

令和2年度第1回白井市情報提供計画策定委員会議事録

- 1 開催日時 令和2年8月14日（金） 午前10時00分から正午
- 2 開催場所 Zoomを利用してオンラインで開催
事務局は市役所本庁舎3階 会議室301
- 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 0人
- 5 事務局 川村総務課長、宇藤主査補、苛原主任主事
- 6 傍聴者 0人
- 7 議題
議題1 情報提供計画に関するアンケート調査の結果について
議題2 情報提供計画の素案について
その他
- 8 議事

1 開会（進行：事務局）

白井市附属機関条例第6条第2項の規定により、委員の出席数が定数に達しているため会議が成立することを報告。

白井市審議会等の会議の公開に関する指針に基づき、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：会長）

（1）情報提供計画に関するアンケート調査の結果について

（事務局より情報提供計画に関するアンケート調査の結果について説明）

事務局 アンケート回答者の属性（性別、国籍、年齢、居住地区）について市の実態と比較したところ、大きく乖離はしていなかった。

ただ、外国人の回答が少ない、40代以上、特に70代の回答が多く、比較的高齢者の意見が強く反映された内容になっている等の傾向は見られた。

情報機器の所有率については、スマートフォンが最も高く75%であったが、40代以下の世代では90%以上あるのに対し、70代以上では44.3%と世代格差が大きくある事が確認できた。

また、情報機器を何れも使っていないという回答が60代で9%弱、70代で30%弱あり、その内60%以上の方が今後も情報機器を使ってみたいと思わないと回答しているため、情報機器を持たない方への紙媒体等での情報提供の重要性が示された。

SNSの利用率については、LINEとYouTubeの利用率が高く、それ以外のツールは市の情報発信手段としては弱くなってしまっている印象がある。

ただ、YouTube利用者の中で市のYouTube公式チャンネルを知っている方がほとんどおらず、市の情報を得る為のツールとしては活用され

ていない状態だという事がわかった。

市から市民に向けた情報発信で活用されているものは、広報しろい（紙）が80%弱、次いで回覧板が46%、市ホームページが32%程度だった。

平成26年5月に実施した第13回白井市住民意識調査では市ホームページから情報を入手している方は19%程度だったため、ホームページの重要性が高くなってきている事が読み取れる。

回覧板については事前の検討が漏れていたため、今後活用について検討していく。

市が行なっている情報発信についてそもそも興味が無いという方が26.4%いたが、その方たちについて、どうアプローチしていくか検討が必要。

一方で市の情報発信について不満を感じている方は7.8%と少なく、現行の市の情報発信に対する方向性が大きく間違っていないと感じられた。

市のホームページについて、見やすいと感じている方が多くいた一方で、情報を見つけやすいかという設問にたいしては、見つけやすいと見つけにくいとほぼ同じ割合となっており、欲しい情報がどこにあるか分かりづらい、情報にたどり着くまでが長いと感じている方が多くいた。このことから、今後、市ホームページのメニュー構成について見直す必要があると感じられた。

メール配信サービスについては63%が知らないと回答しており、周知が不足している現状が見られた。

利用者が少ない情報発信方法について廃止する事について36%が賛成しているため、今後は情報発信手段について見直しを行う際、廃止も含めて検討を行う。

災害情報をどこで入手したかという問いに対しては、入手していないに次いで口コミが多く、誤った情報が口コミで広まってしまう可能性が考えられるため、市から正確な情報を発信する手段を用意する必要を感じられた。

市民から市への情報提供は、ほとんどの市民がしていなかった。

提供をしたことが無い理由としては、提供したい情報がない、どのような情報が求められているかわからないといった声が多くあり、市がどんな情報を求めているのか明示していく必要がある。

逆に、情報提供をした事があるという市民も12%おり、報告内容についてはインフラの破壊、不具合についての報告が半数以上を占めた。

自由記述欄については、市の各課への要望が記入されているものが多くあったため、庁内で共有していく。

事務局からは以上。

会 長 各委員からご質問、ご意見があればお願いします。

委 員 計画に具現化しやすいデータが出たように思う。

今後コロナ等でIT化が望まれている。メール、オンライン等の強化に取り組んでいくべき内容だと思う。

委 員 広報を見ている方が多く、重要性が高いと感じた。

ホームページについては欲しい情報が取りやすい仕組みを考えるべきだと感じた。

委員 当初予想されていた情報弱者が高齢者を中心にいる事が明確になった。また日本語が堪能でない外国人の方も情報弱者となっている事がわかった。災害発生時に市で的確な情報を出し、迅速に多くの市民に伝えるための手段を見出していかなければいけない、そこが課題だと思う。

委員 自由記述について、災害時に放送が聞こえなかったという意見が多くあったので、市としては今後どうすべきか見直しが必要。

70歳以上の方について、今後もあまりITを使わずに行きたいという方が多く、紙媒体での情報発信の重要性を感じた。

委員 学校から子どもへの情報発信について、内容が子ども向けに偏っている印象がある。また、子どもが家に情報を持ち帰らないケース等も考えられるため、検討が必要。

マンションでは回覧板が回らず、共用部での掲示になるため、回覧板での情報発信には地域差が出るのではないかと。

メール配信については、メール自体をあまり使わないのでラインでの発信が良いのではないかと。

会長 若干ではあるが高齢者の意見が強めにしている事を念頭に結果を見たが、70代でもスマホ保有率が4割あったので、想像より情報弱者は少ない印象。ラインが多く年代で使われており、活用すべきだと感じた。

