

# 宍粟市コミュニケーション戦略プラン

## はじめに

社会のめまぐるしい変化や個々の価値観が多様化する中で、参画協働型のまちづくりが求められています。

宍粟市においても、平成 23 年 3 月に「宍粟市自治基本条例」を制定し、市民の責務として、「まちづくりに関心を持ち、積極的に参画し協働するよう努める」と規定し、第 16 条にて市民参画の推進を謳っています。

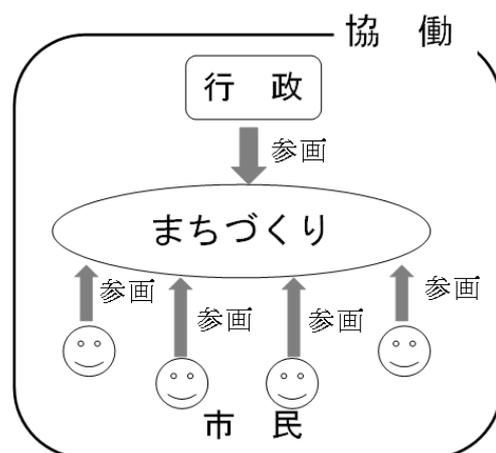
一方、行政の広報は、これまで「お知らせ型広報」が主流でした。しかし現在では、地方分権が進展し、少子高齢化や過疎化の中での地域再生や自立した自治体づくりが求められ、より市民や地域のニーズを把握した上での政策展開が必要となっています。

市民と行政がともにまちをつくるという意識を醸成するためには、お互いの情報や考えを伝えあい、対話することにより、お互いに理解しあい、信頼関係を築いていくことが重要です。

また、情報が高度化、多様化するとともに、厳しい財源や人材不足の中で、より効果的な情報発信やまちづくりを進めるための意見聴取や意見交流の活性化が求められており、職員の広報広聴スキルが問われてきています。

この宍粟市コミュニケーション戦略プランは、宍粟市自治基本条例や宍粟市総合計画に掲げられている参画と協働のまちづくりを推進するとともに、宍粟市の魅力を効果的に発信することにより定住者、来訪者を増加させるための宍粟市の広報広聴方針として策定しました。

なお、現在、平成 28 年度からの 10 年間を見据えた第 2 次宍粟市総合計画の策定作業を進めており、その策定内容の実施状況を踏まえ、平成 28 年度に本プラン内容の整理を行うこととします。



## 第1章 基本的な考え方

### 1. 基本理念

#### 広報広聴をまちづくりのためのコミュニケーションツールに

まちづくりとは、まちを良くしていくための取り組みですが、行政だけ、または、市民だけの取り組みでは、良いまちはできません。市民と行政がそれぞれの立場で、ともに考え、交流し、理解しあいながら、取り組んでいく、つまり「参画と協働」によるまちづくりが重要です。

参画と協働のまちづくりを進めるためには、市民と行政それぞれからの情報発信による情報の共有とお互いの情報の理解が必要であり、市民と行政がお互いの理解による信頼関係を構築することがまちづくりの原点とも言えます。

このプランでは、市民や行政がお互いの意見や情報を伝え合うことにより、より参画協働のまちづくりが進展することをめざし、「広報広聴をまちづくりのためのコミュニケーションツールに」を基本理念としています。

#### 【用語説明】

- ・ 広報：広く知らせること
  - ・ 広聴：広く一般の人の意見や要望などを聞くこと
- 参考) 行政広報：  
民意を聞き、施策等を語り、理解と支持を得るためのコミュニケーション活動
- PR (Public Relations)：人々とのより良い関係を構築するための活動
- ・ コミュニケーション：人がお互いに意思や情報を伝達しあい、理解しあうこと
  - ・ ツール：道具
  - ・ 参画協働：市民意見を反映し、市民の視点を生かした政策を行うために、地域政策の計画立案、意思決定において、行政と市民との意見交換や合意形成を行うこと。

## 2. 基本戦略

このプランでは、単にお知らせする、意見を聞くという広報広聴ではなく、**何のために広報や広聴を行うのか、今後どうしたいのかを意識して広報や広聴に取り組むことを「戦略」と位置付け**、基本理念の実現に向けて、3つの基本戦略を掲げます。

