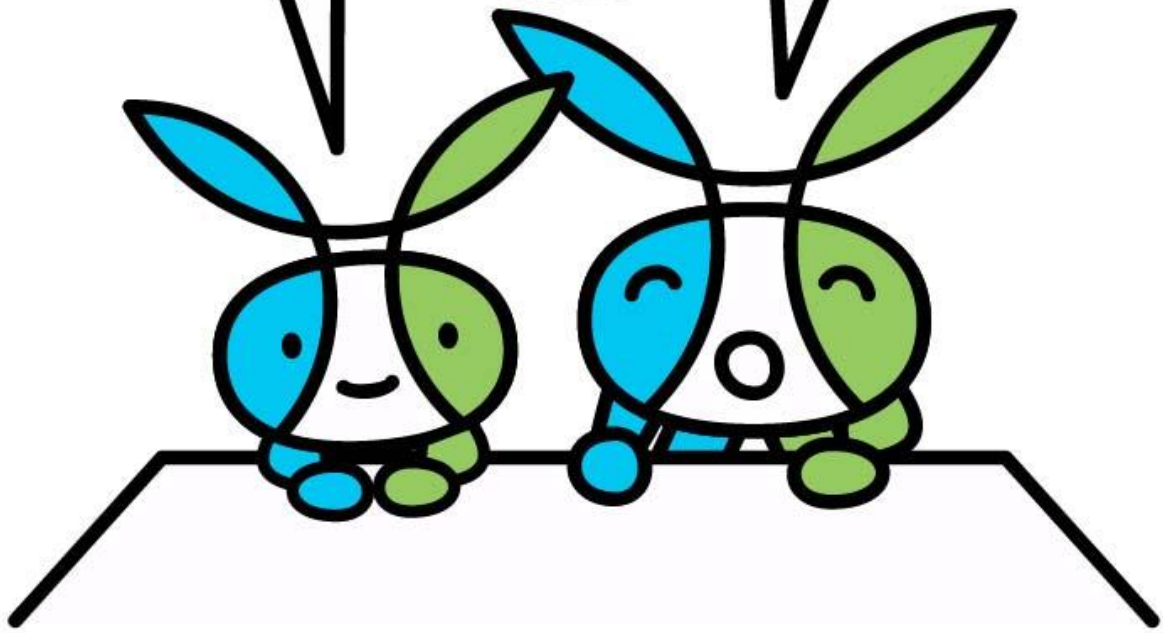


令和元年度

区政に関するアンケート報告書①

# 西区の情報発信について



令和2年4月

大阪市西区役所

## 調査の概要について

### 1 調査の目的

西区役所では、区の実情や特性に応じた区政運営を行うとともに、区の実情や特性に合った取組みや地域の情報を積極的に区民の皆様にお伝えし、区民の皆様が必要とする情報を入手できるように、様々な広報媒体を活用しながら情報発信に努めています。区民の皆様にとってこれまで以上に「情報が十分に届いている」と感じられる取組みを進めていくため、主に行政情報の入手方法などについてアンケートを実施しております。今回のアンケートでは、情報発信についてのご意見をお聞きかせいただき、今後の参考とさせていただきます。

### 2 調査の実施状況

テーマ：西区の情報発信について

調査期間：令和元年10月4日～令和元年10月25日

調査方法：送付、オンラインアンケート

送付数：1,400名

回答数：380名（内、オンラインアンケート回答数：55名）

回答率：23.2%（オンラインアンケート回答数は含みません）

※設問の回答を全て反映しているため、回答者数を上回っている事があります。

### 3 アンケート項目

問1 年齢、性別についてお尋ねします。

問2 お住まいの住所についてお尋ねします。

問3 西区にお住まいの期間についてお尋ねします。

問4 あなたは、現在、中学生以下のお子さまの子育てをしていますか。（複数回答可）

問5 現在利用しているSNSはありますか。（複数回答可）

問6 区役所からの情報でどのような内容に興味がありますか。（複数回答可）

問7 区役所では、子育てや防災・防犯、各種イベント等の情報を、広報紙をはじめ、ホームページ、西区LINE公式アカウント、ツイッター、フェイスブックなどで発信していますが、あなたが知っている媒体を教えてください。（複数回答可）

