

「公式ウェブサイト」に関するインターネットアンケート 調査結果

- 1 調査の概要・・・・・・・・・・ 1
- 2 回答者について・・・・・・・・ 2～3
- 3 アンケート調査結果・・・・・・・・ 4～17

平成29年1月
鳥取市企画推進部秘書課広報室

1 調査の概要

(1) 調査の目的

鳥取市では、平成10年3月に公式ウェブサイトを開設し、情報発信を行っています。

この公式ウェブサイトをよりわかりやすく充実したものにするため、モニターアンケートを実施し、今後リニューアルを行うにあたっての参考資料とします。

(2) 調査方法

① 調査対象

平成28年度鳥取市インターネットモニター 100人

② 調査方法

インターネットを利用して送信

(3) 調査期間

平成28年12月16日（金）から12月26日（月）まで

(4) 回答者数

92人（92%）

(5) 調査結果の数値について

百分率（%）は回答数を100%として算出し、小数点第1位（第2位）を四捨五入してあります。

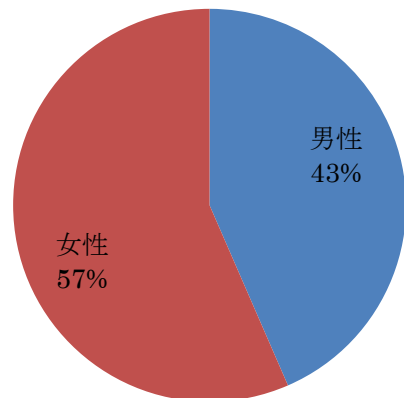
したがって、表およびグラフの合計が100%とならない場合があります。

2 回答者について

○ 性別

(単位:人)

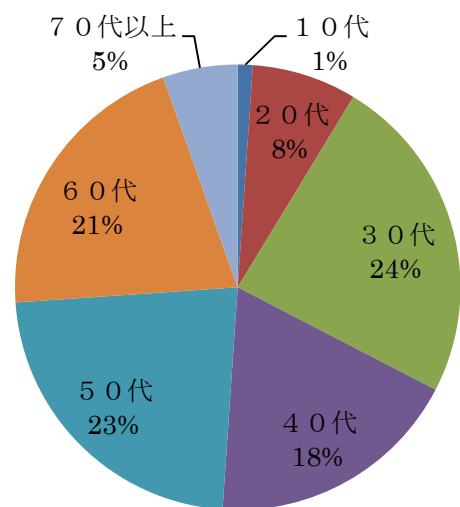
区分	回答数	回答割合
男性	40	43.5%
女性	52	56.5%
合計	92	100.0%



○ 年齢

(単位:人)

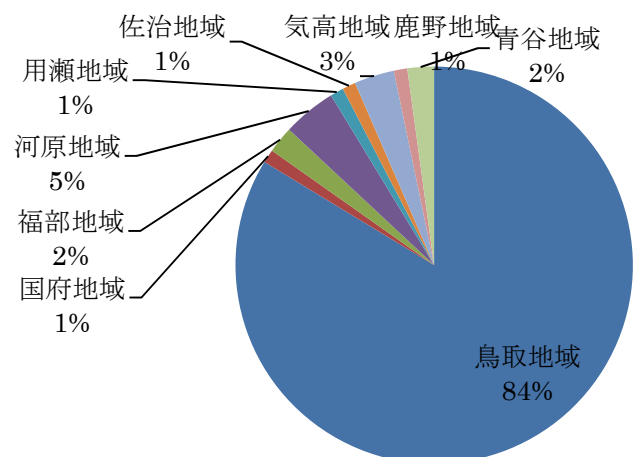
区分	回答数	回答割合
10代	1	1.1%
20代	7	7.6%
30代	22	23.9%
40代	17	18.5%
50代	21	22.8%
60代	19	20.7%
70代以上	5	5.4%
合計	92	100.0%



○ お住まいのエリア

(単位:人)

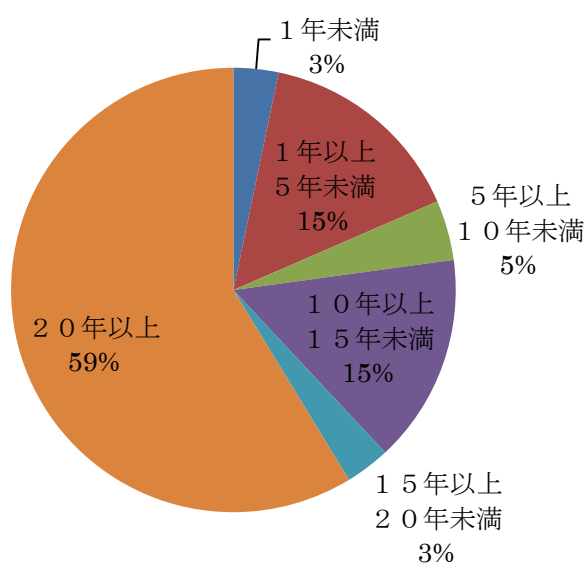
区分	回答数	回答割合
鳥取地域	77	83.7%
国府地域	1	1.1%
福部地域	2	2.2%
河原地域	4	4.3%
用瀬地域	1	1.1%
佐治地域	1	1.1%
気高地域	3	3.3%
鹿野地域	1	1.1%
青谷地域	2	2.2%
合計	92	100.0%



○ お住まいのエリアの居住年数

(単位:人)

