

2023年度 第7回 WEBアンケート 調査報告書

1 「千葉市の防犯対策・客引き」

市民局市民自治推進部地域安全課

2 「コンビニ交付サービスの利用」

市民局市民自治推進部区政推進課

3 「シェアサイクル」

都市局都市部交通政策課

4 「市ホームページ」

市民局市民自治推進部広報広聴課

市民局市民自治推進部広報広聴課

目次

WEBアンケート調査結果

	ページ
・ 概要 1
・ 千葉市の防犯対策・客引き 2
・ コンビニ交付サービスの利用 4
・ シェアサイクル 6
・ 市ホームページ 8
・ その他 10

回答者属性

回答者数	1,580人
------	--------

性別		
男性	748	47.3%
女性	788	49.9%
その他	10	0.6%
未回答	34	2.2%

職業		
会社員	472	29.9%
自営・自由業	73	4.6%
パート・アルバイト	301	19.1%
公務員	84	5.3%
学生	57	3.6%
専業主婦・主夫	274	17.3%
無職	266	16.8%
その他	53	3.4%

年代		
10代以下	33	2.1%
20代	57	3.6%
30代	150	9.5%
40代	281	17.8%
50代	439	27.8%
60代	334	21.1%
70代以上	286	18.1%

居住区		
中央区	286	18.1%
花見川区	229	14.5%
稲毛区	261	16.5%
若葉区	120	7.6%
緑区	208	13.2%
美浜区	422	26.7%
市内在勤・在学	54	3.4%

2023年度 第7回

調査名	「千葉市の防犯対策・客引き」「コンビニ交付サービスの利用」「シェアサイクル」「市ホームページ」
調査期間	令和5年10月1日(日)午前9時～10月10日(火)午後5時

概要:

<p>1 「千葉市の防犯対策・客引き」 第5次千葉市地域防犯計画(令和5～14年)の計画目標である「安全で安心して暮らせるまち 千葉市の実現」の達成度を評価するため、市の防犯対策に関する認知度等について調査します。 また、客引きの実態や通行する皆様の意識を把握することで、今後の客引き行為等への対策の参考とさせていただきます。</p> <p>2 「コンビニ交付サービスの利用」 マイナンバーカードの「コンビニ交付サービスの利用」に関する認知度と満足度などをお聞かせいただき、運営の改善などに向けた参考とさせていただきます。</p> <p>3 「シェアサイクル」 本市では民間事業者と共同で、「千葉市シェアサイクル事業※1」を実施しています。さらなる利便性向上・サービス範囲拡大のため、皆様のご意見をお聞かせいただき、今後の施策の参考とさせていただきます。 ※1 スマートフォンなどを利用し、電動アシスト自転車を共同利用する交通サービス。従来のレンタサイクルとは異なり、所定の無人ステーション(駐輪場)で自転車を借り、別のステーションで自由に乗り捨てできる仕組み。利用料金は、最初の30分で130円(以後100円/15分ごと)。</p> <p>4 「市ホームページ」 千葉市のホームページに関する皆様のご意見をお聞かせいただき、より良いホームページにしていくための参考とさせていただきます。</p>
--

参考URL

https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/chiikianzen/bouhankeikaku.html
https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kusei/konbini.html
https://www.city.chiba.jp/toshi/toshi/kotsu/share-cycle.html
https://www.city.chiba.jp/

Q1: はじめに、「千葉市の防犯対策・客引き」についてお聞きします。
市内の身近な地域における治安は良いと感じますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,580]

そう思う	387	24.5%
どちらかといえばそう思う	950	60.1%
どちらかといえばそう思わない	191	12.1%
そう思わない	52	3.3%

Q2: 電話de詐欺などの電話による詐欺被害を未然に防止するために、日頃、どのような被害防止対策をしていますか。

(いくつでも)(入力必須)

[n=1,580]

個人情報や暗証番号は絶対に教えない	789	49.9%
常に留守番電話機能を設定している	751	47.5%
番号通知サービスを活用している	505	32.0%
お金、キャッシュカード、還付金などの話が出たら通話を切るようにしている	426	27.0%
「おかしいな」と思ったら家族や近隣の知り合いなどに相談するようにしている	368	23.3%
迷惑電話防止機能付き電話機等を利用している	188	11.9%
折り返しの電話をかけて相手を確認するようにしている	105	6.6%
事前に家族で合い言葉を決めている	71	4.5%
対策はしていない	177	11.2%

Q3: 市では、電話による消費者被害を未然に防止するために、迷惑電話防止機能付き電話機等を購入・設置する高齢者の方に補助金を交付しておりますが、当制度を知っていましたか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,580]

知っていた	515	32.6%
知らなかった	1,065	67.4%

Q4: 令和4年4月1日に「千葉市客引き行為等の防止に関する条例」が施行され、市内2地区(中央区富士見地区、JR海浜幕張駅地区、以下「禁止区域」という。)において客引き行為等※1が禁止されたことを知っていましたか。
※1 客引き(キャッチ)や勧誘(スカウト)のこと。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,580]

知っていた	549	34.7%
知らなかった	1,031	65.3%

Q5: 令和5年4月以降に、禁止区域で客引きに声をかけられたことはありますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,580]

ある	152	9.6%
ない →Q7へ	997	63.1%
当該地区を通過しなかった →Q7へ	431	27.3%

Q6: (Q5で「ある」と回答した方)
その際に客引きに勧められた店を利用しましたか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=152]

利用した	11	7.2%
利用していない	141	92.8%

Q7: 客引き行為等をなくすために、どのような取組みが必要だと思えますか。

(いくつでも)(入力必須) [n=1,580]

警察による定期的なパトロール	1,347	85.3%
条例による違反者の公表や過料	956	60.5%
立て看板やポスターなどによる注意喚起	570	36.1%
店舗ビルオーナーへの協力要請	534	33.8%
禁止区域でのスピーカーを活用した注意喚起アナウンスの実施	451	28.5%
地域住民等による定期的なパトロール	331	20.9%
その他()※50字以内	31	2.0%

