

令和3年度 敦賀市の広報事業に関するアンケート調査結果

企画政策部秘書広報課

1 実施目的

市の広報媒体である「広報敦賀」、「行政チャンネル」、「市政広報ラジオ」、「ホームページ」及びSNSについて、市民の評価や利用状況を調査し、その結果を今後の広報業務や各媒体の改善に反映させるため

2 調査対象

市内在住の満16歳以上の男女1,200人を無作為抽出

3 調査方法

アンケート調査票を郵送にて配布し、回答者は、調査票の返送または、インターネットにて回答

4 調査期間 令和3年7月1日～7月31日

5 回収結果 346件 回収率28.8%
(前回令和元年度 467件 回収率38.9%)

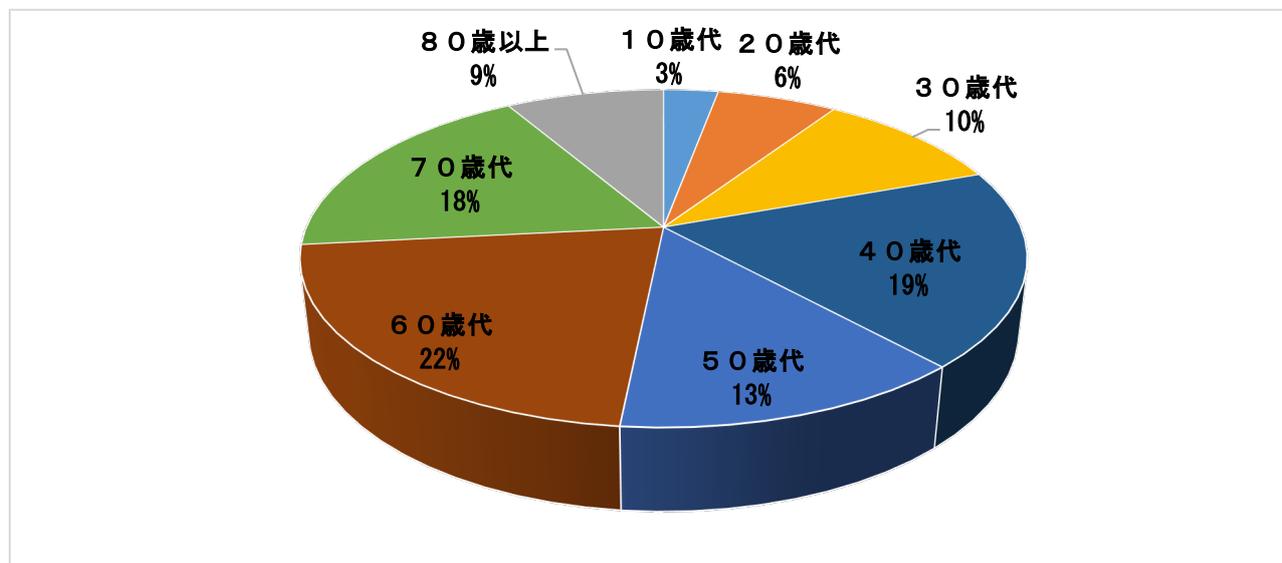
6 集計結果 別添のとおり

※各設問の集計結果のうち、シングルアンサー（回答を1つのみ選択する）の設問の「割合」における分母の数は当該設問の回答者数であり、合計が100%となります。

※各設問の集計結果のうち、マルチアンサー（回答を複数選択する）の設問の「割合」における分母の数は、アンケート自体の回答者数（回答者が限定されている設問の場合はその人数）であり、合計は100%となりません。

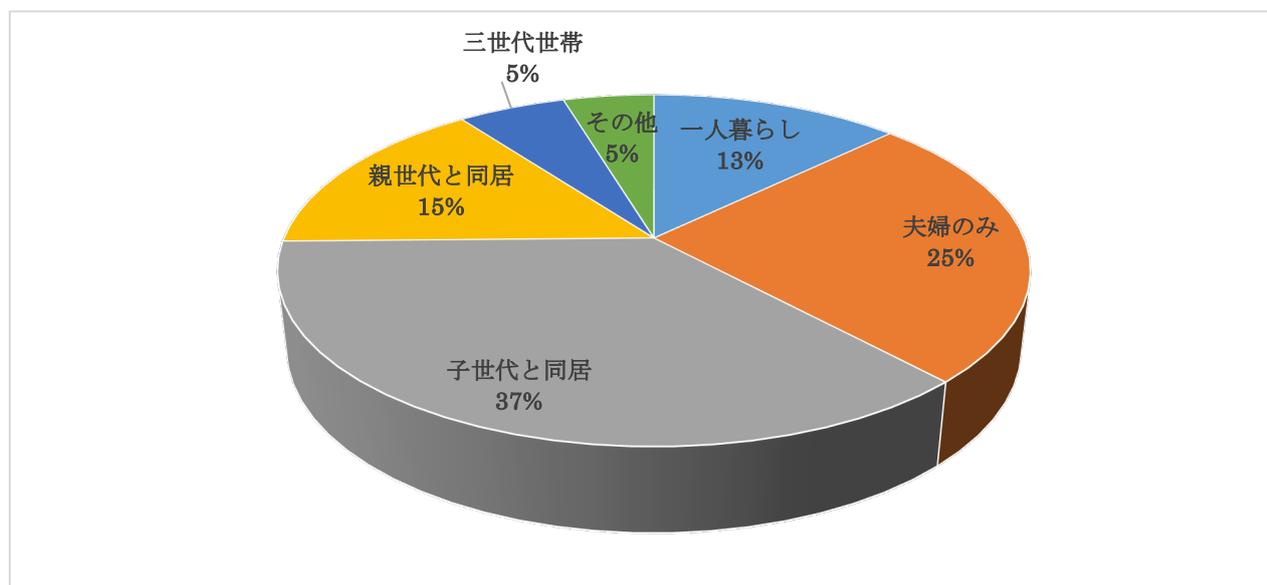
令和3年度 敦賀市の広報事業に関するアンケート集計結果

問1. あなたの年齢は



アンケート回答者の約半数（51%）が10歳代～50歳代であった。

問2. あなたの家族構成は

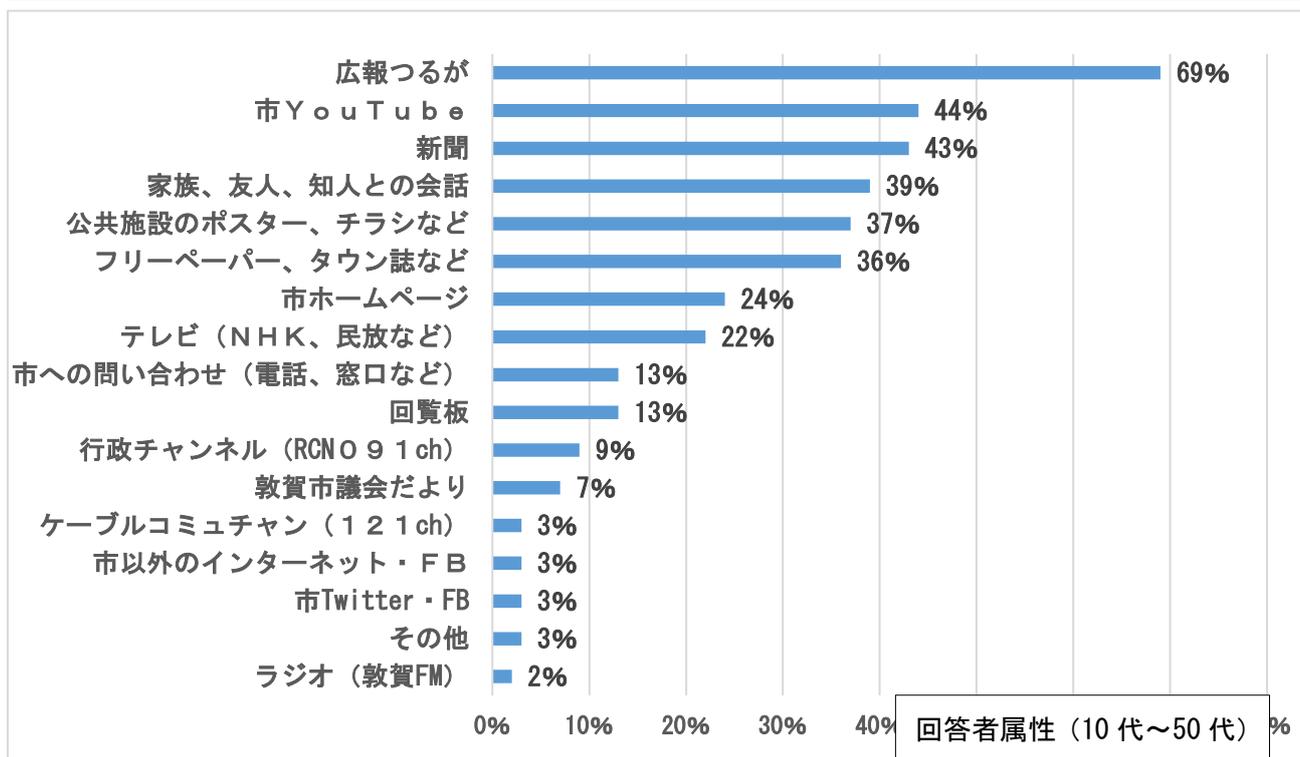
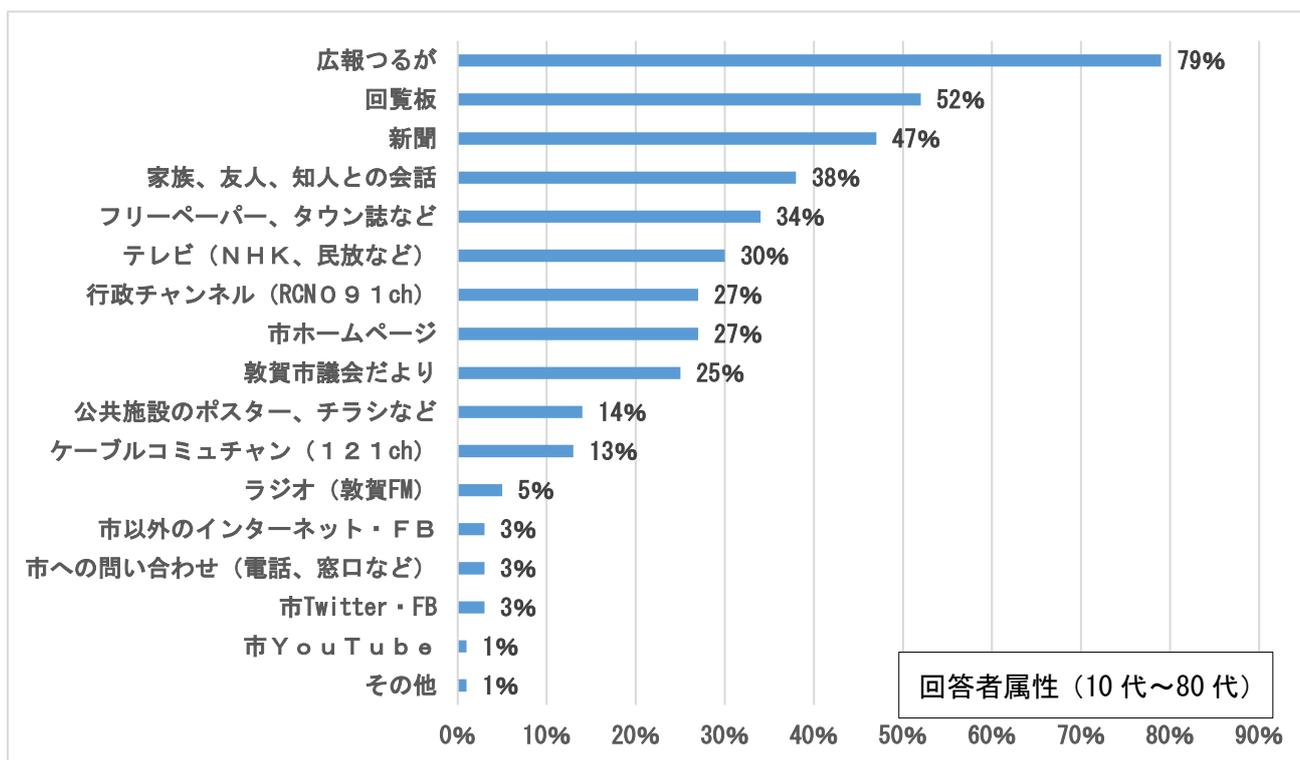


