
令和 6 年度
市公式ホームページリニューアルに関する
ウェブアンケート（市民等対象）結果報告書

令和 7 年 2 月
稻敷市

市公式ホームページに関するウェブアンケート（市民等対象）について

稻敷市では、市民や市外の方々に広く市の施策やお知らせをご案内するため、市公式ホームページ上で情報を配信している。

情報発信を強化するため、情報を探しやすく、見やすいホームページとなるようリニューアルを進める目的で下記のとおりアンケートを実施した。

ウェブアンケート概要

(1) 目的

市の公式ホームページをリニューアルするにあたり、アンケートを実施し、デザインや発信内容の課題を明らかにするとともに、利用する方が重視するポイントを把握し、改善の参考とする。

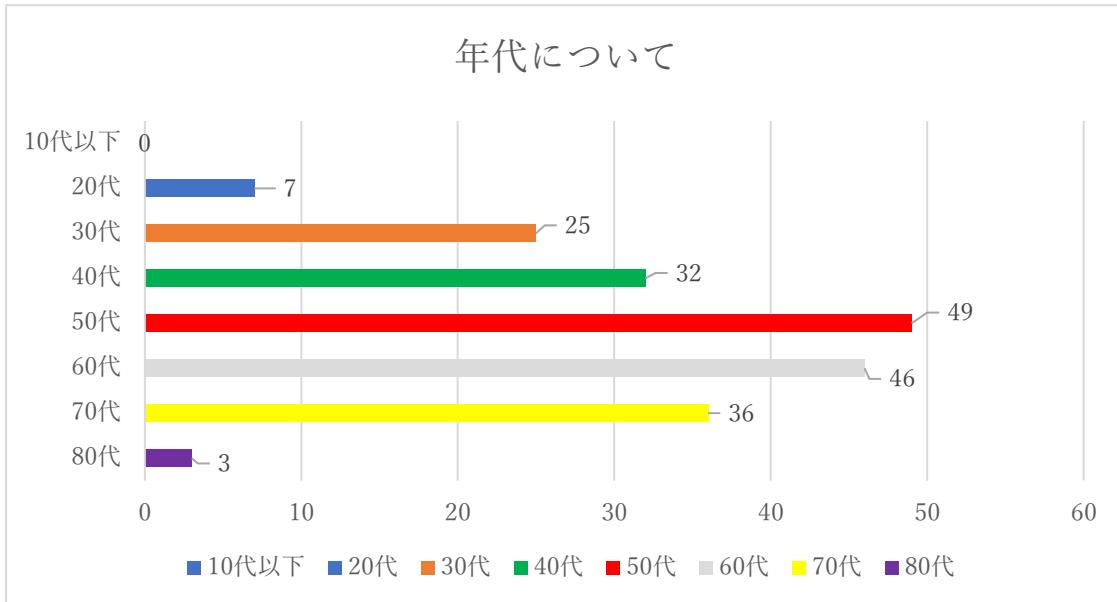
(2) 実施概要

対象者	市内外の市公式ホームページ利用者
実施方法	ウェブアンケート Google フォームを利用したアンケートで実施
実施期間	令和7年1月10日～令和7年2月10日まで
回答数等	198件

(3) 質問項目

- ①回答者の年代について
- ②回答者の居住地について
- ③アンケートの認知経路について
- ④利用頻度について
- ⑤利用環境について
- ⑥デザイン・レイアウトについて
- ⑦利用する目的について
- ⑧主な検索方法について
- ⑨トップページからの情報の探しやすさについて
- ⑩情報が探しにくい理由について
- ⑪デザイン・レイアウトについて気になる点
- ⑫デザイン・レイアウトについて重視する点
- ⑬新たに発信・充実して欲しい情報について
- ⑭ホームページに関するご意見

問1 あなたの年代を教えてください。（1つ）



回答の内訳

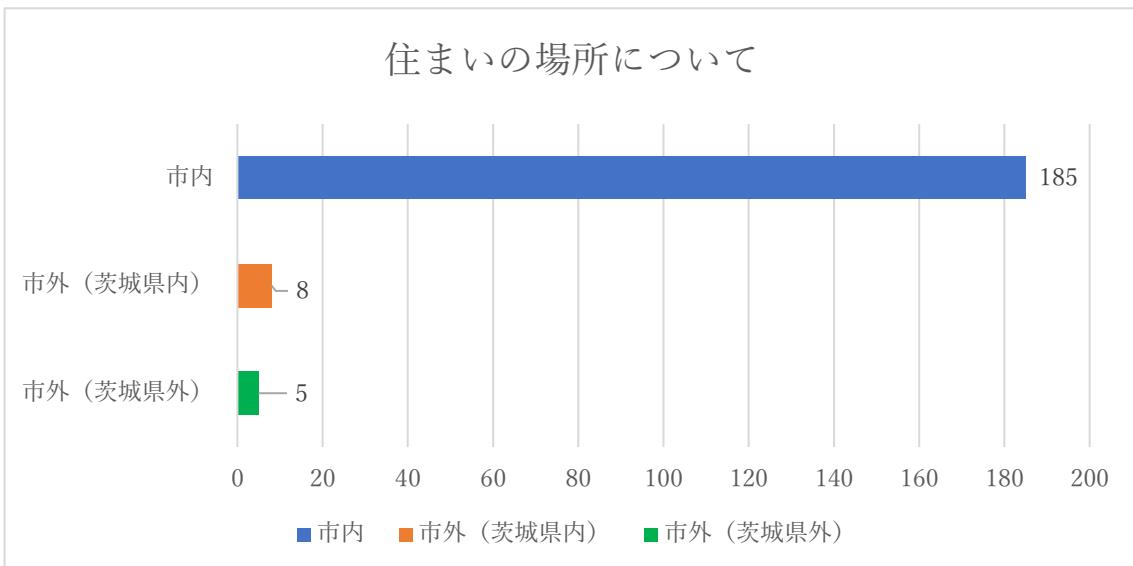
年齢	回答数	回答割合
10代以下	0	0 %
20代	7	3.5%
30代	25	12.6%
40代	32	16.2%
50代	49	24.7%
60代	46	23.2%
70代	36	18.2%
80代	3	1.6%
合計	198	

問1について

回答者の年代別割合を見ると、50代が最も多く全体の24.7%（49件）を占めており、次いで60代が23.2%（46件）と続いている。70代も18.2%（36件）と比較的多く、高年齢層の回答が多いことが分かる。一方、40代の回答は16.2%（32件）、30代は12.6%（25件）と中年層の回答も一定数あったが、20代の回答は3.5%（7件）と少なく、10代以下の回答はなかった。また、80代以上の回答は1.6%（3件）と少数にとどまった。

この結果から、今回のアンケートは主に50代以上の高年齢層からの回答が多く、中でも50代と60代が全体の半数近くを占めていることが特徴的であるといえる。

問2 あなたのお住まいの場所を教えてください。（1つ）



回答の内訳

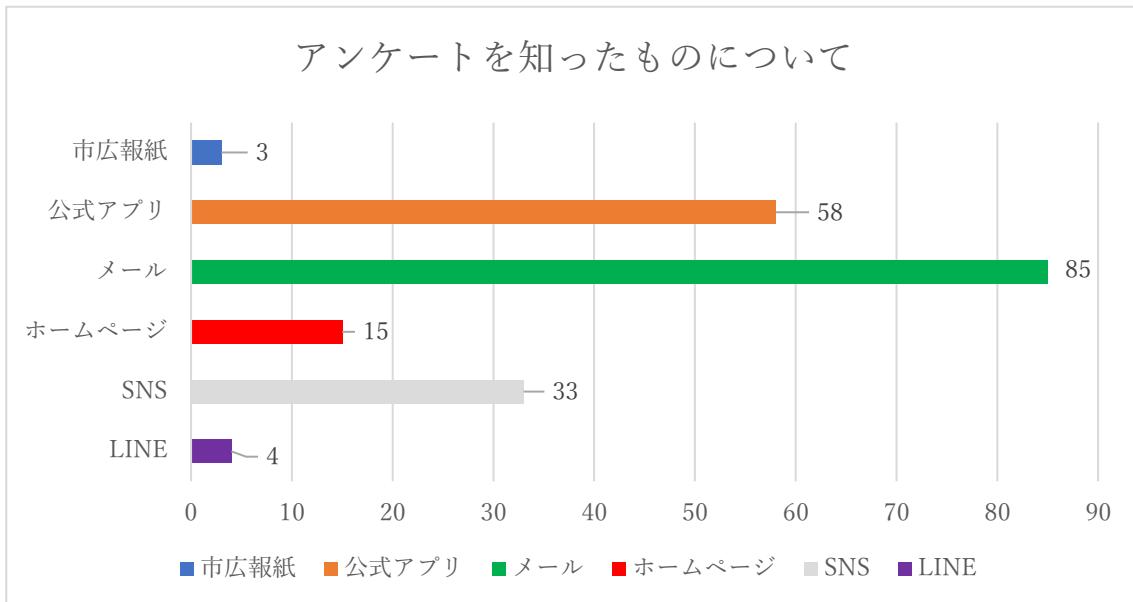
住まいの場所	回答数	回答割合
市内	185	93.4%
市外 (茨城県内)	8	4.0%
市外 (茨城県外)	5	2.6%
合計	198	

