

東広島市メールモニター「のんモニ」アンケート集計結果

アンケート	平成29年度第13回
実施期間	平成30年1月30日～平成30年2月8日
テーマ	市ホームページ・公式フェイスブック・広報番組(FMラジオ)について
担当課	市政情報課
登録者数	132人
回答者数(回答率)	56人(42.4%)

担当課のまとめ

●アンケートの目的

本市では、各種広報媒体を活用し、市の施策や市民生活に関わりの深い市政情報を、迅速かつ分かりやすく市民の皆さんにお届けするよう努めています。今後とも市民満足度の高い広報活動を行っていくために、第12回アンケートに続きまして、市の広報媒体(市ホームページ・公式フェイスブック・広報番組(FMラジオ))の利用状況や、利用者の意見をお聴きしました。

●アンケート結果を受けて

【市のホームページ・東広島市くらしのアプリについて】

Q1.の市のホームページの利用率については、昨年のホームページリニューアル直後におこなったアンケート結果と比較したところ、大きな変化はありませんでした。なお、Q3.の情報を探す際に困ったことについての質問では「見たいページのタイトルが分かりにくい」、「見たいページの掲載場所が深すぎる(たどり着くまでのクリック数が多い)」との意見が多く、全体的な評価を向上させるためには、これらの改善が必要であると認識しました。

またQ5.の東広島市くらしのアプリについては、ダウンロードして利用している人の割合は32.1%で前回調査時(17.1%)より利用者が増えていることが確認できました。一方で、「ダウンロードしていない」「ダウンロードはしたが、利用していない」とする回答が6割以上あることから、Q6.でいただいたご意見を参考に掲載情報の追加や機能の改善をおこなってまいります。

【市のフェイスブックについて】

Q7.で市のフェイスブックを「よく見る」又は「時々見る」とする回答が2割程度にとどまることから、東広島市フェイスブックが未だ十分な認知度を得られていないことがわかりました。また、Q8.で閲覧した感想が「つまらなかった」「役に立たなかった」「分かりにくかった」とする回答が複数あることから、発信する内容にも改善の余地があることがわかりました。

【「FM東広島」の市の広報番組について】

Q11.とQ12.で東広島日和、東広島ライブの両番組について、「FM東広島を聴かない」「聴いたことがない」「ほとんど聴かない」とする回答がどちらも約8割あることから、「FM東広島」や市の広報番組が、十分認知されていないことがわかりました。

●今後の施策について

【市のホームページ・東広島市くらしのアプリについて】

市公式ホームページは、「情報の探しやすさ」や「情報の新しさ」が重要であると考えています。利用者のアクセス方法、よく見られているページを把握し、必要な情報にたどり着きやすく、掲載内容が分かりやすいサイトになるよう改善を図っていきます。

くらしのアプリは、今後も広報紙・市公式ホームページや、市役所の窓口等で紹介することで認知度を高め、利用の促進を図っていきます。

【市のフェイスブックについて】

フェイスブックの特性である拡散性を高めるため、投稿内容を簡潔にまとめて分かり易い内容にするのと同時に、いただいたご意見を参考に、話題性のある投稿(イベント情報やイベント開催後の事後報告)を増やしていきたいと思っております。

【「FM東広島」の市の広報番組について】

平成29年8月からインターネットでも聴ける「サイマルラジオ」というサービスを開始しておりますので、周知をおこない、認知度の向上を図っていきます。また、「東広島ライブ」は生放送という特性を活かした放送内容に努めていきます。

●最後に

貴重なご意見を多数いただきありがとうございました。
前回と今回のアンケート結果を参考にして、さらに市民満足度の高い広報の実現を目指し、取り組んでまいります。
今回のアンケートに関するホームページ等のURLを紹介します。

●東広島市ホームページ

<http://www.city.higashihiroshima.lg.jp/>

●東広島市くらしのアプリダウンロード画面

iOS版 <https://itunes.apple.com/us/app/dong-guang-dao-shi-gong-shi/id1166151086?l=ja&ls=1&mt=8>

Android版 <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.ad.smartvalue.higashihiroshima>

