

令和6年度 第2回

高知市 広聴広報推進委員会



令和7年2月5日(水)

目次

I.第3期広聴広報戦略プランの概要	P1
II.令和6年度広聴広報戦略プランの取組報告	P2
1 広聴戦略	P3
2 広報戦略	P7
3 組織戦略	P10
III.高知市公式ホームページのリニューアル	P11



I. 第3期高知市広聴広報戦略プランの概要

① 目的

社会情勢の変化や市民ニーズが多様化・複雑化する中、何のために市民の声を聴き、どのようにすれば伝わる情報を届けることができるのかなどを職員一人一人が考え、それぞれに適したアプローチを実践していくために「**高知市広聴広報戦略プラン**」を策定し、組織全体として戦略的な広聴・広報の取組を展開するもの。

社会情勢

- ◆目まぐるしく変化する社会情勢
- ◆急速なデジタル化
- ◆多様化する市民ニーズ

現状と課題

- ◆載せることが目的の「アリバイ広報」
- ◆「デジタル活用」への苦手意識
- ◆職員のスキルのバラつき

② 第3期戦略プランの方向性

第1・2期戦略プランの考え方を継承しつつ、より「伝わる」ための広報力のスキルアップを図る「**①アリバイゼロ戦略**」、複数のデジタルメディアを効果的に活用し、幅広い世代に対して迅速にアプローチするための「**②デジタル戦略**」、国の動向や社会情勢の変化に素早く対応していくために、事業対象者に対して戦略的なアプローチを行うための「**③ターゲティング戦略**」を基本の柱として、様々な広聴・広報活動を展開するとともに、「**全職員が広聴広報担当者**」としての意識の醸成を図っていく。

第3期（R6～10）

〈キャッチコピー〉

もっと「伝わる」**3つの戦略でSTEP UP**

※ 計画期間は「第3期高知市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を補完するものとし、令和6～10年度の5カ年計画とする。

第2期（R2～5）

市民の「**ミカタ**」でもっと伝わる
キャッチボール型広聴・広報

職員一人一人が「市民の見方」を意識して、「市民の味方」となる意識改革を重視。また、新たな広報媒体の発掘（公式LINE）やまちを好きになってもらう取組（高知市PR大使）も導入。

第1期（H28～R1）

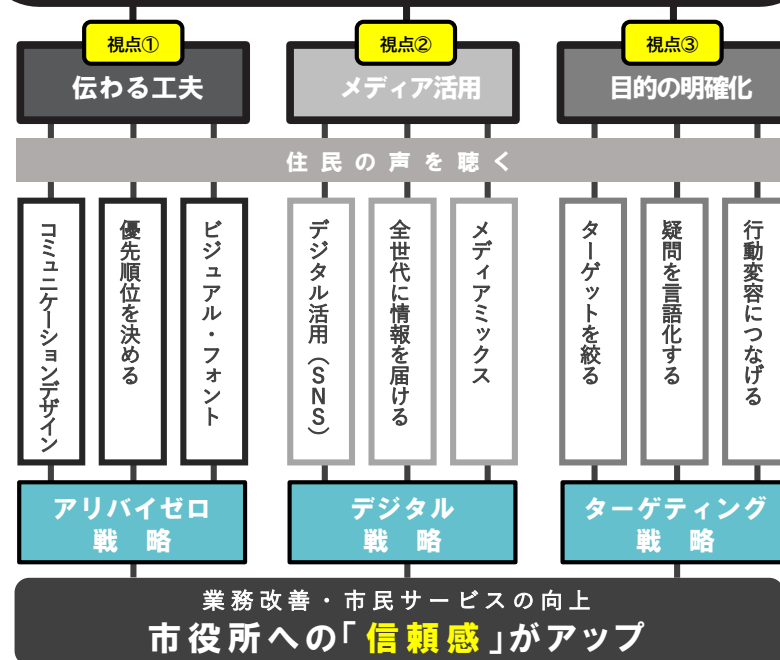
「**伝える**」から「**伝わる**」へ
キャッチボール型広聴・広報

広聴と広報を連携させ、一方的に「伝える」のではなく、「伝わる」ための仕組みづくりを展開する。平成28年度に戦略プランを策定し、翌年度には広聴広報の専門部署である「広聴広報課」を設置。

③ 戦略プランを推進する3つの視点

第3期戦略プランの基本の柱「アリバイゼロ戦略」「デジタル戦略」「ターゲティング戦略」を効果的に展開していくために、「**伝わる工夫**」「**メディア活用**」「**目的の明確化**」の3つの視点を意識して取り組んでいく。

全職員が広聴広報担当者



〈参考〉 広聴広報の主な取組

広聴戦略

- 出前講座
- 市民ウェブモニター
- 広聴広報推進委員会
- 市長と語ろう会
- 市民の声

- 広報「あかるいまち」の充実
〈広聴〉紙面アンケート
〈広報〉伝わる紙面づくり
- LINE公式アカウントの運用
〈広聴〉道路異常・災害等の通報機能
〈広報〉ニーズに合わせたセグメント配信

- 市長定例記者会見
- SNSを活用した情報発信（Instagramなど）
- 高知市PR大使
- 動画広報

広報戦略

組織戦略

- 広聴広報担当者の配置
- 広聴広報研修の実施（担当者向け）
- 広聴広報活動支援（アドバイス・機材貸出）

今後の検討

- 広報「あかるいまち」紙面アンケートの可視化
- デジタル化の推進（高知市公式ホームページのリニューアル等）
- 新たな広報媒体の発掘
- 全職員の広聴広報力の強化

