

編集者が語る広報紙

『広報よこはま』についての調査から

『広報よこはま』についての調査プロジェクトチーム

「あなたは『広報よこはま』を知っていますか？」

「もちろん」と横浜市職員であるあなたは答えるでしょう。

「それでは」と、私たちは重ねて聞かれます。

「今月号の『広報よこはま』のうち区版は何ページあるでしょうか？」

「え」と、小さくつぶやいて必死に思い出そうとしているあなた、そんなあなたに読んでほしくて、この小稿をしたためました。

ところで『広報よこはま』は市内の全世界帯に対し定期的に配布される（少なくともタマエ上は）本市唯一、かつ最大の媒体である。したがって、『広報よこはま』の紙面は、市の市民に対する顔とも言えるだろう。また、市民の中には『広報よこはま』を読むことと、まさに住民票でもとりに区役所へ行く以外は、市の仕事を意識して知ることは、まったくないという人も少なくないはずだ。そんな『広報よこはま』が、いったい

読者である市民にどう読まれているのか。いや、そもそも読まれているのかどうか。読者は『広報よこはま』に何を求めているのだろうか。

こういうことを知りたくて、私たちは読者にアンケート調査を試みることにした。昭和五十五年も押しつまった十二月のことであった。

私たちは、『広報よこはま』の担当者として毎月毎号どんな企画の記事を載せたらいいのか、どんな書き方をすればいいのか、という疑問を常に持っていたし、今もまたそうである。

以下は、調査の結果についての雑感を、調査に携わったメンバーが交した会話風にまとめたものである。

主婦の半数が読む

A 今回の調査は主婦を対象にしたわけだけれど、郵送調査という方法にしては五五％という高い回収率だったのは、やはり主婦は広報をよく読んでるとい

ことなんだろうねえ。

B ぼくらは広報をいつも作っていて『広報』の主な読者は主婦だ。ってことをいつも前提として意識してるし、先輩からもそう言われてきたしね。

C それと高齢者、ね。

A 郵送調査では三〇％ぐらいの回収率しかあげられない、という定説や実例もあった。回収率を上げようというねらいと、やはりいちばん良く読んでも思われる層の声を聞きたかったということ、こうしたんだってね。

B 回収率を上げたということでは、市長名のあいさつ文を調査票と同時に送ったことも効果あったと思うよ。

C それと、未回収の対象者に電話で督促

したことも効いているんじゃないかしら。

A 五五％という回収率は一般的な面接調査より低いのはしかたないけど、回収標本数が一、三三二と多かったから、けっこう幅広い声を吸いあげることができたと言えるだろうね。

B そこで、どのくらいの人が『広報

調査仕様

調査地域 神奈川・中・港北・戸塚の4区
 調査対象 4区内に居住する満20歳以上の主婦
 標本数 2,400標本（各区600標本，30地点）
 抽出方法 住民基本台帳をフレームとする確率比例抽出法

調査方法 郵送法
 調査期日 昭和55年12月1日(月)～12月31日(水)

調査の企画・実施 横浜市広報課，神奈川・中・戸塚・港北区の区民相談室

調査結果分析の監修 横浜市広報企画審議会会長 花井清二良

回収結果

神奈川区	333標本	(回収率	55.5%)
中区	312 "	("	52.0%)
港北区	303 "	("	50.5%)
戸塚区	384 "	("	64.0%)
計	1,332 "	("	55.5%)

