

日時:平成 28 年 10 月 27 日 15:00～

場所:駅北庁舎 4 階ホール

## 第2回多治見市地域情報化推進懇談会 会議録

<会長が欠席のため、副会長が議事を進行>

### 1 第 1 回会議録の確認

(事務局説明)

副会長 : 議事録は毎回その都度ホームページに掲載されていくのか。

事務局 : 確定の都度、掲載していきます。

### 2 アンケート結果について

(事務局説明)

委員 : 今回のアンケートは郵送での実施だったそうだが、例えばメールなどを使用した場合、紙で実施したときと結果が変わるのではないか。そのような手段を使うことを将来的に考えているのか。

事務局 : これまで市民意識調査を紙のみで行ってきたが、今年は紙とホームページを併用した。実は今回の情報化に関するアンケートもネット上でも回答できるようにしようと考えていたが、準備の時間が足りず断念した。多治見市役所のホームページのなかにアンケート用のページを作成する機能があるので、そのページにログインをしてもらってデータを収集することは可能。今後はその方法も取り入れていきたい。

委員 : 紙を否定しているわけではなく、紙のアンケートは、広報たじみを見ているような方は回答する可能性が高いが、スマホ利用者などの意見を取りこぼしている可能性もある。そのような人たちの意見も取り入れられると良いと思う。

副会長 : 紙媒体、特に広報たじみが市民によく見られているが、過去にどのページがよく読まれているかなどのアンケートを実施したことはあるか。今回、問 14《今後重要と考える情報発信・情報提供》で医療や福祉分野の情報にニーズがあることがわかったが、紙媒体でもそれらに関する情報を得ようとしているのか。

事務局 : 広報たじみのなかでどのページに興味を持たれているか、という趣旨のアンケートはとったことがないと思うが、一度担当課に確認します。

副会長 : 郵送や回覧板で回ってきてくることもあり、今回よく読まれているという結果が出たので。

事務局 : 小さなお子さんをお持ちの方は健診情報が載るのでチェックする、というのは聞いたことがある。詳しい統計はとっていないが、世代ごとに必要な情報が見られているのではと思う。

副会長：子育て世帯だと子どもの教育や市のイベント等に興味を持つと思う。実際に市民が行政に求めている防災や福祉の情報は、紙媒体で発信することが難しい。しかし市民は紙媒体を拡充してほしいという声がアンケート結果に表れているので矛盾が見られる。

事務局：一般的な平時の情報提供は紙媒体だと思う。防災関係だと緊急時の連絡や情報提供が大きく占めるのでは。

委員：子育てをしていたころは、教室やイベント関係等に関して、広報から情報を得ていた。じっくりと詳しく知りたいときは広報、いち早く情報がほしいときはネットと使い分けている。それぞれの媒体で発信する内容を変えるといいのでは。

委員：問4《市ホームページの閲覧について》などから、市民はなにか得たい情報があつてネットを利用していることがわかるので、市民が知りたい内容をどのように発信していくかを次の計画に載せるべきだと思う。

副会長：問16《今後力を入れるべき施策》で「防災情報をプッシュ通知で配信する」が最も高くなっており、ここから市民の防災に対する意識が高いことがわかる。多治見市としてはこういったサービスは行っているのか。

事務局：緊急メールを実施している。

副会長：端末を持っていれば誰でも受信することが可能なのか。

事務局：メールアドレスを登録すればよい。防災無線で流すことをそのまま通知するので、多少無線が聞きづらくとも確認が可能。先日の台風16号のあと登録希望が増加した。

事務局：先ほどの件ですが担当課に確認したところ、広報たじみのどの項目を見ているかについては調査をしたことがない。また、緊急メールについてだが、市内にいないと聞こえない防災無線と違って、メールは市内にいたとしても情報を得られるというメリットがある。子どもを市内に預けて、名古屋に働きに出ている場合でも情報が入ってくるので安心、という声も聞いている。

副会長：良いサービスなので市民に周知をお願いしたい。

委員：問5《SNSによる情報発信》について、7割近くの人が知らないという結果が出ている。利用していない人も合わせれば9割以上になる。記憶が定かではないが、私は子どもの通う小学校から、学校からの連絡を受け取るために登録してくださいと言われ、その流れで登録をした。現在はこういった流れで登録をするのか。

