

## 議題

# 「横浜DX戦略」における 広聴事業のあり方

市民局広聴相談課

令和5年11月21日（火）

© Loose Drawing

明日をひらく都市  
OPEN X PIONEER

# 本市におけるデジタル化の方針 「横浜DX戦略」とは

P.1

**DX** (デジタル・トランスフォーメーション)

= **デジタル技術を活用した変革**

令和4年9月に「デジタルの力で、地域の担い手の活動サポートや、行政手続に要する時間の削減など、様々な課題を解決し、新しい体験や価値を創造(DX)する」ため、デジタル化の方針を示す「横浜DX戦略」を策定しました。

P.2

# 広聴事業における デジタル技術の活用状況と課題

P.3

## (1) 「市民からの提案」

本市ウェブサイト、

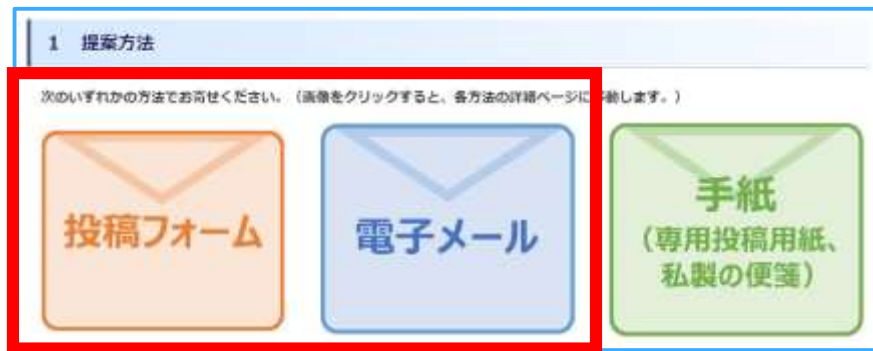
**専用投稿フォーム**や

**専用電子メール**を設けています。



## ■ 「市民からの提案」

専用投稿フォーム  
専用電子メール



P.5

令和4年度における「市民からの提案」投稿数のうち、  
**約9割** がインターネットを活用した投稿です。

デジタル (※)	その他
6,998通 (88.4%)	917通 (11.6%)

P.6

※デジタル：ウェブサイト上の専用投稿フォーム、専用電子メール

市民の皆さまの声は、

「**広聴情報データベースシステム**」

を利用して管理しています。



P.7

目的:

