

令和2年度～令和6年度

磐田市広報戦略プラン



目次

第1章 なぜ広報戦略が必要なのか・・・・・・3P

- 1 広報をとりまく時代の変化への対応
- 2 広報の必要性
- 3 広報戦略プランとは
- 4 広報戦略プランの目指す成果
- 5 広報戦略の3つの対象

第2章 広報・シティプロモーション活動の現状と課題・・・・・・5P

- 1 現状
 - (1) 現在の情報発信媒体
 - (2) 各種情報発信の推移と分析
- 2 課題
 - (1) 広報に対する職員意識
 - (2) 広報広聴・シティプロモーション課のマネジメント力
 - (3) 情報発信力
 - (4) シティプロモーション意識による事業推進

第3章 基本戦略・・・・・・8P

- 1 課題に向けた個別取組事項
- 2 個別取組事項の実施工程

第1章 なぜ広報戦略が必要なのか

1 広報をとりまく時代の変化への対応

日本では、人口減少・少子高齢化が進み、税金の減少や福祉・医療関係経費の増大などにより、財政の硬直化が懸念されるなど、厳しい行政運営となっています。このため、国と地方、都道府県と市区町村の役割分担や財源の見直しなど、地方分権・地方創生の動きが活発化しています。

こうした中で、本市が地域の独自性を活かし、自主・自立のまちづくりを進めていくためには、市民の意見にしっかりと耳を傾け、市民の知識やアイデアを活用するなど、市民参画の機会をさらに拡充していくことが重要となります。

そのためには、情報の流通量が飛躍的に増加する中であっても、市の施策の目的や課題、実施過程などの情報を市民に確実に提供し、十分な説明責任を果たすことが求められており、従来の一方的な広報ではなく、市民との良好なコミュニケーションの形成を果たせる広報へと変えていくことが不可欠となっています。

2 広報の必要性

磐田市は山間部から海浜部まで多様な自然があり、それを活かしながら栄えた歴史や文化が今日まで集積されています。また、数多くの企業が立地する県内有数の産業都市であり、農業生産出荷額が県内有数の農業都市でもあり、工業と農業のバランスが取れ、地域資源、産業資源に恵まれたまちです。また、人口規模が県下5番目であり、多様な人材が地域を活性化し、全国的、世界的に活躍する多くの人材を輩出しています。

これら本市の資源（原石）を磨き、価値を高め、伝えることで、さらに市内外の方々に興味・関心を持ってもらうこと、また、市が行う行政情報を適切に伝えることで、さらに理解・信頼してもらうことが大切です。あらゆる情報を積極的、効果的、戦略的に市内外に発信していくこと、市民の故郷への誇りを醸成していくこと、さらには都市間競争を勝ち抜いていくことは、市に課せられた重要な業務と位置づけています。

3 広報戦略プランとは

近年、本市を取り巻く社会状況は大きく変化しています。そのため、市民のライフスタイルや考え方の多様化が進み、市政に対するニーズやまちづくりにおける課題も多様化が進んでいます。

また、情報通信技術（ICT）の発展に伴い、市民がさまざまな情報媒体を活用する時代となったことから、行政に求められる広報の在り方も変化してきており、数ある情報媒体を情報や対象などに合わせて柔軟に使い分ける必要があります。

このような状況を踏まえて、市民と行政が市政の情報や課題を共有しながら相互理解を深めるとともに、市民の市政への参画を促し、連携・協働によるまちづくりをより一層推進するために、戦略的な広報を展開できるよう実行計画として本プランを策定します。



4 広報戦略プランの目指す成果

まず、職員に、広報・シティプロモーション活動の必要性・重要性を再認識してもらうことで、改めて磐田市の魅力を実感し、市に対する誇りを持ち、情報の共有化と横断的な連携による業務を進め、行政組織の活性化につなげます。そして、広報という手段により市民に対する説明責任を果たし、市民に理解してもらうことで信頼を得て、さらなる円滑な広報・シティプロモーション活動ができるというサイクルを構築します。

また、積極的な情報発信により、行政と市民との情報共有やコミュニケーションを図り、住む人には「温かさ」を、来る人には「おもしろさ」を、産業・雇用には「力強さ」をという本市のまちづくりの理念を推進します。

