

広報活動に関する市民アンケート 調査結果報告書

平成29年3月

会津若松市秘書広聴課

目次

第1章 アンケートの実施について	1
1 目的.....	1
2 実施概要	1
3 回答集計に関する注意事項	1
第2章 回答者の属性	2
1 性別.....	2
2 年代.....	2
3 居住地区	3
第3章 調査結果の集計と分析	4
1 広報活動全体に関する事項	4
2 市政だよりに関する事項.....	6
3 インターネット・SNSに関する事項	14
4 その他の広報活動.....	19

第1章 アンケートの実施について

1 目的

SNSをはじめとするインターネットによる情報伝達手段の多様化や少子高齢化など、社会環境が変化している中で、市民が行政から発信される情報に何を求めているのか、どのように受け止めているのか、などの現状を把握し、本市の広報活動における課題を検証する。

2 実施概要

- 実施期間
平成28年12月6日（火）～12月26日（月）
- 実施方法
郵送によるアンケート
- 対象者数
3,000人（平成28年11月18日現在 18歳以上の市民から無作為抽出）
- 回答者数（回答率）
1,021人（34.0%）

3 回答集計に関する注意事項

- 回答を1つのみ選択する設問の各選択肢の回答数の割合については、小数点第2位で端数を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。
- 回答を複数選択できる設問の各選択肢の回答数の割合については、その設問を回答する権利を有する回答者の総数に対する割合を算出しているため、合計は100%にはならない。

第2章 回答者の属性

1 性別

回答者の性別については、女性がやや多かった。

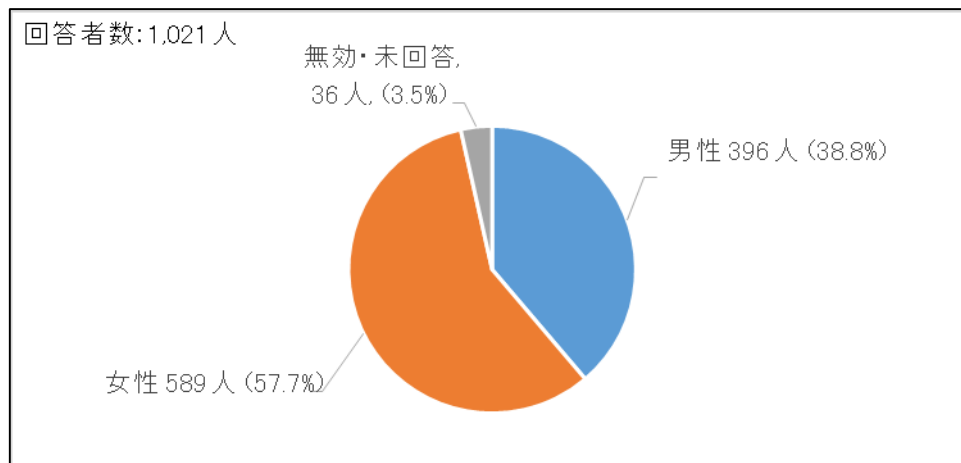


図 2-1 回答者の性別

2 年代

回答者の年代については、60代以上の人約半数を占めており、30代以下の若い世代は16.0%程度だった。

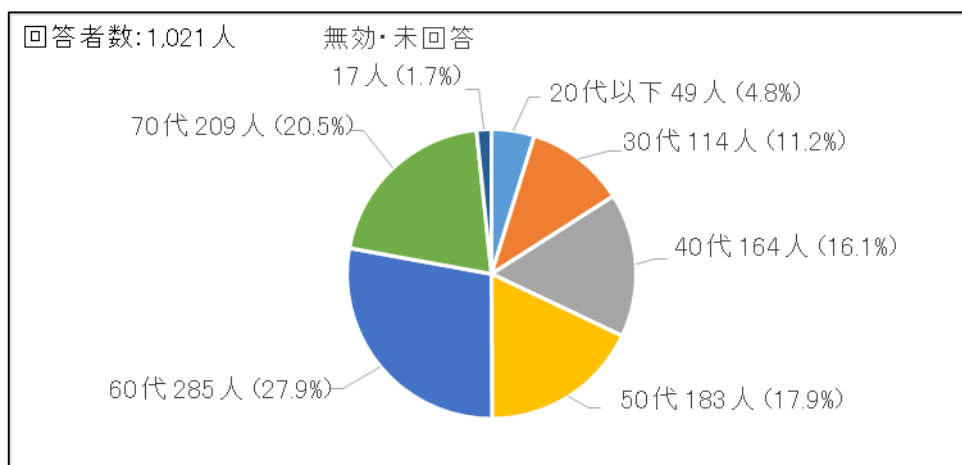


図 2-2 回答者の年代

3 居住地区

居住地区別の回答者数は以下のとおりとなった。

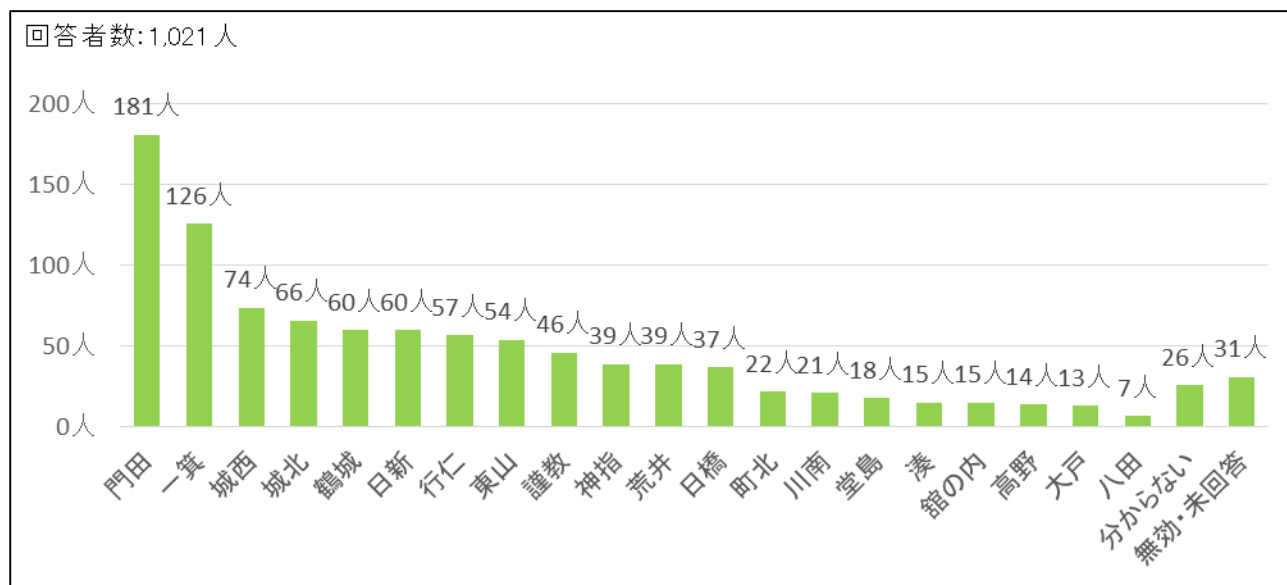


図 2-3 居住地区別の回答者数

第3章 調査結果の集計と分析

1 広報活動全体に関する事項

(1) 市の情報をどの媒体から取得しているか。(主なものを3つまで回答)

回答者 1,021 人のうち、95.4%の人が市の情報を主に「市政だより」から取得していると回答しており、広報活動における市政だよりの重要性を再確認する結果となった。次点としては、開設から20年が経過する「市ホームページ」や「テレビ広報番組」など、長年利用されてきた広報媒体が多くの回答を得た。

