

「芦屋市ホームページの満足度」に関する調査結果

【第3回アンケート】

本アンケートは、市ホームページの利便性向上のため、実施しております。

ご回答いただいたモニターの皆様、ご協力ありがとうございました。

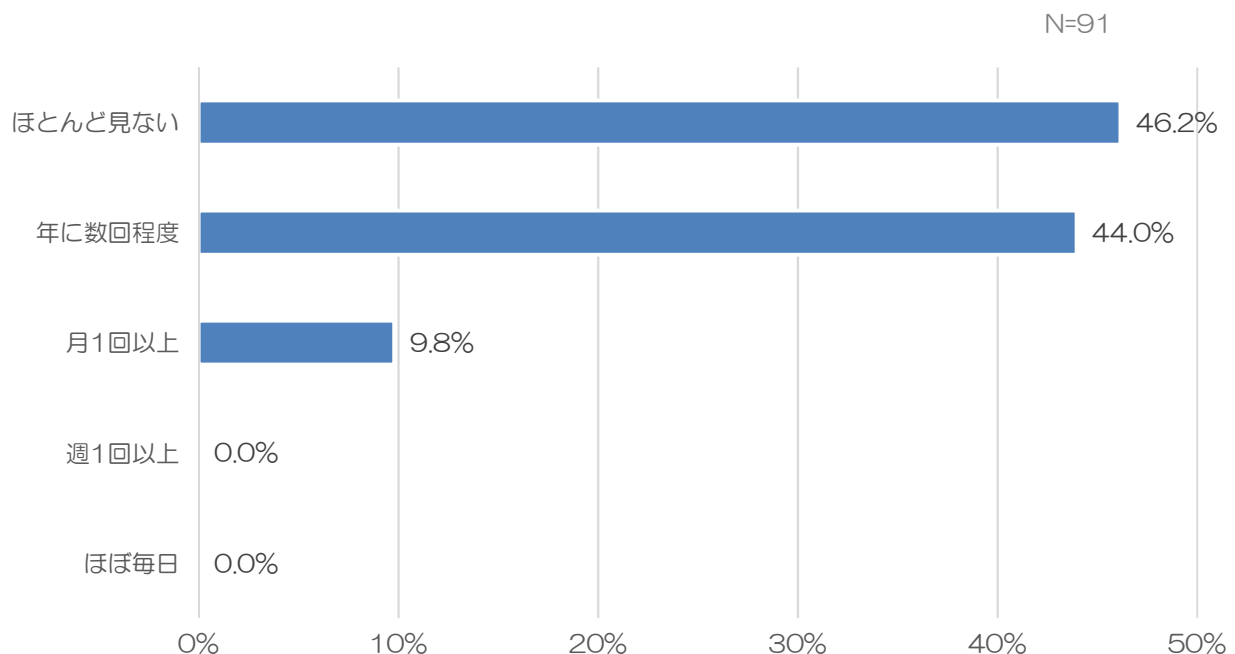
- 調査期間 令和6年9月20日から10月3日まで
- 設問数 12問
- 有効回答率 91.0%（対象者数100人 有効回答者数91人）
- 有効回答者の構成割合 男性：48.4%、女性：51.6%
（18～20歳代18.6%、30歳代20.9%、40歳代18.7%、50歳代20.9%、60歳代以上20.9%）

