

## 審議会等の会議結果報告

1. 会 議 名	第3回情報のかけ橋委員会
2. 開 催 日 時	令和4年2月3日(木) 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
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. 委員長あいさつ
2. SNS等の運用状況について
3. 市ホームページのリニューアルについて
4. 暮らしのガイドについて
5. 次回委員会の日程について

### 議事録

別紙

## 第 3 回情報のかけ橋委員会 議事録

日時:令和4年2月3日(木)13:00~15:00

場所:市役所5階 特別会議室

事務局 令和 3 年度第 3 回情報のかけ橋委員会を始めさせていただきます。本日はお忙しいところお集まりいただきありがとうございます。よろしくお願いいたします。事項書にそって始めさせていただきます。はじめに委員長の永作委員長よりご挨拶をお願いいたします。

### 1. 委員長あいさつ

委員長 こんにちは。コロナの感染者数が松阪市で昨日は 40 人でした。その前日が 43 人でしたので、やはりかなり多くの方が感染という状況になっていると感じています。市長からも、市役所でも分散勤務やリモート勤務という話がありました。やはり家族が陽性となり、濃厚接触者という形になってしまう職員もおりまして、私どもも危機感をもって、全滅しないようにという形をとってはいます。現時点では幸いにして私どもの部署では、誰も感染していない状況であります。

今日の事項書の 3 番目にもありますが、市のホームページのリニューアルについてご意見いただきたいと思えます。来年度予算の査定も終わり、予算を確保しながら来年のリニューアルに向けて具体的に検討していきたいと思っております。本日は、リニューアルに関する内容が主になると思えますのでお願いします。それでは、よろしくお願いいたします。

### 2. SNS 等の運用状況について

事務局 2 月 2 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 2,205 人、令和 3 年 12 月 20 日、前回委員会から 9 人増加。Twitter のフォロワー数 3,387 人、前回から 102 人増加。Instagram のフォロワー数 3,921 人、前回から 111 人増加。YouTube のチャンネル登録者数 1,890 人、前回から 60 人増加。松阪ナビのダウンロード数 19,333、前回から 657 増加。

### 3. 市ホームページのリニューアルについて

事務局 まずは庁内の情報管理担当者向けに実施したアンケートの結果速報についてご報告させていただきます。

資料①について説明。

事務局 前回の委員会にてホームページのリニューアルについてご意見いただくことになっていましたが、時間がなくなってしまいましたので、今回改めてご意見等伺いたいと思います。また、資料②にある、これから実施予定の「市ホームページ利用者アンケート」の項目についてもご意見をお願いいたします。

委員 今回の私たちがさせていただく意見は、発信側の視点かそれとも、市民側の視点のどちらでお答えしたらいいのか？

事務局 基本的には市民側からの意見でお願いします。ただ、発信側視点のご意見もありましたら、お願いいたします。

委員 庁内担当者向けアンケートは、職員の意見でよろしかったでしょうか。見ているのはタブレット端末ですか。パソコンですか。スマートフォンですか。それぞれで意見の違いが出てくると思います。

事務局 意見は職員です。庁内からのアクセスとなるので、ほとんどがパソコンです。

委員 利用者向けアンケートも、その人が見ている端末によって変わると思います。今はスマートフォンが多いと思いますが、意見をいただく人の見ている端末を把握しないといけないと思います。また、職員は仕事で使用しているので、パソコンがほとんどとのことですが、ブラウザは Google chrome ですか。

事務局 Google chrome は非対応となっており、現在は Internet explorer を使用しています。Google chrome は管理画面で表示が文字化けしたりするので非対応となっていますが、そのまま進むことはできるので、ページ作成等に使用することはできます。特に若い世代の職員などはいん Web 閲覧に Google chrome を使用していることが多いため、エラーになるという問合せがあることがあります。  
また、現在のホームページへのアクセスを確認すると 70%弱の方がスマートフォンで見えています。過去のデータになりますが、総務省からのデータでも 60%程度はスマートフォンでのアクセスとなっていたと思いますので、現在はスマートフォンでのアクセスが多くめています。

