

SNSを活用した鳥取市の広報について インターネットアンケート調査結果

- 1 調査の概要
- 2 回答者について
- 3 調査結果

令和3年10月
鳥取市企画推進部秘書課広報室

1 調査の概要

(1) 調査の目的

現在本市が行っているSNSを活用した広報事業に対する意見を把握することを目的としたアンケート調査を実施する。

(2) 調査方法

①調査対象

令和3年度鳥取市広報モニター100人

②調査方法

インターネット上に設置したアンケートに回答

(3) 調査期間

令和3年10月4日(月)～令和3年10月11日(月)

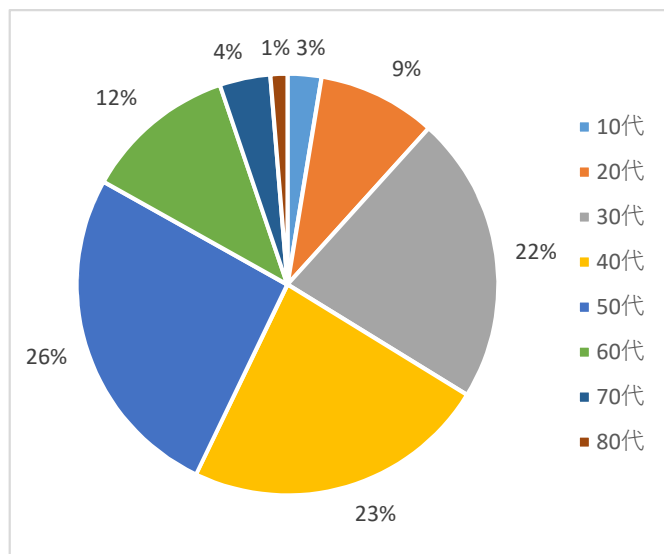
(4) 回答者数(回答率)

79人(79%)

2 回答者について

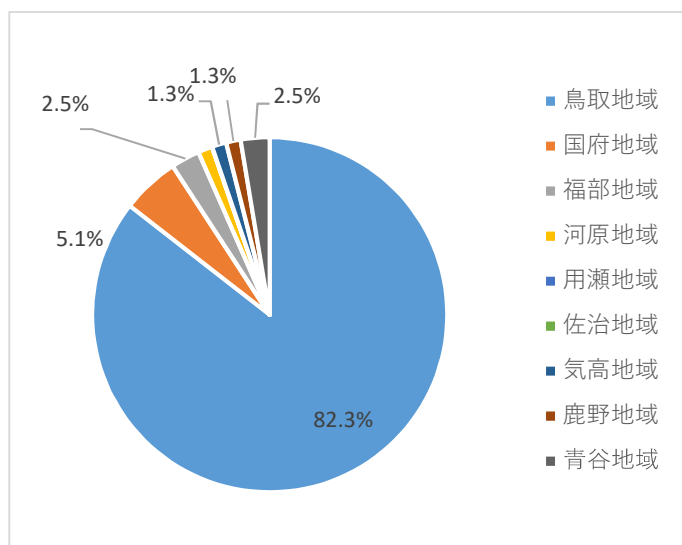
○年齢

	回答者数	回答者割合
10代	2	2.5%
20代	7	8.9%
30代	17	21.5%
40代	18	22.8%
50代	20	25.3%
60代	9	11.4%
70代	3	3.8%
80代	1	1.3%
	79	100.0%



○居住地

	回答者数	回答者割合
鳥取地域	65	82.3%
国府地域	4	5.1%
福部地域	2	2.5%
河原地域	1	1.3%
用瀬地域	0	0.0%
佐治地域	0	0.0%
気高地域	1	1.3%
鹿野地域	1	1.3%
青谷地域	2	2.5%
	79	96.2%



