

(4) 市からのお知らせについて

西宮市では、市民のみなさまに市政への理解と関心を深めていただき、また市民サービスを円滑に利用していただくために、広報紙や放送、ホームページなどさまざまな媒体により、市政情報をお届けしています。市民のみなさまのご意見をいただき、利用しやすく、わかりやすい情報提供となりますよう改善に努めてまいります。

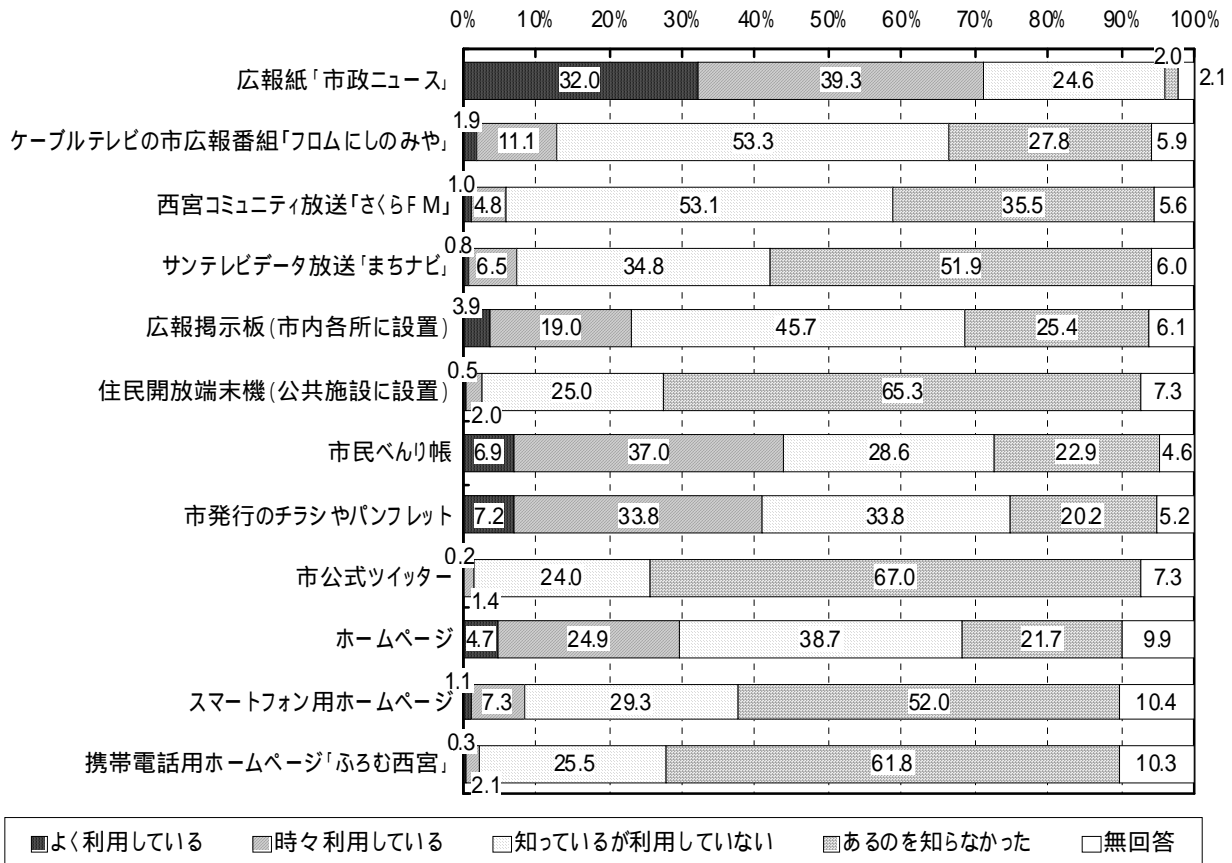
市の情報媒体の利用状況

西宮市では、市政情報など「市からのお知らせ」を次のような方法でお届けしています。あなたは、これらをどの程度利用（読む、見る、聴くなど）されていますか。以下のア～シ、それぞれについて、1から4のあてはまるものをつけてください。

