

令和元年度 区政に関するアンケート報告書②

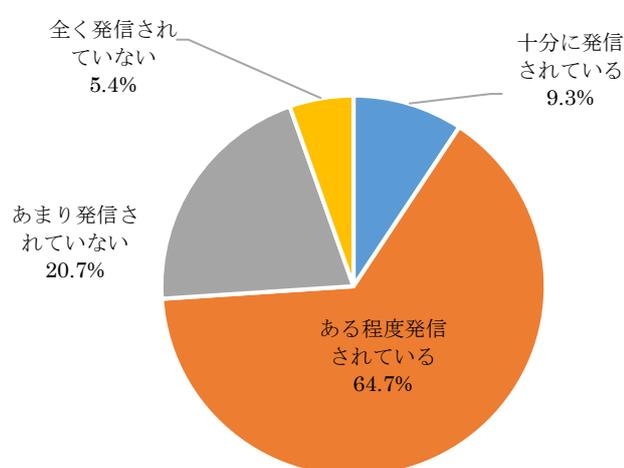
分析結果【情報が届いていないと感じる方へのアプローチ】

単純集計を組み合わせた分析、いわゆるクロス分析を行い、区民の皆さんが区役所の情報発信に対してお持ちの認識をより詳細に分析したものです。

－否定的意見に対するクロス分析－

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)



「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か」という問いについて、7割を超える方が肯定的なご意見でしたが、3割近くの方は区役所の情報発信に不満を感じているという結果でした。

そこでまず、情報が「あまり発信されていない」、「全く発信されていない」と回答された方の属性等に特徴があるのかどうかについて確認するため、第一次、第二次の分析を行いました。

第一次の分析として、情報が届いていないと回答された方のうち、

- ① 年齢層別
- ② 性別
- ③ 西区在住期間
- ④ 子育て中か否か
- ⑤ 区役所からの情報でどんな情報に興味があるか
- ⑥ 西区の広報媒体を知っているかどうか

の6つの属性や特性によって、情報が届いていないと感じている方に差異があるのかについて確認しました。

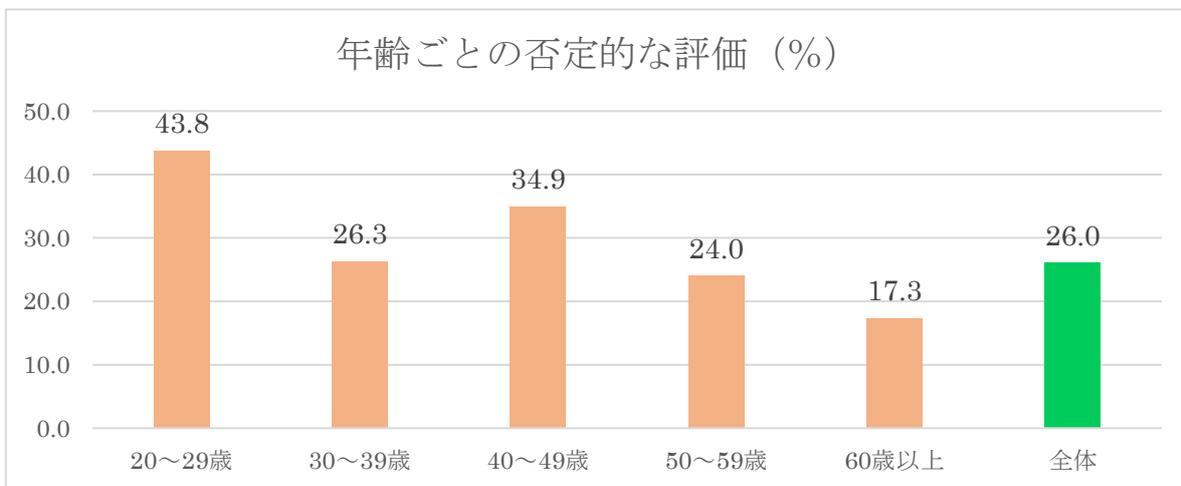
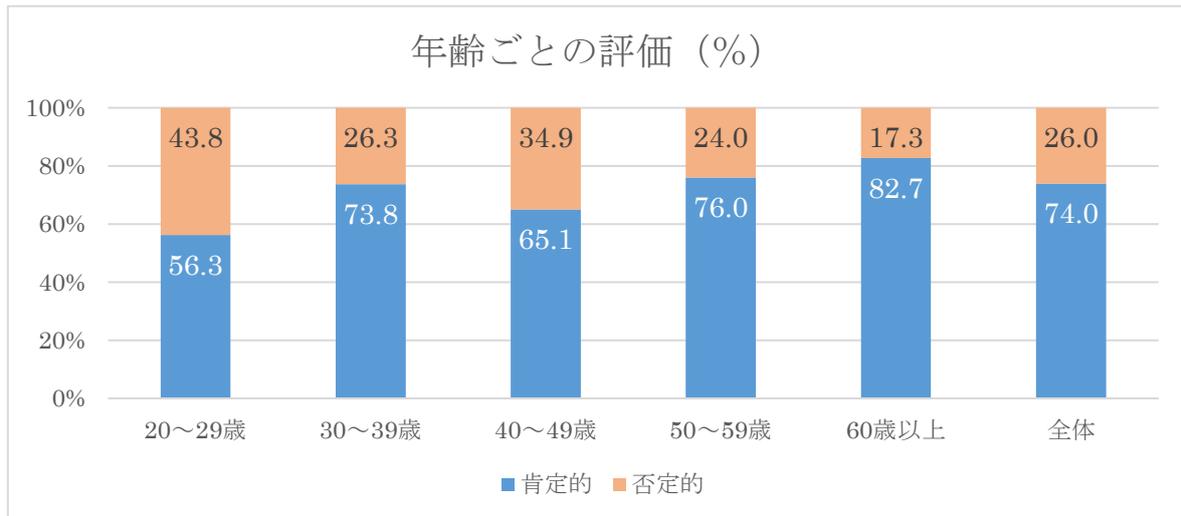
一次分析結果は次の【問9にかかるクロス分析①～⑥】のとおりです。

I 一次分析結果

【問9にかかるクロス分析①：年齢層別】

年齢層において、否定群（否定的な意見「全く発信されていない」「あまり発信されていない」と回答した方）の差の有無を分析。

問1-1 年齢×問9 情報発信 区役所から情報が届いていないと感じる年齢層があるかどうか。



今回のアンケートでは上のグラフのとおり、区の情報発信に対する否定的な評価は全体では約 26.0% でしたが、年齢別にみたところ、20 歳代では 43.8% と高い割合で否定的な評価がなされていました。一方 60 歳以上は 17.3%、50 歳代は 24.0% であり、20 歳代と大きな差があります。

分析結果

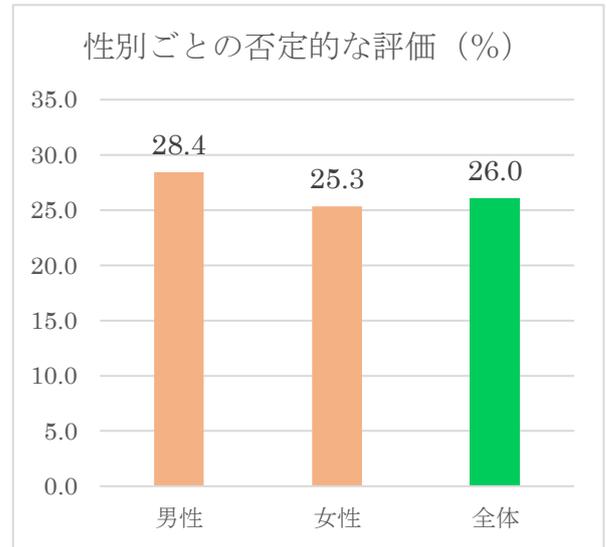
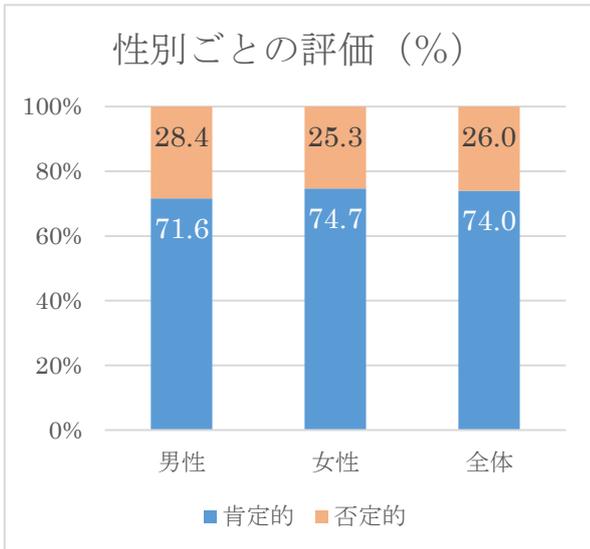
年齢別で評価に差異があることが明確となりました。

