

# 新型コロナウイルス感染症 対策検討協議会説明資料

(検証事項説明資料)

(頁)

◎市民への適切な情報提供について ..... 1

令和2年（2020年）7月20日

市長室

## ◎検証項目 市民への適切な情報提供について

### 1 項目別検証結果

#### ① 広報紙について

ア 「広報よこすか号外」および、「広報6月号折り込みちらし」の掲載内容と配布時期のタイミングは適切だったか、市民に適切に届いていたのか。

- 印刷から配布終了まで2週間以上のタイムラグが生じたため、手元に届いた時には既に更新されていた内容もあり、即時性という面では最適とは言えなかったと考えています。
- また、広報紙が届いていない旨の連絡を数件受けましたが、その都度、すぐに対応しました。

項目	内容	印刷期間	配布期間
5月号外	・新型コロナウイルス感染症に関する各種支援策 ・オンライン診療について (5月1日時点情報)	4月30日(木)～ 5月7日(木)	5月8日(金)～ 17日(日)
6月号折り込みちらし	緊急事態宣言解除にあたってのお知らせとお願い (休止施設の段階的な再開について等)	5月25日(月)～ 5月27日(水)	5月29日(金)～ 6月10日(水)

イ 広報6月号では、一部、職員がポスティングしていたが、毎回できるわけでもないため、また同じ状況になったときにどのような情報提供がよいのか。

- 即時性が求められる情報について、広報紙での提供には限界があることを実感しています。「今必要な情報」を多くの市民に届けるには、電子媒体を活用することが適切と考えています。
- ホームページでの分かりやすい情報提供、ツイッターでの配信のほか、現在、幅広い世代で利用されているLINEの活用について調整中です。また、ネットニュースでの配信など、新聞・テレビメディアへの働き掛けは変わらず重要な取り組みだと考えています。

② コールセンターの着信件数、応答率、回答率の状況について（通常時との比較）

ア 着信数

- 緊急事態宣言ただ中の令和2年5月は6,220件であり、前年同月の4,640件に比べて大きく増加しています（+1,580件）。

イ 応答率（着信した電話に対して応答した割合）

- 令和2年4月から6月は概ね90%前後で推移しているが、前年度の同期間（97%以上）と比べると低い状況です。着信数の増加が、応答率を引き下げたものと考えられます。
- 特に、5月以降の応答率の低下は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため縮小体制で運営したことも大きな要因だと考えられます。  
（4月27日から6月30日までは、2班での交代制勤務及び8時～18時の時短運営）

ウ 回答率（対応した電話に対して利用者の質問に回答した件数の割合）

- 令和2年4月から6月は、96.3%～97.3%、前年同期間は94.8%～97.8%で、特に影響は見られなかった。

表1 コロナ禍におけるコールセンター着信数等の前年比較

		2月	3月	4月	5月	6月
令和2年	着信数(①)	4,640	4,268	5,263	6,220	5,237
	応答率	90.0%	91.8%	91.5%	86.5%	87.6%
	回答率	96.9%	97.5%	97.3%	96.3%	97.2%
令和元年	着信数(②)	3,965	3,878	4,125	4,640	4,034
	応答率	90.8%	95.0%	97.0%	97.1%	98.6%
	回答率	86.1%	78.6%	94.8%	97.4%	97.8%
着信数の前年度比較(①-②)		+675	+390	+1,138	+1,580	+1,203

- ※ 着信数：コールセンターへの入電総数  
 応答率：着信に対して応答した割合  
 回答率：対応した電話に対して利用者の質問に回答した件数の割合

- ※ 4月27日～6月30日まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため縮小体制で運営（2班による交代制勤務及び8時～18時の運営）

## エ 新型コロナウイルス関連の質問件数と内容の分類

- 令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせが徐々に増加し、4月以降は1,000件を超えています。
- 4月下旬以降は特別定額給付金の問い合わせが急増し、特に5月、6月は、新型コロナウイルス関連の問い合わせのうち6割～7割程度を占めています。そのほか、施設の休止・再開やイベントの中止に関する情報、次亜塩素酸水などの除菌液に関する問い合わせが多い状況です。

