

# 総務委員会所管事務調査報告書

## 【はじめに】

地方自治体による情報発信は、市民生活等に直結しているため、情報が特に伝わりにくいと想定される障がい者や外国人、高齢者も含め、一人ひとりが必要としている情報をわかりやすく届けることが求められる。

国においては、令和2年12月に策定した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を目指している。

また、本年5月の「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」の成立により、障がい者が日常生活や災害時に必要な情報を得られるよう支援し、健常者との情報格差の解消を図ろうとしている。

そのような中、本市においては国の動向等を踏まえつつスマート自治体への転換を目指すため、本年4月の組織・機構改革でDX・行革推進室を設置した。しかし、市民への情報発信は、広報紙をはじめケーブルテレビやホームページ、SNS等を活用して行っているものの、市民にとって必要な情報が必ずしも伝わっているとは言えないのが実態である。

以上のことから、総務委員会では、子どもから高齢者まで、全ての市民に対して市がわかりやすく行政情報を提供するため、「市の情報発信のあり方」をテーマに設定し、調査・研究を行った。その結果を以下の通り報告する。

## 【現状把握】

当委員会では、本市の情報発信について現状把握をするため、政策部広報秘書課から市が持つ広報手段や情報発信の手順、基準、障がい者・外国人への広報手段と配慮等について聞き取りを行うとともに、防災安全課に災害発生時における情報発信について資料の提供を求めた。

### 1. 市が持つ広報媒体について

本市の広報は、主に市の取組や制度、イベント等の行政情報の発信をはじめ、まちの活性化、移住・交流につながる観光、イベント情報や子育て関連情報などの市の魅力の発信を行うとともに、それら情報発信、情報共有により、市民参画・協働の促進につなげることを目的としている。

本市の主な広報媒体及びその特徴は、以下のとおりである。

紙媒体による 広報	<p><b>【広報紙「広報かめやま」】</b> 年間23回発行し、市内各世帯や公共施設等に対して配付を行っている。</p> <p><b>【チラシ・ポスター・パンフレット等】</b> 各担当課で、発行時期や内容など独自に設定して情報発信を行っている。</p>
ケーブルテレビによる 広報	<p><b>【行政情報番組「マイタウンかめやま」及び文字情報】</b> 毎日午前6時から深夜0時まで、30分の番組を繰り返し放送している。文字情報は、フル画面で市からののお知らせやイベント内容などを紹介している。また、臨時的に災害情報や選挙速報などを放送する字幕スーパーやL字放送を行っている。</p>
ホームページによる 広報	<p>昨年の3月にリニューアルを行い、レイアウト構造やデザインなどの改善を図っている。しかし、文字の羅列など、視覚的に見にくいページがあり、また、必要な情報を探す際、その情報に容易にたどり着けないこともある。</p>
SNSによる 広報	<p><b>【公式Facebook】</b> 平成27年1月に導入し、随時、市のイベントの開催内容やその様子、事業案内などの情報発信を行っている。</p> <p><b>【公式YouTube】</b> 過去にケーブルテレビの行政情報番組で放送した特集番組や、プロモーション動画、市の事業内容などを紹介している。動画を生かして視覚や聴覚に訴えかける情報発信ができるが、YouTube用にコンテンツを作成しておらず、即時性を生かした活用ができていない。</p> <p><b>【公式LINE「子育てかめやま」】</b> 健康福祉部子ども未来課が文章作成から写真・動画撮影、情報発信までの一連の事務を一貫して行っている。現在、市においてLINEを活用しているのは子育て分野のみである。</p>
メール配信による 広報	<p><b>【「かめやま・安心めーる」】</b> 主に緊急情報、防犯、防災、イベント情報、気象警報等を随時配信している。</p>
報道提供による 広報	<p><b>【プレスリリース】</b> 担当課において作成した報道発表資料を広報秘書課で取りまとめ、随時、新聞社、テレビ局など報道機関にファクスやメールで情報発信を行っている。</p> <p><b>【市長の記者会見】</b> 毎月行う定例記者会見のほか、臨時の記者会見があり、報道機関に市長が直接情報発信をしている。</p>

## 2. 情報発信の基準について

市の広報紙については、亀山市広報に関する規程の第3条において、各種法令、規則、規程等市民への周知と理解に資する事項、市の諸施策、行事等市民への周知に関する事項など、6つの事項が掲載内容となっている。

また、公式F a c e b o o k、公式Y o u T u b e、公式L I N Eには、それぞれ運用方針がある。主な情報発信内容は、公式F a c e b o o kは市の取組、市内の出来事などであり、公式Y o u T u b eは市の取組、観光情報など、公式L I N Eは子育て支援センターの行事、子育てに関するイベントなどである。

## 3. 障がい者への広報手段と配慮について

ホームページについては、文字と背景の色の組み合わせに配慮して読みやすくしているほか、音声読み上げソフトで正しく読めない記号等の使用は避けたり、文字のサイズや背景色を変更できるようにしている。

広報誌やチラシ等の点訳は行っていないが、広報紙の音訳C Dやホームページ等において、音声で行政情報を提供できるよう対応している。

行政情報番組の手話通訳は行っていないが、聴覚障がい者を含め、視聴者に視覚でも情報を伝えられるようテロップ等を入れて工夫している。

## 4. 外国人への広報手段と配慮について

文化課において、医療・防災・税・催しに関することなど、必要性が高いと思われる情報を英語版・ポルトガル語版・易しい日本語版に翻訳等をした3種類の「かめやまニュース」を発行することとなっている。

ホームページは、易しい日本語のほか4言語のページを設けている。各課が作成する各種チラシや刊行物、行政から地域への回覧物については、各課の判断により必要に応じて文化課に翻訳を依頼のうえ発行している。

なお、多言語化する行政情報の基準は、市としては特に設けておらず、行政情報番組や文字情報に関しては、多言語化はしていない。

また、文化課では、ポルトガル語及び英語の通訳職員（会計年度任用職員）を各1名任用しているが、本年度は両通訳職員とも欠員の期間があり、新たな通訳の任用までの間に、翻訳の必要が生じた場合は外部へ発注することとなっている。

## 5. 災害発生時における情報発信について

災害発生時の情報伝達手段としては、「かめやま・安心メール」や「ヤフー防災速報」、「緊急速報メール」、「L字放送」、「防災行政無線」、「市ホームページ」、「広報車」などがある。

「かめやま・安心メール」の防災分野の登録者は約4,500人であり、「ヤフー防災速報」のサービスの利用者は、Yahoo! JapanまたはYahoo!防災速報アプリで「亀山市」を地域設定している約1万4,300人である。

### 【アンケート調査】（調査結果の詳細は、添付資料のとおり）

「市の情報発信」について市民から幅広く意見をいただくため、インターネット及び紙媒体によりアンケート調査を実施した。これまで、常任委員会の所管事務調査としてアンケート調査を行った例はなく、また、市議会において、「市の情報発信」に特化した調査を行ったのも初めての取組であった。

調査は、令和4年2月28日から令和4年4月8日にかけて行い、対象者数268人のうち、回答者数は159人であった。

調査結果から、日常的に使っている情報端末は、各世代においてスマートフォンが最も多いことや、利用しているSNSは、LINEが最も多く、今回のアンケート回答者159人中123人（77%）がLINEを利用していることが確認できた。

また、市の情報を見る（取得する）ときに利用する手段について、複数回答可として回答を求めたところ、「広報かめやま」が最も多く、151人であり、次いで市のホームページが多く、119人であった。

市の情報を見る（取得する）ときに利用する手段が複数ある場合、必要な情報が最も得られ、満足できる手段についても、「広報かめやま」が最も多く、68人（43%）であり、次いで市のホームページが多く、32人（20%）であった。

市が提供する情報が、届いていると感じている回答者が多く、また、各種情報提供手段に対する満足度は、比較的高い結果であったものの、SNSに関しては、「利用していない」を選択した回答者が半数以上であった。

### 【行政視察】

調査・研究テーマに沿った先進地である千葉県千葉市、東京都三鷹市、神奈川県川崎市の取組内容や課題について、オンラインにより視察を行った。

#### 1. 千葉県千葉市

「あなたが使える制度お知らせサービス」について

市では、各種支援サービス等を提供しているが、それは申請が前提となっている。市民に

対して、市政だよりや各サービス等のチラシ、ホームページ、SNS等、様々な形で情報発信をしているものの、そういったサービス等が必要な人ほど調べる時間がなく、当該サービス等の提供を受けることができずに、受給漏れが発生してしまっているのが実態である。

そこで、千葉市では市民から様々な手続等を通じて預かっている住民情報を活用した、プッシュ型サービスとして「あなたが使える制度お知らせサービス」を令和3年1月に導入した。このサービスの仕組みは、市民が利用申請を行い、LINEで千葉市公式アカウントを友達登録し、市は、利用申請のあった市民の住民情報を抽出し、各制度の対象者となる条件等を予め登録しておく。そして、通知を行う際には、利用者の中から対象者を抽出してメッセージを送信し、LINEを通じて利用者にプッシュ通知をするものである。

サービスの対象となっているのは、23業務（健康診査・がん検診、予防接種、障がい・難病児童支援、ひとり親家庭支援など）であるが、令和4年度は、対象制度を3制度（妊産婦歯科検診、1日人間ドック、脳ドック）追加する予定である。

また、サービス導入に係るイニシャルコストは2,500万円弱であり、ランニングコストは年間316万円程度である。

サービス導入により、子どもの予防接種の管理は大変なので、プッシュ型通知のサービスがあっただけよかったという市民の声がある一方、登録者数は市民全体の1%弱にとどまっており、利用申請は伸び悩んでいる。さらに多くの市民にサービスを認知してもらうための周知が必要であり、課題となっている。

## 2. 東京都三鷹市

### 子育て支援サイト「みたかきっずナビ」、スマートフォン用アプリ「みたかきっずナビ by 母子モ」について

三鷹市では、平成14年に子育て支援サイト「みたか子育てねっと」を公開し、当時は先駆的な取組として注目されていた。しかし、公開から約20年が経過し、スマートフォンに対応していないことや内容更新の遅さ、また不備が常態化していることが課題となっていた。

そこで、より身近で使い勝手の良い子育て支援ツールとして、時代に即した新たな子育て支援サイトを構築し、利便性の向上と情報発信・相談体制の強化を図るため、ウェブサイトとアプリ一体型のサービスを導入した。

ウェブサイト作成に係る経費は、開発委託料が550万円で、令和4年度における運用・保守委託料は、171万6,000円である。

三鷹市では「母子モ」というアプリを三鷹市用にカスタマイズして運用している。

アプリの機能の母子健康手帳メニューのうち「成長記録機能」は、健診等の妊娠経過と子どもの成長を母子健康手帳の省令様式に沿って記録ができるものである。「予防接種のスケ

「スケジュール管理機能」は、利用者の生年月日・性別・接種実績の情報をもとに、法令等に準拠したスケジュールが提案され、予定日が近づくとプッシュ通知が届くものである。そのほかにも、「子どもの成長の記録と管理機能」や「子育て知識取得のためのコンテンツ」などがある。

地域の情報配信メニューのうち「子育て支援施設の検索」は、グーグルマップと連携しており、ルート検索も可能なため、施設へのアクセスがしやすくなっている。そのほかにも「子育て支援情報（お知らせ）」や「子育てイベントの検索機能」などがある。

このアプリは、「プッシュ通知機能」により、利用者が登録した情報をもとに年齢や生年月日、居住地区等、様々な条件でプッシュ通知を行うことができる。

このアプリの累計登録者数は、令和4年4月30日現在で2,490人である。

サービス導入後は、アプリを通しての個別相談も増えてきており、また、一時預かり施設2か所でのオンライン予約開始による利便性が向上した一方で、職員が操作に不慣れなため、機能を使いこなせておらず、地域のイベント情報やおでかけ情報などが掲載できていないことが課題となっている。

### 3. 神奈川県川崎市

#### 「川崎市LINE公式アカウント」の運営について

LINEは、令和4年3月末時点の国内の月間利用者数が9,200万人と日本の人口の約70%が活用しているアプリで、性別・職業・年齢を問わず、幅広いユーザーに利用されている。

企業・事業者向けに展開していた、LINEを使ったメッセージ配信の通数に応じて、従量制の利用料が発生する有料プラン（LINE@）が、令和元年5月から地方公共団体は無料で利用できるようになったことを受け、川崎市は、令和元年11月から「川崎市LINE公式アカウント」を開設した。

LINEで発信する情報は、新型コロナウイルス関連情報や年末年始等の業務情報、イベント情報など、市民の関心が高い情報のほか、防災等に関する啓発や生活に影響が及ぶ制度変更、選挙の投票日の案内など、特に市民に周知したい情報としている。

令和4年3月31日現在の友だち登録者数は3万7,170人であり、市政だよりや転入者向け配布資料による周知で年々増加している。その一方で、川崎市の公式LINEは、若年層の友だち登録者数が少なく、またメッセージの受取を拒否する件数は年々増加傾向にあり、特に若年層にも関心を持ってもらい、利用者数を増やすことが課題である。

また、川崎市では令和3年3月からAIチャットボットシステムを導入した。チャットボットは、リアルタイムに自動で短文の会話（チャット）を行うロボット（プログラム）のこ

とであり、ホームページに掲載されている「よくある質問（FAQ）」等を活用して、市民が求める情報をホームページやLINE上でチャットボットが回答する機能を追加している。

このシステムでは、市のオープンデータを活用し、窓口混雑状況やイベント情報などのリアルタイムな情報を回答するとともに、ごみ分別に関する質問などにも回答することができる。システムの導入により、市民の質問した内容を分析し、市民のニーズやわかりにくい情報を見つけて、改善につなげることができるようになった。

### 【検討結果のまとめ】

総務委員会として、調査・研究テーマに掲げた「市の情報発信のあり方」について、現状把握、アンケート調査、行政視察を行い、協議を積み重ねて検討した結果の課題・問題点は、次のとおりである。