Q8: 次に、「コンビニ交付サービスの利用」についてお聞きします。
マイナンバーカードを所持していますか。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,580]		
はい	1,430	90.5%
いいえ	150	9.5%

Q9: マイナンバーカードを使用して、コンビニエンスストア等にて住民票等の証明書を取得できることを知っていましたか。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,580]		
はい	1,416	89.6%
いいえ →Q15へ	164	10.4%

Q10: (Q9で「はい」と回答した方)
コンビニ交付サービスで証明書を取得できることをどこまたは何で知りましたか。

(いくつでも)(入力必須) [n=1,416]		
市政だより、市ポスター、市チラシ	797	56.3%
新聞やテレビ報道	538	38.0%
市SNS、市ホームページ	307	21.7%
区役所等の窓口	273	19.3%
口コミ	147	10.4%
市以外のSNS、ホームページ	124	8.8%
市以外のポスター、チラシ	88	6.2%
その他()※50字以内	39	2.8%

Q11: (Q9で「はい」と回答した方(Q8で「いいえ」を選んだ人は除く))
マイナンバーカードのコンビニ交付サービスを利用して証明書を取得したことがありますか。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,299]		
ある	598	46.0%
ない(利用してみたい) →Q14へ	475	36.6%
ない(利用したくない) →Q14へ	226	17.4%

Q12: (Q11で「ある」と回答した方)
コンビニ交付サービスを利用した理由は何ですか。

(いくつでも)(入力必須) [n=598]		
区役所等の窓口に行かなくて済む	529	88.5%
区役所等の窓口より手数料が安い	301	50.3%
他の窓口が対応していない時間帯に取得できる	272	45.5%
自宅、職場や学校に近い	271	45.3%
待ち時間がない	230	38.5%
申請書の記入が不要	206	34.4%
買い物など他の用事と一緒に済ませられる	159	26.6%
通勤通学の途中に利用できる	76	12.7%
その他()※50字以内	10	1.7%

Q13: (Q11で「ある」と回答した方)
コンビニ交付サービスに満足していますか。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,299]		
満足	331	25.5%
ほぼ満足	206	15.9%
普通	52	4.0%
やや不満	7	0.5%
不満	2	0.2%
→Q15へ		

Q14: (Q11で「ない」と回答した方)
コンビニ交付サービスを利用しなかった理由は何ですか。

(最大2つまで)(入力必須)

[n=701]

利用する機会がなかったため	543	77.5%
区役所等の窓口開庁時間にて、取得ができる	154	22.0%
コンビニ交付サービスについて、個人情報保護における不安がある	149	21.3%
操作の仕方が分からなかった	45	6.4%
職員に確認・相談したい	16	2.3%
その他()※50字以内	18	2.6%

- Q15: 次に、「シェアサイクル」についてお聞きします。
市内でシェアサイクル(「ハローサイクリング」「ダイチャリ」というサービス名で展開)を利用したことはありますか。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,580]

ある →Q17へ	244	15.4%
ない(市内にシェアサイクルがあることは知っていた)	1,203	76.1%
ない(市内にシェアサイクルがあることを知らなかった) →Q19へ	133	8.4%

- Q16: (Q15で「ない(市内にシェアサイクルがあることは知っていた)」と回答した方)シェアサイクルを利用したことがない理由は何ですか。

(最大2つまで)(入力必須) [n=1,203]

利用する機会がない(自家用車や所有している自転車などで移動する)	970	80.6%
利用方法がわからない	227	18.9%
料金が安い(130円/30分、以後100円/15分)	227	18.9%
家の近くや目的地にステーションがない	142	11.8%
他人が使用した自転車を利用したくない	46	3.8%
自転車の運転が苦手	36	3.0%
スマートフォンを持っていない	35	2.9%
自転車に乗れない	16	1.3%

→Q19へ

- Q17: (Q15で「ある」と回答した方)シェアサイクルの主な利用目的を教えてください。

(いくつでも)(入力必須) [n=244]

買い物などの日常利用	119	48.8%
公共交通機関がない(少ない)ルートでの利用	84	34.4%
観光・レジャー	79	32.4%
通勤・通学	76	31.1%
ビジネスユース(通勤を除く)	11	4.5%
その他()※50字以内	7	2.9%

- Q18: (Q15で「ある」と回答した方)現在シェアサイクルを利用している行動範囲で利用する以前と比較して、使用頻度が減少した交通手段を教えてください。

(いくつでも)(入力必須) [n=244]

バス	82	33.6%
徒歩	62	25.4%
自家用車	40	16.4%
電車	38	15.6%
個人所有の自転車	33	13.5%
タクシー	28	11.5%
モノレール	23	9.4%
その他()※50文字以内	1	0.4%
減少した交通手段は一つもない	56	23.0%

Q19: 今後、市内でシェアサイクルを利用したいですか。

(1つだけ)(入力必須)		[n=1,580]
利用したい	205	13.0%
機会があれば利用したい	977	61.8%
利用したくない →Q22	398	25.2%

Q20: (Q19で「利用したい」「機会があれば利用したい」と回答した方)
シェアサイクルのさらなる利便性向上のためには、何が必要だと思いますか。

【選択肢補足】

※2 初めのご利用には、スマートフォンでアプリをダウンロード後、会員登録が必要。

(最大3つまで)(入力必須)		[n=1,182]
ステーションの新設・増設	501	42.4%
料金の見直し	333	28.2%
利用方法の改善(予約・貸出・返却方法など)	301	25.5%
自転車のメンテナンスの改善(バッテリー充電含む)	286	24.2%
サービス提供エリアの拡大	233	19.7%
自転車台数の増加・適正配置	226	19.1%
自転車走行環境の整備	170	14.4%
クーポンの配布	166	14.0%
満車空車の改善	127	10.7%
自転車マナーの啓発	93	7.9%
自転車性能の向上	93	7.9%
アプリの改善(※2)	82	6.9%
シェアサイクルの広報	60	5.1%
特になし	41	3.5%
その他()※50字以内	65	5.5%

