

2019年度まちづくりネットモニター第10回調査結果 テーマ「郡山市公式ウェブサイトの使いやすさ等について」

ウェブサイトは、郡山市政や暮らしの手続き、イベント情報などをお知らせのほか、市内外へ向けてシティープロモーションを行う重要なツールです。2019年3月にウェブサイトをリニューアルし、スマートフォン等の携帯端末での見やすさやソーシャルメディアとの連携を拡充したほか、高齢者などに配慮したウェブアクセシビリティを強化しました。

市民の皆様の情報入手手段やウェブサイトの活用状況、市ウェブサイトへの見やすさや情報量、特設サイトへの感想などについてのご意見を把握するため、アンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。

(広聴広報課)

調査概要

- 調査期間 令和元年10月3日(木)～10月12日(土) (10日間)
- 回答方法 専用ウェブサイトから回答を送信する。
- モニター数 360名 (男性 159名 女性 201名)
- 回答者数 318名 (男性 145名 女性 173名)
- 回答率 88.3%

【分析】

《回答者内訳(人)》

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	合計
男性	5	5	13	31	28	19	37	7	145
女性	2	8	44	69	35	13	2	0	173
合計	7	13	57	100	63	32	39	7	318

《情報の入手手段》

- ・42%が「インターネットのニュース」と回答

《郡山市の情報の入手について》

- ・「広報こおりやま」が73.6%、市ウェブサイトが39.3%

《市ウェブサイトへの感想について》

- ・「大変満足」「どちらかというと満足」が66.6%

《市ウェブサイトへの具体的な感想について》

- ・「必要な情報が簡単に入手できる」が35.2%
- ・「必要な情報を入手するのに時間がかかる」が27.7%

《市ウェブサイトを利用するときの手段について》

- ・「スマートフォン(49.1%)」、「パソコン(43.4%)」の順に回答

《市ウェブサイトにあると便利な機能》

- ・「利用者の生活や関心に合わせて、必要な情報を自動的に配信する機能」43.7%

《広報こおりやまについて》

- ・「大変満足」「どちらかというと満足」が87.5%

【考察】

- ・生活において、インターネットニュースから情報入手している方が多い。
- ・市の情報を「広報こおりやま」及び「市ウェブサイト」から入手している方が多い。
- ・ウェブサイトの感想について「大変満足」5%「どちらかというと満足」61.6%で、高評価。

・市ウェブサイトの感想は、「必要な情報を簡単に入手できる」の回答が多いものの「必要な情報の入手に時間がかかる」の回答も多いので、検索性の向上が必要である。

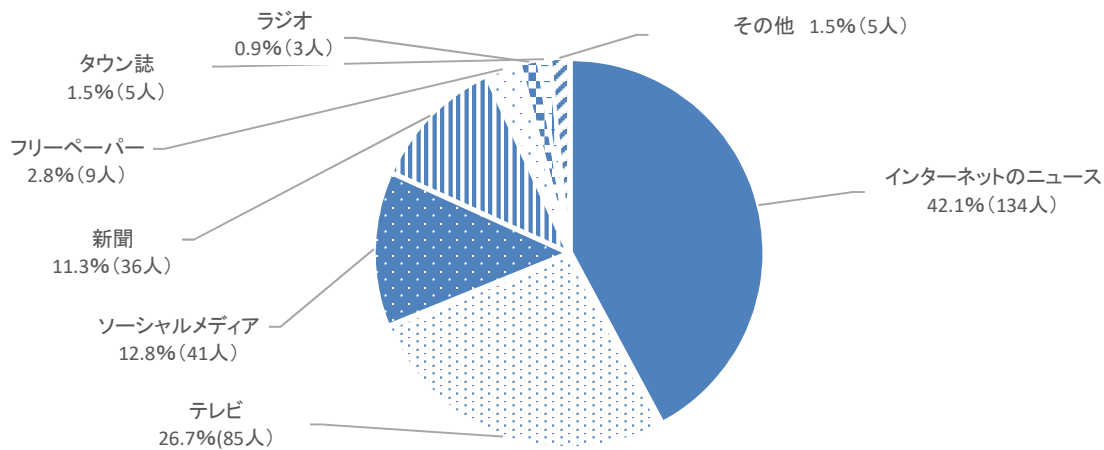
・利用手段は、「スマートフォン」が最も高く、次に「パソコン」であり、今後も「スマートフォン」での操作やデザインを意識して設計することが重要。

・今後の利便性向上に向けて「利用者の生活や関心に合わせた情報配信」や「手続きのインターネット化」が求められている。

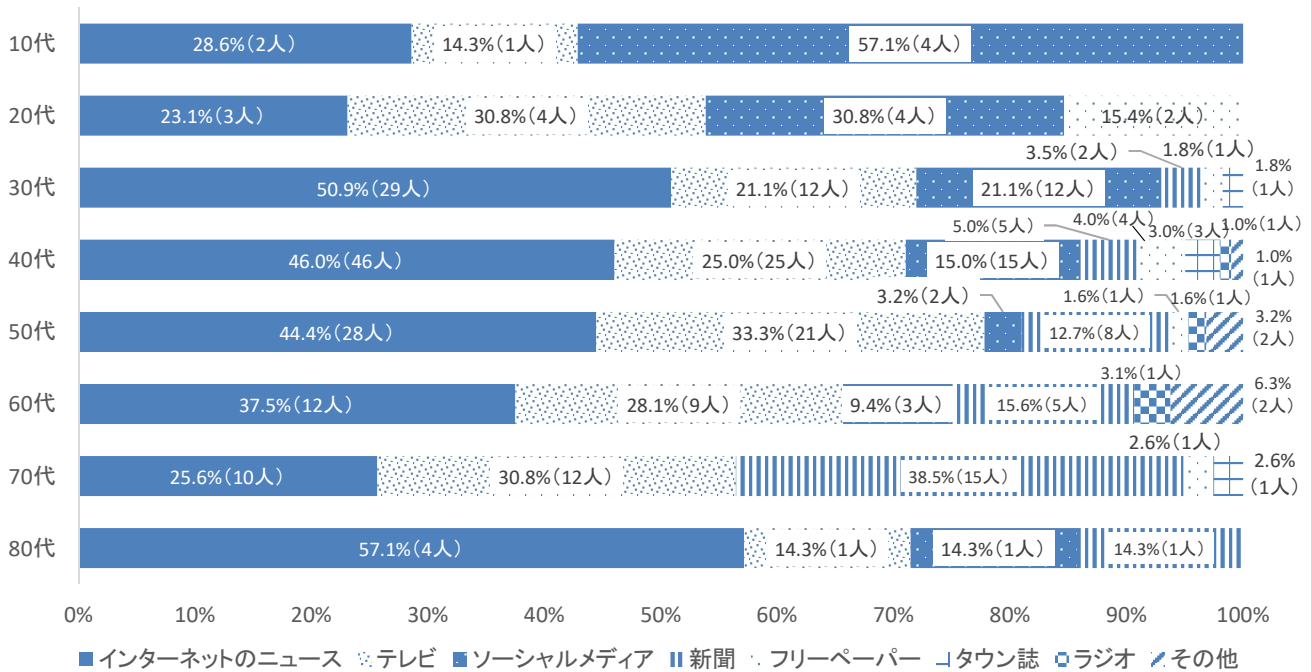
- ・広報こおりやまについては、「大変満足」「どちらかというと満足」が88%と高評価。

**問1 あなたは、普段必要な情報入手する時に、どんな手段を利用しますか？
(1つ選択)**

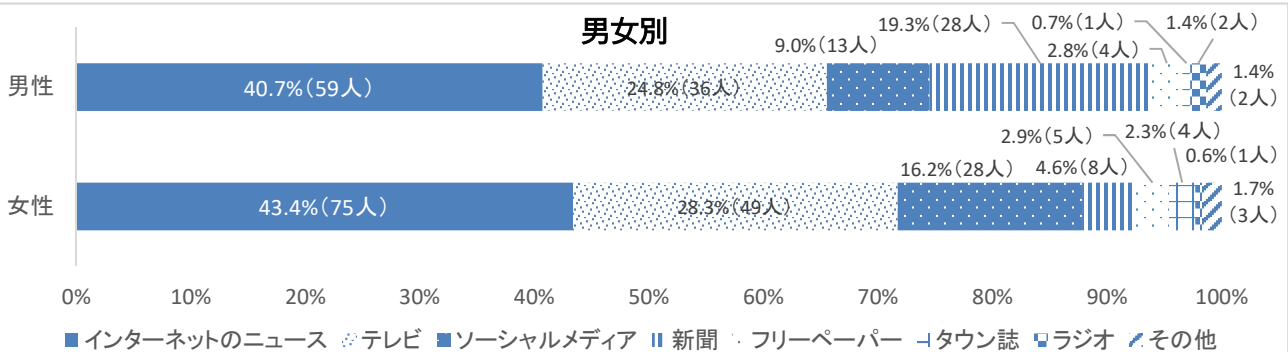
(回答者：318人)



世代別



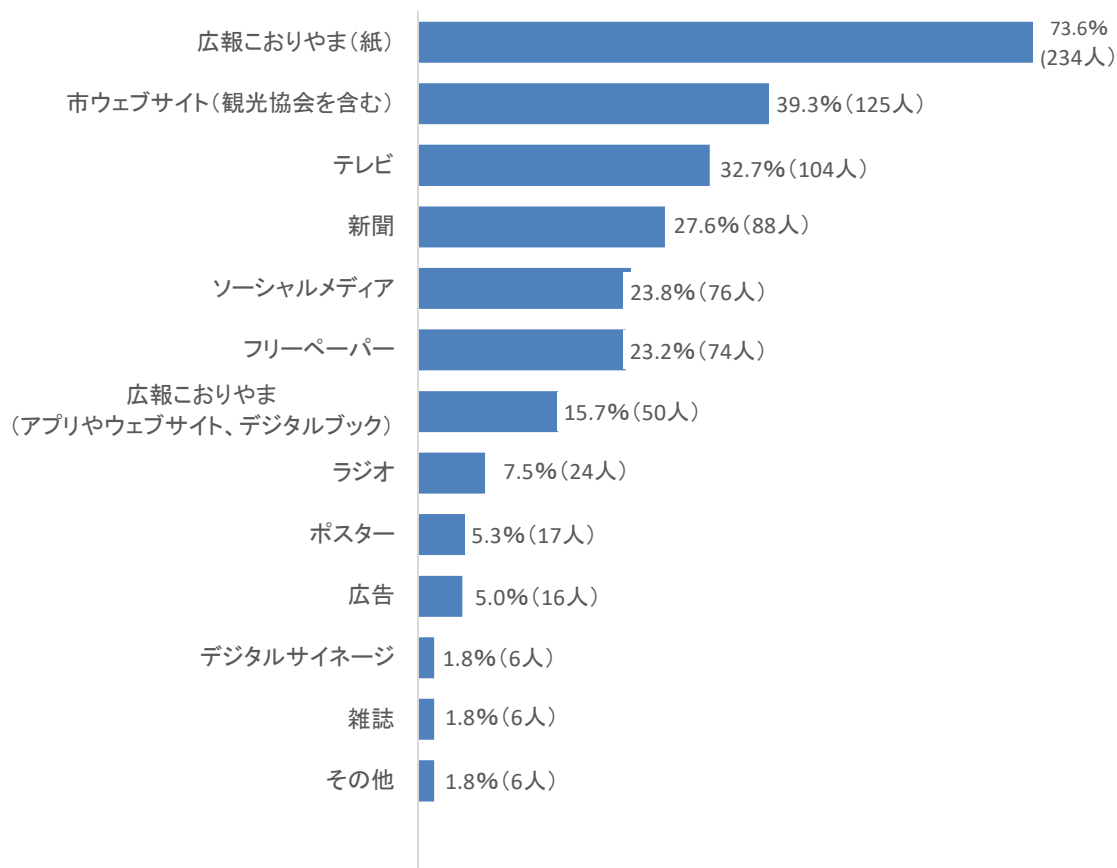
男女別



全体では、「インターネットのニュース」や「ソーシャルメディア」などICTによる入手が5割を超えている。
 年代別では、10代、20代では、ソーシャルメディアにより情報入手する人が多い。
 男女別では、ともに「インターネットのニュース」「テレビ」「ソーシャルメディア」の順で多い。

