

## 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4年5月11日(水) 午前10時00分~午後0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、中谷 仁志 (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. 市ホームページリニューアル業務委託仕様書について
5. 市ホームページリニューアルの今後の予定について
6. 行政チャンネルについて
7. 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4年度第1回情報のかけ橋委員会を開催します。近年は、迅速な情報発信がますます求められているかと思えます。今年度もどうぞ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. 委員長あいさつ

委員長 おはようございます。本日はお集まりいただきありがとうございます。本年度の第1回情報のかけ橋委員会となります。事項書にもごさいます通り、本年度はホームページのリニューアルを予定しています。前年度から皆さんにどういった方法でなどを相談させていただきましたが、いよいよ発注という形になります。本日はその関係でご意見をいただけたらと思いますのでよろしく願いいたします。また、今回のゴールデンウィークはコロナの規制というのがない状況でしたので、かなりの方が移動してみえたのかなと思います。松阪市にはサイトミュージアムがオープンしました。私も拝見させていただきましたが、歴史的、美術的な絵画が見ることができるというものを松阪市につくっていただいたことは非常にありがたいことだと感じました。ホームページのリニューアルも含めて、観光的なものなどを上手く発信していくということも行っていきたいと思っております。本日はよろしく願いいたします。

### 2. SNS 運用状況についての報告

事務局 5月5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 2,233 人、前回委員会時の令和4年3月25日から14人増加。Twitter のフォロワー数 3,490 人、3月25日から38人増加。Instagram のフォロワー数 4,055 人、3月25日から61人増加。YouTube のチャンネル登録者数 2,100 人、3月25日から110人増加。松阪ナビのダウンロード数 20,917、3月25日から860増加となります。

### 3. 市ホームページのリニューアルについて

事務局 前回の委員会で、ホームページに関するアンケートの速報結果を報告させていただきました。その時点ではまだアンケートの途中でし

たので、今回は最終の結果を報告させていただきます。

別紙①～④について説明

委員 住民自治協議会の件で何個かご意見があるという話が前回の委員会でもあったと思うのですが、これは一人の方が各項目に意見を書いたのか、多くの方が書いたのかどちらでしょうか。

事務局 住民協議会のことでしっかりとご意見を記入いただいている方は2名だと思われます。

委員 ホームページの良い点と悪い点というところで、「検索しやすさ」というのがかなり上位にきていると思います。この「検索しやすさ」が良い点のところにもあれば、悪い点のところにも書かれています。また、その他の意見のところには自分の所得からどれだけの住民税がかかるのか計算できるような機能があると良いなどが書いてありましたが、これは実際にホームページにあったと思うのですが、探しにくい印象があります。なので、実際は出しているけれど見つけてもらえないというページが他にもあるのではないかと思います。

委員 保育園と幼稚園の違いについての意見もありますね。

委員 ホームページで充実してほしいページというところで、スマホでもイベント情報をというのが群を抜いて高いのと、パソコンでも同じくイベント情報に関心があるというのが分かります。その中でも「観光・イベント」を見ることが多い、「イベントの情報がないか見ています」や「もう少しイベントの内容を詳しく書いてほしい」などの自由記述があります。やはり地域で行っている催しなど、市民参加できるようなものイベントでも、参加する人が少なかったりするという事例があるので、イベント情報の発信はしっかり行っていくべきではないかと思います。

委員 観光関係の自由記述で一番印象的な言葉が「他市の者ですが、市のホームページを見るときは、市民が気になる市の情報を見ることが目的で見ていると思います。」です。やはり、市民が気になる情報やイベント情報の掲載方法については、市民の声を意識する方が良いのではないかなと思いました。

事務局 イベントカレンダーについて、現状は「一覧へ」というのを押して

いただかないと詳しいことが分からない状態です。リニューアル後はイベントカレンダーの充実を図りたいと考えています。イベントの掲載数は一定程度あると思うのですが、実際にこれが見やすいかという、そうではない部分もあると思っています。例えば有料無料が記載されていなかったり、場所が記載されていなかったりすることがあります。次のリニューアル時には、画像を出したり、一覧画面でも簡易的な情報がわかったりするなど、イベントカレンダーが充実するようにしたいと思います。

