

市ホームページに関するアンケートの結果について

1 概要

現行の市ホームページ構築・運用事業にかかる委託契約の満了（令和 6 年 5 月）に伴い、令和 5 年度からホームページの再構築を予定している。

再構築にあたり、ホームページの利便性等の向上を目指し、閲覧者及び市職員向けにアンケートを実施した。結果については、別紙 1・2 の通り。

2 現行ホームページにおける主要課題 と 対応の方向性

アンケート結果を踏まえ、主要な課題及び対応の方向性を以下の通り整理した。

主要な課題	問題点	対応の方向性
①ユーザビリティ（検索性、アクセス性、見やすさなど）の向上	階層が多く、必要な情報に届きづらい 等	<ul style="list-style-type: none"> ・トップ／インデックスページの刷新 ・ページ全体の階層構造の見直し、階層の圧縮 ・スマートフォン利用者を考慮したトップページ等への情報の集約化
②災害等の最新情報の提供	緊急情報の掲載場所がわかりづらい、即時性が不十分 等	<ul style="list-style-type: none"> ・Twitter と連携（トップページへの埋め込み）した即時性の高い情報発信 ・緊急情報や防災情報の掲載場所の見直し
③SNS と連携した即時性の高い情報の発信	必要な情報が即時、プッシュ型で届けられていない 等	<ul style="list-style-type: none"> ・市公式 LINE／Twitter、見守りメールによる情報発信とホームページへの誘導
④シティプロモーションに資する情報の発信	市の魅力を伝えるページが少ない 等	<ul style="list-style-type: none"> ・市紹介ページの刷新 ・コトリンク開設サイトと連携した情報発信
⑤魅力的なデザイン	ビジュアル面をより考慮したトップページにすべき 等	<ul style="list-style-type: none"> ・写真やピクトグラム、ビジュアル画像等の多用 ・Twitter 情報のトップページ埋め込み
⑥アクセシビリティ*の確保	J I S 規格への対応 等	<ul style="list-style-type: none"> ・アクセシビリティチェック徹底に関する職員周知 ・多言語、読み上げ機能等の実装
⑦職員側の操作性等の向上	操作方法が直感的でない 等	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果を踏まえた機能要件の策定、運用ガイドラインやマニュアルの見直し

* アクセシビリティ：情報サービスが高齢者や障害者でも支障なく使えるようにすること

3 スケジュール

令和 5 年	～ 9 月	再構築に向けた庁内検討・課題整理 / 委託契約締結
令和 6 年	～ 5 月	再構築にかかる各種業務
	6 月	次期ホームページ運用開始（令和 11 年 5 月まで）

立川市ホームページに関するアンケート（閲覧者）集計結果・分析

1 概要

- 【調査名称】 市ホームページに関する閲覧者向けアンケート
- 【調査目的】 市ホームページの改修・リニューアルに閲覧者の意見を反映するため
- 【対象】 市ホームページ閲覧者（市民等）
- 【回答期間】 令和4年5月1日（日）午前0時 ～ 6月1日（水）午前0時
- 【回答方法】 市ホームページのアンケート機能による回答
- 【回答数】 167件

2 設問

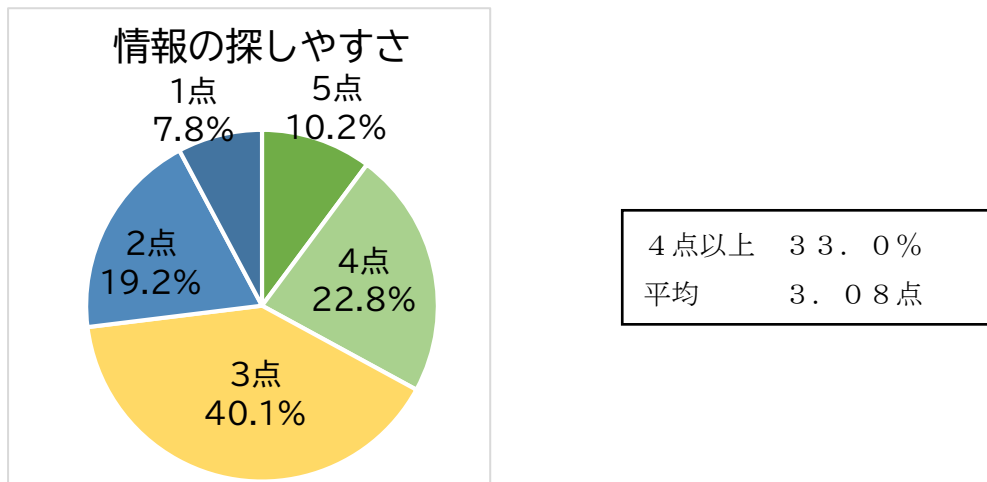
- 設問1 年齢を教えてください
- 設問2 性別を教えてください
- 設問3 居住地を教えてください
- 設問4 立川市ホームページを訪問する頻度はどのくらいですか
- 設問5 立川市ホームページを閲覧する際に、最もよく使用している端末を教えてください
- 設問6 目的の情報を探すとき、どこから探しますか〔複数回答可〕
- 設問7 立川市ホームページに改善してほしいことは何ですか〔複数回答可〕
- 設問8 立川市ホームページの「情報の探しやすさ」について、星5つを満点とすると、星いくつですか
- 設問9 立川市ホームページの「文章表現等の分かりやすさ」について、星5つを満点とすると、星いくつですか
- 設問10 立川市ホームページの「デザイン・レイアウト（見た目）」について、星5つを満点とすると、星いくつですか
- 設問11 その他、立川市ホームページに対するご意見等があれば教えてください〔自由記述〕

3 ホームページの評価・課題（設問8～10、11）

市ホームページの「情報の探しやすさ」「文章等の分かりやすさ」「デザイン・レイアウト（見た目）」について、5点満点の設問8～10のうち、3点以下の評価をつけた方の設問11（自由記述）をもとに、以下の通り考察する。

（1）情報の探しやすさ

設問8：立川市ホームページの「情報の探しやすさ」について、星5つを満点とすると、星いくつですか



① ページの構造・階層について

〔自由記述の意見より〕

- ・ 目的のページにたどり着くのに時間がかかる、行ったり来たりしてしまう（複数）
- ・ トップページからどこに行けばよいかわかりづらい
- ・ 知りたい情報に辿り着くまでが遠い。直感的に誘導して欲しい。
- ・ コロナ感染者数など、現在注目したい情報を探さなくてもトップページですぐにわかるようにしてほしい
- ・ 新着情報をもっと表示されるようにしてほしい／カテゴリごとのラベルや色分けをしてほしい
- ・ 児童館のランドセル通所申請書について、どこにPDFが置いてあるのかわからなかった。