基本戦略1 送り手目線から受け手目線への広報広聴の転換

基本戦略2 まちづくりのための情報交流の推進

基本戦略3 政策と広報広聴の連携強化

### 基本戦略1 送り手目線から受け手目線への広報広聴への転換

行政からの一方的な情報発信でなく、市民（受け手）の目線に立ったわかりやすい広報をめざします。

市民の意見等には、関係部署と連携しながら、それぞれの立場での情報をキャッチボールしあうことで、お互いの理解に努め、市民への回答や対応を迅速に行うとともに、以後の市政運営に向け、内部の情報共有に努めます。

### 基本戦略2 まちづくりにむけた情報交流の推進

市民が積極的にまちづくりに参画するためには、市からの情報発信はもとより、市民自らの情報発信や行政と市民、市民と市民との情報共有が重要となります。

行政情報の発信体制の充実や市民意見の聴取手段の充実とともに、地域情報の交流をめざした地域コミュニケーションマニュアルの整備を行い、市民自らの情報発信の質的向上を図ります。

### 基本戦略3 政策と広報広聴の連携強化

行政がより戦略的な広報広聴を行うためには、政策担当と広報広聴担当の共通認識による情報共有が必要です。

市民意見の政策への反映判断や以後の公表対応なども含め、さらに政策担当と広報広聴担当が連携を密にし、効果的な広報広聴に取り組みます。

#### 【用語説明】

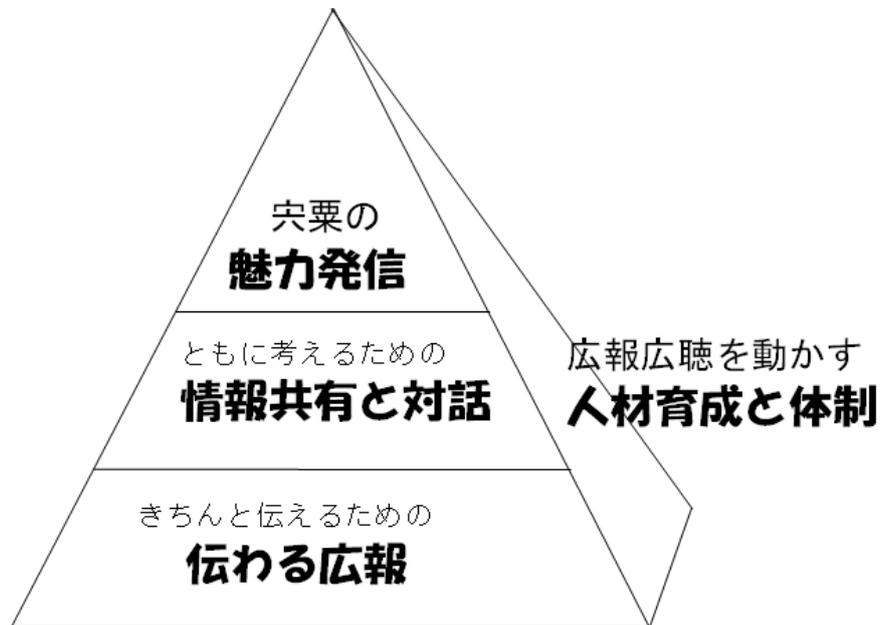
- ・地域コミュニケーションマニュアル：市民と行政、市民と市民の情報を効果的につなぐための方法等をまとめたもの。

## 第2章 行動項目と重点プロジェクト

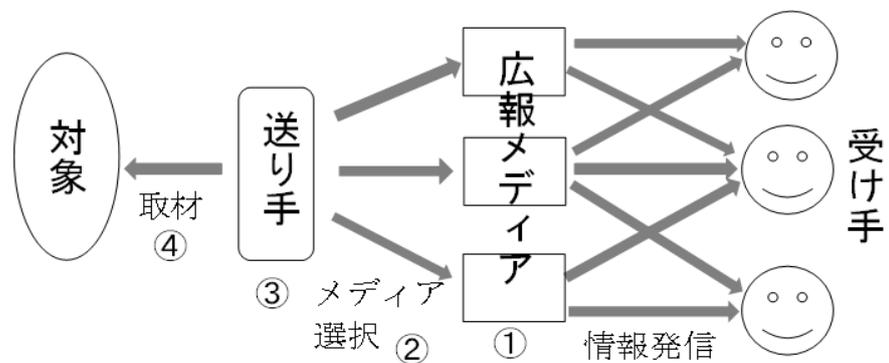
### 1. 行動項目

3つの基本戦略を進めるために、4つの行動項目を設定し、取り組みます。

- 行動項目1 必要な情報が必要な人に「伝わる広報」の推進
- 行動項目2 まちづくりのための「情報共有と対話」の推進
- 行動項目3 地域内外の人々をひきつける「戦略的な魅力発信」の推進
- 行動項目4 広報広聴を動かす「人材育成と体制づくり」の推進



