

審議会等の会議結果報告

1. 会 議 名	第 4 回情報のかけ橋委員会
2. 開 催 日 時	令和 4 年 3 月 25 日(金) 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. インスタグラムキャンペーンについての報告
4. 市ホームページのリニューアルについて
5. 暮らしのガイドについて
6. その他

議事録

別紙

第4回情報のかけ橋委員会 議事録

日時:令和4年3月25日(金)13:00~15:00

場所:松阪市役所5階 特別会議室

事務局 令和4年度第4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。よろしく願いいたします。それでは事項書に沿って始めさせていただきます。はじめに永作委員長よりごあいさつをお願いいたします。

1. 委員長あいさつ

委員長 本日はお集まりいただきありがとうございます。今回の会議については、次年度に予定しているホームページのリニューアルに関する事項が中心となると思います。現在、コロナの感染者数も少しずつ減少傾向になってきておりますが、松阪市では、まだまだ感染者数が多い状況が続いております。本来は歓送迎会などで多く飲食店を利用される時期ですが、やはりこのような状況では、なかなか以前のような状態に戻ってこないのではないかと考えています。また、ロシア、ウクライナの情勢についてもしっかりと考えていかなければなりません。この関連の情報を見ている中で、ウクライナの悲惨な状況というのを現実の様に見ていますが、情報の出し方について考えると、逆にロシア側の情報では違う感覚であり、情報統制のようなことが意図的にできてしまい、ロシアが正当化され、そう捉えてしまう方がでてくるというような現実があります。このようなことがあるということを目の当たりにして、特に発信する情報が如何に大切で正確なものでないといけないということを痛感しております。今回はホームページのリニューアルということで、かなりタイトなスケジュールで動いていかなければ予定の時期に間に合わない状況です。この後、ご説明をさせていただいたうえで、皆様からご意見をいただけたらと思いますので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 3月25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 2,219人、令和4年2月3日、前回委員会から14人増加。Twitterのフォロワー数 3,452人、前回から65人増加。Instagramのフォロワー数 3,994人、前回から73人増加。YouTubeのチャンネル登録者数 1,990人、前回から100人増加。松阪ナビのダウンロード数 20,055、前回から722増加。

3. インスタグラムキャンペーンについての報告

事務局 次に、インスタグラムキャンペーンの報告をします。本年1月11日から2月13日の期間で松阪市公式インスタグラム投稿キャンペーン「松阪のちょっと“ええ”とこみてみたい！」を行いました。テーマは松阪市に行きたくくなるような自然たっぷりの景色や、美味しいものの写真などです。ハッシュタグ「ええなあ松阪」を付けて投稿していただき、その投稿者の中から抽選で松阪もめんのがま口ミニサイフを5名にプレゼントするという企画でした。応募総数は延べ169件で、投稿者数は35人となります。これは市の関連アカウントから投稿したものは省いております。

資料①について説明。

4. 市ホームページのリニューアルについて

事務局 以前、設問に関するご意見をいただきました「市ホームページに関するアンケート」の結果速報を添付させていただいています。

資料②について説明。

委員 住民自治協議会の取り組みで発信が少ないという意見がありますが、これは誰が書くところなのでしょうか。

事務局 これは自由意見、自由記述の欄になりますので、回答者が記入する箇所になります。

委員 障がい情報、障がい福祉などその他のところにそれぞれ「/」が引いてありますが、これは同じ人の意見なのでしょうか。

事務局 「/」で分かれている部分はそれぞれ別の人の意見になります。

委員 松阪市のホームページは誰が一番見ているのかというところに注目しました。その中でも「子育て情報」のページはどういう結果なのかを見たところ、「年齢別に検索ができると良いと思う」という意見があります。子育て世代の方はまつぷりという情報ツールをダウンロードして確認するように案内していると思いますが、もちろんホームページをご覧になっている方、ホームページで情報を探している方もみえると思います。すぐに該当のページを探ることができれば良いのですが、情報掲載がバラバラになっている気がします。松阪ナビは、市民向けに分かりやすく発信されているツールだと思います。そして、子育て世代向けにはまつぷりというツールもあります。この2つはスマートフォンでダウンロードでき、アプリを使用でき