<考察>

トップページから目的のページになかなかたどり着けず、何度もクリックをして行き来してしまうという意見が多数あった。トップページには、「情報別カテゴリ」「対象者別メニュー」「テーマ別メニュー」があるが、どこから探せばよいかわからず、使いづらく感じていることが伺える。

また、注目情報にすぐにアクセスしたいという要望も見られた。「情報別カテゴリ」などのメニューをできるだけ経由せず、少ない手順で個別のコンテンツページに直感的にアクセスしたいと感じている。現在、トップページから個別のページに直接アクセスできるのは「メインビジュアル（バナー画像）」「新着情報」「注目情報」に限られている。「申請書」といったニーズの高いものを洗い出し、キーワードで直感的にアクセスできるページ構造を検討する。

スマートフォンの普及が進み、市ホームページへのアクセス数全体の6割以上を占めている。スマートフォン利用者は、クリック数が多いことを嫌う一方、縦スクロールは苦にしない傾向があることから、近年のホームページの構成は、複数のページの情報を集約したり、トップページにより多くの情報を盛り込むことが主流となっている。トップページからキーワードや画像で個別のページにアクセスできるリンクを増やすほか、全体のページ数や構造を見直し、階層を圧縮していく必要がある。

②災害・緊急情報について

〔自由記述の意見より〕

- ・地震に伴う停電等、夜間の災害と緊急事態の情報(停電規模、地域、現在復旧に動いているか否か、大雑把な復旧の目安等)が市公式情報(一次情報)として確認できるようになったら安心できる。
- ・地震情報がホームページを開いた時に見やすい所にある、地震関連サイトに飛べるリンクが貼ってあったり最新情報が流れてくるウィップがあったりすると嬉しいです。

<考察>

災害情報(地震、停電など)の最新情報を確認したいという意見が見られた。現在は、トップページの「いざというときに」に「防災」へのリンクがあるが、目立つ場所に配置できているとは言い難い現状がある。「防災マップ」「気象情報(気象庁リンク)」などのキーワードで直接アクセスできるようにするほか、Twitterの埋め込み表示や、見守りメールのログページへのリンクで即時性の高い情報へ誘導する。

③サイト内検索について

〔自由記述の意見より〕

- ・(情報別カテゴリでは) 何度もクリックしないと辿り着けないからといって、サイト内検索をすると検索結果がごった煮になっている。
- ・サイト内検索にキーワードを入力したときにヒットするように工夫してホームページを作成してほしい。
- ・検索結果は時系列に新しい順に表示してほしい。
- ・サイト内検索の機能を向上してほしい。

<考察>

サイト内検索は検索キーワードを含むページを全て表示するため、検索結果が多くなり、目的のページを探しづらいようだ。PDF 除外のラジオボタン、検索対象とするカテゴリを選べるようにするなど、検索の絞り込みをできる機能を検討する。また、標準ではキーワードの「関連度順」に検索結果が表示されるため、古い情報が出てしまうということも挙げられた。「新しい順」へ並び替える機能はあるものの、使われていない可能性がある。検索方法をわかりやすく伝える表示が必要である。

入力したキーワードでは求めるページがヒットしないことについては、事業名等の名称と閲覧者の思いつくキーワードのずれも考えられる。また、検索結果はあくまで一部のページを抽出したものであり、

各メニューからのアクセスと比べて他の関連情報のページへの誘導が弱いという課題がある。サイト内検索を使わなくても直感的に選べるメニューの整備が必要である。

④ SNS の活用について

〔自由記述の意見より〕

- ・広報紙や SNS のように受動的に情報が届くと、市の魅力に気づくきっかけとなる
- ・LINE で新しい情報をすぐに見られるようにしてほしい。
- ・LINE で細かく情報発信してほしい。困りごと別にアクセスできるようにしてほしい。

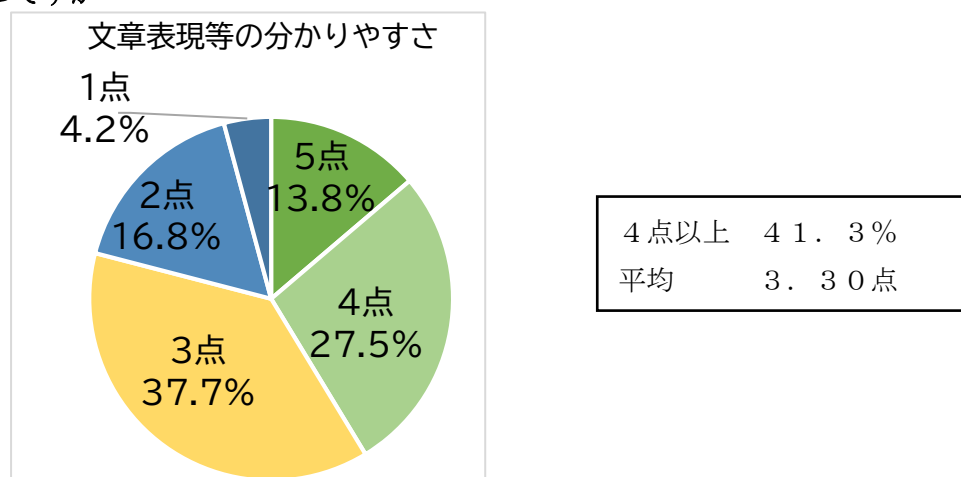
< 考察 >

SNS で情報を受動的に・即時的に受け取りたいという、プッシュ型の情報発信への要望が見られた。令和 4 年 10 月から稼働した市公式 LINE や、Twitter へ誘導できるレイアウト等が必要とされている。また、SNS からの誘導に伴う市ホームページへのアクセス増加が見込まれることから、前述したスマートフォン閲覧に対応したページの集約や階層の圧縮が一層重要となる。

さらに、決まった情報を探しているわけではないが、集約された情報を得たい、魅力的な情報を得たいという要望もみられた。「広報たちかわ」への誘導や、コトリンク開設サイトとの連携などを検討する。

(2) 文章表現等の分かりやすさ

設問 9：立川市ホームページの「文章表現等の分かりやすさ」について、星 5 つを満点とすると、星いくつですか



〔自由記述の意見より〕

- ・項目（ページタイトル）の表現の仕方を統一すべき。文章のときと単語のときがあり、項目が文章になっていると解りづらい事がある
- ・少しかみ砕いた言い方（わかりやすい）での表現をお願いしたい

