

○議長 辻本 一夫君

次に3番、長島議員の一般質問を許します。長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

3番、長島毅です。まず初めに、このたびの新型コロナウイルス芦屋町ワクチン接種に関わる医療従事者をはじめとする全ての方々、また接種予約の際には執行部の方々の迅速な対応に關しまして、心より敬意を表します。それでは、議長より発言の許可をいただきましたので、通告書に従いまして質問のほうを始めさせていただきます。

件名1、効果的な町内への情報発信について。

菅内閣ではデジタル庁が創設され、今後5年間で自治体のシステムも統一・標準化を進め、業務の効率化と住民サービスの向上を進めていくとうたっております。

我が町芦屋でもワクチン接種が開始され、来るべき平穏な世の中に希望を見いだすところであり、これからの新しい生活様式の未来を考える時期に来ております。ポストコロナやニューノーマルなどという言葉も聞き慣れ、新しい生活様式のために今後ますます町民の安心安全を第一に考え、皆さんが本当に芦屋町でよかったと思える協働のまちづくりを進めることが急務だと考えます。そのためにも、町の情報を適切なタイミングで確実に伝え行動を促すことは、町民の安心安全すなわち生命に関わる事象に直結し、また、分かりやすく見やすく情報共有することで、問合せの連絡や書類不備などの事務的作業の減少にもつながり、町民と職員の相互負担の減少にもつながると考えます。

そこで芦屋町でも、伝わりやすい整理された情報発信と情報共有が必要になってくると思われまます。行政が住民目線の様々な制度・施策を推進していることは理解しておりますが、さらに一歩前に進む情報発信の改善により、その効果を高めていただきたい観点から、本日は主に町内に向けた情報発信について質問いたします。

要旨1、芦屋町の情報発信の現状と課題について。

町の情報発信は、町民に対し多くの情報を発信されていることと思いますが、芦屋町役場の情報発信媒体として主にどのようなものがあるのかお伺いします。

○議長 辻本 一夫君

執行部の答弁を求めます。企画政策課長。

○企画政策課長 池上 亮吉君

芦屋町の主な町内へ向けた情報発信媒体についてお答えいたします。

情報発信媒体としては大きく2種類、紙媒体とインターネットを活用したウェブ媒体があります。紙媒体としては広報あしやを月1回発行しているほか、各種行政情報パンフレットなどを作成しています。また、インターネットを活用しているウェブ媒体としては、芦屋町公式ホームページ

令和3年第2回定例会（長島毅議員一般質問）

ージ、SNSとしてアッシー公式フェイスブック、アッシー公式インスタグラムを運用しています。その他、防災や緊急情報などを行政防災無線で放送しているほか、広報車による町内巡回放送なども行っています。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。では、今お話にありました既存の町の情報発信で、何か周知に関することなどの課題はありますでしょうか。お伺いいたします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 池上 亮吉君

周知に関する課題についてお答えいたします。

公式ホームページや各種SNSなどインターネットを活用したウェブ媒体による情報発信が増えておりますが、高齢者はインターネットを使用していない方も多く、情報が届けにくい状況にあります。また、SNSのフォロワー数は令和3年5月31日現在、フェイスブックが442件、インスタグラムが366件と、少ないのが現状です。

SNSはフォロワー数が増えなければ情報が伝えられる範囲も限定的になってしまいますので、今後もフォロワーの獲得に力を入れていく必要があると考えております。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。では、広報でも紹介がありましたが4月に赴任した地域おこし協力隊の方も、そのようなどちらかの情報発信には関わっていく予定でしょうか。お伺いいたします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 池上 亮吉君

地域おこし協力隊の情報発信についてお答えいたします。

本年4月1日に地域おこし協力隊に着任した入江俊充さんの主な業務は情報発信となります。既にアッシー公式フェイスブックやインスタグラムの投稿を開始しており、内容を御覧いただいた方は、情報の見やすさ、分かりやすさなど、従来とは違う変化にお気づきいただいているので

