

議題 1 広報・広聴事業の取組状況について

令和 3 年 11 月 17 日
令和 3 年度第 1 回横浜市広報企画審議会

目 次

1 背景

2 新たなツールの活用状況

- (1) 市ウェブサイトにおけるAIチャットボットの導入
- (2) LINEによる情報発信
- (3) 広報紙アプリの活用

3 議論していただきたいこと

1 背景

- ◆一般的に各種情報の入手手段としてスマートフォンによる情報収集が主流となる中で、行政の広報・広聴も時代に合わせた対応が求められている
- ◆市民の皆様がいつでも簡単に情報を入手できるように改善することが必要



新たなツールの導入

AIチャット
ボット

LINE

広報紙アプリ

2 新たなツールの活用状況 (1) AIチャットボットの導入

横浜市AIチャットボット

◆導入時期 令和3年4月

◆回答内容

市政全般に関すること

※「戸籍・税・保険・マイナンバー」「健康・医療」「市営交通」及び「公共施設」など

◆メリット

- ・市ウェブサイトから24時間365日問合せ可能であることや、電話以外の問合せ手段を充実させることにより、市民サービスの向上が期待できる。
- ・電話以外の手段で問題解決したい市民にはチャットボットが対応することで、電話によるお問合せがより必要な方へ、市職員やコールセンターが集中して対応することを可能にする。