さらに、磐田市内外へ向けた情報発信に努め、本市の魅力を積極的にアピールすることにより、本市のイメージの確立およびブランド化を目指します。

5 広報戦略の3つの対象

市が行う広報戦略には、次の3つの対象があります。

- 一つ目は、「市内の方」（生活の拠点を磐田市内に置く方）
- 二つ目は、「市外の方」（磐田市を客観的な立場で見る方）
- 三つ目は、「磐田市の職員」（市政のパブリシストとなる方）です。

市内の方には、磐田市が有するあらゆる資源の素晴らしさを再認識してもらい、住んでよかったと思ってもらえる、また「温かさ」を感じてもらえる広報を目指します。そのために市民ニーズの把握と住民満足度の向上に努め、結果として市民の郷土愛や誇りの醸成をし、市民自らの市の魅力をPRしたくなるよう促していきます。

市外の方には、地域や国籍、年齢、性別など幅広い視点があるため、さまざまな広報媒体を有効に活用することで市の地域価値や政策を積極的・効果的に発信し、「おもしろさ」を感じてもらえる広報を目指します。こうした取り組みで認知度や好感度を向上させ、結果として市の魅力を市外、県外、世界に向けて発信していきます。

職員は、多くの情報を持ち得る立場であり、市民に接する場も多いため、最も有効的なパブリシストです。政策を立案・実施する上でも、常に市民ニーズを把握し、情報受信者の目線を意識した展開を図ることが必要となります。単に行事やイベントの告知、事業完了の広報を行うのではなく、事業の開始から過程を含めた継続的な広報や、担当課だけでなく組織の中で横断的に連携を図った広報を展開し、戦略的な広報・シティプロモーション活動を自ら実施しなければなりません。そのためには、職員が広報の必要性・重要性を認識し、自ら取り組む心構えを持たなければならないのです。磐田市の広報戦略は、職員の意識にかかっているといえます。

第2章 広報・シティプロモーション活動の現状と課題

1 現状

広報・シティプロモーション活動では、多くの情報発信媒体を活用し、それぞれの特性に合わせた情報発信をしています。

(1) 現在の情報発信媒体

媒体		内容
印刷媒体	広報紙	広報いわた、ポルトガル語版広報
	冊子	市勢要覧、磐田市魅力発信パンフレット、暮らしのガイドブック
視聴覚媒体	インターネット	ウェブサイト（魅力発信サイト いいわたし磐田市）、いわたホットライン、ARアプリ、ツイッター、インスタグラム、フェイスブック
	CD、DVD、カラオケ配信	声の広報、しっぺいアニメーション、しっぺい音頭、磐田市歌
	動画	ユーチューブ（磐田TV）、テレビCM
	ラジオ	市情報番組（SBSラジオ 磐田市情報局）
	デジタルサイネージ	JR磐田駅・御厨駅
	同報無線	—
施設	磐田市情報館、観光案内所	
市政情報コーナー	各種行政資料の閲覧	
パブリシティ活動	市長定例記者会見、取材メモ、月間行事予定表	
キャラクター	しっぺい	
著名人	スポーツ選手、芸人、いわたファンクラブ など	
その他の媒体	本庁舎1階展示ブース、デジタルサイネージ、駅通路等ポスター掲示板、記者会見ボード	



(2) 各種情報発信の推移と分析

年々、情報を取り巻く環境は変化しており、受信側・発信側の双方が数ある情報媒体の中から選択して利用しています。市では、社会的変化に合わせた適切な情報発信に心掛けています。

① 広報紙発行部数 単位：部

	H27	H28	H29	H30	H31
広報いわた発行部数	708,000	710,900	714,300	720,400	727,500

人口は、微減傾向にあるものの、世帯数は微増傾向にあり、また市内店舗などへの配架数も増やしているため、発行部数は年々増加しています。情報のデジタル化は進んでいますが、家庭内で保管され、空いた時間に読める情報発信媒体として重要視しています。

② 報道関係 単位：件

	H27	H28	H29	H30	H31
取材メモ提出件数	1,051	1,104	1,035	1,053	1,004
新聞掲載件数	—	724	819	808	823
テレビ放映件数	—	92	146	84	83

取材メモ提出件数は、各事業の担当課の意識によるため、各課の事業件数と併せて市職員の広報意識が大きく影響していると考えます。新聞掲載件数及びテレビ放映件数は、取材メモの件数と併せて提供情報内容の創意工夫が大きく影響していると考えます。

