

令和5年度第2回 横浜市広報企画審議会 会議録	
日時	令和5年11月21日(火) 午後1時00分～午後2時30分
開催場所	市庁舎議事堂3階 多目的室
出席者	内田元久、片桐朋子、日下晋輔、佐藤華名子、嶋田充郎、杉本ひろみ、塚原泉、筒井理、林田育美、牧野昌智、吉富真里
欠席者	大場佳代子、柴田典子、布山タルト
開催形態	公開(傍聴者0人)
議題	<p>* 議題 「横浜 DX 戦略」における広聴事業のあり方</p> <p>* 報告 令和5年度「横浜市の広報に関するアンケート調査」実施結果</p>
議事	<p>* 議題 (事務局) 議題「『横浜 DX 戦略』における広聴事業のあり方」説明</p> <p>(片桐会長) ・事務局から説明があった議題「『横浜 DX 戦略』における広聴事業のあり方」について、皆様からご意見、ご発言をお願いします。</p> <p>(内田委員) ・私は横浜市身体障害者団体連合会から参加しています。デジタル化は大変良いことだと考えていますが、聴覚、視覚、脳性麻痺など様々な障害を持った方々がおられる中で、デジタルをどのように使われるのでしょうか。</p> <p>(事務局) ・広聴相談課にも聴覚障害のある職員がおり、施策を行う際に意見を聞いたこともあります。 ・広聴事業に関しては、いつでもどこでもだれでも、障害や言葉の違いに関係なく広く市民の皆様の声を受け止めることが重要です。 ・インターネット上で行うデジタルプラットフォームに聴覚障害の方はアクセスしていただけるかと思っています。広く声を集めていきたいと考えています。</p> <p>(内田委員) ・高齢の方、パソコンやスマートフォンが使えない方もおられます。そうした方にはどのようにデジタル利用の普及を進めていくのでしょうか。</p> <p>(事務局) ・市として「横浜 DX 戦略」などでデジタルデバインド対策を推進しています。広聴事業の中では、デジタルを使えない方に向けてスマートフォンやパソコンの入力支援などの具体的な支援策は行っておりません。 ・市民の声事業では、パソコンでの投稿が多いですが、当然、紙での投稿も受け付けています。デジタルが苦手な方へも基本的に同じ対応をしていきたいと考えています。</p>

(林田委員)

・スライド 11 ページ「ヨコハマ e アンケートにおける課題」の中で登録者数が増えているが、回答者数と回答率が伸び悩んでいるとの説明でした。若い世代にとっても登録することはそれほど高いハードルではないと思います。

・しかし、回答するかどうかはアンケートの中身への関心の有無が影響するのではと思います。今後、登録者数が増えたとしても回答者数が伸びないとすると、特に若い世代に、街や市政への関心を持ってもらい、心を打つもの、「これは回答しないといけない」と思わせるような工夫が必要ではと思います。

・やはり中身をどう考えるかが重要で、世代を超えて関心を呼び起こすかどうか、ソフトの部分に力を入れることも大切です。

・370 万人都市の横浜市として、この数字が妥当かどうか、もう少し多くてもよいのではとも思いました。

(事務局)

・今の委員のご発言は、我々も課題として認識しています。やはり、テーマが大事だと思います。また、回答したくなるような表現や設問の工夫は現在も行っていますが、さらに深く考えていきたいです。

・アンケートの項目は市の所管課が作成しますが、そうした視点も所管課に伝えながら、一緒に良い設問にしていきたいと思います。

・毎年、登録者数が増えています。以前、平均回答率が 43.3% だったこともあります。今は 30% 程度になっています。原因などを分析しながら対策を考えていきます。

(杉本委員)

・ヨコハマ e アンケートの令和 5 年度のテーマを調べたところ、市内の景観や都市デザイン、アフリカ開発会議など、テーマの設定が固いと思います。若い世代に回答を求めるなら、例えば、横浜の魅力的な場所、横浜のチャームポイントなど柔らかく優しい言葉に置き換えると回答したいという意欲が湧くのではと思いました。

・広報アンケートにもある通り、高齢者は「広報よこはま」を紙で見たいという人も多いので、DX 入門講座といったかみ砕いた記事を載せ、身近にある DX を紹介するなどすれば、知識も増え、興味を持ってもらえる気がします。

