

# 令和7 年度第8 回ヨコハマe アンケート

## 横浜市ウェブサイトに関するアンケート

実施期間

令和7年7月18日（金）から7月28日（月）

事業所管課

政策経営局広報・プロモーション戦略課

回答者数 1,236人（回答率：24.3%）

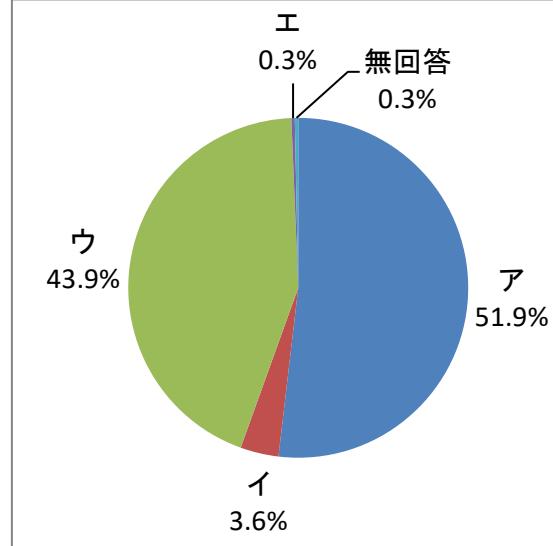
【参考】e アンケートメンバー数 5,079人（7月18日時点）

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	1 (0.1%)	20 (1.6%)	89 (7.2%)	163 (13.2%)	337 (27.3%)	363 (29.4%)	256 (20.7%)	1,229 (99.5%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	5 (0.3%)
横浜市内在学	1 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)
計	2 (0.2%)	21 (1.7%)	89 (7.2%)	165 (13.3%)	339 (27.4%)	364 (29.5%)	256 (20.7%)	1,236 (100.0%)

Q1 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 = 1,236	
ア スマートフォン	51.9% 641
イ タブレット	3.6% 45
ウ パソコン(モバイルノートも含む)	43.9% 542
エ その他(自由記載欄 無)	0.3% 4
無回答	0.3% 4
	100.0% 1,236

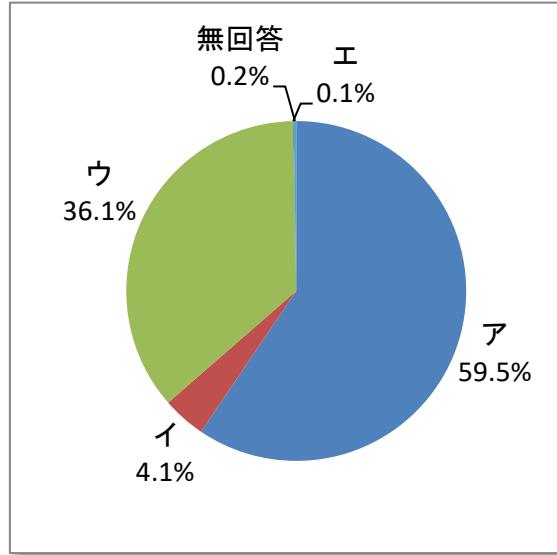


Q2

インターネットで情報を探すとき、よく利用している端末を1つ選んでください。  
(単一選択)

n = 1,236

ア	スマートフォン	59.5%	735
イ	タブレット	4.1%	51
ウ	パソコン(モバイルノートも含む)	36.1%	446
エ	その他(自由記載欄 無)	0.1%	1
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,236