●東広島市フェイスブック

<https://ja-jp.facebook.com/city.higashihiroshima/>

●FM東広島市広報番組紹介ページ

<http://www.city.higashihiroshima.lg.jp/shisei/koho/3/7267.html>

iOS版



Android

問い合わせ先 東広島市役所政策企画部市政情報課
TEL(082)420-0919 FAX (082)422-1395



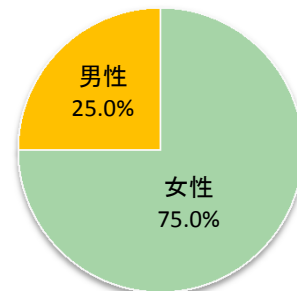
●回答集計

※端数処理のため、比率の合計が100%にならない場合があります。

【回答者の属性】

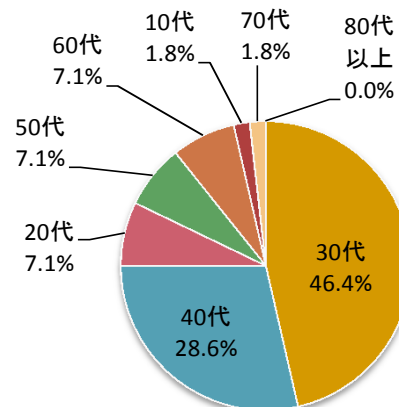
あなたの性別を教えてください。

順位	回答	回答数	%
1	女性	42	75.0%
2	男性	14	25.0%
	合計	56	100.0%



あなたの年代を教えてください。

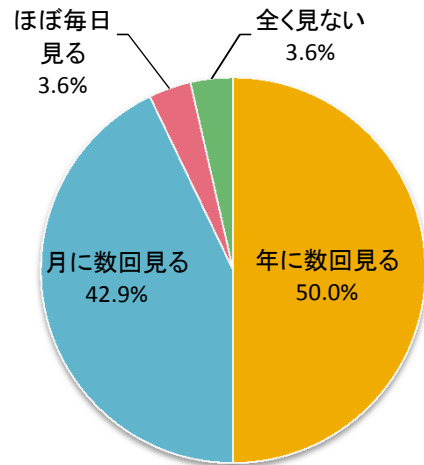
順位	回答	回答数	%
1	30代	26	46.4%
2	40代	16	28.6%
3	20代	4	7.1%
3	50代	4	7.1%
3	60代	4	7.1%
6	10代	1	1.8%
6	70代	1	1.8%
8	80代以上	0	0.0%
	合計	56	100.0%



市のホームページについてお訊きします。

Q1. 市のホームページをどの程度利用していますか？

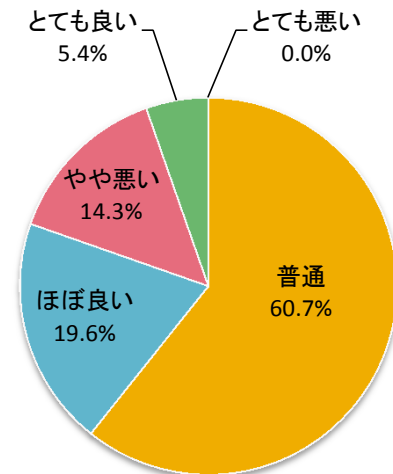
順位	回答	回答数	%
1	年に数回見る	28	50.0%
2	月に数回見る	24	42.9%
3	ほぼ毎日見る	2	3.6%
3	全く見ない	2	3.6%
	合計	56	100.0%



Q2. 市のホームページの全体的な評価(見やすさ、情報の探しやすさ、情報量等)はいかがですか？

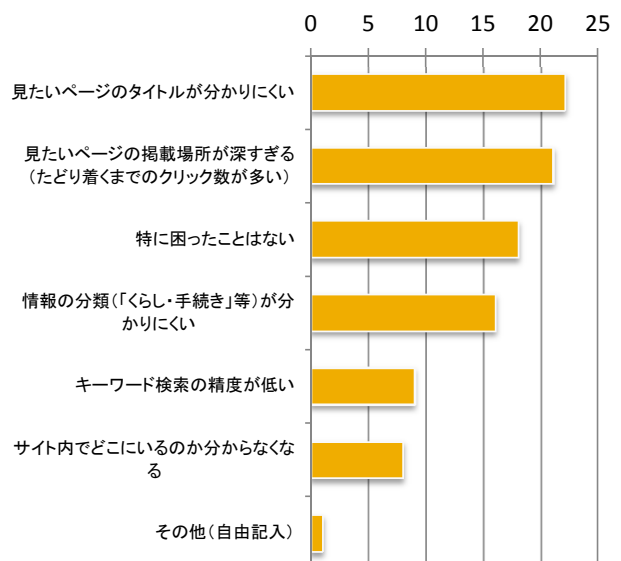
市ホームページはこちらから (<http://www.city.higashihiroshima.lg.jp>)

