

( 1 ) 住民アンケート調査 中間報告について

資料 1・2 を使用し、住民アンケート調査の中間報告について、事務局から説明しました。

( 2 ) 討議

会長 事務局から今回実施しましたアンケートにつきましてご報告いただきましたが、このアンケートは以前の懇話会でご検討いただいていたのですけども、もっと今の状況に沿った形した方がいいんじゃないかということで、副会長と事務局とで協議して、前回から少し変えてより今の町行政に役立つような形へ変更して実施いたしました。その辺りの説明が抜けておりましたので、遅ればせながら併せて付言させていただきます。

インターネットを利用してない人が 140 人いらっしゃるというのはどのように分析していらっしゃるのでしょうか。情報化を推進するのはいいけども、5 人に 1 人という結構な割合の方がインターネットを使っていないという結果になっています。年齢構成との兼ね合いもあるのですが、140 人が使用してないのだったら全員「接続してない」のところに出てこないといけないのですけども、その割にはその次の「自宅でどんなインターネット接続サービスを利用されていらっしゃるのか」というところに対しては、結構みなさん使ってらっしゃるような数字になっていて、バランスがあっているのかなという気がします。

財政課長 そのあたりの分析が非常に難しいですけども、一つは無作為抽出でアンケートをお送りしているのですが、返ってきている方は高齢の方が多いようです。3 ページの円グラフをご覧くださいますと、ピンク色のところが 60 代、水色でちょっと網がかかっているようなところが 70 歳以上ということで、60 歳以上が 3 分の 1 ぐらいを占めております。そういうことから考えますと、通常行政の場合は 65 歳以上を高齢者と申し上げますけども、精華町人口 3 万 6,000 人から 7,000 人ほどのうち、高齢者の比率がだんだん高くなってきているのかと思われます。

ただ年齢だけで申し上げられないところもありまして、60 歳で定年を迎えられた方で、仕事をやっているときにはあまり時間がなかったけれども、第二の人

生になって時間に余裕ができてパソコンをさわってみるというような方もいらっしゃるのではないかと思います。町のITサポーターさんの方で年賀状作成などの講座をすると非常に人気がございますして多数の応募があるのですが、それもお若い方じゃなくて年配の方の比率が結構高いという実態もございます。

委員 私どもITサポーターでは、毎週水曜日と第3土曜日に図書館の前でパソコン相談会をやっていますが、男性の方で、企業ではデータ入力などでパソコンを使っておられた方が、それがなくなって相談会に来られる方が2年ほど前から多くなっていますね。また、相談会では当初は役場のパソコンを使ってやっていましたが、パソコンが安くなったためかわかりませんが、今はほとんど持ち込みのパソコンを使用される方が多いですね。企業に勤めておられて、そのときは仕事の範囲内でやってこられた方が、退職されて何をするか、それがまだ模索中の人が多いみたいで、このアンケートでもその辺りが出てきているのじゃないかというふう感じとれますね。

会長 人口構成で65歳が一つの行政的な区切りだとするならば、これから5年先、あるいは10年先を見通す中で、それ以下と以上のところでの利用の仕方は分けて把握しておくことが必要かもしれないですね。それが5年先、10年先とシフトしていくわけですから、そこへ向けた部分を行政としては考えておく必要がある。それと同時に、デジタルデバイトの解消が強く言われていますから、それも並列にやるという形をとっていかないといけません。

アンケート結果を全世代で平均化していくと、どうしても平均化された見方になってくると思います。データは収集されているのですから、有効に活用する処理の仕方、データの見方を検討していただければと思います。

財政課長 5年後10年後の状況についてですが、やっぱりこれからの世代、団塊の世代の方はみなお若いですしお元気です。5年先でもこれからまだまだ平均寿命が延びてくるかなという状況です。そういう部分で、町としても情報機器が住民生活を支援できる部分は、今まで以上に広がっていきだろうと認識しており、今後の大きい課題だと認識しております。

それと、今回アンケートの自由記述でも、アナログ的なものも含めた、幅広いバランスのとれた情報提供を求めのご意見も多く寄せられておりますので、情報化を進めるときには過度に情報機器に偏重するということではなく、バランスのと

