

第7章

都市自治体の広報に関するアンケート調査 結果報告

日本都市センター 研究員 **石垣 佑起**

1 アンケート調査の目的

都市自治体においては、住民の生活様式や地域のつながりの希薄化を背景に、行政情報を的確に届ける重要性が高まっている。一方、増加する情報発信媒体の運用・管理や、全庁的な情報伝達に対する意識向上が課題となっている。このような問題意識を踏まえ、日本都市センターでは、「都市自治体の広報に関する研究会」を設置し、調査研究を進めてきた。都市自治体の現状や先進事例を把握し、議論を深めるため、研究会の議論の中で、特に論点として挙げられた内容についてアンケート調査（以下、2025年度調査）を実施した。アンケート調査実施にあたっては、下記の3点を調査項目とした。

- ①広報活動に関する意識及び具体的な取組み（Q1～Q6）
- ②行政以外が広報主体として活躍する取組み（Q7）
- ③自治体ホームページにおける、情報取得の利便性及び過去の事業内容の情報発信（Q8～Q11）

本稿では、2025年度調査の単純集計表及び都市制度・人口規模別¹クロス集計表をとりまとめている。あわせて、2012年度に日本都市センターにおいて実施した「都市自治体の広報に関するアンケート調査」²（以下、2012年度調査）と2025年度調査について、類似する二つの設問に関する比較を実施した。

1 都市制度・人口規模については総務省が公開している「令和7年住民基本台帳人口・世帯数、令和6年（1月1日から同年12月31日まで）人口動態（市区町村別）」を基に作成した。

（https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei/02_02000389.html）を参照（最終閲覧日：2026年1月13日）。

2 2012年度調査の結果は、日本都市センター（2013）PP.97～157を参照。また日本都市センターのホームページにて全文公開している。

（<https://www.toshi.or.jp/publication/2873/>）を参照（最終閲覧日：2026年1月13日）。

2 アンケート調査の概要

(1) 調査の概要

調査目的	都市自治体の広報に関する現状や先進事例を把握するため。
調査対象	815 市区（792 市、23 特別区）
調査期間	2025 年 7 月 22 日～8 月 22 日
調査方法	各都市自治体の広報主管課に依頼状を送付。 Web 回答フォームと Excel 調査票にて回収。
回収率	430 市区（52.8%）
回答方法内訳	Web 回答フォーム 261 件、Excel 調査票 169 件
その他	<ul style="list-style-type: none">・特に指定がない場合は、2025 年 7 月 1 日時点の状況を回答するように依頼している。・本稿の集計結果については、小数第 2 位を四捨五入して掲載している。そのため、一部の設問では割合の合計値が 100% となっていないものがある。・記述回答に関する表現は一部修正を行っている。また、本稿に記載されている回答は、すべての回答の中から一部を抜粋したものである。

(2) 調査における用語の定義

- ・ 都市自治体
815 市区（792 市、23 特別区）をいう。
- ・ 広報シート
「広報シート」とは、行政の広報活動に関する情報（発信目的、ターゲット、利用媒体、広報主体、成果目標等）を記録し、庁内における情報の蓄積や効果測定に活用できるような手段や仕掛けを想定。
- ・ 行政以外の広報主体
行政の情報を、行政と連携または主体となって情報発信する主体。住民や市外居住者、民間企業、NPO 等を想定。

(3) 回答自治体について

都市制度・人口規模別 回答率

都市制度・人口規模	回答数	回答率
指定都市 (n=20)	12	60.0%
中核市 (n=62)	44	71.0%
特別区 (n=23)	13	56.5%
10 万人以上 (n=177)	102	57.6%
5 万人以上 10 万人未満 (n=233)	124	53.2%
5 万人未満 (n=300)	135	45.0%
総計 (n=815)	430	52.8%

3 アンケート調査における主な回答傾向 及びアンケート調査結果

(1) 調査における主な回答傾向

本節では、アンケートの調査結果を踏まえ、三つの調査項目別に主な傾向を整理した。なお、詳細な数字については、アンケート調査結果に記載している。

ア 広報活動に関する意識及び具体的な取組みに関する回答傾向

(ア) 単純集計における回答傾向

広報活動において重視している事項について尋ねた設問（Q1）では、「発信目的」を重視していると回答した都市自治体が90.2%、「ターゲット（伝える相手）」が82.3%となり、多くの都市自治体が情報発信前の整理について意識していることが示された。また、「情報発信媒体の使い分け」を挙げた都市自治体も69.8%に上っている。

広報活動を整理する取組みとして、「広報シート」等の資料を作成・利用しているかを尋ねた設問（Q2）では、「作成・利用している」と回答した都市自治体は25.4%にとどまった。一方、広報シートを作成・利用している都市自治体を対象とした設問（Q2-1）では、発信目的やターゲットについて「明確になっている」又は「やや明確になっている」と回答した割合の合計が9割を超えており、広報活動の整理に活用されている状況が見られた。