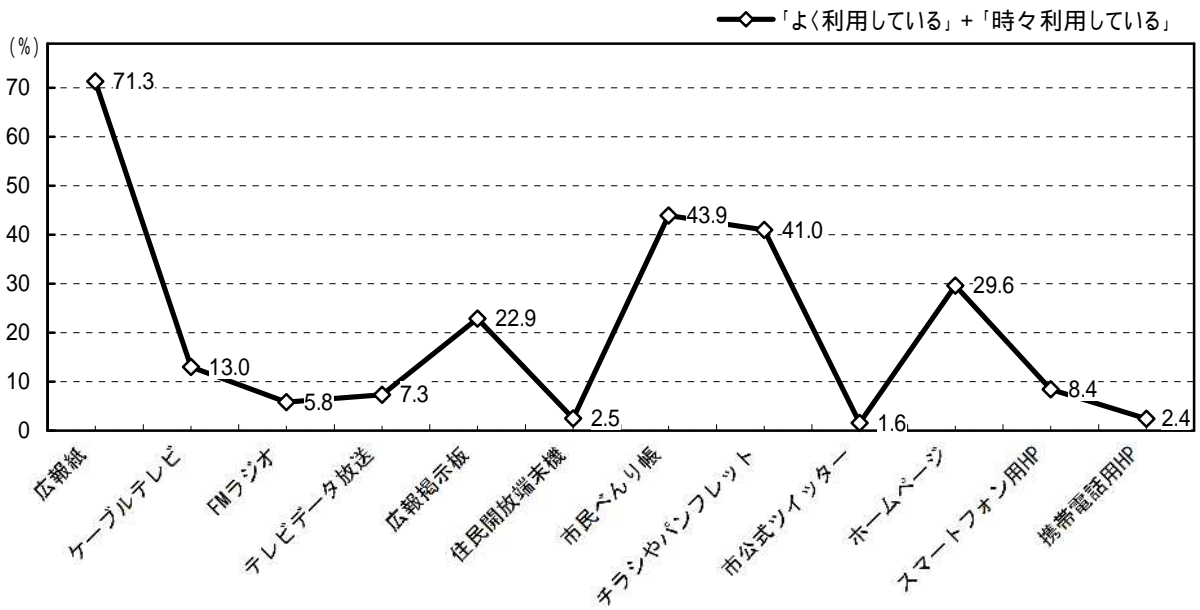
7割の人が広報紙を利用している。電子媒体は3割程度。

- ・市の情報媒体の利用状況について、「よく利用している」と「時々利用している」を合計した利用しているというものは、「広報紙『市政ニュース』」が71.3%と最も多く、次いで「市民べんり帳」が43.9%、「市発行のチラシやパンフレット」が41.0%などと続いている。

市の情報媒体の利用状況(n=2,094)

