

ホームページ見直しに向けたアンケート調査

令和6年8月 企画部広報課

実施概要

（1）目的

令和7年度に予定している市ホームページのリニューアルについて、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、回答や意見を参考として活用する。

（2）手法

◇期間 令和6年6月4日（火）～7月15日（祝）

◇方法 市ホームページ内専用フォームで

◇回答人数 129人

（3）総括

◇年齢、利用環境と頻度

幅広い年齢層がホームページを利用している。約75%の方がスマートデバイス（スマートフォンやタブレットなど）から閲覧しており、また、約75%の方が、定期的（月1回以上）に閲覧している。

◇閲覧の目的

「手続き・届け出」、「ごみ・リサイクル」、「安全」など、ふだんの生活に関わることや、「公共施設」、「市の観光・イベント」など、市の施設や事業についての情報が多く探されている。

◇情報の検索方法・満足度

ホームページトップのカテゴリ、サイト内検索からページを探すほか、GoogleやYahoo！などの検索サイトで検索し、直接ページに入ってくる方も多いことがわかる。また、ホームページトップの新着情報からも多く情報が探されている。

「探せている」、「まあまあ探せている」を合わせて93%を超える一方、自由意見などから

らトップページの入り口の多さやカテゴリの複雑さなどから、求めている情報へのアクセスのしづらさを感じている方も多いことがわかる。

◇レイアウトなど

トップページのレイアウトについては、見やすいと感じている方が約60%、見にくいと感じている方が約40%と意見が分かれている。

スマートデバイスからの閲覧の増加に対応するため、トップページの情報の簡素化を目指しているが、「アクセスランキング」、「市議会」、「市長の部屋」、「事業者のかたへ」が不要で、「暮らし・手続き」など各カテゴリにつながるグローバルナビゲーション、「生活の場面で探す」、「申請書ダウンロード」、「トピックス」は必要と考えている方が多い。

◇機能

情報を探しやすくするしくみが求められていることがわかる。また、オンラインでの手続きの拡充が求められている。

◇リニューアルに向けて（自由意見などから）

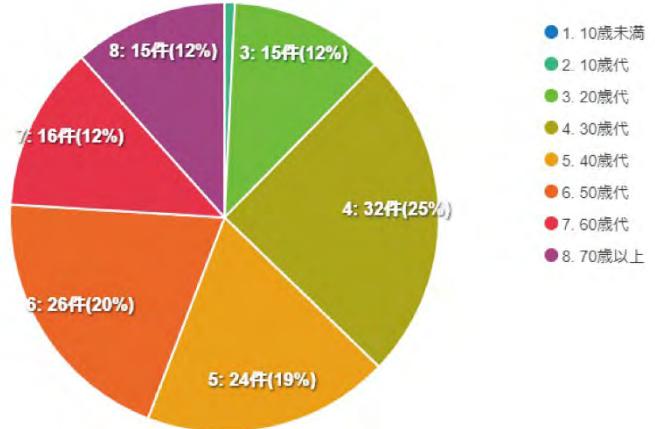
リニューアルへの期待の高さがわかる。情報の探しやすさや、見やすさを重視する人が多く、情報がどこにあるのかが一目でわかるデザインやレイアウトが求められている。

また、現状のホームページのデザインなどへの意見も多く、参考にすべきという他自治体などの名前を具体的にあげてくれる方も複数いた。

各設問

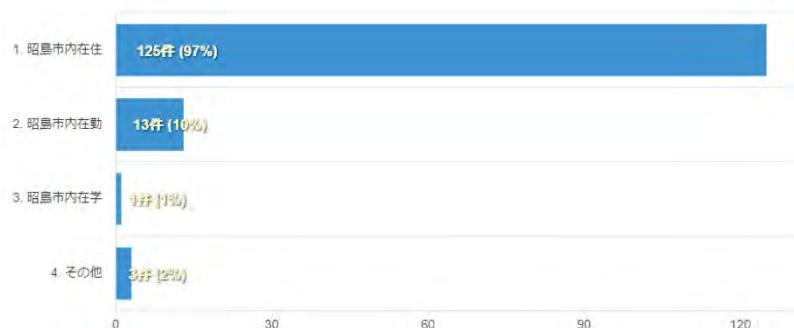
Q1.あなたの年齢を教えてください

選択肢	回答数	割合
10歳未満	0	0.0%
10歳代	1	0.8%
20歳代	15	11.6%
30歳代	32	24.8%
40歳代	24	18.6%
50歳代	26	20.2%
60歳代	16	12.4%
70歳以上	15	11.6%
	129	100.0%



