

石狩市ホームページリニューアルに向けたアンケート調査結果報告書

1 実施概要

(1) 目的

令和6年度に市ホームページのリニューアルを予定していることから、知りたい情報が探しやすく見やすいホームページとするために、利用者を対象としたアンケート調査を実施し、回答や意見をリニューアルの参考として活用する。

(2) 手法

【対象者】市ホームページ利用者

【実施期間】令和5年12月25日～令和6年1月31日

【実施方法】WEB アンケート

【回答者数】58人

2 総括

(1) 利用環境と頻度

市ホームページはスマートフォンとパソコンを利用して見ている人がほぼ同数で、週1回以上見ている人が多い。

(2) 満足度

市ホームページに対して何らかの不満を持っている人は約6割に達し、情報の探しにくさに不満を感じている人が多い。

(3) 閲覧の目的

「ごみ・リサイクル」「補助金・助成金」「防災・災害」「子育て・教育」に関することが多い。一方、「高齢者・障がい者」に関することは少ないことから、高齢者・障がい者の利用は少なく、市ホームページでは情報収集されていないことが推察される。

(4) 知りたい情報はすぐに見つかるか

- ・知りたい情報を Google などの検索サイトやサイト内検索から探している人が多い。
- ・知りたい情報は「まあまあ見つかる」と回答する人が多いが、「見つかる」と回答した人はいなかった。
- ・約5割の人が必要な情報を見つけるまで探しており、多くの時間が費やされていることがうかがえる。また、約4割があきらめており、必要な情報が得られていない現状がある。
- ・情報が見つからない理由としては、分類が分かりづらい、どこにあるのか見当がつかないとの声が多いことから、とにかく探しにくいということがわかる。

(5) リニューアルにあたって

情報の探しやすさや見やすさを重視する人が多く、情報がどこにあるのかが一目でわかるデザインやレイアウトが求められている。

(6) 回答者の年代と住まい

- ・回答者の年代は、30代～50代が約8割を占めており、若者や高齢者の意見が反映されているものとは言えない結果であった。高齢者はパソコンやスマートフォンでの回答が難しいことが要因の一つとして考えられるが、若者については市ホームページに関心を持ってもらえていないと推察する。
- ・「石狩市以外」からの回答もあり、市外から通勤している人なども関心を持って市ホームページを見ていることが読み取れる。

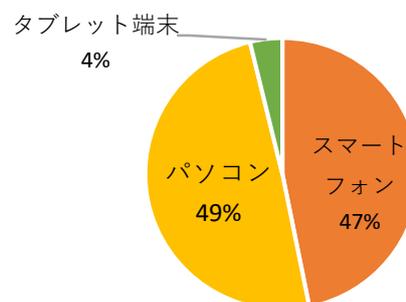
3 集計結果

※構成比は小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

設問1. 石狩市のホームページをどのような環境で利用していますか（複数選択可）。

	回答数	割合
スマートフォン	37	47%
パソコン	39	49%
タブレット端末	3	4%
合計	79	

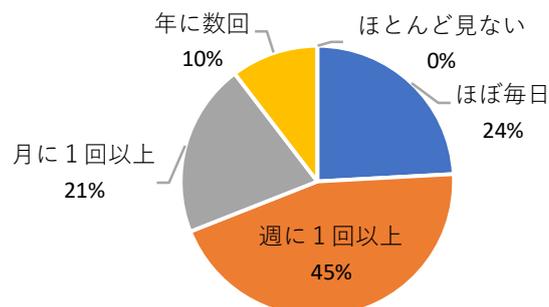
スマートフォンとパソコンを利用している人がほぼ同数で、タブレット端末を利用している人は少数だった。



