

令和2年度第1回 横浜市広報企画審議会会議録	
日 時	令和2年11月11日(水) 14時00分～16時00分
開催場所	市庁舎18階 みなと1・2・3会議室
出席者	伊藤 有壺、内田 元久、片桐 朋子、佐藤 潮、佐藤 華名子、嶋田 充郎 杉本 ひろみ、塚原 泉、トルオン ティ トウイ チャン、林田 育美、春名 義弘 久富 一雄、吉富 真里
欠席者	佐々木 茂雄、柴田 典子
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2年度の会長は伊藤有壺委員に、副会長は佐藤華名子委員に決定 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

- 議 事 (事務局) (事務局から、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)
- (伊藤会長) 事務局から説明がありましたが、皆様からご意見、ご発言をお願いします。ご自分のご専門領域に関して、また気になったことでも結構ですので、積極的にご意見をいただければと思います。では、久富委員をお願いします。
- (久富委員) まず質問させていただきます。ウェブサイトのアクセスに関して、緊急事態宣言あたりから急激に増えて、非常に注目度が高いと思われませんが、このウェブサイトのアクセスに関しては、PCとスマートフォンの割合はお分かりですか。
- (小林課長) 大体、6割ぐらいが、スマートフォンからになります。
- (久富委員) ウェブサイトとSNSをあわせて活用されているんですけども、Twitterに関して、緊急事態宣言の前後からフォロワー数が増えたとか、何か変化はありますか。
- (小林課長) Twitterについては、それほど大きく変わったということはないんですが、先程もお話をさせていただきましたが、4月にLINEを新たに開設しまして、(LINEの)友だち登録の数が、今21.2万人で日々増えています。かなり早い時期に10万人到達しまして、非常に多くの方に登録して頂きました。コロナの情報を発信するという目的でLINEの公式アカウントを立ち上げましたが、LINEから情報を入手したいという方が非常に多くいらっしゃるのかなと思います。
- (久富委員) 4月以降、非常に急激な伸び方だとお見受けしたんですが、広報紙等で、SNSへの誘導(SNSの案内)を行っているということですから、その誘導だけで数が増えたんでしょうか。
- (小林課長) LINEについては、広報よこはまでも、LINEを開設しました、というお知らせを載せています。LINE開設時には、市長会見の中でも、LINEの公式アカウントを立ちあげた旨を発表させていただきました。
- (久富委員) これだけの数の登録者があるということですから、SNSの活用をより進

めていかれた方が良いのではないかと思いますし、Twitter を拝見すると感染者数が毎日ツイートされていて、そういったところを市民の皆さんがチェックされるんだと思います。コロナ関連の情報を多岐にわたる形でツイートされるのが良いのではないかと感じました。

(伊藤会長) ありがとうございます。次に、佐藤委員お願いします。

(佐藤 (潮) 委員) 私は、自治会町内会を担当しています。今お話を聞いていますと、ウェブを中心に情報提供されているのはやむを得ないと思うんですが、横浜市の中でも高齢者が増えてきて、ウェブを開くことができる人がどのくらいいるのかなと思います。

国勢調査の回答（方法）としては、郵便と、それからウェブ、スマートフォンが使用可能でした。スマートフォンを使用した回答者はどのくらいいるのかなと。その結果によっては、自治会町内会の今後のあり方を考えていかなきゃいけないのかと思います。

私もいろいろと考えてきた中で、やはり紙媒体は、なくなっては困るという感じがしています。今は、ウェブでほとんどの情報が出ている。ウェブを開けない人には、情報が何も入ってこない。コロナが発生したときから、紙媒体の回覧板もないんですね。ですから、自治会町内会で会合を開くと、ウェブを見ていない人は、コロナの状況が何も分からない。そのため、会合前に私はウェブを開いて、今、横浜市でこうなっている、自分のところの神奈川区ではこうなっている、それから近隣の地区ではこうなっている、と皆さんに伝え、注意喚起をしています。

その辺を踏まえて、やはりウェブの活用を少し考えていかなきゃいけない。高齢者はウェブを開けるのかということも考えないといけない。紙媒体でポスターとか町内に貼っておくんですけど、やはりそれを見て、こういうことを注意しなきゃいけないんだって知る人もいます。この辺をこれから考えていただかないと、地域住民に情報が知れ渡っていかない。今、自治会町内会の活動にウェブを導入することを市の担当から提案されていて、少しずつ（ウェブを活用する方向に）シフトしていかなきゃいけない。それには環境整備の他に、人材教育も必要だと考えております。しかし、しばらくは紙媒体にも力をいれていただきたいと、お願いしておきたいと思います。