<その他の回答>

四世代世帯 / 兄と二人暮らし / 母と二人暮らし など

二世帯以上で同居している回答者は57%であり、回答者の半数以上となった。

問3. あなたは敦賀市に関する情報を何から入手していますか（複数回答）

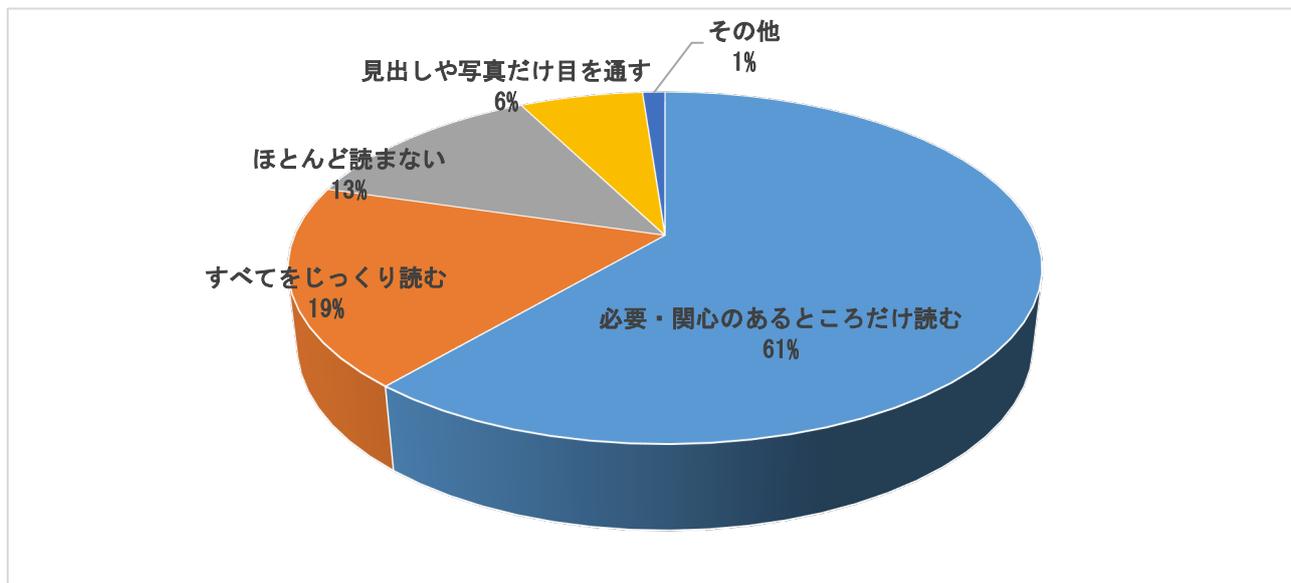


回答者属性が10代～80代の場合、市に関する情報の入手媒体の上位は、①広報つるが、②回覧板、③新聞、④家族、友人など、⑤フリーペーパーの順となった。

一方で、回答者属性が10代～50代の場合、市に関する情報の入手媒体の上位は、①広報つるが、②市YouTube、③新聞、④家族、友人など、⑤ポスター、チラシなどの順となった。

