

平成29年度 市政モニターアンケート

「仙台市公式ホームページに関する調査」

調査結果報告書

平成29年12月

仙台市総務局広報課

I. 調査の概要

1. 調査の目的

仙台市公式ホームページをより見やすく・使いやすいものへ改善するとともに、仙台市公式ホームページで市民ニーズを踏まえた的確な情報提供を行っていくための基礎資料とすることを目的とする。

2. 調査の方法

- (1) 調査の対象 市政アンケートモニター 200名
- (2) 調査時期 平成29年9月
- (3) 調査の方法 郵送配布・回収及びインターネットによる無記名式調査

3. 回収結果

有効回答数 190人（回収率95.0%）

4. 報告書の見方

- ・集計結果の数値を小数点以下第2位で四捨五入しているため、回答比率の合計が100%とならないことがある。
- ・複数回答の設問及び複数回答者のあった設問については、回答比率の合計は100%を超える。

Ⅱ 調査結果

1. 回答者の概要

1. 性別

	回答数	構成比
男性	67	35.3%
女性	122	64.2%
無回答	1	0.5%

2. 年代

	回答数	構成比
10 歳代	0	0.0%
20 歳代	23	12.1%
30 歳代	35	18.4%
40 歳代	41	21.6%
50 歳代	30	15.8%
60 歳代	31	16.3%
70 歳以上	30	15.8%

3. 居住区

	回答数	構成比
青葉区	51	26.8%
宮城野区	35	18.4%
若林区	24	12.6%
太白区	41	21.6%
泉区	39	20.5%

4. 職業

	回答数	構成比
自営業（家族従業の方を含む）	4	2.1%
会社員、団体職員等	45	23.7%
パート、アルバイト、非常勤等	44	23.2%
学生	10	5.3%
家事専業	45	23.7%
無職	39	20.5%
その他	3	1.6%

2. 設問別調査結果と分析

(1) 仙台市公式ホームページについて

問5 普段、インターネットはどの程度利用されますか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

	回答数	比率
ほぼ毎日	133	70.0%
週に1~2回程度	10	5.3%
月に1~2回程度	3	1.6%
年に数回	9	4.7%
ほとんど見ない	33	17.4%
無回答	2	1.1%

回答者数=190

○利用頻度については、「ほぼ毎日」(70.0%)とした人が一番多く、平成26年度に実施した前回調査で「ほぼ毎日」(63.7%)とした人より増加している。また、「ほとんど見ない」(17.4%)とした人は、前回調査で「ほとんど見ない」(16.8%)とした人と同数程度であった。

問6 仙台市ホームページ (<https://www.city.sendai.jp/>) を利用したことがありますか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

	回答数	比率
ある	116	61.1%
ない(問15に進む)	70	36.8%
無回答	4	2.1%

回答者数=190

○利用したことが「ある」(61.1%)が6割強、「ない」(36.8%)が4割弱という結果だった。前回調査の「ある」(69.7%)、「ない」(30.3%)に比べ、利用したことがある人が1割程度減っている。

問7 仙台市ホームページをどの程度の頻度で利用しますか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

(問6で「ある」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
ほぼ毎日	1	0.8%
週に1～2回程度	5	4.2%
月に1～2回程度	29	24.4%
年に数回	75	63.0%
ほとんど見ない	9	7.6%

回答者数=119

○利用頻度については、「ほぼ毎日」(0.8%)、「週に1～2回程度」(4.2%)、「月に1～2回程度」(24.4%)が合わせて3割弱、「年に数回」(63.0%)とした人が一番多く6割強だった。また、「ほとんど見ない」(7.6%)とした人も1割弱であった。

前回調査では、「ほぼ毎日」(2.7%)、「週に1～2回程度」(11.6%)、「月に1～2回程度」(36.1%)が合わせて5割強、「年に数回」(35.4%)が4割弱、「ほとんど見ない」(14.3%)であった。利用頻度が高い人の割合は低下してたものの、「ほとんど見ない」人の割合は減っている。

問8 仙台市公式ホームページをご覧になるとき、主な利用端末は何ですか。該当する番号を1つ選択し、○をつけてください。

(問6で「ある」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
パソコン	67	56.3%
タブレット端末	4	3.4%
スマートフォン	46	38.7%
携帯電話(フィーチャーフォン)	3	2.5%
その他	0	0.0%

回答者数=119

○主な利用端末については、「パソコン」(56.3%)、「スマートフォン」(38.7%)を合わせて9割を超えた。

前回調査でも「パソコン」(79.0%)、「スマートフォン」(14.0%)が合わせて9割を超え、同程度だったが、今回調査では「パソコン」の割合が減り、「スマートフォン」を利用している人の割合が増加している。

問9 仙台市公式ホームページをどのような目的で利用していますか。該当する番号すべてに○をつけてください。

(問6で「ある」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
市役所での手続き（住民票・戸籍、国保・年金、税金など）を調べたい	66	55.5%
申請書等をダウンロードしたい、電子申請をしたい	28	23.5%
行政サービス（子育て支援サービス、福祉・介護サービス、ごみ収集など）の内容を調べたい	68	57.1%
さまざまな相談窓口を調べたい	22	18.5%
公共施設を予約したい	6	5.0%
催し物や講座に参加したい	32	26.9%
救急・休日当番医を調べたい	22	18.5%
防災・災害についての情報を得たい	13	10.9%
仙台市の観光情報やイベント情報を調べたい	43	36.1%
仙台市の統計データ、条例、計画、主要事業、財政状況を調べたい	11	9.2%
仙台市の新しい制度・事業などの最新の情報を得たい	12	10.1%
その他	5	4.2%