れた幅広い情報化の進め方を、我々も留意しないといけないと感じております。

委員 精華町のホームページをほとんど利用したことがない方が325名ありますが、町としてこれはどうしてだろうという予想はあるのでしょうか。というのは、こういうものを利用すれば役場の方も色々な意味で仕事が楽になるはずでしょうし、場合によってはインターネットで手続した場合は普通の料金より安くするとか、そういうメリットも含めて活用できれば、町としても利用者としても便利になるような気がするんです。そのあたり何かお考えはあるのでしょうか。

財政課長 本町のホームページがあまりご覧になられてないというのは、結果として事実ですので、少し残念な思いもございます。現在はほぼどこの地方公共団体ではホームページを提供しておりますけども、一般論として、住民からすれば欲しい情報が見当たらなかつたり、あまり要らない情報が並んでいたりする一方で、行政側からすれば知らせたい情報が並んでおるという状態で、行政側がお知らせしたい情報と住民さんが求められていらっしゃる情報の間にミスマッチがあるというのが全般的に言われているところです。

ただ行政としても、素早くお知らせするという情報の即時性の部分では非常に有効な手段ですので、そういう部分ではできるだけご利用いただけるような啓発に努めていく必要もあるでしょうし、民間企業のホームページは面白いづくりのホームページがあつたりするのと比べると、どうしても面白みに欠ける部分はあるかなと考えております。

会長 別にお客さんを集める訳じゃないので、的確な情報を出していれば、ユーザー側からしてみれば役所へ年に何回来るかというのと同じことですから、そのぐらいの利用頻度というのは別に問題はないとは思うのです。問題は利用される際の使いやすさですよね。さっと使えるのだったら次もまた利用されますが、そうでなければ次からは利用頻度が減ってしまう可能性があります。ホームページを見に来られた方に、「ああなるほど、これは便利だね」ということを実感していただく必要がまずありますよね。

どのような方法で町からの情報を得ていますかという問を見ると、やはり広報誌「華創」が一番多いという結果も出ていまして、アナログ的なところとの位置づけや役割分担をどういうふうにするのか。例えば、広報誌のところには概覧だけを1、2ページで書いておいて、あとはホームページを見てくださいという

形にして、情報の中身はほとんどホームページに掲載するというような。経費削減が重要になってくると思うのですが、両方を同時というのはなかなか大変だと思いますので、ウエートをどちらに置くかという判断がそろそろ必要になってくると思います。

それから初回にも申し上げたんですけど、地デジの発達でデータを取るという行為に今一般の方々が、慣れ出しつつある訳ですね。それで、簡単に情報がとれるというのを覚え出してくると、そちらの使い方に慣れますから、それと同じような動かし方を、多分ホームページ上に要求されるようになってくるでしょう。地デジの使い方とよく似た色分けやdボタンなど、そういう形が必要になってくるだろうと思います。7月24日からはその見方が変わっているのだろうと思いますし、それはホームページの方にも当然波及するだろうし、PCの利用も変わってくるように思います。特に高齢者になってくると、地デジの方から情報化に入っていく人も出てくるだろうなと思います。

委員 情報化の課題として、情報弱者への配慮もとても大きな問題だと思うんですね。先ほど会長がおっしゃったように、年代別の解析が必要だと同時に、男女別も必要だと思います。それから地域別、例えば新興住宅地と旧の古い住宅地の中では、インターネットにアクセスする環境が違うかもしれません。それがデータ化で出てくるんじゃないかと思うんですけども、そういう解析をすると、例えば旧村にいる人にはもっと助けがいるとか、それからあと女性にもうちょっと講座を開く必要があるとか、そういうことが出てくると思うんですよ。そういうことをデータのクロス集計みたいな解析をして、明らかにする必要があると思います。

財政課長 ただいま非常に的確なご指摘をいただきました。現時点でクロス分析のところまでは到達していない、浅い分析ですので、そういう部分でご指摘いただきました属性ごとのクロス分析は必要だと認識をしています。クロス分析まで踏み込みますと、もう少し実態が正確に見えてくるのかなと思っています。