Q3

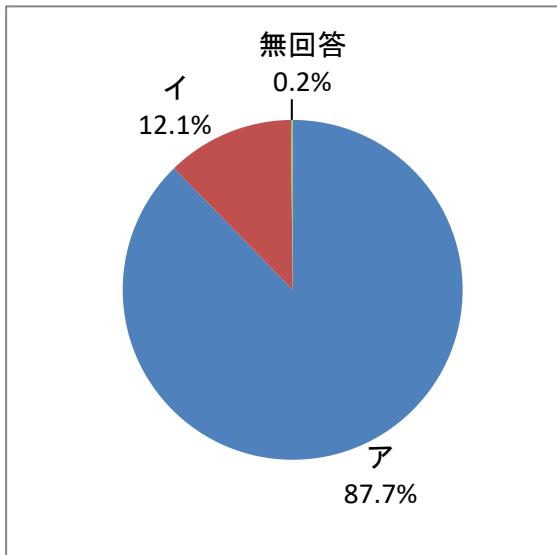
横浜市公式ウェブサイトを閲覧したことがありますか。

- ・横浜市公式ウェブサイト  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/>

(単一選択)

n = 1,236

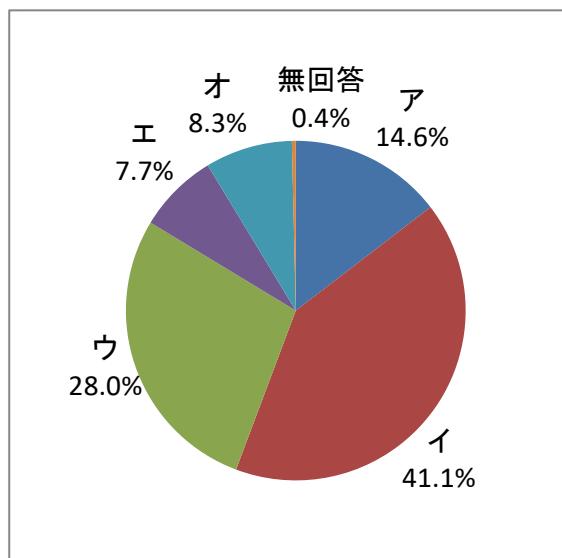
ア	ある(Q4へ)	87.7%	1,084
イ	ない(Q6へ)	12.1%	150
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,236



Q4 Q3で「ア ある」と回答された方にお聞きします。  
どれくらいの頻度で閲覧していますか。  
(単一選択)

n = 1,084

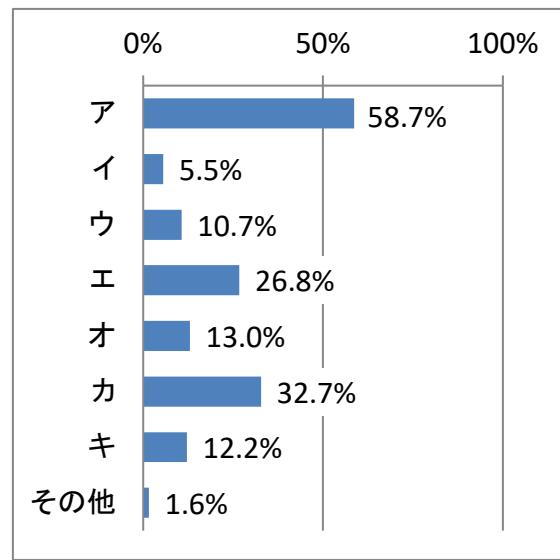
ア 週に1回以上	14.6%	158
イ 月に1回程度	41.1%	446
ウ 半年に1回程度	28.0%	303
エ 1年に1回程度	7.7%	83
オ 覚えていない	8.3%	90
無回答	0.4%	4
	100.0%	1,084



Q5 Q3で「ア ある」と回答された方にお聞きします。  
閲覧したページはどのようにしてアクセスされましたか。  
(複数選択可)

n = 1,084

ア	検索エンジン(Google、Yahoo!、Bingなど)で検索した	58.7%	636
イ	他のウェブサイトのリンクから	5.5%	60
ウ	SNS(X、Instagramなど)のリンクから	10.7%	116
エ	メールやメッセージで送られてきたリンクから	26.8%	290
オ	ブラウザのブックマークや履歴から	13.0%	141
カ	横浜市公式ウェブサイトのトップページのメニューから	32.7%	355
キ	横浜市公式ウェブサイトのサイト内検索を使った	12.2%	132
その他		1.6%	17



