




平成29年度メールモニターアンケートの意見反映状況

平成29年度のアンケート実施結果を受けて、業務の改善や施策への反映につながったことや、今後の課題として検討していることについてまとめました。



担当課	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
<p>政策企画部 広報戦略課</p>	<p>広報紙・広報番組（ケーブルテレビ）について (1月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙の特集ページ（4～7ページ）について、約2割の方が「よく読む（興味のある）」、「文字の大きさやレイアウトから見て読みやすいと思う」と回答され、重要なコーナーであることが分かった。 平成30年度は特集ページに力を入れて、より多くの市民に読んでいただけるようにデザインやレイアウトを工夫していく。また、広報紙の情報量についてのご意見が多くあったので広報紙全体のレイアウトも見直していく予定。 ・KAMON ケーブルテレビ広報番組「マイタウン東広島」について、約8割の方が KAMON ケーブルテレビまたは YouTube で番組を見たことがなかった。 より多くの方に視聴していただくために映像の見栄えが良くなるように、写真や映像を挿し込むといった工夫をしている。
	<p>市のホームページ・公式フェイスブック・広報番組（FM ラジオ）について (1月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・市のホームページについて、約3割の方が「情報が最新かどうか分からない」と回答されていたことから、定期的な内容確認を行うと同時に各ページ上部の更新日も修正する。 ・市のフェイスブックについて、約4割の方が「つまらなかった」「役に立たなかった」「分かりにくかった」と回答されたことを受けて、投稿内容を簡潔にまとめて分かり易い内容に努める。 ・広報番組（FM ラジオ）について、約8割の方が「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」との回答から認知度が低いことがわかった。この結果を受けて、FM ラジオと他広報媒体を連携させて認知度の向上につながる方法を検討する。
<p>財務部 収納課</p>	<p>市税の納付方法について (7月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替について、利便性への理解が得られていない回答が多かったため、口座振替を含めた既存の納付方法の広報の見直しを検討している。 ・アンケートの意見を新たな納付方法の検討を進める際の参考とし、市税に関心を持っていただけるような啓発活動も検討したいと考えている。

担当課	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
生活環境部 地域づくり 推進課	<p>メールモニター制度について (4月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・「のんモニの人数を増やして欲しい」との意見を受け、広報媒体を拡大し、広報紙、ケーブルテレビ、FMラジオでの広報を行った。また、提案のあった「イベントでのチラシ配布」を採用し、大学や成人式でのチラシ配布や生涯学習フェスティバルへの出展を行った。さらに、平成30年度から、市ホームページにバナー広告を掲載予定。 ・特典プレゼントを楽しみにしている方が多かったため、抽選回数を年1回から2回に増やした。また、プレゼントの内容および受け渡し方法の見直しを行い、「東広島発ものづくり逸品認定商品」や「地産地消応援店」の商品を特典プレゼントに取り入れ、引換券によって直接店舗で受け取ることも可能とした。
	<p>もったいない！食品ロス (12月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食店が食べ切り（完食）を勧める啓発を行うことに対して、6割の方は好意的に受け止めるという結果から、積極的に飲食店と協力して、食べ切りを勧める啓発を行うことを検討している。 ・「もったいない」という意識改革を呼びかけるだけでなく、その意識をどのような行動につなげればよいかという具体的な方法を発信するため、健康、食育分野の取り組みと連携し、効果的な啓発ができるよう検討している。
生活環境部 環境対策課	<p>東広島市の環境学習について (7月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・環境学習のテーマに沿った適当な教材が見つからないという意見を受け、市で発行する環境白書を、より環境学習に使いやすいように中身を変え、また、環境に関するデータ集の作成及びホームページによる公表も検討している。 ・情報入手の方法について、広報の積極的な利用や市ホームページ等のインターネット媒体への掲載により、環境に関する情報を発信していく。 ・環境学習を行う場合について、市が行う体験型学習へのニーズ、地元愛を深められるような講座への関心の高さを受け、ひがしひろしまこどもエコ探検隊では講座数を増やし、より地域に密着した内容とした。また、全講座に参加できない人のため、各講座限りの追加の参加枠についても検討している。
生活環境部 人権男女共同 参画課	<p>人権フェスティバルについて (11月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人権週間や人権擁護委員等の認知度が低かったため、積極的な情報発信に努める。 ・イベントの日程や時間帯、講演会テーマ等について、いただいた意見を参考に今後のイベント開催に活かしていく。 ・人権啓発が必要であるとの意見が多数あったため、さらなる啓発のため、手法等について検討していく。