■ 広報つるがに関する設問

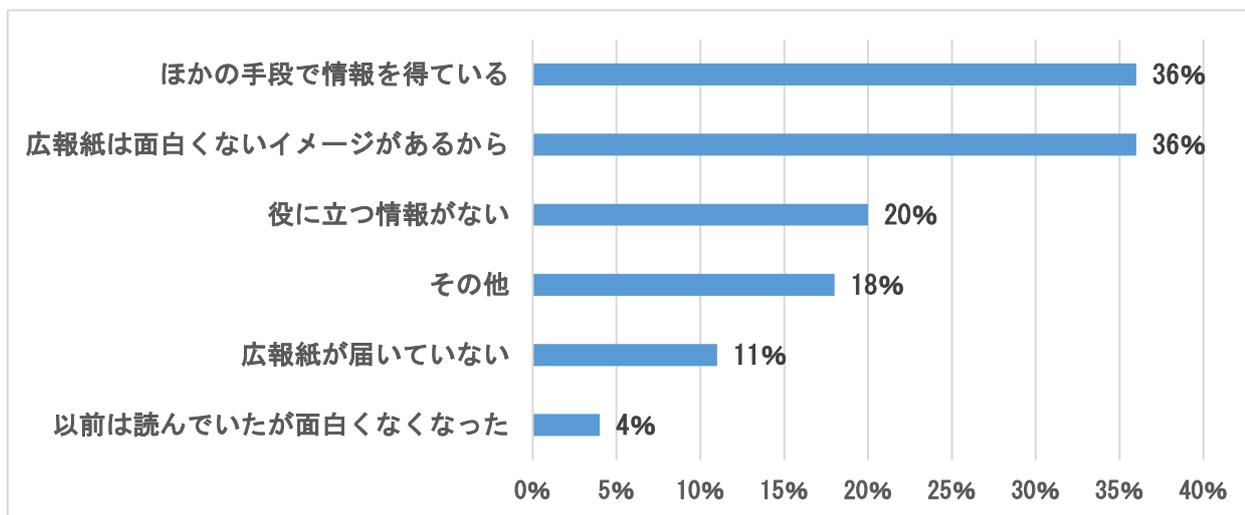
問4. 「広報つるが」をどのように読んでいますか



「必要・関心のあるところだけ読む」(61%)、「すべてをじっくり読む」(19%)と続き、8割の人が広報つるがから必要な情報を得ている。

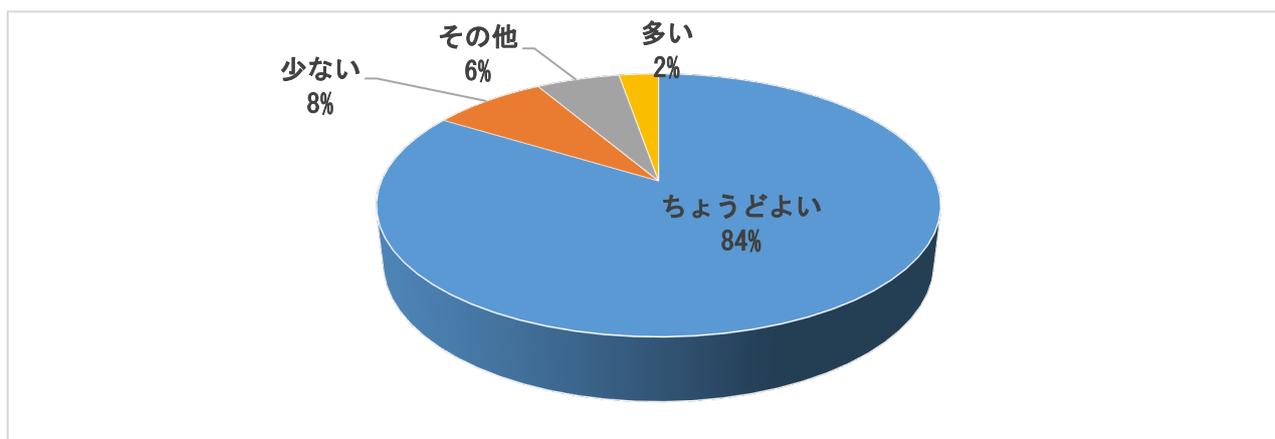
問5. 「広報つるが」を読まない理由を教えてください（複数回答）

※問4で「ほとんど読まない」と回答した方のみ回答



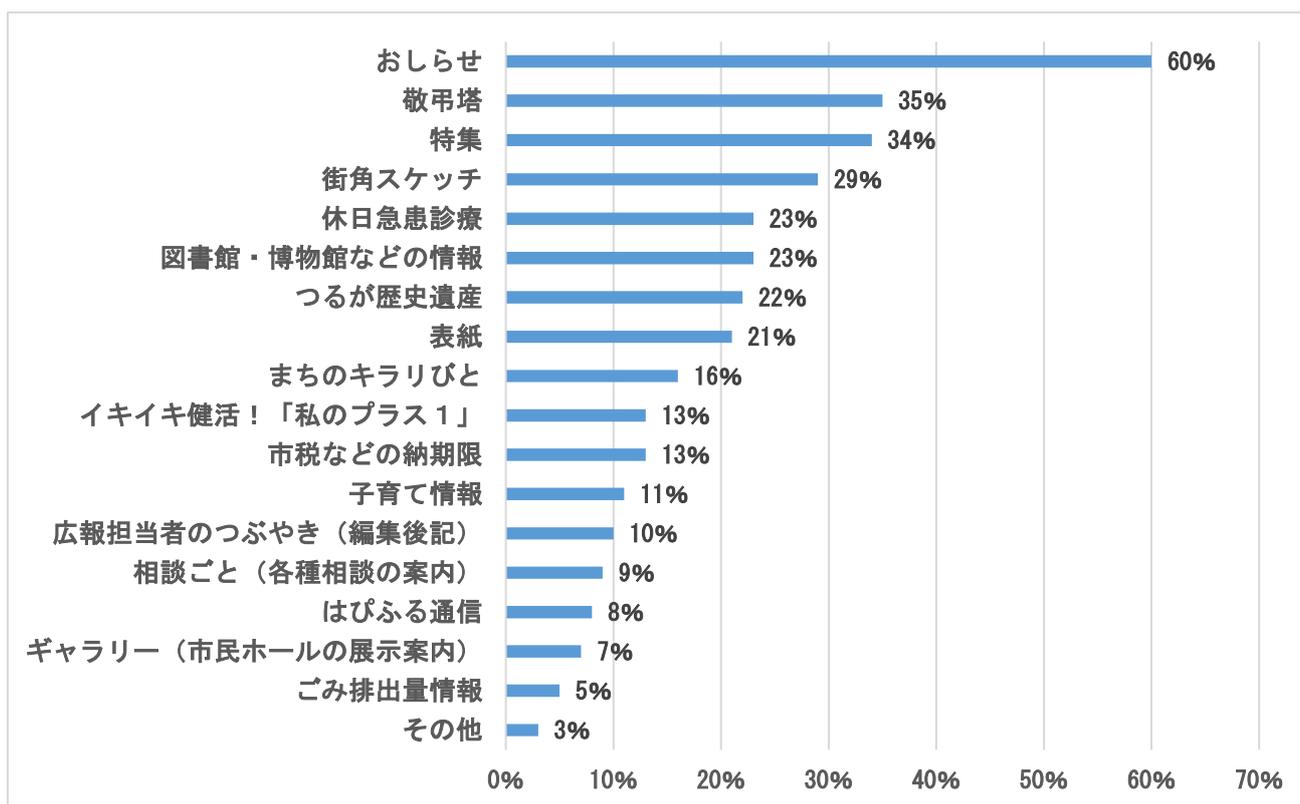
広報つるがを読まない理由として、「ほかの手段で情報を得ている」、「広報紙は面白くないイメージがある」に多くの回答があった。

問6. 「広報つるが」の頁数について教えてください



広報つるがの頁数は多くの方が「ちょうどよい」との回答があった

問7. あなたが「広報つるが」に興味がある内容（複数回答）

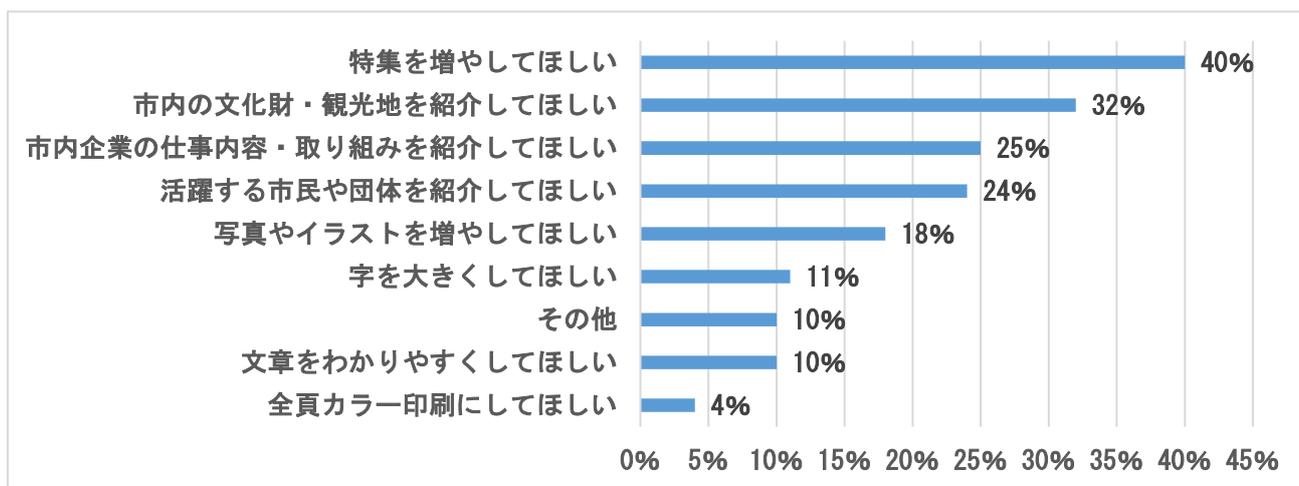


広報つるがでよく読む内容は、①おしらせ、②敬弔塔（おくやみ）、③特集、④街角スケッチ、⑤休日急患診療の順となった。

前回調査時（R1年）は①おしらせ、②敬弔塔（おくやみ）、③街角スケッチ、④特集、⑤表紙の順であった。

一部に順位変動があったが、大きな傾向は変わっていない。

問8. 「広報つるが」のどのような点を工夫・改善してほしいですか（複数回答）



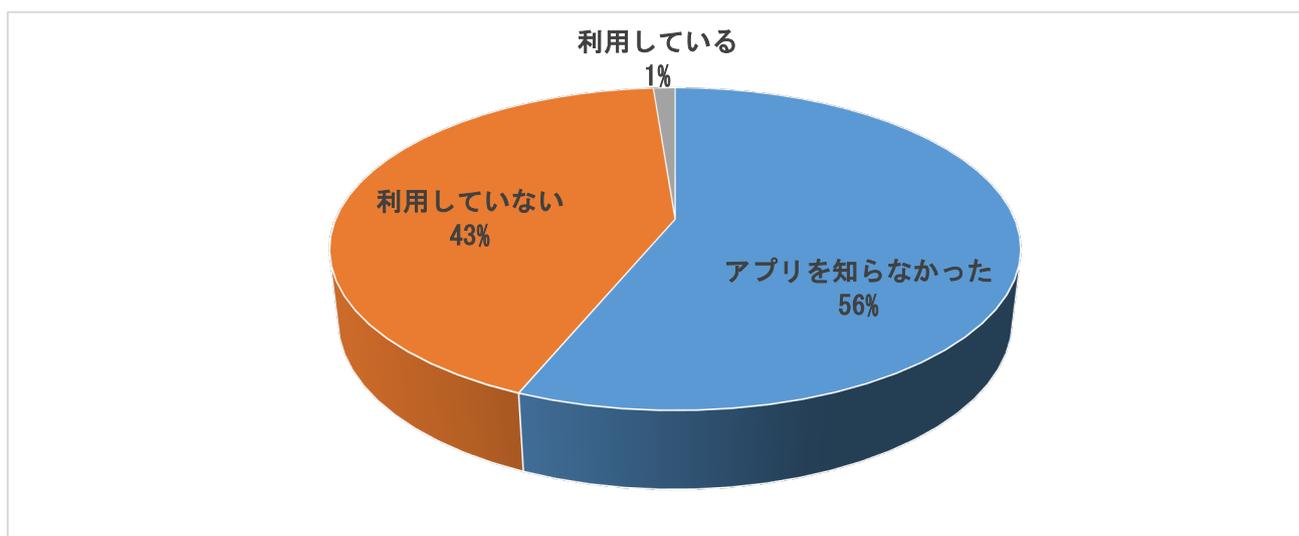
<その他の回答>

今のままで良い / 保育園や学校の取り組みを発信してほしい / 大切なお知らせは大々的に載せてほしい / 空き地や空き家の情報、市の助成（移住など）情報 / 市民の質問コーナー / 子どもの遊び場やカフェなどの紹介 など

広報つるがの工夫・改善点としては、①特集を増やす、②市内の文化財・観光地を紹介、③市内企業の仕事内容・取り組みを紹介、④活躍する市民や団体を紹介の順となった。

前回調査時（R1年）は①特集を増やす、②市内の文化財・観光地を紹介、③活躍する市民・団体を紹介、④市内企業を紹介の順であった。

問9. 広報紙閲覧アプリ「マチイロ」を利用したことがありますか



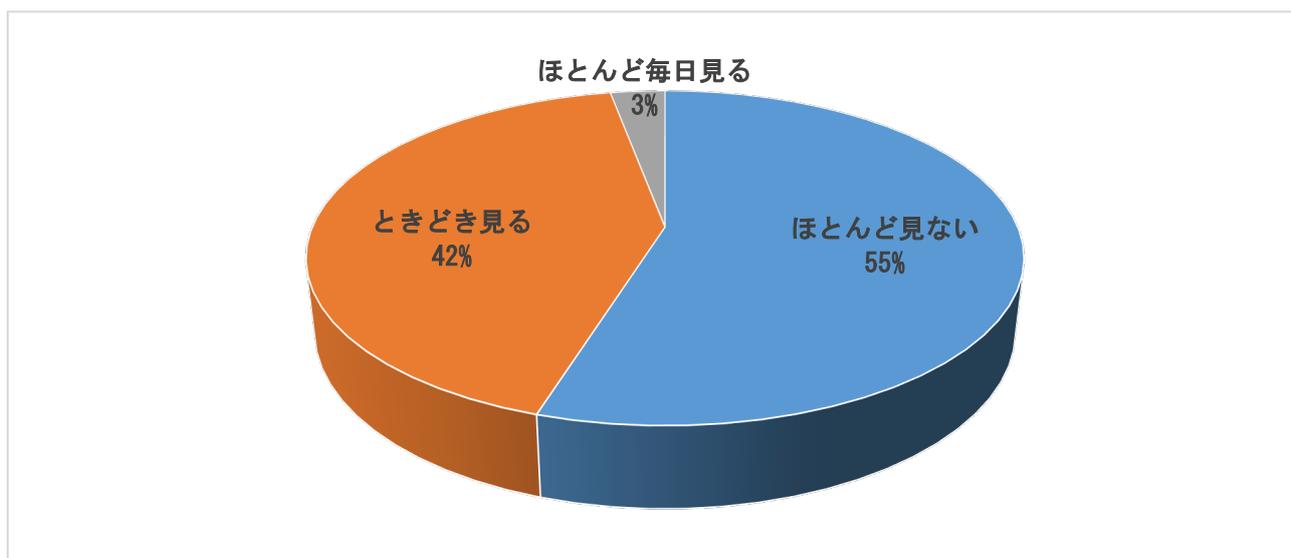
ほとんどの方が「マチイロ」を「利用していない」または「知らない」状況であった。

問10. 「広報つるが」でこんな記事（コーナー）があれば良いと思うこと、取り上げてほしいテーマを教えてください

ふるさと納税に関する情報提供 / 敦賀の近未来ビジョン / 市役所の各課の業務内容や手続きの案内 / 北陸新幹線の工事進捗コーナー / 歴史・遺産・文化財のコーナー / 行政の事業の「費用対効果」に関するアンケート調査 / 新しくできたお店・人気のお店の紹介 / 子育てに関するコーナー（コロナ禍での過ごし方を含む） / おすすめの本の紹介 / イベント情報 / 人気のテイクアウトグルメ / 小中高校生の取り組み / 地元の学校のクラブ活動や部活動の紹介 / 若い人が頑張っている取り組み / きらめき温泉リラポットの経緯など / 犬の糞尿処理の啓蒙 / シルバーが働ける場所の紹介 / 花の情報等 / いろいろな企業紹介 / SDGsの取り組み / ムゼウム特集 / 市内の物件、土地情報、空き家助成の情報 / 終活/ 健康・病気や介護に関する情報の充実 / 元気な長寿者の朝食定番紹介シリーズ / 新幹線開業に向けた観光の取り組み / 敦賀の名物（食べ物、人など）の紹介 / 姉妹都市の様子 / 市長メッセージ など

