

U モニ アンケート集計結果

第 134 回のテーマは、【浦安市公式サイトに関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1,491 人
- ◎ 実施期間 令和 3 年 10 月 21 日(木)～10 月 27 日(水)
- ◎ 回答者数(回答率) 911 人(61.1%)



問 1. 市公式サイトを閲覧する頻度を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問1. 市公式サイトを閲覧する頻度を教えてください。	1.ほぼ毎日	71	911	8%	
	2.週に数回程度	142		16%	
	3.月に数回程度	249		27%	
	4.月に1回程度	195		21%	
	5.それ以下	232		25%	
	6.今日が初めて	22		2%	

閲覧する頻度については、7割以上のモニターが「月1回以上」市公式サイトを閲覧し、市公式サイトから情報を取得していることがわかりました。

問2. 市公式サイトを閲覧するときに利用する主な機器を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問2. 市公式サイトを閲覧するときに利用する主な機器を教えてください。	1.パソコン	368	911	40%	
	2.タブレット端末	49		5%	
	3.スマートフォン	490		54%	
	4.フィーチャーフォン(スマートフォン以外の携帯電話)	3		0%	
	5.その他	1		0%	

市公式サイトを閲覧する際の主な機器は、「スマートフォン」(54%)、「パソコン」(40%)を合わせて9割を超える結果となりました。前回調査でも、「パソコン」(83%)、「スマートフォン」(9%)を合わせて9割を超えて同程度でしたが、市公式サイトを閲覧する機器がパソコンからスマートフォンに移行している状況がわかりました。

問3. 市公式サイトをどのような時に閲覧しますか。3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問3. 市公式サイトをどのような時に閲覧しますか。3つまで教えてください。	1.ニュースや新聞などで話題になったとき	255	911	28%	
	2.くらしの中で必要が生じたとき	720		79%	
	3.市役所に用事があるとき	375		41%	
	4.市長への手紙など、浦安市への意見を送付するとき	26		3%	
	5.地域のできごとや話題を調べるとき	286		31%	
	6.浦安市の観光情報やグルメについて調べるとき	38		4%	
	7.仕事上必要が生じたとき	63		7%	
	8.研究や勉強において必要が生じたとき	3		0%	
	9.職員や教職員などの採用情報を調べるとき	11		1%	
	10.FacebookやTwitterなど外部サービスで記事を見たとき	44		5%	
	11.図書館の検索や施設予約、電子申請などの手続きをするとき	319		35%	
	12.家族や友人、同僚から紹介されたとき	8		1%	
	13.その他	63		7%	

閲覧目的としては、「くらしの中で必要が生じたとき」が79%と最も多く、次いで、「市役所に用事があるとき」(41%)、「図書館の検索や施設予約、電子申請などの手続きをするとき」(35%)、「地域のできごとや話題を調べるとき」(31%)となりました。前回調査同様、何らかの目的が生じたことにより、ホームページを利用していることがわかりました。

問4. 市公式サイトで閲覧する主なページを3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4. 市公式サイトで閲覧する主なページを3つまで教えてください。	1.救急・防災・消防に関する情報	311	911	34%	
	2.市の計画や条例に関する情報	109		12%	
	3.広報うらやす、CityNewsうらやすなどの広報紙	246		27%	
	4.浦安市の紹介	20		2%	
	5.教育・介護などくらしに関する市の制度やサービスの情報	269		30%	
	6.市の施設に関する情報	474		52%	
	7.観光に関する情報	9		1%	
	8.入札や企業支援など、事業者向けの情報	7		1%	
	9.お知らせやフォトレポートなどの新しく更新された情報	94		10%	
	10.イベント情報	373		41%	
	11.職員や教職員などの採用に関する情報	21		2%	
	12.市民協働や市民活動支援など、市民参加に関する情報	34		4%	
	13.おさんぽバス(浦安市コミュニティバス)に関する情報	78		9%	
	14.ごみの分け方・出し方	253		28%	
	15.よくある質問	9		1%	
	16.その他	67		7%	

閲覧する主なページとしては、「市の施設に関する情報」が5割以上と最も多く、次いで「イベント情報」(41%)、「救急・防災・消防に関する情報」(34%)、「教育・介護など暮らしに関する市の制度やサービスの情報」(30%)となりました。施設利用に関する情報に関心が高いことがわかりました。