会長 重要なお指摘であると思います。どうしてもこういうアンケートをとりますと、全体像をまず見ましょうからスタートしますが、ある程度のデータ数がそろっているところは、個別にその年代や地域を出していく方が、行政として次にどういう手段を使うかの有用な資料になっていくと思います。

委員 先ほど「華創」に重きを置いてとか、ホームページの方を重きに置いたらどう

かという意見もあったのですが、私たちは「華創」を朗読で吹き込んでテープで視覚障害者の方にお配りしているのですが、そういう視覚障害者の方々は「華創」が唯一の情報源なのです。その辺はどのようにお考えでしょうか。あまりパソコンとかインターネットの方に重きを置かれると、情報が行き届かないのではないかなという不安があるのですが、どうでしょうか。

会長 地域内における、そういったいわゆる特殊な事情がおりの方に対するサービスというのは、別次元で考える必要があるかと思います。それはそれで個別のパスを必ず確保しておかなければいけませんし、そのために作る「華創」というものがあったとしてもいい。ただ同じものを全員に配布するのがいいのかというところを少し考える必要があるかと思います。どれくらいそういった方がいるかでウエートの置き方は変わってくるかとは思いますが、その方がかえって行き届いた形にもなるような気はしております。これは私が一住民として感じている個人的な意見ですので、行政の方からありましたらお願いします。

財政課長 今ご指摘いただきました、ハンディキャップをお持ちの方への対応、この部分については一般的な情報提供のためのチャンネルとはまた別の、いわゆる福祉サイドでのサービスで補完していくというような形で考えています。

情報化は、どちらかと言いますと効率性や経済性の中で議論されることが多いのですが、行政としては「対象者が少ないからこのサービスは要らない」という考え方ではございません。一般に向けて大量に同一の情報を提供するやり方と、個別にその方その方に応じた情報の提供するやり方では、各々必然的に方法が異なりますので、そういう部分は一番適した形で情報提供の方法を考えていくということになるかと思えます。いろんな技術の進歩によりまして、例えば自動音声読み出し装置のようなものができるなど状況が変わってくる部分もありますので、それはこういう一般的な情報化とあわせて、福祉面でのいわゆる情報弱者に対する配慮も並行して進めるという形で行政としては考えています。

副会長 情報化をどういう位置づけで考えるかというのが論点だと思うんです。インターネットなどの通信系の情報化を進めていくということを目的としているのか、それとも「華創」も含めて町からの行政情報の出し方を情報化していくという形でいくのか。今回のアンケートでは、結果は5年前のアンケートと全く変わっていません。精華町の広報誌っていうのは全国ナンバーワンをとったぐらい素晴ら

しいもので、本当にあれ1冊を読むと町の行政がすべてわかります。でも、例えば何々課がどんな仕事しているのかなというふうなことを見る必要があればホームページを見るというふうな情報のすみ分けをもう少し展開していくと、もっとホームページを見ていただけるかなというふうに感じました。

あともう一つは、アンケート集計結果の31ページを見ますと、情報化推進への疑問とか、例えばインフラの整備推進とかいうふうな意見が出ていますが、一方7ページに戻りますと光ファイバー、それからブロードバンドの普及率がかなり進んでいることがわかります。そこで、これ以上何のインフラを整備するのかっていうところがよく見えないんですね。何をすれば良いのかっていうのは、やはり先ほども申し上げた情報のすみ分けっていうふうなものができていないがために、混乱していて氾濫しているんじゃないかなというふうに思いました。

財政課長　ご指摘いただきましたように、紙媒体の「華創」とホームページでの行政情報の発信では、おのずと目的や扱うメニューというのは異なるんであろうなと思います。「華創」は月1回の発行で、最終原稿締め切りが発行の1カ月前ですので、皆様方のお手元に届くときには1カ月前にわかっている情報だけがお手元に届くということで、1カ月前から今までの情報というのは「華創」には載ってないんですね。その部分をカバーする適時性という点では、やはりホームページの活用という部分が大きいと思います。

