

平成30年度第3回青梅市行財政改革推進委員会議事概要

1 日時

平成30年11月12日（月） 午後1時56分から午後3時20分

2 場所

青梅市役所 議会棟3階 第3委員会室

3 出席者

[出席委員]

菊池 一夫委員	水村 美穂子委員	山中 眞一郎委員
原島 正之委員	土屋 喜夫委員	加羽澤 綾委員
鳥居塚 卓委員	北島 朋子委員	

[出席青梅市職員]

小山企画部長以下6名

4 議事概要

(1) 企画部長あいさつ

(2) 委員長あいさつ

(3) 青梅市行財政改革推進プラン取組状況等の検証について

検証項目…【No.1】市民サービスの向上

ア 第3回委員会の進め方について【財政課長説明】

イ 事前質問に対する回答【財政課長・秘書広報課長説明】

・市民サービス向上の観点から寄せられた委員質問に対して説明。

ウ 委員意見交換

・「市民サービスの向上の観点から見た市の情報提供のあり方について」を主議題に、委員間で意見交換を実施。

(4) その他

【財政課長説明】

・次回委員会は、平成31年2月に開催予定。

・第2回・第3回の検証内容を、報告書形式にまとめ、次回委員会開催前に各委員に送付。

5 主な質疑・意見等

○事前質問に対する回答について

《質疑応答》

[Q] 現在のホームページでの検索機能については、グーグル検索を使用しているが、これだとキーワードが合致しないと検索できず、使い勝手が悪い。グーグル検索のほかに絞り込みが可能な機能の導入について検討しているか。

[A] 他市では、年代や見たい項目からの絞り込みを可能としているところもあり、他市の良いところを検証しつつ、導入に向け検討していきたい。

○ 市民サービスの向上の観点から見た市の情報提供のあり方について

[観] 情報発信というのは一方的になりやすい。受取側は、自分の知りたい情報の引き出せないと、発信した情報が受信できない状態となってしまう。受け側が、どういう気持ちで情報を検索するのかということを考えてシステムを作らないと、一方的に情報載せてあるから、そこから探せばいいでしょうと言われても、検索にヒットしなければ、せっかくの情報が伝わらず、もったいない。

[観] 情報提供のあり方よりは、個人的には受ける側がどの程度利用しているのか。情報提供のために膨大な費用が掛かっていると思うが、受ける側は果たしてどこまで見ているのか。市としても誰がどこでどんな風に見ているのかつかみにくいと思うが、費用対効果というところが大変気になる。

[Q] 情報を受ける側について、市民がどれだけこういったページを見ているかといった点について、市はどの程度把握しているか。

[A] 全体的な観点でいうと、市民に限らず、市のホームページのどこかしらかを見たという数については、平成29年度の実績では、約304万6千件ほどあった。

[Q] 閲覧の推移についてはどうなっているか。

[A] 月別ではイベント等の多い月は閲覧件数が伸びる傾向がある。また、年次の全体的な傾向として、トップページのアクセスが大きく減っている傾向がある。これは、スマートフォンの普及の影響もあるのか、検索時にトップページを経由せず、直接打ち込む方が多いものとも考える。このような点については、今後の参考にしていきたい。

[観] どこが悪いかという点を、データで計っていくということは、参考になっていくと思う。

[Q] 304万6千件という閲覧件数は、他の自治体と比べ少ないのか。

[A] 26市の平均というのではでないが、全体としては少し利用度が低いと受け留めている。

[Q] ホームページの場合は、反応の件数もわかるが、広報おうめなどは分らない。広報おうめが最も基本的な市側の情報提供だと思し、非常に有効だと思うのだが、はたしてどのくらいの人が見ているのか、そういう点を把握したデータというものはあるのか。

[A] 5年に一回、市政総合世論調査を行っており、その中から、市の情報の入手方法という項目がある。平成28年度の調査の中では、情報入手をする媒体として、「広報おうめを読んでいる」が82.1%となっており、次いで「自治会の回覧板や掲示板」が38.2%、その次に「インターネットのホームページを見ている」が18.3%という結果である。

[Q] 広報おうめは、全市民にいきわたっているのか。

[A] 広報おうめについては、新聞折り込みでお配りしているほか、新聞を取っていない世帯については、希望者には個別にお送りしている。また、駅とかコンビニエンス

トアなどにも設置しており、新聞を取っていない方に対しても、広報を収集していただけるよう用意しているが、全世帯ではない。全体では約 33,000 件分となる。

[Q] 希望すればもらえるということは、皆さん知っているのか。

[A] 転入者に対しては、手続きの際に広報おうめについては、希望があれば自宅に配布させていただくという内容のしおりと申込書を合わせてお渡しして、新聞購読をしていなくてもこのような制度があるということを周知している。また、同様の内容についてはホームページでも周知している。

[観] 個人的には、情報提供は実によくなされていると思う。便利なのは、災害情報をメールに入るようにしているが、どこに居ても入ってくるので、非常に有効だと感じている。情報提供については、量的には不足はないと感じている。

