



第6章 考察と課題の整理

- 1 アンケート調査及びヒアリング調査結果からの考察
- 2 多摩・島しょ地域における自治体情報発信の課題

1 アンケート調査及びヒアリング調査結果からの考察

(1) 現行の情報発信手段における伝達力の限界の問題

① 20代男性の約3割、30代男性の約2割が自治体情報と接点が乏しい

住民アンケートによれば、20代男性の31.3%が、また30代男性の21.6%が、この1年間に市町村からの情報を一度も見えていないと回答している。女性は男性ほどではないものの、20代女性の24.0%、30代女性の14.5%が同様に回答しており、若い世代は自治体情報に触れる機会が乏しいといえる。若い世代に自治体広報紙が読まれていないという指摘は全国的にも聞かれる問題であり、対策が必要である。【P51 図表60参照】

② 自治体情報を見ない理由は若者・男性は興味がないから、女性は届いていないから

市町村からの情報を見ていない人たちにおいて、その理由を尋ねると、20代・30代男性は「地域情報に興味関心がない」が最多で20代女性も同じ傾向である。しかし30代女性は「市町村からの情報が届いていないから」が29.8%で最も多く、さらに60代女性まで共通性がみられる。したがって、情報が住民の手元までリーチできていない点、また読み手に必要な情報と認識されていない点に問題がある。【P52 図表61参照】

③ 従来の広報紙の配布方法は、今後維持が困難になることが予想される

広報紙の配布は、全国的には自治会・町内会経由が主流であるが、多摩・島しょ地域ではポスティングが8割を超える。自治会・町内会未加入世帯の増加や、新聞購読率の低下により新聞折込も難しいなどの理由から、今後は今まで以上にポスティングに頼らざるを得ない状況が予想される。【P28 図表27】

しかし、ポスティング費用が高額になることや配布業者の確保の難しさなどにより、引き続きコストを抑えた配布体制を維持できるか不透明である。【P29 図表28参照】

④ 自治体SNS登録者数の伸び悩み

自治体の情報発信手段として多くの自治体が複数のSNSを活用している。中には部署ごとに独自にSNSアカウントをもち、それぞれ情報発信しているケースもみられる。【P36 図表37参照】

しかし、積極的に情報発信しているものの、登録者数の伸び悩みの声も聞かれる。住民間での認知度の低さに加え、運用面では頑張っている情報発信しているにも関わらず、高頻度の情報発信がかえって利用者の不評を買い、せっかく登録してもらっても登録解除される場合さえある。自治体SNSについては、まだユーザー目線が確立できていない自治体が多い可能性がある。【P40 図表44参照】

⑤住民のSNSの利用実態と自治体SNSの活用媒体のミスマッチ

全国的にも多摩・島しょ地域においても、普及率が高いSNSはLINEであるが、多摩・島しょ地域自治体が使用するSNSのうちLINEはわずか5.1%にとどまる。【P19 図表19参照】

一方、多摩・島しょ地域自治体によるTwitterは9割近くにのぼる【P19 図表19参照】ものの、公式Twitterから情報を受け取った住民は5.1%にとどまる【P51 図表60参照】など、ミスマッチが生じている。

また、情報発信の目的別に使用する媒体の違いに注目すると、緊急時のリアルタイムで配信する情報を別にすれば、広報紙・公式ホームページ・Twitterで固定的である。防災無線やメール配信、緊急速報エリアメールはいざというときや緊急時に特化しているため、状況による媒体の取捨選択がみられるが、これら以外の媒体は状況に応じた活用率の差は大きくない。状況に応じた活用率の差が小さいということは、媒体を取捨選択するのではなく、使えるものはすべて使うスタンスと解釈され、SNS等の媒体をもっているかどうか、媒体間の利用率の差を生んでいると推察される。【P21 図表20参照】

裏返せば、自治体が普及率の高い媒体を一度導入さえすれば手段の一つに組み込まれ、やがて利用率も高まるはずであるが、導入の意思決定に至っていないのが現状である。

(2) 新たな媒体の登場に対する庁内広報体制の対応の問題

①速やかにSNSで発信できない庁内決裁体制

紙とは異なり、デジタルによる情報発信の魅力は即時性と情報拡散性である。加えてSNSは双方向でやり取り可能な機能をもつため、住民と交流が可能になる。しかしながら従前の紙媒体を想定した決裁ルールでは、迅速な発信及び回答に対応できない可能性がある。自治体の中には緊急時などは事後決裁など例外規定を定めている自治体もあり、新しい情報発信媒体との向き合い方に試行錯誤がうかがえる。【P38 図表41 参照】