③ 市ウェブサイトアクセス件数 単位：件

	H27	H28	H29	H30	H31
全ページ対象	3,999,795	4,007,080	4,434,673	4,801,734	5,078,887
トップページのみ	—	448,598	576,979	712,752	692,911

インターネットの普及により、市ウェブサイトへのアクセス件数は年々増加しています。トップページのアクセス数はH31に減少していますが、近年では、検索サイトから必要情報のキーワード入力による検索・閲覧が増えているため、あえてトップページから必要情報を検索しない方が増えていると考えます。

④ SNS関係（フォロワー数） 単位：人

	H28	H29	H30	H31
インスタグラム			4,000	5,247
ツイッター	533	2,985	3,425	4,050
フェイスブック		703	972	1,216

スマートフォンの普及により、SNSの利用者がこの数年で飛躍的に増加しています。このような社会事情に合わせて、市はSNSによる情報発信を進めており、フォロワー数は年々増加しています。世代により利用するSNS媒体が異なることから、発信情報によってSNS媒体を使い分ける必要があると考えます。

2 課題

これまでも市民及び市外の方との相互理解を深めるため、さまざまな広報・シティプロモーションの取り組みを行ってきました。今後、より効果的な取り組みへと戦略的に推進していくため、特に次の事項について研究・分析・検討をしていく必要があります。

(1) 広報に対する職員意識

市役所は「人」で成り立つ組織体であることから、「人」の意識の変革なしに、新たな取り組みはできません。

全ての職員が市民への説明責任の認識を新たにし、市民のための広報とは何かを真剣に考え、開かれた市政へと進む必要があります。職員の意識改革こそ広報戦略の第一歩です。

(2) 広報広聴・シティプロモーション課のマネジメント力

情報は、各課が個別に広報するよりも、市として一元的に広報する方が、効果的・効率的です。広報広聴・シティプロモーション課では、一元化された情報を、どこに、どんな方法で、どのタイミングで広報していくか、さらには、付加すべき内容を提案するなど、各課をサポートするとともに、情報をコーディネートします。

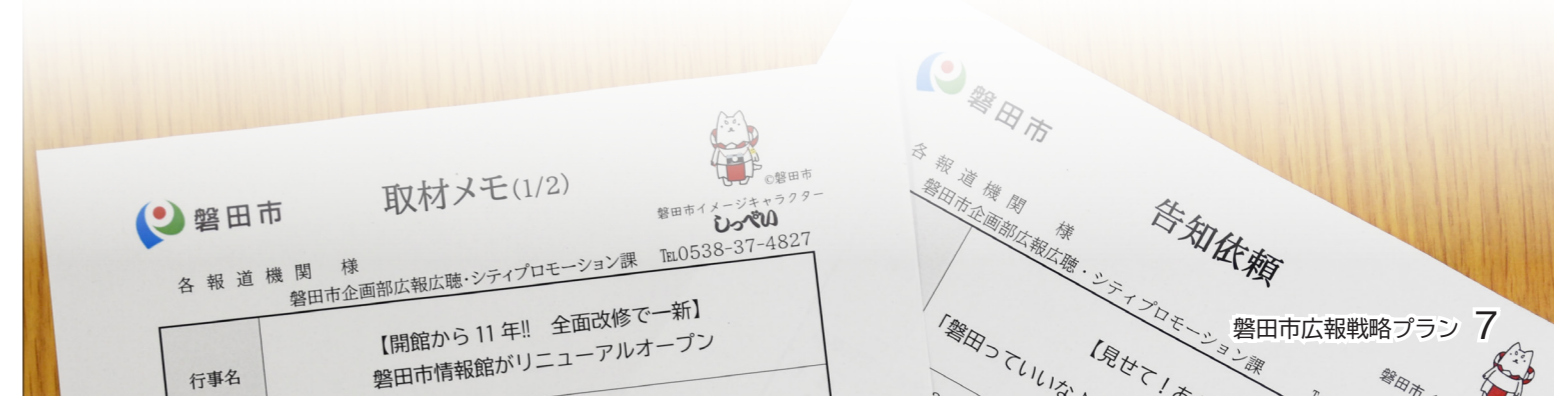
(3) 情報発信力

情報媒体が多様化する中、情報の検索・収集する手法は、世代などによって異なるとともに、変化し続けています。できる限り多くの方に情報を届けるために、常に情報媒体の調査・検討・導入、ターゲットに合わせた情報発信媒体の選択などを進めていく必要があります。

