区政に関するアンケート「西区の情報発信について」【参考資料】

1 全体概要

1）アンケート期間

令和元年 10 月４日（金）～令和元年 10 月 25 日（金）

2）手法

① 西区住民基本台帳から無作為の抽出による郵送アンケート

② インターネットによるオンラインアンケート（ホームページ・各種 SNS にて実施を案内）

3）回答者数

① 1,400 名へ送付中 325 名（回答率 23.2%）
② 55 名

} 計 380 名の回答

4）設問（全１３問）

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ていただける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
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。

2　アンケート結果概要　1）単純集計　一覧

	20歳未満	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳以上	回答者数
問1－1	0	23	87	92	56	121	379
	0.0%	6.1%	23.0%	24.3%	14.8%	31.9%	

	男性	女性	その他、回答したくない	回答者数
問1－2	123	254	2	379
	32.5%	67.0%	0.5%	

	土佐堀、江戸堀、京町堀、靭本町、西本町	江之子島、阿波座、立売堀	新町、北堀江、南堀江	川口、本田、千代崎	九条、九条南、境川、安治川	回答者数
問2	62	51	150	59	57	379
	16.4%	13.5%	39.6%	15.6%	15.0%	

	1年未満	1年以上～5年未満	5年以上～10年未満	10年以上	回答者数
問3	21	66	65	227	379
	5.5%	17.4%	17.2%	59.9%	

	している（小学校就学前）	している（小学生）	している（中学生）	していない	回答者数	している	していない
問4 ※	62	37	15	278	379	101	278
	16.4%	9.8%	4.0%	73.4%		26.6%	73.4%

	LINE	ツイッター	フェイスブック	インスタグラム	利用していない	回答者数
問5 ※	288	92	115	127	85	380
	75.8%	24.2%	30.3%	33.4%	22.4%	

	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	
問6 ※	183	113	90	129	110	
	48.4%	29.9%	23.8%	34.1%	29.1%	
	防災・防犯情報	検診・健診情報	各種手続き情報	上記以外	特に区政情報に興味がない	回答者数
	186	153	115	4	33	378
	49.2%	40.5%	30.4%	1.1%	8.7%	

	広報紙「かぜ」	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	全く知らない	回答者数
問7 ※	235	88	55	20	13	87	349
	67.3%	25.2%	15.8%	5.7%	3.7%	24.9%	

	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	
問8 ※	210	58	57	54	11	
	61.8%	17.1%	16.8%	15.9%	3.2%	
	フェイスブック	広報版	区役所へ行く	区役所に電話する	その他	回答者数
	8	42	69	30	14	340
	2.4%	12.4%	20.3%	8.8%	4.1%	

	十分に発信されている	ある程度発信されている	あまり発信されていない	全く発信されていない	回答者数
問9	31	216	69	18	334
	9.3%	64.7%	20.7%	5.4%	

	新聞折込	戸別配布（ポスティング）	区役所に取りに行く	駅や図書館などの公共施設	地域集会施設	電子媒体（デジタルブック）	その他	回答者数
問11	130	49	23	21	18	13	39	293
	44.4%	16.7%	7.8%	7.2%	6.1%	4.4%	13.3%	

	5（多い）	4	3（適切）	2	1（少ない）	回答者数
問12－1	3	16	215	22	8	264
	1.1%	6.1%	81.4%	8.3%	3.0%	

	5（多い）	4	3（適切）	2	1（少ない）	回答者数
問12－2	7	23	198	19	7	254
	2.8%	9.1%	78.0%	7.5%	2.8%	

	5（良い）	4	3	2	1（悪い）	回答者数
問12－3	17	26	168	43	11	265
	6.4%	9.8%	63.4%	16.2%	4.2%	

	知っている	知らない	回答者数
問13－1	47	290	337
	13.9%	86.1%	

	良いと思う	良いと思わない	回答者数
問13－2	289	30	319
	90.6%	9.4%	

※　複数回答の設問です。そのため％の合計が100を超えます。

2）自由記入（問 10）　一覧

具体的に発信が不足しているとする情報

イベント情報	イベント情報
	イベント情報もっとくわしく欲しい（ホームページ）。
	イベント等が有る時
子育て情報	保育所の情報があまりタイムリーでない。
	子育てに関する情報
	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
福祉情報	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
障がい者情報	視覚障害者に関する様々な情報
	障害者の暮らし情報
防犯・防災情報	自分から情報を取りにいかないと入ってこない。防災情報等がもっと欲しい（土地勘がないので）
	防災に関する情報
	防災情報
	防犯防災
手続き情報	各種手続き
税	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。
お店	西区にできた施設（お店）等を知りたいと思います。
その他	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。そんな人たちが繋がって、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なと思っています。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

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るだけなので、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	LINEとFacebook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、それを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、ライン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LINE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、LINE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ライン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Twitter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。（HP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。

