

## 概要

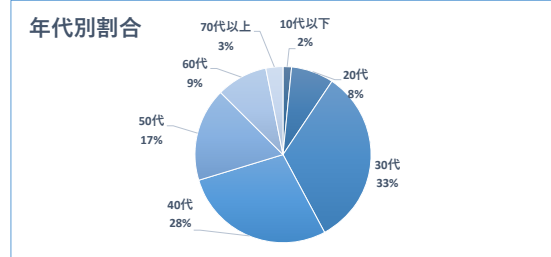
調査期間：令和6年8月1日から8月31日

調査方法：市ホームページのアンケートフォームで受付

## 集計

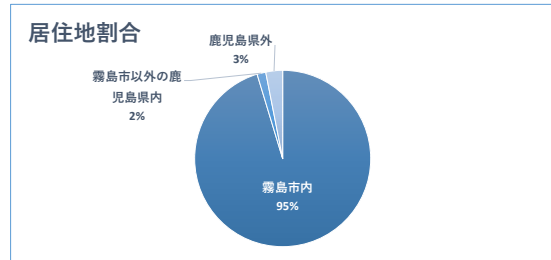
問1：年代別回答数

年代	回答数	割合
10代以下	1	1.6%
20代	5	7.8%
30代	21	32.8%
40代	18	28.1%
50代	11	17.2%
60代	6	9.4%
70代以上	2	3.1%
合計	64	100.0%



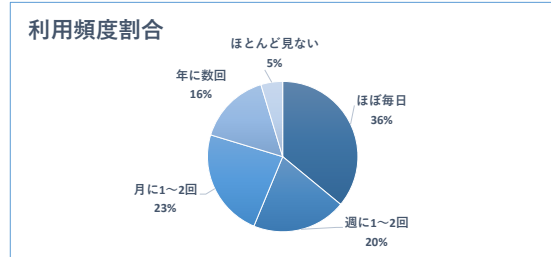
問2：居住地別回答数

居住地	回答数	割合
霧島市内	61	95.3%
霧島市以外の鹿児島県内	1	1.6%
鹿児島県外	2	3.1%
合計	64	100.0%



問3：利用頻度別回答数

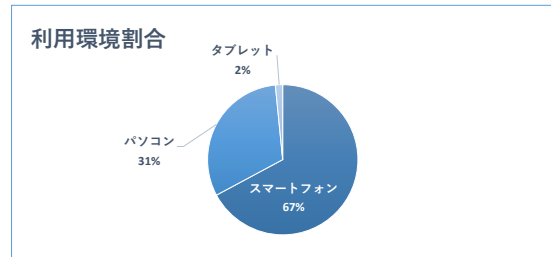
利用頻度	回答数	割合
ほぼ毎日	23	35.9%
週に1~2回	13	20.3%
月に1~2回	15	23.4%
年に数回	10	15.6%
ほとんど見ない	3	4.7%
合計	64	100.0%



ホームページでアンケートを実施したことも要因であるが、回答者の8割弱が月に1回以上ホームページを見ている。

問4：利用環境別回答数

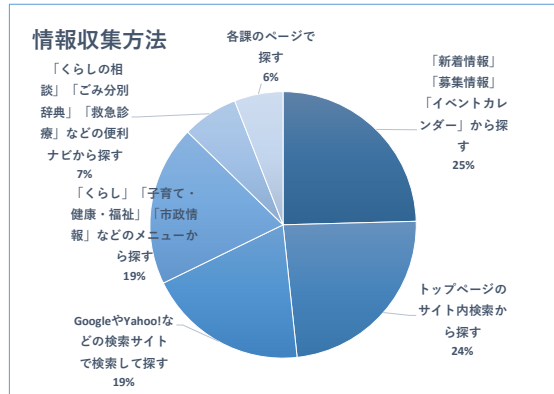
利用環境	回答数	割合
スマートフォン	43	67.2%
パソコン	20	31.3%
タブレット	1	1.6%
その他	0	0.0%
合計	64	100.0%



全体の7割弱がスマートフォンで情報を収集していることから、スマートフォンで見やすいホームページへリニューアルする必要がある。

問5：情報収集方法（複数回答）

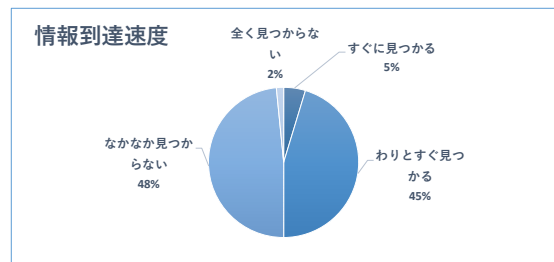
情報収集方法	回答数	割合
「新着情報」「募集情報」「イベントカレンダー」から探す	29	24.6%
トップページのサイト内検索から探す	28	23.7%
GoogleやYahoo!などの検索サイトで検索して探す	23	19.5%
「くらし」「子育て・健康・福祉」「市政情報」などのメニューから探す	23	19.5%
「くらしの相談」「ごみ分別辞典」「救急診療」などの便利ナビから探す	8	6.8%
各課のページで探す	7	5.9%
合計	118	100.0%