その他(抜粋)

広報紙の二次元バーコード  
横浜市LINE公式アカウント

Q6

全員にお聞きします。

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。

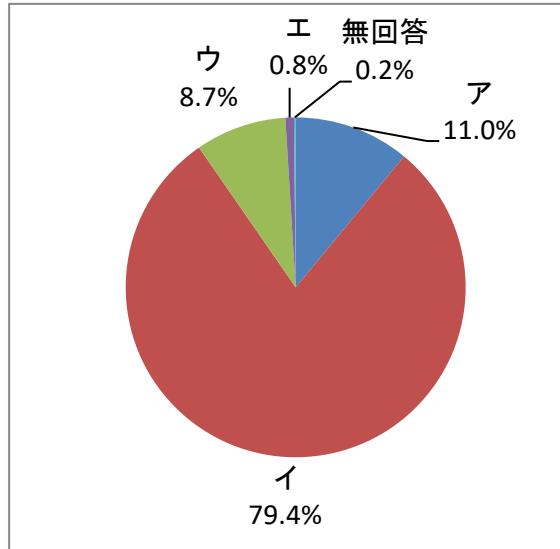
・横浜市公式ウェブサイト

<https://www.city.yokohama.lg.jp/>

(単一選択)

n = 1,236

ア	とても読みやすい	11.0%	136
イ	読みやすい	79.4%	981
ウ	読みにくい	8.7%	107
エ	とても読みにくい	0.8%	10
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,236



Q7

Q6で回答した理由をお答えください。

(自由意見)

(抜粋)

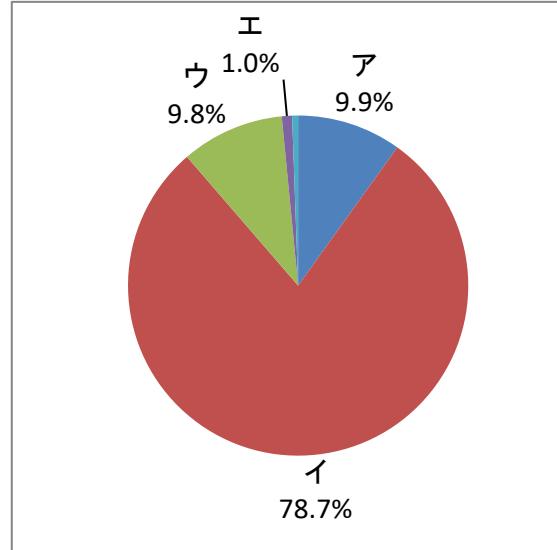
行間に空間がしっかり取ってあり、余計な装飾もないため、読みやすく感じた。
文字が大きめ、文字内文字間行間の空白が適度にある。文字の色と背景の色とのコントラストがはっきりしている。使用している色が多すぎない。
行間が狭くて文字のフォントが小さい部分がある。
カテゴリーが分かりやすく、検索したいことを検索しやすい。フォントのせいなのか分からないが、文字カラーがブラックより淡くなっているものがあり、見にくいものがある。
デザインが比較的シンプルで文字情報が読みやすい。またすっきりしたデザインの中に写真などの情報が配置されているのでそれも見やすいと思う。

Q8

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 = 1,236			
ア	とても操作しやすい	9.9%	123
イ	操作しやすい	78.7%	973
ウ	操作しづらい	9.8%	121
エ	とても操作しづらい	1.0%	12
無回答		0.6%	7
		100.0%	1,236



Q9

Q8で回答した理由をお答えください。  
(自由意見)

(抜粋)

(トップページでは特に)ボタンが大きく作られているのが操作性に寄与していると感じたから。また、カーソルがボタンの上にある時にアニメーションで強調表示されるのも良い。