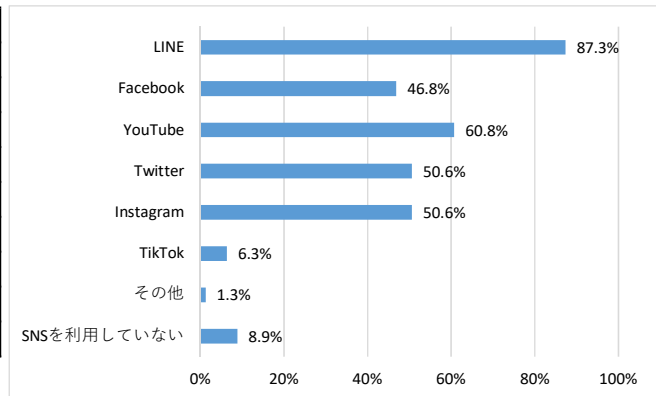
3 調査結果

問1 現在、登録もしくは利用しているSNSは何ですか。（複数回答可）

回答	回答者数	回答者割合
LINE	69	87.3%
Facebook	37	46.8%
YouTube	48	60.8%
Twitter	40	50.6%
Instagram	40	50.6%
TikTok	5	6.3%
その他	1	1.3%
SNSを利用していない	7	8.9%
合計	247	

79

「その他」の内容
メルカリとジモティ

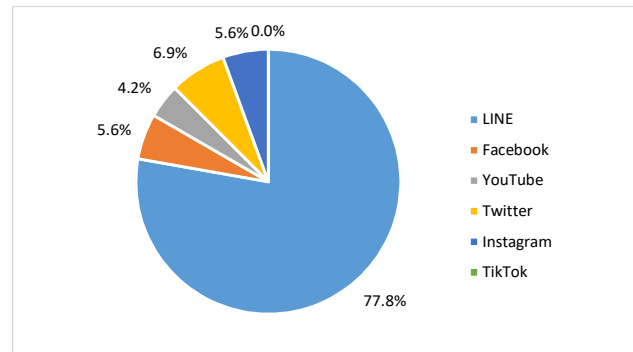


問2 問1で「SNSを利用していない」以外を回答した方にお尋ねします。
最もよく使うSNSを1つお選びください。

回答	回答者数	回答者割合
LINE	56	77.8%
Facebook	4	5.6%
YouTube	3	4.2%
Twitter	5	6.9%
Instagram	4	5.6%
TikTok	0	0.0%

回答者数

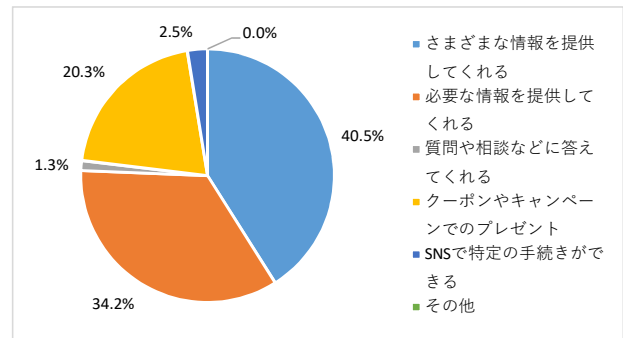
72



問3 自治体・企業などのSNSアカウントに最も求めることは何ですか。

回答	回答者数	回答者割合
さまざまな情報を提供してくれる	32	40.5%
必要な情報を提供してくれる	27	34.2%
質問や相談などに答えてくれる	1	1.3%
クーポンやキャンペーンでのプレゼント	16	20.3%
SNSで特定の手続きができる	2	2.5%
その他	0	0.0%

