

第3回シティプロモーション推進懇談会 会議録

日 時 令和6年(2024年)10月1日(火)
午前10時～12時

場 所 八王子市役所 議会棟第6委員会室

出席者

(座長)

合同会社 MACARON 代表 谷 浩明(たに ひろあき)

(委員)

公募市民 新井 京子(あらい きょうこ)

公募市民 本目 友理(ほんめ ゆり)

公益社団法人八王子観光コンベンション協会 MICE 推進課主任
湯村 亜衣子(ゆむら あいこ)

特定非営利活動法人八王子市民活動協議会 八王子市市民活動
支援センター副センター長 濱野 悦博(はまの えつひろ)

八王子市町会自治会連合会 事務局次長 西田 隆(にしだ た
かし)

八王子市商店会連合会副会長 加藤 一詞(かとう かずのり)

大学コンソーシアム八王子(学生) 八王子学生委員会委員・工
学院大学情報学部コンピュータ科学科3年 古賀 大幹(こが だ
いき)

日本大学 経済学部 教授 大森 寛文(おおもり ひろふみ)

欠席者 一般社団法人 八王子青年会議所 畠山 貴葉(はたけやま たかは)

事務局 今川市長公室長
司会ー古関広報プロモーション課長
前田・丸山・中本・藤原・片山

配布資料 シティプロモーション推進懇談会資料

■ 司会挨拶（前田補佐）

挨拶および資料確認、撮影について

■ 委員自己紹介・アイスブレイク

■ 欠席者案内

■ 事務局紹介

■ 八王子市のシティプロモーションについての説明

広報プロモーション課 中本主任より

■ 質問１「重点プロモーション事業では、どんな事業を選んでほしいですか？理由も含めてお答えください」

（谷座長）

まずは、お手元に配った追加資料を見ていただきたい。今回策定しようとしている基本戦略の位置付けだが、これに基づき全職員がプロモーションを進めていくという。重点プロモーション事業とは年間でいくつかに重点的に押す事業を決めて、戦略的にプロモーションしていく。お配りした資料は、市の重点的に実施したいメニューである。この中で実際にやってほしい、必要だというもの、それ以外でも構わないので理由を含めて考えていただきたい。実際に項目が難しいので、簡単に施策の説明をお願いしたい。

（中本主任）

配布資料に基づいて説明

（谷先生）

時間を少しとるので、考えていただきたい。

（大森委員）

提示された施策の粒度が大きい。市としてのおすすめはあるか。

（今川部長）

市の最上位計画である未来デザイン 2040 では、重点テーマをこれからの 8 年間の計画で設定している。「未来への主役づくり」「未来へのつながりづくり」「未

来に続く都市づくり」という区分があり、全世代が幸せに暮らせるまちづくりをしていきたいというのが市長の思い。人づくりで言うと、給食の無償化は今年の10月から開始する。保育所の配置基準には中核市権限を使って実施したもの。空調機設置は来年度で完了する予定。これ以外にも事業はたくさんある。企業立地を税収確保の点で進めていきたいというのが市長の強い思い。公共施設老朽化は50%を超えているため本市でも重要な課題である。市民の皆様に御理解いただくためにプロモーションは必要。公共交通は市域が広いため、重要であるが、市バスが廃線されているものもある。市民から増便を望む声があるが、民間バス会社にとっては死活問題であるので減便せざるを得ない。市としては増便をお願いしたいと交渉はしている。

暮らしづくりの「医療体制の充実」は一部取り組んでいる。災害ファーマシーの関係で、薬不足への対応として使用期限が迫っている薬を災害時に配布できる体制整備を進めている。集中豪雨等災害対応では、避難所機能の充実、防災倉庫の整備等を考えている。市民目線で発信した方がいい事業があれば御意見をいただきたい。

(谷座長)

一部取り組んでいる事業もあるが、自分の生活に近いものとして考えてほしい。考える時間を一定程度取りたいと思う。

(本目委員)

(事業は)何でもいいが軸があって話が通っていればわかりやすい。朝犬をよく見るため調べてみたところ、多摩地区において八王子市が犬の登録が一番。犬つながりでプロモーションできれば面白いのではないかな。犬だったら個人情報ではないので、写真の提供はしやすい。市政資料室にいけば、お散歩マップは5種類以上あるが、それでつながるストーリーがあればなおいい。散歩のときのトイレ問題が懸念されるが、町田クランベリーパークでは犬用の飲み物やトイレがあるし、他の市でも大学生と共創した犬のトイレに係る取組をやっている。民間の商業施設と連携して、関連人口を増やすためのアピールはどうか。「犬のまち」にしたいわけではなく、例えば「災害に強いまち」だったら地下通路をシェルターとしての活用や、自治会の避難訓練で宿泊を取り入れるなど考えられる。一つキャッチなテーマがあり、横軸のストーリーがある事業があればいいかと思った。

