

# 和地ひとみレポート No.133

## 平成26年東大和市議会第3回定例会：一般質問③『市のホームページについて』 情報発信は市民目線のタイミング、表現で



### ■市のホームページについて

…9月2日から開催されているH26年東大和市議会第3回定例会において、和地ひとみは以下の3つのテーマについて一般質問をおこないました。

#### ① 個人情報の取り扱いについて

※詳細についてはNo.131号に掲載

##### 1 現状について。

⇒どのようなことに使用しているのか。

⇒使用方法が適正かどうかの確認について。

##### 2 個人情報保護審議会について。

⇒開催頻度について。

⇒審議会の位置づけと市の責任について。

#### ② 保育園の入園申込について

※詳細についてはNo.132号に掲載

##### 1 現状について。

2 現在考えている課題について。

3 それら課題についての今後の対応について。

#### ③ 市のホームページについて

1 掲載する情報の選別方法、掲載時期について。

2 市民目線の情報提供についての取り組みについて。

3 今後について。

…3つ目のテーマ「市のホームページについて」は、日常的に市のホームページを利用している一市民として、情報発信の方法、時期、内容に疑問があったこと、また、市が掲げている「情報発信を積極的に行い、開かれた市政を目指す」という姿勢と合致していないと感じることから質問に取り上げることにしました。

### ■公表する情報を決めるのは

…市のホームページのトップページから入れる『イベントカレンダー』。ここには市の様々な行事が掲載されています。しかし、市議会議員に行事案内が渡されているものでも、このイベントカレンダーに反映されていないものが多数あります。市はイベントを企画する際「多くの市民の方に参加してほしい」としながらも、告知できる手段の一つであるホームページのイベントカレンダーに掲載していません。今、このレポートを書いている時点でも、10月のイベントで掲載されているのは3つしかなく、11月についてはゼロという状況です。そこで、市のイベントの掲載についての流れ、誰が掲載することを決めるのか、どの時点で掲載をするのかについてルールがあるかどうかを確認しました。答弁では「統括自体は広報課でおこなっているが、行事やイベントの内容については、その事業の担当課のほうで作成し掲載している。

まずイベントカレンダーに掲載するかどうかを担当課で設定し、広報課で承認するという作業を行い、その段階で初めてイベントカレンダーのほうにも掲載がされることになっている」との答弁でした。要するに、掲載するかどうかは担当課が決めるということ。例えば、11月に毎年開催されている「産業まつり」については、初夏のころから実行委員会が開催され、内容を詰めています。要するに、開催日は決定しているのです。しかし、イベントカレンダーには掲載されない。この点について確認をしたところ、担当課より「今後はイベントカレンダーの掲載については、迅速に対応していきたい」との答弁でした。

### ■広報課の役割は

…市役所内には「広報課」という部署があります。市報などは広報課がとりまとめているますが、市報に掲載されているイベントもホームページのイベントカレンダーに掲載されていないこともあります。先の答弁から、イベントカレンダーへの掲載だけではなく、ホームページに掲載するかどうか、掲載する内容については担当課が決定しているとのことなので、広報課の役割はその内容の確認、承認のみです。しかし、市は情報発信を積極的に行うという方向性を示しているのですから、市政全体を見渡して、担当課が気づかなくても発信すべき情報を積極的に発信する役割を担う部署が必要ではないかと考えます。企業等の広報を担う部署は「広報を充実させること」「より多くの有益な情報を発信させること」等を責務としていますから、広報担当が積極的に情報を探し、表現を工夫するということを行っています。市にはそのような機能はあるのか確認したところ「確かに担当課から上がってこない情報発信作業に乗らないという状況が今のところはある。ただ、広報課では『何課のこういう事業を掲載したらどうだろう』というところまで、なかなか手が回らないのが現実。やはり見ていただく市民の皆様が、どのような情報をどんなタイミングで欲しいかというところを、大事にしていかなきゃいけないというふうには考えているので、今後は日程が決まっていれば、そのイベントだけは告知し、内容、詳細については、今後お知らせしますというような段階的な告知についても庁内に呼びかけをしていきたい」との答弁で、広報課が積極的に責任をもって情報発信を行うというところまでは、言及されませんでした。（裏面につづく）