Q21: (Q19で「利用したい」「機会があれば利用したい」と回答した方)
シェアサイクルをなぜ利用したいと感じましたか。

(最大2つまで)(入力必須)		[n=1,182]
移動の小回りが利き便利だから	648	54.8%
時間の融通が利き便利だから	323	27.3%
エコな乗り物であると感じるから	307	26.0%
気軽に電動アシスト自転車を利用できるから	251	21.2%
これまでより外出範囲が広がるから	153	12.9%
良い運動になると感じたから	98	8.3%
料金が安いから	87	7.4%
これまでより外出機会が増えると感じたから	31	2.6%
その他()※50字以内	39	3.3%

Q22: 最後に、「市ホームページ(www.city.chiba.jp)」についてお聞きします。
どのくらいの頻度で市のホームページを利用しますか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,580]

年に数回程度	825	52.2%
月に数回程度	455	28.8%
週に数回程度	69	4.4%
ほぼ毎日	12	0.8%
使ったことはない →Q27へ	219	13.9%

Q23-1: 下の画像は市ホームページ内の画像です。ご覧いただき、Q23-2をお答えください。



Q23-2: 市ホームページ内の情報を探すときに、主にどのような方法で情報を探しますか。
Q23-1の各ページにある番号を照らし合わせてお答えください。

(最大2つまで)(入力必須)

[n=1,361]

①「キーワードから探す(サイト内検索)」から探す	889	65.3%
外部検索エンジン(Google等)を利用して直接目的のページを探す	400	29.4%
③「防災・安全安心」「くらし・手続き」などのジャンルから探す	302	22.2%
②「よくある質問と回答(FAQ)」から探す	136	10.0%
⑦「組織・窓口案内」から探す	101	7.4%
⑥「情報を探す」から探す	100	7.3%
⑤「ニュース・トピックス」エリア(新着情報など)から探す	79	5.8%
④ビジュアル画像やバナー画像から探す	65	4.8%
その他	9	0.7%

Q24: 知りたい・ほしい情報を見つけることができましたか。

(1つだけ)(入力必須)

[n=1,361]

すぐに見つけられた	504	37.0%
時間がかかったが見つけた	797	58.6%
見つけることができなかった	60	4.4%

- Q25: 知りたい・ほしい情報はわかりやすく掲載されていましたか。
また、「どちらかといえばわかりにくかった」「わかりにくかった」と答えた方は理由も含めてお答えください。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,361]		
わかりやすかった	235	17.3%
どちらかといえばわかりやすかった	961	70.6%
どちらかといえばわかりにくかった()※50字以内	133	9.8%
わかりにくかった()※50字以内	32	2.4%

- Q26: 市ホームページのデザインやレイアウトは利用しやすいですか。
また、「どちらかといえば利用しにくい」「利用しにくい」と答えた方は理由も含めてお答えください。

(1つだけ)(入力必須) [n=1,361]		
利用しやすい	243	17.9%
どちらかといえば利用しやすい	977	71.8%
どちらかといえば利用しにくい()※50字以内	114	8.4%
利用しにくい()※50字以内	27	2.0%

- Q27: 市ホームページに求めるものはどのようなことですか。

(最大3つまで)(入力必須) [n=1,580]		
情報のわかりやすさ	1,266	80.1%
情報の探しやすさ	1,156	73.2%
充実した情報量	690	43.7%
障害者や高齢者の利用のしやすさ	261	16.5%
市の魅力や観光情報の発信(PR性)	206	13.0%
親しみやすいデザイン、レイアウト	144	9.1%
その他()※50字以内	30	1.9%

- Q28: 今後、市ホームページで充実してほしい情報やコンテンツはありますか。

(最大3つまで)(入力必須) [n=1,580]		
暮らし、生活の情報(ごみ、自治会、住宅、上下水道など)	899	56.9%
健康、福祉の情報(検診、高齢者福祉、障害者福祉など)	672	42.5%
イベント、講座の情報	617	39.1%
証明書や届出の方法(住民票、戸籍、マイナンバー、税など)	560	35.4%
防災、緊急情報	343	21.7%
子育て、教育の情報(保育所、学校など)	234	14.8%
魅力、文化、観光の情報	219	13.9%
市の施策、計画の情報	134	8.5%
施設案内	123	7.8%
しごと・産業の情報(雇用、商業など)	57	3.6%
市政全般の情報(統計、広報、選挙など)	48	3.0%
千葉県議会の情報	31	2.0%
キッズページ	30	1.9%
職員募集の情報	24	1.5%
外国人向けのページ	19	1.2%
市長に関する情報(市長からのメッセージや主な動きなど)	14	0.9%
やさしい日本語のページ	9	0.6%

その他

Q7: 客引き行為等をなくすために、どのような取組みが必要だと思いますか。

【その他 主な意見 (31件)】

・ 罰則の強化。(7件)
・ 監視カメラの設置。(4件)
・ 客引き行為をした店舗の営業停止。(3件)
・ 引かれて行ってしまう者がいるから客引きが一層増える。客引きを無視することを周知する対策が必要。
・ 客引きお断りの携帯の壁紙提供。または、名刺サイズのカードを駅周辺で配布。それらを見せる。
・ 該当地区で定期的自動的にスピーカーにより注意喚起アナウンスをする(人はいない)。
・ 行為側は法や条例をかいぐって実施するので、店のオーナーのマナー向上が不可欠。
・ そこを通る人が自分のことと捉え、そのような場に遭遇したら周り皆で許さないこと。
・ 条例を強化して逮捕できるようにしなければ決してなくなりません。
・ 条例違反なのだから、私服パトロール→現場を押さえて検挙。
・ 今のやり方だと、客引きはなくなるのでルールを厳罰化。
・ 客引き行為を通報した場合、報奨金ができるようにする。
・ 客引き行為があったら1発アウトでいいと思います。
・ 客引き違反者専用の通報フォームや窓口。
・ そのような所に行かないこと。
・ 該当地区に近寄らない。
・ SNSでの情報発信。
・ 私服での見回り。
・ 誰もいかない。

