

旭川市広報広聴推進懇談会（令和4年度第1回）会議録

会議の概要	
日時	令和4年6月2日（木） 午後6時30分から午後7時40分まで
場所	旭川市総合庁舎2階 議会棟第1委員会室
出席者 （参加者）	7名 岡田政勝，栗谷川拓巳，塩尻曜子，安岡理沙，やまだめい，若林彩，渡辺直行
出席者 （事務局）	7名 （総合政策部）熊谷部長 （広報広聴課）中屋課長，島主幹 （広報広聴課広報係）小笠原主査，吉野 （広報広聴課広聴係）山本係長，乙坂主査
会議の公開・非公開	公開
傍聴者	なし
会議資料	<ul style="list-style-type: none"> ・資料1 座席表，参加者名簿 ・資料2-1 旭川市ホームページの改善点及び旭川市ホームページに関する調査実施について ・資料2-2 トップページの変遷 ・資料2-3 各課ページの変遷 ・資料2-4 詳細ページの変遷 ・資料2-5 旭川市ホームページに関する調査項目 (第1回：平成28年12月，第3回：令和元年7月) ・資料3-1 旭川市の広聴事業 ・資料3-2 旭川未来創造ポスト（通称 “ミラポスト”） ・資料3-3 旭川未来会議2030

1 開会

2 事務局紹介

3 配布資料等確認

4 議事

(1) 進行役選出

(事務局)

本懇談会の進行役の選出について，事務局では，要綱第4条の規定に基づき，旭川市社会福祉協議会の岡田さんをお願いしたいと考えている。

(参加者一同)

異議なし。

(事務局)

それでは，これからの議事進行を岡田さんをお願いする。

(2) 旭川市ホームページの改善点及び旭川市ホームページに関する調査実施について

(進行役)

それでは、議事を進行する。
この議事に関して、事務局からの説明を願う。

【旭川市ホームページの改善点について】

(事務局)

(資料2-1～資料2-4に基づき説明)

(進行役)

事務局からの説明等を踏まえて、御意見、疑問点等があれば参加者から発言を願う。

(参加者)

スマートフォン（以下、「スマホ」という。）でホームページ（以下、「HP」という。）を見る場合に、一画面に収まっていて、横にスワイプしなくても見ることができるのが特に良いと思う。
一方で、近所の方が鳩に餌をあげることにについて相談をするために市に電話をすることがあるが、たらい回しにされることがあるため、ご近所問題というタブを作ってもいいと思う。

(参加者)

パソコン（以下、「PC」という。）やスマホの操作に慣れておらず、どれが旭川市HPか分からない。
電話の自動音声で案内されても途中から分からなくなり、やり直すこともある。直接、電話で案内してもらうことが一番良いと思っている。HPの改善点や良い点は分からないが、操作方法が分かるようなものがあれば良いと思う。

(進行役)

操作方法の理解は、まずは操作してみるしかない部分もあると思う。

(参加者)

トップページに大きいスライドがあり、ここに重要な情報があることが一目でわかるため特に良いと思う。緊急時や、すぐに知りたい情報がある場合は助かると思う。
各ページについては特に不便と感じたことはない。不明な点があれば、メールで問い合わせるが、早く丁寧に回答をもらえて助かっている。
改善点は、トップページが3カラムになっていて古いレイアウトに感じる。PCの情報をベースにスマホで開くと、大事な情報が中間に表示されたり、バナーのサイズも違っているなど、分かりづらくなっている。上部の大きなスライドが見やすく良いので、そこに集約してバナーを減らしても良いのではと思う。
くらし、イベントの下にあるガイドナビがどれくらい使われているのか。クリックするとメニューが更に出てくるが、ページにたどりつくまでの手順が多く、あまり使われないと推測する。使用率が低いのであれば、この機能は無くし、ライフイベントのボタンが見やすいため、そこだけを残せば良いのではと思う。
画像がナビゲーションとして機能しておらず、単なる装飾になっている部分がある。例えば、子育てのページについて、画像の中に文字が表記されているのは、意味がないと感じる。対象年齢の子どもの写真やイラストを入れるなどをすれば、分かりやすいと思う。
子育て、教育のページについて、いじめに関することをまとめたページが欲しい。現在、いじめ問題の対策に力を入れていて、また、市内外から注目されている事項だと思うため、いじめの相談先や、行われている調査の進行具合が分かりやすい位置にまとまっていると良いと思う。それによって、市が動いていることや、いじめ解決の手助けをしているという姿勢が伝われば、現状起きているいじめの抑止にも繋がるのではと考える。

