

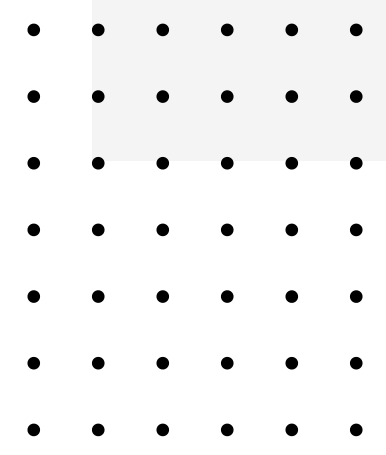
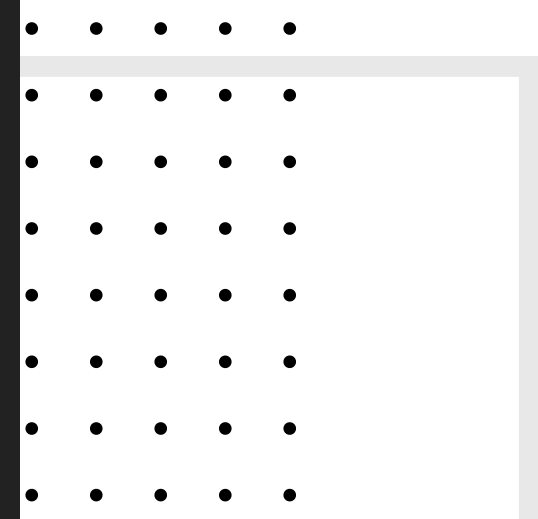
2024年1月  
広報課

