

## 【一般ユーザー向けアンケート報告】

### 設問1

お住まいについて教えてください。

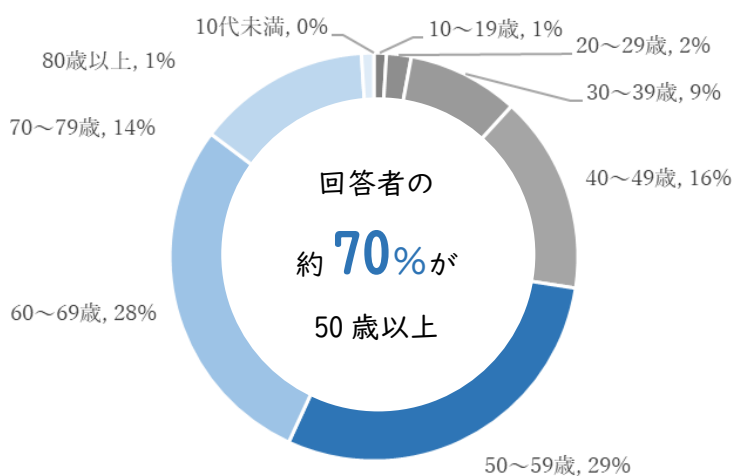
住居	回答数	割合
所沢市内	100	98%
所沢市外	2	2%

市外在住のユーザーからも回答があった。

### 設問2

年代を教えてください。

年齢構成	回答数	割合
10代未満	0	0%
10～19歳	1	1%
20～29歳	2	2%
30～39歳	9	9%
40～49歳	16	16%
50～59歳	30	29%
60～69歳	29	28%
70～79歳	14	14%
80歳以上	1	1%

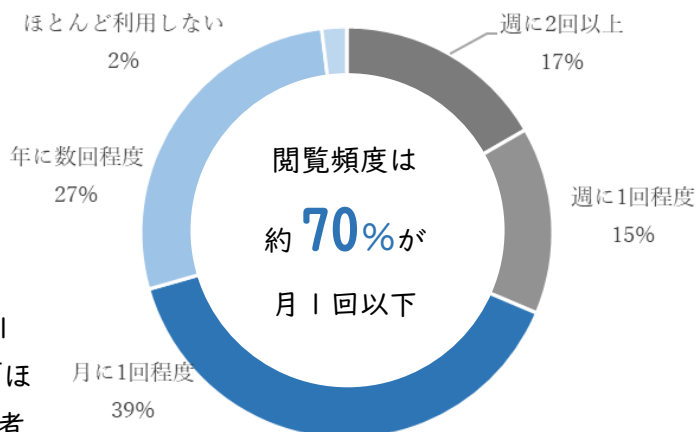


回答者の年齢別分布について、50歳代が29%と最も多く、60歳代が28%とそれに続き、全体の約70%を50歳代以上が占めており、日頃からホームページを閲覧している、もしくはホームページに関心をもっている年齢層が分かった。

### 設問3

市ホームページをどのくらいの頻度でご利用いただいていますか。

閲覧頻度	回答数	割合
週に2回以上	17	17%
週に1回程度	15	15%
月に1回程度	40	39%
年に数回程度	28	27%
ほとんど利用しない	2	2%

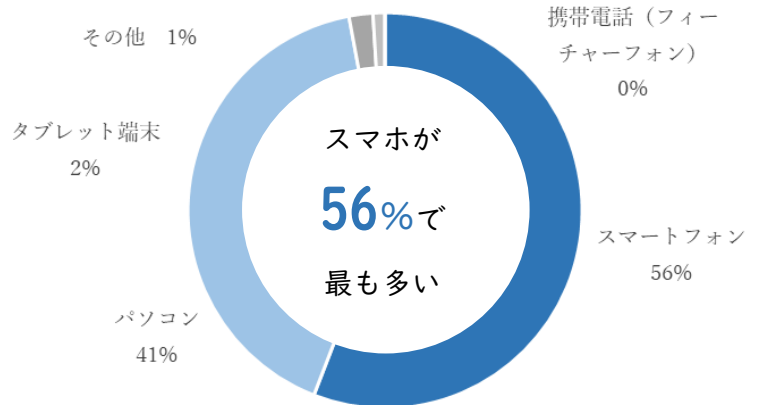


市ホームページの閲覧については、「月に1回程度」が39%、「年に数回程度」が27%、「ほとんど利用しない」が2%と、70%近い回答者が月に1回以下にとどまることが分かった。

