

令和 3 年度

函館市広報活動アンケート調査結果報告書

【全 体 版】

令和 4 年 2 月

函館市企画部広報広聴課

アンケートの概要

1 調査の目的

市が実施する，広報紙「市政はこだて」およびテレビ・ラジオ，ホームページなどによる広報活動について，市民の意見や要望等を把握し，その結果を今後の広報活動の参考とする。

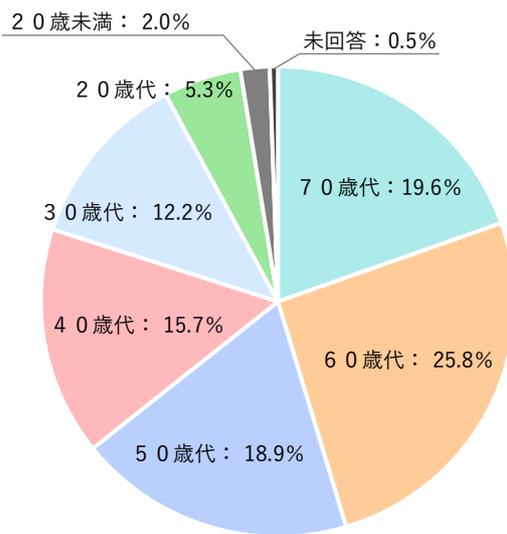
2 調査の方法

- (1) 調査期間 令和3年5月14日～6月7日
- (2) 調査対象 18歳以上の市民 2,000人
- (3) 調査方法 郵送による調査票の配布・回収

3 調査票の回収

- (1) 回収数 904人
- (2) 回収率 45.2%

回答者の属性



年齢	回答数	構成比
70歳代	177	19.6%
60歳代	233	25.8%
50歳代	171	18.9%
40歳代	142	15.7%
30歳代	110	12.2%
20歳代	48	5.3%
20歳未満	18	2.0%
未回答	5	0.5%

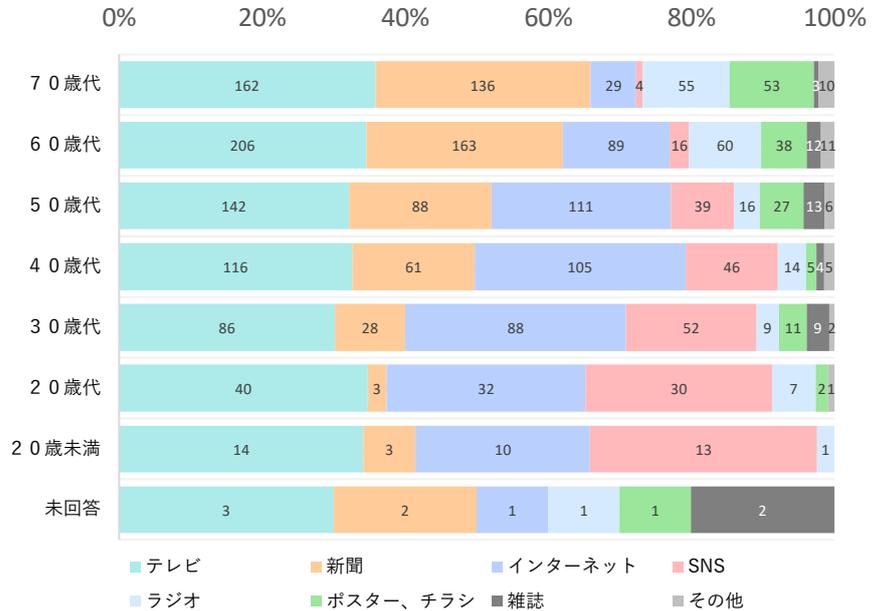
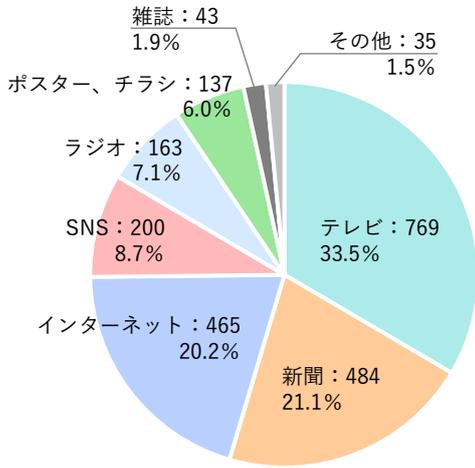
4 報告書の見方

- (1) 集計結果の数値を小数点以下第2位で四捨五入しているため，回答比率の合計が100%とならないことがあります。
- (2) 複数回答の項目における割合(%)については，回答数を分母として集計しています。

広報活動について

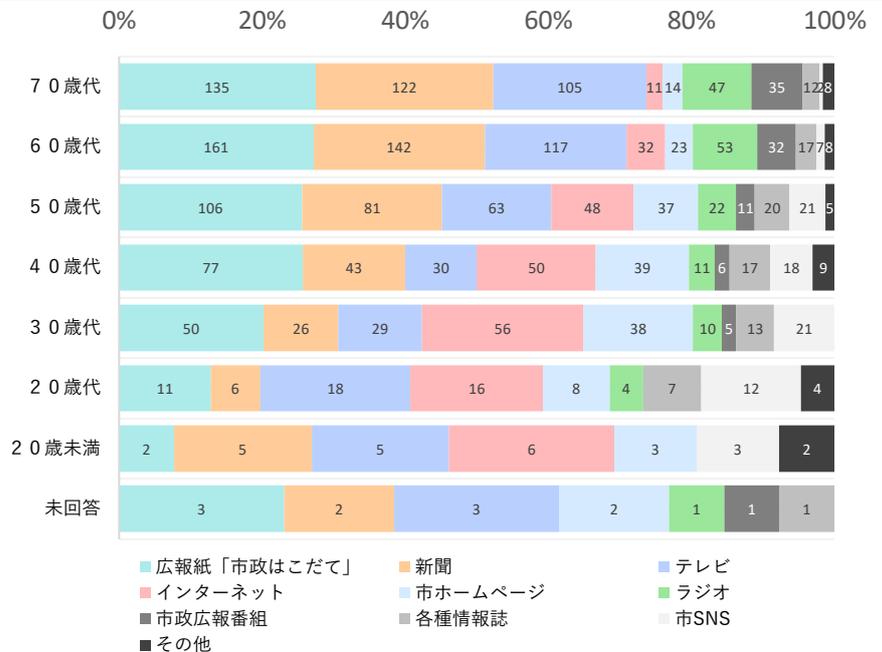
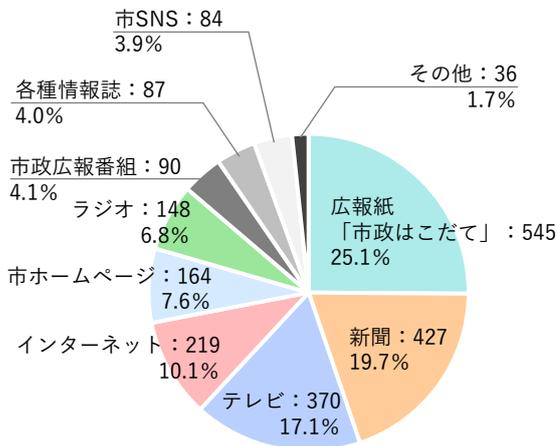
問1 日常生活に関する様々な情報を主に何から入手していますか。次の中から3つまで選んでください。

日常生活に関する情報入手は、「テレビ」が3割以上となり、次いで「新聞」(21.1%)、「インターネット」(20.2%)となる。年代別では、テレビに次いで、60歳代以上では「新聞」、50歳代以下では「インターネット」となる。



問2 函館市の施策や制度、生活に必要な情報（ゴミ、防災等）、各種イベントなどの情報を主に何から入手していますか。次の中から3つまで選んでください。

市政情報の入手は、「広報紙 市政はこだて」「新聞」「テレビ」の順になるが、大きな差は無い。



日常生活に関する情報入手は、「テレビ」「新聞」「インターネット」の順となり、市政情報の入手は「市政はこだて」が一番多く、「新聞」「テレビ」と続くが、それほど大きな差が無いことから、今後も様々な媒体を活用し情報提供を行う必要がある。

なお、年齢が下がるにつれ、「新聞」よりも「インターネット」や「SNS」が多くなり、インターネット利用者は今後も増加すると考えられることから、これまでの広報媒体を活用しつつ、インターネットやSNSによる情報提供を充実させる必要がある。