問8 区役所からの情報を、どのような手段で得ていますか。（複数回答可）

問9 あなたがほしいと考える情報が、区役所から発信されていると思いますか。

問10 「問9」で「3：あまり発信されていない」、「4：全く発信されていない」とお答えの方は、どのような情報が発信されていないとお考えですか。（自由記入）

問11 広報紙「かぜ」について、どのような手段で入手されていますか。

問12 広報紙「かぜ」について、文字ばかりではなく、写真やイラストを取り入れながら、読んでみようと思っただけのような紙面づくりを心がけています。

現在の広報紙「かぜ」の構成について、評価をお聞かせください。【5段階評価】

- (1) 文字量について
- (2) 情報量（件数）について
- (3) 見やすさについて

問13 現在、紙媒体の広報紙「かぜ」の記事の一部について、2次元コードを用いて電子媒体のホームページで確認いただけるよう取組みを進めています。

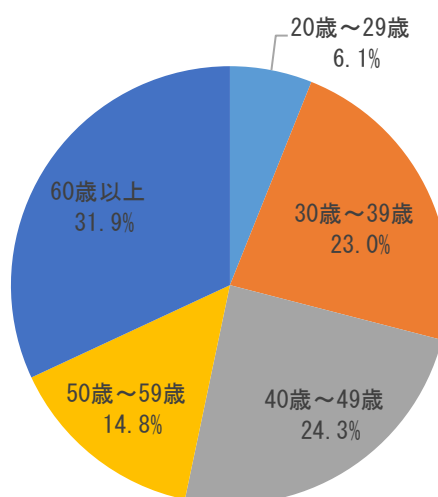
下記の取組みについてお尋ねします。

- (1) あなたは、この取組みをご存知ですか。
- (2) この取組みについてどう思われますか。

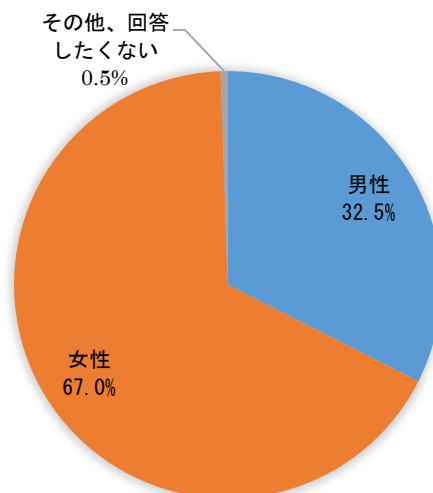
#### 4 アンケート結果

問1 年齢、性別についてお尋ねします。

- 1 20歳～29歳…23名
  - 2 30歳～39歳…87名
  - 3 40歳～49歳…92名
  - 4 50歳～59歳…56名
  - 5 60歳以上…121名
- 無回答…1名  
(回答者 379名)

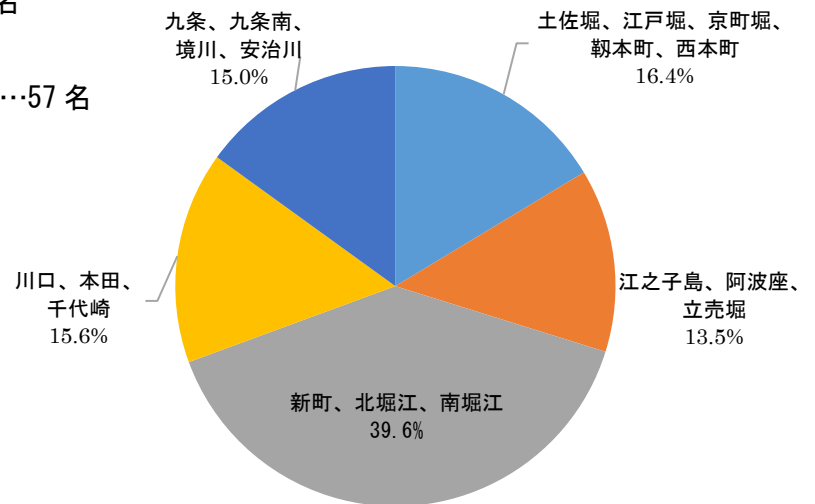


- 1 男性…123名
  - 2 女性…254名
  - 3 その他、回答したくない…2名
- 無回答…1名  
(回答者 379名)