[観] 情報が多すぎる。多すぎて選択ができない。全部の情報が全部必要なのではない。その中からほしい情報を取捨選択しなければならぬのだが、検索できずにいると、嫌になって、それだったら見なくてもいいやという感じになってしまう。IT 技術はとても便利なので、必要な情報を登録しておけば、必要な情報を必要なときに提供されるという仕掛けがほしい。そうしないと情報過多すぎて見なくなってしまうというデメリットが生じる。そういった意味でも IT というのは非常に大事だと思うし、そうすることにより、情報過多を解消できると思うのだが、その点が追いついていない。

せっかく入れた情報が使われずもったいない。発信と受取のコンビネーションがないとうまくキャッチできない。

例えば、キーワードを入れておけば、自動的に情報が着信されれば、非常に良いと思うし、そうなれば、面白いからまたやってみようということにつながると思う。

[Q] イベントなどはツイッターでよいと思うが、登録件数は増えているのか。

[A] ツイッターについては、各課で行うイベントなどを発信するようにしている。発信の仕方についても、文字数に制限があることから、見てわかるような写真などを添付し、どのようなイベントなのかも分かるようにして発信している。フォロワーについても 1,040 人を超えている。

[観] こういうのはフロアメディアと言われていて、一日 10 回、15 回と流しても全然問題ないので、活用方法をもう少し検討していくとよいと思う。

[Q] 青梅市メールも結構登録している方が多いと思うのだが、何人程度登録しているのか。

[A] 防災情報というカテゴリーでは、1 万 7 千人余である。

[Q] 青梅市メールでもイベント情報が配信されていると思うが。

[A] 行政情報というカテゴリーに登録されている方に対しては、ホームページに掲出するようなイベント情報も配信している。

[Q] 回覧板などはどうなのか。自治会加入率によって差が出てきていると思うのだが、回覧板による情報の出し方も難しくなっていると思う。

[A] 平成 30 年 4 月の自治会加入の状況では、11 支会全体では 41.19% という状況

である。

[Q] 委員の皆さんにおいて、回覧板のあり方はどう感じているか。

[意見] 大変だという意見が多い。回覧板を回す回数も多く、情報も多くなり、大事な情報が隠れてしまうという問題もある。

[意見] 自治会によって、回覧回数に違いがある。

[Q] 回覧板は、市は関係ないのか。

[A] 基本的には、自治会の情報共有のツールであるが、市からもいろいろな行事あるいはお知らせ等で自治会にお願いをして情報提供させていただいている実情がある。それが自治会の負担になっているという部分もある。

[意見] 普段からツイッターもやらず、自分が必要な情報しかホームページも見ないのだが、市の施設を予約しなければならないため、その際には青梅市のホームページを開くのだが、トップページは開かず、直接施設予約のページに行くようにしている。

広報おうめも段々ページ数が多くなってきている気がする。確かに役立つ記事が書いてあるが、個人的には必要ではないなと思うものもあるので、その中から見出しだけを見て、これば読もうかどうかという判断をしている。

市内の観光を使用とした際、ホームページを検索することがあるのだが、検索しても欲しい情報が出てこないということは確かにある。慣れていないことなのかと思うが、検索は非常に難しいと感じている。

[意見] 委員の意見を総合すると、情報が溢れてきているので、情報を捨てるということも必要なのかもしれない。

[Q] 広報の編集の仕方が変わったと感じた。色で見出しがまとめられていて、以前よりも見やすくなったと感じた。

[A] 平成30年11月1日号から、どこに何の内容が書いてあるのかが分りづらいという意見が多かったことから、検索しやすいインデックスをページの上段につけさせてもらった。

[Q] 青梅市では、青梅Blueの発信であるとか、いろいろ情報発信をしていると思うが、一般の方には伝わっていないと感じる。ゆめうめちゃんのボールペンだとか、梅まつりの時に梅の植樹の募金をした際、クリップを頂いたりしたのだが、そういうグッズがあるということを皆さん知らないと思う。例えば、期間限定でもいいので、梅まつりの時に、ゆめうめちゃんのグッズ販売コーナーを商工会議所などと連携して、窓口のところで一斉にPRするだとか、青梅Blueについても、ご朱印帳はとても反響があったことから、そういった物も期間限定で窓口のところで販売して、市民の方にPRしていくであるとか、そういった広報のあり方もあるのかなと感じる。その中で、梅の募金を呼び掛けたりして、募金された方にはクリップを配布するとか、広い玄関ホールを活かしたPRの仕方をしてもよいと思う。

