

令和3年度第1回 横浜市広報企画審議会会議録	
日 時	令和3年11月17日（水）15時00分～17時00分
開催場所	市庁舎議事堂3階 多目的室
出席者	伊藤 有壱、片桐 朋子、佐藤 潮、佐藤 華名子、嶋田 充郎、杉本 ひろみ、塚原 泉、筒井 理、トルオン ティ トウイ チャン、林田 育美、前川 鶴子、米本 良子
欠席者	内田 元久、柴田 典子、吉富 真理
開催形態	公開（傍聴者0人）
議 題	1 会長・副会長の選任について （令和3年度の会長は伊藤有壱委員に、副会長は佐藤華名子委員に決定） 2 議題 （議題1）広報・広聴事業の取組状況について （議題2）新型コロナウイルス感染症に関する広報について
議 事	<p>◆議題1 （事務局）</p> <p>議題1「広報・広聴事業の取組状況について」説明。本日欠席の内田委員からの意見書※についてもあわせて紹介。</p> <p>※議題1に関する内田委員意見概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホやパソコンに慣れていない障害者や高齢者のため、使いやすいスマホ操作や、初心者向け教室を設けるなど、使いやすくするための方法があるとよい。</li> </ul> <p>（伊藤会長）</p> <p>事務局から説明がありました議題1「広報・広聴事業の取組状況について」について皆様からご意見、ご発言をお願いいたします。</p> <p>では、佐藤（潮）委員お願いします。</p> <p>（佐藤（潮）委員）</p> <p>神奈川県で自治会長をやっています、佐藤潮です。</p> <p>私は、地域住民から相談を受けることが多く、「広報よこはま」「暮らしのガイド」「タウンニュース」を参考に対応しています。</p> <p>機械（AIチャットボット、LINE、広報紙アプリなどの新しいツール。以下、新しいツール）について、私みたいな高齢者は使いこなせない気もしますが、非常に良いなと思っています。新しいツールを誰もが使えるようにするためのマニュアルがあればいいなと思います。</p> <p>今、自治会町内会では市民局の支援をいただきながら、新しい試みとしてパソコンやソフトの使い方の勉強をしているところです。私を含めて、高齢者は新しいものに突っ込んでいけない。突っ込んでいきたいけどベース（新しいツールを使うための基礎知識）がないということを、町内会でよく聞きます。マニュアルを</p>

使って、やさしく使い方を教えていただければ新しいツールでの情報発信や受信がやりやすくなるのかなと思っています。地域住民に使ってもらわないと意味がないと思っています。

最初に出てきました「AI チャットボット」の利用者数が下がってきているという現状があります。4月に導入されて、おそらく周知徹底されていない状況だと思います。新しいツールを導入したら広く地域住民に知らせて使ってもらおう。経費と効果について、意識しながら導入していただけたらと思います。

(伊藤会長)

どうもありがとうございます。では林田委員いかがでしょうか。

(林田委員)

都筑多文化・青少年交流プラザの林田です。

佐藤（潮）委員の発言と似たような意見です。今ご紹介いただいた3つの新しいツールは、本当に（時代の）先端に行くもので、現在の社会では必要なツールだと思います。ですので、とても良い取組をされていると痛感します。新しいツールを使いこなせる方は、おそらくどんな方法でも、ご自分で必要な情報をウェブを使って取りにいくことができる方々ではないかと思っています。

しかし、一方で取り残される人がいないだろうかという懸念もございます。おそらく、紙媒体で「広報よこはま」を発行されているところにつながると思うんですが、たとえば佐藤（潮）委員は、地域住民と対話をされる、と。つまりそこには、人が介されていて、佐藤委員の言葉で地域住民の方に情報を伝えるという役割を担ってらっしゃると思うんですね。情報を提供するとき人を介するという事は、対象がどういう人であれ大事な観点ではないかと思っています。

地域には、本当に多くの地区センターがありますが、そういった所のスタッフ、地域に根差した区民利用施設で働く方々が、今以上に地域住民に対して情報提供する。あるいは、冒頭に局長がお話しされていた中で、伝える広報ではなく、市民が知りたいことが伝わる広報に変えていかなければならないという市長の言葉を紹介されていましたが、市民が知りたいことは何なのか、誰がどう聞き取るのか、ということを見ると、そこに人がいれば、必要な情報は何かを聞き取ることができると思いました。可能かどうかは分かりませんが、そういう取組を考えるのも一案かなと思いました。あわせて市民が知りたいことが伝わる広報を、という市長のお考えを広報に携わる職員の皆様が、具体的にどのように取り組もうとされているのか、何か新たな案をお持ちであるのであればこの場で伺いたいと思います。

