

2014年11月28日 ジョイント合宿

若者と年長者の情報収集事情

—大学生の事例を中心として—

宇都宮大学 中村ゼミ

1. はじめに

近年のスマートフォンの急速な普及により、Twitter や Facebook などをはじめとする SNS の活用はますます盛んになりつつある。そのような状況下に暮らす、現代の大学生は情報に対してどのような認識を持っているのであろうか。

インターネットの発達により、かつては「自ら取りに行くもの」であった情報も、近年では「どこからか流れてくるもの」と認識される傾向が強くなりつつある。このような状況下では、各方面から有益な情報が多数発信されているにもかかわらず、その発信媒体や掲載方法によっては受け手の下に伝わらず、無意味なものになってしまう可能性も生じ得る。

市区町村の役所が発信している情報も例外ではない。市役所は暮らしに役立つ情報を多数発信している。しかしながら、多くの大学生はその情報をうまく活用できていないという現状がある。この現状を調査によって分析するとともに、解決策を探っていく。

2. 大学生へのアンケート

大学生を対象に、市の広報の取得状況などを調査した。(※Google フォーマットを用いて1週間の期間で実施)

【回答者の大学名 (任意解答)】

東北大学、東北大学大学院、茨城大学、宇都宮大学、群馬大学、東京大学、東京学芸大学、宮城教育大学、会津大学、都留文科大学、東北福祉大学、白鷗大学、文教大学、獨協大学、十文字学園女子大学、早稲田大学、東京理科大学、東京女子大学、日本大学、桜美林大学、順天堂大学、専修大学、立命館大学、Newcastle university sociology (イギリス)

《設問1》居住形態を教えてください (回答数 171)

- ・一人暮らし (大学の近隣アパートなど) : 68%
- ・実家 : 21%
- ・学生寮 : 7%
- ・兄弟姉妹と同居 : 3%

《設問2》市の広報をとっていますか。(回答数 171)

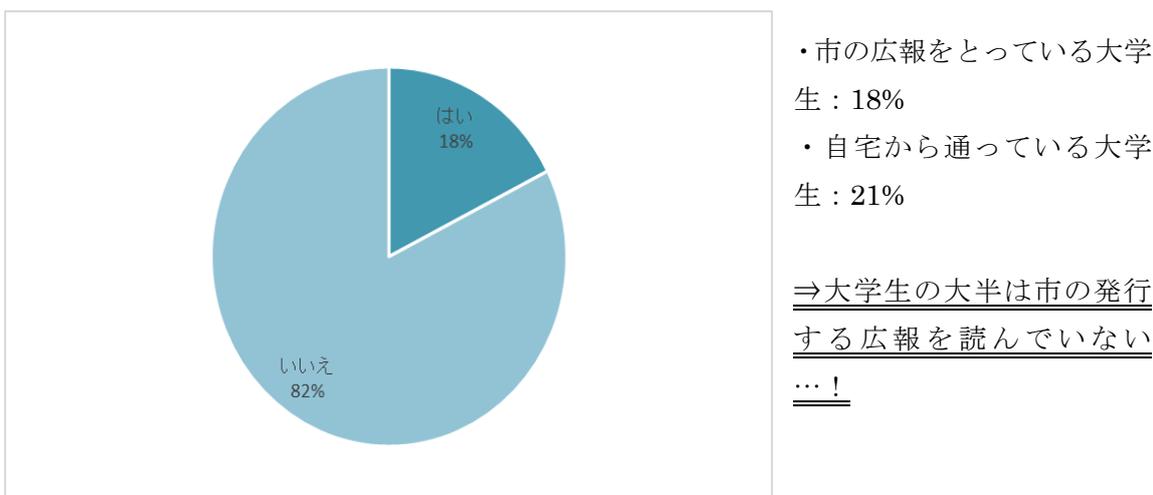


図 1 設問2回答

しかし、読んでいる学生がいないわけではない。
では…「はい」と回答した大学生に質問。

《設問3》広報はどの程度読みますか。(回答数 30)

