

# 新型コロナウイルス感染症に 関する広報の取組

令和2年11月11日 令和2年度第1回横浜市広報企画審議会

# 目次

- 1 新型コロナウイルス感染症をめぐる これまでの動き
- 2 横浜市における広報の体制
- 3 横浜市における広報の取組状況
  - (1) 緊急事態宣言前
  - (2) 緊急事態宣言時
  - (3) 緊急事態宣言解除後
- 4 課題と対応状況

## 論 点

- ◆新型コロナウイルスの感染が拡大し、長期化が見込まれる中で、横浜市にどのような情報を求めるか。
- ◆横浜市からの情報発信において、良かったと思う点、  
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  
工夫できることがあれば、御提案をお願いします。
  - (例) ・市ウェブサイトや広報よこはま、市広報テレビ・ラジオ番組など、既存の広報媒体をより効果的に活用し、必要な人に必要な情報を届ける工夫
  - ・他の自治体や企業などで実施している優良な広報事例

# 1 新型コロナウイルス感染症をめぐる これまでの動き

|       | 横浜市の動き                             | 国内の動き                |
|-------|------------------------------------|----------------------|
| 1月16日 |                                    | 国内で初めて陽性患者を確認        |
| 2月3日  |                                    | ダイヤモンド・プリンセス号が横浜港に入港 |
| 2月18日 | 市内で初めて陽性患者を確認                      |                      |
| 2月28日 | 市主催イベント等の延期・中止、<br>市民利用施設等の原則閉館の方針 |                      |
| 3月3日  | 市立学校の一斉臨時休業が始まる                    |                      |
| 4月7日  |                                    | 緊急事態宣言（7都道府県）        |
| 4月28日 | 暮らし・経済対策（第1弾）を発表                   |                      |
| 5月12日 | 特別定額給付金オンライン申請を開始                  |                      |
| 5月25日 |                                    | 緊急事態宣言の解除            |
| 6月12日 | 暮らし・経済対策（第2弾）を発表                   |                      |
| 7月17日 |                                    | 神奈川県警戒アラート発動         |
| 8月24日 | 暮らし・経済対策（第3弾）を発表                   |                      |

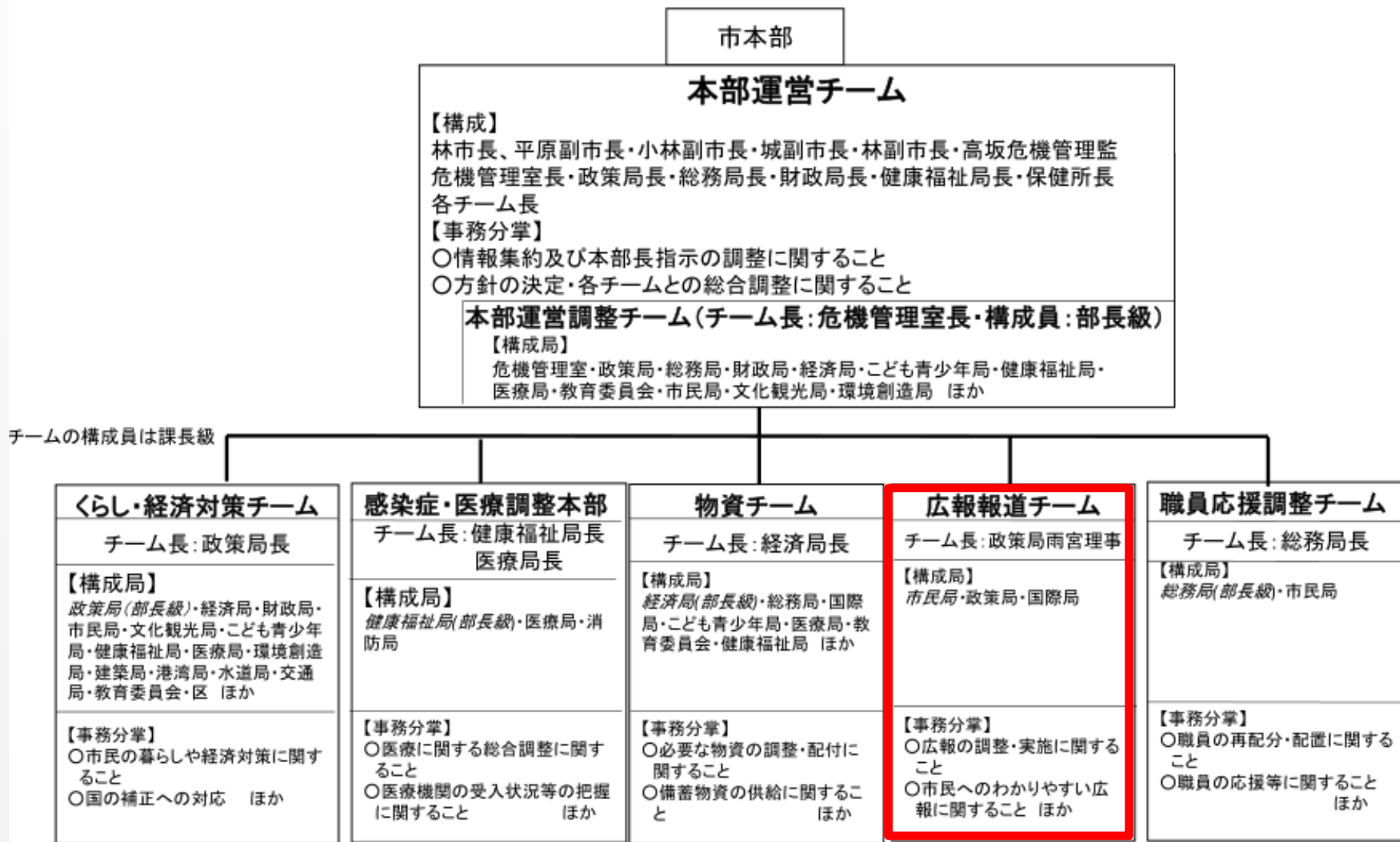
## 2 横浜市における広報の体制

### ◆市の体制

- 1月16日 横浜市感染症対策情報連絡体制  
(1月16日 国内で初めて陽性患者を確認)
- 1月31日 横浜市感染症対策警戒本部  
(1月30日 国が新型コロナウイルス感染症対策本部を設置)
- 3月14日 横浜市新型コロナウイルス対策本部を任意設置  
(3月14日 改正新型インフルエンザ等特別措置法が施行)
- 広報報道チームのメンバーも対策チームに参加**
- 4月8日 横浜市新型コロナウイルス対策本部を義務設置  
(4月7日 緊急事態宣言)
- 広報報道チームを設置 (~現在)**
- 5月25日 横浜市新型コロナウイルス対策本部を任意設置  
(5月25日 緊急事態宣言の解除)