(4) シティプロモーション意識による事業推進

シティプロモーションは、定住促進、観光振興、魅力発信、住民協働、地域活性化などさまざまな取り組みと関連しています。そのため、シティプロモーションを広義に捉え、目的によって取り組み方法を変えていく必要があります。

本市が目指す「シティプロモーション」は、市民に地元への愛着を持ってもらえるよう「市民の誇りと愛着の醸成」と市外の方に磐田市への興味、関心を持ってもらえるよう「魅力ある情報発信」の2つの取り組みを両輪と考え、事業の推進を図っていきます。まずは、職員から市民へ、そして市民から全国へ磐田市の魅力が拡散していくことを目指します。



第3章 基本戦略

1 課題に向けた個別取組事項

(1) 広報に対する職員意識

No.	取組事項	内容
1	広報意識の改革研修	・ 広報の必要性・重要性の認識度の向上など広報意識の改革を推進するための職員研修を実施します。職員一人ひとりがパブリシストである自覚の醸成を図ります。 『広報戦略シティプロモーション推進員、広報委員 ／年間1回』
2	広報技術の向上研修	・ ウェブサイト管理システムの操作方法や効果的な運用、目に留まる取材メモの書き方等の研修を実施し、各課で情報提供できる体制をつくります。 『広報委員／年間1回』
3	危機管理広報能力の向上	・ 危機管理広報マニュアルの内容について部課長会等で周知し、突発事態の対応を管理職全員が身に付け、広報によって市のリスクを最小限に抑えます。
4	広報広聴ハンドブックの活用	・ 全職員に向けた市の広報活動に関するマニュアルとしての「広報広聴ハンドブック」を常用します。
5	各課における事業広報の徹底	・ 優先施策を中心に、各課における事業の進捗状況に合わせて戦略的な広報手法を考えます。 ・ 広報広聴・シティプロモーション課において、各課事業把握と戦略的広報のサポート及び実施をします。
6	管理職の行政情報伝達意識の向上	・ 管理職が主要な行政施策の現状を概ね把握し、説明できるよう意識の向上を図ります。また、市民集会等のあいさつには、必ず行政情報を加える意識を徹底します。
7	市政情報の共有化	・ 施政方針や重点事業、新規事業、また市政の課題などを職員間で情報共有し、職員一人ひとりがパブリシストという意識を醸成します。 ・ 各課において業務情報の積極的な共有を図ります。 ・ 「市からのお知らせ」を利用した職員による市民への情報発信に取り組みます。

(2) 広報広聴・シティプロモーション課のマネジメント力

No.	取組事項	内容
8	情報一元化の推進	・ 各課の事業情報を広報広聴・シティプロモーション課で一元的にコーディネートし、最も効果的な情報発信に努めます。
9	広報戦略・シティプロモーション推進員の役割	・ 広報戦略・シティプロモーション推進員は各課の主要事業の情報収集を行い、広報広聴・シティプロモーション課へ情報を提供します。また、広報戦略プランを職員に周知し、広報アドバイザーとしての役割を担います。
10	広報広聴・シティプロモーション課のマネジメント力強化	・ 広報広聴・シティプロモーション課の広報技術や情報コーディネートのスキルアップを図った上で、市全体の情報をマネジメントする体制を強化します。 ・ 各課情報の分析による情報発信方法のコーディネートを徹底します。
11	部局内での連携強化	・ 各課、部局内会議で情報共有の徹底により、広報戦略・シティプロモーション推進員と広報委員との連携強化につなげていきます。
12	危機管理広報マニュアルの充実	・ 事件・事故等における情報の速報体制の流れを規定し、公開にあたっては情報の精査、公表方法の検討、公開時期の判断等について、一元的にマネジメントする体制を整備します。
13	市民意見の把握	・ 市民相談センターや各課において、意見や提案等を収集する機会を充実させることで、市民の声が市へ届きやすくします。届いた意見や提案等は、担当課で調査・分析し、既存事業の改善や今後の事業の参考とします。
14	広報効果の検証	・ 広報活動のPDCAサイクルを確立するため、効果を検証します。また、マスメディア等における記事掲載数や放映時間の広告料換算などにより、広報の効果測定を行い、一層、効果のある広報につなげます。