検索は、概ね Yahoo や Google などの外部のブラウザで旭川市、子育てなどのキーワード検索をしており、あまりサイト内検索を使っていないが、困っていないため改善の優先度は低く、ページの内容がまとまっていれば良いと考えている。

(参加者)

良い点は、トップページに皆さんが使うと思われるコロナワクチン等の情報があることである。また、スマホのほうがPCよりも見やすいと感じている。PCだと画面が横に広がり情報量が多く、何が大事なのか伝わりにくいと考える。

私も、くらし、イベント等の入口よりも、ライフイベントの入口の方が重要と考える。くらし、イベントという区分では抽象的すぎて、目的のページがどこに分類されているのかわからない。また、スマホで見ると、くらし、イベント等のバナーで画面が収まっていて、下にスクロールしないとライフイベントのバナーが見えない状況である。

新聞では、詳細はHPへと紹介することがあり、HPを開くと目的のページにたどり着くまでに5回ほどクリックしなければならないことがあるため、市が打ち出したい内容は現在の下部ではなく、上部に掲載した方が良いと考える。

また、高齢者へのインフルエンザワクチンの予防接種に関する情報収集を例に取ると、今はライフイベントの高齢者のボタンを押して、その後、健康というリンクを押さなければ、その情報が出てこない。つまり、健康という名前からインフルエンザワクチン予防接種へとイメージが繋がらず、クリック数が増えてしまう原因になり、わかりにくいと感じている点である。

(参加者)

HPは大分見やすくなったと思う。

個人的には、コロナワクチン接種予約をするときは多く閲覧したが、それ以外の機会では直接情報を収集した方が早いため見ていない。

そして、誰が、どれくらいの頻度で使っているのかという思いがある。

例えば、過去に家具の製造販売の関連で、ニューヨークのイベントに出展したときのことである。出展に当たり、旭川市を紹介する必要があったためHPを英語に翻訳すると、旭川市という固有名詞がSunrise River Cityとなるなど使いものにならなかった。

逆に、私たちが海外に行く際に、目的地のHPが使いやすければ閲覧するはずであることを考えれば、海外から来旭する方に対しては、現HPは意味を成していない状況である。つまり、ただ英語に訳しているだけであり、また、保健所の情報など旅行者にとっては重要ではない情報が、それも不適切に掲載されている。そもそも全内容が英語で作られていないほか、ページを戻ることができない場合もある。

総じて無いよりは良い程度であり、自分が海外からの観光客の立場で想像すると、恐らく使いものにならない。魅力的な自然を活かした観光都市を目指すのであれば、最低限、英語のページだけはきちんとしておくべきである。

様々な自治体のHPを確認したが、海外からの観光客への対応という点で、北海道で最も良かったのはニセコ町であった。ニセコ町に来る観光客のための作り方をしている、魅力的で使いやすく、必要な情報を見ることができるようになっていた。

旭川市も、ユネスコの創造都市ネットワークの一員になり、国際都市になったことも考えれば英語での適切なページ作りは必須条件であると考えている。

(参加者)

ほとんどの人が、何かを調べるときに、わざわざPCを立ち上げずにスマホを使う時代である。そのため、スマホ画面の見やすさをいかに高めていくかを追求していく必要があると考える。

画面を見たときに、ピクトグラム、イラスト、バナー、写真などを見て、そのボタンを押すという操作に慣れていく方が多く、逆に文字が続いていると押す気にならなかつたり、読みたくなくなる方が多い。

