

平成 25 年第 3 回定例会（9 月）一般質問

（1）超高齢社会における広報広聴のあり方について

- 議長 笹木英二 順番1 宮下裕美子君、発言願います。
- 議員 宮下裕美子 通告書に従い質問を行います。最初の質問は超高齢社会における広報広聴のあり方についてです。広報広聴つまり広報は行政で行っていることと、これから行うことを町民に伝えること。広聴は町民の要望や不満、考えを聞いていくことです。広報広聴は自治体行政の基本に当たります。広報広聴は広く町民に開かれていることが大前提で、そのため町民の実態にあわせて広報広聴の場を整えて行くことが求められていると言えます。さて月形町の人口構成をみると平成25年8月31日現在人口は3749人です。このうち高齢者の基準となる65歳以上の人口は1339人全体の35.7パーセントに達していて、超高齢社会と言えます。これまでの人口推移をみると10年ほど前から高齢者人口が30パーセントを超え、割合はゆっくりと上昇してきました。特にこの1、2年は団塊世代が65歳を超えたことで割合が高まってきており、これからしばらくの間、上昇傾向が続くと思われま。超高齢社会では必然的に高齢者を対象とした施策が増え、重要度も増してくる。実際には既に増していると言えますが、高齢者自身にとって行政は関心の高いものです。行政の支援を受ける場面が身近にあり、行政の施策によって生活が左右される立場であることはもとより、子や孫の世代についても思慮深く、その面でも関心が高まっております。これら施策の対象となる高齢者の生の声は非常に重要であると感じていますが、現在、行政はこの声を十分に聞いているのか疑問があります。また行政全般に関心の高い高齢者に対して十分な情報を発信しているのかについても、疑問が持たれます。今の広報広聴体制は地域あるいは団体や組織を強く意識して行われていると感じています。一般的な広報広聴の場である行政区代表者会議は、行政区という地域組織の代表者を対象にしていますし、町政懇談会がありますが、これは町民と町理事者が直接、対話できる場で、もっとも町民に開かれるべきものですが、行政区という枠組みが最優先しているのではないかと。この数年は開催場所も回数も集約されて、開催時間も昨年は夜のみになっていました。これら町政懇談会において参加者が少ないこと、参加者も行政区の役員等が中心であることをみても課題があるのではないかと、そのことは今ま

でも色々な場面で訴えてきていますので、共通の認識であると思います。以上、現状における広報広聴のあり方の課題と問題点を挙げさせていただきましたが、超高齢社会に合わせた広報広聴体制を今後どのように構築していくのか、お伺いいたします。

○ 議長 笹木 英二 町長

○ 町長 櫻庭 誠二 お答えさせていただきます。広報を取り巻く環境は、ここ10年ほどの間に大きく変貌していると思います。1つはインターネット登場による広報メディア環境の進化でもあります。ウェブサイトを中心とした新しいコミュニケーション手段の普及と日進月歩で進む技術革新により、広報メディアの多様化、多機能化が進展しております。国や自治体をはじめとする公的機関の状況も変化し、地方分権という国と地方自治体とのシステム改革の必要が生じ、地域の特性を生かした独自のまちづくりが望まれるようになり、町民のニーズも物の豊かさから心の豊かさに変わり、行政が町民満足で評価されるようになったところでもあります。これらのことから政策・施策を立案する上で、最も重要な要素は民意の反映になり、これからは町民と行政が対等な立場で共に考え協働してまちづくりに取り組む時代となりました。取り組みに不可欠になってくるのが、町民と行政のコミュニケーションを図り行政が情報提供して、町民からニーズを明確に示してもらうことが大切であると思っております。従ってこれからは広報広聴活動が行政で重要な仕事になってくるのではないかと思っております。限られた財政状況の中でいかに効率的・効果的に広報を展開していくか、考えて行かなければなりません。ご質問のとおり町民の年齢構成も年々、変化し、65歳以上の住民が3分の1となっている現状で、まさしく高齢化社会に突入しているところであり、それぞれの分野において高齢化社会に対応するための様々な施策が展開しております。現在の広報体制であります。広報紙発行业として、広報 花の里つきがたを月1回発行、その間におしらせ号として月1回発行している状況であります。情報化推進として光ファイバー網の整備によるIP告知端末機を設置し、緊急放送や災害情報・行政情報などを画面と音声で発信し、情報提供に努めているところであります。また、町のホームページでは町内外にインターネット上で情報発信しております。広聴体制としては、地域住民と直接対話してまちづくり懇談会を例年開催しているところでもあります。また、町民主体に組織した未来を考える委員会等からの意見広聴を行っております。以上、本町の広報広聴の取り組みについて行っている