## 2 横浜市における広報の体制

### ◆横浜市新型コロナウイルス対策本部の体制



## 2 横浜市における広報の体制

### ◆ 広報報道チームの役割

- 1 広報計画の立案及び総合調整に関すること
- 2 緊急事態の関連情報の広報の実施に関すること
- 3 報道機関との連絡調整に関すること
- 4 緊急事態の関連情報の記者発表に係る統制及び総合調整に関すること

### ◆ 広報報道チームの構成

- ・ 市民局（広報課）
- ・ 政策局（報道担当）
- ・ 国際局（外国人への広報）

### 3 横浜市における広報の取組状況

#### ◆新型コロナウイルス感染症に関する広報の考え方

- ・新型コロナウイルス感染症の状況が刻一刻と変化する中、記者発表のほか、タイムリーに情報を発信できる市ウェブサイトやSNS、市広報テレビ・ラジオ番組などを通じて、正確・迅速に情報を発信する。
- ・感染拡大防止には市民一人ひとりの予防対策が不可欠であること、また、支援を必要とする人にきちんと情報を届ける必要があることなどから、各世帯に配付している広報よこはまをはじめ、あらゆる媒体を活用して情報を発信する。



### 3 横浜市における広報の取組状況 ～①緊急事態宣言前～

#### ◆緊急事態宣言の発出前の主な広報内容

|                                 | ウェブ<br>サイト | SNS | テレビ<br>ラジオ | 広報<br>よこはま |
|---------------------------------|------------|-----|------------|------------|
| 市長から市民に向けたメッセージ                 | ○          | ○   |            | ○          |
| 感染予防対策の徹底<br>※手洗い、咳エチケットなど      | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 相談窓口                            | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 陽性患者の発生状況                       | ○          | ○   |            |            |
| 正しい情報に基づいた適切な行動のお願い             | ○          | ○   |            | ○          |
| イベント等の中止・延期、<br>市民利用施設等の原則閉館の状況 | ○          | ○   | ○          |            |
| 市立学校の一斉臨時休業                     | ○          | ○   |            |            |

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～①緊急事態宣言前～

#### ◆市ウェブサイト

- ・ 3月5日に特設ページを開設
- ・ トップページの特設ページのプロモーションエリアに大きく掲載



↑ 市ウェブサイトのトップページ（特設ページ開設当時）

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～①緊急事態宣言前～

#### ◆市ウェブサイト

## 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）

最終更新日 2020年3月5日

新型コロナウイルス感染症に関する横浜市からのお知らせや厚生労働省等の関係機関の情報を掲載しています。

### 新着情報

|            |  |
|------------|--|
| 2020年3月5日  | <a href="#">新型コロナウイルス感染症に関連した人権への配慮について</a>                |
| 2020年3月5日  | <a href="#">新型コロナウイルス感染症対策のための市民利用施設等の閉館について</a>           |
| 2020年2月22日 | <a href="#">新型コロナウイルス感染症帰国者・接触者相談センターにご相談いただく目安を掲載しました</a> |

[> 新着情報一覧](#)  [RSS](#)

### ページ内インデックス

- [林 文子 横浜市長コメント](#)
- [市民の皆様へ](#)

↑ 市ウェブサイトの特設ページ（特設ページの開設当時）

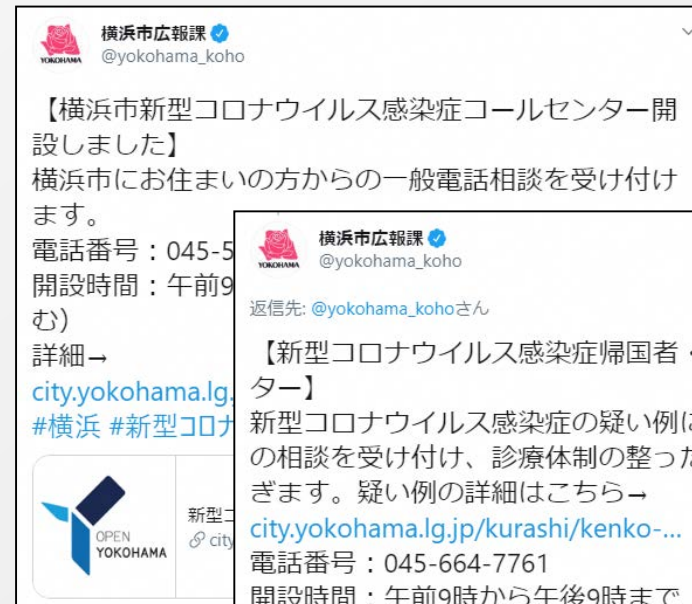
### 3 横浜市における広報の取組状況 ～①緊急事態宣言前～

#### ◆SNS

- ・市広報課Twitterアカウントから、市ウェブサイトの更新時などを捉えて情報を発信 ※フォロワー数：約15.1万人（令和2年11月9日 9時）



↑ 1月31日 感染予防対策呼びかけのツイート



↑ 2月10日 相談窓口を案内するツイート

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～①緊急事態宣言前～

#### ◆広報よこはま

- ・ 3月号から掲載開始、4月号からは表紙も全面的に活用

2020年4月号  
No.254

## 広報よこはま 4

### 新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) について

#### 感染を防ぐために心がけること

- 【こまめな手洗い】  
「手のアルコール消毒」「咳エチケット」
- バランスの良い食事や十分な睡眠
- 換気が悪く、人が密集して過ごすような空間に集団で集まることを避ける

