

平成24・25年度

第5回城東区民モニターアンケート結果

「区の広報にかかるアンケートについて」



城東区マスコットキャラクター

「コスモちゃん」

平成26年3月

大阪市城東区役所

【1】調査の概要

1 調査の目的

城東区役所では、日常生活や地域活動に役立つ情報源となるよう毎月1日に広報紙「ふれあい城東」を発行しています。またインターネットを使った広報媒体として「城東区ホームページ」、「城東区携帯版サイト」、「子育てメールマガジン」、「ツイッター」などを通じて、区・市の行政情報や地域に密着した情報をタイムリーかつ積極的に発信しています。そこで、区の広報活動に関して区民の皆さんの意見をお聴きし、今後、効果的な広報を行うための参考とします。

2 調査の実施状況

調査期間：平成25年11月15日～平成25年11月30日

方法：郵送及び電子申請アンケートシステム

対象：区民モニター登録者 790人

回答者数：574人（内訳：郵送 470人 電子申請 104人）

回答率：72.7%

3 区民モニター数及び回答者数

		区民モニター			回答者		
		男	女	計	男	女	計
計		314	476	790	213	361	574
年代別	20歳代以下	18	37	55	5	23	28
	30歳代	48	101	149	30	65	95
	40歳代	50	103	153	35	75	110
	50歳代	50	66	116	37	60	97
	60歳以上	148	169	317	106	138	244

参考：各設問のnについては、回答対象者、【 】については回答数です。

数値（%）は、各実数をもとに比例表示し、小数第2位を四捨五入しているため内訳の合計が全体の計に一致しないことがあります。

年齢については、平成25年4月1日を基準としています。

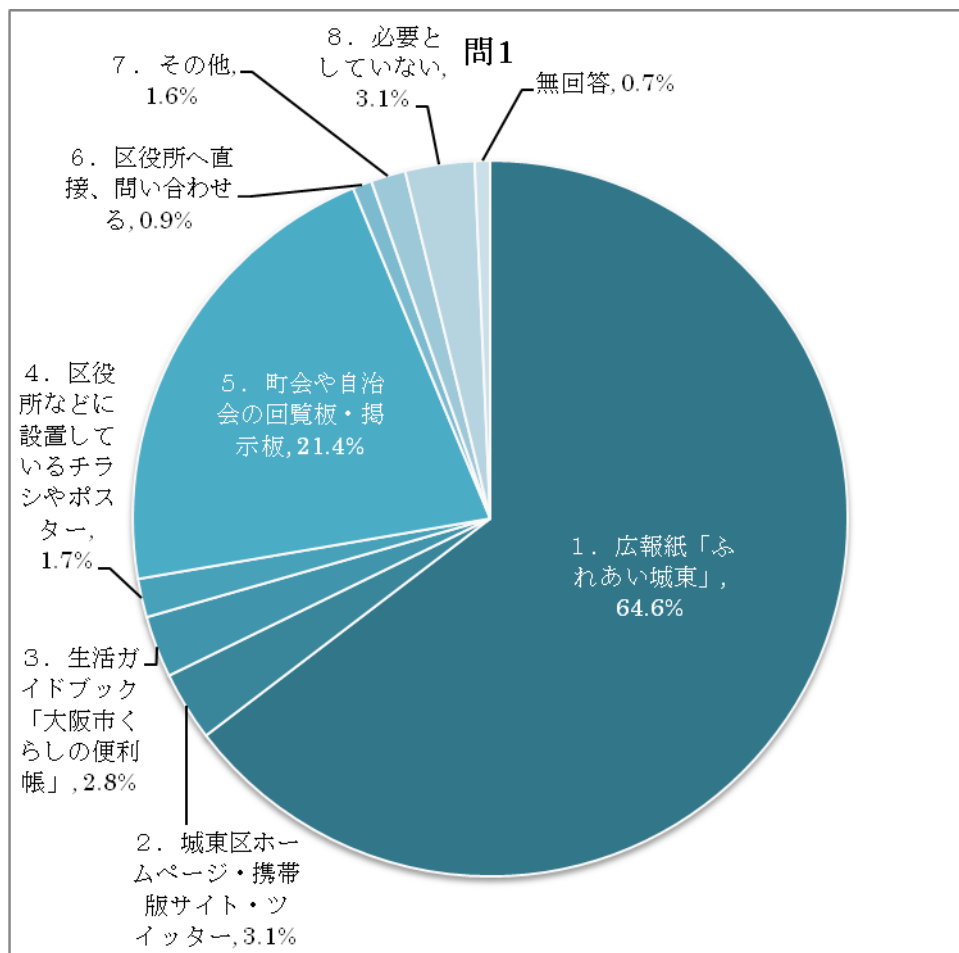
【2】調査結果の分析

問1 区役所からの情報(行事、お知らせなど)を、主に何から入手していますか。

(1つ選んでください)

1. 広報紙「ふれあい城東」	64.6%	【371】
2. 城東区ホームページ・携帯版サイト・ツイッター	3.1%	【18】
3. 生活ガイドブック「大阪市くらしの便利帳」	2.8%	【16】
4. 区役所などに設置しているチラシやポスター	1.7%	【10】
5. 町会や自治会の回覧板・掲示板	21.4%	【123】
6. 区役所へ直接、問い合わせる	0.9%	【5】
7. その他	1.6%	【9】
8. 必要としていない	3.1%	【18】
無回答	0.7%	【4】