※図表中のN値は、分類別回答者数を表します。

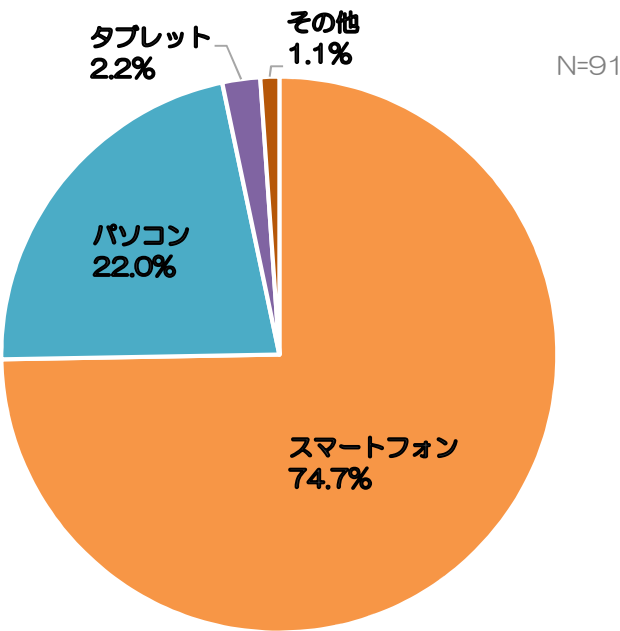
※複数回答の設問（MA）は、回答比率が100%を超えます。

【アンケート結果】

問1 市ホームページはどれくらいの頻度で利用しますか。

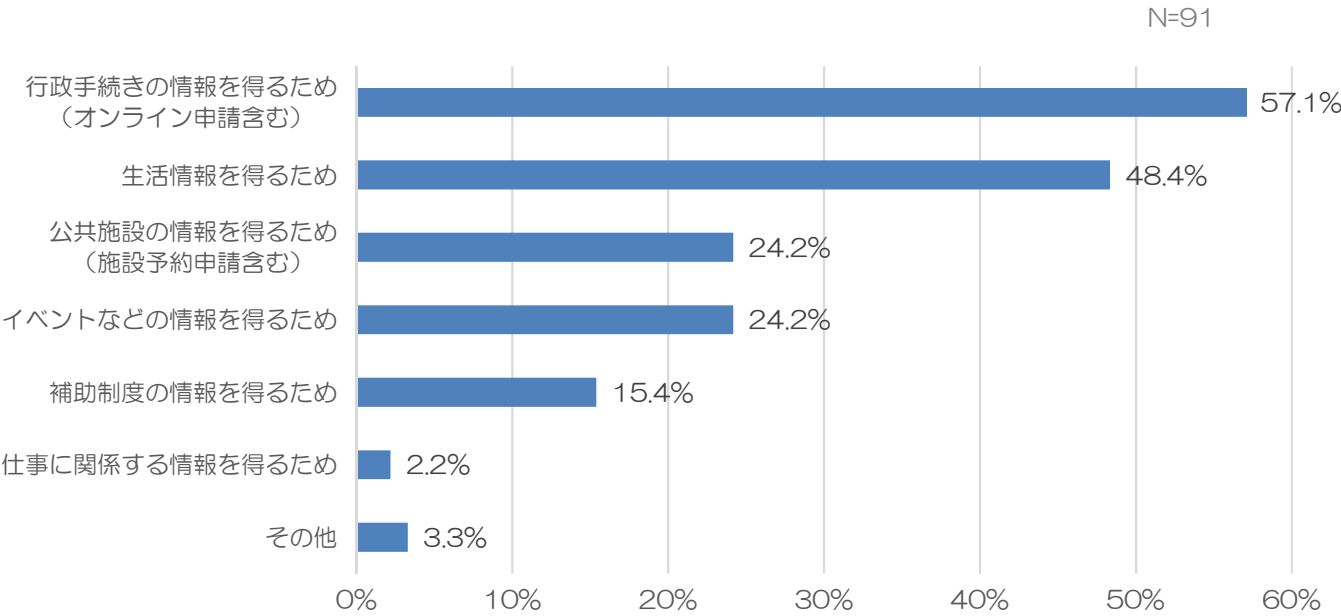