る環境がある方が利用できるものです。松ナビで情報を得る人、まつプリで情報を得る人がいる中で、そもそも市ホームページというのは、どこまで扱えば良いのかということも考えてしまいます。情報がごちゃごちゃしてしまうことを避けるため、情報を整理して必要な情報をホームページに載せることで、詳細はまつプリで見てもらおうというような、ちょっとしたすみ分けも必要だと思いました。もう一点は、スマートフォンで見た場合とパソコンで見た場合で印象が違うということなのです。やはりスマートフォンで見ている方が圧倒的に多いと思います。そのため、スマートフォンで見た際に見やすいと感じるようにすることが今回のリニューアルには必要だと思っています。

事務局 まず、最初のご意見に関してですが、現状の松阪市の考え方として、ホームページについては基本的に全ての情報が掲載されているという考えで運用しています。アプリを使えない方もみえると思いますので、次のリニューアルについてもその基本的な考え方については継続する予定です。アプリに関しては、先にまつプリが配信開始されており、統一等を考えていく中では、利用者の年齢ごとの通知や予防接種の管理など、現在利用されている方の引継ぎということも考えなければなりません。松阪市公式アプリのメインは松阪ナビであるので、いずれは統一をさせたいという思いはありますが、統一には様々な検討をしなければなりません。また、子育てに関する情報については、今年度より、子育てについてまとめたサブサイトを作り、運用を開始しております。スマートフォンに関するご意見については、事務局としましてもスマートフォンでの見易さというのを重点的に改善するべきところだと考えております。

委員 観光の情報発信に力を入れてほしいという意見がアンケートにありましたが、行政で速報性のある情報をホームページで届けていくということが必要だと思います。また、観光プロモーションサイトでは通常の情報紙にはない松坂城の説明などがあります。しかし、スマートフォンで見ると最後に新着情報がくるというのに違和感を感じます。新着情報が先に来るようにすることで情報としては入りやすいと思います。毎回新着情報を見るために、スクロールしてもらおうというのは見る側にとっては不便だと思います。

事務局 メニューや新着情報の位置に関しましては、改善点だと考えています。メニューを上配置する、メニューのアイコンが追従するなどを今後検討していかないといけないと思っております。

委員 防災無線が風向きに関係等もあり、聞こえにくいという声があります。スマートフォンを所持されている方が多いと思いますので、聞こえなかった

場合に、それらを利用して内容が分かればと思います。

事務局 特定の電話話番号に電話をかけていただくと、無線の内容が聞けるというシステムを2.3年前から導入しており、以前全戸配布しました防災ハンドブックに掲載しております。現在、市で行っているのは、登録をしていただくと非常時に電話や通知がくるというシステム、先ほど説明させていただいた電話で無線の内容が聞けるシステム、そして昨年10月から開始した市ホームページに防災無線で放送された内容を掲載するという事です。ただ、これらの仕組みをどのように市民の皆さんに周知していくのが課題になっています。

事務局 広報まつさかにも、電話での防災無線案内のお知らせを掲載したり、防災関係の特集を組んだ際には併せて紹介させていただいたりしています。

委員 夜中の放送があった場合、内容掲載の作業などはどうされるのですか。

事務局 市ホームページの掲載に関しては、セキュリティの関係もあるため、原則職員が出勤し、作業を行う形になります。

委員 情報の検索のしやすさというところが一番利用者から求められているのではないかと思います。中にはカテゴリ別での検索が難しいという意見もあると思います。やはり、求めている情報のページがすぐに探せるようなものにすることが大事だと思います。

事務局 探しにくいという意見を書いていた方の中には、カテゴリ別でページを探されている方も多いと思います。分類の再精査を行うことや、階層が深くなりすぎている情報もありますので階層に関しても可能な限り調査を行い、改修する必要があると考えています。

委員 新しい情報を見に来る人が多いと思います。新しい情報がまず先に出てくるといったような作りにはどうでしょうか。特に変更のないような情報は後ろに配置するのも良いかと思います。

事務局 新着情報に関しては、特に月初めなどは多くの新しい情報が掲載され、情報が埋もれていくことがあります。その部分も含めて配置等を検討する必要があると考えています。

