

## 自治体広報における高齢者向けの広報戦略 ―地域公共交通導入を例に―

山形県鶴岡市の長沼・八栄島地区では 地域課題の一つとして「交通不便」があげられるようになり、地域公共交通が導入された。しかし 継続的に運行するには住民の利用が必要不可欠である。そこで地方自治体の広報戦略に目を向け、利用促進のための取り組みやその成果を調査した。加えて Twitter や Facebook などソーシャルメディアの普及を受け、地方自治体においても住民のための情報発信手段や観光客の増加を目的とした広報の媒体としてソーシャルメディアが導入されてきているが地域公共交通調査を通して情報・通信技術の利用に困難を抱える高齢者は多いと感じた。そこで 情報へのアクセスが困難な高齢者に情報提供を行う際にはどのような方法が最適か明らかした。

第1章では、行政広報の歴史や自治体広報の基礎を明らかにした。自治体広報の目的は、自治体・団体等の活動を可視化することで、ステークホルダーの地域への参加を促すこと、地方自治に関わる複数の主体の協働を実現することであり、自治体は目的を実現させるために目的に応じた広報活動を行う必要がある。また、戦略的広報は情報を受け取った相手に、「何をしてほしいのか」「どうなってほしいのか」という明確な目標を持って行う広報活動である。

第2章では、鶴岡市における広報活動の取り組みについて明らかにした。鶴岡市では広報誌、公式ホームページ、SNS、プレスリリース、新聞広告の媒体を利用し情報を発信しており、広聴活動として市長と語る会、市長との対話集会が行われている。SNS の活用を開始したのは最近であり、活用しきれておらず SNS の活性化が今後の課題である。加え、緊急事態発生時から早急に SNS で情報を発信できる体制を強化していく必要がある。また、高齢者向けにユニバーサルデザインフォントの使用や、広報誌の中の高齢者向けのページの文字を大きくする取り組みが行われており、以上のことから、情報を伝えるターゲットの設定を工夫し、ターゲットを意識した情報発信を行うことが求められる。鶴岡市広報担当へのヒアリング調査、鶴岡市長沼地区・八栄島地区で行われた地域公共交通調査の結果と高齢者の SNS 利用率から SNS を広報活動の中心とすると高齢者向けの情報伝達は不十分となり、広報誌の配布方法として活用されている町内会・自治会での配布による情報伝達が確実に情報を伝達することができるかと推測できる。

加えて自治会・町内会 配布 を行うことで、本来の役割に加えて共助の関係も構築される。市民の安全 確保 や防犯・防災などは自然と地域が担うこととなり、地域でのコミュニケーションや一人暮らしの安否確認の役割も果たせると推測できる。