(3) 情報発信力

No.	取組事項	内容
15	広報いわたの編集強化	・読みやすく、また、読んでもらえる広報紙への編集力を強化し、広報いわたの発信力を高めます。そのために、定期的な課内編集会議や外部機関への広報紙の講評および指導を依頼するなど、常にリニューアルの意識を持って調査研究、改善に心掛けます。
16	ウェブサイトのリニューアル	・CMS（※2）を活用したスピーディな情報発信を実施するとともに、分かりやすく検索しやすいウェブサイト随時更新をしていきます。 ・ウェブアクセシビリティ基準への適応や既存環境の改善と併せて、AI（チャットボット）などの新たな機能導入の検討を踏まえて、定期的なリニューアルを実施します。
17	ラジオ放送の積極的な活用推進	・ラジオ番組「磐田情報局」「磐田まちめぐりスクーパー」は、県内発信ではあるものの、過去のものも含め、アプリを利用して全国どこからでも聴くことができるため積極的に活用します。
18	テレビ放送の活用	・テレビ放送で磐田市をより多く取り上げてもらうためのパブリシティ活動を継続して実施します。 ・テレビCMの枠を活用した「磐田市のイメージ映像」を放送し、イメージの定着を図ります。
19	磐田TVの充実	・ユーチューブ（YouTube）の磐田市公式チャンネル「磐田TV」は、より伝わりやすい情報発信の視聴覚媒体として、積極的に配信していきます。
20	二次元バーコードの利用促進	・広報紙やチラシなどの刊行物には、できる限り二次元バーコードを印刷し、携帯電話等から詳細情報にアクセスできるツールとして活用します。
21	メール配信サービスの活用	・発信情報には、市民や企業、学校等さまざまな対象があるため、情報を分類して提供することができるメール配信サービス「いわたホットライン」を積極的に活用します。
22	ラインの導入	・利用者数の多いライン（LINE）アプリを活用した情報発信を行うため、早期の導入を目指します。
23	マスメディアとの連携	・広報広聴・シティプロモーション課を中心に、マスメディアと常に連携できる体制をつくり、活発なパブリシティ活動を、市役所全体に拡大していきます。
24	定例記者会見の充実	・マスメディアに対し、インパクトのある情報提供をコーディネートし、定例記者会見のあり方について工夫すると同時に、会見内容を広く市民に情報提供するため、ウェブサイトを手話通訳者を配置した動画配信を実施するなど、さらなる充実に努めます。

No.	取組事項	内容
25	市勢要覧のリニューアル	・分かりやすく、常に新しい内容を紹介するため、定期的に市勢要覧のリニューアルをしていきます。
26	各団体等との連携	・行政が直接関係しない団体や企業等が実施する行事等も磐田市情報としてマスメディアに取り上げてもらうために、広報広聴・シティプロモーション課がその窓口となり、互いにメリットが共有できる連携を行います。
27	情報発信の機会の拡充	・JR駅の自由通路や交流センターなどの公共施設、市内店舗などを利用した情報発信の機会を拡充していきます。

（※2）：「CMS」とは、「Contents Management System：コンテンツ・マネジメント・システム」の略で、ウェブサイトのコンテンツを構成するテキストや画像、デザイン・レイアウト情報（テンプレート）などを一元的に保存・管理するシステムのこと

