

2. 市政情報の入手方法と効果的な発信について

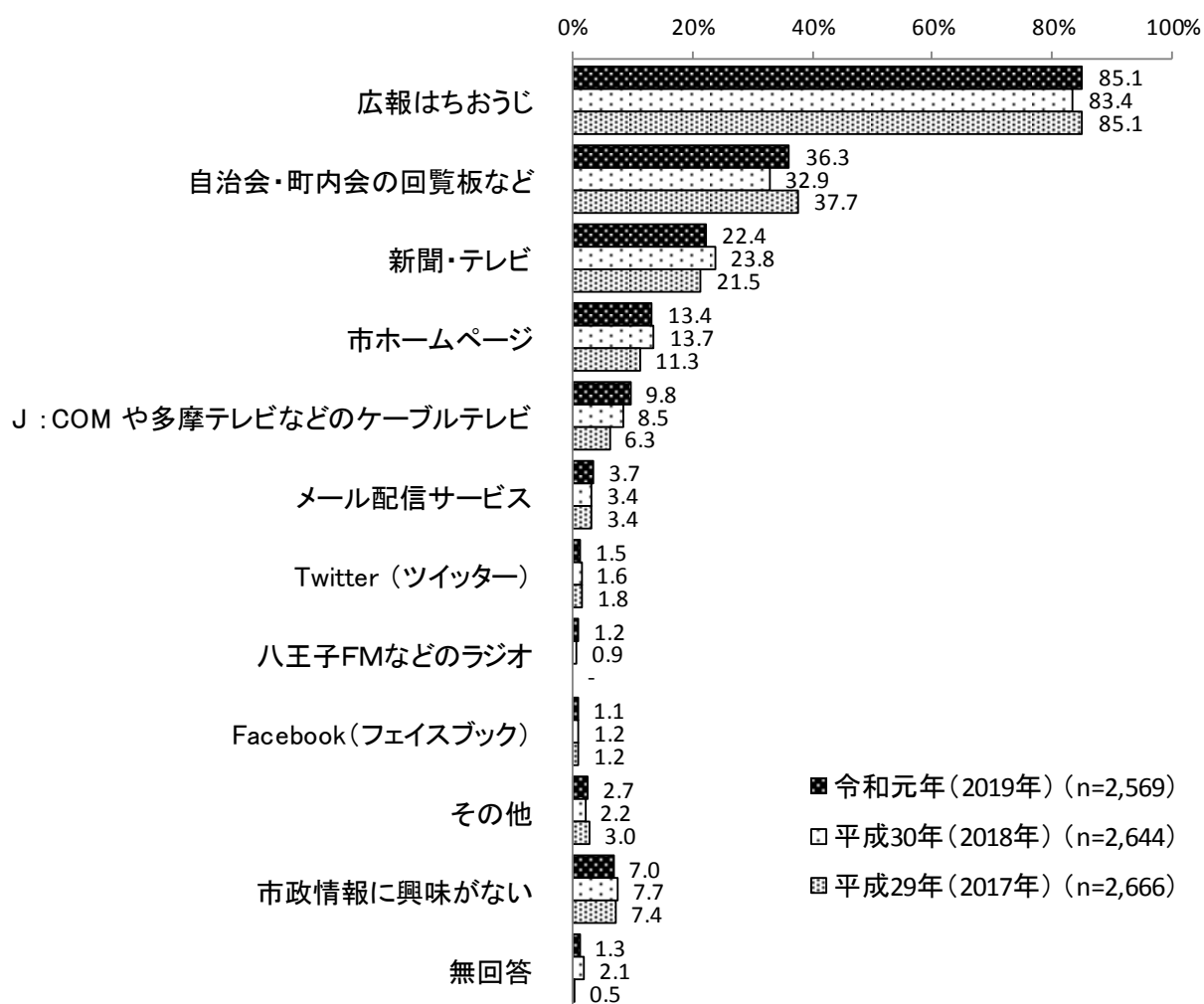
(1) 市政情報の入手方法

◇「広報はちおうじ」が8割台半ば

問8 あなたは、市政情報（市の制度やイベントの情報など）を何から得ていますか。

(○はいくつでも)

図2-1-1 市政情報の入手方法—全体、経年比較

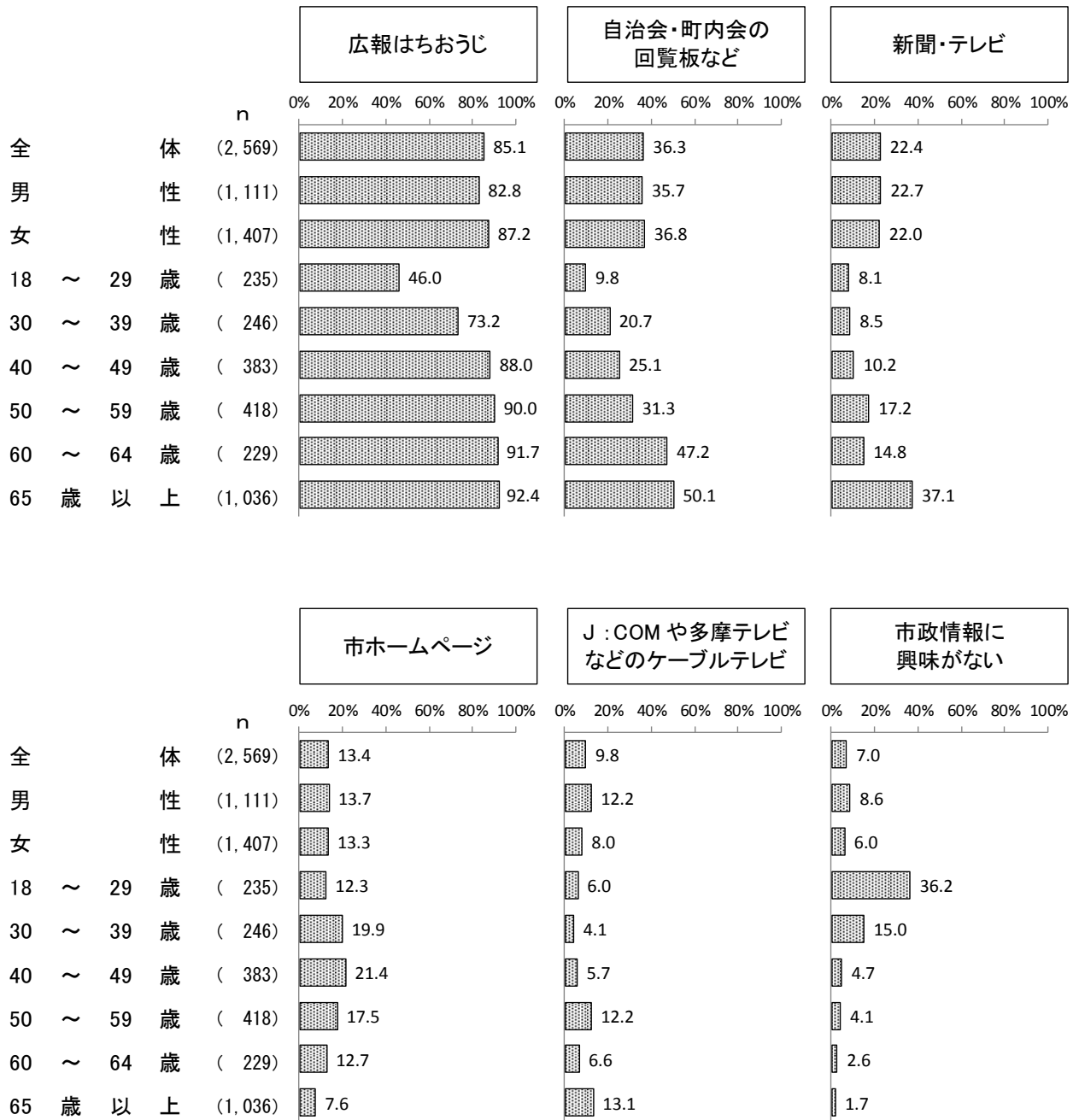


(注)「八王子FMなどのラジオ」は平成30年(2018年)の新設選択肢である。

市政情報（市の制度やイベントの情報など）を何から得ているか聞いたところ、「広報はちおうじ」（85.1%）が最も多く8割台半ばとなっている。2位以下は大きく離れて、「自治会・町内会の回覧板など」（36.3%）、「新聞・テレビ」（22.4%）、「市ホームページ」（13.4%）などの順となっている。

前回までの調査と比較すると、大きな傾向の違いはみられない。（図2-1-1）

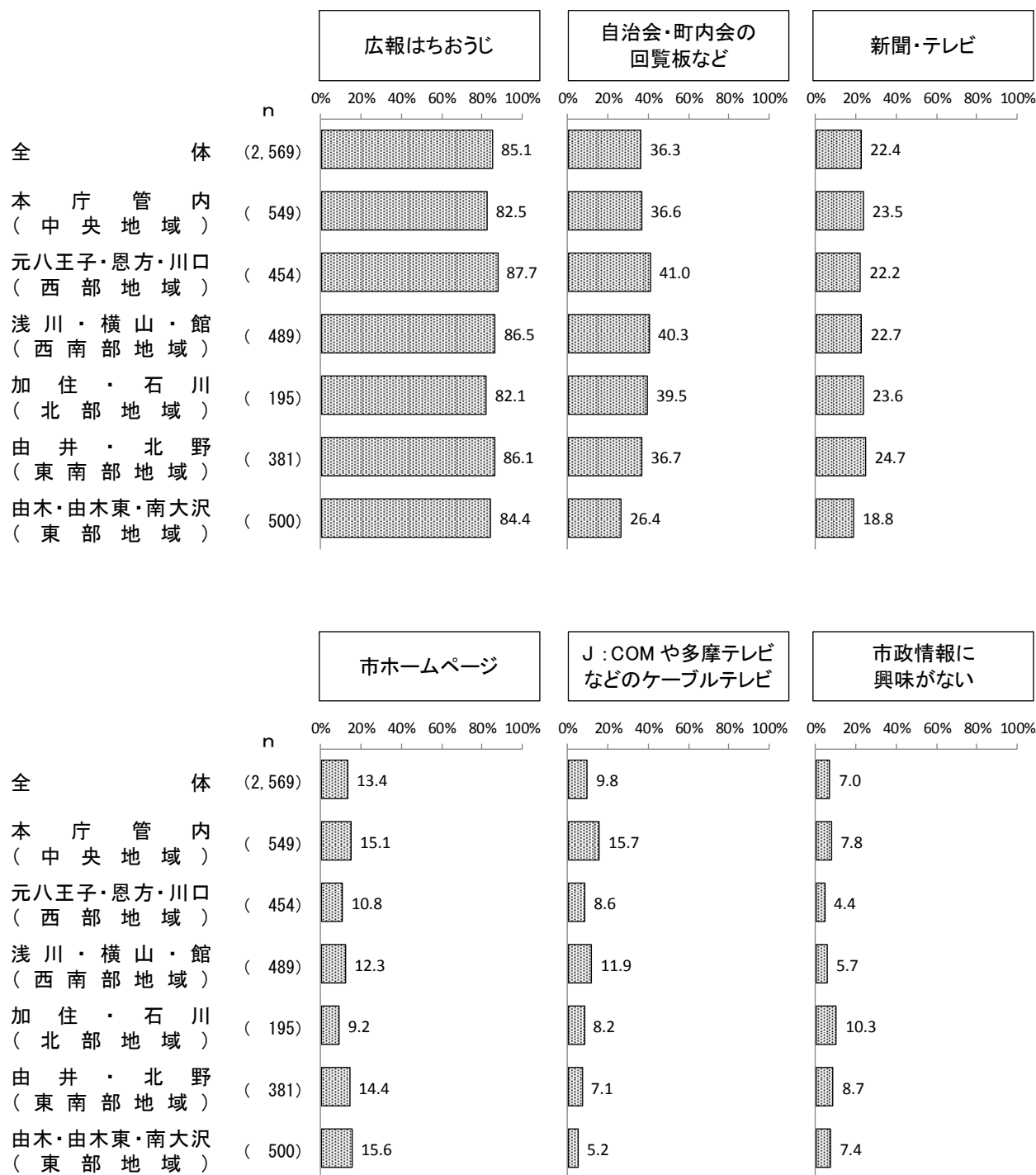
図 2-1-2 市政情報の入手方法—性別、年齢別（上位 5 位 + 「市政情報に興味がない」）



性別にみると、「広報はちおうじ」は女性（87.2%）が男性（82.8%）より4.4ポイント高くなっている。

年齢別にみると、「広報はちおうじ」は65歳以上（92.4%）で9割強と最も多くなっている。「自治会・町内会の回覧板など」も65歳以上（50.1%）で約5割と多く、「新聞・テレビ」も65歳以上（37.1%）で4割近くと多くなっており、これら上位3項目はおおむね年代が高まるにつれてその割合も高くなっている。（図2-1-2）

図2-1-3 市政情報の入手方法—居住地域別（上位5位+「市政情報に興味がない」）



居住地域別にみると、「広報はちおうじ」は元八王子・恩方・川口（西部地域）（87.7%）、浅川・横山・館（西南部地域）（86.5%）、由井・北野（東南部地域）（86.1%）で9割近くと多くなっている。「自治会・町内会の回覧板など」も元八王子・恩方・川口（西部地域）（41.0%）で4割強と多くなっているが、由木・由木東・南大沢（東部地域）（26.4%）では3割近くと少なくなっている。（図2-1-3）