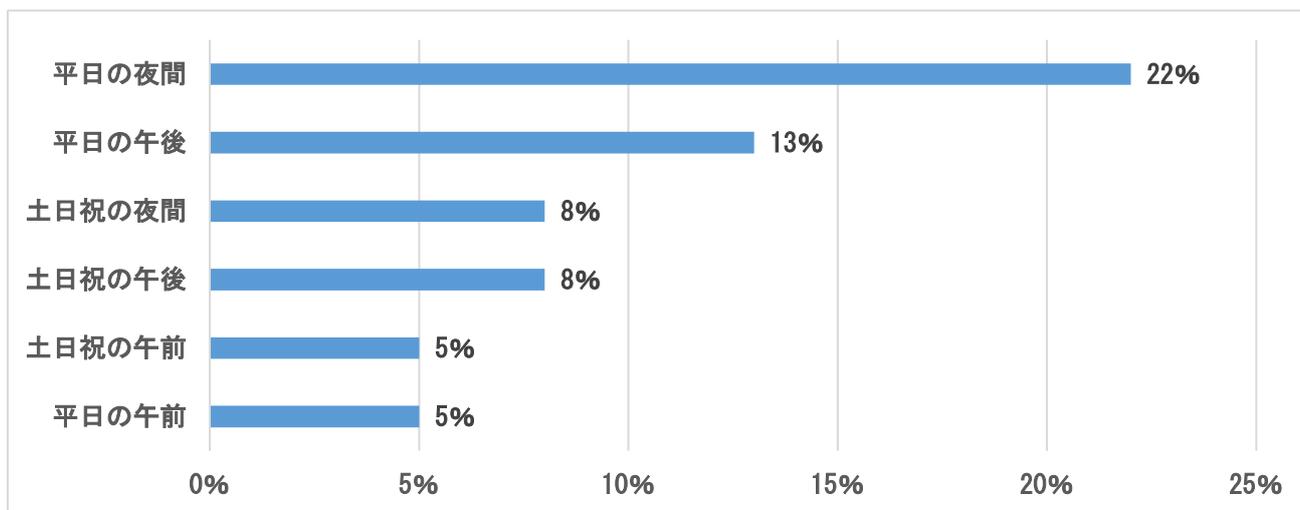
■ 行政チャンネルに関する設問

問11. 行政チャンネルを視聴していますか



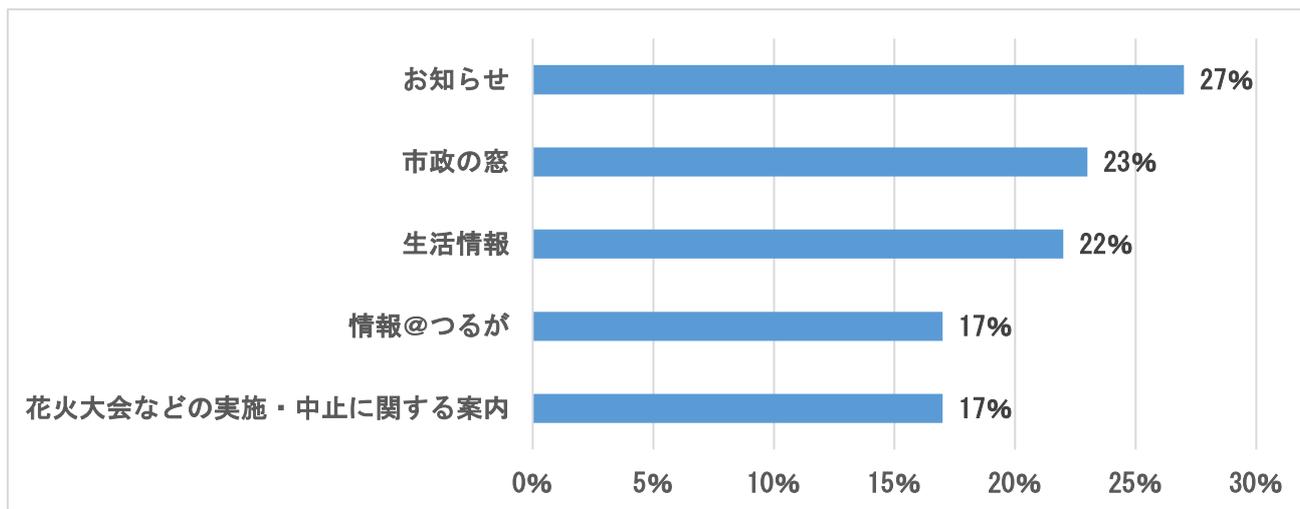
「ほとんど毎日見る」「ときどき見る」との回答が45%を占めている。
前回調査時（R1年）は「ほとんど毎日見る」「ときどき見る」方との回答が50%であり、視聴しているとの回答がやや減少している。

問 1 2. 行政チャンネルを視聴する時間帯はいつですか（複数回答）



行政チャンネルの視聴時間帯は平日の夜間が最も多くの回答があった。

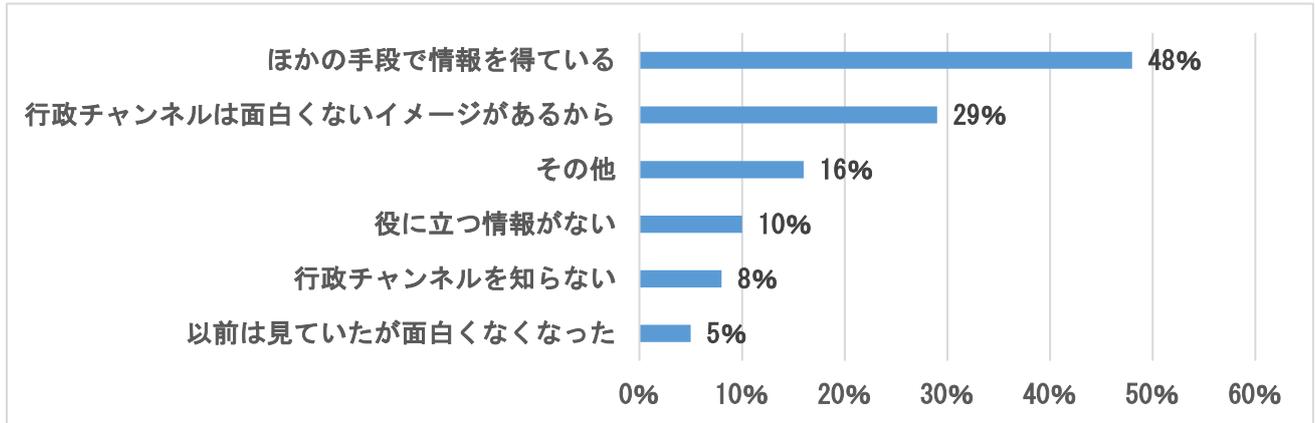
問 1 3. 行政チャンネルでよくご覧になる番組は（複数回答）



①お知らせ、②市政の窓（市内催事などの模様）、③生活情報の順に回答数が多かった。

問 1 4. 行政チャンネルを視聴しない理由を教えてください（複数回答）

※問 1 1 で「ほとんど見ない」と回答した方のみ回答

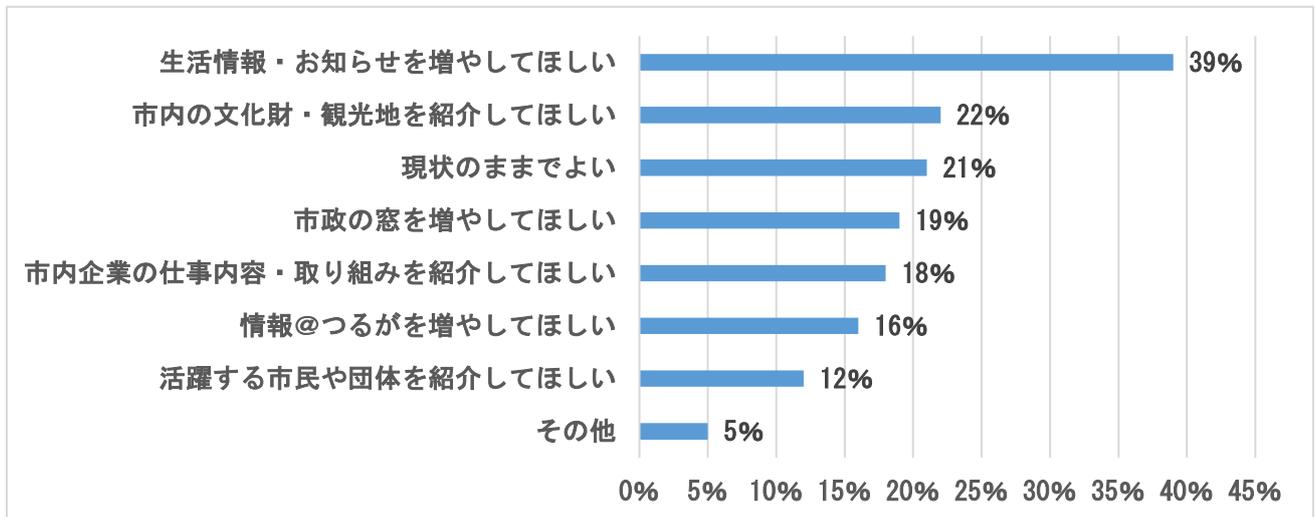


<その他の回答>

テレビから情報収集をしない / 仕事で見る時間がばらばらだから / 特に視聴したいと思わない
忙しいから / 自宅でテレビを見る時間がない / テレビがない / 興味がない など

行政チャンネルを視聴しない理由として、「ほかの手段で情報を得ている」に最も多くの回答があった。

問 1 5. 「行政チャンネル」のどのような点を工夫・改善してほしいですか（複数回答）



<その他の回答>

季節を感じる風景や山・海などの放映 / 滋賀県の放送は分かりやすい。敦賀はかたい / ネット配信 / 今のままで良いと思う / ユーチューブで良い / オンデマンドで必要な情報のみにいつでもアクセスできるとよい など

