

提出 順番	No. 2	令和 5 年 6 月 / 日 午前・午後 // 時 58 分受領
----------	----------	-------------------------------------

令和 5 年 6 月 1 日

幕別町議会議長 寺林 俊幸 様

幕別町議会議員 内山 美穂子



一般質問通告書

次のとおり通告します。

質 問 事 項	質 問 の 要 旨
まちづくりを進める新たな情報発信と住民サービスについて	<p>幕別町は、第6期総合計画に掲げる協働と交流を目標に各分野の施策を展開しているところですが、ここで大きな鍵となるのは、町民の皆さんにいかに必要な情報を迅速に届けることができるかだと考えています。</p> <p>情報共有がなされることは信頼の基盤であり、また、町民の町政への参画にもつながっていきます。特に新しく町民になられた方にとっては、町の行政サービスなど生活に必要な情報が伝わる必要不可欠であります。</p> <p>ここにいらっしゃる方は、スマートフォンをお持ちだと思いますが、ICT（情報通信技術）は暮らしに欠かせない社会インフラとして一般社会に広く浸透してきました。</p> <p>総務省の調査によると全年代でのスマートフォンの利用率は 95.3%に増加し、情報サービスの提供や情報の共有化が飛躍的に進化しています。</p> <p>この一方、子育てや福祉、教育、観光など様々な分野の情報が求められ、加えてごみや除雪などきめ細かな生活情報や最近頻発している地震など緊急性が要請される情報も増えてきており、行政の情報発信の重要性は、これまで以上に高まっています。</p> <p>情報は、ただ提供することが目的ではなく、一人ひとりの行動を促すため有効活用していくことが求められて</p>

います。また、町民と町職員との情報共有がスムーズに行われることによって問い合わせや事務作業を軽減するメリットもあり、本町が進める協働のまちづくりへの理解を深めることにつながっていくと考えています。

幕別町において情報発信の手段は、紙媒体の広報まぐべつや各種行政情報パンフレット、また、インターネットを活用した電子媒体としてホームページや広報誌アプリ、ツイッターやインスタグラムなどの SNS があります。

また、防災防犯の情報発信は、防災無線や登録制の防災情報メール、幕別町防災公式 LINE も運用するなど特化しています。

このように多種多様な形で情報発信を行っていることは承知していますが、それでも必要な時に必要な情報を得づらい、探しづらいといった声が聞かれることもあり、町としても改善しなければならない面があると認識しています。

スマートフォンの利用率は、60代においても85%を超えており、中でもソーシャルメディアの利用が拡大、無料通信アプリ LINE（ライン）の利用率は全年代で90%を超えています。社会環境が進化する中、若い世代から高齢世代までより多くの人に必要な情報が伝わるよう、様々な広報媒体が効果的に利用されていくことが重要であり、まちづくりに活かしていただきたいことから以下について伺います。

- (1) 部署ごとに様々な広報媒体で情報発信しているが、現状と今後の施策は。
- (2) 公式 LINE を総合的な広報媒体として活用する考えは。
- (3) 住民等からの問い合わせ等への自動対応（チャットボット）による行政サービスの拡充や、住民が町道や公園など損傷箇所の状況を直接町に伝えられる通報システムを導入する考えは。

(注) 質問の要旨は、具体的に記載すること。