

令和6年度 第1回

# 高知市 広聴広報推進委員会



令和6年7月19日(金)

# 目次

I. 令和5年度広聴広報戦略プランの取組報告	
①市民のミカタで広聴	P3
②市民のミカタで広報	P5
③市民のミカタでステップアップ	P9
④その他	P10
II. 第3期広聴広報戦略プランの概要	P11
III. 令和6年度からの新しい取組	P12
①情報リテラシー向上の取り組み	
②デジタルを活用した取組	



# I. 令和5年度 広聴広報戦略プランの取組

## 第2期 高知市広聴広報戦略プラン

計画期間

2020(令和2)年度～2023(令和5)年度

- ◆情報通信技術や社会状況の変化に伴い、市政に対する市民ニーズやまちづくりの課題も多様化し、行政に求められる広聴広報の在り方も変化している。
- ◆自治体の広聴広報を取り巻く現状、本市における課題やめざす姿を明らかにし、職員一人一人がより戦略的な広聴・広報の取組を展開するための実行計画として、2020年10月に「高知市広聴広報戦略プラン」を策定。

### 市民に向けた取組み

#### 広聴

- ◆ 市長と語ろう会
- ◆ 出前講座
- ◆ 市民の声
- ◆ 市民ウェブモニター制度
- ◆ 気軽な意見投稿の仕組みづくり

#### 広報

- ◆ 広報「あかるいまち」の充実
- ◆ 高知市公式ホームページの充実
- ◆ SNSを活用した情報発信・情報共有（高知市公式LINE）
- ◆ 市長定例記者会見
- ◆ 動画広報の効果的な活用

### 庁内に向けた取組み

#### スキルアップ

- ◆ 広聴広報担当者の配置・研修
- ◆ 広聴広報マニュアルの作成
- ◆ 技術的サポート・アドバイスなど



# ① 市民のミカタで広聴

## 1 市長と語ろう会

### 開催テーマ

### 若者にささる これからの広聴広報を考える

若い世代が「どのような行政情報に興味があるのか」「どのような場面で、どのような広報手段を利用しているのか」などを知ること、ターゲットを意識した効果的・効率的な広聴・広報手段の検討材料とする。

### 開催日程

- ◆ 第1回 日 時：7月9日（日）10時～12時半  
場 所：高知県立大学永国寺キャンパス  
参加者：14名（高知大学生5名、県立大学生5名、専門学校生2名、商業高校生2名）
- ◆ 第2回 日 時：8月22日（火）14時半～16時半  
場 所：オーテピア 4階研修室  
参加者：14名（こうちこどもファンド助成対象活動団体メンバー9名・こども審査員5名）



### 第1回の意見交換で出た主な提案 等

- 匿名で対話できるアプリの導入  
人見知りの人でも職員と対話可能。  
文字入力なくても仮想空間などでAI（人工知能）が代わりに話してくれる機能があれば、障がい者も利用できる。
- 行政手続き動画の配信  
転出入などの行政の手続きは、慣れていない学生には難しい。  
学生などが実演した動画を配信することで、学生の手続きへのハードルが低くなり、行政にも関心が持てる。
- ホームページへのAIチャットボット機能の追加  
市役所のホームページは、情報が見つげにくい。企業のホームページのように、利用者が質問項目を入力すると即答できると短時間で知りたいことを知ることができる。

### 第2回の意見交換で出た主な意見・提案 等

- 関心のない層を取り込む流し見できる情報の利用  
ネット上の情報は、閲覧履歴等で提供される情報が多く、関心がない情報に触れる機会が少ない。新たに市政に関心を持ってもらうきっかけとして、無作為に情報が流れて来るLINEのリール動画やTikTokなど、流し見できる情報発信があっても良い。
- 位置情報を利用した情報発信  
SNSなどでは、位置情報をもとに表示される情報が想定されている。  
そのような機能を活用すると、市民の人に情報を届けることができる。
- 対話型のコミュニケーションの重要性  
一つのテーマに対して、いろいろな視点や立場の人の意見を聞くことで、新しい解決策を見出すことができる。  
しかし、そのベースとなる知識の共有や教育が難しい。