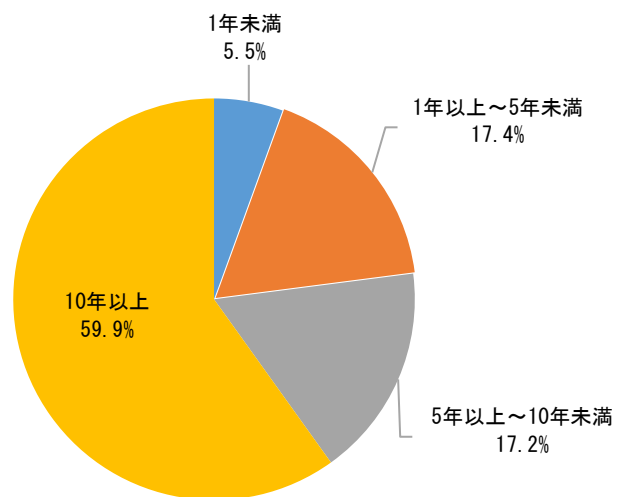
問2 お住まいの住所についてお尋ねします。

- 1 土佐堀、江戸堀、京町堀、靱本町、西本町…62名
  - 2 江之子島、阿波座、立売堀…51名
  - 3 新町、北堀江、南堀江…150名
  - 4 川口、本田、千代崎…59名
  - 5 九条、九条南、境川、安治川…57名
- 無回答…1名  
(回答者 379名)



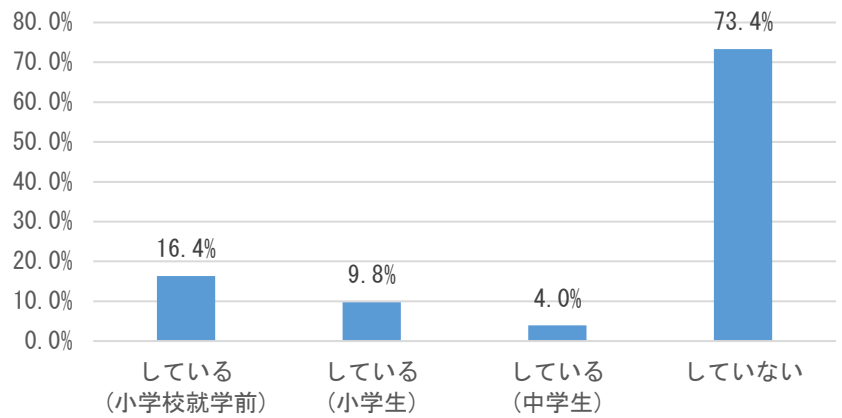
問3 西区にお住まいの期間についてお尋ねします。

- 1 1年未満…21名
  - 2 1年以上～5年未満…66名
  - 3 5年以上～10年未満…65名
  - 4 10年以上…227名
- 無回答…1名  
(回答者 379名)

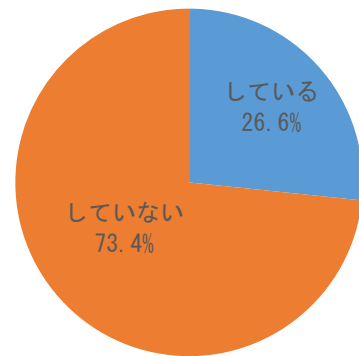


問4 あなたは、現在、中学生以下のお子さまの子育てをしていますか。(複数回答可)

- 1 している(小学校就学前)…62名
  - 2 している(小学生)…37名
  - 3 している(中学生)…15名
  - 4 していない…278名
- 無回答…1名  
(回答者 379名)

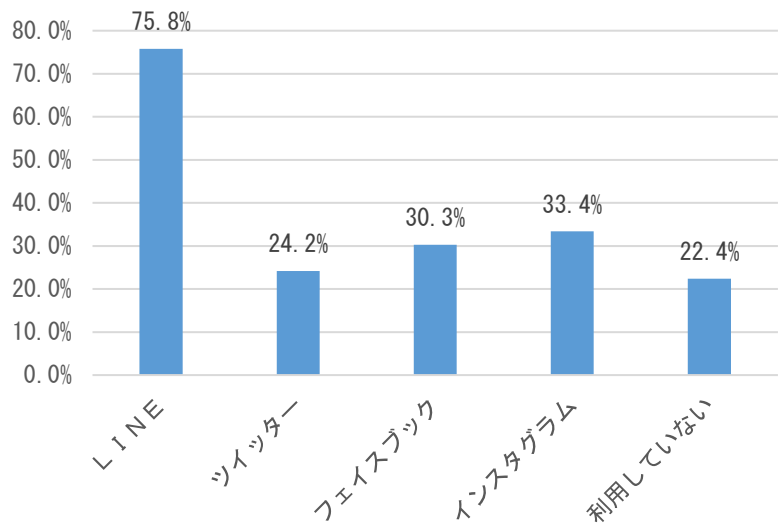


※円グラフは、子育てを「している」方と「していない」方の割合を表しています。



問5 現在利用しているSNSはありますか。(複数回答可)