順位	回答	回答数	%
1	普通	34	60.7%
2	ほぼ良い	11	19.6%
3	やや悪い	8	14.3%
4	とても良い	3	5.4%
5	とても悪い	0	0.0%
	合計	56	100.0%



Q3. 市のホームページで情報を探す際に困ったことはありますか？(3つまで回答可)

順位	回答	回答数	%
1	見たいページのタイトルが分かりにくい	22	23.2%
2	見たいページの掲載場所が深すぎる(たどり着くまでのクリック数が多い)	21	22.1%
3	特に困ったことはない	18	18.9%
4	情報の分類(「くらし・手続き」等)が分かりにくい	16	16.8%
5	キーワード検索の精度が低い	9	9.5%
6	サイト内でどこにいるのか分からなくなる	8	8.4%
7	その他(自由記入)	1	1.1%
	合計	95	100.0%

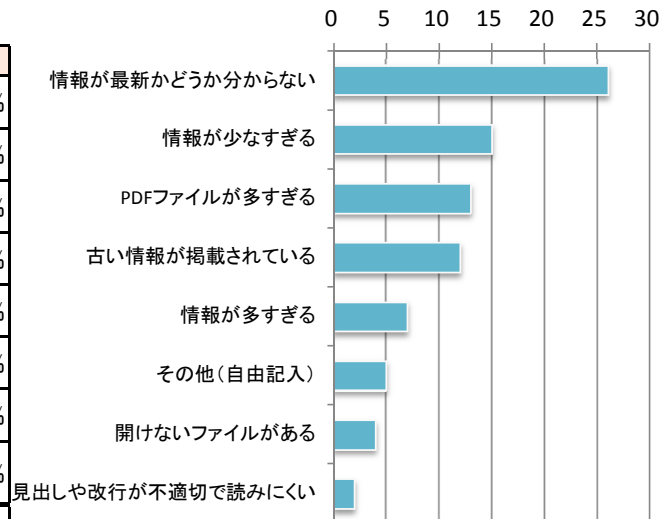


【その他の内容】

・キーワードを検索サイトで検索してからたどり着いた場合、同じカテゴリーのほかのページを見たくても見れない。

Q4. 市のホームページで情報を見る際に困ったことはありますか？(3つまで回答可)

順位	回答	回答数	%
1	情報が最新かどうか分からない	26	31.0%
2	情報が少なすぎる	15	17.9%
3	PDFファイルが多すぎる	13	15.5%
4	古い情報が掲載されている	12	14.3%
5	情報が多すぎる	7	8.3%
6	その他(自由記入)	5	6.0%
7	開けないファイルがある	4	4.8%
8	見出しや改行が不適切で読みにくい	2	2.4%
	合計	84	100.0%



【その他の内容】

- ・分類別の新着にて、もう少し前の新着を見ることができない(「もっとみる」や「一覧」がない)
- ・逆に古いのも見たい
- ・更新日は古いのにPDFは新しい日付があつて、一致してない
- ・特に困ったことはありません(2)



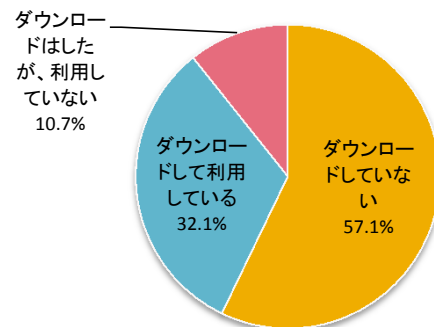
Q5. 「東広島市くらしのアプリ」でよく利用している機能は何ですか？(複数回答可)