区分	回答数	回答割合
1年未満	3	3.3%
1年以上5年未満	14	15.2%
5年以上10年未満	4	4.3%
10年以上15年未満	14	15.2%
15年以上20年未満	3	3.3%
20年以上	54	58.7%
合計	92	100.0%



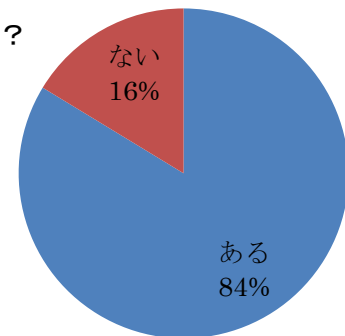
3 アンケート調査結果

(1) 公式ウェブサイトについて

「鳥取市公式ウェブサイト」を見たことがありますか？

(単位: 人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
ある	77	83.7%
ない	15	16.3%
合計	92	100.0%

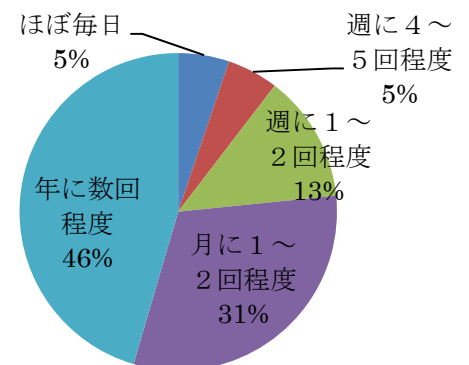


(2) 公式ウェブサイトを見る頻度について

公式ウェブサイトをどの程度ご覧になりますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

(単位: 人、N=77)

選択肢	回答数	回答割合
ほぼ毎日	4	5.2%
週に4～5回程度	4	5.2%
週に1～2回程度	10	13.0%
月に1～2回程度	24	31.2%
年に数回程度	35	45.5%
合計	77	100.0%

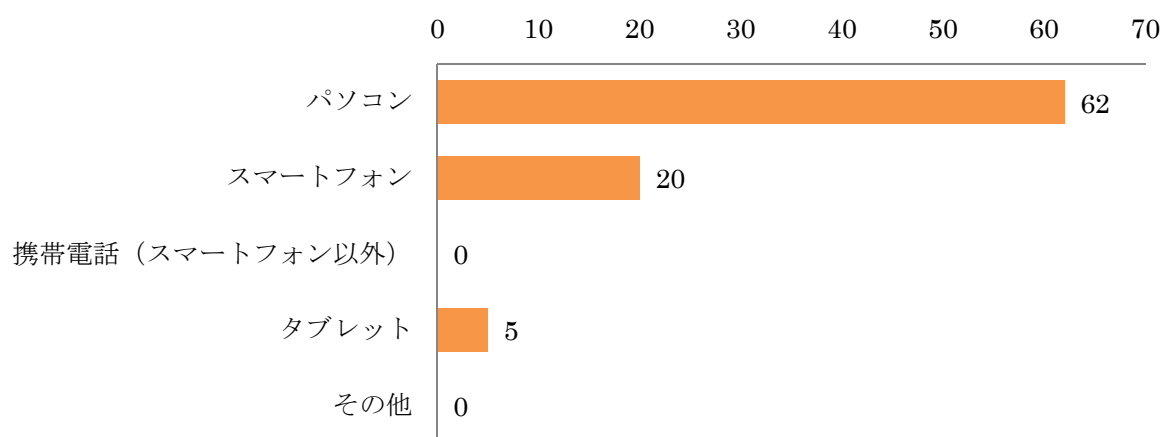


(3) 公式ウェブサイトを見る方法

公式ウェブサイトを主に何でご覧になりますか。下の選択肢の中から、あてはまるものをすべて選んでください。

(単位: 人、N=77)

選択肢	回答数	回答割合
パソコン	62	80.5%
スマートフォン	20	26.0%
携帯電話(スマートフォン以外)	0	0.0%
タブレット	5	6.5%
その他	0	0.0%
合計	87	

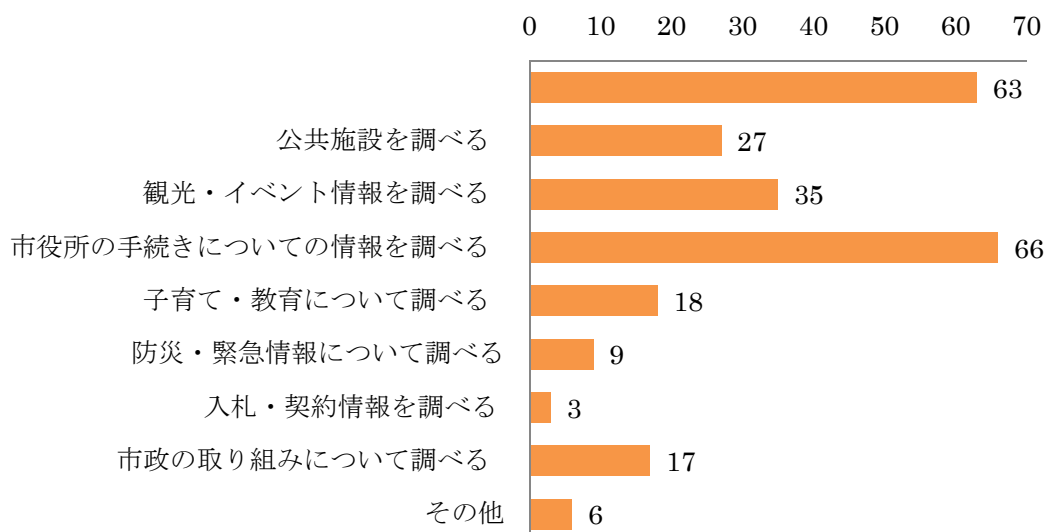


(4) 公式ウェブサイトを見る目的

公式ウェブサイトを主にどのような目的で利用しますか。下の選択肢の中から、あてはまるものをすべて選んでください。

(単位:人、
N=77)