問2 どのような環境で芦屋市ホームページをご覧になりますか。



年代	その他
20 代	見ない。

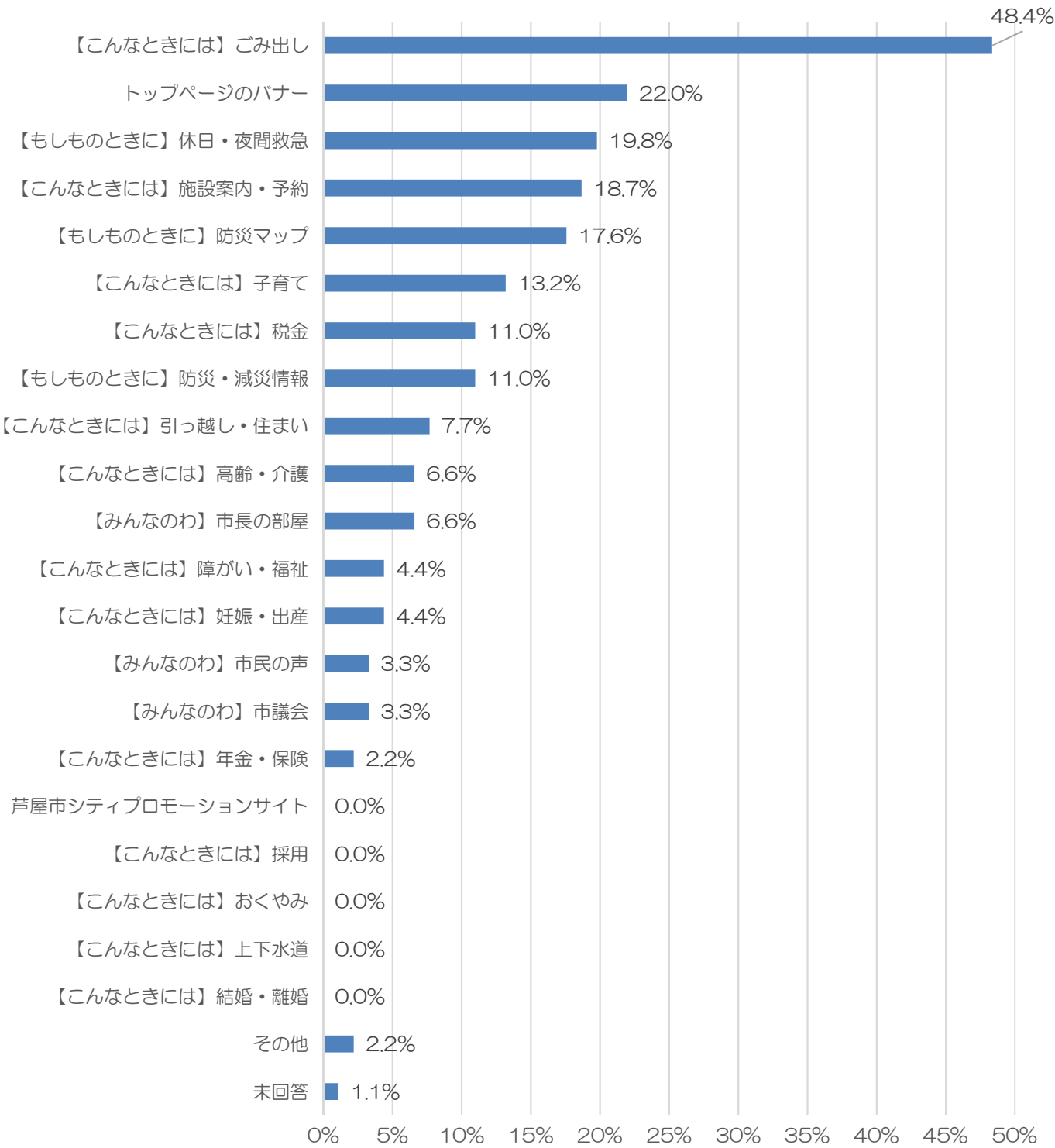
問3 どのような目的で芦屋市ホームページをご覧になりますか。(MA)
(あてはまるものをすべてご選択ください)



年代	その他
