

情報をやさしく伝える会

はじめに

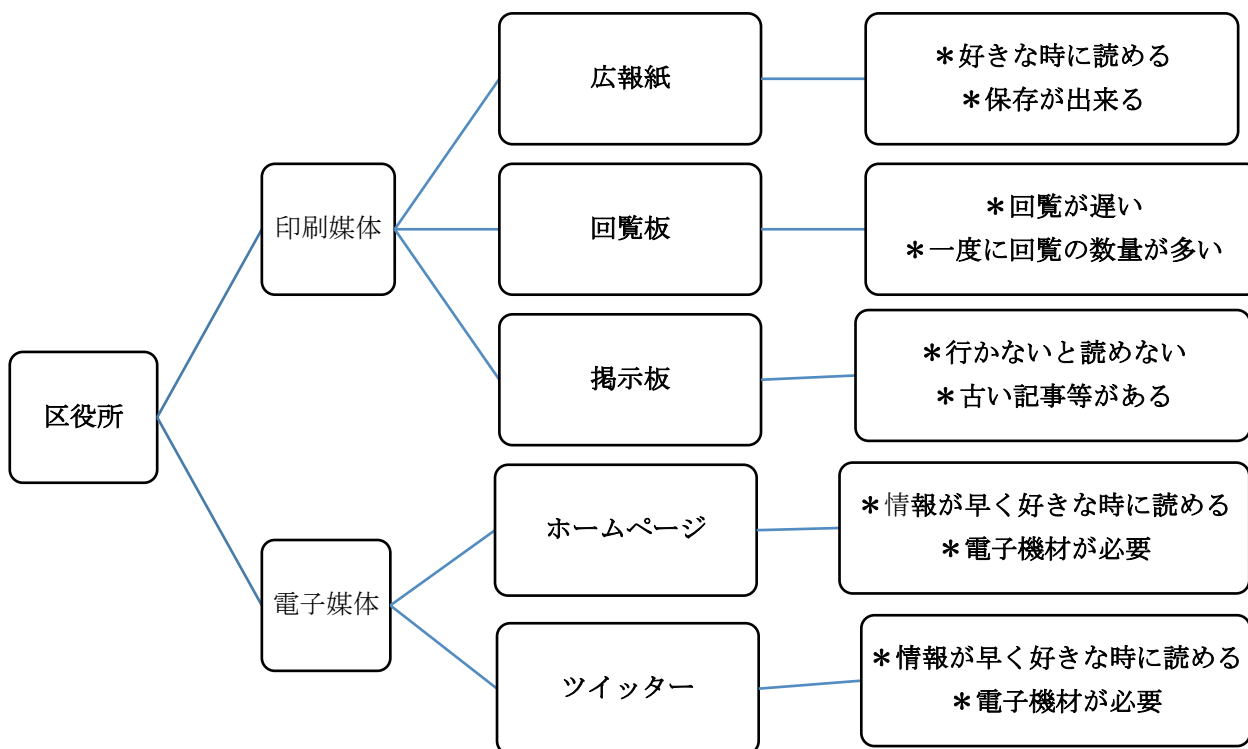
自治体から住民に対する情報の伝え方は印刷媒体が主体でしたが、近年電子情報技術の発展に伴い、その形態に変化が出てきました。平成 27 年度の国勢調査にも電子回答の方法が付加され、平成 28 年 2 月の総務省のデータによると神奈川区総世帯数 119,222 世帯のうちインターネットの回答率が 37.7%でした。実に 47,276 世帯の方がスマホをはじめとする情報機器を有効に利用していたことが分かります。今後、更なる電子機器の発展や、ますます進む超高齢化に伴い、自治体からの情報伝達方法にも若壮年層、高齢者層など対象年齢層に対する柔軟な対応が求められるものと予測されます。情報をやさしく伝える会としては、これらの変化に対応できるよう緻密に調査検討を行ったうえで行政の情報伝達の改善に役立つよう継続性のある提言活動を行うことが大切だと考えます。