このことから、年齢層に応じた情報発信を行う必要性が確認できました。

【問9にかかるクロス分析②：性別】

性別において、否定群（否定的な意見「全く発信されていない」「あまり発信されていない」と回答した方）の差の有無を分析。

問 1-2 性別×問9 情報発信 区役所から情報が届いていないと感じるのに性差があるかどうか。



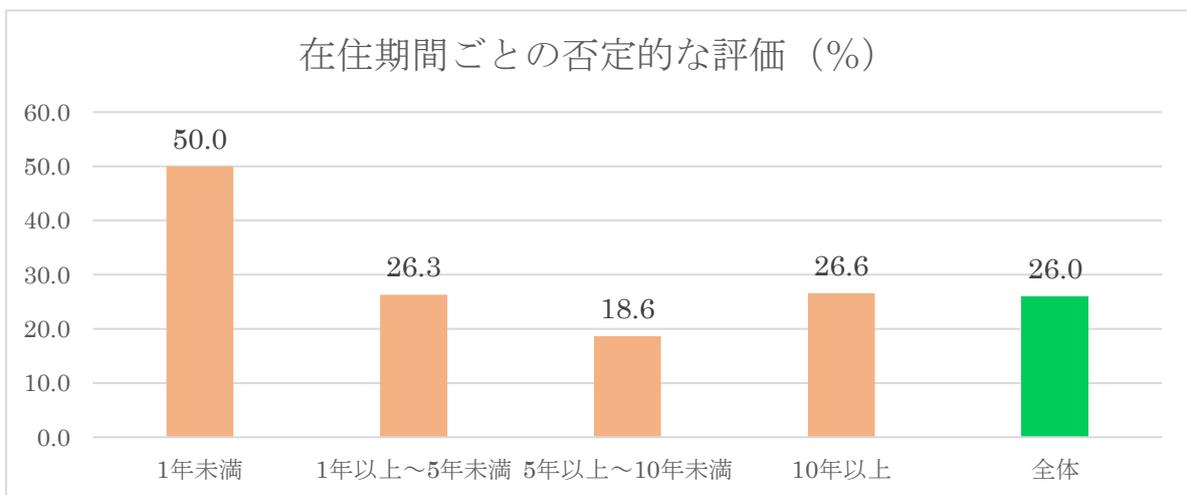
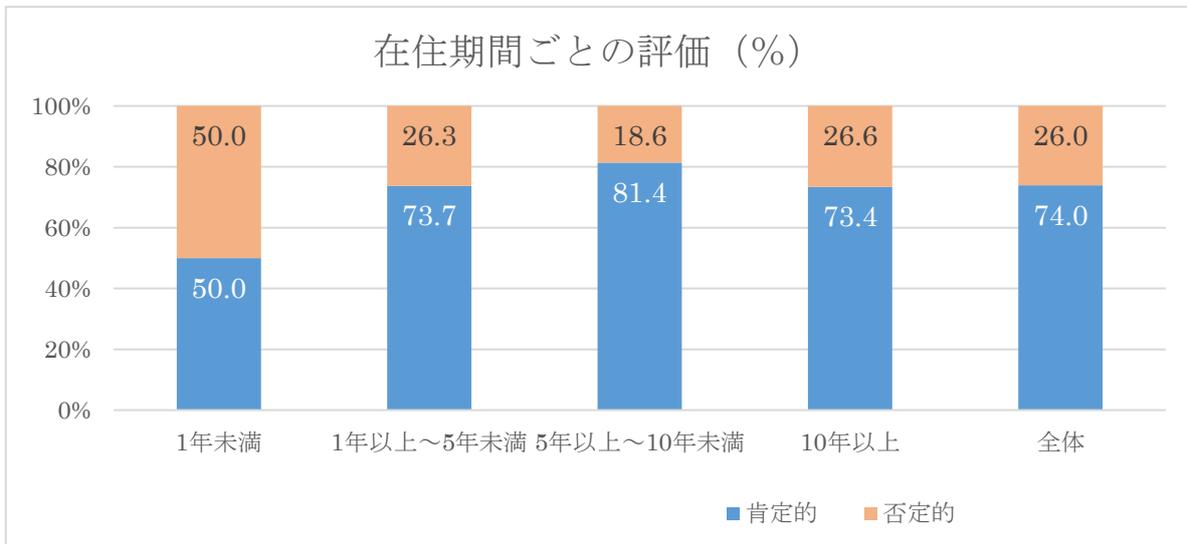
分析結果

上のグラフのとおり、区の情報発信に対する否定的な評価をされた方について性別でみたところ、男性が28.4%、女性が25.3%と大きな差異はありませんでした。

【問9にかかるクロス分析③：西区在住期間別】

西区在住期間において、否定群（否定的な意見「全く発信されていない」「あまり発信されていない」と回答した方）の差の有無を分析。

問3 在住期間×問9 情報発信 欲しい情報が区役所から発信されていないと感じることに在住期間の長さが関係するかどうか。



分析結果

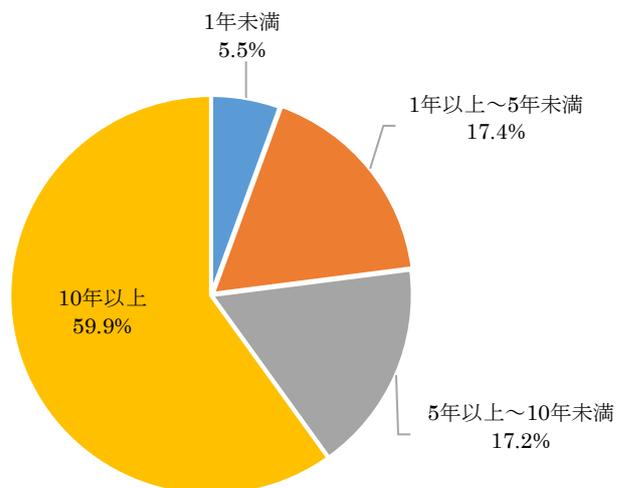
上のグラフのとおり、区の情報発信に対する否定的な評価をされた方について西区在住期間別にみると、在住期間1年未満の方が50.0%という結果でした。これは全体26.0%の倍近くになります。