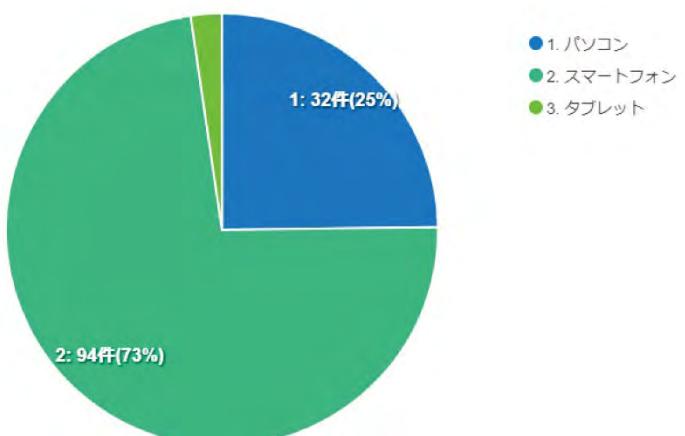
Q2.昭島市との関わりについて教えてください（複数選択可）

選択肢	回答数
昭島市内在住	125
昭島市内在勤	13
昭島市内在学	1
その他	3



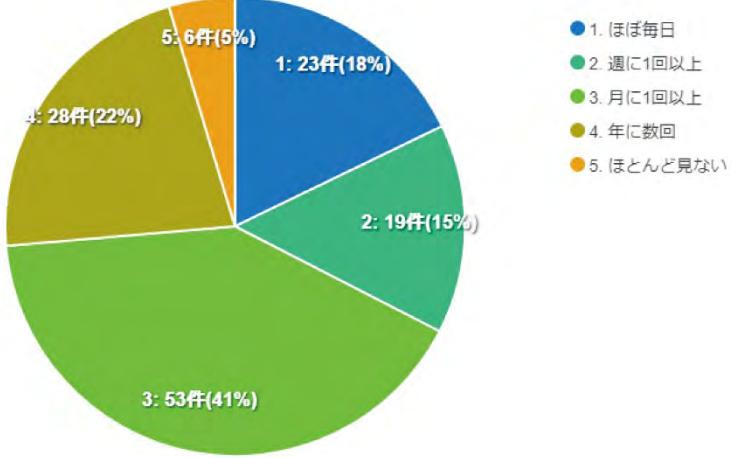
Q3.主に何を使って市ホームページをご覧になっていますか

選択肢	回答数	割合
パソコン	32	24.8%
スマートフォン	94	72.9%
タブレット	3	2.3%
	129	100%



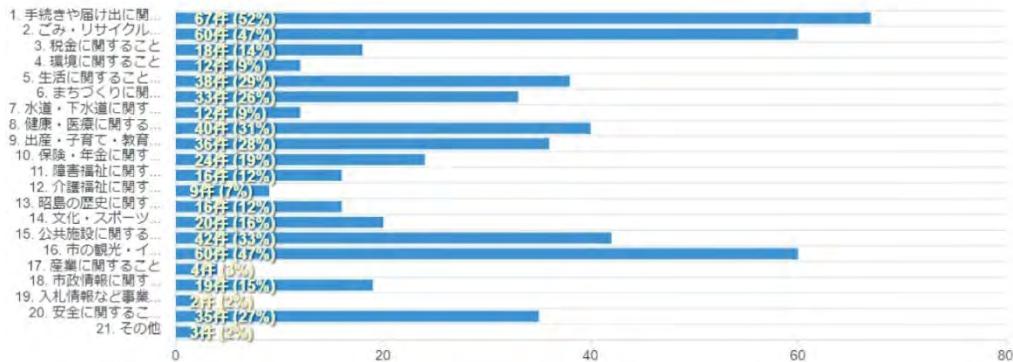
Q4.どのくらいの頻度で市ホームページをご覧になりますか

選択肢	回答数	割合
ほぼ毎日	23	17.8%
週に1回以上	19	14.7%
月に1回以上	53	41.1%
年に数回	28	21.7%
ほとんど見ない	6	4.7%
	129	100.0%