(伊藤会長)

どうもありがとうございました。では、片桐委員いかがでしょうか。

(片桐委員)

株式会社横浜アリーナの片桐です。

私も IT もの (新しいツールなど) をそれほど使いこなせていないのですが、新しいものがどんどん出てきて便利になっていると思います。地域の皆さんの話を聞く機会があって、情報のやりとりだけでなく自治体の取組で従来は人を介してやっていたものを LINE でできるようにしたことで、若い方たちも関心を持ってくれるようになったことを聞きました。(LINE などは) 広報に限らず、いろいろなものに活用していくと、使いこなせる方がどんどん広めてくださって、新しい人のつながりができるようになると思います。使い方を特定せず、もっとこんなことにも使えるんじゃないか、みたいな形で取組をされると分かりやすいのかなと思いました。

私もまだ使いこなせていない部分がありますが、機会があれば使いたいと思います。アプリで「広報よこはま」を見られるのは、すごく良いと思います。今まで「広報よこはま」を手にとったことがない方もいらっしゃると思いますが、横浜の情報だけでなくいろいろな情報が載っているので、早く市内全区で準備していただけるといいのではないかと思います。

(伊藤会長)

ありがとうございました。そうですね。(新しいツールの)さらなる活用について、提案しあうといのはとても良いご意見でした。では続きまして、新任委員の筒井委員ご意見いただけますでしょうか。質問でも結構です。

(筒井委員)

横浜エフエム放送株式会社の筒井です。

私たちの会社も同じような問題があります。ラジオは、若い人たちには聞いてもらえないなど。私たちが (伝えたいと) 思っている情報が、実際に伝わっているか、乖離があると思います。(私たちが情報を伝えたいと思っている層と) 同じ目線で、(情報発信を) できる方に協力してもらえると良いのではと。インフルエンサー、例えば有名な YouTuber とかお金がかかる人でなくても、地元でよく知られている人などに協力してもらって、(新しいツールは) 使いやすいとか、使いづらいとか意見をもらう。

それから、このような会議の時、皆で (新しいツールを) 操作してみて、情報にたどり着けるか、たどりつかないとか、実際に使ってみると良いのでは。会議よりも、実際に使ってみたら、もしかしたら新しい答えが見つかることもあるのかな、と思いました。

(伊藤会長)

ありがとうございます。そうですね、言い方を変えるとワークショップという形で新しい取組について親しむ機会を持つのもいいですね。では、チャン委員いか

がですか。

(チャン委員)

外国籍県民相談員で、ベトナム語担当のチャンです。私は FM ヨコハマが大好きで毎朝聞いています。「広報よこはま」は外国人の相談の中で活用させていただいています。

今回、議事資料1の16ページ、「カタログポケット」の9言語の自動翻訳機能、言語数を増やしていただいて本当にありがとうございます。読み上げが可能というのは感心しております。このアプリを実際に使ってみようとしたのですが、うまく開けないんです。私がパソコンや携帯が苦手だからできないのかもしれませんが、がんばって使えるようにしたいと思います。私のように携帯が苦手な人が、どうやって活用できるのかが今後の課題かなと思います。ぜひたくさんの人に活用してもらいたいです。私は、(相談を受けるとき)紙媒体の「広報よこはま」を机の上に置いて、相談があったらすぐ見て対応できるようにしていますが、必要な情報を探すのに時間がかかります。紙媒体も大事ですが、相談に来る皆さんにアプリの使い方を説明して、それぞれ自分の携帯で、使えるようになったらいいなと思います。

(伊藤会長)

ご意見どうもありがとうございます。ユーザーとの窓口になるという、たいへん重要なお仕事ですね。よろしく願いいたします。続きまして新任委員、前川委員ご意見かご質問をいただけますでしょうか。

(前川委員)

社会福祉協議会の前川です。私は、これまで50年近くボランティアに関わっています。そういった目線から発言させていただきます。

まず、議題資料をいただいたときに「AIチャットボット」の言葉すらわからなくて、区役所の方に聞いたところ、市ウェブサイトトップページに出てくるボタン(「AIチャットボットに質問」というバナー)を押して、聞きたいことを書いたら答えが返ってくる、という話を聞いて、そういうものが世の中にあるんだと知りました。