今回の活動について次の様に報告いたします。

1. 神奈川区の情報の伝達方法について

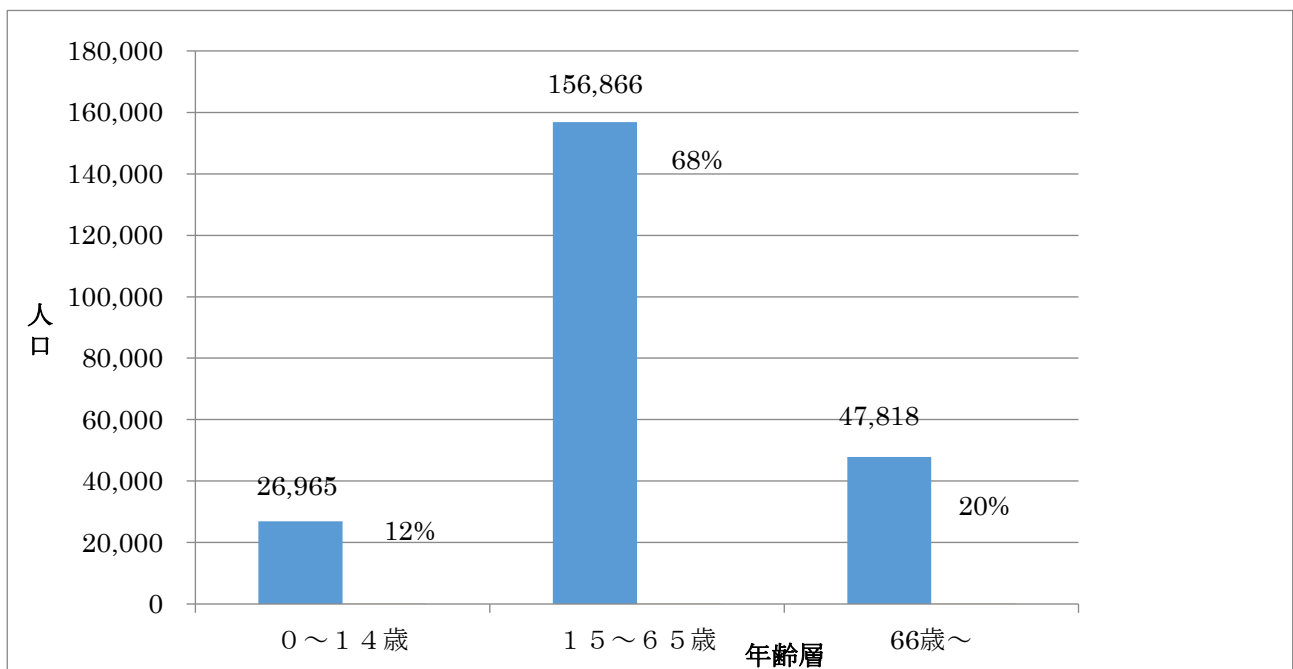
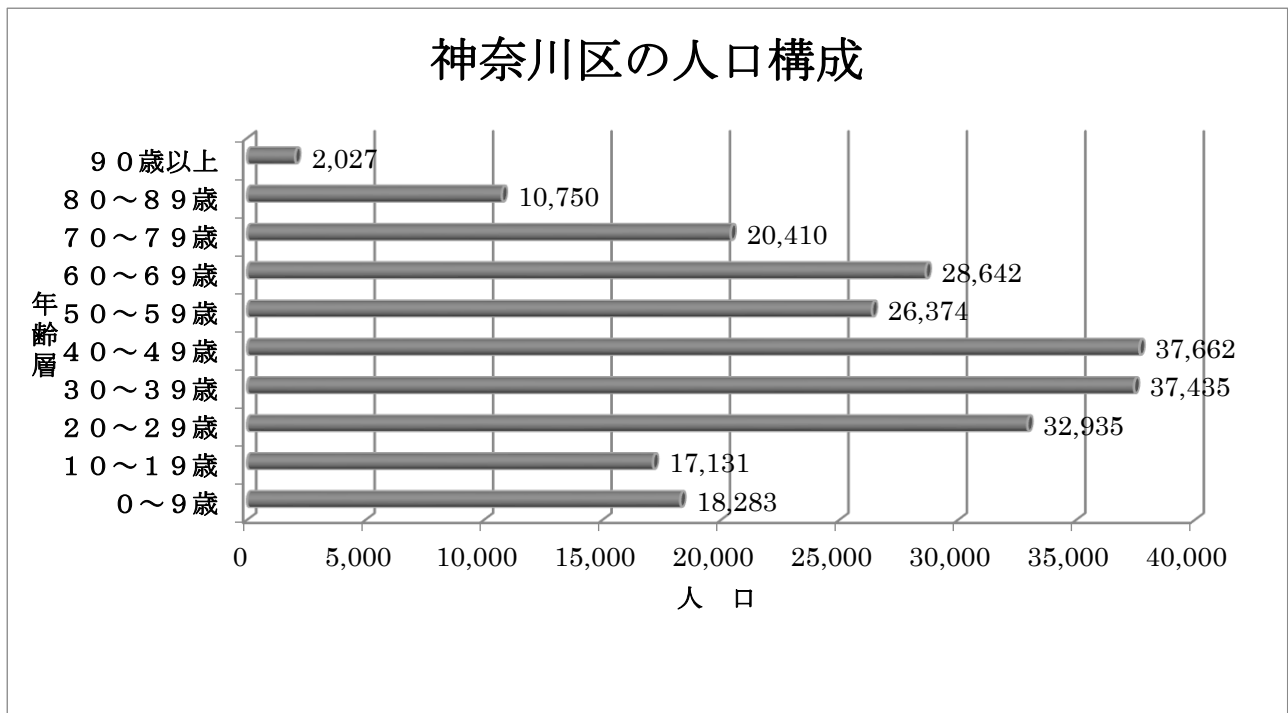
印刷媒体はなじみの深い情報伝達方法であり、次の図のように受け取る人でそれぞれ問題点の違いがあります。特に若年層には受け入れられづらいようです。