よこはま〃を読んでいるかというのと、びっくりするくらい高い数字になっているんだよね、これが(図1参照)。

C 新聞なんだから別にスミからスミまで読んでくれなくてもいいと考えると、ほとんど一〇〇%とっていいものね。

A こころへんが、五五%の五五%たるところだろうね。

C そうね、ふだんから広報を読んでいる人は、まず答えてくれただろうし。読んでない人や知らない人はアンケートといつても、無視しちゃったんじゃないかしら。

A 実際、督促してから回収した票は〃たんねんに読む〃という答えがぐんと減ってるしね。

B それでも、少なくとも半数の主婦は〃広報よこはま〃を読んでいる、とは間違いなく言える。

C たった半分？

B いや、半分も、だね。

A 市の出している広報についてのアンケートってことで、反応した人が半分。ということは、実際に広報が届けられた時に反応する人も半分ってことかな。

B 残り半分は無視、か。パワー不足だなあ。

C 半分プラスアルファなんだから、読んでる人はけっこういるわよ。

A 読まない人に、その理由を具体的に聞きたかったね。作る側の工夫次第で読んでくれるようにもなるだろうから。

B 〃全く読まない〃という人が0.7%じゃ、せつかく答えてもらったけどデータとしては使えないね。

年代による違い

C 読んでる人でも、その程度は年代によって、ちよつと違ってくるのよね(図2参照)。

A 二十代の人は〃たんねんに読む〃が少なく、興味のあるところだけ読むという人が70%。

B その点四十代の方は、〃たんねんに〃が多くて〃興味のあるところだけ〃が少なくなっているね。

C 四十代の主婦って、もう子どもに手がからなくなつて、時間的余裕があるのよ。

A だけどその結果、活動的にいろいろ仕事とかサークルとかおけいごととかボラティアとかやる人もいれば、家に閉じこもっちゃってひとりでジツとしている人も多みたい。

B 老人も、そういうふう

に分かれているみたいだね。

C まあヒマがあつて家にひとりであれば、配られて来る広報でも読んでみようか、っていう程度かもね。

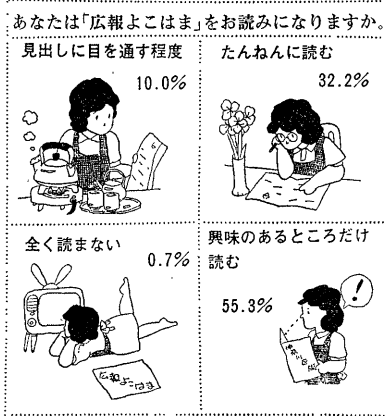
A だけど、そういう人にこそ読んでほしいという気もするね。広報の記事を読んだことがキッカケで、何かの社会参加をしてみよう、ということになればこんなにもいいことはないし。

C 二十代の若い主婦は、好き嫌いや要・不要の判断がはっきりしているみたいね。

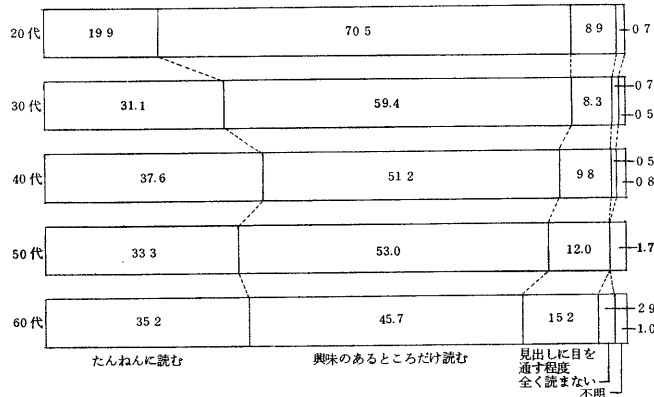
B 若い主婦だったら保健所のことぐらいじゃないの、関心ある記事って言うたら。

A 独身の人だったら保健所も関心外だろうから、読んでる人の率はグーッと下がっちゃうね、きつと。

図一 「広報よこはま」の読まれ方



図二 年代による読みかたの相異



C だいたい役所自体が若い人対象の催して shouldn't じゃない。若い人は区民まつりなんかにも来ないわよ。

A ウン、取材していても確かに〃中高年まつり〃という感じがする。

B そうだね、われわれだって、若い人向けの企画って考えずに紙面を作っている。すると若い人にとって広報紙なんて現状では存在価値があんまりないのかもしれない。

C そのあたりは、これからもっと考えていかなくっちゃ。

B 主婦以外で読む人、というところ「夫」が意外に読んでいるようだね。六二%というのはかなりのものだよ。

C 読んでる主婦の夫だから、奥さんに「ホラ、こんなことが載ってるわよ」って感じで手にとることも多いと思う。

A そういえば、この結果が出てから神奈川版ではサラリーマン向けの記事を書いたね。

どんな記事が読まれるか

A 問一で、五十五年十一月号で興味を持って読んだ記事を三つあげてもらい、問二で、どんな記事を読みたいか、あるいは読みたくないか答えてもらったけど、結果が全然チグハグだったね(図-3、4、5参照)。