デジタル庁ができて、これからはこういうものを利用する世の中になっていくのかなと思うんですけど、世の中には高齢者、障害者などいろいろな人がいて、市長が市民に伝わる広報を作るようにと考えているというお話を聞いて、ありがたいなあと思いました。あと10年経ったら、皆さんがスマホを使って生活できるようになっているかなと。昔は10年ひと昔と言いましたけれども今はもう2~3年でひと昔になってしまい、私は遅れを取っている年齢ですので、あと10年位は、高齢者にとっても理解できる紙の広報を残していただきたいと思います。地域で(新しいツールなど)使い方の勉強会などしていますが、高齢者が多くて皆なか

なか理解できない。聞いたときはそういうもんかな、と思うんですけど家に帰るとすっかり忘れてることが多いです。

紙の広報紙を残すことと、紙面の文字を大きくして欲しい。字が細かい（小さい）と読む気がしないので、高齢者の意見も取り入れていただきたいと思いますので、よろしくをお願いします。

（伊藤会長）

どうもありがとうございました。では次、杉本委員お願いいたします。

（杉本委員）

ほどがや国際交流ラウンジの杉本です。さきほど局長のお話にあった、「伝わる広報」という言葉が心に残りました。私の立場だと、外国人や外国につながる方にどうやって情報を伝えるかということいろいろ思いをはせます。

3つの新たなツールについて紹介していただきましたが、外国人の方はLINEの利用率は非常に高いので、ワクチン情報等、読める、読めないはあるとは思いますが、情報をLINEに流していただくのは良いのではないかと思います。私もアナログ人間で高齢者なので「広報よこはま」はとても好きなんですけれど、年齢、ターゲットによっていろいろな媒体を使って読んでもらえるように、それぞれの年代の人たちが欲しい情報をタイムリーに発信するというのがすごく大事なんじゃないかと思います。

ウェブで調べていたら、スマートニュースというアプリは、男性30代から50代の利用者が多く、LINEの利用者は女性が多い。もう少し下の世代もLINEを使っている。紙媒体は高齢者になりますけれど、それぞれの特性を生かした使い方、同じ情報でもいろいろな媒体を使って発信するのは良いのではないかと思います。

「カタログポケット」について、電車に乗っていても「広報よこはま」を読めるので良いなと思ったのですが、英語のサイトを選んだら、ポップアップでダブルクリックすると出るので時間がかかってどこをクリックしていいのか、いろんなところをクリックして出てこないということがあったので、操作がしやすいようにアプリ会社と改善して行ってほしいと思います。操作がしやすいというのは、一番大事だと思います。

それとカタログポケットの利用者数が少ないということですが、今、「広報よこはま」区版では西区しか利用されていないのですよね。せっかくやるのであれば、外国人は横浜市18区、全区にいらっしゃるので、全区同時に実施してPRをされると浸透すると思うんです。西区だけだと利用者が限られてしまい、もったいないと思いました。

「カタログポケット」の良いところは、他の（他都市の広報紙など）情報も見ることができて、いろいろな比較もできる場所だと思いますが、良いものを導入しても、使ってもらわなければダメなので、上手にPRしていただけると広まっ

ていくのかな、とっております。

(伊藤会長)

ありがとうございます。今、カタログポケットは西区版のみというところについていかがでしょうか。

(佐藤課長)

貴重なご意見ありがとうございます。カタログポケットは、今のところ、「広報よこはま」市版と西区版とのみとなっています。西区は、昨年度から区の独自予算で利用開始しています。市版は今年度5月から始めております。できれば全区で展開したいと思っておりますが、いくつか課題があります。1つは予算で、アプリの使用料が年間約50万円くらいかかること。もう一つは、カタログポケットで閲覧できるようにするための作業(テキストをカタログポケット用に流し込む)が新たに発生し、半日～1日位の作業時間がかかることです。

ただ、できれば徐々にでも全区に広げていきたいと思っております。皆さんからもご意見、応援いただきましたので、導入に向けて前向きに頑張りたいと思っております。ありがとうございます。

(伊藤会長)

回答ありがとうございます。では、塚原委員いかがでしょうか。

(塚原委員)

神奈川区地域子育て支援拠点かなーちえの塚原です。地域子育て支援拠点は、毎日約60組の親子が利用しています。利用者の年代は30代～40代で、新しいツールを使っている人が多い世代です。利用者には「横浜市のLINE公式アカウント」(以下、市公式LINE)の使用状況を聞いてみたのですが、約半数が毎日使用しているとのことでした。使用していない方の理由は、「市公式LINEの存在を知らなかった」というものが多かったです。