委員 イベントについて、最近はコロナで中止ということが多かったですが、今後は少しずつ開催されるような感じになってきています。先程他の委員がおっしゃっていましたが、住民自治協議会の声があるということは、自分たち住民自治協議会が行っていることをもっと知ってほしいという意図もあると思います。それらをもう少ししっかりと発見して、各地域の情報をアップできたらと思いますがいかがでしょうか。

事務局 市がある程度関わりのあるイベントなどは紹介・掲載することが可能ですが、住民自治協議会単体でのイベントとなると、市のどの部署が掲載するのか、担当はどこになるのかということとなり、結局掲載ができないという形になることもあると思います。また、現状のホームページには「こういうイベントがありました」というような行われたイベントの紹介を載せているのみで、これから行われるイベントではないこともあります。

委員 広報には住民自治協議会で行われているイベントなどは掲載しているのですか。

事務局 依頼があれば都度検討することになりますが、外部団体のイベントについては、まつさかコミュニティのページに掲載する形になります。市のホームページに関しては、市が主催・共催のものの掲載が基本となります。また、例えば実行委員会が市にある三大まつりなども掲載しています。

委員 住民協議会の活動というのはどうしても地域に対して行っているものであって皆さんに知らせるのは回覧板だとか地域用のチラシなどになってしまうので、外に向かって発信をすること自体がそんなにないのかもしれないです。それに住民協議会だけで行う行事なら中々広報まつさかには載らないレベルのものとなります。

事務局 これまでに、住民自治協議会の小さなイベントについて、行政チャンネルや市の SNS で発信をしても良いかと地元で相談したところ、そこまで人は来てほしくないのが結構ですと断られた事例もありました。そのイベントは、宣伝は多少するが、基本的に地域の人のみで行いたいということでした。時期的にコロナ禍だったということもあると思うのですが、中には、地域のみで行うので他の方が来られると困るといったことや、地域外の方がたくさんいらっしゃると対応しきれないということもあるのかと思います。

委員 内容によるということですね。

事務局 そうです。秘書広報局宛に、住民自治協議会などの、毎月の地域の便りをいただけることもあるのですが、やはり主目的は市長への行事出席依頼だとか、こういった行事を行っていますよということの市長・副市長への報告等によるものがほとんどで、そこへ参加を促してほしいというような目的ではないものが多いと感じています。やはり、主催者と行きたいと思われる方の意見の違いというところもあるのかなと思います。情報発信には、広く周知をしていく情報なのかそうでないのかの選別が必要となります。ただ、ホームページに宣伝を載せたいという方もみえますし、大切なイベントを載せていないということもあります。そのあたりは情報の充実を図っていくとともに、イベント情報についてはこのアンケート結果にもあるように、見やすさの充実も図っていく必要があると思っています。

委員 アンケートを見せていただいて、やはりスマホで閲覧する率が高まっていると思います。これからのホームページについては、パソコンでの閲覧を全く重視しないという訳ではないのですが、ある程度スマホを重視するという方向性が高くなってきていると思います。これから先を考えていく中では視線をスマホにシフトしていく必要があるという結果に感じました。その中でひとつ思ったことは、松阪ナビと市ホームページの位置づけが一般の人にしてみたら理解ができてないというところがあると思います。アンケート内の文章の中でも「コロナ情報や事件事故の情報がすぐに入る」というものがあるので、それは松阪ナビで入ってくると思います。そのため、そここのところの理解の仕方というのをなんとかしていかないと感じます。知っている人は知っていると思いますが、スマホ世代の人にしてみるとアプリは松阪ナビがある、でも市ホームページとの関係性は理解されていないかなと思います。これも今後の課題だと考え

