

鹿沼市公式ホームページに関する ウェブアンケート結果報告書

令和 8 年度
鹿沼市

1. 目的

鹿沼市では、市民や市外の人に向けて市の施策などを発信する場として、市公式ホームページを利用しています。今後の情報発信の強化のためだけでなく、利用者が情報を探しやすい、見やすいホームページとなるように改善点などを把握するためにアンケートを実施しました。

2. アンケート実施期間

令和8年5月25日（月）～6月8日（月）まで

3. 調査方法

LoGo フォーム

4. 周知方法

鹿沼市公式ホームページ、LINE、X

5. 回答件数

216 件

6. 質問項目

問 1.居住地を教えてください

問 2.年齢を教えてください

問 3.どれくらいの頻度で利用しますか

問 4.利用デバイス（機器）を教えてください

問 5.利用したきっかけを教えてください

問 6.デザイン・レイアウトについて教えてください

問 7.使いやすさはいかがですか

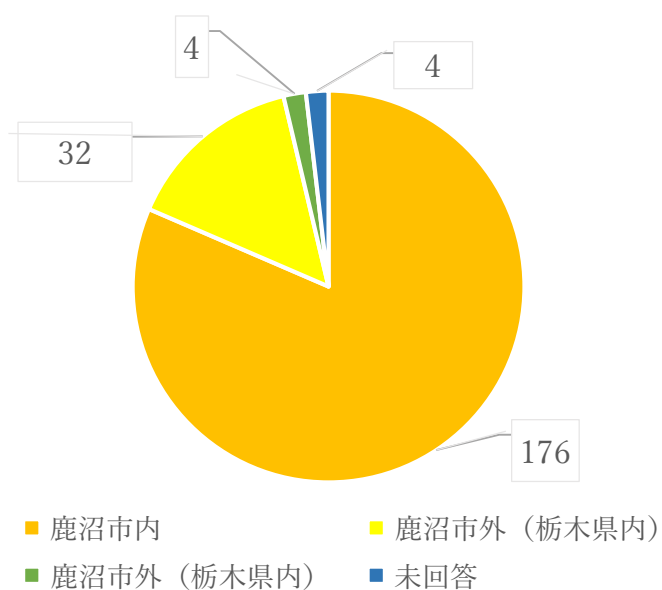
問 8.欲しい情報へのたどり着きやすさはいかがですか

問 9.閲覧支援を利用したことはありますか

問 10.どのような情報を確認するために利用しますか

問 11.利用者が情報を見つけやすくするには、こういった工夫が必要だと思いますか

問1 居住地を教えてください



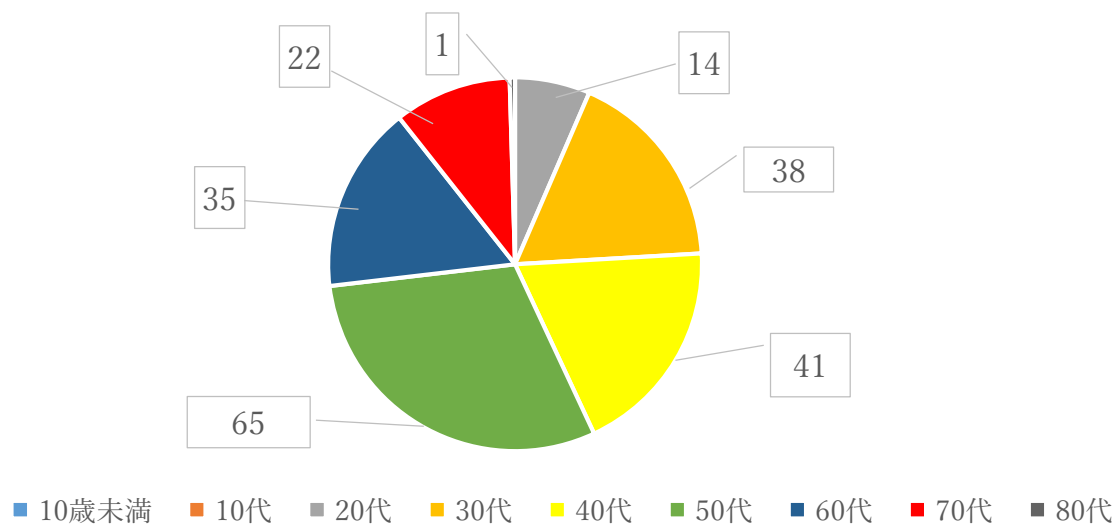
居住地	回答数	回答割合
鹿沼市内	176	81%
鹿沼市以外（栃木県内）	32	15%
鹿沼市以外（栃木県外）	4	2%
未回答	4	2%

問1について

回答の大多数が鹿沼市内であり、その割合は81%にのぼっています。また、鹿沼市以外の閲覧のうちほとんどが栃木県内で全体の15%でありました。

鹿沼市内、鹿沼市以外（栃木県外）を合わせると、回答率は96%となります。

問2 年齢を教えてください



年代	回答数	回答割合
10歳以下	0	0%
10代	0	0%
20代	14	6%
30代	38	18%
40代	41	19%
50代	65	30%
60代	35	16%
70代	22	10%
80代	1	1%