「広報よこはま」について、アプリ(カタログポケット)で見ることができるようになったらアプリをインストールするか、についても聞いてみました。「紙媒体があるなら、アプリを入れてまで全部は読まない」というのが、30代～40代の声でした。自分が知りたい情報は、自分で検索する、スマホを使いこなしている年代なんだと感じました。市公式LINEの登録をしている人からは、「ワクチン情報やコロナの感染状況など、知りたいことが図や写真など分かりやすい説明があり良かった」という声いただきました。中には、「毎日市公式LINEで届くお知らせの情報量が多くて大変だ」「(情報が頻繁に届くので)新着メッセージ通知機能をOFFにしておいて、自分で見たいときに見ている」という意見もありました。

「(何の情報が一目で分かるように)子育て情報だったら、子どもの写真を入れるなど、パッと見てわかる工夫をしてもらえると良い」という声も届いております。

それから、市公式 LINE があることを知らなかったという声も多く、自分自身、反省したんですね。毎日来ているところ（地域子育て支援拠点かなーちえ）で自分が広報をしてないんだなって。先ほど林委員もおっしゃっていましたが、地区センターや区民利用施設のスタッフが伝え手として、30分ぐらいで、新しいツールの使い方などを伝えられる案内を作っただけであれば、私たちも積極的に伝え手になり得るんだな、ということを感じます。

シニア世代にとっては良いものだとわかっていても使い勝手が良くないという声がある中で、市民活動として、シニア世代もスマホを使いこなせるように、市民と商店街と学生が協働して、高齢の方向けの（スマホの使い方）教室を開くといった活動はあちこちで行われています。人と人との交流を促す、ムーブメントにもなりますので、協力して進めていきたいなと思いました。

（伊藤委員）

ありがとうございます。サービスは使う人があってのことですね。では、新任委員の米本委員、ご意見いただけますか。

（米本委員）

株式会社神奈川新聞社論説委員の米本です。私は、市公式 LINE の利用者が多い世代、40代女性です。

私の周りで、コロナ禍になってから市公式 LINE の登録した人が結構いました。9月に、楽天（楽天グループ株式会社）が市民向けにワクチン接種を実施するという報道があり、予約は翌日から開始するという発表がありましたが、市公式 LINE の登録をしている人にはすぐに情報が入って、競争率は高かったようですが、予約ができました。

一方、高齢者は情報競争に巻き込まれたところがありました。私は、父のワクチン接種の予約を（父の代わりに）取りましたが、会社の人々も親の予約を代わりに取って、大規模接種会場となっていたハンマーヘッドに連れていくなどしました。（ワクチン接種の情報を）かかりつけの病院で知ったという話もありました。ワクチンについては、情報収集能力とあわせて、（ワクチン接種の情報を）教えてくれる人が近くにいるか、ネット予約を代わりにやってくれる人がいるか、人間関係のつながりの有無とか、いろいろ持ち得てない人には、ワクチンを打てないというだけではなくて、辛い部分も多々あったのではないかと思います。

新たなツールが出てきて、速報性があるのはありがたく、使いこなせる人にとってはとても良いことだと思います。ただ、（新しいツールでの情報発信に）対応できない人たちがいるということを念頭に、そういう人たちが悲しい思いをしないように、（新しいツールを使った）予約枠と、それ以外の方法で予約をする人の分の予約枠を分けるなど、工夫をしながらやっていただくと良いのではと思いました。

さきほど高齢者向けのスマホ講座の話がありましたが、私の親を見ていると、一

度 LINE に登録すれば、後は届いた通知を見ることはできる気がするんですね。「こうやって使うと便利だよ」とか「こんな情報が届くよ」など、一度どこかで人が教えてくれる機会があると、少しは高齢者にも情報が届くのではないかと思います。私もスマホを活用していますが、いろいろなサイトを見て、例えばオンラインストアなんかですと、役に立ったとか気になったというコメントや情報がランキングで載っています。同じように、市ウェブサイトなどでも、今注目を集めている情報がすぐわかるような仕組みがあると、市のイベントやコロナ情報が一目でわかって良いのではないかと思います。

