

令和6年度第2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10月29日（火） 午後2時27分から午後3時58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
清水 久員 委員
松永 初音 委員

川合 純 委員
宇津木 順一 委員
本橋 大輔 委員

手塚 幸子 委員
岩浪 岳史 委員

[出席青梅市職員]

大勢待市長以下9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

前回委員会に引き続き、「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7年1月頃の開催予定。
- ・昨年度実施した、市の行政評価に対する外部評価については、対象事業がなかったため、今年度は実施しないこととなった。

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

①【市ホームページの改善】

【覬】 ツールや手法は、どんどん変化していくため、提言時には変わっていることもあり、ツール類については「現時点では」ということで、抽象的に概念や方向性、考え方についての議論で良いのではないか。

【覬】 必要な情報にたどり着くのが困難というのは、世代によって違うかもしれない。

【質問】 ホームページの更新頻度について知りたい。

【回答】 更新については適宜時点修正を行っている。新しい情報についても必要なタイミン

グでページを作成し、公開している。

【質問】 ホームページ掲載の基準や更新の必要性については、各課の判断か。

【回答】 原則、各課判断である。情報発信の手段としてメール配信やLINE もあり、LINE で配信する内容は、ホームページにも掲載するよう調整している。また、原案は担当課で作成しているものの、各課まかせでは、統一性がなくなるため、秘書広報課でチェックを入れた上で公開している。しかしながら、掲載している全ての情報を把握できていない部分があり、古い情報が残っていて市民から指摘を受けるケースもある。

【意見】 掲載を必須とする事項や掲載期限等について、統一基準やルールがないことについては疑問である。秘書広報課で一定の審査は行っているにしても、各課で共通認識を持つように進めてはいかがかと感じた。

【意見】 ホームページの情報量がとても多く、管理に苦労しているものと推察する。ホームページというものの自体が、辞書とか辞典のように、隅々まで見るものでは無くなっている。ホームページは情報を網羅的に載せ、必要な情報発信は SNS で個別に発信していくことが主流と考える。情報発信の手段についても乱立しており、市民も世代による差異や、アナログ派とデジタル派と様々である。若い人はこういう SNS を使用しているからこれを使おうとか、お年を召している方は Facebook を使用しているから使おうとか、ツールやターゲットを考えた手法の選別を工夫することも一案である。

【意見】 昨今のホームページはむしろデータベースであり、基本的に従来の方法でホームページを見やすくするのはあまり意味がないと感じている。テクノロジーがどんどん発展している中で、AI を活用するなど、データベースをクロールして適切な情報を発信していくほうが、コストがかからず良いのではないかと思う。テクノロジーを活用しながら、質問に対して適切な情報を出すという形の方が利用者にとって魅力的であると思う。AI の発展により、そのような技術が現実的になっている。

②【デジタルデバйд対策】

【意見】 デジタル化に付いていけない方々への支援は大変重要である。高齢者はホームページを見ないし、デジタル機器の操作から縁遠くなってしまっている。学校や地域の施設を使って、講習の機会をできるだけ作っていただきたい。

【質問】 高齢者向けスマートフォンの貸出し状況はいかがか。

【回答】 高齢者支援課で実施しており、100 人を対象にスマートフォンの貸出しと講習会を実施した。対象者の年代は、70 代が 51%、80 代が 39%となっている。全体の 78%が継続して利用したいという意向を示していた。高齢の方であっても、機会さえあればデジタルデバйдからの脱却も可能と認識している。

【意見】 フィルターバブル現象により、偏った情報ばかりに接することで精神を病む方もいる。インターネットの危険性について啓発していただきたい。ご高齢の方には、周囲に自分の安否を知らせられるというような「安心」という切り口で、スマートフォンの機能を案内し、体験してもらえたらと考える。

【意見】 高齢者だけでなく、若くても必要な福祉政策にたどり着けないケースがある。市ホームページはカテゴリーに分かれているが、必要な情報にたどり着くことまでに結構

悩んでしまう。例えば、「赤ちゃんができたら」というような、出来事がベースとなるインターフェイスであれば分かりやすいと考える。

【見】 前回委員会資料で、青梅市ホームページのページビュー数を見ると、こども家庭センター等のビュー数が低く、子育て系のページがあまり見られていないのではないかと感じた。

【見】 こどもたちが、SNS 等を通じて簡単に犯罪に手を染めることが社会問題になっていることから、学校教育の現場でも怖さを伝えとか、地域でも啓発活動が大事と考える。

【見】 色々な情報に接することでストレスを感じる方もいるので、広告を排除した信頼性の高いポータルアプリを用意することも一案と感じる。自分でカスタマイズも簡単にできるようなものが徐々に増えてきており、そのようなことに予算を出すということも検討されると良いかもしれない。

【見】 QR コードで案内するなどし、オンラインで相談を受ける行政もある。簡単な操作であれば誰でも対応できるし、市役所まで来なくて済むので一案と考える。

【質問】 青梅市手続き判定ナビを見るとなかなか面白いが、利用状況はどうなっているか。

【回答】 手続判定ナビは、引っ越しや結婚、出産等といったライフイベントの際に、市役所でどのような手続きが必要なのかが分かるものとなっている。今年の3月から8月までで4,439件の利用があり、平均して1日29件程度のアクセスがある。機能を充実させ、オンライン申請にもつなげていきたい。

【見】 意外と利用が多い印象である。名称からはサービス内容が分かりづらいと感じるため、入口を改善したら良いと思う。

【見】 情報発信の受け手側の問題があり、今後のサービスを考えるに当たっては、デジタルの活用実態を把握していくことが必要と考える。スマートフォンを持っていたとしても電話とメールだけしか使っていない方もいる。