在住期間と区役所の情報発信への評価には一定の関係性があるものと推察されます。

【参考】

問3 西区にお住まいの期間についてお尋ねします。

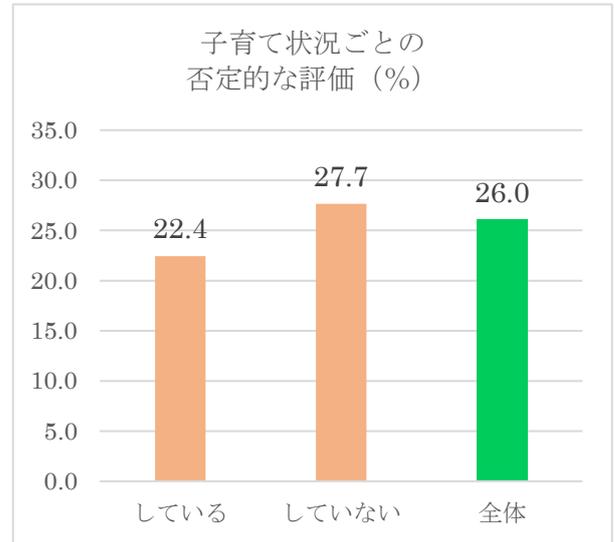
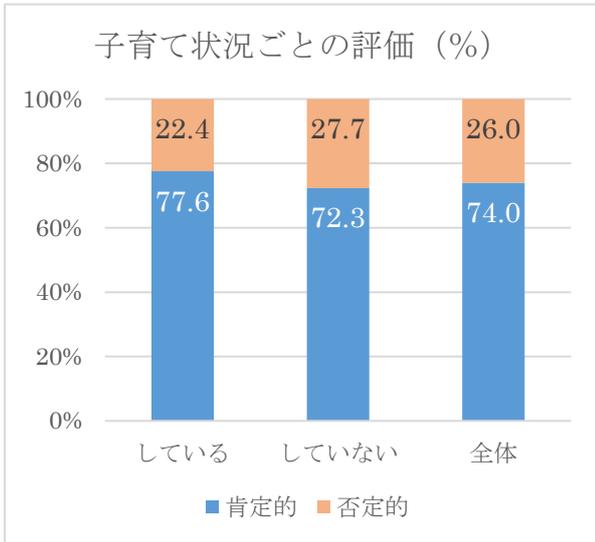
- 1 **1年未満…21名**
 - 2 1年以上～5年未満…66名
 - 3 5年以上～10年未満…65名
 - 4 10年以上…227名
- 無回答…1名
(回答者 379名)



【問9にかかるクロス分析④：子育て中か否か】

現在子育て中か否かで、否定群（否定的な意見「全く発信されていない」「あまり発信されていない」と回答した方）の差の有無を分析。

問4子育て中×問9情報発信 区役所から情報が届いていないと感じるのに子育て状況は関係しているかどうか。



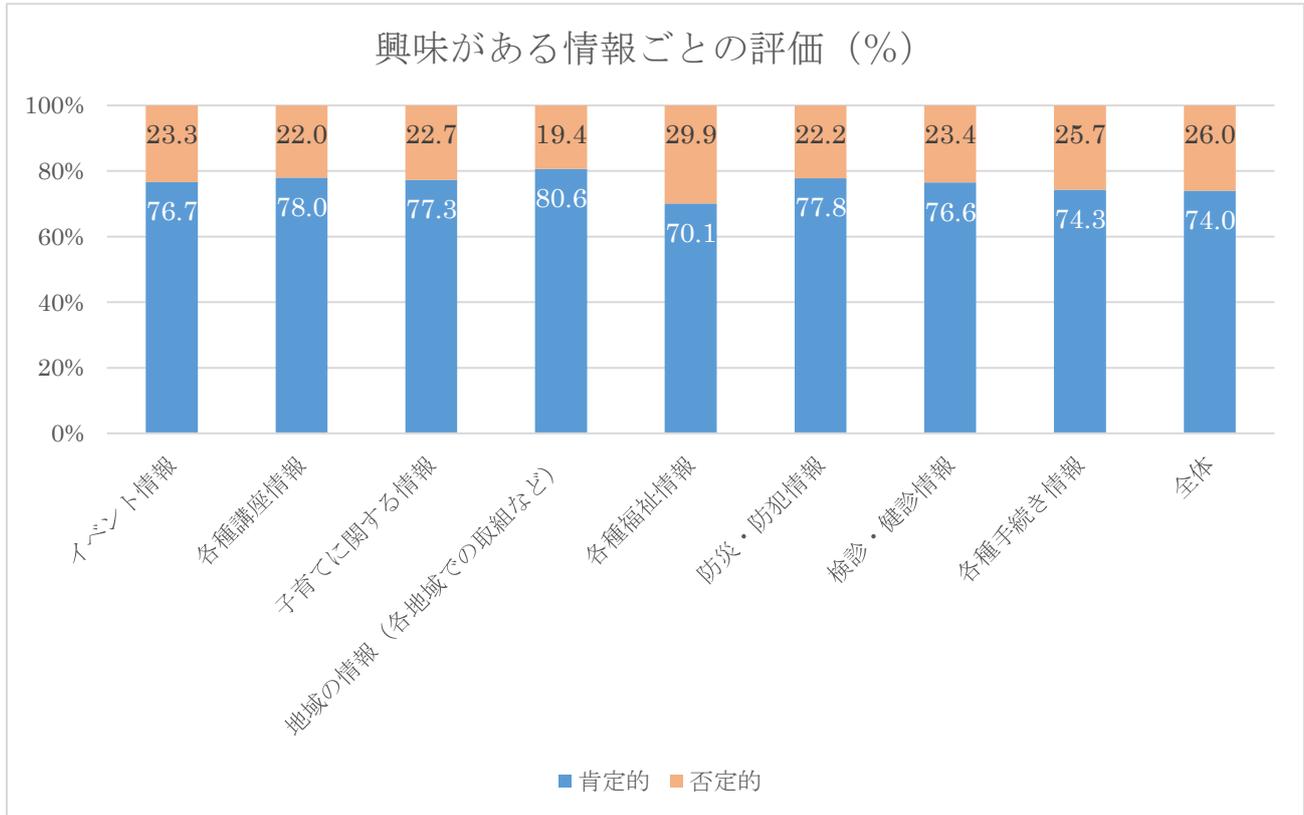
分析結果

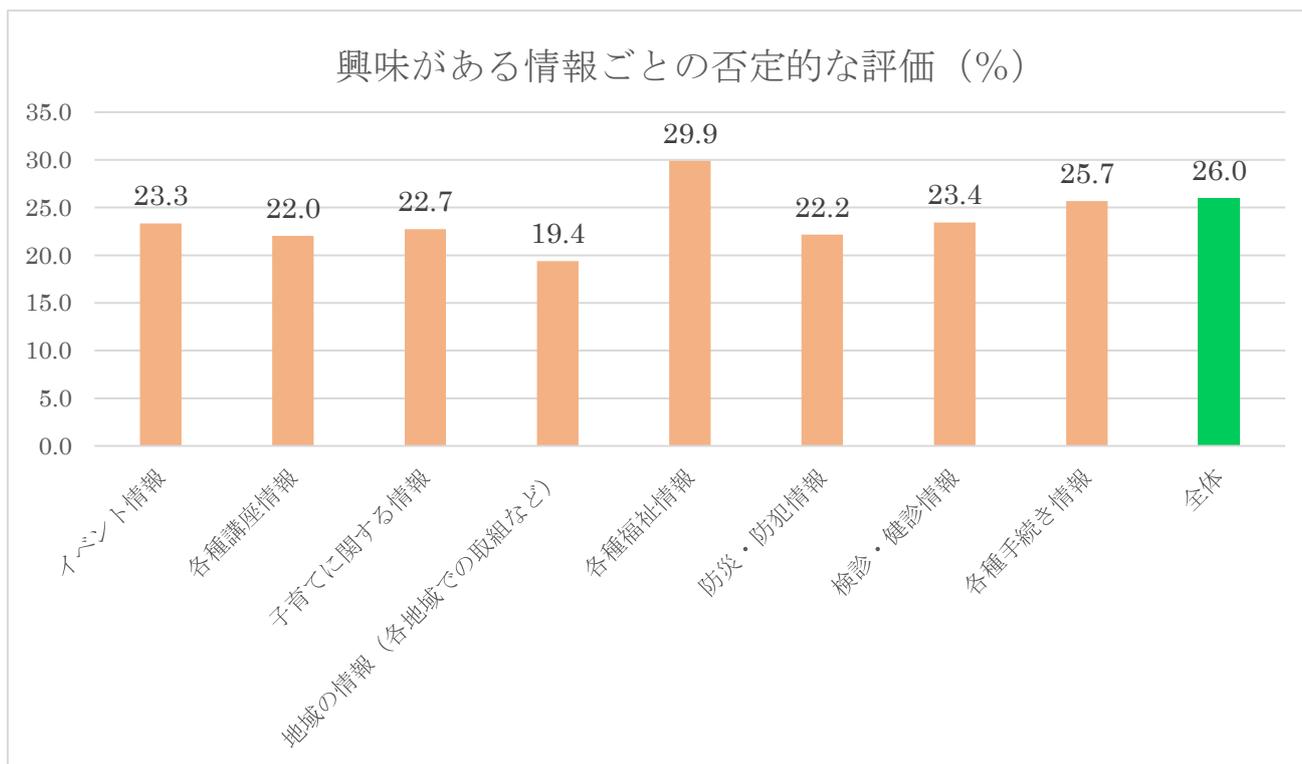
グラフのとおり、区の情報発信に対する否定的な評価をされた方について子育て状況別にみたところ、子育てしているか否かによって、区の情報発信に対する評価の差異は見られませんでした。

