

審議会等の会議結果報告

1. 会 議 名	第1回情報のかけ橋委員会
2. 開 催 日 時	令和3年10月25日（月） 午後1時00分～午後3時00分
3. 開 催 場 所	松阪市役所 5階特別会議室
4. 出席者氏名	(委員) ※敬称略 <small>副市長</small> 永作友寛、山守一徳、川口正人、酒井由美、中北直子 (事務局) <small>危機管理特命理事 広報広聴課 課長</small> 船木精二、武田誉利子、小林祐規、土谷健太
5. 公開及び非公開	公 開
6. 傍 聴 者 数	0人
7. 担 当	松阪市 秘書広報局 広報広聴課 TFL 0598-53-4312 FAX 0598-22-1119 e-mail kouhou.div@city.matsusaka.mie.jp

議題

1. 情報のかけ橋委員会の委員委嘱・紹介
2. あいさつ
3. 情報のかけ橋委員会の活動趣旨説明
4. 令和2年度の主な広報広聴課（旧秘書広報課）の広報活動紹介
5. SNS等の運用状況について
6. 広報まつさかのデザインリニューアルについて
7. 市ホームページのリニューアルについて
8. 令和3年度市民意識調査（速報値）について
9. その他（今後のスケジュール等）

議事録

別紙

第1回情報のかけ橋委員会 議事録

事務局 令和3年度第1回情報のかけ橋委員会を開催します。本委員会の事務局は昨年度まで秘書広報課となっておりました。しかし、令和3年度の組織改編に伴い、秘書広報課は秘書広報局秘書課と広報広聴課に再編されたため、広報広聴課が改めて担当させていただくこととなりました。情報発信等の業務に特化した広報広聴課としてより迅速な情報発信が求められて参りますので、今後ともよろしく願いいたします。それでは事項書に沿って進めさせていただきます。

1. 情報のかけ橋委員会の委員委嘱・紹介

事務局 川口正人さん、山守一徳さん、中北直子さん、酒井由美さんの順に委嘱状交付および、紹介。中谷仁志さんは都合により欠席。昨年度に引き続き、委員長を永作友寛、副委員長を山守一徳さんとするのを委員の賛同で決定。続いて、事務局（船木、武田、小林、土谷）を紹介。

2. あいさつ

委員長 こんにちは。本日は天候の悪い中、お集まりいただきありがとうございます。現在は少しコロナの状態が落ち着いています。このような状況となると、市としても経済をどのように動かしていくかということが重要な課題となってきます。コロナ禍では、広報担当として市長記者会見などを含めた情報発信に力を入れてきたつもりですが、どれぐらい市民の皆さんにその情報が伝わっているのかという疑問もあります。伝える側は一生懸命伝えようとはしますが、受け取る側がどう受け取っているかということが、こういう時期だからこそ大切になってくると思います。市長からも、情報を得たい市民の皆さんがすぐにその情報を見つけることができるのかということ意識するよう指示がありました。検索に手間がかかると、掲載していても伝わらないということになってしまいます。この会議の中で、「こういうふうにすれば良い」「ホームページのここが見にくかった」「こんな情報が必要」などといったご意見もいただきたいです。後の事項にもありますが、ホームページについては6年目を迎えることもあり、来年度、予算計上してもっと見やすいものにリニューアルしていきたいという思いもありますので、忌憚のないご意見をいただければと思っております。それでは、よろしく願いいたします。

3. 情報かけ橋委員会の活動趣旨説明

事務局 資料①、資料②について説明。

4. 令和2年度の主な広報広聴課（旧秘書広報課）の広報活動紹介

事務局 資料③について説明。

5. SNS 運用状況についての報告

事務局 10月20日現在の、市SNS等のフォロワー数を報告します。
FACEBOOKのフォロワー数2,190人、令和3年4月1日から60人増加。
Twitterのフォロワー数3,241人、令和3年4月1日から351人増加。
Instagramのフォロワー数3,603人、令和3年4月1日から322人増加。
YouTubeのチャンネル登録者数1,720人、令和3年4月1日から510人増加。
松阪ナビのダウンロード数18,195、令和3年4月1日から6,507増加。
FACEBOOKは伸びが少ない状況です。YouTubeのチャンネル登録者数は大幅に増加しました。

