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 8 年 8 月 6 日～令和 8 年 8 月 16 日）

市川市では、令和 8 年 3 月 2 日に市公式 Web サイトの全面リニューアルを行いました。
本アンケートは、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ことを目的に実施したアンケートです。

市政への反映状況等

今回のアンケートの有効回答数は 4,050 名と、多くの方からご回答をいただきました。
市公式 Web サイトの利用頻度は、「年に数回」が 58%で最も多く、「月に 1～2 回以上」が 22%、「利用したことがない」が 12%となっています。一方、「月に 3 回以上」は 4%、「週 1 回以上」は 5%にとどまり、日常的に市公式 Web サイトを閲覧する利用者は少ないことが読み取れます。
また、利用目的は、「【生活】ごみの出し方など、日々の生活にかかわる情報」が 51%で最も多く、「【手続き・申請】住民票・戸籍、税金、国民健康保険・年金などの手続き方法」が 41%、「【イベント・観光】市のイベントや講座、スポーツ、文化、観光情報」が 39%となりました。市公式 Web サイトは、生活や手続きなどに必要な情報を調べるための情報源として利用されていることがうかがえます。
利用する際の端末を問う設問では、「スマートフォン端末」が 77%を占め、スマートフォンからの閲覧が中心となっています。一方、年代が上がるにつれて、パソコンでの閲覧者割合が増加する傾向も見られ、利用端末の違いに配慮した Web サイトの構成が求められています。
市川市からの情報を収集する方法を問う設問では、「Google や Yahoo!などの検索エンジンから「○○ 市川市」と検索する方法」が 77%を占め、「市公式 Web サイト内にあるサイト内検索（かんたん検索）からキーワードで検索する方法」が 40%、「市公式 Web サイト内にある「くらし」「こども・教育」といったメニュー（分類）から情報を探す方法」が 19%でした。検索エンジンなどから目的の情報を直接探す利用方法が中心になっていることがうかがえます。
市のイベントの探し方を問う設問では、「Google や Yahoo!などの検索エンジンで「○○

市川市」と検索した」が 60%、「市公式 Web サイトトップページにある「イベントカレンダー」を使って探した」が 23%となっています。また、「探したことがない」が 18%でした。探したことがない理由としては、「そもそもイベントに参加する予定がないので探さない」が 49%、「広報いちかわや自治会回覧板などの紙のお知らせで情報を得ているから」が 29%、「市公式 LINE アカウントなどの SNS で情報を得ているから」が 22%でした。イベント情報は、広報紙や自治会回覧板、SNS など複数の媒体が情報収集の手段として利用されています。

また、市のイベント情報について、「探しやすい」「どちらかというと探しやすい」という肯定的な回答が 75%でした。　市川市では、3 月の市公式Ｗｅｂサイトリニューアルに伴い、イベントカレンダーという機能を追加しました。イベントカレンダーには、本市が主催・後援・共催等を行うイベント情報をカレンダー形式で掲載しています。

しかし、「探しにくい」と回答した 723 名のうち、42%は「市のイベント情報がまとまっているページがない」と回答しており、20%は「イベントの日時から探せない」と回答しています。そのほか、「イベント情報の掲載が少ない」「導線が分かりにくい」などのご意見も寄せられており、イベントカレンダーの周知や導線の改善、掲載情報の充実が課題となっています。

「詳しくは市公式 Web サイトへ」の記載を見て実際に探したことがある方の割合は 55%でした。その方法としては、「Google や Yahoo!などの検索エンジンで、紙媒体に書かれているキーワードを入力する」が 60%と最も多く、「（QR コードが記載されている場合）QR コードを読み込み、直接ページにアクセスする」が 36%、「サイト内検索（かんたん検索）で、紙媒体に書かれているキーワードを入力する」が 24%となっています。

このように、検索エンジンや QR コード、サイト内検索など、複数の入口から目的のページへアクセスしている実態が見られます。そのため、個別のページに直接アクセスした場合においても、関連情報へ円滑に移動できる導線を整備することが重要です。

市公式 Web サイトを利用する中で困ったことはありますかという設問では、「利用していて困ったことはない」と 42%の方にご回答いただいた一方で、お困りの声も見られました。「目的のページがなかなか見つからない、時間がかかる」が 35%、「関連するページへスムーズにアクセスできない」が 12%、「サイト内検索の結果が適切ではない」「多分野にまたがる情報がバラバラに掲載されている」「何度もクリックしなければならない」がそれぞれ 9%となっています。

特にサイト内検索については、多くのご意見が寄せられました。「検索の精度が低く、曖昧な言葉では検索できない」「表示される検索結果が多く、目的の情報にたどり着けない」といった検索のしづらさを指摘するご意見を中心に、「検索に時間がかかる・生成ＡＩの回答が遅い」「古い情報やリンク切れの URL が検索結果に表示される」など、検索の速さや検索結果の内容に関するご意見もありました。

また、検索後に表示される「生成 AI による補足回答」について、「見当はずれな回答が

表示される」「責任のある回答を発信してほしい」など、情報の正確性や信頼性に関するご意見もありました。さらに、「検索の続きで質問できるようにしてほしい」「曖昧な言葉でも関連する情報を検索できるようにしてほしい」など、機能の充実を望む声も寄せられました。

これらのご意見を踏まえ、より正確で使いやすい検索機能となるよう、改善を進めていく必要があります。

これまでの結果を統合すると、市公式 Web サイトは必要な情報を調べる際に利用される情報提供媒体としての役割が大きく、「必要な情報を見つけやすく、正確かつ迅速にたどり着けるようにすること」が求められていると考えられます。

いただいたご意見を踏まえ、検索機能やページ間の導線、掲載情報の内容を見直し、利用者にとって使いやすい Web サイトとなるよう、改善を進めてまいります。ご協力ありがとうございました。