

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	市ホームページの分かりやすさ・探しやすさに関する調査
調査期間	令和4年2月2日（水曜）～2月15日（火曜）
設問数	全9問（分岐設問含む）
対象モニター数	5,480名
回答モニター数	3,282名（59.9%）

### 【調査結果概要】

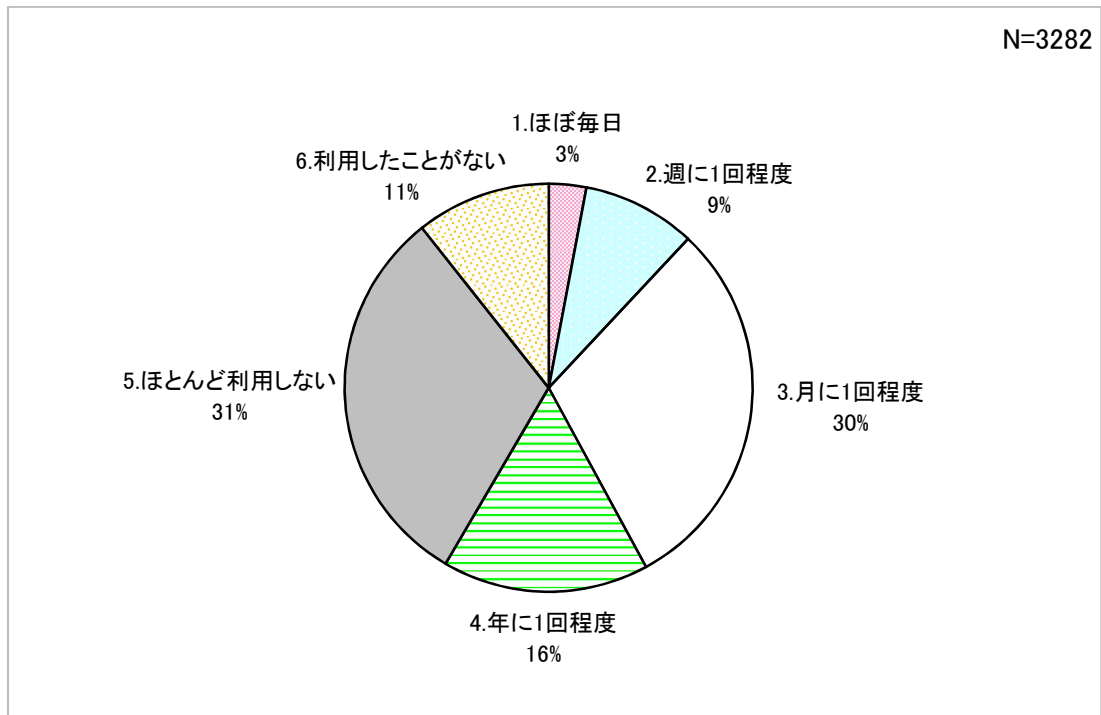
- ① **利用頻度**は、「月に1回」が3割で最も多く、「月に1回以上」が全体の約4割、「年に1回」が全体の約2割、残り約4割の方が「ほとんど利用しない」・「利用したことがない」との回答でした。
- ② **利用デバイス**は、スマートフォンが約6割、パソコンが約4割でした。
- ③ **リニューアルに気づいたかどうか**は、「気づいた」が約3割、「気づかなかった」が約7割でした。気づいた方のうち、約6割が「使いやすい」と回答、気づかなかった方のうち、約3割が「使いやすい」（7割弱の方が「どちらでもない（分からない）」との回答となり、「使いやすい」との回答が大多数だったものの、初見の方の「どちらでもない」という回答が目立つ結果になりました。
- ④ **「使いやすい」理由の内訳**は、「アイコンや写真があり分かりやすい」が約7割で最も多く、次点で「情報量がすっきりしていて見やすい」（約5割）、「メニューから知りたい情報を探しやすい」（約4割）でした。
- ⑤ **「使いにくい」理由の内訳**は、「メニューから知りたい情報を探しにくい」が最も多く（約6割）、次点で「情報量が多く見にくい」（約3割）、「トピックスから知りたい情報を探しにくい」（約3割）でした。
- ⑥ **市ホームページの利用目的**は、「生活に必要な情報を得るため」、「コロナやワクチンの情報を得るため」の回答が特に多くありました。（6割以上）
- ⑦ その他、デザインや掲載内容に対する**ご意見・ご要望は693件**ありました。

