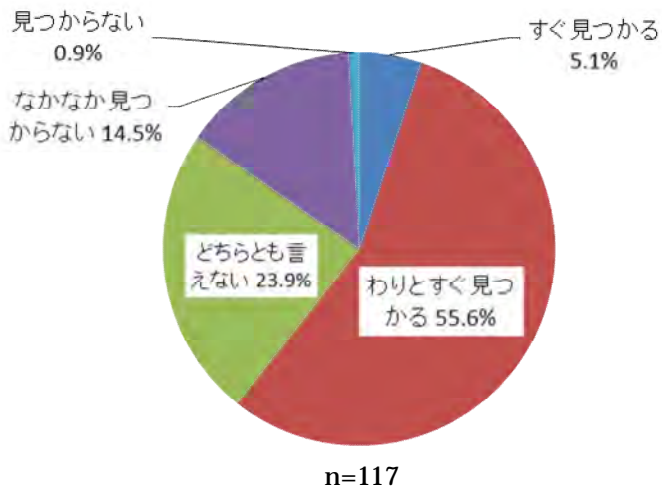


回答された方の、6割以上が、使い勝手が良いと答えました。

問11 あなたは市ホームページで欲しい情報が見つかりますか。(回答は1つ)

- 1 すぐ見つかる
- 2 わりとすぐ見つかる
- 3 どちらとも言えない
- 4 なかなか見つからない
- 5 見つからない

選択肢	回答数	回答分布
1	6	5.1%
2	65	55.6%
3	28	23.9%
4	17	14.5%
5	1	0.9%
計	117	100.0%

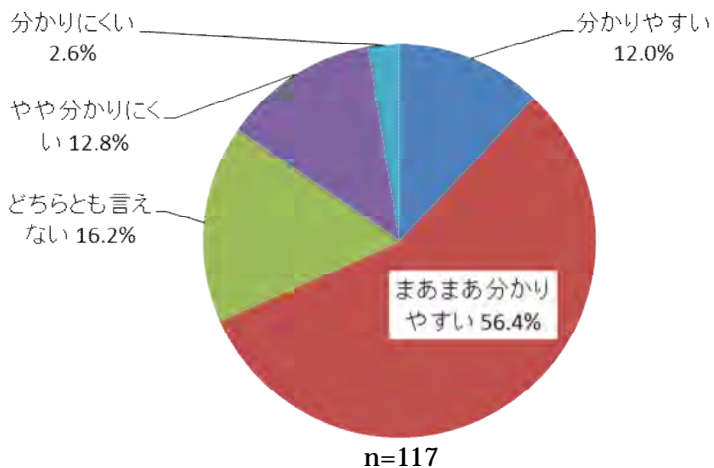


欲しい情報を「すぐ見つかる」「わりとすぐ見つかる」が合わせて60.7%に対し、「見つからない」「なかなか見つからない」が合わせて15.4%という結果となりました。

問12 あなたは市ホームページの内容をどう思いますか。(回答は1つ)

- 1 分かりやすい
- 2 まあまあ分かりやすい
- 3 どちらとも言えない
- 4 やや分かりにくい
- 5 分かりにくい

選択肢	回答数	回答分布
1	14	12.0%
2	66	56.4%
3	19	16.2%
4	15	12.8%
5	3	2.6%
計	117	100.0%

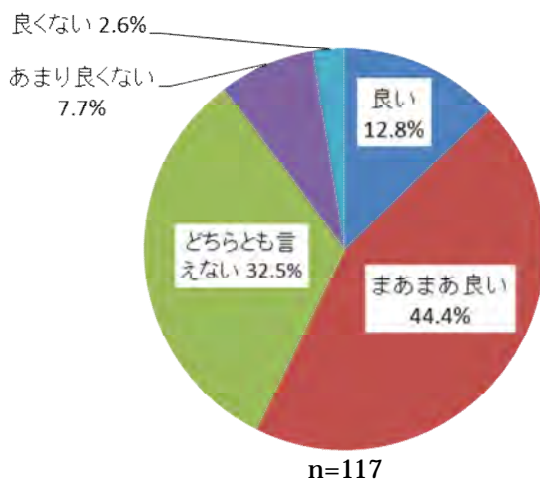


内容を「分かりやすい」「まあまあ分かりやすい」が合わせて68.4%に対し、「分かりにくい」「やや分かりにくい」が合わせて15.4%という結果となりました。

問13 あなたは市ホームページのデザインやレイアウトをどう思いますか。(回答は1つ)