問5. 普段、どのような方法で市公式サイトへアクセスしますか。初めてご利用される方は、今回のアクセスについてお答えください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問5. 普段、どのような方法で市公式サイトへアクセスしますか。初めてご利用の方は、今回のアクセスについてお答えください。	1.ブックマーク(お気に入り)に登録しているページを開く	247	911	27%	
	2.Yahoo!やGoogleなどの検索エンジンでキーワード検索する	583		64%	
	3.本市公式Twitter(ツイッター)に掲載されたリンクから記事を見る	41		5%	
	4.他のサイトからリンクされているページを開く	27		3%	
	5.その他	13		1%	

アクセス方法としては、「Yahoo!や Google などの検索エンジンでキーワード検索する」が64%、「ブックマーク(お気に入り)に登録しているページを開く」が27%と全体の9割以上を占めている結果となりました。

問6. 市公式サイトの中で、どのようにほしい情報を探しますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6. 市公式サイトの中で、どのようにほしい情報を探しますか。	1.トップページから順を追ってメニューを選んでいく	261	911	29%	
	2.トップページの注目情報や新着情報から記事を選ぶ	153		17%	
	3.浦安市公式サイト内のキーワード検索機能で調べる	276		30%	
	4.Yahoo!やGoogleなど、浦安市公式サイト外の検索エンジンでキーワード検索する	216		24%	
	5.その他	5		1%	

どのように欲しい情報を探すかについては、「浦安市公式サイト内のキーワード検索機能で調べる」が30%、「Yahoo!やGoogleなど、浦安市公式サイト外の検索エンジンでキーワード検索する」が24%で合計54%のモニターの方が、検索して目的のページを探していることがわかりました。

前回調査時は、「市のトップページから順に追ってメニューを選んでいく」と回答したモニターが44%と半数近くだったことから、直接目的のページを探す傾向が強くなっていることがわかりました。

問7. 市公式サイトトップページの印象を3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問7. 市公式サイトトップページの印象を3つまで教えてください。	1.使いやすいとよい	210	911	23%	
	2.信頼性がある	309		34%	
	3.情報が新鮮である	133		15%	
	4.レイアウトが見にくい	200		22%	
	5.表記・表現がわかりにくい	191		21%	
	6.表示項目が多すぎる	136		15%	
	7.特に印象はない	288		32%	
	8.よい印象はない	26		3%	
	9.その他	43		5%	

トップページの印象については「信頼性がある」が34%と最も多く、次いで「使いやすいとよい」が23%でした。一方で「特に印象はない」と回答したモニターが32%と高い回答率であることから、トップページの情報が多すぎる、時代に即したトップページへのデザインを求めているモニターが多いこともわかりました。

問8. 市公式サイトで強調するとよいと思う浦安市のイメージを3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問8. 市公式サイトで強調するとよいと思う浦安市のイメージを3つまで教えてください。	1.行政が堅実なところ	198	911	22%	
	2.海が近いところ	118		13%	
	3.歴史があるところ	75		8%	
	4.革新的なところ	39		4%	
	5.文化的なところ	120		13%	
	6.東京ディズニーリゾートなど、リゾート施設やホテルが充実しているところ	247		27%	
	7.住環境がよいところ	532		58%	
	8.町並みがよいところ	175		19%	
	9.都心から近いところ	240		26%	
	10.治安がよいところ	225		25%	
	11.子育てしやすいところ	271		30%	
	12.特にない	67		7%	
	13.その他	20		2%	

市公式サイトで強調するとよいと思う浦安市のイメージとしては、「住環境がよいところ」が58%、「子育てしやすいところ」(30%)、「都心から近いところ」(26%)と生活のしやすさ・住みやすさに関する項目が上位を占める結果となりました。

問9. 浦安市らしさを表現するために掲載した方がよい、あるいはもっと目立たせた方がよいと思うものを3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問9. 浦安市らしさを表現するために掲載した方がよい、あるいはもっと目立たせた方がよいと思うものを3つまで教えてください。	1.市章(シンボルマーク)	99	911	11%	
	2.市民憲章	45		5%	
	3.市内の風景などを映した写真や動画	630		69%	
	4.市民の日常を伝える	349		38%	
	5.市内の産業を紹介する	374		41%	
	6.市職員の業務を紹介する	134		15%	
	7.特になし	96		11%	
	8.その他	42		5%	

「市内の風景などを映した写真や動画」と回答したモニター69%と最も多く、次いで「市内の産業を紹介する」(41%)、「市民の日常を伝える」(38%)となりました。

問10. 市公式サイトで情報を探す際に困ったことを3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問10. 市公式サイトで情報を探す際に困ったことを3つまで教えてください。	1.どのメニューから探し始めたらよいかわかりづらい	387	911	42%	
	2.文字が多すぎる	88		10%	
	3.リンクが多すぎる	117		13%	
	4.似たようなメニュー名がありメニューを選びづらい	254		28%	
	5.サイト内検索で情報を探しづらい	327		36%	
	6.PDFファイルだけで提供されている情報がある	116		13%	
	7.困ったことはない	203		22%	
	8.その他	49		5%	