回答者数=119

○利用目的については、「行政サービス（子育て支援サービス、福祉・介護サービス、ごみ収集など）の内容を調べたい」（57.1%）が最も多く、次いで「市役所での手続き（住民票・戸籍、国保・年金、税金など）を調べたい」（55.5%）、「観光情報やイベント情報を調べたい」（36.1%）が多かった。「催し物や講座に参加したい」（26.9%）、「申請書等をダウンロードしたい、電子申請をしたい」（23.5%）がそれぞれ2割以上、「さまざまな相談窓口を調べたい」（18.5%）、「救急・休日当番医を調べたい」（18.5%）はそれぞれ2割弱となった。

「その他」の詳細は、「仕事の業務」「市政だよりを見て興味のあるものをさらに検索する」「バスの時刻」「教員採用試験の概要を知るため」「施設の開館時間や駐車場の状況」（各1人ずつ）であった。

問10 仙台市公式ホームページ内で、必要な情報をどのように検索していますか。該当する番号すべてに○をつけてください。

(問6で「ある」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
サイト内検索で探す	66	56.4%
サイトマップで探す	13	11.1%
メニュー一覧から探す	55	47.0%
組織と業務から探す	15	12.8%
よく利用される情報から探す	22	18.8%
新着情報、トピックスから探す	18	15.4%
トップページの「くらしの情報」や「観光情報」などのメニューから探す	26	22.2%
その他	4	3.4%

回答者数=117

○必要な情報の検索の仕方については、「サイト内検索で探す」(56.4%)が6割弱で一番多く、次いで「メニュー一覧から探す」(47.0%)が5割弱、「トップページの『くらしの情報』や『観光情報』などのメニューから探す」(22.2%)の順に多い。

「その他」の詳細は「検索サイトで『仙台市 出生届』などと検索する」(3人)、「とにかくリンクを開く」(1人)であった。

前回調査では、「トップページから探す」(76.9%)が最も多く、次いで「サイト内検索で探す」(21.0%)の順であったが、今回調査では「サイト内検索で探す」人の割合が大幅に増えていた。

問11 仙台市公式ホームページ内で、必要な情報は探しやすいですか。該当する番号を1つ選択し、○をつけてください。

(問6で「ある」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
非常に探しやすい(問13に進む)	7	6.0%
探しやすい(問13に進む)	80	68.4%
探しにくかった(問12に進む)	28	23.9%
非常に探しにくかった(問12に進む)	2	1.7%

回答者数=117

○「非常に探しやすい」(6.0%)、「探しやすい」(68.4%)とした人が合わせて7割強だった。一方で、「探しにくかった」(23.9%)、「非常に探しにくかった」(1.7%)とした人が合わせて3割弱だった。

前回調査では、「非常に探しやすい」(2.9%)、「探しやすい」(80.7%)とした人が合わせて8割強、「探しにくい」(15.0%)、「非常に探しにくい」(1.4%)とした人が合わせて2割弱であり、おおむね探しやすいと感じている人の割合が1割減少した。

問 1 2 探しにくかった理由は何ですか。1 番あてはまる番号を 1 つ選択し、○をつけてください。

(問 1 1 で「探しにくかった」または「非常に探しにくかった」を答えた人のみ回答)

	回答数	比率
情報の分類が分かりにくい	14	45.2%
情報量が多すぎる	2	6.5%
何度もクリックしなければならない	6	19.4%
項目の配置（レイアウト）が分かりにくい	9	29.0%
項目の名称が専門用語で分かりにくい	1	3.2%
その他	1	3.2%

回答者数=31

○探しにくかった理由は、「情報の分類が分かりにくい」(45.2%)、「項目の配置（レイアウト）が分かりにくい」(29.0%)、「何度もクリックしなければならない」(19.4%) の順に多く、合わせて 9 割強を占めた。

「その他」の詳細は、「情報が利用目的として整理されていない」(1 人) であった。

問 1 3 仙台市公式ホームページに掲載している各情報の内容はわかりやすいですか。該当する番号を 1 つ選択し、○をつけてください。

(問 6 で「ある」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
非常に分かりやすい（問 1 5 に進む）	11	9.4%
分かりやすい（問 1 5 に進む）	85	72.6%
分かりにくい（問 1 4 に進む）	18	15.4%
非常に分かりにくい（問 1 4 に進む）	3	2.6%

回答者数=117

○仙台市ホームページに掲載している各情報の内容の分かりやすさは「非常に分かりやすい」(9.4%)、「分かりやすい」(72.6%) とした人が合わせて 8 割を超えた。一方で、「分かりにくい」(15.4%)、「非常に分かりにくい」(2.6%) とした人も 2 割弱だった。

前回調査では、「非常に分かりやすい」(5.7%)、「分かりやすい」(79.4%)、「分かりにくい」(14.2%)、「非常に分かりにくい」(0.7%) でそれぞれほぼ同程度の割合であった。

問 1 4 分かりにくかった理由は何ですか。1 番あてはまる番号を 1 つ選択し、○をつけてください。

(問 1 3 で「分かりにくい」または「非常に分かりにくい」を答えた人のみ回答)