- 1 良い
- 2 まあまあ良い
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり良くない
- 5 良くない

選択肢	回答数	回答分布
1	15	12.8%
2	52	44.4%
3	38	32.5%
4	9	7.7%
5	3	2.6%
計	117	100.0%

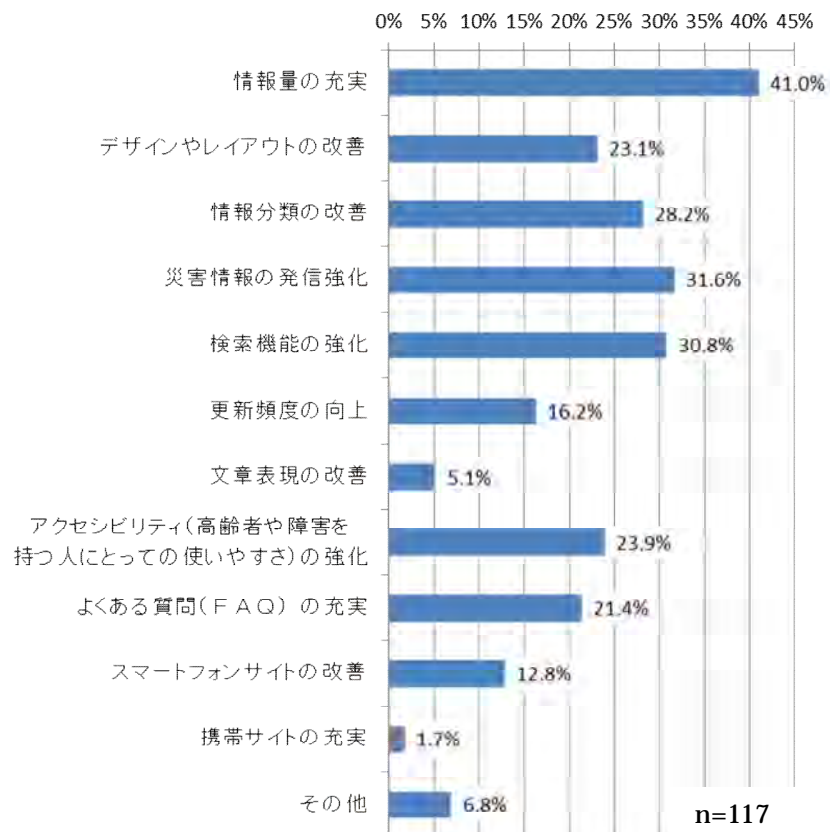


デザインやレイアウトを「良い」「まあまあ良い」が合わせて57.2%に対し、「良くない」「あまり良くない」が合わせて10.3%という結果となりました。

問14 あなたは市ホームページについて、今後何を充実（改善）すべきだと思いますか。
（回答は3つまで）

- 1 情報量の充実
- 2 デザインやレイアウトの改善
- 3 情報分類の改善
- 4 災害情報の発信強化
- 5 検索機能の強化
- 6 更新頻度の向上
- 7 文章表現の改善
- 8 アクセシビリティ（高齢者や障害を持つ人にとっての使いやすさ）の強化
- 9 よくある質問（FAQ）の充実
- 10 スマートフォンサイトの改善
- 11 携帯サイトの充実
- 12 その他（ ）

選択肢	回答数	回答分布
1	48	41.0%
2	27	23.1%
3	33	28.2%
4	37	31.6%
5	36	30.8%
6	19	16.2%
7	6	5.1%
8	28	23.9%
9	25	21.4%
10	15	12.8%
11	2	1.7%
12	8	6.8%



