

平成29年度第二回根室市市政モニター会議【記録】

1. 日 時 平成29年11月9日（木）午後6時30分～午後8時00分
2. 場 所 根室市役所 2階 中会議室
3. 出席者 【市政モニター】 7名

【市 側】 7名

総務課長、総合政策室長、情報管理課長、市民環境課長、公民館館長
広報広聴主査、広報広聴担当

4. 以下、会議詳細

○広報広聴主査

本日は「行政情報発信強化」と「地域コミュニティの活性化」について前回の会議の意見をもとに議論し、提言書にまとめていく上での話し合いをしていきたい。

前回出た意見に対して、「まだこういうことがあるのではないか」「もう少し掘り下げられるのではないか」といった意見やアイデアをいただきたい。

はじめに「行政情報発信強化」についてであるが、前回の会議では、

- ・ 行政の情報はわかりづらいため、できるだけわかりやすい情報発信が必要である。
- ・ 行政が主体となっている事業のPRが多く、地域が主体となっている事業や行事についての情報発信がされていない。
- ・ 様々な電子媒体があるが、市民に浸透していない。
- ・ ホームページやSNSは高齢者に優しくない。
- ・ 行政側自身が課題を分析できておらず市民ニーズを把握していないため、何をしたいのかわからず、何をやるにも先に進むことができない。

といった課題が挙げられ、これらの課題に対し、

- ・ わかりやすい情報発信をはじめ、音を使った情報発信やポスターを使った情報発信をするなど、市民がわかりやすい情報発信をするのはどうか。
- ・ 広報ねむろの中に、行政主体の情報だけでなく、地域の活動を紹介するコーナーを作ってはどうか。

- ・ 広報ねむろに都合上掲載できなかった情報などは、フェイスブックやSNSなどで補完してはどうか。
- ・ 広報紙の文字やレイアウトを変えるなどして高齢者に見やすいものにしてはどうか。
- ・ どういう人がどういう情報を求めているのかを把握するため、アンケートを取るなどして市民ニーズの把握が必要ではないか。

といった提言が出された。これらの課題や具体的な提言以外で、意見をお持ちの方は発表していただきたい。

◎モニター（A）

どの世代を対象とするかによって情報発信の手法は違うため、もし全世代に向けるのであれば、ポスターや広報ねむろが効果的ではないか。例えば、街中に置いてあるフリーペーパーの「ネクスト」は手に取り持ち帰るが、「広報ねむろ」を個人的に持ち帰った記憶はない。それらの面で万人受けする工夫や、記事の中の文字を大きくするなどして年配の方への気遣いをするなど、伝え方を工夫していくと良いのではないか。広報紙以外の媒体としてホームページやSNSがあるが、それらは主に若者が対象となるため、全世代向けの情報発信ツールとなると「広報ねむろ」が適当だと思う。また、ターゲットとなる世代によってはSNSなどの媒体は活用していけると思う。

◎モニター（B）

高齢者が求めている情報は、病院やデイサービスなど的高齢者が集まる施設に設置し、待ち時間などに手にとって見ることができるものがあれば効果的なのではないか。

「広報ねむろ」は、情報が幅広く掲載されており、個々にとって求めている情報も多いため、一定の層に向けた情報に特化したものを、適切な場所に適切な表現で配置すれば良いのではないか。

◎モニター（C）

高齢者向けの情報に特化した広報媒体があると良いという意見については、それをどのように伝えるかが重要だ。例えば、若い人と住んでいる高齢者であれば彼らから情報が入ってくるが、一人暮らしの高齢者に対しては、情報をどのように伝えればよいかなどが課題となると思う。私事だが、所属している音訳ボランティア「花あかり」では、広報ねむろを音訳し、希望する視覚障がい者の方に配布している。しかし、近年利用者が減少しており、このまま利用者が減少していけば花あかりの存続も難しくなる。「声の広報」をもっと活用できる環境や体制があれば良いと感じる。

○広報広聴主査

高齢者向けの情報に特化した広報媒体を作成し、高齢者が集まるところに設置してはどうかという意見と、花あかりの「声の広報」をもっとうまく活用してはどうかという意見が出されたが、それに対して反対意見や賛成意見などあれば伺いたい。