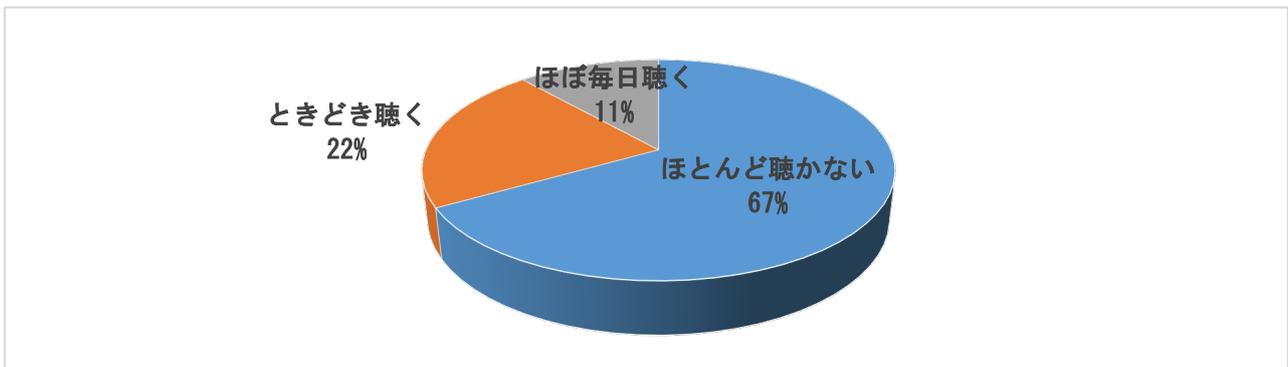
行政チャンネルの工夫・改善点として、①生活情報・お知らせを増やす、②市内の文化財・観光地を紹介する、③現状のままでよい の順に多くの回答があった。

問16. 「行政チャンネル」でこんな記事（コーナー）があれば良いと思うこと、取り上げてほしいテーマを教えてください

死亡欄・誕生欄 / 婚活情報 / ふるさと納税に関する情報提供 / 新幹線開業までのまちづくり / 公園や個人のお庭でもきれいにしている花や木の特集 / 市民からの市長メールの返答 / 市内の観光地、文化財 / 市民の小さな声 / 子育て情報 / ボランティア団体などの紹介 / 市内小中学校の校歌 / お店の新メニューやおいしいお店など / リラポートについて / 市議会の様子の再放送 / 市からのメッセージ発信 / 生活で利用できるお得情報 / 災害時（台風や大雨など）の情報。笙の川の水位などリアルタイムで伝えてほしい / 頑張っている人達のコーナー / 講座（税に関することなど） / 子供の行事の特集 など

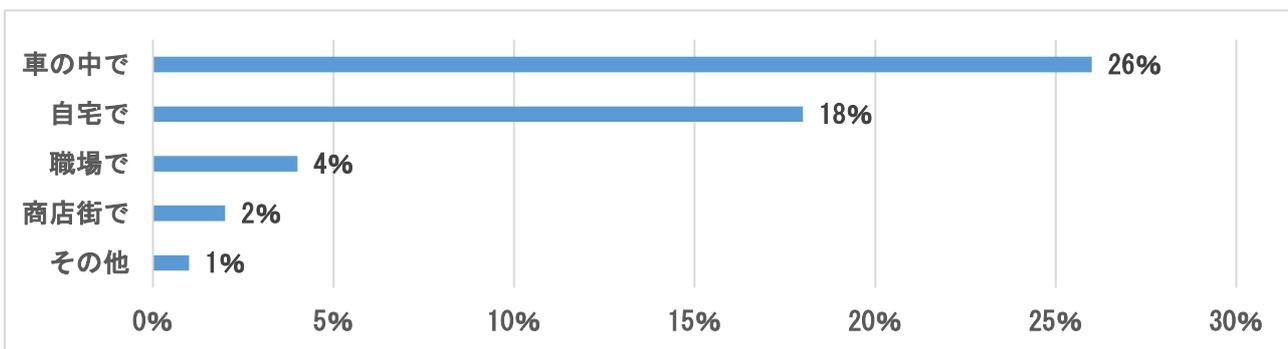
■ 市政広報ラジオに関する項目

問17. ラジオ放送を聴いていますか



「ほぼ毎日聴く」「ときどき聴く」との回答は33%となった。

問18. ラジオ放送をどのような場所で聴きますか（複数回答）

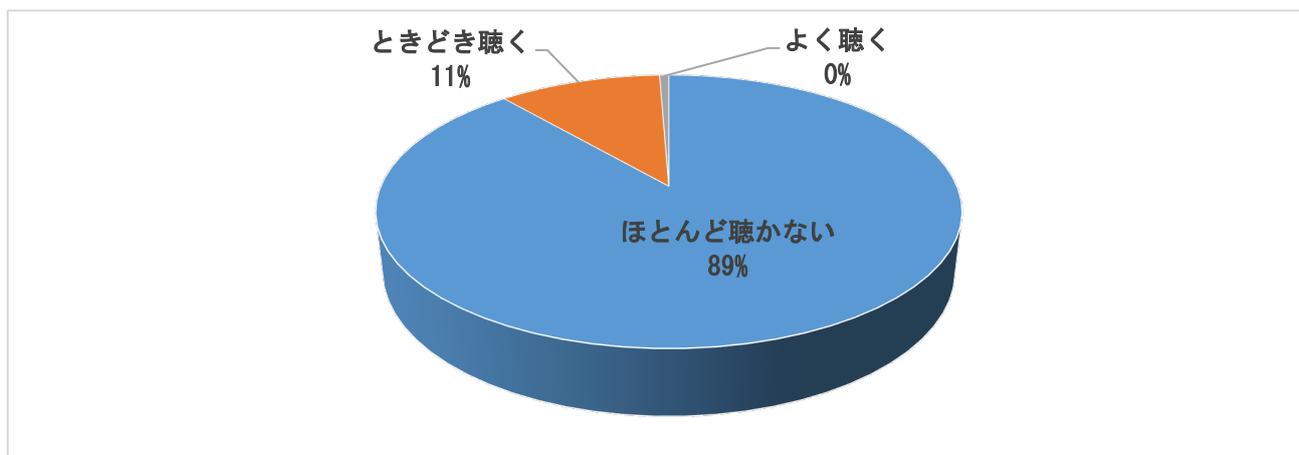


<その他の回答>

美容室

ラジオを視聴する場所は「車の中で」が最も多く、次いで「自宅で」の回答となった。

問 19. 市政広報ラジオ「シティクルーズ」を聴いていますか

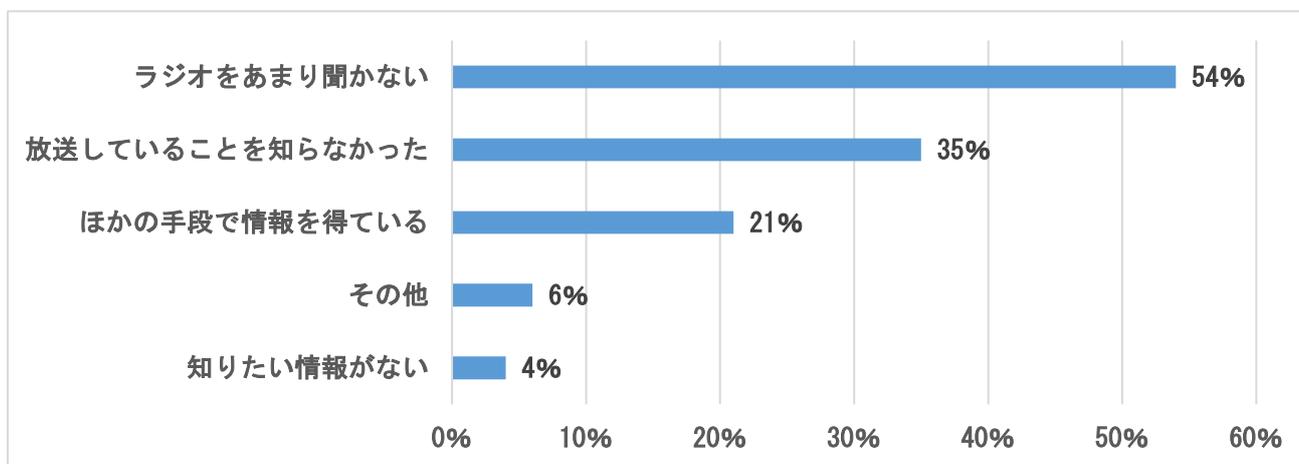


市政広報ラジオを「よく聴く」「ときどき聴く」との回答は11%となった。

前回調査時（R1年）は「ほとんど毎日聴く」「ときどき聴く」との回答が13%であり、視聴しているとの回答はやや減少している。

問 20. 市政広報ラジオを聴取しない理由を教えてください（複数回答）

※問 19で「ほとんど聴かない」と回答した方のみ回答



<その他の回答>

敦賀 FM を聴いていない / ラジオがない / ラジオは NHK のみ / 耳が悪いため / 車に乗っている時は時間が合わないから / ポッドキャストやラジオクラウドを聴いている。 / 興味が向かない / 聞く暇がない / 介護、仕事で忙しいため / FM 福井放送が良いから / わざわざラジオを聞かない / AM ラジオのみ聴取しているため など

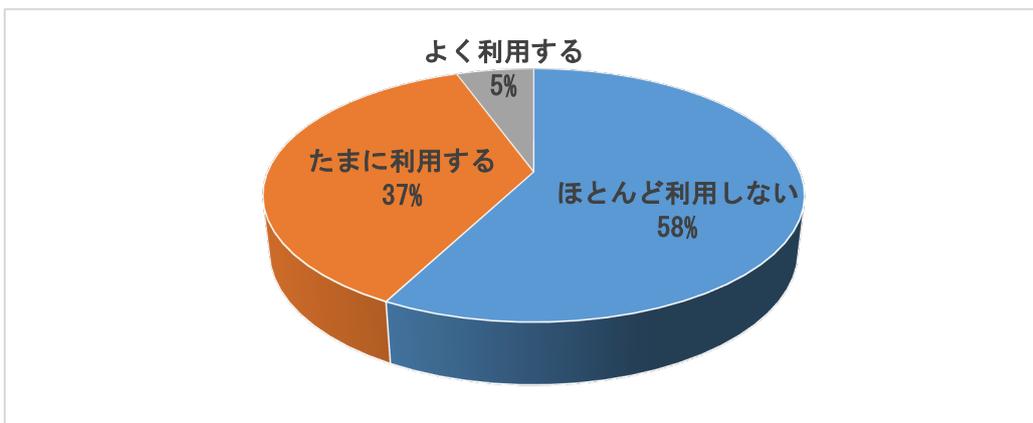
市政広報ラジオを聴取しない理由として、「ラジオをあまり聞かない」、「放送していることを知らなかった」に多くの回答があった。

問21. 「市政広報ラジオ」のどのような点を工夫・改善してほしいですか

放送時間の告知 / もうちょっと年配に分かりやすい言葉で説明するようにしてほしい / 話し方を工夫してほしい / 固いイメージがある / CMが苦手。他局より音量が大きい / なくても良い / 音楽等を入れ若者達に興味をわかせる / もう少し関心をかき立てられる内容を考えてほしい。
全ての住民が楽しめる内容にして欲しい など

