

「市民自治の推進に向けた行政の情報提供のあり方について」意見書

1. はじめに

今回自治推進委員会では、行政の情報提供のあり方について、市と市民の「情報共有」だけでなく、その先の「参画、協働」、「市民自治の推進」という視点で検討しました。

多摩市自治基本条例では、市と市民との情報の共有は、市民の市政への参画、市民との協働とともに条例を支える大きな柱の一つとなっています。条例第17条第2項にもあるように、市は保有する情報について、市民にわかりやすいものにしなければなりません。また、市民参画及び協働にあたっては、情報が共有されるよう、必要な措置を講じなければならないとされています。市では、条例に基づき、たま広報や公式ホームページ、行政資料室等、様々な形で情報を提供しています。しかし、私たち委員の間では、「市が何をしているのかわからない」といった声が市民から聞かれるなど、市民に的確に情報が届いていないのではないかと問題意識がありました。

現在、多摩市を取り巻く状況は、少子高齢化の進行、公共施設の老朽化等非常に厳しい状況です。これらの課題は、私たち市民にとっても他人事ではなく、このまちで暮らしていくために避けて通れない問題です。こうした状況にあって、今後のまちづくりにおいて、市民が「自分で出来ること」、「地域で出来ること」は自ら進んで解決していくという「市民自治」の推進が大きなポイントとなるのではないのでしょうか。そして、市民自治の推進は、まず市と市民の間で十分に情報が共有されている状態に立つことから始まるのではないかと思います。

こうしたことから、自治推進委員会として、「行政の情報提供のあり方について」をテーマとして4回にわたり意見交換を行いました。

これが、今後の市の情報提供のあり方のヒントとなるだけでなく、私たち市民が主体的にまちづくりにかかわるとい自治基本条例が目指した姿の実現にむけた一つの足がかりとなればと思います。

ちょっと一言

「情報」は、行政から発信されるだけでなく、市民や市民活動団体、企業等様々な主体から様々な手法で提供されています。市民自治の推進にあたっては、市民が発信する情報についても「参画、協働、市民自治の推進に寄与する」にあたって、非常に重要ですが、今回、委員会では行政の情報提供という視点に絞って議論しています。

2. 自治推進委員会での意見

行政の情報提供のあり方について、各委員からは、それぞれの経験に基づき様々な意見が出されました。議論のポイントを報告するとともに、自治推進委員会として市へ情報提供のあり方について提言したいと思います。なお、各回の委員会で出された意見の詳細は、第19回から22回の「主な論点」として別にまとめましたので、そちらを参照いただきたいと思います。

キーワードは「気づき」と「きっかけ」

各委員の意見では情報というものは「気づき」と「きっかけ」というキーワードに集約できます。これは、市が提供する情報であっても、市民が提供する情報であっても、「参画、協働、市民自治の推進に寄与する」情報とは、現状や課題に「気づき」、行動をおこす「きっかけ」となるものである、ということです。

以下、主な意見を抜粋して紹介します。

(1) 何を（どのような情報を）提供するのか

「情報提供」を考えるときに、提供する情報をいかにわかりやすく、多くの市民の共感を得られる情報にするのか、ということが非常に重要ではないでしょうか。以下の意見はそうした市民に届ける情報についてその「中身」に着目して出された主な意見です。

- ・ 相手を動かす情報とするためには、単に「〇〇をしました」、「〇〇が開催されます」、「〇〇委員を募集しています」といったような事をお知らせするのではなく、発信する側がジャーナリストの視点で、一つの事柄を掘り下げて発信していくことが重要である。
- ・ 議論の経過等を開示し結果に至った過程を説明することが重要である。結果だけ知らせても理解はしがたい。
- ・ まちづくりに参加する市民を発掘する、ということでは、既に地域で活動している団体や人を紹介することも有効である。また、「顔」が見える情報であると非常に親しみを持つことができ、「自分もやってみよう」というきっかけを与えられる。
- ・ 情報を受け取る立場に立って発信する情報の内容を検討するということが重要であり、そのことで、市民が「わかりやすい」情報となる。一方、受け取る側に当事者意識が無いと、いくら発信側が工夫しても「気づき」を与えられる情報とはなりえない。根気強く働きかけを続けていくことも重要である。
- ・ 現在市が取り組んでいる公共施設の適正配置に関する行動計画に象徴されるように、今後、市民に痛みを伴う改革にも取り組んでいかなければならない。こうした市が抱える大きな課題については、きちんと市民に情報を提供し、市民の間で十分な議論がなされなければならない。
- ・ 自治の推進といったことを考えた場合、市全体に関わる情報も重要であるが、市民に

