

# 広報活動及び情報発信に関するアンケート調査結果

## 概要

調査目的：■広報なすからすやまに関すること

「『伝える』から『伝わる』へ」をコンセプトに令和4年5月号から大幅リニューアルして約1年半が経過したことから、内容・レイアウト等に関する市民の意見を把握し、市民ニーズに対応した「市民参加型」の広報紙づくりを推進する。

■市公式 SNS に関すること

市民の現状・意見を把握することで、より効果的な情報発信の在り方を検討する。

調査期間：令和5年11月20日（月）～12月25日（月）

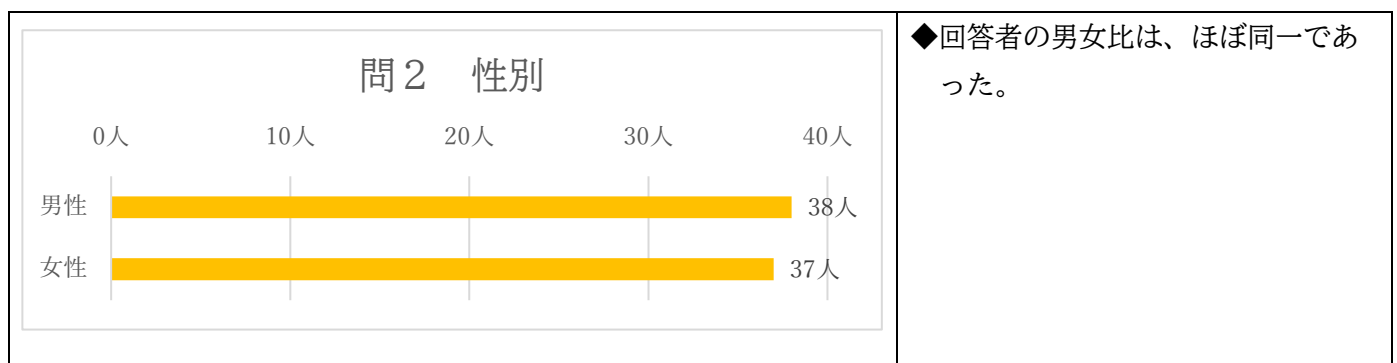
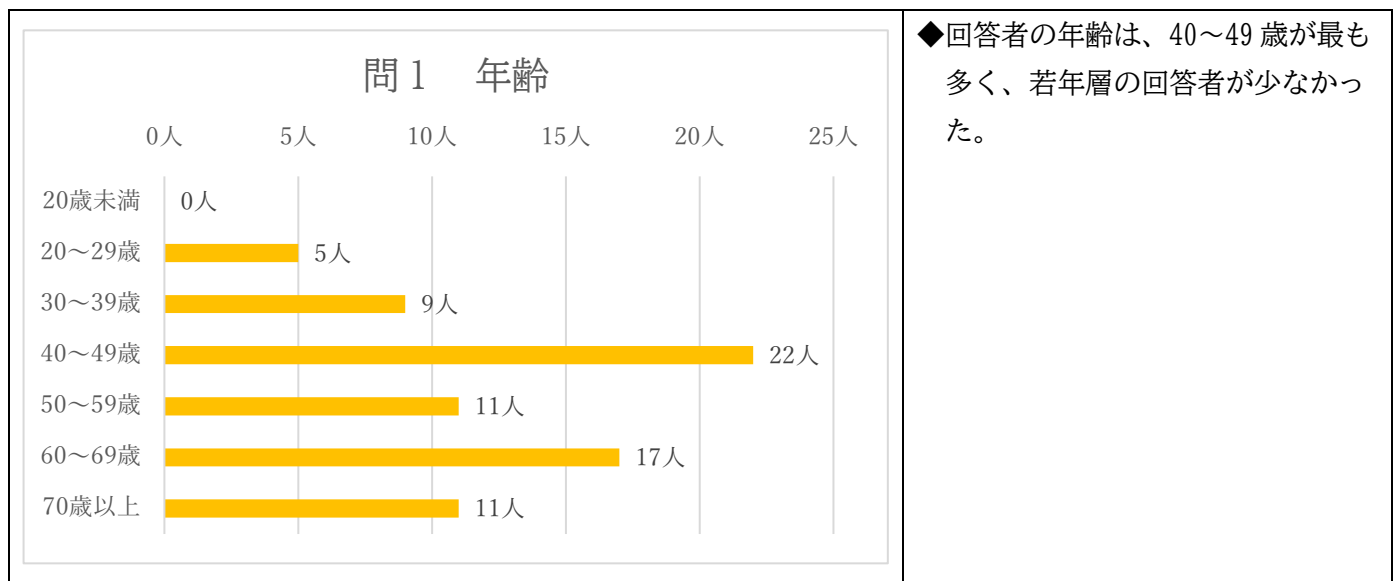
調査対象：市民及び市外の広報なすからすやまの読者・市公式 SNS のユーザー

調査方法：市ホームページのフリー予約フォーム及び投函箱（烏山庁舎・南那須庁舎）

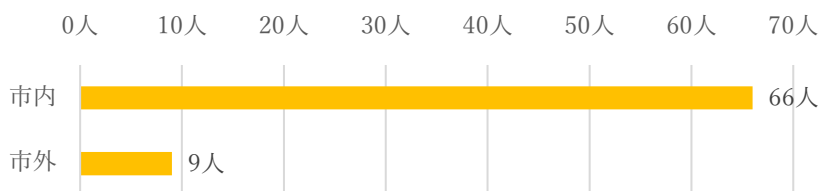
周知方法：市ホームページ、LINE、X、Facebook、広報お知らせ版12月1日号、広報なすからすやま12月号