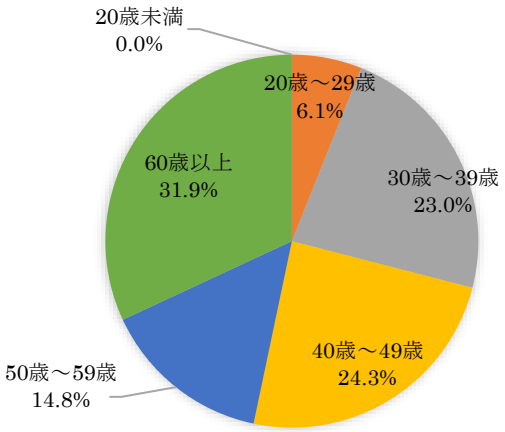
３ 結果分析

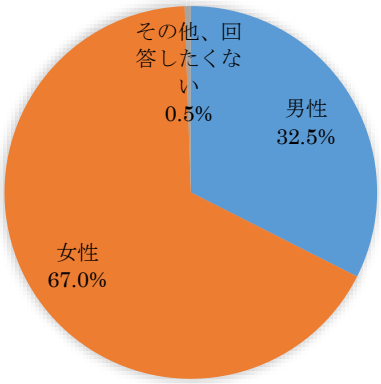
１）属性や興味等（問１～問８）

※複数回答のものは 100%を超えるため、棒グラフにしています

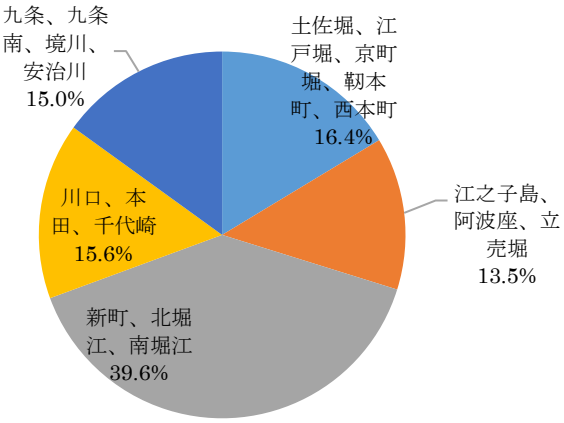
・回収標本数　380

問１　年齢・性別

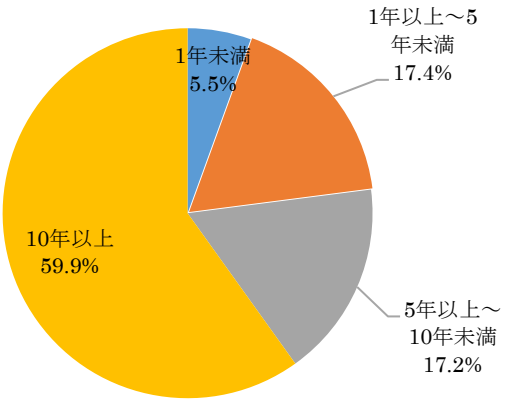




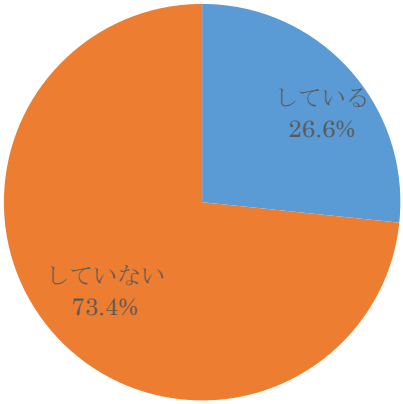
問２　お住まいの住所



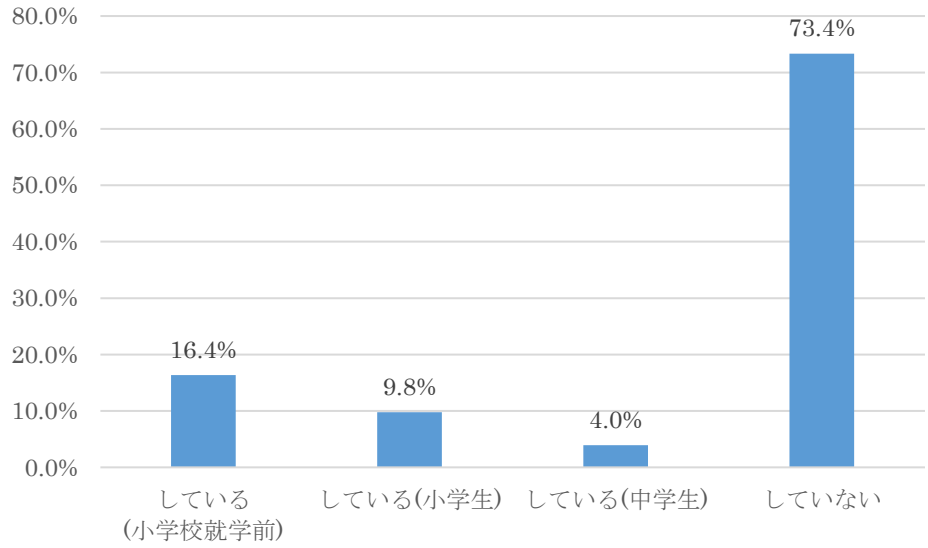
問３　お住まいの期間



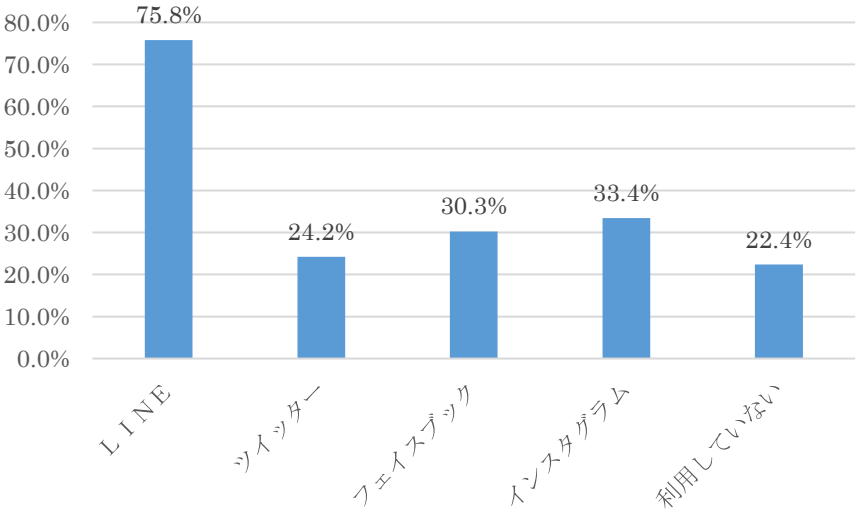
問４　子育て中かどうか（複数回答可）



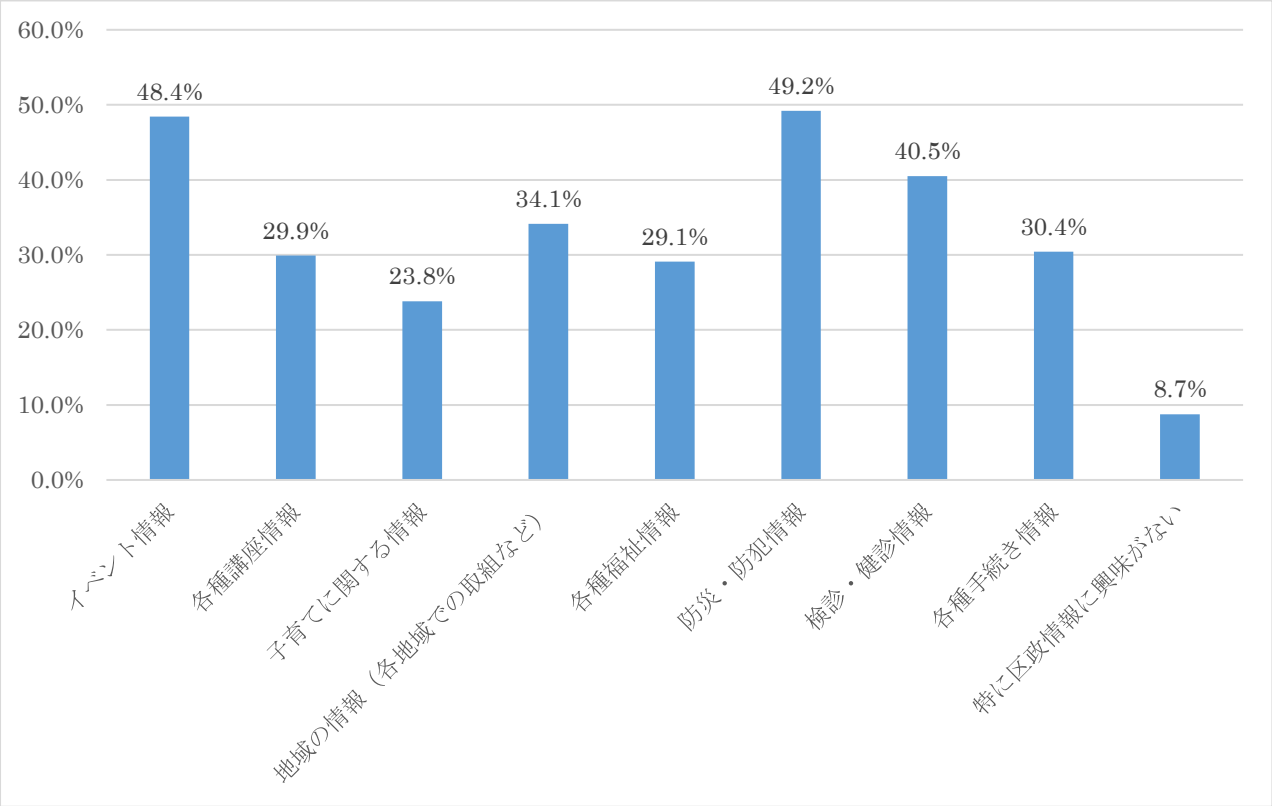
※「している」は、就学前・小学生・中学生いずれかの子育てをしている方の割合



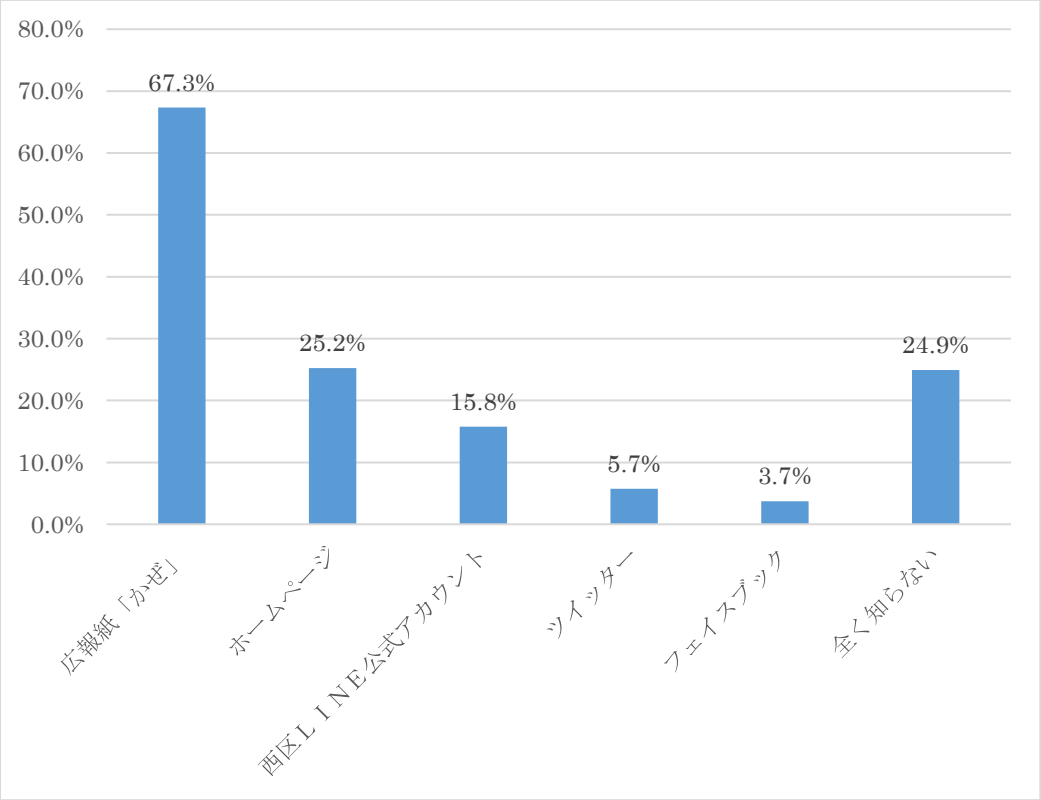