ています。それぞれが市ホームページを作っているところと、松阪ナビを作っているところは違うというのもあるので、共通性・認識性をどのように展開していくのが課題になってきますね。また、メニューについてなのですが、スクロールしようとするについ押ししてしまうこともあるのですが、これはスクロール回数を少なくするという意図でしょうか。

事務局 メニューについてはスクロールの長さを短くするという意味合いが大きいです。今のスマホ版のホームページはメニューが左上に固定されていてそれに関するご意見をいくつかいただいています。メニューをトップページに表示すると、スクロールの回数が増えてしまう、ただ、今いただいているご意見の中には「なぜ、カテゴリがでてないのか」という意見が数件きています。スマホに慣れていない方にとってはメニューを閉まっておくのではなく、カテゴリとして出しておくべきだと考えている方もいます。この3本線のボタンがメニューということを直感的に認識できるスマホ世代とそれ以上の世代での差があることも理由だと思います。その部分もなにか良い方法がないか検討していく必要があると思います。ただ、現在の傾向としては他自治体でもメニューをほとんどメニューバーの表示とし、大メニューやカテゴリは出していません。改善としてはメニューバーと検索窓が追従する、LINEのように下にメニューがずっと固定されているというような形にするなど色々と方法はあると考えています。

委員 この3本線というのは、静かな共通言語というようなものだと思います。例えばちゃちゃもが「ここから見てな」などのアクションがあっても良いと思うのですが、そういうことは可能なのでしょうか。

事務局 可能です。チャットボットのような形でずっと表示をしておくというような形もできると思います。

委員 高齢者の方もスマホを持つ人が増えてきている中で、70代の方もLINEが分かるとすごく便利な機能だと感じていると思いますし、色々機能を触って見ることで便利さに気づくことができる反面、機能でよくわからないものを押ししてしまうと、元の画面に戻れなくなってしまうこともあります。関係のないページに飛ばされてしまうなど、恐怖心を、持ちながら使っている場合があるので、検索機能はなかなか使いこなせていないかなという印象です。やはり慣れない

となかなか難しいですね。70代前半の人でもかなりガラケーからスマホに切り替えているので、後5年10年経てばこういうことはなくなってくると思います。皆さんがスマホ世代になってしまえばそれほどこの画面に関しては「もっと分かりやすく」ということが少なくなってくるのではないかと考えています。

事務局 先程おっしゃっていただいた通り、慣れていただくということが必要となります。こちら側が100%のフォローを行うのは難しいのですが、慣れてない方でもある程度探しやすいように考えていきたいと思っております。また、庁内でも、20代、30代の職員からの意見では「検索窓だけで良いのでは」という声が多数ありましたので、やはりそういうところでの中間を取っていかないといけないのではないかと考えています。

委員 スマホで見る松阪市ホームページで、初めての方はこちらというようなページを作るのはどうでしょうか。そういうことは行政では行っていないのでしょうか。

事務局 あまり見たことはないですが、機能的には可能です

委員 ただ、確かにパソコンで見た場合どうなるのかということも出てきますよね。

事務局 はい。パソコンの場合はメニューも全て出ている状態なので、メニューからの探しやすさでいうと圧倒的にパソコンの方が探しやすくなっています。

委員 スマホで見ていただく場合の初めての方へというようなものが1ページあると良いかも良いと思います。

委員 最初に開いたときに、毎日同じ画面を見るようなのも嫌ですねホームページを開いたときに新着が上の方にあると、見てみようかなという気持ちになりますが、上の方は大体固定ですよ。

事務局 そうです。多くの自治体ホームページは固定が多いと思います。

委員 最初に開いたときに、新着情報がまず見ることができるなど、なにか変化があるようなものが欲しいですね。何か違いが分かるというような。

事務局 トップページ上部の画像については随時変更させていただいています。ただ、今はコロナ禍ということもあり、コロナ特設ページなど、変更していないものもあります。

委員 イベント情報を見ている人は、おそらく毎日チェックしていると思います。

委員 質問なのですが。このトップページを更新するのはその都度お金がかかるのでしょうか。

事務局 画像を変える程度であればかからないです。ただ、配置を大きく変更するなどの大きな作業が必要な場合は有償となります。

委員 例えば、新着情報の表現として、ニュー、ホットなどがあると思います。それが更新できるのであれば、同じ画像が出ているよりも新情報として、楽しいかなと思うのですが

