

市町村職員自主研究グループ支援事業

公式アプリの活用でリラックス
スタウン日向の実現

team リラックス日向
日向市職員グループ

研究テーマ：公式アプリの活用でリラックスタウン 日向の実現



1. 【グループの概要】

令和3年度の政策課題研究について取り組むにあたり、本市の職員5名でグループを結成した。今回取り扱うテーマについて、各々が持つ理想の日向市のイメージについて協議を行った。その中で、“少子高齢化”、“自治会”、“防災”など様々な課題が挙げられたが、今回は既存の魅力ある取り組みやシステムをより良くすることを目的として考察を深めていくこととした。

その中で注目したのが本市のキャッチフレーズ「リラックスサーフタウン日向」の実現である。このキャッチフレーズどおりに、リラックスできるまちとはどのようなまちかと定義付けた上で、具体的な施策内容について検討した。

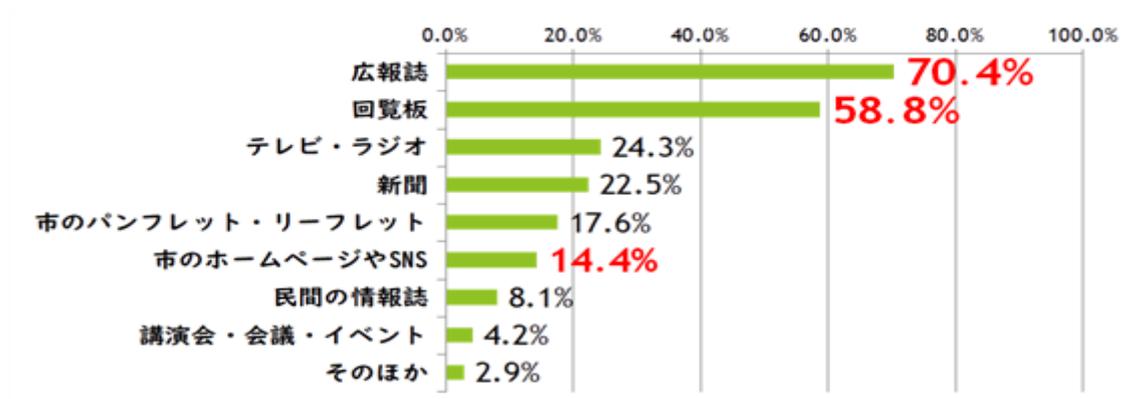
私たちのグループでのリラックスの定義とは「日向市民はもちろん、観光客といった日向を訪れる全ての人がいつでも・どこでも市の情報を入手できる、様々なサービスを受けられるといったストレスフリーな社会」である。このような社会を理想とする上で注目したのが、既に運用されている「日向市公式アプリ」である。

社会全体のデジタル化が進んでいる中で、本市は令和2年11月にアプリを導入した。今後展開できる新サービス等の可能性は無限大にあるものの、なかなか市民の方々に浸透していない状況である。

したがって、今回の研究では、公式アプリのニーズ等の把握や利用促進を行い、行政サービスの向上を目指すことを主題とした。

2. 【研究の目的、ねらい】

本市においては、これまで、ホームページや Facebook 公式ページの運用に取り組み、インターネットを活用した情報発信を行ってきた。しかし、令和元年度の市民アンケートでは、市政情報を得る媒体について、70.4%が広報誌、58.8%が回覧板と回答し、ホームページや SNS と回答した割合は 14.4%にとどまるなど、市民には浸透していないことが分かった。



一方で、インターネットから市のどのような情報入手したいかという質問において、「防災情報、医療・救急の案内、イベントや観光スポットの案内、制度や手続き・窓口相談の案内」と答えた市民はそれぞれ過半数に達している。

本市では、多様化・複雑化する市民のニーズに応えるため、令和2年11月に「日向市公式アプリ」の運用を開始した。アプリには、ごみ分別、子育て、防災、観光、健康づくり、に関する機能が備わっており、ユーザーが受け取りたい情報についてはプッシュ通知を設定できる。ホームページが更新された際にも通知が届き、アプリひとつで幅広い情報をいち早くキャッチすることが可能である。このようなアプリの機能は、まさに「一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができる」機能である。

また、時間や場所にとらわれない点は広報紙などの紙媒体と比べて大変優れており、インターネットで得られる情報と比較しても、信頼性が高く、安全安心に利用できることは大きなメリットである。しかし、現在、その利便性は十分に理解されているとは言えない。ユーザー数は6,388人（令和3年8月現在）と、市の人口の1割程度という利用率の低さが課題である。アプリの利活用は、広報の質、ひいては行政サービスの質の向上に効果的であり、本市のデジタル化を進める上で必要不可欠であると考えている。

