

論文

地域福祉計画策定における広報・広聴活動に関する課題

担当者へのアンケート調査から

白石陽子

- ・はじめに
- ・地域福祉計画策定における広報・広聴の状況
- 1. アンケート調査の概要
- 2. 計画策定の状況
- 3. 計画策定過程における課題と取組み
- 4. 計画策定過程における広報活動
- 5. 計画策定過程における広聴活動
- ・総括と今後の課題
- 1. コミュニケーションの重要性
- 2. 広報の課題
- 3. 広聴の課題
- 4. 今後の課題

・はじめに

厚生労働白書にみられるように、少子・高齢化、核家族化の進行などの社会の変化による地域の相互扶助機能の弱体化、人々の帰属意識の希薄化、さらには自殺、ホームレス、家庭内暴力や虐待などの新たな社会問題により、わが国の福祉的ニーズは量的に増大するとともに、複雑化・多様化している¹⁾。

このような社会状況の変化に対応するため、厚生労働省では、今後の社会福祉のあり方について、これまでの救貧的・選別的福祉からの脱皮と普遍的福祉への方向転換が必要であるとした。そして、この方向転換の一步として、平成12年に社会福祉法において「地域福祉²⁾の推進」を基本理念の一つに掲げた。これにより、住民の多様な福祉ニーズに対応するためには、もはや従来のように公的サービス中心の仕組みに頼るのではなく、地域住民による「共に支え合い、助け合うまちづくりの精神」のなかで、地域住民による自主的な助け合いの意義を見直すこととしたのである³⁾。

そのため、住民と接する機会が多い市町村を中心とした福祉行政の役割はさらに重要になり、地域福祉を推進するために地域福祉計画の策定が求められることとなった。そして、平成14年1月28日には、厚生労働省の社会保障審議会福祉部会から「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について（一人ひとりの地域住民への訴え）」（以下、「地域福祉計画策定指針」と記す。）が出され、地域福祉計画策定への取組みが本格的に進められることとなった。

この地域福祉計画策定指針では、地域福祉計画策定の体制と過程における「行政全体の取組み」、「住民等⁴⁾の計画策定過程への参加」、「住民等の問題関心の共有化による自主的な活動」が求められている。これらの課題に取り組むにあたっては、行政内部、行政と住民、地域内それぞれの関係において、相互に情報が共有され、それに基づいたコミュニケーションが行われることが前提となる。特に、地域福祉は、行政のなかでもとりわけ住民と接する機会が多い分野の一つであるため、行政と住民の間での情報のやりとりは重要である。にもかかわらず、この分野においては、これまで行政による住民との情報の送受信活動、つまり広報・広聴に関する調査は行われてこなかった。そこで、本研究においては、行政の広報・広聴活動による住民等との情報のやりとりに着目した。まず、職員の意識のレベルで、住民との情報の共有、それに基づくコミュニケーションの現状を明らかにするため、地域福祉計画担当課を対象に計画策定の過程での住民との情報のやり取りやコミュニケーションの状況についてアンケート調査を実施した。本稿では、このアンケート調査の結果を分析することにより、地域福祉計画策定における広報・広聴活動の方法と質に関する課題を明らかにし、今後の合理化に資する素材を見出すことを目的とする。

・地域福祉計画策定における広報・広聴の状況

1. アンケート調査の概要

近畿圏内の97市及び平成17年6月1日の時点で厚生

労働省のウェブサイト「『地域福祉計画』ホームページ」の「地方自治体における取組み状況」のリスト⁵⁾に掲載されていた自治体を対象に次の要領でアンケート調査を行った。

(1) 第一次調査

近畿圏（大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、奈良県、和歌山県）の全97市の地域福祉計画担当者宛てにアンケート調査票を郵送した。調査期間は、平成16年10月下旬～11月12日で、45件（うち平成17年度までに策定する自治体は32件）の回答を得た。

(2) 第二次調査

第一次調査で得た回答に加え、より多くのサンプル数を確保するため、対象範囲を全国に広げた。地域福祉計画策定中及び策定済みの100自治体（但し、近畿2府4県の該当自治体は上記第一次調査ですでに調査票を送付したため含んでいない⁶⁾）の地域福祉計画担当者宛てにアンケート調査票を郵送した。調査期間は、平成17年6月5日～19日で、55件（有効回答53件）の回答を得た。

本稿では、これら回答のうち、平成17年度現在で策定済み、あるいは策定中として回答があった85自治体について分析を行い、考察を加えることとする。

2. 計画策定の状況

まず、地域福祉計画の策定状況を計画の策定年度と自治体の人口規模の関係からみってみる（表1）。計画の策定年度に着目すると、平成16年度の策定が40自治体と半数近く（47.1%）を占めて最も多い。続いて、平成15年度の策定が23自治体（27.1%）と多くなっている。

平成15、16年度の策定数が多いのは、平成15年4月に社会福祉法の地域福祉計画条項が施行され、「準備が整った市町村から速やかに行われるのが適当」とされたことを受け、多くの自治体が策定に取りかかったためと思われる。

一方、平成14年度以前の策定も約1割（9.4%）みられる。これは、平成12年6月の社会福祉事業法等の改正により、地域福祉の推進が社会福祉法に新たに規定されたことを受け、計画策定指針が出される前に地域福祉計画を策定した、あるいは既存計画が地域福祉計画の必要事項を満たしているためにその計画を地域福祉計画とみなすことができたためと思われる。

人口規模別に計画の策定状況を見ると、最も多いのが5万～10万人未満の規模で19自治体（22.4%）、続いて10万～15万人未満が15自治体（17.6%）、15～20万人が11自治体（12.9%）となっており、策定した自治体の52.9%（45件）が、人口5万～20万人未満である。しかし、人口規模別の計画策定率をみてみると、人口規模が大きい自治体のほうが、計画策定に取り組んでいる傾向がみられる。

しかし、平成15年度から地域福祉計画の策定が進められている一方で、厚生労働省によると、未だ全国の3/4の自治体が策定に着手していない⁷⁾。このように計画策定が進んでいない要因としては、「地域福祉計画の性格」と「合併問題との関係」が考えられる。