n = 574



【分析・コメント】

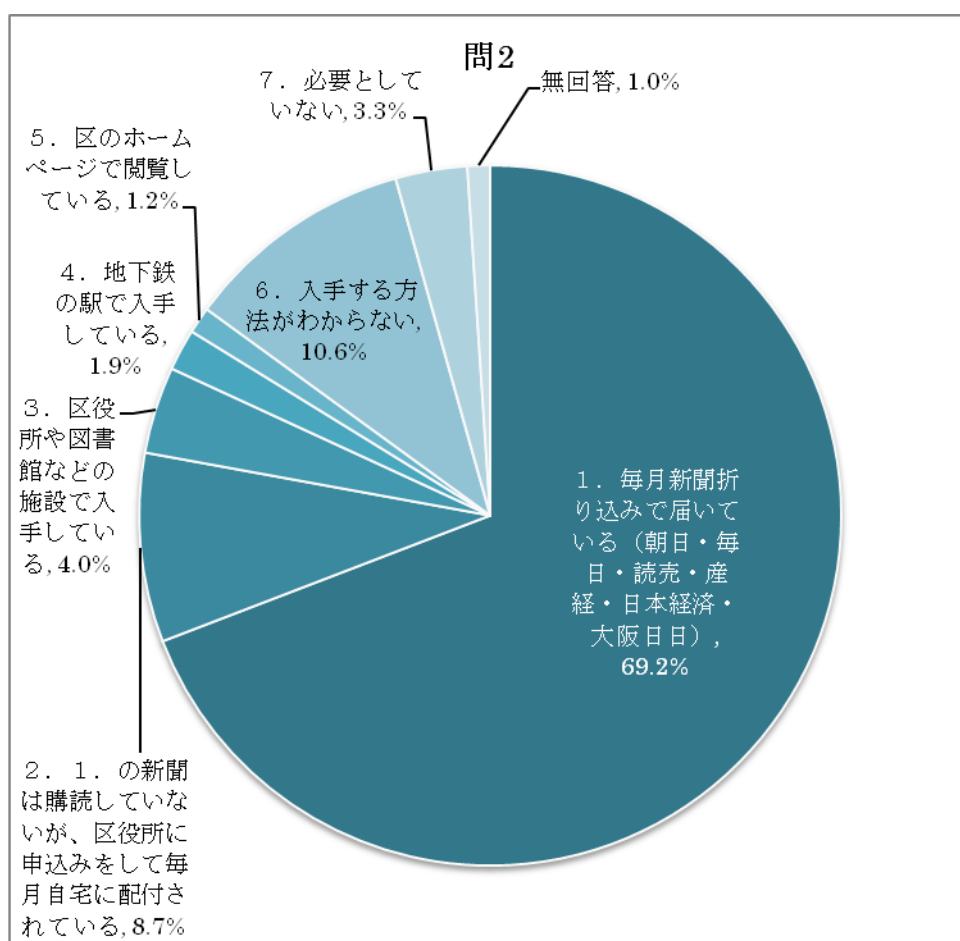
区役所からの情報(行事、お知らせなど)を、主に何から入手していますかとたずねたところ、6割の方は「広報紙「ふれあい城東」」(64.6%)、2割の方は「町会や自治会の回覧板・掲示板」(21.4%)ということがわかりました。

「その他」(1.6%)では「家族」、「近所の人」などがあがっています。

問2 広報紙「ふれあい城東」をどのような方法で入手していますか。（1つ選んでください）

1. 毎月新聞折り込みで届いている（朝日・毎日・読売・産経・日本経済・大阪日日）	69.2%	【397】
2. 1. の新聞は購読していないが、区役所に申込みをして毎月自宅に配付されている	8.7%	【50】
3. 区役所や図書館などの施設で入手している	4.0%	【23】
4. 地下鉄の駅で入手している	1.9%	【11】
5. 区のホームページで閲覧している	1.2%	【7】
6. 入手する方法がわからない	10.6%	【61】
7. 必要としていない	3.3%	【19】
無回答	1.0%	【6】

n = 574



【分析・コメント】

広報紙「ふれあい城東」の入手方法をたずねたところ、7割の方は「毎月新聞折り込みで届いている」（69.2%）、1割の方は「1. の新聞は購読していないが、区役所に申込みをして毎月自宅に配付されている」（8.7%）ということがわかりました。また、1割の方は「入手する方法がわからない」（10.6%）ことがわかりました。

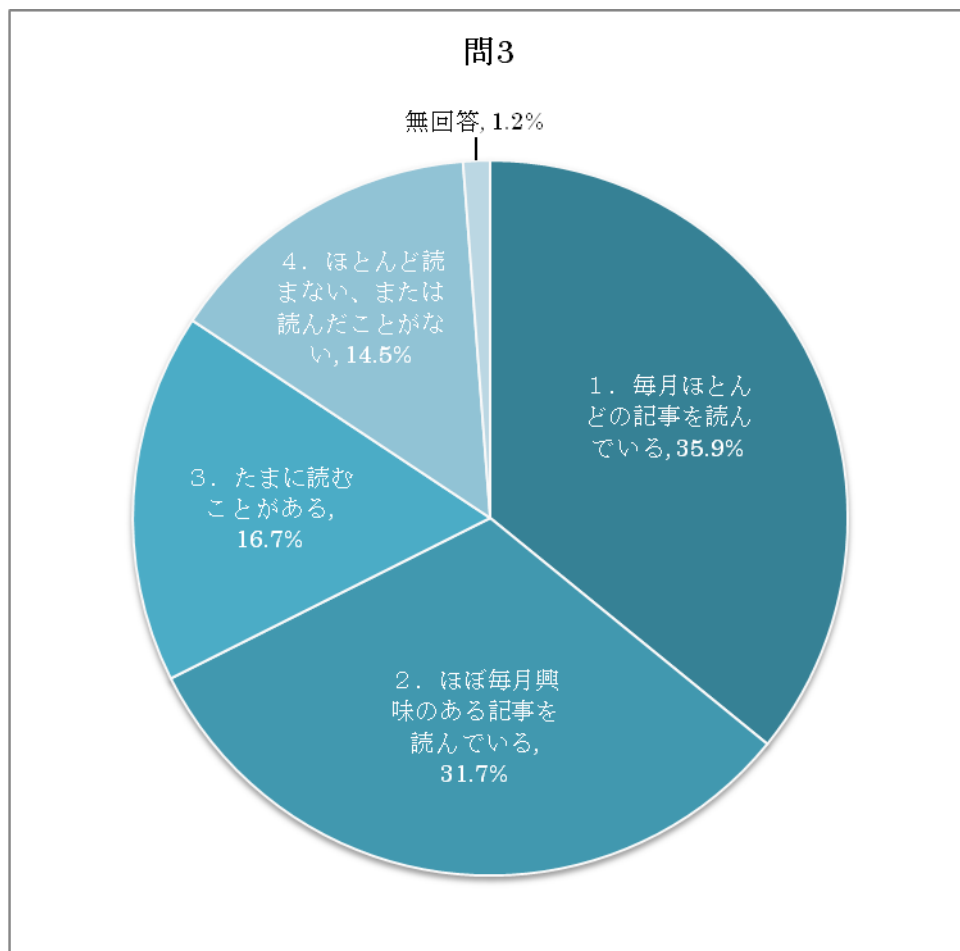
年代別でみると、「毎月新聞折り込みで届いている」では20歳代以下、30歳以上で低く、逆に60歳以上で高いことがわかりました。（20歳代以下 46.4%、30歳代 42.1%、40歳代 64.5%、50歳代 73.2%、60歳以上 82.8%）

問3 広報紙「ふれあい城東」をどの程度読んでいますか。

(1つ選んでください)

1. 毎月ほとんどの記事を読んでいる	35.9%	【206】
2. ほぼ毎月興味のある記事を読んでいる	31.7%	【182】
3. たまに読むことがある	16.7%	【96】
4. ほとんど読まない、または読んだことがない	14.5%	【83】
無回答	1.2%	【7】

n = 574



【分析・コメント】

広報紙「ふれあい城東」をどの程度読んでいますかとたずねたところ、4割の方は「毎月ほとんどの記事を読んでいる」(35.9%)、3割の方は「ほぼ毎月興味のある記事を読んでいる」(31.7%)ということがわかり、7割の方は区広報紙を一定読んでおられることがわかりました。

