

平成30年度第2回白井市情報提供計画策定委員会議事録

- 1 開催日時 平成31年2月12日(火) 午後13時00分から15時00分
- 2 開催場所 市役所本庁舎2階 防災対策会議室3
- 3 出席者 高橋会長、原田副会長、長野委員、市川委員、手塚委員、小野寺委員
- 4 欠席者 なし
- 5 事務局 石田情報管理課長、新山主査、宇藤主査補、苛原主事
- 6 傍聴者 1名
- 7 議題

- (1) 計画策定までのスケジュールについて
- (2) 情報提供に関するアンケート調査の項目について
- (3) その他

8 会議概要

- ・情報提供計画策定に係るアンケート調査の設問案を事務局より提示し、各委員から意見を頂戴した。
- ・現状では本計画で具体的に何を行いたいかが明確となっておらず、効果的なアンケートを行う事ができない。事務局より改めて本計画の方向性を示し、アンケートの狙いを明らかにしたうえで、再度アンケートの設問の検討を行う。
- ・当初平成31年3月に実施予定だったアンケートについて、調査方法や対象を検討しなおし、平成31年度4月以降に実施することとする。

【課題について】

- ・アンケート実施方法次第では回答者や回答内容に一定の偏りが生じる恐れがある。また、回答内容が世帯単位ではなく個人単位となるよう注意が必要。
- ・アンケートの回答方法について、回答がしやすい選択肢方式を中心とする。その際、選択肢の内容は漠然としたものではなく、施策に繋がるような具体的なものにする。
- ・回答者の属性を問う設問を充実させる事で、アンケート回収後に分析を行う。
- ・市民の実体験や、具体的なエピソードに基づく情報提供の課題を記入してもらう事で、市の課題や注力すべき施策の洗い出しを行う。
- ・アンケートについては「個人単位」で回答してもらう事が望ましい。配布方法によっては回答が「世帯単位」となる事も想定されるため、注意が必要。

議事内容については以下のとおり

1 開会（進行：高橋会長）

白井市付属機関条例第6条第2項の規定により、委員の出席数が過半数であるため会議が成立することを報告。

白井市情報公開条例第9条に基づき、会議は全て公開することについて了承を得る。

2 議題（進行：高橋会長）

（1）計画策定までのスケジュールについて

（事務局より白井市情報提供計画策定委員スケジュール案に基づき説明）

- 事務局 本計画は年限を定めて実施する計画ではなく、今後の市の情報発信に関する指針となる計画として位置付けている。
今後実施するアンケートを通じて、市民がどのような情報を必要とし、どのような情報を市へ投げかけたいと考えているかについて吸い上げを行い、その後市が保有する情報一覧とすり合わせを行う予定。
- 委員 行政側が持つ情報と、それをどのように市民に伝えたいかについて整理ができていないか。
- 事務局 現時点で整理は行なえていない。
- 委員 アンケートの設問項目とも関わってくる為、まず市側で情報の整理を行わなければならないのではないか。
- 会長 アンケートの設問項目にも関わる内容である為、先に議題2の説明を聴き、その後改めて各委員から意見を伺う事としてよいか。
- 各委員 （承認）

（2）情報提供に関するアンケート調査の項目について

（事務局より白井市民アンケート案に基づき説明）

- 事務局 今回提示したアンケート案はあくまでたたき台であり、各委員からご意見をいただき、最終的にA4サイズ4～6ページ程度のアンケートとしたい。本計画は市から市民へ、市民から市への情報発信の計画であるため、アンケート対象は市民に絞られる。その中で国籍や年齢層などの程度まで細分化して計画を策定するのが良いか確認を行いたい。
また、現状で市が発信している情報が市民のニーズと合致しているのか、市民は市が発信した情報をどのような方法で受信しているのかを明らかにしたい。
- 会長 どこまで細分化するかという点については、アンケート項目で属性を問う設問を詳細に設定する事で、集計後に分析が行なえる。
居住年数によって必要な情報が変化すると考えられるため、居住年数に関する設問があってもよい。分析して差が見られなければ使用しなければよいだけ。
最初から市が不要と考える属性についてはそもそも設問を用意しないでもいい。
設問1 - ③や設問2については選択肢を用意した方が回答がし易いのではないか。
設問7について、自由に書けと言われてもなかなか書けるものではない。市が市民からどんな情報を集めたいと考えているのか、市側の狙いを絞った選択肢を用意する方が施策に反映しやすいのではないか。