設問2. 石狩市のホームページをどのくらいの頻度で利用していますか。

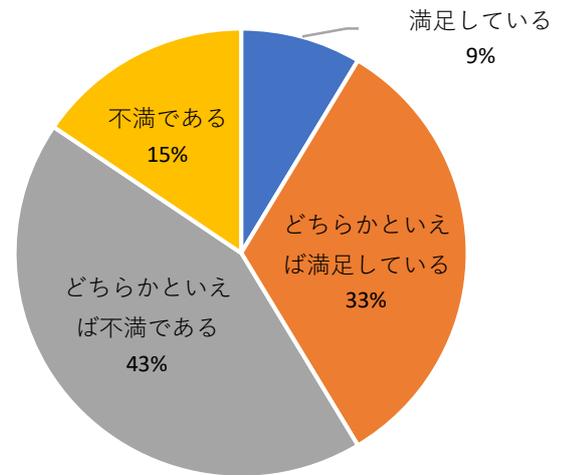
	回答数	割合
ほぼ毎日	14	24%
週に1回以上	26	45%
月に1回以上	12	21%
年に数回	6	10%
ほとんど見ない	0	0%
合計	58	

市のホームページを「ほぼ毎日」と「週に1回以上」見ている人は合わせて69%で、週1回以上見ている人が多い。



設問3. 石狩市のホームページに満足していますか。

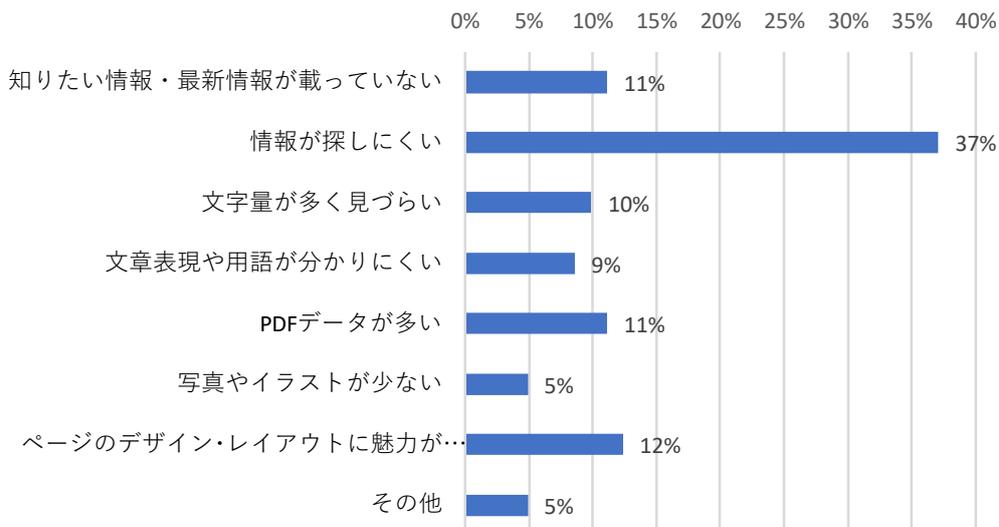
	回答数	割合
満足している	5	9%
どちらかといえば満足している	19	33%
どちらかといえば不満である	25	43%
不満である	9	16%
合計	58	



「どちらかといえば満足している」「不満である」と回答した人は合わせて59%である一方で、「満足している」と回答した人はわずか9%であり、多くの人が何らかの不満を持っている。

