

市区町村における広報紙の配布方法 (民間委託等) に係る事例集

【掲載自治体】

北海道滝川市・・・3 ページ
神奈川県南足柄市・・・5 ページ
新潟県上越市・・・7 ページ
愛知県安城市・・・9 ページ
愛知県蟹江町・・・11 ページ
京都府舞鶴市・・・13 ページ

大阪府八尾市・・・15 ページ
奈良県奈良市・・・17 ページ
鳥取県米子市・・・19 ページ
山口県山口市・・・21 ページ
福岡県志免町・・・23 ページ

目次

● ヒアリング調査の実施概要	1
● 対象自治体の選定	2
● 参考事例集	3
・ 北海道滝川市	
(町内会による配布(有償)⇒町内会による配布(有償)＋事業者委託配布)	3
・ 神奈川県南足柄市	
(自治会による配布(有償)⇒ポスティング(専門業者))	5
・ 新潟県上越市	
(町内会による配布(有償)からの変更の可能性を調査・検討(変更無し))	7
・ 愛知県安城市	
(行政連絡員(非常勤職員)⇒ポスティング(新聞販売店))	9
・ 愛知県蟹江町	
(町内会による配布(無償)⇒ポスティング(専門業者))	11
・ 京都府舞鶴市	
(新聞折り込み⇒ポスティング(シルバー人材センター))	13
・ 大阪府八尾市	
(町会による配布(有償)⇒ポスティング(その他民間業者))	15
・ 奈良県奈良市	
(自治会による配布(有償)⇒ポスティング(専門業者)＋メール便(山間部)) ...	17
・ 鳥取県米子市	
(自治会による配布(無償)方法の変更を検討(変更なし))	19
・ 山口県山口市	
(自治会による配布(有償)方法からの変更を検討(変更なし))	21
・ 福岡県志免町	
(町内会による配布(有償)⇒ポスティング(専門業者))	23

● ヒアリング調査の実施概要

調査の実施概要は以下のとおりである。

調査	概要
調査対象団体	令和４年度調査の結果をふまえ、平成３０年度以降に広報紙の主たる配布方法を変更した、あるいは変更を検討した自治体より１１団体を選定。
調査期間	令和５年１０月１９日～令和５年１２月１４日
調査方法	オンラインにて実施

本事例集は、各自治体が、広報紙の配布方法の民間委託導入を検討する際に参考となる情報を提供するべく、平成３０年度以降に広報紙の主たる配布方法を変更した、あるいは変更を検討した自治体の事例について、変更に至る過程における方法・工夫、広報業務の効率化やコスト削減、住民への効果的な行政情報の提供等の観点からヒアリング調査を行い、その結果をとりまとめたものです。

本事例集の作成にあたって、１１の自治体にヒアリング及び資料提供等のご協力をいただきました。広報紙の主たる配布方法の変更を検討し、変更された８自治体からは、変更の過程における課題にどのように取り組まれたか、その経験における工夫についてお聞きしました。また、本事例集では広報紙の配布方法の変更を検討された結果、変更されないという決定をされた３自治体からも、その検討過程についてお話を伺い、現状を理解し、自治体が直面する課題への理解を深めるうえでの参考とさせていただきました。ご協力いただきました各自治体に、改めて感謝いたします。

● 対象自治体の選定

令和４年度調査およびデスクトップ調査結果をもとに各団体の取組内容を確認し、総務省公共サービス改革推進室との協議の結果、以下の 11 自治体を選定した。

	市区町村名	自治体類型	配布方法	ヒアリング 実施日
1	北海道 滝川市	一般市	町内会による配布（有償）⇒町内会による配布（有償）＋事業者委託配布	12 月 1 日
2	神奈川県 南足柄市	一般市	自治会による配布（有償）⇒ポスティング（専門業者）	12 月 6 日
3	新潟県 上越市	一般市	町内会による配布（有償）からの変更の可能性を調査・検討（変更無し）	11 月 29 日
4	愛知県 安城市	一般市	行政連絡員（非常勤職員）⇒ポスティング（新聞販売店）	12 月 14 日
5	愛知県 蟹江町	町村	町内会による配布（無償）⇒ポスティング（専門業者）	12 月 14 日
6	京都府 舞鶴市	一般市	新聞折り込み⇒ポスティング（シルバー人材センター）	11 月 30 日
7	大阪府 八尾市	特例市	町会による配布（有償）⇒ポスティング（その他民間業者）	12 月 11 日
8	奈良県 奈良市	中核市	自治会による配布（有償）⇒ポスティング（専門業者）＋郵送（山間部）	11 月 29 日
9	鳥取県 米子市	一般市	自治会による配布（無償）方法の変更を検討（変更なし）	12 月 13 日
10	山口県 山口市	一般市	自治会による配布（有償）方法からの変更を検討（変更なし）	12 月 6 日
11	福岡県 志免町	町村	町内会による配布（有償）⇒ポスティング（専門業者）	10 月 19 日

たきかわし

北海道滝川市

変更前：町内会による配布（有償）

変更後：町内会による配布（有償）・事業者委託配布の併用

人口：39,490人（令和2年国勢調査） 面積：115.90km²
人口密度：340.7人/km²（令和2年国勢調査）
財政力指数：0.41（令和2年）
高齢化率：35.4%（令和2年国勢調査）
特徴：滝川市は、北海道のほぼ中央部、石狩川と空知川に挟まれた平野部に広がっている。

本事例のポイント

①町内会の意向を反映しながらの配布方法の切り替え

配布方法の切り替えに関するアンケートを継続的に行い、希望があれば次年度以降の配布方法を委託配布に切り替え（現在は事情によりアンケート停止中）

②配布委託費用と町内会報償費用のバランス

配布委託費は引き続き町内会配布していたが、際の報償費よりも低くなるように金額を調整（開始当時。現在は物価高等により状況が変化）

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署：秘書課広報広聴係
- ・配布回数：月1回（毎月26日発行）
- ・ページ数：20～32ページ（年間平均）
- ・発行部数：20,700部程度
- ・配布世帯数：20,934世帯
- ・配布カバー率：90%以上
- ・主たる配布方法：ポスティング（専門業者・町内会による戸別配布）
- ・補助的な配布方法：公共施設への配架、店頭配架、職員による配布、ホームページ・アプリでの閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

- ①町内会の負担：町内会の担い手不足や、広報紙配布に係る負担の大きさに関する意見が出ていた。
- ②全戸配布への課題：町内会費を納めていない世帯への配布に対する抵抗感といった心情等があり、町内会未加入世帯への広報紙の配布に町内会からの理解を得ることが難しいケースが希に発生。毎月未配の連絡があった。

○変更検討の契機

- ①町内会の配布当事者や町内会長から滝川市に対し、広報紙の配布が大変なために負担軽減を要望する声があった。
- ②広報紙作成担当部門より配布方法の変更に係る提案：町内会活動の担当部署と広報部署が協議し、提案。
- ③他自治体の取組を参考：広報部署が広報広聴技術研究会（道庁が道内自治体を対象に年1回開催）に参加し、他自治体との意見交換を実施。広報部署より他自治体へ電話にて先行事例の聞き取りを実施。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

・経費・コストの節減

変更時に最も重視。変更検討当時は、町内会に対する報償費（世帯数に応じて年間払い）より委託配布の1世帯単価の方が安価であった（現在は物価高騰等により委託配布コストが上昇）。

○検討フローの詳細

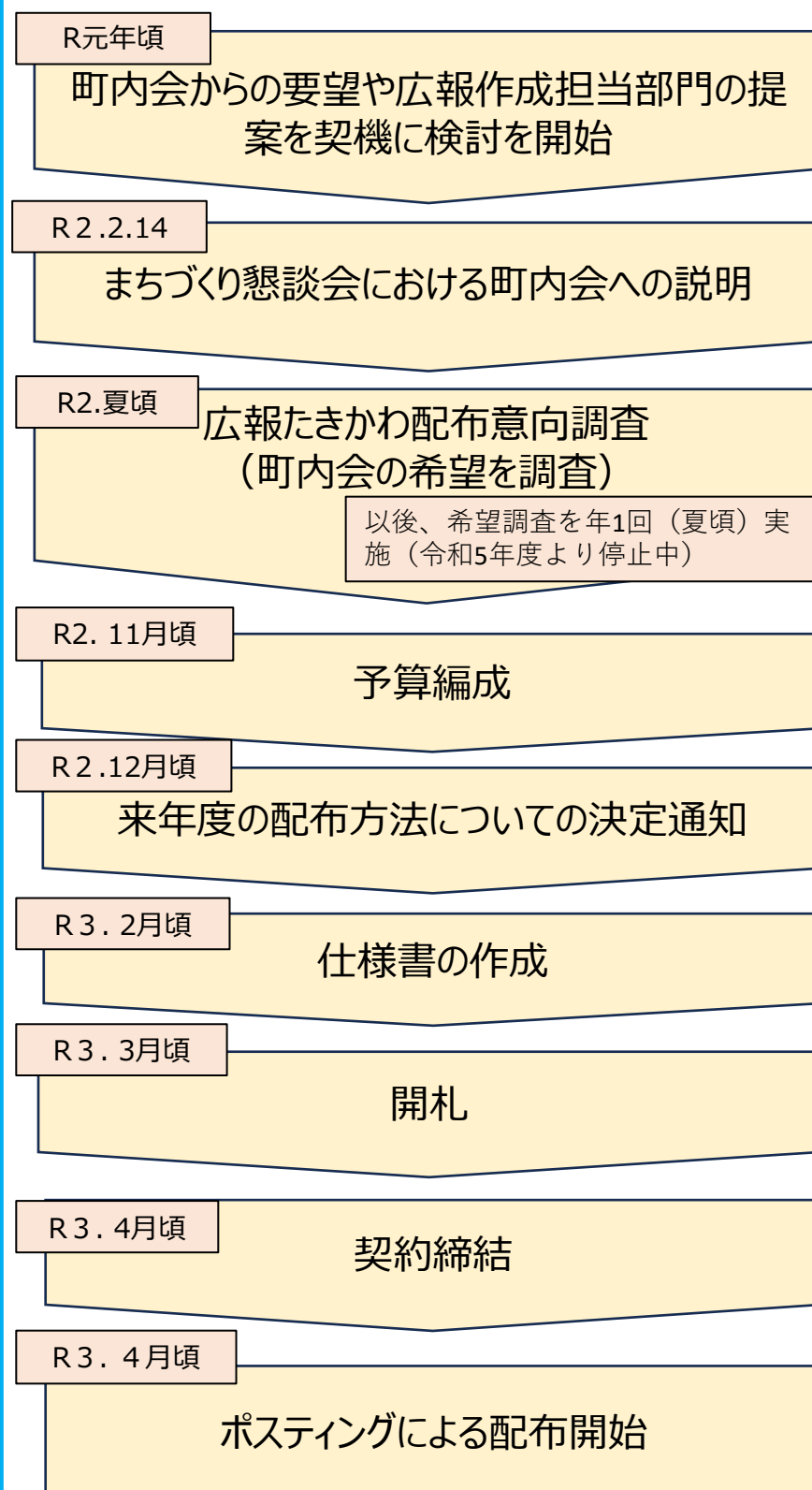
- ①町内会の担い手不足等の課題認識や、広報紙作成担当部門の提案を機に配布方法の変更検討を開始。
- ②滝川市町内会連合会連絡協議会がまちづくりの意見の交換の場として実施している「まちづくり懇談会」にて町内会へ説明。
- ③『広報たきかわ』の配布に係る意向調査（令和2年夏頃/2カ月程度）
・町内会配布を継続か委託配布に切り替えるか、町内会の希望を調査。
→全284町内会中161が委託配布希望。※期限後：未回答町内会への回答のお願い（1カ月程度）
- ④予算編成（令和2年11月頃）
- ⑤来年度の配布方法についての決定通知（令和2年12月）

○配布方法の決定

検討した配布方法	課題
ポスティング（出版・広告代理業）	自治会・町内会への報償費・委託費等の問題 住民の見守り機能や地域のつながりに関する不安

- ・広報作成の契約業者に対し、広報紙の配布契約の追加について検討依頼。広報作成の業者に依頼したのは、金額の相談がやすく、移行もスムーズと考えられたため。契約書に契約単価について、仕様書に戸別配布業務の内容と期間について、それぞれ追加。
→広報紙配布に関する委託事業者を決める指名競争入札を実施し、現在の業者（出版業者）に決定。
- ・印刷は出版業者が行い、配布については出版業者が新聞販売店に再委託により配布依頼。

変更検討フロー



変更過程で生じた課題への対応

①町内会への配布委託費の見直しに対する説明

・地域懇談会において、滝川市より町内会へ広報紙の配布負担減少について強調して説明。

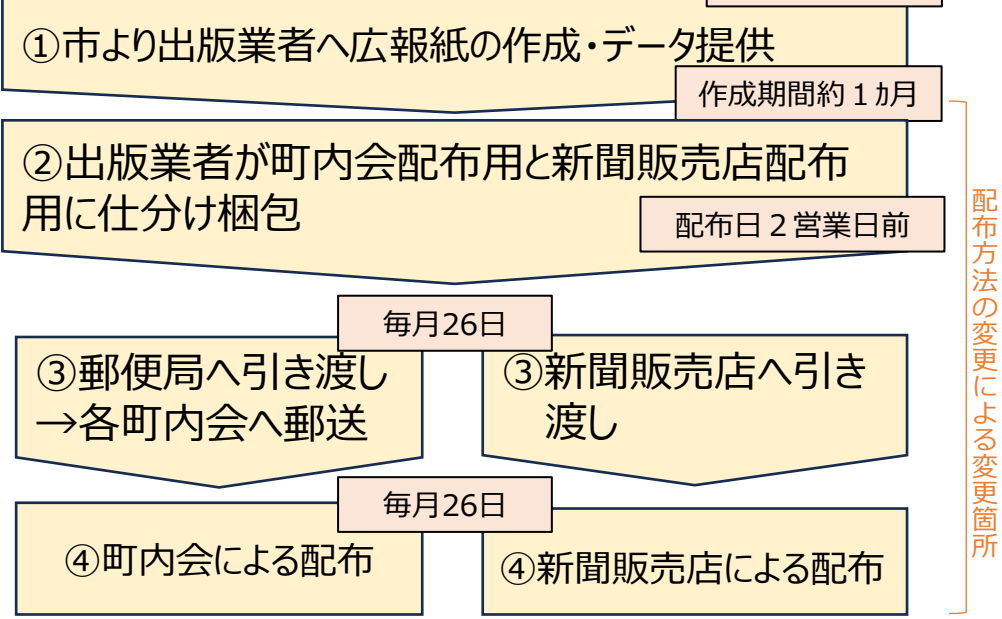
②町内会配布を継続するか、委託配布に切り替えるかの二択でアンケートを実施

- ・アンケート後は町内会の希望に沿った決定通知を発出。
- ・見守り機能の低下を心配する声もあったが、それも踏まえて検討するよう町内会に依頼。
- ・「委託配布に切り替える場合、次年度から町内会配布に再変更することはできない」という一文を記載（次年度調査は前年度「町内会配布を希望」した町内会のみが対象）。

現行配布方法（変更後）の業務体制

- ①滝川市担当課（秘書課広報広聴係）正職員3名が広報紙を作成（作成期間は約 1 か月。校正は秘書課長を含む4名）し、毎月18日頃に出版業者へデータを提供。
- ②出版業者は広報紙を印刷し、梱包。町内会配布用と新聞販売店配布用（戸別配布用）に仕分け。町内会配布用の梱包のみ、50部や100部など、町内会が指定した部数にまとめ、包む。
- ③出版業者は町内会配布用の広報紙を郵便局に引き渡すとともに、戸別配布用の広報紙を新聞販売店に納品。
- ④町内会、新聞販売店共に毎月26日から広報紙を配布。
※土日を含む場合などは、前倒して発行（例:26日が日曜の場合、24日（金）に発行）。

変更後の広報紙配布フロー



変更による課題

①配布日が変更前より遅くなった地域が生じた

町内会配布の場合はその地域を熟知した者が配布するため配布効率がよかった。一方、配布委託業者の配達人員に余裕がなく、配布効率は下がっている。ただし、町内会配布より遅いかもしれないが、契約上の配布期間は守られている。また、配布の遅れ・未配等の苦情については、市の担当課が直接届けるあるいは委託業者に連絡して対応。苦情はリスト化し、1 か月ごとに委託業者に提供することで再発防止に努めている。

②長期的な業務受託が可能な委託先がない

現在の委託業者は手一杯な状況。長期的に業務を委託するには心許ない状況。

③2パターンの配布方法を併用するが故の職員負担の増加

未配連絡が来た際の配布委託業者への連絡・連携に対する負担が増加。

変更による成果

- 【町内会全体】284町内会（19,946世帯）
 - 【業者委託に切り替えた町内会数・割合】161町内会（7,889世帯）・約57%
 - 【町内会報償費の調整】※町内会で配布を継続する場合の報償費は、配布委託費用よりも低い金額となるよう調整
- 配布方法変更前：基本料金4,300円 + @260×世帯数（年額） ➡ 50,000円～200,000円の経費削減（1 町内会あたり）
配布方法変更後：基本料金廃止 @270×世帯数（年額）
- ①町内会の負担減少
高齢化が深刻な地域はアンケートを実施せずに委託配布に切り替えたが、当該地域の町内会からの反対は特になし。
 - ②配布カバー率増加
委託配布の場合、未配の連絡は市に直接あるため、町内会未加入者への配布対応が可能となった。