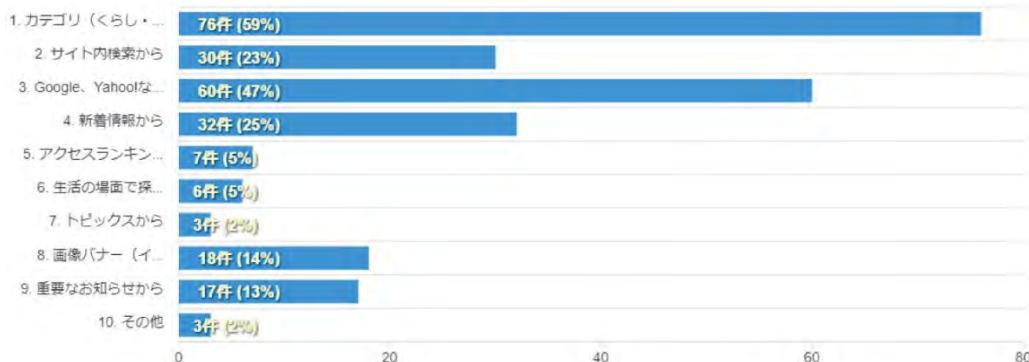
Q5.ふだん、どのような情報を探していますか（複数選択可）

選択肢	件数
手続きや届け出に関する事（住民票・戸籍・マイナンバーなど）	67
ごみ・リサイクルに関する事	60
税金に関する事	18
環境に関する事	12
生活に関する事（相談・消費生活・自治会など）	38
まちづくりに関する事（都市計画・交通・道路・公園など）	33
水道・下水道に関する事	12
健康・医療に関する事（休日応急診療当番医・検診など）	40
出産・子育て・教育に関する事	36
保険・年金に関する事	24
障害福祉に関する事	16
介護福祉に関する事	9
昭島の歴史に関する事（アキシマクジラ・文化財など）	16
文化・スポーツに関する事	20
公共施設に関する事（利用案内・施設予約など）	42
市の観光・イベントに関する事	60
産業に関する事	4
市政情報に関する事（計画・財政・統計など）	19
入札情報など事業者向けの情報に関する事	2
安全に関する事（防災・緊急情報など）	35
その他	3



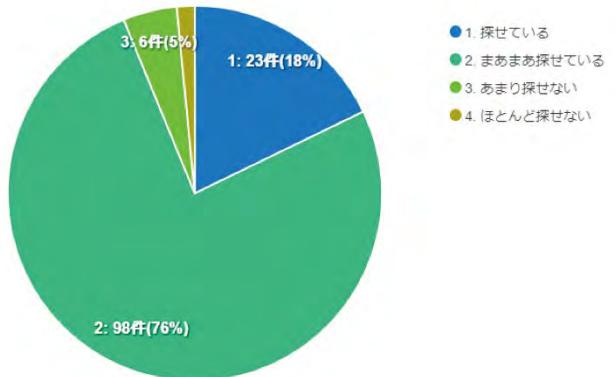
Q6.どのように目的の情報を探していますか（複数選択可）

選択肢	件数
カテゴリ（暮らし・手続き、子育て・教育、健康・福祉など）から	76
サイト内検索から	30
Google、Yahoo!などの検索サイトから	60
新着情報から	32
アクセスランキングから	7
生活の場面で探すから	6
トピックスから	3
画像バナー（イベントカレンダー、広報あきしま、公共施設予約など）から	18
重要なお知らせから	17
その他	3



Q7.目的の情報は探せていますか

選択肢	件数	割合
探せている	23	17.8%
まあまあ探せている	98	76.0%
あまり探せない	6	4.7%
ほとんど探せない	2	1.6%
	129	100.0%



Q8.Q7 で「あまり探せない」、「ほとんど探せない」と回答した方へ 探せなかったのは具体的にどのような内容のページですか

- ・中身ない
- ・ゴミの分別情報（プラゴミ等）
- ・戸籍の広域請求
- ・市立会館の情報、ゴミの出し方ページ。市のスマホ用のゴミ分別アプリもインターフェースが古く、見にくい。
- ・検索結果として該当が無い
- ・手続き等について
- ・小児が東京都外で病院を受診した場合の還付制度について
- ・覚えていないが使いにくいサイトだなど何回か思ったのを覚えている