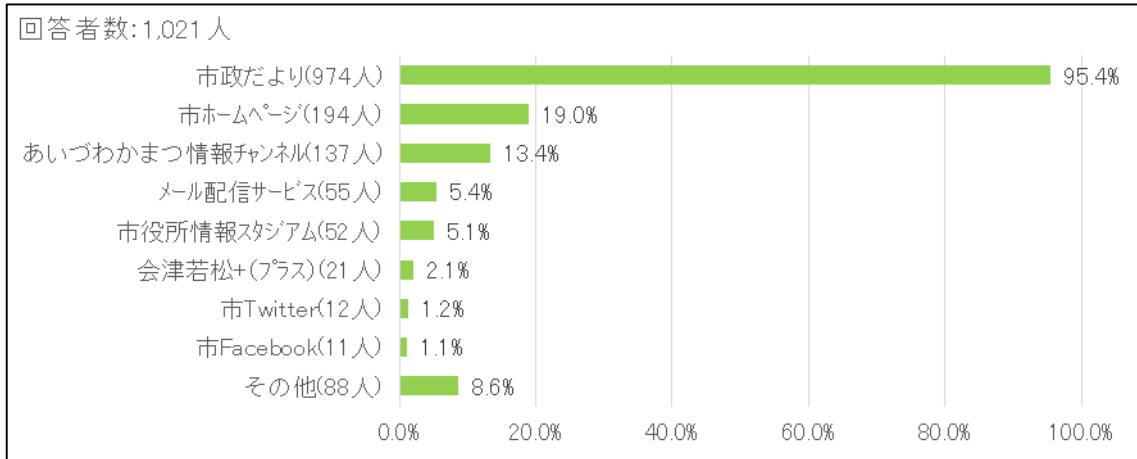


図 3-1 主に利用している広報媒体

« 「その他」の主な記述回答 »

- 家族・友人・知人
- 新聞・テレビ・ラジオ
- ポスター・チラシ・パンフレット
- あいべあ
- 週刊誌 など

これを、回答者の年代別で分析した結果が以下の表 3-1 のとおりとなる。

回答項目	20代以下		30代		40代		50代		60代		70代以上	
市政だより	40人	51.3%	99人	58.9%	157人	60.6%	178人	62.9%	282人	66.4%	203人	66.1%
市ホームページ	16人	20.5%	33人	19.6%	57人	22.0%	41人	14.5%	38人	8.9%	8人	2.6%
あいづわかまつ情報チャンネル	8人	10.3%	8人	4.8%	7人	2.7%	21人	7.4%	50人	11.8%	40人	13.0%
メール配信サービス	2人	2.6%	8人	4.8%	12人	4.6%	14人	4.9%	10人	2.4%	9人	2.9%
市役所情報スタジアム	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	1.5%	14人	4.9%	15人	3.5%	18人	5.9%
会津若松+	1人	1.3%	2人	1.2%	4人	1.5%	2人	0.7%	2人	0.5%	8人	2.6%
市Twitter	4人	5.1%	1人	0.6%	5人	1.9%	1人	0.4%	0人	0.0%	1人	0.3%
市Facebook	1人	1.3%	5人	3.0%	2人	0.8%	2人	0.7%	1人	0.2%	0人	0.0%
その他	6人	7.6%	12人	7.1%	11人	4.4%	10人	3.6%	27人	6.3%	20人	6.6%

表 3-1 主に利用している広報媒体 (年代別)

これを更に、右の表 3-2 のとおり「その他」以外の回答項目をカテゴリ分けし、年代別の広報媒体の利用状況を分析した結果が表 3-3 と図 3-2 のとおりとなる。

広報媒体カテゴリ	回答項目
広報紙	・市政だより
インターネット	・市ホームページ ・メール配信サービス
テレビ	・あいづわかまつ情報チャンネル
FMラジオ	・市役所情報スタジアム
SNS	・会津若松+ ・市Twitter ・市Facebook

表 3-2 回答項目のカテゴリ分け

広報媒体カテゴリ	20代以下		30代		40代		50代		60代		70代以上	
広報紙	40人	55.6%	99人	63.5%	157人	63.4%	178人	65.3%	282人	70.7%	203人	70.8%
インターネット	18人	25.0%	41人	26.3%	69人	27.8%	55人	20.1%	48人	12.1%	17人	5.9%
テレビ	8人	11.1%	8人	5.1%	7人	2.8%	21人	7.7%	50人	12.6%	40人	13.9%
FMラジオ	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	1.6%	14人	5.1%	15人	3.8%	18人	6.3%
SNS	6人	8.3%	8人	5.1%	11人	4.4%	5人	1.8%	3人	0.8%	9人	3.1%

表 3-3 広報媒体カテゴリ別の利用状況（年代別）

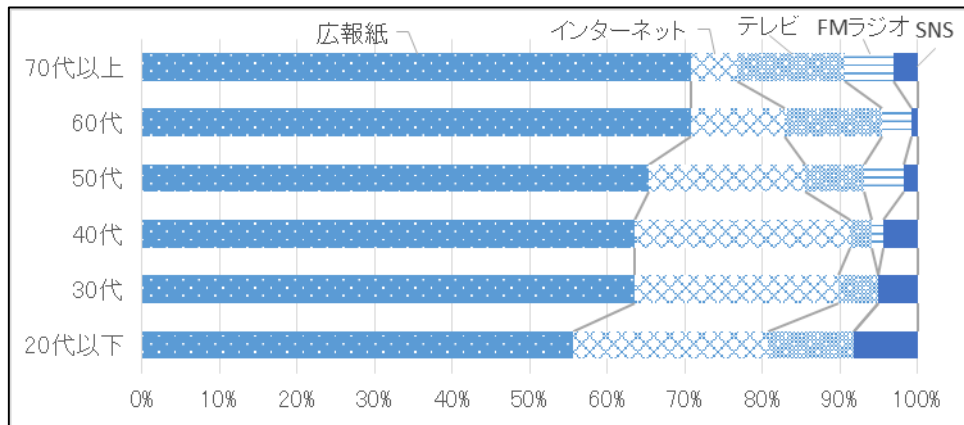


図 3-2 広報媒体カテゴリ別の利用状況（年代別）

2 市政だよりに関する事項

(1) 市政だよりを読んでいるか。

回答者 1,021 人のうち、88.6%の人が市政だよりを「毎月」または「時々」読んでいると回答しており、10.6%の人が「あまり読まない」または「読んだことがない」と回答している。

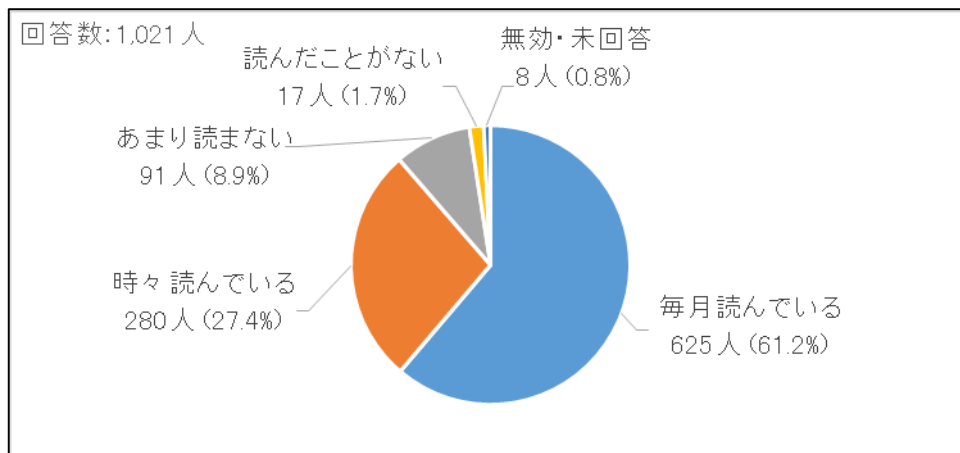


図 3-3 市政だよりを読んでいるか

これを、回答者の年代別で分析した結果が以下の表 3-4、図 3-4 のとおりとなる。

回答項目	20代以下		30代		40代		50代		60代		70代以上	
毎月読んでいる	9人	18%	44人	39%	78人	48%	117人	64%	193人	68%	171人	83%
時々読んでいる	25人	51%	47人	42%	61人	38%	44人	24%	74人	26%	28人	14%
あまり読まない	11人	23%	17人	15%	20人	12%	21人	12%	14人	5%	7人	3%
読んだことがない	4人	8%	5人	4%	4人	2%	0人	0%	2人	1%	1人	0%

表 3-4 市政だよりを読んでいるか (年代別)