◆利用者数

4月	5月	6月	7月	8月	9月
12,491	23,494	12,079	9,620	7,558	5,175

※ワクチン関係の問合せの増加により、5月の利用者数が多くなっています。



2 新たなツールの活用状況 (1) AIチャットボットの導入

◆利用方法

下記ウェブサイトの左下に配置されたバナーより利用可能

- ・市ウェブサイトトップページ
- ・各区役所トップページ
- ・交通局トップページ

※令和3年11月17日現在

①画面左下のバナーを
タップ

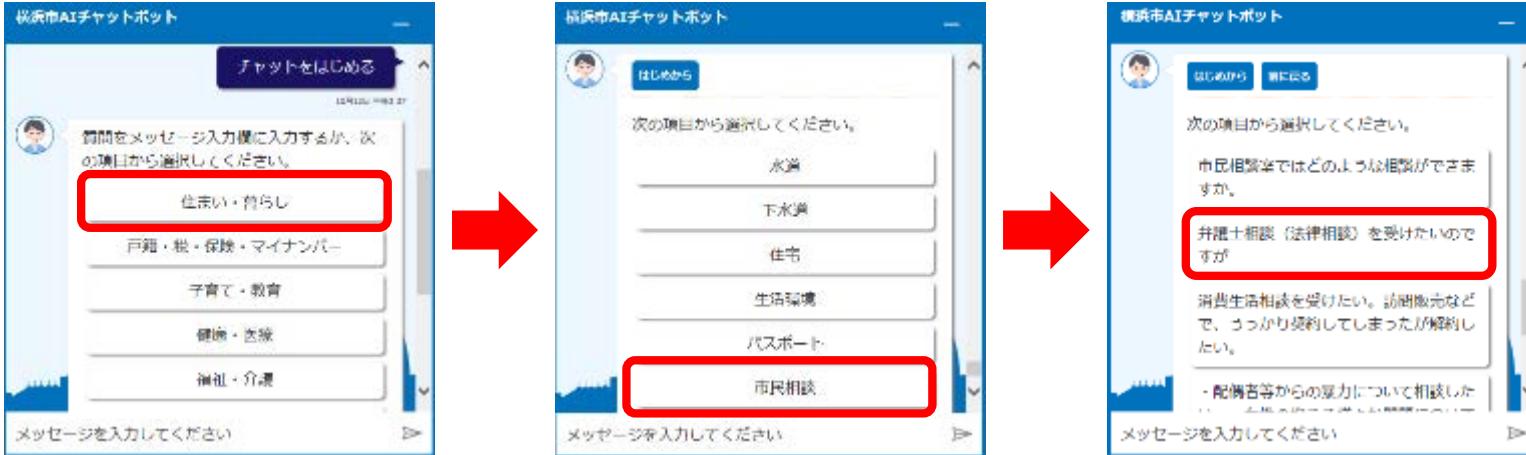
②「チャットをはじめる」
を選択



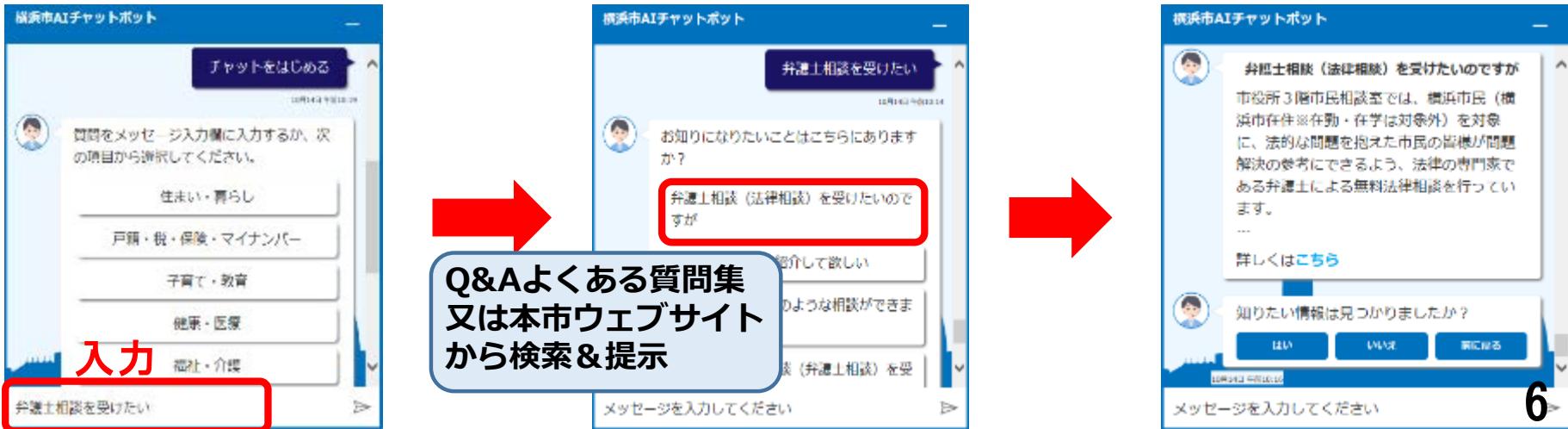
2 新たなツールの活用状況 (1) AIチャットボットの導入

◆使い方

①シナリオ選択型 (選択肢から選んでお問合せに回答します)



②キーワード検索型 (入力された文章を基にAIが回答候補を提示します)

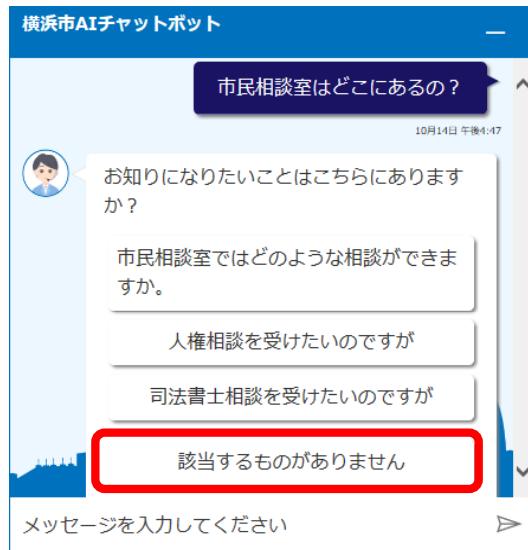


2 新たなツールの活用状況 (1) AIチャットボットの導入

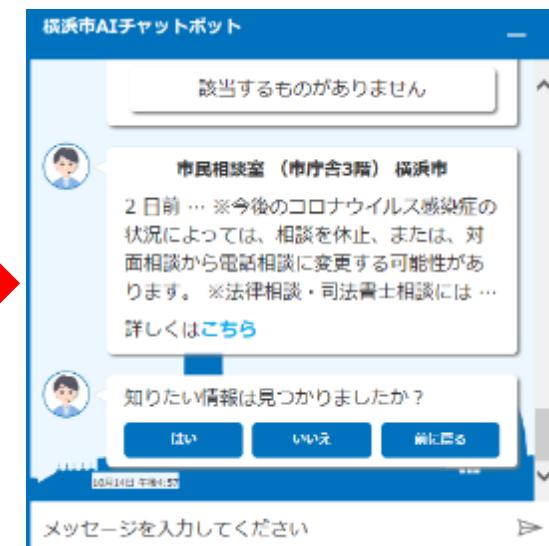
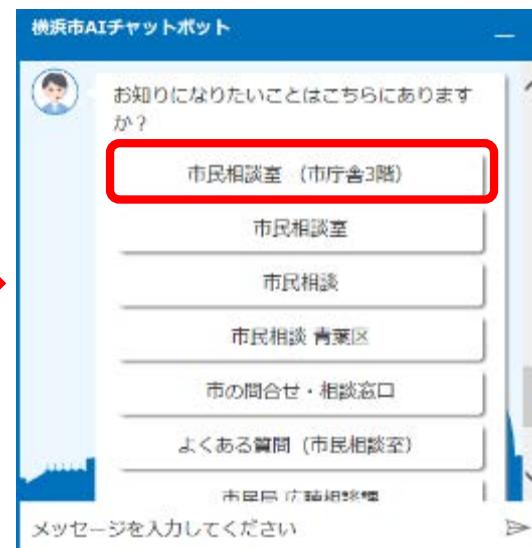
◆より多くの利用者の問合せに対応する工夫