(谷座長)

面白いアイデアだと思った。皆さんも意見変わるのでは。

(新井委員)

このテーマでは、子育てしているので子育て支援を選ぶ。この10年間で犬の増加に反比例して、赤ちゃんを連れてくる親を見なくなった。ベビーカーを押した母親同士が話している姿を全然見なくなった。最初の半年や1年は家にこもって孤独でいるのかと想像する。配布資料には学童の事業もあるが、それ以前の子どもを育てている母親への支援が大切であると思う。歩いていける小さなコミュニティがいい。住んでいる場所からは多摩市が近いが、コンパクトにまとまっており、公園や児童館に行きやすい。

子どもには居場所が必要だと思う。特に家に保護者がいないのであれば。学童から出た場合は、習い事に通わせる。送迎バスはよく走っているし、習い事は送迎がないと難しい。居場所がないからお金で解決という保護者が増えているように思える。狭いエリアでフォローしてあげられるような支援があるといい。

(谷座長)

居場所づくりだが、子育て支援以外にも公共施設の再編にもかかわってくる。公共施設の再編で居場所の機能を入れてあげる。2つのテーマにかかってくる。その機能の発信も重要ということか。

(新井委員)

子どもに限定する必要はなくて、多世代が気軽に行ける居場所がほしい。実際にそんな場所もあると思うが、雨が降って公園いけない時や、暑い時など日常的に行ける場所がいい。市民センターもあるが、居場所とは少し違う。

(谷座長)

心理的なハードルがあるのか。

(新井委員)

ハードルを下げる意味で、民間施設を入れてもいいのではないか。

(谷座長)

スターバックス等施設があれば行きやすいかもしれない。「THE 市がやっている」施設はどこでもあるが、そこがハードルだと思う。

(新井委員)

こんなこともできるという意外性があるといい。

(谷座長)

市がやっていない「意外性」。そうじゃない市民も気軽に行けるが、市民は THE 公共施設にハードルを感じている。

(新井委員)

団体名で予約するが、個人として気軽に予約出来るといい。

(今川部長)

公共施設は予約が必要だが、自由に集まって自由に使える場所がほしいという声は多いと思う。

(谷座長)

場所が知られていないのかもしれない。続いて古賀さん。

(古賀委員)

大学生という視点で考えてみると、駅からバスに乗り大学に行くので、地域に参加することがない。意見を聞いていると、大学生も遊べる場所があると地域が盛り上がるのかもしれない。あるかもしれないが PR が足りていないか、施設がないのかわからない。

(谷座長)

例えばどんなところがいいか。

(古賀委員)

一緒にスポーツできる体育館等。

(谷座長)

あるかもしれないが、実際に使うかどうか。居場所にはカラオケがあるので民間施設で事足りているのかもしれない。大学生という属性がどういった居場所を求めているのか。話したいのか、そこにいたいのか。

(古賀委員)

目的もなく集まれるように、開放されている公共施設があるといいのかもしれない。

(谷座長)

公共施設はみんなのものだから大切に使うのが大前提。自由にしすぎるとルールが厳格化するため、使う側のリテラシーも必要。施設の見せ方の問題かもしれない。施設のイメージをわかってもらうために、情報発信も重要。加藤さんいかがでしょう。

（加藤委員）

学校給食の無償化は最初メールで伝えたが、少子化が加速しており、子育て環境の整備が重要であると思っている。学校給食無償化にしても東京都から 6/9 補助が出ていて、市から 2 億円の支出がある。学童保育員の配置などあるが、マンション増加に伴い市内では学童が増えており、サービスを受けられないのでは。マンションには高齢者も引っ越してくるが、数十年後には空洞化してゴーストタウンになる懸念もある。少子化への歯止めとして、街中への子育て環境の整備が重要。ただ定住化対策もあわせて進める必要がある。企業立地促進も子育てするために働く場が必要である。

（谷座長）

子育て施策全般ということか。子育ての部署は市の中では多くあるが、そこに横串を指してプロモーションしていく取組はマスト。今自分が杉並でやっているからわかるが、重点プロモーション事業では可能であるが、難しい。

（加藤委員）

伝統文化芸能の継承というが子どもがいないのに誰に継承するのか。継承するための人が必要である。

（西田委員）

皆さんの話に共鳴をしている。仕事柄、年配の人と関わることが多いが、そういった観点から話す。犬の話に関連して、20 年前に高尾山では犬を連れた入山規制があり、それに対してかなり多くの苦情が出た。当時はドックランの話題も出始めた。犬を飼っている人が孤独にならずコミュニティができるのではないかな。行政だけに限らず民間も一緒にやっていくといい。65 歳以上の独居老人にペットがいるといい効果があるのではないかな。

