

# 和地ひとみレポート No.223



東大和市議会平成28年第4回定例会 一般質問“広報について”  
縦割りではなく、全体としての広報戦略が必要では

## ■第4回市議会定例会 一般質問

…12月6日から開会されている平成28年第4回市議会定例会で、私は以下のテーマについて一般質問で取り上げました。

### ■広報について

先日、タウンミーティングで市長より「東大和市の知名度」が多摩地域26市中25番目だという話があった。

ア：東大和市が将来的にも活力ある持続可能な市となるための施策と市の知名度の関連に対する市の考えは。

イ：市の知名度の向上には広報は欠かせない。平成27年度第2回定例会の一般質問で市の広報について取り上げ、様々な課題や、改善策などを共有させていただいたが、その後、どのような対策を講じたか。

ウ：広報活動の充実により、市政にどのような効果があると考えているか。

エ：これからの市政にとっての広報の位置づけ、また、影響に対する考えと課題は。

### ■東大和市への寄付について

10月より市のホームページの「ふるさと納税」についての情報が充実し、また、旧日立航空機株式会社変電所保存のための基金も創設され、広く東大和市への寄付を呼び掛ける体制がスタートした。

ア：上記、本格的に寄付を呼び掛ける体制が整ってからの、反響や寄付の状況は。

a：市内、市民について。

b：市外ならびに報道機関について。

イ：今後の計画、ならびに課題は。

### ■行政評価など市の取り組みに対する評価について

① 市の考える行政評価等の意義は。

⇒意義は全庁的に共有されているか。

② 評価の活用方法と効果は。

③ 課題と改善策は。

…今回取り上げた上記3つのテーマは、一見、関連のなさそうなテーマですが、私がこれらのテーマを取り上げるに至った経緯は「ふるさと納税への取り組みを本格化させているが、広報は充分機能しているか？⇒以前、市の広報に対する課題を一般質問で取り上げたが、改善されているか。」「ふるさと納税で市は期間とその目標金額を掲げている。⇒他の事業でもそうだが、行政評価の事務事業評価を見ると、目標に対する評価には部や課で温度差があり、評価が改善に役立っているか不明。」という疑問が連鎖的に生じたためです。

…今回は、それぞれのテーマの現状と課題を確認し、市が行う事務事業は全て関連しており、縦割りではなく、連携して行うことで、より効果が高まり、市政全体が向上すること。そして、それを職員が意識し、評価をする際に確認することで、効率的で効果的な行政運営ができることを、行政側と共に確認すべく、質問させていただきました。

### ■行政の中での広報の位置づけは

…質問でも取り上げたように、10月に開催されたタウンミーティングの冒頭の市長挨拶で、市長は「ある調査で東大和市の知名度が多摩地域26市中25番目だった」ことに触れました。尾崎市長は2期目の大きな政策として「日本一子育てしやすいまちを目指す」ことを掲げていますが、少子化が進む中、子育てしやすい環境を整えるということはもちろん、その先にある持続可能な行政運営を行うために、現役世代の人に東大和市が“選ばれるまち”になること、すなわち移住してもらい、住み続けてもらうことを目指しています。そうなることで、現役世代の市民のみならず、全市民に対する行政サービスの充実を図ることを目指しているのですが、このような大きな方向性は、全国の自治体が目指しているといっても過言ではありません。

…現在、住んでいる市民の方に「住み続けたい」と思っているためには、ニーズを捉えた行政サービスの充実が必要であるとともに、それを実現するためには行政の取り組みを市民に知ってもらうことも必要。また、市外の人に東大和市に移住してもらうためには、まず、東大和市を知ってもらうこと（＝名前や場所だけではなく、行政の取組についても）が必要です。そこで、市が広報についてどのように考え、位置付けているのか確認しました。それに対する市長答弁は、「持続可能な市となるための施策と市の知名度との関連については、市に訪ねていただくきっかけや、移り住んでいただくきっかけに、東大和市のことを認知されているということは、重要な要素になると考えている。将来にわたって、活力のある持続可能な自治体であるためには、より効果的な施策を展開していくことはもとより、市政情報を発信していくことも必要であり、広報の重要性が一層増大していくものと認識している。このような中、効果的な広報活動を展開するためには、従来、活用している広報手段を効果的に活用し、適時、的確な情報提供に努めるとともに、日々、多様化する情報伝達手段に関しても、研究の必要があると考えている。」とのことで、市でも広報の重要性が増しているという認識を示しました。

(裏面に続く)

## ■広報の効果の検証は？

…市の広報手段は、月に2回発行される市報、そしてホームページ、対象者に郵送されるダイレクトメール、ポスター掲示の他、最近ではFacebookやTwitterといったSNSなどもあります。そのほかに、マスコミに取り上げてもらうように、各社に情報提供をするなども行っています。そんな中、先に述べた大きな目標を目指して「東大和市を知ってもらう」ために新たに作成したのが、東大和市を紹介する動画です。

…この動画を作成した目的について確認したところ「東大和市の魅力を発信し、広く宣伝するために作成した。これらを配信することで、移住・定住の促進及び交流人口の増加・知名度の向上につなげることを目的とした。」との答弁でした。では、この目的に対する効果の検証について確認したところ「効果を検証することは簡単ではないが、現在、試行的に転入者へのアンケートなどを行っているので、その中で聞くこともできるのではないか。」との答弁でした。また、インターネット上に設けている東大和市公式動画チャンネル（市のホームページからリンク）の様々な動画の閲覧回数について以下の答弁がありました。