キーワード検索型において、まずは①Q&Aよくある質問集から候補を提示し、該当するものがなければ、②市ウェブサイト全体から該当のページを検索し提示します。

①Q & Aよくある質問集の候補



②市ウェブサイトの候補



問合せ内容を分析して、日々AIの学習作業や所管課への情報提供を行っており、回答精度の向上に取り組んでいます。

2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信

横浜市LINE公式アカウント

◆導入時期 令和2年4月

◆メリット

日本国内でのユーザー数が8,000万人

を超える日本最大のコミュニケーション

アプリであるLINEの活用で、既存の

広報媒体では情報をお届けできなかつた

皆様にも、横浜市に関する情報をお届け

することができる



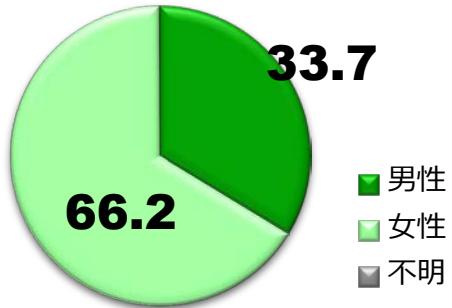
<LINE使用イメージ>

2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信

◆横浜市LINE公式アカウントの利用者の属性

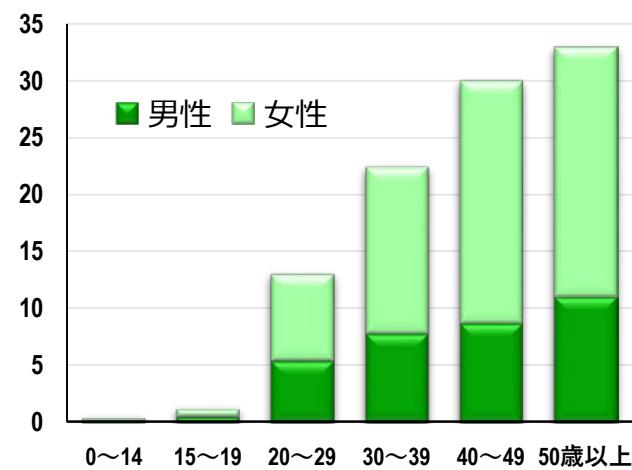
男女別割合では、女性の利用者が6割超を占める

性別	割合
男性	33.7
女性	66.2
不明	0.1



年代別では、男女合わせた30～40代が5割

年齢	男性	女性
0～14	0.2	0.2
15～19	0.5	0.7
20～29	5.4	7.6
30～39	7.8	14.6
40～49	8.7	21.2
50歳以上	11	21.9

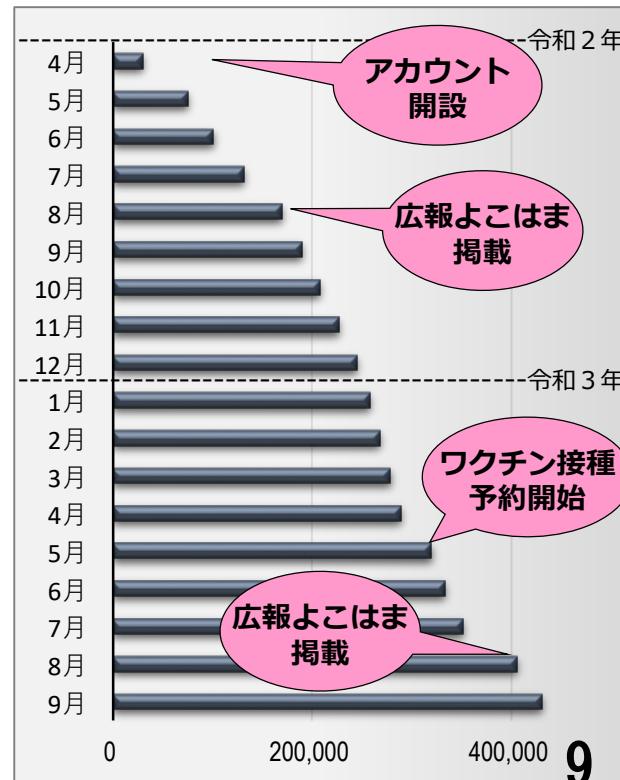


友だち登録者数

436,019人

(令和3年10月10日現在)

<友だち登録者数推移>



2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信



＜トーク画面イメージ＞

- ◆ワクチン接種情報やその他の市政情報を、トーク画面を利用して情報メッセージを発信
- ◆また、利用者のニーズに合わせ、必要としている情報を選択して受け取れる機能を搭載

カテゴリ	主な配信内容
コロナ	陽性患者の発生状況、各種支援策等
防犯	犯罪発生情報
観光・イベント	区局主催のイベント情報、週末のイベント情報
お知らせ	他のカテゴリに属さない情報

＜配信カテゴリ選択画面＞



横浜市LINE公式アカウントではあなたが欲しい情報をLINEでお届けします。

2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信

- ◆情報発信のほかにも、各種情報や便利なサービスへのメニューを用意
- ◆コロナ関連情報を集約したメニューから、「陽性患者数発生状況」等の情報のほか「ワクチン接種予約システム」も利用可能
- ◆また、タブを切り替えることで「粗大ごみの申込」や「道路の損傷通報」
「横浜市AIチャットボット」などの会話型で手続きが利用できる



メニュー切替



2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信

◆市民の方からのご意見

使い方について

- LINE登録方法を教えてください
- 情報配信サービスを利用したい・設定したい

情報や機能について

- コロナに関する情報の、受信設定を教えてほしい
- 広報よこはまなど、区ごとの情報配信が欲しい

メッセージの配信について

- 夜遅い時間の配信はやめてほしい
- ラインから送られてくるメッセージが多すぎる

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

広報紙閲覧サービス「カタログポケット」



◆導入時期

令和3年5月号より導入（広報よこはま市版）

◆ターゲット層

外国人市民、インターネット利用率の高い世代（20代～50代）

◆導入のメリット

- ・9言語に自動翻訳されるため、外国語を母国語とする市民にも情報を届けることができる
- ・スマートフォンからいつでも手軽に、電子ブックの形式で閲覧してもらうことができる

◆利用者数

月数	5月号	6月号	7月号	8月号	9月号
閲覧数	658	275	365	563	240

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

◆PCでの利用方法

<https://www.catapoke.com/index.php> にアクセスし、
「広報よこはま」と検索

The screenshot shows the Catalog Pocket website interface. The search bar at the top is highlighted with a red box and contains the text '広報よこはま'. Below the search bar, the page title 'Catalog Pocket' is visible. On the left, there is a sidebar with a 'カテゴリ' (Category) section containing various icons and labels such as '自治体・広報関係', '観光', 'グルメ', '本・雑誌', 'ショッピング', 'ファッション', 'エンタメ', 'スポーツ', '教育・文化 (カルチャー)', and '企業・ビジネス'. The main content area is titled 'フリーペーパー・地域情報・メディア' and displays a grid of 12 news covers. Each cover includes a small red dot with a white circle and some text. The covers are arranged in two rows of six. The first row includes covers for '相模日報' (10月11日号), 'ねりま' (2021年10月11日号), '市原だよりくれ 令和3年11月号', 'あきたかに議会だより' (第70号), '安政高田市パートナーシップ制度' (令和3年10月7日), and '止場' (12号). The second row includes covers for '相模日報' (10月11日号), 'ななかの10' (令和3年10月号), 'かんまき' (令和3年10月号), '千代田' (令和3年10月号), 'まちのくらぶ' (令和3年10月号), and '七尾ごころ 10' (令和3年10月号).