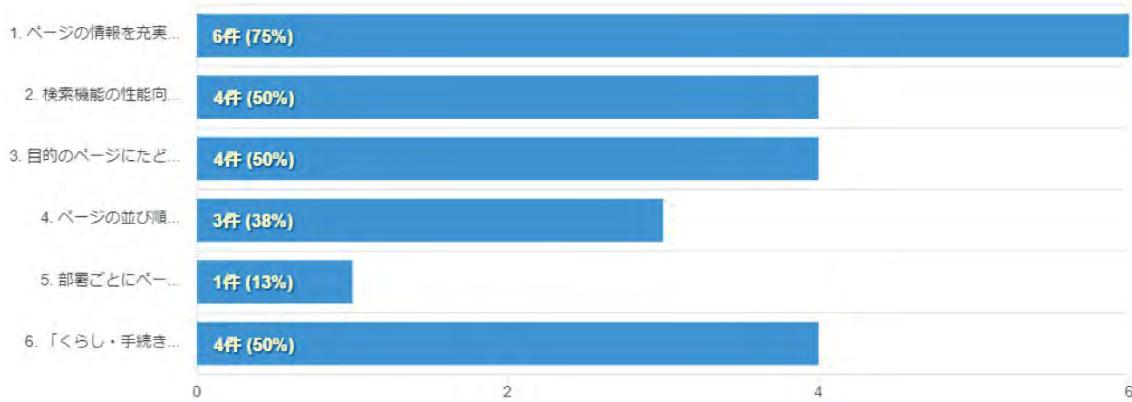
Q9.Q7 で「あまり探せない」、「ほとんど探せない」と回答した理由を教えてください
(複数選択可)

選択肢	件数
目的のページは見つかったが、情報量が足りなかった	6
情報のある場所を探し出せなかった	6
情報が古かった	1



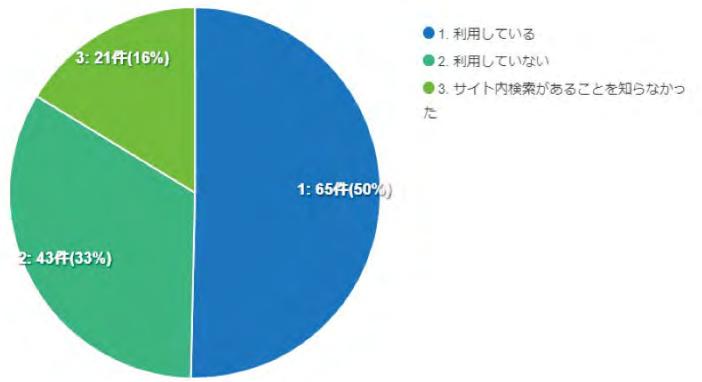
Q10. Q7 で「あまり探せない」、「ほとんど探せない」と回答した方へ
今後、どのようにすれば情報が探しやすくなると思いますか（複数選択可）

選択肢	件数
ページの情報を充実させる	6
検索機能の性能向上や、検索ボックスを目立つところに配置する	4
目的のページにたどり着くまでのクリック数を減らす	4
ページの並び順、項目ごとにまとまりのある順番にする	3
部署ごとにページがまとめたページを作成する	1
「くらし・手続き」などの分類の整理	4



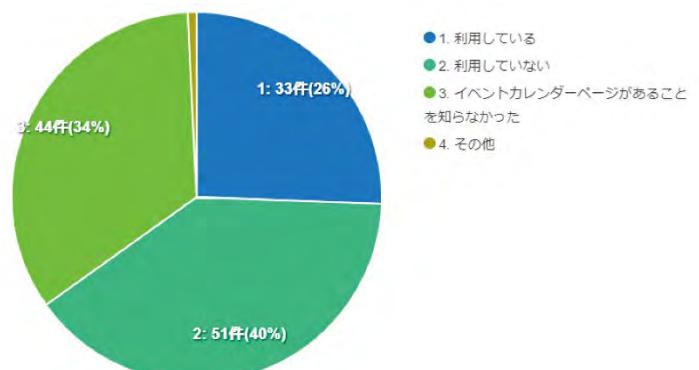
Q11. サイト内検索は利用していますか

選択肢	件数	割合
利用している	65	50.4%
利用していない	43	33.3%
サイト内検索があることを知らなかった	21	16.3%
	129	100.0%