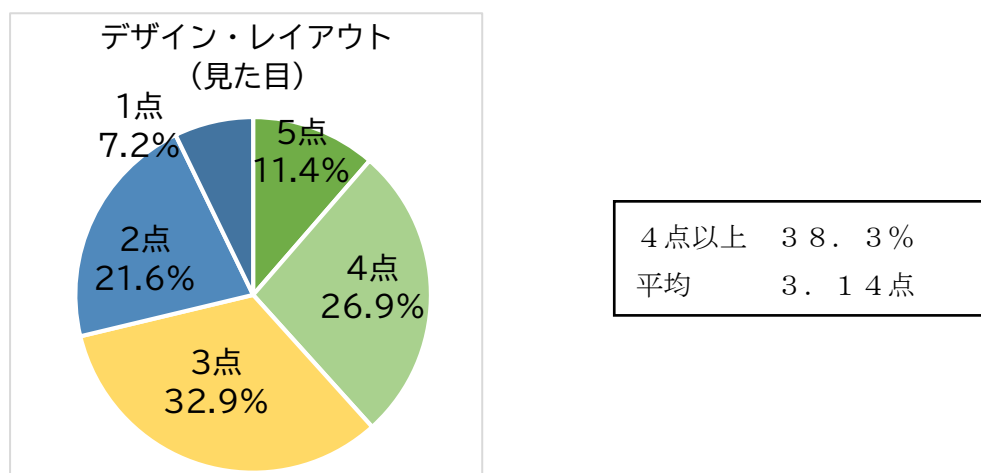
<考察>

4割以上が4点をつけている。また、自由記述でも「文章表現」について触れている回答は少なく、おおむね満足していると考えられる。

ページタイトルがわかりづらく探しづらいという意見が見られた。タイトルのつけ方について、ルールを明確にし、庁内周知を続ける必要がある。

(3) デザイン・レイアウト（見た目）

設問 10：立川市ホームページの「デザイン・レイアウト（見た目）」について、星5つを満点とすると、星いくつですか



①トップページのデザインについて

〔自由記述の意見より〕

- ・注目情報が文字だけで目につきづらい。クリックしたくなるようなイラストや画像。PRになる取組を前面に出してほしい。
- ・トップ画面が文字ばかりでつまらない。ビジュアル的に動きが欲しい。もっと「ここを見て！」的なアプローチをした方が良いと思う。

<考察>

市として注目してほしい取り組みを、イラストや画像を使って、ビジュアル的にアピールしてほしいという意見が見られた。(1) ④でも考察したように、何か特定の情報を探しているのではなく、市の魅力をホームページで発見したいという思いが伺える。シティープロモーションの視点を持ち、写真やビジュアル画像の使用や、Twitterの埋め込み、コトリンク開設サイトへの誘導などにより、見て楽しい魅力的なホームページのあり方を考える必要がある。

②デザイン・レイアウト全般について

〔自由記述の意見より〕

- ・文字も大きくできると読みやすくなる
- ・地味というか色味が少ないのでカラーをもっと取り入れた感じにしてほしい。
- ・他の市ではイラストや色をもっと使っていて見ていて楽しい。

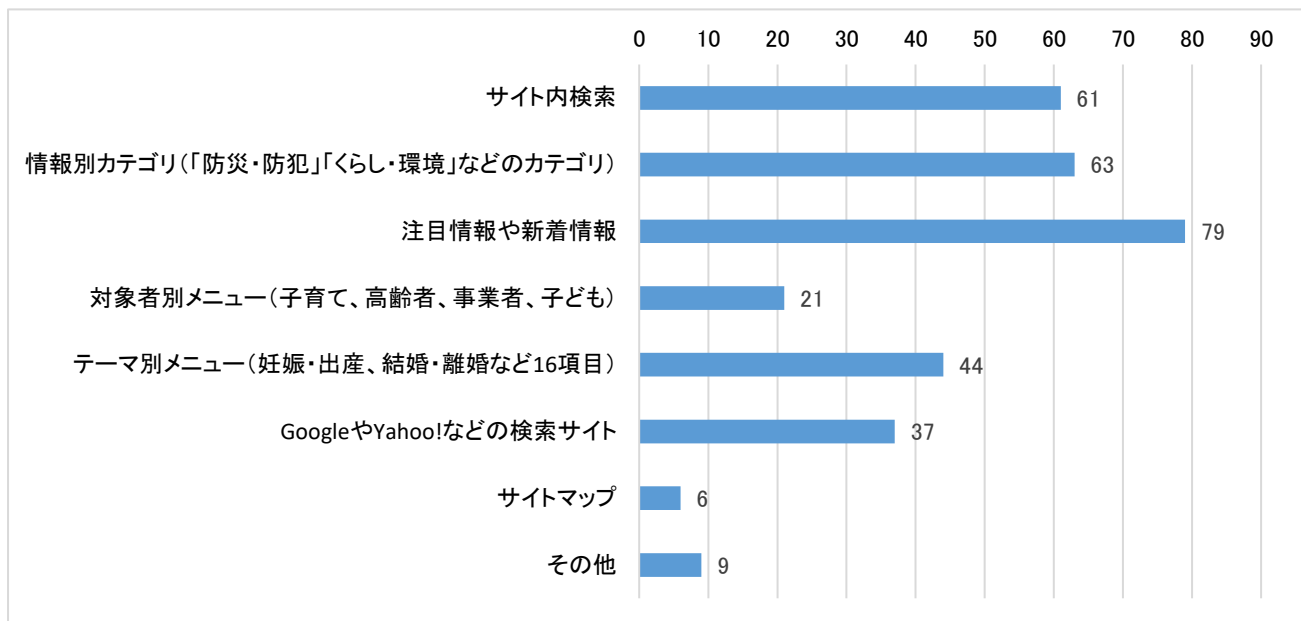
<考察>

文字サイズを変更する機能が既にあるが、使用されていないと思われる。ワンクリックで変更できるようにする、変更ボタンを目につきやすいところに配置するなど検討する。

また、トップページと同様に、イラストや色をもっと使ってほしいという要望が見られた。個別ページの文字色はアクセシビリティの観点で制限して運用している。トップページやサブページ、イベントページ、シティープロモーションに関わるページなど、視覚的なアプローチが効果的と思われる一部のページについて、画像や文字色の制限緩和を検討する。