「情報量の充実」が最も多く41.0%、次いで「災害情報の発信強化」が31.6%、「検索機能の強化」が30.8%という結果となりました。

問15 市ホームページ全般について伺います。より利便性の高いホームページとするために必要な機能やご要望など、ご自由にご意見をご記入ください。

見やすさ・分かりやすさについて

・トップ画面の右側は項目や色使い、四角く囲ってある点などが、目につきやすく分かりやすい。
・トップ画面はもう少しすっきりさせた方が、高齢者でも見やすい。
・ホームページを訪れる方は、なにかしら調べたい情報があってアクセスしていると思うので、「こんなときには?」と「よくある質問」「相模原市コールセンター」をもっと上の方に設置してもらいたい。
・左側のメニュー欄も色を付けて見やすくさせると、探しやすく、一目で分かりそうである。
・トップ画面に検索分類があり、見に行った先にも「こんなときには?」「よくある質問」の項目があって調べやすい。
・分類の中身が開いてみないと分からないので、サムネイル表示をするようにしてほしい。
・さがみはらキッズについて、全ての漢字にフリガナをつけてほしい。
・青と緑の2色でまとめられ全体の統一感があって、とても良い。
・どこに申し込みするの? 連絡するには? いつ行けば対応してくれるサービスなの? など、調べたのに途中までしか分からない。
・相模原市全体のホームページと各区ごとのホームページを同じレイアウトにすれば見やすい。
・高齢者が質問や検索をしそうなことを目立つようなレイアウトにしてほしい。
・幼稚園等への入園準備に関して、手続きのフローを図で示してほしい。
・とてもカラフルで読みやすいホームページだと思う。
・視覚障害の方は読み上げられることでホームページを見ているので、テキストサイトの充実を希望する。
・もう少し全体的にイラスト等を使用して、柔らかい表現にしたらどうか。
・管轄が「市」なのか他なのかが分かりにくいので、内容によって、県警へ、国税局へ、省へと、近い内容の場所で市の管轄外へのリンクがあるとよい。

使いやすさについて

・検索をしたら、探したいページが結果へ表示されるようにしてもらいたい。
・見たいページへすぐに辿りつけない。
・調べたい事柄について、順に選択肢を表示して、クリックすればたどり着けるようにしてもらいたい。
・電話で問い合わせの手間が省けて、すぐ分かるのでありがたい。
・メールで問い合わせもできるし、24時間受け付けてくれる。
・ボタンの押し間違いが少なくなるように、もう少し大きくすると操作しやすくなると思う。
・高齢者にも使いやすいよう、総合かつ一本化した情報分類の改善と検索機能の改善強化を図ってほしい。
・大変見やすくイメージが明るくなっている。

追加を希望する機能について

・チャットなども取り込んでもらいたい。
・公園など公共施設の駐車場の空き状況をリアルタイムで表示してもらいたい。
・情報を更新した際の通知サービス機能を追加してほしい。
・「このページについて、ご意見をお聞かせください」は良いアイデアだと思う。
・アプリで「ぱっ撮るん」というのがあるが、不法投棄のゴミについても写真と位置情報を記載して市へ連絡できるようにしてほしい。

掲載情報について

・相模原市の中高生向けのサイトを作ったり、募集、カキコミ、部活の情報などあるとよい。
・更新の日時を分かるように表示してもらいたい。
・ウォーキング等の参加型メニュー情報がほしい。
・キッズコーナーの情報を増やしてほしい。
・地震が多いので、災害情報等の発信や注意事項等を強化してほしい。
・地域の予定または行事等をもっと細かく掲載してもらいたい。
・公民館の情報が少ない。
・ホームページだけで、もっと深く調べられようにしてもらいたい。
・リニア中央新幹線や小田急線の延伸について、日々の情報を掲載してほしい。
・保育園の空き具合がパッと見て分かるようなページがあるとよい。
・市営の住宅について詳しく分かるようなページがあるとよい。
・相模原市の日帰り散策コースやサイクリングコースの掲載してほしい。
・市役所の全体組織表、業務内容を分かりやすくしたページがほしい。
・回覧板のペーパーレス化の為、各自治会のページを作ってほしい。
・災害情報が検索しやすいように、トップページのもっと上に掲載してもらいたい。
・手続きとか制度を調べると情報量が少ないように感じる。
・市内の病院の情報が分かりにくい。

・タイムリーな情報を早い更新でほしい。例えば講演会などの空席情報とか

その他

・全体的によく工夫されていると思う。

・非常に分かり易い構成になっている。

・現在のホームページの内容で満足している。

・誰もが市ホームページを見られる環境にあるとは限りらないので、そういう方々に対しての行政の優しさ、配慮をお願いしたい。

・ガラケーで調べものをしていて「詳しくはPC版ホームページを…」という表示が出てくるのでガッカリする。

・公共施設の予約がとても使用しにくい。まちがえるとすぐに最初からもう一度になってしまう。

・市のホームページにアクセスするURLが長すぎる。入力しにくいので、変更できるなら変えてもらいたい。

・市のホームページからリンク先のホームページへ行きやすくしてほしい。

・「さがみはらキッズ」は子ども向け情報が満載で素晴らしいのですが、「さがみはらキッズ(子ども)情報」など、内容を連想できるようなタイトルが望ましい。

・リンクをもう少し増やしてほしい。

・フォトニュースは、過去の記事を見ると、いつの記事なのか分かりにくいので、年度で分けてみてはどうか。