

令和8年6月24日

LINE アンケート集計結果

今回のテーマは「市ホームページについて」でした。

皆さんにとってより見やすく、使いやすい「市ホームページ」にするため、リニューアルを検討しています。

今後のホームページ運用・リニューアルの際の参考にするため、ホームページについての意識調査を行いました。

- ◆配信人数 11,274 人
- ◆アンケート実施期間 令和8年6月10日(水)～6月14日(日)
- ◆回答者数 245 人
- ◆担当課 秘書広報課（電話 0774-64-1320）

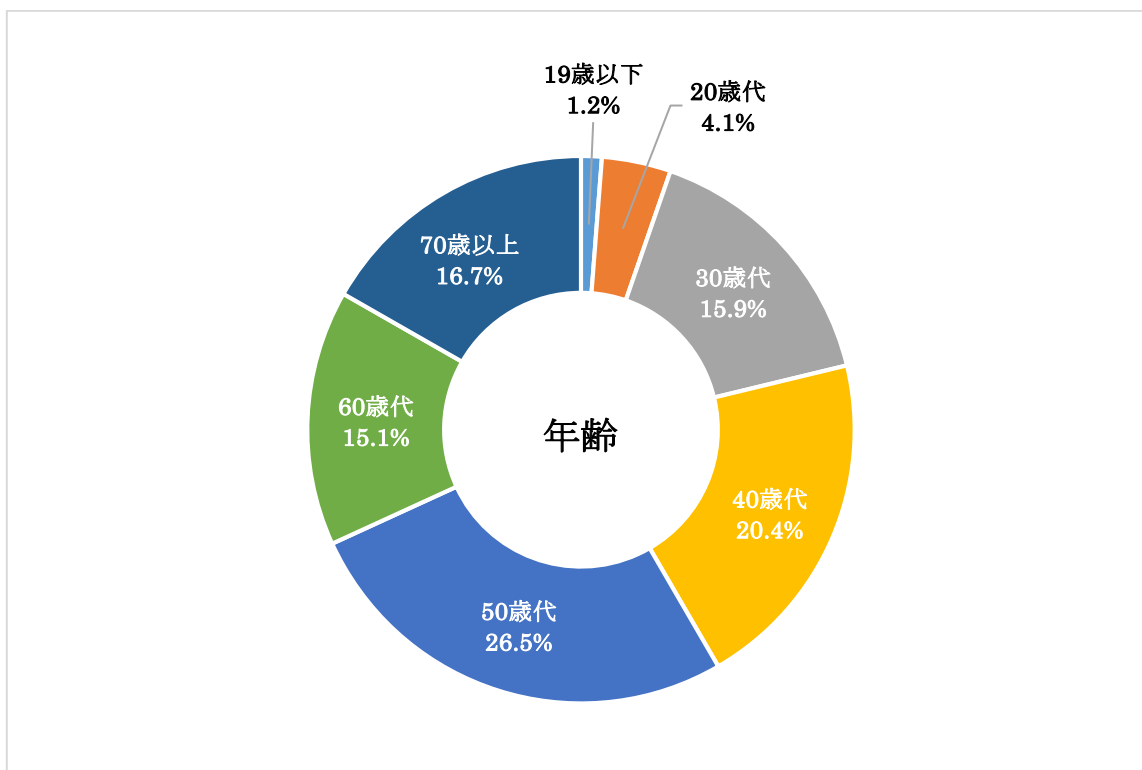
※各設問の N は、設問に対する有効回答数を意味します。

※割合(%)は小数点以下第2位を四捨五入しています。このため、択一式の回答は合計が100%にならない場合があります。

※本文やグラフ・数表上の選択肢表記は、語句を簡略化し表示しています。

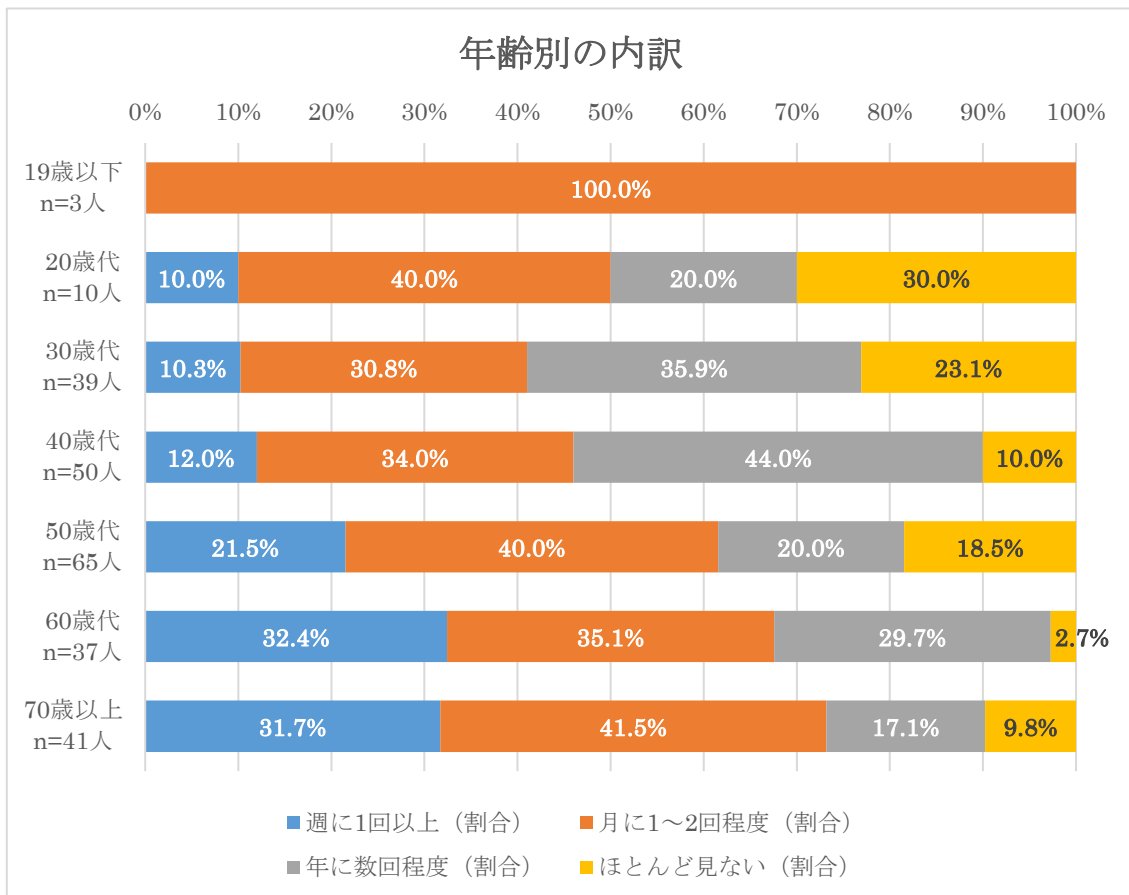
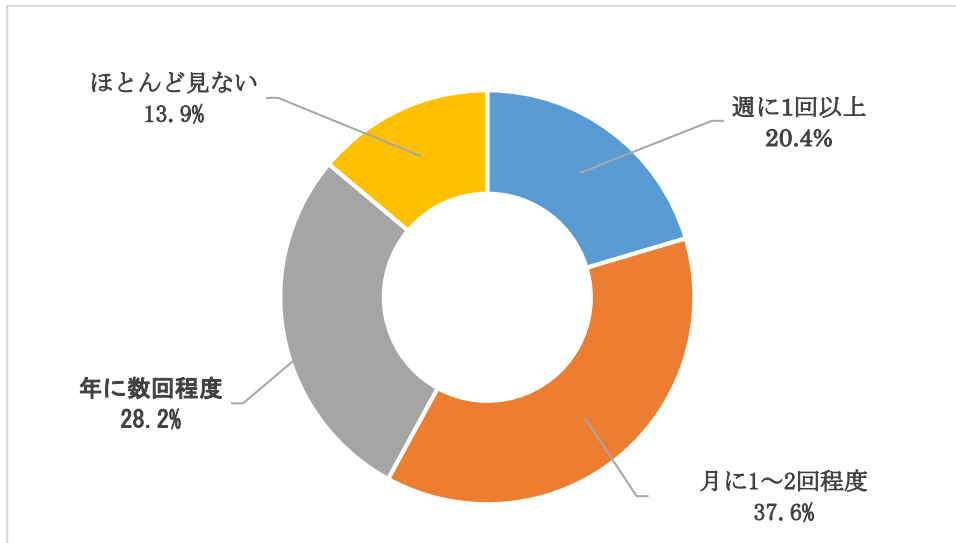
Q1 あなたの年齢を教えてください。