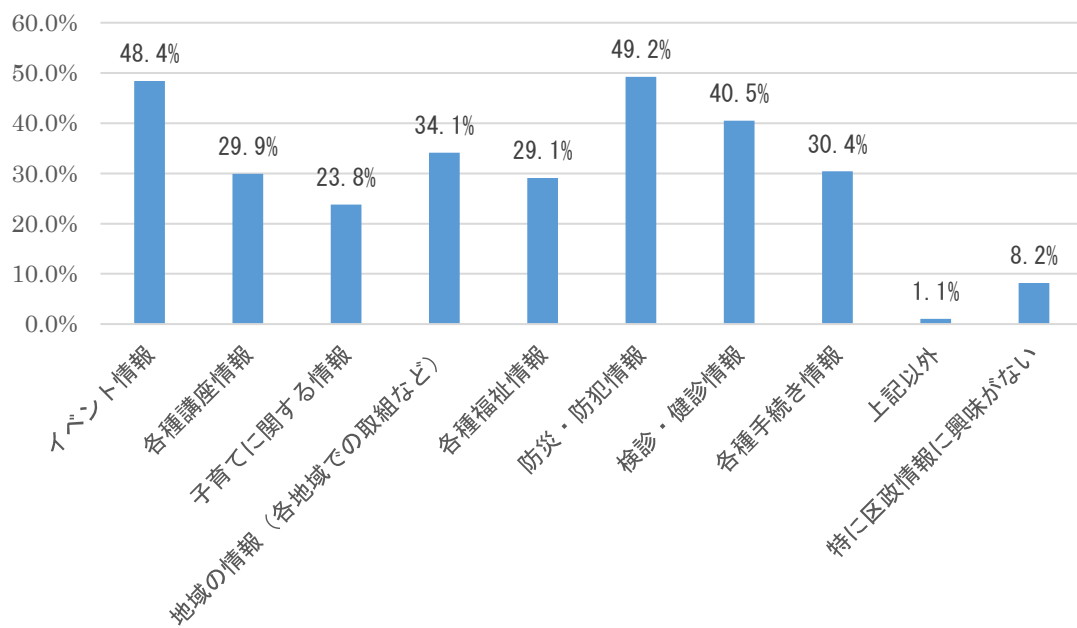
- 1 LINE…288名
  - 2 ツイッター…92名
  - 3 フェイスブック…115名
  - 4 インスタグラム…127名
  - 5 利用していない…85名
- 無回答…0名  
(回答者 380名)



問6 区役所からの情報でどのような内容に興味がありますか。(複数回答可)

- 1 イベント情報…183名
  - 2 各種講座情報…113名
  - 3 子育てに関する情報…90名
  - 4 地域の情報(各地域での取組など)…129名
  - 5 各種福祉情報…110名
  - 6 防災・防犯情報…186名
  - 7 検診・健診情報…153名
  - 8 各種手続き情報…115名
  - 9 上記以外…4名
  - 10 特に区政情報に興味がない…31名
- 無回答…2名

(回答者 378名)



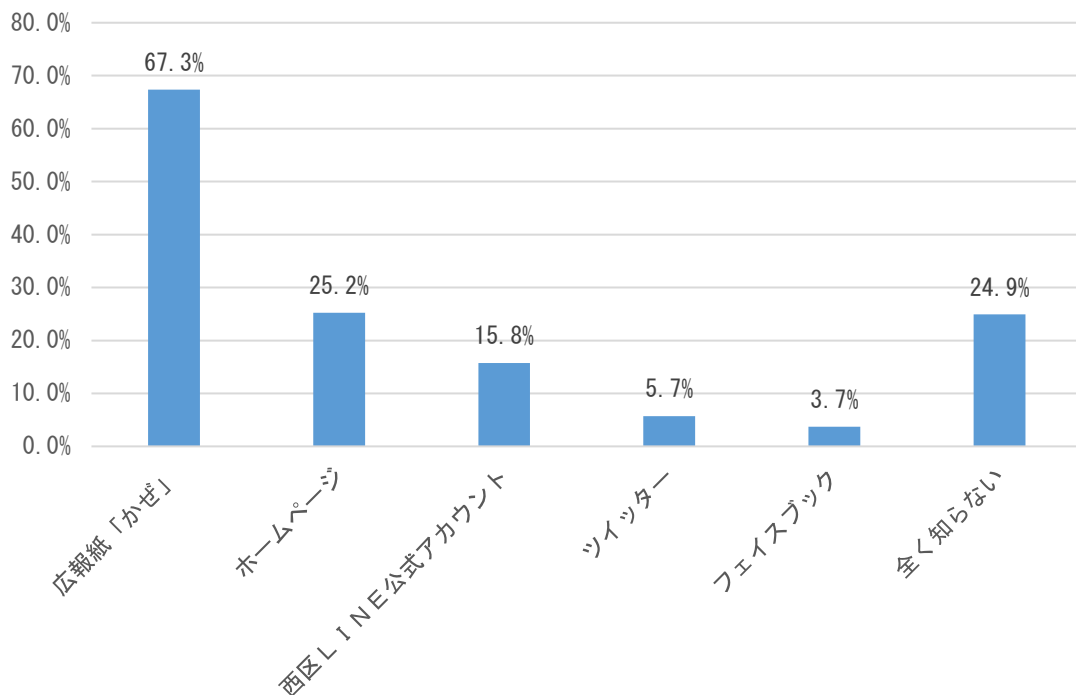
ここからは、問6で、「10：特に区政情報に興味がない」とお答えになられた以外の方にお尋ねします。