# 宝塚市 広報基本戦略

概要版

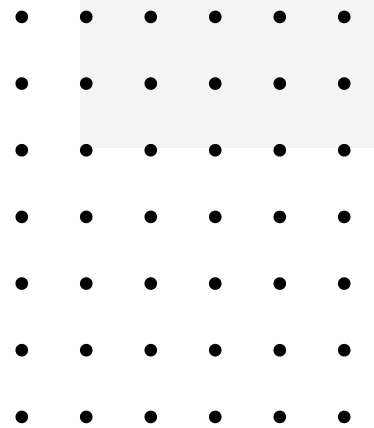
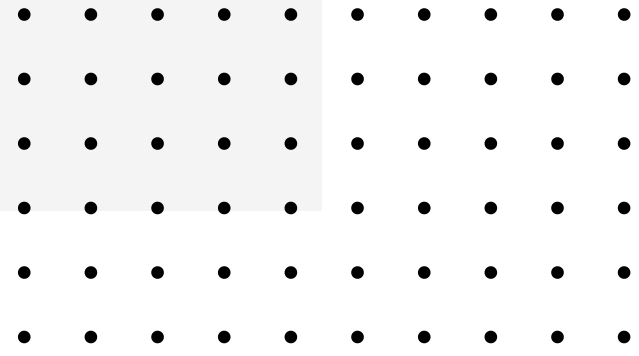
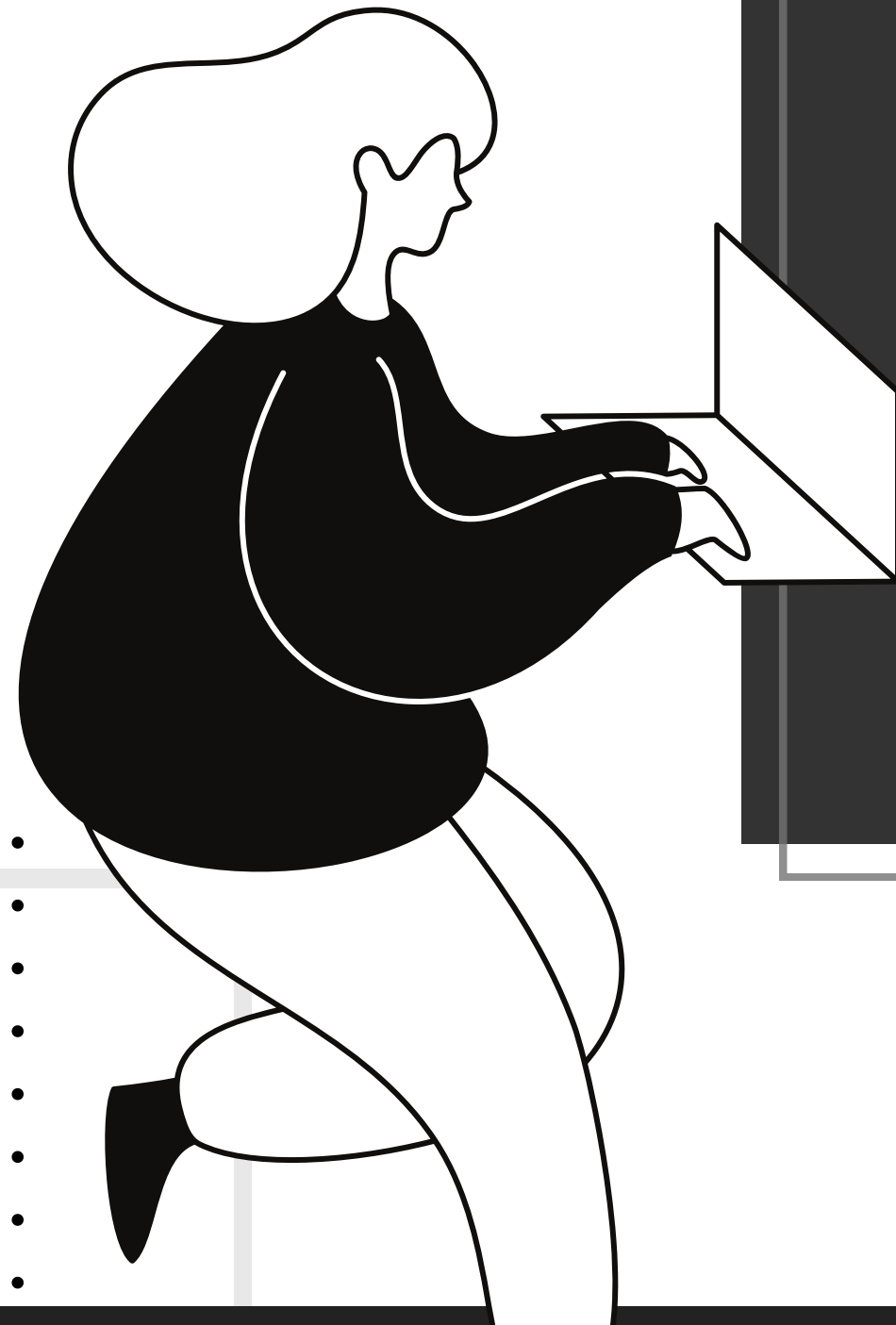
**私たち宝塚市職員は、宝塚の市民やまちを誇りに思っています。そして、私たちは宝塚市民の皆さんに誇りに感じていただけるような市職員であることを誓います。私たちの目指す理想の職員像は、市民の皆さんを第一に考え、協力と連携のもと柔軟性と創造性を発揮しながら地域社会に貢献できる職員です。この理想の職員像を実現するため、広報基本戦略を策定します。**

- 01. 広報基本戦略と広報の役割**
- 02. 戦略策定プロセス（R4）**
- 03. 戦略策定プロセス（R5）**
- 04. 広報基本戦略**
- 05. 具体的施策の方向性**