広聴案件の処理の**円滑化・効率化**

職員間の**情報共有、施策を進めていく**



～「市民の声事業」における課題～  
**ご意見等が短期間に集中した案件について、  
回答に時間を要してしまう**

同趣旨のご意見等が多い場合は、  
回答を本市のウェブサイトに掲載するなどの対応

P.8



## (2) ヨコハマeアンケート

公募して登録したメンバーに対し、  
電子申請・届出システムを活用して

市政に関するアンケートを実施しています。

令和5年4月1日現在

登録メンバー数

4,862人

P.9

令和4年度はアンケートを計23回実施し、  
**約3万件**の回答を受け付けました。

令和4年度の平均回答数は**1,278件**、  
平均回答率は**30.1%**でした。

P.10



## ～ヨコハマeアンケートにおける課題～ さらなる登録者数の増加と回答率の向上

メールマガジンや各種SNSなどの広報手段の幅出し、  
若年層にターゲットを絞って広報した結果、

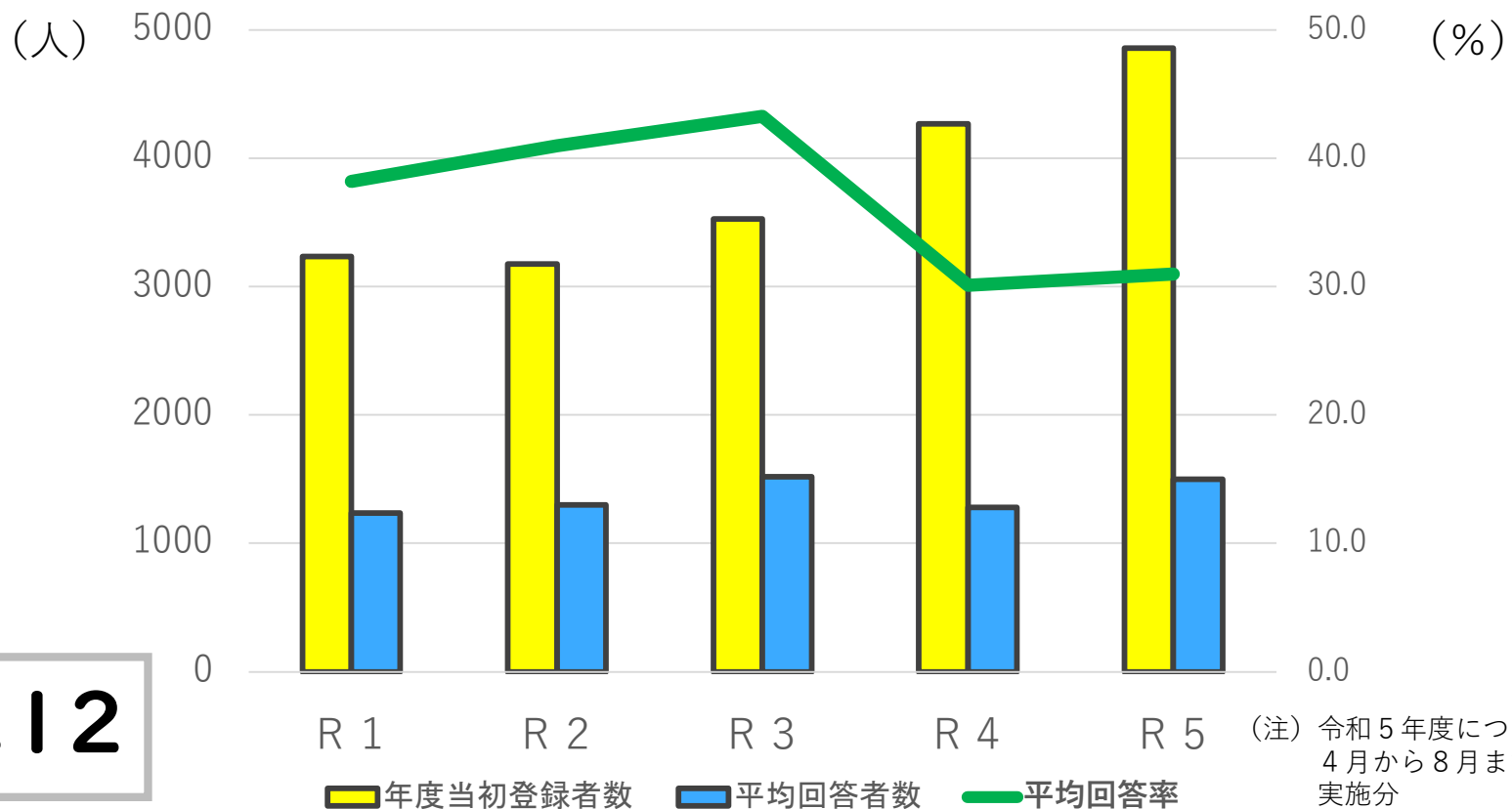
過去最多の登録者数に

一方で、回答者数はそれほど増えず、回答率は伸び悩む…



P.11

# 広聴事業におけるデジタル技術の活用状況と課題 (2)ヨコハマeアンケート



P.12

(注) 令和5年度については、4月から8月までの実施分

## (3) 横浜10大ニュース



電子申請・届出システム等により、  
市民の皆さまからご投票いただき、  
市民の関心の高いニュースを把握しています。

令和4年度における「横浜10大ニュース」投票者数のうち、  
**約9割強** が電子申請・届出システムによるものです。

デジタル	専用はがき
7,795人 (94.3%)	471人 (5.7%)

