

自治体ホームページに関する意識比較調査

自治体職員・住民ともに感じている「使いにくさ」の理由は？

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	自治体のホームページ/Webサイトに関する意識比較調査
調査方法	IDEATECHが提供するリサーチPR「リサピー®」の企画によるインターネット調査
調査期間	2023年7月18日～同年7月19日
有効回答	大都市(人口30万人以上)の自治体のWeb担当者104名と、 過去3ヶ月以内に自治体のホームページ/Webサイトを利用したことのある 大都市(人口30万人以上)の住民111名の合計215名 ※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

自治体のHP/Webサイトに関する 意識比較調査

TOPIC 01

自治体の「ホームページ/Webサイト」について、自治体職員の**53.8%**が「使いづらい」と回答、住民より**12.4ポイント**高い結果に

TOPIC 02

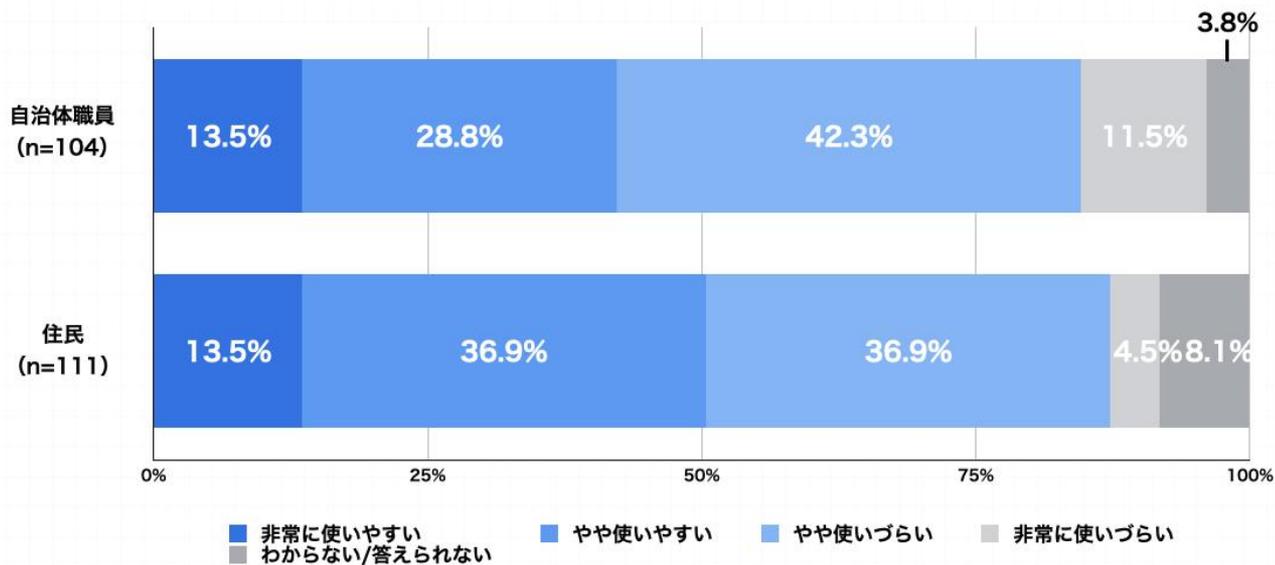
その理由、自治体職員、住民共に「必要な情報を見つけにくいから」が**約8割**で最多