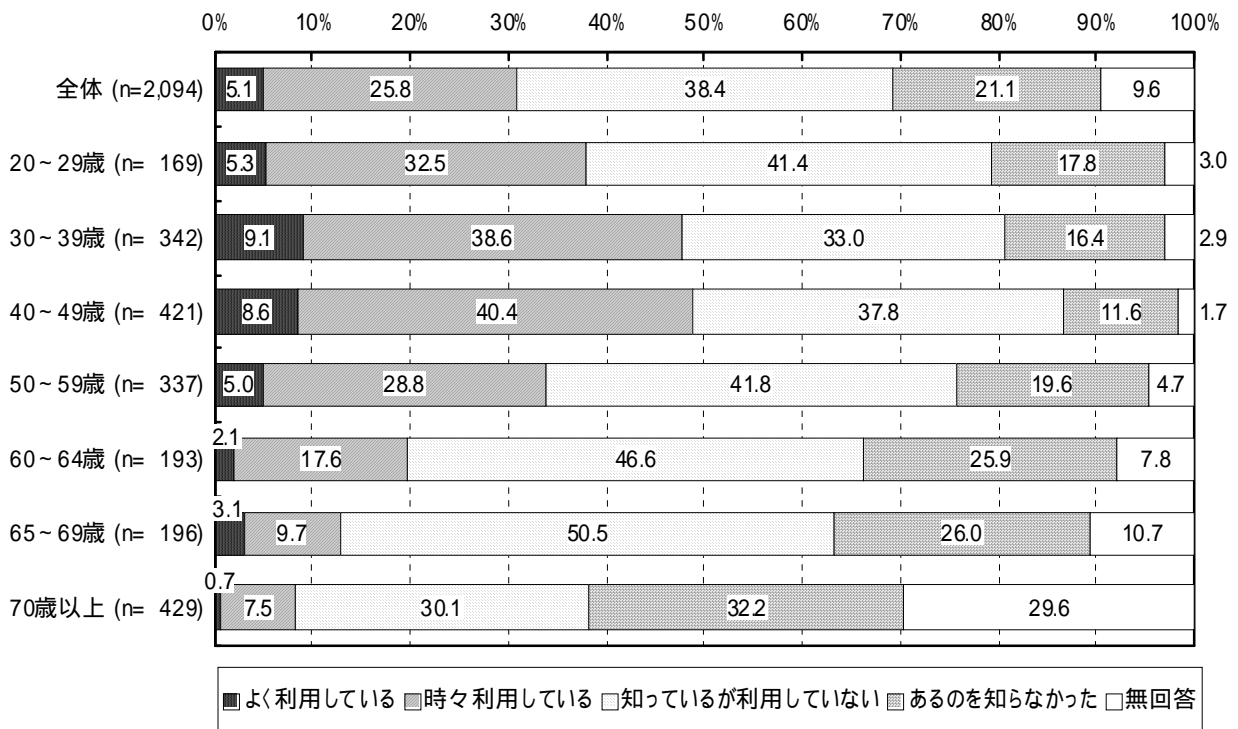


利用者の状況(n=2,094)



- ・電子媒体の利用状況別にみると、30～40歳代では利用しているという人が半数近くを占め、年齢が高くなるにつれ利用状況は低下している。

電子媒体（ホームページ、スマートフォン用ホームページ、携帯電話用ホームページ）の利用状況(n=2,094)