1. 各部署が行っている情報発信の手段や概要について、広報秘書課が把握できていないものがある。また、情報発信を行うにあたっては、障がい者や外国人への配慮等も含め、担当部署の判断によるところが大きいいため、部署により対応に差が生じている。
2. アンケート調査結果によると、広報紙は情報を得る手段として活用されている割合が最も高く、これにより情報が届いていると感じている市民は多いが、広報紙は情報量とリアルタイムな情報提供には限界がある。そこで、広報紙以外の複数の手段によって様々な情報を発信しているが、実際に市民に届いていない、あるいは活用されていない可能性がある。
3. ホームページは、リニューアルしたにもかかわらず文字の羅列など視覚的に見にくいページがあるほか、必要な情報を探す際、その情報に容易にたどり着けない。
4. 情報発信の手段として、SNSが災害時も含め有効に活用できていない。特にLINEは利用者が多いにもかかわらず、その活用は子育てLINEにとどまっており、機能を幅広く有効に活用できていない。

よって、総務委員会として、「市の情報発信のあり方」について、下記のとおり市長に対し提言を求める。

## 記

1. 全庁的な広報統括部署として広報担当部署が、各部署が提供する情報を十分に把握し、指導等を行い、部署間による情報格差の是正に努めること。
2. 広報紙をはじめとする全ての情報発信について、情報が市民に届き、有効に活用してもらえよう、その発信手段や情報内容をより充実させること。
3. ホームページは視覚的に見やすくなるよう工夫すること。また、施策別のウェブサイト開設やチャットボットの活用など、利用者が必要な情報にたどり着きやすくすること。
4. 平常時、災害時を問わず、市民にリアルタイムな情報提供が行えるよう、即時性のあるSNSを幅広く有効に活用すること。特に、千葉市が行っているようなLINEのプッシュ通知機能は、個々の市民に必要な情報を届ける有効な手段であり、導入に向けて検討を行うこと。



# 「市の情報発信」に関するアンケート 集計結果

## 【アンケート調査概要】

### 1 調査目的

総務委員会の所管事務調査として「市の情報発信のあり方」をテーマに調査・研究を行う中で、「市の情報発信」について市民から幅広く意見をいただくため、アンケート調査を実施したものである。

### 2 アンケートの対象者・実施期間・実施方法

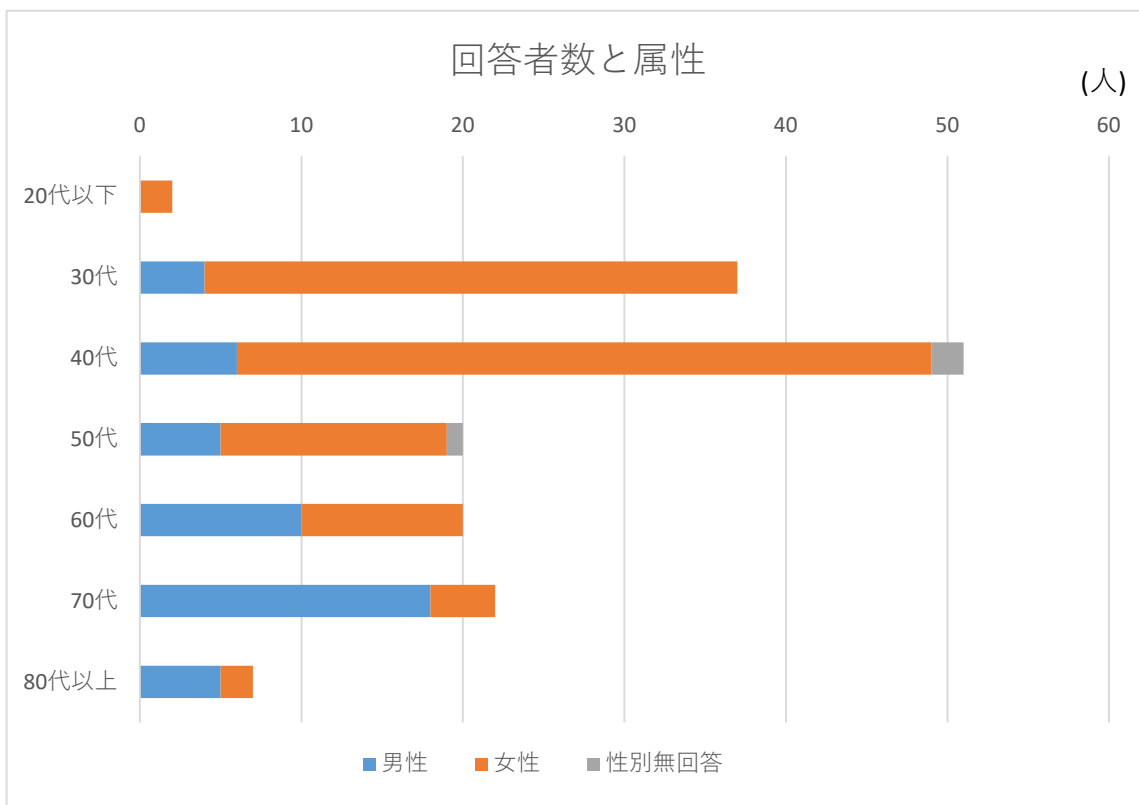
	対象者数	回収数	実施期間	実施方法
市内幼稚園保護者	59	35	令和4年3月7日～令和4年3月18日	インターネット
市内小中学校保護者	105	51	令和4年2月28日～令和4年3月18日	インターネット
その他市内在住者	104	73	令和4年3月1日～令和4年4月8日	紙媒体
合計	268	159		

回収率：59.3%

### 3 回答者数と属性

(人)

	男性	女性	性別 無回答	合計
20代以下	0	2	0	2
30代	4	33	0	37
40代	6	43	2	51
50代	5	14	1	20
60代	10	10	0	20
70代	18	4	0	22
80代以上	5	2	0	7
合計	48	108	3	159



### 4 報告書をみるにあたって

集計は小数点以下第1位を四捨五入している。なお、円グラフにおいて合計が100%になるよう調整しています。

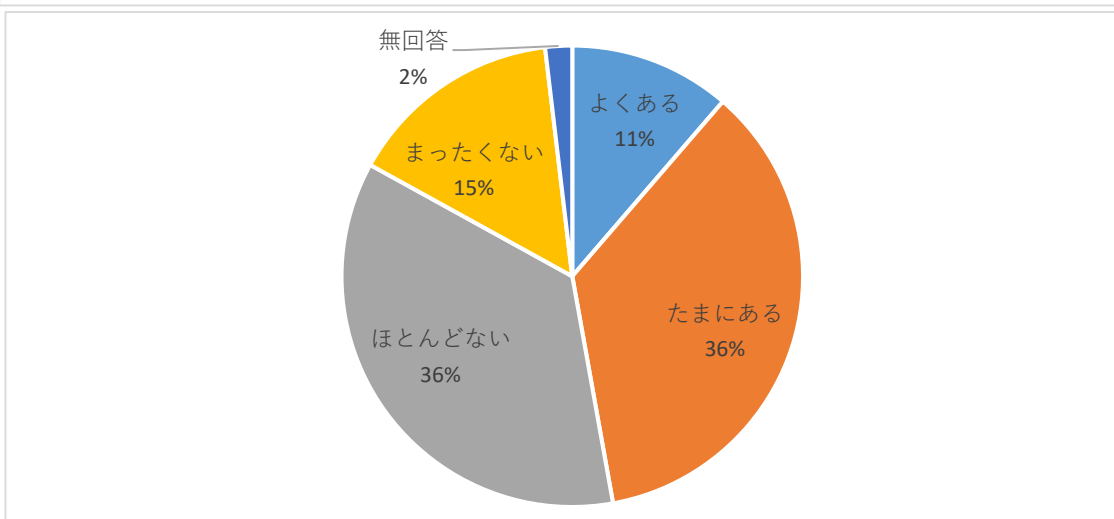
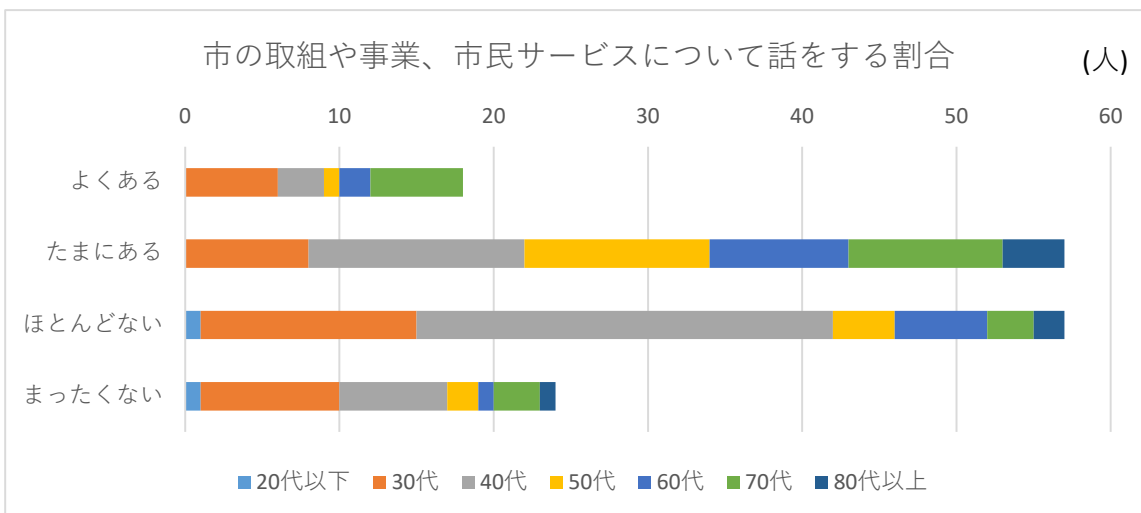
【調査結果】

1 地域・職場・サークル活動などで、市の取組や事業、市民サービスについて話をする  
 ことがありますか？

全体としては「よくある」「たまにある」（47％）と、「ほとんどない」「まったくない」（51％）の割合は概ね半数ずつとなっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
よくある	0	6	3	1	2	6	0	18
たまにある	0	8	14	12	9	10	4	57
ほとんどない	1	14	27	4	6	3	2	57
まったくない	1	9	7	2	1	3	1	24
無回答	0	0	0	1	2	0	0	3
合計	2	37	51	20	20	22	7	159

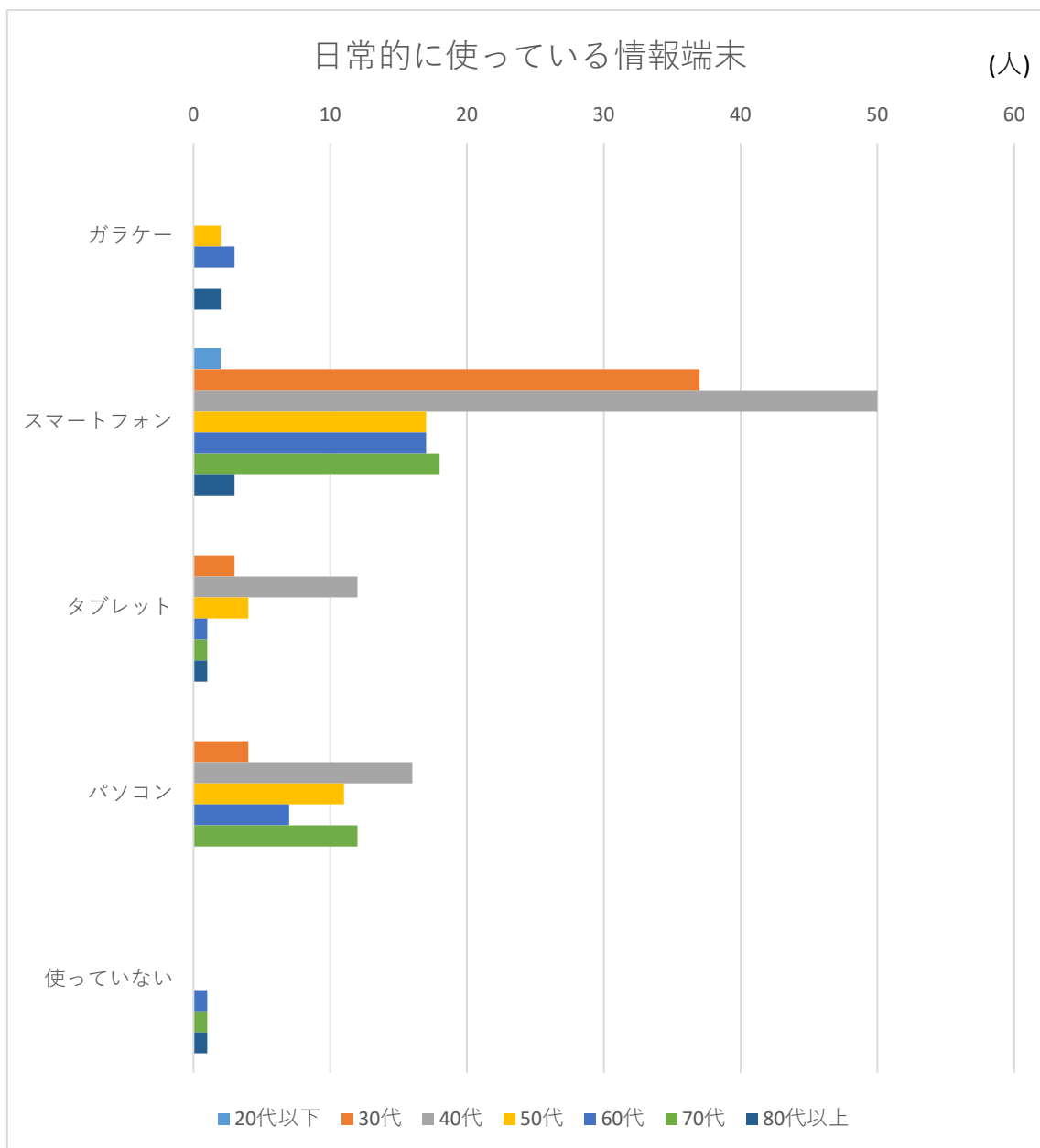


## 2 日常的に使っている情報端末は何ですか？（複数回答可）

各世代においてスマートフォンが最も多く、今回のアンケート回答者159人中144人（91%）がスマートフォンを使用している。

（人）

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
ガラケー	0	0	0	2	3	0	2	7
スマートフォン	2	37	50	17	17	18	3	144
タブレット	0	3	12	4	1	1	1	22
パソコン	0	4	16	11	7	12	0	50
使っていない	0	0	0	0	1	1	1	3
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0



