

(清水町) 清水ミライ自分ごと化会議 (情報発信①) 議事メモ

日時	令和2年6月28日(日)9時30分から11時45分まで
場所	各自オンライン参加
その他	全体コーディネーター 伊藤伸(構想日本) コーディネーター 渡辺浩二(十勝の未来を考える自治体職員の会:芽室町職) ゲストナビゲーター 中田華寿子(アクチュアリ株式会社代表取締役、構想日本理事) ナビゲーター 藤谷満伸(十勝の未来を考える自治体職員の会:大樹町職) オブザーバー 下保朋子(企画課広報広聴係長) 中澤優人(企画課広報広聴係主事) 参加者数 7名 傍聴者数(町民)0名、(町外)0名、(報道)0名 事務局 前田 真(企画課長)、川口二郎(企画課長補佐)、 田村幸紀(企画課政策企画係長)、木村翔(企画課政策企画係主事)、川岸祐仁(構想日本)

趣旨・概要

第5回目のテーマは「少子高齢化・情報発信」

- (1) 最初の3回は、アンケート結果で「まちの強み」をテーマに、1テーマを1回の開催で完結させてきたが、第4回からはアンケートで意見が多く出た「少子高齢化」と「情報発信」といった、「まちの課題」について議論を進めるため、3回継続して同一テーマで議論する。
- (2) 情報発信では、町民アンケートやこれまでのミライ会議においても共通して挙げられた内容であることから、現在の情報発信方法等の整理をした中で、今の時代にあった発信方法を検討した上で、個人・地域・行政それぞれの立場から何が必要かを考える。

前回の班をさらに2つに分け、オンラインで会議を実施した。これまでの会議の振り返りを行ったのち、ナビゲーター及びオブザーバーを交えて前回と同じテーマでグループ討議をおこなった。

全コ:全体コーディネーター、コ:コーディネーター、ゲ:ゲストナビゲーター、ナ:ナビゲーター、メ:メンバー、オ:オブザーバー、事:事務局

## これまでの振り返り

清水町の第6期総合計画（10年計画）を作成するにあたり、いろいろな住民から意見を聞くために無作為抽出という手法を使ってこの自分ごと化会議を行ってきた。この計画を作るプロセスの中にいろいろな人に関わってもらい、「自分ごと化」として捉えてもらうことを目的としている。去年の7月からスタートし今日が5回目となる。最初の3回は清水町の強みを中心に議論をしてきた。4回目以降については課題として取り上げられた部分について単発ではなく3回通して議論していくこととした。今日は「情報発信」班になる。前回の改善提案シートを取りまとめた結果、「情報発信の内容と方法」「コンテンツの使い方」「商店街の活性化」の3つを現状の課題として意見が出ていた。前回は発散の回ということで「自分たちが町内で受け取る情報のこと」「清水町の強みを町外へ発信すること」の2つの視点で様々な意見を出してもらった。今回もこの2つの視点を中心に情報発信の手法について議論していければと思う。10年後の社会も考えながらいろいろな手法を考えていただければと思う。

## テーマについて議論（高齢化対策）

事務局、オブザーバーより資料説明。

ゲストコーディネーターより話題提供。

コ：行政は多くの情報を発信しているが、なぜ町民に伝わっていないという印象があるのか。またコロナ関係の情報はどこからの情報が一番役に立ったか。

メ①：役場の広報は全体を簡単に見て、興味のある部分のみ細かく見る。特に町議会の部分を見るが、一辺通りの質疑しか書いていない。もっと内容があると思うので、本当はそこが知りたい。町民が役場に写真等を提供し、広報やホームページに載せる仕組みがあると良いと思う。公園で子どもが遊んでいる様子等を載せると施設紹介にもなると思う。情報収集の関係で町内会に参加する役場職員が少ない。町内会を通して、住民と役場職員の情報交換をする機会にもなる。

メ②：清水町に転入する際にホームページを見たが、その後継続して見ることはなかった。広報で必要最小限の情報を得られるため、ホームページは見ない。情報を受け取る側が対話を始める姿勢がないといけない。コロナの情報は学校教育関係の回覧で回ってくる。役所文言ばかりでどこを見てよいかわからない。そこをなんとかしてほしい。

メ③：コロナ期間は病院へ通っており、ストレスが溜まるが多かった。

メ④：前回の総合計画の作成にも携わったが、これまでの10年間でどう進歩したのか見えてこない。これまでの歴史を踏まえて議論をすることが大切。会議に出席する人にも理解できる

