

令和 8 年度第 1 回 横浜市広報企画審議会 会議録	
日時	令和 8 年 7 月 13 日（月）午後 1 時 30 分～午後 4 時 30 分
開催場所	市庁舎 18 階 みなと 6・7 会議室
出席者	内田 元久、大場 佳代子、加藤 杏咲、柴田 典子、中村 暁晶、牧瀬 稔
欠席者	岩崎 建一郎
開催形態	一部非公開（傍聴者 0 人）
議題等	説明事項 令和 8 年度事業概要 議題 (1) 在住外国人に向けた広報について (2) 職員の広聴マインドの醸成について
議事要旨	1 会長及び副会長の選任 令和 8 年度の会長は牧瀬 稔委員に、副会長は中村 暁晶委員に決定 2 説明事項 広報・プロモーション戦略課、広聴相談課の令和 8 年度事業概要について事務局から説明 3 議題 (1) 在住外国人に向けた広報について (2) 職員の広聴マインドの醸成について 事務局から議題について説明 自由な議論の場とするため、意見交換については非公開とすることが出席委員の承諾により決定。その後委員の意見交換が行われた。 (各意見交換に関する主な発言要旨は、次のとおり)
主な発言	議題 (1)「在住外国人に向けた広報について」 ■議論の前提となる、外国人に関する現状の把握（調査、アンケート等）について - 意識調査やアンケートを取る際に、回答者の属性の内訳によって意味合いが変わってくることに注意する。 - 自分にとって必要な情報や取組を尋ねたときに、今自分にとって必要な情報は何なのかわかっていない人には答えようがないので工夫する必要がある。 ■外国人への情報提供、A I の活用 - 外国人転入者にルールを示したパンフレットを配布しているが、理解できるようになるまで一定の時間を要する。短期間で転出入による入れ替わりも多く、継続的・繰り返しの情報提供が求められる。 - 市ウェブサイトの機械翻訳サービスが 131 言語に増えたことは便利で良い。また外国人が、市のサイトを母語で見られるという状況を知ること、自分たちを見てくれていると感じられる。 - A I にとって可読性が高い状態になるよう情報を掲載することが重要。外国人は A I を使って情報収集することが多く、母語で調べれば、母語に翻訳された形で情報が集まるので、税金や年金など日本独自の仕組みがわかりづらいものも、情報がしっかりウェブサイトに乗っていれば、母語による読み取りで理解が進む。

	・市のウェブサイトは信頼度が高い。pdf を画像で載せるとかリンクで開かせる形ではなく、テキストやファイルで載せる工夫があると、公式からの情報がネット上で伝わる。 ・ICTを使いこなせる世代と苦手な世代が混在している時代。ウェブ上の情報にアクセスしようとする人の検索力も関わってくる。AI が出す情報の是非の判断は難しいので、そういった視点を含めて行政の広報を実施することが必要。 ・情報を受け取った人の行動につながることを想像しながら発信をすると良い。特に、社会制度が異なり、情報のストックが少ない外国人にとっては、何が自分たちに関係しているかを知ることは難しい。 ・国籍や年齢でも必要な情報は変わってくる。国際交流ラウンジや日本語教室などの支援者の存在を意識して、正確でリアルなウェブサイトの情報を活用した伴走支援をしてもらおうと良いのではないかな。情報発信の際に支援者をターゲットにする視点もあると良い。 ・防災では、プラカードなどの支援ツールは地域に配布されているものの、具体的な運用や細かな対応は各区や拠点に委ねられている部分が多い。災害時に必要な基本情報や対応方針を市から分かりやすく示してもらえると、現場でより円滑な対応ができる。 ・国際交流ラウンジなどの支援者を頼るよう広報することも大切。 ・インターネットやAI は便利だが、人と人のつながりが薄くならないよう交流の場をつくるなど、バランスを取ることも大事。 ・伝えるべき情報と本人にとって必要な情報を、AI が取り出しやすい状態で置いておくバランスが重要。 ■人材、コミュニティについて ・留学生も国籍はさまざまだが、情報伝達においてコミュニティはすごく重要。 ・コミュニティの中で、ゴミ出しのルールなど面と向かって注意しづらいところがあるので。外国人が聞きにいけるボランティアや遊び場所などがあるとよい。 ・地域交流拠点を外国人住民や留学生にも利用してもらい、交流につながるとよい。 ■情報発信について ・ウェブ上でいつでも手話で案内が見られると良い。アニメーションの活用も研究開発されているので将来的に活用されることを期待。 ・グリーンエキスポは大きな機会。外国人、障害者含めさまざまな人が集まるので、情報発信について細かく準備してほしい。 ・FMラジオは有効な情報発信媒体であり、市が Inter FM を活用して外国人向け情報発信を行うことは良い取組。 ・外国人観光客にも分かりやすい屋外看板や案内表示（見やすい文字・多言語表示等）の充実を期待する。
--	--

	議題（2）「職員の広聴マインドの醸成について」 ■職員向け研修（広聴マインド研修）について ・ 職位による役割や業務内容に応じた内容とするとともに、市民対応を意識した内容を充実させることで、実務への活用が期待できる。 ・ 施策や業務改善だけでなく、仕事のやりがいや成長にもつながるという意義を伝えることで、受講への関心が高まるのではないかな。 ・ ロールプレイングやグループワークなど、実際の市民対応を想定した体験型の内容を取り入れると良い。 ・ 多文化共生や外国人住民の背景への理解を深める内容を含めることで、多様な市民に寄り添った対応につながるのではないかな。 ・ 受講後アンケートを研修の改善に生かし、その結果を共有することは、市民の声を反映する考え方を実感する機会となるのではないかな。 ■広聴マインドの組織への定着について ・ 好事例や感謝の声の共有、取組の見える化、表彰や評価などを通じた組織的な取組が求められる。 ・ 広聴マインドの実践事例を組織内で認知し共有することは、意欲向上や組織風土の醸成につながる。 ・ 浸透を図るためには、受け手が理解しやすく、受け入れやすい形で情報を発信することが重要。 ・ 広聴マインドの浸透にあたっては、市民対応の多い部署や職員を中心に受講勧奨することが効果的ではないかな。 ■広聴事業の推進について ・ 外国人住民など、行政に対して意見を表明することへのハードルが高い人々の声がどの程度把握できているかを意識し、「声にならない声」に目を向ける視点が求められる。 ・ 市民の声を収集・分析する手法として、A I の活用は有効。
資料	説明 令和8年度広報・プロモーション事業の概要について 令和8年度広聴相談課事業概要について 議題 在住外国人に向けた広報について 職員の広聴マインドの醸成について