また、以前ごみの分別についての AI チャットボットで、横浜市はウイットに富んだチャットをやっていておもしろかったです。コロナのような深刻なものについては遊び心は難しいと思うんですけども、ごみの分別や若者にも知ってもらいたい情報は、おもしろい要素を加えたら、ツイッターとか SNS ですぐ広まることもありますので、拡散されるような話題性のあるものを混ぜて工夫すれば、新しいツールの利用者が増えるのではないかなと思いました。

(伊藤会長)

ありがとうございます。では嶋田委員よろしいでしょうか。

(嶋田委員)

株式会社テレビ神奈川の嶋田です。

私自身は比較的新しいガジェット（スマートフォン、パソコン、タブレットなど）が大好きで利用しています。高齢者がスマホなど使えるようになると、高齢者こそ、いろいろな情報を知ることができて楽になるのではと思っていますが、その一方で、その考えが伝わるかという伝わらない部分もあるかと。

一般の企業の広報と違い、自治体の広報は、スマホなどを利用していない人にも、必要な情報を伝える、あるいは「困ったときはここに問い合わせる」などまず入口があることを伝えることが重要だと考えています。横浜市は約 377 万人超の人口を抱えているので、小さな自治体ができることでも横浜市ではなかなか難しいこともあると思います。

市公式 LINE は、私も登録していて、必要な情報を自分で選択して取っています。今はコロナの情報発信が多い。私は、既にワクチン接種が完了して、自分にとって必要な情報が毎日来るというわけではないです。今はコロナ禍で特殊な状況ではありますが、市公式 LINE だけに頼りすぎるのはどうかと思う。市公式 LINE は、一つの有効なツールであるけれども、そこだけに注力するものではないのかなと思っています。

皆さんからお話がありましたが、自治体の広報、特に横浜市は人口も多く、いろいろな立場の人もしゃるので、当面は地道な広報が大事だと思います。さきほどもありましたが、「市はこういうことに取り組んでいるんだね」とか「新しい市長がこんなこと言っているんですね。こんな課題があるんだね」とか大まか



にでも市民に伝える、伝わることが重要だと。困ったときには市民の側からアクセスできる、踏み出しやすい環境を整えることが自治体の広報だろうと思います。また、LINE など新しいツールに頼りすぎずに、映像データ、音声データなどを利用している市民にも伝わるよう、伝え方を工夫する必要があると思います。

(伊藤会長)

ありがとうございました。そうですね。今回は新しいツールを活用した広報について議論していますが、これまで利用していたツールも併せて活用していく、そういう考え方もあるかと思います。

皆さんのご意見をいただき、とても充実した議論になりました。では、続いて、議題 2 について事務局から説明をお願いいたします。

#### ◆議題 2

(事務局)

議題 2「新型コロナウイルス感染症に関する広報の取組について」説明。本日欠席の内田委員からの意見書についてもあわせて紹介。

※議題 2 に関する内田委員意見概要

- ・市が発行している「ワクチン News」に、接種予約などの問い合わせ先として電話番号のみが掲載されていたが、電話が使えない聴覚障害者のためのファックス番号が掲載されないことがあったのは残念（現在はファックス番号も掲載）。コロナだけでなく、災害に関する情報も、障害者などの対応をしっかりと確認してほしい。
- ・市長のメッセージ動画に手話通訳や字幕がついているのは、聴覚障害者にとってわかりやすいため、今後も続けてほしい。

(伊藤会長)

ありがとうございました。

では、委員の皆さまがコロナに関する情報を、何から得ていたか、またあると良い情報発信方法についてご意見のある方がいらっしゃいましたら、挙手をお願いいたします。

では林田委員よろしいでしょうか。

(林田委員)

情報源ですが、私は主に市のウェブサイトです。一番知りたかった情報は、やはりワクチン接種についてです。私自身は横浜市民ではありませんが、職場（都筑多文化・青少年交流プラザ）は横浜市です。

ワクチン接種に関しては、自治体によって対応が早い所、遅い所があり、それがよく話題になっていたかと思います。横浜市は人口が多いので、それが（ワクチン接種開始が遅れた）理由だったのかは分かりませんが、私が住んでいる自治体

