

大船渡市広聴広報戦略

令和5年2月

大船渡市

目 次

第1章 策定の背景.....	3
第2章 本市における広聴広報の現状と課題.....	5
1 広聴活動.....	5
2 広報活動.....	6
第3章 広聴広報戦略.....	13
1 戦略の柱.....	13
2 取組期間.....	13
3 具体的な取組.....	14
4 実施スケジュール.....	17

第1章 策定の背景

今日、少子高齢化及び人口減少の進行はもとより、社会経済のグローバル化や科学技術の進展、自然災害の激甚化・頻発化、地域間競争の激化、さらには、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の長期化など、社会環境が大きく変化しています。

特に、国では、世界的な**デジタルトランスフォーメーション**^{*1}（以下、「DX」といいます。）の流れを受け、**ソサエティ5.0**^{*2}の社会の実現を目指し、**自治体DX推進計画**^{*3}や**デジタル田園都市国家構想**^{*4}に基づき、デジタル技術の活用によって地方創生を更に加速させる方針であり、今後、当市においても、多様な分野におけるデジタル化に積極果敢に取り組んでいかなければなりません。

また、今日、全国各地で、行政主導のまちづくりから、市民を始め民間事業者・関係団体と行政が協働するまちづくりへの転換が進展しています。当市においても、住民主体の新たな地域経営への移行を中心に、協働のまちづくりを推進しているところであり、市民と行政との双方向の情報共有がますます重要になっています。

さらに、地方自治体を取り巻く厳しい社会経済情勢に伴い、都市間競争が激しさを増しており、例えば、観光客誘致やポートセールス、企業誘致、ふるさと納税、当市への移住・定住の促進など、様々な施策を展開する上で**シティプロモーション**^{*5}の重要性が高まっており、情報発信力の充実・強化が急務となっています。

こうした社会的背景を踏まえ、当市における現在の広聴広報の在り方について検証し、スマートフォン等の情報通信機器の活用を通して、多様なニーズにより的確に対応した広聴広報手法に早期に移行を図るべく、ここに広聴広報戦略を策定することとします。

*1 デジタルトランスフォーメーション（DX）；ICT（高度情報通信技術）の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

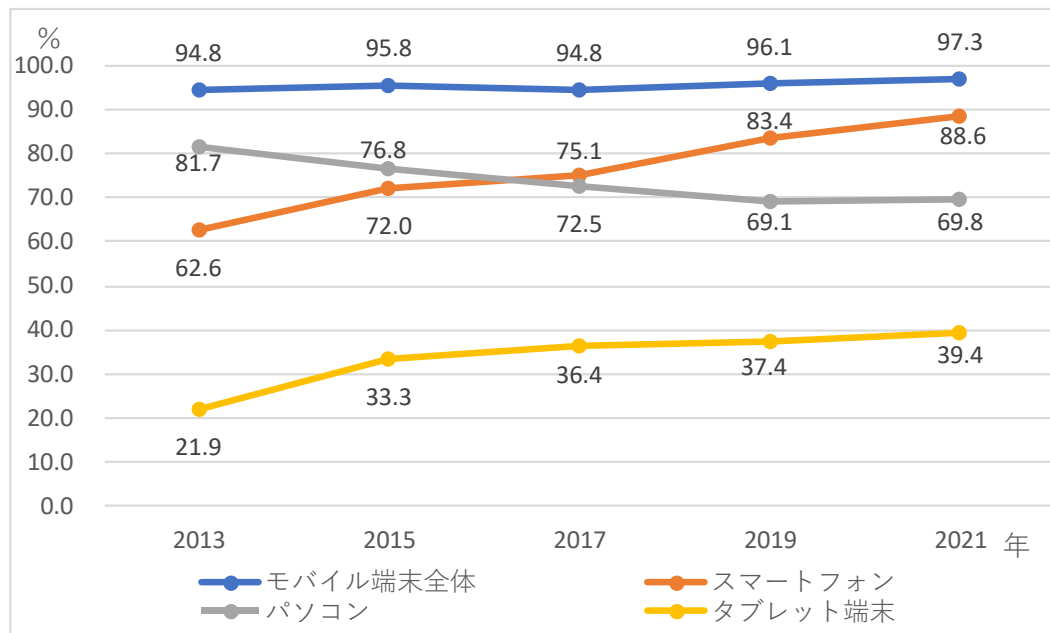
*2 ソサエティ5.0；サイバー空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会。