### 【総評】

今回の調査では、トップページリニューアル後、多くの方が「使いやすい」と好評でした。一方で、リニューアル自体の認知度の低さ、メニューからの探しにくさなど、改善の方向性を探ることができました。

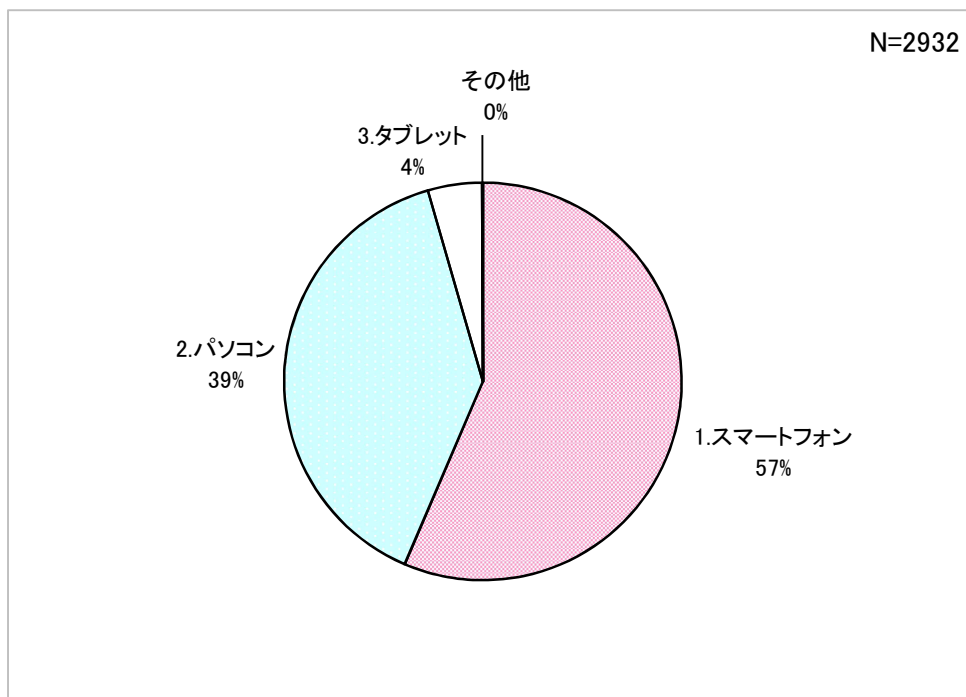
今後も引き続き、分かりやすく、探しやすいホームページを目指し改善を続けてまいります。