4 情報の探し方

設問 6：目的の情報を探するとき、どこから探しますか〔複数回答可〕

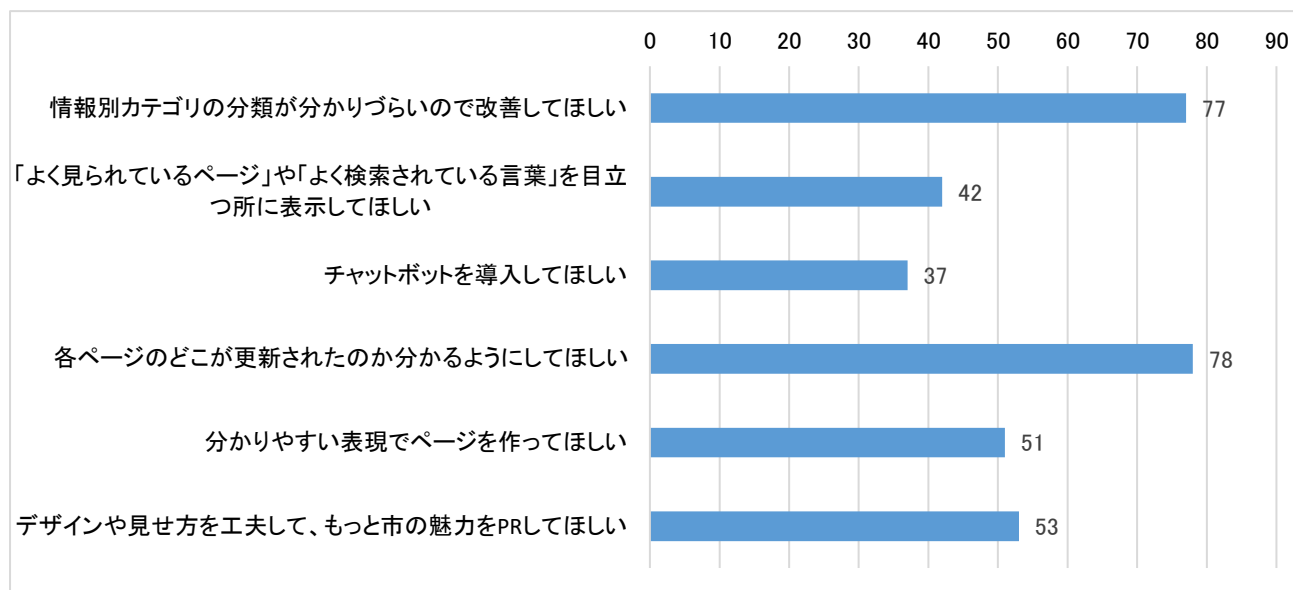


回答者 167 人中、「注目情報や新着情報」が最も使用されている。最新情報を知りたいという要望の表れや、現在のトップページで目立つ位置にあることが理由として考えられる。「情報別カテゴリ」「サイト内検索」の使用も多かった。

一方で、「対象者別メニュー」の利用者が相対的に少なく、情報の探しやすさに十分に寄与していない可能性がある。「子育て／高齢者／事業者／子ども」という分類が適切かどうかや、他のメニューとの重複によってかえって非効率的になっていないかなど、分析が必要である。

5 改善してほしいこと

設問 7：立川市ホームページに改善してほしいことは何ですか〔複数回答可〕



回答者 167 人中、77 人 (46.1%) が「情報別カテゴリが分かりづらいので改善してほしい」、78 人 (46.7%) が「各ページのどこが更新されたのか分かるようにしてほしい」を選んでいる。

「情報別カテゴリ」は設問 6 で 61 人が使用していると回答しており、改善を望む人はそれを上回る 77 人の回答があった。分かりづらいため使用していないという人もいる可能性がある。3 (1) ①で考察したように、少ない手順で個別のページに直感的にアクセスできるトップページを構築し、全体のページ数や構造を見直し、階層を圧縮していく必要がある。

「各ページのどこが更新されたのか分かるようにしてほしい」に対しては、注目度や更新頻度が高いページの上部に「お知らせ」や「更新情報」欄を設けることで対応できる。今後、複数ページを集約し、ひとつのページに多くの情報を盛り込む上では、ページ内での更新情報の必要性は高まると思われる。

ただし、この回答が多かったのは、設問 6 で「注目情報や新着情報」を使用している人が最も多く、現在のトップページで「注目情報や新着情報」が上部の目立つ位置にある影響も考えられる。より多くの情報をビジュアル的に盛り込むトップページを構築する際に、どのような「新着情報」の一覧の扱いが適切かどうか、検討が必要である。

6 アンケート単純集計結果

設問1 年齢を教えてください

	人数	割合
10歳未満	1	0.6%
10代	7	4.2%
20代	14	8.4%
30代	38	22.8%
40代	36	21.6%
50代	30	18.0%
60代	24	14.4%
70歳以上	17	10.2%

設問2 性別を教えてください

	人数	割合
男	78	46.7%
女	75	44.9%
その他	1	0.6%
回答しない	13	7.8%

設問3 居住地を教えてください

	人数	割合
市内	143	85.6%
市外(都内)	22	13.2%
都外	2	1.2%

設問4 立川市ホームページを訪問する頻度はどのくらいですか

	人数	割合
ほぼ毎日	29	17.4%
週に数回	45	26.9%
月に数回	61	36.5%
年に数回	32	19.2%

設問 5 立川市ホームページを閲覧する際に、最もよく使用している端末を教えてください

	人数	割合
パソコン	83	49.7%
スマートフォン	75	44.9%
タブレット	8	4.8%
従来型の携帯電話（いわゆる「ガラケー」）	0	0.0%
その他	1	0.6%

設問 6 目的の情報を探するとき、どこから探しますか〔複数回答可〕

	人数	割合 (回答者 167 人中)
サイト内検索	61	36.5%
情報別カテゴリ（「防災・防犯」「くらし・環境」などのカテゴリ）	63	37.7%
注目情報や新着情報	79	47.3%
対象者別メニュー（子育て、高齢者、事業者、子ども）	21	12.6%
テーマ別メニュー（妊娠・出産、結婚・離婚など 16 項目）	44	26.3%
Google や Yahoo! などの検索サイト	37	22.2%
サイトマップ	6	3.6%
その他	9	5.4%