【結】 令和3年度の世論調査では、PC やスマートフォン機器の保持率を聞いており、73.2%が持っているとの状況であった。世代別では70代からは46.6%と低くなっている。

【見】 一案として、来庁する市民にスマートフォンの便利機能をアドバイスすることで活用が進むとも考える。

【見】 昔から「情報」は存在していて、コミュニティがその共有や情報の補完を担っていた。親族や地域の近所の方が、その役割を担える可能性もある。

③【戦略的な情報発信】

【見】 20代～30代前半はInstagramやTikTok、YouTubeでのショート動画が人気。写真や動画コンテンツに反応しやすい。30代後半～50代位はFacebookやX（エックス）の利用率が高く、ニュースや信頼性のある情報を重視する傾向がある。テキストでも、分かり易いイラストやビジュアルがあると理解しやすい。60代以上のシニア層は、スマホやタブレットの利用が増えているが、SNSの利用率は比較的低い。このように世代によって発信のツールも異なると思う。

【見】 観光や移住定住ならInstagramやFacebookからホームページからの情報発信、

高齢者や市民向けにはLINEでの情報連絡も使われているようだ。

【質問】 LINEとX（エックス）で使い分けはあるのか。

【回答】 明確な基準はない。強いて言えばLINEは個人向け発信、X（エックス）は全体向けとなる。LINEは受取希望情報の設定をしていただいている。

【意見】 コロナ禍において、情報が制限されたり、偏向報道が多く、当時の情報には誤ったものもあったということだった。情報がいかに正直にきちっと出るかということが非常に大事だと考える。

【意見】 企業向けの情報がどこにあるか分かりづらく、企業誘致を推進している一方で、そのギャップがある点は改善してもらいたいと感じた。

【報告】 ホームページの制限上、大きくレイアウトを変更できない部分もある。1つの解決策として、生成AIをホームページ検索に入れるように事業者と調整している。来年の春には使えるようにしたい。

【質問】 戦略的な情報発信とはどういうことか。

【回答】 どういうターゲットに伝えるか等、目的を達成するための情報発信を行うことである。

【質問】 シティプロモーション課はどのような役割で、どのような戦略的な情報発信をしているのか。

【回答】 観光係とシティプロモーション係がある。このうち、シティプロモーション係では、青梅に移住してもらうようにするための施策として、移住支援金や結婚応援金等といった事業を実施しているほか、転出の抑制といった取組も実施している。また、移住・定住ポータルサイトやInstagramを開設し、情報発信を行っている。

④【デジタルツールの利活用】

【意見】 全てのことが生成AIで済むようになってきており、知りたいことについて自分のスマートフォンやPCのAIから質問を投げかければ、目的の情報を誰でも容易に知ることができる時代に入ってきている。既に同時通訳や音声認識の技術も発展していて、スマートフォンを置き、多言語で複数の方が話をしても会話ができる。チャットボットも簡単に自作できるようになってきているので、ホームページにあまりコストを掛ける必要は無いように思う。

【意見】 AIは公益のために活用されるべきであり、ホームページにAIが入ることを期待している。

【意見】 回覧板アプリの中にSOSボタンがあればよいという意見もあったが、周囲の人たちと簡単に安否情報を共有できるものがあれば役立つと考える。

【意見】 市民に対し、詐欺的なものに対するチェックテストをやって、危険度を認識させる等の啓蒙があると良い。

【意見】 災害に備えた機能であるとか、大きなメリットがあればサービスが広がっていくのではないかと感じる。便利さを体感してもらってサービスにつなげられたら良い。

【意見】 若い方等が、X（エックス）やTikTokを時間潰しで見ているからといっても、必ずしも情報の取得が得意であるわけではないということも考慮したい。

- 【意見】 先ほど議論で出たように、ホームページで必要な情報を探し出せない市民もいる。一般のアプリを利用し詐欺にひかかってしまう方も後を絶たない。それらの解決方法として市民ポータル的なアプリを構築したり、現在利用しているものに情報を集約することも一つの手ではないかと思う。また、沢山情報が流れてきても忘れるので、リマインダー機能や、緊急時のプッシュ通知機能を備えると全世代にとって便利である。
- 【意見】 安否確認のツールはぜひ導入していただきたい。
- 【意見】 ガバナンスや情報の信頼性の担保も、今後、ルール化が必要と考える。特に、報道などによる情報の信ぴょう性に揺らぎがでている。タイムリーな情報更新と偏りが無い情報の信ぴょう性の根拠を明確にすることが大事である。
- 【意見】 戦略的な情報発信について、プロモーションや市のPRは、リアルイベントとセットで行うことで、相乗効果があり訴求力が高まると考える。
- 【意見】 詐欺メールが多く来る昨今、市の情報発信でも対策を行っていく必要がある。青梅市がそのようなことに悪用されたり、市民が被害に合わないようにすることが必要である。
- 【意見】 外国人は日本人と違った意外な視点を持っている。外国人向けの情報発信は外国人にやっていただく方が良いと考える。御岳山の宿坊では既に取り組んでいるのではないかと参考にしてほしい。
- 【意見】 市のホームページはカテゴリ別に分かれていて個人的には見やすいと感じている。もし、リニューアルがあるのであれば、事業者向けのカテゴリを設けたり、生成AIを活用していただけたらと思う。
- 【まとめ】 次回の委員会は1月の開催を予定し、意見交換結果についてとりまとめを行いたい。

以 上