新着情報など、トップページに掲載している情報を多くの方が閲覧している一方、トップページのサイト内検索も活用されている。トップページでのサイト内検索のしやすさを高める必要がある。また、外部サイトからの検索も2割弱あり、トップページを経ないで関連ページへ誘導する工夫も必要である。

問6：情報への到達速度別回答数

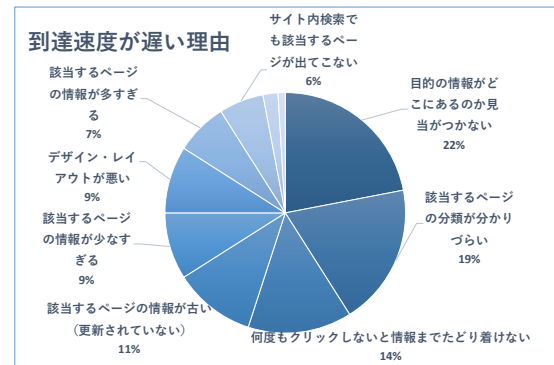
情報への到達速度	回答数	割合
すぐに見つかる	3	4.7%
わりとすぐ見つかる	29	45.3%
なかなか見つからない	31	48.4%
全く見つからない	1	1.6%
合計	64	100.0%



情報が見つかる方と見つからない方が半々になっている。利用者の半数が求める情報にたどり着けないことから、欲しい情報へのアクセスが課題である。

問7：到達速度が遅い理由別回答数（複数回答）

到達速度が遅い理由	回答数	割合
目的の情報があるのか見当がつかない	22	22.0%
該当するページの分類が分かりづらい	19	19.0%
何度もクリックしないと情報までたどり着けない	14	14.0%
該当するページの情報が古い（更新されていない）	11	11.0%
該当するページの情報が少なすぎる	9	9.0%
デザイン・レイアウトが悪い	9	9.0%
該当するページの情報が多すぎる	7	7.0%
サイト内検索でも該当するページが出てこない	6	6.0%
該当するページがない（削除されている）	2	2.0%
その他	1	1.0%
合計	100	100.0%



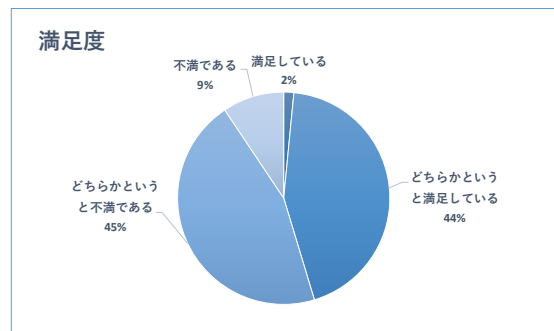
問8：問7のその他意見

・SNSとの連携している情報を結構見に来ます。SNS側での情報が文字化けしていたりして読めないケースがあり気になってみえています。  
 ・今回のアンケートをホームページで検索すると数も多いのですが、アンケートを実施しているものよりすでに終了したものの方が先に表示されています。もう少し工夫してもらっても良いように思います。

「目的の情報があるのか見当がつかない」「分類がわかりづらい」との意見が多く、情報の分類が想定できない、どこをクリックしているのかわからない方が多い。分類の見直し（簡素化・ページの再配置）を含めて検討する必要がある。また、「何度もクリックしないと情報までたどり着けない」場合も2割を超えている。関連するページへの誘導が必要である。

問9：ホームページ満足度回答数

満足度	回答数	割合
満足している	1	1.6%
どちらかというと満足している	28	43.8%
どちらかというと不満である	29	45.3%
不満である	6	9.4%
合計	64	100.0%



問10：市ホームページが不満な理由（複数回答）

不満の理由	回答数	割合
情報が探しにくい	27	23.7%
ページのデザイン・レイアウトが古く魅力がない	20	17.5%
知りたい情報・最新情報が載っていない	19	16.7%
文字の量が多く見づらい	13	11.4%
写真やイラストが少ない	12	10.5%
文章表現や用語が分かりにくい	11	9.6%
PDFデータが多い	11	9.6%
その他	1	0.9%
合計	114	100.0%