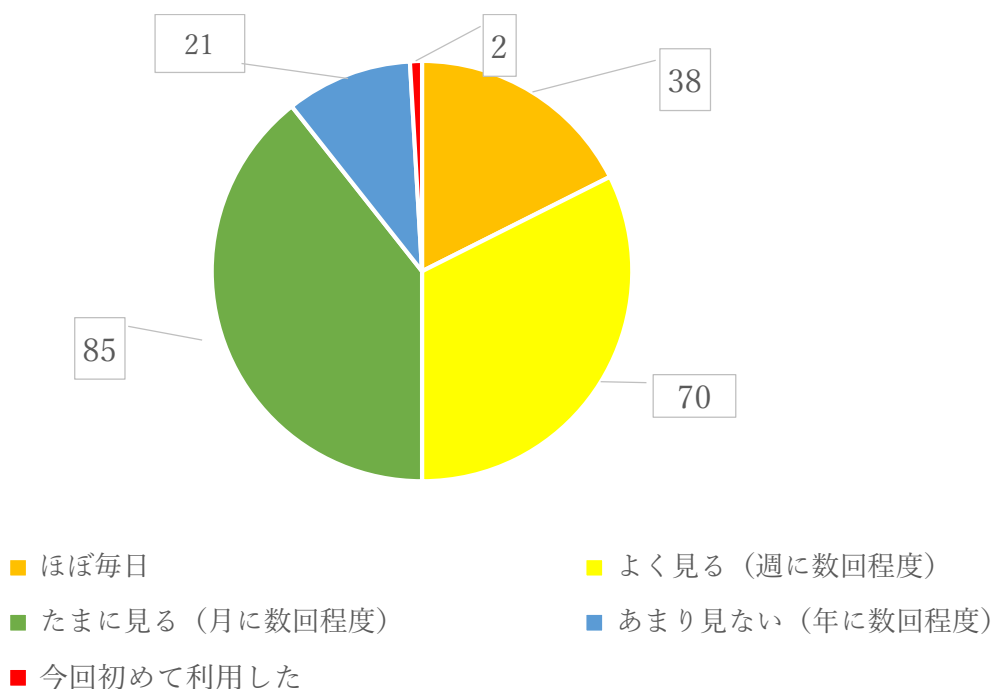
問2について

回答者の年代別に見ると、50代が最も多く全体の30%を占めており、次いで40代が19%、30代が18%と中年層が上位を占めました。さらに60代も16%、70代10%と合わせて全体の26%を占めています。

また、10歳未満、10代からの回答はなく、20代の回答は6%でした。

この結果から、20代以上の幅広い年齢層がホームページを閲覧していることがわかりました。

問3 どれくらいの頻度で利用しますか



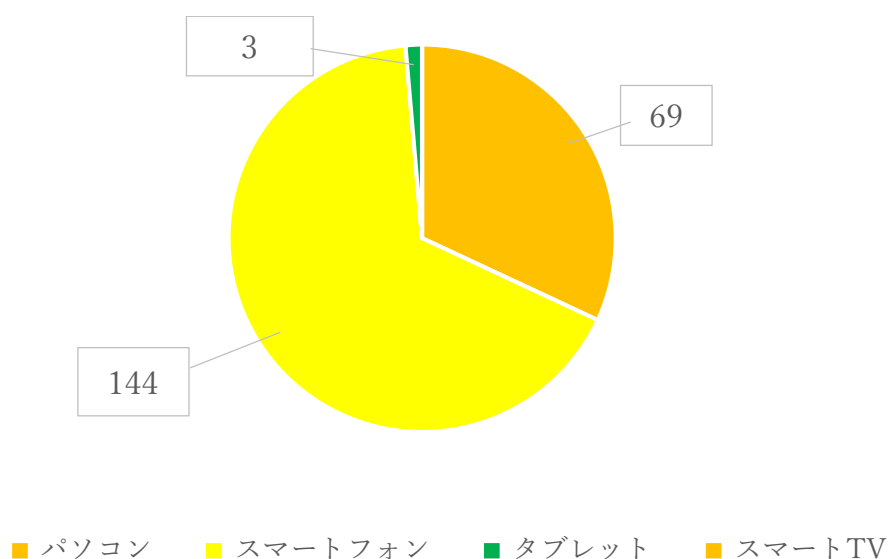
利用頻度	回答数	回答割合
ほぼ毎日	38	18%
よく見る(週に数回)	70	32%
たまに見る(月に数回)	85	39%
あまり見ない(年に数回)	21	10%
今回初めて利用した	2	1%

問3について

利用頻度については、たまに見る（月に数回）が最も多く 39%を占めました。次いで、よく見る（週に数回）が 32%、ほぼ毎日は 18%であり、合わせると 50%になります。一方で、あまり見ない（年に数回）は 10%でした。