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

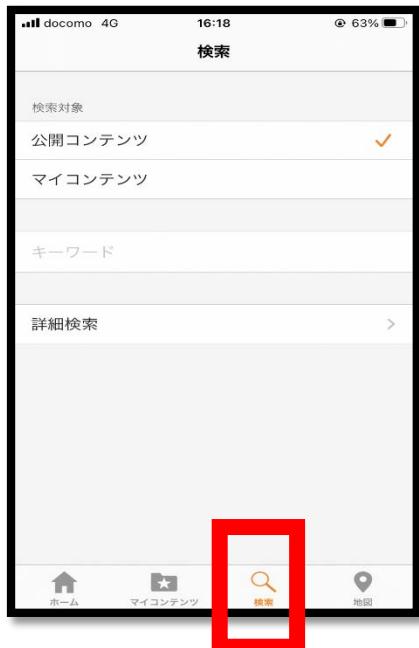
◆スマートフォンでの利用方法

各二次元コードを読み取り、
アプリをダウンロードしてください

【iPhoneの場合】



【Androidの場合】



①アプリを起動して
メニューの「検索」を
タップ



②キーワードに
「広報よこはま」と入力し、
検索



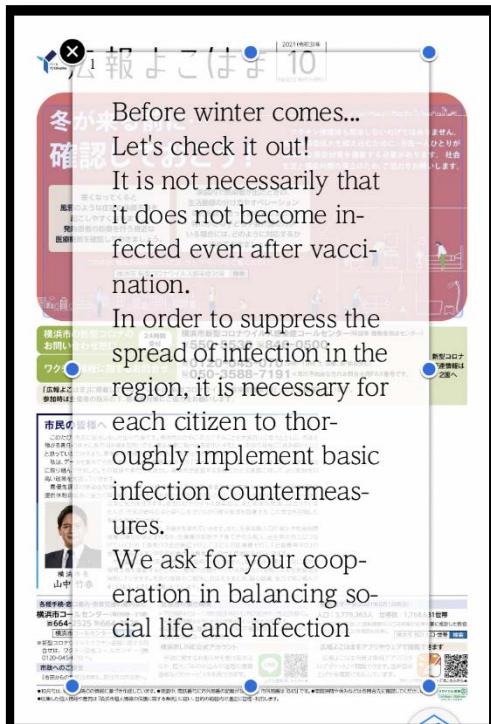
③閲覧したい号の「広報よ
こはま」をタップすると
閲覧できます

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

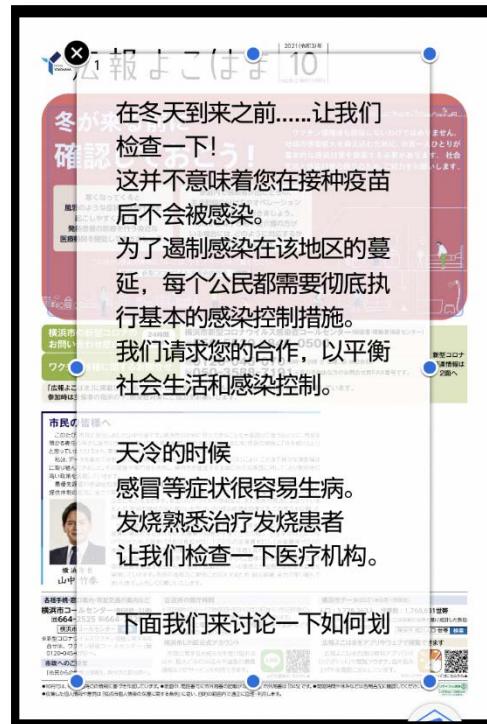
◆便利な機能

①多言語翻訳

日本語のほか、英語・中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語の9言語に自動翻訳が可能。また、読み上げも可能（ベトナム語を除く）



英語



中国語（簡体字）

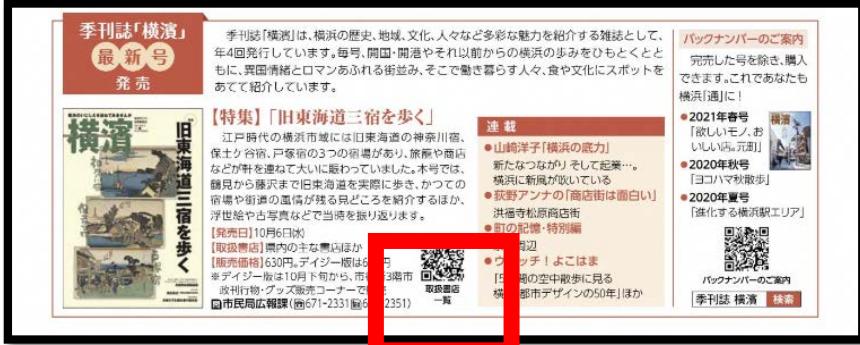


ベトナム語

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

◆便利な機能

②リンク機能



二次元コードをタップすると、ウェブページリンク先に自動で遷移します

③資料検索



本文検索に「ごみ」と入力すると、「ごみ」に関して書かれた過去記事を検索可能

今後に向けて～市民の方からのご意見～

現在、市版と西区版のみ公開であるため、他の区版も公開してほしい

3 議論していただきたいこと

- ◆新たなツールの活用状況について、良いと思う点、改善してほしいと感じた点は何か
- ◆市民の皆様が必要とする情報を、必要な人に届けるためにさらに工夫できることがあれば、御提案をお願いします。