### 行動項目1 必要な情報が必要な人に「伝わる広報」の推進



## ① 広報メディアの普及と広報スペースの充実を図ります。

状況に応じた広報メディアの普及に取り組みます。

知りたい情報を誰もが得ることができるように、また、行政が知らせたい情報を確実に知らせるために、広報メディアや広報体制の整備に努めます。

～例えばこんなこと～

- ・聴覚に障がいのある人などに情報を伝えるため、シーたん通信の放送内容をホームページでお知らせする。
- ・神姫バス待合所、スーパー、コンビニエンスストア、ふるさと宍粟 PR 館きてーな宍粟など、集客場所等に広報紙や観光パンフレットを配置する。
- ・子育て支援情報は、子育て支援センターや保健センター、予防接種会場など知らせたい人が集まる場所で情報発信（チラシ掲示、職員から周知説明など）する。

## ② 取材内容の理解と取材過程の充実化、効率化を図ります。

伝わる広報をめざし、情報の内容や目的を十分理解した上で情報の発信を行います。

現場取材や積極的な情報収集により、的確に情報把握し、内容の十分な理解に努めます。

広報担当と市民局広報担当が連携した効果的な取材体制を構築するとともに、各事業担当と広報担当の連携により、広報に対する意識の統一を図ります。

～例えばこんなこと～

- ・現地取材や関係者からの聞き取りを行い、目的や内容を理解する。
- ・問合せを受けた時に説明ができるよう理解を深める。
- ・各市民局管内の地域活動は、各市民局で取材と情報発信を行う。
- ・事業担当と広報担当が編集会議などのミーティングを行う。

## ③ 広報内容の充実を図ります。

広報記事作成マニュアルの整備により、広報紙やホームページ等で発信する記事内容が、受け手にとってわかりやすい表記となるよう配慮するとともに、見出しや写真を効果的に使うことで、より関心の持てる広報となるよう努めます。

広報計画作成による計画的、戦略的な発信を行うとともに、広報実施後の評価や外部専門家等の助言体制を整え、広報内容の充実を図ります。

～例えばこんなこと～

- ・ 広報文章の書き方やルール、効果的な見せ方などをまとめたマニュアルを庁内ウェブ等で全職員にお知らせする。
- ・ 広報情報委員会（職員組織）で効果的な発信時期や発信方法などについて、意見交換し、広報計画を作成する。
- ・ ホームページを日々更新し、最新情報をお知らせする。
- ・ ホームページのフォルダ構成などの整理や、ショートカットページを作成することで、より利用しやすい環境を整える。