# ① 市民のミカタで広聴

## 2 出前講座

- ・市の施策や事業等を周知し理解いただく
- ・職員と市民が直接対話することで、市政を身近に感じていただく

R5実施210件(目標200件に対して+10件、前年比+67件)

	防災・救急	福祉と健康	くらしと環境	市政・まちづくり など	子ども向け (小学生以下)	合計
R4【実績】	39件	49件	17件	13件	25件	143件
R5【実績】	77件	68件	23件	14件	28件	210件

地域の公民館や町内会、児童クラブ等での利用が多い。



## 3 市民ウェブモニター

- ・より短期間で簡易に市民の意識やニーズを把握
- ・Web活用による若い世代へのアプローチ力、市政への関心を高める

第1回:高知市民の健康とスポーツに関する意識調査

令和5年9月 回答者数:214人(回答率 77.8%)

第2回:ホームページの使いやすさ・見やすさに関するアンケート

令和6年2月 回答者数:163人(回答率 59.7%)

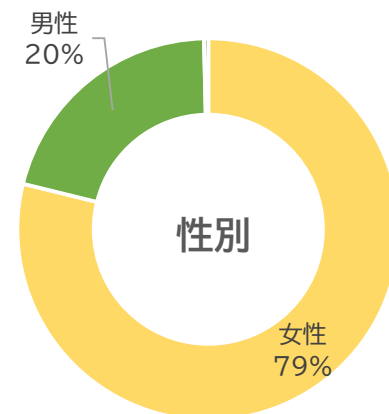
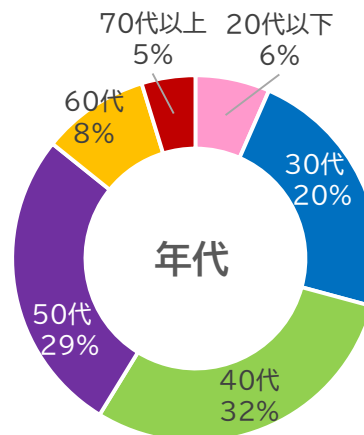
第3回:防災意識に関する意識調査

令和6年2~3月 回答者数:202人(回答率 74.0%)

第4回:選挙に関するアンケート

令和6年3月 回答者数:210人(回答率 76.9%)

R5年度 モニター登録者数 275人(年度中に2人減)



## ② 市民のミカタで広報

### 1 広報あかるいまちリニューアル (令和5年4月号から)

- ① 要点をしばり、写真やイラストを使った、分かりやすく伝わりやすい紙面
- ② ニーズを把握し、年齢各層の関心の高い情報をピックアップ
- ③ クロスメディアを意識した情報発信(HPやSNSとの連携強化)



NEW!

読者アンケートの実施 市民のニーズ(求める情報)を把握する

◆今月号で最も印象に残っている記事 (2023年5月号・6月号)

5月号 ①健康ひろば 27件 (18.6%) ②情報掲示板 21件 (14.5%) ③特集(予算) 14件 (9.6%) ④撮りだちトピックス 13件 (9.0%)  
 6月号 ①特集(コミュニティスクール)・元気人 31件 (15.8%) ③歴史万華鏡 25件 (12.6%) ④情報掲示板 22件 (11.2%)

◆取り上げてほしい企画や内容 (参考: 5月号・6月号)

取り上げてほしい企画や内容 (5月) 全体: 90件		
1位	イベントや町のお店などお出かけ情報	25件 (28%)
2位	健康	14件 (16%)
3位	子育てに関する情報 (子どもとの外出情報含む)	7件 (8%)
3位	らんまん・牧野富太郎に関する情報	7件 (8%)
その他	各課の仕事や業務内容、介護、防災・防犯、レシピなど	