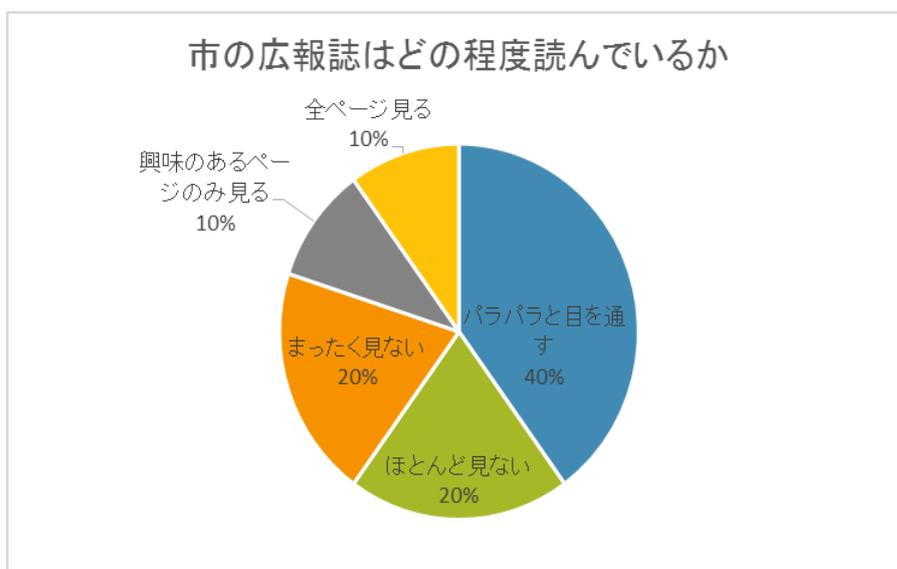


図 2 設問3回答

- ・「興味のあるページのみ見る・全ページを見る」：20%
- ・「ほとんど見ない・まったく見ない」：40%

・「パラパラと目を通す」：40%

◎広報自体が全世帯向けに作成されている

◎市の情報は大学生にとってなじみの薄いものである

広報をとっている大学生は、いないわけではないものの

まったく見ない・ほとんど見ないと答えた人の割合は全体の4割にも及ぶ!!!!!!

つまり

自宅生にとって市の広報は家族がとっているものでしかない。

設問3で「いいえ」と回答した大学生に質問

《設問4》なぜ広報を読まないのか。(回答数141)

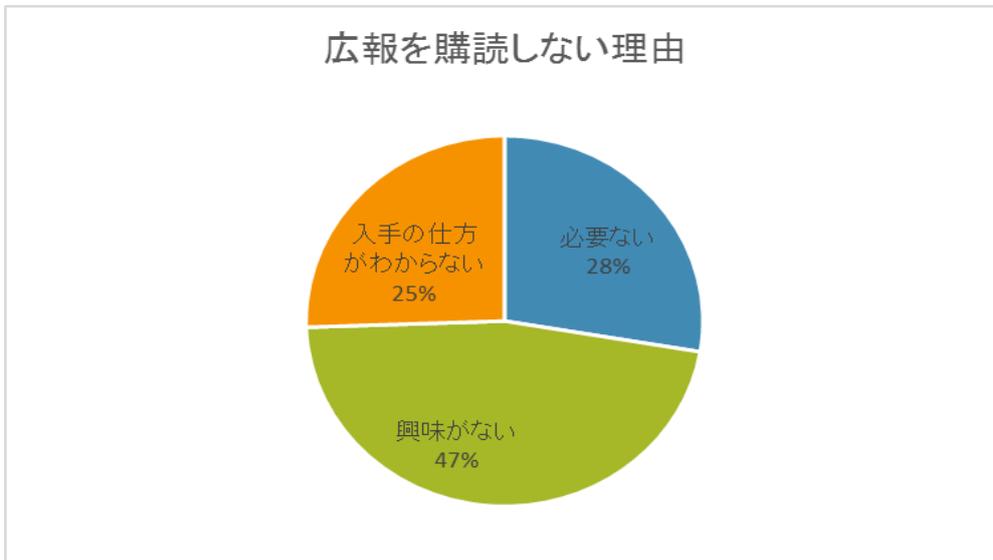


図3 設問4回答

・「興味がない」：47%

・「必要がない」：28%

・「入手の仕方がわからない」：25%

◎大学生の約半数は市の広報に興味がない

→広報をとっていない

◎自分の出身地ではない市の行政に関して興味がない



現状を解決するために…

大学生が市の広報や行政の情報について興味を持つきっかけをつくる！！

《設問5》市からほしい情報はなんですか。(複数回答可、最大3項目)(回答数 501)