また、統計データの的な情報というのは、どちらかという「華創」のような広報誌にはなじみませんので、やはりホームページで情報の提供を行うということもあります。そこについては、ホームページと「華創」の住み分けってというのが、体系的政策的に検討できれば良いものになるかと思っています。

委員　今、行政情報の発信という点からお話なさっていますが、住民と行政の関わり合いというのは、一方方向ではだめだと思うんですね。そうすると双方向ということをお考えますと、例えば住民の方から質問があったりしたときの対応として、インターネットは使えるんじゃないかなと思うんですけれども、そういうお考えはありますか。

財政課長　住民さんとの協働を進める際は片方の行き来じゃなくて双方向でというのはもちろんそのとおりでございまして、その部分で行政が考える一番というのはやはりフェイス・ツー・フェイスですね。向き合って膝突き合わせてという、そ

の距離感が大切だと考えていますのでそれが一番なんです、いろんな情報のやりとりの中ではそういう電子情報機器を使ったやりとりも使える部分はあります。今でも、例えば電子メールを活用した情報のやりとりとか、行政の講座の受講生募集などで電子メールでの受け付けを活用している部分もございますし、やり方、方法はいろいろあるのだろうなと思っています。

委員 例えは精華町の財政状況について、この間、町経済のお知らせみたいなのを見ましたが、そこから更に詳しいことを聞きたいときに、そういった住民みんなに関係あるようなことは、ネットの双方向でみんなの意見が入っていくようなやりとりがあってもいいんじゃないかと思うんです。かなり大変かもしれないけれど、議員を通した町政への関わりだけではなくて、もっと個人の意見をすくい上げるのがインターネットの本当の役割じゃないかと思うんですが、いかがですか。

財政課長 今、一例として町の財政状況という部分を取り上げてご質問がございましたが、それは行政全般においてもと思えますけど、行政としてはそういう住民のご意見を頂戴したいという立場です。財政状況のお話について、たまたま当課の仕事の一環でもありますので説明申し上げますと、できるだけ現在の財政状況を正確にお知らせしたいということで、ホームページも使っていますし、「華創」のような形で年に2回、5月と10月に予算の状況と決算の状況を紙の冊子でもお配りしています。

財政状況だけに限らず、ホームページ上での資料提供などで可能な限りお知らせをして、それに対してご意見を頂戴して、それを今後の業務に生かしていきたいと考えています。それが今、行政評価というような取組みで、単に予算を使って仕事をするだけではなく、その仕事をした結果どういう成果があり、どういう課題があったか、その課題に対してどういう改善策を次の年度でやる必要があるか、そういう取組みをPDCAサイクルというんですけど、そういうことを職員内部で取り組んでいます。その中で、住民からご意見を頂戴して、そういうご意見を反映させることで、さらにより良い事業ができていければと考えていますので、そういう意味ではいろんなお声をいただきたいと。それを集める仕組みとして何か考えられたらどうかというご提案かなと思いますが、そういう部分ではまだそういうツールがあるかというところまでは至っておりませんので、今後いろんなチャンネルを通じて、声をお聞きする方法を考えていきたいなというふうに

考えています。

会長 双方向性を生かすというところで、今役場のホームページのどこかから、質問があればここへどうぞというようなチャンネルはないのですか。

財政課長 電子メールでは受け付けをしております。

会長 そのアドレスは公表しているわけですね。

財政課長 ええ。それは一旦全部財政課に入ってきて、こちらで関連の担当課に振り分けをして、担当課から返答する。それが財政課にもこういう返事したというのが写して送られてくると、そういう形のやりとりです。

会長 すべてに答えてられるのですか。

財政課長 答えている部分もありますし、無記名で建設的でない、批判だけでどう返事したらいいのだろうというような類のものについては返答してないものもありますね。最近何か自分を売り込むようなメールが舞い込んできたりとか、いろんなものも増えてきていますので、ちょっと選別がいるかなというのはあります。