#### ④ 情報に見合った広報メディアの選択と発信のタイミングを見極めます。

情報内容に見合った広報メディアや発信の場の適切な選択を行うとともに、より効果的な時期を見極めた情報発信を行います。

また、広報メディアや広報スペースの特性を生かした情報発信に努め、より効果的な発信を行います。

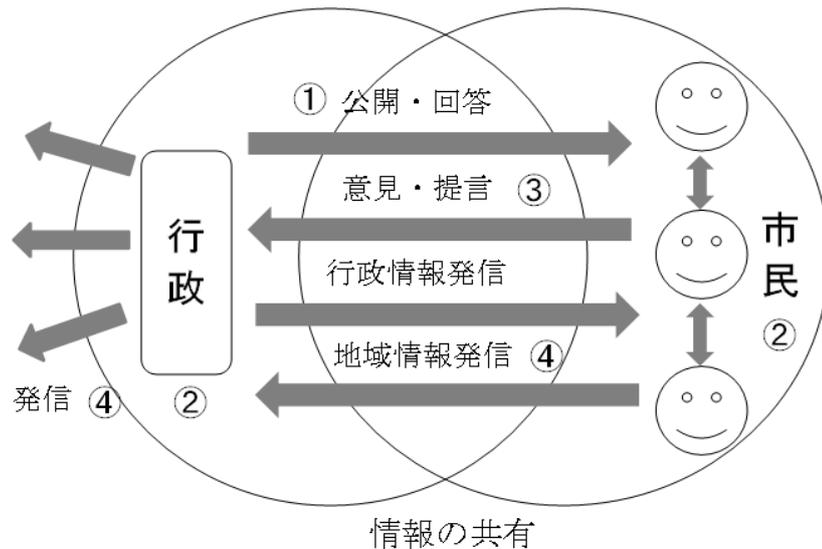
～例えばこんなこと～

- ・ 広報しそ、ホームページ、しーたん通信、しそチャンネル、フェイスブック、観光施設、現場での説明など、発信方法の選択により、効果的な情報発信をする。
- ・ PR映像などをしそチャンネルやきてーな穴粟で放映する。
- ・ 事業前、事業中間、事業後の状況をマスコミへ情報提供する。
- ・ しそチャンネルの昨年の動画番組に今年の開催案内を加えて、イベント告知する。
- ・ よりわかりやすく、身近に感じられ、関心をもってもらえるよう、事業担当者が登場し説明する動画番組をつくる。

#### 【用語説明】

- ・ 広報メディア：広報媒体。宋栗市では、広報しそ、しーたん通信、しそチャンネル、ホームページ、フェイスブックなど広報するためのあらゆる媒体

## 行動項目2 まちづくりのための「情報共有と対話」の推進



### ① 行政情報や地域情報の公開と公開手順の簡易化、効率化を図ります。

市民が知りたい情報を積極的に公開するとともに、公開手順の簡易化、効率化により、スピーディーな公開をめざします。

市民の声への対応や市政への反映状況等を含め、様々な行政情報を公開することで、市政に対する市民の理解を高めます。

～例えばこんなこと～

- 市への問合せや意見、市からの回答や対応を広報紙でお知らせする。
- 会議記録などをホームページで公表する。

### ② 行政情報・地域情報の質的向上に努めます。

よりよいまちづくりに向け、市民がより市政に関心を持ち、理解を深めることができるような情報整理に努めます。

～例えばこんなこと～

- 対象や場に応じ、発信する内容により関心がもてるような内容に整理し、効果的な発信を行う。
- 対象者に応じたわかりやすい資料を作成する。

### ③ ニーズや政策に応じた効果的な広聴手段の整備と活用を図ります。

市民が気軽に行政へ意見を述べるができるよう様々な広聴機会を確保し、市民ニーズの把握に努めるとともに、広聴制度の周知と活用に向けた啓発を行います。

市民との対話を積極的に行い、双方の理解に努めます。

効果的な意見聴取や市政反映にむけたテーマ設定による懇談会の導入を図ります。

市民の声を生きたものとするため、行政内部での情報共有を行い、職員の意識統一や迅速な対応に努めます。

～例えばこんなこと～

- ・ふれあいトーク、ふれあいミーティング、市政モニター、市民アンケートなどを実施する。
- ・高齢者への支援策について、老人クラブ等との懇談会を実施する。
- ・市民の意見等を庁内ウェブで情報提供し、情報共有する。

### ④ 地域情報発信の充実と支援を行います。

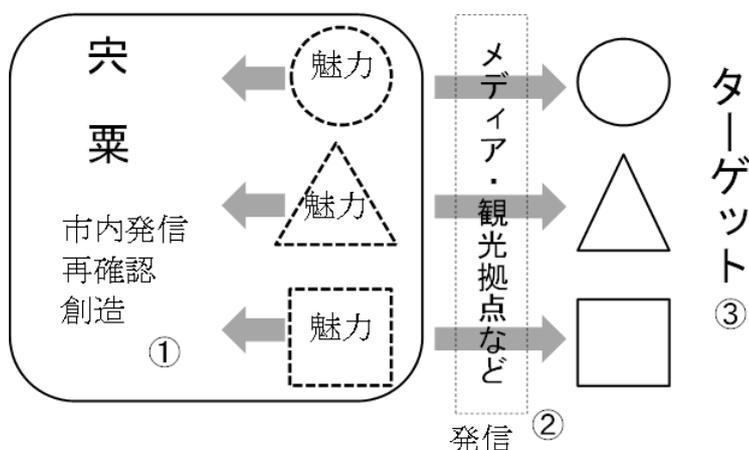
地域コミュニケーションマニュアルの整備や周知により、地域と連携した広報活動を展開します。市民自らの情報発信の質的向上のため、情報発信講座等を企画します。