#### 設問4

市HPはどのような機器でご覧いただくことが最も多いですか。(自由記入欄あり)

使用機器	回答数	割合
スマートフォン	57	56%
パソコン	42	41%
タブレット端末	2	2%
その他	1	1%
携帯電話(フィーチャーフォン)	0	0%

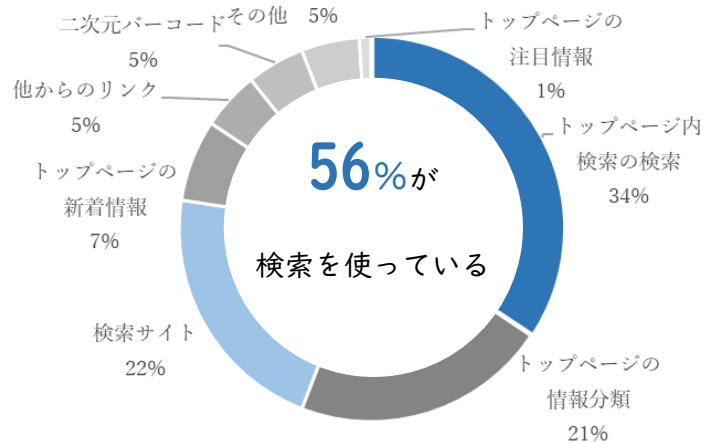


閲覧方法は、スマートフォンが56%、パソコンが41%と、その他の機器に対して圧倒的に多かった。一つの機器に偏らず、様々な画面の形・大きさに対応するページが求められることが分かった。

#### 設問5

市ホームページから情報を入手する際、どのような手順が最も多いですか。(自由記入欄あり)

入手経路	回答数	割合
トップページ内検索の検索	35	34%
トップページの情報分類	22	22%
検索サイト	22	22%
トップページの新着情報	7	7%
他からのリンク	5	5%
二次元バーコード	5	5%
その他	5	5%
トップページの注目情報	1	1%



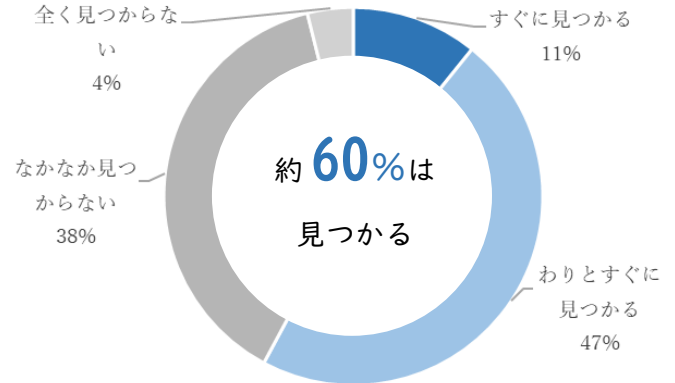
トップページ及びサイトから検索を用いている回答者の割合が半数以上、情報分類から入手する回答者も22%と、比較的多いことが分かった。