(伊藤会長) ありがとうございます。事務局、ぜひご対応、検討をお願いします。

(大塚課長) コロナにつきましては、日々状況が変わっている中で、印刷物に掲載できるもの、(時間的に間に合わず) 掲載できないものがあるんですけども、ウェブサイトを見る環境が整っていない方もいらっしゃると思います。そういった方にも情報をお届けしたいので、広報よこはまにつきましては、これまでもコロナの情報を毎月載せてきていますが、そこはしっかりと、今後もやっていければと思っております。

またお話にありました、今スマートフォンを使っている方と紙から情報を

得ている方がどのくらいの割合いるだろうかということも、我々もまだ把握ができていないところでございます。今年度、広報に対するアンケート調査ということで、市民の皆様5千人を対象にアンケートを実施するところでは、普段の情報入手方法、パソコン、スマートフォンから情報を得ているのか、あるいは紙媒体から情報を得ているのか、といったことも今回のアンケートの質問項目に入れました。そのあたりの現状をしっかりと把握しながら、広報をきちんとやっていけるように取り組んでいければと思います。

(佐藤(潮)委員) 特に、広報よこはまが一番の情報源になります。コロナのこと載せていただいております。これからもよろしく申し上げます。

(伊藤会長) ありがとうございます。他に委員の方からぜひご意見をいただきたいと思っております。では春名委員申し上げます。

(春名委員) 今のことに少し関連するかもしれませんが、非常に情報をいっぱい出していただいて、本当にご苦労様と思っておりますし、感謝したいと思います。

6月、7月ごろに、あるNPOを取材したときに、いろいろな支援がストップしていると聞きました。例えば、身近なところでは、訪問介護サービス。病院では、立ち会い出産やお見舞いができない。葬式はどうやってやったらいいのだろうか、と。こうした問題に対して、SOSを出したくても出せない人をどう拾っていくか。コロナでこんなに世の中大騒ぎしても、自分たちは何も変わらない、何も変わっていないと言う人もいました。このような中で、大きなマスを対象にした広報だけじゃなくて、想像力をもって、細かなところにも目を向けていくことも必要だと思っております。オンラインなどももちろん活用していかないといけないんですけど、それで置き去りにされていく人もたくさんいる。そこを、調和を取りながら進めていかなきゃいけないと思っております。

(伊藤会長) ありがとうございます。他にいらっしゃいますか。片桐委員いかがでしょうか。

(片桐委員) 正しく行動するために必要な情報というのがありますが、情報によって、いろいろな不安が増してしまうという方もいらっしゃいます。まだ緊急事態宣言が発令する前でしたが、横浜にはダイヤモンド・プリンセス号がいるから危険だと思うと感じる方もいらっしゃって。

情報から持つ不安感を正しく克服していくにはどうしたらよいか、ということ考えたんですけど、必要なことは何かということと、今はこういう状況だけれども、いずれはまた元に戻るとか、このぐらいまではできるようになるとか。何もかもダメということではなくて、今はこうだからこういう形でやらないといけない、ということもあわせて伝える、そういう発信もどこかで必要なのかな、と思います。本当に正しく行動するために必要な情報と、それによって何もかも否定されてしまうような気持ちを作らないようにする。これは、すごく難しいところなのかな、と思いました。

それから、徐々にいろいろできるようになってきて気付いたんですけど、感染を防止するための行動が、一人ひとりの心の中に何か負（の気持ち）を生んでしまうということがあると思います。

たまたま、中学生と一緒にイベントをやる機会があったんですけど、（生徒さんたちは、）感染予防のためにお友達と一緒に今まで打ち込んでいたことができなくなってしまって、自分たちが一生懸命やっていたことが、今後ずっとできなくなってしまうかもという不安感があったようです。今はこういう状況だけど、こういう形であればやれるよね、といったことを示してあげると楽しんで時間を過ごしてもらえました。先ほど局長からもウィズコロナという話ありましたけれども、少しずつ必要に応じてやることと、コロナに対応していく中でどうしたらできるか、どういったことが大切なのかっていうことを、あわせて感じられるようになると、気持ちが塞いでいってしまうのを少しでも抑えられるのかな、と思いました。

(伊藤会長) ありがとうございます。では、次に塚原委員お願いします。

論点に関して、良かったと思うことは、本当にあらゆる媒体を使われて、大きな効果が出ていらっしゃることです。

私たちの施設（神奈川区子育て支援拠点かな一ちえ）では、だいたい30代から40代の利用者が多いので、皆さんほぼスマートフォンを持っていて、（市で）LINEが開設されたよ、とか市のウェブサイトを見れば、感染者数もわかるよって、多くの方が情報を入手していることを実感していますが、わたしたちは、中間支援組織のハブなので、まずはそういう事業所がしっかりそういった情報を把握して、さらにそれを街の人に伝えていくという役割、啓発もすごく大事だと、日々感じています。ウェブサイトを押見させてもらっても、動画コンテンツは1から作るのは大変ですけど、動画から得られるものはすごく大きいので、大変効果的だなと思っています。また、大口にある協進印刷さんがコロナ対策の冊子を作られていたり、