6. 広報まつさかデザインリのニューアルについて

事務局 資料④について説明。

広報まつさかは、目次から始まり、その月に最もPRしたいことを、目次横に配置しています。そして、毎号、特集を4ページ程度掲載しています。次に各部署からの発信、まつさか情報広場、お知らせ、教育・講座、募集、催し・イベント、図書館・ベルファーム便り・文化財センター催しもの案内、市長コラム、高齢者の暮らしを考える、もっと知って住民自治協議会、まちのできごと（市内の出来事）、コミュニティ掲示板（市以外からのイベント告知など）、親子向けの健康講座・相談、市民相談、一歳になったよを掲載しています。コロナ禍では、集合写真をとることが困難だったり、特集やその他イベント等の内容が急遽変更・取り消しとなったりするという課題もありました。それでは、広報まつさかをご覧いただき、委員の皆さんのご意見を頂きたいと思っております。

委員 表紙のロゴ下の部分が10月号より何も掲載されていませんが、何か掲載したほうが良いのではないのでしょうか。

事務局 三重とこわか国体やみえ松阪マラソンが中止となり、10月号からは何も掲載しなくなりました。ただ、空白部分が寂しいようにも映りますので、ちゃちゃもスタンプや松阪ナビのPR等、何か掲載するように検討します。

委員 10月号の21ページの「ベルファーム」の文字フォントが読みにくいように感じます。

事務局 ログに合わせてこの文字にしている等の可能性もあるため、文字フォントについてベルファームと協議させていただきます。

委員 広告に「広告」という記載がないため、松阪市からの情報なのか広告なのかが分かりづらいです。特に「ミニ手話コーナー」のようなデザインは広告と同じように感じ、混同してしまいます。広告の場合は小さくてもよいので、どこかに「広告」と記載したほうが良いのではないですか。他市では広告の掲載場所やページをある程度決めていると思います。読み手に対して不親切となるのに加えて、空いたスペースに入れていきますというのは広告主にも失礼になると思うし、企業としても広告を出しづらくなると思います。広告の扱いに対して、どのような扱いにするかの指針をしっかりと市内部で決める必要があると思います。

事務局 松阪市では広告の掲載位置は決めておらず、情報広場の空いた位置に掲載しています。指針および、掲載方法については市として今後検討させていただきます。

委員長 広告のページについて、広告のみをまとめると読み手は読み飛ばしてしまう可能性もあるように感じるのですが、広告をまとめるほうが良いのでしょうか。

委員 一番は情報広場の一番下は広告スペースとして固定して掲載していくのが良いとは思いますが、広告数がそこまであるのかという問題もあると思います。少なくとも「ミニ手話コーナー」のような混同するような掲載は控えるべきだと思います。

事務局 現時点では情報広場の下を全て埋めるほどの広告数はないため、掲載方法の検討をさせていただきます。

委員 他の広報紙等では掲載場所で価格が変動する場合がありますが、松

阪市はどうですか。

事務局 広告の大きさで金額が 2 種あるのみで、掲載場所では変動しません。

委員 広報まつさかは約 65,000 部配布されているので、魅力のある広報媒体ではないかと思えます。もっとアピールしていくと良いと思えます。

事務局 広告のアピールについても今後検討させていただきます。

委員 挟み込みの冊子やチラシ等があると、どこまでが広報まつさか本体かわからないと感じました。

事務局 市側で挟み込んでいたり自治会で挟んでいただいているものがあり、配布の手間等を考慮すると、この点については改善が難しいですが今後の改善点の参考とさせていただきます。

委員 10月号の 28・29 ページの松阪コミュニティはどうしたら掲載できますか。また、掲載の条件はありますか。

事務局 ホームページに申請書を掲載していますので、その申請書で申請をお願いしています。掲載の条件は非営利のものが基本となります。また、掲載希望が多い場合は市内のイベントを優先して掲載しています。