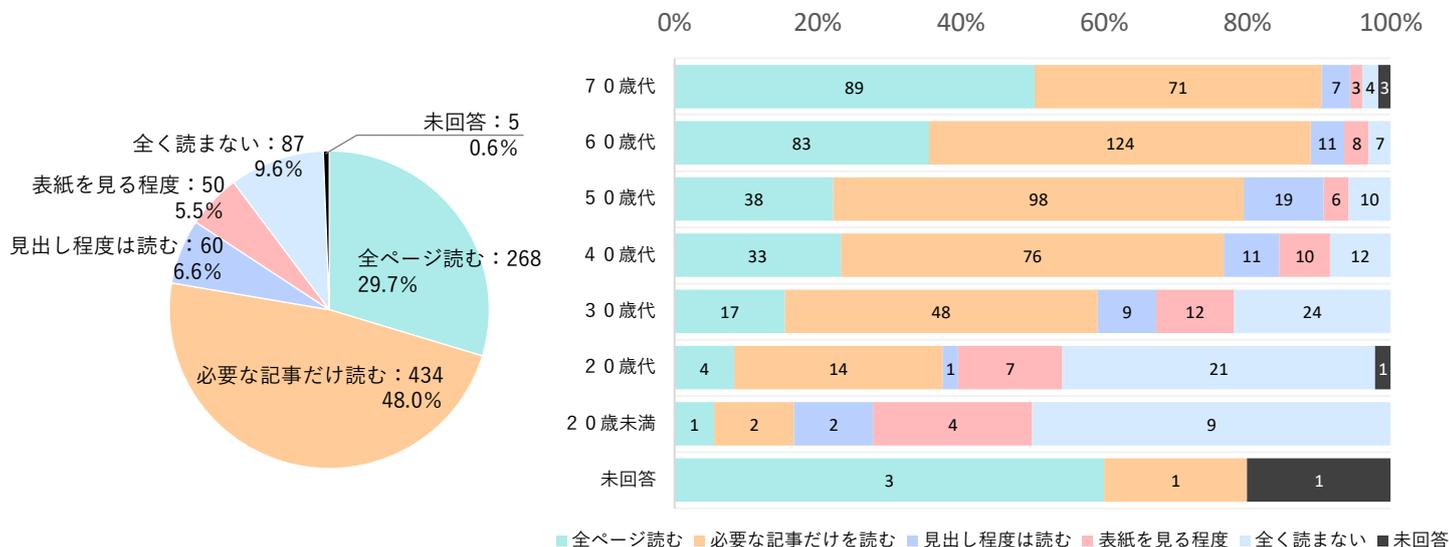
広報紙「市政はこだて」について

問3 広報紙「市政はこだて」について

(1) どの程度読みますか。次の中から1つ選んでください。

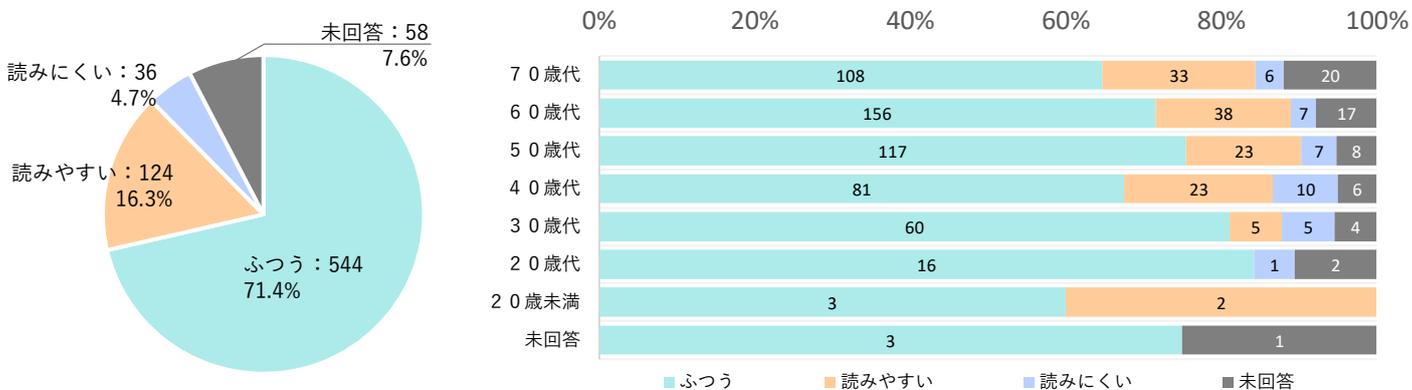
「全ページ読む」268人(29.7%)、「必要な記事だけを読む」434人(48.0%)を合わせると702人(77.7%)となる。

年代別では、70歳代の方は、約5割が「全ページ読む」と回答。60歳代から30歳代の方は「必要な記事だけを読む」が多く、20歳代以下は「全く読まない」の割合が高い。



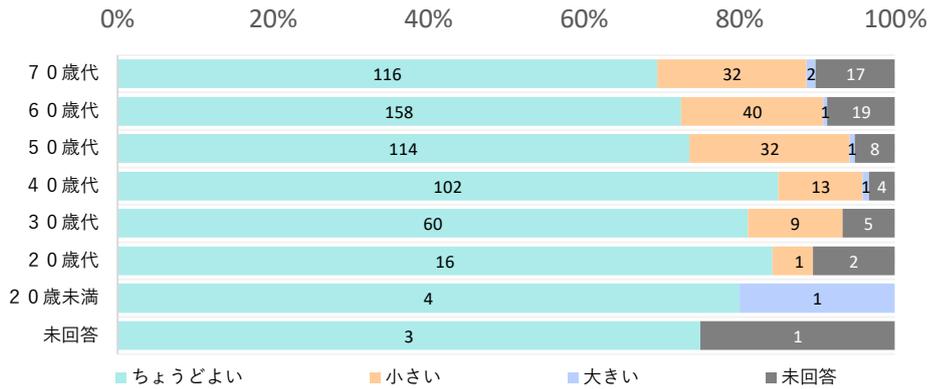
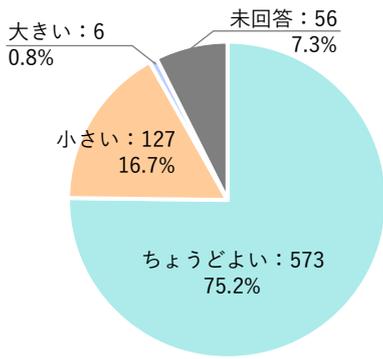
(2) 【(1)で①～③を選んだ方にお聞きします】
「市政はこだて」の印象を教えてください。

1. 紙面全体

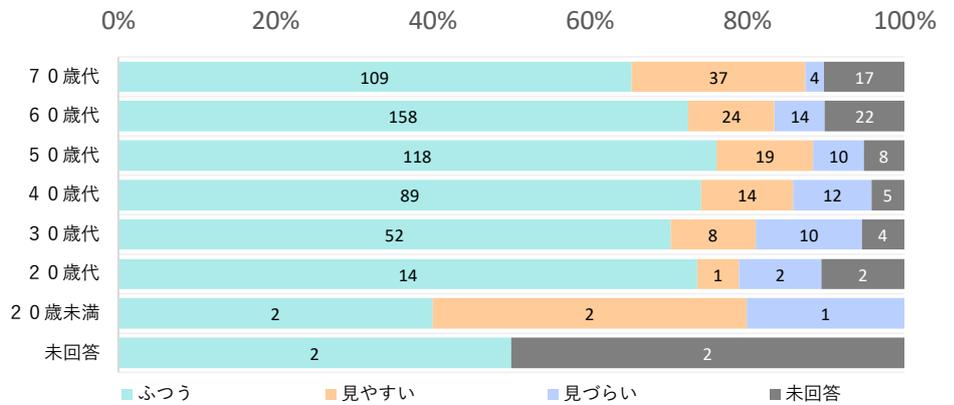
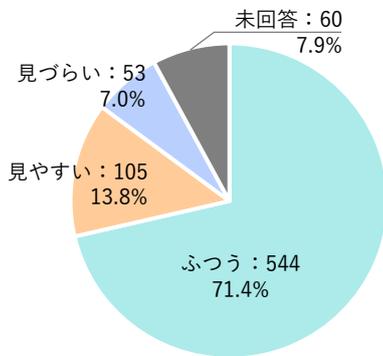


広報紙「市政はこだて」について

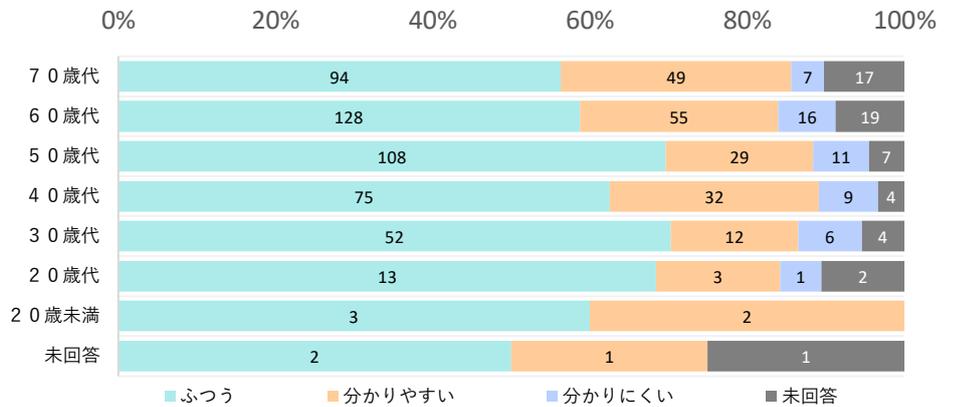
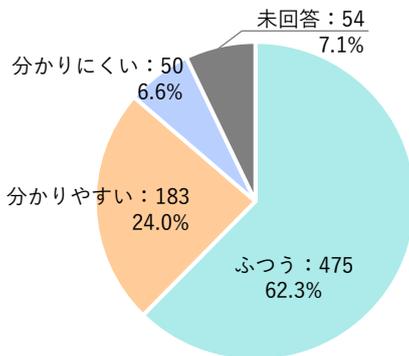
2. 文字の大きさ



