

エグゼクティブ・サマリー

第1章 都市自治体広報の前提と要素

合同会社公共コミュニケーション研究所 代表 CEO

東海大学 客員教授 河井 孝仁

本章は、都市自治体広報を「地域経営」の発想から捉え直し、市民を主権者、議会・行政を代理人と位置づける。それにより、議会・行政のありようについての十分な可視化が不可欠であり、可視化なき行動変容の働きかけはプロパガンダに陥る危険があると指摘する。そのうえで、都市自治体広報を行政サービス広報・政策広報・地域広報の三類型に整理し、市民や多様な主体の自律的行動を促す役割を示す。行動変容を促す広報を8つのモジュール（前の傾聴・認知獲得・関心惹起・探索誘導・着地点整備（信頼供給／共感形成）・行動促進・情報共有支援・後の傾聴）の組み合わせとして設計・評価することで、広報の取り組みの継続性を確保すると共に、広報への多様な主体の参加が可能になると論じている。

第2章 組織的に広報を支える仕組み

ー広報シートの活用と効果ー

埼玉県本庄市 企画財政部 広報課 課長 高柳 一美

人口減少が進行する中、「持続的に活力あるまち」を実現するには、住民一人ひとりが正確な情報をもとに考え、選択し、行動する「自発的にまちに参画する住民」が増えることが重要である。そのためには、自治体の情報発信が単に「届く」だけでなく、「伝わる」ことが不可欠であり、組織全体でその意識を共有する必要がある。一方、業務量の増加や人事異動等により、全庁的に同じ意識で発信に向き合うことは容易ではない。そこで本研究では、自治体職員の方

場から、このジレンマを解消する一つ的手段として「広報シート」を紹介する。また本稿が、「広報」に留まらず、自治体が組織横断的に取り組む必要がある課題などの、他の分野においても、何らかのヒントとなれば幸いである。

第3章 多様な広報主体とともにつくる自治体広報

ー北本市シティブロモーションの実践からー

合同会社 LOCUS BRIDGE CMO 荒井 菜彩季

近年、情報過多と価値観の多様化により、行政の一律な発信は届きにくく、継続的な把握・発信にも限界がある。本章は北本市の実践を手がかりに、「誰がまちを語るか」を再構築し、市民・事業者・学生等が日常の体験を語り合い共有することで多様な広報主体が立ち上がる過程を整理した。北本市では「&green」を軸に、広報紙・HP・SNS・LINE・noteと「場」を役割分担し、信頼関係と“語る練習”の機会を丁寧に設計。結果として、多様な主体が自然に立ち上がり、情報が重なり合って広がる状態を示した。今後の行政は統一して管理するのではなく、同じ目線で向き合い、熱量の基盤を守り支える役割へ変化することが重要である。

第4章 広報紙のアーカイブ化と自治体間の情報共有

～災害広報を契機として～

公益社団法人日本広報協会 調査・企画部長 兼 事業部長

藤本 勝也

東日本大震災発生直後の福島県南相馬市や能登半島地震発生直後の石川県穴水町では、停電や通信障害によりインターネットが使えず、広報紙が一次広報として機能した。一方、石川県珠洲市のように通信環境が保たれた自治体ではLINEを活用するなど、インフラ状況や住民構成により手法は異なる。しかし、高齢者などへ情報

発信するためには、珠洲市でさえ、広報紙が有効な媒体であった。これら災害広報は、当該自治体の資料だけでなく、全国の自治体にとって有益な知見である。このほか、全国の広報紙には、巻頭に特集を掲載している自治体が多い。中には、ほかの自治体でも参考になるような優れたものも少なくない。広報紙の体系的なアーカイブ化と共有は、将来の災害対応や通常時の広報力向上につながる。全国の自治体では、ぜひ、できる限りの広報紙をウェブサイトで公開するようにしてほしい。

第5章 広報の効果測定手法

東京都市大学 都市生活学部 准教授／

大学院環境情報学研究科 都市生活学専攻 准教授 北見 幸一

本章では、シティプロモーションアワードの評価シート事例を中心に、「広報の効果測定手法」について論じている。広報の効果測定で重要なものは「目標」の設定と「ロジックモデル」の有無である。まずは、広報活動は何のために行っているか「目標」の設定が重要で、「目標」が決まれば、その途中経過や最終形も評価できる。続いて、その評価に「ロジックモデル」が有るか無いかである。「ロジックモデル」が有るものは、KPIを生み出し、KPIが最終的にはKGIの達成につなげていくのである。

広報がアウトプット（露出、掲載）だけで良い時代は終わった。アウトカム（成果、評価）、さらには目標に合うインパクト（影響）まで求められている時代である。

第6章 ヒアリング調査報告

日本都市センター 研究員 石垣 佑起

研究会の主要な4つの論点に関する議論を深めるため、事例や課題、今後の展望等を把握すべく、5つの自治体を対象にヒアリン

グ調査を実施した。

石川県穴水町及び石川県珠洲市には「災害時の広報活動と情報の保存・公開」について、静岡県磐田市及び岩手県奥州市には「自治体広報の一貫性を支えるための取組み」について、埼玉県北本市には「多様な主体を巻き込みながら広報を展開する仕組み」についてヒアリングを行った。これらの知見は、自治体広報の現状を理解し今後の方向性を検討するうえで重要な示唆を与えるものであり、本章はその調査結果を報告するものである。

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

研究会では、各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、全国 815 の都市自治体を対象にアンケート調査を実施した。調査項目は、研究会の議論の中で特に論点として挙げられた「①広報活動に関する意識及び具体的な取組み」「②行政以外が広報主体として活躍する取組み」「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」の3項目とした。本章はその結果報告である。

なお、当該アンケート調査の集計結果は日本都市センターホームページにて公開している。