

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、早期に設定していくことが重要です。

全職員が一丸となって市民との情報共有を進めることで、市民が市からの情報を自分ごととして捉え、市政への理解や関心を深めることができます。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】

ターゲット層とメッセージの明確化、メディアの効果的な活用

【方向性 2】

市民視点の使いやすく伝わりやすい情報発信

【方向性 3】

民間の広報主体との連携による発信力強化

【方向性 4】

市長や職員の顔が見える広報

【方向性 5】

市民が簡単に意見を言える場の創設

【方向性 6】

全職員の意識とスキルの向上

【方向性 7】

成果が測れる目標設定

*シビックプライド・・・地域や自治体に対する住民の誇りや愛着、そして地域社会に貢献する意識のこと

【方向性 1】

ターゲット層とメッセージの明確化、メディアの効果的な活用

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。

市からの情報は「自分ごと」として感じられないため、市民が関心を持つことができず、行動にも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」どのタイミングで伝えるかという点も重要です。例えば、災害情報のように即時性が求められる情報については、利用者が多く、即時性や簡便さに優れた LINE（ライン）などを活用し、迅速に発信することが効果的です。

さらに、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定することが求められます。例えば、若年層には情報を効率的に得られる Instagram（インスタグラム）などが有効であり、ターゲットを絞り込んだ上で、複数のメディアを適切に使い分けることで、メッセージの到達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はなく、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】

市民視点の使いやすく伝わりやすい情報発信

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や動画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）

- ・ 視覚的にわ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 LINE（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рендや季節ネタと掛け合わせ、関心を持ち自分ごと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
- ・ 短時間で情報を得ることができる動画配信
- ・ 子ども・若者にもわかりやすい広報や政策・施策等の周知
- ・ SNS での情報発信は回数や情報量など抵抗を感じない程度とする

【方向性 3】

民間の広報主体との連携による発信力強化

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。

民間と市が協働することで、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、民間と市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

＊インフルエンサー・・・多くの人に影響を与える発信力を持つ個人や集団のこと

【方向性 4】

市長や職員の顔が見える広報

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的であり、市民と市との対話の機会が限られていることが、市民が市政について正しく理解できない、また自分ごととして、関心を持ちづらい要因のひとつ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、自分ごと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】

市民が簡単に意見を言える場の創設

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（※1）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（※2）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すために重要です。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。

さらに、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。そのためには、従来の意見募集の方法をデジタル化するオンラインフォームの活用のみならず、例えば、政策が決まるまでの過程を公開したり、市からフィードバックする仕組みを構築したりするなど、一方向の手段と双方向の手段を組み合わせることが必要です。

（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
- 政策を作る早期の段階から、意見を反映し、結果をフィードバックする仕組みづくり
- 子ども・若者が意見表明する機会の担保

※1 パブリックコメント・・・行政が政策案を公表し、市民から意見を募集・反映する仕組みのこと

※2 オンラインフォーム・・・インターネット上で質問に答えたり、必要な情報を入力して送るための仕組みのこと

【方向性 6】

全職員の意識とスキルの向上

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める仕組みをつくることが、効果的な広報活動を実現するためのカギとなります。

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共有し反映する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
- ・ 定期的な広報研修
- ・ 広報を一元管理する仕組みをつくる
- ・ 市民からの意見を庁内で共有し反映する仕組みをつくる
- ・ 広報・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】

成果が測れる目標設定

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