

広報に関する基本方針

平成 28 年 11 月

足立区社会福祉協議会

はじめに

今般の社会福祉法改正では、「事業運営の透明性向上」や「地域における公益的な取り組みを実施する責務」が掲げられています。その背景には、社会福祉法人の活動がこれまで社会に十分に「伝わっていなかった」、「伝えられなかった」ということがひとつ理由に挙げられます。そこで、制度改正の対応のひとつとして、「社会福祉法人の見える化・理解（わかる）化」を推進することが必要であると考えています。

そのため、社会福祉法改正を契機に足立区社会福祉協議会の「見える化・理解（わかる）化」を意識した戦略的な情報マネジメントを進めていくとともに、地域住民が必要としている情報を汲み取り、有用な情報を多様な媒体で発信できる仕組みをつくることが不可欠となります。足立区社会福祉協議会が果している役割や取り組みを可視化することで、社会との「信頼関係」を構築し、存在意義、認知度を一層高めていくことが重要となります。

「透明性」は危機管理のうえでも大切であり、「情報公開」はリスクマネジメントの一つとして一体的に取り組むことで、社会的な信頼度を高め、組織としての健全性を担保していくことができます。

これらのことから、足立区社会福祉協議会では、SNS 等情報発信・共有検討チームを立ち上げ、広報のあり方について検証し、法人全体で取り組む方針として、「広報に関する基本方針」を策定しました。