※手洗いの方法について、詳しくはホームページを確認してください。

#### 正しい情報に基づいた適切な対応のお願い

新型コロナウイルスに関して、SNSなどをはじめとしたネット上でさまざまな真偽不明の情報が拡散されています。真偽不明な情報の拡散は、多くの人の不安をおおひ、混乱を生みます。情報は、厚生労働省や本市のホームページなどで確認するようお願いいたします。

掲載されているイベントなどは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の取組に伴い、中止・延期になる場合がありますので、事前に確認してください。

#### 新型コロナウイルス感染症に関連する最新情報は、ホームページを確認してください。

|                                |   |                 |
|--------------------------------|---|-----------------|
| 新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口(毎日9時～21時) | 横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター<br>感染症の特徴、予防方法、有症状の対応など、全般的な相談 | <b>550-5530</b> |
|                                | 新型コロナウイルス感染症疑患者・接触者相談センター<br>「新型コロナウイルス感染症が疑われる方」の相談  | <b>664-7761</b> |

#### 市内中小企業の皆さまへ

市内中小企業を対象に、「特別緊急相談窓口」を設置しています。また、新型コロナウイルス感染症の影響で売上が一応以上減少した場合などの資金繰り支援として、お取組中において「新型コロナウイルス感染症対策特別貸付金(売上20%以上減少型)」などを発給しました。事業者の皆さまに向けた情報をまとめていますので、詳しくはホームページを確認してください。

#### 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けて

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けて、横浜では、市民の皆様のご協力・安全な暮らしの実現に向け取り組んでいます。市民生活の健康や安全を第一に考え、市民生活を守る10柱で行政を刷新してまいります。また、皆様にご案内している新型コロナウイルスについては、福祉政策など一部を除き特例として、本町本部のホームページについてもこの機会に案内しました。市民が関係者の皆様には、ご迷惑をさましたことお詫言いたします。

市民生活への影響を最小限にとどめるため、特別緊急相談窓口を設けるとともに、横浜市内に新規感染者が確認された際には、市民生活の健康や安全を第一に考え、市民生活を守る10柱で行政を刷新してまいります。また、皆様にご案内している新型コロナウイルスについては、福祉政策など一部を除き特例として、本町本部のホームページについてもこの機会に案内しました。市民が関係者の皆様には、ご迷惑をさましたことお詫言いたします。

横浜市長  
林 文子



広報よこはま4月号の表紙に掲載した市長からのメッセージ

← 広報よこはま4月号の表紙

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆緊急事態宣言の発出期間における主な広報内容

|  | ウェブ<br>サイト | SNS | テレビ<br>ラジオ | 広報<br>よこはま |
|--|------------|-----|------------|------------|
| 市長から市民に向けたメッセージ<br>※発信力を高めるため、動画メッセージも開始                     | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 外出自粛（ステイホーム）<br>※著名人からの応援メッセージ動画を新規掲載<br>※おうちで楽しく過ごすための情報も発信 | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 感染予防対策<br>※手洗い、マスクの着用、3密の回避など                                | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 市民・事業者向けの支援策<br>※特別定額給付金を含む「暮らし・経済対策」                        | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 陽性患者の発生状況<br>※グラフを用いたわかりやすい情報や、区別の発生<br>状況など詳細な情報を求める声に対応    | ○          | ○   |            |            |
| 相談窓口   | ○          | ○   | ○          | ○          |

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆市LINE公式アカウントを開設【新規】

- ・ 4月24日に開設 ※友だち登録数：約21.2万人（令和2年11月9日 9時）



↑ LINE開設当時の画面



↑ 10月現在の画面

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆市LINE公式アカウントを開設【新規】

- ・ 4月24日に開設



↑ LINE開設当時の画面（一部）



↑ 10月現在の画面（一部）



### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆市長から市民に向けたメッセージ動画【新規】

- ・ 4月10日から配信を開始 ※計14回配信
- ・ 市ウェブサイトに掲載し、LINEとTwitterでも発信
- ・ 市広報テレビ・ラジオ番組のほか、ケーブルテレビ、一部の区役所待合スペースなどで放送



### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆著名人からの応援メッセージ動画【新規】

- ・横浜にゆかりのある著名人やスポーツチームの協力を得て、4月下旬から5月下旬にかけて掲載（計10回）

※横浜FC 横浜F・マリノス 横浜ビー・コルセアーズ 村治佳織さん

私立恵比寿中学 蝶野正洋さん 神奈川フィルハーモニー管弦楽団



↑ 横浜FCと新型コロナウイルス感染症予防！



↑ プロレスラー 蝶野正洋さんからのメッセージ

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆陽性患者の発生状況に関する情報を充実【拡充】

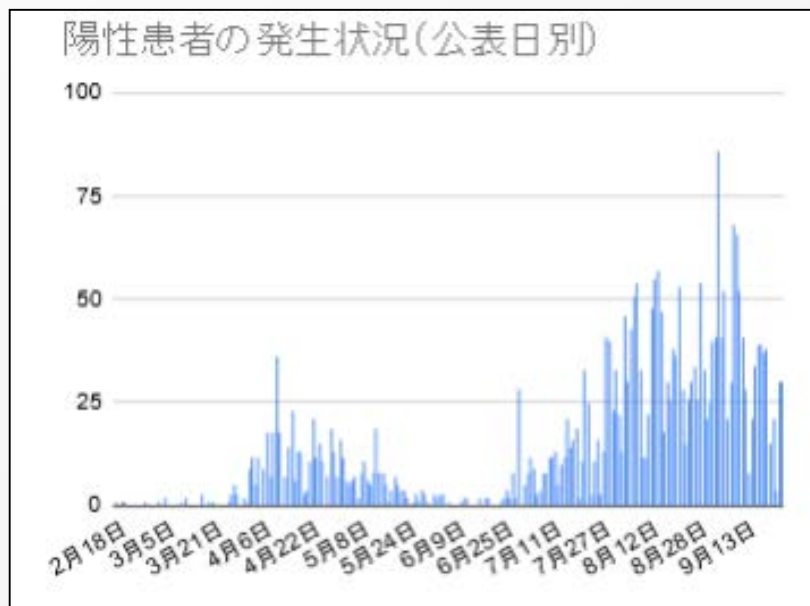
- ・ 4月9日からグラフでわかりやすく表示
- ・ 4月11日から区別の発生状況を掲載開始
- ・ 4月18日から土日の情報更新に対応