Q10: (Q9で「はい」と回答した方)
 コンビニ交付サービスで証明書を取得できることをどこまたは何で知りましたか。

【その他 (39件)】

・ マイナンバーカード取得時。(6件)
・ コンビニ。(6件)
・ 覚えていない。(4件)
・ 職場。(4件)
・ インターネット。(3件)
・ ニュース。(2件)
・ 家族。(2件)
・ 十数年前の住基ネットが試行されて以来から知っていました。
・ コンビニでの証明書発行間違いについてのテレビ報道。
・ 入院した時相談センターの人にやってもらった。
・ このサービスが開始される際のニュース報道。
・ 店頭で、交付サービス可能なコピー機を見て。
・ マイナンバー制度実施時から知っていた。
・ 子供が住民票を取得したので知った。
・ 制度導入時期から活用している。
・ ネットニュースやSNS。
・ マイナポータル。
・ 知人からの情報。
・ ラジオ番組。

Q12: (Q11で「ある」と回答した方)
 コンビニ交付サービスを利用した理由は何ですか。

【その他 (10件)】

・ 区役所で取得しようとしたら、区役所には機械が無くなったからコンビニでと誘導された。
・ わざわざ用意しなくても、必要な時すぐ取れるので便利だが、場所が多すぎる。
・ 窓口で職員にATMでも取れることを聴き、試しに教えてもらいながら取れた。
・ 印鑑登録カードを所持していなかったため、コンビニにて印鑑証明書を。
・ コンビニでやってくれと誘導されたから。
・ 休日に取得したかったため。
・ 戸籍謄本をとれるので。
・ 場所を選ばない。
・ 夜中に使える。
・ 安い。

Q14: (Q11で「ない」と回答した方)
コンビニ交付サービスを利用しなかった理由は何ですか。

【その他 (18件)】

・ コンビニに行くよりも区役所に行くほうが近い。(4件)
・ コンビニ交付の前に登録をしないといけないことは知らなかった。
・ マイナンバーカードの実施後に直ぐ取得したが後悔している。
・ 住民票以外にも用事がある為、来庁せざるを得ない。
・ 名前に外字があり、正しく出力されるか不安だから。
・ 最近カードを取得した為、まだその機会がない。
・ マイナンバーカードの持参紛失のリスク回避。
・ 過去にあったコピー機の情報搾取事件が不安。
・ スマホのアプリが対応していなかった。
・ マイナンバーカードを信用していない。
・ 暗証番号がわからなくて停止になった。
・ 自治体を跨いでの利用が出来なかった。
・ 対応していない証明書だった。
・ コンビニが近くにないため。
・ パスワードが分かりにくい。

Q17: (Q15で「ある」と回答した方)
シェアサイクルの主な利用目的を教えてください。

【その他 (7件)】

・ サービス開始時に体験目的で使用した。
・ 乗り換えの必要なく最短距離で行ける。
・ 雨の日で片道はやんでいた場合。
・ 自分の自転車がパンクしたため。
・ 体験してみたかったから。
・ バスより安く済む。
・ 終電を逃した時用。

Q18: (Q15で「ある」と回答した方)
現在シェアサイクルを利用している行動範囲で利用する以前と比較して、使用頻度が減少した交通手段を教えてください。

【その他 (1件)】

・ スマホアプリで遊ぶため徒歩が多くなった。

- Q20: (Q19で「利用したい」「機会があれば利用したい」と回答した方)
 シェアサイクルのさらなる利便性向上のためには、何が必要だと思いますか。
 【選択肢補足】
 ※2 初めのご利用には、スマートフォンでアプリをダウンロード後、会員登録が必要。

【その他 (65件)】

・ ヘルメットの貸出。(5件)
・ 利用方法の周知。(3件)
・ ヘルメットをどうするか。(3件)
・ 時間設定を以前のように15分単位にしてほしい。(2件)
・ 子供用自転車があると親子で利用できる。(2件)
・ 幼児乗せ自転車を用意して欲しい。(2件)
・ ヘルメットもセットに。(2件)
・ 充電されているのかがわからないので利用していない。また返却したい場所に空きがなく利用していない。
・ 希望者が、高齢者によってはスマホ所持していない方もいるので、スマホを所持していない人にも利用出来る。
・ 子どもが疲れて歩けなくなった時用に、子乗せ(取り外し可能)とヘルメットがあると使用するかもしれない。
・ 普段自転車を利用しないので保険に入っていません。保険料が上乗せされたプランがあると利用しやすいです。
・ 利用が少なくとも末永く続けてほしい。新品の電動自転車でもなくても寄付による中古の自転車を活用してほしい。
・ ステーションが何処にあるか分からず、使用済み自転車を路上放置できず、借りた場所にもどるのも不都合。
・ 返却場所の近くに隠すように取り置きしている人がわりといるので使えない時がある。なんとかして欲しい。
・ 企業内敷地のシェア置き場設置により、既存の自転車置き場が狭くなり困っている。
・ 支払い手段にクレジット登録は不安なので、プリペイド支払いを可能として欲しい。
・ 自転車レーンと車道が重なっていて、これでは危なくてムリと思う所が多々ある。
・ ヘルメットレンタルなどの工夫。ヘルメットがないので急に乗れないことが多い。
・ 好きなどころに放置それを回収する人にポイント授与サービスがあったら嬉しい。
・ メルアドが急に使えなくなってから、利用できなくなった。サービスが悪い。
・ 基本的に自分の自転車で移動するため万が一利用機会があるとしての回答。
・ 駐輪場が青空駐車になっているので自転車が汚れているのではないか。
・ クレジットカードやスマホ決済を利用しなくても支払いができる。
・ 現金支払(コンビニ・郵便局・銀行後払い)も可能にしてほしい。
・ 電動と非電動の2種類の自転車を設置し金額もそれぞれ設定する。
・ 戻すところが満車だったらどうすればいいのかとってしまう。
・ アプリをダウンロードしないですむ方法があれば使用したい。
・ 一定額で乗り放題とサイクリング目的のスポーツタイプ導入。
・ 機会があれば利用したいが、現在は車の運転で対応している。
・ 返却場所に空きがなく借りられないことがしばしばあった。