※ SNS はソーシャル・ネットワーキング・サービスの略で、インターネット上で人と人をつなぎ、交流を促進するコミュニティ型の Web サイト。

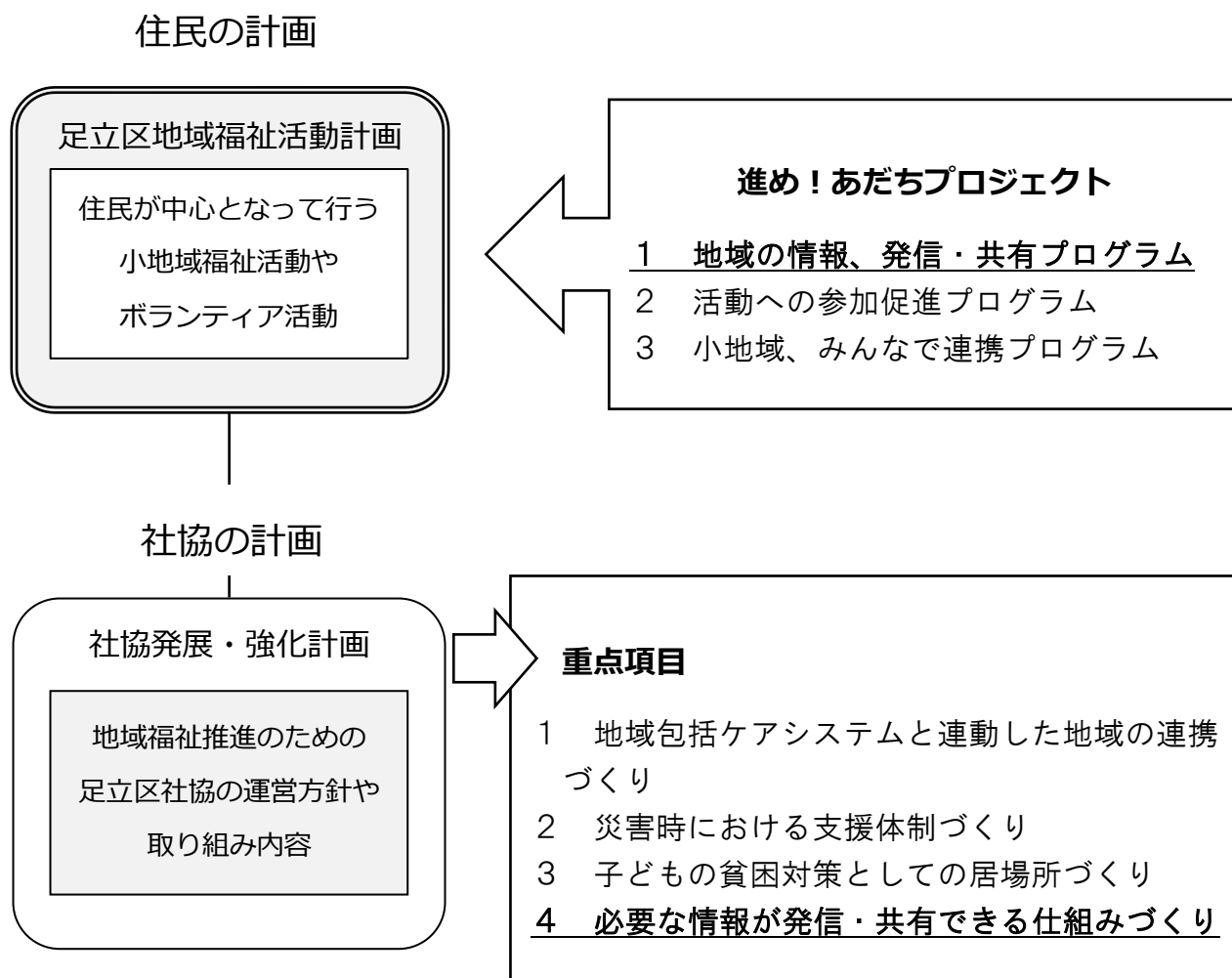
目次

1	位置付け	1
2	広報物の現状と課題	2
3	基本方針	4
4	基本目標を達成するための取り組むべき項目	
	(1) 地域（住民）が求める情報発信の充実	5
	(2) 情報発信力の強化	5
	(3) 職員のスキル向上	6
5	参考	
	(1) SNS等情報発信・共有検討チーム検討経過	7
	(2) SNS等情報発信・共有検討チーム設置要綱	10
	(3) SNS等情報発信・共有検討チーム構成員	11

1 位置付け

本方針は、「足立区社会福祉協議会第3次社協発展・強化計画」の重点項目に掲げた「必要な情報が発信・共有できる仕組みづくり」の実現を図るとともに、上位計画となる「第2次地域福祉活動計画」の「進め！あだちプロジェクト」の取り組みを後押しするものです。足立区社会福祉協議会以外の団体が実施している様々な活動も積極的に発信していくことで、地域の情報をみんなが共有できるよう努めていきます。

※ 進め！あだちプロジェクトとは、第2次地域福祉活動計画の4つ（地域を知る・交流する・活躍する・解決する）の取り組みを後押しするために、足立区社会福祉協議会が住民の皆さまと一緒に取り組むプログラムです。



2 広報物の現状と課題

(1) 広報物の現状

足立区社会福祉協議会（以下、本会とする。）の広報活動は「ホームページ」や「ささえあい」、「ときめき」など総務課が集約して情報を発信しているもののほか、各課において、イベント開催のチラシや事業や取組みに関する情報を発信しています。

<主な広報物の内容>

広報物	概要
ホームページ	本会の経営状況や施策のほか、各課の事業、イベント情報、各種手続きの案内等を掲載（年120回更新）している。
広報紙（ささえあい）	本会の事業や地域の取り組みなどを掲載し、年4回発行（27,000部/回）している。町会・自治会での回覧ほか、社会福祉協議会会員、関係機関、駅スタンドに配布している。ホームページ上でも閲覧可。
広報紙（ときめき）	毎月1日（区全世帯配布）、「公益財団法人足立区勤労福祉サービスセンターゆう」が発行する「ときめき」に本会が開催する講座、イベント等の情報を掲載している。
広報紙（ボランティアの広場）	ボランティアの活動紹介や募集情報のほか、ボランティアセンターが開催する講座やイベント等の情報を掲載し、年6回（4,900部/回）発行している。
ブログ（ささえあいブログ）	ふれあいサロンや地域活動の紹介など、地域の情報についてブログを通して紹介している。
ブログ（ボラセンブログ）	ボランティア活動や行事、イベントの周知、報告についてブログを通して紹介している。
メール（災害ボランティア一斉メール）	災害ボランティア登録者に対し、災害関連の情報や研修情報について定期的に配信している。
パンフレット（あったかサービス事業）	あったかサービス事業の周知や理解を促進するためにパンフレットを作成している。
チラシ（ふれあいサロン通信）	各サロンの活動内容やサロン活動に活かせる情報等を周知、共有するためにチラシを作成している。

※ 広報物とは、本会が外向けに情報を発信している、ホームページ、広報紙、ブログ、メール、パンフレット、チラシを指します。

(2) 広報物の課題

SNS等情報発信・共有検討チーム（以下、PTとする。）のメンバーを中心に各拠点毎の広報物に関する悩みや改善点を「足立社協の広報物に関する課題等抽出表」により整理しました。