問2 あなたは、郡山市の情報（ビジネスや観光情報など）を知るために、どんな媒体を利用しますか？（複数選択可）

（回答者：318人）



※デジタルサイネージ：店舗や公共施設にディスプレイを設置して、映像や文字で情報を伝える

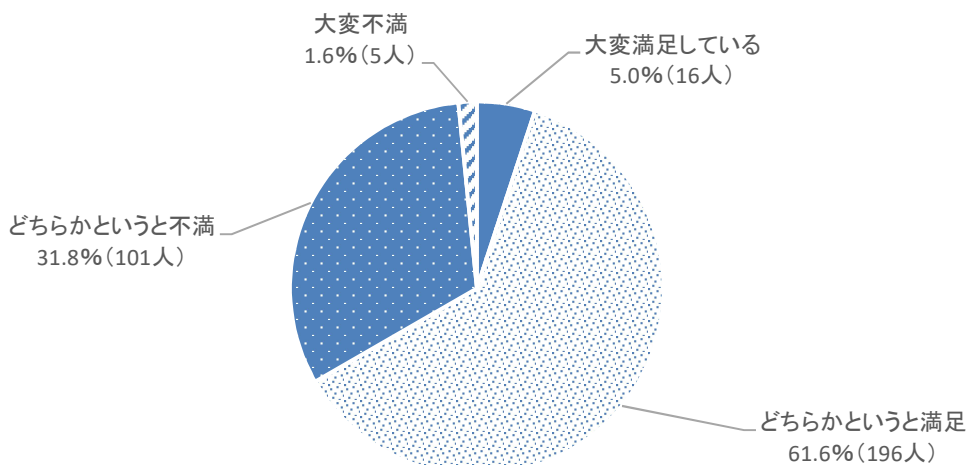
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・ 口コミサイト
- ・ GoogleやYahoo!などの検索

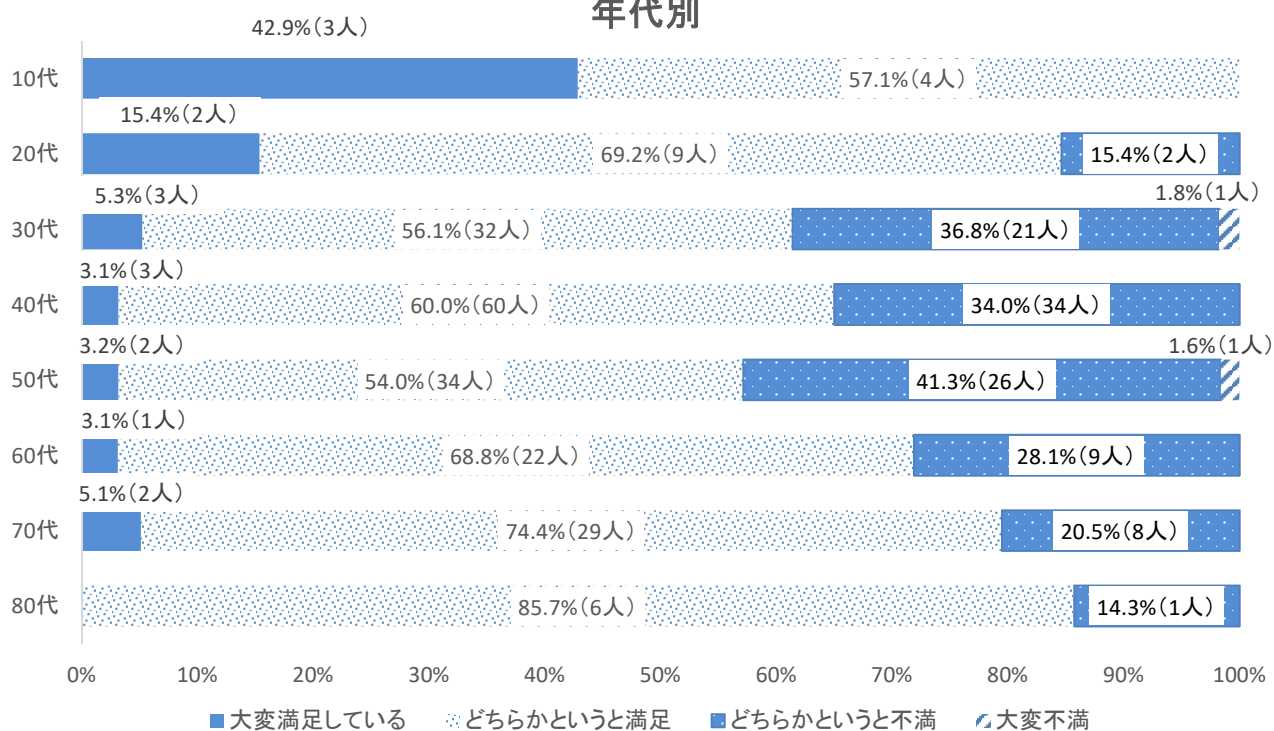
73.6%の人が「広報こおりやま」と回答。次いで、「市ウェブサイト」39.3%、「テレビ」32.7%、「新聞」27.6%、「ソーシャルメディア」23.8%であり、広報こおりやまや市ウェブサイトの果たす役割が大きいことが伺える。

問3 市ウェブサイトについて感想を教えてください。(1つ選択)

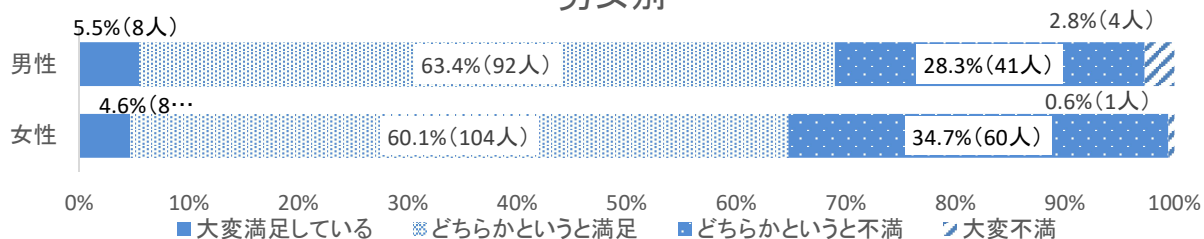
(回答者: 318人)



年代別



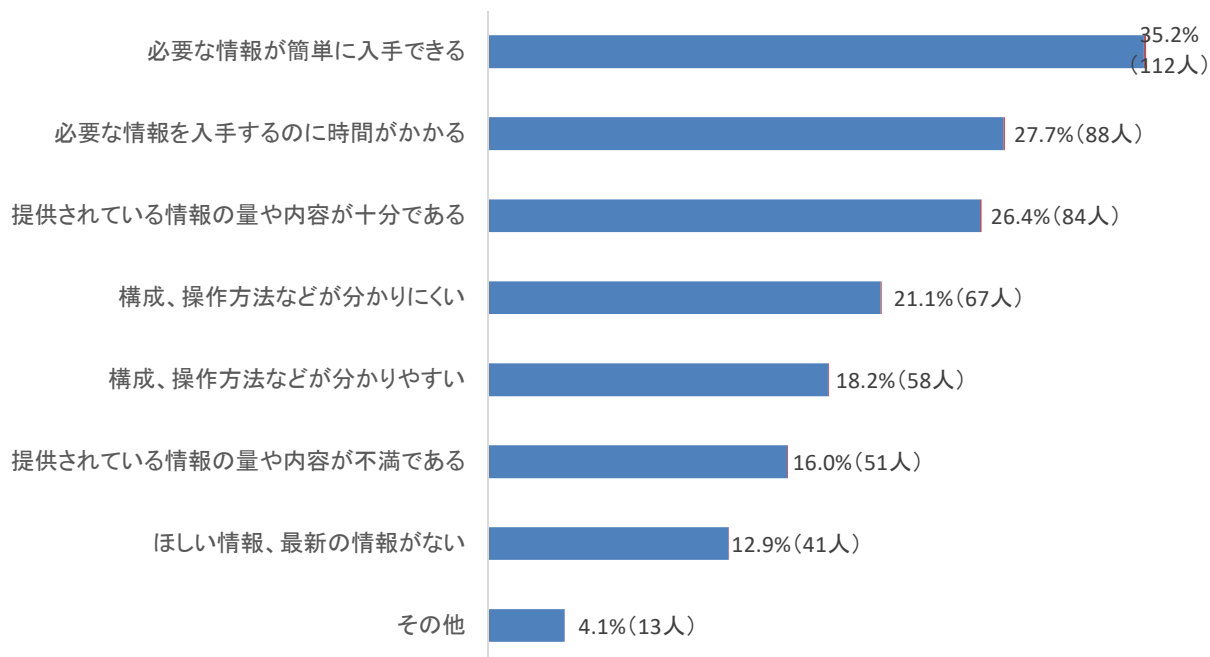
男女別



「大変満足している」「どちらかという満足」と回答した人が合わせて67%。
 世代別では、全ての年代で約6割以上の方が「どちらかという満足」と回答。一方で30代～60代で30～40%が「どちらかという不満」と回答している。
 男女別でも、いずれも6割以上が「どちらかという満足」と回答。

問4 問3の感想を詳しく教えてください。(複数選択可)

(回答者: 318人)



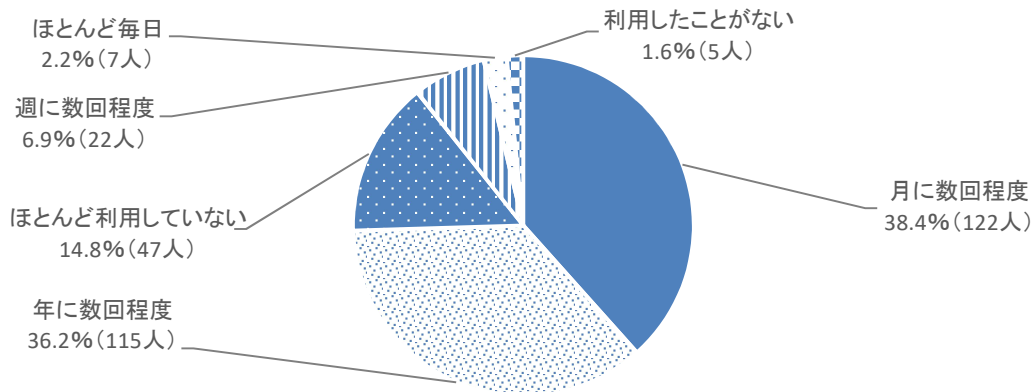
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・子育てイベントなどの詳細が無かったり、更新が遅くすでに満員ということもある
- ・見る側の目や心理と合っていない。
- ・クリック数が少なく済むようシンプルに。
- ・「サイト内検索」も「郡山市公式ウェブサイト」内だけを検索してくれるようなのも欲しい
- ・写真が多くて郡山の今をわかりやすく伝えている。
- ・必要な情報にたどり着くのに時間がかかる。

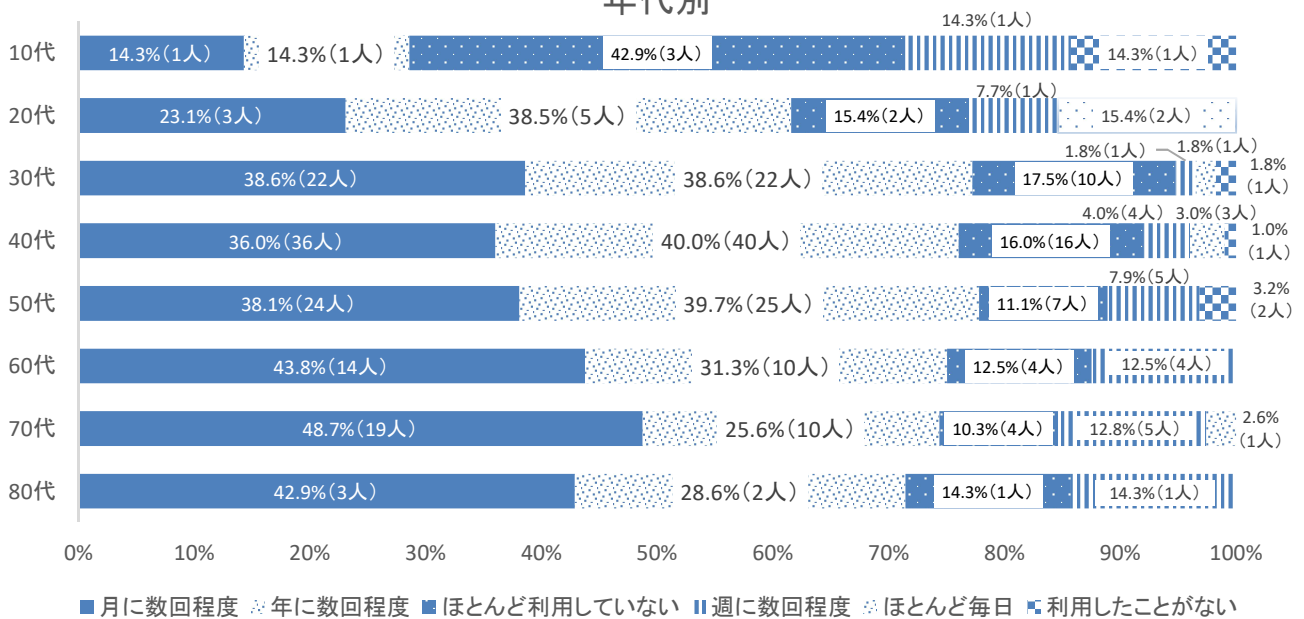
35.2%の人が「必要な情報が簡単に入手できる」と回答。次いで、「必要な情報を入手するのに時間がかかる」27.7%、「提供されている情報の量や内容が十分である」26.4%、「構成、操作方法などが分かりにくい」21.1%、「構成、操作方法などが分かりやすい」18.2%であり、「必要な情報の入手」や「提供されている情報の量や内容」に対して、満足している方が多い一方で、不満に思っている方や満足していない方もいる。問3において、満足（「大変満足」「どちらかという満足」）の要素として、「必要な情報が簡単に入手」や「情報量が十分」であることが上位となっている。また、不満（「大変不満」「どちらかという不満」）の要素としては、「必要な情報を入手するために時間がかかる」ことが主な理由となっている。今後はウェブサイトにおいて、より簡単に見つけられるような工夫や、また提供する情報量や内容について整理する必要がある。

