



第 1 章 調査研究の背景・目的

- 1 背景・目的
- 2 調査研究概要

1 背景・目的

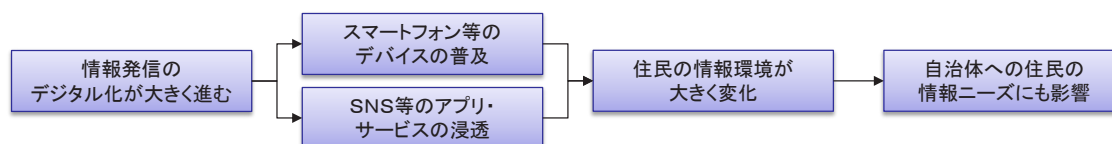
(1) 調査の背景

①自治体の情報発信における外部環境の大きな変化

今日、インターネットの普及やICTの発展により、日常生活の中で情報発信のデジタル化が大きく進んでいる。住民においてはスマートフォン等の通信デバイスが普及し、ソーシャル・ネットワーキングサービス（以下、SNS）等のアプリケーション・サービスの利用が浸透している。

住民をとりまく情報環境の大きな変化は、自治体情報についてのデジタル化やSNS等の利用等といった住民の情報ニーズにも影響を与えられられる。

図表1 自治体の情報発信における外部環境の大きな変化

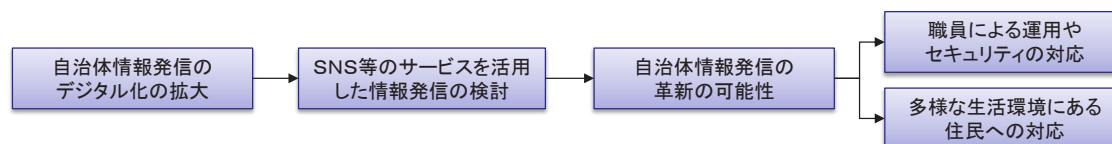


②自治体情報発信のデジタル化の拡大による可能性と課題

こうした外部環境の変化に対応し、自治体における情報発信のデジタル化拡大の検討が必要となっている。多様な情報発信手法の利用が可能となっており、ホームページだけでなく双方向性や即時性の高いSNS、プッシュ型メール等を活用した情報発信により、これまでにない効果が期待され、自治体の情報発信も革新される可能性がある。

一方で、情報発信を運用する職員の対応力やセキュリティ対策、また通信デバイスを使うことが難しい住民等への対応などの課題も考えられる。

図表2 自治体情報発信のデジタル化の拡大による可能性と課題



③自治体情報発信のあり方の見直しによる、住民に対する多様で効果的な情報発信の可能性

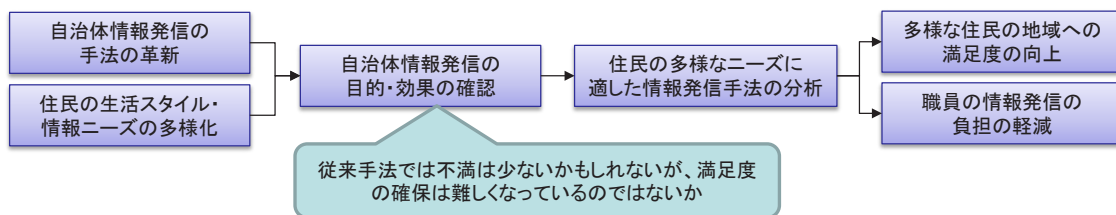
住民は、学生、単身者、夫婦、子育て世帯、シングルマザー・ファザー、多世代同居、高齢者夫婦、単身高齢者、要介護者、外国人などこれまでになく多様化しており、自治体の情報に対するニーズも併せて多様化している。

一方、自治体の情報発信の手法は、広報紙はポスティングで配布したり、ホームページは広報紙の内容や行政資料の内容をそのまま掲載したりすることが主流である。しかしながら近年急速に普及しているSNSは文字数の制約や、写真や動画を中心とした情報発信が好まれるものなど、それぞれ特性があるため、これまでの情報発信のあり方はそのままに、SNS等の新たな媒体の導入を進めた場合、災害情報を即時伝達できるような効果はあるものの、情報の多くについては効果的に発信するのは難しいと考えられる。

自治体の情報発信は、住民に対して安心・安全や生活利便、困りごとへの支援、教育・文化の充実、産業活性、交流促進、地域の誇り・ロイヤルティ（愛着や信頼）の醸成等を目的としており、それにより住民の満足と幸せを目指している。しかし、住民の生活スタイル・ニーズの多様化が進む中で、従来の手法のままでは、自治体の発信する情報に対して、不満は少ないかもしれないが、地域に対する住民の満足度向上に資することは難しくなっていると考えられる。