P.14

※デジタル：電子申請・届出システム

～横浜10大ニュースにおける課題～

**投票者数のさらなる増加**



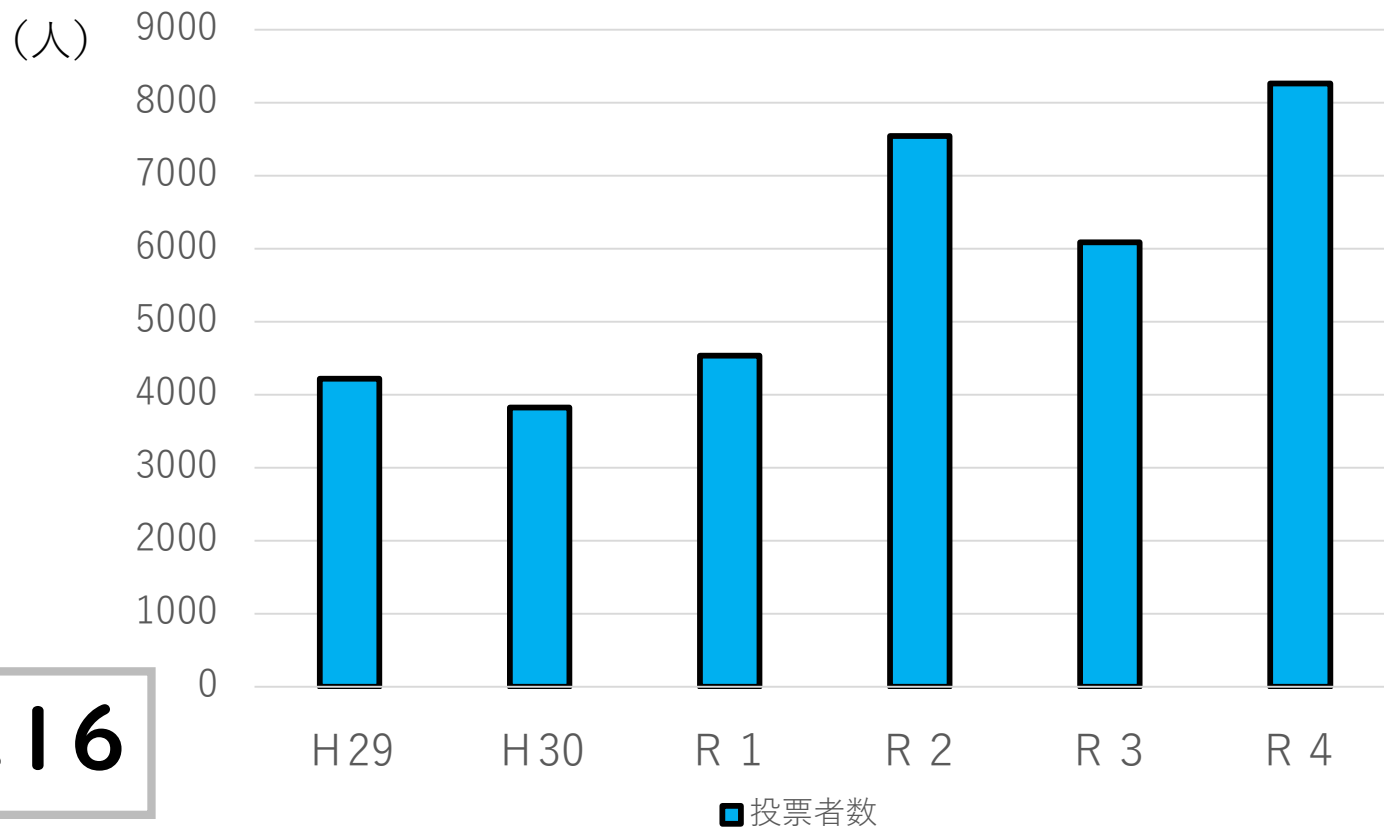
令和2年 LINE、スマートニュースでの広報を開始

令和3年 PR TIMES（プレスリリース配信サービス）での広報を開始、  
協賛品目及び数量を増加

令和4年 チラシ等のデザインを大幅リニューアル、  
ウェブサイトにプレゼント画像を掲載、協賛品目の充実



# 広聴事業におけるデジタル技術の活用状況と課題 (3)横浜10大ニュース



P.16

＼ デジタル技術をさらに活用 ／

# デジタルプラットフォーム

P.17

# デジタルプラットフォームとは

インターネット上でリアルタイムに意見を投稿し、  
参加者同士が議論できるプラットフォームを活用  
して、意見を募集できるシステム

P.18



10月6日（金）から10月30日（月）まで  
「横浜市アイデアボックス」を用いた意見募集を、  
4区（西区・保土ヶ谷区・金沢区・瀬谷区）を  
モデルとして実施しました。

目的:

横浜市における **DX推進**、  
**地域のニーズや課題の掘り起こし**

P.19



# デジタルプラットフォーム

横浜市アイデアボックス  
IDEABOX  
市民参加型プラットフォーム アイデアボックス

アイデアを投稿する | はじめての方へ | このサイトについて | 新規登録 | ログイン

すべて | キーワードから探す | 詳細表示する

### 【意見募集は終了しました】

横浜市におけるDX推進と地域のニーズや課題の掘り起こしのため、インターネット上でリアルタイムに意見を投稿し、参加者同士が議論できるプラットフォーム「横浜市アイデアボックス」を用いた意見募集を、令和5年10月6日（金）から10月30日（月）まで、4区（西区・保土ヶ谷区・南区・磯子区）をモデルとして実施しました。

ご参加いただいた皆さま、意見募集へご協力いただき、ありがとうございました。

## 金沢区に関するアイデアはこちら！

日付降 17 | ポイント降 | 人気降 | コメント降 | 投稿降 | ランク降 | 表示件数 10件

**中オウシ**  
2023/10/30 10:52  
磯子区に関するアイデアを投稿

#### 磯子に創造的な「ムダ空間」を作りましょう。

行政の方に「創造的でムダな空間」を作りましょう！・・・と提案しても実現されなさそうですが、効果的でないイベントを開催してやっても、短時間で集客地のある人の流れや交通の場は生まれません。そこで磯子区辺りにお住まいのユニークな発想をお持ちの方や、専門的な知識をお持ちの方に人材登録をお願いし、そうしたユニーク...