設問 7 立川市ホームページに改善してほしいことは何ですか〔複数回答可〕

	人数	割合 (回答者 167 人中)
情報別カテゴリの分類が分かりづらいので改善してほしい	77	46.1%
「よく見られているページ」や「よく検索されている言葉」を目立つ所に表示してほしい	42	25.1%
チャットボットを導入してほしい	37	22.2%
各ページのどこが更新されたのか分かるようにしてほしい	78	46.7%
分かりやすい表現でページを作してほしい	51	30.5%
デザインや見せ方を工夫して、もっと市の魅力を PR してほしい	53	31.7%

設問 8 立川市ホームページの「情報の探しやすさ」について、星 5 つを満点とすると、星いくつですか

	人数	割合
5 点	17	10.2%
4 点	38	22.8%
3 点	67	40.1%
2 点	32	19.2%
1 点	13	7.8%

設問 9 立川市ホームページの「文章表現等の分かりやすさ」について、星 5 つを満点とすると、星いくつですか

	人数	割合
5 点	23	13.8%
4 点	46	27.5%
3 点	63	37.7%
2 点	28	16.8%
1 点	7	4.2%

設問 10 立川市ホームページの「デザイン・レイアウト（見た目）」について、星 5 つを満点とすると、星いくつですか

	人数	割合
5 点	19	11.4%
4 点	45	26.9%
3 点	55	32.9%
2 点	36	21.6%
1 点	12	7.2%

設問 11 その他、立川市ホームページに対するご意見等があれば教えてください〔自由記述〕

	人数	割合
回答あり	70	41.9%
回答なし	97	58.1%

立川市ホームページに関するアンケート（職員）集計結果・分析

1. 概要

- 【調査名称】市ホームページに関するアンケート（職員向け）
- 【調査目的】市ホームページの改修・リニューアルに職員（ページ作成者）の意見を反映するため
- 【対象】市職員（会計年度任用職員を含む）
- 【回答期間】令和4年3月14日（月）～3月31日（木）
- 【回答方法】公開羅針盤のアンケート機能による回答
- 【回答者数】883人／1774人中（回答率49.8%）

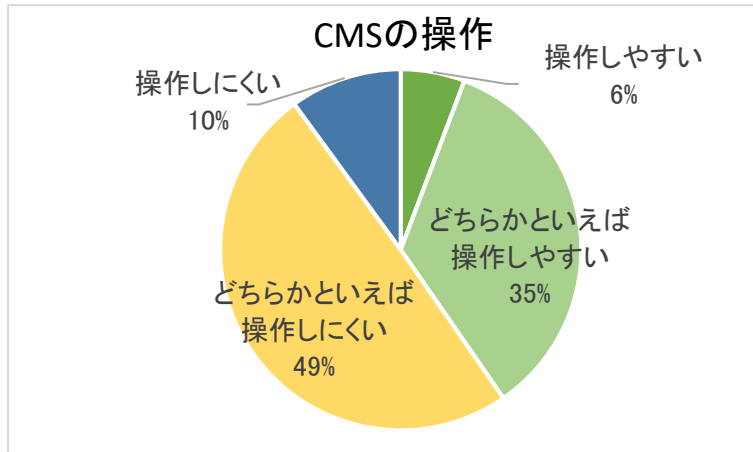
2. 設問

- 設問1 ホームページ管理システム（CMS）でウェブページを作成または編集したことがありますか。
（いいえ→設問7へ）
- 設問2 ホームページ管理システム（CMS）の操作をどのように感じますか。
- 設問3 2で「どちらかといえば操作しにくい」または「操作しにくい」と答えた方にお聞きします。どのような操作をしたときそのように感じますか。〔複数回答可〕
- 設問4 の回答についての補足があれば具体的に教えてください。〔自由記述〕
- 設問5 ページ編集完了前に「アクセシビリティチェック」の実施が必須となっています。「アクセシビリティチェック」を適切に行っていますか。
- 設問6 スマートフォンの普及が進み、アクセス数全体の6割以上を占めており、PCやタブレット等の大きな画面で閲覧する人は少数派となっています。スマートフォンとPC等とでは表示形式が異なることを認識し、どの端末でも見やすい構成を意識していますか。
- 設問7 市ホームページ内の情報を探するとき、どのように探しますか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。〔複数回答可〕
- 設問8 市ホームページ全般について、情報の探しやすさをどのように感じますか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。
- 設問9 8で「どちらかといえば探しにくい」「探しにくい」と答えた方にお聞きします。どのようなときに探しにくいと感じますか。〔自由記述〕
- 設問10 市ホームページ全体について評価するとしたら、星いくつですか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。
- 設問11 市ホームページ全体で変更、改修した方がいい点がありましたらご記入ください。〔自由記述〕