取り上げてほしい企画や内容 (6月) 全体: 121件		
1位	イベントや町のお店などお出かけ情報	38件 (31%)
2位	子育てに関する情報 (子どもとの外出情報含む)	23件 (19%)
3位	スポーツに関する情報	7件 (6%)
その他	健康、地域の人、健康、各課の仕事や業務内容、よさこい、農業など	

【総務大臣賞を受賞しました】



(公社)日本広報協会主催の「全国広報コンクール」で、広報「あかるいまち」2023年12月号の表紙写真が、総務大臣賞を受賞しました。

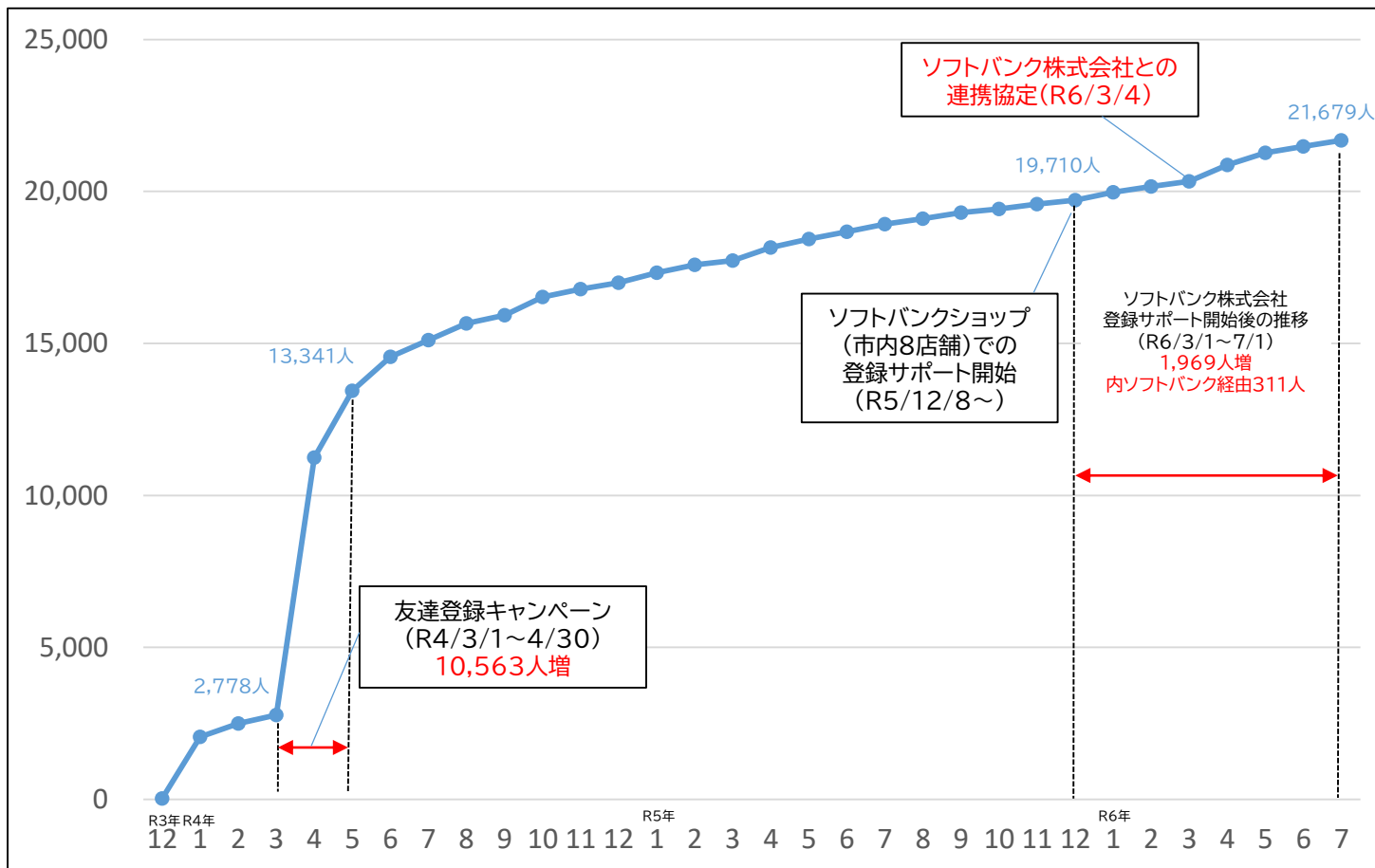
➡ 5月号・6月号のアンケート結果を踏まえ、7月号では「夏休みのイベント情報」を見開き2ページで掲載

