

# 事業シート2

課コード: 000419000  
 担当組織: 広聴広報課

作成日: 平成24年4月1日  
 責任者: 瀧下 且元

基本政策	課	政策	目	事業
計画コード 16	05	0239	01	023902

款	項	目	事項
予算コード 06	01	07	21

款	項	目	事項

## 事業名: 広聴事業

事業費 (予算) (単位:千円)	23年度	24年度	比較	人工 (正規職員) (単位:人)	23年度	24年度	比較
	7,151	7,151	0		6.4	6.4	0.0
24年度 事業費内訳 (単位:千円)	需用費	委託料	工事請負費	公有財産購入費	負担金補助 及び交付金	扶助費	その他
	494	5,585					1,072

### 事業の目的

市民の参加と協働によるまちづくりを進めるため、市民の声に耳を傾け、市政運営の参考とする。

### 事業内容(平成24年度に何をやるか)

- ・常時、e-mailや投書により広く市民から意見、要望を受け付ける。また、各種の広聴集会を開催し、市長との対話形式による意見交換会を行う。これらにおいて寄せられた意見、要望などは「市民の声システム」を運用して全庁的に情報の共有化を図る。
- ・また、各種各層の参加が得られるよう引き続き運営方法や周知の工夫に努める。
- ・調査広聴として、市政への意見・要望・満足度や社会情勢の変化に伴う市民意識を調査する市民アンケート調査を行う。
- ・市民に市の施設などの見学を通して、市政への理解や認識を深めてもらうとともに、施設の運営や市政全般についてのご意見を伺う施設めぐりを実施する。
- ・市民の市政への参加機会の拡充を図るため、市の条例や計画などの制定する際、案の段階から市民に公表し、その案に対する市民からのご意見・要望などを伺いながら最終案を策定していくパブリック・コメント制度の運用を行う。
- ・市民コールセンターでは、利用する市民に対して、問合せに答えたり、所管する担当課を的確に案内する。

### これまでの取組状況(平成23年度に何をを行い、その結果はどうだったか)

寄せられた「市民の声」について、データベースを活用することによって全職員で情報を共有し、施策への反映や市民サービスの向上につなげている。また、過去の類似案件から回答案を作成し、担当課に情報提供することによってより迅速に回答できるように取り組んでいる。

様々な市民から直接意見を聴き、市長の考えを伝えることができる場として、また市民が市政に参加する場として活用できた。

- ・元気な浜松！懇談会 ・回数:8回・参加者数:755人 ・参加者アンケート「良かった」(77.3%)
- ・チャット！やらまいか ・回数:4回・参加者数:36人 ・参加者アンケート「良かった」(100.0%)
- ・夏休み夢会議 ・日数:2日・参加者数:60人 ・参加者アンケート「良かった」(94.4%)

施設めぐりを通じ、見学施設や市政について、ご意見をいただき、改善につなげている。また、市内の様々な施設などを見学することによって、参加者の市政に対する理解や認識が深まった。

・時期:回数 春(5~7月):19回、親と子(8月):10回、秋(9月):15回 計44回

・参加者数:974人 ・参加者アンケート「良かった」(90.8%)

パブリック・コメント制度を推進し市民の意見を計画等に反映することで、市民の市政への参加機会のさらなる拡充が図られている。

・対象案件数:10件・意見提出者数:145人、49団体・意見数:700件(提案113件、要望393件、質問194件)

・対応結果:案の修正51件(7.3%)・今後の参考:184件(26.4%)・盛込み済:124件(17.8%)・その他:338件(48.5%)

市民アンケート調査(6月実施) 発送数3,000件、回収数1,460件、回収率48.7%

市民コールセンター 電話 81,083件、来庁者案内 85,574件

開始年度	終了予定年度	事業の性格分類	根拠法令等					
昭和 38 年	年	自治事務						
会計区分	戦略性	マニフェスト	事業の特徴	施設管理	指定管理	受益者負担	補助金	市民協働
一般会計	分野別計画							
行革審答申	外部評価	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
	*H20は事業仕分け							

(単位:千円)		H22	H23	H24	H25計画	H26計画	H23～26計
事業費	予算	7,824	7,151	7,151	7,151	7,151	28,604
	決算	5,118	4,556				0
財源内訳	国・県支出金						0
	市債						0
	その他						0
	一般財源	5,118	4,556	7,151	7,151	7,151	28,604
	*一般会計繰入						0
人件費(報酬等)							0
人件費		76,400	76,400	76,400	76,400	76,400	305,600
内訳	人工(正規)	6.4	6.4	6.4	6.4	6.4	
	人工(非常勤)	9.0	9.0	9.0	9.0	9.0	
	人工(再任用)						
年間経費(事業費+人件費)		81,518	80,956	83,551	83,551	83,551	334,204