【解説】

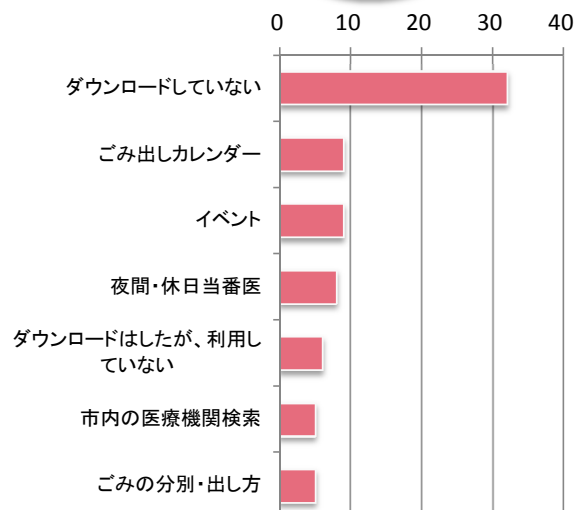
「東広島市くらしのアプリ」は、市が配信するアプリで、毎日のごみ出し情報や、夜間・休日当番医情報、イベント情報等を簡単に検索・確認できます。アプリは市のホームページからダウンロードすることができます。

(<http://www.city.higashihiroshima.lg.jp/oyakudachi/11696.html>)

	回答(人数割合)	回答数	%
1	ダウンロードしていない	32	57.1%
2	ダウンロードして利用している	18	32.1%
3	ダウンロードはしたが、利用していない	6	10.7%
	合計	56	100.0%



順位	回答(複数回答)	回答数	%
1	ダウンロードしていない	32	43.2%
2	ごみ出しカレンダー	9	12.2%
2	イベント	9	12.2%
4	夜間・休日当番医	8	10.8%
5	ダウンロードはしたが、利用していない	6	8.1%
6	市内の医療機関検索	5	6.8%
6	ごみの分別・出し方	5	6.8%
	合計	74	100.0%



Q6. 市のホームページ・くらしのアプリに追加してほしい情報・機能や改善点があればご記入ください

【主な内容】

- ・ 小学校情報
- ・ 学園都市などで各学校のキラリを発見匠のおられる企業紹介など
- ・ 粗大ごみの回収日も掲載して欲しい。
- ・ 改善点等はほぼ無いくらい見やすく良いと思います。ただPDFファイルが多くて途中で諦めてしまうこともあります。市役所に向くことは頻繁ではありませんが最上階にある食堂は気になっているものを利用する勇気がありません。ホームページにメニューを載せて頂けたりはしませんか。
- ・ 自分はあまり利用しないので特にありませんが、転勤(入)時には学校情報、保育所情報が充実しているといいと思いました。
- ・ 市役所の食堂の利用の仕方やメニューなども掲載してほしいです。もしかしたら掲載してるかもしれませんが、探せませんでした。
- ・ 今月の市政だよりに掲載された順に、各リリースへのリンクを並べたページ(特集など、お知らせ関連でないものは省略)あの情報を見たい!と思って検索するも過去の記事まで出て該当リリースを見つけるまでが煩雑でしたので、そういうページがあってもいいと思います。
アプリの機能としては、より地域に根ざしたものとして、市内のスーパーマーケットや青果店、美容室、居酒屋など生活する上で寄る機会のある場所を地図で閲覧できるといいですね。
あとは、郵便ポストの場所や回収時間、市内で運行する各路線バスの各バス停通過時刻表など、一市民がまとめたり知ることが難しいものの、行政の力で業者から一気にひっばってこれるような情報を市のサイトで公開してほしいです。民間の一業者に有利になる、などの懸念もあるとは思いますが、事業者数が限られているからこそ全て掲載することで公平性と利便性を確保できると思います。
- ・ 支援センターのカレンダーをみたり、妊婦への支援を探したりしてますがなかなか見つかりにくい、スクロールをだいぶしないと探せないのは不便でした
- ・ こういう情報は毎月配布してる広報紙や、市役所、出張所などでも、高齢の方でもわかりやすい見やすい説明もしやすい誰が見ても注目できる場所に掲示して欲しい。
とってもカラフルで見やすそうなホームページが出来てるので、これをそのまま情報として活用しないのはあまりにももったいない。
- ・ リニューアル前の方が良かったという感じがする。
- ・ ダウンロードせずに見れたらもっと便利かもと思います。容量が大きかったりなかなかダウンロードできなかったりする時に困らないかな。
- ・ アプリをなるべく入れたくないのだからダウンロードしていません。インターネット上で知りたい情報を探せば充分です。
- ・ アプリが重い。もっと軽くて下さい
- ・ くらしのアプリで、ゴミ出しのお知らせ時間を設定できるようにしたい。早くに知らされても忘れる