### 3 利用しているSNSは何ですか？（複数回答可）

全体としてはLINEが最も多く、今回のアンケート回答者159人中123人（77%）がLINEを使用している。

（人）

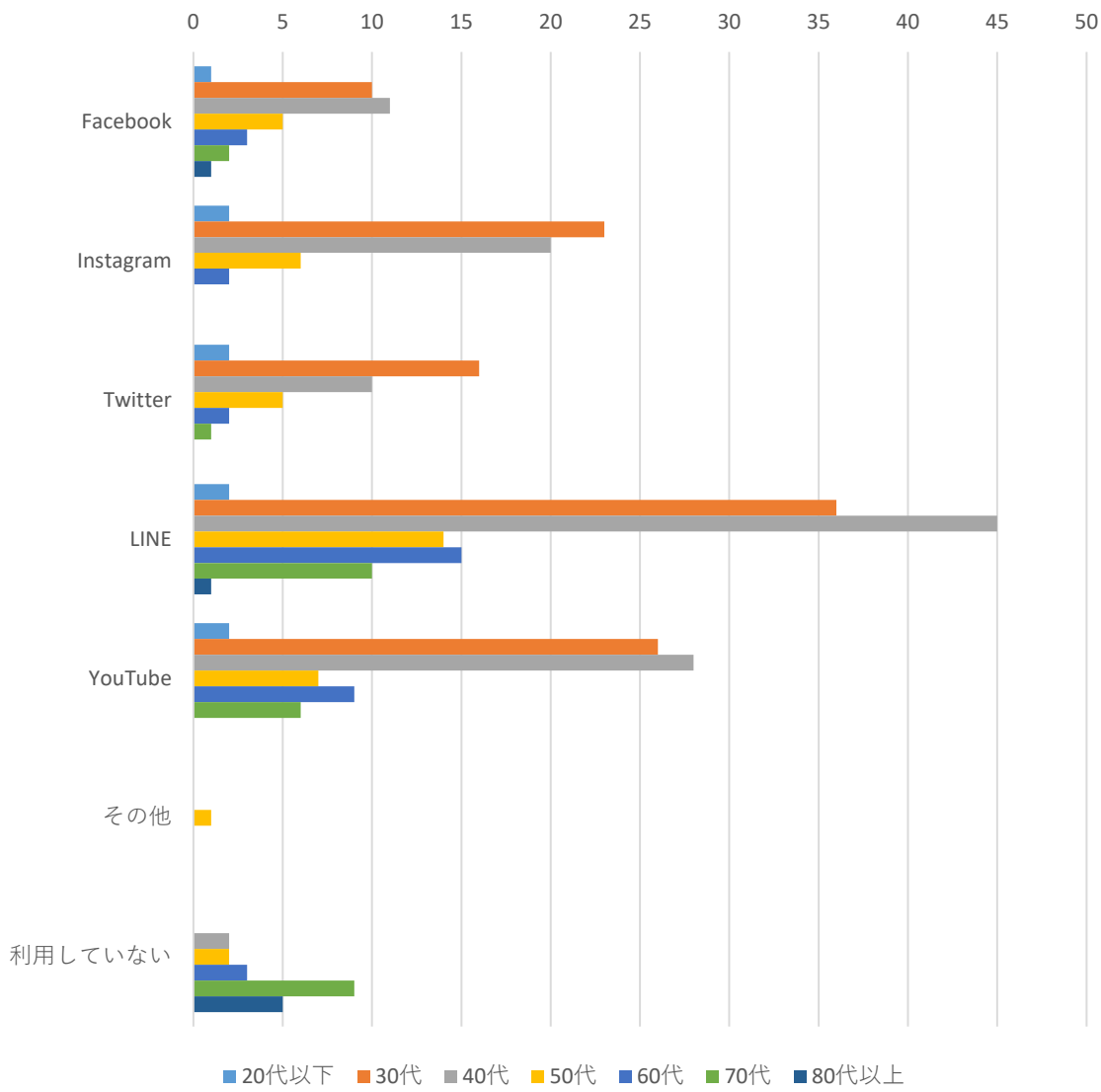
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
Facebook	1	10	11	5	3	2	1	33
Instagram	2	23	20	6	2	0	0	53
Twitter	2	16	10	5	2	1	0	36
LINE	2	36	45	14	15	10	1	123
YouTube	2	26	28	7	9	6	0	78
その他	0	0	0	1	0	0	0	1
利用していない	0	0	2	2	3	9	5	21
無回答	0	0	0	0	1	0	0	1

#### 「その他」の内容

- ・ tiktok（50代女性）

# 利用しているSNS

(人)



#### 4 市の情報を見る（取得する）とき、利用する手段はどれですか？（複数回答可）

全体としては「広報かめやま」が最も多く利用されており、次いで市のホームページが多く利用されている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
広報かめやま	2	36	44	20	20	22	7	151
市のホームページ	1	33	46	13	10	14	2	119
行政情報番組 「マイタウンかめやま」	1	27	35	11	14	17	4	109
市の公式Facebook	0	16	22	2	3	8	0	51
市の公式YouTube	0	15	20	1	5	7	0	48
市の公式LINE 「子育てかめやま」	1	20	22	1	3	6	0	53
「かめやま・安心めーる」	1	29	35	8	6	6	1	86
その他	0	2	3	1	0	0	0	6
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0

#### ●その他、市の情報を見る（取得する）手段は何ですか。

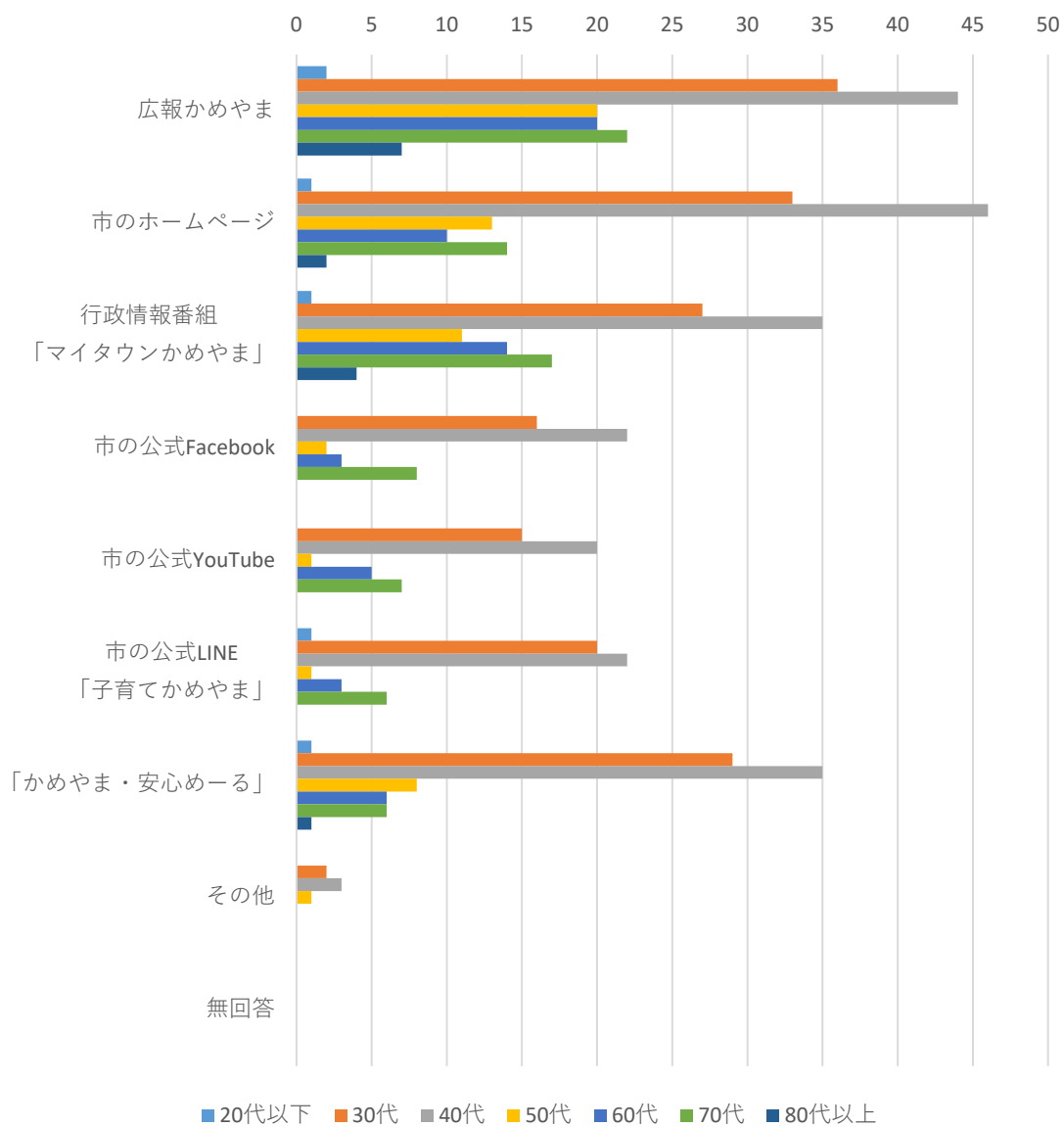
- ・ 広報（30代女性）
- ・ A議員のTwitter、いつもリアルタイムで情報が速くたよりにしている。市のHPもFacebookも更新が遅過ぎて時代に合わないと思う。（30代女性）
- ・ Google（40代女性）
- ・ ライン（40代女性）
- ・ 広報かめやま（40代女性）
- ・ 市議のTwitter（50代女性）

※それぞれの情報取得手段に対する満足度は1 2ページから2 5ページのとおりである。また、市の情報を見る（取得する）ときに利用する手段と、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度のクロス集計は別紙のとおりである。



## 市の情報を取得する手段

(人)



●「広報かめやま」で必ず読む記事は何ですか？（複数回答可）

「暮らしの情報BOX（もよおし、各種検診・教室、募集など）」が最も多く、次いで「お知らせ（制度の説明、体育施設の利用案内など）」、「特集記事（市の施策や取組、地域課題など）」が多くなっている。

（人）

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
特集記事	1	10	19	11	12	15	5	73
お知らせ	0	15	24	10	13	12	3	77
暮らしの情報BOX	1	22	24	12	12	16	2	89
広報ガイド	1	13	13	4	4	6	2	43
トピックス	0	6	3	7	10	10	3	39
連載記事	0	5	2	3	2	1	1	14
その他	0	0	1	0	0	0	1	2
特にない	0	6	10	3	1	1	0	21
無回答	0	3	4	0	0	0	0	7

「その他」の内容

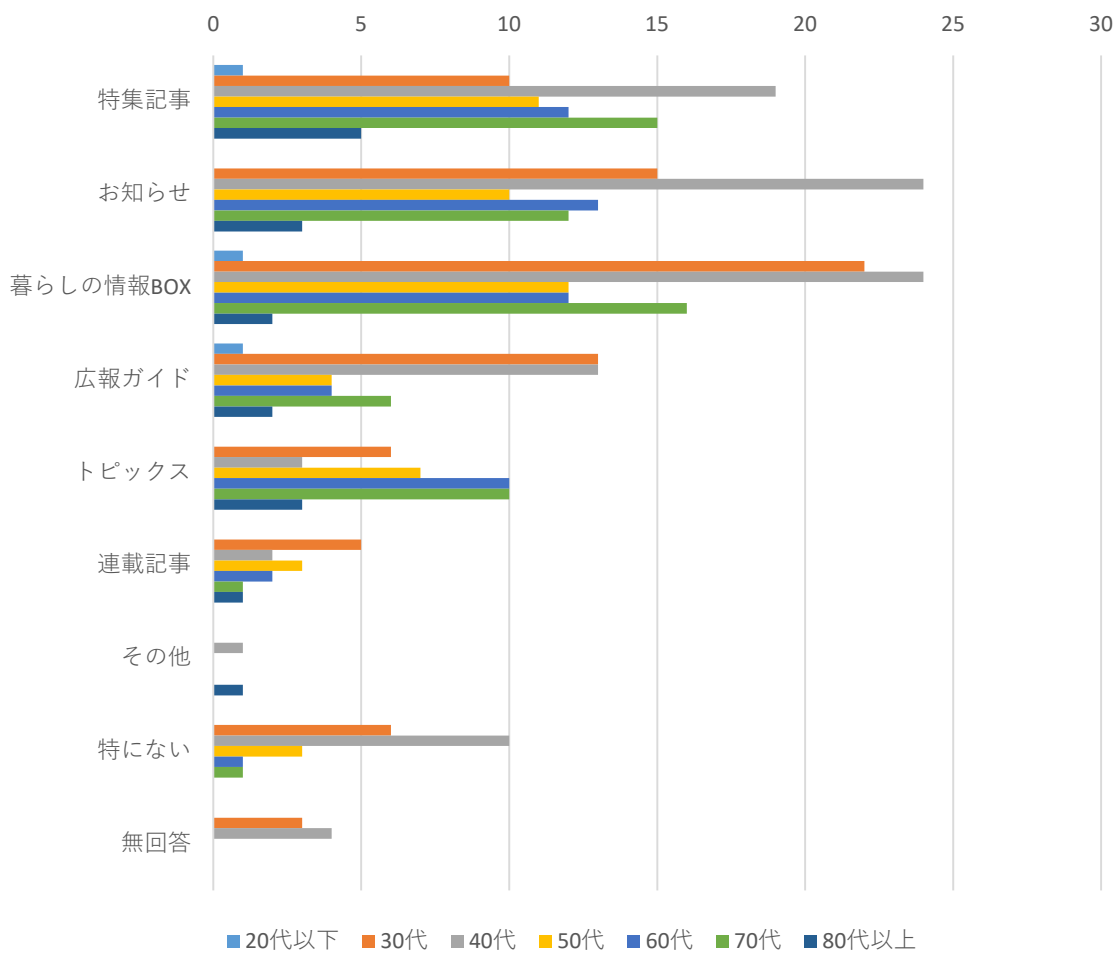
- ・補助金等（40代男性）
- ・全般（60代女性）※特集記事、お知らせ、暮らしの情報BOX、広報ガイド、トピックス、連載記事も選択
- ・テレビ ZTV等（80代以上男性）