- 委員 長野委員の意見と同じで、市としてどんな情報が欲しいのか、どんな情報を発信したいのかを想定し、その裏付けを作るようなアンケートにするべき。
- 設問 6 については選択肢を「子育て」「防災」等の単語では無く、具体的な施策につながるような文面をとしたほうがアンケート後に進めやすくなるのではないかと。
- アンケートの回答がそのままに施策に繋がるように考えていく事で計画策がスムーズになる。
- 複数選択の場合、あまり選択数が多いと回答がぼやけるため、上位 3 つを選択してもらい形にすれば焦点が絞られるのではないかと。
- 直近の一年間で情報が無く困った事、悩んだ事などを具体的に書いてもらうと施策に直結するのではないかと。
- 委員 アンケートは郵送の想定か。また、数としてはどの程度を考えているのか。
- 事務局 現時点では郵送は考えておらず白井市ホームページ及び各センターでのアンケートの配布、E-モニターを利用したアンケートの実施等を想定している。
- これらの方法のみでは必要な回答数が集まらない事も考えられるため、どうやって回答数を確保するか、マイノリティーの方の回答をどう確保するかが課題。
- 委員 回答数はどれくらいを想定しているのか。
- 事務局 回収で 5, 000 件程度
- 会長 白井市の人口が約 6 万人、世帯数では約 2 万 5 千であり、5, 000 件という数は難しいのではないかと。
- また、現状市の想定する回答方法では配布の段階でインターネット接続ができる方の回答のみが多く集まる等のバイアスがかかってしまう事も想定される。
- 市の狙いとしてそういった方からの回答を中心に集めたいのであれば良いが、そうでなければ配布方法についても検討が必要。
- 委員 インターネットを利用した調査は予算がかからず手軽に行えるが、必要な回答数が集まるのか、高齢者が回答できるのか疑問。
- 設問 3 で年齢層に抜けがある。また、選択肢から設問の意図が分からず回答者が答えにくい。
- 会長 単純に回答者の属性を調査したいのであれば網羅的な選択肢を用意するか、市としての狙いを明確にした選択肢を用意する等の工夫が必要。
- 委員 昔は情報が家庭で共有されていたが、最近は個人単位になっている。
- 市が情報を届ける単位を世帯単位にするか、個人単位にするか検討が必要。
- 委員 一口に子育て情報と言っても生まれてばかりの子供と、ある程度大きくなった子供では必要な情報が違う。

子供の年齢的に参加対象外のイベント情報や、既にホームページや広報等で通知されている情報が学校等でプリントとして配布されることがある。インターネットを見られない方のために紙で連絡するとの事であろうが、そのままゴミ箱へ行くような情報の発信方法はもったいない。

広報や児童館便り等で見つけられなかった情報が、横の繋がりで入ってくることもある。

広報しろいは各個人にとって必要な個所が少なく、字も細かい為必要な情報までたどり着けなかったり、そもそも必要な個所を見ない事がある。

自分に必要が無くても、他の人にとっては必要となる情報がある。無数の情報の中から自分に必要や情報をどうやって選び取るかが課題。

委員 委員は長年白井市に住んで、市からの情報提供について良くなっていると感じるか。

委員 良くなっているとは感じるが。自分の周辺でも1つの情報について知っている人もいれば知らない人もおり、横のつながりで情報共有を行っている状況があるため、市からの発信が足りていないのではと感じる場面はある。

委員 白井市に引っ越してきた当初、まだ横の繋がりもなく誰に聞いていいかもわからなかったため、市のホームページを必要のない情報も含めて見て回った。

最近だと、免許の書き換えで印西警察署（印西市木下）まで行ったが、更新の際には印西警察署では即日発効ができず、何度も行くのが大変だったので柏にある免許センターに行ったが、後日白井市役所にある印西警察分庁舎で免許の更新が行なえる事がわかった。