# 01

## 広報基本戦略 と広報の役割



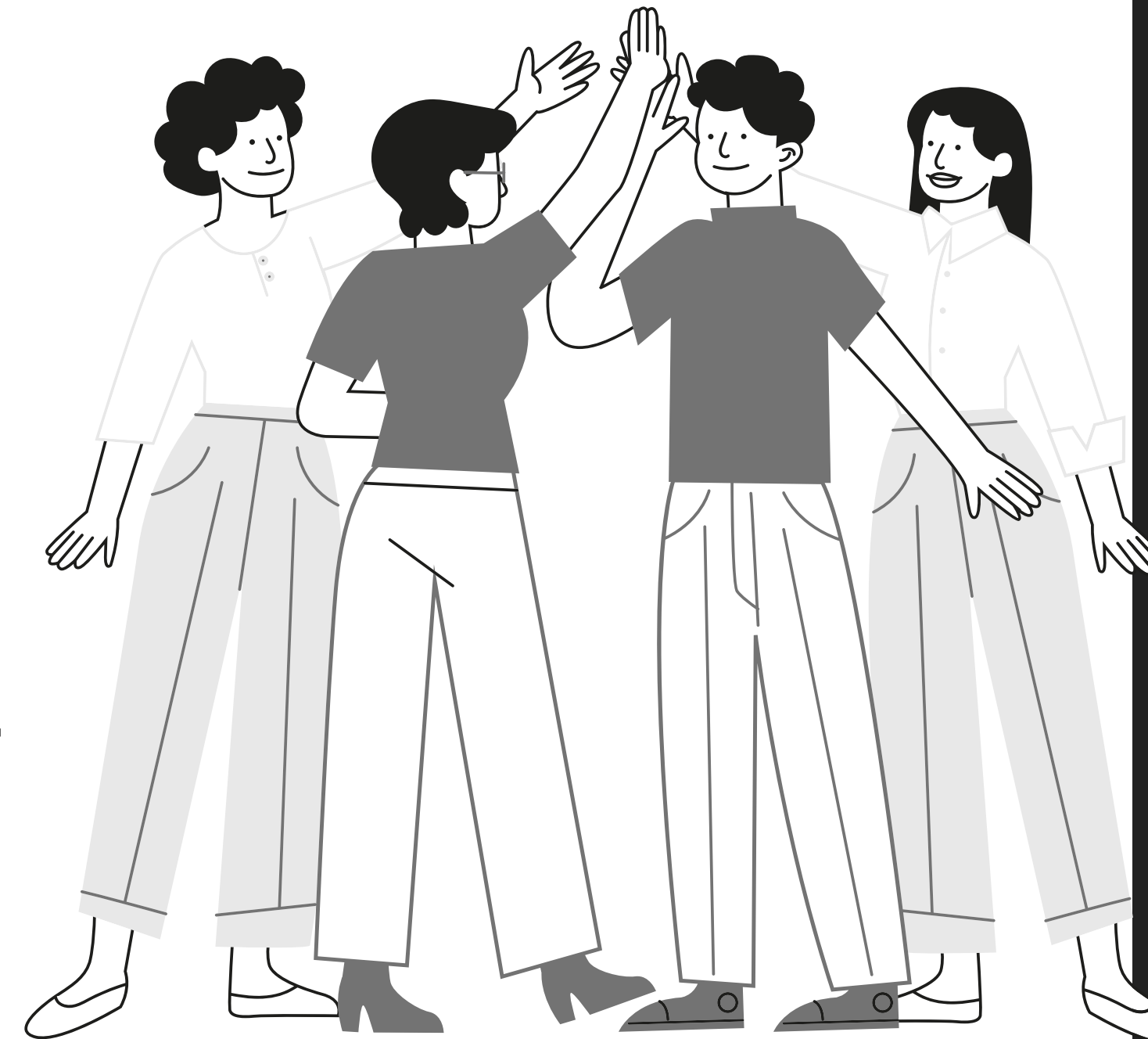
## 私たち職員が どう変わるべきかを示す

職員同士が目指すまちの姿を共有した上で、市の取り組みや地域の魅力を市民に理解してもらい、市民の信頼と共感を得て、参画と協働に基づく市政運営を実現する。