TOPIC 03

自治体職員、住民共に**7割以上**が、HP/Webサイトの操作性を高める「デジタルガイド」に期待

Q1

あなたは、お勤め先の自治体の「ホームページ/Webサイト」の使いやすさについて、住民視点でどのように思いますか。当てはまるものを選んでください。

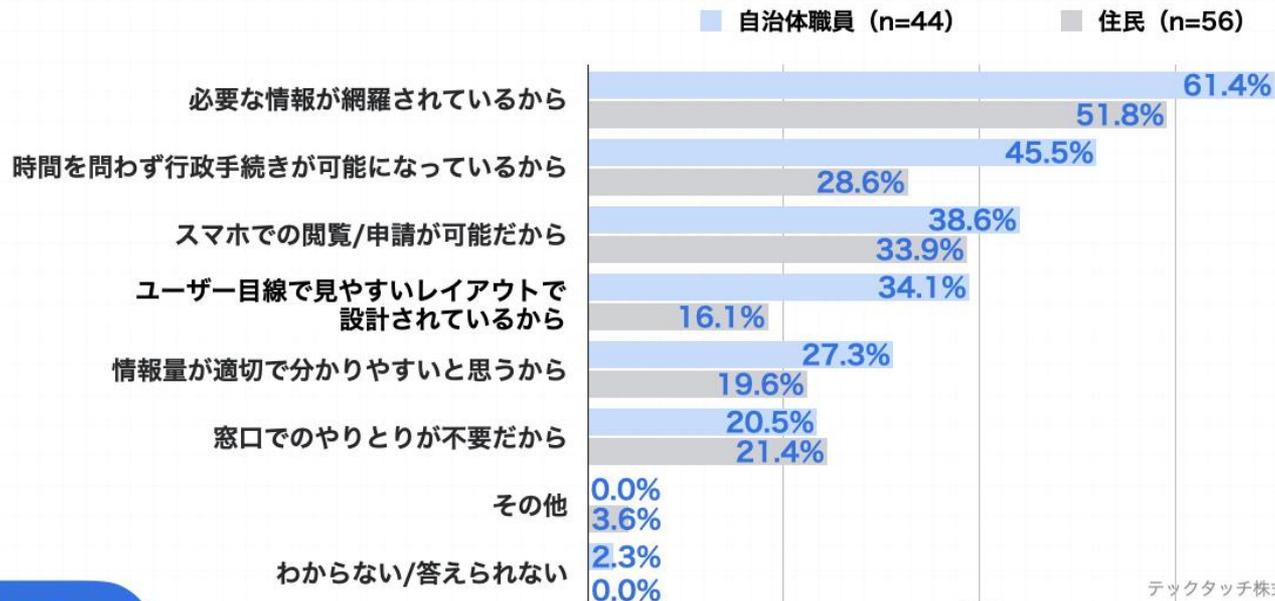


自治体職員と住民どちらも「使いづらい」と感じている

自治体の「ホームページ/Webサイト」の使用感について、自治体職員は53.8%、住民は41.4%が「使いづらい」と回答している実態があります。

Q2

お勤め先の自治体の「ホームページ/Webサイト」が
住民視点で使いやすいと思う理由を教えてください。
(複数回答)



