

千葉県柏市 広報部 広報広聴課 Web担当

柏市公式LINE ブロック率低減のための工夫

ずっとつながる市役所

2025年12月18日



これまで |

柏市公式LINEは令和3年8月に運用を開始。
主に感染症対策として、市内感染者数を配信。

開設当初の配信内容

- ・新型コロナウイルス関連情報
- ・「広報かしわ」発行情報
- ・防犯・防災・火災情報
- ・行方不明者情報
- ・選挙関係情報 …等を

テキスト配信 & 一斉配信

柏市LINE公式アカウントを友だち登録しませんか

問 広報広聴課 ☎7136-1477 ・ FAX7166-8289

市では、スマートフォン等で利用するアプリ「LINE(ライン)」に柏市の公式アカウントを開設しました。友だち登録をすることで、広報かしわ発行のお知らせ、新型コロナウイルスの市内感染者数などの最新情報を得ることができます。希望する場合は、同アプリをインストールしご利用ください。



LINE公式アカウント

ID / @kashiwa_shi
アカウント名 / 柏市役所



▲登録はこちら

▲ 開設当初の案内文(広報かしわR3.8.15号)



令和4年9月、企画部DX推進課と広報部広報広聴課の部をまたいだ2課協働で「**柏市公式LINE強化プロジェクト**」を始動。

➤「つながる市役所」と題して、LINEを活用した市民と繋がる行政サービスについて模索

➤DX推進課では
LINEを活用した電子申請をメインに協議

➤広報広聴課では
プッシュ型発信の在り方について検討を開始



柏市公式LINE強化プロジェクトにある2本の柱 |

DX推進課

欲しい情報や
必要な手続きを
市民から
取りに行く

PULL

柏市民から

機能性 & 利便性

双方向のつながり



広報広聴課

届けたい情報や
必要な手続きを
柏市役所から
発信する

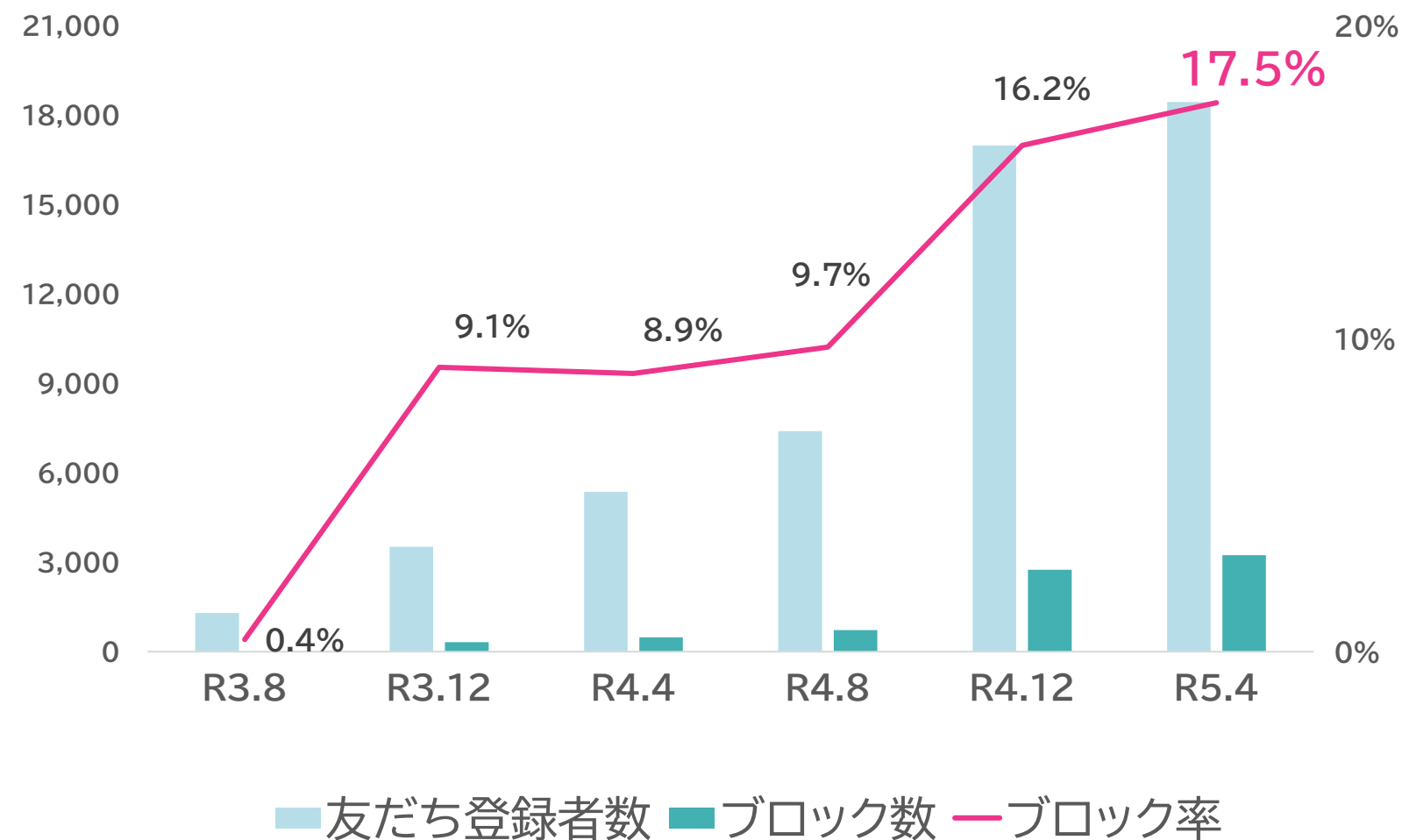
PUSH

市役所から

市民にとって
価値 & 必要性の
高い情報発信

プロジェクトで見えてきた課題 | ブロック率の高さ

開設以降、LINE友だち登録者数は順調に伸びるも、友だち登録者数の伸び率以上に、ブロック率も急上昇。



LINE 友だち登録者数

	友だち数	ブロック数	ブロック率
R3年度末	5,337	472	8.8%
R4年度末	18,400	3,230	17.6%

令和5年4月1日時点で

ブロック率は
17.5%まで上昇

R3.8月の開設～R4年度末までの間に、友だち登録者約3.5倍の伸び率に対し、ブロック数は7倍近くに

分析 | ブロック率の要因とその重要性

◇自治体広報としての在り方

ブロック数増加の主たる原因



開設当初はコロナ禍で、感染症対策が最重要課題だったことから、市内の感染者状況やワクチン情報を頻繁に一斉配信していた。しかし社会情勢の変化により、市民の感染者情報への関心は徐々に低下。頻繁なコロナ情報を「不要」と感じる市民が増えていたことを把握しつつも、行政として1日1回以上の一斉配信を続けていたこと、さらに配信内容のバリエーション不足が、ブロック数増加の主な要因であると考えた。

◇ブロックからの再登録（ブロック解除）の難しさ

友だち登録者数の増加対策 ≒ ブロックされない対策



LINEは気軽に市民とつながれる一方で、他のSNSに比べブロックされやすく、また一度ブロックされると再登録(ブロック解除)が望みにくい特性がある。
行政として、いざという時に必要な情報を、多くの市民に届けるためには、友だちを増やす取り組みと併せて、アカウントからの離脱を防ぐ「ブロックされない対策」が重要。これが情報の到達率や信頼性を高め、公式LINEの効果を引き出す基盤となる。

PUSH発信の在り方に関する目標設定 |

KGI ターゲットリーチ数
(友だち登録者数-ブロック数)
20万人

柏市人口 43万人
内世帯数 20万世帯

▼
圧倒的な利用率を誇るLINEは
行政に不可欠な最重要SNS。
このLINEの友だちが
各世帯に1人いれば、
情報発信ツールとして
十分な役割を担えると考えられる

KPI ブロック率
(ブロック率の低減)