ボタンなど、視覚的に操作しやすい。

タップするところのサイズが大きく、見出しとイラスト(写真)がセットになっているので、とても分かりやすく操作もしやすい。

スクロールして確認しないと、操作する部分がわからないところがある。

トップページの全体を見るにはかなりスクロールしないといけない感じがある。ボタンが少し大きすぎるので。

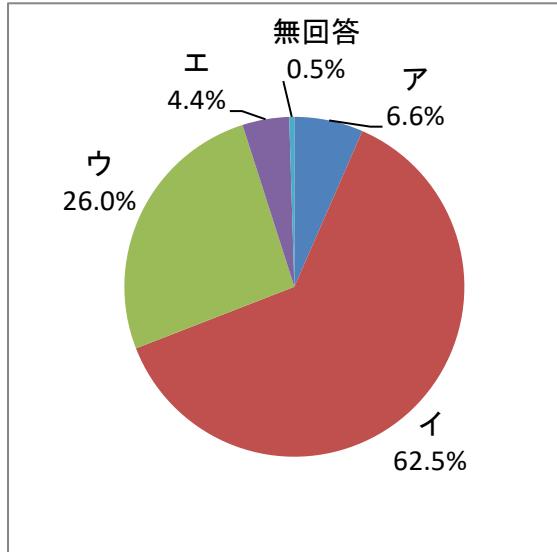
Q10

横浜市公式ウェブサイトは情報が探しやすいと感じますか。  
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 = 1,236

ア とても探しやすい	6.6%	81
イ 探しやすい	62.5%	773
ウ 探しにくい	26.0%	321
エ とても探しにくい	4.4%	55
無回答	0.5%	6
	100.0%	1,236



Q11

Q10で回答した理由をお答えください。  
(自由意見)

(抜粋)

市の取組、観光・イベント情報、ビジネス、そしてメニュー や区役所欄など、入口としての使い勝手が良い。

基本的にはよく整理されていると思うが、サイト内検索はメリハリがなく使いづらい。

サイトのツリー構造を吟味するより、検索能力やAIなどによるガイドを強化した方が使いやすいと感じる。

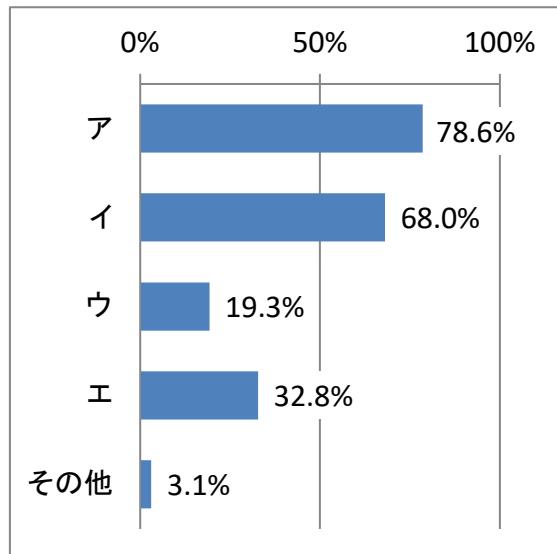
検索した内容が言葉で羅列されるだけでその中から探し出すのが難しい。AIなどによりもっとわかりやすく検索して表示してほしい。

「よく利用される情報から探す」が便利。大体利用したい内容がそこにある。

**Q12 横浜市公式ウェブサイトに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 = 1,236

ア	暮らしや手続きについてわかりやすく載っている	78.6%	971
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	68.0%	841
ウ	横浜の魅力が伝わる	19.3%	238
エ	イベント情報が充実している	32.8%	405
その他		3.1%	38



**その他(抜粋)**

ウェブアクセシビリティに対応し、誰もが使えるサイトであること。

各区役所のページにアクセスしやすい。

災害時の地域情報取得の核心となってもらいたいし、期待している。緊急事態発生時の、正確・適切な情報取得のよりどころとして、ブレない情報発信源として機能してもらいたいと思う。