情報を探す際に困ったこととしては、「どのメニューから探し始めたらよいかわかりづらい」が42%と最も多い結果となりました。前回調査時は同項目が31%だったことから、情報をどのメニューに紐づけるかなどサイトの情報分類構造の更なる改善が必要であることがわかりました。

問11. 市公式サイトで実際に探せなかった、または探しづらかった情報があれば教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問11. 市公式サイトで実際に探せなかった、または探しづらかった情報があれば教えてください。	回答あり	341	341	37%	

探しづらかった情報について、「新型コロナウイルス感染症関連情報」、「施設情報」、「ごみの出し方」など多岐にわたっていることがわかりました。

また、「情報を検索すると過去の情報ばかりヒットして最新の情報になかなかとどり着かない」との意見も多く、ページの情報更新の頻度や過去の情報のページの整理が課題であることがわかりました。

問12. 市公式サイトトップページには、「こんなときには」というライフステージ別のメニュー(「妊娠・出産」「育児」など)を8つ掲載しています。現在のご自身にとって、もっとも有益と思われるメニューを教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問12. 市公式サイトトップページには、「こんなときには」というライフステージ別のメニュー(「妊娠・出産」「育児」など)を8つ掲載しています。現在のご自身にとって、もっとも有益と思われるメニューを教えてください。	1.結婚・離婚	4	911	0%	
	2.妊娠・出産	11		1%	
	3.育児	93		10%	
	4.入学・入園	50		5%	
	5.引越越し	21		2%	
	6.高齢者介護	227		25%	
	7.悩み相談	46		5%	
	8.ごみ	232		25%	
	9.掲載していることを知らない	122		13%	
	10.使わない	105		12%	

「こんな時には」のライフステージ別のメニューの中で、ご自身にとって、もっとも有益と思われるメニューとして最も多かったのは、「高齢者介護」と「ごみ」がそれぞれ25%という結果になりました。

一方で、「掲載していることを知らない」が 13%、「使わない」が 12%とライフステージ別のメニューの認知度、利用率の向上に課題があることがわかりました。

問13. 「こんなときには」のライフステージ別メニューについて、追加したら便利だと思うメニューがあれば教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問13. 「こんなときには」のライフステージ別メニューについて、追加したら便利だと思うメニューがあれば教えてください。	回答あり	313	313	34%	

追加したら便利だと思うメニューとして最も多かったのは、「各種相談窓口に関すること」、「病院に関する情報」が多く寄せられました。

一方で、「検索機能が優秀なら、メニューを増やす必要はない」、「検索エンジンで引っかかるようにしてくれば極論メニューは不要」というご意見も多くありました。

問14. 市公式サイトでもっと充実してほしいと思う分野を3つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問14. 市公式サイトでもっと充実してほしいと思う分野を3つまで教えてください。	1.救急・防災・消防に関する情報	353	911	39%	
	2.市の計画や条例に関する情報	154		17%	
	3.広報うらやす、CityNewsうらやすなどの広報紙	105		12%	
	4.浦安市の紹介	53		6%	
	5.教育、介護など暮らしに関する市の制度やサービスの情報	345		38%	
	6.市の施設に関する情報	330		36%	
	7.観光に関する情報	73		8%	
	8.入札や企業支援など、事業者向けの情報	11		1%	
	9.お知らせやフォトレポートなどの新しく更新された情報	77		8%	
	10.イベント情報	290		32%	
	11.職員や教職員などの採用に関する情報	13		1%	
	12.市民協働や市民活動支援など、市民参加に関する情報	96		11%	
	13.おさんぽバス(浦安市コミュニティバス)に関する情報	69		8%	
	14.ごみの分け方・出し方	102		11%	
	15.よくある質問	36		4%	
	16.特になし	67		7%	
	17.その他	34		4%	

市公式サイトでもっと充実してほしいと思う分野としては、「教育、介護など暮らしに関する市の制度やサービスの情報」が 38%と最も多く、次いで「市の施設に関する情報」が 36%、「イベント情報」が 32%でした。