事務局：緊急メールについては企画防災課に申し出てもらえばよい。

委員：ネットからも申し込みが可能なはずだが。

事務局：ネットからもできる。サービスの存在は知っていても、どうしたら登録できるのかまでは周知できていない。

事務局：問5《SNSによる情報発信》に関しては緊急メールではなくSNSについて聞いているので、また少し異なってくると思う。

委員：緊急メールについてはどの設問で聞いているのか。

事務局：緊急メールのみの利用状況は聞いていない。導入当初は広報にも力を入れていたが、その後は

大きく取り上げることが少ない。先日の台風など、災害が起こるとネットで調べて登録をする、ということがある。

委員：先程も述べたが別の地域出身の人間から見ると、転入してきた方が緊急メール等について知らないまま災害に遭うという状態になりかねない。防災状況をプッシュ通知で配信する、というサービスを知っている人は満足していると思う。知らない人を無くすため、転居手続の場などで説明を行うようにしたらどうか。

事務局：PRは常に課題になっている。取り組んでいきたい。

委員：緊急メールはどのくらいの方が登録をしているのか。

事務局：概ね12,000人くらいである。

委員：防災無線や緊急メールなどはどのような流れを経て放送や配信がされるのか。

事務局：企画防災課で登録・配信をしている。

委員：必ず企画防災課を通るということか。

事務局：課の方に依頼が来て、原稿があるのでそれに則り録音をしたり、生で放送に乗せたりする。消防署でもある程度可能だが、基本は企画防災課で管理している。一部区域ごとに防災マストは自由に使えるようになっているが、市の防災情報等は全て課を通っている。

委員：夜間は消防の方に電話しているが。

事務局：夜間は、消防署から遠隔操作で対応している。

副会長：12,000人が住所とともに登録しているのなら、防災に関心のある地区がわかるのでは。

事務局：メールアドレスだけで登録できるので地区は確認できない。

副会長：住所があれば防災に関心のある地区がわかると思ったのだが。多治見の世帯数は。

事務局：4万世帯代。

委員：問7《魅力を高めるための情報発信》で多治見市の魅力を高めるための情報発信があまりできていないという意見が半数となっている。それでは魅力を高めるためになにが必要なのか、という点は問16《今後力を入れるべき施策》から判断して、防災に関する情報発信である、と解釈すればいいのか。問8《防災情報の満足度》をみると回答者の半数が必要な防災情報を得られていないという結果が出ている。

事務局：問7《魅力を高めるための情報発信》の解釈は難しい。観光で行く先の情報を見ることはあっても、自分のまちの魅力について調べることは少ない。自己PRができていないか、という評価になると思う。一方で市民に対してどの情報が欲しいか、と質問に対しては、防災情報が欲しい、というのが市民の感覚だと思う。

委員：この懇談会は、市民のニーズと行政の考えのギャップを埋めるためのものだと考えている。このアンケートでは、市民のニーズが読めなかったとということか。

事務局：市民のニーズは読めており、防災情報への要望が多いということである。一方で、魅力発信に関しては厳しい評価が下された、ということだと理解している。

副会長：アンケート結果は、市民に公表されるのか。

事務局：資料と一緒に公表していく。

### 3 第2次情報化計画の総括について

#### (事務局説明)

副会長：(2) 安全、安心の取り組みに対して、強化拡充をして継続していくことが求められている。多治見市民の関心が高い防災について、ICT-BCP が未策定ということだが、全国の他の自治体の策定状況は。

事務局：ICT-BCP については、未着手であり、他の自治体の状況は把握をしていない。

副会長：多治見市には、この駅北庁舎4階に危機管理センターが設置されており、実際に災害があった時には市長がそこに来て対応にあたっていくことになる。ICT-BCP 未策定というのは、設備はしっかりしているが、端末の復旧等の具体的計画ができていないということではないか。

事務局：その解釈でよい。

副会長：多治見市としてはどれくらいを目途に計画していく予定か。

事務局：次の第3次計画の期間内で ICT-BCP を作っていきたいと考えているので、3年以内を想定している。

副会長：仮に、今日明日有事が起きた場合は、すぐに市民サービスの提供はできないということか。

事務局：基本的には大丈夫だと考えている。災害対策室にはパソコンが置いてあり、そこで情報を収集することは可能。例えば、罹災証明書を出すということになれば、住民基本台帳のシステムが動いていなければならないが、安全な場所に設置してあり、よほどのことがない限り問題ない。また、一般の窓口業務は全てこの駅北庁舎に入っている。この建物は耐震がしっかりしているので、まず業務は可能と思っている。ただ、不測の事態として、例えば予備の部材を揃えてくれと言われた場合、情報課としての備えはできていないのでその足固めが必要、という問題意識を持っている。

事務局：大災害が起きたときの BCP は策定されている。例えば市民課の窓口がどのように復旧し、いつから仕事ができるのか、などはきちんと計画されているが、機器も含め情報に特化した ICT-BCP がまだ策定されていないので、今回考えていく。市役所本体の BCP はきちんと存在している。