## ② 市民のミカタで広報

### 2 高知市公式LINEの運用

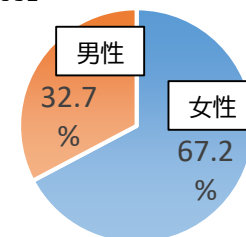
◆防災・防犯、ごみ、子育て、イベント、福祉・健康、新型コロナ関連、その他の7カテゴリーで希望者に配信(令和5年度:180件)

登録者数の推移

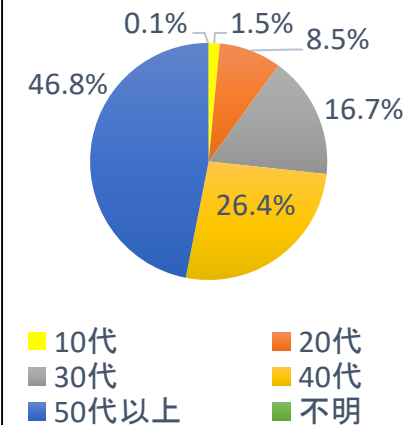


登録者数の属性

[性別]



[年代]



◆高知市公式LINEには、道路、公園、災害(風水害)などのカテゴリーの通報機能があり、道路の不具合等に対して迅速に対応するため、市民からの通報を受け付けている。令和5年度の通報実績は225件(前年比+66件)。

## ② 市民のミカタで広報

### 3 高知市公式手話動画チャンネルの開設

◆令和5年度は広報「あかるいまち」から記事を選定し、令和6年7月11日現在で6本の動画を公開中。

◆チャンネル登録者数は21人。(令和6年7月11日現在)

**高知市手話動画チャンネル**  
@kochicity\_syuwa · チャンネル登録者数 12人 · 5本の動画  
高知市公式の手話動画専用アカウントです。 >

登録済み

ホーム 動画 再生リスト チャンネル

あかるいまち 11	あかるいまち 10	あかるいまち 9	あかるいまち 8
<b>高知市広報あかるいまち 令和5年11月号 手話動画</b> ① 特集 令和4年度決算報告 教えて 高知市の財政状況 ② 今月のPick Up! 高知県知事選挙・高知市長選挙 に行こう! ③ 情報掲示板 市民とつくる防災フォー 27:05	<b>高知市広報あかるいまち 令和5年10月号 手話動画</b> ① 特集 みんなの力で 避難所運営 ② 今月のPick Up! 9月20日から新型コロナウイルスの 追加接種(新しいワクチン)が始まりました ③ 情報掲示板 バリアフリー映画会 13:25	<b>高知市広報あかるいまち 令和5年9月号 手話動画</b> ① 特集 笑顔を支える 介護のおしごと ② 市役所の推しゴト! 地域防災推進課編 ③ INFORMATION シェアサイクルPiPPA 新ポートがオープン 18:16	<b>高知市広報あかるいまち 令和5年8月号 手話動画</b> ① 特集 第70回よさこい祭り ② 今月のPick Up 第73回高知市納涼花火大会に 行こう! ③ 情報掲示板 自転車・原付は無料地下駐輪 19:09
あかるいまち 令和5年11月号 20 回視聴・13 日前	あかるいまち 令和5年10月号 34 回視聴・1 か月前	あかるいまち 令和5年9月号 24 回視聴・2 か月前	あかるいまち 令和5年8月号 93 回視聴・3 か月前