(牧野委員)

・ヨコハマ e アンケートの登録はどのような手続きになるのか、パンフレットやウェブページなどどのような入口があるのか教えてください。

・また、登録にあたってどの程度の個人情報収集しているのか、アンケートの回答依頼はメールアドレスに一斉に送信するのか、具体的な運用方法も知りたいです。

(事務局)

・e アンケートのメンバーは、年 1 回、毎年度末に翌年度のメンバーを募集しており、約 1 か月間の募集期間を設けています。

・募集のお知らせは、記者発表、広報課の広報媒体や SNS で行っています。

・若年層へのアプローチが課題となっており、市内の公務員予備校にも直接、働きかけをし

ています。

- ・登録していただく個人情報、以前は氏名、住所、性別などでしたが、敷居が高いだろうと判断し、昨年（一昨年度行ったメンバー募集）から氏名と居住区、eメールアドレスに絞りました。また、同時に要件を拡大し、以前は市内在住に限定していたものを、市内在勤・在学の方にも広げました。このように、敷居を下げる、要件を広げて、募集を拡大しています。
- ・アンケートの開始はメールマガジンで一斉に送信しています。

（牧野委員）

- ・年1回の募集ということなら、少しずれてしまうかもしれませんが、先に興味を引くようなアンケートのテーマを設定し、市ウェブページのフッターにあるAIチャットボットの付近にバナーを設け、参加しやすくする大きな入口を設けておく。アンケート期間中は表示を継続し、アンケートを回答する際にある程度絞った個人情報を入力してもらう方式もあるのではと思いました。
- ・また一つのテーマについて通年で回答を募る方法もあるかもしれません。

（事務局）

- ・私たちの中にも、メンバーに限らずアンケートに答えてもらってもよいのではとの声もあります。このテーマなら答えたいという方もおられると思いますので、さまざまな手法や可能性を考えていきます。
- ・テーマが硬いとのこと指摘がありましたが、市が伺いたいこととメンバーが答えやすいテーマは必ずしも一致しないところがあると思います。そのすり合わせをしつつ、テーマや質問を作成していければと思います。
- ・重ね重ねになりますが、色々な手法を考えながら、メンバーの数を増やし、増えたメンバーの方に多く答えていただく工夫をしていきます。

（塚原委員）

- ・DXに係るチャンネルが増えることは素敵なことだと思います。子育て分野では次期子ども子育て事業計画の策定に伴い、何万世帯を対象にニーズ調査が行われています。紙での質問項目が非常に多いので、それに答えられる世帯は限られてきます。そうした中で、デジタルプラットフォーム、アイデアボックス、eアンケートとチャンネルが増えることで、ハードルが低くなり、色々な世帯の声が届くようになるのだと思います。
- ・スキルのある個人で積極的に参加される方もいれば、拠点や事業所などの場を使い、zoomでつながって、その場に居合わせた人と対話を進める方もいます。
- ・私たちのようなテーマ型で活動しているネットワーク団体は、コロナ禍でzoomの定例会も定着しました。そこで、DXやeアンケートメンバー募集の宣伝をしていただくのも歓迎します。色々な団体や積極的な市民が利用している地区センターとつながると、広がっていくのではと思います。
- ・市民活動の場では、学生が高齢者にスマートフォンの使い方を教える活動が始まったり、企業が地域に出向いてシニアに丁寧に分かりやすく説明するなど、苦手なデジタルを克服することで地域活動が活発になる場面が増えてきています。そこをPRできればと思います。

.....