Ⅱ. 令和6年度 広聴広報戦略プランの取組報告

第3期 高知市広聴広報戦略プラン

計画期間

2024(令和6)年度～2028(令和10)年度

第1・2期戦略プランの考え方を継承しつつ、より「伝わる」ための広報力のスキルアップを図る「①アリバイゼロ戦略」、複数のデジタルメディアを効果的に活用し、幅広い世代に対して迅速にアプローチするための「②デジタル戦略」、国の動向や社会情勢の変化に素早く対応していくために、事業対象者に対して戦略的なアプローチを行うための「③ターゲティング戦略」を基本の柱として、様々な広聴・広報活動を展開するとともに、「全職員が広聴広報担当者」としての意識の醸成を図っていく。

広聴戦略

- ① 出前講座
- ② 市民ウェブモニター
- ③ 市長と語ろう会
- ④ 広報「あかるいまち」の充実
(紙面アンケート)
- ⑤ LINE公式アカウントの運用
(道路異常・災害等の通報機能)

広報戦略

- ① 広報「あかるいまち」の充実
(伝わる紙面づくり)
- ② LINE公式アカウントの運用
(ニーズに合わせたセグメント配信)
- ③ デジタル化の推進
(市民のデジタルリテラシー向上)

組織戦略

- ① 広聴広報研修の実施
- ② 広聴広報活動支援

1 広聴戦略

① 出前講座

- ・市の施策や事業等を周知し理解いただく
- ・職員と市民が直接対話することで、市政を身近に感じていただく

申し込み状況296件(R7.1.22現在) 年度当初の目標200件

地域の公民館や町内会、児童クラブ等での利用が多い。

	防災・救急	福祉と健康	くらしと環境	市政・まちづくり など	子ども向け (小学生以下)	合計
R4【実績】	39件	49件	17件	13件	25件	143件
R5【実績】	77件	68件	23件	14件	28件	210件
R6 【R7.1.22現在】	131件	92件	30件	9件	34件	296件

申込数の多い講座(10件以上)

- 【防災・救急】 ・高知市の防災対策 75 ・防災講習～命をつなぐ自助・共助～ 22
- 【福祉と健康】 ・危険な熱中症～予防と対策について～ 12 ・元気な体を保つ秘訣 11
- 【くらしと環境】 ・悪質商法にご注意 10

NEW スマホでLINE教室(広聴広報課実施)

市民のデジタルリテラシー向上支援のため、市と連携協定を結んでいるソフトバンク(株)のスマホアドバイザーを講師として実施。
令和7年1月22日現在、申し込み数6



② 市民ウェブモニター

- ・より短期間で簡易に市民の意識やニーズを把握
- ・Web活用による若い世代へのアプローチ力、市政への関心を高める

第1回:街路市に関するアンケート

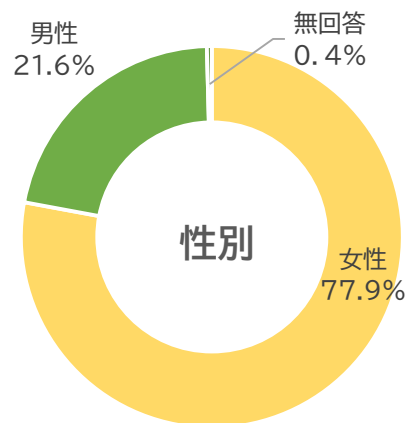
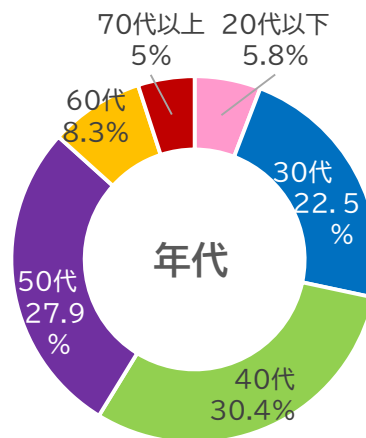
令和6年9月 回答者数:187人(回答率 77.9%)

第2回:スポーツに関する意識調査

令和7年1月 回答者数:195人(回答率 81.2%)

令和7年2・3月に第3回・第4回を実施予定。

R6年度 モニター登録者数 240人



③ 市長と語ろう会

市の重点施策や事業について、市民が要望・提案等ができる機会を拡充し、市政に対する関心や理解度の向上を図るとともに、市民とのコミュニケーションの中で、各地域や世代・職業等による個別課題を共有し、市民と行政の協働によるまちづくりを推進する。

今年のテーマ

移住者の視点で高知を語る

移住者のホンネを聴き、高知市で暮らしていくために必要なものは何か、移住者たちがどんな働き方を求めているのかなどを探り、市役所内における人材確保や人口減少対策など、市政運営に活かすもの。

開催日時等

日 時：令和7年2月27日（木）

場 所：こうちみませ楽舎

参加者：高知市役所に勤務する地域おこし協力隊4名



▲過去の開催(R5年度)

④ 広報「あかるいまち」の充実(紙面アンケート)

広報「あかるいまち」では、市民ニーズを把握するため令和5年度より「読者プレゼント」コーナーでアンケートを実施。広報紙への感想のほか、市政に対する様々な意見が寄せられており、紙面の充実や各課の業務の参考として活用している。

令和6年度のアンケート結果概要(令和6年4月号～令和6年12月号現在)

[延べ回答数]

1,380人

男 320人
女 986人
他 74人

回答者の年代

(人)

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	その他
6	128	233	294	359	239	87	16	19

■今月の読者プレゼント■
PRESENT!

