自分ごと化会議

私に関係ある？ あり！

太田市自分ごと化会議 2019

第4回会議 議事概要

第1分科会

日 時	令和元年 12 月 14 日（土） 14：00～16：00
会 場	市役所本庁舎 3 階 大会議室
コーディネーター	田中俊

コ) コーディネーター、委) 委員、市) 市職員

議事概要

■前回までの意見整理

コ) 事務局でこれまでの議論を中間取りまとめ（別紙）として整理した。
これまでは主に行政に対する意見が多かったので、行政目線での整理が中心だが、いかがだろうか。
あらためて整理した結果を見ていかがだろうか。
例えば「4.様々な情報手段を駆使した情報発信」は、ごみ袋に直接分別方法を記載するなど前回アイデアが出ていたが、広報紙だけではない情報伝達の方法、あるいは広報紙との組み合わせによる発信方法などができるのではないかという意見を整理したものである。

【参考：中間取りまとめ抜粋「これまでの議論を踏まえた5つのポイント」】

1. まずは情報の整理整頓
2. 「“あなた”に向けた」情報発信
3. 情報内容に応じた適切な発信頻度
4. 様々な手段を駆使した情報発信
5. 情報発信目的の明確化と事後検証
6. まちづくりを”楽しく”「自分ごと化」

委) 中間取りまとめで整理された中で、「5.明確化と事後検証」は企業なら必ずやっていること。行政がこれに重きを置きすぎてしまうのも良くないと思うが、やはり必要なことだと思う。アンケートを回収し、結果から効果を確認し、今後の対応を考えていくことが大切。情報を出して終わりではないと改めて思う。

コ) 広報に載せてどれだけフィードバックがあるのか、行政としていかなければならない。広報紙は作成にも配布にもお金がかかっているが、もっとコスト意識を持って、これだけかけているのだから伝わってほしいという意識をもつことが必要かもしれない。

- 委) 「2.“あなた”に向けた情報発信」について、広報紙で対象者を絞って情報発信するのは難しいのではないか。
- コ) 広報紙の作成にあたっては、それぞれ部署が出してきた原稿を広報課がとりまとめをして掲載している。広報課というよりは、それぞれの部署の中で気をつけなければならないということだろうと思う。
- 市) 原稿の中身や、そもそも広報紙に載せるかどうかの判断は基本的にそれぞれの部署の意向によるが、例えば、それぞれの部署から補助金に関する原稿が各部署から上がってきたら、同じ紙面に特集として載せるようなことは過去に実施している。
- 委) 正直なところ、広報紙には Must な情報を載せることが適していないように思うし、広報紙に載せればみんなが見てくれるという考えは甘いと思う。各部署が広報紙に掲載して満足してしまうことが行政側の課題ではないだろうか。例えば育児に関することならば、若いから新聞を取ってないだろうという推測から保健センターにポスターを貼るとか、そういったターゲットに沿った対応をするようなことが必要だと思う。各部署が広報課に頼りすぎている現状があるのではないだろうか。
- 委) 世代によって情報の出し方も考えないといけない。見られないと関心をもってもらうこともできない。
- 委) 外国人が多いので、できれば絵など簡単にわかるものを広報紙に載せるのも面白いと思う。また、繰り返し教えないとみんな忘れてしまう。広報紙が出るということ自体の宣伝があってもいいかもしれない。実際に見てみると広報紙の内容は重要なことも多い。知ってもらうための宣伝も必要。私も今まで広報紙をあまり見なかったが、この会議に参加したことで広報紙を見るようになった。

■Must な情報を自分ごととするためには

- コ) 伝わるべき情報がどう伝わっているのか把握すべきである。情報を出す目的をもち、検証できる形で、広報課だけでなく、各部署で意識する必要があるということがあらためて明らかになった。
- コ) 一方で、Must な情報の扱いについて、ひとりひとりが自分のことだと認識してもらうことも重要。行政だけでなく私たちでできることも考えていかなければならない。
これまでは行政に期待することという内容が中心であったが、今日は、個人でできること、地域でできることについても議論していきたい。

