

中規模都市の行政組織における広報の現状と課題

The current state and issues of public awareness among employees of administrative organizations in medium-sized cities

谷 浩明¹
Hiroaki TANI

¹杉並区役所 Suginami City Office

Abstract The aging society and the development of ICT have significantly changed the environment surrounding administrative organizations and residents. Furthermore, administrative organizations are required to fulfill their “accountability” while responding to the changing needs of residents in a “fair” manner, but feel that there is not enough information conscious of the residents. In this paper, we conducted a survey to clarify the current state and issues of public awareness among employees of administrative organizations in medium-sized cities (100,000 to 500,000 or less).

キーワード：自治体広報，パブリックリレーションズ，広報マインド，インターナルコミュニケーション

1. はじめに

近年の少子・高齢社会をはじめ、日本全体の人口減少、都市部への一極集中による地方の過疎化、日本経済低成長の長期化に伴う財政悪化による職員の減少等、行政組織を取り巻く環境は日々大きく変化し続けている。さらには、住民を取り巻く生活もスマートフォンの登場やICTの発達により多様化、情報取得環境も変化しつつある。行政組織も、このような変化の激しい時代にも対応しながら、医療や福祉、教育、環境など、まさに多様化する住民のニーズに「公平」に対応し、「説明責任」を果たしていくことが今後も求められていく。

行政組織にとって、住民への「説明責任」と共に住民とのコミュニケーションを果たすためには、広報や情報発信はとても重要な要素である。しかし、現在の行政組織が行っている広報、情報発信については、オウンドメディアの「広報紙」「ホームページ」などで「説明責任」に注力している印象が強い。本来ならば、同時に住民へ“伝える”だけではなく“伝わる”という意識や住民とのコミュニケーションをも意識する必要があるのではないか。行政組織の大きな特徴であり、大きな原因として考えられるのは、法制度のもと定められた「公平性…全ての住民への平等性」の意識が、少なからず影響を与えているだろう。「広報」の文字通り、広く多くの住民へ向けて「公平、平等」に「広く報せること」が、依然として行政組織の中に浸透しているのではないか。

本稿では、人口が中規模都市（10～50万人以下）の行政組織の職員の広報についての意識を考察するための調査を実施した。調査内容は、職員の考える広報の意識と現状、そして抱えている課題、課題の解決方法である。本稿は、2019年に発表した拙稿である「行政組織における広報の現状と課題」にその後の推移を織り込んで再構成したものである。

2. 調査の詳細

(1) 調査対象

本調査は、中規模都市（10～50万人以下）の人口の職員に向け、普段行っている広報についての認識、さらには課題や解決方法等も同時に調査、検証する。

○一般職員（常勤職員、非常勤職員、嘱託職員、任期付職員、臨時職員）、係長級以上（係長、課長補佐、課長、部長）〈事務職、技術職、専門職、広報経験職員、広報未経験

職員)

(2)調査方法

○WEB (Google フォーム) / 電子メール / 郵送 / 対面配布

(3)調査項目

○職員の広報の認識 ○職員が感じる広報の課題 ○職員が考える広報の課題の解決方法
○備考 (広報について感じていること) ※各質問の選択項目の中から職員には3項目を選択してもらった。

(4)調査結果

○WEB (Google フォーム)、電子メールにて回答 (回答者数: 58自治体 151名)

○対面配布、郵送、用紙にて回答 (回答者数: 1自治体 30名)

○合計: 59自治体 181名

3. 調査結果

中規模 (10~50万人以下) の人口の行政組織の職員に向け行った広報についての認識、課題、課題解決の方法の調査結果は表1~3の通りである。また、表4~6は一般職員、表7~9は係長級以上と属性を分けて調査をした。

| | |
|----------------------------|-----------|
| ①広報紙・チラシ・ポスターによる情報発信 | 154 (85%) |
| ②ホームページ・SNSによる情報発信 | 125 (69%) |
| ③マスコミへの情報提供 | 63 (35%) |
| ④シティプロモーション・セールス活動 | 62 (34%) |
| ⑤住民との信頼を得るためのコミュニケーション活動 | 61 (34%) |
| ⑥広報紙やホームページなどの情報発信のための情報収集 | 36 (20%) |
| ⑦危機的事案発生時による情報収集 | 34 (18%) |
| ⑧庁内報 (庁内向けの広報紙) による情報発信 | 8 (4%) |
| ⑨その他 | 0 |

表1 職員の広報の意識 (n=181)