*3 自治体DX推進計画；デジタル技術を活用することで、行政サービスや自治体の施策を変革し、より良い社会を実現するために自治体が行うべきことを示した計画。

*4 デジタル田園都市国家構想；デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されず全ての人がデジタル化の恩恵を享受できる心豊かな暮らしを実現するという構想。

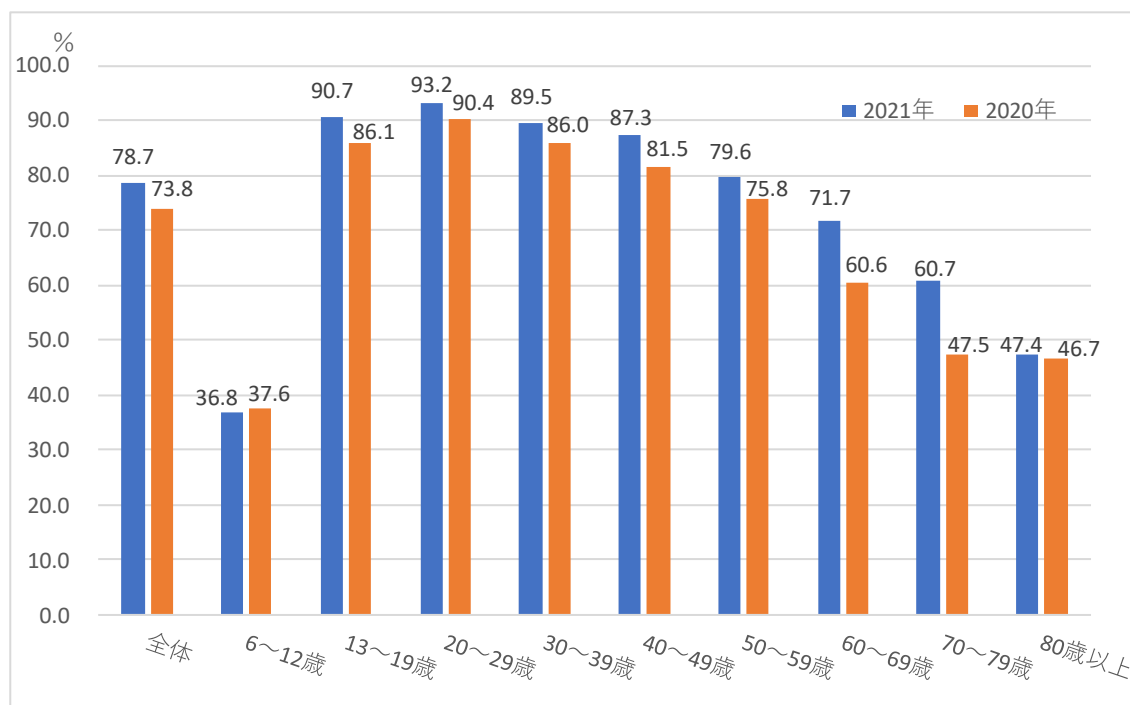
*5 シティプロモーション；地域の認知度向上やブランド向上を目的に行われる広報及び営業活動。また、市民に対し、市の魅力をさらにアピールする活動。

図1 全国の情報通信機器の世帯保有率



出典) 総務省「令和3年情報通信白書」

図2 全国のSNS利用状況



※インターネット利用者に占める SNS 利用状況である。

出典) 総務省「令和3年情報通信白書」

第2章 本市における広聴広報の現状と課題

1 広聴活動

(1) 現状

現在の広聴活動は、以下のとおりです。

ア 市政懇談会

- 住民と直接、意見交換する場として、市長以下職員が各地区を巡り、適時開催しています。
- 懇談会では、前半に市から市政の現状説明を行い、後半は、住民との質疑応答及び意見交換という形で実施しています。時間的な制約から発言できかねた方については、別途書面での提出をお願いしていますが、ほとんど提出がないのが実態です。