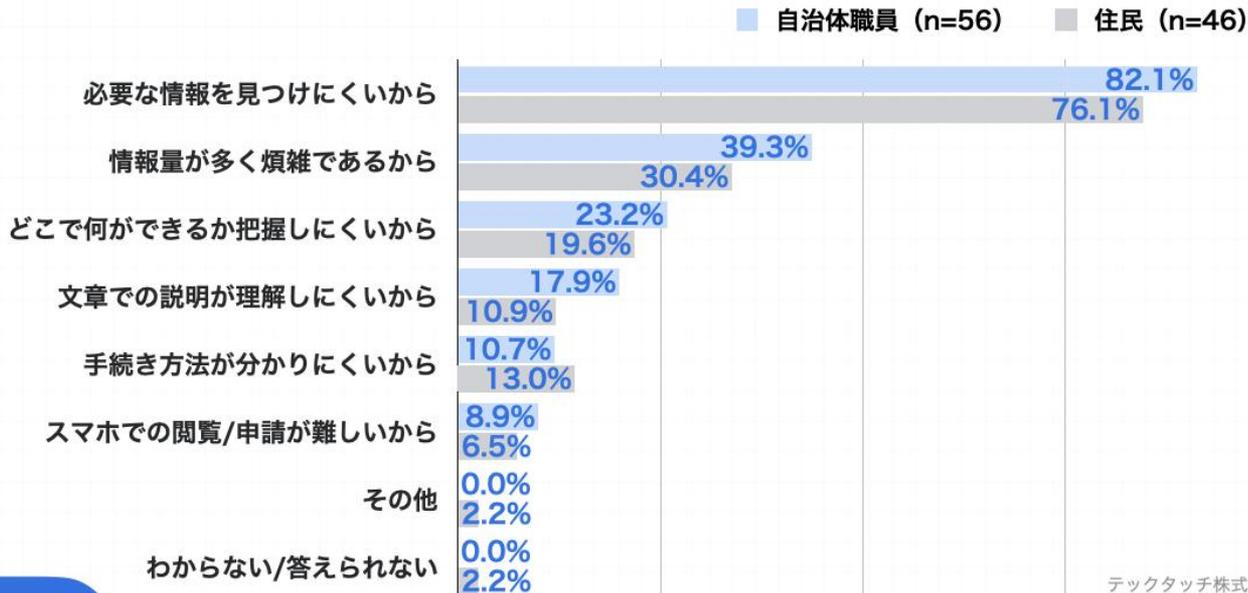
「使いやすい」理由は、
情報の網羅性

「使いやすい」と感じている自治体職員・住民からは「必要な情報が網羅されているから」が最多で、続いて「時間を問わず行政手続きが可能になっているから」と感じている方が多いことがわかりました。

テックタッチ株式会社
自治体のHP/Webサイトに関する意識比較調査

Q3

お勤め先の自治体の「ホームページ/Webサイト」が
住民視点で使いづらいと思う理由を教えてください。
(複数回答)



「使いづらい」と感じる理由は「必要な情報を見つけにくいから」

「使いづらい」と感じている自治体職員・住民の両者ともに「必要な情報を見つけにくいから」という理由が、その他の理由と大きく差をつけて回答されました。

Q4 Q3で回答した以外に、お勤め先の自治体の「ホームページ/Webサイト」が住民視点で使いづらいと思う理由があれば、自由に教えてください。(自由回答)

＜自治体のWeb担当者(n=56)自由回答・一部抜粋＞

62歳:キーワード検索の押さえ方に利用者と制作者の認識ずれがあって、目的のページが探しにくくなっている。

59歳:最初の画面の分類が細かすぎる。

54歳:レイアウト。

60歳:必要とする情報が発信できていない。

37歳:住民が求める内容と乖離している。

34歳:難しい表現が多い。

47歳:文字が小さく印象付けている部分が分かりづらいから。

「使いづらい」と感じているWeb担当者の声

「使いづらい」と感じているW自治体のホームページ担当者から、「必要とする情報が発信できていない」や「難しい表現が多い」などの理由が挙がりました。

Q4 Q3で回答した以外に、お勤め先の自治体の「ホームページ/Webサイト」が住民視点で使いづらいと思う理由があれば、自由に教えてください。(自由回答)