設問4. 「どちらかといえば不満」「不満」と回答した方はその理由を教えてください（複数回答可）。

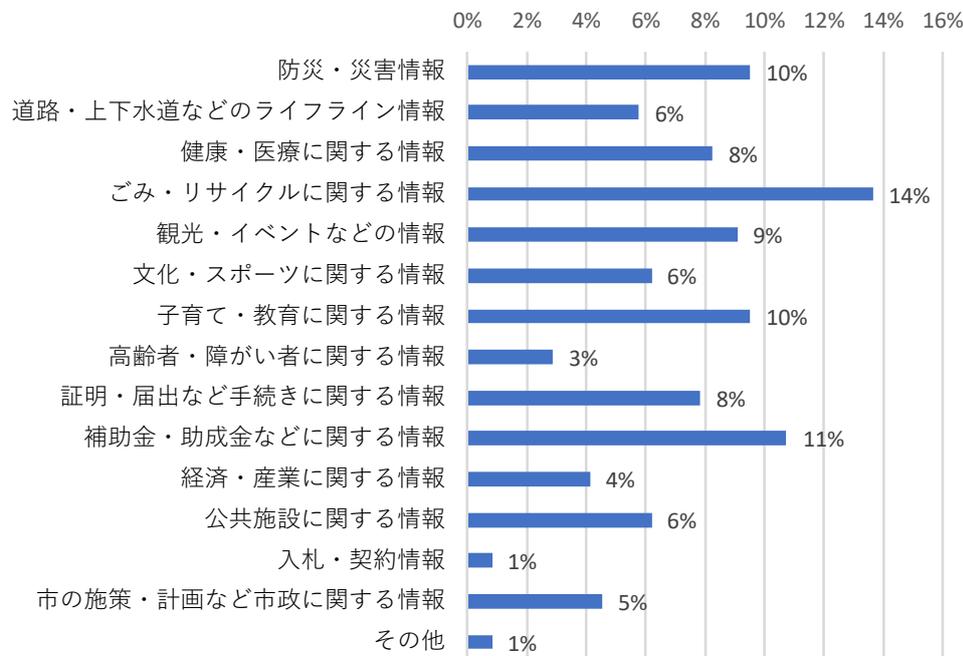
	回答数	割合
知りたい情報・最新情報が載っていない	9	11%
情報が探しにくい	30	37%
文字量が多く見づらい	8	10%
文章表現や用語が分かりにくい	7	9%
PDFデータが多い	9	11%
写真やイラストが少ない	4	5%
ページのデザイン・レイアウトに魅力がない	10	12%
その他	4	5%
合計	81	



不満の内容は、「情報が探しにくい」が37%と突出している。次いで「ページのデザイン・レイアウトに魅力がない」「知りたい情報・最新情報が載っていない」「PDF データが多い」が続く。

設問5. 主にどのような情報を閲覧するために利用していますか（複数選択可）。

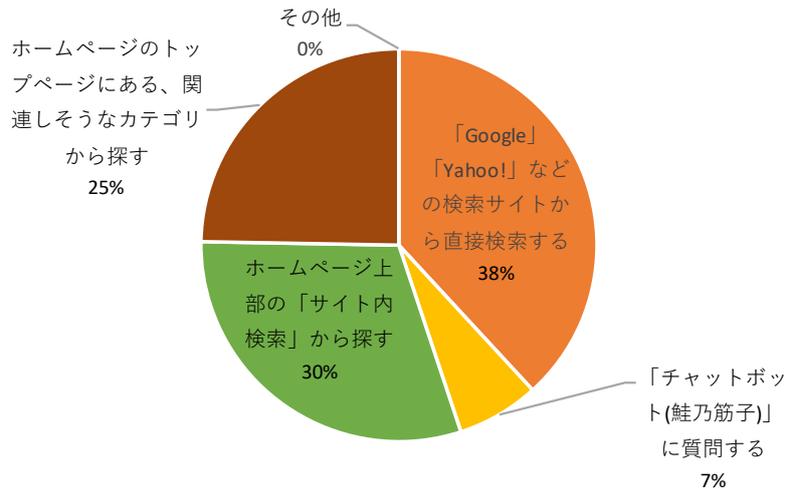
	回答数	割合
防災・災害情報	23	10%
道路・上下水道などのライフライン情報	14	6%
健康・医療に関する情報	20	8%
ごみ・リサイクルに関する情報	33	14%
観光・イベントなどの情報	22	9%
文化・スポーツに関する情報	15	6%
子育て・教育に関する情報	23	10%
高齢者・障がい者に関する情報	7	3%
証明・届出など手続きに関する情報	19	8%
補助金・助成金などに関する情報	26	11%
経済・産業に関する情報	10	4%
公共施設に関する情報	15	6%
入札・契約情報	2	1%
市の施策・計画など市政に関する情報	11	5%
その他	2	1%
合計	242	