B そう、特に戸塚区版の「東戸塚駅整備など区民要望まとまる」は全市版、各区版の中でもトップの五二・四%も獲得しているんだよね。

C 港北区版の「緑の保存が大切、新総合計画を討議」も二六%、中区版の「海底都市も夢じゃない、二十一世紀を語る」も二四・八%とまあまあなのにな。

A そう、ところが問一二では、区民会議の記事を読みたいという人が二四・四%と一三項目中いちばん低い。どうな

ってるのかな。

B 問一二の方は、「区民会議など市、区政に参加する場の案内や報告」というわかりづらい言葉使いをしたのがいけないかったんじゃないのかなあ。「文化、スポーツ、社会福祉などで活躍している個人グループの紹介」も同じ理由で低くなってると思うけど。

C この二つは、今の「広報よこはま」がいちばん力を入れてる企画なのにあんまり読みたいと答えてもらえなかったってことは…。

図-5 読みたい記事と読まない記事

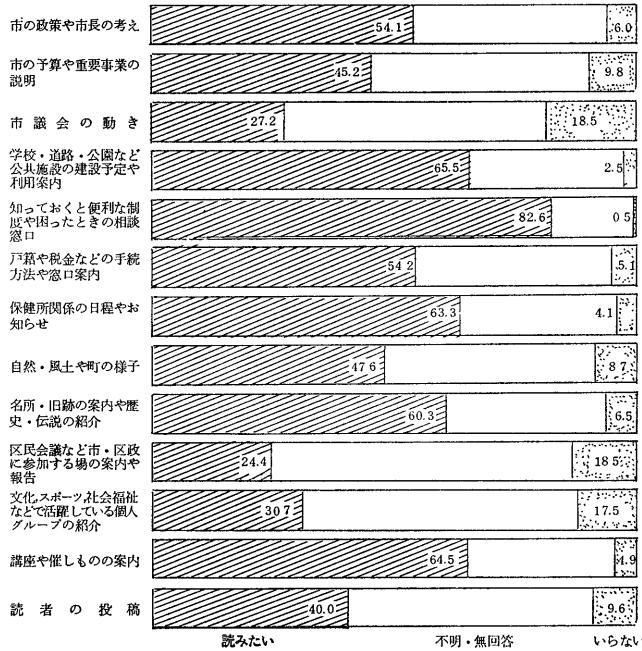


図-3 興味深く読んだ記事(55年11月号全市版)

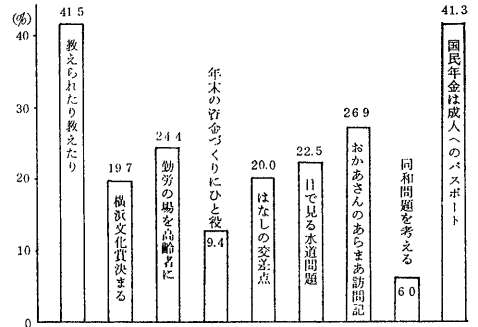
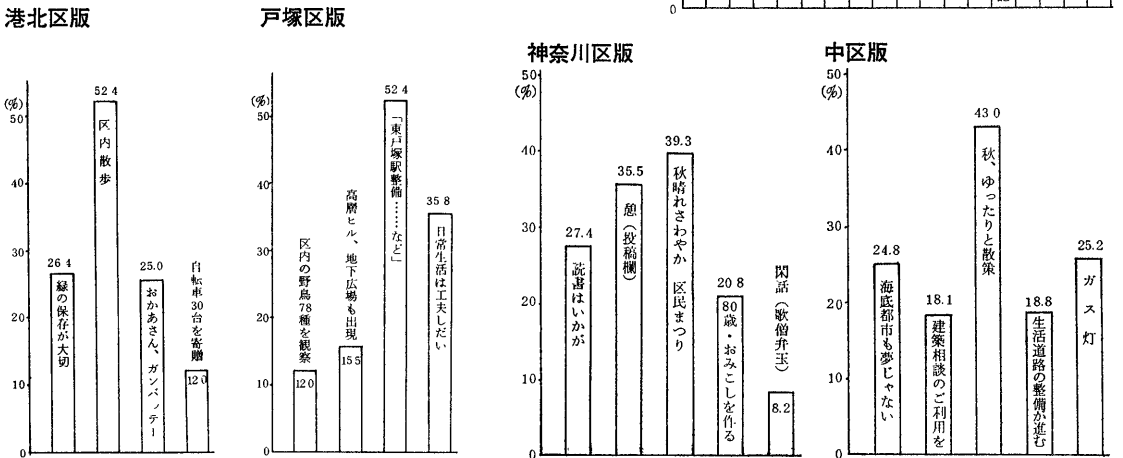


