

政策シート

2026年度	(管理番号)					担当課名
	分野	基本政策		政策		広聴広報課
	07	01	02	04	01	

政策
市民主体のまちづくりを支える広聴広報の好循環

政策の内容

市が取り組む施策等を市民にわかりやすく伝え、市政に対する理解や協力を得るとともに、市政への参画を促進し、市民主体のまちづくりを目指します。
市民からの多様な意見や問い合わせに対して迅速かつ正確に対応するため、デジタル技術を活用した回答の自動化と幅広い情報収集を進め、市民の利便性向上につなげていきます。
市が保有するオープンデータを積極的に公開し、市民による主体的な地域課題の解決を促進します。

生活満足度に関する指標(個別指標)

指標名	質問文	基準値 2024年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
行政情報の提供	浜松市では各種申請手続き、イベント、事業など必要な行政情報が提供されていると思いますか。	3.08	3.02				

※総合計画基本計画に係る市民意識調査(アンケート)の結果

現状・課題

多くの人に市政に関心を持ってもらうためには、市民との双方向のコミュニケーションが不可欠である。浜松市DX推進計画に基づき、SNSを活用した情報の発信やLINEチャットボットによる相談など、デジタルを活用した取り組みを進めている。

情報をアナログでしか入手できない人がいる一方で、各種情報発信をデジタルに一本化することを望む声もあり、アナログからデジタルへの切り替え時期の設定が課題となっている。

市民の多様なニーズを把握して市政に反映していくためには、市民を対象としたアンケートや広聴集会を通じて、幅広い年代から意見を収集していく必要がある。

市民生活に直結したオープンデータを、より多くの人に利活用してもらうことで、地域の活性化や課題解決につなげられるよう、公開データの標準化と高度化を図り、利便性の高いプラットフォームを展開していくことが重要である。

政策コストの状況(千円)	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
予算	216,970	211,055			
決算					

※「①事業活動(アクティビティ)」の予算・決算の合計

人工	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
正規職員(再任用フルタイム含む。)	16.0	17.0			
会計年度任用職員(月額報酬の定めのある者)	13.0	12.0			
再任用職員(31時間勤務)	0.0	0.0			
再任用職員(26時間勤務)	0.0	0.0			

①事業活動(アクティビティ)

事業名	事業内容	2026年度 予算 (千円)
		2026年度 決算 (千円)
広聴事業	1 市民からの意見などの情報の共有化 市民から寄せられた意見や提言などを政策形成に活かしていくため、「市民の声システム」で一元管理して全庁的に情報の共有化を図っていく。 2 若年層を対象にした広聴事業 若い世代の声や斬新なアイデアを今後の市政運営の参考にするため、15歳から24歳を対象にしたアンケートを実施するとともに、中学生から大学生までを対象とした広聴集会を展開する。 3 チャットボット(自動応答サービス)の運用 市民などから寄せられる意見や要望などを参考にチャットボットの対応メニューを拡充し、利便性の向上を図っていく。	9,803
市政広報事業	1 デジタルとアナログのハイブリッドによる市政情報の発信 デジタル・デバイドによる孤立化を防ぐため、デジタル媒体での発信に加え、紙媒体での市政情報の発信も継続して行っていく。 2 SNSを活用した市政情報の発信 即効性や拡散力に優れているSNSの活用をすすめ、最適なタイミングでの情報発信を行っていく。 3 ターゲットによって使い分けが可能なウェブを活用した広報 当事者や対象者に情報が届いているかなど、これまでのKPI評価などの実績を踏まえ、それぞれの目的や届けたい世代に応じた最適な手法によるウェブ広報を展開する。	179,633
オープンデータプラットフォーム・ホームページ運用事業	1 積極的なオープンデータの公開 市民から多く寄せられる意見や要望などに関連したオープンデータを積極的に公開していく。 2 利便性に優れたオープンデータプラットフォームの展開 さまざまな媒体を通じた情報発信やオープンデータカタログの充実、LINEアプリを活用したサービスの提供などにより、市政情報の取得や活用、サービスが利用しやすい環境を整備していく。 3 オープンデータの利活用の促進 市民の市政への関心を高めていくとともに、生活の質の向上に向けてオープンデータの利活用を促進し、市民主体や官民協働での課題解決に向けた取り組みにつなげていく。	10,400
広聴広報デジタル運営経費	1 写真データの公開 市が所蔵する写真データを公開し、市の魅力や情報の発信につなげていく。 2 記者会見の配信 市政に関する情報を速やかに分かりやすく市民等に伝えるため、市長による記者会見の様子を動画共有サイトで配信していく。	8,182
広聴広報運営経費	市民コールセンター等の通話録音装置の管理・運用 市民コールセンターと広聴広報課に入電のあった内容を録音するための機器を適正に管理・運用し、行政サービスの質の向上や働きやすい職場環境の構築につなげていく。	3,037