電子媒体は情報入手のスピードがあり特に若い人には人気があるようですが、その反面機器の入手や操作の難易度などの観点から高齢者には敬遠されがちです。



2. 神奈川区の年齢層の構成について

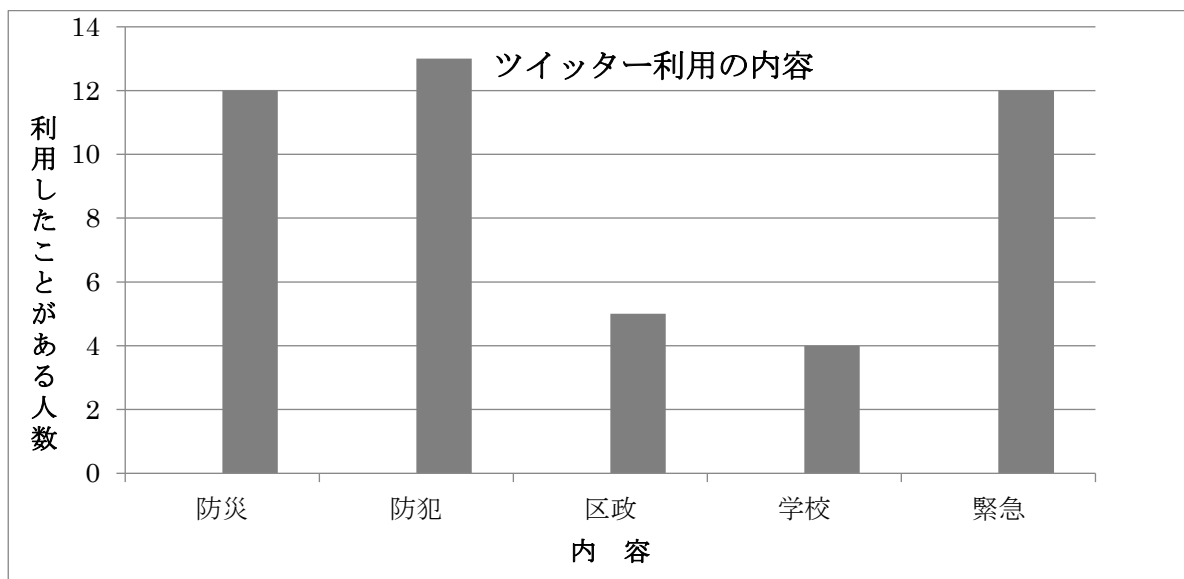
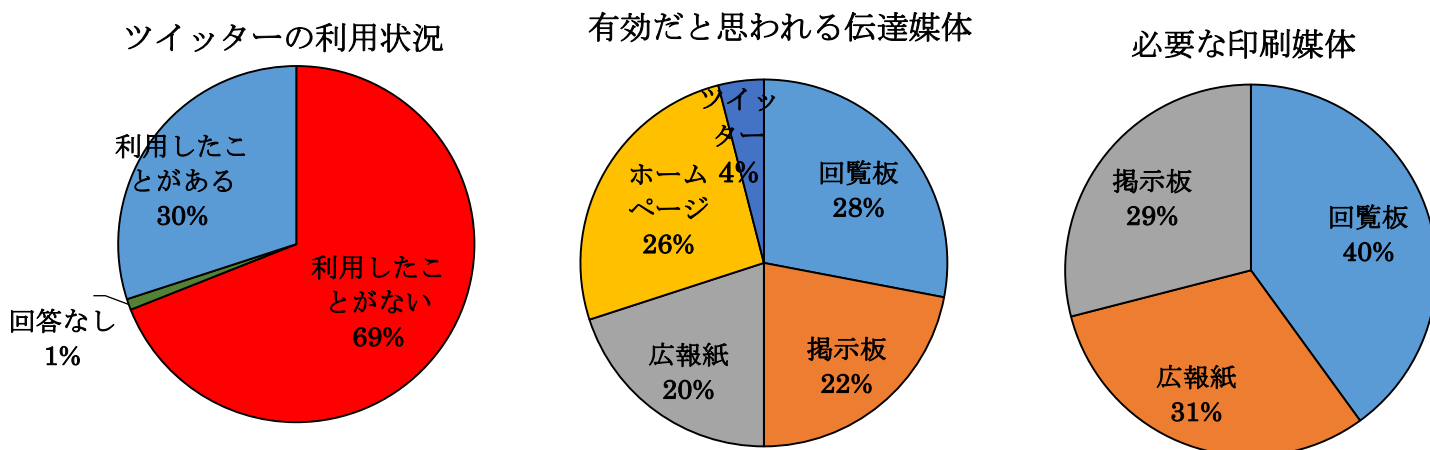
平成 28 年 2 月の横浜市の平成 26 年度人口データから 10 歳ごとの年齢層を分析すると次のグラフの様になります。神奈川区では若壮年層を 15 歳～65 歳と仮定すると、その人口比率は 68%になります。