***報告**

(片桐会長)

・次に移りたいと思いますがよろしいでしょうか。それでは、報告事項の令和5年度「横浜市
の広報に関するアンケート調査」実施結果について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

報告「令和5年度『横浜市の広報に関するアンケート調査』実施結果」説明

(片桐会長)

・ただ今の説明について、ご質問、ご感想がありましたらお願いします。

(内田委員)

・関心があるのは子どもたちについてです。小学生、中学生、高校生は広報について知って
いますか。アンケート調査は子どもたちに対しても行いましたか。

(事務局)

・今回の調査は18歳以上の方を対象にしましたので、子どもの回答は入っていません。
・「広報よこはま」の記事では、2023年7月号でポケットモンスターの写真を表紙に大きく掲
載しました。また、3月号では鉄道の記事を表紙、2面に掲載したところ、ネット閲覧数が大
幅に増えたこともありました。
・家族向け、お子さん向けの記事を掲載し反応を見つつ、市民の皆さまのご意見を踏まえ、求
められていくものを発信していきます。

(内田委員)

・大人だけでなく子どもたちにも広報に関心を持ってもらえるように、つなげてもらいた
いです。色々な情報を子どもたちにも提供する必要があると思います。
・子どもたちに対するアンケートも、ぜひ実施してもらいたいです。

(嶋田委員)

・アンケート対象者の5,000人には最初、郵送で依頼したのでしょうか。回答はそれを送り
返してもらう方式でしょうか。

(事務局)

・無作為抽出された5,000人に書類をご自宅あてに郵送し、返信は回答用紙を郵送で返送
いただくか、インターネットで回答していただく形をとりました。

(嶋田委員)

・インターネットの案内はアドレスを表示するなどの形ですか。

(事務局)

・いわゆるQRコード、二次元コードを表示しました。郵送よりもネット回答の方が早く終
わると周知方法にも少し工夫をして行いました。

(嶋田委員)

- ・スマホを使い始めたばかりの高齢者も写真を撮ることが多く、QRコード経由で誘導することで、ネット回答が増えていくと思います。
- ・ひと手間かけて無報酬でアンケートに回答して下さる方は、市政への意識が高い方々で、ご意見も貴重です。しかしながら、行政としては回答されない方々に向けても必要なことを伝えることも必要です。
- ・行政効率を考えるとDXはどんどん進めていくのが良いでしょうが、アナログでしか伝わらない部分もあります。
- ・スマホを持つ高齢者の割合も増えてきているので、世代が交代していくと市民の側もDXが進むでしょうが、DXで機械的に進めにくいアナログの部分も大事にしていだければと思います。

(事務局)

- ・広報アンケートでもスマートフォンの使用について尋ねており、年代により異なりますが、全体では使用割合が前回調査に比べ11ポイントほど上がりました。
- ・高齢になるほど少人数世帯が増えており、今後もこの傾向が続くと思われます。そうした方々からデジタル化への風潮に不安を訴えるご意見が多くありました。一方で20～30歳代からは「広報紙を紙で配るのは無駄だ」との声もあり、今は両極端のご意見が出てくる状況です。
- ・「まとめ」にある通り、「一人一人のご意見に丁寧に向き合い、きめ細やかなニーズに対応する」想いで取り組んでいきます。
- ・まさに今、デジタル化の流れが進んでいますが、極端に変えてしまうと情報が届かない方も出てきます。しばらくの間は両方の手段を使いつつ、時代や社会の要請を踏まえながら、広報・プロモーション活動に取り組んでいきたいと考えています。

(筒井委員)

- ・アンケートは無償で回答していただく形でしょうか。私たちの仕事では、特に若い方は、費やした時間をどう反映してくれるのか、対価を求めることが多いです。例えば金券が抽選で当たるとか、プレゼントなどの施策を行うことで少しでも興味を持っていただくことも一つの手だと思えます。

(事務局)

- ・今回のアンケートで、景品を差し上げることはしていませんが、自由記入欄で、そうした対価を希望するご意見が数件あったと記憶しています。
- ・「広報よこはま」1月号の各区版では、お年玉プレゼントとして景品を付けてアンケートを取っているところもあります。
- ・3年後に再びこの調査を行う予定ですが、その際にそうした状況なども踏まえながら、検討していきたいと思っています。

(日下委員)

- ・国際交流ラウンジを訪れる外国人からは生活情報全般に関する問合せが多いです。市のウェブページが多言語化されていることもお伝えしていますが、求める情報になかなかたどり着けない状況です。外国人もスマホで情報を収集しており、私たちもその様子を見ています

が、なかなか欲しい情報に行き着けません。

・PCサイトと同様に、スマホもユニバーサルデザイン、見やすい、情報にたどり着きやすいよう作っていただけると幸いです。

(吉富委員)