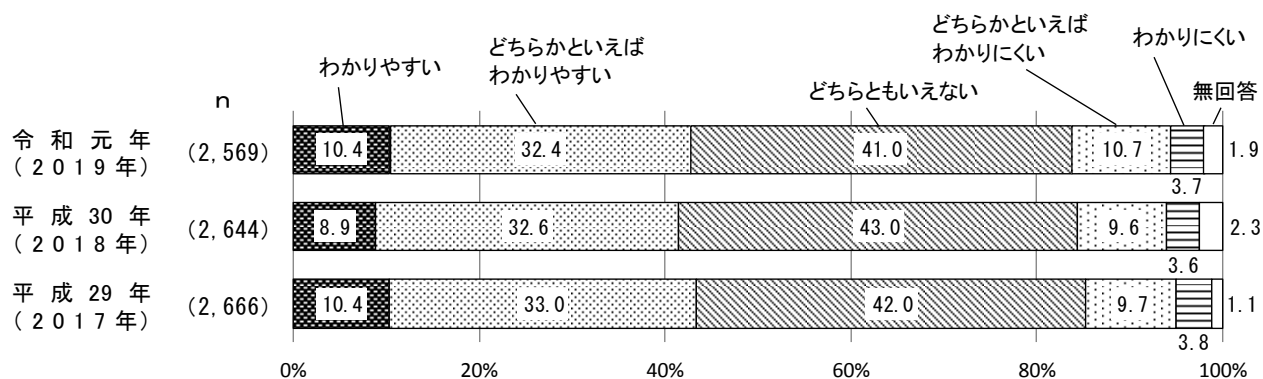
(2) 市政情報のわかりやすさ

◇《わかりやすい》が4割強

問9 あなたは、市政情報が適切にわかりやすく提供されていると思いますか。

(○は1つだけ)

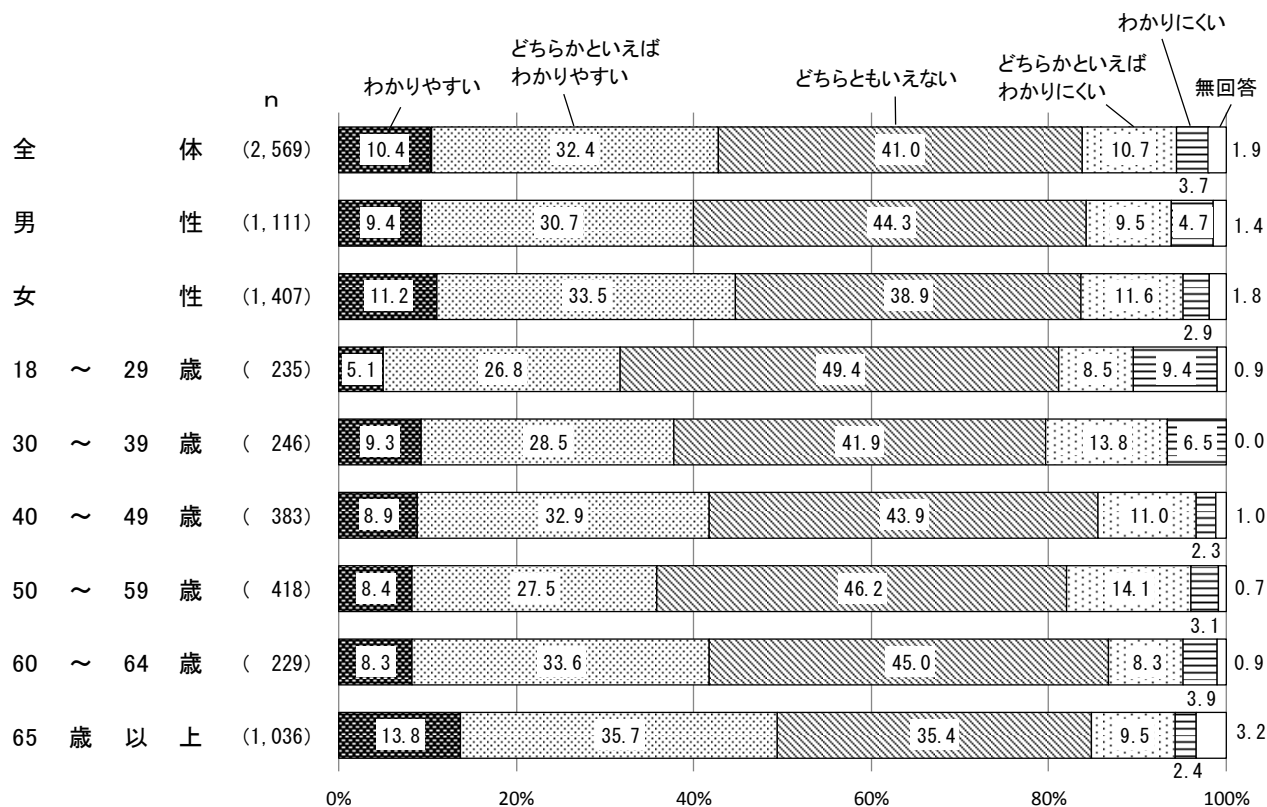
図2-2-1 市政情報のわかりやすさ—全体、経年比較



市政情報が適切にわかりやすく提供されていると思うか聞いたところ、「わかりやすい」(10.4%)と「どちらかといえばわかりやすい」(32.4%)を合わせた《わかりやすい》(42.8%)は4割強となっている。一方、「どちらかといえばわかりにくい」(10.7%)と「わかりにくい」(3.7%)を合わせた《わかりにくい》(14.4%)は1割台半ばとなっている。なお、「どちらともいえない」(41.0%)は4割強となっている。

前回までの調査と比較すると、大きな傾向の違いはみられない。(図2-2-1)

図 2-2-2 市政情報のわかりやすさ—性別、年齢別

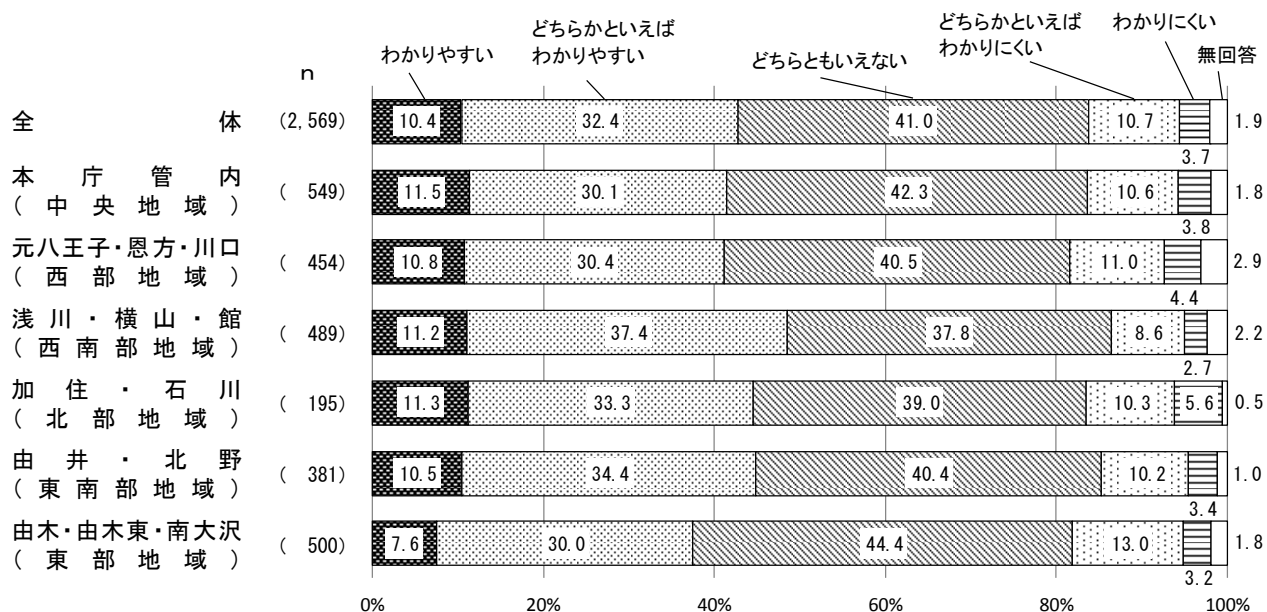


性別にみると、《わかりやすい》は女性（44.7%）が男性（40.1%）より4.6ポイント高くなっている。

年齢別にみると、《わかりやすい》は65歳以上（49.5%）で5割弱と多くなっている。

(図 2-2-2)

図 2-2-3 市政情報のわかりやすさ—居住地域別



居住地域別にみると、《わかりやすい》は浅川・横山・館（西南部地域）（48.6%）で5割近くと多くなっている。(図 2-2-3)

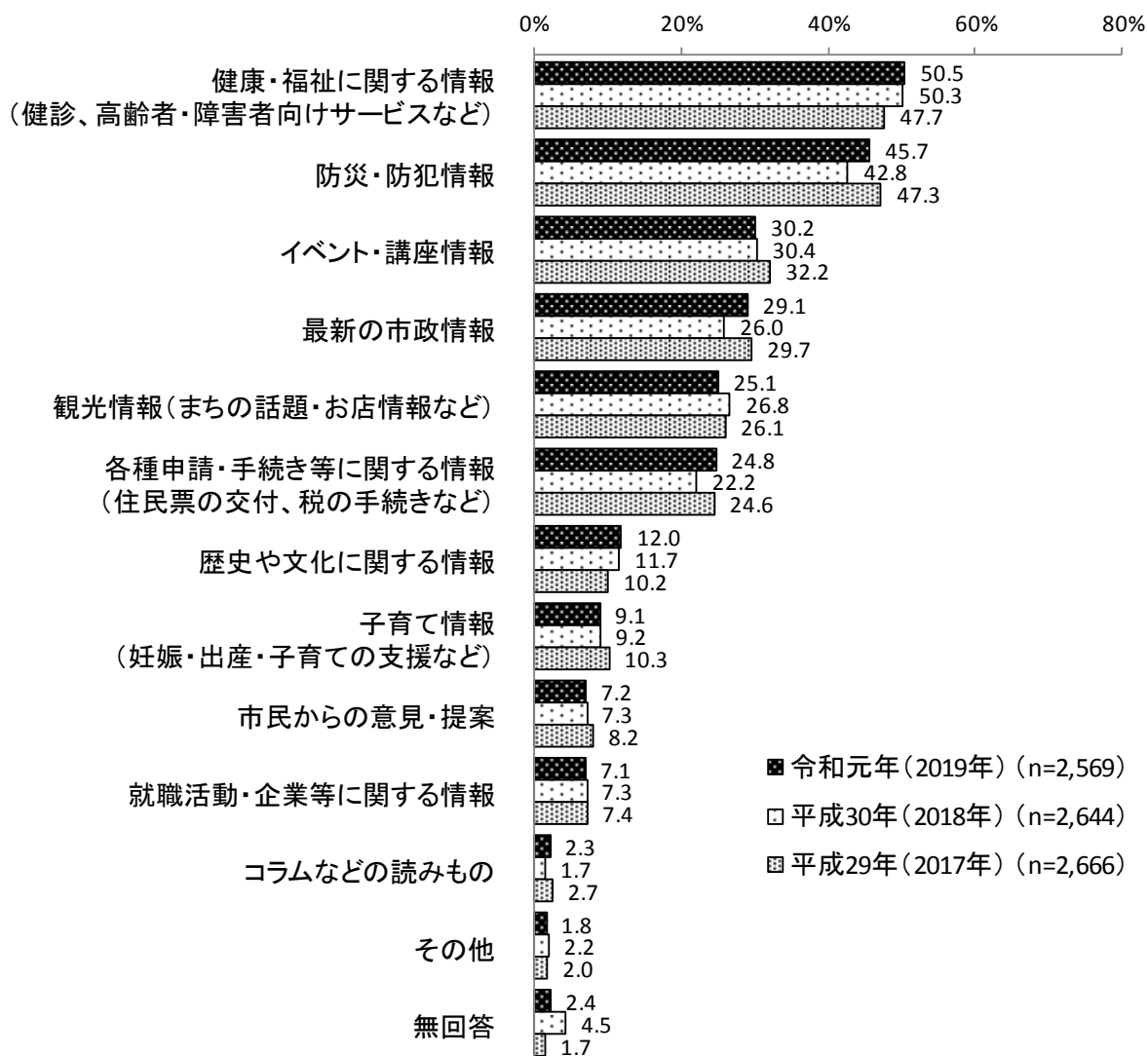
(3) 関心のある情報や発信してほしい情報

◇「健康・福祉に関する情報（健診、高齢者・障害者向けサービスなど）」が約5割

問10 あなたが関心のある情報、または発信してほしい情報を教えてください。

(○は3つまで)