回答者数：75人（すべてフリー予約フォームからの回答）

## 結果

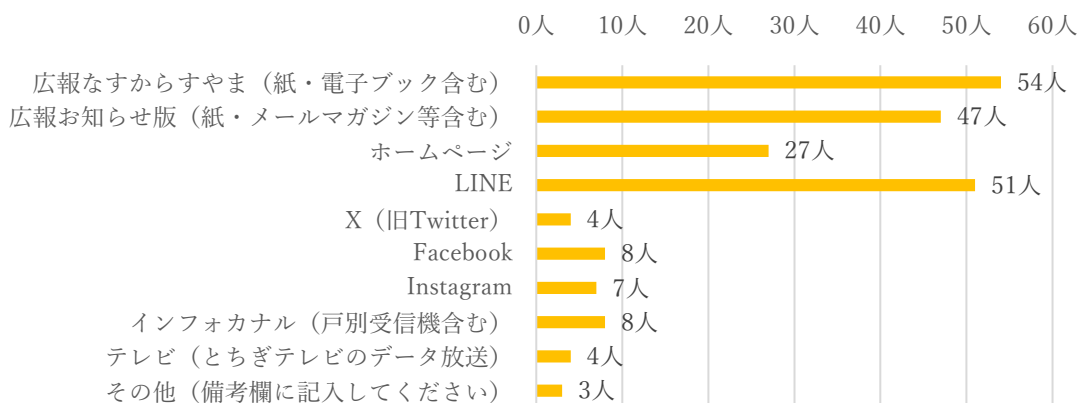


### 問3 住所



◆回答者の約90%が市内在住者であった。

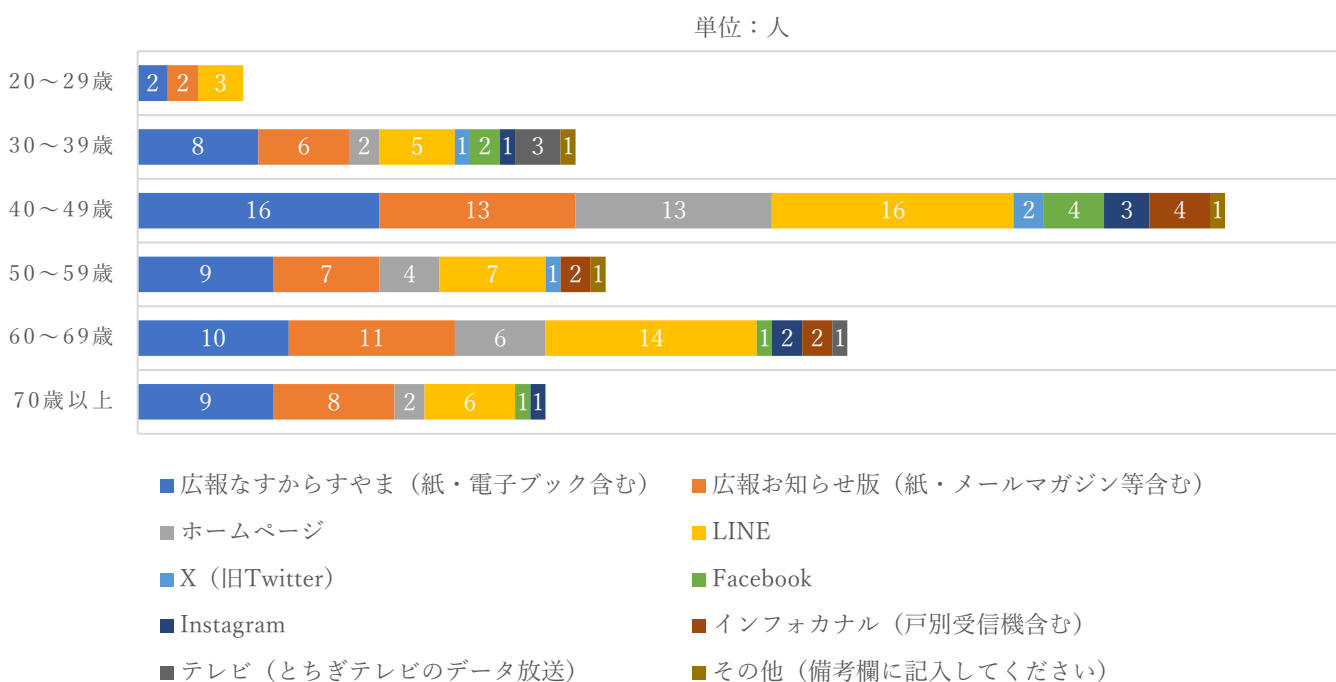
### 問4 市からの情報の入手方法 ※複数回答可



◆広報なすからすやまや広報お知らせ版、LINEが多い。次いで、ホームページとなっている。

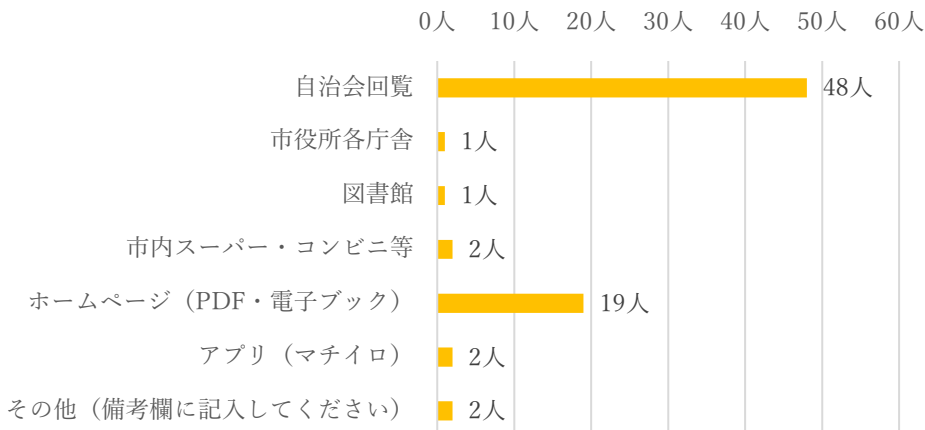
※その他では、「職場」、「YouTube 議会」、「ロコミ」という意見があった。