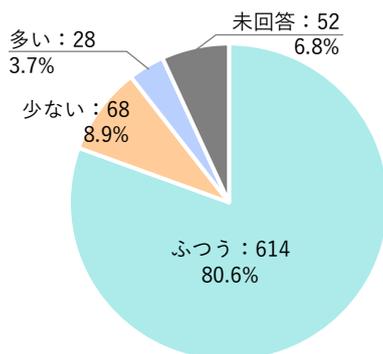
3. レイアウト・デザイン



4. 内容

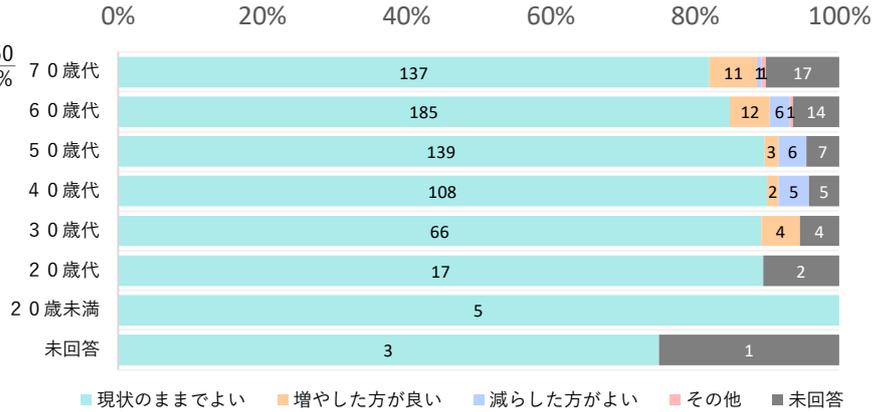
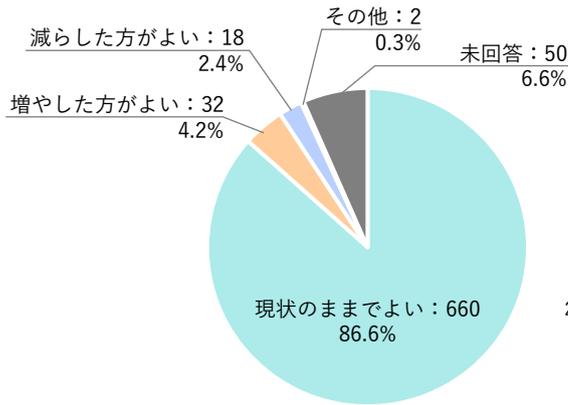


5. ページ数

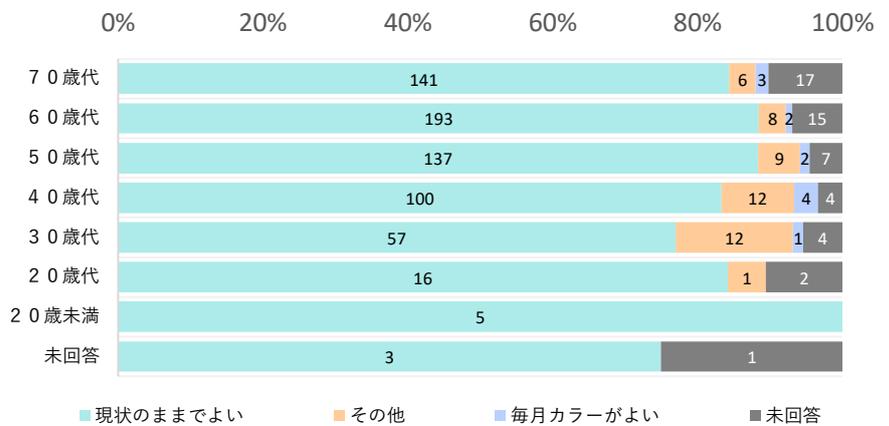
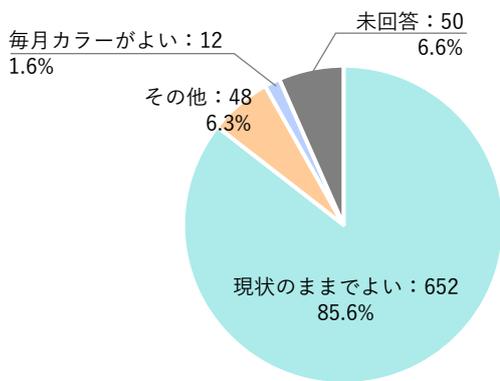


広報紙「市政はこだて」について

7. 発行回数

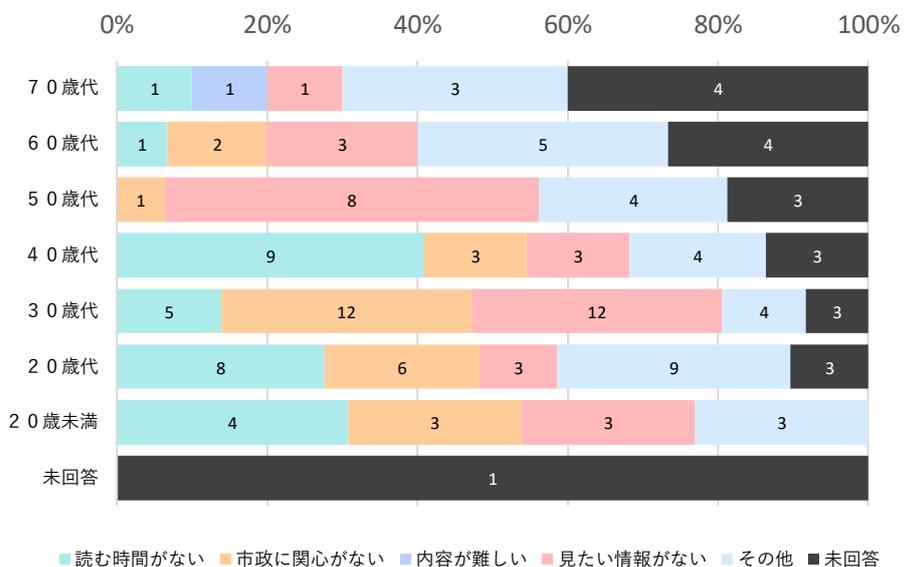
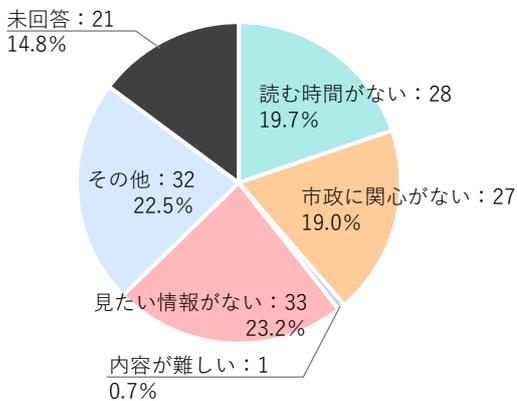


8. 表紙



(3) 【(1)で④・⑤を選んだ方にお聞きします。】
「市政はこだて」を読まない理由を次の中から1つ選んでください。

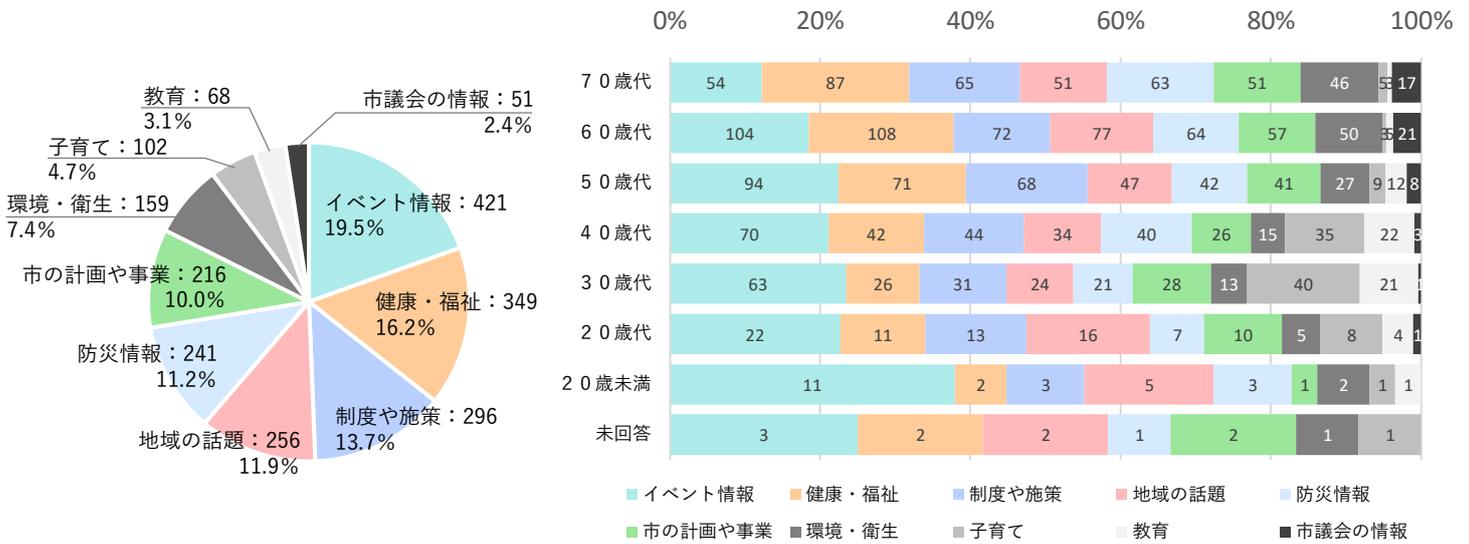
読まない理由について「見たい情報がない」33人(23.2%)が最も多く、次いで「読む時間がない」28人(19.7%)、「市政に関心がない」27人(19.0%)となっている。



