

議員（門 秀俊）

5 番、門 秀俊、一般質問をさせていただきます。

多度津町の情報発信などの取組について、一問一答方式でお願い致します。

多度津町の情報発信などの取組や考え方について質問させていただきます。

急速なデジタル社会の変化とその定着により、情報発信の手段が従来の紙媒体の広報紙やチラシなどにホームページや各種 SNS 等のデジタルツールが加わり、コミュニケーションの手法や仕組みも一方向から双方へ変化するなど、加速度的に多様化、複雑化しています。

先月、11月17日に行われ、社会的にも色々と話題になりました兵庫県知事選挙でもデジタル技術などを活用した情報発信や SNS 上での情報のやりとりによって、その結果にも大きな影響を与えたと言われています。

このように、情報の取得を各種 SNS 等から行うようになってきた現在の社会情勢に合わせて、また、多様化するライフスタイルなどを考慮して、より幅広い層に、より迅速に、より正確に、必要な情報を媒体ごとの特性を生かしながら行き渡らせることが、これからの行政において、さらに重要になってくるものと思われまふ。このような中で、本町の情報発信については、各所において十分ではないという声が町民の方々から聞こえます。また、町民に正しく情報が伝わっていないということが散見されます。情報は、受け取る側の収集する能力や意思も必要ではありますが、まずは、情報発信する側の媒体の特性を踏まえた創意工夫が何より大切であろうと考えます。各部署においては工夫をしながら町民に向けて情報発信が行われることとは思いますが、他の自治体に比べると情報発信の質量ともに十分ではないところもあり、今後は活用する媒体の選択も含め、より効果的で戦略的な情報発信に取り組む必要があると思ひます。

このような状況を踏まえ、これまでの紙媒体中心による情報発信に加えて、今後さらに影響力を持つことが予想される LINE を初めとする各種 SNS などの情報媒体の活用に町としてより一層、力を入れていくべきではないでしょうか。

また、情報発信だけではなく、町民からの意見や要望などを集約する仕組みや、その基準などを併せて整備することで、これからの社会の変化にも的確に対応した情報発信と情報収集が両立出来るのではないのでしょうか。と思ひます。

そこで5点ほど質問させていただきます。1. 多度津町で現在行われている情報発信の媒体と、その媒体ごとの特性、また、それらの過去3年程度の発信回数や閲覧件数などの利用実績についてお伺ひ致します。

町長公室長（山下 佐千子）

門議員の情報発信の媒体及び特性、利用実績についてのご質問に答弁をさせていただきます。

現在、町が情報発信に活用している媒体としては、広報紙及び町ホームページのほ

か、町公式SNSとしてLINE、フェイスブック、旧ツイッターのXがあります。

次に、媒体ごとの特性についてでございますが、広報紙は紙で発行するため、携帯電話やパソコン等を所有していない方でも閲覧することが出来、また、信頼性が高い。記憶が定着しやすい。内容の理解度が高いなどという特性があります。

町ホームページには情報を長期間保存出来るため、閲覧者が読み返しやすい、比較的詳細に情報を掲載出来るという特性があります。町公式SNSはリアルタイムでの情報発信が可能であり、リポストやシェアなどの機能により、発信した情報が多くの方に広まりやすいという特性があります。

次に、過去3年程度の発信回数と閲覧件数についてです。

広報紙は年12回の発行を行っております。町公式LINEは令和5年10月より運用を開始し、発信回数は令和5年度61件、令和6年度は11月末時点で85件です。フェイスブックの発信回数は令和3年度19件、令和4年度40件、令和5年度98件、令和6年度は11月末時点で44件です。Xの発信回数は令和3年度11件、令和4年度20件、令和5年度92件、令和6年度は11月末時点で44件です。