広報紙に関する効果測定について尋ねた設問（Q6）では、「行ったことがある」と回答した都市自治体が52.1%、「行ったことがない」が46.3%となり、実施状況は拮抗している。

(イ) 都市制度・人口規模別クロス集計における回答傾向

広報シート以外の取組みの有無について尋ねた設問（Q3）、全庁的な取組みの有無について尋ねた設問（Q4）、効果測定について尋ねた設問（Q6）においては、人口規模が大きい都市自治体ほど、「行っている」と回答する割合が高く、5万人未満の都市自治体では相対的に低い傾向が見られた。

イ 行政以外が広報主体として活躍する取組みに関する回答傾向

(ア) 単純集計における回答傾向

行政以外の主体が広報に関与する取組みの有無を尋ねた設問（Q7）では、「事例がある」と回答した都市自治体は37.0%であった。具体的な関与主体としては、住民や民間団体、関係団体等が挙げられた。一方で、「事例がない」と回答した都市自治体も62.6%を占めており、行政以外が広報主体として関与する取組みの実施状況には、都市自治体間で、回答割合に差が見られた。

(イ) 都市制度・人口規模別クロス集計における回答傾向

「事例がある」と回答した割合は、人口規模が大きい都市自治体ほど高く、5万人未満の自治体では2割台にとどまっていた。

ウ 自治体ホームページにおける、情報取得の利便性及び過去の事業内容の情報発信に関する回答傾向

(ア) 単純集計における回答傾向

自治体ホームページにおける情報発信について尋ねた設問（Q8）では、過去の事業や政策に関する情報を掲載していると回答した都市自治体が72.1%となり、多くの都市自治体で情報公開が行われている状況が見られた。これに対し、掲載内容の保存期間についてルールの有無を尋ねた設問（Q9）では、「ルールを設けている」と

回答した割合は、広報紙で14.2%、総合計画等で5.8%にとどまっていた。

(イ) 都市制度・人口規模別クロス集計における回答傾向

過去の事業・政策をホームページ上で閲覧可能としている割合は、都市制度や人口規模によって差が見られた。特に、人口規模が大きい都市自治体では閲覧可能としている割合が相対的に高い一方、人口規模の小さい都市自治体では低い傾向が確認された。

(2) アンケート調査結果

調査項目 1：広報活動に関する意識及び具体的な取組み

(Q1～Q6)

Q1 広報活動を行ううえで、優先度の高いものから3つ以内でお選びください。〔3つまで選択〕 (n = 430)

表 7-1 Q1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 発信目的	388	90.2%
2 ターゲット（伝える相手）	354	82.3%
3 情報発信媒体の使い分け（広報紙・SNS等）	300	69.8%
4 スケジュール（期間）	123	28.6%
5 成果目標	31	7.2%
6 成果目標に対する結果	14	3.3%
7 効果測定（広報活動における振り返り）	28	6.5%
8 その他	7	1.6%

出典：アンケート調査を基に筆者作成（第7章における2025年度調査に関する図表の出典はすべて同じ）

表7-2 Q1 都市制度・人口規模別クロス集計³

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 発信目的	8 66.7%	39 88.6%	13 100.0%	96 94.1%	114 91.9%	118 87.4%
2 ターゲット（伝える相手）	8 66.7%	37 84.1%	13 100.0%	84 82.4%	105 84.7%	107 79.3%
3 情報発信媒体の使い分け（広報紙・SNS等）	9 75.0%	35 79.5%	10 76.9%	67 65.7%	88 71.0%	91 67.4%
4 スケジュール（期間）	3 25.0%	11 25.0%	2 15.4%	2 2.0%	2 1.6%	2 1.5%
5 成果目標	1 8.3%	3 6.8%	1 7.7%	11 10.8%	5 4.0%	10 7.4%
6 成果目標に対する結果	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	4 3.9%	5 4.0%	4 3.0%
7 効果測定（広報活動における振り返り）	2 16.7%	3 6.8%	0 0.0%	5 4.9%	11 8.9%	7 5.2%
8 その他	2 16.7%	1 2.3%	0 0.0%	1 1.0%	2 1.6%	1 0.7%
全体	12	44	13	102	124	135

「8 その他」の回答には、「分かりやすい文章・表現の統一」、「情報発信のタイミング」などが挙げられた。あわせて、「発信目的からターゲティングを行い、媒体選定するなど戦略的広報を意識している。広報計画から実施、効果測定、分析評価までを一連の広報活動と考えているため、優先度の高低は回答が難しい」という回答もあった。

3 表内の数値について、上段の数値は各都市制度・人口規模別における回答自治体数、下段の数値は各都市制度・人口規模別における回答割合を示している。以降の都市制度・人口規模別クロス集計も全て同様。

Q2 「広報シート⁴⁾」についてお聞きします。

「広報シート」もしくはそれに準ずる資料を作成・利用していますか。〔1つ選択〕(n = 430)