**のりり**  
2023/10/30 16:44  
全区域に関するアイデアを投稿

#### 交通の利便性向上を

京急が人身事故などにより止まる、18号線のバスが頻りに遅れますが、18号線も大渋滞となってしまいます。交通の利便性という意味では弊害があり、不要な車と思われ一石と思えます。川田方面のみならず、金沢八景などから本郷駅、総持谷などから津光船方、など、他の駅へのアクセスのしやすさ、風通しのよさ...

**のりり**  
2023/10/30 16:19  
全区域に関するアイデアを投稿

#### 金沢から区役所方面に行くバスを走らせて下さい。

金沢から区役所方面のバスがなくなりつつあります。いまでも利用していた人は深刻。生活の足を奪われました。区役所方面の病院や学校は高齢者が多く、タクシー利用は費用がかかります。金沢から区役所方面に行くバスを走らせて下さい。

### アイデア募集中のカテゴリー

現在、意見を募集しているカテゴリがありません。

### アーカイブ済のカテゴリー

西区に関するアイデアをお寄せください  
(0件)

保土ヶ谷区に関するアイデアをお寄せください  
(0件)

南区に関するアイデアをお寄せください  
(0件)

磯子区に関するアイデアをお寄せください  
(0件)

現在のユーザー数 545

P.20

	アイデア投稿数 (件)	コメント投稿数 (件)
西区	47	22
保土ヶ谷区	54	11
金沢区	51	42
瀬谷区	62	55
合計	214	130

## ～デジタルプラットフォームにおける課題～ テーマ設定

市民目線で投稿がしやすく、施策反映に結びつけられるテーマを設定できるか

## 有効な広報

多様な意見を集めるために、こういった広報が有効か

## 不適切な投稿への対応

不適切な投稿をどう防げるか

＼ デジタル化がさらに進んでいく／

# これからの時代に合った 広聴のあり方とは

P.23



これからの時代に合った広聴のあり方とは

# 本市における広聴とは

さまざまな手段を用いて、  
幅広く市民の皆さまの声を受け止めること

広聴事業がさらにデジタル化されると…

利便性や効率性が向上し、

より多様な市民の意見が聞ける！

P.24



これからの時代に合った広聴のあり方とは

- ① **さらなるデジタル化**という手段を用いながら、  
**本市の広聴の役割**をきちんと果たしていくには  
どうすればいいか
- ② **またその際に配慮すべきこと** など