問5 市ウェブサイトをどのくらいの頻度で利用していますか？（1つ選択）

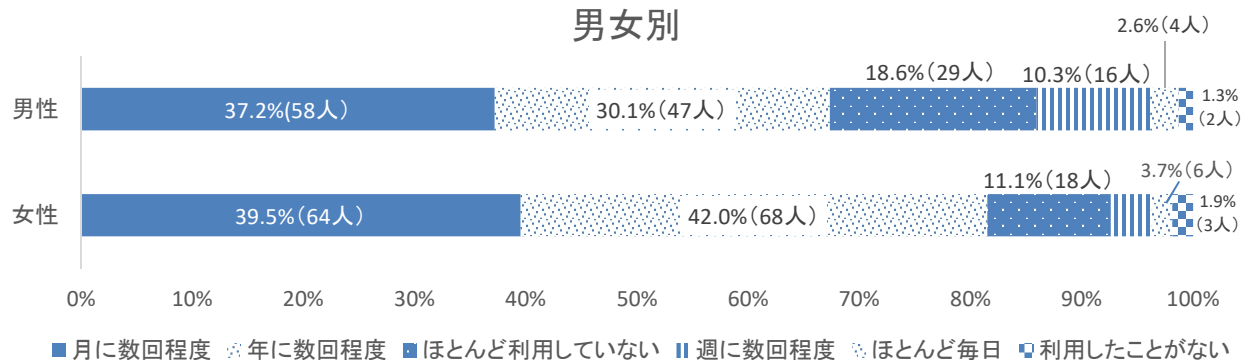
（回答者：318人）



年代別



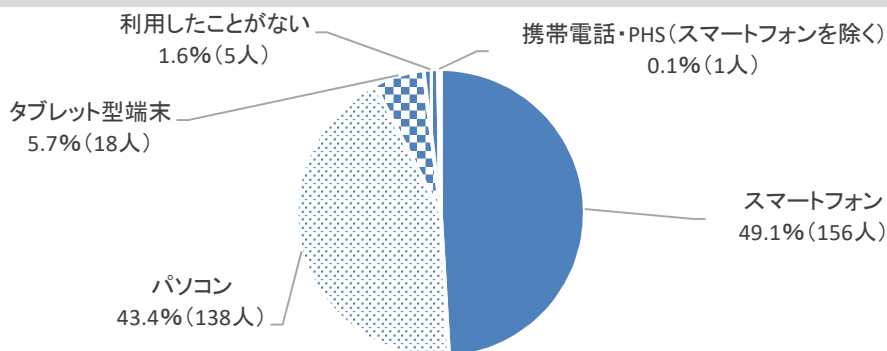
男女別



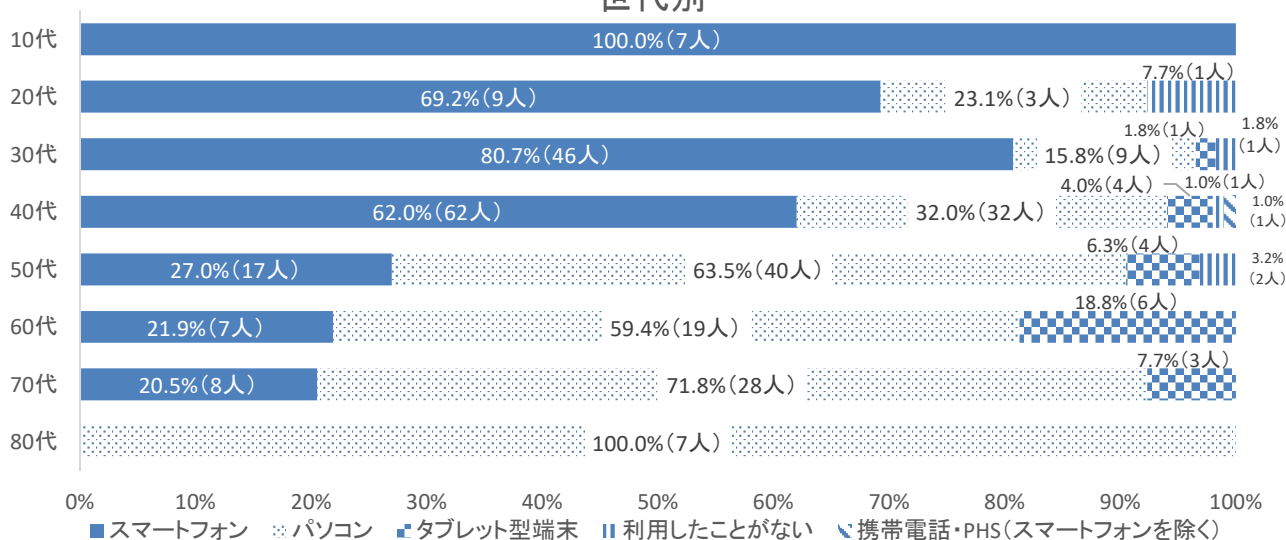
38.4%の人が「月に数回程度」と回答。次いで、「年に数回程度」36.2%、「ほとんど利用していない」14.8%、「週に数回程度」6.9%、「ほとんど毎日」2.2%で、「利用したことがない」2%であり、利用頻度は個人差が大きいことが伺える。
世代別においても30代～80代において約40%が「月に数回程度」と回答。

問6 市ウェブサイトをご覧になるときの主な手段を教えてください。(1つ選択)

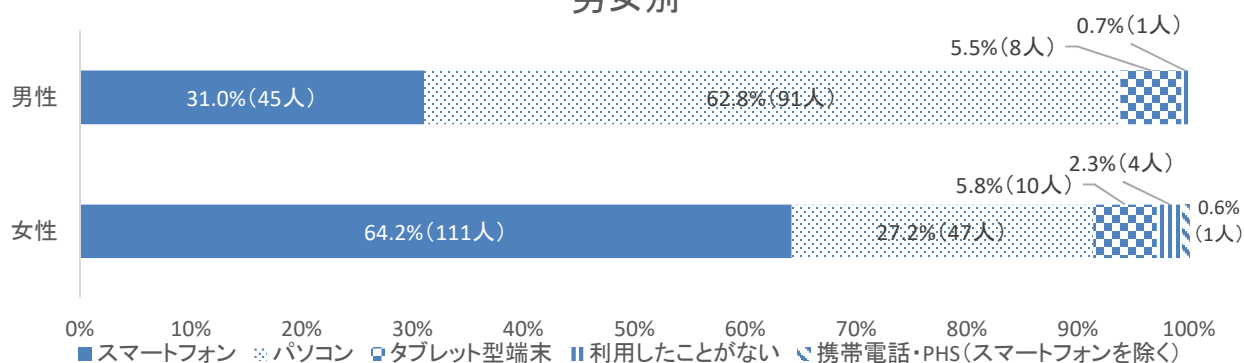
(回答者：318人)



世代別



男女別



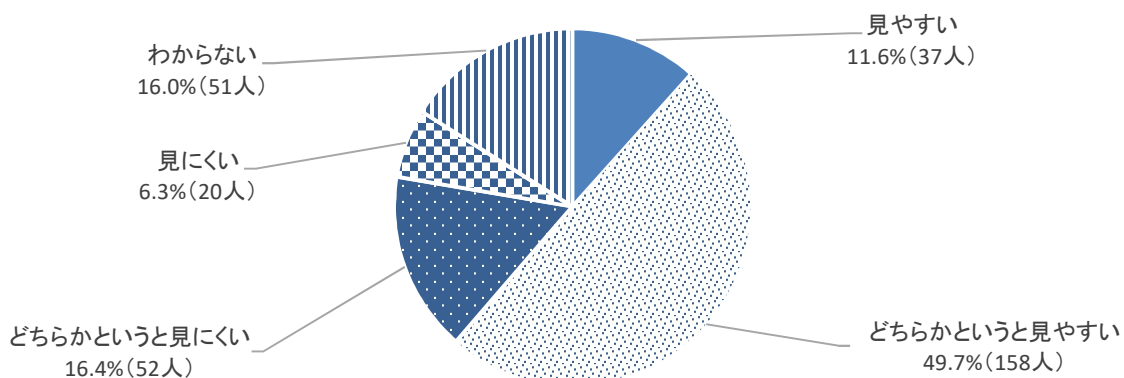
「スマートフォン」49.1%、次いで「パソコン」43.4%、「タブレット型端末」5.7%、「利用したことがない」1.6%、「携帯電話・PHS」が0.1%である。

世代別においては、10～40代においては「スマートフォン」が「パソコン」を上回り、50～80代は「パソコン」が「スマートフォン」を上回っている。

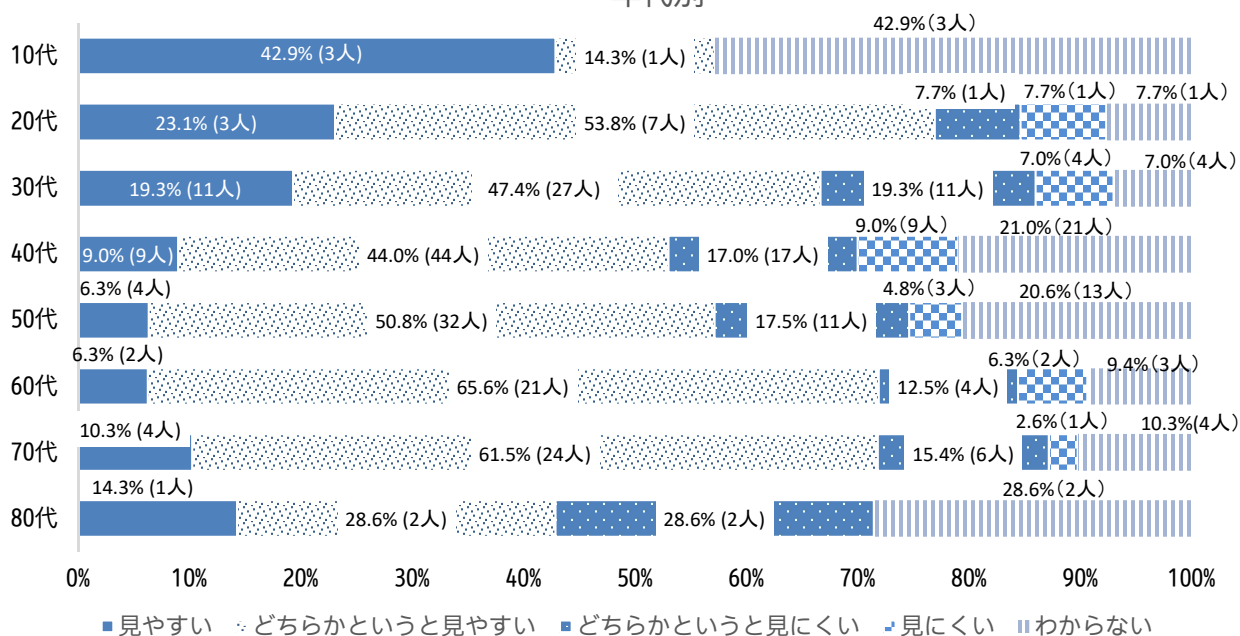
男女別では、男性は「パソコン」が「スマートフォン」より約30ポイント高いものの、女性は「スマートフォン」が「パソコン」よりも約40ポイント高くなっている。