ものですが、質問の高齢社会の実態に合わせた広報広聴体制を取っているのか疑問であるとのことですが、広報広聴体制の構築として現在、現状に適したもので取り組んでいるところであります。今後における取り組み広報としては、広報 花の里つきがた・おしらせ号につきましては、内容としては花の里つきがた毎月5日発行、平均ページ数18ページ、おしらせ号毎月20日発行、平均4ページ、掛かる費用は合わせて平成24年度においては195万円、全世帯に配付しているところであります。高齢者対策として紙媒体での広報効果は、高齢者に限らず最良なものであると考えているところであります。現在、町内各団体や機関から多くの広報が発行されていますし、民間各社新聞紙でも主要記事や表示方法については、特に超高齢者に配慮した編集であるとはあまり感じられません。高齢化社会に対する部分では特に話題とされないような感じを受けております。これが今の社会の現状ではないかと思いますが、高齢化対応として広報紙で考えられるのは、これからは広報紙を発行する上で基本的なことではありますが、読みやすく分かりやすい広報紙とすることです。広報紙の目的は行政が読者である町民に正確に分かりやすく情報を伝えて理解してもらうことであり、広報紙は読者に情報を正しく伝える目的で書かれるものであります。情報を正しく伝えるには文章表現は分かりやすく、文書表記は読みやすいものでなければなりません。また、多くの読者には広報紙を開いたとき紙面の印象を直感的・感覚的に捉え、本文を読み始めます。そこに読者を引きつける魅力があれば、読者に読んでもらう工夫としてのデザイン・レイアウトも重要な1つと考えているところであります。また、IP端末機による新たな広報ではありますが、IP端末機は読む・聞く・話すことができます。現在、雁里地域を除く全地域に設置して、お悔やみの情報や気象に関する警報、その他各課のお知らせなど行政情報の提供に利用しており、住民へ伝える情報がタイムリーに行われております。特に災害時の告知と安否確認の両方が実現可能となり、もう一つの目的である行政情報の伝達や地域内でのコミュニティ利用を主体に使用することにより、地域コミュニティの創設に役立つものと考えております。このような中で高齢者に対応するためには、器機の性能を生かし、画面・音声との使い分けも必要であると思います。また、IP端末機と広報紙の役割分担としてIP端末機によるデジタル媒体による情報提供は、双方向の利用が可能であり情報量も多く瞬時に情報提供できることがメリットですが、高齢者にとって端末機の操作などの指導が必要な部分もあり、情報提供と受け入れ