79

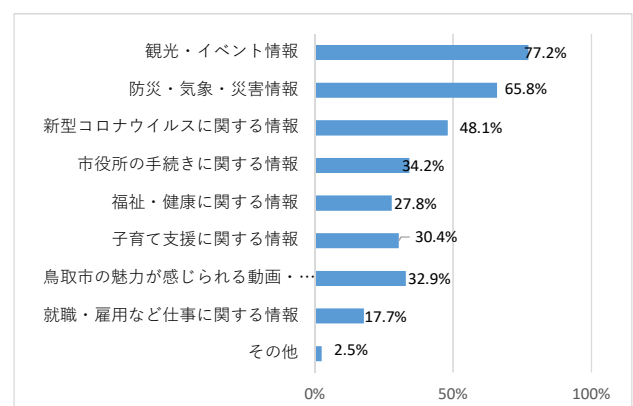


問4 鳥取市のSNSでどのようなことを発信してほしいですか。（複数回答可）

回答	回答者数	回答者割合
観光・イベント情報	61	77.2%
防災・気象・災害情報	52	65.8%
新型コロナウイルスに関する情報	38	48.1%
市役所の手続きに関する情報	27	34.2%
福祉・健康に関する情報	22	27.8%
子育て支援に関する情報	24	30.4%
鳥取市の魅力が感じられる動画・写真	26	32.9%
就職・雇用など仕事に関する情報	14	17.7%
その他	2	2.5%
回答総数	266	

回答者数

79



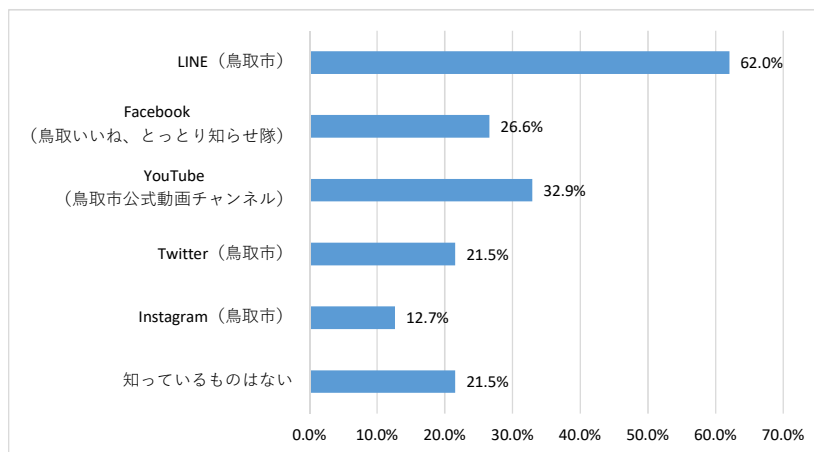
○「その他」の内容

各部署、各施策等の取組情報

新しくできたお店やキャンペーン

問5 あなたの知っている鳥取市の公式アカウントをすべてお選びください。（複数回答可）

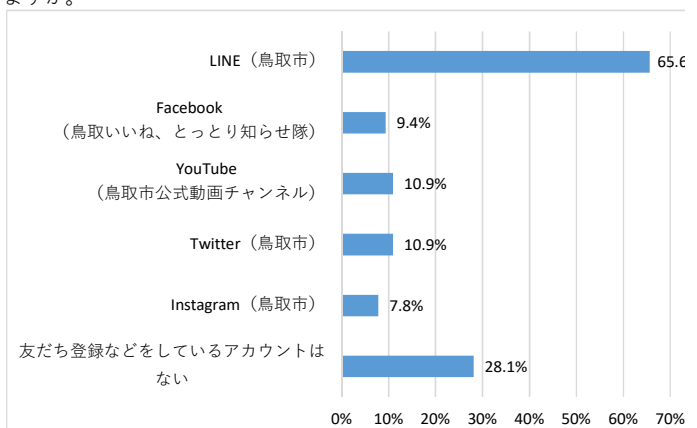
回答	回答者数	回答者割合
LINE（鳥取市）	49	62.0%
Facebook （鳥取いいね、とっとり知らせ隊）	21	26.6%
YouTube （鳥取市公式動画チャンネル）	26	32.9%
Twitter（鳥取市）	17	21.5%
Instagram（鳥取市）	10	12.7%
知っているものはない	17	21.5%
回答総数	140	
回答者数	79	