問7 今年3月に市ウェブサイトがリニューアルしました。市ウェブサイトのレイアウトやデザインに対する感想を教えてください（1つ選択）

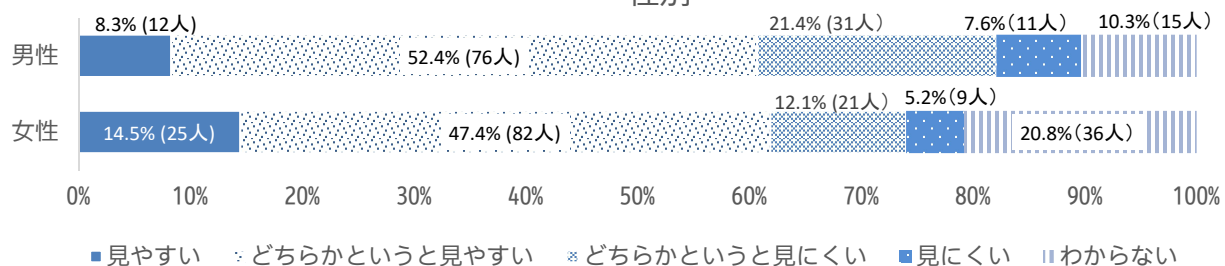
（回答者：318人）



年代別



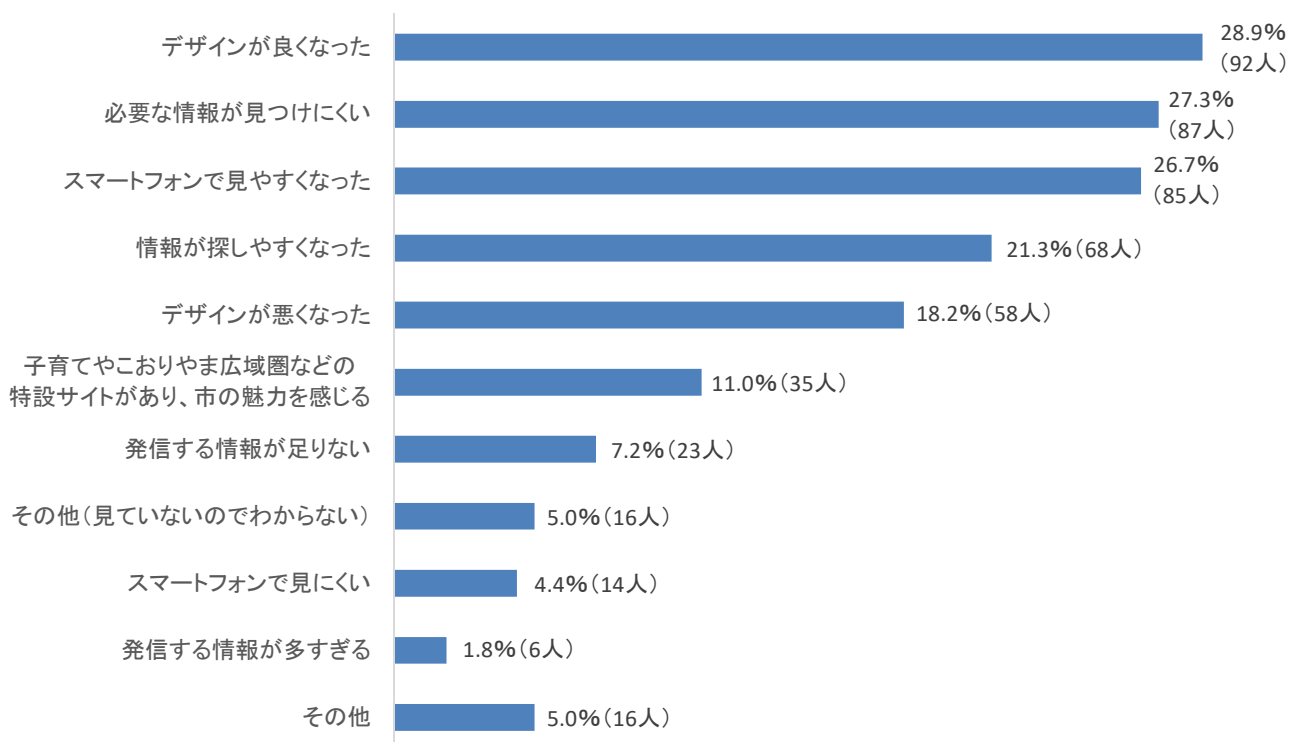
性別



「見やすい」「どちらかというで見やすい」と回答した人が合わせて61.3%。
 世代別では、20代、60代、70代の約70%が「見やすい」「どちらかというで見やすい」と回答。10代、30代、40代では約60%の方が「見やすい」「どちらかという満足」と回答。一方で30代～50代の約20%が「どちらかというで見にくい」と回答。
 男女別では、男女ともに約60%が「見やすい」「どちらかというで見やすい」と回答。

問8 問7の感想を詳しく教えてください。(複数選択可)

(回答者：318人)

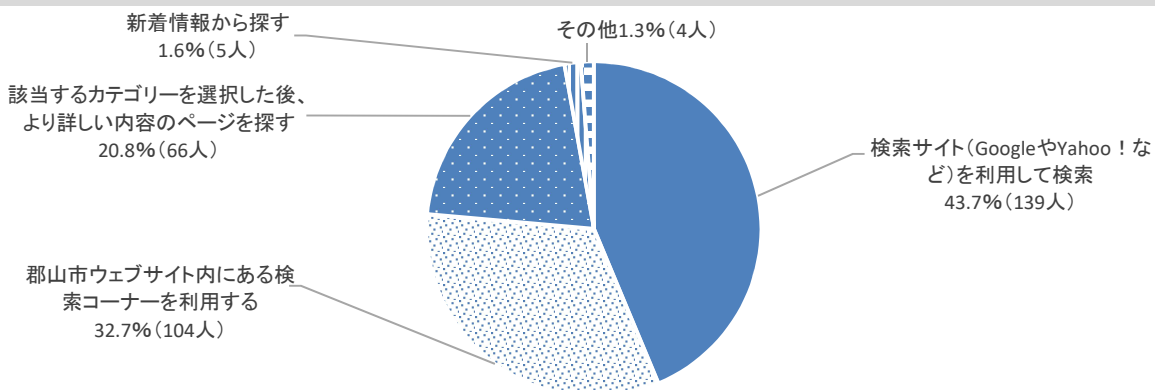


※「その他」を選択した方の主な意見

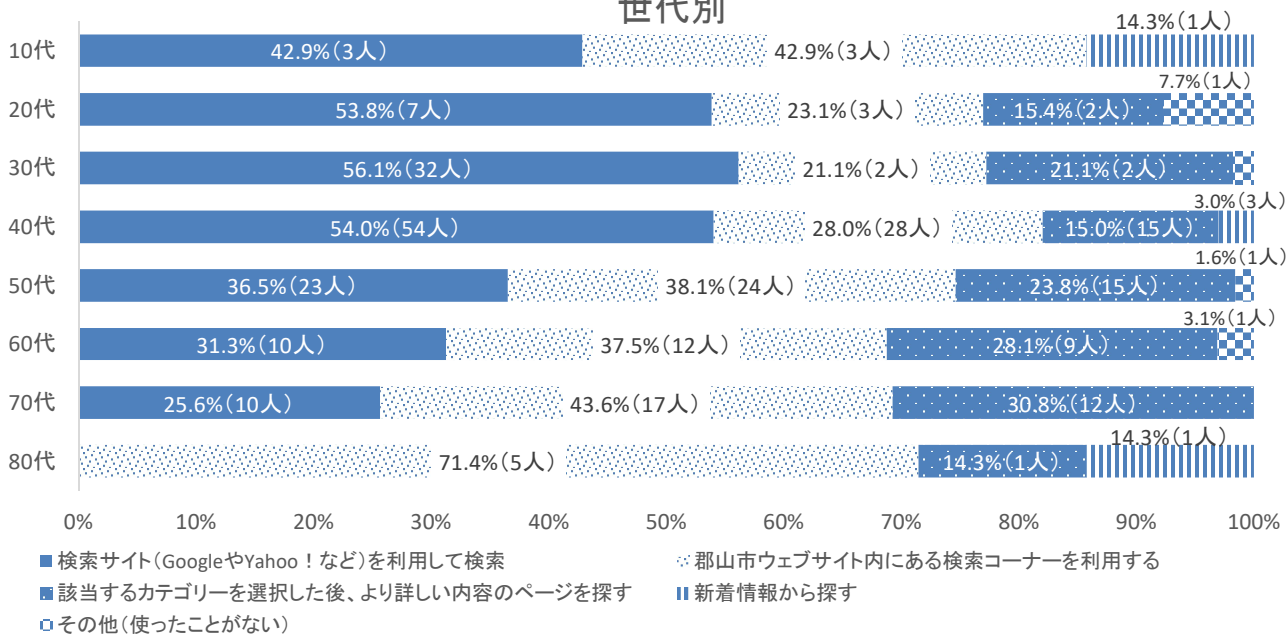
- ・ 広報おおりのやま（紙）で十分
- ・ ウェブサイト写真が増えたことで、ウルさい印象。トップ画面はシンプルな方がいい
- ・ 日曜当番医の情報が探しやすくなった。
- ・ Web上の世界は信頼性が低い。

28.9%の人が「デザインが良くなった」と回答。次に「必要な情報が見つけにくい」27.3%、「スマートフォンで見やすくなった」26.7%、「情報が探しやすくなった」21.3%、「デザインが悪くなった」18.2%、「子育てやおおりのやま広域圏などの特設サイトがあり、市の魅力を感じる」11.0%との回答であった。
今後もウェブサイトにおいて、デザインに加えて提供する情報の量や内容を十分に精査する必要がある。

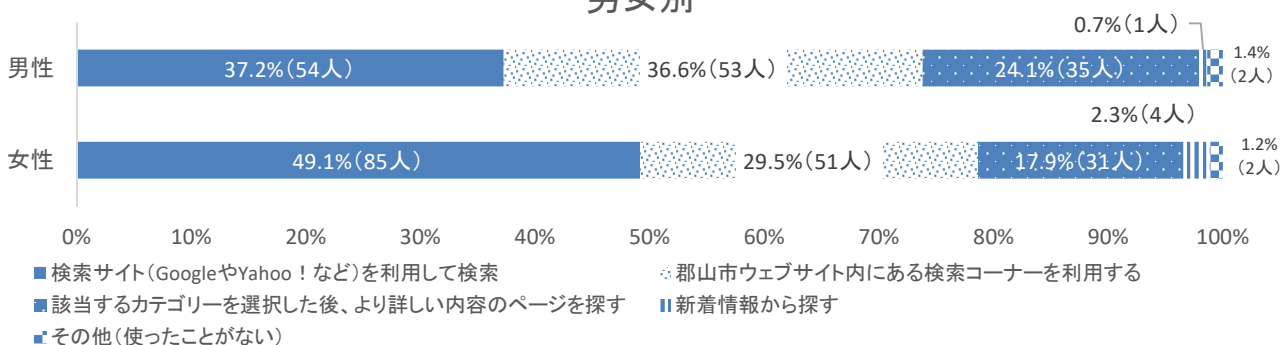
問9 市ウェブサイトから必要な情報を見つけるときの、主な検索方法を教えてください。
(回答者：318人)



世代別



男女別



「検索サイト (GoogleやYahoo!) などを利用して検索」が43.7%と最も高い。次いで「郡山市ウェブサイト内にある検索コーナーを利用する」32.7%「該当するカテゴリーを選択した後、より詳しい内容のページを探す」20.8%、「新着情報から探す」1.6%の回答

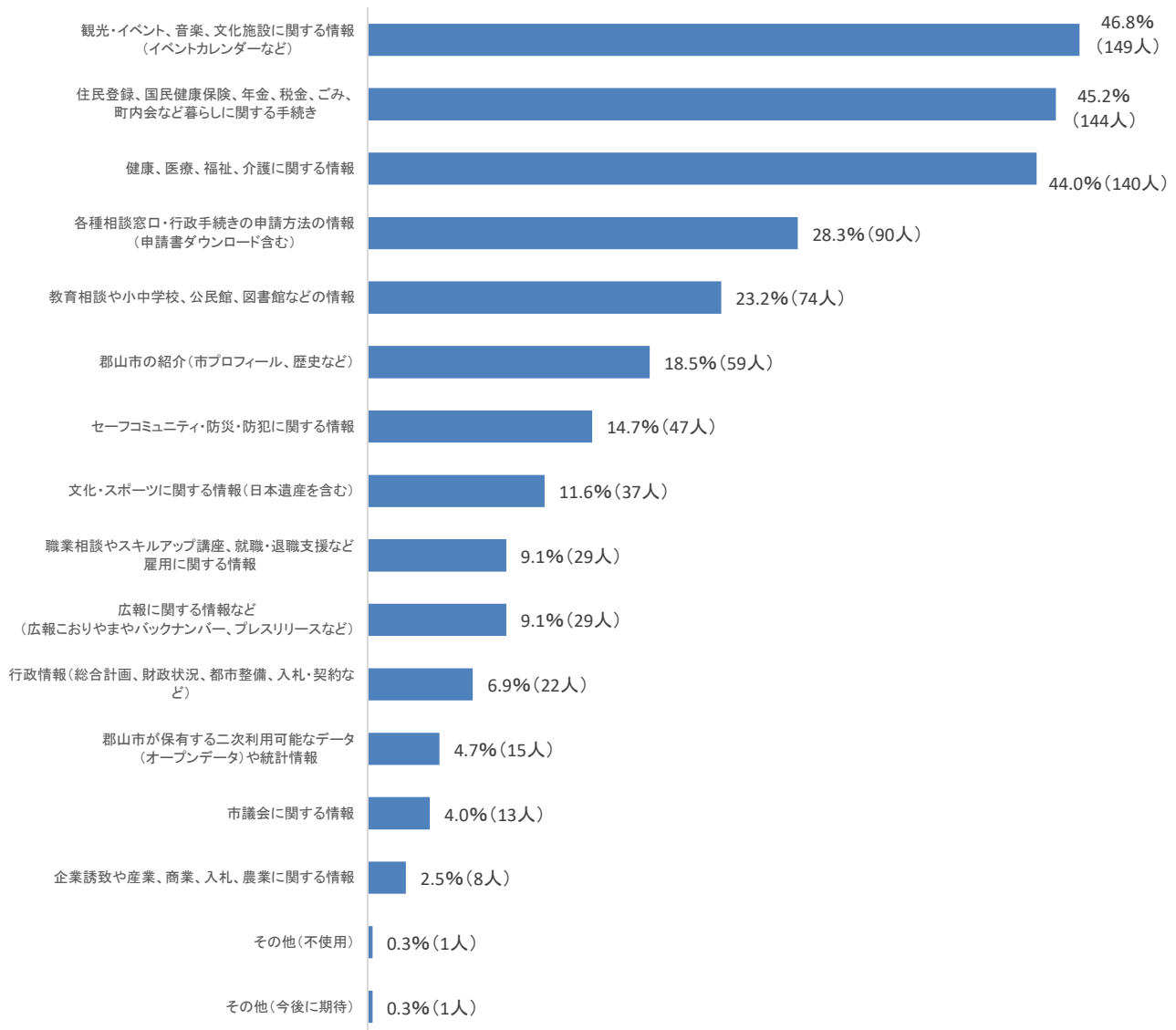
世代別では、20～40代では過半数が「検索サイトなどを利用して検索」と回答し、10代、50～70代の約40%が「市ウェブサイト内の検索コーナーを利用」と回答。