「ごみ・リサイクル」が最も多く、「補助金・助成金」「防災・災害」「子育て・教育」と続く。一方で「高齢者・障がい者」は少ないことから、また、高齢者・障がい者の利用は少なく、市ホームページでは情報収集されていないことが推察される。

設問6. 知りたい情報をどのように探していますか（複数選択可）。

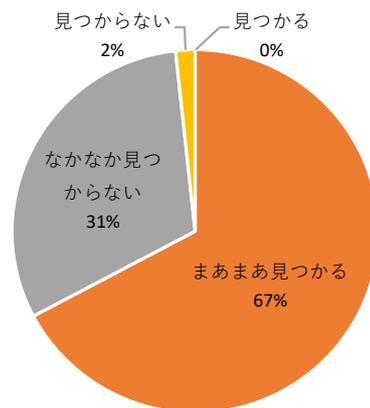
	回答数	割合
「Google」「Yahoo!」などの検索サイトから直接検索する	34	38%
「チャットボット（鮭乃筋子）」に質問する	6	7%
ホームページ上部の「サイト内検索」から探す	27	30%
ホームページのトップページにある、関連しそうなカテゴリから探す	22	25%
その他	0	0%
合計	89	



「Google や yahoo などの検索サイト」が最も多く 38%、次いで「サイト内検索」が 30% だったのに対し、チャットボット（鮭乃筋子）の利用者は 7% と少数だった。

設問7. 知りたい情報はすぐに見つかりますか。

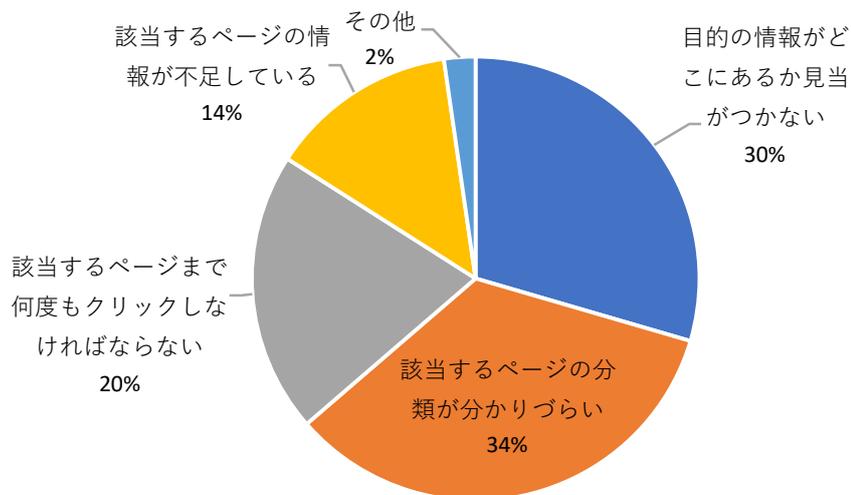
	回答数	割合
見つかる	0	0%
まあまあ見つかる	39	67%
なかなか見つからない	18	31%
見つからない	1	2%
合計	58	



67%は「まあまあ見つかる」と回答しているが、「見つかる」と回答している人は0だった。

設問8. 「なかなか見つからない」「見つからない」と回答した方はその理由を教えてください（複数回答可）。

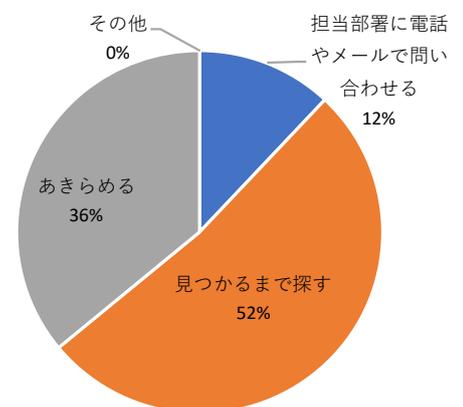
	回答数	割合
目的の情報はどこにあるか見当がつかない	13	30%
該当するページの分類が分かりづらい	15	34%
該当するページまで何度もクリックしなければならない	9	20%
該当するページの情報が不足している	6	14%
その他	1	2%
合計	44	