問2について

回答者の大多数が市内在住であり、その割合は 93.4%（185 件）にのぼった。これに対し、市外在住者は少数で、市外（茨城県内）からの回答が 4%（8 件）、市外（茨城県外）からの回答が 2.6%（5 件）であった。

この結果から、アンケートの回答者はほとんどが市内に住んでいることが分かり、市外からの回答はごくわずかであることが特徴的であるといえる。

問3 アンケートを知ったものは何ですか。（1つ）



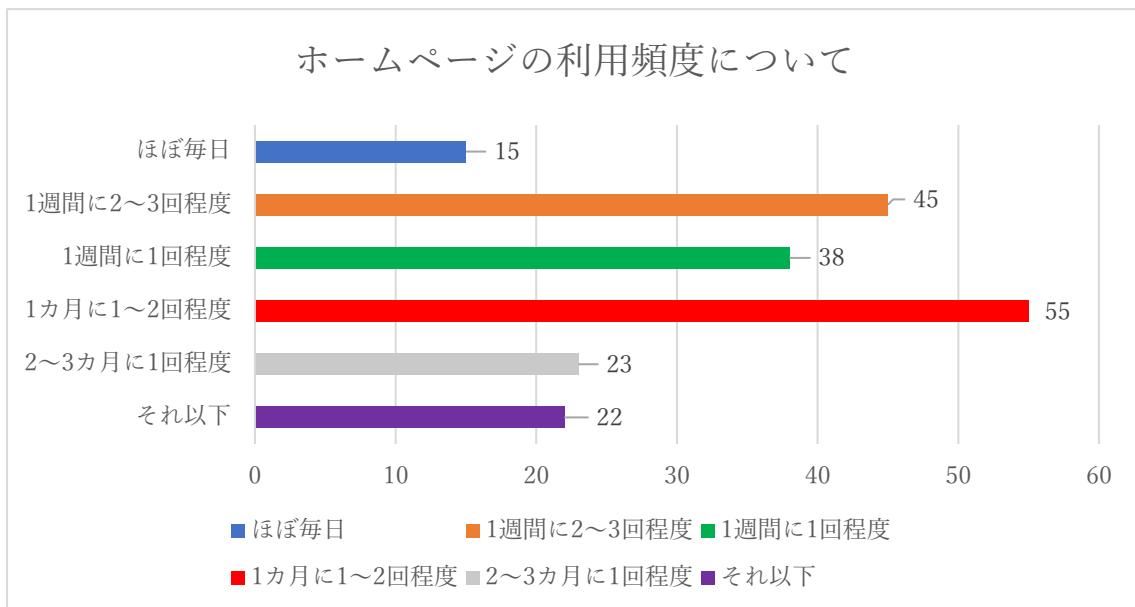
回答の内訳

アンケートを知ったものについて	回答数	回答割合
市広報紙	3	1.5%
公式アプリ	58	29.3%
メール	85	42.9%
ホームページ	15	7.6%
SNS	33	16.7%
LINE	4	2.0%
合計	198	

問3について

アンケートを知った経路として最も多かったのは「メール」で、42.9% (85件) を占めていた。次いで「公式アプリ」が29.3% (58件)、「SNS」が16.7% (33件) となった。「ホームページ」から知った人は7.6% (15件)、「LINE」は2% (4件)、「市広報紙」は1.5% (3件) であった。この結果から、多くの人がメールや公式アプリを通じてアンケートの存在を知ったことがわかる。

問4 ホームページの利用頻度を教えてください。(1つ)



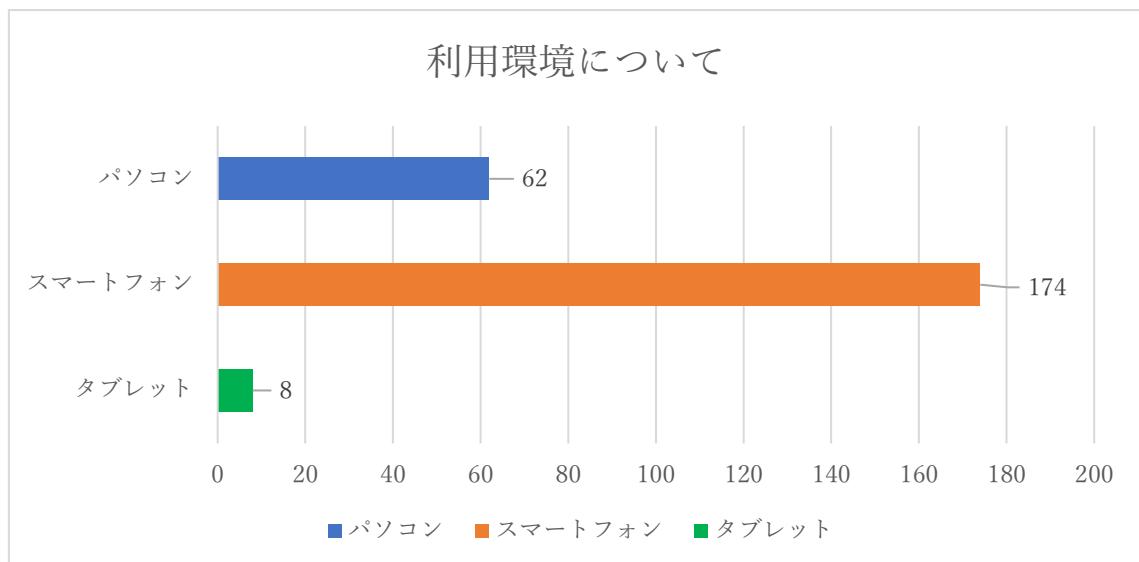
回答の内訳

ホームページの利用頻度について	回答数	回答割合
ほぼ毎日	15	7.6%
1週間に2~3回程度	45	22.7%
1週間に1回程度	38	19.2%
1ヶ月に1~2回程度	55	27.8%
2~3ヶ月に1回程度	23	11.6%
それ以下	22	11.1%
合計	198	

問4について

ホームページの利用頻度について、最も多かったのは「1ヶ月に1~2回程度」利用するという回答で、全体の27.8%（55件）を占めていた。次いで、「1週間に2~3回程度」利用する人が22.7%（45件）、「1週間に1回程度」利用する人が19.2%（38件）という結果となった。一方で、「ほぼ毎日」利用する人は7.6%（15件）と少数派であり、「2~3ヶ月に1回程度」の利用者は11.6%（23件）、「それ以下」の利用者は11.1%（22件）であった。この結果から、多くの利用者が月に1回以上ホームページを訪れているものの、毎日利用する人は限られているといえる。

問5 ホームページを見るときに利用する環境は何ですか。（複数回答可）



回答の内訳

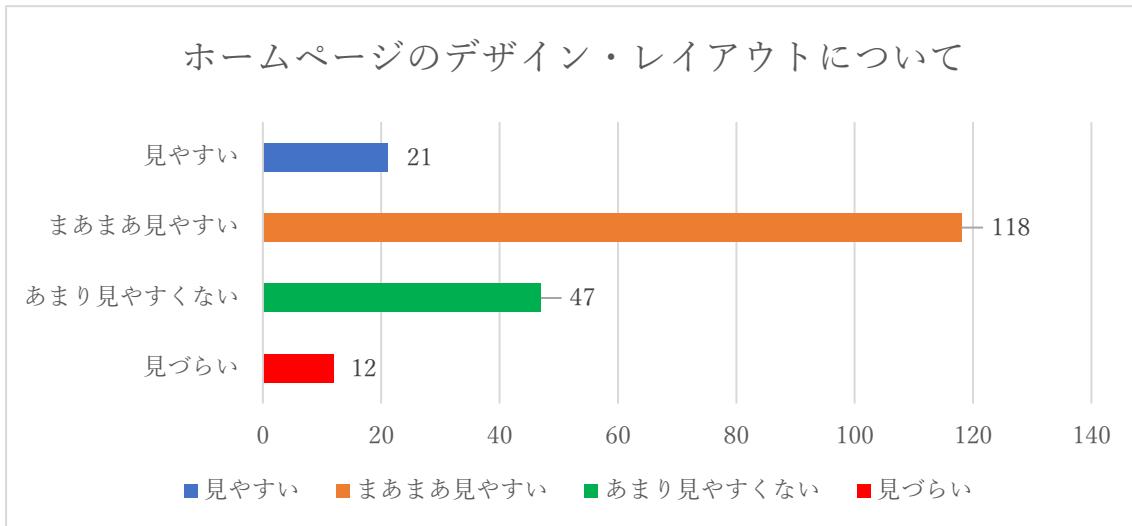
利用環境について	回答数	回答割合
パソコン	62	25.4%
スマートフォン	174	71.3%
タブレット	8	3.3%
合計	244	

問5について

ホームページを見るときに利用する環境について、最も多かったのは「スマートフォン」での利用で、全体の 71.3% (174 件) を占めた。次いで、「パソコン」を利用する方が 25.4% (62 件)、「タブレット」での利用は 3.3% (8 件) となった。