事務局 それについては、一度決めてしまうとそれになってしまい、途中でその部分だけ変更するのは困難です。現ホームページでは、新着情報が一番上にきて、マークが下にくるところなど、パソコン画面との連動というのを意識して作っております。スマホ版だけ配置を変えらるとなると、スマホ版というのを別に作る必要が出てくると思います。ページ作成に関しては、ひとつで良いのですが、実際には2つのデータが存在するということとなりますので、サーバの利用料等の課題が残ります。

委員 情報の中に、イベントの最新情報などの一過性のものと、常設情報としてホームページを見ればいつでもチェックできるというような2つ情報の仕掛けがあれば良いなと思います。一過性のもので皆さんが見てすぐ利用して終わってしまうようなものは、SNSで流していく、それを見ていきたい人はそちらを利用すると思います。それはしばらくしたら消えますから。そういった分け方をするのも良いのではないかと思います。全てをこの中に情報として入れ込み、皆さんにお知らせするのもどうかと思うのですが。

事務局 松阪市としては、ホームページには全ての情報が掲載されているというのが大前提と考えています。確かに一過性のものは消す必要があるのですが、その行事までの間は、必ずホームページにも掲載さ

れていて、婚姻届の出し方などずっと掲載しなければならないものも必ず載っているというのが市のホームページの考え方です。松ナビはどちらかというと、一過性のものやゴミカレンダーなど市民生活の利便性向上に関する情報などが多くなります。

#### 4. 市ホームページニューアル業務委託仕様書について

事務局 別紙⑤について説明。

事務局 まずは事前にメールでいただいていたご意見についてご説明させていただきます。1つ目がタイムリーな情報表示を見やすさ、探しやすいさの中に提案として追加しては良いのではないかとということですが、ここについてはおっしゃる通り必要かと思っておりますのでどのように組み込んでいくかを含めて検討させていただいております。また、議事録の作成で会議の音声は松阪市が保管という事項についても、仕様書への掲載を含めて事務局で検討させていただきます。そして、アンケートの結果を掲示してはどうかというご意見ですが、現状松阪市としては入札の時点では掲示はしておらず、落札社と構築するうちは情報共有を行いながら進めてさせていただこうと思っております。続きまして、ウイルス定義のところ、パッチをあてるだけではいけない部分も出てくる等のご意見をいただきましたが、どこまで記載するべきなのかというところで悩んでおります。

委員 どういったサービスを持ってくるかですが、サービスの業者に頼むのですよね。

事務局 そうです。

委員 現状ではサーバにノートンやウイルスバスターなどのソフトが入っている程度のことしか書かれていないです。今は振る舞い検知型ウイルス対策というのがあって、もしもサーバが変な動きをしているのであればウイルスだと懸念を持ちます。そういったものをサービスしているところを利用すると良いと思います。ウイルス対策ソフトを入れていますということしか書かれていないのでは、なかなかガードしきれず、ウイルスにやられてしまうこともあります。ウイルスをしっかりとガードしますというところのサービス業者を使うのが良いですが、それなりに金額はかかるかと思えます。最近では発症のタイミングが遅れるので、隠れていて、ある時に突然発症します。そのため、発症した時点ではすでに、職員のパソコンの数十台、

数百台が感染してしまっていることが考えられ、サーバ自体も感染してしまっているということで事件につながります。サーバの対策ソフトだけではなく、事務員の端末のファイルソフトも強固にしないといけないと思います。今回その事務員の端末の強固が記載されていないので、サーバだけに関していうと、サービスをしている業者がどこまで強固にガードをしてくれるのかというところですか。そして、強固にさせていただけるような内容で仕様書を書かないといけないです。この書き方ですとちょっと弱いです。認証系で CMS にログインして書き込むのですが、そのアカウントが乗っ取られてしまおう、そして勝手に中の内容が書き換えられましたということが起こります。そのあたりの防御を強固にしないといけないと思います。折角新しいものに入れ替えるのですから、ターゲットにされ。狙われてしまったら危ないです。

