

令和8年度第2回ヨコハマeアンケート

横浜市公式ウェブサイトに関するアンケート

実施期間 令和8年5月22日（金）から6月1日（月）

事業所管課 政策経営・国際戦略局 広報・プロモーション戦略課

回答者数 1,186人（回答率：26.3%）

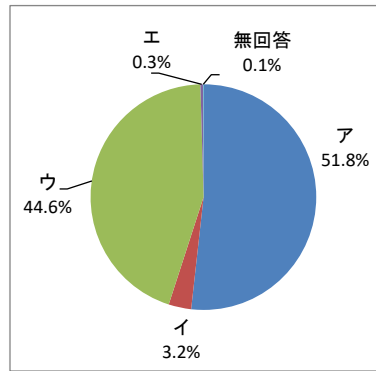
【参考】eアンケートメンバー数 4,502人（5月22日時点）

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%)	11 (0.9%)	53 (4.5%)	137 (11.6%)	316 (26.6%)	361 (30.4%)	302 (25.5%)	1,181 (99.6%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	0 (0.0%)	5 (0.4%)
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	1 (0.1%)	11 (0.9%)	54 (4.6%)	138 (11.6%)	317 (26.7%)	363 (30.6%)	302 (25.5%)	1,186 (100.0%)

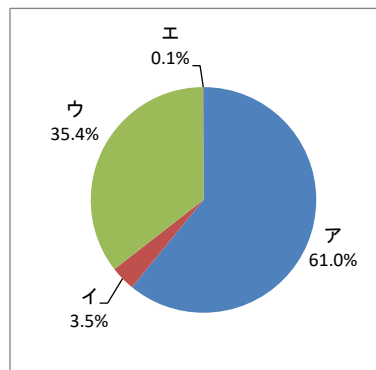
Q1 本アンケートの回答で使用している端末を1つ選んでください。
(単一選択)

n = 1,186		
ア	スマートフォン	51.8% 614
イ	タブレット	3.2% 38
ウ	パソコン(モバイルノートも含む)	44.6% 529
エ	その他(自由記載欄 無)	0.3% 4
無回答		0.1% 1
		100.0% 1,186



Q2 インターネットで情報を探するとき、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 = 1,186		
ア	スマートフォン	61.0% 723
イ	タブレット	3.5% 42
ウ	パソコン(モバイルノートも含む)	35.4% 420
エ	その他(自由記載欄 無)	0.1% 1
		100.0% 1,186

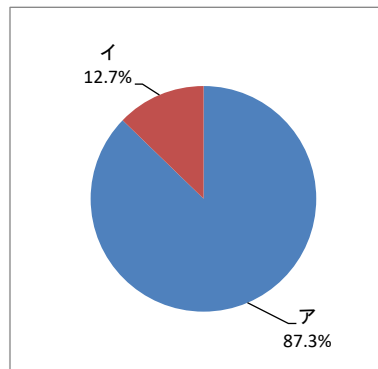


Q3 横浜市公式ウェブサイトをご覧したことがありますか。

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

(単一選択)

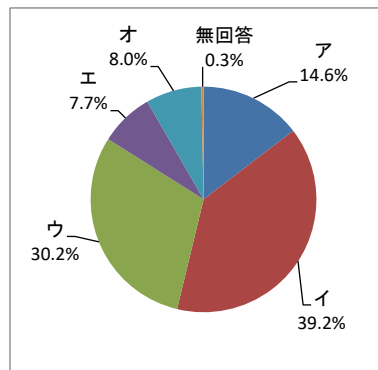
n = 1,186			
ア	ある(Q4へ)	87.3%	1,035
イ	ない(Q6へ)	12.7%	151
		100.0%	1,186



Q4 Q3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)

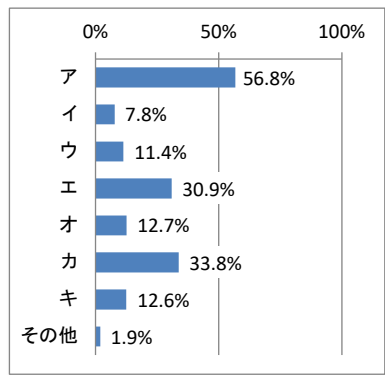
n = 1,035			
ア	週に1回以上	14.6%	151
イ	月に1回程度	39.2%	406
ウ	半年に1回程度	30.2%	312
エ	1年に1回程度	7.7%	80
オ	覚えていない	8.0%	83
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,035