表2 コールセンター質問件数の状況と内容の分類（令和2年2月～6月）

	2月	3月	4月	5月	6月
新型コロナウイルスに関する問合せ総数	160	349	1,319	1,788	1,367
特別定額給付金	0	11	337	1,128	1,011
支援策	4	29	39	126	49
施設・イベント情報	35	139	129	252	192
感染者情報	5	26	49	20	11
自身の体調に関する相談（帰国者・接触者相談センター等）	18	25	82	32	26
次亜塩素酸水等	0	0	479	153	26
寄付	0	1	5	11	9
その他	98	118	199	66	43

### ③ ホームページについて

#### ア 新型コロナウイルス関連情報のページビュー数の状況

- 令和2年5月の状況を見ると、緊急告知エリア（トップページ赤枠内）に配置する「感染症患者の発生状況」のページには1,654,166件ものアクセスがありました。これは、前年同月のすべてのページへのアクセス数（1,588,404件）を超える状況です。

表3 新型コロナウイルス感染症に関連する主なページのアクセス数(令和2年2月～6月)

ページ名	アクセス数				
	2月	3月	4月	5月	6月
緊急告知エリア 全体	7,824	760,273	3,359,262	2,071,584	729,583
感染症患者の発生状況	-	337,115	1,524,839	1,654,166	594,741
関連情報（市民のみなさまへ）	7,824	423,158	1,815,690	276,674	87,141
緊急対策基金へのご寄附について	-	-	995	15,434	5,606
新型コロナウイルス感染症に関する支援策	-	-	-	112,669	37,141
関連情報（事業者のみなさまへ）	-	-	17,738	12,641	4,954
特別定額給付金について	-	-	42,171	252,369	114,191
施設の再開情報等	-	30,772	104,702	26,640	32,385
イベント中止・延期について	-	19,075	11,126	3,410	8,418
除菌水（次亜塩素酸水等）の無料配布	-	-	145,381	29,997	6,944

#### イ 情報更新作業の振り返り

- 令和2年3月上旬の段階では、トップページの緊急告知エリアに約20項目の関連情報が羅列されているだけの状態でした。情報量の増加にあわせて、集約や見せ方を工夫し、閲覧者にとって見やすいページを意識しながら、更新を重ねています。
- 具体例として、市民の関心が高い感染者の発生情報については市内の感染状況を把握しやすくするため、健康部と連携し、帰国者・接触者相談センターへの相談件数、PCR等検査人数、感染者数の日ごとの件数及び累計、推移が一目でわかるようグラフや表を用い、視覚的な情報提供を行っています。
- また、各種支援策については、「個人向け」と「事業者向け」に分類して国、県、関係機関の支援情報を集約して掲載しているほか、ご自身の状況に応じた支援策とその問い合わせ先がわかるように整理しています。

#### ④ ツイッターについて

##### ア 新型コロナウイルス関連情報の発信数・発信内容・リツイート数等の状況

- 令和2年2月から新型コロナウイルスに関する情報発信を開始し、感染症患者の発生が多かった4月には、ひと月あたり最多となる72件のツイートをを行いました。
- 3月から感染拡大のピークである4月にかけてフォロワーは約3,000人増加し、2月から6月では約5,500人増加しています。これは新型コロナウイルス流行前のフォロワー数の30%に相当する数字です。
- 発信内容としては、感染者情報や施設・イベントの中止・再開情報が多く、感染者情報は閲覧者の反応も高い状況です。

表4 発信数等の推移（月別）

	フォロワー数	発信数	リツイート数	いいね数
令和2年2月	18,594人	8件	1,595件	1,243件
令和2年3月	19,394人	36件	2,732件	3,525件
令和2年4月	22,314人	72件	5,372件	7,811件
令和2年5月	22,668人	49件	2,637件	5,370件
令和2年6月	24,175人	36件	886件	2,899件

※リツイート・いいね数は7月2日現在

表5 発信内容の内訳（令和2年2月～6月）

項目	発信数	リツイート数	いいね数
感染者情報	44件	5,031件	5,361件
施設・イベント情報	41件	2,148件	2,314件
市への寄附（基金、マスク等）	25件	445件	2,203件
支援策（税金の納付猶予等）	19件	1,536件	2,590件
市長メッセージ	13件	1,368件	2,375件
その他（応援動画、感染防止の啓発等）	59件	2,694件	6,005件
計	201件	13,222件	20,848件