この結果から、多くの利用者がスマートフォンを利用してホームページにアクセスしており、パソコンでの利用者も一定数いることがわかる。一方で、タブレットでの利用は比較的少なかった。

問6 ホームページのデザイン・レイアウトについて教えてください。（1つ）



回答の内訳

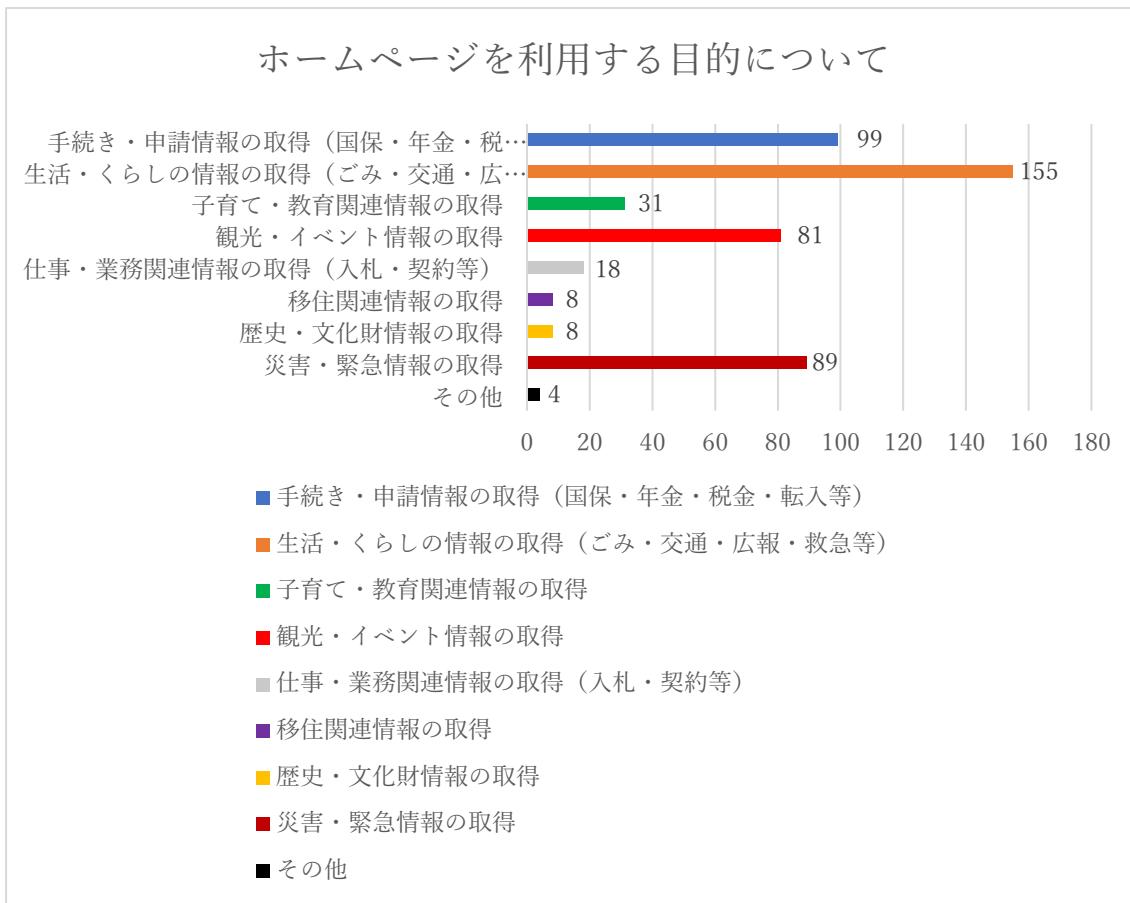
ホームページのデザイン・レイアウトについて	回答数	回答割合
見やすい	21	10.6%
まあまあ見やすい	118	59.6%
あまり見やすくない	47	23.7%
見づらい	12	6.1%
合計	198	

問6について

ホームページのデザイン・レイアウトについて、「見やすい」が 10.6% (21 件)、「まあまあ見やすい」が 59.6% (118 件) と肯定的な意見が多い一方で、「あまり見やすくない」が 23.7% (47 件)、「見づらい」が 6.1% (12 件) と一部の利用者にとっては改善が必要だと思われていることが分かる。

この結果から、約 70%が肯定的な評価を占め、多くの人にとって一定の視認性が確保されているが、約 30%の人が改善の必要性を感じているため、今後は、より多くの利用者にとって見やすく・使いやすいホームページとなるよう改善を進めていく必要があると考えられる。

問7 ホームページを利用する目的を教えてください。（複数回答可）



回答の内訳

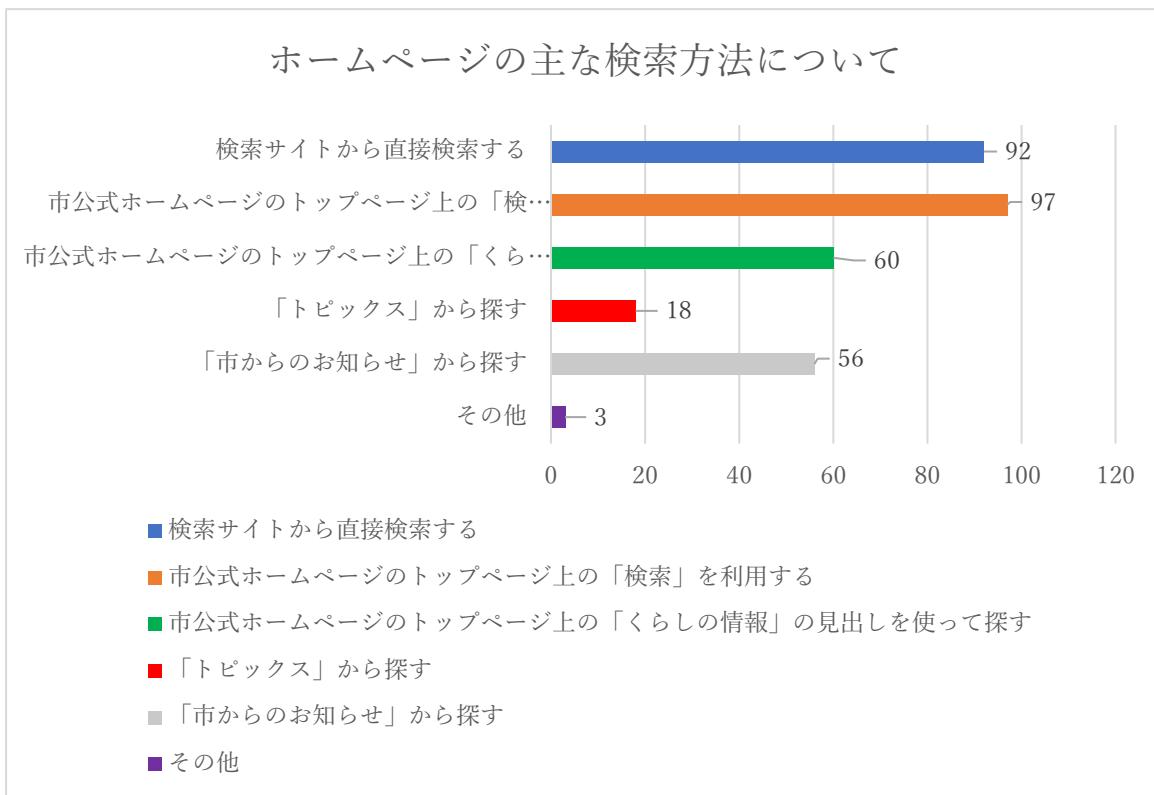
ホームページを利用する目的について	回答数	回答割合
手続き・申請情報の取得（国保・年金・税金・転入等）	99	20.1%
生活・くらしの情報の取得（ごみ・交通・広報・救急等）	155	31.4%
子育て・教育関連情報の取得	31	6.3%
観光・イベント情報の取得	81	16.4%
仕事・業務関連情報の取得（入札・契約等）	18	3.7%
移住関連情報の取得	8	2.0%
歴史・文化財情報の取得	8	2.0%
災害・緊急情報の取得	89	18.1%
その他	4	1.0%
合計	493	

問7について

ホームページの主な利用目的について、「生活・くらしの情報の取得」の 31.4% (155 件) が最も多く、ごみ、交通、広報、救急など日常生活に関わる情報へのニーズが高いことが明らかになり、次いで「手続き・申請情報の取得」の 20.1% (99 件) が多く、国保・年金・税金・転入などの行政手続きに関する情報の需要も高いため、より簡単にアクセスできる仕組みの構築が課題となると考えられる。また、「災害・緊急情報の取得」の 18.1% (89 件) も上位に入り、緊急時の情報をホームページで確認している市民が多いことから、災害発生時に迅速かつ分かりやすい情報提供を行うため、見やすいデザインやリアルタイム更新機能の強化が重要である。一方で、「観光・イベント情報の取得」の 16.4% (81 件) にも一定の需要があり、市内外の人々が地域のイベントや観光情報を求めていることが分かったため、観光・イベントの情報発信強化も必要になってくると思われる。

