

## はじめに

「東海村情報媒体等利用状況調査」（「東海村役場の広報広聴活動に関する住民意識調査」等）は、平成 27（2015）年度に東海村役場が茨城大学に委託して実施した、村役場の広報広聴活動に関する初の大規模調査です。

本報告書には、以下の内容が含まれています。

- 要旨
- 本編
- 参考資料編
  - A. 「住民意識調査」調査票
  - B. 「住民意識調査」クロス集計表
  - C. 「住民意識調査」「その他」の意見
  - D. 「住民意識調査」自由記述欄の意見
  - E. 「SNS モニター調査」詳細結果
  - F. 調査協力者の紹介

本調査に関する問い合わせは、下記にお願いします。

### 【実施主体】

東海村村長公室広報広聴課

住所：茨城県東海村東海 3-7-1

電話：029-282-1711 【代表】内線 1304

FAX：029-287-0317

電子メール：kouhou@vill.tokai.ibaraki.jp

### 【調査主体・執筆者】

茨城大学人文学部教授 後藤玲子

住所：茨城県水戸市文京 2-1-1

電話・FAX：029-228-8164 【直通】

電子メール：reiko.gotoh.az@vc.ibaraki.ac.jp

なお、本報告書の内容や意見は、執筆者個人に属し、東海村役場あるいは茨城大学の公式見解を示すものではありません。

# 要旨

## ◎調査の概要

- 目的：村役場の広報広聴活動に対する村民の評価や情報ニーズを的確に把握し、村役場の情報発信力を強化するために必要な情報発信施策立案の参考資料とすること。
- 方法：①「実態調査」（役場職員への質問紙調査・半構造化面接調査）、②「住民意識調査」（村内居住の20歳以上の男女3,000人への質問紙調査、有効回答数1,359件）、③「SNSモニター調査」（茨城大学の学部生9名への質問紙調査・グループインタビュー）、④「聞き取り調査」（村内団体及び村内に住む一般住民への半構造化面接調査・電話調査）。
- 特色：村役場の広報広聴活動に関する初の大規模調査。役場職員が調査票設計に深く関与し、村役場の仮説を検証するかたちで調査を実施して、村民と村役場の認識ギャップを解明。

## ◎「住民意識調査」結果の概要

### (1) 村民の情報通信機器の保有状況やインターネット等の利用動向

- 村民の約8割はインターネットを利用。村民の約6割はソーシャルメディアを利用。村民の半数程度はインターネットを毎日利用。インターネット利用率やスマートフォン保有率は、年齢階層による差が大きい。60歳以上の人の4割強は、インターネットを全く利用していない。

### (2) 村役場の広報広聴活動の認知度・利用度・満足度

- ① 村広報誌は、認知度、利用度、満足度が他の広報手段と比べて突出して高く、ほぼ全ての村民が知っており、村政情報の入手手段として最も活用されている。肯定的評価が多い。
- ② 村公式ホームページを知っている人は村民の6割強、利用経験のある人は村民の過半数。利用者の過半数は今の村公式ホームページに満足していない。特に検索機能や検索結果への満足度が低い。重視すべき機能等に関する村民と村役場の認識ギャップが大きい。
- ③ 村公式ツイッターの存在を知っている人は村民の1割強。満足している人は利用者の半数未満。特にコンテンツの魅力度に対する満足度が低い。
- ④ 村公式フェイスブックの存在を知っている人は村民の1割強。利用者の過半数は満足。
- ⑤ 防災行政無線放送の認知度や利用度は、村広報誌の次に高い。聞き取れない等の苦情が多い。
- ⑥ 村広聴活動の認知度は目標に届いておらず、特に非対面型の広聴活動の認知度が低い。村民の約3人に1人は、どの広聴活動の存在も知らない。

### (3) 村役場の広報広聴活動への村民ニーズ

- ① 安全・安心や原子力関連の情報への村民ニーズが大きい。お知らせ型の情報提供や村広報誌の充実が重要だと考える人が多い。村民ニーズと村役場の想定とのギャップが大きい。
- ② 村役場の広報活動への村民の参加意欲は強い。広聴活動の充実策としては、匿名で意見できる仕組みの導入、広聴活動のPRの強化、情報公開が必要だと考える村民が多い。

## ◎「SNS モニター調査」結果の概要

- 学生モニターは一般的な村民と比べると SNS をかなり利用しており、9 人中 8 人がツイッターを毎日利用。村公式フェイスブックへの学生モニターによる評価は一般村民よりも高く、「更新頻度が多く写真が豊富で、コンテンツが面白く魅力的に感じた」という肯定的意見が多かった。村公式ツイッターへの学生モニターによる評価は一般村民よりも厳しく、「文章は分かりやすいが、情報の更新頻度が少なすぎて他の情報に埋もれてしまう、もっと読んで楽しいつぶやきがほしい」という意見が多かった。

## ◎「聞き取り調査」結果の概要

- 障がいをもつ人及びその家族への広報広聴は、障害者手帳非保持者への情報提供、多様な障がいをもつ人への配慮が主な課題。子育て世帯への広報広聴は、保護者からの問合せが多い情報の広報、子育て支援行事・団体の情報発信強化が主な課題。事業者向けの広報広聴は、現場目線に立って情報を個々の事業者確実に届けることが主な課題。

## ◎考察（提言）の概要

### （1）広報広聴改革共通

- 村役場の広報広聴活動への村民ニーズと村役場の仮説とのギャップが大きい分野がある。  
→ 信頼できる証拠に基づいて、村民目線で必要な施策を講じるべき。

### （2）広報改革

- ① 村民ニーズは、情報媒体の充実よりも周知徹底すべき情報の充実にある。  
→ 広報「手段」（情報媒体）よりも、広報「内容」（情報自体）を強化すべき。
- ② 村広報誌は重要性や有効性が非常に高い広報手段。ただし、適時性のなさ等の限界がある。  
→ 村民を巻き込みながら村広報誌を充実させ、他の広報手段との相互利用を促すべき。
- ③ 村公式ホームページの満足度は高くなく、役立つ情報に容易にはたどり着けないことがある。  
→ 村公式ホームページを村民目線・当事者目線に立って刷新すべき。
- ④ 防災行政無線放送の認知度・利用度は村広報誌に次ぐ高さ。聞き取れない等の苦情が多い。  
→ 広報手段としての防災行政無線放送の重要性を再認識し、放送内容等を改善すべき。
- ⑤ 村公式ツイッターの認知度・利用度・満足度は他の比較可能な広報手段と比べて最も低い。  
→ 村公式ツイッターの運用方針等を見直し、若者のフォロワーを増やすべき。

### （3）広聴改革

- ① 村役場の広聴活動の認知度は目標に達しておらず、PR の強化への村民ニーズが大きい。  
→ 村役場が行っている広聴活動の情報を集約し、広聴活動の PR や情報公開に努めるべき。
- ② 村役場の広聴活動の利用は低迷。匿名で意見できる仕組みへの村民ニーズが大きい。  
→ 村民が匿名で意見や提案ができる仕組みを充実させるべき。