問7 区役所では、子育てや防災・防犯、各種イベント等の情報を、広報紙をはじめ、ホームページ、西区LINE公式アカウント、ツイッター、フェイスブックなどで発信していますが、あなたが知っている媒体を教えてください。（複数回答可）

- 1 広報紙「かぜ」（毎月1日発行）…235名
- 2 ホームページ（随時発信）…88名
- 3 西区LINE公式アカウント（月10件程度発信）…55名
- 4 ツイッター（月20件程度発信）…20名
- 5 フェイスブック（月20件程度発信）…13名
- 6 全く知らない…87名

無回答…0名

（回答者 349名）

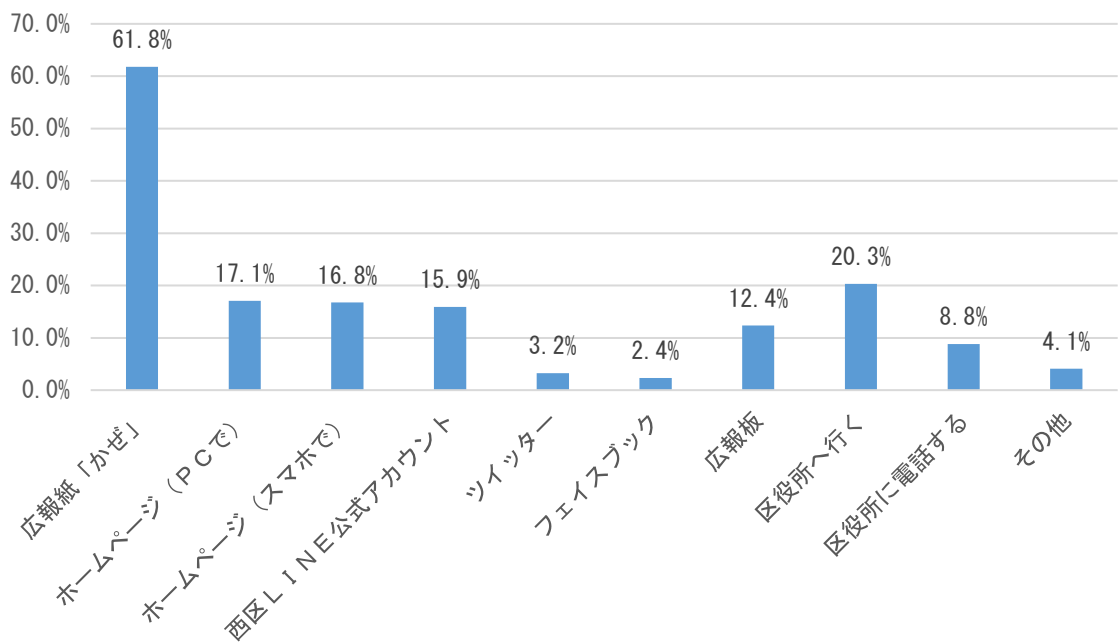


問8 区役所からの情報を、どのような手段で得ていますか。(複数回答可)

- 1 広報紙「かぜ」…210名
- 2 ホームページ(PCで)…58名
- 3 ホームページ(スマホで)…57名
- 4 西区LINE公式アカウント…54名
- 5 ツイッター…11名
- 6 フェイスブック…8名
- 7 広報板…42名
- 8 区役所に行く…69名
- 9 区役所に電話する…30名
- 10 その他…14名