◎モニター（D）

高齢者向けに特化した広報媒体をつくるという意見について、作った後に、どのように配るかが重要だ。高齢者向けであれば高齢者が多く訪れる病院などでの設置や直接配布するなどの対応ができると考える。

◎モニター（C）

花あかりの「声の広報」はCDで作成しており、広報ねむろの他にも根室に関連した話題や音楽を入れたもの、本の読み聞かせを入れたものなど、月に3種類を制作している。

◎モニター（E）

「声の広報」というものがあることを初めて知ったが、そのCDは視覚障がい者全員に配布しているのか。また、視覚障がい者全員に周知しているにもかかわらず利用者が減少しているのか伺いたい。

○広報広聴担当主査

視覚障がい者には全員に周知しており、希望者のみ配布を行っている。しかし、視覚障がい者の方の中でも、希望しない人もいる。

◎モニター（C）

配布を希望されないのは、健常者の家族がいる場合や、機械の操作が大変であるなども理由の一つであると考えている。一度図書館で「声の広報」についての宣伝を実施したことがある。ほかには、老人センターへの設置、貸し出しを行っている。

○広報広聴主査

前回のモニター会議でも、耳から入る情報は効果的だという意見が出されており、「声の広報」は良い媒体だと思うが、活用方法について意見があれば伺いたい。

◎モニター（E）

利用者を増やすということであれば、新聞が読みづらくなってきた人や老眼などの問題を抱えている人など視覚障がい者以外に宣伝すると利用者が増えると思う。「声の広報」の作成にかかる諸経費などは誰が負担しているのか。

◎モニター（C）

CDについては市役所から補助をもらって作成している。

◎モニター（E）

金銭的に利用者側への負担がないのであれば、宣伝の効果は出てくると思う。

○広報広聴主査

現在は視覚障がい者のみ周知を行っているが、今後はもっと広く周知したらどうかという意見だと思う。「声の広報」を活用することや視覚障がい者以外にも広く市民に周知するという提言書に加えたい。

他に、第一回会議で出された意見の他に何か意見はないか。

◎モニター（E）

ポスターを街中に貼るという意見に対しては伝えたい情報次第だ。例えば、イベントの情報をポスターにするというのであれば問題ないかもしれないが、市の職員の誰が人事異動をしたなどの行政情報をポスターにしても何も効果がない。

前回は話したが、市が現在何を課題にしていて、どのような情報を伝えたいのかが明確にならない限り話は進まない。市役所の中でも自分たちの仕事がしっかりと市民に伝わっていないと感じている人は必ずいるはずだ。その人たちが「なぜ伝わらないのだろう」と感じている課題をこの市政モニター会議で議論しなければ、これまでのような漠然とした会議にしかならないだろう。

今議論している「高齢者だったらこうする」「全体に発信するなら広報ねむろがいい」といった話は、行政側が何を発信したいのかが明確になれば何も解決ができない。

前回の資料の中に、市長の言葉で「行政情報の発信力強化」と「地域コミュニティの活性化」は昨年度の市政モニター会議で重要な取り組みとして取り組んでほしいという提言をいただいたからやっていると書いてあったが、前回の市政モニター会議の提言書を見るとそのようなことは一切書かれておらず、どうしてこの課題が出てきたのかがまず疑問である。根拠なくこのテーマ設定をしているならば、結局何をしたいのかが行政側から見えず、

行政側自身もそれがわかっていないのであれば、具体的な対策を考えていくのは難しい。

この市政モニターというものについて見直し、活用するというのを考えた方が良いのではないか。せっかくモニターの皆さんに貴重な時間を使って集まっただけであるため、議論として先に進めるような方策を考えていかなければ時間の無駄になる。

○広報広聴主査

一つのご意見として受け止めたい。話を戻すが、「声の広報」の活用のほか、高齢者向けの情報は高齢者が集まる病院などにポスターを掲示したり、イベント情報に関しては文化会館などイベント関係の施設に設置するなど、情報を適切な媒体で適切な場所に設置するという意見があった。これについても提言に加えていきたいと思う。