成果指標1		市民コールセンターの一次解決率					
種類	アウトプット(活動指標)	単位	H22	H23	H24	H25	H26
	目標	%	50	55	89	89.5	90
	実績	%	49.1	88.5			

成果指標2		元気な浜松！懇談会の参加者アンケートによる満足度					
種類	アウトカム指標(成果指標)	単位	H22	H23	H24	H25	H26
	目標	%	90	90	90	90	90
	実績	%	79.7	77.3			

**事業の成果(平成23年度末での目的の実現状況 活動ではなく状態)**

- ・市民からの意見、要望や質問などが数多く寄せられ、市民ニーズや意識の把握が進んでいる。また、意見への対応を通じて市政への理解の促進や誤解の解消に寄与している。
- ・ただし、声を届けていただける市民は一部の方であり、多くの市民意識の把握は今後の課題である。

## 評価(平成23年度事業の評価)

### (1) 必要性: 継続

(廃止した場合に考えられる影響)

市民本位の自治を推進していく中で、市民とのコミュニケーションは重要であり、その導入として広聴事業は不可欠である。

### (2) 責任主体: 市

(市が実施しない場合に考えられる影響)

市民の声を市政に反映していくため、市が主体的に実施していく必要がある。

### (3) 拡大・縮小: 現状

(理由)

広聴事業はそれ自体が目的ではなく、その過程を通じた市民とのコミュニケーションや、結果としての市政への反映が重要であるため、運用の工夫により現状の業務を充実させていく。

### (4) 改善: その他改善

(理由)

市民から寄せられた声をFAQとして活かすことにより、市民への的確な情報提供を図る。

## 今後の方向性 改善

その他(その他改善): 多くの市民の声を市政に反映できるよう、市民が利用しやすい機会やツールなどの見直しを行うとともに、職員に対する意識啓発に努める。

その他(その他改善): システムの活用を一層図るため、職員に周知する方法を工夫する。

## 改革・改善(評価を反映して何を見直したか)

### (1) これまでに実施した改革・改善(平成24年度予算で反映したものを含む)

・市民からの電話や窓口対応が主業務となるコールセンター職員のための接遇研修や月例連絡会の実施により、窓口対応のスキルアップや担当者間での情報共有が図られている。

・わかりやすく利用しやすいFAQ(よくある質問と答え)をホームページ上に掲載した。内容は生活便利帳を基に約260項目を掲載。その中からアクセス数が多い項目を選んで、携帯版ホームページ(ちょいはま!)にも掲載した。

・「6月に人事課主催の接遇研修に2名参加した。」

・「4月に新任職員を迎え研修を実施した。」

・「毎月、月例報告会を実施している。」

### (2) 今後の改革・改善計画(いつまでに何をどう見直す)

行政経営計画 No.2005 【市民満足度の向上】

・FAQ(よくある質問と答え)の掲載内容をさらに充実したものにするために、情報収集に努め、市民の知りたい内容を掲載するようにする。

・コールセンター担当職員のスキルアップのため、継続的に接遇研修等を実施する。

# パブリック・コメント制度の概要



# パブリック・コメントの意義

パブリック = 「公衆」、コメント = 「意見」

- 市が計画や条例などを策定するときに、案の段階で市民の皆さんに公表し、その案に対し寄せられたご意見と市の考え方を公表するとともに、寄せられたご意見を考慮しながら最終案をつくり上げていく、一連の手続き
- 本市では、平成15年度から実施



## 目的

---

- 案の公表、ご意見の募集、市の考え方の公表などにより、
- 政策形成過程やまちづくりへのより一層の市民参加を進め、
- 行政運営の透明性の向上を図るとともに、
- 公平・公正で、開かれた市政の実現を目指す。



# 対象

- 市の基本的な施策に関する計画、指針を定めるもの
- 市政に関する基本方針を定めることを内容とする条例
- 市民等に義務を課し、または権利を制限することを内容とする条例（ただし、市税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料の徴収に関する事項を除く。）
- 前各号に掲げるもののほか、実施機関が必要があると認めるもの

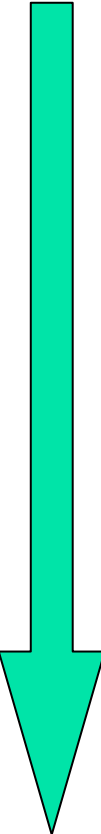
## 対象の適用除外

- 緊急を要するもの又は軽微なものである場合
- 政策等の策定に当たり、実施機関の裁量の余地がないと認められる場合
- 政策等の策定に当たり、附属機関又はこれに類するものにおいて、意見聴取の手続が法令により定められている場合
- 附属機関又はこれに準ずる機関において、パブリック・コメント制度に準じた手続を経て策定した報告、答申等に基づき政策等を決定する場合