この結果から、多くの人が月に数回はホームページを閲覧しており、全体の 50%が週に数回またはほぼ毎日利用していることがわかります。

問4 利用デバイス(機器)を教えてください



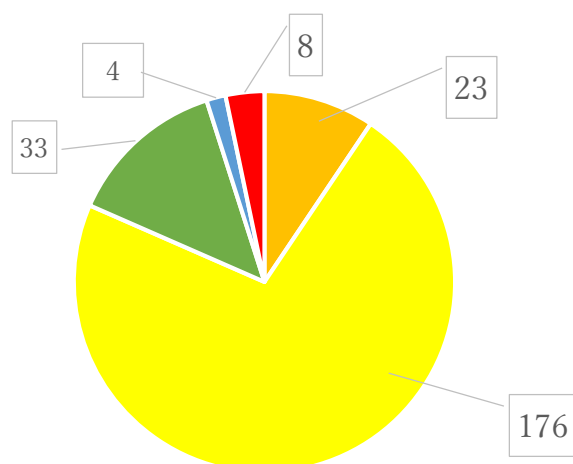
* スマート TV とは、インターネットに接続できる機能を持ったテレビのことです

問4 について

ホームページを閲覧するときの利用デバイス（機器）について、もっとも多かったのは「スマートフォン」で全体の 66%を占めました、次いで、パソコンが 32%、タブレットの利用は 1%でした。

この結果から、多くの利用者がスマートフォンを利用してホームページにアクセスしている一方で、パソコンを利用している人も一定数いることがわかります。

問5 利用したきっかけを教えてください



- Google等で検索し、鹿沼市のページが該当した
- 鹿沼市の情報を調べるため
- 鹿沼市のSNSや広報かぬまで紹介されていた
- 他のサイトで鹿沼市ホームページが紹介（リンクが貼られていた）されていた
- 新聞、テレビなどで紹介されていた
- その他

利用のきっかけ	回答数	回答率
Google 等で検索し、鹿沼市のページが該当した	23	9%
鹿沼市の情報を調べるため	176	72%
鹿沼市の SNS や広報かぬまで紹介されていた	33	14%
他のサイトで鹿沼市ホームページが紹介(リンクが貼られていた)されていた	4	2%
新聞、テレビなどで紹介されていた	0	0%
その他	8	3%

問5 利用したきっかけを教えてください。【その他】回答（自由回答）

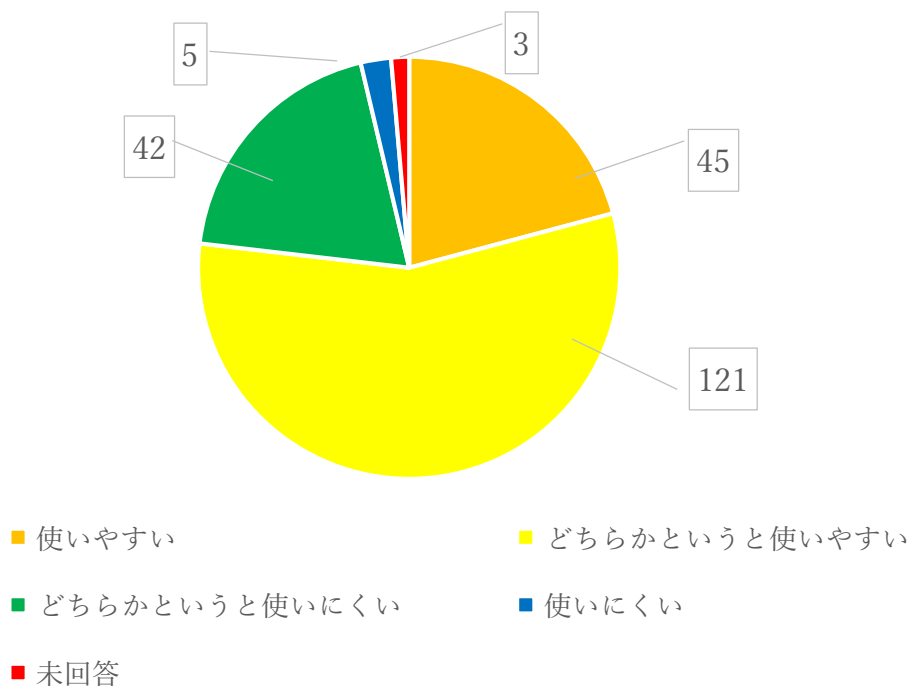
- 知人の紹介
- 史跡、遺構の調べ。
- 仕事上、毎日見るようにしている。
- 職場では、業務内容等。自宅では、ゴミ分別、出し方など。
- 生まれが宇都宮の古賀志町ですが、中 高が鹿沼で育ち、その割に鹿沼の歴史や地役のこと知識がありません。グラフ活動に没頭していたからと思います。
- 熊出没情報

