

令和2年度 箱根町町政モニター第2回アンケート調査結果

1 調査概要

○ 調査テーマ

箱根町ホームページについて

○ 調査理由

箱根町では、ホームページを重要な情報発信ツールと位置付け、日々、行政情報やくらしの情報など記事の更新を行っていますが、近年の閲覧者数は、ほぼ横ばいで推移しています。

現在の町ホームページに対する感想や意見等を把握し、閲覧者数を増やす取組みに反映することで広報機能を充実させるため、アンケート調査を実施しました。

○ 回答期間

令和2年10月16日(金)～29日(木)

○ 対象者

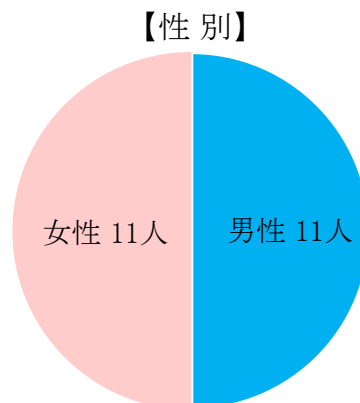
箱根町町政モニター 45人

○ 回答者数(回答率)

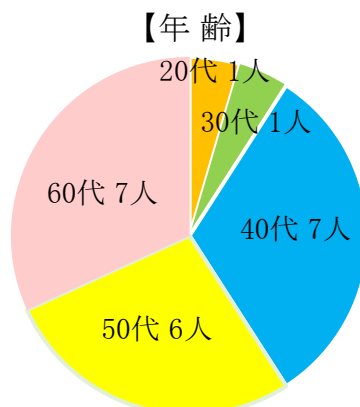
22人(約48.9%)

○ 回答者の基本属性

性別	回答者数	割合
男性	11	50.0%
女性	11	50.0%
合計	22	100.0%



年齢	回答者数	割合
20代	1	4.5%
30代	1	4.5%
40代	7	31.8%
50代	6	27.4%
60代	7	31.8%
合計	22	100.0%



○ 現状のホームページについて(質問[1]～[12])

閲覧する頻度は、「定期的」(40.9%)、「話題になっている出来事や災害等があった場合」(31.8%)となり、約7割の方が町の情報をホームページから入手していることが伺えました。

見た目、情報の探しやすさ、記事の内容、情報量の4項目は約6割の方が「普通」と選択したことから、行政の運営するホームページに求める水準には達しているとの見方ができます。

このうち、記事の内容は「分かりにくい」(4.6%)に対して「分かりやすい」(31.8%)の回答が多く、ある程度の方に内容を理解していただいていると考えられる一方、情報が「探しやすい」(13.6%)に対して「探しにくい」(36.4%)の回答が多く、目的の情報にたどり着くまでが不便であると伺えます。

さらに、各質問の回答を選択した理由について、多くの具体的な意見がありました。情報の探しやすさや見やすさの改善、行政手続きの電子化などの意見があった一方で、行政のホームページに多くの費用を掛けるべきではないとの意見もあり、記事作成者の工夫や一定のルールに基づく記事の体系的な整理により、費用を掛けずに改善を図る必要があります。

○ 特設サイトについて(質問[13]～[15])

若い方や子育て世帯にフォーカスした定住化の促進の一環として作成した特設サイトについて伺いました。約半数が「見たことがある」(54.5%)との回答でしたが、見たことがある方のうち「興味のある内容」(38.5%)と「興味はなかったが見てみたら面白かった」(23.0%)が合わせて約6割であったことに加え、特設サイトを「必要」(86.4%)と感じる方が約9割となり、需要の高い分野であることを改めて認識しました。

また、自由記入欄では、定住化施策、観光関係、生活環境についての意見がありました。

○ 総論

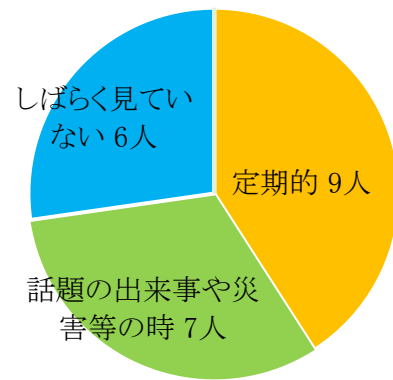
今回の調査では、現状のホームページに対しどのような印象をもっているか、また、情報発信の方法や在り方を考えるうえで、行政ホームページを閲覧される方々が何を求めているか伺いました。