著名人がPRしたりとか、共創横浜ということで、大きく活用されているんだと日々感じています。

あとは、ご近所掲示板のマチマチ（近所の方と地域の様々な情報、交換ができるソーシャルネットワークサービス）について、子育て世代にとっては、幼稚園情報であったり保育園情報であったり、日常でアクセスしやすい媒体なんですけど、この中に、災害情報共有コミュニティというコンテンツがあり、災害時でも、本当に困っている人の所に、近くの人が助けに行けるようにするために開発されているようで、横浜市でも取り入れていけると役に立つのかなと思っております。必要な人に情報を届けることは、人口300から400万人規模の都市では、なかなか難しい。18の区があって、そこに地域活動があって、身近な自治会町内会があって、協力しながら、本当に一軒一軒の人に（情報を）届けるっていう信念を、どうやったら啓発できるのだろうかと思っています。そこで、ご提案なんですけど、私達の拠点のネットワークの中で、横浜市のオープンデータを使って、100年後の横浜ってこうなる、だからこういうことが大事、みたいな勉強会をやりました。それがすごく皆のモチベーションになって、大変になるからこそ、今まで以上に繋がりを持たなければなりません。ですので、市で何か投げかけのコンテンツを使って、「横浜市だけでは限界なんです、だから市民の力が必要なんです」というようなことをすると、思わぬ効果が生まれてくるんだろうなと思います。

あとは、民間企業さんが、全国の企業や自治体の広報担当者を支援する新型コロナウイルスに関する初動マニュアルを無償提供します。ウィズコロナの時代にそういうコンテンツを企業が無償提供して、それを自治体で加工していく、みたいなこともあってもよいのではないのでしょうか。

（伊藤会長） ありがとうございます。では、チャン委員、いかがでしょうか。

（チャン委員） 私からは、3つ話をしたいと思います。

一つ目は、多言語で情報を発信してくださること、本当にありがとうございます。特に8言語の機械翻訳ですが、考えてくださるっていうことはありがたいです。もちろん機械翻訳は、そのままでは理解できないこともあります。例えば、「咳エチケット」という単語。日本人だったらすぐ分かると思うんですけど、外国人の私たちには、何のことだろうと分からないことがたくさんあるんです。なので、そういったことの説明も加えていただけるとありがたいです。

そして次が、LINEの公式のアカウント、これもありがたいです。神奈川県には、今、ベトナム人をはじめ、外国人が多く住んでいるんですが、留学生や研修生だと、お金がなくて、皆無料アプリを使うんですね。そこで、多言語で見られれば、ありがたいと思います。ただ、先ほど佐藤委員もおっしゃっているように、紙媒体は必要ですね。なぜなら、日本語が読めない人たちとか、高齢者の方はパソコンもあまり使えない。例えば、広報（よ

こはま)を私の両親に見てもらったんです。これは分かる?って聞くと、まず写真を見ているんですね。写真があると理解できる、写真がなく文字ばかりだと理解が難しい。

あと、(私が担当している)外国人相談窓口に、ベトナム人がたくさん相談に来ますが、役所にポスターが貼ってあることが、すごくよかったなと思います。ポスターの写真を見て、関心を持ってもらって、(窓口に来て)そこで私たちが説明する、といったことがありました。引き続きよろしくお願ひします。

(伊藤会長) ありがとうございます。続きまして、嶋田委員お願ひします。

(嶋田委員) 私どもメディアとしては、先ほどご紹介がありました、「ハマナビ」(テレビ神奈川で放送している、横浜市の広報番組)で様々なコロナの情報を伝えるということもやりました。我々にとっても行政にとっても初めてのことで、非常に試行錯誤をしながら伝えてきましたし、今もそうなのというのが本音であります。その中で、今後どうやって伝えていこうか、ということが課題なんですけども、やはり、先ほど横浜市の報告でも、時期によって少しずつ(情報の)伝え方を変えてきた、ということがあったんですけど、結局はそこに尽きるのかなと思っています。受け取る側が求める情報も、日々どんどん変わっていく。コロナに対して、どのように付き合っていくかを、これから冷静に考えなきゃいけないと思います。先ほどからの SNS のお話がありましたけれど、今ちょっと調べると、スマートフォンの普及率というのは若い世代から 30 代くらいまでは、ほぼ 100% に近い。そして 40 代、50 代の現役世代がやはり高く、高齢者になると、下がっていくという状況がある。SNS での情報発信は低コストでタイムリーに新しい情報が出せるので、これを最大限、有効に活用していくというのは、もう避けられないことだと思っています。

そしてある程度、高齢者の方も(スマートフォン等で)情報を受け取れるようになると、受け取る側にも非常に大きなメリットがある。行政情報の入手だけではなくて、日常生活でも利用していくことで、他の施策にも役立つと思いますので、コロナをきっかけに少しずつ普及していけばいいかなと思います。

