

平成29年11月27日

軽井沢町議会
議長 市村 守 様広報広聴常任委員会
委員長 押金洋仁

広報広聴常任委員会視察報告書

1. 視察日程 平成29年10月26日(木)～27日(金)

2. 視察先及び目的

○神奈川県横浜市市民局広聴相談課
横浜市における広聴事業について○山形県川西町役場
広報モニターと広報アドバイザーを採り入れた
議会広報紙の紙面づくりについて

3. 視察参加者

委員長	押金 洋仁
副委員長	横須賀 桃子
委員	西 千穂
委員	柳澤 信介
委員	遠山 隆雄
委員	川島 さゆり
委員	佐藤 幹夫
委員	内堀 次雄
随 行	荒井 和彦 (議会事務局局長補佐)

4. 横浜市における広聴事業について <10月26日(木)>

* 説明者	横浜市市民局 広報相談サービス部
	広報相談課 平 久 課長
	橋本 道子係長 (市政推進担当)
	小林 茂利係長 (市民の声担当)
	富田 紀行係長 (庶務担当)

a) 横浜市の広聴事業の基本

- ご意見等をお寄せいただいた方の地域に身近な区役所でしっかり受け止め、ニーズを把握・対応し、市政に生かしていく。
- 担当部署が、横浜市としての責任を持って、迅速にわかりやすい説明を行い、市民の皆さまにご理解を深めていただく。
- お寄せいただいたご意見等の概要と横浜市の回答内容を公表し、市政の透明性を確保する。
 - ・身近な区役所で受付（「市長名」から「課長名」へ）
 - ・14日以内の回答または対応を基本とする
 - ・インターネットによる投稿が全体の約8割

b) 個別広聴

- ・市民からの提案
横浜市ホームページや専用の封筒などで寄せられた意見等を、市民に身近な区役所が居住区ごとに受け、所管課から回答する。
- ・市長陳情
団体から寄せられた横浜市長あての意見等を市民局又は各区役所で受け、市長名で回答する。
- ・区長陳情
団体から寄せられた区長あての意見等を各区役所で受け、区長名で回答する。
- ・地域区民要望
自治会・町内会等の地縁団体、又は区民を構成員とする活動団体が主催し、又は区が当該団体を対象とした集会等の場で聴取又は取得した意見等について、記録、情報共有、回答などを行う。
- ・市政ダイレクト広聴
所管課に直接寄せられたご意見等について、記録、情報共有、回答などを行う。
- ・その他の区局独自の広聴
区役所内に設置した「提案箱」や交通局で行っている「お客様の声」あてに寄せられた意見等について、記録、情報共有、回答などを行う。
【平成28年度受付件数の合計】
通数 12,748件
件数 14,770件
（「市民からの提案」は7,297通でその内、20代以下が262通（0.7%）と少ない）

【現在の対応】

- ・14日以内に所管課長名で回答
- ・広聴情報データベースシステムを利用し、受付から回答までを一元管理し、役所内での情報共有、事業運営に活用
- ・寄せられた意見と回答内容を横浜市ホームページで公表

c) 集会広聴

(1) ティーミーティング 空平成22年度開始 延べ64回開催

- ・市長が市長執務室に市民を招き、お茶を飲みながら、市政に関するテーマについて意見交換を行う（担当課長等も参加）
- ・月に1回程度、5～10人程度のグループによる応募。
- ・抽選は市政記者会の記者が行う
- ・横浜市ホームページにて懇談内容の公表
- ・平成22年度開始 延べ64回開催

(2) むくもりトーク

- ・市長が地域で活躍している団体の活動場所を訪問して、活動内容や提案を聴く（区長、部長・課長等も参加）
- ・月1回程度、10～15人程度のグループを区局から推薦。
- ・横浜市ホームページにて懇談内容の公表
- ・平成21年度開始 延べ74回開催
- ※参加者のほとんどの方は満足している

d) 調査広報

(1) ヨコハマeアンケート

- ・アンケートメンバーに登録された市民から、市政に関するアンケートにインターネットで回答してもらい、事業の企画、効果の測定や改善に役立てる。
- ・月1～2回程度実施
- ・現在のメンバー数 3,490名
- ・平均回答率 45.0%
- ・回答者に抽選で横浜市の啓発物品など粗品を進呈（30名）

(2) 横浜10大ニュース

- ・市民に1年間を振り返ってもらい、市内で起こった出来事や市政ニュースから10項目以内を選び、投票してもらう
- ・投票資格：市内在住の方
- ・投票方法：①横浜市ホームページ ②チラシ付属の専用はがき ③メール

(3) パブリックコメント

- ・市の重要な基本計画等の策定や広く市民に義務を課し、権利を制限する条例の制定を行う際、案の段階で広く公表して、市民の意見を聴取し、その意見等を考慮して策定を進める

e) 考察

横浜市の個別広聴は、市民や各種団体から広く寄せられた意見、提案、要望等を年間 14,770 件（平成 28 年度）も受け付けており、そのすべてを各所管課 に振り分け、14 日以内に課長名で回答している。

膨大な事務量であるが、15 名の広聴相談課職員が処理にあたっている。当町の行政ではとても同様のことはできないと思うが、14 日以内に所管課長名で必ず回答するという点については大いに見習うところである。

また、ホームページにて市民の声のすべての内容と回答を公表、データベースシステムにより一元管理し、役所内での情報共有、事業運営に活用している点も注目すべきである。広聴事業の対応を見ると、インターネットによる投稿が全体の約 8 割を占めることや、「ヨコハマ e アンケート」においてもインターネットで回答するシステムであることから、ネット活用の重要性がわかる。

集会広聴については、当町では移動町長室等を行っているが、「ぬくもりトーク」や「ティーミーティング」はより少人数で直接首長と対話できるので、身近な広聴になっていると思われる。また、この集会広聴についても懇談内容をホームページにて公表している。

当町とは行政規模が大きく異なるが、見習う点や参考にできる点が多々あった。

5. 川西町における広報モニターと広報アドバイザーを採り入れた議会広報紙の紙面づくりについて <10月27日（金）>

* 説明者	広報広聴常任委員会委員長	佐々木賢一 議員
	副委員長	伊藤 寿郎 議員
	委員	鈴木 幸廣 議員

a) 広報モニターについて

- ・議会と町民が一体となった議会だよりづくりを目指すことを目的とする
- ・平成 11 年より開始
- ・町内 7 地区から 8 名に依頼（男女各 4 名）

- ・毎回順番で1名に議会等に対する意見として原稿を依頼し、「広報モニターからひとこと」と題して紙面掲載
- ・発行ごとにアンケートへの回答を求める
- ・任期2年。

b) 広報アドバイザーについて

- ・議会モニターと同じ目的で、校正の際のアドバイスを受けている。
- ・平成21年より開始
- ・写真アドバイザー＝写真の愛好者 3名
文章アドバイザー＝教員経験者 2名
- ・任期2年。

c) 考察

どこのページも一人が書いたようするために専門家に校正を頼んだのが、アドバイザー制の始まりとのことである。モニター及びアドバイザーからの意見や指摘を真摯に受け止め、編集作業に活かしている。写真についても、その掲載を断られた事がないということから町民に愛されている様子もうかがえた。

わが町も今年度からモニター制を始めているが、編集にどう活かすか、川西町に追いつき追い越せの気概をもって編集にあたりたい。

報告者：佐藤 幹夫

柳沢 信介