地域福祉計画は、高齢者や障害者、児童などに対象を特定した他の福祉に関する計画（以下、「福祉関係計画」と記す。）と異なり、計画策定担当課は具体的な事業

表1 計画策定年度と人口規模（N=85）

策定年度 人口規模	14年度以前		15年度		16年度		17年度		合計		全国の市の数（*）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
5万人未満	1	1.2%	1	1.2%	6	7.1%	1	1.2%	9	10.6%	242	3.7%
5万～10万人未満	3	3.5%	4	4.7%	8	9.4%	4	4.7%	19	22.4%	230	8.3%
10万～15万人未満	0	0.0%	2	2.4%	7	8.2%	6	7.1%	15	17.6%	83	18.1%
15万～20万人未満	2	2.4%	6	7.1%	3	3.5%	0	0.0%	11	12.9%	37	29.7%
20万～25万人未満	0	0.0%	3	3.5%	1	1.2%	0	0.0%	4	4.7%	22	18.2%
25万～30万人未満	0	0.0%	1	1.2%	2	2.4%	1	1.2%	4	4.7%	17	23.5%
30万～35万人未満	0	0.0%	1	1.2%	1	1.2%	0	0.0%	2	2.4%	14	14.3%
35万～40万人未満	0	0.0%	2	2.4%	3	3.5%	0	0.0%	5	5.9%	20	25.0%
45万～50万人未満	1	1.2%	1	1.2%	3	3.5%	0	0.0%	5	5.9%	7	71.4%
50万人以上	1	1.2%	2	2.4%	6	7.1%	2	2.4%	11	12.9%	23	47.8%
合計	8	9.4%	23	27.1%	40	47.1%	14	16.5%	85	100.0%	695	12.2%

（*）全国の市の数については、平成16年度全国市町村要覧（平成16年4月1日現在の市について、平成16年3月31日現在の住民基本台帳人口により並べ替えたもの）を参考にした。

を担当していない場合が多い。そのため、保健・福祉・医療の一体的運営はもとより、教育、就労、住宅、環境、まちづくりなどの生活上の広範囲の分野にわたる地域福祉計画を策定するにあたっては、これらの関係部課が担当する事業の調整が主となり、厚生労働省の指針で求められているような具体的な施策や目標値をあげにくい状況にある。

また、他の市町村との合併問題を抱えてきた（いる）自治体の中には、合併後の新たな体制での計画策定を考えているため、合併問題が一段落するまで計画策定を見合わせてきた（いる）ケースも少なくないと思われる。

3. 計画策定過程における課題と取組み

(1) 行政が抱える課題

では、次に、自治体が地域福祉計画策定過程で直面した課題についてみてみよう（表2）。約3割（29.7%）が「住民の意識の高揚」を課題としてあげており、他の項目と比較すると圧倒的に多い。続いて多いのは、「地域内の連携や支えあいの仕組み」、「行政内部の理解や連携」の6件（8.1%）であるが、それらは最も多い「住民の意識の高揚」の3分の1以下である。

「住民の意識の高揚」が課題として多くあげられている背景には、計画担当が、市民委員の応募数の少なさ、アンケート調査の回答率の低さ、ワークショップ参加への応募の少なさなどに直面していることが関係すると思われる。そのため、国が求めている「住民の自主的な努力による地域福祉の推進」を実現するには住民の地域に

対する関心は十分でないと感じているのではないかと。

また、「連携」という視点からみると、行政組織内部と地域内での連携がそれぞれ6件（8.1%）、行政と住民の間（社会福祉協議会との連携を含む）が4件（5.4%）で、合わせて16件（21.6%）と多い。

行政内の連携を課題とする要因の一つは、地域福祉計画は、他の福祉関係計画以上に対象者や施策の範囲が広いことであろう。この計画は、地域住民全員を対象とした生活全般にわたる計画であるため、行政においては、福祉分野はもちろん、これまではあまり連携が求められていなかった分野との連携も必要とされる。しかしながら行政内では、従来から組織のタテ割りが指摘されながらも、未だ相互の連携に対する意識が十分でない。そのため、他部署との連携が重要な課題となっているのである。

また、地域内での連携についてみると、行政の各部課が担当している地域団体や組織の関係は、行政のタテ割りの仕組みがそのまま反映し、異なる部課が担当している地域組織同士の交流や連携の機会が少ないこともアンケートのコメントから明らかになった。

また、広報方法（4件）や情報の提供・収集（3件）といった広報・広聴方法に関する課題も比較的多くみられる。これらは、最も多い「住民の意識の高揚」に関する課題とも関連していると考えられよう。

このように、「住民の意識の高揚」や「行政と住民との連携」からみえる行政と住民とのコミュニケーションの必要性、「地域内の連携・支えあいの仕組み」や「行政内部の理解や連携」からみえる行政内、地域内での連携の問題、そして、「広報方法」や「情報の提供・収集」といった行政の住民への情報の提供・収集の問題など、いずれも情報の共有とそれに基づくコミュニケーションに関する点では共通しており、これらをあわせると全回答の半数以上を占める。このことから、情報のやり取りおよびコミュニケーションに関する項目は、計画策定において解決すべき重要な課題となっているといえる。

このように行政と住民との協働が強く求められている地域福祉計画の策定において地域計画担当者や住民の意識の差が課題としてあげられているということは、行政と住民との情報の共有及びコミュニケーションが十分でないと考えられているということである。となれば、計画担当と住民との間で、情報の共有と円滑なコミュニケーションのための環境づくりを進めることが必要となる。当然ながら、その中には、地域福祉に関心のない住

表2 地域福祉計画策定における課題（自由記述）

(MA)(N=74)

項目	件数	構成比
住民意識の高揚	22	29.7%
地域内の連携や支えあいの仕組み	6	8.1%
行政内部の理解や連携	6	8.1%
広報方法	4	5.4%
計画策定方法	4	5.4%
行政と住民との連携	4	5.4%
財政面	3	4.1%
情報の提供・収集	3	4.1%
合併問題	3	4.1%
地域福祉推進のための人材育成	3	4.1%
他の福祉関係の計画との整合性	2	2.7%
計画推進体制	2	2.7%
その他	2	2.7%

民や情報源のない人へのアプローチ方法も課題として含まれるであろう。

(2) 独自の取組み

次に、計画策定委員会の設置やアンケート調査、ヒアリング調査など従来から計画の策定において行われるものの以外の取組みを「独自の取組み」とし、その実施状況を調べた(表3)。

まず、各地域で住民が集まり、設定されたテーマについて話し合う懇談会やワークショップが最も多く15件(20.5%)であった。続いて、自治体のウェブサイト地域福祉に関するコーナーを設け、情報提供などを行う「ウェブサイトの活用」と社会福祉協議会との事業の連携や支援を行う「社会福祉協議会との連携」がそれぞれ9件(12.3%)と多い。ウェブサイトの活用は比較的多くみられるが、その内容を見ると、単に策定委員会の議事録や計画素案を掲載したところから住民参加型の電子会議室を設置(さいたま市)したところまでさまざまである。

続いて、公募市民によって構成される「市民による推進組織の設置」や「独自の広報・啓発ツールの作成」がそれぞれ7件(9.6%)と比較的多い。市民による推進組織は、懇談会やワークショップなどを行っていない場合に住民の声を収集する方法として設置されている傾向がみられる。例えば、宝塚市では、公募市民による「地

域福祉計画140人委員会」を設置し、地域福祉計画素案の策定を委託し、住民の声を反映している。

また、「独自の広報・啓発ツールの作成」の例としては、住民が福祉マップなどを作成するにあたって、補助金を交付(鹿児島市)したり、地域福祉情報誌を発行して地域の活動を紹介(花巻市)したりしている。また、地域福祉読本などの広報ツールの編集に市民が参加し、その過程を通して広報・広聴、啓発に取り組む例もみられた。