＜過去3ヶ月以内に自治体のホームページWebサイトを利用したことのある大都市
(人口30万人以上)の住民(n=45)自由回答・一部抜粋＞

65歳: 目的の情報にたどり着くのが困難。ユーザーからの視点が欠けている感がある。

63歳: UIが悪い。

55歳: フロアマップがない。

62歳: 探している情報がどこにあるか直感的にわかりづらい。

62歳: 部署による縦割りがある。

56歳: 情報が遅い、検索がヒットしない。

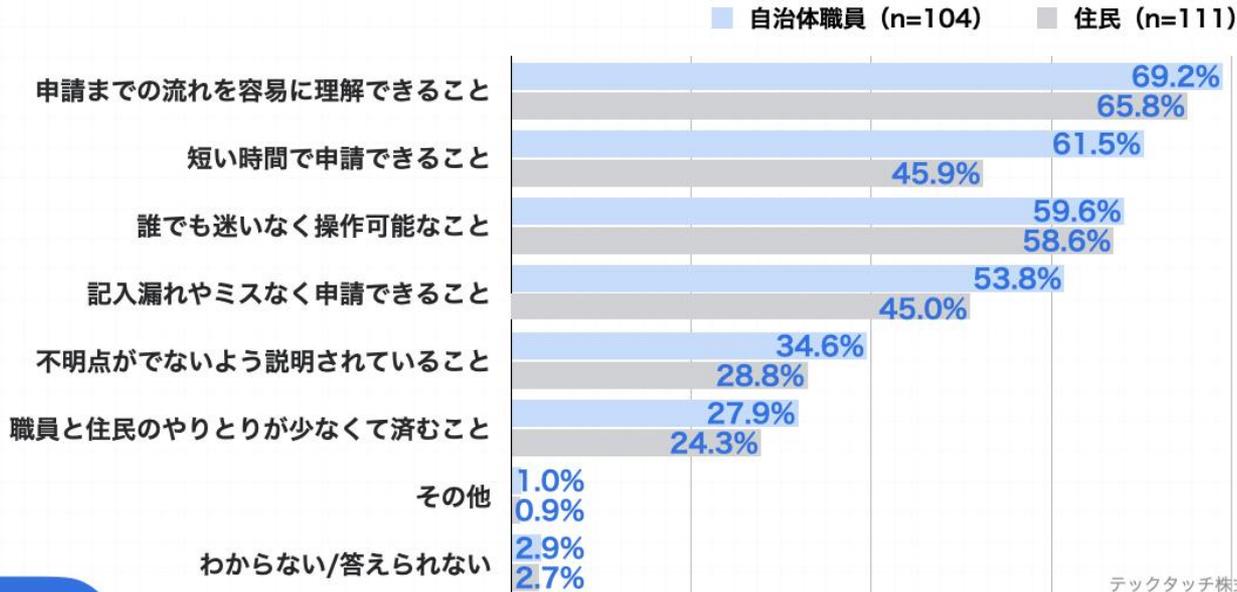
37歳: 必要な情報に飛びにくい。

住民が「使いづらい」と感じる理由は、サイト導線の複雑性にあり

「使いづらい」と感じる理由として住民からは、サイト導線やUI/UXについての声が多く挙げられました。

Q5

あなたは、自治体の「ホームページ/Webサイト」から
 行う行政手続きなどの「申請」において、
 どのようなことが重要だと思いますか。（複数回答）



行政手続きでの重要
 だとされるのは「流れ
 の理解が容易であるこ
 と」

HP/Webサイトから行う「申請」において重要なのは「申請の流れまで容易に理解できること」、「短い時間で申請できること」などの回答を得られました。簡単でスピーディーであることが重要視されていることが明らかになりました。

Q6

Q5で「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きし
Q5で回答した以外に、自治体の「ホームページ/Webサイト」から行う
行政手続きなどの「申請」において重要だと思うことがあれば、自由
に教えてください。(自由回答)

＜大都市(人口30万人以上)の自治体のWeb担当者(n=101)自由回答・一部抜粋＞

60歳:記載例を丁寧に記入する。

39歳:口頭での説明なしに申請できるようわかりやすい説明、
簡単な申請項目であるべき。

36歳:電子申請が可能であること。

53歳:個人情報保護。

29歳:申請書の様式が簡素化されている。

42歳:24時間申請可能なこと。

57歳:プルダウンを活用して欲しい。

行政手続きでの重要な点、「わかりやすい説明」などの声

自由回答では、「口頭での説明なしに申請できるわかりやすい説明」や「申請書の様式が簡素化」されているなどの意見が挙げられ、簡単に手続きができることが重要視されている事が明らかになりました。

Q6

Q5で「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きし
Q5で回答した以外に、自治体の「ホームページ/Webサイト」から行う
行政手続きなどの「申請」において重要だと思うことがあれば、自由
に教えてください。(自由回答)