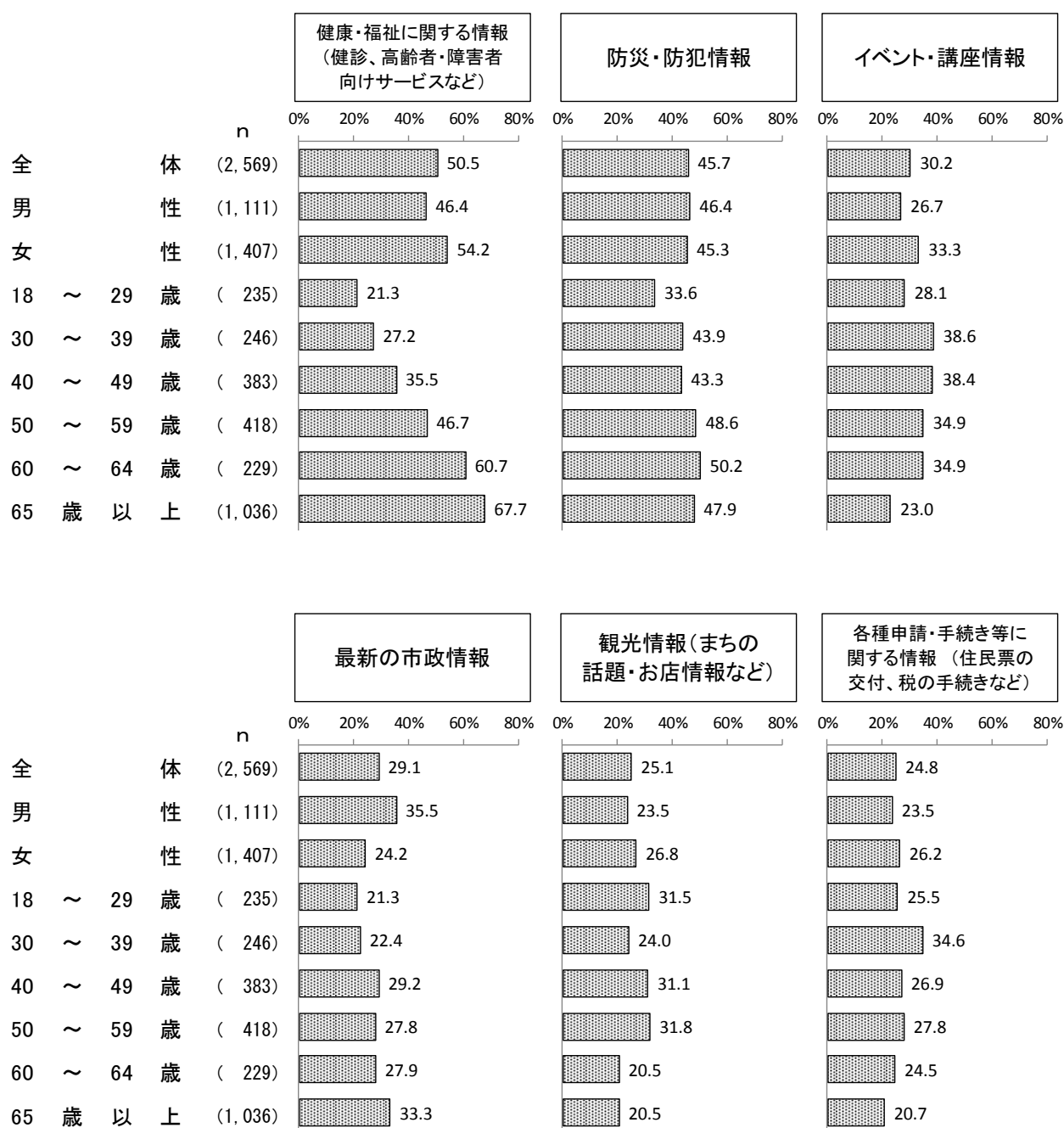
図2-3-1 関心のある情報や発信してほしい情報—全体、経年比較



関心のある情報、または発信してほしい情報を聞いたところ、「健康・福祉に関する情報（健診、高齢者・障害者向けサービスなど）」(50.5%)が最も多く約5割となっている。以下「防災・防犯情報」(45.7%)、「イベント・講座情報」(30.2%)、「最新の市政情報」(29.1%)などの順となっている。

前回までの調査と比較すると、最上位の「健康・福祉に関する情報（健診、高齢者・障害者向けサービスなど）」は2年続けて増加傾向にあるが、3位の「イベント・講座情報」は2年続けて減少傾向にある。(図2-3-1)

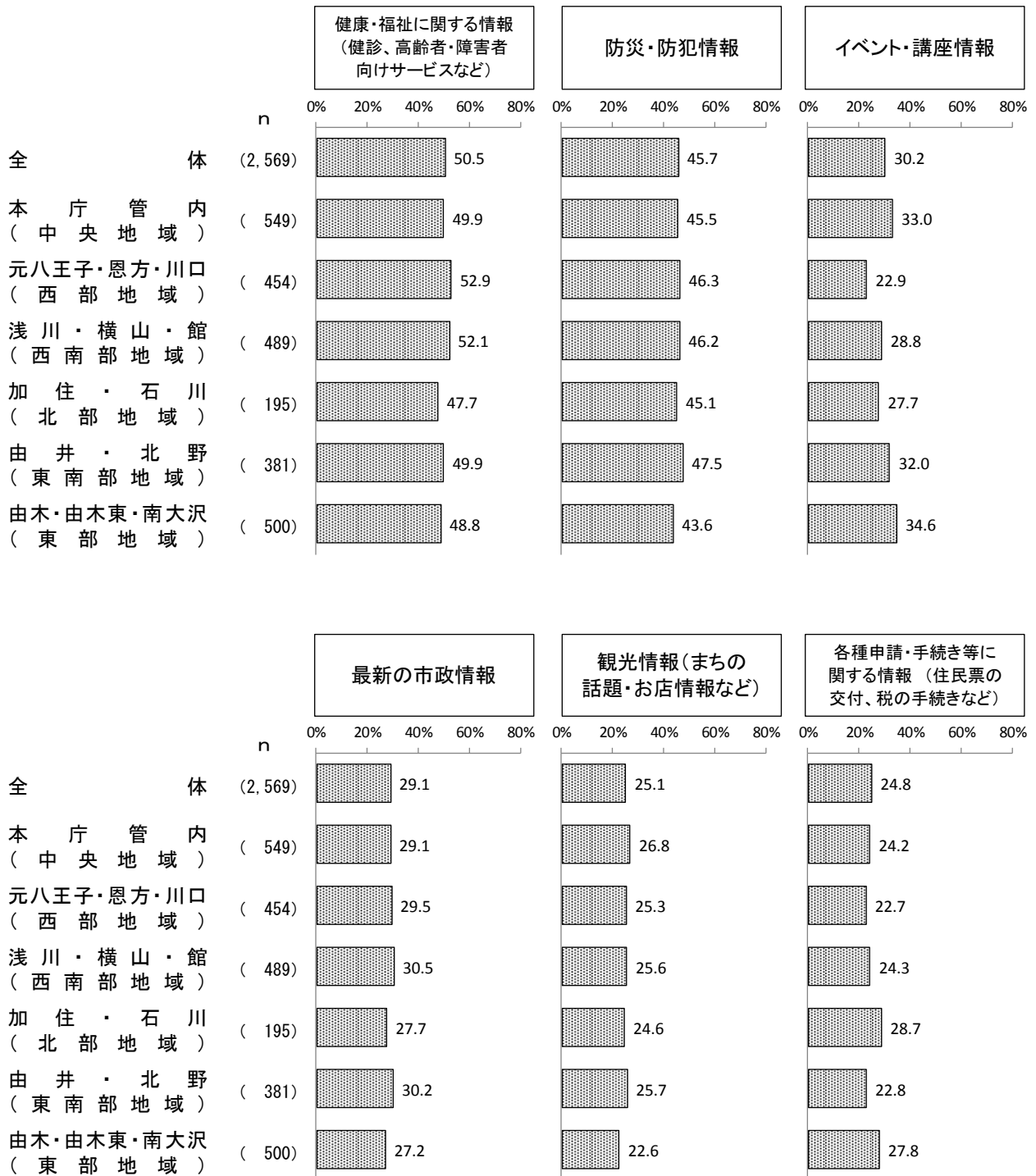
図2-3-2 関心のある情報や発信してほしい情報－性別、年齢別（上位6位）



性別にみると、「最新の市政情報」は男性（35.5%）が女性（24.2%）より11.3ポイント高くなっている。一方、「健康・福祉に関する情報（健診、高齢者・障害者向けサービスなど）」は女性（54.2%）が男性（46.4%）より7.8ポイント高くなっており、「イベント・講座情報」も女性（33.3%）が男性（26.7%）より6.6ポイント高くなっている。

年齢別にみると、「健康・福祉に関する情報（健診、高齢者・障害者向けサービスなど）」は高い年代ほど割合が高くなっており、65歳以上（67.7%）で7割近くとなっている。「イベント・講座情報」は30～39歳（38.6%）と40～49歳（38.4%）で4割近くと多くっており、「観光情報（まちの話題・お店情報など）」は18～29歳（31.5%）、40～49歳（31.1%）と50～59歳（31.8%）で3割強と多くとなっている。（図2-3-2）

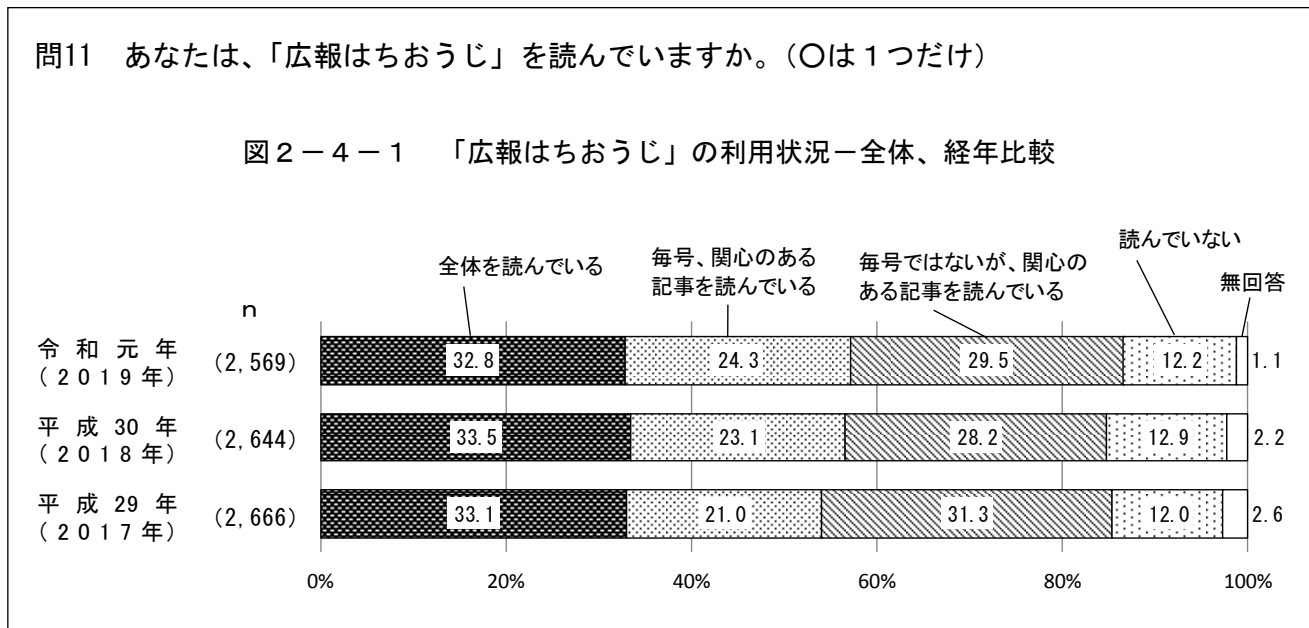
図2-3-3 関心のある情報や発信してほしい情報－居住地域別（上位6位）



居住地域別にみると、「健康・福祉に関する情報（健診、高齢者・障害者向けサービスなど）」で元八王子・恩方・川口（西部地域）（52.9%）が、「イベント・講座情報」で由木・由木東・南大沢（東部地域）（34.6%）が、「各種申請・手続き等に関する情報（住民票の交付、税の手続きなど）」で加住・石川（北部地域）（28.7%）がそれぞれ多くなっている。（図2-3-3）