【問9にかかるクロス分析⑤：区役所からの情報でどんな情報に興味があるか】

区役所からの興味がある情報の違いで、否定群（否定的な意見「全く発信されていない」「あまり発信されていない」と回答した方）の差の有無を分析。

問6 興味がある情報×問9 情報発信 区役所から情報が届いていないと感じているのに、情報の種類は関係しているか。





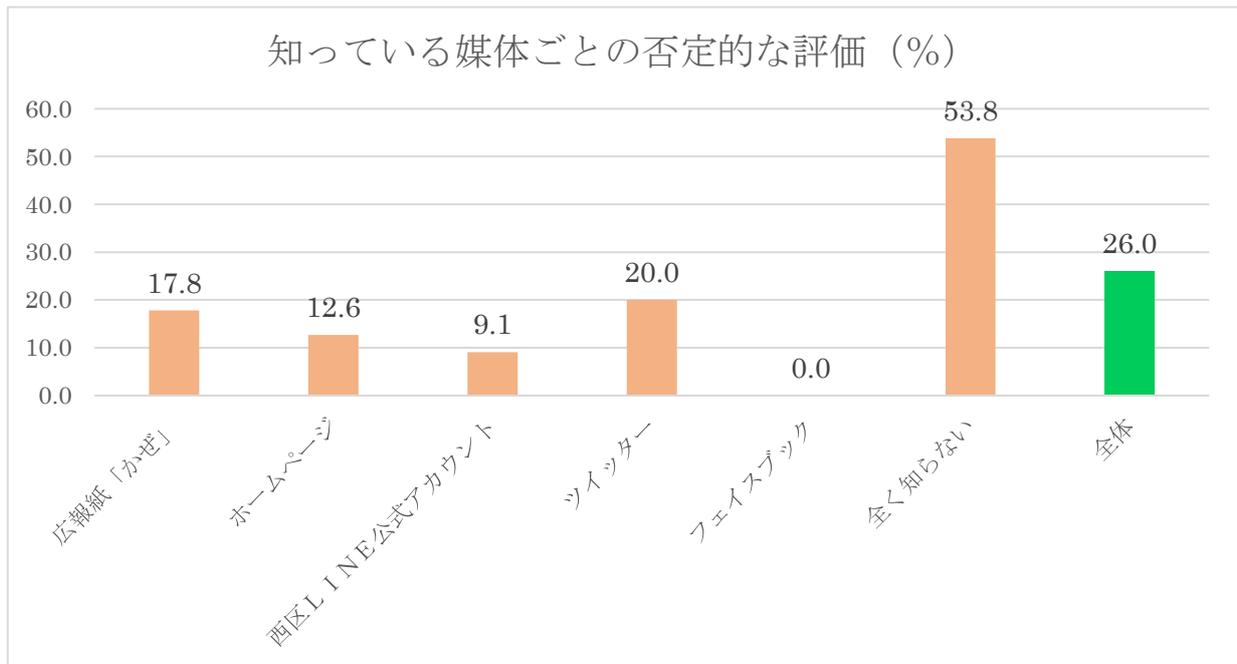
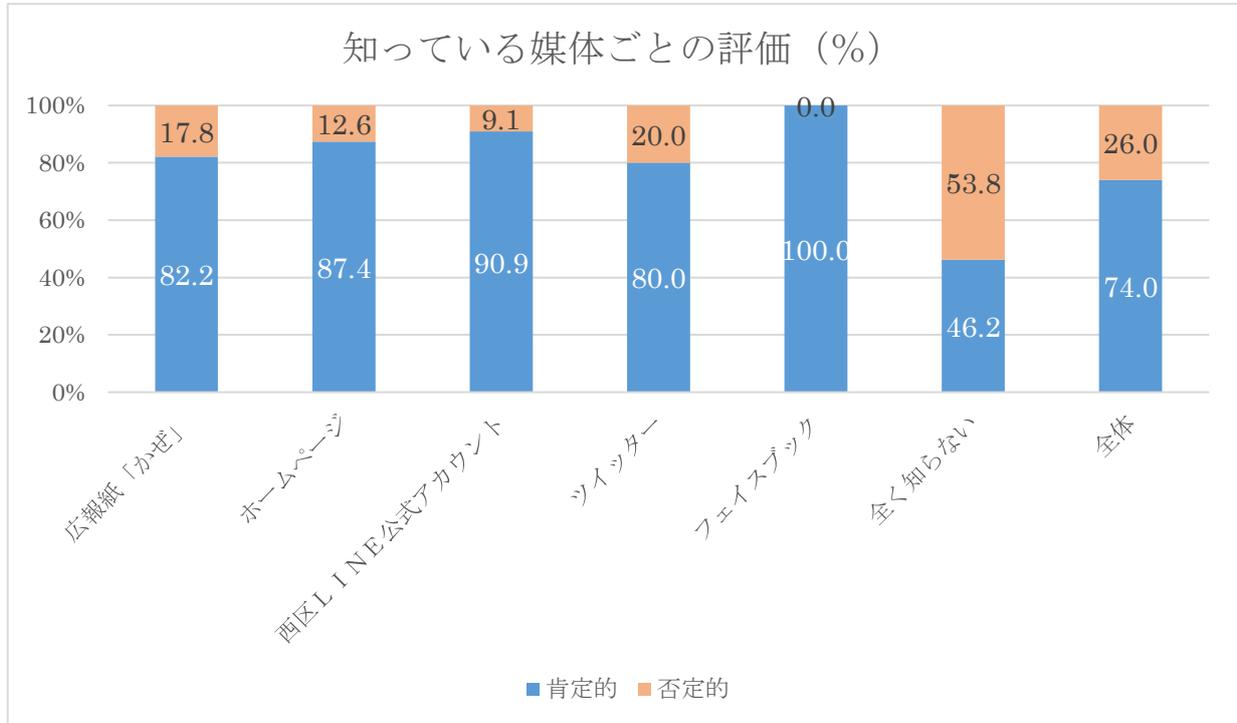
分析結果

上のグラフのとおり、区の情報発信に対する否定的な評価をされた方について、興味がある情報別でみたところ大きな差異は見られませんでした。ある特定の情報について、その発信に不足があるということではないと推察されます。

【問9にかかるクロス分析⑥：西区の広報媒体を知っているかどうか】

西区の広報媒体を知っているか否かで、否定群（否定的な意見「全く発信されていない」「あまり発信されていない」と回答した方）の差の有無を分析。

問7 広報媒体の認知 × 問9 情報発信 区役所から情報が届いていないと感じるのに、広報媒体の認知は関係しているか。



分析結果

上のグラフのとおり、区の情報発信に対する否定的な評価をされた方について、区役所の広報媒体の認知別でみたところ、区役所の広報媒体を全く知らない方が53.8%と全体26.0%の倍近い結果でした。