粉もんダイニング
手羽中5本セット(お持ち帰り)
〒南ノ丸町51-7 エスポワール101
15時～21時 休 不定休 ☎ 855-3270

冷めてもおいしい手羽中5本セット。店内ではお好み焼きや焼きそば、唐揚げなどを食べられるほか、お持ち帰りもできます。

回答方法
住所・氏名・年齢・性別(任意)・電話番号・プレゼントの名称・アンケート①②の回答を明記し、応募フォームまたははがきで、郵送先▶〒780-8571 本町5-1-45 広報広報課

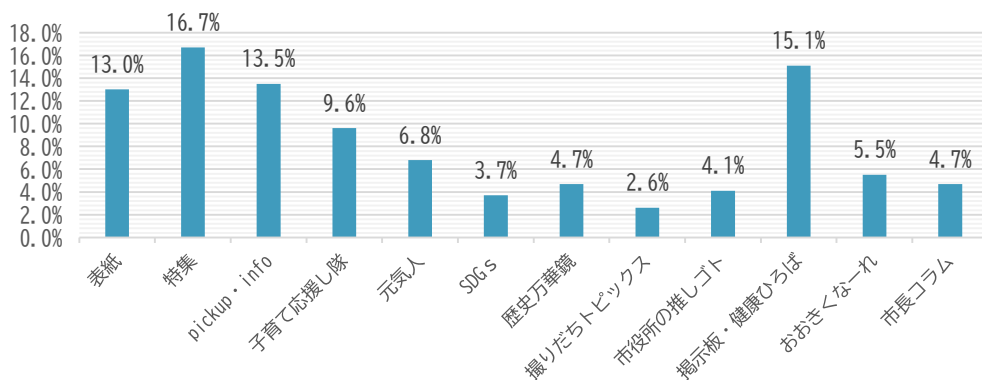
※当選発表はプレゼントの発送をもって代えさせていただきます。
※個人情報(プレゼントの発送・広報紙作成の参考とするため、利用することがあります。また、事業者から商業発表の場合は当選者の個人情報も提供します。)

アンケート
① 今月号で最も印象に残っている記事とその理由
② 取り上げてほしい企画や内容(任意)
③ あかるいまちの感想や高知市に対する意見

※ご意見の一部は紙面に掲載することがあります。掲載を希望しない場合は「掲載不可」と記入してください。

応募締切
1月31日(金)
(当日消印有効)

最も印象に残っている記事



感想や高知市に対する意見

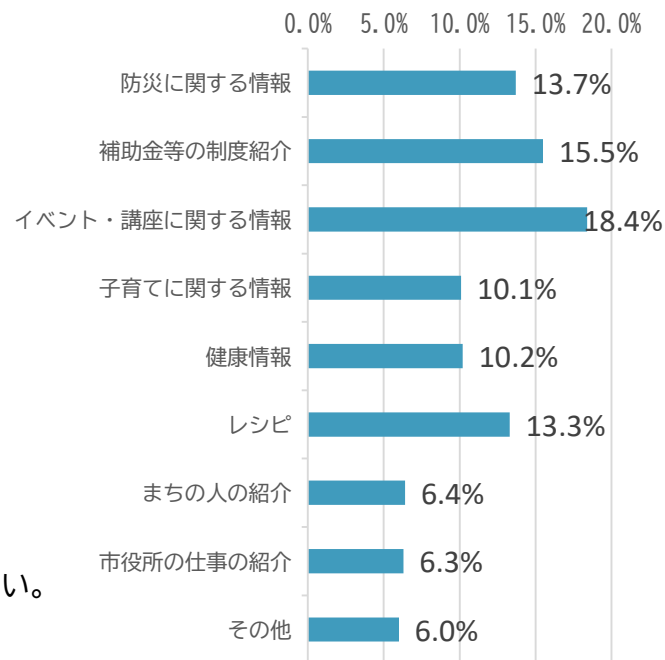
●広報「あかるいまち」に対する意見

- ・カラー印刷で嬉しい、文字がもう少し大きかったら尚良い。
- ・バラバラ落ちやすいのでホッチキス等で止めてまとめてほしい。
- ・防災関連の講演会や対策方法など今までよりもページ数を増やして作ってほしい。

●市政等に対する意見

- ・夏に足を水に浸せたり、ミストのある公園が増えたらいいと思います。
- ・健康づくりの一環として、スポーツ教室を充実してほしい。

取り上げてほしい企画や内容



⑤ LINE公式アカウントの運用(通報機能)

市で管理する道路や河川、公園等の不具合について情報を受け付ける「通報機能」を令和3年12月から運用。LINEシステムでは、「河川・水路」、「公園」、「道路」、「災害」の4つの事象ごとに通報することが可能。

通報実績

	河川・水路	公園	道路	災害	合計
R3 ※12月から運用開始	3件	7件	13件	0件	23件
R4	13件	36件	102件	5件	156件
R5	2件	60件	152件	2件	216件
R6 【R7.1.22現在】	12件	26件	129件	6件	173件

令和6年度の新たな取組

キャッチボール型広聴の強化

通報者に対して「受付完了」のメッセージを自動配信するのみとなっているシステムを対応状況を通報者に通知できるよう、年度内に改修予定。



行政と市民のキャッチボールが生まれ、さらなる広聴機能の活性化が図られることを期待

2 広報戦略

① 広報「あかるいまち」の充実(伝わる紙面づくり)

