

平成 18 年 6 月定例会一般質問

2. 市 HP（ホームページ）の利便性向上について

佐藤聡議員 市 HP の利便性向上について質問いたします。

ほとんどの地方自治体では HP を立ち上げ、住民に対して様々な行政情報を提供しており、いまや市の顔という側面があります。合併後の新鶴岡市でも HP を立ち上げていますが、実際に利用してみると使い勝手が良いとは言えません。

私は調査のため他自治体の HP を閲覧する機会も多いのですが、利便性が高い HP の特色としては、たとえば「妊娠」「出産」「子育て」「入学・入園」「引越し」「結婚」「死亡」などのライフイベントごとの分類がされていること、例えば「妊娠」をクリックすると母子手帳交付、産婦人科医リスト、相談窓口、子育て支援事業一覧など必要な情報に一度にアクセスできるというものです。情報量が十分で HP の閲覧だけで概ね必要とする情報を得ることが可能である、よくある質問コーナーが設けてあり、住民から問い合わせが多い項目がカバーされている、などが挙げられます。

先進的な取り組みを行っている自治体では、公共施設やスポーツ施設の予約状況の照会、更には利用申込までを HP で完結できる場所もあります。HP の利便性をアップすることは市民サービスの向上はもちろんのこと、電話等での問い合わせに対応する職員の業務軽減、ペーパーレス化など、業務効率化にも寄与できるものと考えます。

総務省の推計によると日本のインターネット利用人口は平成 16 年末で 7,948 万人、3 世帯に 1 世帯がブロードバンドを導入しており、インターネットはいまや生活に不可欠なコミュニケーション手段となっています。市の HP の活用と利便性向上についてどのようにお考えかお聞きいたします。

総務部長 市のホームページの利便性についての御質問でございますが、現在の市のホームページにつきましては、昨年 10 月の合併の際に作成したものでありまして、現在 23 分野に約 5,800 ページの項目を登録いたしております。内容が広範多岐にわたるほか、即時性も求められますので、各担当課においてデータ更新を行っておりますが、合併当初は約 2,000 ページでございましたので、この間 8 ヶ月間で約 3,800 ページが増えたということになります。本年 5 月、これはトップページへのアクセスだけではありますが、約 4 万 3,000 件ということでありまして、市のホームページに対するニーズや関心は、非常に高いものがあると認識をいたしております。ただ、御指摘のとおり、ホームページ、新

着の情報、またはその各課や地域庁舎などの所属ごとの項目立てになっておりまして、目的別、テーマ別ということにはなかなかグレードアップしておらないということもございまして、利用者からわかりづらいあるいは使いづらいという面が確かに御指摘のとおりかと存じます。この対策として、新年度の組織改編等に伴いまして、一時ホームページへの登載を休止いたしておりましたけれども、合併時に全世帯に配布いたしておりました「新鶴岡市ガイドブック」、これを今月中に修正を加えまして、再開することで準備を進めさせていただきたいと思っております。このガイドブックは、市民の生活に身近な税金ですとか、保険と医療、福祉、年金、育児、教育などといった項目を設定いたしまして、本所庁舎でのすべての手続窓口、内容等を紹介いたしているものでございます。順次内容の充実にも努めまして、必要な情報がより検索しやすく、使い勝手のよいものになるように、内容の充実強化に今後ともさらに努力してまいりたいと考えております。それから、公共施設の予約を初めとする電子申請についてのお尋ねでございますが、現在電子申請を実施いたしておらないわけでありまして、市のホームページには各種の申請でありますとか、様式をアップしておりまして、それからダウンロードしていただくことが可能なわけでありまして、これらの電子申請化への取り組みでありますけれども、平成17年度に県と市町村が山形県電子申請推進協議会を設立いたしまして、平成19年4月の稼働に向けまして、システムの構築作業を行っております。稼働当初は、おおむね100種類程度の申請が電子申請より可能と伺っておりますけれども、現在どのような項目を設定するか、あるいはどのような施設をインターネット予約により可能とするかといったことにつきまして、関係機関の中で調整中ということですので、具体化までいましばらく時間を頂戴いたしたいと存じます。いろいろ御所見お聞かせいただきました。そのとおりでございますが、ホームページの充実、これにつきましては行政に必要な情報というものを市民の皆さんに迅速にお伝えするということができますし、利便性の向上でありますとか、経営成績などにもつながるということですので、今後とも市民や利用者の利便性をより強く認識いたしまして、また市民の皆さんのニーズに結びついたホームページの構築等に一層努力してまいりたいと思っておりますので、御指導賜りたいと存じます。