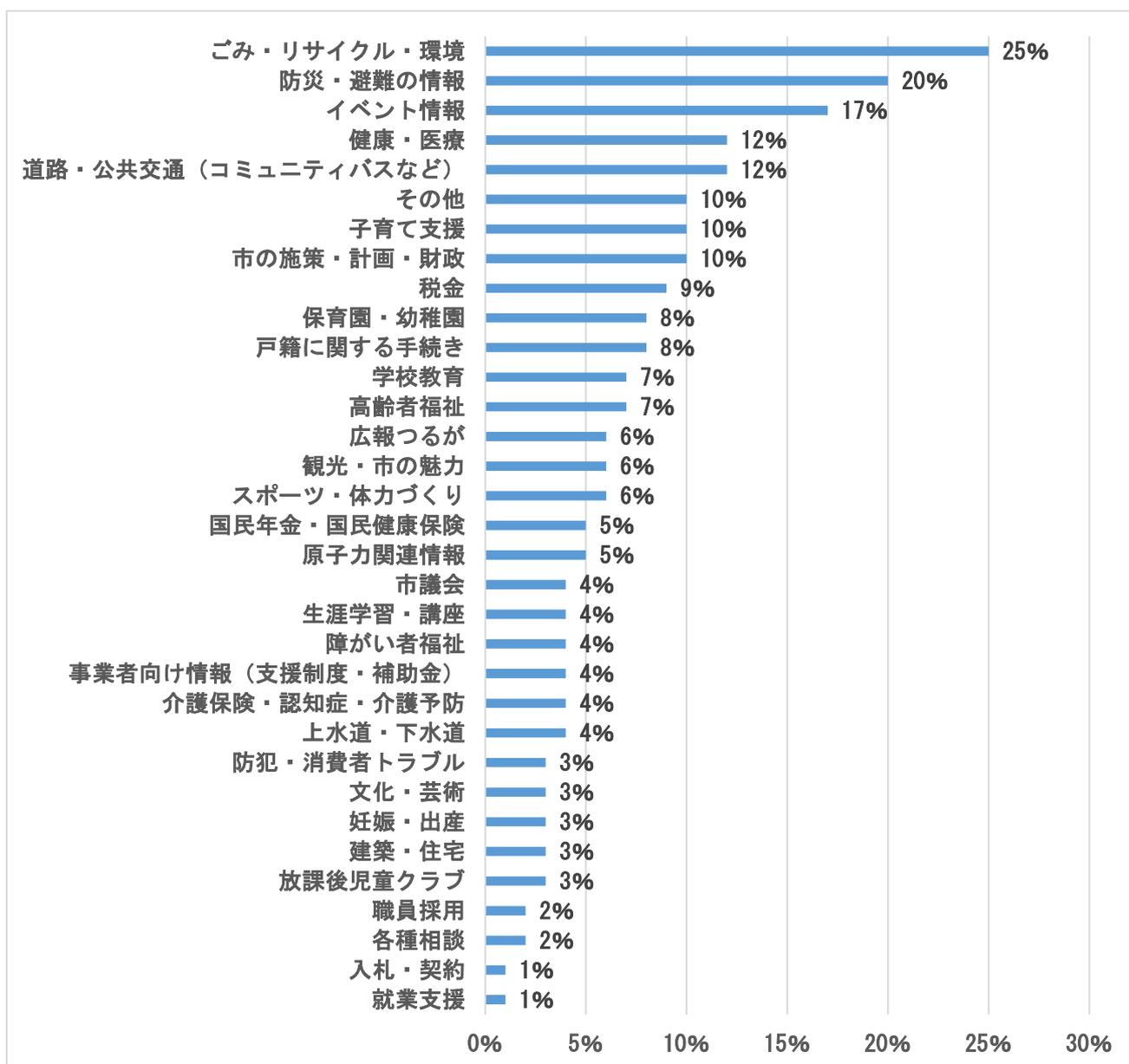
■ 敦賀市ホームページに関する項目

問22. 敦賀市ホームページを利用していますか



「よく利用する」「たまに利用する」との回答は42%となった。(前回調査時は36%)

問23. 敦賀市ホームページを利用してどのような情報を探しましたか（複数回答）



<その他の回答>

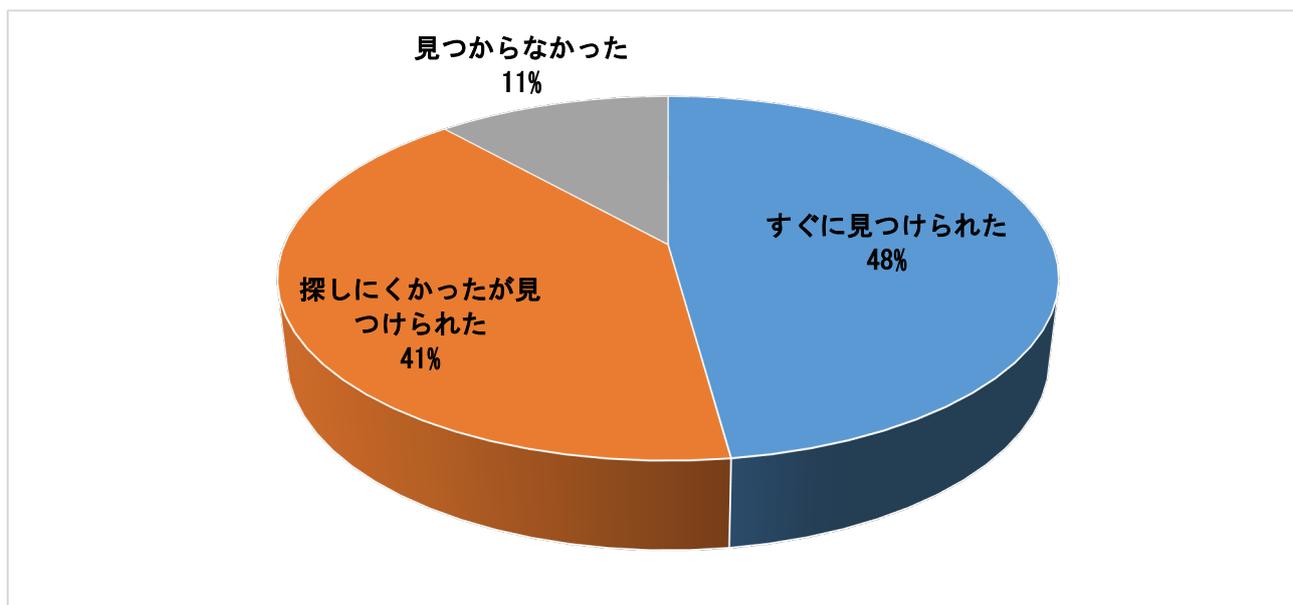
施設の開放時間・電話番号・所在地 / コロナ情報・ワクチン接種 / 各課の行政手続き / 市条例 / 手続き様式のダウンロード / 住民票の手続きの窓口対応時間 / 新着情報 / 成人式 など

市のホームページで探した情報の上位は、①ごみ・リサイクル・環境、②防災・避難の情報、③イベント情報、④健康・医療、⑤道路・公共交通（コミュニティバスなど）の順となった。

前回調査時（R1）の上位は①ごみ・リサイクル・環境、②防災・避難の情報、③イベント情報、④道路・公共交通（コミュニティバスなど）、⑤税金であった。

前回調査と比較して、探す情報の上位にあまり変化は見られなかった。

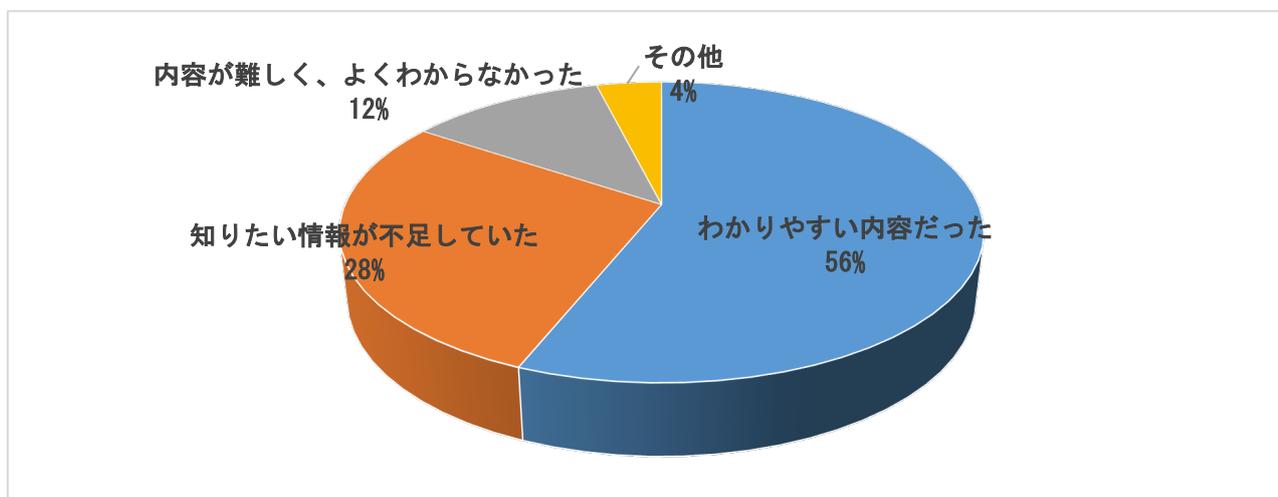
問 2 4 . 敦賀市ホームページで知りたい情報は見つかりましたか



「探しにくかったが見つけられた」「見つからなかった」との回答は 52%となった。

問 2 5 . 敦賀市ホームページで見つかった情報の内容はわかりやすいものでしたか

※問 2 4 で「すぐに見つけられた」「探しにくかったが見つけられた」と回答した方のみ回答



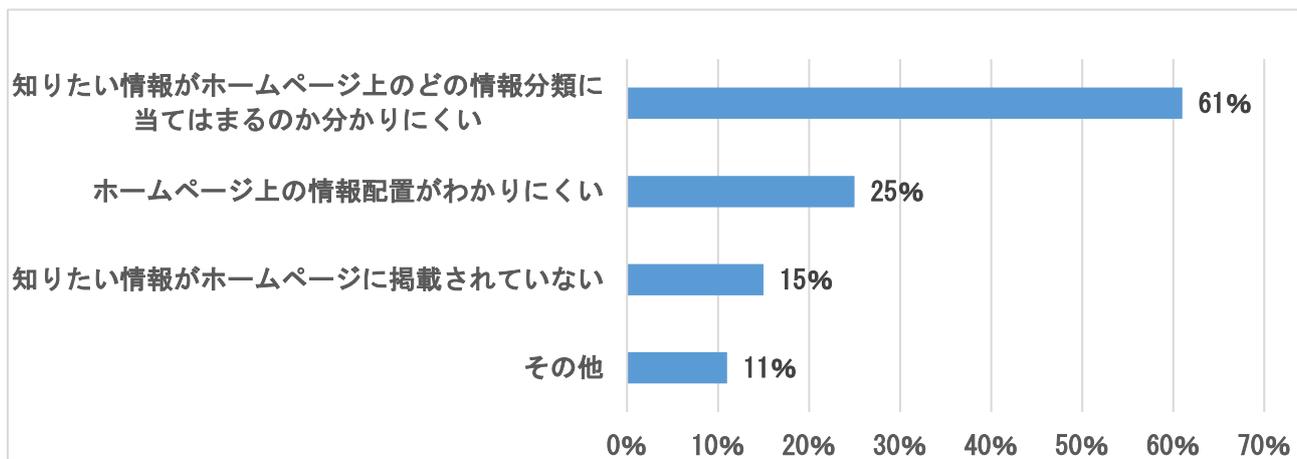
<その他の回答>

情報が多すぎて、該当する情報を見つけるのに時間がかかってしまう / 全体的にすごく見にくい / 少し分かりにくい / どれが最新情報が分かりにくい、発信日付が分かりにくい / レイアウトが古い など