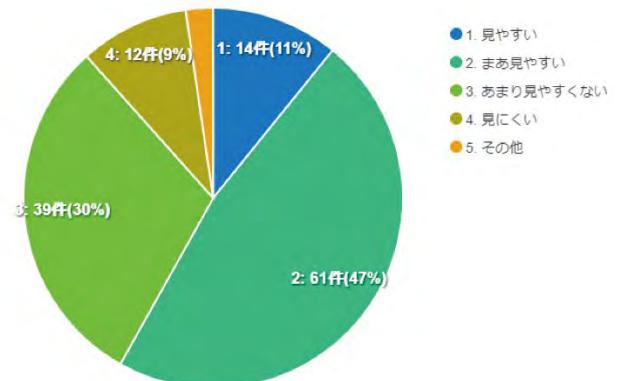
Q12. 「イベントカレンダー」のページは利用していますか

選択肢	件数	割合
利用している	33	25.6%
利用していない	51	39.5%
イベントカレンダーページがあることを知らなかった	44	34.1%
その他	1	0.8%
	129	100.0%



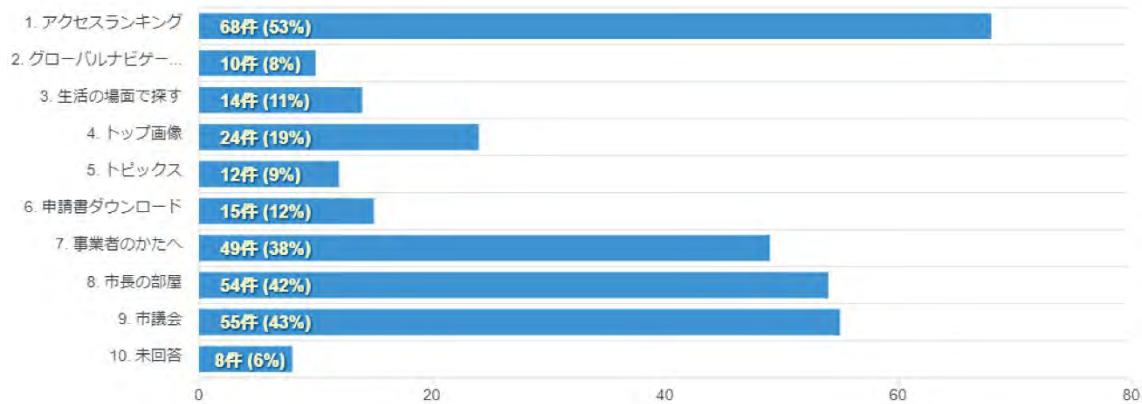
Q13. トップページのレイアウトは見やすいですか

選択肢	件数	割合
見やすい	14	10.9%
まあ見やすい	61	47.3%
あまり見やすくない	39	30.2%
見にくい	12	9.3%
その他	3	2.3%
	129	100.0%



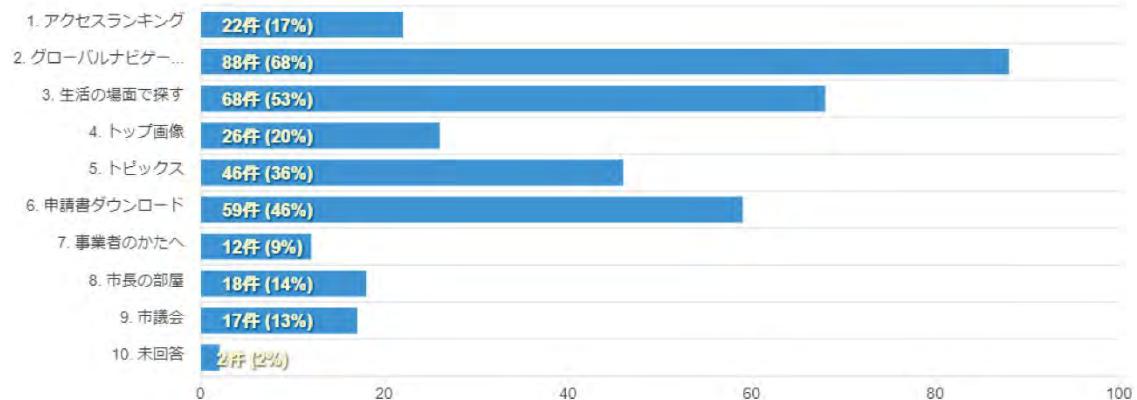
Q14.スマートフォンで市ホームページをご覧になる方が増えているため、トップページを簡素にしたいと考えています。トップページの中で必要ないと思う項目を選んでください（複数選択可）

