

第4回東久留米市事務事業に関する外部評価会議経過要録

日時	令和3年10月29日(金) 午後2時00分～午後3時00分	形式	オンライン形式
議題	(1) 令和3年度外部評価対象項目(個別評価)に関する所管課への質疑及び応答について		
配布資料	資料 1: 論点整理(課題表) 資料 2: 外部評価委員からの質問・追加資料請求 参考資料1: 市民参加・情報提供の指針 参考資料2: 情報発信に関する先進事例(自治体における効果的な情報発信媒体に関する調査研究報告書(東京市町村自治調査会)の抜粋)		
出席者	委員		
	1 朝日 ちさと	2 平井 文三	3 加賀田 淳子
	4 富永 弥生	5 野崎 林太郎	
	説明員		
	1 財政課長(片山)	2 生活文化課長(木村)	3 総務課長(関)
	4 秘書広報課長(斉藤)		
	事務局		
	1 企画経営室長(長澤)	2 行政管理課長(傳)	
1 開会	<p>【企画経営室長】これから第4回東久留米市事務事業に関する外部評価会議を開会する。会議の進行は、前回は引き続き、私(長澤)が執り行う。</p> <p>—議題の説明—</p> <p>会議に入る前に、行政管理課主査より報告及び確認事項を申し上げる。</p> <p>【行政管理課主査】本日の会議における出欠席者について、本日は1名が遅刻するとの届け出があったが、定足数に達しているため会議は成立する。また、第1回会議でも確認したとおり、本会議は公開を原則としている。本日は、まだ傍聴人の方がみえていないが、今後いらした場合は、入室していただく。</p> <p>—配布資料の説明—</p> <p>【企画経営室長】議題に入る前に、第3回会議録の確認について課長から説明する。</p> <p>【行政管理課長】第3回会議の会議録(第3回事務事業に関する外部評価会議経過調書)については、10月21日にメールにて送り、内容についてご確認いただいた。修正等は、10月28日までに頂くこととなっていたが、特に修正のご連絡はなかった。</p>		
2 議題	<p>(1) 令和3年度外部評価対象項目(個別評価)に関する所管課への質疑及び応答について</p> <p>【企画経営室長】本日の会議の内容について、課長から説明する。</p> <p>【行政管理課長】第3回会議では、令和3年度の外部評価対象項目の基本事業に属する事務事業について各所管課から事業内容と所管課の評価について説明を行った。本日の会議では、「基本事業番号 0102</p>		

市民と行政の情報共有」に含まれる事業に関して所管課長と質疑応答を行いながら、外部評価会議としてのご意見等を頂きたいと考えている。

—令和3年度外部評価シート「3 評価の視点」の説明—

【企画経営室長】今回の評価の視点が「必要な方に必要な情報を提供する」ということから、広報担当の事業がメインとなる。そのため、議論の進行は、広報担当の事業とそれ以外の事業と大きく2つに分けて行う。具体的には、①広報事業として「010201 広報発行事務」から「010208 定点観測事業」、②それ以外の事業として「010209 財政公表事務」から「010212 ご意見箱設置事業」となる。この進め方について意見等はあるか。

—異議なし—

【企画経営室長】②それ以外の事業については、3課の課長が出席しているため、議論の順番を先に行う。「010209 財政公表事務から 010212 ご意見箱設置事業」で、委員から質疑、意見等はあるか。

【委員】視覚障害がある方向けの市報について、誰かのために役立ちたいという気持ちを持つ市民の方が専門的な勉強をし、技能を習得して成り立っていると以前聞いたことがある。そのような市民参加の形で、様々な方にきちんと情報が行き届く取組みがすでに行われているという点は、ぜひ継続していただきたい。

【企画経営室長】承知した。

【委員】010201 広報発行事務について、資料2のホームページや広報紙に対してのアンケートを見ると、課題が見えてくる。例えば、若い人や学生は、「広報紙で市政情報が見やすく、わかりやすい形で提供されていると思わない人」の割合が多いという傾向は今に始まった話ではないと思うが、若い人に広報紙をどう見てもらうかについて、工夫していることはあるか。