②炎上リスクなどSNS運用面での不安

自治体が特にSNSの運用に慎重にならざるを得ない理由は、情報が不特定多数に瞬時に届くため、誤った情報はもちろんのこと、誤解を招きやすい内容の掲載や個人情報・思想・信条に関するようなセンシティブな情報について注意が必要なためである。安価に情報を広められるメリットがある反面、いわゆる「炎上」とよばれるインターネット上のトラブルが度々ニュースになるなどリスクもあるため、特に公的立場でのSNS運用は注意とスキルを要する。【P40 図表43・44 参照】

③人員不足感に起因する現状維持意識

広報部署の体制について、人員不足を感じている自治体が半数を超える。人員不足の原因はそれぞれ異なると想定されるが、こうした状況の中、さらに新しい情報発信媒体を導入することは業務負担が増すことから、新たな取組に積極的にはなりにくいと思像できる。【P36 図表36 参照】

(3) 情報を受け取る側の情報格差や社会インフラの問題

① デジタルリテラシーの二極化とデジタル・デバイド（情報格差）

高齢者の中にもSNSを日常的に使いこなす人もいれば、強い抵抗感をもつ人もおり、情報通信機器に対するリテラシーは二極化している。こうした背景には現役時代のキャリアに加え、日々の交流と身近な教え役の存在が影響していると考えられ、仲間や家族と疎遠な人ほど習得が難しくなる。【P96 第5章3参照】

障害をもつ人の場合は障害の部位や程度によって個人差があるが、視覚障害の場合は音声サービスやパソコンの読み上げ機能、さらに文字の拡大機能などのデジタル媒体の機能により情報が得やすくなった面がある。しかしながら、音声情報には音読する人によって品質が大きく異なったり、自動読み上げも正確でなかったりするなど利用者の不満も少なくない。一方、点字で読みたいという需要も根強いが、対象者が少ないために継続した提供が難しい。

外国人住民に対する情報発信は、国際交流協会等の協力のもとで行われているものの、取組方法は自治体により異なる。インターネット上の情報であれば自動翻訳機能を通じて外国語訳が可能になったものの、決して十分な精度とは言えない。しかし多言語対応はボランティアの善意だけでは継続が難しい状況がある。【P65 第3章3(12)参照】

② 情報セキュリティに対する不安

デジタル化に対し、セキュリティ面の不安を感じている人は少なくない。多くの人は不安を認めつつ利便性が勝っている状態で、必ずしも安心して使用している訳ではないことがうかがえる。また不安を口にしない層が、必ずしも高いデジタルリテラシーを有しているとは限らない。情報セキュリティ対策は自治体側だけの問題でなく、情報を受領する側の対応も必要であるが、前述のとおりデジタルリテラシーが二極化している今日、自己責任を唱えるだけでは不安解消に至らない。【P48 図表56参照】

③ 非常時にインターネットに接続できない不安

大型地震をはじめとする緊急時の情報提供は、即時性に優れるデジタル媒体に大いに期待される反面、情報通信網が寸断された場面では情報発信手段が絶たれるリスクがある。したがって、デジタル媒体の有効性は認めつつも、デジタル機器を使用できない住民に対して正確に情報が伝わらない可能性も考慮すると、アナログ媒体の併用は不可欠と考えられる。また、アナログ媒体で届けるためには、日頃からの地域コミュニティの維持も重要である。【P95 第5章2参照】

(4) 広報行政が抱える評価方法の難しさの問題

① 広報活動と成果の因果関係が説明しにくい

参加者募集を例にとれば、通常は各種の広報活動が集客という成果に至ると考えられるが、その成果は必ずしも広報活動だけによるものとは言い切れない。例えば当日の天候や偶然のマスコミ等での報道、予定されていた別の催事の変更など、広報部署が関与できない外部要因が複雑に絡み合っ集客という成果に帰結するため、広報活動とその成果について、因果関係を説明することは極めて難しい。【P76 第4章2参照】

