企画・統計、広報関係部課長会議　会議録

１　日　時：令和５年５月２３日（火）午後１時３０分から午後２時３０分
２　会　場：愛知県自治センター 大会議室
３　当番市：犬山市
４　出席者：【愛知県】政策企画局　広報広聴課　課長補佐　石川　淳二
県民文化局　県民生活部　統計課　課長補佐　後藤　輝巳
統計課　主査　　松永　亜紀
【市】犬山市企画広報課長　古田　隆行　始め４１名
【市長会事務局】行政係長　瀧田　崇司　　財政係長　成瀬　博幸
５　内　容：
①　開　会　市長会事務局　成瀬　博幸
②　あいさつ
政策企画局　広報広聴課　課長補佐　石川　淳二
県民文化局　県民生活部　統計課　課長補佐　後藤　輝巳

議長選出　犬山市企画広報課長　古田　隆行

議　長　　それでは、議題の協議に入らせていただきます。
事前に各市の回答をいただいておりますので、この場での各市の状況の発表は行わず、議題ごとに、①提案市の趣旨説明、②市の回答の補足説明がある市は挙手にて補足説明、③提案市からの回答をもとに深堀して聞きたい市を指名し、指名された市から回答をいただき④最後に必要に応じて愛知県の方からコメントをいただくという順番で進めさせていただきます。
また、この会議は、要望の場ではなく、情報や意見交換の場として開催するものですので、みなさまからの活発な意見と情報共有をお願いします。

③　議　題
【議題1】登録統計調査員の確保について
半田市企画部デジタル課長　間瀬　恒幸

半田市　　半田市でも登録調査員の確保については、非常に苦慮している。半田市の状況は、現在の登録調査員は59人。登録基準数が299人なので、充足率は20パーセント。特に今年度の住宅・土地統計調査は調査員が足りておらず、現時点で困っている。その中で他市の事例をもとに、取り入れたのは、「シルバー人材センターへの依頼」、「選挙事務に従事した臨時職員への声かけ」。今後は「市の退職者への案内」などを取り入れたいと考えている。
議題の趣旨については、登録調査員の確保が非常に難しくなっているので他市の事例を参考にしたい。

半田市　　名古屋市、稲沢市を指名。
名古屋市：「調査員向けの情報誌の作成、配布」の作成内容と配布先について
稲沢市　：「統計調査員通信」の詳細と効果について

名古屋市　調査員向けの情報誌を年１回発行。名古屋市の登録調査員は2,199人（５月１日現在）。調査員研修というのを毎年年末ぐらいに行っており、研修の様子、今後の調査の予定や調査結果の概要などをＡ４の両面刷りという形で情報誌にしている。配布方法は、

名古屋市内の調査員へは、本市独自の文書配達を行う会計年度任用職員を通じて配布。近隣の市町村、市外の登録調査員については、郵送で配布。配布のタイミングで、県作成の「統計だより」が来ていれば、併せて配布しているという状況。

稲沢市　「統計調査員通信」は、Ａ４サイズ両面刷りで、総務課統計担当職員が作成し、年に１、２回発行。
内容は、これから実施される調査のスケジュールや、これまで実施された統計調査の結果、その他統計情報などを記載。稲沢市には60名の登録統計調査員がおり、統計調査員通信は個別に郵送している。通信で調査スケジュールを事前に知らせすることで、登録調査員の予定を空けてもらい、なるべく多くの人に調査に従事してもらう効果を期待。さらに、今年の住宅・土地統計調査のように登録調査員だけでは人数が足りない大規模調査のある年には、統計調査員通信の中で調査員の知り合いなどで調査に従事してもらえる人を紹介してもらうように依頼し、調査員確保の協力をお願いしている。

県民文化局統計課　情報誌を作成したりして、各市大変苦慮していることが良くわかった。
事前回答の一覧を見ると、登録調査員が基準を満たしているからといって、必ずしも十分ではないと思うが、登録調査員が基準を上回っている市、例えば新城市、尾張旭市、北名古屋市、長久手市に共通していると思ったのが、「登録調査員から紹介してもらう」あるいは登録調査員に周知してもらうなど、人と人とのつながりで新たに登録してもらうというもの。この取組が効果的ではないかと思った。