[択一選択・N=245]



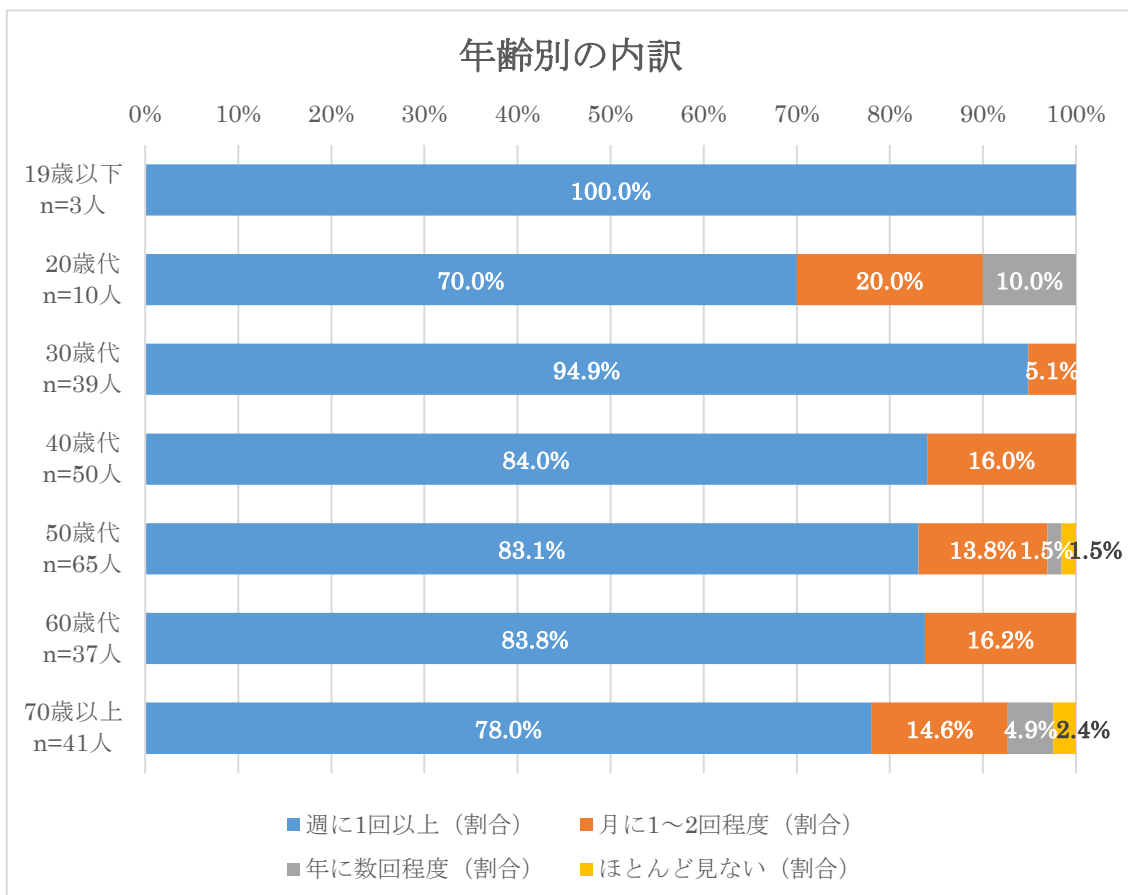
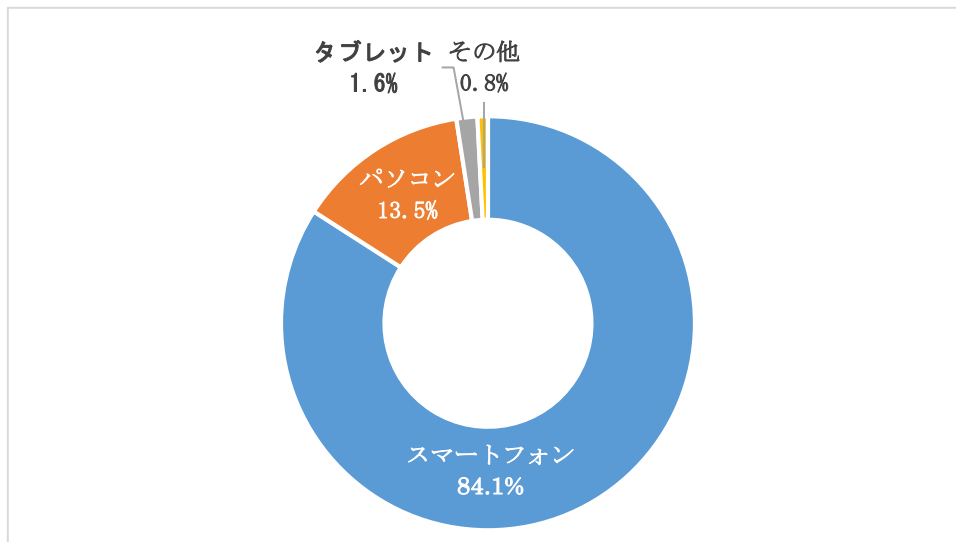
Q2 どのくらいの頻度でホームページを見ますか？