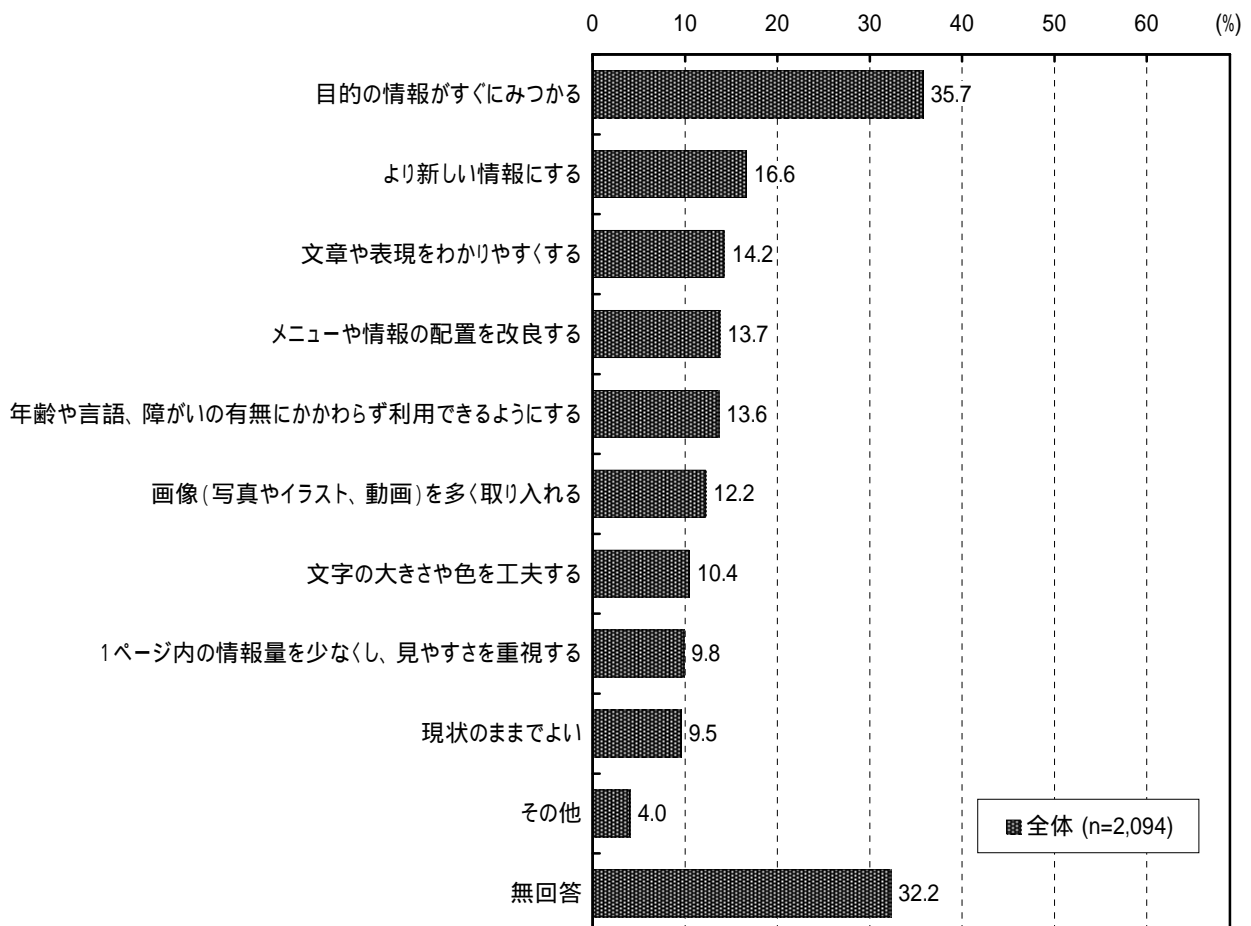
ホームページで改善した方が良いと思うこと

西宮市ホームページが、誰もが利用しやすく、わかりやすい役に立つ情報を提供できるために、改善した方が良いと思われることがありますか。(あてはまるものをすべて選んで)

必要な情報をすぐに見つけられる工夫が求められている。

- ・市ホームページで改善した方が良いと思うことについて、「目的の情報がすぐみつかる」が35.7%と最も多く、次いで「より新しい情報にする」が16.6%、「文章や表現をわかりやすくする」が14.2%、「メニューや情報の配置を改良する」が13.7%などと続いている。

ホームページで改善した方が良いと思うこと



- ・ 各種の市ホームページの利用状況別にみると、「時々利用している」という人では「目的の情報が見つかる」が全体の35.7%から22.0ポイント高く、また、「メニューや情報の配置を改良する」が全体の13.7%から13.0ポイント高くなっている。
- ・ 一方、「よく利用している」という人では「現状のままでよい」が全体の9.5%から15.0ポイント高く、「より新しい情報にする」や「メニューや情報の配置を改良する」、「画像を多く取り入れる」などでも高くなる傾向がうかがえる。

	目的の情報が見つかる	メニューや情報の配置を改良する	文章や表現をわかりやすくする	より新しい情報にする	情報量を少なくし、見やすさを重視	画像を多く取り入れる	文字の大きさや色を工夫する	年齢や言語等を問わず利用できる	現状のままでよい
全体 (n=2,094)	35.7%	13.7%	14.2%	16.6%	9.8%	12.2%	10.4%	13.6%	9.5%
よく利用している (n=106)	42.5%	25.5%	14.2%	29.2%	8.5%	22.6%	7.5%	5.7%	24.5%
時々利用している (n=558)	57.7%	26.7%	17.6%	26.2%	11.5%	16.3%	12.4%	14.9%	11.1%
知っているが利用していない(n=1041)	41.0%	15.1%	16.5%	19.4%	11.3%	14.5%	11.0%	16.4%	10.9%
あるのを知らなかった (n=1,339)	39.9%	14.8%	15.2%	18.7%	10.4%	13.4%	11.1%	13.9%	8.7%

斜体の数値は、全体比10ポイント以上の結果を表している。(表示の関係上「その他」「無回答」を割愛)

