

広報広聴の課題と役割

— 広報くろさき三百号をふり返って —

企画開発課広報統計係 五十嵐 政 人

なぜ、広報を発行するのか

なぜ、広報くろさきを発行するのか。創刊三百号を迎えた今、改めて問う必要があるだろう。昭和四十五年五月一日発行の創刊号から六十三年八月号まで読み返すと、いまさらながら「変わった」と思う。広報のスタイルはB4版からB5版にそしてA4版に、ペーシングや写真は増え、レイアウトはきれいに、文字は大きくなった。内容もお知らせ中心から特集や町政に力を入れるようになった。時代が変わったから、広報も変わったのだ、とは思ふ。しかし、今のままでいいのか、とも思う。広報をなぜ創刊したのか、原点をもう一度確認してみたい。

広報の前身は「公民館報くろさき」である。昭和三十三年四月二十日発行の創刊号の「発刊にあたり」を読んでみる。「住民一人一

人が現実に横たわる不合理と障害、つまり理想と現実の矛盾を自己の課題として素直に取り上げ、それを根本的に解決していく事が出来るならば、より高い生活への向上を計る事が出来るものと確信し、また、これらの問題が公民館を通じて話し合われ、実践されていく事によってこそ、初めて公民館の使命を果たし得るものと想います（公民館長富所平治／抜粋）。

この一文の「公民館」を「広報」に置き換えると、広報の使命が見えてくるように思う。

終戦後、GHQは日本に民主主義を植えつけるため、様々な改革を行ったが、そのとき地方自治に持ち込まれたものの中に、公民館があった。年配のかたなら、公民館が「民主主義の学校」といわれたことをご存知だろう。そこで発行する公民館報もおのずから、啓蒙的色彩が強かったのである。例

えば昭和四十二年三月号では、新成人アンケートを紹介しているがそこでは、日本国憲法、生活態度、世界平和、納税、選挙、労働問題、親子関係などを聴いているのである。二十年後の昨年の新成人アンケート（昨年十一月号）ではそんな設問は一つもない。

たしかに、二十年間に時代は変わった。わずかにB4版二ページの公民館報は広報と名を変え、立派になった。情報量も多い。にもかかわらず、何か重要なことを広報は置いてきたような気がするのである。

広報は読まれているのか

あなたは広報くろさきを読んでいますか。町民世論調査で必ず聴く項目だが、その回答を書く前にあなたは町政の動きを知っていますか、という設問の回答を記した。よく知っている三・五％、だ

いた知っている三〇・一％、あまりよく知らない五二・四％、全くわからない二・四％である。次によく知っている、だいたい知っていると答えた人に、主に何から知りましたか、と聴いてみると、広報が圧倒的で七四・五％、以下、町議会議員五・七％、町内会四・七％、人づてに聴いて四・七％、町職員から三・八％となっている。よくとだいたい知っている三三・六％の人のうち七四・五％が広報から情報を得ている。これは全体の二五・〇％が広報を読んで町政を知っていることになる。

そこで、最初の問い、あなたは広報くろさきを読んでいますか、であるが、結果は、よく読む四八・三％、記事によっては読む三九・〇％、あまり読まない一〇・八％、読んだことがない〇・三％である。

以上は昭和六十一年の一千人を対象にした町民世論調査の結果だが、五十二年、五十五年、五十七年の調査でもほぼ同じである。確かなデータといつてよい。

これらから言えることは、広報は大きな問題を抱えていることである。町政を知らない人は六割以上。広報をよく読んでいる人は五分の二割五分しかない。記事によって読む人は町政の記事は読まないということか。あるいは、広報に町政の記事が書かれていないということか。それとも、書いてあっても、わからないということか。町政の「動き」と聴いたのがよくなかったのか、町政ならもう少しパーセントが上がったのかもしれないなどと考えたい。

そもそも、町民が知りたい町政とは何なのか。町長や職員の仕事の書類なのか。決定の前の計画書なのか。議会で可決する前の査

定段階の予算案なのか。議案の草稿なのか。だとするならば、広報で出すことが可能なのか。出したとして町民や町政のためになるのか。ここに来て、町政とはだれのためのものなのか、という問題につきあたる。

行政とは住民のものだが

だれのための行政か。出生届から学校、道路、敬老会まで行政サービスを受けるのは住民である。また、法律、条例など権力に統治されるという面からも、住民は行政の客体である。一方、その権力は主権者である住民から発せられ、住民は選挙をとおして自分の自治体の運営者（首長、議会）を決定する。また、税金という形で行政サービスの必要経費を支払っているわけであるから、住民は行政の主体者なのである。