補完的取組

- 公共施設への配架
市役所及び支所、各地区のコミュニティーセンターなどに配架。1部も捌けない施設もあり、必要部数の配架が課題。
- 店頭配架
予算と調整し、JRの駅や滝川市まちづくり連携に関する協定に基づきセイコーマート（全店舗各5部ずつ）に配架。
- 職員による配布
未配時限定。未配の原因を各者に伝えられるため、丁寧な対応が可能となった。
- ホームページ・アプリでの閲覧
いち早く読みたい方や市外の方をターゲットに町のホームページ、hokkaido ebooks（北海道の印刷物を電子書籍として無料で読めるポータルサイト）、「マチイロ」を活用。
ホームページは、令和6年2月頃をリニューアル予定しており、広報紙専用ページの設置も検討。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

当初の予定では、配布率を維持し、ゆくゆくは全エリア業者委託による配布に切り替えていこうとしていました。しかし、物価高騰などの理由から現在は委託配布を増やすほど費用がかかる状況となっているため、年に1 度行っていた意向調査を実施していません。ただし、町内会から委託に切り替えたい旨の連絡を受けた場合は、次年度以降に切り替えられるよう調整しています。

本事例のポイント

①民間企業との連携とコスト削減

民間企業からの提案により、民間企業の広告費を財源に広報紙の配布を民間委託へ実現。民間企業の得意分野を生かした配布体制の設計。

②事業者との綿密なサウンディング

配布エリア、配布方法、配布費用、配布スケジュールなど、事業者との継続的なサウンディングを通して可能な方法を模索。

③配布の負担の減少が将来的な自治会存続に向けたメリットとなるということの、自治会の理解醸成

サウンディング・・・民間事業者との意見交換等を通し、事業に対して様々なアイデアや意見を把握する調査

広報紙の概要（2023年12月現在）

・担当部署：秘書広報課

・配布回数：月1回（毎月1日発行）

・ページ数：12～24ページ

・発行部数：18,000部（16,600部は全戸配布用、その他は保存・保管用）

・配布世帯数：16,600世帯

・配布カバー率：100%

・主たる配布方法：ポスティング（専門業者）

・補助的な配布方法：公共施設への配架、店頭配架、ホームページ・アプリでの閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

①自治会負担の大きさが自治会加入率の低下をもたらす要因となっていた。

変更前は34自治会に配布を依頼し、毎月700名程度が配布作業に従事。自治会加入率が年々低下すると共に、広報紙の毎月配布が負担となり、自治会内の配布担当が回ってくると自治会を脱会してしまうことが起きていた。

②自治会未加入世帯に対する市政情報の提供ができていなかった。

自治会未加入の約5,300世帯に広報紙等の市政情報が届かない状況。

○変更検討の契機

令和元年10月、民間企業（広告代理店）から民間企業の広告費を活用した財政負担の軽減策の提案。
内容：広報紙に民間企業の広告を掲載し、掲載広告費で広報紙の印刷費を賄い、市の財政的負担の軽減を提案。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

・自治会負担の軽減：

変更時の最大の目標。自治会長との定例会で、自治会に頼らず配布する方法を念頭に検討。

○配布方法の決定

各配布方法共通の課題

①自治会への謝礼減への了解

②配布経費の負担

③広報紙の作成・配布スケジュールの変更

検討した配布方法	課題
ポスティング（ポスティング専門業者） （事業提案をした広告代理店の紹介）	・全戸配布できる事業者の有無→事業者がいう「全戸配布」は8～9割を意味していたが、これを10割にできるか。山間部はポスティング配布対象エリア外。 ・配布員への報酬は1部あたり〇円という形のため、同梱する企業チラシが増えると配布員への費用が増える→チラシ配布を広報紙配布とあわせることで、配布の手間をまとめ、費用を圧縮し、広告費で配布員報酬を賄うことが可能に。
新聞折り込み	新聞購読世帯数の低さ（40%以下）。費用の高さ（1回あたり50万円程度→早い段階で選択肢から除外
配達地域指定郵便	定形外封筒に入れて郵便局に持ち込む必要あり。一部対応外エリアが存在。企業広告を加味しないとポスティングより400万円ほど安い、広告を入れて配布費用を削減する場合、市が広告を集める必要あり。封入の事務負担は増。

→民間事業者とのサウンディングを重ね、ポスティングによる配布を開始。

変更検討フロー

R1.10月

民間企業から、広報紙に民間企業の広告掲載提案
→広報紙の印刷費削減検討を開始

R2.1月

広報紙に民間企業の広告が増えることへの懸念
→民間企業の広告費を用いた広報紙配布の検討を開始

R2.9月頃

対応可能事業者の検討・ヒアリング

R2.10月

ポスティング事業者から、令和3年1月号での
トライアル配布実施提案

R2.11月頃

トライアル配布の実施方法等について検討

R3.12月

ポスティング事業者による試験配布を住民へ周知

R3.1月

ポスティング事業者による試験配布

R3.1～2月

試験配布結果の検証、実施方法等の修正

R3.2月

自治会長との最終合意形成

R3.3月

協定締結

R3.4月

ポスティングによる配布を住民へ周知

R3.5月

ポスティングによる配布開始

民間事業者とのサウンディング

・具体的な実施方法やスケジュールについて協議→事業者から配布サイズをA4基準とする、通販カタログのような重量のものは避けるなどの要望あり。配布日・広報作成スケジュールについても調整。

・令和3年5月から山間部（3自治会）を除きポスティング配布に切り替え→「移動型配布員（バイクや車で配布）」でカバー可能と判断し、令和4年度から市内全域が配布対象。

・配布単価の毎年見直しを要望→単年度の単価契約とし、広報紙の配布単価は1部5円。広報紙以外の配布物は1部1.5円。厚みのあるもの（防災ハザードマップなど）は1部10円。（令和4年度以降）

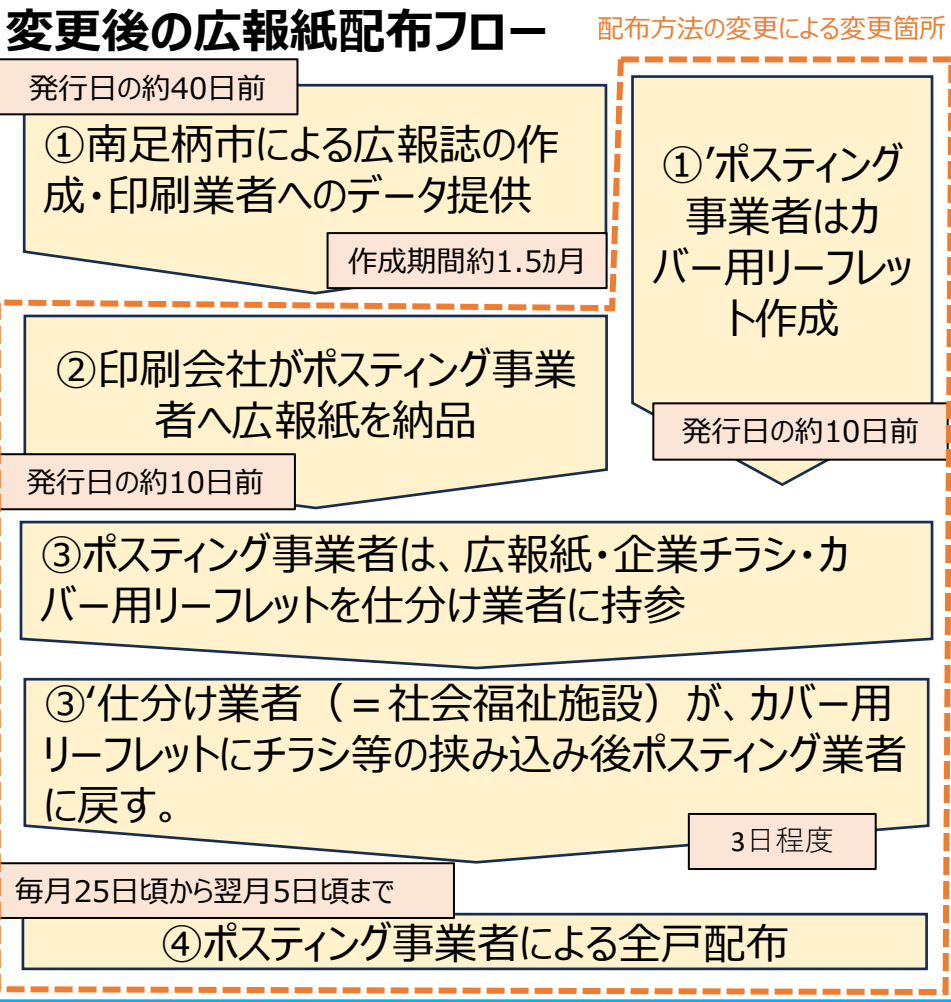
5

変更過程で生じた課題への対応

- ①自治会への説明と広報紙の配布方法に係るポスティング業者への委託に対する合意形成
- 自治会は広報紙配布に伴う謝礼金より、配布負担の減少による将来的な自治会存続を重視し、同意を得られた。
- ②配布エリア、配布方法、配布単価、スケジュールについて受託事業との調整
- 受託事業者との綿密なサウンディングにより解消。
- ③企業広告を同梱配布することへの配慮
- 行政が広告を出した企業を推奨していると捉えられることを避けるために、消費生活センターに企業の審査を依頼。過去に消費者問題等がない旨をチラシに掲示し、同時に消費生活センターの問い合わせ先も掲載。
- ④編集スケジュール及び配布開始日の前倒し
- 配布にかかる日数の増加を抑えることが可能になった。

現行配布方法（変更後）の業務体制

- ①南足柄市担当課（秘書広報課）の広報紙作成作業（作成期間約1.5か月）と並行して、ポスティング事業者は広報紙・企業チラシを挟む（翌月の広報紙の表紙と必要情報を盛り込んだ）カバー用リーフレットを作成。
- ②印刷業者が印刷された広報紙をポスティング事業者に納品。民間企業のチラシもポスティング事業者に納品される。
- ③カバー用リーフレットにチラシ等を挟み込む作業は、ポスティング事業者とは別の事業者（仕分け業者）である社会福祉法人足柄緑の会コスモス学園中沼ジョブセンターが実施。ポスティング事業者が、広報紙・企業チラシ・カバー用リーフレットを仕分け業者に持って行き、仕分け事業者がカバーにセットする。カバーへのセットに係る期間は3日間程度。配布セットは完成後ポスティング事業者に戻す。
- ④ポスティング事業者は契約している配布員に配布に必要な部数を割り当てし、配布員が市内全戸配布。配布は毎月25日頃から開始し、月をまたいで5日頃までに配布を完了させる（配布に要する日数は概ね10日間）。



変更による課題

- ①配布に要する日数の増加
- ただし現在問い合わせ数は月2件程度でポスティング事業者による配布への認知がされている。
- ②長期的に業務の受託が可能な委託先がない
- ポスティング事業者の企業努力によるところが大きい。現在の委託先が廃業となった場合の代替業者を探すのは困難。

変更による成果

- ①自治会の負担減少
- 配布に関わっていた負担はほぼ解消（回覧板のみ継続）
- ②配布費用の削減
- 令和3年度は広報紙配布にかかる市の財政的負担なし（全戸配布にともなう部数増加により印刷費用は20%増加）
- ③職員の負担減少
- 配布物の仕分け作業
変更前：3～4時間×2人⇒変更後：1時間×2人
配布物の内容量 10分の1以下に減少
- ④配布カバー率増加
- 変更前：70%程度⇒変更後：100%

補完的取組

- 公共施設への配架、店頭への配架
- ・市内の駅6カ所の改札外、スーパーやドラッグストアのレジ横のカウンター、郵便局、金融機関に少数配架（市職員が直接配架）。前月号が無くなっていることも多く、需要があると思われる。
※ポスティングへの切替えを契機に、市民ニーズも考慮しながら補完的取組を整理した結果、手に取られることが少なかった市内の病院やクリニック、コンビニへの配架は廃止した。
- ホームページ・アプリでの閲覧
- ・若年層をターゲットに、市のホームページと「マチイロ」を利用。デジタルデバイドの解消のため、スマホ教室を民間事業者と協定を結び実施している。開講回数が多く、必要な情報・技術の回にまで、なかなか進まないという課題あり。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

自治体の広報の方法も今後はデジタル化の流れで変わってくると思いますが、広報紙をデジタル化した場合、住民がデジタル端末を所持し、なおかつ自ら広報紙を見に行くアクションを起こさなければ基本的には広報紙は見られません。現状では、高齢者はデジタル端末を持ってない方も多く、デジタル端末の使い方が分からないという状況も多いです。今後20年程度でこのような様相は変わるとは思いますが、デジタル端末を使えない方が全くなりということではなく、世代が変わるだけだと思います。また、広報紙の作り手側の要望でもありますが、紙の広報紙を手にとっての感動というものがあると思いますので、作り手としては熱意を持って広報紙の作成に取り組んでいきたいです。

じょうえつし
新潟県上越市

変更見合わせ事例

配布方法：町内会による配布（有償）からの変更の可能性を調査・検討（変更無し）

人口：188,047人（令和2年国勢調査） 面積：973.89km²
人口密度：193.1人/km²（令和2年国勢調査）
財政力指数：0.62（令和2年）
高齢化率：32.9%（令和2年国勢調査）
特徴：平成17年1月、14の市町村が合併し、現在の上越市となった。

本事例のポイント

- ①市内全域を配布対象エリアとするサービスはあるが、経費の増加と、配布に要する期間を考慮した校了日の大幅な前倒しが必要となることが課題
- ②町内会への事務委託見直し時の課題：町内会との委託契約、庁内組織間の連携
広報担当部門と町内会担当部門は別部署であり、広報紙の配布方法見直しには委託業務全体の見直しが必要となる。

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署：広報対話課
- ・配布回数：月1回（毎月25日発行）
- ・ページ数：24～32ページ
- ・発行部数：76,600部
- ・配布世帯数：約75,000世帯
- ・配布カバー率：90%以上
- ・主たる配布方法：
町内会（区長等も含む）による配布（有償）
- ・補助的な配布方法：
公共施設への配架、任意の団体による配布、ホームページ・アプリ等での閲覧



現行配布方法の利点と課題

- 現行配布方法の利点
 - ・配布カバー率の高さ
77,500世帯（2023年11月現在）に対し、直近の広報紙（2023年12月号）の各町内会への配布部数は約75,000通で約97%の配布カバー率となっている。
 - ・職員の事務負担が少ない
完成した広報紙が各世帯に届けられる流れを踏まえると、原稿を作成し印刷業者への入稿後は職員の事務負担が原則ない業務プロセスとなっている。
 - ・住民の見守り機能や地域のつながり
各町内会が各世帯に配っているため、顔の見える町内会として、見守り機能の役割を果たしていると考えられる。
- 現行配布方法の課題
 - ・依頼先・委託先の負担が大きい
町内会役員が高齢化してきており、広報紙を含む文書配布に係る負担軽減が必要という認識があった。
- 変更検討の契機
 - ①町内会からの要望
町内会を担当する地域政策課より、町内会役員の高齢化や広報紙及びそれ以外の配布物の配布が負担となっているという話があった。
 - ②市民からの要望
比較的若い世代から紙媒体の広報紙は不要といった意見があった。一方で、30～40代の市民からは自分たちは紙の広報紙は不要だが、高齢者には必要だろうという意見も示されている。

検討の過程

- 検討時に重視した点
 - ・経費・コスト
町内会への事務委託契約費（1億3,000万円）と運搬費（230万円）に替わる配送サービス候補を調査。
- 配布方法の比較・検討

検討した配布方法	課題
ポスティング（ポスティング専門業者）	町内会への報償費・委託費等の問題、配布に要する経費負担の増加、広報紙作成スケジュールの見直しが必要、配布に数日を要する
ポスティング（出版・広告代理業）	町内会への報償費・委託費等の問題、配布に要する経費負担の増加、受託できる事業者がいらない・少ない、配布カバー率がほぼ変わらない、又は減少
新聞折り込み	町内会への報償費・委託費等の問題、新聞購読数が限定されると共に購読数が年々減少、新聞購読者以外の者に配布する事務負担の増大
ホームページ・アプリでの閲覧	町内会への報償費・委託費等の問題、住民等からの理解が得られない、配布カバー率がほぼ変わらない、又は減少

