

基礎自治体による“きめ細かい情報”の提供

3 班

班長 溝口哲平

副班長 小笹愛実

渉外 有馬純孝

DB 下妻康平

オンライン接続 堀口達葵

議事録 周雨青

指導教員 川島宏一

TA 今井秀太

1.研究の背景と目的（有馬、周）

1-1.背景

緊急事態宣言下において、不要不急の外出自粛が求められているが、スーパーは例外的に三密発生している。我々はまず、スーパーなどの店舗に課題があるとして、5 月 14 日にウェルシアの高野さんにお話を伺った。お話によると、店舗側ではできる限りの対策を行っているとのことで、店舗側のできることには限界があるとわかった。店舗の利用者に対しては、マスコミによる報道や行政による情報発信が重要だといえる。しかしながら、マスコミによる情報は粗く、きめこまかくなく、全国的である。したがって、我々は行政からの情報発信に着目した。

1-2.目的

基礎自治体によるコロナ関連の情報提供について。

- ・実態と課題を市民側および行政側双方について把握する
- ・把握した課題の解決について実証実験を通じて示唆を得る

2.研究のフロー

まずはじめに情報提供の実態と課題を把握するために学内アンケート調査とつくば市広報戦略化の方にヒヤリング調査を行う。次にこれらの調査データを分析して課題の把握、解決策の検討を行う。その後、実証実験を行い最終提案をするという流れで実習を進めていく。

3.プレ調査の結果（下妻）

筑波大生を対象に以下のようなアンケ

ートを行った。

<質問>

①.属性調査

(学年、性別、居住地)

②.四月の間について (1)

2-1.あなたは次の情報をどれくらい得たいと思っていましたか。(5段階)

2-1-1 全国の感染者数・感染動向

2-1-2 東京都の感染者数・感染動向

2-1-3 現在お住いの市町村区の感染者数・感染動向

2-1-4 現在お住いの市町村区の施設・店舗の営業

2-1-5 現在お住いの市町村区の施設・店舗の混雑時間帯

2-1-6 新型コロナウイルス感染の疑いがある時にどこに連絡すればよいか

2-1-7 緊急事態宣言下で、どこに行きたくてよく、どこに行きたくてはいけな

2-2.あなたは次の情報をどれくらい得ることができましたか。(5段階)

2-2-1 全国の感染者数・感染動向

2-2-2 東京都の感染者数・感染動向

2-2-3 現在お住いの市町村区の感染者数・感染動向

2-2-4 現在お住いの市町村区の施設・店舗の営業

2-2-5 現在お住いの市町村区の施設・店舗の混雑時間帯

2-2-6 新型コロナウイルス感染の疑いがある時にどこに連絡すればよいか

2-2-7 緊急事態宣言下で、どこに行

きたくてよく、どこに行きたくてはいけな

③.四月の間について (2)

3-1.あなたは次の情報をどこから得ましたか。もっとも当てはまるところを二つお答えください。(市町村HP、市町村 SNS、国や都道府県、テレビ、新聞、行政以外の SNS、その他、得られなかった)

3-1-1 全国の感染者数・感染動向

3-1-2 東京都の感染者数・感染動向

3-1-3 現在お住いの市町村区の感染者数・感染動向

3-1-4 現在お住いの市町村区の施設・店舗の営業

3-1-5 現在お住いの市町村区の施設・店舗の混雑時間帯

3-1-6 新型コロナウイルス感染の疑いがある時にどこに連絡すればよいか

3-1-7 緊急事態宣言下で、どこに行きたくてよく、どこに行きたくてはいけな

3-2 あなたが得た新型コロナウイルスに関連した全ての情報を 10 としたとき、現在お住いの市町村区から直接得た情報は何割程度ですか。

④.現在について

4-1.あなたは次の情報をどこから得たいと思いますか。もっとも当てはまるところを二つお答えください。(市町村HP、市町村 SNS、国や都道府県、テレビ、新聞、行政以外の SNS、その他、得られなかった)

4-1-1 全国の感染者数・感染動向

4-1-2 東京都の感染者数・感染動向

4-1-3 現在お住いの市町村区の感染者数・感染動向

4-1-4 現在お住いの市町村区の施設・店舗の営業

4-1-5 現在お住いの市町村区の施設・店舗の混雑時間帯

4-1-6 新型コロナウイルス感染の疑いがある時にどこに連絡すればよいか

4-1-7 緊急事態宣言下で、どこに行きよく、どこに行ってはいけないのか

4-2.あなたは次の情報を信用していますか。もっとも当てはまるところを二つお答えください。(市町村HP、市町村 SNS、国や都道府県、テレビ、新聞、行政以外の SNS、その他、得られなかった)