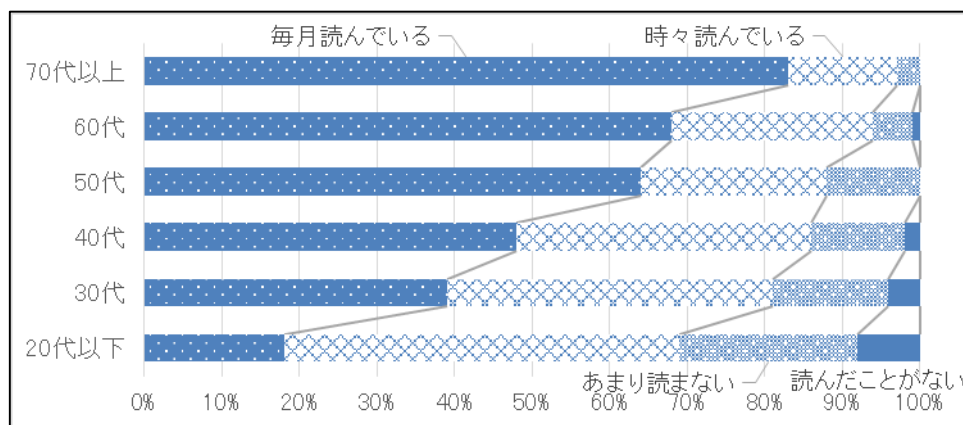


図 3-4 市政だよりを読んでいるか (年代別)

(2) 市政だよりをいつ受け取っているか。

回答者 1,021 人のうち、90%近い人が発行月の 5 日までには市政だよりを受け取っていると回答している。

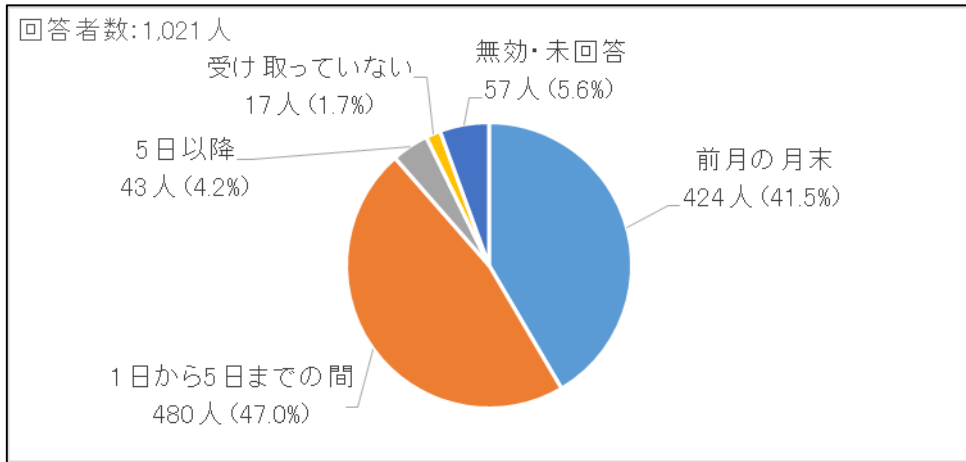


図 3-5 市政だよりをいつ受け取っているか

(3)~(6)は(1)で「毎月読んでいる」または「時々読んでいる」と回答した人のみ回答

(3) 市政だよりを何で見ているか。

回答者 905 人のうち、約 95%の人が市政だよりは主に「冊子」で読んでいると回答している。一方、主に市ホームページや会津若松+などの「インターネット」から市政だよりを読んでいる人は 0.3%のみだった。

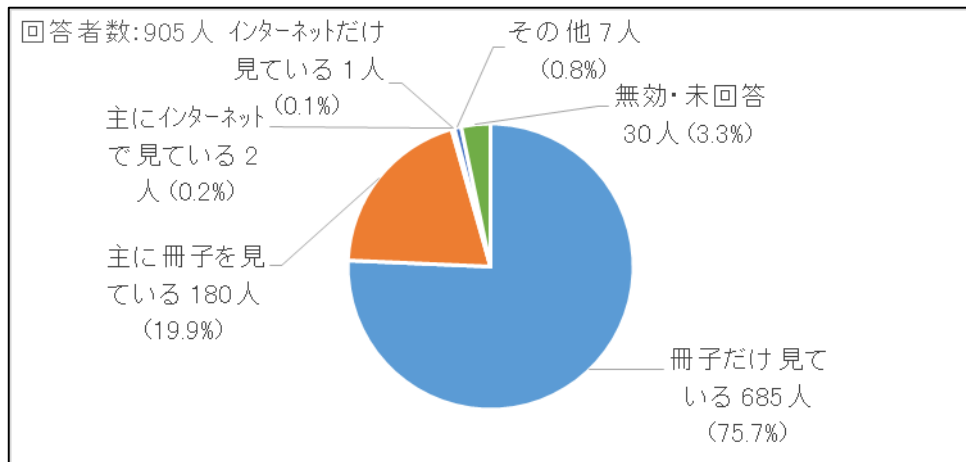


図 3-6 市政だよりを何で見ているか

《「その他」の主な記述回答》

- 点字
- 両方見やすい方で など

(4) 市政だよりの紙面について（文章、写真・図表、構成、文字の大きさ）

「文章の読みやすさ」「写真・図表の使い方」「紙面の構成」については、それぞれ90%以上の人が「ふつう」または好意的な回答をしている。

「文字の大きさ」についても、85.5%の人が「適当」な大きさと回答しているが、9.5%の人は文字が「小さすぎる」と回答している。

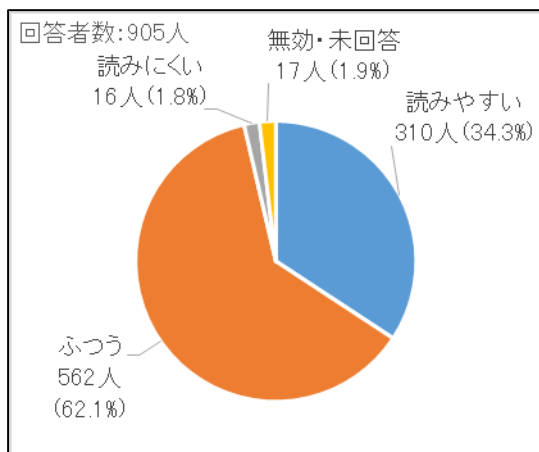


図 3-7 文章の読みやすさ

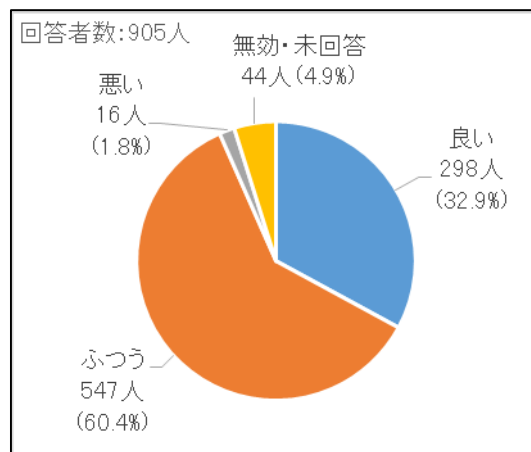


図 3-8 写真・図表の使い方

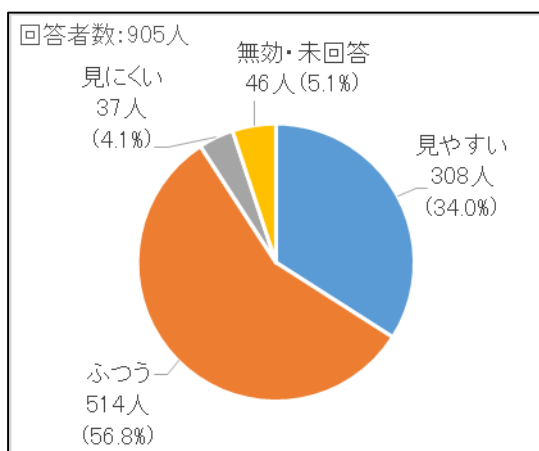


図 3-9 紙面の構成

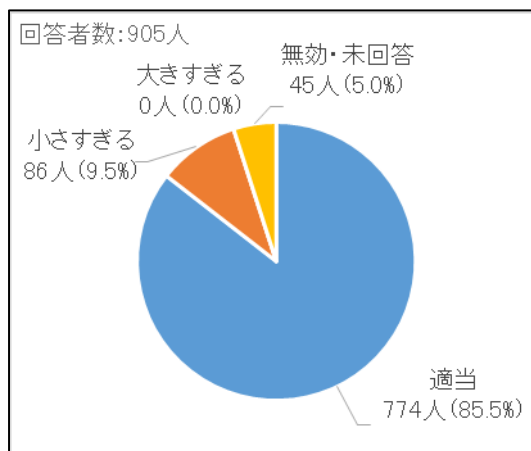


図 3-10 文字の大きさ

(5) 市政だよりでよく読む記事。(主なものを3つまで回答)