委員 トップ画面をパッと見た画面もスマホで見た時を意識した画面にしたほう

が良いと思います。

事務局 (スマートフォン版画面を表示)スマートフォンで見るとこのようなトップページとなります。よくご意見をいただくのは、ご年配の方やと視覚的にわからないのでメニューを表示するのに、右上をクリックしないといけないというのがわからないというご意見もいただいています。メニューを出す方がいいのか等も協議しながら検討する必要があると考えています。

委員 広報コンクールのウェブサイト部門の入賞ページも参考になるとと思います。入賞したページの中で、東京都港区のホームページは電子申請で申請書ダウンロードとか電子申請サービスというがあるので、こういうのがあると便利かなと思います。

事務局 今回のリニューアルに合わせてという訳ではないのですが、庁内的に DX の推進も進めています。電子申請についての入口は分かりやすくする方向で検討しています。

委員 香川県のホームページのように Facebook ではなく、ホットニュースになっているのも良いと思います。Facebook にしなくてもホットニュースということで情報が載っているの。広報コンクールの入賞ページというのとても参考になるのかなと思います。それとても重要なことですが、職員のアンケート読ませてもらった新しい業者が変わったときに一からなるのは不安という意見がある中で、リニューアルするにあたって当然、今の業者さんで新しく始動していくのか、一からプロポーザルで決めていくのかという点も大事だと思います。市としてはどのようにお考えですか。

事務局 プロポーザルで選定させていただく予定です。もちろん既存の業者さん参加していただくことは可能です。

委員 当然、入力システムが変わること前提も致しかたなしということですか。

事務局 その通りです。予算を検討する中では、プロポーザルにて一から選定する場合の予算的なことや、操作性が変わることによる職員の対応など既存業者以外でリニューアルするときの問題点なども含めて検討しました。しかし、既存業者でのリニューアルとなると、その他の参加希望の業者が参加できないということになりますので、プロポーザルで実施するということになりました。プロポーザルでしっかりと選定することで、操作しづらいシステムとにならないようにしたいと考えています。

委員 プロポーザルとなると、既存ホームページ作ったのが何年も前ですから、前回の予算よりも、上回った予算でやってくれるのかなというような、業者側としたら期待感もあると思いますが、前回はいくらでのリニューアルでしたか。

事務局 前回は約 1300 万円です。

委員 物価も上がっているのです、1500 万円くらい出してくれるんじゃないかなと考えている業者もあるのではないのでしょうか。

事務局 市がプロポーザルを実施する時には、上限金額を決めてそれ以下で出来ませんかという中で、提案していただいているものをという形になると思います。その部分をどのくらいの金額にするかというのも難しいところです。

委員 今職員さんが使いやすいという形式をベースに新しい業者さんに入っていただくという部分的な修正は難しいのでしょうか。

事務局 基本的に CMS はパッケージとして売っています。様々な業者が取り扱っている CMS ももちろんありますが、おそらく業者が変われば基本的には CMS 変わる形になります。既存のものを修正となると、既存業者さんか CMS を取り扱う業者さんになるので難しいです。前回のプロポーザルの時も上限金額に合わず、参加までも至らない業者もありました。

委員 予算は前回の入札価格は確保していますか。

事務局 確保できるように検討しています。

委員 前回のリニューアルはいつでした？

事務局 平成 28 年度に実施しました(平成 29 年 2 月公開)。

委員 サーバはどうしていますか。

事務局 サーバはクラウドで利用しています。

委員 既存の業者が落札する場合もあるということですが、既存の業者の対応はどうですか

事務局 様々な面で柔軟に対応していただいています。CMS についても細かな

点では改善していただきたい部分はあるのですが、全体的にみると使いやすいものであると認識しています。

委員 Facebook の埋め込みについてはどう考えていますか。

事務局 トップページからの削除や他の SNS にすることも含めて検討しています。

委員 スマートフォン版のトップページでは、上のほうに表示されます。「ぎゅっと松阪」を初めた当初は、Facebook は利用者も多く、登録者として色々な団体が登録できるので、その当時の意見でトップページに入れたったと思います。しかし、時代の流れもあり、状況は当時と変わっていると思いますので、そのあたりは検討が必要だと思います。