(市民と行政のコミュニケーションについて)

- 委) 我々は情報に翻弄されている。情報が多すぎるように思う。
- コ) 自分が好きなことや関心のあることの積極的に情報を取りに行くと、たくさんの情報が得られるという状況は昔より格段に良くなっているという側面もある。
- 委) 生活圏が太田市でないので、太田市の情報を取ろうという意識がなかったが、この会議に参加して情報をみるようになった。私たちが気づいたように市民にそれをどう広げていくか。
- 委) 自分たちが街を良くしていきたいと思うことがまず必要だと思う。行政はあくまでもサポート的な立ち位置であり、主体はあくまでも市民だろうと思う。この会議をきっかけに、道路の危ない箇所について、市役所に電話をしたらすぐに対処してもらえた。ホームページを見て電話して、担当課に繋いでもらった。
- 委) 行動する市民を多くした方がよい。クレーマーとして苦情を言うのではなく、建設的に行政とコミュニケーションが取れるといい。
- コ) 前回、第2分科会で話が合ったように、広報紙＝パブリックリレーションズということを踏まえると、情報が伝わるためには一方通行ではなく、市民と行政のコミュニケーションが必要だということだろうと思う。

(習慣への落とし込みについて)

- 委) Must な情報を自分ごとにするために、市民が習慣化していることに、行政が情報を落とし込んでいくと効果があるのではないだろうか。
- コ) 市民として何を習慣化できればよいだろうか。
- 委) 広報紙が月3回発行されているのは習慣化されていると思う。
- 委) 広報紙を読ませるということをゴールにするのであれば、広報紙の発刊日の宣伝をすればよい。
- コ) 広報紙を読んでもらうことを目的とするのか、太田市について考えてもらうことを目的とするのか、どうだろうか。
- 委) 広報紙を読ませることが目的ではないように思う。広報紙を読まないのは、市政に興味がないからであり、本質は行政に関心を持つことだと思う。
- コ) 生活や習慣の中に行政情報を組み込んでいかないと自分ごと化されないということは真理であると思う。どういう風にすると市民ひとりひとりに情報を捉えてもらえるか、継続性があるものになっていくか。

- 委) 一方通行の情報ではなく、双方性のエッセンスがあるとよい。コミュニケーションがあると継続性につながる。
- 委) この会議に参加して、前よりも広報紙を読むようになった。それを家庭に持ち帰って広げることも私たちにできることではないか。この会議の案内の手紙が届いたときに、こんなに参加者がいるとは思わなかったし、傍聴に来る人もいないと思っていた。興味を持ってきている人の掘り起しをどうしていくか。
- 委) 大人になっていきなり広報紙を読む習慣はつきにくい。学校と連携して太田市の情報発信について考えていけたらよいと思う。例えば高校生とコラボして、情報発信を一緒に考える。若い世代の情報発信教育、次世代の地盤づくりのよなものをするとうい。
- 委) 習慣化で思い出したが、民間会社でも朝礼をしていると思うが、そこで広報を読みましようとして宣伝することや、学校で広報紙を基に話し合ったりすること、行政区単位で自分ごと化会議を開催すれば変わるのではないか。今まで行政に対して何も考えずに生活していたが、会議に参加して興味が湧いた。
- 委) 自分一人が変わっても変わらないと思っていたが、会社の朝礼でこの会議のことを話したことで、後輩が興味をもってくれた。まさか興味を持って聞いてくれると思わずびっくりした。自分が発信源になる意識をもつことが必要なんだと思う。
- 行政から発信すると他人事になってしまうので、市民一人一人を発信源として情報を発信させていくのが良いのではないか。
- 委) 私もこの会議に参加して広報紙を見るようになったが、職場の人は興味ないようだった。自分が持っている情報を共有していけたらと思う。