年代別でみると「ほとんど読まない、または読んだことがない」(14.5%)では20歳代以下、30歳代で読まれていない割合が高いことがわかりました。(20歳代以下 28.6%、30歳代 25.3%、40歳代 19.1%、50歳代 13.4%、60歳以上 7.0%)

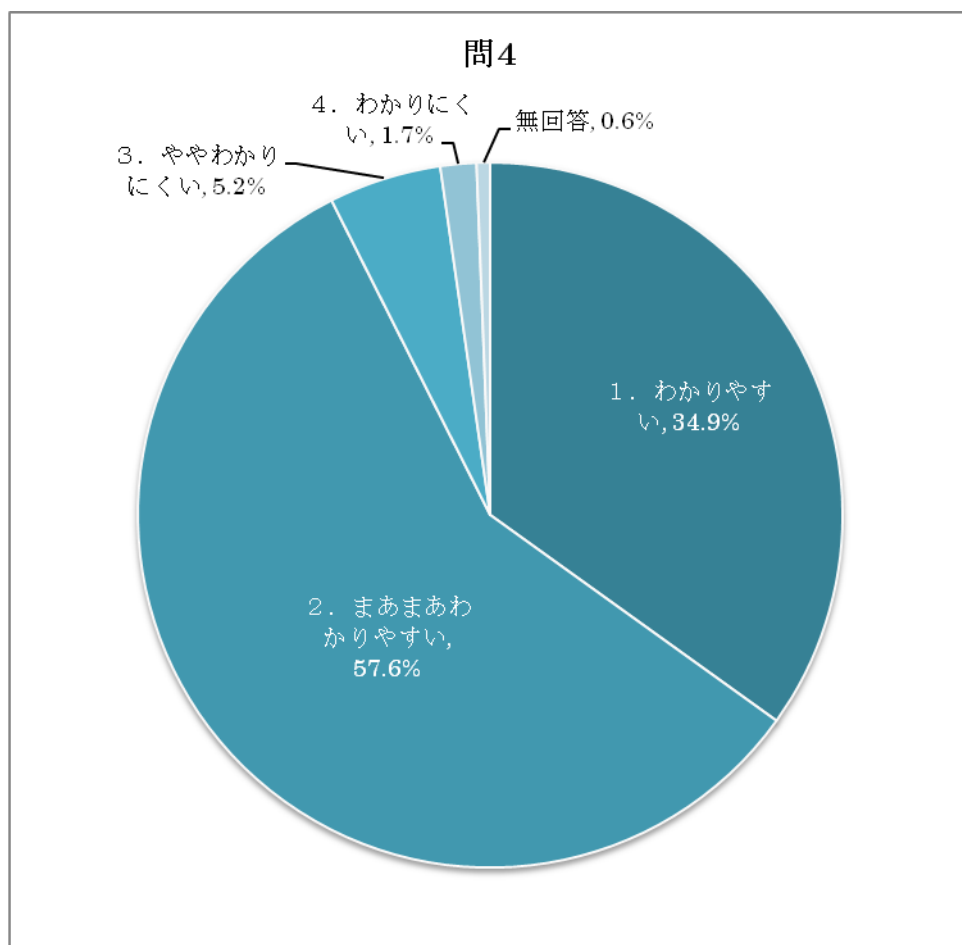
前問3で1. 2. 3と答えた方【484名】にお聞きしました。

問4 広報紙「ふれあい城東」の記事の内容について

(1つ選んでください)

1. わかりやすい	34.9%	【169】
2. まあまあわかりやすい	57.6%	【279】
3. ややわかりにくい	5.2%	【25】
4. わかりにくい	1.7%	【8】
無回答	0.6%	【3】

n = 484



【分析・コメント】

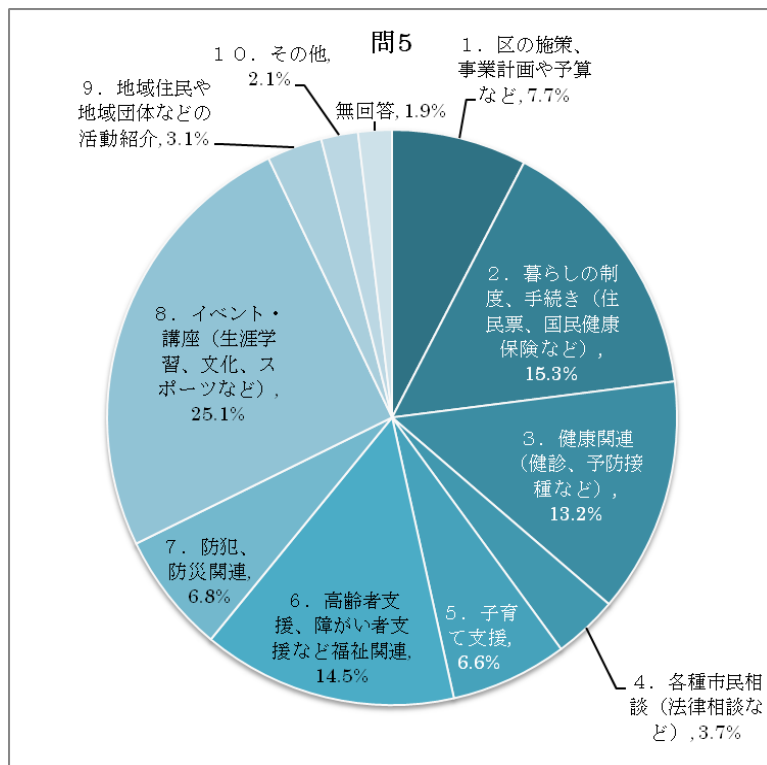
広報紙「ふれあい城東」の記事の内容についてたずねたところ、「わかりやすい」(34.9%)、「まあまあわかりやすい」(57.6%)をあわせた9割の方はある程度『わかりやすい』と評価いただいていることがわかりました。

問5 広報紙「ふれあい城東」において、特に充実してほしい記事の内容はどれですか。

(1つ選んでください)

1. 区の施策、事業計画や予算など	7. 7%	【44】
2. 暮らしの制度、手続き（住民票、国民健康保険など）	15. 3%	【88】
3. 健康関連（健診、予防接種など）	13. 2%	【76】
4. 各種市民相談（法律相談など）	3. 7%	【21】
5. 子育て支援	6. 6%	【38】
6. 高齢者支援、障がい者支援など福祉関連	14. 5%	【83】
7. 防犯、防災関連	6. 8%	【39】
8. イベント・講座（生涯学習、文化、スポーツなど）	25. 1%	【144】
9. 地域住民や地域団体などの活動紹介	3. 1%	【18】
10. その他	2. 1%	【12】
無回答	1. 9%	【11】

n = 574



【分析・コメント】

広報紙「ふれあい城東」において、特に充実してほしい記事の内容についてたずねたところ、一番多かったのは「イベント・講座（生涯学習、文化、スポーツなど）」（25.1%）、次に「暮らしの制度、手続き（住民票、国民健康保険など）」（15.3%）、「高齢者支援、障がい者支援など福祉関連」（14.5%）、「健康関連（健診、予防接種など）」（13.2%）が多い順となっています。