よって本グループでは、時間や場所を問わず、モバイル端末ひとつで市と市民がつながることができるアプリに着目し、その利活用について研究することとした。

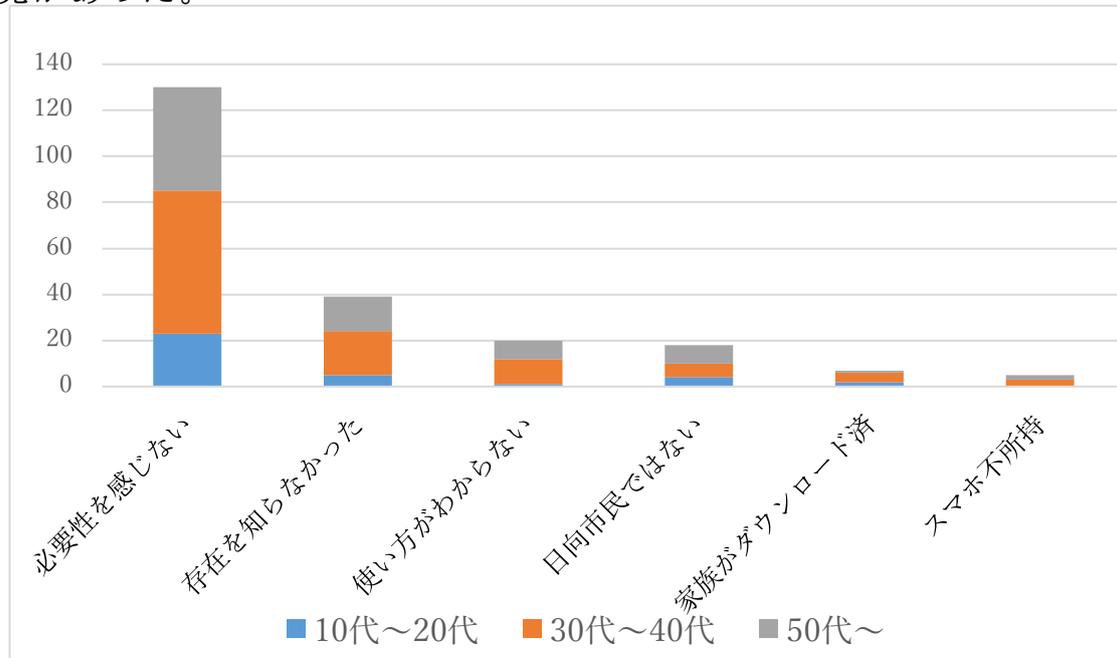
3. 【活動内容】

当初の事業計画では、以下4つの取り組みを実施することとし、活動を開始した。

10～20代、30～40代と世代を経るごとにインストールは低くなっている。特に50代以上の高い年代のインストール率が低く、アプリ運営側である市職員においてもこのような結果となった。

各年代におけるインストールしていない理由は以下の結果になった。全年代で「必要性を感じないから」が大半を占めた。次に「アプリの存在を知らなかった」という意見が多く、アンケートをきっかけにインストールしてみたという人もいた。

その他の意見として、「インストール方法が不明」「タイミングがなかった」「忘れていた」と周知活動次第でインストールの見込みがある意見や、「余計なアプリはいれたくない」「職員だから必要ない」と機能性を熟知してもらえていないがための意見や、「機能が増えたらインストールしたい」と今後のアプリの発展に期待をされている意見があった。



(2) 公式アプリの運営等に関する先進自治体への聞き取り調査

当初の計画では、機能の実用性や双方向性、利用特典性に優れた事例について聞き取りを実施し、客観的な視点から公式アプリの見直しや改善を図ることを目的としていた。

しかし、協議を進める中で「アプリの機能」よりも「アプリの周知」の方がまずは重要であるという結論に至り、先進自治体の公式アプリの周知方法や今の利用状況等の把握を目的に調査を実施した。これは、職員アンケート等の結果から”機能が悪いからダウンロードしない”のではなく、そもそも”アプリの存在を知らなかった”、”

アプリの必要性を特に感じなかった”という意見が多かったためである。まずは、より多くの方々にアプリの存在や既存の機能を知っていただくことが大切だと判断した。

調査の方法としては、先進自治体を宮崎県内に絞り、公式アプリを運営している自治体の担当課に対して「周知方法（チラシやSNS等）」や「現在の利用状況」等について聞き取りを実施した。

今回は「延岡市」「宮崎市」「都城市」の3市に聞き取りを行った。各自治体の管理運営しているアプリ及び周知方法や現状について、以下のとおり回答をいただいた。

【延岡市】

○のべおか健康マイレージ（担当課：延岡市 地域医療対策室）

令和3年6月より配信開始した。主に企業、学校や幼稚園、保育園等の施設をメインにパンフレットを配布している。現在約5,900人が利用しており、運営開始後、月に約400人のペースで利用者が増加している。

アプリのダウンロード等に関する説明会は開催していない。アプリ内のポイント機能に関連する「のべおかコイン」と併せて案内することが多い。

○防災のべおか（担当課：延岡市 危機管理課）

令和3年6月より配信開始した。主に市役所で開催される防災やアプリに関する説明会や、市内学校等での出前講座の際に案内し、チラシを配布することが多く、企業への案内は行っていない。延岡市議会議員からの要望を受けて、福祉施設その他高齢者の方々に対して、説明対応を行ったことがある。