そのため、閲覧者が情報をイメージできる表現に変えることができるものは、できるだけ修正していくべきである。

旭川市の公式 LINE に登録して使うことができるごみ分別の回答機能はすごく使いやすい。

しかし、現状の LINE の画面にリッチメニューが無いのが残念である。例えば、ごみの分別を知りたい方へのナビゲーションや操作説明がボタンになっているものだが、それらが表示される設計になっていないのがもったいない。そして、ごみの分別が分からない人に対して、HP 上で、公式 LINE でキーワードを入力すると回答してもらえらることをお知らせするなど、このシステムへの動線となるようもっと伝えていけるようになれば良いと思っている。

(進行役)

くらしとライフイベントの位置づけについては、くらしの内訳がライフイベントなのかわからない。また、ライフイベントという言葉自体について、出産はイベントなのかという思いもあり、そうした言葉使いが気になっている。

HP で情報を探す際は、どこの部署が何をやっているか分かることから、くらし、イベント等からたどっていくと逆に時間がかかる。

情報の整理のされ方は、以前に比べれば体系的になされている印象はあるが、他自治体の HP を見るとトップページの情報が洗練されている。これは、一方で情報を探しづらいという点もあるが、いずれにしてもこれまでと大きく変わってきている。

旭川市は、市長が交代したという変化がある中で、HP は全く変わっていない。市政のイメージを変えるのであれば、全般的に見直したほうが良いのではと考える。

【旭川市 HP に関する調査実施について】

(事務局)

(資料 2-1, 資料 2-5 に基づき説明)

(進行役)

先ほど、誰のための HP かという意見もあったが、市民にアンケートをして、市外の視点の意見が出てくるのかは疑問である。

事務局からの説明等を踏まえて、御意見、疑問点等があれば参加者から発言を願う。

(参加者)

PC も無い時代に生きてきて、名刺をなくしたら相手とコンタクトもとれなくなるなど、情報は少ないがすごく大事だった。

一方で、今は情報が溢れていて、メールでもとりあえず CC で皆に送るなど、情報がたくさんあった方が良さそうな雰囲気がある。

つまり、掲載する情報というのは必要かつ十分な条件を備えたものでなければならない。何となく HP に載せないとだめだから載せるということではなく、不要な情報は徹底的に削いでいくことのほうが重要である。

先ほどの外国人向けのページのように、ないとだめだからとりあえず作ったは良いが使いものにならないという状況は改善すべきである。

(参加者)

どの SNS からアクセスしていますかという調査を入れたら面白いと思った。

質問項目「6 ホームページでは主にどのように情報を探しますか。」にサイトマップという文言があるが、それがどのことなのか分からない人がいる可能性もあり、全て自由記載にしても良いのではと考える

誰のための HP かという意見があるが、帯広市の HP では観光に力を入れているのか、トップ画面にたくさん写真が表示される。しかし、私としては、HP の情報を一番必要としているのは市民だと考えるため、市民のためのページ作りかという点では違うのではと思う。

やはり、誰のための HP かということを再度考えていく必要があると思う

(参加者)

「4 ホームページを見る目的はどのようなものですか。」の回答の区分が大きいので、キーワードにしてもよいのではと考える。

また、例えば「旭川市のHPで、ごみの分別方法をLINEで自動回答する機能について案内していることを御存知ですか」など、力を入れていることを、アンケートの回答と同時に認知させることができる質問を追加しても良いのではと思う。

(参加者)

HPに追加して欲しい機能に関する質問のうち、AIチャットボットが記載されているということは、HPに実装することは可能ということか。私としてはあれば良いと考えている。先ほどの、HPからの動線としてLINEのごみ分別回答機能について案内することと同様に、AIチャットボットの導入によってHP閲覧者が増えると良いという思いもある。

(事務局)

技術的に実装することは可能であり、実際の実装についてはニーズと費用の点について調査する必要がある。

(参加者)

私は、この調査回答を依頼されても分からないという回答に終始してしまう気がするが、画面上にオペレータが出てきて困り事を直接相談できるようになれば良いと考えている。

(参加者)