利用が少ないカテゴリとしては、「子育て・教育関連情報の取得」の 6.3% (31 件)、「仕事・業務関連情報の取得」の 3.7% (18 件)、「移住関連情報の取得」・「歴史・文化財情報の取得」の各 2.0% (各 8 件) があり、特に移住関連情報や歴史・文化財情報の需要が低いことから、これらのコンテンツの発信方法やターゲット層の見直しが必要になると考えられる。

問8 ホームページでの主な検索方法を教えてください。（複数回答可）



回答の内訳

ホームページの主な検索方法について	回答数	回答割合
検索サイトから直接検索する	92	28.2%
市公式ホームページのトップページ上の「検索サイト」から直接検索する	97	29.8%
市公式ホームページのトップページ上の「くらしの情報」の見出しを使って探す	60	18.4%
「トピックス」から探す	18	6.0%
「市からのお知らせ」から探す	56	17.1%
その他	3	1.0%
合計	326	

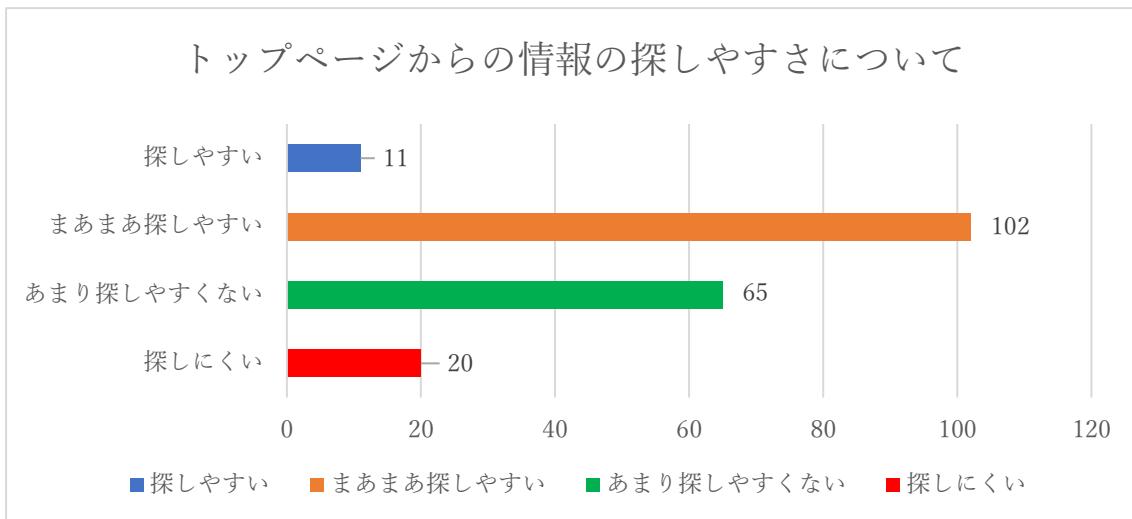
問8について

ホームページでの主な検索方法について、「市公式ホームページのトップページ上の検索機能を使う」の 29.8% (97 件) が最も多かったが、次いで「検索サイトから直接検索する」の 28.2% (92 件) も多いことから、全体の約 3 割程度の利用者が、市公式ホームページ内での検索機能を使わずに、直接検索サイトから求めている情報を探していることが分かった。

一方で、「くらしの情報の見出しを使って探す」の 18.4% (60 件) や「市からのお知らせから探す」の 17.1% (56 件) といった、サイト内のナビゲーション機能を利用する方法も一定の割合で選ばれており、利用者の多様な検索行動に対応するため、情報をカテゴリーごとに整理し、直感的に探せる仕組みを維持・向上させることも重要である。また、「トピックから探す」 6% (18 件) や「その他（公式アプリ・二次元コードなど）」 1.0% (3 件) の利用率は低く、これらのアクセス手段は限定的であった。

この結果から、今後は検索機能の精度向上やトップページの構成の最適化を進めることで、利用者が求める情報に素早くアクセスできる環境を整備することが求められる。特に、適切なキーワードの提示、検索結果の表示一覧の改善等を行うことで、より効率的に目的の情報にたどり着けるような仕組みを整えることで、利用者にとって使いやすいホームページを構築していくことが必要である。

問9 ホームページのトップページからの情報の探しやすさについて教えてください。（1つ）



回答の内訳

トップページからの情報の探しやすさについて	回答数	回答割合
探しやすい	11	5.6%
まあまあ探しやすい	102	51.5%
あまり探しやすくない	65	32.8%
探しにくい	20	10.1%
合計	198	

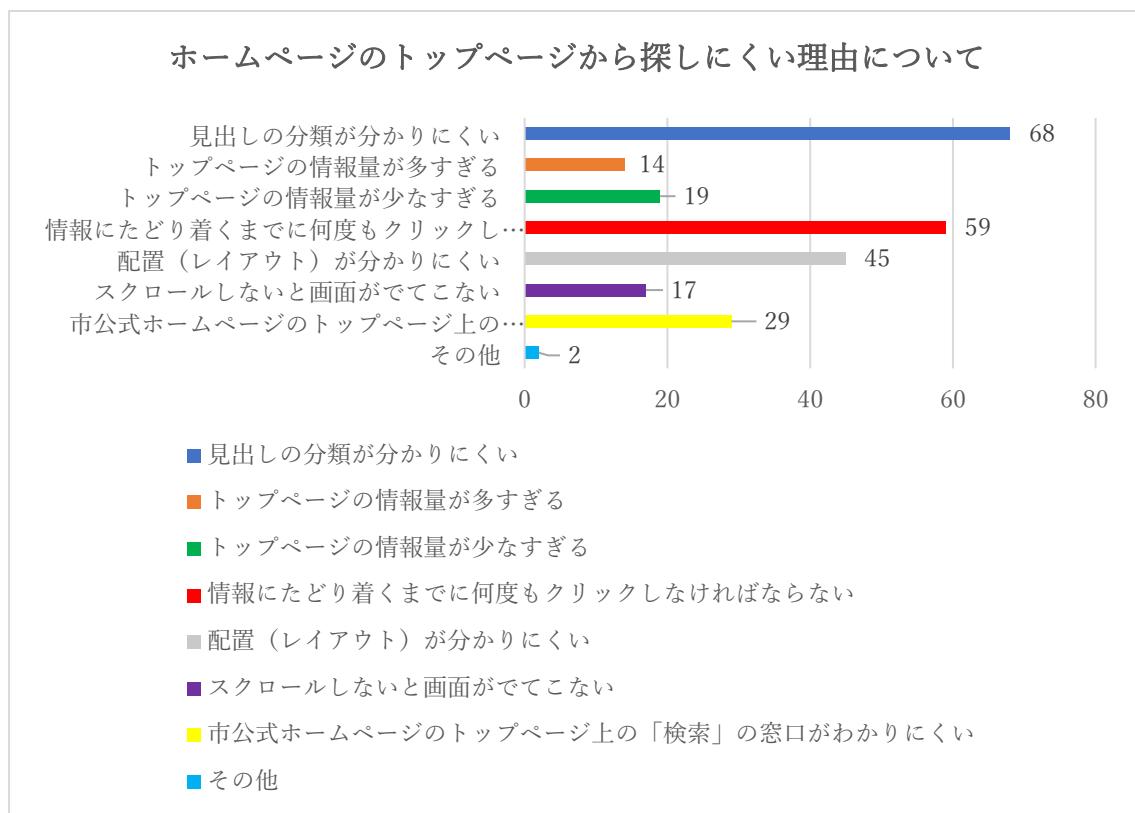
問9について

市公式ホームページのトップページからの情報の探しやすさについて、「探しやすい」と回答した人は 5.6% (11 件) にとどまった。一方で、「まあまあ探しやすい」と感じている利用者は 51.5% (102 件) と半数以上を占めており、一定の利便性が確保されているといえる。

しかし、「あまり探しやすくない」と回答した人が 32.8% (65 件)、「探しにくい」と回答した人が 10.1% (20 件) と、約 4 割の利用者が情報の探しにくさを感じていることも明らかになった。

この結果から、市公式ホームページの利便性をさらに向上させるためには、トップページ上で検索機能の改善等が求められる。特に、情報の分類や表示方法を工夫し、利用者が目的の情報にスムーズにたどり着けるような仕組みを強化することが重要だと思われる。

問10 問9で「あまり探しやすくない」「探しにくい」と答えた方にお伺いします。ホームページのトップページから探しにくい理由を教えてください。（複数回答可）



回答の内訳

ホームページのトップページから探しにくい理由について	回答数	回答割合
見出しの分類が分かりにくい	68	26.9%
トップページの情報量が多すぎる	14	6.0%
トップページの情報量が少なすぎる	19	8.0%
情報にたどり着くまでに何度もクリックしなければならない	59	23.3%
配置（レイアウト）が分かりにくい	45	17.8%
スクロールしないと画面がでてこない	17	7.0%
市公式ホームページのトップページ上の「検索」の窓口がわかりにくい	29	11.5%
その他	2	1.0%
合計	253	