「見つからない」「なかなか見つからない」と回答した人の理由として「分類が分かりにくい」が34%と最も多く、次いで「どこにあるか見当がつかない」が30%だった。

設問9. 「なかなか見つからない」「見つからない」と回答した方は、その後どうしていますか（複数回答可）。

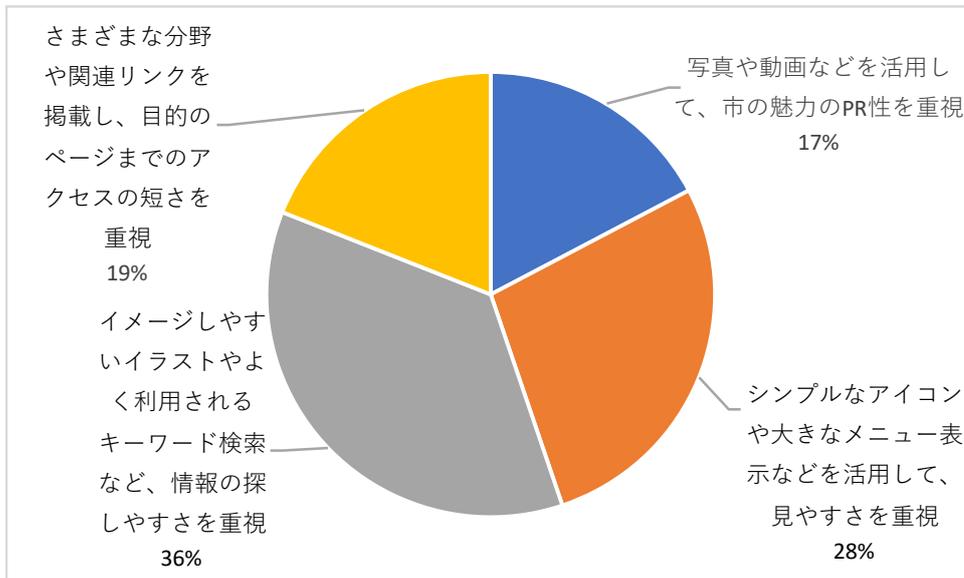
	回答数	割合
担当部署に電話やメールで問い合わせる	3	12%
見つかるまで探す	13	52%
あきらめる	9	36%
その他	0	0%
合計	25	



「見つからない」と回答した人の52%は「見つかるまで探す」として多くの時間を費やしていることがうかがえ、36%の人があきらめている。

設問 10. リニューアルにあたり、トップページのレイアウト・デザインとしてふさわしいのはどれですか。

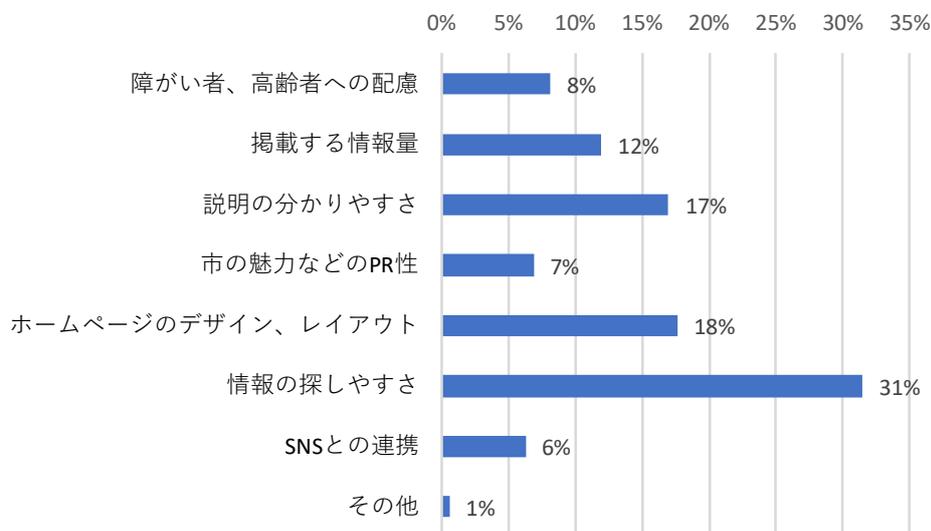
	回答数	割合
写真や動画などを活用して、市の魅力のPR性を重視	10	17%
シンプルなアイコンや大きなメニュー表示などを活用して、見やすさを重視	16	28%
イメージしやすいイラストやよく利用されるキーワード検索など、情報の探しやすさを重視	21	36%
さまざまな分野や関連リンクを掲載し、目的のページまでのアクセスの短さを重視	11	19%
合計	58	