問6 問5で「知っているものはない」以外を回答した方にお尋ねします。

友だち登録、チャンネル登録、フォローしているものはありますか。

回答	回答者数	回答者割合
LINE（鳥取市）	42	65.6%
Facebook （鳥取いいね、とっとり知らせ隊）	6	9.4%
YouTube （鳥取市公式動画チャンネル）	7	10.9%
Twitter（鳥取市）	7	10.9%
Instagram（鳥取市）	5	7.8%
友だち登録などをしているアカウントはない	18	28.1%
回答者数	64	

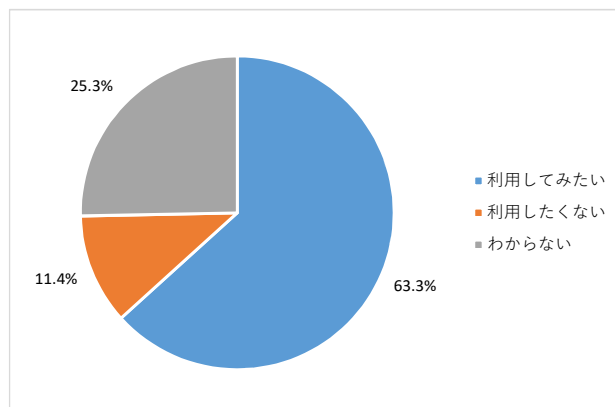


問7 鳥取市公式LINEについてお尋ねします。

鳥取市公式LINEに下記の機能があったら利用してみたいと思いますか。

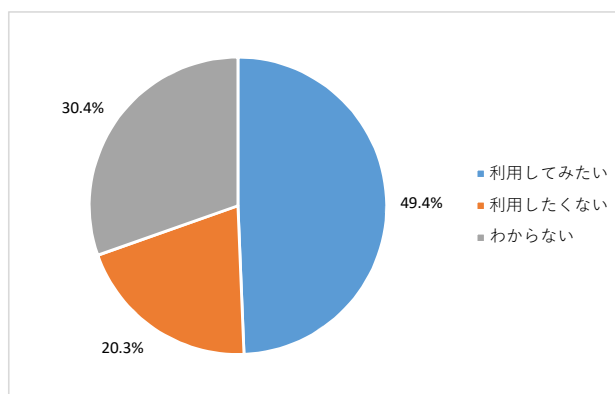
セグメント配信機能

回答	回答者数	回答者割合
利用してみたい	50	63.3%
利用したくない	9	11.4%
わからない	20	25.3%
	79	100.0%

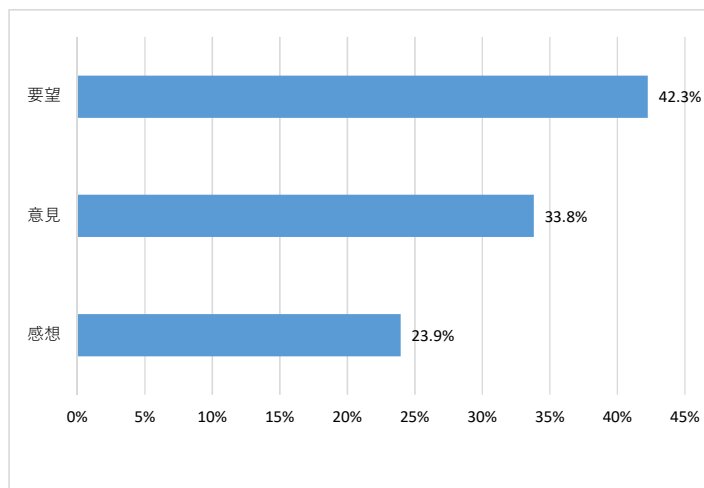


問7-1 チャットボット機能

回答	回答者数	回答者割合
利用してみたい	39	49.4%
利用したくない	16	20.3%
わからない	24	30.4%
	79	100.0%



問8 鳥取市のSNSでの情報発信について、ご意見やご要望があればご自由に記入してください。



要望
災害、公共交通機関等の情報、気象情報等登録してメール配信してもらっていますが、大変役立っています。LINEの鳥取市の公式アプリも登録していますが、発信の仕方が少し硬い様な気がします。LINEは殆どの人が利用していて、とても使いやすいアプリだと思うので、もう少し砕けた感じで、LINEで質問等のやり取りも簡単に出来ればいいのにな…と思います。
わかりやすく情報発信してください。
SNSもいいけどやはりとっとり市報の充実をお願いしたい
SNSでの新型コロナウィルス情報や防災情報はいち早く情報を得たいのですが、その他についてはいち早く情報を得たいものは特別ありません。 特にいち早く情報発信すべき防災情報発信の放送はとても聞きづらく、なんとかならないものでしょうか。
普段の生活の中で、JRの遅延情報はいち早く知らせて欲しい。(県のHPは掲載されているが)
コロナの情報を一覧で教えてくれるのは嬉しい。子育て情報やどこに相談したら良いのか、情報を周知してほしい。手続きに関して知らない情報が多い。役立つ情報など知らせてもらえたら助かります。
