

令和6年度第7回ヨコハマeアンケート

横浜市公式ウェブサイトの新デザインに関するアンケート

実施期間 令和6年7月5日（金）から7月15日（月）

事業所管課 政策経営局 広報課

回答者数 1,266人（回答率：26.5%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,777人（7月5日時点）

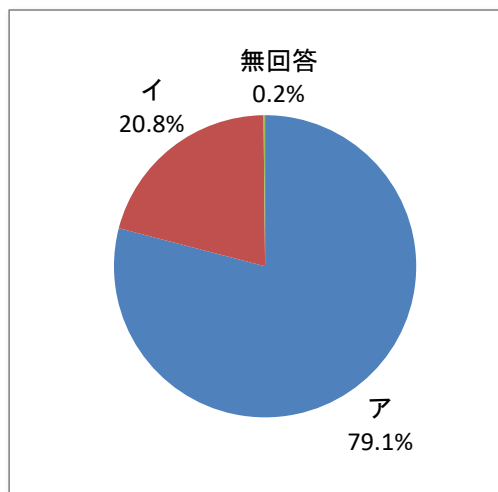
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	2 (0.2%)	19 (1.5%)	71 (5.6%)	189 (14.9%)	376 (29.7%)	359 (28.4%)	243 (19.2%)	1,259 (99.4%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	3 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	7 (0.6%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	2 (0.2%)	19 (1.5%)	72 (5.7%)	191 (15.1%)	379 (29.9%)	360 (28.4%)	243 (19.2%)	1,266 (100.0%)

Q1 横浜市公式ウェブサイトをご覧したことがありますか。
 ・横浜市公式ウェブサイト
<https://www.city.yokohama.lg.jp/>
 （単一選択）

n = 1,266

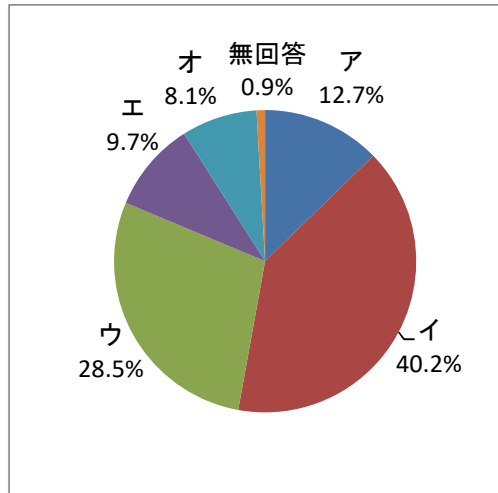
ア	ある(Q2へ)	79.1%	1,001
イ	ない(Q3へ)	20.8%	263
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,266



Q2 Q1で「ア ある」と回答された方にお聞きます。
 どれくらいの頻度で閲覧していますか。
 (単一選択)

n = 1,001

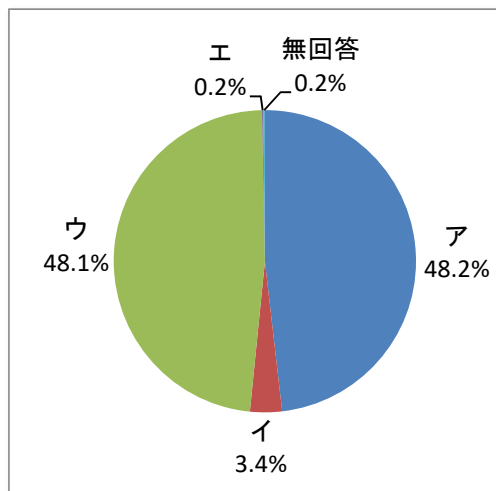
ア	週に1回以上	12.7%	127
イ	月に1回程度	40.2%	402
ウ	半年に1回程度	28.5%	285
エ	1年に1回程度	9.7%	97
オ	覚えていない	8.1%	81
無回答		0.9%	9
		100.0%	1,001



