

## R5地域協働研究（ステージ1）

### R05-1-21「住民へのアンケート調査に基づく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：役重真喜子（総合政策学部）、藤原一仁（矢巾町）

#### <要 旨>

本研究では、環境負荷低減の観点から、岩手県矢巾町の次世代の行政広報のあり方について検討する。そのために、1) 住民アンケートの傾向分析と仮説構築、2) 仮説の検討、3) 情報システムの検討、を行なった。以上を踏まえて試作システムを構築するとともに、矢巾町企画財政課及び住民からの評価を得た。

#### 1 研究の概要（背景・目的等）

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（人口：28,056人、世帯数：10,986世帯、令和2年国勢調査）においては、矢巾町地球温暖化対策実行計画<sup>[1]</sup>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」と記載した上で、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方針としている。

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) 最後はゴミとして捨てられる、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。これらの課題に取り組む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、課題解決に向けては、住民を巻き込んだ合意形成が必要である。そこで、令和4年度研究では行政広報のあり方について検討するために、住民へのWebアンケート（以下、住民アンケート）を行った。

以上を踏まえ、本研究では住民アンケートの傾向分析を行い、矢巾町における次世代広報のあり方について検討する。

#### 2 研究の内容（方法・経過等）

具体的な研究課題は以下のとおりである。

- 1) 住民アンケートの傾向分析と仮説構築
- 2) 仮説の検討
- 3) 上記1) 2) に係る情報システムの検討

研究方法は、研究チームによるミーティング、有識者・矢巾町住民からの評価、学会での研究発表である。

#### 3 これまで得られた研究の成果

- 1) 住民アンケートの傾向分析と仮説構築

2023年1月に実施した住民アンケートでは 117件の

回答を得た<sup>[2]</sup>。まず、地域情報へのアクセス頻度について、「よく見聞きしている・まあ見聞きしている」は82件（70.1%）、「あまり見聞きしていない・まったく見聞きしていない」は35件（29.9%）であった。地域情報の入手先について複数回答で訊いたところ、「広報やはば」が110件（94%）を占めた。次いで「回覧板」の41件（35%）、「自治体ホームページ」の37件（31.6%）、「友人からのくちコミ」の34件（29.1%）、LINEの28件（23.9%）と続いたが、矢巾町が運用するその他のSNSはいずれも10%未満の回答であった。以上の結果から、傾向について検討したところ、回答者の属性を考慮したとしても、現状広報誌の役割が大きく、自治体広報DXにより地域情報の主要入手経路を変更する際には、住民の協働意識を醸成しながら慎重に進める必要があることが示唆された。

住民アンケートの結果を踏まえ、令和4年度に行なったシステム分析結果を再度見直すとともに、仮説構築を行なった。具体的には、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<sup>[3]</sup>を採用し、研究チームによって仮説の検討を行なった。その結果、「自治体広報DXを実現するために、住民の多様な意見を集約することによって、住民と行政の対話を深めるコミュニケーションシステム」と仮置きし、それを実現する情報システムの必要性が認識された。

#### 2) 仮説の検討

見出された仮説について、関連事例及び文献調査を踏まえて検討を行った。

自治体広報誌のオープンデータを活用した事例として、マイ広報<sup>[4]</sup>がある。自治体広報誌のオープンデータを集約して自治体横断的に参照したり、記事の内容をSNSで共有したりすることができる。しかし、テキストデータを中心としているため、誌面のレイアウトや掲載されている写真等を確認するには自治体公開のPDF版を閲覧する必要がある。

自治体広報誌のデジタル化・オープン化について、長塚<sup>[5]</sup>は、その進展により過去の地域での取組に容易に接することができるようになる、他の自治体との比較もたやすくなる、といった効果により地方自治への住民参加がより

促進されるのではないかと述べているが、そのデジタル版は自治体ホームページでの公開がほとんど指摘する。また、三井<sup>[6]</sup>は、自治体広報誌について、町内会などを通して配布を行う自治体が多く他の広報チャンネルでは代替できない地域に根ざした包括性を実現していること、広報誌のページ数を減らすことはそれに代わる包括性を持った広報チャンネルで補完されない限り、住民の行政情報への接触の機会を奪いかねないと指摘している。矢巾町においても類似の課題が認識されているため、広報DXの推進に際しては、より慎重に進める必要があると考えられる。

以上の内容をまとめ、情報処理学会第86回全国大会（神奈川大学）において研究発表を行なった<sup>[7]</sup>。1) で導出した仮説について特に異論等はなかった。また、「オープンデータを利用すれば別の仕組みが考えられそうだが、現状は10年前とほとんど変わっていない」といった意見を得た。