ごみの収集などに関する生活環境情報	51
イベントに関する情報	96
スポーツ・レクリエーションに関する情報	36
生涯学習に関する情報	9
福祉・健康・医療などに関する情報	33
市民活動(ボランティア・NPOなど)に関する情報	33
市の施設などの活動や利用に関する情報	51
都市計画に関する情報	30
税金・年金・健康保険などに関する情報	30
防災・防犯や交通安全などに関する情報	24
観光に関する情報	54
文化財・歴史に関する情報	24
地域サークルに関する情報	21
消費生活に関する情報	9
計	501

TOP3

- ・「イベントに関する情報」：48%
- ・「ごみの収集などに関する情報」：10%
- ・「市の施設などの活動や利用に関する情報」：10%

図4 設問5回答

- ◎一人暮らしの多い大学生にとって地元以外の市を知る機会になる
- ◎一人暮らしの大学生が生活環境情報を必要としている
- ◎サークル活動や部活動をしている大学生が市の施設などの活動や利用に関する情報を求めている

《設問6》市から発信された情報を見てイベントに参加したことはありますか。(回答数 171)

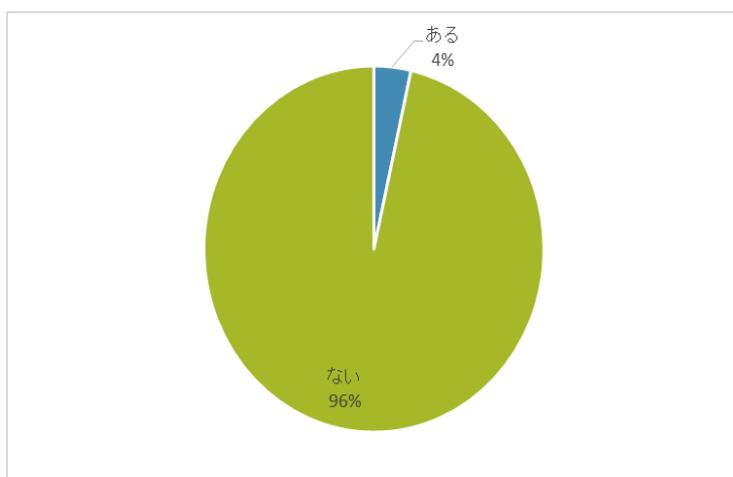


図5 設問6回答

- 「イベントに参加したことがある」のは、わずか4%
- ◎「イベントに関する情報」を市からの情報として求めているにも関わらず、市のイベントに参加できていない。

3. 聞き取り調査

3-1. 大学生への聞き取り調査

アンケートと同時に、宇都宮大学に在学している各学部 計16名（国際学部、教育学部、農学部、工学部の一年生から四年生まで）に聞き取り調査を行った。

Q1. 一人暮らしか？住民票は移しているか？

Q2. 新聞は取っているか

Q3. 広報は入手できているか

Q4. 市からどういう情報がほしいか

Q5. 紙媒体の市の広報は見ているか

Q6. 普段の情報収集は何でしているのか

Q7. 市が情報発信したものをみて、イベント等に参加したことはあるか

図 6 大学生への聞き取り調査の質問事項

聞き取り結果から...