皆さんの意見等を参考に、今後の情報発信手法の改善について検討させていただきます。

3 アンケート集計結果

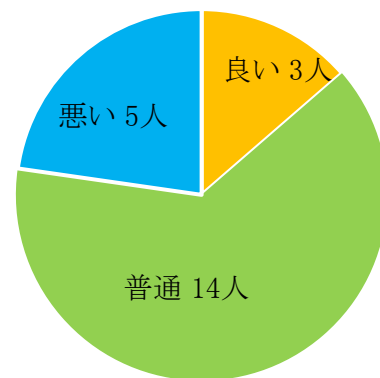
[1] どのくらい閲覧していますか。

選択項目	回答数	割合
1 定期的に見ている	9	40.9%
2 話題になっている出来事や災害等があった場合に見る	7	31.8%
3 数回見たが、しばらく見ていない	6	27.3%
4 見たことはない	0	0.0%
合計	22	100.0%



[2] 見た目について、どのように感じますか。

選択項目	回答数	割合
1 良い	3	13.7%
2 普通	14	63.6%
3 悪い	5	22.7%
合計	22	100.0%



[3] なぜ、そのように感じますか。(自由記入)

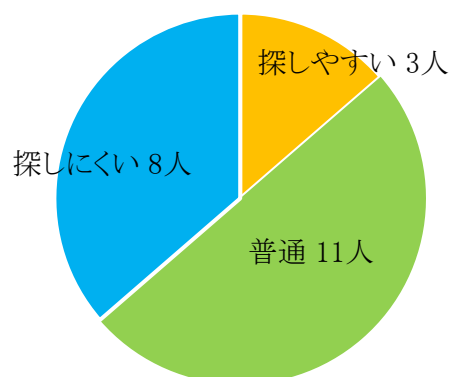
※誤字・脱字等と思われる記述は、一部修正している場合があります。

分類	一 覧
意見	必要な情報が普通に配置されている。目新しさや、ダイナミックさなど、見せ方の工夫がほしい。
	もっと箱根らしいデザインが欲しい。
	公のサイトなので、もう少しスッキリ見やすい方がいいと思う。 また、色々な情報が電子化されていなさすぎ。他自治体のサイトを見られてもっと改善して欲しいです。

分 類	一 覧
意 見	トップページをもっと分かりやすく、シンプルにしてほしい。
	イマイチって感じですね色使いや整理の仕方。関連情報はもう少しまとめたらいかがですか。文字を20Pぐらいにすると読みやすいですね。
	防災無線の情報が出ていない。旅行者はメルマガ登録をしていないので、放送を聞き逃した場合、HPにその情報があるほうが便利。
	情報が不十分です。もっと、新しい情報、大切な情報を初期画面に掲載してください。また、求めている情報を探すのに手間取ります。分かりにくいです。検索してもたどり着くのが大変です。
感 想	見やすく、項目ごとにまとまっているから。
	整頓されている、見やすさ重視で配置されているから。
	地方自治体のホームページという感じで、まあまあわかりやすいけれど、ありきたりでもある。
	色んな市町村のHPと比べても普通かなと思いました。カラーバリエーションがあると更に見やすいかなと。
	斬新な印象もなく、悪い印象もない。
	国定公園等の関係もあると思うのですが、もう少し明るい色や雰囲気であってほしいので。
	定期的に見たいような魅力や内容がないので、調べたい時だけ閲覧します。
	また開きたいと思う形ではない。箱根らしさが乏しい。

[4] 情報の探しやすさについて、どのように感じますか。

選択項目	回答数	割合
1 探しやすい	3	13.6%
2 普通	11	50.0%
3 探しにくい	8	36.4%
合計	22	100.0%



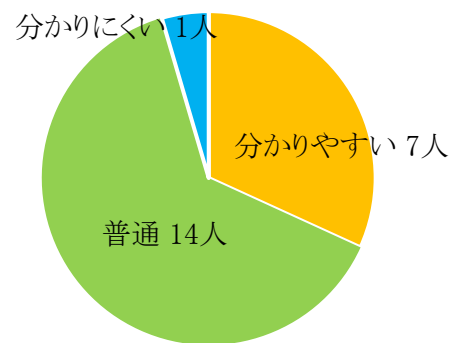
[5] なぜ、そのように感じますか。(自由記入)