市政だよりの記事で最も多く読まれているのが「くらし情報あらかると(62.7%)」、次点が「あれこれカレンダー(47.7%)」となっており、各種イベント情報や募集情報、休日当番医などの生活や催しに関する記事に多くの回答があった。また、「特集記事」「いろいろ市政情報」など市の施策に関する記事に対しても46.9%の回答があった。

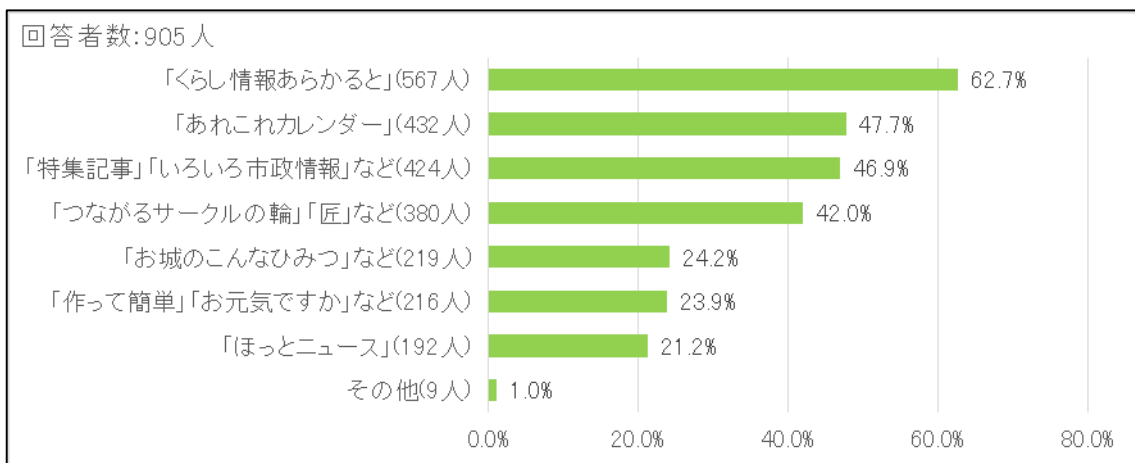


図 3-11 市政だよりでよく読む記事

《「その他」の主な記述回答》

- 子供に関すること
- 全部読む など

(6) あまり必要がないと感じているコーナーはあるか。(全て回答)

回答者 905 人のうち、74.9%の人が「必要ないと感じているものはない」と回答しており、その他でも特別多く回答を寄せられたコーナーはなかった。

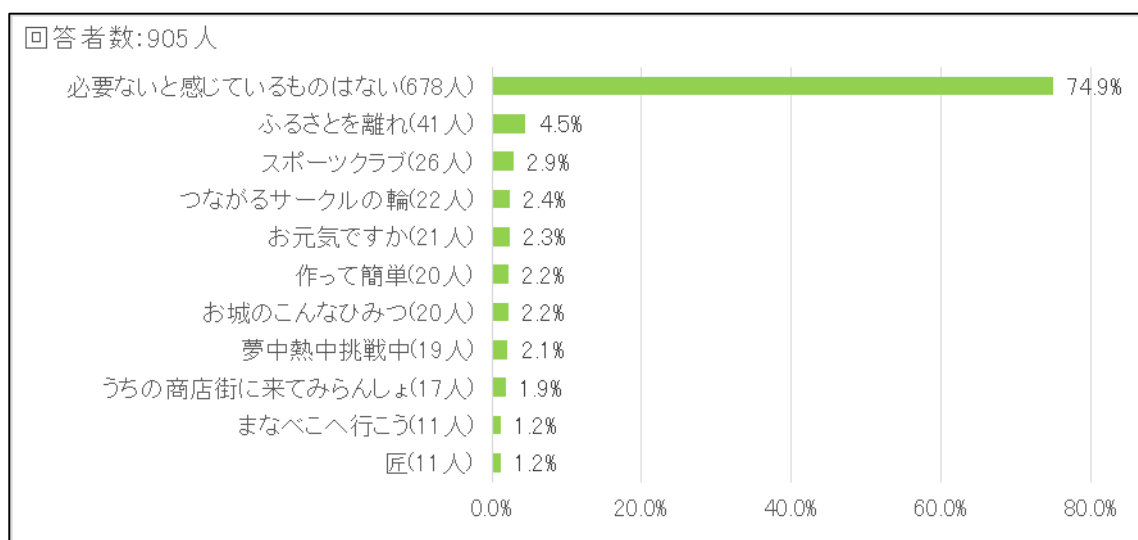


図 3-12 あまり必要がないと感じているコーナー

(7)は(1)で「あまり読まない」または「読んだことがない」と回答した人のみ回答

(7) 市政だよりを読まない理由。(2つまで回答)