	回答数	比率
文章が分かりにくい	4	18.2%
専門用語が分かりにくい	5	22.7%
レイアウトが見づらい	7	31.8%
説明が足りない	5	22.7%
その他	1	4.5%

回答者数=22

○分かりにくかった理由については、「レイアウトが見づらい」(31.8%)とした人が 3 割を超え、「専門用語が分かりにくい」(22.7%)、「説明が足りない」(22.7%)とした人の順に多く、それぞれ 2 割を超えた。

「その他」の詳細は、「PDF のリンクを多用しているため」(1 人)だった。

問15 今後、仙台市公式ホームページで充実してほしい情報はどのようなものですか。特にあてはまる番号を3つ選択し、○をつけてください。

	回答数	比率
市役所での手続き（住民票・戸籍、国保・年金、税金など）に関する情報	78	41.1%
申請書等のダウンロード、電子申請	37	19.5%
子育て支援サービスに関する情報	49	25.8%
福祉・介護サービスに関する情報	54	28.4%
ごみ収集などの暮らしに関する情報	40	21.1%
さまざまな相談窓口の情報	58	30.5%
催し物や講座、イベントに関する情報	88	46.3%
防災・災害についての情報	43	22.6%
観光情報	38	20.0%
仙台市の計画・施策や主要事業の情報	27	14.2%
仙台市の新しい制度・事業など最新の情報	52	27.4%
その他	10	5.3%
無回答	1	0.5%

回答者数=190

○今後、仙台市公式ホームページで充実して欲しい情報は、「催し物や講座、イベントに関する情報」（46.3%）、「市役所での手続き（住民票・戸籍、国保・年金、税金など）に関する情報」（41.1%）とした人が4割を超え、「さまざまな相談窓口の情報」（30.5%）、「福祉・介護サービスに関する情報」（28.4%）、「仙台市の新しい制度・事業など最新の情報」（27.4%）とした人が約3割であった。「その他」の詳細は、「インターネットを利用しないので回答できない」（5人）、「仙台市公式ホームページを見たことがないから判断がつかない」、「個人番号カードについて」、「台風、地震、ミサイル等による東北本線遅延のお知らせと当駅発車時刻」、「採用試験情報」、「市長と副市長の会議出席状況や面会相手を日々更新する」（各1人）であった。

問16 仙台市公式ホームページは、平成28年10月にリニューアルを行いました。リニューアル前に比べ、よくなったと感じますか。悪くなったと感じますか。該当する番号を1つ選択し、○をつけてください。

	回答数	比率
非常によくなった（問17に進む）	6	3.2%
よくなった（問17に進む）	65	34.2%
悪くなった（問18に進む）	4	2.1%
非常に悪くなった（問18に進む）	1	0.5%
仙台市公式ホームページを一度も使ったことがない（問19に進む）	50	26.3%
リニューアル前もしくはリニューアル後どちらかのホームページしか使ったことがないので、比べられない（問19に進む）	60	31.6%
無回答	4	2.1%

回答者数=190

○仙台市公式ホームページのリニューアル前後の印象については、「リニューアル前もしくはリニューアル後のどちらかのホームページしか使ったことがない」（31.6%）、「一度も使ったことがない」（26.3%）とした人が6割弱だった。「非常によくなった」（3.2%）、「よくなった」（34.2%）とした人が4割弱だった。リニューアル前後のホームページを使用したことがある人においては、9割を超える人が、おおむねよくなったという印象を持っていた。

問17 リニューアル前に比べ、よくなった点はどのような点ですか。該当する番号すべてに○をつけてください。

（問16で「非常によくなった」または「よくなった」と答えた人のみ回答）

	回答数	比率
目的のページが探しやすくなった	32	45.1%
目的のページにたどりつくまでのクリック回数が少なくなった	14	19.7%
ページの内容が分かりやすくなった	16	22.5%
レイアウトや色づかいなどのデザインがよくなった	23	32.4%
スマートフォン用ページができた	12	16.9%
その他	1	1.4%
無回答	3	4.2%

回答者数=71

○リニューアル前に比べ、よくなった点は「目的のページが探しやすくなった」（45.1%）が4割を超え、次いで「レイアウトや色使いのデザインがよくなった」（33.8%）が3割を超えた。

「その他」の詳細は、「変わったという印象をあまり持たずに利用していた」（1人）であった。

問 18 リニューアル前に比べ、悪くなった点はどのような点ですか。該当する番号すべてに○をつけてください。

(問 16 で「悪くなった」または「非常に悪くなった」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
目的のページが見つげにくくなった	3	60.0%
目的のページにたどりつくまでのクリック回数が多くなった	2	40.0%
ページの内容が分かりにくくなった	0	0%
レイアウトや色づかいなどのデザインが悪くなった	1	20.0%
その他	1	20.0%

回答者数=5

○リニューアル前に比べ、悪くなった点は「目的のページが見つげにくくなった」(60.0%)とした人が一番多かった。

「その他」の詳細は、「情報がサービスとして使えるように整理されていない」(1人)であった。

(2) SNS (ソーシャルネットワーキングサービス) について

問 19 Facebook や twitter などの SNS (ソーシャルネットワーキングサービス) を利用していますか。該当する番号に1つ選択し、○をつけてください。

	回答数	比率
ユーザー登録をしており、現在も利用している (問 20 に進む)	65	34.2%
ユーザー登録はしているが、ほとんど利用していない (問 21 に進む)	18	9.5%
以前利用していた (現在はユーザー登録をしていない) (問 21 に進む)	5	2.6%
利用はしていないが知っている (問 21 に進む)	64	33.7%
知らない (問 21 に進む)	34	17.9%
無回答	4	2.1%