検討するも変更に至らなかった理由

①校了日の大幅な前倒しが必要

郵便を利用する場合、宛名入り封筒の印刷及び広報紙の封入作業のため、校了日を最大2週間程度早めなければならない。

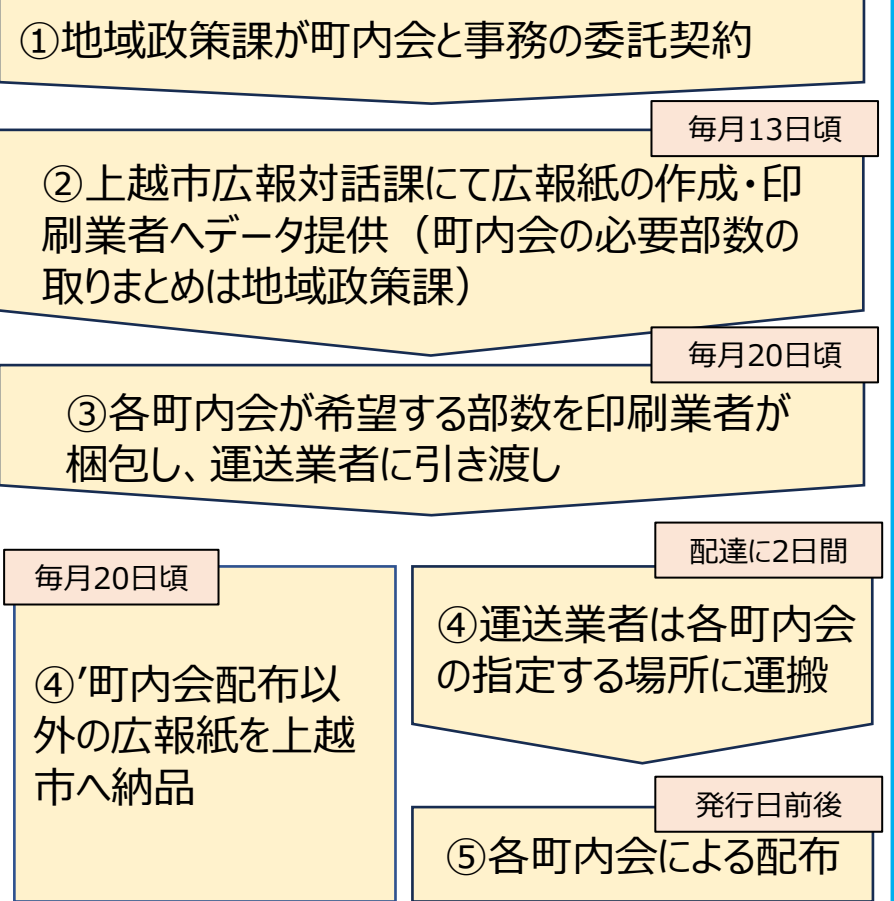
②相当な額の新たな費用負担が生じるとともに、町内会事務委託の見直しも必要

広報紙の配布のために新たな経費が発生するほか、広報紙以外の配布物の取り扱いや業務内容の変更に伴う事務委託料の見直しについて、町内会との事前協議が必要。

現行配布方法の業務体制

- ①地域政策課及び各区総合事務所において、市内全ての町内会と広報紙等の各世帯への配布業務を含む事務委託契約を締結。
 - ・市内町内会との委託契約に係る全体の業務及び合併前上越市内の町内会との契約手続きは地域政策課・地域コミュニティ活動推進係の職員3名で実施
 - ・13区内の町内会との契約手続きについては、各区の総合事務所職員1～2名で実施
- ②広報紙のうち特集及び巻頭ページは広報対話課が広報紙データを作成。「くらしの情報」（各種情報のアラカルトページ）は印刷業者が作成し、広報対話課にて内容確認のうえ校了。
各町内会が希望する部数を地域政策課が取りまとめ、広報対話課へ提供。広報対話課は校了日前日に梱包用データを印刷業者へ提供。
- ③印刷業者は各町内会が希望する部数を梱包し、運送業者へ納品。
- ④運送業者は各町内会が指定する場所へ広報紙を運搬。町内会配布以外の広報紙は上越市に納品。
- ⑤町内会は指定場所に届けられた広報紙を各世帯に配布。

広報紙配布フロー



変更見合わせ後の動き

○令和4年度に配布方法の見直し（棚卸し）を実施（令和5年度も引き続き検討中）

全戸配布を前提とした郵便、ポスティング、その他サービスの比較を引き続き検討

- ①郵便（サービス名：タウンプラス）：実現可能性のある代替サービス候補。その経費は8,000万円。
→他方、町内会は広報紙以外の配布物も配布しており（月1回、平均20種類）、当該配布費用も含めた事務委託契約費（1億3,000万円）を交付。広報紙以外の配布物の配布は引き続き町内会に依頼することを想定しており、広報紙の配布のみ民間委託するとかえって費用増になると判断。
- ②運送業者A（現、運送業務委託会社）：各戸配布サービスなし。
- ③運送業者B：各戸配布サービスあり。ただし同市はサービス提供エリア外。最低ロット50万通以上。
- ④市内のポスティングサービス提供事業者：山間部がサービスエリア外。



配布方法の変更は現実的ではないと判断している。

補完的取組

・公共施設への配架

市の公共施設に配架。該当施設には庁内便（定期便）で配架している。庁内便は総務課が委託契約を結んでいる業者が配送を担っている。

・任意の団体による配布

町内会未加入のため町内会から広報紙が配布されないマンションの管理人からの申し出により、市役所において希望数を提供（広報紙発行後に来庁する配布担当者に提供）。令和5年11月現在、2件100部未滿。

・ホームページ・アプリ等での閲覧

市のホームページと「マチイロ」「カタログポケット」を利用。ホームページは、ウェブブックでの閲覧対応、PDF（ページ全体版、ページ毎版）を掲載。閲覧ターゲット層の想定なし。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

本市が行った令和4年度の広報紙配布方法の見直し（棚卸し）の結論では、紙媒体の広報紙の廃止を実現する場合、全市民への行政情報の提供の観点から1世帯1台、通信端末を配布する等の対応が必要と考えられ、あわせて、端末の運用及び維持に必要な通信環境の整備やランニングコスト等を考慮すると、短期的な実現は難しいと判断しました。しばらくはホームページやアプリなどのデジタルを併用しながら、紙での配布が必要だと感じています。

希望者にだけ紙媒体の広報紙を配布する方法も検討しましたが、新聞折り込みによる配布を想定した場合の新聞未購読者への個別配布と同じく、希望者リストを管理することに多大な労力を要するため、現実的ではないと感じました。

本事例のポイント

①自治会に頼らない配布方法の検討

- 自治会に対して市が依頼する業務が多く、広報紙の配布を追加依頼することは困難。なお、周辺市では自治会を利用した広報紙の配布が行われていた。
- 高齢者雇用促進の一環として、シルバー人材センターの活用。

②委託先の過去の配布実績を重視したことにより配布方法の移行がスムーズ

- 配布方法変更前にも配布実績のあった事業者が、配布方法変更後の主たる配布業者となることで、スムーズな移行が可能となった。

広報紙の概要（2023年12月現在）

- 担当部署：秘書課広報広聴係
- 配布回数：月1回（毎月1日発行）
- ページ数：32ページ以上
- 発行部数：79,500部
- 配布世帯数：78,000世帯
- 配布カバー率：ほぼ100%
- 主たる配布方法：ポスティング（新聞販売店）
- 補助的な配布方法：公共施設への配架、ポスティング（シルバー人材センター）、ホームページ・アプリ等での閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

- 変更前の配布方法は80人弱の行政連絡員（市からの配布文書・広報の配達を担っている非常勤職員）による配布。→特に課題はなかったが、下記の法改正により廃止。

○変更検討の契機

- 平成29年度の地方公務員法の改正により会計年度任用職員制度が創設された。→行政連絡員は会計年度任用職員としての任用基準を満たすことができず、令和元年度末で廃止となったために、新たな配布方法を検討することになった。→自治会、郵送、業者委託の3つの選択肢を候補に検討開始。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

配布に係る手間と費用・コストを考慮

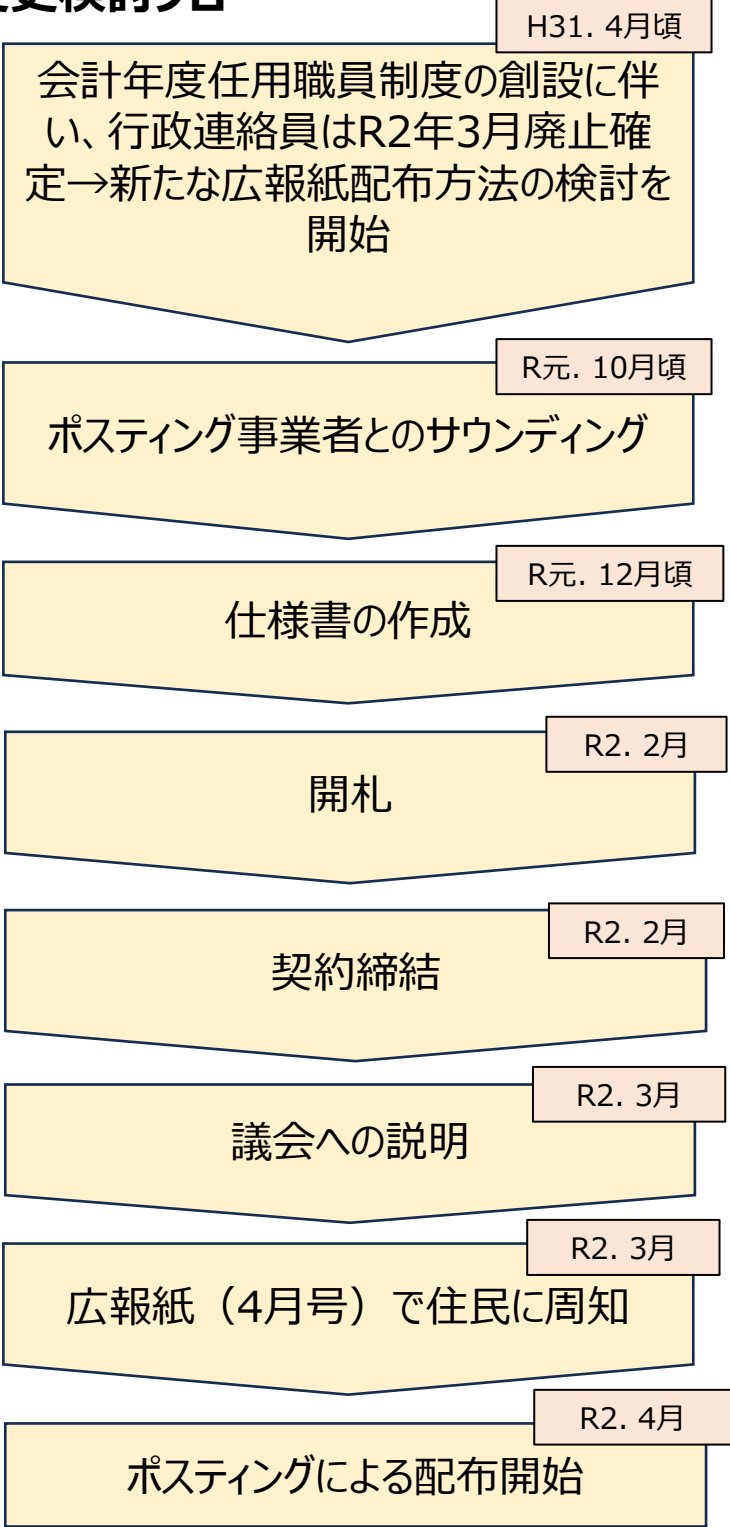
○配布方法の決定

会計年度任用職員制度の創設に伴い、行政連絡員制度の廃止が確定したことにより、平成31年4月頃新たな広報紙配布方法の検討を開始。検討した配布方法は次の通り。

検討した配布方法		利点・課題
自治会による配布		自治会に対して市が依頼する他の業務が多く、広報紙の配布まで依頼することは困難。
郵送		コストと手間が大きい。
業者委託	ポスティング（新聞販売店）	過去に行政連絡員がケガで広報紙を配布できなかった時に委託した業者で配布実績がある。
	ポスティング（シルバー人材センター）	配布単価は新聞販売店よりも安い、人材確保の面で市内全域のカバーが困難。

- 令和元年10月頃、ポスティング事業者とのサウンディングを行い、同年12月頃に仕様書を作成。
- 令和2年2月に一般競争入札を行い、過去の配布実績があるポスティング事業者（新聞販売店）に決定。高齢者雇用促進の一環として、シルバー人材センターも配布の一部を担う（補完的取組）。
- 令和2年3月に議会に説明し、3月末の広報紙（4月号）で住民に広報紙の配布方法変更を周知。
- 令和2年4月よりポスティングによる配布開始。

変更検討フロー



変更にもなう課題への対応

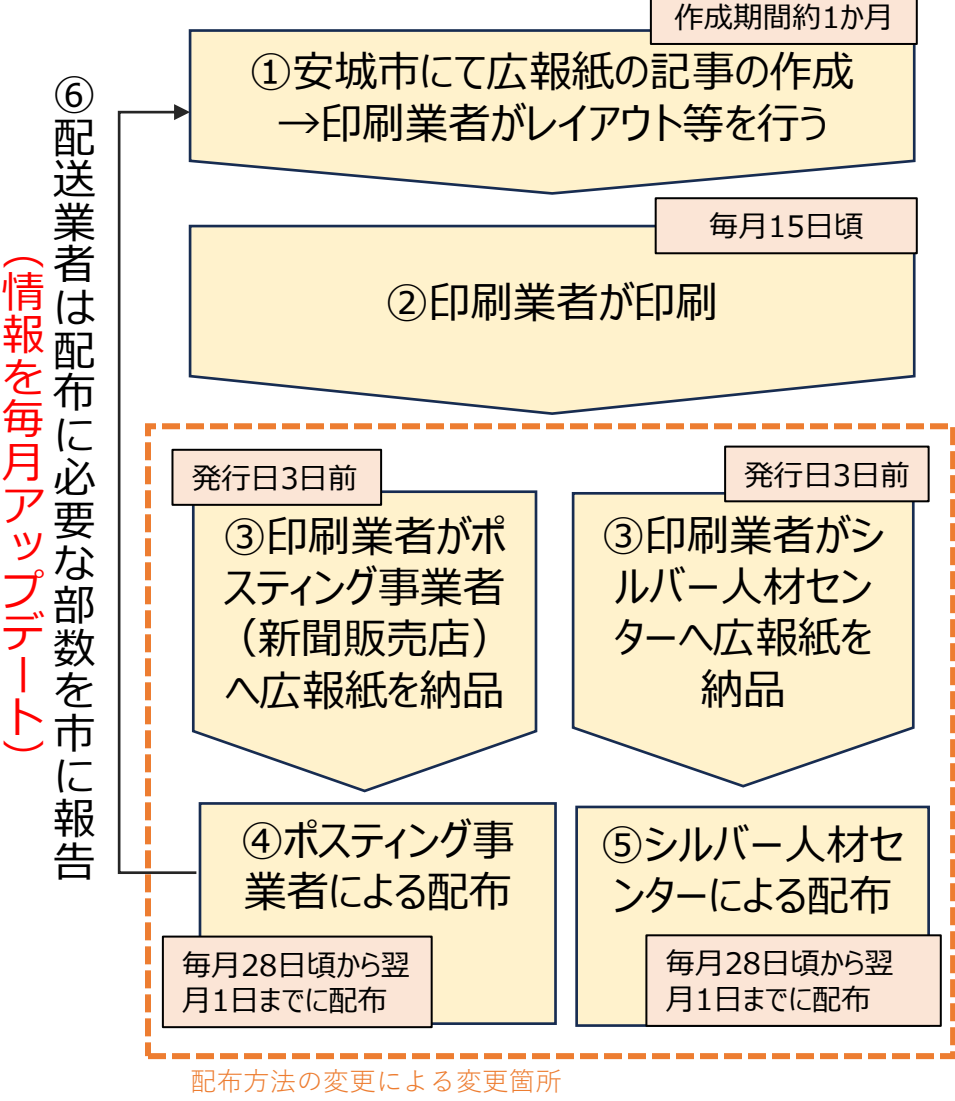
・行政連絡員による配布からの移行に伴う、新しい委託業者の選定

- 高齢者雇用促進の一環として、シルバー人材センターを検討するが、市内全域をカバーすることは人材確保面で困難。
- シルバー人材センターの所在地周辺エリア 3 地区を配布対象としてシルバー人材センターと委託契約し、他地域に関しては配布方法変更前からの配布実績がある新聞販売店へ委託することで、解消。なお、各事業者とは別途契約している。

現行配布方法（変更後）の業務体制

- ①安城市担当課（秘書課広報広聴係6名）が広報紙の記事を作成し、校了日までに印刷業者にデータを送付（作成期間は約 1 か月）。広報紙のデザインやレイアウトは印刷業者が行う。
 - ②毎月15日頃から印刷業者が広報紙を印刷。
 - ③印刷業者は、ポスティング事業者及びシルバー人材センターに発行日（毎月 1 日）の概ね（市役所開庁日で数えて）3日前に納品する（市役所にもこのとき納品）。
 - ④ポスティング事業者である新聞販売店は、納品日（毎月27～28日頃）から毎月 1 日までに配布する（配布数は76,000部程度）。ポスティングは154名（新聞販売店数14）で行っている。
 - ⑤シルバー人材センターも、同様に、納品日（毎月27～28日頃）から毎月1日までに配布する（配布数は3,000部程度）。配布は 9 名で行っている。
 - ⑥ポスティング事業者及びシルバー人材センターは、配布に必要な部数を安城市に報告（情報を毎月アップデート）。
- 市民から紙の広報紙の配布不要の連絡がある場合、Excelで管理し、その都度、ポスティング事業者に電話連絡。配布不要の連絡は月 1 件ほど。

変更後の広報紙配布フロー



変更による課題

- 広報紙の未配：転入者等の住民情報をポスティング事業者が有しないため**
配布方法の変更当初、未配の世帯がいくつかあった。現在でも、二世帯住居になった、新たに転入してきたといった住民から広報紙未配の連絡が市に寄せられることがある。
※住民から市に対して広報紙未配の連絡があった場合は、市からポスティング事業者へ未配の連絡を入れ、次回配送からカバーするようにしている。