区役所の広報媒体を知っているか否かで、評価に大きな差異が出るということが明らかとなりました。一方で、知っている媒体については、どの媒体についても8割以上の方から肯定的な評価をいただいています。

これらのことから、西区役所の広報媒体を知らない方へ、媒体の存在自体をまずは知っていただき、活用いただくための方策が重要であることがわかりました。

否定的意見に対するクロス分析結果

以上【問9にかかるクロス分析①～⑥】において、統計的に有意な差異があったのは、①年齢層別、⑥西区の広報媒体を知っているかどうか、といった二つの属性、特性でした。

区役所の情報発信について不足していると感じている方の認識を分析する中、

- ① 年齢層に応じた情報発信方法の検討
- ② 西区役所の広報媒体を知ってもらうための方策

を講じる必要があると考えられます。この二つの方策を進めるため、次のとおり二次分析を行いました。

Ⅱ 二次分析結果

《 1 年齢層に応じた情報発信方法の検討 》

年齢層別で効果的な情報発信方法を検討するため、それぞれの年齢層で

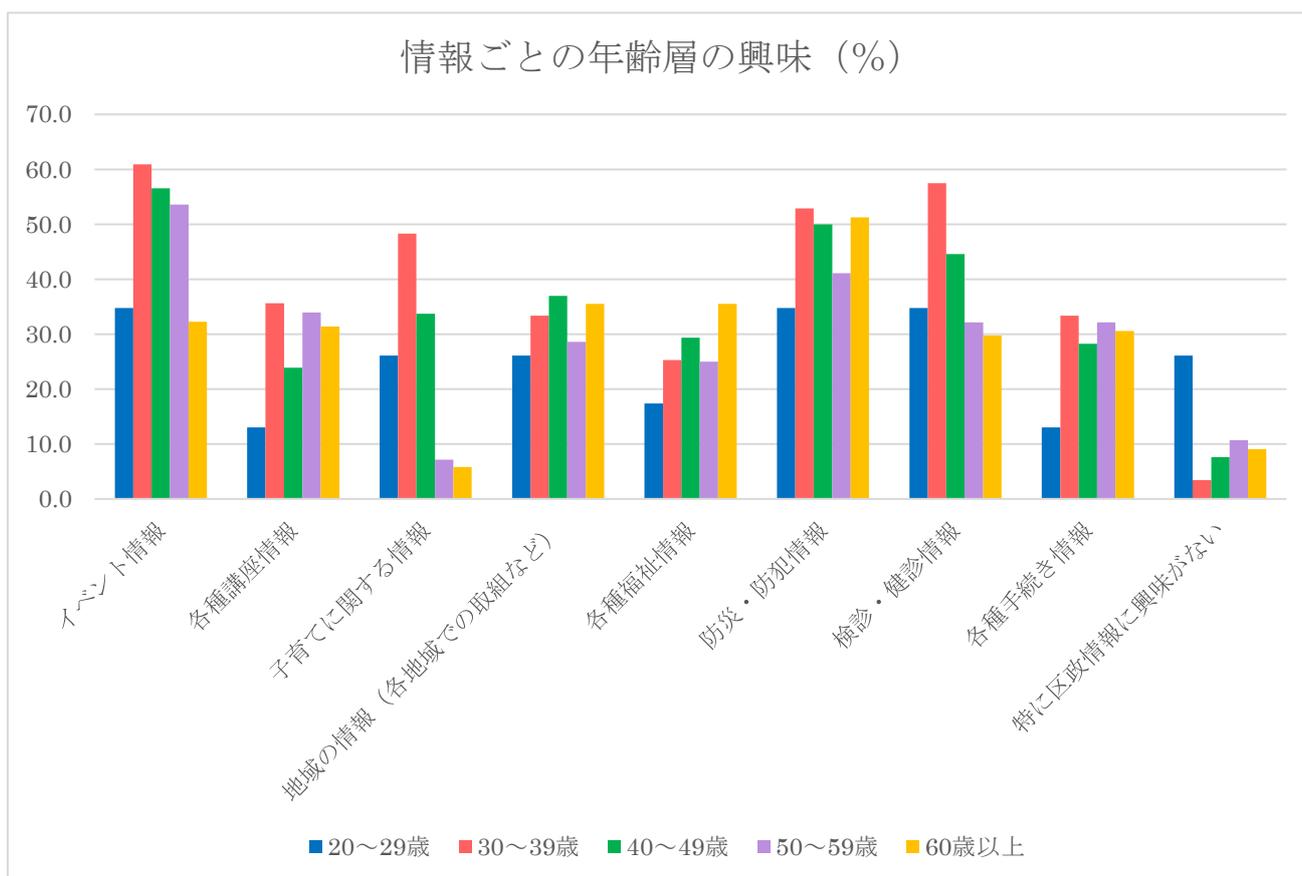
- ① 興味がある情報
- ② SNSの利用状況
- ③ 区役所からの情報を得る方法に違いがあるかどうか

を分析しました。

【年齢層別詳細分析①：興味がある情報】

年齢層によって、興味がある情報に差異があるかどうかを分析。

問 1-1 年齢×問 6 興味がある情報 年齢によって興味のある情報が異なるかどうか



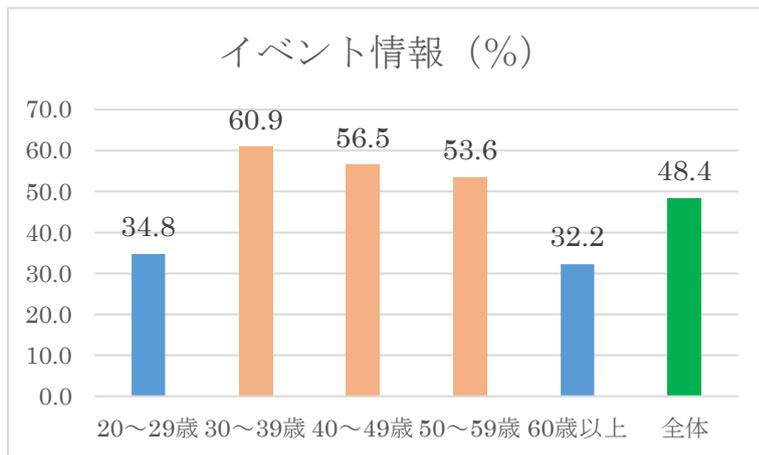
年齢	イベント情報	各種講座情報	子育てに関する情報	地域の情報(各地域での取組など)	各種福祉情報	防災・防犯情報	検診・健診情報	各種手続き情報	特に区政情報に興味がない
20～29歳	34.8	13.0	26.1	26.1	17.4	34.8	34.8	13.0	26.1
30～39歳	60.9	35.6	48.3	33.3	25.3	52.9	57.5	33.3	3.4
40～49歳	56.5	23.9	33.7	37.0	29.3	50.0	44.6	28.3	7.6
50～59歳	53.6	33.9	7.1	28.6	25.0	41.1	32.1	32.1	10.7
60歳以上	32.2	31.4	5.8	35.5	35.5	51.2	29.8	30.6	9.1
全体	48.4	29.9	23.8	34.1	29.1	49.2	40.5	30.4	8.2

(%)