ただその一方で、スマートフォンの普及率が低い高齢の方、低所得者層等、比較的弱い立場にある方々に対して、どのように情報を発信していくかというのは、やはり現状では、様々な媒体を複合的に組み合わせながら伝えていくことが非常に大事だと思います。

あとは伝える内容なんですけれども、先ほどから時期によって変わってくるというふうに申しあげましたけれども、昨日のニュースでも、これがコロナとどんな関連があるか分からないんですけど、警察庁の発表によると、自殺者が、10 月までで前年から 4 割増えましたね。特に女性が増えているとのことですが、少なからずコロナの影響があると思うんです。

先ほど石内局長からも、ウィズコロナという話もありましたけれども、先を見ていくと、情報発信で不安を煽ったり、何もできないということだけになっていくのは、1か月の我慢で終わるのだったらいいんですけども、やはりこの先長くなっていく、ということを考えると、これからは、どのような情報を伝えるのか、安心と、あとは、ここは注意しなければならないという情報のメリハリをどのようにつけるのか、ということが大事なのかなと思っております。

(伊藤会長) ありがとうございます。tvk (テレビ神奈川) さんも、まさに模索しながら、実行中ということで、生の意見を聞けたと思います。次に、杉本委員、いかがでしょうか。

(杉本委員) 私どもは、国際交流ラウンジを運営している団体でございまして、外国人にどのように情報発信していったらいいかということ、日々悩みながら考えております。

今回、特別定額給付金とかコロナの相談とかということで、横浜市の方でウェブページを立ち上げていただいて、それから YOKE (公益財団法人横浜市国際交流協会)、国際交流ラウンジというこの3者の間での協力が、割とうまくできていたのではないかと思っています。YOKE さんには、例えば、「コロナって何？」という初期的な質問があったと伺っております。また、特別定額給付金の申請書の書き方についての質問は、直接、国際交流ラウンジで聞いてくださったり、YOKE さんにも問合せがあったりしました。

多言語情報の発信について、見せていただいたんですけども、特設サイトも、英語は割と充実していると思いますが、多言語トップページから韓国語と中国語を選ぶと、特設サイトの方にはたどり着かない。機械翻訳を選択するとなんとかたどり着くんですが。そういった、ウェブの設計図をどうするか、ぜひ使いやすい構造にしていきたい。それから、英語のページを見ていて、イラストがいろいろ出てくるんですね。手洗いのこととか、さっきチャンさんが言っていた、咳エケットとか。そこを読んでいたら、(イラストに) 漢字とひらがなが併記されているんです。せっかく多言語情報のところに埋め込んでいるならば、ルビをつけていただくと、全然違うと思うんです。

それで、ちょっと比較してしまうようで恐縮ですけど、東京都の多言語情報のサイトには、きれいにルビがついているんですね。イラストのところも、細かいところ、全部ルビがついています。ルビを付けるのは、たぶんそんなにお金がかかるようなことじゃないし、新しく外国人向けに何かを作るということじゃなくていいと思うんですよ。英語ができない人、漢字が読めない人、(日本語が) しゃべれても読めない人は結構います。でもひらがなは、なんとか読めるっていう方も多いと思うんですね。なので、ルビがあるだけで、情報を身近に感じられる、という気がしております。

あとは、やっぱり私自身も感じたことで、不安を煽るのではなくて、事実がどこにあるか、今何をしなきゃいけないかっていうことを、市民と行政が、共通理解を持って、情報難民、情報格差のある方たちにどうやって伝えていくかということだと思っただけですね。私達は、中間に入って、それをお伝えする立場にあるならば、やはり今までのことを横浜市さんとしても、検証していただいて、その結果がどうだったかということをお伝えしていただくとありがたいなと思うんです。東京都で、屋形船でクラスターが起こった頃は、未知の状態だった。あれは何ヶ月も前、半年以上前のことでしたが、いまだにクラスターがあちこちで起きているんですよ。ですから、私達は何を学んでいかなきゃいけないのかということ、いい機会なので検証して、それを発信していただきたいなと思って。外国人の方は、情報があまり入らないものですから極端に怖がって、「家から一步も出ません」とか「ほぼ出ません」、「バスとかに乗っていいんですか」みたいな質問も時々あつたりするんですよ。これは本当に事実で、ここまでは大丈夫なんだよ、自分で気を付ければ大丈夫なんだよ、ということをお伝えしていく、それと、予防のことですね、これは横浜市のホームページ、LINE や Twitter 等で、わかりやすく伝えていただければそういう不安もだんだん解消していくのかなと感じております。