図-4 興味深く読んだ記事(55年11月区版)



A //文化スポーツ//では全市版の//教えられたり教えたり//や戸塚版の//日常生活は工夫しだい//がけっこう興味深く読まれてたりして、理解に苦しんじゃうね。

B だから、単にジャンルとしてどんなものかいいか、というよりはそれが実際の記事になってみないことには評価につながつて来ないと思うよ。

C それと、問一と二だと結局//おしらせ//的な//知っておくと便利な制度や困ったときの相談窓口//や//学校・道路・公園など公共施設の建設予定や利用案内//、//保健所関係の日程やおしらせ//、//講座や催しもの案内//なんかが読みたいということになっていて、お知らせ広報だけじゃダメだっという私たちの考えと違ってるのね。

A もういちど問一一のほうで見ると、制度だったら//年末の資金づくり//ひと役//、相談窓口だったら//建築相談のご利用を//という記事があるけど、どちらも数字としては低いね。

B だから、実際に企画をたてる時には、この数字をストレートに使うことはないね。読者が本当に求めている情報は何かというところは、アンケート調査くらいでわかるほど簡単なものじゃないと思うし、半分は//カン//に頼らざるをえないだろうし...

C むしろ、編集する側として訴えたこと、つまり編集の方針というかポリシーをしっかりと持つことがいいじゃないかしら。

A うん、そのとおりだと思うね。編集発行する側での考えを明確にしておいて、そのうえで読者の反応やフィードバックされてくるものを、たいせつにした。

B そういう意味では、この調査の自由回答欄は読者のナマの声がいろいろあって、興味深かったね。

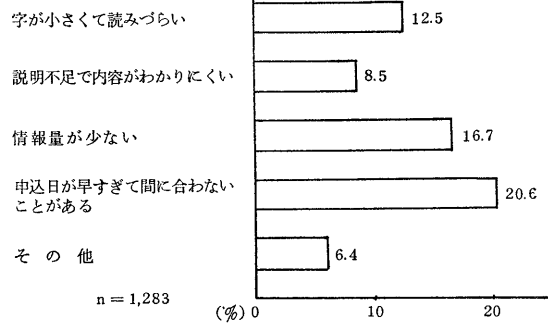
C あの//こんなことに多額の税金を使って腹だしたい//と書きなぐってあったのにはびっくりしたわよね。

A かと思えば、//編集の仕事はたいへんでしょう。市民のためにがんばってください//なんて、こちらが赤面しちゃうようなのもあったね。

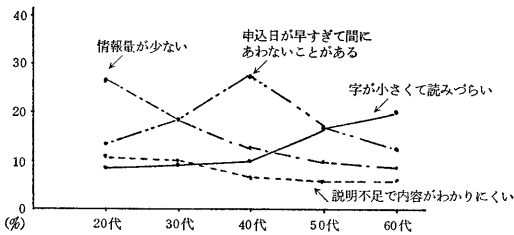
B まあ自由回答として寄せられた声は、単にどの選択肢に○をつけたかというところをはるかに越えた、ひとりの人間のホンネとしての重みを感じられるね。数としては少なくとも、生きているんだなあ、内容が。広報の仕事はそういう数字には表われない//心//というか、//感性//でピンと来る部分はかなり大きいからね。