(例) ・他の自治体や企業などで実施している優良な広報事例
・新たなツールの導入についての効果的なPR方法

議題2 新型コロナウイルス感染症に関する広報

令和3年4月1日～10月10日

令和3年11月17日

令和3年度第1回横浜市広報企画審議会

【紙媒体】広報よこはま

毎月発行、各世帯に配布

発行月	内容
4月	ワクチン供給状況、接種シミュレーション 新生活でのコロナ対策、コロナ不安と差別
5月	ワクチン集団接種会場、個別通知の発送
6月	医療機関での個別接種、接種会場に行く前・ワクチン接種を受けた後の注意点
7月	ワクチン接種スケジュール
8月	ワクチン接種を受けた後の注意点、相談先
9月	大規模接種の風水害対応 ワクチンによる効果
10月	新型コロナウイルス感染症に関するよくある質問 今後のワクチン接種予約について

※毎号表紙に、「新型コロナウイルス感染症コールセンター」・
「ワクチン接種コールセンター」の案内を掲載

【紙媒体】ワクチンNEWSの発行 区役所等で配布

横浜市の新型コロナワクチン接種の最新情報をまとめたチラシ

() 内は発行日	内 容
第1号 (3月31日)	個別通知（接種券）の送付、ワクチンQ&A
第2号 (4月27日)	個別通知（接種券）の送付開始 集団接種会場一覧
第3号 (5月14日)	医療機関での個別接種開始・接種協力医療機関名簿
第4号 (5月27日)	高齢者を対象とした大規模接種予約案内・ワクチン接種情報
第5号 (7月9日)	64歳以下の優先接種の方のワクチン接種予約案内・接種にあたっての注意点
第6号 (8月6日)	64歳以下のワクチン接種の予約案内・ワクチン接種証明書について

新型コロナウイルス 発行：横浜市健康福祉局健康安全課 令和3年8月6日発行

ワクチンNEWS No.6

令和3年8月4日時点の情報とともに作成しています。

64歳以下のワクチン接種の予約開始

12歳から64歳の方を対象に「新型コロナワクチン接種横浜市からのお知らせ」ハガキを8月6日に発送しました。
6月から7月にかけてお送りした「新型コロナワクチン接種券」を同封した個別通知と併せ、内容をご確認ください。

接種方法・予約について

64歳以下の接種については、身近な医療機関で行う「個別接種」を中心に、公会堂・スポーツセンターなどで行う「集団接種」、横浜ハマーハッドで行う「大規模接種」の3つの接種方法で実施します。

- 個別予約申込みが可能な市内約1,550か所の医療機関で行う「個別接種」では、**8月6日以降、年齢なく予約の申し込みをすることができます。**
- 市での専用サイト・予約センター電話で予約する「個別接種」、「集団接種」「大規模接種」の予約は、**8月11日から順次ごとに3期間に分けて予約を行います。**
また接種申込はおまかこが想されます。まずは、から「ワクチン接種券」を同封した個別通知と併せてください。
- このほか、企業や大学で行われる職場接種や自衛隊の大規模接種センターでの接種も行われています。

16歳未満の方のワクチン接種について

接種の際には、**看護師、保護者の同伴が必要**になります。

- 小学生 ➔ 保護者の同伴が必要です。
- 中学生以上 ➔ ①「個別接種」の場合：医療機関が認める場合を除いて保護者の同伴が必要です。
予約の際に医療機関に同伴が必要をご確認ください。
- ②「集団接種」「大規模接種」の場合：保護者の同伴が必要です。

●予診票の署名欄に保護者の氏名をご署名ください。署名がなければ接種は受けられません。

●保護者と認められる方による同行が必要な場合、既往から接種者の健康状態を把握している医療等が、保護者の方からの委託を立てて同伴することができます。(委託状は不要です。)

●16歳未満の方の接種を実施する医療機関はどちらからご確認ください。

QRコード 横浜市 ワクチン 個別接種

●これから12歳になる方の接種券は12歳になった、誕生日の翌月半ばに発送する予定です。

台風など自然災害発生が予想される際の接種対応について

大雨や台風など自然災害の発生が予想される場合、「集団接種」「大規模接種」を中止することがあります。中止の場合は、本市ウェブサイトにその旨を掲載しますのでご確認ください。なお、接種日の取り扱い等については、あらためてお知らせします。