はないかと思えます。

今後は地域おこし協力隊活動内容の広報紙面への掲載、地域おこし協力隊個別のSNSアカウントの運用開始なども併せて実施し、情報を発信するほか、町の催しへの参加や町内事業者への取材なども積極的に行っていく予定です。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。業務が多岐にわたることをお聞きして安心しております。発信についても、既に盛んに更新いただいているとのこと。前職がウェブコンサルタントと聞いておりますので、町民と行政のかけ橋となるようなフレキシブルなオリジナリティーのある発信をしていただきたいと期待しております。

先ほど高齢者への課題やフォロー数などの課題のお話がありましたが、それらを改善出来る可能性のあるお話をさせていただきます。

インターネットやSNSで、プル通知・プッシュ通知というワードがあります。情報が必要な方が自ら取りに行くのがプル型で、情報を必要とするであろう方に自動で配信するのがプッシュ型になります。例えばで言うと、芦屋町のホームページを見たい人は自分で検索をかけて見に行かなければなりません。これがプル型です。逆にLINEなどのSNSは、登録さえしておけば必要な情報が自動で手元に届きます。ラジオやテレビもこれに当たります。

仮に芦屋町公式LINEがあったとしたら、更新されるたびに芦屋町の情報が自動で手元に届くことになるということです。広報あしやも月1回発行に変更されましたし、このシステムがあれば、なかなか伝えにくい日々の町の情報を速やかにたくさんの町民の方に届けることができるということになるのではないのでしょうか。

ここで、日本におけるSNS利用者数を紹介してみます。1位、LINE 8,300万人、2位、ツイッター4,500万人、3位、インスタグラム3,300万人となっております。この上位3つのツールは、そのまま若年層の使用率にもなっております。LINEは幅広い年代にわたり利用者も多く、情報の即時性が高いプッシュ型通知のため、近隣の遠賀町、岡垣町、中間市でも活用事例が見られます。芦屋町についても積極的に活用したほうがいいと考えます。そこで質問いたします。

要旨2、町公式のLINEアカウント開設やテレビのデータ放送の導入について。

現在たくさんの町の情報媒体がある中で、普及率1位のLINEの公式アカウント開設は、既存の媒体と組み合わせることで町民へのさらに速やかな情報伝達手段になると考えるが、芦屋町

令和3年第2回定例会（長島毅議員一般質問）

でも導入するべきではないでしょうか。お伺いたします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 池上 亮吉君

LINE公式アカウントの導入についてお答えいたします。

LINEは御指摘のとおりプッシュ通知機能を備えており、日本で利用者数の最も多いSNSですので導入するメリットは大きいと考えます。ただし、プッシュ通知を町民の皆様に利用していただくには「友だち」への追加が必要なため、登録を呼びかけるPRが欠かせません。先ほどもお示ししましたようにSNSは高齢者に情報が届きにくい点に課題があり、また、公式フェイスブックやインスタグラムもそうですが、フォロワー数の増加にも課題を抱えております。したがって、LINEを導入した場合も広く町民の皆様に「友だち」登録を行っていただかなければ、効果が限定的になってしまいます。

なお、導入に際しての費用に関しては、LINE地方公共団体プランであればほとんどコストはかかりませんので、その点では導入しやすいと考えられます。従前からLINEについては導入の検討を行ってきたところではありますが、具体的な投稿内容も含め、運用方法など前向きに検討を進めたいと考えます。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。確かに、LINEも高齢者に届きにくいSNSでの発信にはなってしましますが、最近では高齢者の方々のLINE使用率は上がってきております。高齢者の方々など、広く町民の方に行政情報にもっと触れてもらうためのきっかけのSNSとして、ぜひ導入検討していただきたいと思っております。

では、もう一つ提案させてください。北九州市、水巻町、中間市などが導入している、KBCテレビによるdボタン広報誌というのがあります。福岡県、佐賀県の計31自治体が2021年度中の導入に向けて、調整・準備を進めているというものです。

KBCテレビによりますと、「高齢者の中にはスマホを上手に使用せず、情報を入手できないことが課題となっていたが、このdボタン広報誌は住んでいる地域の自治体がKBCと契約していれば、簡単なりモコン操作で自治体が発信する情報を手軽に確認することができる。また、自治体が直接情報を入力し発信することができるのも特徴で、365日24時間必要なタイミングでの対応が可能となり、情報を入力してテレビ画面に反映するまで5分もかからず、例えば新型コロナ