1. 宇都宮市に住民票を移している学生はほとんどいない

納税、健康診断、予防接種、夜間診療などの保険医療情報など一般市民が広報によって得ている情報を必要としていない。

市からの情報に無関心になってしまう

2. 実家からの通学者以外で新聞を定期購読している学生はほとんどいない

＝新聞を取っていないため折り込みの広報は手に入れることはできていない

見ていないそのことにも不便さを感じていなかった！

3. 市から得たい情報としては、イベント（講演会含む）、天気、時刻表などが多かった

生活に根付いた情報を大学生も必要としていることが分かる

4. 大学生の市の情報に限らない、日常の情報収集の手段としては、圧倒的にPCやスマートフォンを使うという回答が多かった

紙媒体の情報源は伝わりにくい

3-2. 広報広聴課への聞き取り調査

宇都宮市の広報広聴課の事例を参考に、行政の情報発信について考察する。

○宇都宮市役所 広報広聴課への聞き取り○							
Q	市が広報(広報うつのみや等)において特に対象としている、重要視している年齢層はありますか。						
A	広報紙は、全ての市民を対象としているもので、年齢層、健全者・障がい者等に関わらず、読みやすく伝わりやすい情報提供を心掛けている。						
Q	一般的な広報の他に特定の年齢層に重点を絞って発信しているものはありますか。						
A	広報広聴課では、特定の年齢層に絞った広報は行っていない。しかし、教育委員会では保護者や生徒に向けた情報発信や障害学習講座の情報などを発信したり、福祉部門では高齢者や障がい者向けの福祉情報を発信したりするなど、対象者ごとに必要な情報を発信している。						
Q	市の広報において特に重点を置いている分野はありますか。						
A	時節毎に、特に重点を置いた記事は「特集」「ミニ特集」という形で特集ページを設けている。						
Q	市の認識としては広報は若者世代にも伝わっていると考えていますか。						
A	広報紙は、新聞による折り込みと、郵送希望者に対する郵送に配達しており、184,700部(平成26年11月号)発行している。これは、本誌の世帯数が約22万世帯であることからすると、約84%の配布率となる。その他、市のホームページによる掲載と、視覚障がい者向けの点字広報・声の広報を行っている。						
Q	新聞の折り込みとは別に個別で「広報うつのみや」を取り寄せている人はどの程度いますか。						
A	希望者に対し、郵送により約1万部配達している。						
Q	「市政に関する世論調査」が行われていますが、それを踏まえて改善された点はありますか。						
A	今年の調査で、広報紙の発行日(現状では、毎月1日を原則発行日としている)を再検証するため、意見を聞いた。結果として、現在と同じ発行日は変えない。						
Q	twitterやFacebookページ(ミヤリー)はどのような目的で開設、運営されていますか。						
A	twitterは、「より多くの市民に市政情報を伝えるための市ホームページへの誘導」と、「災害時の情報伝達手段の確保」を目的にしている。市の公式Facebookについては開設していない。ミヤリーのFacebook・twitterについては、ミヤリーとその活動を通して市のPRを目的に開設している。						
Q	twitterやFacebookの運営は誰が行っていますか。						
A	市職員で行っている。						
Q	住民向けの行政アプリを配信している自治体がありますが、宇都宮市としてはどのようにお考えです						
A	行政情報は非常に多岐に渡るため、それぞれの情報内容とメインターゲットに即した手段を使用することが効率的・効果的な情報発信と考える。						
Q	市では広報に対してどのくらい予算が配分されていますか。						
A	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">広報紙の発行費(広報うつのみや、声の広報・点字の広報・航空写真撮影など)</td> <td style="text-align: right;">合計112,367千円</td> </tr> <tr> <td>ホームページによる広報費</td> <td style="text-align: right;">合計3,896千円</td> </tr> <tr> <td>テレビ、ラジオ等広報費(テレビ、ラジオ等による市政広報番組の作成・放送)</td> <td style="text-align: right;">合計 25,828千円</td> </tr> </table>	広報紙の発行費(広報うつのみや、声の広報・点字の広報・航空写真撮影など)	合計112,367千円	ホームページによる広報費	合計3,896千円	テレビ、ラジオ等広報費(テレビ、ラジオ等による市政広報番組の作成・放送)	合計 25,828千円
広報紙の発行費(広報うつのみや、声の広報・点字の広報・航空写真撮影など)	合計112,367千円						
ホームページによる広報費	合計3,896千円						
テレビ、ラジオ等広報費(テレビ、ラジオ等による市政広報番組の作成・放送)	合計 25,828千円						
Q	広報に関して、今後の方針をお聞かせください。						
A	「全ての市民に情報を伝える」を究極の目標としながら、多くの媒体・新しい媒体を活用していく。また、それぞれの媒体の特性に応じて、見やすさ、理解しやすさに配慮する。						