◆要点をしぼり、写真やイラストを使った、分かりやすく伝わりやすい紙面

- ・特集に関連したインパクトのある写真を表紙に採用し、開いて読んでもらう
- ・コミック風のデザインや、柔らかい印象の紙面デザインで若い世代にアプローチ

◆ニーズを把握し、年齢各層の関心の高い情報をピックアップ

- ・読者プレゼントと連動したアンケートを毎号実施し、市民のニーズを把握

◆クロスメディアを意識した情報発信(HPやSNSとの連携強化)

- ・「撮りだちトピックス」は、詳しい内容や掲載していない写真をFacebookで公開
- ・「情報掲示板」は、詳しい情報がわかるホームページにつながる二次元コードを掲載



令和7年度に向けた検討事項

より良い紙面構成の検討

アンケート結果等を踏まえた紙面構成とすることで、さらなる満足度向上を図る。

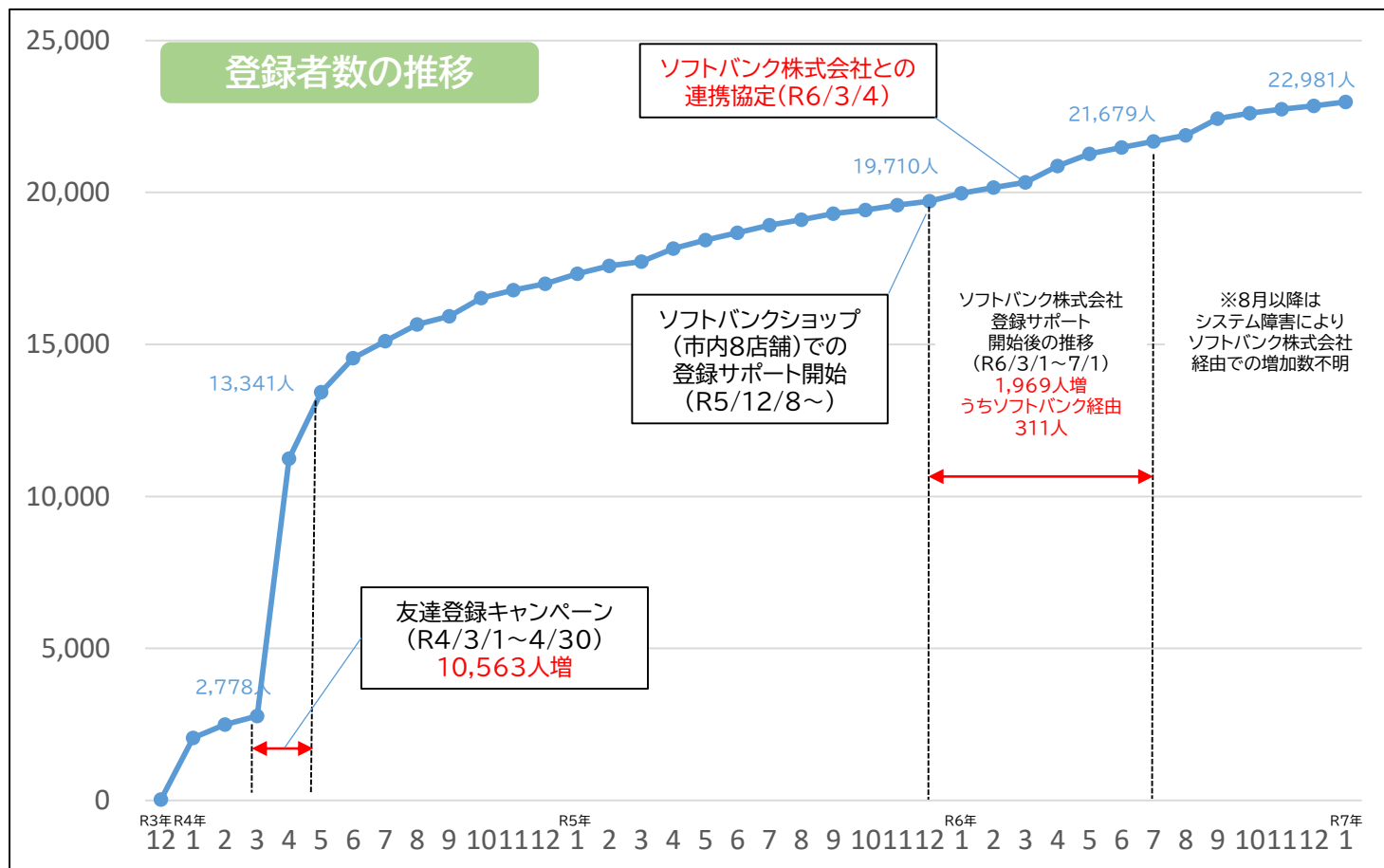
リニューアルする高知市公式ホームページとの連携強化

令和8年3月に運用開始を予定する、リニューアル後の高知市公式ホームページとの連携強化により、読んでいない方の割合を少なくすることを目指す。

② LINE公式アカウントの運用(ニーズに合わせたセグメント配信)

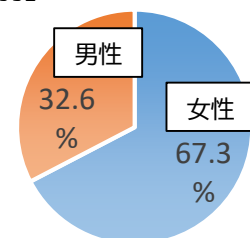
◆防災・防犯(8,752人)、ごみ(8,373人)、子育て(4,242人)、イベント(9,154人)、福祉・健康(6,284人)、
新型コロナ関連(7,198人)、その他(5,298人)の7カテゴリーで希望者に配信