しーたん通信やしそうチャンネル、ホームページなど地域情報媒体の充実を図り、地域情報の効果的な発信に努めます。

～例えばこんなこと～

- ・地域から市に寄せられる情報の発信手順等をまとめ、自治会等へ周知する。
- ・各地のイベントなどをまとめて、シリーズでお知らせする。
- ・投稿ビデオ等の活用で、しそうチャンネルの放送内容を充実する。
- ・しーたん通信の空きチャンネルで、ラジオ体操等を放送する。
- ・必要に応じ、しーたん通信やしそうチャンネルの放送体制を整備する。

### 行動項目3 地域内外の人々をひきつける「戦略的な魅力発信」の推進



#### ① 魅力の再発見と創造による魅力の発信を推進します。

市外へより効果的に宍粟の魅力を発信するには、まず、市民や職員が宍粟の魅力に「気づく」、「知る」、「再確認する」ことが大事です。

その中で、新たな宍粟の魅力を創造するとともに、市長のトップセールスなど、より人を引きつけるような話題性のある発信を進めます。

～例えばこんなこと～

- ・活発なまちづくり活動等を紹介する。
- ・職員が他部署の業務や動きにも関心を持ち、市民講座や講演会に参加し、宍粟について学び、市の動きを知る。

#### ② 広報メディア、観光拠点、出張型発信、話題づくりによる発信の充実を図ります。

ホームページやSNS等を充実させるとともに、観光拠点施設等からの発信体制を整えます。イベントや市外での広報を積極的に展開します。マスコミを有効活用するとともに、口コミによる広報を意識した広報活動を行います。

～例えばこんなこと～

- ・観光拠点や市外施設を情報発信拠点として活用する。
- ・宍粟市PRの広告動画を製作し、テレビで放映する。

### ③ ターゲットを見据えた宍粟のブランド化

市民や団体等を巻き込んで、ターゲットを見据えた宍粟のイメージのブランド化を図るとともに、効果的な表現方法など、魅力の打ち出し方のテクニックを学び、戦略的な広報を推進します。

～例えばこんなこと～

- ・ 定住希望者へ「宍粟暮らし」「田舎暮らし」について発信する。
- ・ 宍粟市出身者等へのふるさと市民制度により「ふるさと宍粟」を発信する。
- ・ 県下初認定の森林セラピー基地を都市部に向けて発信する。

#### 【用語説明】

- ・ SNS（ソーシャル ネットワーキング サービスの略）：

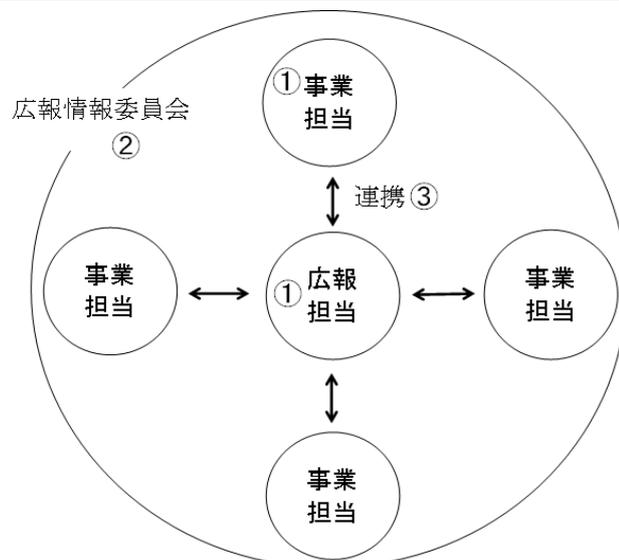
インターネット上の交流を通して社会的ネットワークを構築するサービス  
フェイスブック、ツイッター、ライン、ユーチューブなど