Q3 全員にお聞きます。
 本アンケートの回答で使用している端末を1つ選んでください。
 (単一選択)

n = 1,266

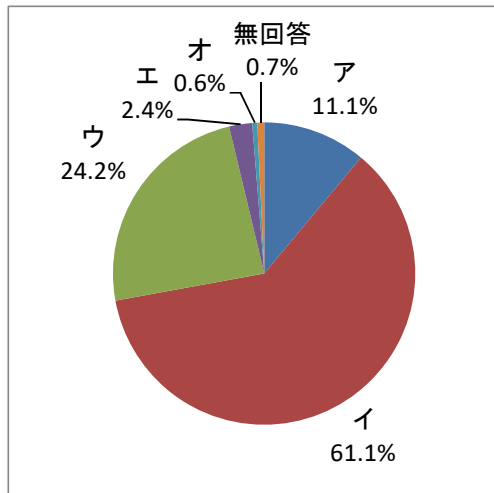
ア	スマートフォン	48.2%	610
イ	タブレット	3.4%	43
ウ	パソコン(モバイルノートも含む)	48.1%	609
エ	その他	0.2%	2
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,266



Q4 横浜市公式ウェブサイトは文字の行間やフォントが読みやすいと感じましたか。
 下記の横浜市公式ウェブサイトをご覧になった上でお答えください。
 ・横浜市公式ウェブサイト
<https://www.city.yokohama.lg.jp/>
 (単一選択)

n = 1,266

ア	とても読みやすい(Q6へ)	11.1%	140
イ	読みやすい (Q6へ)	61.1%	773
ウ	どちらでもない (Q6へ)	24.2%	306
エ	読みにくい (Q5へ)	2.4%	31
オ	とても読みにくい (Q5へ)	0.6%	7
無回答		0.7%	9
		100.0%	1,266



Q5 Q4で「エ 読みにくい」「オ とても読みにくい」と回答された方にお聞きます。
 読みにくいと感じた理由をお答えください。
 (自由意見)

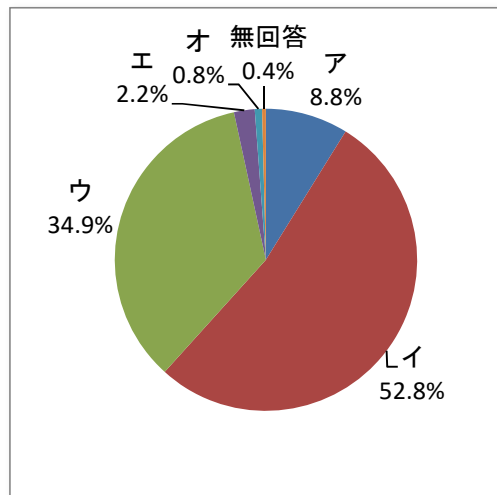
(抜粋)

文字間が開きすぎている。
字が大きく、ゆったりのデザインが、スクロールしながら何の話だったか分からなくなる。
行間がせまくて、行の分かれ目が分かりづらい。情報の整理がしにくい。
文字が小さいものがある。
新しく見やすくなったのはトップページや見出しなどで、中身は文章が長々と書かれていて読む気がしなくなります。また、まだ文字が小さいです。箇条書きや色分けとかチャート式とかもっと一目で分かりやすくなっているといいと思う。

Q6 横浜市公式ウェブサイトはタップ等の操作がしやすいと感じましたか。
 下記の横浜市公式ウェブサイトのページをご覧になった上でお答えください。
 ・横浜市公式ウェブサイト
<https://www.city.yokohama.lg.jp/>
 (単一選択)

n = 1,266

ア	とても操作しやすい(Q8へ)	8.8%	112
イ	操作しやすい (Q8へ)	52.8%	669
ウ	どちらでもない (Q8へ)	34.9%	442
エ	操作しにくい (Q7へ)	2.2%	28
オ	とても操作しにくい (Q7へ)	0.8%	10
無回答		0.4%	5
		100.0%	1,266