#### ●今後の展開

申請書の記入方法などニーズの高い動画作成の検討及び掲載希望動画の庁内募集、作成支援により動画数を充実させ、登録者数の増加を目指す。



## ② 市民のミカタで広報

### 4 高知市PR大使（川村 文乃さん） [1名（令和6年7月19日現在）]

◆高知市公式インスタグラムで高知の魅力を配信(令和3年2月～ 随時)

◆高知県知事選挙・高知市長選挙(令和5年11月) 選挙啓発キャラクター

【目的】選挙の投票率の低い若年層の投票率向上

■ 啓発看板の設置

- ・高知駅前 ・高知市中央公園
- ・高知市青年センター前 ・高知赤十字病院前(イオンモール高知東隣り)

■ 啓発ポスター(A2)

- ・市内3、500か所の町内会掲示板

■ 等身大パネルの設置

■ 帯屋町バナー

■ 本庁舎1Fデジタルサイネージ、高知市公式LINE 録音による庁内放送 など

◆イベント「カーボンニュートラルを考える」(令和6年3月30日・31日)

【目的】千葉の幕張メッセにおいて、高知市の魅力を首都圏の参加者に広くPRすることを目的に高知市ブースを設置、本市の認知度等を向上させ関係人口の拡大を図る

■ 高知市PRナレーション(15秒程度)

■ 既存の市の広報物等に、直筆のサインをいただく。

■ 物販ブースにて販売のサポート



# ③ 市民のミカタでスキルアップ

## 1 広聴広報研修

### 研修内容

#### 伝わる情報の届け方 ～全職員が広報担当～

市民に向けて発信する広報物(刊行物やパンフレット、通知文書、HP、SNSなど)について、情報の受け手となる市民に分かりやすく、必要な情報を発信していくための知識や技術などを学ぶ。

### 講師

#### 広聴広報アドバイザー 佐久間 智之さん

PRDESIGN JAPAN株式会社代表取締役 元埼玉県三芳町職員

#### 寄せられた意見(アンケート結果から抜粋)

- ◎伝わるためのデザイン術、論理的でとてもわかりやすかった。
- ◎画像生成AIなど最新の情報もあり、わかりやすく勉強になった。

#### 第1回

日時：7月25日(火) 午前と午後の2回実施  
対象：各課の広聴広報担当者及び希望者(20～30代中心)  
参加者：計154人

#### 第2回

日時：令和6年1月12日(金) 午後に2回実施  
対象：課長または課長補佐級の職員  
参加者：計99人

#### 第3回

日時：令和6年2月16日(金) 午前と午後の2回実施  
対象：各課の広聴広報担当者  
参加者：計129人

- ◎広報に対して気持ち的に取り掛かりやすくなった。
- ◎過去で一番の研修だった。全職員に受けるよう人事課に交渉してほしい。

## 2 広報活動支援サポート事業の実施

### ◆希望する課の情報発信に必要なサポートを実施

- ①写真撮影 イベントや表彰式等の撮影
- ②編集・企画支援 チラシやパンフレットの編集や企画支援
- ③動画撮影・編集 動画の撮影及び編集等
- ④機材貸出 広聴広報課のカメラ等の貸出
- ⑤その他 HPのアンケートや申込フォームの作成

### R5支援実績85件(前年比-26件)

	写真撮影	編集企画	動画撮影・編集	機材貸出	その他	合計
R4【実績】	47件	20件	16件	15件	13件	111件
R5【実績】	34件	20件	7件	24件	0件	85件

## ④ その他

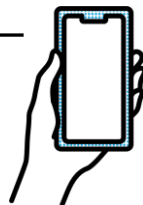
# ソフトバンク株式会社と連携協定を締結



### 背景

デジタル社会の進展に伴い、近年はデジタルデバイス(情報端末)、特にスマートフォンやタブレットなどが急速に普及しており、また行政サービスのデジタル化に向けた取組が全国的に進められている一方で、ICT機器を利用できる人とできない人との間に生じる情報格差(デジタルデバイド)も課題として浮上している。