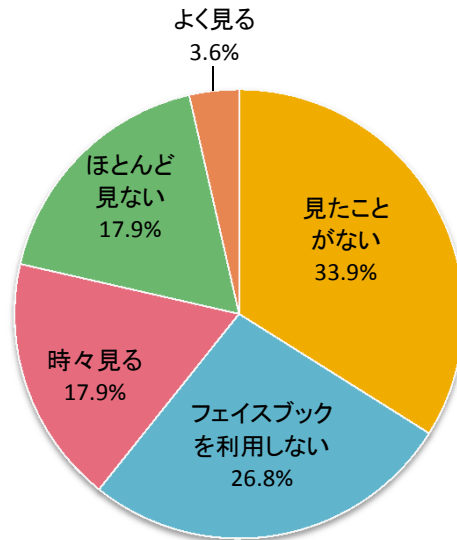
市のフェイスブックについてお訊きします。

Q7. あなたは、東広島市フェイスブックをどの程度利用していますか？

【解説】

東広島市の公式フェイスブックでは、東広島市のイベント・観光・ものづくり・行政・災害に関する情報を発信しています。

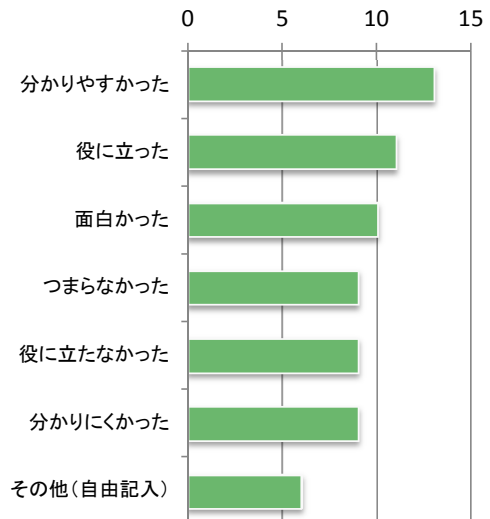
順位	回答	回答数	%
1	見たことがない	19	33.9%
2	フェイスブックを利用しない	15	26.8%
3	時々見る	10	17.9%
3	ほとんど見ない	10	17.9%
5	よく見る	2	3.6%
	合計	56	100.0%



Q8. 東広島市フェイスブックを閲覧してみたの感想を教えてください。(複数回答可)

東広島市フェイスブックはこちらから
(<https://ja-jp.facebook.com/city.higashihiroshima/>)

順位	回答	回答数	%
1	分かりやすかった	13	19.4%
2	役に立った	11	16.4%
3	面白かった	10	14.9%
4	つまらなかった	9	13.4%
4	役に立たなかった	9	13.4%
4	分かりにくかった	9	13.4%
7	その他(自由記入)	6	9.0%
	合計	67	100.0%



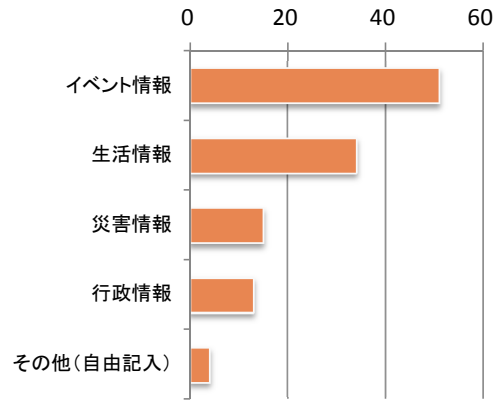
【その他の内容】

- ・フェイスブックは利用していない(3)
- ・忙しくてすぐには見れない(2)
- ・見たことがない



Q9. あなたが東広島市フェイスブックで発信してほしい情報の種類を教えてください(複数回答可)

順位	回答	回答数	%
1	イベント情報	51	43.6%
2	生活情報	34	29.1%
3	災害情報	15	12.8%
4	行政情報	13	11.1%
5	その他(自由記入)	4	3.4%
	合計	117	100.0%

