

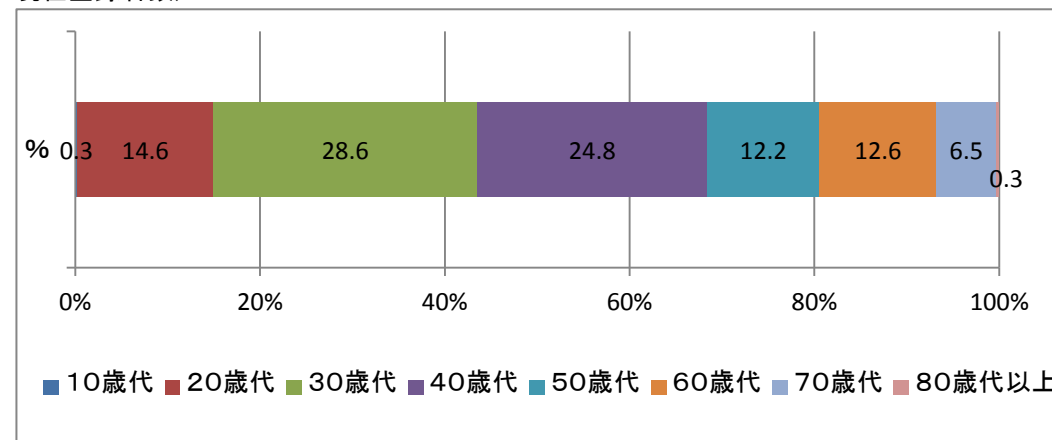
## 「和歌山市ホームページについて」のアンケート集計結果

□ 調査期間 平成25年1月16日～平成25年1月30日

□ 調査の趣旨 現在、情報ネットワークは急速に拡充され、情報機器については高機能化し、和歌山市ホームページの利用者数におきましても増加してきています。  
今回、和歌山市ホームページのトップページ等のリニューアルを計画しており、市民の皆様が、より使いやすいホームページを作成するため、皆様からご意見を頂きました。

□ 対象者数 294 (H25. 1. 16現在登録者数)

(内訳)	人数	%
10歳代	1	0.3
20歳代	43	14.6
30歳代	84	28.6
40歳代	73	24.8
50歳代	36	12.2
60歳代	37	12.6
70歳代	19	6.5
80歳代以上	1	0.3
合計	294	99.9



□ 回答者数 182

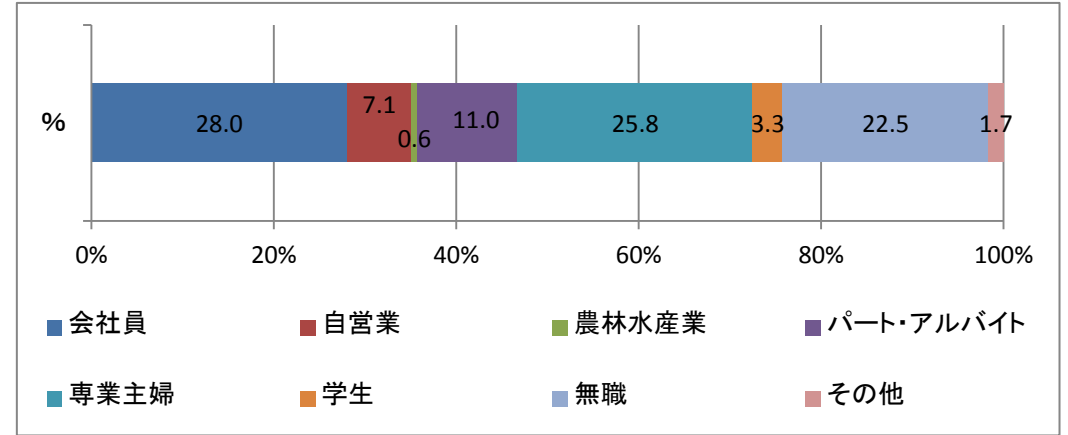
□ 回答率 61.9 % (H25. 1. 30時点)

【ご職業】

回答	回答数	%
会社員	51	28.0
自営業	13	7.1
農林水産業	1	0.6
パート・アルバイト	20	11.0
専業主婦	47	25.8
学生	6	3.3
無職	41	22.5
その他	3	1.7
合計	182	100.0