[択一選択・N=245]



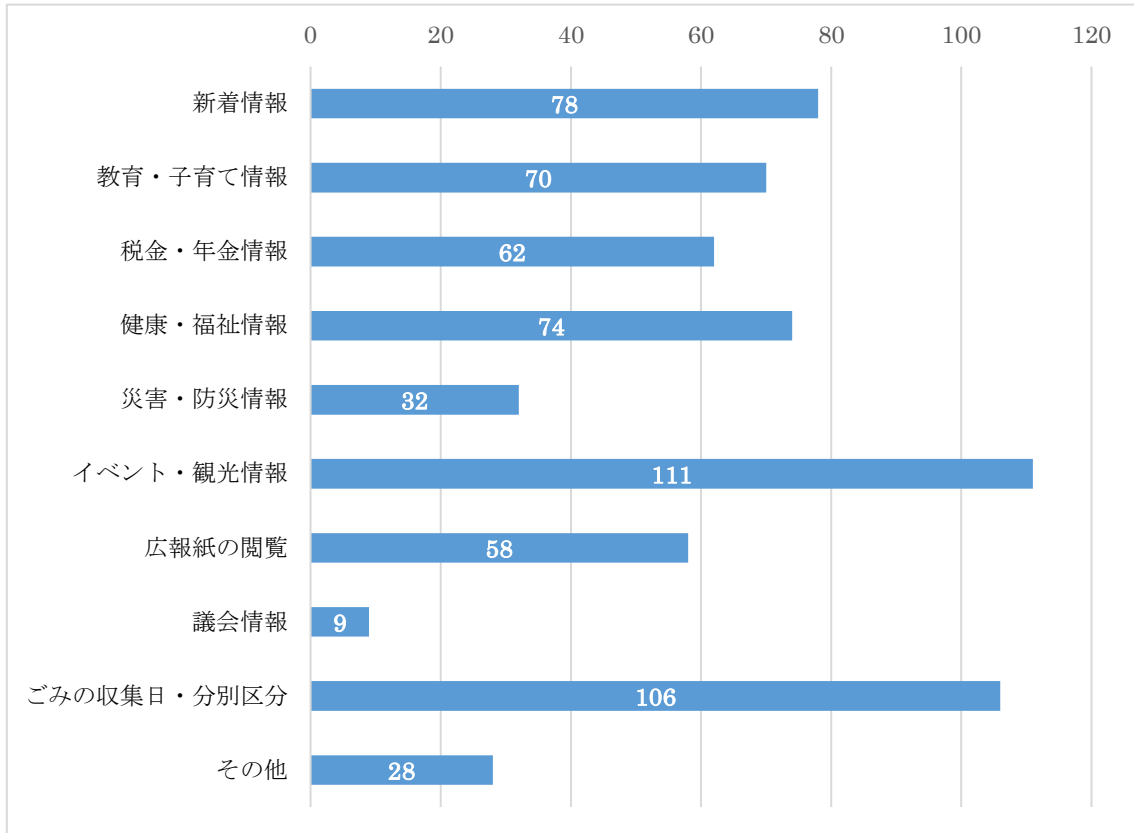
Q3 ホームページを見るととき、何を使っていますか？

[択一選択・N=245]