回答者数=190

○SNS の利用状況については、「ユーザー登録をしており、現在も利用している」(34.2%) が 3 割以上であった。一方、「ユーザー登録はしているが、ほとんど利用していない」(9.5%)、「以前は利用していた (現在はユーザー登録をしていない)」(2.6%)、「利用はしていないが知っている」(33.7%)、「知らない」(17.9%) は合わせて 6 割以上であった。

前回調査で「現在利用している」(25.3%) とした人より、SNS の利用割合が 1 割程度増加している。

問 2 0 どんなサービスをご利用されていますか。該当する番号すべてに○をつけてください。

(問 1 9 で「ユーザー登録をしており、現在も利用している」と答えた人のみ回答)

	回答数	比率
Facebook (フェイスブック)	47	72.3%
Twitter (ツイッター)	33	50.8%
Instagram (インスタグラム)	24	36.9%
LINE (ライン)	59	90.8%
mixi (ミクシィ)	7	10.8%
Google+ (グーグルプラス)	13	20.0%
You Tube (ユーチューブ)	35	53.8%
その他	0	0%

回答数=65

○SNS の利用サービス内容については、「LINE」(90.8%) が最も多く、次いで「Facebook」(72.3%)、「You Tube」(53.8%)、「Twitter」(50.8%)、「Google+」(20.0%)、「mixi」(10.8%) の順であった。前回調査では、「LINE」(63.6%)、「Facebook」(58.2%)、「You Tube」(45.5%)、「Twitter」(34.5%)、「mixi」(30.9%)、「Google+」(10.9%) の順で多く、「mixi」を除いて利用していると答えた人の割合が増加している。

問 2 1 仙台市広報課の公式 Facebook を知っていますか。該当する番号を 1 つ選択し、○をつけてください。

	回答数	比率
閲覧したことがある	10	5.3%
知っているが、閲覧したことはない	47	24.7%
知らない	132	69.5%
無回答	1	0.5%

回答者数=190

○広報課公式フェイスブックの閲覧状況については、「閲覧したことがある」(5.3%) は 1 割にも満たず、「知っているが閲覧したことはない」(24.7%) が 2 割、「知らない」(69.5%) が約 7 割であった。

前回調査の「閲覧したことがある」(4.9%)、「知っているが閲覧したことはない」(27.0%)、「知らない」(68.1%) とほぼ同じ割合であった。

問 2 2 仙台市広報課の公式 Facebook でどのような情報を発信してほしいですか。特にあてはまる番号を3つ選択し、○をつけてください。

	回答数	比率
催し物や講座、イベントに関する情報	127	66.8%
防災・災害についての情報	80	42.1%
観光情報	69	36.3%
市役所での手続き(住民票・戸籍、国保・年金、税金など)に関する情報	34	17.9%
子育て支援サービスに関する情報	30	15.8%
福祉・介護サービスに関する情報	38	20.0%
ごみ収集などに関する情報	18	9.5%
さまざまな相談窓口の情報	41	21.6%
仙台市の計画・施策や主要事業の情報	31	16.3%
仙台市の新しい制度・事業など最新の情報	53	27.9%
その他	16	8.4%
無回答	1	0.5%

回答者数=190

○Facebook で発信してほしい情報は、「催し物や講座、イベントに関する情報」(66.8%)、「防災・災害についての情報」(42.1%)、「観光情報」(36.3%)の順で多かった。

「その他」の詳細は、「Facebook を利用しないので特になし」(6人)、「見たことがないのでなんとも言えない」、「健康維持・増進の情報」、「市民の声」、「市民センターの空き室情報」、「『どのような』よりも『どのように』のほうが嬉しい。タイムラインに興味のない次々情報が出ると『いいね』を外してしまう」、「市政だよりを見て興味のあるものを検索する」、「市長の考えを適時発信してほしい」(各1人)であった。

問 2 3 仙台市に関するさまざまな情報や魅力を動画などで発信することを目的に、平成 29 年 7 月に You Tube に仙台市動画チャンネル「せんだい Tube」を開設しました。仙台市の PR のためにどのような動画を掲載したらよいと思いますか。1 番あてはまる番号を 1 つ選択し、○をつけてください。

	回答数	比率
シティプロモーション動画（仙台市の名所や祭り、施策などを紹介する動画）	144	75.8%
市の作成したテレビ CM	14	7.4%
過去の市政テレビ番組	3	1.6%
市長記者会見の動画	16	8.4%
その他	12	6.3%
無回答	2	1.1%

回答者数=190

○「せんだい Tube」で掲載したらよい動画については、「シティプロモーション動画（仙台市の名所や祭り、施策などを紹介する動画）」（75.8%）とした人が 7 割を超え、「市長記者会見」（8.4%）、「市の作成したテレビ CM」（7.4%）とした人がそれぞれ 1 割弱であった。

「その他」の詳細は、「見る機会がないので特になし」（5 人）、「市民が作った動画」、「仙台市のブランド強化、人口・税収増に向けたもの」、「郷土料理の作り方や地元、旬の食材を使った料理レシピ」、「市議会の状況」（※）、「近隣市町村の観光を含めた観光客誘致」、「動画を見てもらうために仙台の品を下げることはやめてほしい」（各 1 人）であった。