問5 について

ホームページを利用したきっかけは、「鹿沼市の情報を調べるため」が72%で最も多くなりました。また、次いで「鹿沼市の SNS や広報かぬまで紹介されていた」14%でした。この結果から、ホームページを見る際は、自発的に鹿沼市についての情報を検索していることがわかります。

一方で、「Google 等で検索し、鹿沼市のページが該当した」という回答は9%にとどまることから、鹿沼市の情報を積極的に探していない人たちは鹿沼市ホームページへたどりつくことは少ないと言えます。

問7 使いやすさはいかがですか



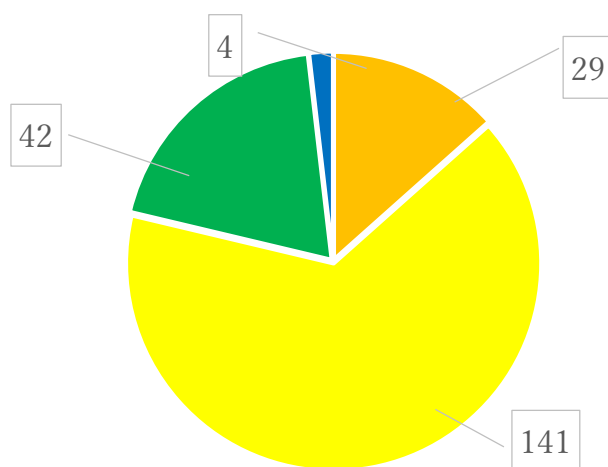
使いやすさ	回答数	回答率
使いやすい	45	21%
どちらかという使いやすい	121	56%
どちらかという使いにくい	42	19%
使いにくい	5	2%
未回答	3	1%

問7について

使いやすさに関しては、「どちらかという使いやすい」が最も多く 56%、「使いやすい」45%、合わせると 77%となります。これにより、比較的使いやすいホームページであると認識されていることがわかります。

一方で、「どちらかという使いにくい」19%、「使いにくい」2%、合わせると 21%でした。

問8 欲しい情報へのたどり着きやすさはいかがですか



■ すぐたどり着いた

■ たどり着けた

■ かなり時間がかかった

■ たどり着けなかった

情報へのたどり着きやすさ	回答数	回答率
すぐたどり着いた	29	13%
たどり着けた	141	65%
かなり時間がかかった	42	19%
たどり着けなかった	4	2%

問8 【たどり着けなかった人】どんな情報を探しましたか？（自由記載）

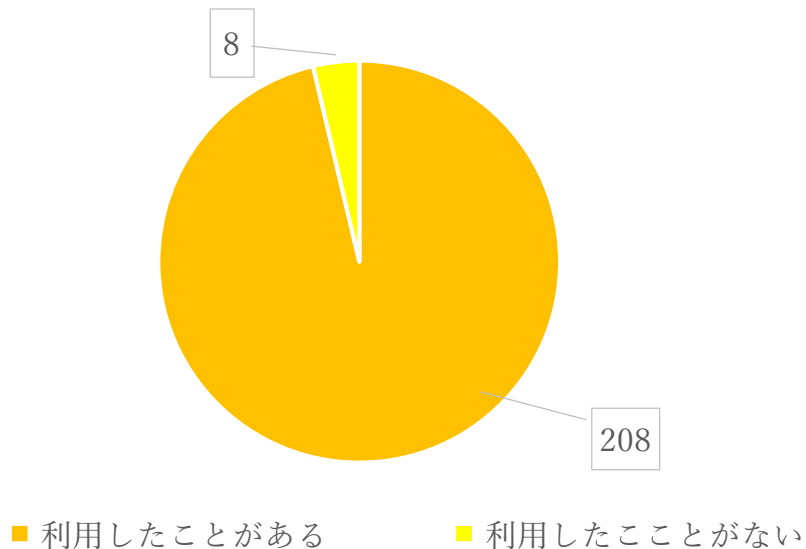
- より詳しい情報が欲しかったが、だいたいが「営業日の営業時間に電話」だった。
- 支援関係
- いちごの森のイベントに出る店情報を見たかったが、出てこなかった
- 鹿沼ケーブルのラインをセット。部分的にかなり分かりやすく見やすい。
- 鹿沼市のお祭りの交通規制を見たかったが、鹿沼市のホームページからたどり着けず、結局 Google で検索して情報にたどり着いた。
- 郵送請求の方法
- ふるさと納税

問8について

情報へのたどり着きやすさについては、「たどり着けた」が65%で最も多く、「すぐにたどり着いた」13%と合わせると、78%が必要な情報をスムーズに探し出せていることがわかります。