問1 市ホームページをどれくらいの頻度で利用していますか。

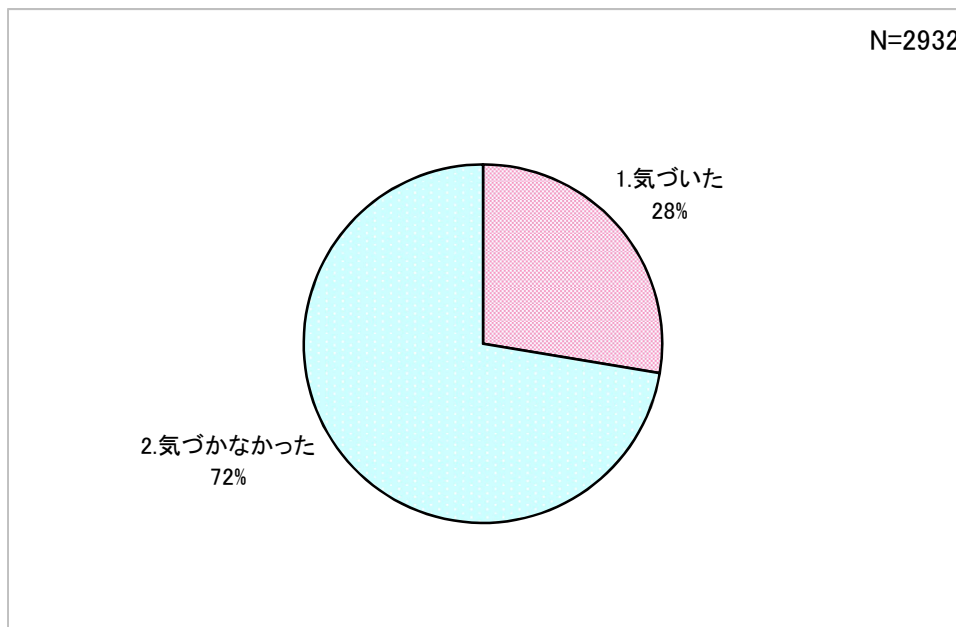


<市ホームページを利用したことがある方>

問2 市ホームページを、どのデバイスで閲覧することが最も多いですか。

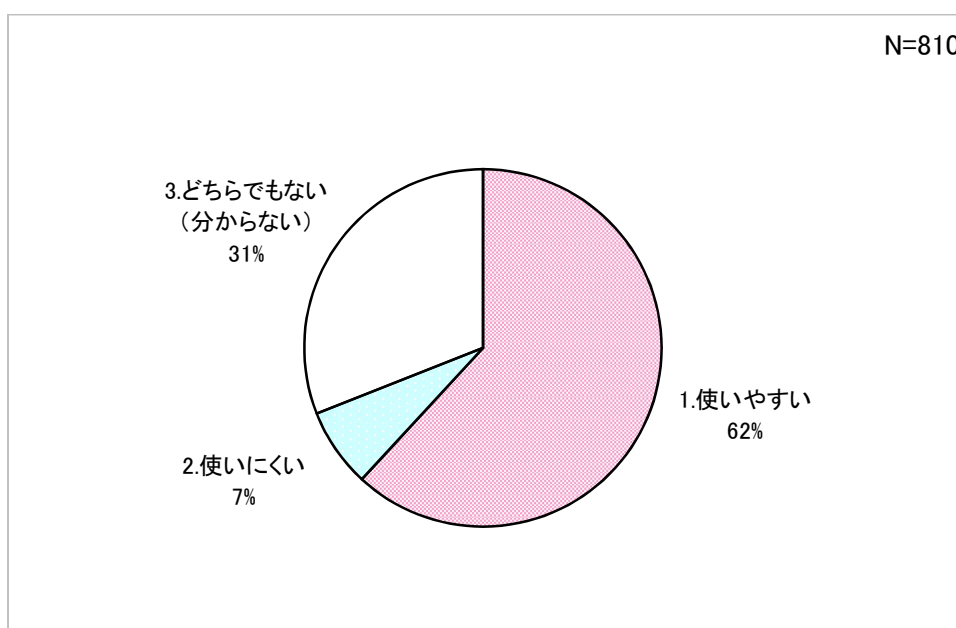


問3 市ホームページのトップページを、令和3年12月23日にリニューアルしました。多くの方に閲覧されている情報をトピックスとして集約し、すっきりとしたデザインにしました。トップページが変わったことに気づきましたか。