ターゲットの絞り込みができていないことなどから閲覧数が伸びない、情報が届かないなど発信力不足の問題や、福祉の専門職として、広報に関するスキルの乏しさから、デザイン性や事務負担感を感じるといった問題が挙げられました。また、現在の広報は、一方的に「お知らせ」といった、ある意味「広告化」しているため、地域のニーズを十分意識した広報とは言えない面がありました。地域が必要としている情報を汲み取りながら発信できるよう、「広聴」を意識した広報になるよう工夫や改善を図ります。

<主な課題の内容>

広報物	概要
ホームページ	担当者や決裁権限者の不在等により情報提供をタイムリーに配信できないことがある。情報提供がメインになっているため、各種手続きなどを行えるようにしたい。
広報紙（ささえあい）	町会・自治会未加入者などには、なかなか情報が届かない。配布先の拡大を図るとともに、費用との見合い、効果測定を行う必要がある。
広報紙（ときめき）	毎月発行のため担当者の事務負担が大きい。紙面の段数（掲載量）が前年度に決まるため、イベントの開催状況等によっては、各課で段数調整が必要となる。
広報紙（ボランティアの広場）	担当の業務が多く事務負担が大きい。ボランティア登録者などに発送しているため、一般区民には情報が届かない。
ブログ（ささえあいブログ）	高齢者が利用しづらい。地域別の活動が検索できない。アクセス件数が伸びないため、SNSとリンクさせたい。
ブログ（ボラセンブログ）	担当の業務が多く更新が滞る。読者が広がらないため、SNSの活用により、より多くの方に情報を発信したい。
メール（災害ボランティア一斉メール）	災害時、メールサーバーの輻輳により配信できない場合がある。対応策や二次媒体の検討を行う必要がある。
パンフレット（あったかサービス事業）	関心のある人にしか見てもらえていない。配布先を拡大したいが費用がかかるため、ホームページに掲載したい。
チラシ（ふれあいサロン通信）	文字の大きさや写真のレイアウトなど、読者にとって見やすいチラシになるよう、デザイン性を高めたい。

3 基本方針

(1) 基本目標

知ろう 広げよう つなげよう

(2) 基本目標の要点

3つの仕組み

- 必要としている、欲しがっている情報が汲み取れる仕組み（広聴）
- 有用な情報を多様な媒体で発信できる仕組み（発信力強化）
- 様々な情報を発信・共有できる仕組み（双方向性）



本会の認知度（好感度）があがる（信頼関係の構築）

本会のこと好きになる（好きになってもらえる）と



気になる
もっと知りたくなる
関わりたくなる
一緒にいたくなる存在に

ホップ



より多くの方（個人・団体）に
会員になってもらえる
賛同（寄附）をいただける
事業やイベントに参画（参加）してもらえる
ボランティアに参加（登録）してもらえる



ステップ



さらには協働（ネットワーク化）した取り組みが推進できる
災害時における地域の要援護者支援等の連携強化
社会福祉法人の連携による地域公益事業の展開など



ジャンプ

4 基本目標を達成するための取り組むべき項目

(1) 地域（住民）が求める情報発信の充実

3つの取り組み

- 社協パンフレット（丸わかりブック）の作成
- 地域住民が必要としている情報の発信
- 災害時における情報発信等の整備

取り組み内容	取り組み期間			
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
社協パンフレットの作成		----->	★	
地域住民が必要としている情報の発信	—————>			
災害時における情報発信等の整備		----->	----->	★

<凡例>

検討 -----> 実施 —————> 作成・整備・導入 ★

(2) 情報発信力の強化

3つの取り組み

- SNS等の導入
- 誰もが利用しやすい情報アクセシビリティ（利用容易性）の向上
- 関係団体（区・企業等）と連携した効果的な広報活動の推進

取り組み内容	取り組み期間			
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
SNS 等の導入	---	- - → ★		
誰もが利用しやすい情報アクセシビリティ（利用容易性）の向上	→			
関係団体（区・企業等）と連携した効果的な広報活動の推進	→			