## 市民との協働の実現を 力強くサポートする

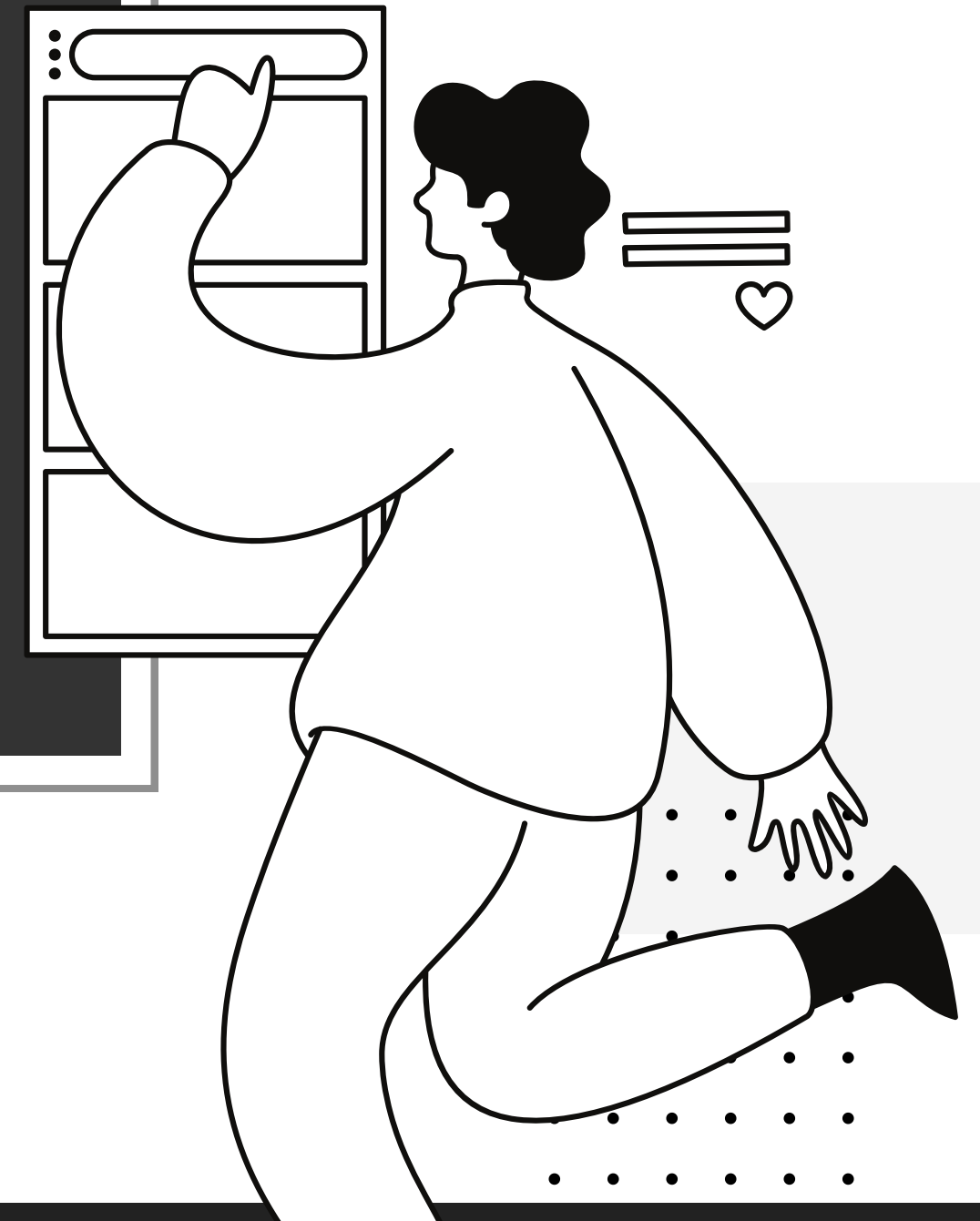
「広報」は広く対象との関係性を変えるもの。  
ブランディングやプロモーションなど対外的で華やかな  
アウトター広報だけでなく、市役所と職員、  
あるいは職員同士の関係性を変えていくインナー  
広報も非常に重要な役割を果たす。