資料2-5内の「社会情勢等の変化もあるため」とあるが、社会情勢等の変化とはどういうことか。

(事務局)

例えば、コロナワクチン接種のために閲覧することが多いとか、前回調査時と比較してSNSの発達、普及がめざましいため、そのような視点から御意見をいただければと考えている。

(参加者)

そうした視点であれば、どのSNSからHPを訪問したかという質問は必要だと考える。

また、今回の資料では、他自治体との比較についての記載や説明もあることから「使いやすい他自治体のページの事例はありますか」なども記載すると良いと思う。

(進行役)

このアンケートは費用はかかるのか。

(事務局)

費用はかからない。

(進行役)

このアンケートを聞いても意味があるのか疑問である。つまり、今日の意見を聞いていても参加者によって意見はバラバラであり、人によって妥当だと考える方もいるが、妥当ではないという方もいる。苦情があれば、それに対応していく方法で良いのではとも考える。

(事務局)

確かに年齢など様々に異なる方々から、多様な意見をいただくことになると思う。そうした中で、出来るだけ多くの方が使いやすくなるように改善に向けて取り組んでいきたいと考えている。

(進行役)

例えばHP上で意見を提出できる仕組みにしておくこともできるのではないか。

アンケートを実施すると決めると、それを集計して、どう修正するかという役所内部の手続きも増えて負担になる。そうしたことに懸念を感じている。

(3) 令和4年度の広聴活動について

(進行役)

それでは、次に議事(3)に関して、事務局からの説明を願う。

(事務局)

(資料3-1～資料3-3に基づき説明)

(進行役)

事務局からの説明等を踏まえて、御意見、疑問点等があれば参加者から発言を願う。

(参加者)

若者世代からの意見聴取が課題とあった。市長対話形式の旭川未来会議は例えば大学生以下に絞って、また、テーマやジャンルを絞らずに行うことは予定しているのか。

(事務局)

今までは、各団体から要望を受けて開催することが多かったが、若者世代で市長と対話したいという方もいると思うため、所属ではなく個別に応募をいただいて開催することも考えられる。検討していきたい。

(参加者)

市議会議員と対談をしたことがあり、正直に話せる場で良い体験だった。

未来会議という、市長に直接話せる場を設けることには期待したいし、ジャンルを問わずに開催した方が良いと思う。

(参加者)

新しい取組として色々考えてやっていると感じている。

しかし、名称や雰囲気が変わったように見えても、実際の中身は変わっていないこともある。先ほど、アンケートを実施すると集約等で手間がかかるということがあった。最近、学校ではタブレットなどを使って授業をしているが、会議でも、情報を紙ではなく画面上で情報を出しながら、要所要所でアンケートに回答してもらってボタン表示させるというような集計の仕方でも考えてみて欲しいと思う。

アンケートは積極的に、きちんと答えるという方しか返答しないと思う。

例えば、何かのイベントなどの機会を捉えて、ボタンを押して回答してもらうなどの手法を取り入れていった方が色々なニーズを把握できると思う。これからは、機器を活用した意見聴取の方法に取り組んでいってほしいと思う。

(参加者)

市政モニターの登録者数が133人とのことだが、世代の構成はバランスがとれているのか、または、若い世代が少ないのか。

(事務局)

今ここには具体的な数字が記載されている資料はないが、若い世代の割合が少ない状況である。

(参加者)

若者世代からの意見聴取が難しいという課題もあるとのことであり、市政モニターも同様なのであれば、もっと SNS の活用を視野に入れた方が良いと考える。

若者世代というのは何歳代までか。

(事務局)

18歳以上から20歳代くらいまでである。

(参加者)

その世代であれば Twitter と Instagram を使っていると思う。

SNS 上でアクションを行ってもらうためには、ワンクリックで行えるのが大事であり、リンクを経由する回数が多ければ多いほど面倒になって、行ってもらえなくなる。そのため、市政モニターの募集や意見聴取についてもワンクリックで行うことができるようにするべきである。