分かりやすい内容だったという回答が最多であった一方で、知りたい情報の不足や内容の不備を指摘する意見もあった。

問26. 敦賀市ホームページにて情報が探しにくい、見つからなかった理由は（複数回答）

※問24で「探しにくかったが見つけられた」「見つからなかった」と回答した方のみ回答



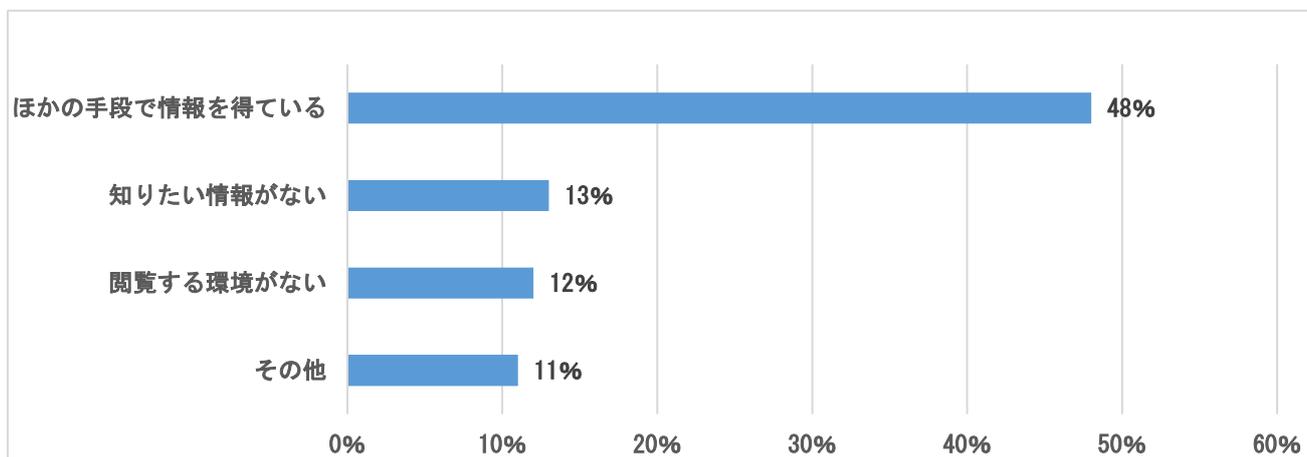
<その他の回答>

興味が向かない / ホームページの使い方がわからない / 手続きのため、提出する書類をまとめていただきたい など

市ホームページで情報が探しにくい、見つからない理由として、61%の方が「情報分類がわかりにくい」と回答している。

問27. 敦賀市ホームページを利用しない理由を教えてください（複数回答）

※問22で「ほとんど利用しない」と回答した方のみ回答



<その他の回答>

必要があれば子どもに頼む / 必要にせまられた事がない / 敦賀市のHPを見る習慣がない / 知らなかった / 時間がない / ホームページはわかりにくいので電話したほうが早い など

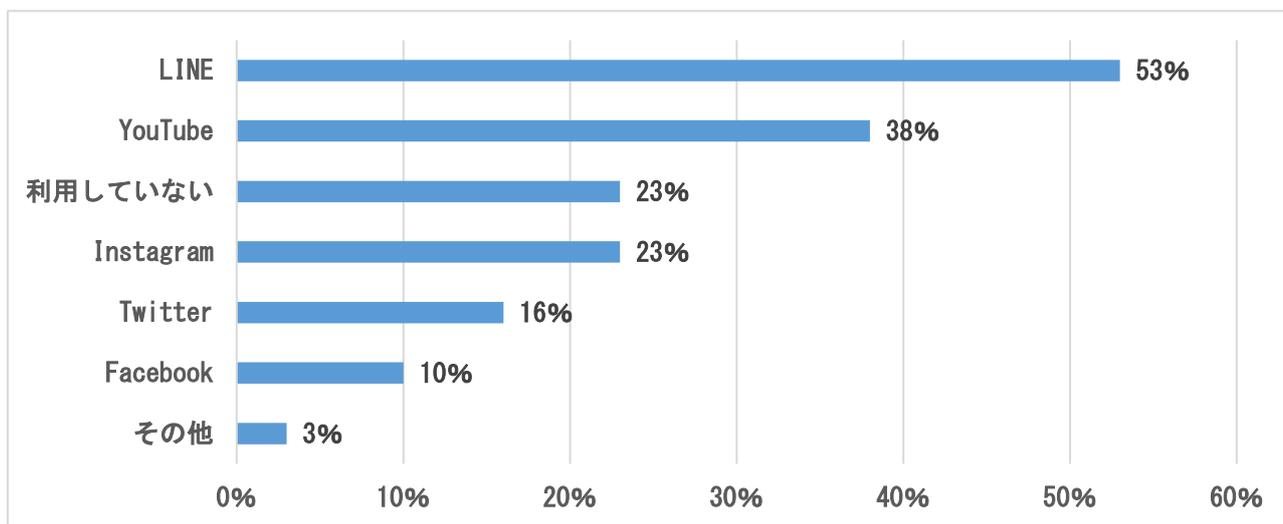
ホームページを利用しない理由として、「ほかの手段で情報を得ている」に最も多くの回答があった。

問28. 敦賀市ホームページのどのような点を工夫・改善してほしいですか

情報の羅列で分かりにくい。利用のし易さも欠かせないと思う。他市のHPなどを参考にしては / 老人に分かりやすいように日本語で書いてください / 探しやすい工夫、チャットなどで相談できるようなものを使った方が良い / ホームページが非常に見にくい / ちょっと見たいかなと思う感じのホームページにしてほしい。見た目が堅苦しい / 現状で問題ない / ホームページについての説明を行政チャンネルでPR / 係長以上の職員の写真付き各課の紹介コーナーを作ってはどうか / こまめに更新してほしい / 新設された制度に対する案内や国からの通知文となんら変わらない。 / 各施設を検索したときに、そのページから電話できるようにしてほしい / 字を大きくする。レイアウト、色使いの工夫 / 情報が少ない（保育園関係、コロナ関係）。関連ページがリンクされていると使いやすい。問い合わせ先を明確にしてあると分かりやすい / コロナが続いていますが、敦賀の感染者が増加した際、市民のスタンスや市としてどうするというものを発信してほしい / ワクチン関係のHPが多くなったが、接種のタイプごとに順番が前後していて分かりにくい / 情報の配置を改善し、特に発信、更新日時を明確にして欲しい / 得になる情報が分かりづらい / Twitterなどでも、もっと情報を発信してほしい。渚上市長のTwitterとてもよいです / 市長からのコメント（コロナ関連）、もう少し大きな扱いをして欲しい / 各担当課からの情報量が少ない / 古い情報がそのまま内容が乏しい など