3. 回答分析

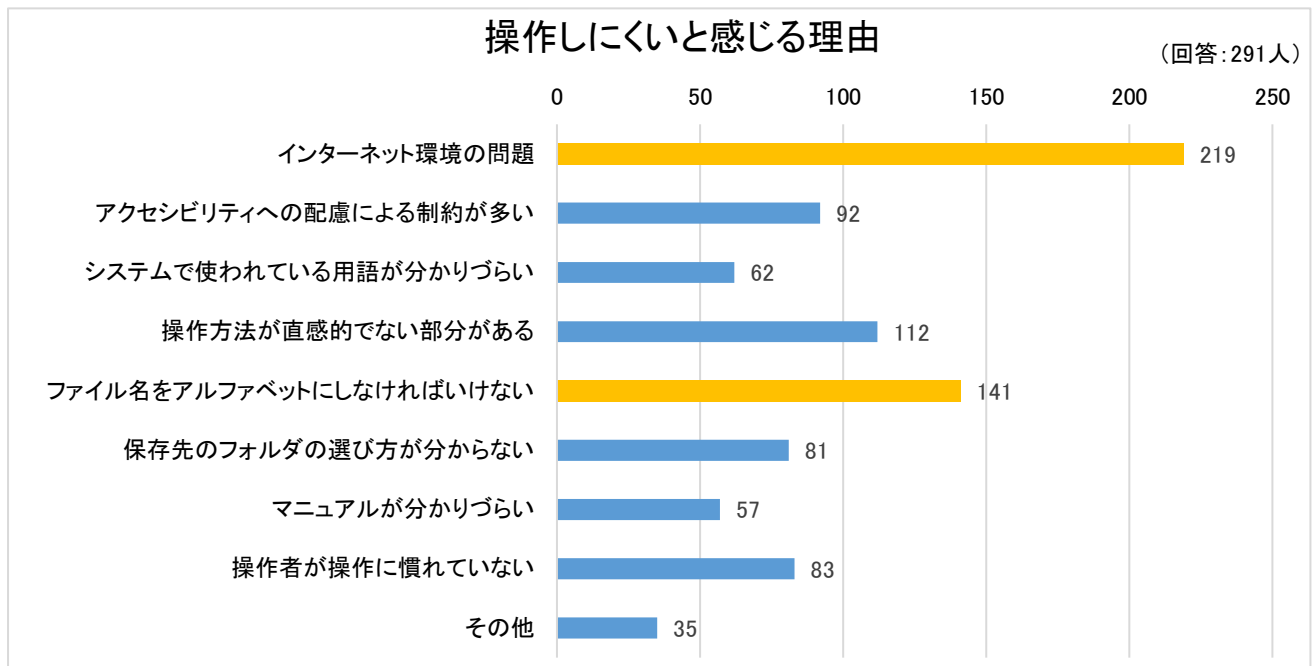
3-1. ホームページ作成（CMS）の操作性（設問1～4）

設問2 ホームページ管理システム（CMS）の操作をどのように感じますか。



「操作しやすい」「どちらかといえば操作しやすい」の割合 41%

設問3 2で「どちらかといえば操作しにくい」または「操作しにくい」と答えた方にお聞きします。どのような操作をしたときそのように感じますか。〔複数回答可〕



CMS でページ編集をしたことがある職員のうち、59%が CMS を「どちらかといえば操作しにくい」「操作しにくい」と回答している。しかし、理由の多くは、CMS が要因でないもの、アクセシビリティへの配慮上、やむを得ないものが多くを占めていた。

その理由のうち、最も多かった「インターネット環境の問題」は、CMS が要因ではなく、本市のインターネット環境によるものである。本市の環境上、インターネット接続に時間を要するため、ページ編集や承認に時間がかかり、緊急で対応すべきページの公開に支障が出ているとの声があった。ただし、インターネット接続環境は、令和4年11月現在大幅に改善し、インターネット接続時の遅延はほとんど発生していない。

次に多かった「ファイル名をアルファベットにしなければいけない」も、ウェブサイトの基本的なルールであり、CMS が要因ではない。

CMS の仕様に関する理由では、「操作が直感的でない」が多く、自由記述では表の編集が表編集ソフトのようにできないこと等が挙げられた。また、「アクセシビリティへの配慮による制約が多い」と関連して、画像の配置や文字の色に制約があり、思い描いているデザイン・レイアウトや見やすいページにしたという思いが実現できていない様子が伺えた。自治体のホームページとしてアクセシビリティへの配慮、文字色や装飾への制約は必要であるものの、イベントページのテンプレートや画像使用については、一部制約を緩和し、より魅力的で見やすいページになるよう検討する。

「保存先のフォルダの選び方が分からない」については、親ページの選択とは別に保存先フォルダやファイル名を設定する必要があると、操作が直感的でないことが指摘された。これは、階層構造とページ URL を手動で一致させるという運用ルールを必要とさせている。適切なページ管理のためにも、自動で設定されることが望ましい。

〔自由記述より〕

設問 4 3 の回答についての補足があれば具体的に教えてください。

○インターネット環境について

- ・インターネットへの接続するための時間がかかりすぎて決裁完了までにかかなりの時間を要する。即時情報提供したい場合など対応に支障がある。
- ・最大の問題はインターネットの接続のしにくさであり、予定している作業時間がとれないことがある。丁寧な作りまでを断念しなければいけないことがある。
- ・市民の方からホームページについての質問があった時、すぐにページを閲覧できず、対応できない。なぜホームページを見ようとしなのかと、もっともな意見で怒られる。

○ページ編集について、アクセシビリティ上の制約について

- ・編集したいページへのアクセスがクリックで1つ1つ探しながらでないといけないのがやりづらい。
- ・ホームページの形式が決まっており、思ったような配置にならないことがある。(写真の配置など)
- ・表の編集がワードやエクセルのようにできない
- ・表タイトル行の見出しの色の変更や線の太さの変更など、「こうすれば見やすくなるのに」といったことができない。
- ・レイアウトに自由が利かないのはアクセシビリティのためと理解していますが、イベントや新事業など派手に宣伝したいものは向いていないと感じます。特にアイキャッチとなる画像については、軽くてもきれいに表示される技術を使ってほしいと思います。立川市はせっかく新ロゴも良いので、もう少し自由のきくデザイン性の高いイベント専用ページが作れないともったいないです。
- ・アクセシビリティは理解しているが、画像や色変えが気軽に使えないのはつらい。画像で示せばもっとわかりやすくなるのに、と思うことは多い。フォントが同じ文字でびっしりのページはあまり見る気がしない。
- ・赤字がダメ、※マークが使えないなど制約が多すぎて視覚的な訴求が出来ず困る。
- ・各種チェックは必須にするならアップロード前に自動で一括実施する形が良いと思う。

○ページ構造・階層、ファイル保存先について

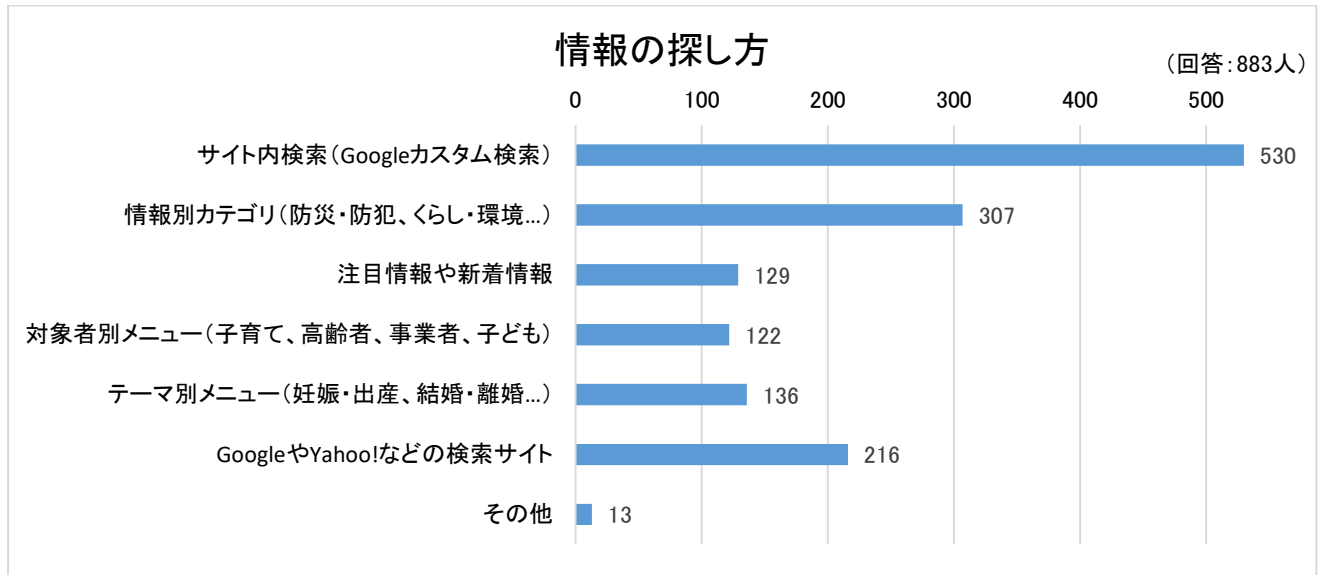
- ・「パンくずリスト」と「ファイル保存先のフォルダの選択」を一致させる作業が手作業のため、HP作成者の操作習熟度が浅いとズレが生じる。URL に影響があるので一致させることが望ましいが、理解している人が少ない。
- ・ページの階層構造がよくわからなかった。どのような階層構造になっているか、特に前任者が作ったものがどのようなになっているか、うまく調べられなかった。