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| ①組織全体で「広報」のスキル・知識・理解を持った職員が不足している | 125 (81%) |
| ②実施した「広報」の成果を測っていない・わからない | 94 (61%) |
| ③日々の業務が忙しく「広報」まで手が回らない | 70 (46%) |
| ④組織内に「広報」のノウハウ・マニュアルがない | 57 (36%) |
| ⑤数年の部署異動で「広報」のノウハウが蓄積しづらい | 56 (36%) |
| ⑥「広報」に対する継続的な支援 | 26 (17%) |
| ⑦「広報」予算がない | 21 (14%) |
| ⑧その他 | 13 (8%) |

表2 職員が感じる広報の課題 ※広報未経験者除く (n=154)

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| ①組織全体に「広報」のスキル・知識・重要性を理解・浸透させる取組み | 130 (84%) |
| ②広報専門職員の採用 | 71 (46%) |
| ③「広報」を意識した人事施策 | 68 (44%) |
| ④実施した「広報」の効果測定 | 68 (44%) |
| ⑤「広報」マニュアル・戦略の作成 | 60 (39%) |
| ⑥働き方改革 | 33 (21%) |
| ⑦「広報」予算の増加 | 26 (17%) |
| ⑧その他 | 6 (0.4%) |

表3 職員が考える広報の課題の解決方法 ※広報未経験者除く (n=154)

| | |
|----------------------------|----------|
| ①広報紙・チラシ・ポスターによる情報発信 | 82 (92%) |
| ②ホームページ・SNSによる情報発信 | 64 (72%) |
| ③シティプロモーション・セールス活動 | 34 (38%) |
| ④マスコミへの情報提供 | 31 (35%) |
| ⑤住民との信頼を得るためのコミュニケーション活動 | 21 (24%) |
| ⑥広報紙やホームページなどの情報発信のための情報収集 | 15 (17%) |
| ⑦危機的事案発生時による情報収集 | 15 (17%) |
| ⑧庁内報（庁内向けの広報紙）による情報発信 | 5 (6%) |
| ⑨その他 | 0 |

表4 職員の広報の意識〈一般職員〉 (n=130)

| | |
|-----------------------------------|----------|
| ①組織全体で「広報」のスキル・知識・理解を持った職員が不足している | 87 (80%) |
| ②実施した「広報」の成果を測っていない・わからない | 63 (58%) |
| ③日々の業務が忙しく「広報」まで手が回らない | 50 (46%) |
| ④組織内に「広報」のノウハウ・マニュアルがない | 46 (42%) |
| ⑤数年の部署異動で「広報」のノウハウが蓄積しづらい | 38 (35%) |
| ⑥「広報」に対する継続的な支援 | 18 (17%) |
| ⑦「広報」予算がない | 15 (14%) |
| ⑧その他 | 10 (9%) |

表5 職員が感じる広報の課題〈一般職員〉 ※広報未経験者除く (n=109)

| | |
|-----------------------------------|----------|
| ①組織全体に「広報」のスキル・知識・重要性を理解・浸透させる取組み | 90 (83%) |
| ②広報専門職員の採用 | 51 (47%) |
| ③「広報」マニュアル・戦略の作成 | 47 (43%) |
| ④「広報」を意識した人事施策 | 44 (40%) |
| ⑤実施した「広報」の効果測定 | 43 (39%) |
| ⑥働き方改革 | 28 (26%) |
| ⑦「広報」予算の増加 | 19 (17%) |
| ⑧その他 | 5 (5%) |

表6 職員が考える広報の課題の解決方法〈一般職員〉 ※広報未経験者除く (n=109)

| | |
|----------------------------|----------|
| ①広報紙・チラシ・ポスターによる情報発信 | 40 (78%) |
| ②ホームページ・SNSによる情報発信 | 34 (67%) |
| ③住民との信頼を得るためのコミュニケーション活動 | 23 (46%) |
| ④マスコミへの情報提供 | 20 (39%) |
| ⑤広報紙やホームページなどの情報発信のための情報収集 | 13 (25%) |
| ⑥シティプロモーション・セールス活動 | 11 (22%) |
| ⑦危機的事案発生時による情報収集 | 10 (20%) |
| ⑧庁内報（庁内向けの広報紙）による情報発信 | 2 (4%) |
| ⑨その他 | 0 |

表7 職員の広報の意識〈係長級以上〉 (n=51)

| | |
|-----------------------------------|----------|
| ①組織全体で「広報」のスキル・知識・理解を持った職員が不足している | 38 (84%) |
| ②実施した「広報」の成果を測っていない・わからない | 31 (69%) |
| ③日々の業務が忙しく「広報」まで手が回らない | 20 (44%) |
| ④数年の部署異動で「広報」のノウハウが蓄積しづらい | 18 (40%) |
| ⑤組織内に「広報」のノウハウ・マニュアルがない | 11 (24%) |
| ⑥「広報」に対する継続的な支援 | 8 (18%) |
| ⑦「広報」予算がない | 6 (13%) |
| ⑧その他 | 3 (6%) |