広報紙「市政はこだて」について

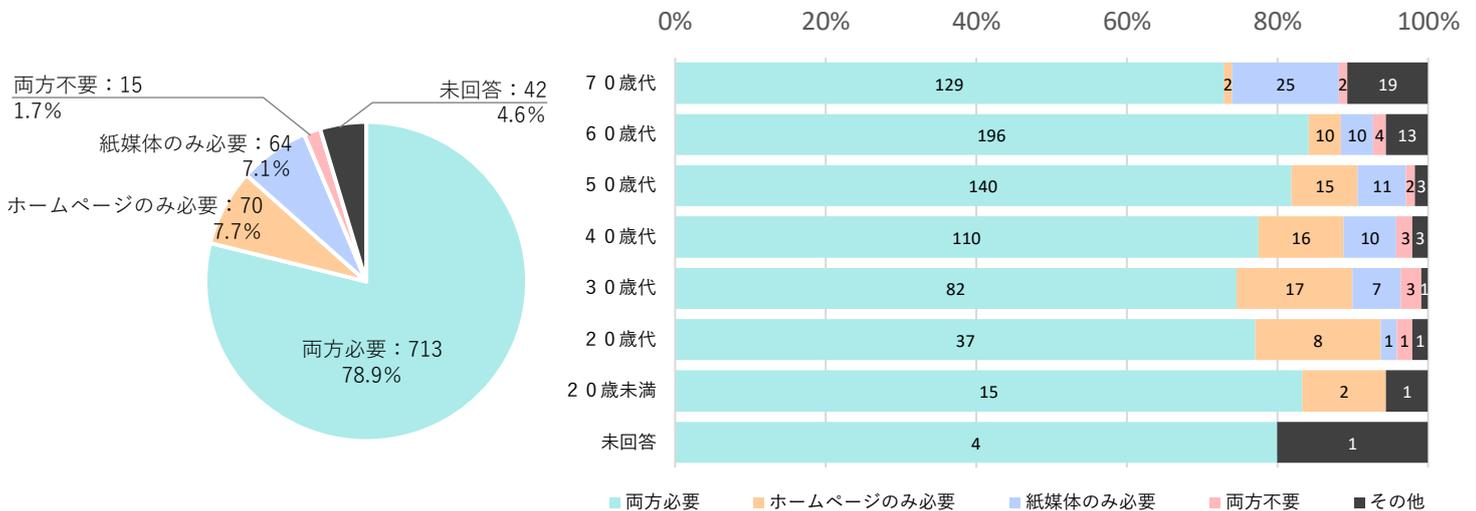
問4 「市政はこだて」に取り上げてほしい内容について、次の中から3つ選んでください。

取り上げてほしい内容としては、「イベント情報」421人（19.5%）が最も多く、次いで「健康・福祉」349人（16.2%）、「制度や施策」296人（13.7%）となっている。



問5 市ホームページでも市政情報を発信していますが、「市政はこだて」（紙媒体）による広報の必要性について、次の中から1つ選んでください。

すべての年代で「紙媒体とホームページの両方必要」713人（78.9%）が最も多くなっている。

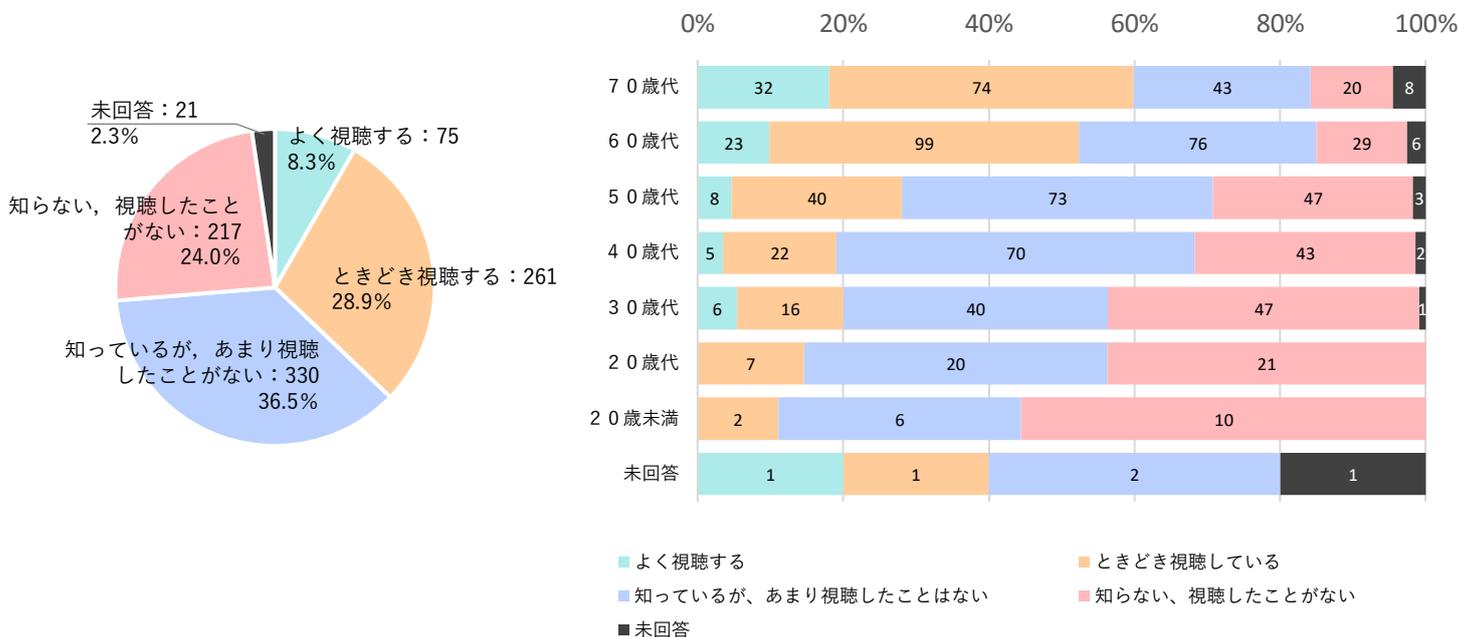


市政はこだてについては、年代による差はあるが「全ページ読む」と「必要な記事だけ読む」を合わせると8割程度読まれており、今後は、市の施策や事業を分かりやすく説明する特集記事や市内で活動する団体や個人を紹介する記事を掲載するなど、これまで以上に多くの市民に読まれる紙面づくりに取り組むこととする。

テレビ・ラジオ広報番組について

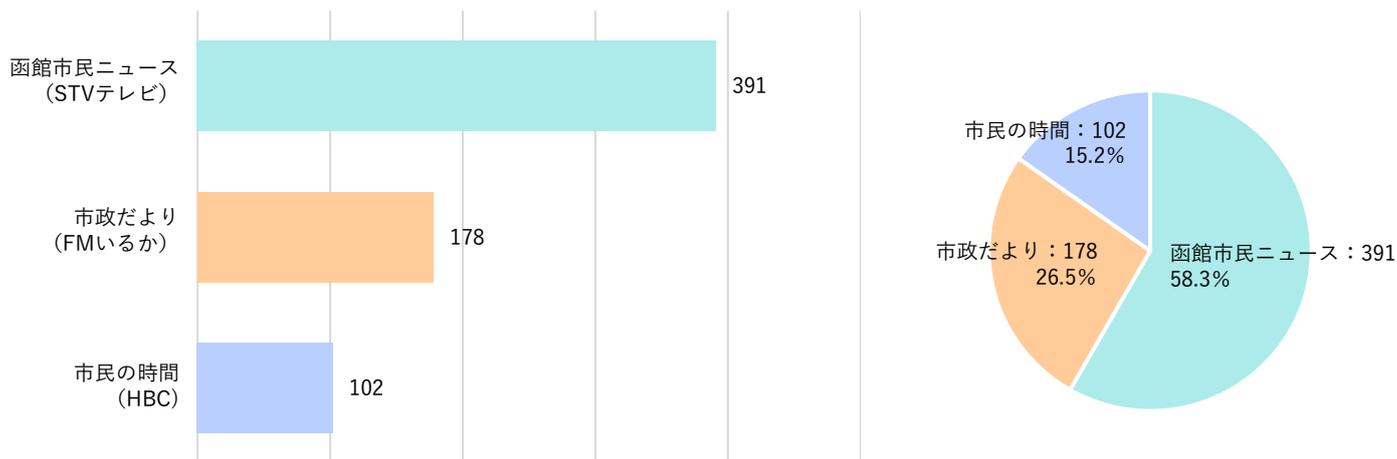
問6 市のテレビ・ラジオ広報番組をどの程度視聴していますか。次の中から1つ選んでください。