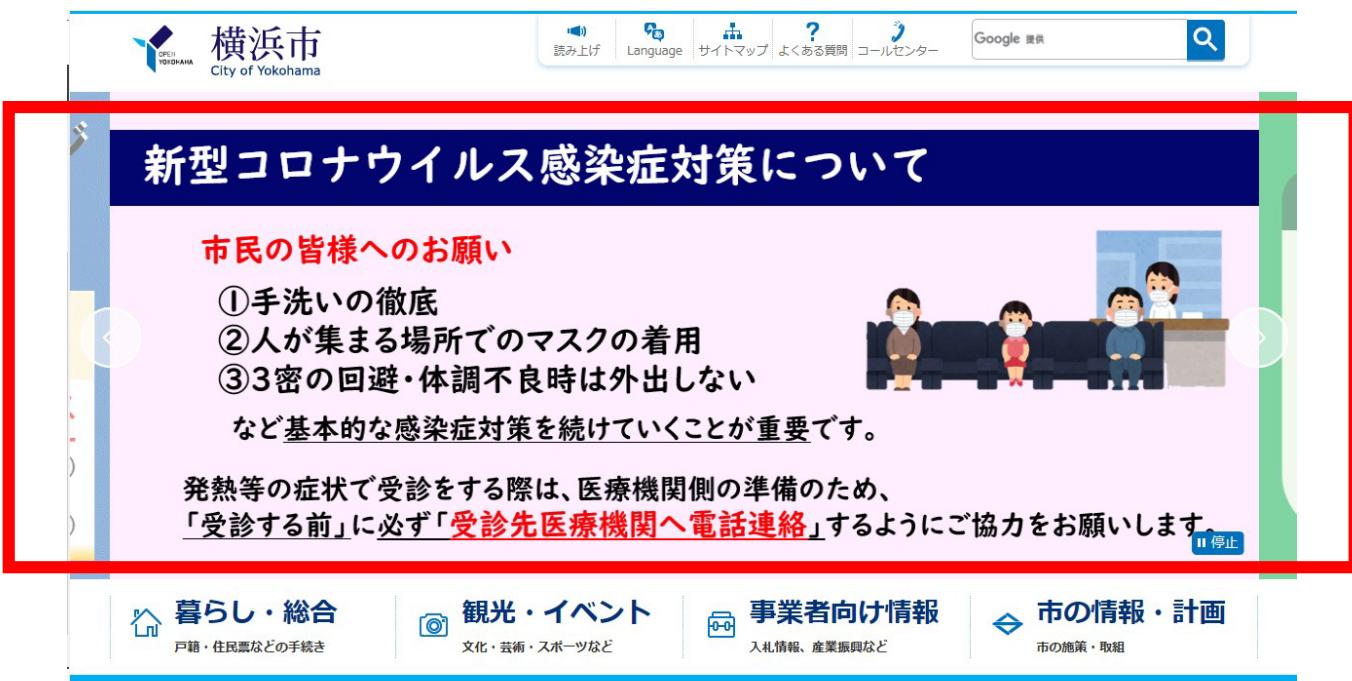


この他、広報紙を発行（タブロイド判4ページ、新聞折り込み）

- 「新型コロナワクチン接種特別号（タウンニュース）」（5月13日発行）
- 「広報よこはま特別号」（6月16日発行）

【市ウェブサイト】（トップページからの導入）

ワクチン接種や新型コロナウイルス関連情報等、
状況に応じてトップページの画像を随時更新



横浜市 City of Yokohama

読み上げ Language サイトマップ よくある質問 コールセンター Google 提供

新型コロナウイルス感染症対策について

市民の皆様へのお願い

- ①手洗いの徹底
- ②人が集まる場所でのマスクの着用
- ③3密の回避・体調不良時は外出しない

など基本的な感染症対策を続けていくことが重要です。

発熱等の症状で受診をする際は、医療機関側の準備のため、「受診する前」に必ず「受診先医療機関へ電話連絡」するようにご協力をお願いします

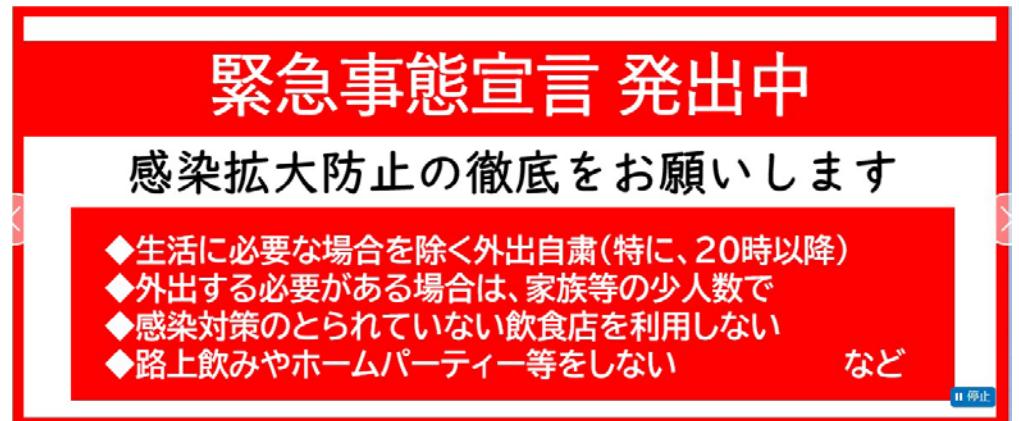
暮らし・総合 戸籍・住民票などの手続き

観光・イベント 文化・芸術・スポーツなど

事業者向け情報 入札情報、産業振興など

市の情報・計画 市の施策・取組

↑ 感染症対策について掲載



緊急事態宣言 発出中

感染拡大防止の徹底をお願いします

- ◆生活に必要な場合を除く外出自粛(特に、20時以降)
- ◆外出する必要がある場合は、家族等の少人数で
- ◆感染対策のとられていない飲食店を利用しない
- ◆路上飲みやホームパーティー等をしない

など

↑ 緊急事態宣言下に掲載

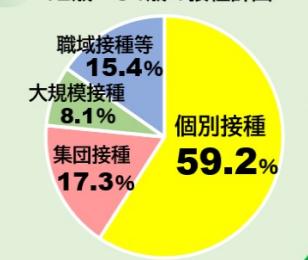


横浜市新型コロナワクチン接種についてのお知らせ

◆ 全年齢(満12歳以上)で予約受付

- 個別接種 (医療機関で直接予約を受け付けるもの)
⇒ 順次予約受付(医療機関により異なります)
- 個別接種 (市の予約専用サイト・予約センター電話で予約を受け付けるもの)
⇒ 毎日午前9時から予約受付
- 集団接種 (公会堂・スポーツセンター等)
⇒ 原則月曜日午前9時から、翌週1週間分の予約受付
- 大規模接種 (横浜ハンマーヘッド)
⇒ 次回は10月4日(月)(予定)から新規受付