・ どこでレンタルできるのか分かる地図が欲しいです。
・ 返却したい場所が満車の場合困るので利用できない。
・ 返却可能が偏っていて最寄りのところに返せない。
・ ステーションの看板を目立つようにしてほしい。
・ スマホが無くても利用出来るようにしてほしい。
・ ヘルメットがない。保険に入っていない。
・ 電車やバスがないところでこそ使いたい。
・ 使用したことがないため、分からない。
・ 幼児も一緒に乗れるのかわかる方法。
・ 利用したことがないので分からない。
・ 自転車の整備時、衛生管理の徹底。
・ スマートフォン以外の登録方法。
・ ヘルメットが必要になったから。
・ 店の前等で一時駐輪出来ること。
・ シティポイントの還元など。
・ ヘルメットを持っていない。
・ 一日券があればいいと思う。
・ 常に清潔な自転車の運用。
・ 大きな籠をつけてほしい。
・ 返却時の確実性の確保。
・ ヘルメット着用案件。
・ 定期的な清掃や除菌。
・ キャンペーン。

Q21: (Q19で「利用したい」「機会があれば利用したい」と回答した方) シェアサイクルをなぜ利用したいと感じましたか。

【その他 (39件)】

・ 荷物が重い時に助かる。(2件)
・ ステーションが何処にあるか分からず、使用済み自転車を路上放置できず、借りた場所にもどるのも不都合。
・ 車を持っていないので、駅やバス停から離れている施設に行きたい時に利用したいと思うことがあるから。
・ 出先や旅先で駅から遠い場所など、歩くと大変なときに利用してみたいが、そのような場所に設置がない。
・ 他の地域に居住した際に利用していた。自宅近くにステーションが無く利用できず残念(み春野)。
・ 購入するほど自転車を利用しないので、たまに必要な時に利用できたら便利だと思う。
・ マンションのレンタルサイクルがなければ(マンションのほうが安いので)。
・ 自転車を持っていないが、桜の時期などサイクリング出来ると良いと思う。

・ 車検時の車を届けた後の足として。また終了後の引き取り時の足として。
・ 終電や終バスに間に合わなかった時に利用できると感じたから。
・ 公共交通機関を利用した上で外出先の現地で利用したいから。
・ スマホ所持していない人にも利用出来るようにしてほしい。
・ 遠方から親戚が電車できたとき買い物や外食に利用したい。
・ 何となくどんな物が一度くらいは利用してみても良いかな？
・ 片道でも利用できる(借りた場所に返却しなくても良い)。
・ 自転車を購入するほど利用していない家族がいるので。
・ 車の修理等、片道だけ移動手段がない時に利用したい。
・ 自宅の自転車がいらなくなれば保管スペースが空く。
・ JRとモノレールの接続が悪い時間帯があるから。
・ 公共交通機関で出かけた先で使えると良いと思う。
・ 交通の便が悪いところに行くときに便利だから。
・ 駐車場の有無を気にしなくて出かけられるから。
・ 近場の移動なら車より自転車の方が良いか。
・ 自転車が好き。ヘルメットも貸してほしい。
・ 電車で降りた駅の周辺を気軽に散策できる。
・ 運転免許書の返納による利用価値がある。
・ 遠出のサイクリング、電動なら楽だから。
・ 今は特にないが、今後はわからないから。
・ 自家自転車など修理中やパンク時など。
・ バスの少ない場所などで使えるから。
・ 外出先でも自転車を利用できるから。
・ 災害時の移動手段として使いたい。
・ 駐車場が無い所にも駐輪できる。
・ 自転車を所有していないから。
・ 車だと駐車場探しが手間。
・ 自転車を買わずに済む。
・ 乗り捨てが可能なので。
・ 出先での利用。

Q25: 知りたい・ほしい情報はわかりやすく掲載されていましたか。
また、「どちらかといえばわかりにくかった」「わかりにくかった」と答えた方は理由も含めてお答えください。

【どちらかといえばわかりにくかった（133件）】

・ 知りたい情報になかなか辿り着けなかった。（9件）
・ 案内が堂々巡りになり分かりづらかった。（2件）
・ 古い情報が混ざっていること。（2件）
・ 古い情報も同列にリンクが貼られている場合があり、現在も有効な情報かの判別がし難い面があったように思う。
・ 目次から探すにも知識が必要です。「〇〇したい/〇〇をする」というユーザー目線の目次があれば助かります。
・ なかなか知りたい所にたどり着けず、あちこちと探しました。いきいきセンターで行われる講座の募集の箇所。
・ シェアサイクルのサイトを見ましたが、文字が読みにくいです。担当の方は確認しているのでしょうか？
・ 対象となるある制度について申請が必要なのか連絡を待っていれば良いのか判断が難しいことがあった。
・ 大雨警報避難対象区域が見つげにくかった。粗大ごみ申し込み、市役所の窓口時間などはすぐわかる。
・ 保育園の空き状況など、添付データの名前などが分かりづらかった。（いくつか開く必要があった）。
・ ピンポイントで、知りたい情報にすぐ辿り着くのは市ホームページだけでなく、一般的にも難しい。
・ ゴミの分別で、目当ての物が見つからない。あるいは、書かれている物でいいのか悩む時が多い。
・ 知りたい情報を得るのにいろいろな場所に行ってしまう、時間がかかる。同じような用語で惑う。
・ 情報を得るまでにHP内を順番に何度かクリックしたが、たらい回しにされてる感があった。
・ キーワードが少なく、多少違っただけで「なし」になってしまい苦労してことがあった。
・ 電子申請の使い勝手が分かりづらい、分かりやすく簡潔に検索できるようにして欲しい。
・ 「がん検診予約」と検索したら、すぐに予約フォームが出たらしいのに、出なかった。
・ PC画面表示の言葉の表現が分かりにくい。連絡先電話番号まで中々辿り着かない。
・ 掲載されている情報の中から自分が探しているものを見つけるのに時間がかかった。
・ 経由リンクが多い。文章の羅列が多く情報が掴みにくい。全体的に煩雑に感じる。
・ 情報を沢山伝えようとしているのはわかるがごちゃごちゃして見にくい。見ない。
・ 説明が的を得ていない。探すのに時間が掛かり過ぎる。使う立場になっていない。
・ 聞きたい項目について書いてはあるが、自分の聞きたい本質が書いてなかった。
・ 詳細は電話でとることがある。AIチャット等で答えてくれると良いかも。
・ 10月号の応募をしたくて検索したのに9月中では検索に引っかからない。
・ キーワードでヒットしない場合、次にどのように検索するかがわからない。
・ サイト内を探しながら、何度もクリックしていかないと辿り着けないから。
・ 探している情報と思われるタイトルと、記載されている内容が違っていた。
・ 欲しい情報に行きつくまで、何回か検索したり、ページを見たりしたため。