広報番組は、「よく視聴する」「ときどき視聴する」が合わせて336人(37.2%)、「知っているが、あまり視聴したことがない」「知らない、視聴したことがない」が547人(60.5%)となっており、特に50歳代以下で視聴していない割合が高い。



問7 令和2年度に放送した広報番組の中で、視聴したことがあるものを、すべて選んでください。

視聴したことがある広報番組については、「函館市民ニュース (STVテレビ)」391人(58.3%)が最も多く、次いで「市政だより (FMいるか)」178人(26.5%)、「市民の時間 (HBC)」102人(15.2%)となっている。



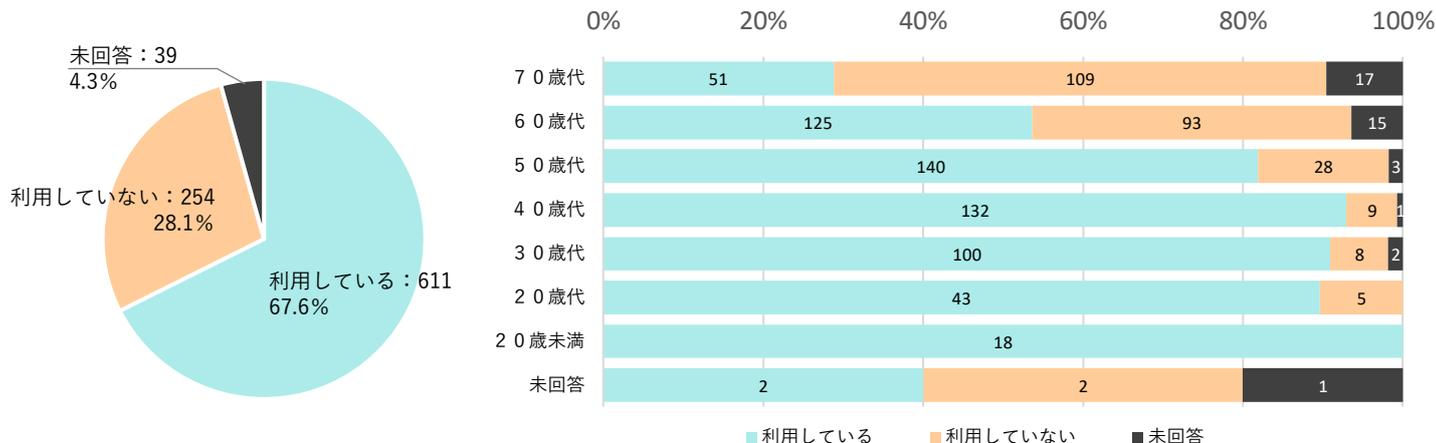
テレビ・ラジオの広報番組は、「よく視聴する」「ときどき視聴する」を合わせて4割程度で、年代別では60歳代以上で比較的視聴されているが、50歳代以下ではあまり視聴されていない。

また「知っているが、あまり視聴したことはない」が一番多く、視聴はされていないが認知はされていることから、今後においても、広報番組の周知に取り組むとともに、認知している人たちに視聴される番組となるよう、内容の充実などに取り組むこととする。

函館市ホームページについて

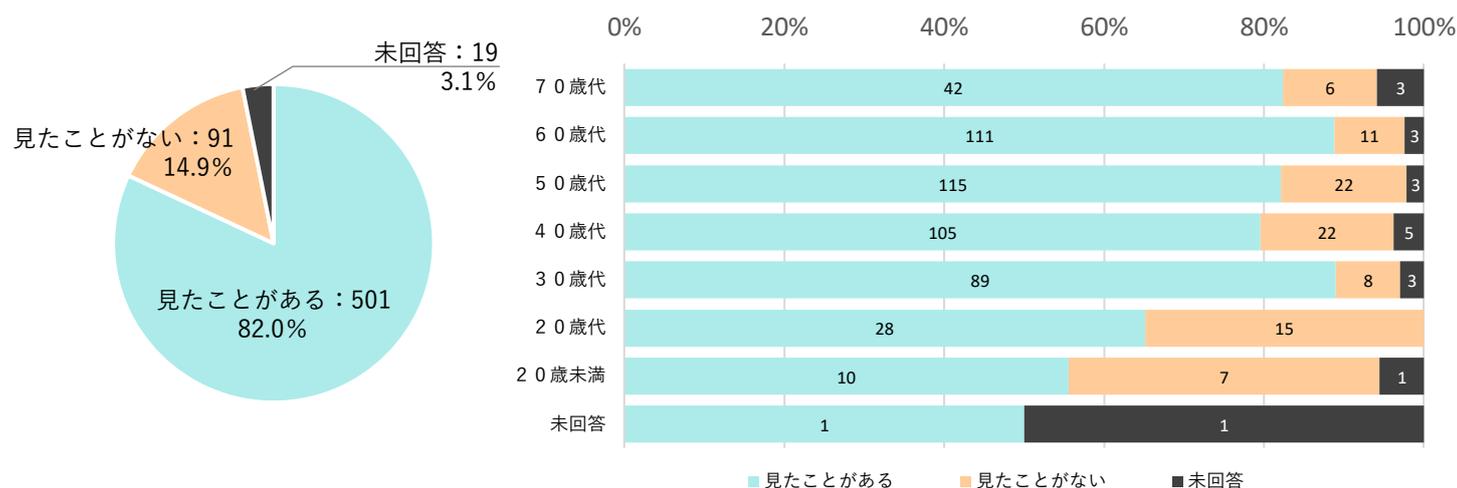
問8 あなたは、普段インターネットを利用していますか

インターネットは、611人（67.6%）が利用しており、年代では、50歳以下は8割以上が利用しているが、60歳代以上の約5割が利用していない。



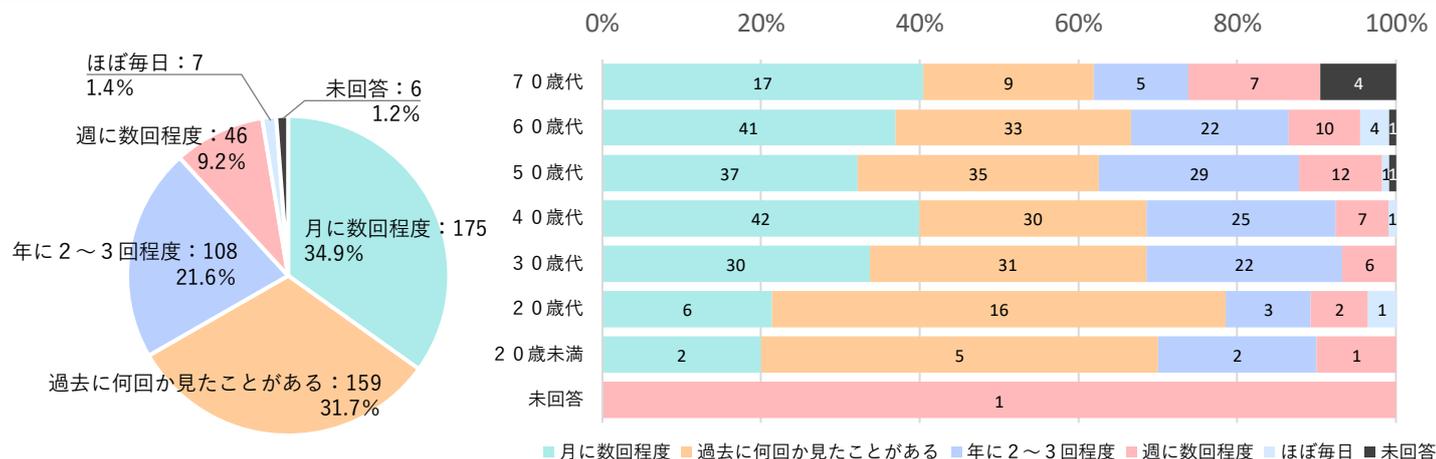
問9 市ホームページを見たことがありますか。

インターネット利用者のうち、市のホームページを「見たことがある」は501人（82.0%）となっている。



問10 市ホームページをどれくらい閲覧していますか。次の中から最も近いものを1つ選んでください。

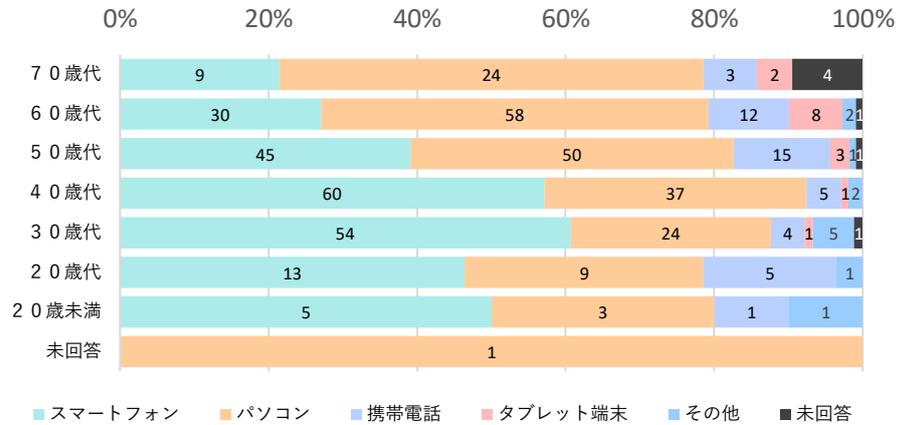
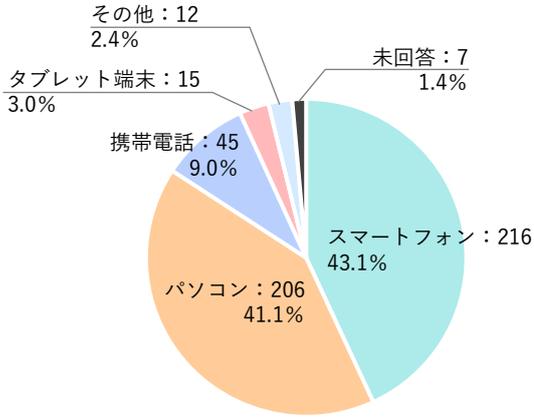
ホームページの閲覧状況は、「月に数回程度」が175人（34.9%）、次いで「過去に何回か見たことがある」が159人（31.7%）となっている。



