

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

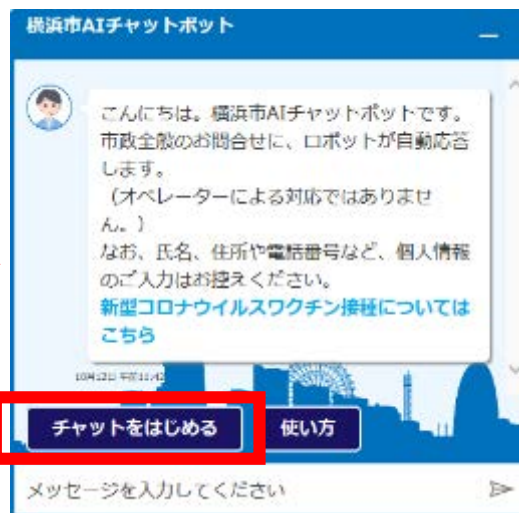
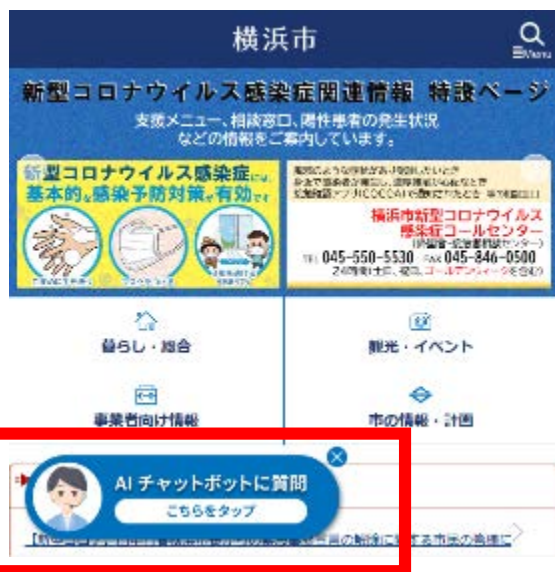
下記ウェブサイトの左下に配置されたバナーより利用可能