選択肢	回答数	回答割合
生活情報(手続き・ごみ・医療・環境など)を調べる	63	81.8%
公共施設を調べる	27	35.1%
観光・イベント情報を調べる	35	45.5%
市役所の手続きについての情報を調べる	66	85.7%
子育て・教育について調べる	18	23.4%
防災・緊急情報について調べる	9	11.7%
入札・契約情報を調べる	3	3.9%
市政の取り組みについて調べる	17	22.1%
その他	6	7.8%
合計	244	



(5) 公式ウェブサイトでの情報の探し方

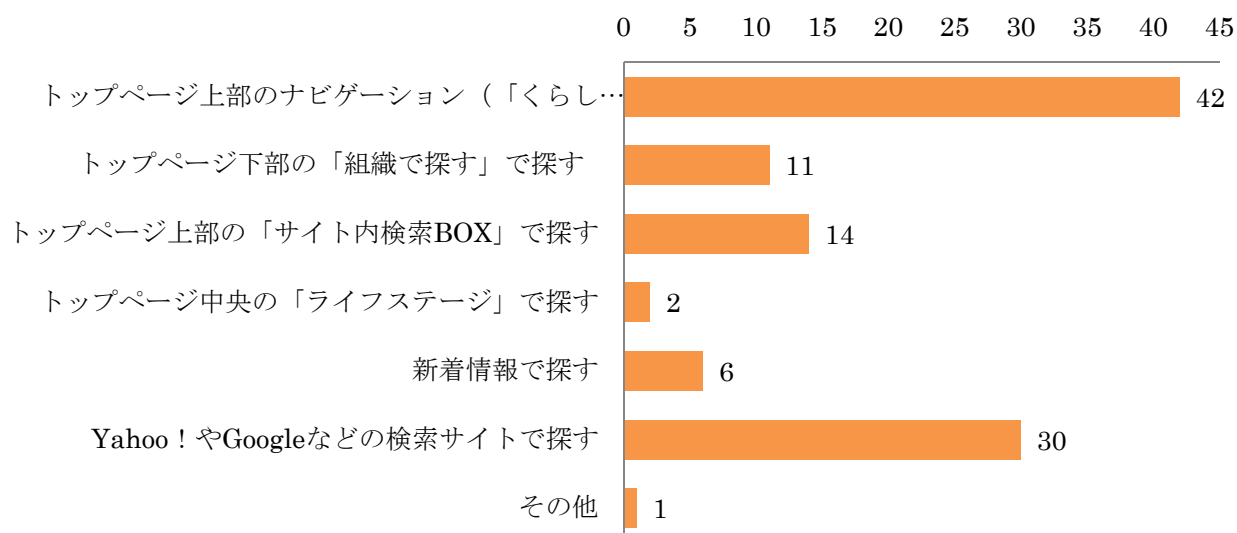
公式ウェブサイトの知りたい情報は主にどのようにして探しますか。下の選択肢の中から、あてはまるものをすべて選んでください。

(単位:人、N=76)

選択肢	回答数	回答割合
トップページ上部のナビゲーション(「くらしと環境」、「福祉と健康」など)で探す	42	55.3%
トップページ下部の「組織で探す」で探す	11	14.5%
トップページ上部の「サイト内検索 BOX」で探す	14	18.4%
トップページ中央の「ライフステージ」で探す	2	2.6%
新着情報で探す	6	7.9%
Yahoo! や Google などの検索サイトで探す	30	39.5%
その他	1	1.3%
合計	106	

「その他」の回答

・グーグル検索で鳥取市をキーワードに含めて内容検索してヒットさせる。

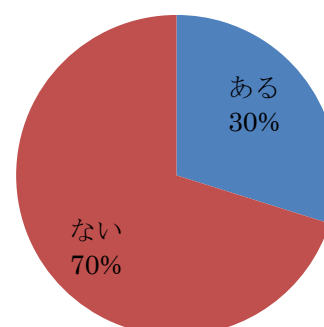


(6) 公式ウェブサイトで必要な情報

公式ウェブサイトで、欲しい情報等が掲載されたページが見つからなかったことがありますか。

(単位:人、N=77)