さらに、「啓発イベント」が6件(8.2%)、「様々な住民層を対象とした広報手段の工夫³⁾」が5件(6.8%)、そして地域の中で地域福祉を推進する役割を担う地域協働コーディネータ(宇治市)など「地域福祉推進のための人材育成」(2件)や地域における「ネットワークづくり」(3件)など、地域内のコミュニケーションの活性化に関する項目があわせて5件(6.8%)であった。

このように、独自の取組みにおいては、「懇談会・ワークショップ」、「ウェブサイトの活用」、「独自の広報・啓発ツールの作成」、「啓発イベント」、「多様な住民層への広報手段の工夫」、「概要版・パンフレットの作成・配布」、「出前講座等」、「広報紙の活用」など行政と住民との情報の共有やそれに基づくコミュニケーションに関する取組みが71.2%と高い割合を占めている。このことから、計画担当は、計画策定において住民との情報のやりとりが大切であると認識し、課題として捉えているといえよう。

しかし、このように住民との情報のやり取りが重要であるとするなかで、「多様な広報方法への取組み」は5件とあまり多くない。住民を様々な視点から分類し、それぞれのグループに適切な広報方法を組み合わせるなどの工夫をしてもよいのではないだろうか。

次に、地域福祉推進のうえで課題としてあげられている項目のうち、情報の共有やコミュニケーションに関する項目を取り出し、先に述べた「自治体の独自の取組み」との関係を見る(表4)。ここでは、懇談会やワークショップの実施、ウェブサイトの活用、出前講座の実施、独自の広報ツールの作成などが広く行われている背景には、住民との情報のやりとりやコミュニケーションが課題となっていることがみえる。例えば、懇談会・ワークショップなどを実施した15自治体のうち14自治体が住民との間や庁舎内での情報の共有やコミュニケーションに関する課題を持っていた。また、独自の広報・啓発ツ

表3 計画策定における独自の取組み(自由記述)

(MA)(N=73)

項目	件数	構成比
懇談会・ワークショップなどの実施	15	20.5%
ウェブサイトの活用	9	12.3%
社会福祉協議会との連携	9	12.3%
市民による推進組織の設置	7	9.6%
独自の広報・啓発ツールの作成	7	9.6%
啓発イベントの開催	6	8.2%
様々な住民層を対象とした広報手段の工夫	5	6.8%
概要版・パンフレットの作成・配布	4	5.5%
出前講座等の実施	3	4.1%
策定委員会等の設置	3	4.1%
ネットワークづくり	3	4.1%
広報紙の活用	3	4.1%
地域福祉推進のための人材育成	2	2.7%
検討中	4	5.5%
その他	6	8.2%
特になし	7	9.6%

ールの作成を行った7自治体すべて、さらにウェブサイトを活用している9自治体のうち6自治体が住民意識の高揚、地域内の連携、広報方法を課題としており、住民とのコミュニケーションが大きな課題となっている。

今後、情報の共有やコミュニケーションにおける課題に取り組むにあたっては、従来からの活動に加え、ウェブサイトの活用や行政職員と住民が直接情報をやり取りする懇談会やワークショップなど新たな方法が採用されるようになるだろう。なぜなら、懇談会を行った15自治体のうち11件が、これらの方法を有効な広聴方法であったと評価している。それだけでなく、懇談会やワークショップ等では、行政が地域に出向いて住民と接するなかで住民の意見を収集できると同時に、行政の情報を状況や必要に応じて提供できる。さらに、住民同士のやり取りの中で地域福祉に関する認識を高めることができるなど、広聴だけでなく広報としての機能も備えている。また、独自の広報ツールの作成についても、住民が積極的にかかわるなかで行政と住民が情報を共有している事例がみられ、広報方法を課題としてあげている自治体にとって参考になるとと思われる。

ただし、これらの方法を用いる上で考慮しなければならないのは、情報を入手することが困難な、いわゆる「情報弱者」の存在である。例えば、高齢者や特定の障害をもつ人などにとってウェブサイトによる情報の入手は困難であることなど、それぞれの方法の弱点を認識する必要がある。その上で、より多くの住民が情報にアクセスしやすい環境を工夫しなくてはならないだろう。

このように、多くの自治体が情報のやり取りやコミュニケーションについて課題を抱え、その解決に向けて

様々な形で取り組んでいる。このことを踏まえ、次に広報・広聴の視点から地域福祉計画策定の過程における行政と住民との情報のやり取りをみている。

4. 計画策定過程における広報活動

(1) 広報活動の状況

住民への情報の提供方法をみると（表5）、市民委員の公募、策定委員会やパブリックコメントの開催日などを知らせるために広報課が発行している広報紙を活用する自治体が71件（83.5%）と最も多い。続いて、地域福祉に関するお知らせのためのウェブサイトの活用が69件（81.2%）と多い。ウェブサイトの活用は比較的新しい方法だが、広報紙より提供できる情報量が多く、情報の更新もより頻繁に行うことが可能であることから、近年、その活用が伸びている。これら広報紙やウェブサイトの活用は、住民全般を対象とした「集団広報」であり、広く情報を提供することを目的としている。また、広報課によって行われる「一般広報」である。

広報紙、ウェブサイトなど広報課による「一般広報」に続いて多いのは、同じように市民全般を対象としているが、担当課によって行われる「個別広報」である。まず、各家庭やコミュニティセンターなど地域の施設へのパンフレット・概要版の配布が56件（65.9%）と多い。また、地域福祉をテーマに有識者による講演や先進的な取り組みを紹介するフォーラムやシンポジウムも37件（43.5%）と比較的によく実施されている。さらに、小学校区など地域ごとに住民の参加を募り、地域福祉に関する説明や話し合いの場を設ける説明会・懇談会や行政が行う地域福祉に関する講座（地域の住民が一定人数以上

表4 課題（情報の共有やコミュニケーションに関する項目を抜粋）と独自の取組みの関係（MA）

課題	懇談会・ワークショップ等の実施	ウェブサイトの活用	出前講座等の実施	人材育成	委員会の設置	市民による推進組織の設置	ネットワークづくり	広報紙の活用	概要版・パンフレット作成・配布	独自の広報・啓発ツールの作成	啓発イベント	多様な住民層への対応	社会福祉協議会との連携	検討中	その他	特になし
合計	15	9	3	2	3	7	3	3	4	7	6	5	9	4	6	7
住民意識の高揚	6	3	2	0	2	3	0	0	2	4	3	2	4	0	2	2
地域内の連携	4	0	1				1			1			2			
行政内部の連携	1	1				1									1	1
広報方法	2	2	1					2	1	1		1				
情報提供・収集	1					1							1			
行政と住民の連携		1								1		1				
計	14	7	3	0	2	5	1	2	3	7	3	4	7	0	3	3