会長 そこは町のある基準で、どこかで誰かが選別されるのですよね。そこで締められると意見が届かない部分も出てしまわないかっていうところが、住民側として今、心配されているのでしょうか。情報の共有化ということでコントロールは役所側が持っているわけですから、それはこういうポリシーでやっていますよというのをきちっと言っていただくと、皆さん納得していただけたらと思います。こつこつとした作業でしょうが、信頼関係が生まれることが広報誌を見るにしてもホームページ見るにしても重要なベースですよ。

財政課長 いただいたお声は、無視することは基本的にありません。住民の声と言いまして、庁舎内に郵便箱じゃないポストを置いていますが、そのポストに入っている分についても、当然町長まで所定のルートで報告が上がります。電子メールなどについても、簡単な問い合わせで担当課ですぐ回答ができるものでしたらすぐにお答えしますし、上まで報告をして決裁をとって町として方針をもってからご回答させていただかなければいけないような内容のものであれば、少し時間がかかりますけど、そういう対応をとる形になります。

今は、一旦電子メールは財政課で受けさせていただいて、内容によって関係所管課に振り分けをしています。そして回答を行ったかどうかを把握するために、返信の際には財政課にも写しを送る、そういう仕組みで運用しています。



委員 例えば、どんな内容の質問が来たかというのも大事ですけど、それがどのくらいの量が来ているかということも非常に重要な情報だと思うんですね。住民みんなが心配していることだったら、同じような質問が集まるかもしれません。ですから、例えばホームページの下の方に質問を受け付けるポストのようなものを作っていただいて、質問するときのルールを決めた上で、そのルールに則った質問については、質問の概要や数、回答結果や今後の回答予定などを閲覧できるような仕組みをつくったら、もっとホームページの閲覧も増えるんじゃないでしょうか。

事務局 今の時点では、同じ内容の問合せがどのくらい来るかと言いますと、あまり数は無いような実態ではあります。実際は電話での問い合わせが多いと思うんですよ。今、財政課長からありましたが、代表アドレス宛のメールは財政課を通りますけども、直接各課に問い合わせされるものについては、我々の方でも把握出来てないのが現状でございます。

電話は当然対応をするのですが、対応の相手方によってはあまりすっと納得していただけないことが多いんですよ。そうすると、一日電話対応のみで終わる日があったりするのが実態で、恐らくルールを決めて受け付けたとして、これは別に皆さん迷惑かけようとは思ってらっしゃらないと思いますけども、それだけでかなり対応に時間がとられるものは出てくると思うんですよ。出来るだけのことはしたいのですが、実際にはちょっと不安な部分はございます。

委員 話し言葉というものはどうしてもまとまらないんですよ。メールだったらある程度まとめて書いて残りますから、その方がいいんじゃないかと思います。

会長 住民から出てくる声の窓口をどうするかという点で、今は町としてもいろんなパスを持ってしまっている状態ですね。だから、どこで受け付けてどのように対応するかというポリシーをつくっておかないと、対応できないんじゃないかと思います。こういうふうな相談にはこういうふうにやらせていただいて、それによって住民との情報の共有化を図りたいと。ただ、受け付けたもの全てに対応しようとする行政機能が止まってしまう可能性もありますので、ある程度判断して、いわゆるあまり意味がないものに関しては答えない場合もあるっていうことを許してもらおうというようにしておかないと、どこまでが住民のサービスなのか、それはもう個人ベースではないかっていうものも届きかねませんから。その間の

線引きを明確にしておけばスムーズに行くだろうと思います。電話でのやりとりは、確かに長くなるんですよ。だから、受口はメールに限って、必要に応じてこちらからまた電話でご相談させていただきますというような形にしておく方が情報はまとめていきやすいと思います。

事務局 先ほど、インターネットを利用した双方向性を持った仕組みを、とおっしゃっていたのは、意見交換をするチャンネルの中に、SNSやツイッターみたいな、みんなが何をやりとりしているのかが公開されているというようなものをイメージされていらっしゃいますか。

委員 そうではありません。

事務局 では違うということですが、自治体によっては自治体が主導して社会交流の場をネット上で実現するというようなものを用意しているところも幾つかございます。そういうものもあるということは認識した中で、今のマンパワーの中でどんなことができるのかを考えているということでお話しておきます。