(伊藤会長) ありがとうございます。いくつか具体的なご指摘もいただきました。横浜市さん、ご対応をよろしく願いいたします。続きまして、林田委員いかがでしょうか。

(林田委員) 本日の説明資料を見せていただいて、これまでの動きを日を追って改めてみていくと、ああこういう一年だったなと本当に思い出しました。その中で、私達はいったい何を知らなかったんだろう、何の情報かほしかったんだろうと改めて考えたときに、一番知らなかったのは、マスクはどこで買えるのかってということと、どこで感染が発生しているんだろうということだった。マスクがどこで買えるかというのは、行政情報ではないんですけど、本当に多くの市民の、最大の関心事はそういうことだったのでないかと思えます。それ以外のこと、例えばさっき出ていました、咳エチケットだとか、密にならない、っていうのは、どこのテレビ局でも、繰り返し伝えていたので、なんとなく情報として分かっていました。でも、ほとんどの方が、多くの市民が知らなかったのは、どこでマスクが手に入るかってということと、トイレットペーパーはどこで買えるかってということ。そして、どこで感染が発生しているのかって、そういうことだったと振り返りました。

私のところ（都筑多文化・青少年交流プラザ）も市民利用施設ですから、臨時休館になりました。（臨時休館については）2週間ごとの情報更新だったので、（その間に）発信できる情報は臨時休館が延長されますという、ずっとその連続でした。いったいこの先どうなるのか、先が見えない生活

をしておりましたので、運営している私達もさることながら、利用者である市民の方々も何も分からなかったというところではないかと思えます。何しろ初めてのことで、行政にとっても私たち市民にとっても、先の見えない闘いをしてきた。そんな中で欲しい情報は何なのか、行政が出すべき情報は何なのか、この観点においては、おそらく横浜市もきちんと対応されたと思えますけれども、やっぱり私が知りたかったのは、マスクのことだったり、トイレトペーパーのことだったり、生活に即したものが知りたかった。そうしたことについては、行政として答えられない部分もあるので、結局行政が発信する情報が、必ずしも欲しい情報にはなり得ないっていう、そういうことも念頭に置いてなければいけないと思えます。そして、私のところ（都筑多文化・青少年交流プラザ）でも外国人の利用がありますが、臨時休館に伴って、例えば日本語教室は、開催することができませんでした。臨時休館が解除され、徐々に（日本語教室を）再開しておりますが、完全再開ではないんです。多くの外国人が話をしていたのが、やはり対面であることの良さでした。もちろん、オンラインも併用しています。Zoom（ウェブ会議システム）等を使った、オンライン学習支援もやっています。これからの時代、オンラインなしでは成り立たないだろうと感じています。ですが、人と人が会って、そして話をする。対面で話をする。このことの良さを改めて感じた、というふうに思えます。少し角度が違いますが、これはオンラインだけではなく、いわゆる目の前にある紙媒体の情報、まさにアナログなものを捨ててはいけません。そういうふうにも読み取れると思っております。これから先は、安心を与える情報発信、もちろん正確さ、そしてスピードを持ち合わせなければいけませんけれども、スピードだけを求めるのではなくて、ある種、人間的な思いを込めたものも併用して情報発信ということを考えていかなければならない。そういう時代になるのではないか、今がその過渡期なのではないかと思えます。ということは、今までのやり方では足りないし、デジタルだけでも足りない。新しい情報発信の方法をこれからもっと深く検討していかなければならないのではないかと、特に、情報弱者になる人たちを見落とさない情報発信のあり方を、今まで以上に考えていかなければならないのではないかと思えます。

(伊藤会長) 貴重なご意見ありがとうございました。では、吉富委員いかがでしょうか。

(吉富委員) 横浜商工会議所から来ましたが、市内の他の経済団体にも属しております。横浜の中小企業についてお話をしたいと思えます。

市内の中小企業の経営者の方には、長年やっている高齢の方が非常に多くて、紙媒体でないと難しい、分からない、持続化給付金についても分からない、という方もたくさんいまして、団体でいろいろな説明会を、Zoom等も使って開いてきました。そういう中で、こういう非常事態ですが、一番小さいところ、弱いところが大変なことになってしまう。

2月にダイヤモンド・プリンセス号が（横浜港に）来て、その時、中小企業の方で、ダイヤモンド・プリンセス号に納品した後、熱が出たという方がいました。市役所のコールセンターや、保健所とかに問い合わせしたんですが、結局、何の手立てもなく、そのうち熱が下がって、本当はコロナだったかどうか分からないまま終わってしまった。3月のことなので、仕方がないのかなと思いますが、そういうこともありました。

それから他の会社から聞いた話ですが、1か月くらい前、社員の1人に高熱の人が出た、と。中小企業だと、(社員数が)100人以下、50人以下、20人以下とか、そういう所がすごく多いんですが、1人の人がもしそういうこと(コロナに感染)になってしまうと、会社も本当に大変なことになってしまうわけですね。医者にかかっても、熱が下がらなかったため、PCR検査を希望して、検査を受けるまでにまず2日、土日を含んで全部で9日間ぐらいかかって、その間、(社員)全員がどきどきしながら過ごしていたということです。いろいろな感染症対策、新しい生活様式、ということを広報されていますが、もしも熱が高くてコロナじゃないかなって感じたとき、どう対応すればいいのか。医者に行くっていうのは普通だと思いますが、医者に行った方がいいのか、先にどこかに問い合わせた方がいいのか、そういうことをコールセンターでは、今はご案内いただいているのでしょうか。