事務局 FACEBOOK のフォロワー数は伸びてはいるのですが、他団体利用しているということもあり、松阪市の主となる SNS にもなっていますので、その点も考慮して考える必要があります。Twitter は 1 日 1 件更新するかわかりませんが、Facebook は 1 日数件の更新をしていますので、ホームページ、松阪ナビに続いて 3 番目の Web 媒体になっているのが現状です。

委員 それを踏まえても、トップページに本当に必要なのかなと思います。

事務局 リニューアルではその他も SNS も含めてバナーやアイコンで表示するなど、様々な方法を検討させていただきます。

委員 最近アイコンが並んでいるのも多いですね。並んでいて選んでくださいというような感じのものが。

委員 5 年前と世の中の流れが変わっていて、災害やコロナの情報を先にホームページで見たいというのがあると思うので、普通のニュースがトップに表示されるのではなく、見たいものをすぐに見たいというのが利用者の真意じゃないかなと思います。

委員 以前、副市長がコロナの感染者数の閲覧数が多いと言っていたが、今もそうですか？

事務局 はい。コロナ禍以前はトップページの閲覧数が突出して多かったのですが、現在はコロナの感染者数ページの閲覧数がトップページとほぼ同等になっています。これは松阪ナビのリンクからきたり、検索でコロナと調べたり

して直接アクセスしているのが多くなってきているのだと思います。

委員 最近、コロナ関係の情報や補助金とかの支援を確認しようとすると、市や県のホームページでは必ずコロナの特設サイトへ入っていきます。意外と県のホームページでもパッとページに行くかというところではありません。サイトのアドレスが載っていると良いのですが、トップページから入っていくと、見たい情報がすぐに見つからなかったりします。国の持続化給付金や事業復活支援金などのサイトは申請書類やよくある質問があって、すごくシンプルなので、参考になるのかなと思います。上部に申請やよくある質問、法人用などいろいろパターンで出てくるので、よくある質問からページにいけるように全面に出しても良いのではないかと思います。

事務局 1つずつ質問を選んでいき、最後に必要な申請書類が全部でてくるというシステムを販売している業者さんが増えてきて、他の市では導入しているところもあります。

委員 チャットボットが今流行りですよ。

事務局 前回もご意見をいただきましたが、チャットボットを導入するかどうかというのを広く検討していかないといけないと思います。月々のランニングコストや、職員の負担なども含めて検討する必要があります。

委員 この回答はロボットがしているのですか。

委員 言語処理して自動で返答しています。

委員 ある程度、回答の文面は作らないといけないのですか。

委員 データ的なものは作らないといけません。Q&A の文書を出しておくのと、あとはロボットが勝手に選んで回答してくれます。

委員 チャットボットの中には全然返事になっていないっていうものもあります。

委員 最近のサイトは問い合わせしようとしても電話番号までたどり着かないサイトがあります。大きなところだと電話が殺到するから、なるべく電話にいかないようになっているのかな。

委員 電話番号が書いてないですよ。必ずメールで問い合わせとなっているところもあります。

委員 そうですね。チャットボットですぐ電話番号が出てきたらすごく楽です。ダラダラと時間をとられるよりは、お問い合わせはこの番号ですって出るほうが良いです。市の場合もチャットボットですぐに電話番号がでたら良いなと思います。

委員 スポーツ施設の予約でもすぐたどり着けないから、ショートカットにしてあります。スポーツ施設の予約は、WEB 予約になってから、簡単に予約ができるからなのか、グラウンドの予約取れにくくなったぐらいです。この予約システムは確かに便利ですね。予約状況を簡単に確認できることも良いです。

委員 他市のホームページ見た時に、小豆島ページは最初の1画面だけで完結しています。松阪市は広いし1画面で完結することは難しいかもしれませんが、使い勝手が良いというのがホームページの大切な部分だと思うので、ごちゃごちゃしている情報は割愛して本当に使う機能に集約するのも良いと思います。高齢者の方はインスタグラムは難しいかもしれないですが、情報的なことはインスタ市役所みたいな形でそれぞれの役割を集約した方がいいような気がする。