◎モニター（E）

現在、そうしたポスターの掲示などは実施していないのか。

○広報広聴主査

それぞれの課や担当ごとに実施しているところもあり、ポスター等も掲示している。

◎モニター（E）

何のポスターを掲示しているのか。

○広報広聴主査

それも課ごとに異なるが、広報広聴担当に市全体の情報がある程度集まる仕組みになっており、当方で情報を精査しながらそれぞれ必要な情報を発信していくという体制になっている。

◎モニター（E）

伝えたい情報を適切に伝えるために、どの広報媒体を選択し、情報を発信するのが重要であり、イベントがあるごとにポスターを作り街中に無造作に増やしていくことが効果的だということではない。提言書にポスターという文字を使うのは相応しくない。つまり、適切なものを適切に処理しましょうということを行っている。

見栄えが良くてわかりやすい情報というのは万人に求められており、情報発信において絶対的に必要である。しかし、それ以上具体的な話については、「何を伝えたいか」が明確でなければ「誰に」「どんな風に」といった具体的な話ができない。

情報はわかりやすいほど良く、伝えられるだけ伝えた方がよいが、コストや情報の質、デザインなどすべて兼ね備えた情報発信をすることが現実的にできるのか。市が情報を伝えるために、広告会社を探すようなことにはならないだろう。この解決策としては、コストの見合いと、誰にどの情報を伝えるか適切に処理することでバランスをとるしかない。

どのような情報を、どのようなアプローチで、どのように届けるかということが問題であるから、先ほどから議題に上がっている高齢者、視覚障がい者、一般など、伝えたい情報やアプローチについて整理しなければ具体的な話はできないだろう。

「こういうことを発信したいからアイデアや解決策等意見がほしい」など、問題が明確であれば我々も議論できると思うが、この会議は漠然とした課題の中で「問題が何なのか」を模索している状態で、これではいつまでたっても解決についての議論ができない。この市政モニター会議の目的は「問題の発見」ではなく「問題の解決」ではないのか。

例えば、「イベントを開催するため情報発信したものの人が集まらない、市民に伝わっていない」という問題であれば、イベントの伝え方をテーマとして議論ができる。「人を募集したいが集まらない」という問題であれば、その伝え方が適切でないのか、あるいはその内容に魅力がないのかなどの原因解明と、それに応じた解決策について議論ができる。

市役所内で情報発信しているにもかかわらず、市民に伝わらないという課題を抱えて困っている市役所の職員はいるはずであるから、その具体的な事例について市政モニター会議で話し合うという進め方にしなければ、いつまでも問題を解決することはできないのではないか。

つまり、今している会議は、情報発信がうまくいっていないことや地域コミュニティが減少していることの「何が問題であるか」「なぜそうなっているのか」、また、そもそも問題があるかどうかすらわからないまま漠然と議論している状態であるため、今後は、具体的な事例から現在抱えている問題を明確にし、テーマ設定をするなど、会議の進め方を改善していただきたい。そうしていかなければ、従来含め今回のように会議が漠然と進み、市政モニターという機能が機能しなくなるだろう。

○広報広聴主査

今回は市政モニター会議一回目で出された中での具体的な意見をもとにまとめていきたいのでご理解をいただきたい。

また、今出ている提言に加え、先ほど挙げられた「高齢者向けの情報、チラシなどの媒体をつくる」「音の広報の活用」などの意見も加えて進めていきたい。

◎モニター（F）

市民の関心がなく、非協力的なのが問題だと思う。市が情報発信をしても、市民の反応がないように感じる。市民は自分の得になることはやるがそれ以外には非協力的で、全市一斉清掃も人が集まらない。

広報ねむろの高齢者向けのレイアウト変更等については、根室市民全員が高齢者というわけではないため、むしろ高齢者より若い40代～60代に浸透すると、その親や子供に情報が伝わるのではないか。実際、30代40代よりも高齢者の方が情報を知るために広報ねむろを見ているようにも感じる。

市民の義務も必要だと思う。すべて市役所やれというが、そのような予算もない。やはり、市民が無関心なことに問題があると思うし、市民がもっと協力的になるべきだと思う。

○広報広聴主査

次に、「地域コミュニティの活性化」についてご意見をいただきたいと思う。前回の会議では、

- ・ 高齢者だけが町会活動に携わっているケースが多い。
- ・ 転入者が、町会のしていることがわからず、それ以前に何かをしていることすら知らない可能性がある。
- ・ 地域コミュニティの重要性が十分に理解されていない。