## ■市民目線の表現かどうかのチェックは

…掲載するかどうかについては担当課が決定し、掲載内容についても担当課が決定。広報課はそのチェックを行い承認するとの流れですが、ホームページに掲載されている内容については、市民目線ではない＝初めて読んだ人に理解できる内容でない、正しく伝わらない表現も目にします。例えば、私がある公民館の部屋を利用したいと思い、ホームページで貸出可能備品について確認したところ、案内のページには貸出備品について書いてはありますが、プロジェクター（画像や映像を大型スクリーンなどに投影する機械）について『パソコンへの接続は不可』と注意書きがされていました。昨今、この備品を借りる方の大半はパソコンとの接続を考えていると思います。私はプロジェクターを借りたかったので、電話をして「パソコンへの接続不可」という点について確認をしたところ「パソコンにつながくことは可能。ただし機種によっては接続できない場合もあるので、迷惑をかけるから『不可』という表示になっているだけ」との対応でした。普通『パソコンとの接続不可』とあれば、接続はできないのだなと思ってしまいます。この場合「パソコン接続をする場合は、接続できるか事前の確認をお願いします」といったような表現が正しい案内だと思います。そこで、このような表現のチェックについて広報課は行っているのかを確認しました。「市報でも同じようなことが言えると思うが、私ども行政で使っている行政用語というのは、なかなか市民の方には伝わりにくいところもある。そういう表現方法や、あるいはホームページ全体の表現の統一性のチェックについては広報課が最終的に承認の段階で行っている」との答弁でした。行政用語ということだけではなく、相手に正しく伝わる表現という点についてもチェックが必要だと思います。例のような備品についてのことも不親切な表現だと思いますが、災害時のことなど、命に関わる情報も市は発信しています。相手に正しく伝わる表現についての検証を行うべきです。

## ■閲覧者の評価を活かす方法は

…他市のホームページでは、情報が掲載されているページの下に「このページは役立ちましたか」という質問に「はい」「いいえ」とチェックを入れられるボックスが設定されているところがあります。東大和市のホームページにはこのようなチェックボックスが設定されていません。



この点について確認をしたところ「平成 24 年度のリニューアルの検討を行った段階では、各ページの下にチェックボックスを設けるかどうか検討した。この段階では、直接ご意見を伺ったほうがいいのではないかという判断をし、チェックボックスではなくご意見を書き込んでいただくメールフォームを設置した。26 市の取り組みの状況を見ても、何市かではやはりチェックボックスを設置し、また、それと併用してメールフォームがあるという市もある。今回、フェイスブックを始めてみて『いいね』（フェイスブックに掲載した記事内容が良い場合、良いと評価をする仕組み）のクリックの数などで、簡単にその評価をいただけるということもわかったので、今後の検討課題だと考えている」との答弁でした。

…実際に、意見を言うまでの意欲はなくても、この情報を見て良かった、悪かったという感想を持つことは多くあると思います。意見がいただけなくても「役に立たなかった」という評価があれば、掲載した当時のままではなく「見直す」きっかけになるので、ぜひ、導入して欲しいと要望しました。

## ■検証を行う重要性

…上記の答弁のとおり、東大和市では「フェイスブック」といったソーシャルネットワークシステムを導入したり、メールマガジンの配信も行っています。



今、世の中にある様々なコミュニケーションツールを導入している姿勢は認めますが、かならず情報には「受け取る側」がいることを忘れてはいけません。特に行政は「市に興味を持ってもらう」という楽しい情報だけを発信するだけではなく、市民の生活に必要な情報、忙しい日々の中、窓口に行く前に事前にわかっていたほうが便利といった実際に役立つ情報などを発信することが重要です。

…ホームページは情報発信の一つの媒体に過ぎず、紙を使用した情報発信もまだまだ必要です。どのような媒体でも情報を発信するという意味では市民目線、受け取る側にきちんと伝わる表現が必要という点では同じだと思います。市が色々頑張っていて工夫しているという姿勢は、以前より見受けられますが、ともすると、それは発信者側のひとりよがりになりがちです。市民の側に立った情報、発信のタイミング、内容をもっと研究してほしいと市には要望しました。

## 市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート

### 「身近なようで知らなかった市政、議会。伝えることがスタートだと思います。」



東大和市 市議会議員  
和地 ひとみ

1970年 東京都北区生まれ。／父の転勤で1歳から群馬県で育つ。幼稚園からカギっ子。リーダーシップを発揮し、小学校で児童会長、中学校でも生徒会長を務める。大好きな音楽を究めようと武蔵野音楽大学に進学、卒業。／卒業後は群馬の山奥の小学校で臨時教諭として担任を2年勤め、新しい試みで授業を活性化させ「元気印の先生」として保護者・生徒から親しまれた。／「学校」の外の一般社会で挑戦しようとベンチャー企業の(株)シートゥーネットワーク（※スーパーマーケットを経営。店頭公開から一部上場、外資系企業に転換）に社長秘書として入社。のち店舗現場に異動、同社で初の女性店長となる。その後、人材開発部長を拝命。／『人を活かす』経営を学ぶため一念発起しカナダに留学。外から見た日本の将来に、漠然とした不安を感じる。帰国後もベンチャー企業を選び不動産投資会社に勤務。／同じビジネス界出身の加藤公一代議士との出会いに触発され、政治への道を志して2010年末に退社。現在、新人東大和市議会議員として、日々、奮闘中。

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP : <http://www.wachi1103.jp>

✉ [wachi\\_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp](mailto:wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp) 【電話・FAX】 042-516-8546

〒207-0005 東大和市高木3-274-2-102