

議長のお許しをいただきましたので、総務委員会が平成 25 年度に議会閉会中の調査テーマを「市民と行政との情報共有・活用について」と定め、先進都市を視察するなど、調査研究してまいりました結果をご報告申し上げます。

少子高齢社会を迎え、地域が抱える課題は多様化、複雑化する中、行政が何をやらなくてはならないのか、その取捨選択が非常に難しくなっています。様々な課題に素早く取り組み、解決していくためには、行政は市民のニーズを迅速につかみ、市民は行政情報を的確に入手しつつ、ニーズを伝えることが必要と思われまます。

現在、半田市においては、はんだ市報やホームページ等により行政情報を発信していますが、市民と行政の情報の共有については、十分な状態とは言えません。一方、市民からの情報を得る手段としては、市政懇談会や市長への手紙、自治区から提出される住民要望などがありますが、手段が限られているうえに時間がかかり、行政が市民ニーズを十分に把握できているとは言えません。

そこで当委員会では、市民と行政との双方向のコミュニケーションを目指し、調査テーマを「市民と行政との情報共有・活用について」と定め、調査研究に取り組んで参りました。半田市のおかれている状況や、現在の取り組みを整理した後、先進的な取り組みを実施している千葉県千葉市、茨城県つくば市を視察に訪れましたので、その概要について説明いたします。

はじめに、千葉市は人口約 96 万人の都市であり、自治会などへの加入率が低下し、地域連携が弱まっている中、情報共有をどのように図っていくか、そして、それをどのように行政への参画につなげていくかを課題とし、スマートフォンなど、情報通信技術である ICT の利活用により、地域の絆、つながりを再生する取り組みをしていました。

また、ICT を活用し「スマートなまちづくり」に向けた取り組みがなされ、行政が保有するデータを公開する「オープンデータ」を推進し、今後のアイデアとしては、待ち時間短縮のための総合窓口の設置や窓口事務の効率化、受給漏れをなくすための市民ポータルによるプッシュ型サービス、インターネットによる事前申請の導入などの検討がされてきました。

オープンデータについては、千葉市、武雄市、奈良市、福岡市の 4 市で協議会を開催し、AED の設置場所や避難所等の位置情報を市民が二次利用できる形式で公開し、効果的に活用がされる取り組みがされてきました。

また千葉市には、半田市の「マイレポはんだ」と同様な制度である「ちばレポ」があり、「マイレポはんだ」は費用をかけずに実施しているのに対し、「ちばレポ」は、日本で初めての仕組みをつくる投資として、5 年間で 6,600 万円の予算を計上して取り組んでいました。市民へのインセンティブを与えるアイデアとして、ポイント制度などゲーム感覚で参加できるような仕組みを検討していました。

情報弱者に対しては、従来の情報提供に追加する、いずれは使えるようになるという

考え方で取り組みがされてきました。

次に、つくば市は茨城県の南西部に位置し、人口約22万人、毎年約2,000人が増加している都市であり、インテル・筑波大学・つくば市の産・学・官の三者が連携したまちづくり、ひとづくりを行っています。

つくば市の独自の活動を多くの人たちに広めていこうというところから、インターネットの交流サービスであるSNSを利用し、「自分と友人、自治体と住民などが繋がって双方向のやり取りが可能なもの」という考え方で取り組みがされてきました。

その手段として、ツイッター13アカウント、フェイスブック8アカウント、ユーチューブ、ユーストリームをそれぞれ1アカウント運用していました。これらを目的別に分類、分析して、既存メディアである広報誌やホームページ等に加え、SNSの迅速性、気軽さを最大限に活用し、ホームページは情報発信の軸として公式的な記録も兼ね、SNSは市民に関心のある分野をまとめ、情報発信をするという考え方で取り組みがされてきました。

東日本大震災発生時には、問い合わせが殺到したことにより、ホームページや電話など普段情報発信している手段が思うように機能しませんでした。そのため被害状況や避難所・給水情報などをツイッターでできるだけ早く発信すると同時に、市民が寄せる情報もツイッターを通じて積極的に収集し、また信憑性の高いものはリツイートなどで情報を共有しました。テレビや新聞などで伝えきれない給水などの生活関連情報をツイッターで発信し続けた結果、公式アカウントのフォロワー数は3月11日を機に急増しました。

また、つくば市ソーシャルメディアガイドラインを策定し、運用方法を徹底することで、SNS利用にあたっての職員の意識統一が図られていました。

このように先進市の視察を行った状況から、SNSの持つ、拡散性、即時性、双方向性などを生かした情報発信が必要だという委員共通の認識で、委員から次のような意見がありました。

- 一、SNSの活用により、行政の効率化による時間の「ムダ」、申請や受給の「モレ」、市民ニーズと行政サービスの「ズレ」を無くすことが必要ではないか。
- 一、SNSを使った意見交換により、市民の意見を市政にどう活用するか、また、仕組みづくりが必要ではないか。
- 一、SNSの利活用については、一部の担当課が実施するのではなく、全庁的な取り組みとして、市職員の意識を改革していくことが必要ではないか。
- 一、市民の個人ポータルを使った「プッシュ型サービス」については、市民が知りた