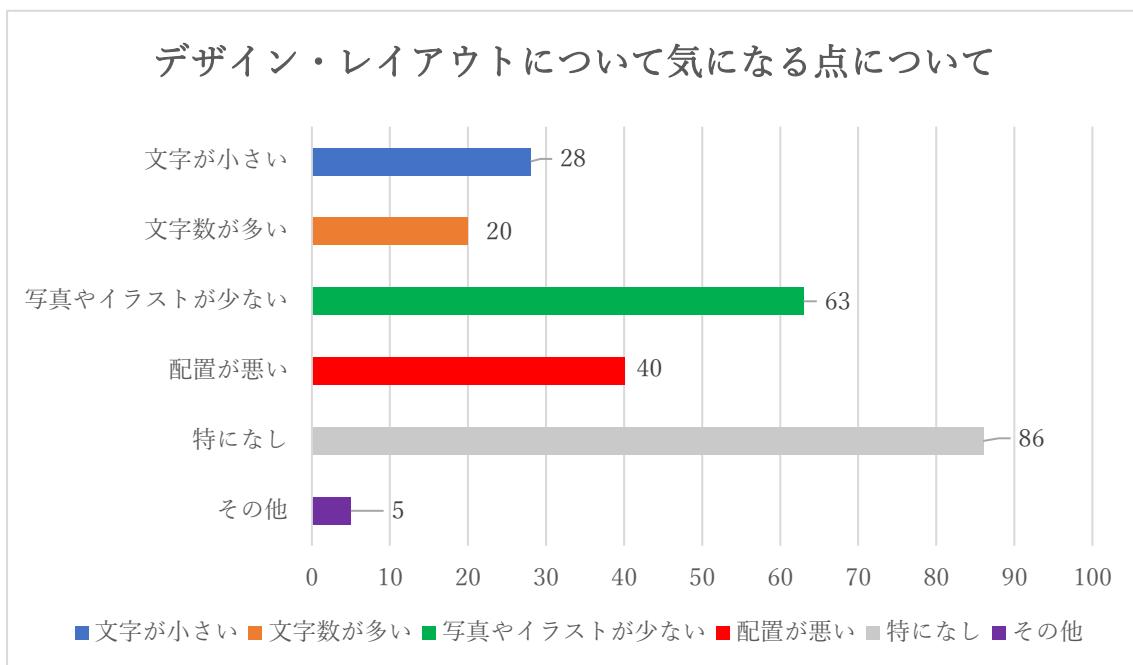
問 10 について

ホームページのトップページから探しにくい理由について、最も多かったのは「見出しの分類が分かりにくい」の 26.9% (68 件) で、次いで「情報にたどり着くまでに何度もクリックしなければならない」の 23.3% (59 件) という回答がみられた。これらの結果から、情報の整理や構成の見直しが求められていることが分かる。

また、「配置（レイアウト）が分かりにくい」 17.8% (45 件)、「市公式ホームページのトップページ上の『検索』の窓口がわかりにくい」 11.5% (29 件) といった視認性や操作性に関する課題も指摘されており、直感的に操作できるデザインの改善が必要と考えられる。さらに、「トップページの情報量が多すぎる」 6.0% (14 件)、「逆に情報量が少なすぎる」 8.0% (19 件) といったように、意見が分かれているものもあり、情報量のバランスについても検討が求められる。加えて、少数派ではあるが、「スクロールしないと画面が出てこない」の 7.0% (17 件)、「その他（表示が重い、古い年度のページに繋がるなど）」の 1.0% (2 件) といった意見もあった。

これらの結果を踏まえ、今後は見出しの整理やレイアウトの見直しを行い、より直感的に情報を探しやすい構造を整えることが重要であり、検索機能の強化や、クリック数を減らすための導線設計の工夫も求められる。利用者がストレスなく目的の情報にたどり着けるよう、ホームページの改善を進めていくことが必要だと考えられる。

問 11 デザイン・レイアウトについて気になる点を教えてください。（複数回答可）



回答の内訳

デザイン・レイアウトについて気になる点について	回答数	回答割合
文字が小さい	28	11.6%
文字数が多い	20	8.0%
写真やイラストが少ない	63	32.8%
配置が悪い	40	10.1%
特になし	86	35.3%
その他	5	2.0%
合計	242	

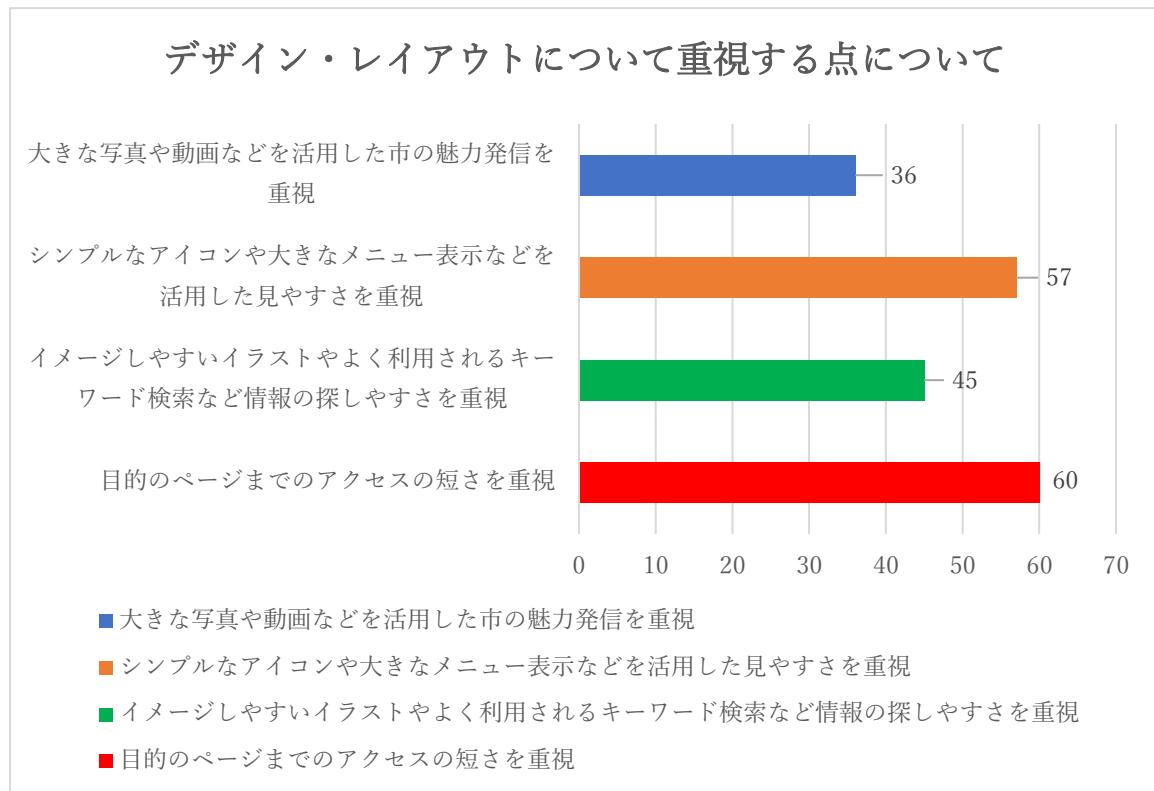
問 11 について

市公式ホームページのデザイン・レイアウトの気になる点について、「特になし」と回答した人が最も多く、35.3%（86件）を占めており、大きな不満を感じていない利用者も一定数いることが分かる。一方で、気になる点として最も多く挙げられたのは「写真やイラストが少ない」32.8%（63件）であった。この結果から、視覚的な要素が不足していることが課題とされており、より見やすく親しみやすいデザインにするために、画像やイラストの活用等が求められる。

また、「配置が悪い」10.1%（40件）、「文字が小さい」11.6%（28件）といった回答もあり、レイアウトやフォントサイズの改善が必要であることが分かる。特に、視認性の向上を図ることで、より多くの利用者がストレスなく閲覧できるようになると考えられる。さらに、「文字数が多い」8.0%（20件）という指摘もあり、情報量が多くて読みづらいと感じている利用者が一定数いることが分かった。この点については、適切な改行や要点を押さえた簡潔な表現を心掛けることで、改善が可能であると考えられる。「その他」2.0%（5件）の回答では、スマートフォン版とパソコン版でのページの見やすさに違いがある等の意見もあったため、様々な種類の端末であっても、見やすさの統一を図る必要がある。

これらの結果を踏まえ、今後は写真やイラストを活用した視覚的に分かりやすいデザインを取り入れるとともに、フォントサイズの調整やどの端末を用いても見やすいレイアウトの改善を進めることが重要である。