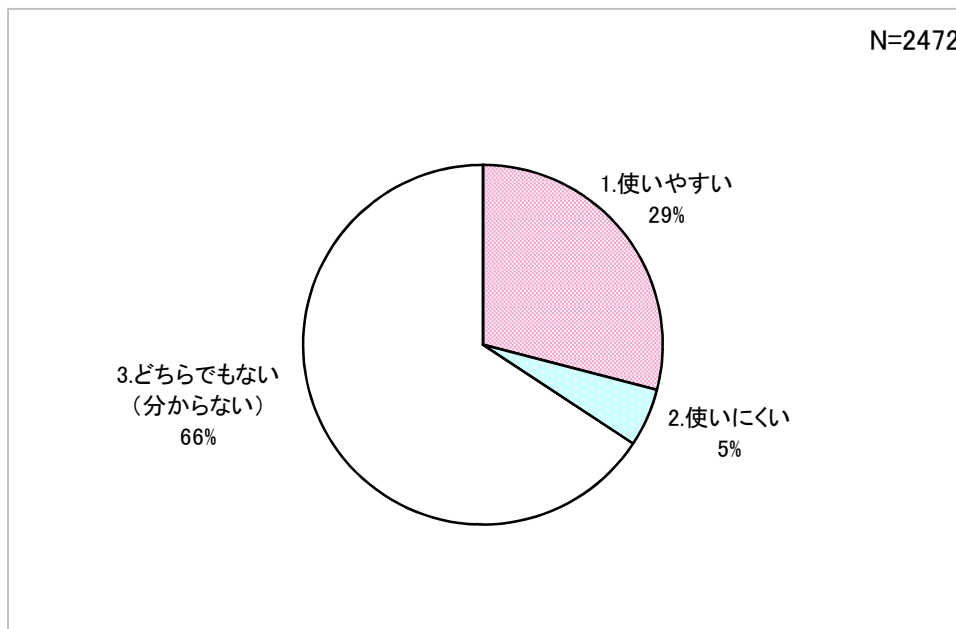
<リニューアルに気づいた方>

問4 新しいトップページは、以前と比較して使いやすいですか。



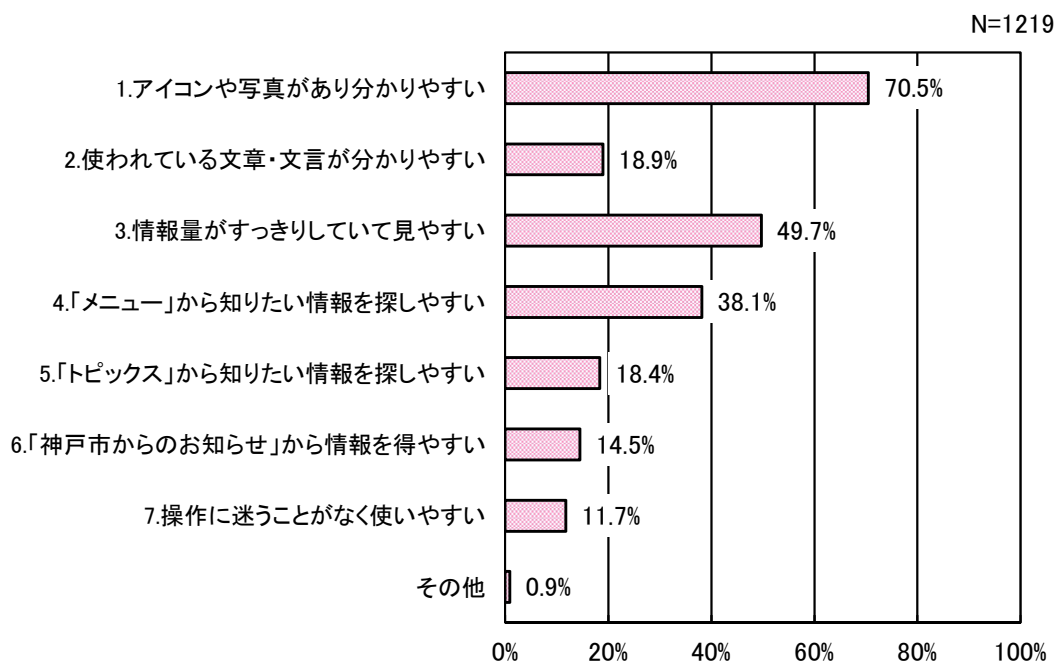
<市ホームページを利用したことがない方、リニューアルに気づかなかった方>

問5 現在のトップページは、使いやすいですか。



<現在のトップページについて、「使いやすい」と回答した方>

問6 どのような点が使いやすいと感じられましたか。(該当するものすべて)



