

【質問票】

評価対象施策 C「発信力の強化・双方向による共有」

	質 問	回 答
1	<p>新聞と同時に広報紙が配布されているようですが、若者世代は新聞をとっていいないため、若者が情報を得ることは難しいと思います。公民館などで配布していてもそもそも興味がない場合はそれをとることはありません。この辺りについて若者へのアプローチをお聞きます。ネットへの登録も関心がなければなされないと思いますので、この辺りの工夫について教えてください。</p>	<p>若者へのアプローチについては、一般的にその生活スタイルの中で行政との接点が少ない世代であり、また新聞をとる方が少ないと想定されるため、どのように情報を届けていくかについては、施策評価シートの総括でも記載したとおり、課題として認識しています。</p> <p>広報紙</p> <p>各種広報紙については、全戸配布や新聞折込のほか、市内の公共施設や小田急線 3 駅、スーパーやコンビニエンスストア等、広報紙ごとに様々な配架場所への設置やレイアウトの工夫等、多様な年齢層に受け入れられやすい紙面づくりに努め、多くの方々に手に取って、興味を持ってもらうための工夫をしています。</p> <p>また、SNS 等の若者になじみやすい媒体による情報発信や市ホームページ、こまえ電子図書館、カタログポケット、TAMA ebooks への掲載、こまなび電子版への発行のお知らせ等、様々なオンライン媒体を活用することで幅広い年代に情報が届くようアプローチを行っています。</p> <p>興味を持ってもらうための工夫と興味を持ってもらった分野の情報について、気軽にアクセスできるように、多様な情報の入手方法を確保するよう努めているところです。</p> <p>学校との連携</p> <p>児童・生徒が対象の事業や子育て世代向けの情報発信は、学校を通じて児童・生徒へ直接チラシ等を配付し、保護者に届けるようにしています。事業でアンケートを実施したところ、「チラシでこの事業を知った」という回答が多かったことから、一定の効果があると認識しています。</p> <p>また、電子図書館の利用については学校の授業で扱っていただくなど、学校と連携した利用啓発を行っています。</p>
2	<p>デジタルサイネージの設置の費用は、すべて公費負担で設置をされているとの理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>設置費用及びデジタルサイネージ等の設置及び維持費用は、自動販売機の飲料の売り上げにより賄っているため、市の負担はありません。</p> <p>※施策評価シートの事業費につきましては、決算額が計上されていますが、自動販売機メーカーから同額の歳入があるため、市の負担としてはありません。</p>
3	<p>外国人住民への発信方法とどのくらいの頻度で発信をしているのか。それは在住外国人あてなのか、観光的アプローチとしての発信でしょうか。</p>	<p>多言語翻訳機能があるカタログポケットを通じて、各種広報紙の発行に合わせて発信しています。（「広報こまえ」（月 2 回）、「わっこ」（月 1 回）、「こま eco 通信」（年 3 回）、「安心安全通信」（年 3 回））</p> <p>発信の目的の一つとして、市政情報を届けにくい、在住外国人に対してアプローチを行っています。</p>
4	<p>障がい者や外国籍の方との双方性への工夫について教えてください。また、施策への反映がどのようにされていますか。実際例があれば教えてください。</p>	<p>現在、双方向でのやり取りとして実施している取組は、ふらっと移動市長室及び市長への手紙制度です。両事業については、障がい者や外国籍の方に特化した事業ではありませんが、いただいた御意見については、各担当部署が検討し、施策に反映できるものについては反映します。</p> <p>最近ですと、聴覚障がいのある方から、「コロナ禍で職員がマスクをしていることから口元が見えず、読み取りが難しいため、音声文字変換アプリを導入してほしい」との御意見をいただき、市役所総合案内窓口にて A I ボイス筆談機を導入しました。</p>