スピーディな情報提供
1度に沢山の情報ではなく、1つ1つの情報を深く発信して欲しい。
有益な情報をまとめたアカウントがあれば嬉しいです。
知りたい事を入力したら答えてくれる機能があったら嬉しいです。 例えば、〇〇町の可燃ゴミの日は？とか、今日の救急当番医は？とか、今やまびこ館ではどんなイベントしてる？とか。
もう少し発信頻度を上げてもいいと思います！
広報で必要な情報を取れているので、SNSは殆ど見ていません。紙媒体にはない素早い提供を期待します。
スマホで手続きができる業務を増やしてほしい
できれば、幅広い情報発信をして欲しい。
以前 駅構内にイベント、観光地案内のパンフレット等が置いてあったが最近はコロナでイベント開催もないため撤去してあるのでそういったものをSNSで発信して欲しい。
必要な情報はこちらからアクションを起こさないと分からない、知らないままのことが多い。年代によって問い合わせの多い内容等も積極的に教えていただけるとありがたい。
感染予防活動の啓発活動を充実に配信して下さい。
・市役所での手続きの予約など、LINEで前もってできるとよい。 ・観光施設などの割引券など、LINEで取得できるとよい。 ・いろんなイベントの様子がLINEで見られるとよい。
LINEを使って、市役所と対話ができる様にしてほしい。
子育てに関する情報(健診内容、予防接種)
ざっくりとした情報ではなく、具体的なもの、あまり知られていない情報、タイムリーな情報などを発信して欲しい。そうじゃないと、利用する意味がない。
市役所での手続きについて等手短に情報を得ることが出来るので有ればLINE登録をしてもいいかなと思います。
内容について新聞の折り込みチラシ等で紹介してもらいたいです。
道路状況、混雑を避けるための情報があればいいと思います 工事（時間帯）や事故で迂回が必要とか、タイムリーにしろると回避できるし、ありがたいと感じます。
イベントなどは新聞や市報でなんとなく知ることができていて、なんとなく把握できているので 今、数時間、などでの短い時間での変化や重要な知らせが受けとれるとありがたいです
ちなみに防災鳥取市は音声が拡散し聞き取りにくい 棒読みで抑揚がなく、注意して耳を傾ける気になりません
SNSを利用する人とそうではない、例えば高齢でスマホやパソコン操作ができない人々との間にあまり不公平がでないように工夫してほしい。コロナワクチンの接種予約の時のように、必要であればできる人がお手伝いできるようなシステムを作してほしい。
鳥取市ホームページに載せるお知らせのup情報が欲しいです。