変更による成果

- ①**配布期間が短い（すぐに届く）**
新聞販売店は、従来から地域とのネットワークがあり配布ルートも確立されているため配布期間が短い。
- ②**長期的に業務の受託が可能な依頼先・委託先がある**
新聞配達という業種はすぐに無くなる業種ではないと考えられるため、広報紙配布方法の維持は確保されている。
- ③**配布カバー率は変更前後でほぼ変わらず**
新聞販売店がポスティングを実施しているが、新聞購読者ではなくとも広報紙の配布対象としている。シルバー人材センターによるポスティングと合わせ、ほぼ100%に近い配布カバー率。

補完的取組

- 公共施設（図書館等）への配架**
- ポスティング（シルバー人材センター）**
シルバー人材センター所在地周辺の 3 地区、3,000世帯ほどを配布対象としている。シルバー人材センターの活用を意識的に行っている。
- ホームページ・アプリ等での閲覧**
市のホームページと「カタログポケット」を利用。市民からの反響としては、紙の広報紙の配布不要の連絡が来ることもある。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

市からの情報の入手先として広報紙は支持を得ています。現在は、紙からデジタルへの過渡期ではありますが、表紙や特集ページでの手に取りやすく印象に残る紙面構成やデザインと共に、各戸配布と併せて、きちんと伝えていくことを引き続き目指していきます。

かにえちよう

愛知県蟹江町

変更前：町内会による配布（無償）
変更後：ポスティング（専門業者）

人口：37,338人（令和2年国勢調査） 面積：11.09 km²
人口密度：3,366.8人/km²（令和2年国勢調査）
財政力指数：0.90（令和2年）
高齢化率：25.8%（令和2年国勢調査）
特徴：名古屋市の西隣に位置し、JRと私鉄が走り、高速自動車道路のインターチェンジもあるため、交通アクセスの良さがPRポイントの一つ。

本事例のポイント

- ①**配布カバー率ほぼ100%を実現**
配布方法変更前は広報紙の未配に関する問合せが多かったが、変更後は1月あたり数件程度に減少。
- ②**配布に係る委託料削減努力**
全戸配布していたイベント案内のチラシ等を広報紙面でのイベント案内に集約し、全体の配布回数を減らしたことで、配布に係る委託料を削減。

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署
作成担当：政策推進課
配布担当：総務課
- ・配布回数：月1回（毎月1日発行）
- ・ページ数：16ページ以上24ページ未満
- ・発行部数（配布部数）：16,800部
- ・配布世帯数：17,000世帯
- ・配布カバー率：ほぼ100%
- ・主たる配布方法：
ポスティング（専門業者）
- ・補助的な配布方法：
公共施設への配架、個別郵送、ホームページ・アプリ等での閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

- ①町内会の負担
変更前は町内会が地区全体に配布。町内会から、配布物の量が多く、配布の負担が大きいという意見が出ていた。規模の大きい（世帯数の多い）町内会では、配布完了までに10日間程度かかっていた。
- ②町内会未加入者からの未配に関する問合せ
広報紙を含む全戸配布物が、町内会未加入者には配布されていなかった。広報紙が配られていないことに対する問合せ電話が多数寄せられていた。

○変更検討の契機

- ①町内会から負担軽減を要望する声
広報紙配布の負担により町内会に入ってもらえない。
- ②町民からの要望
新興住宅地では町内会に入らない世帯が多く、広報紙が届かない状況で課題であった。
- ③町内会担当部門からの提案
町民や町内会からの意見を踏まえ、町内会の代表者を集めた会議（囑託員会議）で広報紙の配布方法変更の提案を行った。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

- ・**配布カバー率**
変更時に最も重視。広報紙は町民への情報伝達ツールであり、それが届かない住民がいることに改善が必要だと考えていた。

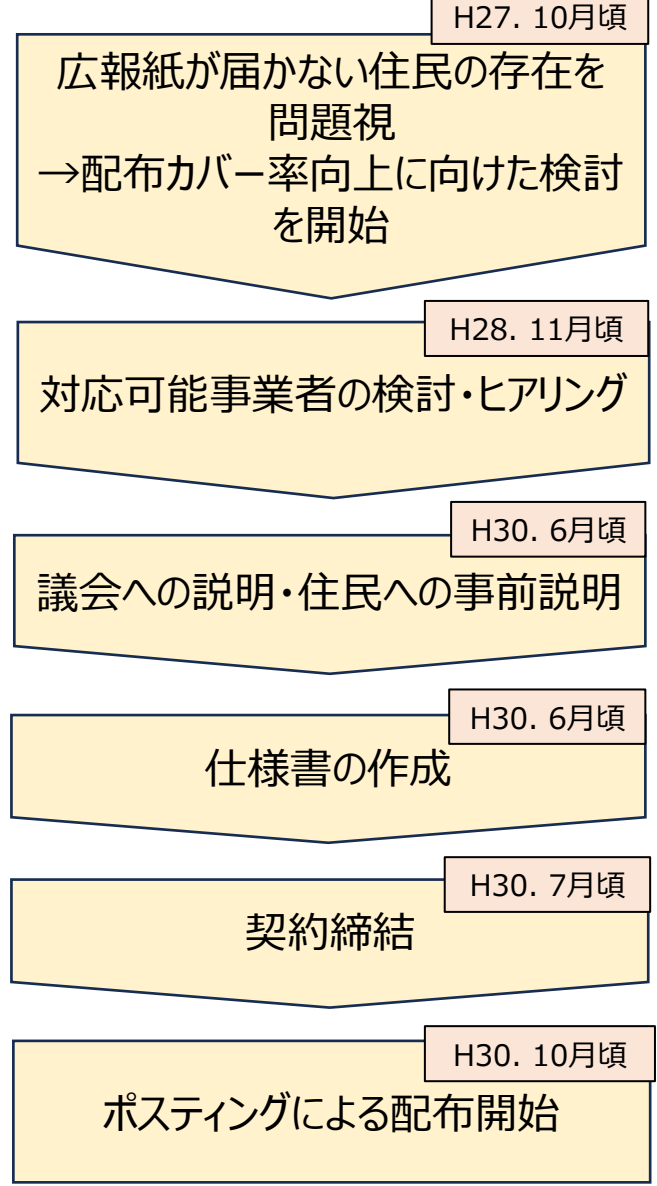
○配布方法の決定

平成28年11月頃、対応可能な事業者を検討。

検討した配布方法	課題	検討順位
ポスティング（新聞販売店）	受託できる事業者がない・少ない	1
ポスティング（専門業者）	配布に要する経費負担の増加、受託できる事業者がない・少ない、広報紙作成スケジュールの見直しが必要、配布に数日を要する	2
ポスティング（その他民間事業者）	配布に要する経費負担の増加	3

- ・新聞販売店：各地区にある全ての新聞販売店で配布可能と思っていたが、新聞販売店側の都合により頓挫
- ・ポスティング専門業者：どのような状況であれば配布できるのか検討
- ・その他民間事業者（＝運送業者）：配布の可否・費用を検討
→新聞販売店を除く2つに絞り検討。価格差（10倍以上）のため、ポスティング専門業者（全戸配布可能）に決定。当該業者は全戸配布の実績あり。配布コストは15円/部。
→ポスティング専門業者との1社随意契約。平成30年6月頃に仕様書を作成し、7月頃に契約締結。10月からポスティングによる配布を開始した。

変更検討フロー



変更過程で生じた課題への対応

①町内会への説明と住民への周知

全町内会の囑託員が集まる囑託員会議において配布方法の変更について説明。町内会側はスムーズに受け入れた。住民への周知は、広報紙に配布方法変更の記事を掲載。

②議会での対応

年度途中からの配布方法変更であったため、補正予算（案）を立てて対応。補正予算（案）を立てる過程で、事前に議員に対し配布方法変更の経緯やスケジュールについて具体的な説明を実施。

③委託料の削減努力

それまで全戸配布していたイベント案内のチラシ等を広報紙面でのイベント案内に集約し、全体の配布回数を減らしたことで、委託料を削減。また、それに伴い、広報紙のページ数についても見直しを実施。

現行配布方法（変更後）の業務体制

①政策推進課の担当者（他業務との兼務・2名）が広報紙を作成する。（作成期間約1カ月）

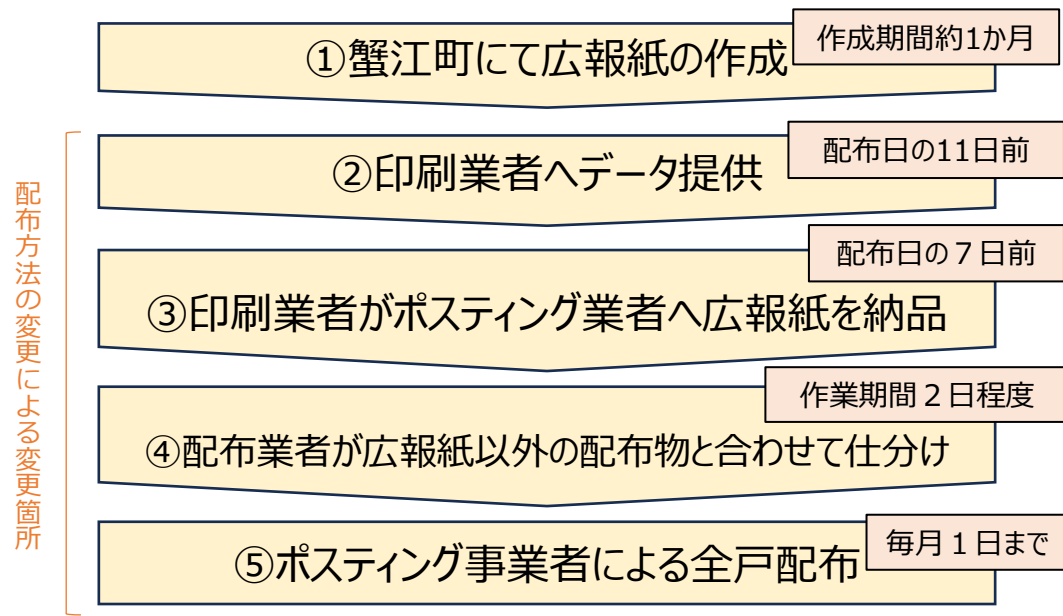
②毎月15日頃に印刷業者へデータを提供。

③印刷業者は、ポスティング事業者に納品する。

④ポスティング事業者は、広報紙以外の配布物の仕分け。

⑤ポスティング事業者は、納品日（配布日の7日前）から毎月1日までに配布する（配布世帯数17,000世帯）。

変更後の広報紙配布フロー



変更による課題

○配布にかかる経費の増加

変更当初は、住民から「税金を使ってまで全戸配布する必要があるのか」といった意見があった。→町内会の負担や未配布世帯の問題や対応等を丁寧に説明することで、現在ではこのような意見は聞こえなくなっている。

変更による成果

①配布カバー率の増加

全戸配布により配布カバー率はほぼ100%。広報紙が届かないという意見は、多くても月数件程度にまで減少。町内会未加入者への未配達の問題が解消。

②町内会の負担減少

町内会が行っていた地区全体への配布作業について、業者対応になった為、町内会の負担が減少した。

③配布期間の短縮（住民にすぐに届くようになった）

配布方法変更前は、毎月1日から各世帯への配布が開始されていた。変更後は毎月1日までに各世帯に配布。

④役所内部の負担は変化なし

広報紙の準備に関わる課から、配布方法変更による負担が増加したといった意見は聞こえていない。

補完的取組

○公共施設への配架

公共施設に配架し、広報紙を閲覧できるようにしている。

○個別郵送

要望があれば、個別の郵送にも対応している。（例：家族が表紙に掲載されたので送って欲しい、単身赴任等の町外の方等）

○ホームページ・アプリ等での閲覧

子育て世代や紙の広報紙を見る機会がないような学生等の若い世代をターゲットに、町のホームページ（PDFの公開）と「マチイロ」（アプリ）を活用。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

広報紙を紙で届けるということは必要だと考えています。アプリ、PDFに広報紙を掲載しつつ、紙の広報紙の配布を今後も継続していく予定です。広報紙の掲載内容に関する課題と発信の仕方について、様子をみつつ、引き続き両輪で検討していきたいと考えています。

本事例のポイント

- ①新聞折り込みによる配布率の低さから、すでにシルバー人材センターによる全戸配布を実現していた府紙を参考に担当部署が変更を提案。
- ②全戸配布を可能とすることで、未配の方のための公共施設への配架数削減をし、経費を抑制。
- ③配布に係る日数の増加にはイベント申込期限などの周知を徹底して対応。

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署：市長公室 広報広聴課
- ・配布回数：月1回（毎月1日発行）
- ・ページ数：24ページ
- ・発行部数：40,300部
- ・配布世帯数：約35,000世帯
- ・配布カバー率：90%以上
- ・主たる配布方法：ポスティング（シルバー人材センター）
- ・補助的な配布方法：公共施設への配架、個別郵送、ホームページ・アプリでの閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

- ・配布カバー率の低さ
- 舞鶴市の世帯数は約35,000世帯だが、変更前の配布方法であった新聞折り込みでカバーしていたのは25,000世帯で、配布率が75%を下回る状況であった。

○変更検討の契機

- ・広報担当部署は配布カバー率の低さを認識し、広報紙が市民全体に行き渡っていないことを問題と考えていたため、全戸配布を視野に入れ検討することになった。
- 『京都府民だより』がシルバー人材センターを通じて全戸配布されていたことを参考にし、シルバー人材センターの活用を検討した。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

- ・配布カバー率の向上
- 全住民への行政情報の提供を観点に、経費より、全戸配布のメリットを優先すると考えた。

○配布方法の変更による課題

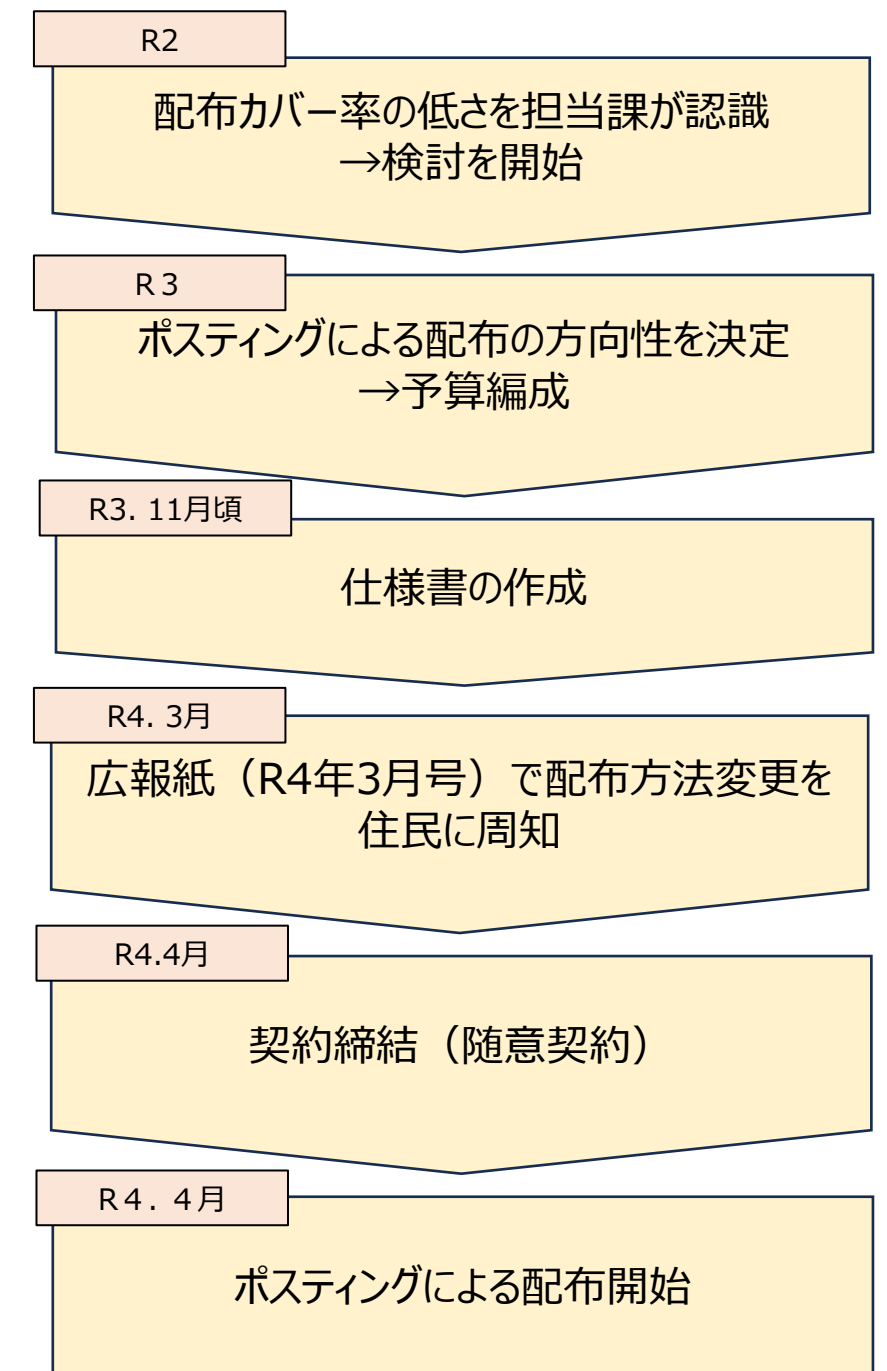
- シルバー人材センターにポスティングを依頼することで以下の課題が考えられた。

検討した配布方法	課題
ポスティング（シルバー人材センター）	・広報紙発行部数の増加（全戸配布になるため） ・広報作成スケジュールの見直し・配布にかかる日数の増加 →新聞折込では毎月1日に投函していた。シルバー人材センターでは最大7日間の増加が見込まれた。