Q7 Q6で「エ 操作しにくい」「オ とても操作しにくい」と回答された方にお聞きします。
 操作しにくいと感じた理由をお答えください。
 (自由意見)

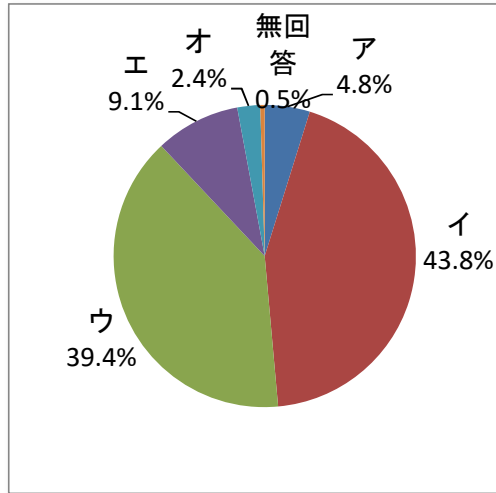
(抜粋)

クリックボタンなど、ひとつひとつが逆に「大きすぎて」、画面の全貌を把握しづらい。
アイコンとアイコンの区切りが不明確。全体的に小さい。
余計な市の宣伝などが目立ち、目的のものを探するのに余計なスクロールを強いられる。
文字リンクとボタンの混在。

Q8 横浜市公式ウェブサイトは情報が探しやすいと感じましたか。
 下記の横浜市公式ウェブサイトのページをご覧になった上でお答えください。
 ・横浜市公式ウェブサイト
<https://www.city.yokohama.lg.jp/>
 (単一選択)

n = 1,266

ア	とても探しやすい(Q10へ)	4.8%	61
イ	探しやすい (Q10へ)	43.8%	554
ウ	どちらでもない (Q10へ)	39.4%	499
エ	探しにくい (Q9へ)	9.1%	115
オ	とても探しにくい (Q9へ)	2.4%	31
無回答		0.5%	6
		100.0%	1,266



Q9 Q8で「エ 探しにくい」「オ とても探しにくい」と回答された方にお聞きします。
 探しにくいと感じた理由をお答えください。
 (自由意見)

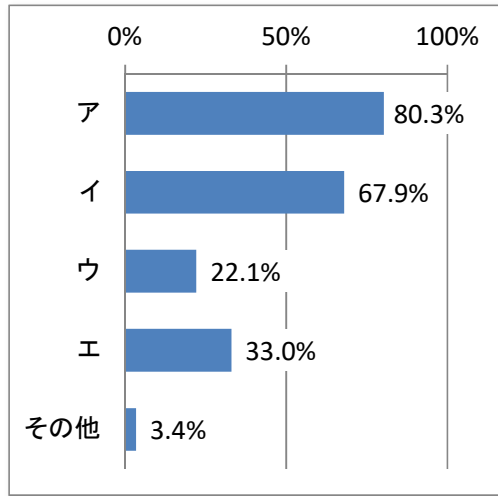
(抜粋)

具体的な各種手続き、申請の情報にたどりつくのに時間がかかる。
市のウェブサイトから適切な情報を探そうとするとカテゴリーが大括りで、最初の入り口で間違えやすいので、いつも検索エンジンから入っている。
検索から目的のウェブサイトにとどり着くケースが多いので、トップページのデザインはあまり関係がない。過去の年度の情報がでてきたり、文字が多く見づらい、担当窓口の連絡先が分かりにくいなどのケースがよくある。
自分がやりたいことがどの区分に当てはまるのか分からず、とりあえず探し回る必要がある。
メニューから調べることはほとんどなく、検索から欲しい情報をとることが多い。網羅的に情報を取りたいときはメニューの方が便利だけど、ピンポイントで情報が欲しい時、いくつか単語を入れてもなかなか欲しい情報に行き当たらない。

**Q10 横浜市公式ウェブサイトにて期待する役割について、該当するものを選んでください。
(複数選択可)**

n = 1,266

ア	くらしや手続きについてわかりやすく載っている	80.3%	1,017
イ	市に関する情報(報道・広報・財政など)がわかりやすく載っている	67.9%	860
ウ	横浜の魅力が伝わる	22.1%	280
エ	イベント情報が充実している	33.0%	418
その他		3.4%	43



