

いちモニ 実施報告書

アンケート名称	市公式 Web サイトについて
担当部・課名	市長公室 広報広聴課
アンケート概要（実施期間 令和 7 年 8 月 21 日～令和 7 年 9 月 3 日）	
市川市公式 Web サイトをより見やすく、使いやすいものへ改善し、市民の皆様のニーズを踏まえた的確な情報提供を行っていくために、市公式 Web サイトに関するアンケートを実施しました。	
市政への反映状況等	
<p>今回の有効回答数は 2,721 名と多くの方からご回答をいただくことができました。</p> <p>市公式 Web サイトをどのような目的で利用していますかとの質問について、「手続きの詳細を調べるため」が 48%、「市の施設の場所や開庁時間などを調べるため」が 41%、「行政サービスの詳細を調べるため」が 33%の順でのご回答でした。手続きの詳細やその手続きを行える市の施設を知りたい方が多いと考えられます。現在提供している「手続きナビ」のリニューアル等、手続き情報の調べやすさの改善を検討いたします。</p> <p>使用したことがあるページの探し方の質問について、「Google 検索等の外部検索サイトで「市川市 ○○」と検索する方法」が 75%、「市公式 Web サイト内にあるサイト内検索から検索する方法」が 34%、「市公式 Web サイト内にある「暮らし」や「文化・観光」などのメニューから探す方法」が 22%の順でのご回答でした。外部検索サイトから探す方法を選ばれる方が年々増加していることから、トップページを入口として想定したサイト設計ではなく、各個別ページを入口として想定したサイト設計としていくことが必要です。また、情報を探しにくいと感じるのはどのような時ですかとの質問について、「ページが見つかって、欲しい情報の記載が見つかりづらい時」が 60%と他の選択肢を大きく引き離し最も割合が大きいご回答でした。ページの見つけやすさだけでなく、ページが見つかったあとの情報が見つけやすくなるようなページ作成の改善に取り組むことが必要です。</p> <p>市のイベント情報を探したことがある方のうち、32%の方が「探しにくい」または「どちらかというとな探しにくい」とのご回答でした。探しにくいと感じた理由として、「検索しても見つからない」が 45%、「市のイベント情報がまとまっているページがない」が 44%、「イベントの名前がわからないので検索できない」が 34%の順でのご回答でした。</p>	

イベントの情報を見つけにくいと感じている方が多いことがわかりました。イベントカレンダーのような、本市のイベントが時系列でまとまっていて探しやすいページの導入について検討いたします。

広報いちかわなどの紙媒体に「詳しくは市公式 Web サイトへ」等と記載されているとき、その記載を見て実際に市公式 Web サイトで探したことがある方が 43%、探したことがない方が 57%でした。探したことがない方のうち、「そのような記載を見たことがない」という 36%の方を除くと、「改めて探すのが面倒だから」が 28%、「紙媒体に記載されている情報で十分だから」が 26%の順でのご回答でした。限られた紙面上で概要を掲載し、多くの情報を掲載できる Web ページで詳細を掲載しているものの、面倒に感じ詳細な情報を確認されていない方が一定数いることがわかりました。二次元コードは一つの解決策ですが、すべての情報に紙面スペースを取りすぎる二次元コードをつけることは現実的ではないことから、よりシンプルで簡単な方法を検討いたします。

目的の情報にたどり着けなかった場合、どのように探しますかとの質問について、「Google 検索等の外部検索サイトで探します」が 66%、「サイト内検索で探します」が 24%の順でのご回答でした。ほとんどの方がわざわざ外部検索サイトまで戻って再検索をしていることがわかりました。レコメンド機能（このページを見ている人はこんなページを見えています）の導入など、スムーズに関連情報にアクセスできる方法が求められています。

今後は、本アンケートの結果を踏まえ、市公式 Web サイトが利用しやすくなるように改善してまいります。ご協力ありがとうございました。