「かなり時間がかかった」19%、「たどり着けなかった」2%と、21%の利用者が情報をスムーズに得られていないことが明らかになりました。

問9 閲覧支援を利用したことがありますか



* 閲覧支援とは、ホームページの表示サイズや色の変更、音声読み上げを行う機能です。

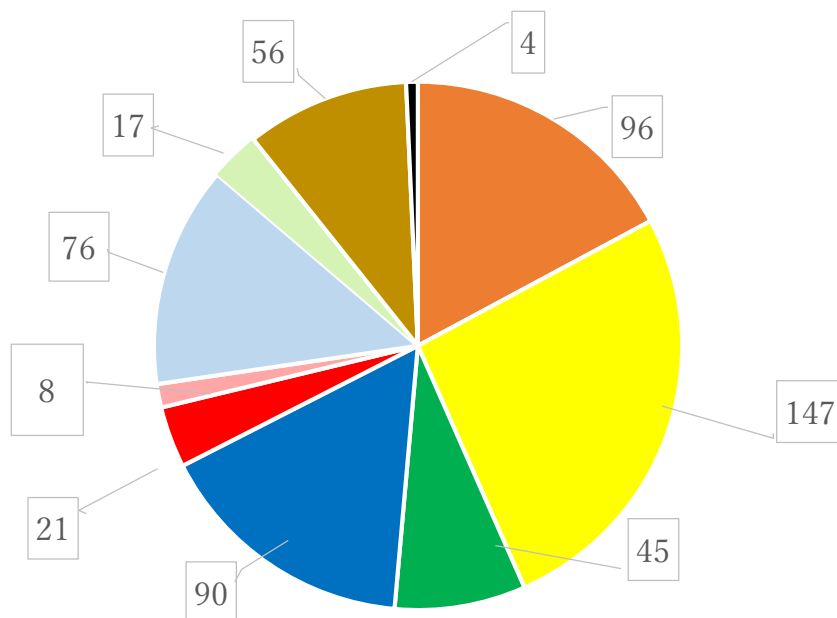
問9 どのような機能を利用したか？また、使いやすさはどうか？（自由記述）

- 携帯では、余り深掘りしてないですが、パソコンで見ることが多いです。後者の方が使いやすく感じます。
- 電話して聞いた方が早い
- 表示サイズ拡大、色反転
- 拡大
- 色の反転。見やすい

問9について

閲覧機能を「利用したことがある」との回答が4%でありました。すべての人が、情報を正しく得ることができる必要があるため、少数の利用ではありますが、閲覧支援の実装は必要であることがわかります。

問10 どのような情報を確認するために利用しますか？（複数回答可）



- 手続き・申請情報の取得（オンライン申請・税金・国保・年金・転入・介護など）
- 生活・くらしの情報の取得（ゴミ・交通・救急・医療など）
- 子育て・教育関連情報の取得
- 観光・イベント・スポーツ情報の取得
- 仕事・業務関連情報の取得（入札・契約・プロポーザルなど）
- 移住関連情報の取得（移住支援金・相談など）
- 防災・防犯・緊急情報の取得（大雨・台風・熊目撃情報など）
- 歴史・文化財情報の取得
- 市政情報の取得（広報かぬま、行財政・人事・総合計画・統計など）
- その他

どのような情報を利用しますか？	回答数	回答率
生活・くらしの情報の取得 (ゴミ・交通・救急・医療など)	147	26%
手続き・申請情報の取得 (オンライン申請・税金・国保・年金・転入・介護など)	96	17%
観光・イベント・スポーツ情報の取得	90	16%
防災・防犯・緊急情報の取得 (大雨・台風・熊目撃情報など)	76	14%
市政情報の取得 (広報かぬま、行財政・人事・総合計画・統計など)	56	10%
子育て・教育関連情報の取得	45	8%
仕事・業務関連情報の取得 (入札・契約・プロポーザルなど)	21	4%
歴史・文化財情報の取得	17	3%
移住関連情報の取得 (移住支援金・相談など)	8	1%
その他	4	1%