事務局 ホームページからウイルスが入ったとすると、役所全体のシステムがやられてしまうということもあるのでしょうか。

委員 CMS で使っている端末のウイルスが他のサーバに入るということですよね。書き込んでいる人がウイルスを送って、それが最初は発症していないので自分の端末が被害にあっていることに気づかないのです。そして、そのまま隣の人の端末、さらに隣もとどんどん広がっていき、いずれはサーバもやられてしまうという形になり、ある時に一気に発症するという形などが考えられます。

委員 ウイルスに感染して企業が身代金などが要求される場合があると思うのですが、行政系で感染しているというのは、事例としてあるのでしょうか。

委員 あります。

委員 市や県で身代金を支払えといわれてもないですよね。なので、市職員の端末のガードを強くしないといけないということです。振る舞い検知型ソフトを職員の端末の全端末に入れる等の記述も必要だと思います。

事務局 市としても、インターネットアクセス端末を仮想化してネットワークを分離するなどの対策は行っており、もちろんセキュリティソフトなども入れています。それらの端末に関する対策は別の課で実施しています。CMS についてのセキュリティ関連の記述は引き続き検討

させていただきます。現状としては、公開サーバ自体はデータセンターにあり、基本的なアクセスルートとしては、三重県のセキュリティークラウドの配下に全て置くので、一旦そのファイアウォールを通るような形になります。セキュリティークラウド経由になるので、そのファイアウォールを通ることでまず一段階の対策を行うこととなりますが、ログ監視やサーバ監視、回覧履歴などの記述にあるよう項目についてはもう少し研究させていただきます。

委員 それからバックアップの処理のところの、三世代までとれることというところで、世代の部分は三世代となっていますが、感染時には発症までに結構時間がかかりますので少なくとも1か月以上は前に戻せる必要があると思います。例えば三世代が3日分しかなかった場合、3日前に戻ったところでやられています。1か月以上戻らないと、安全と言えないです。頻繁に取得する必要がある情報もありますが1個昔の情報をしっかり保存されているということが大事な情報もあります。バックアップの取り方も、ウイルスにやられてしまうとバックアップサーバもやられますので、ネットワークがつながっている状態のバックアップのデータは怪しくなります。別媒体にバックアップをし、それが外れていればその中はウイルスが入ってきていないということになりますが、バックアップがリアルタイムでずっとハードディスクの中に書き込まれるというような仕様だと、そのハードディスクの中ももしかするとウイルスが入っているかもしれないということで安全ではなくなってしまう。毎日バックアップしても良いのですが、ある程度定期的には物理的に遮断した媒体でバックアップがとらないと、戻せなくなってしまう。

事務局 ここについても確認をさせていただきます。現時点では、毎日バックアップをする予定です。また、現状についてはかなり前のものまで戻せるような状況にはなっていると思いますが、今回の仕様では3世代としていますので、もう一度検討させていただきます。また、物理的に分離した媒体でできるのかということも一度確認させていただきます。続いて、チャットボットですが、これについてはホームページのリニューアルと同時に入れるとなると、受託ホームページ業者の提案を受けたものというのが基本になってきます。現時点では、導入をするしないについては決まっていないのですが、より広くのシステムを検討したいという思いもあることから、導入する場合でもリニューアルとは切り離して検討させていただく予定です。デザイン的にも、右下等に常時表示という形が多いことから、どのホームページ業者が受託しても、デザインにそれほど大きな影響はない

かと思っています。導入費用は多少余分にかかることは想定されますが、決められたシステムを入れることよりもメリットがあると考えます。

委員 インターネットエクスプローラを使われているというところで、現状令和4年4月現在で使っているものがインターネットエクスプローラ、グーグルクロームとかいてありますが、職員の端末は今もインターネットエクスプローラでされているのですか？