(4) 「広報はちおうじ」の利用状況

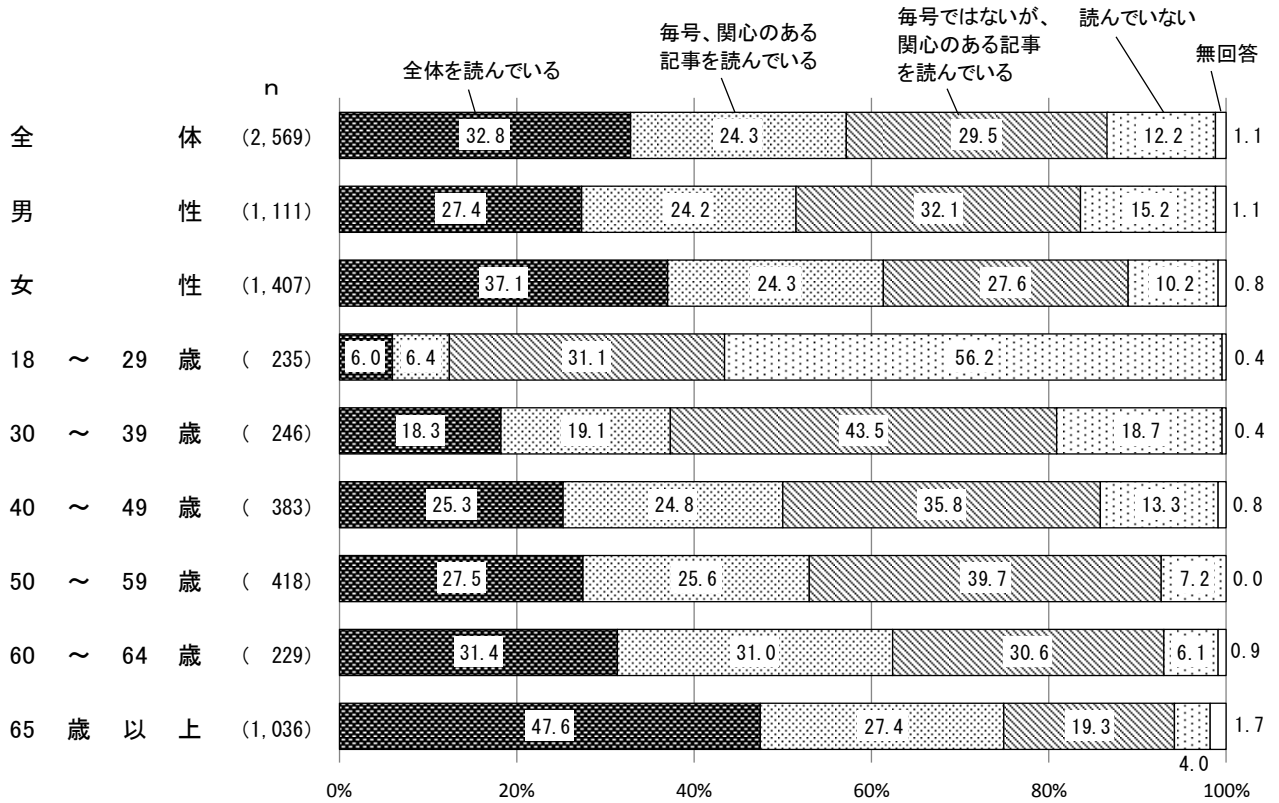
◇「読んでいます」が9割近く



「広報はちおうじ」を読んでいるか聞いたところ、「全体を読んでいる」(32.8%)、「毎号、関心のある記事を読んでいる」(24.3%)、「毎号ではないが、関心のある記事を読んでいる」(29.5%)の3つを合わせた「読んでいます」(86.6%)は9割近くとなっている。

前回までの調査と比較すると、「全体を読んでいる」と「読んでいない」の割合は3年間にわたって大きな傾向の違いはみられない。(図2-4-1)

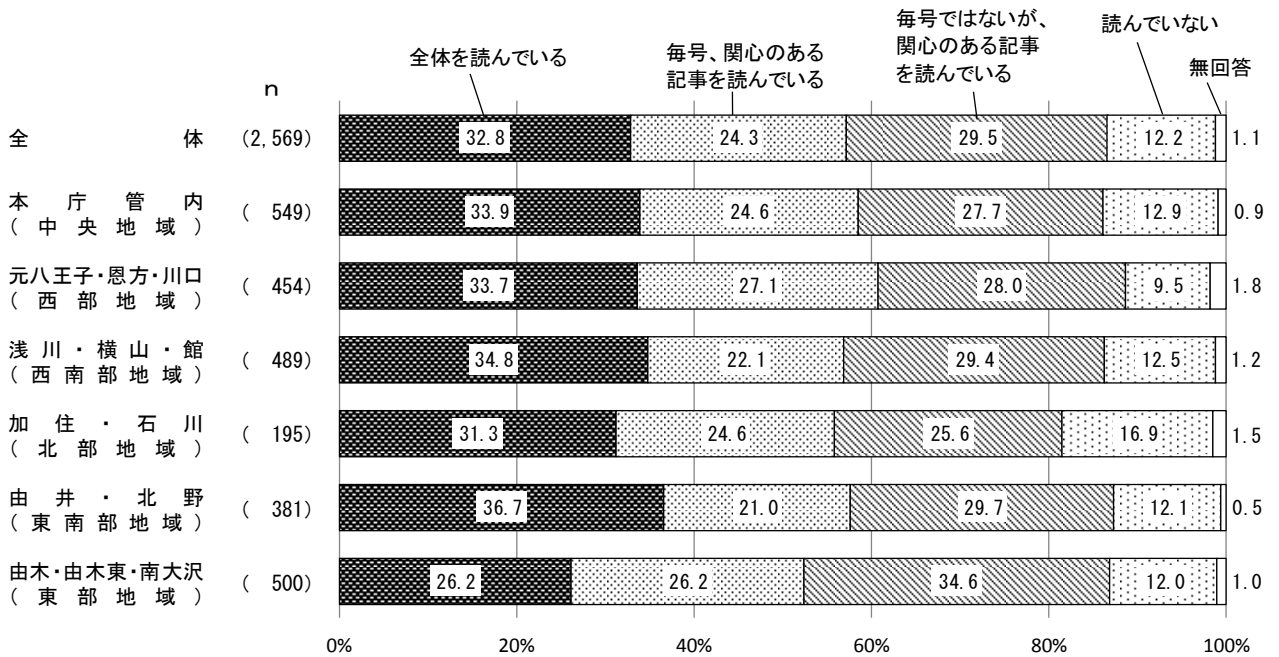
図2-4-2 「広報はちおうじ」の利用状況—性別、年齢別



性別にみると、《読んでいる》は女性（89.0%）が男性（83.7%）より5.3ポイント高くなっている。

年齢別にみると、《読んでいる》は高い年代ほど割合が高くなっており、65歳以上（94.3%）で9割台半ばとなっている。（図2-4-2）

図2-4-3 「広報はちおうじ」の利用状況—居住地域別



居住地域別にみると、《読んでいる》は元八王子・恩方・川口（西部地域）（88.8%）で9割近くと多くなっている。（図2-4-3）

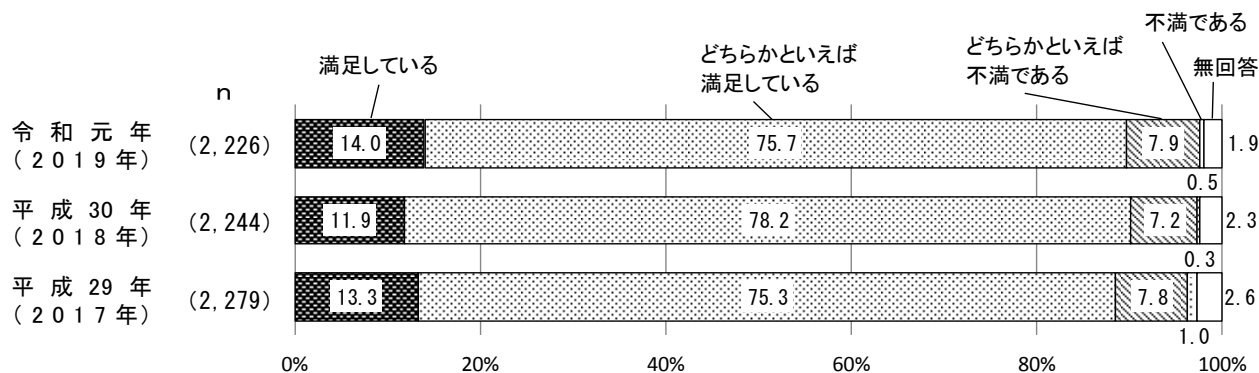
(5) 「広報はちおうじ」の満足度

◇《満足している》が9割弱

(問11で「全体を読んでいる」「毎号、関心のある記事を読んでいる」「毎号ではないが、関心のある記事を読んでいる」とお答えの方へ)

問11-1 「広報はちおうじ」について、感想をお選びください。(○は1つだけ)

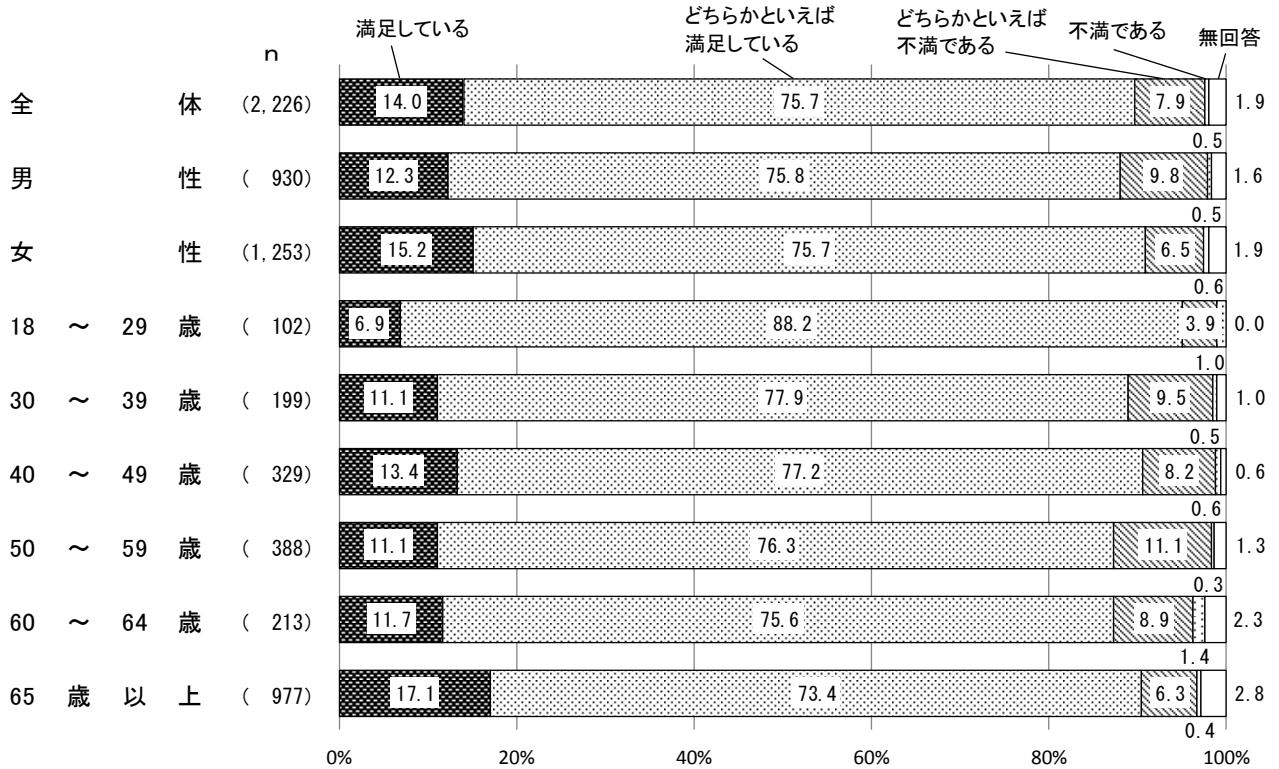
図2-5-1 「広報はちおうじ」の満足度—全体、経年比較



「広報はちおうじ」の利用状況を聞く質問に「全体を読んでいる」「毎号、関心のある記事を読んでいる」「毎号ではないが、関心のある記事を読んでいる」と回答した2,226人に、その感想を聞いたところ、「満足している」(14.0%)と「どちらかといえば満足している」(75.7%)を合わせた《満足している》(89.7%)は9割弱となっている。一方、「どちらかといえば不満である」(7.9%)と「不満である」(0.5%)を合わせた《不満である》(8.4%)は1割近くとなっている。

前回までの調査と比較すると、大きな傾向の違いはみられない。(図2-5-1)

図2-5-2 「広報はちおうじ」の満足度—性別、年齢別

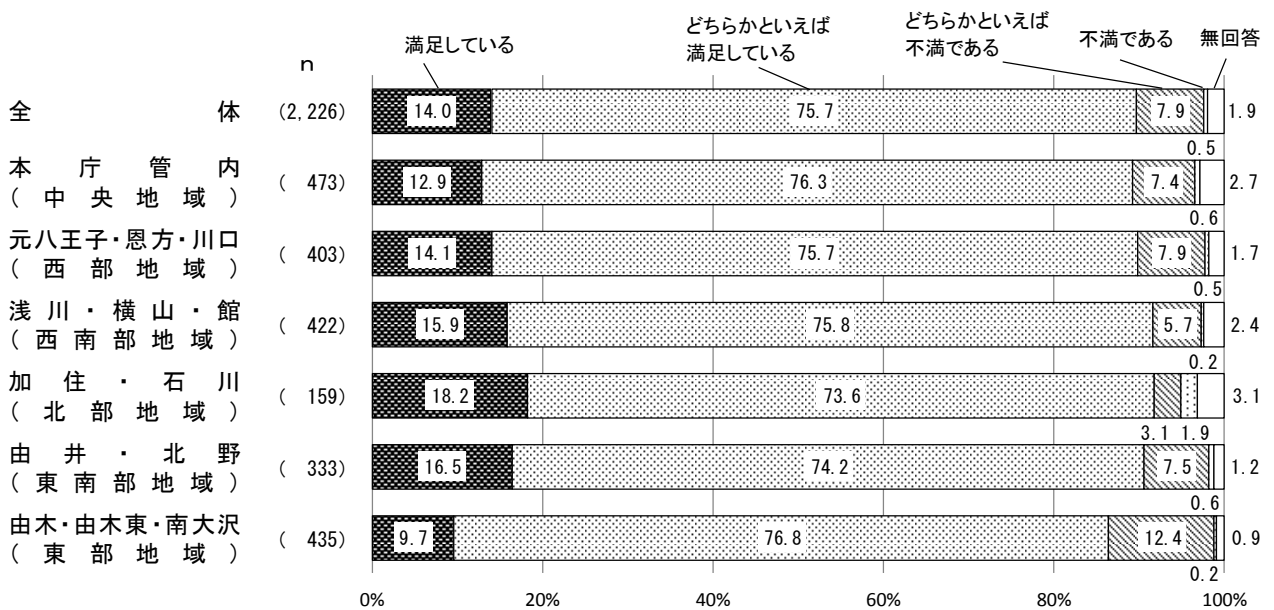


性別にみると、「不満である」は男性（10.3%）が女性（7.1%）より3.2ポイント高くなっている。

年齢別にみると、「満足している」は18～29歳（95.1%）で9割台半ばと多くなっている。

(図2-5-2)