の対応は、かなり早かったです。

施設の利用者からは、ワクチン接種の予約がなかなか取れず、「何度も電話をかけなければいけない」「ネット予約システムは使えない。サイトを開いてみたが、予約までたどり着けない」「(予約の) 手助けしてもらえる家族が近くにいない」などの声を聞きました。地区センターなどの区民利用施設で予約の代行をして良いか、公平公正に反するのか、など都筑区で話題に上がったこともあります。情報収集できる人は、早めに予約が取れて、そうでない人は取り残されてしまったり、ということも起きていました。また病院によっては、接種対象者（例えば基礎疾患の有無など）の線引きが曖昧になっていたり、本当にワクチンに関しては、いろいろな課題が発生していたのではないかと思います。今、ようやく乗り切ったのではないかと思います。公共施設で働く者として、どんなふうに区民と接するべきか、公平に対応するにはどうしたらよいか、など悩む場面があったということをご紹介しておきたいと思います。

(伊藤会長)

ありがとうございました。塚原委員いかがでしょうか。

(塚原委員)

私も市のウェブサイトや市公式 LINE から情報を得ていました。施設の利用者も、市公式 LINE から情報を得ている人が多かったです。地域のたまり場やカフェなどで高齢の方と接する機会が多くありまして、「ワクチンの接種状況はどうですか」とお聞きすると、「一日中電話をかけ続けて、ようやく繋がった」「ネットでは申し込むことができなかった」という声が届きました。林田委員がおっしゃっていたとおりの状況でした。他の自治体で（ワクチン接種の）スタートダッシュがよかった事例があれば、ぜひ伺いたいです。

(伊藤会長)

ありがとうございました。では、今回副会長の佐藤（華）委員お願いいたします。

(佐藤（華） 副会長)

企業メセナ協議会の佐藤です。市公式 LINE を登録しているのですが、情報がいろいろ届くので、LINE ユーザーとしては安心感があります。私も横浜市民ではありません。私が住んでいる所では、ナイト接種を夜 12 時までやっています。働き盛りの 30 代～40 代は、接種のあと副反応が出たら大変なので、休前日の金曜日、ナイトフライデーに接種できる会場が開設されたのは、とてもよい取組だと思いました。若い人、働き盛りの人は仕事が休めない状況だったので、若い世代がワクチン接種をしやすい環境を整えていくことも必要かなと思いました。

(伊藤会長)

どうもありがとうございます。では、前川委員、よろしくお願いいたします。

(前川委員)

ワクチン接種が始まってから、日本は接種の進捗が遅いとよく言われていましたが、今日のニュースで日本の接種率が世界で1番だと報道されていて、さすが日本だと思いました。

私は、5月の予約開始と同時に申し込みをしましたが、開始当日は電話回線がパンクして、2、3日後に予約が取れました。高齢者は、なかなか自分で申し込みができなくて、一人で不安な人に対して、地域でお手伝いできたらいいなと今回つくづく思いました。コロナという感染症は、まだ分からないことも多いし、結局、「3密を避ける。マスクを着用する。手洗いをする」といったことしかアドバイスができず、怖がっている人も多くいました。

今日は、テレビを見ながら（感染状況が落ち着いてきて）良かったなと思いました。少し落ち着いてきたところで、地域の高齢者とのつどい（交流会）を再開しました。地域の人たちのために、コロナに負けず活動していこうと思っています。最後に、事務局に質問があります。昨日、横浜市との会合がありまして「ワクチンplusキャンペーン～一步を踏み出すあなたを応援します～」(以下、ワクチンplus)というちらしを、区役所の人が見せてくれました。これは、地域の高齢者とか住民に回覧みたいな形で伝わっているのでしょうか？ または、ちらしを欲しい人はどうぞ、ということくらいで全世帯への周知はしていないのでしょうか。

(事務局)

ワクチンplusは、特に若い世代にワクチンを打っていただくことを検討してもらおうというキャンペーンです。これからワクチン1回目を打つ方は抽選でプレゼントが当たりますよ、というものです。

(前川委員)

ワクチンplusキャンペーンは、若い人向けですか？

(事務局)

年齢制限はないのですが、主に若い人のほうが接種率が低いという現状があります。ワクチンplusには、これから(10月27日～12月31日までの間に1回目の接種を)受ける人に抽選でプレゼントを差し上げますというものと、すでにワクチン接種を受けた人が、協力企業やお店で接種券を見せると、サービスが受けられるというものがあります。

(前川委員)

これから1回目を接種する人、すでに接種した人にもプレゼントとかサービスが

あるということで、みんな楽しく話しています。

(事務局)

ワクチン plus 周知のために、ちらしを区役所等に置いてあります。特に回覧はしてないと思います。

(伊藤会長)

ありがとうございます。では、杉本委員よろしく申し上げます。

(杉本委員)