閲覧件数については、集計可能な町ホームページのみをお伝えします。町ホームページの閲覧件数は令和3年度78万件、令和4年度約83万件、令和5年度約64万件、令和6年度は11月末時点で約43万件です。なお、令和3年度と令和4年度の閲覧件数が多いのは、新型コロナウイルス関連情報へのアクセスが多かったためです。以上、答弁とさせていただきます。

議員（門 秀俊）

次の質問に入ります。問2です。

情報発信に関する課題をお伺い致します。

町長公室長（山下 佐千子）

門議員の情報発信に関する課題についてのご質問に答弁をさせていただきます。

課題としては、特にLINEの登録者数に関して課題があります。令和5年10月に、本町ではLINEを活用した情報発信を開始しましたが、令和6年12月9日現在の登録者数は842名となっております。この数字は、本町の令和6年11月1日の人口2万1,853人に対して約3.9%です。総務省の令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する報告書によりますとLINEは60歳代までの全年代の94.9%が利用しており、インスタグラムの56.1%、Xの49%、フェイスブックの30.7%と比較すると非常に利用率が高く、60代以上の利用率も高くなっております。このことから、今後の取組としてLINEの登録者数を増やすことが必要であると認識しております。LINEを通じた情報発信は、住民の皆様に迅速かつ効果的に情報を届ける手段として非常に重要です。特に、緊急時にはリアルタイムでの情報提供が求められます。しかし、現在の登録者数では、その効果を十分に発揮出

来ないことが課題となっております。この課題を解決するためには、まず、LINE登録のメリットを住民の皆様にしかりと伝えることが必要です。例えば、緊急情報やイベント情報、行政サービスの案内など日常生活に役立つ情報をタイムリーに受け取れることを強調し、登録の動機付けを行うことが重要です。さらに、学校や幼稚園と連携を強化して保護者への登録案内をすることで、より多くの方々にLINE登録を促すことが出来ると考えております。また、広報誌にもLINEの情報を定期的に大きく掲載しながら、LINE登録の呼びかけを行うことで多様な層へのアプローチが可能となります。そのためには、住民の皆様が興味を持つ良質な情報を提供することが求められます。LINE登録者数の増加は単なる数字ではなく、本町の情報発信力を高めるための重要な指標であると考えております。今後も引き続き、住民の皆様にとって有益な情報を提供し、LINE登録者数の増加に向けた取組を研究してまいります。以上、答弁とさせていただきます。

議員（門 秀俊）

再質問させていただきます。

LINEの登録者数を増やすために現在どのような取組を行っていますか、お伺い致します。

町長公室長（山下 佐千子）

門議員の再質問にお答えします。

LINEの登録者数が増えた取組として、まずは、多度津町内の幼稚園児、小学生、中学生の保護者を対象とする保護者連絡システム「すぐーる」にて10月にLINE登録案内を促すチラシをデータ配信致しました。また、11月の広報誌12月号にも見開きで大きくLINE登録を促す記事を掲載致しました。

これらの周知により、10月時点で登録者数が621人でありましたが、11月に97人増の718人、12月5日に122人増の840人となりました。また、令和6年4月1日時点で登録者数465人、5月1日には480人。6月1日には500人であったことから、どちらの取組も効果があったと考えられます。しかしながら、先ほど答弁致しました人口の約3.9%の登録者数では、情報発信の手段としては、まだまだ増やす必要がありますので、今後も定期的に大きく周知を行い、登録者数を増やし、本町の情報が多くの住民の皆様が届きますよう研究してまいります。