委員 掲載方法がわかりづらいので、このページに掲載方法などを載せると良いと思えます。

事務局 掲載希望が少なく、空きスペースがある場合は募集要綱を載せていますが、最近は掲載希望が多く、掲載をお断りしている案件もあるので掲載要綱を載せるスペースがあまり確保できていません。QR コード等を利用し、少ないスペースで掲載できる方法等を検討します。

委員 広告についてですが、コロナ禍で疲弊している店舗がたくさんあると思えます。そのようなお店の広告を掲載して支援・応援するのはどうですか。

事務局 民間のお店の広告を掲載するためには、幅広く募集を行うなど、公平に掲載する必要があります。しかし、幅広く募集を行うことで、多くのお店からの掲載希望が予想され、広告枠および、ページ数に限りの

ある広報紙では、不公平感なくすべてを掲載することが困難だと考えています。そのような理由もあり、「ウチの逸品」という動画で支援をさせていただいています。広報紙での支援については、他市の広報紙なども参考に、できることを検討させていただきます。

事務局 事務局より広報まつさかのページ数についてお伺いさせていただきます。それほど多くはないのですが、広報まつさかはページ数が多くて読む気にならないという意見をいただいたことがあります。そこで、近年ページ数の削減に取り組み、これまでは36ページを基本としていたページ数を、32ページが基本として制作することとしました。情報量については大幅に減らすことはできないため、これ以上のページ削減となると、情報広場の1ページ当たりの掲載数を増やすなどの方法となり、見やすさを損なう恐れがあります。このページ数についてご意見を頂戴したいです。なお、資料6にある通り、今年度の市民意識調査では、「広報まつさかのページ数は適切ですか」という問いに、約80%が「適切」という回答となりました。

委員 これぐらいがベストだと思います。

委員 他市の場合は特集がもう少し多いところがあります。そこは松阪市の方針もあると思いますが、「特集で市の魅力を発信すること」に重点を置くのか、「たくさんの市の情報をお知らせすること」に重点を置くのかで変わり、松阪市の場合は後者になるかと思います。それであれば、紙面を多く見ているであろう高齢者の方にも見やすく、情報量もあるので、適切なページ数だと思います。

委員 子育てイベントで広報まつさかについて話を聞いたことがあります。子育て中の皆さんからは、デジタル版の広報まつさかより、紙面で読んでいるという声のほうが多く聞こえてきます。特に「情報広場の募集」と「親子向けの健康講座」を中心に見ているようです。また、最後の「1歳になったよ」も友だちの子どもが載っていたりするので見ると聞きます。このページ数だと子育ての合間などに読むには読み応えがあり、情報も集約されているので、適切なページ数だと思います。

事務局 「子育て世代の皆さんへ」というページも基本的には毎月掲載して、高齢者だけでなく、子育て世代など、若い皆さんにも読んでいただける広報紙にしたいと思います。

委員 広報まつさかはホッチキスなどで止められていないので、ページ毎に

抜き出すことが可能だと思います。それを利用して、特集やイベントなど情報毎に抜き出して、持ち出せるようにしたらどうですか。そうすれば後から見直す時も便利だと思います。

事務局 デザインやページ数などにも影響するため、今後の構成の参考とさせていただきます。

事務局 最後になりましたが、広報のリニューアルの有無についてお伺いさせていただきます。先ほどからのお話の通り、現在の広報まつさかは見やすく、情報量やページ数も適切である等のご意見もいただきましたので、次年度についても、現在の広報まつさかのデザインで進めさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

委員 異議ありません。

7. 市ホームページのリニューアルについて

事務局 資料⑤を参照に説明しました。
資料⑤の通り、次年度にリニューアルする方向で進めさせていただいてよろしいでしょうか。

委員 異議ありません。

事務局 それではリニューアルに向けて準備をさせていただきます。リニューアルするにあたって、委員の皆さんには、次回の委員会までに既存ホームページ等をご覧いただき、様々なご意見を頂戴したいと思っています。もし、現時点でご意見がございましたら、お願いいたします。