【議題２】広報紙の業者による戸別配送について
豊橋市広報広聴課長　藤江　大光

豊橋市　現在豊橋市では、自治会経由で広報誌を毎月１回配布している。そうした中で、各市同じだと思うが、自治会がかなり高齢化が進んでおり、広報誌を併配物と一緒にまとめて配布するのが非常に大変だという声がかなり大きくなってきている。
そこで豊橋市も自治会経由ではなく、業者とか他の方法で個別配送をして自治会の負担感をなるべく減らせないか、ということを今検討している。そこで各市の状況を聞きたいということで、こちらの議題を出した。

議　長　豊橋市の回答結果を見て、続けて聞きたいことがあれば、お願いいたします。

豊橋市　個別配送している各市に伺いたい。個別配送の方法として、「住所管理をして配送」しているか、「ポストがある所は全部投函する」ポスティングを行っているかを伺いたい。また、「配送にかかる日数、どの程度時間がかかっているか」ということも併せて知りたい。

議　長　「個別配送をしている」と回答している市が12あると思う。
今の質問に、出席している課が違えば「保留」ということで、わかれば順番に回答してください。
瀬戸市、津島市（欠席のため未回答）、安城市、犬山市、大府市、知多市、知立市、岩倉市、日進市、清須市、あま市、長久手市の順に回答。

瀬戸市　　配布方法：ポスティング。ポストがあって人が住んでいれば配布。それから
配布日数：月によって違うが、概ね５日から６日の配布日数。

（回答修正）
(3)「戸別配送における課題」についての回答修正。
戸別配送しているのが、シルバー人材センターと、個人契約で配送している２パターンとっている。(3)は個人契約について回答したもの。
回答を「シルバー人材センターに登録した登録員が固定で地域を持っていないので、新しい人になった場合、配達漏れが起きやすいという」という回答に変更。

安城市　　配布方法：ポスティング。
配布日数：瀬戸市と同様に５日から６日程度。

犬山市　　配府方法：ポスティング。家があるポストに全部投函するというのを原則にしている。
配布日数：４日をベースにしている。天候により、大雨でとても配れないだとかやむを得ない事情の時については、多少の日数というのもプラスをする場合も想定している。原則は４日で完了。

大府市　　配布方法：ポスティングは、ポストがある所全てに配達
配布日数：月によって異なるが、概ね５日程度。

知多市　　配布方法：住所管理。住所を把握したうえでポストに投函。基本的に一世帯１冊なので二世帯等であれば２冊投函する。
配布日数：基準日（１日発行）から３日間

知立市　　配布方法：全戸配布、ポスティング。
配布日数：月末の納品されたその日から１日までの間に配達

岩倉市　　配布方法：ポスティング
配布日数：概ね５日。１日までの間に配布

日進市　　配布方法：全戸配布。シルバー人材センターで配達するエリアが決まっており、住宅地図等を見ながら、そこの全戸配布という形
配布日数：４日から５日程度

清須市　　配布方法：ポスティング。ポストがあれば配布
配布日数：当該月の３日までに配れるように６日間で配布

あま市　　配布方法：ポスティング。
配布日数：市内全域、広報をビニール袋に梱包してから配布するので、１週間程度。

長久手市　配布方法：ポスティング。ただし、マンション・アパート等でかなり古いところで（集合）ポストが埋まっているところは、配達員の判断により配達を見送っている。
配布日数：１日までに配布。おおよそ毎月25日、26日に納品がある。そのため４日から５日程度で配布。

（情報提供）長久手市も約20年前は広報紙の配布を自治会にお願いしていた。戸別配達に切り替えて20年後の今、自治会の加入率が40パーセントを切っている。配達を自治会から戸別配達に切り替えてしまうと自治会の存在意義がどんどん薄くなっていくデメリットを今、長久手市は抱えている。

