

アンケート結果分析を踏まえた情報発信の具体的な方策

1 分析結果の概要

以上、「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9)に対して、「あまり発信されていない」、「全く発信されていない」といった否定的な回答を中心に、一次、二次の分析を試みました。

これら分析の結果、特徴として確認できたことは、次の2点です。

(1) 年齢層によって、興味のある区政情報や、区政情報の入手手段に大きな差異がある。

<興味のある区政情報>

- ・30歳代・40歳代はともに「イベント情報」、「子育てに関する情報」、「検診・健診情報」への関心が高いという結果でした。
- ・「防災、防犯」に対しては、どの年齢層でも関心が高いという結果でした。

<区政情報の入手手段>

- ・どの年齢層においても、広報紙が最も活用されている媒体でした。
- ・20歳代～50歳代は概ねその9割程度がSNSを利用していました。一方、SNSを活用して区政情報を得ている方はLINEで2割程度、ツイッター、フェイスブックでは1割以下でした。今後、SNSにより区政情報を発信していることの周知や、発信内容の工夫によって、SNSを活用した区政情報へのアクセスを促進する土壌はあると考えます
- ・60歳以上の方は、過半数がホームページやSNSといった電子媒体を利用せず、7割の方が、区政情報を得る手段として広報紙を利用しています。

(2) 区役所の広報媒体を全く知らない方は、「欲しい情報が区役所から発信されていない。」と認識している。区役所の広報媒体の認知度は年齢層、西区在住期間によって大きな差がある。

- ・区役所の広報媒体を全く知らない、と回答した方の過半数が「欲しい情報が区役所から発信されていない。」と認識していました。
- ・広報媒体について、「広報紙しか知らない」と回答された方が全体の約42%、「全く知らない」と回答された方は約25%でした。
- ・西区在住5年未満の方は、5年以上の人に比べ、区役所の広報媒体を知らない方が多いという結果でした。
- ・区役所の広報媒体を全く知らないという回答が過半数を超えたのは、20歳代のみでした。

2 分析結果を踏まえた情報発信

これまでの情報発信に係る区役所の基本的な考え方に今回得られたアンケート分析の結果を加え、区民の皆さんにより活用いただける情報発信方法を検討してまいります。

(1) 情報発信にかかる区役所の基本的な方針

- ・紙媒体（広報紙「かぜ」）と電子媒体（ホームページ及びLINE、ツイッターなどのSNS）の双方の利用者層やその特性に応じて、効果的な情報発信になるように使い分けます。
- ・SNS についてはあくまでも新着情報をリアルタイムに認知していただく手段と考えており、SNS による認知を契機として、より詳細な情報を掲載しているホームページへの誘導ツールとして活用します。
- ・広報紙紙面においても、紙面スペースも勘案し、より詳細な情報についてはホームページでご覧いただけるよう、紙面に二次元コードを掲載するなど、紙媒体と電子媒体の関係を進めます。

(2) 分析結果を加味した今後の情報発信方法

【年齢層に応じた情報発信の手段と発信内容について】

- ・「子育てに関する情報」、「検診・健診情報」については、特に30歳代、40歳代の方の興味が高いという結果でした。こういった年齢層はSNSを中心とした電子媒体を多用（両年齢層とも90%以上の利用率）していることから、「子育てに関する情報」、「検診・健診情報」はLINEなどのSNSで概要を見ていただいたうえで、詳細は区ホームページでご覧いただけるよう引き続きリンクなどで関連づけてまいります。
- ・60歳代以上の方はその過半数がSNSを利用しておらず、大部分の方が情報入手手段として広報紙を活用いただいていることから、この年齢層が高い関心を持つ情報は、紙媒体である広報紙を中心に情報発信してまいります。
- ・ただし、広報紙を別個の広報ツールとしてではなく、ホームページと二次元コードを活用して両者を関係させます。例えば電子媒体を多用する年齢層のニーズが高い「子育てに関する情報」については、広報紙面上は標題など最小限の情報提供とし、詳細は二次元コードを用いてホームページに誘導します。
- ・その結果、空いた広報紙面上のスペースには、電子媒体の利用率が低い60歳以上の方も関心が高い「防災、防犯」といった情報などを詳細に掲載してまいります。
*こういった二次元コードを用いる手法については、今回のアンケート（問13）でその是非について確認しました。結果、9割以上の方から賛同を得ました。

【区役所の広報媒体の周知について】

- ・区役所の広報媒体を全く知らない方は、欲しい情報が区役所から発信されていないと感じていました。一方で、知っている媒体にはそれぞれ8割以上の肯定的な評価がなされていました。したがって、まずはより広く区役所の広報媒体を知っていただくことが最大の課題と認識しました。