(伊藤会長) では、事務局お願いします。

(小林課長) 神奈川県が11月2日から、発熱等の症状がある場合の相談窓口（発熱等診療予約センター）を立ち上げまして、横浜市も、市のウェブサイトを通じてご案内しています。そのほかにも、コロナの質問とか、コロナの感染が疑われる方から相談をお受けするセンターなどがあります。かかりつけ医がいない方は、発熱等予約センターに電話すると、そこで受診できる病院についてご案内しています。

(大塚課長) 今、小林からご説明した内容は既にインターネットでご案内していますが、今後インフルエンザの流行も心配される中で、皆様にお知らせしたい内容なので、広報よこはまにも窓口とか、風邪の症状や熱が出た時にどういった対応をすれば良いか、ということの記事として載せていきたいと考えています。

(吉富委員) ありがとうございます。

さきほど自殺者が増えたという話がありましたが、心の病になっていらっしゃる経営者もいます。誰もが思ってもいなかった世界で、先が見えないと思います。市内の中小企業では、経営者が高齢化している所もあるので、その辺のことを考えて、紙媒体とかで、何をどうしたらいいとか、指針のようなものを、心の健康を保つためにも、どこかに掲載していただければと思います。

周りの声を聞くと、そういう不安がここに来てたくさんある。最初は経済

的なことで、助成金とか、持続化給付金はどうやって申請するかそういう話ばかりでしたが、このところは、心の病になったらどうしよう、と考えておられる方もいます。

あとは、会社を経営している方だと、即日でコロナかどうか検査できる場所を探していらっしゃる。企業生命に関わってくることだと思いますし、実際にそこで働いている人全員がダメになってしまうと企業は持続していけないと思いますので、何か心が健康になれるような情報も広報の中に入れていただくとありがたいと思います。この先また、給付金など違った助成金も出てくるかもしれませんが、そういう情報は紙媒体に載せていただくと、年齢層が高い経営者にはいいんじゃないかと思います。

(伊藤会長) どうもありがとうございます。では、副会長でいらっしゃる佐藤華名子委員、ご意見等ありましたらお願いします。

(佐藤(華)副会長) 皆さんのご意見をお聞きしていて、市民の隅々まで届く広報の課題は尽きないなと思っております。正確な情報を発信していくことは必要ですが、情報の受けとめ方は一人ひとり違うので、発信の方法が重要ではないかと感じました。正確な情報を、タイムリーにどのぐらいの頻度で発信するかが今後の課題になっていくと思っています。あとは、情報格差をいかに埋めていくか。コロナだけではなく、いつもこの会議では課題になっていることだと思いますが、特に今回はそれが顕著に表れているんじゃないかなと感じました。

心の不安を抱えて、自殺者が増えているというニュースもありますが、私ども（公益社団法人企業メセナ協議会）は、芸術文化は心のライフラインと感じております。東日本大震災の際には、災害復興支援ファンドというものを立ち上げて、被災された方々に芸術文化をお届けする活動をしました。今回も、コロナをひとつの災害と認定し、先日1回目の助成を出したところです。

芸術文化の世界で、コロナ禍により起こっていることは、オンラインと、リアルとの二極化です。オンラインは便利なものですが、今までリアルで表現していたことが、果たしてオンラインだけで伝わるのか、表現できるのかということは、携わる方皆さんが真剣に考えています。ですが、オンラインの良いところもあり、今までちょっと興味はあっても（演劇等に）触れてこなかった方々が、オンラインで気軽に触れられる、といった面もあります。

今は、少しずつリアルで表現する方、劇場も動き出してきて、リアルの価値がより高まってきている。リアルでやることの重要性というものを、皆さん改めて、気づき始めているという側面もあります。

現在、美術館などは完全予約制になっているところがほとんどで、ゆっくり鑑賞できたという良い側面もあります。ですが、美術館も収益を上げていかなければならないので、そういったバランスが、これからどうなって