➡ ソフトバンク株式会社と「デジタルリテラシー向上支援に関する連携協定」を締結  
(令和6年3月4日)



### 高知市

- デジタルリテラシーの向上支援に関する講座等の開催と会場確保
- 市民等への周知
- その他、両者が合意した事項

### ソフトバンク

- 市が開催する講座等への人員体制等の確保
- スマートフォン等の操作に関する個別相談への対応
- 市の求めに応じた協力等
- その他、両者が合意した事項

### 狙い

ICT弱者になりがちな高齢者等へのデジタル活用支援の重要性を鑑み、民間企業が保有するIT人材やネットワークを活用しながら、ICT弱者の機器に対する抵抗感を緩和するとともに、高知市LINE公式アカウントの登録者増加に向けた連携など、デジタルを活用した情報発信力の向上を図ることを目的とする。

### 令和6年度の取り組み

- ◆ ソフトバンクショップでのLINE登録サポート
- ◆ 出前講座で「スマホでLINE教室」を実施  
(講師はソフトバンク株式会社のスマホアドバイザー)
- ◆ 市主催イベント等でのデジタルリテラシー向上支援

# Ⅱ. 第3期 高知市広聴広報戦略プランの概要

## ① 目的

社会情勢の変化や市民ニーズが多様化・複雑化する中、何のために市民の声を聴き、どのようにすれば伝わる情報を届けることができるのかなどを職員一人一人が考え、それぞれに適したアプローチを実践していくために「**高知市広聴広報戦略プラン**」を策定し、組織全体として戦略的な広聴・広報の取組を展開するもの。

### 社会情勢

- ◆目まぐるしく変化する社会情勢
- ◆急速なデジタル化
- ◆多様化する市民ニーズ

### 現状と課題

- ◆載せることが目的の「アライバイ広報」
- ◆「デジタル活用」への苦手意識
- ◆職員のスキルのバラつき

## ② 第3期戦略プランの方向性

第1・2期戦略プランの考え方を継承しつつ、より「伝わる」ための広報力のスキルアップを図る「**①アライバイゼロ戦略**」、複数のデジタルメディアを効果的に活用し、幅広い世代に対して迅速にアプローチするための「**②デジタル戦略**」、国の動向や社会情勢の変化に素早く対応していくために、事業対象者に対して戦略的なアプローチを行うための「**③ターゲティング戦略**」を基本の柱として、様々な広聴・広報活動を展開するとともに、「**全職員が広聴広報担当者**」としての意識の醸成を図っていく。

### 第3期 (R6~10)

〈キャッチコピー〉

もっと「伝わる」3つの戦略で**STEP UP**!

※ 計画期間は「第3期高知市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を補完するものとし、令和6~10年度の5カ年計画とする。

### 第2期 (R2~5)

市民の「ミカタ」でもっと伝わる  
キャッチボール型広聴・広報

職員一人一人が「市民の見方」を意識して、「市民の味方」となる意識改革を重視。また、新たな広報媒体の発掘（公式LINE）やまちを好きになってもらう取組（高知市PR大使）も導入。