※令和6年度配信件数163件(R7.1.22現在) ※令和5年度配信件数180件

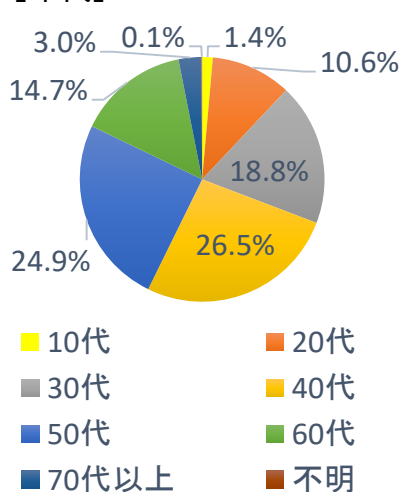


登録者数の属性

[性別]



[年代]



③ デジタル化の推進(市民のデジタルリテラシー向上)

ソフトバンク株式会社と令和6年3月に締結したデジタルリテラシー向上に関する連携協定に基づいた各種取組を実施

1 ソフトバンクショップでLINEの登録サポート

- ・市内全7店舗のカウンターに高知市公式LINEのチラシ配架、店舗での市公式LINE友だち登録サポート
- ※ソフトバンクユーザーのみならず、全ての通信会社のスマホ使用者をサポート

2 出前講座で「スマホでLINE教室」を実施

- ・令和6年度申込数6、実施済4(R7.1.22時点)
- ・申し込み団体は町内会、老人会、百歳体操の集まり、宅老所など。
- ・1団体当たり10人～15人前後が参加(4回実施分で計46人)。
- ・ソフトバンク(株)のスマホアドバイザーが講師を務め、サポート役で2～3人の社員も参加している。

3 本市主催イベントでのデジタルリテラシー向上支援

- ・5月～9月 …… 「いきいき健康チャレンジ」イベントにソフトバンク(株)が「高知家健康パスポート」のアプリ操作体験ブースを出展。イベント3回の総参加者数276人。
- ・9月28日・29日… イオンモール高知で開催したSDGsイベントに、広聴広報課とソフトバンク(株)で出張スマホ教室とプログラミング体験のブースを出展。29組35人が参加。
- ・11月16日…………… 令和6年度高知市総合防災訓練にソフトバンク(株)がブースを出展。市公式LINE・県防災アプリ等をPR。



▲イオンモール高知でのプログラミング体験の様子。

3 組織戦略

① 広聴広報研修の実施

研修内容

住民に伝わる広報デザイン研修

市民に向けて発信する広報物(刊行物やパンフレット、通知文書、HP、SNSなど)について、情報の受け手となる市民に分かりやすく、必要な情報を発信していくための知識や技術などを学ぶ。

日 時：1月22日(水) 午前と午後の2回実施

対 象：(午前)各課の課長または課長補佐級の職員

(午後)各課の広聴広報担当者及び希望者(20~30代中心)

参加者：(午前)47人 (午後)64人

講 師

広聴広報アドバイザー 佐久間 智之さん

PRDESIGN JAPAN株式会社代表取締役 元埼玉県三芳町職員

寄せられた意見(アンケート結果から抜粋)

(午前)・全職員に受けてもらいたい研修だと感じた。

・業務に直接つながるような実践的な内容だった。

(午後)・広報に対しての意識が変わった。

・大変、有意義な研修だった。

② 広聴広報活動支援

希望する課の情報発信に必要なサポートを実施

- ①写真撮影 イベントや表彰式等の撮影
- ②編集・企画支援 チラシやパンフレットの編集や企画支援
- ③動画撮影・編集 動画の撮影及び編集等
- ④機材貸出 広聴広報課のカメラ・三脚等の貸出
- ⑤その他 Zoomの接続、小学生のポスター制作支援

R6支援申込数90件 (R7.1.22時点)

	写真 撮影	編集 企画	動画撮影 ・編集	機材 貸出	その他	合計
R4【実績】	47件	20件	16件	15件	13件	111件
R5【実績】	34件	20件	7件	24件	0件	85件
R6 【R7.1.22】	32件	28件	13件	25件	2件	90件

Ⅲ. 高知市公式ホームページのリニューアル

高知市公式ホームページ（以下「市HP」という。）は、平成30年度に大幅なリニューアルを実施し、今年度で7年目を迎える。

ホームページの運用に当たっては、定期的な情報（コンテンツ）の整理や、時代に合わせたアップデートが必要であり、リニューアルのタイミングは、中核市においては3～5年というケースが多い。

「知りたい情報にたどり着けない」「デザインが見づらい」「そもそも見たことがない」といった声も寄せられており、「全ての利用者に見やすく、分かりやすい」かつ「利便性が高く、業務改善にもつながる」ための魅力的な市HP構築をめざしリニューアルをおこなうもの。

01 リニューアルの方向性

課題

- インターネットの普及率が高まる中、特にスマートフォンで閲覧しやすい環境を提供することが重要。スマートフォンできちんと表示されないサイトはユーザーの離脱を招き、閲覧してもらえない可能性が高まる。
- 本市でもスマートフォンに合わせた画面表示が行えるように設定を行っているが、一方で、**性能や画面サイズが新しい端末も販売されており、画面領域サイズも刻々と変化している。古いホームページでは、文字が小さく表示されるなど、適正なWEB表示が行えず、視認性が低下する可能性がある。**