身近な地域に密着した情報が更に重要になってくる。市民のまちづくり活動の拠点であるという本来の役割から、コミュニティセンターを活用した情報提供を進めていく必要がある。

(2) どのように情報を届けるのか

情報を市民に提供する時にその「中身」とともに、「手段」について考えることも重要だと思います。最近では、ツイッターやフェイスブック等、新たな手法を使って情報を提供する取組みが自治体でも進められています。そうした例なども参考に意見交換しました。以下、主な意見を抜粋して紹介します。

- ・ 千葉市長がツイッターで直接市民（千葉市に居住する人だけではない）と意見交換をしている。「双方向」の情報提供のあり方として参考になる。ただ単に、「お知らせ」するだけでなく、情報の受け手側も意見を発信でき、それに対し発信側も答えていくという「情報」や「意見」の繋がりが重要である。
- ・ 若い世代にとって情報を得るツールの中心はインターネットとなっている。若者世代へ訴えていくにあたっては、公式ホームページにあわせてツイッター等を活用していくことも有効であると考えます。
- ・ 一定年齢以上や子育て中の家庭では「たま広報」が行政情報や地域情報を得るためのツールとして非常に重要な役割を果たしている。
- ・ 「人」を介して情報を得ることも多い。地域で核となるような人から情報を流してもらうという方法も有効である。

総括

以上のような意見に基づき、我々委員会からは以下の点について市へ提案させていただきます。

(1) コミュニティセンターを活用した地域情報の提供

各地域のコミュニティセンターでは市民のまちづくり活動の拠点として様々な地域コミュニティ活動が展開されると同時に、趣味や生涯学習等、地域にとらわれない活動の場となっており、私たち市民にとって非常に身近な施設です。コミュニティセンターの今後のあり方については別途検討も必要だと思われませんが、本来期待されている地域コミュニティ活動の拠点としての役割を考えても、また先に述べたように市民に身近な施設であるという点からも、コミュニティセンターをとおり、情報提供を行うことで、よりの確に市民に情報が伝わっていくことが期待できます。今後、是非、コミュニティセンターを活用した市民への情報提供の実施に向け検討いただければと思います。

(2) 新たな手法を活用した情報提供

市は、現在でも、たま広報だけでなく、公式ホームページや自治会の回覧板等、様々な手法で市民へ情報提供を行っていますが、若者世代を中心として、なかなか市の情報に触れる機会が少ない市民が多いのではないのでしょうか。そうした状況の中、一部の自

自治体では、ツイッターやフェイスブックといったソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下 SNS）を活用し行政情報や地域情報を発信しています。ツイッターやフェイスブックはユーザーも多く、これらを活用し情報を提供することは多くの市民、特に若者世代に行政情報、地域情報を届けるという点において効果が期待できます。委員会で議論している中では、市がこうした手法で情報提供するには「提供する情報の内容をどうするのか」、「個人情報の保護の問題はどうするのか」など、多くの課題を整理しなければならないという説明が市の事務局からありました。しかし、SNSの中でも、ツイッターは多くの自治体でも取り入れられていることから、比較的实现可能性が高いのではないのでしょうか。いわゆる「炎上（※1）」といった状態を引き起こす恐れもありますが、ツイッターの活用については、例えばリツイート（※2）はしないという整理をすれば、その可能性を低くすることはできます。市でも、ツイッターの活用について検討が進められているとのことですが、早期に開始いただければと思います。

以上、主に情報提供の手法について2点提案しましたが、先に紹介した主な意見や各回の主な論点で挙げられている意見等をご覧いただければわかるように、行政が提供する情報の内容に関する意見も多く出されました。繰り返しになりますが、多摩市の自治を推進するにあたり、市と私たち市民の情報共有は非常に重要です。市においては、委員会で出た意見を参考にいただき、市民がはっと「気づき」、よし、やってみよう、と行動をおこす「きっかけ」となるような市民の共感をよぶ情報とは何か、ということ念頭において情報提供に努めていただけることを期待しています。

※1 炎上：不特定の読者がコメントを書きこめる SNS 等でアクセスや反論等のコメントが殺到する状況のこと。

※2 リツイート：ツイッターの用語で、他者のツイートをそのまま、またはコメント付で自分でツイートすること。

平成25年7月8日

第四期多摩市自治推進委員会

委員長 山内 和夫

副委員長 金 今善

委員 加藤 岳洋

今 英三郎

柴田 ゆき

中山 伸子