議員（門 秀俊）

再々質問させていただきます。

丸亀市のLINEの画面と本町のLINEの画面を比べてみますと異なっているように見受けられますが、何が違うのでしょうか。よろしくお願い致します。

町長公室長（山下 佐千子）

門議員の再々質問にお答えします。

県内では丸亀市のほか、高松市、坂出市、三豊市と費用をかけて事業者とLINE

に関する委託契約を締結し、情報発信を実施しているところがあります。また、本町のように費用をかけずにLINEの事業を行っている自治体もあり、善通寺市、宇多津町、琴平町などになります。LINE事業を委託した場合、一例として費用面を申し上げますと月額8万円程度となり、年間100万円以内で実施可能なものもあれば、年間数百万円発生するものなど事業の範囲により費用は大きく異なります。さらに、初期費用も30万円から90万円ほど必要となります。次に内容に関しましては、無料の範囲内であればLINEの公式アカウントのメニューが最大6項目であることに對し、委託しますと複雑な構築を行うことが可能となり、さらにセグメント配信により、特定の方のみに情報発信を行えること。メールマガジンとの連携が可能になるなどサービスメニューの範囲が広がります。

今後は、登録者数や住民の皆様のニーズ、費用対効果を鑑みながら、本町でも事業者と委託契約を締結し、事業を行うべきか研究してまいります。

議員（門 秀俊）

有難うございます。次の質問に入ります。

町民からの意見や要望などを収集する仕組みについてお伺い致します。

町長公室長（山下 佐千子）

門議員の住民からの意見や要望などを収集する仕組みについてのご質問に答弁をさせていただきます。

本町では、住民の皆様からの意見や要望を収集するために町の公式ホームページにお問合せ欄を設けており、こちらから意見や質問を簡単に送信出来る仕組みを導入しております。この問合せは24時間いつでも利用可能であり、住民の皆様が気軽に意見を寄せることが出来る環境となっております。

特にデジタル化が進む現在においては、こうしたオンラインでの意見収集は、非常に重要な手段となっております。また、自治会を通じた自治会要望も重要な仕組みの一つです。自治会は、地域の代表的な組織です。自治会を通じて住民の皆様からの意見や要望は随時受け付けしており、これにより地域特有のニーズや課題を把握することが出来ます。自治会との連携を強化することで、より多くの住民の皆様の声を町政に反映することが出来ると考えております。このように今後も住民の皆様とのコミュニケーションを大切にし、よりよい行政運営に向けて取り組んでまいります。以上、答弁とさせていただきます。

議員（門 秀俊）

次の質問に行きます。

個人からの意見収集や要望を受け付ける際の課題などがありましたら、どのようなことなのか、お聞かせ下さい。

町長公室長（山下 佐千子）

門議員の個人からの意見収集や要望を受け付ける際の課題についてのご質問に答

弁をさせていただきます。

多様な問合せがホームページを通じて寄せられる中で、時には回答しかねる内容の問合せが届くこともあります。このような状況を踏まえ、より円滑に行政運営が出来るよう、今年度に入って意見収集のプロセスを整備致しました。具体的には投稿内容が次のいずれかに該当する場合、回答は致しかねますとホームページのお問合せ欄に明記しております。

お寄せ頂いたご意見は町運営の参考とさせていただきますが、次の項目に該当する場合には、回答しかねることをご理解頂きたいと思えます。1. 匿名もしくはハンドネームなど使用されているものや住所が正確に地番などまで記入されていないものなど入力情報が完全なもの。2. 町政に関係しないもの。3. 個人のプライバシーの侵害に当たるもの。4. 特定の個人や団体を誹謗中傷するもの。5. 企業などの営業活動、政治、宗教に関するもの。6. 内容、趣旨が不明確、または不明なもの。7. 公序良俗に反するような表現が用いられているもの。8. その他、回答することが不適当と判断したもの。これら8件の基準を設けることで、住民の皆様からの意見をより効果的に受け止め、適切な対応を行うことが出来ると考えております。今後も住民の皆様からのご意見を大切にし、よりよいまちづくりに努めてまいります。以上、答弁とさせていただきます。