20 代	そもそも見ていない。
30 代	動物の死骸の回収を依頼する時に調べました。
40 代	子育て支援などの変更はないか等

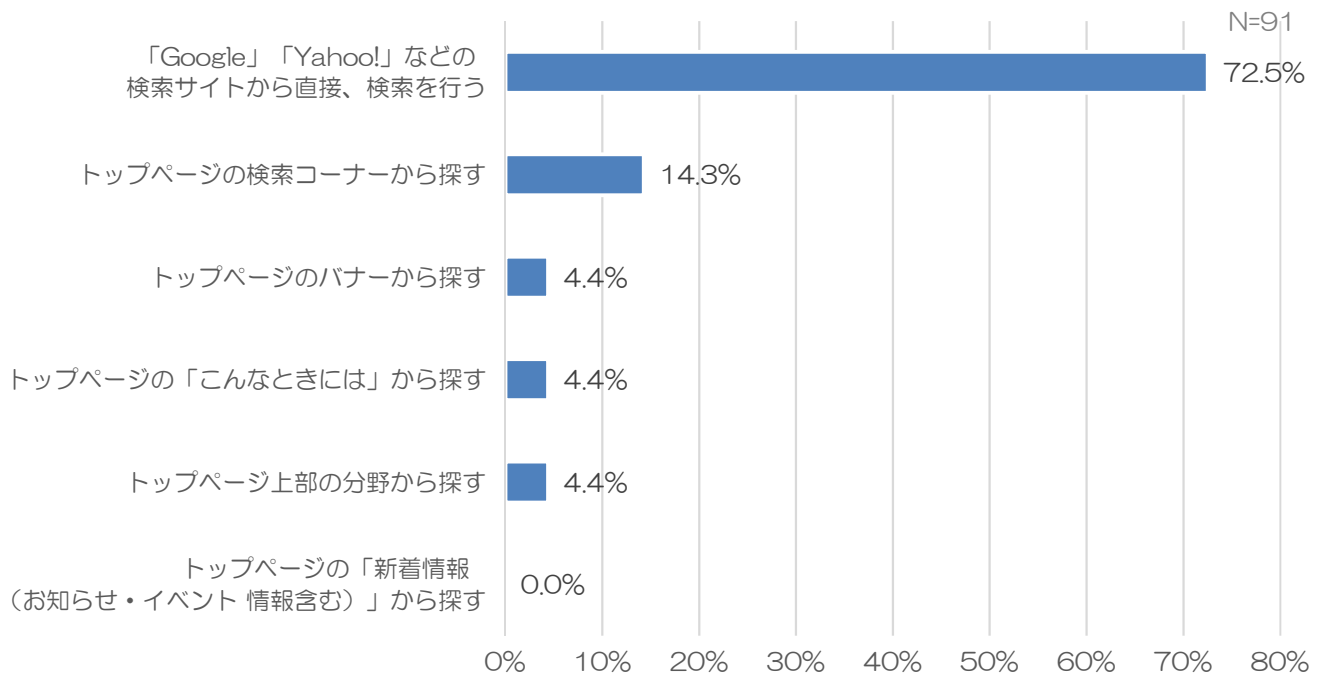
問4 トップページでよくご覧になるページはどちらですか。(MA)
(あてはまるものを最大3つまでご選択ください)