- ・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

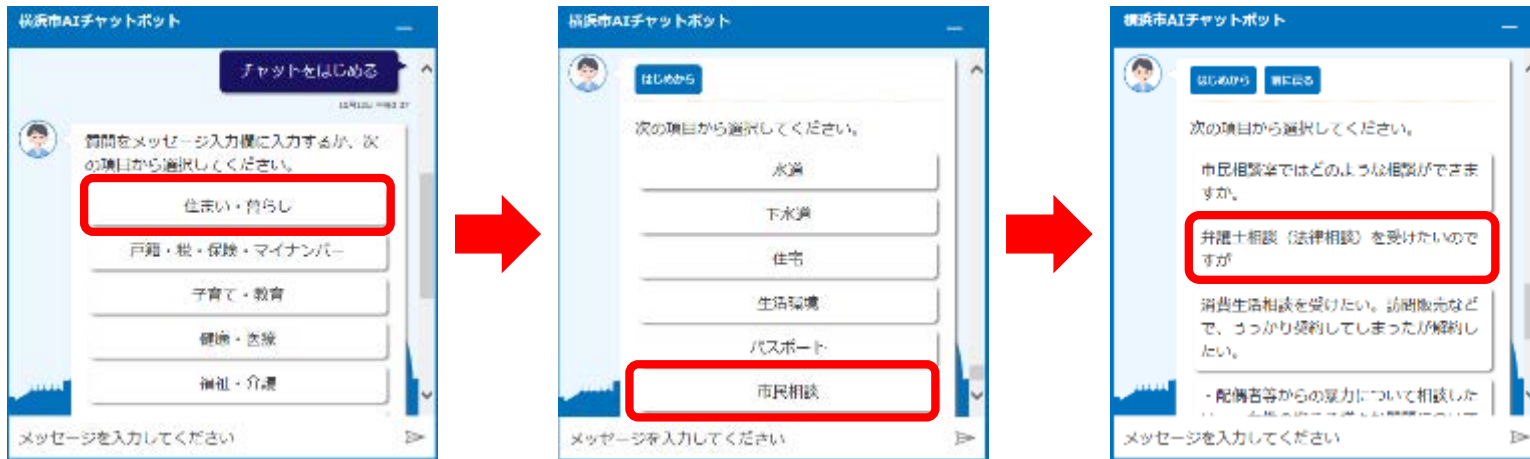
②「チャットをはじめる」
を選択



2 新たなツールの活用状況 (1) AIチャットボットの導入

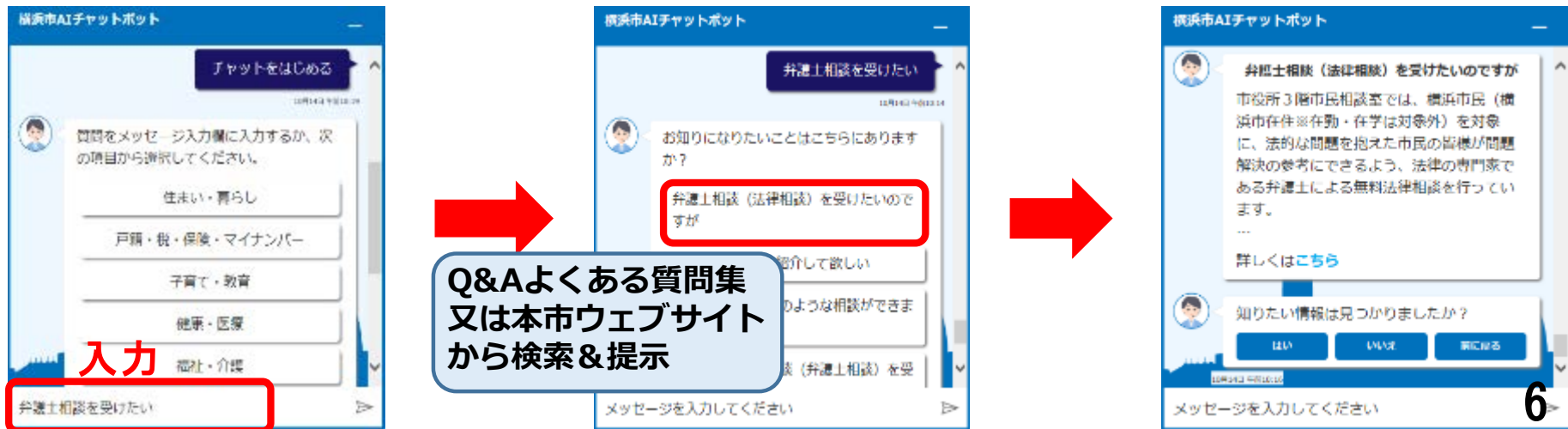
◆使い方

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)



使い方は
2通り!

②キーワード検索型 (入力された文章を基にA Iが回答候補を提示します)