イ 市民提言箱

- 市内8か所の公共施設に設置し、市政に対する意見を求めています。提言のほとんどは、市役所本庁舎の市民提言箱に投函されています。

最近の提言件数は、次のとおり概ね年間30件弱と低調で推移しており、周知に努める必要があります。

H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
28件	31件	25件	28件

出典) 秘書広報課業務取得データ

ウ 公式ウェブサイトの大船渡市ホームページ

- 大船渡市ホームページで、メール機能を活用した意見・提言の受付を行っています。最近の提言件数は、次のとおりで減少傾向にあり、周知に努める必要があります。

H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
40件	15件	31件	22件

出典) 秘書広報課業務取得データ

エ 各種市民意識調査

- 年1回定期的に調査を行うほか、庁内各部署が独自に実施しています。
- 調査結果を各種事務事業の進捗度評価などに活用しています。

オ パブリックコメントの募集

- 重要な計画の策定時には、計画案を市ホームページに登載するとともに、市内公共施設で閲覧していただき、意見を募集していますが、総じて件数は少ない状況にあります。

カ 住民によるワークショップ

- 地域課題の主体的な解決を図るため、住民同士の話し合いの場を設定しています。

キ その他の広聴活動

- ごみや道路など、市民生活に密着した個々の意見・提言については、庁内各部署で、主に電話等で受付をしています。
身近なことに関することは、市民がより気軽に行政に伝えられるような手立てを講じる必要があります。

(2) 課題

- 市民がより気軽に、行政に意見を伝えられる仕組みづくり
- 市民が身近な地域課題をすぐに市に通報し、市民と市が課題を共有できるシステムの導入など、市の広聴活動におけるデジタル化の推進

2 広報活動

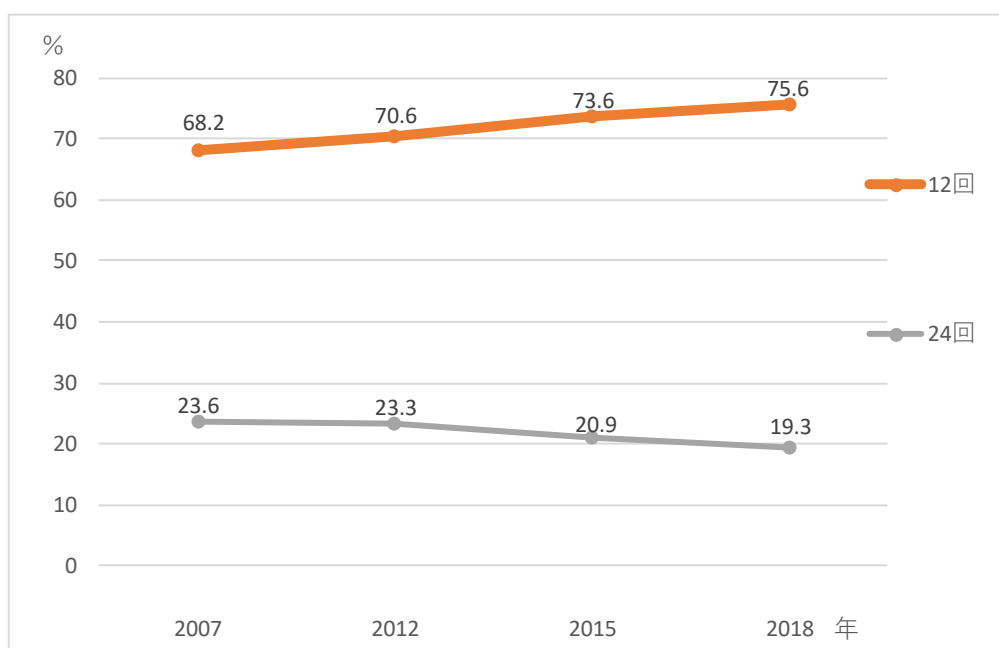
(1) 現状

現在の広報活動は、下記のとおりです。

ア 広報紙

- 当市では、毎月2回発行し、全戸配布していますが、全国的にみると、全体の7割強の自治体が、年12回の発行という実態です。

図3 全国自治体の広報紙年間発行回数



※上位2位（12回及び24回）を抜粋して表示。

出典）公益社団法人日本広報協会市区町村広報広聴活動調査結果

- 広報紙の制作は、市の広報担当職員が庁内各部署の協力を得ながら情報収集し、取材・写真撮影、原稿作成、レイアウト制作、校正作業など高度な専門性を要する業務を全て自前で行っています。
- 広報紙の発行までには、多くの編集工程を要するため、記事を発行日の約3週間前に取りまとめています。
- 「広報大船渡」に関するアンケートでは、次のとおり、内容に不満がある人が少ないという結果でした。

