

ホームページ・LINEリニューアルに係るWEBアンケートについて（結果）

■実施概要

今回はホームページ・LINEリニューアルに合わせ、9月20日～10月4日の2週間

平日3回（12：10）、休日2回（18：10）にLINE・SNS配信で実施。

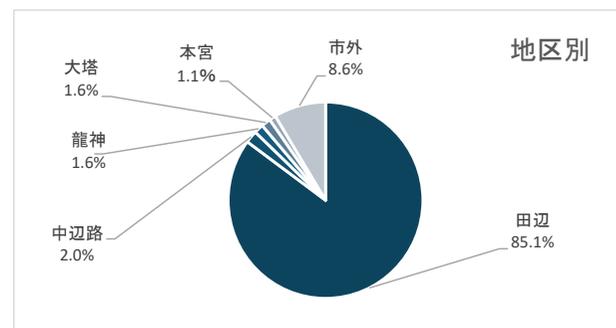
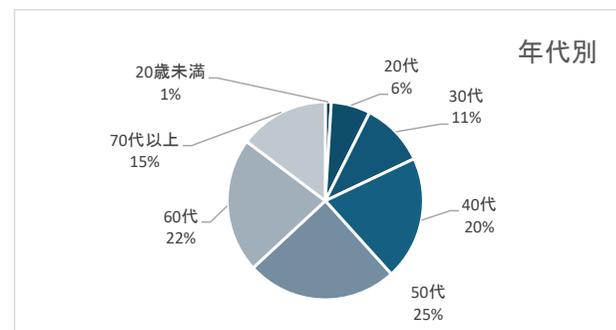
・回答数 835件（LINE登録者数5,774人 回答率14%）

①②ご自身について教えてください。（年齢・住まい）

（人）

地区	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
田辺	7	46	75	144	177	157	105	711
大塔				5	2	4	2	13
中辺路				4	4	5	4	17
本宮					3	3	3	9
龍神				2	5	5	1	13
市外	3	7	13	16	19	11	3	72
合計	10	53	88	171	210	185	118	835

全体的に50代の回答が25%で最も多く、60代以上の高齢者の回答は36%であった。地域別では、田辺が85%と多く、行政局管内は約6%に留まる。



③端末は主に何を使用していますか？（複数回答） (人)

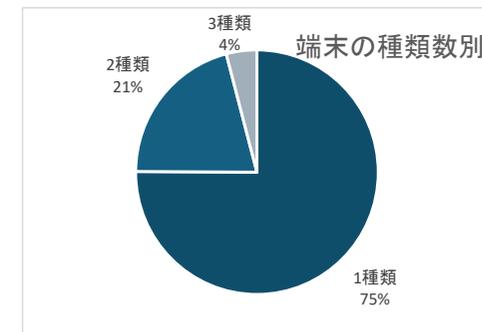
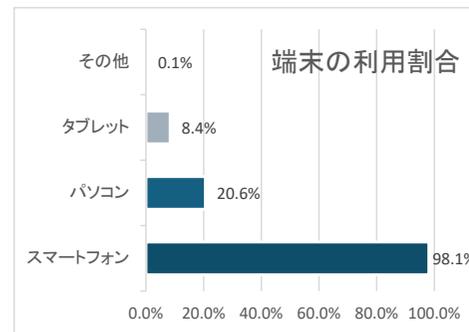
年齢	スマートフォン	パソコン	タブレット	その他
20歳未満	9	0	2	0
20代	51	7	3	0
30代	88	19	5	0
40代	171	26	12	0
50代	207	38	20	0
60代	181	52	22	0
70代以上	112	30	6	1
合計	819	172	70	1

総意見数1,062件 その他（万歩計）

年齢	スマートフォン	パソコン	タブレット	その他
20歳未満	90%	0%	20%	0%
20代	96%	13%	6%	0%
30代	100%	22%	6%	0%
40代	100%	15%	7%	0%
50代	99%	18%	10%	0%
60代	98%	28%	12%	0%
70代以上	95%	25%	5%	1%
合計	98.1%	20.6%	8.4%	0.1%