図2-5-3 「広報はちおうじ」の満足度—居住地域別



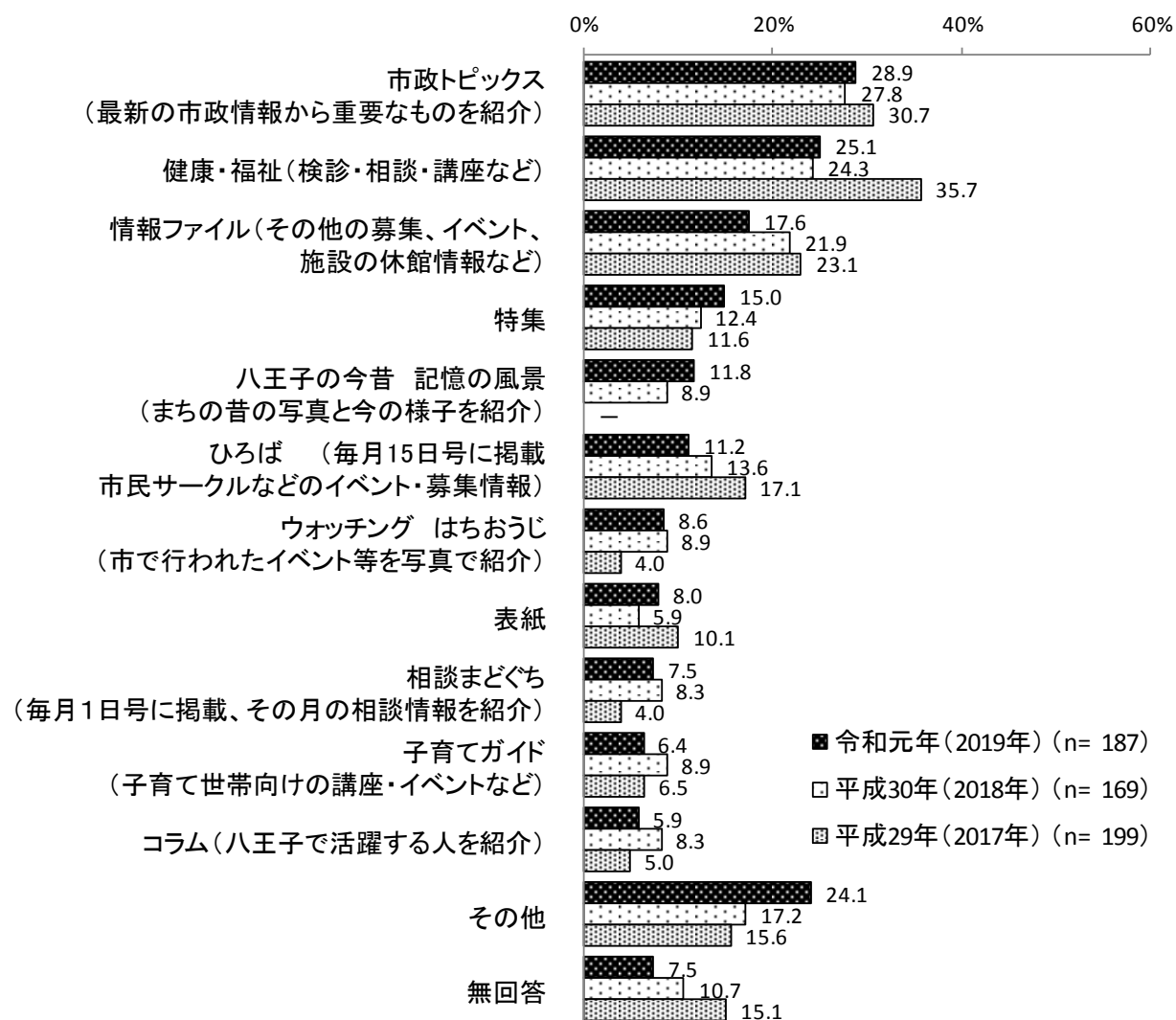
居住地域別にみると、「不満である」は由木・由木東・南大沢（東部地域）（12.6%）で1割強と多くなっている。(図2-5-3)

(6) 「広報はちおうじ」で不満を感じるコーナー

◇「市政トピックス（最新の市政情報から貴重なものを紹介）」が3割近く

(問11-1で「どちらかといえば不満である」または「不満である」とお答えの方へ)
問11-1-1 不満であると特に感じるコーナーを教えてください。(〇は3つまで)

図2-6-1 「広報はちおうじ」で不満を感じるコーナー—全体、経年比較

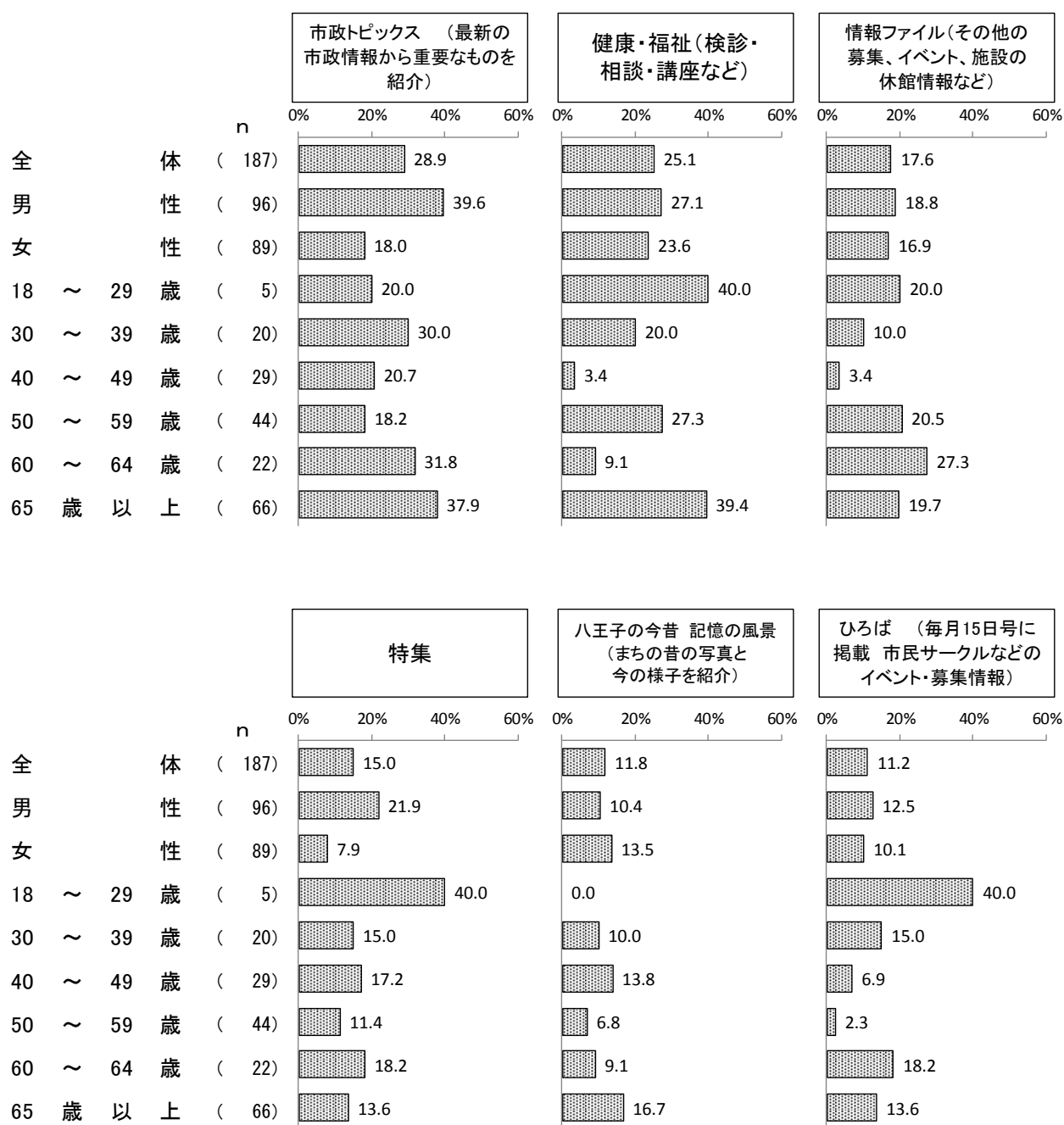


(注)「八王子の今昔 記憶の風景」は平成30年(2018年)の新設選択肢である。また、「特集」「市政トピックス」「健康・福祉」「相談まどぐち」は、平成29年(2017年)では「特集・ミニ特集」「市政インフォメーション」「健康・福祉・医療」「相談カレンダー」としていた。「コラム(八王子で活躍する人を紹介)」は、平成30年(2018年)では、「フォーカス はちおうじ人」としていた。

「広報はちおうじ」の感想を聞く質問に「どちらかといえば不満である」または「不満である」と回答した187人に、特に不満を感じるコーナーを聞いたところ、「市政トピックス(最新の市政情報から重要なものを紹介)」(28.9%)が最も多く3割近くとなっている。以下「健康・福祉(検診・相談・講座など)」(25.1%)が2割台半ばで続き、上位となっている。

前回までの調査と比較すると、「情報ファイル(その他の募集、イベント、施設の休館情報など)」が平成30年(2018年)(21.9%)より4.3ポイント減少している。(図2-6-1)

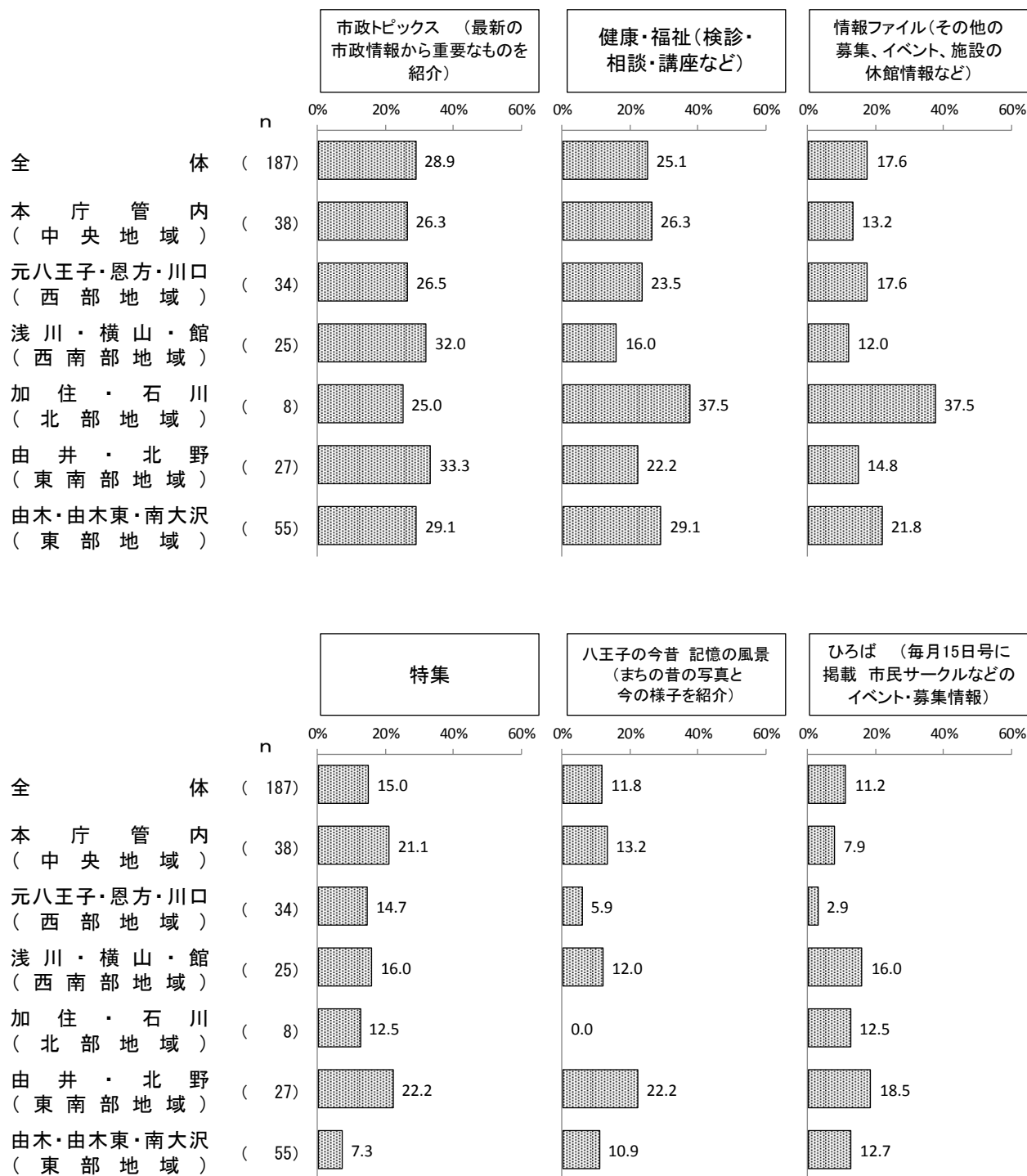
図 2-6-2 「広報はちおうじ」で不満を感じるコーナー性別、年齢別（上位 6 位）