[Q] このようなPRは力を入れているのか。

[A] シティーセールスという観点から、ゆめうめちゃんについては、先日開催された産業観光まつりにおいて、名刺大のチラシを作成し配布した。また、市では杉並区との

交流があることから、杉並区のイベントにおいて、青梅Blueやゆめうめちゃんなどを通じて青梅市のPRを行った。

[意見] ホームページの更新において、バラつきがあるとのことだが、更新作業は速やかに行っていただきたい。

[Q] 更新に対するルールはないのか。

[A] 制度が変わったりした場合には、変更に合わせて情報を更新するといった方針はある。更新の確実性については管理する側の課題と捉えている。

[意見] 必要とされる情報を載せるということがルールになっていないことが問題という気がする。タイミングよく情報を載せないといけないのであれば、終わったらちゃんと載せるというルールを作らないといけない。サービスで、暇な人が載せればいいのかとなると、一生懸命やる人やらない人が出てきてしまうので、仕事としてやってもらわないといけないと思う。そうしないと一定の情報のレベルには達さないと思う。

[意見] 必要な情報の更新を行っていないというのは、行政評価のマイナス評価の一つにしてもよいと思う。逆に10年以上も前の古いデータも載っているが、そういうものはいらぬのではないか。もし必要な人がいるのであれば、その際には市役所に来ればよいのであって、ホームページに載せておく必要はないのではないか。

[A] システムの更新においても、ページが多ければ多いほど、データの移行にそれだけ時間と費用が掛かることとなる。平成31年度の更新の機会を捉え、現行ホームページの使用していないページなどを整理していく考えでいる。

[意見] そういったものもルール化して定期的に変えていかないと、きちんとメンテナンスできないと思う。

[意見] 原則的には、ホームページに載せる期間というものがあるのもいいのではないか。

[意見] お金が掛かる話ではないので、システムを更新する前に、一度、どのページが見られているかというデータを取った方がよいと思う。

[Q] ホームページの維持管理は、直接市の職員が行っているのか。

[A] 管理については、委託ではなく、市の職員が実施している。

[Q] ホームページに載せる場合、誤字脱字のチェックくらいで、どういう構成で載せるかといった議論はしていないのか。

[A] ホームページの作成手順にもとづき、各課で作成している。また、各課で作成した内容については、秘書広報課で承認し、ホームページにアップするという手順で行っている。

[Q] 配列というのは結構大事なところで、ただ羅列されても見る気がしないと感じてしまう。

[A] 見せ方というところでは、階層が深くなってしまふものもあれば、深くはないがページ数が増えてしまふということも見受けられ、それらについても課題と捉えている。

[Q] どういう情報を欲しがっているかといった市民アンケートを実施したことはあるのか。

[A] 5年に一度の世論調査において、市のホームページで充実してほしい項目は何かと

いう設問を設けて調査している。28年度の調査の中では、「診療所・病院の案内や紹介」が第一位となっており、全体の33.5%となっている。二番目として「市が今後行う計画の紹介」が32.2%、三番目に「健康・福祉の情報」が、28.5%という順になっている。

[Q] 2番目の「市の計画」というのは、現在載せられているのか。

[A] ホームページ上に載せている。

[意見] 情報発信のあり方として面白い事例があって、防水加工され、水なども汲める風呂敷に防災マップの地図を描いてあるのを配布すると、市民が捨てずに取っておくという事例が紹介されていた。形に添ってマップを作るというだけではなく、取って使ってもらおうという、普通とは違った取組もいいなと感じた。ITも活用した方がよいと思うが、そういうアナログな取組も検討していただければ、いろいろな世代の人に行き届くのかなと感じる。

[意見] ホームページについては、メール配信の充実を図った方がよいと思う。その方に合った必要な情報をメールで配信し、そこから必要なページにアクセスできるとする方法を取るのもよいと思う。また、市内にはいろいろな団体があって、イベントなどをやっていると思うが、団体からの情報提供を待つのではなく、市側のアンテナを高くして、市側から団体に対し、情報をホームページに載せませんかという働きかけをして情報を吸い上げ、イベントページなどを充実させれば、イベントページも見やすくなり、遊びに行くのにも行きやすくなるのではと思う。

広報誌に関しては、ページ数をもったいないと感じる。ページ数によっては手作業での差し込みが発生したりしてしまう。また、ARをもっと活用して、情報の可視化を充実させることも一つの手だと思う。また、QRコードを活用して、より深い情報発信をすることによって、ページの削減を図ることも検討すべきと感じる。高齢者対策としては、お年寄りをターゲットとしているものは、比較的文字を大きくして、若い人を対象としたものについては、デジタル情報の方に導線を引っ張っていくというやり方もあるのではないかと感じる。

[意見] 何年かに一回の情報提供という点で、青梅市くらしのガイドや高齢者の暮らしの手引き、青梅市ごみ減量資源リサイクルハンドブック、青梅市防災ハンドブックといろいろある。どれも非常によくできておりありがたい。これらを市民がどこまでちゃんと見ているのかとは思うかと感じるが、こういう機会なので、非常によい情報であることをお伝えしたい。

[意見] 全体的には、情報の受け手のことを考えて工夫してもらいたいということや、どういふ情報を見ているかというものも、データを取って改善された方がよいと思う。