かなり満足	まあまあ満足	ふつう	少し不満	かなり不満
15人 (9.3%)	61人 (37.9%)	71人 (44.1%)	9人 (5.6%)	5人 (3.1%)

出典）「広報大船渡」に関するアンケート調査（令和4年2月21日～3月6日、回答数161人）

- 毎月上旬に発行する「本号」、毎月下旬に発行するお知らせ版とともに、市民及び市内事業者向けの行政情報（お知らせ）を中心に掲載しています。

情報によっては、迅速な発信と入手が求められるものも多く、従来、市広報に掲載してきた各種情報について、スマートフォン等への送信に切り替えるなど、これまでの市広報の在り方について、発行回数を含め、検討する必要があります。

イ 公式ウェブサイトのうち大船渡市ホームページ

- 行政情報全般を掲載しており、災害・緊急情報などの重要なお知らせは、トップページの目立つ所に配置しています。
- 膨大な情報を公開している反面、必要な情報がどこにあるのか分からない、スマートフォンでは閲覧しにくいなどの声が寄せられています。
- 庁内各部署と広聴広報担当との連携が不十分であり、適時適切な更新が行われていない、見出しの付け方や記事のレイアウトなどに統一性がないというようなばらつきが生じています。

表1 本市の公式ウェブサイト

概 要 等
【大船渡市】 トップページの年間閲覧者数346,462人。日平均949人 https://www.city.ofunato.iwate.jp/
【リクナビ 大船渡市】 大船渡市職員採用情報 https://job.rikunabi.com/2023/company/r535332014/
【キャリアタス 大船渡市】 大船渡市職員採用情報 https://job.career-tasu.jp/2024/unicorp/00157495/
【大船渡市防災学習アーカイブス】 東日本大震災の被害状況や復旧・復興などの記録と、震災遺構や石碑、大規模自然災害に関する知識 https://ofu-bousai.jp/user/
【大船渡子育て支援サイト つばきっず】 各種子育て支援、イベント等 https://www.tsubakids.jp/
【遊ぼう大船渡】 大船渡・三陸エリアの体験プログラムに関する「情報収集」、「予約」等ワンストップで行うことができる http://play-ofunato.com/
【さんりく星苺】 当市で生産が行われている夏イチゴの魅力発信 https://hoshiichigo.jp/
【おおふなとりっぷ】 大船渡市の観光情報、目的別による「大船渡の楽しみ方」や滞在日数別モデルコースの紹介 https://www.city.ofunato.iwate.jp/site/ofunatrip/

概 要 等

【地方卸売市場 大船渡市魚市場】

入船情報、市況情報、水揚統計など
<https://www.ofunato-fm.com/>

【母子手帳アプリ母子モ】のポータルサイト

アプリをインストールすることにより、以下のような情報が得られる
 妊娠・子育て中に学んで欲しい情報、妊婦健診、乳幼児健診、予防接種等の実施予定日等の情報、子育て世代包括支援センターの情報、医療機関や保育園・公園・子育て支援施設の情報、地域の行事やイベント等の情報
<https://www.mchh.jp>

ウ 公式 SNS のうちアカウント名「大船渡市役所」(LINE、Facebook、Twitter)・チャンネル名「ofunato 大船渡市公式ちゃんねる」(YouTube)