男女別でも、いずれも「検索サイト」や「市ウェブサイト内の検索コーナーを利用」の回答がともに約80%であった。

上記結果より、検索キーワードの設定や検索エンジンの向上が今後も必要であることがわかる。

問10 市ウェブサイトが必要だと感じる情報は、どのような情報ですか？
(3つまで選択可)

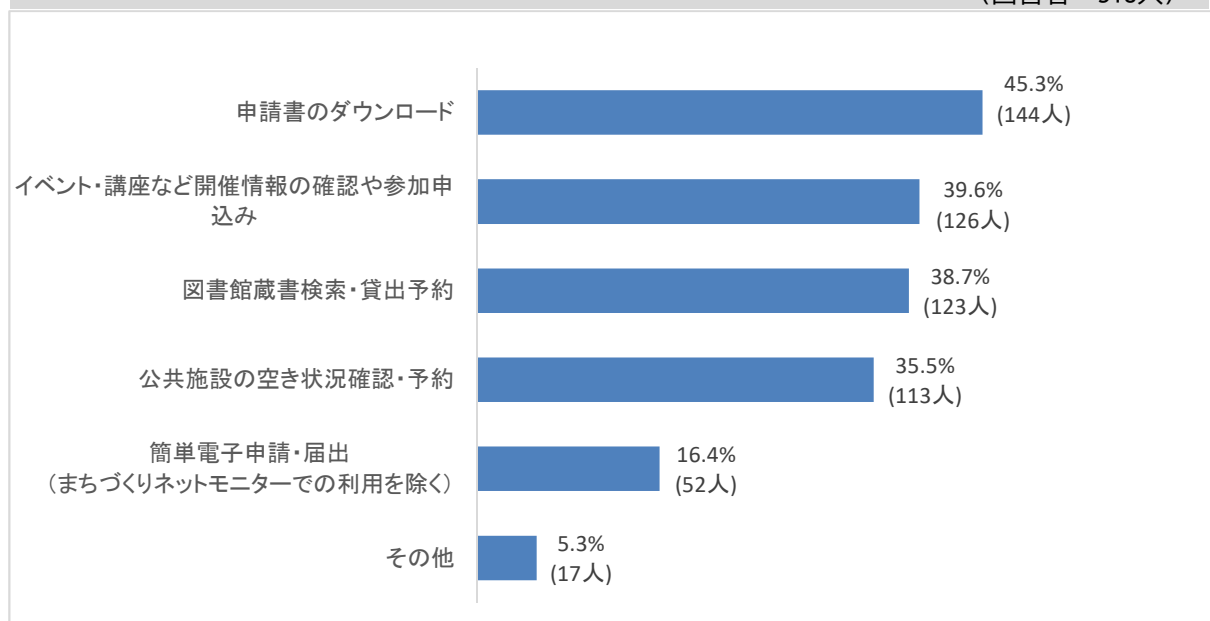
(回答者：318人)



「観光・イベント、音楽、文化施設に関する情報」46.8%、「住民登録、国民健康保険、年金、税金、ごみ、町内会など」45.2%、「健康、医療、福祉、介護に関する情報」44.2%と高く、お出かけ情報や生活に密着した情報を求めていることが読み取れる。

問11 市ウェブサイトで便利だと感じる機能は、どのような機能ですか？
(3つまで選択可)

(回答者：318人)



※「その他」を選択した方の主な意見

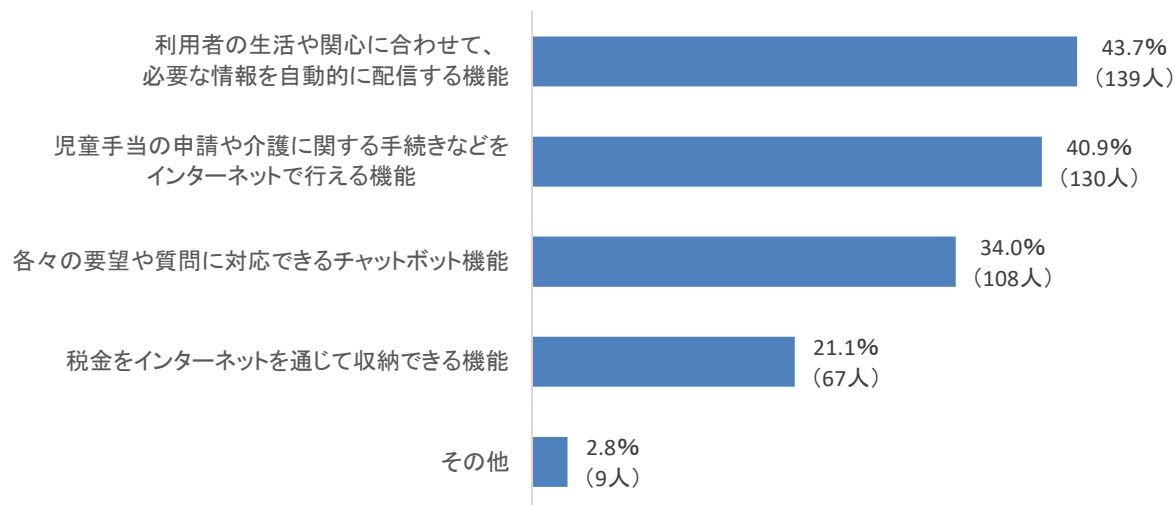
- ・報道資

45.3%が「申請書のダウンロード」と回答。次に「イベント・講座など開催情報の確認や参加申し込み」39.6%、「図書館蔵書検索・貸出予約」38.7%、「公共施設の空き状況確認・予約」35.5%、「簡単電子申請・届出」16.4%の回答であった。

問12 市ウェブサイトであると便利だと感じる機能は、どのような機能ですか？

(3つまで選択)

(回答者：318人)

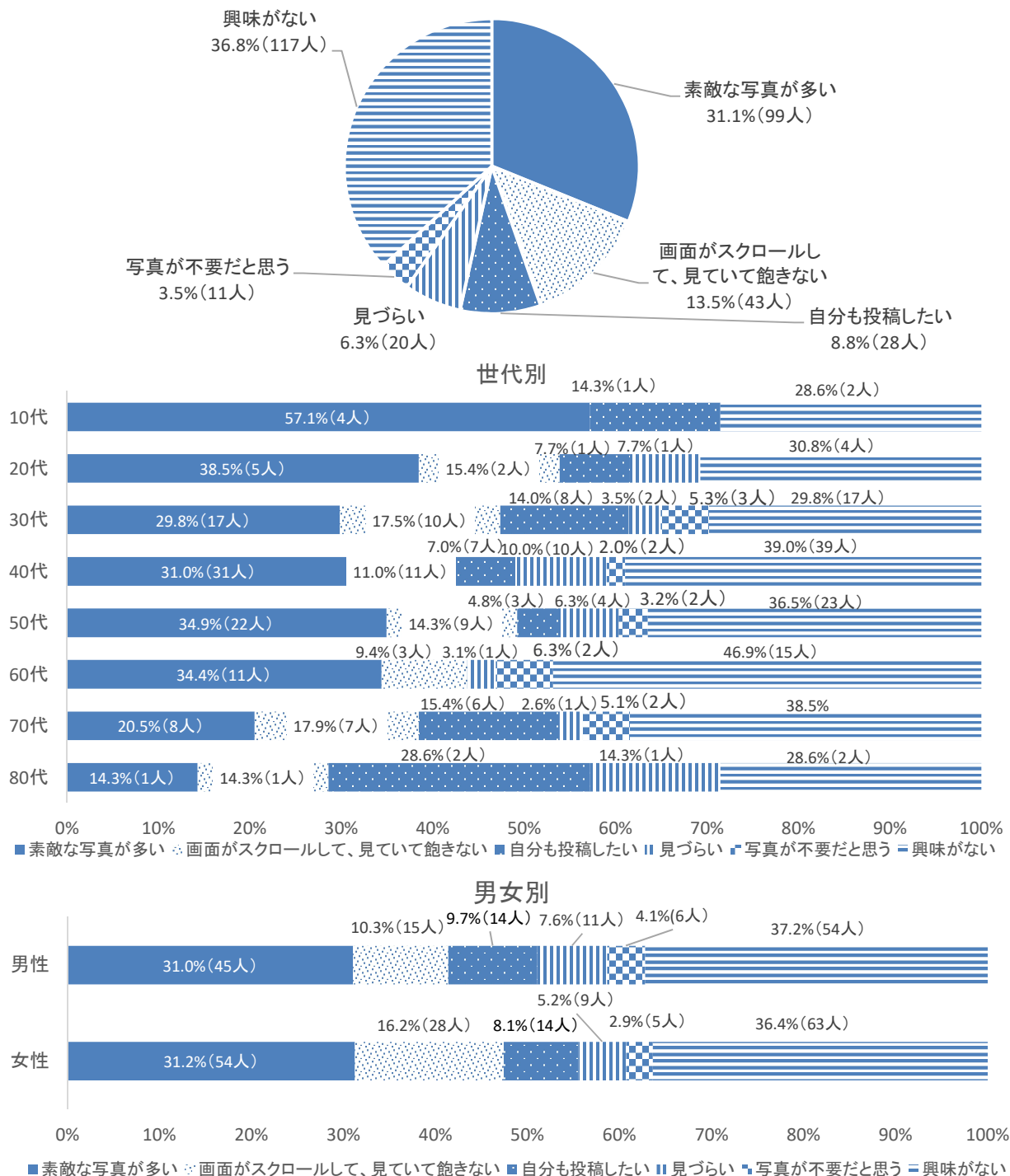


※「その他」を選択した方の主な意見

- ・どこで何が行われるのかテーマごとのカレンダー
- ・住民票等の証明書など自宅で受け取れるようにしてほしい
- ・公民館の市民講座、市民教室など、民間団体開催も含めた情報
- ・メールでの問い合わせ
- ・市民が意見や感想を述べるコーナー

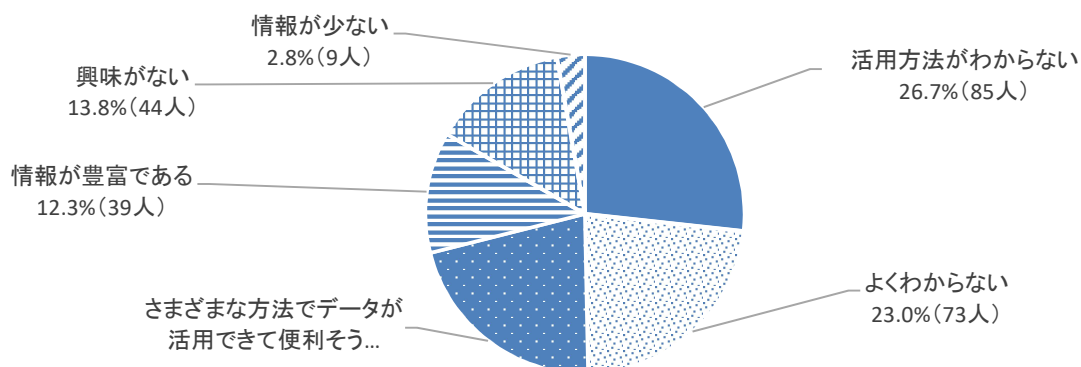
43.7%が「利用者の生活や関心に合わせて、必要な情報を自動的に配信する機能」と回答。次に「児童手当の申請や介護に関する手続きなどをインターネットで行える機能」40.9%、「各々の要望や質問に対応できるチャットボット機能」34.0%、「税金をインターネットを通じて収納できる機能」21.1%との回答であった。