集まった場合に、行政職員が地域に出向いて行う出前講座を含む)など、対象は地区住民など小単位ながら、行政職員と住民が接する広報活動が18件(21.2%)で続いている。

これら広報活動の目的に焦点を当てると、できるだけ多くの住民に情報を届けるという「量的効果」が上位に位置し、住民が受信した情報を何らかの形で理解してもらうことを目的とした「質的効果」を目的とした活動が続いている。

また、広報の形態からみると、広報紙、ウェブサイト、パンフレットなどの媒体を用いた「間接広報」が多く行われている。広報紙やウェブサイトなど間接広報は、広報課による一般広報であることから担当者の労力は比較的少ない割りに、多くの住民に一齐に知らせることができることから、最も多く行われていると考えられる。続いて、シンポジウム、ワークショップ、出前講座など住民が直接参加し、行政との相互のコミュニケーションが可能である「直接(参加)広報⁹⁾」が行われている。

(2) 効果的な広報活動

広報活動の状況を踏まえたうえで、次に計画担当が効果的であると評価している広報活動をみってみる(表6)。広報活動の目的は、大きく「住民への周知」と「住民による理解」に分類される。そのため、ここでいう「効果」は、「より多くの住民に情報を提供する」、あるいは「行政が提供した情報を住民が理解する」という2つの目的の達成度合いによって評価されるであろう。

まず、「広報紙の活用」が32件(37.6%)で最も多く、

続いて、「ウェブサイトの活用」が21件(24.7%)と多い。次に、出前講座などのように「職員が地域に出向く方法」(24.7%)や「座談会・懇談会・説明会」(12.9%)が多い。また、「口コミ」への評価が7件(8.2%)と以外に多い一方で、「フォーラムやシンポジウム」への評価は4件(4.7%)と比較的低い。

また、方法に着目すると、広報課が担当する「一般広報」のなかでも広報紙やウェブサイトなど媒体を利用した「間接広報」によるお知らせが53件(62.3%)と高く評価されている。これらは、より多くの住民に情報を提供するという量的効果を目的とした、「広く・浅い」広報といえよう。広報紙の活用については、地域福祉に関する「お知らせ」などの掲載から地域福祉計画特集号を掲載し、住民が意見を出せるように専用のはがきを貼付するなど、広聴機能も備えた方法(東京都文京区)まで様々である。続いて多いのは、「職員が地域に出向く」、「座談会・懇談会」などの直接(参加)広報であわせて23件(27.0%)である。これらは、1回の開催あたりの対象数は少ないが、住民が行政からの情報に対して何らかの理解をするという質的効果を目的とした、「狭く・深い」広報である。

その他に「多様な広報方法」の5件(5.9%)に着目したい。これには、住民は、年代によって情報源が異なることを考慮し、広報紙、ウェブサイト、回覧板などを組みあわせて利用している(山口市)事例があげられる。また、少ないながらも、報道機関や地元のFMやCATVへの情報提供もあり、なかには、市民委員がゲスト出演し、自分たちの活動をPRして住民参加を呼びかける例

表5 住民への情報提供の方法(MA)(N=85)

項目	件数	構成比
広報紙の活用	71	83.5%
ウェブサイトの活用	69	81.2%
概要版・パンフレットの配布	56	65.9%
フォーラム・シンポジウムなどの開催	37	43.5%
座談会・懇談会・説明会の開催	10	11.8%
講座(出前講座を含む)の開催	4	7.0%
ワークショップの実施	3	3.5%
社会福祉協議会との連携	3	3.5%
公共施設での閲覧	2	2.4%
テレビ・ラジオの活用	2	2.4%
イベントの開催	1	1.2%
公聴会の開催	1	1.2%
情報誌の発行	1	1.2%

表6 効果的な広報活動(MA)(N=85)

項目	件数	構成比
広報紙の活用	32	37.6%
ウェブサイトの活用	21	24.7%
職員が地域に出向く方法(出前講座を含む)	12	14.1%
座談会・懇談会・説明会の開催	11	12.9%
既存団体・組織の活用・協力	11	12.9%
概要版・パンフレットの配布	8	9.4%
口コミの活用	7	8.2%
社会福祉協議会との連携	6	7.1%
多様な広報方法	5	5.9%
フォーラム・シンポジウムなどの開催	4	4.7%
マスコミ・CATV	4	4.7%
その他	9	10.6%

もあった。

広報紙やウェブサイトなど広報課による媒体を用いた一般広報は、地域福祉計画担当職員の広報活動への労力は比較的少ないうえに、多くの住民に広く知らせることができる。しかし、行政が提供する情報に対して、その受け手である住民の関心が低い場合は、住民は必ずしも情報の受信に積極的ではない。また、住民が広報紙やウェブサイトによって情報を受信しても、必ずしも情報として認識し、理解するまで至らない場合があることを認識する必要がある。

一方、懇談会やワークショップのような直接（参加）広報は、1回あたりの対象人数は限定されるが、対象者を必要に応じて分類できる。また、行政と住民の双方向コミュニケーションにより、程度の差に個人差があるものの情報の共有や何らかの相互理解が期待できる。ただし、多くの住民の参加を得るためには、複数回の実施が必要であるし、職員の労力も必要となる。また、前提として住民の自発的な参加が必要となることから、関心が低い住民の参加は期待できないという限界がある。

さらに、表6で「効果的」な方法について回答している自治体のなかには、実際には行っていない活動について「効果的」と回答しているケースが多いことがわかった。そこで、効果的であるとしながら、なぜ実施に至らなかったのか、その理由を明らかにする必要もあるだろう。

では、次に計画策定過程において実際に実施した広報活動とそれに対する評価をみてみる（表7）。

対象の広がりや方法の関係に着目すると、最も多く実施された「広報紙の活用」（38.0%）や「ウェブサイトの活用」（30.4%）など住民全般を対象とした間接広報は、その効果も高く評価されている。なかでもウェブサイトは比較的新しい方法であるが、その効果への評価は21件（30.4%）と高い。

さらに、これら間接広報に続いて、対象は小規模ながらも行政と住民が直接情報のやり取りを行う直接（参加）広報も効果的とされている。例えば、ワークショップや座談会・説明会・懇談会などは、広報よりも広聴として認識されているためか、「実施した事業」としてあげられている件数は少ない。しかし、その効果には、「ワークショップ」が33.3%、「座談会・説明会・懇談会」が20.0%など高い評価を得ている。

このように、広報活動の効果については、より多くの住民に情報を提供する「量的」効果が評価されている。

表7 実施した広報活動と効果がある活動

（実施件数の上位6位）

項目	実施した広報 (再掲) (N=85)	うち、効果的と 回答した件数	割合
広報紙の活用	71	27	38.0%
ウェブサイトの活用	69	21	30.4%
パンフレット・概要版等の配布	56	5	9.1%
シンポジウム・講演会	37	3	8.1%
座談会・懇談会・説明会	10	2	20.0%
ワークショップの実施	3	1	33.3%