利用している端末の種類数 (人)

年齢	1種類	2種類	3種類	合計
20歳未満	8	2	0	10
20代	43	10	0	53
30代	68	16	4	88
40代	142	20	9	171
50代	161	40	9	210
60代	122	52	11	185
70代以上	83	34	1	118
合計	627	174	34	835



「スマホ」が98%、次いで「パソコン」が20%であり、各媒体での利用割合は、各年代においても差がなく、20歳未満はパソコンの利用者がいなかった。

④SNSは何を利用していますか？（複数回答）

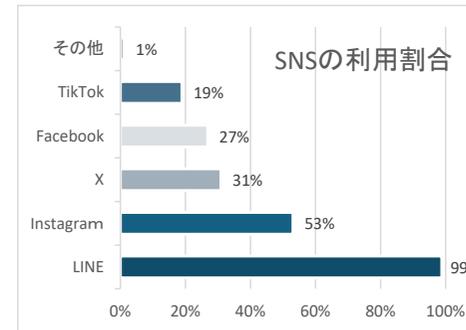
(人)

年齢	LINE	Instagram	X	Facebook	TikTok	その他
20歳未満	10	6	5		5	0
20代	53	45	44	10	22	2
30代	86	68	46	24	24	1
40代	171	109	44	53	37	2
50代	209	128	71	68	44	1
60代	181	70	39	53	23	0
70代以上	115	17	9	16	3	4
合計	825	443	258	224	158	10

総意見数1,918件 その他（SMS・Threads・Tumblr・mastodon）

年齢	LINE	Instagram	X	Facebook	TikTok	その他
20歳未満	100%	60%	50%	0%	50%	0%
20代	100%	85%	83%	19%	42%	4%
30代	98%	77%	52%	27%	27%	1%
40代	100%	64%	26%	31%	22%	1%
50代	100%	61%	34%	32%	21%	0%
60代	98%	38%	21%	29%	12%	0%
70代以上	97%	14%	8%	14%	3%	3%
合計	99%	53%	31%	27%	19%	1%

「LINE」が99%、「Instagram」が53%、次いで「X」が31%、「Facebook」が27%となっている。全体的にほぼLINEを利用している。LINEを利用していない人は10人で0.5%。



■利用しているSNSの組み合わせ（TOP10）

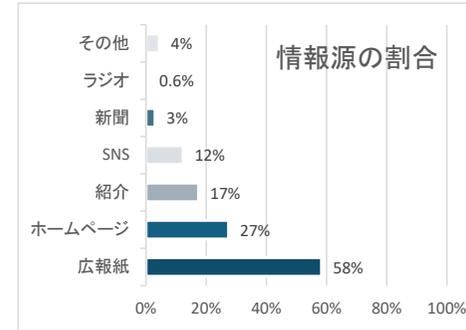
SNS	件数
LINE	296
LINE・Instagram	112
LINE・X・Instagram	56
LINE・Facebook・Instagram	51
LINE・X・Facebook・Instagram	38
LINE・X・Facebook・Instagram・TikTok	33
LINE・X・Instagram・TikTok	32
LINE・Facebook	25
LINE・X	23
LINE・Instagram・TikTok	18

⑤田辺市公式LINEアカウントはどこで知りましたか？（複数回答）

(人)

年齢	広報紙	ホームページ	紹介	SNS	新聞	ラジオ	その他
20歳未満	2	2	6	2			0
20代	22	9	23	6	1		5
30代	42	20	23	14	1	2	5
40代	95	48	25	22	3	2	11
50代	121	67	27	27	6	1	6
60代	122	48	26	21	8		4
70代以上	83	35	16	11	6		6
合計	487	229	146	103	25	5	37