※仙台市議会の状況については、「仙台市議会ホームページ」（<http://www.gikai.city.sendai.jp/>）から会議の生中継や平成 27 年第一回定例会以降の録画中継をご覧いただけます。

問 2 4 地震や大雨などの災害が発生した際、どこから情報収集を行っていますか。該当する番号すべてに○をつけてください。

	回答数	比率
テレビ	173	91.1%
ラジオ	97	51.1%
仙台市公式ホームページ	19	10.0%
杜の都防災 Web	20	10.5%
仙台市公式ホームページや杜の都防災 Web 以外のホームページ	13	6.8%
杜の都防災メール	19	10.0%
Facebook や Twitter などの SNS	19	10.0%
その他	14	7.4%
無回答	2	1.1%

回答者数=190

○地震や大雨などの災害発生時の情報収集の手段としては、「テレビ」(91.1%) がもっとも多く 9 割を超え、「ラジオ」(51.1%) も 5 割を超えた。「杜の都防災 Web」(10.5%)、「仙台市公式ホームページ」(10.0%)、「杜の都防災メール」(10.0%)、「Facebook や Twitter などの SNS」(10.0%) がそれぞれ 1 割程度となった。

「仙台市公式ホームページや杜の都防災 Web 以外のホームページ」(6.8%) とした人が閲覧しているホームページは、「Yahoo!」(4 名)、「気象庁」(2 名)、「ウェザーニューズ」、「河北新報オンライン」、「NHK オンラインニュース」(各 1 名) だった。

「その他」(7.4%) の詳細は、エリアメールを含む「スマートフォンや携帯電話」(7 人)、「家族や知人」、「ロコミ」、「新聞」(各 2 人)、「東日本大震災のときは何も使えなかった」(1 人) だった。

問25 仙台市公式ホームページや仙台市携帯サイト、仙台市広報課公式 Facebook 等に関するご意見、ご要望や追加してほしいページや機能等がありましたらご記入ください。

【仙台市ホームページ全般について】

- ・ 町内会を通じて配布されるものは毎月欠かさず見えています。「詳しくはホームページを確認してください」と記載がある場合が最近多いので、そのような際にはホームページを見ることがあるという程度です。昔ながらのリーフレット、紙のお知らせだけでいいです。お金がかかるので、これ以上追加や機能を充実させるのは不要です。
- ・ この調査を機会にホームページ、フェイスブックをのぞいてみました。内容は充実していると感じました。
- ・ 他の自治体のものと比べてそれほど悪いこともありませんし、一方、特別良いという点もないようです。市民などの利用者ニーズに配慮した画面や検索システムの改良は定期的に行ってほしいです。Facebook や Twitter などの SNS ははやりですが、私は利用していません。HP の充実、関連リンク等の充実をお願いしたいと思います。
- ・ 平成 27 年度までよく仕事で仙台市 HP を閲覧していたが、大変重くてページにたどりつくのが大変だった。最近は仙台市 HP を開くことは全くないが、改善されたのでしょうか？アクセスが殺到し、災害情報等が見れないとよくニュースで他自治体の話を聞くのでそのへんの対策に力を入れてほしい（※）。

〔※ 広報課補足：災害時等のアクセス集中時でもスムーズに閲覧できるよう、平成 28 年 10 月に仙台市公式ホームページのサーバを数十倍に増強しました。〕

- ・ 誰でも調べたいことがすぐ調べられるような、また、何度もチェックしたくなるようなサイトにしてほしい。
- ・ もっとリニューアルして使いやすくしてほしい。
- ・ 日常生活の中では、テレビ・ラジオ・新聞から情報を得ることがほとんどです。従って、これらのメディアを通して広報していただき、「詳しくはホームページをご覧ください」としていただければよいと思います。市政だよりからもかなりの情報が得られますので、利用しています。より専門的に詳しく知りたいときにホームページを利用することがあります。長く仙台に住んでいる方より、新しく住民になられた方へ分かりやすいホームページにしていただければ良いと思います。
- ・ 東日本大震災のような大きな災害の時、情報を得るにはホームページ等が役立ちます。災害時に強い情報活用を第一と考えて、情報提供に頑張してほしいと思います。テレビ・ラジオにも、市として情報を細かく伝えることも大事です。
- ・ 仙台市 HP に求めるもの①実用的なサービス、②鮮度のある情報、③利用シーンを意識したページ作り、④個人を特定したサイト運営、⑤仙台市のイメージアップ、集客力向上、⑥災害時、緊急事態発生時
- ・ 仙台市の HP は見やすく良いと思います。今回、アンケートを記入するにあたって、もう一度 TOP ページから HP を見て、初めてメール配信制度や観光案内などのページがとても充実していることを知りました。私のまわりでもメール配信制度などを知っている人の話を聞いたことがなかったなので、HP 自体の PR をもう少しなされれば良いんじゃないかと思いました。