- LINE、Facebook、Twitter では、市内外の方に向け、おおむねどの媒体でも同じ内容の情報を随時配信しています。
- YouTube では、市内外の方に向け、月 1 回程度、主に職員が自前で制作した観光交流関係の動画を配信しています。
- 庁内各部署と広聴広報担当との連携が不十分であり、発信する内容や頻度に偏りが生じています。
- 登録者のニーズに合わない情報が掲載されることで、ブロック^{※6}が増えたり新規登録者数が伸び悩んだりしている傾向が見られます。
- 現在、市には、セグメント配信^{※7}、リッチメニュー^{※8}の充実により登録者が求める情報を的確に配信する仕組みの導入に加え、行政に対する意見・提言や道路損壊情報などを、市民の側から通報できる機能の追加を求める声が寄せられています。

表 2 本市の公式 SNS

SNS名	概 要 等
LINE	【大船渡市役所】 登録者数1,927人。令和4年1月から12月の配信数278件 市政情報全般を配信

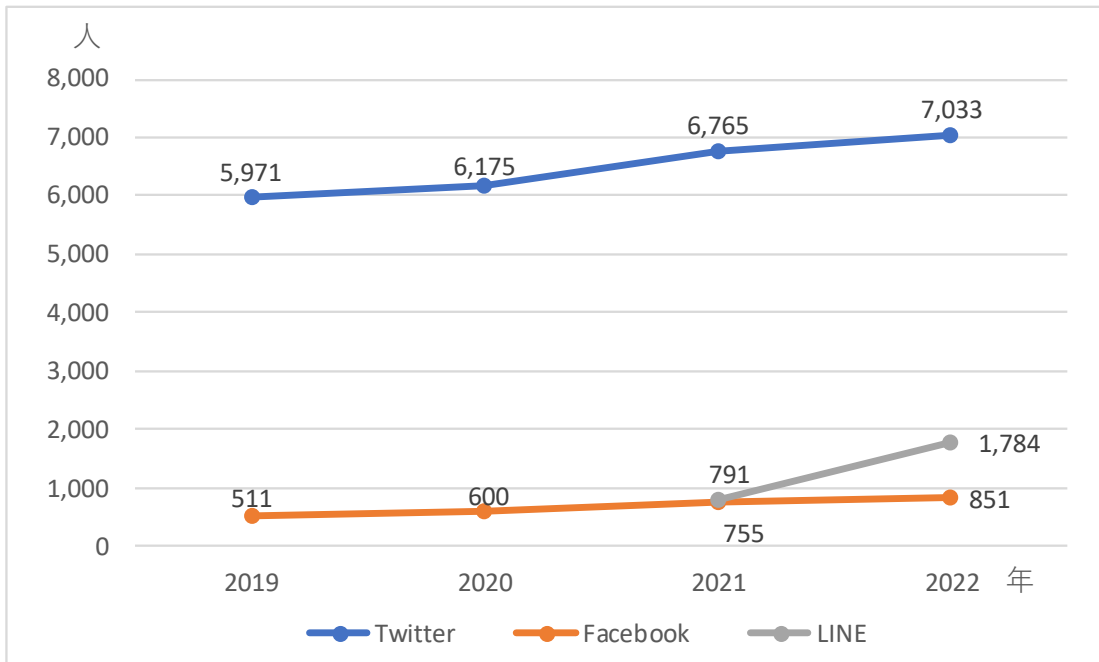
※6 ブロック；特定の相手からのメッセージを受け取らないようにする機能。

※7 セグメント配信；年齢、性別、居住地などの属性ごとに分類した利用者ごとに、それぞれのニーズに沿った情報を選択的に配信する手法。

※8 リッチメニュー；LINEのトーク画面下部に固定で表示させるメニュー。スマートフォンの画面を大きく占有するため目立ちやすく、クリックすることによりウェブページへ誘導することができるため、ユーザーが必要な情報をキャッチするための入り口となる。