3. 神奈川区の情報伝達に関するアンケートの結果

平成 27 年 10 月 11 日に反町公園で開催されました区民まつりの会場で区役所からの情報提供について区民の皆様にはアンケートをお願いしました。その結果は次の通りです。

- * 区役所のツイッターの利用は 30%であり防災、防犯、緊急情報が中心
- * 69%の人々が利用したことがない



- * 有効だと思われる伝達媒体は回覧板、ホームページ、掲示板、広報紙の順番でした
- * 必要な印刷情報は回覧板、広報紙、掲示板の順番でした
- * 広報紙に関しては比率に違いがありますが、対面アンケートした方の大半がいつでも見られるから便利とのご意見をいただきました

4. 神奈川区役所のホームページについて

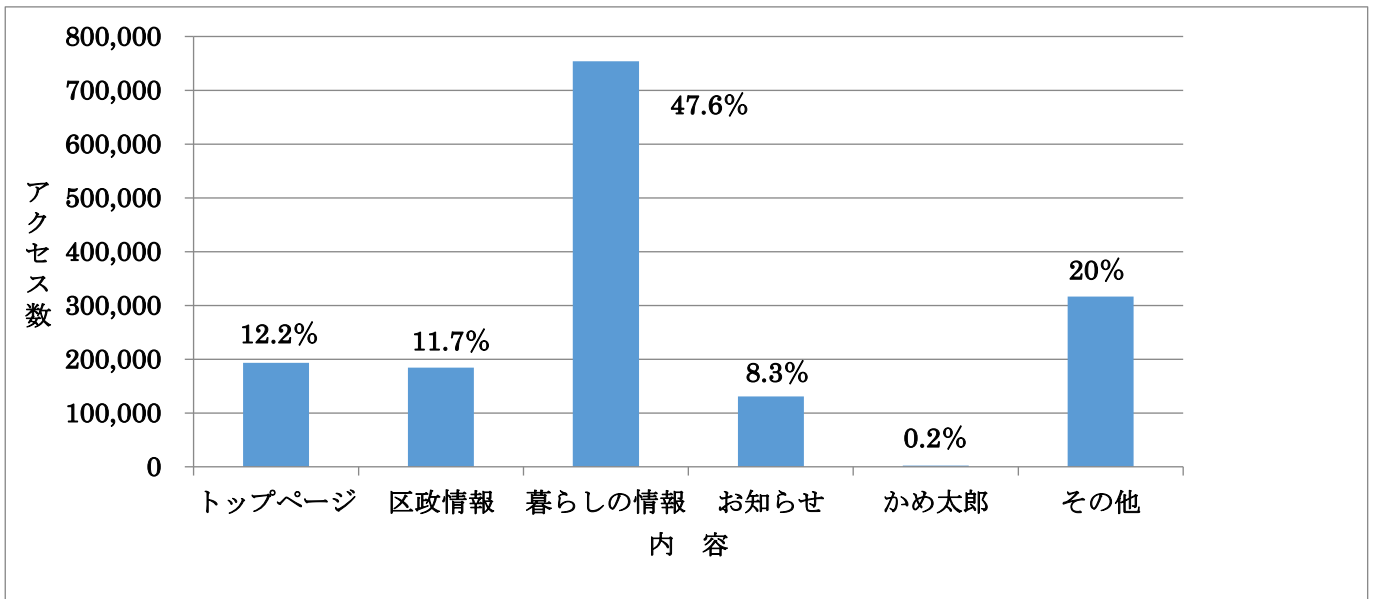
神奈川区役所のホームページは平成 26 年度に 158 万件超のアクセスがありました。内容別では「暮らしの情報」へのアクセスが半分程度占めており、日常生活に深くかかわっていると推測されます。これは今後の情報伝達においても大きな「カギ」と考えると同時

