

## 論 文 要 旨

専攻名 (又は推薦専攻名)	地域イノベーション学専攻	ふりがな 氏 名	たなべ なおと 田邊 直人
学位論文題目：高齢者世代の情報伝播と 自治体広報に誘発される口コミ効果に関する研究 (英訳又は和訳：Research on information transmission among the elderly and the word-of-mouth effect induced by local government public relations)			
<p>本研究は質的研究法によっておこなわれた社会調査である。高齢者に関わる諸問題は健康や福祉、貧困など様々有るが、とりわけ著者が注目したのは高齢者が生活に必要な情報から取り残される「情報格差」の拡大である。ICT「情報通信技術」の広まりによって社会生活全般がデジタル機器への依存度を高めていく現在では、デジタル機器に不得手とされる高齢者に必要な情報が届かず、情報弱者に追いやってしまう可能性が増していくと考えられる。著者は、情報弱者の解決策となる施策を見出すため、自治体広報が高齢者にどのように伝達されていくのか、その伝播経路について、地域のメディアであるケーブルテレビの広報番組を事例にして調査・分析をおこなった。</p> <p>全国の自治体広報の実情を調査したほか、三重県四日市市で運用されている広報メディアの住民認知度を分析した。具体例として、ケーブルテレビで放送された広報番組「ちゃんねるよっかいち」の放送実績から、番組が住民にどのように受け入れられていたのかを明かにした。「ちゃんねるよっかいち」は、20 年以上の間、年間 30 本以上放送された番組で、ここには市民リポーターが起用され、市民の目線で行政情報を分かりやすく伝えてきた。番組の認知度は、四日市市が実施している市政アンケートによると、広報紙や新聞に次いで 3 番目に高いものとなっており、番組に起用された市民リポーターの存在がその要因の一つになっていると考えられた。</p> <p>著者は、市民リポーターに直接インタビューをおこない、当事者である彼らがどのような思いを持って番組に関わったのかを調査した。その逐語録をもとに M-GTA による質的分析をおこなったところ、4 つのカテゴリー〈やりがいの発見と成長意欲〉〈四日市市との協働と使命感〉〈四日市市を伝える新たな活動〉〈テレビ広報の住民認知と課題〉と、これに含まれる 11 の概念が生成された。これら概念に内在される具体例から見えてきたものは、自分の暮らす四日市市に対する強い愛着心と、自治体と住民の間に立ち情報を橋渡しすることへの高い協働意識である。リポーターへの応募動機は「あこがれ」や「向上心」から始まっているが、実際にリポーターの活動を始めると、伝えたい「こと」や「もの」が明確になり、伝えるべき「人」を意識するようになっている。自治体広報を担う一員としての責任感を醸成させながら、住民の立場で情報を伝えることのやりがいも十分に達成させていた。こうした自治体との協働関係に関わる市民が「社会関係資本」</p>			

続紙 有 ☒ 無 ☐

ふり 氏 がな 名	たなべ　　なおと 田邊　　直人
--------------------	--------------------

となって、自治体の諸課題に貢献していくことが期待されている。

このほか、情報の受け取り側である高齢者世代にも調査をおこない、情報格差解消の手掛かりとなる人を介した「ロコミ効果」について明らかにした。高齢者が憩いの場所としているサロンを実践モデルとし、利用者へのアンケート調査をおこなった。サロンは住民の生活範囲の中で活動することが基本であるため、歩いて行ける場所、顔見知りが集う場所として地区のコミュニティと共存している。四日市市内の 6 つのサロンを対象に 119 人から回答を得、利用目的や利用者同士の会話、また情報の元となっている自治体情報の伝達経路について明らかにした。

利用者に聞いた〈サロン利用の目的及び交わされている会話〉からは、「身近な話題が聞けるから」や「健康や病気に関すること」という回答が多く得られた。また、〈ケーブルテレビで放送された広報番組「ちゃんねるよっかいち」の影響〉では、番組を見ていた理由として「四日市市の情報が得られるから」や、番組を見たあとに「知人や家族に話した」という回答が多く得られた。さらに、番組に出演している市民リポーターに関しては、「好感が持てる」61%、「説明が分かりやすい」47%などの評価を得ることができた。この調査によって、サロンにおける利用者同士の身近な情報の共有は、ケーブルテレビの番組の視聴が要因の一つとなっており、人に話すというロコミを媒介とした行動変容につながっていることが示唆された。

こうした番組の影響は「ちゃんねるよっかいち」が 20 年以上に渡って放送された実績における一つの成果だと言え、市民リポーターの存在も利用者から好感を持って受け入れられていることから、自治体と市民との情報の橋渡しとなる使命も十分に果たしていたと評価できる。

本研究によって、高齢者は地域の顔見知りの関係の中で、ロコミを介して必要な情報伝達をおこなっていたことが示された。加えて、社会関係資本となる市民リポーターが、自治体情報を積極的に住民に伝え、自治体と住民との情報の橋渡し役となっていたことも明かとなった。デジタル機器を「持つ・持たない」ことが要因となって情報格差の拡大が危惧される現代において、この「ロコミ」と「社会関係資本」を有効に作用させることで今後の自治体広報に必要な施策が生まれていくものと考ええる。