（3） 職員のスキル向上

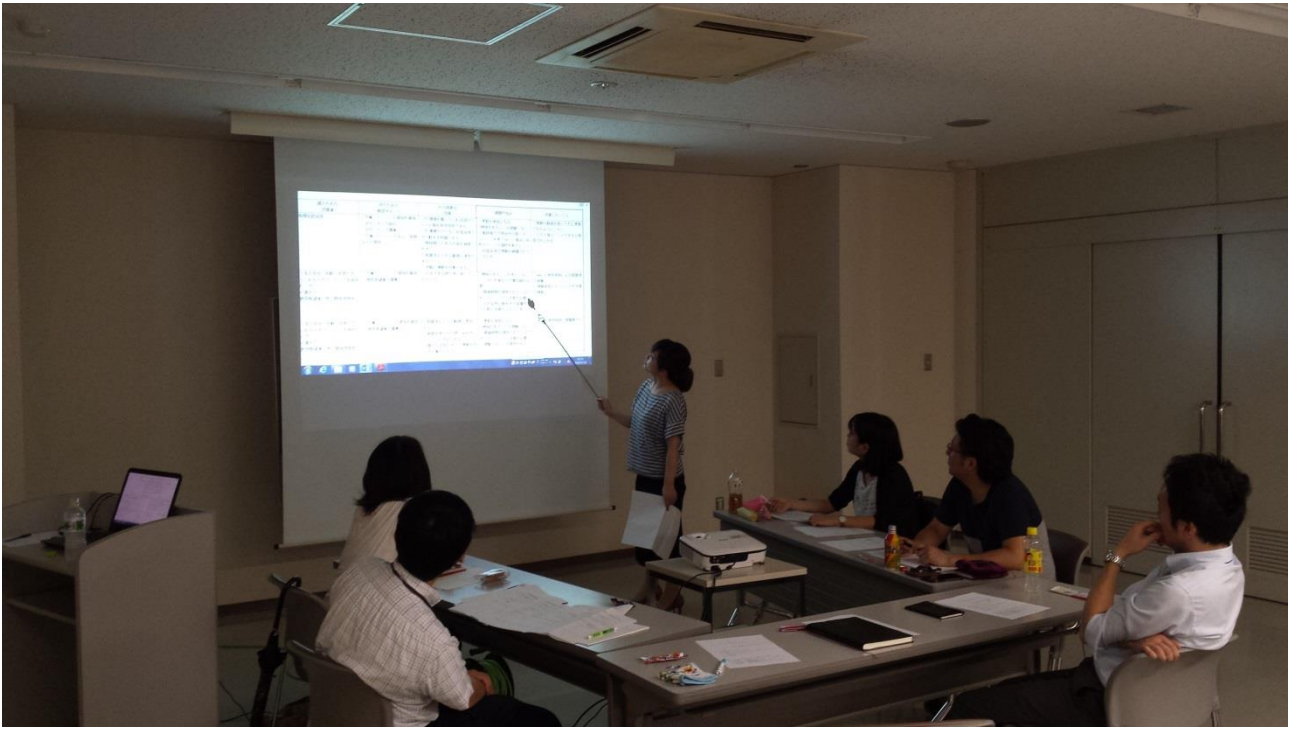
<p><u>2つの取り組み</u></p> <p>○職員研修（技術力の向上・SNS等のリスクマネジメント・広報物検証等）</p> <p>○広報マニュアル・システム環境の整備</p>
--

取り組み内容	取り組み期間			
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
職員研修		→		
広報マニュアル・システム環境の整備		---	---	→ ★

