

# 広報・広聴の充実でまちを元気に



ふくしま かずとし  
**福島 和敏**  
八代市長(熊本県)



とよおか たけし  
**豊岡 武士**  
三島市長(静岡県)



いしざか じょういち  
**石坂 丈一**  
町田市長(東京都)



なつのもとし  
**夏野 元志**  
射水市長(富山県)

司会・コーディネーター

いのうえ しげる  
**井上 繁**

常磐大学コミュニティ振興学部教授

地方分権の進展に伴い地域の独自性を生かしたまちづくりがますます求められており、市の広報・広聴活動は重要性を増しています。このような中、全国の都市自治体では、インターネットなどの新しい情報ツールを積極的に活用するなど、より戦略性の高い広報・広聴活動への取り組みを推進しています。

今回の座談会では新しい時代に対応した広報・広聴活動を実施している夏野元志・射水市長、石坂丈一・町田市長、豊岡武士・三島市長、福島和敏・八代市長にお集まりいただき、具体的な取り組みやその効果と課題、これからの広報・広聴活動の在り方などについてお話しいただきました。

(本文中の役職名・敬称は一部省略しています)

広報・広聴活動は、  
市民と行政とがお互いに  
分かり合う手段。  
市民協働の推進に  
つなげていきたいですね。



夏野 元志  
射水市長(富山県)

新しい時代に対応した広報活動

井上 住民、あるいは市外の人に向けてどのように効果的に情報を発信するのか。あるいは、住民の考えや課題をどのようにお聞きし、政策に生かすのか。市役所の広報・広聴は、古くから新しい問題ですが、各都市の個性や考え方が

豊岡 三島市も長年にわたって人口増加が続いてきた都市です。新住民が増えること自体は、歓迎すべきことですが、旧住民との一体感はなかなか醸成されません。さらに、私自身、市民と触れ合ってみると、ごみの出し方も含めて、市の情報が意外なほど市民に伝わっていないことが分かります。その意味で、住民同士の触れ合いの促進や、さらなる行政情報の浸透に向けて、より一層、情報発信をしていかなければならないと、強く感じています。

三島市の広報の中心は、広報紙「広報みしま」です。地域の消防団なり、市民活動団体なり、人の顔が見える広報紙を目指しています。また、コミュニティFMも平成9年に開局しており、地域密着の行政情報や災害情報を発信しています。ケーブルテレビについては、地上デジタル放送の移行に伴い、市の専用チャンネルは終了しましたが、新しく番組の放送時間を確保。広報課の職員がイベント情報などを紹介する「みしま広報室」などの番組を放映しています。

福島 私は昭和47年に会社を設立し、運営してきましたが、商工会議所などの勧めもあり、60歳から政治の世界に足を踏み入れました。市長

が色濃く出る取り組みの一つです。とりわけ、ツイッターやフェイスブックなど、情報発信ツールが多様化している現在では、なおさらでしょう。

夏野 射水市は平成17年11月に合併で新しく誕生しました。この合併により、行政と市民との間に、一定の距離が生じたという声もありました。このような距離感の解消のためにも、射水市ではさまざまな情報発信ツールを用いて、活発な広報活動に努めています。

その手段の一つがホームページです。見やすさを重視するとともに、イメージキャラクターとして、はやりのゆるキャラ「ムズムズ君」を活用し、市政情報を分かりやすく紹介しているほか、日本気象協会の協力を受けて、気象情報や防災情報も見られるようにしています。手前みそですが周囲の評価も高く、平成23年度全国広報コンクルールのウェブサイト部門で入選することができました。

また、最近では、新しいメディアも積極的に導入しています。メールマガジンやツイッターにより、子育て情報や災害情報をリアルタイムで発信しているほか、「ユーチューブ」を活用し、動画情報も配信。今後は、ライブ動画をリアルタイムで配信できる「ユーストリーム」の活用も検討しています。

さらに、月に1度の定例記者会見や、市政情報の発信のために、職員自らが出演するケーブルテレビにも出演しています。就任したのは68歳のことで。就任以来、私が市政のキーワードに掲げているのが「全員野球」。市職員がみんなで一丸となって同じ目標に向かって頑張り、その先頭に市長が立つ。これを日ごろより「全員野球」にたとえています。広報活動においても、ホームページの制作も含めて、すべて市の職員の手づくりで行っているところに特徴があります。

住民が地域とかかわる  
糸口となるような  
情報発信を目指して、  
地域情報誌『まちびと』を  
創刊しました。



石阪 文一  
町田市長(東京都)