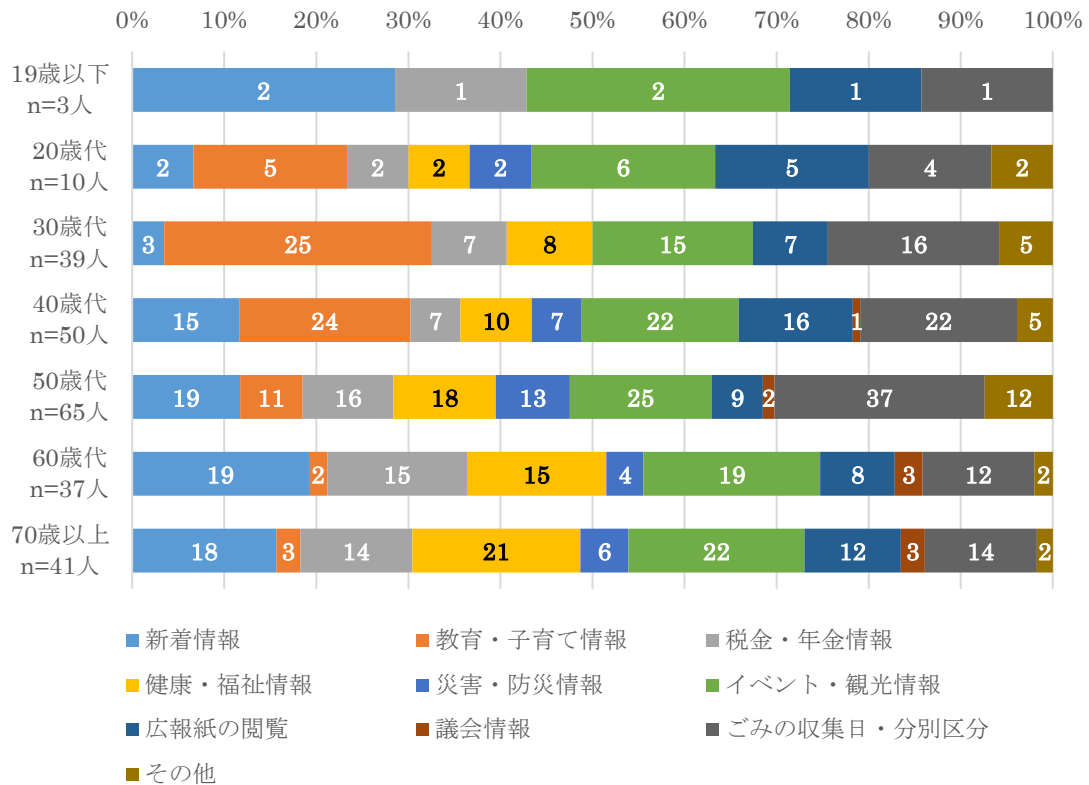


Q4 どのような情報を探すためにホームページを見ますか？

[複数選択・N=245]