#### (参考) 掲載しているデータ

- ・ 陽性患者の状況（症状別）
- ・ 陽性患者の発生状況（日別・累計）
- ・ 陽性確定時の症状の割合、症状別人数（年代別）
- ・ 区別発生状況（患者住所地）
- ・ 陽性患者の発生事例一覧
- ・ 横浜市電話相談窓口での相談件数（日別・累計）
- ・ PCR検査実施（累計）

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆陽性患者の発生状況の情報を充実【拡充】



↑ 陽性患者の発生状況 (公表日別)

区別発生状況 (患者住所地) →

| 区別発生状況 (患者住所地) (9月25日時点) |      |
|--------------------------|------|
| 累計                       |      |
| 鶴見区                      | 260人 |
| 神奈川区                     | 181人 |
| 西区                       | 109人 |
| 中区                       | 222人 |
| 南区                       | 222人 |
| 港南区                      | 177人 |
| 保土ヶ谷区                    | 140人 |
| 旭区                       | 177人 |
| 磯子区                      | 115人 |
| 金沢区                      | 131人 |

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆市民・事業者向け支援策の広報

- ・多岐にわたる支援策を「市民向け」「事業者向け」に分けて、市ウェブサイトや広報よこはまで広報を展開
- ・国、県、市の支援策をまとめた一覧表を市ウェブサイトに掲載



↑ 市ウェブサイトのトップページ

| 名称                      | 説明  |
|-------------------------|---|
| 特別定額給付金                 | 家計への支援を行うため、令和2年（2020年）4月27日（基準日）に住基本台帳に登録されている方に給付します。<br>・1人あたり10万円<br>・申請期限 9月10日  |
| 新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金 | 新型コロナウイルス感染症の影響により休業させられた中小企業の労働者のうち、休業中に賃金（休業手当）を受けることができなかった方に対して、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金を支給します。<br>・申請期限 4月～6月に休業した人は9月30日<br>7月以降の休業分についても申請期限あり。詳細は確認を |
| 国民健康保険の傷病手当金            | 新型コロナウイルスに感染、又は、感染が疑われることにより、会社などを休み、事業主から十分な給与を受けられない場合に支給されます。  |
|                         | 新型コロナウイルスに感染、又は、感染が疑われることにより、会社などを休み、事業主から十分な給与を受けら   |

↑ 市ウェブサイトの支援策一覧表

# 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

## ◆市民・事業者向け支援策の広報

### 新型コロナウイルス感染症「くらし」

375万市民のくらしを守る **市民の皆様へ**

#### 特別定額給付金(1人10万円)

横浜市特別定額給付金は、郵送またはオンラインにより申請を受け付けています。

**【受付対象者】** 令和2年4月27日(日曜日)において、横浜市の住民基本台帳に登録されている人

**【申請-受付対象者】** 給付対象者が属する世帯の世帯主

**【給付額】** 給付対象者1人につき10万円

**【申請方法-申請期間】**

**郵送申請**

- 対象者の世帯主または申請者を送付します。(15月下旬より順次発送しています。)
- 申請書の郵送口封筒等を送入した申請書、印本人確認書類(運転免許証、保険証、年金手帳等のコピー)、申請口封筒の郵送。

**オンライン申請**

- 申請できる書類(運転免許のコピー)を、申請書と同じサイズの書類用紙に入れて送付してください。
- 申請内容を登録後、請求、申請口封筒に貼り込みます。

オンライン申請を行うのは、署名押印が不要で設定されたマイナンバーカードをお持ちしている世帯主です。

特別定額給付金ポータルサイトから、申請方法を確認のうえ、申し込んでください。

**特別定額給付金ポータルサイト** [特設ページ](#)

**申請期間** 令和2年9月10日まで(郵送申請は10月31日まで)

**横浜市 特別定額給付金** [特設ページ](#)

**特別定額給付金をもらった詐欺にご注意!**

自宅や職場などに住所印・区役所や役所印をかき、送付方法などに関する不審なメールなどが届いた場合は、直轄の警察(または警視庁)に電話(03-3581-1110)に連絡してください。

**【問合せ】横浜市特別定額給付金受付センター**  
 0570-045592 月～金曜9時～17時、5・6月中は土日曜も対応 0681-8379(市民局秘書課総務課総務課)

### 経済対策

市民生活や企業・事業者活動を守るため、さまざまな支援を実施していますので、ご活用ください。

掲載されている支援策のほかに、さまざまな支援策があります。詳しくはホームページをご覧ください。

横浜市の未来を共に創る **事業者の皆様へ**

#### 実質無利子融資のスタート(3,000万円まで無利子・無担保・据置期間5年)

無利子・無担保・据置期間5年の新たな融資メニューとして「横浜市新型コロナウイルス感染症対応特別基金(実質無利子融資)」を創設しました。

- 3,000万円以下の融資分について、返済を滞りした利息補償・保証料助成を実施(11年間の実質無利子)
- 3,000万円を超える融資分は、随時の制度を繰返し、件数による保証料助成を実施(2年間の無担保、全額無償に相談・お申込みください。詳細はホームページでご確認ください。)

**融資実施までの流れ**

- お取引のあるまたは最寄りのお金庫機関にご相談・お申込みください。
- お取引の申込みに必要な書類や保証料助成などの実行手数料が無料(例)となる場合があります。
- 貸付、金庫機関が、事業者の信用に代わって、横浜市に返済保証の申込み、金庫機関保証などの申し込みを行います。
- 金庫機関は融資が審査後、信用保証協会に保証申請を行います。
- 信用保証協会は保証の審査後、貸付を決定します。
- 金庫機関は、融資を実施します。