(4) シティプロモーション意識による事業推進

No.	取組事項	内容
28	シティプロモーションの仕組みづくり	・磐田の魅力の掘り起こし、見える化をすることで、より多くの磐田の良さを再認識してもらい、オール磐田で磐田の魅力を発信する仕組みづくりをしていきます。
29	インスタグラムの実施	・観光情報やイベントの様子などを、主に女性や若年層に対して市の魅力発信を実施していきます。
30	フェイスブックの実施	・幅広い年齢層に対し、市の魅力だけでなく、行政情報の発信も積極的に実施していきます。 ・市からの一方的な情報提供ではなく、双方向での情報交換を行うためのツールとして活用していきます。
31	AR（拡張現実）の実施	・主に広報紙や市勢要覧等において活用しているが、さらなる効果的な活用に向けて調査研究を行います。
32	VR（仮想現実）の検討	・さらなる効果的な情報発信に向けて、先進的な活用の調査研究をし、導入を検討していきます。
33	磐田出身著名人を活用した取り組み	・磐田市出身の著名人と定期的に連絡を取り合うことにより連携を強化し、本市のPR活動に協力いただける環境を整えます。 ・著名人とどのような連携ができるのかを検討し、必要に応じて、調整していきます。
34	同窓会組織との連携強化	・全国にある磐田市内高校の同窓会組織と連携することにより、本市のPR協力と継続的な郷土への誇りと愛着の醸成に向けた取り組みを行います。
35	磐田市情報館を活用した情報発信	・ららぽーと磐田内にある「磐田市情報館」は、磐田市の情報発信拠点として活用していきます。

No.	取組事項	内容
36	新たなPRツールの開拓	・さまざまな情報発信ツールを調査研究し、より効果的に伝えることができる情報発信手法、媒体を取り入れていくための検討をしていきます。
37	磐田市歌の啓発	・市民に広く認識され、愛される市歌となるよう継続してPRに努めます。
38	動画情報の積極的な活用	・制作した動画は、ウェブサイトだけでなくSNSやJR駅にあるデジタルサイネージなどを利用し、さまざまな場面において有効活用していきます。

2 個別取組事項の実施工程

(1) 広報に対する職員意識

取組事項	R2	R3	R4	R5	R6
1. 広報意識の改革研修	継続	研修	継続	研修	継続
2. 広報技術の向上研修	継続	⇒	研修	⇒	研修
3. 危機管理広報能力の向上	継続	研修	⇒	研修	⇒
4. 広報広聴ハンドブックの活用	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
5. 各課における事業広報の徹底	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
6. 管理職の政策情報伝達意識の向上	見直し	⇒	⇒	⇒	⇒
7. 市政情報の共有化	見直し	⇒	⇒	⇒	⇒

(2) 広報広聴・シティプロモーション課のマネジメント力

取組事項	R2	R3	R4	R5	R6
8. 情報一元化の推進	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
9. 広報戦略CP推進員の役割	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
10. 広報広聴CP課のマネジメント力強化	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
11. 部局内での連携強化 継続	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
12. 危機管理広報マニュアルの充実	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
13. 市民意見の把握	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
14. 広報効果の検証	検討	見直し	⇒	⇒	⇒

(3) 情報発信力

取組事項	R2	R3	R4	R5	R6
15. 広報いわたの編集強化	見直し	⇒	見直し	⇒	見直し
16. ウェブサイトのリニューアル	継続	検討	⇒	見直し	⇒
17. ラジオ放送の積極的な活用推進	見直し	⇒	⇒	⇒	⇒
18. テレビ放送の活用	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
19. 磐田TVの充実	見直し	⇒	⇒	⇒	⇒
20. 二次元バーコードの利用促進	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
21. メール配信サービスの活用	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
22. ラインの導入	検討	実施	継続	⇒	⇒
23. マスメディアとの連携	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
24. 定例記者会見の充実	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
25. 市勢要覧の作成	継続	検討	見直し	⇒	⇒
26. 各団体等との連携	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
27. 情報発信の機会の拡充	継続	見直し	⇒	⇒	⇒

(4) シティプロモーション意識による事業推進

取組事項	R2	R3	R4	R5	R6
28. シティプロモーションの仕組みづくり	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
29. インスタグラムの実施	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
30. フェイスブックの実施 継続	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
31. AR（拡張現実）の実施	見直し	⇒	⇒	⇒	⇒
32. VR（仮想現実）の検討	検討	⇒	実施	⇒	⇒
33. 磐田出身著名人を活用した取り組み	検討	見直し	⇒	⇒	⇒
34. 同窓会組織との連携強化	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
35. 磐田市情報館を活用した情報発信	見直し	⇒	⇒	⇒	⇒
36. 新たなPRツールの開拓	検討	⇒	⇒	⇒	⇒
37. 磐田市歌の啓発	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
38. 動画情報の積極的な活用	検討	見直し	⇒	⇒	⇒





令和2年度改訂

企画部 広報広聴・シティプロモーション課

広報グループ TEL /0538-37-4827

シティプロモーション推進グループ TEL /0538-37-2275