- ポスティングによる配布の委託先として、郵便や他の運輸事業者も検討したが、コスト面と府紙を全戸配布している実績から、シルバー人材センターに委託を決定し、課題に対応することにした。
- また、それまで郵送で届けていた1,200部の一部もシルバー人材センターが配布。なお、現在の郵送配布は、一部の市内事業者（教育機関・自衛隊等）や舞鶴市とつながりがある市外の事業者で、部数は400部。

- 令和4年度の委託配布実施に向けて、令和3年度11月頃に仕様書を作成。契約は随意契約とし、根拠は、地方自治法施行令167条の2第1項第3号「政策目的」で実施（令和5年度も同様）。

変更検討フロー



変更過程で生じた課題への対応

①発行部数の増加と全戸配布実現に伴う費用の増加

全戸配布を実現することで、公共施設への配架の数を削減し費用を抑えた。

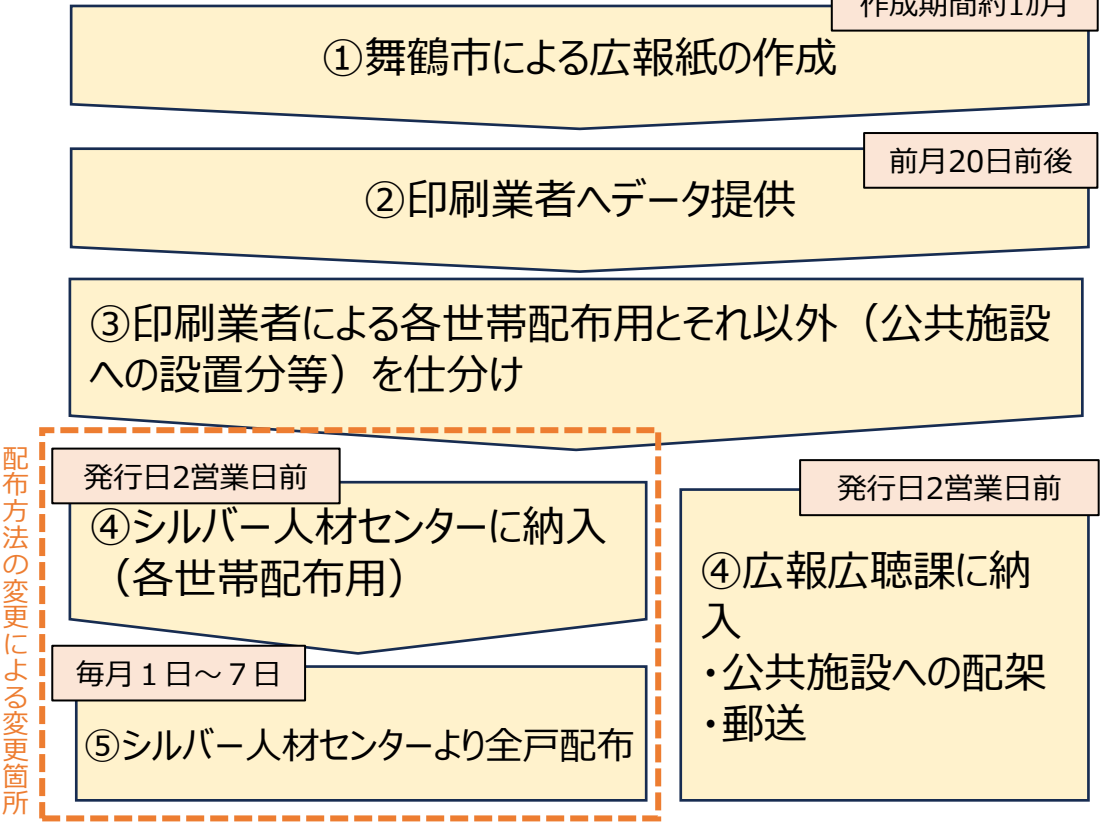
②広報紙作成スケジュールの見直し・配布にかかる日数の増加

配布日数が最大7日間増加。このため、広報紙に掲載するイベントの参加申込み期限について、市民の手元に広報紙が届く時期を考慮して設定するよう周知徹底した（庁内は庁内LANなどで情報共有し注意喚起。イベント開催を行う庁外の関係者・団体等へは、メール、電話などを駆使し連絡及び対応。）。

現行配布方法（変更後）の業務体制

- ①舞鶴市担当課（市長公室広報広聴課）が広報紙を作成（作成期間は1か月弱）する。
- ②毎月発行日の前月20日前後に印刷業者へデータを提供。
- ③印刷会社は広報紙を各世帯用とそれ以外に仕分け。
- ④発行日の2営業日前までに各世帯用はシルバー人材センターに、それ以外は広報広聴課に納品する。
- ⑤シルバー人材センターは、毎月1日から7日間で全世帯へと配布する。配布人数は60人程度（62～64人）。
 - ・広報広聴課に納入されたもののうち、一部は公共施設等へ配架。
 - ・一部の市内事業者（教育機関・自衛隊等）や舞鶴市とつながりがある市外の事業者には郵送で送付。

変更後の広報紙配布フロー



変更による成果

①配布カバー率の向上

全戸配布にしたことで、市民に広報紙が行き渡るようになった。
（配布カバー率：75%以下⇒100%（配布漏れを除く））

②個別郵送数の削減

委託以前は1,200部を郵送⇒委託後は400部を郵送

③市民からの反応増加

配布方法変更の時に、アンケートの掲載場所を統一したこともあるが、全戸配布を実現することで広報紙に掲載しているアンケートへの回答数が増加した。

変更による課題

①経費負担の増加

年間総額500万円⇒1,000万円に倍増

②配布に要する日数の増加

変更前：1日⇒変更後：最大7日間に増加

③配布漏れの発生

・シルバー人材センターでは一年を通して同じ会員が同じ地域に配布ができるということはないため、配布漏れが起きてしまう。会員が固定出来ないため、改善が難しい。そのため変更当初は「届かない」という意見があった。
→配布漏れに対しては、舞鶴市担当課がシルバー人材センターに連絡し、再配布を伝えている。また次月以降の配布漏れを防ぐように、地図で場所の確認をするなどの対策を講じている。最近では、「届かない」という意見も減少した。

補完的取組

○公共施設への配架

変更前は未配の方のために配架していたが、変更後は全戸配布されているため、数を減らしながらも配架している。

○個別郵送

要望により市外に住まれている舞鶴市とつながりがある方・事業者へ送付。市内事業者（教育機関・自衛隊など）へも送付しており、郵送部数は400通。

○ホームページ・アプリでの閲覧

- ・若い世代、特に学生・子育て世代をターゲットに、市のホームページと「マチイロ」を活用。その他にメール（登録数16,000程度）、公式LINE（登録数13,000程度）やFacebookで、広報紙発行のお知らせとURL掲載によりホームページ内の広報紙へ誘導する等、広報紙のデジタル化への取組も工夫している。
- ・各発信媒体の特徴やターゲット層にあわせての媒体の選択や掲載内容の検討をしている。例えばイベントの告知・結果等はFacebookへ掲載し、市内の景観・市の催しについてはInstagramに掲載している。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

広報紙の配布方法として、今後シルバー人材センターの利用をずっと続けていこうと考えているわけではありません。また、時代に合わせて、デジタル化も視野に入れております。しかし、デジタルに全市民が対応できない現状を踏まえると当面は紙が必要であると考えています。（配布漏れを除いて）全世帯に配布できている状況があるので、現在はそれを維持して配布ができる業者や代替する広報のあり方を模索していくことが大切であると考えています。

やおし

大阪府八尾市

変更前：町会による配布（有償）
変更後：ポスティング（その他民間業者）

人口：264,642人（令和2年国勢調査） 面積：41.72 km²
人口密度：6,343.3人/ km²（令和2年国勢調査）
財政力指数：0.74（令和2年）
高齢化率：29.0%（令和2年国勢調査）
特徴：鉄道網が発達しており、大阪市中心部から電車で十数分という利便性のまち。中核市。

本事例のポイント

①全戸配布に向けた予算確保の取組

全戸配布に向けた予算確保を目的に、記事の量・作り方を精査することで広報紙のリニューアルを実施。その結果、年間ページ数は削減され、印刷経費も削減されることで全戸配布に向けた予算確保が可能となり、全戸配布を実現。

②配布カバー率の向上（全戸配布）を目的とした町会組織との協議・合意形成

町会担当部署（コミュニティ政策推進課）と広報担当部署（広報・公民連携課）が連携し、八尾市自治振興委員会（自治会活動の全市的組織。）へ全戸配布の実現のため、民間委託をすることの説明を実施し、理解を求めた。

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署：広報・公民連携課
- ・配布回数：月1回（毎月20日発行）
- ・ページ数：32ページ又は36ページ
- ・発行部数：143,000部
- ・配布世帯数：市内全世帯・全事業所
- ・配布カバー率：90%以上
- ・主たる配布方法：ポスティング（その他民間業者）
- ・補助的な配布方法：公共施設への配架、店頭配架、ホームページ・アプリ等での閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

①町会の加入率の低下に伴う配布カバー率の低さ

- ・コロナ禍以前から、町会加入率の低下と共に、全ての市民に情報を伝えられないという課題あり（令和2年度の町会加入率6割程度）。
- ・コロナ禍において、緊急のお知らせなどを市民や事業者に届ける必要があった。
- ・町会ごとに、配布方法や日数にばらつきあり。

○変更検討の契機

①市による自発的な動機

「全ての市民に市からの情報が届いているのか」を念頭に、情報発信のあり方を八尾市自治振興委員会と協議。

②町会からの要望

コロナ禍において、手渡しによる町会回覧や広報紙の配布を懸念する声や、町会で配布することの負担等について改善の要望等があった。

③市民からの要望

町会未加入世帯に対する情報提供の要望があり、配布カバー率向上の検討が必要であった。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

・配布カバー率

市民からの要望もあり、変更前の配布カバー率（6割程度）の改善を重視。

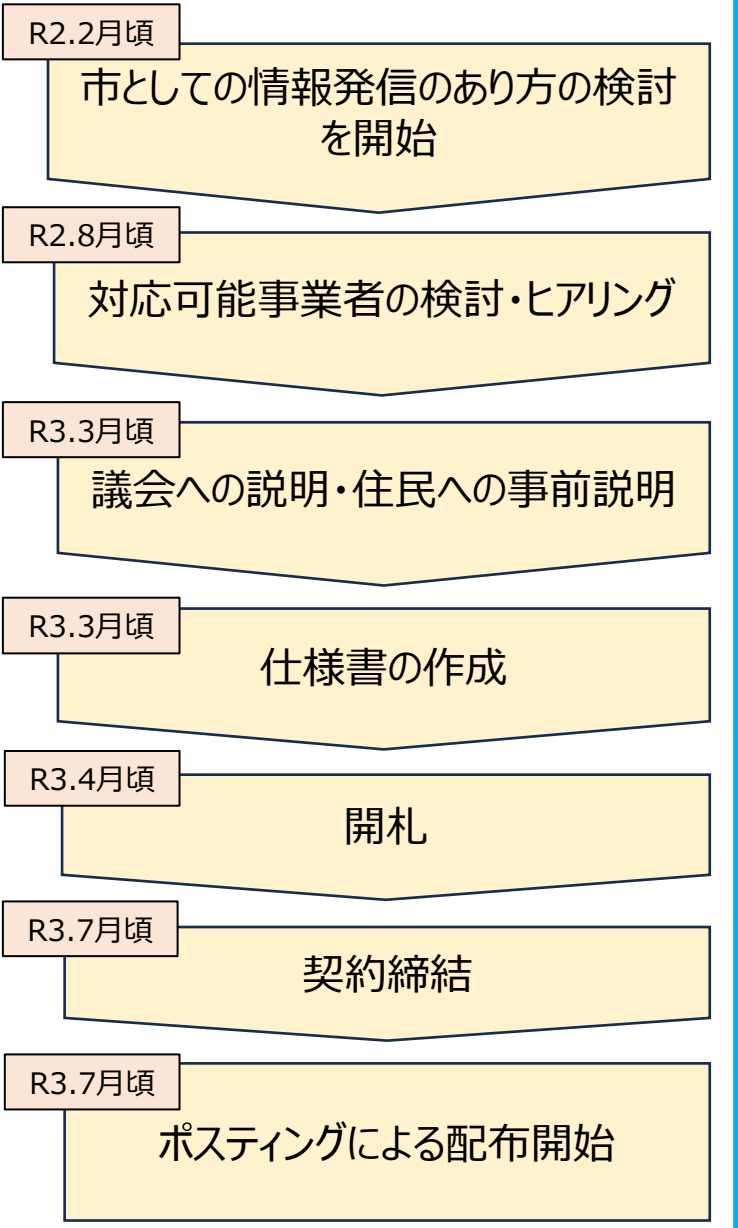
→情報発信の強化を図るため、八尾市自治振興委員会と市が令和2年7月に協議を実施。市は、町会加入率が減少する中、市政情報を全市民に届けことができない現状等を説明。同委員会では、町会加入世帯への広報紙の配布が町会加入のメリットと考えられていた一方で、配布が負担と考える意見もあった。同委員会で議論を積み上げて行くこととなった。

○配布方法の決定

検討した配布方法	課題
町会による全戸配布（有償）	配布世帯数の増加により、町会内での配布人員の確保が困難。町会の負担増加。
ポスティング（シルバー人材センター）	事業者側の人員不足のため、市内全域をカバーすることができない。
ポスティング（ポスティング専門業者）	全戸配布のノウハウはあるが、コスト増。
ポスティング（その他民間事業者）	全戸配布のノウハウがない事業者の場合、ポスティング専門業者よりコストは幾分安い。一から情報を提供することに対する懸念あり。

→最終的にポスティング事業者（八尾市に業者登録し、「ビデオ・映画・写真・宣伝・広告・イベント等の企画制作」又は「運送」に登録している業者）に絞った一般競争入札を実施し、決定。事業開始時は4社、令和4年度は3社、令和5年度は2社が応札し、現事業者（NTTタウンページ(株)）が落札。

変更検討フロー



変更過程で生じた課題への対応

①町会組織への説明と合意形成

八尾市自治振興委員会と複数回協議を実施。市が提示した令和 3 年度からの実施では体制が整わないため、同委員会で全戸配布への対応の準備ができた段階で協議することとした。

②全戸配布予算確保に向けた取組

全戸配布に合わせ、読まれる広報紙へのリニューアルを目的に、記事の量や作成方法を精査し、広報紙のページ数見直しを実施。

変更前：最低36ページ、最大44ページ ⇒ 変更後：最低32ページ、最大36ページ

広報紙のページを削減することで印刷経費を抑えたうえで、新たに全戸配布の予算を確保した。

現行配布方法（変更後）の業務体制

①八尾市担当課（広報・公民連携課）が職員5名で広報紙を作成（作成期間約 1 か月）する。

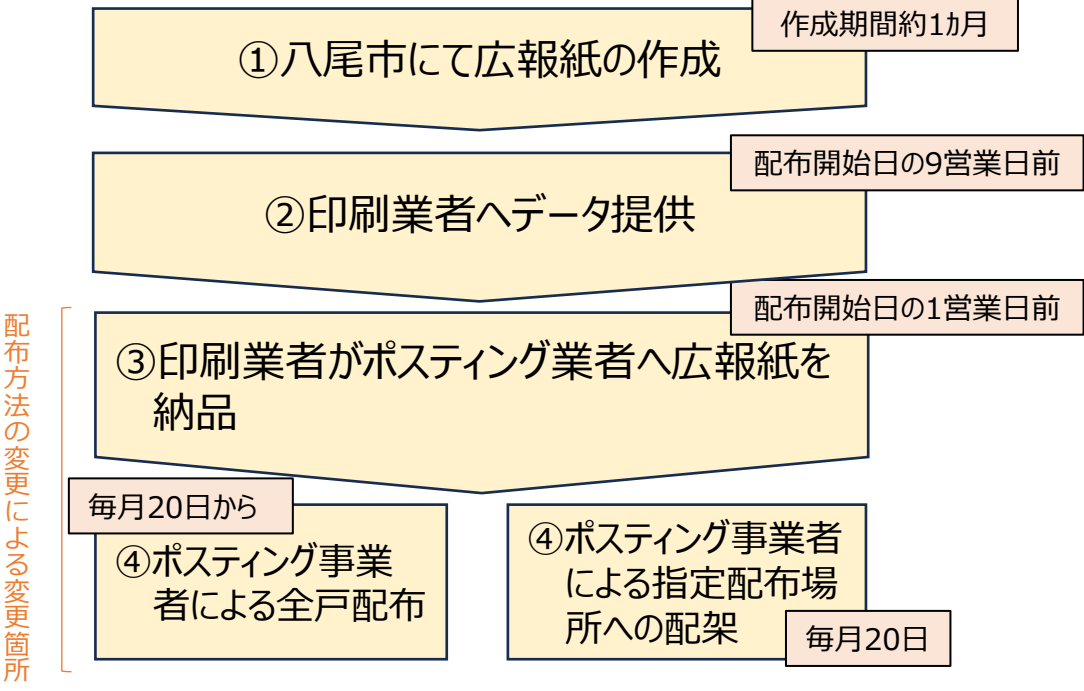
②毎月5～7日頃に印刷業者へデータを提供。

③印刷業者は、ポスティング事業者（NTTタウンページ（株））に納品する。

④ポスティング事業者は、毎月20～26日までに全戸配布する。また、指定配布場所（出張所、市内の駅）へも配架する。

※契約上の配布日数は1週間以内となっている。

変更後の広報紙配布フロー



変更による課題

○経費負担の増加

- ・市としての広報紙配布に係る費用が全戸配布に伴い毎月約180万円程度増加している。年間約2,200万円程度配布経費が増加。
 - ・町会に対し支払っている委託料は各種パンフレット、回覧物等の配布等に係るものを含めた費用となっているため、広報紙の配布方法の変更だけでは、大きな削減は難しい。
- ※市政情報を全ての住民に知ってもらうことが重要だと考えているため、経費負担が増加してもそれ以上のメリットがあると判断している。