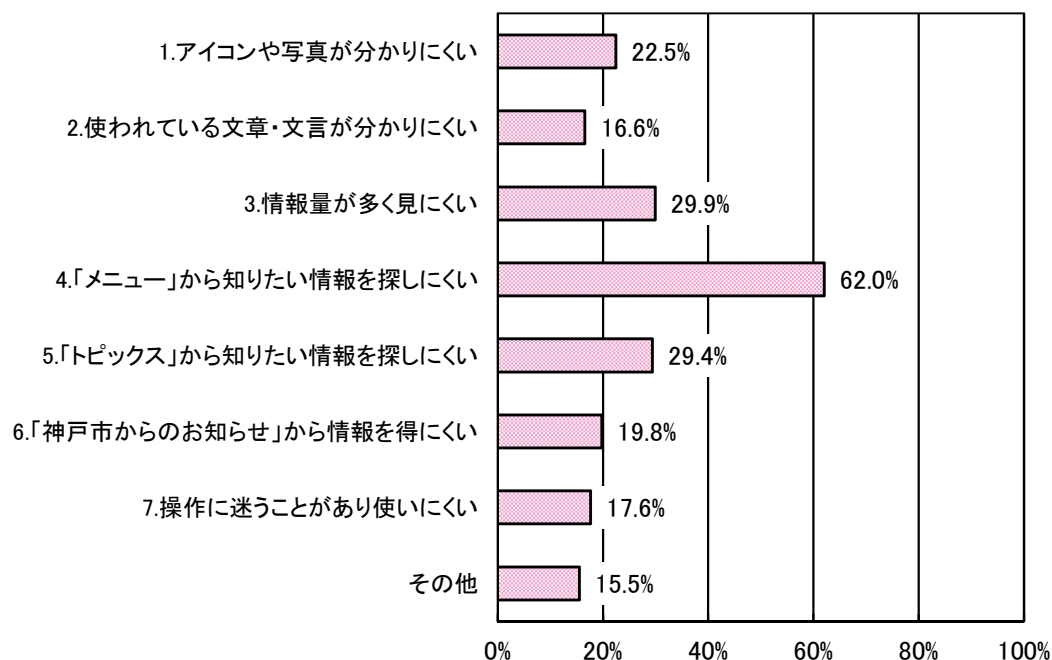
その他

- ・文章間の適度な空きが見やすい
- ・民間企業のページに近くて見やすい
- ・字が大きくて見やすい
- ・区毎の情報が得やすい

<現在のトップページについて、「使いにくい」と回答した方>

問7 どのような点が使いにくいと感じられましたか。(該当するものすべて)

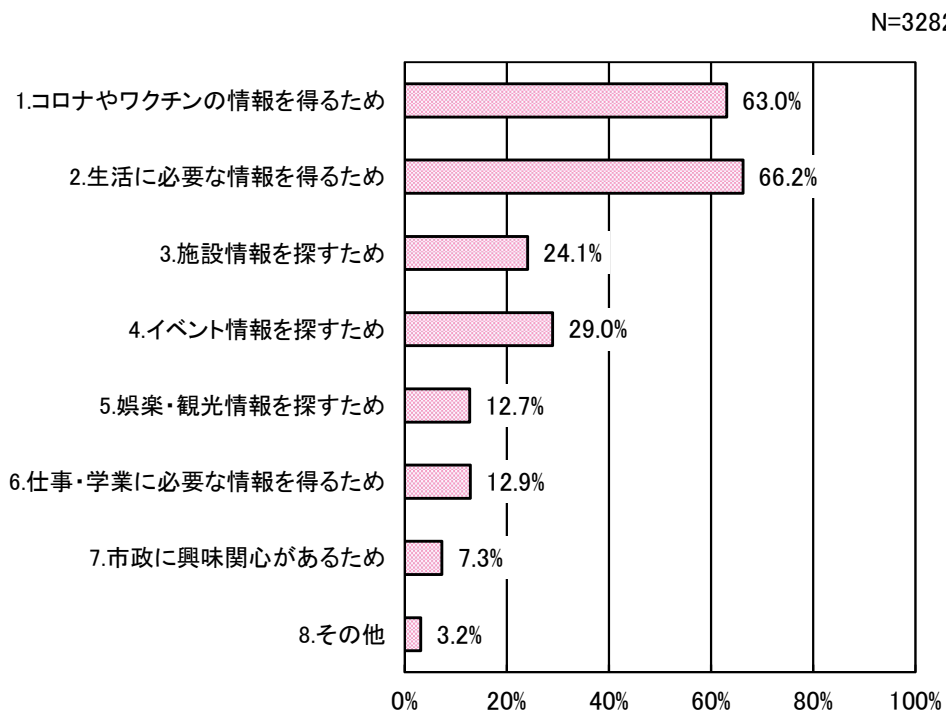
N=187



その他

- ・アイコンが大きく一覧性が低い
- ・何度もスクロールする必要がある
- ・スマートフォンから閲覧するには見やすいが、パソコンからだとも見づらいデザインになっている