前回調査と同じ項目が上位にくる結果となっています。また、今回の調査では、「その他」として検索機能に関する要望が多く寄せられました。

問15. 市公式サイトの評価を教えてください。

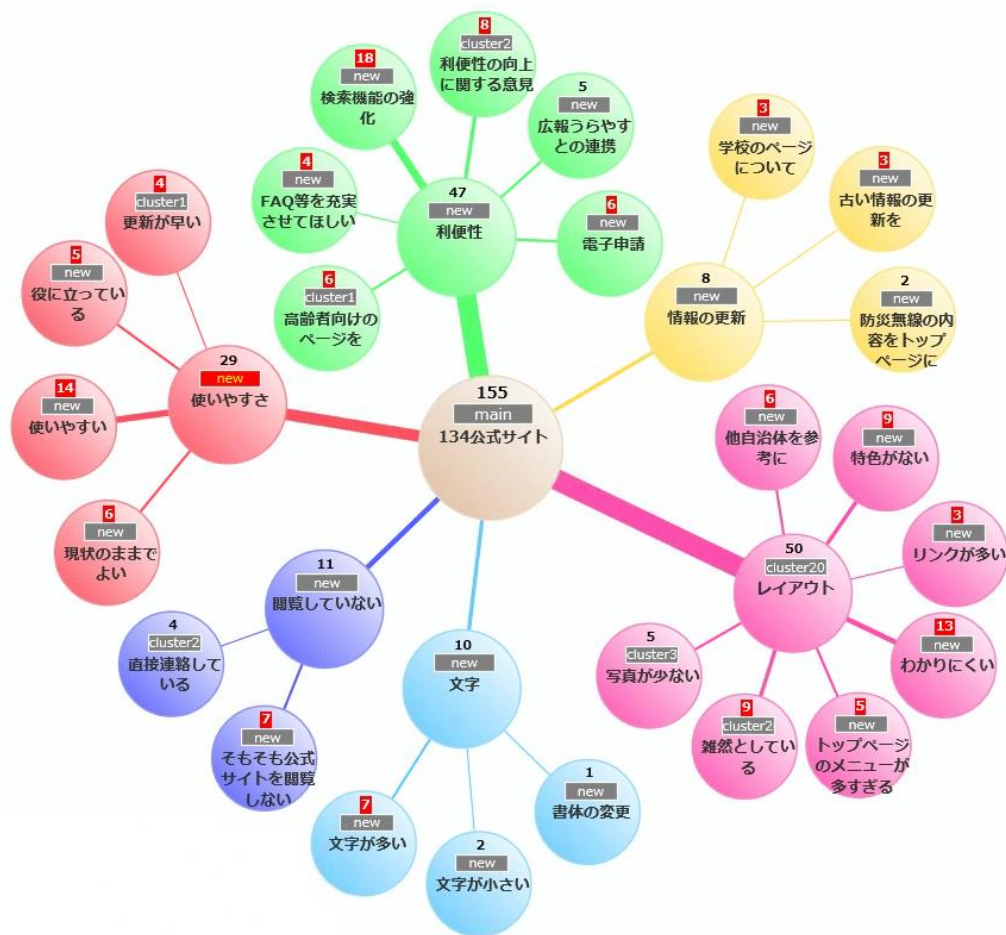
設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問15. 市公式サイトの評価を教えてください。	1.大変良い	44	911	5%	
	2.まあまあ良い	501		55%	
	3.どちらともいえない	311		34%	
	4.どちらかというと悪い	50		5%	
	5.悪い	5		1%	

「大変良い」(5%)、「まあまあよい」(55%)と回答したモニターが合わせて 60%でした。前回調査では、「大変良い」(6%)、「まあまあよい」(58%)と回答したモニターが合わせて 64%であり、おおむね良いと評価するモニターが微減しています。

問16. 市公式サイトに関して、ご意見がありましたら、ご自由にお書きください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問16. 市公式サイトに関して、ご意見がありましたら、ご自由にお書きください。	回答あり	237	237	26%	

市公式サイトに関するご意見は、911 人中 237 人(26%)のモニターからいただきました。



市公式サイトについて、「役に立っている」、「使いやすい」等の意見がある一方で、利便性の向上を求める意見や、文字やレイアウトの改善、情報の頻繁な更新等について多くの意見がありました。

まとめ

「欲しい情報を検索しても見つからず、結局市役所に電話で問い合わせをした」「検索が使いにくい」など検索機能をもっと強化してほしいとの要望が多くあり、情報の頻繁な更新と過去の情報のページの整理を実施することでSEO強化を望む声が多いことがわかりました。

いただいたご意見を参考とさせていただき、今後の市公式サイトに反映できるよう検討していきます。

今後も、「Uモニ」へのご協力をお願いします。