お得な発信をして欲しい。
コロナ情報はいつも見えています。 芸術、幼児同伴でも参加のイベント情報などあれば発信して欲しいです。
鳥取市の情報について、受け身で申し訳ありませんが、広告などで補助金の一覧などを発信してほしい。
鳥取市主催のイベントだけではなく、お勧めのものがあれば紹介してほしい。

意見
あまりSNSに精通していないので、市報や新聞広告の方が読みやすいです。
私はほとんどSNSはやりませんので参考にならず申し訳ないですが…。今日たまたま、鳥取ハイヤー共同組合が行っている「鳥取周遊タクシーパックプラン」について知りました。三時間三千円でタクシー観光ができます。こんなお得なプランを、SNSや観光案内に発信し、より多くの人に知ってもらえたら、他県から遊びに来やすいと思います。私は車の運転ができませんが、旅が好きです。こんなリーズナブルに観光できるなら、鳥取に大いに興味を持つと思います。
SNSは、使いこなせる方にとっては便利ですが、お年寄りを中心にスマホやPCを使いこなせない方々もたくさんいらっしゃいます。そういう方々も気軽に情報を得られるような情報発信方法が課題だと思います。
HPは情報が探し辛く、見にくいですが(すみません！)鳥取市は県と比べてもSNSの利用の仕方が上手だなと感じます。企画と絡めたInstagramもそうですし、遊び心があるなど。 でもその分情報量も多く、今回アンケートを取っておられるセグメント配信機能があればありがたいと思います！
市役所の窓口(部門)案内を定期的に発信してもらえると、いざ利用する際に迷わなくて良いのではないかと。例)結婚、引越、子供の入園等の手続きでどこに行けば良いのか。
Lineで鳥取市を友だち登録しています。この夏はほぼ毎日新型コロナウイルスの陽性者について配信されていて、少し気が減りました。陽性者の人数だけの配信なのでどこで何をどう気をつけるべきか明確ではなく、もやもやしました。せっかくの友だち登録なので、もう少しポジティブな内容の配信があると嬉しいです。
・発信情報はどう選択決定しているのか。目的がわかりづらいものもある。発信情報には重要なもの、また否ものもあり、区別、選択もあるとよい。 ・上記等の機能、連携も利用し、各種の情報発信に利用されたい。発信する情報、知りたい情報の区別、アクセス別等も必要かも。 ・わかりやすく簡潔に、情報を精査し、一部では興味をひく、おもしろさも加味し取り組まれたい。 ・情報内容によっては気をつけるべきのものもあり、セキュリティも考慮し、発信を願いたい。
市報は家に届くのでLINEでは発信しなくてよい。
防災・気象・災害情報はYahooなどで地点を登録しておけば、情報が受け取れるので、市が同じことをする必要はないと思う。 福祉・健康、子育て・就職・雇用など市独自の情報は是非発信してもらいたい。でもその時々で必要な情報は変わってくるので、いくつかチャンネルがあればいいと思う。 観光情報は県外の人に見てもらって、県を訪れるきっかけにして欲しい。鳥取には素晴らしい自然がたくさんあるから。
公共機関によるLINE使用は、セキュリティの問題により反対します。
SNSでの情報はあまり興味ある情報が少ないように思えます。
SNSで直接話せるとよいと思います。 例えば、ゴミの分別なんかも市のHPに載ってないものがあり、電話で問い合わせた時間がかかったこともあります。LINEだと写真を送ることも簡単ですし、そんなに手間を取られることもなさそうなので良いかな、と考えます。
もともとSNS等よくわからないのですが、情報発信の方法としては一方的な印象があります。 この問いの回答が本当に反映されるのでしょうか。やるかやらないかなどすでに決めていることに対して後付けでもその根拠(理由づけ)の為に質問されている感がしてなりません。そんな自信のなさではない芯の通った発信をお願いします。
私のなかでは、LINEが1番便利なので、使っていますが、他のSNSとの違いがあるのでしょうか？
鳥取市の公式アカウントについて全く知らなかった。どこで情報を入手する事が出来ますか。 また、SNSの利用を促すのであればセキュリティーは万全でしょうか、不安があります。
鳥取市がSNSを行っている事さえ知りませんでした。SNSをしている事をもっとアピールしたほうが良いと思います。
チャットボットは人間味が感じられないのでやめた方がいい