委員 電話番号の一覧はないのかなと思いました。一覧にするということに関して、何か不都合があるのでしょうか。

事務局 特に不都合はないです。

委員 特に不都合がなければ、一覧があったら便利だと思います。また、各課の業務内容が分かるようなものもあると良いと思います。

事務局 一覧に関しては、他部署も含めて検討させていただきます。

委員 以前、広報まつさかの挟み込みにありました各課の電話番号と主な業務内容一覧をPDFにして掲載するのも良いと思います。知りたい内容について、どこに電話をかけて良いかわからない場合、一生懸命ホームページ内を探すのか、最初に見つけたある番号にかけてみるのか、どちらが多いのでしょうか。

委員 集計したわけではございませんが、広報広聴課にかかってくる電話の中で8割～9割程度は違う課へ繋ぐ電話だと感じています。

事務局 総合案内のような電話番号があれば、特にご年配の方々は助かると思います。

委員 総合案内については現在松阪市にはございません。松阪市ホームページでは、現在、各ページ下部に問い合わせ先の掲載を必須としています。

事務局 次にリニューアルのスケジュールについてご説明します。

資料③について説明。

令和4年5月に開催を予定している情報のかけ橋委員会で、基本方針・仕様書に関するご意見を伺わせていただきます。

委員 最終的には公告する前の仕様書を皆さんに確認していただいたほうが良いと思います。意見などもあると思うので、完成した段階で確認をした方が良いと思います。

事務局 仕様書に関しましては基本方針を含めて4月末から5月の頭にかけて完成する予定です。その際に一度皆さんにご覧いただき、5月中頃の開催を予定している情報のかけ橋委員会でご意見をいただけたらと考えています。

委員 リニューアルの方向性としては、ゼロベースから実施するという事です

か。

事務局 基本的にはゼロベースからになります。

委員 仮に既存業者が、かなり安い金額で参加した場合はどうなりますか。

事務局 プロポーザルを実施するにあたっては、価格の比重がそれ程高くないような評価点になると考えていますので、価格差ではなく提案内容に比重を置いた選定となる予定です。

委員 既存業者が選定されて場合も、もう一度最初からの構築ということでしょうか。

事務局 現在、クラウドでのサービス利用をしているため、既存業者の場合はデータ移行の手間は少なくなると思いますが、それ以外については新規構築と同等の作業になると思います。

5. 暮らしのガイドについて

事務局 暮らしのガイドは 2018 年版が最新版となっております。令和 3 年度に新たに暮らしのガイドを発行する予定でしたが、コロナ禍ということもあり、延期となっていました。そこで、改めて来年度に、新しい暮らしのガイドを発行する予定となりました。暮らしのガイドの作成に関しては、公募という形をお願いする予定です。そのため、掲載情報など、暮らしのガイドに関するご意見があればいただきたいと思います。

委員 暮らしのガイド自体が、浸透しているようでしていないような気がします。「暮らしのガイドありませんか？」ということをお聞きいただけますか。

事務局 聞かれることはあります。2018 年版が最新版となっており、情報が古いということもあるので、それでも良いかどうかを確認して、お渡させていただいています。

委員 暮らしのガイドはどのように配布されたのですか？

事務局 発行当時は受注業者による各戸配布です。転入者の方には戸籍住民課や振興局の窓口でお渡ししています。

委員 私は、転入した際にいただいた記憶があるのですが、更新されたものがマンション内だとなかなか届かなかったという声も聞きました。

事務局 ポスティングでの配布ですので、基本的には全世帯に届けられるように取り組んでいますが、少数の漏れは発生してしまっています。連絡をいただいた方には直接配布や郵送での対応を行いました。

委員 暮らしのガイドはシニアの方にとってはすごく便利ですよ。内容に関しても受注業者で考え、編集されているのですか。

事務局 内容については基本的には市側で考えます。

委員 若い世代の人は市ホームページで見ることができると思うので、年配の人が見る前提で作成するのはどうでしょう。そうすると、もう少し文字の大きさを大きくする必要があるかと思います。年配の人をターゲットにするのであれば、電話番号一覧を大きく、ページ数も4ページくらいと余裕をもって掲載すると良いのかなと思います。また、無償で作成していただいていることもあり、広告が多いのです。広告は広告でまとめてもらえると思やすくなると思いますがなかなか難しいのですかね。