クロス集計では、そもそも市の情報発信手段を知らなかったという方が多く、若い世代や居住年数の浅い方に対し、市がどのような情報発信をしているか周知する入り口のフォローが一つ必要だと感じた。

委員 改めて感じたのは、市民が市に期待している事は、情報を必要な時にとりにいきたいという事を強く感じた。

何もなければ、市の情報は必要なく、いざ欲しい時に探しに行くとなかなか見つけられないという現状だと感じた。

会長 いざ白井で災害が発生した際に、普段市の情報を得ていない方たちにどう伝えるか、日頃から間口を広げると共に、必要だと思ったときに使いやすくする事が重要。

事務局 現在、秘書課でなし坊のTwitterアカウントを運用しているが、行政の真面目な情報を発信する場としては相応しくないのではという事で、行政公式アカウントの取得を進めている。

また、LINEの利用率が高いことから、LINEの公式アカウントの取得も計画している。

先ほど会長も間口を広げるとおっしゃっていたとおり、アカウントを持っていても知らなければ意味が無いため、例えば一定期間、又は一定の登録者数に達するまで広報しろいに毎号お知らせを載せ続けるという案がある。

会長 災害時に向けポスター等にQRコードを載せておく等いろいろとアイディ

アが出せそう。

委員長 現状、コロナの影響で市ホームページを閲覧する方が増えたのではないかと。コロナ禍の中、大変な事も多いが、色々な事を劇的に変える力もあり、オンラインをどう使うか、紙の情報発信+αを後押しする面もあり、この機を活かして白井市から次の新しい生活様式をつくっていく機会になりえる。

(2) 情報提供計画の素案について

(事務局より情報提供計画の素案について説明)

事務局 今回は目次と各章の概要のみお示しする。

I章「計画の策定にあたり」は「情報提供施策の推進に関する基本方針」をベースに計画の趣旨や役割等について記述する。

II章「情報化に関する社会環境の変化」では総務省情報通信白書等のデータから日本全体のIT化、情報提供の傾向等について触れる。

III章「本市の現状と課題」として今回のアンケートを踏まえ、市の情報発信の課題をオンライン、紙媒体それぞれの視点から書いていく。

この後続くIV章、V章がIII章へのアンサーとなる予定。

IV章「市から市民へ向けた情報提供」では市から市民に向けた情報発信について記載する。

情報発信方法を増やす方向では無く、既存の提供方法の役割を明確にし、強化する方向で書いていく。

V章では「市民から市への情報提供」について記述する。

アンケート結果を踏まえ、市がどのような情報を求めているのか、その情報はどのような提供方法が提供しやすいか等について書く。

また、提供された情報を市内部でどのように情報共有するかも記述する。

VI章「今後の取組方針」ではPDCAサイクルや、コロナや災害に対しての新しい生活様式についての取組も書ければ良いと考えている。

当初からお伝えしていたように本計画は5年、10年といった時間を区切った計画ではなく、情報提供についての方針という側面が強い為、方針であるという事をどこかで示す予定。

委員長 この計画は次年度から実行がスタートするのか。

事務局 策定後速やかに実行できればと考えている。

方針、指針の側面が強い為、年内に策定完了した後は各課がそれに従って情報発信を行なっていく予定。

委員長 今回のアンケートで明らかになった市の問題点については、計画策定を待たず可及的速やかに取り組んでいくべき。

事務局 自由記述でいただいた意見については、市内部で共有し、各課で取り組みを行う事としたい。

委員長 個々にやるべきことはやると明記した上で、今年度計画をつくるという方針を示すのが良いのでは。

情報量が多すぎると逆に入ってこない、アンケートの中で重要なものは多くあったが、選択と集中をキーワードに絞り込みを行う。

情報弱者に向けた紙媒体での発信等、層別にまとめていく事が必要。

ある情報をどういったタイミングで流すのか、どういうサイクルで流すのか、タイムリーをキーワードに具体化していく事が重要と感じた。

委員 アンケート結果から、市が提供したい情報と、市民が必要としている情報のミスマッチが見えてきた。そこに対してどう対応するかはIV章でまとめられると考えてよいか。

事務局 情報の優先順位やターゲット、どういった情報が求められているかについてはIV章でまとめたい。

委員 どういった情報を、どういった対象者に、どういった時間軸で、を考える事が、情報発信にどういったメディアを選ぶかにつながる。

そうやって選んだメディアのアクセス性をどれだけあげられるかがポイントとなる。

市民からの情報提供については、何もないところから情報提供を求めるのか、市がやりたいことがあり、それに対する情報提供を求めるのか。

事務局 現状では、何もない中で市民から情報提供を求めており、その結果、アンケートで市民から何を提供して良いかわからないという声が多く上がった。計画の中では市が何かをやる際に、「どんな情報が欲しいのか」を明確にし、その情報を受け取るための窓口をどう作るかという方向としたい。