### 設問6

市ホームページで探している情報は、すぐに見つかりますか。

見つけやすいか	回答数	割合
すぐに見つかる	11	11%
わりとすぐに見つかる	48	47%
なかなか見つからない	39	38%
全く見つからない	4	4%

「見つかる」が約60%、「見つからない」が約40%にのぼることが分かった。

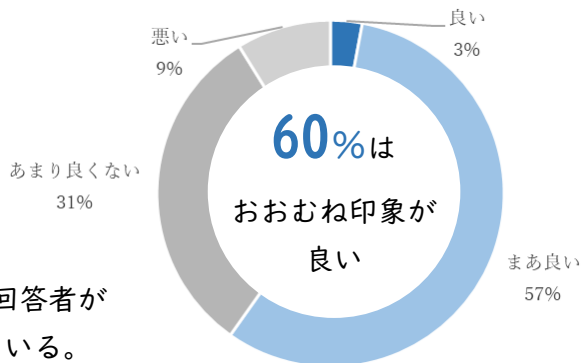


### 設問7

市ホームページをご覧いただき、全体的な印象を教えてください。

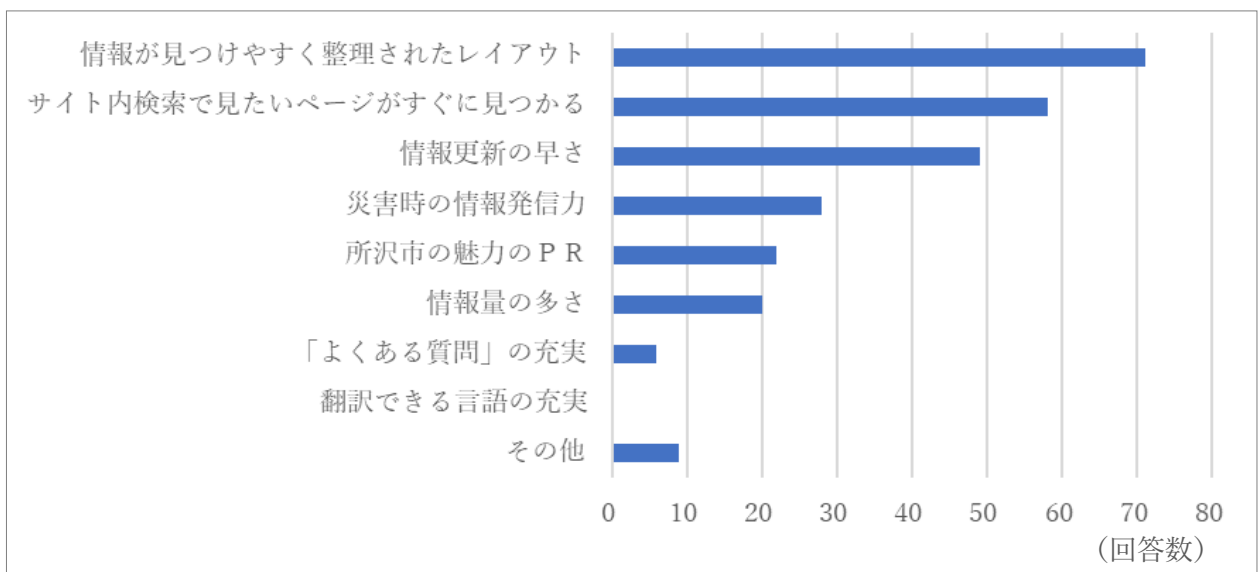
印象	回答数	割合
良い	3	3%
まあ良い	58	57%
あまり良くない	32	31%
悪い	9	9%

60%が「良い」「まあ良い」、40%の回答者が「あまり良くない」「悪い」と回答している。



### 設問8

今後、市HPに最も期待することは何ですか。上位3つまで選択できます。(自由記入欄あり)



### 設問 8 続き

今後の期待	回答数	割合
情報が見つけやすく整理されたレイアウト	71	27%
サイト内検索で見たいページがすぐに見つかる	58	22%
情報更新の早さ	49	19%
災害時の情報発信力	28	11%
所沢市の魅力のPR	22	8%
情報量の多さ	20	8%
「よくある質問」の充実	6	2%
翻訳できる言語の充実	0	0%
その他	9	3%

レイアウトの見やすさや、ページの見つけやすさが求められていることが分かった。自由記述では、「プリントせずに画面で見て分かること」「災害時の情報発信力」という意見があった。