にますます改善が求められる部分でもあったと考えられます。

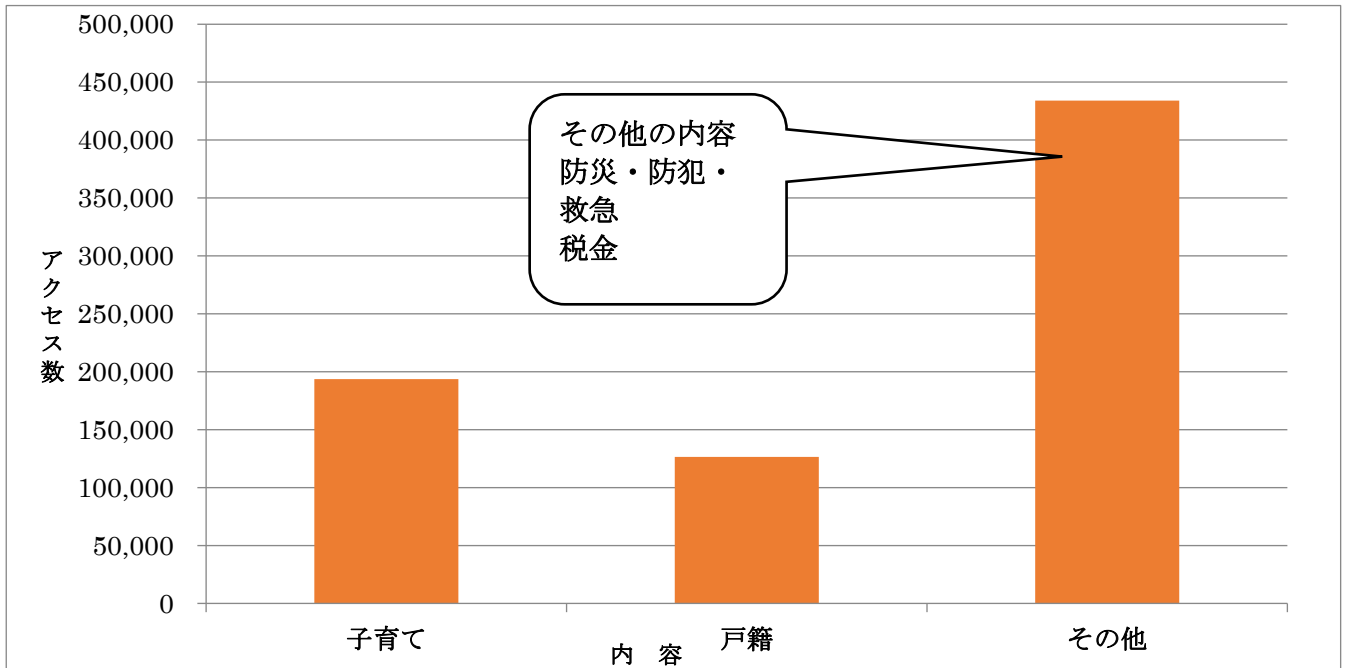
「情報要素別のアクセス状況」

- * 「暮らしの情報」を約 48%の方が利用されており、子育て、戸籍、防災、防犯に関心
- * 「お知らせ」は 8%、区民利用施設の紹介、神奈川区広報紙に関心
- * 区政情報は防災・防犯情報に関心