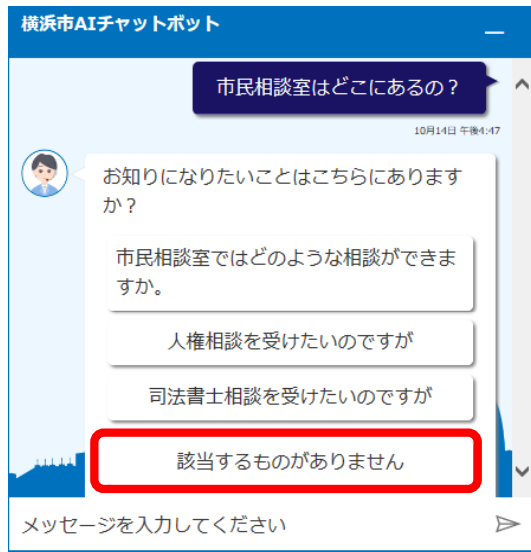
Q&Aよくある質問集
又は本市ウェブサイト
から検索&提示

2 新たなツールの活用状況 (1) AIチャットボットの導入

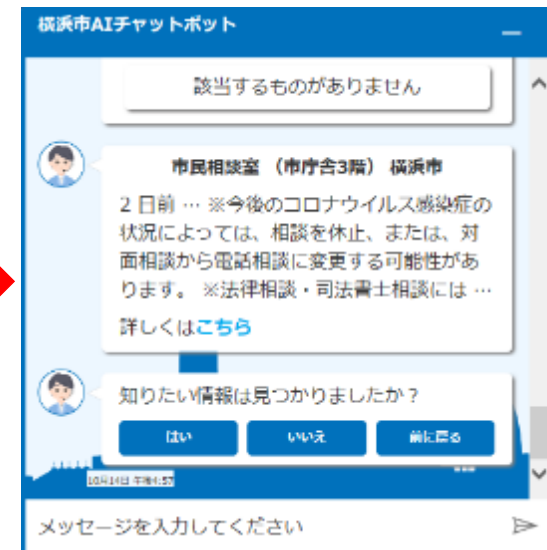
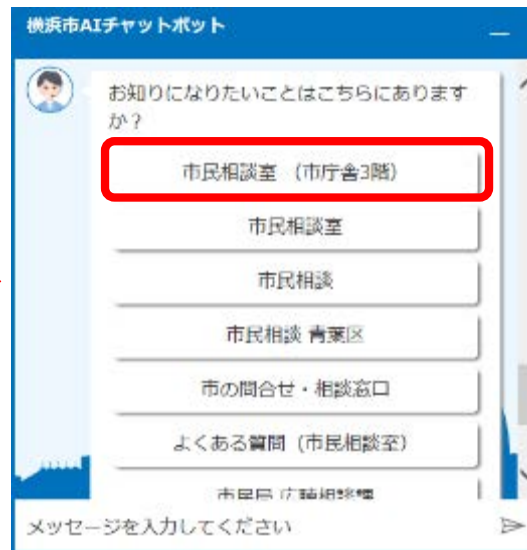
◆より多くの利用者の問合せに対応する工夫

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うことで、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った皆様にも、横浜市に関する情報をお届けすることができる



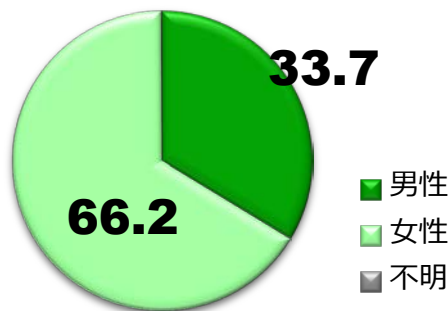
<LINE使用イメージ>

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

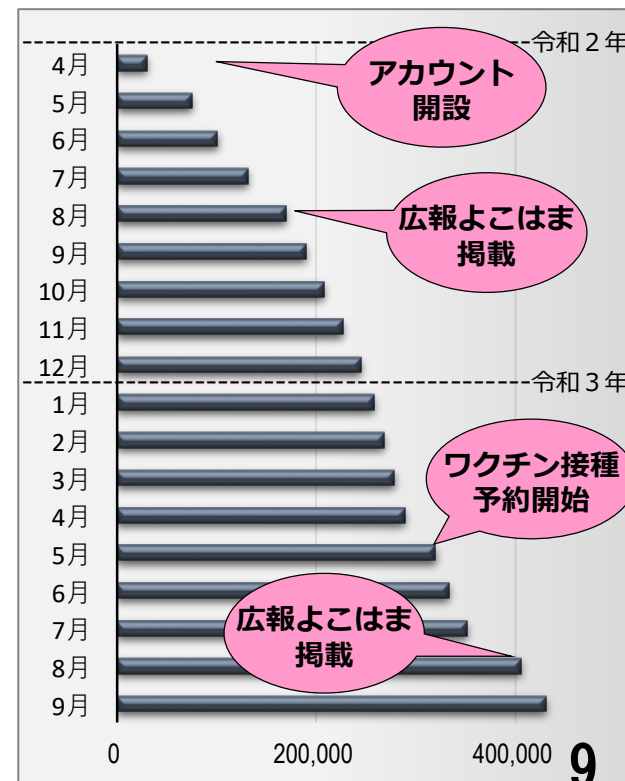


友だち登録者数

436,019人

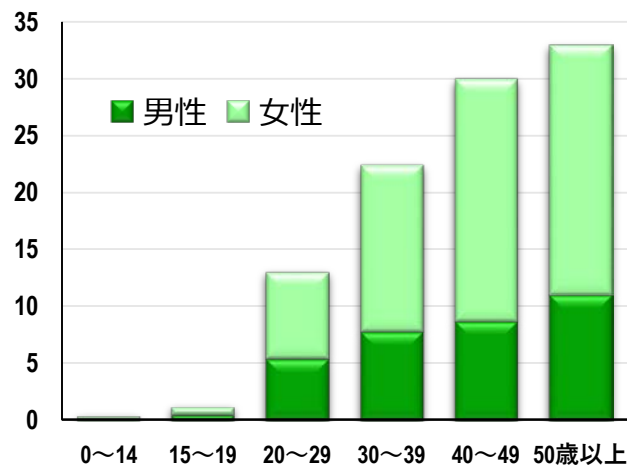
(令和3年10月10日現在)