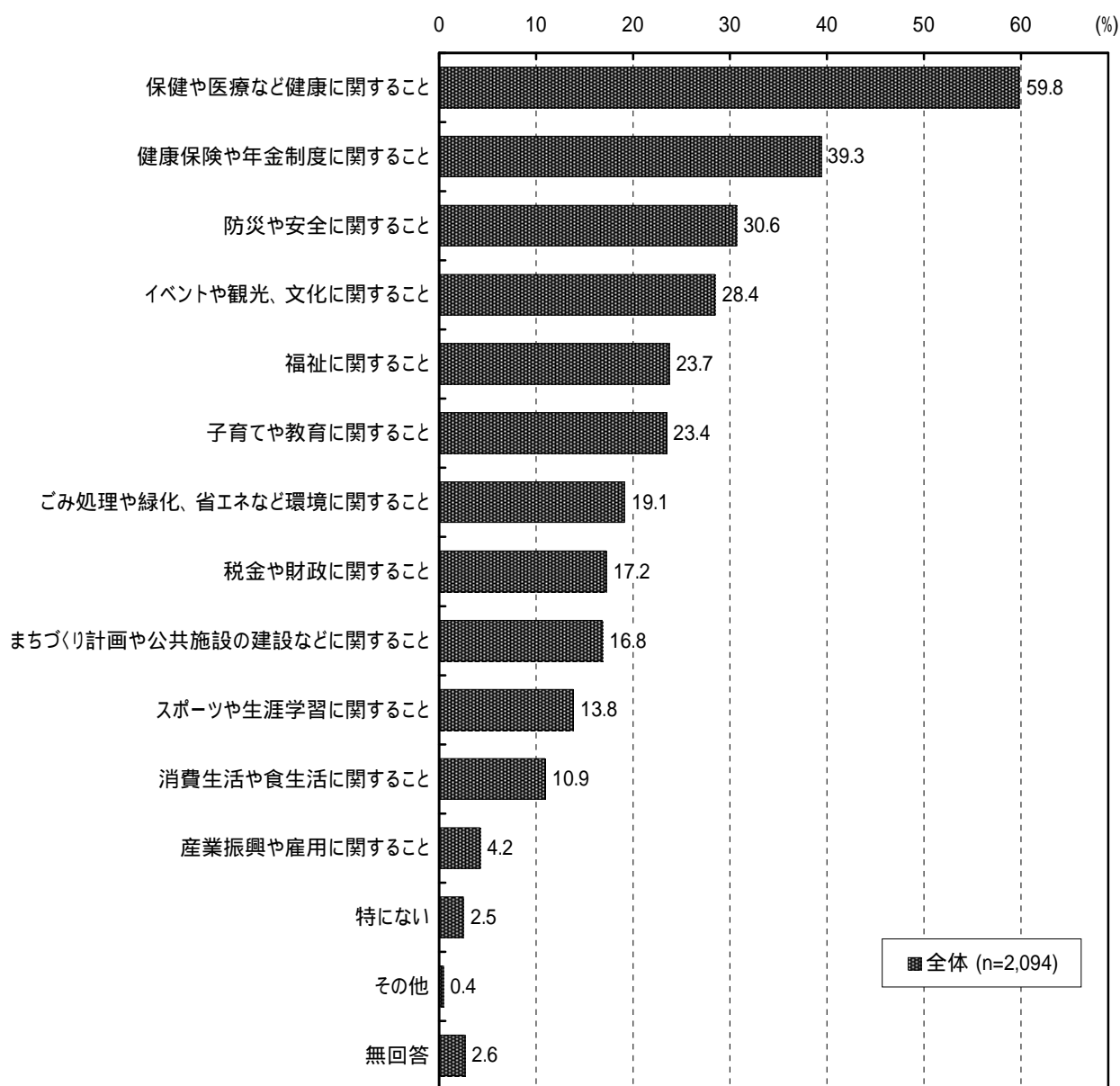
市政ニュースで知りたい情報の分野

問23 あなたは、市政ニュースでどの分野の情報を知りたいですか。(主なものを3つまで選んで)

市政ニュースに健康分野での情報を求める人が6割。

- ・市政ニュースで知りたい情報の分野について、「保健や医療など健康に関すること」が59.8%と最も多く、次いで「健康保険や年金制度に関すること」が39.3%、「防災や安全に関すること」が30.6%、「イベントや観光、文化に関すること」が28.4%、「福祉に関すること」が23.7%、「子育てや教育に関すること」が23.4%などと続いている。