**Q13 横浜市公式ウェブサイトについて、ご意見がございましたら、ご自由にお書きください。  
(自由意見)**

**(抜粋)**

生成AIを活用し、欲しい情報が簡単に見つけられるサイトを目指してほしい。

市民の意見を聞き取る工夫をもっとしていただきたい。

検索機能にAIを組み入れ、感覚的なワードを入れればその情報のページに行きつけると嬉しい。

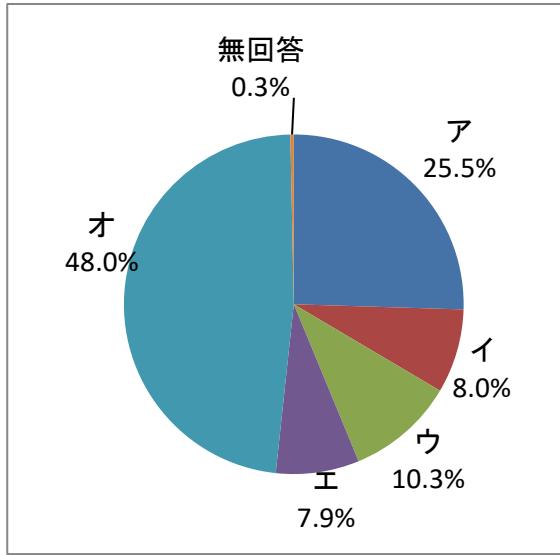
市のサイトはつい生活の必要に迫られて検索することになるので、イベント情報など市報区報で見るだけでサイトの情報を見逃していた。見てみようと思う。

以前のウェブサイトに比べて、とてもシンプルになり、使い勝手が向上したとともに、背景も読みやすい色調になったと思う。最近、いろいろな手続きを調べることがあったが、簡単に必要な情報を得ることができた。

Q14 2025年5月から、横浜市LINE公式アカウントで「ピックアップ！広報よこはま」をお届けしています。「ピックアップ！広報よこはま」について知っていますか？また、読んだことはありますか？  
(単一選択)

n = 1,236

ア	LINE公式アカウントから案内を受け取り、読んだことがある	25.5%	315
イ	LINE公式アカウントから案内を受け取ったが、読んでいない	8.0%	99
ウ	LINE公式アカウント以外(市公式ウェブサイト、広報よこはま、ウェブ検索など)の方法で知って、読んだことがある	10.3%	127
エ	LINE公式アカウント以外(市公式ウェブサイト、広報よこはま、ウェブ検索など)の方法で知っているが、読んでいない	7.9%	98
オ	知らない	48.0%	593
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,236

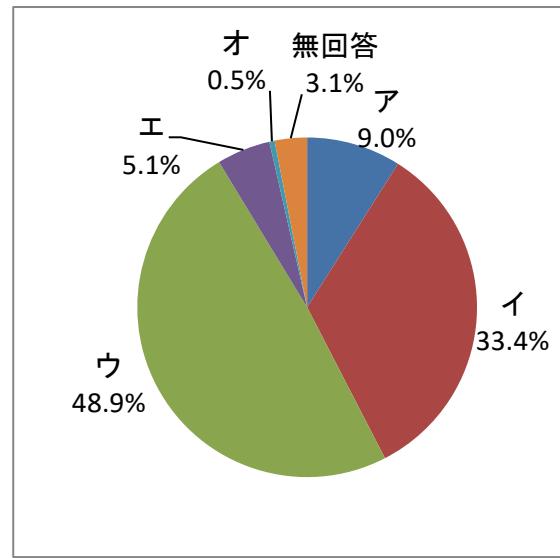


**Q15 「ピックアップ！広報よこはま」は読みやすいと感じますか。  
下記の「ピックアップ！広報よこはま」5月号の特集ページをご覧になった上でお答えください。**

・「ピックアップ！広報よこはま」5月号の特集ページ  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/koyoko/2025/0915/0915-01/>