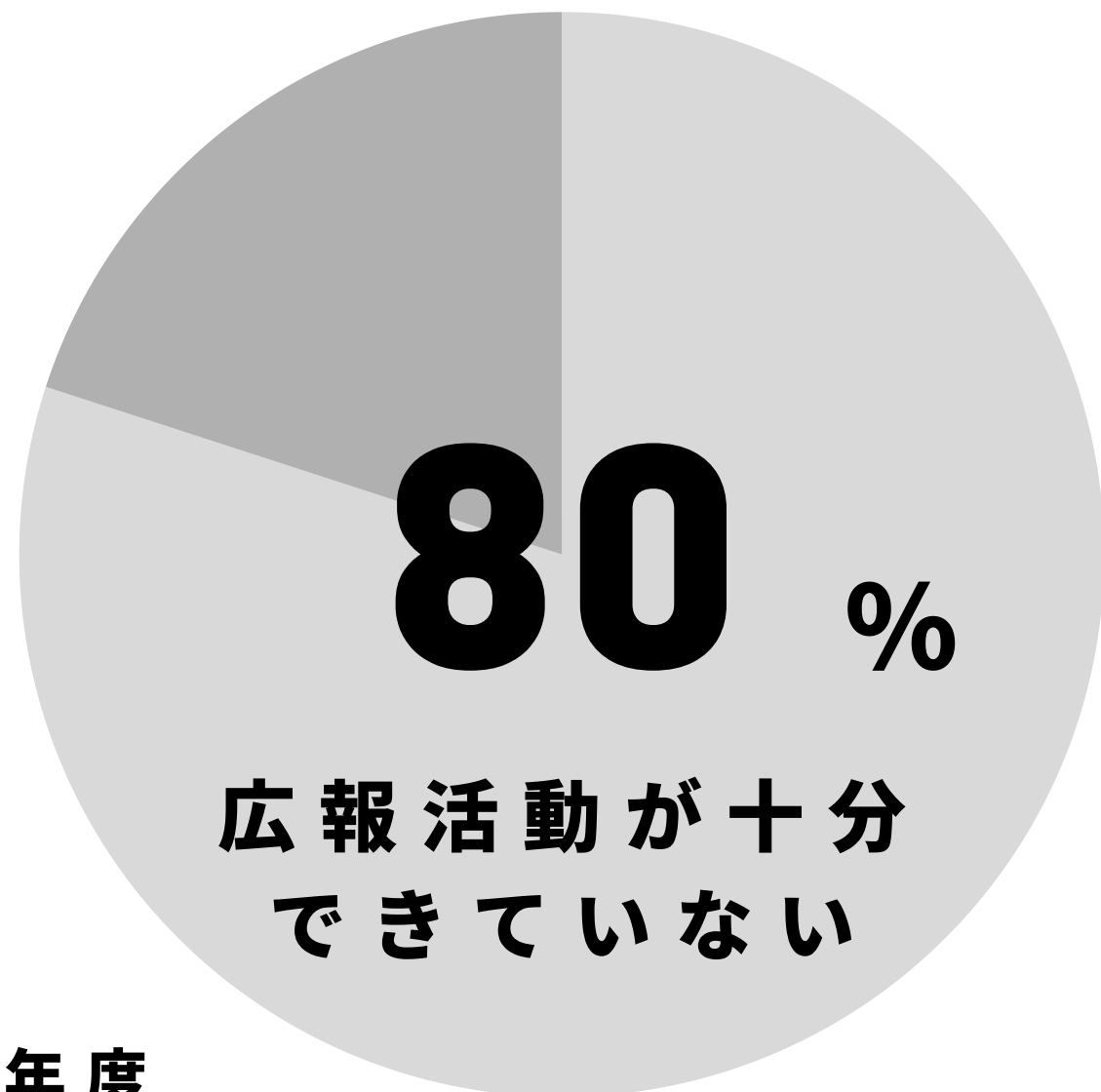
# 02

## 戦略策定プロセス

令和4年度



コロナ禍をきっかけに、宝塚市の情報発信に関する問題点が浮き彫りに。その在り方を見直すこととしました。



令和3年度  
市民アンケート

## ✎ 庁内検討会を設置

### 広報活動の問題点

- ◆環境変化に伴う見直しができている
- ◆広報媒体の特性を生かせていない
- ◆市民が求める情報になっていない
- ◆広報に係る体制が整っていない



### 問題解決のための最重要項目

- ◆職員の広報マインドアップ
- ◆全庁一体的な広報体制の構築



# 03

## 戦略策定プロセス

令和5年度



職員の広報に対する意識と職員一人ひとりが思い描く理想の職員像から課題を導くため、全庁職員を対象としたアンケートを実施

## アンケートの結果



職員の広報マインドには  
「成功体験と学びが不足」



理想の市職員は  
「市民フォーカス、協力と連携、柔軟性と創造性」



市職員の課題は  
「市民サービス向上、組織文化の改善、情報共有と意思決定」

## 全体考察

広報で実現または解決するという視点で職員の理想と課題を整理し、アウター広報とインナー広報に分類。

理想	地域社会への貢献		
	市民フォーカス	協力と連携	柔軟性と創造性
課題	市民サービス向上	情報共有と意思決定 部署間の協力	組織文化の改善 デジタル化と効率化
↓ ↓			
分類	アウター広報		インナー広報