＜友だち登録者数推移＞



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



2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信

◆ 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

<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。

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



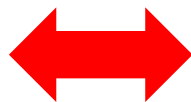
<トーク画面イメージ>

2 新たなツールの活用状況 (2) LINEによる情報発信

- ◆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

使い方に関して

- 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

情報や機能に関して

- コロナに関する情報の、受信設定を教えてください
- 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. At the top, there is a search bar containing the text '広報よこはま', which is highlighted with a red rectangular box. To the right of the search bar are buttons for '検索' (Search) and '詳細検索' (Advanced Search). Below the search bar, the page displays a grid of search results under the heading 'フリーペーパー・地域情報・メディア'. The results include various publications such as '神内プレス社 10月11日 紙面', 'むりま区報2021年10月11日号', '市政だよりくれ 令和3年11月号', 'あきたかた津会だより 第70号', '安芸高田市パートナーシップ制度', '広報さつまお知らせ 版11版 (令和3年10月7日)', '止場 止場 第12号', 'なかの10 おごち', 'かんまき', '子代田', 'あひま', '七尾ごころ 10', and 'あお'. Each result includes a thumbnail image of the publication cover and a brief description.

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

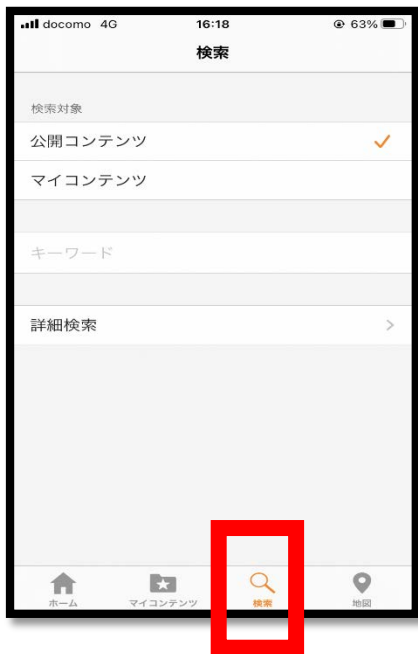
◆スマートフォンでの利用方法

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

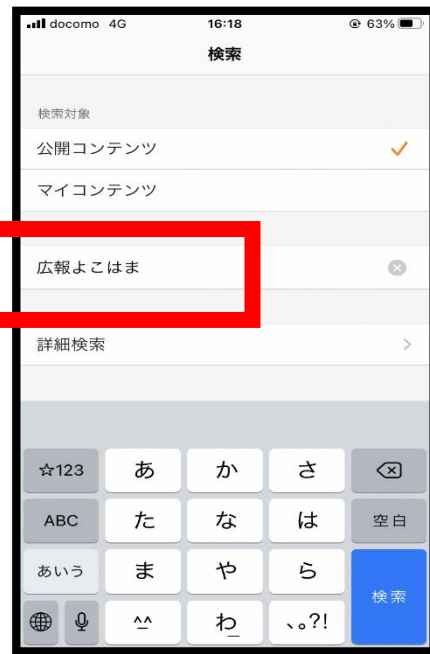
【iPhoneの場合】