＜過去3ヶ月以内に自治体のホームページWebサイトを利用したことのある大都市
(人口30万人以上)の住民(n=108)自由回答・一部抜粋＞

65歳: 申請するページへの誘導がわかりづらいため申請手続きまで進むのが困難。

65歳: 個人情報が出れない、ハッキングされないなどの安全性の高さ。

52歳: 記入例などわかりやすく提示されているか。

62歳: わからないことがあるときに、FAQやチャットで解決できること。

63歳: 選択式で簡単に。

45歳: 申請をするための申請をしなくとも使える。

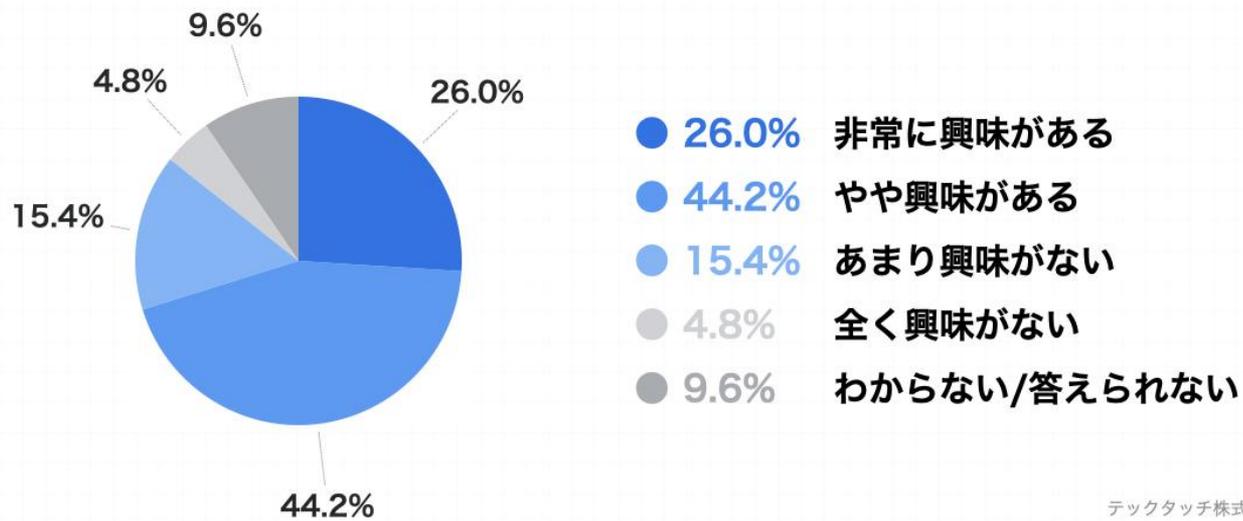
56歳: マイナンバーカード連携。

行政手続きでの重要な点、「個人情報の保護」などの声

自由回答からは、セキュリティや「マイナンバーカード連携」なども重要との声が調査の結果から明らかになりました。

Q7

あなたは、利用者の操作に従って画面上にリアルタイムにガイドが現れ、住民の「ホームページ/Webサイト」利用や入力を補助してくれるデジタルガイドに興味がありますか。