問13 市ウェブサイトのTOP画面に、Instagramと連動して、市民の皆さんが投稿した旬の情報やイベントなどさまざまな写真を掲載しています。これらの写真に対する感想を教えてください。（1つ選択）
（回答者：318人）

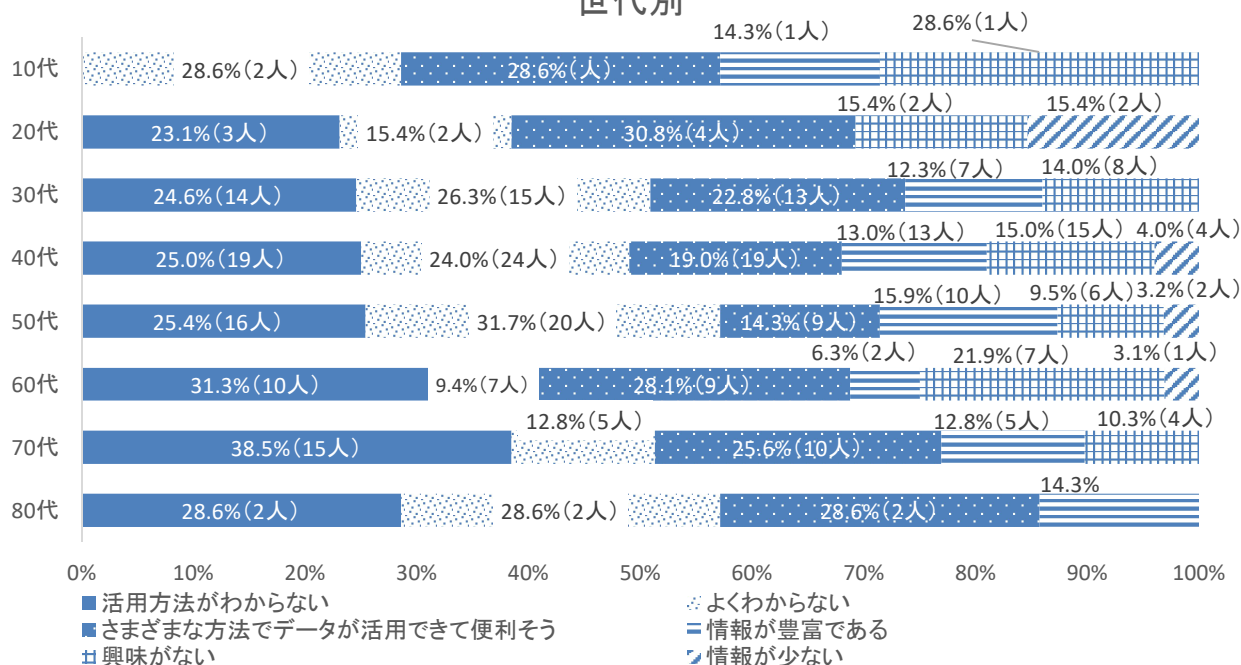


「素敵な写真が多い」が31.1%と最も高い。次いで「画面がスクロールして、見ていて飽きない」13.5%、「自分も投稿したい」8.8%、「見づらい」6.3%、「写真が不要だと思う」3.5%、「興味がない」36.8%の回答
 世代別では、10～70代で「素敵な写真が多い」の回答が一番多い。一方で、10～30代、80代で約30%、ほかの年代でも約40%が「興味がない」との回答
 男女別でも、「素敵な写真が多い」が31%と一番高く、「画面がスクロールして、見ていて飽きない」「自分も投稿したい」を加えると半数を超えている。

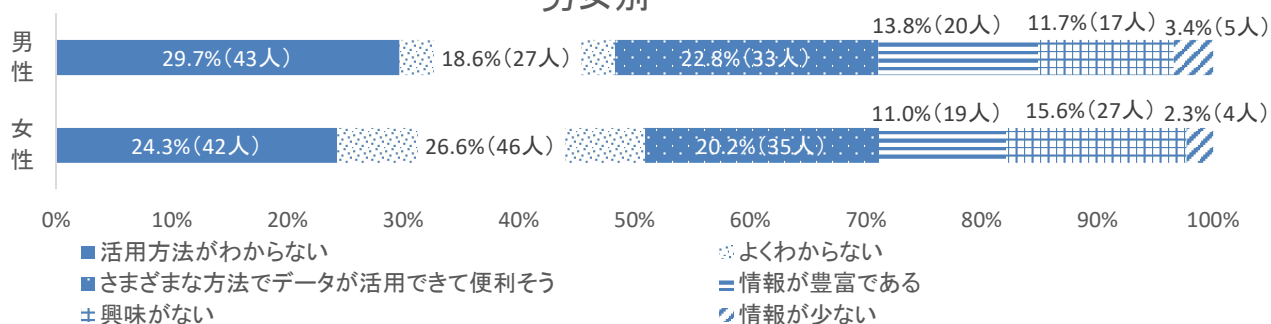
問14 人口などの統計情報をまとめたオープンデータの特設サイトを開設しています。オープンデータサイトに対する感想を教えてください。(1つ選択)
(回答者：318人)



世代別

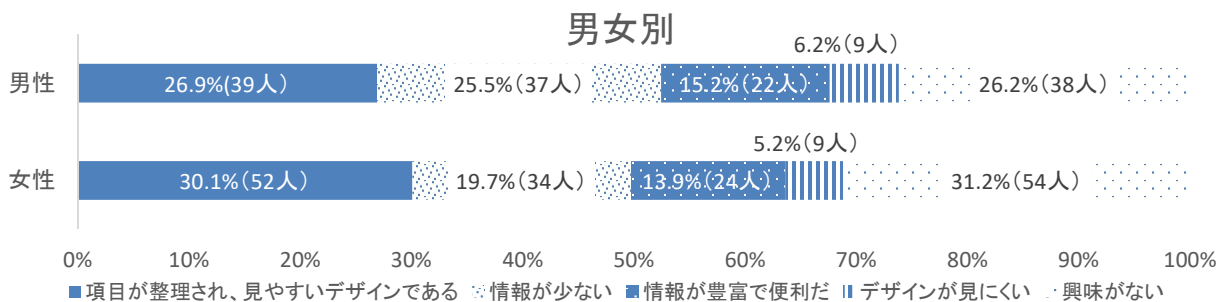
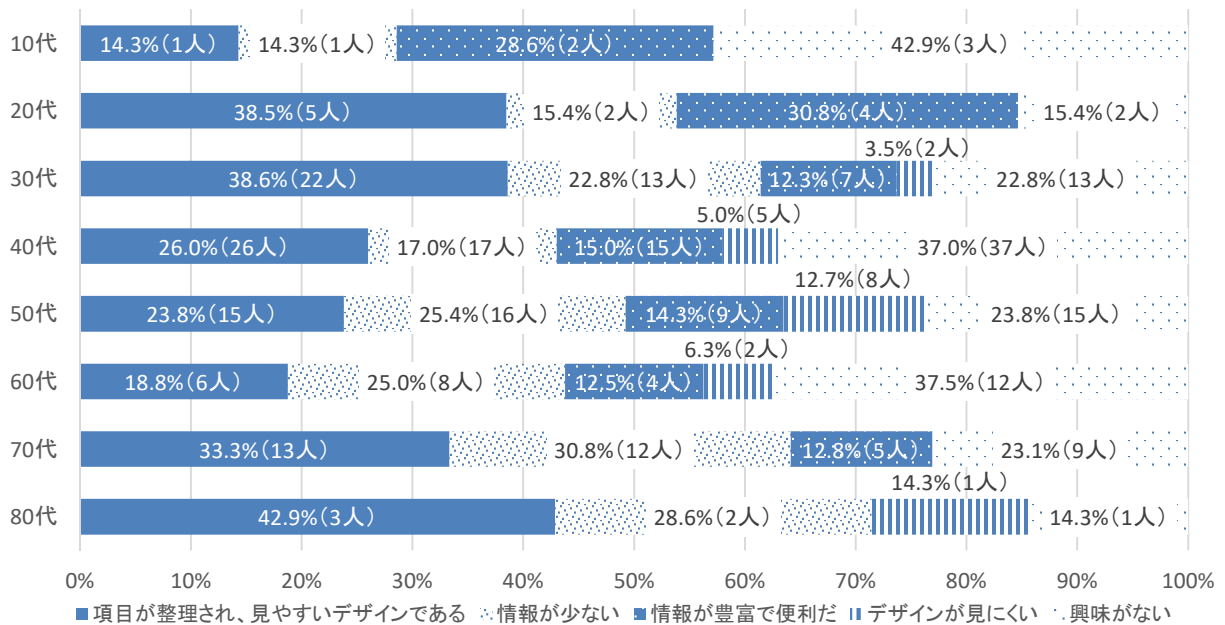
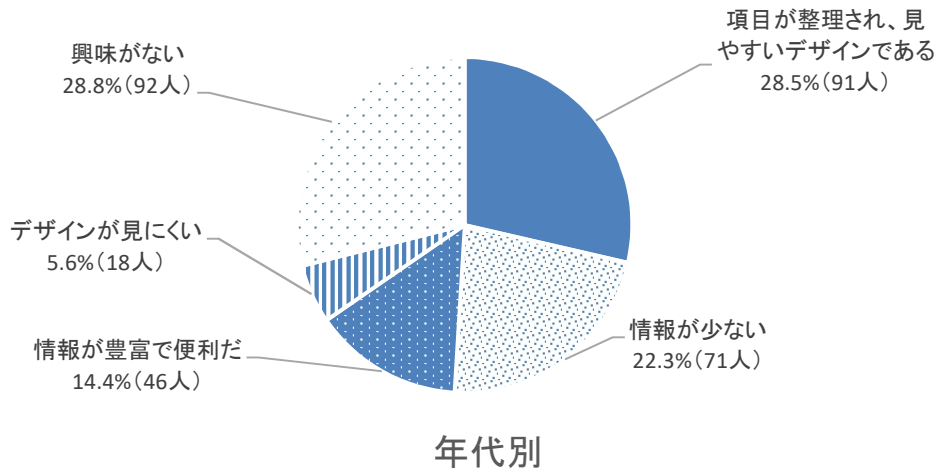


男女別



「活用方法がよくわからない」「よくわからない」が合わせて49.7%、「さまざまな方法でデータが活用できて便利そう」が21.4%、「情報が豊富である」12.3%の回答。
 世代別では、20～80代で「活用方法がわからない」の回答が一番多い。10～20代、60～80代で「さまざまな方法でデータ活用できて便利そう」が約30%、ほかの年代でも約40%が「興味がない」との回答。
 男女別でも、「活用方法がわからない」「よくわからない」を合わせると過半数に近い割合である。

問15 郡山市と周辺市町村で構成するこおりやま広域圏の特設サイトを開設しています。こおりやま広域圏サイトに対する感想を教えてください。(1つ選択) (回答者：318人)