開庁した5月には市から情報発信があったのであろうが、そこで情報を逃した場合、知る機会を失ってしまう。

広報でも一度周知された情報が再度出る事は少なく、その時点で欲しい情報以外は知る機会を失う事が多い。

重要な情報等は「詳細はホームページで確認」等のレベルで一年程度掲載を続ける等の手段もある。

どのように情報発信を行なうのが良いかが課題。

委員 設問1 - ③について、住まいの地域を選択肢で用意する場合はいくつ程度になるか。

事務局 大字で約20地域程度。

委員 20程度であれば選択肢にした方が回答しやすい。

委員 大字ではなく、小中学校区でも良いかもしれない。

委員 まず市として実現したいことを明確にし、それを実現するためのアンケートにするのが望ましい。

現状の情報発信についてみるとメール配信が一番しっかりと行われている様に見える。

メール配信では防災の登録者数が多く、市民の関心が深い事が見てとれる。

前回会議でも話題に上がったが、SNS については継続する事が大変な為、利用するサービスを絞っても良いかと思う。

アンケート方法について、無作為抽出による郵送という方法もとれる。

委員 広報しろいの配布時にアンケートと一緒に配布するのはどうか。

委員 アンケートを世帯に配布してしまうと、世帯主しか回答しない等偏りが発生する可能性もある。

アンケートを世帯に出すのか、個人に出すのか検討が必要。

会長 情報についてのアンケートであれば自分の状況しか回答できず、個人に向けたアンケートになるのではないか。

委員 必要な情報をどのような方法で検索しているのか、その方法は便利だったのか、必要な情報を得られたのかを具体的に問う設問があった方が良いのではないか。

情報の種類によっても回答の中身が異なると思われる。

委員 それは市のホームページが充実しているかという事を確認しているのか。

委員 それもあるが、市へ電話をかけ情報を得た等といった事も含めて、色々な手段がある。

委員 情報を得ようとアクションを起こす際の 5W1H を聞く事で、市の情報発信に何が足りないのか見えてくるのではないか。

会長 市として目標とする姿があり、現状と比較する事で埋めるべきギャップが見えてくる。

アンケートを急ぐより、まずはそこを埋める方が計画策定をスムーズに進められるのではないか。

先ほどの委員のお話の様に具体的なエピソードがあるとイメージが沸く。

例えば市が想定するカテゴリーに当てはまる方 10 人程度に事前に話を聞く、各課で持っている具体的な事例の情報を収集する等のプレ調査を行なえば、計画に盛り込むべき課題が見えてくるのではないか。

既に市が実施している情報発信について、知っているか、利用しているかを問う設問は盛り込むべきだと考える。実施中のサービスを周知する機会にもなる。

市としての方針を明確にしてからアンケートの策定を行った方が良いという意見が多かったが事務局としてはどう考えるか。

委員 これまで様々な方法で情報の発信を行なっているが、それがうまく伝わっていなかったり、使われていなかったりする現状があり、それを解決する為の方法を考えていかないと結局やみくもに繰り返すだけになってしまう。何のために市として情報発信を行なうのかを明確にさせれば見えてくるものがあるはず。

会長 市としてここは譲れないというところを示していただければ、その中で考えていきたいと思う。

委員 前回会議で情報発信の手段を絞るべきだと発言したが、市として注力した

い提供手段を市民に問いかけ、その中で選択された提供手段グレードを上げていくのが良いのではないか。

世帯配布を行うと回答者が偏るとの意見があったが、千件単位で費用をかけずに回収率を上げるためには広報しろいとセットにして紙で配布するスタイルが良いと思う。

会 長 それはそのとおりではあるが、回答が「世帯としての回答」か「個人としての回答」という問題が残る

委 員 そもそも広報しろいを見るのかという問題がある。

委 員 広報は細かい文字を追う必要があり、全て読むには時間もかかる。高齢者には読み難く、一方で若い人はそもそも広報を見ずにインターネットで情報を得ている。

会 長 市としての考えが明確なのであれば回答にバイアスがかかっても良い。「広報しろいをよく読む方の意見を元に計画の策定を行いたい」と市が考えるのであればバイアスがかかっても問題は無いが、現状そうではないのではないか。

委 員 若い方のご意見はインターネットから、高齢者のご意見は広報しろいからと割り切って両方実施するという方法もある。

ただ、紙で行ったアンケートは回収にも集計にもコストがかかる。

委 員 先日市から子育てに関するアンケートが来たが、厚手の冊子で最後まで回答するとかなり時間がかかった。

分量が多くても紙であれば意見を記入しやすいが、インターネットで回答を求められると、そもそも回答をするところまでアクセスしないと思う。

委 員 こういったときに直ぐにアンケートを実施できる体制を整える事も市の情報発信計画として重要ではないか。

会 長 直ぐにアンケートを実施できる体制という意味ではやはりメール等で回答を求められる e-モニターが有効とは思いますが、進んで e-モニターに登録する方達は情報についての関心も高く、逆に情報弱者は e-モニターへの登録もしないので、やはり回答には一定のバイアスがかかってしまう。