性別にみると、「市政トピックス（最新の市政情報から重要なものを紹介）」は男性（39.6%）が女性（18.0%）より21.6ポイント高くなっており、「特集」も男性（21.9%）が女性（7.9%）より14.0ポイント高くなっている。

年齢別にみると、「健康・福祉（検診・相談・講座など）」は18～29歳（40.0%）で4割、65歳以上（39.4%）で4割弱と多くなっている。（図 2-6-2）

図 2-6-3 「広報はちおうじ」で不満を感じるコーナー—居住地域別（上位 6 位）



居住地域別にみると、「健康・福祉（検診・相談・講座など）」と、「情報ファイル（その他の募集、イベント、施設の休館情報など）」は加住・石川（北部地域）（37.5%）で多くなっている。

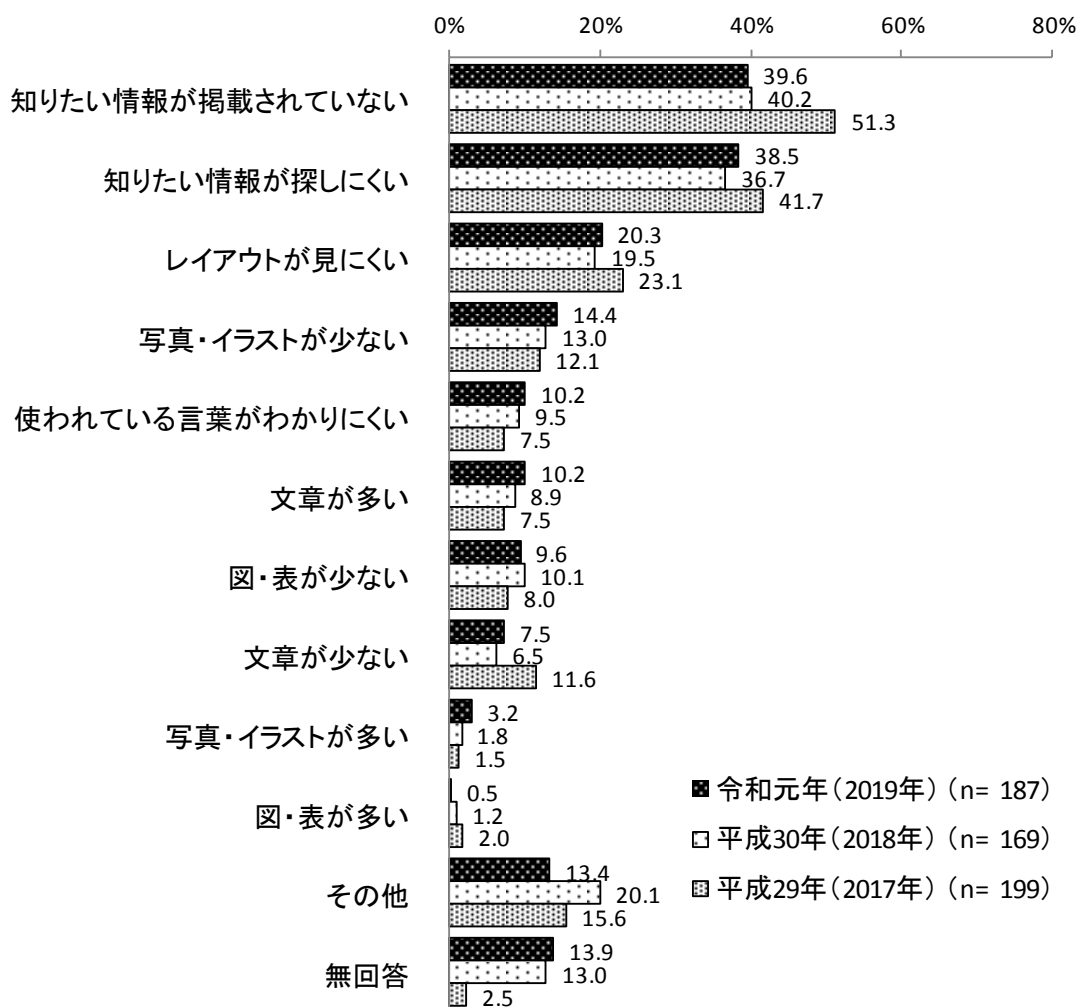
（図 2-6-3）

(7) 「広報はちおうじ」に不満を感じる理由

◇「知りたい情報が掲載されていない」が4割弱

(問11-1で「どちらかといえば不満である」または「不満である」とお答えの方へ)
問11-1-2 不満であると感じる理由を教えてください。(〇はいくつでも)

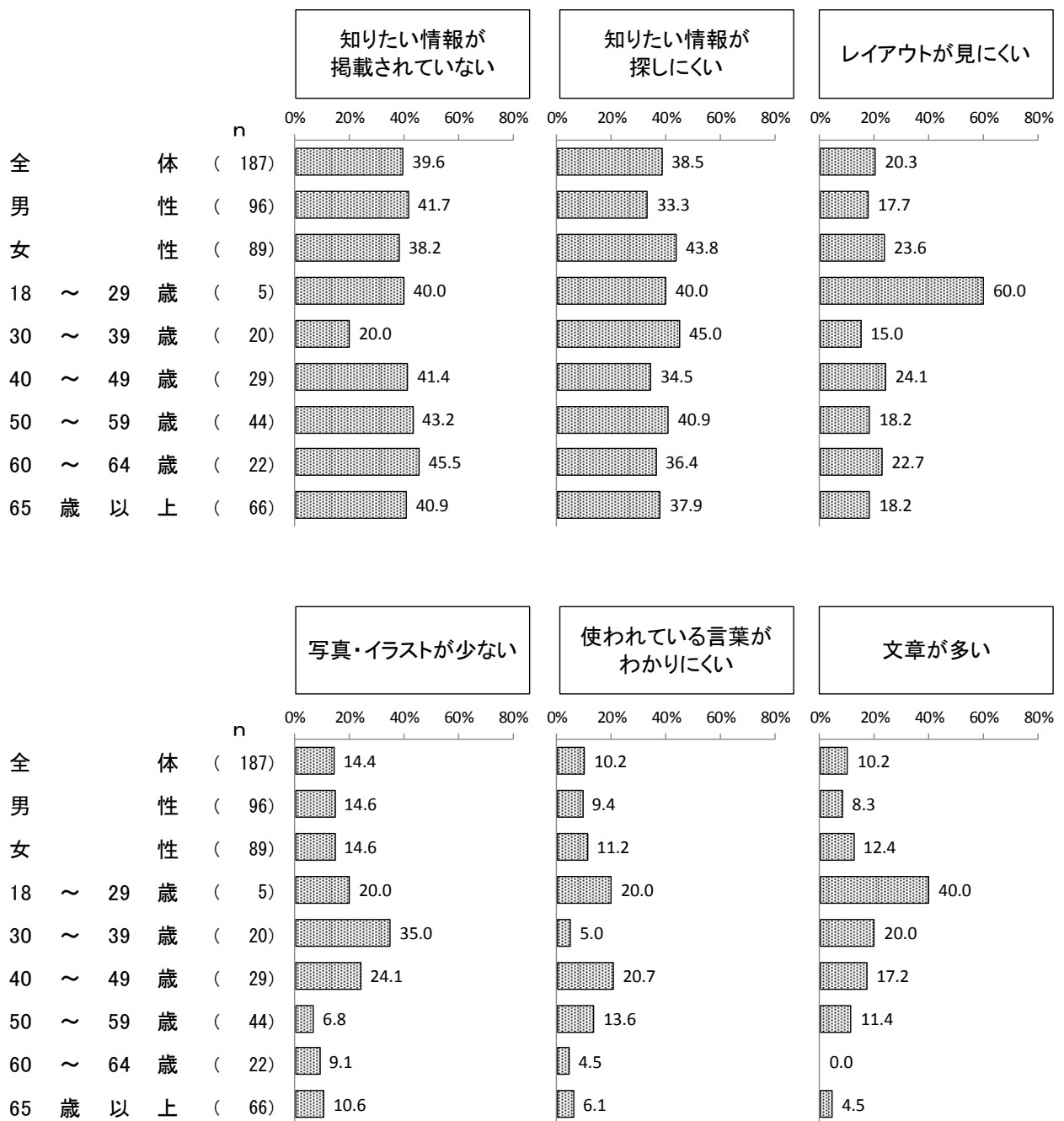
図2-7-1 「広報はちおうじ」に不満を感じる理由-全体、経年比較



「広報はちおうじ」の感想を聞く質問に「どちらかといえば不満である」または「不満である」と回答した187人に、不満であると感じる理由を聞いたところ、「知りたい情報が掲載されていない」(39.6%)が最も多く4割弱となっている。次いで「知りたい情報が探しにくい」(38.5%)が4割近くで続き、以下「レイアウトが見にくい」(20.3%)、「写真・イラストが少ない」(14.4%)などの順となっている。

前回までの調査と比較すると、大きな傾向の違いはみられない。(図2-7-1)

図 2-7-2 「広報はちおうじ」に不満を感じる理由—性別、年齢別（上位 6 位）

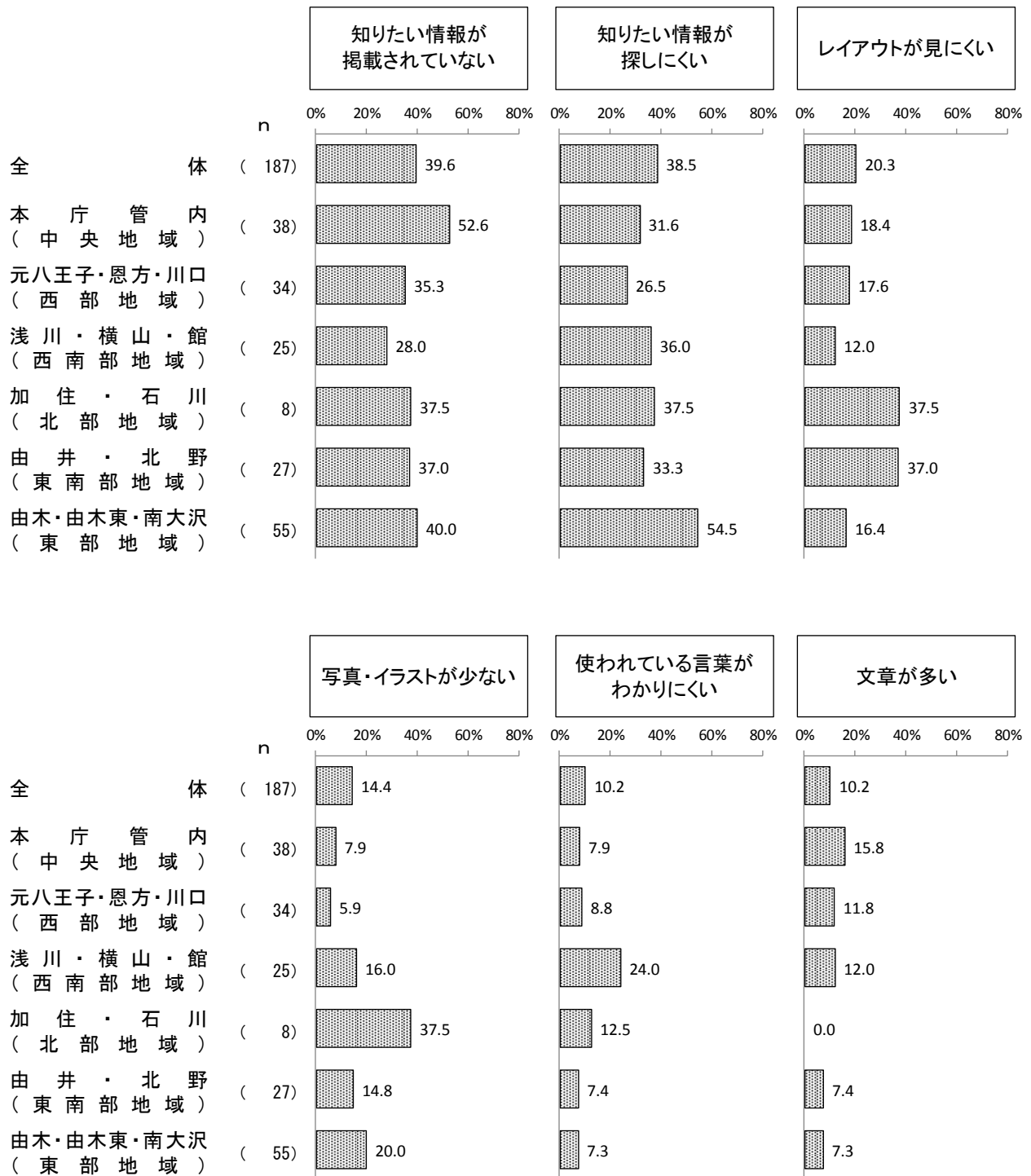


性別にみると、「知りたい情報が探しにくい」は女性（43.8%）が男性（33.3%）より10.5ポイント高くなっている。

年齢別にみると、「知りたい情報が探しにくい」は30～39歳（45.0%）で多くなっている。

（図 2-7-2）

図2-7-3 「広報はちおうじ」に不満を感じる理由—居住地域別（上位6位）



居住地域別にみると、「知りたい情報が掲載されていない」は本庁管内（中央地域）（52.6%）で、「知りたい情報が探しにくい」は由木・由木東・南大沢（東部地域）（54.5%）でそれぞれ多くなっている。（図2-7-3）