■ 敦賀市公式SNS（ソーシャルネットワークサービス）に関する項目

問29. 日常的に情報を得ているスマートフォン等のサービスはなんですか（複数回答）

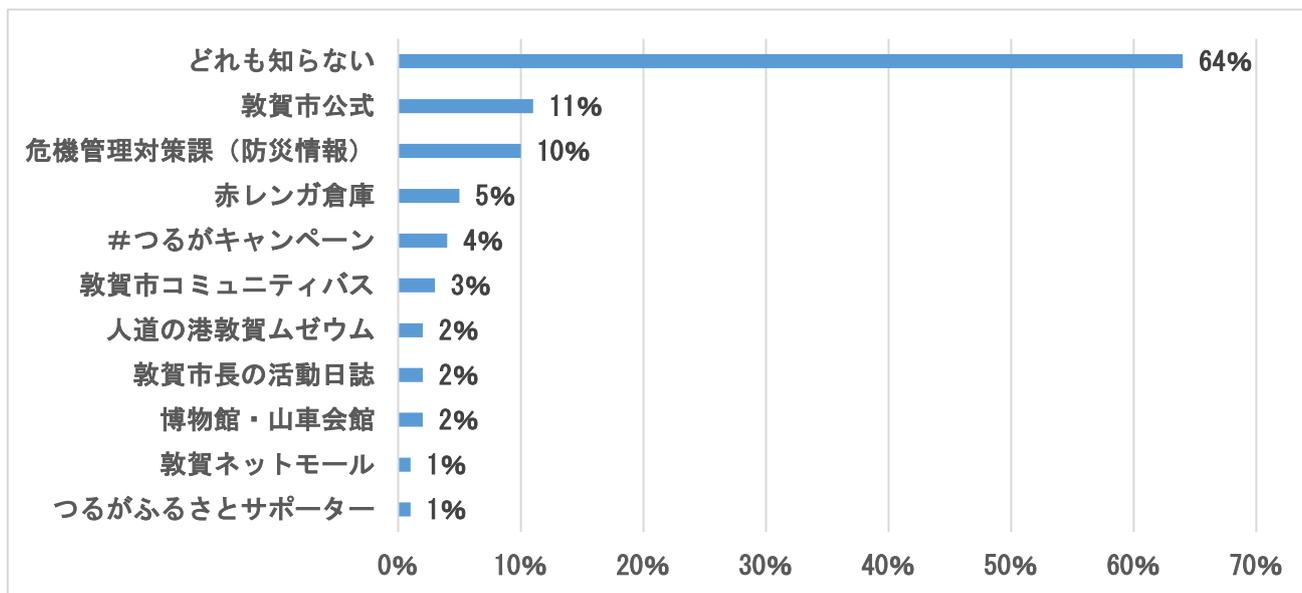


<その他の回答>

スマートフォンを持っていない / ヤフーニュース / スマートニュース

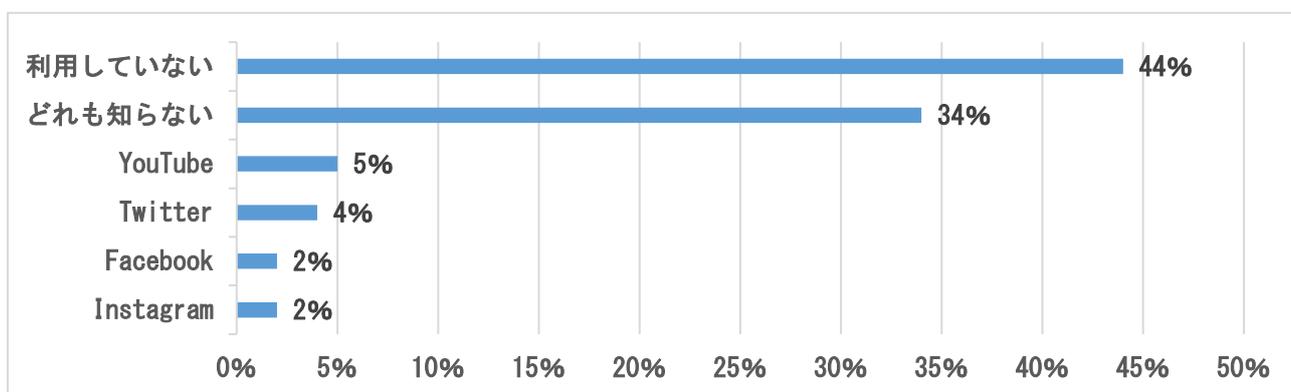
日常的に使用している SNS は、LINE、YouTube、Instagram と続いた。一方で、「利用していない」という回答も上位に占めており、特に世代が上がるごとに顕著な傾向が見られた。

問30. 敦賀市公式 SNS のうち知っているものはどれですか（複数回答）



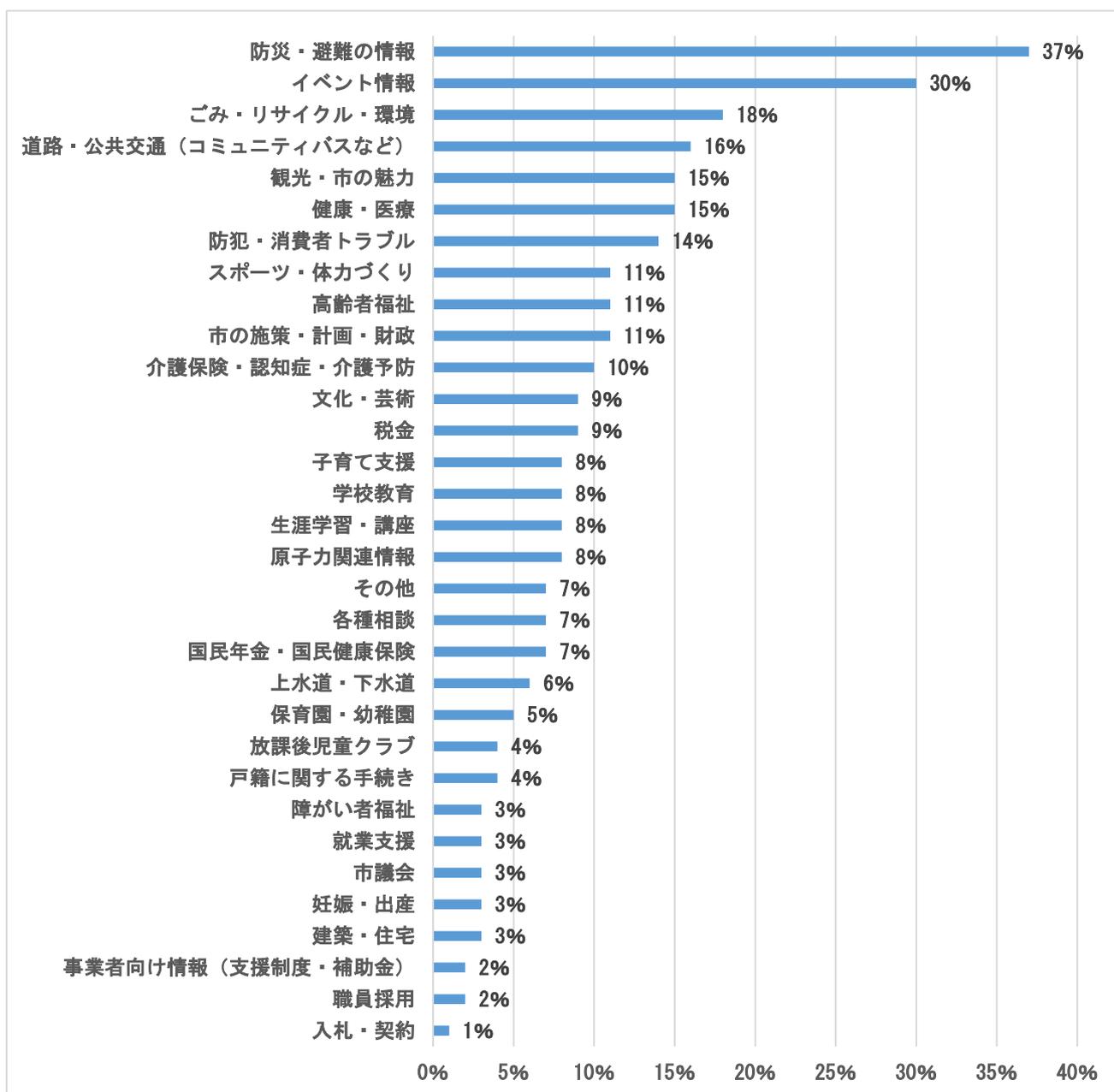
回答は「どれも知らない」が最も多かった。知っているアカウントは敦賀市公式、防災情報、赤レンガ倉庫、#つるがキャンペーン と続いた。

問31. 敦賀市からの情報をどんな SNS から受け取っていますか（複数回答）



回答は「利用していない」が最も多かった。続いて「どれも知らない」となった。

問32. LINEを使った情報発信において、どのような情報があれば利用したいですか（複数回答）



<その他の回答>

LINE を利用したいとは思わない（LINE はきれい） / 敬弔塔 / お得情報 / チャットボットの応答機能がほしい / コロナ情報、ワクチン / 特に興味がない / 利用しないので不要。情報漏洩しているため信用できない / セキュリティが不安のため利用したくない / 証明書などの発行に必要な書類などよくある質問やLINE で回答可能な簡単な問合せが出来ると嬉しいです など

LINE で求められる情報は防災・避難の情報、イベント情報、ごみ・リサイクル・環境と続いた。一方、その他意見では情報漏洩が心配などの理由で、LINE を利用したくないと回答するケースも一定数見られた。

■ 広報全般に関する項目

問33. 敦賀市の広報全般についてご意見やご要望を教えてください。

敦賀市が広報したいことだけではなく、市民が望む情報、市民に届けるべき情報を発信してもらいたい / チャットボットの導入 / カタカナの字が続くと理解できない / 若い方（いろいろな世代）に見ていただけるような工夫をしてほしいです / 魅力あるまちづくりの構想、リラポート早期開業 / 行政チャンネルは午前0時以降も放送してほしい / 健康、医療、がん検診など、どんな過程で行われるのか。また、取り組みなど具体的に紹介していただければ助かります。広報つるが期待しています！ / 市側の問題、それに対しての取り組みなどを広報やテレビなどでも発信してほしい / 全家庭へスマホなどを配布しては / 「紙」からの情報が一番いいですね。ホームページやSNS とかになると全く見なくなると思います / 広報つるがの表紙は漢字の方が親しみやすい / 情報が多すぎるように思う。ホームページだけでいいのでは。年代により、情報を得るツールが違うと思います / 今まで知らない情報がありましたので、これを機会に活用していきます / 一般的に「市の広報媒体」はあまりおもしろくない！ / AI 等を利用し効率化すべき / 市内には140数地区の町内もあるので、ちょっとしたスポットを写真入りで紹介してほしい / セキュリティ上の観点からLINE を使った情報発信はしないほうがいいと思う / 就職に関する情報があればありがたい / ふるさと納税、不要なものをリサイクル・寄附できる情報を知らせてほしい / 広報つるがは字が小さい。ラジオはほとんど聞いていない / ありがたく見させていただいています。ご苦労様です / 良い景色のところの紹介 / 情報の発信に際してシンプルにしたものにしてほしい / インターネットを利用して知りたい情報を見ているので、広報つるが、行政チャンネル、広報ラジオは廃止（費用の削減） / 問い合わせなくてもHP を見ればすぐに分かるなど、ネットを使って調べるときには1か所に集約した方が良いと思う（SNS は入口としては必要かもしれないが、分散すると情報を見つけづらくなる）。TV ラジオは高齢の父母は利用しているようです / 騒音やフン害について取り上げてほしい / インスタグラムで情報を得ることが多いので、堅苦しくなく親しみやすいページを作るといいと思う / アプリで防災、避難情報が入手しやすくなると助かる。介護についての取り組みももっと発信すべき。良い取り組みをしていますが、必要としている人に届かなければ意味がない / スマホもパソコンもないので広報つるがを充実してほしい / SNS で情報発信していることを知らなかったのもっと宣伝したほうがいいと思う / 市役所に出向かなくてもネット上で手続きできるようにしてほしい / 紙の広報紙や町内の回覧板を回す制度も時代に合わないと思います / 広報つるがの表紙は良くなったと思います。興味が湧くようになりました / 回覧するやり方は組長や班長の手不足もあり、いい加減な回覧となり、広報紙が行き届いていない家庭もあると思うので、区長さんも交えて市の広報がしっかりとするように確認してほしい / 時代に沿うよう、SNS をどんどん利用してほしい / スマホの使用法の説明会を開いてほしい / 自動車税や確定申告など定期的なものはLINE などで配信してほしい / 広報紙を保存している / 他市町に比

べ SNS の情報発信が弱い、災害の時など困ると思う / 市民文化祭の PR、イベント PR をしっかりやってほしい。知らない間に終わっている。チラシ、プログラム等を入れてほしい / ハザードマップの配布がありがたかった。安全につながる情報を全体通じて多く発信いただけるとありがたい。トンボメールでもそうだが、地名だけでは転入者は場所が分かりにくいので SNS であれば位置情報もあると分かりやすくありがたい / 役所独特の待ちの姿勢ではなく、どんどん外に出て攻める / 広報つるがの表紙をもっとオシャレだったり、注目のトピックスを挙げてあったりすると開いてみようかなという気持ちになると思います / 敦賀市のホームページの情報量を増やすと共にまめに更新してください / 検索かけず求めている情報まで 2 クリックくらいでたどりつけるよう、閲覧しやすくなるよう改善してください / SNS については、利用のメリットや他メディアとの違いについて広報をお願いしたい / 是非、LINE での情報発信をお願いします