

R4 地域協働研究（ステージⅠ）

R04- I -25 「紙ベースの従来型広報からデジタル化を含めた次世代の行政広報のあり方の検討」

課題提案者 矢巾町

研究代表者 ソフトウェア情報学部 富澤 浩樹

研究チーム員 役重 眞喜子（総合政策学部）、藤原 一仁（矢巾町企画財政課）

〈要旨〉

近年、SDGsの観点からペーパーレス化が推進されている。紙の利用を減らして電子化にシフトしようとするもので、国を挙げての取組ともなっている。岩手県矢巾町においては、広報誌「広報やはば」の将来的な電子化に向けての取組が必要であることが認識されている。しかし、配布しても見られない、最後はごみとして捨てられることによる環境負荷が大きいこと、配布に携わる人員の負担が大きいこと、SNS等のインターネットによる自治体広報がその代わりになりえていないことが課題である。これらの課題の解決を図ることで無駄な紙類の排出量を減らすことができるだけでなく、自治体広報DXにも寄与できると考えられるが、そのためには住民を巻き込んだ合意形成が必要である。そこで本研究では行政広報のあり方について検討するために、広報やはばを取り巻く現状の把握、事例調査、住民の意見収集を行った。

1 研究の概要（背景・目的等）

総務省は「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画（令和2年12月25日）」において、自治体は「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる」として、その先に「行政の効率化・高度化」や「新たな価値の創出」が期待できるとしている。一般にDXは、既存業務の置き換えによる従来のICT化とは異なり、デジタル技術を浸透させることによって人々の生活をより良いものへ変革するということであり、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的なイノベーションをもたらすものとして捉えられている。そのため、矢巾町においても、自治体における広報の意味そのものを問い直し、そのプロセス自体を再構築していく、一朝一夕にはいかない取り組みになることが容易に想像できる。

以上の背景のもと、岩手県矢巾町（人口:28,056人、世帯数:10,986世帯、令和2年国勢調査）では矢巾町地球温暖化対策実行計画〔1〕を策定し、「町民への配布物は、できるだけ広報誌掲載、班回覧にするなど、紙の使用量を控えるよう努めます」と記載し、SDGsの観点からリサイクル・省資源の推進による紙使用量の削減に取り組むとしている。一方、自治体広報の要として配布される自治体広報誌は、全国的にPDF等による電子化やSNSとの連携が進む一方で、あくまでも紙媒体を主として併用されている場合が多い。町内の全世帯（住民票の有無に関わらず）や町内企業に月1回の頻度で配達されている矢巾町の広報誌である「広報やはば」もSNSとの連携により運用されているが、1）配布しても見られない、2）最後はごみとして捨てられる、3）配布に関わる負担が大きい、といった課題が行政によって認識されている。

2 研究の内容（方法・経過等）

以上の背景を踏まえて、本研究では広報やはばの部数・ページ数削減を目標として定めた上で、次の3つの研究課題に取り組む。

（1）広報やはばを取り巻く現状の把握

情報システムの設計手法等を用いて、現在の状態をモデル化（見える化）する。そのための情報収集や検討は、矢巾町担当者と協力して行う。

（2）事例調査

自治体広報をめぐる先行研究、先行文献について調査する。

（3）住民に対する意見収集

既存広報媒体について、アンケートを用いて住民の意見を収集する。それらを踏まえて、矢巾町における広報のあり方について検討する。

3 これまで得られた研究の成果

3.1 広報やはばを取り巻く現状の把握

本研究では、関係者間で世界観を形成しプロジェクトの進むべき方向や方針を探ることのできるSSM（Soft Systems Methodology）のフレームワークを採用した〔2〕。矢巾町の広報DXにおいては、課題の把握はされていたものの、課題解決に向けての目標や実現の方向性が明らかでないためである。

SSMは次の7つのステージによって進められる。すなわち、1）問題の発見、2）問題状況の表現、3）基本定義の成文化、4）概念活動モデルの構築、5）モデルと知覚された現実世界との比較、6）ダイアログ、変革の定義、7）行為（試作システムの開発）である。

本研究では、上記ステージを念頭にステージ3まで進捗させ、研究チームで各種ドキュメントを作成・共有し、基本定義の成文化を図った。具体的には、ステージ1で作成されたリッチピクチャ（図1）より、自治体広報誌の他に、関連諸団体（県、社会福祉協議会、町議会等）が相乗りして自治体に配布依頼されていること、地域の回覧板、ご近所の見守り機能も兼ねていることが図示された。この状況を踏まえてステージ2として、関連システム（図2）が図示された。これらは行政職員によって洗い出された自治体広報誌のXYZ分析（ZのためYによってXするシステム）によって表現された関連システムを仮分類したものである。