問11：問10のその他意見

縦に長く、スクロールが大変

問12：よく閲覧する情報（複数回答）

よく閲覧する情報	回答数	割合
観光、イベント、季節の花の開花情報	39	15.0%
補助金・助成金に関する情報	35	13.5%
ごみ・環境	27	10.4%
市の政策や計画などの市政情報	26	10.0%
防災・緊急情報	25	9.6%
子育て・教育	24	9.2%
公共施設の利用に関する情報	20	7.7%
証明・届出など手続きに関する情報	16	6.2%
くらしの相談	16	6.2%
救急診療・健康増進	16	6.2%
高齢者福祉・障害者福祉	8	3.1%
ふるさと納税	4	1.5%
移住に関する情報	2	0.8%
その他	2	0.8%
合計	260	100.0%

問13：問12のその他の情報

- ・人口統計情報
- ・空き家バンク

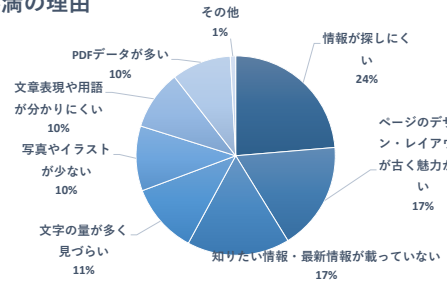
問14：新たに追加して欲しい機能（複数回答）

追加して欲しい機能	回答数	割合
キーワード検索をメインとしたレイアウト	37	31.1%
手続きやライフステージ毎に情報を再分類	31	26.1%
スライドショー機能を使った魅力発信をメインとしたレイアウト	23	19.3%
チャットボットによる質疑応答やページの案内	19	16.0%
外国語表記の追加	6	5.0%
その他	3	2.5%
合計	119	100.0%

問15：問13のその他の機能

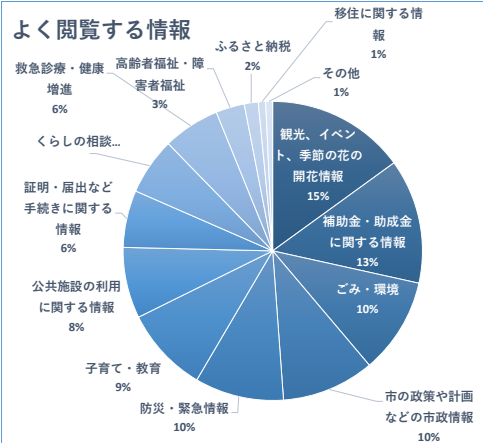
多言語対応されたチャットボット

### 不満の理由



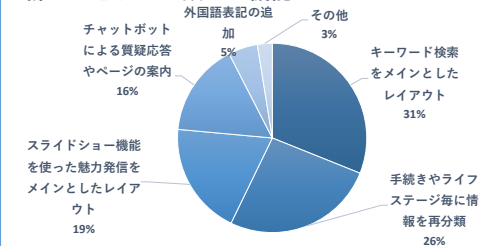
「情報が探しにくい」回答が最も多く、「知りたい情報・最新情報が載っていない」との声も多かった。情報への誘導の工夫や分類の見直しなど、探しやすさを改善する必要がある。また、デザイン・レイアウトの古さも指摘がある。新鮮味のあるレイアウトへの変更が求められる。

### よく閲覧する情報



特設サイトを作成している「観光情報」が最も閲覧する機会が多い。お祭りや開花情報など、必要な情報をいち早く届ける必要がある。閲覧される機会が多い「観光情報」「ごみ・環境」や「子育て」は、他団体ではチャットボットによる案内・回答を実施している。本市ホームページへの導入も検討したい。また、「補助金・助成金情報」の閲覧も2番目に多い。補助金の申請など、手続きをわかりやすくしたサイトの構築などに取り組む必要がある。

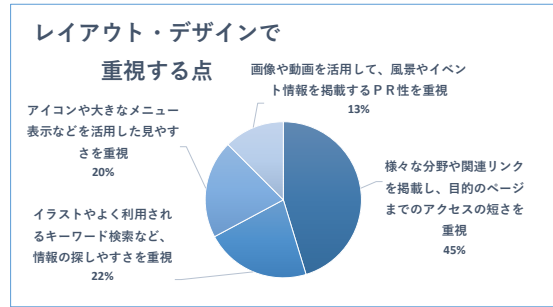
### 新たに追加して欲しい機能



「キーワード検索をメインとしたレイアウト」が最も多く、「情報の再分類」の要望も多い。探しやすい情報の分類を検討する必要がある。他市の例を参考に検索方法や分類方法を検討したい。