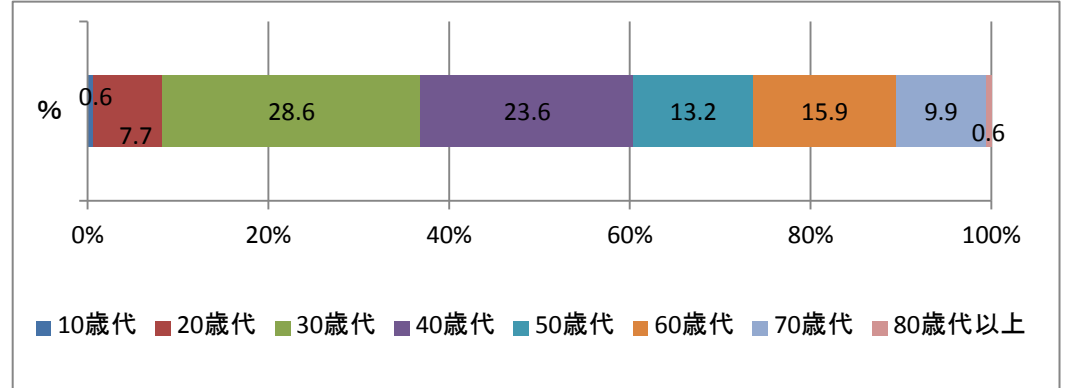
その他の職業

- ・非常勤顧問
- ・大学教員



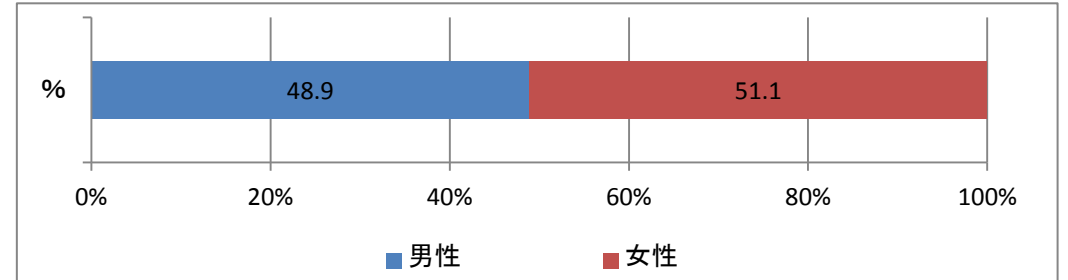
【年齢】

回答	回答数	%
10歳代	1	0.6
20歳代	14	7.7
30歳代	52	28.6
40歳代	43	23.6
50歳代	24	13.2
60歳代	29	15.9
70歳代	18	9.9
80歳代以上	1	0.6
合計	182	100.1