4-2-1 全国の感染者数・感染動向

4-2-2 東京都の感染者数・感染動向

4-2-3 現在お住いの市町村区の感染者数・感染動向

4-2-4 現在お住いの市町村区の施設・店舗の営業

4-2-5 現在お住いの市町村区の施設・店舗の混雑時間帯

4-2-6 新型コロナウイルス感染の疑いがある時にどこに連絡すればよいか

4-2-7 緊急事態宣言下で、どこに行きよく、どこに行ってはいけないのか

⑤.twitterについて

5-1 あなたは twitter を利用しています

か (はい、いいえ)

5-2 あなたは現在お住いの市町村の公式アカウントや市区町村長などの公式アカウントをフォローしていますか (はい、いいえ)

(以下 5-2「はい」)

5-3 あなたは現在お住いの市町村の公式アカウントや市区町村長などの公式アカウントから発信される情報をどの程度認知していますか(5段階)

5-4. あなたは、現在お住まいの市区町村の公式アカウント、あるいはその市区町村長の公式アカウントを、新型コロナウイルスの感染が拡大する以前(2020年1月末)からフォローしていましたか。

5-5. あなたは、なぜ現在お住まいの市区町村の公式アカウント、あるいはその市区町村長の公式アカウントをフォローしているのですか。理由をお答えください。

(以下 5-2「いいえ」)

5-3. なぜあなたは、現在お住まいの市区町村の公式アカウント、あるいはその市区町村長の公式アカウントをフォローしていないのですか。理由をご記入ください。

<結果>

(分析に t 大きく関係しない回答は割愛。)

質問・回答	1	2	3	4	5
2-1-1.	0	5	27	49	42
2-1-2.	3	16	28	43	33
2-1-3.	2	1	11	43	66
2-1-4.	4	16	15	37	51
2-1-5.	12	20	34	29	28
2-1-6.	2	11	21	45	44
2-1-7.	13	17	25	32	36
2-2-1.	1	6	23	42	51
2-2-2.	1	4	13	32	73
2-2-3.	9	21	25	34	34
2-2-4.	16	37	35	28	7
2-2-5.	50	39	24	7	3
2-2-6.	11	25	32	29	25
2-2-7.	12	23	28	40	20

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
3-2.	38	34	20	14	5	5	2	3	1	0	

3-1-1.	市町村HP	市町村SNS	国や県	テレビ	新聞	ネット	ニュース行政以外	その他	得られなか
全国の感染の動向	3	0	11	53	14	57	8	5	0
東京都の感染の動向	1	0	14	94	13	53	8	4	1
市町村の感染の動向	24	8	8	53	15	32	7	13	15
施設・店舗営業	8	8	4	23	3	15	23	45	28
施設・店舗混雑状況	4	2	2	15	3	11	13	31	58
コロナ感染の疑いがあるときの連絡	9	5	16	64	5	25	6	15	20
行ってもよい場所、駄目な場所	4	1	7	71	4	33	11	8	20

4-1.	市町村HP	市町村SNS	国や県	テレビ	新聞	ネット	ニュース行政以外	その他	得られなか
全国の感染の動向	10	12	40	77	18	38	8	5	0
東京都の感染の動向	7	8	41	78	17	39	9	5	0
市町村の感染の動向	38	38	21	52	13	31	8	3	0
施設・店舗営業	33	27	14	44	7	31	25	18	0
施設・店舗混雑状況	31	28	15	43	7	32	22	19	0
コロナ感染の疑いがあるときの連絡	29	16	44	65	13	24	9	5	0
行ってもよい場所、駄目な場所	26	15	38	64	13	24	9	5	0

4-2.	市町村HP	市町村SNS	国や県	テレビ	新聞	ネット	ニュース行政以外	その他	得られなか
全国の感染の動向	24	10	68	66	27	13	5	4	0
東京都の感染の動向	17	8	69	71	29	14	6	2	0
市町村の感染の動向	65	35	42	46	19	6	4	2	0
施設・店舗営業	45	28	33	38	15	11	23	16	0
施設・店舗混雑状況	43	26	33	39	14	10	21	21	0
コロナ感染の疑いがあるときの連絡	44	14	63	54	18	7	6	4	0
行ってもよい場所、駄目な場所	41	16	58	52	16	9	10	6	0