委員：以前勤務先で BCP に取り組んだときは、大停電を想定して強固な建物に移すことになり、費用がかさんだが BCP は出来上がった。しかし BCP があっても、実際に災害に遭ったときに想定した訓練は行っているのか。ICT-BCP の策定はもちろん、訓練まで含めて考えなければならないと思う。

事務局：火災時の避難訓練のようなシミュレーション訓練はしていない。いざというときに備えて今後取り組んでいきたい。

#### 4 第3次情報化計画の骨子について

(事務局説明)

副会長：本日、第3次情報化計画のスローガンを決める予定か。

事務局：その予定である。

副会長：第2次情報化計画スローガンの「情報から伝わる 元気な都市 多治見!」、第7次総合計画スローガンの「まるごと元気!多治見」あたりを参考にしていく。

副会長：課題として、誰もがICTの恩恵を受けられること、ということで「教育」に関するフレーズ、「にぎわう」や「魅力」などのキーワードもあるのでは。また、「安全安心」「便利」、誰もが情報リテラシー能力の向上を図らなければいけないというところから「向上」も。

委員：案1はすごくいいと思う。「にぎわう!安心!便利!」にもうひとつ追加してほしいのが、「わかりやすい」。この会に参加してわからない言葉がいくつも出てきている。情報化と聞くととてもとっつきにくいイメージがあるので、「わかりやすい」というフレーズも付け加えてもらえると、それこそ安心できる。

副会長：「情報」や「情報化」というキーワードが必要に思う。

委員：「化」は必要ないのでは。

副会長：「にぎわう!」で、活力があるイメージもありつつ、「安心」安全。市民にわかりやすく、生活していくうえで「安心」安全。そして、いちばんのキーワードが「情報化」。

事務局：「わかりやすい情報で、にぎわう!安心!便利!」もしくは「にぎわう!安心!便利! わかりやすい多治見の情報」。

副会長：では、この二つで皆さんの意見を伺いたい。一つ目の「わかりやすい情報で、にぎわう!安心!便利!」と、二つ目の「にぎわう!安心!便利! わかりやすい多治見の情報」。それでは後者ということで。

副会長：全体を通してご質問・ご意見は。

委員：現在多治見市では、スマートフォンに向けて情報配信をしている取り組みなどはあるか。

事務局：スマートフォンに特化したものはない。FacebookやTwitterはあるが、スマートフォンだけが対象ではない。ホームページもスマートフォン向けのものはあるが内容は変わらない。

委員：広報がアプリになったと記憶しているが。

事務局：今のところはそのアプリのみだと思う。

委員：基本施策の「(1)賑わい・活力の創出」と「(2)安全・安心」で、SNSについて記載がある。私は中日ドラゴンズの応援団のSNSでの情報発信を担当しているので、発信側からの意見を述べると、市の公式Facebookを見て堅いという印象を受けた。私のやっているTwitterでは、伝えたい情報が詰められている堅い情報の方が反応は大きい。しかし堅いツイートばかりだと見ている人の興味が薄れてしまうので、くだけるときはくだける、堅いときは堅い、としっかり分けておいた方がいいと思う。少し脱線するが、Twitterは140字という少ない字数で伝えな

くてはいけないので、炎上等にならないように気を遣っている。一方で Facebook では長文が投稿できるので、しっかりとチェックをしていればこちらが意図した内容と違う内容が伝わることはないと思うので、あまり堅すぎない方がいいのでは。他の応援団員にも意見を求めたが、皆「堅い」と言っていたので。

事務局：どうしても役所の書く文章は約款のように書いてしまう。もう少しわかりやすく、そしてくれた表現で、というのは今後参考にさせて頂く。

委員：私の行っている多治見朝活や東濃ソーシャル交流会に関して、当初は Twitter だけで発信をしていたが、後に Facebook が登場しこちらも活用するようになった。また短期間で新しいツールが出てくることが考えられる。最近、メールは見ないが LINE は見る、という人がとても多い。例えば LINE を活用して情報発信をするかしないかはきちんとテーブルに乗せて判断した方がいいが、スピードが結構大事で、議論をしている間に LINE を使う人がいなくなることも考えられる。多治見市には時代の変化に対応し、新しいものに取り組んでほしい。発信する内容は媒体が違って同じもので構わないので、新しいツールしか使わない人たちのことも考えて、今後新しいものが出てきたときに対応していくといいと思う。先程の話から、例え発信する文章表現は堅いままでも、積極的に情報ツールを使っていくことをアピールするとよいのでは。

事務局：キラーコンテンツは一瞬のうちに衰退することが多い。それぞれ適切な媒体を選ぶことは大切だが、展開が速いので議論に長い時間をかけるよりは、とりあえずやってみる、とりあえず情報を発信してみることも必要と考えている。

副会長：熱心なご議論ありがとうございました。