つまり、住民は自治体の構成員なのであり、お客様であると同時に主人なのである。だれのための行政かというよりは、行政とは権利と義務を含めて「住民のもの」なのである。

事をしていくのか。疑問や不信が高まる。逆に役場側からみれば、無理難題の要求ではないか、一人一人の要望にこたえることは不可能に近い、もっと住民も協力してほしい、といった「願い」がある。住民同士においても利害が対立する場合もある。総論賛成各論反対である。道路を広げるのはいいけど、自分の土地の用地買収には応じられない、といったことがある。昭和五十七年の町民世論調査では日常生活で行政に何かしてほしい人があると答えた人は七五・四％であるが、そのうちどこにも要望などをしてほしいという人が三五・二％である。その理由をどうせ何もしてくれないからと五一・一％の人が答えている。実は、町民世論調査の回収率自体が、郵送で返送するという方法の問題もあるだろうが、昭和五十一年が四九・五％、五十五年五五・三％、五十七年四八・四％、六十年三一・五％と低いのである。

黒崎町の町民は行政への関心が薄いのだろうか。行政を執行する側（市町村役場）と住民との関係が薄らいでいるのだろうか。町民世論調査を住民の建て前とみてすませられるかもしれない。しかし、住民との関係を強く円滑なものとし、理解と信頼を作り上げていくことは、住

民にとっても役場側にとっても、最も重要な「行政需要」ではないのだろうか。

広報・行政と住民との間

「広報」という言葉は「パブリック・リレーションズ」の訳語だといわれる。直訳は「公衆関係」である。頭文字をとって「PR」という。PRは宣伝、広告という意味にとられがちだが、元々は、多くの人と関係を結ぶということである。

住民と役場を結ぶものという意味を込めて、広報くろさきは「あなたと町を結ぶ」と表紙に書いている。しかし、前述の町民世論調査のとおり、PRほど難しいものはないのである。

PRとは次のようなものだ。

- ① 情報を流すと同時に吸い上げ受け手の反応を収集する。反対や要望があれば、可能な限り修正するし、受け手の理解が不十分ならさらによく説明する。この循環を根気よく繰り返す。
- ② 流す情報はあくまで真実であること。都合の悪い点を隠したり、ごまかしたりせず、逆にいいたいところばかり強調しないことである。
- ③ PRとは結局、送り手と受け手相互の信頼関係であり、一対一の人的結びつきがなければ成立しない。

市民と役場の間は、このPRの実践そのものでなくてはならない。具体的に黒崎町で何をしているのか。各種アンケートでは、本年度、交通安全アンケート（五月、一千人対象）、下水道の意識調査（八月、四百人）、新成人アンケート（八月、約三百人）、町民世論調査（未定、一千人）がある。

広聴・住民の声を聴く姿勢

町長自らが、ひざを交えて住民と対話する目的で、「夜の町長室」を昭和六十年四月から始めている。全課長出席で、毎月第一火曜日夕方五時から七時まで受付けている。六十二年三月までで、六十八件の事柄を扱っている。道路や排水など身近な問題が多い。始めて三年半たち、夜の町長室は町民には好評のようだ。一部の住民だけの意見を聴くのではないか、という懸念や聴くだけで実行してくれないのではないかとという声もあるが、肝心なことは、一人でも多くの声を町長が聴くという「姿勢」なのである。結果的にできないものが多いことも、まず「聴く」ことからコミュニケーションはスタートする。「話はそれから」である。

もちろん、広報でも住民の声を聴くし、地域行政懇談会など、いわゆる広聴（公聴）を黒崎町でも制度として行っている。しかし、

広聴とは、制度を充実させればよいというわけではない。いくら立派な広報紙を発行しても、住民の知りたい情報が載っていないければ読まれないように、ニーズ（需要）にこたえていかななくては、広聴の制度は形だけのものになってしまう。まず聴く、そしてこたえていく。聴くことは町長や広報広聴担当課だけでなく、町職員ならばだれにでもできる。同様に、言うことは住民ならだれでもできる。

「対話」から生まれる創造

ソクラテスは対話から哲学を生んだ。ノーベル賞受賞者の江崎玲於奈博士は「対話のないところに創造性はない」と語っている。町づくりが創造だとすれば、そこには対話が必要ならぬ。広報は行政と住民のパイプ役と言われる。果たして、今までそのパイプが十分太かったのか、町民の声は通っていたのか、町の施策を届けていたのか、自己反省をしなれば、三百号を祝うわけにいかない。そして、三百一号からの広報くろさきを、二万三千町民と役場の対話の一つの場にしたいと考へ、そうやってほしいと願う。

※参考文献／行政広報の諸問題（日本広報協会）、行政広報マニュアル（ぎょうせい）