SNS名	概 要 等
Facebook	【大船渡市役所】 登録者数882人。令和4年1月から12月の配信数416件 イベント告知、結果、観光交流情報（※拡散効果に期待）を中心に配信 https://ja-jp.facebook.com/ofunato.city/
	【大船渡市集落支援員つばきのたね】 大船渡市集落支援員の活動状況 https://www.facebook.com/tsubakinotane/
	【Experience Ofunato, Sanriku Japan】 国際交流員の視点から、食べ物や風景等の大船渡市の魅力を随時発信 https://ja-jp.facebook.com/Experience.Ofunato/
YouTube	【ofunato大船渡市公式チャンネル】 令和4年1月から12月のアップロード動画数20件 観光交流情報を中心に配信 http://www.youtube.com/@ofunato1480/videos
Twitter	【大船渡市役所】 登録者数7,083人。令和4年1月～12月の配信数450件 イベント告知、観光交流情報（※拡散効果に期待）を中心に配信 https://twitter.com/ofunato_city
	【大船渡アスリート応援団】 大船渡ゆかりのアスリートへの応援メッセージ、活躍情報、公式試合・大会等の観戦呼び掛け https://mobile.twitter.com/ofu_athletes
	【おおふなとトン（公式）】 市のPRキャラクターであるおおふなトンが、イベント等の観光情報を随時発信 https://twitter.com/ofunaton
	【Experience Ofunato, Sanriku Japan】 国際交流員の視点から、食べ物や風景等の大船渡市の魅力を随時発信 https://twitter.com/ofunatojapan
Instagram	【Experience Ofunato, Sanriku Japan】 国際交流員の視点から、食べ物や風景等の大船渡市の魅力を随時発信 https://www.instagram.com/experience.ofunato/

図4 大船渡市役所SNSの登録者推移



※LINE 公式アカウントの開設は 2021 年 6 月

出典) 秘書広報課業務取得データ

エ 防災行政無線による音声放送

- 災害発生時の緊急情報や休日当番医などの行政情報など、市民にいち早く周知が必要な情報を、随時放送しています。
- 災害時の聞き逃しを防止するため、放送内容をエリアメールで送信しています。
- 防災行政無線が故障した場合や天候状況などに左右されず、屋内で情報を聞くことのできる戸別受信機の配備も行っています。

オ その他

- 報道機関に向けては、月 1 回、市長が出席して行う定例記者会見のほか、随時、記者クラブへの情報提供を行っています。
- FMねまらいんを通じ、市民向けに庁内各部署が依頼する行政情報及び広報紙に掲載された生活関連情報等を放送しています。

(2) 課題

- より親しまれる広報紙とするため、紙面と制作手法の見直し
- 市民ニーズに対応した広報活動のデジタル化を推進
- 公式ウェブサイトや公式 SNSなどをより効果的に運用