現職時、公共施設再編による居場所の重要性は感じていた。猛暑の時期に公共施設で休憩できる取組をしたが、あまり流行らなかった。しかしこの取組はいいと思う。ラウンジ形式にして、友達同士が語り合える場所をつくると高齢者の居場所づくりにもなるのではないかな。公共施設を整備して居場所にすることで、子育て家庭の支援にもつながってくるはず。まちづくりでも様々な所管で色々な

ことをいうので、まとまらないし、調整がきかない。横串を指すことは難しく事業だけ進んでいくので、森を見て全体をどうするか考えるようにするのがいい。

能登地震の件は他人ごとではない。1月の震災から再建しようとして今回の地震である。どの団体も災害後の在り方が見えていない。市や町会自治会、市民の役割を示すべきである。3～4年前に浅川氾濫の被害がありその教訓から、町会が調整して対応してきた。自分の命は自分で守る、行政ができる範囲を明確化してPRすべき。ここで高齢者3割超えてきているので、数年後4～5割になる。若い人たちにしわ寄せがいかないように、プロモーションして行ってほしい。安心安全のくらしづくりのメニューが大事だと思う。

(濱野委員)

リストにある実現可能なものをプロモーションしていくしかない。郷土愛やシビックプライドを醸成するのが広報プロモーション課の仕事と思っているが、このリストから選ぶとなれば各課の宣伝請負業の役割ということか。私自身は、コミュニティづくりの促進に力をいれてほしい。広報プロモーション課として独自で何かを考えたのかということ。以前の懇談会で、自分たちは愛着について語ったが、特に明言されていない。請負業にみえる。

(谷座長)

濱野さんはコミュニティづくりの促進が必要であるという認識。

(湯村委員)

企業立地・企業誘致の促進に加えてMICE誘致も絡めると、相乗効果のあるものと思っているので、プロモーションして行ってほしい。税収確保の面もあるが、まちの活気にもつながるし、内外から八王子は働く場所があると認知されるのは重要である。企業誘致とMICE誘致が相乗効果についてだが、国際会議やグローバルな企業との共同研究の始まりはこういった懇親会がきっかけで生まれる。世界の企業が八王子の地元の企業とつながる機会になる。主催者にも協賛が増える等メリットがあり相乗効果がある。八王子市の産業の強みとして、集積産業をターゲットにした国際会議も誘致していきたい。また仕事できる場を増やすことで、そこに住みたい・住み続けたいという意識につながる。

(大森委員)

ピンとくるのは防災倉庫の整備である。国分寺だと近くに防災倉庫がたくさ

んあるが、鍵誰持っているのか。設置まではいいが、運用は不明な点が多い。

（谷座長）

じゃあどうするのかという点が語られていない。行政が苦手な点で、わかって当たり前という意識を持っている。市民はどうしたらいいのかと思っている。じゃあどうするのか要点を絞って発信するのが効果的なプロモーションである。

■ 質問2 「市からどんな内容で発信されたらシェアしたいと思いますか。」

（新井委員）

唐木田に児童館兼図書館が一緒になった複合施設があった。多摩市が近いので、子育て時にはかなりお世話になった。張り紙を見て友達と一緒にいった。場所があって機会があれば、集まった人で何かすることはあるかもしれない。唐木田の施設は、夕方になれば小学生が来るが、それ以前は様々な属性の人が集っていた。ラウンジもあり、軽食を提供するカフェもあるし、食事の持込みもできて1日過ごせる。椅子やテーブルがあるだけだが、学生、社会人など様々な人がいた。そういう場所があることの認知をしてもらうプロモーションが必要だが、そこに行けば、その場で市の情報を入手できる。

（谷座長）

その場の認知をすれば、市の情報やイベントのチラシをわかりやすく貼ってある動線が大事ということ。

（本目委員）

様々な媒体で情報がくるが、シェアしやすいのはデジタルである。しかし未来デザイン 2040 の動画を見ると難しくてハードルが高く、友人にシェアできない。行政がやるべき説明と私が説明できる力に乖離がある。Facebook 経由で八王子駅南口の集いの拠点の案内があった。Youtube を見ると、わかりやすかったし、友人に伝えやすい。行政が説明責任として果たさなければならないものと市民が人に伝える内容に差がある。どんなジャンルでもいいが、その差が埋まるとシェアしやすい。

（谷座長）

行政と市民の間に極端に距離がある。

(本目委員)

キャラクターに代弁させたり、小学生に説明させてもらったり等その間に何かが挟まっているとシェアしやすい。

(谷座長)