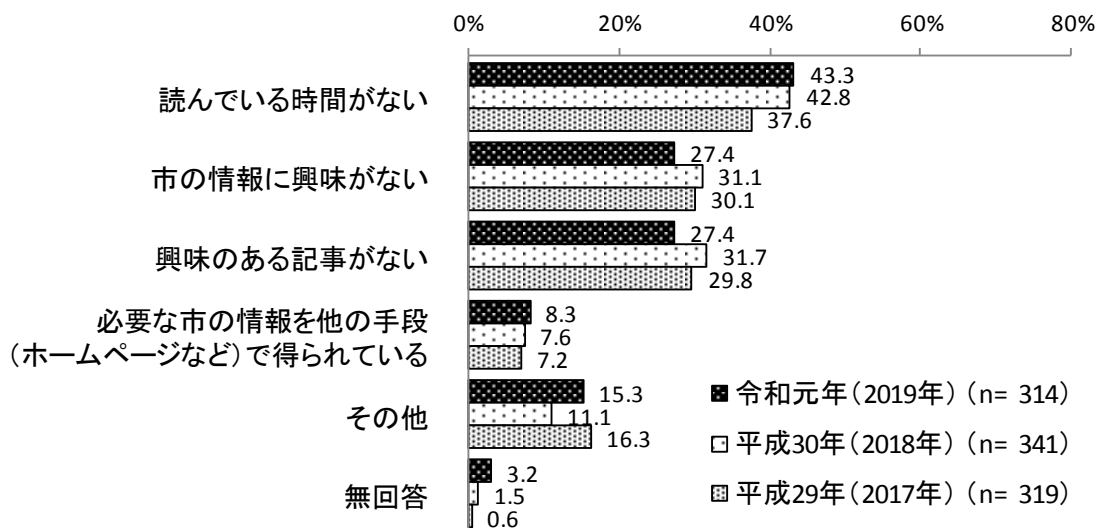
(8) 「広報はちおうじ」を読んでいない理由

◇「読んでいる時間がない」が4割強

(問11で「読んでいない」とお答えの方へ)

問11-2 「広報はちおうじ」を読んでいない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

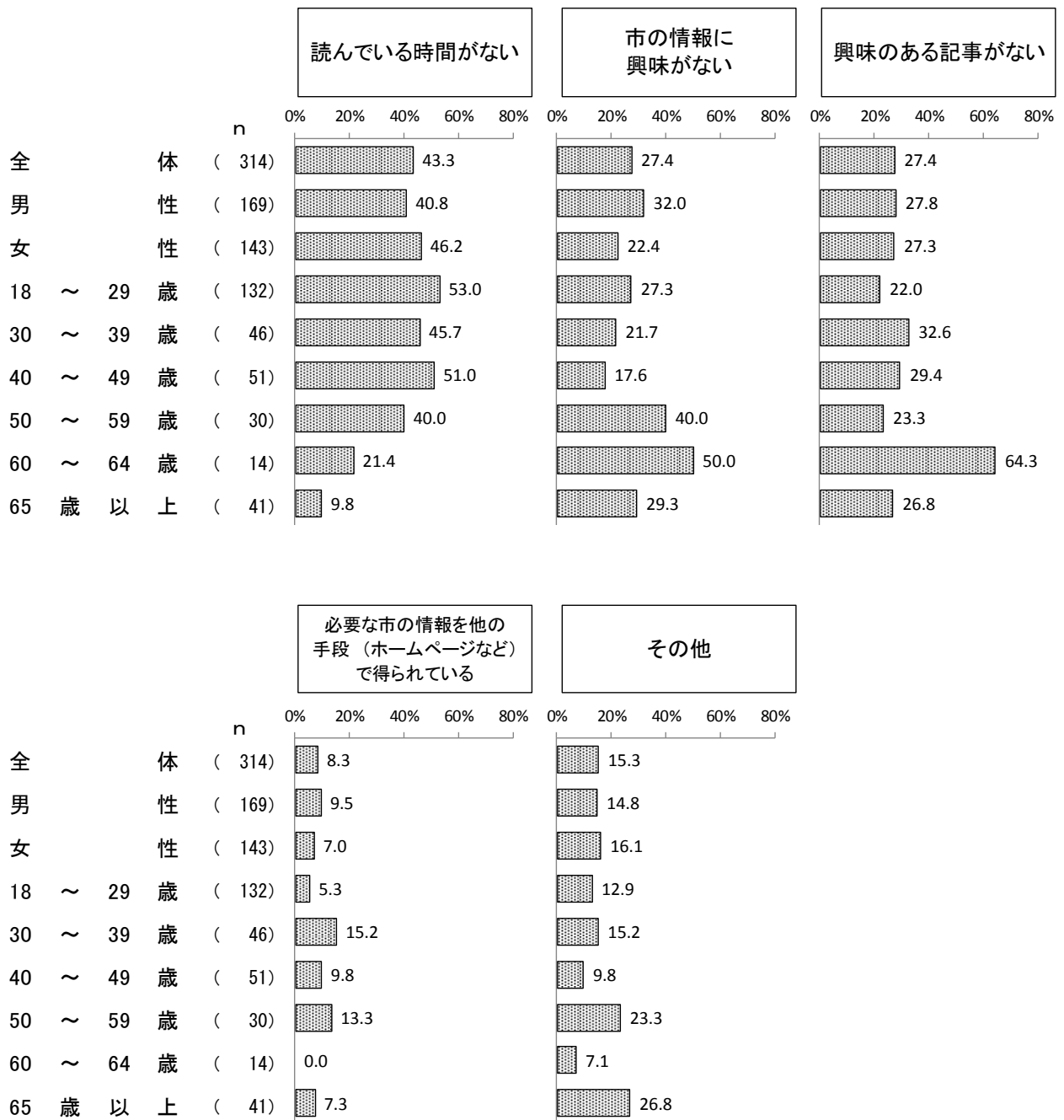
図2-8-1 「広報はちおうじ」を読んでいない理由-全体、経年比較



「広報はちおうじ」を「読んでいない」と回答した314人に、読んでいない理由を聞いたところ、「読んでいる時間がない」(43.3%)が最も多く4割強となっている。次いで「市の情報に興味がない」(27.4%)と「興味のある記事がない」(27.4%)の2項目が3割近くで並んで、上位となっている。

前回の調査結果と比較すると、「興味のある記事がない」が平成30年(2018年)(31.7%)より4.3ポイント減少している。(図2-8-1)

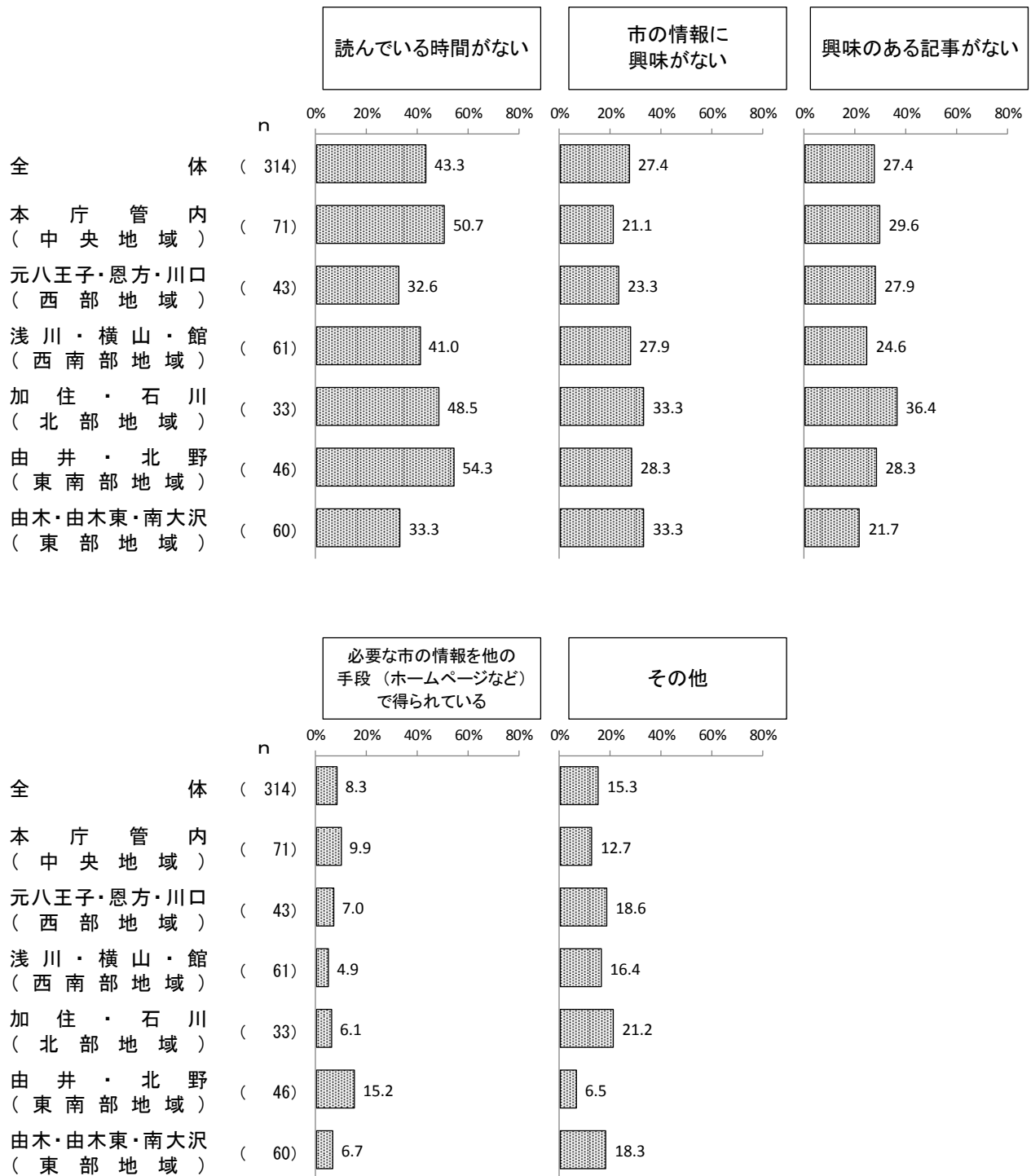
図 2-8-2 「広報はちおうじ」を読んでいない理由—性別、年齢別



性別にみると、「市の情報に興味がない」は男性（32.0%）が女性（22.4%）より9.6ポイント高くなっている。

年齢別にみると、「興味のある記事がない」は60～64歳（64.3%）で6割台半ばと多くなっている。（図2-8-2）

図 2-8-3 「広報はちおうじ」を読んでいない理由—居住地域別



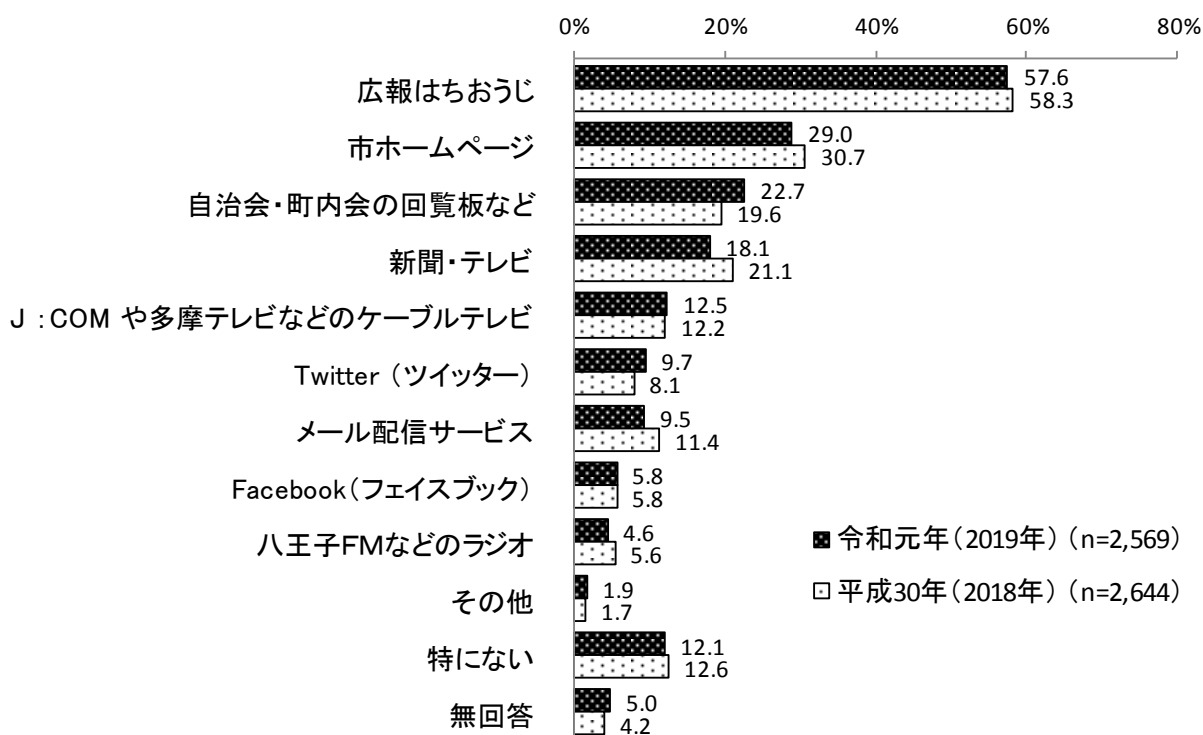
居住地域別にみると、「読んでいる時間がない」は由井・北野（東南部地域）（54.3%）で5割台半ばと多い一方、元八王子・恩方・川口（西部地域）（32.6%）で3割強と少なくなっている。「興味のある記事がない」は加住・石川（北部地域）（36.4%）で4割近くと多くなっている。一方、由木・由木東・南大沢（東部地域）（21.7%）で2割強と少なくなっている。（図2-8-3）