その一方で、住民が受信した情報を理解するという「質的」効果も評価されている。ただし、実施した広報活動とそれに対する効果を比較すると、評価はいずれもそれほど高いとはいえない。このことから、「量」と「質」の2つの目的に応じた適切な広報活動が行われていないことが考えられる。

5. 計画策定過程における広聴活動

次に、地域福祉計画の策定過程において、特に重要とされている住民からの意見や情報の収集に関する活動について、その現状をみてみる。

(1) 広聴活動の状況

最も多く実施されている広聴は、「アンケート調査」で68件（80.0%）となっている。続いて、計画案を公民館などの公共施設、あるいはウェブサイト上で公開し、住民から意見を募る「パブリックコメントの実施」が61件（71.8%）と多い。また、策定委員会のメンバーを一般公募する「市民委員の採用」も59件（69.4%）と比較的多い。さらに、近年新しく取り入れられ始めたワークショップも57件（67.1%）と多くの自治体を実施している。

まず、方法に着目すると、アンケートやパブリックコメントなど多数の住民を対象に紙面やウェブサイトを用いて行う「間接広聴」の実施が最も多い。これらは、職員があまり労力や時間を費やすことなく住民一般から広く声を収集することができるため多くの自治体で採用されている。しかし、広く情報を得ることができる一方で、情報や意見は、行政で設定された項目や範囲内に限定される傾向があり、「広く・浅い」広聴となる。

一方、ワークショップや座談会・懇談会などの「直接（参加）広聴」は、行政と住民が直接に接し、双方向コミュニケーションを重ねることによって、相互の情報交

換、情報共有が可能である。また、その目的は、情報の多さよりもアンケートなどでは把握できない部分などについていかに細かく多様な声を収集するか、という質的なものであることから、「狭く・深い」広聴である。ただし、これらの方法は、1回あたりの参加者数が限定されるため、一度に収集できる住民の声はアンケートなどと比較すると少ない。また、地域ごとに複数回にわたって開催する機会が多いために、それぞれの地域での日程調整や実施において職員の労力が必要となるとともに、かなりの時間が必要になる。

(2) 効果的な広聴方法

広聴活動の効果(表9)は、広報と同様、広聴方法のもつ「量」と「質」の2つの目的の達成度合いによって評価される。つまり、より多くの人から情報を収集する「量的」な効果と情報をより詳しく収集する「質的」な効果が評価されていると考える。

最も効果的とされたのは、「座談会・懇談会・説明会の開催」で、19件(22.4%)である。続いて多いのは、「ワークショップの実施」および「職員が地域に出向く方法」で、それぞれ10件(11.8%)となっている。ただし、座談会・懇談会・説明会の開催及びワークショップの実施は、いずれも職員が地域に出向く方法でもあることから、「地域に出向く方法」としてまとめると、その評価は39件(52.7%)と非常に高い。

一方、より多くの住民から意見を求める量的な効果を目的とする「広く・浅い」広聴である「アンケートの実施」(8件)、「パブリックコメントの実施」(5件)や「ウェブサイトの活用」(6件)など住民一般を対象とし

た方法については、実施件数は多かったにもかかわらず、その効果についての評価は低い。また、「協議会・推進会議の開催」は、実施件数が少なかった割に、その効果は7件(8.2%)と比較的高く評価されている。

方法に着目すると、座談会・懇談会やワークショップなどは、1回の開催あたりに参加する住民の数は限られている。しかし、先にも述べたように、行政は、地域住民とのコミュニケーションを通してアンケートなどから得ることができない情報が収集でき、また何らかの相互理解が得られる。そのため、この「狭く・深い」広聴が高く評価されている。一方、アンケートなど「広く・浅い」広聴については、住民の「意見を発信する」という自主性に依存する部分が大きいの。そのため、地域福祉計画策定にあたっては、行政が期待するほどの情報の量および内容を得ることが容易でない場合があったことから、効果が低いとされたのだろう。

このように、ワークショップや懇談会・説明会などの小単位での直接(参加)広報は、アンケートやウェブサイトを活用するよりも職員の労力が必要であるにもかかわらず高く評価されている。また、行政と住民の両者がコミュニケーションのなかで情報を送受信する点で、広報としても評価が高い。このことから、これら小単位の直接(参加)広報は、今後、効果的な広報・広聴活動としてさらに用いられるだろう。

ただし、広聴活動の効果は、広報活動によっても大きく影響を受けることを考慮する必要がある。例えば、ワークショップや懇談会の参加者を募集するにあたっては、住民に広く周知する「広く・浅い」広報を用いなければプログラムの実施自体が住民に知らされず、応募者

表8 広聴活動の状況(N=85)

項目	件数	構成比
アンケート調査の実施	68	80.0%
パブリックコメントの実施	61	71.8%
市民委員の採用	59	69.4%
ワークショップの実施	57	67.1%
シンポジウム・講演会の開催	30	35.3%
座談会・懇談会・説明会の開催	23	27.1%
福祉団体とのヒアリング・懇談会の実施	6	7.01%
その他	14	16.5%

表9 効果的な広聴方法(自由記述)(N=85)

項目	件数	構成比
座談会・懇談会・説明会の開催	19	22.4%
ワークショップの実施	10	11.8%
職員が地域に出向く方法	10	11.8%
アンケート調査の実施	8	9.4%
協議会・推進会議などの開催	7	8.2%
ウェブサイトの活用	6	7.1%
シンポジウム・講演会の開催	6	7.1%
既存組織との協力	6	7.1%
パブリックコメントの実施	5	5.9%
広報紙の活用	3	3.5%
社会福祉協議会との協力	2	2.4%
その他	8	9.4%

が少ないことも考えられる。また、「深く・狭い」広報方法で行わなければ、住民にプログラムの意義や重要性などを理解してもらえないことから、住民の参加にむすびつきにくいことが考えられるだろう。

では、次に実際に行った広聴のうちどのような方法が効果的であったのかみてる（表10）。

実施した広聴活動のなかで最も効果があるとされたのは「座談会・懇談会・説明会の開催」で、23件のうち7件（30.4%）が効果的と答えている。続いて、「シンポジウム・講演の開催」が30件中5件（16.7%）、「ワークショップの実施」が57件中9件（15.8%）となっている。一方、アンケート（11.8%）やパブリックコメント（8.2%）の効果への評価はそれほど高くない。