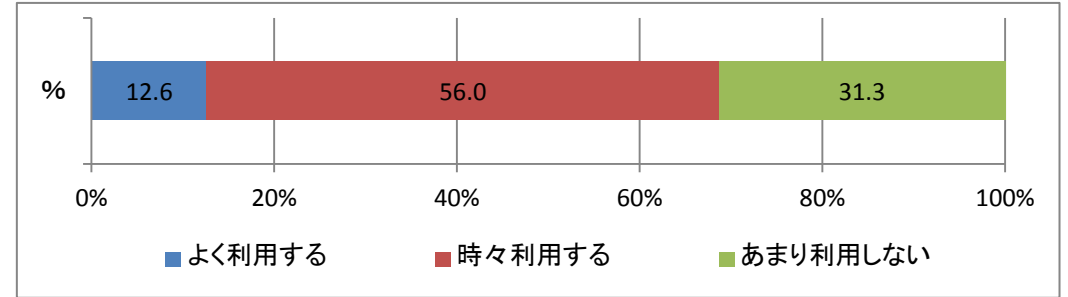
【性別】

回答	回答数	%
男性	89	48.9
女性	93	51.1
合計	182	100.0



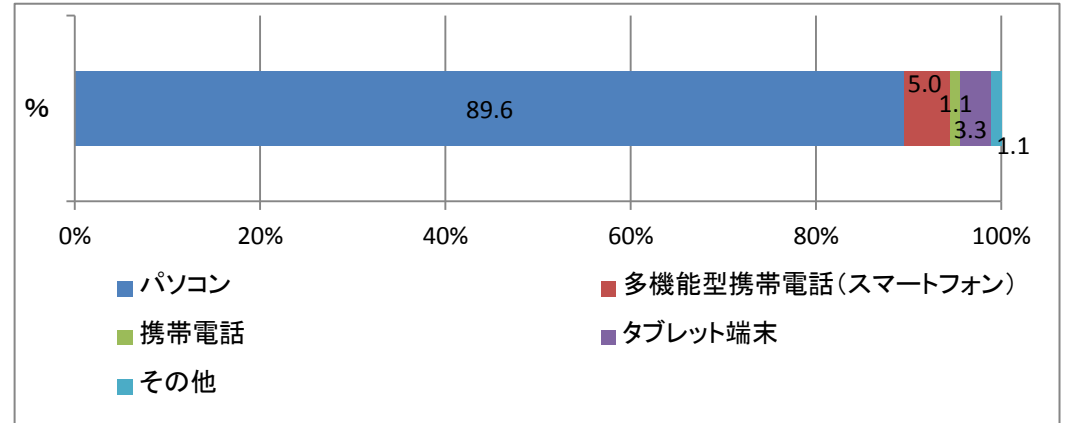
問1 和歌山市ホームページの利用頻度はどの程度ですか。

回答	回答数	%
よく利用する	23	12.6
時々利用する	102	56.0
あまり利用しない	57	31.3
合計	182	99.9



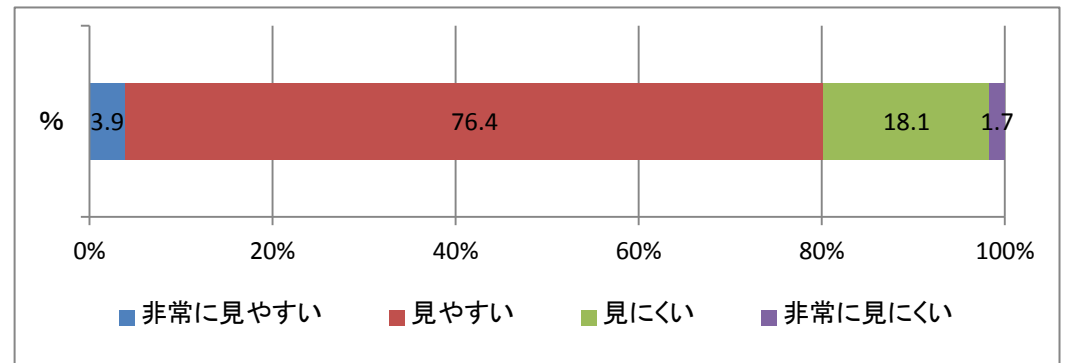
問2 和歌山市ホームページを閲覧する時に、主に使用する媒体はどれですか。

回答	回答数	%
パソコン	163	89.6
多機能型携帯電話(スマートフォン)	9	5.0
携帯電話	2	1.1
タブレット端末	6	3.3
その他	2	1.1
合計	182	100.1



問3 和歌山市ホームページトップ画面の構成は、分類・ジャンルが整理されていて見やすいですか。

回答	回答数	%
非常に見やすい	7	3.9
見やすい	139	76.4
見にくい	33	18.1
非常に見にくい	3	1.7
合計	182	100.1



問3-1 「見にくい」「非常に見にくい」とお答えいただいた方は、理由をご記入ください。

- ・利用頻度の高いジャンルをわかりやすい場所に集めてほしい。
- ・文字ばかりで見づらい。
- ・単調な書体で記事を書いており、必要な情報がどこにあるか、分かりづらい。
- ・若者にも活用されやすいHPIにしてほしい。
- ・ごちゃごちゃしている。
- ・項目が多すぎる。
- ・自分の見たいものがどのジャンルに入るか分からないとたどれない。
- ・ジャンルを大まかに分け、一つのジャンルを一ページにしてそこからたどる。または、こういう内容はこのジャンルにありますなどの索引を作る。
- ・文字情報が多く、探している情報が見つげにくい。
- ・トップページに小さい文字が多く表示されている。
- ・何がどこにあるかわかりづらい。ほしい情報にたどり着くことができないことがある。
- ・目的の事が探しにくい。
- ・粗大ごみ情報にたどり着くのにも苦労した。
- ・探したいところがなかなか分からない。
- ・携帯からだと見れないページや、見れても文字が小さい。
- ・細かすぎる。
- ・検索機能が弱い。
- ・新着情報に文字が羅列されていて、見にくい。
- ・カテゴリー分けされているが、それぞれの囲み枠がつながっており一目では見づらい。
- ・左の「ようこそ市長室へ」から「いざという時には」の外枠を分ければ見やすくなる。
- ・各階層毎の分類がわかりづらい。
- ・役所的で面白くない。
- ・トップページで見つかりにくく、検索を利用しても思うようにあたり付かない。担当課名が入っていないとたどり着けないように思う。
- ・文字量が多く、必要な情報が掲載されていそうなページを探すのに、だいぶ時間がかかる。
- ・検索が上部にありましたが、小さくて見過ごしやすいと思う。
- ・自分の調べたいことは、どの項目を開けばいいのか分かりづらい。
- ・もう少し読者側に立った画面に構成出来ればと何時も思っている。
- ・広告が多い。
- ・青い字がギッシリつまっていて、目がチカチカする。
- ・ゴミの廃棄関係を調べにくかった。どこに載っているのかわかりにくい。
- ・探したい部署がどこにあたるのか、目的別や内容別で検索できるようにしてほしい。キーワード検索だと関係のないところまで結果に反映するので、わかりにくい。
- ・項目が多いわりに、どこから必要な情報を得ればいいのか分かりにくい。
- ・アクセスした時点でのトップ画面では、メニュー全体を閲覧しようとするれば、スクロールしなければ見られない不便さがあります。
- ・一番役立ちそうな「簡単アクセス」が下にスクロールしないとできないので不便な気がします。
- ・市長室情報の位置を変えて欲しい。

問4 和歌山市ホームページのトップページであなたが関心のある項目、よく使う項目はどれですか。(複数回答)