市政ニュースで知りたい情報の分野



広報紙の判型について

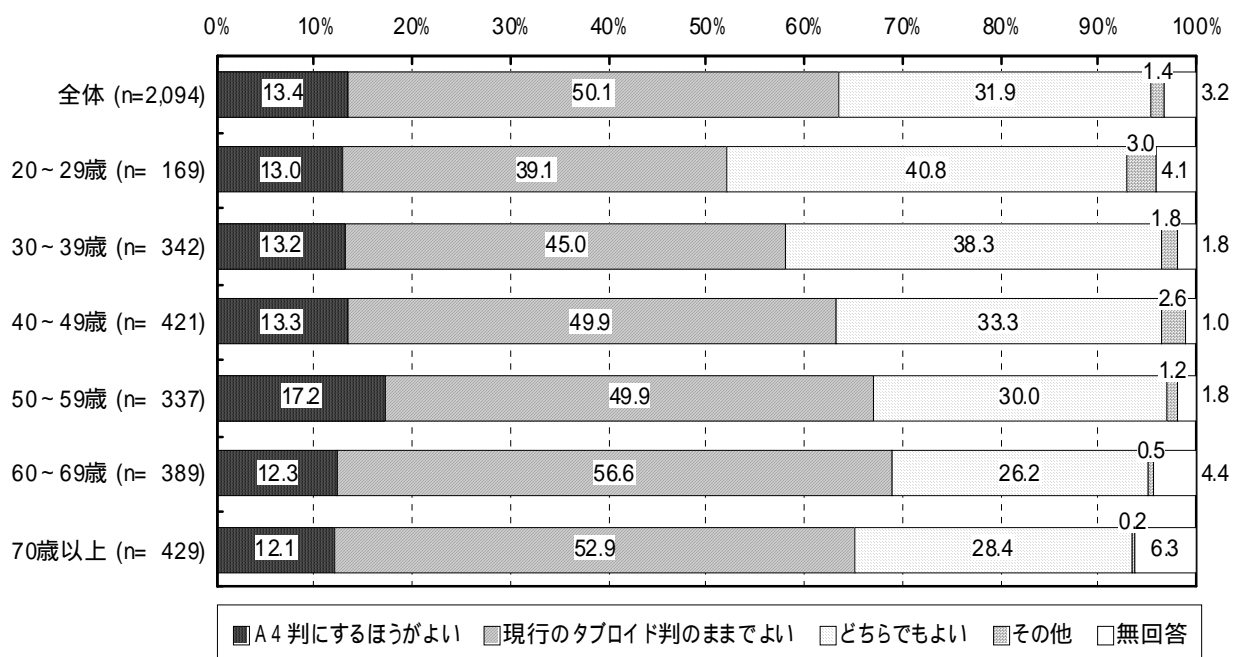
問24

広報紙の判型について、本市の「市政ニュース」は、新聞のような形式で、タブロイド判の8ページで月2回発行していますが、自治体によっては、A4判の30ページ程度の冊子にして、月1回発行しているところもあります。それぞれ利点がありますが、あなたはどのようにする方がよいと思いますか。(1つ選んで)

半数の人が現行のままの版型を希望。

- ・ 広報紙の判型について、「現行のタブロイド判のままでよい」が50.1%と最も多く、次いで「どちらでもよい」が31.9%、「A4判にするほうがよい」が13.4%となっている。
- ・ 年代別にみると、年齢が低くなるにつれ「どちらでもよい」が多くなり、20～29歳では40.8%となっている。また、50～59歳では「A4判にするほうがよい」が17.2%と最も多くなる結果となっている。

広報紙の判型について



タブロイド判...サイズは、273mm×406mm（一般新聞の半分の大きさ）。手軽で、掲載内容が一目でわかる。

A4判...サイズは、210mm×297mm（例：地域情報誌「宮っ子」）。保管しやすく、記事をジャンル分けしやすい。

- ・ 市政ニュースの利用状況別にみると、「現行のタブロイド判のままでよい」では「よく利用している」が全体の50.1%から13.0ポイント高くなっている。また、「どちらでもよい」では「知っているが利用していない」や「あるのを知らなかった」で10ポイント以上高くなる結果となっている。

	A4判にするほう がよい	現行のタブロイド 判のままでよい	どちらでも よい	その他	無回答
全体 (n=2,094)	13.4%	50.1%	31.9%	1.4%	3.2%
よく利用している (n=670)	11.5%	63.1%	23.6%	0.7%	1.0%
時々利用している (n=823)	15.3%	49.6%	32.3%	1.3%	1.5%
知っているが利用していない (n=515)	13.0%	38.1%	42.1%	2.3%	4.5%
あるのを知らなかった (n=42)	16.7%	26.2%	45.2%	4.8%	7.1%

