

政策シート

2025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
地域行政	浜松市は、市民のことを真剣に考えていると思いますか。	2.73	2.71				

※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重要である。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。

情報の入手手段が、アナログでしか対応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、市民意識調査のほか、SNSの活用やLINEチャットボットの対応メニュー拡充などをさらに進めていく必要がある。

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がることから、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				
決算	184,912				

※「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	16.0				
会計年度任用職員	13.0				
暫定再任用職員(31時間勤務)	0.0				
暫定再任用職員(26時間勤務)	0.0				

①事業活動(アクティビティ)

事業名	事業内容	2025年度 予算 (千円)
		2025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。	9,214
	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調査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事業を展開する。 3 チャットボット(自動応答サービス)の運用 チャットボットに寄せられた問い合わせ内容を分析し、新たな市民ニーズを把握して対応メニューを拡大していく。	7,322
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йд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。	184,378
	2 SNSを活用した市政情報の配信の推進 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。	155,766
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 市民から寄せられた意見や要望に対応したオープンデータを積極的に公開していく。	10,726
	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 オープンデータのカatalog表示やダウンロード機能に加え、データを見える化したダッシュボードや活用事例の紹介など、利活用に取り組み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 蓄積したデータを活用・分析して、市民が必要とするデータの公開とオープンデータの利活用を促進し、市民の市政への関心を高めていくとともに、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。	10,676
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。	6,895
	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。	6,489
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設置 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設置し、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。	5,757
		4,659

※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)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	972	972	972	972
			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	15	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	410	420	430	440
			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					324件
			達成率	-	5405.8%					

※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。

【2025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(2026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
広聴事業	・市民の生活意識や市政に対する関心・ニーズなどを把握し、今後の施策の基礎資料とするため、市民アンケート及び若年層アンケートを実施した。 (回答率:市民アンケート 54.1%、若年層アンケート 34.1%) ・若い世代の声を今後の市政運営の参考とするため、市長が若年層の意見や考えを聴く集団広聴を実施した。(中学生未来VOICE:参加者56人/我がまち大好き講演会:開催校6校/大学生未来VISION:開催校1校) ・市長が団体などと意見交換を行う出張市長室と、市政の取り組みについて報告する市政を語る会を開催した。	若年層アンケートについては、回答率が低いことから、引き続き回答率向上に向けて改善していく。 若年層の意見を市長が直接聴く機会を増やすため、大学生との意見交換会を開催した。今後は、高校生を対象とした意見交換会についても新たに開催していく。
市政広報事業	・市政情報を市民に届けるため、広報はままつを毎月発行し、市内の世帯に配布した。また、スマホでも読めるよう、デジタル媒体での配信なども行った。 ・市公式SNSを活用して、市政情報やイベント情報などを市内外に配信した。 ・効果的な情報発信のため、ウェブやSNSを活用した広告配信を行うとともに、LINEではカードタイプメッセージ機能を導入して、より魅力的な情報提供を行った。	広報はままつの発行形態の検討に向けて、広報紙デジタル化アドバイザーの活用を継続していく。 LINEリッチメニューの機能を拡充し、情報取得の利便性を高めるとともに、若年層への情報発信を強化するためTikTokを開始する。
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	・地域課題の解決や地域の活性化・魅力向上などに向け、オープンデータを新たに38件(延数)公開した。 ・市民サービスの向上と職員の業務負担軽減に向け、チャットボットの質問項目とホームページの「よくある質問」の統一化を図った。また、チャットボット質問対応項目を前年度から142種類(延数)増やした。	引き続き、オープンデータの公開に取り組み、オープンデータ利活用の促進につなげていく。
広聴広報デジタル運営経費	・市政運営の方針や重要施策などの情報を報道機関を通じて速やかに発信するため、市長による記者会見を17回開催し、会見の様子を動画共有サイトで配信した。	引き続き、動画共有サイトでの配信を継続し、より多くの市民が市政情報に触れる機会を増やす。
広聴広報運営経費	・行政サービスの質の向上と職員に対する不当な圧力を排除するため、市民コールセンターと広聴広報課に入電のあった通話の録音を行った。	通話録音を実施している旨と、必要に応じて録音データを提供できる旨を周知することで、トラブル防止や市民サービスの向上につなげていく。

「②活動(アウトプット)指標」の見直しの要否(2026年度記載)

指標見直しの要否	要
(SNSによる情報配信数(回)) →TikTokのアカウントの開設により、目標値の上方修正を行う。 (チャットボット対応メニュー数(件)) →2025年度実績として今後の目標値に到達したため、目標値の上方修正を行う。 (オープンデータ公開件数(件)) →2025年度実績を受けてDX推進計画の目標値を見直したことから、それに合わせて目標値の上方修正を行う。	

「③短期成果(アウトカム)指標」の見直しの要否(2026年度記載)

指標見直しの要否	否

2025年度の政策の評価と2026年度以降の取組の方向性(2026年度記載)

・市政広報事業及び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については、指標の進捗はおおむね順調であった。その中でも、SNSによる情報配信数は、災害など突発的な情報の配信が多くあったことから、目標値を大きく上回った。また、オープンデータダウンロード数については、これまでの実績値がない中で目標値を設定したが、実績値が目標値を大幅に上回ったことから、次年度の目標値の設定を見直すこととした。

・次代を担う中学生の意見交換会に加えて、大学生の考え方や意見を市政運営の参考とするため、新たに市長との意見交換会を開催した。こうした機会を増やし、若い世代が市政に関心を持つきっかけとしていくため、今後は高校生を対象とした意見交換会にも取り組んでいく。

・若年層の市政に対する意見やニーズ等を把握するために実施した若年層アンケートは、回収率が34.1%と低い結果となった。今後は回収率の向上と、市政に興味・関心を持ってもらうための新たな取り組みを検討していく。

・情報を収集する手段が多様化する中、ターゲット層に効果的に情報を届けるためには、媒体特性を考慮した情報発信が重要である。引き続き、ターゲットに応じた情報発信及び媒体の認知度向上に努め、特に視覚的な訴求力の高いSNSを効果的に活用し、若年層に向けた情報発信を強化していく。

・オープンデータの提供データ数は、前年度に引き続き目標値を上回った。今後も地域課題の解決や地域の活性化・魅力向上を図るための手段として、オープンデータの利活用を推進していく。