○ページ管理について

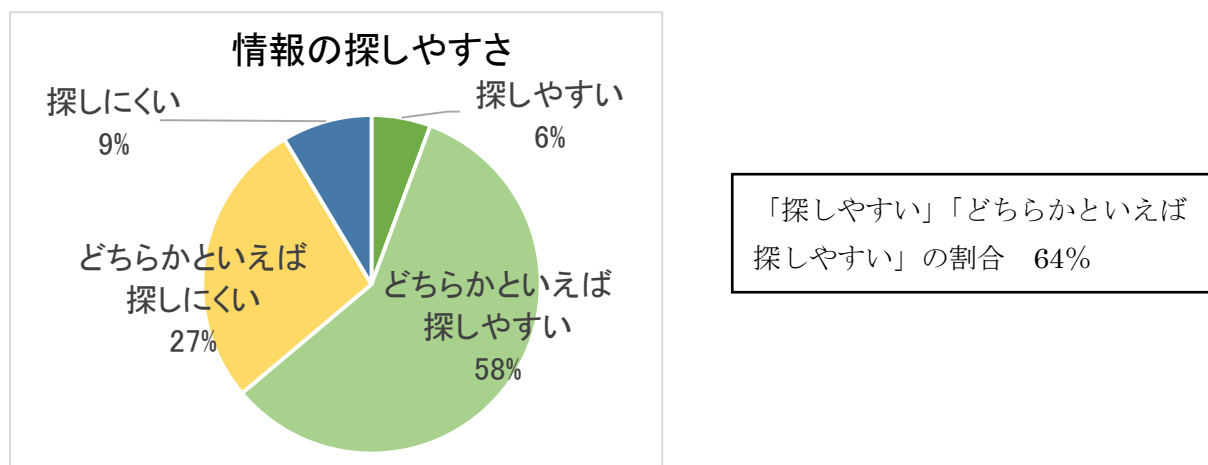
- ・フィードバック（ページ閲覧者からの評価、意見）が管理しづらい。
- ・複数の課の内容を載せているページの編集は、編集権限を持つ課が聞き取りして行わなくてはならない。権限の共有をできるようにしてほしい。

3-2. ホームページの情報の探しやすさ（設問7～10）

設問7 市ホームページ内の情報を探すとき、どのように探しますか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。〔複数回答可〕



設問8 市ホームページ全般について、情報の探しやすさをどのように感じますか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。



情報の探し方では「サイト内検索」「情報別カテゴリ」を使う人が多く、情報を「どちらかといえば探しにくい」「探しにくい」と感じている人の自由記述意見でも、多くの言及があった。

特に、「情報別カテゴリ」は階層が深くなかなか探している情報にたどりつかないことや、どのカテゴリに属するのかわからないということが多く挙げられた。職員の立場では、市民に申請書等のページを案内する際に階層が深いと伝えづらいという意見も見られた。

「サイト内検索」では古い情報やPDFなどが大量にヒットしてしまい、目的のページを見つけられないという意見が多かった。「情報別カテゴリ」等の階層を絞り込んでいくメニューで見つけられず、サイト内検索をしたら今度は対象ページが多すぎて見つけられない状況も発生している。

トップページのメニューからではたどりつけないため、「Google や Yahoo!などの検索サイト」から直接目的のページにアクセスするという意見も複数見られた。検索から直接個別ページにアクセスした際の課題として、関連ページを探しづらい、案内を読んでももらえないということが挙げられた。

担当課ごとにページを作成していることで、複数課にまたがるページの管理が煩雑であることや、同じテーマのページが別々の場所に掲載されてしまっていることも指摘があった。

〔自由記述より〕

設問9 「どちらかといえば探しにくい」「探しにくい」と答えた方にお聞きします。どのようなときに探しにくいと感じますか。

○カテゴリ分け（情報別、対象者別、テーマ別）

- ・探したい項目がどこのカテゴリーの中にあるのか分からないときがある。
- ・どのテーマに必要としている情報があるか直感的にわかりづらい。
- ・作成者側の意図する掲示場所と検索者側の想定する場所が異なるケースがあり、カテゴリ別だと探しにくいケースがある。
- ・自分の探したい事柄がどこに属するのかよくわからないため
- ・求めている情報がどのカテゴリーに属するのか、感覚的に判断できない。サイト内検索をしても表示される件数が多すぎて必要なページに行きつかない。

- ・聞きたい、知りたいことが、どの分野に当てはまるかがわからない
- ・カテゴリー分けが一部分かりづらく感じる（どのカテゴリーに属するのか判断できない）。
- ・対象者別区分けが認識と異なるというまでたっても探すことが出来ず困ることがあります。HP の問題というよりは、作成者と使用者それぞれの認識の違い。
- ・テーマ別、情報別から入ると、目的のページがどこに属する情報なのか閲覧者としては判断できずサイト上で迷子になる。ページの関連性やつながりがわかりづらい。
- ・入口のメニューが複数あると瞬時に判断しにくい。対象者別/情報別/テーマ別メニューはそれぞれ重複しているところがあるので一本化してはどうか。