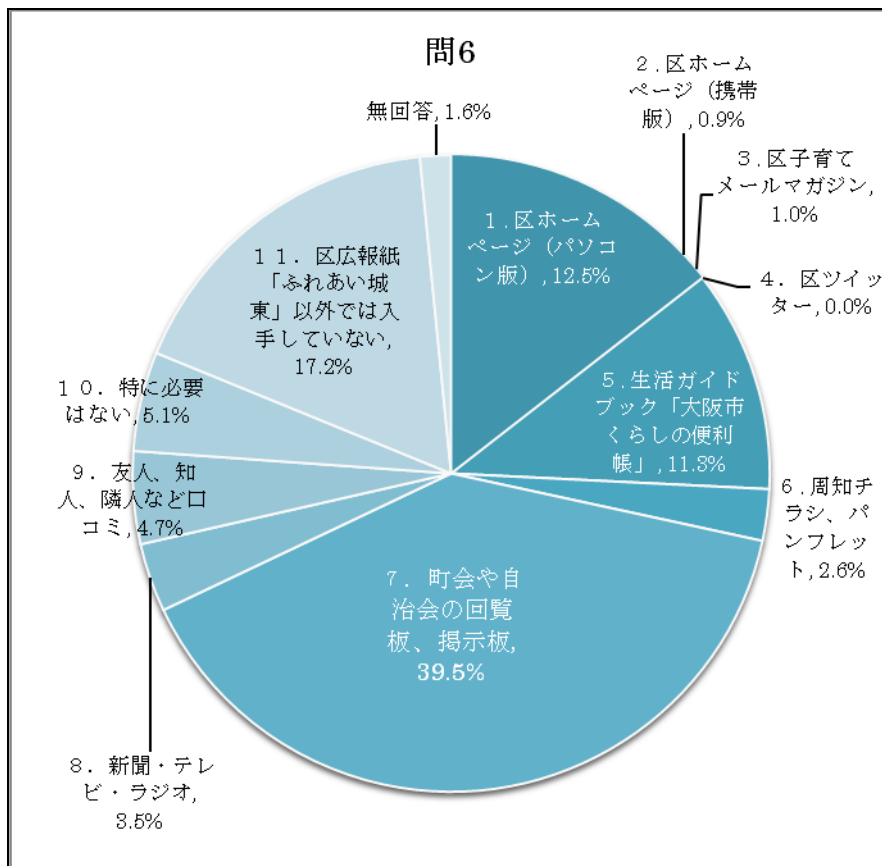
年代別でみると、20歳代以下、30歳代で「子育て支援」が高く（20歳代以下 28.6%、30歳代 22.1%、40歳代 2.7%、50歳代 4.1%、60歳以上 0.8%）、60歳以上で「高齢者支援、障がい者支援など福祉関連」が高くなっていることがわかりました。（20歳代以下 3.6%、30歳代 3.2%、40歳代 5.5%、50歳代 12.4%、60歳以上 25.0%）

「その他」（2.1%）では「ボランティア活動」、「申請しなければ受けられない制度について、わかりやすくしてほしい」などがあがっています。

問6 区政情報を区広報紙以外で主に何から入手していますか。 (1つ選んでください)

1. 区ホームページ (パソコン版)	12.5%	【72】
2. 区ホームページ (携帯版)	0.9%	【5】
3. 区子育てメールマガジン	1.0%	【6】
4. 区ツイッター	0%	【0】
5. 生活ガイドブック「大阪市くらしの便利帳」	11.3%	【65】
6. 周知チラシ、パンフレット	2.6%	【15】
7. 町会や自治会の回覧板、掲示板	39.5%	【227】
8. 新聞・テレビ・ラジオ	3.5%	【20】
9. 友人、知人、隣人など口コミ	4.7%	【27】
10. 特に必要はない	5.1%	【29】
11. 区広報紙「ふれあい城東」以外では入手していない	17.2%	【99】
無回答	1.6%	【9】

n = 574



【分析・コメント】

区政情報を区広報紙以外で主に何から入手していますかとたずねたところ、一番多かったのは「町会や自治会の回覧板、掲示板」(39.5%)、次に「区広報紙「ふれあい城東」以外では入手していない」(17.2%)、「区ホームページ (パソコン版)」(12.5%)が多い順になっています。

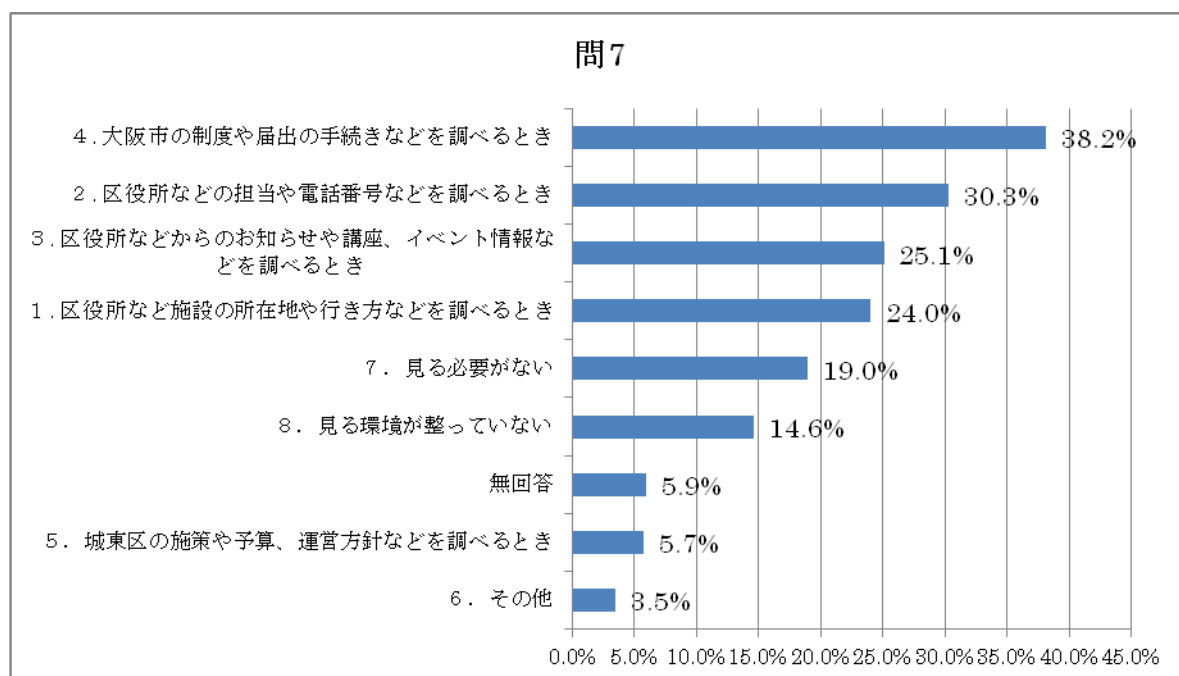
年代別でみると、「町会や自治会の回覧板、掲示板」(39.5%)では60歳以上で高く(20歳代以下 25.0%、30歳代 27.4%、40歳代 30.9%、50歳代 38.1%、60歳以上 50.4%)、また、「区ホームページ (パソコン版)」では20歳代以下で高いことがわかりました。(20歳代以下 39.3%、30歳代 18.9%、40歳代 19.1%、50歳代 10.3%、60歳以上 4.9%)