豊橋市　知立市を指名。
地域の新聞配達員に依頼とあるが、新聞配達員へポスティングを依頼という理解でよいか。

知立市　新聞配達をやっているところに委託をして、広報紙と議会関係の資料を単価契約で配布をしている。

豊橋市　犬山市を指名。
今年度の５月から（民間事業者による全戸配達）ということだが、コールセンターへの問い合わせ件数は何件入っているか。

犬山市　５月から戸別配送を開始し、コールセンター自体は４月から設置している。民間業者に委託をしているので、コールセンターは業者の方で持っている。土日祝日を除く９時から５時の開設でフリーダイヤルを設けている。４月の入電件数は111件だった。
５月分はまだ集計が出てないが、業者に聞くと段々減っていくだろうという話。
５月分は現在のところ61件。

豊橋市　犬山市の入電件数は最初の方がやはり、多いですね。
長久手市の自治会の情報について、豊橋市もやはり自治会から戸別配布に切り替えることで、自治会への加入率が下がるのではないかということを危惧しているので、参考にさせていただく。

議　長　議題２について、他に質問がないかを照会

小牧市（挙手）　多くの市町が未だに自治会を通じて広報紙の配布をしているなか、自治会の高齢化に伴い、配布が困難になってきている。このため、ポスティング等に変更している市もあると聞く。 小牧市も、自治会の強い要望から広報紙の発行を月2回から月１回に今年から変えたところ。また、配布のことでよく市民から寄せられる意見として、デジタル化が進んで、ホームページやＳＮＳで十分情報があるから、広報紙は希望制・選択配布で良いのではという意見をもらうこともある。おそらく、まだそうしている市はないと思うが、広報紙の選択制配布等を導入もしくは検討している自治体があれば教え願いたい。

豊橋市（挙手）　豊橋市は戸別配送を検討しつつ、かつデジタル化の検討を行っている。現状、「Catalog Pocket（カタログポケット）」、「ちいき本棚」で既に広報誌は見ることができる。
各自治会から、「もう電子版でよい」と言われている所もあるが、自治連合会の会長と話をすると、「まだ紙のほうは配ってほしい」という話がある。ちょうど今年度１年かけて、各市の状況を確認しながら来年度、再来年度ぐらいで電子版の配布を試行できればと思っている。ただそこに向けての課題で、「電子版でいいよ」と言われる市民の管理をどこでやるか。これを自治会に管理させてしまうと、また自治会の負担が増えてしまうので、市で管理することになる。市が管理することが難しいとなると、やは

り業者に（市民が）電子版がいい、電子版でなくてよい、という管理をさせていく必要があるかと思っている。その中で「電子版と紙版のどっちらがいい」というのを管理していくのは、今、難しいーなかなか手がかかるのではないかということで、色々調査を進めているところである。また調査がまとまったら、各市にも情報提供をさせていただければと思う。

議　長　　ほかの自治体様で選択配布の検討している自治体はあるか。今の電子版は、紙媒体の広報誌をＰＤＦにして、

豊橋市　　ＰＤＦ化して、アプリ上で見られるようになっている。ホームページにも掲載しており、「ちいき本棚」というアプリと「Catalog Pocket」というアプリを使っている。「ちいき本棚」の方は単にＰＤＦが見られるだけだが、「Catalog Pocket」は、十何言語かの多言語で翻訳も可能。豊橋市は外国人が多いので、外国人対応ということで、そういうアプリも使用している。

議　長　　選択配布ということであれば、犬山市も検討はしていないが、広報紙を投函して、「うち広報紙がいらない」と断りの連絡が入れば、そこには配布しないということ。
全戸配布を前提にしているが、希望しない人には配らないというすごく緩やかな選択配布ということを実施している。
ほか、この点につきまして何か質問がある市はありますか。
質問がないようなので、県の広報課のコメントをお願いします。

県担当者　愛知県の広報誌「広報あいち」は、中日、朝日、読売、毎日の紙面に毎月の第１日曜日に掲載しているというやり方。戸別配布はしていないが、愛知県も豊橋市がやっているように、そのままの形でホームページへの掲載や「マイ広報誌」という全国の市町村の広報誌をみることができるサイトにも登録している。また、「マチイロ」というアプリでも県の広報誌が見ることができるようにしている。豊橋市の多言語化ができるというアプリは初めて聞いたので後ほど確認したいと思っている。なかなか、どこまでやればどこまで伝わるかというのは難しいところではあると思うが、費用対効果を考えながら様々な媒体や手段で出していくというのが大事なのではないかと思っている。

