

平成28年度

市政モニターアンケート調査結果  
【 あじさいコールについて 】



長 崎 市  
広報広聴課

## 1. 調査の目的

長崎市コールセンター「あじさいコール」や「よくある質問と回答（FAQ）」を1人でも多くのかたに利用していただくために、平成22年10月の開設以来、広報ながさきをはじめとする市の広報媒体を中心に、交通広告や民間情報誌など、さまざまな方法で周知してきました。

平成26年度の調査から、認知度や利用度にどのような変化があるのか把握・分析し、今後の周知活動の参考にすることを目的とします。

## 2. 調査の概要

調査期間：平成28年6月8日～平成28年6月19日

送付数：217人（郵送モニター 174人 インターネットモニター 43人）

回答率：87.1%（189人）

（郵送モニター 155人 インターネットモニター 34人）

## 3. 調査結果

あじさいコールの開設から5年が経過し、認知度についても少しずつ向上しているものと考えていましたが、「知っている」と答えたかたは全体の約52パーセントに止まり、平成26年度の調査よりも約4パーセント減少しました。中でも、20代の割合が低く、若年層に向けた周知方法が課題であることを再認識しました。

一方、あじさいコールを知った媒体については、20代を除く全ての世代で、広報ながさきと生活便利ブックの割合が高く、生活便利ブックの欄外に1ページごとに記載するなどの周知活動の効果が出ているものと考えます。

また、「よくある質問と回答（FAQ）」を「知っている」かたについては、60代、70代の割合は低い数値を示しましたが、知っている人の中で、利用したことがある人の割合は、前回の調査と比べるとわずかながら増えており、FAQによって自己解決しているかたが増えてきていると考えられます。

しかしながら、FAQを「知っている」かたは全体の3割に満たないという厳しい結果であるため、今後とも、あじさいコールと併せて周知に力を注いでいきます。

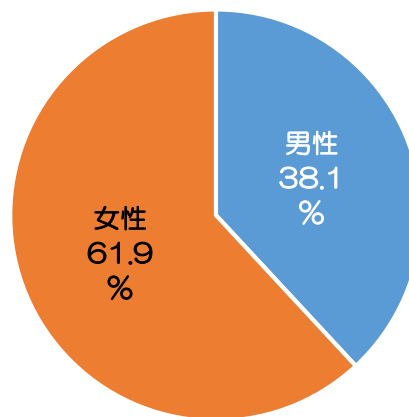
## 4. 調査結果の見方

調査結果の数字は、百分率で表記しているものがあり、百分率の値は、小数点以下第2位を四捨五入して、小数点第1位まで表記しています。そのため、内訳を合計しても100%に合致しない場合があります。

また、複数回答可とした設問においては、合計が100%を上回る場合があります。

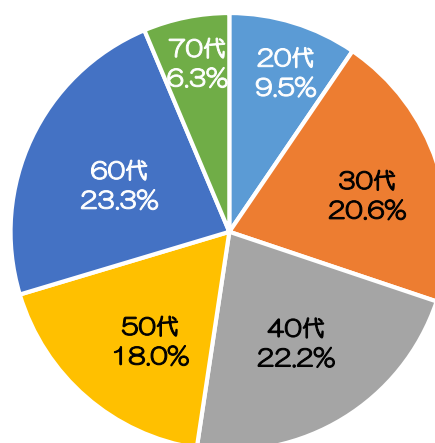
問1 あなたの性別をお答えください。

選択肢	回答者数	割合
男性	72人	38.1%
女性	117人	61.9%
合計	189人	100%



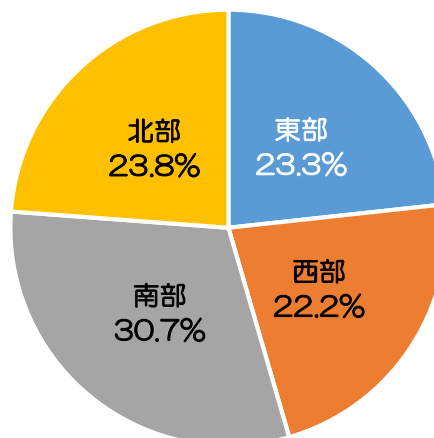
問2 あなたの年齢を選択してください。

選択肢	回答者数	割合
20代	18人	9.5%
30代	39人	20.6%
40代	42人	22.2%
50代	34人	18.0%
60代	44人	23.3%
70代	12人	6.3%
合計	189人	100%