議員（門 秀俊）

最後の質問に入ります。

新たな情報発信などに関する取組はあるのか。また、さらなるデジタル社会の到来に備え、町全体として政策的な方針などがあるのかについてお伺い致します。

町長（丸尾 幸雄）

門議員の新たな情報発信などに関する取組及びデジタル社会の到来に備えた施策方針についてのご質問に答弁をさせていただきます。

情報発信に関する取組につきましては、現在、改定作業を進めている第3期総合戦略において、その基礎資料のための住民アンケートを実施しており、現時点では集計途中ではありますが、本町のこれまでの情報発信の評価についての質問に対して十分だと思うと回答された方が58.7%、不十分だと思うと回答された方が34.4%、無回答が6.9%という結果でございました。従前より、本町の情報発信には課題があると感じておりましたが、より一層の情報発信の充実に取り組む必要があることを再認識する案件と結果であったと捉えております。

現在、本町では広報紙やホームページによる情報発信に加えて、主にLINE、フェイスブック、X（旧ツイッター）といったSNS等を活用した情報発信を行っております。新たな情報発信の取組につきましては、現時点では予定はしておりませんが、今後も保有する情報媒体を通じて、1人でも多くの方に正確な情報が届くよう媒体ごとの特性も踏まえながら、より効率的な情報発信の研究を行うとともに、

新たなデジタル媒体についても先進事例や先進技術の研究に取り組んでまいります。

次に、さらなるデジタル社会の到来に備えた政策方針につきましては、議員のご質問のとおり、既にデジタル社会は本格的に到来し、国においてもその取組の方針として2023年に総合戦略を改定し、デジタル田園都市国家構想総合戦略を策定しております。この国の総合戦略におきましては、地方で抱える課題をデジタル実装によって解決し、誰もがデジタル化のメリットを享受出来る社会を目指すことが基本方針として掲げられており、本町のこれからのデジタル化につきましても、その基本方針などにに基づき、また、本町の総合計画や総合戦略なども踏まえながら、適切にデジタル化や、その先にあるDXを推進していく必要があるものと認識をしております。

その中で、現在行っているDXの取組の一つとして、令和5年7月に本町と包括連携協定を締結したリコージャパン株式会社香川支社との連携事業があります。昨年度と今年度に町職員を対象として、住民の利便性の向上や業務の効率化、さらには、にぎわい創出に資する各種デジタルソリューションの説明会を実施しました。具体的にはAI関係、書かない窓口、VR技術などを生かした観光や防災、最新のOCRなどの紹介と、その体験でした。本取組は、様々なデジタル機器やICTの活用を職員が実体験することで、最新のデジタル技術をより身近に捉えるとともに、どのようにデジタル技術を住民サービスの向上や住民の利便性の向上に繋げていけばよいのかといった具体的なイメージをまずは町職員にしっかり掴んでもらうことを目的として実施致しました。

現在の厳しい財政状況下でのデジタル技術の導入については、特にその費用対効果など十分に検証した上で限られた人員と予算の中で、住民サービスを低下させることなく、多様で複雑化する地域課題に迅速かつ正確に対応出来るような真に有益なデジタル技術の導入が求められます。

一方で、急速なデジタル化に不安を感じる住民の皆様方も一定数おられることから、誰一人取り残されない社会を実現するためには、より本町の実態に即した住民目線でのデジタル化を常に意識しながら、デジタル化やDXの推進を図っていくことが重要であります。

今後、新たなデジタル技術の導入を各部署において行う際に住民の方々に丁寧で分かりやすい説明や周知が行えるよう、まずは、町職員一人一人がデジタル技術に関する知識やノウハウなど、蓄積する取組を進めるとともに情報発信なども含め、さらなるデジタル社会の進展に備えて、行政として柔軟かつ的確にその変化に対応出来るよう、全庁横断的な取組として町内外のデジタル化を推進していきたいと考えております。以上、答弁とさせていただきます。

議員（門 秀俊）

町長、丁寧な答弁を有難うございます。

本町では、厳しい財政状況ではありますが、デジタル化を進めると効率、また短縮ができ、経費が削減出来ます。しかし、デジタル化という名前だけで苦手な方も出てきます。町民の方が分かりやすく広めて行うよう、今後も推進して行って下さい。以上で一般質問を終わります。