

I 計画策定にあたり

1. 情報提供計画の趣旨

市では、少子化・高齢化の進展に伴う人口減少社会の到来など、社会経済環境の変化に対応しつつ、限りある資源で持続可能な活力あるまちづくりを進めるため、平成28年度に第5次総合計画を策定し「ときめきと みどりあふれる 快活都市」という将来像を実現するため取り組んでいます。

その実現においては市民と行政が双方向の情報の流れをつくり、情報を共有することが基本とされています。

市は、これまでも情報提供に努めてきましたが、市民に必要な情報が必要なタイミングで提供されているか、市民が理解しやすい情報が提供されているか、市民が利用できる情報が適切な手段で提供されているか、といった視点から、情報提供についてこれまで以上に検討する必要があります。

IT技術の発展に伴い、急速に進む情報化社会の中で、多様化する市民ニーズに対応し、地域の実情に応じた柔軟な施策展開を図るためには、市からの一方的な情報提供だけではなく、市と市民の双方向の情報の流れをつくり、情報を共有することで、市と市民が一緒になって地域の課題に取り組み、解決していくことが重要となります。

このことから市では、市が提供したい情報と市民が必要とする情報を、市民に確実に伝えるため、市と市民のあいだで「誰に」「どんな情報を」「いつ」「どのような手段で」伝えるかを明確にし、職員一人ひとりが積極的に情報提供施策の推進に取り組むための基本的な方針をまとめました。

2. 情報提供の役割

情報提供とは、市民からの公開の請求を待つことなく、市が任意に市政に関する情報を提供し、市民が必要とする情報を常に入手できる状態にしておくことです。

情報提供の果たす役割は、市民の行政への理解を促進すること、市が説明責任を遂行すること、市政の透明性を向上させることをはじめ、市民が容易に必要な情報を入手し、それを利用して自らの生活を充実させること、市民が行政活動を監視し、その結果を判断することなど多岐にわたります。

また、提供する情報、提供時期、提供方法を工夫することにより、市と市民の双方向の情報交流が実現し、行政活動に対する市民の意見・要望の把握、市政への反映につながることとなります。

3. 計画の位置付け

本計画は、市の情報提供について「誰に」「どんな情報を」「いつ」「どのような手段で」伝えるかといった基本的な考え方や、その注意点を明確にし、今後、市と市民の双方向の情報提供を行う際の基本となる方針です。

II 情報化に関する社会環境の変化

1. 社会の動向について

総務省の情報通信白書によれば、2019年における世帯の情報通信機器の保有状況は、「モバイル端末全体」（96.1%）とほぼ全ての世帯で何らかの情報通信機器を保有しており、中でも「スマートフォン」が83.4%と初めて8割を超えました。

また、インターネット利用率についても13歳から69歳までの各階層で9割を超え、特に60代以上のインターネット利用率が前年から大きく上昇していました。

このように世代を問わず情報機器の利用や情報通信量が飛躍的に増加する中で、その膨大な情報の中から、市政に関する情報をいかに効率的に提供するか、戦略的な情報提供を展開する必要があります。

また、白書の中では、新型コロナウイルス感染症の拡大をうけ「従来の社会活動が極端に制限される中で、急速かつ強制的に社会のデジタル化が進んだことで、一部のサービスを除き場所にとらわれない生活・働き方が可能であることが人々の体験として実感された。この変化は不可逆的なものである」としています。マイナンバーカードの普及によって、「電子証明書」を利用して行政手続きをインターネット上から行える「電子申請」が進む等、行政においてもこれまでの枠に囚われない新しい取り組みが求められています。

こうした新しい生活様式に名指した行政手続き方法の変化について、市民に正確かつ迅速に提供する必要があることから、情報提供の重要性もますます高まっています。

2. メディア環境の変化について

近年、飛躍的に普及拡大しているインターネットや情報通信ネットワーク化の進展は、私たちの日常生活に大きな影響を与えています。

スマートフォンやタブレット端末の急速な普及、5G（第5世代移動通信システム）の整備に伴う情報の高速化、大容量化等により、インターネットがますます身近なものとなり、個人が情報入手、発信する自由度は格段に高まっています。

また、TwitterやFacebook等のSNS（ソーシャルネットワークサービス）やLINE等の通信ツールといった手軽な情報通信手段は、これまでにない情報の拡

散性や双方向性といった様々な特性を持っています。

これまで、市から情報を伝える手段としては、広報紙や記者会見といったアナログ手段及び市公式HP等が中心でしたが、今後多様化する情報提供サービスを踏まえ、SNSの活用や、動画配信等の文字情報以外での発信手段等、柔軟な情報提供を展開していく必要があります。