変更による成果

①町会の負担減少

町会からのマイナス意見を市は想定していたが、負担が減ったというプラス意見が多かった。全戸配布の切り替え時期が、コロナ禍であったことも一因と思われる。

②広報紙の認知度の向上

毎年実施の市民意識調査において、市役所に関する情報の入手先として「広報紙」を挙げた率が、令和2年度は70%であったが、全戸配布に切り替えた後の同調査では80%に向上。

③職員の負担減少

広報紙配布ルート of 作成や配布部数変更等への対応の業務負担が軽減。

補完的取組

○公共施設への配架

市役所、出張所に配架。配布方法の変更により、配架数は減少。

○店頭への配架

市内の大規模商業施設、市内にある駅等に配架。主に市外の方に向けた情報提供のために配架。

○ホームページ・アプリ等での閲覧

- ・幅広い層へ情報提供できるようアプリ等活用し、ホームページ・「マチイロ」・「カタログポケット」・八尾市公式アプリ「やおっぷ」で情報発信している。ホームページ上では、市長が動画に出演し、市政だよりのピックアップ情報等を配信。市長自ら、積極的に発信している。
- ・デジタルデバイドの対策として、他課が実施する高齢者向けのスマホ講座等を広報紙に載せ市民に周知している。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

広報のデジタル化に関して、「全市民に情報を届ける」ということを考慮すると、紙での配布は引き続き実施する方針です。他方、紙での編集を行いつつ、SNS、ホームページ等での情報発信は、それぞれ使い分けながら行う必要があると考えています。

ならし

奈良県奈良市

変更前：自治会による配布（有償）
変更後：ポスティング（専門業者）＋メール便（山間部）

人口：354,630人（令和2年度国勢調査） 面積：276.94km²
人口密度：1280.5人/ km²（令和2年国勢調査）
財政力指数：0.77（令和2年）
高齢化率：31.7%（令和2年度国勢調査）
特徴：歴史が長く、観光の町と住宅都市としての機能を併せ持つ。平成17年4月1日、奈良市・月ヶ瀬村・都祁村が合併し、新しい奈良市が誕生。

本事例のポイント

- ①事業者とのサウンディングにより、ポスティングコストが高い山間部エリアの問題をメール便での送付との併用で対処し、全戸配布を実現
- ②自治会の枠にとらわれない新しい自治の枠組み（地域自治協議会）の活用
サウンディング・・・民間事業者との意見交換等を通し、事業に対して様々なアイデアや意見を把握する調査

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署：秘書広報課
- ・配布回数：月1回（毎月1日発行）
- ・ページ数：32ページ以上（36ページ）
- ・発行部数：173,500部
- ・配布世帯数：約168,000世帯
- ・配布カバー率：90%以上（主たる配布方法のみでは70%以上90%未満）
- ・主たる配布方法：ポスティング（専門業者）
- ・補助的な配布方法：
地域自治協議会による配布（有償）、公共施設への配架、ホームページ・アプリ等での閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

- ①自治会の負担：自治会の広報配布担当者の高齢化や担い手不足の問題があった。輪番制の配布担当が負担となり、自治会を脱会する人もいた。
- ②配布カバー率の低さ：変更前は、各自治会の広報配布担当者が配布部数を申告。当時の自治会加入率は70%程度であったため、約30%が未配布。市民からは、自治会退会後に広報紙が配布されないことへの苦情もあった。

○変更検討の契機

- ①全戸配布への要望：自治会を脱会した世帯や、自治会が未結成の地域（新興住宅街等）に広報紙が配られないという課題があり、市民からも配布を自治会で担わない方法を検討するよう要望があった。広報紙作成部門としても、全戸に配布して全市民に見てもらえる仕組みづくりをしたかった。
- ②奈良市の事務運営の簡素化を図りたかった。
- ③広報紙の配布に係る経費削減が見込める。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

- ・経費：人件費及び広報配布にかかる自治会への交付金と配布事務委託費を比較。
- ・見守り機能の継続：広報配布を自治会が精力的に行っていた地域等から申し入れあり、地域の見守り機能の継続性も検討。

○配布方法の決定

検討した配布方法	課題
ポスティング （ポスティング専門業者）	・自治会への交付金減額・代替支援や、自治会が担う見守り機能低下への不安 ・受託可能な業者がない・少ない→山間部の配布コストの問題 ・広報紙作成スケジュールの見直しが必要
メール便	・配布に要する経費負担の増加 ・個人情報の取り扱いのリスク ・広報紙作成スケジュールの見直しや配布日数の問題

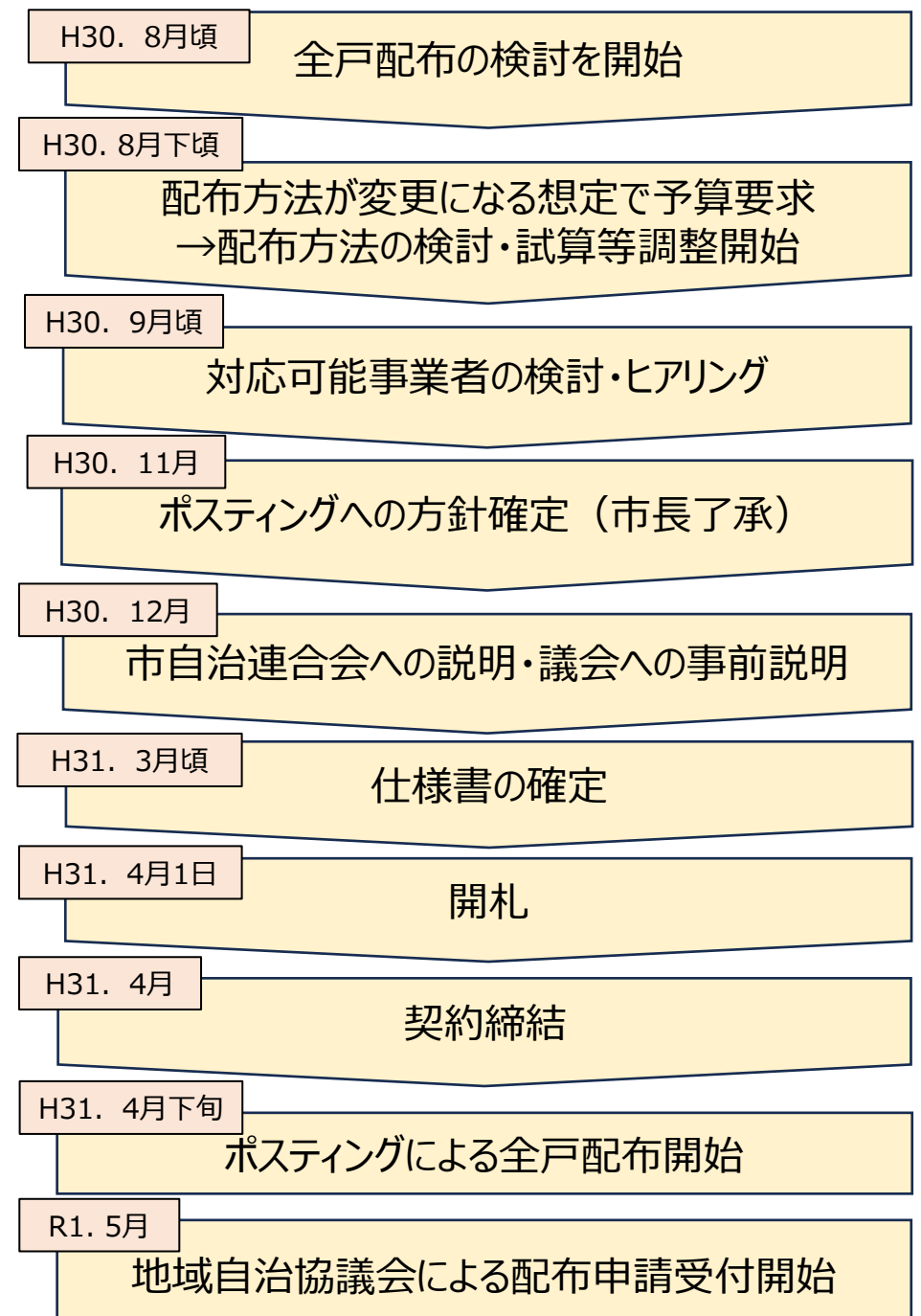
→試算し、庁内で配布方針を確定（市長・副市長も承認）

○関係各所への説明・調整（平成30年11月～平成31年3月）

- ・奈良県広報広聴課と県広報紙の配布方法切り替えについて調整。連携で合意し、予算要求を依頼（11月）。
- ・自治会への説明：各自治連合会長に配布方法切り替えについて説明（12月）。広報紙担当部署が他部署と連携して合意形成
- ・市議会へ説明（12月）。
- ・新たな枠組みである地域自治協議会に、全戸配布の2年目から申請制により、地域内の配布が可能となる旨を伝える（1月）。

- 一般競争入札により1社が応札。ポスティング業者が落札し、契約に至る（山間部は、契約内でポスティング業者がメール便対応）。

変更検討フロー



変更過程で生じた課題への対応

①事業者とのサウンディングによる配布方法の工夫

- ・山間部エリアの配布コストが高く課題であったが、事業者との対話により一部メール便サービスを利用することで対応。
- ・作成スケジュールの見直し。印刷業者の納品日を、配布 5 日前⇒6 日前に変更。作成スケジュールも 1 日前倒し。

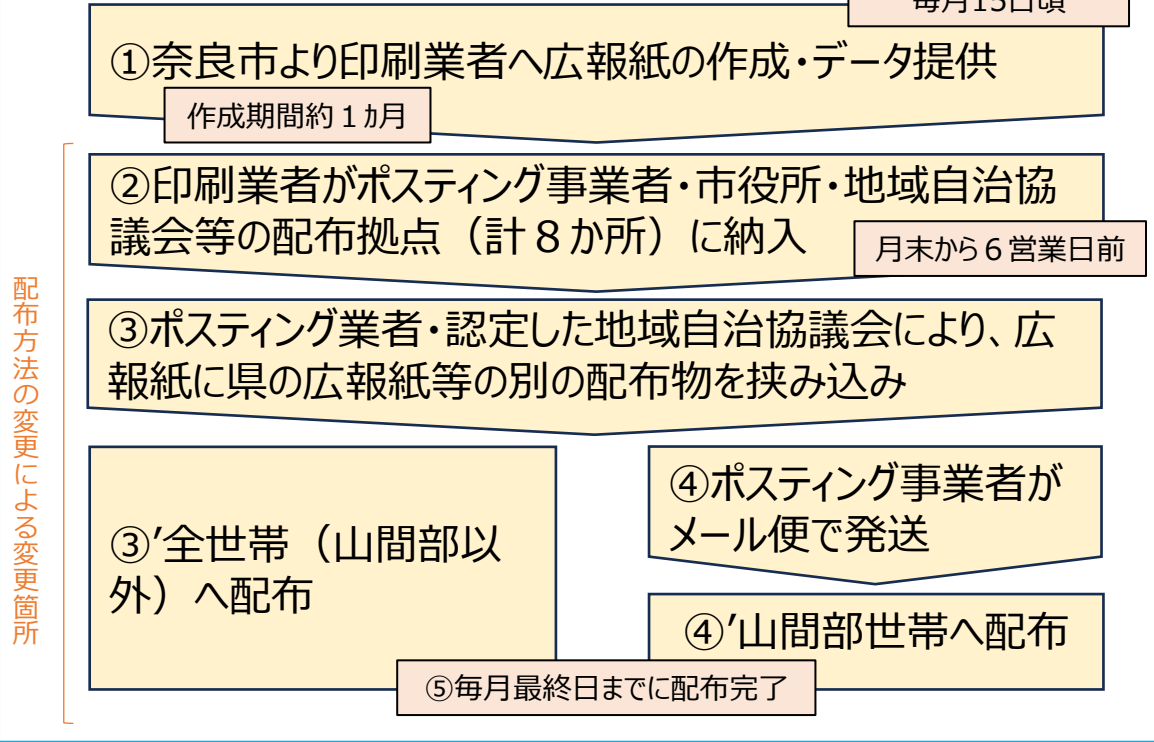
②自治会への交付金減額・代替支援や自治会の見守り機能低下の問題への対応

- ・自治会に対する広報紙に係る配布交付金は廃止する一方、他の自治会活動に必要な交付金・支援は継続。
- ・新たな自治の枠組みとして、概ね小学校区で、自治会の枠を超え地域住民や様々な団体がまちづくりを話し合い、課題解決のために協働する「地域自治協議会」を発足。希望する協議会は申請し、広報紙の配布を担う（自治会の加入の有無に関係なく配布）。

現行配布方法（変更後）の業務体制と利点

- ①奈良市担当課（秘書広報課）が広報紙を作成（作成期間は約 1 か月）し、毎月15日頃印刷業者にデータを提供。
- ②印刷業者より、月末から 6 営業日前に、配布事業者、市役所、地域自治協議会の配布拠点 6 つの計 8 拠点に納入。
- ③ポスティング業者は広報紙と一緒に配布するものを挟み込み、山間部以外に各戸配布（③'）。目視等で居住実体のある住居に配布する。
- ④山間部（約4,500件）については、ポスティング業者がメール便（郵便局等のサービス）を利用し、配布される。
- ⑤毎月最終日までに全戸へ配布完了。

変更後の広報紙配布フロー



変更による課題

①配布完了までの地域差

配布員の変更があり、そのエリア内で配布順が代わった場合、投函時期の地域差が生じていた。対策として、毎月掲載する記事には10日以後に開催する企画を載せ、応募企画（催事の申込等）への先着順申し込みも原則掲載禁止。配布の遅延等の苦情が何度かあった地域は、配布関連情報を蓄積し、カバーしている。

②事業者変更時の引継ぎが不十分

令和 3 ～ 5 年度は入札により事業者が毎年替わり、個別事情がある配布先等について事業者間で引継ぎができていないことがあった。令和 5 年 6 月に債務負担行為による 5 年間の契約を締結できるよう、令和 5 年 3 月議会で承認を得た。なお、長期的な業務受託が可能な委託先の有無について課題と考えていたが、過去 4 年、入札に参加する事業者が増えてきている。ポスティング業界にとって広報紙の配布事業は新しい行政受託分野であり、委託業務を全戸配布の仕様として業務規模を拡大したことにより、本件業務に係る市場が広がり、参入が増えてきたのではないかと分析している。

変更による成果

- ①経費負担の減少：ポスティング業者への変更により約2,700万円の減額。
- ②配布カバー率の向上及び自治会未加入者への未配布問題の解消：業者による委託及び地域自治協議会による配布により全戸配布を実現。
- ③職員の事務負担減少：配布事務が一律委託業者となった。市で各町の必要部数・送付先管理等が不要。

補完的取組

○地域自治協議会での配布（申請制）

申請により地域自治協議会が配布する地区が存在。地区によっては、自治会での配布と合わせて自治会未加入者に組織内の別団体で配布する、地域で配布専任スタッフを募って全戸配布するなど、配布方法はそれぞれ工夫している。地域自治協議会での配布が増えると費用増大が懸念されるが、現在は件数が少ない。（約18%が地域配布）

○公共施設への配架

変更前よりも配架部数は削減。なお、配布方法の変更に伴い、駅及び郵便局については配架を停止。

○ホームページ・アプリ等での閲覧

若年層や市外の方、障害のある方（テキスト版・音声読み上げ）、外国人居住者等をターゲットにホームページやSNSを活用。ホームページにはPDFで広報紙を掲載し、アーカイブとして70年前の第1号分から閲覧可能としている（ホームページのウェブブック機能も使用）。市民からの問合せによる即時的な検索や、シビックプライドの醸成にも役立っている。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

全戸配布の実施により、全ての住民に情報を届けるプッシュ型広報ツールとして、コロナ禍等で活躍しました。昨今DX化が進められているとはいえ、デジタルデバイド問題はいまだ根強く残るので、必ず市からの情報を届けるシステムは確立できました。ただ、昨今の業務DX化によるペーパーレス化や、現在の現役世代への世代交代により、この問題は解消する可能性もあります。今後の展望としては、そうした状況を汲み取りながら次世代のあり方について考えることが重要だと思っています。