総意見数1,032件

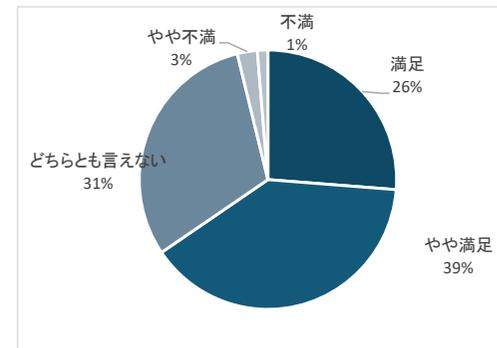


「広報紙」から知った方が58%、次いで「ホームページ」が27%、「紹介」が17%となっている。年齢別にみると、20歳未満はほとんど広報紙で情報を取得しておらず、年代が上がるほど広報紙から取得している。若者へのアプローチが課題。

⑥田辺市公式LINEアカウントに対する満足度を教えてください。

(人)

年齢	満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	合計
20歳未満	3	3	3	1		10
20代	10	21	19	2	1	53
30代	21	36	26	4	1	88
40代	43	59	59	6	4	171
50代	47	82	72	4	5	210
60代	43	88	50	4		185
70代以上	52	39	27			118
合計	219	328	256	21	11	835

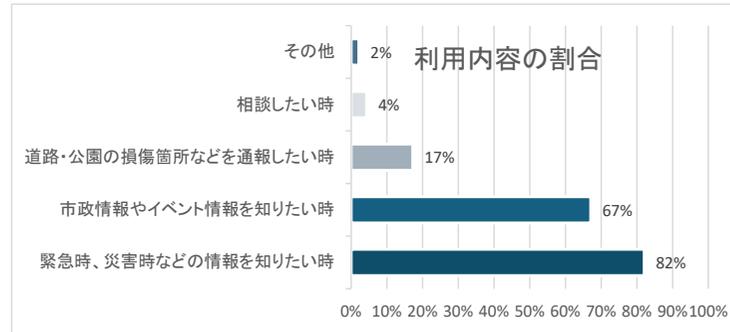


「満足・やや満足」している方が65%、どちらともいえない方が31%、「やや不満・不満」の方が4%で、満足している方が過半数を超えていた。

⑦田辺市公式LINEアカウントはどんな時に利用していますか？（複数回答）（人）

年齢	緊急時、災害時などの情報を知りたい時	市政情報やイベント情報を知りたい時	道路・公園の損傷箇所などを通報したい時	相談したい時	その他
20歳未満	4	5	1	0	0
20代	47	40	4	1	2
30代	68	59	12	5	4
40代	135	104	21	9	5
50代	174	126	39	8	4
60代	155	140	39	7	2
70代以上	102	86	28	6	1
合計	685	560	144	36	18

総意見数1,443件

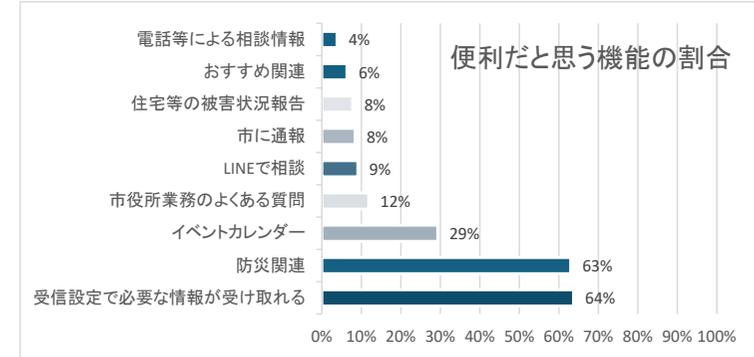


「緊急時、災害時などの情報を知りたい時」に利用している方が最も多く、20代以上の各年代は約80%となり、20代未満は40%となっている。20代未満の50%は「市政情報やイベント情報を知りたい時」に利用しており、20代以上の各年代は約60~70%利用している。

⑧田辺市公式LINEアカウントで便利だと思う機能はどれですか？(複数回答)

(人)

年齢	受信設定で必要な情報が受け取れる	イベントカレンダー	市役所業務のよくある質問	LINEで相談	電話等による相談情報	市に通報	住宅等の被害状況報告
20歳未満	4	1					
20代	32	17	10	7	4	5	7
30代	52	22	11	14	3	7	8
40代	94	51	18	27	4	19	15
50代	126	53	22	11	5	15	16
60代	131	62	26	14	11	16	13
70代以上	93	39	12	3	5	8	6
合計	532	245	99	76	32	70	65