委員の皆さまのご意見をいただければと思います。

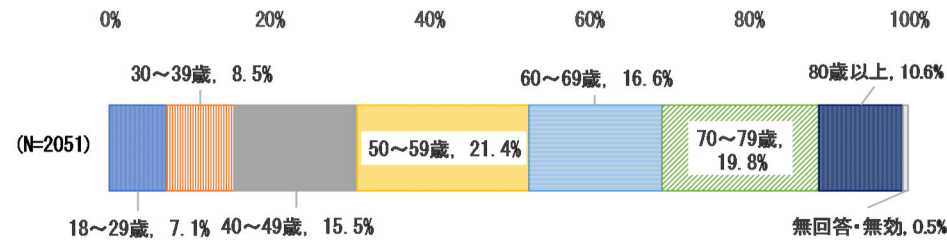
P.25

# 回答者属性

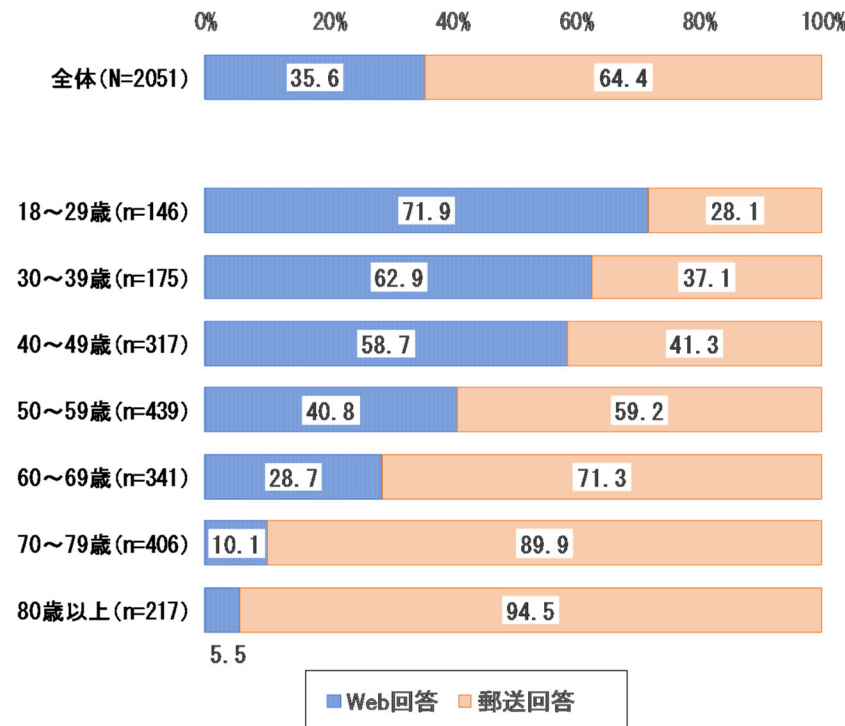
年代によって回答方法が大きく異なる

回答者は30代までは少なく、40代以降は均等化の傾向が見られます。また、今回初めて実施したインターネットによる回収方法は、若い年代ほど利用率が高くなっています。

## 回答者の年代



## 年代別回答方法の状況



# まとめ

- 多くの市民へ情報を届けることは市の責務と考えます。デジタル化への対応をしつつ、同時に紙媒体を望む声にも応えていくことが求められています。
- 一方で、今後もインターネットの利用は市民により広く浸透し、インターネットを活用した多様な情報提供の重要性がより高まるとの認識で広報政策に取り組んでいきます。
- 来春に予定している市ウェブサイトのリニューアルに向け、情報の分類をより分かりやすく、またスマートフォンの操作性を高めるよう工夫していきます。
- 今回の回答者属性でも示されたように少子高齢化とともに少人数世帯化の傾向が示されています。今回調査の自由意見欄では数多くの意見を頂戴しました。調査結果の定量的な分析だけでなく、寄せられた一人ひとりのご意見に丁寧に向き合い、きめ細かなニーズに応える広報を目指します。

# 報告

令和5年度

## 横浜市の広報に関するアンケート調査結果（概要版）

令和5年11月 横浜市政策局広報課

横浜市広報企画審議会資料  
令和5年11月21日  
政策局広報課

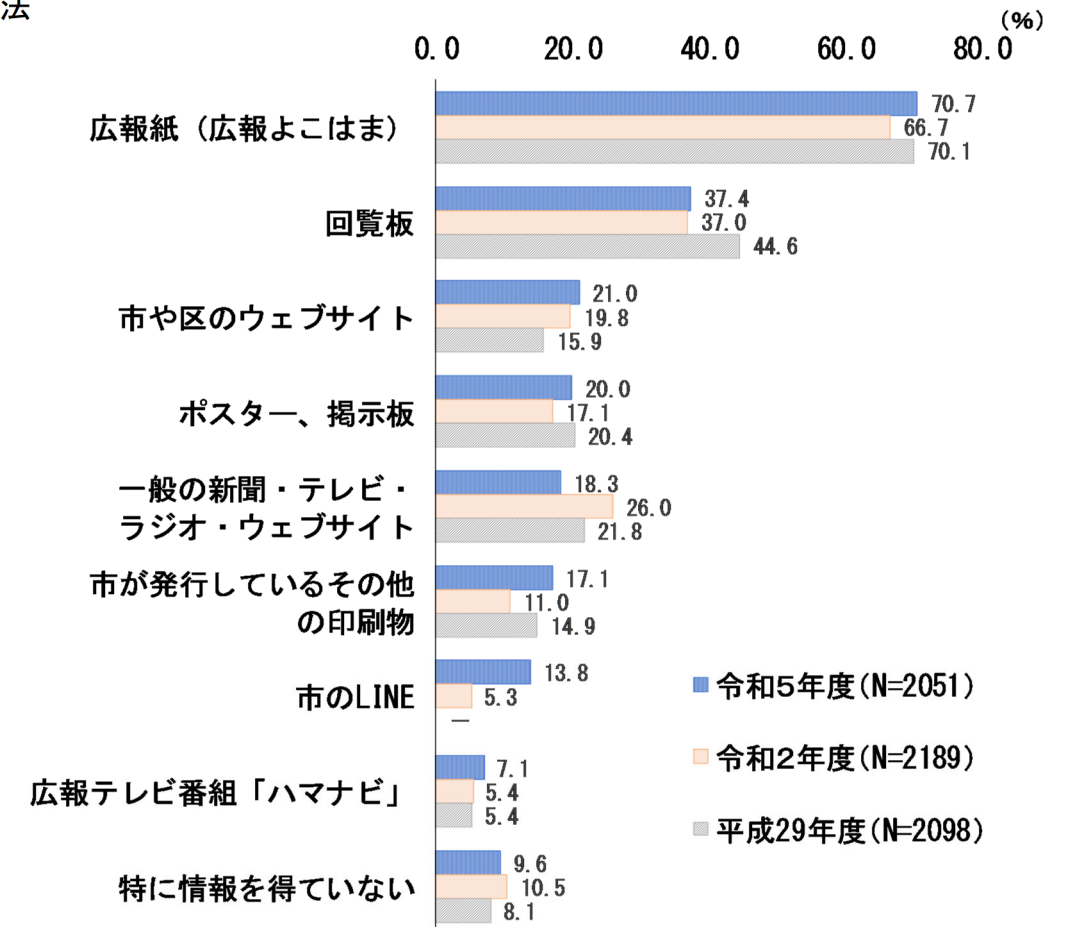
- 対象者：横浜市内に居住する満18歳以上5,000人（外国人150人を含む）
- 調査方法：郵送又はインターネット回答によるアンケート方式
- 有効回答数：2,051票（有効回収率：41.0%）（郵送64.4%、インターネット回答35.6%）
- 抽出方法：住民基本台帳から無作為抽出
- 調査期間：令和5年6月16日～7月21日  
※百分比はnを100.0%として算出し、小数第2位を四捨五入して小数第1位まで示しています。このため、内訳の合計が100.0%に満たない場合や、上回る場合があります。
- 調査結果報告書の詳細版については、横浜市ウェブサイトをご覧ください。