回答者 108 人のうち、33.3%の人が「読む時間がない」と回答した。一方、最も回答が少なかった理由が「情報が多すぎる」で、回答者の 4.6%の人のみだった。

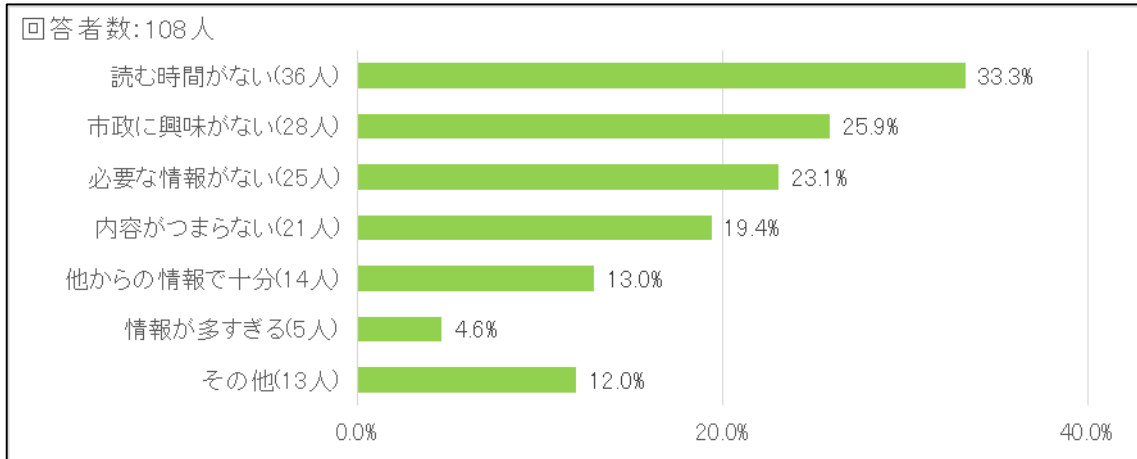


図 3-13 市政だよりを読まない理由

《「その他」の主な記述回答》

- 家族が読んでいるから
- 字が小さいから
- 読みにくいから など

(8) 巻頭の特集記事を読んでいるか。

回答者 1,021 人に対し「読んでいる・読んだことがある」と回答した人が 66.4%、「読んでいない・読んだことがない」と回答した人が 28.3%だった。

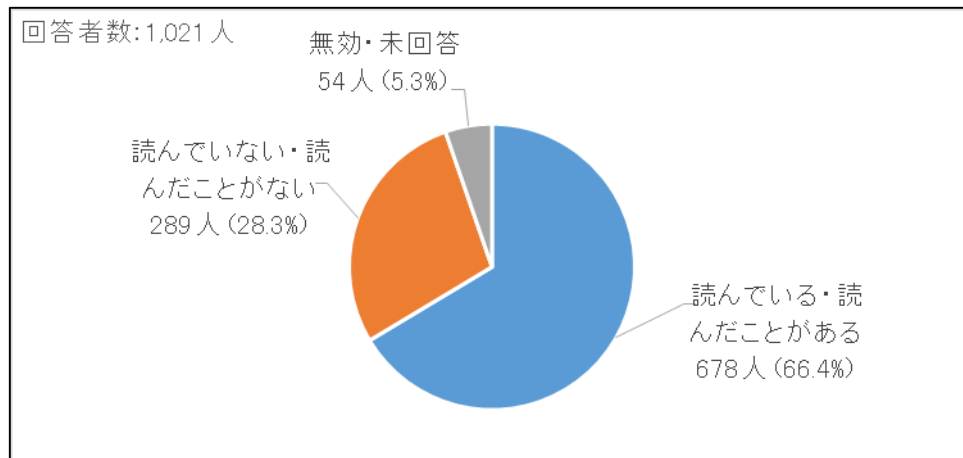


図 3-14 巻頭の特集記事を読んでいるか

(9) どんな特集記事を読みたいか。(自由記述)

記述式回答を種類別に集計した結果が以下のとおり。

「歴史・文化・伝統」に関する特集を読みたいという回答が多かった。

回答の種類	回答数
歴史・文化・伝統に関する特集	46人
イベント・観光に関する特集	35人
市政に関する特集	29人
地域活動・サークルに関する特集	27人
おすすめのお店・食べ物に関する特集	22人
子育て・教育に関する特集	20人
健康・福祉に関する特集	19人
ゆかりの地・人物に関する特集	10人
まちづくりに関する特集	7人
定住・移住に関する特集	6人
その他	32人

表 3-5 どんな特集記事を読みたいか

(10) 新春座談会の記事を読んだことがあるか。

回答者 1,021 人に対し「読んでいる・読んだことがある」と回答した人が 54.4%、「読んでいない・読んだことがない」と回答した人が 41.4%だった。

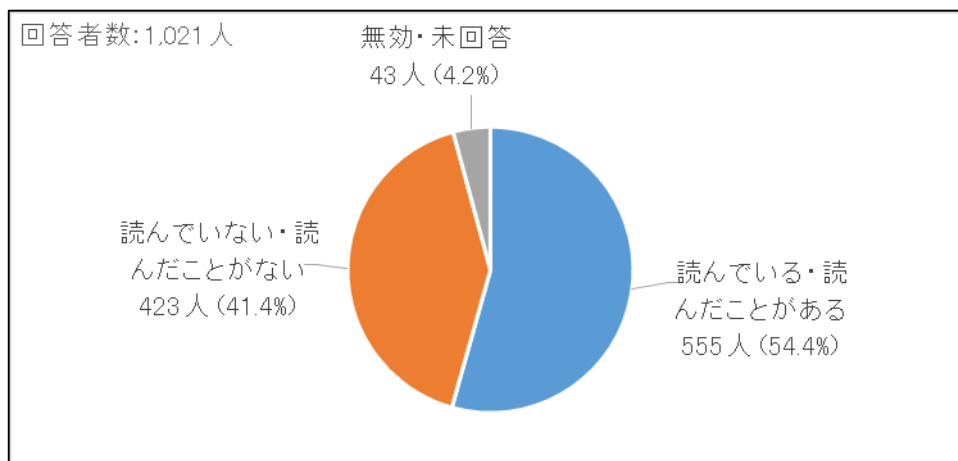


図 3-15 新春座談会の記事を読んだことがあるか

(11) 新春座談会でどんなテーマを取り上げてほしいか。(自由記述)

記述式回答を種類別に集計した結果が以下のとおり。

「まちづくり・活性化」に関するテーマを取り上げてほしいという回答が多かった。

回答の種類	回答数
まちづくり・活性化に関するテーマ	50人
子育て・教育に関するテーマ	28人
若者の定着に関するテーマ	21人
高齢化社会に関するテーマ	16人
経済活動・就労に関するテーマ	15人
観光に関するテーマ	15人
防災に関するテーマ	6人
市政に関するテーマ	5人
農業に関するテーマ	4人
その他	24人

表 3-6 新春座談会でどんなテーマを取り上げてほしいか

(12) 今後、市政だよりにどんなコーナーを設けてほしいか。(自由記述)

記述式回答を種類別に集計した結果が以下のとおり。

「イベント・観光」「おすすめのお店・食べ物」に関するテーマを取り上げてほしいという回答が多かった。

回答の種類	回答数
イベント・観光に関するコーナー	20人
おすすめのお店・食べ物に関するコーナー	18人
子育て・教育に関するコーナー	16人
市民の意見・要望に関するコーナー	13人
市政に関するコーナー	11人
健康・福祉に関するコーナー	11人
歴史・文化・伝統に関するコーナー	10人
地域活動・サークルに関するコーナー	10人
企業情報（紹介、求人）に関するコーナー	9人
リサイクルコーナー	6人
若者向けのコーナー	5人
会津若松市の紹介コーナー	5人
高齢者向けのコーナー	3人
防災に関するコーナー	3人
プレゼントコーナー	3人
その他	24人

表 3-7 今後、市政だよりにどんなコーナーを設けてほしいか

(13) 市政だよりがどんな紙面であればより見やすくなると思うか。

回答者 1,021 人のうち「イラストや写真を多く使った紙面にする」と回答した人が 31.0%と最も多く、その後に「文字を大きくする」が 22.9%、「カラーのページにする」が 16.2%と続いた。

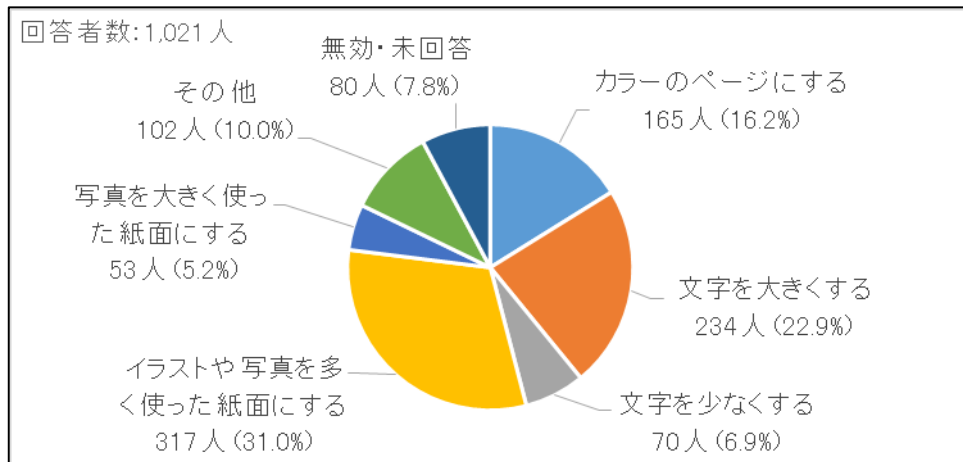


図 3-16 市政だよりがどんな紙面であればより見やすくなると思うか

《「その他」の主な記述回答》

- 今のままでいい
 - 子供でもわかるような文章
 - 色弱の人に配慮した色、線などにしてほしい。
 - 重要な部分の文字を違う色にする
 - ページ数を少なくし、情報量をしぼる
 - 見出しとレイアウトの工夫
 - 文字を太くする
- など