問５　利用しているSNS（複数回答可）



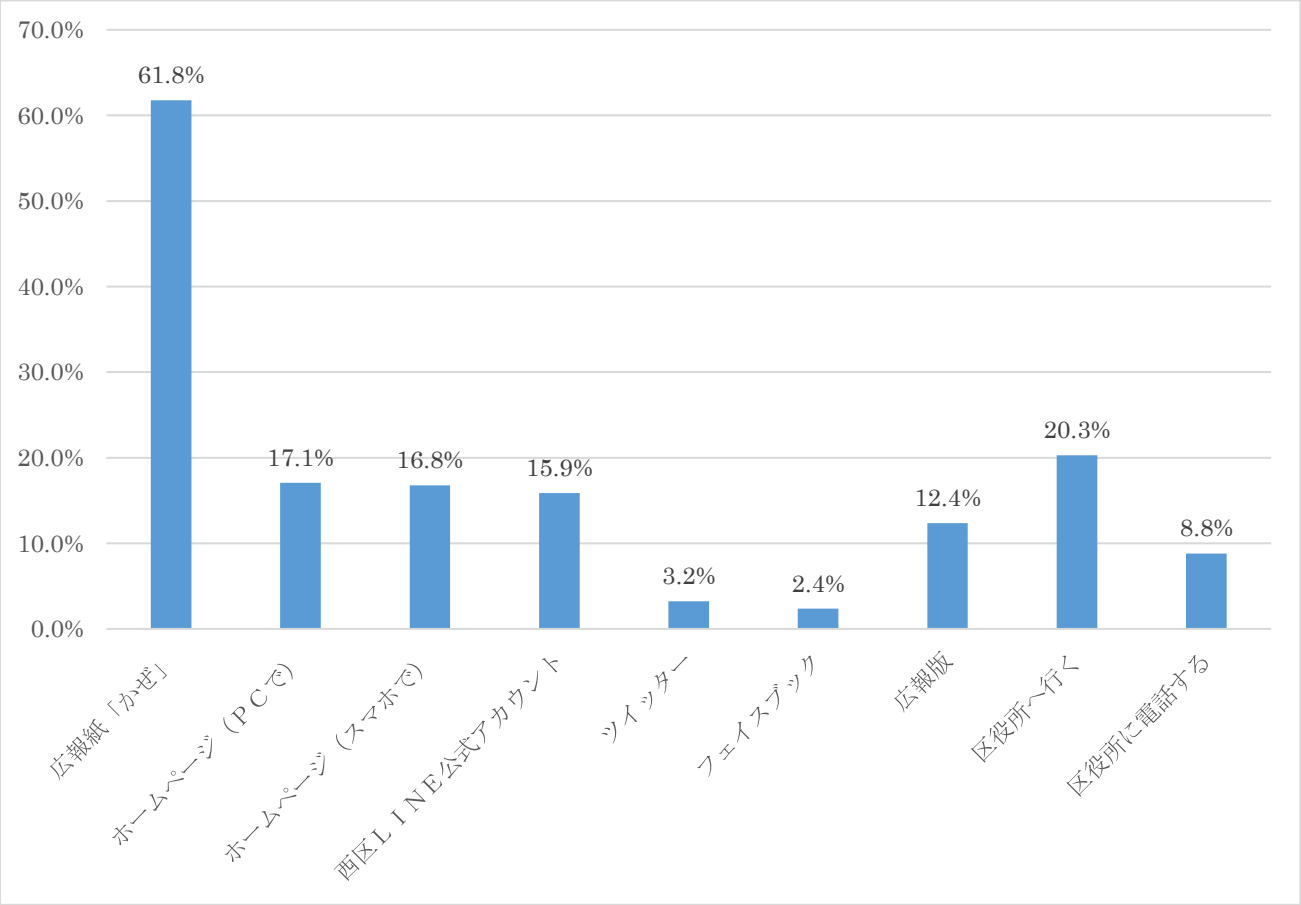
問６　区役所からの興味のある情報（複数回答可）



問７　区役所の情報発信媒体で知っているもの（複数回答可）



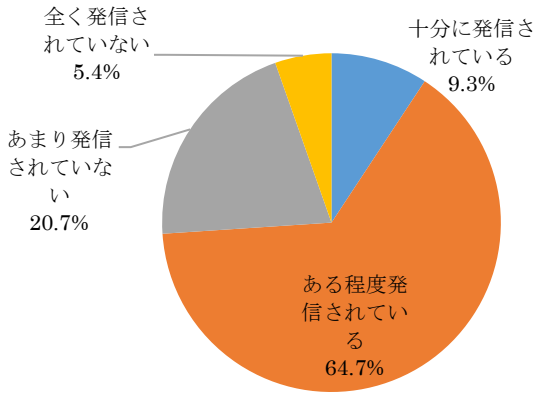
問８　区役所からの情報の入手手段（複数回答可）



２）総合評価にかかる分析　（問９）「ほしい情報が区役所から発信されているか」

ｉ）単純集計分析

問９　ほしい情報が区役所から発信されている



＜分析結果＞

・「十分発信されている、ある程度発信されている」　７割超（74.0%）

・H30 区民モニターアンケート結果「区の様々な取組みに関する情報について、区役所から届いていると感じる区民の割合」が 35.3%で 24 区中最下位と大きな差異。

・この差異の要因は不明。

・問９で、３割近くの区民が区役所の情報発信に不満。

・そこでまず、以下の【クロス分析１～４】のとおり、年齢別、男女別、西区在住期間別、子育て中か否か、といった属性において、不満の度合いに差異があるのかどうかを分析。