### 第1期 (H28~R1)

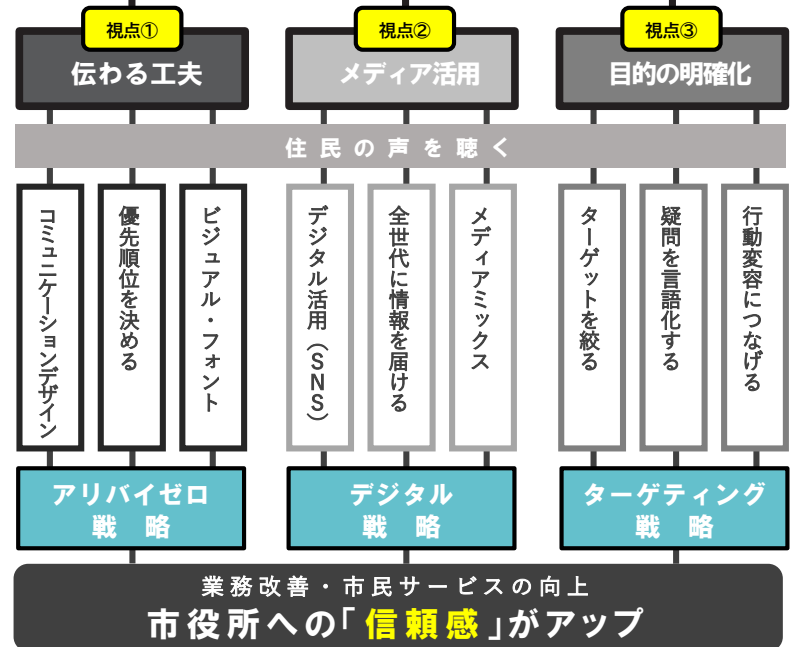
「伝える」から「伝わる」へ  
キャッチボール型広聴・広報

広聴と広報を連携させ、一方的に「伝える」のではなく、「伝わる」ための仕組みづくりを展開する。平成28年度に戦略プランを策定し、翌年度には広聴広報の専門部署である「広聴広報課」を設置。

## ③ 戦略プランを推進する3つの視点

第3期戦略プランの基本の柱「アライバイゼロ戦略」「デジタル戦略」「ターゲティング戦略」を効果的に展開していくために、「伝わる工夫」「メディア活用」「目的の明確化」の3つの視点を意識して取り組んでいく。

## 全職員が広聴広報担当者



## 〈参考〉 広聴広報の主な取組

### 広聴戦略

- 出前講座
- 市民ウェブモニター
- 広聴広報推進委員会
- 市長と語ろう会
- 市民の声

- 広報「あかるいまち」の充実  
〈広聴〉紙面アンケート  
〈広報〉伝わる紙面づくり
- LINE公式アカウントの運用  
〈広聴〉道路異常・災害等の通報機能  
〈広報〉ニーズに合わせたセグメント配信

### 広報戦略

- 市長定例記者会見
- SNSを活用した情報発信 (Instagramなど)
- 高知市PR大使
- 動画広報

### 組織戦略

- 広聴広報担当者の配置
- 広聴広報研修の実施 (担当者向け)
- 広聴広報活動支援 (アドバイス・機材貸出)

### 今後の検討

- 広報「あかるいまち」紙面アンケートの可視化
- デジタル化の推進 (高知市公式ホームページのリニューアル等)
- 新たな広報媒体の発掘
- 全職員の広聴広報力の強化

# Ⅲ. 令和6年度からの新しい取組

## 1 デジタルを活用した取組

ソフトバンク株式会社と令和6年3月に締結したデジタルリテラシー向上に関する連携協定に基づいた各種取組のほか、SNSを活用したデジタル推進を行う。

- ①出前講座メニューに「スマホでLINE教室」を新設
- ②本市主催イベント等でのデジタルリテラシー向上支援
- ③高知市公式LINEを活用した行政手続きの受付実施



## 2 高知市公式ホームページのリニューアル

高知市公式ホームページは平成30年度以来改修を行っていないため、「スマートフォンで閲覧した際に、文字等の表示が見づらい」「ほしい情報にたどりつけない」などの課題が生じていることから、令和8年度のリニューアルを目指す。



### リニューアルで期待される効果

- ・見やすい・使いやすいホームページになることで、幅広い世代に対して迅速なアプローチが可能に。
- ・情報がデータ化されることで収集・分析・保管作業が軽減され、業務の効率化が期待できる。

### リニューアルのスケジュール

- 令和6年度 庁内プロジェクトチーム設置  
仕様の決定
- 令和7年度 委託業者決定  
庁内への操作説明テスト運用
- 令和8年度 新ホームページの公開（4月）