

令和6年度第1回青梅市行財政改革推進委員会議事概要

1 日 時

令和6年6月7日（金） 午後2時58分から午後4時20分

2 場 所

青梅市役所 議会棟3階 第3委員会室

3 出席者

[出席委員]

菊池 一夫 委員	川合 純 委員	手塚 幸子 委員
清水 久員 委員	宇津木 順一 委員	岩浪 岳史 委員
下野 剛 委員	松永 初音 委員	本橋 大輔 委員

[出席青梅市職員]

大勢待市長以下11名

4 議事概要

(1) 市長あいさつ

(2) 委員長あいさつ

(3) 議題

青梅市の行財政運営に関する意見交換について

「デジタルを活用した市民サービスの将来像」を主題とし、情報発信をテーマに、委員間での意見交換を行った。

(4) その他

・次回委員会は、委員長と調整の上、令和6年9月頃の開催予定。

5 主な意見等

○ 青梅市の行財政運営に関する意見交換について

【意見】 令和3年度世論調査の結果では、広報おうめの読みやすさについて、高齢者の方が読みやすいと回答している割合が高い。これは意外な結果であり、読み慣れている方が読みやすいとの評価をしているものと受け止めている。若い世代向けにはスマホからも読みやすくすることがよいかと思う。

【意見】 令和3年度世論調査の結果で、ホームページの見やすさについては、「どちらともいえない」と「見にくい」を足すと65%を越えてしまう。個人的にも見づらく、必要な情報にたどり着くのが難しいと感じている。既に取り組まれているとは思いますが、SNSを活用して、ホームページにリンクでとばしたり、イラストや画像により視覚的に分かりやすく伝えることが大事だと考える。

- 【意見】 青梅市ホームページのトップページから、得たい情報にたどり着けない点について、同感である。武蔵野市等のＨＰを見ると、「暮らし」から「ごみ」のページにすぐアクセスができる。市として見てもらいたい内容を、トップページに持ってくるとよいのではないかな。
- 【質問】 ホームページの更新頻度と、掲載内容を決定するプロセスについて伺いたい。
- 【回答】 更新が必要なページについては随時更新をしている。プロセスとしては、各課においてページを編集し、秘書広報課が承認することで毎日更新している。
- 【質問】 申請があったものを承認するだけなのか。それとも戦略的に取り上げるものを決めているのか。
- 【回答】 イベント関係の情報や広報係で承知している施策について、「発信しなくてよいですか」という投げかけをしている。
- 【意見】 今のお話からすると、プロモーション的なクリエイティブな情報発信ができていないのではないかなと思う。発信力が弱い印象がある。
- 【意見】 情報伝達の手段が、文字から画像、動画へと変遷してきており、スマホでよく見られるような取組が必要と感じる。
- 【質問】 必要な情報へのアクセスとして、ゆめうめちゃんのチャットボットをもっと使いやすくできるのではないかな。
- 【回答】 ＡＩチャットボットについては、令和２年度に導入しており、多くの市民の皆様にご活用いただいていると捉えている。しかしながら、利用者からの質問と回答の紐付けを設定する作業が必要であり、かなり煩雑なため、他部署への横展開ができていない状況である。今後、生成ＡＩをチャットボットまたは検索エンジンに搭載することを検討している。
- 【意見】 チャットボットはスマホと相性が良いように思う。これと広報おうめが結びつくと良いと思う。
- 【質問】 令和３年度世論調査では、インターネットのホームページ閲覧やメール送受信ができる機器を持っていない人が１３．９％となっている。市としてはこの点についてどのように考えているのか。
- 【回答】 デジタルデバイドの解消に向けた取組は必要と認識している。高齢者向けにスマホの貸出しや体験等を通じて、利便性を体感していただく機会を提供している。これまで受動的に情報を得ていた方が、能動的に情報を取得するように意識の変革につながれたらと考えている。しかしながら高齢者以外の方に対する取組は不足しており、今後の課題である。
- 【質問】 民間においては紙媒体から電子媒体への変革が進んでおり、スマホを前提としたアプリが主流となっている。市として、広報の紙媒体の縮小など広報等のデジタル化について将来像をどのように考えているのか伺いたい。
- 【回答】 現時点では広報紙の縮小や廃止等は考えていない。デジタルとの併用が続くと想定している。デジタルとは言っても、現在ＰＤＦで公開しているだけの状況であり、こちらについては、更に見やすくしていく必要があると課題に感じている。