N=91

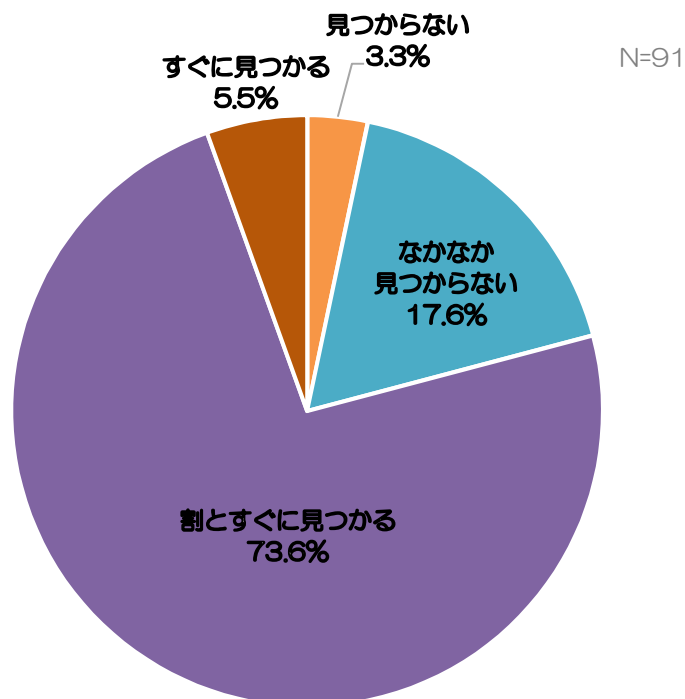


年代	その他
20 代	近所の空き地の雑草を処理してほしい場合、特にそれが個人の所有の場合の対応。
30 代	ほとんど見ないため、わかりません。

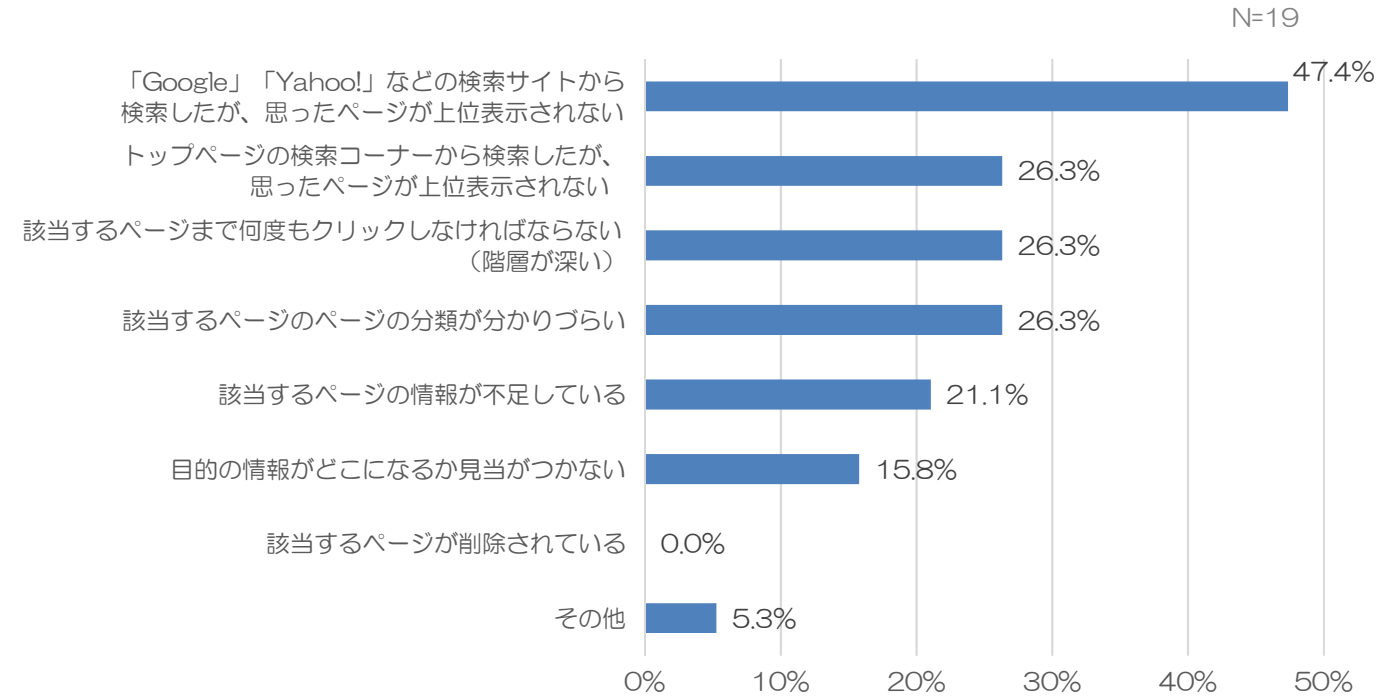
問5 知りたい情報を主にどのように探しますか。



問6 求める情報はすぐ見つかりますか。

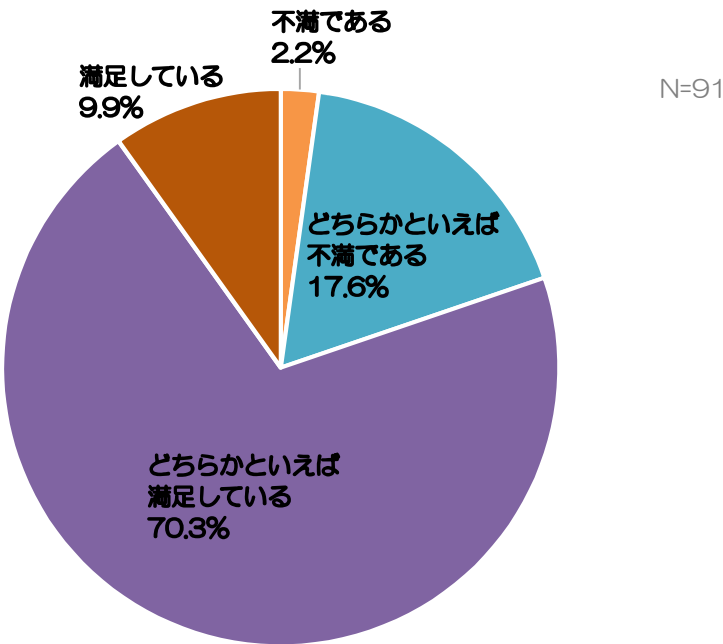


問7 問6で「なかなか見つからない」「見つからない」と回答した方にお聞きします。
情報が見つけないのはなぜだと思いますか。(MA)
(あてはまるものを最大3つまでご選択ください)