【企画経営室長】②それ以外の事業については質疑、意見等ないことから、①広報事業に議論を移す。委員の質問については、後ほど秘書広報課長から回答する。まずは、事務局にて広報事業に関わる「評価の視点」から論点を整理した内容を、行政管理課長より説明する。

—財政課長・生活文化課長・総務課長 退室—

【行政管理課長】

—資料1・2の概要を説明—【秘書広報課長】

—資料1に基づき、現状、原因及び課題・解決策の方向性の説明—

先ほど委員より質問のあった、18歳から29歳までの若い世代の方の広報紙を読んでいる割合が低いことに対して、広報紙を読んでもらうためにどのような工夫をしているか、について回答する。まずは手に取ってもらうところから始まるため、「マチイロ」というアプリを使用している。本市の広報紙を設定してもらう必要はあるが、紙媒体ではなくスマートフォンから広報紙を見ることができ、電車内や移動中でも見ることができ、広報紙を読んでもらうきっかけになると考えている。また、SNSで市の情報を発信し、そこから市のホームページに結びつけ、市政情報に興味を持ってもらい、最終的には広報紙を見てもらえるとよいと考えている。

—委員1名入室—

【委員】若い世代の方に広報紙を読んでもらう工夫について理解した。質問2点と感想2点がある。質問の1点目として、「市民参加・情報提供の指針」の下位の位置づけとして、情報発信基準を策定していくと説明があったが、「市民参加・情報提供の指針」の中でも、媒体がある程度規定されている。例えば、新たにLINEなどを導入した場合、指針の「(2) 情報提供の手法」という項目に追加するという

ことか。質問の2点目として、情報発信の効果の把握が課題という説明があったが、この指針に基づいて情報提供をした際の、効果をチェックする仕組みはあるのか。例えば、市民参加条例を立てている自治体では、パブリックコメント、市民説明会、ワークショップ等をどの程度行ったか等により情報提供の効果を観測したり、モニタリングしたりすることがある。感想の1点目として、先進事例を見て、すでにいろいろなことを行っている自治体があることがわかり、非常に勉強になった。私も国立市のLINEを登録していて、時々見ている。国立市がターゲティングをしているかどうかはわからないが、若い人が見る確率が高いのではないかと思う。感想の2点目として、情報発信を各部署で分権的にやっていくようになるとガイドラインが必要だということだが、その場合、広報担当の役割が変わり、全体の情報を集約して発信するという役割ではなくなる。大学などでも、何か情報があれば広報課が吸い上げて、そこから発信するのが基本形ではあるが、学科単位で発信するケースもある。どの範囲を学科で行い、どの範囲を中央の広報で行うかの仕切りを決めるには課題があり、専門的な知識が必要な部分もある。分権的に発信していくときに、広報に関する専門的な観点や基準・留意点が必要になるため、分権的に各部署で情報を発信していくための基盤整備が、今後は必要になるのではないかと感じた。

【秘書広報課長】まず1点目の質問については、新しい媒体を導入した場合は、指針を何らかの修正する必要があると考えている。

【企画経営室長】2点目、情報提供や市民参加の手続きを行った際の成果や実績についての質問については、「市民参加・情報提供の指針」を平成29年10月に策定したが、その前段階として7月に市民参加の状況調査を行った。その結果を資料1の別紙②として付けている。指針を作る前に、本市がどのような市民参加手続きを行っているかを調べ、それを基に指針を作り、翌年、指針を作った上で実績はどうだったかを調査している。平成30年に1回調査を行った以降は、調査していない。また、市民参加条例を立てている市でのモニタリング例の意見をいただいた。本市においても、市民参加条例の検討を第4次長期総合計画の前期基本計画で掲げたが、後期基本計画においては、市民参加条例の検討を新たな指針を整理していくといった方向性に変え、その結果、「市民参加・情報提供の指針」を策定した。また、平成19年4月に策定していた「協働の指針」を、平成29年10月に改訂した。これらを同時に策定・改訂することで、市民参加・情報提供に関する本市としての取組みの方向性を整理した経緯がある。