個人的な意見ですが、そう暇でもないですし、YouTube見るなら勉強したいこともある。皆さんいろいろな情報を発信して下さっているの、そちらを見たい。(家庭菜園の知識とか料理とか) YouTubeで市からの市長様からとか教育長様の話とか、発信のお知らせが来ても見ない。(申し訳ありませんが) 自分が市役所職員ならみるでしょうが。 LINEで要点が送られて来た方がサラッと見る。
鳥取の明るいニュースの発信や新聞にも載らないローカルニュース、SNSに新聞やニュースで載る事を載せてもいいですが、そこは差別化して身近に感じる発信が必要ではないかを感じる。
鳥取県の情報と重複する内容も含まれるので、差別化を図るため市の強みを活かした地域と密着したより詳細な情報を発信されるといいと思います。
鳥取市の各snsに各snsのリンクなどを貼ったりすればフォロワーも増えると思います
これからはSNSで積極的に方法することが重要だと思います。 ただホームページに掲載するだけではなく、LINEやInstagramは情報発信に最適だし、さまざまな人に映像を通して手軽に情報を伝えることができると思います。 鳥取市のホームページはほしい情報が探しにくいので、ぜひさまざまな機能を利用して欲しいです。 Instagramで鳥取をアピールしてくれる人を指定したりするのもいいと思います

感想
毎月の鳥取市報を楽しみにしています
引き続きよろしくお願いいたします。
引き続きわかりやすく積極的に情報発信してください。
毎日新型コロナウイルスの新規感染者情報を発信していただきありがとうございます。
人の多い場所へ出かける際に役立っています。
お出かけ情報もまだ行ったことのない場所が紹介されていて、とても参考になります。
引き続き魅力的な情報発信をお願いします。
安全面で不安なので、SNSを使っていません。安心、安全なものになれば、使いたいと思います。
新型コロナウイルス感染症陽性者について逐一アナウンスがあるのは、とてもありがたいです。また、大雨の際に避難所や注意を促す投稿に安心感を覚えました。一人暮らしを始めてから、テレビを見る機会が減り、あまり情報収集が出来ていません。よく利用するLINEでの鳥取市さんの投稿は、その情報不足を解消する一つの手だと感じています。
いつもたくさんさんの情報をLINEで送ってくださり助かっています。
現在はSNSは利用していない。将来は利用したいと思っている。
どんどん発信してください。
普段利用していないので、よくわからない。
SNS発信で得られる情報は多く、速報性もあるので、とても助かってます。
LINEでコロナの情報がタイムリーに知る事が出来、いまどんな鳥取がどんな状況かわかるのでとても重宝しています。鳥取市で行っているイベント情報や観光情報が一週間より前に知らせが入ると、行ってみようかな、と事前に予定を決めることが出来るのでいいな。と思います。
コロナウイルス感染症陽性者の発生について、鳥取市から発信してもらえて早く情報が手に入っていると感じています。イベント情報も忘れていることが多いので、直前に発信されると思い出すことができありがたいです。
今はやはりコロナ感染状況など、暗い(?)情報ばかり目につきますが、コロナが落ち着いたら、明るい話題の発信に期待しています。
GoToEat、GoToトラベルの情報も楽しみに待っています。
使ってないのでよくわからない。
鳥取市公式LINEを友だち登録しているが、自分にとって必要な情報を得ることが出来るので、今後も継続して利用したい。