事務局 現状の市のホームページの考え方としては、ホームページにはすべての情報が載っているということが大前提だと考えています。入口を絞るとするのは確かにその通りですが、ホームページを見て調べたい人が、その情報が載ってないとすると行政のホームページとしては問題があるのかなと考えています。

委員 どうしても観光地へ行けば行くほど、風景を見せていきなりイメージから入っていくと思います。松阪市の場合の立ち位置を観光を表に出しているか出していないかという部分で難しいかもわかりませんね。

事務局 探しやすいというのが大事なことだと思うので、載っていても探しにくかったら一緒です。欲を言えば、探しやすいと全部載っているのが一番いいですよ。

委員 ページの下にあるアンケート部分は必要でしょうか。緑の大きい項目で1行文あり、その下にアンケートがずらりとあります。常にこのアンケートがいるのかどうかと思っています。このアンケートは結構活用しているのですか。



事務局 頻繁には利用していませんが、年 1 回は結果を集計して、データを確認しています。

委員 自分の必要な情報のページに飛んでしまったら、このアンケートに答えるという行為までいかないから、これはなくてもいいのではないかな。便利になればなるほど、みんな自分の必要な情報へ飛びたいというのがあると思うので。

事務局 これまではトップページからの辿りやすさというのを意識していて、閲覧したページから、他のページへも巡回してもらうというのを強化している業者さんも多いです。AI で関連ページを出している所もあります。

委員 これからどういう世界になるかによって、方向性も変わるのではないのでしょうか。コロナが落ち着けば観光中心になるだろうし。ホームページを作るのも難しい判断になると思います。逆にトップページがタイムリーな災害情報などだと、見た人が松阪市って観光をなんにもアピールしてないねと言われることになるだろうけど、市民の皆さんからは緊急性のページも見たいというのもあると思います。コロナが落ち着いた時にどうなのだろうと思います。

事務局 市の現状としては今後も観光プロモーションサイトと松阪牛ページは引き続きサブサイトとして作っていく方向で検討しています。今の CMS の良かった点は、他社だとコロナの特設サイトを別発注したところもあると聞きますが、当市ではサブサイト機能があったので、特設サイトを自分たちで作ることができたことです。費用がかからず、職員で全部できたというのはよかったのかなと思います。プロポーザルするにあたって、この辺りの使い勝手はしっかりと見ていく必要があります。他 CMS ではサブサイト作ることにはできるけど、CMS から作れないところもあったり、特殊ページの扱いで作れるかどうかかなという返事をいただいたりしています。仕様書で現状どこまで書けるのかわからないですが、サブサイト機能は重要なことだと考えています。

委員 前回のプロポーザルは何社の参加があったのですか

事務局 一次選考で 5 社。二次審査で 3 社です。

事務局 資料②にある通り、2 月末～3 月頃に利用者向けのアンケートを実施予定です。アンケートの質問は、事務局で考えたのが資料 2 の 13 項目です。質問は多くても 15 項目までかなと考えています。このアンケートにつ

いてもご意見を願います。

委員 これはどのようにしてアンケートを取るのですか？

事務局 WEB アンケートで、アンケートフォームから回答していただく予定です。

委員 ホームページ上からの回答ですか。

事務局 アンケートツールを使用しますが、ホームページからもリンクして回答できるようにする予定です。その他、松ナビや SNS でも周知させていただく予定です。

委員 回答者に向けたプレゼント等はないのですか。プレゼント等がないと回答が少なそうな気がしますね。

事務局 予算の関係もあるので、検討させていただきます。また、産業文化部と連携して、特産品等がプレゼントできないかも併せて検討させていただきます。

委員 やはりスマホ用とパソコン用と分けた方がいいと思います。スマホ用の方はこちら、パソコン用の方はこちらのようにしたほうが意見がわかりやすいと思います。

事務局 質問③の普段「あなたが普段松阪市ホームページにアクセスする端末は？」というので利用している端末は特定できると考えています。スマートフォン用とパソコン用とで質問の内容も変えた方が良いでしょうか？