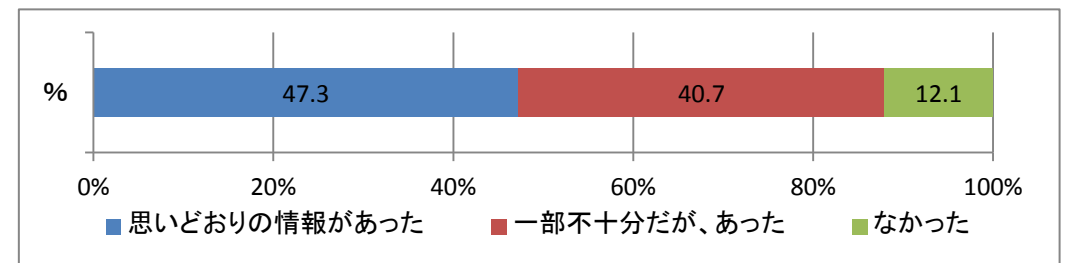
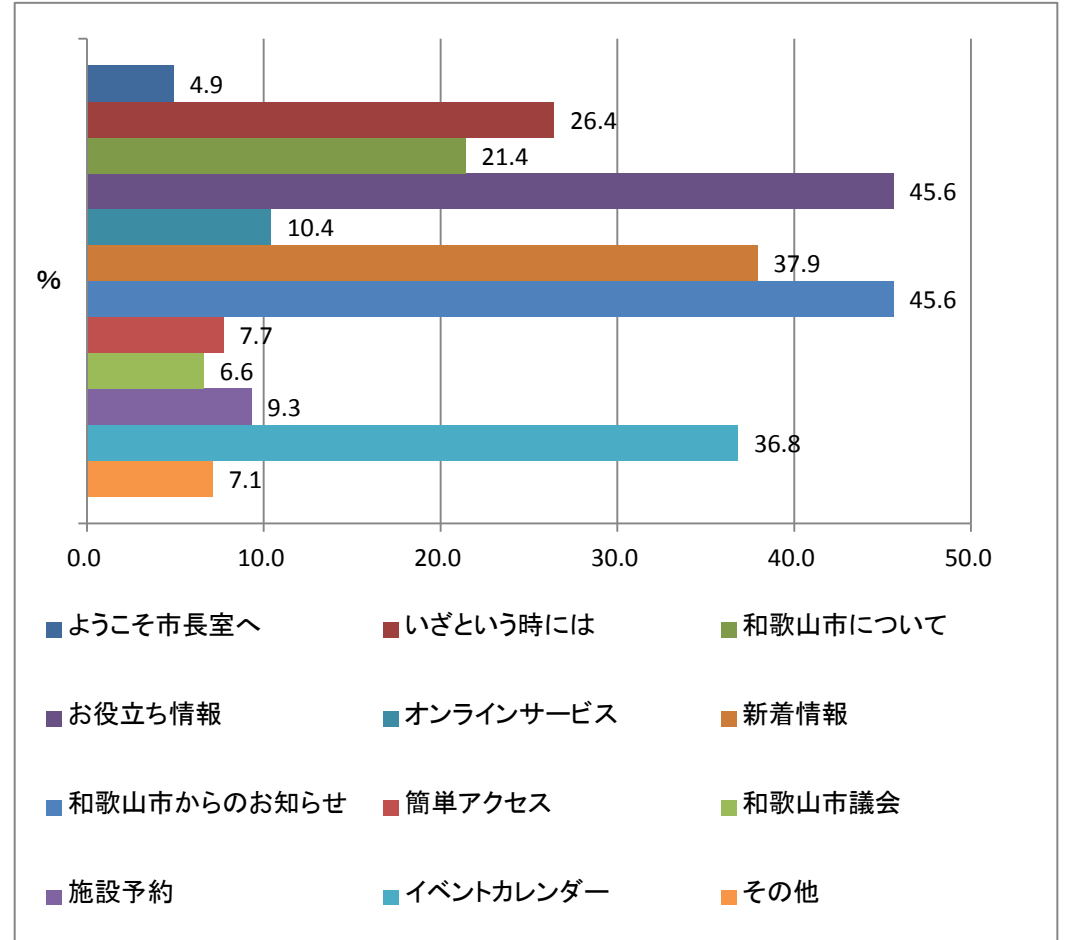
回答	回答数	%
ようこそ市長室へ	9	4.9
いざという時には	48	26.4
和歌山市について	39	21.4
お役立ち情報	83	45.6
オンラインサービス	19	10.4
新着情報	69	37.9
和歌山市からのお知らせ	83	45.6
簡単アクセス	14	7.7
和歌山市議会	12	6.6
施設予約	17	9.3
イベントカレンダー	67	36.8
その他	13	7.1

問4-1 「その他」とお答えいただいた方は、詳しくご記入ください。

- ・市民図書館へのリンク
- ・出産手続きに関するページ
- ・入札情報
- ・和歌山市条例
- ・市のサービスに対する苦情
- ・子育て情報
- ・和歌山市の情報公開
- ・「組織案内」の「市民課」など
- ・採用情報