防災関係

おすすめ関係

(人)

年齢	防災・緊急情報サービス	和歌山県防災ナビアプリ	ハザードマップ	防災関連よくある質問	防災関連リンク集	おすすめホームページ	おすすめWEBサービス	おすすめアプリ	おすすめ動画	おすすめアカウント	おすすめSNS
20歳未満	3	1	1								
20代	24	13	11	10	5	2	2	3	1	2	1
30代	36	16	27	9	9	2	1	1	1	2	2
40代	72	45	32	19	12	5	3	3	3	3	2
50代	101	45	40	17	20	4	2		3	1	1
60代	96	54	45	13	18	3	6	5	2	2	2
70代以上	68	34	23	7	10	5	4	2	2	1	2
合計	400	208	179	75	74	21	18	14	12	11	10

総意見数1,611件

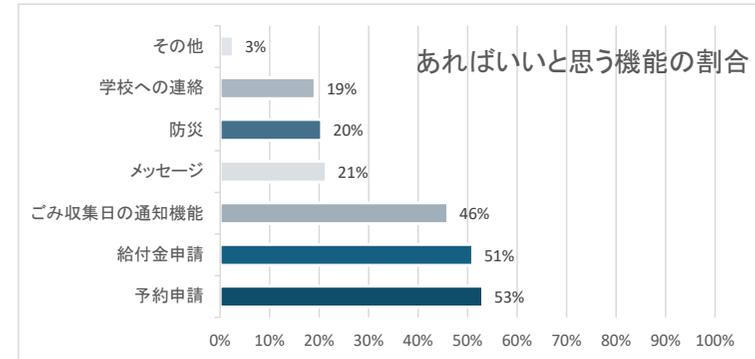
「受信設定で必要な情報が受け取れる」(セグメント配信)、次に「防災・緊急情報サービス」が多く、それぞれ60%を超える。「LINEで相談」は利用されていないが、便利だと思っている方が約10%いた。

⑨田辺市公式LINEアカウントであればいいと思う機能はどれですか？(複数回答) (人)

年齢	【予約申請】粗大ごみの収集や予防接種、施設予約申請などがLINE上で申請できる	【給付金申請】助成金や子育て支援金などをLINE上で申請できる	【ごみ収集日の通知機能】ごみの収集日を地域や種類に合わせて、メッセージでお知らせする	【メッセージ】フレックスメッセージなど視覚的にわかりやすい、やさしい情報配信	【防災】LINE上のクイズに答えて避難情報を学んだり、近くの避難所を検索できる	【学校への連絡】学校への欠席や早退、遅刻の連絡をLINE上で行うことができる	その他
20歳未満	2	2	3	3	2	4	1
20代	38	31	35	15	11	22	1
30代	46	67	46	17	21	42	4
40代	100	106	90	32	32	52	6
50代	115	105	82	31	41	23	6
60代	94	80	84	44	39	15	4
70代以上	48	35	44	37	25	2	0
合計	443	426	384	179	171	160	22

総意見数1,785件

約50%の方が、「【予約申請】粗大ごみの収集や予防接種、施設予約申請などがLINE上で申請できる」、「【給付金申請】助成金や子育て支援金などをLINE上で申請できる」、次に「ごみの収集日の通知機能」があればいいと答えている。

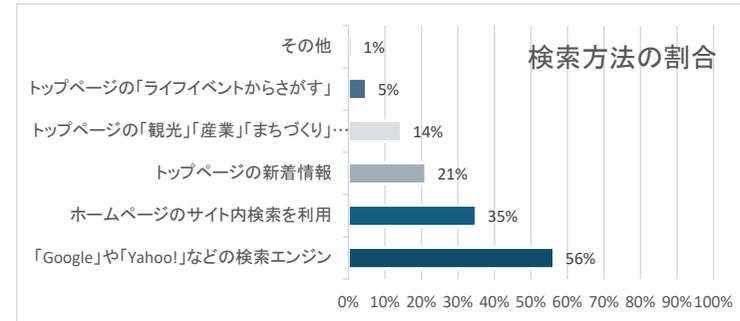


⑩田辺市のホームページ内の情報を主にどのように探しますか？(複数回答) (人)