その他(抜粋)

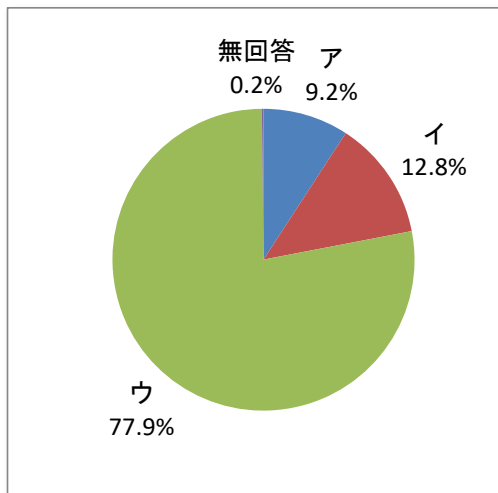
給付金、助成金、補助金等、市民が申請したら受け取れる情報はまとめて確認できるようにしてほしい。ゴミの分別については、スマートフォンで操作しやすいデザインにしてください。

知りたい情報を検索しやすいこと。

**Q11 「横浜DIGITAL窓口」を知っていますか？
(単一選択)**

n = 1,266

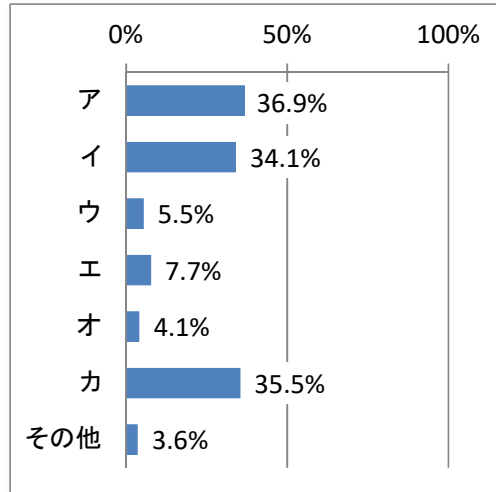
ア	閲覧したことがある	9.2%	116
イ	知っているが、閲覧したことはない	12.8%	162
ウ	知らない	77.9%	986
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,266



Q12 「横浜DIGITAL窓口」を閲覧して、良かったと感じた点はありませんか。
 下記の「横浜DIGITAL窓口」のページをご覧になった上でお答えください。
 ・横浜DIGITAL窓口
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/>
 ※「カ 特にない」を選択した方は、他の回答を選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,266

ア	サイト全体のデザイン・操作性がよい	36.9%	467
イ	「オンライン手続」ページの案内が分かりやすい	34.1%	432
ウ	「引越し手続ナビ」の案内が分かりやすい	5.5%	69
エ	「DX見える化」ページの内容が分かりやすい	7.7%	98
オ	「DX Park」ページの内容が魅力的である	4.1%	52
カ	特にない	35.5%	449
その他		3.6%	46



その他(抜粋)

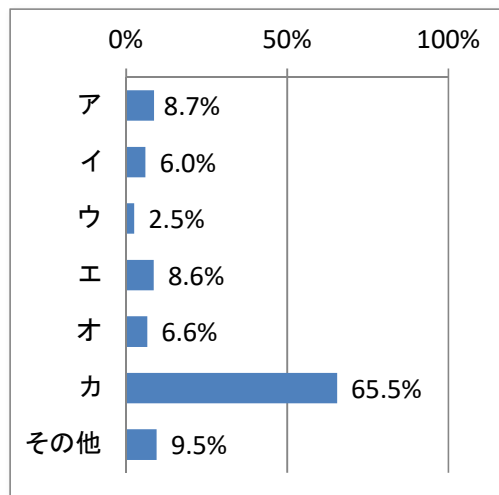
平日日勤帯に区役所でしかできない手続がいつでもできるようになるのは有り難いと思います。
 多言語対応だと、外国人の方も母国語で申請できる安心感が高まるのではないかと思います。