図 7 宇都宮市の広報の現状

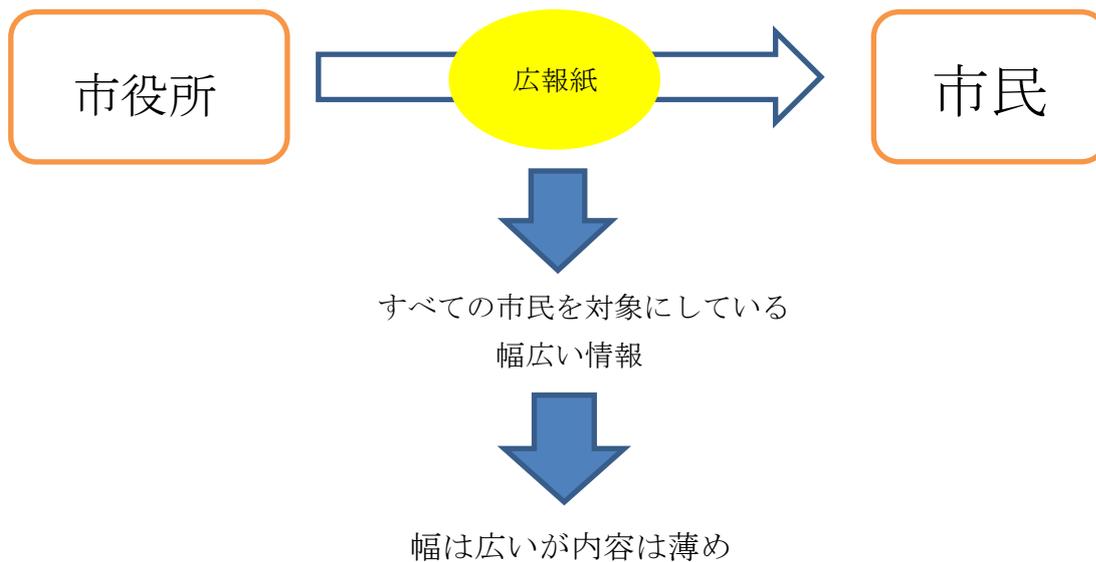
資料：平成26年11月7日における宇都宮市役所 広報広聴課への聞き取り調査による

①広報紙の限界

広報紙は全ての市民を対象としている。「子ども」ページでは子どもを持つ主婦層向け、「健康・福祉・国保・年金」のページではシニアエクササイズ教室の案内など月に1回発刊だが宇都宮市に住むすべての市民に読んでほしい情報が凝縮されている。

しかし逆にすべての市民を対象にしなければならない広報紙は特定の年齢層に固執できないゆえに浅く幅広い情報しか提供できないのではないかと考える。

情報紙はフリーペーパーから有料のものまでさまざまな形態で存在するが、市がつくる広報紙としては現状が限界なのではないだろうか。



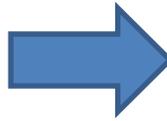
②ネット媒体の活用

Twitter に関しては「より多くの市民に市政情報を伝えるための市ホームページへの誘導」と「災害時の情報伝達手段の確保」を目的にしている。「ホームページへの誘導」とあるが、現状としては Twitter 上に投稿に URL が記されており、そこから宇都宮市のホームページへ移るといった形式となっている。この形式であると、余程興味を持たされる内容のものでない限り、わざわざ URL をクリックし、アクセスすることはしないのではないだろうか。

また宇都宮市のキャラクターであるミヤリーちゃんは、行政の情報を市民にとって親しみやすいものにさせるという点において、その役割の一端を担っている。しかし、近年、ご当地キャラクターやゆるキャラは日本全国であらゆるものが乱立され、財務省から見直し要請がかかるほどのものになっている。流行に便乗するというような安易な考えでは一過性で、持続性にかけるものになってしまうのではないだろうか。