年齢	「Google」や「Yahoo!」などの検索エンジン	ホームページのサイト内検索を利用	トップページの新着情報	トップページの「観光」「産業」「まちづくり」などの分野別メニュー	トップページの「ライブイベント」からさがす	その他
20歳未満	6	2	2	1		
20代	39	10	8	10	4	
30代	75	19	9	10	4	3
40代	116	44	26	18	7	1
50代	107	77	41	22	6	3
60代	83	89	53	32	11	1
70代以上	44	51	38	28	9	
合計	470	292	177	121	41	8

総意見数1,109件

「「Google」や「Yahoo!」などの検索エンジン」が56%と最も多く、次に「ホームページのサイト内検索を利用」が35%で、約80%の方が自分で文字を入力して検索している。



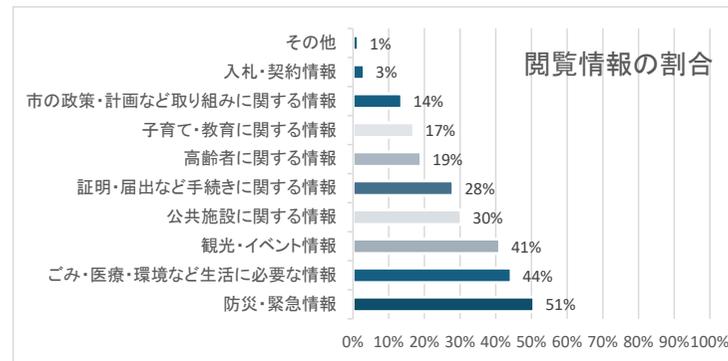
⑪主にどのような情報を閲覧するために利用しますか？（複数回答）

(人)

年齢	防災・緊急情報	ごみ・医療・環境など生活に必要な情報	観光・イベント情報	公共施設に関する情報	証明・届出など手続きに関する情報	高齢者に関する情報	子育て・教育に関する情報	市の政策・計画など取り組みに関する情報	入札・契約情報	その他
20歳未満	6	1	5	2	1			2		1
20代	21	21	22	18	24	3	14	3	1	1
30代	27	48	37	26	30	3	40	15	4	1
40代	73	76	71	51	45	19	60	19	4	4
50代	112	78	78	57	69	28	18	25	10	4
60代	109	91	85	63	49	47	9	25	6	1
70代以上	75	55	45	36	16	59	1	25	1	0
合計	423	370	343	253	234	159	142	114	26	12

総意見数2,076件

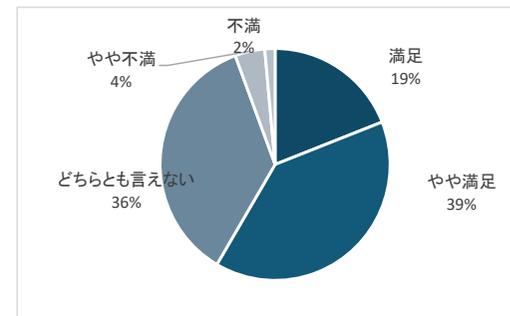
「防災・緊急情報」の閲覧が51%最も多く、次に「ごみ・医療・環境など生活に必要な情報」が44%となっている。



⑫田辺市ホームページに対する満足度を教えてください。

(人)

年齢	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	合計
20歳未満	3	2	3	1	1	10
20代	8	21	20	3	1	53
30代	15	35	30	6	2	88
40代	28	57	73	9	4	171
50代	34	82	82	8	4	210
60代	31	91	57	6		185
70代以上	40	41	35	2		118
合計	159	329	300	35	12	835