よなごし

鳥取県米子市

変更見合わせ事例

配布方法：自治会による配布（無償）方法の変更を検討（変更なし）

人口：147,317人（令和２年度国勢調査）

面積：132.42km²

人口密度：1,112.5人/km²（令和２年度国勢調査）

財政力指数：0.68（令和2年）

高齢化率：29.3%（令和２年度国勢調査）

特徴：平成17年3月に旧米子市と淀江町が合併し、現在の米子市となった。自治会数は415。

本事例のポイント

①市内全域を配布対象エリアとするポスティング業者が見つからない

②市報は行政系の広報紙を運ぶ船のような役割
→市報のペーパーレス化には他の広報紙発行機関との連携が必要。

広報紙の概要（2023年12月現在）

・広報担当部署：秘書広報課

・配布回数：月１回（毎月１日発行）

・ページ数：28ページ

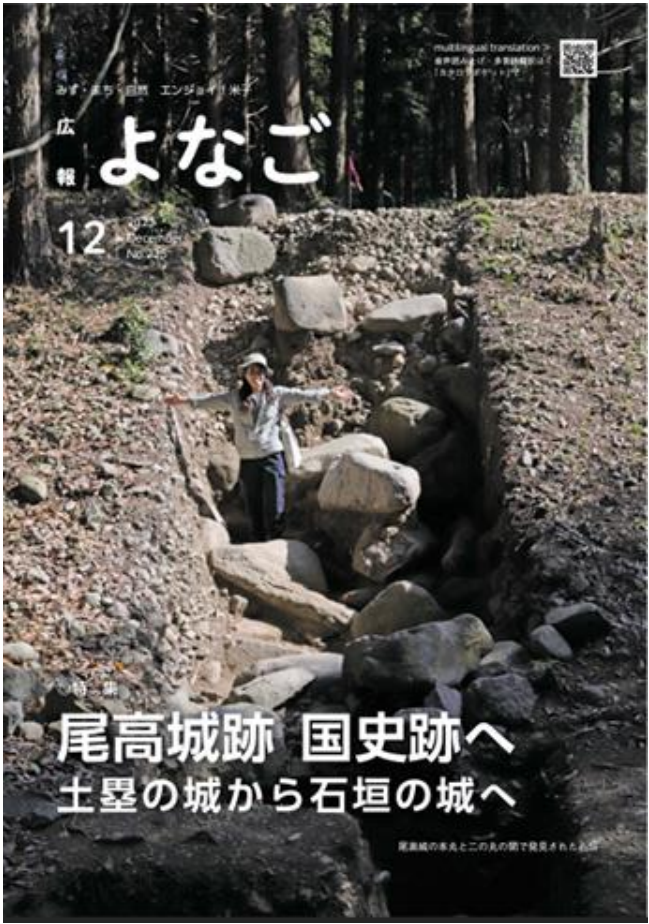
・発行部数：48,500部

・配布世帯数：約42,300世帯

・配布カバー率：60%程度

・主たる配布方法：自治会による配布（無償）

・補助的な配布方法：公共施設への配架、店頭配架、任意の団体による配布、ホームページ・アプリ等での閲覧



現行配布方法の利点と課題

○現行配布方法の利点

・広報紙の配布に係る費用・コストが代替する配布方法より安価。

・配布期間が短い（すぐに届く）。

○現行配布方法の課題

①配布カバー率の低さ
自治会加入率の低下や公営住宅での自治会解散の増加により、配布カバー率の低下が課題となっている。

②依頼先・委託先の負担
自治会側の負担：広報紙及びそれ以外の配布物を配布世帯ごとに仕分ける作業の負担の大きさ。
配送業者の負担：自治会側からの細かい配送リクエスト（配達場所・日時の指定等）に対応するための経費負担。

③配送業務請負業者の不足
業務量と請負金額の折り合いがつかにくい状況が増えている。過去に広報紙を配送していた業者が手をひいたタイミングで、別の事業者が名乗りを上げたため継続ができている状況。毎年度、配送業者が見つかるかの不安が残っている。

○変更検討の契機

・自治会等からの要望（令和元年度～）
自治会による広報紙配布の負担軽減に向けて検討して欲しいという要望があり、自治会に頼らない配布方法を検討した。
自治会内での仕分け作業の手間を減らすため、梱包業者による梱包時の工夫を求める要望があり、検討が必要であった。
配布業務に関わっている方から「配布に関する作業が大変だ」という意見を直接耳にすることも多く、検討が必要であった。

変更検討の過程

○変更検討時に重視した点

・自治会負担の軽減：広報紙を含む各種お便り類を配布用に仕分けする作業が最大の負担であった。

○配布方法の比較・検討

・現行の配布方法は、広報紙の配布に係る費用が比較的安価で済んでおり、コスト増加により新たな財政負担が生じないよう検討する必要があった。

・委託業者の検討

→シルバー人材センターは人手不足の点で引き受けるのが難しいという回答があり、日本郵便は、現行の配送に係る費用を大きく上回る見積もりとなったため、検討対象から外し、ポスティング専門業者と新聞販売店に絞って検討。

検討した配布方法	課題
ポスティング（ポスティング専門業者）	配布に要する経費負担の増加、配布に数日を要する、市内全域をカバーできない
ポスティング（新聞販売店・事業者）	受託できる事業者がない・少ない

検討するも変更に至らなかった理由

①市内全域をカバーできる配布方法がない

一部地域ではポスティング業者による配布は可能だが、配布業者も人手不足であり、配布経費が増加する。業者が対応できない地域は引き続き自治会での対応となるが、当該自治会への説明や、業務負担の公平感といった点で理解を得るのに時間を要する。

②コスト面

現行の配布に係る予算規模で、対応できる事業者が見つからなかった。

現行配布方法の業務体制

- ①米子市担当課（秘書広報課）が広報紙を作成。専任 1 名で、取材、編集、配送など、広報紙に関する全ての業務を担当。28ページの編集期間は 8 営業日。
- ②毎月9日頃に印刷業者へデータを提供。
- ③印刷された広報紙は、梱包業者に納品。
- ④梱包業者が自治会ごとに手作業で配布部数に梱包する。市議会だより、県議会だより等の広報紙も、自治会ごとの配布数に仕分けをして梱包する。梱包には5日間かかる。
- ⑤⑥梱包業者から配送業者に毎月23日頃引き渡され、415の自治会の各自治会長に配送される。引き渡し日とその翌日から 4 日間かけて配送される。
- ⑦配送されたものは、各自治会内で、配布世帯ごとに『広報よなご』以外に配布するもの（議会だより、公民館だよりなど）をセットする。この作業は、自治会長が 1 人でやる自治会もあれば、班長会で集まって作業したりするなど、各自治会によって手順が異なる。
- ⑧各自治会長による配布。

広報紙配布フロー

作成期間 8 営業日

①米子市による広報紙作成

毎月9日頃

②印刷会社へデータ提供

③印刷業者から梱包業者に納入

④梱包業者が広報紙を含む各種お便りを自治会ごとの配布数にまとめて梱包

梱包に5日間

⑤梱包業者から
配送業者に引き渡し

毎月23日頃

引き渡し日含む5日程度

⑥配送業者が自治会に配送

⑦各自治会で、広報紙他各種お便りを配布用に仕分け

⑧各自治会長による配布

変更見合わせ後の動き

①ポスティング専門業者との継続協議

変更検討時（令和元年度）から現在も協議を続けている。当初より配布対象エリアが拡大すると共に、見積もり金額も減額になるように進んでいる。ただし、配布に従事する人手の確保が課題である。

②新聞社との協議

令和 4 年度に米子市最大の購読率の新聞社と新聞配達員によるポスティングについて協議を実施した。広報紙配布期間が新聞の集金時期と重なっているため人手不足であることを課題と認識しつつ、ポスティング専門業者の配布対象外エリアのカバー方法を模索中である。

③新聞折り込みでの配布検討

新聞折り込みでの広報紙の配布は可能であるが、現在の広報紙配布数より新聞配布数が少ないため、配布カバー率が現状よりさらに下がることが懸念される。

補完的取組

○公共施設への配架

自治会未加入の住民へも提供できるように、市役所、市内公民館（29カ所）、公共施設等へ配架。

○店頭配架

市民の認知度・利用度が高い観点から、郵便局・スーパー・コンビニへ配架。店舗によっては配架後、すぐに無くなってしまふところもあり、一定の配布効果があると考えている。

○ホームページ・アプリ等での閲覧

20～40代や自治会未加入層へのアプローチのために、市のホームページへの掲載と電子書籍アプリ「カタログポケット」での配信を併用。閲覧促進のため、令和 4 年に電子書籍を配信するなど、アプリの周知を強化している。

○任意の団体による配布

アパートやマンション単位での集まり（4 世帯以上の集まり）等の任意団体からの要請に基づき配布している（要望受付は電話）。配送業者が各任意団体のリーダー役に配送している（令和 5 年度時点で60カ所程度。配布先を市がExcelで管理。）。近年は任意団体への配布数が増加している。



米子市で活躍する皆さんを紹介する広報紙の企画「よなごびと」の第50回を記念し、これまでの連載を1冊の電子書籍にまとめて配信している

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

広報紙のデジタル化・ペーパーレス化を推進していきたいが、紙の広報紙の要・不要の世帯をどのように把握するかというオペレーション上の課題があります。加えて、市報の配布と一緒に他の機関の広報紙も配布しているため、ペーパーレス化を推進するためには他の広報紙発行機関と足並みをそろえることが重要だと感じています。しかし現状では、各種お便り（例えば県政だより、県議会だより、市議会だより、社協だより、公民館だより等）の発行機関と市報作成担当課で、自治会が直面している課題について共有する場がなく、課題共有の場を設ける必要性を感じています。

コロナ禍を経て、行政サービスの対応スピードが加速する一方、紙媒体の広報紙では重要なお知らせをタイムリーに住民に周知することが難しいと感じています。経常的なお知らせだけでなく、即時性の高い情報を効果的に周知するため、広報紙（紙媒体）を作成する傍ら、紙媒体の広報紙からの脱却法を模索しています。

やまぐちし

山口県山口市

変更見合わせ事例

配布方法：自治会による配布（有償）方法からの変更を検討（変更なし）

人口：193,966人（令和2年国勢調査）面積：1,023.23km²

人口密度：189.6人/km²（令和2年国勢調査）

財政力指数：0.64（令和2年）

高齢化率：29.3%（令和2年国勢調査）

特徴：平成17年10月に山口市、小郡町、秋穂町、阿知須町、徳地町が合併、平成22年1月に阿東町と合併し、県内最大の市域を有するまちとなる。

本事例のポイント

現行配布方法の利点と課題を念頭に、自治会の高齢化による配布員の負担の解消に向け、配布方法の変更を模索

・紙媒体（市報）による行政情報の取得率が8割（山口市まちづくりアンケート(令和4年12月実施)）。

・配布方法の変更は主に経費面で課題あり。

・広報紙の配布率を維持しつつ、配布冊数の見直しを検討。緊急性の高い・伝えたい情報の減少が懸念。

広報紙の概要（2023年12月現在）

・広報担当部署：広報広聴課

・配布回数：月2回（毎月1日、15日発行）

・ページ数：16～24ページ

・発行部数：約75,000部

・配布世帯数：約75,000世帯

・配布カバー率：70%以上90%未満

・主たる配布方法：自治会（区長等も含む）による配布（有償）
→従前は、自治会に市政協力員を委嘱し、市から委託料を支払っていた。現在はその制度が廃止され、自治会に幅広い活用のための自治会等自治振興交付金を交付し、その自主事業の一つとして広報紙の配布を行われている。

・補助的な配布方法：公共施設への配架、店頭への配架、個別郵送、ホームページ・アプリ等での閲覧



配布方法変更の利点と課題

○現行配布方法の利点

・費用・コスト：ポスティングや新聞折込など他の配布方法と検討して安い。

・配布期間が短い（すぐに届く）

・住民の見守り機能や地域のつながり

○変更前の課題

①自治会の負担が大きい

自治会の高齢化。広報紙及びそれ以外の配布物がかなりの重さであるため、配布対象世帯に運び歩くことが負担。

②職員の負担が大きい

自治会への配布前に、21地域にある地域交流センターにおいて、職員2名が前捌きの仕分けと各地域自治会別に袋詰めを実施（1時間～1時間半）。また、各センターの職員2名が各自治会への配布を行っている。（2時間程度）

○変更検討の契機

・移動市長室（各地域を市長がまわり市民と対話）、市長への手紙、直接の連絡による市民からの要望。

・広報紙の配布負担の大きさ（広報紙だけではなく、各種お便り類を挟んでいるため重く、運ぶ負担が大きい）。

・高齢のため配布世帯分の市報等を歩いて配布することが困難（特に過疎地域）。勤労世代は主に土日休日に配らざるを得ず、配布完了までに日数を要する。

変更検討の過程

○変更検討時に重視した点

①自治会負担の軽減

一部地域から全戸配布は止めて回覧にしたいという意見あり。配布物が多いため、重く、負担軽減の観点から量・回数を減らして欲しいという意見あり。

②広報紙の発行回数削減の検討（平成30年度）

令和元年度から、年間発行回数を24回から22回へ（例年情報量が少ない年末年始とお盆は配布負担軽減のため月2発行から月1発行とした）。

○配布方法の比較・検討

検討した配布方法	課題
ポスティング（ポスティング専門業者）	配布に要する経費負担の増加、受託できる事業者が少ない・少ない、配布に数日を要する
ポスティング（新聞販売店・事業者）	配布に要する経費負担の増加、受託できる事業者が少ない・少ない、配布に数日を要する

→上記の方法を検討するもコスト面や配布範囲が課題となり、変更に至らなかった

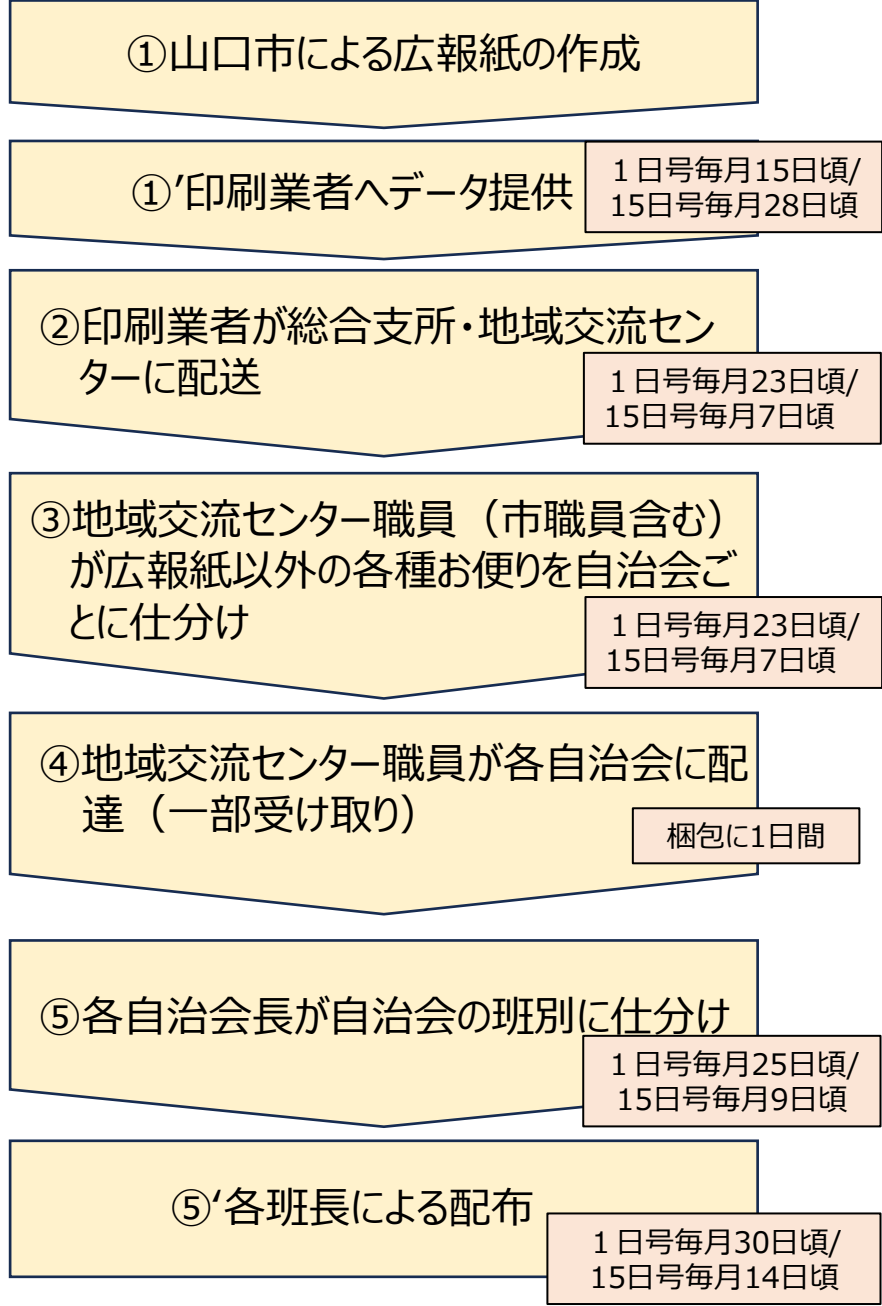
検討するも変更に至らなかった理由

- ①配布にかかる費用負担
ポスティング事業者では市内全域をカバーできない。かつ、ポスティング配送センターが市外にあり、納品に時間がかかる。ポスティング対象エリアのみで、配布経費が高い。
- ②「タウンプラス」（郵便局の全戸配布サービス）も検討したが、封入・封緘作業が必要かつ作業経費の発生、配布日数の増加があり、配布経費も増加する。封入・封緘作業含めた試算が高い。
- ③「ポスティング＋ポスティング対象外エリアを郵送」の場合の試算が高い。