- 庁内各部署と広聴広報担当との連携強化
- これからの広聴広報に関する職員の能力向上

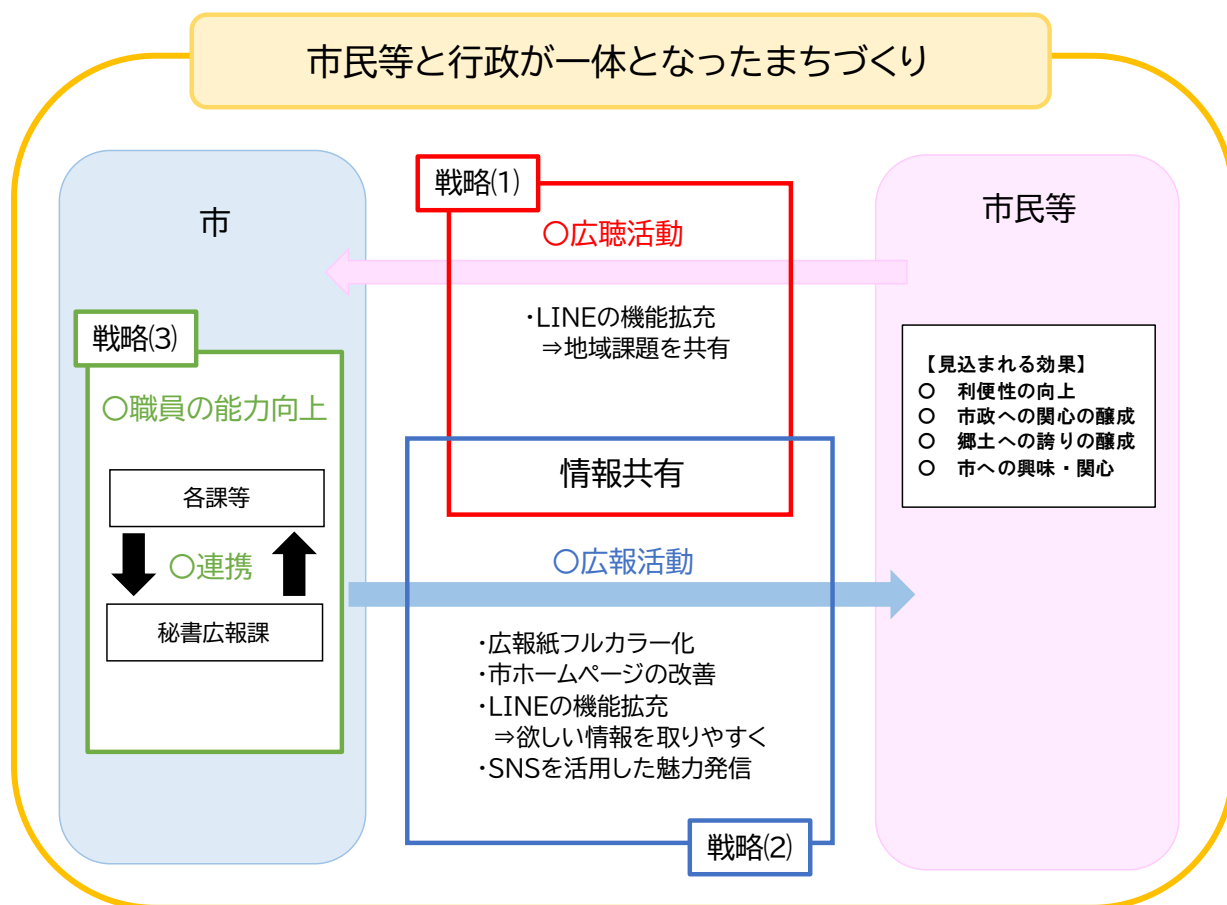
第3章 広聴広報戦略

1 戦略の柱

市民等と行政が一体となった「大船渡」のまちづくりを目指し、市民等が意見を市に気軽に届けることができる仕組みをつくり、市が市民の求める行政情報を分かりやすくかつ正確に伝えるため、次の三つの具体的な戦略を掲げ、期間を設けて集中して取り組んでいきます。

なお、この戦略は、三つを相互に連携させ、補完し合うことにより、より効果が発揮されるものと捉えています。

- (1) 広聴活動を通じた市民とのコミュニケーションの深化
- (2) 適時的確な広報活動による利便性の向上と魅力発信力の強化
- (3) 庁内関係各部署の連携強化と職員の能力向上



2 取組期間

令和5年度～令和6年度（2023年度～2024年度）

※情勢変化等があれば、随時、内容を見直しながら取り組むこととします。

3 具体的な取組

(1) 広聴活動を通じた市民とのコミュニケーションの深化

広聴活動は、市民と行政との直接対話を基本としながらも、デジタル技術を活用した市民と行政の情報共有の仕組みをつくります。

ア LINE の機能強化

- ① 道路施設損壊・不法投棄など、地域の課題に関する通報をスマートフォン等で行える LINE の機能向上
- ② 各種問合せ対応の効率化に向けたチャットボット^{※9}の導入検討

(2) 適時的確な広報活動による利便性の向上と魅力発信力の強化

全ての市民に適時的確な情報伝達ができるよう配慮しながら、市民向けの広報活動の軸足をアナログからデジタルへと大胆に転換し、市民の利便性の向上を図ります。

また、庁内各部署が広聴広報担当と連携して、市内外へ「大船渡市」の魅力を効果的に発信する仕組みをつくり、具体的には、下記について取り組みます。

ア 広報紙の刷新

- ① 多くの市民に対して必要な「行政情報」及び「生活情報」を掲載する。
- ② 広報紙の発行回数を削減（月2回から月1回へ）し、デジタル化への転換を図る。
※ 令和5年10月から月1回の発行とし、発行日を20日とする。
- ③ フルカラー化やレイアウト・デザインの改善による、読みやすさ、分かりやすさに配慮した紙面の刷新
- ④ 高い専門性を要する編集工程の外部委託による広報担当職員の負担軽減
- ⑤ 市の施策等への理解・関心の喚起を目的とした特集記事の充実
- ⑥ 市の公式ウェブサイトや公式SNSの周知