斜体の数値は、全体比10ポイント以上の結果を表している。

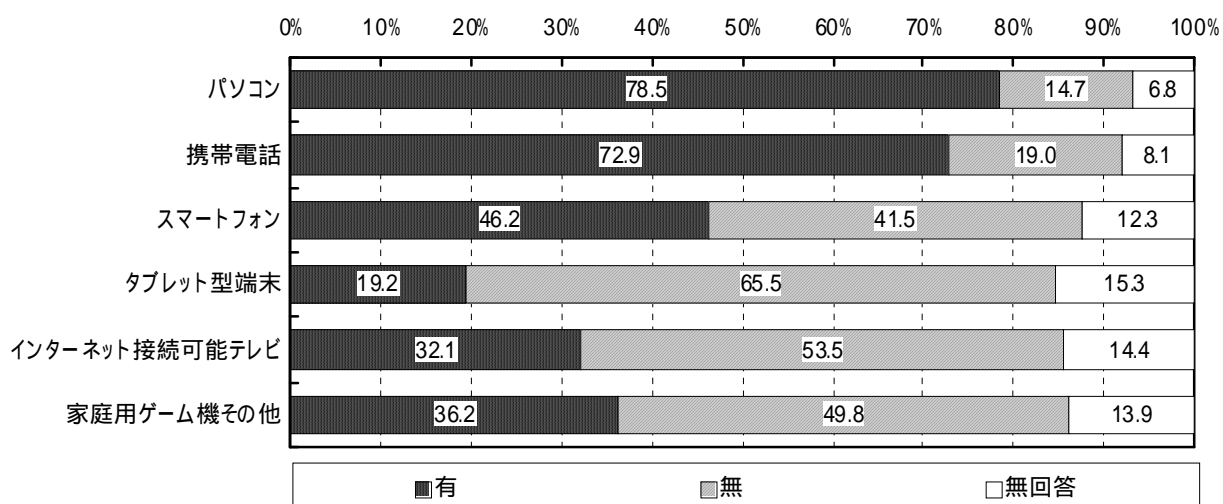
インターネット利用機器の保有状況と利用頻度

あなたはふだんインターネットが利用できる機器を自宅に保有していますか。
 問25 以下のア．～カ．それぞれの保有状況と、インターネットの利用頻度についてあてはまるものに をつけてください。

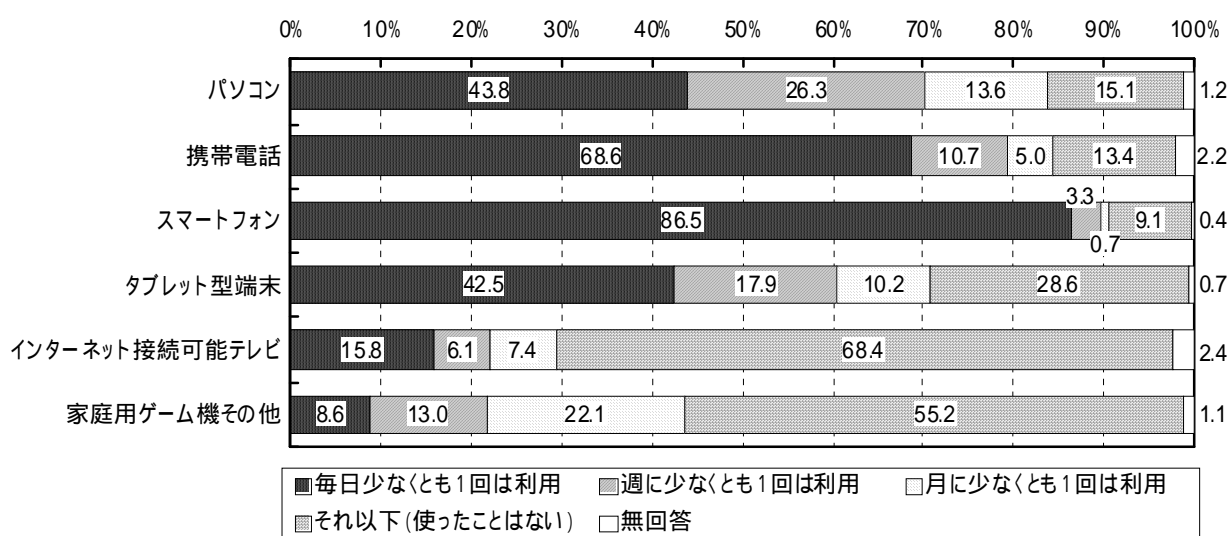
何らかの機器を保有している人は9割以上。また、毎日少なくとも1回はインターネットを利用する人が約8割。