などの課題が出され、これらの問題解決に向けての具体的な提言として、

- ・ 町会連合会と市で作っているパンフレットを活用し、町会の加入促進を促す。
- ・ 町会が率先して新規会員介入を呼び掛ける体制をつくる。
- ・ 町会に入るメリットをしっかりと伝える。
- ・ 町会加入を促すパンフレットに、所属する町会長の情報を明記する。
- ・ まちづくり出前講座や地域コミュニティの重要性について市の職員が出向き、市民に理解してもらうための取り組みを行う。
- ・ 広報ねむろの中で地域コミュニティ特集をする。
- ・ 家族全員で若い世代から高齢者まで楽しめる町会事業のようなものを考える。

といった意見が挙がった。これらの意見、提言のほか、または付随する部分で意見があれば伺いたい。

◎モニター（E）

転入者に町会加入を呼びかけるパンフレットについて、個人情報保護観点から難しいというのは、町会長が自分の電話番号を教えることに同意したとしても難しいのか。

○市民環境課長

各町会の加入促進担当者の連絡先を掲載することに関して本人の了解を得られれば可能だと思う。

◎モニター（E）

逆に、転入者の電話番号は市で把握しているのか。例えば市が仲介役となり、Aさんの連絡先を町会長に伝えてもいいか了承をとるという方法もある。「〇〇町の町会長はこの人なので、Aさんに連絡が行くように、Aさんの氏名や電話番号を町会長に伝えてもいいか」という旨を伝え、Aさんが了承すれば、町会長も連絡できるという仕組みをつくるのはどうか。

○市民環境課長

知る方も知られる方も、合意があれば可能だと思われる。

◎モニター（E）

では、町会長の元にその人が転入してきたという情報は入ってくるのか。

○市民環境課長

各町会によって異なるが、市から転入状況などを町会長に知らせてはいない。つまり、それぞれで町会内に誰かが引っ越してきたということを押えている状況だと思う。

◎モニター（E）

それは転入者すべてに案内ができない可能性があるということか。

◎モニター（F）

私たちの町会の場合、転入者の情報は役員が地域ごとに担当を決めているため大方把握している。

◎モニター（E）

そのやり方は人数が多い町会だと難しいだろう。転入者が来たことに気づかず勧誘ができないという可能性があるため、市役所で連絡先が分かり、合意がとれた上で連絡できるのであれば、より多くの転入者に加入を促すことができるのではないか。

本来は各町会がやることかもしれないが、今議論しているのは町会の加入率を上げるためにどうするかという話だ。

◎モニター（F）

しかし、転入者や町会担当者が連絡先の公開を拒否するなどの問題があるため、100パーセントは難しいのではないかと。

◎モニター（E）

その通りだが、そもそも転入者全員に案内をするのは不可能である。少しでも加入率を上げるために、転入者と町会がコンタクトをとるための窓口を用意しなければ、現状は変わらないだろう。町会加入率を上げる必要がないのであれば従来そのまま問題ないが、地域のコミュニティは活性化しないだろう。

つまり提言としては、転入者が来たという情報を町会が把握し、より多くの転入者に町会への加入を促すために、町会役員と転入者とをつなげる窓口を市が担うのはどうかということだ。

○広報広聴主査

個人情報保護について難しいという点に関しては、担当課と調整しながら考えていくとして、この件については、提言書に盛り込んでいきたい。それ以外の意見はあるか。

◎モニター（E）

地域のコミュニティは町会以外にも自主防災やボランティアサークルなど多様であるから、サークルなどのつながりを広げていくことは地域コミュニティの活性化につながるのではないかと。

サークル加入について、紹介できる窓口や情報を得る方法を知らない人が多いため、こういうことをやりたいと思っている人に対して加入を促すことで地域のつながりをつくるのはどうか。