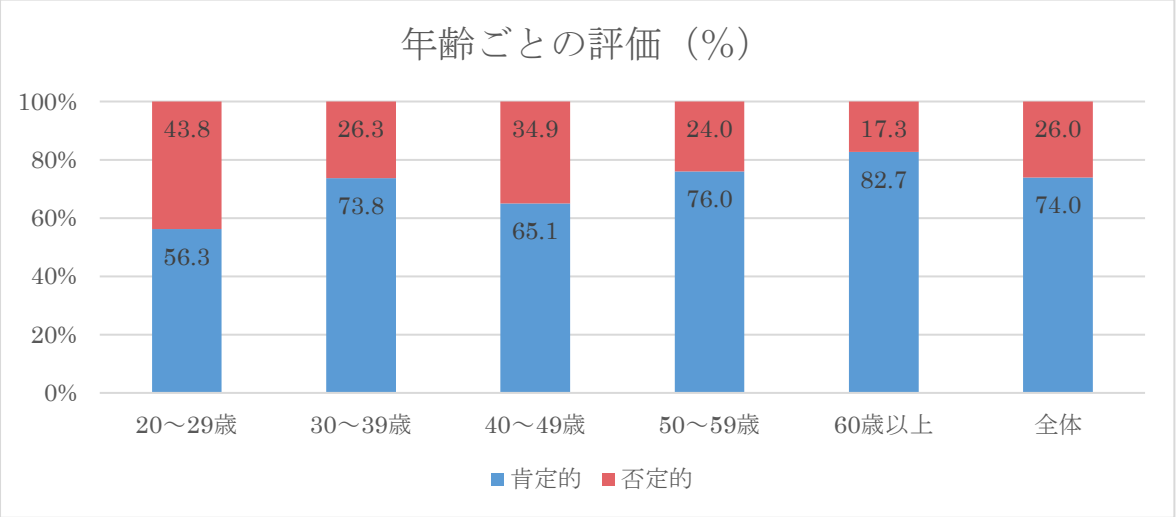
ⅱ）否定的意見に対するクロス分析

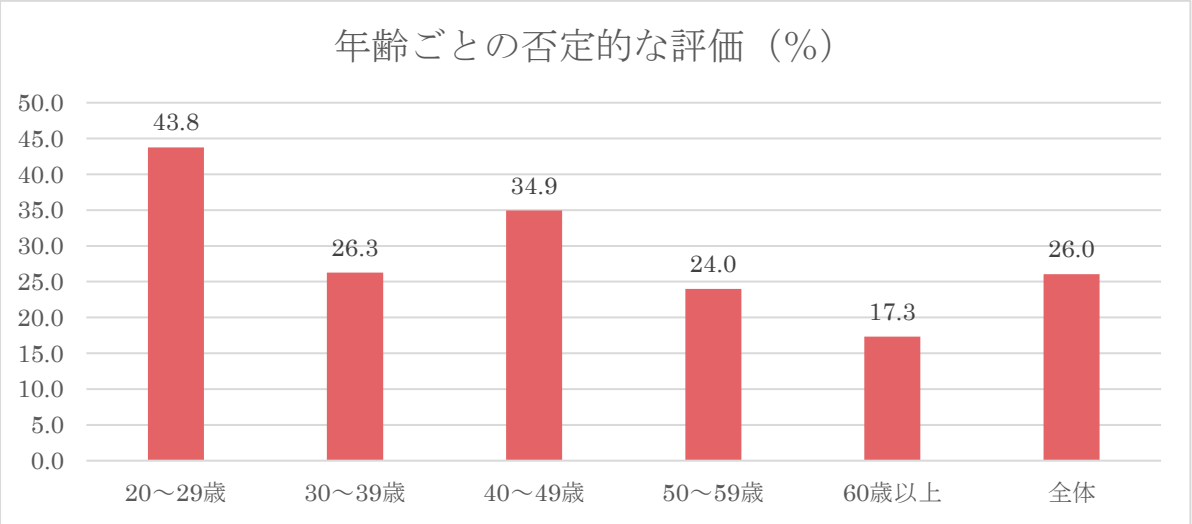
【問９にかかるクロス分析１：年齢層別】

・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　有意差あり

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。





＜分析結果＞

・区役所の情報発信に係る否定的な意見は全体では約 26%だが、20 歳代では 43.8%。

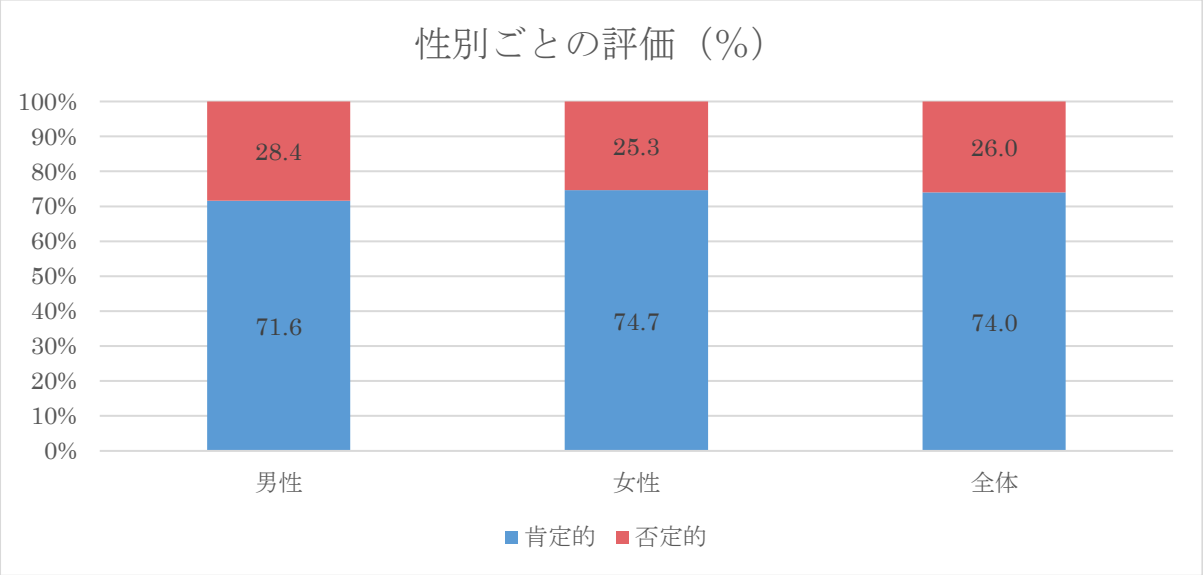
・一方 60 歳代は 17.3%、50 代は 24%と大きな差異が生じている。

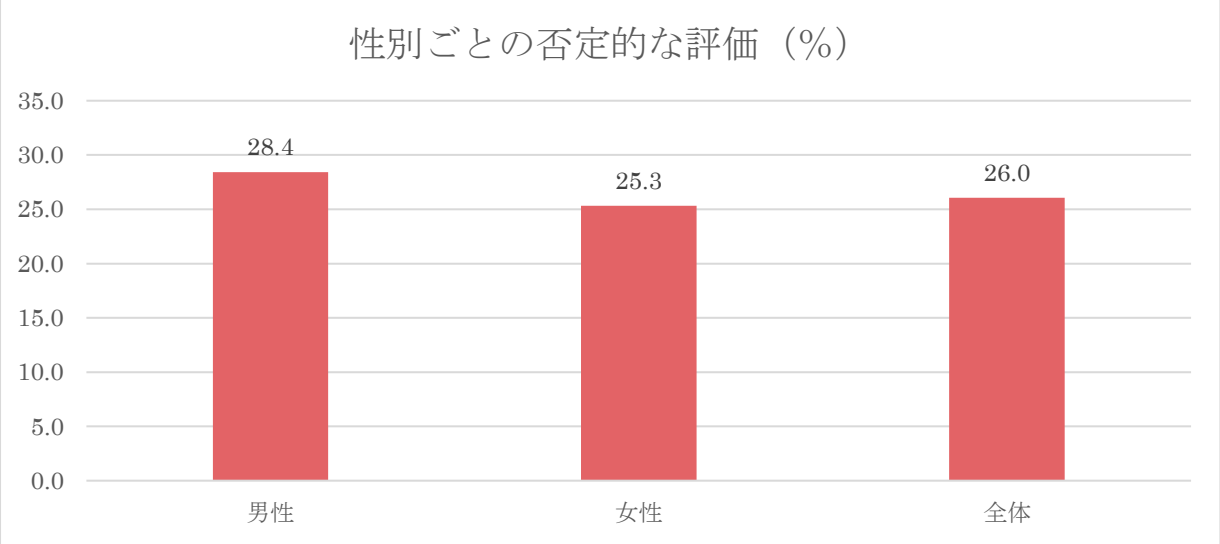
【問９にかかるクロス分析２：性別】

・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　**有意差なし**

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＞

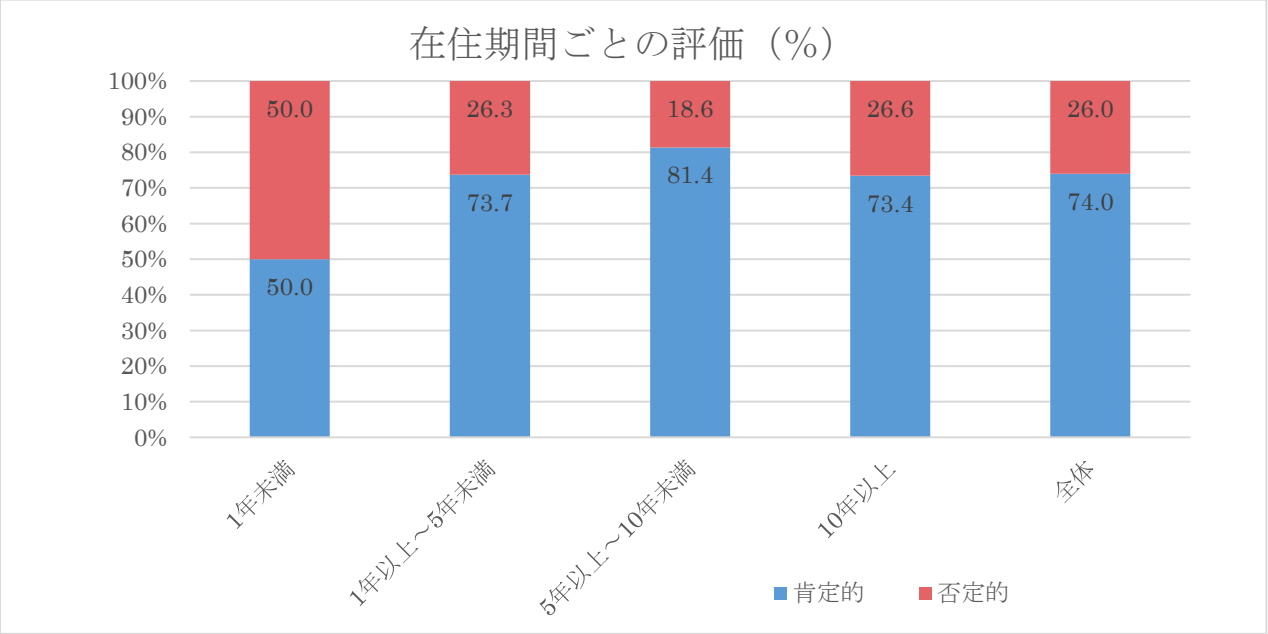
・性差により、区の情報発信に対する評価の差異は見られなかった。