現在の利用者は約4,860人である。災害や台風等がきっかけで、利用者が増加する傾向にある。アプリとは別で災害用メールも実施している。

○のべおかコイン（担当課：延岡市 商業振興課）

令和3年8月より配信開始した。地域情報誌に掲載しているほか、「のべおか健康マイレージ」と同様の周知を実施している。

【宮崎市】

○20do（担当課：宮崎市 工業政策課）

利用開始から5年が経過した。主に若年層の就職情報等を掲載しているため、行政が主催するイベントや就職説明会等の際に周知している。

現在約 17,000 人が利用しており、月に 10,000 人は利用している状況。今後は高校や大学等の学校関係に対して働きかけを行う予定。

【都城市】

○都城市公式 LINE（担当課：都城市 秘書広報課）

チラシ等での周知は実施していないが、市の広報誌には毎月公式 LINE の案内の枠を設けて、QR コードを掲載するなど随時周知を図っている。

現在利用者は約 60,000 人で、スマホを利用する高齢者の方をはじめ、幅広い方々に利用いただいている。

以上の調査から、アプリの機能にあわせて周知方法や周知先をそれぞれ工夫していることが分かる。特に、市民向けの出前講座の際にチラシを配布し、アプリダウンロード用の QR コードを用意する点については、本市でも取り入れたい取り組みであった。

本市の公式アプリの場合は、1つの機能に特化したものではなく、市全般の情報が掲載されている総合的なアプリとなっている。利用促進を進めるために、私たちは、普段の生活に身近な情報に焦点をあてて周知し、これらの機能をきっかけに、アプリを利用してもらう必要があると考えた。そこで、「防災」と「ごみ分別」のメニューに着目することとした。

（3）チラシやQRコードを活用し、利用促進を図る

令和2年11月、本市が公式アプリの運営を開始した際にチラシを作成している。この従来のチラシは、アプリ内の機能全般について周知するものであり、文字数や情報量も多く、なかなか積極的なダウンロードが見込めないデザインになっていた。

そこで今回は、アプリをダウンロードするメリットが一目で分かるチラシを作成し、メニューの中でも特に普段の生活に身近な「ごみ分別」「防災」を取り上げることとした。また、QRコードのプレートを作成し、併せて市民向けの出前講座での活用や、担当課窓口での設置、転入者への配布等を実施することとした。

・チラシ①



・チラシ②



・チラシ①②の裏面



・QRコード



※プレート見本



4. 【研究の成果、効果】

(1) 市職員へのアンケートの実施について

公式アプリの利用を促進するための現状の把握等を目的に、市職員へのアンケートを実施したことで様々な意見を得ることができた。市職員は、アプリを運営する側、および利用を促進すべき側であるが、そのほとんどが市民のひとりであることに変わりはなく、その中で「必要性を感じていない」「存在を知らない」という意見が出てきたことは大変貴重だったと考える。

我々市職員も市民のひとりである。市民満足度を高めるためには、

まず職員満足度を高める必要があることを改めて認識できた。今後は、各課の窓口対応の際にも、アプリの情報提供を積極的に行うよう全庁的に呼びかけていく。

(2) 公式アプリの運営等に関する先進自治体への調査

3市が発信している情報や利用ツールは異なっていたが、本市よりも規模の大きい自治体の事例として大変参考になった。今後も長い時間をかけて、少しずつ確実に市民の方々に継続的な周知を実施していきたい。

(3) チラシやQRコード等の活用について

本市の公式アプリは1つの情報に特化したものではなく、市全般の情報が掲載されているため、アプリ1つで幅広い情報が入手できる反面、これをどのように活用するか分かりにくいというデメリットもある。そこで今回は、アプリの必要性を感じやすい「ごみ分別」や「防災」のメニューを紹介したチラシを作成した。庁内でのチラシの配布や、QRコードのプレートの設置を継続していくことで、少しでも市民の方々の目に止まっていただけることを期待する。

5. 【まとめ】

今回の研究において、アプリの必要性を感じないという職員の声もあったが、アプリの利用促進に賛同する声をいただく場面もあった。また、チラシの配布やQRコード設置の協力を呼びかける際にも、ぜひ置いてほしい、と積極的な意見が多かった。アプリにどんなに素晴らしい機能が入っていたとしても、それを活用していかなければ意味がない。窓口での僅かな待ち時間や隙間時間、接客対応の中で公式アプリの存在について周知を全庁的に実施していく。

今回の私たちのグループのテーマの実現については、令和3年度内で完結するものではないため、今後の本市のDXに向けた何かのきっかけになればと考えている。新しいデジタル関連のサービスを展開しようとして計画した際に、市民の多くが公式アプリをダウンロードをしているかどうか、という点も重要な要素のひとつとなるため、令和4年度以降の公式アプリの活用についても積極的に取り組んでいきたい。