【4月28日掲載から12月9日現在まで】

- ①「魅力いっぱい、東大和市」(16分)⇒1636回
- ②「住もうよ、東大和市」(5分)⇒541回
- ③「遊びにおいでよ、東大和市」(5分)⇒797回

【10月2日掲載から12月9日現在まで】

ふるさと納税関係の動画

- ④「平和を未来へ」(5分)⇒190回
- ⑤「平和を未来へ(英語字幕)」(5分)⇒44回

…たしかに、これらの動画の効果を検証することは難しいことだとは思いますが、私が気になるのは「作ったことがゴール」、「作って完了」となっていないかということです。広報には「知らせる＝知ってもらう」ということで完了するものと、「知ってアクションをとってもらう」というものがあると思います。しかし、市の広報活動を見ると、「広報したことで終了」となっており、広報を行う本来の目的が達成されたかどうかについての意識が低いのではないかと感じます。その点について、この動画を例に、動画完成後にこれらの動画をどのように活用して、本来の目的のために活かしていくのか、責任を持って担当している部などがあるかどうかを確認しました。市の答弁では「所管」は企画課との答弁でした。『動画を作成すること』は市行政が、絶対的に行わなければならない事業ではありません。しかし、あえてお金と時間と職員をかけて作成したのですから、その目的についての検証は、通常の業務よりきちんと行うべきだと提言させていただきました。

## ■市全体の広報戦略がない中

…昨年6月に開催された定例会で、私が「市の広報について」取り上げた際に行政側と確認できた様々な課題については、いくつか改善が見られます。例えば、市報の一面に関しては何年も「〇月はこれ」という風に、その時に市民に伝えるべきことというより、慣例的に作られていた状況が続いていた中、最近はその時々トピックを市民に伝えようとする紙面構成になってきていると感じます。

…一方で「市全体の広報」をマネジメントする、取りまとめる、また、効果を検証する必要があるということについて確認した課題については、いまだに「市の広報戦略はない。広報をマネジメントするということはない」との答弁でした。

…「広報戦略」というと、仰々しい感じにも聞こえますが、要は、各部、各課がそれぞれに広報を行っている中、それをすべて把握している部や課、人が必要なのに、存在しない状況が続いているということです。例えば、先日開催された「東大和市ロードレース大会」は、昨年より約200名も多くの出場者があったとのこと。これは、ランナー専門の雑誌に開催情報を出したためだとの話を耳にしました。各部、各課で広報に対して工夫をしていることもある中、それらが全庁的に活かされていない状況です。市役所には広報課という部署がありますが、広報の効果などについて取りまとめる＝広報マネジメントに責任のある部署ではないのが事実です。

…最初の市長答弁のとおり、市は広報の重要性が一層増大していくという認識を持ちながら、広報に関しては既存のままの体制で、対策を打っていないと言えます。今回の質問に対する答弁の中では、新たに市が『ブランド・シティプロモーションの方針』の作成に着手しているという話が出てきました。これについては「まち・ひと・しごと創生アドバイザー」から、目的をもったシティ・プロモーションをしてきた自治体は、たとえ人口減少していたとしても、同様の自治体に比べて人口減少を抑制している効果があるということを知り、将来の人口減少を抑制するため、持続可能な市となるような大きな目的を目指して、今年度『ブランド・シティプロモーションの方針』の作成に着手し、取り組みを進めようとしている。」とのことでした。

…一般的な「プロモーション（＝消費者に製品やサービスを認識させ、購買へと誘導するための活動）」では一貫性が重要とされています。広報は、行政の事業の中ではメインでないように思えますが、実は、すべての事務事業につながっており、事業の結果に大きな影響を与えるもの。市の広報も縦割りではなく、目的に照らし効果を検証して、改善、向上を目指した事業とすべきだと提言させていただきました。

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート。駅前配布するレポートは毎回、最新号です。

「私たちの身近にある市政、市議会。伝えることがスタートだと思います。」

【プロフィール】

1970年 東京都北区生まれ。父の転勤で1歳から群馬県で育つ。幼稚園からカギっ子。リーダーシップを発揮し、小学校で児童会長、中学校でも生徒会長を務める。大好きな音楽を究めようと武蔵野音楽大学に進学、卒業。卒業後は群馬の山あいの小学校で臨時教諭として担任を2年勤め、新しい試みで授業を活性化させ「元気印の先生」として保護者・生徒から親しまれた。/「学校」の外一般社会で挑戦しようとしてベンチャー企業の(株)シートゥーネットワーク（※スーパーマーケットを経営。店頭公開から一部上場、外資系企業に転換）に社長秘書として入社。のち店舗現場に異動、同社で初の女性店長となる。その後、人材開発部長を拝命。/『人を活かす』経営を学ぶため一念発起しカナダに留学。外から見た日本の将来に、漠然とした不安を感じる。帰国後は、不動産投資会社にて企画業務、税理士対応、広報などに従事。2011年4月、初当選。顔の見える議員として、日々奮闘中。



東大和市 市議会議員  
和地 ひとみ

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP : <http://www.wachi1103.jp>  
✉ [wachi\\_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp](mailto:wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp) 【電話・FAX】 042-516-8546  
〒207-0005 東大和市高木3-274-2-102