※ 宍粟市では、市公式フェイスブック「宍粟市 Shiso City」を活用し、  
イベント情報等を発信している

- ・ マスコミ（マスコミュニケーションの略）：

不特定多数の人に対して情報を提供する方法、及びそれを行う企業・団体

### 行動項目 4 広報広聴を動かす「人材育成と体制づくり」の推進



### ① 職員の意識啓発と技術向上を図ります。

全職員が広報広聴を担うという意識を持つことができるよう意識向上をめざした職員研修を行うとともに、広報記事作成やホームページ作成、写真撮影などの技術の向上を図ります。

また、職員がまちや市政に対する認識を高めるとともに、対話力やプレゼンテーション力の向上を図ります。行政としての継続的で発展的な広報広聴をめざし、広報広聴担当者の更なるスキルアップと職員の連携強化を図ります。

### ② 広報広聴組織の整備と活性化を図ります。

広報情報委員会の組織再編により、全部署あがての広報広聴体制を整備するとともに、広報広聴のあり方や戦略的広報について議論する場を設け、より効果的な広報広聴活動を展開します。

外部専門家の助言体制を整えることにより、広報広聴担当及び広報情報委員のスキル向上と広報広聴組織の活性化を図ります。

### ③ 事業担当と広報広聴担当の効果的、効率的な連携を図ります。

事業担当と広報広聴担当との連携を密にするとともに、定期的な会議を実施し、広報や広聴に対する意識の統一を図ります。

全庁的な情報共有を行い、より効果的な広報広聴をめざします。

## 2. 重点プロジェクト

特に課題が大きく、喫緊に解決が必要である項目について、重点的に取り組みます。

重点プロジェクト	主たる行動項目	
◆危機管理情報の発信力の強化	1-①	4-①
◆職員の広報広聴研修の実施	1-③	4-①
◆広報スペシャリストによる広報メディアの検証	1-③	4-②
◆市民参画による広報広聴委員会の創設	2-③	4-②
◆テーマ設定による懇談会の実施	2-③	
◆地域コミュニケーションマニュアルの整備	2-④	
◆観光拠点における情報発信の充実	3-②	

## ◆危機管理情報の発信力の強化

---

市民の安全で安心して暮らしを守るための危機管理情報が、あらゆる方法で、すべての市民に情報伝達できる体制整備に努めます。

## ◆職員の広報広聴研修の実施

---

広報広聴の充実には、全職員が広報広聴を担っているという意識が必要であるため、職員の意識啓発研修及び広報記事やホームページ作成等の技術研修に取り組みます。

## ◆広報スペシャリストによる広報メディアの検証

---

広報広聴の基礎となる「伝わる広報」をめざし、外部専門家による助言体制を整え、広報内容の評価や広報メディアの検証を行います。

## ◆市民参画による広報広聴委員会の創設

---

市民とともに広報広聴のあり方を考える広報広聴委員会を設け、より市民ニーズにあった広報広聴の展開をめざします。

## ◆テーマ設定による懇談会の実施

---

市民参画のまちづくりのために、直接市民と行政が懇談できる機会を確保します。市民のニーズに即したテーマや行政が市政運営に反映するためのテーマを設定し、より意見交換しやすい懇談会をめざします。

## ◆地域コミュニケーションマニュアルの整備

---

市民や地域の情報発信や情報交流のあり方についてまとめたマニュアルを整備し、市民に周知、啓発することで、市民自らの発信力を高め、情報による地域活性をめざします。

## ◆観光拠点における情報発信の充実

---

観光案内所やふるさと宍粟 PR 館などの市内外の観光拠点施設への広報紙や観光パンフレット等の配置、ポスターやのぼり掲示、宍粟市のマスコットシーたんの活用などにより、効果的な情報発信をめざします。

新たな情報発信の場を模索し、より多くの発信の場の確保をめざします。

## 第3章 推進体制

---

### 1. 行政内部の推進体制

---

広報広聴主管課である秘書広報課は、広報広聴にかかる事業全般を担い、各担当部署との連携により、より効果的な広報広聴活動を展開します。また、担当者間、事業間の調整や、職員がより統一した意識で取り組むための研修実施やアドバイス等を行います。

市民局まちづくり推進課は、地域に密着した情報収集に努め、秘書広報課と連携し、効果的な地域情報の発信に取り組めます。

各担当部署は、窓口での説明等も含め、市の情報発信すべてが広報であるという意識を持ち、積極的に効果的な情報発信に取り組めます。また、日々の市民等と対することが広聴のはじまりであるという意識をもち、その内容を的確に理解し、適切な対応に努めます。