表8 職員が感じる広報の課題<係長級以上> ※広報未経験者除く (n=45)

| | |
|-----------------------------------|----------|
| ①組織全体に「広報」のスキル・知識・重要性を理解・浸透させる取組み | 40 (89%) |
| ②実施した「広報」の効果測定 | 25 (56%) |
| ③「広報」を意識した人事施策 | 24 (53%) |
| ④広報専門職員の採用 | 20 (44%) |
| ⑤「広報」マニュアル・戦略の作成 | 13 (29%) |
| ⑥「広報」予算の増加 | 7 (16%) |
| ⑦働き方改革 | 5 (11%) |
| ⑧その他 | 1 (2%) |

表9 職員が考える広報の課題の解決方法<係長級以上> ※広報未経験者除く (n=45)

4. 自由記述から見る職員からの声

今回の調査の備考欄に、行政組織の広報についての自由記述が数多く回答されている。実際の現場で広報を行う職員の声をいくつか紹介する。以下の自由記述では、「広報を学ぶ場の必要性」といった育成の視点や「広報の必要性を組織に理解、浸透させること」という広報の重要性の理解、「広く多くの住民に報せること」だけではない、住民の多様性、生活環境の変化に対応するためのターゲットの概念の理解など、様々な角度から、行政組織における広報の現状について、回答された意見を観察してみると現場の本音が見えてきた。

【人材育成】

○所属職員の意欲や資質に依存している。(10~50万人以下/課長級/男性)

○自分も含め、チラシを作成しHPに載せたら広報が終了だと思っている職員が多いのでは。広報に入る前段階のマーケティングから広報ストーリーの立案方法、広報手段、検証方法までを流れで考えたり勉強したりする機会を作るべきだと思う。(10~50万人以下/20代/一般職員/女性)

【広報の重要性の理解、浸透】

○「広報」に対する理解が少ない。どうしても軽くみられる(優先度が低くなる)気がしている。そのため、広報予算もつかないという悪循環に陥っている。しっかりした効果測定を行うことも大切だが、そもそも広報の必要性、なぜ広報を行うのかなどの基本的なことを共有する必要があると考えている。(10~50万人以下/50代/課長級/男性)

○自治体による広報の重要性と可能性をしっかりと認識している職員が少ないように思われるので、新規採用職員のうちから研修を通して広報マインドの定着を図る必要があると強く感じている。(10~50万人以下/30~40代/一般職員/男性)

○様々な事業において広報が後回しになりがちなので、広報の重要性を組織で理解しなければならないと思う。(10～50万人以下/20代/一般職員/男性)

【広報の重要性の理解、浸透】

○行政の風土、仕組みが、広報と反りが合わないと感じる。もちろん目立つことをやればいいわけではないが、行政全体として前例踏襲の風土があり、新しい、おもしろいと思うことをとてもやりづらい。また、新しく SNS などを始めるにしても、始めることが目標となっており、継続的な発信・信頼の構築が大事にも関わらず、それがなおざりにされてしまうことが多々ある。(10～50万人以下/20代/一般職員/男性)

○広報は特殊なスキルを必要としており、適材適所が最も要求される部署だと考える。そして自治体の広報が今後どうあるべきかなど、管理者が率先して学ばなくてはならない事。(10～50万人以下/30～40代/係長級/男性)

○情報発信をしなければとの思いから様々な情報を出していくが、それぞれの市民に「伝わること」よりも、広く周知を図ることの方が優先され、こちらからの情報を「伝えること」だけになってしまっている。年代や媒体などに対応するため、ひとつの施策として戦略が重要だと思う。(10～50万人以下/30～40代/課長補佐級/男性)

【情報発信のターゲット】

○情報発信のターゲティングを全く行っていない。時代は大きく変わってるのに自治体広報は20年前とあまり変わっている気がしない。担当がいくら頑張っても管理職にその意識がないと何も変えられないと思う。(10～50万人以下/30～40代/一般職員/男性)

○対象者を広く取って、情報を届けるという広報は一定の役割を果たしていると思うが、それに加えてターゲットを絞って届けたいターゲットに的確に情報を届けるマーケティングの視点を加えることが必要と感じている。(10～50万人以下/30～40代/係長級/男性)

○伝わらなくては意味がないのに、伝わっているかを確認めないことが多い。市報、ホームページ、プレスリリース、SNS だけでなく、地方自治体らしい田舎での情報伝達手段を考えていけないかと思っている。(10～50万人以下/30～40代/一般職員/男性)