(単一選択)

n = 1,236			
ア	とても読みやすい	9.0%	111
イ	読みやすい	33.4%	413
ウ	普通	48.9%	604
エ	読みにくい	5.1%	63
オ	とても読みにくい	0.5%	7
無回答		3.1%	38
		100.0%	1,236



**Q16 Q15で回答した理由をお答えください。  
(自由意見)**

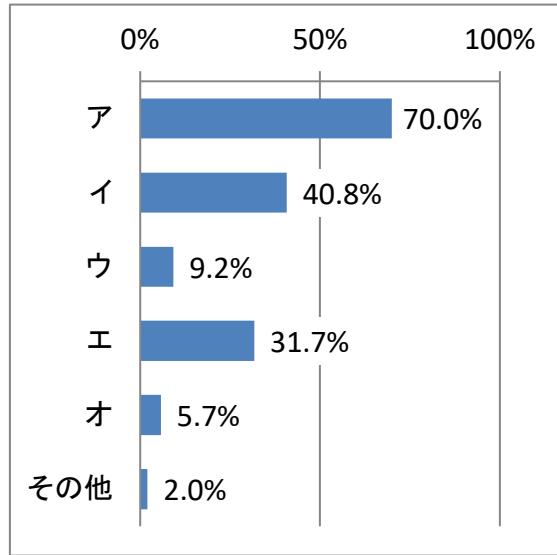
(抜粋)

字が少なく写真やイラストが豊富で読みやすい。
発信したい内容がコンパクトにまとまっていて、スクロールしながらざっと読むことができた。
市公式ウェブサイトから「ピックアップ！広報よこはま」にアクセスする方法がわかりづらかった。
目次があり、全体の構成がわかるうえ目次から行きたい場所へもリンクされていて確実にたどり着けるので。
広報紙(紙面)そのものに慣れているので、縦のスクロールは必要な情報を行き来するのが大変だった。

Q17 どのような方法で広報紙を手に入れたいですか？  
(複数選択可)

n = 1,236

ア 紙	70.0%	865
イ 横浜市公式ウェブサイト	40.8%	504
ウ アプリ(カタログポケット)	9.2%	114
エ LINE	31.7%	392
オ X	5.7%	71
その他	2.0%	25



その他(抜粋)

電子メール

図書館などの公共施設、駅やショッピングセンターなどのデジタルサイネージで放映する。

**Q18 「ピックアップ！広報よこはま」・広報紙について、ご意見がございましたら、ご自由にお書きください。  
(自由意見)**

(抜粋)

広報紙をWebサイトで閲覧し、そこから各種イベント、講座等への申込ができるようになってほしい。
デジタル世代はデジタルで良いが、スマートフォンやパソコンを使わない方(高齢の方)には紙ベースの広報も必要。
紙は残してほしいが、資源の節約面から紙での配布は希望制でもいいかもしれない。そのかわりデジタル版での配布のみの場合には読んでもらうための工夫も必要である。
LINEは手軽なので読みやすいが、広報紙で読むと1ページに色々な情報がのっているので、興味のなかった情報にも触れることができる。
広報では自分の必要なものを見るというよりも、全体を見ながら自分に必要なものを探すため、全体が見える紙媒体が良いと思う。
今のところ、広報紙は紙の方が読みやすいが、慣れの問題とも感じるので、積極的に電子化を進めるべきと思う。ゆくゆくは、ペーパーレスを主眼に置いた電子化がなされることを期待している。
紙での発行はコスト大と考えるのでデジタル化を推進して欲しい。
デジタル化の時代だが、紙の広報紙は止めないで発行を続けて欲しい。各種情報を概観するのにとても便利。
紙の広報紙をやめると、印刷代、配達料など軽減できてよいが、Webのみになると広報を読むきっかけがなくなり、市や区の情報が得られない状態となる可能性があり心配である。紙の広報は、読むひとつのきっかけとなる。