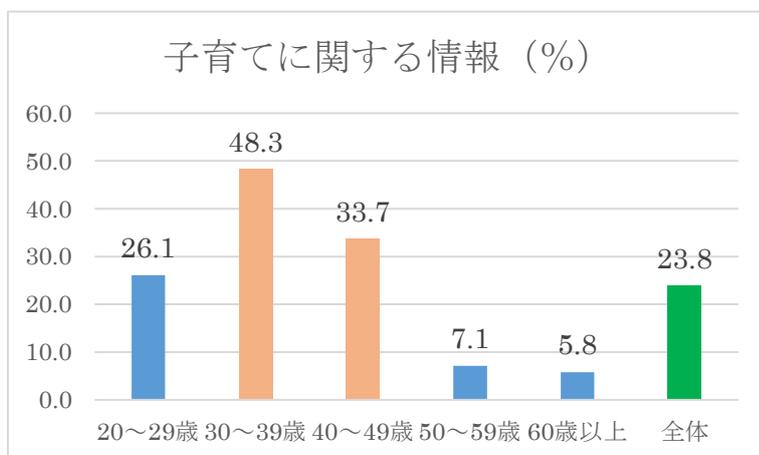
赤字は各年齢層でトップ3に入る「興味がある情報」

分析結果

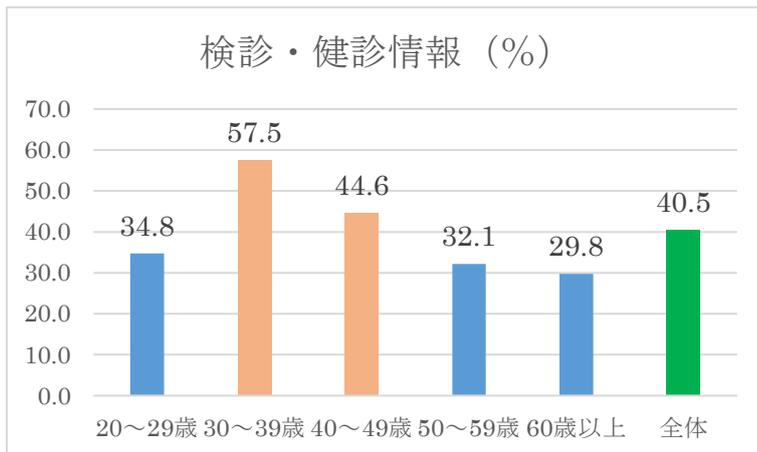
上のグラフのとおり、「イベント情報」、「子育てに関する情報」、「検診・健診情報」、「特に区役所情報に興味がない」の4項目について、年齢層によって興味の有無に大きな差異があることが確認できました。



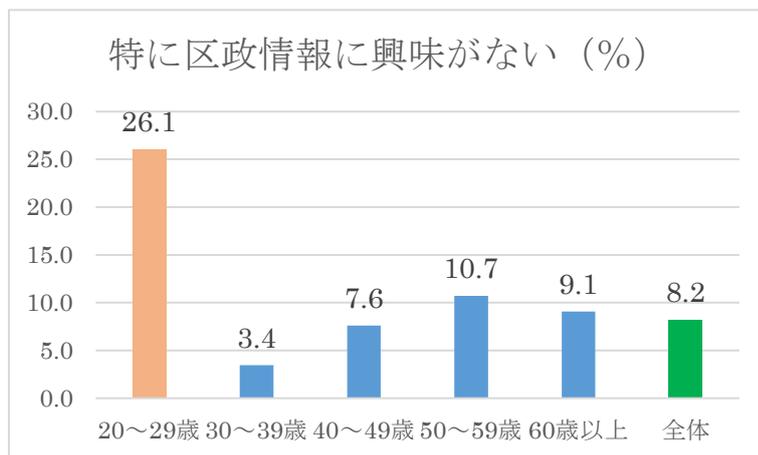
「イベント情報」については、20歳代・60歳以上は比較的興味が低く、30歳代～50歳代はいずれも過半数が興味を持っています。



「子育てに関する情報」については、30歳代・40歳代は興味が高く、一方で50歳代以上はほとんど興味を持っていないことが確認できました。



「検診・健康情報」については、30歳代・40歳代は興味が高く、20歳代・50歳代・60歳以上では比較的興味が低いという結果でした。

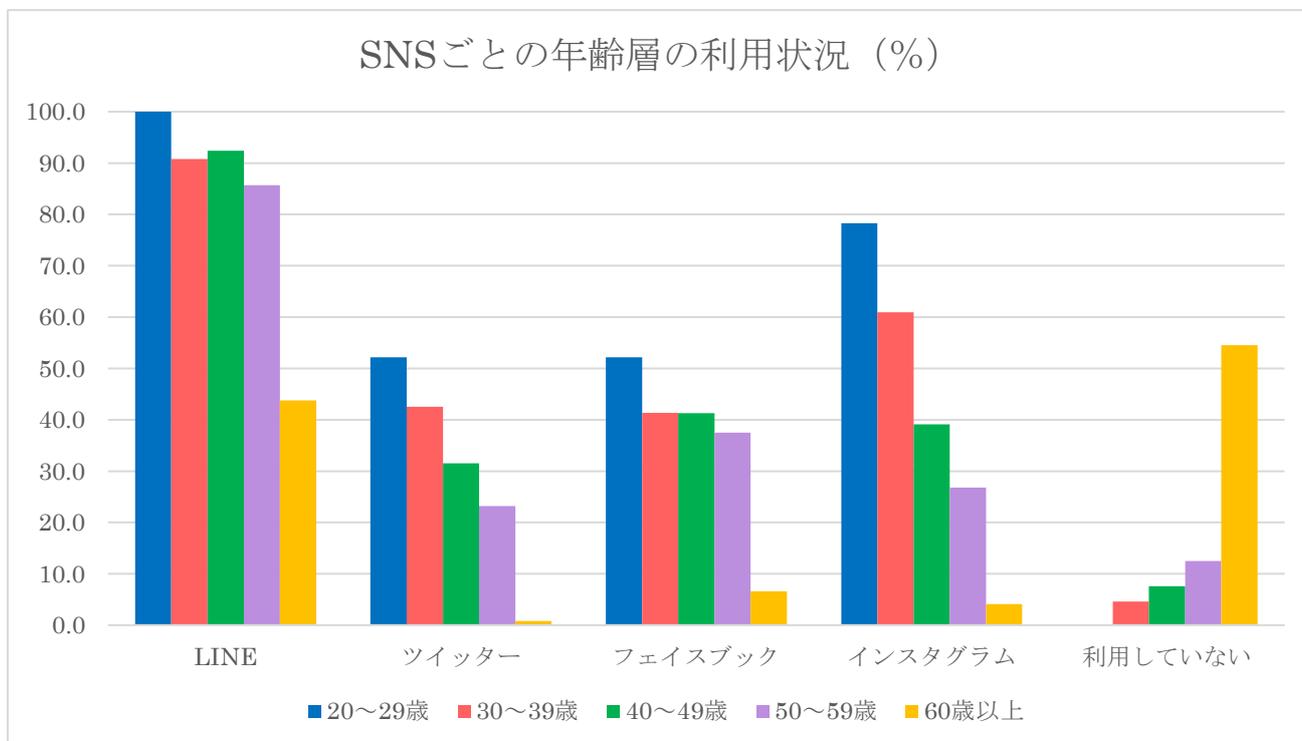


「特に区政情報に興味がない」については、20歳代のみが20%を超え突出して高い結果でした。

【年齢層別詳細分析②：SNSの利用状況】

年齢層によって、SNSの利用度に差異があるか分析。

問 1-1 年齢×問 5 利用 SNS 年齢ごとに SNS の利用に差があるかどうか



年齢	LINE	ツイッター	フェイスブック	インスタグラム	利用している	利用していない
20~29歳	100.0	52.2	52.2	78.3	100.0	0
30~39歳	90.8	42.5	41.4	60.9	95.4	4.6
40~49歳	92.4	31.5	41.3	39.1	92.4	7.6
50~59歳	85.7	23.2	37.5	26.8	87.5	12.5
60歳以上	43.8	0.8	6.6	4.1	45.5	54.5
全体	75.8	24.2	30.3	33.4	77.6	22.4

(%)