第2分科会

日 時	令和元年 12 月 14 日（土） 14：00～16：00
会 場	市役所本庁舎 11 階 11A 会議室
コーディネーター	高澤良英

コ) コーディネーター、委) 委員、市) 市職員

議事概要

■前回までのおさらい

コ) 前回の振り返りとして、第1分科会でナビゲーターからあった情報の整理例として、「Must 情報」と「Want 情報」があるということであった。今日はこの整理も踏まえて議論していきたい。

(参考)

- ・ Must 情報： 防災やゴミ出しなど、みんなに知って欲しい情報
- ・ Want 情報： 介護情報など一人ひとりが欲しい情報で、欲しいタイミングがそれぞれで違い、該当しないとスルーしてしまう

第2分科会では、太田市がどこに向かっていくか知りたい、情報は楽しくないと伝わらないといった意見があった。

■広報紙について

コ) 各自振り返って、これまでの議論で特に印象に残っていることなどあるだろうか。また、個人、地域レベルでできることという観点でも話し合いたい。

委) 広報紙は、年齢が下がるほど見ないし、そもそも存在を知らないということで、紙媒体離れを感じる。一方でフリーペーパーやチラシは良く見ているのではないか。

コ) 若い人は、広報紙を見ないとのことであったが、どうやって情報を得ているのだろうか。

委) 私の友人は Twitter などの SNS で情報を得ているケースが多い。Twitter は暇なときに開く。好きなときに見ることができるという利点がある。

市) 市の Twitter アカウントではイベント情報の発信が多い。主に若者に向けた情報発信が多い。

- 委) 広報紙で得る情報が、学生としていま生活するうえで必要ないということもあり、広報紙を見なくても困らない。
- コ) 生活に必要な情報はどのように手に入れているのか。
- 委) 家族が教えてくれているのだと思う。広報紙を見なくても生活に困らないが、地域から孤立する、地域がいらなくなってしまうという不安は漠然とある。
- 委) 情報を手にするきっかけとして、楽しかったり興味があったりするものは入りやすいという意見があった。広報紙に限った話ではないが、デザインなど親しみやすいと受け入れやすいのではないか。
- 委) 自分にとって得かどうかが重要であるように思う。広報紙は月に3回発行されているが、発行回ごとにターゲットを変えてみたり、置く場所もターゲットにあった場所にするなどしてみてもどうか。例えば、1日号は広く市民に、10日号は生涯学習中心、20日号は福祉などといったイメージ。
- 市) 発行回ごとにテーマを変えるという話はたまに議論に挙がるが、各課が出したい情報がタイムリーに出ないことが懸念され、今のような発行形式となっている。
- 委) 広報紙はネット上ではなく紙で見るということも個人でできることのひとつだと思う。ネット上だと自分の見たいものを検索するので、部分的にしか情報が見えない。紙媒体で見ると自分が興味のない情報も幅広く目に入ってくる。Mustな情報に気付くチャンスは多い。

■コミュニケーションと口コミについて

- 委) 人それぞれ興味を持っているものが違い、情報を受け取るチャンネルもそれぞれ違う。行政が伝えるよりも自分と同じような属性のコミュニティに発信すると口コミで伝わりやすい。
個人も情報伝達の媒体となる。
- 委) 口コミやSNSなどで堅苦しくなく伝えればと思う。
- コ) 井戸端会議のようなものは、いまもあるのだろうか。
- 委) 母親世代はやっている。
- 委) 子どもの保護者会や役員会などでは、他の母親と集まる機会はある、そうした場では情報の交換ができる。
- 委) 鳥之郷地区で高齢者を対象としたお茶の間カフェをしているが、常連(5~6人)しか集まらない。そうした場に出てくるよりも、家でテレビを見ている方が良いという人が多いように感じる。

- 委) 口コミや SNS もあるが、広報紙はスタバなど色々な場所、ゆっくりとお茶が飲めるところなどがあると良い。来店しておしゃべりしている女性が手に取るのではないか。
- コ) 興味を持つような、おもしろい形で行政が発信することも重要だが、カフェやコミュニケーションの中で、自らの情報網を張り巡らせる行動が必要と感じた。
- 広報は一步通行でなく、パブリックリレーションズである。