選択肢	回答数	回答割合
ある	23	29.9%
ない	54	70.1%
合計	77	100.0%



(7) 公式ウェブサイトで見つからなかった情報

(6)で「ある」とお答えいただいた方にお尋ねします。見つからなかった情報は、何に関するものですか。具体的に教えてください。

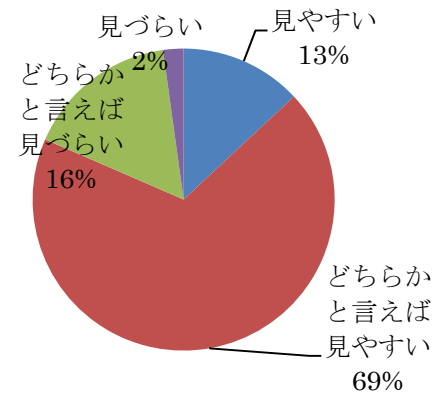
内 容
こどもの矯正用眼鏡に関する乳幼児医療の情報
空き家対策関係情報を調べていたが、最近の鳥取市の取り組み(強制執行)がテレビ報道され、2日遅れで日本海新聞に報道された。当方はテレビ報道されたタイミングでHPを検索したが、ありがたが新着でなく過去の報道まとめにあり、空き家対策関連とはリンクも張ってなかった為、情報を引っ張りだすのに苦労した。
公共施設の情報
市報の数を変更するための「校区番号」
市税課税対象者について
どの分類かなど辿り着けないことが多く、Yahoo!などの検索画面の時から具体的に入力してページに行く。
新市庁舎の進捗状況など、現在の処理状況
ゴミの廃棄について調べたが結局解らなかった。微妙な大きさの家電だった。
保育園の申請に関する情報。内容が変わらないから実害は無いとはいえ、かなり間際まで表記が昨年度のままであった。
貸し農園
議案情報など
下水道 国民健康保険 市役所(駅南庁舎)までの公共交通機関
確かイベントの案内だったと思う。月末に配布された広報を見て、イベントの詳細や応募をネットで確認しようとしたら、受付日が始まっていなかったためなのか、HP上に更新されていなかった。
イベントなど
スマホでふるさと納税に関することを検索したが探しにくく、後日パソコンで見た。
バードハットが出来た時に、その使用料金についての検索しましたが、見つかりませんでした。当時は駅前商店街のHpで、学生の使用にもお金がかかって、イベントをあきらめました。現在はサイト内検索で、わかりやすいです。学生の使用は無料になったんですね。今知りました。もう少し宣伝しても良いかもしれません。
家族の続柄のわかる書類が必要だったが、どんな書類かわからなかった。
統計資料や公共施設一覧(公民館などの名称変更や統合されてなくなった施設が更新されていない・資料送付しても宛先不明で戻ってくる)
障害者手帳の更新に関する詳しい情報

(8) 公式ウェブサイトトップページの見やすさ

(8)～(11)について、公式ウェブサイトを見たことがない方は、一度ご覧になってからお答えください。アドレス：<http://www.city.tottori.lg.jp/>)。公式ウェブサイトトップページのデザインやレイアウトについてどう思いますか。

(単位：人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
見やすい	12	13.0%
どちらかと言えば見やすい	63	68.5%
どちらかと言えば見づらい	15	16.3%
見づらい	2	2.2%
合計	92	100.0%

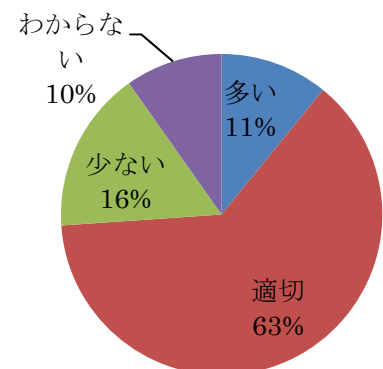


(9) 公式ウェブサイトトップページの情報量

公式ウェブサイトトップページの情報量についてどう思いますか。

(単位：人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
多い	10	10.9%
適切	58	63.0%
少ない	15	16.3%
わからない	9	9.8%
合計	92	100.0%



(10) 公式ウェブサイトの良い点について

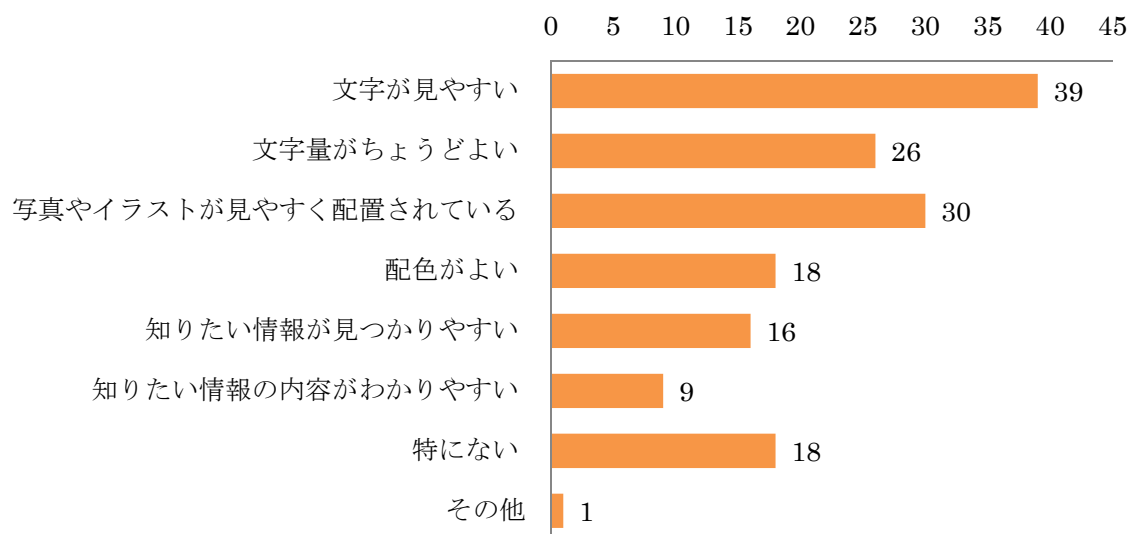
公式ウェブサイトのページを見て良いと思う点はどこですか。下の選択肢の中から、あてはまるものをすべて選んでください。