現行配布方法の業務体制

- ①山口市担当課（広報広聴課）が広報紙を作成し、1日号は毎月15日頃、15日号は毎月28日頃に印刷業者へデータを提供。
- ②印刷事業者は、指定の納品日（1日号は毎月23日頃、15日号は毎月7日頃）までに、広報紙を自治会ごとに仕分け・梱包し、21地域の総合支所、または地域交流センターに納品。
- ③地域交流センター、市の職員が、他の梱包物（県や社協の広報紙など）を各自治会ごとに仕分ける。
- ④地域交流センターの職員が各自治会に車で配達（配送区分は864）。
- ⑤自治会会長が、自治会の班別に仕分け、各班長が各戸に配布。

広報紙配布フロー



変更見合わせ後の動き

- ①**広報紙の配布率を維持しつつ、配布冊数の見直しを検討**
・デジタル化が進むにつれ、広報紙掲載情報の（電子）掲示板への掲載や全市民が見れる状況が整備されることも考えられ、配布物の重さ軽減に繋げるため、配布冊数の見直しを検討中
→配布方法をポスティングに変更するよりは経費的に現実的であるが、緊急性の高い情報、伝えたい情報が減ってしまうことが課題。
- ②**広報紙と共に配布する各種お便りの全戸配布を原則廃止（令和5年度より）**
・職員及び自治会の負担軽減を目的に、自治会担当部署である協働推進課より各課に対し、広報紙と共に配布する各種お便りは原則として自治会内の班ごとの回覧とし、緊急ではない場合の配布は控えるよう依頼。



山口市が発行するものだけでなく、社協や県の広報紙等を一式にして配布していることから、各団体と協力しての負担軽減に向けた取組が必要だと考えている。

補完的取組

- 公共施設への配架**
地域交流センター、総合支所等に配架。また、山口大学等市内のキャンパスにも20～30部配架。
- 店頭への配架**
生活協同組合（コープ）やスーパーによる設置の要望があり、また、設置場所に対する市民の認知度が高い。店舗によっては配架後、すぐに無くなってしまう。
- 個別郵送**
例外的な対応方法。市外の方から配布希望があった際、郵送料は配布希望者負担の上、発送。自治会未加入者への個別郵送は非対応。
- ホームページ・アプリ等での閲覧**
自治会未加入層や外国籍の方（特に多言語対応しているカタログポケット）をターゲットに、市のウェブサイトへの掲載と「マチイロ」、「カタログポケット」を活用。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

広報紙のデジタル化を一気に行ってしまうとハレーションが起きると想定されます。そこで、広報紙のデジタル化推進に向けて、特定の地方公共団体やモデル自治会を選んでデジタル化することもあるのではないのでしょうか。また、自治会活動のデジタル化が進む中で、掲示板などのように皆が見られるようにできないかという検討をしていく必要もあると思います。今後の課題として、若い世代に行政情報がなかなか届いていないと感じているため、ウェブサイトだけでなく、SNSと組み合わせて広報を行っていかねばならないと考えています。

福岡県志免町

変更前：町内会による配布（有償）
変更後：ポスティング（専門業者）

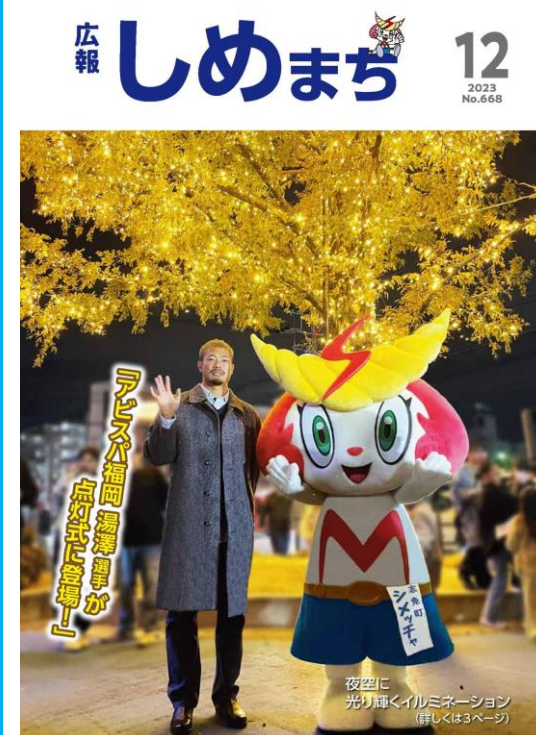
人口：46,377人（令和2年国勢調査） 面積：8.69 km²
人口密度：5,336.8 人/km²（令和2年国勢調査）
財政力指数：0.75（令和2年）
高齢化率：24.1%（令和2年国勢調査）
特徴：福岡空港に隣接する福岡市のベッドタウンで人口密度が全国の町村で一番高い。

本事例のポイント

- ①時間をかけた町内会との広報紙の配布方法に係るポスティング業者への委託に対する合意形成
2年をかけて全ての町内会と対話し、合意を得る。絆・見守り機能がなくなることへの懸念も対話の中で解消。
- ②配布方法の変更に伴う、町内会委託料交付金からの削減額が明確
（→ポスティング予算への組み換え）
- ③受託事業者との綿密なサウンディング
配布方法などの工夫による質の向上。
サウンディング・・・民間事業者との意見交換等を通し、事業に対して様々なアイデアや意見を把握する調査

広報紙の概要（2023年12月現在）

- ・担当部署：まちの魅力推進課 まちの魅力づくり係
- ・配布回数：月1回（毎月1日発行）
- ・ページ数：20ページ
- ・発行部数：20,650部
- ・配布数：20,165部
- ・配布カバー率：ほぼ100%
- ・主たる配布方法：ポスティング（専門業者）
- ・補助的な配布方法：公共施設への配架、ホームページ・アプリでの閲覧



配布方法変更の契機

○変更前の課題

①町内会の負担

変更前は町内会組長・役員による仕分け・配布を実施し、各戸配布していた。町内会加入者の高齢化による広報紙配布負担の拡大や町内会未入会者への配布が困難という課題があった（特に手渡ししている町内会）。また、配布日においての地域差も課題となっていた。

②職員の負担

変更前は印刷された広報紙を10名程度の職員が公民館に配布し、公民館から町内会組長が配布していた。公民館への配布は担当外の課の職員にも依頼していたため、他課の職員への負担にもなっていた。

○変更検討の契機

①町内会からの負担軽減を要望する声。

②経費削減：町内企業に900部（町内会による配布と別に）郵送していた郵送費の削減を考えていた。

変更に至る過程

○変更検討時に重視した点

①町内会負担の軽減

②配布日の地域差の改善：配布日が町内会によって異なることで、各家庭へ広報紙が届く日に地域差が生じていた。

③コロナ禍での対応も考慮：「新しい生活様式」として、手渡しでの配布でなくポスティングを検討。

○ポスティングへの変更について町内会への説明・合意形成

→当初は令和2年度開始予定で動いていたため、令和元年度から町内会への説明を実施。様々な意見があったため、開始を1年延長して説明・合意形成に2年間かけた。

→全ての町内会の合意がとれた後、議会の予算委員会で説明。絆・連携の低下への懸念や予算（金額）の妥当性についての質問あり。

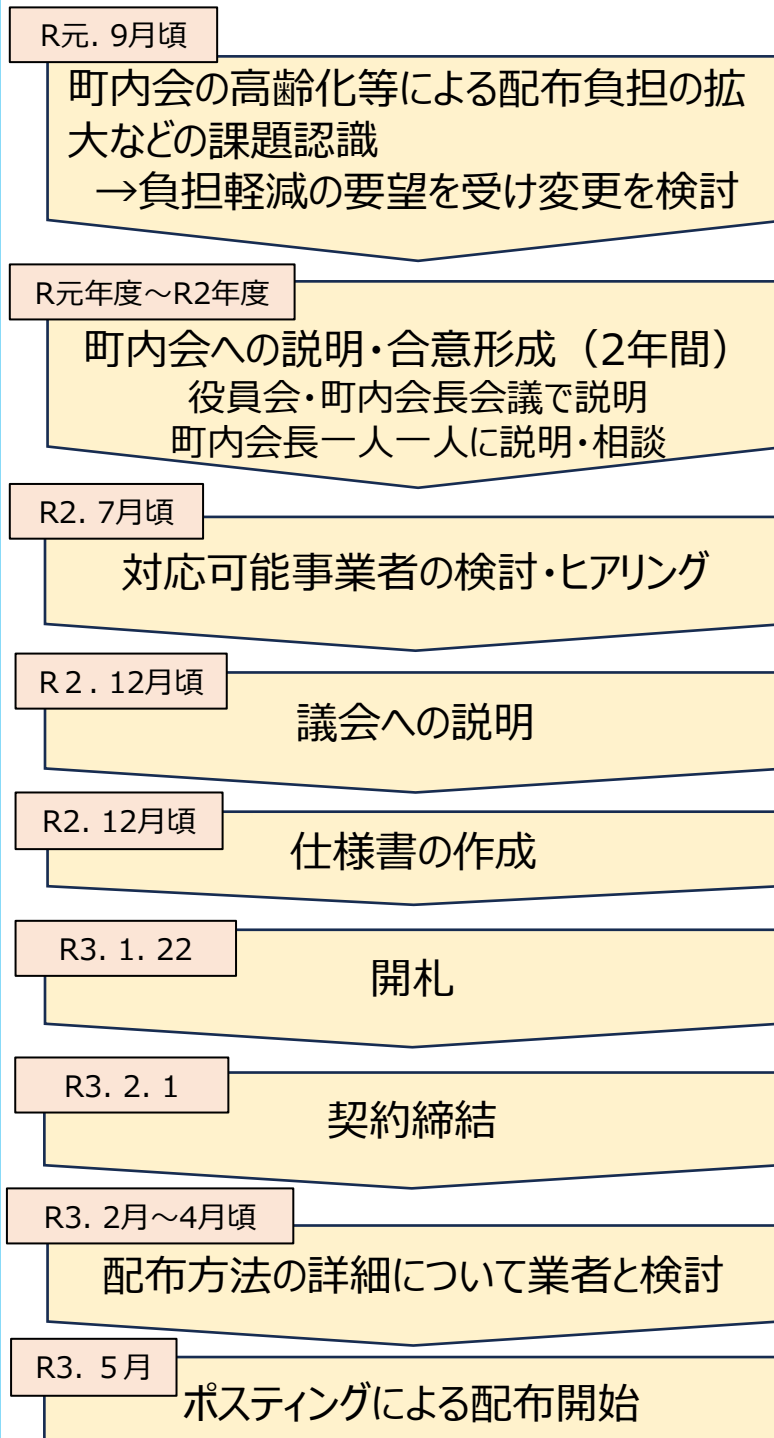
○配布方法の決定

検討したポスティング業者	課題
シルバー人材センター	高齢のため各戸配布にともなう業務量の負担が大きい。
ポスティング専門業者	ポスティング業者が町内になく、近隣で業者を探していた。
新聞販売店・事業者	受託できる業者が少ない。
出版・広告代理店	同封物があるなど、普通のチラシ広告と要領が異なるため経費が増加。

→全戸配布を行うポスティング業務は業者によって作業内容が変わらないため、近隣で実績がある業者を指名する指名競争入札を採用し、事業者を決定。令和2年12月に仕様書を作成し、令和3年1月22日に開札。近隣自治体で実績のあるポスティング専門業者と新聞業者が4社入札し、ポスティング専門業者が落札した。令和3年2月1日に事業者と契約締結。

→令和3年2月～4月、配布方法の詳細について業者と検討し、5月からポスティングによる配布を開始。

変更検討フロー



変更過程で生じた課題への対応

①町内会への説明と広報紙の配布方法に係るポスティング業者への委託に対する合意形成

高齢化率や世帯数の差などの特性の差から配布業務の継続を望む町内会が2割ほど存在していた。複数の町内会をまとめる役員会や2か月に1回開催される町内会長会議で、配布方法の変更について担当職員が令和元年度から2年かけて説明し、広報紙の配布方法に係るポスティング業者への委託に対する合意を形成した。当初の見込みより1年延長し、町内会長や役員1人1人との対話も行い、合意を得ていった。

②町内会配布による絆・見守り機能が低下への懸念

絆や見守り機能が低下することの懸念を示す町内会もあったが、グループを組んだ見守りなど、別の方法による絆・見守りの維持を担当職員が提案。

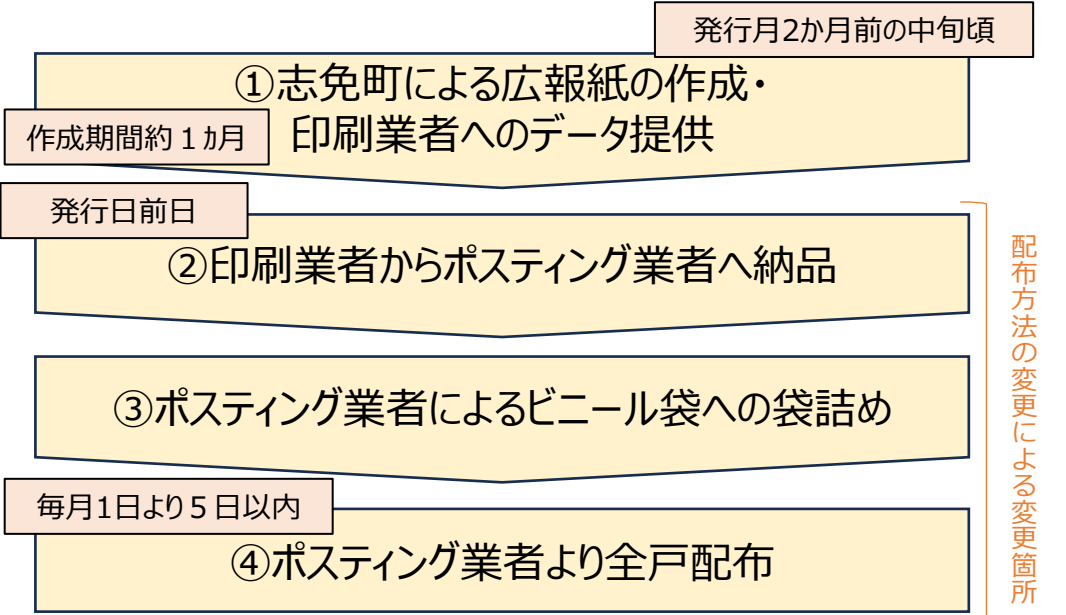
③受託事業者とのサウンディングによる配布方法の工夫とコスト削減

競争入札にすることで1,350万円程度（3年間の複数年契約額・年間450万円）で請け負ってもらった。ポスティング方法も協議し、移動しやすいバイクでの配達の利用等が決まった。

現行配布方法（変更後）の業務体制

- ①志免町担当課（まちの魅力推進課まちの魅力づくり係）が広報紙を作成（作成期間は約1か月）し、毎月初旬・中旬頃印刷業者にデータを都度提供。
- ②印刷業者からポスティング業者に配布開始日（毎月1日）の前日に広報紙を納品。
- ③ポスティング業者が広報紙をビニール袋に袋詰め（雨に濡れたり、他の広告物と混ざること防ぐ）。
- ④毎月1日から5日以内に、バイクを使用して全戸配布を実施。バイクを使用するのは、車での移動は駐車の問題が出てくるため。

変更後の広報紙配布フロー



変更による課題

①一部地域の配布時期への影響

変更前に配布初日に広報紙が届いていた地域が、変更によって5日目に届くというような影響があった。

②変更にもなう業者対応や欠配等への苦情対応といった職員業務の増加

変更前は部数不足や欠配への対応など町内会に任せていた業務、業者との対応等今までなかった業務が増加している。
※再発防止に向けて業者と綿密な打合せを行い、欠配等が発生した箇所のリスト化・業者責任者への指導などの取組を行ったことで部数不足や欠配は大幅に減少し、苦情対応などは変更後3か月以降は落ち着いている（月3～4件）。

変更による成果

①町内会の負担減少

②町内会委託料交付金の見直し（→ポスティング予算へ）

元々、町内会による配布にかかる予算として組んでいた町内会委託料交付金が1,200万円ほど削減された。

③職員の負担減少

担当課以外の職員10名程度に依頼していた業務外協力がなくなり、本来の業務に専念できるように改善された。

④配布数の正確な把握

各町内会ごとに配布していた数が、より正確に把握することができるようになった。

補完的取組

○公共施設への配架

住民以外が広報を手取る機会を増やすため、町役場、出先機関、福祉施設などに配架。

○ホームページ・アプリ（マチイロ）での閲覧

- ・日中は仕事をしている世代（20代後半～50代）、特に30代、40代をターゲットに考えており、ホームページ上でバナーで誘導したり、表紙の画像を掲載することで内容がわかりやすいようにするなど、閲覧が増えるように工夫をしている。今後、ホームページのリニューアル時に、ウェブブックだけではなく、ネット上の環境で見られるようにしたいと考えている。
- ・デジタルデバイドの解消については、他の課と協力してスマホ講座やスマホ窓口を設けている。

今後の事業展開に向けて（担当職員の声）

志免町は人口密度が全国の町村で一番。面積は小さいながら、福岡空港や博多駅、天神に近くて住みやすいことが売りで、微増ながら人口が増えています。新しく転入してくる方、今住んでる方に、住民が知りたい子育ての情報など町の良さを伝えていきたい。その方法に関して、今デジタル化が推進される中、手に取って広げる良さや、書物だったら入ってくるということもあり、広報紙は引き続き発行していきたいと考えています。いろんな志免町の良さや状況を、紙とデジタルの両方で引き続き報告していきたいという思いです。