※誤字・脱字等と思われる記述は、一部修正している場合があります。

分類	一 覧
意見	情報量の多さはありがたいです。最初にもう少し分かりやすい分野分けがされると、もっと見つけやすくなると思います。
	キーワード検索がうまくできない。そもそも、初期画面に検索しやすいようなニュース、大切なニュースを表示してほしい。
感想	ホームページとしての目新しさはないが、そのぶん、各項目が適切に配置されているので迷うことはない。
	スマホで使いにくい。箱根町の町長選について検索すると、パソコン版の該当ページが出てくるが、上に表示されているスマートフォン用のページを押すと、スマホ用トップページへ行ってしまい、また検索し直しになる。トップページにある最近のイベントやお知らせが機能していない気がする。字が小さい。
	なかなか調べたい内容に合致した情報がピンポイントで無い。
	リンクがきちんと貼りきれていない。いくつも前のページに戻って改めて開かなければならないなど、スムーズに情報を探せない。
	情報が出ているのかよくわからない。
	マイナンバーカードの臨時窓口・時間を探すのに苦労したから。
	トップページから、どこにいけばよいか、分かりにくい。
	紐付けのインフォメーションが厳しいですね。
一般的な素人でも製作できる程度なので。	

[6] 記事の内容について、どのように感じますか。

選択項目	回答数	割合
1 分かりやすい	7	31.8%
2 普通	14	63.6%
3 分かりにくい	1	4.6%
合計	22	100.0%



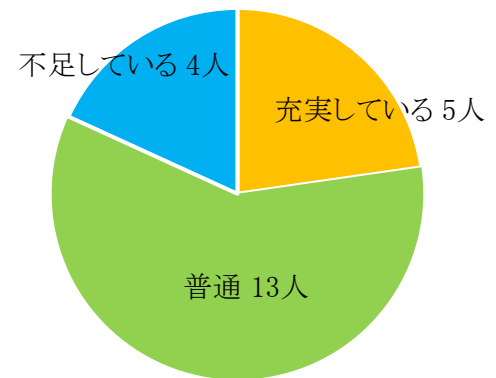
[7] なぜ、そのように感じますか。(自由記入)

※誤字・脱字等と思われる記述は、一部修正している場合があります。

分類	一 覧
意見	<p>例えば、今月のボランティアの日程を見ようとしても掲載されていない。そういうのがないと、ボランティアは増えないと思います。</p> <p>今月のさくら館の休館日を調べても掲載されていない。</p> <p>去年は、大雨による道路閉鎖の情報が、なかなか更新されない。</p> <p>国道の木の伐採作業の情報が掲載されていない。だから、事前に渋滞を予測できない。</p> <p>写真やチャートなどを盛り込んで、一目でわかるページにしてほしい。</p>
感想	<p>今まで調べ物をしてわからないことは無かった。</p> <p>簡潔に分かりやすく説明しようという努力が感じられます。</p> <p>行政の手続きとかはちゃんと書いてある感じ。</p> <p>イベントはどこにあるか分かりづらい。</p> <p>19号の交通止めやコロナ関係はわかりやすかった。</p> <p>重要な部分の太字変更やフォントのサイズ変更があるから。</p> <p>しっかり分類されているから。</p> <p>内容によって、わかりやすかったりわかりにくかったりするから。</p> <p>ややわかりにくい。内容をつかみにくいことがある。</p> <p>なんとなく、半端です。もう少し丁寧な情報開示を望みます。</p> <p>住民目線というよりは、いかにも行政側からの情報発信しているだけのように感じる。</p> <p>役所言葉が使われている。</p> <p>記述の仕方の言い回しが難しいかな。</p> <p>読者を引き付ける記載がない。</p>