問 8 どのような目的で市ホームページを利用しますか。(利用したことがない人はどのような目的なら市ホームページを利用すると思いますか。)(該当するものすべて)



その他

- ・子育て・教育
- ・手続き (税・住民票・戸籍など)
- ・ゴミの分別
- ・市バスに関する情報
- ・図書館情報・予約

問 9 市ホームページに関して、「こんなデザインにしてほしい」、「こんな情報を載せてほしい」などのご意見・ご要望があればご記入ください。

#### <デザイン>

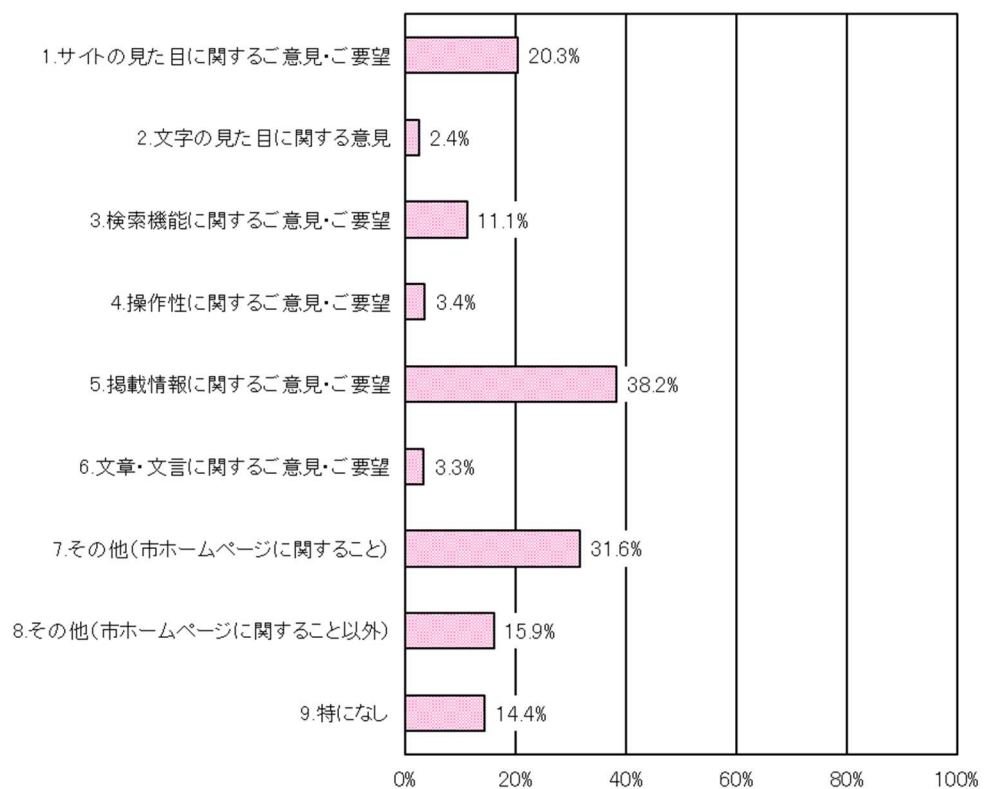
- ・ 神戸らしさを感じられるデザインがいい。
- ・ 文字を読まなくても感覚的にクリックして進んでいけるホームページにしてほしい。
- ・ 操作はしやすいが、タイトルや表題に比べ、項目欄や説明欄の文字サイズが小さすぎる、字の色（ブルー）は見にくいなど、高齢者にも分かりやすいよう画面構成でより工夫してほしい。

#### <コンテンツ>

- ・ 療育手帳について詳しい内容が見つからなかったので、改善してほしい。
- ・ クーポンかポイントが当たる様なゲーム付きがあると楽しみが増えそう。
- ・ お得なキャンペーン情報
- ・ 神戸市の幹部（副市長等）の担当業務のトピックス等を、本人がユーチューブで話してもらってもっと顔の見える市役所になると思う。
- ・ 各部局の紹介と責任者とのメールなどでのコミュニケーションを取れる仕組みがあるとよい。
- ・ 市バスルートをもっと分かりやすく載せてほしい。
- ・ 神戸市ホームページの市バスの情報がわかりにくい。
- ・ トピックスに、「生涯学習」の項目を立て、社会人の学びに関する催しや講座を探しやすくしてほしい。