横浜市 広報アンケート 検索

## 市政情報の入手 「広報よこはま」が軸となっている

市政情報の入手方法として、1位に「広報よこはま」、次いで「回覧板」、さらに「市や区のウェブサイト」や「ポスター、掲示板」が挙げられています。

### 市政情報の入手方法



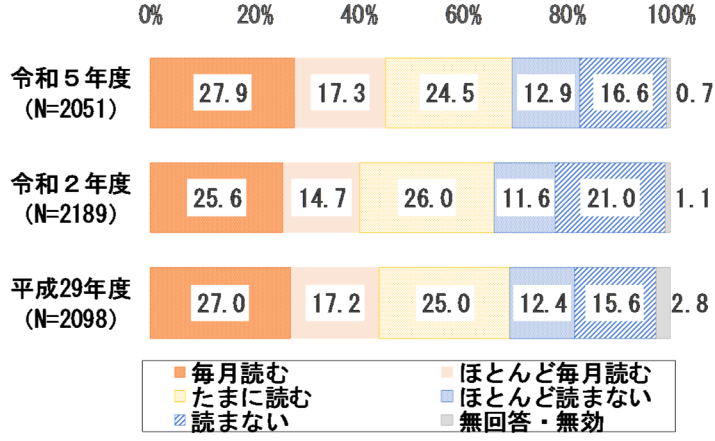
※19の選択肢のうち、5%以上の回答を得たもののみ掲載しています。

# 広報よこはま

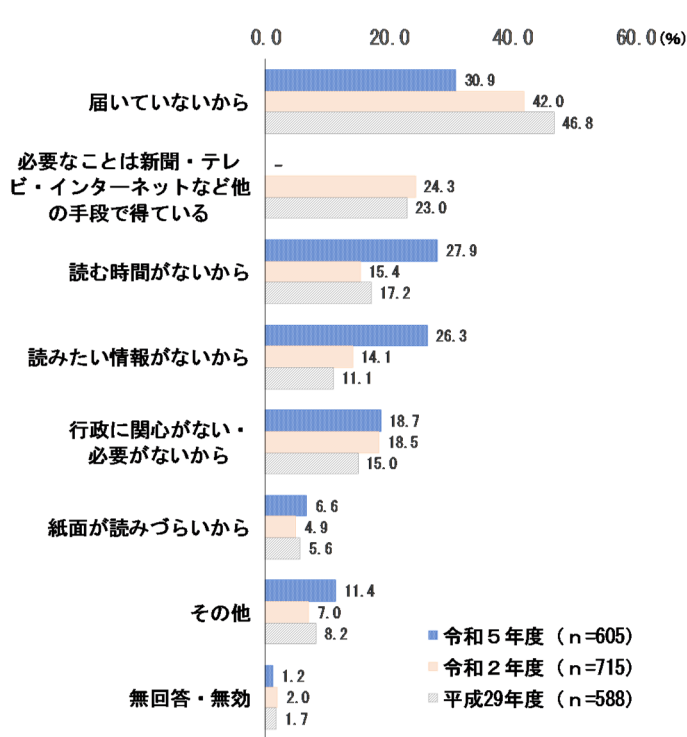
現状では紙（アナログ）媒体が頼られている

「広報よこはま」を読む頻度は、「毎月読む」と「ほとんど毎月読む」を合わせると、5割近くが高い頻度で読んでいます。読みたい形式としては紙媒体をのぞむ声は8割近くとなっていますが、前回と比較スマートフォンアプリが増加しています。