委員 12ページにありました、町からの情報をどんなものから得ているかということにつきましては、圧倒的に「華創」と町内会の回覧板というアナログ情報が占めていますね。町のホームページというのは157人で5年前とあまり変わっていないような印象で、ほとんどホームページについては伸びがない、あるいは重要視されていないという見方ができると思います。ただ、問9の「今後行政情報を得るためにあればいいと思う手段はどれですか」という質問では、やはり「華創」が1位なんですが、ホームページがここで第2位に上がってきてますので、ある意味では期待、叱咤激励をされているというふうな受けとめたいですね。ホームページを活性化して住民にたくさん見てもらう努力というのはこれからいろんなものが出てくると思うんですけど、ホームページには期待されているということを受けとめて議論していきましょう。

それから紹介までに、ホームページを読み上げるソフトってありますよね。どこからどこまで読んでちょうだいと言ったら、音声で読んでくれる。ホームページの閲覧では目の悪い方には介助が要るかもわかりませんが、そういうソフトがあるということをご承知いただいて、もしうまくいったら使えると思うんですけど。

委員 そのソフトは、何かDVDとかがあるのですか。

委員 いえ、ホームページ上にだけ。

委員 一人一人のニーズに対応して聞ける訳ですね。今はもう全員に全部同じものを吹き込んでいます。相手方のここが欲しいってところを聞いたりしてるんですけど、町の全体が大体「華創」でわかりますのですべて吹き込んでいるんです。

委員 それから企業の問1の「情報化を進めることについてどのようにお考えですか」という質問で、必須だというのが100社中32社です。逆に、進めたいところだけ進めれば良い、進める必要性は感じない、必須ではないが進めるなど、ネガティブな意見が結構多いというのは、従業員5人未満が24団体という事情があるかもしれませんが、これは情報を共有するなど戦略的に議論を進めていくのには不安な数字じゃないかなと思います。これは精華町の企業の特徴があるのかどうか知りませんが、少し危惧しています。情報化を一つのツールとして企業戦略を展開していくというのが基本だと私は思っているんですけど、この原因はよくわかりませんが気になるなという指摘を申し上げたい。

会長 これは、必須であるので進めるという団体が42社で、回答の分母48社のうちの42社がそう答えているということは前向きという解釈もできると思います。

財政課長 企業・団体の属性のところをご覧頂きましたらご承知いただけますとおり、精華町内で立地しておられます企業については、学研地区の企業では比較的大企業とそれからベンチャー企業もございませうけども、昔からの精華町域の方では昔から農村という形で歴史を刻んでおりますので、あまり地元企業という形で根づいてないということがございませう。商店街などもございませうので、小さい商店、個人商店が今の精華町の商工業の中心という形になっています。ですので、どうしても従業員数も少ない家族経営的な、それに近いような経営をされているところが多いというのが実態としてございませう。どちらかというとな我々としては、例えば問5でインターネットに接続していますかという質問で、「接続もしておらず検討もしていない」というのが48社のうち5社、1割強もあるのかというので、少し衝撃を受けたというところもございませう。やはり個人だけでなく、そういう比較的小企業といひませうか、家族経営的な企業のようなところの底上げというのでも必要なのかなというふうには考えています。

まだ細かい分析が出来ていませうので、どういうところがどうなっているかところまでは分析が出来ていませうので、感覚的な話で申し訳ないですけど、そういうふうには考えています。

副会長      この中で精華町のホームページをごらんになっていない方はいらっしゃいますか。アンケート結果を見ますと、半年に2回までを入れると90%近くと、利用したことがないという割合がかなり多いんですよ。我々委員の中でも手を挙げられる方もおられるということを見ると、本当にホームページをどういうふうにご利用しているのか、何が欲しくてホームページを見るのかという原点にもう一遍振り返ってみてもいいんじゃないかと思います。そこで、今この委員の中で、見たことがあるという方は何を目的で見ているのか、見たことがないという方は何で見ないのかっていうところをこの場を借りて意見交換したらいいんじゃないかと思います。