(単位:人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
文字が見やすい	39	42.4%
文字量がちょうどよい	26	28.3%
写真やイラストが見やすく配置されている	30	32.6%
配色がよい	18	19.6%
知りたい情報が見つかりやすい	16	17.4%
知りたい情報の内容がわかりやすい	9	9.8%
特にない	18	19.6%
その他	1	1.1%
合計	157	

「その他」の回答

・しょうがないと思うが、広告バナーが多い。重要なバナーと広告バナーとの区別が分かりにくい。



(11) 公式ウェブサイトの気になる点について

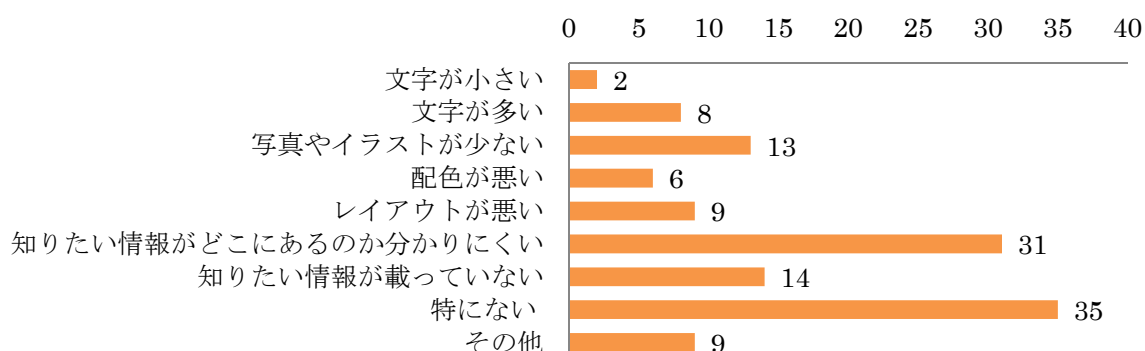
公式ウェブサイトのページを見て気になる点はどこですか。下の選択肢の中から、あてはまるものをすべて選んでください。

(単位: 人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
文字が小さい	2	2.2%
文字が多い	8	8.7%
写真やイラストが少ない	13	14.1%
配色が悪い	6	6.5%
レイアウトが悪い	9	9.8%
知りたい情報がどこにあるのか分かりにくい	31	33.7%
知りたい情報が載っていない	14	15.2%
特にない	35	38.0%
その他	9	9.8%
合計	127	

「その他」の回答

- ・キーワード検索があっても良いかも？困り事全般のバナーがあっても良いかも？すべての苦情係バナーがあっても良いかも？
- ・自然語での検索機能が弱いような気がします。もっともグーグル検索でうまくヒットさせればいいのでしょうけど。市庁舎内の業務でも検索機能がうまく活用されれば AI 的な利活用ができると思うのですが。
- ・過去の情報(通達類など)が必要以上に(そう感じる)残っているように思う。
- ・情報構成で公民館などの情報がワンパターン化していると感じる。もっと変化させてほしい。
- ・リンクの掲載が一辺倒で見にくい
- ・ライフステージとよく利用される情報のアイコンを続きで配置して欲しい(下に配置されてるとは思わなくて画面上部アイコンの中から探していたので)。あっちこっちバラバラごちゃごちゃに配置されている印象。個人的には、松江市が見やすいです
- ・イベント文字が青色で分かりにくい。一番上の写真が重い。すぐに出てこないパソコン環境の人もあるのでは？
- ・サイトがきれいになったなあ という感想です。
- ・障害のある方にも使いやすい HP になるように希望します。



(12) 公式ウェブサイトで充実してほしいページ

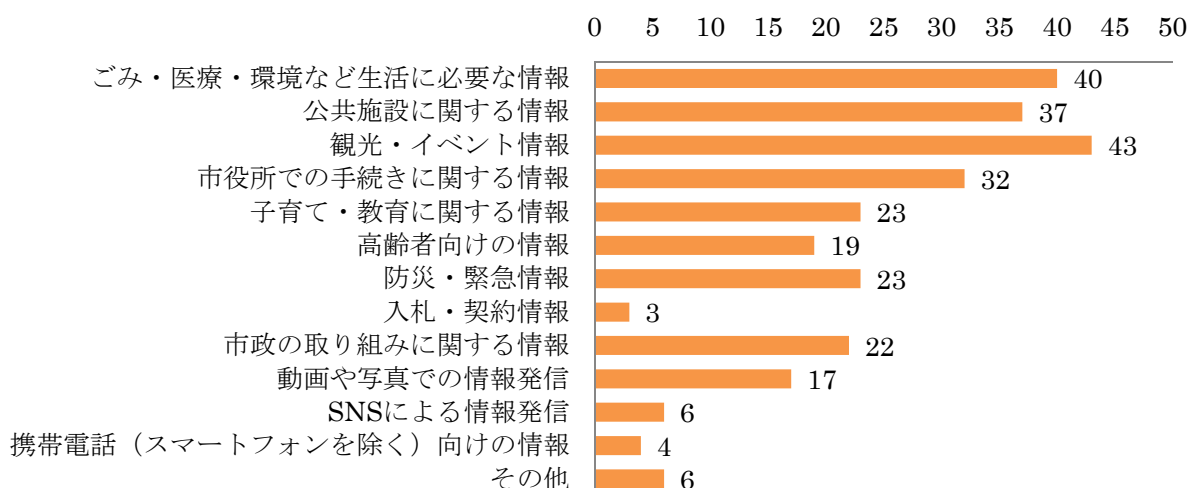
今後、公式ウェブサイトで充実してほしいページはどのようなものですか。下の選択肢の中から、あてはまるものをすべて選んでください。