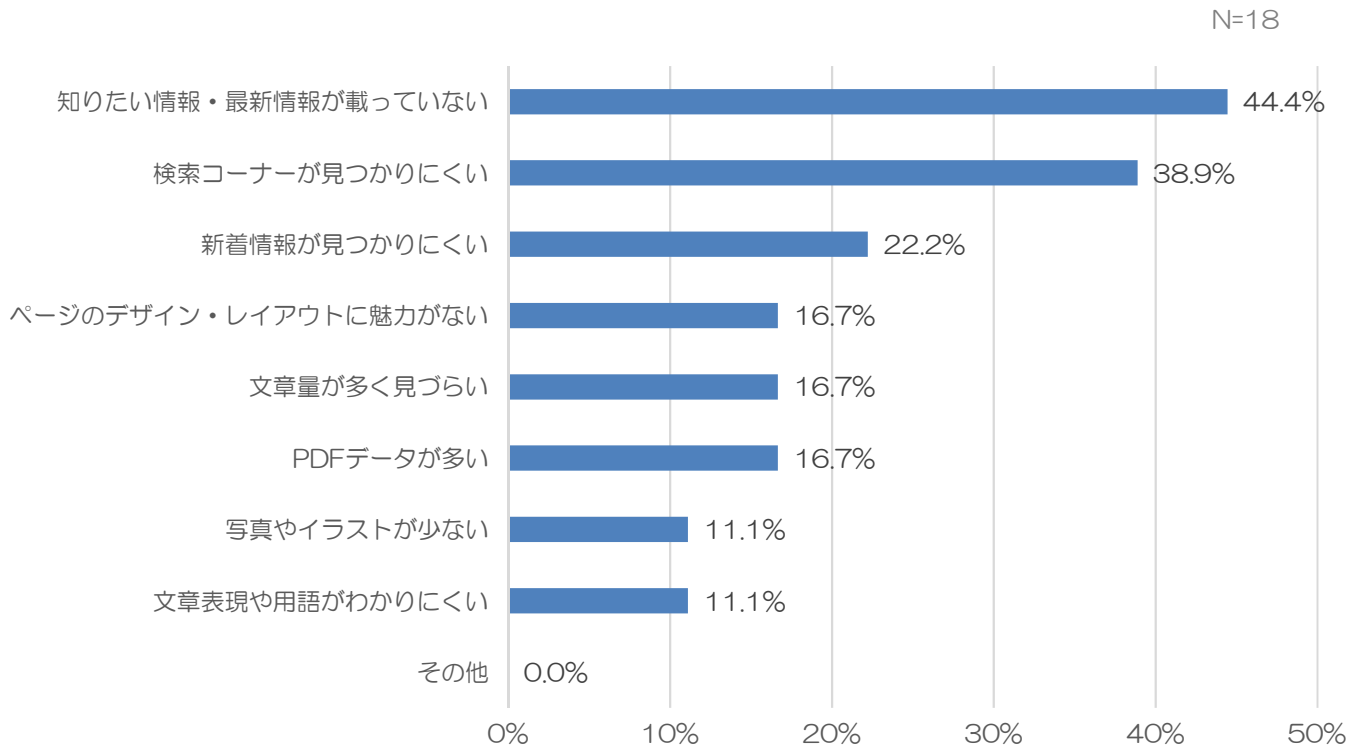


年代	その他
20 代	内容が浅はかだったり真実でない場合が多い。

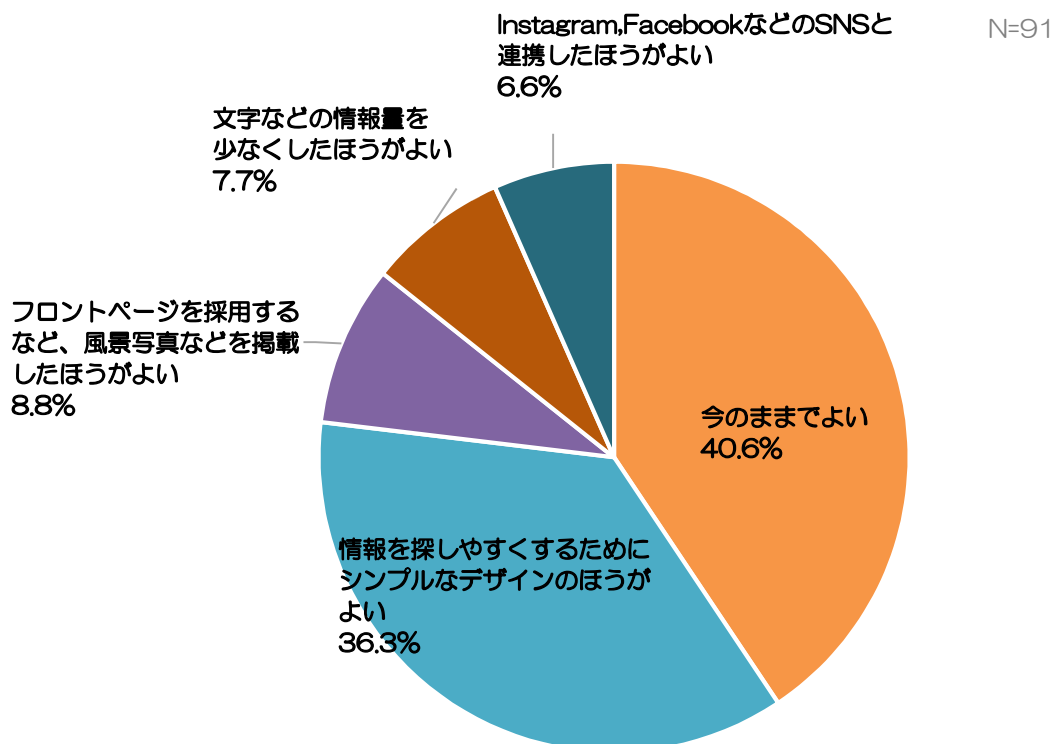
問8 芦屋市のホームページに満足していますか。



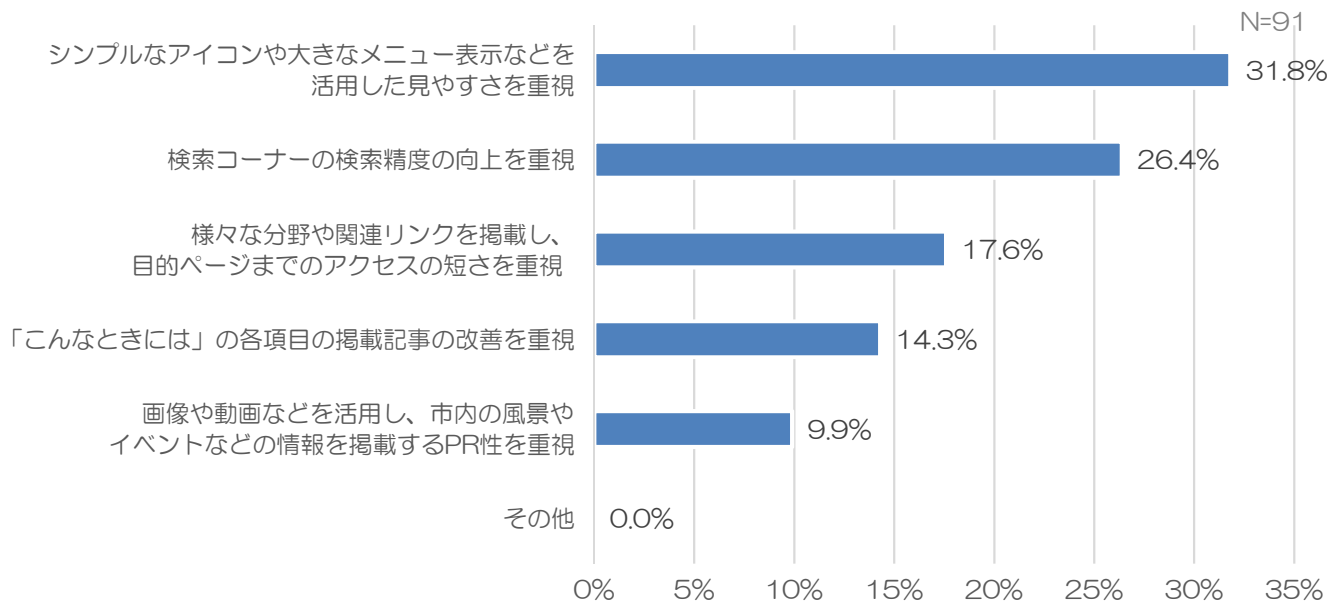
問9 問8で「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した方にお聞きします。不満とを感じるのとはどのような理由からでしょうか。(MA)
(あてはまるものを最大3つまでご選択ください)



問10 芦屋市ホームページを開いた際に、一番最初に表示される「トップページ」のレイアウト・デザインはいかがですか。



問 1 1 市ホームページの利便性向上にあたり、トップページのレイアウト・デザインとしてふさわしいと思うものは何ですか。



問 1 2 その他ご意見があればお聞かせください。（自由掲載）

年代	その他
20 代	ホームページ上では見つからない場合は、スムーズに電話で受け付けられるようにしてほしい。
20 代	芦屋市は高齢者マダムの街というイメージが強く、若者が少ない印象。若者や子育て世帯が来やすいような街づくりや制度作りに期待します。
30 代	特になし。