【参考】市HPへのアクセス端末の推移

アクセス媒体	2018年	2020年
モバイル端末	49.2%	65.1%
パソコン	44.3%	32.9%

- サイト運営年数が長くなると、掲載する情報（コンテンツ）が増えるため、サイトの構成も複雑になりがち。**必要な人に必要なコンテンツを見もらうためには、定期的に情報設計やコンテンツ階層の改善などを図る必要がある。

- 市HPを見たことのない方は、「見る機会・見る必要がない」「モバイル端末等が使えない」ことが推測される。他都市や市民ニーズを参考に、**新たなコンテンツを検討し、魅力的なサイト構築が必要である。**

【参考】令和5年度市民ウェブモニターアンケート結果

今後追加されると良いコンテンツ	
電子申請システム (54.60%)	
公共施設の利用予約 (44.79%)	
チャットボット (39.88%)	

改善策

改善策①

主要デバイスへの対応

スマートフォンやタブレット、パソコンといった利用端末の違いに影響されない「レスポンシブデザイン（※）」への対応が重要。

※どんな大きさの画面サイズ、またはウェブブラウザに応じて表示できるようにするもの

改善策②

ページ構成の見直し・デザイン性の向上

情報を整理し、閲覧者の時代のニーズに沿ったサイト構築が必要。

改善策③

市HPで出来ることを増やす

近年リニューアルした他都市では、施設予約システムやAIチャットボットを導入する事例がある。本市においても市民サービス向上につながるコンテンツの検討が必要。

【課題解決に向けた3つの方向性】

01

主要なデバイスに対応したサイト設計

65.1%の方がタブレット・スマートフォンなどのモバイル端末で閲覧している状況を踏まえ、モバイル対応に重点を置いたサイト設計（レスポンシブデザインの強化）をめざす。

02

市民が見やすい・探しやすいホームページの構築

トップページのメニューの整理やデザイン変更、市民に分かりやすい名称の使用、セカンドページへの効果的な誘導など、ページ構造を刷新し、探しやすいホームページの構築をめざす。

03

DXの推進

市民の半数以上が望む「電子申請システムの構築」「公共施設の利用申請」「AIチャットボットの導入」などの導入を視野に入れ、市民サービス向上と業務の効率化をめざす。

DX推進を考慮しつつ、市民の利便性の向上や、業務の効率化を庁内横断的に検討していくために、高知市DX推進本部会内にプロジェクトチームを設置、市民等へのアンケートの結果や他都市の事例、3つの方向性を踏まえリニューアルに向けての議論を実施した。

プロジェクトチーム まとめ

知りたい情報にたどり着きやすくするための**見せ方の工夫**とCMSの編集作業改善による**使いやすさの向上**の視点を取り入れたホームページの構築を目指す

見せ方の工夫

感覚的に分かるよう項目のアイコン化、検索エンジンの常時表示化 など

使いやすさの向上

各課ページデザインの自由度向上、ページ掲載承認作業の簡素化 など

令和 6 年

- 4月 高知市DX推進本部会で説明
- 5月 プロジェクトチーム設置
- 6月 第1回 プロジェクト会議（現状と課題の共有）
- 7月 庁内アンケートの実施（7月1日～8日／回答者1,583人・回答率35.66%）
高知市広聴広報推進委員会（7月19日開催）
- 8月 LINE アンケートの実施（8月2～5日／回答者1,050人）
第2回 プロジェクト会議（庁内アンケート取りまとめ/ニーズ把握）
事業者ヒアリング／他都市の情報収集
- 12月 政策予算の計上
- 1月 新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型TYPE1）の事前相談／申請（予定）

令和 7 年度

- 4月 （仮称）ホームページリニューアル業務委託プロポーザル選定委員会の設置
- 7月～ リニューアルに向けた改修作業
- 3月 新ホームページの運用開始

1

プロジェクトチームメンバーの主な意見

① 見せ方の工夫への意見

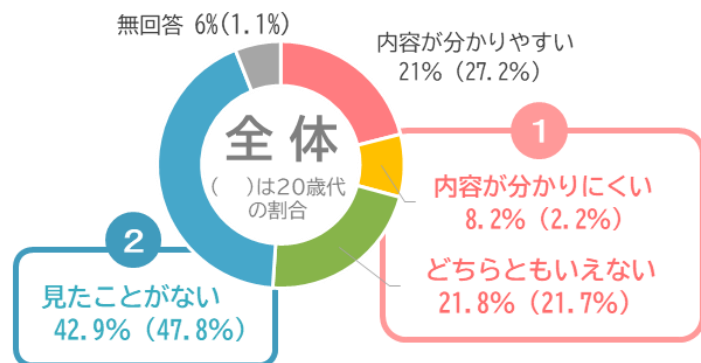
- アクセスが多い情報をトップページの上位に表示させる。
- 現行の市HPは、ページごとのスクロールが長い上に、行間が詰まっていて見えづらい。
- 重要なお知らせがいつまでも掲載されている。
- トップページに大きくキーワード検索を表示する構成とする。
- 紹介している施設等が県や他団体の施設であってもページの下部に作成課の名称が表示される。問い合わせがあっても対応できないので改善してほしい。
- SNSとの連携を意識する。
- 「子どもと遊びたいとき」「悩んでいるとき」「子どもが病気の時」等、状況に応じたカテゴリー分けをした見せ方をする。
- 税外収入増加策として、ふるさと納税をトップページから分かりやすくポータルサイトへ誘導する見せ方が必要。

② 使いやすさ向上への意見

- アクセシビリティの基準で英語の大文字が本来は小文字の部分も変換されるため使いにくい。
- ページ作成に当たり、規制が多い（見出しの使い方など）
- ウェブページのアクセス解析を各課に知らせてほしい。