委員 リニューアルのスケジュールはどうなっていますか。

事務局 保守契約が令和5年1月31日で終了します。そのため、次年度4月に入ったらすぐに準備をはじめ、6月ごろにはプロポーザルによる入札を実施、その後半年程度の移行期間を経て、年明け頃に新ホームページを公開したいと考えています。

委員 システム業者が変わると、HP更新等を担当する庁内利用者の操作方法も変わるとは思いますが、周知期間はどのようになっていますか。

事務局 CMSを利用したシステムでのリニューアルを想定しているので、入力

等は視覚的にも分かりやすいものになると想定しています。そのため、リニューアルの1,2か月程度前に説明会を実施し、運用に移りたいと考えています。また、移行に伴い、データ整理が必要になりますが、前回のリニューアル作業ではデータの整理・削除に多くの時間を要したと聞いていますので、事務局としてもそれほど余裕をもったスケジュールではないという認識です。

委員長 ホームページをリニューアルするにあたって、市民等の利用者から意見を聞くということはしたほうが良いのでしょうか。市側の意見のみでリニューアルをして、実際の利用者の利便性等が向上しないと意味がないと思っており、意見を聞きながら進めるべきではないかと考えています。

委員 ホームページにも流行があると思います。チャットボットなども流行の一環であると感じていて、便利な反面、画面に出てくるのが煩わしいと感じる人もいると思います。もし今導入しても、2年後には必要なくなるということも十分に考えられます。可能であれば、業者選定の際、3年程度経過した後に、その時の時流にあったものを追加したり、プチリニューアルをしたりしていただける業者にすれば、5,6年利用しても古さを感じないのではないかと思います。

事務局 チャットボットは必須であるとは考えていませんが、オプションとしては必要なのかなと考えています。多くの市町村が導入した際に、当市だけが導入できないということは避ける必要があると思っています。それらを含めて、3年程度経過した際に、見直しができる業者があるのかどうか、また、費用面がどうなるか等を検討する必要があります。

委員 一概にチャットボットといっても製品によって機能差がかなりあり、それによって値段も大きく異なります。また、固定の費用ではなく、利用数に応じて費用がかかるものもあります。200例ぐらいのサンプル質問を登録して、そこから近いものを探す機能の製品もあれば、本当に簡単な質問しか答えられず、ほとんどが問い合わせてくださいになってしまうような製品もあります。また、良いものを作ろうとすると、質問の見直しを頻繁に行うなどの管理者側の手間もかかります。

委員長 このホームページに慣れている利用者、特に業者の方のように頻繁に利用されていた方は、リニューアルでデザインが変わってしまうと、逆に見づらくなるのではないかと懸念もあります。私自身も他機

関のホームページでリニューアルして使いにくくなったと感じたことがあります。

委員 誰が一番見ているのかということ把握する必要もあると思います。市民意識調査でも「松阪市ホームページを利用していますか」という問いに対して「必要な時のみ」との回答が一番多くなっています。東京都や大阪府のホームページを見ると松阪市のホームページのような情緒感がなく、情報を伝えるのみになっています。松阪市が何をブランディングしているかなども伝えていきたいのであれば既存ホームページのような温かさなども必要だと思います。既存ホームページは人間的な温かみや情緒感があり、松阪市に来てみたいと思えるようなデザインになっていることに加え、検索もしやすく、非常に機能的だと思いますので、こういう点は残していったほうが良いと思います。

委員 既存ホームページの保守業者からは現在のホームページ業界の動向などの提案・報告はありますか。

事務局 最新版 CMS の機能紹介などがあります。

委員 市としてはどのようなホームページを望んでいますか。

委員長 発信した情報が「漏れなく掲載されていて」「簡単にみつけることができる」ホームページにしたいと考えています。基本的にはワンクリックで探している情報を見つけることができるホームページが理想です。

委員 このコロナ禍で支援などの情報を得るため、行政のホームページを見る機会が増えたという声を聞きます。そのような人の中には、得たい情報に辿り付けなかったという人もいました。情報量が多いので仕方ないことではありますが、大事な情報はトップページから見るようにするなどの工夫は大切だと思います。