令和3年第2回定例会（長島毅議員一般質問）

ナウイルスのワクチン接種情報をはじめ、イベントの休止、さらには災害時の断水情報や食料配布など、必要なタイミングで大勢の住民に伝えることができる新たな情報発信手段として期待されている。」とあります。

それでは次の質問をいたします。dボタン広報誌のように、テレビでのデータ放送の導入も幅広い世代へつながる情報媒体になると考えます。芦屋町でも導入検討してもいいのではないのでしょうか。お伺いいたします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 池上 亮吉君

dボタン広報誌の導入についてお答えいたします。

KBC九州朝日放送のdボタン広報誌につきましては、昨年11月にKBCの担当者が来庁され、利用の案内がありました。このdボタン広報誌はテレビのデータ放送を活用したKBC独自のサービスで、自治体がKBCのチャンネルのデータ放送から情報発信を行うものです。今年の4月1日から運用が開始され、現時点での県内の導入自治体数は30、遠賀郡内では水巻町が導入しています。このテレビのデータ放送による情報発信は、インターネットが使える環境にない方にも緊急性の高い情報などを届けるのに有効な手段と考えております。

一方、芦屋町における緊急情報などの住民への伝達手段としては、今年度中に戸別受信機を町内全戸に設置する地域情報伝達システムを導入し、全住民に一斉に情報を届ける手段を整備する予定です。また、このdボタン広報誌にかかる費用につきましては、単年度で110万円、5年契約の場合は年間88万円、5年間合計で440万円の提示を受けました。財源として、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金が半額充当できるとの説明もありましたが、芦屋町は町民1人当たり2万円を給付した緊急生活支援給付金などの町単独事業に既に交付金を充当しており、総合的に判断した結果、dボタン広報誌の導入を見送ることとしました。

しかしながら、KBCとは令和元年7月に防災パートナーシップに関する協定を結んでいること、また、dボタン広報誌は福岡県内でも半数の自治体が導入している状況であることなどから、評判や導入状況、費用対効果などの情報収集に努めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。既に検討済みとのことでしたが、このデータ放送は4月にスタートしたばかりです。今後様子を見て、いいものであれば再検討のほうもお願いしておきたいと思いま

す。先ほども申し上げましたが、LINEのプッシュ通知は情報を直接受信できるため、ホームページのように見に行く必要がなく、リアルタイムで情報を得ることができます。

少し私ごとになってしまうのですが、私自身も芦屋町に移住をしております。高齢の母親が関東のほうで独り暮らしをしておりますが、コロナウイルス関係などの自治体情報が必要なタイミングでリアルタイムにスマホに届いてきたおかげで、コロナ禍で移動の制限がある中、芦屋町にいながらも手元でLINEでの手続のサポートがスムーズにでき、安心することができました。

今後、戸別受信機が全世帯に設置されるため、町内には情報が届きやすくなると思いますが、高齢化社会の今、このように芦屋町内に住む高齢の親御さんや障害をお持ちの親御さんを心配する町外の御親族のお手元にも、芦屋町の情報をリアルタイムに届けることができるといった利点も生じるため、公式LINEの活用は有効だと考えます。LINEやインスタグラムのSNS、またテレビや戸別受信機のデータ放送など、それぞれ特徴が違います。幅広い世代の方々に伝えるために複数の媒体をうまく組み合わせた、特徴を生かした情報発信を今後とも検討していただきたいとお願いしておきます。

次に行きます。要旨3、情報コンテンツの整理、再編について。

少し町内外向けの情報発信の意味合いも含まれますが、最後の質問です。現在、町の情報発信媒体が多く存在していますが、更新もさほど多くないものもありますし、あまり周知されていないの見受けられます。しかし、ユーチューブとリンクしたAshiya Town Tubeのように、時代に即した非常に可能性を秘めたコンテンツも存在しております。今後の情報媒体の一つとしてうまく運用するためにも、情報コンテンツをいま一度、整理、再編も必要だと思いますが、そういった考えはありますでしょうか。お伺いいたします。