そのため、情報発信の手法の革新を考える上では、その目的と効果を改めて見直す必要がある。そして従来の手法を含め、多様な情報発信手法の強みと弱みを整理し、自治体の情報発信の目的と住民ニーズに適した情報発信の手法の組合せを分析することが求められる。こうした一連の棚卸しを行うことにより、多様な住民に対する効果的な自治体の情報発信の可能性を見いだすことができると考えられる。また、先行する事例を研究することで、職員の負担が少なく、より浸透しやすい情報発信方法の発見の可能性もあると考えられる。

図表3 自治体情報発信のあり方の見直しによる、住民に対する多様で効果的な情報発信の可能性



(2) 調査の目的

調査の背景に基づき、本調査研究の目的を以下のように考える。

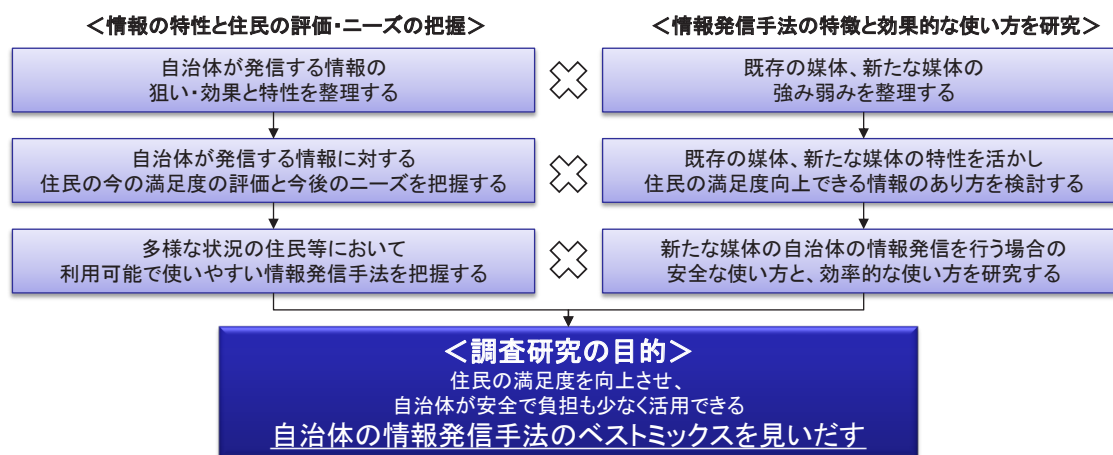
本調査研究は、自治体の情報発信により住民の満足度を高め、自治体にとって安全で負担の少ない情報発信手法として、従来の媒体も新たな媒体も組み合わせた「ベストミックス」を見いだすことを目的とする。なお、ここで指すベストミックスとは、各種媒体の組合せの中で望ましい選択のあり方を意味する。ベストミックスを考えるために、自治体が発信する情報を、ターゲット、情報の種類やその特性（緊急性や一覧性など）について、情報発信する行政側・受信する住民側それぞれの評価をもとに整理する。

住民については、現在の自治体の情報発信に対する満足度評価と今後の満足度向上につながる情報ニーズを把握する。加えて情報リテラシーが多様な住民のそれぞれが、よく使っている、使いやすい情報発信手法についても把握する。

情報発信手法については、既存の媒体と新たな媒体の特性としての強みと弱みを整理する。そして、その特性を活かして住民の満足度の向上に資する情報発信手法を検討する。

さらに新たな媒体を導入する際に懸念される自治体側における安全な使い方に加えて、従来よりも負担の少ない活用方法についても研究する。こうした調査及び検討を踏まえ、本調査研究の目的を達成する。