方法に着目すると、座談会・懇談会、シンポジウム・講演、ワークショップなどは、いずれも行政が住民と接し、情報をやり取りするなかで情報収集する直接（参加）広聴である。これらは、先に述べたように参加者の確保、日程調整、プログラムの実施、結果のまとめなど、職員はかなりの労力を必要とされ、拘束時間も長いため非効率である。しかしながら、直接的でインタラクティブな手法によってアンケートやパブリックコメントでは収集できなかった、あるいは数値として表せない住民の声までも収集できる点が評価されていると思われる。一方、アンケートやパブリックコメントなど間接広聴は、多くの自治体で実施された割には、効果に対する評価は直接（参加）広聴ほど高くない。これらの間接広聴は、準備や回収などの作業は必要ではあるが、職員の労力は直接広聴ほど必要ではない。にもかかわらず、直接（参加）広聴が採用されているのは、計画策定にあたっては、「地域の実情に基づいた課題を発見し、その解決にむけて、地域社会の全構成員（住民等）が主体者となって取

り組むこと」とされており、行政は、住民の声を地域の実情に沿ってきめ細く収集する必要があるからであろう。また、住民が福祉の担い手としての意識をもつための啓発の機会として効果が認められることも要因であろう¹⁰⁾。しかし、これらの直接広聴への参加は、地域福祉に関心がある住民に偏る傾向がある。そのため、現時点では、地域福祉に関する情報がないために関心が低い住民からの声を収集することが難しいということを認識する必要がある。

また、活動の目的に着目すると、より多くの住民から情報を収集するという「量」を目的とした方法が多く実施されたが、その効果に対する評価はそれほど高くない。一方、アンケートなどから把握できない内容やより詳細な情報を把握するという「質」を目的とする方法が高く評価されている。より多くの住民の声を収集するという「量的」な目的のためには、アンケートやパブリックコメントなど間接方法により、広く・浅く情報を収集することは重要である。しかし、これらの方法による間接広聴の効果があまり評価されていないことから、他の方法も併せて実施するなどの工夫が求められるだろう。

ここで注目したいのは、シンポジウムに対する評価である。シンポジウムは、広報としてもその効果が評価されていたが、ここでは広聴としても効果が評価されている。これは、多くの市民が参加することによる量的な効果、そして有識者などの講演やディスカッションなどによって住民の理解が深まることから質的な効果があると判断したと思われる。しかし、シンポジウムは、全市民を対象とするが、参加するのは地域福祉に関心がある住民に偏っている。そのために、行政が開催状況を見た時に参加者の関心の高さを実感し、効果を高く評価したことも考えられる。

表10 実施した広聴活動と効果がある活動
（実施件数の上位6位）

項目	実施した広聴 （再掲）N=85	うち、効果的と こたえた件数		
アンケートの実施	68	80.0%	8	11.8%
パブリックコメントの実施	61	71.8%	5	8.2%
市民委員の採用	59	69.4%	4	6.8%
ワークショップの実施	57	67.1%	9	15.8%
シンポジウム・講演の開催	30	35.3%	5	16.7%
座談会・懇談会・説明会の開催	23	27.1%	7	30.4%
福祉団体とのヒアリング・懇談会の開催	5	5.9%	0	0.0%
その他	14	16.5%	-	-

（3）継続的な広聴

策定過程において十分に広報・広聴を行ったとしても、計画が策定された時点で必ずしも住民への周知が行き渡っているとは限らない。また、計画を推進するなかで、新たに住民が転入するであろうし、地域の状況も変わっていく。となれば、計画策定後も引き続き住民との双方向による情報のやり取りが必要となる。なかでも、行政が住民の声を継続して聞く仕組みは不可欠である。そこで、地域福祉計画策定後の広聴活動についてみてみよう。

地域福祉計画策定後も引き続き住民の意見を収集する機会を設けるのは、75自治体（88.2％）と全体の約9割を占める。その方法を具体的にみる（表11）と、「計画推進・評価会議等の設置」が35件（46.7％）と最も多い。続いて、推進会議などへの「市民委員の登用」が10件（13.3％）と多く、うち9件は、「計画推進・評価会議等の設置」と併せて回答している。しかしながら、行政による計画推進・評価会議等の設置については、策定委員会がそのまま引き継ぎ、実際には計画改訂まで開催されないケースがみられる。そのため、地域福祉計画についても同様にこれらの機関が形骸化する可能性もあるのではないかと。

続いて、ワークショップ、懇談会、出前講座などの直接（参加）広聴が、合わせて14件で18.6％となっている。これらの実施件数は少ないが、例えば、川西市では、計画策定後に「ラウンドテーブル」を継続的に実施している。ラウンドテーブルでは、地域のあらゆる年齢層の住民が毎月2回、公民館などに自発的に集まり、自分たちの地域について自由に話し合う。そのなかで、地域の問題を発見し、解決方法を見出そうとしている。

今回の調査では、ワークショップや懇談会など地域単位で住民が集まり、住民同士あるいは行政と情報をやりとりする方法は、広報・広聴の両面からその効果が評価された。このことから、計画策定後もこれらの方法を継続して実施することで、行政と住民の情報のやり取りの仕組みが確保できるのではないだろうか。

表11 広聴活動の具体例（自由記述）(MA)(N=75)

項目	件数	構成比
計画推進・評価会議等の設置	35	46.7%
推進機関への市民委員の登用	10	13.3%
ワークショップの実施	7	9.3%
住民懇談会の開催	4	5.3%
出前講座の実施	3	4.0%
ウェブサイトの活用	2	2.7%
講座の開催	2	2.7%
社会福祉協議会との連携	2	2.7%
シンポジウムの開催	2	2.7%
分科会・ワーキングチームの設置	2	2.7%
その他	7	9.3%
未定	2	2.7%
検討中	2	2.7%

・総括と今後の課題

1. コミュニケーションの重要性

「 - 3 - (1) 行政が抱える課題」からわかるように、市町村が地域福祉計画を策定する過程においては、住民の地域福祉推進における主体者としての意識の高揚、行政内での生活全般にわたる分野との連携、地域の団体・機関や住民同士の理解や支え合いなど、行政と住民、行政内、地域内での情報のやり取りやコミュニケーションに関する項目が半数以上を占める重要な課題となっている。

その中でも、特に行政と住民との関係に焦点を当てると、「表4 課題と独自の取組みの関係」にみられるように、住民とのコミュニケーションや情報の提供・収集に関する課題を抱えている自治体の多くは、広報紙やアンケートなどの従来からの広報・広聴活動にとどまらず、懇談会・ワークショップの開催、ウェブサイトの活用、独自の広報ツールの作成など新たな広報・広聴の方法に取組んでいることが分かった。

2. 広報の課題

まず、広報による住民への情報提供の活動については、「表5 住民への情報提供の方法」にみられるように、従来から行われている広報紙の活用及び新たな方法としてウェブサイトなどの媒体を用いた間接広報が最も多く実施されている。これらは、地域福祉計画に関する情報をより多くの住民に伝えることを目的とした「広く・浅い」方法である。この場合、情報の流れは、行政から住民への一方向であることから、住民は行政から提供される情報に対して受身的である。しかし、これらの方法は、広報課が実施する一般広報であることから、住民全般を対象に情報提供が行われ、担当課の職員の労力や拘束される時間は最小限に抑えられる。そのため、多くの自治体で行われている。