参考にさせていただいたのは「タウンニュース」、「広報よこはま」の特別号、それから市ウェブサイト、市公式 LINE です。やはり情報が的確に伝わっていたのかどうかは難しく、私自身の反省点なのですが私がワクチンを打てたのは8月なんですね。3時間ぐらい電話かけたのですが腕が痛くて断念しました。予約開始の案内の配信は月曜日でしたよね。それを仕事が終わった頃見るとネットの予約が終わっていて、残念だったということもありました。

後から気づいたんですが、横浜市って高齢者の人口が日本一多いんですよ。(ウェブから予約が困難な高齢者への配慮について) ご意見がでていましたが、今回の経験を、次回に活かしていただきたいなと思います。

それから、外国人向けの多言語対応としては、ウェブサイトやコールセンターがありました。日本語ができる人でも、自分で横浜市のサイトから予約を取るのには難しいのではと思いました。どのように改善していったらよいか、私もアイデアがないのですが、まずは現時点の情報と何か月先にこういうことができるという先の見通しを発信していただけると、市民にとっては「見える化」になりますよね。それができていると、皆さん安心して、「(状況は) 分かった。では私たちも協力しましょう。こういうことは実践したいよね」となるような気がしております。

3 回目のワクチン接種が迫ってきているようですが、スムーズに接種できればいいなと思います。

(伊藤会長)

ありがとうございました。確かに、少し先の見通しが分かると、予定が立てやすくていいですね。では、佐藤(潮)委員よろしいでしょうか。

(佐藤(潮)委員)

まず横浜市の「広報よこはま」を活用しました。この「広報よこはま」でほとんどの情報を得たという話をよく聞きました。特によかったのは、「広報よこはま特別号」や「タウンニュース」の新聞折り込みなど、今までなかったことをやったということ。地域の住民、特に高齢者にとって一つのよりどころだったなと思い

ます。新聞を購読していない人は、「タウンニュース」を見ることができませんが、そういう人には、神奈川区では掲示板に貼ったものを見てもらいました。その他の情報源としては、区連会で情報を得て、それを地区の連合町内会、連合町内会から各自治会町内会へと伝えて、それから回覧板で地域住民に知らせた。いわゆる、紙媒体をフル活用したんですね。高齢者は機械を使うのが難しい。私も大好きな紙媒体が大活躍した。

それからワクチン予約について、スマホを使って二次元コードを読み取って、そこからウェブに入ると比較的予約が取れた、という話を聞いた。それを（スマホを使って予約を取ることを）回覧板に書いて知らせた。ただ、横浜市は、ワクチン接種の予約はスタートから失敗したんじゃないかと思う。この次は必ず成功させてくれると思います。

（伊藤会長）

では、米本委員お願いいたします。

（米本委員）

横浜市のウェブサイトを見せていただきました。自分と家族のワクチンの予約をしましたが、サイトに掲載されていた接種可能な医療機関に電話しても、「かかりつけでないとダメ、診察券を持っていないとダメ」と言われ、ほとんど受け付けていただけなかったのが現状です。なので、3回目があるようでしたら、かかりつけだけなのか、かかりつけではない人も予約、申し込めるのか。高齢者や小さいお子さんで、かかりつけ医がある方はいいのですが、うちは小中学生の子どもがいるんですが、特にかかりつけ医がない家庭なので、区内中の小児科に全部電話しました。また、家族で一人発熱した者もおりまして、発熱コールセンターに電話したんですが、なかなかつながらず、何度も電話してやっとつながったということがありました。こういったことは、システムの改修などで解決するものなのか、広報で改善できるものがあれば、「今この病院の予約が取りやすいです」とかそういう形で情報提供していただければありがたいと思います。

現状、自分の周りにもワクチンを希望する人は接種したけど、接種するつもりがない方もいます。副反応が嫌だとか、副反応で寝込んでいる時間がないという人もいます。そういう人たちがワクチンを打てば、どれくらい効果があるかなど、納得してもらえるような情報提供をして、未接種の方へワクチン接種を呼びかけていただけると良いと思います。

（伊藤会長）

ありがとうございました。片桐委員、よろしく願いいたします。

（片桐委員）

私は横浜市民ではないので、横浜市の情報を活用する機会はなかったんですが、

私が住んでいる市では、人口が少ないというものがあって感染者数はその日の夕方速報が出ました。私も高齢の母がいて、母は自分でワクチン接種の予約ができないので、私が代わりに予約をしました。最初はなかなか繋がらず、システム障害の表示が出ていたので、時間をおいて再度やってみたところ、すぐ予約できました。状況が把握できると、安心できるのかなと思いました。

