

提 言 書

福知山市広報戦略検討委員会

福知山市の広報・広聴の方向性

福知山市広報・広聴の方向性をまとめました。【方向性1】から【方向性5】までを福知山市広報・広聴戦略を推進する「たての柱」とし、各課で事業を実施する際に考慮し、【方向性6】と【方向性7】は「よこの柱」として、全職員が一体的、統一的に、広報・広聴を行うとともに、各方向性の成果を数値で測れるような目標を設定していくことが重要です。

なお、本提言において、市外向けの広報、シティプロモーションについて対象としていません。まずは、全職員が市民との情報共有を進めることで、市民の市政への理解や関心を深めることが必要であり、その延長線上に、シビックプライドの醸成、市外向けの広報活動があると考えています。

【方向性1】

ターゲット層やメッセージを明確にし、複数あるメディアを効果的に使いわけ

【方向性2】

多様な市民の視点に立った、市民が使いやすく、受け取りやすい情報発信を行う

【方向性3】

民間の広報主体と市民をつなぎ、発信力を強化する

【方向性4】

顔が見える広報を行う

【方向性5】

市民が意見を伝えたいときに、簡単に意見を言うことができる場をつくる

【方向性6】

広報・広聴に対する全職員の意識とスキルの向上を図る

【方向性7】

市の取組みの成果が測れるよう目標設定をする

【方向性1】

ターゲット層やメッセージを明確にし、複数あるメディアを効果的に使いわけ

福知山市の広報広聴活動における課題の1つ目は、「誰のための情報かわかりづらく、ターゲットごとに細分化した情報発信ができていない」ことです。

情報が「自分事」として感じられにくく、市民が関心を持つことができなかつたり、行動につながりにくくなっています。

ターゲット層を明確にし、それに合わせたメッセージを発信することが重要です。情報は「自分の生活にどうかかわるのか」が明確になることで、行動への動機づけが強まります。

また、「いつ」伝えるかのタイミングと方法も大切です。たとえば災害情報は即時性が求められるため、SNSで迅速に発信することが効果的です。

各メディアを活用する際は、それぞれの特徴を理解し、ターゲット層に最も適したメディアを選ぶことが求められます。例えばSNSであれば、若年層にはインスタグラム、地域住民向けにはラインを使うというように、複数あるメディアを使い分けることで、メッセージの届く範囲と効果を最大化できます。

(具体的方法として考えられること)

- 市民全員にまんべんなく発信するだけでなく、行動を促したい市民とはだれなのか、年代や性別、人物像などでターゲットを細分化して、ニーズを踏まえた情報発信
- ホームページと二次元コードを活用して、詳しく知りたい人が詳細情報を確認できるような導線づくり
- メディアの特性を踏まえ、ターゲットや狙いに応じた適切な使い分けによる効果的な情報発信

【方向性2】

多様な市民の視点に立った、市民が使いやすく、受け取りやすい情報発信を行う

福知山市の広報・広聴活動における課題の2つ目は「誰にとってもわかりやすい情報発信ができていない」ことです。

現在、市民に提供される情報は、情報量が多すぎる、難しい言葉が使われている、どこに情報があるのかわからないなど、市民が必要な情報がわかりにくい、届いていないと思われる状況が市民アンケートから読み取れます。また、外国籍の人などは、情報が理解しにくい場合もあります。情報発信の方法として、専門用語をなるべく避け、誰にでもわかりやすい表現を用い、視覚的にも理解しやすいデザインを使うことが必要です。

さらに、SNSをはじめとするメディアを活用した配信が十分でなく、これが若年層や働く世代を中心に情報が届かない要因のひとつとなっています。誰もが簡単にアクセスし、ストレスなく情報を得られる環境を整えることが重要です。

(具体的方法として考えられること)

- 視覚的に分かりやすくデザインされた情報発信
- ターゲットを明確にし、自分に必要な情報だと認識しやすい発信方法の工夫
- ホームページを見る習慣がない人へのアプローチとしてのラインなどSNS活用
- 市職員のデザインや編集スキルの向上
- トrendや季節ネタと掛け合わせ、関心を持ち自分事化しやすい情報発信
- 普段市民がよく見る、よく行く場所などで情報に触れることができる機会を作る
- 外国籍の人など日本語が得意でない方への配慮として、やさしい日本語などを用いたわかりやすい表現による情報発信
- ホームページに市民が簡単にアクセスできるようにする

【方向性3】

民間の広報主体と市民をつなぎ、発信力を強化する

福知山市の広報・広聴活動における課題の3つ目は、「民間の広報資源が十分に活用しきれていない」ことです。

市は独自に情報を発信していますが、民間のメディアや地域団体が持つ発信力をうまく活用できていないため、まちの魅力や市の取組みが広範囲に伝わる機会を活用しきれていません。

市と民間が協働することで、より多くの情報を広範囲に届けることが可能になります。例えば、市と民間が共同で情報発信することで、イベントや市の取組みの認知度を高めることができます。地元メディアに市のイベントや取組みを取り上げてもらうことは、広報活動を強化するために非常に有効です。

(具体的方法として考えられること)