議　長　　申し訳ありません。事前に追加質問があると言って、事務局に連絡していたのに説明するのを失念していた。少し戻って追加質問を犬山市からお願いしたい。
犬山市は、今年度から全戸配達を始めたが、まだまだ配達漏れというのが大変多い状況。コールセンターへの問合せ件数、111件も正確に言えば、配布のお断りというより、配達漏れの電話が多い。
先ほどと同様に個別配布をしている12市へ質問。
①配達漏れがわかった場合にどのように受け付けをしているのか。コールセンターがある場合はコールセンターと市役所なのか。窓口、電話、電話、メール、ファックスなど受け付け方法について。
②再配達を行う場合にどのように配達しているのか。郵送か、また直接にだれか一軒のために配りにいっているのか。
③「配達漏れ」の連絡が入った後に何日後に届けているのか。
をお聞かせ願いたいと思う。

犬山市はコールセンターがあるものの、やはり市役所に連絡や来庁する、若しくは土日祝日だと、宿日直に電話連絡や、来庁する場合があるので、そこで受け付けをし、営業日に業者に連絡をしている。そのためタイムラグが発生している。再配達の場合も市外業者のため、ケースバイケースでダイレクト便という－宅配で送る場合もあったり、人が運んだりする場合と、再配達方法もまだ整理できてないということ。更に再配達の依頼を受けてからだいたい１週間ぐらいを目途に配っているというような状況になっている。ぜひ、先進的に取り組まれている自治体の状況について、質問したい。
順番に瀬戸市から

瀬戸市　①受付方法：市役所の代表を通じて広報担当の課にかかってくることがほとんど。電話、来庁もあるが、電話で配達漏れの受付をしています。
②再配達の方法：再配達依頼の電話を受けるのは担当課になる。依頼を受けた時点ですぐに郵送で市から発送する。
③再配達日数：郵送分の日数がかかる

安城市　①受付方法：電話、来庁、メール及びホームページのお問い合わせで受付。電話の場合はコールセンターがないので、担当課が受付。
②再配達の方法：通常業者による再配達を行ってはいるが、遡って「過去のやつが届いてない」場合だと郵送で送っている。
③再配達日数：受付した当日から３日以内には対応している。

大府市　①受付方法：担当課で電話、メール、窓口等で受付。
②再配達の方法：配達員はシルバー人材センターと個人の配達員いる。個別に電話連絡をして再配達の依頼をかけ、それぞれが配達をするような方法をとっている。
③再配達日数：ケースバイケースだが、配達中はすぐに対応できる。配達後、しばらく経ってから配達漏れがわかった場合は、市民との個別のやり取りを行い、すぐ郵送する場合と、次号からの配達でよい場合もあるので、個別に対応している。

知多市　①受付方法：担当課で、電話、来庁、メールなどで受付
②再配達の方法：住所管理、リスト管理で配達。そこのリストにあるものであれば、委託をしているシルバー人材センターに再配達を依頼。リスト作成以後に転入した場合はケースバイケースだが、市役所に来庁していただいて取りに来ていただく場合や、職員が持っていくこともある。
③再配達日数：シルバーに再配達を依頼した場合は、おおよそ２日程度。

知立市　①受付方法：他市と同様に、電話、来庁、メール又はホームページ等で受付。広報担当に連絡が来たり、委託契約を総務課が担当しているので総務課のほうに来たりということで臨機応変に受付している。
②再配達の方法：当月のものであれば業者のほうから、それ以前のものについては、担当課又は総務課のほうで配達の手続きをしている。配達方法は郵送。
③再配達日数：３、４日ぐらい。