### 問4 クロス集計 (年代別) 市からの情報の入手方法



◆広報なすからすやまや広報お知らせ版、LINEは、どの年代でも比較的多い。

### 問5 広報なすからすやまの入手方法

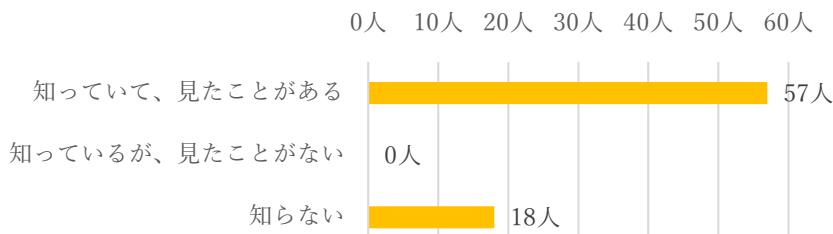


◆回答者の64%が「自治会回覧」で入手している。続いて、約25%がホームページから入手している。

◆「ホームページ」と回答したのは30~49歳が比較的多く、「アプリ」と回答したのは20~29歳のみだった。

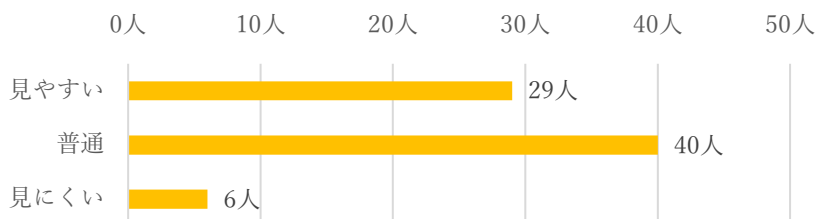
※その他では、「職場」で入手しているとの回答。

### 問6 リニューアルの認知



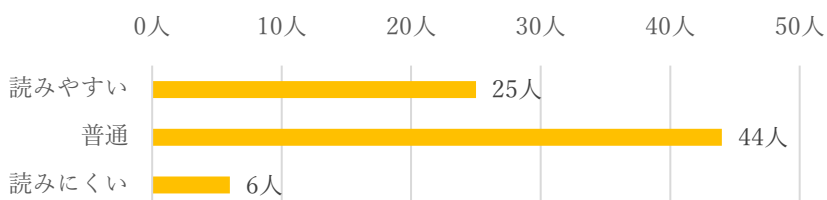
◆回答者の76%がリニューアルを認知していた。

### 問7 デザイン



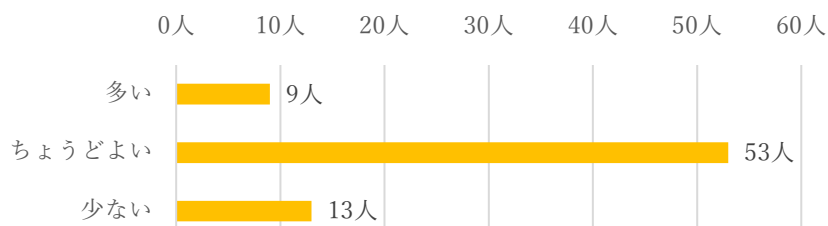
◆見やすいと回答したのは約39%、普通と回答したのは約53%だった。

### 問8 文章の読みやすさ



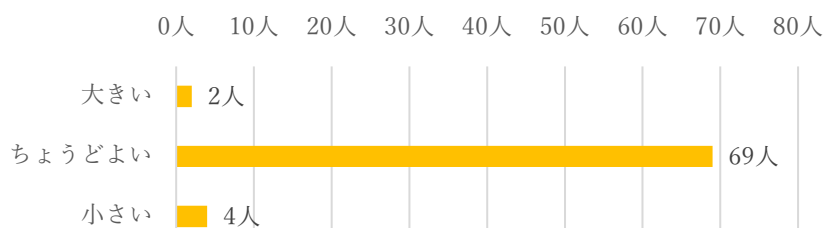
◆読みやすいと回答したのは約33%、普通と回答したのは約59%だった。

### 問9 文字量 (情報量)



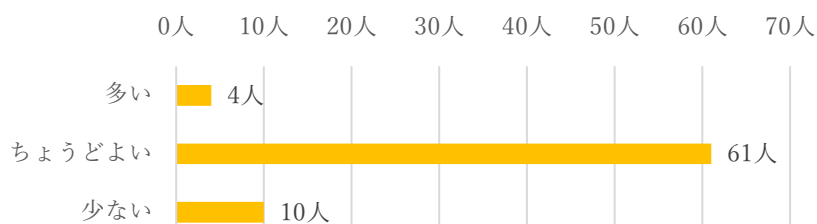
◆約71%がちょうどよいと感じている。

### 問10 文字の大きさ



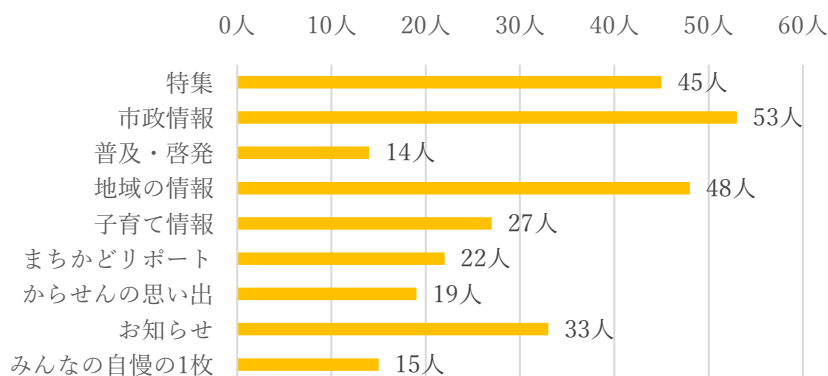