無回答…9名

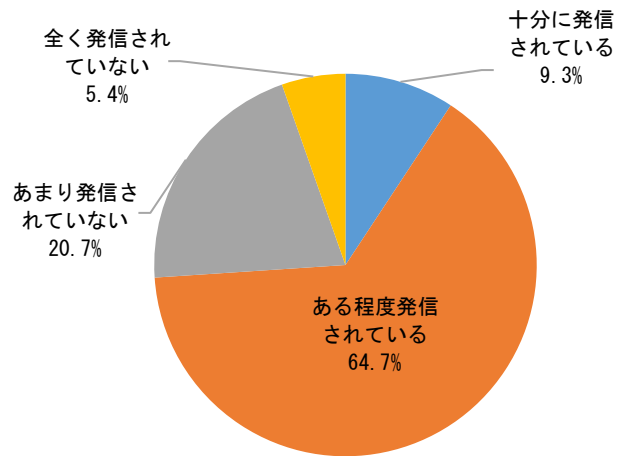
(回答者 340名)





問9 あなたがほしいと考える情報が、区役所から発信されていると思いますか。

- 1 十分に発信されている…31名
  - 2 ある程度発信されている…216名
  - 3 あまり発信されていない…69名
  - 4 全く発信されていない…18名
- 無回答…15名  
(回答者 334名)



—傾向と分析—

- ・「十分に発信されている」「ある程度発信されている」の肯定的な意見が 74.0%であったが、一方で「あまり発信されていない」「まったく発信されていない」の否定的な意見が3割近くとなった。

問10 「問9」で「3：あまり発信されていない」、「4：全く発信されていない」お答えの方は、どのような情報が発信されていないとお考えですか。(自由記入)

<具体的に発信が不足しているとする情報>

イベント関連	もっとくわしく欲しい。(ホームページ)
	イベント等有る時。
子育て関連	保育所の情報があまりタイムリーでない。
	ママが活やくできる場所、また、心のケアや子育てに対しての心理学が学べる場の情報。
福祉関連	福祉に関する情報で利用できる制度があれば知りたい。例えば婦人系の検診補助があるかないか等。
	視覚障がい者に関する様々な情報。
	障がい者の暮らし情報。
防災・防犯関連	自分から情報を取りにいかないと思ってこない。防災情報等がもっと欲しい(土地勘がないので)
税関連	全ての媒体を用いていないこともあるだろうが、住民税納付の還元がいまいち伝わっていない。もちろん様々な対応をしてくださっていると思うので、発信されていないことがもったいないと思う。

その他	西区にできた施設（お店）等を知りたいと思います。
	教育、就労
	一部の人のみで盛り上がっているようで、その中に入っていけないような雰囲気を感じます。子育て世代と高齢者向けの情報が多く、この地域が好きな働き盛りの人たちもいるはずですが、そんな人たちがつながって、地域の担い手となるような積極的な施策や仕掛けが少ないです。
	一般的な区の情報（子育て、生涯教育、福祉など）ばかりで、西区に住んでいる人の特長を生かした、ためになる必要な情報ではない。子育てをしていない働いている世代にも有益な情報（食、イベント、ヨガなど）がほしい。
	スマホを買いましたが、使い方がわからず、お金を払っても良いのでスマホの使い方をおしえてくれる場所があれば良いと思っています。そういう情報がほしいです。
夫婦間の関係が良くなるための講座などの情報があればと思う。	

<媒体の存在を知らなかった方の意見>

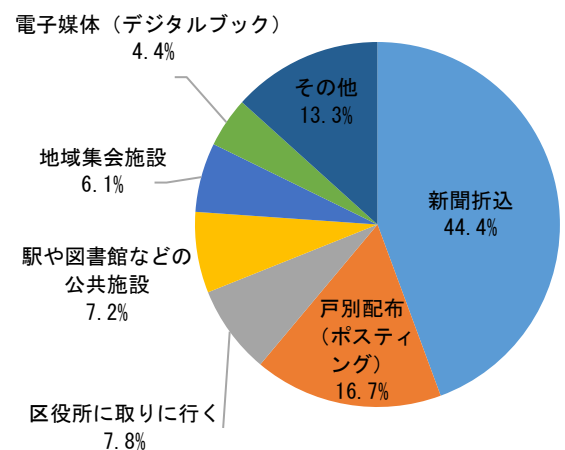
広報紙関連	どういう情報があるかわからない。「かぜ」とは何かかわからず知らず。
	SNSは得意ではないし、広報紙が戸数分ないため掲示板の下にご自由にお持ち帰り下さいと置いていただけなので、手に取らない限り情報が入ってくる事はありません。
	郵送で送ってほしいです。
	広報紙はどこでもらえますか？ポストに入れてもらえると、もっとみんなの目に入ると思います。
SNS関連	L I N Eとフェイスブックがあるなら是非活用したいので、登録します。ある事すら知らなかったのでもっと情報発信した方が良いかと思いました。
	このアンケートを見るまで、L I N Eやフェイスブックで発信していることも知りませんでした。
	これまでスマホでの情報受信をしてなかったので、その作業をやってみます。
	情報発信の手段でSNSがある事も知らなかった。
	夫婦共働きで、乳幼児がいるため普段区役所へ行くことができません。フェイスブックやL I N Eのアカウントがあることを知らなかったです。この機会に登録したいです。母子手帳交付の時や、1歳半検診の時など区役所へ出向く際に、L I N E等もあることを教えて頂けたらもっと情報を得られたと思います。
個人的には広報紙やL I N E等からたくさん情報が入り助かっています。ただ、その内容を保育園のママ友たちに話すと、ほぼ全員知らないなので、全然読まれてない、浸透していない印象があります。	
その他	こちらから調べますが、発信されているかどうかを知らなかった。