委員 市として、市民から提供された情報についてどういった形で返しているのか。

事務局 市長の手紙では返信の有無を求めており、「返信がある」を選択された方については必ず返信をしている。

各課で受けた業務関連の情報提供についてどのように返答しているかは確認していない。

委員 千葉市ではスマホアプリ等で問い合わせ結果を返している。

問合せ内容について結果が返ってくる仕組みを作れば市民も安心するのではないか。

委員 LINEで配信を検討しているとの事だが、市民からLINEを通じて情報発信が行なえるのか。

事務局 市民からの情報発信は受けないものと認識している。

委員 市民からの発信も気軽にできればより便利ではないか。

街中の時計や遊具等について点検の状況や経過がわかれば安心できるのでは。

委員 V章について、市民が市へ情報提供する事ができるという事が市民の目に触れる様、もっと周知しないといけない。

メールができない方等について、電話や市役所窓口が情報提供の場所になるが、どこへどの情報を届けていいのか判断できない場合がある。

受付等で案内をする事できれば足を運びやすくなる。

- 会 長 各委員から意見が出たように、提供した情報について市がどう活かすのかまで可視化できてこそ双方向と言える。
市と市民の距離を縮め、市民が気軽に情報発信できるようにする事が大切。今回の会議で利用しているZ o o mも気軽に簡単に利用できるツール。
これまでの枠に捕らわれず、こういったツールを活用して市民から意見を伺う機会を作る等、市と市民の距離を縮める使い方が出来れば良いのではないか。
コロナの対応についてVI章に入れているが、II章で先に書いて、それに対して後の章でどうしていくかを書く方が良いのではないか。
計画を作るプロセスの中でアンケートがとても有効だったと思う。今後もP D C Aの一環として何年かに一度実施できれば有効ではないかと感じた。
- 会 長 最後の各委員から一言ずつお願いします。
- 委 員 自分自身がどちらかという情報弱者にあたると思っている。
アンケートの中で自治会の回覧板を見ている人が多くいたが、これは地域の繋がりに関わってくる事で、重要なのでは無いかと感じた。
ネットのつながりも勿論だが、地域の繋がりを強くする事も大切。
- 委 員 L I N Eでの情報提供等、前向きに情報発信をする事は良いと思う。
台風の際に身近で何が起きているのか分からなかった。
防災無線も聞き取り難く、身近なツールとしてL I N Eでの発信はありがたい。
- 委 員 災害時に防災無線が聞こえず、T w i t t e rやホームページで情報を探し回った。
情報が欲しいと思って探しに来た人をがっかりさせないよう情報発信を作り替えていく必要がある。
現在の市のホームページでは古いページへのリンクが残っていたりするので、本当に今必要なものにつくりかえ、情報発信をしていけば良いものになっていくのではないか。
- 委 員 今回大きなテーマとしては「市と市民での情報共有」であり、広い意味での「パブリックインボルブメント（住民参画）」だと思う。
そういう意味では面白く、楽しくできる仕組みができれば白井市にとって素晴らしいものになるのではないか。
- 委 員 やる事の焦点が絞れて素晴らしいアンケートだったと思う。
せっかくここまで来たのだから後は実行。
計画を作って満足してしまう事が無いように、やってみて不具合があれば改善、追加、廃止をすれば良いし、緊急性の高いものはすぐ実行して欲しいと思う。
- 会 長 今回のコロナで新しい生活様式が求められ、地域の繋がりすらも切れてしまいかもという状況の中、一方で、オンラインで映像や声のコミュニケーションを簡単にとれるという事を多くの人が理解した。

そこを委員がおっしゃる楽しいと組み合わせていく、そんな事が白井からできれば、今の時代あった良いのになるのではないかと感じた。

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 新型コロナウイルス感染症の影響等で会議開催が3ヶ月後ろ倒しになった。スケジュール全体を3ヶ月後ろ倒しとし、計画策定完了時期を当初の9月から12月に変更したい。
ただし、前倒しできる場合には順次調整を行うこととする。

各 委 員 （承認）

会 長 今回オンラインでの会議だったが、各委員はどのように感じたか。

委 員 オンライン会議は初めてで緊張したが、参加者の顔ぶれが初めてでは無かったので大丈夫だった。

委 員 Z o o mの会議は何度もやっているが、聞きやすく気軽な恰好で参加できるのでごく快適。

委 員 初めてZ o o mで参加したが、直前まで家事も出来て時間が使いやすかった。ただ、家に子供もいるので時間帯によっては難しいと感じた。

委 員 現在大学の講義でもオンライン会議を利用していたが、快適です。

事 務 局 今回資料を事前にメールで送付したが、資料は印刷されたか、Z o o mと並行で画面に表示しながら会議に参加したか伺いたい。

各 委 員 資料が多かったため印刷した。

事 務 局 次回オンライン開催時は印刷した紙資料を郵送いたします

4 閉会（12：00）