広報活動の効果に着目すると、「表6 効果的な広報活動」から分かるように、最も評価が高いのは、「周知」を目的とした広報紙やウェブサイトの活用であった。続いて、説明会・座談会などの直接（参加）広報も評価されている。これらの直接（参加）広報は、1回の開催あたりの対象人数が少ないため、より多くの住民の声を収集するためには、担当者の労力と時間を要する。しかし、参加する住民の姿勢は主体的であることから情報の流れは行政からの一方向ではなく、住民から行政へも情報が

提供される。また、行政と住民が直接に情報を交換することで、情報提供だけでなく、程度の差はあるものの何らかの相互理解が認められることから評価は高い。

ただし、表6に示された活動に対する効果については、必ずしも経験に基づいて評価されているとは限らない点に注意しなくてはならない。なかには、実際に実施しなかったが、推測で「有効」だと評価しているケースもみられる。現に、「表7 実施した広報活動と効果がある活動」にみられるように、実施した活動に対する評価に限定すると、いずれも評価は40%以下であり、高いとはいえない。そのようななかで、最も効果があると評価されたのは、説明会・懇談会やワークショップなどの直接（参加）広報であった。これら実施した広報とその効果を比較すると表12のようにまとめられる。

3. 広聴の課題

次に、広聴活動をみると、「表8 広聴活動の状況」からわかるように、最も多く実施されたアンケートやパブリックコメントなどは、紙面やウェブサイトなど媒体を利用した間接広聴であり、より多くの住民からの意見や情報を収集することを目的とする「広く・浅い」広聴である。これらの間接広聴は、広く住民一般からの大量の情報を収集できる割には、要する時間と労力は比較的少なくすむ。しかし、住民は、あらかじめ行政から提示された範囲内の問いかけに返答する形で情報を提供するという受身的な立場である。

一方、効果的な広聴活動への評価をみると、最も実施された「広く・浅い」広聴よりも座談会・懇談会・説明会、ワークショップ、あるいはシンポジウムなど住民と直接コミュニケーションを行う「狭く・深い」広聴に対する評価が高い。シンポジウム以外については、1回の

開催にあたって参加する住民は限定されるため、多くの情報を得るためには複数回の開催が必要となる。しかし、住民の参加型であるために、住民は主体的に情報をやり取りすることから、アンケートなどで収集できないような詳細な情報などを収集することができる。これら実施した広聴と効果があったとされる広聴を比較すると表13のようにまとめられる。

地域福祉計画策定過程の広報・広聴の特徴としては、量的な効果を目的とし、紙面やインターネットを用いた間接的なアプローチが多い。つまり、より多くの住民へ情報を提供し、より多くの住民からの意見を収集する方法である。しかし、今回の調査から、広報・広聴活動については、量的な効果だけではなく質的な効果が高く評価されていることがわかった。つまり、実施については、従来からの「広く・浅い」広報・広聴に偏る傾向があるが、必要とする情報を収集するためには、「狭く・深い」方法も必要とされている。そのため、実施している広報・広聴活動とその目的との間にギャップが生じているのである。

地域福祉の計画策定過程において、広報・広聴機能に求められているのは、従来からの「お知らせ」機能だけではなく、住民との情報のやり取りのなかで、対象者に応じて必要な情報を的確に提供し、何らかの理解を得るとともに、地域の実情に沿ったより詳細な情報を収集することである。そこで、懇談会・説明会、ワークショップなど住民と直接接して情報をやりとりする方法が評価されているのである。これらの方法は、1回の開催あたりの対象者数が少なく、また職員の労力や時間も多というデメリットがある。しかし、住民と行政が直接接して情報をやりとりする点から、広聴だけでなく広報としても効果が高く評価されている。この点を考えると、筆

表12 広報活動の特徴

		方法	目的	対象規模	情報の流れ	住民の姿勢
実施した広報	広報・ウェブサイト	間接	量	大	一方向	受身的
効果的な広報	広報・ウェブサイト	間接	量	大	一方向	受身的
	説明会・懇談会・懇談会 ワークショップ	直接（参加）	質	小	双方向	主体的

表13 広聴活動の特徴

		方法	目的	対象規模	情報の流れ	住民の姿勢
実施した広聴	アンケート・パブリックコメント	間接	量	大	一方向	受身的
効果的な広聴	懇談会・座談会・ワークショップ シンポジウム・講演	直接（参加）	質	小	双方向	主体的

者は、今後さらに「狭く・深い」方法である直接（参加）広報・広聴が活用されるようになるだろう。

4. 今後の課題

行政の広報・広聴活動においては、「量的効果」と「質的効果」が求められていることが明らかになった。これら2つの効果は、かならずしも相反するとは限らない。しかし、現時点では両方の効果を兼ね備えた方法は認められていない。となれば、図1および図2に示されるような広報・広聴のそれぞれの方法がもつ特徴と効果を把握したうえで、対象者の特徴に鑑みながら、適切な方法を用いることが求められる。

この対象者の特徴に応じたコミュニケーションの展開に関しては、企業広報が一つの参考になるだろう。行政においては、広報紙やウェブサイトが最も活用される方法であることからわかるように、一般広報に偏っており、そのため対象が「住民一般」としてひとくくりで扱われる傾向にある。一方、企業広報においては、広報の対象を「消費者」、「投資家」、「政府」などと分類している。そして、それぞれに「CR（カスタマー・リレーションズ）」、「IR（インベスター・リレーションズ）」、「GR（ガバメント・リレーションズ）」と呼ばれるコミュニケーション戦略を立て、最も適切な方法を組み合わせ、情報提供・収集及びコミュニケーションを行っている。

今後、住民のニーズや価値観がさらに多様化するなかで、より多くの住民が行政から受信した情報を認識し、その情報を理解するためには、行政も、企業広報のように必要とする情報や年齢や障害といった特徴などによって住民を分類することが必要であろう。

行政広報及び広聴に求められるのは、目的が「量的効果」か「質的効果」であるかを見極めたうえで、方法の特徴を活かし、重層的にそれぞれの対象者にアプローチする工夫である。

注

- 1) 平成15年度版 厚生労働白書 厚生労働省監修 株式会社ぎょうせい 2003年 164-166頁, 平成16年度版 厚生労働白書 厚生労働省監修 株式会社ぎょうせい 2004年 96-97頁,150-151頁,P159頁,168-169頁,232頁など
- 2) 平成14年1月28日に社会保障審議会福祉部会から出された「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について（一人ひとりの地域住民への訴え）」においては、「地域福祉の推進」について次のように述べている。
「地域福祉推進の主体は、『地域住民、社会福祉を目的とする事業を営業者及び社会福祉に関する活動をする者（以下、「住民等」という。）』の三者であり、地域福祉を推進することの目的は、これらの者が相互に協力しあうことにより、『福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるようにすること』であるとした。こうした地域福祉推進のための方策として『市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画』の策定を定めた。」
- 3) 平成15年度版 厚生労働白書 厚生労働省監修 株式会社ぎょうせい 2003年 164-166頁, 平成16年度版 厚生労働白書 厚生労働省監修 株式会社ぎょうせい 2004年 96-97頁,150-151頁,P159頁,168-169頁,232頁など
- 4) 前掲 厚生労働省指針（社会保障審議会福祉部会 平成14年1月28日）
ここでいう住民等は、地域福祉計画の策定について意見をの