事 務 局 アンケートの実施を日本語で行うと、外国の方から回答を得にくいという問題もある。

会 長 アンケートについて広報しろい英語版で周知し、アンケート自体は日本語で配布しても問題がないのではないか。

英語でアンケートを実施するのは現実的ではないし、英語以外の言語を使われている方もいる。

事 務 局 平成30年度1月末時点で外国籍の市民が1, 200名弱いる。

委 員 1, 200名という数字が多いのか少ないのか、他市町村との比較がないと判断が難しい。

資料を見ると、白井市は流入者が多いが、流出者も多く人口は増加していない。

- 流出した方々の理由はなんだったのか気になる。
- 委員 この数字を見ると、空き家が増えているのではないかという印象を受ける。
- 会長 市民の方が「これが知りたい」と投稿し、そこに回答を貰えるような場があっても良いなと思った。
- 委員 今までと違うツールが出てきているので、それを使いこなす方向での検討も必要。
- 委員 パソコンが使えない方に向けて、欲しい情報をどこで得られるのか案内をするような電話サービスがあれば便利だと思った。
- 委員 情報そのものではなく、どこでその情報を得られるのかをサジェッション（示唆）してくれるようなサービスはどうか。
- 会長 市への転入時に市役所から生活便利帳が貰えるが、この冊子は情報を得るためには便利。
- 委員 電話サービスとなるとオペレータが必要になり予算がかかる。
- 委員 電話ではなくインターネットを利用して市民がお互いに情報共有できる場を設ける等の案もある。
- 委員 目指すところは同じで、多くの情報の中から必要な情報を個別に案内できるようなものがあればいいかなと思う。
- 委員 市の人口減少が予想される中で、白井市が発展するように市の魅力を発信するしろいの魅力発信課が出来た。
- 委員 市内への情報発信だけでなく、今後は全国的に向けた情報発信も必要ではないか。
- 委員 ふるさと納税で他市町村へ税金が流れている現状もあり、市の予算が潤う様な情報発信を考えるべきではないか。
- 委員 先日テレビ放送で印西市に白鳥が来ることや、インド映画風 PR 動画、住みよさ日本一に選ばれた等の特集がされていた。
- 委員 このような情報発信が市の宣伝になるのではないか。
- 事務局 魅力の発信や全国に向けた市の PR については重要な分野であるとの認識はあるが、本計画は「市と市民の間の双方向の情報のやりとり」を目的としているため、本委員会では検討の対象外としたい。
- 委員 資料を見ると広報しろいは全戸に配布しており、市のホームページも誰でも閲覧する事が可能。一方で SNS 関係や、メール配信サービスは事前に登録が必要。
- 委員 誰でもアクセスできるホームページと広報しろいを充実させていく事が情報発信を充実させる近道だと感じる。
- 委員 まずはこの二つで市民がどんな情報を求めているかを把握し、充実させていく。
- 委員 その上で SNS 等を小分けに考えていけばいいのではないか。
- 委員 市で行っている twitter にはどんな方が登録しているのか。
- 事務局 現状では市のゆるキャラであるなし坊が PR を行うアカウントであるため、

市の情報を知りたいという方よりは、なし坊のファンやキャラクターの情報発信に興味がある方が中心になっていると思われる。

委員 市民にとって必要な情報は都度変わっていく。
SNS で発信を行なわなくても、ホームページで公開しておくことで必要な時に情報の確認が行える事が望ましい。

会長 アンケートの実施方法についての制約もあり、今回は双方向という意味でスマートフォンやインターネットを活用している方に対象を絞ったアンケートも有りではないかを感じる。

アンケートの実施時期についても後ろにずらす事も検討するべきかと思うが、委員会としては事務局側で決定した方針に従う。

事務局 まずは市としての方針、狙いを明確にしたうえで再度アンケート案を提示するので、その上でご意見をいただきたい。

次回の開催までにアンケートを実施するというスケジュールについては、予定通り実施したいと考える。

メールを通じて各委員からご意見を頂く事もお願いしたい。

会長 他に意見がなければ、これで本会議を終了とする。

3 その他連絡事項（進行：事務局）

事務局 組織改編の為、平成31年度から総務課が本事業を引き継ぐ。

4 閉会（15：00）