・市の広報について社内で聞いてみたのですが、40歳代以上が中心だったためか「広報よこはま」を読んでいる人が多数でした。

・一方でマンションでは「届いていない」と答える人が結構、多かったです。その場合はネットで調べるとのことでしたが、紙に印刷してあった方が一度に目を通すことができ、写真も載っていて見やすいのではと思いました。

・本当に必要なことは奥深くまで調べると思いますが、それ以外は「広報よこはま」で一気に見た方が、早く見終わることができます。そうした点で「広報よこはま」が第一位になっている理由が分かります。

・以前は横浜に住んでいましたが、現在は東京都区部に住んでいます。地元にはケーブルテレビ局があり、視聴料がかかるため住民全員に届いてはいないのですが、地域密着の詳細な情報が放送されています。大雨が降っているときには夜でも、河川の水位情報を流しています。横浜でもそうした放送があった方がよいのではと感じました。

(事務局)

・「広報よこはま」は、自治会町内会のご協力により各戸に配布、その他に各駅や行政サービスコーナーに設置しているPRボックスに配架しており、全世帯の約8割にお届けしている状況です。

・また、マンションで自治会町内会に加入しておらず「広報よこはま」が届かない場合は、マンション管理組合から連絡をいただき配送する手法も取っています。場合によっては個別配送の対応もしています。

・カタログポケットというアプリ、ウェブページでも閲覧できるとも案内していますが、紙をご希望の場合は配送などの対応をしておりますので、ぜひご連絡をお願いします。

(内田委員)

・テレビ番組「ハマナビ」の回答が少なくて驚きました。テレビ神奈川、スマートフォン、ウェブページのどこで見ることができるのか、詳しく教えてください。

(事務局)

・市の広報番組「ハマナビ」は、テレビ神奈川で毎週土曜日18:00から30分間、放送しており、横浜の魅力、市政の取組などを分かりやすくお伝えする番組です。年2回、神奈川県内の350世帯を対象に行う日本リサーチセンターの視聴率調査では、今年、過去最高の12.9%を記録することができました。同じテレビ神奈川で放送されている神奈川県、川崎市など他自治体の番組に比べ、かなり高い視聴率となっています。

・知っている所の知らない情報を知ることができる番組ということで、好評をいただいています。市内各区の情報を掘り下げる18区特集なども人気です。

・YouTubeで過去の放送回を視聴することができ、字幕表示もしていますので、「ハマナビ」で検索していただき、ぜひご覧ください。

	<p>(嶋田委員)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・YouTube では過去の放送分をご自分のタイミングに合わせてご覧いただけます。文字の情報もついていますので、後ほどご覧いただければと思います。 <hr/> <p>*その他</p> <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本日の議題・報告以外で広報広聴についてご質問、ご感想をいただければと思います。 <p>(佐藤副会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体の感想ですが、広くご意見を集める手段、ありとあらゆる方法を皆さんが考えておられ、隅々まで取り組まれていると感じました。大都市でもあり、世代間の差もある中で、なかなか大変なことだと思います。 ・一方で、意見を集めた後の責務もあるのではと考えています。意見を言った市民は、自分の意見がどう反映されているのか、すごく気になると思います。細かく追うことはできないでしょうが、フィードバックの良い方法を考え、手厚くフォローすることをしていてもよいのではと思います。 ・数字で直接測れない自由記入欄のご意見をまとめ上げ、分析するのは大変ですが、今はやりのAIを活用することもできるのではと思いました。 ・回答者数を増やすためにはプレゼントも一つの方法ですが、市民が市政に主体的に参画する意識づけが非常に大切だと思います。 ・お子さん向けに、広報紙に自治体の働き・仕組みや横浜市がどういった街なのかを載せたり、広報紙を使ったワークショップ・授業などを行えば、効果が出るには長い期間がかかりますが、意識づけにつながると思います。 <p>(片桐会長)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それでは、令和5年度第2回 横浜市広報企画審議会を閉会いたします。
資料	<ul style="list-style-type: none"> * 議題 「横浜 DX 戦略」における広聴事業のあり方 * 報告 令和5年度「横浜市の広報に関するアンケート調査」実施結果