配布をめぐる問題

図一六 お知らせ欄「掲示板」への不満



図一七 年齢別にみたお知らせ欄「掲示板」への不満



図一八 配布状況 (配布日を特定して日だけを集計)

5日以前 (18.3)	6日~10日 (46.6)	11日~15日 (21.3)	16日~20日 (8.1)	21日以降 (5.7)
----------------	------------------	-------------------	------------------	----------------

n = 596

C それはそうと、自由回答欄では//配られるのが遅くて、行事の参加申込みなどが締切りすぎだったことがある//、//配られるのが遅くて、行事の参加申込みなどが締切りすぎだったことがある//という人がずいぶん多かったと思わない? **A** そう、配布が遅れたことによつたとえば何かの行事に参加できなかったなどという//実損//をこうむつたとすれば、文句のひとつも言いたくなるだろうね。 **B** これは、ひとえに//配布//の問題なんだろうけど。 **C** 自治会・町内会に配布をお願いしな... **C** 問十七はおしらせ欄への不満を聞

A 自治会・町内会のこと、避けて通れない問題には違いない。//広報企画審議会の花井さんは、//配布日が一定していないのは定期刊行といえない// (報告書七四ページ)と言ってくれたけど...

B 僕は正月に田舎へ帰つたんだけど、元旦の日に、一月号の広報紙が新聞折り込みで配られたのには感動しちゃった。

いたわけだけど、「申込み日が早すぎて間にあわないことがある」と訴える人が全体の二割もいるわけね。

A いちおうこちらの対策として、毎月のおしらせは十日以降ということにしてあるし、申込みが必要なものは十五日過ぎになるよう主管の課とも相談してるけど…。

B 問八にあるけど、十日までに配られていない、という人が三五%もいる。十日というラインも、そろそろ考え直すべきなのかもしれない。

C かと言ってどんどん遅らせていけば、主管の課も日程設定に困るだろうし。

A いずれにしても、配布にからむ話はやっかいだね。

読者とともを考える

B 話がおしらせ欄を中心に進んでいるけど、おしらせの意味をもうちょっと考えてみたいね。

C 確かに読者にとっておしらせは、「何か貰える」とか「参加できる」とか、直接行政のサービスに接するチャンスを生み出すわけだし、関心が集まるのはわかるけど…。

A でも、「広報よこはま」は「知らせて考え行動してもらおう、が基本。宣伝

目的の単なる報告記事は向かない」「(「みなど」一二二号入特集・情報V3頁)という方針でやってきたし、別の意味で「脱おしらせ広報」をめざして、記事の方に力を入れてるよね。

B そう、上意下達式の一方的なコミュニケーションじゃなくて、読者である市民といっしょに考えるための双方向のコミュニケーションが広報のもともとの意味だからね。

C だから、おしらせばかりに目を向けられて、記事の方はどうでもいい、というんじや、いっしょうけんめい企画たてて取材して記事を書いているほうとしては、さびしいわよね。

A 僕らの書く記事がおしらせに比べてあまり読まれていないとすれば、理由は何だろう。

B こちらの技術が未熟だというのがまずあって、次に来るのは役所全体の姿勢じゃないかな。

A あんまり情報を出したがいとか、核心に触れる問題は避けて通るとか、常にキレイゴト、たてまえだけしか伝えない、とかね。

C 事業局へ取材に行っても、なかなか教えてくれないことがあるものね。

B 局には局の事情があるのはわかるけど、これで情報公開なんて本当に実現するのかな、と思うこともあるよね。

A かと思うと、それこそ「単なる報告」にはずいぶんご熱心だったりして。

B そういう例は少ないけれど、たまにあるとがっくりするね。「本市では市民生活向上のため〇×事業を鋭意実施中であります」とか「区民のみなさんの積極的な参加で会は大いに盛りあがりました」のたぐいは、そんな姿勢の表われ。広報は手段なんだから、広報紙に載る政策や事業の内容が良ければ広報もいいものになっていくはず。