特にない

- ・ひと通り目を通す（50代女性）

# 「広報かめやま」で必ず読む記事

(人)



●市のホームページの情報内容（情報量）に満足していますか？

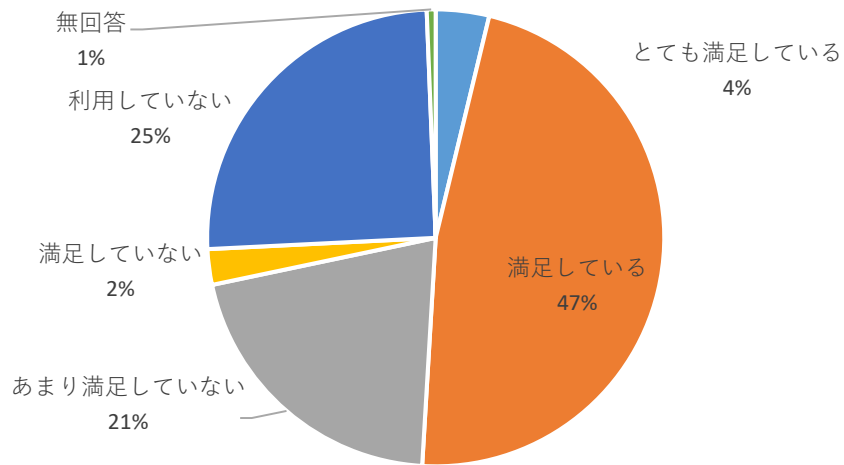
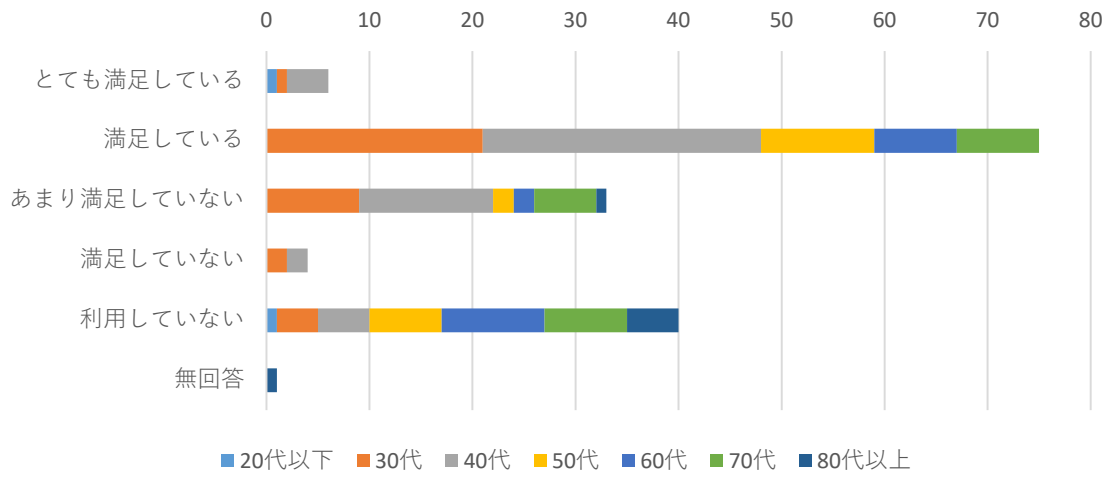
「とても満足している」「満足している」が51%であり、「利用していない」が25%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	1	1	4	0	0	0	0	6
満足している	0	21	27	11	8	8	0	75
あまり満足していない	0	9	13	2	2	6	1	33
満足していない	0	2	2	0	0	0	0	4
利用していない	1	4	5	7	10	8	5	40
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	2	37	51	20	20	22	7	159

### 市のホームページの情報内容への満足度

(人)

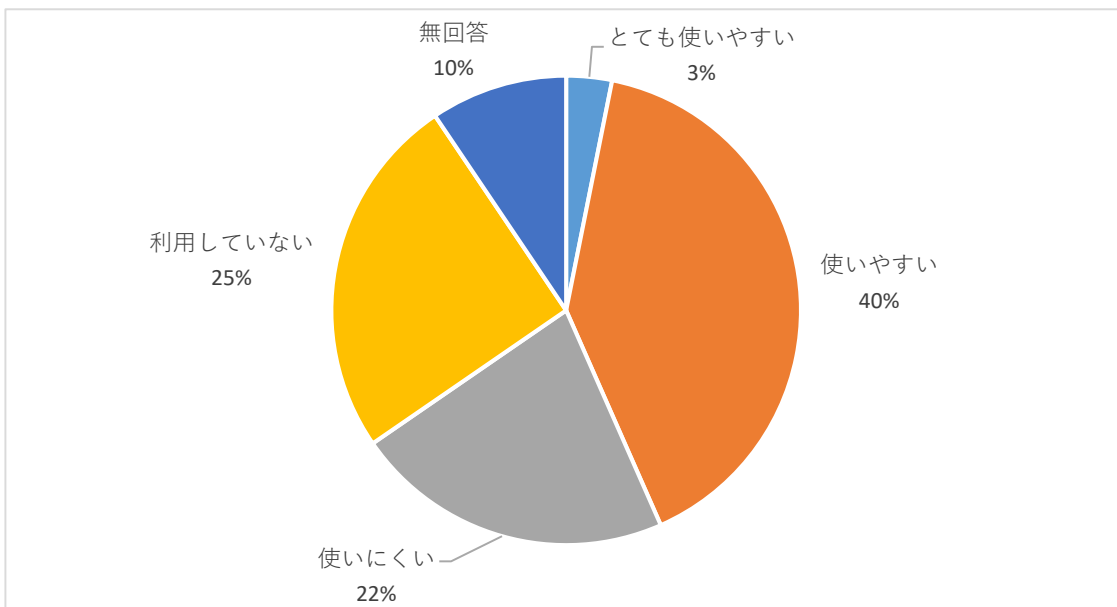
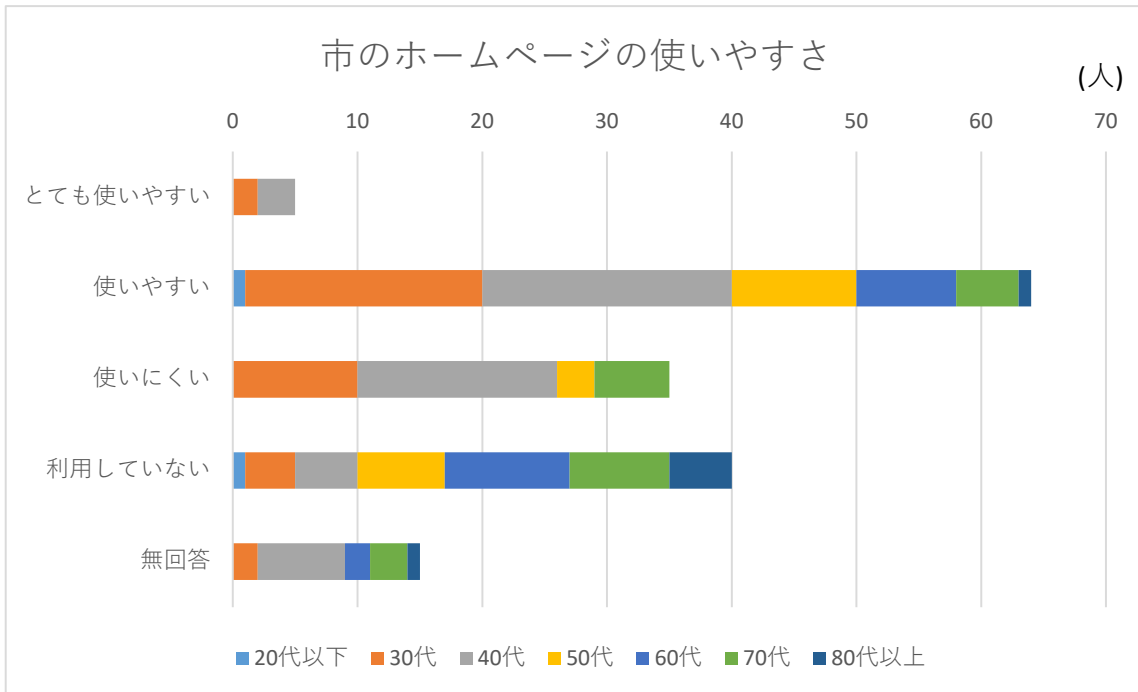


●市のホームページについて、見やすさや、必要な情報へのたどり着きやすさなどの面で、使いやすいと感じますか？

「とても使いやすい」「使いやすい」が43%であり、「利用していない」が25%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても使いやすい	0	2	3	0	0	0	0	5
使いやすい	1	19	20	10	8	5	1	64
使いにくい	0	10	16	3	0	6	0	35
利用していない	1	4	5	7	10	8	5	40
無回答	0	2	7	0	2	3	1	15
合計	2	37	51	20	20	22	7	159



●行政情報番組「マイタウンかめやま」の情報内容に満足していますか？

「とても満足している」「満足している」が51%であり、「利用していない」が32%となっている。

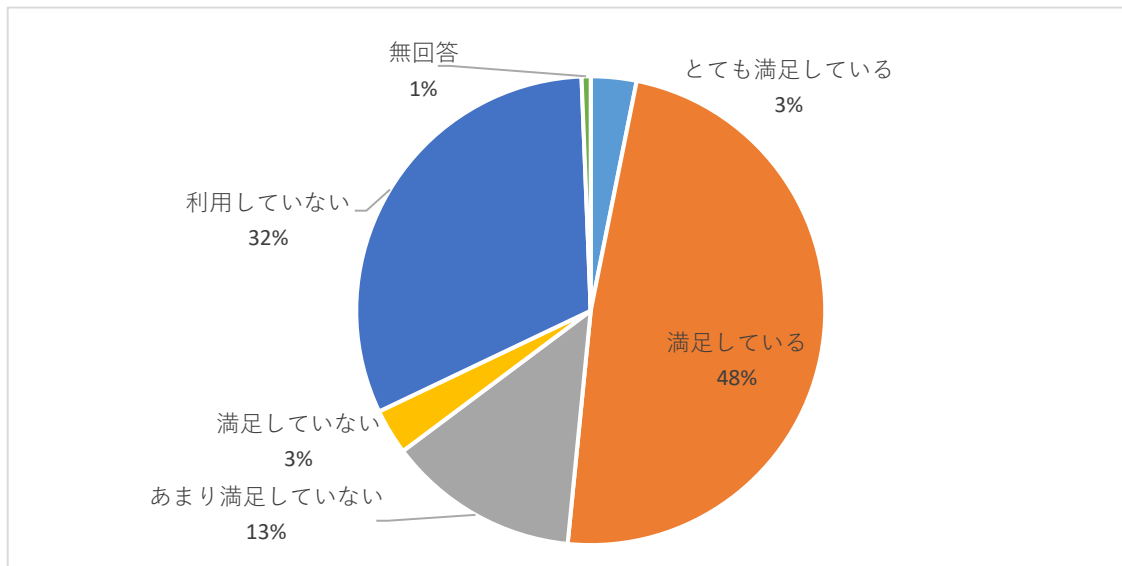
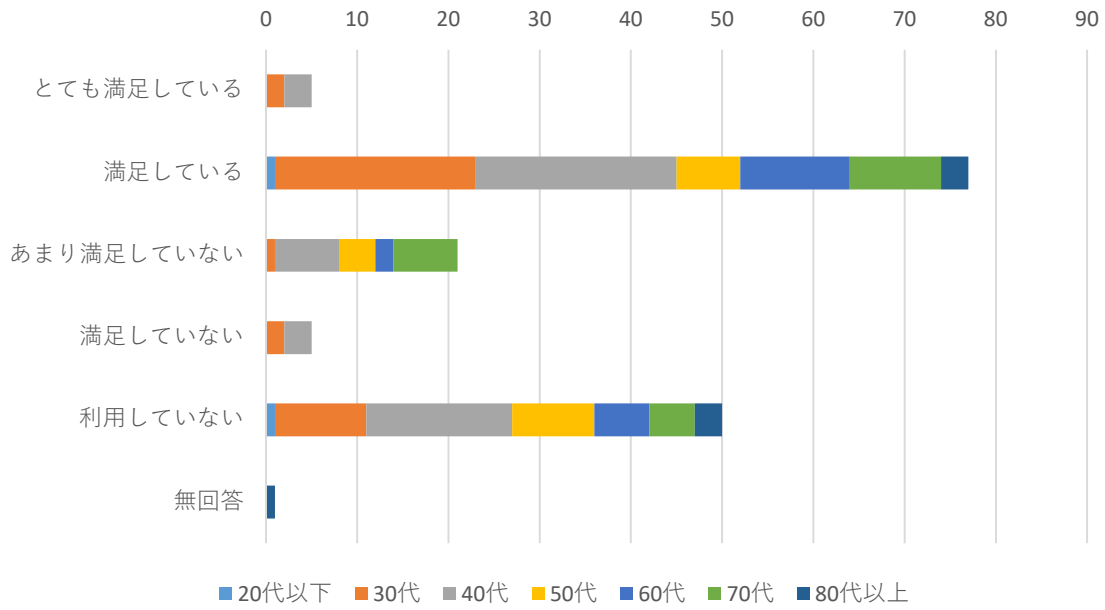
(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	2	3	0	0	0	0	5
満足している	1	22	22	7	12	10	3	77
あまり満足していない	0	1	7	4	2	7	0	21
満足していない	0	2	3	0	0	0	0	5
利用していない	1	10	16	9	6	5	3	50
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	2	37	51	20	20	22	7	159



### 「マイタウンかめやま」の情報内容への満足度

(人)