※予算・決算は各事業に係る経費を計上

②活動(アウトプット)指標

指標名	指標の定義	設定理由		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
SNSによる情報 配信数(回)	市公式SNS(X、 Facebook、LINE、 TikTok)からの市政情報 配信数	SNSは市政情報を個人に届ける ことが出来るツールであり、目 的やターゲットを意識した市政 情報の配信を行うことにより、市 政への関心が高まることを見込 んでいる。	目標値	-	972	1,027	1,032	1,032	1,032
			実績値	962	1,557				
			達成率	-	160.2%				
チャットボット対 応メニュー数 (件)	チャットボットで対応でき るメニュー数	生活に身近な知りたいことがす ぐに解決できることにより、利用 者の市政運営への満足度の向 上に寄与すると見込んでいる。	目標値	-	15	16	16	16	16
			実績値	15	16				
			達成率	-	106.7%				
オープンデータ公 開件数(件)	市公式ホームページで 公開しているオープン データの延べ件数	多くの公共データが自由に利用 できることで、市政の透明性や 信頼性が向上するほか、市政 運営への市民参加や協働の推 進に寄与すると見込んでいる。	目標値	-	400	430	440	450	460
			実績値	390	428				
			達成率	-	107.0%				

※達成率は該当年度の目標値に対する実績値から算出する。

③短期成果(アウトカム)指標

指標名	指標の定義	設定理由		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
SNSによる情報 リーチ数(千人)	市公式SNS(Facebook、 LINE)で投稿した情報を見 たユーザー数	投稿をしてもユーザーが閲覧を しないと、伝えたい情報が届か ないことから、本指標を設定し た。この指標の向上により、市 政情報や市の魅力が多くの人 に伝わることを見込んでいる。	目標値	-	11,606	11,689	11,754	11,803	11,840
			実績値	12,848	16,929				
			達成率	-	145.9%				
チャットボットへ の質問数(件)	チャットボットを利用して 寄せられた質問数	質問数が多いほど、利用内容 や件数を分析して、今後の施策 への活用が可能となることか ら、本指標を設定した。この指 標の向上により、市民の利便性 向上につながることを見込んで いる。	目標値	-	67,468	69,645	71,821	73,997	76,174
			実績値	65,466	63,534				
			達成率	-	94.2%				
オープンデータへ のアクセス件数 (件)	市公式ホームページで 公開しているオープン データへのアクセス件数	アクセス件数により市民ニーズ を把握することができることか ら、本指標を設定した。この指 標の向上により、産学官の連携 をはじめ、市民との協働及び市 民主導による地域課題の解決 につながることを見込んでいる。	目標値	-	1,324,108	1,357,210	1,390,313	1,423,416	1,456,518
			実績値	1,291,005	2,230,362				
			達成率	-	168.4%				

※達成率は該当年度の目標値に対する実績値から算出する。

④長期成果(アウトカム)指標

指標名	基本計画 指標	指標の定義		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	目標値 2034 年度
市公式SNSの登録者数(人)		市公式SNSの登録者数 ※実績値は2025.3.31の値で ある ※毎年度算出	実績値	472,000	486,389					48万8千 人
			達成率	-	99.7%					
チャットボット質問対応種類 数(種類)		チャットボットで対応できる 質問種類数 ※実績値は2025.3.31の値で ある ※毎年度算出	実績値	752	894					延べ 1,000種 類
			達成率	-	89.4%					
オープンデータダウンロード 数(件)		1年間にオープンデータがダ ウンロードされた件数 ※2024年度実績値は算出 不可	実績値	-	17,514					22,077 件
			達成率	-	79.3%					

※達成率は2034年度の目標値に対する実績値から算出する。

⑤目的:10年後(2034年)の理想の姿

多様な主体との協働を通じて、市民の幸福実感につながる政策を実行し、オール浜松で元気なまちを実現している。

【2026年度の評価】

「①事業活動(アクティビティ)」の実施内容と事業改善(2027年度記載)

事業名	実施内容	事業改善の内容や今後の方向性
	評価時に記載	

「②活動(アウトプット)指標」の分析・評価と指標見直しの要否(2027年度記載)

指標見直しの要否	
	評価時に記載

「③短期成果(アウトカム)指標」の分析・評価と指標見直しの要否(2027年度記載)

指標見直しの要否	
----------	--

評価時に記載

2026年度の政策の評価と2027年度以降の取組の方向性(2027年度記載)

評価時に記載