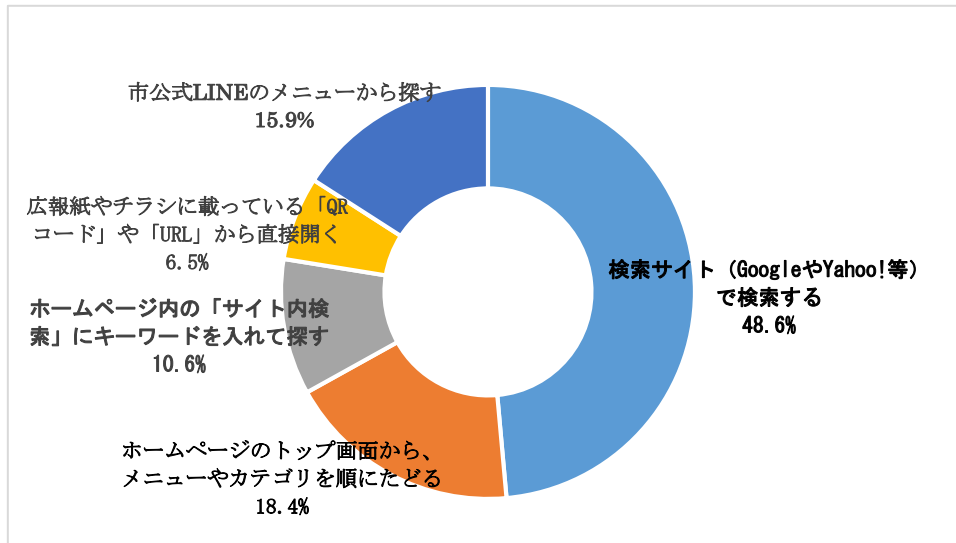


年齢別の内訳

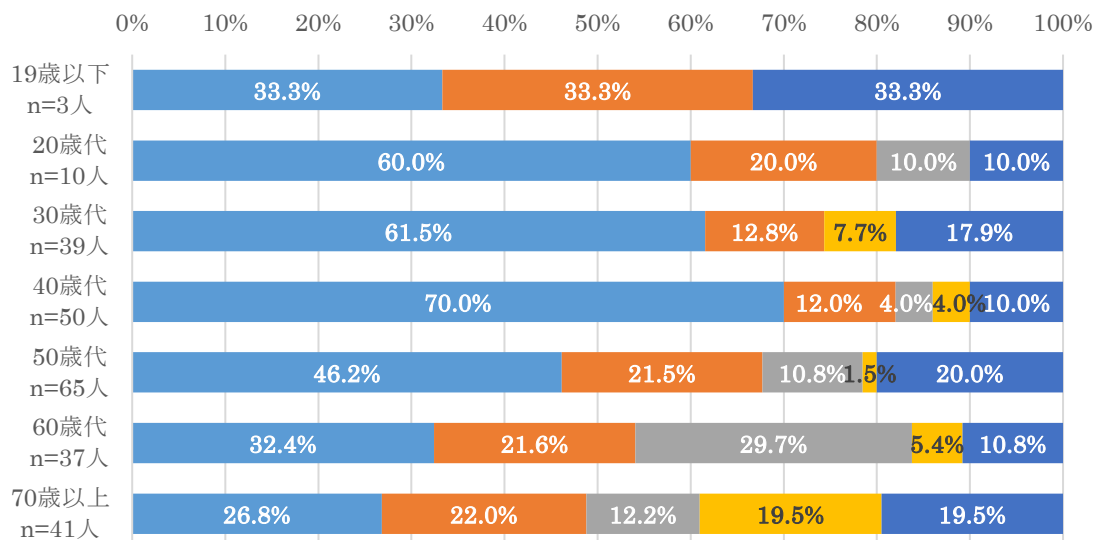


Q5 調べたい情報があるとき、どのように探すことが多いですか？

[択一選択・N=245]