ルテレビも活用しています。併せて、従来からの広報紙も、とりわけ年輩の方の貴重な情報源であることから、さまざまな情報を盛り込んで発行しています。

石阪 町田市は人口が爆発的に増え、新住民の割合が圧倒的になるにつれて、市民のコミュニティ意識が希薄になってきました。半世紀前までは強かった隣近所の連帯感や触れ合いも徐々に薄くなり、なかなか市全体の一体感を築くことが難しい状態です。

そのような中で、地域コミュニティをつくり直し、さらに行政と住民の間を埋める一つの手段として、私たちが着目したのが広報活動です。住民が地域とかかわる糸口となるような情報発信を目指して、取り組んでいます。



とりわけ力を入れているのが、平成19年に創刊した、季刊の地域情報誌「まちびと」の発行です。行政情報のみならず、地域情報、市民活動情報なども盛り込んだ情報誌ですが、「まちびと」に載って「まちびと」という形で、市民同士の会話が弾むように、多くの市民を登場させることを編集方針の中心に据えています。また、これとは別に、伝統的な広報紙「広報まちだ」も月3回発行し、市政にかかわる多種多様な情報を市民にお届けし

中でも、全国的に知られた広報の取り組みが、地域SNS「ごろっとやちろ」です。登録者同士の活発な情報交換の場として機能しており、平成15年のスタート以来、現在までのアクセス数は約92万、登録情報数は約28万にも及びます。これも職員手づくりのサービスで、予算上の経費はゼロ。平成18年度地域づくり総務大臣表彰など、さまざまな受賞歴もあり、高い評価を受けています。

また、八代出身者に対して、生まれ育った故郷の取り組みを紹介する、ふるさと情報紙「やつしろの風」も、新たに発刊しました。会員制の情報紙ですが、多くの市出身者にお届けしていきたいと考えています。

災害を想定した  
今後の情報提供の在り方

井上 2011年3月11日に発生した東日本大震災では、緊急時の情報伝達に大きな課題を残しました。これを教訓に、各都市では今後の震災情報の提供に向けて、どのような対策をとられているのか、お話しください。

夏野 ホームページ上の防災気象情報のコーナーを充実するほか、メールマガジンでも防災緊急情報を配信しています。さらに、メールが通じなくなること想定して、9月からはツイッターでの配信も行いました。加えて、地域のコミュニティFMとも災害情報の提供について協定を結んだほか、NTTドコモが提供する「緊急情報エリアメール」の活用も進めています。このような新しいツールを積極的に活用し、いざというときに備えています。

石阪 震災後、大きな問題になっているのが、



福島 和敏  
八代市長(熊本県)

情報を伝える側が、  
市民目線に立って、  
なるべく短い言葉で  
市民に伝える努力を  
することが大事です。

ね好評です。うれしいのは、市民同士のつながりも深まっているところですね。ほかの町内会の取り組みに刺激を受けながら、自発的にまちの課題に取り組むケースも増えています。災害弱者に対する取り組みなども、この会議で話し合い、方針を定めました。

**福島** 広報・広聴活動は市民同士の絆を強くする役割もありますよね。八代市でも地域SNS「ごろっとやっちょろ」の交流の中から生まれたま

ちづくりを考える「学晩会(まなばんかい)」のメンバー同士がつながり合い、ちびっこに商品の準備や、運営を任せて商店街を盛り上げる「ちびっこ『笑』店街」を行ったり、地域SNSで仲良くなった人たちが「ごろっと盛り上げ隊」を結成するなど、さまざまな地域活動に発展しています。

**広報・広聴活動の課題とジレンマ**

**井上** 広報・広聴活動は効果もあれば、やり方によっては、課題や限界もあると思います。現在、感じている課題は何なのか、率直にお話しただけませんか。

**福島** 何と言っても、市長と市民が直接話をすることが最も効果的です。私の声を通せば、市の政策も十全に伝わりますからね。しかし、市長も忙しい身です。市民のもとを訪れ、直接、説明する機会は頻繁には持てません。どうすればいいのか、ジレンマはありますね。

**夏野** 議会で連日のように議論を戦わせている重要課題をご存じない市民も少なくありません。私から説明すると、「なるほど、そうだったのか」と、分かっていたのですが、常にそのような機会を持てるわけではありません。だからこそ、さまざまなツールを使って広報しているわけですが、どのような広報手段も、完全ではありません。それぞれの限界を理解した上で、少しでも多くの人に情報が伝わるよう、地道に努力をしていきたいと思っています。