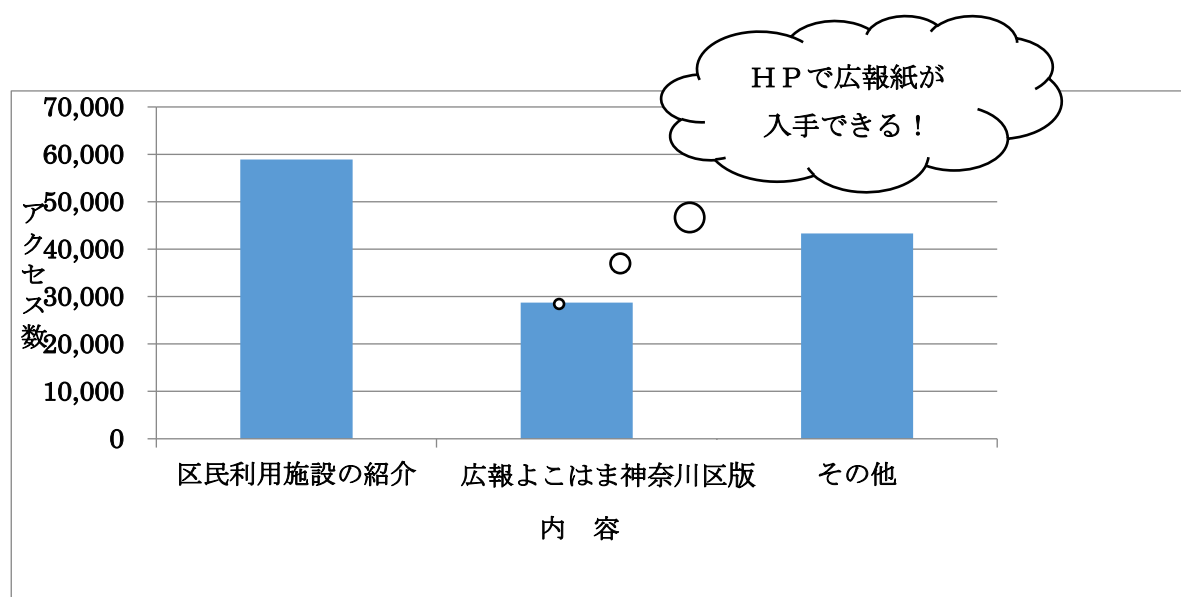
***平成 26 年度神奈川区役所ホームページアクセスの状況**



***暮らしの情報アクセスの状況**



*お知らせ情報アクセス状況



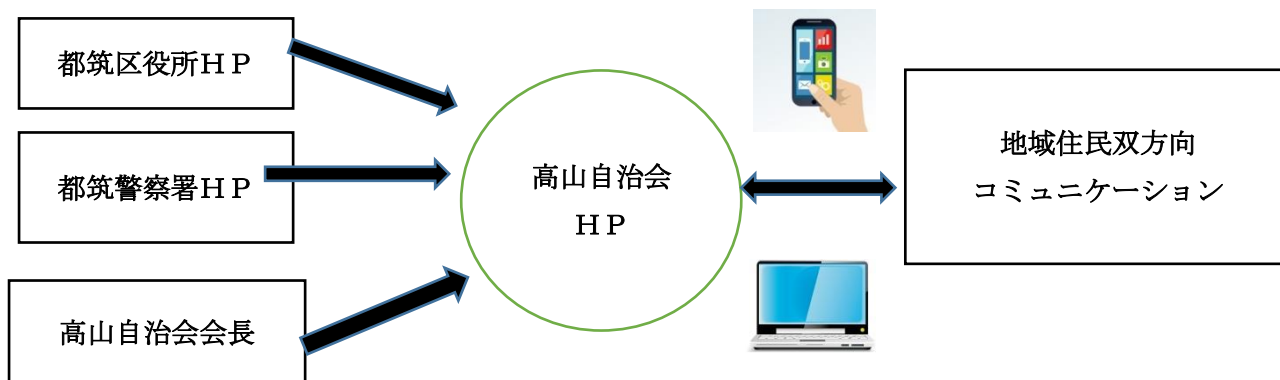
平成 26 年度アクセス詳細 (神奈川区役所提供)

区分	内容	年間件数	比率%
トップページ		193,541	12.2
区政情報	神奈川区のプロフィール	25,097	
	報道発表	21,948	
	わが町かながわとっておき	27,624	
	その他	109,924	
	合計	184,593	11.7
くらし情報	子育て	193,602	
	戸籍	126,379	
	その他	433,971	
	合計	753,952	47.6
お知らせ	区民利用施設の紹介	58,883	
	広報よこはま神奈川版	28,710	
	その他	43,324	
	合計	130,917	8.3
かめ太郎メール		2,396	0.2
その他	アクセスマップ	70,099	
	土曜開庁の案内	26,013	
	庁舎フロア案内	13,629	
	その他	206,624	
	合計	316,365	20
総計		1,581,764	100

5. 先進地区の事例

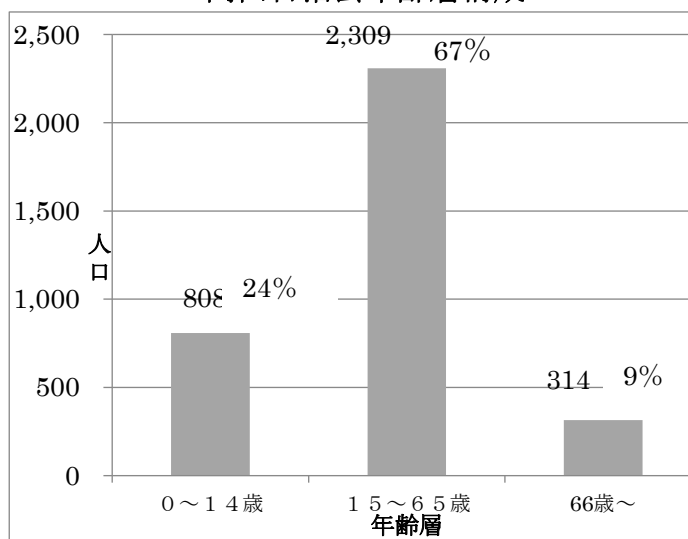
全国では電子掲示板、電子自治会、自治会のブログの普及や情報技術を用いた高齢者の見守りなどが進んでいます。近隣の2事例を参考に記載しました。

- ① 都筑区高山自治会のブログ（平成27年12月高山自治会井上会長からの情報による）
高山町は65歳以上の方が9%と神奈川区の20%に比べると格段に若い街です。井上会長は高齢者の皆さまに対しての情報の伝達は印刷媒体を中心に丁寧に対応されています。

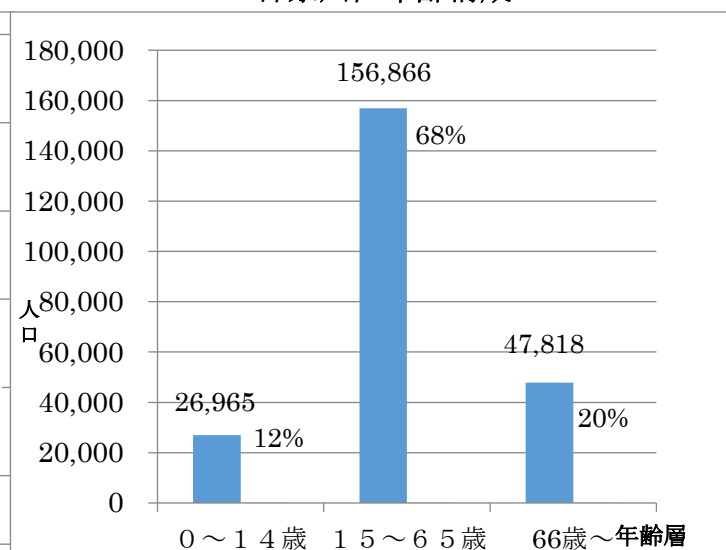


この他、高山自治会では役員間で、スマホアプリの「LINE」などを用いて、簡易な確認や打ち合わせを実施していました。時間や場所に縛られないことで、自治会の意思決定が迅速・円滑に行われているようです。対面の会話が必要なことは変わりませんが、自治会組織の活性化には若壮年層の参加が不可欠なことから、このような意思疎通手段の普及の必要性が実感できます。