[8] 掲載している情報量について、どのように感じますか。

選択項目	回答数	割合
1 充実している	5	22.7%
2 普通	13	59.1%
3 不足している	4	18.2%
合計	22	100.0%

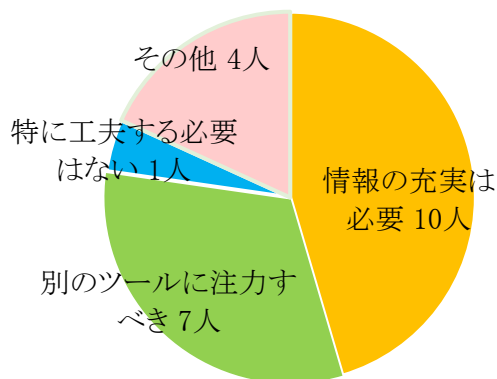


[9] なぜ、そのように感じますか。(自由記入)

分類	一 覧
意見	役場、行政のホームページとしては十分だと思う。新しい情報を随時のせていけば良いと思う。 問い合わせの多い事柄については新しく項目を作ったり、よく質問として掲載してほしいので、問い合わせを受けた部署からホームページ担当へ情報をあげていってほしい。
	なにかと庁舎に行かないと情報を入手できないことが多すぎ。特に都市整備課、企画課の係のものはユーザー登録必須でも構わないのでネットで情報が取れるようにしてほしい。ロートルすぎます。
	箱根町の情報がすべて、閲覧できるようにしてほしい。役所の情報しか掲載されていないのが使いにくい理由の一つです。
	もっと、各課のページが充実した方が良い。
	項目のメインとサブに分けたらどうでしょう。
	情報は盛ろうとすればいくらでも盛れる。ある程度で納めなければキリがない。
感想	適切で良いと思います。
	色々な分野がつめこまれている。
	<量>としては普通。
	特に問題はない。

[10] 閲覧者数を増やすための取組みについて、どのように感じますか。

選択項目	回答数	割合
1 ある程度、費用をかけても見やすさや情報の充実が必要	10	45.5%
2 町民が普段から利用している別のツール(SNSなど)に力をいれるべき	7	31.8%
3 必要な人は必要な時に閲覧しているので、特に工夫する必要はない	1	4.5%
4 その他	4	18.2%
合計	22	100.0%

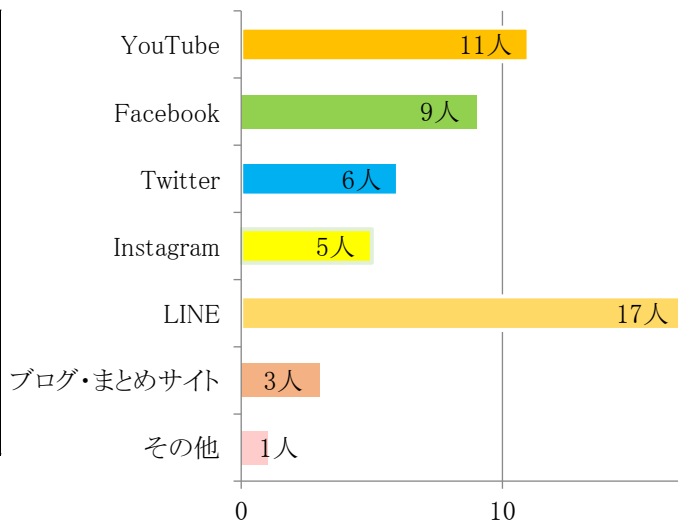


「4 その他」を選択した方の意見

- ・ 毎月のトピックスとして、回覧板などで回ってくるイベントなどの情報をアップロードしてはいかがでしょうか。また、不用品の提供と探しているものなどもHP上で写真で紹介してはどうか？
- ・ 閲覧数増やす、っていうのは違うでしょうか？
- ・ そもそも町民の中でどのくらいの人がパソコンやスマホを利用しているのか？私の周りの同年代の人では楽々スマホで通話とメールを利用している人が大半。HPまで見ている人はいないように感じる。高齢者のIT教育の方が先では？
- ・ 観光客のことも考えたHPにする。

[11] あなたが、よく利用するサービスは何ですか。(複数選択可)