【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



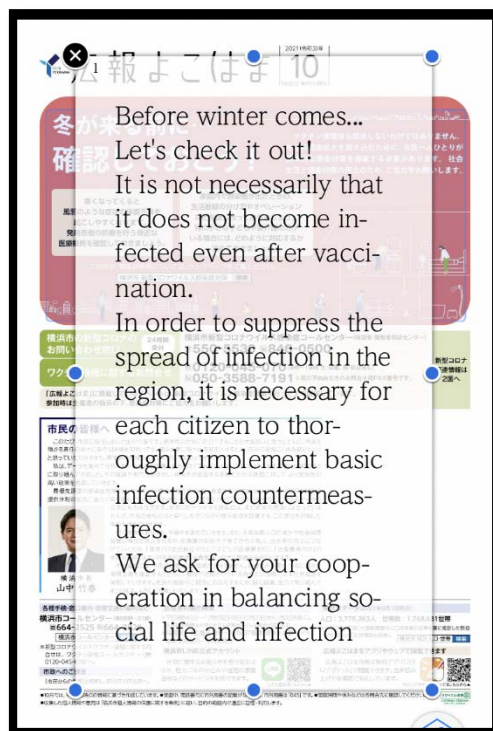
③閲覧したい号の「広報よこはま」をタップすると
閲覧できます

2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

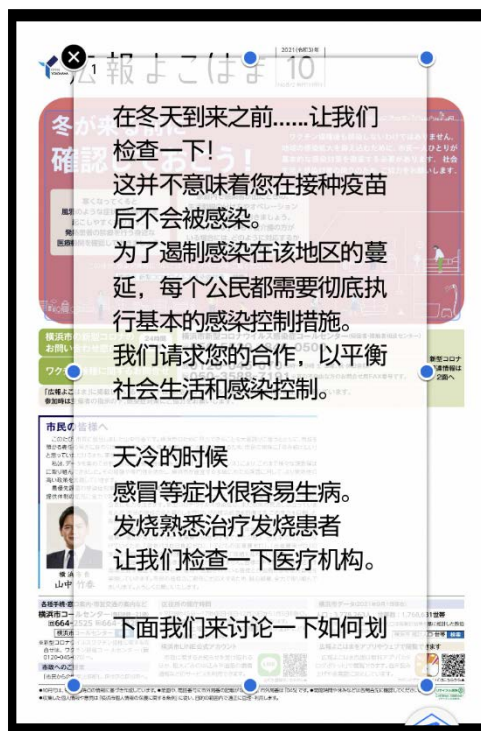
◆ 便利な機能

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）

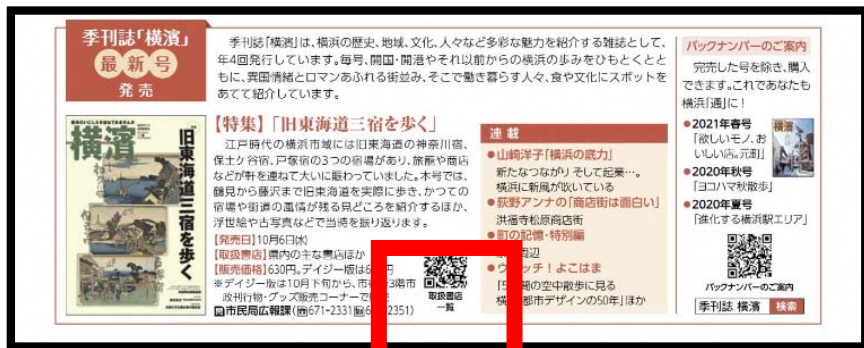


ベトナム語

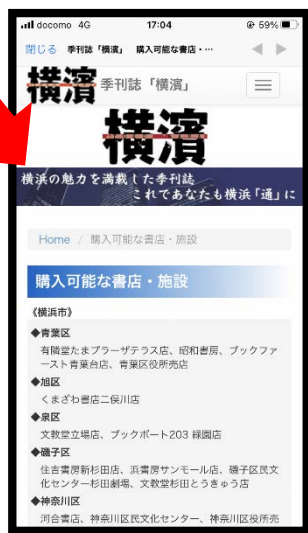
2 新たなツールの活用状況 (3) 広報紙アプリの活用

◆ 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

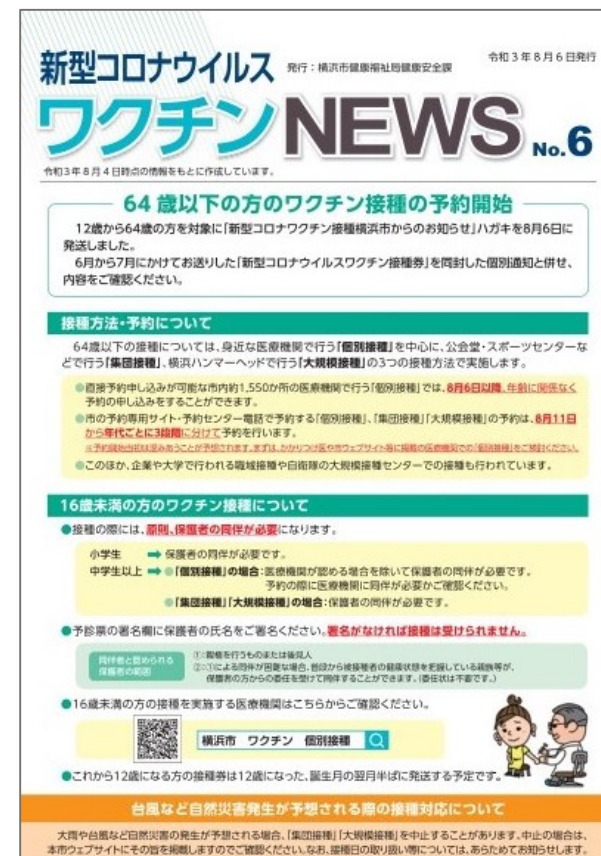
令和3年11月17日

令和3年度第1回横浜市広報企画審議会

【紙媒体】 ワクチンNEWSの発行 区役所等で配布

横浜市の新型コロナウイルス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歳以下の方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

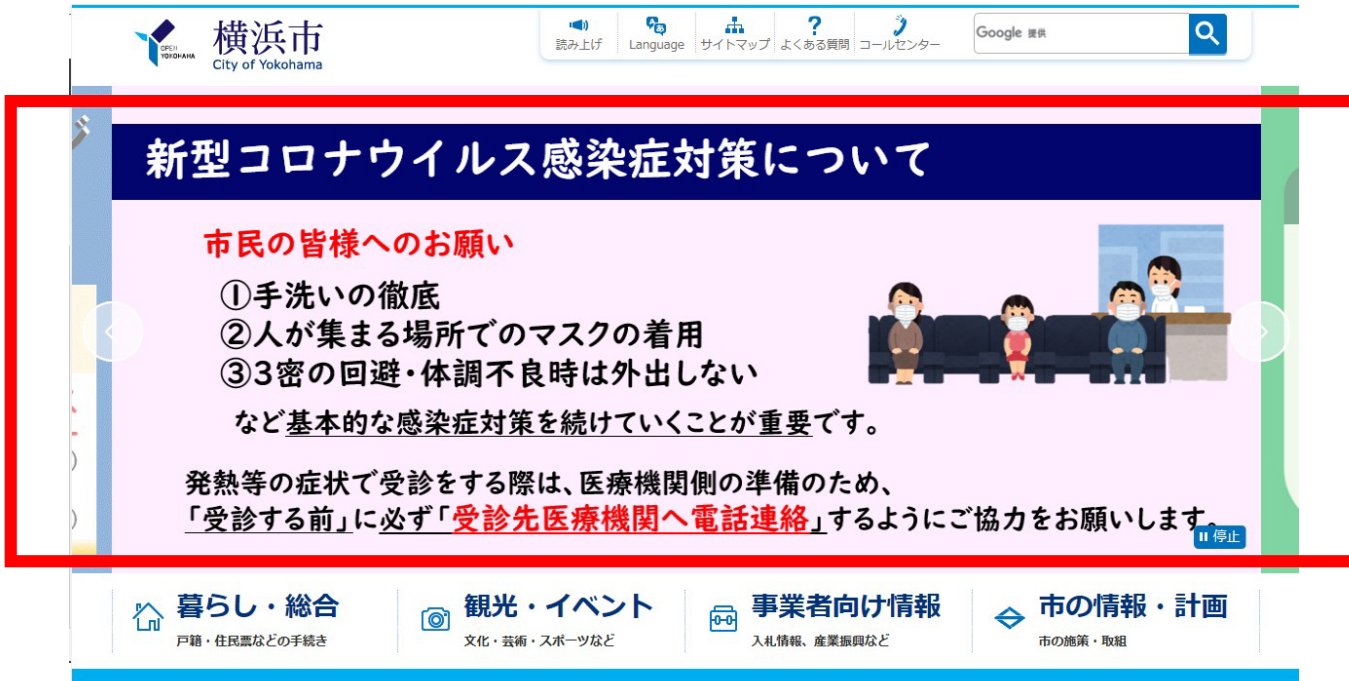


この他、広報紙を発行 (タブロイド判4ページ、新聞折り込み)