**市内中小企業向け特別保証制度窓口**

| 融資額や返済状況に際する種類 | 受付期間           | 問合せ                  |
|----------------|----------------|----------------------|
| 融資開始後保証料助成     | 月～金曜<br>9時～17時 | 0662-4631 06651-3518 |
| 返済滞りによる保証料助成   | 月～金曜<br>9時～17時 | 0662-4631 06651-3518 |

**融資申請に関するお問い合わせ先**

| お問い合わせ先                          | 受付期間           | 問合せ                       |
|----------------------------------|----------------|---------------------------|
| 金融庁(個人向け企業向け実質無利子融資)窓口(IBC)特設ページ | 月～金曜<br>9時～17時 | 0662-225-3711 066225-3734 |

**融資保証に関する特別保証料助成(受付期間)**

| 融資額             | 問合せ                       |
|-----------------|---------------------------|
| 10万円未満          | 0662-4631 06651-3518      |
| 10万円～100万円未満    | 0662-225-3711 066225-3734 |
| 100万円～1,000万円未満 | 0662-4631 06651-3518      |
| 1,000万円以上       | 0662-4631 06651-3518      |

**小規模事業者に一時金を交付(10万円)**

新型コロナウイルス感染症の影響で売上減少した市内小規模事業者の苦境を助けるために10万円一時金を交付します。

**【対象者】** 10万円未満の小規模事業者として、11月31日までに新型コロナウイルス感染症対応特別基金で50万円以上の融資を受けた事業者

**【問合せ】経済局経済課・創業支援課** 06671-4236 06664-4867

**商店街に一時金を交付(加盟店数×10万円)**

身近な買い物場であり、街路の維持管理や街の活性化などによって、市民生活を支えている商店街などにさまざまな活動を実施するため、一時金を交付します。

**【問合せ】経済局経済課** 06671-3488 06664-9533

**文化芸術関係者向け支援プログラム**

1. 臨時相談センター 専門性によるオンライン相談  
 2. 文化芸術活動応援プログラム 文化活動をのりわいたした個人・法人事業者向け助成(上限30万円)  
 3. 地域芸術支援プログラム ライブハウスなどにおける地域芸術事業を対象にした支援(上限10万円)

**【問合せ】文化観光局芸術都市推進課** 06671-3668 06663-5606  
 ②文化観光局文化振興課 06671-3714 06663-5606

**県・国の各種支援**

- 休業要請に対する助成金
- 初期1割からの感染で休業した場合
- 持続給付金 売上が期待しなかった場合
- 雇用調整助成金 売上が採れない場合

**【検索】** [新型コロナウイルス支援策ナビ](#) [特設ページ](#)

**くらしとじここの支援策** [特設ページ](#)

### 子育て世帯への臨時特別給付金(対象児童1人につき1万円)

子育て世帯を支援するため、児童手当を受給している、0歳～中学生(高高校1年生を含む)の子がいる世帯に対して、「子育て世帯への臨時特別給付金」(対象児童1人につき1万円)を支給します。支給にあたっては、原則所得は不要です。(5歳未満の子は給付対象外)令和2年6月15日(日)は給付が完了予定です。

申請給付金の交付は、児童手当の申請書類を添付し、児童1人あたり1万円(0歳未満の子は給付対象外)を支給します。

**【問合せ】子育て世帯への臨時特別給付金** [特設ページ](#)

**【問合せ】子ども青少年課子ども家庭課** 06641-8411 06641-8412

### 住居確保給付金(住居を失ったまたは失う恐れのある場合)

住居を失ったまたは失う恐れのある場合に家賃補助給付金を支給します。

新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した人も対象となる可能性があり、緊急での申請受付も行っていきます。詳しくはホームページをご確認ください。

**【問合せ】住居確保給付金** [特設ページ](#)

**【問合せ】健康福祉局住居支援課** 06671-2403 06664-0403

### その他の支援

**生活福祉資金(特別貸付)**

新型コロナウイルス感染症の影響で、休業や失業等により生活資金に乏しい場合

**【問合せ】** 個人向け緊急小口資金・緊急支援資金相談コールセンター(0120-46-1999)または福祉社会福祉協議会

**新・公共料金の支払猶予**

新型コロナウイルス感染症の影響による、他、公共料金、国民年金保険料の支払猶予・減免について

**【問合せ】** 横浜市長官 保健課・公共料金等の減免・猶予 [特設ページ](#)

**養育給付**

新型コロナウイルス感染症に関連する労働者保護給付金

**【問合せ】** 横浜子ども支援センター 06681-6512 06641-9775

### 医療体制の整備

1. 重症・中等症患者向けの病床を500床確保

2. 軽症者・療養型病床向けの宿泊療養施設を確保(約200人分)

3. PCR検査の臨時採採取を実施

市内の医療機関の協力で重症・中等症患者の病床を500床確保しています。

各区市民病院を転用し、療養型病床向けの宿泊療養施設として活用しています。

医師の診療により感染が疑われる人に対して臨時検査採取を行います。

**【問合せ】** 医療局医療政策課 06671-2466 06664-3851 ③ 保健福祉局保健安全課 06671-2468 06664-7296

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆市民・事業者向け支援策の広報（特別定額給付金）

- ・市民の皆様に関心が高かった特別定額給付金については、丁寧に広報を実施

#### （参考）各媒体での広報の取組

- ・市ウェブサイト、LINE、Twitter
- ・広報よこはま  
（5～8月号まで毎月掲載）
- ・市広報テレビ・ラジオ番組  
（6月全番組で周知・  
R F ラジオ6/4-5市長出演）
- ・デジタルサイネージ

The screenshot shows the top page of the City of Yokohama website. At the top, there is a navigation bar with the city logo and various utility links like 'Language', 'Site Map', and 'Call Center'. The main content area features a large blue banner for the '特別定額給付金 コールセンター' (Special Amount Payment Call Center). It provides a navigation number (0570-045592) and reception hours (9 AM to 5 PM, 6-7 months including weekends). Below this, there is a section for '多言語専用ダイヤル' (Multilingual Special Dial) with number 045-211-6573 and reception hours (10 AM to 4:30 PM on weekdays, 10 AM to 0:30 PM on weekends). The bottom of the page has a footer with icons for '暮らし・総合' (Living/General), '観光・イベント' (Tourism/Events), '事業者向け情報' (Business Information), and '市の情報・計画' (City Information/Planning).