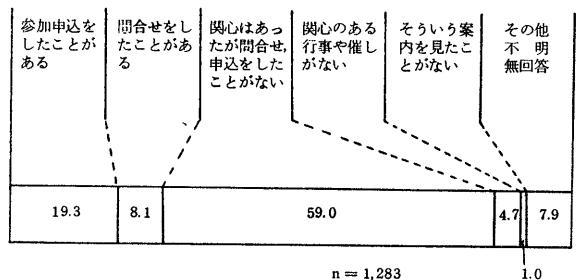
A そう、「職員全員が広報マン」と言われて久しいけど、そういう意識を持つてる人はそう多くないね。もっともそれを広めるのもわれわれの仕事だけ。

C 広報担当者としては、効果的な見出しをつけることやいい写真を撮ることやレイアウトを工夫するとか、えーとあと肝心な文章表現力を身につけるとか、そういうことに力を入れてかなくてはねえ。

A それと、企画のたて方もそうだし、情報を幅広く収集して、いかに組み立てるかかってこと、特に町の話題なんかは机に座ってるだけじゃダメ。それから生の人間からホンネを引き出すインタビューのコツみたいなもの…。

B あげていけばキリがないよ。いっぱいあるもの。とにかくそうやって紙面

図-9 行事・催しへの参加



をよりよく作るための技術は常にレベルアップしていく必要があるね。

お知らせの課題

C 話が広報の研修みたいになっちゃったから元に戻しましょう。

A さっき出た「考え行動してもらおう」っていうことだけど、広報の記事を読むことによって読者が何らかの行動をしたとか、意識が変わったとか、そういうこともこの調査で調べたかったね。

B 特に、そういうことを狙いにしてる事業で、広報にもよくとりあげてい

る「区民会議」や「さわやか運動」や「施設見学会」が読者にどういうふうに見られているのか、といったところ。

C そういうのって数字で出すのが難しいのよね。だからとりあえず、答えてもらいやすい「行事・催しへの参加」を聞いたんだけど。

A 参加申込みをしたことがある」と「問合せをしたことがある」を合わせて三割弱。決して少なくないと思うけどどうだろう。

B 多いか少ないかは別として、「広報よこはま」の影響力の程度に見当はついたらね。

C 参加申込みをしたことがある」人に四十代が多いのは、やはり子どもが大きくなったことに影響されているのよね。まあもともと読んでる人の割合も多いんだけど。

A 年代での比較なら、問一七の「お知らせ欄・掲示板への不満」がおもしろい。若い人は情報量を求め、中年は参加への期待をたがらせ、高齢者は字の小ささに苦情を言っている。

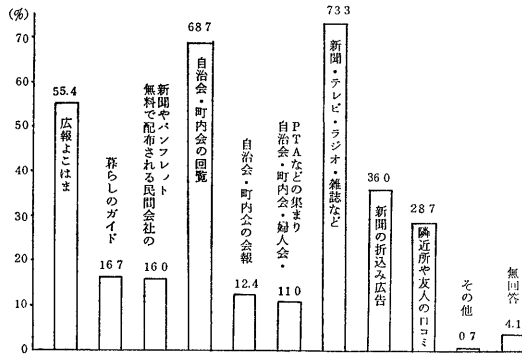
B すべての年齢層を読者にしているのだから、どのへんでつりあいをとるのがむずかしいね。

他のメディアとの比較

C 広報よこはまは「各家庭に届けられるわけだけど、家庭にあるメディアって他にもいっぱいあるじゃない。一般の新聞や雑誌、テレビ・ラジオはもちろん、回覧板とか、「サンケイリビング」や団地新聞みたいな無料の新聞、新聞の折込み広告とか……。

A 主婦は家に来るいろいろなメディアのうち、日常生活に必要な情報をどうやって集めているかを問一八で聞いたんだね。「新聞・テレビ・ラジオ・雑誌」のいわゆる四大メディアがトップだったのはいいけど、「回覧」もかなり多くてこれは予想外だった。次いで「広報よこはま」が五五%。