<各媒体の評価>

SNS 関連	ツイッターをフォローしていますが、月20件も発信していません。たまにツイートする程度。それも危機管理室のツイートがメイン。区としての発信をしていると言えるのか疑問。
	広報紙やホームページは十分に情報発信されていますが、SNSでの情報発信が全般的に弱いです。24区のツイッターをすべて見ていますが、西区は情報発信自体がかなり少ないです。イベント情報は事後に「開催しました」といった内容だったり、事前にもっとアナウンスすればいいのにと感じます。西区LINEの情報は豊富なので媒体による差が大きいです。
	高齢者に問5の「現在利用しているSNSについて」を聞いても、何のことかわからないのでは？SNSで発信すれば良いと思っているのですか？もう少し高齢者がわかりやすい発信方法も考えてはどうでしょうか？
ホームページ 関連	発信が少し分かりにくい。(ホームページの見方)
	発信してるかわからない。区役所のホームページを見ても見にくい。
	発信されていても見づらい。見やすい、伝わりやすいデザインではないので、もっとデザインのプロに任せるべき。
広報紙関連	広報紙「かぜ」が明るく読み安い媒体になっていない。めりはりがない。
	情報の対象者がわかりにくい。西区内でのイベントが網羅されていない。
	広報紙でも他の区ではよくその区の歴史(文化や豆知識)が小さなコラムで特集されていますが西区はめったにされないのが残念です。お店や企業、子育ての情報は充実していると思います。

問11 広報紙「かぜ」について、どのような手段で入手されていますか。

- 1 新聞折込…130名
  - 2 戸別配付(ポスティング)…49名
  - 3 区役所に取りに行く…23名
  - 4 駅や図書館などの公共施設…21名
  - 5 地域集会施設…18名
  - 6 電子媒体(デジタルブック)…13名
  - 7 その他…39名
- 無回答…56名  
(回答者293名)

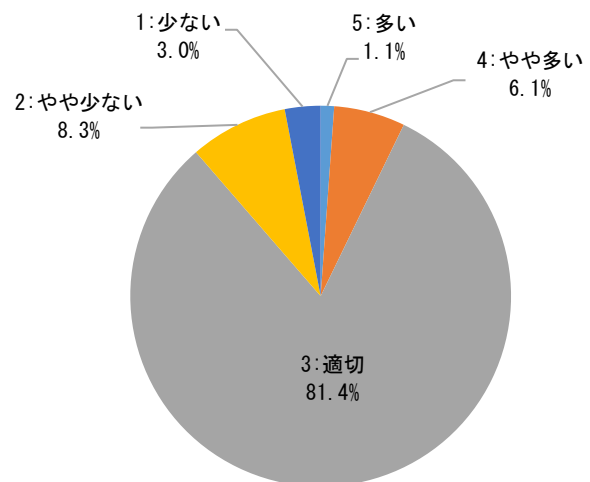


問 12 広報紙「かぜ」について、文字ばかりではなく、写真やイラストを取り入れながら、読んでみようと思っただけのような紙面づくりを心がけています。現在の広報紙「かぜ」の構成について、評価をお聞かせください。【5段階評価】