↑ 市ウェブサイトのトップページ

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～②緊急事態宣言時～

#### ◆庁内で連携した広報の取組【新規】

- ・ 資源循環局と連携し、4月22日からごみ収集車で感染予防対策を呼びかけ中
- ・ 交通局と連携し、市営地下鉄・バスで広報を展開



↑ 市営地下鉄・バスに掲出したポスター



↑ 市営地下鉄のデジタルサイネージ（1コマ）



### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆緊急事態宣言の解除後の主な広報内容

|   | ウェブ<br>サイト | SNS | テレビ<br>ラジオ | 広報<br>よこはま |
|---|------------|-----|------------|------------|
| 市長から市民に向けたメッセージ<br>※万全な医療提供体制、新たな日常に向けた取組                         | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 市民や事業者向けの支援策  | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 「新しい生活様式」の実践、感染予防対策<br>※ソーシャル・ディスタンスの確保など<br>※熱中症予防と感染症対策の両立の呼びかけ | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 横浜経済の再生に向けた取組   | ○          | ○   | ○          | ○          |
| 陽性患者の発生状況   | ○          | ○   |            |            |
| 相談窓口の案内   | ○          | ○   | ○          | ○          |

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆「新しい生活様式」の実践の呼びかけ

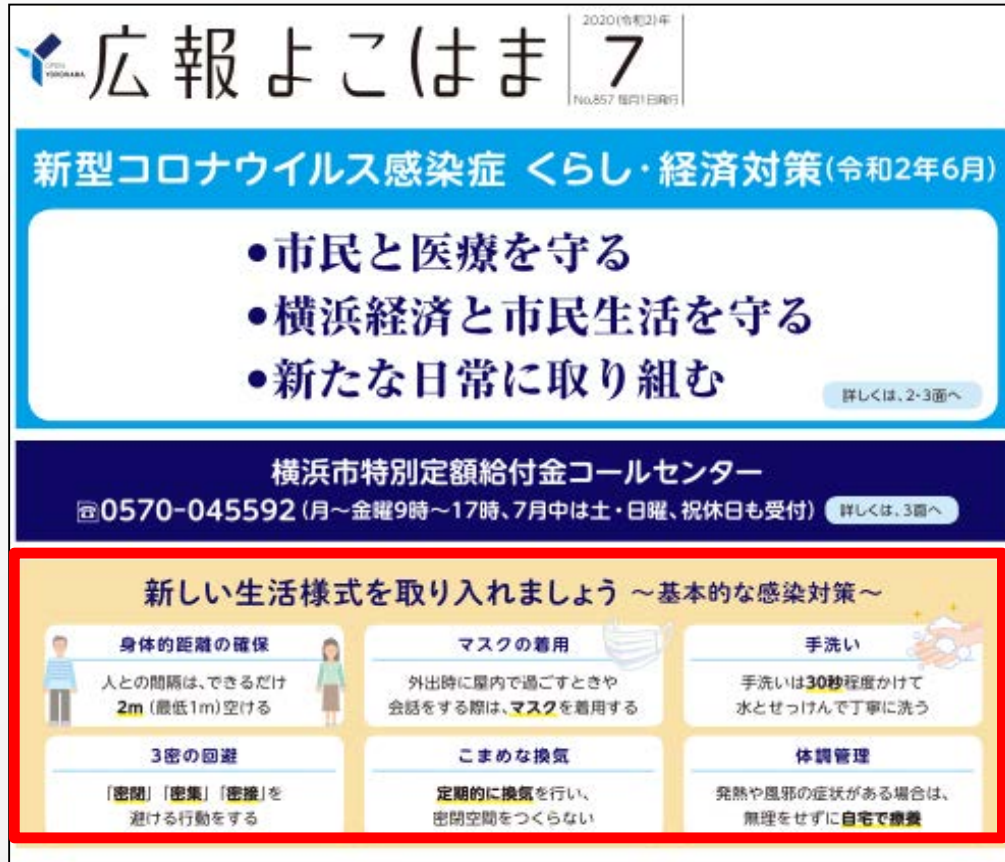
- ・ ソーシャル・ディスタンスの確保など、感染予防対策を取り入れた行動の実践を呼びかけ



↑ 市ウェブサイトのトップページ

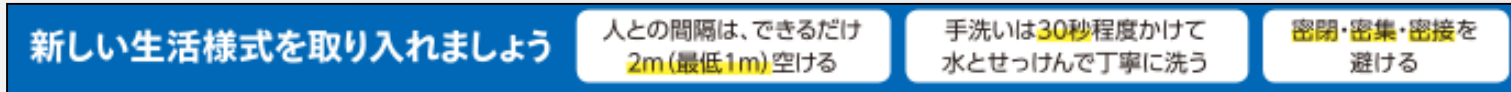
### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆「新しい生活様式」の実践の呼びかけ



← 広報よこはま7月号の表紙

↓ 広報よこはま8月号の表紙



### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆「新しい生活様式」に対応する事業者の取組を発信

- ・本市は9月に、市内事業者の「新しい生活様式」に対応した取組を動画やSNS、冊子で発信する事業をスタート
- ・積極的な広報により、横浜経済の再生につなげる



← 「新しい生活様式」普及  
推進事業の特設ページ

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆「新しい生活様式」に対応する事業者の取組を発信

- ・ 広報よこはま11月号で広報

2 広報よこはま 2020(令和2)年 11月号 / 横浜市版

#### 市内経済の再生に向けた取組

「新しい生活様式」普及推進事業～#横浜新生活部～



#### 「新しい生活様式」に対応した取組を紹介しています

#横浜新生活部 検索

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化することが想定される中、市内の事業者や個人事業主などでは「新しい生活様式」に対応した、さまざまな取組が行われています。本市では、事業者の皆さんの取組を動画、SNS、冊子などで発信し、市民の皆さんと一緒に応援していきます。また、事業者の皆さんの取組の募集も行っています。詳しくは、ウェブサイトを確認してください。