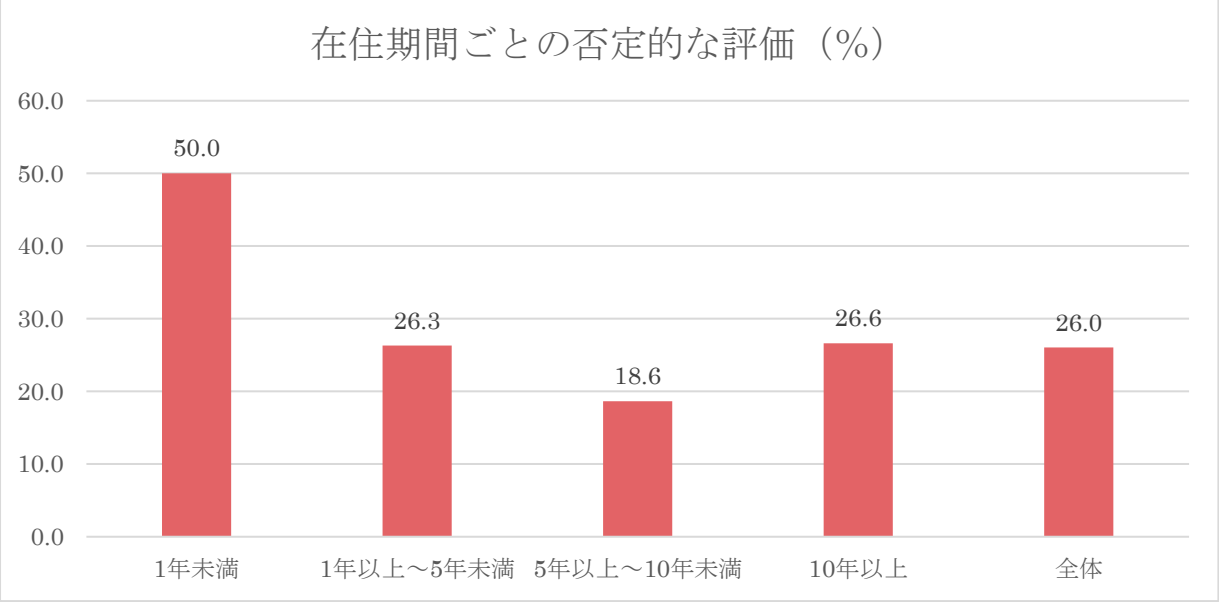
【問９にかかるクロス分析３：在住期間別】

・<u>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。</u>

③問３在住期間×問９情報発信　有意差なし

区役所からの情報が届いていないと感じるのに在住期間の長さが関係するか





＜分析結果＞

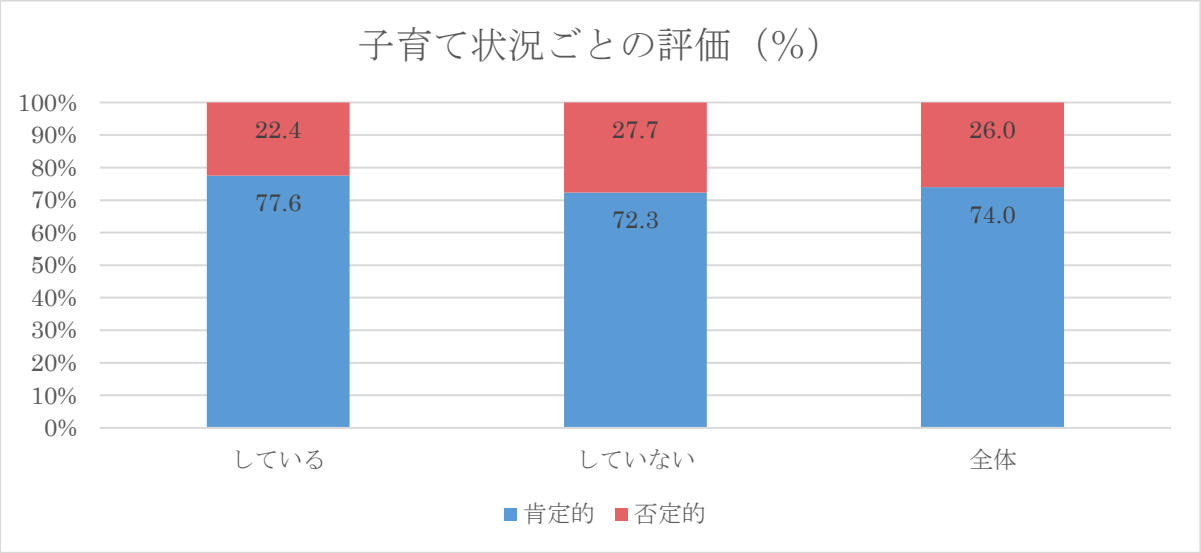
・西区在住期間により、区の情報発信に対する評価の差異は見られなかった。

【問９にかかるクロス分析４：子育て中かどうか】

・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　有意差なし

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



＜分析結果＞

・子育てしているかどうかによって、区の情報発信に対する評価の差異は見られなかった。

以上【問９にかかるクロス分析１～４】において、統計的に有意な差異があったのは【分析１】問１の年齢層に関する差異のみ。そこで、年齢層別について、「興味がある情報」、「ＳＮＳの利用状況」、「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た。