5 参考

(1) SNS等情報発信・共有検討チームの検討経過

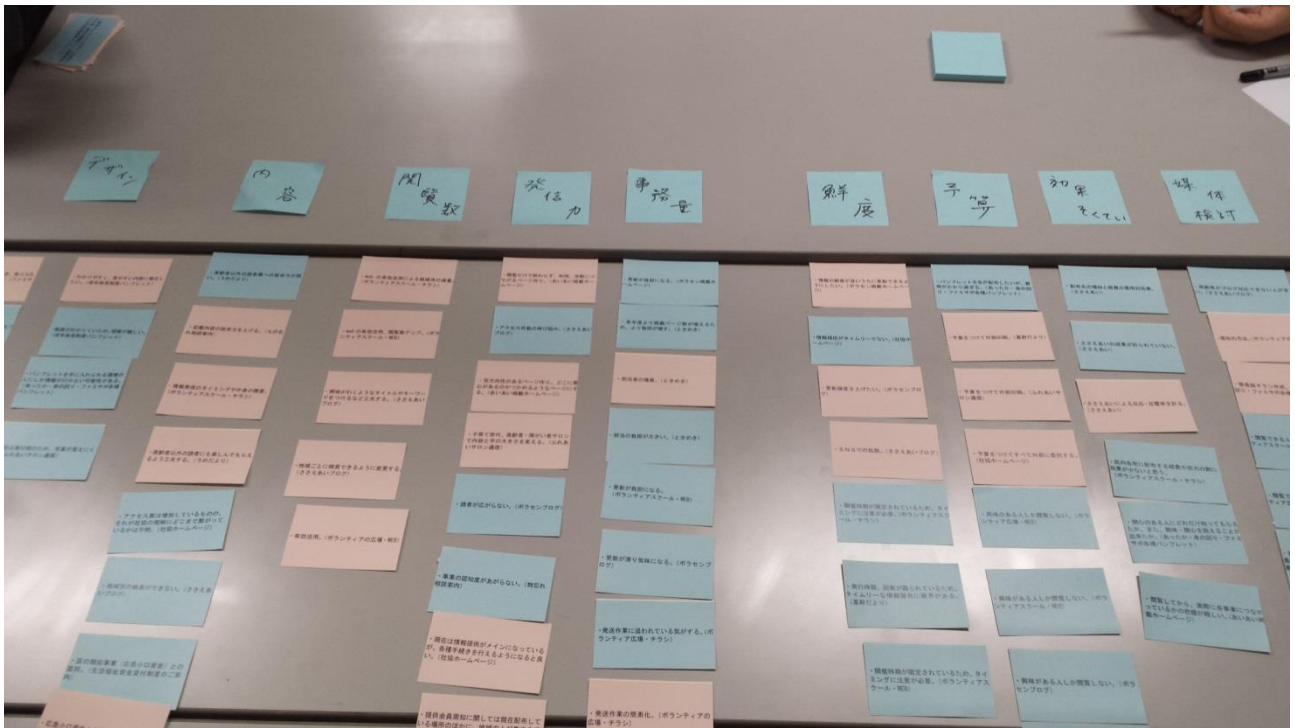
第1回	平成28年7月13日(水)	<ul style="list-style-type: none">・ SNS等情報発信・共有検討チームについて・ リーダー・サブリーダーの選出について・ 広報物に関する課題等抽出表の各拠点報告並びに課題整理(取り組むべき内容の設定)について
第2回	平成28年8月17日(水)	<ul style="list-style-type: none">・ 宿題「課題から見えてきた取り組むべきこと」について・ 地域福祉課メールマガジン等の検証(アンケート実施)について・ SNSモデル運用について
第3回	平成28年10月19日(水)	<ul style="list-style-type: none">・ 広報に関する基本方針の骨子(案)について・ 基本目標の検討について・ 基本目標を達成するための取り組むべき項目の検証について・ 広報に関するアンケート項目の精査について
第4回	平成28年11月9日(水)	<ul style="list-style-type: none">・ 広報に関する基本方針(案)について・ 基本目標の設定について・ 基本目標を達成するための取り組むべき項目の確認について・ 広報に関するアンケート項目の確認について



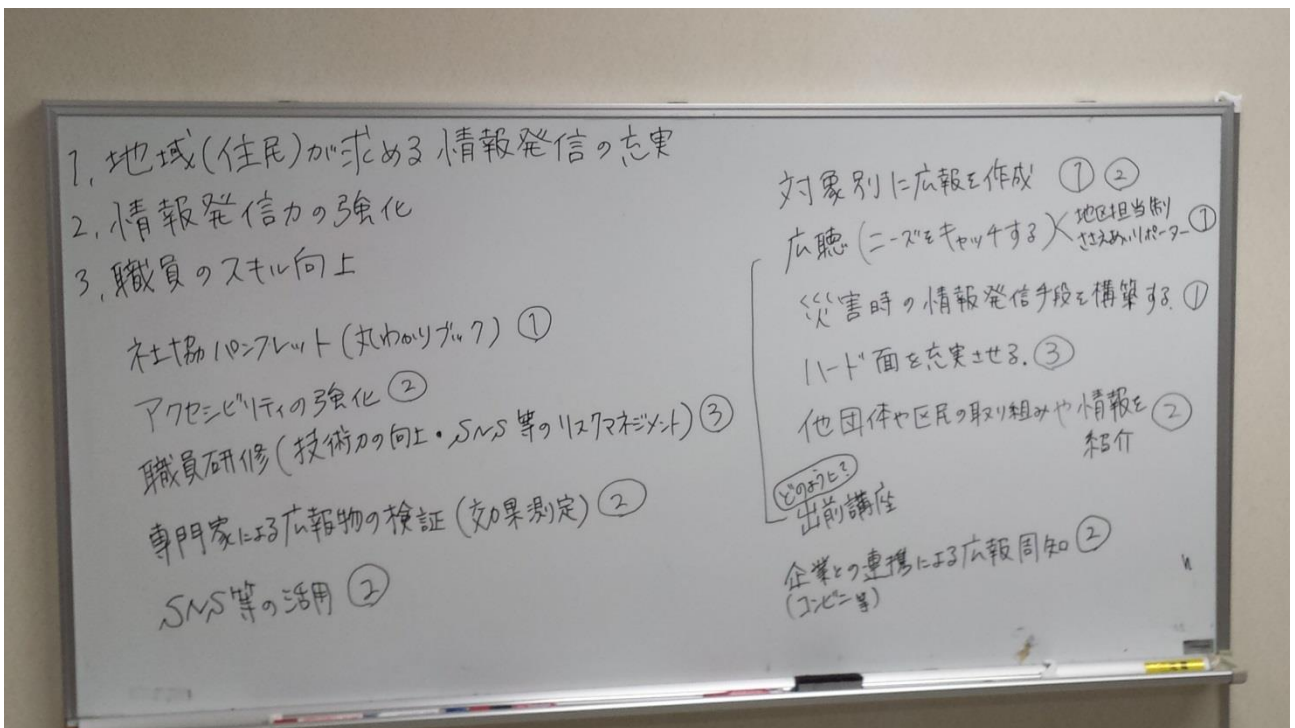
拠点毎に選出されたメンバーから広報物に関する課題等について共有しました（第1回）