岩倉市　①受付方法：特に限定していない。電話、来庁が多い。
②再配達の方法：業者が再配達をしている。
③再配達日数：原則として当日に再配達。

日進市　①受付方法：担当課が受付。
②再配達の方法：委託先のシルバーが再配達。
③再配達日数：依頼を受けた当日か翌日までには配達してもらうようにしている。

清須市　①受付方法：受付方法は限定していないが、電話、メール、窓口で対応。多くは電話と窓口。
②再配達の方法：委託業者へ連絡して、個別に再配達を行ってもらっている。
③再配達日数：できるだけ当日対応で業者にお願いしてある。

あま市　①受付方法：電話、来庁、あいち電子申請（･届出）システム等で受け付け。電話の場合は、自治会の担当課であります総務課で受け付け
②再配達の方法：委託業者が配達
③再配達日数：連絡を受けた日の翌日までに再配達を行っている。

長久手市　①受付方法：窓口、電話、若しくはメール、ご意見からなどで受付。窓口は広報担当になる。
②再配達の方法：戸別配達を委託している所、シルバー人材に依頼。
③再配達日数：即日、２日以内で配布。

【議題３】ＬＩＮＥのセグメント配信の活用について
尾張旭市広報広聴課長　山下　由香

尾張旭市　ＨＰの閲覧者のうち約７割がスマホからの利用という事がわかっている。Ｒ５年３月１日からＨＰをリニューアルした。オンライン手続きへ誘導するサイトを構築したことから、ＬＩＮＥを活用していこうとなった。
ＬＩＮＥの登録件数が伸び悩んでおり、登録件数が４，０００件でブロック率が約５割となっている。スマホ利用者に対する効果的な情報提供方法を知りたい。

尾張旭市　（４）の質問について西尾市と蒲郡市を指名。
セグメント配信を各課でやれるとのことだが、
①広報広聴課が配信情報を把握・コントロールをしているか。
②各課がどんどん配信をしていってしまうと、ブロック率の上昇が懸念されるが、配信数を制限や、ブロック率を上昇させないようにする工夫があれば知りたい。
③セグメント配信のカテゴリー項目を決めるに当たり、気を付けたこと。
以上について、教えていただきたい。

西尾市　①「広報広聴課がコントロールしているか」
西尾市は、広報広聴課がある程度把握をしている。配信頻度、メッセージの作成方法など、配信ルールを、全庁的に示している。配信前に「テスト配信」を行い、広報広聴課と情報政策課が、そのテスト配信の内容を見て問題があれば、そこで一旦担当課へ返すという取り組みをしている。
②「ブロック率を上昇させないようにする工夫について。」

配信回数は１日４件と制限をし、あまり情報がたくさん届かないようにというのか、相手からすると、たくさん情報が届くと混乱したり、鬱陶しいと思われてしまうので、そこを制限している。あと「同一内容のメッセージを繰り返し配信するということはやめるように」ということも各課に周知をしている。推奨しているのは文字数が多いとなかなか見ないというところもあるので、リッチメッセージ形式での配信を推奨している。リッチメッセージの作成方法など、全庁的に研修を行い、「伝わる情報の発信」に力を入れている。

③「セグメント配信のカテゴリー項目について」

カテゴリーは広報広聴課が項目を作成。導入して１年目は全配信中心だったが、配信内容を分析し細分化しつつ、調整しながらどの項目をカテゴリー分けしたほうがいいかを情報政策とも話をして決めている。各課は、どうしても「色々なところに多数発信したい」という思いが強いので、セグメントのカテゴリーにいくつもチェックを打ってしまうという各課の思惑もあり、そこは課題だと感じている。

蒲郡市　ＬＩＮＥについて、蒲郡市は令和２年11月から始めている。まだ２年半ぐらいになるが、蒲郡市の人口が今８万人弱。現在の登録者数が３万弱－29,800ぐらい。そもそも（登録者数が）増えたのはワクチンの接種予約がＬＩＮＥでできるという形にしてから一気に増えた。29,800人全員に同じ情報が全部行くというのがあった関係で、セグメントの配信を昨年度から取り組んでいる。実際にセグメントの配信について、所管課のデジタル行政推進課という、いわゆる情報部門デジタル行政推進課でこのセグメント配信については、仕組みを作ったという形になる。実際に昨年の途中から各課へセグメント配信等を使ってＬＩＮＥを配信したい課の調整、打ち合わせ等を進め、実際にセグメントをやり始めたのはこの４月10日から。まだ始まって１ヶ月ちょいという形になる。