問 12 デザイン・レイアウトについて重視する点を教えてください。（1つ）



回答の内訳

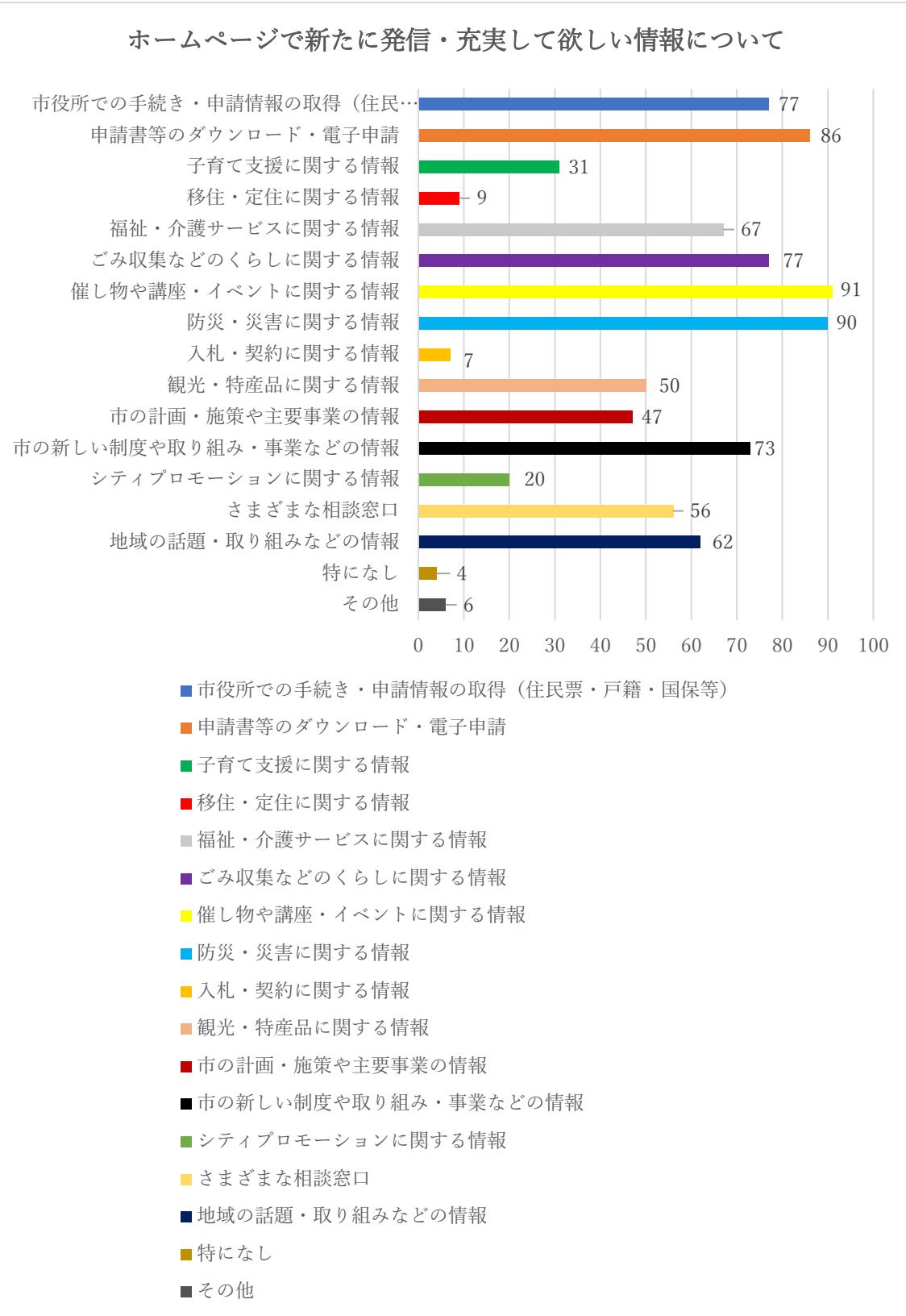
デザイン・レイアウトについて重視する点について	回答数	回答割合
大きな写真や動画などを活用した市の魅力発信を重視	36	18.2%
シンプルなアイコンや大きなメニュー表示などを活用した見やすさ重視	57	28.8%
イメージしやすいイラストやよく利用されるキーワード検索など情報の探しやすさを重視	45	22.7%
目的のページまでのアクセスの短さを重視	60	30.3%
合計	198	

問12について

市公式ホームページのデザイン・レイアウトに関して、利用者が重視する点として、最も多かったのは「目的のページまでのアクセスの短さを重視」30.3%（60件）であり、多くの利用者が素早く目的の情報にたどり着ける導線設計を求めていることが分かる。次いで多かったのは「シンプルなアイコンや大きなメニュー表示などを活用した見やすさ重視」の28.8%（57件）で、直感的に操作できるデザインが重要であると考えられる。加えて、視認性の高いメニュー表示や分かりやすいレイアウトが、利用者の利便性向上につながると思われる。また、「イメージしやすいイラストやよく利用されるキーワード検索など、情報の探しやすさを重視」が22.7%（45件）と回答した人も多く、検索機能の強化や視覚的な工夫による情報の整理が求められている。「大きな写真や動画などを活用した市の魅力発信を重視」18.2%（36件）と回答した人も一定数おり、ホームページを情報提供の場としてだけでなく、市の魅力を伝える媒体として活用することを求めている利用者も一定数いることが分かった。

これらの結果を踏まえ、今後は「目的の情報に素早くアクセスできる導線設計の見直し」と「直感的に操作できるデザインの採用」を中心に改善を進めることが重要であると思われる。加えて、検索機能の充実や、写真・イラストの効果的な活用にも取り組み、情報の探しやすさと市の魅力発信の両立を図ることも求められる。

問13 ホームページで新たに発信・充実して欲しい情報を教えてください。（複数回答可）



回答の内訳

ホームページで新たに発信・充実して欲しい情報について	回答数	回答割合
市役所での手続きに関する情報（住民票・戸籍・国保等）	77	9.1%
申請書等のダウンロード・電子申請	86	10.1%
子育て支援に関する情報	31	3.7%
移住・定住に関する情報	9	1.1%
福祉・介護サービスに関する情報	67	7.9%
ごみ収集などの暮らしに関する情報	77	9.1%
催し物や講座・イベントに関する情報	91	10.7%
防災・災害に関する情報	90	10.6%
入札・契約に関する情報	7	1.0%
観光・特産品に関する情報	50	5.9%
市の新しい制度や取り組み・事業などの情報	47	5.5%
シティプロモーションに関する情報	73	8.6%
さまざまな相談窓口	20	2.4%
地域の話題・取り組みなどの情報	56	6.6%
特になし	62	7.3%
その他	6	1.0%
合計	849	

問13について

市のホームページに新たに発信・充実して欲しい情報として最も多く挙げられたのは、「催し物や講座・イベントに関する情報」10.7%（91件）や「防災・災害に関する情報」10.6%（90件）であり、「イベント」と「災害」に関する情報を利用者の多くが関心を寄せていることが分かった。また、「申請書等のダウンロード・電子申請」10.1%（86件）や「市役所での手続きに関する情報（住民票・戸籍・国保等）」9.1%（77件）、「ごみ収集などのくらしに関する情報」9.1%（77件）多くの回答があり、特定の行政情報だけでなく、様々な情報を求めていることがうかがえる。

さらに、「シティプロモーションに関する情報」8.6%（73件）や「福祉・介護サービスに関する情報」7.9%（67件）、「地域の話題・取り組みなどの情報」6.6%（56件）といった、市の魅力発信や地域の支援・交流に関する情報も一定の関心があることが分かった。また、「観光・特産品に関する情報」5.9%（50件）や「市の新しい制度や取り組み・事業などの情報」5.5%（47件）に関する回答も多くあり、市政や地域活性化に関心を持つ利用者の声が反映されているといえる。一方、「子育て支援に関する情報」3.7%（31件）や「さまざまな相談窓口」2.4%（20件）、「移住・定住に関する情報」1.1%（9件）や「入札・契約に関する情報」1.0%（7件）は比較的少数ながら、必要とする市民にとって重要な情報であることがうかがえる。

「その他」1.0%（6件）について、「補助金や給付金などをまとめたページの作成」、「問い合わせ先の詳細情報を追加」といった意見等があり、利用者の意見も考慮しつつ、より見やすく・分かりやすいホームページを構築していく必要がある。

問 14 その他、ホームページに関してご意見を教えてください。（自由記述）

- 稲敷市は他市町村よりも高齢者・子どもに対しての手当が多いのに、それを知らない人が多く見られる。SNSでの発信の仕方があまりうまくないのかなと思うので、若い方の意見を取り入れてやってみるのもよいと思う。
- 探しやすい見やすいと感じている。
- ホームページのリニューアルに賛成ですが、あまり凝りすぎて、重くならないようにしてほしい。
- 検索項目を入力して探せるようにして欲しい。
- とにかく見やすく、探しやすく、分かりやすくしてほしい。
- 茨城県のHPも意識して、稲敷市として流すべき情報は載せて戴きたい。老人会やシルリハ体操教室など高齢者活動が全ての行政区で出来るようにそれらのPRを徹底して流しておくべきだと思う。
- 検索の範囲が狭く、該当なし結構ある。
- 市外に住んでいて、公務員として働いていますが、稲敷市の情報も他自治の情報として取り入れるため、活用させていただいている。とても見やすく、当町としても参考とさせて頂きます。
- 電子回覧板をトップページから直接アクセスできるようにしてほしい。原状だと、検索から入る以外探しづらい。
- 問い合わせや市長への一言など、簡単にアクセス出来る様にしてほしい。
- 講座申し込み等をホームページなどWEBで申し込めるようにしてほしい。
- みづらい。お年寄りの方が多いのは知っていますが、それにしても、シンプルなのに、みづらい。
- 災害時に備えた、市民同士の支え合いが機能するように日頃からの繋がりを持てる場を増やしてほしい。
- 休日当番医の病院について、病院のHPとリンクさせると、知らない病院もすぐに調べられると思う。
- 各地区の内容をこまめに発信して欲しい。
- 人気や話題の会社等のホームページを参考に、今伝えたい内容を見やすく目立つようにデザインを検討してはどうでしょうか。
- 本庁舎への案内図がほしい。
- 年配でもわかりやすい画面にしてほしい。
- ホームページがカッチャリし過ぎてるから、面白味がない。子供が楽しめるコンテンツ（いのすけのぬりえDLとか）があってもいいのかなと思う。
- 検索欄に入力したキーワードがヒットしにくい。
- ゴミカレンダーで前月や来月にスクロール出来るようにしてほしい。