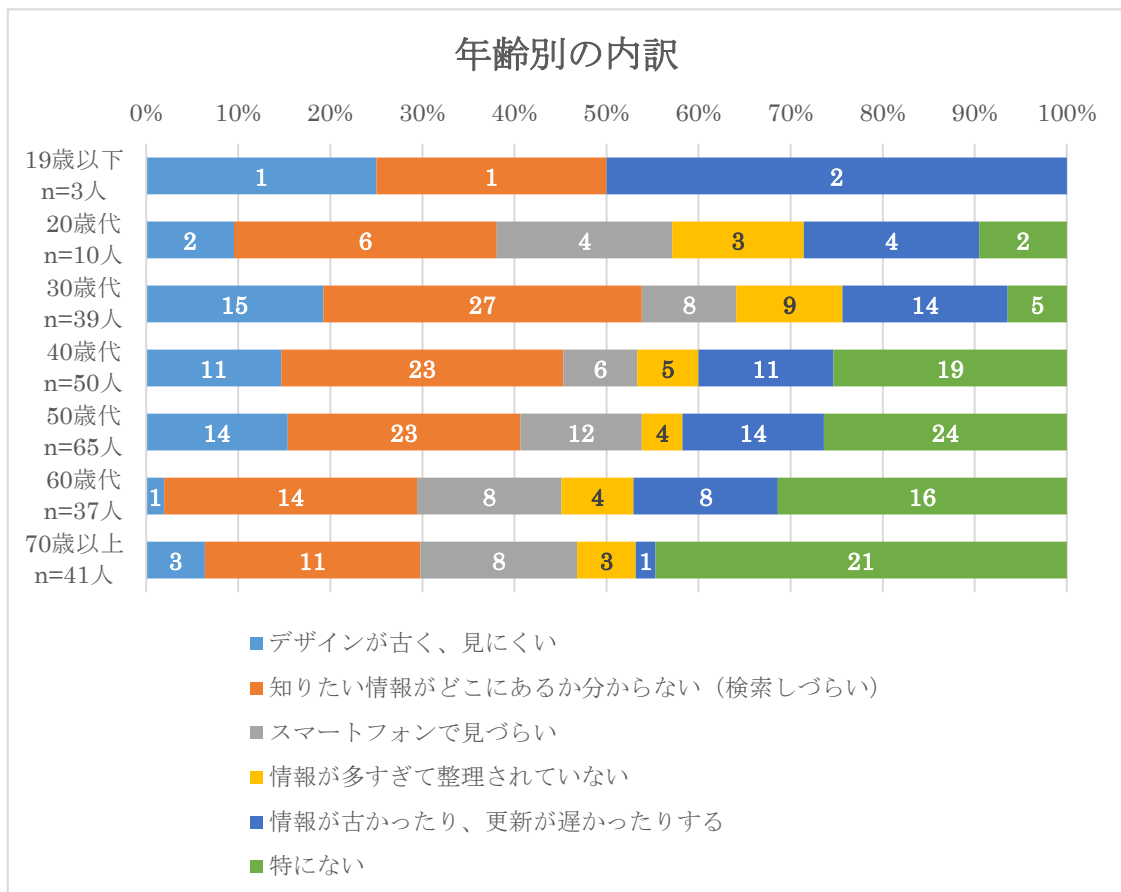
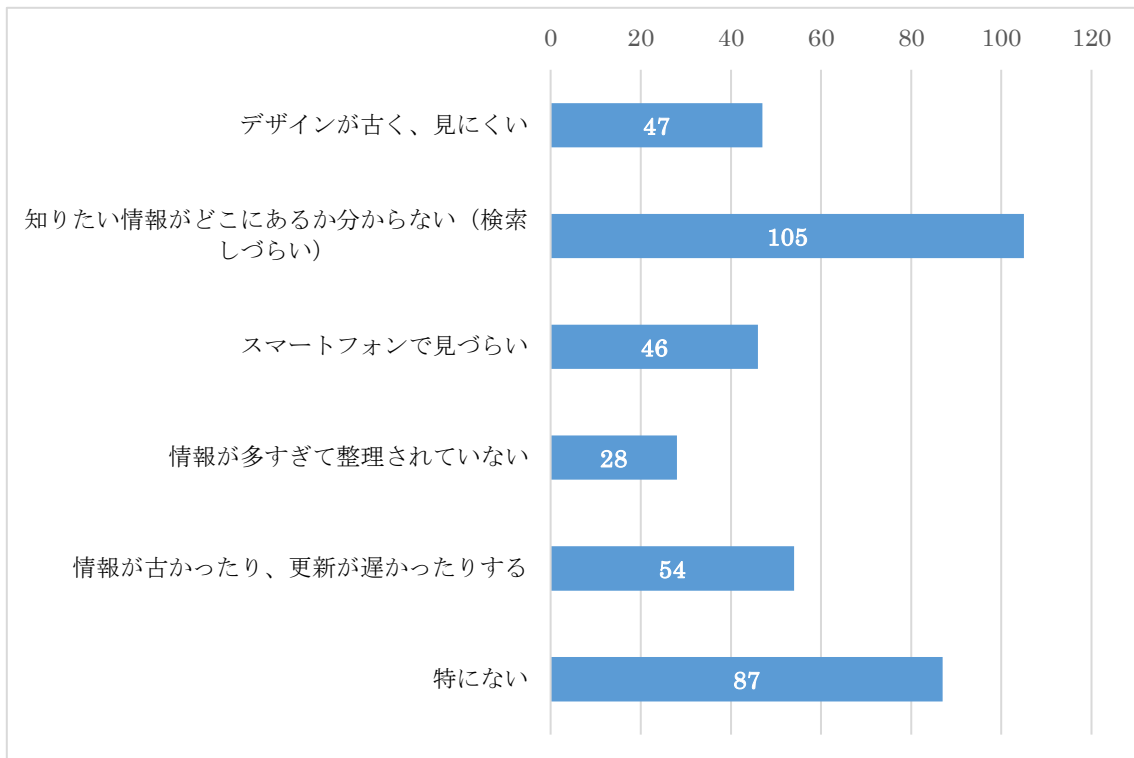
年齢別の内訳