イ 大船渡市ホームページの改善

行政情報の総合基地である大船渡市ホームページを、他の広聴広報手段との連携を図りつつ、より利用しやすくなるよう改善します。

- ① スマートフォン等に対応し、必要な情報にたどり着きやすいサイトに刷新
- ② 市の公式ウェブサイトや公式SNSの周知
- ③ 閲覧状況の分析や検証によるサイトの継続的改善
- ④ 外国人向けの情報発信の在り方の検討

^{※9} チャットボット；人工知能を利用した「質問に対し自動的に返答してくれるプログラム」。

ウ 公式 SNS の機能強化

それぞれの SNS の特性に応じた情報発信のルールを設定し、配信する内容や情報の受け手を踏まえた最適な配信に努めます。さらには、道路施設の損壊場所などを市民が通報できる機能の導入に取り組みます。

市の公式 SNS の登録者拡大につなげるため、随時利用状況を分析して、サービス改善に反映させます。また、動画配信の高い訴求力をいかせるよう、職員のスキルアップや外部委託などについて検討を進めます。

① LINE

- ・ 「生活情報」など、市民の利便性向上を意図した行政情報全般の配信
- ・ セグメント配信やリッチメニューの充実による利便性の飛躍的な向上
- ・ 市民から道路施設の損壊情報などを通報できる仕組みの導入検討（広聴活動とも関連あり）

② Facebook、YouTube

- ・ 観光・交流・イベント・移住定住・企業誘致・ふるさと納税など、シティプロモーション、シビックプライドの醸成、大船渡ファンの獲得に資する配信の促進
- ・ 外国人向け情報配信の在り方の検討
- ・ 週 1 回から月 1 回を目安に、写真や動画の特性をいかした訴求力のある配信
- ・ 閲覧状況の分析や検証により、定期的な配信情報の改善

③ Twitter、Instagram

- ・ 公式 Twitter のうちアカウント名「大船渡市役所」の在り方を検討
- ・ 対象を絞り込み、求める情報を公式 Twitter 及び公式 Instagram により配信

エ 防災情報の迅速かつ重層的な共有

災害発生時には、従来どおり音声放送、防災メールのほか、公式ウェブサイトや公式 SNS などの情報伝達手段をフル活用し、一人も取り残さないよう、迅速かつ重層的な情報共有を図ります。

また、緊急災害情報を誰にでも理解しやすく伝達する方法の検討を進めます。

オ 報道機関への情報提供

日頃から報道機関への情報提供を積極的に行い、より効果的な広報活動につなげます。

① 記者会見・情報提供

- ・ 市の重要施策・新事業の説明やその進捗状況、行政課題、行事等について、報道

機関への積極的な情報提供を行う。

- ・ 市公式ウェブサイトやSNS等によるニュースリリース公表の迅速化

② FMねまらいん

- ・ 市行政情報の伝達手段としての有効性を見極め、取扱いを検討

(3) 庁内関係各部署の連携強化と職員の能力向上

市が、これまで以上に市民と一体となったまちづくりやシティプロモーションを推進するためには、広聴広報手段を今以上に有効活用しなければなりません。

そのため、デジタル化の促進を前提とし、広報推進リーダーを中心として、関係各部署が横断的に連携しながら広聴広報戦略に掲げた取組を行うとともに、各種研修により職員の能力向上を図ります。

4 実施スケジュール

本スケジュールは、情勢変化等により随時変更するものとします。

主な取組項目		取組期間	
		令和5年度	令和6年度
広聴活動	市民からのLINEへの情報通報機能の追加	検討・準備	実施
広報活動	広報紙の発行回数削減 ※要規則改正	準備	月2回発行から1回へ削減
	広報紙のレイアウト等の外部委託	準備	実施
	公式ウェブサイトの刷新	検討・準備	実施
	LINEのセグメント配信・リッチメニューの充実など機能強化	検討・準備	実施
	各種SNSの特性に応じた情報の配信・定期的な配信情報の改善	検討・実施	
連携強化・能力向上	広報推進リーダーを中心とした庁内各部署と広聴広報係との連携強化	実施	
	広聴広報関係職員研修	実施	