◆92%がちょうどよいと感じている。

### 問11 ページ数



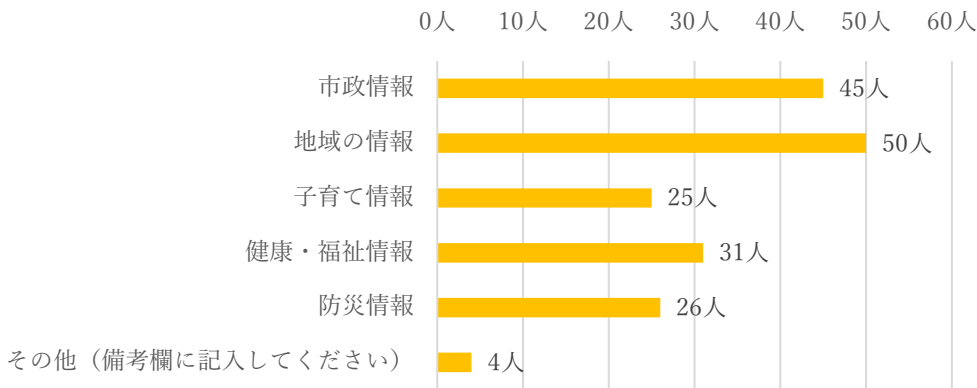
◆約81%がちょうどよいと感じている。

### 問12 読む記事 ※複数回答可



◆最も多いのは市政情報。次いで、地域の情報や特集がよく読まれている。

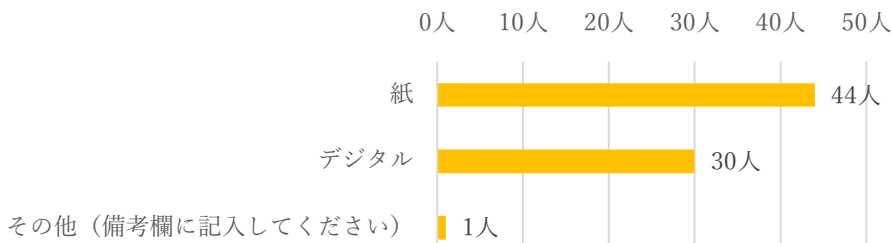
### 問13 毎月読みたい記事



◆地域の情報、市政情報が比較的多かった。

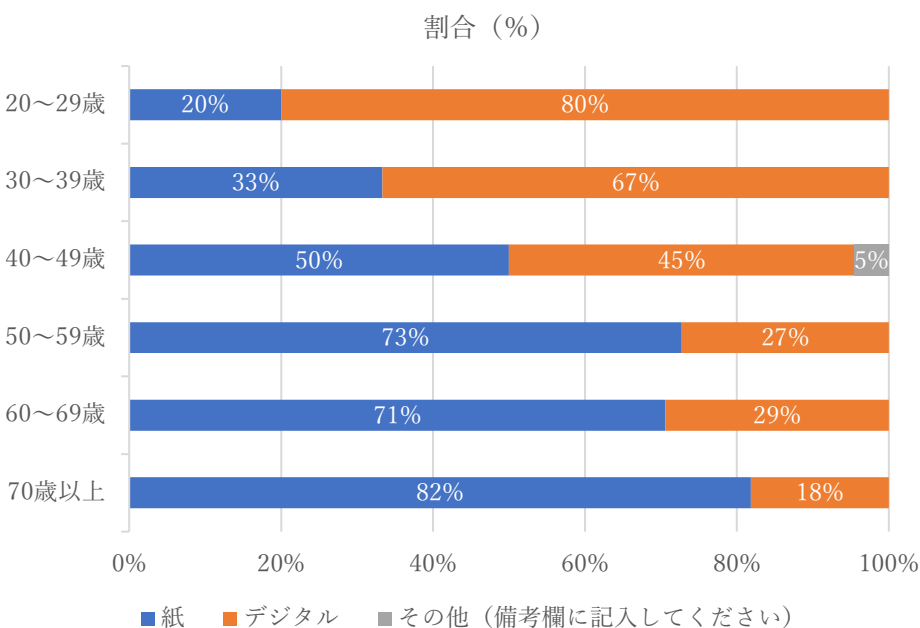
※その他では、「地域内で活躍している市民や元気な企業の情報」との回答があった。

### 問14 読みやすい広報紙の形式



◆読みやすい広報紙の形式では、「紙」が多い。

### 問14 クロス集計 (年代別) 読みやすい広報紙の形式



◆20～39歳は「デジタル」が読みやすいと回答した割合が多く、40～49歳は約半数、50歳以上になると「紙」が読みやすいと回答した割合が多くなった。

### 問 15 取り入れてほしいコーナー

(主な回答)

- ・市内の飲食店情報
- ・市内の企業や人材の紹介
- ・市役所紹介コーナー
- ・スポーツで活躍する人・団体の紹介
- ・観光やイベントの情報

◆市内の飲食店情報を希望する意見が多かった。

### 問 16 広報紙に関する意見

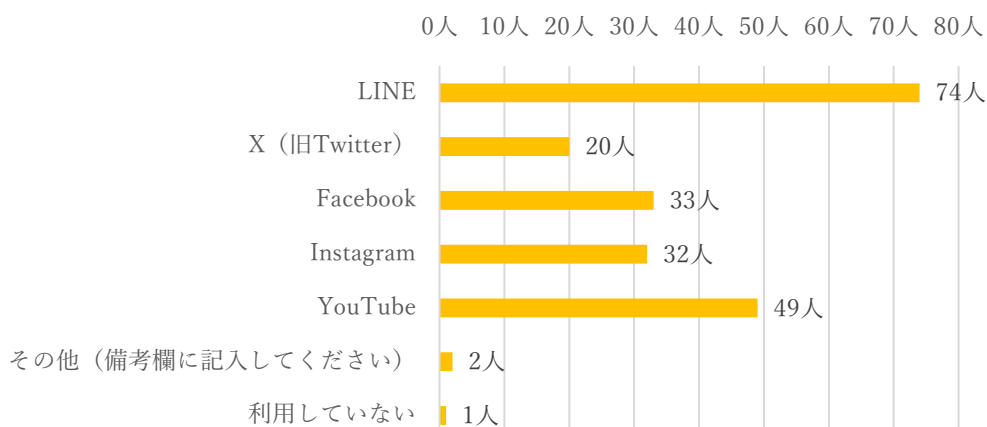
(主な回答)