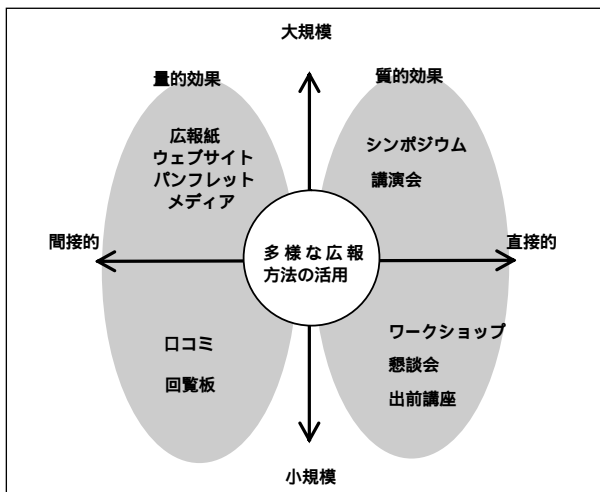


図1 広報の方法と効果の分類

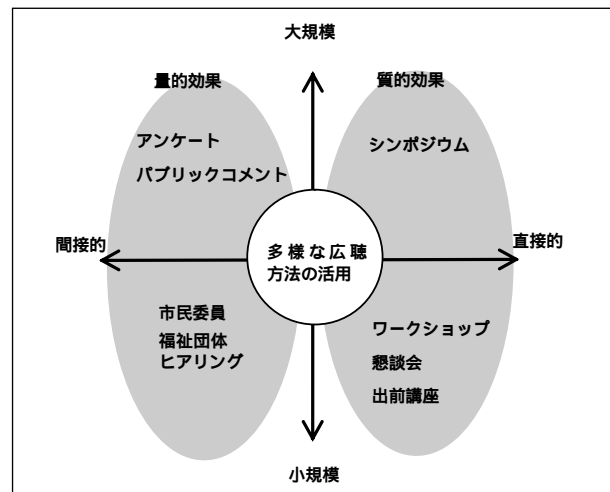


図2 広聴の方法と効果の分類

べるだけの存在ではない。計画策定に参加すると同時に自らが地域福祉計画の担い手であると認識することが重要だとされている。なお、地域福祉の担い手の例として、次があげられている。

・地域住民 ・要支援者の団体 ・自治会・町内会、遅延型組織等 ・一般企業、商店街等 ・民生委員・児童委員、福祉委員等 ・ボランティア、ボランティア団体 ・NPO法人、住民参加型在宅サービス団体等 ・社会福祉法人、地区（校区）社会福祉協議会等 ・社会福祉従事者 ・福祉関連民間事業者 ・その他諸団体

5) 厚生労働省の「地方自治体における取組状況」のリストを用いた。ただし、掲載されているのは、掲載依頼があった自治体のみである。

（厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/c-fukushi/joukyou.htm>）（参考日：2005/06/01）

6) 同上ウェブサイト

7) 厚生労働省ウェブサイト「全国の市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画等の策定状況について（平成17年4月1日現在の状況調査結果）」（<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/c-fukushi/kekka0504.html>）によると、平成17年4月1日現在、全国2,406市町村うち、平成17年度末までに地域福祉計画の策定を行う（策定予定も含む）のは、578自治体（24.0%）にとどまっている。平成18年以降に策定を予定している自治体が825（34.3%）あるものの、未だ全体の3/4以上の自治体が地域福祉計画を策定していない状況である。

8) 住民を様々な視点から分類し、それぞれのグループに適切な広報方法を用いる。例えば、高齢者には、ウェブサイトよりも文字の大きなパンフレットを用意するなど。

9) 住民が直接参加し、行政側・住民側相互のコミュニケーションが可能な広報方法であり、広聴機能も発揮できるとしている。（的の石淳一「行政広報の新展開」31頁）

10) 厚生労働省は、地域住民を施策の対象としてとらえるのではなく、地域福祉の担い手とし、社会福祉を目的とする事業を営む者及び社会福祉に関する活動を行う者とともてその3者を地域福祉推進の主体者と位置付けている。

参考文献

- 井之上喬 『入門パブリック・リレーションズ』PHP 研究所 2001年
- 井出嘉憲 「地方自治体における広報の実態上」(『都市問題』第48巻12号 72-80頁 東京市政調査会 1957年10月)
- 井出嘉憲 「地方自治体における広報の実態下」(『都市問題』第49巻1号 62-70頁 東京市政調査会編 1958年1月)
- 梅谷秀治「行政広報から行政コミュニケーションへ」(『アドバタイジング』第10巻 電通68-71頁 2004年)
- 光澤滋郎『パブリックリレーションズ再考 公衆関係におけるコミュニケーションの役割と限界』(「同志社学術」第51巻第1号 285-303頁 1999年6月)
- 厚生労働省監修 『平成15年度版 厚生労働白書』株式会社ぎょうせい 2003年8月
- 厚生労働省監修 『平成16年度版 厚生労働白書』株式会社ぎょうせい 2004年8月
- 辻 清明「都市の広報活動(1)」(『都市問題』第53巻8号 45頁 1962年8月)
- 林 茂樹『地域情報化過程の研究』日本評論社 1996年3月
- 本田 弘『行政広報 その確立と展開』サンワコーポレーション 1995年6月
- 的の石淳一「『シリーズ'80年代の地方自治』49 自治体広報の新展開」第一法規 1982年 第一法規株式会社
- 松下圭一『自治体は変わるか』株式会社岩波新書 1999年10月
- 三浦惠次『現代行政広報の社会学』福村出版 1972年
- 美ノ谷和成『行政広報とコミュニケーション』(「立正大学文学部論叢」第42巻 21-43頁 1972年3月)

ウェブサイト

- 厚生労働省社会保障審議会福祉部会「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について（一人ひとりの地域住民への訴え）」2002年1月28日 <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2002/01/s0128-3.html>（参考日：2005/07/07）
- 厚生労働省 「全国の市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画等の策定状況について（平成17年4月1日現在の状況調査結果）」<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/c-fukushi/kekka0504.html>（参考日：2005/07/07）
- 厚生労働省 「地域福祉計画」ホームページ『地方自治体における取組み状況』<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/c-fukushi/joukyou.html>（参考日：2005/06/01）