以上のアンケートの結果をもとに次のような分析、考察をした。2-1-1と2-1-3… i、2-1-2と2-1-3… ii、2-2-1と2-2-3… iii、2-2-2と2-2-3… iv、においてカイニ乗分析を行い、p 値は、 i が 1.83×10^{-3} 、 ii が 2.06×10^{-6} 、 iii が 7.65×10^{-4} 、 iv が 2.86×10^{-7} であり、全てにおいて 0.05 を下回り、十分小さい。国や東京の感染者数の情報伝達と自治体の感染者数の情報伝達には差があることが示された。具体的には、 i、 ii からは、全国や東京の感染状況よりも市区町村の感染状況の需要が大きい

ことが分かる。 iii、 iv からは全国や東京の感染状況よりも市区町村の感染状況の情報が届いていないことが分かる。さらに、2-1-4~7、2-2-4~7 も併せてみると、国や東京のコロナウイルスに関する情報よりも自治体のコロナウイルスに関する情報が必要とされているにも関わらず、伝達できていないことが分かる。

次に、3-1と4-1を比べてみると、市町村から情報を得たいと考えている人に対して、実際に市町村から情報を得た人がかなり少ないことが分かる。さらに 4-2 をみると、市区町村の新型コロナウイルスに関する情報は比較的信頼されていることが分かる。また、3-2 から人々が得た情報のうち市町村が発信した情報が占める割合は低い傾向にあることが分かる。

プレ調査全体を通して、市民は、市町村からの情報を信頼し、欲している一方で、国やマスメディアが発信、報道する情報と比較して、市町村が発信している情報は市民に届いていないことが分かった。

4.つくば市へのヒアリング

つくば市の広報戦略について、つくば市の酒井さんに5月22日にリモートでヒアリングを行った。

つくば市は HP、Twitter、Facebook、Instagram を行っているが、HP はサイトの訪問者が適切で簡単に情報収集できるようにサイトの整備を行っている。Twitter は割り切ったような利用をして

いる。Facebook、Instagram はつくばファンクラブという観光やイベントといった情報を発信するアカウントを持っている。LINE の利用も検討しているが、実現には至っていない。また、飲食店のテイクアウトの情報に関しては、外部の団体のアカウントに任せており、関与していない。

5.本調査(実証実験)の概要

筑波大生を対象にしたプレ調査の結果から、市民は情報発信源が行政である情報に信頼を置いていることがわかった。しかし現状として、市民が本当に探している、店舗の混雑状況や営業状況などの情報を基礎自治体から得ることができていない。つくば市役所の広報担当の方へのヒアリング調査から、こういった店舗情報を自治体が提供すると、店舗側から営業妨害や民営圧迫という批判を受けるため、直接的に提供することはできないということと、情報発信ツールを増やすことに対するマンパワーの限界もあることが分かった。

私たちは、この基礎自治体の情報を受け取る側の期待と、自治体の情報発信の限界のギャップを解消する手段として、市民による基礎自治体公認の新しい情報発信主体の必要性和その効果を提案したいと考えている。本調査では、以下のような実験方法を予定している。

<実験方法>

①,我々学生によるサイトの運用

私たちが情報発信主体としてサイト

を運用する予定である。現在、市町村のHPは情報伝達がうまくできていない傾向にあるため、従来のものとは差別化する必要がある。そこで、情報のテーマとして、コロナによる新しい生活様式として関心の高い三密の回避を考えている。また、サイト内で、スーパーや飲食店の混雑状況や営業状況がわかるアプリや、コロナ下でのエチケットを伝えるポスターの紹介を効果的に行う。

②,①の活動を市長に拡散してもらう
→他の市町村(土浦市の予定)と比較

②...①の活動を五十嵐つくば市長の政治家 **Twitter** で呟いてもらうことで市民への情報発信を促進する予定である。

これらの活動による市民の意識、あるいは行動の変化は、こういった情報を発信していない土浦市と比較し、測定する。具体的な比較方法は、グーグルマップの店舗の混雑情報のヒストグラムの変化の測定や、混雑状況を確認できるアプリを使ってどれだけ混雑が分散したかを測定することを検討している。この本調査を通して、市民と自治体が繋がりを持ち、情報についてのニーズに答えていく方法を提案したいと考えている。