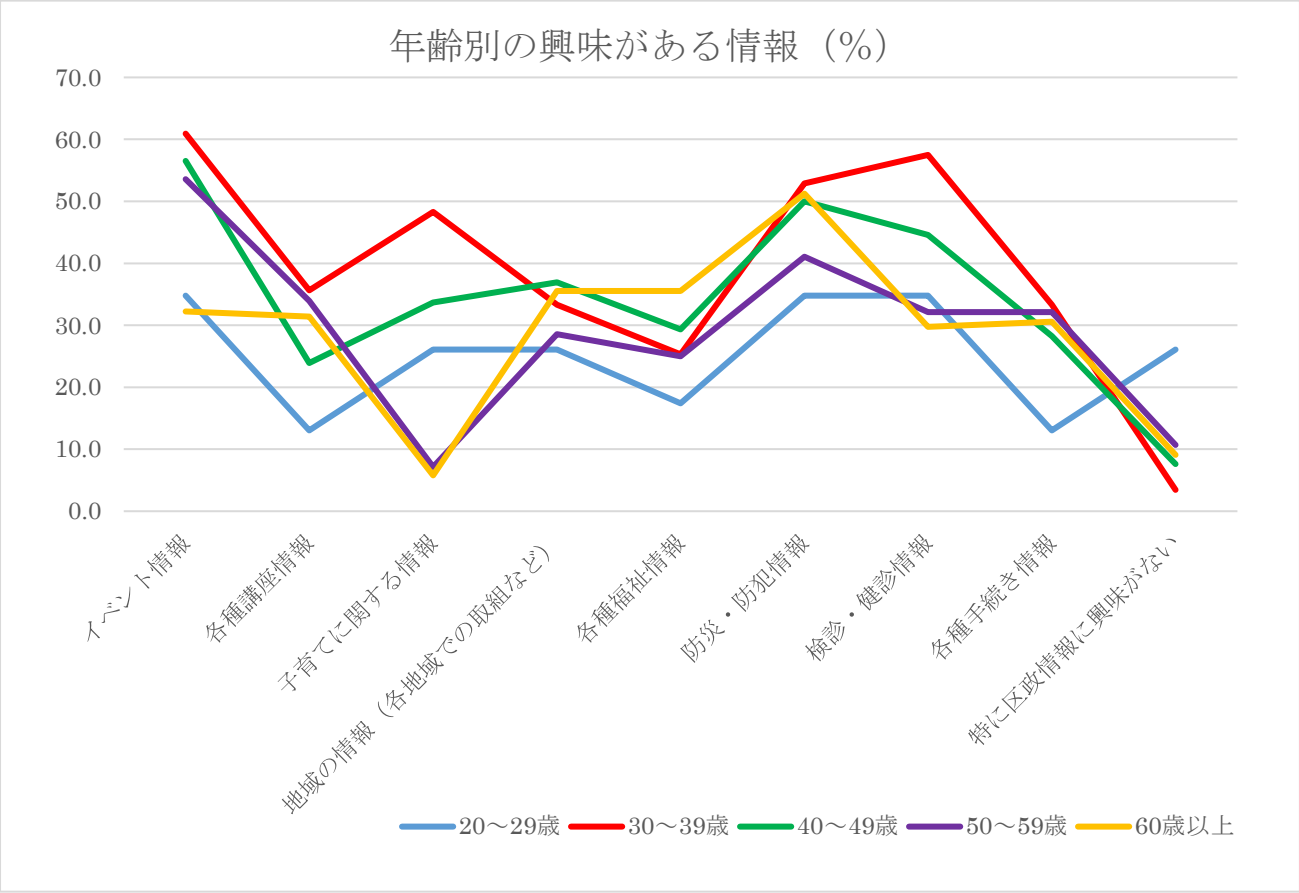
ⅲ）年齢階層別のクロス分析

【問１にかかるクロス分析１】

・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　有意差あり

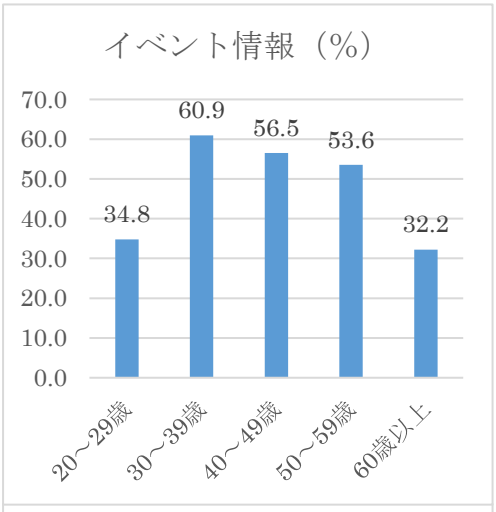
年齢によって興味のある情報が異なるかどうか

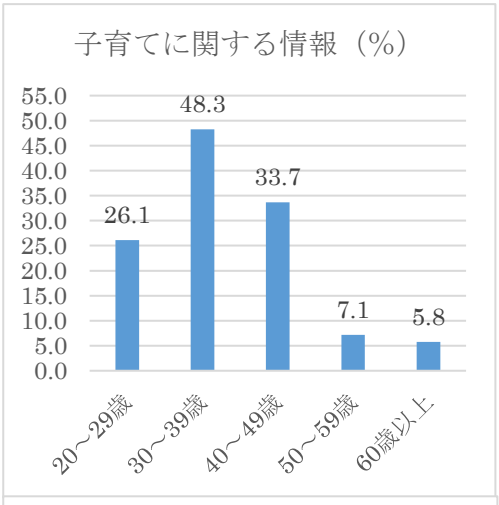


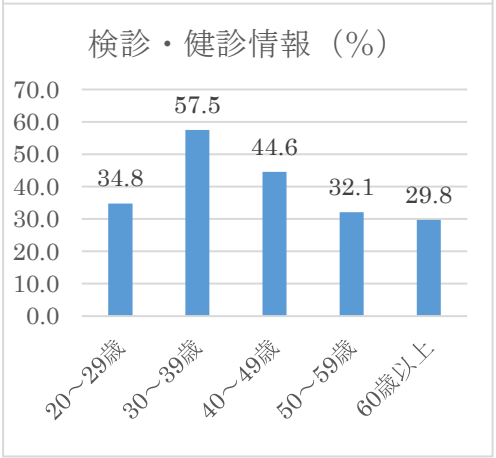
（%）

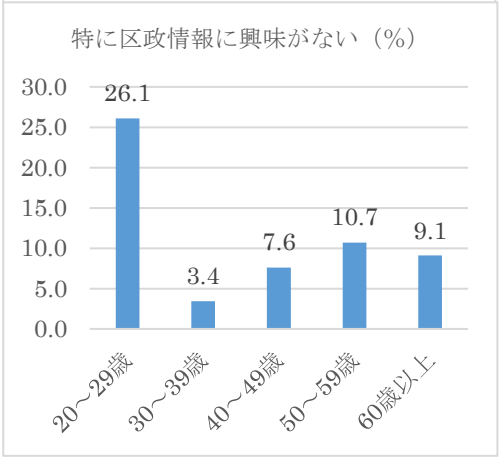
年齢	イベント情報	各種講座情報	子育てに関する情報	地域の情報（各地域での取組など）	各種福祉情報	防災・防犯情報	検診・健診情報	各種手続き情報	特に区政情報に興味がない
20～29歳	34.8	13.0	26.1	26.1	17.4	34.8	34.8	13.0	26.1
30～39歳	60.9	35.6	48.3	33.3	25.3	52.9	57.5	33.3	3.4
40～49歳	56.5	23.9	33.7	37.0	29.3	50.0	44.6	28.3	7.6
50～59歳	53.6	33.9	7.1	28.6	25.0	41.1	32.1	32.1	10.7
60歳以上	32.2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

「イベント情報」、「子育て情報」、「検診・健診情報」、「特に区役所情報に興味がない」の４項目で有意差があった。









＜分析結果＞

・イベント情報に対して 20 代、60 代は興味が低く、30、40、50 代は過半数が興味を持っている

・子育てに対する情報については 30 代、40 代が高く、50 代、60 代はほとんど興味を持っていない。

・検診・健康情報は、30 代、40 代で高く、20 代、50 代、60 代では比較的低い。特に 60 代以上が一番低い。

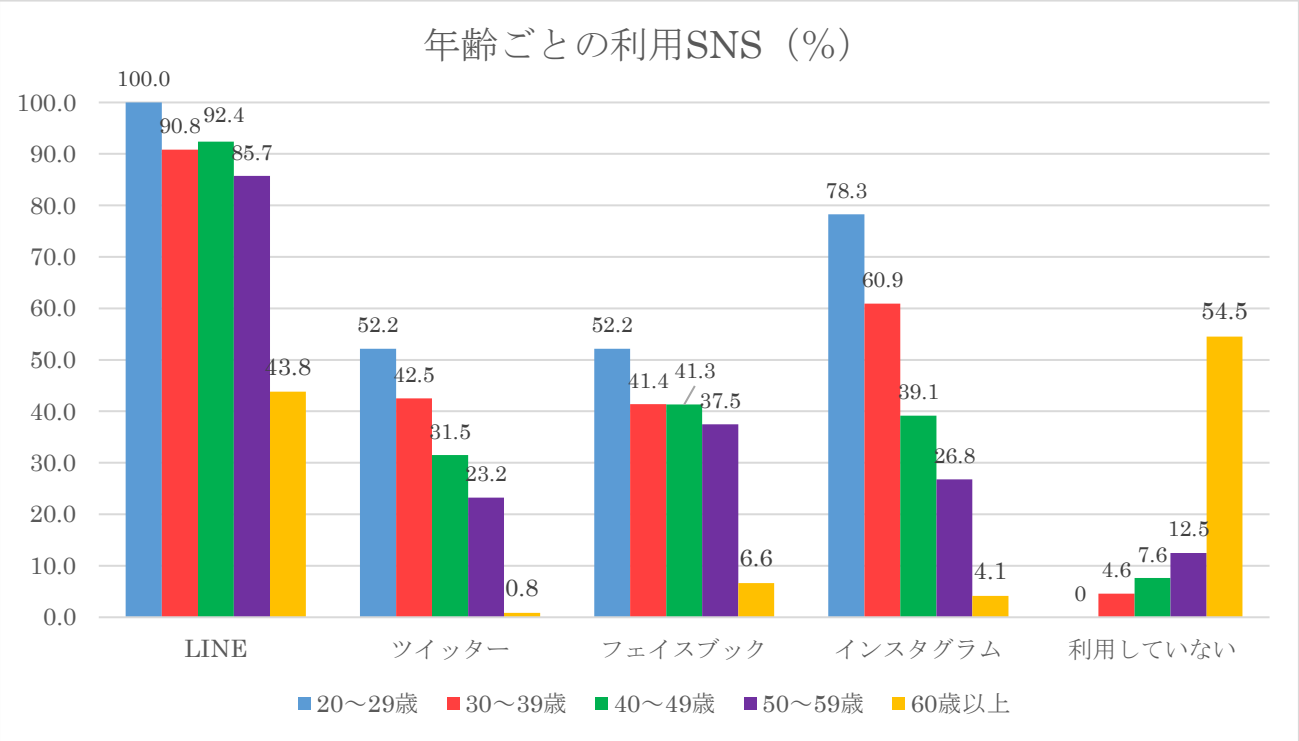
・特に区政情報に興味がない、については、20 代のみが 20%を超え突出して高い。