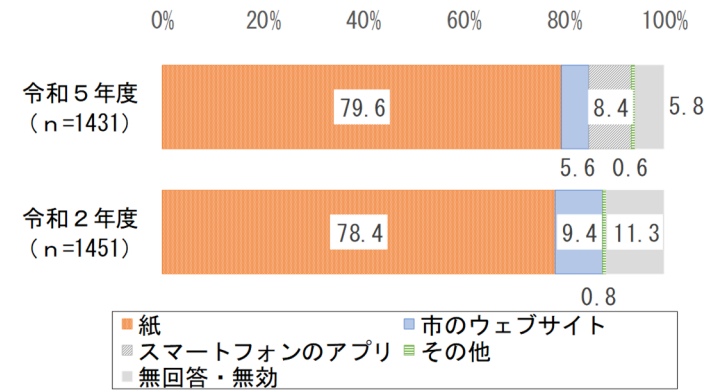
■「広報よこはま」を読む頻度



■「広報よこはま」を読んでいない理由



■「広報よこはま」を読みたい形式

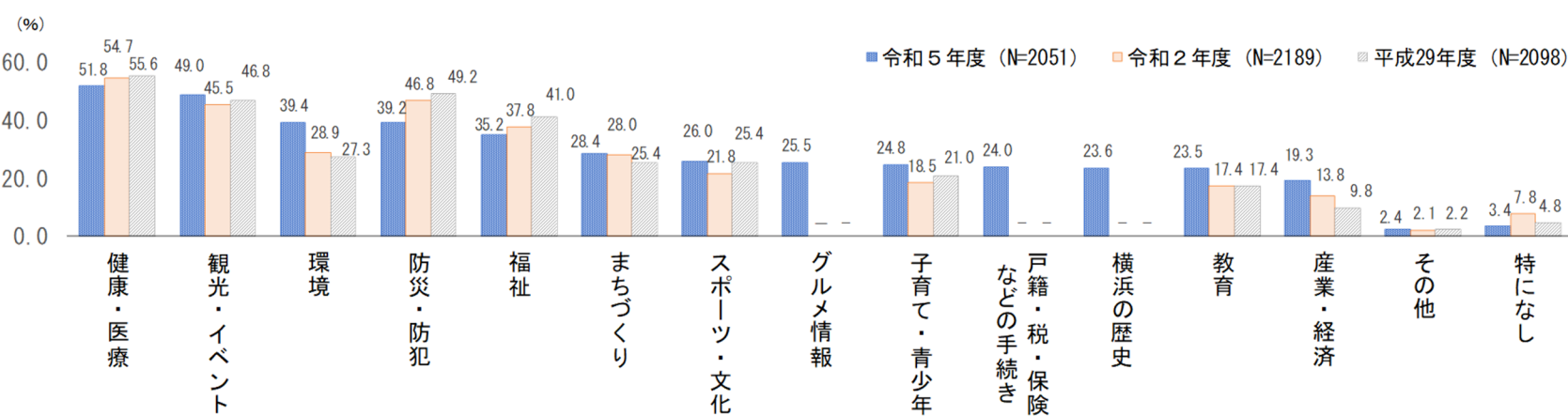


# 市広報全般

関心のあるテーマの幅がまんべんなく広がっている

世相を映すようなテーマへの傾注傾向が減り、まんべんなくテーマの幅が広がっています。グルメや横浜の歴史など、魅力に関わるテーマが増えていることも特徴です。

■関心のあるテーマ、広報を充実してほしいテーマ

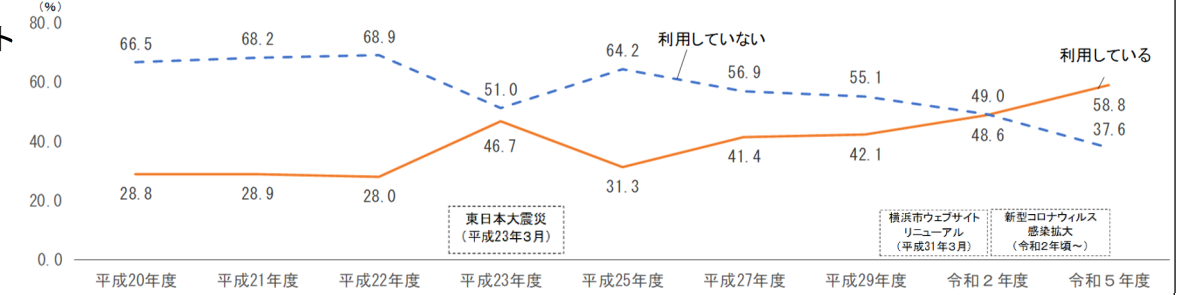


# ウェブサイト

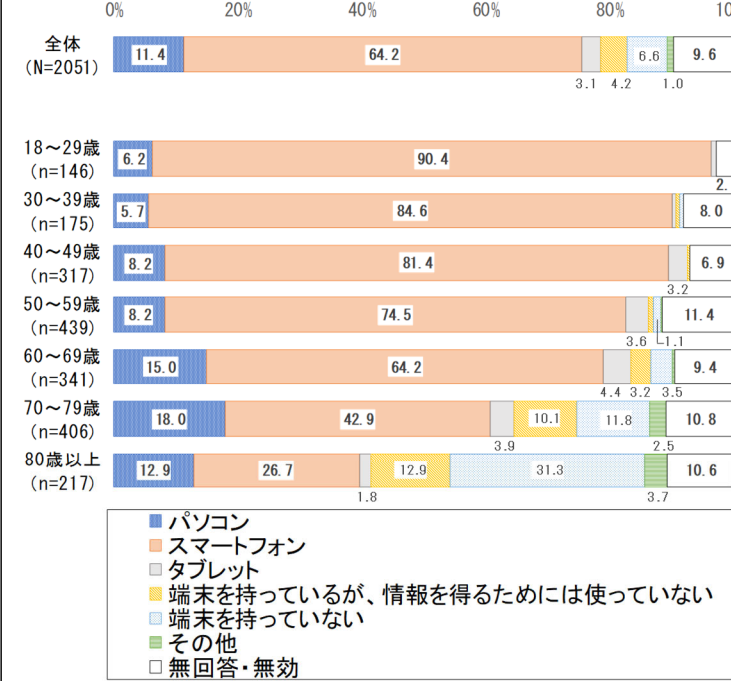