# 市民から見た制度の流れ

## < 7つのポイント >

- 
- 知る(見る) “何か意見を募集しているらしい”
  - 分かる(認識する) “ 計画についてだ”
  - 関心を持つ(選択) “ 計画って何だろう?”
  - 理解する “この計画は、こういう内容なんだ”
  - 意見を持つ(共感・納得、疑問・反対) “ここは、ちょっとおかしいのでは?”
  - 意見を出す “意見を言ってみよう”
  - 市の考え方等を確認する “他の人や市は、そう考えているのか”

# 案の公表と意見募集のお知らせ

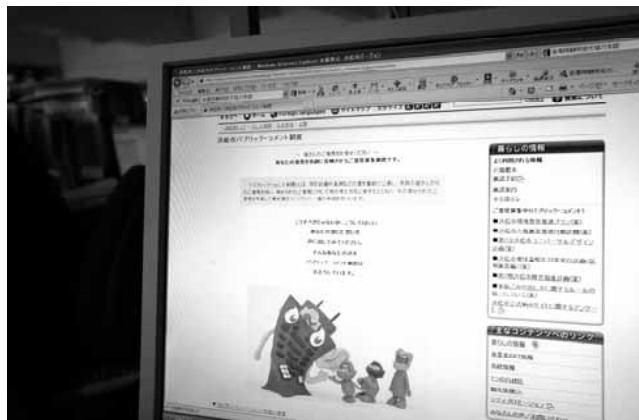
- 市民の皆さんに案を公表し、その案に対するご意見を募集していることを周知する。

## < 公表方法 >

広報はままつ、市ホームページ、ザザシティ等の大型電光掲示板、バス・電車内の電光掲示板（文字放送）、ラジオの市政情報番組など

- 案の公表と意見募集の期間は、30日以上確保

# 案の公表と意見募集のお知らせ



市ホームページ



電光掲示板(バス停)



広報はままつ



## 案の配布

- 多くの市民の皆さんに提供できるように、多くの場所で案を配布

### < 配布先 >

区役所、協働センター、公民館、市政情報室、市民協働センター、中央図書館、パブコメPRコーナー、担当課(パブリック・コメントの実施課)など  
また、市ホームページからダウンロードも可



## 意見等の提出

- 公表した日から30日以上の期間を設ける

(提出方法)

所管課などへの持参、郵便、電子メール、  
ファクシミリ、その他

(提出者)

本市に在住、在勤、在学する者のほか、市外に  
居住する利害関係者など

住所、氏名または団体名、電話番号を明示

# 市の考え方を公表

- 案に反映できる意見  
意見に基づき案を修正し公表
- 案に反映できない意見  
反映できない理由等を公表

## < 公表先 >

市ホームページ、区役所、協働センター、公民館、  
市政情報室、市民協働センター、中央図書館、  
担当課（パブリック・コメントの実施課）

広報はままつに、意見募集結果と公表先の案内を掲載

# 今までの実績

年度	実施件数	提出者 <sup>1</sup>	意見数	内訳(対応別)				平均意見数
				案の修正	今後の参考	既に盛込済	その他	
平成23年度	10件	194人	700件	51	184	124	338	70
平成22年度	7件	63人	197件	33	66	59	39	28
平成21年度	9件	818人	1759件	612	297	307	543	195
平成20年度	20件	172人	539件	93	190	128	128	27
平成19年度	15件	316人	968件	219	241	268	240	65
平成18年度	20件	281人	945件	129	287	118	411	47
平成17年度	5件	124人	290件	59	56	87	88	58
平成16年度	7件	289人	769件	31	215	455	68	110
平成15年度	9件	141人	209件	25	20	79	85	23
	102件	2398人・団体	6376件	1252件	1556件	1625件	1940件	63
				19.6%	24.4%	25.5%	30.4%	
				6373件				

(1) 提出者は、個人・団体数の合算



## 寄せられた意見数が多い案件(上位10件)

	年度	案件名	意見数
1	平成16年度	次世代育成支援行動計画(案)	513件
2	平成21年度	浜松市次世代育成支援(後期)(案)	509件
3	平成23年度	家庭ごみの出し方に関するルールの統一について(案)	424件
4	平成21年度	浜松市子ども育成条例(案)	340件
5	平成21年度	浜松市総合交通計画(案)	318件
6	平成21年度	浜松市都市計画マスタープラン(案)	281件
7	平成19年度	浜松市環境基本計画(案)	174件
8	平成18年度	浜松市国民保護計画(案)	164件
9	平成21年度	浜松市中山間地域振興計画(案)	146件
10	平成18年度	浜松市子ども読書活動推進計画(案)	105件