選択肢	件数
アクセスランキング	68
グローバルナビゲーション (「くらし・手続き」「子育て・教育」などの項目)	10
生活の場面で探す	14
トップ画像	24
トピックス	12
申請書ダウンロード	15
事業者のかたへ	49
市長の部屋	54
市議会	55
未回答	8



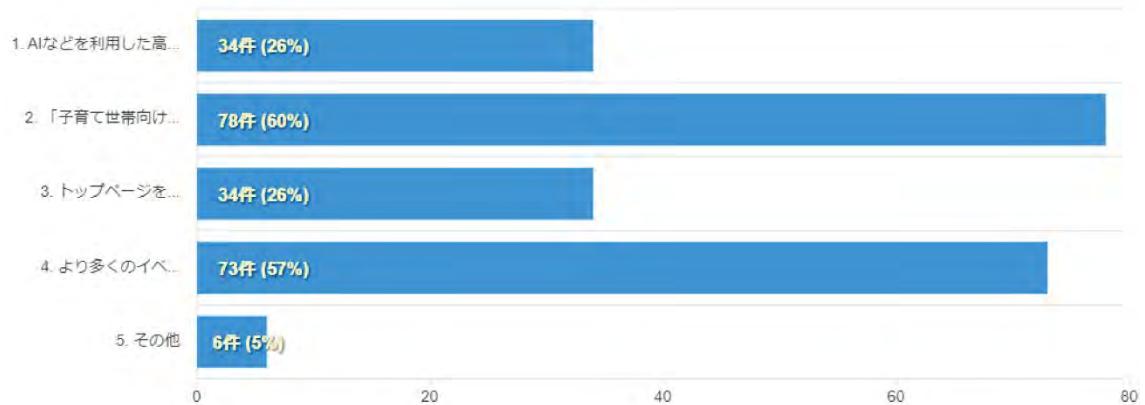
Q15.スマートフォンで市ホームページをご覧になる方が増えているため、トップページを簡素にしたいと考えています。トップページの中で必要だと思う項目を選んでください（複数選択可）

選択肢	件数
アクセスランキング	22
グローバルナビゲーション (「くらし・手続き」「子育て・教育」などの項目)	88
生活の場面で探す	68
トップ画像	26
トピックス	46
申請書ダウンロード	59
事業者のかたへ	12
市長の部屋	18
市議会	17
未回答	2



Q16.市ホームページにあったら使いたい機能、情報について教えてください

選択肢	件数
AIなどを利用した高度な検索機能	34
「子育て世帯向け」、「高齢者向け」など対象を分けたサービス・情報を集めた特集サイト	78
トップページを自分の使いやすいように編集できる機能	34
より多くのイベントや申し込みがオンライン上でできるしくみ	73
その他	6



◇その他の回答

- ・天気
- ・火事や迷子の市内の外で流れる放送が自宅からはほとんど聞こえにくいため、その内容をタイマーにホームページかXなどで見れるようにしてほしい
- ・粗大ゴミの受付を自動化して欲しい。横浜市はいい例
- ・市民が自由に意見を言えるメール意見箱
- ・電子申請受付ページなど
- ・防災無線の放送内容