そのギャップを埋めるのがプロモーションの役割。

(古賀委員)

ギャップを埋めるために、若手職員が市の施策を 1 分動画で解説したり、インスタのリール、youtube のショート動画、TIKTOK 等で提供してもらったりすれば、なんとなく理解できる。ジャンルは問わないが、そこをするために市のホームページを見るのはハードルが高い。

(谷座長)

わかりやすい情報がすぐほしいということか。

(古賀委員)

そのとおり。いわゆるタイパである。大学生への支援に関する情報等が入り口かもしれないが、関連で関係ない情報でも見たくなる。

■ 質問 3 「高齢者、障害者、外国の方をはじめ、多様な世代や性別、属性など様々な背景を持つ方にはどのように配慮すべきでしょうか。そのために必要な取組はありますか。」

(西田委員)

高齢者、障害者等挙げられているが、行政表現はアレルギーが出るためわかりやすい表現が必要。様々な障害を持つ方もいるので、手話やテロップを流すなど工夫が必要。

(谷座長)

外国人の話も出たが、加藤さんはどうか。

(加藤委員)

外国人はかなり多い。子どものいる世帯は、ごみの出し方などは子どもから伝

えてもらう。それ以外の方法はなかなかない。多言語対応の必要性は思っているが対応できていない。文化の違いもあるし、必要な取組はあるが難しい。ごみの問題は大きい。情報を自分から入手しようとしにくい人が多い。

(谷座長)

八王子市だけの問題ではなく、全国的な問題でもある。

(湯村委員)

配慮すべきことは多言語化や職員対応もあるが、多様性について取り組んでいくという姿勢を発信していくことが大切ではないか。未来デザインのなかには入っていると思うが、検索した中では見られなかった。市民の方に分かるように発信するといったのかもしれない。

(濱野委員)

外国人には「やさしい日本語」に基づき対応している。障害者はなかなか難しく、すべてに対応することができない。NPOは公益性があるため、消極的である。LGBTQの課題もある。その場その場で役所の人と連携して対応している。

(谷座長)

濱野さんの分野は幅広い。最後に大森先生にマーケティングの観点で今日の議論も含めて、基本戦略策定にあたって御助言いただきたい。

(大森先生)

皆さんの話を聞いて、3つのキーワードが浮かんできた。(1) 行政の説明責任と市民目線とのギャップ、(2) 横串情報の不足、(3) わかりやすい表現の3つである。具体的には、次のとおりである。

第一の点は、行政には説明責任があるため専門用語を用いて詳細に説明することが求められるが、これがかえって一般市民には理解しにくい表現になっているということである。第二に、行政機関が縦割りになっていることから、提供される情報が当該部署管轄の情報だけに限定されてしまっているが、市民の立場からすると、他部署が管轄する関連情報も併せて収集しないと理解が十分にできないということである。第三に、一点目と二点目との関連し、市から提供される情報は市民が理解できるように、関連情報も含めて、かつ横文字の少ない平易な表現であるべきだということである。

これらの課題では広報プロモーション課は難しいと思われるかもしれないが、人工知能を使った解決方法がある。人工知能の研究の専門家ではなく、ユーザー

側であるが、ここ 2 年ほどで驚異的に進化した。今の問題がほとんど解決できる。行政の説明責任では、生成 AI に取り入れて、これを市民目線でわかりやすい言葉で表現してと全部やってくれる。横串情報でも、情報を学習させて知りたいことを聞くと瞬時に精度の高い回答を出す。ちなみに信頼度を確認するため、この夏 1 か月かけて 100 本の英語の論文を読んでまとめたが、人工知能に同様のことをさせたら一瞬で出した。これを使わない手はない。

(谷座長)

使うにはどうしたらいいか。

(大森先生)

フリーの人工知能はたくさんあるので使ってみてほしい。八王子市では活用されているか。

(前田補佐)

市ではコパイロットを使っている。

(大森先生)

横串情報を取るならコパイロットがいいし、こちらから情報を与えるならグーグルノートブックがいい。ただ、コンピュータへの指示が難しい。

(谷座長)

あくまでも道具として活用して、ジャッジするのは人間。体制整備やチェック機能が必要。ジャッジを職員が担うことが必要。著作権やリテラシーの問題もあるが、今後法整備も進んでく分野だと思われる。プロモーションで大切なのは、大森先生が言った 3 つのポイント。職員はプロではないので、広報プロモーション課が支援していく。広報プロモーション担当は市民の視点と行政の視点を持つことが重要。縦割りではなく、市として情報発信していくと「自分ゴト」として市民も捉えることができる。

■事務局からの連絡事項

- ・素案への意見について
- ・戦略の発行予定について

11：57 閉会