る側の操作によって情報をうまく受け取れないこともあると考えております。また、ホームページについてですが、インターネットの普及によりあらゆる人たちがホームページ等から情報を入手することができる時代になりました。更に利便性の向上の一環として若年層・中年層に対しては、携帯電話からの利用も可能で、出先などでも町の情報を入手できるなど利用者のニーズに合わせ充実を図るように努めています。また、近年はEメールによる情報交換が盛んになっており、パブリックコメントとして意見募集などにも有効に利用されるものであります。高齢者層に対しては、広報紙・IP端末機等より密接に連携を図りながら高齢者でも興味を持ってかつ探しやすいよう、また、各分野からのホームページ内容を充実させていく必要があると言えます。ホームページの内容は各課担当職員が作成しておりますが、課によって情報更新頻度がまちまちとなっていることもあり、また新たにアップしても目立たないこともありますので、今一度、作成する側、職員の認識や利用者、利用環境による格差がないように改善に努めてまいりたいと思っております。広聴についてですが、現在、自治体は地方分権化に伴い地方の独自性を持たせた地域づくりが要求されております。しかも従来のような行政主体ではなく住民主体の地域づくりであります。そのためには広く住民から行政に対する意見や要望などを聞き取り、それを施策に反映させなければなりません。つまり広聴活動です。広聴は住民から聴衆した意見や要望などを行政施策に反映させるもので、同時にそのことにより行政と住民とのコミュニケーションを円滑化させるものです。つまり行政の広聴は行政施策への反映、町民とのコミュニケーションの2つの視点に分類されるのではないのでしょうか。広聴活動の円滑化は町民と町の信頼関係により町民の協力があってこそ成り立ちます。従って町民の協力は行政が行う広聴活動に対して信頼しているかどうかにかかっていると思います。私たちの意見はどのように扱われたのか、活用されたのか、無視されたのか、情報提供者によって気になることへの誠意や対応により信頼が深まると思います。それらのことから広聴活動としてまちづくり懇談会を過去から開催しているものですが、多くの住民参加となっていないのが現状であります。過去において平成15年の合併問題に掛かる懇談会では、475名集まった経過がありますが、例年は多くて150名少ない時は100名を割る程度になっております。従って開催地域では平均10名前後の参加となっております。この数が多い・少ないは別として、開催地については過去最大19行政区を対象としていましたが、実際は10箇所

程度の開催となっております。平成17年度からは地域担当職員が地域の意向を踏まえ開催日時を調整しております。これらのことから過去から町政懇談会や区長会議の場では町民からの意見をいただき、より多くの町民が参加できるよう開催方法などについて改善しているもので、その結果が現在のかたちとなっているものです。別の視点で考えると地域住民の認識として地域にとって大きな問題・課題が少ないと感じ、懇談会自体に関心が薄いと言えるのではないのでしょうか。町では懇談会において常々、地域の要望に応えるため意見を求めているのですが、基本的に新年度予算策定期前までに終了させるものとして、まずご案内させていただいております。あくまで予定しているもので各行政区の代表者には事前に意向を伺い、決定されているものであります。昨年度においては、北農場第2行政区の意向により希望日で開催した経過がございました。従って行政側の都合で集約していることではないことをご理解していただきたいと思っております。また、行政区単位に限らず地域の要望があれば場所・時間については、柔軟に対応するスタンスであります。行政側も私をはじめ担当者の用務や行事等により希望とおりにいかないことがありますので、調整させていただく場合もあります。ただし、懇談会というより単なる陳情会的なことになる場合も想定され、その対応については、即答・即応できない場合もあります。あくまでも懇談会という場でのコミュニケーションを図り、地域住民が地域の課題などの解決に積極的に関わることが大切であると考えているところであります。平成22年度より町の現状、地域課題を認識し、未来に向けみんなががんばれる町を目指すため、町民と行政が話し合う場として月形町未来を考える委員会を設置しました。現在、総合振興計画に基づいた協議を行い、様々な意見等をいただいていることも広聴活動であると考えます。地域担当員制度においても職員が各行政区の活動に参加して意見を聞き、住民と一緒に身近な問題解決に当たることも目的としています。これらも広聴活動として一躍を担っているもので、超高齢社会を意識した活動となるよう心掛けて行かなければならないと考えております。以上のことからまとめとして広報紙は老若男女問わず様々な世代の方が読むもので、安さ・分かり易さ、何を知ってもらおうかということのを正確に伝えることが必要です。行政と町民が共通の問題意識を持つために情報の共有化は重要であります。IP端末機の活用では、特に高齢者を意識した内容の充実を図ってまいりたいと考えております。また、ホームページにつきましても充実し、使いやすくすることで町民と行政の互いの情報提供の場を

増やすことが必要であると考えております。広聴の目的は住民の声を行政施策に反映させることにあり、そのためできるだけ多くの人から幅広い意見や提言を聴取することが重要です。懇談会の対象は行政区単位が主となっていますが、職場単位・老人クラブなどの団体単位などと範囲を広げて行うことにより、町民の実態に合わせた超高齢社会に対応できるものであると考えているところであります。