委員 理想のようなホームページにするためには、デザインよりも項目名や説明文などの表現が大事になってくると思います。しかし、それをプロポーザルで見極めるのは非常に難しいのではないかと思います。そういった状況の中、理想のホームページに近づけるためには、運用面も整える必要があるのではないのでしょうか。ホームページ担当者の人員を増やすなど、しっかりとした体制を作ることで、表現の統一や探しやすい表現などが可能となり、理想のホームページにより近づくの

ではないかと思えます。

事務局 担当課毎にホームページを更新している現状では、表現が異なったり、情報量や分かりやすさに差が生じてしまったりしています。その点を改善するためには、委員のご指摘の通り、HP 専任の担当者などを置いて、その担当が統一様式でアップしていくなどの体制整備が必要となります。また、松阪ナビについても、HP と一緒に充実させていく必要があります。

委員 松阪ナビを登録していますが、この情報は本当に多くの市民が必要なのかと思うものもあります。発信する情報についても検討する余地があると思えます。

委員 ホームページはおそらくアクセス解析ができると思えます。ホームページを見る人がどの端末で見ているのか、どのようにページ遷移しているのかを確認して、その結果にあったホームページを構築することも大事だと思います。

委員 トップページについても、観光の写真が一面にデザインされている他市のホームページが良いなという意見があったりもしましたが、このコロナ禍ではそれよりも、コロナに関する情報がすぐに探せるトップページのほうが重要となってきていると思えます。その時々で得たい情報が異なり、良いホームページのデザインというのも変わってくるのかなと思えます。

委員長 少し話は戻りますが、ホームページの運用体制という点で、お聞きさせてください。市職員はどうしても異動が伴います。その中でデジタル関連のことが苦手な職員がホームページの管理業務にあたることも考えられます。そのような時にも、クオリティを下げずに運用ができるように、運用・保守業務を外部にお願いするというのはいかがでしょうか。

委員 情報漏洩等のセキュリティの対策は必須になると思えます。専門職として市が雇うことはできないのでしょうか。

委員長 キャリア採用などで、その部門に特化した知識を持つ職員を採用することはあります。しかし、キャリア採用の職員も、その知識を活かせる部署にということを考えつつも、異動は発生します。

委 員 第三者にお願いすることは難しいと思いますので、保守業者の現地スタッフとして1人、松阪市に来ていただくような形であれば可能ではないでしょうか。

事務局 そのような形がとれる業者がどれだけあるのかという懸念があります。その条件を入札条件とすることで、入札に参加する業者が減少して、本来のホームページのリニューアルに影響を及ぼす可能性もあります。また、市役所で現地スタッフとして対応していただけるなら問題ないのですが、外部委託をお願いし、データ等のやり取りをしながら、委託業者からホームページの更新・運用をしていただくとなると、更新までのタイムラグが発生し、タイムリーな情報発信が困難になることが想定されます。

委 員 仕事を辞められた子育て中のお母さんなどでも、デジタルに長けた方がみえますので、そのような方にお願いするのも一つではないのかなと思います。

事務局 ありがとうございます。ホームページのリニューアルについては次回の委員会でもご意見を伺わせていただきます。他市のホームページなどもご覧いただき、忌憚のないご意見をお聞かせ下さい

8. 令和3年度市民意識調査（速報値）について

事務局 資料⑤を参照に説明しました。

9. その他（今後のスケジュール等）

委 員 行政チャンネル用の番組として制作された「松阪歴史探訪」という動画がありますが、本当に良い動画だと思うので、松阪の情報発信にどんどん利用していただければと思います。

事務局 ありがとうございます。

委 員 松阪ナビの利用者数を増やすためには、もっと広報まつさかで宣伝していく必要があると思います。

事務局 来月発行の11月号には1ページを使って宣伝しています。また、今年5月号では松阪ナビの特集を掲載しました。掲載場所に余裕がある場合は松阪ナビの宣伝を掲載するようにしています。

事務局 令和 3 年度第 2 回情報のかげ橋委員会は「12 月 20 日(月)午前 11 時」より開催予定とします。

以上