30 代	アンケートを答えるにあたり久々に芦屋市のホームページを開いたのですが、数年前に比べるとめっちゃくちゃわかりやすくなっていて驚きました。 すごく丁寧に細かく検索条件を分けて頂いているせいか、項目が多く自分が調べたい答えにたどり着くまで少し時間がかかるかな…と思いましたが、救急や防災等すぐに検索したい事はページトップにあり、とても親切だと思います。
30 代	今の HP は見やすいと思います。 窓口時間が一番知りたいと思うので、トップに大きく出てくるのは助かります。 アイコンで選択しやすく使いやすかったです。
30 代	今回の定額減税の際調べる事が多かったのですが、初期の頃、詳しい情報はこちらのリンクを押したら国のサイトに飛ぶのですが、国サイトには詳しくはお住まいの地方自治体ホームページをご覧くださいと書いてあり、情報を拾うのが困難でした。 参考として URL を貼り、現在調整中とするなどした方が無駄な問い合わせも減るのかなと思い見ていました。（一緒かもしれませんが） あと、急な決定かつ丸投げで大変であろうことは何となく察しました。 がんばれ芦屋市！
30 代	市の新着情報が下の方に記載されていますが、お知らせとイベントで分かれており、様々なジャンルがごちゃまぜになっており見にくい。一般市民が幅広く知りたい情報と、特定の層にしか需要のない記事を分け、一般市民が幅広く知りたい情報は市の SNS など投稿するなど使い分けることで幅広く周知しやすいと思います。