選択項目	回答数
1 YouTube	11
2 Facebook	9
3 Twitter	6
4 Instagram	5
5 LINE	17
6 ブログ・まとめサイト	3
7 その他	1
合計	52



「4 その他」を選択した方の意見

- ・ 特になし

[12] 町ホームページに対する意見や要望等がありましたら、記入してください。(自由記入)

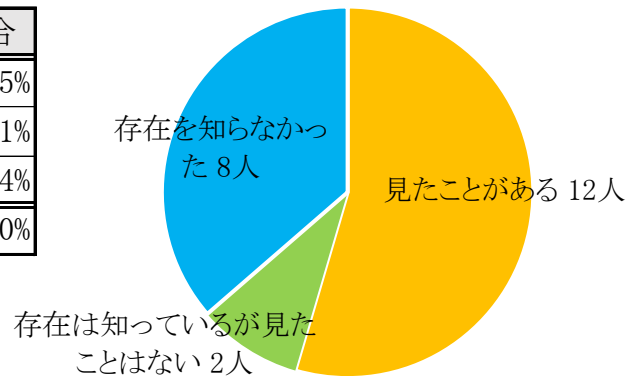
分 類	一 覧
意 見	<p>リニューアルを検討することも大切ですが、財政が厳しい町の現状がありますので、その費用を足りないところへ投入したほうが良いのではないのでしょうか。</p>
	<p>「攻めの行政サイトでイケている地方自治体サイトまとめ」というサイト参照。箱根町も頑張ってください！ また、サイトを利用する方（観光、移住、住人）を想定し、入口（現、特設サイトのようなもの）をトップページにデザインしてはどうか？それぞれに特化した内容を充実して欲しい。 検索して欲しい内容が出てくるのは当たり前の時代。見た人が新しい発見、興味を持てるサイト作りを目指して欲しいです。</p>
	<p>観光については色々なホームページがあるが、それぞれ運営会社や協会や商工会の壁があって、あちこち見て回らないと分かりづらいので、町で総合的なサイトを作ってほしいと思う、けど情報が多すぎて大変そうだと思う。</p>
	<p>観光客にも役立つHPとすべき。</p>
	<p>交通情報などをもっとリアルタイムで更新して町内だけでなく観光客も役立つ様にした方がいい。</p>
	<p>観光客向けの物はいいのですが、町民に対する情報提供が少ないです。町民向けの情報を充実させて欲しい。</p>
	<p>とにかく、オシャレにするやら、閲覧数増やすやらに予算かけるのじゃなくて、電子化を進めてください。もっと多くのことを電子申請や閲覧、ダウンロード出来るようにして欲しい。 わずか6000世帯の情報量、面積も小さい。何故、他が出来て箱根に出来ないのか理解できません。レベル低すぎですよ。</p>
	<p>箱根町のコロナ人数が毎日分かるようなコーナーを作れば、閲覧数ものびると思います。</p>
	<p>意見箱のような情報や改善検討を募るようなのがあったらと思う。 ただホームページなんかよりも早期に手を入れた方が良いのではないかと思えることがあるので、意識することを変えていただきたい。</p>
<p>全体的に堅いというか、明るさが多くは感じられないので、もっとパツとしている雰囲気を作っていただければと感じています。</p>	
<p>やはり、専門会社に委託して、刷新する時期を迎えていると思います。</p>	
その他	<p>基本的に、職員の方は箱根町に住われている方が、どのくらいいらっしゃるのか知りたいですね。 地元で愛着ある人や、観光ではなく住んでる人の、地元愛がどのくらいあるのか、知りたいですね。</p>
	<p>(本アンケート調査のシステムについて) 確認部分にある () は不要。削除できなかった。記述欄の全体が見られなかったの で上記のような事に気がつかなかった。</p>