- 検索サイト (GoogleやYahoo!等) で検索する
- ホームページのトップ画面から、メニューやカテゴリを順にたどる
- ホームページ内の「サイト内検索」にキーワードを入れて探す
- 広報紙やチラシに載っている「QRコード」や「URL」から直接開く
- 市公式LINEのメニューから探す

Q6 ホームページで、「改善してほしい」と感じる点はどこですか？

[複数選択・N=245]



Q7 リニューアルするホームページへのご意見や期待することなどがあれば、ご記入ください。

[自由記述・抜粋]

【検索機能・使いやすさについて】

- ・ 何がどこに載っているのか、ホームページが膨大でカテゴリー分けが分からない時もあるし、見てもほしい情報じゃないことも多い。ホームページ内での検索でも引っかけられないしなにをどうすればいいのか困るときが多い。
- ・ ホーム画面に検索欄を設けてすぐに検索出来るようにしてほしい。現状探している情報まで中々たどり着けない、諦めてしまう。
- ・ トップページがごちゃごちゃしていて分かりにくい。目的別に分類して視覚的に分かりやすくシンプルに表示してほしい。検索表示はトップページの上に置いてほしい。
- ・ 文字が多いので、いちいち読まないといけないのでしんどい。
- ・ 情報検索について、よく文字検索で探そうと思うのですが、文字がうまく表現できず、ヒットしづらいので予測検索機能を組み込めないか。

【チャットボットについて】

- ・ チャットボットが使いにくい。
- ・ 個別のゴミの種類をもっと分かりやすくしてほしい。AIによる回答かとは思いますが、明確な回答が出ず結局適当になってしまう。
- ・ 調べていても知りたい内容にたどりつかないことがあるので、チャットも「分かりません」とかでてくるのでチャットの性能をあげてほしい。

【オンライン申請・手続き・案内について】

- ・ 何かの手続きをする時に、どの課に行けばいいのか、どの課に問い合わせたらいいのかがホームページでもう少し分かりやすくしていただきたいです。また手続きの方法や手順など、分かりやすい言葉やデザインで明示していただけると助かります。
- ・ 市役所が徒歩で行ける距離ではないので、手続きをオンラインで出来る事を増やしてほしい。他県のモデルケースになるくらい。
- ・ 体育館などの施設利用申し込みをオンライン化して、ホームページで分かりやすくしてほしい。料金支払いも他市のように利用しやすい方法を導入してほしい。

【情報の更新について】

- ・ 基本的に特定のイベントが終わったら記事自体が消えてしまう運用がなされている。これでは遡って調べることができないので、「【終了しました】」という接頭語を付けて全ての記事を残してほしい。
- ・ 古い情報もあるのでそれは削除して最新の情報だけ出るようにしてほしいです。
- ・ ラインで、新着記事見てホームページで確認します。内容によっては、ホームページでは削除されている事がありました。募集が終わっても 少しはそのまま残してほしいです。

【その他のご意見について】

- ・ 申請したくても何も書いていないので結局電話問い合わせになり、やる事が増えます。やり方や記入例などを載せてほしいです。
- ・ 情報が一つにまとまってないので、探して、やっと知りたい情報にたどり着ける。もっと簡単に分かりやすくしてほしい。
- ・ 高齢者に分かりやすいように大切な事、イベントは太字か、ラインを引いてほしい。
- ・ 市民の声(パブリックコメント)とか、理解しにくい(当たり前かもしれないけど)言葉があります。分かりやすくしてほしい。
- ・ 今のところ 特に不便や見にくい事は感じません。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。