Q17.市ホームページのリニューアルについて、ご意見・ご要望があれば自由に記載してください

- ・行政手続きが将来ホームページで完結できれば助かります
- ・困り事や直して欲しい場所(道路工事の必要なとこ)などを撮影した写真を送れるようにしてほしい
- ・あいぽっくの各種検診やイキニコ教室も、ホームページから申し込めるようにして欲しい。結果もメール配信にすれば市民の負担手間も市の経費も削減できる
- ・画像など付けてもう少し見やすくして欲しいです
- ・ホームページのリニューアルに伴って、会館や公民館などの施設の利用の予約のホームページもリニューアルして欲しい
- ・ホームページやオンライン上でいろいろな手続きが出来るようにしてほしい。直接行かなければ出来ない手続きばかりで本当に困る。時代に合わせて工夫してほしい
- ・リニューアル期待しています。市役所の窓口を用事でどこに行ったらいいのか案内してくれる機能がほしいです
- ・現役美大生です。フォントやカラーなどのデザインの統一・洗練のほか、ボタンの文字を画像で配置しない(現在、表示する画面のサイズによってはぼやけてしまい見辛くなっていると思います)などウェブデザインの基礎的な部分を整え、誰にでも見やすく印象のよいものにしてほしいです。デジタル庁のウェブデザインが美しく参考になるのでおすすめです
- ・毎月小学校の施設予約をするために平日の休みを取り、各小学校を 5 校周り施設予約をしています。キャンセルも空きもリアルタイムで閲覧可、また、施設予約もネット上で申し込みができるよう、システムの導入を希望します
- ・新着情報が上の方にあったら、使いやすいなと思います
- ・浜松市のホームページのようにシンプルで見やすくするのも良いと思います
- ・長文のとき行間が狭くて読みにくいので、ゆとりをもってほしい

- ・スマホは画面が小さく見えないことが多いので、パソコンでの活用も忘れずにしっかりしたりリニューアルをしてもらいたい
- ・幼稚園や保育園の場所が住所だけだとわかりづらいので、地図も載せてもらえると助かる。イベントなどの応募がそのページから直接応募出来るようにすると応募しやすい
- ・市民の声を反映させてください。気軽に意見を言える意見箱を実際置くかホームページにメール意見箱を設けてください。市民の声なくしてどうやって市政をやるんですか
- ・他市のものに比べて、デザインが見にくい・洗練されていない印象、もったいないという思いがずっとありました。リニューアルされるということで、期待しています
- ・バナーが小さくて、細かくてわかりづらい。神戸市・西宮市のホームページのようなレイアウトにしてほしい
- ・色などが、かたいイメージが、あるので、老若男女親しみやすい明るくポップなイメージにしてみては？
- ・粗大ごみの引取り申込みなど電話受付しかしていないものがオンラインでできるようになってほしいです
- ・新着情報にすぐ飛べるようトップページの一番上にバナーを表示すると良いと思います
- ・リニューアル後の立川市のホームページがとても判り易く丁寧なので、昭島市も参考にして欲しい。特に子育て関連についての必要な情報(幼稚園、保育園、ママフレなど)が豊富で良かった
- ・リンクやボタンが多いのでどれを押したらいいか迷う。トップページは最小限にして階層化してもらえると使いやすい。また、バナー広告の設定は仕方ないと思うが、最低限の静止画のみにしたほうがいいように思う
- ・サーバー容量などの都合もあるでしょうが、過去の掲載情報も比較参照するがあるため、アーカイブされると良いです
- ・子育てや福祉などのところに新しいお知らせがきているが、全体の新着情報のところに載っていないものもあるので全て載せて欲しい