函館市ホームページについて

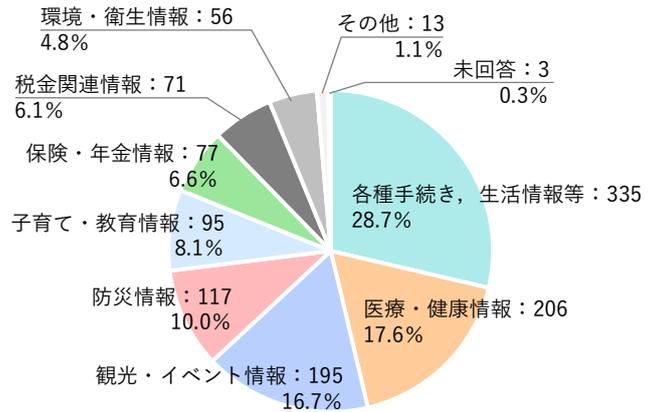
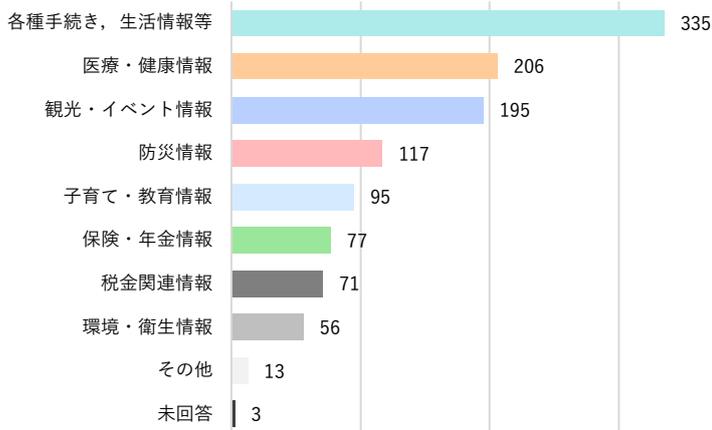
問 1 1 市ホームページを見るときどの機器を利用しますか。次の中から1つ選んでください。

ホームページの閲覧方法は「スマートフォン」216人（43.1%）が最も多く、次いで「パソコン」206人（41.1%）となっている。



問 1 2 市ホームページで、どのような情報を充実してほしいと思いますか。次の中から3つ選んでください。

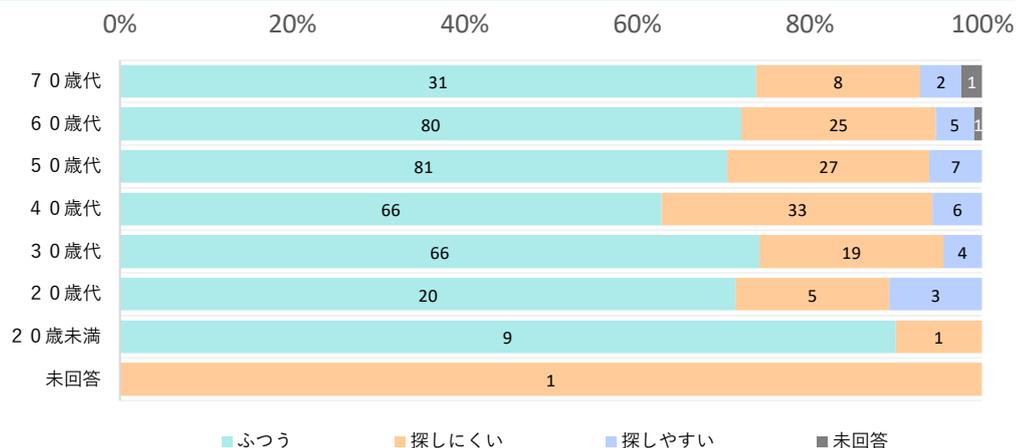
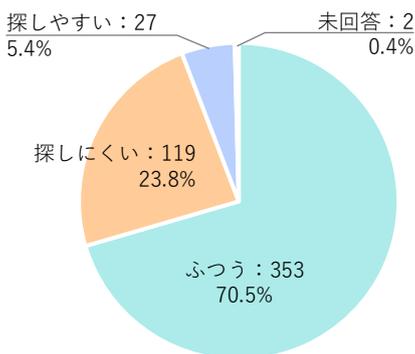
ホームページの情報の充実は、「各種手続き、生活情報等」335人（28.7%）が最も高く、次いで「医療・健康情報」206人（17.6%）、「観光・イベント情報」195人（16.7%）となっている。



問 1 3 市ホームページの印象を教えてください。

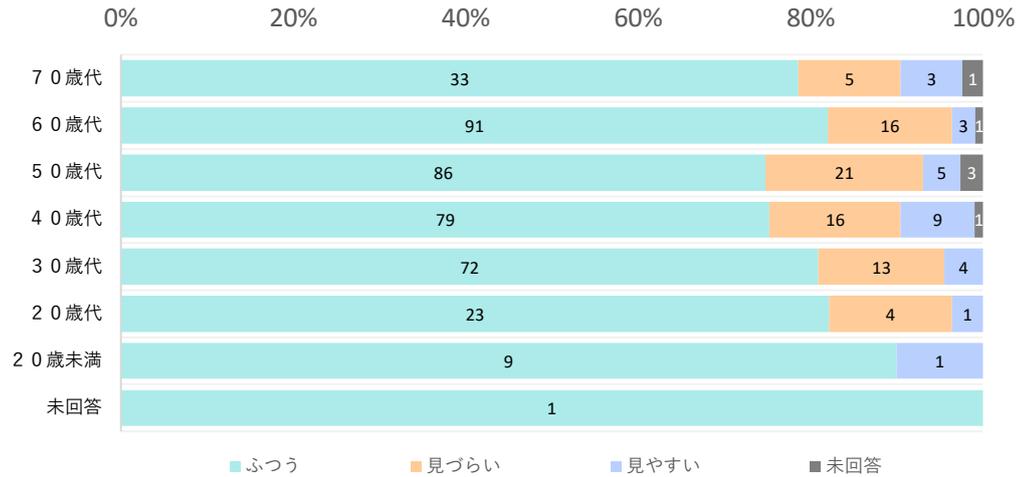
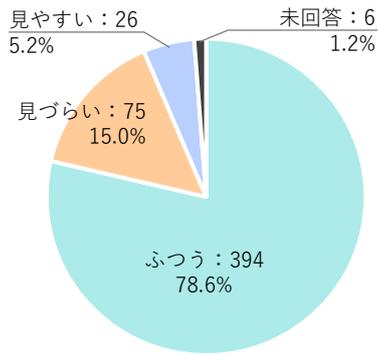
ホームページの印象については、「ふつう」という回答が多くなっている。

1. 目的のページの探しやすさ

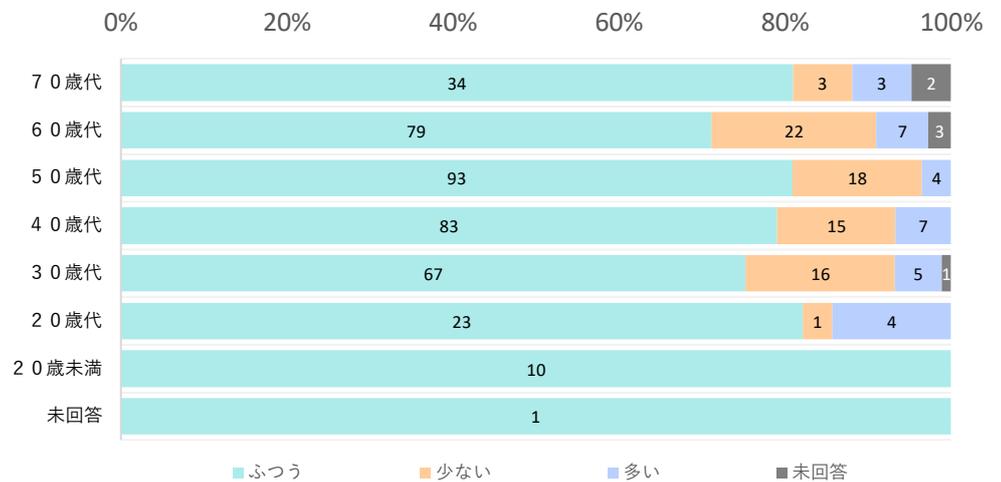
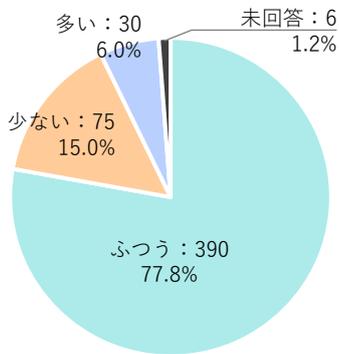