▼
✓ 不要な情報が多い
✓ 同じ内容で飽きた
✓ 配信回数が多い 等、
ブロックされる要因を除外した
配信ルールに見直し

▼
✓ 必要性の高い
✓ 価値ある情報を
✓ 適切な頻度で
届けることが**重要**





ブロック率低減のための3つの施策

01

対市民向け

セグメント配信の導入

市民自身が

- ✓ 市政情報を受信するか
- ✓ 何のジャンルを受信するか
選択可能となる

02

対庁内職員向け

広報マインドの伝え方

担当課が伝えたいこと

- ≠ 市民が知りたいこと
- 庁内職員に対し
広報知識の底上げを図る

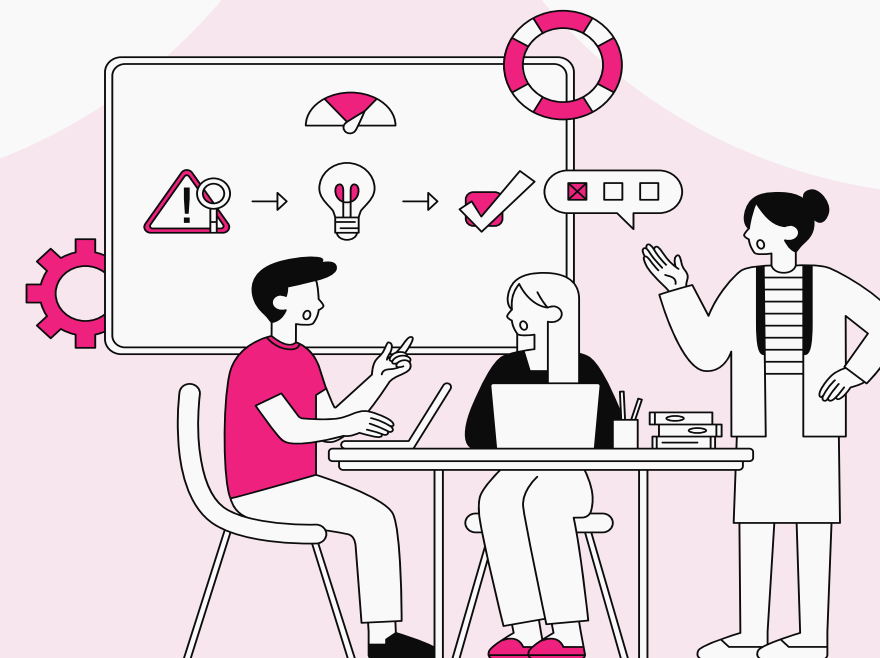
03

広報広聴課施策

脱・行政な 魅せるデザイン

- 複数回の校正を重ね、
とことんこだわる
魅せるデザイン

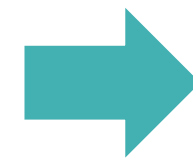
市民向け・庁内向け・課内施策 3つの方向からアプローチ



<導入検討>

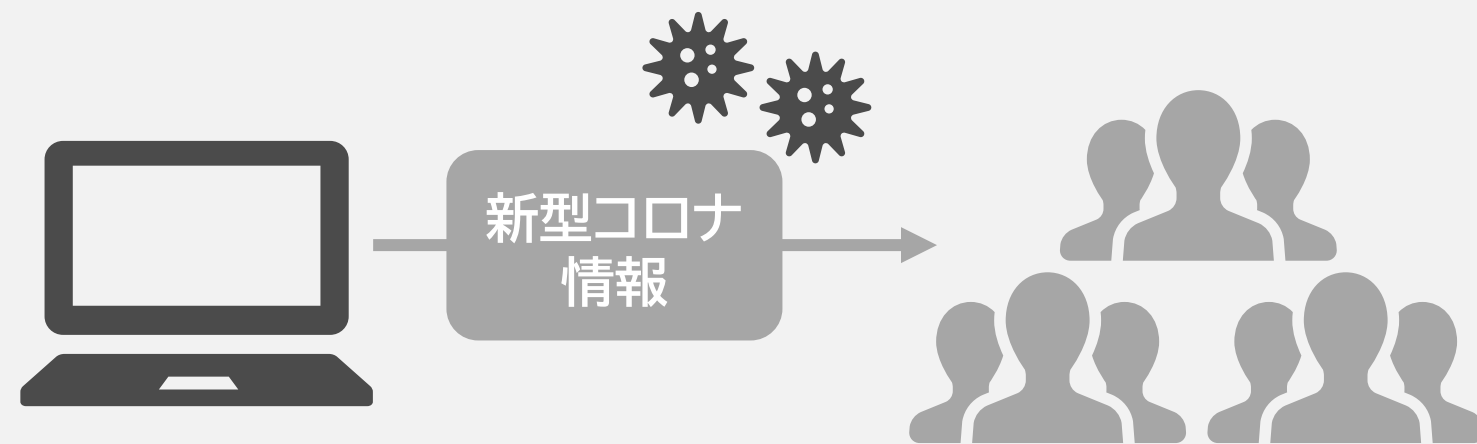
市からの情報を

- ① 「受け取る」 or 「受け取らない」
- ② 受け取る情報は「選択」できる



市民へ「選択肢」を提供

一斉配信

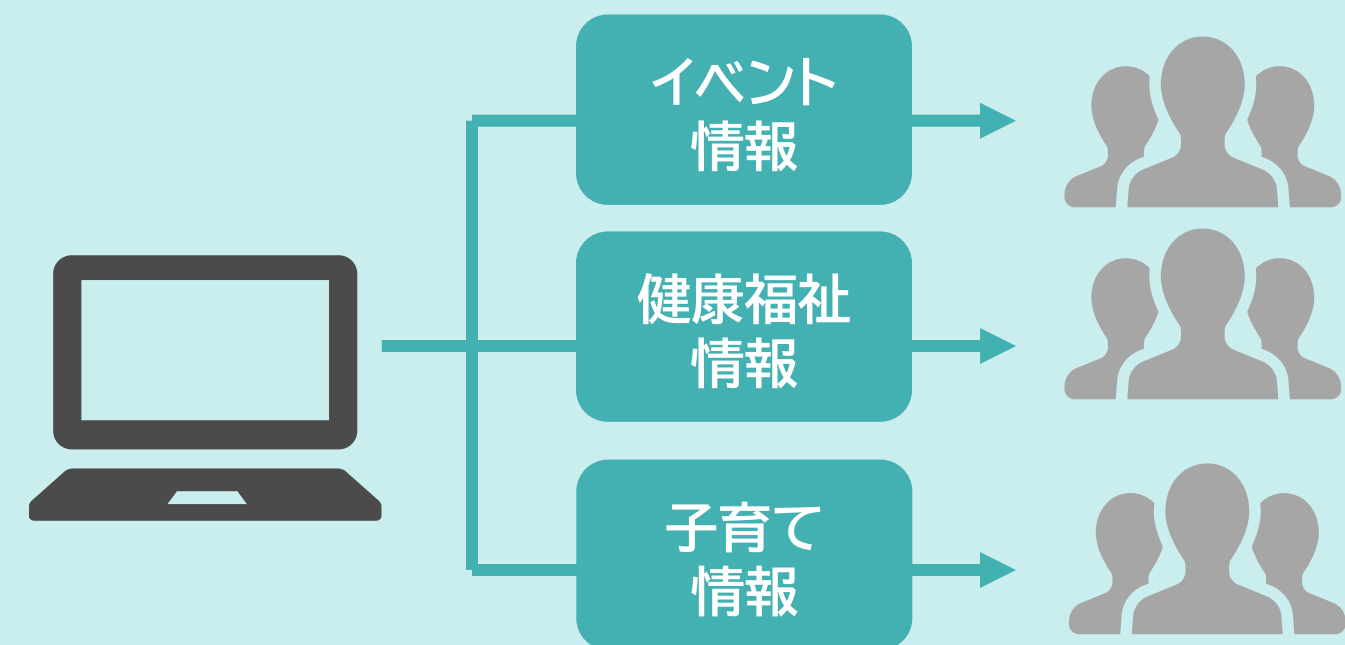


全ての情報を
全ての登録者に配信すると



不必要な情報が多くなり
ブロックされる可能性大

セグメント配信



特定のセグメントにのみ配信



必要な人にだけ配信するため
ブロック防止につながる

<導入準備>

R5.3~

◇庁内向け【情報発信ルール】と運用担当者向け【マニュアル】の制定

Before (～R5.3)