事務局 年配の方だけにターゲットを絞るのは難しいかもしれませんが、ページ数や情報量も考慮して文字の大きさや掲載スペース等は検討します。

委員 載せたい内容というのは、前回のものを継続なのでしょうか

事務局 基本的には継続になります。ただし、廃止となった制度の削除や、新しい制度の新たな掲載などは必要だと考えております。

委員 内容は充実してほしいですね。ただ、1冊は欲しいけれど毎日使うものではないですね。

委員 困ったときに、暮らしのガイドを取り出して見ることも多いと思います。1ページ目に緊急連絡先の一覧が載っていると良いなと思いました。例えば救急などは、混乱しているとどこへ連絡して良いのか分からないという人も多いと思います。子どもの救急などがあると安心できるのかなと思いました。

事務局 広告料で作成されている冊子であることもあり、一定数の広告枠が「決められていたりするなど、制約もありますので、それらを考慮しての作成となります。

委員 可能ならば、目次の広告は減らす、目次を見開きにするなど。もう少しメリハリをつけたほうが良いかと思いました。

事務局 目次ページのレイアウト等については、広告枠の制限等を考慮し、可能な限り業者と相談して作成します。暮らしのガイドは、松阪市と受注業者が作成するということもあり、市が作成に関わっているということで、広告を出していただく方もある程度安心感をもってもらえると考えています。

委員 暮らしのガイドを失くしてしまう人もいると思います。タイトルに「これ1冊で松阪市が分かる」という文字を入れたり、保存版という文字を入れたりするなど「保存版暮らしのガイド」「これを読めば松阪市が分かる」というような感じにするのも良いと思います。祭りの写真や風景写真などが入らなくなったとしても、手元に置いておいてください！というような主張があると良いと思います。

事務局 ありがとうございます。今回いただいたご意見に関しましては、制作時の参考とさせていただきます。

6. その他

事務局 今月号から広報まつさかの裏表紙「1歳になったよ」の応募方法を、今までの郵送・メールから、応募フォームといった電子申請を基本とする形に変更しました。また、出前講座、市政バスへの応募についても同様に変更しています。ただし、市政バスなどは高齢の方の申し込みがほとんどとなり、見学場所の相談も必要となりますので、直接窓口で申し込む方法も可能としています。今後はこのように臨機応変に対応しつつも、様々な申請を電子化していこうと思います。また、ホームページのリニューアルにあたり、トップページの「Facebook ぎゅっと松阪」や「1歳になったよ」をどうしていくのかということも検討しなければなりません。これまでもご意見をいただいている通り、「Facebook ぎゅっと松阪」のトップページへの掲載の必要性については議論しなければいけないと考えています。ただ、SNSは充実していく必要があると思っておりますので、それについては今後引き続き検討していきます。「1歳になったよ」に応募していただいた子どもの時計について、これは他市ではあまりないような形で、松阪市独自で行っているものになります。市としてはご好評いただいているものだと思っておりますので、時計という形で継続できるかは新たなホームページシステムにもよりますが、何らかの形では子どもたちの掲載を継続していきたいと考えています。

委員 竹上市長が子育ていちばん宣言をされているのであれば、「1歳になった

よ」はあった方が良くと思います。ただ載せるだけでなく、例えば松阪子育ていちばんなどが分かるようなものがあれば、載せている意味が分かり、もっと良いのではないかと思います。

委員 赤ちゃんを見て癒されるというのもあると思います。

委員 ホームページを見てもらうという意味では、これは大きなツールになりますね。

委員 広報紙に載るか載らないかについて、注目されている方もいますよね。

事務局 広報まつさかは紙面のスペースの都合もあり、最大 20 人しか掲載できませんが、多い月で30人程度の応募がある月もあります。そうすると10人の赤ちゃんが広報まつさかに掲載されないということになります。多くはないですが、両親やご家族からなぜ載らなかったのかという問い合わせをいただいたこともあります。そのようなこともあり、すべての子どもを掲載できるホームページのこのスペースは、ホームページ担当としても、残していきたいと考えています。

事務局 次回のかげ橋委員会は「令和 4 年 5 月 11 日(水)午前 10 時」より開催予定とします。

以上