「情報の探しやすさを重視」と回答した人が最も多く 36%で、次いで「見やすさを重視」が 28%であった。情報がどこにあるのかが一目でわかるようなデザインが求められている。

設問 11. リニューアルにあたり、工夫や対応が必要と思われるのはどのようなことですか
(複数回答可)。

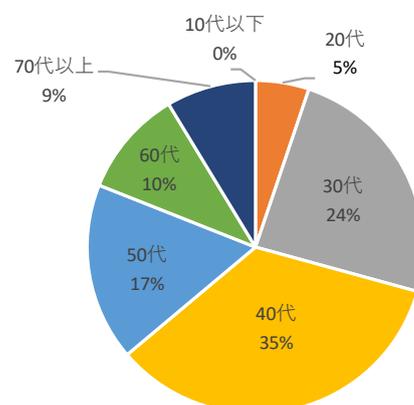
	回答数	割合
障がい者、高齢者への配慮	13	8%
掲載する情報量	19	12%
説明の分かりやすさ	27	17%
市の魅力などのPR性	11	7%
ホームページのデザイン、レイアウト	28	18%
情報の探しやすさ	50	31%
SNSとの連携	10	6%
その他	1	1%
合計	159	



リニューアルするにあたり「情報の探しやすさ」を求める意見が最も多く、次いで「デザイン、レイアウト」「説明の分かりやすさ」と続いた

設問 12. あなたの年齢を教えてください。

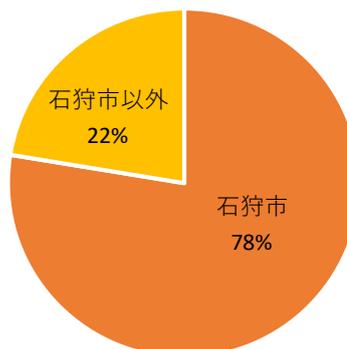
	回答数	割合
10代以下	0	0%
20代	3	5%
30代	14	24%
40代	20	34%
50代	10	17%
60代	6	10%
70代以上	5	9%
合計	58	



30代～50代が75%を占めており、若者や高齢者の意見が反映されているものとは言えない結果であった。高齢者はパソコンやスマートフォンでの回答が難しいことが要因の一つとして考えられるが、若者については、市ホームページに関心を持ってもらえていないと推察する。