「インターネット」の利用は浸透している

市のウェブサイトの利用状況は社会情勢の影響を受けて変化しています。最近10年は利用率が増加を続け、令和5年度では「利用している」が「利用していない」を20ポイント以上上回りました。

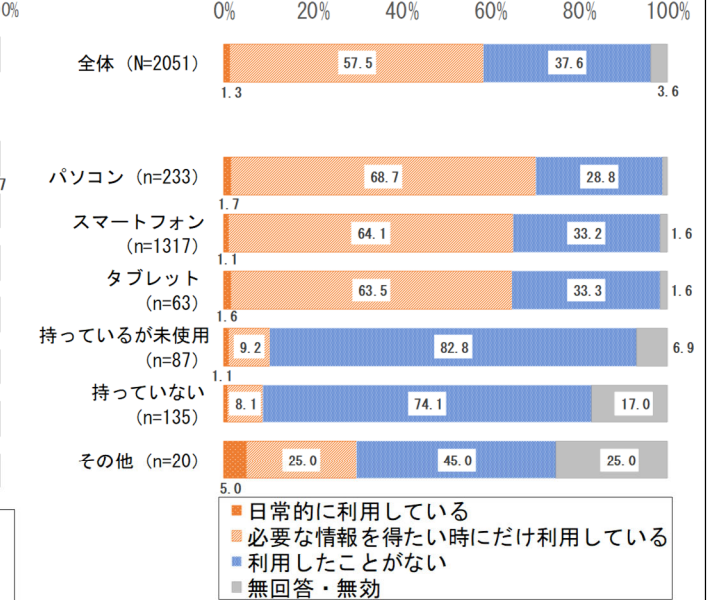
■市のウェブサイトの利用状況



■最も使う情報端末(年代別)



■市のウェブサイト閲覧状況(利用端末状況別)



※1.0%未満の回答は数字表示を省略しています。

今後力を入れてほしい広報媒体として、「広報よこはま」や「市や区のウェブサイト」、「市や区のソーシャルメディア」などが上位に挙げられています。

■今後、力を入れてほしい広報媒体