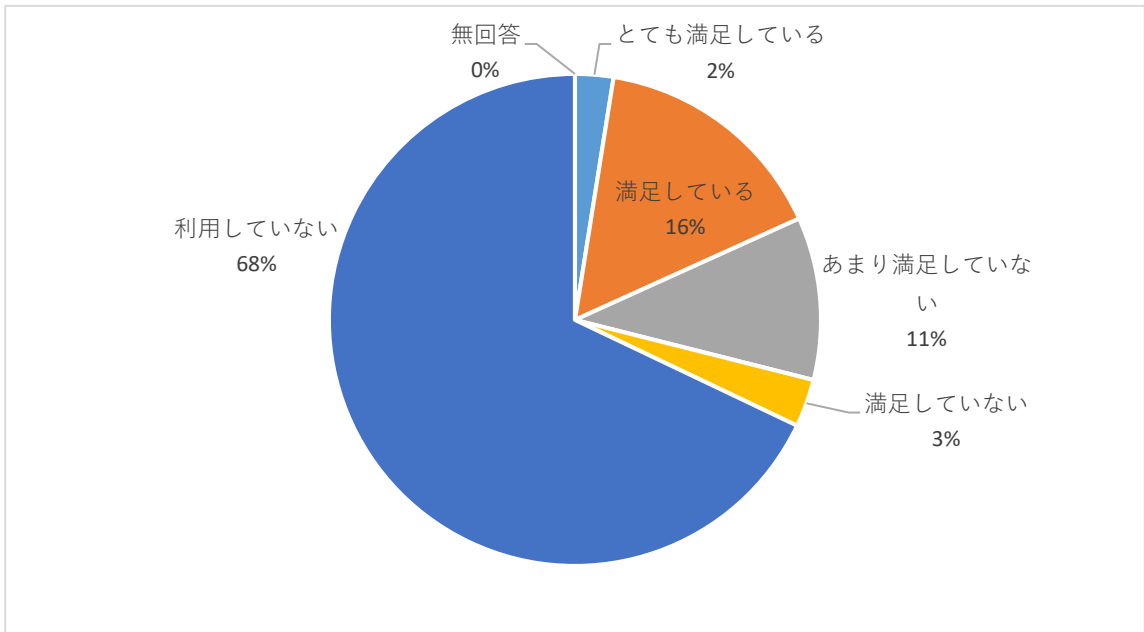
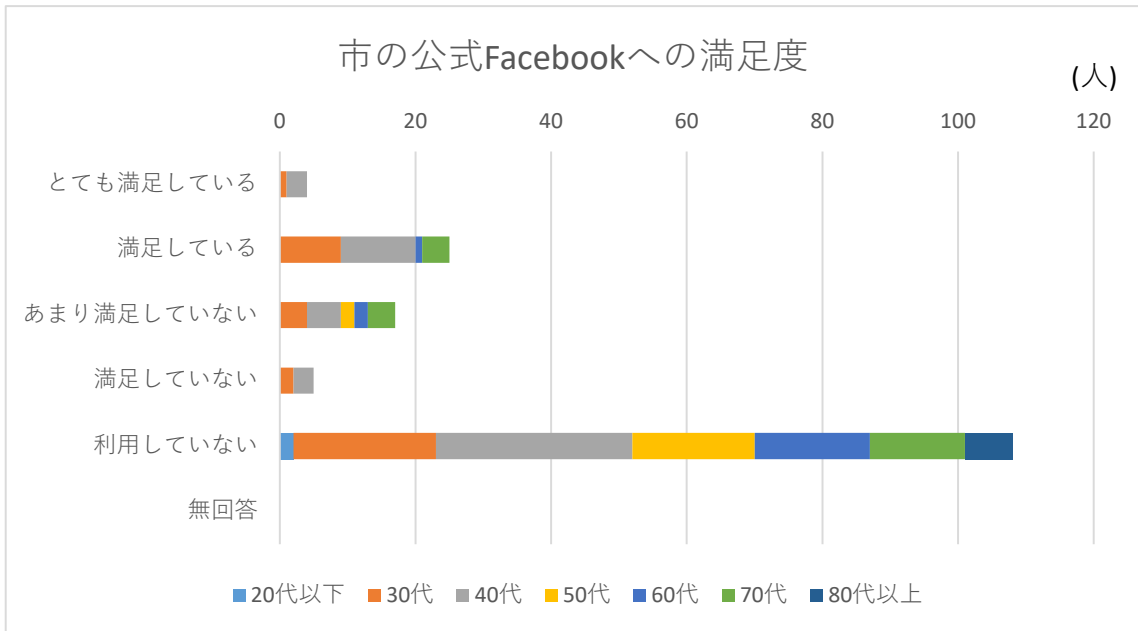


●市の公式Facebookの情報内容に満足していますか？

「とても満足している」「満足している」が18%であり、「利用していない」が68%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	3	0	0	0	0	4
満足している	0	9	11	0	1	4	0	25
あまり満足していない	0	4	5	2	2	4	0	17
満足していない	0	2	3	0	0	0	0	5
利用していない	2	21	29	18	17	14	7	108
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	37	51	20	20	22	7	159

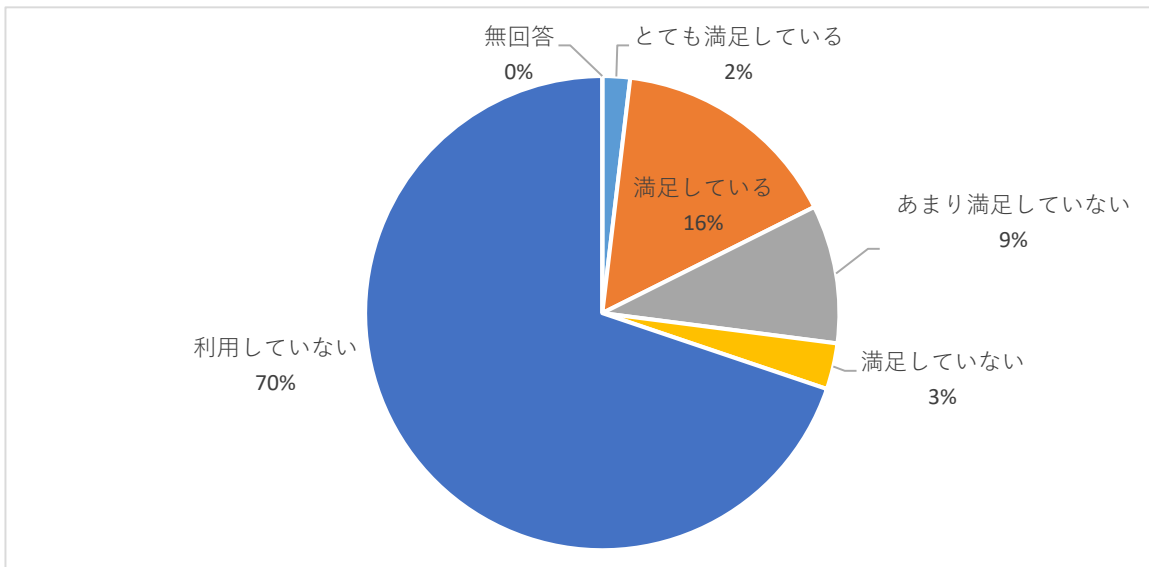
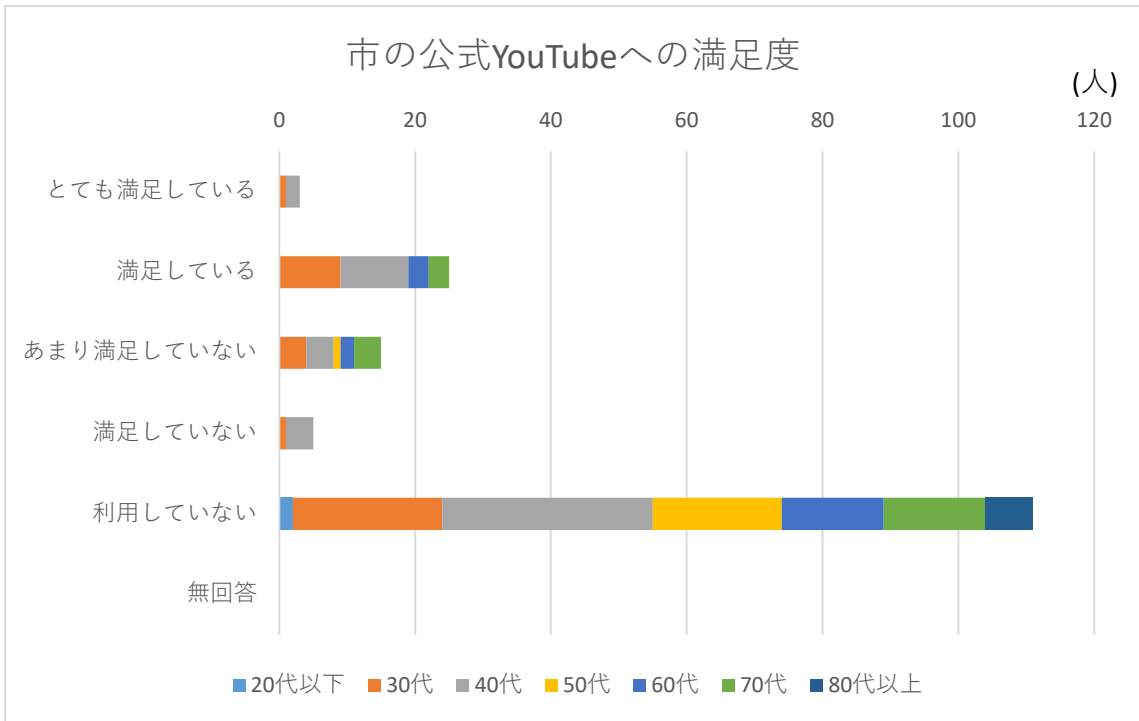


●市の公式YouTubeの情報内容に満足していますか？

「とても満足している」「満足している」が18%であり、「利用していない」が70%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	2	0	0	0	0	3
満足している	0	9	10	0	3	3	0	25
あまり満足していない	0	4	4	1	2	4	0	15
満足していない	0	1	4	0	0	0	0	5
利用していない	2	22	31	19	15	15	7	111
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	37	51	20	20	22	7	159



●市の公式LINE「子育てかめやま」の情報内容に満足していますか？

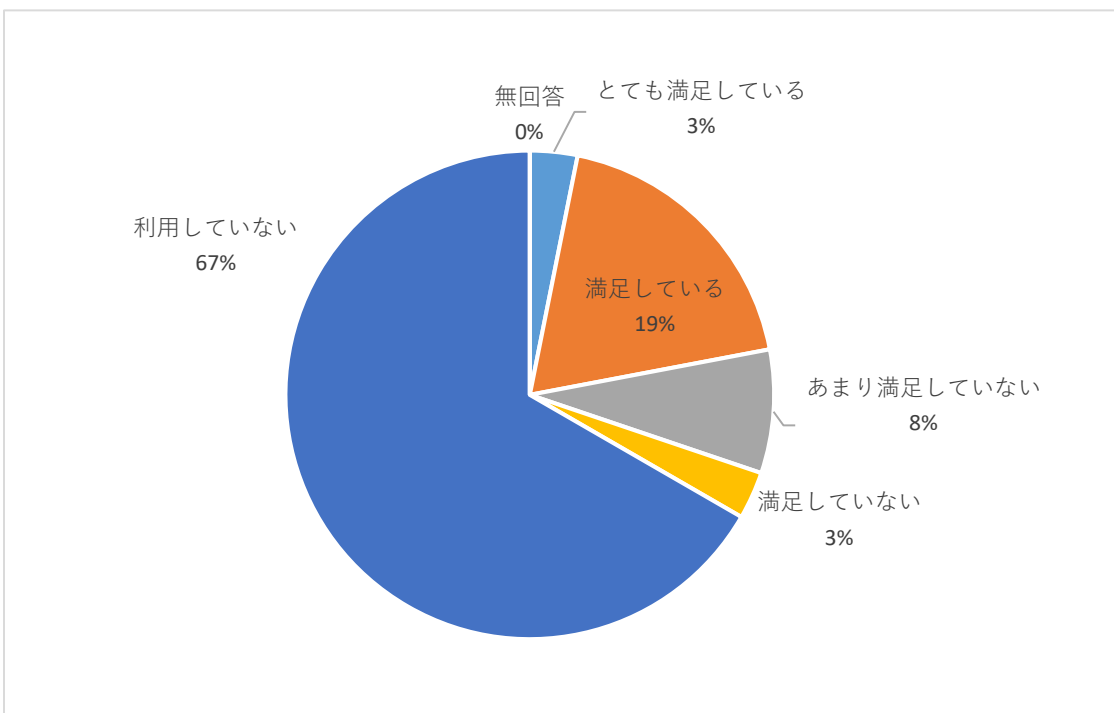
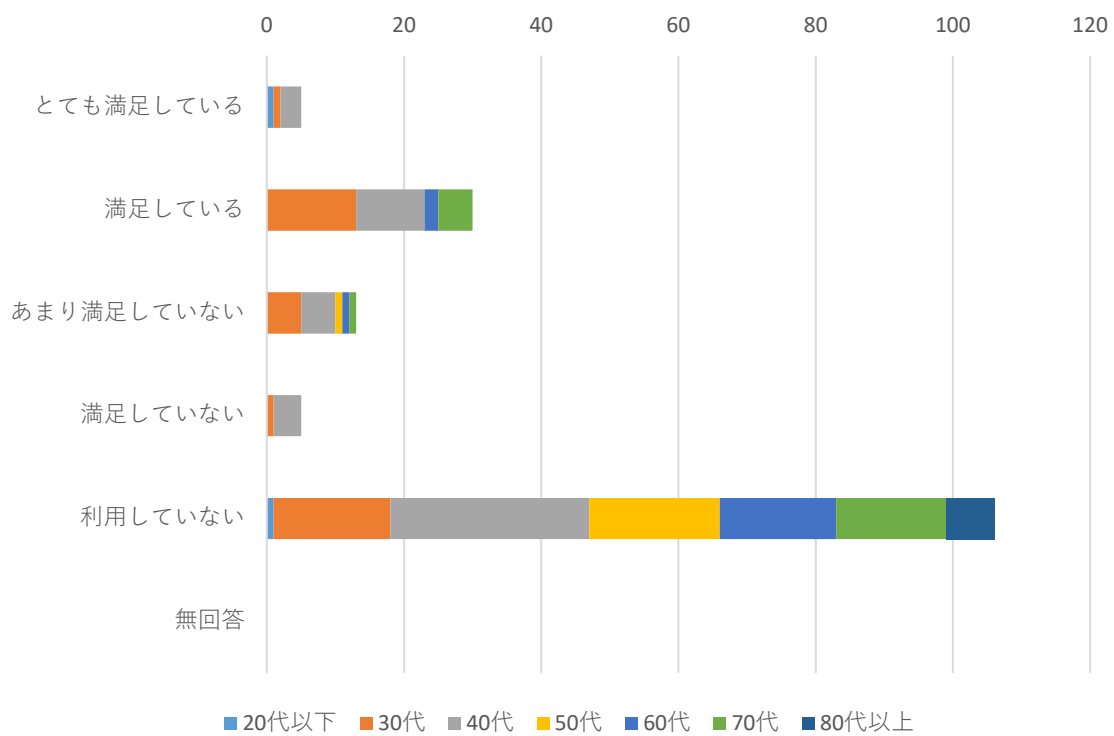
「とても満足している」「満足している」が22%であり、「利用していない」が67%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	1	1	3	0	0	0	0	5
満足している	0	13	10	0	2	5	0	30
あまり満足していない	0	5	5	1	1	1	0	13
満足していない	0	1	4	0	0	0	0	5
利用していない	1	17	29	19	17	16	7	106
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	37	51	20	20	22	7	159