- ・紙媒体を PDF 化したものは読みにくいので、レスポンス対応の Web ページにしてもらいたい。
- ・スマホでもっとみやすくなると思う。
- ・表紙写真が以前の様な、いわゆる生きた写真がすごく良かった。今はヤラセ写真が主になっているのが残念。
- ・自治会や小売店での配布は止め、那須烏山市職員が直接、個々世帯に配布してほしい。
- ・表紙だけでなくカラー写真を使って欲しい。
- ・2ヶ月に一度発行でもいいと思う。

◆レスポンス対応とは、ユーザーが閲覧するデバイスの画面サイズに応じて、ページのデザインやレイアウトを最適化して表示させる技術。本市では PDF のほか、電子ブックをホームページに掲載している。電子ブックは、レスポンス対応となっている。

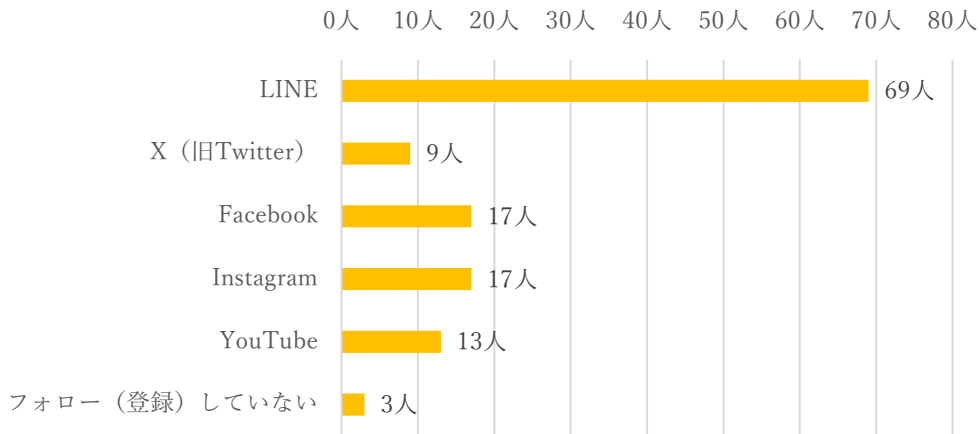
### 問17 現在利用している SNS

※複数回答可



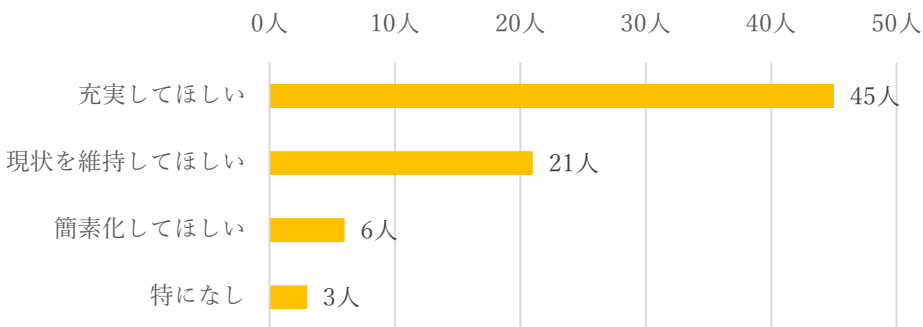
◆回答者のほぼ全員がLINEを利用して  
いる。次いで多か  
ったのはYouTube。