- ・複雑化しているゴミの分別のページは見にくい。情報を探しにくい。当該ページのレイアウトも最悪。プラゴミのページだけパソコン画面で各種リサイクルマークが大きく表示されているが、可燃ゴミのページにはそれが無い。統一感が無く探しにくく、いかにも役所の書いた文章という感じで文字が多い。他の市町村とゴミ分別方法が異なることがあるが、昭島は、なぜこのような分類になっているのか説明が不足している。ゴミ 1 つ 1 つについて説明があっても良い。たとえば使い捨てカイロは、商品に不燃と描かれていることがあるが、昭島では可燃となっていて、なぜなのか説明があっても良い。市民はそれを知ることでゴミの分別を覚えやすくなる。ただし、その説明もぐたぐた書くのでは無く、「昭島では高温型焼却炉を持っているので使い捨てカイロも可燃で処理出来る」など、具体的かつ簡潔な説明があると理解出来るが、やみくもにこのゴミは不燃だ可燃だと言われても理解出来ない。ちゃんと説明することで分別率が上がり、環境に優しい生活が送れると考える
- ・Z 世代以下、まだ小さな子供達が今之内から市政を身近に感じて、役所職員の皆様の取組みを尊いものと感じて育っていく。そういう視点を取り入れてのリニューアルを期待します。子供専用のポイント特典なのか、特に具体案が提示できず恐縮なのですが、子供が週に一度でも習慣的にのぞきたくなるような仕掛けなんかの考案を期待します。自分の住んでいる地域とそのまつりごとに興味を持つことが習慣になっちゃった！！そんな子供が沢山いる地域の未来はきっと明るいだろうなと思うのです。あとは、地域イベントや観光案内に関して。X や TikTok その他 sns で、一般の方が発信している口コミ等の昭島市の情報に追随、協調するようなりアルタイムな反応ができると、された側も嬉しいしもっと協力したくなるかも知れません。sns のコミュニケーションは難しさもありますが、上手く市民の力を活用して地域活性化に繋がればと思います。アンケートの項目に「AI の活用」というようなキーワードが見えたので、そういう sns への素早い反応に使えたらとても便利だなと思いました。あと 1 点。この自由記述欄ですが、スマホ入力する側にとっては 1 行をひたすら横スクロール記述式だったので、文面確認が手間でした。メールを打つようなページに飛べると嬉しかったです。ここまで長々と皆様の労力は気にせずに思った事を書いてみました。失礼がありましたら大変申し訳ございません。ホームページ自体はスマホからでもとても見易い設計になっており、職員皆様が日々力を入れて改善に努められているのが判ります。トップページ冒頭の昭島を全面に打ち出した写真は、多くの市民の共感を得られるものと私は思います。ポータルサイト化も活用し、項目毎のカラー分けもシンプルかつ最大限の見易さを感じます。ほんの少し(動きのある)イラストを増やしてみるのも、和やかさでしたり親近感に繋がるのかも知れません。全国の見やすいホームページランキングでは千葉市や浜松市が上位のようです。が、我らが昭島市のいittaiどの辺が劣っているというのか？全く理解できません！とても見やすいです！！市民の為にいつも御尽力下さり、心から感謝いたします。本当にありがとうございます

- ・緊急アナウンスが聞き取れないことが多いです。放送内容をホームページ、LINE に掲載してもらえるといいなと思います
- ・昭島市のキャラクターが可愛くないので変更できないでしょうか？
- ・施設情報のカテゴリに全部の施設が掲載されていない。高齢者支援センターや松原町コミュニティセンター、消費生活センターの情報ない。施設情報では全施設分の利用方法等をわかりやすく掲載してほしい
- ・期待します
- ・土曜日・日曜日、祝日の開庁予定を、分かりやすい位置に出て頂けるとありがとうございます
- ・キャラクターがかわいくない
- ・リニューアルに賛成。現状は探しにくい、地味、見にくい。パソコンでもスマートフォンでも見やすいユニバーサルデザインのフォントや、内容は文字だけでは無く探しやすく分かりやすい適度な量のアイコンやマークは必要。たとえば、組織体制の説明など、センスのないただの表にすれば良いというモノでは無く、ツリー構造でビジュアルに示すなど、直感的に分かりやすいコンテンツが必要。立川市サイトなどをベンチマークすべき
- ・調べたいページを探せず検索エンジンを使うことが多い。検索に頼らず辿り着けるよう分かりやすいカテゴリ分けをしてほしい
- ・昭島生まれ昭島育ち 27 年目になります。ちかっぱーとアッキー、アイランが大好きなので 3 匹を紹介するページをトップページに作って頂きたいです！(福生市のたっけーのようなページ)
- ・トップページは極力簡素に探しやすくして 欲しい情報まで確実に繋がるようにして頂きたい。市内のイベントはトップページで紹介(日時や場所)して欲しい
- ・2001 年まで両親と昭島市に在住。世田谷区から親のサポートの為に昭島市へ通っています。高齢者検診、大腸がん検診の申し込みのタイミング、方法などわかりやすく探せると有難いです
- ・あいぽっくやばれっとのページを充実させて欲しい

- ・必要な申請書に辿りつきやすくなってほしい
- ・公的機関（民営化した組織も含めて）のページ作りは同じ匂い（臭い）がすると感じるのは小学生だけでしょうか？！