問5 和歌山市ホームページに、欲しい情報はありましたか。

回答	回答数	%
思いどおりの情報があった	86	47.3
一部不十分だが、あった	74	40.7
なかった	22	12.1
合計	182	100.1



問5-1 「思いどおりの情報があった」方にお聞きします。欲しい情報はこういった情報でしたか。

- ・粗大ごみ収集について
- ・採用情報
- ・各種行事予定
- ・災害時の避難場所や標高等
- ・窓口の利用時間
- ・ゴミ出し方法と回収曜日
- ・和歌山市のイベント情報
- ・休日夜間の救急担当医院
- ・生活情報、道路事業の進捗など
- ・課の連絡先
- ・助成金の種類や申請用紙のフォーム等
- ・ごみの持ち込みについて
- ・いざという時には
- ・申請書のダウンロード
- ・年末年始のごみの収集日
- ・歴史内容
- ・津波・液状化に関する情報
- ・入札情報
- ・条例改正
- ・各情報欄に分けているので、すぐに閲覧できる。
- ・街中情報
- ・市の施設で開催する各種イベント
- ・戸籍謄本の申請の仕方
- ・施設予約の仕方
- ・公共イベントの参加申し込み

- ・観光地関連
- ・不妊治療助成金に関する情報
- ・ベイマラソンwithジャズ関連の情報
- ・年末年始の公共サービスの営業情報
- ・注射の情報
- ・土入プール開放日
- ・道路開通情報
- ・予算施策
- ・保育園の情報
- ・各種手続き
- ・国体情報
- ・子育ての情報や、遊び場などの情報
- ・書類をとる際に市役所以外でもとれるなど知れて良かったです。
- ・インフルエンザに関する情報
- ・施設の定員や会場の写真
- ・わからないとき、どの課で聞けばいいか、自宅から一番近い施設はどこかを調べた。
- ・防災に関する情報
- ・各課からの市民へのお願いを聴きたい
- ・市政について
- ・市内の観光地や草花の開花時期、漁港の市場イベントなど
- ・災害弱者に関する情報(要援護者)
- ・災害マップ
- ・市民図書館

問5-2 「一部不十分だが、あった」方にお聞きます。欲しい情報はこういった情報でしたか。

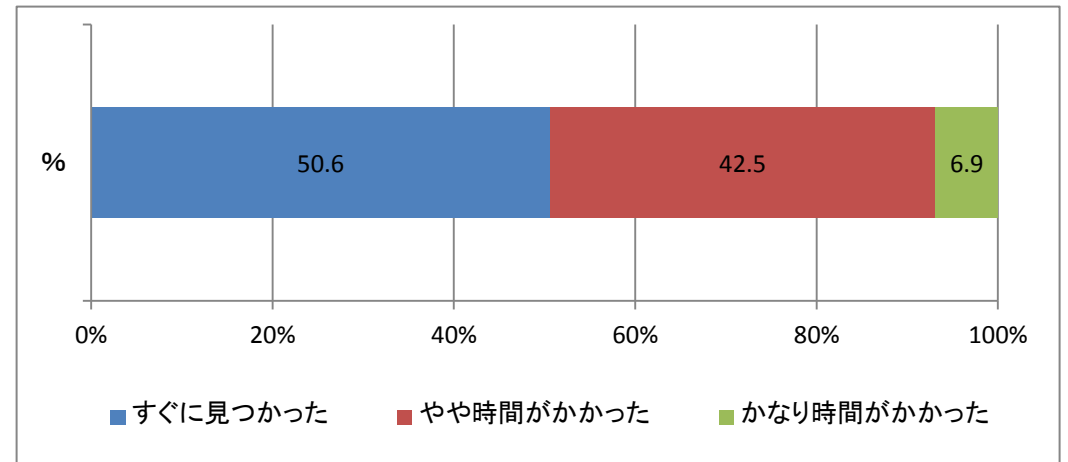
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・イベントの詳細</li><li>・子育て支援の具体的な内容</li><li>・市の現状を示す情報</li><li>・人口統計データ</li><li>・入札情報について(落札後、情報をもう少し早く欲しい)</li><li>・イベント情報</li><li>・地域産業の情勢</li><li>・市史</li><li>・児童手当</li><li>・観光情報</li><li>・同じ情報でも、月が替わるとわからなくなる</li><li>・子連れで行きやすい施設の情報</li><li>・各施設の駐車場情報が不十分</li><li>・保健センターの場所や時間など</li><li>・年末年始のゴミ収集について</li><li>・施設などの利用状況</li><li>・支所の詳しい場所(地図など)と開館時間</li><li>・子育てに役立つ情報</li><li>・税金の使い道</li><li>・年末年始窓口情報</li><li>・粗大ごみの情報になかなかたどり着けなかった</li><li>・害獣駆除を頼みたかったが詳しく書いていなかった</li><li>・ひとり親家庭に関する情報</li><li>・組織と詳細な担当業務及びメールアドレス</li><li>・国際交流の韓国・英語・中国語弁当の情報</li><li>・病院情報 等</li><li>・ポリオワクチンに関する情報</li><li>・施設等の細かな情報(使用料や、施設の概要)</li><li>・給付金や還付金についての情報</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・和歌山市の観光ポスターや他府県にむけて行っているキャンペーンなどを知りたい。よい写真を集めたフォトギャラリーなどがあると、他府県の友人にメールするときなどに便利。</li><li>・ごみの処理について</li><li>・採用情報</li><li>・収益になるような情報</li><li>・書類の手続きをどこにいけばいいか</li><li>・書類の書き方</li><li>・手続きに必要なもの</li><li>・市営住宅の申し込みについて</li><li>・各種証明書類の申請ひな型</li><li>・募集要項など 証書発行等の情報</li><li>・講座</li><li>・マタニティ情報</li><li>・文化施設予約</li><li>・手続きの担当部門</li><li>・図書館外でのCD情報の検索が出来ない。</li><li>・年末年始各種サービスのお知らせ</li><li>・和歌山市の歩道に関する情報</li><li>・自動車依存率</li><li>・公売情報</li><li>・住所から小学校、中学校区の検索</li><li>・保育園の手続き</li><li>・市役所のフロア図</li><li>・災害時の情報</li><li>・もっと和歌山の細かい行事など</li><li>・高齢者サービス</li><li>・子どもの健診などの日程</li><li>・手続き等の情報</li></ul> |
|--|---|