問18 市の公式SNSでフォローしているもの  
※複数回答可



- ◆LINE が圧倒的に多い。
- ◆問 17 で YouTube を利用している人は多かったが、市のアカウントをフォローしている人は少ない。

問19 電子媒体（市ホームページやSNS等）  
での情報発信



- ◆回答者の 60% が「充実してほしい」と回答した。

※回答の理由（一部抜粋）

【充実してほしい】

- ・情報が得やすく、便利のため。

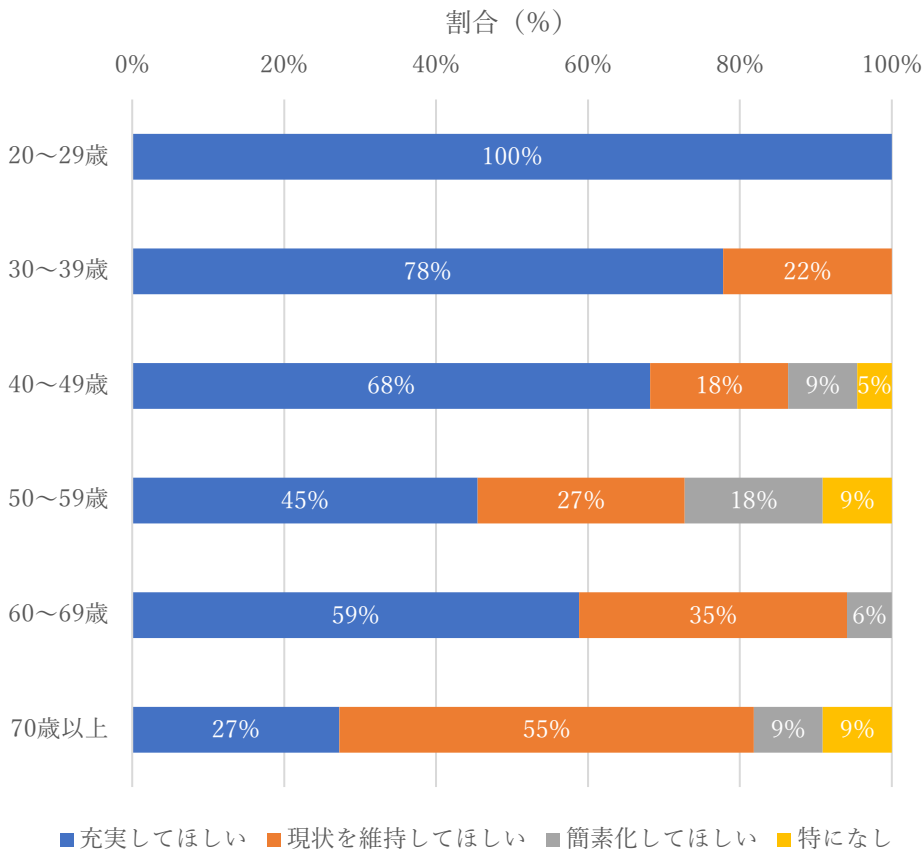
【現状を維持してほしい】

- ・LINE が入ると必然的にホームページを覗く機会が増えた。

【簡素化してほしい】

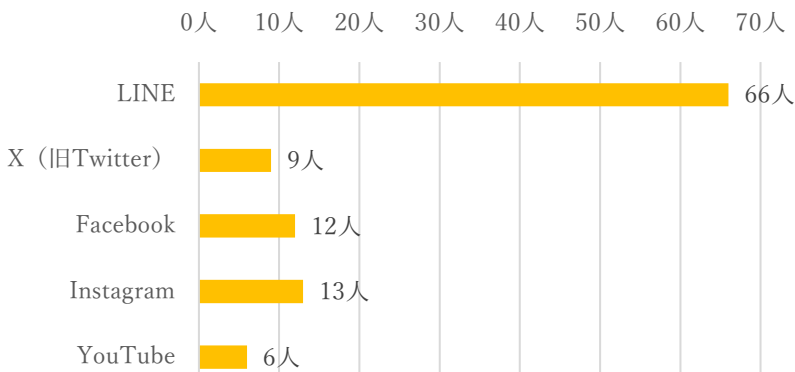
- ・低視力なのでテキストを音声読み上げツールで聞いているから。
- ・必要としない情報まで配信されて煩わしい。

問19 クロス集計 (年代別)  
電子媒体 (市ホームページや  
SNS等) での情報発信



◆20~29歳では100%、30~49歳では約70%が「充実してほしい」と回答した。50~69歳でも「充実してほしい」と回答した人は比較的多いが、年齢が上がるにつれて、「現状を維持してほしい」と回答する割合が多くなる傾向にある。

問20 どのSNSから  
市の情報を得たいか  
※複数回答可



◆圧倒的に「LINE」が多い。

※その理由 (一部抜粋)

【LINE を選んだ理由】

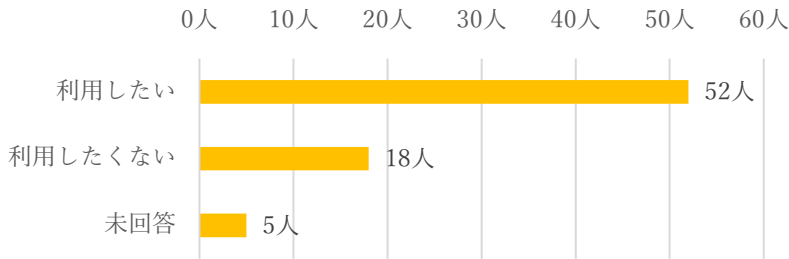
- ・分かりやすく便利だから。
- ・見忘れがない。
- ・LINE しかやっていない。
- ・高齢な親戚に情報共有しやすい。
- ・紙を読む若者が少ないと思う。また、LINE なら高齢者でも使えると思うから。

【YouTube を選んだ理由】

- ・市外の人への PR にもなるから。



### 問21 LINEのセグメント配信 を利用したいか



◆約69%が「利用したい」と回答した。

※その理由（一部抜粋）

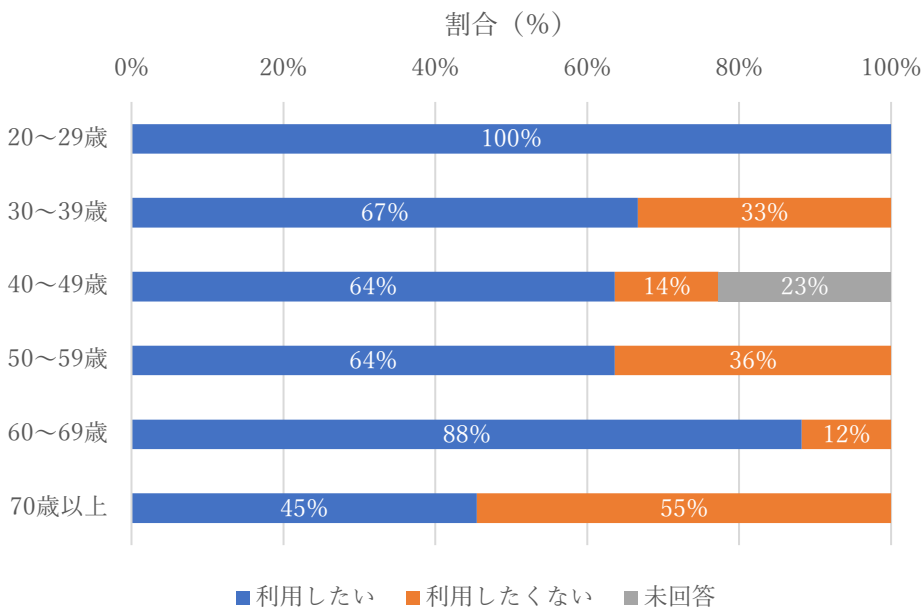
#### 【利用したい理由】

- ・必要のない情報は受け取りたくない。
- ・情報が埋もれてしまうのでジャンル分けしてほしい。
- ・配信内容が充実してくると情報過多になるから。人により情報が異なるから。