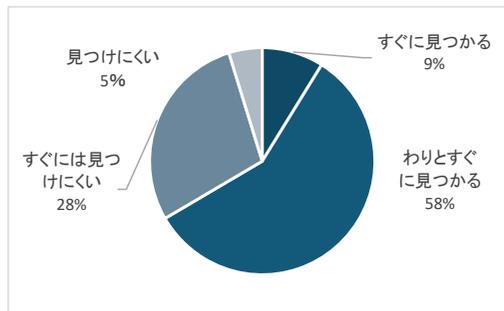


「満足・やや満足」している方が58%、どちらとも言えない方が36%、「やや不満・不満」の方が6%で、満足している方が過半数を超えていた。

⑬必要な情報は簡単に見つかりますか？

(人)

年齢	すぐに見つかる	わりとすぐに見つかる	すぐには見つけにくい	見つけにくい	合計
20歳未満	2	5	1	2	10
20代	5	26	19	3	53
30代	7	45	30	6	88
40代	15	91	55	10	171
50代	10	126	66	8	210
60代	16	112	50	7	185
70代以上	19	77	18	4	118
合計	74	482	239	40	835

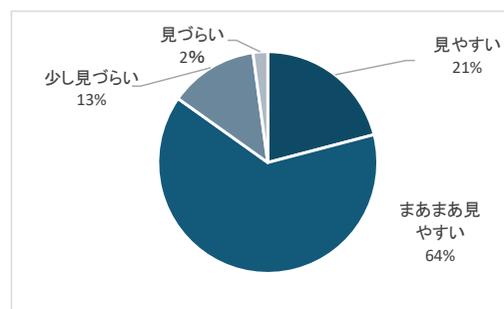


「すぐには見つけにくい方・見つけにくい」が33%で、1/3の方が自分で検索してページに簡単にたどりついていない。

⑭ページのデザインは見やすいですか？

(人)

年齢	見やすい	まあまあ見やすい	少し見づらい	見づらい	合計
20歳未満	5	2	2	1	10
20代	6	34	12	1	53
30代	14	54	16	4	88
40代	38	101	26	6	171
50代	41	146	22	1	210
60代	37	121	23	4	185
70代以上	34	75	8	1	118
合計	175	533	109	18	835

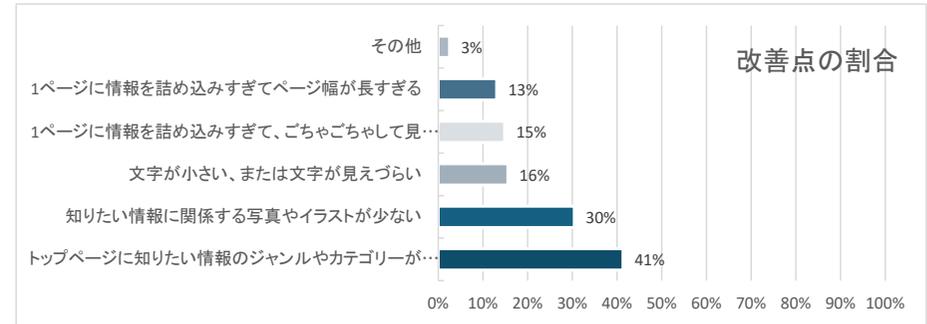


「見やすい・まあまあ見やすい」と答えた方が85%あったが、「少し見づらい・見づらい」も14%となっている。

⑮デザインやレイアウトに改善点があるとすれば、それは何ですか？（複数回答） (人)

年齢	トップページに知りたい情報のジャンルやカテゴリがない、もしくは見つけにくい	知りたい情報に関する写真やイラストが少ない	文字が小さい、または文字が見えづらい	1ページに情報を詰め込みすぎて、ごちゃごちゃして見える	1ページに情報を詰め込みすぎてページ幅が長すぎる	その他
20歳未満	4	7	1	2	2	0
20代	24	23	4	10	6	0
30代	37	29	9	18	20	1
40代	67	51	20	31	28	4
50代	82	59	28	24	17	10
60代	86	54	38	25	25	3
70代以上	45	31	30	14	11	3
合計	345	254	130	124	109	21