○ 議長 笹木 英二 宮下裕美子君

○ 議員 宮下裕美子 今、町長から広報広聴全般にかかわるきめ細やかな答弁がありました。広報については概ね今、言われた広報紙やＩＰ端末機・ホームページなどある程度カバーできているし、それなりに伝わっている部分があると感じていますので、それについて検討されているとおり今後、一層、深めていただきたいと思います。問題は広聴についてですが、最初の質問時に問題提起として今、広聴体制が地域あるいは団体組織を強く意識してそれに片寄っているのではないかと申しました。先ほど町長からの説明で行政区のまちづくり懇談会は、行政区単位で行政区からの要望でそのようになっている。それから未来を考える委員会においても、団体としての意見聴衆です。その中に一般公募も求めましたが、現実的には委員の中に一般自由参加は1名だけです。そのようなかたちで町民に広く根ざした広聴体制が必要ではないか。これは私が普段議員活動をしている中で高齢者の方々から色々な場面でお聞きする機会があって、町と直接お話する機会がない。私たちのニーズをぜひ伝えたいあるいは町の施策を直接、聞きたいけれどそういう場がないというご意見をたくさんいただいていますので、今回の一般質問になりました。より広い団体を意識しないもっと町民とフランクに話せるような広聴スタイルができないかということで、今現在、町でやられていることは町長から説明がありましたし、団体を中心に行っているということだったので、団体で行うのであればもう少し工夫が必要ではないかと思い、いくつか高齢者に配慮した提案をさせていただきたいのですが、その部分について次のところで答弁いただきたいと思います。高齢者の皆さんは移動の足がないことあるいは夜間の移動が難しいということで、身近な場所での開催を望んでいるあるいは昼間の開催を求めています。現状の行政区単位のまちづくり懇談会は、昨年度でいうと5箇所ですが開催されていませんし全て夜でした。5箇所というと多目的研修センターで行ったときは市南行政区や昭栄、知来乙など南地区全般含めて1箇所ですので、もう少し細かい単位の町内会などあ

るいはもう少し行政区で区切ってやることもできるのではないかと考えます。それから女性に配慮した体制づくりということで、先ほどの人口比の話に戻りますが、平成25年8月31日現在人口3749名そのうち男性1883名、女性1866名、人口全体では男性が17名多い状況です。それに対して65歳以上ですと総人口1339名のうち男性556名、女性783名で女性が127名多いという現実です。そういう意味で高齢者に配慮するということはすなわちその中にいる女性がより参加しやすい体制づくりが必要である。女性に配慮すると考えた場合、女性は今でも色々なサークル活動や福祉系・教育系の催しに積極的に参加されている方が多いので、例えばそういうサークルや様々な催しを活用して、広聴の機会に生かすこともできるのではないか。あるいは文書を配付して呼び掛けるのではなく口コミ効果が大きいので、きめ細かな声かけをしながら参加人数を集めることも重要であると考えます。もっと重要なことかというと今まちづくり懇談会は町長以下管理職全員が出席する大規模なかたちで行政が出席するかたちを取っていますが、実際に皆さんに聞いてみるとその場ですぐに答えを求めるのではなく、行政が今どのようなことをしてどんな考え方なのかあるいは自分たちがどのようなニーズを持っているのかということ伝えていきたいと言っているので、町理事者プラス事務方のような小さな体制でフレキシブルに動ける場で回数を多くしていただきたい。町民と対話するという本来の目的を達成するようなかたちにしていだけないかということも聞いています。これらの点について、町民の要望も含めて発言させていただきましたが、町長はこれらを聞いた上で今後の展開をどのように考えているか、お聞かせください。

○ 議長 笹木 英二 町長

○ 町長 櫻庭 誠二 広報については、ご同意いただき嬉しく思っております。広聴についてですが、高齢者だけでなくいわゆる女性もたくさんいるからということで、老人だけではなく女性を含めてもっと回数を増やしてはどうかという提案であると思います。先ほども申し上げたとおり今までの行政区を中心とした流れは、三役そして課長全員が出席するというかたちで進めていたのが事実ですが、これらの体制を全部、維持しながらきめ細やかな部分で呼ばれたところに全部、行くということは極めて不可能に近いと感じていますので、私を含めた三役もしくは事務局程度でもよろしいということであれば、そういう対応も今後は考えていきます。

