

# 令和7年度 総務常任委員会視察レポート

|      |      |
|------|------|
| 委員氏名 | 西田武史 |
|------|------|

|     |                        |     |                   |
|-----|------------------------|-----|-------------------|
| 視察先 | 静岡県浜松市                 | テーマ | SNS を活用した情報発信について |
| 日 時 | 10月31日（金）10時00分～12時00分 |     |                   |

**市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について**

**発信母体は Facebook, X, LINE, YouTube を活用した広報活動であり、本市の行っている母体と変わりませんが、圧巻だったのが庁舎吹き抜けに展示されているエバンゲリオン像で、このロケ地（アニメの舞台）として使われた事を活用して市を PR している事と、YouTube チャンネルで人気お笑い芸能人を活用し、面白おかしく市を宣伝しており、お金の掛け方が本市と全く違う印象を大きく受けた。また、担当職員の積極性を大きく感じた。**

**本市においても何事も予算が無いからできないとあきらめ気味の風潮を強く感じる昨今であるが、これがやる気のある職員のやる気を無くす要因ではないかと思います。予算がつかないからあきらめるのではなく、強い思いのある事業に対してつけてもらえる様な環境を作っていくべきであると感じた。**

# 令和7年度 総務常任委員会視察レポート

|      |       |
|------|-------|
| 委員氏名 | 河合 達雄 |
|------|-------|

|     |                        |     |                   |
|-----|------------------------|-----|-------------------|
| 視察先 | 静岡県浜松市                 | テーマ | SNS を活用した情報発信について |
| 日 時 | 10月31日（金）10時00分～12時00分 |     |                   |

## 市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について

浜松市の公式ホームページには多数の SNS が掲載されていますが YouTube の「はままつ動画チャンネル」市政情報番組「#推しはま通～みんなの推しはままつ」では芸人のジョイマンを起用し登録者数も増えて毎回 1 万超の視聴回数を叩き出しているのを聴いて、いい宣伝効果を産み出している。

広報が上手で浜松市ソーシャルメディアで様々な SNS アカウントを使い市民や市外の方に向けて情報発信を行っている事をお聞きし上手く利用していると思いました。

本市は全体的に広報の仕方が悪く宣伝が下手に思います。

この「はままつ動画チャンネル」を見ていかに見たくなるよう努力してるのはがわかります。

各課が業務に特化した情報発信のため各種 SNS を活用していく LINE 公式アカウント「しゃんべえ情報局」なんか約 44 万人のフォロワー数で凄い！と思った次第です。

浜松市の色々な情報が満載で SNS を非常に上手く使っていると思いました。

「職員 1 人ひとりが浜松市の広報マンであり、PR マンである」という意識のもと浜松の魅力の発信に努めてもらうことを目的としていて若年層の利用率も高く幅広い年代が利用しているそうです。

浜松市の公式 SNS にはかなりの力ネをかけていて本市では今の現状無理な気がします。

広報の仕方が悪く思うし宣伝力がないと感じてますがやはり力ネがかかるのが原因なのか？なあと感じます。

だんじりに関しては普通に動画撮って YouTube に流すと結構観てる人も多數いますが他の行事等を流しても観てる人が少なく色々なイベントしても市民は知らない人が多すぎると感じています。

もっと本市を盛り上げるために広報は頑張って欲しい。

浜松市の SNS を活用した先進的な取り組みにしても人気インフルエンサーを起用し市政情報動画を制作し公式 YouTube を公開したところ毎回 7 万超。

やり方一つで変わるがやはりこれも力ネの問題があると思われます。

ボランティアを募り上手く宣伝できないものか？と思っていますが…

それに広報に関しては重要な役割があるため週末のイベントは必ず参加し市内あちこちに出向き写真や動画を撮り翌日編集し魅力ある岸和田市をアピールして行く必要があると思います。

そんな職員には平日に休みを取るようにして努力していただければなあと思いました。

浜松市の視察で感じたことは職員のヤル氣、楽しく仕事をしていることに感銘を受けた次第です。

# 令和7年度 総務常任委員会視察レポート

委員氏名 永野 紗代

|     |                        |     |                   |
|-----|------------------------|-----|-------------------|
| 視察先 | 静岡県浜松市                 | テーマ | SNS を活用した情報発信について |
| 日 時 | 10月31日（金）10時00分～12時00分 |     |                   |