12歳～64歳の接種計画



接種方法	割合
個別接種	59.2%
集団接種	17.3%
大規模接種	8.1%
職域接種等	15.4%

※会場、市役所及び区役所では予約の受付を行いませんのでご注意ください

↑ ワクチン接種について掲載
(ワクチン特設ページへリンク) 4

【市ウェブサイト】（特設ページの設置）

●新型コロナウイルス感染症に関する情報

新型コロナウイルス感染症に関する各種支援メニュー、相談窓口、その他の情報等を掲載

新型コロナウイルス感染症に関する情報について（特設ページ）

この特設ページでは、新型コロナウイルス感染症に関する各種支援メニュー、相談窓口、陽性患者の発生状況、その他の情報などを掲載しています。

[【陽性診断を受けた方へのご案内】今後の流れについて](#)

●重要なお知らせ

- [ワクチン接種](#)
- [ワクチン接種コールセンター](#)
- [新型コロナウイルス感染症コールセンター](#)

目次

- [支援メニュー](#)
- [相談窓口](#)
- [患者発生状況](#)
- [市長メッセージ](#)
- [各種情報](#)
- [English/中文/한글/やさしい日本語](#)

●新型コロナウイルスワクチン接種

新型コロナウイルスワクチンの接種予約、接種状況等について掲載

新型コロナウイルスワクチン接種について（特設ページ）

横浜市 新型コロナウイルスワクチン接種予約 (9月27日9時更新)

全年齢(満12歳以上)で予約受付

※会場、市役所及び区役所では予約の受付を行いませんのでご注意ください

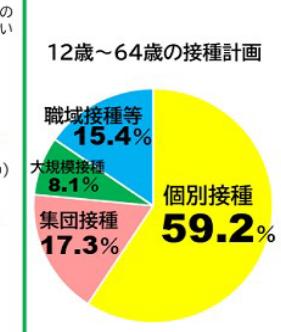
●個別接種 (各医療機関で直接予約を受け付けるもの)
⇒順次予約受付(医療機関により異なります)

●個別接種 (市の予約専用サイト・予約センター電話で予約を受け付けるもの)
⇒毎日午前9時から予約受付

●集団接種 (公会堂・スポーツセンター等)
⇒原則月曜日午前9時から、翌週1週間分の予約受付

●大規模接種 (横浜ハンマーヘッド)
⇒次回は10月4日(月)(予定)から新規受付

12歳～64歳の接種計画



予約のポイント

- ① 医療機関の「個別接種」の予約が取りやすくなっています
⇒かかりつけ患者以外にも接種を行う医療機関(市内約1,000か所)を市サイトに掲載。
8月に比べ1.5倍程度のワクチンを供給しており、毎週約9万人分の予約枠があります。
- ② 「個別接種」は、[国の検索サイト](#)も活用を
⇒厚生労働省の「コロナワクチンナビ」では、各医療機関の予約状況を確認できます。
更新日の新しい医療機関から探すのがポイント。
- ③ 「集団・大規模接種」は、電話よりも[市の予約サイト](#)からの方が取りやすい
⇒予約前日までに「メールアドレスの登録」まで済ませておくとスムーズです。

【動画】市長メッセージ動画

動画配信月	配信回数
4月	5回
5月	一
6月	3回
7月	1回
8月	1回
9月	3回

3 (新型コロナ対策本部会議にて) 緊急事態宣言の解除について (令和3年9月28日更新)



公開：令和3年9月28日
時間：9分10秒

2 (市長定例記者会見にて) 横浜市新型コロナウイルス感染症対策 加速化プランについて (令和3年9月17日更新)



公開：令和3年9月17日
時間：14分5秒

- ※ 市ウェブサイト、YouTubeで配信。市広報テレビ・ラジオ番組でも一部を放送
- ※ 市ウェブサイトでは全文掲載、手話通訳ありの動画を配信

【動画】若者向け感染拡大防止対策

未来を、取り戻そう。
コロナと貴方の未来のこと



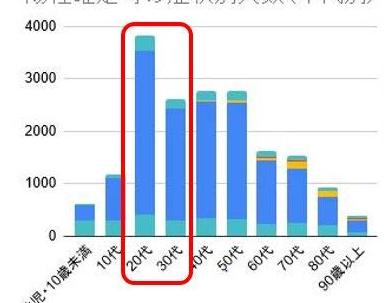
この1年、なにをあきらめましたか？

- ・入学式、サークル、同窓会、飲み会、旅行
- ・アルバイト
- ・就職活動
- ・離れて暮らす家族・友人との面会や再会
- ・新しい友達を作る
- ・誰かと思いつきり笑いあう

決してあきらめたくないもの：未来への夢や希望

感染者の4割以上が20~30代の方です。

陽性確定時の症状別別人数(年代別)



年代	調査中	死亡	重症	中等症	軽症	無症状
幼児・10歳未満	500	0	0	0	0	0
10代	1200	0	0	0	0	0
20代	3800	0	0	0	0	0
30代	2500	0	0	0	0	0
40代	2700	0	0	0	0	0
50代	2600	0	0	0	0	0
60代	1500	0	0	0	0	0
70代	1000	0	0	0	0	0
80代	500	0	0	0	0	0
90歳以上	200	0	0	0	0	0

令和3年2月2日現在
横浜市の状況

私たちのできること

うつさない、拡げない。

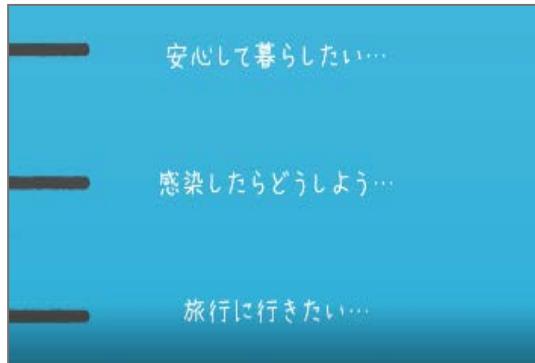
※ 7月から大学ポータルサイト、YouTubeチャンネル等で配信及び専用webページ展開