- まちの魅力を発信するメディアやインフルエンサーと連携した情報発信
- 福知山公立大学生をハブとして、福知山の良さを伝える
- 市民などが発信する良質なコンテンツを紹介するなどのハブ的な情報発信
- 自治会等と連携した情報発信の強化

【方向性4】

顔が見える広報を行う

福知山市の広報・広聴活動における課題の4つ目は「市の取組みが市民に十分伝わっておらず、市民の市政への理解や関心が低い」ことです。

現在の情報発信は一方向であり、市民との対話の機会が限られているため、市民が市政について正しく理解をすることや、関心を持つことができにくい状況にあるのではないかと考えられます。

市長や職員が直接市民と接する機会を増やすことが重要であり、市長や担当者が出演する動画の配信や、直接対話を行う場を設けることで、市政がより身近に感じられます。例えば、市長が市民の質問に答えるQ&Aセッションや、施策について説明する動画を定期的に配信することが効果的な方法です。また、こうした顔が見える広報を継続的に行うことで、市民が市政に関心を持ち、自分の生活にどのようにかかわるのかを理解できるようになれば、自分事として市政に積極的にかかわることにつながります。

(具体的方法として考えられること)

- 市長が市民と直接かかわる様子の動画
- 座談会やワークショップの開催
- 市民説明会の開催
- 記者会見の動画配信

【方向性5】

市民が意見を伝えたいときに、簡単に意見を言うことができる場をつくる

福知山市の広報・広聴活動における課題の5つ目は、「市民からの意見を聴く場や手段が限られており、双方向のコミュニケーションができていない」ことです。

これまで市民が自分の意見を伝えることができる機会として、市が取り組んでいるパブリックコメントや声の箱などの手法だけでは十分ではなく、市民の声が市政に反映されていないと感じる人が多くなっています。

オンラインフォームなどを活用するなど、意見を受け付ける方法を多様化することは、市民にとってアクセスしやすく、意見を伝えやすい環境を作り出します。また、広く市民の意識やニーズを把握するために市政モニターなどにアンケートを取ることも有効です。これにより、従来の窓口だけでなく、より多くの市民が気軽に意見を言うことができるようになると考えられます。

また、意見を集めるだけではなく、その結果に対するフィードバックも重要です。

(具体的方法として考えられること)

- 市民がオンラインで簡単に意見を送ることができるフォームをSNSなどに設置
- 定期的な施策認知調査などによるリサーチ活動
- 座談会やワークショップ
- 意見を反映し、結果をフィードバックする仕組みづくり
- 市民の声を反映させるために、情報発信を早くして、決まるまでの過程で市民が意見を言うことができるようにする

【方向性6】

広報・広聴に対する全職員の意識とスキルの向上を図る

福知山市の広報・広聴活動における課題の6つ目は、「職員の情報発信に対する意識に差がある」ことです。

各部署が行う広報活動において、情報発信の重要性やその方法に対する認識が一貫していないため、市の広報活動には統一感がありません。

広報活動を効果的に進めるためには、市の全職員が情報発信の重要性を理解し、一貫した方法で情報を提供する必要があります。伝えるべきメッセージやその方法について、全職員が共通の認識を持ち、統一感を持った広報活動を行うことが不可欠です。そのためには、職員全体の広報に対する意識を高めるとともに、スキルの向上を図ることが求められます。

具体的には、定期的な広報研修などを開催し、職員に広報スキルを身に付けてもらうことが重要です。また、広報活動の方針や目標を明確にし、全職員がその方向に向かって一丸となって取り組むことが、効果的な広報活動を実現するためのかぎとなります。

また、広聴についても全職員が意識的に取り組み、市民からの意見を庁内で吸い上げるよう、仕組みを構築することが必要です。

(具体的方法として考えられること)

- 市役所内部署間の連携強化
- 市民からの意見を庁内で吸い上げる仕組み
- 定期的な広報研修
- 広聴業務は、市職員全員が行うものであるという意識の醸成

【方向性7】

市の取組みの成果が測れるよう目標設定をする

福知山市の広報・広聴活動における課題の7つ目は「広報・広聴活動の成果を測るための仕組みがない」ことです。

現状では、広報活動がどれだけ効果的であったのかを客観的に評価する方法が確立されていないため、今後の戦略に生かすためのフィードバックが十分ではありません。このため、市民の意識や広報・広聴活動の効果を正確に把握することが難しく、活動の改善が進みにくい状況です。

広報・広聴活動の成果を測るためには、明確な目標設定と評価の仕組みを導入することが不可欠です。市民の意識や満足度を定期的に分析し、その結果をもとに広報戦略を見直すことで、より効果的なコミュニケーションが可能となります。例えば、アンケートやワークショップなどを実施して広報活動に対する意識を把握し、それに基づいて次の施策を計画することが重要です。

また、広報活動の透明性を高めるためにも、成果を測定し、その結果を市民に報告することが求められます。

(具体的方法として考えられること)

- 数値目標の設定、達成度を進捗として測る
- 認知度や満足度などを定期的にリサーチするためのモニター制度の導入
- アンケートやワークショップを実施して市民の意識を把握する