設問 13. あなたのお住まいを教えてください。

	回答数	割合
石狩市	45	78%
石狩市以外	13	22%
合計	58	



「石狩市以外」からの回答も23%あったことから、市外から通勤している人なども関心を持って市ホームページを見ていることが読み取れる。

設問 14. 石狩市のホームページに関するご意見・ご要望などがありましたらご記入ください。

- ・市長の部屋の記述がない。田岡前市長は石狩市の思いが強いのと厚田・浜益の合併、財政難など多くの課題に直面していたので市長としての進むべき方向を示し市民に寄り添っていたと思う。加藤市長もそんな姿を見てきたと思うので違う形で見せてもらえればと思う。石狩市の発展も重要なことだが子供・大人そして高齢者が石狩に住んでいてよかったと思えるような憩いの場づくりなどお願いします。
- ・現状のHPが見慣れているので、あまり変更してほしくない。
- ・写真等の利用を多くする。それぞれの題目の職場写真（看板など）を、掲載するとか。
- ・ゴミを検索できるといい。札幌とかは、検索すれば粗大ごみかどうかがわかる。このごみは燃やせないなのか、粗大ごみなのかわからない時に検索すればわかるようにしてほしい
- ・石狩市を離れて生活して30年たちます。リタイア後は石狩に住む予定です。応援しています。
- ・(1)「石狩市民憲章ページ」のように、トップから探しても辿り着く方法が分からないページが沢山あります。Googleで検索し、そこからページを表示するという探し方になってしまいます。
- ・(2) HTML形式で情報表示ができるような内容でもPDF/Office形式などのファイルになっているページが散見されます。リンクのタイトルだけでは内容を把握できませんので、

目的の内容にありつけるまで「ダウンロード→ファイルを表示→目的の内容かどうか確認」という作業を繰り返す事になり、時間と手間がかかります。

- (3) PDF/Office 形式などのファイルでも、「広報いしかり」など HTML 形式にはできないものもあります。これらのファイルはローカルにダウンロードして閲覧するのが便利なのですが、全てナンバリングされたファイル名(例えば「48691.pdf」)になっており、後からどれが何のファイルだったかを把握するのが難しいです。ダウンロード後でも、どのファイルがどのような内容であるかを判別しやすい工夫が欲しいです。
- (4) Excel/Word などの Office ファイルは、できるだけ古いバージョン形式に統一して頂けると助かります(Excel で言えば「.xls」形式や「.xlsx」形式が混在しています)。こちらは常に最新バージョンの Office を所有している訳ではありません。
- (5) 数値を表形式で表示している HTML ページでも、詳細データを別途 PDF 形式で公開しているページがありますが、そのようなページでは CSV 形式でも公開して欲しいです。
- ・ SNS で情報を流して欲しいです。例えば、「能登半島地震の募金は日・祝でも生協や図書館でやってるよ！」みたいな感じで。ホームページはあまり動きがなく、情報が遅いと感じます。
- ・ 全国のホームページをみるとよくわかると思うよ
- ・ 1) 記事によっては、行頭にスペースを入れて揃えている箇所が気になります。
- ・ 2) パソコンのウィンドウの幅を小さくすると、記事が折り返されずに右端が表示されません。印刷するときの記事の右端が印刷範囲外となります。
- ・ トップ画面がもう少し見やすいといいなと思いました。
- ・ そろそろ、トップページの一番上のコロナワクチンの案内画像いらなと思います。また、同じく重要なお知らせのところもコロナ関係いらなと思います。能登半島地震の情報が重複しているのか、逆にわかりづらいです。もっと大事なことを出したほうがいいと思います。ページトップだけで確認できる新着情報の欄には表示順の関係なのか、古い日付のものも多く、新着一覧のページをクリックしないと情報に気づかないこともある。”
- ・ その時々でタイムリーな情報(冬季間であれば除雪関連など)や閲覧数の多いページを TOP ページからすぐにリンクできる作りにするなどの工夫が必要。現状ではとても見にくい。
- ・ 使う側を考えて。それだけです。そうすれば電話含め、職員の仕事も減り、違う仕事、もっと住民に対しての提案ができると思います。
- ・ 古い情報がそのままなことがあったり、リンク切れなどがあります。結局ホームページで解決できず、電話にてお問い合わせしようにも、役所の営業時間に電話するのはなかなか難しいところです。デザインのリニューアルも大切ですが、知りたいことに短時間でたどり着くための情報のデザインのリニューアルと継続的なメンテナンスをしっかりと行っていただきたいです。わかりやすい素敵なリニューアルになることを期待しています。”