**市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について**  
浜松市における SNS を活用した情報発信の取組は、市政への関心を高め、市民参加を促進する上で大いに参考になるものであった。広聴広報課が中心となり、複数の SNS を目的別に使い分け、各課が迅速な災害情報の通知や行政政策の周知、市主催のイベントの告知などを実施することで、市民への自治体広報の役割を果たしている。

さらに、インフルエンサーの起用やインターネット広告を利用して地域の魅力を発信し、地元の良さに気づいてもらうことで、人口減少の抑制や地域経済の活性化につなげようとしている。このことは、人口減少が続く本市にとって、これから情報発信の方向性を考える上で大いに参考となる点である。

導入に際しては、SNS の特徴を十分に理解し、ソーシャルメディア活用ガイドラインの策定や職員のリテラシー向上のための研修、投稿前のチェック体制の確立等が大変重要である。浜松市のように、ターゲット層を明確に設定し、効果検証を行いながら継続的に改善していくという取組を参考にしながら、本市においても導入を検討していくことが必要だと感じた。SNS を活用させることで、市民により身近で分かりやすい行政情報の提供が実現し、地域の魅力発信や人口減少対策にも効果を發揮できると考える。

# 令和7年度 総務常任委員会視察レポート

委員氏名 南 加代子

|     |                        |     |                   |
|-----|------------------------|-----|-------------------|
| 視察先 | 静岡県浜松市                 | テーマ | SNS を活用した情報発信について |
| 日 時 | 10月31日（金）10時00分～12時00分 |     |                   |

## 市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について

近年、ソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体においても情報発信力の強化が求められている。なかでも浜松市では SNS を戦略的に活用し、市民との双方向コミュニケーション力が育つ取組がなされている。Web サイトによる公式情報の掲載と併せて、X (旧 Twitter)、Instagram、LINE、Facebook、YouTube などの SNS を活用し、刻々と変化する状況に対応した情報発信、たとえば、ブログ「浜松の元気」や X アカウント「家康くんのつぶやき」など、ご当地キャラクターや地域にちなんだ名称を用いることで、市民にとって親しみやすく、検索しやすい工夫がなされている。また、LINE では原則として日に 1 回の投稿、Facebook では毎日更新を行うなど、世代に応じた媒体活用が意識されている。さらに、YouTube では人気インフルエンサーを起用した市政動画を配信し、年間平均 7.3 万回の再生数を記録するなど、若年層へのリーチも拡大している。

こうした取組みの中で、情報発信の「正確性」と「効果」の両立についても確認を行った。浜松市では「ソーシャルメディア活用ガイドライン」を策定し、各課がそれに基づいて運用を行っている。ガイドラインには、発信内容の確認体制、誤情報の訂正手順、炎上リスクへの対応方針などが明記されており、情報の信頼性を担保する仕組みが構築されている。また、職員がスマートフォンを活用し、現場からのリアルタイムな発信を行うなど、柔軟かつ機動的な運用が実践されている。市民ボランティアも情報発信に参画しており、行政と市民の協働による広報体制が整えられている。

さらに、職員個人による SNS の活用についても「業務編」「プライベート編」に分けてガイドラインを整備し、遵守事項を明確に規定している。これにより、職員が安心して SNS を活用できる環境が整えられており、情報発信の自由度と責任のバランスが保たれている。

一方、岸和田市では、LINE や Facebook などの公式アカウントに対する運用方針は存在するものの、浜松市のような体系的な「ソーシャルメディア活用ガイドライン」は未整備である。現状では、各課が運用方針に基づき活用される言わば当たり前のルールでもある。しかし、職員個人の SNS 活用に関する統一的なルールや支援体制は十分とは言えない。また、情報提供の多くがホームページや広報紙による一方向的な発信にとど

まつており、市民の多様なニーズに十分に応えられていない現状であると考える。浜松市の事例から学び得たことを活かしていくには、岸和田市においても、各課のSNS活用を促進し、媒体ごとの運用方針とガイドラインを整備することが求められる。また、浜松市の方針のように、職員一人ひとりが「広報マン・PRマン」であるという意識を持ち、日常的な情報発信に取組む体制づくりが重要である。市民との双方向コミュニケーションを意識したコンテンツ制作と発信を進めることで、より開かれた、信頼される市政の実現につながるものと考える。