- 市役所などの行政機関ってとにかくハードル高い。市役所へ行って相談しても冷たくあしらわれるかもと言う不安感がある。それを払拭するためにもまずはホームページで困りごとの相談窓口を作つてそこへ相談して具体的な話は直接市役所へ出向くようにしてほしい。
- シェア的には優勢なスマホと昨今は押され気味なPC、メンテナンスが大変だと思つうが各々の特徴を活かせる様な構成が望ましいと思われる。
- ホームページに載つている情報が更新されていないのもあり、だいぶ以前のものがそのまま放置されているものがある。担当部所に再確認して削除すべきものは削除し、修正が必要なものは修正追加などしてもらいたい。古い情報がそのまま載つていると紛らわしい。
- 救急連絡先は常時トップページに載せてほしい。
- 情報発信の日付記載がほしい。
- 市長のページに、直接意見を書き込めるようにしてほしい。

問 14 のまとめ

1. 情報発信の充実

- SNS の活用 (特に若い世代の意見を取り入れる)
- 各地区や行政区の活動のこまやかな発信
- 最新情報の更新を徹底し、古い情報は整理する
- 情報発信の日付を明記する

2. ホームページの使いやすさ向上

- 検索機能の改善 (検索範囲を広げ、キーワードがヒットしやすくする)
- 探しやすい・見やすい・分かりやすいデザイン
- スマホ・パソコンそれぞれの特徴を活かした構成
- シンプルだが視認性の高いデザイン (特に高齢者向け)

3. 防災・緊急時の情報強化

- 救急連絡先は常時トップページに掲載
- 災害時の市民同士の支え合いの仕組みづくり

4. 便利な機能の追加

- 申請書のダウンロード・電子申請の充実
- 講座申し込みを WEB で可能にする
- 電子回覧板をトップページから直接アクセスできるようにする
- 問い合わせ・市長への一言を簡単にアクセス可能にする
- 本庁舎の案内図を掲載
- ゴミカレンダーの前月・来月スクロール機能追加

クロス集計結果

【年代との相関】

1. 問1（年代）×問4（ホームページの利用頻度）

△	ほぼ 毎日	1週間に 2~3回程度	1週間に 1回程度	1カ月に 1~2回程度	2~3カ月 に1回程度	それ以下
10代以下	0	0	0	0	0	0
20代	0	1	2	1	0	3
30代	1	4	4	6	8	2
40代	2	4	5	11	4	6
50代	2	12	8	16	7	4
60代	5	11	10	12	2	6
70代	5	12	8	9	1	1
80代以上	0	1	1	0	1	0

クロス集計の結果、若年層（10～20代）の利用頻度が低いのに対して、年齢が上がるにつれ、ホームページの利用頻度が高くなる傾向にあった。

2. 問1（年代）×問5（利用環境について）

△	スマートフォン	パソコン	タブレット
10代以下	0	0	0
20代	7	4	1
30代	22	6	3
40代	28	8	3
50代	46	14	0
60代	40	13	0
70代	28	15	1
80代以上	3	2	0

クロス集計の結果、スマートフォンが全世代で主流であることが分かった

3. 問1（年代）×問7（ホームページを利用する目的）

	手続き・申請情報	生活・くらしの情報	子育て・教育関連情報	観光・イベント情報	仕事・業務関連情報	移住関連情報	歴史・文化財情報	災害・緊急情報	その他
10代以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	5	4	1	2	2	1	1	2	0
30代	12	14	8	12	4	0	0	7	1
40代	17	23	14	17	2	3	0	11	1
50代	27	39	5	24	7	1	3	23	0
60代	24	39	1	16	2	1	2	22	2
70代	13	33	2	10	1	2	2	21	0
80代以上	1	3	0	0	0	0	0	3	0

クロス集計の結果、「生活・くらしの情報」や「手続き・申請情報」は幅広い世代に求められていることが分かった。また、高齢層ほど「災害・緊急情報」への関心が高まる傾向がみられた。

4. 問1（年代）×問12（デザインで重視する点）

	大きな写真や動画などを…	シンプルなアイコンや大きな…	イメージしやすいイラスト…	目的のページまでの…
10代以下	0	0	0	0
20代	0	1	4	2
30代	5	7	5	8
40代	8	9	4	11
50代	15	11	9	14
60代	10	19	7	10
70代	7	10	6	13
80代以上	0	0	1	2

クロス集計の結果、幅広い世代で、目的のページまでのアクセスの短さを重視していることが分かった。また、高齢層ほど、シンプルなアイコンやメニュー表示をホームページのデザインとして重視する傾向が高まる傾向がみられた。

5. 問1（年代）×問13（新たに発信・充実してほしい情報）

	10代 以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代 以上
市役所での手続き・申請情報	0	3	11	11	21	16	14	1
申請書等のダウンロード・電子申請	0	2	11	16	20	22	14	1
子育て支援に関する情報	0	1	9	13	4	1	3	0
移住・定住に関する情報	0	1	6	1	0	1	1	0
福祉・介護サービスに関する情報	0	1	6	6	14	22	15	3
ごみ収集などのくらしに関する情報	0	1	6	10	20	25	15	0
催し物や講座・イベントに関する情報	0	1	13	16	20	23	17	1
防災・災害に関する情報	0	1	7	11	26	25	17	3
入札・契約に関する情報	0	1	2	1	4	0	0	0
観光・特産品に関する情報	0	1	9	6	18	12	4	0
市の計画・施策や主要事業の情報	0	2	11	5	9	9	10	1
市の新しい制度や取り組み・事業などの情報	0	2	12	8	16	15	19	1
シティプロモーションに関する情報	0	1	10	2	7	0	0	0
さまざまな相談窓口	0	1	7	7	20	11	10	0
地域の話題・取り組みなどの情報	0	2	8	10	18	12	11	1
特になし	0	2	0	1	0	1	0	0
その他	0	0	0	3	2	1	0	0

クロス集計の結果、「市役所の手続き・申請」「防災・災害情報」「市の新しい制度や取り組み」に対する関心が幅広い世代で高いことが分かった。また、高齢層ほど「ごみ収集」「福祉・介護」に関する情報の充実を求める傾向がみられた。

【居住地との相関】

1. 問2（居住地）×問4（ホームページの利用頻度）

	ほぼ毎日	1週間に 2~3回程度	1週間に1 回程度	1ヶ月に 1~2回程度	2~3ヶ月 に1回程度	それ 以下
市内	14	41	37	50	22	21
市外（県内）	1	3	1	2	0	1
市外（県外）	0	1	0	3	1	0

クロス集計の結果、市内在住者の利用が圧倒的に多く、特に定期的に利用する人が多いことが分かった。一方で、市外在住者の利用は限定的であり、県外在住者の利用頻度は特に低い傾向がみられた。

【デザイン・レイアウト評価との相関】

1. 問6（デザイン・レイアウト評価）×問9（情報の探しやすさ）

	探しやすい	まあまあ 探しやすい	あまり 探しやすくない	探しにくい
見やすい	7	8	5	1
まあまあ見やすい	4	87	25	2
あまり見やすくない	0	7	32	8
見づらい	0	0	3	9

デザイン・レイアウトの見やすさが情報の探しやすさに大きく影響していることが明らかとなった。特に、「あまり見やすくない」「見づらい」と感じる人の多くが情報を探しにくく感じており、視認性の向上が課題となっている。

2. 問6（デザイン・レイアウト評価）×問11（気になる点）

	文字が小さい	文字数が多い	写真やイラストが少ない	配置が悪い	特になし	その他
見やすい	1	1	3	0	16	0
まあまあ見やすい	12	9	31	16	60	2
あまり見やさくない	11	7	23	17	10	3
見づらい	4	3	5	7	0	0

クロス集計の結果、写真やイラストの不足や配置の問題が、ホームページの視認性に影響を与えていたことが明らかになった。特に、「あまり見やさくない」「見づらい」と評価した人ほど、これらの点を問題視する傾向が強いといえる。

