

## ① 情報弱者、情報難民について

昨今、自然災害が頻繁に発生する状況を踏まえ、適切な避難行動をとるためには、国や自治体から発せられる災害に関する情報が迅速かつ的確に届くことが重要であり、一般的に情報が届きにくい外国人や高齢者の方々に、災害時に必要な情報が確実に届けられるようにする「情報難民ゼロプロジェクト」を総務省が開催し、平成 28 年 12 月に、2020 年に向けたアクションプランを含む報告書が公表されています。長与町でも情報難民をゼロにすることが必要と考えます。それは高齢者だけでなく、また災害情報だけでなく、必要な方に必要な情報が伝わる事が重要であります。情報難民、情報弱者の方への町としての支援が不可欠と考えます。

そこで、以下の質問を致します。

- (1) 町民への情報の伝達方法についての現状と課題を伺います。
- (2) 情報難民、情報弱者の方々の把握ができているか伺います。
- (3) 個人の情報格差があると思うがどう捉えているか伺います。
- (4) 広報ながよなどの配布方法を再考する考えはないか伺います。
- (5) 町に関する新聞報道について伺います。

## ② 窓口サービスについて

各自治体は、住民のライフスタイルの変化や価値観の多様化、住民ニーズの高度化など、住民側の変化への対応を迫られてきています。こうした中で、住民の満足を第一に考えたサービスへ変わる必要があるとの認識が広まりつつあり、それに向け選ばれ続ける自治体であるために各自治体が知恵を絞り、住民が満足度を高め、魅力を向上させる取り組みが行われています。

その一つが窓口サービスの向上だと思います。近年窓口ワンストップサービスに取り組む自治体は徐々に増えています。

そこで長与町の取り組みについて質問致します。

- (1) 窓口サービスの現状と課題を伺います。
- (2) ワンストップサービスについての町の考え方を伺います。
- (3) 窓口サービス向上に向けての取り組みを伺います。
- (4) 広報ながよ 5 月号に掲載された「すぐやる課」新設の提案についての考え方の詳細を伺います。