問7 どのような時に城東区ホームページを見ますか。

(あてはまるものすべて選んでください)

1. 区役所など施設の所在地や行き方などを調べる時	24.0%	【138】
2. 区役所などの担当や電話番号などを調べる時	30.3%	【174】
3. 区役所などからのお知らせや講座、イベント情報などを調べる時	25.1%	【144】
4. 大阪市の制度や届出の手続きなどを調べる時	38.2%	【219】
5. 城東区の施策や予算、運営方針などを調べる時	5.7%	【33】
6. その他	3.5%	【20】
7. 見る必要がない	19.0%	【109】
8. 見る環境が整っていない	14.6%	【84】
無回答	5.9%	【34】

n = 574



【分析・コメント】

どのような時に城東区ホームページを見ますかとたずねたところ、一番多かったのは「大阪市の制度や届出の手続きなどを調べる時」(38.2%)、次に「区役所などの担当や電話番号などを調べる時」(30.3%)、「区役所などからのお知らせや講座、イベント情報などを調べる時」(25.1%)、「区役所など施設の所在地や行き方などを調べる時」(24.0%)が多い順となっています。

年代別でみると、「大阪市の制度や届出の手続きなどを調べる時」(38.2%)では年代が高くなるにつれて低いことがわかりました。(20歳代以下 64.3%、30歳代 57.9%、40歳代 54.5%、50歳代 33.0%、60歳以上 22.1%) また、60歳以上では「見る環境が整っていない」が高いことがわかりました。(20歳代以下 0%、30歳代 4.2%、40歳代 6.4%、50歳代 10.3%、60歳以上 25.8%)

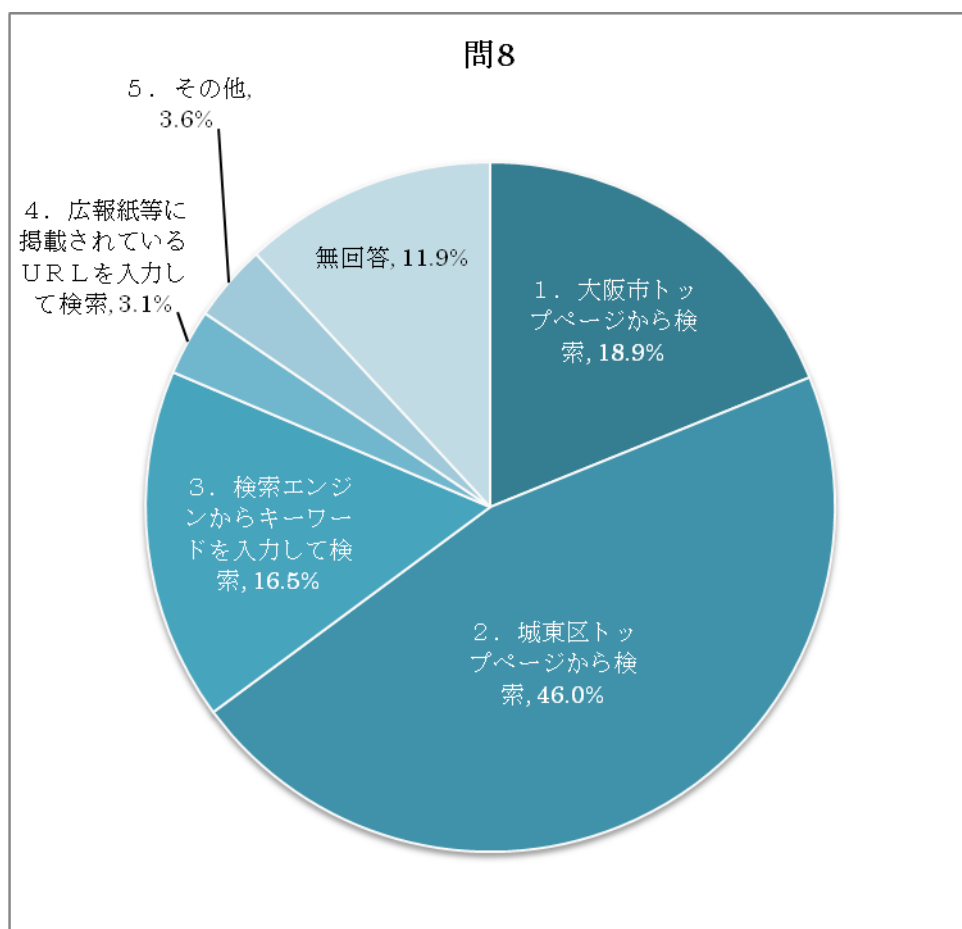
「その他」(3.5%)では「開庁時間を調べる時」などがあがっています。

前問7で1. ～6. と答えた【387名】にお聞きします。

問8. 目的の情報を探すのにどのように方法で検索されましたか。 （1つ選んでください）

1. 大阪市トップページから検索	18.9%	【73】
2. 城東区トップページから検索	46.0%	【178】
3. 検索エンジンからキーワードを入力して検索	16.5%	【64】
4. 広報紙等に掲載されているURLを入力して検索	3.1%	【12】
5. その他	3.6%	【14】
無回答	11.9%	【46】

n = 387



【分析・コメント】

目的の情報を探すのにどのように方法で検索されましたかとたずねたところ、一番多かったのは「城東区トップページから検索」(46.0%)、次に「大阪市トップページから検索」(18.9%)、「検索エンジンからキーワードを入力して検索」(16.5%)が多い順となっています。

年代別でみると、「検索エンジンからキーワードを入力して検索」(16.5%)では20歳代以下、30歳代で高いことがわかりました。(20歳代以下 45.8%、30歳代 31.6%、40歳代 25.3%、50歳代 6.8%、60歳以上 2.1%)