函館市ホームページについて

2. レイアウト・デザイン



3. 情報量



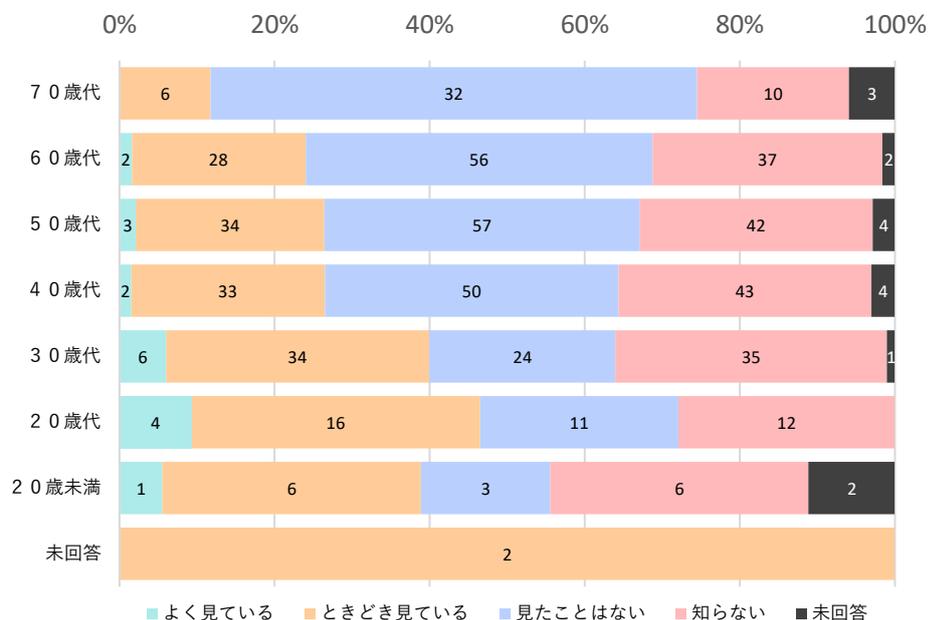
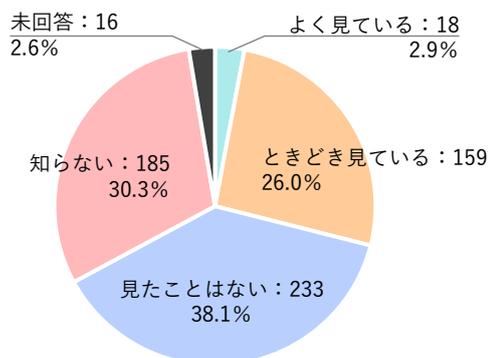
市ホームページは、インターネット利用者のうち8割以上が閲覧したことがあり、閲覧状況は月に数回程度が多いことから、必要な時に情報を探すために活用されていると思われる。

インターネットの普及や行政手続きのオンライン化の進展などにより、今後ますますホームページ利用者の増加が見込まれることから、必要な情報を必要な時に分かりやすく提供し、より分かりやすく利用しやすいホームページづくりに取り組むことが大事であり、今後、職員研修などにより技術の向上を図ることとする。

ソーシャルメディアについて

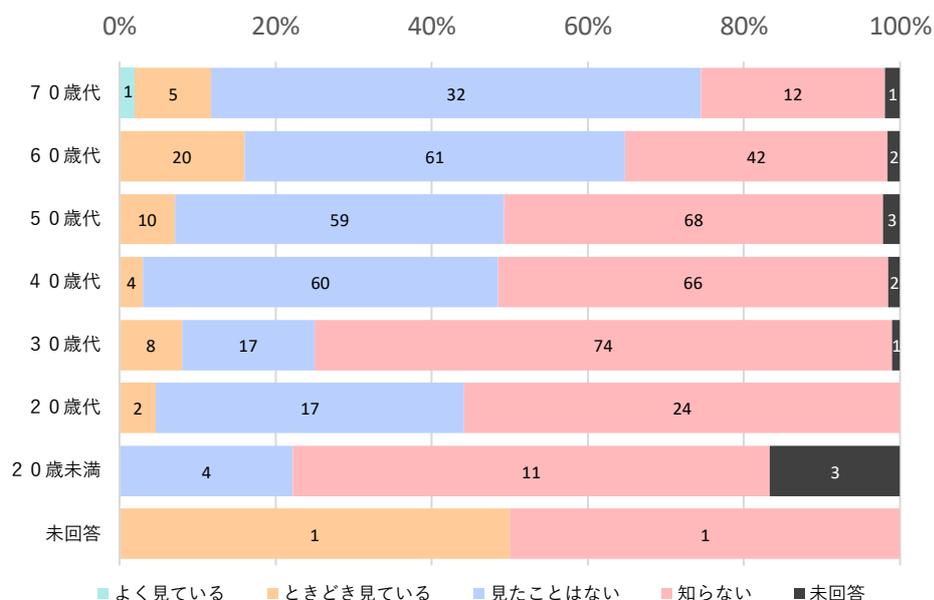
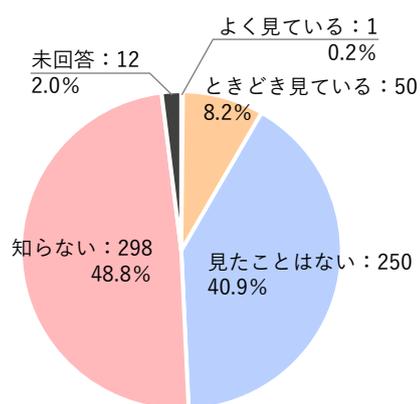
問14 市では、SNS（Twitter、Facebook等）を活用し市政情報を配信していますが、閲覧したことはありますか。次の中から1つ選んでください。

SNSは、「よく見ている」「ときどき見ている」が177人（28.9%）、「見たことはない」「知らない」が418人（68.4%）となっている。



問15 市では、「函館市公式動画チャンネル」を開設し、市政、イベント等に関する動画を配信していますが、見たことはありますか。次の中から1つ選んでください。

公式動画チャンネルは、「見たことはない」「知らない」が548人（89.7%）となっている。



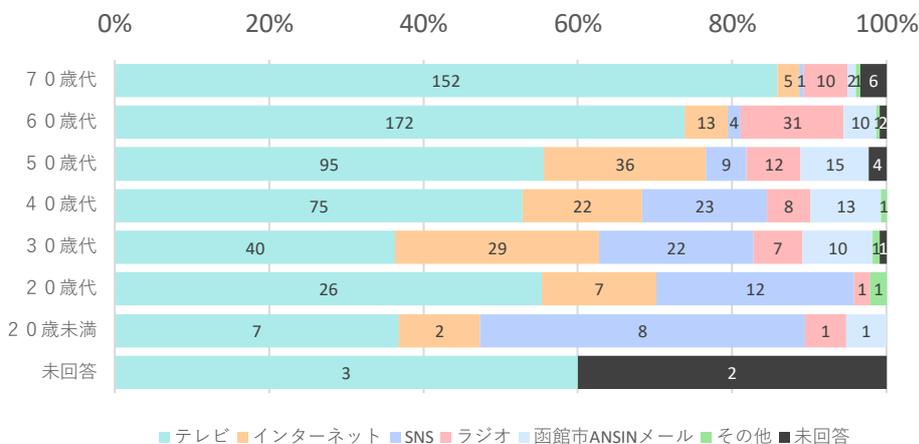
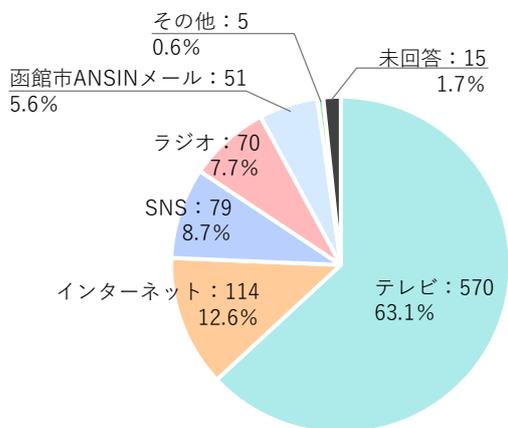
市公式SNSの利用者は、全体で3割程度、若い年代でも5割程度であり、年齢が高くなるほど利用者は少ない状況である。