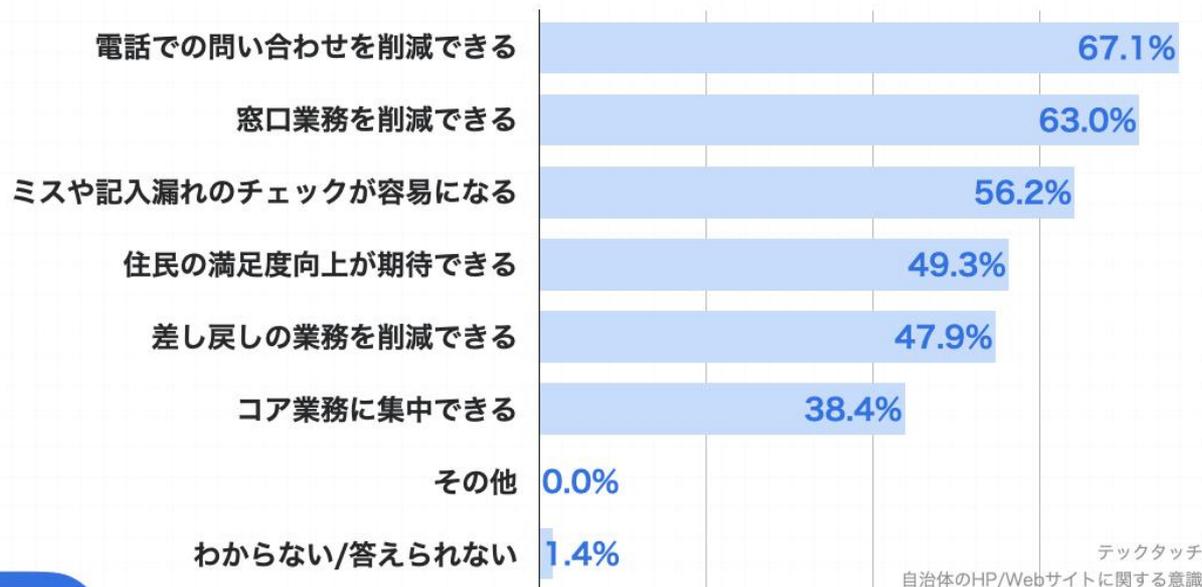


自治体職員の7割以上が「デジタルガイド」に期待

自治体職員の約7割以上が、デジタルガイドについて「興味がある」と回答しました。

Q8

デジタルガイドを自治体のホームページ/Webサイトに導入することにより、どのような効果が期待できると思いますか。（複数回答）



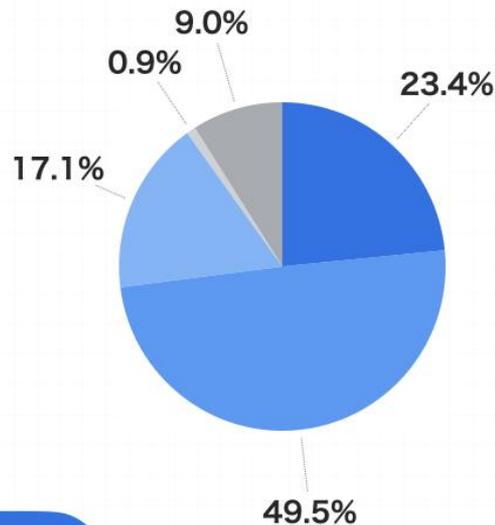
テックタッチ株式会社
自治体のHP/Webサイトに関する意識比較調査
(n=73)

デジタルガイドに期待すること(職員の声) 「業務効率化」

自治体職員からデジタルガイドに期待する理由は「電話での問い合わせを削減できる」(67.1%)「窓口業務を削減できる」(63.0%)と業務効率化の面での期待の声が寄せられました。

Q9

リアルタイムにガイドが現れ、自治体の「ホームページ/Webサイト」利用を補助してくれるデジタルガイド（※）を、ご自身がお住まいの自治体にも導入してほしいと思いますか。



- 23.4% 非常にそう思う
- 49.5% ややそう思う
- 17.1% あまりそう思わない
- 0.9% 全くそう思わない
- 9.0% わからない/答えられない

テックタッチ株式会社
自治体のHP/Webサイトに関する意識比較調査
(n=111)