会長          この中で、個人の問6ですが、情報化についての期待感として、必要かつ新鮮な情報をとりたいとか、住んでいる場所にかかわらず広く情報収集など、ネットの利点がたくさん出ているわけですね。それから、問12では医療機関に関する情報、防犯とか防災に関する情報、こういうところに関してニーズはあるんですね。平常時のときは確かにアクセス数は少ないでしょうけど、何かあったら急に増えるということは間違いのない話で、信頼できる情報って言いますとやっぱり町へ行くんですね。そういうことも意識したホームページ構成っていうのが必要になっていて、そういう情報を積極的に流すことによって見に来てもらうという形にしとかなないと、非常時に対応できなくなるんじゃないかなという危惧もあります。どれくらいのアクセスになったらホームページのサーバーがダウンするかというのも、普段は絶対ダウンすることはないでしょうけども、それも緊急時のときには相当なアクセス数になると思います。

医療などについて、どういうサービスがあって町にどんな医者がいらっしゃるかというのはネットから探されることが多いと思います。それが、町のホームページを見るのか、それとも一般の医療案内のホームページに行くのか。周辺のところの医療サービスまで含めた状況を住民に対して流すというのは、町のホームページが信頼される、一つの入り口になると思いますね。今は「華創」が行き届いていて、信頼感があるから皆見てくれるんですね。それで、ホームページの方はその部分が欠けるから自分からは見に行かない。「華創」が有利なのは家庭に送ってくる、これは絶対見るでしょう。この差は大きいので、それをひっくり返そうと思うと、それなりの工夫が要るでしょうね。

委員 例えば、先日町長選挙の案内が各家庭に配られました。立候補が無くて実際には無投票当選になりましたが、そういう情報は確かホームページには載ってない。新聞には載っていましたが、それを見逃した人は16日投票って頭にあったと思うんですが、それが現実にはなくなった。そのなくなったという情報はどれだけ発信されているか。町民は選挙は行かないといけないなと思いますからね。例えばそういう至近な例ですが、そういう情報も、案内用紙をつくって各家庭に配っていたらもう町長選が終わった後に来るかもしれませんからね。そういうのはホームページの即時性を活かせる一つの例じゃないかと思います。だから、そういう点ではタイムリーな、みんなに影響するようなことは「華創」では間に合わないで、是非ホームページに載せてほしいと思います。

財政課長 町長選を例にご紹介しますと、投開票日は10月16日だったのですが、立候補告示日が11日です。11日の5時の段階で受け付けが打ち切られて、その時点で現職だけの立候補でしたので投票がないというのが確定しました。それから、確かその日のうちにホームページに掲載はさせていただいています。紙で刷って配布するという方法ですと、仰るとおり選挙が終わってから手元に届くことになりますので、方法としてはホームページへの掲載と役場玄関のガラスのところにご案内を張るという形でお知らせをしています。ただそれも、見に来ていただかないと目につかないという最大のネックもございます。ホームページをご覧いただくというアクションがないと、お知らせする術が今のところなかなかないというのが悩みでもあるという状況です。

委員 「華創」が全国でトップをとったという話はいろいろ聞くんですけど、ここは学研都市ですから、ウェブデザインでもトップをとるつもりで色々考えられたらどうでしょうか。私もここで精華町のホームページがあるというのをお聞きしましたから、どんなものかと思って一度だけ見たことあるんですが、字ばかり多くて、とても読み続ける気はしませんでした。

例えば、何か知りたい情報があるときにどこのボタンを押せばいいかということが明確にわかっているならば、住民の方もクリックしやすいと思うんですよ。ですから、それこそ全国でトップをとるつもりで、そういうデザインも工夫されたらどうでしょうか。