分析結果

上のグラフのとおり、LINE がどの年齢層でも最も普及している SNS という結果でした。次いでインスタグラム、フェイスブック、ツイッターの順になっています。

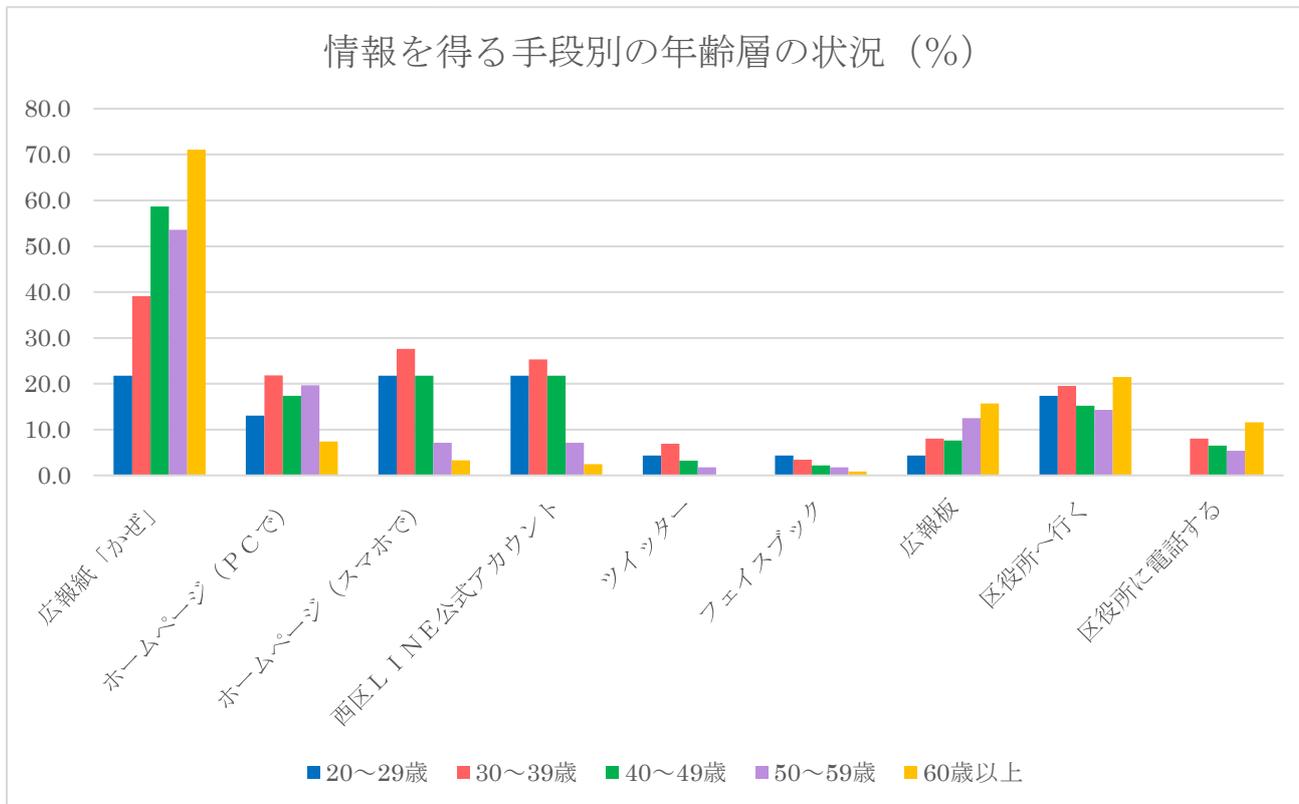
50 歳代までの大部分が LINE を中心に何らかの SNS を利用していますが、60 歳以上では最も利用している LINE でも過半数に至らず、また他の媒体はほとんど利用されていないという結果でした。

そのため、60 歳以上の方のニーズが高い情報の発信手段は SNS ではなく、できる限り紙媒体で完結する必要があると考えられます。

【年齢層別詳細分析③：区役所からの情報を得る手段】

年齢層によって、区役所からの情報を得る手段に差異があるか分析。

問 1-1 年齢×問 8 情報を得る手段 年齢ごとに区役所からの情報を得る手段に差があるかどうか



年齢	広報紙「かぜ」	ホームページ(PCで)	ホームページ(スマホで)	西区LINE公式アカウント	ツイッター	フェイスブック	広報板	区役所へ行く	区役所に電話する
20～29歳	21.7	13.0	21.7	21.7	4.3	4.3	4.3	17.4	0.0
30～39歳	39.1	21.8	27.6	25.3	6.9	3.4	8.0	19.5	8.0
40～49歳	58.7	17.4	21.7	21.7	3.3	2.2	7.6	15.2	6.5
50～59歳	53.6	19.6	7.1	7.1	1.8	1.8	12.5	14.3	5.4
60歳以上	71.1	7.4	3.3	2.5	0.0	0.8	15.7	21.5	11.6
全体	55.3	15.3	15.0	14.2	2.9	2.1	11.1	18.2	7.9

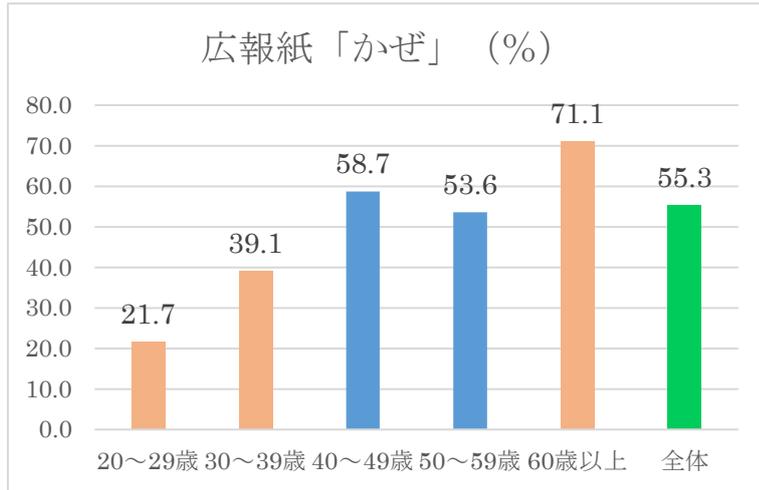
(%)