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 = 1,035

ア	検索エンジン(Google、Yahoo!、Bingなど)で検索した	56.8%	588
イ	他のウェブサイトのリンクから	7.8%	81
ウ	SNS(X、Instagramなど)のリンクから	11.4%	118
エ	メールやメッセージで送られてきたリンクから	30.9%	320
オ	ブラウザのブックマークや履歴から	12.7%	131
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	33.8%	350
キ	横浜市公式ウェブサイトのサイト内検索を使った	12.6%	130
その他		1.9%	20

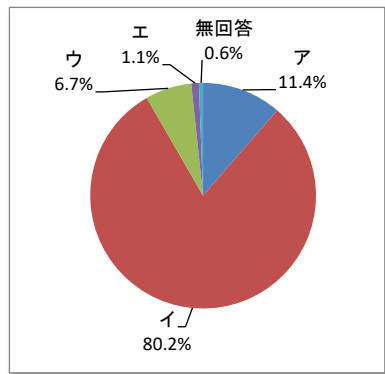


その他(抜粋)
LINEのリンクから

Q6 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 = 1,186

ア	とても読みやすい	11.4%	136
イ	読みやすい	80.2%	951
ウ	読みにくい	6.7%	79
エ	とても読みにくい	1.1%	13
無回答		0.6%	7
		100.0%	1,186



Q7 Q6で回答した理由をお答えください。
(自由意見)

(抜粋)

文字が読みやすく行ごとの間隔が広いので、間違っとなりをクリックしてしまうようなことがない。

人によってはもう少し大きめでもいいかもしれないと感じるが、フォントが落ち着いていて、文字がはっきりしている。

特に違和感がなかったから。

見出しが大きいわりには文章のフォントが小さい。

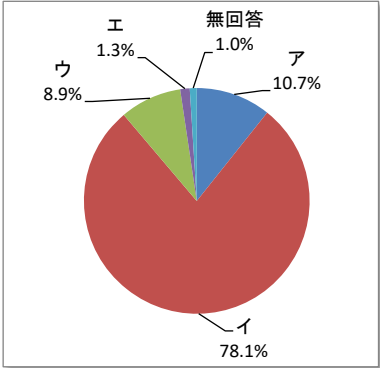
いつもスマートフォンから見ているが、大事な情報も細かな情報も同じ大きさや太さの文字なので、短時間で理解しにくい。

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 = 1,186			
ア	とても操作しやすい	10.7%	127
イ	操作しやすい	78.1%	926
ウ	操作しづらい	8.9%	105
エ	とても操作しづらい	1.3%	16
無回答		1.0%	12
		100.0%	1,186



Q9 Q8で回答した理由をお答えください。
(単一選択)

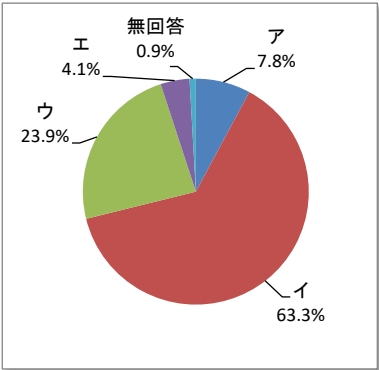
(抜粋)
程よいサイズ感で、押し間違いがなくタップできると感じた。
項目がボタンで分かれているのがわかりやすかった。
違和感なく使える。
行間がしっかり確保されて余白がある分、テキストをクリックするための移動距離が長く感じる。アイコンも配置されているが、深い階層に行けば行くほど、アクセスしにくくなる。
間隔が広いのでスクロールする作業がなくなるとよい。

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 = 1,186		
ア	とても探しやすい	7.8% 93
イ	探しやすい	63.3% 751
ウ	探しにくい	23.9% 283
エ	とても探しにくい	4.1% 49
無回答		0.9% 10
		100.0% 1,186



Q11
Q10で回答した理由をお答えください。
(単一選択)

(抜粋)
項目別にボタンで分類されているので探しやすい。
必要な情報に行き着くまで選択肢が多い。
メニューや一覧から探すのには限界があると思う。サイト内で生成AIを活用した仕組みづくりをしてほしい。
「よく利用される情報から探す」「ライフシーンから探す」に含まれる内容はアクセスしやすいが、それ以外の内容へはアクセスしにくい。
pdfに飛ばされるのがストレスに感じる。
カテゴリからたどっていくのは難しいため、キーワード検索を充実させてほしい。