3 インターネット・SNSに関する事項

(1) 市のホームページのどのくらいの頻度で利用しているか。

回答 1,021 人のうち、約 6 割の人が市のホームページを「利用したことがない」または「ほとんど利用しない」と回答した。

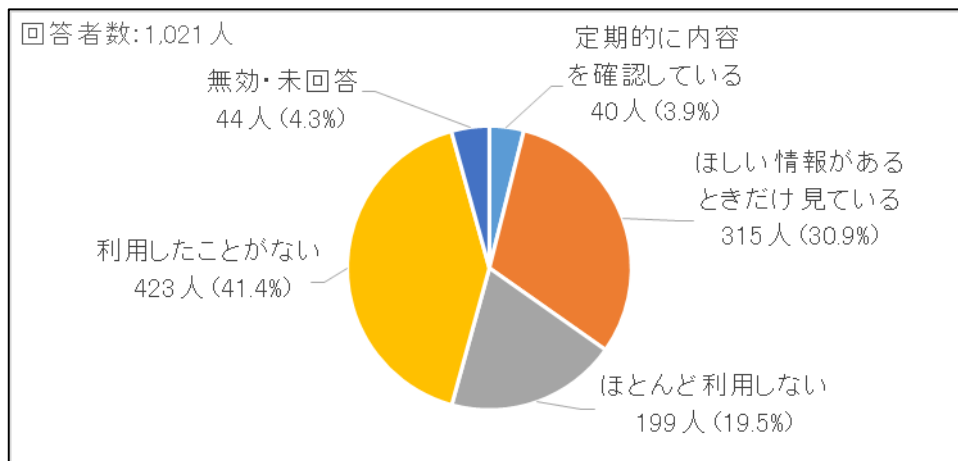


図 3-17 市のホームページのどのくらいの頻度で利用しているか

これを、回答者の年代別で分析した結果が以下の表 3-8、図 3-18 のとおりとなる。

回答項目	20代以下		30代		40代		50代		60代		70代以上	
定期的 to 内容を確認している	0人	0%	1人	1%	4人	3%	4人	2%	17人	6%	11人	6%
ほしい情報があるときだけ見ている	23人	47%	49人	44%	87人	53%	71人	39%	50人	18%	33人	18%
ほとんど利用しない	9人	18%	30人	27%	28人	17%	33人	19%	56人	21%	39人	21%
利用したことがない	17人	35%	31人	28%	44人	27%	72人	40%	152人	55%	103人	55%

表 3-8 市のホームページのどのくらいの頻度で利用しているか (年代別)

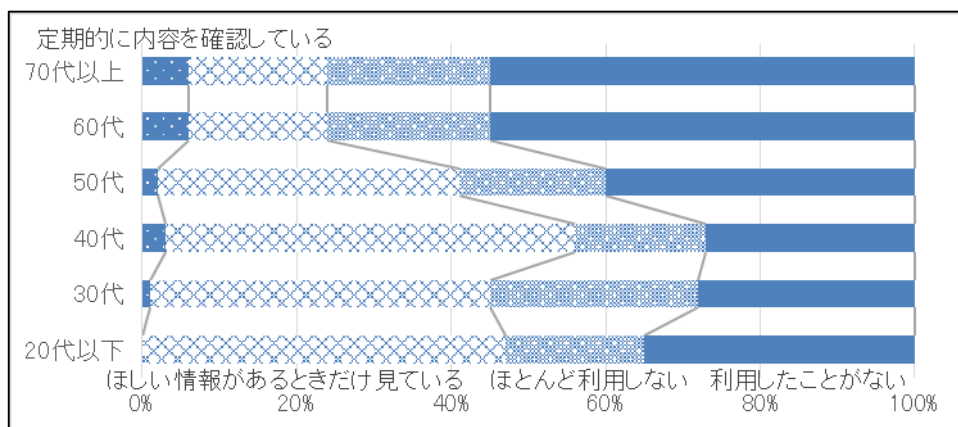


図 3-18 市のホームページのどのくらいの頻度で利用しているか (年代別)

(2)～(3)は(1)で「定期的に内容を確認している」または「ほしい情報があるときだけ見ている」と回答した人のみ

(2) 主にどの機器で市のホームページを見ているか。

回答者 355 人のうち、半数近い 47.3%の人が市のホームページを主に「パソコン」で見ていると回答した。また、約 3 割の人がスマートフォンやタブレット端末などのスマートデバイスで市のホームページを見ていると回答した。

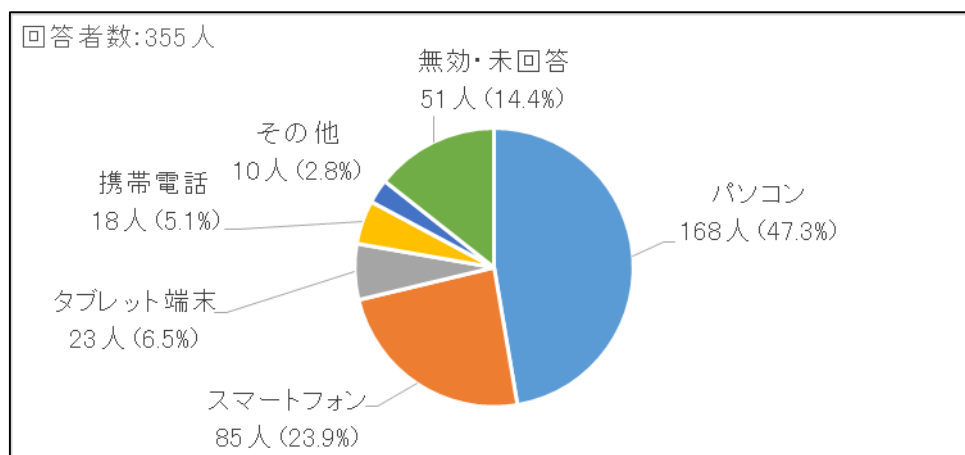


図 3-19 主にどの機器で市のホームページを見ているか

(3) よく見る市のホームページの記事。(全て回答)

市のホームページの記事で最も多く見られている記事は「観光・イベント情報 (51.0%)」で、回答者 355 人の半数以上が回答している。その後に「窓口の手続きに関する情報 (39.7%)」、「日常生活に関する情報 (37.2%)」が続いている。

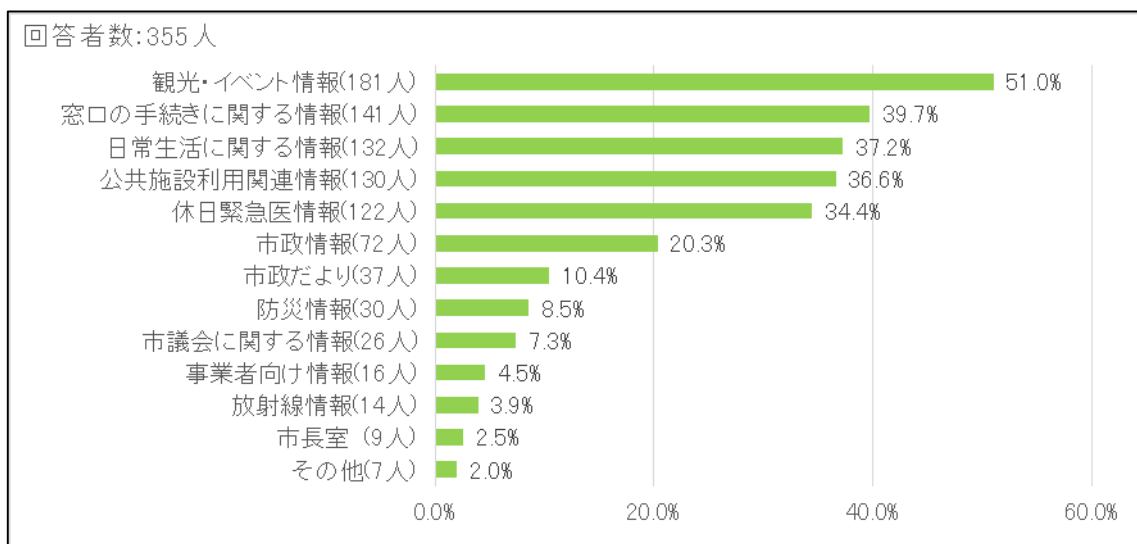


図 3-20 よく見る市のホームページの記事

◀ 「その他」の主な記述回答 ▶

- 教育委員会の感染情報（インフルエンザ） など

(4)は(1)で「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」と回答した人のみ

(4) 市のホームページを利用しない理由。

回答者 622 人のうち、約半数の人が「インターネットを見る手段がない」との理由から、市のホームページを利用していないと回答している。また、17.7%の人が「市が発信する情報に興味がない」と回答した。