表 7-3 Q2 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 Aに近いものを作成・利用している	14	3.3%
2 Bに近いものを作成・利用している	56	13.0%
3 A及びBの双方とも作成・利用している	8	1.9%
4 A及びBとは異なるが広報活動について標準化するためのシート等を作成・利用している	31	7.2%
5 作成・利用していない	321	74.7%

表 7-4 Q2 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 Aに近いものを作成・利用している	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 4.9%	6 4.8%	1 0.7%
2 Bに近いものを作成・利用している	1 8.3%	6 13.6%	3 23.1%	19 18.6%	13 10.5%	14 10.4%
3 A及びBの双方とも作成・利用している	1 8.3%	1 2.3%	0 0.0%	3 2.9%	3 2.4%	0 0.0%
4 A及びBとは異なるが広報活動について標準化するためのシート等を作成・利用している	0 0.0%	5 11.4%	1 7.7%	9 8.8%	11 8.9%	5 3.7%
5 作成・利用していない	8 66.7%	32 72.7%	9 69.2%	66 64.7%	91 73.4%	115 85.2%
全体	12	44	13	102	124	135

4 「広報シート」の作成・利用の回答にあたって、具体例を提示した。例Aは「広報全体に関わるもの」、例Bは「広報紙に特化したもの」となっている。第7章末にアンケートで例示した二つの広報シートを掲載している。

(Q2で「1」～「4」のいずれかに回答された方にお聞きします)
 Q2-1 「広報シート」を利用することで、Q1で回答いただいた
 項目が明確になっていますか。〔1つ選択〕(n = 109)

表 7-5 Q2-1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 とても明確になっている	29	26.6%
2 やや明確になっている	70	64.2%
3 あまり明確になっていない	7	6.4%
4 まったく明確になっていない	0	0.0%
5 わからない	3	2.8%

表 7-6 Q2-1 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定 都市	中核市	特別区	10万人 以上	5万人 以上 10万人 未満	5万人 未満
1 とても明確になって いる	3 75.0%	2 16.7%	0 0.0%	11 30.6%	7 21.2%	6 30.0%
2 やや明確になってい る	1 25.0%	9 75.0%	4 100.0%	21 58.3%	23 69.7%	12 60.0%
3 あまり明確になって いない	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	2 5.6%	2 6.1%	2 10.0%
4 まったく明確になっ ていない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
5 わからない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.6%	1 3.0%	0 0.0%
全体	4	12	4	36	33	20

(Q2で「1」～「4」のいずれかに回答された方にお聞きします)
 Q2-2 「広報シート」を利用するにあたって、何か課題等はありませんか。〔複数回答可〕 (n = 109)

表 7-7 Q2-2 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 課内で作成の目的や意図が共有されていない	6	5.5%
2 作成時間が確保できない	10	9.2%
3 効果測定の方法が難しい・分からない	55	50.5%
4 内容について更新や見直しができていない	18	16.5%
5 その他	32	29.4%

表 7-8 Q2-2 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 課内で作成の目的や意図が共有されていない	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 2.8%	2 6.1%	2 10.0%
2 作成時間が確保できない	0 0.0%	1 8.3%	1 25.0%	2 5.6%	4 12.1%	3 15.0%
3 効果測定の方法が難しい・分からない	2 50.0%	6 50.0%	1 25.0%	17 47.2%	15 45.5%	14 70.0%
4 内容について更新や見直しができていない	0 0.0%	5 41.7%	1 25.0%	4 11.1%	5 15.2%	3 15.0%
5 その他	2 50.0%	3 25.0%	1 25.0%	15 41.7%	8 24.2%	3 15.0%
全体	4	12	4	36	33	20

「5 その他」の回答では、「部署ごとの意識の高さや温度感の違い」
 「作成者によって内容にムラがある」などが、課題として挙げられた。

Q3 Q1で回答いただいた項目を意識し、明確にするため、「広報シート」以外に具体的な取組みを行っていますか。〔1つ選択〕
(n = 430)

表 7-9 Q3 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 行っている ⁵	117	27.2%
2 行っていない	279	64.9%
3 わからない	19	4.4%
無回答	15	3.5%

表 7-10 Q3 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 行っている	7 58.3%	11 25.0%	9 69.2%	40 39.2%	36 29.0%	14 10.4%
2 行っていない	5 41.7%	31 70.5%	4 30.8%	52 51.0%	81 65.3%	106 78.5%
3 わからない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 6.9%	4 3.2%	8 5.9%
無回答	0 0.0%	2 4.5%	0 0.0%	3 2.9%	3 2.4%	7 5.2%
全体	12	44	13	102	124	135

具体的な取組みとして、「編集会議や打合せ」、「広報マニュアルや広報ガイドライン等の作成」、「広報紙の読者や市民へのアンケート」、「職員への広報研修」といった回答が多く挙げられた。一方、回答数は少ないものの、「広報アドバイザーの活用」や「各部署における広報委員の任命」といった取組みも見られた。