職員で構成する広報情報委員会（事務局：秘書広報課）を再編し、戦略的広報を行うための企画部会と広報内容の充実に向けた作業部会を設置します。

企画部会では、横断的な見識をもって、戦略的に広報や広聴を行うための協議や年間計画の作成を行います。

作業部会では、広報紙の内容確認やホームページのページ確認作業を行い、よりわかりやすい内容への修正等を行います。

また、全部署が連携し、迅速な対応ができるよう庁内ウェブ等による情報共有を行います。

### 2. 市民意見聴取の仕組み

---

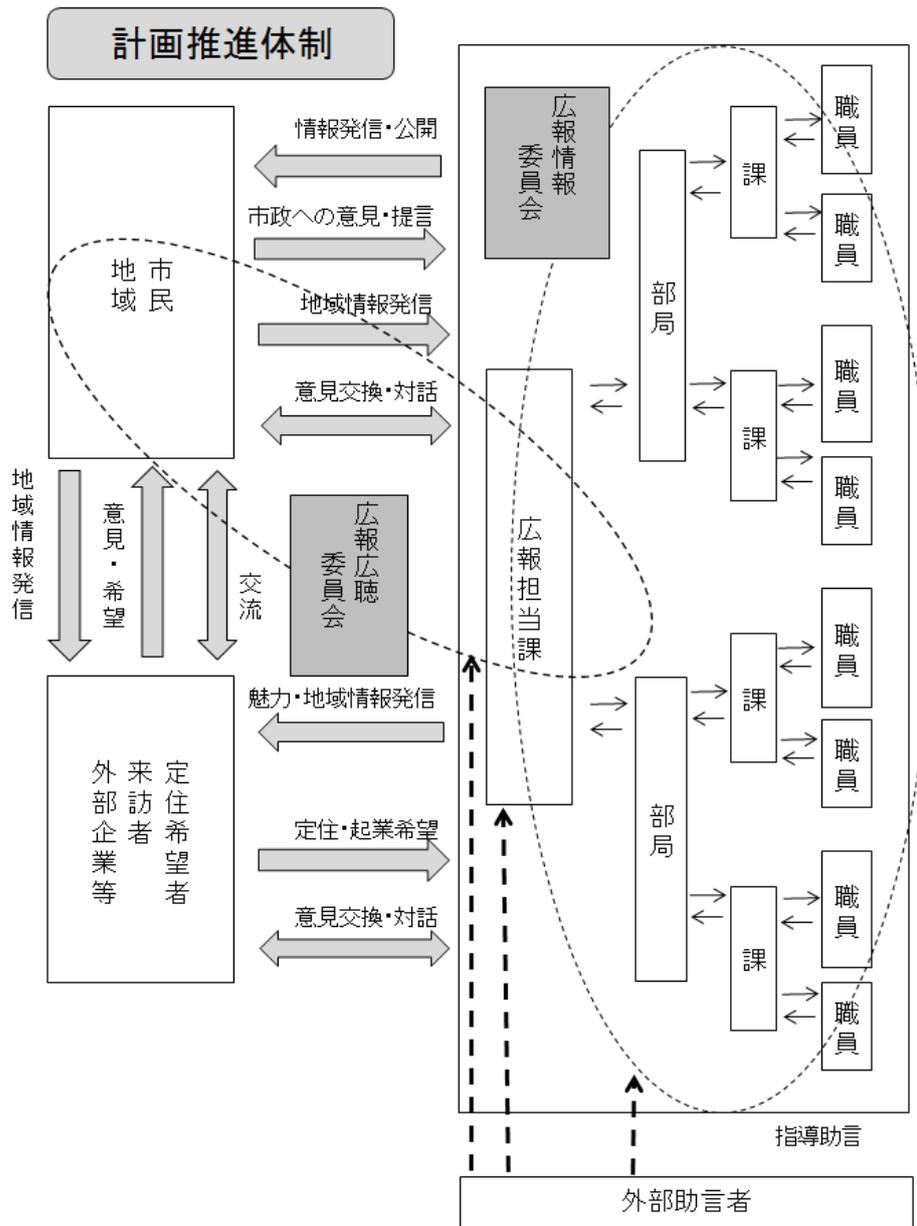
ふれあいミーティングやふれあいトーク、行政懇談会、市政モニターなど、様々な意見聴取の機会を確保します。