(単位:人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
ごみ・医療・環境など生活に必要な情報	40	43.5%
公共施設に関する情報	37	40.2%
観光・イベント情報	43	46.7%
市役所での手続きに関する情報	32	34.8%
子育て・教育に関する情報	23	25.0%
高齢者向けの情報	19	20.7%
防災・緊急情報	23	25.0%
入札・契約情報	3	3.3%
市政の取り組みに関する情報	22	23.9%
動画や写真での情報発信	17	18.5%
SNS による情報発信	6	6.5%
携帯電話(スマートフォンを除く)向けの情報	4	4.3%
その他	6	6.5%
合計	275	

「その他」の回答

- ・助成金等の情報
- ・町内会で取り組むのによさそうな活動テーマ、よその成功事例など、事例紹介。
- ・内容より、画面を整理してほしい
- ・「とっとり市」と入力しても、とっとりいちのページが出てきません。トップページにも見当たらない気がしますが、見間違いでしょうか？この意見のお礼にポイントをいただいて、初めて存在を知りました。周りでも誰も知りませんでした。
- ・ぴょんぴょんネットなどで配信された動画を適切な間隔でリンクや貼り付けができるような仕組みをお願いしたい。
- ・各施設や市民ベースでやっているイベントや講演会情報などを集約もしくは投稿してもらい、1つのサイトで見たい。その中から今日のイベント情報がトップページにあると便利。

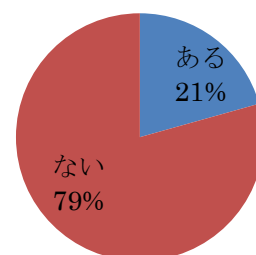


(13) SNS について

鳥取市が利用している SNS (Facebook、Twitter) を見たことがありますか。

(単位: 人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
ある	19	20.7%
ない	73	79.3%
合計	92	100.0%



(14) 見たことのある SNS について

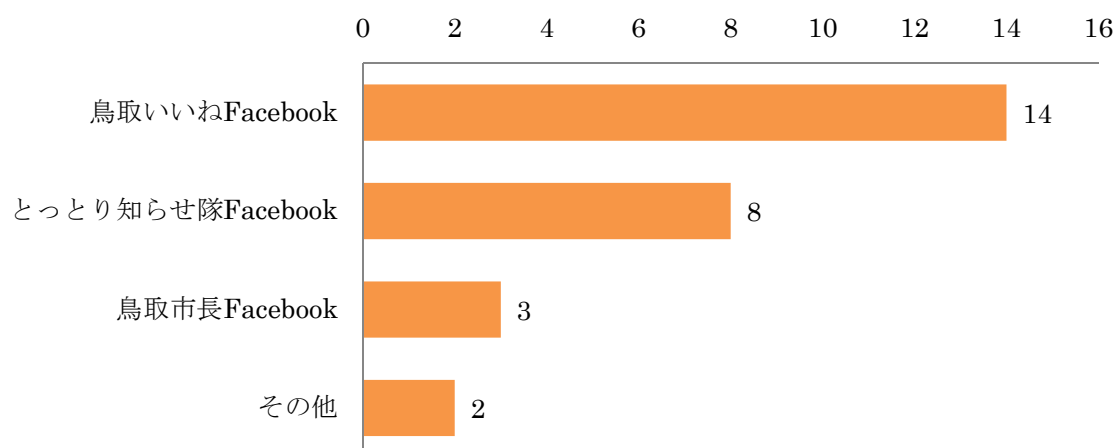
(13) で「ある」とお答えいただいた方にお尋ねします。下の選択肢の中から、見たことのあるものをすべて選んでください。

(単位: 人、N=18)

選択肢	回答数	回答割合
鳥取いいね Facebook	14	18.2%
とっとり知らせ隊 Facebook	8	10.4%
鳥取市長 Facebook	3	3.9%
その他	2	2.6%
合計	27	