問3 お住まいの町名を教えてください。

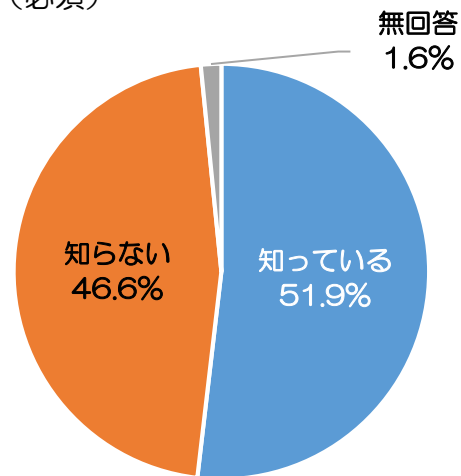
選択肢	回答者数	割合
東部	44人	23.3%
西部	42人	22.2%
南部	58人	30.7%
北部	45人	23.8%
合計	189人	100%



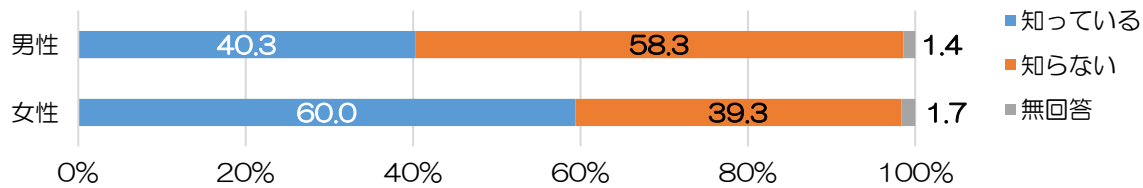
※ご記入いただいた町名をもとに、東西南北に分けて集計しています。

問 15 長崎市役所には、お問い合わせなどにワンストップでお答えするコールセンター「あじさいコール：095-822-8888（市役所代表電話も同じ番号）」がありますが、ご存知ですか。（必須）

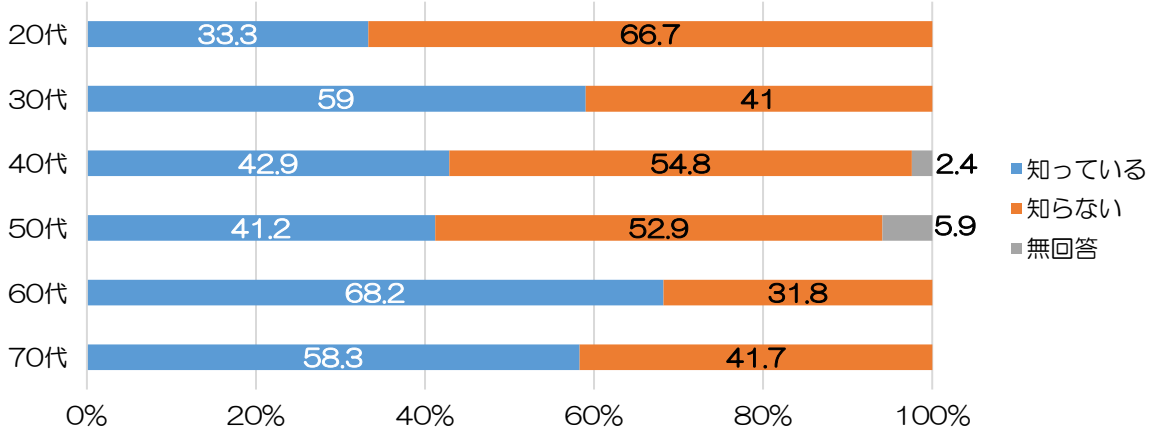
選択肢	回答者数	割合
知っている	98人	51.9%
知らない	88人	46.6%
無回答	3人	1.6%
合計	189人	100%