また、市民参画による広報広聴委員会（事務局：秘書広報課）を設置し、行政の広報や広聴に関する意見聴取や、地域コミュニケーションマニュアル整備のための意見交換を行います。

### 3. 外部助言体制の導入

---

広報内容の評価や広報メディアの検証を行うため、外部の専門家を広報広聴に関するアドバイザーとして委嘱し、市の広報や広聴に対する助言や広報広聴委員会への助言体制を整えます。



## おわりに

このプランに基づき、市の広報広聴活動を進めることにより、職員の広報広聴に対する意識啓発はもとより、市政や宍粟市というまちへの理解が深まることを期待するとともに、宍粟市総合計画に謳う宍粟市の将来像「人と自然が輝き みんなで創る 夢のまち」実現にむけた「参画と協働のまちづくり」を進めるための一役となることを願っています。

なお、このプラン作成にあたっては、市民委員の参画による「広報広聴戦略プラン検討委員会」や職員で構成する「広報情報委員会」の意見や兵庫県立大学井関崇博准教授のアドバイスをいただいています。

## 広報広聴戦略プラン検討委員会 活動記録

委員会	年月日	内容
第1回	平成26年 9月22日(月)	説明と意見交換 ・広報広聴戦略プラン策定について ・宍粟市の広報広聴事業
第2回	平成26年 10月27日(月)	意見交換 ・市主催行事の効果的な広報 ・地域主催行事の効果的な広報 ・行政懇談会(広聴)のあり方
第3回	平成26年 12月1日(月)	意見交換 ・宍粟市の魅力発信 ・宍粟市の広報事業 ・宍粟市の広聴事業
第4回	平成27年 1月26日(月)	提案説明と意見交換 ・宍粟市広報広聴戦略プラン概要版(案)
第5回	平成27年 2月25日(水)	提案説明と意見交換 ・宍粟市コミュニケーション戦略プラン(案)

## 広報広聴戦略プラン検討委員

- 委員長 稲田展久(市民代表/自治会長)
- 副委員長 岡田真一(市民代表/自治会長)
- 委員 野村和男(市民代表/しーたん通信・しそうチャンネル運営委員長)
- 委員 倉橋久子(市民代表)
- 委員 藤原早苗(市民代表)
- 委員 春名章宏(団体代表/宍粟市社会福祉協議会)
- 委員 飯田 聡(団体代表/宍粟市商工会)
- 委員 鈴木雅之(市内有識者/神戸新聞宍粟支局長)
- 委員 小椋容子(市職員)
- 委員 雛倉 剛(市職員)

## 広報広聴戦略プラン アドバイザー

兵庫県立大学 准教授 井関崇博

## 広報情報委員会 活動記録

委員会	年月日	内容
第1回	平成26年 5月30日(金)	説明・協力依頼・意見交換 ・広報情報委員の役割、今年度の広報広聴 ホームページ操作研修
第2回	平成26年 9月24日(水)	講演 「効果的な情報発信について」 神戸新聞宍粟支局長 鈴木雅之氏 意見交換 ・宍粟市の広報広聴事業の課題 ・各課における広報広聴とは
平成26年12月下旬		職員アンケート周知・回収
第3回	平成27年 2月9日(月)	説明・意見交換 ・広報広聴戦略プラン概要版(案) ・広報情報委員会の今後の体制

## 広報情報委員会

各課1名の職員で構成 全37名

事務局：秘書広報課

## 事務局

参事兼企画総務部長 高橋幹雄

秘書広報課 課長 世良 智

秘書広報課 秘書広報係長 中尾美恵子

秘書広報課 情報通信係長 小河秀義

秘書広報課 秘書広報課主幹 小坂安弘

## 資料編

資料1 宍粟市コミュニケーション戦略プラン(概要版)

資料2 宍粟市広報広聴事業一覧

資料3 広報しそう市民アンケート(平成24年度実施)

資料4 情報発信にかかる市民アンケート(平成25年度実施)

資料5 広報広聴にかかる職員アンケート(平成26年度実施)

資料6 ホームページ等にかかる職員アンケート(平成26年実施)