- 【意見】 実際、デジタルに一本化することは難しいと考える。
- 【意見】 デジタルによる危険な部分もたくさんあると考える。その点については、教育等で啓発していただきたいと思う。
- 【意見】 青梅市ホームページのトップだけを見ると面白くない。ボートレースを取り入れるなど改善してもらいたい。施設予約も簡単にできるといいが、非常に操作しづらい。
- 【意見】 チャットボットは、ゴミの分別と就学区域に限定されているものの、使いやすいという印象を持った。生成ＡＩの導入も賛成ではあるが、プロンプトを入力するのは難しく、使いこなせる人がごく一部で、大体の人は使わないということも予見される。現状では、チャットボットの方が、大多数の市民にとって使いやすいという気がしており、多くの人が使うコンテンツに絞り、チャットボットは残していくべきと感じる。
- 【意見】 デジタルデバйд対策として、専門家に教えてもらうことや、講習会を開くことが考えられるが、更に、市の職員が訪問や窓口相談などの機会に、スマホの操作について教えてあげられるようなやり方が効果的ではないかと考える。市の職員は、市民と触れ合う機会が多く、全員が広報マンだというような意識で、スマホの使い方、情報の危険性などを伝えていく取組も良いのではないかとと思う。このような市民サービスの取組を行うことは、市の一つの魅力になると思う。
- 【意見】 今の意見に大賛成である。自治会で回覧板のアプリをいれるように話しているが、アプリを入れて使うまでに抵抗感がある。高齢者でもスマホを持っているが、家族との通話ぐらいしか活用されていない。何かしらの触れ合いの場面で、スマホの便利な使い方を教えてあげるといような、高齢化の進む青梅ならではの安心して受けられるサービスがあったら良いと思った。
- 【意見】 良い取組ではあるが、スマホを他人に渡すとなると情報の漏洩などのリスクも潜んでいる。もしやるのであれば、しっかり体制を整えて実施する必要がある。
- 【意見】 高齢な世代にとっては、紙じゃないと信頼できないと思ってしまう面がある。私はスマホで青梅市のホームページを見たことがなく、必要があって見る場合はパソコンからである。仕事をしていた時の経験値から、その後の知見が更新されていないのが現状である。誰もが利便性を享受できるように、市内各地域にある市民センターを中心に、スマホ利用の啓発教室などを積極的に行うことも一案と考える。
- 【意見】 新聞を毎日読まれる方は、２０代で２０％、３０代で３０％、４０代で４０％と言われている。若い人は必要な情報はネット検索で入手している。私もそうだが、新聞を見るにしてもデジタルで見ている方も多い。
- 【意見】 話はずれるが、市の広報配布は自治会回覧から新聞折込に変わった。自治会加入率が最近では低迷している。自治会に入っていないくても広報を届ける必要性は理解しているものの、自治会離れが進んでしまった感がある。一方で、自治会は防災などで重要な役割を果たしている。今振り返れば、広報が自治会で配布されていた時代の方が良かったのかなとも感じる。
- 【意見】 私は税理士なので国税庁のＨＰをよく見るが、多くの情報が掲載されているためとも見づらい。生成ＡＩを活用した検索の仕方など、レクチャーしていただけたら、

年齢の高い方のためにも良いと考える。

【意見】 デジタルデバイドの問題もあり、デジタル化を進めると、自治会の主要なメンバーの年齢層の方とは相性が良くない面もある。デジタル化を進めながらも、アナログも併用することで、自治会にはアナログ面も考慮した仕組みがあれば良いと思う。

【質問】 外国人向けの情報発信というのはどのような状況か。富士山を目隠しするような自治体もあるようだが。

【回答】 ホームページの一部に翻訳機能を設けており、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ドイツ語に翻訳できる。ただし、インターネットを使い慣れた外国の方は Google の翻訳機能を使っていると思われる。ゴミの分別カレンダーも数か国語のバージョンを作っている。

【質問】 外国人観光客向けの情報はどうか。渋谷などに行くと外国人だらけであるが、青梅にもその波はきていると思う。

【回答】 青梅市で困っている一例としては、釜の淵公園などにＢＢＱに来られた外国人観光客が、ごみをそのまま捨てて行ったり、管理棟の脇に置いていくなどされている問題がある。看板にＱＲコードを掲示して注意喚起をしている。

【意見】 外国人は Google を見るので、うまく活用できればよいと思う。

【意見】 紙の媒体だと印刷や配布にかなりの費用がかかると思うが、デジタルになると経費的には安上がりになると思う。浮いた予算で、高齢者であってもスマホを使えるように丁寧に教えてもらえる機会を作っていただけたらありがたい。

【意見】 正直なところ、ホームページやアクセス数については、及第点かなとも思う。不要なページを整理することは必要と思う。

【意見】 Instagram の「青梅ブルー」や「うめたま」などでは、色々な情報がスッと入るような発信をしている。堅い言葉ではない、柔軟な情報発信にしていきたい。

【意見】 市民向けと事業者向けのページがきちんと分かれていると利用しやすいと思う。

【意見】 デジタルの便利な面を積極的にアピールして欲しい。マイナスな面が先行しており、市民はデジタルに手を出しづらいという現状もある。

【意見】 検索により青梅市を調べることにについて議論をしているが、これからは Instagram とか TikTok を活用することにより、青梅市の情報発信が、検索者だけではない多くの人の目に入る状況を作っていけるのではないかなと思う。

【意見】 コロナ禍で気になったのは、ワクチン接種による重症化の情報など、情報の信憑性である。こういった点で他市と差別化できないかなと思う。ＡＩの導入も一案である。

【意見】 コロナの時は、市のホームページを見ることで正確な情報を手に入れるように意識した。自治会については、回覧板をまわすのが手間で加入しないという人もいるが、回覧板アプリで、「ＳＯＳ」ボタンや「無事です」ボタンがあれば良いと思う。このような安心感を自治体加入のメリットとして示せるのではないかな。ホームページをこれから改訂するのであれば、高齢の方や市外から転入される方など、青梅市のホームページをよく分かっていない人に使ってもらい、必要な情報に辿り着けるようなものであるか検証し、不慣れな人でも使いこなせるようなものにしてみたい。

【意見】 シニア層は紙媒体を見る。紙媒体にQRコードを載せるとよい。QRコードは高齢者でも使える。広報おうめではQRコードを載せている。

【まとめ】 次回の委員会では、情報発信のあるべき理想像や、具体的な取組等について、引き続き意見交換を行いたい。

以 上