### 市の公式LINE「子育てかめやま」への満足度

(人)



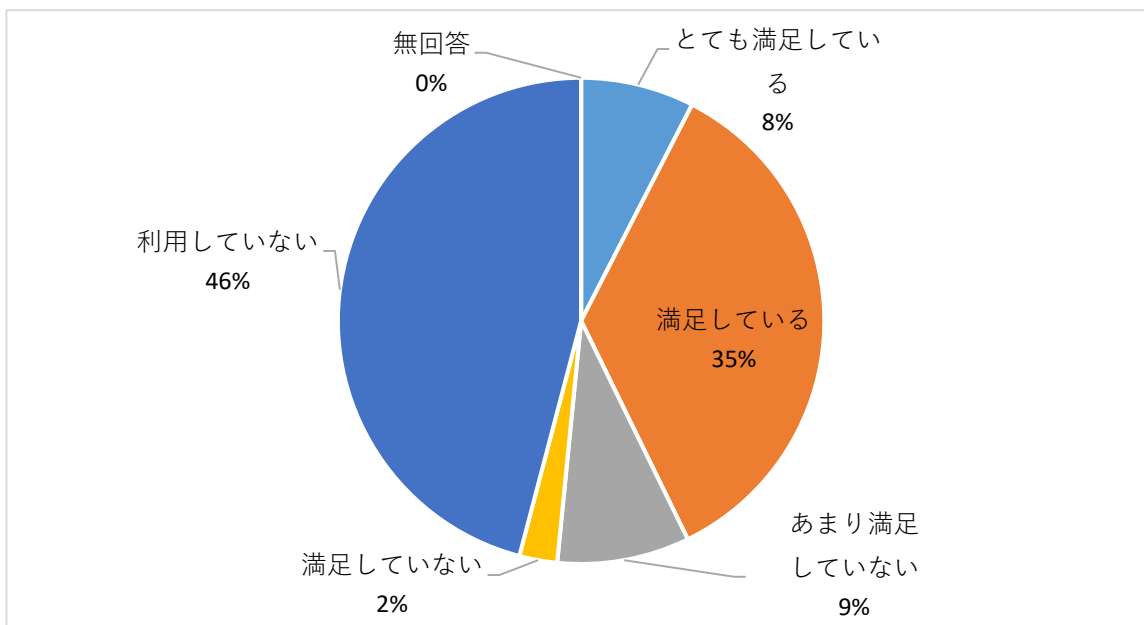
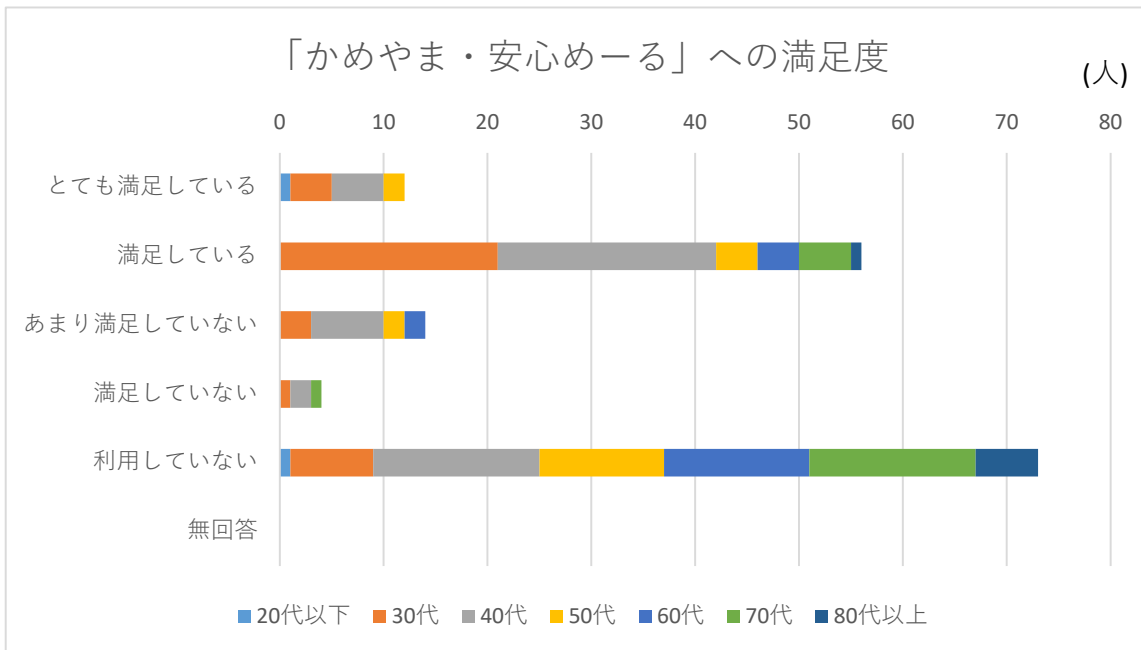
●「かめやま・安心めーる」の情報に満足していますか？

「とても満足している」「満足している」が43%であり、「利用していない」が46%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	1	4	5	2	0	0	0	12
満足している	0	21	21	4	4	5	1	56
あまり満足していない	0	3	7	2	2	0	0	14
満足していない	0	1	2	0	0	1	0	4
利用していない	1	8	16	12	14	16	6	73
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	37	51	20	20	22	7	159





**5 質問4で複数回答をした方の中で、市の情報を見る（取得する）とき、あなたに必要な情報をもっとも得られ、満足できる手段はどれですか？**

「広報かめやま」が最も多く43%で、次いでホームページが多く20%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
広報かめやま	1	15	21	12	7	8	4	68
市のホームページ	0	7	16	3	4	2	0	32
行政情報番組 「マイタウンかめやま」	0	0	1	0	0	2	0	3
市の公式Facebook	0	0	0	0	0	0	0	0
市の公式YouTube	0	1	0	0	0	0	0	1
市の公式LINE 「子育てかめやま」	1	2	1	0	0	0	0	4
「かめやま・安心めーる」	0	9	4	2	0	0	0	15
その他	0	1	2	0	0	0	0	3
無回答	0	2	5	2	4	3	1	17
無効回答	0	0	1	1	5	7	2	16
合計	2	37	51	20	20	22	7	159

**「その他」の内容**

- ・ 亀山市議会議員のAさんのTwitter（30代女性）
- ・ 電話で問合せ（40代女性）
- ・ 満足できるものはない（40代男性）

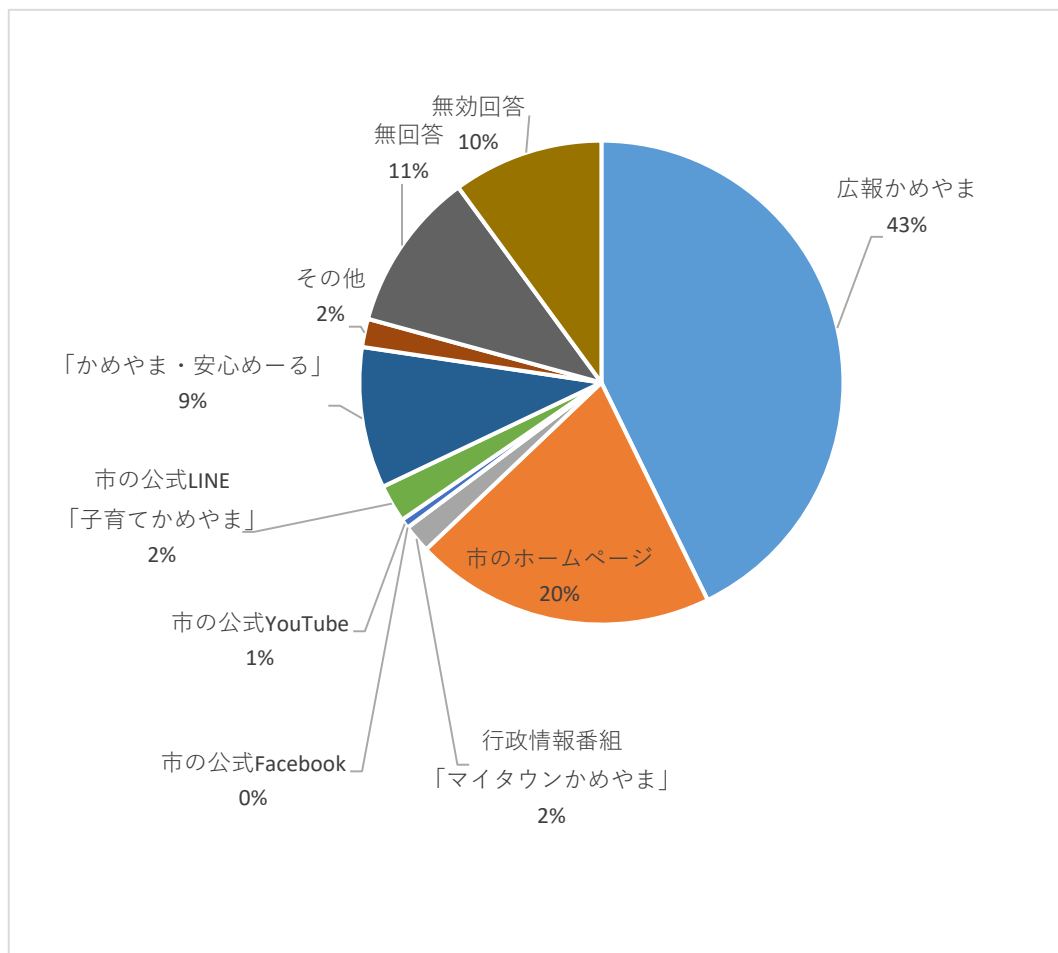
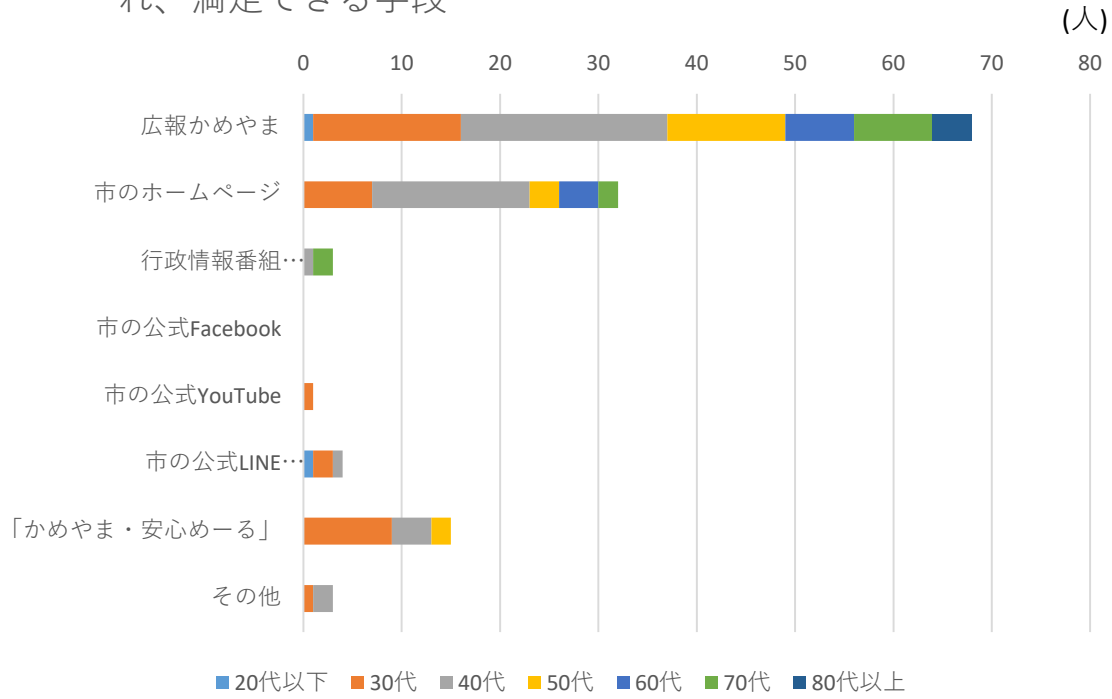
**無回答**

- ・ 特に必要な情報がない（30代男性）

**無効回答（複数選択）**

- ・ 広報かめやま、市のホームページ（60代1人、70代3人）
- ・ 広報かめやま、市のホームページ、行政情報番組「マイタウンかめやま」（60代1人、70代1人）
- ・ 広報かめやま、市のホームページ、安心めーる（40代）
- ・ 広報かめやま、市のホームページ、その他（市議のTwitter）（50代女性）
- ・ 広報かめやま、市のホームページ、その他（必要なら電話する）（70代男性）
- ・ 広報かめやま、行政情報番組「マイタウンかめやま」（60代3人、70代2人、80代以上2人）