図表4 調査研究の目的と調査研究方法

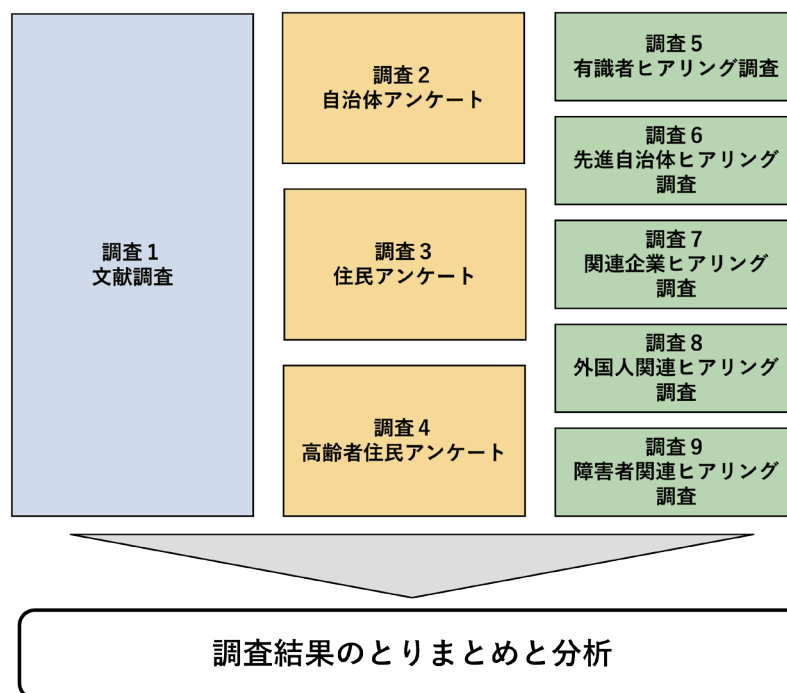


2 調査研究概要

本調査研究は、大きく文献調査、アンケート、ヒアリング調査で構成する。

このうち、住民アンケートはインターネットによる調査方法を主とするが、インターネットの利用に不慣れな高齢者層からの意見が収集できない可能性を勘案し、高齢者向けに郵送によるアンケート調査（調査4）も行った。同様に住民アンケートでは出現率が低く把握することが難しい多摩・島しょ地域在住の外国人や障害者の意見は、ヒアリング調査（調査8・調査9）により補足した。各調査の概要は以下のとおりである。

図表5 調査の枠組み



図表6 各調査の概要

調査1 文献調査	
調査対象	各種論文、寄稿、情報通信白書など
調査2 自治体アンケート	
調査対象	多摩・島しょ地域の39市町村
調査方法	広報担当部署へメールで配付・回収
調査期間	2020年7月13日～7月31日
調査結果	配付数39件 回収数39件

調査3 住民アンケート	
調査対象	多摩・島しょ地域在住者
調査方法	インターネットアンケート。はじめにスクリーニング調査を行い、1年以内に自治体から情報を受け取った方を対象に本調査を実施。
調査期間	スクリーニング調査：2020年8月4日～8月17日 本調査：2020年8月4日～8月18日
調査結果	スクリーニング調査回答者 20,000件 本調査回答者 3,259件
調査4 高齢者住民アンケート	
調査対象	65歳以上の多摩地域在住者（男女各30人）
調査方法	インターネット調査によるバイアスを回避するため、紙による調査票を配付回収。一部電話により聞き取り実施。
調査期間	2020年8月28日～8月31日
調査結果	配付数 60件 回収数 60件
調査5 有識者ヒアリング調査	
調査対象 及 び 調 査 日	東海大学 文化社会学部広報メディア学科教授 河井孝仁氏（2020年9月3日） 公益社団法人日本広報協会 調査企画部部长 藤本勝也氏（2020年9月4日） 老テク研究会 事務局長 近藤則子氏（2020年9月7日）
調査方法	面会によるヒアリング調査
調査6 先進自治体ヒアリング調査	
調査対象 及 び 調 査 日	●広島県呉市 総務部秘書広報課（2020年10月26日） ●奈良県生駒市 市長公室広報広聴課（2020年10月27日） ●千葉県千葉市 総務局情報経営部業務改革推進課（2020年10月26日） ○東京都渋谷区 経営企画部広報コミュニケーション課（2020年9月30日） ○東京都杉並区 総務部広報課（2020年11月25日） ○東京都三鷹市 企画部情報推進課（2020年11月13日）
調査方法	●オンラインによるヒアリング調査 ○面会によるヒアリング調査
調査7 関連企業ヒアリング調査	
調査対象 及 び 調 査 日	●株式会社ホープ（電子版広報紙サービス「マチイロ」の運営会社） （2020年10月6日） ○LINE 株式会社（2020年11月19日）
調査方法	●オンラインによるヒアリング調査 ○面会によるヒアリング調査
調査8 外国人関連ヒアリング調査	
調査対象	国分寺市国際協会、国分寺市人権平和課
調査方法	面会によるヒアリング調査
調 査 日	2020年11月13日
調査9 障害者関連ヒアリング調査	
調査対象	日本盲人社会福祉施設協議会（社会福祉法人東京点字出版所）
調査方法	面会によるヒアリング調査
調 査 日	2020年11月20日