法人全体の広報物に関する課題等をKJ法により整理しました（第1回）



課題等を9つ（デザイン・内容・閲覧数・発信力・事務量・鮮度・予算・効果測定・媒体検討）の分類にまとめました（第1回）



9つに分類された課題等をさらに3つに区分し取り組むべき項目を設定しました（第2回）

(2) SNS等情報発信・共有検討チーム設置要綱

(目的)

第1条 社会福祉法人足立区社会福祉協議会（以下「社協」という。）が策定した「第3次 社協発展・強化計画」の重点項目に掲げる「必要な情報が発信・共有できる仕組みづくり」の具現化に向け、組織・職員が一体となって考え、効果的、かつ円滑な検討を進めるため、SNS等情報発信・共有検討チーム（以下「検討チーム」という。）を設置する。

(構成員)

第2条 検討チームの構成員は、各拠点より1名を選出し、事務局長が委嘱する。

1 設置期間は、平成28年6月1日から平成33年3月31日までの期間とする。ただし、第4条に規定する所掌事項の検討がその日以前に終了した場合はその日を以て解散する。

2 任期は、1年（年度単位）とし、再任を妨げない。

(検討チーム)

第3条 検討チームの構成員は、検討チームを組織する。

1 検討チームにはリーダーとサブリーダーを置く。

2 検討チームはリーダーが召集し、その進行は法人改革担当課長が行う。

3 リーダーが必要と認める場合は、検討チームの構成員以外の者の参加を求めることができる。

(所掌事項)

第4条 検討チームの所掌事項は次に掲げるものとし、その検討結果は組織経営会議において報告し、組織の意思決定を受けるものとする。

1 必要な情報が発信・共有できる仕組みづくりに必要な次の事項

(1) 広報に関する基本的な方針に関する事項

(2) 社協が発信している広報物の再検証並びに社協パンフレット作成に関する事項

(3) 地域住民が必要としている情報精査に関する事項

(4) SNSの構築・運用に関する事項

(5) 社協活動（事業）の可視化（見せる化・理解る化）に関する事項

(6) 地域情報の掘り起しや発信（ささえあいリポーターとの連携策）に関する事項

(7) 拠点内に所属する他課への報告並びに意見集約

(8) そのほか事務局長が必要と認める事項

(事務局)

第5条 事務局は、福祉事業部法人改革担当課に置き、必要な事務を行う。

付 則

この要綱は、平成28年6月1日から施行し、第2条1項に規定した日を以て廃止する。

(3) SNS等情報発信・共有検討チーム構成員

<平成28年度>

氏名	所属・役職	備考
中山勝友	総務課主事	
岡本喜子	あいあいサービスセンター主事	
加藤和宏	権利擁護センターあだち主査	リーダー
田嶋亮太郎	地域福祉課主査	
東瑞恵	地域包括支援センター関原主事	
阿部綾子	総合ボランティアセンター主査	サブリーダー
高橋祐治	法人改革担当課課長	事務担当