財政課長 確かにデザインの部分では、本町のホームページに限らず行政のホームページ

は階層が深くてなかなか欲しい情報が見つけれないというご指摘をいろんな場面でお聞きしますし、実際そうだなと思います。私たちのような行政で仕事している人間でも、別の団体で資料調べたいと思って見にいっても、どこにあるかわからないというところがあったりします。そういう意味で、デザイン、ボタン、リンクの入り口などを工夫をして、常々わかりやすい、探しやすい、欲しい情報を見つけやすいという努力はしてるつもりですけど、そういう状態に至ってない現実もございます。デザインを見直そうと思ったらお金がかかってしまいますし、またデザインは好みの差や発注の際の受託側のセンスの問題もあるなど、いろいろ難しい問題もありますので、すぐに解決するかというと自信はないんですけど、ご意見は確かにいただいておりますので、そういうご意見を参考にさせていただきながら見直せる部分は手をつけていきたいと考えています。

会長 先ほど副会長から情報化というものの意味を考え直すという意見が出ておりましたが、それに関しても重要なことだと思います。情報化がすべて電子化、インターネット化という意味に置き換えられてしまうと、色んな齟齬が生じる源になってしまう。アナログであろうと電子化されたものでであろうと、的確に欲しい人のところに伝わる術が求められる時代になっている訳ですね。ですから、月に1遍程度のお知らせでいい情報と即時性の必要な情報とのすみ分けを行うと同時に、ホームページと華創との連携といった広報戦略が必要になってくると思います。

このアンケート結果にはまた、クロス分析をかけるなどのデータ解析はするんでしょうか。

財政課長 業者にお願いしてというような予算もございませんので、こちらの現職の職員で行うことになりますので、そんなにきめ細かなクロス分析ができるかということ難しい部分もあるかと思いますが、基本的な、幾つかの視点で、今日もご指摘、示唆いただいた視点を踏まえて、何点かのクロス分析を加えた形で、最終的なアンケート調査の報告書という形でまとめたいと考えています。

会長 最低限、先ほどから出ていました年齢別ですね。それから地域別、男女別のようなところは違うのか、一緒なのかということだけでも割と重要な情報になってきます。重要な質問項目については、より細かい分析として各年代や地域ではどうかというのが出てると、皆さんにわかってもらいやすい、各課でもどういう施策を行おうかというときの重要な資料になるんじゃないかと思います。

委員 確か総務省の通信白書が最近出たと思うんですよ。それである程度、日本全体の大まかなトレンドが出ていると思うんです。この間もニュースを聞いてたら、インターネットの利用率が78%という数字が耳に残ってるんですけどね。日本全体でそれほど高いのかと驚きましたが、そういう大まかな分析が通信白書の中に傾向として載っていますから、二、三の項目でも良いですので、精華町が特殊なのか全国平均と似ているのか、そういう対比をしていただけたらと思います。

委員 この報告書ですが、各項目ごとの結果は出てるんですけども、まとめの結論みたいな部分がまだですよ。これは次回そういう方向性が出てくるんですか。それとも、もうちょっと先になるんでしょうか。

財政課長 先ほど次回第6回懇話会を、平成24年2月に開催させていただくというご案内をさせていただきましたけども、それが今年度最後の懇話会になります。今年度の本懇話会では、第1回目ではアンケート調査の内容のご検討をいただきました。2回目はこの中間報告書でご報告させていただいた内容について、色々ご意見を頂戴しました。そして3回目では今年の成果物として、まとめの文章やクロス分析などが入ったようなアンケート調査結果の最終報告書の原案をここに出させていただきますという予定をしております。

委員 提案なのでですけども、各委員でホームページを見て、もうちょっと詳しく批判をしたらどうでしょうか。個人的に結構ですので、ここがいい、あそこがいいというのを次回ご指摘いただければと思います。

財政課長 皆さんから頂戴するご意見、非常に楽しみにしております。我々としても耳が痛い意見というのが次につながる過程でもありますので、厳しい視点でご指摘いただけたらありがたいなと思います。よろしくお願いします。

議論・意見の交換終了後、視察研修会を12月ごろに実施できるよう事務局にて調整を行うこと、次回の懇話会を平成24年2月に開催すること、事務局にてアンケートの調査報告書を作成し、それを基に次回の懇話会で再度ご議論いただくことなどを調整・確認し、閉会しました。