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/yobosesshu/kansensho/coronavirus/miraiwotorimodosou-p.html>

※ 小中学校などからも問い合わせがあり、昼休みの放映や、一部授業等でも使用されている。

【デジタル広告】ワクチン接種促進等

①-1 主に若い世代向けに制作した動画 (15秒) 【9月～】



①-2 デジタルサイネージ 【9～10月】



横浜駅



みなとみらい駅

①若い世代向けに動画を制作してデジタルサイネージ（横浜駅、みなとみらい駅等）、Instagram等で接種プロモーションを実施。

②WEB(Googleディスプレイ)【7月】



横浜市では、新型コロナワクチン接種券が届いた、「基礎疾患」のある方の予約を受け付け中。
横浜市 健康福祉局

②基礎疾患のある方に向けてWEB(Googleディスプレイ)で広報を実施。

【SNS等】

(1) LINE

ワクチン接種に関する情報や陽性患者状況等を随時発信

- ・友だち登録者数 43.6万人（令和3年10月10日時点）
- ・発信回数 360回（令和3年4月1日～10月10日）

(2) ツイッター

ワクチン接種に関する情報や陽性患者状況等を随時発信

- ・フォロワー数 16.3万人（令和3年10月10日時点）
- ・発信回数 406回（令和3年4月1日～10月10日）

(3) スマートニュース

ワクチン接種に関する情報等を発信

- ・チャンネル登録者数 6.0万人（令和3年10月10日時点）
- ・発信回数 10回（令和3年4月1日～10月10日）

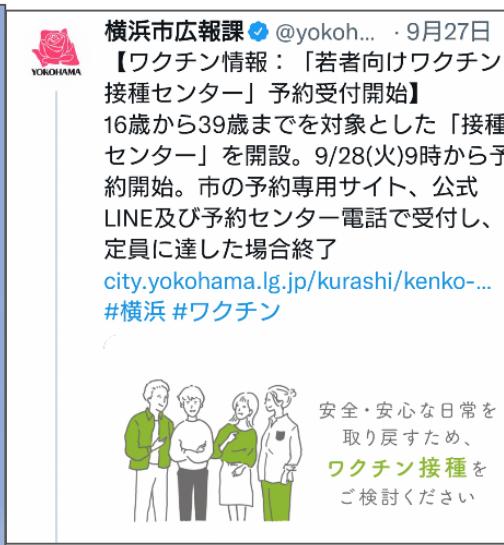


【本日の陽性患者の発生状況について】
横浜市内で9月25日、新たに新型コロナウイルスに感染した患者が76名確認されました。詳細は、横浜市ウェブサイトをご確認ください。
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/yobosesshu/kansensho/coronavirus/corona-data.html>

横浜市内の陽性患者の…
横浜市ホームページではJavaScriptを使用してい…

OPEN YOKOHAMA 15:35

↑ LINEでの配信内容



横浜市広報課 @yokohama · 9月27日
【ワクチン情報：「若者向けワクチン接種センター」予約受付開始】
16歳から39歳までを対象とした「接種センター」を開設。9/28(火)9時から予約開始。市の予約専用サイト、公式LINE及び予約センター電話で受付し、定員に達した場合終了
city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/yobosesshu/kansensho/coronavirus/corona-data.html
#横浜 #ワクチン

安全・安心な日常を取り戻すため、
ワクチン接種をご検討ください

↑ ツイッターでの配信内容

横浜市新型コロナウイルス感染症対策 加速化プラン～Acceleration Plan～

最終更新日 2021年9月17日

 印刷する



新型コロナウイルス感染症の新規感染者は、横浜市においても依然として高い水準で推移しています。
横浜市は、最優先課題「新型コロナウイルス感染症対策」に全力で取り組み、市民の皆様の命と暮らしを守ります。
そこで、新しい対策として、ワクチン接種の加速化をはじめ、自宅療養者への支援、病床の更なる確保など医療提供体制の拡充を進めています。

【ワクチン接種】～10月末までに希望者全員のワクチン接種達成を目指します～

↑ スマートニュースでの配信内容 9

【ポスター】スポーツ選手やマンガとのコラボ



※ 8月から、大学・専門学校や公共交通機関・大規模商業施設等に掲示。二次元コードから特設サイトへ誘導



【広報テレビ・ラジオ番組等】

● **tvk 「ハマナビ」**

トピックス枠・インフォメーション枠で感染予防啓発・ワクチン接種関連情報を周知

● **FMヨコハマ 「YOKOHAMA My Choice!」**

10月3日に市長が出演し、コロナ対策について放送。その他、各回のエンディングコーナー等で感染予防啓発・ワクチン接種関連情報を周知

● **RFラジオ日本 「ホッと横浜」**

9月23・24日に市長が出演し、コロナ対策について放送。その他、各回のエンディングで感染予防啓発等を呼びかけ

● **ニッポン放送 「ようこそ横浜」、文化放送 「横濱流儀（ハマスタイル）」**

番組冒頭でパーソナリティから感染予防啓発を呼びかけ

● **インターFM 「PUBLIC SERVICE ANNOUNCEMENT」**

外国人向けに、隔週でワクチン接種関連情報を放送

● **ケーブルテレビ（YOUテレビ、J:COM、iTSCOM、YCV）**

ワクチンコールセンター案内、妊娠中のワクチン優先接種情報、若者の接種促進動画等の放送協力

● **tvk データ放送**

新型コロナウイルス関連情報を掲載