ようにしてほしい。町内のどこに問題があるか把握していない。清水の良いことだけでなく悪いところも掘り出さなければならない。大きな問題が山積しているため、どのようにして改善するのか洗い出す必要がある。ごみの問題や環境問題などマイナス面の情報発信もしなければならない。それぞれの地域の歴史を広報で取り上げてもらいたい。町を理解することにつながる。1人1人の意見が広報に反映できるような仕組みを考えてほしい。みんなが行政に参画する1つの手段になると思う。

メ⑤：清水町の魅力はたくさんあると思うが、清水に住んでいる人が気づいていない。広報は毎月1通り見る。広報に清水町のイベントや魅力をもっと入れた方が良い。必要な情報についてはホームページからピンポイントで収集できるので、広報をより魅力的なものにしてほしい。コロナの情報は様々なところで報道されているが、理解度合いが個人で全然違う。情報を伝える方法、伝わる度合いをもっと勉強した方が良い。

メ⑥：広報はあまり見ない。親から自分に関係のある部分を教えてもらう。すべてが必要な情報ではないため、情報を選択して見るのも時間がかかる。コロナではテレビや知り合いとの連絡で情報を得ることも多かった。

メ⑦：広報を改めて見たが、広報モニターという町民の声が返ってくるコーナーがある。広報で知り合いが出ているとほっとする。広報モニターの人が言っている雰囲気伝えることで、誰かが町に意見などを言っていると伝わりやすい。これによって広報モニターに対して返信がくるかもしれない。そこから町民同士の意見交換につながると思う。イベントの開催情報は広で確認するが、イベントの様子は勝毎から情報を得る。広報だと時間がかかるが、勝毎だと2～3日で情報を得ることができる。新聞は発言した人の人となり伝わりやすい。書き方、取り上げ方を工夫することで今ある情報をよりよく伝えられと思う。コロナの情報は意図的に取らないようにしていた。子どもがいるため、教育関係の情報のみを取るようしていた。学校から直接メールがくるシステムがあったため、不便ではなかった。各自の判断で情報を使い分けることができるのではないかと思う。

コ：町内会の役割は大事だと思う。前は行政の発信について意見があったが、今回は町民からの発信について意見があった。十勝に十勝毎日新聞というローカル誌があるのは強みかもしれない。

ゲ：ホームページを継続的に見ないということは、見る必要がないということ。それはある意味生活情報が既に届いているため、自ら情報を求める必要がない町だという印象を受けた。広報を見ている人がたくさんいる要因は、生活をしていく上で必要な情報を掲載していることではないかと思う。ホームページと広報の両方に全ての情報を載せてしまうと、混乱してしまう

恐れもあるため、ホームページを見ない人が多いことをネガティブに捉える必要はないと思う。

コ：現在は広報やホームページ情報を発信しているが、新たな情報発信の手法がないか。デジタル機器から情報を得る人がこれからどんどん増えていくと思う。これから時代が変わっていく中で、どんな情報発信の手法があるのか。行政だけではなく誰が発信するのが効果的か。

メ①：高齢者になってくると人と人との関係になってくる。町内にも子どもがいればそこから情報を得る。ペーパーによる配布を町がタイムリーに行うことが望ましい。

メ②：ホームページを見ないのはホームページが嫌いということではない。広報で情報が足りている。ホームページを見たときに更新されていないと、がっかりする。ホームページにどんな情報がどんなタイミングで更新されるかわかると、もっと見ると思う。ただしこれまでの話を聞くと、広報に色々な情報を載せた方がみんなに伝わるのではないかと思う。

メ④：情報発信で一番大事なことは、なぜ発信するのか目的を明確にすることが重要。情報量が多ければ良いというものではない。情報を発信するためには費用もかかるため、最小限度の情報を発信してほしい。小学生でも広報を見られるように工夫してほしい。

メ⑤：町民に月一回等しく広報が届くため、これからは広報を充実させていくことが重要。発信するものを広報にして、住民からの反応を受け取るためにSNSを活用して間口を広げておくことが大切。広報の中で住民からの反応を載せることで、SNSを始めるきっかけになるかもしれない。紙媒体とSNSの仲介になれば良い。

メ⑥：これから時代が変わっていく中で、新しい技術への素早い対応が求められる。しかし、全ての町民がそこに対応できるわけではないため、紙媒体の情報発信も大切だと思う。

メ⑦：アナログなものは非常時に強いので、残すための工夫をしてほしい。

事：昔は一方的に情報を届けるだけだった。今は町民が求めている情報と行政が伝えたい情報にギャップが生じてきていると感じた。中田さんの話の中で「文化は人同士の対話から生まれる」という話が印象的だった。これからはどのように対話型の広報活動を進めていけるかが大切だと感じた。

全コ：情報をフロー（今知りたい情報）とストック（必要な時に調べる情報）に分けたときに広報はこの中間地点にあたる気がする。広報を見る比率が高いため、これをどう活用していくか。他の自治体のアンケートによると、広報を手にとってはいるが、情報の認知度が低かった。