5 「行っている」と回答した場合については、具体的な取組み内容の回答を求めた。

(Q3で「1 行っている」と回答された方にお聞きします)
 Q3-1 Q3で行っている取組みによって、Q1で回答いただいた項目が明確になっていますか。〔1つ選択〕 (n = 117)

表 7-11 Q3-1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 とても明確になっている	41	35.0%
2 やや明確になっている	62	53.0%
3 あまり明確になっていない	8	6.8%
4 まったく明確になっていない	0	0.0%
5 わからない	6	5.1%

表 7-12 Q3-1 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 とても明確になっている	4 57.1%	5 45.5%	2 22.2%	14 35.0%	14 38.9%	2 14.3%
2 やや明確になっている	3 42.9%	5 45.5%	3 33.3%	24 60.0%	19 52.8%	8 57.1%
3 あまり明確になっていない	0 0.0%	1 9.1%	3 33.3%	1 2.5%	0 0.0%	3 21.4%
4 まったく明確になっていない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
5 わからない	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	1 2.5%	3 8.3%	1 7.1%
全体	7	11	9	40	36	14

Q4 Q2 及び Q3 で回答いただいた「広報シート」等の取組みは、広報担当部局に限定されない、全庁的な取組みになっていますか。〔1つ選択〕 (n = 430)

表 7-13 Q4 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 はい	97	22.6%
2 いいえ	77	17.9%
3 「広報シート」等の取組みを行っていない	214	49.8%
無回答	42	9.8%

表 7-14 Q4 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 はい	5 41.7%	10 22.7%	4 30.8%	34 33.3%	31 25.0%	13 9.6%
2 いいえ	3 25.0%	8 18.2%	3 23.1%	20 19.6%	24 19.4%	19 14.1%
3 「広報シート」等の取組みを行っていない	2 16.7%	18 40.9%	5 38.5%	42 41.2%	59 47.6%	88 65.2%
無回答	2 16.7%	8 18.2%	1 7.7%	6 5.9%	10 8.1%	15 11.1%
全体	12	44	13	102	124	135

(Q4で「1 はい」と回答された方にお聞きします)
 Q4-1 「広報シート」等の取組みを活用した、全庁的な研修を行っていますか。〔1つ選択〕 (n = 97)

表 7-15 Q4-1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 行っている	35	36.1%
2 行っていない	62	63.9%

表 7-16 Q4-1 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 行っている	2 40.0%	3 30.0%	2 50.0%	13 38.2%	11 35.5%	4 30.8%
2 行っていない	3 60.0%	7 70.0%	2 50.0%	21 61.8%	20 64.5%	9 69.2%
全体	5	10	4	34	31	13

Q5 広報主管課における広報活動が担当者個人の資質、経験に依存したものにならないように、ノウハウを蓄積・共有するための工夫をしていますか。〔1つ選択〕(n = 430)

表7-17 Q5 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 工夫をしている	320	74.4%
2 工夫をしていない	93	21.6%
無回答	17	4.0%

表7-18 Q5 都市制度・人口規模別クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 工夫をしている	11 91.7%	38 86.4%	11 84.6%	87 85.3%	98 79.0%	75 55.6%
2 工夫をしていない	1 8.3%	5 11.4%	2 15.4%	11 10.8%	24 19.4%	50 37.0%
無回答	0 0.0%	1 2.3%	0 0.0%	4 3.9%	2 1.6%	10 7.4%
全体	12	44	13	102	124	135

(Q5で「1 工夫をしている」と回答された方にお聞きします)
 Q5-1 ノウハウを蓄積・共有するために、どのような工夫をされていますか。〔複数回答可〕(n = 320)

表 7-19 Q5-1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 業務マニュアルの作成	241	75.3%
2 OJT の徹底	136	42.5%
3 業務日誌の作成	1	0.3%
4 その他	57	17.8%

表 7-20 Q5-1 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 業務マニュアルの作成	8 72.7%	30 78.9%	10 90.9%	67 77.0%	73 74.5%	53 70.7%
2 OJT の徹底	6 54.5%	23 60.5%	5 45.5%	40 46.0%	38 38.8%	24 32.0%
3 業務日誌の作成	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4 その他	3 27.3%	5 13.2%	4 36.4%	12 13.8%	21 21.4%	12 16.0%
全体	11	38	11	87	98	75

「4 その他」の回答では、「職員への各種研修」が最も多かった。そのほか、「広報知識を共有するための必読書の導入」や「生成 AI の活用」といった特徴的な回答も見られた。

Q6 「広報紙」に関する効果測定を行ったことはありますか。
[1つ選択] (n = 430)

表 7-21 Q6 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 行ったことがある ⁶	224	52.1%
2 行ったことはない	199	46.3%
無回答	7	1.6%