柏市公式LINEアカウント
運用ポリシー



基本的な運用内容(目的・運用方法・発信情報等)を定めたポリシーのみが制定されていた

After (R5.3～)

庁内向け
情報発信のルールを制定



- 職員がLINE発信をする際のルールを制定。ブロック防止を肝に厳守する事項を明記
- ✓ セグメント配信は同ジャンル1日1回・週3回
 - ✓ 配信案はターゲット、何を伝えるか、期待する効果まで想定して作成すること
 - ✓ タイトルはわかりやすく・優しい言葉で
 - ✓ 本文は200文字以内で

アカウント運用担当者向け
マニュアルを作成



- 情報種別・投稿の流れに加え、ブロック防止のための【配信適否の判断基準】を明記
- × 対象が限定的であるもの
例)税金滞納通知書の送付情報
 - × 頻繁な配信となるもの
例)月一回以上開催しているイベント
一度配信した内容の募集締め切りなどのリマインド配信

<導入>

令和5年4月柏市公式LINEリニューアル

セグメント配信を導入し、欲しい市民に・欲しい情報のみをお届けできるようにリニューアル。市民は自分自身で情報の取得の有無・取得する情報を選択することが可能となった。

R5.4~

柏市公式LINEがリニューアルします

ほしい情報が選べて、もっと便利に

防災情報がほしいわ
子育て情報がほしいね
イベント情報がほしいな

① 下の「受信設定を行う」を押して
② ほしい情報を選んで、登録完了です！

受信設定を行う

詳細はこちら

柏市公式LINE
リニューアル

ほしい情報が選べて、もっと便利に

受信設定をすることで、自分好みの情報が届きます

1 申請 予約 防災防犯
ごみ 子育て 市政情報
コロナ関連 休日夜間救急 使い方

2 柏市役所からメッセージを受け取るための受信設定アンケートです。アンケートの回答に基づいて、メッセージを配信します。*回答いただいた内容は、柏市公式LINEアカウントの情報配信以外では使用いたしません。

3 基本
受信を希望する情報を選択してください（複数選択可）。
受信を希望されない場合は、「受信しない」を選択してください。
*広報かしわや、災害情報など重要な情報は、設定に関わらず配信します。
*火災情報は、夜間も配信します。

- 全てを選択
- 防災・防犯
- 火災（令和5年4月以降配信予定）
- イベント
- 子育て・教育（令和5年4月以降配信予定）
- 健康・福祉
- 市からのお知らせ
- ブログ
- 受信しない（重要情報は除く）

※ 受信設定はいつでも変更が可能
※ 災害情報や広報かしわなどは全登録者へ配信します

書類の手続きって 平日は仕事や家事で 苦手なのよね 市役所に行けなくて...

その手続き
LINEで
できます。

まずは住民票と印鑑証明書から

DX推進課

各電子申請も
同タイミングで
リリース！

近所で火事があったみたい
近寄らないでおこう

火災情報
配信開始

登録している地域へ消防車が出動すると、LINEで情報を受け取れるから安心！
※夜間も配信します

火災情報は
消防局から
即時配信！

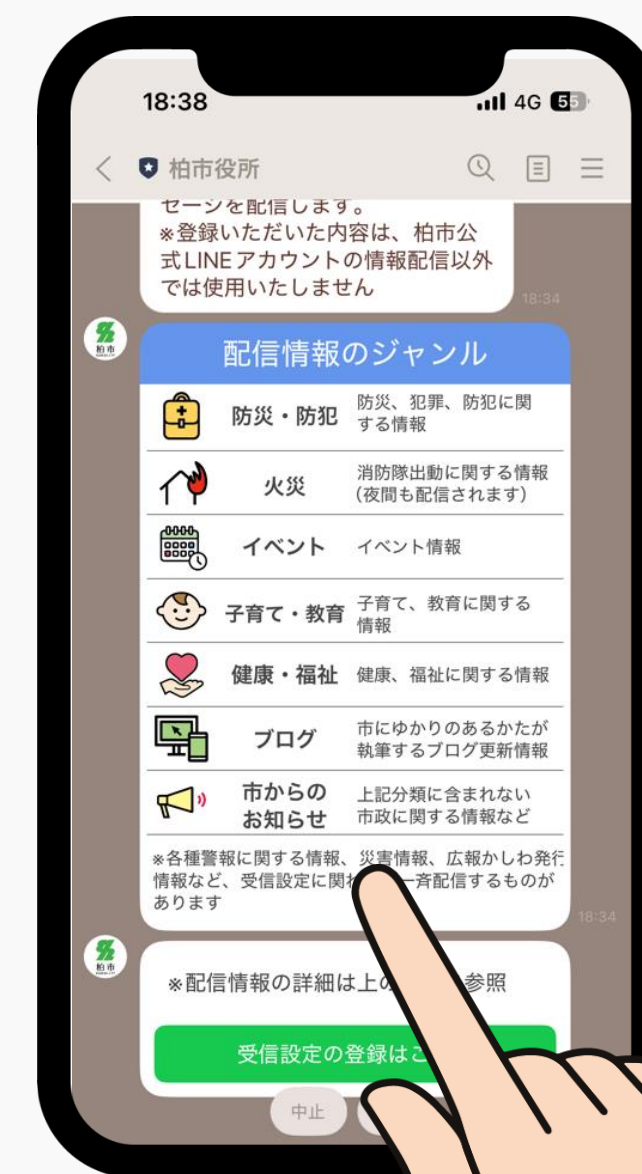
<配信ジャンル>

市民に欲しい情報の「選択肢」を提供できる「セグメント配信」。柏市では以下7ジャンルに設定。

ジャンル	配信内容	配信頻度 (R7上半期実績)
1 防災・防犯	防災、犯罪、防犯に関する情報	4.3回/月
2 イベント	イベント情報	3.0回/月
3 子育て・教育	子育て、教育に関する情報	15.7回/月
4 健康・福祉	健康、福祉に関する情報	2.7回/月
5 市からのお知らせ	上記分類に含まれない 市政に関する情報	4.3回/月
6 火災(地域別配信) ※消防局配信	消防隊出動に関する情報	12.7回/月
7 ブログ ※シティプロモーション課配信	市にゆかりのある方が執筆する ブログ更新情報	6.0回/月
+α 一斉配信	市民生活に影響を与える緊急情報、 広報誌の発行や選挙情報など	3.2回/月

- ✓ 部局に問われず、市民ニーズの高いジャンルを選定。
- ✓ 特に「子育て・教育」分野は「はぐはぐ柏※」を有する柏市ならではの注力分野。

※ 柏市子育て特設サイト

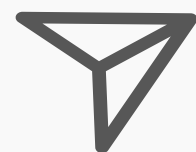


「担当課が伝えたいこと ≠ 市民が知りたいこと」

LINE配信を行うにあたり、欠かせないのが事業を所管する担当課案。
広く周知したい事業だからこそ、担当課ならではの「伝えたいこと」がたくさん…
⇒但し、それが市民の知りたいことと直結しないのが「行政広報」

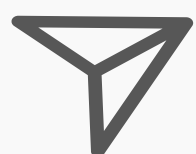
▼
そこで…

①「公式SNS配信マニュアル」の作成



事業担当課にはLINE配信前の「マニュアル確認」を依頼することで、広報知識の底上げや、配信内容・クオリティの均質化を図る。

② SNSの配信依頼を電子申請化



事業担当課からのSNS配信依頼を、これまでのExcelシートから電子申請に変更。事前確認事項へのチェックを必須としたり、指定以上の文字数や配信希望日は入力不可にする等、できないことは最初から依頼できないシステムとした。