①「広報広聴課がコントロールしているか。」

デジタル行政推進課、いわゆるＤＸ部門が把握をしている。ただ、全体の配信については広報的な意味合いもあるので、こちらは秘書広報課で配信をし、各自で各課のイベントや、お知らせしたいことをセグメント配信で、各課が配信をしている。

②「ブロック率を上昇させないようにする工夫について」

このブロック率が元々、今多分10～20パーセント弱が企業では一般的だと聞くが、10パーセント台ぐらいだと思う。特に工夫はしていないが、西尾市と同様に、たくさんくると、それぞれブロックしたくなるので、１イベントは１回限り、一番効果的なタイミングで情報を流すという、工夫はしている。あと市役所の中で電子掲示板、スケジュール管理も含めて見えるものがあり、その中で「ＬＩＮＥの配信予定」をカレンダー形式で共有している。秘書広報課は毎週水曜日にイベント等は流しているが、その他のセグメント配信をしたい場合は、ここに入力し、「この時期に流れる」というのが全庁的にわかるようになっている。

③「セグメント配信のカテゴリー項目について」

打ち合わせ等を昨年度までやっており、その分野については、デジタル行政推進課が中心にまとめながら各課と募って調整した。

尾張旭市　追加質問。碧南市を指名。

(5)「友達登録数を増やすための取組みや工夫」の内容について。

「既存のメール配信システムをＬＩＮＥに移行する予定」とのことだが、尾張旭市も多数のメール配信システムやアプリがあって、情報の集約や媒体の統合が課題だと、

認識しているが、メール配信システムをＬＩＮＥに移行するに当たり、想定される課題などが知りたい。

碧南市　今からやっていくということではなくて、既存メールのＬＩＮＥ移行は既に終わっている。その時の事例で、昨年の９月、「子育てメール」というものを子育て関連だけでメール通知をしていた。そのメールは、保育園、幼稚園、園からの通知、それから児童センターなどのイベント情報を中心に送っていた。
当時は古いメールアドレス管理がかなり問題になっていた。卒園後も削除もされず、そのまま残っている。必要のない人へ情報も送られてしまうという状況だった。そういう話を広報担当がキャッチし、そういうことであればＬＩＮＥに移行することで、使われる年齢層もマッチするかな、ということで提案をした。こども課と協議した結果、様々な支援センターの情報についてはこども課がもらった情報でメールを作成し、送るという手間や、アドレス管理などの問題は、ＬＩＮＥに移行することにより、支援センターに個別アカウントを与え、直接発信できるようにすることで事務改善されると合意を得られた。
当時、メールアドレスの登録が5,100件ほどあったが、ＬＩＮＥに移行したタイミングで2,640ということで、より実数に近い形に変わってきた。
提案したのはたまたま子育てメールだったが、その他、防災メール、高齢者の徘徊情報などの情報提供、この辺も（担当部署に）相談をしたが、子ども課のように園からの個別の連絡やイベント情報であれば簡単に移行ができたが、防災や、高齢者というのは、より多くのチャンネルが欲しいということで、既存のものは残しながらＬＩＮＥも増えた。項目によって改善にもつながるものもあれば、仕事としては増えていくものもあるという事がわかった。

尾張旭市　回答へのお礼。

議　長　愛知県では、ＬＩＮＥ公式アカウントは総務局総務部情報政策課に所管されていると。情報政策課に確認したところ、ＬＩＮＥのセグメント配信は実装していないということを事務局で確認された。そのため、本日は担当課の出席はなく、この議題はこれで終了する。

【議題４】その他
意見・質問等
（特になし）

④ 次年度当番市の決定　市長会事務局　成瀬　博幸

市長会　次年度の議長当番市について、市制施行順により常滑市に依頼

議　長　議長終了

⑤ 閉　会　市長会事務局　成瀬　博幸