「LANCÉGATE」を使っている  
検温・消毒

#### AI検温器の開発

株式会社 MedVigilance

新型コロナウイルス感染症対策として、非接触の検温・消毒機器「LANCÉGATE(ランスゲート)」を開発。

AI顔認証機能を搭載し、表面の汗や周辺



新人ドライバーの育成会議をオンライン上で開催

#### 柔軟で多様な働き方の推進

株式会社大松運輸

本市の助成金を活用し、テレワークやウェブ会議の環境を整備。出勤を最小限にするなど、「新しい生活様式」を実践しつつ、事業を継続しています。



区内企業・事業所へのお弁当の配達

3市回遊のためのアース席利用

#### 商店街での新たな取組

左: 瀬谷区商店街連合会(せーやーいーつ)

区内企業・事業所へのお弁当の配達や、感染症の影響で調理室が使用できなくなった子ども食堂へのデリバリーを行っています。

右: 伊勢佐木町7丁目商栄会(飲食店のテラス席)  
飲食店をばらばらの「3市」の回遊をばらばら

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆「新しい生活様式」に対応する事業者の取組を発信

- ・市広報テレビ番組で特集  
t v k 「ハマナビ」  
10/24放送

市広報テレビ番組「ハマナビ」→  
(tvk) での特集



- ・市広報ラジオ番組で特集  
R F ラジオ「ホッと横浜」10/15-16放送  
ニッポン放送「ようこそ横浜」10/27放送  
文化放送「横浜流儀」10/31放送

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～③緊急事態宣言解除後～

#### ◆「新しい生活様式」に対応する事業者の取組を発信

- ・季刊誌「横濱」2020年秋号（10月20日発売）で紹介

ウォッチ！  
よこはま

**「新しい生活様式」がある  
コロナ禍を乗り越える！**

**在宅勤務で  
多彩な人材を確保  
株式会社ウィルパートナーズ  
代表取締役 辺見香織さん**

[ZOOM] 上のオンライン会議室がもう一つのオフィス。ほとんどの仕事を在宅勤務でこなす株式会社ウィルパートナーズ

起業支援、中小企業の経営コンサルタント、事務作業のアウトソーシング、クラウドメディアの企画・運営業務にする株式会社ウィルパートナーズ。横浜市で創業して11年目になる。横浜市からの委託で、女性活躍事業やセミナーの企画などにも今年度からは自社で「横浜の社」というクラウドメディアを立ち上げ、着実な仕事ぶりが認められ、創業スクールやビジネスコンテナを任されるなど、その事業エがっている。

精力的に事業を展開する同社社員はわずか3名。それ以外のメンバーはパートタイムだ。しかも関内オフィスに常駐するスタッフはおらず、社長の辺見香織さん自身も出勤するのは週に1、2日。

↑ 季刊誌「横濱」で「新しい生活様式」に取り組む複数の事業者を紹介

### 3 横浜市における広報の取組状況 ～④多言語での発信～

#### ◆市ウェブサイトの多言語ページを通じて情報を発信

- ・ 4月10日にリニューアルした多言語ページにおいて、英語、「やさしい日本語」を中心に情報を発信

|  |   |
|--|---|
| <p>だいじなお知らせ<br/>(Important Notice)<br/><a href="#">やさしい日本語について</a></p> | <p><a href="#">Information related to New Coronavirus Infection(COVID-19)</a> (あたらしいコロナウイ<br/><a href="#">特別 定額 給付金 (とくべつ ていがく きゅうふきん) のこと</a><br/><a href="#">あたらしいコロナウイルスが 広 (ひろ) がらないように 気 (き) を つけましょう</a><br/><a href="#">あたらしい コロナウイルス について 相談 (そうだん) したいとき</a></p> |
| <p><a href="#">English</a></p>   | <p><a href="#">中文 (簡体)</a></p>  |
| <p><a href="#">한글</a></p>  | <p><a href="#">やさしい日本語</a></p>  |

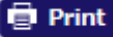
↑ 市ウェブサイトの多言語ページ



### 3 横浜市における広報の取組状況 ～④多言語での発信～

#### ◆市ウェブサイトの多言語ページを通じて情報を発信

## Information related to New Coronavirus Infection(COVID-19) (あたらしいコロナウイルスについて)

 Print

---

[Latest information on the coronavirus in Yokohama \(machine translation\) \(external website\)](#)

---

### Important information

- [About the Special Cash Payments\(Application deadline : September 10th\)](#)
- [Video message from the Mayor HAYASHI Fumiko to residents and businesses on COVID-19 measures \(08.26\)](#)
- [Reference list of support measures, resources, etc. for individuals\(2020.08.04\)](#)
- [Beware of fake websites pretending to be official Yokohama pages\(2020.05.15\)](#)

---

### Updates and resources

↑ 市ウェブサイトの多言語ページのうち新型コロナウイルス感染症に関するページ

## 4 課題と対応状況

### ◆課題 1

新型コロナウイルス感染症の状況が刻々と変化する中で、  
正確・迅速に市民の皆様へ情報を届けることが必要

- ・ 広報よこはまなどの紙媒体は、発行の2～3週間前に原稿を確定する必要があるため、最新の情報を掲載できない。
- ・ **各広報媒体の特性を踏まえ、迅速な情報発信が可能な市ウェブサイトとSNSを中心に広報を展開している。**
- ・ より多くの市民に市ウェブサイトやSNSにアクセスしてもらえるよう、**広報よこはまなど他の媒体を活用して誘導した。**

新型コロナウイルス感染症に関する最新情報は、  
市ホームページを確認してください。

横浜市 新型コロナ



← 広報よこはま  
6月号の表紙

## 4 課題と対応状況

### 【参考】市ウェブサイトの特設ページの掲載項目

#### ▽新型コロナウイルス感染症に関する横浜市の支援メニュー

- ・ 市民の皆様向けの情報 → 次ページ参照
- ・ 事業者の皆様・医療従事者の皆様向けの情報

#### ▽相談窓口

#### ▽市民の皆様への市長メッセージ動画・市長コメント

#### ▽陽性患者の発生状況

#### ▽新型コロナウイルス感染症に関するその他の情報

- ・ くらし・経済対策
- ・ 横浜市へのご寄附
- ・ おうちで楽しく過ごすためのコンテンツ
- ・ 横浜にゆかりのある皆様からの応援メッセージ（動画）
- ・ コロナ回復者専用抗体検査PROJECT
- ・ 横浜市新型コロナウイルス対策本部会議資料
- ・ 国の情報（国内の状況や国からのメッセージなど）
- ・ がいこくご の あんない など (Multilingual)