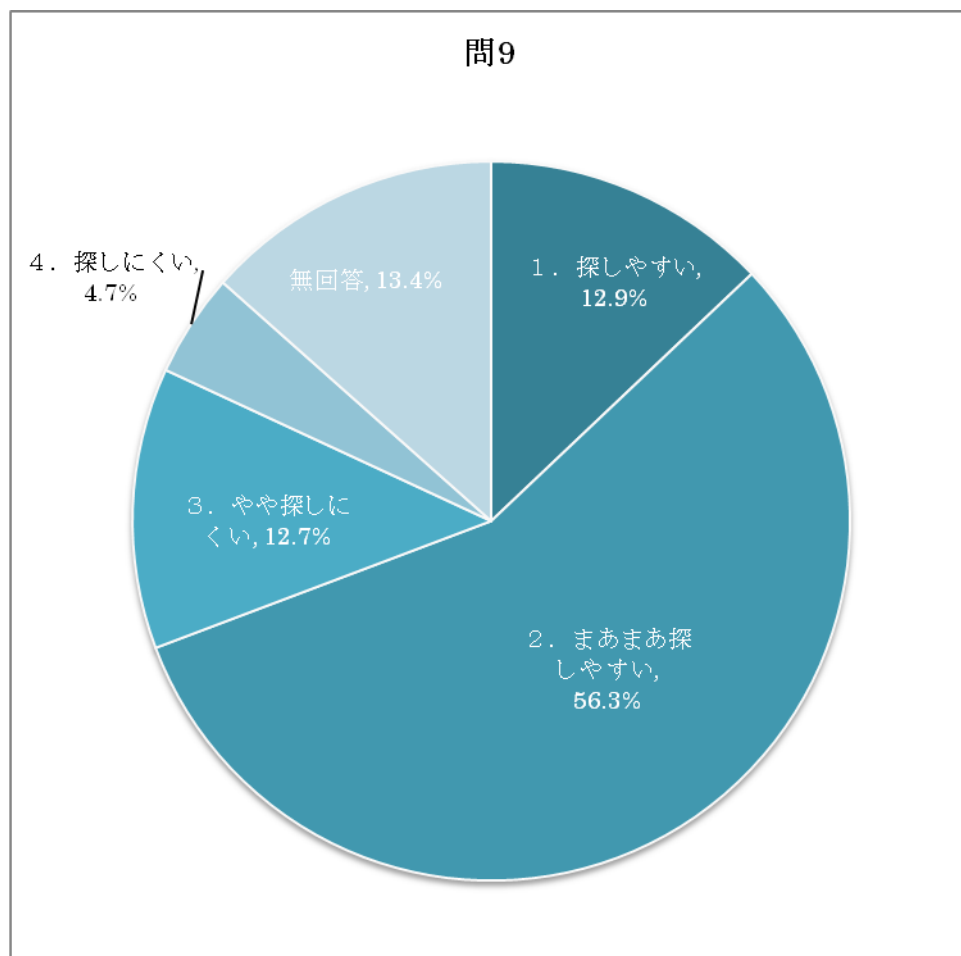
前問7で1. ～6. と答えた【387名】にお聞きします。

問9 城東区ホームページ内の情報は探しやすい（検索しやすい）ですか。

（1つ選んでください）

1. 探しやすい	12.9%	【50】
2. まあまあ探しやすい	56.3%	【218】
3. やや探しにくい	12.7%	【49】
4. 探しにくい	4.7%	【18】
無回答	13.4%	【52】

n = 387



【分析・コメント】

城東区ホームページ内の情報は探しやすい（検索しやすい）ですかとたずねたところ、「探しやすい」（12.9%）と「まあまあ探しやすい」（56.3%）をあわせた7割の方は一定探しやすいと感じていることがわかりました。

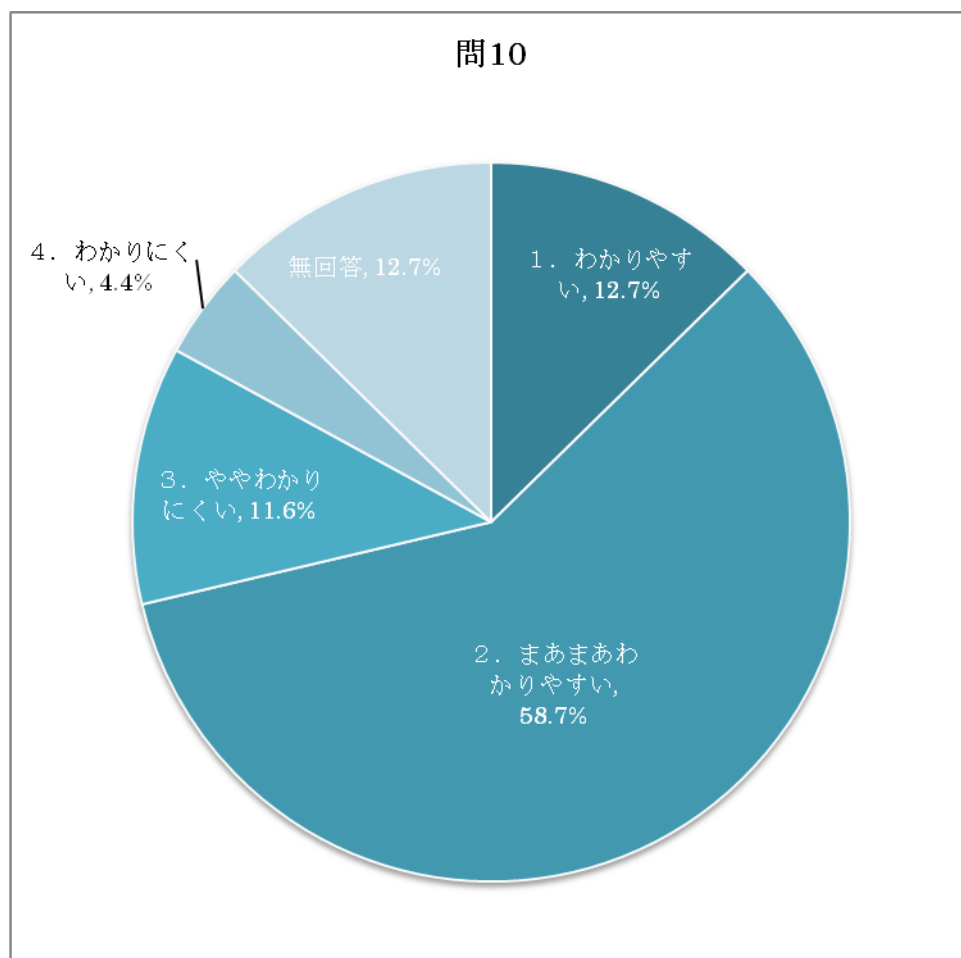
前問7で1. ～6. と答えた【387名】にお聞きします。

問10. 城東区ホームページ内の情報はわかりやすいですか。

(1つ選んでください)