また、災害発生時等の情報の即時性が求められる場面や、感染症発生時等の非接触型のコミュニケーションが重要となる場面等において、情報提供が滞ることがないように、日頃から複数の情報提供手段を確保することがより重要となります。

※スマホやSNSの普及率等についてグラフや具体的な数字を追加します。

Ⅲ 本市の現状と課題

1. 情報提供を取り巻く課題

市の情報提供を取り巻く現状について明らかにするため、令和2年3月に16歳以上の市民から2,000人を無作為抽出しアンケート調査を実施しました。【回収率必要？】

情報機器の所有率については、パソコン（50.2%）スマートフォン（75.2%）等、何らかの機器を保有する市民が89%程度おり、オンラインでの情報提供について、重要性がますます高まっていると言えます。

特に16歳から29歳の若年層においては機器保有率が100%、30歳から59歳までの世代においても99%前後となっており、オンラインで情報提供を行うことで広く市民へ情報提供を行ったり、市民から市へのタイムリーな情報提供の実現が期待できる環境が整いつつあると言えます。

一方で、情報機器を全く使用していない市民も全体の11%程度おり、その多くが70歳以上の高齢者であったことから、高齢者に向けた情報提供については従来とおり紙媒体等を活用しながら提供していくことが重要であると言えます。

現在の市の情報提供体制においては、情報提供を行うターゲット毎に媒体を変える事は少なく、きめ細やかな情報提供が行えているとは言い難い状況にあります。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う生活様式の変化は社会全体に大きな変化をもたらしました。

市内においても、行政サービスの縮小や休止、文化会館や出先施設の利用停止、三密を避けるために市民活動が制限される等、市民生活に与えた影響は少なくありません。

これからの新しい生活様式に合わせて行政が行う情報提供のあり方も変化を求められています。

2. オンラインによる情報提供の認知度について

アンケート調査によって、市が実施しているオンラインの情報提供手段について市民の認知度は著しく低いという結果が明確になりました。

認知度が一番高かった市ホームページですら46.0%と50%を下回っており、その他、メール配信サービスが14.4%、Twitterが3.0%、Youtubeが1.8%、Facebookやインスタグラム等のSNSは全て1%以下でした。

オンラインでの情報提供手段について、市民に十分な周知が行えていないと考えられます。

3. 紙媒体での情報提供について

紙媒体での情報提供手段について市民の認知度は広報しろいが90.9%と最も高く、現状で市から市民への情報提供の中心的な役割を担っていると言えます。

また、回覧板57.9%、議会だより45.8%、各センター・図書館の掲示物が22.8%とその他の媒体もオンラインに比べ認知度が高く、引き続き、内容の充実を図っていく必要があると言えます。

4. その他の情報提供について

オンライン、紙媒体問わず、市の情報提供についての満足度は「満足、おおむね満足」が33.5%、「どちらともいえない」が55.5%、「不満、やや不満」が7.8%であり、満足している市民が全体の3割程度に留まっていました。

満足していない原因としては「欲しい情報が発信されていない(45.9%)」「欲しい情報がどこで発信されているかわかりにくい(49.2%)」との回答が多く、今後、情報を提供する内容や、手段について改善しなければなりません。

アンケート調査の自由記述欄において、市の防災行政無線が聞き取りにくいという回答が複数ありました。

市の住宅環境の変化により、防災行政無線の対象外地域に住宅が建築される、木造から鉄筋コンクリート造への変化により機密性が上がり屋内に音声が届き難くなる等の影響が考えられます。

防災行政無線は災害発生時等に市から市民全体へ、いち早く情報提供を行う手段であるため、今後は改善を検討します。

また、電話による再聴サービス、SNSやメール配信等オンラインで防災行政無線の内容を配信する等の対策も併せて実施し、平時からその周知を行います。

IV 市から市民へ向けた情報提供

1. 情報提供手段

現在の市においては、市民への情報提供手段を複数確保していますが、実際には紙ベースの提供手段以外の利用率が著しく低い状況でした。また利用率が1%に満たない提供手段を並行して複数持つ等、効率的とは言えない状態となっています。

今後、認知度が低い既存の情報提供手段については、既に認知度が高い広報しろい等を活用しながら市民への周知を徹底し、認知度の向上を図ります。

また、情報提供手段が乱立し、市民がどこに情報を取りに行けば良いか混乱を招くことが無いよう、既存の情報提供手段では、十分な情報支援ができていないなど、やむを得ない場合のみ新規手段を選択することとします。

激甚化する地震や台風等の大規模自然災害、新型コロナウイルスによる感染症の拡大等においては、その被害状況や避難情報をより正確に、よりタイムリーに市と市民が共有することが重要となります。