担当課	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
健康福祉部 地域包括ケア 推進課 介護保険課	福祉分野の人材確保について (10月)	<ul style="list-style-type: none"> 福祉講演会の開催内容等を検討する際及び9月に行うイベント内容を検討する際に、情報源や参加したいイベントの内容等の回答を参考にしていく。 アンケート結果については、社会福祉協議会による福祉介護人材確保等総合支援協議会でも情報提供を行った。
こども未来部 こども家庭課	すくすくサポート～充実した子育て支援にむけて～ (9月) 	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口として「すくすくサポート」を知っていただくために、相談専用電話「子育てほっとライン」、相談室「すくすくルーム」を整備した。家庭訪問時や育児相談の場で広報を行い、利用者が増えてきている。 産後ケアや産前産後サポート事業を、必要な人が必要な時期にすぐに利用できるよう周知方法を検討した結果、母子健康手帳交付時に全妊婦を対象に、妊婦の状況に応じた事業や制度の紹介を行う「すくすくプラン」を作成した。 妊娠・出産・子育てについて、より身近な場所で相談ができるように地域子育て支援センターに地域すくすくサポートを今後整備していく。
産業部 観光振興課	東広島市公式観光アプリ「酒都なび」について (5月) 	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの結果を受け、「酒都なび」の機能改修を行った。 【主な改修点】 「どこの地域にあるお店かわかりにくい、地域で絞れる機能が欲しい。」との意見から、西条エリアにおいては細分化し、加えて旧町で絞られるよう機能を追加した。 「各施設とその施設がどこにあるか、マップと紐付けてほしい。」との意見から、マップリンクをわかりやすくした。 地域別検索、クーポン情報、のんびバス、エアポートリムジン情報、お知らせ情報のプッシュ配信機能を追加した。 トップ画面の微修正や、表示位置の入れ替え等画面の見やすさを向上した。
建設部 河川港湾課	地域のため池、大丈夫？～ため池の維持管理について (8月) 	<ul style="list-style-type: none"> ため池の維持管理に係る支援制度として「小規模土地改良補助事業」や「ため池危険啓発看板配布制度」があること、また、ため池の安全管理についての啓発文を広報誌に掲載していることについて、認知度が低いことがわかった。 今後は、引き続きホームページや広報紙を通じて周知を行うとともに、資料配布等新たな手段を検討していく。

所属	実施テーマ（実施時期）	意見反映状況
消防局 警防課	<p>AED と救急要請について (2月)</p>  	<p>【AED】について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AED の認知度が高まってきていることを感じる事ができた。しかし、理解度の部分では使用方法を知らない方が多く見られたため、今後も引き続き広報紙への掲載及び防火講話での受講を呼びかけていく。そして、応急手当に対する知識・技能を身につけた市民を増やし、東広島市内の AED 提供協力施設を 1 つでも増やせるように努めていく。 <p>【救急要請】について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 119 番通報の経験のある方の中に、今の症状で救急車を要請してよいのか迷った方が多くみられた。今後は、全国版救急受診アプリ「Q 助」の認知度の普及に努め、救急車の迅速な要請及び適正利用につなげていきたい。
学校教育部 教育総務課	<p>知っていますか？東広島 の学校教育 (6月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートの結果、教育委員会の事業に対する認知度が低かったことから、学校に関する教育委員会の施策や事業、各学校の取組などを皆様に知っていただくため、平成 29 年 12 月に広報紙をリニューアルし、分かりやすい紙面づくりに努めた。 ・ 平成 30 年度は「東広島市教育振興基本計画」の改定時期となっており、今回のアンケート結果を計画の策定、実施に活かしていく。
生涯学習部 文化課	<p>東広島市の歴史文化について (11月)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートにより、市民の文化財に対する関心が高い一方、歴史文化遺産に関する情報が市民に十分届いていない状況が明らかになった。体験型イベントの実施等、機会を捉えて情報を市民に届ける方法を工夫していく。 ・ 今年度策定予定の「東広島市歴史文化基本構想」の保存活用計画についても周知の方法を検討し取組んでいく。