#### 【利用したくない理由】

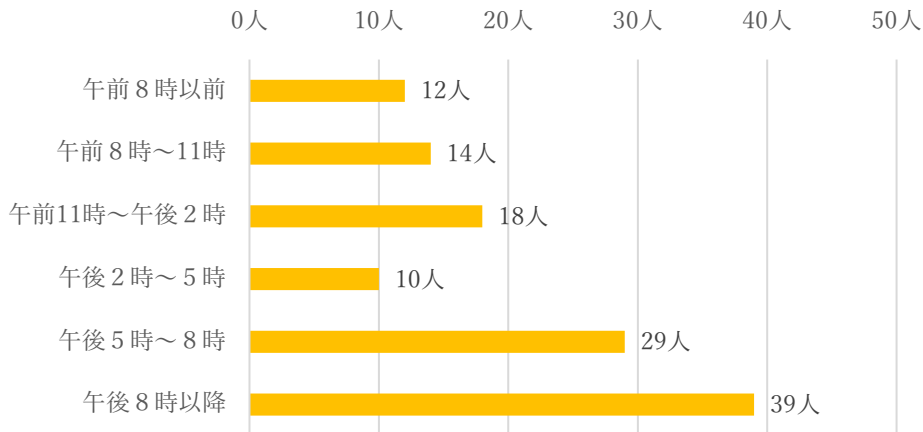
- ・いろいろな情報を知りたい。
- ・今の情報量だとセグメントする必要はないと思う。
- ・取りこぼしがあるかもしれない。
- ・セキュリティが気になる。

### 問21 クロス集計（年代別） LINEのセグメント配信を利用したいか



◆「利用したい」と回答したのは、20～29歳では100%。70歳以上を除くすべての年代で60%以上が「利用したい」と回答しており、なかでも60～69歳の約88%が「利用したい」と回答した。

## 問22 SNSをよく利用する時間帯 ※複数回答可



◆「午後5時～8時」、「午後8時以降」と回答した人が多かった。内容や対象によるが、夕方以降の時間帯に配信すると効果的と思われる。

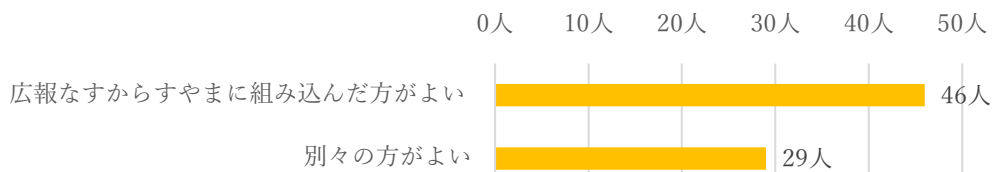
## 問23 市公式 SNS に関する意見

(一部抜粋)

- ・ LINE の投稿が長いのであまり目を通していない。詳しい内容はリンクで飛ばして主旨のみが良いと思う。
- ・ どの媒体が何を発信しているかを明らかにしてほしい。
- ・ 情報はどんどん発信して内容は利用者が選別すれば良いと思う。
- ・ 公式 LINE にて、電話のみで申し込みできるイベントの告知があったとき、金曜日の正午あたりの配信だった。たいてい参加したい人は時間をおかずすぐに申し込む傾向にあるので、金曜日の閉庁以降に配信を見た人は月曜日まで待たなければいけない。イベントの告知に関する配信は、配信のタイミングを考慮してもらいたいと思う。

◆LINE について、投稿文は長すぎると読んでもらえないため、できるだけ簡潔にし、詳細はホームページに誘導する形がよい。また、投稿内容や対象によって、配信日時に配慮する必要がある。

## 問24 広報なすからすやまと 広報お知らせ版の1本化



◆約61%が「広報なすからすやまに組み込んだ方がよい」と回答した。

※その理由（一部抜粋）

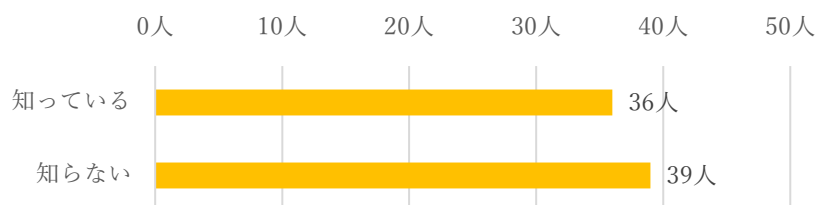
### 【組み込んだ方がよい理由】

- ・情報の1本化が望ましい。
- ・一緒の方が見やすい。
- ・市からのお知らせとイベント情報は、必要なものをSNSで取得できるから。
- ・紙媒体が減るから（紙媒体は処分に困る。経費削減）。
- ・お知らせ版はあまり見ていない。

### 【別々の方がよい理由】

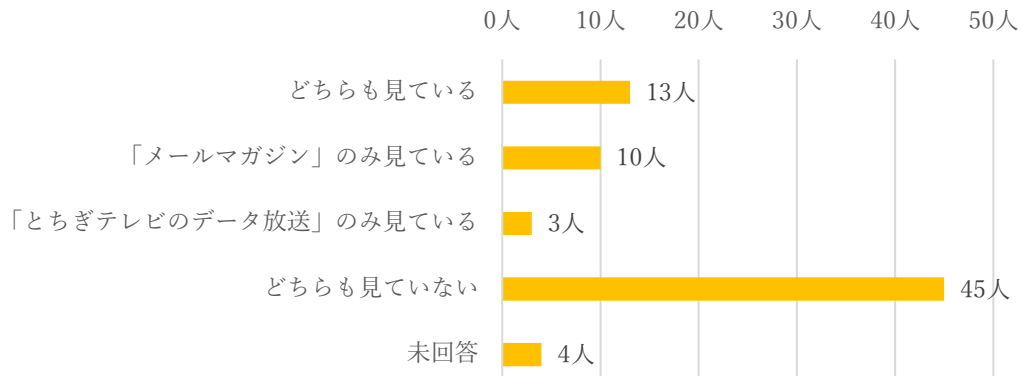
- ・一緒だと分からなくなる（情報過多）。
- ・月1の発行では情報の鮮度が落ちる。