サークルやボランティアの活動などについて、市は支援などを行っているのか。

○広報広聴担当主査

内容によるが、団体によっては、助成を行っている。例えば広報紙の音訳ボランティアの花あかりには助成を行っている。

◎モニター（E）

もし、根室市が文化活動として有効だと判断できるものであれば、個々に助成し、バックアップすることも必要だと思う。

◎モニター（F）

サークル活動は個人の趣味であるわけで、それを市が助成するというのは少し違うのではないかと感じる。

◎モニター（E）

サークルの活動内容が、根室市の歴史を勉強するものや根室市の野鳥関係のボランティアなど、助成の対象として適切なものと判断されれば問題ないのではないかと。仮に、完全な趣味だとしても、その趣味が地域のコミュニティ活性につながると判断できるのであれば、地域のコミュニティが活性するために市が助成をすることは間違っていないと思う。

◎モニター（F）

私は育成協に入っており、大会などに参加した際、子どもの応援に駆け付けた親に育成協加入の勧誘をしても、反応がない。幹部の高齢化も著しく、このままでは育成協も無くなってしまう。市民は自分勝手に協力してくれないように感じる。

◎モニター（B）

子育てをしている世代だと、本当に忙しいという可能性もあるため、子育てを終えて落ち着いている退職間際の人を勧誘するのが良いのではないかと。

◎モニター（F）

育成協は本来若者が運営するものだ。高齢者が運営しているのは根室だけだ。

◎モニター（E）

このように多様なサークル活動があること自体を知らない人が多いと思うが、現在、サークルの紹介などに関する情報発信はしているのか。

○総合政策室長

「ふるさと根室市民活動情報ガイドブック」については、サークル活動はスポーツや文化に関するものが多いため、その活動拠点である文化会館や青少年センターをはじめ、コンビニエンスストアやホームページに掲載している。また、転入者には窓口で配布している。

◎モニター（E）

数年に一度、広報と一緒に配るのはどうか。私は、今回初めてガイドブックがあることを知ったため、同じようにガイドブックの存在を知らない人が多いのではないかと思うが、現在全戸配布はしているのか。

○総合政策室長

全戸配布は行っていない。

◎モニター（E）

せっかくガイドブックを作っているのであれば、もう少し多くの人に知っていただけるよう考えていただきたい。

また、興味は人によって違うため、その人の興味を引くようなものをアプローチしていく必要がある。複数のサークルが集まり、大勢が参加できるイベントを作るなどして、それぞれのコミュニティが関わる場所を作るのはどうか。

○広報広聴主査

サークル活動をきっかけとした地域コミュニティ活性化の案については提言として加えたいと思う。

また、地域コミュニティの活性化において、次代を担う子どもたちの地域コミュニティ参入の必要性も感じているが、そうした分野について意見があれば伺いたい。

◎モニター（B）

地域の小学校の運動会などの何らかのイベント時に合わせて町内会対抗の運動会などを行うと、集まりやすく参加しやすいのではないか。

◎モニター（E）

現在サークルやコミュニティ同士での横のつながりがなく、サークル自体を紹介する場が足りないという問題も抱えていることから、そういったコミュニティ同士のぶつかり合いからさらにコミュニティが広がることを期待できる。

そもそも、市は地域コミュニティを活性化させたのちにどうしたいのかなど、具体的な目標はあるのか。地域コミュニティの活性化について、「メリットはたくさんあるがそれに対して詳しい目標や展望がない」ということであれば、目標や課題を明確にしておくべきではないか。

○広報広聴主査

最終的な目標といわれると難しいが、地域コミュニティを活性化させることにより、一人暮らし高齢者の見守りや、子どもの引きこもりや児童虐待などの早期発見、自主防災力の向上など、様々な効果が期待され、地域の果たす役割は今後益々重要になると思われる。

◎モニター（C）

以前住んでいた地域（北見市）では、児童の親が運営する校区ごとの行事があり、負担は大きく大変だが、子どもの縦のつながりや親の横のつながりが広がるという点では大いに効果があったように思う。仲良くなるまでいかないにしろ「ああ、あの人見たことあるな」程度になってくると良いのではないか。

しかし、この事例は何年も前から続いてきたから運営できていたものの、その基盤がまったくない状態から新たに始めようとするのは難しいとも感じる。

○広報広聴主査

本日の会議で、いくつか追加で具体的な提言を頂けた。第1回会議と本日の会議で出された意見をまとめ、事務局で提言書の案を作成したいと思う。次回会議の開催通知をする際に、事務局でまとめた提言書をお示しさせていただきたいと考えているので、よろしくお願ひしたい。

5. 閉 会