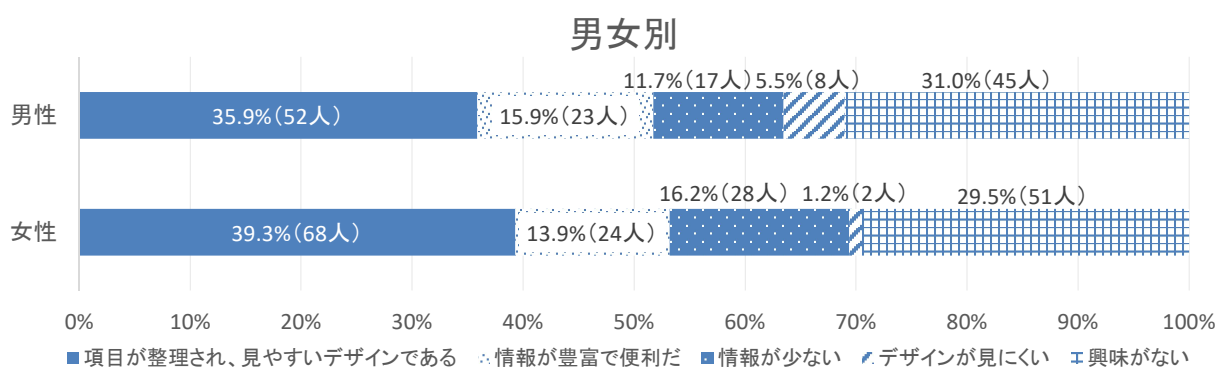
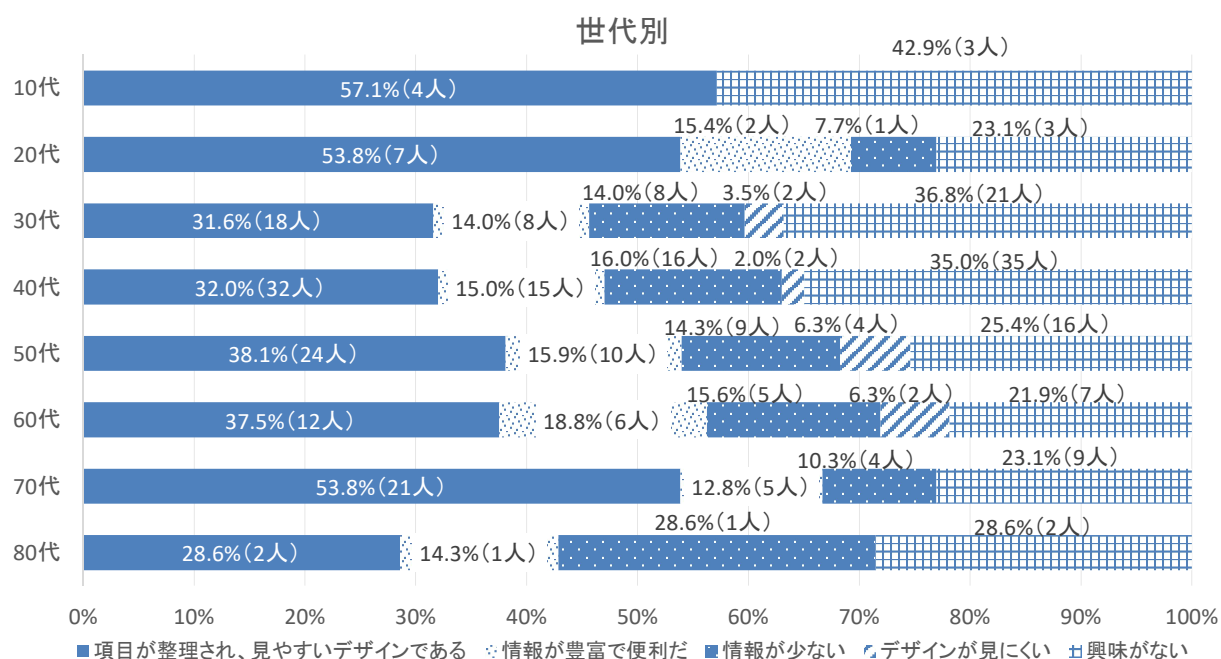
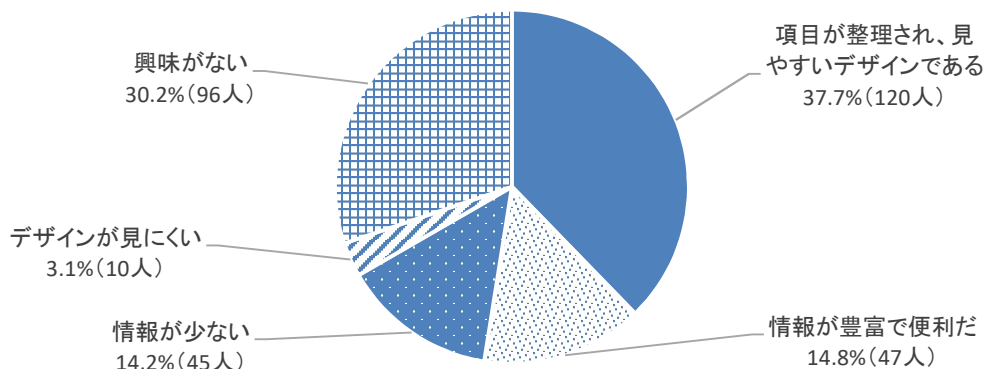
「項目が整理され、見やすいデザインである」が28.5%。「情報が少ない」が22.3%、「情報が豊富で便利だ」が14.4%、「デザインが見にくい」が5.6%、「興味がない」が28.8%の回答。

世代別では、20代・30代・80代の約4割が「項目が整理され、見やすいデザインである」と回答。40代、70代も同回答が一番多かった。50代・60代では「情報が少ない」が一番多い回答だった。

男女別では、男性は「項目が整理され、見やすいデザイン」と「情報が少ない」が同割合だが、女性は約3割が「項目が整理され、見やすいデザイン」、「興味がない」と回答。

問16 美術館の企画展や各種情報をまとめた特設サイトを開設しています。美術館サイトに対する感想を教えてください。（1つ選択）

（回答者：318人）

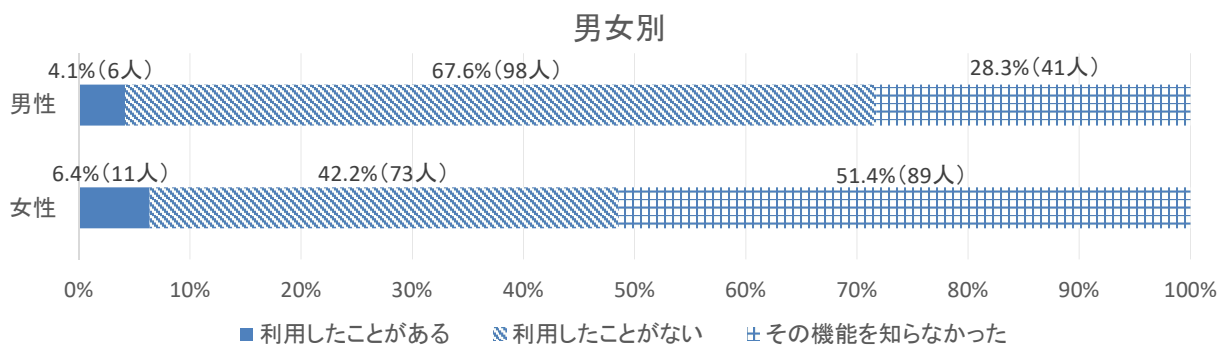
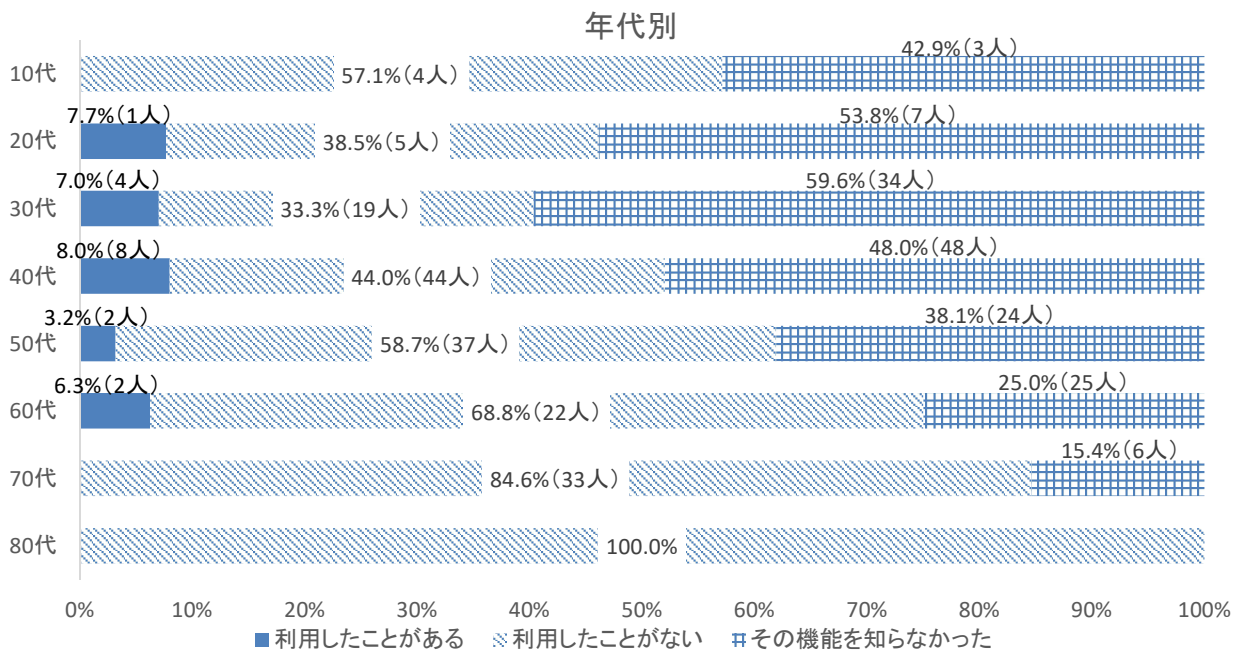
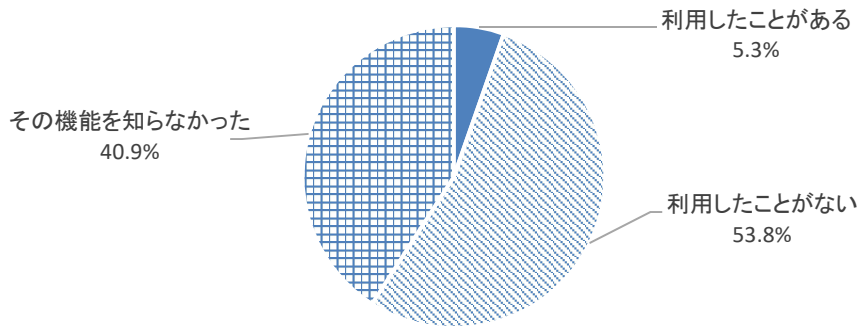


「項目が整理され、見やすいデザインである」が37.7%、「情報が豊富で便利だ」が14.8%、「情報が少ない」が14.2%、「デザインが見にくい」が3.1%、「興味がない」が30.2%の回答。

世代別では、10代・20代・70代の約5割が「項目が整理され、見やすいデザインである」と回答。50代・60代の約4割、また30代・40代・80代の約3割も同回答であった。

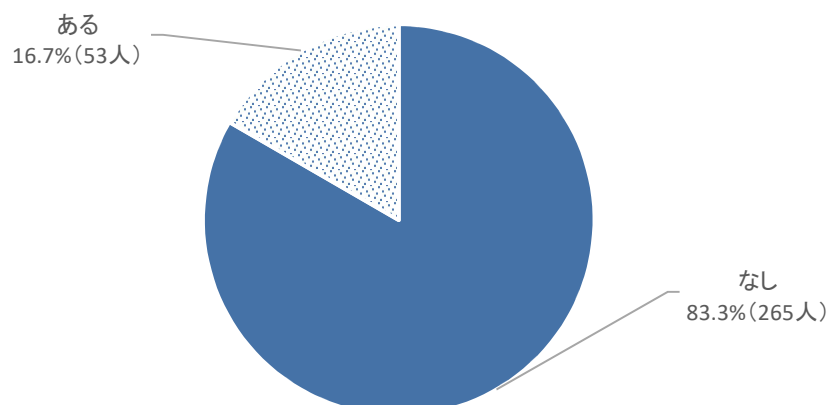
男女別では、男性の35.9%、女性の39.3%が「項目が整理され、見やすいデザイン」と回答。一方で、「興味がない」と回答したのも男性31%、女性29.5%であり、美術館への関心に個人差が表れていた。

問17 転居や妊娠・出産時の手続きをまとめた「手続きナビ」を利用したことはありますか？（1つ選択）
（回答者：318人）



「利用したことがない」が53.8%、「機能を知らなかった」が40.9%、「利用したことがある」が5.3%の回答。
 世代別では、「利用したことがある」と答えたのは、20代7.7%（1人）、30代7%（4人）、40代8%（8人）、50代3.2%（2人）、60代6.3%（2人）の回答であった。
 男女別では、男性の4.1%（6人）、女性の6.4%（11人）が「利用したことがある」と回答。

問18 今後ウェブサイトが発信してほしい情報や機能はありますか？（1つ選択）
（回答者：318人）



「ある」を選択した方の主な意見

- 図書館の貸出履歴を参照する機能
- 郡山市を中心とした、近隣市町村や近県のイベント情報
- オープンデータの充実、市議会議員活動力の見える化
- 市内の観光地（温泉地など）を一発で検索できて、地図でも即確認可能にしてほしい
- スマートフォンに特化した機能（アプリ化）
- 防犯のための情報。不審者
- 大雨による河川の状況
- 各公民館の活動サークル情報