30代	そもそも欲しい情報が掲載されていない。
40代	ホームページは施設の開館時間を調べたり、申請に必要なことを調べたり…と年に数回しか開かないため、今回、久しぶりに拝見しましたが、とても見やすく感じました。
40代	HPは、必要な時以外は見ないです。 市民1人1人が、必要な情報は違うでしょうから、おのずとごちゃごちゃしたHPになるかと思います。それらを見やすくするのは、大変と思いますが、大量の情報が見つけやすく、並んでいる、が理想かと思います。
40代	よそを知らないが、芦屋らしい素敵なホームページだと思う。
40代	各施設の案内、知りたい情報までたどり着いてもそこに掲載していなく、違うところへ移動しないといけない時もある。
40代	アイコンは、もう少し小さくてもいいです。全体が捉えやすく、スクロールが短くなります。
50代	普段あまり見ないので、今回のアンケートで久しぶりにホームページを開きましたが、検索しやすく、わかりやすいと思います。
50代	わからない事は最終的に電話で問い合わせしていますが、市役所の時間外や同いにくい事柄や問い合わせの多い事柄等は、例題Q&Aを掲載していただけるとありがたい。 多言語外国語に関しては、ピクトグラムの絵や写真、地図等を使うと子どもでもわかりやすくして良いと思う。
50代	建物外壁色の規制があることを知らない他市から来られる施工業者さんや住民が多いと感じますので、改めて広報で情報公開された方が良いなと感じています。
50代	旬の情報（今なら児童手当拡充手続きについて）は、トップページに視認度を上げて掲載すべき。
50代	「芦屋のペット写真展」を毎年楽しみにしていましたが、今年は無いと聞き残念です。再開してくださる時は、市のホームページで早めの告知をお願いします。
50代	高齢者がわかりやすいようにできたらと思います。
50代	もっと電子申請できる手続きを増やしてほしい。 システム改修に費用が掛かりすぎるのであれば、メールで受付してほしい。
50代	西宮から引越してきて、いまだに西宮市からの情報が届きます。 もっと市民に芦屋市のアプリを入れてもらって情報を知らせるべきだと思います。あらゆる情報例えば、大雨時の川や海の状態や注意喚起は、より気をつけようと思ったり、市役所前でのイベント情報などは、ホームページにいかなくても、色んな事を調べるきっかけになったりします。 あと、ホームページもそうですが、涼風町の電波が異常に悪いです。Wi-Fiを入れても電波が悪くて情報を得ることも時間がかかります。まず、そこからだと思います。
60代	トップページからバックの色が薄いグリーンが基調でやや地味な印象ですが、かえって目にやさしくすっきり見えます。 トップページから検索をかけるより、googleなどで検索するほうが早く情報に達する印象があります。既に導入されているかもしれませんが、よくある質問にはチャット対応するのはいかがでしょうか。
60代	月初に配られる広報Ashiyaを見て、何かを思い出したり、イベントで気になる事がある場合にHPを見ます。何でも詳しく掲載されているのでありがたいです。 HPは見やすさよりも情報力を重視してほしいです。
60代	ホームページの文字数が多すぎる気がします。
60代	他市の状況は知らないけれど、概ねどこも同じ様なものではないでしょうか。最近は企業のHPも電話番号をあまり記載せず直接話すことが難しくなっており、まだ芦屋市は直接話せる市ではないでしょうか。恐らくですが、クレーマー的な市民割合が高くなく穏健な電話がほとんどなので、対話型運営が継続できるのだと思います。こういう市であってほしいと思います。

70 代	昨今、東京都一極集中による他市町村の人口減少が取り沙汰されています。芦屋市の人口（男女）は「統計」のページに詳しい説明はありますが、TOP ページで人口総数（男女別）（分かる範囲で期近な数値）を、記載されては如何でしょうか？ 芦屋市に対する地元愛と誇りが醸成されると思います（危機感も含め）。
70 代	時々パソコンを開いて閲覧しています。 芦屋の防犯防災について、関心を持っています。
70 代	「こんなときには」をさがすのに、知識がなかったので時間がかかった。「こんなときには」をトップページに出すべきだと考えます。するとすぐにアクセスできるので（誰でも年寄りでも子どもでも）。
80 代	芦屋市の広報や社協だよりなどを利用することが多く、あまり活用していなかったが、いろいろな情報が整理されているので、必要な情報を得るときは便利だと思った。