図-10 必要な情報はどのようにして



B 広報よこはまについての調査なんだから、バイアスがかかっているはず。ちょっと割引いて考えた方がいいね。

C 五五%って正直言って物足りないわよね。

A 前に出た問九の「読まれ方」の結果にも「こんなもんか」と我々は感じたけど、花井さんはどちらも「高い数字であることを評価したうえで、新たな問題にとりくむべきだ」というような評価をしてくれたよね。我々の「親の欲目」なのかもしれないなあ。

B あと、数字としては低かったけど、サンケイリビングみたいなフリーペーパー（無料紙）に注目しておきたいね。毎月一回から二、三回程度の周期で、各家庭に、無料で配られ、対象地域もそんなに広くない、というところで「広報よこはま」と似ているところがすごく多い。

C 記事の内容だつて主婦向けだし、「区のおしらせ」まで載るし、もちろん地域の催しや市の事業も載ってるしね。

A 商売がらみや政治、政党がらみのもも堂々と扱えるから強いよね。特に市の事業に反対する動きがあったりした場合は太刀うちできない。

B 広報紙の記事は「市の公式見解」という面もあるから、慎重にならざるを

えないよね。いずれにしても好敵手だよ、彼らと我々は。

区の広報の将来性

C 今回のこの調査は区版の担当者がわりと主になってやったんだけど、この結果が今後の区版にどういうふうになかされていくのかしら。

A 区版の方向としては、「よこはま21世紀プラン」にも「広報紙については現在の全市版中心から、区版中心へ転換し、市民に身近な情報の提供に」とめる」とあるように、拡充するようになるのは間違いないね。キメ細かな情報提供というのは時代の要請だよ。

B 去年、区政推進課ができたのも「広報広聴を充実させるため」だったし、これからの広報区版は、量質ともに高めることを求められるだろうね。

C そうなるのと私たち担当者も、それなりの勉強をしてくなくちゃいけないわね。

A いちおう、九区の職員と広報課とで研究会を重ねて「編集の手引き」を作ってるけどね。

B 直接的には役立たないかもしれないけど、この調査を通じていろいろ考えさせられたことは、区の広報を充実させていくうえでプラスになると思う。

C 区の広報という意味じゃあ、区の自主事業とうまくタイアップした時の紙面って迫力あるわよね。港北区版の地区カルテとか磯子の「わがまち五十五選スケッチ画集」なんか。他にもあるけど。

A これも、さっき言った「行政全体が良くなれば広報も良くなる」のいい例だよ。

B 広報といっても、「広報よこはま」だけでなく、他の方法でもいろいろやっていくのもおもしろいね。

C 今だって、神奈川区で「神奈川宿のガイドマップ」、緑区で「ヨコハマウ

オーキングの緑区編」を作ろうとしているし、鶴見区の「鶴見八景」の募集とその紹介もユニークだと思うわ。

A 広報編集の方法として、「読者参加」も考えていかなきゃあ。調査の自由回答でも「編集に市民の参加を」という意見があったし。

B 投稿やルポものという読者参加は今でもあるね。ただ企画して紙面構成をするというところまでには、道のりは長いと思うよ。

C そうね。ある若者向け情報誌の編集長は「読者参加はたいせつだけど、編

集する側と読む側では立場が違う。庭先には入れても家の中にはあげない、という方針でやっている。責任ある仕事をしたいないと本当の味はわからない」なんて言ってるものね。

A 区の広報が発展していくためには課題もいろいろあると思うけど、まあお互いこうやって話しあってやっていきましようや。

この調査は次のメンバーによって行われました。△小沢朗Ⅱ文責（神奈川区区政推進課）能瀬順子（中区区政推進課）

遠藤実（民生局障害施設課・前中区区政推進課）山本久美（港北区区政推進課）

高田邦夫（市民局市民ホール・前港北区

区政推進課）竹村雅道・北内陽子（戸塚

区区政推進課）久嶋常夫（市民局広報課

広報第二係長）

また、調査にあたって多くのみなさんにご協力をいただきました。この場を借りてお礼申し上げます。なお、調査報告書が各メンバーのもとに若干部ありますので、興味のある方は連絡してください。