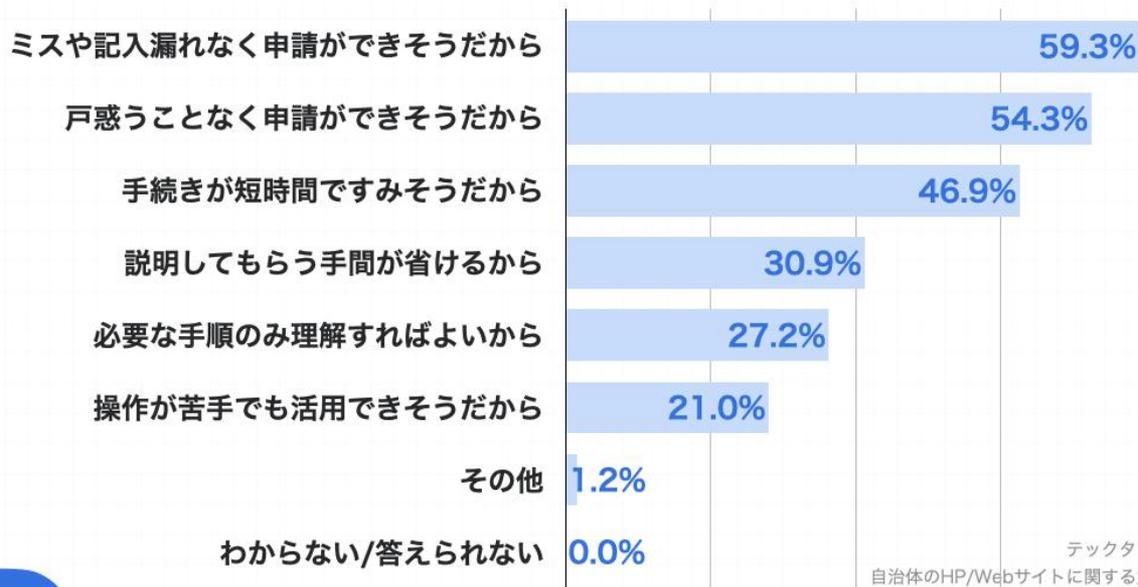
住民も同様に7割以上が「デジタルガイド」に期待

住民に「デジタルガイド」に興味があるかを質問すると、約7割以上が「興味がある」と回答しました。

職員・住民ともに「デジタルガイド」に期待をしていることが調査で明らかになりました。

Q10

自治体の「ホームページ/Webサイト」利用を補助してくれるデジタルガイドを、ご自身がお住まいの自治体にも導入してほしいと思う理由を教えてください。（複数回答）



テックタッチ株式会社
自治体のHP/Webサイトに関する意識比較調査
(n=81)

住民がデジタルガイドに期待するのは、「申請ミス防止」

住民からデジタルガイドに期待する理由は「ミスや記入漏れなく申請ができそうだから」(59.9%)「戸惑うことなく申請できそうだから」(54.3%)のような期待の声が寄せられました。

今回は、大都市(人口30万人以上)の自治体のWeb担当者104名と、住民111名の合計215名を対象に、自治体のホームページ / Webサイトに関する意識比較調査を実施しました。

まず、自治体のホームページ / Webサイトに関して、自治体職員、住民ともに「使いづらい」と回答している声が4割以上と比較的多い水準であることが調査から明らかになりました。また、使いづらさと感じている理由としては、「必要な情報を見つけにくいから」や「情報量が多く複雑である」との回答が寄せられました。

「デジタルガイド」については、自治体職員、住民両者ともに7割以上が「デジタルガイド」に興味を示していることが調査結果で明らかになり、自治体職員としては「業務効率化」の面での期待、住民としては「ミスの防止」の面での期待が寄せられていることがわかりました。

今回の調査では、自治体職員、住民の両者が自治体のホームページ / Webサイトを使いづらさを感じている実態を明らかにしました。使いづらさの理由として挙げられている、「情報の見つけにくさ」や「複雑さ」を解消するため、また職員の「業務効率化」や住民の「ミス防止」にも効果が期待できるという点で、「デジタルガイド」は導入のメリットが大きいツールであると言えるのではないのでしょうか。

デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」とは

Webシステム画面上で操作に合わせてナビゲーションを表示する
デジタルアダプションプラットフォームです。

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



- ブラウザ拡張をインストールもしくはスニペット埋め込みで実装可能。改修不要で、低コスト/短期間で導入可能
- マニュアルと違い、操作・入力時にリアルタイムに操作ガイドを表示
- コンテンツはプログラミング不要で誰でも簡単に作成可能