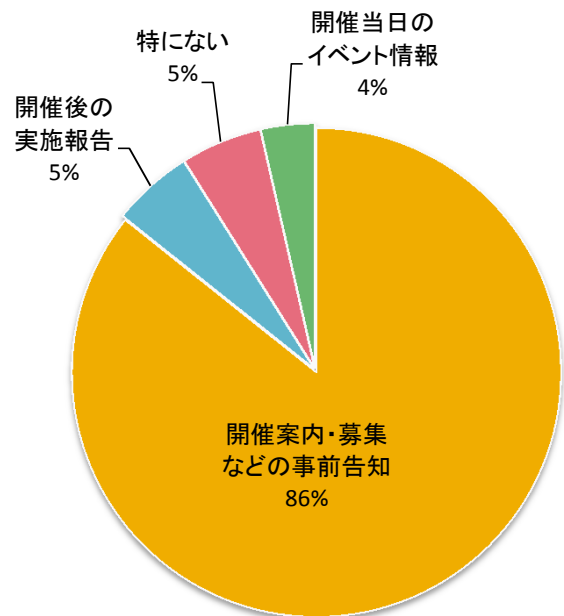


【その他の内容】

- ・犬猫の譲渡会など
- ・子育て支援センターでのイベントも前もって分かったと助かる
- ・フェイスブックは利用していない(2)

Q10. あなたが東広島市フェイスブックで最も発信してほしいイベント情報の種類は次のうちどれですか？

順位	回答	回答数	%
1	開催案内・募集などの事前告知	48	85.7%
2	開催後の実施報告	3	5.4%
2	特にない	3	5.4%
4	開催当日のイベント情報	2	3.6%
	合計	56	100.0%



「FM東広島」の市の広報番組についてお訊きします。

【解説】

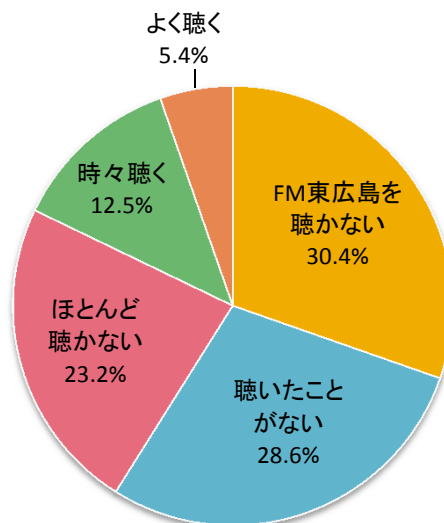
「FM東広島」は、東広島のコミュニティFMラジオ放送局です。周波数は89.7メガヘルツで、毎日午前7時から午後10時まで放送しています。
(<http://www.city.higashihiroshima.lg.jp/shisei/koho/3/7267.html>)

Q11. あなたは、FM東広島の番組「東広島日和」をどの程度聴いていますか？

【解説】

「東広島日和」では、市からのお知らせや地域情報をお伝えしています。
放送日時：毎日午前7時54分からと午後6時54分からの4分間

順位	回答	回答数	%
1	FM東広島を聴かない	17	30.4%
2	聴いたことがない	16	28.6%
3	ほとんど聴かない	13	23.2%
4	時々聴く	7	12.5%
5	よく聴く	3	5.4%
	合計	56	100.0%