■特設サイトについて

町の定住化施策の一環として、箱根で暮らす魅力を伝えるため「箱根に住もう!」、「箱根で子育て!」という特設サイトを運営していますが、このサイトについて伺います。

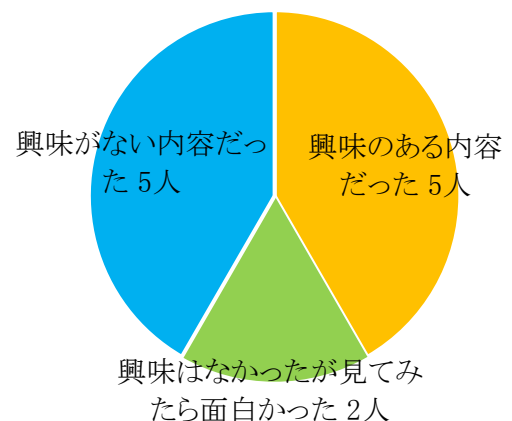
[13] 特設サイトを見たことはありますか。

選択項目	回答数	割合
1 見たことがある	12	54.5%
2 存在は知っているが見たことはない	2	9.1%
3 存在を知らなかった	8	36.4%
合計	22	100.0%



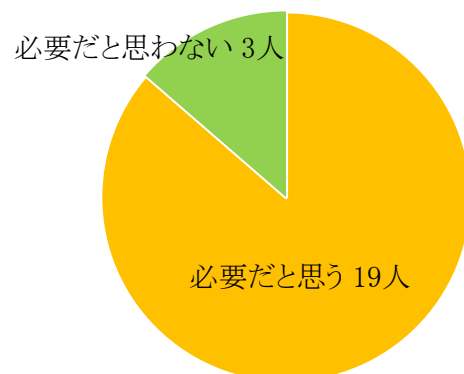
[14] [13]で「1 見たことがある」と答えた方に質問です。
特設サイトは興味のある内容でしたか。

選択項目	回答数	割合
1 興味のある内容だった	5	41.7%
2 興味はなかったが見てみたら面白かった	2	16.6%
3 興味がない内容だった	5	41.7%
合計	12	100.0%



[15] 特設サイトは、今後、必要だと思いますか。

選択項目	回答数	割合
1 必要だと思う	19	86.4%
2 必要だと思わない	3	13.6%
合計	22	100.0%



[16] 特設サイトの中で、特に取り上げてほしい分野や事業などがあれば記入してください。(自由記入)

※誤字・脱字等と思われる記述は、一部修正している場合があります。

分 類	一 覧
定住化 施策	<p>下世話なハナシですが、箱根町に住みたいと思わせるためには、はっきり言ってどれくらいのお金の支援があるかどうかだと思います。今の若い人達はかなりドラスティックです。良さそうなイメージだけ発信してもピンとこないと思います。</p>
	<p>もっと住民を増やす努力をしてください。</p>
	<p>ただし、特典と思える企画なり施策が欲しい。空き家バンクのようなものや跡継ぎが必要としている自営の方を載せても良いのではないかと。</p>
	<p>移住</p>
観光関係	<p>【観光】 1、子連れで観光する方へのオススメスポット、子連れ可能な日帰り温泉情報など（仙石の公園で子供を遊ばせていると他にどこで遊べますか？ということをよく聞かれます） 2、開催される町内イベント ランフェス・ネイチャーフェスタ・フリーマーケット・HAKONEIRO などの情報 観光ついでに立ち寄っていただけると、活気づくのでは？（今はコロナで難しいですが）</p>
	<p>観光業に携わる地元住民の実態など。</p>
	<p>観光の中で、箱根内の企業の保養施設などの特集も行って欲しい。旅館やホテルではない魅力を発信して欲しい。</p>
生活環境	<p>観光地としてのスポットやお店は素晴らしい部分が多くあると思うのですが、生活・居住ということ考えると安く買い物ができるスーパーの紹介(充実?)や、子どもの学校や活動できる場所をもっとPRしてほしいです。</p>
	<p>リモートワークのしやすさ（通信のしやすさ等）についても記載すべき。友人がリモートワークができるか聞いてきたが、その時通信環境を気にしていた。</p>
特設サイト に対して	<p>字が小さい。対策に施策名と説明を書いているけど、読みにくいしわかりにくい。「〇〇をしたいとき」で見出しを作って、こういう制度があります、と書いてもらった方がよい。 ページを分けて短くした方が見やすい。 問い合わせ部署名がわからないので載せてほしい。 子育て補助や役場の方の支援には感謝しているので、町がバックアップしますよ、というところをアピールしたら良いと思う。</p>
	<p>情報が少ないかもしれません。</p>