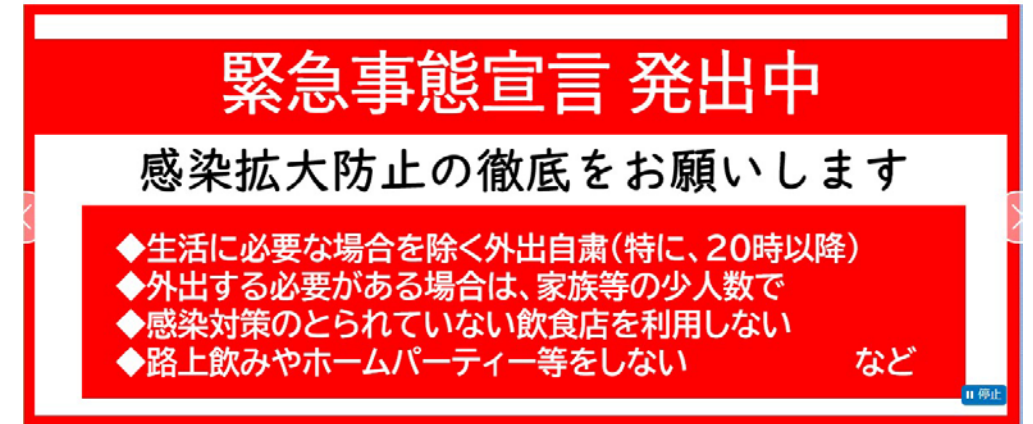
- ・「新型コロナウイルスワクチン接種特別号 (タウンニュース)」 (5月13日発行)
- ・「広報よこはま特別号」 (6月16日発行)

【市ウェブサイト】（トップページからの導入）

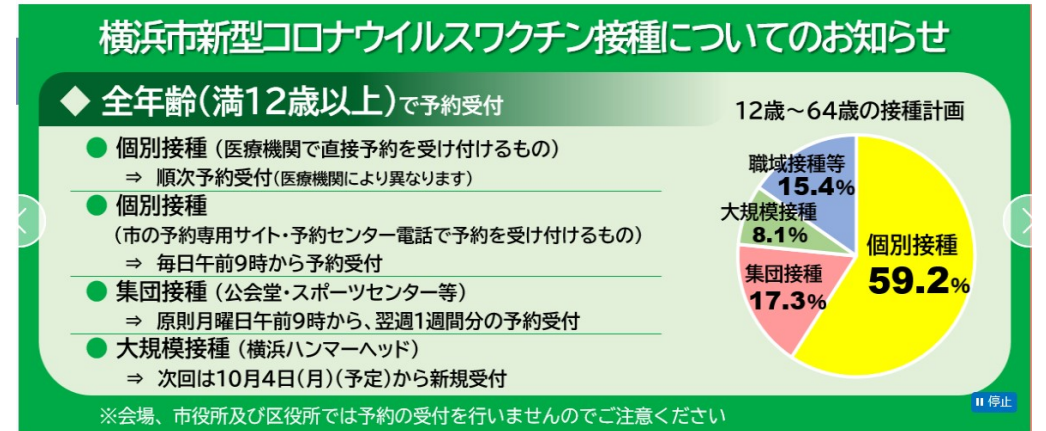
ワクチン接種や新型コロナウイルス関連情報等、状況に応じてトップページの画像を随時更新



↑ 感染症対策について掲載



↑ 緊急事態宣言下に掲載



↑ 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

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

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おスムーズです。

【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	—
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、You Tube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



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	0	0	0	0	0	0
10代	0	0	0	0	0	0
20代	0	0	0	0	0	0
30代	0	0	0	0	0	0
40代	0	0	0	0	0	0
50代	0	0	0	0	0	0
60代	0	0	0	0	0	0
70代	0	0	0	0	0	0
80代	0	0	0	0	0	0
90歳以上	0	0	0	0	0	0

令和3年2月2日現在
横浜市の状況

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
- ・離れて暮らすご家族・友人との面会や再会
- ・新しい友達を作る
- ・誰かと思いきり笑いあう