・ 言葉での説明がやはり多いと思う。直感でわかる方法を模索してほしい。
・ 知りたい情報が、どういう言葉で表現されているか、分かりづらいため。
・ 文章だけだと、わかりにくい。イラストや図、表などで表示してほしい。
・ 検索していく途中で、どれを選べばいいか分からなくなることがある。
・ 自分の探しているものがどのカテゴリなのか分からないと探せない。
・ すぐに目的の場所へたどり着けない。階層的なシンプルな図がない。
・ 自分と関係ない情報の画像が大きすぎて、埋もれてしまっていた。
・ 駐輪場の抽選の申し込みについて、なかなかたどり着けなかった。
・ 検索しても概要だけで詳細な説明がなかなか見つからなかった。
・ 検索の切り口がわかりづらい。検索キー、Q&Aの充実を望む。
・ 上から順に読まないで、目的の情報にまでたどりつけないうため。
・ 正しいところにたどり着かない。たどり着いても分かりにくい。
・ 知りたい事柄がどのジャンルに当てはまるのか分からなかった。
・ 内部の検索ではわからず、外部の検索を頼る結果となったから。
・ 検索ワードにひっかからない。古い情報かすぐわからない。
・ 担当部課毎に情報が紐付けられており探しにくさを感じる。
・ マイナーな事柄も感覚的にたどり着くようになると良い。
・ メニューの分け方がわかりにくい。資料が網羅的でない。
・ 検索が下手なのか、知りたい内容にたどりつけなかった。
・ ほしい情報にたどり着くまでにページ遷移回数が多い。
・ 階層が深くてたどり着くのに時間がかかる時があった。
・ 該当する頁と検索しても、目的の内容が解決出来ない。
・ 検索キーワードが悪いのか、すぐに結果がでなかった。
・ 求めている答えに当てはまらないことがあったから。
・ 情報の紐づけに一貫性が無く、毎回検索に苦勞する。
・ 先頭・後ろの空白はシステムで消去できるでしょう。
・ どのページに何の情報載っているか分からない。
・ ページの作り方がユーザーフレンドリーではない。
・ 組織別に作られているので関連情報が探しづらい。
・ 別のページを参照させることがしばしばあるため。
・ PDFでの情報公開はスマホでは見づらいです。
・ キーワード入れても検索できなかった事ばかり。
・ 目的にたどり着くまでが複雑で、わかりづらい。
・ 知りたい情報への場所へ行くのが大変だった。
・ 一発で知りたい情報にたどり着けなかった。
・ 何回もページを開かないとたどり着けない。
・ 結果的に納得できる情報が得られなかった。

・ 目的に辿り着くまでに何回か転回したので。
・ 欲しい情報を探すのに30分以上かかった。
・ 例えば、ゴミ分別の品目からの検索が面倒。
・ コロナの情報が結局よくわからなかった。
・ ダイレクトに欲しい情報に辿り着かない。
・ 何を指しているのか言葉がわかりにくい。
・ 外部サイトと照らし合わせる必要が多い。
・ 隅々まで探してやっと見つけられた印象。
・ 結局電話を掛けないと用をなさなかった。
・ 内容が細分化されすぎているように思う。
・ ほしい情報がどこにあるかわからない。
・ 知りたい情報までは載っていなかった。
・ 読み手のことを考えていない記載内容。
・ すぐリンクできるようにしてほしい。
・ どちらかといえばわかりにくかった。
・ わかりやすい内容でなく文章も長い。
・ 検索しても上手く希望の件が出ない。
・ 操作が煩雑で利用する気にならない。
・ 文字が小さいのと情報量が多すぎる。
・ どこから入れば良いかわからない。
・ もっと簡潔に表示してほしい。
・ 関連情報も含めて掲載してほしい。
・ 検索キーワードがヒットしづらい。
・ 検索の機能を充実したほうがいい。
・ ぴったりした答えが少なかった。
・ ファイルのダウンロードが不便。
・ 情報が分散していることがある。
・ 適切なキーワードが違ったのか。
・ 求める情報は得られなかった。
・ 検索してもヒットしなかった。
・ もっと詳しい情報が欲しい。
・ 思ってたものが出なかった。
・ 色々なページに飛ばされる。
・ 探してるものが載ってない。
・ 読み飛ばしてしまいやすい。
・ みたい情報が出てこない。
・ 検索情報が、的確でない。

・ とにかくわかりづらい。
・ 掲載されていなかった。
・ 使い慣れていないため。
・ 欲しい情報が無かった。
・ 音声入力を利用可能。
・ 画像に統一感がない。
・ 直感で操作できない。
・ 文字数など見にくい。
・ ごみ収集に関して。
・ 説明、文章が長い。
・ 答えがすぐでない。
・ 階層が深く複雑。
・ 探しにくかった。
・ 慣れていない。
・ 検索しにくい。
・ 読むのが大変。
・ 長文すぎる。
・ 何となく。
・ 見にくい。
・ 帯に短し。
・ 特になし。