問5-3 「なかった」方にお聞きします。欲しい情報はこういった情報でしたか。

- ・イベント情報
- ・子供の遊び場
- ・街の情報
- ・採用情報
- ・防災に関する情報
- ・より詳しく調べる時のアクセスページや関連記事
- ・和歌山の人が和歌山を楽しみと思えるようなコミュニティや飲食店の情報など。
- ・介護サービス関係の申請
- ・中平井線の計画の詳細について
- ・高齢者対象のイベント又は活動
- ・子連れでも入りやすいお店や、キッズスペース情報が欲しい。
- ・市への意見を伝えるページ
- ・開催中の市議会一般質問をする登壇者議員の順番や予定の日程時刻。電話をかけて問い合わせなくてはいけなかった。
- ・確定申告に関するQ&A

問5-4 「思いどおりの情報があつた」、「一部不十分だが、あつた」方にお聞きします。欲しい情報は、すぐに見つかりましたか。(n=160)

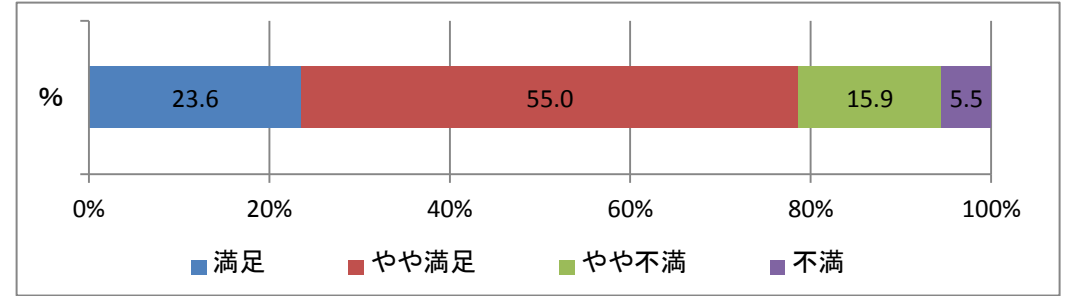
回答	回答数	%
すぐに見つかった	81	50.6
やや時間がかかった	68	42.5
かなり時間がかかった	11	6.9
合計	160	100.0