市では、災害発生時等でも可能な限り、情報の提供が滞ることが無いよう、テレワーク実施環境の整備を進めます。

また、パンデミック等が発生した環境においても、市と市民双方向の情報の流れを閉ざすことが無いよう、オンライン会議やオンラインセミナー等を実施するための環境整備も併せて検討します。

提供する情報を市民が受け取るためのインフラ整備も重要であり、公衆Wi-Fiを整備することにより、災害発生時等においても市民がオンラインで通信を行う手段を確保できます。

市では既に整備済みの市役所敷地内だけでなく、各出先施設においても公衆無線Wi-Fiの整備を進めていきます。

これにより、市と市民双方向の情報の流れを確保することができ、緊急時に市からの情報提供だけでなく、市民からオンラインでリアルタイムの情報提供を受けることも可能となります。

2. 情報の優先順位

情報の優先順位を明確にすることは、「どんな情報を提供するか」を決定する際に必要となります。

事業を実施する際には、まず、その事業について市が保有する情報の中から、どの情報を、どんな順番で提供すれば、より効率的にターゲットにメッセージを伝えることができるのか、その優先順位を設定します。

市が提供する情報と、市民が求める情報のアンマッチが起きないように注意が必要です。

3. ターゲット設定

情報提供を行う際、その情報を伝えたいターゲットを明確にすることで、提供手段の選択肢や、メッセージの伝え方等が変わっていきます。

市民に向けた情報提供という漠然とした対象から、どんな市民なのか属性を具体的に絞り込み、ターゲットを決定することは、より効果的な情報提供を実施する際に必須の作業です。

情報提供を行う際には、年代、性別、居住地域、国籍、障がいの有無等々を考慮したターゲット設定を行い、そのターゲットに向けたより効果的な情報提供の手段を選択します。

4. 提供時期・期間の設定

情報はその性質によって、情報の発信後、一定期間で不要となるもの、長く周知が必要となるもの、市から市民に向け積極的に発信すべきもの、市民が必要に応じて取得するもの等があります。

不要となった情報が残ってしまうことで、必要な情報を探し難くなります。長く必要な情報について、広報紙等で一度きりの発信しかしないことで、必要とする市民に届かない等、提供の時期や期間の設定を誤ると、適切な情報提供を行うことができなくなります。

このようなことにならないよう、オンラインで情報提供する際には、記事等の公開終了期限を明確に定めます。

各出先での掲示についても同様に、公開終了期限を設定し、期限後は速やかに破棄しま

す。

公開時に終了期限が明確に定められない情報については、年度毎に見直しを行い、不要になる時期が明確になった段階で、公開終了期限を設定します。

広報しろい等紙媒体での情報提供では、長期で周知が必要な情報については一定期間毎号掲載する等、ターゲットとなる市民へ確実に情報を届けるための手法を検討します。

V 市民から市への情報提供

1. 情報提供手段

多様化する市民のニーズを、市がいち早く汲み取ることで、きめ細やかな市民サービスを実現することができます。

市においては、これまで、各担当課の電話や窓口だけでなく、市ホームページや各出先施設等にポストを設置し、「市長への手紙」で市民から市に対する情報提供を受けてきました。

情報通信技術の発展により、スマートフォンアプリを活用して画像や位置情報を活用した市民からの情報提供等、今後、これまで以上に様々な提供手段が増えていくと考えられます。既存の提供手段に縛られず、必要とする情報毎に適切な提供手段を用意します。

これまで市に何らかの情報提供をしたことがある市民は全体の12.5%に留まっています。

情報提供をしたことがない理由としては「提供したい情報がない(54%)」に次いで「どのような情報提供が求められているかわからない(23.6%)」との回答が多く、市がどのような情報を必要としているのかを市民に向けて十分に説明できていない現状が明らかになりました。

今後は、市が市民からの情報提供を必要とする事業等については、どのような情報が必要か事業ごとに明確にし、その情報の性質に合わせた提供手段を用意します。

また、各事業で必要とする情報について市内部で共有し、複数の事業において同様の情報が必要となる場合は、部局を超えて提供された情報の共有を図ります。

2. 提供された情報への対応について

提供された情報について、すぐに対応が必要な緊急性の高いものか、対応まで時間的な余裕があるものか判断をします

緊急性の高い情報については、対応が滞ることがないように、注意します。

また、提供された情報について、対応の経過や結果を情報提供者に返答が必要か判断し、

可能な限り返答することとします。

3. 提供された情報の共有について

これまでの縦割り型行政においては、市民から提供された情報について一つの部署内で共有するに留まり、他の部署や事業に共有されず、せっかく提供された情報を活用できていない場面がありました。