○階層構造

- ・必要な情報にたどり着くまでのリンク階層が深い。
- ・担当部署によって、カテゴリのぶら下げ方にバラつきがあり、メニュー内で網羅しきれておらず、なかなか探せない。何度も何度もクリックしないとたどり着けないほど、情報が深い階層にあることが多い。
- ・電話で案内しながら階層順にアクセスしてもらうことはできるが、市民目線ではわかりにくいタイトル等が多く説明をしないとたどり着くことができない。

○サイト内検索

- ・古い情報もあり、必要としている情報がなかなかヒットしない。
- ・キーワードでヒットしてしまうのか、非常に古い広報や議事録などのPDFが上位に来ることがあり、すぐ情報にたどり着けない。
- ・単語で検索しても古い情報も多く出てきて、知りたい情報がすぐに出てこない。（タイムリーなものがすぐに見つからない）
- ・制度をよく知っている職員ですら、見つけられない。事業名等正確に入れないとヒットしてこない。
- ・キーワード検索でヒットする範囲が広すぎる
- ・申請書などの案内をする際、カテゴリから階層順にアクセスしてもらえばページにたどり着いてもらえるが、サイト内検索をするとページではなくPDFにダイレクトに飛んでしまうことが多いようで、ページに記載している案内や説明等を見てももらえないことがある。

○ページが分かれている／集約ページの必要性

- ・婚姻届を出す時に検索しましたが、本庁で出す場合の夜間休日取り扱い、出張所の窓口サービスセンターでの提出などの情報がページ内で説明されていないため、調べる人は本庁、窓口サービスセンターまとめて知りたいと思います。
- ・情報量ばかりが多くなってしまい、わかりにくく体系的にまとめられていないサイトになりがちです。また、給付金のように注目度の高い情報についても、担当課が違うという理由でバラバラにサイトが作成されており、「給付金まとめサイト」のようなものが存在しません。
- ・問い合わせの多いカテゴリや緊急性の高いカテゴリは分類を強調させたりある程度絞ったりして「どんなことについて困っているか・知りたいか」などの誘導が必要かと思う。

4 アンケート単純集計結果

設問1 ホームページ管理システム（CMS）でウェブページを作成または編集したことがありますか。

	人数	割合
はい	463	52.4%
いいえ	420	47.6%

設問2 ホームページ管理システム（CMS）の操作をどのように感じますか。

	人数	割合
操作しやすい	28	5.7%
どちらかといえば操作しやすい	169	34.6%
どちらかといえば操作しにくい	242	49.6%
操作しにくい	49	10.0%

設問3 2で「どちらかといえば操作しにくい」または「操作しにくい」と答えた方にお聞きします。どのような操作をしたときそのように感じますか。〔複数回答可〕

	人数	割合 (該当者 291 人中)
インターネット環境による問題（ネット接続に時間がかかる、サイト内検索がブラウザ非対応、ファイルのアップロードが面倒など、CMSの仕様によらないもの）	219	75.3%
アクセシビリティへの配慮による制約が多い	92	31.6%
システムで使われている用語が分かりづらい	62	21.3%
操作方法が直感的でない部分がある	112	38.5%
ファイル名をアルファベットにしなければアップロードできない	141	48.5%
保存先のフォルダの選び方が分からない	81	27.8%
マニュアルが分かりづらい	57	19.6%
操作者が操作に慣れていない	83	28.5%
その他	35	12.0%

設問4 3の回答についての補足があれば具体的に教えてください。〔自由記述〕

選択肢	人数	割合 (該当者 291 人中)
回答あり	39	17.8%
回答なし	180	82.2%

設問5 ページ編集完了前に「アクセシビリティチェック」の実施が必須となっています。「アクセシビリティチェック」を適切に行っていますか。

選択肢	人数	割合
必要性を理解してチェックを実施し、チェック結果に応じて修正などを適切に行っている	374	77.8%
必要性を理解して実施しているが、チェック結果の意味が分からず、エラーの一部は放置している	58	12.1%
必要性が理解できていないが、チェックを行わないと編集完了できないので、仕方なく実行し結果はスルーする	27	5.6%
その他	22	4.6%

設問6 スマートフォンの普及が進み、アクセス数全体の6割以上を占めており、PCやタブレット等の大きな画面で閲覧する人は少数派となっています。スマートフォンとPC等とでは表示形式が異なることを認識し、どの端末でも見やすい構成を意識していますか。

選択肢	人数	割合
スマートフォンレビューを確認するなど、横幅が狭い画面でも見づらくなならないよう意識して編集している	164	33.9%
閲覧する端末によって文章幅や表はシステムが自動調整してくれるのだから、わざわざ意識する必要はない	65	13.4%
スマホ表示を意識したことがない	229	47.3%
その他	26	5.4%

設問7 市ホームページ内の情報を探すとき、どのように探しますか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。〔複数回答可〕

選択肢	人数	割合
サイト内検索（Google カスタム検索）	530	36.5%
情報別カテゴリ（防災・防犯、くらし・環境…）	307	21.1%
注目情報や新着情報	129	8.9%
対象者別メニュー（子育て、高齢者、事業者、子ども）	122	8.4%
テーマ別メニュー（妊娠・出産、結婚・離婚…）	136	9.4%
Google や Yahoo!などの検索サイト	216	14.9%
その他	13	0.9%

設問8 市ホームページ全般について、情報の探しやすさをどのように感じますか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。

選択肢	人数	割合
探しやすい	50	5.7%
どちらかといえば探しやすい	514	58.2%
どちらかといえば探しにくい	243	27.5%
探しにくい	76	8.6%

設問9 8で「どちらかといえば探しにくい」「探しにくい」と答えた方にお聞きします。どのようなときに探しにくいと感じますか。〔自由記述〕

選択肢	人数	割合 (該当者 319 人中)
回答あり	227	71.2%
回答なし	92	28.8%

設問 10 市ホームページ全体について評価するとしたら、星いくつですか。サイト閲覧者（市民等）の視点でお答えください。

選択肢	人数	割合
★★★★★ (5 つ星)	13	1.5%
★★★★☆ (4 つ星)	230	26.0%
★★★☆☆ (3 つ星)	525	59.5%
★★☆☆☆ (2 つ星)	99	11.2%
★☆☆☆☆ (1 つ星)	16	1.8%

平均値 3.14

設問 11 市ホームページ全体で変更、改修した方がいい点がありましたらご記入ください。〔自由記述〕

選択肢	人数	割合
回答あり	105	11.9%
回答なし	778	88.1%