- ・ ホームページを見たいと思わせる情報があるといいと思います。例えば、クイズなどを出して、抽選で何かプレゼントとか、こういう特典があるなど、ホームページをあまり利用しない人が見るきっかけになるものがあると良いと思います。
- ・ 公式ホームページ等の閲覧の仕方や公式ホームページがあるということをもっと広く広報をして欲しい。
- ・ 今回改めて、ホームページを見ましたが、分類などわかりやすく、情報を探しやすいと思いました。今後、活用していきたいと思います。
- ・ ホームページを簡単で分かり易くして欲しい。古いデータもある。
- ・ ホームページは見やすく良いと思います。市民から色々な意見が聞ける様に、問い合わせ待ちではなくて、普段から、積極的にアンケートをとったりして、市民の声を拾えるような、ホームページであって欲しいと思います。
- ・ 情報量が多すぎて整理するのが難しいが誰にでも分かりやすい表現に心がけてほしい。役所の情報提供は提供する側の自己満足が多すぎる。載せたから良いのではなく閲覧されてこそサービスの価値になる。
- ・ インターネットで仙台市の取り組みが色々見られるのは有益な事だと思います。
- ・ 今回モニターをするにあたって、初めてきちんと閲覧してみたが、とても見やすく、整理されたカテゴリー分類になっていると思った。子育て世代なので、救急、子育て、保育園に関する情報が一目で分かるように閲覧できると非常に助かる。見にくいホームページだと、電話で問い合わせたほうが早いので、電話をしてしまうが、見やすく整理させていて非常に良いと思った。是非、次からホームページも活用していきたいと思う。
- ・ 今のままで大丈夫だと思います。
- ・ 今回のアンケートで、仙台市 HP のスマホのサイトを初めて見ましたが、見やすいなと感じました。
- ・ 仙台市公式ホームページでは、ゴミの分別や休日当番医など、普段からお世話になっています。
- ・ 情報量も多いので、スマホ版は見づらく感じる時もあります。なかなか思うように欲しい情報を探し出せなかったりするので、出来るだけ簡単に見つけ出せるようになると嬉しいです。

【デザイン、レイアウト、表現等について】

- ・ 区役所へのリンク表示が小さく、探すのに苦労する。大きく表示してほしい。
- ・ 市政情報サイトの施設名から各施設のホームページへジャンプできるようにしてほしい。
- ・ 仙台市公式ページは、スマートフォンで表示するとトップ画面が新着一覧と広告のバナーだけでほとんど埋まっていてとてもごちゃごちゃしているように感じられます。出来るのであれば全体的にもっとすっきりさせて欲しいです。
- ・ 更新後は写真も多く見やすいが、1000px 以下で 100%表示にならないのは残念。
- ・ ①ホーム、くらしの情報、などのタブがあるが、その具体的な内容は開かなくともわかるように、タブにマウスポインタがのったらドロップダウンメニューが表示されるようになると便利、②ホーム画面の上部で何種類かのコンテンツが一定の間隔をおいて表示が変わるが 5 種類は多すぎると思う。ドロップダウンのリストから興味あるコンテンツを選択できるようにするのが効果的だと思う。

- ・ 情報をシンプルに伝えて欲しい。画面がうるさい。何を伝えたいかわからない。必要な情報がすぐにわかるように改善して欲しい。
- ・ サイトマップの「くらしの情報」の小見出しが分かりづらい。「くらしの安全・安心」、「住みよい街に」の内容が推測できない。
- ・ 携帯から利用したときにどこを見ていいのか分からず、トップ画面の一番上のメニューを押してしまい、メニューなのに言語やパソコン版の切りかえしがなくとまどってしまいました。下までスクロールすれば分かりましたが、初めて使う人はとまどうのかもしれないと感じました。
- ・ サイトを開いてすぐに住所、電話番号を見つけられなくて面倒です。書類の提出の際にどこに出せばよいか一覧になっていると有難い。

【情報の探し方について】

- ・ 申請書類をダウンロードする際に探すのに時間がかかったことがあるのももう少し分かりやすいといいです。
- ・ 情報量が多く、目的の情報を得るのに時間がかかります。HP に慣れていない人は、目的の情報ページまでたどり着けないこともしばしば見受けられます。

【掲載してほしい内容について】

- ・ 仙台市の観光情報や介護サービスなどの情報を今よりも多く発信してほしい。
 - ・ 住民票や転居届の流れなど市町村ごとに違うのであれば、分かりやすい説明をのせてほしい。
 - ・ 他の都市とはこれが違うというものを打ち出してアピールできるものを載せてほしい。若者から高齢者までが、住みよい街として暮らしていくにはどういう取り組みをしているのかが分かるものを載せてほしい。地域密着型、例えばブラタモリのような「まち」を案内するウォーキングすることのできるコーナーの創設。ああこんな仙台のまちがあったんだな、と思えるようなまちの紹介。
 - ・ リアルタイムで郡市長の動向を配信してほしい。
 - ・ 勾当台公園のイベントが分かると嬉しいです。(※)
- ※広報課補足：青葉区ホームページ「公園イベント紹介 更新しました」
<https://www.city.sendai.jp/aoba-koen-somu/aobaku/koen/shokai.html> に勾当台公園で行われる主なイベントを掲載しています。
- ・ 市民広場での催し物や観光情報（駐車場の情報なども）がもっと詳しくのっていると、休日に出掛けるときや遠方から家族が来たときに役に立つと思います。
 - ・ 窓口がとても混むので、混雑状況が分かったり予約する機能がほしい。
 - ・ 住民からの要望や苦情があり対処したいが出来ないでいるようなこと、市の課題など大きいこと小さいこと素直に発信して、民間の知恵や協力を求めるようなことがあっても良いのではないのでしょうか
 - ・ 保育園や幼稚園の情報がもっと詳しく見たいです。公式ホームページへのリンクなど貼っていただけると助かります。
 - ・ 災害時の対処方法を詳しく知りたい。
 - ・ 仙台市の pm2.5 の情報が見たい。