質問が多い物件を分類して羅列している。分かりやすく便利であろう。

Q13 「横浜DIGITAL窓口」を閲覧して、改善した方が良いと感じた点はありませんか。
 下記の「横浜DIGITAL窓口」のページをご覧になった上でお答えください。
 ・横浜DIGITAL窓口
<https://digital.city.yokohama.lg.jp/>
 ※「カ 特にない」を選択した方は、他の回答を選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,266

ア	サイト全体のデザイン・操作性が悪い	8.7%	110
イ	「オンライン手続」ページの案内が分かりにくい	6.0%	76
ウ	「引越し手続ナビ」の案内が分かりにくい	2.5%	32
エ	「DX見える化」ページの内容が分かりにくい	8.6%	109
オ	「DX Park」ページの内容が分かりにくい	6.6%	83
カ	特にない	65.5%	829
その他		9.5%	120



その他(抜粋)

クリックしてからページが切り替わるまでもう少し早いとストレスなく見られて嬉しいです。
 知っている人が少なければ、せっかく作ったサイトも宝の持ち腐れである。
 デザイン性をもたせた点は良いが、少しごちゃごちゃした印象があります。

(抜粋)

<p>新しいウェブサイトのデザインは未来的で良いですね。有用性についての判断は「使い慣れる」まで保留です。利用者は「検索のやりやすさ」を求めています。最初の入口である「検索するために必要となる的確なキーワード」が利用者側で思い浮かばないことが(意外と)多く、ここをウェブサイト側が上手くサポートしてくれるかどうか有用性を判断する(ウェブサイトを今後も使おうと思う)ポイントと思います。今後も期待しています。</p>
<p>ウェブサイトはとても見やすく、欲しい情報をすぐに検索できてとても便利になったと思います。横浜DIGITAL窓口は今後さらに様々な手続きをここからできるようになれば、利便性が高まるので期待します。また、その分、区役所の窓口の混雑も解消され、直接説明していただきながらの手続きが必要なケースについても、ゆったりと行えるようになると思います。</p>
<p>文章がPDFになっていると、スマートフォンでは拡大したうえで左右にスクロールしながらでないと読めないし、毎回端末にダウンロードされてしまうので、高齢者などは訳も分からずそのままスマートフォンが重くなって使えなくなってしまう。</p>
<p>美しいページを作り続けるより、既存のページについて整理していく方(同じ情報は一つのページにしていく等)に注力いただくと、見やすくなると感じます。</p>
<p>全体として、案内がとてもわかりやすく、あらゆる情報を、すぐに入手できる点がとても魅力的だと思いました。</p>
<p>いろいろな手続きがオンラインでできるようになっていて、便利な時代になったと思いました。ウェブサイトのデザインもかわいらしくて親しみが持ててよいと思います。</p>
<p>「横浜DIGITAL窓口」の目的、内容、できること、できないことを理解している人が使う分には良いかもしれないが、それが一般に周知されているか疑問。上記のURLに直接アクセスした場合に、直感的に内容が把握しにくい。特に、「DX見える化」、「DX Park」は、ただ「DX」って使いたいだけじゃないの?とってしまう。TOPレベルで、ざっくりした内容が説明されていれば印象も変わるかも。</p>
<p>横浜DIGITAL窓口便利ですね。見たいときにいつでも見られます。今までの煩雑さがうそのようです。横浜に住んでよかったと思います。いつまでもパソコンを使って、生活を楽にしようと思っています。</p>
<p>横浜DIGITAL窓口の存在をもっと知らせてほしい。使える環境にある人は便利に感じるし使うと思う</p>
<p>横浜市公式ウェブサイトは前から利用していました。情報を知る事ができて便利です。横浜DIGITAL窓口は、画面がとても綺麗で何となく横浜カラーですね。デザインに工夫が感じられます。見ていて楽しいです。</p>