

**政策シート** (政策名) 市民主体のまちづくりを支える広聴広報の好循環  
(予算費目名) 広聴広報費

(総合計画体系)

「分野」	地方自治・都市経営
30年後の姿	協働による持続可能な都市経営を推進し、全国をリードする自立した基礎自治体になっている。
10年後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協働に関わる多様な主体が連携し、協働による質の高い市民サービスが提供されている。</li> <li>・ 公共インフラの整備・維持・管理に民間活力の導入が進んでいる。</li> </ul>

◆基本政策 市民と共に未来をつかむ都市経営

◇政策の概要

市民との情報の共有化を進め、市民から理解と共感が得られる市政を実現する。

◇政策のコスト(千円)	H27	H28	H29	H30
予算	194,750	189,037	202,724	206,848
決算	184,492	174,028	179,655	
人件費(A)	163,800	156,800	147,000	147,000
報酬(B)				
年間経費(予算又は決算+A+B)	348,292	330,828	326,655	353,848

◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28	H29	H30
必要な行政情報が提供されている(満足度)	%	40	目標	30	30	32	32
			実績	25.4	30.5	24.1	
			目標				
			実績				
			目標				

◇平成29年度の政策評価(政策の概要)

市民との情報の共有化を進め、市民から理解と共感が得られる市政を実現する。

◇平成29年度の政策評価(政策の進捗・課題)

**<進捗>** 計画通り

市政情報を必要とする市民に対し、必要なときに必要な形でわかりやすく伝えていくことが重要であることから、さまざまな媒体を活用した情報発信をしている。平成29年度は、必要な行政情報が提供されていると感じる満足度が目標値が目標に届かなかったことから、アプリの導入やSNSを活用し、ターゲットに応じた見直しを図っていく必要がある。

また、オープンデータの提供データ数は、昨年度に引き続き目標値を上回ったことから、今後も地域課題を解決するための手段として、オープンデータの推進を図っていく。

◇政策実現のために実施する事業一覧

No.	事業名	総合戦略	重点戦略	主要事業	完了	コスト (千円)	事業費 (千円)	人工				報酬 (千円)
								正規	再任用 (31h)	再任用 (26h)	非常勤	
1	市政広報事業		○	○		271,448	197,248	8.6				5.0
2	広聴事業		○			76,285	7,545	5.9				9.8
3	広聴広報運営経費(一般諸経費のみ)					6,115	2,055	0.5				0.2
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						353,848	206,848	15.0				15.0

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 非常勤2,800

# 事業シート (事業名) 市政広報事業

## ◇事業目的・事業対象

市が取り組む施策や行政サービスを市民に正しく分かりやすく伝え、市民の市政に対する理解・協力・参画を得るとともに、市民協働を促進する。

## ◇事業の概要

- ・市の施策、制度及びお知らせなどの情報を市民に提供するため、広報はままつ、広報はままつ点字版、広報はままつ外国語版(ポルトガル語、英語)を毎月発行するとともに、浜松の魅力や郷土愛を感じてもらえるような市政情報誌を年2回発行する。
  - ・部局への広報支援として、希望する事業担当課にプロのデザイナーを派遣し、ポスター、チラシ、パンフレットなどのデザイン面や広報ツールについてのアドバイスを実施する(広報デザイナーコンサルティング事業)。
  - ・テレビ、ラジオ等のマスメディアを活用し、市政情報を正確、迅速かつ広範囲に伝達する。
  - ・市公式ホームページを、全庁的な共通ルールに基づき管理運用する。また、市公式ホームページの中で「市長の部屋」「動画チャンネル」の公開、フェイスブックやツイッターなどのSNSを活用した情報発信を推進するほか、新たにインターネット広告、テレビ番組の広告協賛による市政情報の発信に取り組む。
- 【重点戦略項目 No.139】
- ・市が蓄積している情報について引き続きホームページ上に公開するとともに、平成28年度に入会したオープンガバメント推進協議会の参加自治体との連携を図り、さらなるオープンデータの推進を図る。