**豊岡** もう一つ、大きな課題は、市政に関心を示さない市民が多いということです。日ごろから市が発信する情報に関心を持ってもらわないと、いざ、災害が起こったときに、混乱を深め

政の方向性などを共に話し合うことが必要です。射水市ではそのような機会として、市民や地域、そして関係団体などから、市政への提案や要望をお聞きする「みえる・わかる・わかり合えるミーティング」の中で、市内5庁舎の市長室を利用して市民と語り合う「ようこそ市長室へ」や、市内27地区を回る「市長のまちまわり」などを実施しています。すべての地域を回るは大変ですが、信頼し合えるパートナー関係の構築に向けて、市内を飛び回っています。そのほかに、市の重要施策をテーマにタウンミーティングも定期的に行っています。

**福島** 本市でも、市長の私自ら各地区に出向く「なんでもいいなっせ!」(何でも言うてください)を開催しています。市民からまちづくりの意見などを直接うかがったり、私の考えをお話しする貴重な機会です。また、出前講座や、行政職員と市民が同じ立場で、まちづくりを考える取り組みも展開しています。

**石阪** 町田市でも、予算編成前の時期に、私と関係部長が出席して、今後の市の方針をお話ししたり、市民からの要望をお聞きしたりする「市政懇談会」を、市内10地域で行っています。夜の開催が大半ですが、多くの市民に参加いただき、率直な意見交換ができています。

**豊岡** 三島市では私がコーディネーターを務めながら、地域の問題をみんなで話し合う「地域づくり市民会議」を14の小学校区ごと、年間2回ずつ開催しています。実は今日もこの後、この会議が地元であるんですよ。忙しいことは確かですが、「直接市長と話ができよかった」「ほかの町内会の意見も聞くことができてよかった」など、参加してくれた市民の反応はおおむ



てしまっています。

**石阪** 大事なものは組織力ではないでしょうか。市長が忙しければ、その代りとして職員が、市民に説明する。これが必要だと思っています。特に私が期待しているのは部長です。各部長が自分の担当分野以外のことでも、市長の考えを説明できれば、有効な広報活動になります。そのために、町田市では、議会の一般質問に対する勉強会などの場には、全部長が参加し、私の考えや市の方針を繰り返し学習するようにしています。町田市も含めて、首都圏近郊の都市は市政に関心を持たない市民がことのほか多いといわれていますが、このようにして、少しでも大事な情報をお届けしていきたいと思っています。

**目指すべき広報・広聴の在り方とは**

**井上** 最後に、これからの広報・広聴活動の目指す方向などをお聞きしたいと思います。

**福島** 広報紙の制作も含めて、情報を編集し、届けるのは市の職員です。その際に、市民目線でつくっているのかどうか。ここが肝心な点だと思います。市民が行政に関心を示さないのに、長々と説明しても、届かないのは当たり前です。八代市では、その一つの答えとして、なるべく短い言葉、できれば「ワンフレーズ」で市

防災情報を市民に伝える「防災行政無線」の在り方です。実は、震災直後の3月にこの無線を通じて市民に計画停電のお知らせをしたのですが、「聞き取れない」というクレームが非常に多くありました。防災行政無線の限界を思い知らされましたね。そこで、今ではこれに代わるものとして、コミュニティFMの開局なども検討しています。

さらに、防災情報、不審者情報、さらには子育て情報をメールで配信する「メール配信サービス」も以前から実施しています。防災情報の登録者は、以前は1万人ほどでしたが、東日本大震災を契機に、一気に約3倍の2万8000人に増えました。

**豊岡** 防災行政無線の代わりに、コミュニティFMを活用するのは、とてもいいアイデアだと思います。三島市でも、災害時にコミュニティFMによる災害情報を、より多くの人に聞いてもらうために、防災ラジオの普及にも取り組んでいます。定価6000円の防災ラジオを1000円で購入できるように、市が差額を補助しています。

**福島** 八代市は、平成17年に6市町村による合併を行いました。ケーブルテレビがなければ、テレビさえ映らない場所もあります。このような地域に対して、正確な情報をスピーディーに届けるためにはどうしたらいいのか、頭を悩ましています。効果的な方法を模索している段階です。

**広聴活動で住民とのコミュニケーションを促進**

**井上** これまでどちらかというと、市役所か



小学校区ごとに開いている  
「地域づくり市民会議」の  
おかげで、市民同士の  
つながりも深まっています。

豊岡 武士  
三島市長(静岡県)

らの情報の発信についてお話しただけです。それでは、次に市民の要望などを広く聞く「広聴活動」についてお聞きしたいと思います。どのように、市民とコミュニケーションを取り、その意見を政策などに生かしていますか。