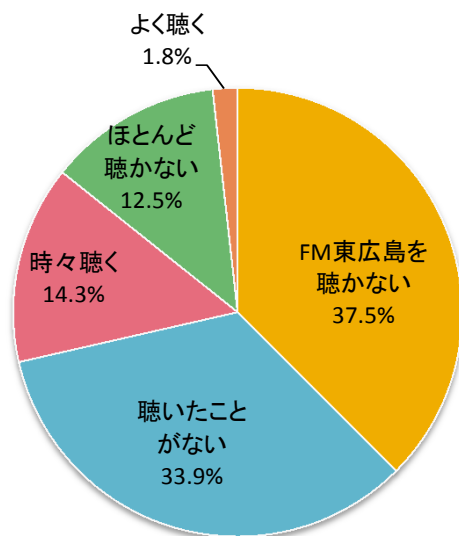


Q12. あなたは、FM東広島の番組「東広島ライブ」をどの程度聴いていますか？

【解説】

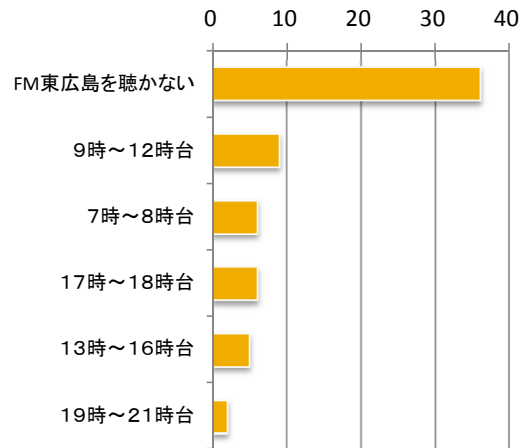
「東広島ライブ」では、市の施策やイベントの情報を生放送でお届けしています。
放送日時：毎月第1水曜日の14時から49分

順位	回答	回答数	%
1	FM東広島を聴かない	21	37.5%
2	聴いたことがない	19	33.9%
3	時々聴く	8	14.3%
4	ほとんど聴かない	7	12.5%
5	よく聴く	1	1.8%
	合計	56	100.0%



Q13. あなたは一日の中でどの時間帯にFM東広島をよく聴きますか？(3つまで回答可)

順位	回答	回答数	%
1	FM東広島を聴かない	36	56.3%
2	9時～12時台	9	14.1%
3	7時～8時台	6	9.4%
3	17時～18時台	6	9.4%
5	13時～16時台	5	7.8%
6	19時～21時台	2	3.1%
	合計	64	100.0%



【補足】

FM東広島はラジオを持っていない人でも、インターネット(インターネットサイマルラジオ)で聴くことができます。



Q14. その他、今回取りあげた市広報媒体に関するご意見等があればご記入ください。

【主な内容】

市のホームページについて

- ・一番よく見るのは、毎月配られている広報です。やはり紙面上で文字の形で確認できるのが頭に入りやすいです。全体を通し、新しく知ること多々あります。もちろん、市のホームページから必要な情報を探すことも度々あります。ただ、この時は本当に必要な事のみで、それ以外のページなどは、あまり開いていないように思います。

市のフェイスブックについて

- ・フェイスブックを使ったことがなく、興味もないのでよく分かりませんでした。これからあるイベントなど、情報を載せるとともに、イベントはどんな様子だったかなど事後報告が載っているのはおもしろいと思います。
- ・通行止めや交通規制がある時は、フェイスブックや、アプリで教えてくれると助かる。子育てサークルや、地域センターで活動している団体の情報もほしい。
- ・フェイスブックだけでは利用者が限定されてしまうので、その他のSNS(Twitter等)もあれば尚良いと思いました。

「FM東広島」の市の広報番組について

- ・最近、県外の孫のところに出かけてましたが、日中は毎日スマホで「FMひがしひろしま」を聞いてました。雪が降った？寒いんだあ、等々地元にいるような感じで時間を過ごせました。
- ・FM東広島のことで、よく把握できてないのですが、アプリから聞ける…んでしょうか？そのような案内があれば、有事に備えて入れておく人は増えると思います。
- ・特にツールを使ってまで聞きたいとは思っていません。広報媒体は広報紙を中心に確認するぐらいで、積極的に取り入れることはしていません。
- ・FM東広島のパーソナリティーさん、ちょっと無知な事が多くて。「ん??」となる。誤発言もあるので不快なときがあるが応援している。番組を中断してもいいから、もっとリアルタイムなNEWSが欲しいと以前から思う。市役所さん、お願いします！（事故や災害、渋滞等）
- ・ラジオがないので車に乗った時にたまに聞くぐらいだったけれど、インターネットサイマイルラジオというのがあるのを知って少し興味をもちました。

市広報媒体全般について

- ・広報などページやイベントごとに関する欄などカラフルに色分けしてあり見るのが楽しくなります。例えばタクシー券手続き開始の日など解らないときがあり実際、市役所に出向き、知る事もあります。東広島市を少しでも良くしようという取り組みや努力をなさっている様子が、このようなアンケートから感じ取れる事にホッとしています。他の市の取り組みの中でこの様にアンケート等実施している所はそんなに無いのではないかと思います。
- ・イベント情報や募集情報が知りたいです。(2)
- ・子育て地域を目指してるのなら、休日の病院や施設などの緊急時の対応など、わかりやすく、もう少しなんとかならないかいつも思う。
- ・どれも情報量が少ない。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