- ・ 健康保険、介護保険、身体障害者関係等の利用や申請方法をシニアにも理解出来るように説明して頂きたいと思います。若者には理解できてもシニアには納得するまで時間がかかり見本でも掲載して頂けたらと思います。
 - ・ 子育てに関する情報をたくさんほしいです。
 - ・ 必要な届出について、HP で分かりやすくひとまとめにしてもらえるといいなと思う。また、説明が難しく、何度も読まないで理解できなかつたり、単語の意味が分からず、別サイトで調べたりしていた。キャラクターなどを用いて例を出していただけると見やすいかと思う。
 - ・ アルバイト等の求人情報、ボランティア募集情報があるといいです。ですが、昨今はネットにはさまざまな情報がありますので、仙台市としてそんなに力を入れなくても、現状程度を維持してもらえれば十分だと思います。
 - ・ 市政だよりに掲載しているスポーツ等のイベントの申し込みを Web でもできるようになるとありがたいです。
 - ・ 仙台市での採用試験の受験を考えているのですが、仙台市が力を入れている事業、仙台市ならではの事業などを中心に、政策の内容を学生に向け分かりやすく説明されているページがあるととてもうれしいです。
 - ・ ①市政だよりそのものを掲載して欲しい、②過去の市政だより等の検索をもっと出来るようにして欲しい（※）、③「〇〇については、このアドレスをクリック」等の紹介があって、そのアドレスをクリックすると「〇〇」そのものではなく、「〇〇」の担当部局のトップ画面だったり、「〇〇」についての広報画面だったり、というような利用者目線で設定されていないことが多い。利用者（市民）のレベルも様々ではあるが、とにかく利用者目線での作成を徹底して欲しい。④お役所用語は使わないことも徹底して欲しい。
- 〔※広報課補足：市ホームページのトップページ「市の広報」の「市政だより」から平成 26 年 1 月号以降の市政だよりをご覧ください。〕
- ・ 仙台市議会のインターネット中継（ライブおよび録画）は市政の課題や施策がよく分かるので継続してほしい。出来れば、録画は会議終了の翌日から見られると良いのですが、ライブを見逃すと、3日後にならないと視聴できないので。
 - ・ 防災 HP を充実すべき。
 - ・ ハザードマップなど防災情報を充実させてほしいです。
 - ・ 育児は育児のより詳細なページ、福祉・介護はより詳細なページと独立させたページがあるといいと思った。

【Facebook や You Tube など SNS について】

- ・ 子育て世代向けに別に Facebook のページがあると良いと感じます。SNS は毎日チェックするし、イベントがあれば行きたいと思い、市政だよりで確認しますが忘れがちなので。
- ・ Facebook の広報課ページはフォローしているので、拝見しています。イベント、観光情報、もっとアップして良いくらいだと思います。オクトーバーフェストなど良かったです。
- ・ Facebook をあげていますが、Facebook をしていない人は見ることが出来ないと思います。
- ・ Facebook の存在のお知らせ。
- ・ 仙台市広報課公式 Facebook、いいね！します。手続きの締切が迫った時に、その旨 Facebook で

も通知して欲しい。(児童扶養手当など)

- Facebook をやっていないので、仙台市広報課の公式 Facebook があることを知りませんでした。今後 Facebook を始めたら、見てみたいと思います。
- ホームページは一方通行のような情報発信になりがちですが、Facebook ならば市民が参加できる広報の形があると思う。知っている人が写っている！知っている人が取材してた！などがあると、よりいいね、RT などをしてもらい、より多くの人に仙台市を知ってもらえるのでは？と思う。農・漁・林業について、お店や事務所の素敵な人、美味しいものなどを限定したページを作ると、市民だけでなくそのトピックのおもしろさや写真の美しさなどで全国の人に見てもらえるのでは？と思いました。
- Facebook は登録が必要で、まだまだやっている人、やっていない人、分かれると思うので、登録のいないホームページや携帯サイトの活用をお願いしたいです。
- Facebook やインスタグラムは、若い人でも多く利用しているので、魅力的な写真をぜひたくさん載せてほしいです。
- Facebook や YouTube があったのは知らなかったので、ホームページだけでなく SNS を利用していきたいと思います。どちらかという、手続きなどはホームページで、イベントや観光などは SNS を強化してほしいです（ホームページに SNS がリンクされていると飛びやすいです）。災害時、Twitter などの SNS のほうが情報が早かったり、情報が見つけ出しやすいので、有効利用できると嬉しいです。新市長の SNS での情報発信があると、より市政が身近に感じられ、情報が市民により届きやすくなる一つの手段ではないかと思います。
- 「せんだい Tube」を知りませんでした。これから興味をもって見ようと思います。役に立ち、楽しい動画を期待します。

【仙台市ホームページやインターネットをあまり利用したことがない方からのご意見】

- 時代の流れに逆行してガラケーを使い続け、メールアドレスもやめて、ショートメールのみ、そして郵便利用というアナログ人間の私です。世の中、スマホやパソコンがないと、情報やサービスがほとんど受けられない状況です。それでも仕方がない、あきらめます。でも、詐欺に合いやすい年代になってきているので、個人情報漏れやすいツールを使用する危険性（リスク）に自ら陥りたくはないと思っています。
- 本回答を通じて情報難民の感が否めない。仙台市公式ホームページも Facebook にも連携する手段を持ち合わせてないからで（普段は必要とせず）、近隣とのコミュニケーションがいかに大事かも痛感する。
- 私が必要な情報は、市政だよりや電話をして聞いたほうが早いという理由で、公式ホームページを拝見したことがありませんでした。これからは、何か知りたいことがあったとき、意識してホームページをのぞいてみようと思います。
- パソコンは使用していないし、ガラ携なので利用していませんが、スマホに変えたいと思っています。
- ホームページやサイトは一度も利用したことはありません。個人的にはインターネットが利用できないと現在生活を楽しめない感じに寂しい気もしますが、今の時代仕方がないと思います。引越してきたばかりの方など、インターネットの情報は貴重なものだと思います。特に子育て世