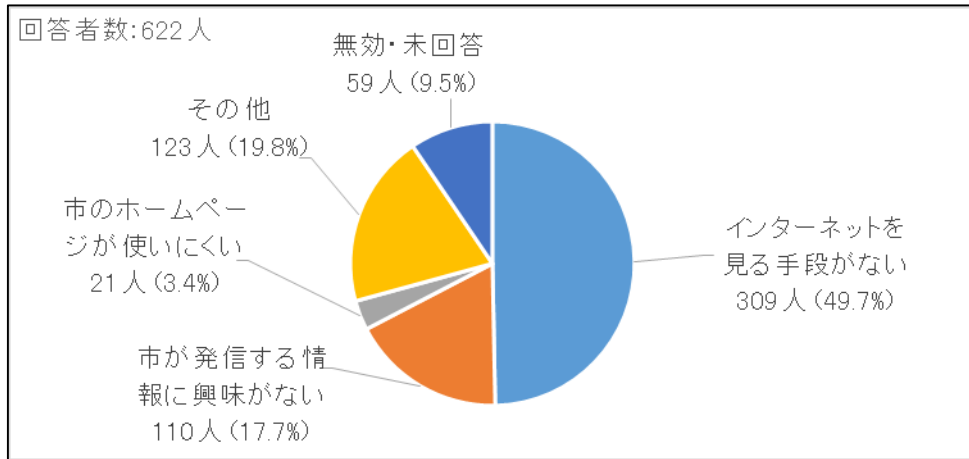


図 3-21 市のホームページを利用しない理由

《「その他」の主な記述回答》

- 今まで知らなかった
- インターネットをあまり見ない
- 時間がない
- 市政だよりで十分 など

(5) 会津若松市メールマガジンを利用しているか。

回答者 1,021 人のうち、66.5%の人が「会津若松市メールマガジンを知らない」と回答した。一方、会津若松市メールマガジンを「利用している」と回答した人は 3.0%だった。

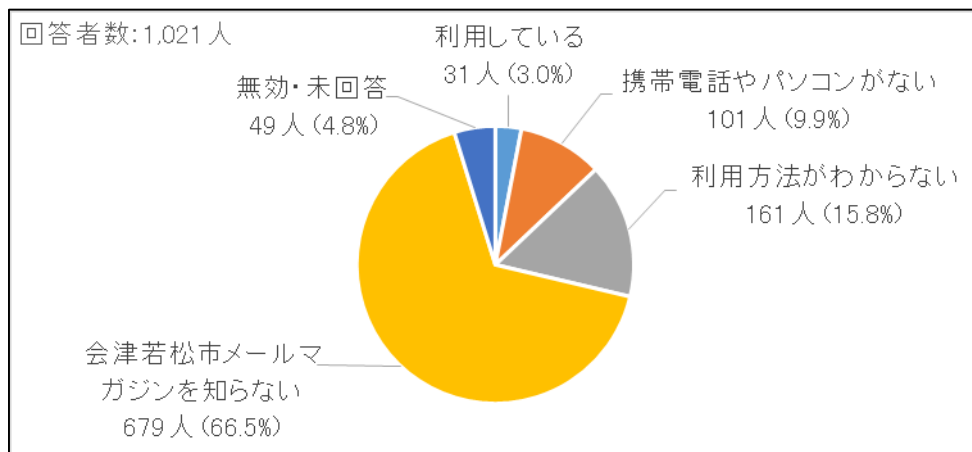


図 3-22 会津若松市メールマガジンを利用しているか

(6) 市の Twitter や Facebook を見たことがあるか。

回答者 1,021 人のうち、8 割以上の人々が市の Twitter も Facebook も「見たことがない」と回答している。見たことがある人の割合は、それぞれ「両方見たことがある」と回答した人を合算して「Twitter」が 6.9%、「Facebook」が 9.5% だった。

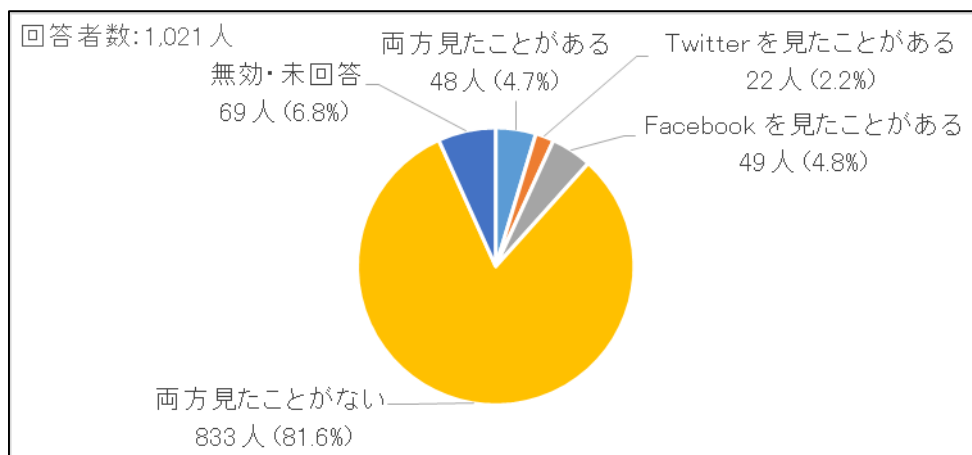


図 3-23 市の Twitter や Facebook を見たことがあるか

(7) 会津若松+を知っているか。

回答者 1,021 人のうち、約 4 分の 3 の人たちが会津若松+を「知らない」と回答している。一方、会津若松+に「登録している」という人は 2.8% だった。

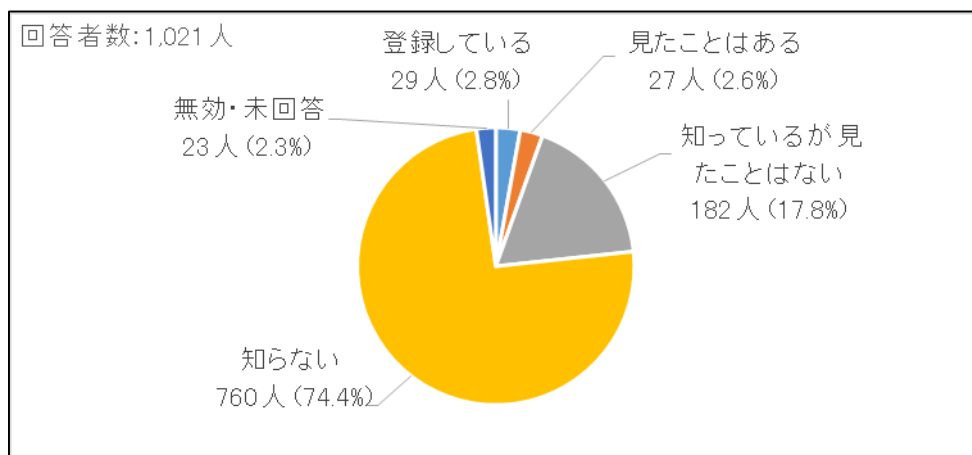


図 3-24 会津若松+を知っているか。

(8)は(7)で「登録している」または「見たことはある」と回答した人のみ

(8) 会津若松+からどんな情報を発信してほしいか。(自由記述)

- イベント情報
 - 事件・事故・不審者情報
 - 気象情報
 - 道路状況
 - 求人情報
 - 若者向け情報
 - クーポン券、安売り、新規開店などの情報
 - 地震などの防災情報
- など