#### <機能性>

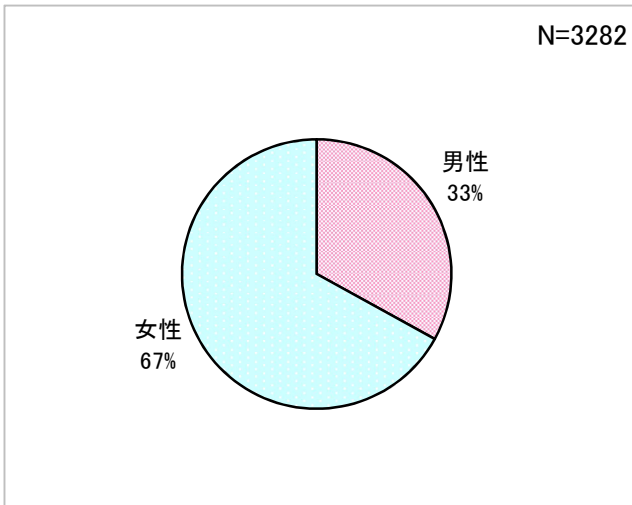
- ・ キーワード検索をトップページにいれてほしい。必要な情報にたどりつくのに手間がかかりすぎる。
- ・ 興味がある内容なら見ると思う。
- ・ 広報紙をすぐ読めるようにしてほしい。
- ・ 多言語とシームレスにしてほしい。
- ・ ホームページの充実も良いのですが、Twitter や Instagram など更新したことを発信してほしい。



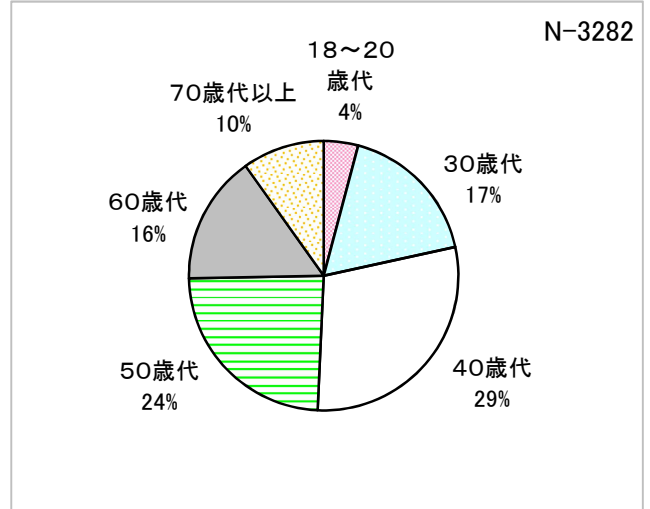
全 693 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。



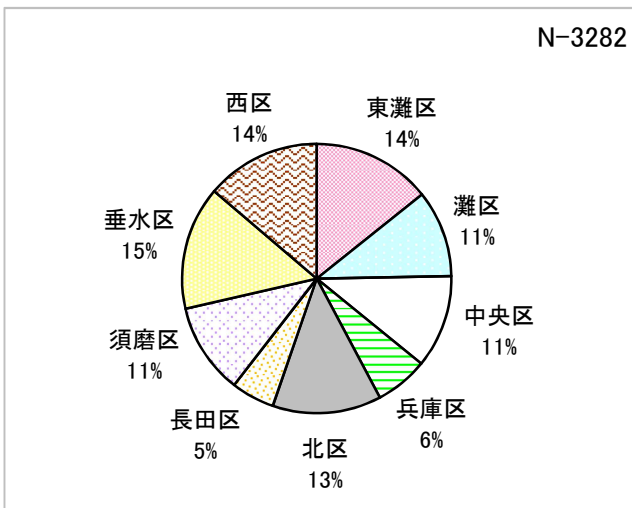
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