(9) 今後充実させた方が良い広報媒体

◇「広報はちおうじ」が6割近く

問12 今後、市が情報を発信する上で、さらに充実させた方が良いと思うもの、または、積極的に活用した方が良いと思うものは何ですか。(〇はいくつでも)

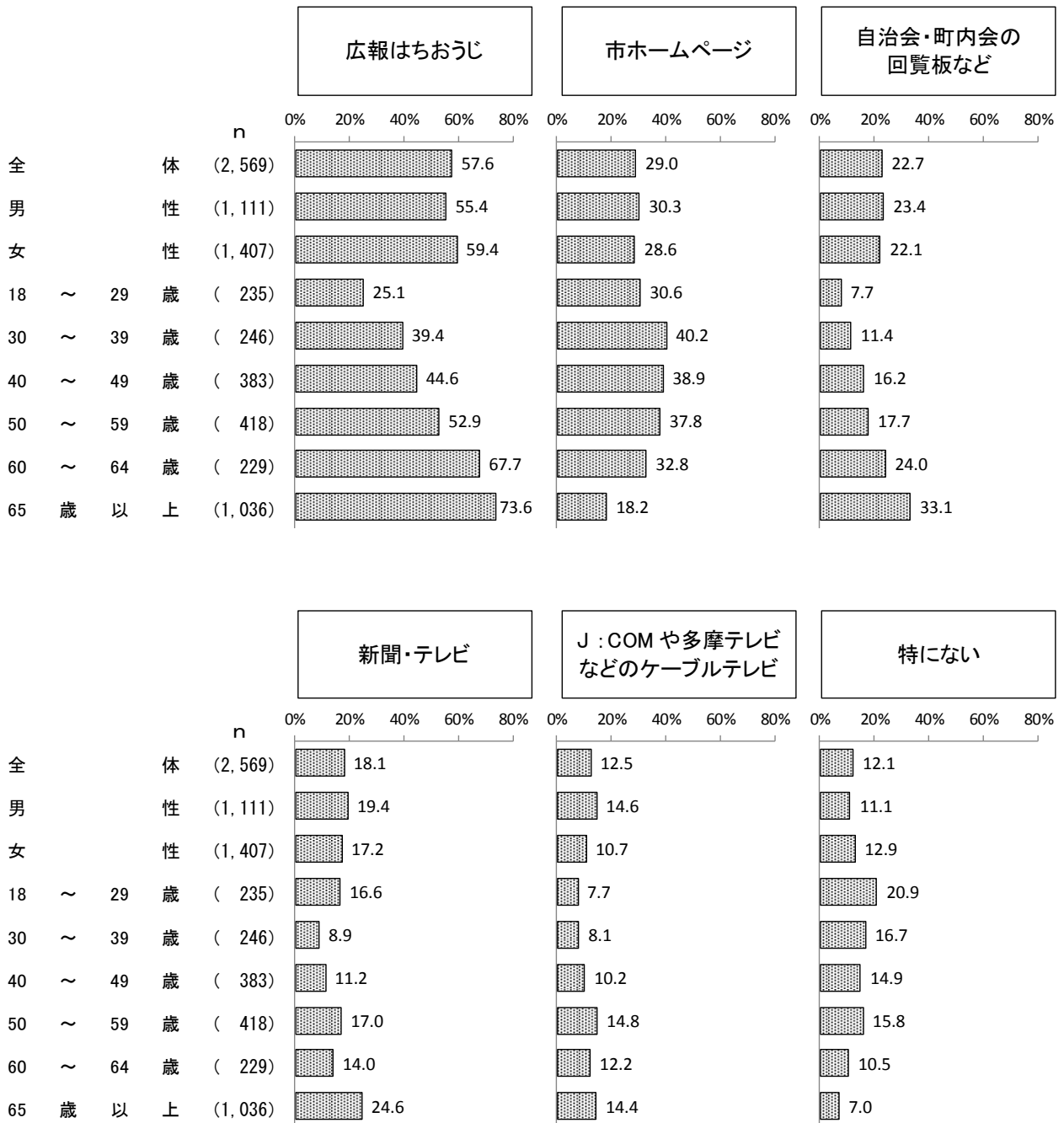
図2-9-1 今後充実させた方が良い広報媒体－全体、経年比較



今後充実させた方が良いと思う広報媒体を聞いたところ、「広報はちおうじ」(57.6%)が最も多く6割近くとなっている。以下「市ホームページ」(29.0%)、「自治会・町内会の回覧板など」(22.7%)、「新聞・テレビ」(18.1%)などの順となっている。

前回の調査結果と比較すると、「新聞・テレビ」が平成30年(2018年)(21.1%)より3.0ポイント減少している。(図2-9-1)

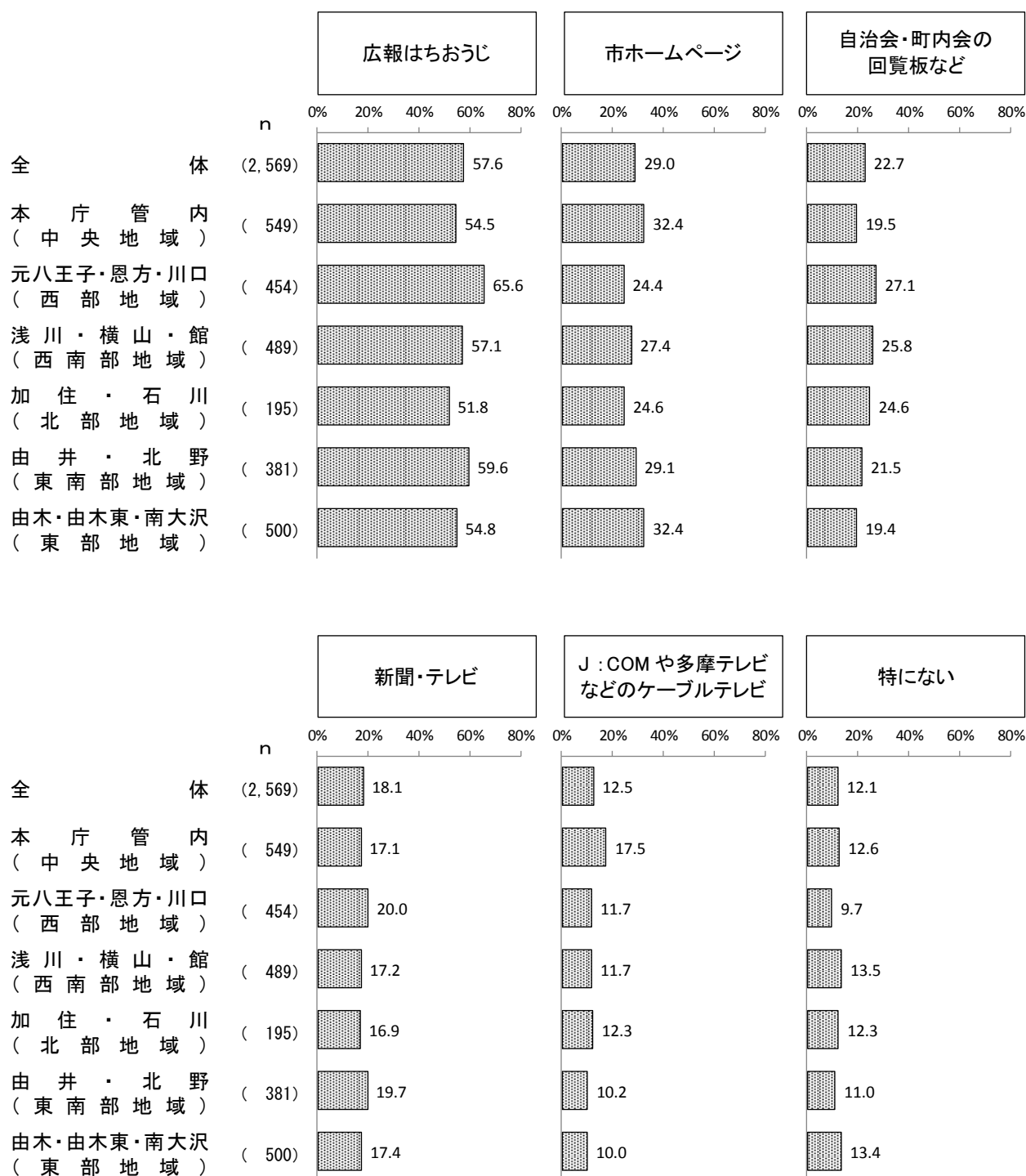
図 2-9-2 今後充実させた方が良い広報媒体－性別、年齢別（上位5位＋「特にない」）



性別にみると、大きな傾向の違いはみられない。

年齢別にみると、「広報はちおうじ」は高い年代ほど割合が高くなっており、65歳以上（73.6%）で7割強と多くなっている。また、「自治会・町内会の回覧板など」も高い年代ほど割合が高くなっており、65歳以上（33.1%）で3割強と多くなっている。（図 2-9-2）

図2-9-3 今後充実させた方が良い広報媒体－居住地域別（上位5位＋「特にない」）



居住地域別にみると、「広報はちおうじ」は元八王子・恩方・川口（西部地域）（65.6%）で6割台半ばと多くっており、「市ホームページ」は本庁管内（中央地域）（32.4%）と由木・由木東・南大沢（東部地域）（32.4%）で3割強と多くになっている。（図2-9-3）

(10) 市の情報発信に関する意見（自由意見）

問13 市からの情報発信について、ご意見がありましたらご自由にお書きください。

（自由記述）

市の情報発信に関する意見を自由記述形式で聞いたところ、227人から回答があった。その中から抜粋した意見を掲載する。なお、内容については、記述の趣旨を損なわないように留意しながら一部要約したものがあ

○「広報はちおうじ」で、TwitterやFacebookを行っていることをより強く発信し、大学の多い街八王子ならではのSNSを活用した情報発信も活発にした方がよりよくなると思う。

（男性18～29歳）

○ターゲット層ごとに情報の内容、拡散方法が異なると思いますが、その観点を踏まえてマーケティングを行っている印象がないです。（男性18～29歳）

○堅苦しい形式での発信しか普段見受けられないので、より若者向けのコンテンツを充実させてほしい。（女性18～29歳）

○情報が必要な時は市のホームページにアクセスするので、細かくカテゴリを増やして簡単に情報を得られるようにしてほしい。（男性18～29歳）

○個人経営をされている八王子の方のインスタグラムなどにおもしろいものがあります。市ではインスタグラムはやられていないのでしょうか？（女性30～39歳）

○八王子のご当地キャラクターたき坊をもっと活用すべきだと思う。他に観光特使などにも積極的に活動してもらい、八王子をPRしてもらいたい。（男性40～49歳）

○高齢の方は、インターネットが苦手の方が多いので、広報や回覧板などの充実の方が良いのでは。（男性40～49歳）

○八王子FMが、市内全域で、受信出来るようになると良いと思う。又、内容も、コミュニティーFMらしく、八王子市からの情報を、もっと充実させてほしい。（女性50～59歳）

○これ以上、更新・改善する必要があるかよく考えてほしい。無理に情報を増やしたり最近の方法に変えることが、必ずしもよいこととは思わない。（男性50～59歳）

○最近、不審者が多くなっているように感じます。見廻り強化に、力を入れてくれる事を期待しています。市、又は警察等の協力をお願いしたい。（男性50～59歳）

○台風などによる川の増水情報などをメールで配信してほしい。川口川があと10cmで氾濫しそうな時、情報がなかった。（男性50～59歳）

○議会決定に至るプロセスが、情報として発信されると良い（男性60～64歳）

○スピーカーからの声が、まったく聞き取れない。（女性60～64歳）

○休日診療の情報を保存することを考えて、別刷りにしていただけたら、有難いと思います。

（女性60～64歳）

○防災情報のメール配信を登録している。大変わかりやすくよい。（女性60～64歳）

○本が好きなので、図書館情報が掲載されたらうれしい。（女性65歳以上）

○市民が、安く利用出来るいろいろな情報を、お知らせしてください。（女性65歳以上）

○歳出金の明細を、広報に掲載する事。（男性65歳以上）

○簡潔で短い文章での記載をお願いします。（男性65歳以上）

○マスコミに積極的に情報を提供して話題作りを進めるべき。（男性65歳以上）

○少子化等、八王子がかかえている問題が何で、その問題をどのようにしたいのか説明してほしい。（男性65歳以上）