



内山美穂子 議員
(拓政会)

問

第6期総合計画では協働と交流を目標にしたまちづくりを掲げ、各分野の施策を展開しているが、大きな鍵となるのは、いかに町民に必要な情報を迅速に届けることができるかである。情報の共有は信頼の基盤であり、町民の町政への理解や参画にもつながる。

幕別町は紙媒体の広報紙や各種パンフレット、ネットを活用した電子媒体のホームページやSNSなど多種多様な手段で情報発信を行っている。しかし必要な時に必要な情報を得ずらい、探しづらいとの声があり、改善しなければならぬと考える。

急速な社会環境の変化に伴って、若い世代から高齢世代まで多くの人に必要な情報が伝わり、住民サービスにつながるよう、既存の広報媒体を効果的に活用していただきたいことから以下について伺う。
(1)情報発信の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。

問

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

答

DX推進事業の実施に向けて公式LINEを活用した情報発信を検討している

(3)住民等からの問い合わせへの自動対応(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。

町長

(1)、(2)、(3)本町における情報発信は、主に広報紙およびホームページで行っているほか、即時性や拡散性等の特徴を持つSNSも効果的に活用している。防災情報など、緊急性の高い情報は、防災行政無線や防災情報メール等を活用するなど、情報の内容に応じ、効果的かつ正確な情報発信に努めている。

担当部署が作成した文案を、情報発信媒体を管理する政策推進課が確認し、正確性や表現の統一性の確保を図っており、見やすさ、分かりやすさに加え、必要とする情報を容易に、確実に入手できるように心がけ、情報の更新状況や定期的に発信している情報の発信漏れの確認等を行っている。
年齢層や生活形態によって情報

の入手方法が異なるため、広報紙、ホームページおよびSNSなど全ての媒体で同一の情報を発信しているが、スマートフォン等の普及に伴い、SNSを活用しターゲットに対してリアルタイムに必要な情報を伝えることができるプッシュ型の情報発信の頻度を高めている。

SNSは主にフェイスブック、インスタグラム、ツイッターの3種類を活用しており、LINE公式アカウントは登録者全員を対象に発信する防災情報、地域安全情報および子ども見守り情報のみを活用している。

現在、総務課を中心にデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進すべく全庁的な取組を進めており、検討テーマの一つにLINE公式アカウントの活用を掲げているところである。

DXの推進に当たっては、令和6年度の事業実施に向け、財源として国のデジタル田園都市国家構想交付金を活用すべく、本年11月の事前申請に合うよう取り進

めていく。

LINE公式アカウントの活用についても、実際にどのような業務を導入するか庁内でしっかりと協議を進めていく。

再質問

今回は住民サービスの観点から質問したが、情報発信はステイブルモーションとしての役割も大きい。町の魅力発信、交流人口の増加、企業誘致などにつながるようわかりやすく工夫を凝らした発信を求めたい。

答

すべてをSNSのみ、広報紙のみで対応することはできないため、媒体の特性を活用し、プッシュ型のSNSで発信し、詳細な情報が確認できるホームページへ誘導している。公式LINEで扱う業務については、現在、検討を進めており、チャットボットの活用についても導入経費等総合的に勘案して、どのような形で進めるか検討していきたい。