事務局 現 CMS がインターネットエクスプローラしか対応していない状態です。6月以降どうするのかというところを現在協議していますが、CMS以外のブラウザの職員の利用状況についてはクロームの方が多いと思っています。また、edge も入れる予定であります。

委員 インターネットエクスプローラにも対応するようになってしまうと、業者が困るかもしれないですね。

事務局 6月のサポート終了まではマイクロソフト社の方針変更もあるかもしれませんが、仕様としてはインターネットエクスプローラも記載していますが、サポートが終了した場合は edge とクロームが基本となります。また、閲覧者側のブラウザとしては safari やファイヤーフォックスもあります。

委員 対応の中にインターネットエクスプローラを使用するのはあまりよくないと思います。

事務局 6月のサポート終了までは変更等の可能性もありますので、この件に関しては、システム関係の課と協議させていただきます。

委員 難しいですね。今、Windows10 ですけど、これをバージョンアップしていくという部分では、どのような対応を行うのでしょうか。

事務局 Windows のバージョンが上がった場合は、それに合わせて上げていくことが前提になると思います。ただ、職員用 PC は一括管理となっているので、Windows 自体を上げるのは、恐らくパソコンの入れ替えの時になるか、大きな修正があったときに一括で更新することになると想定されます。これらについては、システム関係の課の判断になると思います。

委員 一気に入れ替えとなると大変そうですね。

## 5. 市ホームページリニューアルの今後の予定について

事務局 前回の委員会の際にもお話しさせていただきましたが、今回のホームページリニューアルに関するプロポーザル審査会には委員の皆さんに審査員として、出席をお願いいたします。日程については、皆さんのご都合を伺い、7月上旬で行わせていただく予定です。

委員 2月1日にアップする予定で考えているので7月上旬のことですね。これがひと月遅れるとなにか問題があるのでしょうか。

事務局 今の保守契約が切れてしまうというのが問題としてあります。リニューアルには6~8か月ぐらいの期間が必要となってきますので、時的にも遅れないようにする必要があります。

委員 一次審査の書類審査では何をするのでしょうか

事務局 各業者から出てきた提案書について採点を行っていただきます。

委員 前回は何社の応募がありましたか？

事務局 前は4社の応募があり、二次審査には3社が参加しました。

委員 審査は、見積もり金額の比重採点もありましたよね。金額の採点は二次審査だけかもしれませんが、上限額はありますので超えている場合は、条件に当てはまらないということになりますね。

事務局 はい、その通りです。

## 6. 行政チャンネルについて

事務局 2月からウチの逸品第6弾「カレーうどん」を放送しています。YouTubeでの視聴回数は、平均300回で、多いところでは1500回程再生されています。一番再生数が多かったのはびっくりうどんさんです。

委員 ここは、以前民放でも紹介されていましたよね。

事務局 はい。されていまして。今回のカレーうどんについては11件程作成しましたが、びっくりうどんさんは1000回以上見てもらえています。そして、もう一つ「竹上真人の〇〇な話」も最新版を放送しました。新しくブランド大使になっていただいた加藤ゆうみさんと市長が市内の桜の名所を回りました。

委員 カメラマンは二人ですか？

事務局 そうです。2台で撮っています。カメラマンが少し写り込んでしまう部分がありました。

委員 歩いている際に、カメラが上下に動いているところがありましたね。

事務局 はい。今回は大きなカメラで撮っていたのですが、GoPro などの方が振動も防げますので、歩きながら撮るという面では良かったかもしれないです。

委員 上半身だけでなく、全身も入れた方がいいかなと思いました。別にカメラマンさんが多少映っても問題はないかなと思います。そして人物も市長ということが分かっているので、もっと引きの映像でも良いと思いました。

事務局 ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。

## 7. その他（今後のスケジュール等）

事務局 最後に次回の委員会の日程についてですが、まずはプロポーザル審査会を開催させていただき、その後に開催するという形を考えていますので、日程については改めてご連絡させていただきます。本日はありがとうございました。

以上