高山自治会年齢層構成

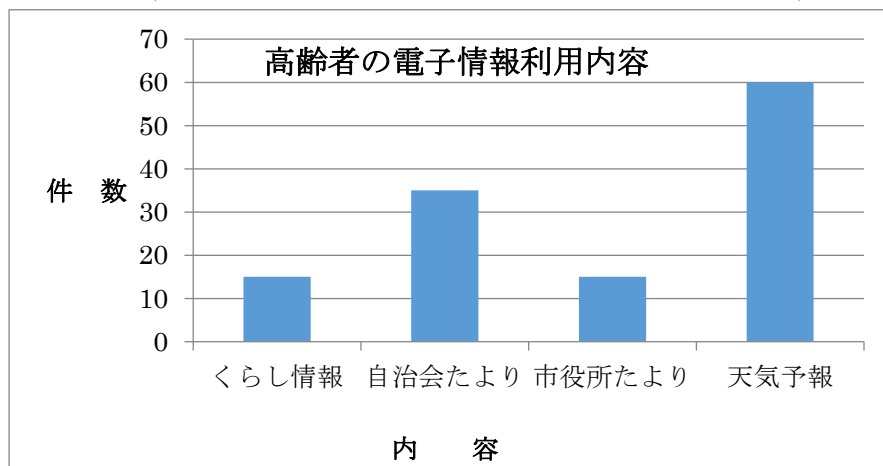
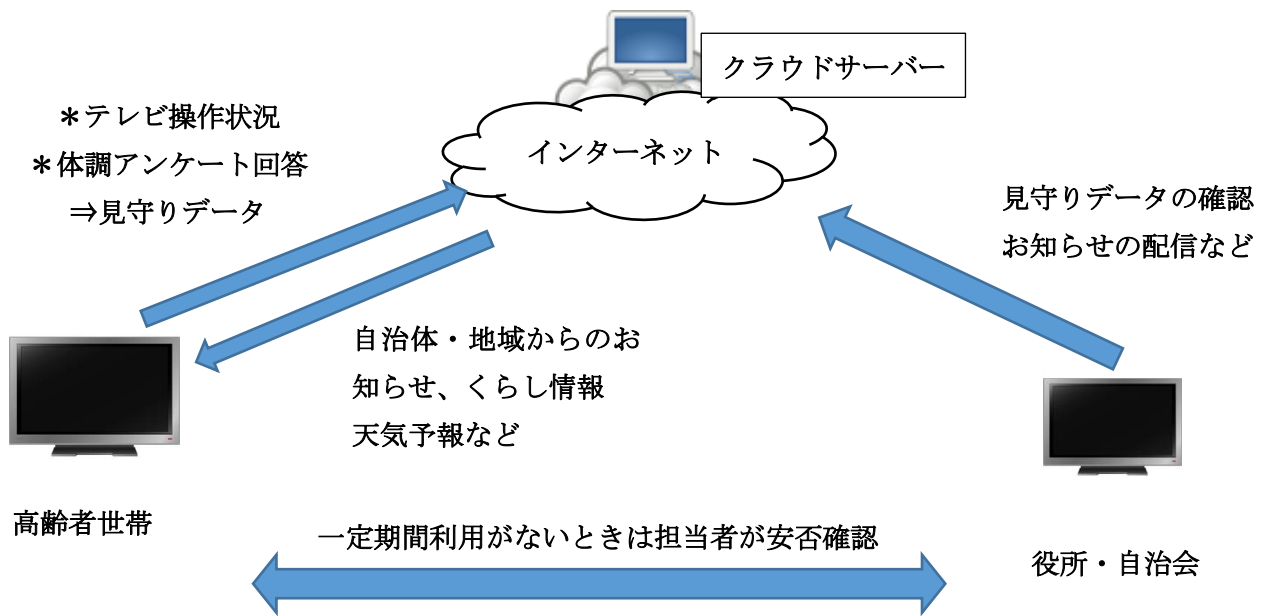


神奈川区年齢構成



- ② 埼玉県北本市の見守りテレビ（シャープの事例発表資料2012/7～9による）

北本市はシャープと協力しUR北本団地（約4,000人）の65歳以上の高齢者を対象に行政情報、高齢者の健康管理などを家庭にあるテレビをインターネットにつなぎ、双方向で簡単に利用できるシステムを試行中です。



