

## 自治調査会の調査研究を振り返る ～最近のトピックスとの関わりなど～

当調査会では、昭和61年（1986年）の設立以来、200件を超える調査研究を実施してきました。対象テーマは、多摩・島しょ地域の39市町村からの要望や昨今の行政課題を踏まえつつ、少し先の将来に重要課題となると考えられる事項を選定しています。

報告書は毎年度、39市町村へ送付しており、その活用方法は各市町村に委ねられています。それは、各々の市町村が置かれた状況は様々で、それぞれの実情に即した施策が必要だからです。

昨年度に引き続き「自治調査会の調査研究を振り返る」を掲載しています。今回は、情報発信を取り上げます。

自治体にとって、日頃行っている住民に向けた情報発信のあり方は、古くて新しいテーマと言えます。特に、近年、東日本大震災をはじめ、大規模地震が頻発する状況の中での緊急時における情報伝達のあり方や、東京オリンピック・パラリンピックを2年後に控えて増加傾向にある外国人・滞在者、そして高齢者・障害者などに対し、一層配慮した地域情報発信のあり方について、改めて考えるべき時期にきています。

そこで、本稿では、当調査会で情報発信を扱った過去の調査研究を振り返り、その内容が「自治体の情報発信」とどのように関わっているのかを明らかにします。そして、今後の当調査会が何を目標として調査研究を行っていくのかということについても紹介していきます。

### 1. 自治体広報と地域情報発信に関する調査研究（平成18年度）

平成18年度に実施したこの調査研究では、インターネットの普及などで情報の発信と取得の方法や市民の意識とニーズが多様化する中で、自治体広報のあり方や地域情報の受発信の可能性をまとめています。

報告書では、自治体広報がICTの発達により「一方的なお知らせ型」から「双方向コミュニケーション」に変遷していることなどに言及しています。そして、地域社会が、行政だけでなく、市民、NPO、自治会、町内会、企業、経済団体、公益法人など様々な主体が協力して築き上げる「協働の時代」に入ったことに着目し、多様な主体が情報や意見を交換する場としての「地域プラットフォーム」の構築を提案しています。

しかしながら、本調査時点では、インターネットの普及にかかわらず、行政情報などの入手手段は「市町村の広報紙」が約9割と突出し、依然として紙媒体が重要視されていました。こうした事実に対し、当時のインターネットの活用には多くの可能性と課題があったことが実感できました。

そのような状況の下、報告書では、今後、紙媒体と電子媒体との適切な役割分担を図りつつ、両者を一層充実させていくことの大切さを説いています。そして、情報発信に関する施策はいわばツールであり、その先には地域住民との「関係構築」という目的がある、ということを見定めながら、自治体広報のあり方もまた見直していくべきだと結論付けています。

### 2. 市町村におけるソーシャルメディアの活用（平成24年度）

平成24年度に実施したこの調査研究では、多摩・島しょ地域市町村におけるソーシャルメディア（FacebookやTwitterなどインターネット上の媒体）の導入状況や活動分野を明らかにし、今後の参考となるように導入の課題やソーシャルメディアを活用した「災害時の情報発信」、「プロモーション活動」、「住民との双方コミュニケーション」のあり方をまとめました。

本調査時点では、これらを導入済の自治体は約半数で、その活用分野としては「災害情報」が最多でした。平成23年の東日本大震災後にはこの経験が生かされ、社会の変化を見据えた自治体の情報発信方法が導入されて



いきました。

一方、インターネット社会の特性である匿名性や情報拡散力の強さ、早さを踏まえ、自治体では発信する情報を、慎重に取り扱う必要があります。このため、運用・利用についてのガイドラインや指針等の策定が求められます。ちなみに、多摩・島しょ地域ではこの時点で18自治体がソーシャルメディアを導入していましたが、ガイドライン等を策定しているのは7自治体に過ぎず、半数以上の自治体が明確なルールのない中で運用していたこととなります。したがって、ガイドラインのない自治体での早急な策定はもとより、すでに策定している自治体でも運用実態に合わせた見直しが必要になってきます。

また、ソーシャルメディアの活用を検討する際は、利用者の視点が重要であることも報告されています。

この視点は、実際にソーシャルメディアを使ってみないとわからないところもあり、実務担当者のみならず管理職を含めた職員の試験的利用も必要である、と報告書は締めくくっています。

### 3. 誰にも伝わる情報発信に関する調査研究（平成28年度）

平成28年度に実施したこの調査研究では、自治体職員が行政特有の表現や複雑な制度、専門的内容などを、誰にもわかりやすく伝えるための手法をまとめました。

現状では、自治体の取組と住民の感じ方には温度差があることが報告されています。このことは、多くの自治体で、情報量の削減や平易な用語の使用、デザインの工夫など、わかりやすい情報発信に努めていますが、住民の約4分の1が「わかりにくい」と感じていることから認識できます。そして、特に複雑な制度や専門用語のために、わかりにくさが一層増していることもわかってきました。

そこで、こうした現状から見えてくる課題を ①職員の取組意欲の向上 ②読み手の立場に立った文書の作成 ③取組を展開するための体制構築の3点を抽出し、これらに対する取組の提案をしています。

その内容は、①動機づけのための職員研修の実施 ②統一の方針や基準の策定 ③担当部署の明確化と推進体制の整備などとしています。

一方、わかりやすい情報発信は、住民からの苦情や問合せの減少につながることから、業務の効率化にも寄与する側面も持っており、自治体にとって有効な取組であることは間違いありません。

今後の社会を展望してみると、外国人・高齢者・様々な障害者を持つ方々など、多様な人々との「共生」がポイントになります。このような共生社会での自治体の情報発信は、**シンプルで「やさしい」**がキーワードとなり、言わば**情報のユニバーサルデザイン**が新たに目指すべき方向になると考える、と報告されています。

### 4. 今後に向けて

以上、自治体の情報発信の変遷と今後の展望を見てきましたが、受け手である住民に十分に伝わってこそ、自治体の情報発信が意味を持つことから、これまで述べてきたように、双方向のコミュニケーションに加え、取組を展開する自治体内の体制構築が不可欠になります。

当調査会としては、ユニバーサルな情報の発信と伝達を実現する表現手法を探るとともに、職員の意識改革を促すなど、行政の現場である市町村がタイムリーに施策を展開できるように、引き続き「一歩先を見据えて」課題を発見し、調査研究に取り組んでいきたいと考えています。

本稿をお読みの皆様にも、改めて時代の変化に即応した自治体の情報発信のあり方について考えていただければ、これからの望ましい市町村行政の実現につながっていくのではないのでしょうか。

※本稿に紹介された調査報告書は、いずれも自治調査会ホームページ (<http://www.tama-100.or.jp/>)にてダウンロードできます。