い分野を登録しておくことで、必要な情報源である市のホームページに誘導し、提供できるため、導入を検討してはどうか。

- 一、市民の窓口での待ち時間短縮のため、現在、愛知県や半田市でも一部導入されているインターネットの事前申請については、市民にとってよりわかりやすく、より利用しやすいものになるように検討してはどうか。
- 一、「マイレポはんだ」の仕組みに市民協働を取り込むには、市民にインセンティブを与えるため、ポイント制やゲーム感覚で参画できるような仕組みづくりが必要ではないか。
- 一、オープンデータについては、市に現存する様々なデータを費用をかけずに公開し、AEDの設置場所やウェザーニュースと関連した冠水情報、また観光資源に対する渋滞情報などできるところから始めてみてはどうか。
- 一、ホームページをフェイスブックに移行し、閲覧数を上げる取り組みをしてはどうか。
- 一、市民提案制度について、市民意識の高さを維持する課題があるものの、フェイスブックなどの実名性の高いSNSの活用で、政策的な問題に対する市民ニーズを測る仕組みづくりが必要ではないか。
- 一、ツイッター、フェイスブック、ユーチューブ、ユーストリームは人的な負担はあるものの費用は必要なく、市民との情報共有や双方向の意見交換、提案を行える可能性があるため、半田市として積極的に活用してはどうか。
- 一、ツイッターは、拡散力や情報鮮度に強みがあるが、利用者が実名ではないため、議論の正確性が不明であり、フェイスブックは、深いコミュニケーションが長所である。SNSそれぞれの特徴を使い分けて利用し、また既存の市報やホームページと上手くあわせて活用することが必要である。
- 一、ツイッターのリツイートのようにSNSを使うことにより情報が届く人が増えるので「情報の二次的拡散」を期待し、無いよりも少しでもあったほうが良いという「ゼロよりもイチ」の考え方で積極的に活用するべきではないか。
- 一、従来の市報やホームページ等も大いに活用することで、情報弱者に対する支援策をより充実させていく必要があるのではないか。

一、SNSの利用については、「個人情報の漏えい」など様々な危険も伴うため、市職員及び市民に対して周知と利用時の注意喚起が必要ではないか。

以上が、視察を終えて、各委員から出された主な意見でありました。

そこで、委員の意見を基に、市民と行政との情報共有・活用について以下の事を提言いたします。

### **1 点目、市民が行政情報を的確に入手する仕組み作りについて**

現在は、市民が市報やホームページなどから必要な情報を探している状況であるが、市民が必要としている情報をピンポイントで提供できるような、プッシュ型のお知らせサービスを導入することにより、市民が必要とする情報を市民にリアルタイムに伝え、そして、市報やホームページなど市の広報媒体に的確に誘導することにより、十分かつスムーズに情報伝達し、「ムダ・モレ・ズレ」をなくすなど利便性の高い仕組みをつくること。

### **2 点目、市民が行政にニーズを伝え、行政が市民ニーズを把握することが出来る仕組み作りについて**

行政が市民のニーズを迅速につかみ、また市民は行政情報を的確に入手しつつニーズを伝えるためには、市民と行政の双方向のコミュニケーションによって情報共有を図る必要があります。その手段として、SNSの活用を推進すべきと考えます。例えば、行政が市民のニーズを迅速かつ的確につかむためには「マイレポはんだ」を活用し、市民が行政にニーズを伝えるためには新たにフェイスブックやツイッターを導入する。その中でSNSを使った掲示板機能や市長・議会への手紙などによりコミュニケーションが図れる仕組みをつくること。さらに市民相互のコミュニケーションが図れるような仕組みや、市民からいただいた情報は、担当部署だけでなく半田市全体で情報を共有できる仕組みをつくること。

### **3 点目、行政の持つ情報の共有、活用ができる仕組み作りについて**

行政が保有する膨大な情報を市民に公開し、利活用を促すオープンデータやビックデータの取り組みにより、市民と行政の情報の共有化を図り、市民にアプリなどの活用を含めた二次的利用を促すこと。そのことにより、市民と行政一体でまちづくりを進めていく市民協働の推進をさらに加速させ、地域経済の活性化・行政の効率化が図られるなど新たな価値を創造していく仕組みをつくること。

なお、これらの仕組みづくりにあたっては、市職員が気軽に情報発信できる体制とSNSの活用上遵守すべき事項をまとめたガイドラインの整備が必要と考えます。

最後に、「市民と行政との情報共有・活用について」の取り組みは、費用をかけずに市職員のやる気さえあればできることなので、無いよりも少しでもあったほうが良いという「ゼロよりもイチ」の考え方で、やれることから行っていき、積極的に推進することを強く要望します。

以上、平成25年度の総務委員会閉会中の調査テーマ「市民と行政との情報共有・活用について」の提言といたします。