問6 和歌山市ホームページ全体の色合い、文字の大きさ、イラスト、配置などはどうですか。

回答	回答数	%
満足	43	23.6
やや満足	100	55.0
やや不満	29	15.9
不満	10	5.5
合計	182	100.0

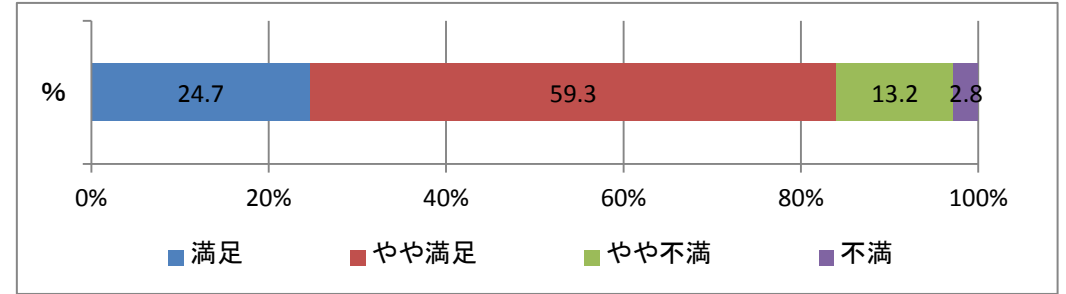


問6-1 「やや不満」「不満」とお答えいただいた方は、理由をご記入ください。

- ・詳細に欠ける
- ・テキストが多くて見にくい。
- ・キーワード検索の結果が、検索一覧で、たくさんありすぎて探し出せない。
- ・全体にお役所の固いウェブデザインの様な気がします。大手民間企業の様なおしゃれなレイアウトやデザインの方が閲覧して楽しいです。
- ・トップ画面に色んな項目があり過ぎる。もう少し階層を設けてもいいのではないかと思います。
- ・文字が多く、分類されていないように見えてしまう
- ・市長に関する項目は下のほうでよい。日常、市民が必要な情報をより分かりやすく、上方に配置。
- ・フォントや色などが見づらい
- ・文字ばかりの印象でメリハリに欠ける。企業のHPなどを参考に、デザインを考えてほしい。
- ・右にあるバナー広告が目立つので、下に回してほしい。
- ・黄色が見づらい
- ・説明が細やかではないところ
- ・雑然としており、スマートでない
- ・青すぎる。文字のリンクだらけで目が痛い
- ・項目の配置で、「いざという時には」や、暮らし、手続きといった項目を一番上に配置すべき。
- ・字がもう少し大きい方がよい
- ・TOPページは和歌山城や和歌浦等、他府県の人が見て、行ってみたいと思わせるような風景が最初であればと思います。
- ・HP下部分の「簡単アクセス」はレイアウトも見やすく、色やデザインも見やすいが、HP上部分は、文字ばかりで見にくい。
- ・文字量が多く、リンクも文字だけなので、その中から必要な情報を探すのが面倒に感じます。利用者が多いページへのリンクなどは大きめに、上部へ移動するなど、利用者目線の配置があると良いと思います。簡単アクセスは、もう少し分かりやすいタイトルで、イラストなどを利用して一見で分かるようにしてもらえるとありがたいです。全体的に、市側から伝えたい順番に構成されている印象があります。利用者が知りたい順番にすると、違和感なく見ることができると思います。
- ・もう少し外部者の目を意識して観光を前面に押し出しても良い。
- ・ホームページ上部のバナー画像が工業地の写真1枚のみなので、面白みがない
- ・情報量が少ない
- ・少し乱雑で目的の項目に飛びにくい
- ・市の情報公開が、市役所での縦覧では不十分。ネットでもたとえば、わかやまカードを持っている人に対して閲覧を可能にする、などの工夫が欲しい。
- ・「新着情報」、「和歌山市からのお知らせ」が画面全体の多くを占めているのにもかかわらず、枠内右半分が空白状態であることが、残念です。

問7 和歌山市ホームページの使いやすさは、総合的にどうですか。

回答	回答数	%
満足	45	24.7
やや満足	108	59.3
やや不満	24	13.2
不満	5	2.8
合計	182	100.0



問7-1 「やや不満」「不満」とお答えいただいた方は、理由をご記入ください。

- ・知りたい内容がどのリンク先からたどればいいのか、わかりにくいから。
- ・パツとしない。事務的。
- ・一方向的なサイトになっている。
- ・市民のご意見・ご要望というものを送信できるように改善して欲しい。
- ・どこに何があるか分かりにくい。
- ・どこかのページに入っても、場合によっては別の情報も選択できるような選択肢を設けると使いやすい。
- ・階層構造のわかりにくさや、情報発信が遅いなどに不満
- ・今月の重点といったような、リンクで繋がっていくようにして、最初の項目が簡潔になればと思いました。
- ・もう少し大きく区分けして楽しいイラストがあればいいと思います
- ・一目でたどり着けるような環境になるといい
- ・結局欲しい情報がないことが多い
- ・見にくく探しにくい。
- ・文字が多すぎる。
- ・リンクする場合、新しいウインドウで開かれるページと、同じウインドウで開かれるページが混在しており使いづらい。
- ・メールのやり取りがあってもいいように思う
- ・検索しにくい
- ・情報が不十分なページがある
- ・それぞれのリンクの文字の大きさやフォントにあまり違いがないので、平坦に見え情報を探しにくい。記号や簡単なイラストを利用して、タイトルを探しやすく。
- ・ぱっと見て和歌山市は何を市民に訴えてるのかわからない。サイト内マップをもっとわかりやすくしてほしい
- ・ごちゃついている
- ・青色ばかりで目が疲れる。
- ・もう少し項目ごとのまとめがある。
- ・申請などの市役所内の受付場所(例えば「東庁舎2階」など)を文字で示すだけでなく、フロア図とリンクして行く前に場所のイメージができるようにしてほしい。

問8 和歌山市ホームページについて、ご意見等ございましたらご記入ください。  
主な意見を掲載しています(個人情報や固有名詞を除いて、原文に近い文章で掲載しています。)