問 10 どのような情報を確認するために利用しますか？

【その他】を選んだ人（自由記述）

- 障害福祉課
- そのときに必要な情報
- テレビ等で話題になっていた内容
- 補助金申請

問 10 について

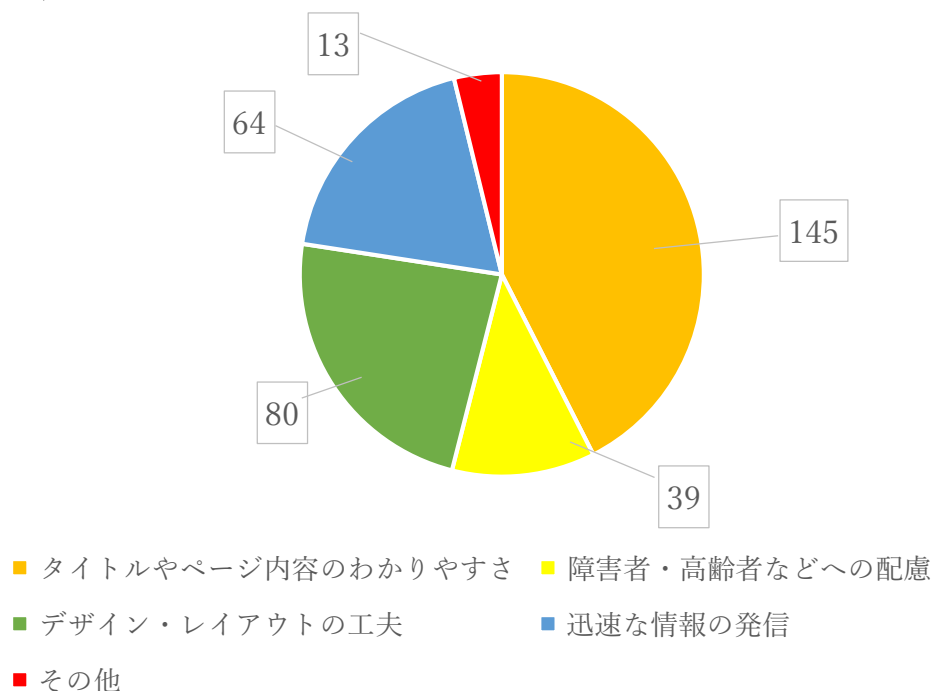
利用者がホームページで確認する情報として最も多く挙げられたのは「生活・くらしの情報の取得（ゴミ・交通・救急・医療など）」が 26%であり、日常生活に必要な情報を調べるために利用していることがわかります。

また、「手続き・申請情報の取得（オンライン申請・税金・国保・年金・転入・介護など）」が 17%、「観光・イベント・スポーツ情報の取得」が 16%、「防災・防犯・緊急情報の取得（大雨・台風・熊目撃情報など）」14%と、特定の行政情報だけではなく、幅広く情報を得るためにホームページを利用していくことがわかります。

また、「市政情報の取得（広報かぬま、行財政・人事・総合計画・統計など）」が 10%、「子育て・教育関連情報の取得」が 8%、「仕事・業務関連情報の取得（入札・契約・プロポーザルなど）」が 4%、「歴史・文化財情報の取得」が 3%、「移住関連情報の取得（移住支援金・相談など）」が 1%など比較的少数ながら、情報を必要とする市民にとっては重要な情報源となっていることがわかります。

「その他」1%については、「テレビなどで話題になっていた内容」「補助金申請」といった意見があり、社会情勢なども取り入れて情報発信をしていく必要を感じました。

問 11 利用者が情報を見つけやすくするには、こういった工夫が必要だと思いますか？



工夫について	回答数	回答率
タイトルやページ内容のわかりやすさ	145	67%
障害者・高齢者などへの配慮	39	18%
デザイン・レイアウトの工夫	80	37%
迅速な情報の発信	64	29%
その他	13	6%

問 11 について

利用者が情報を見つけやすくなるために必要な工夫で最も回答が多かったのが「タイトルやページ内容のわかりやすさ」で 67%でした。このことから、多くの利用者が、情報を探すときは、タイトルを見て、内容を確認することで欲しい情報を得ていることがわかります。次いで、「デザイン・レイアウトの工夫」37%、「迅速な情報の発信」29%となりました。

デザイン・レイアウトについては、問 6 で見やすくなったと多くの回答がありましたが、さらに見やすいホームページとなるよう常に修正していく必要があるとわかります。

問 11 利用者が情報を見つけやすくするには、こういった工夫が必要だと思いますか？

【その他】を選んだ人（自由記述）

- 最初のページを簡単にして、必要なところにリンクで飛べるといい。最初の画面から情報が多く表示されるのに時間がかかるのはストレス。
- 文字検索機能の向上
- 熊情報が気になる。過去と今年の違いを分かりやすいように（色分けの熊スタンプなどで地図表示があるとお年寄には見やすい。
- PDF ファイルの年度更新など古いものは即切り替えて欲しい。
- スマホの画面、スペースに無理がない感じが良い。
- 鹿沼市 HP 内のキーワード検索の使いやすさ。もう少しヒットする条件が緩いほうが見たいページにたどり着きやすいと感じる。
- カテゴリが分かりにくい。
- タイトル、カテゴリー分け、検索文言など、掲載前に精査するチームがあると良いと思う。
- AI 等の活用
- 検索時の候補を閲覧が多い順に表示する。
- 検索ですぐに欲しい情報にたどりつけるとよい。
- HP 上部の各カテゴリ欄から探したいときに、各ページにつながるカテゴリー欄が多すぎて見づらいと思っている。なんとなくレベル感を合わせていて、先頭に番号を振ってくれているようなページは見やすい。各制度の担当者がページを作っているのかと思うが、市民目線で見せ方をある程度統一的に整理していただけるとありがたい。
- シンプルなのはいいがシンプル過ぎる。なにより情報がない。広報かぬまの方が詳しく載ってる？ってレベルだけど広報かぬまは情報古い。新しい情報欲しくてサイトにアクセスするのに結局広報かぬまと同じ情報しかない。鹿沼市の LINE やメールの方が頻繁にメッセージ送ってくる、もうそっちでいいと思う。メールの誤字脱字多い。
- 他市・他県からの訪問者に対し、天気の表示があると、訪問時の参考になると思う。
- 前より見やすくなった。
- 鹿沼市に意見を述べやすい、意見を言えるページを作って頂きたい。
- 時々利用。その度ホームページのレイアウトが改善されていて使いやすさを工夫されていると思う。今後も市民の声と行政を結ぶホームページであってほしいと願う。
- エンターページがなくなって本当に良かった。全体的にはシンプルでよいと思う。トップページのバナー広告が実際の（下の方の）バナーより表示できる件数が少なく、たまたま見た時に自分の店の広告が表示されていないと、広告主から不満が出そう。緊急情報の次にお知らせ（文字だけ、スペースは取らない）があるといいと思う。
- 「情報をさがす」よりも「お知らせ」を見て最新情報を確認することが主なので、毎回「お知らせ」にたどりつくまでが小さなストレス