「その他」の回答

- ・Twitter
- ・とりぴーのツイッター



(15) SNS での情報発信について

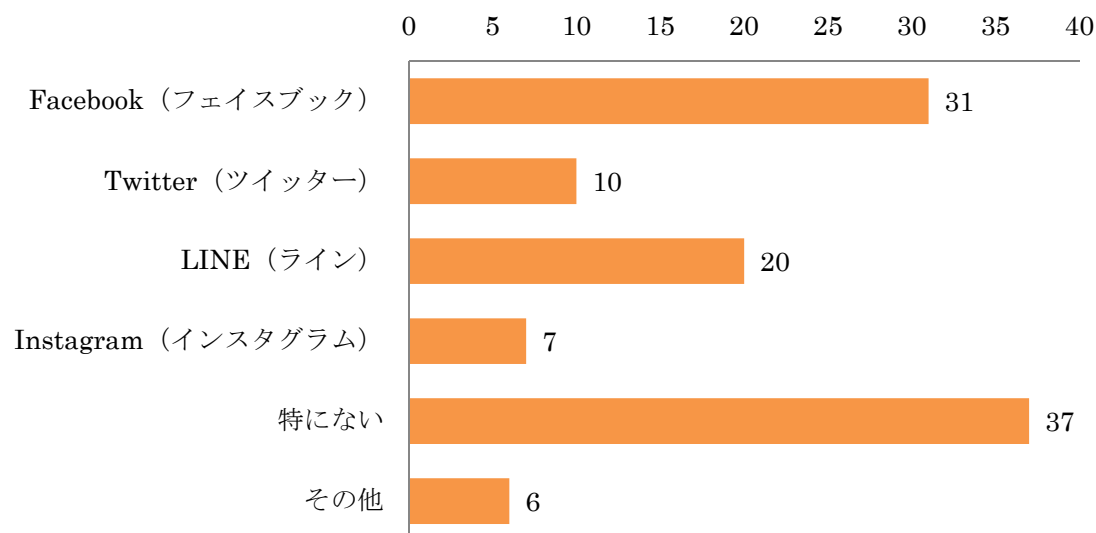
今後、どの SNS を活用して情報発信を行うほうがいいと思いますか。

(単位: 人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
Facebook(フェイスブック)	31	33.7%
Twitter(ツイッター)	10	10.9%
LINE(ライン)	20	21.7%
Instagram(インスタグラム)	7	7.6%
特にない	37	40.2%
その他	6	6.5%
合計	111	

「その他」の回答

- ・情報入手の選択肢は多い方がいいと思うが、個人的には必要感を感じていない。
- ・ブログ
- ・必ずしも SNS を利用できる人ばかりではない
- ・SNS は見ない
- ・鳥取市を応援するツイートにリツイートしてみたいかどうか
- ・SNS は個人情報の流出に繋がり易く、行政が推奨するものではないのでは？



(16) 公式ウェブサイトリニューアルについて

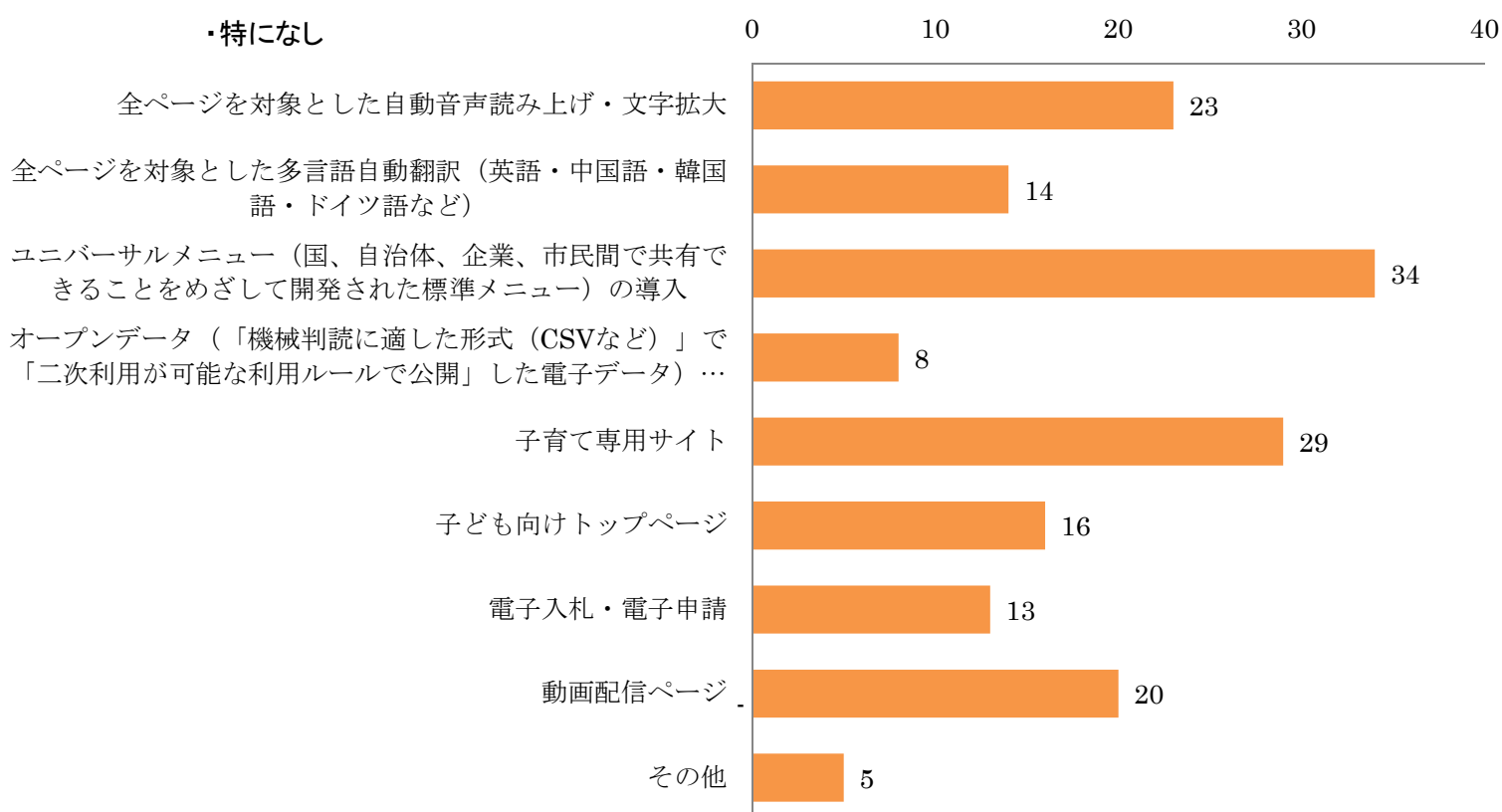
今後、公式ウェブサイトをリニューアルする際、特に必要だと思う機能・サービスはどのようなものですか。下の選択肢の中から、最もあてはまるものを3つ選んでください。