代の方はインターネットで情報を得ている方も多いと思います。中高年の方はどうなのでしょう？私は利用できませんが、今からの中高年の方は使える方も多くなるように思いますので、いろいろな世代の方が楽しめるものになればと思います。

- ・ 仙台市ホームページを見たことがないので、今後これをきっかけに見てみようと思いました。
- ・ パソコンがないので分かりません。
- ・ インターネットは利用していないので、今後少しずつ勉強してみたい。
- ・ 仙台市公式ホームページ自体は特に利用しておりませんので、意見・要望は出しかねます。ただ、ホームページは簡易に見やすく魅力あるものであってほしい。
- ・ 区役所で敬老パスカードにチャージするために時々行くついでに他の用もするので、市のホームページを見たことがなかった。これからたまにのぞいてみようかな。
- ・ 日常生活にまったく支障がなく、困ったこともないので、今後HPを活用したいと思わない。
- ・ 今まで毎月配られる市政だより、市民センターに置いてある情報を利用していました。あえてホームページを開くことはしていません。テレビでのお知らせを増やせば、目に触れること增多くなると思います。Facebook、Twitterと言われてもわざわざ見ることもありません。でも、今後はこれを機会に少し意識します。
- ・ 私は自営業なので、ホームページやスマホ、インターネットを見るヒマがありません。時間があれば仙台市の広報サイトを見たいと思います。
- ・ 勉強不足でインターネットホームページを使用していませんが、子どもたちに教わって何とかです。要望・追加とのことですが、正直そこまでいっていません。
- ・ 時代にとりのこされて生活の幅が狭く情報を入手することの困難さを感じます。
- ・ 市民には、まだ浸透していない感じです。若い人は利用していなくても、ある事は知っていると思うが、年齢が上がると利用の仕方が分からない人も多いのではないのでしょうか。

【ホームページを利用できない方への配慮について】

- ・ みんながホームページ、携帯サイト、Facebook を見ている訳ではなく、見ない人、見ることができない市民もいることを知っていてほしいと思う。
- ・ パソコン、携帯、IT 機器を保持していない者に対する（使用方法が分からない）告知方法の充実をはかってほしい。広報誌、TV、ラジオ等メディアの活用。
- ・ 私の家にはインターネットを使う環境がまったくありませんし、これからも導入する予定もありません。仙台市のいろいろなことはラジオ、広報、区役所のチラシ等でアンテナを張っています。なんと言っても月1回配布される広報が何よりの情報源です。今の時代、インターネットはたくさんの方が、家庭が使っていると思いますが、私のような高齢者もいることを忘れないでほしいと思います。
- ・ パソコン、スマートフォン等を持っていない方は私だけではないと思いますが、何パーセントくらいでしょうか？情報は新聞、テレビ、ラジオ、広報（市政だより）または区役所に直接来所になります。ホームページを見られない世帯にも情報が伝わるようお願いします。
- ・ ご年配の方々は、PC、スマートフォンなどで調べることができているのでしょうか。
- ・ 携帯サイトやFacebook等の充実はこの時代の流れの中ではもちろん大切なことだとは思いますが、一方でそういったものとは距離のある世代、苦手な高齢者等のための情報発信方法は、古く

からの方法を残しつつ充実させてもらいたいと思います。

- ・ 災害時の情報等、緊急性の高いものは SNS や携帯サイトにより細かく詳しい情報を発信してほしいが、その他の情報に関しては、ホームページだけでなく、紙でも同じような情報を得られるようにしてほしい。「詳しくはホームページで」的な方法だと情報と取れた人だけが得をしてしまうので。
- ・ 高齢者だけの家庭には直通の機器の貸し出しがあれば良いと思う。

【その他市政について】

- ・ いろいろな相談窓口はありますが、たらい回しにされ、結局親身に話は聞いてもらえない経験がありました。組織と業務で、もっと親身に話を聞いてほしいのと、相談者の気持ちはまずは分かってくれたいと思います。いろいろな悩みや相談者の精神的に頼れる窓口であってほしいです。
- ・ 仙台市を PR するには、まず、東京・大阪・名古屋・広島・九州など現地で、名産物や仙台のお祭りを紹介し、モニターなどを使うことだと思います。少しでも観光客が美しい仙台へ訪れると思います。
- ・ もし市作成の CM など作るとしたら、県の作ったような品のない映像はやめてください。見た人が不快だと感じる時点でハラスメントです。
- ・ ご苦労様です。よく頑張ってくださいと感謝しています。
- ・ 公式な文章の編集には大変苦労されておられると思います。注視が散漫になる色どり、マーク類などよりも字体の組み合わせで美的感覚を十分もりこみ、見やすさより読みやすさを強調されたほうが良いと思います。
- ・ 毎月の「仙台市政たより」にも、アップした WEB サイトの情報を簡単に入れて欲しいです。