表 7-22 Q6 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 行ったことがある	8 66.7%	33 75.0%	10 76.9%	61 59.8%	74 59.7%	38 28.1%
2 行ったことはない	4 33.3%	11 25.0%	3 23.1%	39 38.2%	49 39.5%	93 68.9%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	1 0.8%	4 3.0%
全体	12	44	13	102	124	135

具体的な効果測定の方法や指標として、9割以上にあたる都市自治体が「アンケート」と回答した。様々なアンケート方法が挙げられており、「LINEやGoogleフォーム等のWeb調査」、「市民モニター制度やeモニター制度の活用」、「市民意識調査」などが見られた。「アンケート」以外では、「電子版広報紙のアクセス数が多い号の要因分析」や「QRコードを利用した記事への流入経路の確認」といった特徴的な回答も見られた。

6 「行ったことがある」と回答した場合、具体的な効果測定の指標や方法の回答を求めた。

調査項目 2：行政以外が広報主体として活躍する取組み（Q7）

Q7 行政の情報について、行政と行政以外の主体（住民、市外居住者、民間企業、NPO 等）が連携して、あるいは行政以外の主体が中心となって、情報発信をしている事例はありますか。

〔1 つ選択〕（n = 430）

表 7-23 Q7 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 事例がある	159	37.0%
2 事例はない	269	62.6%
無回答	2	0.5%

表 7-24 Q7 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10 万人以上	5 万人以上 10 万人未満	5 万人未満
1 事例がある	4 33.3%	25 56.8%	5 38.5%	44 43.1%	48 38.7%	33 24.4%
2 事例はない	8 66.7%	19 43.2%	7 53.8%	58 56.9%	76 61.3%	101 74.8%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%
全体	12	44	13	102	124	135

(Q7で「1 事例がある」と回答された方にお聞きします)
 Q7-1 どのような行政以外の主体が、どのような情報発信(広報)しているかについて、広報主体、事業名・概要を下記の「記入例」を参考にご記入ください。〔自由記述〕(n = 159)

【記入例①】

行政以外の広報主体	マーケット出店者
事業名・概要	「&green market」 市役所芝生広場で定期的に行うマーケットの場を、単なる売り買いの場にとどめず、地域の魅力発信、地域内連携に役立つことをめざして、出店者によるマーケットについての情報発信を奨励し、実施している。

【記入例②】

行政以外の広報主体	市内の高校生
事業名・概要	「七高祭」 市内で学ぶ高校生たちと、合同文化祭、地域連携プログラムの実施について連携し、高校生による地域や関連する行政の取り組みについての情報発信を実現している。

Q7では「事例がある」と回答した都市自治体は159団体であったが、Q7-1では一つの都市自治体が複数の事業を回答している場合があるため、事業件数は177件となっている。

自由記述である回答内容を整理するために、広報主体の区分(以下「主体区分」という)及び事業内容の区分(以下「事業区分」という)を設定し、各事業を分類した。なお、一つの事業について複数の広報主体が記載されている場合には、記述内容から事業の中心的な担い手と読み取れる広報主体を一つ選定したうえで集計した。

主体区分については、「個人」及び「組織」に大別した。また、主体区分が「個人」である事業については、広報紙やSNS等を通じた情報発信が中心であり、事業内容の細分化が困難であったため、事業区分による詳細な分類は行っていない。

以下では、事業単位で整理した177件の事例について、まず主体区分別の単純集計を表7-25に示し、次に主体区分が「組織」である事業における主体区分と事業区分のクロス集計を表7-26に示している。

表 7-25 Q7-1 主体区分の単純集計

主体区分		回答数
個人 ⁷	住民（通勤・通学者等を含む）	65
	発信力を有する専門人材（PR 大使、インフルエンサー等）	7
組織 ⁸	民間企業	74
	非営利法人	14
	その他（任意団体、住民組織等）	17
全体		177

表 7-26 Q7-1 主体区分「組織」と事業区分⁹のクロス集計

主体区分／ 事業区分	情報提供型	イベント開催型	組織・ 活動紹介型
民間企業	55	10	9
非営利法人	4	3	7
その他	4	4	9
全体	63	17	25

- 7 アンケート作成時には、主体区分が「個人」に分類される主な広報主体として、「住民」と「市外居住者」を想定していたが、回答内容から両者を明確に判別することは困難であった。そこで、「個人」の主体区分については「住民」と「発信力を有する専門人材」の二つに分類し整理した。なお、事業の中心的な担い手が「住民」であると判断できるものについては、通勤・通学者や当該自治体に関心を持つ人など住民以外の関与がある場合であっても、全て「住民」として計上している。
- 8 主体区分を「組織」として大別した事例について、さらに「民間企業」、「非営利法人」、「その他（任意団体、住民組織等）」の三つに細分化した。「民間企業」には株式会社や合同会社等を、非営利法人にはNPO 法人や社会福祉法人等、その他には自治会やイベントの実行委員会、ボランティアサークル等をそれぞれ計上している。
- 9 主体区分が「組織」である事業について、活動の性質に着目し、「情報提供型」、「イベント開催型」、「組織・活動紹介型」の三つに整理した。まず「情報提供型」は情報誌、テレビ・ラジオ番組、ホームページ、SNS等の媒体を通じて、情報の企画・制作・配信を行うこと自体を目的とする事業を指している。次に「イベント開催型」はイベント、講座、フェス等の開催そのものを事業の中核とし、当該事業の実施に付随して情報発信を行うものを指している。最後に「組織・活動紹介型」は組織の概要（管理施設を含む）や日常的な活動内容について紹介することを主な目的とする事業を指している。