4 その他の広報活動

(1) エフエム会津で放送しているラジオ広報番組「市役所情報スタジアム」を聴いたことがあるか。

回答者 1,021 人のうち、7 割近い人が市役所情報スタジアムを「聴いたことがない」と回答している。一方、「ほぼ毎回聴いている」という人は 0.7% だった。

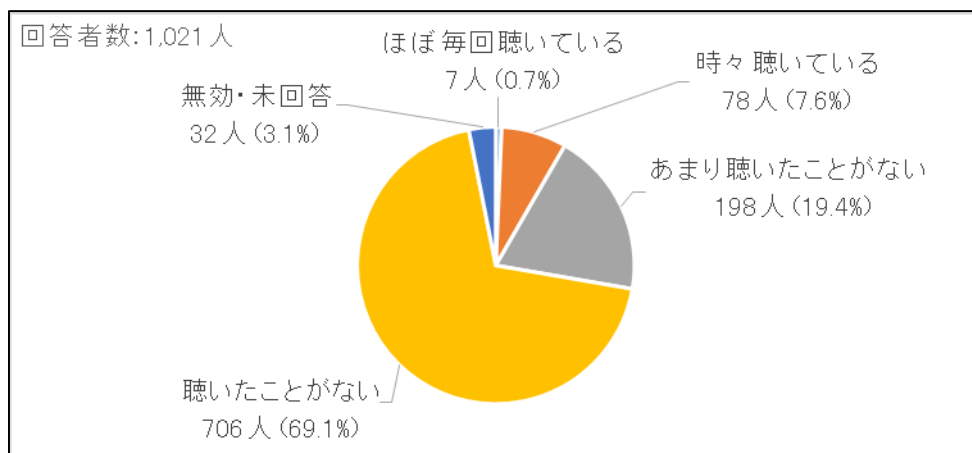


図 3-25 「市役所情報スタジアム」を聴いたことがあるか

(2) テレビ広報番組「あいづわかまつ情報チャンネル」を見たことがあるか。

回答者 1,021 人のうち、半数近い人があいづわかまつ情報チャンネルを「見たことがない」と回答している。一方、「ほぼ毎回見ている」という人は 1% ほどだった。

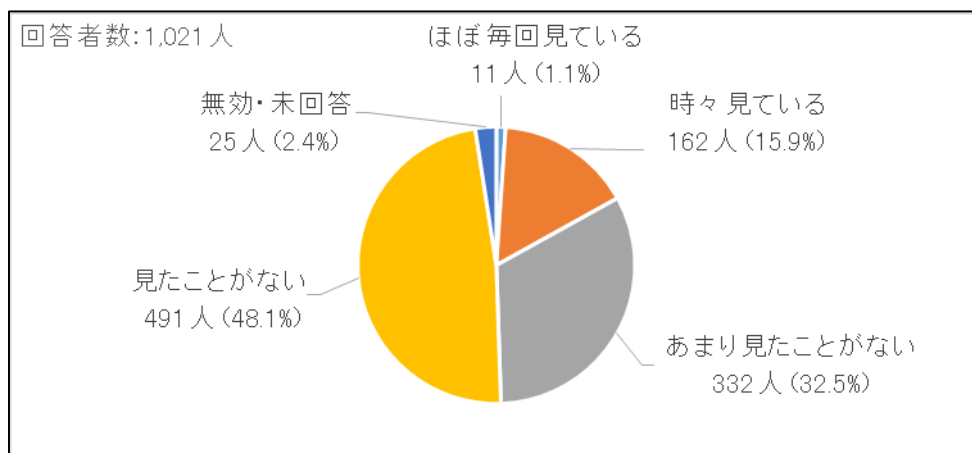


図 3-26 「あいづわかまつ情報チャンネル」を見たことがあるか

(3) 市政だよりの同時配布物を見ているか。

回答者 1,021 人のうち、35.1%の人が「ほぼ全部に目を通す」、52.4%の人が「必要なものだけ見る」と回答しており、合算すると 9 割近い人が同時配布物を見ていることになる。

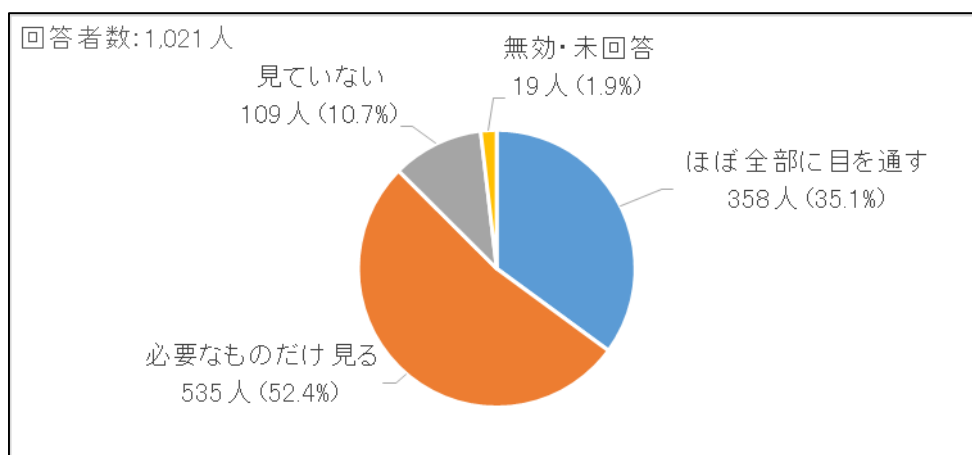


図 3-27 市政だよりの同時配布物を見ているか

(4)は(3)で「ほぼ全部に目を通す」または「必要なものだけ見る」と回答した人のみ

(4) よく見る同時配布物。(全て回答)

同時配布物で最も多く見られている印刷物は「会津まつりガイドニュース (64.7%)」で、その後「県民だより (47.9%)」、「広報議会 (44.8%)」が続いている。

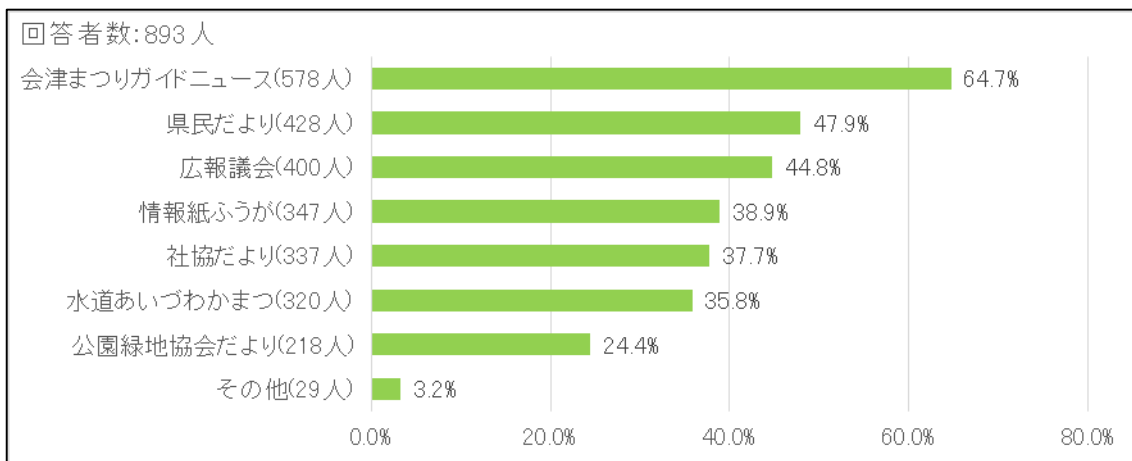


図 3-28 よく見る同時配布物

《「その他」の主な記述回答》

- 会津鉄道で行こう
- イベントのチラシ
- 勤労青少年ホームの案内
- 自立支援協議会だより
- すべて目を通す
- 地区の印刷物 など

(5) 市の広報活動に関する意見など。(自由記載)

記述式回答を種類別に集計した結果が以下のとおり。

「市政だよりの掲載内容や情報発信の仕方」についての意見が多かった。

回答の種類	回答数
市政だよりの掲載内容や情報発信の仕方について	226人
広報活動に対する励ましなどについて	131人
市の政策や事業、財政などへの意見や提案について	85人
広報紙やチラシの用紙や経費削減、発行回数、配布方法などについて	59人
テレビやラジオ、インターネットなど市政だより以外での広報活動について	74人
このアンケート調査やこの調査に対する感想について	44人
特になし(今のままでよい)	79人
その他(市政や広報活動以外に関する意見や個人的なこと)	32人

表 3-9 市の広報活動に関する意見など