<あじさいコールを「知っている」と答えたかたの性別割合>



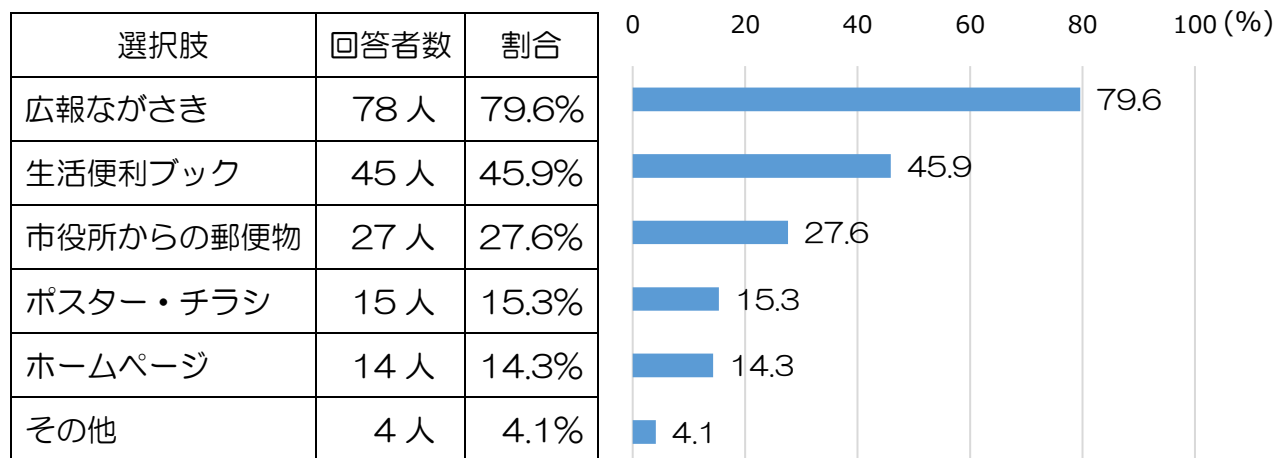
<あじさいコールを「知っている」と答えたかたの年代別割合>



あじさいコールを「知っている」と答えたかたの割合は、51.9 パーセントで、平成 26 年度の調査と比べると 3.7 パーセント減少しました。

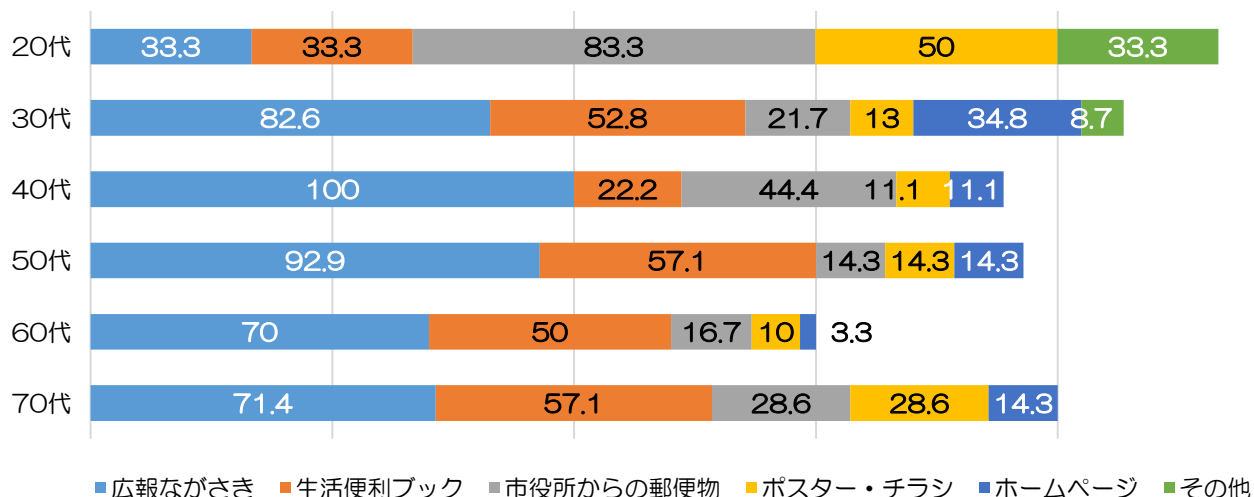
年代別では、20 代の割合が低くなりました。若年層への周知は従来から課題と認識しており、若年層向けの情報誌への広告も試みましたが、改めて、若年層に向けた周知活動の強化を痛感する結果となりました。一方、60 代の割合が最も高く、68.2 パーセントのかたが「知っている」と回答しています。