委員 質問までは分ける必要はないと思いますが、どの端末で見たときの意見を明確にしておくことで回答に関する意見を反映しやすいのではないのでしょうか。また、どのくらいの年齢層がスマートフォンを利用しているのかということも分かると思います。

委員 このアンケート1枚でその属性ってわからないのですか。

事務局 質問3でスマートフォンをチェックした人の意見とパソコンをチェックした人の意見を分けて出すことはできます。ただ、スマートフォンにチェックを付けていてもパソコンの画面を思い浮かべて回答する可能性が出てくる可能性は残ります。アクセスにつきましては、どちらの回答かが分かるような形のアンケートにさせていただきます。また、抽選も検討させていただきます。

きます。

委員 コロナウイルス情報という回答項目があるけど、補助金の情報とワクチンの情報は違うから、何のコロナウイルス情報なのかを分けたほうが良いように感じます。

事務局 支援と感染情報くらいに分ける方法もあると思いますが、あまり回答項目が多すぎても回答が減るのかなとも感じています。

委員 今の設問・回答項目数は無償だったら多いと思うけど、抽選で何かもらえるかもしれないとなると結構多くても良いのかなと思います。

委員 パッとみて文字が多いと思いました。「～に関する情報」という文字は、削除しても良いのではないのでしょうか。

委員 質問 8 に書いてある、「情報掲載の速さ」というのは緊急情報ということですか？

事務局 緊急等とは関係なく情報掲載の迅速さです。ホームページで情報が早く載っているかどうかということです

委員 選択の数が「5つまで」と「複数可」とあるが数の意味はなにかあるのか？

事務局 求めるもの場合は「これもこれも」といった感じで、多くにチェックが入る可能性があり、本当に求めているものがわからなくなることがあると思いましたので、5個までとしました。

事務局 複数可のところは数を設定しなくても良いのでしょうか。

事務局 質問 9 は「どの分野をよくご覧になりますか」ということなので、見る分野のみのチェックとなるので問題ないかと考えています。また、質問 11 についても、良い点なのですべてにチェックをしていただくことはないのかなと考えています。「求める」や「充実してほしい」となるとみなさん多くの項目になってくるのかなと思い、5つに絞ったような形になります。

委員 質問 11 の回答にある「アクセシビリティ」というのは高齢の方はわかるのでしょうか。

事務局 質問 11・12 の「アクセシビリティ」に関しては、注釈を入れます。

委員 質問 11・12 の「情報量」を良い点、悪い点で聞かれているが、情報量が多いのか少ないのかがわからない。「情報量」というのはあえて書くべきかどうかというのがあると思います。少し判断に困るところですが、「その他」を入れているのであれば、それでも良いのではと思います。

事務局 「その他」を選んでもらうと具体的な内容を書いてもらうかたちになると思うので、それでも問題ありません。「情報量」の掲載法王については、引き続き検討させていただきます。

委員 質問 11・12 の「災害時のシステム強度」はどこかに情報が出ていますか。市民目線で見た時に災害に強いシステムという意味がわかるのかなと思います。

事務局 はい。「求める点」のときは回答項目として必要かと思いますが、ご指摘の通り質問 11・12 では選択しづらくなると思います。これまでも、松阪市では災害時等にサーバダウンをしたこともないです。質問 11・12 の回答項目「災害時のシステム強度」は削除します。

事務局 本アンケートについては、2月末～3月頃に実施する方向で調整させていただきます。また、アンケートが開始されましたら、ご協力をお願いします。次回の会議につきましては、3月末ごろに開催させていただくので、その際に結果速報はご報告させていただきます。最後になりましたが、ホームページリニューアルについては、4月から5月にかけて仕様書の決定になってくると思いますので、様々なご意見等、ご協力をお願いいたします。

#### 4. 暮らしのガイドについて

事務局 来年度は暮らしのガイドの発行(更新)も予定しています。本日は前回発行させていただいた、2018年度版の暮らしのガイドをお渡しさせていただきますので、次回の会議でご意見をいただけたらと思います。よろしくご協力いたします。

#### 5. 次回委員会の日程について

事務局 令和3年度第4回情報のかけ橋委員会は「令和4年3月25日(金)午後1時」より開催予定とします。

以上