いくのかなと思っています。

コロナ禍で、私が一番、勇気をいただいた芸術イベントは、ヨコハマトリエンナーレです。私は3回ぐらい伺いました。全国各地の自治体などが主催している芸術祭等は、ほとんど延期になっています。その中で、多少の日程のずれ（ヨコハマトリエンナーレ2020は、当初7月3日からの開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策を講じるため、開催を2週間延期して7月17日から10月11日までの会期で開催された）で開催できたのは、多分ヨコハマトリエンナーレくらい。横浜市のすごく強い意志を感じました。創造都市として、先がけてやられてきた、積み重ねてきた成果の一つなんじゃないかと。横浜市のメッセージは、おそらく全国各地で、特に自治体などで事務局をやっているような芸術祭、アートに関わる人たちにも大きな影響を与え、勇気と希望をもらったと思います。そのほかにも、横浜ではたくさんの芸術団体の方が活動していて、（例えば）横浜で長年やっているもので、国際的に活動している若手のアーティストを集めて、2週間ぐらいの合宿をして、稽古を重ねて、コンサートを開催する、という活動がありますが、それも今年はできなくて、特に海外から呼ぶのが非常に難しいので、今年はこれまでのレッスン生を集めて、みなとみらいホールでコンサートを開催しています。オンラインの活動をしているところもあるし、少しずつ活動を進めているところもあります。もしよろしかったら、（芸術文化は）心のライフラインでありますので、横浜で頑張っている芸術家の方々を紹介することで、少し皆様の不安を芸術文化の力で払拭できるような、何かそういったニュースも出しながら、全体のバランスをとっていかれる、ということも一つの方向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、私の立場からの意見、状況報告をさせていただきます。東京芸大は、横浜に映像研究科のキャンパスを構えて、15年目ぐらいになります。コロナの影響で、卒業式も入学式もなく、新入生は全てオンライン授業ですね。幸い人数が少ないので、Google Classroom（クラス単位で学習内容を運営・管理するための無料ツール）とかZoomなどを、セキュリティをチェックしながら慎重に使っています。そういうことになじみのない先生たちも夜遅くまで授業の準備をして、学生とのコミュニケーションを意識して図ってきました。幸いなことに、ほとんどの学生は辞めることはなく、元気に勉強しております。東京芸大の横浜の映像研究科も、基本は上野の本部からの指示に従って安全対策を行うというルールがあります。やはり2週間ごとに、そういった指令がやってまいります。それと横浜市の状況を見て、今まで全くクローズだったのが、10月以降、公開講座とか一部の必要な演習に関しては、学生がキャンパスにやってくることができるようになりました。そういう中で、恐る恐るなんですけど、やはり日本全体で、患

者数が増えてきて、大阪等では第3波、という言葉も聞かれるようになり、全く油断がならないという点では皆様と同じ状態です。ただその中で、横浜市さんから、大いに支援をいただいています。公開講座もオンライン等で積極的にやるようにしております。これも皆様の生活の一部の役に立っていただければと思いながら、ウェブ上で情報公開しておりますので、ご活用いただければと思います。学校がらみでもう一つ、身の回りのことで、毎日の心配という、私は、個人で横浜市のLINEの友だち登録をしたので、感染者数に関しては自動的に情報が流れてくるので、ある種のバロメーターとしてチェックできるということはあるが、ありがたいな、便利だなと思っています。それと同時に、必要なときはそこから入って、もう少し推移全体を見たりとかできるのは、安心して使える情報源と思って、感謝しています。ただ、やっぱり日々暮らしていて本当に実感するのは、例えば子どもが、バスと地下鉄を使って小学校に行き、また帰ってくる。そういう毎日っていうのが、かなり不安なんです。誰かが何かを保証してくれるという次元のことではないので、自分で自分の身を守らなきゃいけない。例えば、小学校の低学年、中学年も同じ状況にいると思うんですね。そういったところで、ある種の安全というか、多分お子さんを持つ親御さんは、等しく同じ不安というのを抱えていて、その解決策というの、学校ごとに、それぞれの工夫で何とか回避している。でもある日、電車の中で感染してしまうかもしれない。その不安はずっと取りきれないことですので、全て解決ではないですけど、そういうことへのある種の対策、もしくは問題を共有するといったこともできると、広報という、横浜市さんの何かこう血の通った広報活動のひとつに繋がっていくのではと感じました。では、もう一度、内田委員からご意見、質問などありましたらお願いします。

(内田委員) 横浜市聴覚障害者福祉協会は、聞こえない人に対して情報提供することや、いろいろな活動の支援をしております。その中で、広報のあり方をいろいろ考えてみました。

今皆様にお配りした資料（「新型コロナウイルス感染に対する広報のあり方について」横浜市身体障害者団体連合会）にありますように、市民の中で情報収集に関して一番不便な人は障害者です。

障害者には、聴覚障害を持っていたり、情報に対して理解や判断が難しい知的障害者、また精神障害者などがおります。そのような人たちが、どのような情報を求めているかを理解し、どのように広報が関わっていくのか、調査していただくことが必要だと思います。聴覚障害者は、新聞などに読めない漢字が多くあります。それから、専門的な言葉も多いので、理解が遅れることになります。先ほどお話がありましたが、やさしい広報のためには、ルビがあると良いと思います。また、聴覚障害者は、ラジオはもちろん聞こえないため、ラジオからの情報は無理があります。聴覚障害者は、目で情報を集めているので、テレビやホームページなどを使う方が