SNSは、即時性が求められる情報発信に有効であることから、今後も適切な情報発信を行うとともに、市公式SNSの周知を行い認知度向上に努めることとする。

その他

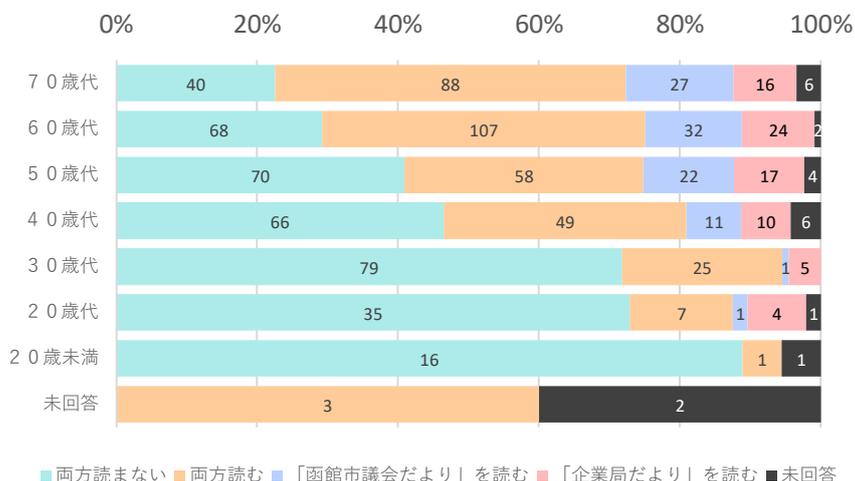
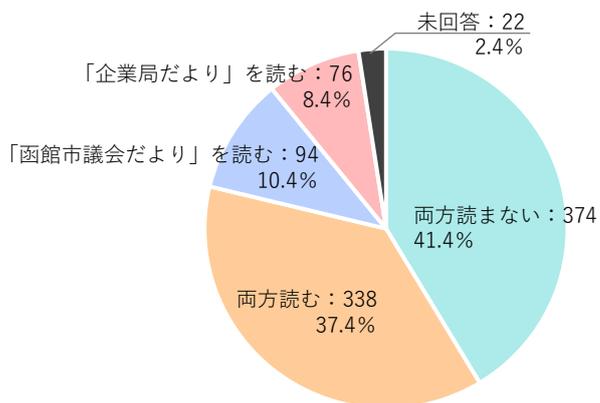
問16 災害時の情報を主に何から入手してありますか。次の中から1つ選んでください。

テレビが570人（63.1%）と最も高く、次いでインターネット114人（12.6%）となっている。



問17 市政はこだての同時配布（企業局だより、函館市議会だより）の刊行物について、どの程度読みますか。次の中から1つ選んでください。

両方読まないが374人（41.4%），両方読むが338人（37.4%）となっている。



インターネットの普及に伴い、市民がさまざまな情報媒体を活用するようになってきていることから、市政情報の提供においても、各年齢層に応じ、様々な広報媒体を効果的に活用しながら広報する必要がある。

【広報活動について】

日常生活に関する情報入手は、「テレビ」「新聞」「インターネット」の順となり、市政情報の入手は「市政はこだて」が一番多く、「新聞」「テレビ」と続くが、それほど大きな差が無いことから、今後も様々な媒体を活用し情報提供を行う必要がある。

なお、年齢が下がるにつれ、「新聞」よりも「インターネット」や「SNS」が多くなり、インターネット利用者は今後も増加すると考えられることから、これまでの広報媒体を活用しつつ、インターネットやSNSによる情報提供を充実する必要がある。

【広報紙「市政はこだて」について】

市政はこだてについては、年代による差はあるが「全ページ読む」と「必要な記事だけ読む」を合わせると8割程度読まれており、今後は、市の施策や事業を分かりやすく説明する特集記事や市内で活動する団体や個人を紹介する記事を掲載するなど、これまで以上に多くの市民に読まれる紙面づくりに取り組むこととする。

【テレビ・ラジオ広報番組について】

テレビ・ラジオの広報番組は、「よく視聴する」「ときどき視聴する」を合わせて4割程度で、年代別では60歳代以上で比較的視聴されているが、50歳代以下ではあまり視聴されていない。

また「知っているが、あまり視聴したことはない」が一番多く、視聴はされていないが認知はされていることから、今後においても、広報番組の周知に取り組むとともに、認知している人たちに視聴される番組となるよう、内容の充実などに取り組むこととする。

【函館市ホームページについて】

市ホームページは、インターネット利用者のうち8割以上が閲覧したことがあり、閲覧状況は月に数回程度が多いことから、必要な時に情報を探すために活用されていると思われる。

インターネットの普及や行政手続きのオンライン化の進展などにより、今後ますますホームページ利用者の増加が見込まれることから、必要な情報を必要な時に分かりやすく提供し、より分かりやすく利用しやすいホームページづくりに取り組むことが大事であり、今後、職員研修などにより技術の向上を図ることとする。

【ソーシャルメディアについて】

市公式SNSの利用者は、全体で3割程度、若い年代でも5割程度であり、年齢が高くなるほど利用者は少ない状況である。

SNSは、即時性が求められる情報発信に有効であることから、今後も適切な情報発信を行うとともに、市公式SNSの周知を行い認知度向上に努めることとする。

【市政はこだての内容について】

- ①税金関係の情報②交付金関係の情報③子どもがいる世帯向けの情報④予防接種や無料検診等の情報⑤ゴミ処理、公共施設の開閉館情報これらは特にていねいにお示しいただくと助かります。よろしくおねがいします。
- 市内の町会活動の紹介等もっと楽しい刊行物にしては！
- 市民の生命、健康、安全を守る内容に係る関連情報についてはていねいにわかりやすくくり返し発信してほしい。例えば今回のコロナワクチン接種情報については市からの発信が不十分であり不安を高めるものである。行政として見通しを含めた対応をていねいに様々な方法を活用してアピールされるようお願い。
- イベント情報が少ないのもう少し見やすくする方が若い層を増やせると思いました
- 市内に子供の遊び場が少なく（特に冬）、子供が参加できるもしくは連れていける場所（民間を含め）やイベントの情報発信を強化してほしい。
- ゴミの分別方法についてももう少し詳細にしてほしい。HP上の分別辞典だけではわからないことがあり電話で問い合わせしないとわからない場合がある。健診情報についてももう少しわかりやすくしてほしい。子育て情報を充実してほしい。

【改善点・工夫など】

- 広報全般についてですが作成する側は関連する知識や意図は分かっている常識的感覚に基づいていると思う。一方読み取る側は予備知識はほとんどない事から常識的レベルで使用している用語ですら理解しづらい。要するに広報の相手は一般市民なのでいかにわかりやすく理解し関心を持てる構成で視覚に訴える等の一層の工夫を願いたい。
- 「市政はこだて」の文字を大きくしてレイアウトも大事な項目はもっと分かりやすくしてほしい。
- 行政用語をわかりやすく伝えて欲しい。情報量が多い印象がある。
- 「市のHPで確認して下さい」と多様性にはありますがパソコン等が無い人の事を考えてもらいたい。後は大変良いと思います。
- 予算などのお金の使い方が文字や数字ばかりの表示でわかりにくい。時間をかけて見ないとよくわからないので読みとぼしてしまう。市にどのようにお金が入ってどのように使っているのかわかりやすくしてほしい。
- 堅い、難しいイメージがあるのでフォントを柔らかくするとか表現を優しく（易しく）するなど、もっと身近な情報誌的なイメージで若い人でも手に取りやすい工夫が必要と考える。
- 若い世代が興味を持ち読んでもらう、その前に知ってもらう工夫が必要。古い世代のやり方、考えばかりだと時代にも遅れ結局は市民の大半は高齢者。観光客ばかりに目がいきがちだがまずは広報紙からもっと市民、若い世代を巻き込んだ物にしてほしい。良くも悪くも田舎臭い。
- 広報紙は活字中心で若い層にはあきるのではないのでしょうか。カラーで予算を使うのであればページ数を増やし見て楽しめる情報発信をしてはどうでしょうか。

【市政はこだて（紙媒体）の必要性について】

- 大半の年寄りインターネットなどやらないので紙媒体はなくさないでほしい。
- 若くてもSNS等が苦手と感じてる人もいるし（当方）高齢者が多いので紙媒体での広告は必要だとは思いますが。ラジオといえども耳が悪い人もいます。
- 紙媒体の情報は広く市民にとって不可欠だと思います。これが無くなれば・・・と思いますと市政情報不足と感じる高齢者は少なくないのではないのでしょうか。函館市も他市町とかわりなく、高齢化が進んでいますが若い方は欲しいと思う情報はどこからでも探して求めることができるのが良いことですが高齢者にとってはTV、新聞、広報紙しかないのです。
- 「市政はこだて」による広報の必要性についてペーパーレスの時代ではありますが高齢の方のためには現状のままの方がよいのかと・・・

【その他】

- 函館市がSNSで情報を配信していることを、初めて知った。
- ANSINメールの情報量をもっと増やして欲しい。（特に災害時）
- 市のホームページについて、情報が足りなくて困ったというような経験は個人的にはない。ただ、必要に迫られて見る場合が多く、普段見ていないが故に、分かりづらいように感じてしまうことはある。Twitterなど、関心のある情報ではなくとも、目に入る機会を作れるのはいいのではないかと思う。恐らく、市政はこだてだと見ようとしなない人は多いと思うので。
- お年寄りインターネットを利用している割合が少ないと思うので、ネットを利用しなければ情報が得られない状況はできるだけ避けるべき。私自身はネットを日常利用しているが、利用していない人や利用できない人はどうするのだろうか不安に思います。情報から取り残される人が出ないように工夫をお願いしたいと思う。
- 私の世代だとSNSを見る時間が多いので引き続きTwitter等を活用して特に今の時期はコロナウイルスについての投稿をくわしく載せて頂けたらと思います。