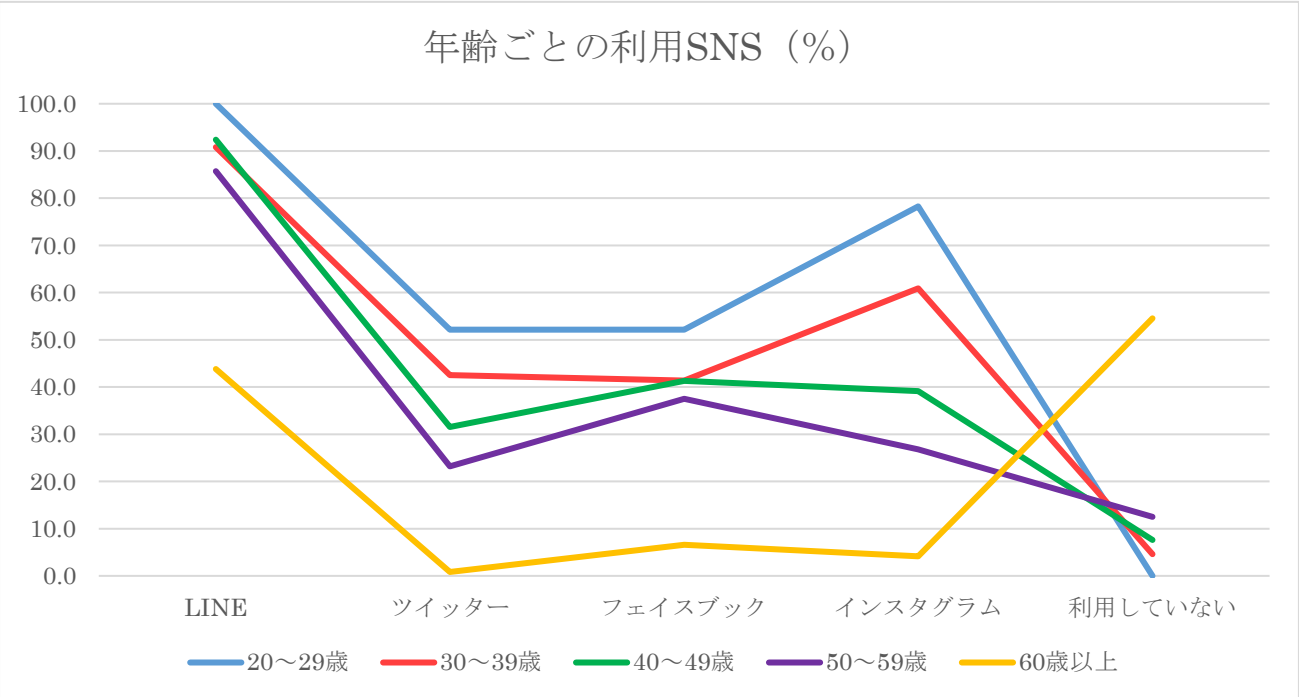
【問１にかかるクロス分析２】

・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





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＞

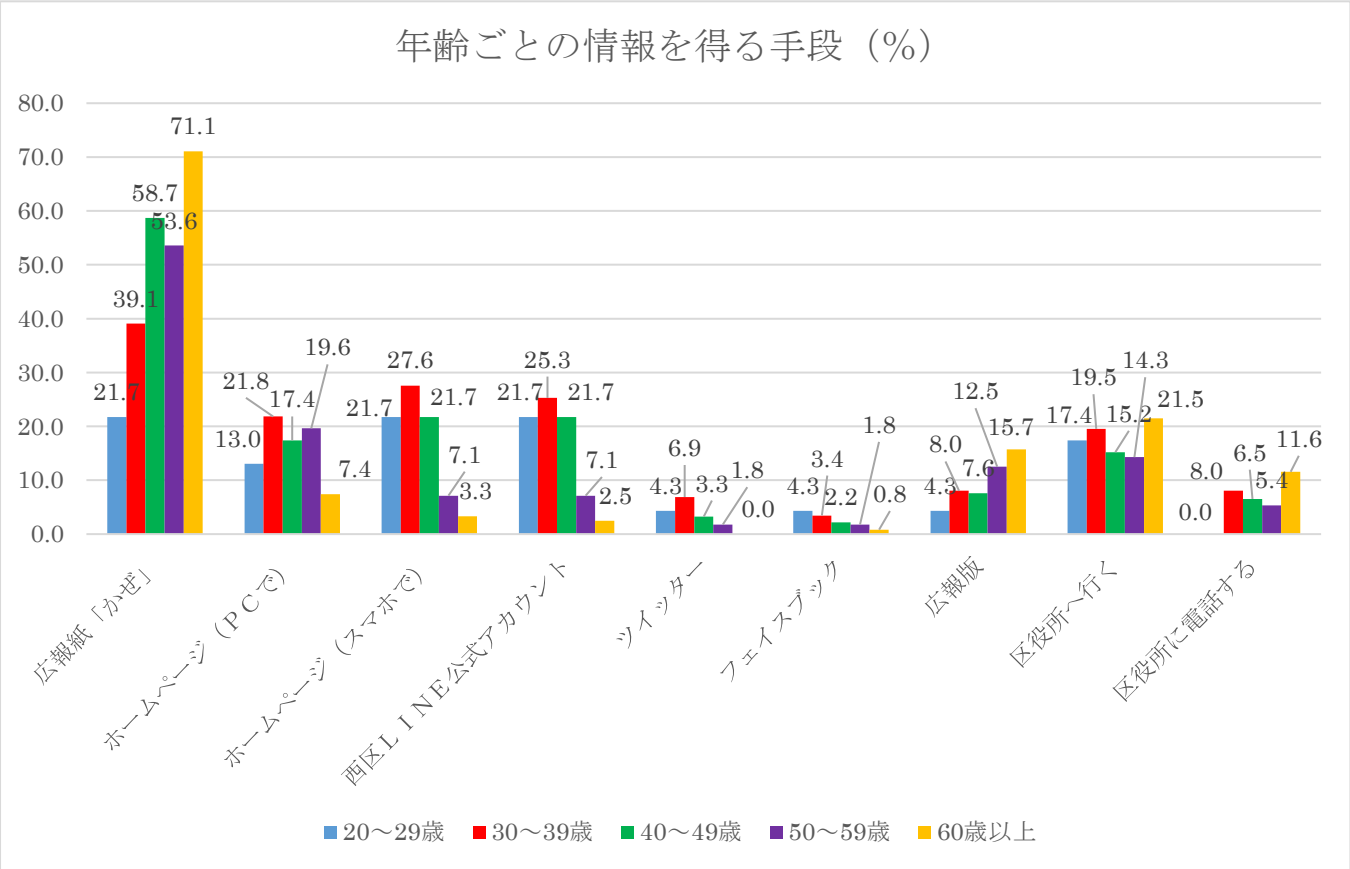
・Line が最も普及している。次いでインスタグラムで、ツイッター、フェイスブックは拮抗している。

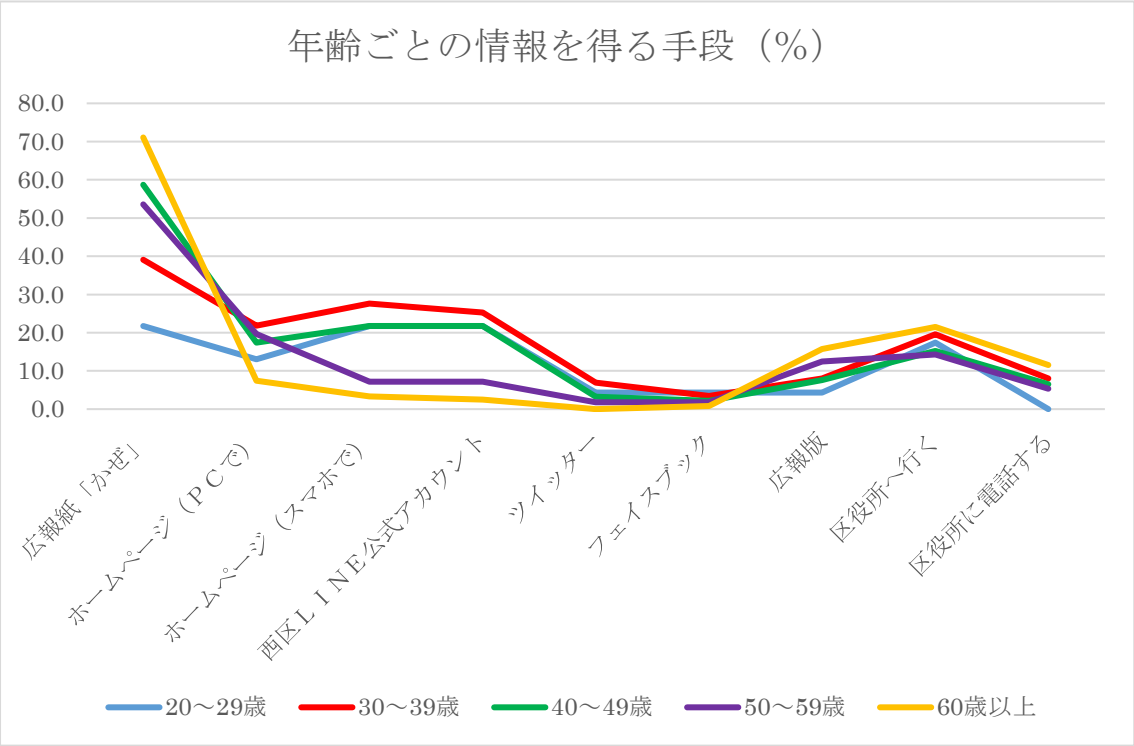
・50 代までの大部分が Line を中心に何らかのＳＮＳを利用しているが、60 歳以上では過半数が利用していない。