Twitter は投稿にリンクを張ることができる。

Instagram はストーリーにリンクを張ることができるし、ストーリーの質問箱を活用すればワンクリックでアクションを起こしてもらうことができる。若い人ほど最初に開くのがストーリーだと言われており、若者世代に訴えたいのであれば、ストーリーの中のアンケート機能やクイズ機能を活用して、ワンクリックで気軽に意見を出してもらええる環境をつくっていくべきだと考える。

(参加者)

意見を言う場面が様々にあることを知れたが、私は一度もこれらを使って意見を出したことはない。ほかの人も思っていることはあるはずだが、意見を出してもらうまでは中々難しいのだろうと思う。

SNS や Web がこれだけ使われている時代なので、例えば Web サイトのアクセス解析を活用すれば、どの年代の人が、どのページをどういう流れで見ているのか、どういうデバイスを使っているのか、どういう SNS に飛んでいるのかということは分かるため、そうした手法を取り入れることで、力の入れ方、見せ方についてのアイデアが出てくるのではと考える。

(参加者)

未来会議という取組は面白いと思ったが、話し合われた内容などを外部に対してアピールしていった方が良い。

市民参加によってまちづくりを行うためには、自分達の声がどれくらい聞かれたか、そして、どのように意見が政策に結びついたのかなどを打ち出していった方が良いと思う。残念ながら HP のトップページを見てもどこを見れば良いのか分からないため、何か設けたほうが良いのではと考える。

また、旭川未来創造ポストと市民の声の違いがよく分からない。市民の声は、旭川未来創造ポストの改善ポストで良いのではないか。

(事務局)

市民の声は、陳情や要望等を対象として、要望書等をお持ちいただいて、直接お受けするものであり、旭川未来創造ポストの改善ポストはネットや紙で出していただくということが主な違いである。

(参加者)

改善ポストの方が気軽に出すことができるということか。

(事務局)

そのとおり。

(参加者)

しばらく前だが、アメリカで行われた研究で、顔写真のみで名前などが分かってしまうというものがあつた。原因は、SNSを使って顔や属性などを、ある意味で垂れ流してしているため、顔認証を使ってデータを拾っていくと、各種の情報が紐付いてしまうためである。

この例のように、通信の手段が大きく変わってきているのであれば、意見の集約や拾い方も色々と考えて良いのではないか。もちろん、自分の声を直接届けたい方の声は、直接拾っていかなければいけないが、皆が何を思っているかは必ずしもアンケートを取らなくても、ビッグデータから解析するなどして把握することは可能である。ただし、下手に使うと危ないということもある。

いずれにしても、色々な方法論があるということを考えていくべきである。

デジタルは高効率に処理することが出来ることから、たくさんの手間と工数がかかることを止めていくためにも、機械に置き換えることができることはそうしていくべきだと考える。

(進行役)

市政モニターは、自ら積極的に意見を出したい人が登録してくるものだと考える。

一方で、若者世代の意見が出てこないという状況や、市政に関心がないという課題があるのであれば、若者をターゲットにして、こちらから依頼してモニターになってもらうよう働きかけるべきである。結局、やり方を変えていかなければ、同じ事を何度も繰り返していくことになる。

(参加者)

サイレントマジョリティーの意向が除外されてしまうといけないと思う。

例えば、100人に1人が反対していて、その人の言うことに従ってしまうと、他の99人の賛成の意向が反映されなくなってしまうということはあるがちである。

(4) その他

(進行役)

議事(4)について事務局から何かあるか。

(事務局)

特にない。

(進行役)

それでは、議事が全て終了したので、事務局にお返しする。

5 総合政策部長挨拶

(事務局)

現参加者の皆さまへの、本懇談会の参加依頼期間は、今年の8月30日までの2年間となっている。次回の開催は9月以降を予定していることから、現参加者での懇談会開催は、今回が最後である。

これに際して、総合政策部長の熊谷よりご挨拶申し上げます。

(総合政策部長挨拶)

6 閉会

以上で会議を終了します。2年間、誠にありがとうございました。

以 上