## 施設めぐりについて

企画調整部 広聴広報課

施設めぐりの目的の一つ目は、浜松市の文化や産業をよく知っていただき、直接見て触れて愛着を深めていただくこと。二つ目は、施設への「ここをもう少し工夫してはどうか」というご意見をいただき、施設運営に生かすこと。そして三つ目は、市政全般についてのさまざまなご意見を伺うことです。

広報はままつや市ホームページを通じて募集を行い、市民の皆さんを、市内の特色ある施設にご案内しました。（応募多数の場合は抽選で参加者を決定）

また、夏休み期間には、市内の小学校に通学している3～6年生とその保護者を対象に、親子の施設めぐりを実施しました。

### （１）実施一覧（平成23年度）

出発地	実施日	コース
春 中区	5月26日(木)	市役所 浜松市エコハウスモデル住宅“きづきの森” 浜名湖かんざんじ荘(昼食)
	7月14日(木)	浜松市西部清掃工場 古橋廣之進記念浜松市総合水泳場 市役所
	6月10日(金)	市役所 博物館(まが玉作り体験 まが玉代200円が別途必要) 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) 舞坂宿脇本陣 中村家住宅 市役所
	7月8日(金)	
	7月15日(金)	
	6月2日(木)	市役所 消防局 大原浄水場 フルーツパーク(昼食) 新東名高速道路建設現場
	6月29日(水)	市役所
	5月27日(金)	市役所 浜松城 犀ヶ崖資料館 フラワーパーク(昼食) スズキ歴史館 市役所
	6月15日(水)	
	6月3日(金)	市役所 天竜区役所新庁舎 佐久間ダム(昼食 弁当持参) 龍山森林文化会館 市役所
	6月24日(金)	
	7月21日(木)	市役所 秋野不矩美術館 本田宗一郎ものづくり伝承館 湖畔の家(昼食) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 市民ミュージアム浜北 市役所
6月17日(金)	市役所 高根城 つぶ食“いしもと”(昼食) 水窪民俗資料館 市役所 このコースは17人で実施	
東区	7月22日(金)	東区役所 秋野不矩美術館 本田宗一郎ものづくり伝承館 湖畔の家(昼食) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 市民ミュージアム浜北 東区役所
西区	6月9日(木)	西区役所 天竜区役所新庁舎 佐久間ダム(昼食 弁当持参) 龍山森林文化会館 西区役所
南区	6月16日(木)	南区役所 浜松城 犀ヶ崖資料館 フラワーパーク(昼食) スズキ歴史館 南区役所
北区	6月23日(木)	北区役所 大原浄水場 フルーツパーク(昼食) 新東名高速道路建設現場 北区役所
浜北区	6月30日(木)	浜北区役所 浜松市エコハウスモデル住宅“きづきの森” 浜名湖かんざんじ荘(昼食) 浜松市西部清掃工場 古橋廣之進記念浜松市総合水泳場 浜北区役所
天竜区	7月7日(木)	天竜区役所 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) スズキ歴史館 天竜区役所