## アウトター広報

一般的に広報戦略においてはアウトター広報に関する施策が中心。本市でも市民アンケートや広報モニターとの意見交換、職員アンケートの結果から明らかに大きな課題。



戦略  
の柱

市民に伝わる

## インナー広報

職員アンケートの結果、多くの職員がインナー広報に関する課題を挙げている。令和4年度の庁内検討会でも、広報活動の最重要項目に掲げていて、その重要性が浮き彫りに。



職員がつながる

アウトター広報とインナー広報のいずれにおいても、市民の声を聴くことがその起点となり必要不可欠。



市民にきく

# 04

## 広報基本戦略





**市民にきく**

参画と協働による  
市政運営

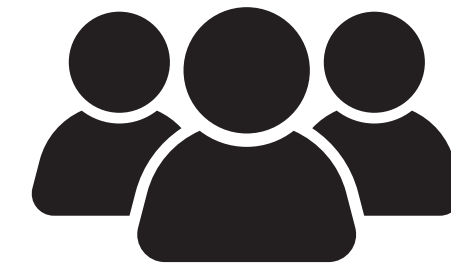


**市民に伝える**

アウター広報

起点

市民との信頼  
関係の構築



**職員がつながる**

インナー広報

市民サービス  
向上

## 市民にきく

市民が必要とする情報や施策が何かを聴き、必要とする情報を適切な方法とタイミングで発信し、また、市民が必要とする施策を立案することが、市民との信頼関係を築くことにつながります。

つまり「市民にきく」ことは、広報のみならず、参画と協働に基づく市政運営を実現するにあたり起点になるものです。

## 職員がつながる

複雑多様化する市民ニーズに対応し、的確な情報や市民サービスを提供するためには、職員一人ひとりが柔軟性と創造性をもって業務に取り組まなければなりません。そのため、組織文化を改善して、部署間で協力できる体制や市民ニーズを共有できる体制を整える必要があります。

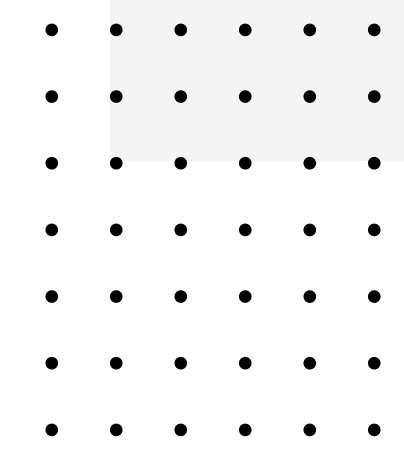
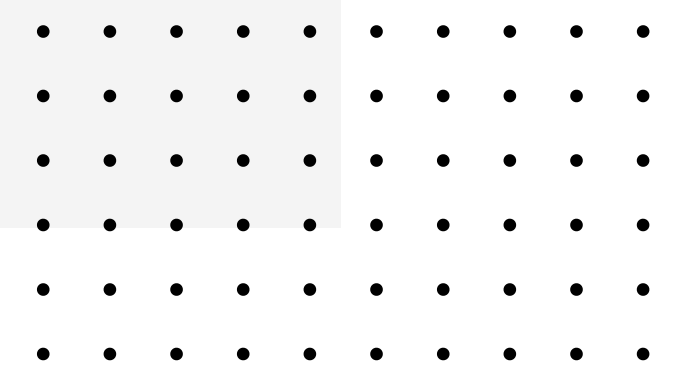
## 市民に伝わる

市民からの信頼を得て、参画と協働に基づく市政運営を実現するためには、これまでの「伝える」広報から「伝わる」広報への変革を進めなければなりません。

私たちは、広報することが目的でなく手段であることを理解し、「伝わる」広報をもって、市民とともに、目指すまちの姿を実現する必要があります。

# 05

## 具体的施策 の方向性



基本戦略に基づき、具体的施策を進めるための方向性を示します。

## 市民にきく

- ◆市民の声を聴く／  
市民が市政に対して  
意見を伝える
- ◆市の対応や回答を  
見える化

## 職員がつながる

- ◆現状と課題を職員で  
共有する仕組みをつくる
- ◆組織横断的な広報チーム

## 市民に伝える

- ◆広報媒体の見直し
- ◆職員の学びの機会の確保
- ◆広報に市民目線を入れる