- コミセンなど貸し部屋の急な予約を取りたい時、空き情報を見てからだ、すぐ取れたので時短になり助かる。休日のゴミ収集も調べている。
- スマホのスペースに表示を上手く埋め込むのに大変でしょうが、なるべく見やすい形にいただけるとありがたい。今後は、パソコンに切り替えるか検討している。
- たまに、目的の情報取得に時間がかかることがあるが、比較的に使いやすいと思う。何度も使用しているので、慣れたからかもしれない。
- ごみ収集の品目を調べるときに該当するものがないときが多く困る。
- 全市民が LINE 登録すれば今後はすべてそちらに移行しても良いかもしれない。
- 硬い印象で、いかにも行政のホームページといった印象を受けた。鹿沼は河川に沿う住宅や商業施設と山間部とから成る自然豊かな所と思うのだが、そうした雰囲気はホームページからは伝わらない。
- さらに使いやすくなるように、さらなる改善を望む。
- 市民全体が分かるような表示の仕方があると思う。
- 見やすくありがたいと思っている。
- 定期的な改善で、各項目詳細になり見やすく検索しやすくなっていると思う。情報をさがす項目を色分けするか、文字を少し大きくするとバランス的に良くなるかと思う。
- 子育て中なので、市内のイベント情報をたまに見る。Google でイベントを検索すると古いものが上にあって、困惑することがある。
- イベントを検索すると、去年より以前のページに飛ぶ。なかなか最新にアップしてくれていないので、今年も例年と同じように、開催されるのかははっきり分からない。
- イベントが終わったあとに開催を知ることがある。
- 公園のページが簡素すぎて当てにならない。利用できない遊具のお知らせなどが分からなくて、行ってから知りガッカリした。
- 文化センターでの映画上映スケジュール等載せて欲しい。
- 高齢者に健康管理や UR 住宅の情報
- 検索がとても良くなった。検索ワードを入力した後に、エンターキーで検索できるとありがたい。
- くらし・手続き／相談／『消費生活センター』は各種情報が多数掲載されているが、相談窓口の紹介とは区分した方がいいと思う。その下に『その他の相談』もありますが、ずいぶん下になってしまうこともありますので。
- ま慣れていないのかもしれませんが、以前のものは少し前の「広報かぬま」をすぐに探せたが、今回はどこから入ってよいのか迷った。また、施設ごとの情報も以前は「施設で探す」というのがありましたが、これもどこから入っていくのか分からなかった。
- リニューアルして見やすくなった。

クロス集計結果

1.年代×利用機器（デバイス）

	スマートフォン	タブレット	パソコン
10 歳以下	0	0	0
10 代	0	0	0
20 代	6	0	8
30 代	29	0	9
40 代	23	1	17
50 代	44	1	20
60 代	23	1	11
70 代	18	0	4
80 代以上	1	0	0
総計	144	3	69

クロス集計の結果、各世代でスマートフォンの利用が主流であることが分かりました。
ただし、40 代は、パソコンの利用も多いことが分かりました。

2.年齢×デザイン・レイアウトの見やすさ

	見やすい	どちらかという と見やすい	見づらい	どちらかという と見づらい
10 歳以下	0	0	0	0
10 代	0	0	0	0
20 代	3	11	0	0
30 代	9	18	2	9
40 代	7	29	1	3
50 代	19	38	0	8
60 代	8	23	0	4
70 代	5	11	0	5
80 代以上	1	0	0	0
総計	52	130	3	29

クロス集計の結果、各世代で「見やすい」「どちらかという見やすい」と感じていることがわかりました。

3.年齢×情報へのたどり着きやすさ

	すぐたどり着けた	たどり着けた	かなり時間がかかった	たどり着けなかった
10 歳以下	0	0	0	0
10 代	0	0	0	0
20 代	3	9	2	0
30 代	6	18	11	3
40 代	4	29	8	0
50 代	11	41	12	1
60 代	3	28	4	0
70 代	2	16	4	0
80 代以上	0	0	1	0
総計	29	141	42	4