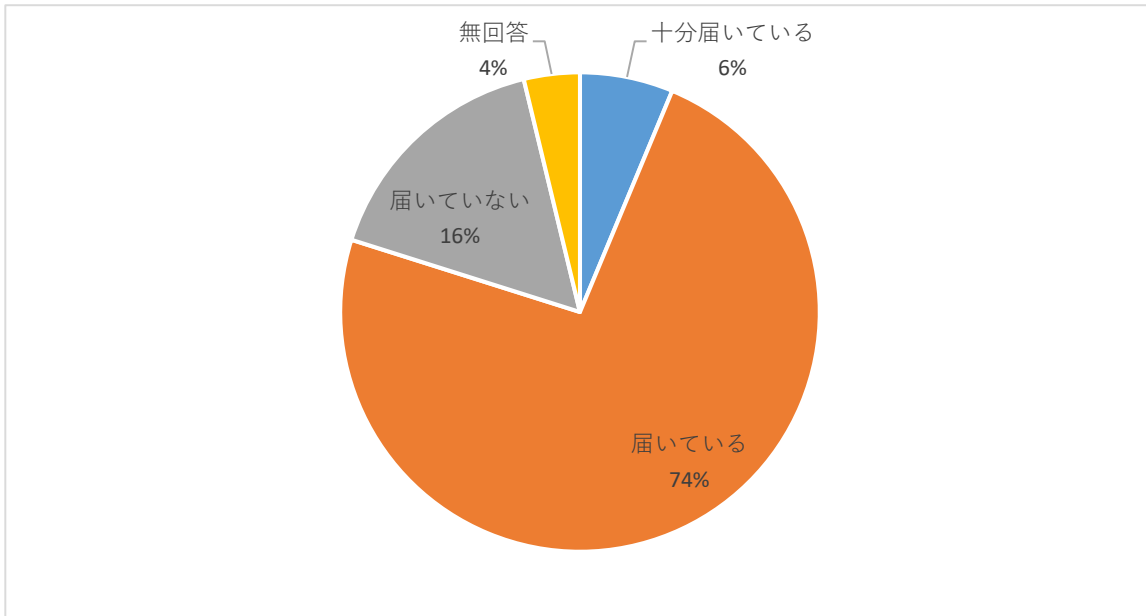
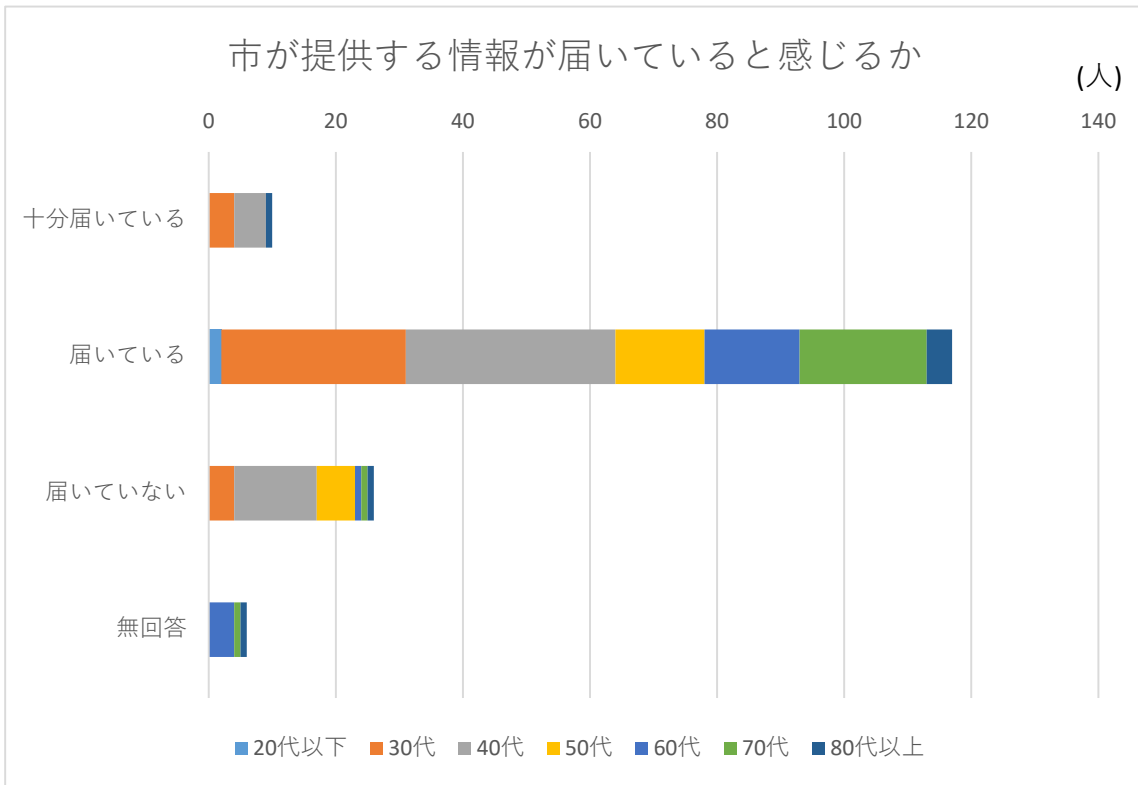
市の情報を取得するとき、必要な情報がもっとも得られ、満足できる手段



## 6 市が提供する情報が、届いていると感じますか？

「十分届いている」「届いている」が80%であり、「届いていない」が16%となっている。

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
十分届いている	0	4	5	0	0	0	1	10
届いている	2	29	33	14	15	20	4	117
届いていない	0	4	13	6	1	1	1	26
無回答	0	0	0	0	4	1	1	6
合計	2	37	51	20	20	22	7	159



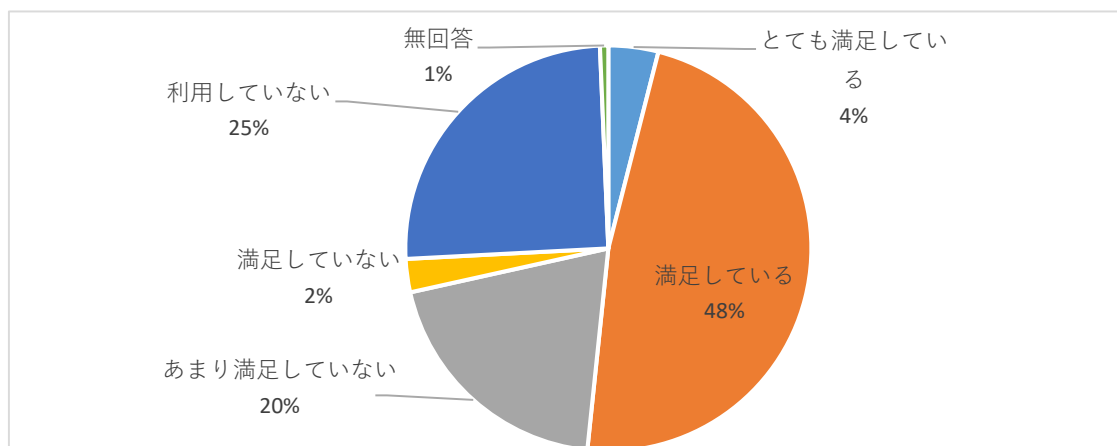
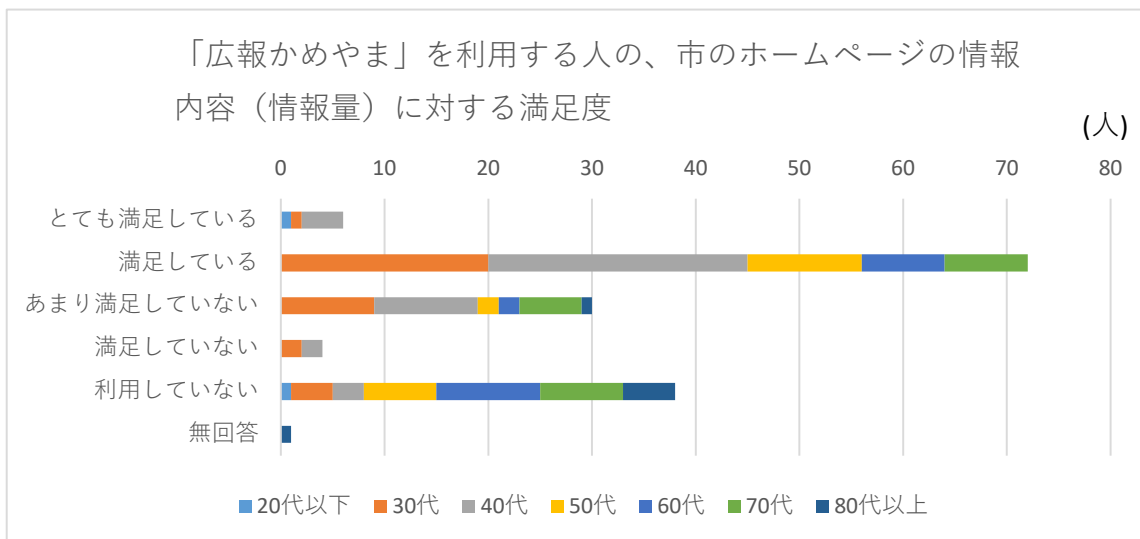
◎市の情報を見る（取得する）ときに利用する手段と、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度のクロス集計

○「広報かめやま」を利用する人の、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度

「とても満足している」「満足している」が52%であり、「利用していない」が25%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	1	1	4	0	0	0	0	6
満足している	0	20	25	11	8	8	0	72
あまり満足していない	0	9	10	2	2	6	1	30
満足していない	0	2	2	0	0	0	0	4
利用していない	1	4	3	7	10	8	5	38
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	2	36	44	20	20	22	7	151

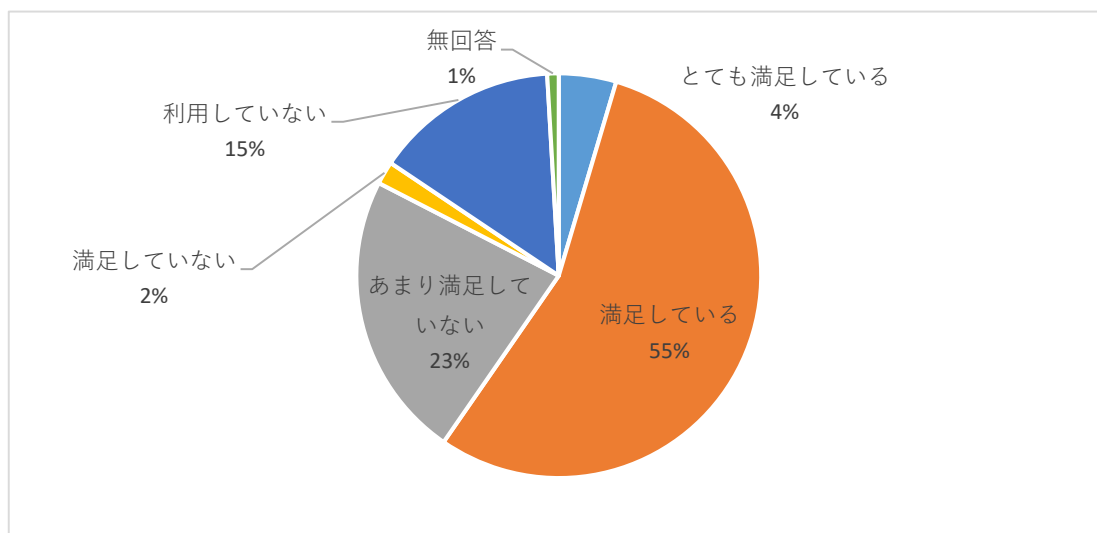
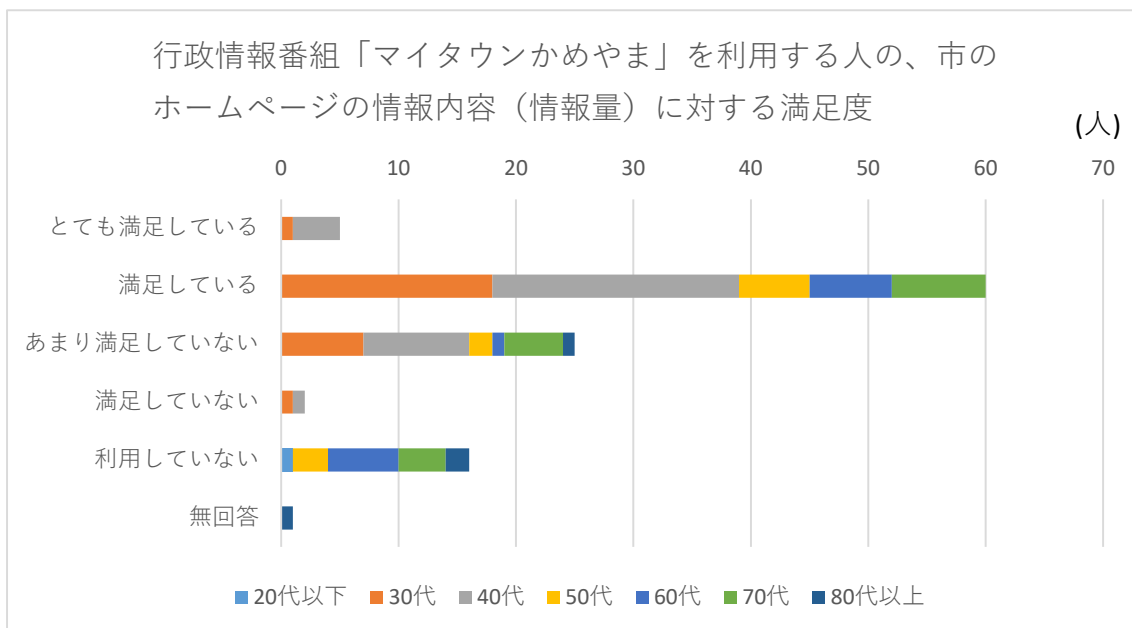


○行政情報番組「マイタウンかめやま」を利用する人の、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度

「とても満足している」「満足している」が59%であり、「利用していない」が15%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	4	0	0	0	0	5
満足している	0	18	21	6	7	8	0	60
あまり満足していない	0	7	9	2	1	5	1	25
満足していない	0	1	1	0	0	0	0	2
利用していない	1	0	0	3	6	4	2	16
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	1	27	35	11	14	17	4	109