16.7%が「ある」と回答。「イベント情報」や「リアルタイムの河川の状況」・「防犯に関する情報」など生活に身近な内容を求めている

**問19 あなたが素敵だと感じる企業や団体、自治体のサイトがあれば教えてください
(自由記述)**

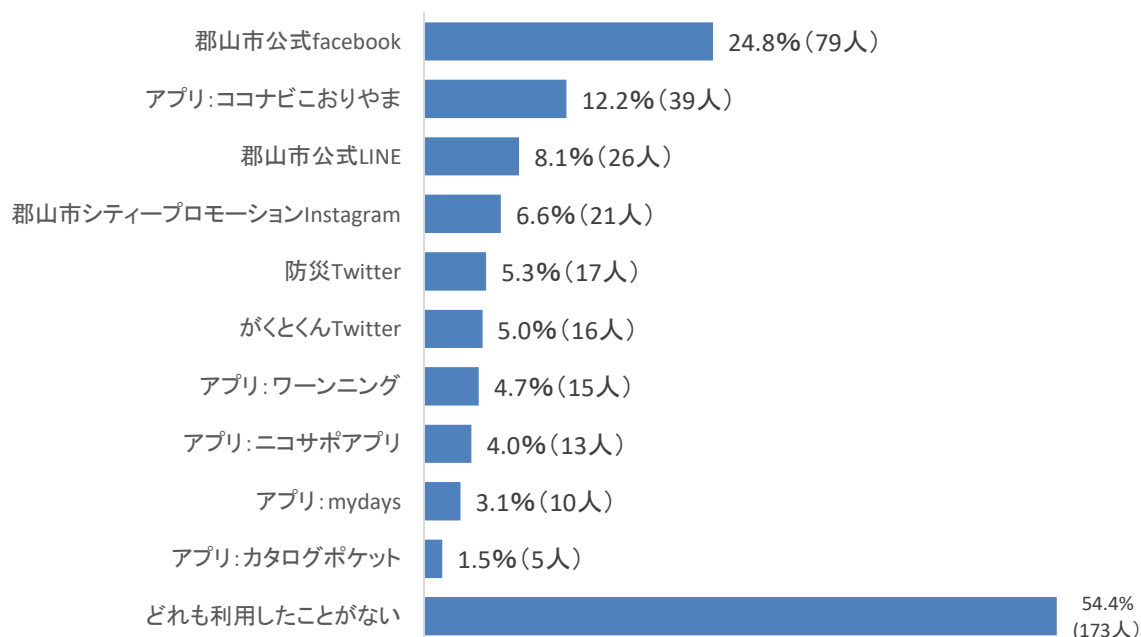
(自治体)

- ・神奈川県
- ・福島県
- ・安曇野市
- ・郡山市観光協会
- ・仙台市
- ・つくば
- ・東京都三鷹市
- ・福岡市…市長の動向を動画で発信している

(企業)

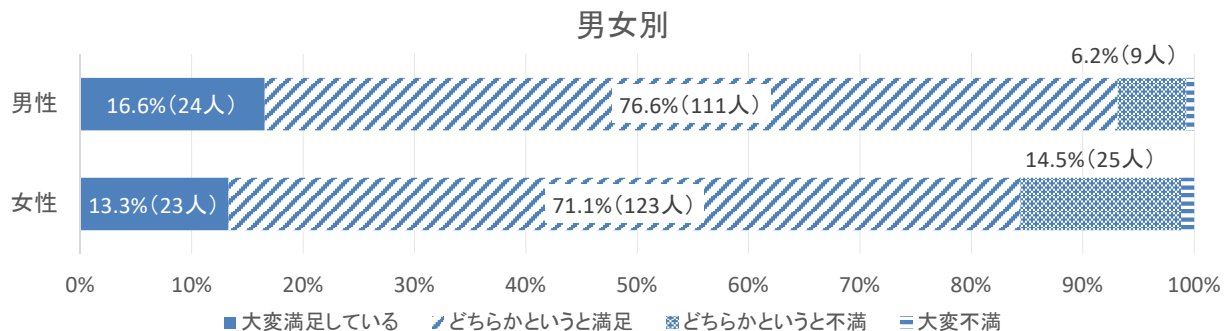
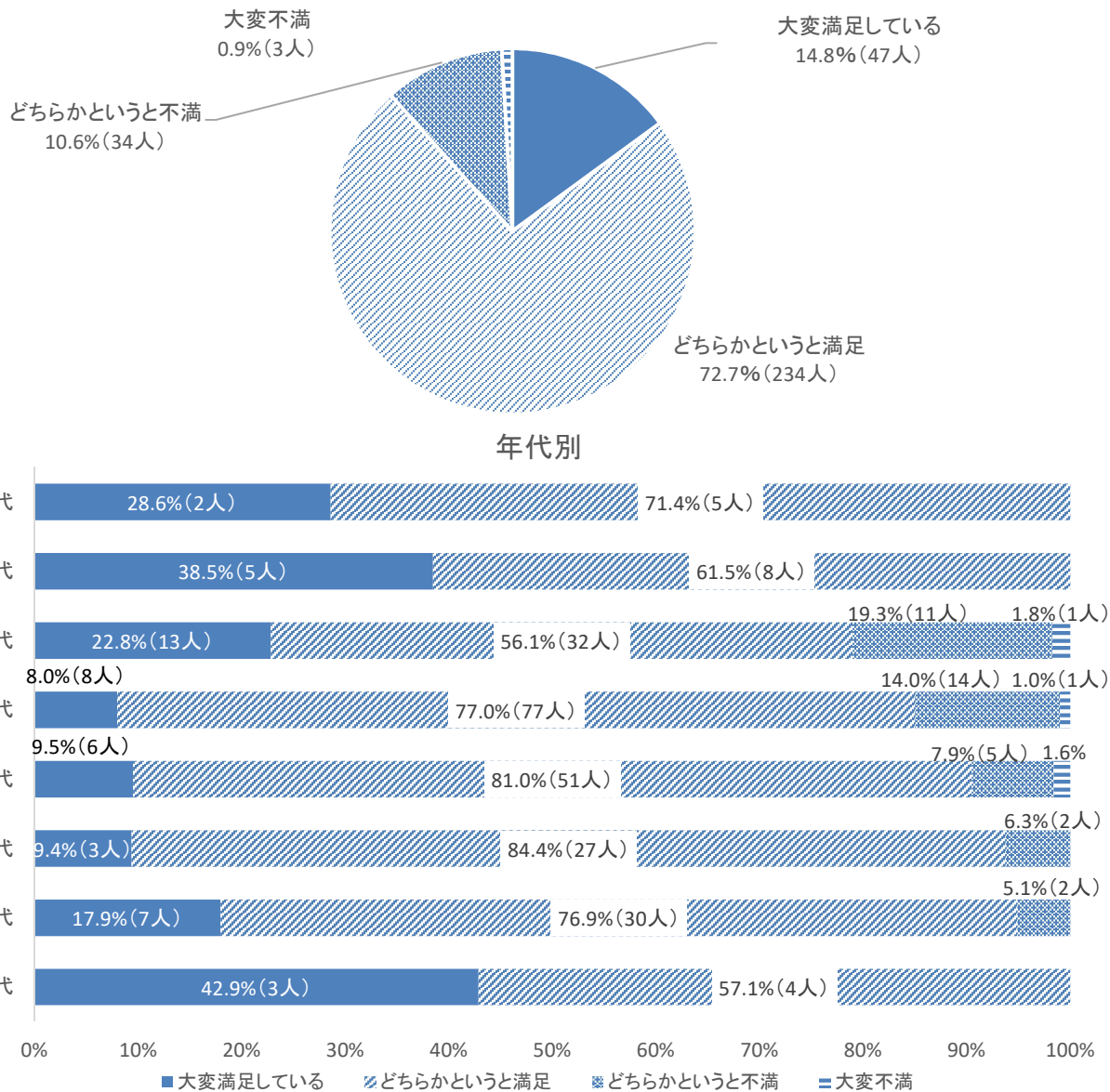
- ・アルク
- ・小田急電鉄
- ・オリエンタルランド…お客様向け、会社、株主向けと対象のメリハリがあって使いやすい
- ・コカコーラ
- ・産業技術総合研究所
- ・センチュリーホーム
- ・筑波大学
- ・仁井田本家
- ・プルデンシャル保険
- ・まざっせプラザ
- ・村田製作所

問20 郡山市の各種情報を配信するアプリやソーシャルメディアを提供しています。
下記の中で利用したものはありますか？（全て選択）
(回答者：318人)



24.8%が「郡山市公式facebook」と回答。次に「アプリ:ココナビこおりやま」12.2%、「郡山市公式LINE」8.1%、「郡山市シティープロモーションInstagram」6.6%、「防災Twitter」5.3%、「がくとくんTwitter」5.0%、「アプリ:ワーニング」4.7%、「アプリ:ニコサポアプリ」4.0%、「アプリ:mydays」3.1%、「アプリ:カタログポケット」1.5%の回答であった。

問2 1 広報こおりやまについてどのような感想か教えてください。(1つ選択)
(回答者：318人)



「大変満足している」が14.8%、「どちらかという満足」が72.7%、「どちらかという不満」10.6%、「大変不満」が0.9%の回答。
 世代別では、「大変満足」「どちらかという満足」がどの世代も80%を答えており、10代・20代・80代では100%であった。
 男女別では、「大変満足」「どちらかという満足」と答えたのが男性の93.2%、女性の84.4%であった。

リニューアル後のウェブサイトの操作性について

＜見やすさ・情報量＞

- ・広報こおりやま、郡山市ウェブサイトは文字、デザインも良く、多くの世代に見やすい（50代・女性）
- ・情報量が多い中よく整理されていると思います。（70代・男性）
- ・情報発信が活発で、デザインもよくなった。使いやすく、見て分かりやすいものを更に作って下さい（50代・女性）
- ・こんなに色々な情報を発信していると思いませんでした。（60代・女性）
- ・ウェブサイトが更新されて大変わかりやすくなったと思います。（30代・男性）
- ・情報が多いので混乱を引き起こすことがある。選択して必要な情報を見つきたい。（70代・男性）

＜情報手段の種類について＞

- ・市の情報をソーシャルメディアを利用していないが、興味を持つことが出来た。今後利用したい。（70代・男性）
- ・郡山市の情報をいろいろな手段でこれからもどんどん発信してほしい。（40代・男性）
- ・掲載情報やこんなことも検索できますなどのお知らせがあれば、更に利用しやすくなると思う（40代・女性）

＜情報分類＞

- ・他サイトと比べ、情報が分散されすぎている。似ている項目もあり、必要な情報が検索しにくい（30代・女性）
- ・素敵さも良いですが、使いやすさ重視でも良いのでは？目的は情報発信してそれを見た側が情報を得ることですから。すぐに情報にたどり着きたいです！（50代・女性）

＜デザイン＞

- ・webは嗜好性が強くなると見づらくなる、検索と情報を分けて、ループしないようにしてほしい（60代・男性）
- ・以前はシンプルだったので、見づらくなった。一つの画面で必要項目が選べるほうが助かる。（50代・女性）

ウェブサイトへの情報への感想や要望について

- ・広報やウェブサイトは、明るいイメージで良いと思う。ただ、情報が古い時もあるので対策が必要（30代・女性）
- ・イベント報告ばかりで開催予告が少なく感じます。「行きたかった」が多い。（20代・女性）
- ・ネットワークを使用して記入漏れがないか不安なので、チェック機能もあると使用してみたい（50代・女性）
- ・電子化やインターネットを活用するなら、もう少し申請や相談も出来るようにしてほしい。（30代・女性）
- ・申請書ダウンロードでPDFなど統一したファイルも取り入れてほしい。（60代・男性）
- ・市民に対する情報は、早めに、正確に、詳しく市ウェブサイトに掲載してほしい。（60代・男性）
- ・災害時にすぐにわかる、検索しやすい防災サイトを作ってほしい。（50代・女性）
- ・リアルタイムに正確な情報を発信できるシステム構築が必要。情報毎にサイトが別々だったり階層が深いと、欲しい情報までたどり着くために時間と労力がかかる。シンプルで分かりやすいサイト運営にしてほしい。（30代・男性）
- ・ニコサポアプリの機能そのものは魅力的なので、すぐ使えるようになるとありがたい。（30代・女性）

広報こおりやまについて

- ・広報こおりやまは字も少し大きくなって見やすくなりました。(60代・女性)
 - ・広報で支援センターでのイベント情報も掲載されるようになり、子供とのお出掛けに役立つ(30代・女性)
 - ・広報こおりやまは、とても見やすい。また、他の自治体と比べてもデザイン性に優れていると思う。(20代・男性)
 - ・小さい子向けの情報が多い気がする。働き盛りの人が利用できる、休みにホッと出来る情報も欲しい。(40代・女性)
 - ・広報こおりやま大好き人間です。ネットやスマホもよく使いますが、やはり紙面が大好き人間なので並行してして満足のいく紙面づくりをお願いします(60代・女性)
 - ・広報こおりやまの表紙の写真が以前よりもとても良く、広報を見たいという気持ちがより増えた。(40代・女性)
 - ・紙面構成は、都会的で見やすいと思います。市政の方向性、行事等が、偏りなく記載されていて充実しています。(40代・男性)
- 最終ページで各層の活躍している方々を紹介することは市民の励みになると思います。今後も紙面とインターネット活用のそれぞれの長所を生かして郡山市の利便性向上につながると良いですね。(40代・男性)
- ・スポーツ施設の紹介、スポーツ活躍紹介等郡山市としてもっと強力で推進すべき。他市に比べ施設も少なく中途半端な施設が多い。スポーツで人を呼び込むことも市の活性化につながると思う。(70代・男性)