## 4 課題と対応状況

### 【参考】市ウェブサイトの「市民の皆様向けの情報」の掲載項目

#### ▽支援メニュー（市民の皆様向け）

- ・ 支援メニュー一覧（市民の皆様向け）
- ・ 給付・貸付等について
- ・ 雇用・就職支援等について
- ・ 住まいの確保について
- ・ 公共料金等の支払猶予・減免について

#### ▽相談窓口（市民の皆様向け）

#### ▽支援メニュー以外の情報（市民の皆様向け）

- ・ 感染症対策
- ・ 学校・保育所（休業・再開に関すること）
- ・ 区役所でのお手続き・対応について
- ※「支援メニュー（市民の皆様向け）」に掲載された内容を除く
- ・ 施設・イベント（閉館・再開・中止・延期等の情報）
- ・ 妊娠されている方へ
- ・ ひとり親家庭の方へ
- ・ 生活にお困りの方へ
- ・ 正しい情報に基づいた適切な対応のお願い
- ・ 災害時における対応のお願い
- ・ その他の暮らしの情報

## 4 課題と対応状況

### ◆市ウェブサイトへのアクセス数

- ・市ウェブサイトのアクセス数（1月から9月）

|        | 総アクセス数     | トップページ    |
|--------|------------|-----------|
| 令和2年1月 | 18,591,034 | 622,782   |
| 2月     | 22,659,943 | 756,566   |
| 3月     | 27,052,205 | 1,005,217 |
| 4月     | 35,877,845 | 1,520,799 |
| 5月     | 38,478,271 | 1,611,449 |
| 6月     | 36,012,603 | 1,130,637 |
| 7月     | 29,747,223 | 980,921   |
| 8月     | 27,354,700 | 856,203   |
| 9月     | 23,628,021 | 778,579   |

## 4 課題と対応状況

### ◆市ウェブサイトへのアクセス数

#### ・市ウェブサイトのアクセス数トップ10

◆令和2年4月

|     | ページのタイトル                                | アクセス数     |
|-----|---|-----------|
| 1位  | 横浜市内の新型コロナウイルスに感染した患者の発生状況              | 1,579,514 |
| 2位  | 市トップページ                                 | 1,520,799 |
| 3位  | 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）           | 1,238,869 |
| 4位  | 横浜市内の陽性患者の発生状況データ・相談件数                  | 630,486   |
| 5位  | 小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等の段階的な教育活動の再開について    | 459,538   |
| 6位  | 新型コロナウイルス感染症対策に係る保育所等の対応について（令和2年9月25日時 | 285,021   |
| 7位  | 新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口について（コールセンター）       | 217,600   |
| 8位  | 臨時休業期間中の学習保障のための動画配信に関するお知らせ            | 216,890   |
| 9位  | 新型コロナウイルス                               | 191,420   |
| 10位 | 横浜市特別定額給付金について                          | 189,366   |

◆令和2年8月

|     | ページのタイトル                      | アクセス数   |
|-----|-------------------------------|---------|
| 1位  | 横浜市内の新型コロナウイルスに感染した患者の発生状況    | 884,504 |
| 2位  | 市トップページ                       | 856,203 |
| 3位  | 横浜市内の陽性患者の発生状況データ・相談件数        | 636,836 |
| 4位  | 指定給水装置工事事業者リスト                | 274,180 |
| 5位  | 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） | 234,104 |
| 6位  | 横浜市感染症情報センター                  | 220,043 |
| 7位  | 横浜市医療安全研修会(医療従事者向け)           | 218,026 |
| 8位  | 記者発表                          | 156,657 |
| 9位  | 粗大ごみ                          | 153,937 |
| 10位 | 交通局トップページ                     | 150,460 |

## 4 課題と対応状況

### ◆課題 2

**新型コロナウイルス感染症に関する多岐にわたる情報をわかりやすく整理し発信することが必要**

- ・市ウェブサイトは多くの情報を掲載することができる一方で、**情報が多くなり過ぎると、必要な情報に辿りつきにくくなる。**
- ・必要な情報は市民それぞれの状況によって異なるため、**市民のニーズを踏まえた情報の整理が必要となる。**
- ・市民にとって利用しやすく、わかりやすいページとなるよう、**日々、特設ページの改善に取り組んできた。**

- (例)
- ・ ページ上部に重要なお知らせを表示
  - ・ 画像やグラフを用いた表示 など

## 4 課題と対応状況

### ◆課題3

刻々と変化する情報の全てを、人が翻訳することが困難な中で、多言語情報をより充実させていくことが必要

- ・ 英語と「やさしい日本語」は市職員が翻訳・書換えを行い、他の言語※は、機械翻訳で対応している。  
※英、中（簡・繁）、韓、ポルトガル、スペイン、ベトナム、タイの8言語
- ・ **人による翻訳**とあわせて、**機械翻訳機能も最大限活用し、情報の性質に応じて使い分けることが必要。**
- ・ **多言語ページの認知度を高める**とともに、**より辿りつきやすい動線に改善する**（新型コロナウイルス感染症のトップページに外国語情報へのリンクを表示するなど）。



## 論 点

- ◆新型コロナウイルスの感染が拡大し、長期化が見込まれる中で、横浜市にどのような情報を求めるか。
- ◆横浜市からの情報発信において、良かったと思う点、  
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  
工夫できることがあれば、御提案をお願いします。
  - (例) ・市ウェブサイトや広報よこはま、市広報テレビ・ラジオ番組など、既存の広報媒体をより効果的に活用し、必要な人に必要な情報に届ける工夫
  - ・他の自治体や企業などで実施している優良な広報事例