

おわりに

自治体を取り巻く環境が大きく変化している中、情報発信のあり方も大きく変化しています。多くの住民がスマートフォンを持ち、そこからさまざまな情報を得るようになるなど、情報の受け取り方が多様化しています。

そのような中、自治体は住民に必要な情報を伝えなければなりません。住民サービスの受け方、生活に必要な手続きの仕方、地域で行われるイベントやまちの魅力などの情報から、災害時や昨今の新型コロナウイルス感染症関連など生命に関係する情報まで、多くの情報を広報担当部署だけでなくさまざまな部署から発信しています。

そして、それはスマートフォンからだけ情報を得ている人にも、デジタル機器をあまり使用しない人にも等しく伝える必要があります。また、デジタル化した社会の中では、デジタル機器を使わない人だけが取り残されるだけでなく、デジタル情報だけしか見ないことで情報に出会えないということも考慮する必要があります。

この調査研究では、デジタル化の影響を受けている自治体の情報発信において、特に媒体自体に焦点を当て、どのような媒体をどのように使えば住民に伝わるかを検討しました。第7章では、媒体のベストミックスのイメージを紹介しましたが、この媒体を使えば伝わるという正解は1つではなく、対象者の属性や状況、目的等を踏まえ、媒体の特性を活かした多様な選択や組合せを考えることこそが重要です。

ヒアリング調査に協力いただいた自治体では、広報紙など住民になじみがある媒体と新しいデジタル媒体を連携させて活用したり、自治体を持つ媒体だけでなく、まちにあるいろいろなものを媒体にしたりするなど、取組はさまざまでしたが、住民の一人ひとりに情報を伝えようと取り組む考え方は共通していると感じました。

また、SNS等のデジタル媒体は今までできなかった伝え方ができること、ただ取り入れるだけでなく従来媒体等と組み合わせることでより効果的な活用ができることもわかり、使い次第ではもっと広く住民に情報を届けることができるツールとなる可能性があります。

アンケートで明らかになった住民のニーズや自治体情報に対する考え方、ヒアリング調査等を基に検討した多様な媒体を活用した取組方法など、本報告書でとりまとめた内容が各部署での情報発信方法を検討する際の参考になりましたら、幸いです。

公益財団法人東京市町村自治調査会

1986（昭和61）年10月に、市町村の自治の振興を図ることを目的に東京都全市町村の総意により設立された行政シンクタンクです。

多摩・島しょ地域の広域的課題や共通課題に関する調査研究・普及啓発のほか、市町村共同事業、広域的市民活動への支援等を行っています。

本書は、公益財団法人東京市町村自治調査会及び株式会社アール・ピー・アイによる共同調査方式で作成しました。

公益財団法人東京市町村自治調査会

永尾 昌文 調査部長（東京都派遣）
小野 友弘 主任研究員（東京都派遣）
大神田 ひとみ 研究員（立川市派遣）
深田 智明 研究員（東大和市派遣）
小澤 いつか 研究員（青梅市派遣）

株式会社アール・ピー・アイ

木佐貫 正博 執行役員
佐藤 孝弘 マネジャー
毛利 美那子 プランナー
西田 幸司 プランナー
野中 智未 プランナー

2021年3月発行

自治体における効果的な情報発信媒体に関する調査研究報告書

発行 公益財団法人 東京市町村自治調査会
〒183-0052 東京都府中市新町2-77-1 東京自治会館内
TEL：042-382-7722 FAX：042-384-6057
URL：<https://www.tama-100.or.jp>



発行責任者 小暮 実

調査委託 株式会社 アール・ピー・アイ
〒101-0051 東京都千代田区神田神保町2-38 いちご九段ビル3階
TEL：03-5212-3411 FAX：03-5212-3414
URL：<https://www.rpi.co.jp/>



印刷 株式会社 共同印刷所
〒183-0056 東京都府中市寿町3-13-8
TEL：042-368-2001 FAX：042-368-4070