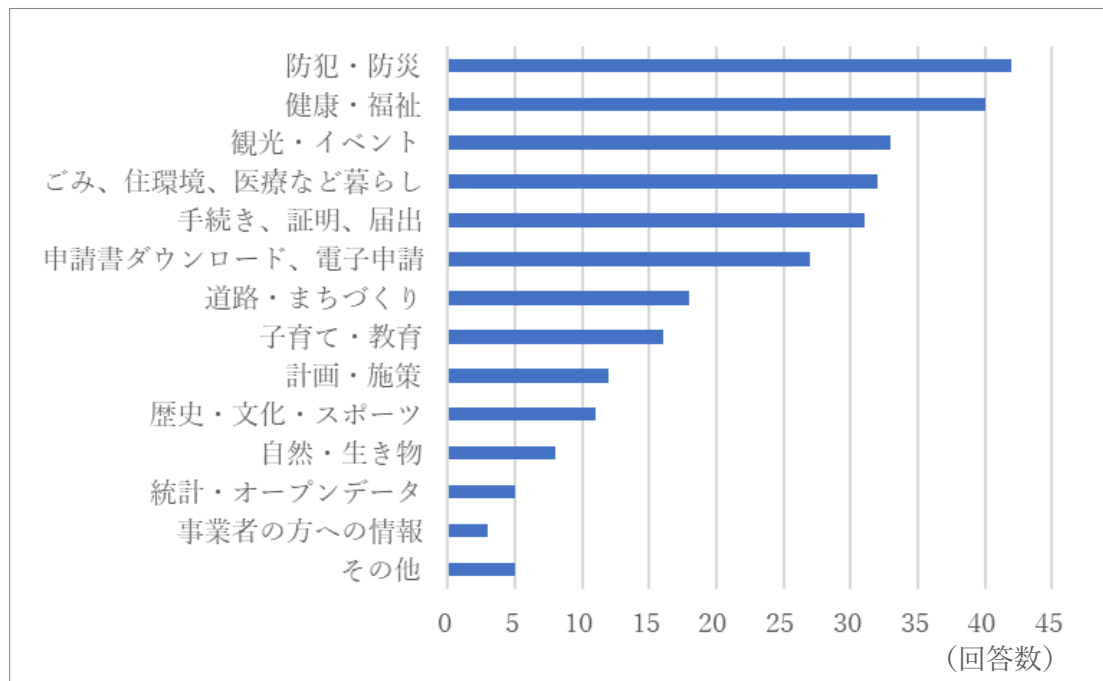
### 設問 9

今後、市ホームページに追加したい機能がありましたら、記入してください。

「(AI) チャットボット」が最も多く、検索機能の充実や掲載の充実を希望する情報など、幅広い要望が出た。(詳細は別紙参照)

### 設問 10

より充実してほしい情報を教えてください。上位3つまで選択できます。(自由記入欄あり)



## 設問 10 続き

より充実してほしい情報	回答数	割合
防犯・防災	42	15%
健康・福祉	40	14%
観光・イベント	33	12%
ごみ、住環境、医療など暮らし	32	11%
手続き、証明、届出 (税・戸籍・住民票など)	31	11%
申請書ダウンロード、電子申請	27	10%
道路・まちづくり	18	6%
子育て・教育	16	6%
計画・施策	12	4%
歴史・文化・スポーツ	11	4%
自然・生き物	8	3%
統計・オープンデータ	5	2%
事業者の方への情報	3	1%
その他	5	2%

幅広くニーズがあることが分かった。自由記述でも、財政情報、SNS、市政情報、例規集、と多岐にわたる具体的な要望が挙がった。

## 設問 11 その他、市ホームページに関するご意見がありましたら、ご入力ください。

設問9でも記載があった検索機能の改善や、具体的な掲載内容の要望があった。その他、デザインや機能等、検討していくべき貴重な意見が得られた。(詳細は別紙参照)

### 【まとめ】

現在のホームページの評価が必ずしも良いとは言えないのは、「知りたい情報が見つかる」という最低限の役割が達成できていないからだと推察される。まずは、検索機能の拡充や情報分類の分かりやすさを追求していかなければならない。

並行して個々のページの掲載内容について、「初めてその情報に触れる市民」の立場で、コンテンツを作成するために、作成する職員の意識の統一が必要である。閲覧者の幅広いニーズの存在が確認できたからこそ、分野によって偏りのない、充実したコンテンツ(ページ)が求められている。

以上の現行の改善に加えて、月1回以下の閲覧者が多く、さらに、本アンケートの回答者数も100人程度と、人口に比べて少ないことから、市民の市政への興味関心を高め、訪れたいホームページにするために、新たな改善・工夫の取り組みをしていきたい。