【委員】平成28年度までしか結果がなかったのは、この策定のための調査ということと理解した。せっかく指針を策定したり、市民にとっての成果と行政にとっての成果を整理したりしているので、基盤整備の1つとして、市民参加あるいは情報提供を、広報としてウォッチしていくことが必要だと思われる。

【委員】広報紙を読んでもらうことは非常に重要で、リニューアルされて読みやすくなることはよいことである。しかし、広報紙を読んでもらうことが目的ではなく、市の動きを市民の人に見てほしい、巻き込みたいということが目的であれば、SNSの活用は避けられないと思う。自分が必要な情報を自動配信してもらい、情報を得やすくなるという点では有効である。そうすれば、どんな情報を求めている市民が多いかというのも、市で把握できると考える。子供の予防接種のことで市ホームページを閲覧したが、令和2年10月の段階のものであった。ニュースで話題になっていた予防接種関連の情報だったが、市のホームページを見てもあまり情報がなく、結局病院に問い合わせることになったため、担当ごとの必要な情報は即時開示してもらえるとありがたい。

【秘書広報課長】古い情報がそのままになっているという課題については、認識している。秘書広報課

として、各課に情報の更新について周知していきたい。

【行政管理課長】各所管課の職員が日々様々なトピックスを持っている中で、どのようなときに情報を発信するかといった線引きや基準を定めるにあたって、どういった点に気を付けるべきか、知見、アドバイス等あればお聞きしたい。

【委員】SNSを活用するときのアカウントは、東久留米市として各媒体のものを1つ作るのか、各課や発信内容によってそれぞれ分割していくのかは、どのように考えているか。

【秘書広報課長】現在 SNS は、Twitter・Facebook を活用しており、市の公式アカウントが基本としてある。その他に防災防犯課と課税課の Twitter アカウントがあるが、基本的には広報担当で各課からの情報を東久留米市役所として発信することが主になっている。Twitter・Facebook であれば、それぞれの課でアカウントを持つことは可能ではあるが、フォロワーがあまり増えない可能性もあることから、防災防犯課と課税課以外は、現在はほぼ一本化している。LINE については、公式アカウントを市として作成した場合に、情報を取得する方があらかじめメニューを選んでおくことができるサービスもあり、市から一括で情報を発信した際にも、例えば、子育てのみの情報を得たい方には、子育ての情報のみを得ることができる。そういったものを導入していけば、必要な方が必要な情報のみを得ることができると考えている。ただし、本市では現状 LINE は導入していない。

【委員】利用者の目線と発信者の目線と両方から考えることが必要だと思う。まず、見る人の感覚で言うと、とにかく市の全ての情報が欲しい人はおらず、世代によって、子育て情報が欲しい方とかイベント情報が欲しい方とか、それぞれあると思う。現在、産業振興の情報が主に発信されている Instagram では、市内のお店の情報などに関心がある世代の人たちが見ている。情報を引き出す側からすると、産業振興中心のアカウントに情報がまとまっており、必要な情報が得やすいことから、配信内容に沿ったアカウントを持つ方がいい。逆の立場で、発信する側の視点だと、秘書広報課でとりまとめて発信する場合、オフィシャルな情報は確実に発信されると思うが、各担当課も載せるほどではない情報やくだいた内容は載せなくなると思う。発信基準に従うようにしてもよいが、利用者を広げていくことが目的であるのであれば、柔軟に考えて、各課に権限を分散させてもよいと思う。広報紙のように紙面が固まっていますので貼付けていくものと、アカウントが独立していてフォロワーがそれぞれついているものでは、メディアの考え方が違うので、前提として広報紙等と SNS の情報発信基準をずらした方が、各担当課が発信しやすくなると思う。