○ 議長 笹木 英二 宮下裕美子君

○ 議員 宮下裕美子 今、考えていきますということだったのですが、広聴については、基本的に町民側から物を言うというより行政側が広く皆さんの意見をお伺いするという、どちらかと言えば施策に生かすために皆さん声を寄せてくださいというかたちが本来のかたちではないかと思えます。ですから様々なかたちで声を拾うためには、それを検討していきますというよりもっと具体的なかたちで、実際に今年度のまちづくり懇談会の時期あるいはそれ以前から様々な施策や催しなどを含めて、積極的に取り組んでいくなど具体的に見通しの付くような見解をお聞かせいただきたいのですが、それについて答弁いただきたいのが1点。それから先ほど女性が多いということでしたが、女性全体に対しての配慮も必要であると思えますが、高齢者の部分に限って言うと特に高齢者の方々は女性が多い現実がありますので、高齢者に配慮するということは女性に配慮することになるということです。それとは別に多様な視点が必要であるということですから、高齢者だけに限らないでフレキシブルな広聴の場を持つということであれば、世代別あるいは職業別・性別・思考別など様々な切り口で、ある程度それが定着するまでは様々な仕掛けを行政側が取って行かなければならない。今までの広聴体制からいうと行政区担当の職員と行政区で話し合いをして町にいつがいいと申し出たことに関してまちづくり懇談会を開いてというかたちをとっていますが、今、参加者が少ないという現実を踏まえた場合は行政側からもし参加者が本当に少ないかもしれないけれど、ある程度、広い間口の中でそういう場を作っていくということも重要ではないかと考えていますが、その2点について答弁いただきたいと思えます。

○ 議長 笹木 英二 町長

○ 町長 櫻庭 誠二 最初の点についてですが、具体的な見解がほしいということですが、先ほど申し上げましたとおり超高齢社会に対応できるものとしてやっていきますという答弁をしているところでもあります。具体的というのは日時を含めたということであれば、これからのことですし、まずは区長にお話をしながらそういうニーズが区長ではなくご婦人や高齢者の皆さんがニーズとしてあるかどうかを行政区の中にも下ろしてもらい、行政側としてもIPその他を利用しながら集会・集約についてしていきたいと考えております。もう1点、行政側から仕掛けが必要ではないかということですが、これは行政側からの仕掛けということで、申し上げましたとおりIP端末機や

広報紙を使う、行政区長にも相談申し上げる状況で仕掛けていきますということでもあります。

○ 議長 笹木 英二 宮下裕美子君

○ 議員 宮下裕美子 今、この質問ですって言うことは、今ある団体や組織に頼らないで、別の観点から広聴が必要ではないかということを行っているのです。今、町長の答弁でそういうニーズがあるか区長にお話した上で行政区で拾い上げてほしいということを行っていましたが、それだと今までの行政区単位のまちづくり懇談会から発展しないのではないかと。今までの行政区単位のまちづくり懇談会をして人数が集まらないから違う方法で、先ほどいくつか提案させていただきましたが、すでにある各課が担当している催しなどで広聴の場を設ける、実際にサークルに出向いていくなど別の切り口が必要ではないかということで提案させていただいているので、行政区に下ろしてということではなく、違うやり方を実際にやっていただけるのかということが、答弁していただきたいことなので、そこをお願いします。

○ 議長 笹木 英二 町長

○ 町長 櫻庭 誠二 今の質問ではっきり分かりました。色々な場面で行政が出向いた中で会議や催しがあるときに広聴として私を含めた何名かが行って意見を聞けということですから、それを希望される方については、そのようにやりたいと思っています。もう一つ、行政区長会議に相談することとは別として、IP端末機を通してそれぞれ希望を募るということで、それについてはもっと広範囲の状況での希望を募るということで、答弁したつもりでありました。

○ 議長 笹木 英二 宮下裕美子君

○ 議員 宮下裕美子 多様な時代ですので、ぜひ取り組みをお願いします。そして一般的に11月にまちづくり懇談会が開かれるのですが、そのあたりから改善が見られれば今回、質問したかいがあり、私に意見を寄せてくれた高齢者のニーズも伝えられたと思いますので、宜しくをお願いします。