5. まとめ

今回の調査の結果、中規模都市の行政組織の職員の「広報」についての意識は「①広報紙・チラシ・ポスターによる情報発信」が約9割となり「②ホームページ・SNSによる情報発信」も約7割の高い数値の結果となった。次いで「③マスコミへの情報提供」となっている。この結果からも、職員にとっての「広報」は、組織が行う広報の特徴でもある「多くの住民に広く報せること」の意識が強い結果だと考える。

職員が感じる広報の課題でも「①組織全体で「広報」のスキル・知識・理解を持った職員が不足している」「②実施した「広報」の成果を測っていない・わからない」といった回答から、行政組織にそもそも「広報の知識」が根付いていないということが伺える。今まで行われてきた広報の手法を使い、広く多くの住民に向けて情報発信をするが、発信した情報の効果検証もされてない。そして数年で人が異動してしまい、また同じ広報の手法を使って広く多くの住民に向けて情報発信する。この繰り返しが現状ではないだろうか。

課題解決の方法でも、「①組織全体に「広報」のスキル・知識・重要性を理解・浸透させる取組み」が約8割となり、多くの職員が組織全体に広報の重要性を理解・浸透させる必要があると回答した。その他の上位2つは人事関連の「②広報専門職員の採用」「③

「広報」を意識した人事施策」となった。「②広報専門職員の採用」では、数年の異動で広報のノウハウが各組織に蓄積できないことや業務の属人化、そして広報の知識、スキルがそもそも組織にないという課題を解決する必要がある。そこで、広報経験のある専門人材を入れ、刺激と共に職員の広報力を向上させ、組織全体の広報力を底上げしたほうが良いということであろう。「③「広報」を意識した人事施策」の回答では、組織内の限られた職員の中で「広報」を得意としていたり、適している、または興味がある職員を組織が把握をし配置していくことが、行政組織の広報を向上させていくことに繋がるのだろう。これらの回答結果からもわかるように、「職員育成」や「人事施策」の視点を入れることで、組織の行う広報を現状より大きく改善できるのではないかと、という職員の声が多数寄せられた。

続いて職層別（一般職員と係長級以上）の調査では、職層によって大きく意識が異なっている。一般職員の意識は、「①広報紙・チラシ・ポスターによる情報発信」が約9割となり「②ホームページ・SNSによる情報発信」が約7割となった。次いで「③シティプロモーション・セールス活動」「④マスコミへの情報提供」が回答されており、これらの回答からも多くの住民に広く情報を報せることの意識が強い。それに加え、日本全体の「地方創生」の取組みも大きく影響しているのではないだろうか。

係長級以上でも、「①広報紙・チラシ・ポスターによる情報発信」「②ホームページ・SNSによる情報発信」と一般職員と同様だが3番目の回答としては、「③住民との信頼を得るためのコミュニケーション活動」となっている。この回答から主に住民や議会への「説明責任」の意識も少なからず影響していると考えられる。次の職員が感じる「広報」の課題では、一般職員、係長級以上ともに似たような回答となった。

一般職員と係長級以上共に「広報」の課題解決の方法で一番多かったのは、「①組織全体に「広報」のスキル・知識・重要性を理解・浸透させる取組み」だった。しかし、それ以外の上位2つの回答を見てみると、一般職員と係長級以上が異なった回答をしており、非常に興味深い結果となった。まさに各職員の業務や立場が反映された回答となっている。一般職員の回答では「②広報専門職員の採用」「③「広報」マニュアル・戦略の作成」といった、まさに実際の現場で広報を行う職員が必要なりアルな回答となっているのではないかと。一方、係長級以上では、「②実施した「広報」の効果測定」「③「広報」を意識した人事施策」となっており、行政組織全体としての広報のあり方を見直す必要がある、といった一般職員より少し俯瞰した視点がこの回答から感じられる。

以上の結果から、中規模都市の行政組織にも広報の知識、スキルがそもそも根付いておらず、さらには、広報に関しての理解、浸透もされていないことが明らかになった。本稿の冒頭でも書いたが、スマートフォンの登場やICTの発達による環境の変化により、住民の生活の多様化や情報取得の形が変化している。行政組織は、今までと変わらない手法や意識で広報を行っていることに危機感を持たねばならない。行政組織こそ、変化し続ける時代を見据え、対応する努力が必要であり、一層の住民福祉の向上のためのサービス、情報を住民にわかりやすく届ける工夫が必要なのではないか。

参考文献

日本都市センター（2013）「都市自治体の広報分野における課題と専門性：478市区のアンケート調査結果を通じて」

谷 浩明（2019）「行政組織における広報の現状と課題」