3. 問6（デザイン・レイアウト評価）×問12（重視するデザイン要素）

	大きな写真や動画などを…	シンプルなアイコンや大きな…	イメージしやすいイラスト…	目的のページまでの…
見やすい	4	5	6	6
まあまあ見やすい	24	30	26	38
あまり見やさくない	6	20	9	12
見づらい	2	2	4	4

クロス集計の結果、視覚的にわかりやすく、目的のページにスムーズにアクセスできるデザインが求められていることが明らかとなった。特に、シンプルで直感的なデザインが重視されていることが分かる。

【探しやすさとの相関】

1. 問9（情報の探しやすさ）×問7（利用目的）

	手続き・申請情報	生活・くらしの情報	子育て・教育関連情報	観光・イベント情報	仕事・業務関連情報	移住関連情報	歴史・文化財情報	災害・緊急情報	その他
探しやすい	4	9	1	3	0	1	0	4	1
まあまあ探しやすい	47	82	13	48	9	6	8	55	0
あまり探しやすくない	37	50	17	25	5	0	0	23	1
探しにくい	11	14	0	5	4	0	0	7	2

クロス集計の結果、「生活・くらしの情報」や「手続き・申請情報」については、全体的に「探しやすい」、「探しにくい」それぞれ一定の回答者がいることがおり、利用者本人の他のカテゴリー（特に観光・イベント情報、災害・緊急情報）については、求めている利用者が多い一方で、情報の探しやすさに不満を感じている方が一定数いることがわかった。

【気になる点との相関】

1. 問 11（気になる点）×問 12（重視するデザイン要素）

	見やすい	まあまあ見やすい	あまり見やすくない	見づらい
文字が小さい	1	12	11	4
文字数が多い	1	9	7	3
写真やイラスト が少ない	3	31	23	5
配置が悪い	0	16	17	7
特になし	16	60	10	0
その他	0	2	3	0

クロス集計の結果、視覚的要素や配置の改善が必要とされる一方で、目的のページへのスムーズなアクセスに関しては、特にデザインに関して問題を感じていない人が多いことが明らかになった。また、写真やイラストの追加や配置の工夫が求められている。

ウェブアンケート（市民等対象）結果概要

本アンケートは、市の公式ホームページをリニューアルするにあたり、アンケートを実施し、デザインや発信内容の課題を明らかにするとともに、利用する方が重視するポイントを把握し、改善の参考とすることを目的に実施した。

回答者の年齢層を見ると、50代以上の高年齢層が多く、市内在住の方が大半を占めていた。また、本アンケートの認知経路としては「市公式メール」や「公式アプリ」を通じて知ったという回答が多く、次いで「市の公式SNS」や「広報紙」などが挙げられた。このことから、市の情報発信において、メール配信やアプリの活用が有効であると考えられる。

ホームページの利用頻度については、「月に1~2回程度」と回答した方が最も多く、次いで「週に1回程度」「ほとんど利用しない」という回答であった。また、アクセスに使用するデバイスとしては「スマートフォン」が圧倒的に多く、「パソコン」や「タブレット」を上回る結果となった。このことから、市公式ホームページのリニューアルにあたっては、スマートフォンでの閲覧・操作のしやすさを考慮することが重要である。

デザインやレイアウトについての評価では、「現在のデザインは分かりやすい」との回答が一定数ある一方、「情報の探しやすさに課題がある」との意見も多く、特に「見出しの分類が分かりにくい」「目的のページにたどり着くまでにクリック回数が多い」といった指摘や、フォントサイズやレイアウトの改善を求める回答があった。

ホームページを利用する主な目的としては「生活・くらしの情報を取得するため」との回答が最も多く、次いで「手続きや申請に関する情報を調べるため」「災害や緊急情報を確認するため」が続き、日常生活に関する情報や行政手続きに関するページの利便性向上が求められている。

検索機能の利用状況については、市公式ホームページ内の検索機能を利用する方が多いものの、「Googleなどの検索エンジンを使ってアクセスする」という回答も多く、一部の利用者からは「検索しても適切なページが出てこない」「キーワードを入れても求める情報が見つけにくい」との意見があり、検索機能の精度向上が必要であること分かった。

「新たに充実してほしい情報」として最も多く挙げられたのは「催し物やイベント情報」であり、市内外の人々が地域のイベント等を求めていることが分かったため、イベント情報の発信強化も必要だと思われる。次いで「防災・災害情報」「電子申請や手続きに関する情報」が多く、特に緊急時にすぐにアクセスできる防災情報の充実や、オンラインでの申請手続きの拡充を求める声が目立った。

以上の本アンケート結果およびクロス集計の結果を踏まえ、以下のような改善策が必要であると考えられる。

1. ユーザー層に応じた情報提供の強化

本アンケートの結果、年齢が上がるにつれ、ホームページの利用頻度が高くなる傾向にあったことから、高齢層が求める「生活・くらしの情報」「手続き・申請情報」「防災・災害情

報」の充実が重要だと思われる。特に、申請書のダウンロードや電子申請機能について、どの世代であっても利用しやすい環境づくりの強化が必要であると考えられる。

一方で、10~20代の若年層の利用が少ないことも明らかになったため、この世代の関心が高い「観光・イベント情報」や「シティプロモーション」に関するコンテンツの充実が必要であり、既存のSNSとの連携を強化し、若年層にも利用してもらえるようなホームページ設計が求められる。

2. デザインの改善（見やすさ・使いやすさの向上）

利用頻度の多い高年齢層ほどシンプルなデザインを好む傾向があるため、シンプルなアイコンや大きな文字を使用した誰にとっても読みやすい直感的なデザインが必要だと思われる。また、メニューの階層を減らす等、視認性を向上させることが重要だと考えられる。

また、多くの利用者が「目的のページまでのアクセスを重視する」と回答しており、検索機能の強化や「よく使うページ」へのショートカットの配置等により、ユーザーが求める情報に素早くアクセスできるようにすることが求められる。その他、写真やイラストが少ないと不満に感じる利用者が多いため、適切な画像・イラストを活用して視覚的にも情報を分かりやすく伝えることも重要である。

3. 情報の探しやすさの向上

「生活・くらしの情報」「手続き・申請情報」は探しやすさにバラつきがあることが分かったため、カテゴリーごとに統一されたフォーマットで情報を整理し、使いやすさを向上させるとともに、必要な情報がすぐに見つかるレイアウト、AIを用いたチャットボット機能を活用していくことで、情報の探しやすさを向上させることが求められる。

4. 利用環境への対応（スマホ最適化）

全世代でスマートフォンの利用が主流であることから、スマホ画面での操作性を重視することが必要だと思われる。また、パソコン利用が高年齢層で増える傾向があるため、パソコンでも見やすいレイアウトを保つつつ、スマホ利用者向けのUI/UXを最適化することが重要だと考えられる。

5. 情報発信の強化

市内在住者の利用が圧倒的に多い結果から、市民向けの行政サービスや地域情報の提供を充実させる必要があるといえる。特に、「イベント情報」「防災・災害情報」「電子申請に関する情報」の情報の需要も高いため、より簡単にアクセスできる仕組みの構築が課題となると考えられる

これらの改善を進めることで、利用者の方々がより快適に情報を得られるホームページとなるよう、今後のリニューアルに取り組んでいく。

参考資料

- 市公式 HP（トップページ）アクセス数一覧

[ページ] トップページ				
年月	PC版	スマホ版	モバイル版	月総計
2024年12月	9,508	3,711	0	13,219
2024年11月	9,762	3,612	0	13,374
2024年10月	11,254	4,561	0	15,815
2024年09月	10,012	4,756	0	14,768
2024年08月	10,389	6,337	0	16,726
2024年07月	12,170	4,905	110	17,185
2024年06月	11,051	3,948	137	15,136
2024年05月	12,144	4,166	190	16,500
2024年04月	11,498	4,872	188	16,558
2024年03月	9,504	4,568	207	14,279
2024年02月	9,884	4,659	236	14,779
2024年01月	9,969	4,824	163	14,956
合計	127,145	54,919	1,231	183,295

- スマホ版アクセス数ランキング

スマートフォン版		
順位	タイトル	カウント
1	スマホ版トップページ	54,919
2	2024 いなしき夏まつり花火大会	27,971
3	デジタル窓口	9,871
4	65歳以上のみなさまへ 令和6年度～令和8年度の介護保険料について	9,825
5	くらしの情報	7,084
6	公共交通（路線バス）	6,866
7	マイナンバー（個人番号）の確認方法について	6,765
8	休日診療当番医	5,111
9	ごみ収集カレンダー（令和6年度）	5,047
10	体育館・運動公園など	4,988

● パソコン版アクセス数ランキング

2024年1月～2024年12月 アクセスランキング		
PC版		
順位	タイトル	カウント
1	トップページ	127,145
2	サイトマップ	48,916
3	事業者情報	25,146
4	マイナンバー（個人番号）の確認方法について	18,125
5	施設ガイドマップ	17,938
6	各課紹介	14,381
7	議会事務局	13,514
8	公共交通（路線バス）	12,779
9	FAQ よくある質問集	10,846
10	2024 いなしき夏まつり花火大会	10,147