クロス集計の結果、全世代において、多くの人たちが欲しい情報へたどり着くことが出来ていることがわかりました。

4.年齢×利用頻度

	ほぼ毎日	よく見る	たまに見る	あまり見ない	今回初めて利用した
10 歳以下	0	0	0	0	0
10 代	0	0	0	0	0
20 代	1	6	6	1	0
30 代	3	11	15	8	1
40 代	7	12	20	2	0
50 代	12	21	26	5	1
60 代	7	12	13	3	0
70 代	7	8	5	2	0
80 代以上	1	0	0	0	0
総計	38	70	85	21	2

クロス集計の結果、全世代で多くの人とたちが毎月ホームページを利用してくれていることがわかりました。

5.年齢×確認する情報

	手続き 申請情 報	生活・ 暮らし	子育て 教育	観光・ イベン ト・ス ポーツ	仕事・ 業務	移住	防災・ 防犯・ 緊急情 報	歴史・ 文化	市政情 報	その他
10歳 以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	5	4	3	6	1	1	2	1	5	0
30代	16	23	21	12	2	0	13	1	7	3
40代	19	23	10	14	8	2	11	3	16	1
50代	31	54	7	33	9	5	20	6	16	0
60代	15	26	3	18	1	0	18	3	8	0
70代	10	17	1	6	0	0	11	3	4	0
80代 以上	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
総計	96	147	45	90	21	8	76	17	56	4

クロス集計の結果、「生活・暮らし」や「手続き・申請情報」「観光・イベント・スポーツ」は幅広い世代に求められていることがわかりました。

ウェブアンケート結果概要

本アンケートは、令和8年2月にリニューアルした市公式ホームページにおいて、利用する人が見やすいホームページになっているか、必要な情報にたどりついているかなどの課題を明らかにし、今後の運営の参考にすることを目的に実施しました。

回答者は市内在住の人が大半を占めており、年齢層は50代以上の高年齢層が多い傾向となりました。しかし、30代から40代も回答者の約4割を占めており、幅広い年代が利用できるホームページを運営していくことが重要であることがわかります。

ホームページの利用頻度については、「たまに見る（月に数回）」との回答が最も多く、次いで「よく見る（週に数回）」「ほぼ毎日」という回答であり、利用者の市公式ホームページへの関心が高いことがわかります。また、市公式ホームページの閲覧に使用するデバイスは「スマートフォン」が圧倒的に多く「パソコン」を大きく上回る結果となりました。

デザイン・レイアウトについては「見やすい」「どちらかというと見やすい」という回答が8割を占め、概ね高評価でありました。また、使いやすさに関しても、「使いやすい」「どちらかというと使いやすい」で7割を超える回答がありました。欲しい情報へのたどり着きやすさにも「すぐたどり着いた」「たどり着いた」の回答が多くありました。一方で、「たどり着けなかった」という回答も少数ありました。

利用したきっかけは「鹿沼の情報を調べるため」という回答がもっとも多くありました。利用する目的は「生活・くらしの情報」との回答が最も多く、次いで「手続き・申請情報の取得」が続ぎ、利用者の多くや日常生活に関する情報や行政手続きに関する情報を求めていることがわかりました。

「利用者が情報を見つけやすくする工夫」として最も多く挙げられたのは、「タイトルやページ内容のわかりやすさ」であり、わかりやすく見つけやすいページ作成を全庁的に取り組んで行くことが課題であるということがわかりました。

以上の本アンケート結果およびクロス集計のを踏まえ、以下のように今後の運営の参考としていきます。

1.利用者が求める情報提供について

本アンケートの結果、20代から70代の幅広い世代で求められている「生活・暮らしの情報の取得」「手続き・申請情報の取得」の情報提供の充実が重要だと思われます。古い情報（PDFを含む）の必要性も常に精査し、不要なものはすぐに削除し新しい情報にするなど、利用者が欲しい情報を正確に取得することができる環境づくりの強化も必要です。

また、「観光・イベント・スポーツ情報」の閲覧も多いことから、イベントカレンダーの活用なども強化していく必要があります。

多くの利用者が毎月ホームページを訪れているため、これからも迅速な情報の発信を心がけていきます。

2.デザイン・レイアウトの見やすさについて

「見やすい」「どちらかというと見やすい」との回答が多く、見やすいホームページのデザイン・レイアウトになっていると考えます。今後も、利用者が求めている情報は何か、どうやったら利用者が見やすいかなど、分析していきます。

3.利用環境へ対応について

今回の結果から、ホームページの閲覧には、スマートフォンを利用しているが利用者が全世代で主流であることから、スマートフォンでの閲覧を前提としながら、ページの作成をしていきます。

4.情報の探しやすさの向上について

今回の結果から、多くの人が必要な情報のたどり着いているため、リニューアル後の探しやすさは向上していると考えます。その一方で、必要な情報にたどり着くまでにかなり時間を要している人や、わずかではありますが情報を得ることが出来なかった人がいるため、カテゴリーの整理や、タイトル・ページ内容の工夫等を行っていくことが必要と考えます。