問 16 あじさいコールを何でお知りになりましたか。(複数回答可)



<あじさいコールを「何で知ったか」の年代別割合>

(%)



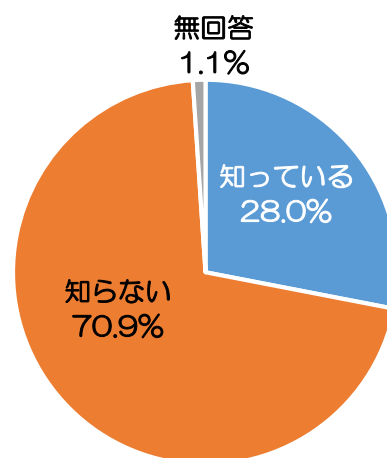
あじさいコールを知った媒体としては、「広報ながさき」と「生活便利ブック」の割合が大きく、「広報ながさき」は20代を除いた全ての年代で、70パーセント以上となっています。特に40代では、100パーセントという高い数値を示しています。

一方、20代では、「市役所からの郵便物」で知ったという割合が1番多いという結果になりました。

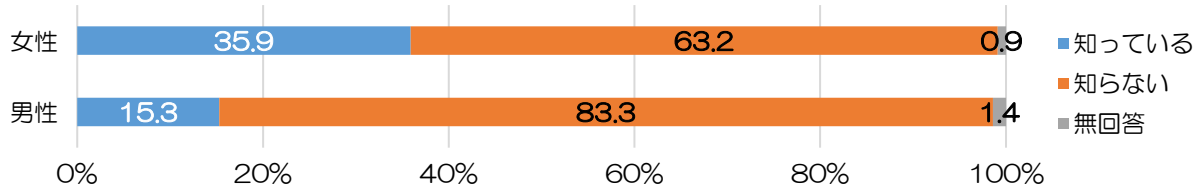
「ポスター・チラシ」については、今年度からチラシを、市外からの転入者に配布したり、市有施設に設置したりすることとしており、一定期間実施した後、効果を検証したいと考えています。

問 17 長崎市ホームページで「よくある質問と回答（FAQ）」を公開していることをご存知ですか。（必須）

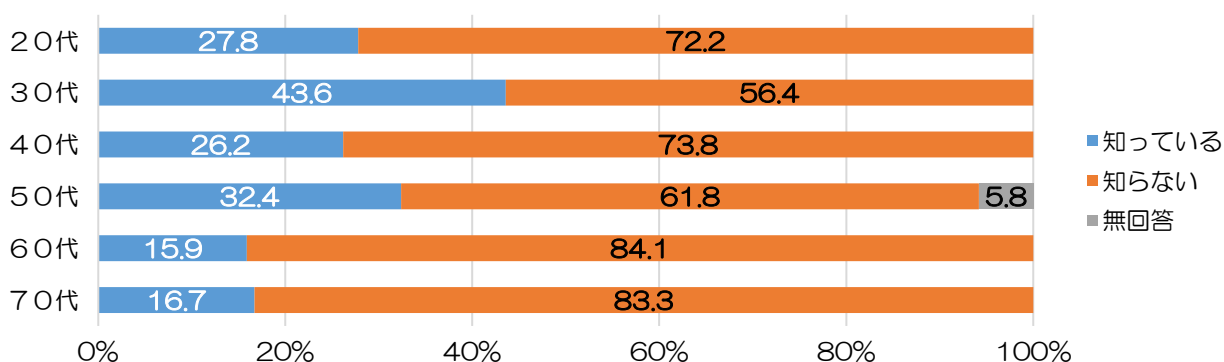
選択肢	回答者数	割合
知っている	53人	28.0%
知らない	134人	70.9%
無回答	2人	1.1%
合計	189人	100%



