

## 令和元年度 第3回 広報広聴モニター会議録

日 時 令和2年2月25日(火) 11:00～12:45  
場 所 北2条仮庁舎 庁議室  
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)、  
モニター：12人中5人出席

### 1. 市民環境部長あいさつ

### 2. 広報きたみ等に対する意見交換

#### (1) 第2回会議での質問に対する回答・・・ 新谷係長

双葉緑道の樹木伐採について、電線にかかるなど保安上の理由で伐採したものが多く、令和元年度は町内会など地域からの要望で西8号～双葉公園にかけて4カ所の伐採及び剪定を行っており、代表者の方に伐採・剪定の通知をした。全市的な周知については伐採の規模などを考慮しながら検討することを担当課では考えている。

各種広聴手段ができた経緯・趣旨について

市長への手紙は昭和39年度から実施。平成21年度から、テーマを定めずに年間を通じて受付する現行の形としている。

市長へのポストは平成11年度から、市長への手紙の電子版として新設。

市民とぼっくすは平成11年から市の公共施設10カ所に設置し、平成18年の合併後は、総合支所をはじめ設置箇所を増やし、現在は18カ所に設置している。

#### (2) 「市長への手紙」の中間報告・・・ 新谷係長

令和2年1月31日現在、109名から140件のご意見・ご要望をいただいた。

主なご意見の上位は、市民環境部関係、都市建設部関係、社会教育部関係、企画財政部関係。都市建設部関係では、道路の維持管理に関するものが13件、公園の維持管理に関するものが10件。記名が約70%、匿名が約30%。記名のご意見には、原則文書で回答する。緊急性の高いものや事実確認が必要なものについては担当部局がご本人と連絡をとって対応する。匿名の意見についても現状を確認したうえで必要な対応をしている。自治区別では北見自治区が9割強を占めている。年齢別では60～80歳代が多い。

令和元年度の集計結果については、意見を募集する広報きたみ6月号に掲載予定。

#### (3) 「市長への手紙」以外の広聴業務の中間報告・・・ 新谷係長

令和2年1月31日現在、町内会や各種団体からの陳情・要望44件(220項目)、市長への手紙109件(145項目)、市民の声94件(105項目)、市長へのポスト38件(44項目)、市ミントボックス41件(44項目)、移動市長室は未実施、施設見学会11回(市主催4回、町内会主催7回)、パブリックコメント7テーマ(34件の意見)。広報広聴関係

が最も多く、次いで道路・橋梁・河川の維持管理に関するものが多い。

(4) 意見交換（要約しています）

モニターA：子ども相談室はあるけども、高齢者向けの相談窓口はないのでは。漠然とした先行きの不安などを相談できる、たらい回しにされない総合的な市役所の窓口があってほしい。

市民の声をきく課長：最初にお話を受けた窓口で完結できることが望ましいですが、各種制度が複雑化した昨今では、それが可能な職員はなかなかいないというのが実情だと思います。

市民環境部長：一つの窓口で用事が完結するワンストップ窓口というものの整備に、全国的にも先駆けて取り組んでいるところです。すぐにはできないかもしれませんが、いただいたご意見を担当部局と共有していきたいと思います。

モニターB：広聴の件数上位に、高齢者・介護といった分野のものが挙がっていませんでしたが、そうした相談は来ないのでしょうか。

市民の声をきく課長：広聴の窓口相談するよりも、介護福祉課などの担当窓口や包括支援センターへ直接ご相談するという方がほとんどなのではないかと思っています。

先ほどの説明にありました、市長への手紙以外の広聴手段において、広報広聴関係が最も多いというのは、広報広聴そのものに対する苦情が多いということではなく、市役所ではお答えしかねる内容も含め、他の行政分野にカテゴライズできないものを含んでいるから、ということが理由です。

(5) 広報12～3月号について・・・ 藤井市民の声をきく課長

①12月号

表紙（小町川のサケ）、除雪シーズン、教育委員会からのお知らせ など

②1月号

表紙（サロマ湖の日の出）、年頭あいさつ など

③2月号

表紙（若者就活応援サイトオープン）、証明書のコンビニ交付 など

④3月号

表紙（おんねゆ温泉郷雪花火）、新年度ごみ収集カレンダー など

⑤その他

1 2月号巻頭の特集「除雪シーズン」では、意見を送るためのファックス送信用紙を含めている。少雪の影響もあってか、今年度分の投書は少なめと担当課から聞いている。

2月号1 2ページに、表紙と連動した特集ページを配置している。単ページの構成であったため表紙から離れた位置となってしまった。

3月号では、新年度事業を掲載しているページには「予算の議決を前提としている」旨を併記している。

全体を通して、過去のモニター会議でいただいた「表紙写真に市民が写っている写真をできるだけ使用してほしい」というご意見に基づき取材をしているが、顔を隠されたり断られたりという場面が増えている実感がある。特に保育施設や学校などで顕著である。

また「表紙だけでもカラー版にすべき」というご意見が例年寄せられるが、予算の問題から難しい。

#### (6) 意見交換（要約しています）

モニターC：会議の日程がもっと早くにわかっていれば、出席率が上がるのではないのでしょうか。それから、今年度、広報きたみにチラシを折り込んで感じたことですが、全世帯に広報を届け、伝えたい対象者に情報を伝えることの難しさを実感しました。

市民環境部長：会議の案内については、早めにするのを心がけます。

モニターD：消費者相談では、高齢者をターゲットにしたものについて多く寄せられています。広報でも対処法などを掲載してほしいと思います。

市民環境部長：注意喚起を含めてということですね。

モニターB：道内他市町村の広報表紙の傾向はわかりますか。人の写真を載せているのか、風景写真なのかなど。

市民の声をきく課長：把握していません。

モニターB：広聴業務の中で得た意見は、どのように職員にフィードバックされているのでしょうか。

市民環境部長：個別の案件ではなく市役所を横断して関係する内容であれば、組織内のグループウェアなどを通じて周知することが多いです。口頭で指示を下すべき重要なものについては、部長職による会議の席上、私から各部の部長に伝え、市役所全体で意思統一を図ります。

モニターE：子どもがいる身としては、お知らせの中に「子ども」というカテゴリーを分けてあることがありがたいです。子ども向けのイベントなどがもっと増えてくるといいなと思っています。

市民の声をきく課長：ありがとうございます。

モニターA：広報には、市と市民の橋渡しをする役割を期待しています。そういった意味では、市長さんの言葉がもう少し載っていてほしいと感じました。1年間の広報紙の表紙について、この会議の席上で一番良かった号を選定するなどしてみれば、作る方の励みになるのではないのでしょうか。

市民環境部長：今まで、まったく持ったことがない発想でした。来年以降の会議で検討したいと思います。

市民の声をきく課長：以上をもちまして、意見交換を終了させていただきます。本日はありがとうございました。

### 3. 昼食懇談会