多くいます。ですが、中には高齢の方だったり、スマートフォンを持っていない方もいます。先ほど説明がありましたが、紙媒体は必要です。問題なのは、市の広報テレビ番組「ハマナビ」に関して、その番組を知っている方は少ない、知らない人が多いです。市の広報テレビがあることを、もっと広報していただけたらと思います。例えば、全国的な情報は、NHKや全国紙、新聞などで分かりますが、横浜市に関わる情報を把握できない障害者が大勢いるということを、考えてほしいです。テレビは、もちろん音声を中心に発信しているため、内容は分かりません。安心して情報を得るには、字幕や手話通訳付の放送が一番求められています。これまで、字幕や手話通訳付きの放送というのは、少なかったと思います。「共生社会」

(障害の有無、性別、年齢等に関わらず、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に、支え合う社会)ということ、理解していない市民が多いと思います。新型コロナウイルス感染が続いている中で、感染防止としてマスクを使用しています。けれども、私たち聴覚障害者は、顔の様子や口の動きを見て、コミュニケーションをしていました。顔、口が見えないと、コミュニケーションが難しくなります。新しい生活様式で、前よりもコミュニケーションの壁は厚くなったと感じています。お店などに行くと、店員がマスクをしている。その人に、聴覚障害がありますと言っても、マスクは付けたままなのでコミュニケーションができません。

なので、筆談や身振りで表してください、などと言っても、伝わらないことが多いです。障害者も市民の一人です。広報の力で、そのことがどこまで市民の皆さんに伝わっているのかを、考えてほしいと思います。私たちは、透明マスクの必要性を要望しています。透明マスクというと、聴覚障害がない人は、感染が危ない、感染防止ができないと思う方も多と思います。今も変わらず、普通のマスクを着けている人が多いです。今、(透明マスクの製造) 会社は一生懸命、こういったマウスシールドタイプだけではなく、フェイスシールドタイプのマスクも研究中です。市民の皆さんにも理解していただきたいと思います。それから、広報よこはまや、暮らしのガイドなどを見ますと、一番問題なのは、アクセス方法として電話番号は載っていますが、電話番号ばかりで、ファックス番号は少ない。行政の問合せ先としてはファックス番号がある場合もありますが、税務署(の案内)にはほとんど載っていないです。

また、民間会社、病院なども電話番号だけでファックス番号が載っていないところがほとんどです。ですので、聴覚障害者はファックスしたいと思ってもできません。できれば、ファックス番号をウェブサイトや SNS などに、幅広く載せてもらえれば安心できると思います。広報よこはまの中で一番良かったのは、各区の広報には、誰でもわかるようなイラストや写真などがあることです。特に、新型コロナウイルスや災害対策などの記事には、以前よりもたくさん(イラストや写真が)載っています。私の願いと

しては、今後、障害者週間（毎年12月3日から12月9日までの1週間）もあるので、障害者との共生社会をテーマにして広報していただければと思います。また、障害者の学校「特別支援学校」や「ろう特別支援学校」などについても、広報（よこはま）に掲載していただければ良いなと思います。最後に、横浜市の広報には、広報の力が市民の力へつなげると期待しています。もっと広報が好きになれるように、「わかる」「優しい」広報を作っていただきたいと思います。私たちのコミュニケーション手段には、音声や筆談などがあると思いますが、聞こえない人にとってのコミュニケーション手段は、手話です。広報（よこはま）に、手話を知ろうというようなテーマで載せていただけるとありがたいなと思っています。いろいろな障害者がおりますので、それをテーマとして載せていただければ良いなと思っています。

（伊藤会長） 内田委員、ありがとうございました。大変多くの発言をいただきました。ありがとうございました。他に、何か御発言のある方いらっしゃいますか。チャン委員どうぞ。

（チャン委員） 今後の情報発信で、お願いが2つあります。先ほど、内田委員から、「ルビをふってほしい」、とありましたが、私からもぜひ、お願いします。なぜなら、今日の会議資料で、私も読めない漢字がいっぱいあるんです。でも、ルビ、ふりがながあれば、辞書で調べることができて、さらに情報が入ってくるので、ぜひお願いいたします。あともう一つ、コロナの相談窓口等についてですが、実は私も、医師会から情報を得て、県のコールセンター（神奈川県発熱等診療予約センター）に連絡すれば、通院できる病院を教えてもらえるので、そういう情報を外国人に提供してあげて、と言われたんです。でも、私は外国人だけではなく、日本人の方々も同じように不安であると思うんです。年末に向けてこのような窓口があるということを、広報に入れてもらえたら嬉しいです。

（伊藤会長） ありがとうございました。本日の議題以外にも、広報、広聴についてご意見や質問がある方いらっしゃいますか。では、時間になりましたので、そろそろ終わりにしたいと思います。

これをもちまして、令和2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。

（山岸部長） 事務局からの連絡事項

資 料 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