＜「よくある質問と回答（FAQ）」を「知っている」と答えたかたの性別割合＞



＜「よくある質問と回答（FAQ）」を「知っている」と答えたかたの年代別割合＞

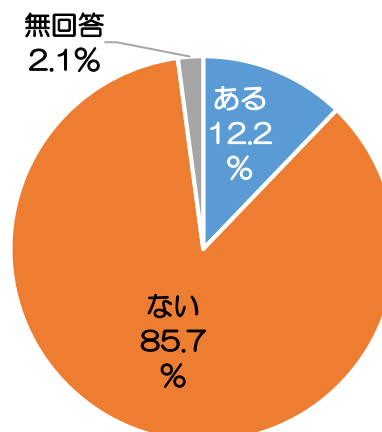


「よくある質問と回答（FAQ）」を「知っている」と答えたかたの割合は、28 パーセントで、前回の調査よりも 1.5 パーセント増加しました。

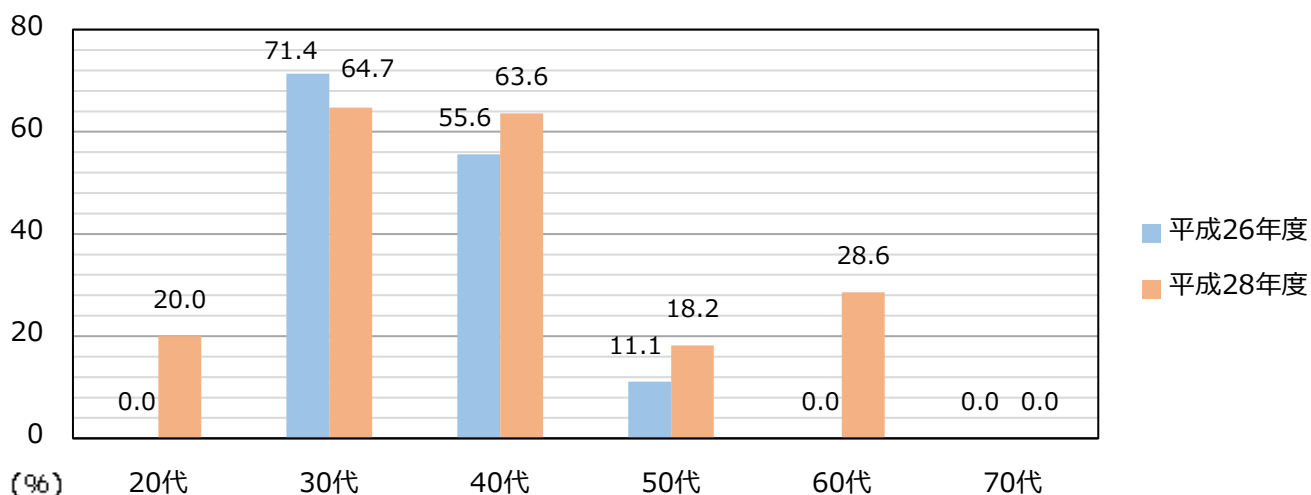
年代別に比べると、60代、70代はFAQの認知度が特に低く、いずれも16パーセント程度です。一方で、この年代は、あじさいコールの認知度が高い（問15）という結果が出ており、今回の調査では、年代別の認知度の傾向がより明確に出ていると言えます。

問 18 「よくある質問と回答（FAQ）」を利用されたことがありますか。（必須）

選択肢	回答者数	割合
ある	23 人	12.2%
ない	162 人	85.7%
無回答	4 人	2.1%
合計	189 人	100%



<FAQを「知っている」と答えた人のうち利用したことのある年代別割合>



よくある質問と回答（FAQ）を使ったことが「ある」人は、全体の12.2パーセントと低い数字ですが、前回の調査より2.8パーセント増えました。

また、FAQの存在を知っている人の中で、使ったことのある人の割合を見ても、7.8パーセント増加しています。

より手軽にFAQが利用できるように、平成27年10月にFAQシステムを入れ替え、スマートフォン対応にしました。半年余りが経過した現在、すでにスマートフォンからのアクセス数が、パソコンからのアクセス数を上回っています。

年代別にみると、30代、40代が利用している割合が高いという、前回調査と同様の結果となりましたが、スマートフォンは幅広い年代に普及してきているので、FAQの認知度を上げることで、利用者はさらに増えることが見込まれます。