**夏野** 市民と行政との距離感を解消するためには、市民が何に悩み、どのようなことを考えているのか。それをしっかりと聞き出した上で、市

政の方向性などを共に話し合うことが必要です。射水市ではそのような機会として、市民や地域、そして関係団体などから、市政への提案や要望をお聞きする「みえる・わかる・わかり合えるミーティング」の中で、市内5庁舎の市長室を利用して市民と語り合う「ようこそ市長室へ」や、市内27地区を回る「市長のまちまわり」などを実施しています。すべての地域を回るのは大変ですが、信頼し合えるパートナー関係の構築に向けて、市内を飛び回っています。そのほかに、市の重要施策をテーマにタウンミーティングも定期的に行っています。

**福島** 本市でも、市長の私自ら各地区に出向く「なんでもいいなっせ!」(何でも言うてください)を開催しています。市民からまちづくりの意見などを直接うかがったり、私の考えをお話しする貴重な機会です。また、出前講座や、行政職員と市民が同じ立場で、まちづくりを考える取り組みも展開しています。

**石阪** 町田市でも、予算編成前の時期に、私と関係部長が出席して、今後の市の方針をお話ししたり、市民からの要望をお聞きしたりする「市政懇談会」を、市内10地域で行っています。夜の開催が大半ですが、多くの市民に参加いただき、率直な意見交換ができています。

**豊岡** 三島市では私がコーディネーターを務めながら、地域の問題をみんなで話し合う「地域づくり市民会議」を14の小学校区ごと、年間2回ずつ開催しています。実は今日もこの後、この会議が地元であるんですよ。忙しいことは確かですが、「直接市長と話ができよかった」「ほかの町内会の意見も聞くことができてよかった」など、参加してくれた市民の反応はおおむ

井上 繁  
(常磐大学コミュニティ振興学部教授)

民に情報を届ける努力をしています。今、市の最大の課題であるごみ問題に関しても、その緊迫性を伝えるために、「ごみの非常事態宣言」を発令し、ごみの減量を市民にお願いしたところ、非常に効果がありました。これからも、どれだけシンプルに情報を伝えられるか、追求したいと考えています。

**夏野** 広報活動を行う上で、市民目線は重要な視点だと思います。射水市でも、公募市民や地域の大学生から紙面づくりなどの提案をお聞きする「広報サポーター制度」や、「広報パートナー制度」を設け、市民目線の広報紙づくりに取り組んでいます。

**石阪** 情報を送る供給側、つまりは行政の論理ではなく、情報を受け取る市民側のニーズをしっかりと踏まえる必要があります。町田市では、そのために、4年前から広報の担当部長として、行政とはかかわりのない外部から経験者を公募して採用しています。職員も、担当部長と共に仕事をする中で、市民の側に立った広報の重要性を理解してきましたし、格段に編集力も付いてきました。市の仕事や仕組みには特

殊な部分もありますから、担当部長も100%やりたいことをすぐ実現できるわけではないようですが、公募による採用は非常に効果が上がっています。

行政のスタンスが最も現れるのが広報です。市民サイドに立った行政を構築するためにも、より顧客中心の広報を目指したいと思います。

**夏野** 広報・広聴活動は、市民と行政とが分かち合うための手段です。お互いに情報を共有しながら、市民との協働のまちづくりを進めていくことが理想です。現状ではお互いの情報を共有できる余地はまだありますから、これからも広報・広聴活動を積極的に展開しながら、多くの市民と行政とが連携し合える土壌づくりを進めていきたいと考えています。

**豊岡** 同感です。私は市長に就任して、あと1カ月で1年を迎えます。ずっと市民と行政の距離を埋めようとの問題意識を持ちながら、市政の運営に努めてきました。目指すところは、三島市の総合計画のキャッチフレーズ「せせらぎと緑と元気あふれる協働のまち」です。そのためにも、効果的な広報戦略を立てて、協働のまち、元気なまちをつくっていきたくと考えています。

**井上** 本日は、それぞれの都市で展開されている個性的な広報・広聴活動について、具体的にお話しいただきました。市の広報・広聴活動により、市と住民だけではなく、住民同士の触れ合いも活発になっているとお話がありました。が、さまざまな主体のコミュニケーションの促進に効果を発揮していることが分かりました。また、ソーシャルメディアも含めて、それぞれの特性を生かしながら、各ツールを活用し、市

民との距離を縮める努力もされていきました。

市の仕事は多岐にわたりますが、大事なことは市長や担当課に限らず、広報・広聴のメインを全職員が共有することだろうと思います。自分の仕事を市民に向けて分かりやすく伝えていく、市民の思いを吸い上げて、自分の仕事に反映させる。そのような市民とのつながりを常に意識しながら、今後とも全庁を挙げて広報・広聴活動を進めていきたいと思っています。本日は長時間にわたり、ありがとうございました。(平成23年11月17日、全国都市会館にて実施)

本コーナーは隔月掲載となります。次回は3月号に掲載予定です。