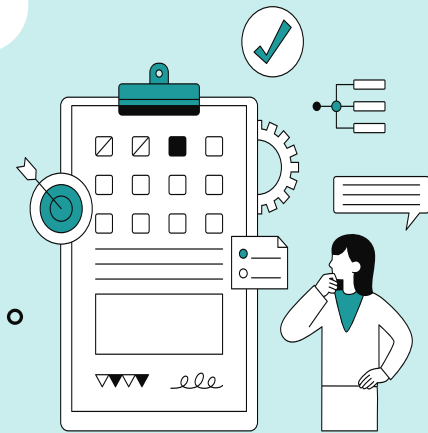
取り組み2 広報マインドの伝え方

< ① 「公式SNS配信マニュアル」の作成 >

「公式SNS配信マニュアル」は、全庁に向けて広報マインドを伝えるために、全ページを広報広聴課Web担当で作成した、**完全オリジナルマニュアル**。

- ✓ 情報発信の考え方
- ✓ SNSの使い分け方法・特性
- ✓ SNS用の文章作成のコツ等…、

特に事業担当者に向け、「市が考えるSNS発信」を細かなところまで落とし込み作成した。

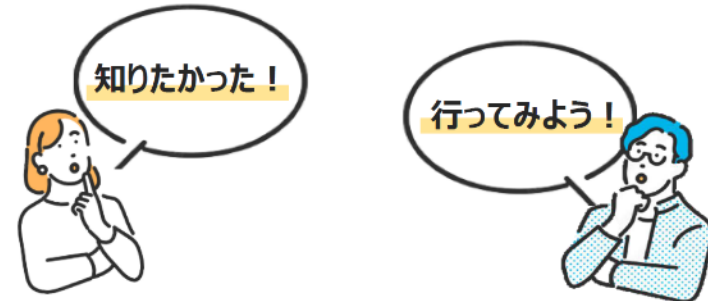


【目次】	
1. 公式SNS紹介	P.4
2. 公式SNSにおける情報発信の考え方	P.5
3. 公式Xと公式LINEの使い分け	P.6
4. 公式SNS配信フロー	P.8
5. SNSの文章のコツ	P.9
【公式X編】	
6. 投稿する情報の種類	P.12
7. 投稿ルール	P.15
8. 投稿文の書き方	P.16
【公式LINE編】	
9. 投稿する情報の種類	P.20
10. 配信ルール	P.22
11. 投稿文の書き方	P.24
【公式YouTube編】	
12. 公開できる動画の種類	P.26
13. タイトルや説明文の書き方	P.27
【その他】	
14. 炎上を防ぐポイント	P.29
15. Q&A	P.30
16. 利用可能なイラスト・写真サイト	P.33
17. 参考図書を紹介	P.34
18. ガイドライン等格納先	P.35

⇒マニュアルを見てから配信案を作ってもらうことで、各課でバラバラだった配信内容やクオリティが均質化。

2. 公式SNSにおける情報発信の考え方

市が『伝えたい』情報ではなく、情報を受け取った市民が



といった『**行動変容に繋がる情報**』になるよう工夫して発信します
※ただの報告だと、「で？」とスルーされてしまいます。

3. 公式Xと公式LINEの使い分け

- 配信は**Xを基本**とし、次のいずれかのパターンで投稿します
 - A) Xのみ
 - B) X + LINE
 - C) LINEのみ (担当課にてXアカウントを持っている&すでにポストしている場合に限る)
- LINEはブロックされると、その後情報が一切届けられなくなってしまう
◎やたらと通知が来る ◎興味がない情報ばかり→「ブロックしちゃお!!」を避けたい
- LINE配信を希望する場合は、担当課から依頼を受けたあと、**広報広聴課で配信の可否を決定**のうえ配信します

頻繁な情報発信や市民ニーズの低い内容は**フォロー解除やブロックにつながるため**配信内容の精査が必要です

3. 公式Xと公式LINEの使い分け

	X	LINE
発信種類	プル型 (ユザが必要な情報を自ら取得しにくい情報)	プッシュ型 (ユザの興味や意思に関係なく届く情報)
即時性	○	○
拡散性	○	×
情報量	140字 (→HPへ誘導することで足りる)	200字程度 (全ては載せられない→HPへ誘導)
確実性	○	○
メリット	リポストやハッシュタグ機能により、フォロー以外にも広く伝わる	学生～高齢者まで幅広い世代が利用
デメリット	投稿が流れてしまう・見逃されてしまう	ブロックされると今後一切情報が届けられない

▶以上のことから、**Xを基本**とし、**LINEは登録者の多くにあてはまる内容のみを精査して発信**します

5. SNSの文章のコツ

＼ **お役所言葉から離れて**投稿文を作成します /

1. より親しみやすい・適度な表現とする
2. 特別な知識を持たないかたにとっての読みやすさを重視
3. 「?」「!」を使用してもよい

NG例
、(カンマ) ※金額等の数字表記を除く
～について
例① ○○イベントについて
例② 確定申告について
いたします/ございます
及び/並びに/若しくは
～より ※比較を除く

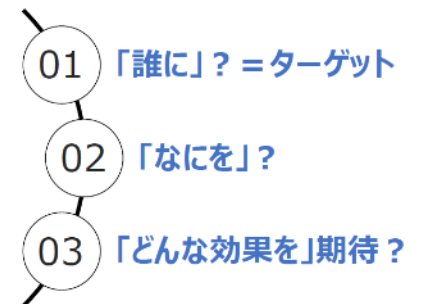
置き換え例・言い換え例
、(読点)
掲載内容を易しく示すこと
例① ○○イベントを開催
例② 確定申告が○日から始まります
です/ます
～や/～か/3つ以上は箇条書きにする
～から～まで

出典：『公用文作成の考え方 (建議)』文化庁審議会

10. 【公式LINE】配信ルール

① 配信内容

目的を明確にしたうえで配信内容を検討すること



プッシュ通知で送るべき内容ですか？
一部のかた向けの情報になっていませんか？

10. 【公式LINE】配信ルール

② 頻度 (すべての配信に対する頻度)

- 同ジャンル内において1日1回、週3回まで
- ただし、配信する内容におけるターゲットが異なる場合は1日に複数回または週に3回以上の配信を可とします

③ 時間

- 開庁日の8時30分から17時15分
- ただし、災害や市民生活に影響を及ぼす情報、その他広報広聴課が必要と認める場合は、この限りではありません

取り組み2 広報マインドの伝え方

< ② SNSの配信依頼を電子申請化 >

運用を進める中で、
マニュアルや情報発信ルールから外れた配信案が
担当課から多く提出される状況が続いた

情報発信ルールに合わせ
担当課案を広報で修正

元々の担当課の意図から外れる配信案に

広報⇔担当課、
担当課⇔課内の調整が発生

結果、双方の調整負担が
増すばかり…



何文字でも
打ててしまう…

旧提出シート (Excel)

柏市公式LINE原稿シート				
課	担当者名	連絡先		
配信希望日の有無		ありの場合 配信希望日	月	日
配信ジャンル				
タイトル	□			
2文字/200文字 (目安)				
画像の有無	ありの場合は別途添付してください 他課メールor庁内共有に格納			
↓ 必要に応じて入力 ↓				
開催日時				
開催場所	募集対象			
定員	先着・抽選	料金		
その他				
◇ 注意事項 ◇				
● 広報広聴課がLINE配信に適さない判断した場合は、配信しない場合				
● 上記の枠内に配信文、市ホームページ等のURL (添付する場合) を ※市のホームページをリンクしない場合は、本文中に問い合わせ				
● 文字数は可能な限り200文字程度 (どんなに長くても500文字まで)				
● 配信前に広報広聴課で最終確認を行うため、文書を修正する場				
● 画像等の添付がある場合は、他課メール (添付出来ない場合のた				
本シートとともに提出してください				
● 柏市LINE公式アカウント情報発信運用ルールや公式SNS配信マニ				

注意事項を
読まずに申請…

新提出フォーム (電子申請)

R6.8~

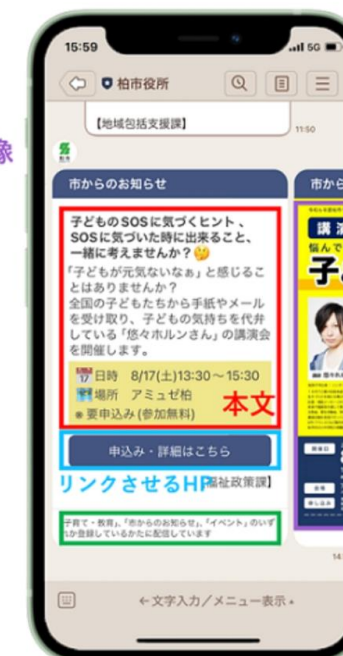
公式LINEの配信依頼

以下の例を参考に情報を入力してください

配信ジャンル (2つ以上の合わせ技も可) **必須**

- 防災・防犯
- イベント
- 子育て・教育
- 健康・福祉
- 市からのお知らせ
- 一斉配信を希望(要調整)

配信例



ビジュアルが
提示され
イメージが
つきやすい

上図の例を参考に情報を入力してください

LINE トーク一覧の見出し **必須**

「その一文だけで配信内容が把握できる」ものか、「投げかけの言葉」を入れてください

LINE 本文 **必須**

- ①文章の始めは、「その一文だけで配信内容が把握できる」ものか、「投げかけの
- ②中学生でもわかる、やさしい言葉を使用する (専門用語は言い換えてください)
- ③文章は短くしましょう (縦1スクロールすることなく読み切れるとベスト)
- ④あえて文字数上限を定めています。配信したい内容を取捨選択し、詳細は市HPや

入力可能文字数の設定
& 注意事項等の表示で
ルールから外れない!

そこで、“作成段階”で発信ルールの周知と広報マインドを共有することを目的に、提出方法をエクセルファイルから**電子申請フォームに変更**

結果

マニュアルに沿った原稿を、入力しながら自然と作成できるようになった

+ α

1件ずつExcelファイルを作成していた作業を、電子フォームにしたことで
自動で取り込みできるようになり、Web担当者の業務負担も大幅に減少。

取り組み3 脱・行政な魅せるデザイン

テキストメインであった配信を
最適な校正・魅せるデザインにすることで配信内容の魅力をアップ！

01

担当課案を確認

配信文案を
市民目線にチェンジ

「専門的用語」や「行政用語」を
使わず、より一般的な言葉に校正

02

ビジュアル作成

パッと目を惹く
ヘッダー画像を作成

担当課案がなければ、
チラシやHPの情報を基に
0から作ることも…

03

校正は担当全員で

Web担当複数人で
意見交換&チェック

担当課作成→SNS担当者が校正
+さらにWeb担当複数人で
意見交換

テキスト配信



テキストのみの情報は受
取り手側の読む気を引
き起こせず、スルーされ
がちに…

フレックスメッセージ配信



LINEのフレックスメッセー
ジ機能を活用して、
✓メインビジュアル
✓文字カラー
✓フォントサイズ等で
ジャンプ率を意識。
一気に興味を惹く配信に。

健康・福祉

＼歩くだけでポイントが貯まる！

＼かしわ健康アプリ「ワニFit」正式リリース！

「楽しみながら」「自然と」健康になれる柏市公式の健康アプリが始まりました！

歩いて、食べて、気軽にポイ活を楽しみましょう！

詳細はこちら

※18歳以上の柏市民がご利用いただけます

【健康政策課】

子育て・教育

子ども誰でも通園制度

利用認定申請受付中！

子ども誰でも通園制度とは...

保護者の就労状況に関係なく、お子さんを保育園に預けたり、育児について保育士に相談できる子育て支援制度です。

利用には市の申請が必要で、利用料は無料です。

制度の詳細はこちら

【保育運営課】

イベント

FLUTE AND PIANO CONCERT

2025.12.5(FRI)

パレット柏 オープンスペース

お仕事や学校帰りに

音楽で癒されませんか？

フルート&ピアノコンサート

フルートとピアノが奏でる、やわらかなハーモニーに包まれながら一週間の疲れをそっと癒すひとときをお届けします

申込み・詳細はこちら

【健康・福祉課】

健康・福祉

令和7年度柏市こころの健康市民講座

心のサポーター養成講座

こころは見えない。だから、聴く。

心のサポーター養成講座 開催！

心の不調に悩む人をサポートする「メンタルヘルスの基礎知識」や、「人の悩みを聞くスキル」を学びます。

講座詳細

開催日：10月18日(土)

開場時間：10:00～16:00(開場10:30～)

開場場所：ラコルタ柏5F

参加費無料(事前予約制(先着順))

申込み・詳細はこちら

【健康・福祉課】

イベント情報

KASHINIWA FESTA

2025.5.8 THU - 5.12 MON

市内64カ所のカシニワを一斉公開！

「カシニワ・フェスタ2025」

今年も「カシニワ・ワードラリー」を実施！カシニワを巡ってキーワードを完成させると、参加賞をプレゼント！さらに抽選で商品券などが当たるWチャンス！

カシニワ・ワードラリーについてはこちら

カシニワ・フェスタについてはこちら

【健康・福祉課】

子育て・教育

第72回柏市文化祭

中・高生ミライ芸術展

中・高生ミライ芸術展 参加者大募集！！

学校や習い事、趣味などで作った作品を、パレット柏で展示してみませんか？？絵画・写真・書道など、ジャンルは自由！個人はもちろん、兄弟・友人との参加も大歓迎です！

対象：市内在住・在学中・高校生

応募締切日：8月15日(金)

展示日程：11月8日(土)～11月10日(月)

皆様のご参加をお待ちしております！

応募方法等詳細はこちら

【文化課】

市からのお知らせ

ベルサイユのばら

マンホールカード

4月25日(土)配布開始

柏市ゆかりの漫画家・池田理代子先生の不朽の名作「ベルサイユのばら」のマンホールカードを本日より配布します

十分な枚数をご用意しておりますので、安心してお越しください

配布場所：柏市観光案内所 まるつと柏 (柏市柏1-1-11 ファミリーかしわ3階)

配布時間：10:00～18:00

※1人1枚まで、手渡しで配布します

【上下水道局 総務課・シティプロモーション課】

詳細はこちら

市からのお知らせ

祝 琴勝峰関

大相撲七場所

祝 琴勝峰関

大相撲七場所にて柏市出身力士として初の幕内最高優勝を果たした琴勝峰関が柏市長を訪問しました。

市長訪問の様子は

4歳の時に柏相撲少年団で相撲をはじめ、松葉第二小学校・松葉中学校を卒業、黄色いまわしに大きく「柏」と書かれた柏愛あふれる「柏の力士」です！

【健康・福祉課】

市からのお知らせ

THEATRE DAY

映画「ピア」特別上映会

在宅医療がテーマの前向きになれる感動作

映画「ピア」特別上映会

在宅医療と介護、看取りを通して人と人との繋がりや尊厳を描く、若手医師の成長物語。実際の現場を知る医師・看護師・ケアマネの座談会も行います

日時：1/25(日)14:00～16:15※無料

場所：アミューゼ柏クリスタルホール

詳細・申込みはこちら

【健康・福祉課】

市からのお知らせ

柏市消防局採用説明会

気になることが知りたい！

柏市消防局採用説明会

消防の仕事に興味がある方、必見！！

消防局の業務説明、庁舎や車両の見学、さらに災害現場で活動する職員との座談会を行います。皆さまのご参加をお待ちしています！

5/31・6/14 9時30分～正午

柏市消防局 (松葉町7-16-7) ※要申込

その他詳細はこちら

【消防職員課】

市からのお知らせ

優勝をかけた運命の一戦！

柏レイソル VS FC町田ゼルビア

明日、柏市がホームタウンの「柏レイソル」がJ1優勝をかけた、運命を決める大一番へ！

広報かしわ11月号の柏レイソル特集を読んで、気持ちを最大限に高めよう！

心ひとつに、頂点をめざそう！

12/6(土) 14:00キックオフ

柏レイソル VS FC町田ゼルビア

三協フロンテア柏スタジアム

広報かしわ11月号をチェック！

柏市ホームページ

【広報広聴課】

市からのお知らせ

デジタル終活セミナー

デジタル製品の探し方、使いかた、残しかた

講師 勢田 篤史氏 (日本デジタル終活協会代表理事)

もしもの時に備えて「デジタル就活」学びませんか？

スマートフォンやパソコンに保存されたデータ、SNSやネット銀行などの契約——遺族がIDやパスワードを知らず、手続きに困るケースが増えています

セミナーでは、日頃のデータ管理方法や、万一のときへの備えを学べます。

自分や家族のため、家族のために「デジタル終活」始めてみませんか？

日時：11月20日(木) 14時～16時

場所：中央公民館 (ラコルタ柏)

どの世代のかたにも必要な知識です。ご参加をお待ちしています！

詳細・お申し込みはこちら

【消費生活センター】

＼脱・行政な「魅せる」デザイン／

柏市公式LINEアカウント

デザインブック

BEFORE

●担当課文案

柏市では、令和7年度から防災士資格取得を支援する補助金制度を設け、地域防災力向上を目指しています。防災士資格に関心のある方は、ぜひこちらの制度をご活用ください！

●イメージ画像(チラシ)

概要	地域防災の担い手の育成促進を目的として、防災士の資格を取得し、地域で防災活動を行っていただけの方に補助金を交付します
対象者	・令和7年4月1日から令和8年3月31日までに防災士として認証を受けた方 <small>※防災士認証登録申請から実際に登録されるまでは時間がかかります。 ※令和8年3月31日までに認証登録が完了するよう十分注意してください。</small> ・柏市在住で地域における防災の担い手として活動し、地域防災の向上に寄与できる方
補助金額	対象経費の1/2(上限30,000円) <small>※学割で受講した場合は最大38,500円</small>
募集人数	20名程度(募集人員に到達次第終了)
防災士とは	災害時に地域で活躍するために必要な知識と技能を持ち、日本防災士機構により防災士として認証を受けた者 <small>※防災士養成研修講座等を受講する前に、柏市防災安全課までご相談ください。</small>

お問い合わせ 柏市役所 防災安全課 04-7167-1115

詳細はWEBへ！ 柏市防災士補助金



AFTER

Point

アイキャッチしやすいハッター画像を追加
 「学生全額補助」制度を特出しし、親から子への拡散を意識

●実際の配信

概要	地域防災の担い手の育成促進を目的として、防災士の資格を取得し、地域で防災活動を行っていただけの方に補助金を交付します
対象者	・令和7年4月1日から令和8年3月31日までに防災士として認証を受けた方 <small>※防災士認証登録申請から実際に登録されるまでは時間がかかります。 ※令和8年3月31日までに認証登録が完了するよう十分注意してください。</small> ・柏市在住で地域における防災の担い手として活動し、地域防災の向上に寄与できる方
補助金額	対象経費の1/2(上限30,000円) <small>※学割で受講した場合は最大38,500円</small>
募集人数	20名程度(募集人員に到達次第終了)
防災士とは	災害時に地域で活躍するために必要な知識と技能を持ち、日本防災士機構により防災士として認証を受けた者 <small>※防災士養成研修講座等を受講する前に、柏市防災安全課までご相談ください。</small>

「学生は全額補助が受けられます！」

補助金に関する詳細はこちら

防災士資格に関心のある方は、ぜひこちらの制度をご活用ください！

【防災安全課】

「防災・防犯」・「子育て・教育」・「市からのお知らせ」のいずれかに登録しているかたに配信しています。

お問い合わせ 柏市役所 防災安全課 04-7167-1115

詳細はWEBへ！ 柏市防災士補助金

✓送信者数
 15,694人
 ✓リンク先PV数
 938PV (当日~翌日の2日間)

イベント_ジャンル

BEFORE

●担当課文案

道の駅しょうなんの水と空を感じられる特別空間「ミズソラパーク手賀沼」。今回は「水で思いっきりあそぼう」をテーマに、8月の土曜日に3回(9日、16日、23日)開催します！ミニプールや水鉄砲で遊べるスプラッシュゾーンや、キラキラした水をテーマにしたワークショップで、思いっきり水を楽しみましょう。

●イメージ画像(チラシ)



AFTER

Point

実際のイベント写真を前面に持つことで、こども向けイベントであることを視覚からアピール

●実際の配信



✓送信者数
13,980人
✓リンク先PV数
外部サイトのため計測不可

BEFORE

●担当課文案

保護者に代わり園児を認定こども園まで送迎する「柏駅前送迎保育ステーション」の見学会を開催！また各園の説明後に保育室内の自由見学が可能なので、ぜひお子さんと一緒にご来場ください。

【日時・場所】

8月2日(土) ①10時～②13時～
TeToTe3階(柏市柏4-9-7)

●柏市HP

AFTER

Point

新規事業や施設は、内観・外観写真を使用。
イメージがわくことで、興味も引きやすくなる。

●実際の配信

✓送信者数
15,245人
✓リンク先PV数
391PV(当日～翌日の2日間)

BEFORE

●担当課文案

■令和7年度に国民健康保険にご加入中の18歳から39歳までの方へ

■生活習慣病予防を目的とした健診を実施しています。18歳から34歳までの方は、柏市ホームページから受診券の発行申請が必要です。

35歳から39歳までの対象の方には、5月中旬頃に受診券を発送しています。受診期間は、6月1日～来年1月末です。受診期間終了間際は予約が取りにくくなります。早めの予約・受診をお勧めします。
(年齢は、いずれも令和7年度末時点の年齢です。)

■令和7年度柏市国保特定健康診査・柏市75歳以上の健康診査が始まります。

■対象の方には、受診券を5月末に発送しています。受診期間は、6月1日～来年1月末です。受診期間終了間際は予約が取りにくくなります。早めの予約・受診をお勧めします。

AFTER

Point

細かな制度設計がある事業は、ざっくり省略。
詳細は年齢別に振り分け、市HPへ誘導。

●実際の配信

健康・福祉情報

健康診査
が始まります。
対象の方に向け、
受診券を送付しています。

健康診査のお知らせ
生活習慣病の予防を目的とした
健康診査を実施します。

受診期間
令和7年6月1日～来年1月末まで

※受診期間終了間際は予約が取りにくくなります。早めの予約・受診をお勧めします。

ご年齢（R8.3.31時点）等により、対象となる健康診査が異なります。詳細は、受診券または市ホームページにてご確認ください。

受診券発送時期
令和7年5月中旬頃

[対象・年齢別の詳細は...](#)

健康・福祉情報

18歳-39歳の方 / この封筒が自印です!
40歳-74歳の方 / 75歳以上の方

▼柏市国民健康保険に加入している【18歳～39歳の方】

プレ特定健康診査

※18歳～34歳までの方は市HPから受診券の発行申請が必要です。

▼柏市国民健康保険に加入している【40歳～74歳の方】

特定健康診査

▼市内在住で、千葉県後期高齢者医療制度に加入

柏市75歳以上の健康診査

【健康増

✓送信者数
11,800人
✓リンク先PV数
①プレ特定健康診査
140PV
②特定健康診査
516PV
③75歳以上の健康診査
203PV
(いずれも当日～翌日の2日間)

BEFORE

●担当課文案

令和7年10月1日(水)から65歳以上の高齢者(一部特例有)を対象に、接種費用を助成します。接種により、かかった時の重症化予防に効果があるとされています。自己負担額や接種期間など詳細はホームページをご覧ください。

●イメージ画像(チラシ)

65歳以上柏市民のみなさま!

高齢者インフルエンザ 新型コロナウイルス感染症 定期予防接種

	高齢者インフルエンザ	新型コロナウイルス感染症
自己負担額	1,500 円	5,500 円
接種期間	令和7年10/1~令和8年1/31	令和7年10/1~令和8年3/31

⚠ 上記の金額は、期間内にそれぞれ**1回限り** ⚠

柏市 高齢者 予防接種

AFTER

Point

ヘッダー画像をリデザイン。画像・文案共に制度の対象年齢を最初にもってくることで「自分事」へチェンジ。

●実際の配信

健康・福祉

65歳以上の柏市民の方へ

- ✓高齢者インフルエンザ
- ✓新型コロナワクチン予防接種

10月1日より接種開始

定期予防接種の費用を一部助成します

	高齢者インフルエンザ	新型コロナワクチン予防接種
自己負担額	1,500円	5,500円
接種期間	10.1~R8.1.31	10.1~R8.3.31

助成は、期間内にそれぞれ1回限りです。

65歳以上の市民の方へ

📢 予防接種の助成が開始されます

10月1日(水)から65歳以上の方を対象に、「高齢者インフルエンザ・新型コロナワクチン予防接種」の助成が始まります👉

予防接種をすると、重症化予防に効果があるとされています。

自己負担額や接種期間など、その他詳細はHPからご確認ください📄

高齢者インフルエンザ予防接種

新型コロナワクチン予防接種

【健康増進課】

✓送信者数
12,530人

✓リンク先PV数

①インフルエンザ予防接種
1,106PV

②新型コロナワクチン予防接種
706PV

(いずれも当日~翌日の2日間)

BEFORE

●担当課文案

本日より、以下の期日前投票所で期日前投票ができます。

▼7/4～7/19まで

8:30～20:00

・柏市役所本庁舎 1階ロビー

10:00～20:00

・セブンパークアリオ柏 3階特設会場

・ららぽーと柏の葉本館 3階

キッズプレイエリア

※投票所は7/12、7/17に増設されます。

期日前投票所の増設日程▶▶▶

▼7/17～7/19まで

8:30～17:00

・柏市役所沼南庁舎 2階 市民交流サロン

・田中近隣センター 1階 ロビー

・高柳近隣センター 多目的ホール

(以下略)

●イメージ画像



AFTER

Point

長文情報は、ライン等で見栄えを整え、
すっきり読みやすく&分かりやすく

●実際の配信

選挙のお知らせ



期日前投票所が開設しました
本日より、以下の期日前投票所で期
日前投票ができます。

▼本日7/4(金)～7/19(土)まで

8:30～20:00

・柏市役所 本庁舎1階ロビー

10:00～20:00

・セブンパークアリオ柏 3階特設会場

・ららぽーと柏の葉 本館3階

キッズプレイエリア

【選挙管理委員会事務局】

※投票所は7/12、7/17に増設されます

期日前投票所の増設日程▶▶▶

期日前投票所の増設日程

▼7/12(土)から7/19(土)まで

8:30～20:00

・パレット柏 (DayOneタワー 3階)

9:00～20:00

・リフレッシュプラザ柏

10:00～20:00

・イオンモール柏 3階 ノースブリッジ

・モラージュ柏 2階 モラージュホール

▼7/17(木)～7/19(土)まで

8:30～17:00

・柏市役所沼南庁舎 2階 市民交流サロン

・田中近隣センター 1階ロビー

・高柳近隣センター 多目的ホール

▼選挙の詳細はHPをご確認ください▼

選挙特設ページはこちら

このお知らせは登録者全員
受信設定をすることで、暮
受け取ることができます。

受信設定は

✓送信者数

43,428人

✓リンク先PV数

5,189PV(当日～翌日の2日間)

その他_広報広聴課からの提案（公共施設新設に向けたニーズ調査）

BEFORE

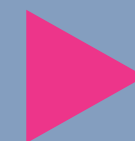
●担当課文案

柏市では、地域コミュニティや防災、行政サービスの拠点として、コミュニティエリア毎に、近隣センターを設置しています。

この度、未整備であった柏の葉地域に近隣センターの整備を予定することとなりました！

ホームページでは、柏の葉近隣センター完成までの道のりとして、検討会やワークショップなどの取り組みの様子をお知らせします。

地域住民の皆様のニーズにあったよりよい施設を目指すため、地域にお住まいの皆様アンケートを行っています。ぜひご回答ください！



AFTER

Point

PULLでは集まりづらい市民アンケートを、配信対象者を該当エリアに絞ってPUSH配信。

●実際の配信

市からのお知らせ

図書室? 体育館? ホール? CAFE 交流スペース?

柏の葉近隣センターを整備します！
ニーズ調査へのご協力をお願いします

令和11年オープン（予定）
柏の葉近隣センター

この度、柏の葉地域に、地域コミュニティや防災・行政サービスの拠点となる「柏の葉近隣センター」を整備することとなりました🌟
現在、地域のニーズに応える施設を目指すため、柏の葉エリアにお住まいの市民のみなさまを対象としたアンケートを実施しています。より良い施設整備のため、ぜひ、ご回答にご協力をお願いします📧

ご要望をお聞かせください📞

また市HPでは、柏の葉近隣センター完成までの歩みとして、検討会やワークショップなどの取り組みの様子をお知らせしていきます📰ぜひご覧ください👁️🌟

整備に向けたこれからの歩み📅

【市民活動支援課】

このお知らせは「柏の葉エリア」にお住まいの方に配信しています。

市HPにアンケート詳細ページの掲載依頼があったことから、Web担当から事業課にLINE配信を提案。

該当のエリアに絞って配信し、配信日当日は222件の回答につながった。

アンケート回答数



✓送信者数

1,638人

✓アンケート回答者数

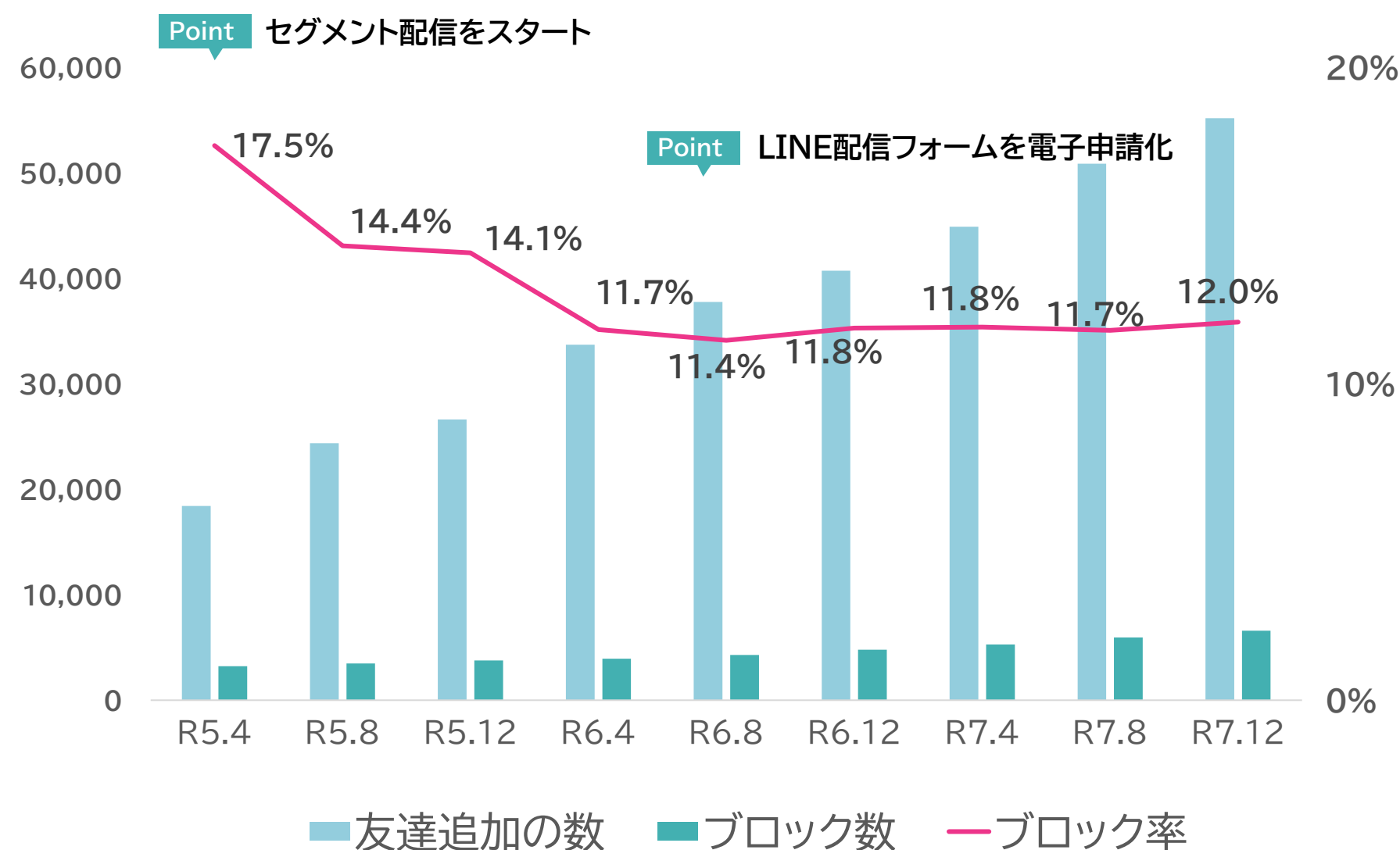
268人(当日～翌日の2日間)

✓リンク先PV数

5,189PV(当日～翌日の2日間)

現状の成果 | セグメント配信以降、ブロック率が徐々に減少

リニューアル以降、友だち登録者数約3倍の伸び率に対し、
ブロック率は約6%減



LINE ともだち登録者数

	友だち数	ブロック数	ブロック率
R5.4.1	18,400	3,234	17.5%
R6.4.1	33,712	3,951	11.7%
R7.4.1	44,922	5,299	11.8%
R7.12.1	55,207	6,601	12.0%

令和5年4月1日のブロック率17.5%が、
令和7年12月1日現在

12.0%まで減少。

このままブロック率を意識した施策を
継続することで、更なる低減を目指す。

今後の展望 | ブロックされない対策を行いながら…

「ずっとつながる市役所」であるために

01 友だち数増加施策

DX推進課にて、行政手続きのオンライン化を促進。LINEを活用した申請手続きを増やすことで、情報発信ツールとして以上の利便性を向上。

R5.4~
順次導入中



02 防災情報の即時配信

新たに一斉同報システムを導入。有事の際に必要な情報を、LINEを含めたあらゆるツールで確実・迅速に市民に届ける。

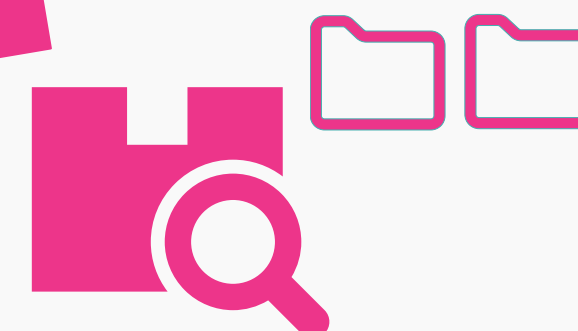
R7.4導入



03 テンプレートの作成

LINEをはじめとしたSNSでの情報発信の素材集・テンプレート集を作成。市を挙げた「デザインカ」の底上げを目指す。

R8~準備中



具体的には… |

DX推進課

01

友だち数増加施策

身分証明書の発行申請、道路損傷の通報、中高生の居場所の入退館記録等…LINEを活用した電子申請を次々とリリース。

LINEで可能な電子申請を増やし

利便性を向上させることで、

友だち数増加を目指す。



防災安全課

02



防災情報の即時配信

気象情報、地震情報、国民保護情報等の緊急事態情報を、HP・メール・X・LINEにて発令と同時に即時配信。

緊急事態こそ、PUSH通知である

LINE・メールが主戦力に

柏市全体

03



テンプレートの作成

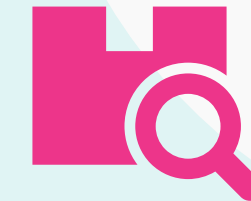
「どういったデザインがいいのか」
考え方+αの「具体例」を示す

汎用性の高いフリー素材フォルダや

過去の配信文をテンプレート化。

庁内に共有することで

市全体のデザイン力を底上げ



ALL柏で「ずっとなつながる市役所」の実現を目指す

01 友だち登録者数増加施策【番外編】

広報紙「広報かしわ」での特集 |

紙媒体からデジタル接点へ誘導するクロスメディア展開で、友だち登録者数が急増。

R5

4月28日(金)開始! 柏市公式LINEから住民票や印鑑登録証明書が取得できるようになりました

アプリ「LINE」を使って、自宅や外出先で手軽に各証明書の申請ができるようになりました。日中、仕事や子育てなどで忙しいかたにもお勧めです。

【必要なもの】
スマートフォン、マイナンバーカード、LINE Payアカウント、クレジットカード(希望するかただけ)
【支払い方法】 クレジットカード、LINE Pay
【申請ができる証明書】
▶住民票の写し(除票の写しを含む)
▶印鑑登録証明書
◎詳しくは市のホームページをご覧ください

申請の流れ

STEP1 柏市公式LINEを友だち登録し、下部メニューから「申請」アイコンを押す
アカウント名: 柏市役所
LINE ID: @kashiwa_shi

STEP2 申請内容を入力し、LINE Payでマイナンバーカードを読み取る

STEP3 交付手数料や郵送料などをオンライン決済する
申請した証明書は、住民票に記載された住所に後日郵送されます

市の最新情報をゲット! 柏市公式LINEを登録しよう

欲しい情報が選べて、もっと便利に

友だち登録お待ちしています

①トーク画面にある下部メニューから「受信設定」を押す
②欲しい情報を選んで、登録完了!

【問い合わせ】
市民課 ☎7167-1128・☎7160-1036、DX推進課 ☎7167-1118・☎7167-6644

▲ 広報かしわR5.5月号 +2,462人

方法2 LINEで郵送申請

LINE Payで本人確認をすれば、柏市公式LINEアカウントから、24時間いつでもどこでも住民票の交付申請をすることができます。

申請する前に確認を!

- 申請日時で住民票のある住所にだけ発送
- 郵送料は自己負担(令和6年3月31日以後では無料)
- 郵便の配達状況によって、届くまでに時間がかかる
- 決済は、クレジットカード、アプリ「PayPay」・「LINE Pay」が利用可能

準備するもの

- マイナンバーカード
- 署名用電子証明書の読み取り可能なスマートフォン
- 署名用電子証明書の暗証番号(6桁以上)
- LINE Payアカウント

申請方法

- 1 友だち登録をする
- 2 メニュー表示画面の「申請」を選択し、「証明書の請求」「住民票」の順に選択し、必要情報を入力
- 3 マイナンバーカードを読み取り、支払う

R6

kashiwa 3 March 2024

暮らしの中にデジタルを
～市役所の手続きはオンラインで便利に～

オンライン申請を大特集!

▲ 広報かしわR6.3月号 +3,286人

R7

柏市公式 LINE

市の情報をあなたの身近に

友だち登録をすると、防災・防犯情報や子育て・教育情報、イベント情報など、市の最新情報を受け取ることができます。

受信設定するとこんな情報が届く!

- 市内のイベント
- 子ども・子育て
- 給付金など

友だち登録したら受信設定をしよう
メニュー表示の「受信設定」をタップして欲しい情報を選べます

災害情報は登録者全員に届きます

7月1日(金)から、かしわメール配信サービスのメールアドレスが変わります。改めて登録が必要になりますので、5月中旬から順次届くメールをご確認ください。

▲ 広報かしわR7.5月号 +1,167人

※各数値は広報かしわ配布開始日～10日間の友だち登録者純増数