提供された情報について部局を超え共有することにより、情報の充実だけでなく、新たな発見や活用方法が見つかることも考えられ、より良い市民サービスに繋がります。

共有できない情報について法令、条例等を踏まえながら、今後は他部局との間で積極的な声掛けを行い、庁内情報システムや共有ファイルサーバを活用しながら、必要な情報について必要な範囲で共有することとします。

VI 今後の取り組みについてまとめ

1. 情報提供手段の継続的な強化

SNSなどのメディア環境の変化に対応し、ターゲットに合った媒体を選択して効果的な情報提供に取りくみます。

ただし、情報提供手段をむやみに増やすことで、市民が必要な情報をどこから得れば良いのか混乱することの無いよう、新規に情報提供手段を増やす場合には、既存の情報提供手段と重複しないか、他部署が実施している情報提供手段と統合できないか等十分に検証を行う。

2. 情報提供の検証

既存の情報提供手段については定期的に点検を実施し、改善を行う。

SNS等オンラインサービスについては登録者数・利用数・更新数等を四半期に1度程度確認し、利用頻度が低いサービスについては廃止を検討する。

紙媒体での情報提供手段についてもアンケート等を利用し、市民のニーズにあっているか、情報の量や頻度は適正か検討を行う。

3. 計画の見直し時期について

本計画は市の現状や社会状況、通信技術の進化に併せ随時見直しを行う。

また、本計画は市第5次総合計画に取り組むうえで必要な計画とされているため、次期計画が策定された際には、それと併せ本計画についても見直しを行う。

見直しを行う際には、必要に応じて市民アンケートを実施し、市民の現状やニーズを把握する。

【市から市民への情報提供について】

～「誰に」「どんな情報を」「いつ」「どのような手段で」～

1. 「誰に」・・・ターゲットの設定
 - ・どんな属性の市民に情報を提供するのか
2. 「どんな情報を」・・・情報の優先順位
 - ・事業についての情報の洗い出しが出来ているか
 - ・どの情報をどんな順番で市民へ提供するか優先順位をつけたか
3. 「いつ」・・・提供次期・期間の設定
 - ・提供する情報について、公開終了期限は明確になっているか
⇒期限を設定できない場合、年度ごとに見直しを実施しているか
 - ・適切な頻度で提供できているか
4. 「どのような手段で」・・・情報提供手段の決定
 - ・ターゲットに対して適切な情報提供手段を選択できているか
(既存の提供手段を活用する場合)
⇒紙媒体、オンラインでの提供等、戦略的に手段を選択したか
(新規の提供手段を検討する場合)
⇒既存の情報提供手段について活用できているか
⇒新規提供手段について周知・広報の手段を確保できているか
⇒提供後に効果の検証を行ったか（登録数、配信数、フォロー数等）
効果が低い提供手段については廃止を検討する

【市民から市への情報提供について】

1. 情報提供手段の決定
 - ・どんな情報が必要か事業ごとに明確になっているか
 - ・必要な情報について市内部で共有できているか
 - ・必要な情報の性質に合わせた提供手段を用意できているか
2. 提供された情報への対応
 - ・提供された情報について緊急性に合わせた対応ができているか
 - ・対応の経過や結果について返答に必要性を判断したか
3. 提供された情報の共有
 - ・市内部で共有できる情報と共有すべきでない情報を確認したか
 - ・共有可能な情報を、必要な部署と部局を超えて共有ができているか

市から市民への情報提供手段(令和2年11月時点)			
広報	広報しろい	日本語	
		英語	
		声の広報	
掲示	市役所情報公開コーナー		
	各出先施設掲示		
	図書館掲示		
	情報広場(保健福祉センター入口掲示)		
	医療機関掲示		
	市役所デジタルサイネージ		
配付等	区長回覧		
	各小中学校へ配布		
その他	プレスリリース		
	防災無線		
オンライン	白井市公式ホームページ	日本語	
		外国語	
		音声読み上げ	
	図書館ホームページ		
	しろいメール配信サービス	市からのお知らせ	
		イベント・講座情報	
		スポーツイベント情報	
		防犯情報	
		防災・気象情報	
		健康・保健情報	
		保育園からのお知らせ	
		入札情報	
		防災行政無線	
		事業者支援情報	
		コンサート情報	
	文化センターイベント情報		
	広報しろい		
マチコミメール(小中学校メール配信サービス)			
SNS 白井市公式アカウント	LINE		
	Twitter(行政情報)		
	Twitter(なし坊アカウント)		
	FaceBook		
	インスタグラム		
スマホアプリケーション	Youtube		
	ゴミ分別アプリ		
	マチイロ(広報配信)		