決してあきらめたくないもの：未来への夢や希望

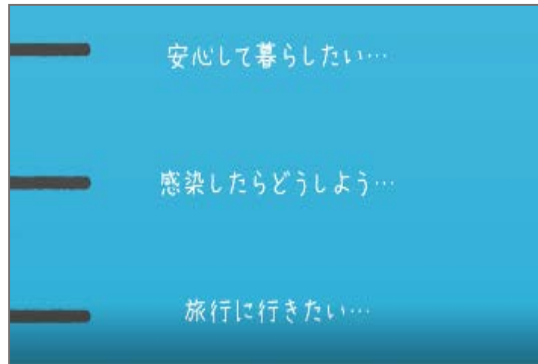
私たちのできること

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。

② WEB(Googleディスプレイ)【7月】



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

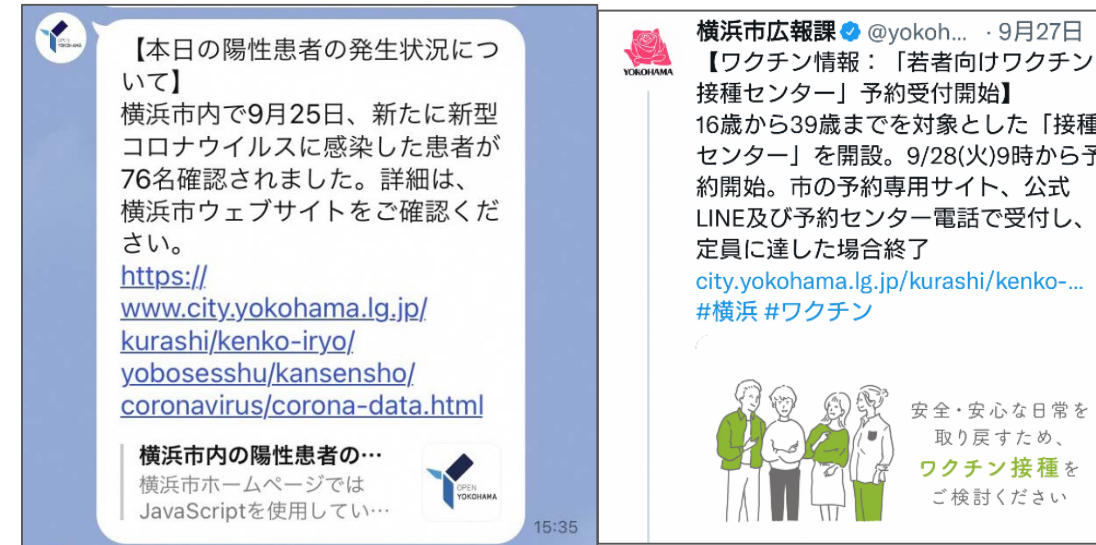
ワクチン接種に関する情報や陽性患者状況等を随時発信

- ・ 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）



↑ LINEでの配信内容

↑ ツイッターでの配信内容



↑ 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

はた細胞 × 横浜市 免疫細胞を研ぎ澄ませ!!
 日頃から体調を整えて、免疫細胞を応援しよう!

新型コロナウイルス感染症
 体内免疫細胞

ドウオリヤア

十分な運動と
 バランスのよい食事で
 備えを整えてくれ!

045-550-5530 (24時間対応)
 FAX 045-846-0500

※ 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

みんなで手洗い!
 一人ひとりの思いやりが「ヨコハマ」の力になる!!

いつでも
 どこでも

15秒手洗いだけで、
 ウイルスの数は
 百分の一
 になるゾオオオ!!

石けんで10秒もみ洗い
 した後に15秒濯ぐだけで
 ウイルスの数は
 一万分の一
 になるんだアア!!

手洗いがすぐに
 できない時は
 アルコールを含む
 消毒薬を
 活用しよう!!

新型コロナウイルス感染症等の予防には、手指の衛生が特に重要です。
 帰宅時や食事の前など工夫して手指の清潔を保ちましょう。
 スポーツ観戦時の感染防止対策についても事前に確認し、楽しく、健康的にプロスポーツを楽しもう!

【広報テレビ・ラジオ番組等】

● t v k 「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、妊娠中の方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

● t v k データ放送

新型コロナウイルス関連情報を掲載