＜市の公式 Twitter アカウト目的＞

- ② ホームページへの誘導
- ② 災害時での情報伝達手段の確保



興味ある人しかリンクされている市のホームページへアクセスしない
あまり周知されていない



キャラクターを使った方法

- 興味関心を引く
- × 流行りに乗っている
- × 一過性

4. 方策

4-1. 大学構内 市区町村サテライト(仮称) 設置構想

大学構内に市や地域に関するブース(仮称：市区町村サテライト)を設置

運営形態：専属の大学生団体が主体

定期的に市職員が出向→ごく簡易的な出張所のような役割も

【業務内容例】

- ・ 暮らしの相談
- ・ 地域の情報発信
- ・ 広報誌のアレンジ
- ・ 「市区町村情報アプリ(仮称)」の開発

現状としては、市区町村役所や、市民センター(出張所)などの施設はあるが、大学から少々距離が離れているなどの理由で、実際に行ったことのないという学生も少なくない。市区町村のサービスや各種情報にのみならず、より地域に関わりたいと考えていながらも、できずにいた学生たちにそうした機会を見つける場を身近な大学内に設けることで、学生たちが地域で幅広く活躍できる環境づくりにもつなげることができる。行政にそれほど興味を持っていない学生であっても、施設に様々な機能を持たせて活用してもらうことで興味を深めることにつなげる。

そして、学生中心での運営を行うことにより、これまでであったであろう、市と学生との間の潜在的な敷居を取り払うことができ、また、学生目線でのニーズに合った形での情報提供を行うことが可能となる。

大学内——学生が最も身近な場所
学生主体での運営

利用のしやすさ

行政 ↔ 学生 間の敷居の取り払い
学生のニーズに合った情報提供の可能性

4-2. 大学生によるスマートフォンアプリ作成

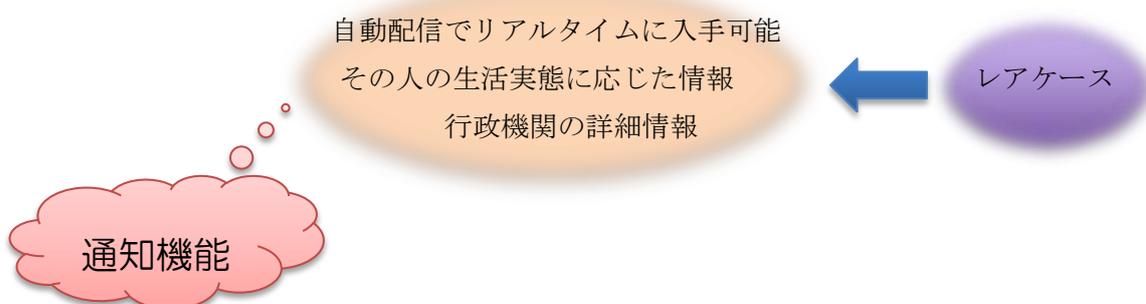
○アプリの特性を高効率な情報収集に活用

- ・ 地域の情報を深く知ることができていない
- ・ 広報の入手の仕方自体がわからない

上記のような大学生の情報のキャッチのプロセスへの問題

そこに大学生のアレンジ

☆アプリなら…



5. おわりに

調査を通して明らかになったのは、やはり現代の若者世代と呼ばれる大学生は行政から発信される情報を自ら取得しようという意識が低いということである。反対に行政は、情報は十分に発信しているというスタンスであり、受け手が情報を選択し受け取ることを前提としている。このままでは情報の受け手と出し手の良い関係が築けないのである。我々の主張は決して、前述したような大学生の情報に対する姿勢・現状を助長しているわけではない。ただ学生の問題に対して、我々学生が目線からなにか行動を起こし、こういった現状を良い方向に導くことはできるのである。

だからぜひ！全国の様々な地域で行動を起こし全国の、この、日本の！次世代を担う現代の学生の姿勢に変化をもたらしましょう！！そのきっかけづくりは我々にもできます！！！！

[参考資料]

- ・学生対象アンケート（筆者実施）
- ・学生への聞き取り調査（筆者実施）
- ・宇都宮市広報広聴課への聞き取り（筆者実施）
- ・宇都宮市、2014、『宇都宮市-暮らしの便利帳-』
- ・宇都宮市、2014、『広報うつのみや』、1662号
- ・金沢市、「金沢市公式スマートフォンアプリ」、Ver. 1.11
- ・金沢市、「金沢市公式ホームページ」

<<http://www4.city.kanazawa.lg.jp/index.html>>2014年11月15日閲覧