【わかりにくかった（32件）】

・ 知りたい情報が見つからなかった。（4件）
・ 該当ページがリンクの深い場所にあり且つ情報量が多すぎる(コロナワクチンオミクロン1回のみの理由等)。
・ 月に何度かアクセスするが、市民の声の更新が遅い。また更新時期を誤魔化しているようにも見受けられる。
・ 説明があるのにリンク先が付いていないなどが、説明は長いくせに不十分なので結局探すのに時間がかかる。
・ とにかくほしい情報にたどり着くまでにクリックしなければならないところが多すぎる。わかりづらい！！
・ 必要書類の名前だけ挙げられていて、リンクが張られていなかった。検索エンジンを使って探した。
・ 検索したのと微妙に違うワードの説明に飛び、二つのワードが同じものなのか判断できなかった。
・ 自分一人ではたどり着けないことが多く 市職員等に一コマづつ誘導してもらってやっと行けた。
・ 駐輪場を探す際に強く感じたのが、利用料金や地図がバラバラにリンクされていて見づらかった。
・ いつも途中でしか検索できない。知りたい要件にたどり着くまでにたらいまわし状態。

・ 検索した言葉が使えなかったりどのカテゴリーに分類されているかわからない。
・ リニューアルされたが、適切に移行されず、リンクがない場合が大変多い。
・ 利用者が検索に使用するキーワードを想定して設計されていない。
・ キーワードから検索しても希望のサイトにたどり着かない。
・ コロナ関係の情報を調べたが、最新情報がわからなかった。
・ 更新されたとき、どの部分が更新されたのかがわからない。
・ 探している情報がどのカテゴリーに属すのかがわからない。
・ 1ページに細々情報(見出しを載せすぎて見づらい)。
・ 目的項目に容易に到達するデザインの工夫が足りない。
・ 専門用語で検索しないと出てこないのは使えない。
・ 言葉のポイント入力が出てこない。
・ 結局、堂々巡りで情報がない。
・ 昔のほうが検索しやすかった。
・ サイト内がわかりにくい。
・ サイト内検索が貧弱。
・ 用語が分かりにくい。
・ わかりにくかった。
・ 内容が不十分。
・ 情報が薄い。

Q26: 市ホームページのデザインやレイアウトは利用しやすいですか。また、「どちらかといえば利用しにくい」「利用しにくい」と答えた方は理由も含めてお答えください。

【どちらかといえば利用しにくい (114件)】

・ ごちゃごちゃしている。(4件)
・ わかりにくい。(4件)
・ 見にくい。(4件)
・ 「ニュース・トピックス」よりも「情報を探す」が上部にあったほうが知りたい情報に辿り着きやすく感じます。
・ yahooのようにその日(週ごと)知らせたい項目一覧を表示し、そこからリンクする。定番項目は大見出し。
・ キーワード検索をわかりやすいところに配置してほしいのと、ホームページに戻るのをわかりやすくしてほしい。
・ 利用するのは、粗大ごみの申し込みをする時くらいなので、ワンアクションでそのページに行けるようなら良い。
・ 市と委託業者による環境破壊等、市民からの問題提起がしにくい。意見を述べられるサイトをトップページへ。
・ 異なるページに同様のデザインが繰り返し見られ、見ているページがどこか分かりにくくなる場所がある。
・ 子育てや老人などが大きく表示されていて、自分のような子供なし老人なしの世代には欲しい情報が小さい。

・	スマホは利用しない。データ、資料は外部検索で探す。公開レベルは高いというが、出てこない時がある。
・	以前のホームページと比較して、分かりやすくはなっているが、正式名称を入れないと検索できない。
・	色使いがぼんやりしている。イラストが大きくて多いのでうるさい。全体的に整理されておらず見づらい。
・	バナーなどがたくさんあり、煩雑に見える。ページ内では、文字間隔が狭いからか、文章が読みづらい。
・	欲しい情報・証明書等に行き着くのが簡単でなく、想定担当課から探しかなり時間が掛ったことがある。
・	サイトを検索するより、窓口や電話での方がわかりやすいこともあるし、ほしい情報がすぐ手に入る。
・	役所内の仕事区割り目線での検索タイトルに見える。利用者目線のタイトルになってない気がする。
・	駐輪場を探す際に強く感じたのが、利用料金や地図がバラバラにリンクされていて見づらかった。
・	項目が多岐にわたるため、目につきやすいもの、そうでないものがあるのはやむを得ない。
・	3カラムのレイアウトに慣れているため、スクロールしないとほしい情報が探しづらい。
・	知りたい情報の正式名称を知らなかったりすると検索に何を入れていいのかわからない。
・	階層が複雑になっていて、目的のサイトに到達するのに試行錯誤が必要だった。
・	詳細は電話でとなることが多い。AIチャット等が利用出来ると良いのでは。
・	複雑すぎる。絵柄が多すぎ、書類に直接行く方法を簡潔に示して欲しい。
・	データをダウンロードする際に、目的のファイルが見つけづらい。
・	レイアウトがスッキリしていないので、みたい項目を探しにくい。
・	絵文字よりも探しやすい大項目中項目小項目と関連立ててほしい。
・	表示される項目が盛りだくさんで、何をすればよいかわからない。
・	情報量が多すぎるような気がする。もっと限定してもよい。
・	組織構造メインの構成ではなく、目的メインの構成にすべき。
・	どこから入れば知りたいことが見られるのかわかりにくい。
・	直感的でない。説明の文字が多すぎて読む気にならない。
・	ちば風太についての検索したとき、分かりにくかった。
・	どこを見れば、探している情報があるかわかりづらい。
・	パッと、どこにアクセスすればいいかがわかりにくい。
・	ほしい情報にたどり着くまでにページ遷移回数が多い。
・	探してるものがなかなか見つからない、見つけにくい。
・	基本的にGoogle検索で探すことが多いため。
・	検索機能の使いやすさと検索結果の分かりやすさ。
・	見慣れればなれるかも。自治体で統一して欲しい。
・	この質問もいやな設問だな。老人には無理な話。
・	スマホでは、画像が小さく、内容まで見れない。