② 評価作業自体の負担感

取組と成果の因果関係の証明が難しい広報事業は、その評価方法が確立しているとは言い難い。アンケートで満足度を尋ねることや、実施回数を定め、目標と実績を比較する活動指標で測定する方法はよくみられる。また他県の自治体の例では、広報紙の制作費を発行部数で割って1部当たりの発行単価を算出することで、獲得した広告費も含めてモニタリングしている例もみられるが、自治体が発する情報は金額換算が難しいものも多く、評価が難しい。厳格な広報事業の評価は作業自体が負担であり、広報活動の妨げになるという声も聞かれる。【P76 第4章2、P80 第4章4、P83 第4章5参照】

③ 評価なき改善が抱えるリスク

自治体広報の評価の難しさについては認めつつも、住民に届けにくくなった自治体広報の現状を変えていくためには、改善のPDCAサイクルが必要である。その場その場の対応で目の前の課題に対処する仕事のやり方もあるものの、目標と現状とのズレを把握する手段を持ち合わせていないと「印刷して終わり」、「配って終わり」といった仕事のやり方でも情報発信が成立してしまう側面がある。さらに、いわゆる行政評価でいうところの活動指標が目的化すると、成果指標である「住民に情報が届いたかどうか」の視点が疎かになるため、住民の広報離れの原因となる可能性がある。【P92 第5章1、P95 第5章2参照】

2 多摩・島しょ地域における自治体情報発信の課題

(1) 媒体の長所やターゲットの傾向を理解し目的に適った情報発信をいかに再構築するか

自治体の情報発信に用いられる各媒体には強みと弱みがあり、それぞれの強みを正しく理解して組み合わせることにより相乗効果も期待できる。また行政が発信する情報は不特定多数に向けて知らせるものから、特定の対象者に向けて知らせるもの、あるいは認知にとどまらず、その後の行動を期待するものなど目的が異なる。こうした異なる目的ごとに適切な広報手段について理解する必要がある。さらに、住民も年代やデジタルに対する基本姿勢などによってリテラシーもさまざまである。情報ニーズはもちろんのこと、どれだけ一人ひとりに合わせた情報発信ができるかがこれからの課題である。

(2) 新しい媒体の特性を活かせる運用体制をどのように構築していくか

自治体広報に期待される役割は、住民への情報の周知のみならず、行動変化を促し、究極的には地域に愛着をもつ住民を増やしていくことである。こうした理念は変わらず保持しつつも、時代とともに新たに生まれた各種媒体については上手に取り入れ、活用していくことが期待される。中でも近年若者だけでなく、中高年にも普及しているSNSは、低コストに関わらず情報拡散力があり、すぐ情報発信できる即時性の点でも優れている。運用上のリスクも適切に認識しながら、新しい媒体にあった新しい運用方法を構築する必要がある。

(3) デジタル化が情報格差を生まないためにどのような対策を講じるか

本来情報化社会の利便性を広く住民が享受するために取り組まれるはずのデジタル化が、情報が伝わりにくい住民を生じさせるようなことのないよう注意する必要がある。何らかの理由によりデジタル化の波に対応できていない住民に対して早めにフォローすることにより、デジタル化された情報であっても問題なく受け入れることが可能な住民を増やしていくことが望ましい。一方で、デジタル化された情報では受け取ることが難しい層も一定数残ることが予想される。こうした層に対しては、社会福祉の観点からの支援が必要であり、地域のボランティアの協力や、技術進歩の目覚ましいICTも取り入れながら充実を図ることが考えられる。

(4) 広報業務を通じたマネジメント体制をどのように構築するか

広報事業の成果は複雑な要因によって達成されるため、事業と成果を直接的に評価することは不適切である。東海大学 河井教授の説明によれば、広報事業はいくつかのフェーズで区切ることができ、それぞれのフェーズごとにマネジメントしていく必要がある。また広報部署の役割は他部署による広報業務に対する支援・指導の役割も期待されており、いわば庁内広報コンサルタントのような立ち位置で行動することが求められる。広報事業は範囲が全庁に及ぶことから、広報部署が先頭に立って全庁で取り組むことが望ましい。

図表76 自治体の情報発信を取り巻く問題と課題

【情報発信を取り巻く問題】

【課題】

現行の情報発信手段における伝達力の限界の問題



媒体の長所やターゲットの傾向を理解し、目的に適った情報発信をいかに再構築するか

新たな媒体の登場に対する庁内広報体制の対応の問題



新しい媒体の特性を活かせる運用体制をどのように構築していくか

情報を受け取る側の情報格差や社会インフラの問題



デジタル化が情報格差を生まないためにどのような対策を講じるか

広報行政が抱える評価方法の難しさの問題



広報業務を通じたマネジメント体制をどのように構築するか