2 R5 市民意識調査の結果

Q 市HPは情報が分かりやすく掲載されているか。



1 HPの「内容が分かりにくい」「どちらともいえない」と回答した理由 (30%)

- ◆ 知りたい記事にたどり着けない (53.7%)
- ◆ 分類の名称が分かりにくい (32.4%)
- ◆ 記事の内容が分かりにくい (14.3%)
- ◆ デザインが見づらい (13.9%)



2 HPを「見たことがない」と回答した割合は全体で42.9%

- ◆ 65歳以上では「見たことがない」と回答した割合が5割を超えており、20歳代も47.8%と5割に迫っている。
- ◆ 30歳代では、「掲載内容が分かりにくい」と回答した割合が他年齢層と比べてやや高くなっているが (17.9%)、「掲載内容が分かりやすい」も比較的高く、3割を超えている。

3 市民ウェブモニター結果

使用するデバイス は？	スマートフォン	77.30%
	タブレット	1.23%
	パソコン	20.86%
	その他	0.61%
どのような情報に アクセスすること が多いか？ (複数回答)	住民票や戸籍等の手続き	20.86%
	防災	16.56%
	イベントや観光	52.15%
	ごみ収集や分別	53.37%
	税や保険料の納付	22.70%
	健康や福祉	24.54%
	子育て	23.93%
	職員採用	3.07%
使いやすいホーム ページにするため に、改善が必要と 思う点は？ (複数回答)	知りたい情報の検索のしやすさ	51.53%
	ページの内容の分かりやすさ	36.20%
	障害者・高齢者などへの配慮	22.70%
	デザイン・レイアウト	24.54%
	モバイル端末対応 (スマホ・タブレット)	20.86%
	SNSとの連携 (HP⇄SNSのリンク)	14.22%
	改善の必要なし	23.93%
今後追加されると いいと感じるコン テンツは？	チャットボット	39.88%
	電子申請システム	54.60%
	公共施設の利用予約	44.79%
	その他	● 市民の交流ページ、市民の声や、意見を聞くためのページ ● 監視カメラではない市内メイン通りや観光各所のライブカメラを追加して欲しい。私は他県を良く利用する ● 戸籍や住民票の申請の待ち時間情報 ● 申請書類だけを全部集めたサイト ● 道路とかなんか壊れてる所を投稿出来る場所 ● 広く高知県内のイベント等を広く集めたコンテンツ ● アプリ化

※ その他のアンケート結果は高知市公式ホームページ「広報広報課ページ」参照

4

庁内アンケート結果

■ テーマ：ホームページの使いやすさ・見やすさに関するアンケート

■ 実施：令和6年7月1日～8日 ■ 回答数：1,583 人／4,439 人（回答率 35.66%）



アクセス理由は？	問い合わせ対応	30.90%	[その他の意見] ●統計資料や数値確認 ●中央窓口センターの混雑状況確認 ●申請書や様式のダウンロード ●配布資料、パンフレット概要書、計画等のダウンロード ●高知市公式LINEの活用 ●市長スケジュールの確認
	記事の確認	10.90%	
	情報収集	28.45%	
	記事の書き方を参考	4.33%	
	あまりアクセスしない	15.18%	
	その他	1.23%	
知りたい情報にたどり着きやすいHPにするために必要な改善点は？ (複数回答)	情報の適切なボリューム	8.99%	[その他の意見] ●文書だけでなく画像やフローチャートを増やす。 ●文章が長すぎて読まれないので、もっと情報を簡潔にする。 ●あいまいなキーワード検索でも結果を得られるようにする。 ●SEO(検索最適化対策)の強化。 ●アクセシビリティにこだわりすぎて見にくい。 ●トップページ以外は文字ばかりなので、イラストを増やす。
	知りたい情報の探しやすさ	34.74%	
	カテゴリーや分類の分かりやすさ	27.03%	
	デザインやレイアウトの見やすさ	22.55%	
	改善が必要な点はない	4.41%	
	その他	2.29%	
より使いやすいHPにするために必要な改善点は？ (複数回答)	検索のしやすさ	34.53%	[その他の意見] ●音声案内機能の導入 ●検索欄から必要な担当課や担当業務につながるようにする。 ●画面のタイル化することで簡単な直観操作ができるようにする。 ●急上昇ワードを表示する ●GISのような地図上で情報閲覧できるシステムを導入する。 ●市のすべての補助制度をまとめたページを作る。 ●編集時にスマホ画面でのプレビュー表示できるようにする。 ●アコーディオン表示の導入。
	内容の分かりやすさ	18.45%	
	障がい者、高齢者などへの配慮	9.01%	
	デザイン・レイアウト	14.00%	
	モバイル端末対応	12.43%	
	SNSとの連携	6.76%	
	改善が必要な点はない	3.39%	
	その他	1.43%	
各ページの情報の内容について、改善が必要と思う点は？ (複数回答)	使われている表現や言葉が難しい	13.78%	[その他の意見] ●表や図解を増やす。 ●大見出し(h1)や中見出し(h2)の改善。 ●情報にたどり着くまでの階層が深すぎる場合が多い。 ●FAQやQ&Aの充実。 ●更新された情報が各課のページに行かないと分からない。 ●言葉使いが高知市独特な場合があるので標準的な表現にする。 ●文字ばかりで読む気にならないページが多い。
	情報量が多くて、見づらい	18.98%	
	各課の表現や分類方法を統一する	28.87%	
	古い情報の整理	29.13%	
	改善が必要な点はない	7.45%	
	その他	1.79%	
CMS利用時の主要な不満点【考察】	編集時の操作性の悪さや反映の遅さ、アクセシビリティ対応のための制約が多く、多くの職員から指摘されていました。また、マニュアルが分かりにくい点や、自由なレイアウトができない点への意見も多くありました。		