・ 目的にたどり着くまでが複雑で、分かりづらい。
・ ジャンルが大きすぎる。詳細検索ができない。
・ 縦割りを元にした設計思想なので探しづらい。
・ 実際に利用して、目的の頁に行きつかない。
・ 何を表しているのか、分かりづらいため。
・ 結論を言えば 使いたくないに 尽きる。
・ 検索する内容がわかりづらいレイアウト。
・ 最初のページが、ごちゃごちゃしている。
・ 似たような用語で何度か戻って利用する。
・ 整然としすぎている印象。文字量が多い。
・ 評価の感想を求められるのがうるさい。
・ メニューや全体構成がわかりにくい。
・ メニューをわかりやすくしてほしい。
・ 何処をクリックするかわかりにくい。
・ 小さい字で情報が詰まりすぎている。
・ 上部からでもジャンルから探したい。
・ 欲しい情報がすぐには見つからない。
・ 欲しい情報になかなか辿りつけない。
・ バナーやリンクが煩雑であるため。
・ 検索の機能を充実したほうがいい。
・ 直感的に情報まで辿り着きにくい。
・ どこに何があるのかわからない。
・ どちらかといえば利用しにくい。
・ ほしい情報にたどり着きにくい。
・ 知りたい項目や内容を探し難い。
・ 目的のページを探しにくいから。
・ だらだらしている感じがする。
・ どこをみていいかわからない。
・ ホームページ内ソフトフェア。
・ 一画面上に情報量が多すぎる。
・ 情報までたどり着くのが大変。
・ 必要な情報にたどりつけない。
・ ページ構成が煩雑に感じる。
・ 画面が複雑で利用しにくい。
・ 関連情報のリンクが少ない。

・ 文字が多くてわかりにくい。
・ デザインがまとまりない。
・ なかなかたどり着けない。
・ 移りすぎのように感じた。
・ 検索してもヒットしない。
・ 知りたい情報が探せない。
・ 発信者都合のコンテンツ。
・ 煩雑で古い印象を受ける。
・ 分かりづらい。見づらい。
・ 分かりやすくしてほしい。
・ 文章だけだと読みにくい。
・ 見つけたい回答がない。
・ 情報量が多く探し難い。
・ 画面がわかりにくい。
・ 記事が満載し過ぎる。
・ 言葉がまわりぐどい。
・ 言葉がわかりづらい。
・ 視覚情報が多すぎる。
・ 選び方がわからない。
・ 内容がわかりにくい。
・ 良し悪しがあり普通。
・ センスが見にくい。
・ 慣れてないから？
・ 検索しにくい。
・ レイアウト。
・ 探しにくい。
・ 複雑である。
・ 見づらい。

【利用しにくい（27件）】

・ ごちゃごちゃしている。（3件）
・ 見づらい。（2件）
・ 変にデザインなど凝らなくて良い。情報を階層ごとに単純なテーマ→個別テーマに繋がるよう構成してほしい。
・ 目的が情報を伝えることではなくホームページを整備した事実になっており、利用者に全く配慮されていない。
・ リニューアルされ、使いやすくなったはずなのに、各担当課が使いこなせていない。

・ 大画面機器ではみないからスマホなどの小画面からは目が疲れて見づらい。
・ 作成者視点でなく、何にも知らない素人視点で作成していただきたい。
・ 自分自身で使いやすいかどうかを調べる方法を探して欲しい。
・ 行政のホームページにありがちな、肝心な情報が結局無い。
・ 目的項目に容易に到達するデザインの工夫が足りない。
・ 作った人が使いやすいようにできていると思います。
・ スマートフォンでは画面が小さいため利用しない。
・ 使い勝手を考えていないと思う。使いづらい。
・ 知りたい情報にすぐにたどり着けないから。
・ オブジェクト指向で設計されていない。
・ 全体的にレイアウトが分かりにくい。
・ 必要な情報が隠れていてわからない。
・ もっとわかりやすくして欲しい。
・ 項目が多すぎて見つけづらい。
・ 的確な解答が得られない。
・ ページが縦に長すぎる。
・ バナーが見にくい。
・ わかりづらい。
・ 文字が多すぎ。

Q27: 市ホームページに求めるものはどのようなことですか。

【その他（30件）】

・ 情報が新しく更新されていること。（2件）
・ AIによるガイドの導入を検討いただければと思います（ゴミ処理でのチャットは直接探すのと変わらない）。
・ 情報の階層化。概略を知りたい人から、次第に詳細情報、さらに委員や専門家が求める情報へと、必要に応じ。
・ 市内各地・会場で行われている様々な催し物の案内ページの設置（文化・スポーツ・体験学習・発表会等）。
・ 更新率。最新の情報を常に維持して欲しい。日々の市民からの問い合わせを毎日ペースで反映して欲しい。
・ 今のままで充分です。もし、可能であれば高齢化に伴い年代別に多いQ&Aが欲しい。
・ 更新頻度。古い情報が多く、確認の電話が必要だったりかえって手間なことがある。
・ キーワードを含む検索機能の向上。イベント事はなかなか見つけづらい。
・ 最新の情報や便利なことをもっと目に止まりやすい表示にして欲しい。
・ AIなどで音声認識し、自動で取り扱い部署に電話がつながる機能。
・ 道路族への注意喚起・外国人居住者のマナーが悪いのでその啓蒙。
・ 制度の内容を分かりやすい言葉で解説した資料を作って欲しい。
・ 検索の充実。原則窓口申請で出向けない時の対処法など。
・ 検索者のカテゴリと目的を選べるようにする。
・ 必要な手続きがワンクリックで済むこと。
・ 市民から問題提起できる場をTOPへ。
・ 千葉エコポイント家電の情報を教えて。
・ ホームページで確認することがない。
・ 検索のしやすさ向上をお願いします。
・ ホームページの見方が分からない。
・ 使った事が無いのでわからない。
・ 年寄りには分かりにくい。
・ タイムリーさ、最新さ。
・ 問い合わせ先の明確さ。
・ 正確さと即時性。
・ 適切な情報量。
・ 文字の大きさ。
・ 更新の速さ。
・ 特になし。