

平成30年度 第2回 広報広聴モニター会議録

日 時 平成30年10月23日(火) 10:50～12:30
場 所 留辺蘂総合支所3階 会議室
出席者 市民環境部 佐野部長
市民の声をきく課：藤井課長、新谷係長(市民相談係)、
高橋係長(広報係)
留辺蘂総合支所市民環境課：海鉾課長、伊藤係長(市民活動係)
モニター：12人中7人出席

1. 出席者・欠席者数報告
2. 市民環境部長あいさつ
3. 自己紹介
4. 本日の日程説明・・・ 新谷係長
5. 広報きたみ等に対する意見交換
(1) 広報7～11月号について・・・ 高橋係長

①7月号

表紙(ハッカの大地北見ツデーマーチ)、水道料金改定に係る連載、北見市健康づくり計画、キラメキきたみ人(北見、新任のオンブズマン)、紹介します!北見の活動団体、なるほど健康メモ(北見医師会)、歯っぴータイム(北見歯科医師団)、まちの話題(北見1件、他3自治区から2件ずつ)、インフォメーション(自治区のおしらせ～官公庁から/途中北見ぼんちまつりについて1ページの特集を含む)、健診日程・日曜当番医、市民ホール催しもの案内、北見の歴史あれこれ

②8月号

表紙(防災フェスティバル)、水道料金改定に係る連載最終回(4ページ)、教育委員会からのお知らせ、出前講座「ミント宅配便」、キラメキきたみ人(常呂、俳句愛好会の会長)、まちの話題(端野1件、他3自治区2件ずつ)、インフォメーション(途中COOL CHOICEについて1ページの特集を含む)、健診日程～歴史あれこれ
全36ページと、夏季の号にしてはページ数大目の構成
北見交通だよりの折込あり

③9月号

表紙(誘致企業エスプールの新事業所オープンイベント)、北見市の人事と給与、防災の日、北見市総合計画の基本構想、キラメキきたみ人(北見、高知市からの派遣職員)、まちの話題(北見1件、他自治区2件ずつ)、イ

ンフォメーション(20ページに温根湯いただきますフェスタの割引券を配置)、健診日程～歴史あれこれ

④10月号

表紙(あすチャレスクール事業)、秋の火災予防運動、技能振興都市宣言のまち・北見、大野町友好都市提携20周年、オンブズマン制度、キラメキきたみ人(北見、青年JET団長)、まちの話題(留辺蘂1件、他自治区2件ずつ)、インフォメーション(オクトーバーフェスト・きたみ菊まつりについて枠つきの記事)、健診日程～歴史あれこれ

⑤9月の大規模停電時における広報活動

情報発信の手段として使用したものはメール@きたみ、市ホームページ。ホームページを設置しているサーバは札幌にあるものを使用しており、復旧までの間、非常用電源で賄うことができた。

SNS(市Facebook)での情報発信が滞ってしまったことが反省点。

インターネット以外では、広報車両による広報を行った。広報が聞こえない・自分の家の前を通らなかったなどの苦情が多く寄せられた。

(2)「市長への手紙」の集計報告について・・・ 新谷係長

市長への手紙は毎年、広報きたみ6月号に掲載。広く市民の皆様からご意見ご要望をいただいている。中間の集計として平成30年9月30日現在、106名から154件のご意見があった。昨年度は同時期に120名・180件のご意見をいただいております、若干減少傾向にある。上位3項目は、①都市建設部公園緑地課…公園の維持管理・整備や街路樹に関する意見・要望など26件②社会教育部…スポーツ振興・施設の維持管理に関する意見・要望、西地区公民館の維持管理に関する意見・要望、文化施設に関する意見・要望など20件③都市建設部道路管理課…道路の維持管理・整備に関する意見・要望、生活道路などの除雪・排雪に関する意見・要望など19件。公園や道路の維持管理、除排雪に関する意見・要望は例年多く寄せられており、件数も例年並み。

今年は「市長への手紙」様式から性別欄を廃している。

自治区別では、北見自治区が93件で全体の87.7%を占めており、昨年並みの比率。年齢別では70代から30件、全体の28.4%。

主なご意見は翌年度の広報きたみ6月号で市長への手紙を募集する際に、前年度1年間の集計を掲載している。昨年度のモニター会議でいただいた意見を参考に、一部の意見・要望には市役所担当課からの回答も併記して掲載した。

記名70名・匿名36名で、記名で投書されたものには文書または口頭で

回答している。緊急性が高いものや事実確認が必要と判断した場合は担当課から本人にご連絡し、直接対応している。

(3) 留辺薬自治区お知らせ版7～10月号について・・・ 伊藤係長

(4) 意見交換（要約しています）

モニターA：9月号20ページにあるおんねゆ・いただきますフェスタの割引券は、どれくらい使われたのでしょうか？

広報係長：把握しておりませんでした。確認しておきます。

モニターA：市長への手紙について、意見のとおりに対応したものとそうでないものの割合はどのような状況でしょうか？

市民の声をきく課長：市役所の対応がどちらに当たるのか、という線引きは少し難しく思います。

モニターA：例えば自宅付近の道路が傷んでいる、直してほしいというような意見は、この「市長への手紙」だと効き目がありますか？

市民の声をきく課長：市長への手紙でお寄せいただいたもの、直接担当課で聞いたもの、という区別ではなく、さまざまな手段で認識した修繕箇所について、担当課で規模や緊急性などを考慮して、応急的な対応にするのか根本的な対応にするのかも含めて判断することになるかと思っています。