赤字は各年齢層でトップ3に入る情報入手手段

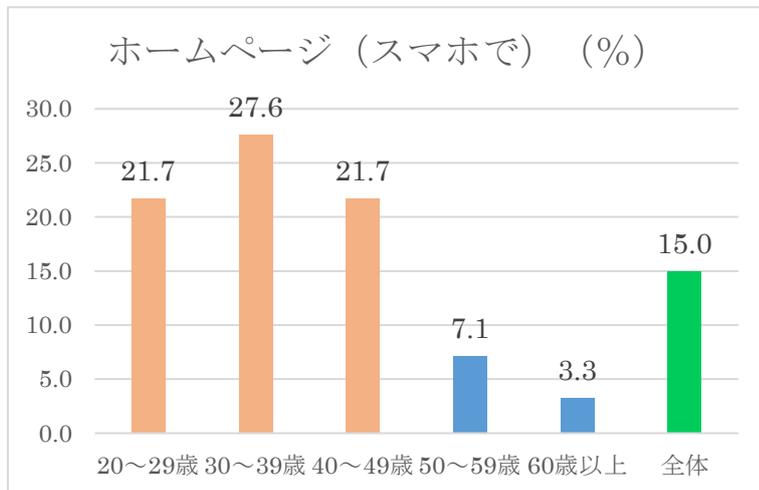
分析結果

「広報紙『かぜ』」は、どの年齢層においても最も利用されている媒体であり、全体でも過半数の方に活用されています。

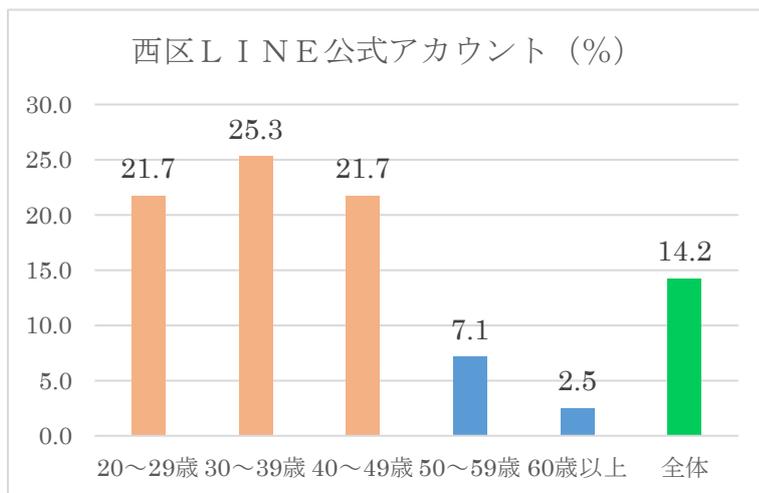
一方で、ホームページやLINEをはじめとしたSNSは年齢層によってその活用に大きな差異があることが確認できました。特にホームページ(スマホ)とLINEの利用は、20歳代から40歳代までと、50歳以上では大きな差異があることが確認できました。



どの年齢層においても最も利用されている媒体ですが、特に 60 歳以上では 70%を超えています。



スマホから区ホームページを見て区政情報を得る方の割合は、20 歳代~40 歳代と 50 歳以上とで大きな差異があることがわかりました。



LINE で情報を得る方も、20 歳代から 40 歳代と 50 歳以上とで大きな差異があることがわかりました。

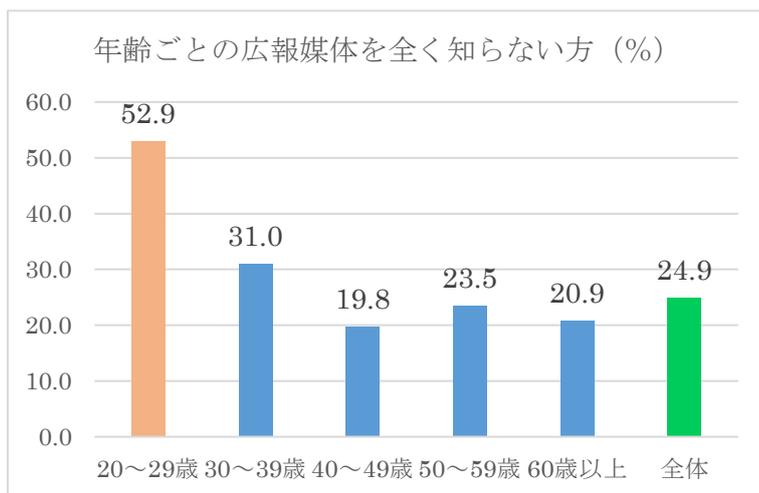
《2 西区役所の広報媒体を知ってもらうための方法》

西区役所の広報媒体を全く知らない方に知っていただく方法を検討するため、広報媒体を知らない方の属性や特徴を探ります。【問9にかかるクロス分析⑥：西区の広報媒体を知っているかどうか】に対して「全く知らない」と回答された方について、

- ① 年齢層別
- ② 性別
- ③ 西区在住期間
- ④ 子育て中か否か

の4つの属性、特性に違いがあるかどうかを分析しました。

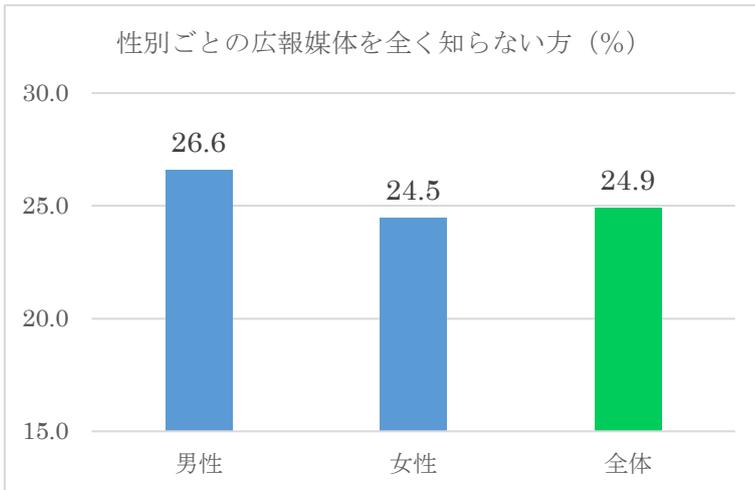
【区役所の広報媒体を知らない方の詳細分析①：年齢層別】



分析結果

20歳代の方の過半数が区役所の広報媒体を全く知らない、との結果であり、年齢層と広報媒体の認知との間に一定の関係性があるものと推察されます。

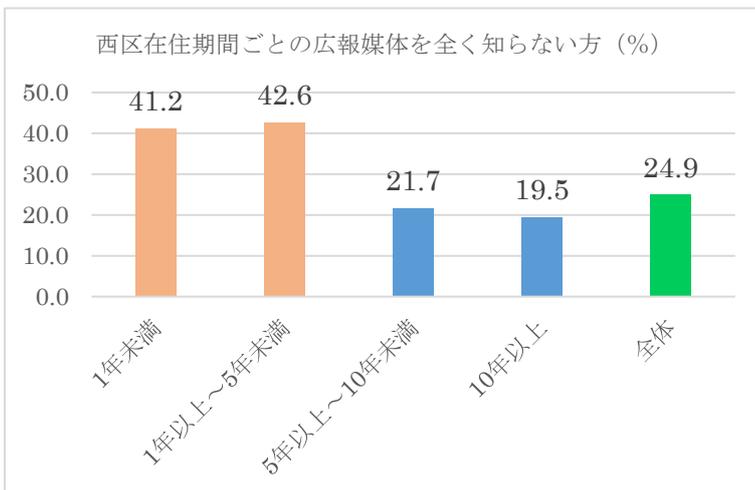
【区役所の広報媒体を知らない方の詳細分析②：性別】



分析結果

男女間での顕著な差異は見られませんでした。

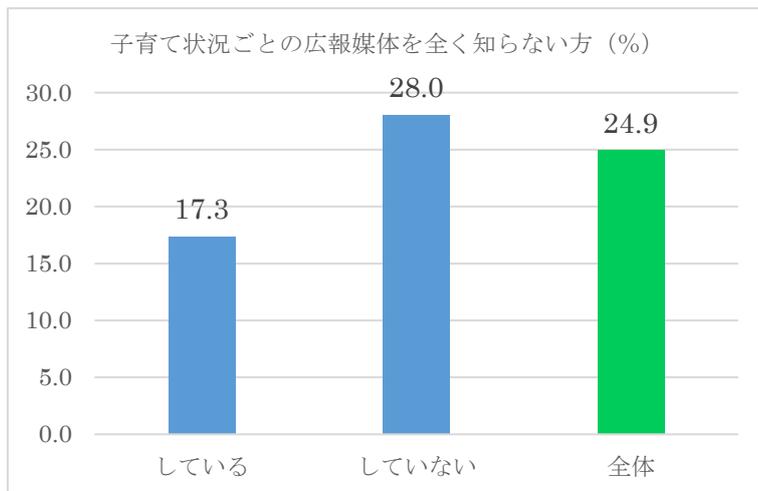
【区役所の広報媒体を知らない方の詳細分析③：西区在住期間】



分析結果

在住期間が5年未満の方は、5年以上の方に比べ著しく広報媒体を知らない人の割合が高いという結果になりました。

【区役所の広報媒体を知らない方の詳細分析④：子育て中か否か】



分析結果

子育てをしている、していない、によって広報媒体に対する認知度に著しい差異はありませんでした。