調査項目3：自治体ホームページにおける、情報取得の利便性及び過去の事業内容の情報発信（Q8～Q11）

Q8 過去の事業や政策について記録に残し、多様な人々がその内容を確認できるように、自治体ホームページ（ウェブサイト）内に保存し、閲覧できるようにしていますか。〔1つ選択〕（n = 430）

表7-27 Q8 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 閲覧ができるようにしている	310	72.1%
2 閲覧できない	120	27.9%

表7-28 Q8 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 閲覧ができるようにしている	9 75.0%	24 54.5%	12 92.3%	85 83.3%	88 71.0%	92 68.1%
2 閲覧できない	3 25.0%	20 45.5%	1 7.7%	17 16.7%	36 29.0%	43 31.9%
全体	12	44	13	102	124	135

(Q8で「1 閲覧ができるようにしている」と回答された方にお聞きします)

Q8-1 自治体ホームページで閲覧ができるようになっている内容をお答えください。〔複数回答可〕 (n = 430)

表 7-29 Q8-1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 事業・政策の概要	286	92.3%
2 事業・政策の定量的成果	149	48.1%
3 事業・政策の定性的成果	128	41.3%
4 事業・政策の形成過程	115	37.1%
5 その他	25	8.1%

表 7-30 Q8-1 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 事業・政策の概要	8 88.9%	21 87.5%	11 91.7%	72 84.7%	85 96.6%	89 96.7%
2 事業・政策の定量的成果	3 33.3%	12 50.0%	10 83.3%	39 45.9%	45 51.1%	40 43.5%
3 事業・政策の定性的成果	3 33.3%	11 45.8%	10 83.3%	33 38.8%	40 45.5%	31 33.7%
4 事業・政策の形成過程	3 33.3%	8 33.3%	9 75.0%	31 36.5%	37 42.0%	27 29.3%
5 その他	4 44.4%	4 16.7%	1 8.3%	12 14.1%	4 4.5%	0 0.0%
全体	9	24	12	85	88	92

「5 その他」の回答では、「各担当課の判断で掲載を行っている」や「事業・政策により異なる」などが見られた。

Q9 自治体ホームページに掲載している以下の情報¹⁰について、保存期間のルールを設けていますか。設けている場合は、何年ですか。〔各1つ選択／各数値回答〕 (n = 430)

表7-31 Q9 単純集計 (項目別)

選択肢	広報紙	映像 広報	イベ ント 広報	過去の 災害 情報	総合 計画等	入札・ 契約 情報	財政 状況
1 設けている	61 14.2%	14 3.3%	35 8.1%	18 4.2%	25 5.8%	60 14.0%	32 7.4%
2 設けていない	360 83.7%	386 89.8%	359 83.5%	359 83.5%	363 84.4%	311 72.3%	345 80.2%
3 わからない	7 1.6%	26 6.0%	33 7.7%	48 11.2%	38 8.8%	54 12.6%	48 11.2%
無回答	2 0.5%	4 0.9%	3 0.7%	5 1.2%	4 0.9%	5 1.2%	5 1.2%

表7-32 Q9 保存期間 (項目別)

保存期間 ¹¹	広報紙	映像 広報	イベ ント 広報	過去の 災害 情報	総合計 画等	入札・ 契約 情報	財政 状況
1年未満	0	0	0	1	0	1	0
1年以上3年未満	9	4	12	2	2	22	3
3年以上5年未満	20	7	6	5	5	12	7
5年以上10年未満	20	1	3	4	5	13	13
10年	3	0	0	0	5	3	6
永年	5	0	0	1	1	0	1
その他	0	0	3	2	0	3	0
無回答	4	2	11	3	7	6	2
合計	61	14	35	18	25	60	32

10 「広報紙」、「映像広報」、「イベント広報」、「過去の災害情報」、「総合計画等」、「入札・契約情報」、「財政状況」の7項目を指している。

11 保存期間を99年以上と回答した都市自治体については、「永年」の区分に計上した。「イベントや状況に応じる」といった回答については「その他」の区分に計上した。

Q10 情報発信する際、あるいは政策・総合計画作成を行う際に、他の自治体のホームページに掲載されている情報を参考にしたことがありますか。〔1つ選択〕 (n = 430)

表 7-33 Q10 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 参考にしたことがある	366	85.1%
2 参考にしたことはない	18	4.2%
3 わからない	45	10.5%
無回答	1	0.2%