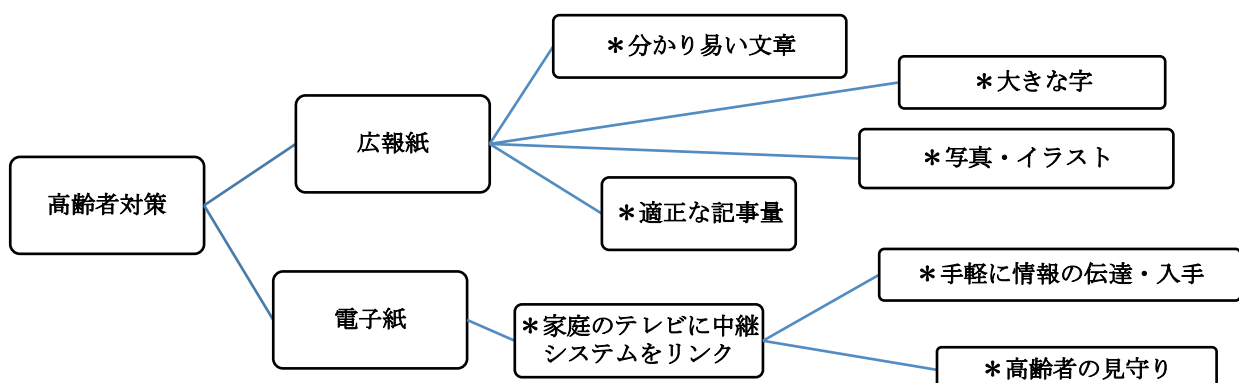
6. 印刷媒体・電子媒体の今後の検討・提言について

平成 32 年は日本にとって国勢調査の実施、東京オリンピック・パラリンピック開催など情報の伝達スピードが急速に進歩することが予測されます。特に、「スマホ」はなくてはならない存在となるでしょう。次期の活動を含めて次の提言をいたします。

① 高齢の方への対応についての提言

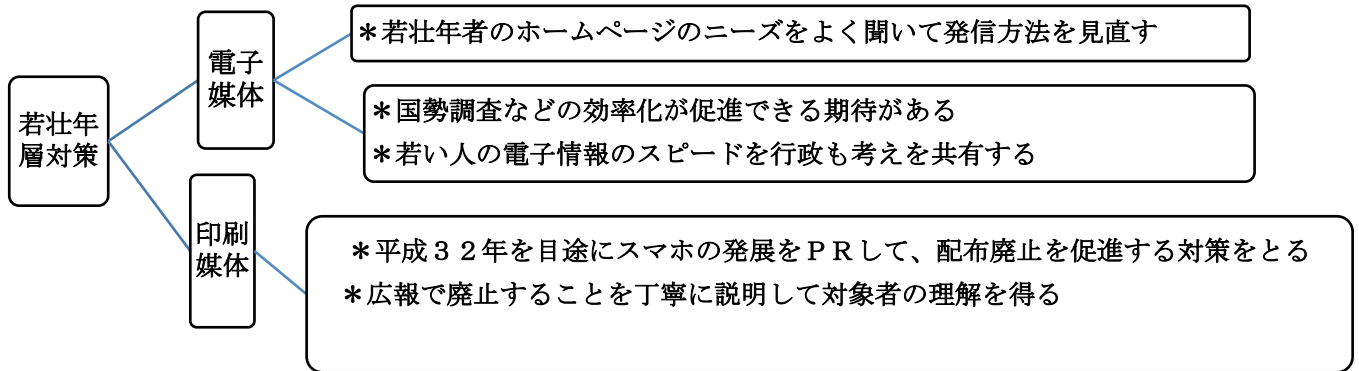
*アンケートなどを通じ「広報紙」が有効とのご意見であり伝え方に高齢者の方を含めての改善ができればと考えます

*電子紙については今後の大切なポイントと考えます



② 若壮年の方への対応

若い人は新聞など取らずに「スマホ」から、いろいろな情報をタイムリーに得て日常生活を有意義に過ごしていることは現実であります。平成 27 年の国勢調査で神奈川区の「スマホ」回答など素晴らしいと思います。そこで、次の様な提言を考えます。



おわりに

今回の活動を通じ、情報の伝達の方法が電子媒体を手段とする方向に進んでいることは明らかです。一方高齢化も進み、ますます印刷媒体をより分かり易くして情報収集の格差が出ないようにすればよいかについて、更に掘り下げていきたいと思ひます。

《情報をやさしく伝える会 活動記録》

部会 (25 回)	平成 26 年 8/12,9/9,10/8,11/12,12/9
	平成 27 年 1/13,2/10,3/10,4/14,5/12,6/9,7/14, 8/11,9/8,10/13, 11/9,12/8
	平成 28 年 1/12,2/9,2/15, 2/18,3/8,4/12,5/10,6/14
研修会 (7 回)	平成 27 年 8/24 大和市役所
	平成 27 年 8/26 新宿区役所、多摩区役所
	平成 27 年 8/28 鎌倉市役所、藤沢市役所
	平成 27 年 12/19 都筑区高山自治会
	平成 27 年 8/18~31 印刷情報の各区のヒヤリング
アンケート (1 回)	平成 27 年 10/11 神奈川区民まつり会場
行政との勉強会 (2 回)	平成 27 年 11/12,12/2 区役所ホームページ・ツイッター情報収集

全 35 回の活動