○議長 辻本 一夫君

企画政策課長。

○企画政策課長 池上 亮吉君

情報コンテンツの整理、再編についてお答えいたします。

町の情報発信媒体は、紙面を活用したものからウェブ媒体に至るまで種類が多岐にわたってきています。特にウェブ媒体の種類は多く、公式ホームページから各種SNS、観光情報サイトなど個別のサイトが複数あります。投稿・更新の頻度がかなり低いものもあり、議員御指摘のAshiya Town Tubeも芦屋町観光情報サイトのコンテンツの一つです。

インターネットを活用した情報発信についてはそれぞれ評価を行い、見直しに当たっては情報発信の内容はもとより、運用体制なども含めた検討が必要と考えています。なお、地域おこし協力隊の入江氏の経歴はウェブコンサルタントのため、力を発揮していただけるのではないかと期待しているところです。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。情報というものは多くの受け取り側に伝えているのではなく、きちんと伝わることで生きてくるものだと思います。町の情報発信に求められる目的は、町民に速やかに正しく伝えることと、いかに広く外に魅力的に伝えるか、この2つだと思います。発信することだけが目的にならないように、情報の発信と受信の温度差の現状とSNS活用の成果をいま一度、評価、改善していただき、見やすい、伝わりやすい、整理された情報発信を期待しています。

最後になりますが、町長、この芦屋町の情報発信について、芦屋町を愛してやまない町長の意見をお聞かせください。

○議長 辻本 一夫君

町長。

○町長 波多野茂丸君

芦屋町を愛してやまないのは私だけではなく、ここにいらっしゃる議員の皆様方も一緒だと思っております。やはり皆さんの力でですね、コロナ禍の新しい芦屋町をつくっていかねばならないと思っておるわけでございます。

それでは、長島議員の質問で「町長の意見を聞かせてください。」ということでございます。芦屋町の情報発信ということですが、まずは町民の皆様に分かりやすく、適切なタイミングで必要な情報を伝達することが重要であると考えております。現在、芦屋町は様々な媒体で情報発信を行っていますが、まずは基本となるのは全世帯に配付している広報あしや、このことはやはり基本であろうかと思っております。また、インターネットを活用した芦屋町公式ホームページなどは即時性があり、紙媒体より多くの情報が掲載できます。フェイスブックなどのSNSは、議員御指摘のとおりプッシュ通知により積極的に情報を発信できるなど、利点があります。

一方、高齢者などはスマホをはじめインターネットを使用していない人も多いため、午前の松岡議員の一般質問にもありましたが、生涯学習講座あしや塾のスマホ・タブレット講座を活用するなど、情報格差の解消に努めることが必要と感じております。また、提案のありましたLINEやKBCのdボタン広報誌については、費用対効果や有効性について十分検討してまいりたいと思います。なお、今年度中には戸別受信機を各家庭に設置できる予定でございます。特に住民の皆さんの安全安心のため、防災情報をはじめとする情報発信が可能になると期待しているところであります。

今後も、若い世代から高齢世代まで多くの住民の方々に必要な情報が伝わるよう、情報発信に

令和3年第2回定例会（長島毅議員一般質問）

努めてまいりたいと思います。

以上でございます。

○議長 辻本 一夫君

長島議員。

○議員 3番 長島 毅君

ありがとうございます。ただいま町長のお話をお聞きしまして、非常にインターネットやSNSに精通している印象をお受けし、一安心しているところでございます。

最近あまり更新されていないようですが、町長はSNSの個人アカウントもお持ちのようですので、お隣の町長のように自ら積極的に発信していただけると町内の方々に情報が届きやすくなるのではないかと思いますので、ぜひもう一度SNSをリスタートしていただき、町の情報発信とフォロー数拡大に力を貸していただきたいと願っております。また、私自身も情報発信の責務を果たしていきたいと思っております。

本日は、主に内向けの情報発信の質問をさせていただきましたが、また次の機会には、観光情報の発信や芦屋港活性化などの外に向けた芦屋町の魅力発信についてお伺いしたいと思っております。少し時間は早いですが、未来ある町政に期待して、人に町に心に寄り添う、私、長島毅の一般質問を終わります。

○議長 辻本 一夫君

以上で、長島議員の一般質問は終わりました。