総意見数983

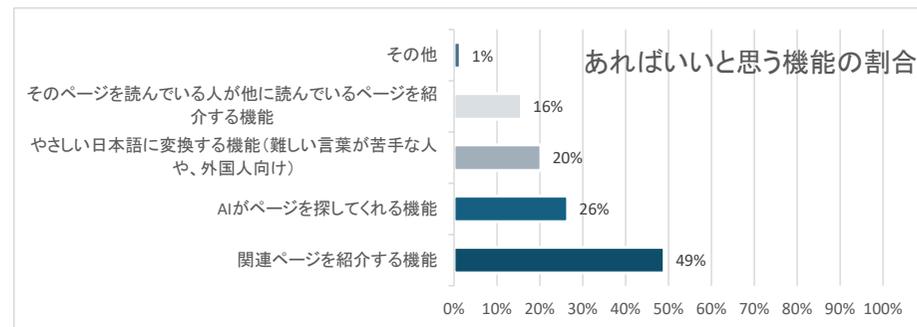


「トップページに知りたい情報のジャンルやカテゴリがない、もしくは見つけにくい」と答えた方が41%であり、次に「知りたい情報に関する写真やイラストが少ない」が30%となっている。

⑯田辺市のホームページにあればいいと思う機能は何ですか？（複数回答） (人)

年齢	関連ページを紹介する機能	AIがページを探してくれる機能	やさしい日本語に変換する機能（難しい言葉が苦手な人や、外国人向け）	そのページを読んでいる人が他に読んでいるページを紹介する機能	その他
20歳未満	2	3	5	2	0
20代	32	12	13	13	2
30代	44	22	24	27	2
40代	87	47	37	30	6
50代	98	55	32	25	1
60代	87	50	36	30	1
70代以上	59	32	22	4	0
合計	409	221	169	131	12

総意見数942件



「関連ページを紹介する機能」と答えた方が49%であり、次に「AIがページを探してくれる機能」が26%で、ページへの誘導機能を望む方が全体で75%となっている。

⑰ その他田辺市のホームページで改善してほしい点があるとすれば、それは何ですか？

情報が見つげにくい、特に探している情報を探すのが難しいという声が多かった。また、デザイン面では写真やイラストを多くし、文章をやさしくするなど、分かりやすいデザインにしてほしいという意見が多かった。町内別の情報や教育施設の情報、田辺市のイベント情報が一覧で見えるようにする、申請手続きの流れなど具体的な掲載内容を提供してほしいとの意見もあった。

総評

■緊急時、防災関連の情報を得るためにホームページやLINEを利用されている方が多い。市民の皆さんの安全と生活サポートのため、災害時の情報発信を見直す。

- ・LINE、ホームページ、SNSを通じて、災害情報を素早く発信。防災メールよりも早く届くSNS情報の活用を推奨していく。
- ・防災情報の視認性向上のため、メニューをシンプル化し、災害情報と一目でわかるよう表示改善を行う。また、被害状況を具体的に理解していただくために、地図やドローンでの映像、被害現場の写真などの掲載を検討していく。
- ・災害時には、ホームページも災害専用のトップページに切り替えて、必要な情報だけを表示する。その上で、アクセスが集中してもサイトがダウンしないように、サイト構築の改善を行う。

■情報が古い、配信が遅いとの意見があり、情報の発信の方法を見直す。

- ・スピードを上げるため、庁内全体で業務を見直し、各担当課で自動音声配信やSNS配信等を行えるよう改善していく。
- ・年齢により必要な情報が異なるなど、その人に合った必要な情報を柔軟に配信できるよう、LINEのセグメント配信の見直しを行う。

■ホームページでは、探している情報にたどり着きにくいという意見を受け、サイトの改善を進める。トップページから関連情報へ簡単にアクセスできるよう、サイト構造の見直しなどを行い、必要な情報に簡単にアクセスできる環境を提供していく。

■より分かりやすくするため、文章を易しい表現にする、写真等を掲載する、親しみのわくデザインになるように改善していく。