テックタッチ基本機能

「迷わない、探さない、間違えない」 — IT知識不要でシステムを使いこなすことができます。

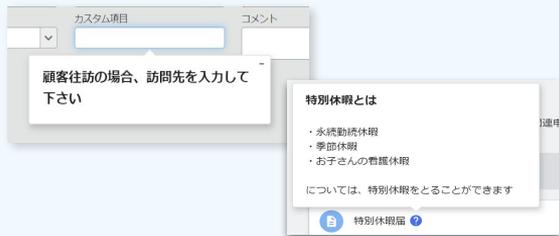
ガイド

ステップに沿った操作案内で迷わない



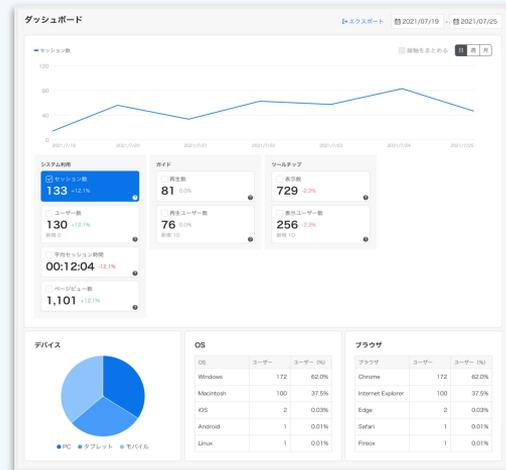
ツールチップ

操作に合わせて必要な情報を表示し
誤入力を減らす



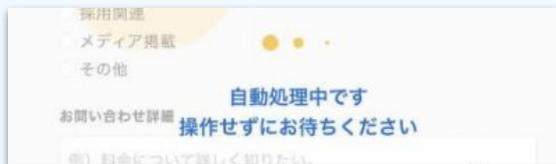
分析

システム活用を可視化し
さらなる有効活用へ



自動処理

画面クリックや定型文入力処理などの
業務効率化



設立 2018年3月1日

住所 〒105-7105
東京都港区東新橋1-5-2
汐留シティセンター5階 ワークスタイリング内

従業員数 106名(2023年11月時点)※正社員のみ

累計資金調達額 24億円

**投資家情報
一部抜粋**

DNX Ventures
アーキタイプベンチャーズ株式会社
DBJキャピタル株式会社
三菱UFJキャピタル株式会社
SMBCベンチャーキャピタル株式会社
みずほキャピタル株式会社
電通ベンチャーズ ほか

受賞歴

日本DX大賞支援機関部門 ファイナリスト選出(2022年)
グッドデザイン賞 受賞(2022年度)
総務省後援 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 基幹業務系
ASP・SaaS部門 準グランプリ 受賞(2022年)
SAP AWARD OF EXCELLENCE2023 Partner
Innovationアワード 受賞(2023年)
経済産業省「J-Startup」選出(2023年)
ITreview 「ITreview Grid Award」3部門にて
「Leaders」受賞(2023年)

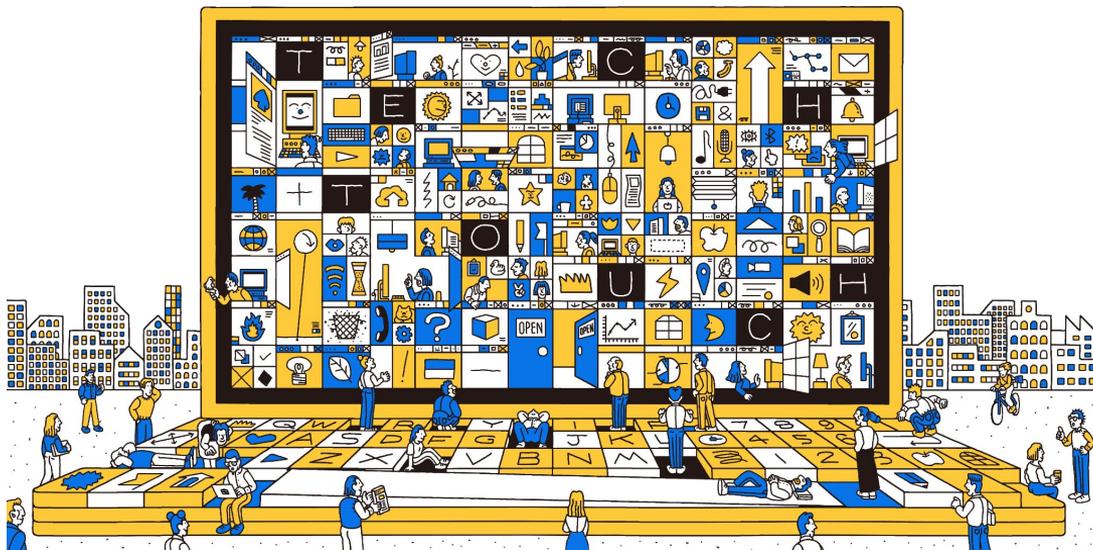
認証



すべてのユーザーが、システムを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなwebシステムにでも、
誰でもかんたんに操作ガイドを追加できるサービスです。

操作がわからないことから生じるシステムへの抵抗感をやわらげ、
あらゆる人々が思いのままに
システムを使いこなせる世界に変えていきます。





すべてのユーザーが
システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム