

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 5 月 20 日現在

機関番号：32644

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2010 年度 ～2012 年度

課題番号：22500233

研究課題名（和文） 行政広報がもたらす効果についての多面的評価手法の開発

研究課題名（英文） Development of multi-faceted evaluation method of the effect about government public relations

研究代表者 河井 孝仁 (KAWAI TAKAYOSHI)

東海大学・文学部・教授

研究者番号：60407997

研究成果の概要（和文）：行政広報の多面的評価指標として、①行政施策のロジックモデルに基づく「費用対効果指標」、②本研究の成果により提示した行政広報のメディア活用戦略モデル LAISLA+S に基づく「行動変容評価指標」、③地域経営の発想に基づく「協働実現評価指標」、④ナレッジマネジメントのプロセスを説明する SECI モデルに基づく「関与者成長評価指標」を提示することができた。本指標に基づき、静岡県島田市及び神奈川県藤沢市での行政広報評価に資することができた。

研究成果の概要（英文）：We were able as a multi-faceted evaluation index of government public relations, is presented ① "cost-effectiveness index" based on the logic model of administrative measures, ② "behavior modification metrics" based on the media use of strategic model "LAISLA+S" of government public relations was presented by the results of this study, ③ "cooperation realization metrics" based on the idea of local governance system, ④ "participant growth metrics" based on SECI model that describes the process of knowledge management. It was possible on the basis of this index, to contribute to the public administrative evaluation in Fujisawa City and Shimada City

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010 年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2011 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
年度			
年度			
総計	3,200,000	960,000	4,160,000

研究分野：総合領域

科研費の分科・細目：情報学 図書館情報学・人文社会情報学

キーワード：情報社会学・行政広報

## 1. 研究開始当初の背景

(1) 行政広報を対象とする研究成果としては、井出嘉憲『行政広報論』(1967)、本田弘による『行政広報—その確立と展開』(1995)などがある。

(2) 本研究ではこれらの先行研究を踏まえつつ、行政広報を考える新たな前提として

「地域経営」の発想を重要なものとする。

地域経営は市民をプリンシパルとし、議会・行政、地域企業、NPO をエージェントとして成立する。そのうえで、行政広報は、狭義の行政広報・政策広報・地域広報の三つに区分できる。

地域経営におけるプリンシパル-エージェント関係では、情報経済学における「情報の

非対称性」の問題が生まれる。この情報の非対称性を緩和し、不適切な逆選択を回避する必要がある。そのためには、情報の積極的な開示が必要となる。

(3) この情報の積極的な開示を評価する手法について十分に説得力を持つ指標が提起されていない状況にあった。

## 2. 研究の目的

(1) 背景に述べたように、行政が行う広報は、その効果という面からは、十分な評価が行われてこなかった。本研究では、行政広報の評価に、マーケティングの考え方及びバランス・スコアカードの発想を導入する。

(2) これにより、行政広報の効果を有効に評価しうる新たな多面的評価手法を提案することを本研究の目的とする。

## 3. 研究の方法

(1) 既存事例調査としてマーケティングの発想を用いた広報評価及びBSCを活用した業績評価について分析する。

(2) 選定した自治体に対して、現状の広報評価の現状及び課題についてヒアリングを行う。

(3) 並行して、静岡県島田市において詳細な行政広報マップ（仮称：多様に行われている行政広報の目的、訴求先、媒体、手法を一覧化したもの）を作成する。

このとき、コミュニティ FM やフリーペーパー、地域ブログポータルサイトなど、市直営以外の広報も先の行政広報の定義に該当するものであれば、幅広く対象とする。

(4) 既存事例調査及び作成した行政広報マップを素材とし、マーケティングの発想を用いた広報評価及びBSCを活用した広報評価について効果測定項目を設定する。

## 4. 研究成果

(1) 本研究は行政広報の多面的評価手法の開発を目的とするものであった。この目的に対し、本研究では、バランス・スコアカードの考え方を基礎に置いた4つの評価軸からなる「行政広報多面的評価システム」を提案することができた。

(2) 当該多面的評価システムは、①費用対効果評価指標、②行動変容評価指標、③協働実現評価指標、④関与者成長評価指標によって構成される。

(3) 費用対効果評価指標については、戦略的

広報の基礎をなすロジックモデル（図1）に基づき、インプット・アウトプット・アウトカムの連鎖を踏まえた、市民の「納得」を当該広報施策が獲得できたかが評価軸となる。

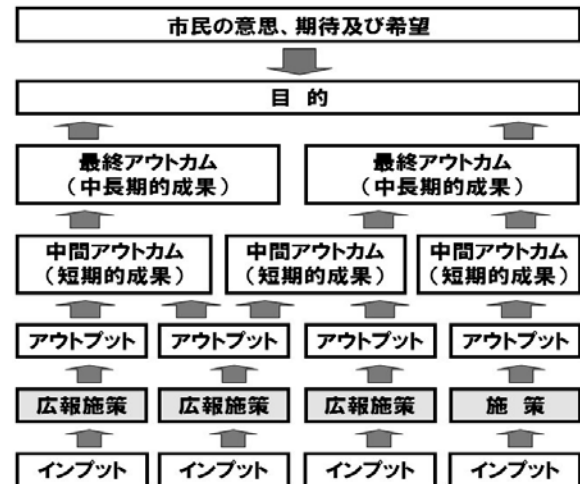


図1 行政広報ロジックモデル

(4) 行動変容評価指標については、本研究が新たに提示したステークホルダー行動変容戦略モデル LAISLA+S（図2）に基づき、傾聴・認知獲得・関心惹起・探索誘導・着地点整備・行動促進・情報共有支援の各フェイズにおいて、どのように的確に広報施策が実施されたかを確認する。



図2 メディア活用戦略モデル LAISLA+S

(5) 協働実現評価指標については、協働を当該 BattleField における相互の SWOT 分析による「弱みから発想する補完」（図3）と位置づけ、特定非営利活動法人パートナーシップ・サポートセンターが提起した協働事業評価を基礎とした項目別の配点により広報評価を行うことを可能とした。

	強靱な部分		脆弱な部分	
現在	我々	S	我々	W
	彼ら	s	彼ら	w
将来	我々	O	我々	T
	彼ら	o	彼ら	t

図3 「弱みから発想する補完」図

(6) 関与者成長評価指標については、野中郁次郎が示したナレッジマネジメントのプロセスを説明する SECI モデルを、広報施策における関与者成長に導入し、発信力・受信力・誘発力・周縁中心往還力 (図 4)・編集力を広報力と捉え、これらが暗黙知と形式知の連鎖により、どのように実現できたかを確認する。

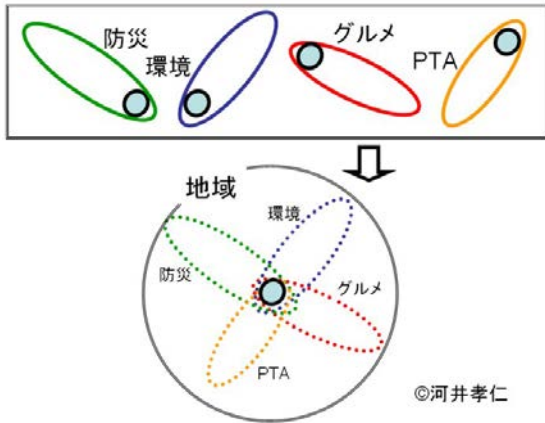


図 4 周縁中心往還力事例図

(7) この多面的行政広報評価システムは過去・現在・未来の時間軸、内部・外部の内外軸、財務・非財務の財務軸の 3つの軸を持つことで、行政広報を多面的に評価できる (図 5)。さらに、これらを簡便に利用できるようにするため、新たに「行政広報棚卸表」(図 6)及び「行政広報メディア活用戦略フォーマット」(図 7)を考案し、より利便性の高い評価を可能とした。

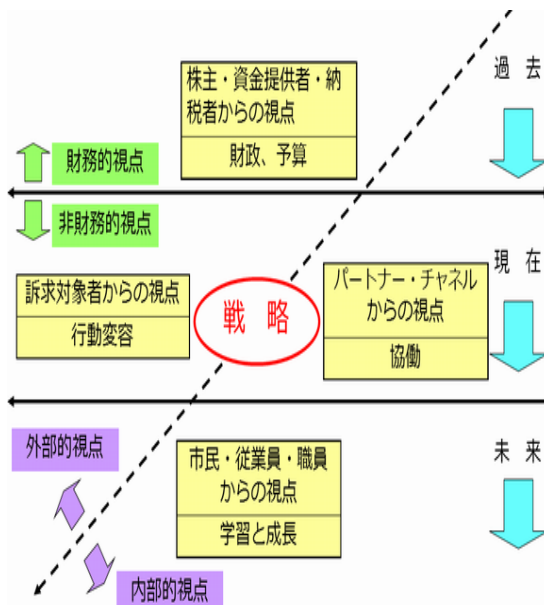


図 5 行政広報多面的評価システム全体図

活用メディア	ターゲット		(容易○・工夫次第で△・困難×)で記載							強み	弱み	
	デジタルフィック	サイコグラフィック	傾聴	認知獲得	関心惹起	着地点整備	行動促進	情報共有支援	協働支援			学習基盤

図 6 行政広報棚卸表

	傾聴	認知獲得	関心惹起	着地点整備			情報共有支援
				探索誘導	信頼性確保	信憑性確認	
いつ							
誰から(傾聴)/誰に							
誰と							
どのメディアで							
どんな内容を							
どんな工夫で							

図 7 行政広報メディア活用戦略フォーマット

(8) この多面的行政広報評価システムのフィージビリティを確認するため、静岡県島田市及び神奈川県藤沢市において、本システムに基づく評価を試行的に実施し、一定の成果を得た。

5. 主な発表論文等  
(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計 9 件)

- ① 河井孝仁、域外避難者の情報保障、ガバナンス、査読無、通巻第 148 号、2013、47-49
- ② 河井孝仁、「伝える」広報から「伝わる」広報へ、NOSAI、第 64 巻第 5 号～第 9 号、2012、38-43・56-62・46-52・54-60・56-62
- ③ 佐藤正之・西原純・河井孝仁・野澤浩樹、地域社会の情報ネットワークとガバナンス、社会情報学会、査読無、第 1 巻第 1 号、2012、97-117
- ④ 河井孝仁、自治体議会広報の現状と課題、

東海大学紀要文学部、査読有、第 95 輯、2011、1-10

- ⑤ 河井孝仁、更生保護と行政広報、更生保護、査読無、第 62 巻第 6 号、2011、8-13
- ⑥ 河井孝仁、自治体政策形成における行政広報の役割ー地域経営と行政広報、地方自治職員研修、査読無、第 44 巻通巻 625 号、2011、150-170
- ⑦ 河井孝仁、多様化する自治体広報と求められる戦略発想、ガバナンス、査読無、通巻第 143 号、2011、47-49
- ⑧ 河井孝仁、公共コミュニケーションにおける地域協働の可能性、文明、査読無、通巻 15 号、2011、81-85
- ⑨ 河井孝仁、行政広報とインターネット、国際文化研修、査読無、第 18 巻第 3 号、2010、14-21

〔学会発表〕(計 8 件)

- ① 河井孝仁、シテイプロモーションにおける戦略的メディア活用(招待講演)、電子情報学会サイバーワールド研究会、2013 年 3 月 11 日、神奈川工科大学
- ② 河井孝仁、行政広報の多面的評価の可能性、日本広報学会第 18 回研究発表大会、2012 年 10 月 7 日、同志社大学
- ③ 河井孝仁、地域美化清掃活動に係る協働と求められる情報、コミュニティ政策学会第 11 回大会、2012 年 7 月 8 日、愛知学泉大学
- ④ 藤代裕之・河井孝仁、東日本大震災におけるマスメディアとソーシャルメディア利用連携、日本広報学会第 17 回研究発表大会、2011 年 10 月 22 日、東京経済大学
- ⑤ 河井孝仁、高齢者による携帯電話利用の考察ー地域経営のネットワークハブとしての可能性ー、情報文化学会第 19 回全国大会、2011 年 10 月 8 日、東京大学
- ⑥ 河井孝仁、シテイプロモーションと web サイトーe コミュニティしまだを事例にー、2011 年度日本社会情報学会合同研究大会、2011 年 9 月 11 日、静岡大学
- ⑦ 河井孝仁、地域を携帯可能にする仕組みと課題ーシテイプロモーションの発想からー、情報文化学会第 18 回全国大会、2010 年 11 月 20 日、東京大学
- ⑧ 河井孝仁、自治体広報の新たな展開ー「広聴」に注目することで行政広報の意義を再確認するー、日本広報学会第 16 回研究発表大会、2010 年 11 月 7 日、キャンパスプラザ京都

〔図書〕(計 3 件)

- ① 河井孝仁、他、宣伝会議、広報入門 プロが教える基本と実務、2012、249-278
- ② 河井孝仁、他、新聞通信調査会、大震災・原発とメディアの役割、2012、193-270

- ③ 河井孝仁、他、日本都市センター、都市自治体の広報分野における課題と専門性、2012、73-96

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

河井 孝仁 (KAWAI TAKAYOSHI)  
東海大学・文学部・教授  
研究者番号：60407997

### (2) 研究分担者

( )

研究者番号：

### (3) 連携研究者

( )

研究者番号：