市民環境部長：市長への手紙で受けたご意見への対応結果は、全て担当課から報告を受けており、その報告は市長まで目を通します。

モニターB：10月号の表紙について、写真下の文章に「車いすバスケットボールを楽しみました」とありますが、「楽しんだ」ということは文章を考えた方の主観だと思います。他の号は事実のみを記載しているので、こちらも「楽しみました」ではなく「体験しました」のように事実の記載にとどめるべきだったように思います。

広報係長：表紙写真の下のコメントについて、以前の傾向としては、より情緒

的なものが多くありました。人事異動で担当者も変わり、最近は少しコメントが固くなってきているという印象があったので、少し感情を込めた表現を意図しましたが、中途半端になってしまったくらいがあります。

他のモニターの皆さんにもご意見を伺ってみたいと思います。

モニターC：車いすバスケットボールという題材だったことで「楽しむ」という表現に違和感が出たかもしれません。

広報係長：バスケットボールであっても車いすバスケットボールであっても、スポーツのルールに差異があるだけですから、私たちはコメントのつけ方を変えなかつたらと思うと思います。

ただ、コメントのつけ方が中途半端で、想像の部分を事実のように書いてしまったことが違和感を招いてしまったかと思います。例えば、写真中の誰かになりきったセリフをコメントとしてつけるくらいであれば、方向性がはっきりしたのではないのでしょうか。

モニターB：そうですね。それぐらい振り切っていれば抵抗なく読めたように感じます。

モニターC：写真の大きさや記事の項目分けなど、読みやすく工夫されていると思うのですが、一文が長いように感じます。句点で長々とつなぐよりも、3行くらいで抑えた方が内容をつかみやすいのではないのでしょうか。

北見市の歴史あれこれは、季節や時事にからめた書き出しなど、題材を身近に感じられる内容で、面白く読ませていただいています。

市民の声をきく課長：ありがとうございます。

モニターC：広報車での広報については、私も妻も、「何か聞こえた」と思って外に出てみると、すでに遠くへ移動していて何を言っているのかわからなかった、ということがありました。

ちり紙交換のように、音楽が聞こえてきて「あっ、来るぞ」ということがわかるようにしてもらえると、聞き逃しも減るかと思います。または、停車する場所を決めておき、音楽が鳴ったらその場所に広報車が来るということが浸透すれば、近所の人たちが聞

きに集まってくれるのではないのでしょうか。

広報係長：例えば公園などに停車し、放送前にイントロを流すということでしょうか。

モニターC：近所のまとまった人数が聞けば、口コミで広がる効果も期待できると思います。

市民環境部長：9月のブラックアウトのときは、2日目からは100～200メートル間隔で停車しての広報に切り替えました。

モニターD：前回の会議で自分がお伝えした、写真の色合いの話やツーデーマーチの話など、反映していただいた部分があり、ありがたく思っています。

市長への手紙については、実現が難しい内容のものも多々あるのかもしれませんが、市長に直接会って物申すことができる人間は限られていますから、それができない人の気持ちをすくい上げるものであってほしいです。

9月のブラックアウトを経験して、企業や個人は、ある程度自己責任で危機管理をする考え方を醸成する必要性を感じました。それを広報でやってほしい。

広報係長：ありがとうございます。危機管理に関する部分、備えについての啓発記事は、9月のブラックアウトに関する検証会議が終了した後に、市民の皆さまにお願いする点なども含めた内容で作成したいと思います。

モニターE：9月の停電では、復旧の順番がまちまちで、いつ自宅が通電するのかわかりませんでした。そうした場合の復旧内容について、事前の広報があってほしいです。

それから、広報きたみ8月号について、半分ほどのページが横組みになっています。横書きの広報にしてはいかがでしょうか。

もう一点、広報の字体を変えたのはいつからだったのでしょうか。

広報係長：広報で使用しているフォントを変更したのは平成26年度からです。文字の書道的な正しさよりも読みやすさに配慮した、ユニバーサルデザインフォントと呼ばれるものを、ゴシック・明朝ともに使用し

ています。

横組みの件については、左開きから右開きへの変更も同時に必要となります。長く読んでいただいている方にとって馴染みのない形に変わることのデメリットとの兼ね合いも考えると、慎重に判断したいと思います。

モニターF：札幌市で実施している、テレビのDボタンメニューから広報を表示する手法は、技術的に可能なのでしょうか？

広報係長：札幌テレビで札幌市の広報を表示している事例については、両者の契約に基づいて行っているものになります。先進的な事例なので、他市から問い合わせがかなりあったようです。

多局でも類似のサービスを行っていますが、1月3件など、かなり限定的な枠となっています。

ある局に問い合わせした際には、札幌市のように広報の一部を代替する量で使用するには、大規模な経済圏の自治体でなければ難しい、というニュアンスの説明を受けました。

モニターG：広報きたみについて、全体的に字が多くて読む気が起きにくいです。水道料金の特集については、何号にもわたって同じことを繰り返し言っているの、言い訳がましく受け取られるのではないのでしょうか。

広報きたみと自治区お知らせ版に同じ内容の記事を掲載しているのはムダだと思います。

また、停電時の広報ですが、町内会長が市役所から受け取った文書を手書きで写して各戸に配っていました。せめて戸数分をコピーして渡してほしかったです。

市民の声をきく課長：先ほど他のモニターの方からも文章が冗長で読みにくい、というご指摘をいただきました。

できるだけ無駄を省いた簡潔な表現に努めたいと思っておりますが、担当課との押し引きで今の形になってしまっております。

広報きたみと自治区お知らせ版の重複掲載については、地域性を加えた記事をお知らせ版に掲載するなどしておりますが、その必要がある記事かどうか、という点を踏まえて判断してまいります。

4. 今後の進め方について

次回は2月または3月に開催予定。第3回会議では終了後に昼食懇談会を予定。詳細は改めて連絡することとし、その際レポートの提出を依頼する。