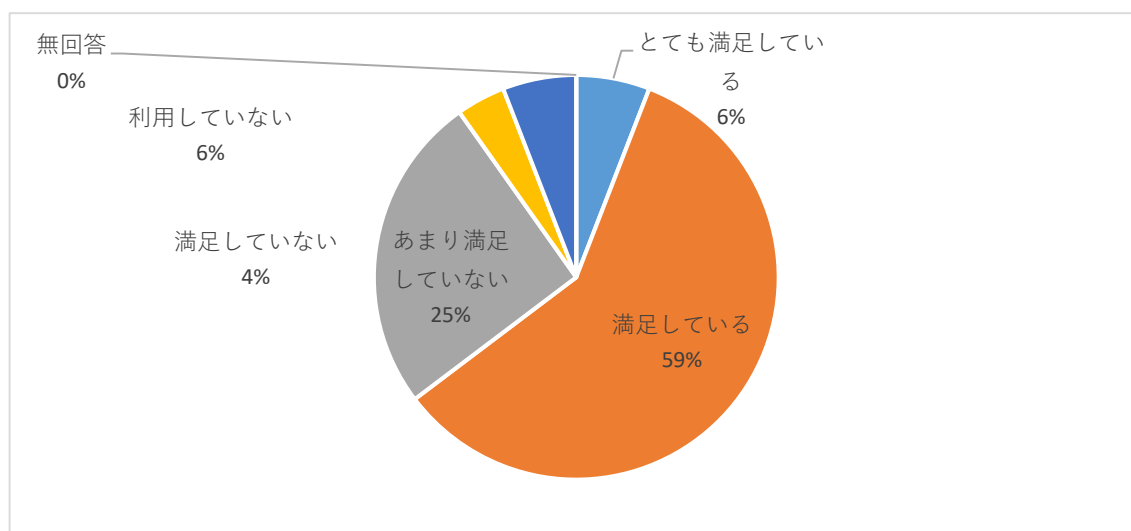
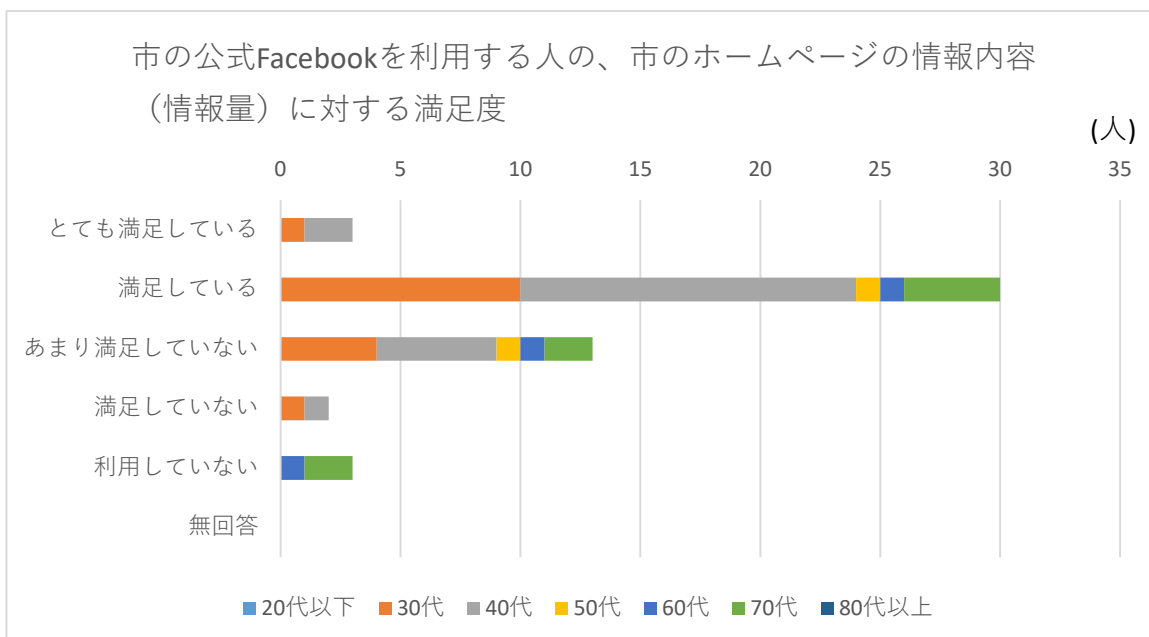


〇市の公式Facebookを利用する人の、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度

「とても満足している」「満足している」が65%であり、「利用していない」が6%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	2	0	0	0	0	3
満足している	0	10	14	1	1	4	0	30
あまり満足していない	0	4	5	1	1	2	0	13
満足していない	0	1	1	0	0	0	0	2
利用していない	0	0	0	0	1	2	0	3
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	16	22	2	3	8	0	51



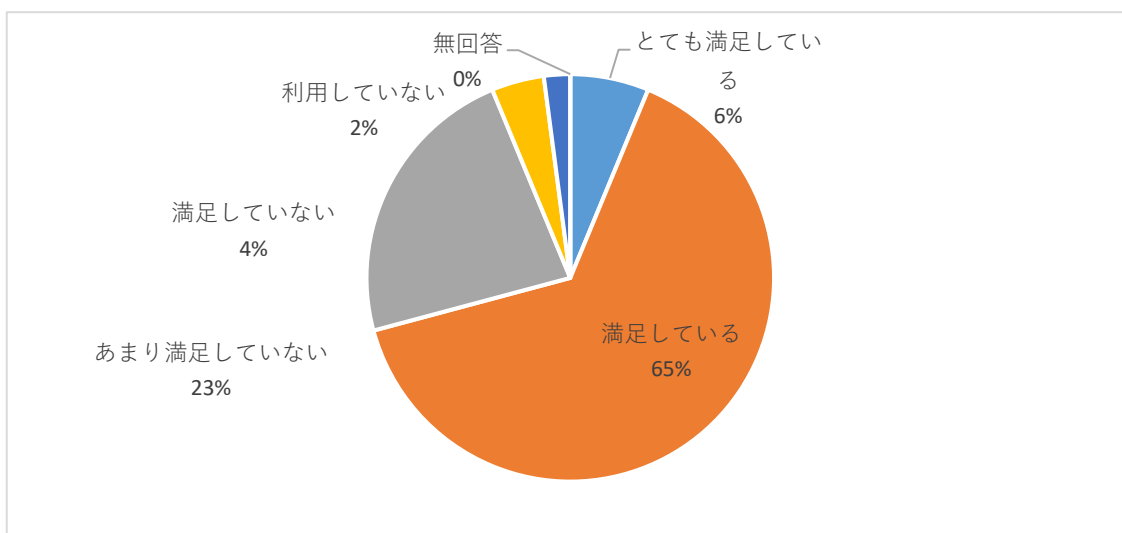
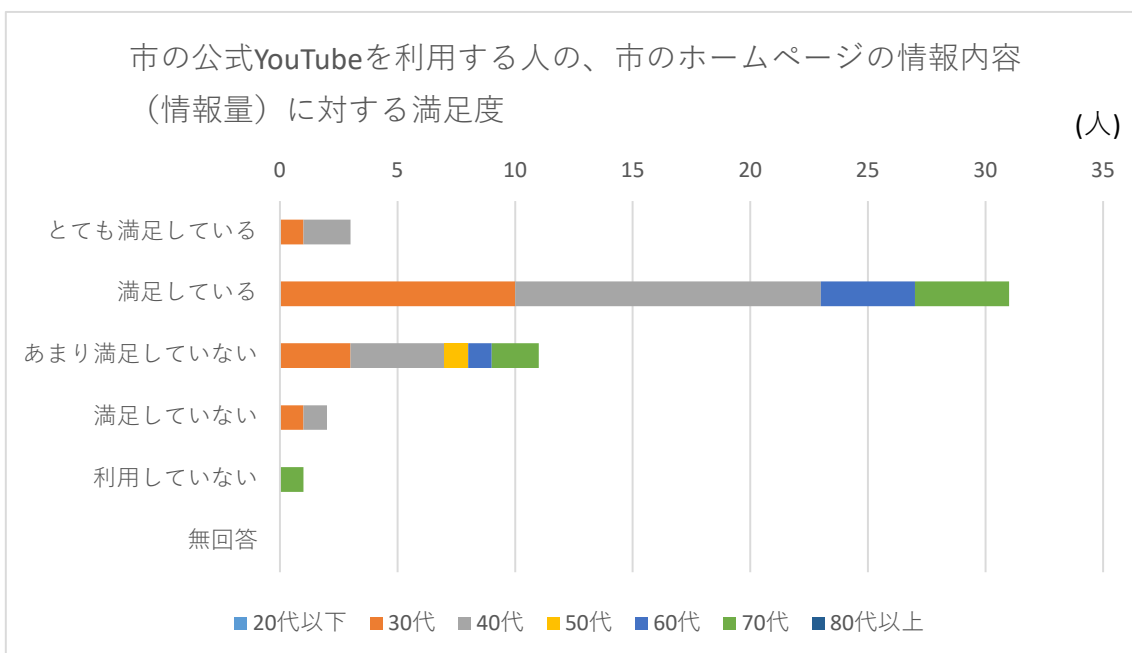


〇市の公式YouTubeを利用する人の、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度

「とても満足している」「満足している」が71%であり、「利用していない」が2%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	2	0	0	0	0	3
満足している	0	10	13	0	4	4	0	31
あまり満足していない	0	3	4	1	1	2	0	11
満足していない	0	1	1	0	0	0	0	2
利用していない	0	0	0	0	0	1	0	1
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	15	20	1	5	7	0	48

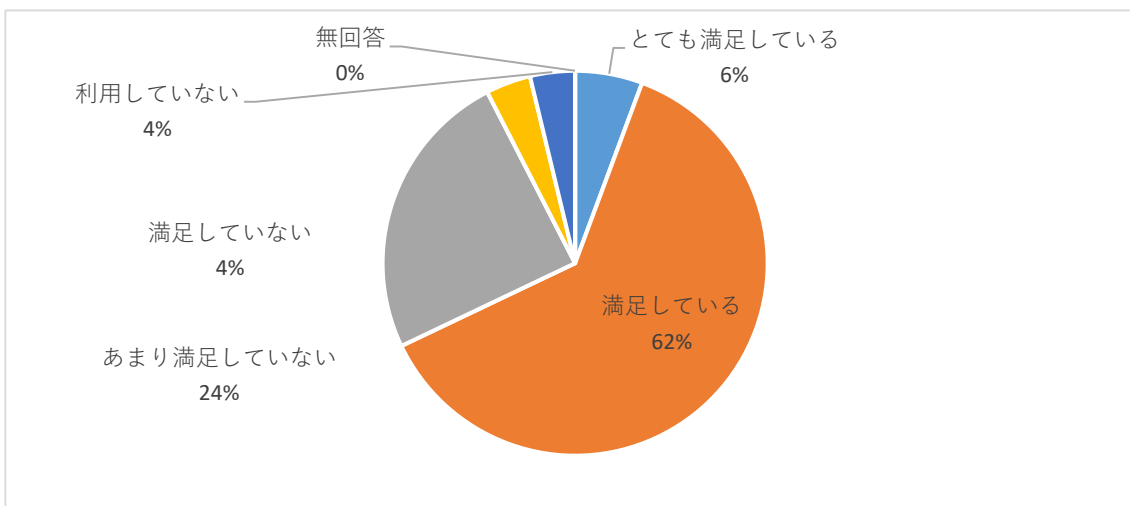
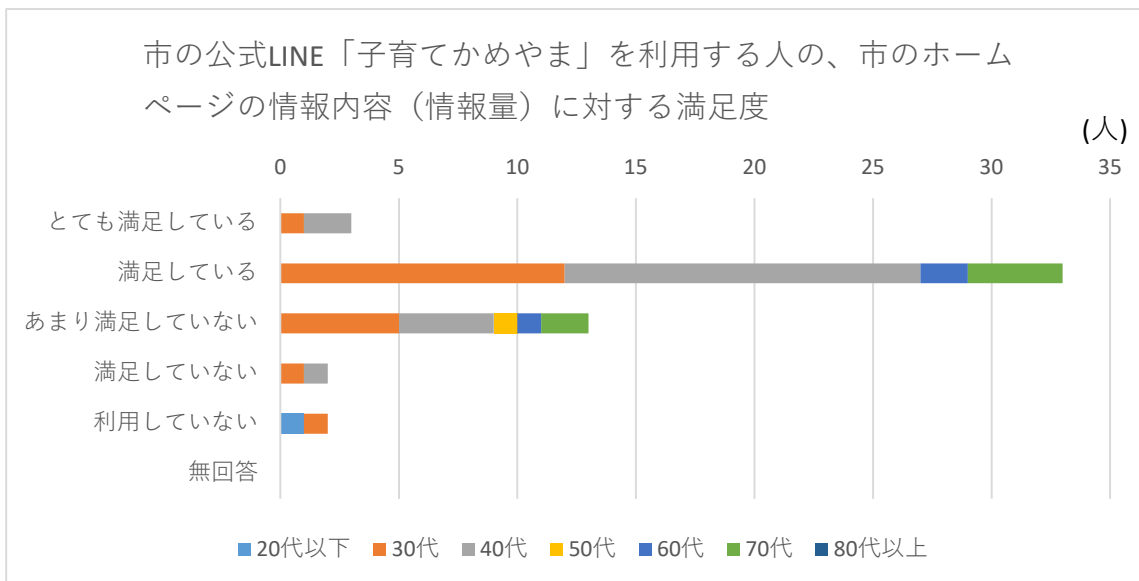


○市の公式LINE「子育てかめやま」を利用する人の、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度

「とても満足している」「満足している」が68%であり、「利用していない」が4%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	2	0	0	0	0	3
満足している	0	12	15	0	2	4	0	33
あまり満足していない	0	5	4	1	1	2	0	13
満足していない	0	1	1	0	0	0	0	2
利用していない	1	1	0	0	0	0	0	2
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	20	22	1	3	6	0	53



○「かめやま・安心めーる」を利用する人の、市のホームページの情報内容（情報量）に対する満足度

「とても満足している」「満足している」が60%であり、「利用していない」が8%となっている。

(人)

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
とても満足している	0	1	3	0	0	0	0	4
満足している	0	16	18	5	5	3	0	47
あまり満足していない	0	8	11	1	1	3	0	24
満足していない	0	2	1	0	0	0	0	3
利用していない	1	2	2	2	0	0	0	7
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	1	29	35	8	6	6	1	86