- ・所持しているインターネット利用機器については、「パソコン」が78.5%と最も多く、次いで「携帯電話」が72.9%、「スマートフォン」が46.2%などと続いている。
- ・機器のインターネット利用頻度については、「スマートフォン」で86.5%が「毎日少なくとも1回は利用」しており、次いで「携帯電話」が68.6%となっている。

インターネット利用機器の保有 (n=2,094)



機器のインターネット利用頻度



パソコン(n=1,644)、携帯電話(n=1,527)、スマートフォン(n=967)、タブレット型端末(n=402)、インターネット接続可能テレビ(n=673)、家庭用ゲーム機その他(n=759)

施策に向けての一言 <市からのお知らせについて>

市はさまざまな媒体を通じて市民に市政情報を伝えているが、どの媒体がよく利用されているのだろうか。また、どのように改善すればもっと利用度は高まるであろうか。問 21 は市の情報媒体の利用状況を尋ねている。「よく利用している」と「時々利用している」の合計をみると、「広報紙『市政ニュース』」が 71.3%と最も高く、続いて高いのは「市民べんり帳」43.9%、「市発行のチラシやパンフレット」41.0%の順である。気になるのは「知っているが利用しない」割合が、「ケーブルテレビの市の広報番組『フロム西宮』」で 53.3%、「西宮コミュニティ放送『さくら FM』」で 53.1%、「広報掲示板(市内各所に設置)」で 45.7%もあることである。なぜ知っていて利用しないのだろうか。検討の余地がありそうである。

問 21 の回答からもう一つ気になるのが「ホームページ」の利用度が低いことである。「知っているが利用しない」割合も 38.7%と「広報掲示板(市内各所に設置)」に次いでいる。問 21 の回答から電子媒体(ホームページ、スマートフォン用ホームページ、携帯電話用ホームページ)の利用状況はいずれも低い。これらの電子媒体は若年層でよく使用されていることから、年代別で差が出ている。「よく利用している」と「時々利用している」の合計をみると、40-49 歳が最も高く 49.0%、続いて 30-39 歳 47.7%、20-29 歳 37.8%となっている。他方、70 歳以上で 8.2%、65-69 歳で 12.8%と高齢層で低くなっている。高齢層の利用度を高めることが全体の利用度の向上につながるように思われる。

「ホームページ」の利用度は低いが、利用しやすく、わかりやすい役に立つ情報を提供するのにはどうすればよいであろうか。問 22 の回答から、「目的の情報がすぐみつかる」が 35.7%と最も高い。とくに「時々利用している」と回答している層で「目的の情報がすぐみつかる」が高くなっている。市の特定の施策や行事などを知ろうと思って「ホームページ」にアクセスしてもすぐにはわからず、戸惑うことがあることを示しているのではなかろうか。

問 23 は市政ニュースで知りたい情報の分野を尋ねている。「保健や医療など健康に関すること」が最も高く、59.8%になっている。続いて「健康保険や年金制度に関すること」39.3%、「防災や安全に関すること」30.6%の順で高くなっている。健康・医療、保険・年金、防災が上位を占めている。さらに特徴的であるのは、「よく利用している」層で、「保険や医療に関すること」66.6%、「健康保険や年金制度に関すること」41.3%、「防災や安全に関すること」31.5%といずれも全体平均よりも高くなっている。市政ニュースをよく利用する、つまり市政への関心の高い西宮市民が市政のどの分野に関心が高いかを示している。

問 24 は広報紙の判型を尋ねている。「現行のタブロイド判のままでよい」が 50.1%で半数に達している。他方、「A4 判にする」は 13.4%にすぎず、少ない。「どちらでもよい」とする判断保留は 31.9%である。この回答からは、現状維持が多いようであるが、回答者としては変更する利点をいまひとつ理解しにくかったのではないかとも思われる。

問 25 はインターネットの保有状況と利用頻度を尋ねている。保有状況では「パソコン」78.5%、「携帯電話」72.9%、「スマートフォン」46.2%の順に高い。利用頻度では、「毎日少なくとも 1 回は利用」が「スマートフォン」で 86.5%、「携帯電話」で 68.6%、「パソコン」で 43.8%である。インターネット機器の保有と利用が進んでいることを示しており、市政情報の媒体としてのより活発な利用のための工夫が求められている。

(関西学院大学 森脇俊雅)