## 問25 メルマガ・データ放送の認知度



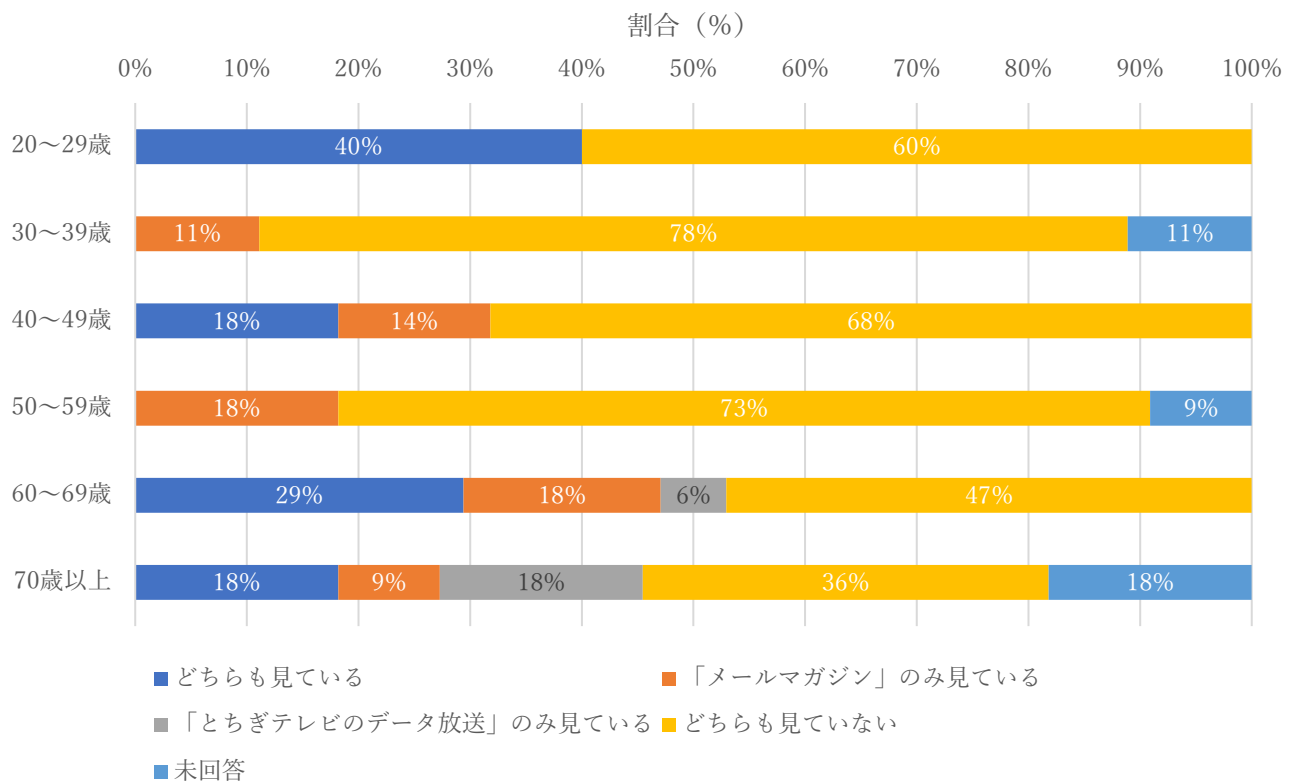
◆「知らない」と回答した人がわずかに上回った。

### 問26 メルマガ・データ放送を 月に1回以上見ているか



- ◆「どちらも見ていない」と回答した人が60%だった。
- ◆「とちぎテレビのデータ放送」よりも「メールマガジン」の方が見られている傾向にある。

### 問26 クロス集計（年代別） メルマガ・データ放送を 月に1回以上見ているか



- ◆年代別で見ても「どちらも見ていない」人の割合が最も多かった。特に「とちぎテレビのデータ放送」は、60歳以上の人に多く見られている傾向にある。

## 結果のまとめと今後の対応

### 【広報なすからすやま】

#### ■紙面の内容について

- ・リニューアル後の紙面の内容（デザイン、文字量、ページ数等）は、概ね現状のままでよいと思われる。ただし、表紙については、リニューアル前の方がよいという意見もあった。特集の内容と紐づけつつ、読者をより引き付ける工夫が必要かと思われる。

#### ■読みやすい広報紙の形式について

- ・20～39歳の若い世代が「デジタル」が読みやすいと回答した割合が高かったことから、ホームページのほか、電子ブックやアプリ（マチイロ）等の周知を図ることで、広報紙の閲覧方法を読者に選んでもらえるようにしたい。

### 【市公式 SNS】

#### ■LINE について

- ・問 17～20 の結果に基づき、どの世代でも「LINE」の利用率が高く、市の情報も LINE から得たいという意見が多かった。また、電子媒体での情報発信を「充実させてほしい」と回答した人は、特に若い世代が多かったことから、今後は、LINE による情報発信の充実を図る必要がある。
- ・LINE での情報発信量が多くなると、取得する情報をユーザーが選べるようにすることが望ましいため、セグメント配信を可能な限り早急に導入する必要があると考える。
- ・LINE の文章が長いという意見があった。文字数制限に関わらず、配信する文章は簡潔にし、詳細の内容はホームページ等に誘導する形が望ましいと考える。

### 【その他】

#### ■「広報なすからすやま」と「広報お知らせ版」の1本化について

- ・「広報なすからすやまに組み込んだ方がよい」という意見が多かった。しかし、1本化する場合、「一緒だと分からなくなる（情報過多）」、「月1の発行では情報の鮮度が落ちる」といった意見に対応できるように、広報紙の掲載内容を検討する必要があるとともに、ホームページや各種 SNS での周知を活用することで、迅速な情報発信に努める必要がある。また、1本化する場合には、紙面における情報量の削減（掲載情報の取捨選択）を図りたい。

#### ■「メールマガジン」と「とちぎテレビのデータ放送」について

- ・認知度は低かった。また、認知している場合でも「どちらも見ていない」と回答した人が多かった。今後の運用方法を整理し検討する必要がある。