5

高知市広聴広報推進委員会の意見

■ 開催日: 令和6年7月19日(金)

■ 委員会概要

本市の広聴・広報機能の強化を図るため、有識者等(令和6年8月現在:8名)で構成された組織で、専門的な視点や若者の視点から意見・提案を取り入れることで、広聴・広報の取り組み効果を高めていくもの(年2回程度開催)。

今回は、令和5年度の実績報告のほか、ホームページリニューアル等について意見をいただいた。

■ 委員からの主な意見

アクセスの多い入札情報を閲覧している**事業者にも、アンケート**を実施したらどうか。

デザインだけではなく、**SEO(検索エンジン最適化)対策**も大事ではないか。

現状のホームページは、ワード検索で知りたい情報にたどりつけない場合が多いので、改善が必要ではないか。

細かい内容や必要書類など窓口で聞きたいものもあるが、遠方の方や足が不自由な方もいらっしゃるの
で、リモート相談機能があればいいのではないか。

- 概要：市民ウェブモニターアンケート（回答者163人）の補完として実施（LINEの特性踏まえ質問項目は14問⇒5問とした）。
 広聴広報推進委員の意見を踏まえ、事業者の視点からも回答できる質問構成とした。
- 実施期間：令和6年8月2日（金）～5日（月）
- 送信者数：21,888人（回答者数：1,050人 内訳：市民の視点1,000人・事業者の視点50人）

1 ホームページの利用方法について

①主にどちらの視点で高知市ホームページを利用していますか。

- ☐ 市民
☐ 事業者（法人や自営業など）

②高知市ホームページに、どのくらいの頻度でアクセスしますか？

- ☐ ほぼ毎日
☐ よく見る（週に数回程度）
☐ たまに見る（月に数回程度）
☐ あまり見ない（年に数回程度）
☐ 今回のアンケートのために初めて見た

2 ホームページの改善点について

③高知市ホームページを使いやすくするために、改善が必要と思う点がありますか。（複数回答可）

- ☐ 知りたい情報の検索のしやすさ
☐ ページの分かりやすさ
☐ 障がい者、高齢者などへの配慮
☐ デザイン・レイアウト
☐ モバイル端末対応（スマホ・タブレット）
☐ SNSとの連携（ホームページからSNSへの誘導）
☐ 改善が必要な点はない

④高知市ホームページの各ページの情報の内容について、改善が必要と思う点がありますか。（複数回答可）

- ☐ 使われている表現や言葉が難しい
☐ 情報量が多くて、見づらい
☐ 担当課ごとに、表現や情報の分類方法が異なり、情報を探しづらい
☐ 古い情報や更新が行われていない情報がある
☐ 改善が必要な点はない

⑤高知市ホームページに今後追加されると良いなと感じるコンテンツはありますか。（複数回答可）

- ☐ チャットボット（AIによる自動応答機能）
☐ 電子申請システム
☐ 公共施設の利用予約
☐ その他

3 その他

⑥高知市ホームページについて、ご意見・ご要望、上記回答への補足等がありましたらお書きください。

質問	回答項目	市民	事業者	ウェブ モニター
使いやすいHPにするために、改善が必要と思う点は？ （複数回答）	検索のしやすさ	37.56%	38.78%	27.91%
	内容の分かりやすさ	17.87%	22.45%	19.27%
	障がい者、高齢者などへの配慮	8.38%	10.20%	12.29%
	デザイン・レイアウト	8.77%	12.24%	13.29%
	モバイル端末対応	10.92%	9.18%	11.30%
	SNSとの連携	8.44%	4.08%	7.97%
	改善が必要な点はない	8.05%	3.06%	7.97%
各ページの情報の内容について、改善が必要と思う点は？ （複数回答）	使われている表現や言葉が難しい	14.70%	9.88%	13.40%
	情報量が多くて、見づらい	20.29%	23.46%	18.04%
	各課の表現や分類方法を統一する	28.75%	33.33%	19.59%
	古い情報の整理	16.70%	25.93%	19.59%
今後追加されるといいと感じるコンテンツは？ （複数回答）	改善が必要な点はない	19.75%	7.41%	29.38%
	チャットボット	25.36%	23.68%	26.97%
	電子申請システム	31.44%	42.11%	36.93%
	公共施設の利用予約	37.11%	30.26%	30.29%
	その他	6.08%	3.95%	5.81%

[その他の意見]

- | | |
|-----|---|
| 市民 | <ul style="list-style-type: none"> ●書類一覧のダウンロード専用ページがあると良い。 ●担当部署が分からず「この手続きをしたい」と探すと情報になかなか辿り着けない。 ●よくある質問などでチャットなどで気軽に相談できたら便利ではないか。 ●ページの更新日が分かるようにしてほしい。 ●施設の空き情報を調べたいがオンライン化されてない施設がほとんど。改善を望む。 |
| 事業者 | <ul style="list-style-type: none"> ●窓口で配っている冊子やリーフレットを全てPDFで載せて欲しい。 ●申請や届出に必要な様式は、全てダウンロード出来るようにして欲しい。 ●部局ごとに様式をダウンロード出来るページが欲しい ●直近で多く閲覧されている項目が知りたい。 |