

情報アクセシビリティ研究会
調査研究報告書

市民が誰でも簡単に情報が取得できる情報発信の
在り方等について

令和4年12月

はじめに

東広島市議会では、市政に関する重要な政策等および課題に対して、議員が相互に認識を深め、合意形成を図り、もって政策立案等を推進するため、政策研究会を設置するものとしている。

また、政策研究会では、①市政に関する重要な政策等及び課題についての調査研究、②調査研究結果の議会における共有を所掌事項としている。

本研究会では、令和3年9月から令和4年12月にかけて、「市民が誰でも簡単に情報が取得できる情報発信の在り方等について」をテーマに調査研究を実施した。

情報アクセシビリティ研究会 構成議員

- ・会長 鈴木 英士
- ・副会長 大道 博夫
- ・会員 中 川 修
- ・会員 坂元 百合子
- ・会員 落海 直哉

1 調査研究テーマ

市民が誰でも簡単に情報が取得できる情報発信の在り方等について

2 調査研究目的

市民が誰でも簡単に情報が取得できる環境づくりをするため。

3 調査方法

- (1) 執行部からの聴き取り・意見交換
- (2) 市内関係団体等からの意見聴取・意見交換
- (3) 外国籍の市民からの意見聴取・意見交換
- (4) 政策研究会での協議調整

4 調査研究期間

令和3年9月から令和4年12月まで

5 調査研究経過

年月日	内容
令和3年9月1日	情報アクセシビリティ研究会結成（調査研究内容、期間の決定）
10月4日	役職の決定・取り組むべき内容の進め方について
10月22日	執行部からの聴き取り・意見交換 広報活動の概要について
12月14日	執行部からの聴き取りを踏まえた所感等について
令和4年1月27日	市からの情報入手状況について外国籍の市民から聴取
2月18日	市内在住で小学生一人を育てる外国人から聴取
5月31日	公益財団法人東広島市教育文化振興事業団ならびに執行部との意見交換
6月20日	これまでの意見交換会等のまとめ、今後のまとめ方について
8月19日	これまでの意見交換会等のまとめ、今後のまとめ方について
12月20日	情報アクセシビリティ研究会報告書の確認

6 調査研究内容

(1) 執行部からの聴き取り・意見交換（東広島市広報戦略監）

現在の広報に関する事務、現状の課題の対策について広報戦略監からの聴き取り・意見交換を行った。

- ・実施日 令和3年10月22日
- ・実施場所 東広島市役所第2委員会室

(2) 市内関係団体等からの意見聴取・意見交換（公益財団法人東広島市教育文化振興事業団常務理事・事務局長・国際化推進員・相談員、東広島市生活環境部市民生活課国際交流係長）

東広島市教育文化振興事業団のコミュニケーションコーナーでは、外国人、多文化共生のまちを目指して、主に外国人が住みやすい環境づくり、国際交流、国際理解等のための事業を行っている。

東広島市教育文化振興事業団について説明（スピーチコンテストのビデオの視聴含む）を受けたのちに、質疑や意見交換を行った。

- ・実施日 令和4年5月31日
- ・実施場所 サンスクエア東広島 会議室3

(3) 外国籍の市民からの意見聴取・意見交換

市の情報の入手状況等について外国人から聴取・意見交換を行った。

- ・実施日 令和4年1月27日、2月18日
- ・実施場所 東広島市役所第1委員会室・第2委員会室

(4) 政策研究会内での協議調整

調査研究の進め方等の検討や調査内容の整理のため、政策研究会内での協議を行った。

- ・実施日 令和3年10月4日、12月14日、
令和4年6月20日、8月19日、12月20日
- ・実施場所 東広島市役所第1委員会室・第2委員会室・全員協議会室

7 研究会で出された主な意見等

(1) 執行部からの意見聴取・意見交換について

- ・本市（のHP）は、優秀であるし、広報紙などについて検討されている。鳥栖市などの先進市の研究なども行ってはどうか。
- ・広報戦略監からの聴取では、「大枠をそのまま、階層の整備・トップページをリニューアルする」とのことだった。根本的に見直さないといけないところが搾りだされていないと感じた。他市への視察・聴取などで良い方策を探っていけば良いと思う。
- ・去年の10万円給付は、外国籍の市民から「情報がすぐ届いた」と聞いた。他の情報が届きにくいという現状があるが、この情報だけすぐ届いた理由が何なのか。情報の発信の味付けなど、調査・研究を進めていく必要がある。
- ・対象を外国籍の市民に絞って執行部からの聴取などを進めていってはどうか。

(2) 公益財団法人東広島市教育文化振興事業団からの意見聴取・意見交換について

- ・LINE や Facebook、WeChat 等、各国籍の方がよく使っている SNS を活用し、情報発信をしているが、コミュニケーションコーナーの認知度があまり高くないのが現状であり、有効な方法を検討すべきである。
- ・水道などの生活関連手続きの補助を行っており、相談件数は高い数値になっている。特に3月は転出が多く、通常業務を行いながら、各種解約手続きに追われている。体制強化などの支援をすべきである。
- ・水道や電気、ガスなどの手続きはそれぞれの窓口で行う等、煩雑となっている。手続きのワンストップ化などを検討すべきではないか。

(3) 外国籍の市民からの意見聴取・意見交換について

- ・HPには災害時に行く場所、行動など様々な情報が書かれているが、外国籍の市民から聞いた「HPを見ようという発想が無く、何のためにHPを見るのか」というのが率直な意見だと思う。
- ・HPより身近なコミュニティでの情報収集が有効であると感じた。コミュニティづくりの支援を行うべきではないか。
- ・銀行などの手続きや病院で症状を伝える際に苦労している事が分かった。そのような場面での支援をすべきである。
- ・地域センターもあるが存在を知らないと思う。外国籍の市民に来てもらう仕組みが必要であり、住民自治協議会で取り組めばより情報が行きわたるのではないか。

8 まとめ

(1) 外国籍の市民の情報収集方法について

- ・外国籍の市民の情報収集について、周りのコミュニティの中での情報収集が有効であることから、居住地周辺にある地域センターにおいて外国籍の市民と地域住民がやさしい日本語を用いた交流を行う事で外国籍の市民の身近なところでコミュニティの形成を促すことができる。そのため、公益財団法人東広島市教育文化振興事業団との連携を強化する事により、各地域センターでの外国籍の市民と地域住民が交流する機会を増やす支援が必要である。

(2) 生活関連手続きの補助について

- ・転入・転出の際に必要な水道・ガス・電気・携帯電話等の各種手続きについて、現在ガイドブックを用いて紹介をしているが、3月に解約手続きの相談件数が増加するなどの課題がある。そのため、時期に合わせた情報発信を行うこと、体制の強化を行うことにより、この課題を解決する必要がある。
- ・病院での手続きについて、外国籍の市民にとっては日本語で症状を伝えるのが難しいため、翻訳機等を病院に配備することで、情報伝達を容易にする必要がある。そのため病院が翻訳機等を導入する際に購入費の補助を行うことでこの課題を解決する必要がある。

以上、市政に関する重要な政策等及び課題についての調査研究を行ったので、調査研究結果を報告する。