次ページに続く

	出発地	実施日	コース
親 と 子	中区	8月3日(水)	市役所 浜松市楽器博物館 アクトタワー・ヘリポート 国民宿舎奥浜名湖(昼食) 新東名高速道路建設現場 市役所
		8月22日(月)	
		8月19日(金)	市役所 中央卸売市場 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) スズキ歴史館 市役所
		8月26日(金)	市役所 天竜区役所新庁舎 佐久間ダム 電力館(昼食 弁当持参) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 市役所
	東区	8月25日(木)	東区役所 中央卸売市場 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) スズキ歴史館 東区役所
	西区	8月5日(金)	西区役所 佐久間ダム 電力館(昼食 弁当持参) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 西区役所
	南区	8月23日(火)	南区役所 佐久間ダム 電力館(昼食 弁当持参) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 南区役所
	北区	8月11日(木)	北区役所 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) スズキ歴史館 北区役所
	浜北区	8月9日(火)	浜北区役所 浜松市楽器博物館 アクトタワー・ヘリポート 国民宿舎奥浜名湖(昼食) 新東名高速道路建設現場 浜北区役所
	天竜区	8月10日(水)	天竜区役所 アクトタワー・ヘリポート 国民宿舎奥浜名湖(昼食) 新東名高速道路建設現場 天竜区役所
秋	中区	10月20日(木)	市役所 中央卸売市場 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) スズキ歴史館 市役所
		11月18日(金)	
		9月28日(水)	市役所 木下恵介記念館 賀茂真淵記念館 国民宿舎奥浜名湖(昼食) 姫街道と銅鐸の歴史民俗資料館 新東名高速道路建設現場 市役所
		10月13日(木)	
		9月30日(金)	市役所 住吉浄水場ポンプ室 中部浄化センター みどり~な(昼食 弁当各自持参) 浜松市西部清掃工場 古橋廣之進記念浜松市総合水泳場 市役所
		11月22日(火)	
		11月1日(火)	市役所 白井鐵造記念館 湖畔の家(昼食) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 金原明善記念館 市役所
		11月4日(金)	
		10月7日(金)	市役所 天竜区役所新庁舎 佐久間ダム(昼食 弁当各自持参) 龍山森林文化会館 市役所
		11月7日(月)	
	11月19日(土)	市役所 高根城 つぶ食“いしもと”(昼食) 水窪民俗資料館 市役所 このコースは17人で実施	
	11月24日(木)		
	東区	11月15日(火)	東区役所 賀茂真淵記念館 太陽光発電システム見学(保健所内) 国民宿舎奥浜名湖(昼食) 姫街道と銅鐸の歴史民俗資料館 新東名高速道路建設現場 東区役所
	西区	11月16日(水)	西区役所 白井鐵造記念館 湖畔の家(昼食) 本田宗一郎ものづくり伝承館(特別展) 天竜浜名湖鉄道(株)機関車転車台・体験乗車 西区役所
	南区	10月4日(火)	南区役所 天竜区役所新庁舎 佐久間ダム(昼食 弁当各自持参) 龍山森林文化会館 南区役所
	北区	10月18日(火)	北区役所 舞阪漁港 舞阪地域自治センター(昼食:四季の浜名湖ぐるっと弁当) スズキ歴史館 北区役所
浜北区	11月10日(木)	浜北区役所 高根城 つぶ食“いしもと”(昼食) 水窪民俗資料館 浜北区役所 このコースは17人で実施	
天竜区	10月27日(木)	天竜区役所 住吉浄水場ポンプ室 みどり~な(昼食 弁当各自持参) 浜松市西部清掃工場 古橋廣之進記念浜松市総合水泳場 天竜区役所	

10月4日、10月7日、11月19日のコースは悪天候等により中止しました。

(2) 開催回数・参加人数

昭和38年の開催から、平成23年度までに合計171,021人の皆さんにご参加いただきました。

	開催回数(回)	参加人数(人)
平成19年度	46	1533
平成20年度	48	1138
平成21年度	46	1091
平成22年度	44	982
平成23年度	44	974

参加者アンケートの主な意見・感想

- ・ **太陽光発電システムが使われていることが、もう少し外部にわかるように宣伝されていても良いのではないのでしょうか。説明はとてもわかりやすくよかったです**と思います。  
(平成23年3月に市で発行した「浜松市クリーンエネルギー資源調査報告書」において、浜松市内の主な太陽光発電設備を設置している事業所や団体、公共施設を紹介しています。その後、市のホームページにも掲載しています。)
- ・市の施設は知らないでいるところが多く、この機会によっていろいろ知ることができ、本当にうれしい。地域の思い入れなど感じることも多くあり、**改めて浜松市の深さ、良さに感動した**。
- ・近くに住んでいても行ったことがなく、どんなところが知らなかった。知ることによって、**より身近に感じることでよかったです**。バスから見る風景がいつも見る目線と違い印象的だった。
- ・初めての参加です。**勉強になることが多く充実した一日となりました**。震災後、資源やエコ等について考えるようになり、今日のコースは**これからの毎日に役立つと確信**します。
- ・身近にあっても、なかなか行かないところを回れてよかったですと思う。大人になると社会見学みたいなものは行かないから**久々に勉強になった**。
- ・市民でありながら、きょう初めて知ることが多く、**多くの人に参加をおすすめしたい**。
- ・もう少し**たくさんの方が参加できるようにしてほしい**。
- ・浜松市についてまだまだ知らないことがたくさんあると思う。また**知ることで子どもたちも地域を好きになるきっかけができると思うし、そこから地域のことを大切にす気持ち、自分たちで地域を守っていこうとする思いに繋がっていくと思う**。身近なところで多くを発見することも子ども達にとって大いに必要なことであると思った。これからももっともっとうちの**機会を増やしてたくさんの親子に参加してもらいたい**。