問16：レイアウト・デザインで重視する点

レイアウト・デザインで重視する点	回答数	割合
様々な分野や関連リンクを掲載し、目的のページまでのアクセスの短さを重視	29	45.3%
イラストやよく利用されるキーワード検索など、情報の探しやすさを重視	14	21.9%
アイコンや大きなメニュー表示などを活用した見やすさを重視	13	20.3%
画像や動画を活用して、風景やイベント情報を掲載するPR性を重視	8	12.5%
合計	64	100.0%



関連リンクの掲載、目的のページまでのアクセスの短さが最も重視されている。現在のホームページでは、「このページを閲覧された方がよく見るページ」などのレコメンド機能がない。知りたい情報にいち早く到達できるような仕組みが必要である。

問17：その他自由意見

・調べたいものがあったても、分類→また分類と 知りたい情報にいくつまでに時間がかかる。分かりづらい。トップ画面上部にある、『Pick Up』のように、文字とアイコンで分かりやすく、ワンクリックで情報にいけると使いやすい。市役所フロア図、課の案内もトップ画面に掲載した状態でも良いと思う。課がどこにあるか検索しなくてもせめてワンクリックで表示されるようにしてほしい。

・見た目が古すぎるかつ、検索したい内容が見つかるも文字だけのPDFばかりで霧島に住んでいる時は本当に市民に寄り添ったホームページなのかと何度も思いました。人員が足りないのかなと思わせるようなホームページはやめてデザイン的にも見やすく、もっと地域イベント事のアップやSNSとの連携が感じられるホームページが見たいです。

・過去のパターンで新鮮さがない又毎月の特集が予測できる

・都城市が分かりやすいので参考にすると良いと思います。

・民間企業を見て手本にして欲しい。今のHPはすごく見づらい。

・開花状況は便利で助かっています。観光情報や公園や観光施設の情報がかなり簡易的なので情報をもっと掲載されているか、詳細な情報がのったサイトのリンクがあればいいなあと思っています。

・毎月の市民報の事は情報として必要ないのでは？みたい方は市役所や公民会に入っている方の家に行けば見れるから…霧島市イベントをもう少し詳しく掲載してください…お願いします。

・給良市や鹿児島市の様な色使いで堅苦しくないフォントやイラストだと検索や調べるのが楽しいと思う。デザインや作りが他市より古く、柔らかかみやあたたかさがないので市の魅力が事務的にしか伝わらない

・ホームページのリニューアルをするだけでなく、宮崎県串間市の様にLINEアプリを活用し最新情報がより早く確実に市民に届くようにしていただけると助かります。

・情報の管理の方向性があまりなくすでに終了した情報も掲示されている。ホームページの利用状況や不要な情報の管理がやりやすい環境を整備してどのような情報が有効か知りできるようにしてほしい。

・新着情報と募集情報をまとめてほしい。募集情報に新しく情報が出ているのに新着情報に出ていなくて、パソコンで新着情報までしかスクロールしなかったときに募集情報に出ている情報を見逃してしまうことがあった。

・すべての情報を一つのサイト内で同じデザイン、レイアウトでまとめないで、一般人向けの情報と事業者向けの情報を切り分ける。さらに市民向けの情報と、観光情報や移住情報など県外の人にも向けた情報を分けるなど、誰に何をさせるか明確にしたうえで見せ方を変えていった方が良い。特に観光など県外の人も見れる情報などは、霧島の魅力が伝わるようなサイトにしたい。例 <https://kagoweb.net/>

・色々な助成金があるかと思いますが、申請の仕方が分からず…電話では対応に差があると聞いたので、ホームページで検索したのですが分かりづらく結局諦めました。助成金は助成金でひとつくりにして分かりやすくしてほしい。

・PDFばかり掲載されると、いちいちスマホにダウンロードされるのが煩わしい。

・更新頻度を多くして欲しい。階層が深いところには、検索がひっきりなく。情報の内容次第で、PDFなのか？エクセルなのか？画像なのか？しっかり選別して欲しい。TOPページには、新着を明確に。別でもいいので 更新情報を全て載せている所が欲しい。

・素晴らしいページになりますように。

・緑色の枠で統一しているトップページの6つの大分類（くらし、子育て福祉・健康、消防・緊急・防災 etc）を子育て関連のページはオレンジ、防災や救急は紫、、、などベースの色を変えて文字以外の情報でも見易さを補填してもらえると助かります。

・どの年齢の方でも分かりやすく見やすいホームページになると良いと思います。スマホやパソコンの機器類を持っていない方への情報発信も大切かと思っています。私の母などは、持っていないし使用ができないので、いつも出遅れています。。

・現在の霧島市のホームページは、市民の情報収集を手助けする一面が強いものです。しかし、霧島市の場合は特に、ホームページは市外の方々へ観光資源をアピールする機会にもなると考えます。1.市民への情報提供、2.観光資源のアピール、という2点を両立するようなレイアウトならば、より魅力的なホームページになると思います。