表 7-34 Q10 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 参考にしたことがある	9 75.0%	35 79.5%	12 92.3%	90 88.2%	111 89.5%	109 80.7%
2 参考にしたことはない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 4.9%	5 4.0%	8 5.9%
3 わからない	3 25.0%	9 20.5%	1 7.7%	6 5.9%	8 6.5%	18 13.3%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%
全体	12	44	13	102	124	135

(Q10で「1 参考にしたことがある」と回答された方にお聞きします)

Q10-1 どのような情報を参考にしましたか。〔複数回答可〕
(n = 366)

表 7-35 Q10-1 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 広報紙に掲載されている情報	323	88.3%
2 災害等に対する対応情報	178	48.6%
3 国からの新しい政策に対する対応情報	173	47.3%
4 その他	45	12.3%

表 7-36 Q10-1 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 広報紙に掲載されている情報	6 66.7%	28 80.0%	10 83.3%	79 87.8%	101 91.0%	99 90.8%
2 災害等に対する対応情報	4 44.4%	18 51.4%	8 66.7%	43 47.8%	56 50.5%	49 45.0%
3 国からの新しい政策に対する対応情報	3 33.3%	15 42.9%	5 41.7%	40 44.4%	54 48.6%	56 51.4%
4 その他	4 44.4%	8 22.9%	1 8.3%	13 14.4%	14 12.6%	5 4.6%
全体	9	35	12	90	111	109

「4 その他」の回答では、「総合計画に関する情報」が最も多かった。そのほか、「自治体ホームページのレイアウト」や「SNSにおける情報発信の内容」といった回答も見られた。

Q11 過去に自治体ホームページへ掲載した情報について、自治体ホームページへ掲載し続けるうえで、課題と感じる（なっている）点はありますか。〔複数回答可〕（n = 366）

表 7-37 Q11 単純集計

選択肢	回答数	割合
1 現行事業に関する情報との混同の防止	273	63.5%
2 データ保存の容量不足	155	36.0%
3 情報管理に係る人材不足	154	35.8%
4 過去の事業内容を保存・公開する必要性が（庁内で）理解されない	43	10.0%
5 その他	44	10.2%
6 公開をしていない	27	6.3%

表 7-38 Q11 都市制度・人口規模クロス集計

	指定都市	中核市	特別区	10万人以上	5万人以上 10万人未満	5万人未満
1 現行事業に関する情報との混同の防止	7 58.3%	32 72.7%	7 53.8%	59 57.8%	90 72.6%	78 57.8%
2 データ保存の容量不足	2 16.7%	16 36.4%	6 46.2%	46 45.1%	56 45.2%	29 21.5%
3 情報管理に係る人材不足	4 33.3%	13 29.5%	4 30.8%	28 27.5%	45 36.3%	60 44.4%
4 過去の事業内容を保存・公開する必要性が（庁内で）理解されない	1 8.3%	1 2.3%	1 7.7%	10 9.8%	13 10.5%	17 12.6%
5 その他	2 16.7%	8 18.2%	1 7.7%	14 13.7%	11 8.9%	8 5.9%
6 公開をしていない	2 16.7%	3 6.8%	2 15.4%	6 5.9%	4 3.2%	10 7.4%
全体	12	44	13	102	124	135

「5 その他」の回答では、「検索性の低下やシステム移行時のコストの増大」、「過去の広報紙に掲載された個人情報の取扱い」などが、課題として挙げられた。そのほか、「過去の情報を掲載する必要性そのものが話題に上がったことがない」といった回答も見られた。

4 2012年度調査との回答比較

Q10 広く市民一般に伝える広報において、特に優先して意識する広報ターゲットを設定していますか。[いずれか1つ]
(n = 478)

表 7-39 2012年度調査における広報ターゲットへの意識

選択肢	回答数	割合
1 優先するターゲットがあり、ターゲットに応じた広報を展開している	25	5.2%
2 優先するターゲットはあるが、具体的な対応はしていない	11	2.3%
3 優先するターゲットは設定していない	442	92.5%

出典：2012年度調査を基に筆者作成

2012年度調査のQ10では、「優先するターゲットがあり、ターゲットに応じた広報を展開している」と回答した都市自治体の割合は5.2%にとどまっていた。一方、2025年度調査のQ1（表7-1）では、広報活動を行ううえで優先する項目として、「ターゲット（伝える相手）」を選択した都市自治体の割合は82.3%に上った。

両調査を比較すると、設問内容には違いがあるものの、2025年度調査では、広報活動において「伝える相手」を意識する都市自治体の割合が大きく増加している。このことから、2012年度調査時点と比べ、行政広報において、伝える相手を意識した情報発信の重要性に対する認識が高まっていると考えられる。

Q26 ソーシャルメディアの活用も含めて、広報の効果測定を何らかの方法で行っていますか。[いずれか1つ] (n = 478)