- (1) 文字量
- (2) 情報量 (件数)
- (3) 見やすさ

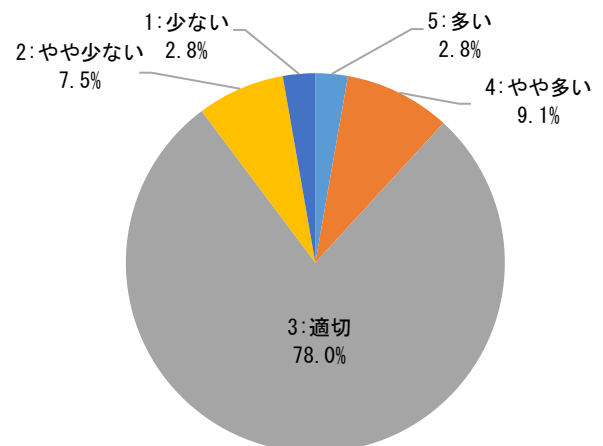
(1) 文字量 [5:多い ← 3:適切 → 1:少ない]

- 5 多い…3名
- 4 やや多い…16名
- 3 適切…215名
- 2 やや少ない…22名
- 1 少ない…8名
- 無回答…85名
- (回答者 264名)



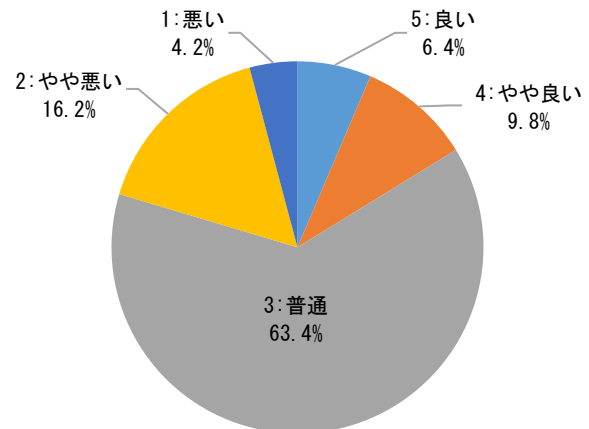
(2) 情報量 (件数) [5:多い ← 3:適切 → 1:少ない]

- 5 多い…7名
- 4 やや多い…23名
- 3 適切…198名
- 2 やや少ない…19名
- 1 少ない…7名
- 無回答…95名
- (回答者 254名)



(3) 見やすさ [5:良い ← 3:普通 → 1:悪い]

- 5 良い…17名
- 4 やや良い…26名
- 3 普通…168名
- 2 やや悪い…43名
- 1 悪い…11名
- 無回答…84名
- (回答者 265名)



—傾向と分析—

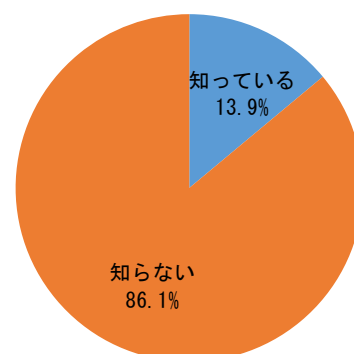
- ・文字量と情報量については、「適切」が 80%前後となっており、現行の文字量、情報量を踏襲したい。
- ・見やすさについては、概ね 80%が普通以上の評価であるが、一方で見やすくないという意見も 20%程あることから、記事のレイアウトやデザインについて、継続的に見直していく必要がある。

問 13 現在、紙媒体の広報紙「かせ」の記事の一部について、2次元コードを用いて電子媒体のホームページで確認いただけるよう取組みを進めています。下記の見やすさについてお尋ねします。

- (1) あなたは、この取組みをご存知ですか。
- (2) この取組みについてどう思われますか。

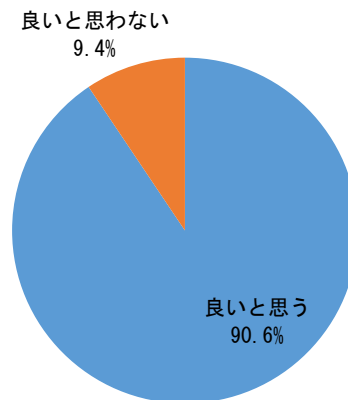
(1) あなたは、この取組みをご存知ですか。

- 1 知っている…47名
- 2 知らない…290名
- 無回答…12名
- (回答者 337名)



(2) この取組みについてどう思われますか。

- 1 良いと思う…289名
  - 2 良いと思わない…30名
- 無回答…30名  
(回答者 319名)



—傾向と分析—

- ・「知っている」が13.9%で「知らない」が86.1%となり、認知度が低いことがわかる。
- ・一方で、2次元コードを活用した取組みについては、「良いと思う」が90.6%で、多くの方から賛同を得ていることから、引き続き広報紙やSNS等を通じて周知し、取組みを継続していく必要がある。