- ・冬は、伝染病など保健所情報を毎日のように見えています。市報などもパソコンから見るようにしています。
- ・高齢者向けの分かりやすい解説を付けてください。
- ・もっと柔らかく誰でも子供でも親しみやすいホームページをつくって下さい
- ・もっと情報を増やしてください
- ・ホームページにおける災害について・救急について、赤色に白文字が見にくく、文字が小さいので読みづらい。文字サイズを大にしてもあまり変わらない。
- ・更新は速やかに、古い情報も速やかに削除して下さい。
- ・市民からの要望などを簡単に投稿できるシステム。
- ・和歌山市ホームページの使いやすさや内容は満足ですが、おしゃれなレイアウトやデザインの方が閲覧して楽しいです。
- ・観光のページが地味で活気がない。
- ・市の現況を示す情報、市が計画しているイベント、生涯学習の講座などの情報が見つけにくい。
- ・お得情報(クーポン)、安心して飲める店情報の類も載せて欲しい。
- ・トップ画面が縦長過ぎる。簡単アクセスを見るまでに画面をスクロールするのが手間。よく使う必要があるものをもっと画面を開いたときに見えるようにしてほしい。
- ・大事なところは太字にする。
- ・ホームにすべての見出しを表示せず、各大見出しの中に小見出しを折り込んで、クリックすれば初めて表示するようにすれば、見やすくなると思います。
- ・シンプルで見やすいと思います。
- ・サイト内検索を充実させてほしい。例えば、転居で検索すると「転居したとき必要な項目」等の項目が一覧で表示されると便利。
- ・トップページにもう少しインパクトが欲しい。ごちゃごちゃした感じだから。
- ・市を代表する名所が城ばかり、という印象なので、他の場所も出してほしい。
- ・全体的にまとまっており、わかりやすい。
- ・施設の説明をもっと詳しく載せてほしい
- ・国体のページのように子どもも喜びそうな画面が親しみやすくていい気がしました。
- ・これからも役立つ情報をお願いします。
- ・市役所の外観から何階にどの部署があってどこが受付になっているかわかるようにしてほしい。
- ・和歌山国体のバナーをもう少し大きくして、アピールをした方が良いと思う。また、HPを開いた時にすぐに和歌山市の観光情報がわかるバナーも用意した方がいい。
- ・全体的に容量が軽く、とても見やすいと思います。更なるコンテンツの充実、情報発信の迅速さを願います。
- ・市報わかやまをPDF形式で配信されないのでしょうか？
- ・見やすく必要な情報がすぐ手に入りわかりやすい
- ・他府県からのアクセスでもわかりやすく作られていると思います。
- ・清潔感がありますがもっと楽しそうだったり、検索しやすいページにしてもらいたいです
- ・その日の出来事等を発信していただく欄もあって良いと思います。
- ・市報が配布されないのでも役に立ちます。今後もコスト削減を視野に入れ、ホームページ利用者を増やす活動をしてはどうか。
- ・パソコン初心者でも簡単に検索できるよう配慮願います。
- ・更新を的確にしてほしい。
- ・食堂の利用案内を載せてほしい。
- ・昨年途中から「新着情報」の目次の情報表題に情報の公開日付が追記され、その情報の新鮮度がわかるようになりました。しかしながら、各ページの作成部署、公開日付や最終更新日の記載がないので、情報の鮮度が判りません。ページの作成部署名、公開日付、最終更新日の三項目を追記して下さい。

- ・各申請書のダウンロード項目を探すのに苦労します。
- ・今回色々見せてもらった時点では、他府県の市のホームページと見比べても、センスが良いと思う
- ・市長への要望をしたことがあるが、他の人の要望も公開してほしい
- ・今回初めて、ツイッターやメールマガジンがあることに気づきました。せっかくそのようなツールを利用するのなら、もう少しPR活動をした方が良いと思います。
- ・困った時、知りたいときに情報を知ることができる点でホームページはとても良いと思います。
- ・他府県からのアクセスがあった場合、観光の情報量がとても少ないと感じました。和歌山市民でも知らないような、目と心を惹かれる紹介があると、観光客誘致になるのではないかと思います。観光案内や見どころなどは何枚もの写真を利用して紹介し、有識者などに依頼して読み応えのある案内にすると、観光案内を見ただけで「行ってみたい」と思う方もいらっしゃるのではないかと思います。
- ・キーワードを入力するとヒットするような調べ方もできるといいなと思います。
- ・もっと和歌山の楽しいところやこんなところがあるよってという情報を載せて欲しいです
- ・他の市町村を一度観るのもいいかな？
- ・出来れば年寄向きにもう少し簡潔に。そのためには、画面左縦欄と簡単アクセスの整理統合をして、見たい項目を探す範囲を圧縮してはと思います。
- ・市内の情報やイベント情報を充実してもらいたいです。
- ・イベントカレンダー的な一覧情報があれば見やすいと思います
- ・文字が読みやすく、色使いもよく、眼が疲れにくいです。
- ・たくさん項目があって探すのは大変だけど、慣れれば見やすい。
- ・ゆるキャラも登場させて欲しい
- ・トップページのみでなく、各課の「お知らせ」を頻繁に更新してほしい。各種申請・イベントの日程等で「トップページに載せるほど全体的な話題ではないだろう」という事を掲載したり、未定情報を「国としてこのように決まりましたが、和歌山市としてどのように対処するか今検討中、何月頃決定予定」など。
- ・あまり詳しく掲載していない。(もよりの課に聞く)
- ・他都市のと比べて、ホームページ1ページの情報量が多いと思うが、文字が多すぎる印象があります。
- ・和歌山市を訪れる観光客の皆様へのPRとして、掲載されている和歌山城の写真をより大きく取り扱うなどの改善策をお願いします。
- ・バリアフリーの施設等の情報や車椅子でも利用できる施設情報がほしいと思いました。