(単位: 人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
全ページを対象とした自動音声読み上げ・文字拡大	23	25.0%
全ページを対象とした多言語自動翻訳(英語・中国語・韓国語・ドイツ語など)	14	15.2%
ユニバーサルメニュー(国、自治体、企業、市民間で共有できることをめざして開発された標準メニュー)の導入	34	37.0%
オープンデータ(「機械判読に適した形式(CSVなど)」で「二次利用が可能な利用ルールで公開」した電子データ)の提供	8	8.7%
子育て専用サイト	29	31.5%
子ども向けトップページ	16	17.4%
電子入札・電子申請	13	14.1%
動画配信ページ	20	21.7%
その他	5	5.4%
合計	162	

「その他」の回答

- ・市議会での発言を自動音声読み上げ
- ・スマホで見やすくする。
- ・過去の市役所HP内に入っている過去データを利用すべく、簡単に楽に検索する機能の紹介、便利な使い方紹介を希望します。
- ・いろいろなスポーツの大会参加情報
- ・特になし

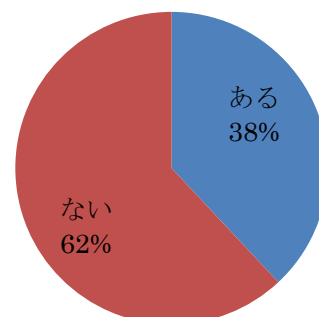


(17)「すごい！鳥取市」スペシャルサイトについて

鳥取市では、平成 26 年度から「すごい！鳥取市」をキャッチコピーにシティセールスを行っています。平成 26 年 7 月に公開したスペシャルサイト (<http://www.city.tottori.lg.jp/sugo/>) を見たことがありますか。

(単位:人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
ある	35	38.0%
ない	57	62.0%
合計	92	100.0%

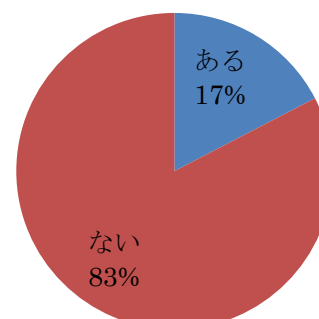


(18)「すごい！鳥取市 ワーホリ！」特設サイトについて

今年 9 月に「すごい！鳥取市 ワーホリ！」の特設サイト (<http://www.city.tottori.lg.jp/worholi/>) 及び PR 動画を公開しました。このサイトまたは PR 動画を見たことがありますか。

(単位:人、N=92)

選択肢	回答数	回答割合
ある	16	17.4%
ない	76	82.6%
合計	92	100.0%



(19) その他ウェブサイトに関するご意見（自由回答・記述式）

内 容
特に違和感なく視聴しました。
市へのウェブ検索する人は、困った事があって、情報を求めて検索するので、これにしっかり答えることが大事です。
あまりに難しい内容になると分かりにくい面もありぱっと見てわかる工夫をお願いいたします。
鳥取市の情報をNCN・TVでよく見ているのですが、インターネットでも充実した番組配信をお願いします。
多数の人によく見てもらう為の仕組みつくりの部分と、HP内の過去データを今後によりよく利活用する使い方とは情報の深さが違うと感じます。両方大事だと考えますので過去データについてはグーグル的な検索機能だけ充実してもらえればかまいません。
「すごい！鳥取市・・・」もいいのですが、鳥取市行政が、今、何を指して「都市づくり」を進めようとしているのか、コンセプトを絞って情報発信すべきだと考えます。同時に、鳥取市の現状を示す基本的なデータを数値化して示すべきです。また、なぜ「すごい！鳥取市・・・」といったシティセールスが必要なのか、説得力のある説明が不可欠だと感じています。先見性をもった地道でぶれない行政の姿を、多くの市民は望んでいると思います。
子のアンケートに答えるため、WEB サイトを開いたら、このアンケート画面が切れました。ほかのアンケートサイトは、WEB を開いてもアンケート画面は消えないので、驚きました。改良してほしいです。
スマホをまだ使っていないのでポケモン、LINE,SNS などまだ活用して便利さが理解できていませんので、高齢者へのわかりやすい画面構成などご検討ください。
TV「ぴよんぴよんチャンネル」とこの公式ホームページとをリンクさせた放映によって、相互に結びつくような構成にする。
観光スポットなどの情報が豊富にあると、ありがたいです。
リニューアル当初、うまく作れていると感じるが、運用期間が長くなると、ルールが守れていないページが増えて来るように感じる。(CMS の管理ができていない。)
住民告知にウェブページを活用していく方針と読み取れるが 縦割り行政の地方自治にもかかわらず 各部署や各種事業ごとの記事やデータについての 問い合わせフォームや感想を書ける場所がない
すごい！鳥取市とのキャッチはよいが、内容は大したことない。ウサギキャラなど配色が良くない。
ウェブサイトは完璧なものはない。常に継続的にリニューアルしていく必要がある。あるとき頑張ってもすぐに古くなるため何が出来るかはやり続けるしかない。
高齢者にも読みやすい配慮がなされている。
ワーホリは、すこしとっつきにくいと思う。実際の利用者や、リアルなコメントを載せてほしい。
市役所での手続きに必要な書類などをもっと詳細に載せてほしい。