※リツイート・いいね数は7月2日現在

## ⑤ 新型コロナウイルス関連動画の視聴回数について

- 新型コロナウイルスに関する動画は令和2年2月28日から開始し、市長メッセージや横須賀市ゆかりの有名人からのメッセージなど17件を公開しています（6月末時点）。
- 最初に新型コロナウイルス関連の動画を公開してからこれまでの間（2月28日～6月30日）の平均視聴回数を見ると、当然ではありますが、関連動画は他の動画に比べて圧倒的に多く、関心の高さがうかがえます。
- また、市長メッセージについては、5月7日の配信（「緊急事態宣言延長に伴う市立学校の臨時休校期間の延長」など）から手話通訳を導入し、聴覚障害者への情報保障に努めています。

表6 動画内訳（6月30日現在）

分類	件数
市長メッセージ	10件
応援メッセージ	6件
その他	1件

表7 平均視聴回数（令和2年2月28日～6月30日）

分類	件数
新型コロナウイルス関連動画	3,312回
その他	132回

【新型コロナウイルス関連動画一覧 17件】

分類	公開時期	動画のタイトル	主な内容	視聴回数
市長 メッセージ	2/28(金)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (1回目)	・感染症予防対策の励行 ・幼稚園・小学校・中学校・高校・特別支援の臨時休校	3,937
	3/26(木)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (2回目)	・週末の外出や会合の自粛、在宅勤務のお願い ・図書館や美術館などの閉館期間の延長	6,208
	4/7(火)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (3回目)	・緊急事態宣言発令に伴う対応 ・再度の外出自粛のお願い ・市立学校の臨時休校期間の延長 ・次亜塩素酸水の配布	4,068
	4/13(月)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (4回目)	・市役所3交代制勤務に伴うお願い ・再度の外出自粛、感染予防対策のお願い	3,049
	4/17(金)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (5回目)	・緊急事態宣言10日目が過ぎ自粛等の協力への御礼 ・PCRセンターの設置 ・医療従事者への御礼	4,463
	4/22(水)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (6回目)	・海岸付近の道路の混雑などに伴う、三浦半島への来訪自粛の お願い(横須賀市、三浦市両代表として)	6,979
	4/30(木)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (7回目)	・臨時議会で可決された各種支援策の内容 ・市内公共事業等の発注対象の拡大 ・新型コロナウイルス基金の創設	2,485
	5/7(木)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (8回目)	・緊急事態宣言延長に伴う市立学校の臨時休校期間の延長 ・教育委員会ホームページ「家庭学習応援コーナー」の紹介 ・中高生向けに市立図書館や運動公園の開放の案内	2,267
	5/25(月)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (9回目)	・緊急事態宣言解除に伴う「新しい生活様式」について ・市の施設の段階的な再開、市立学校の再開方針 ・大規模イベント中止について ・今後の経済活動について(プレミアム商品券の発行、家賃補 助の拡大等)	1,817
	6/1(月)	新型コロナウイルスに関する横須賀市長 メッセージ (10回目)	・人権への配慮(差別、偏見、誹謗中傷はあってはならない)	944
応援 メッセージ	5/7(木)	【コロナに負けるな!】秋山翔吾選手からの応援メッセージ		3,113
	5/13(水)	【コロナに負けるな!】水沼宏太選手からのメッセージ		513
	5/15(金)	【コロナに負けるな!】石川直宏選手からメッセージ		376
	5/18(月)	【コロナに負けるな!】柔道全日本男子の井上康生監督からメッセージ		715
	5/29(金)	【コロナに負けるな!】「横須賀盛り上げ大使」のEXILE TETSUYAさんからのメッセージ		2,400
	5/29(金)	【コロナに負けるな!】「横須賀盛り上げ大使」の橘ケンチさんからのメッセージ		1,848
その他	4/20(月)	リズムジャンプを使って踊ってみた	外出自粛で体力の低下を防ぐための、自宅で出来るリズムトレ ーニングの紹介	11,124

※視聴回数は6月30日現在