これを分析すると情報量が多く、余白が少なすぎたためであることに気がついた。その後情報量を7割に減らしてみたところ、情報の認知度が高くなった事例がある。SNSで代替できる情報を減らし、必ず知ってもらいたい情報を広報に残した。広報の情報は誰に伝えたいものなのか明確にするべき。

ゲ：広報を見ている人が多いので、これからより見やすい広報を作っていくことになると思う。全ての情報を広報に入れてしまうと、ページ数が多くなる、作業が多くなる、印刷代がかさんでしまう。そこで広報以外で役場にやってほしい情報発信の手法があれば教えてほしい。

メ⑦：テレビのサブチャンネルに自治体の情報を流してみるのはどうだろうか。理想は町民全員へタブレットを配布できれば良いと思う。

事：テレビのサブチャンネルを使った広報は試験的に取り組んでおり、6チャンネルのdデータで清水町の情報が見られるようになる。これまでは行政が一方的に情報を伝えてきたが、情報量を減らしながら、本当に知りたいことだけを伝えるために町民からの協力が必要になってくると思う。現在のモニター制度を更に充実させて、町民ライターのページを作ってみるという考えもあるが、町民の負担にもつながるため実現できていない。町民との対話型の広報媒体を作っている自治体の事例はあるか。

全コ：ホームページの構成をフェイスブックに変えて、すべてのページに町民からのリアクションを受け取れるようにし、今一番見られているページや人気のある記事を常にランキング形式で公表している事例がある。町民が欲しい情報と外から魅力に思われている情報を町民側が気づける仕組みになっていた。また、今回の会議のように無作為に選ばれた人たちがモニターに変わっていく仕組みをしている事例もある。

事：無作為抽出で選ばれた人たちが「清水町に対して思う事」みたいなものをリレー形式でコラム化しても良いのではないかと感じた。新聞などでもランキングを出している。清水町も参考にできればと思う。中田さんは民間で広報を担当していたと思うが、相手側の知りたいことと企業側の出したい情報のマッチングはどうしていたのか。

ゲ：実際にお客様に意見を聞いた。また、お客様になつてくれなかった人の意見も聞いた。「なぜ」を深掘りしていかないと解決方法は見つからない。地道な意見交換が大事。

全コ：意見を聞くのは行政の役割となると思うが、少子高齢化班で議論のあった地域の中でのつながりが弱まっているためどうしたらよいかという話で行政も積極的に意見交換しなければならぬが、地域としても意見交換しなければならぬという意見があった。行政だけで話

を聞くのは限界があるため、これからは地域の人が聞き手となって、出てきた意見を行政へ伝える仕組みができると、地域でみんなが聞いて、みんなを変えていく雰囲気が出てくるのではないかと感じた。

メ⑤：広報を作る役場の担当者が遊び心を持って、もっと大胆なことをしても良いのではないかと思う。

メ④：平等にやる必要性はないと思う。広報担当者が遊び心を持ってやることで、清水町独特の広報ができるかもしれない。広報は町の顔でもあるので、独自性を大切にしてほしい。将来的にA Iの活用も考えてみてほしい。

メ②：対話が重要だと感じた。

メ①：タブレットの配布の意見が非常に良いと思った。シナリオの無い会議のため、これからのように総合計画に反映されるかわかりにくい。これまでの途中経過とこれからの計画を教えて欲しい。

メ⑥：町民と役場の結びつきが重要で、みんなで広報を作っていければ良いと感じた。

メ⑦：この会議が自分で情報を取りに行くための第1歩となった。自分の声をこの町は聞いてくれるというバトンを他の人にもつないでいこうと思う。

ゲ：具体的なアイデアが出てきたところが良かった。それぞれ清水町民としてこうして欲しいと伝えられたところが今日の会議の成果ではないかと思う。清水町の職員はみんなの声を聞くという姿勢がすごくある町だと感じた。みんなで作った総合計画というものになれば良いと思う。

全コ：今日議論してきたことは町民と行政がどうコミュニケーションを図るかにつながると思う。SNSと対面でのコミュニケーションをどう使い分けていくか、これからのコミュニケーション戦略を総合計画に盛り込めれば良いと思う。今までの議論がどのように総合計画につながるのかについて、これから町への提案書を作成して、町へ提出する予定となっている。この提案書を受けた上で総合計画を作っていくことになる。

コ：情報発信がテーマだったが、今日の議論の中で行政の情報を聞く姿勢が重要という意見があった。これからは「広報」と「広聴」のあり方のバランスを「広聴」に向けていくことが大事と感じた。