# 令和7年度 総務常任委員会視察レポート

|      |      |
|------|------|
| 委員氏名 | 友永 修 |
|------|------|

|     |                        |     |                   |
|-----|------------------------|-----|-------------------|
| 視察先 | 静岡県浜松市                 | テーマ | SNS を活用した情報発信について |
| 日 時 | 10月31日（金）10時00分～12時00分 |     |                   |

## 市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について

各種 SNS を活用した情報発信について説明を受けました。浜松市広聴広報課が管理しているのは 4 種類で、そのうち①Facebook②X③LINE の 3 つには、①「いいいら」②「てんこちょ浜松」③「しゃんべえ情報局」といった、地元方言の名前をつけられていて、デジタルが苦手と言われる方（特に高齢者）にも馴染みやすいのではないかと率直に思いました。広聴広報課の報道グループが、各部局から発信して欲しい情報を受け付け、Facebook は土日祝日も含め、毎日更新しているとのことです。担当者も大変ですが、各部局も積極的に情報発信を心がけています。また、LINE などは、情報発信が多くなるとノイズになってしまことから、リッチメッセージやカードタイプメッセージ機能を追加調整するなど対応しているようです。4 つめの YouTube 「はままつ動画チャンネル」では、市政情報番組や広報動画、市長の定例記者会見を公開しています。岸和田市でも、テレビ岸和田による市政情報番組やトピックスなど行っており、情報発信を大きく担っていると思います。ただ、若年層への発信は、YouTube などの方が有効的ではないかと考えます。その若年層向け情報発信の一つに、地元の方が出演し地元の魅力を伝える動画「ハマロコ～だって、幸せはここにある～」という短編動画（CM）があり、視聴させていただきました。地元の紹介場所に出向いて撮影。素人感が伝わってくるやりとりが、逆に身近に親しみやすく感じる動画でした。これを、YouTube に加え、Tver や駅周辺デジタルサイネージ等で発信することにより、若年層に届きやすいよう工夫されています。そして、取り組む狙いの一つに、若年層の市外転出を防ぎたいとの思いもあるとのことでした。最後に、浜松市ソーシャルメディア活用のガイドラインを「業務編」「プライベート編」に分けて作成しており、「職員一人ひとりが本市の広報マンであり、PR マンである」という意識のもと、浜松の魅力の発信に努めてもらうことを目的とすると強調されていました。自身も含め、見習う点が多くあったと感じました。以上

# 令和7年度 総務常任委員会視察レポート

|      |      |
|------|------|
| 委員氏名 | 岸田 厚 |
|------|------|

|     |                        |     |                   |
|-----|------------------------|-----|-------------------|
| 視察先 | 静岡県浜松市                 | テーマ | SNS を活用した情報発信について |
| 日 時 | 10月31日（金）10時00分～12時00分 |     |                   |

## 市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について

行政の情報提供の手段としてのSNSの活用は今では当たり前のようになってきてている。それゆえ、どういった内容の情報をどのような情報媒体を使って発信することが必要かが今問われている。

浜松市では広報広聴課内に報道グループ（5人の職員 2人の会計年度職員）がSNSの発信をする担当と位置付けられ取り組んでいる。

「フェイスブック」「X」「LINE」「YouTube」を中心にそれぞれの課で発信してほしい情報を報道グループで更新する作業を行っている。

各課の情報を集中し専門的な部署を設けることによって、市民に情報を発信できることは大切である。

職員の専門性が問われると感じ、職員の日々の研鑽が重要であると感じた。

ソーシャルメディアを積極的に活用し、市民に行政の情報を発信することを積極的に位置づけていることにより、活用する職員の増加に伴い、ガイドラインを「業務編」「プライベート編」を策定し、職員が利用する際の指針として位置付けている。

SNSの活用でのトラブルが増えていることへの、対応としてのガイドラインの設定は大変重要である。また、メディアリテラシーに対する日々の職員の研鑽の必要性を感じた。

ソーシャルメディアを活用できる市民にとっては、大変有意義なものではあるが、情報弱者と呼ばれる人にとってどのように情報を提供していくのか、紙の媒体も含め、すべての市民に情報格差が生じないようすることもこれから課題だと感じた。