5	<p>緊急時の発信について、特別な方法があれば教えてください。例えば、SNS 登録者についてはその登録内容にかかわらず情報が行くようになっている等ありますか。</p>	<p>緊急時においては、即時性が問われるため、SNS（Twitter・Facebook）を用いて、リアルタイムに情報を発信します。狛江市公式アカウントを登録していれば、利用者自身のタイムラインに情報が届くようになります。</p> <p>また、災害時の避難情報等については、安心安全情報メールや主要な携帯電話事業者の対応端末（スマートフォン、携帯電話）に一斉配信する緊急速報メール・エリアメール等の発信手段があります。</p> <p>市ホームページのトップページにも緊急情報枠を設け、情報を容易に入手できるように設定します。</p>
6	<p>情報の双方向性については十分な成果を上げていますか。そのあたりの指標があればご教えてください。</p>	<p>双方向による共有については、十分な取組を実施できていないため、市民と行政が双方向にやり取りができる環境づくりについて、アナログ・デジタル共に推進し、タッチポイント（市民と行政の接点）を増やす取組が必要だと認識しています。</p> <p>また、情報の双方向性についての指標はありません。</p>
7	<p>若者への発信のために若者目線の情報発信のため、市民を巻き込んだ事業等があれば教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特別に若者のみを対象としておりませんが、狛江市公式 Instagram を開始した際に、「#やっぱり狛江」のハッシュタグを付けて狛江の魅力を発信していただきと呼びかけ、若者を含む市民を巻き込んだ事業を行いました。 ・令和 2 年度実施のこまえ桜まつりにおいても、SNS のハッシュタグを活用した投稿を促し、参加者を巻き込んだ取組を行いました。 ・令和 2 年度実施の令和 3 年成人式において、新成人による構成される実行委員会にて Instagram を開設し、その Instagram アカウントを活用し情報発信を行いました。 ・子育てに関する情報を市民が市民目線により市民のために発信するものとして「こまえスマイルぴーれ」を運営しています。 ・主に中高生世代を対象とした図書について、図書館利用者がお薦めする図書の POP を募集し、図書と併せて展示をすることにより若者世代を中心とした利用者への読書啓発を図りました。
8	<p>市内の児童、生徒に対する発信などはありますか。その媒体、留意している点、効果等あれば教えてください。</p>	<p>児童・生徒が対象の事業や子育て世代向けの情報発信は、学校を通じて児童・生徒へ直接チラシ等を配付しています。学校を通じての配付については、直接児童・生徒の手に届くことで、その保護者にも届けることができることから、情報発信の効果としては高いと考えています。</p> <p>また学校を通じて御協力いただく事業等については、実施方法等についてあらかじめ協議し、学校側の負担にならないよう留意しています。</p>
9	<p>アンケートの n 値は統計として十分という根拠はあるのでしょうか？</p>	<p>市民アンケートにおいて、「あなたは、必要とする市政情報について、広報こまえや市ホームページ、市ツイッター等でいつでも得ることができていると感じていますか。」という問いに対して、「得ることができている」あるいは「どちらかといえば得ることができている」と回答した方の割合が 73.4%でした。</p> <p>市民アンケートは無作為により抽出された方を対象に行ったもので、全数調査（18 歳以上の全市民に対して実施した調査）を行った場合に得られる結果と誤差が生じる可能性がある（標本誤差）ものです。</p> <p>今回の問の n 値は 852 で、結果が 73.4%の場合、標本誤差は±4.41%となるため、全数調査を行った場合の結果は（69.0%～77.8%）となります。</p> <p>※令和 3 年度狛江市前期基本計画の指標等に係る市民アンケート 調査報告書（一部抜粋）参照</p>

10	目標値というのは誰がどうやって定めた数値なのでしょうか？	<p>前期基本計画の施策に係る指標の目標値については、狛江市総合基本計画策定庁内プロジェクトチームにおいて検討し、狛江市総合基本計画策定庁内会議（市長、副市長、教育長、各部長で構成）にて決定したものです。</p> <p>目標値については、それぞれの指標の直近5年間の数値の推移を元に目標値を設定しています。新たに市民アンケートにより現状値を把握した指標については、結果の数値を元に、一定の基準を定めて目標値を設定しています。</p>
11	紙媒体の内容はそれぞれ成程と思うものもありますがこれだけ多く発行する必要があるのでしょうか？その必要性のレビューを行ったことはあるのでしょうか？	<p>これまで、各広報紙の必要性についての検証を行っていませんが、市民アンケートの結果において、市政情報を得る手段として最も多い回答は「広報こまえ（78.6%）」であり、次に、「市ホームページ（58.7%）」、3番目に多い回答は「各担当課で作成する広報紙（30.7%）」であったこと、また、平成30年8月に実施した意識調査の中で「環境に関わる施策・情報の入手方法」という項目で、効果的と考えられる情報発信について市民等の意向を調査し、結果として、広報紙の回答割合が最も高いことから、紙による情報発信の必要性について認識しているところです。</p>
12	紙媒体の発行部数（実配布数）は何部あるのでしょうか？	<p>予備や公共施設等への配架分もあるため、発行部数を回答します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報こまえ」の発行部数は、各29,600部です。 ・「安心安全通信」の発行部数は、各48,000部です。 ・市民活動・生活情報誌「わっこ」の発行部数は各31,000部です。 ・環境広報誌「こま eco 通信」の発行部数は各46,000部です。 ・教育委員会広報誌「ガク☆チキ」の発行部数は各30,000部です。 ・「こまえ公民館だより」の発行部数は各約400部です。 ・こまえ図書館だよりは館内にて配布しており、不足時には増刷しているため部数は決めていません。
13	新聞折込では総世帯数の何%をカバーしているのでしょうか？	<p>令和3年8月1日時点で46.1%となります。 （参考）令和3年8月1日時点総世帯数：43,222世帯、新聞折込部数：19,950部</p>
14	アンケートに『必要とする市政情報』という言葉が出ていますが、市側も市民側も同じ意味合いでとらえているのでしょうか？	<p>本設問は、アンケートに回答する方が必要とする情報を得ることができているかという点について伺っているものです。市民の皆様にもそのような趣旨で御回答いただいているものと認識しています。</p>
15	LINEを活用した情報発信では、市民からもメッセージを送付する等、双方向でやりとりすることは可能でしょうか。	<p>現状、LINEは新型コロナワクチンの接種予約システムとその情報発信のみの運用を行っており、双方向のやりとりはできません。今後、市民からの問合せに自動応答で対応できる機能等を盛り込んで行く予定です。</p>