【企画経営室長】委員のおっしゃる通り、媒体の特性に応じて情報を切り分けていく必要がある。広報紙のように広く浅く情報を発信し、さらに情報を得たければ、例えば QR コードを広報紙に印刷しておいてホームページの方に飛んでもらうこともできる。一方で SNS は、まず興味をひかせる情報をタイムリーに発信できる特性がある。市としては、どの媒体を使っても同じ情報を出すのではなく、それぞれの媒体の特性に応じて、情報を整理・精査していく必要があると思う。ただし、各課の情報発信に対する温度差に統一感を持たせるにはどうすればよいかということも、市として整理していく必要があると感じている。

【委員】SNS にはそれぞれの媒体の特性があり、例えば Twitter だと、多くのフォロワーにリツイートされて残るツイートもある一方で、役所のツイートは誰もリツイートしてくれないため、タイムライン方式だとどんどん流れてしまい、誰も読まないまま消えてしまうこともある。そのため、bot などによって、伝えたい情報はある程度繰り返し伝えることが必要である。また、動画であれば、YouTube は5分から10分の動画を掲載することが多いが、自分で探して見る動画ではなく、提供者側から見て欲しい

い動画の場合は、尺が長いと早い段階で視聴をやめてしまうこともある。逆に、Twitter の動画であれば30秒から1分ぐらいでコンパクトにまとめてあるため、それだと動画を見ようという気分になる。内容と媒体の相性を考えた方が良いと思う。

【秘書広報課長】昨年、市政施行50周年を迎えたときに市のプロモーション動画を作ることになり、見てもらうためにどうしたらよいかを考えた結果、長さを30秒にし、製作した。YouTube 広告を行ったことも功を奏し、現在約7万回の視聴となっている。こうしたことから、尺の長さが大事であることを認識した。広報紙やホームページについても、ダラダラと長く書くよりは、きちんと伝えたいことを端的に伝えることの重要性を感じた。

【委員】静岡市はLINE の公式アカウントを持っているが、静岡の方々は当然のようにそこから情報を得ている。18歳ぐらいの大学生から、70歳ぐらいの方までが使用しており、LINE で受信した情報に関しては、周知の事実のように日常の会話に出る。コロナ禍で、ワクチンや感染状況の情報を求めるタイミングであったこともあるが、LINE は有効であるということを周りの様子から実感している。

【秘書広報課長】市役所に関心がない方は、市のLINE 公式アカウントを登録しないのではないかとと思うが、LINE を入れるきっかけや、登録していただくためのアプローチ方法を知っていたら教えてほしい。

【委員】私が公式アカウントを登録したきっかけは、感染者数を市が公表したと同時にLINE で発信されるという仕組みに惹かれたからである。それまでは週2回程度の更新に合わせて、お気に入り登録した市のホームページから閲覧するという見方しかしていなかったが、LINE で登録しておく日々情報が来るため、その方が楽だと思い登録した。周りの人からも、「今日来た」とか「さっき届いた」と聞くので、登録していると思う。

【企画経営室長】登録している方が知りたい情報がプッシュ型で送られてこない、登録者は増えていかなければいけないと思われる。媒体の特性をしっかりと見極めた上で情報提供していくのが一番有益だと思う。まずは市民の方々が見たい情報を市がしっかりと発信していくことが必要と感じる。

―他に意見等なし―

【企画経営室長】本日頂いた意見を事務局において外部評価シートの「4 外部評価結果」にまとめる。次回会議までに事務局案を送付し、確認をお願いします。なお、外部評価結果は、第5回会議で確定させていく。本日以降も意見等があれば事務局までご連絡いただきたい。それでは、(1)令和3年度外部評価対象項目(個別評価)に関する所管課への質疑及び応答については以上とする。

3 その他

【企画経営室長】次第の3 その他について、行政管理課長より説明する。

【行政管理課長】次回の第5回会議は、11月22日(月)14時から、今回と同様にオンラインによる会議開催を予定している。

【企画経営室長】事務局からの説明は以上となるが、委員から何かあるか。

―特になし―

【企画経営室長】3 その他 は、以上とする。以上で、令和3年度第4回東久留米市事務事業に関する外部評価会議を終了する。本日は、お疲れ様でした。

以上