業務に関しては、私共は大規模イベントホールですので、さまざまな制限がある中で事業の継続をしてきましたが、国や県の対策会議を拝見しながら、実際に施設としてどうすべきか、市の所管の局の皆様と相談しながら対策をしてきました。また、今のご紹介の中で、若い方向けに情報発信をというお話がありまして、私共の施設には（議事資料2の）8 ページにあるような縦長のサイネージがございますので、もし何かあればサイネージを使って情報を発信できると思います。学生さんは学校に行けないまま卒業されたり、文化活動されている方もいろいろな制限されていましたが、今は徐々に復活していますから、「未来を取り戻そう」という言葉は心にささる言葉だと思います。もしご協力できることがありましたらお知らせいただければと思います。

（伊藤会長）

ありがとうございます。では嶋田委員お願いします。

（嶋田委員）

私は、妻が医療従事者ということもあって、職域接種でワクチン接種をしました。私の個人的な考えなんですけど、横浜市のワクチン接種について、我々報道機関が報道してきたんですが、横浜市は規模が大きいので、全国的に見ても一番難しい自治体だったんだろうと思います。フレームが決まればすぐに動き出せて、今はそれができていると思います。

コロナに関しては特殊な広報なのかなと感じます。全員が当事者になるもので、しかもアクションを起こしてもらわなければいけない、という特殊なものだったんだろうと思います。しかもワクチンの施策フレームが決まらないうちから広報もうまくいかない。情報発信のスピードが求められて、今日決まったものをすぐ伝えないといけない。普通は、広報であればどういう伝え方をしてどういう媒体で、という戦略を立てるのですが。

速報性ということを考えると、どうしても今の SNS のツールを使わざるを得ない。それが届かない人には丁寧に違う方策をとって伝えていくしかないんだろうと思います。これから3回目接種とか、ある程度計画が立てられるものに関しては、違う広報戦略、伝え方もあるかと思います。

（伊藤会長）

どうもありがとうございました。では筒井委員お願いいたします。

(筒井委員)

私が情報を得ていたのは、ラジオよりもネット記事や市公式 LINE だったと思います。行政のウェブサイトは、うち（横浜エフエム放送株式会社）のウェブサイトもそうですが、イメージがごちゃごちゃしていて、情報を探すのは億劫になってしまう。改修するにもお金がかかりますが、取り組まなければならないこと。ユーザーインターフェースは大切だと感じました。

ラジオは SNS と親和性があると思いますので、ラジオも横浜市の情報を広めるための助けになると思いますし、これが公共の電波の仕事なのではと感じました。

(伊藤会長)

どうもありがとうございました。では最後になりましたがチャン委員お願いいたします。

(チャン委員)

ワクチン接種の予約はとても大変でした。私は、相談員の他に、医療通訳もしているので、早めに接種を受けられました。

外国人の相談窓口は、ワクチンのことでとても混雑しました。まず外国人に、ワクチンの意味から、接種券のこと、副反応のことを説明して。予約が始まると、ネットがつかないし、コールセンターに電話したが、多言語対応するということがあったけど対応してもらえなかった、という相談がありました。帰国予定だった人がコロナの影響で飛行機が飛ばず、住民票がない状態で日本にとどまっているということもありました。そういう人たちから、住民票がなくて接種していないが、どうしたらいいか、という相談もきて、ネットで調べて情報提供したりしています。それから、ワクチン接種パスポートを申請したいという相談もあります。そのほかたくさん外国人の相談が寄せられています。

(伊藤会長)

どうもありがとうございました。私が感じたのは、今、ドイツ、ロシア、イギリス等で感染者が1日何万人単位で急上昇しています。私も毎年出張に行っていた中央ヨーロッパで、感染者が増加しています。死者は少ないんですが、全く終わっていないという状態で。

今、まだ12歳以下の子どもの接種が途中です。横浜市には、今後の広報をすすめていただきたいと思います。

多くの発言をいただきありがとうございました。最後に、本日の議題以外で、広報・広聴について、質問などございますか。特にないようですので、これを持ちまして令和3年度第一回横浜市広報企画審議会を閉会いたします。ありがとうございました。

	(事務局) 事務局からの連絡事項
資 料	(1) 広報・広聴事業の取組状況について (2) 新型コロナウイルス感染症に関する広報