【問１にかかるクロス分析３】

・**年齢層によって、区役所からの情報を得る手法に差異があるか分析。**

問１－１年齢×問８ 情報を得る手段　有意差あり





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

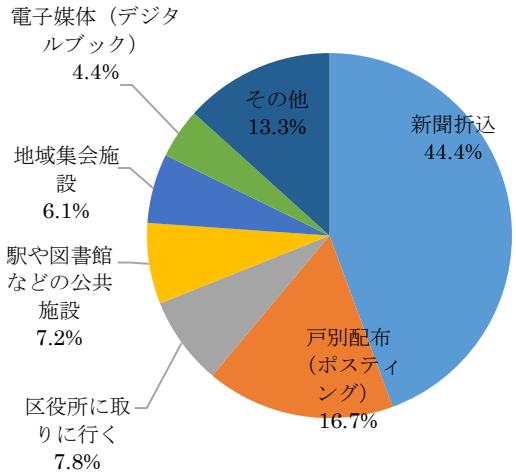
＜分析結果＞

・60 歳以上では、広報紙「かぜ」から区政情報を得る方が 70%を超えており、20 代、30 代とは大きな差異がある。また 60 歳以上において広報紙以外では区役所へ行く、広報版が多く、ホームページやＳＮＳなど電子媒体を使った情報取得が非常に少ない。

・20 歳台も含め、広報紙は区政情報を得るための最も利用されている媒体。

３）各論分析

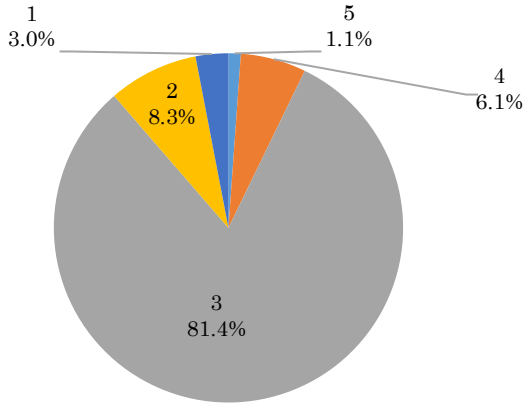
ⅰ）問 11　どのような手段で広報紙「かぜ」を受け取っているか



ⅱ）問 12　広報紙「かぜ」の見やすさ等

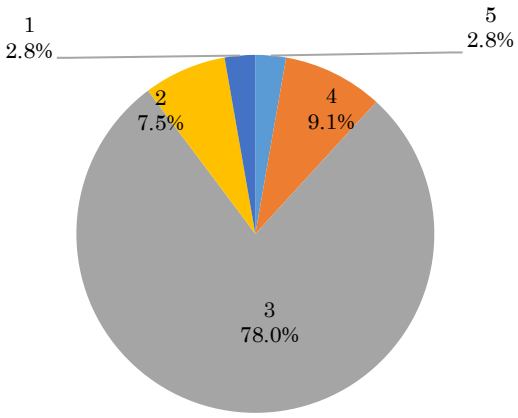
①　文字量

５：多い　－　３：適切　－　１：少ない



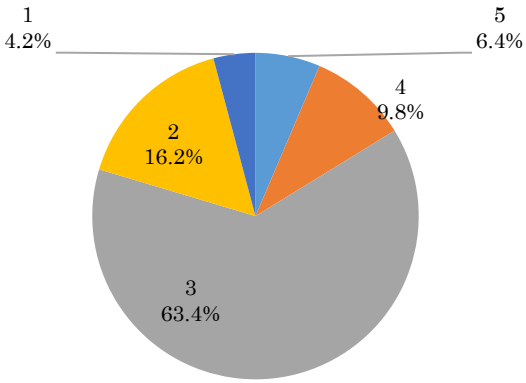
②情報量（件数）

５：多い　－　３：適切　－　１：少ない



③見やすさ

５：良い　－　１：悪い



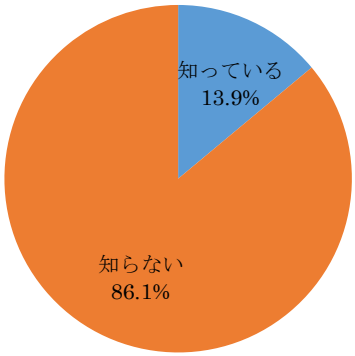
＜分析結果＞

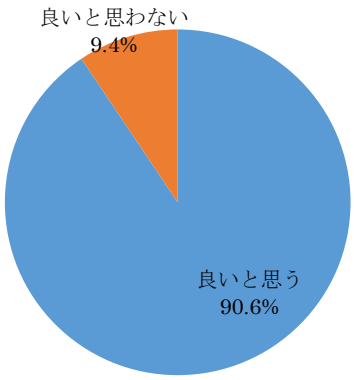
・文字量、情報量については「適切」が 80%前後のうえ、やや多い、やや少ないも拮抗。現行の文字量、情報量を踏襲したい。

・「見やすさ」についても、概ね 80%が肯定的。しかし否定的な意見も 20%超ある。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。

ⅲ）問 13 広報紙における二次元コードの活用

（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。





＜分析結果＞

・まず、認知度が低い。利用について広報紙、ＳＮＳ等通じて周知する必要あり。

・「良いと思う。」が 90%超。二次元コードの活用について、大部分の方から賛同を得た。

3　分析結果を通じた今後の対応方針

・問９に係る詳細分析から、年齢層別に興味のある情報に差異があり、また情報入手の手法も年齢層で異なることが明確になった。
・具体的には、情報入手の手法としてＳＮＳを多用しているのは 20 歳代～50 歳代。内 30 歳代、40 歳代はともにイベント情報、子育て情報、検診・健診情報への関心が高い。
・こういった年齢層に対しては、特にイベント情報、子育て情報、検診・健診情報について、さらにＳＮＳを活用した情報発信を実施していく必要がある。
・問 10 の自由記入では、区役所がＳＮＳにより情報発信をしていることを知らなかった、という意見も複数あった。既に「暮らしの便利帳」配布時にＳＮＳにより区政情報を発信している旨の周知ビラも配布しているが、さらなる周知について工夫を要する。

・一方で 60 歳以上の方は過半数がＳＮＳを利用しておらず、この年齢層に対しては紙媒体「広報紙　かぜ」を中心とした情報発信が重要である。防災・防犯に係る情報はどの年齢層でもニーズが高いが、特に 60 歳以上の方で特にニーズが高く、ＳＮＳに加えて広報紙による広報も重要である。

・このように、年齢層に応じた情報発信の工夫が必要であるが、その一環として区政会議でも議論いただいた二次元コードを活用した広報紙とホームページ・ＳＮＳとの連携については、9 割の区民から賛同を得た。
・紙面に限りがある広報紙において、
　１）イベント情報、子育て情報、検診・健診情報はＳＮＳの利用が多い 30 歳代、40 歳代のニーズが高いことから、2 次元コードを活用して詳細情報については広報紙からホームページ、ＳＮＳへの誘導を図る。
　２）防災情報等、ＳＮＳの活用割合が低い 60 歳台以上のニーズが高い情報については、広報紙で完結するよう情報提供していく。
　といったように、情報内容によって情報量にメリハリを付けた上、ＳＮＳ等で補える情報はＳＮＳ等を活用する形で進めていきたい。

・今後とも、区政情報の発信については、必要に応じて区政会議でのご議論をお願いし、アンケート結果の分析等も活用しつつ取り組んでまいりたい。