1. わかりやすい	12.7%	【49】
2. まあまあわかりやすい	58.7%	【227】
3. ややわかりにくい	11.6%	【45】
4. わかりにくい	4.4%	【17】
無回答	12.7%	【49】

n = 387



【分析・コメント】

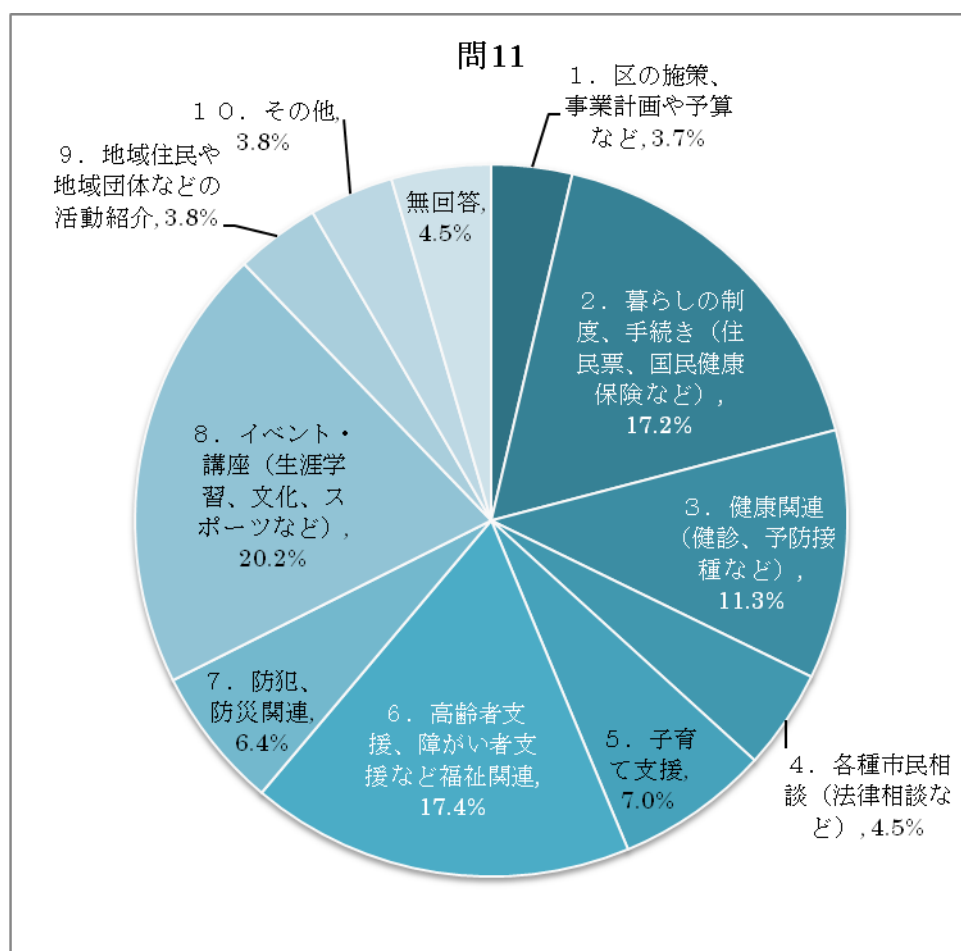
城東区ホームページ内の情報はわかりやすいですかとたずねたところ、「わかりやすい」(12.7%)と「まあまあわかりやすい」(58.7%)をあわせた7割の方は一定わかりやすいと感じていることがわかりました。

問 1 1. 城東区ホームページにおいて、特に充実してほしい記事の内容はどれですか。

(1つ選んでください)

1. 区の施策、事業計画や予算など	3. 7 %	【 2 1 】
2. 暮らしの制度、手続き（住民票、国民健康保険など）	1 7. 2 %	【 9 9 】
3. 健康関連（健診、予防接種など）	1 1. 3 %	【 6 5 】
4. 各種市民相談（法律相談など）	4. 5 %	【 2 6 】
5. 子育て支援	7. 0 %	【 4 0 】
6. 高齢者支援、障がい者支援など福祉関連	1 7. 4 %	【 1 0 0 】
7. 防犯、防災関連	6. 4 %	【 3 7 】
8. イベント・講座（生涯学習、文化、スポーツなど）	2 0. 2 %	【 1 1 6 】
9. 地域住民や地域団体などの活動紹介	3. 8 %	【 2 2 】
1 0. その他	3. 8 %	【 2 2 】
無回答	4. 5 %	【 2 6 】

n = 5 7 4



【分析・コメント】

城東区ホームページにおいて、特に充実してほしい記事の内容はどれですかとたずねたところ、一番多かったのは「イベント・講座（生涯学習、文化、スポーツなど）」（20.2%）、次に「高齢者支援、障がい者支援など福祉関連」（17.4%）、「暮らしの制度、手続き（住民票、国民健康保険など）」（17.2%）が多い順となっています。

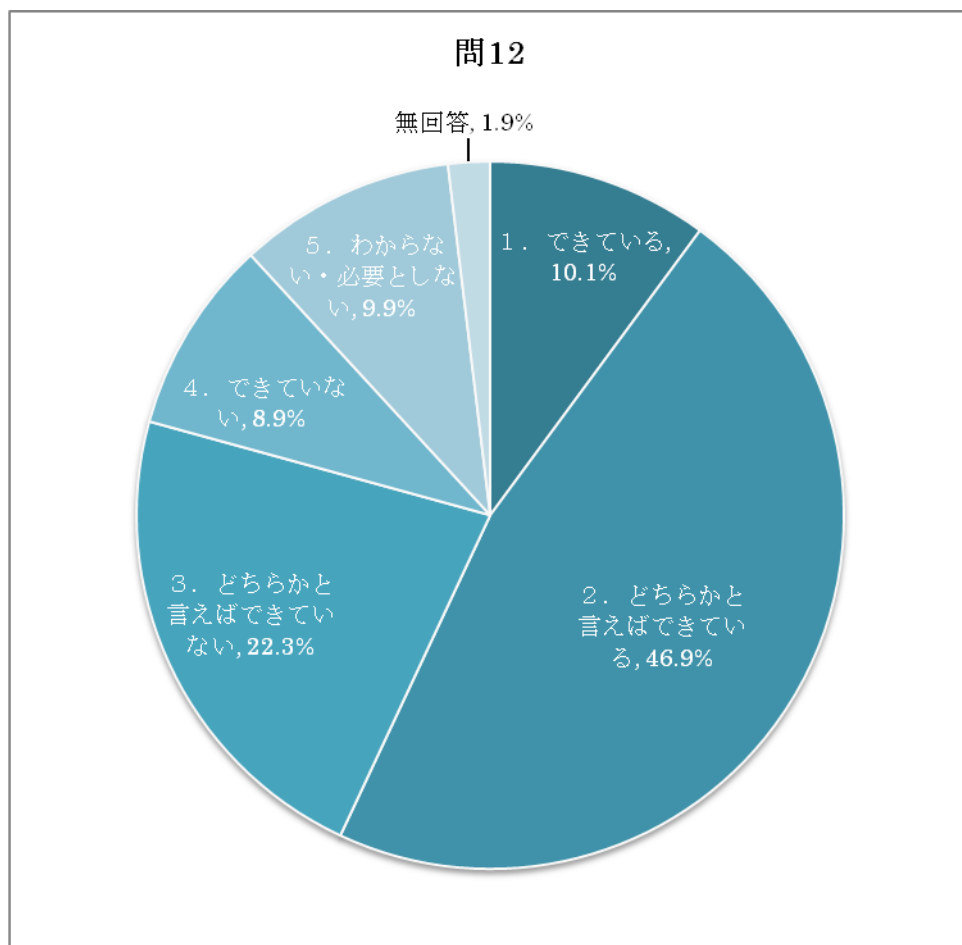
「その他」（3.8%）では「ホームページを見る環境がない」などがあがっています。