#### 3) 上記1) 2) に係る情報システムの検討

以上を踏まえて、住民と行政のコミュニケーションに着目した情報システムを試作した<sup>[8]</sup>。システム設計方針は、矢巾町企画財政課と検討された。すなわち、住民が意見・感想・質問を投稿可能とする（方針1）、行政による投稿内容のグルーピング、公開・非公開設定を可能とする（方針2）、公開された投稿にコメントを追加可能とする（方針3）、の3点である。特に誹謗中傷への対応として方針2は有効と評価された。加えて、投稿受付期間を定めることとした。試作システムは開発言語に PHP、JavaScript、HTMLを、データベースにMariaDBを使用した。主要機能は大きく3つある。

- ・みんなの声機能：矢巾町が提示する資料に対するみんなの声（意見・感想・質問）を投稿する
- ・コメント機能：投稿されたみんなの声にコメントをつける
- ・管理者機能：矢巾町が住民に見て欲しい資料を公開したり、寄せられたみんなの声の中で類似する意見や同義の質問をまとめて公開する

図1としてシステム構成を、図2としてシステム画面例を示す。住民アンケートにおいて本研究への協力を申し出

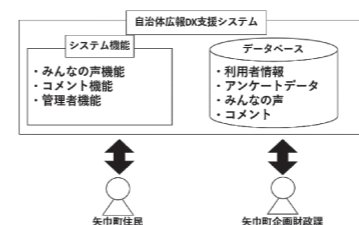


図1 システム構成例<sup>[8]</sup>



図2 システム画面例<sup>[8]</sup>

た住民21名に評価を依頼したところ、4名（男性2、女性2）から回答を得た。システムの使いやすさについての5段階評価では、4が2名、3と未回答が1名であった。「端末で操作なので空いた時間で回答しやすい」「シンプルで実際にも使いやすい」と肯定的な評価がある一方で、「開いてもどこに書き込んでいいかわからない」との指摘があった。またみんなの声機能についての5段階評価では、4が3名、2が1名と回答しており、「意見だけでなく感想や質問の欄もあり気軽に書きやすい」、「質問や意見などをだしやすいし、自分以外の考えを閲覧できるのもいいと思った」など肯定的な回答が得られた。その他、「ごちゃごちゃした印象で少し見づらさがあった」、「項目ごとに改行されると、もっと見やすい」などUIに関する指摘があった。

#### 4 今後の具体的な展開

研究チームでは、試作システムについて、「忌憚のない意見が展開されるためには、場の醸成が不可欠」「管理者権限でも投稿の状況（数など）が確認できるとより使いやすい」「使い勝手の面で改善が必要」といった意見が上がった。またマイ広報誌を運営するスパイラル株式会社（本社所在地：東京）の協力を得て、広報やはば関連データを提供頂けることとなった。関連データを活用することで、広報誌との関連をより深めたシステムデザインが可能になると見込まれる。

今後は状況を進捗させるための支援システムを試用しながら、次世代広報のあり方を引き続き検討していく。

#### 5 参考文献

- [1] 矢巾町：矢巾町地球温暖化対策実行計画，URL：<https://www.town.yahaba.iwate.jp/soshiki/jyumin/kurashi/2020042200020/>（参照日2024/5/31）。
- [2] 富澤浩樹：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，岩手県立大学地域協働研究研究成果報告集，vol.11，pp.68-69，2023。
- [3] Peter Checkland, Jim Scholes（著），妹尾堅一郎（訳）：ソフト・システムズ方法論，有斐閣，1994。
- [4] スパイラル株式会社：マイ広報誌，URL：<https://mykoho.jp/>（参照日2024/5/31）。
- [5] 長塚隆：地域資料としての自治体広報誌のデジタル化・オープン化に関するアンケート調査から，情報知識学会誌，pp.189-196，2022。
- [6] 三井祐介：行政広報チャンネルの特徴と広報誌の活用状況について，公共コミュニケーション研究，vol7，no.1，pp.17-30，2022。
- [7] 富澤浩樹，役重真喜子：システム分析手法を用いた地方自治体広報DXの基礎検討-岩手県紫波郡矢巾町を事例として，情報処理学会第86回全国大会，1G-05，2024。
- [8] 谷村颯斗：自治体広報DXに向けた官民協働支援システムの開発，岩手県立大学ソフトウェア情報学部2023年度卒業論文，2024。