表 7-40 2012 年度調査における広報の効果測定

選択肢	回答数	割合
1 ソーシャルメディアの効果を測定し、その他の広報媒体または広報全般についても効果測定している	17	3.6%
2 ソーシャルメディアの効果は測定しているが、その他の広報媒体または広報全般については効果測定していない	7	1.5%
3 ソーシャルメディアの効果は測定していないが、その他の広報媒体または広報全般については効果測定している	134	28.0%
4 広報の効果測定はしていない	316	66.1%
(無回答)	4	0.8%

出典：2012 年度調査を基に筆者作成

2012 年度調査の Q26 では、「広報全般について何かしらの効果測定を行っている」と回答した都市自治体の割合は 3 割程度にとどまっていた。一方、2025 年度調査の Q6（表 7-21）では、「広報紙に関する効果測定を行ったことがある」と回答した都市自治体の割合が 52.1%に上っている。

2012 年度調査では、効果測定の対象を「ソーシャルメディアを中心とした広報全般」としていたのに対し、2025 年度調査では、「広報紙」のみを対象として設問を設定しているため、数値を単純に比較することには注意が必要である。その一方で、効果測定の対象が限定されている 2025 年度調査においても、効果測定を行っている都市自治体の割合は 2012 年度調査と比べて 20 ポイント程度高くなっている。このことから、広報活動において、効果測定を行うことの必要性に対する認識は、2012 年度調査時点と比べて高まっていると考えられる。

5 2025年度調査を踏まえた今後の課題

2025年度調査では、広報活動に対する意識や取組みの現状についてある程度の傾向が確認できた。一方で、取組みの背景や実態までは十分に把握できなかった点もあるため、三つの調査項目別に今後の検討課題を整理する。

(1) 広報活動に関する意識及び具体的な取組みに関する課題

2025年度調査では、2012年度調査との比較から、広報活動における「発信目的」や「ターゲット（伝える相手）」への意識が高まっていることが明らかになった。一方で、こうした意識が、具体的にどういった形で広報活動に反映されているかまでは把握できなかった。また、「広報シート」等を作成・利用している都市自治体は一部にとどまっており、作成・利用の有無が広報活動へ与える影響について十分に検証するには至っていない。今後は、広報シート等の作成・運用が実務にどのような効果をもたらしているのか、また導入に至らない背景や課題を含め、広報活動を支える体制や手法を、より具体的に検証することが望まれる。

(2) 行政以外が広報主体として活躍する取組みに関する課題

行政以外の広報主体が関与する事例を一定数把握できたが、連携に至った経緯や役割分担、行政側が期待する効果については、2025年度調査の設問からは十分に把握できなかった。今後は、連携が成立する要因や取組みが継続するための条件を整理するとともに、行政と多様な広報主体との関与のあり方について検討することが望まれる。

(3) 自治体ホームページにおける、情報取得の利便性及び過去の事業内容の情報発信に関する課題

過去の事業や政策をホームページで公開している都市自治体は多いものの、掲載内容の更新や保存期間に関する基準までは明らかにならなかった。今後は、情報の公共性や利用実態を踏まえ、どのような情報を、どの程度の期間、どのような考え方で掲載・保存していくのかについて、考え方の整理を進めることが望まれる。

最後に、ご多忙の中、本アンケート調査にご協力いただいた各都市自治体担当者に心より感謝申し上げ、本稿を終えたい。

参考文献

日本都市センター（2013）『都市自治体の広報分野における課題と専門性－478市区のアンケート調査結果を通じて－』

参考資料 1：広報シート例 A 「広報全体に関わるもの」

事業名												
事業概要												
行政担当	①担当課			②担当者			③連絡先（TEL等）					
行政以外の参画主体												
広報目的												
課題												
対象者（ターゲット）	①最も訴求すべき対象者（						②その他の対象者（					
コスト	①事業全体の予算（				②人数（				③延べ時間（			
期待する成果目標	①定量的目標（アンケート、ヒアリング、参加人数等）											
	②定性的目標											
広報をする上で、特に注意する点・統一する点等												
情報発信時期												
	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月
事業の事前周知												
事業への参加（行動）												
事後広報 （次年度へ向けて）												
その他												
広報媒体	①広報誌 ②ホームページ ③LINE ④x ⑤YouTube ⑥テレビ・ラジオ ⑦新聞・雑誌 ⑧チラシ ⑨メルマガ											
広報の検証												
広報を終えての振り返り、所感等												
広報の成果	①定量的結果											
	②定性的結果											
目標と成果の検証（乖離点等）												
改善点、横展開が可能な情報等												

参考資料2：広報シート例B「広報紙に特化したもの」

特集概要		
タイトル		
テーマ		
ターゲット		
背景と着地点	背景	
背景と着地点	着地点	
キーワード		
想定取材先	名前	インタビュー内容

(次ページへ続く)

特集ページ割			
	P 1		
P 3	P 2		
P 5	P 4		
P 7	P 6		
	P 8		