問 1 2. 区役所からの情報発信により必要な区政情報は入手できていますか。

(1つ選んでください)

1. できている	10.1%	【58】
2. どちらかと言えはできている	46.9%	【269】
3. どちらかと言えはできていない	22.3%	【128】
4. できていない	8.9%	【51】
5. わからない・必要としない	9.9%	【57】
無回答	1.9%	【11】

n = 574



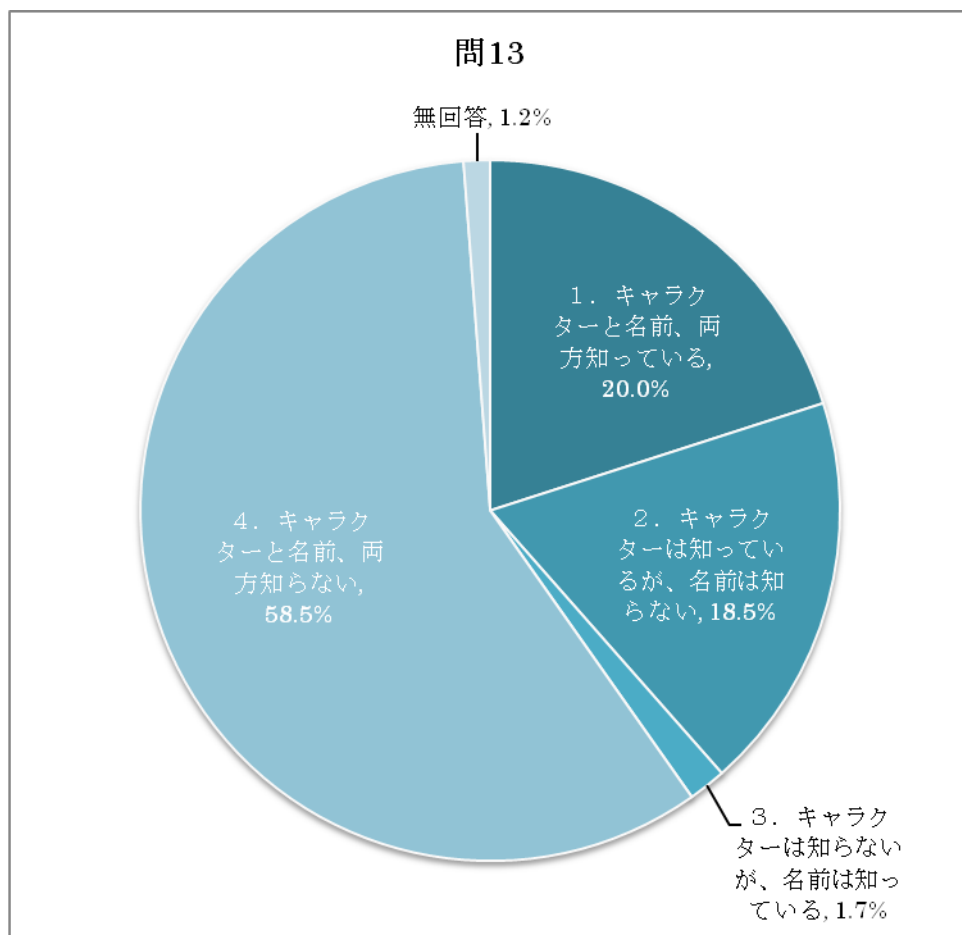
【分析・コメント】

区役所からの情報発信により必要な区政情報は入手できていますかとたずねたところ、「できている」(10.1%)と「どちらかと言えはできている」(46.8%)をあわせた6割の方は一定できていると感じていることがわかりました。また、「どちらかと言えはできていない」(22.3%)と「できていない」(8.9%)をあわせた3割の方はできていないと感じていることがわかりました。

問13 城東区のマスコットキャラクターについてご存知ですか。（1つ選んでください）

1. キャラクターと名前、両方知っている	20.0%	【115】
2. キャラクターは知っているが、名前は知らない	18.5%	【106】
3. キャラクターは知らないが、名前は知っている	1.7%	【10】
4. キャラクターと名前、両方知らない	58.5%	【336】
無回答	1.2%	【7】

n = 574



【分析・コメント】

城東区のマスコットキャラクターについてたずねたところ、2割の方は「キャラクターと名前、両方知っている」（20.0%）ということがわかりました。

キャラクターの認知度では「キャラクターと名前、両方知っている」（20.0%）と「キャラクターは知っているが、名前は知らない」（18.5%）をあわせた4割の方は、マスコットキャラクターを知っていることがわかりました。また、6割の方は「キャラクターと名前、両方知らない」（58.5%）ということがわかりました。

【3】調査結果を受けて

アンケート調査結果からは、区の広報としては「イベント・講座」情報への期待が一番大きいことや、「暮らしの制度・手続き」、「高齢者支援・障がい者支援などの福祉関連」、「健康関連」の情報を望む方が比較的多いことがわかりました。

また、区役所からの情報（行事、お知らせなど）の主な入手方法は、区広報紙「ふれあい城東」が一番多く、次いで町会や自治会の回覧板・掲示板と、紙媒体によって情報を入手されている方が非常に多いこともわかりました。

しかし、1割の方が区広報紙「ふれあい城東」の入手方法がわからないと回答されており、さらに周知を行う必要があることもわかりました。

その他、城東区マスコットキャラクターの認知度については、6割の方が全く知らないことがわかり、さらなる広報が必要であるということもわかりました。

今回調査しました「区の広報にかかるアンケートについて」を受けて、積極的な区政情報の発信を行っていくために、今後の区の広報活動の参考とさせていただきます。

担当 城東区役所総務課（総合企画）
電話 06-6930-9683