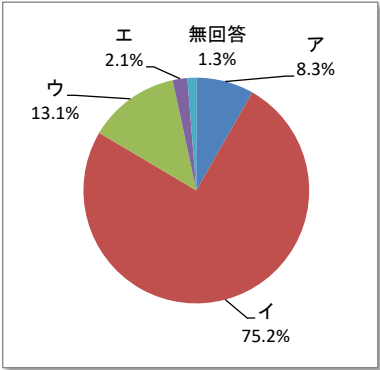
Q12 横浜市公式ウェブサイトはページの内容(文章や図表など)がわかりやすいと感じますか。
下記の横浜市公式ウェブサイトの任意のページをご覧になった上でお答えください。

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

(単一選択)

n = 1,186

ア	とても分かりやすい	8.3%	98
イ	分かりやすい	75.2%	892
ウ	分かりにくい	13.1%	156
エ	とても分かりにくい	2.1%	25
無回答		1.3%	15
		100.0%	1,186

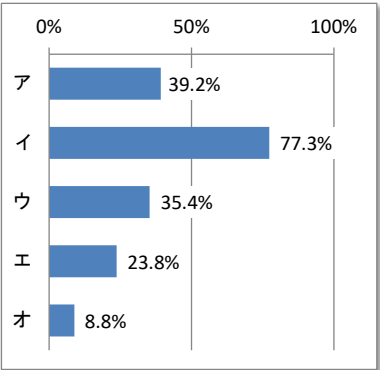


Q13 Q12で「ウ 分かりにくい」「エ とても分かりにくい」と回答した方にお聞きます。
どんな点が分かりにくいと感じましたか。

(複数選択可)

n = 181

ア	ページのタイトルだけでは内容が分かりにくかった	39.2%	71
イ	知りたい情報がページの中のどこにあるか分かりにくかった	77.3%	140
ウ	文章が長く、要点がつかみにくかった	35.4%	64
エ	専門用語や役所の言葉が多く、理解しにくかった	23.8%	43
オ	その他(自由記述)	8.8%	16



その他(抜粋)

文字と埋め込みのPDFがメインとなっており、直感的に理解しづらい。
 イベント情報はすぐに削除されてしまうので、過去の履歴を見たい時に困る(Google検索では残っていることがある)。文章より、箇条書きで記載する方が、デジタルとして読みやすい(口語体の説明の要点を把握するのは冗長)。結局、担当部署に問い合わせる事になり、ウェブサイトのメリットを生かし切れていない。

Q14 横浜市公式ウェブサイト在今后追加してほしい機能がございましたら、ご自由にお書きください。
(自由意見)

(抜粋)

ウェブサイトトップページからたどる人は少なく、検索をして該当ページに直接アクセスする人が多いと思うので、あいまいでも検索にかかりやすくしてほしい。

情報を探しているけれど忙しい時に要約された文章を読めればいいと思う。

暮らしに必要な情報が一目で取得できるダッシュボード。

AI検索。結婚、離婚、出産などと検索すると、必要な手続きと窓口の一覧が表示されるなど。

チャットで質問できたら、より親切。それ以外では、キーワード検索の具体例があると、自分でキーワードが思い浮かばない人でも探せると思う。

Q15 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)

わかりやすくアクセスしやすいサイト作りを意図していることがわかり、今後もよりよくなっていくサイトを楽しみにしている。困ったときにサイトにアクセスすることが多いので、たどりやすい、または検索しやすい構成になるとよいと思う。

WEB検索でアクセスしたページから、関連する他のページに移動する動線が分かりにくい。階層化されている上位のページへの移動がしやすいと良い。

文章がかしこまりすぎてわかりづらい。子どもからお年寄りも分かる簡単な表現やイラストで、情報をわかりやすく発信してほしい。

階層が深いせいか、ちょっと戻って違うページを見ていたりしていると、結局どこを見ればよかったのかと、迷子になりがち。内容が多岐にわたるサイトなので仕方ないと思うが、別のページに飛ばさず、ある程度階層がわかる作りになると良い。また外部サイトに誘導されるが、どこまでが横浜市のサイトかがわかりにくいように感じた。

使っている写真、図、言葉にもっともっと工夫が必要。少し入っていくと、そもそも図等がなく、昔ながらのページが出てくる。直感的にわかるような工夫がほしい。