## ◇事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等	総合戦略	重点戦略	主要事業
S27	-	一般会計	自治事務(その他)		-	○	○

## ◇事業のコスト

		H27	H28	H29	H30
事業費(千円)	予算	185,991	182,060	192,469	197,248
	決算	177,874	169,124	172,857	
	国・県支出	3,146	3,112	3,124	3,131
	市債				
	その他	114	122	121	183
	一般財源	174,614	165,890	169,612	193,934
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		84,560	84,560	74,200	74,200
人工	正規	9.6	9.6	8.6	8.6
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤	6.2	6.2	5.0	5.0

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
必要な行政情報が提供されている(満足度)(%)				-		-
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	30	30	32	32		40
実績値	25.4	30.5	24.1			
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
オープンデータ提供件数(件)				-		139
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	15	120	150	180		310
実績値	84	144	173			
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

## ◇平成29年度の事業評価

### ・平成29年度の事業の概要

- ・市の施策、制度及びお知らせなどの情報を市民に提供するため、広報はままつ、広報はままつ点字版、広報はままつ外国語版(ポルトガル語、英語)を毎月発行するとともに、若者の郷土愛を醸成するための市政情報誌を年2回発行する。
  - ・部局への広報支援として、希望する事業担当課にプロのデザイナーを派遣し、ポスター、チラシ、パンフレットなどのデザイン面や広報ツールについてのアドバイスを実施する(広報デザイナーコンサルティング事業)。
  - ・テレビ、ラジオ等のマスメディアを活用し、市政情報を正確、迅速かつ広範囲に伝達する。
  - ・市公式ホームページを、全庁的な共通ルールに基づき管理運用していく。また、市公式ホームページの中で「市長の部屋」「動画チャンネル」を公開するほか、フェイスブックやツイッターなど、インターネットを利用した情報発信を推進する。
- 【重点戦略項目 No.139】
- ・市が蓄積している情報について、民間企業や団体から利用の申し出があったものから優先的にCSV形式にデータを編集後ホームページ上に公開する。また、位置情報を含むデータについては、緯度・経度の情報を付加するなど、より利活用されるよう工夫しながらオープンデータの推進を図る。

### ・事業の成果と課題

#### 指標の達成度

計画通り

- ・必要な行政情報が提供されている(満足度)については24.1%の結果となり、目標値に届かなかった。情報発信における多様な媒体・手法の活用が課題となる。
- ・オープンデータの提供数は173データとなり、目標値を上回った。

### ・事業の見直し

#### 実施結果

大項目  改善 小項目  業務改善 /  正規職員 事業費  拡大 人工  縮小

- ・市政情報誌について、若者に対し浜松の魅力を伝え郷土愛を醸成するための魅力ある内容に改編し、年2回発行した。
- ・市政情報の発信について、広報メディアの選定を見直し、インターネット広告、テレビ番組広告協賛を活用した情報発信を行った。(SNSの活用として新たにラインも導入)
- ・浜松市広報アワーの制作にあたり、市政トピックスの制作等を委託し、正規職員数を1名削減した。

#### 今後の方向性

大項目  改善 小項目  業務改善 /  情報発信 事業費  拡大 人工  現状

- ・広報はままつは、従前からの紙媒体に加え市公式ホームページ等での閲覧サービスを導入しているが、平成30年度には、新たな発信ツールによる多言語(9カ国語)対応を開始する。
- ・広報紙の発行について、社会情勢、市民ニーズ、他政令市の動向などを調査・分析し、手法の研究を進める。
- ・市政情報の発信について、最新のICTツールの活用を引き続き研究するとともに、テレビ番組広告協賛、サインページ広告を活用し、効果的な情報発信となるよう現状の広報メディア選定や手法を見直す。

## 補助シート (事業名) 市政広報事業

◇事業工程表(No.:重点戦略項目No)

No.	H27	H28	H29	H30
139	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズ調査</li> <li>・データ選定</li> <li>・ホームページへのデータ公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自ポータルサイトの検討</li> <li>・外部サイトへのデータ公開調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自ポータルサイトの実施</li> <li>・外部サイトへのデータ公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自ポータルサイトの実施</li> <li>・外部サイトへのデータ公開</li> </ul>

# 事業シート (事業名) 広聴事業

## ◇事業目的・事業対象

市民の参画と協働によるまちづくりを進めるため、広く市民の声を聴くとともに、市政運営の参考とする。

## ◇事業の概要

- 市民からのメールや投書によるご意見、ご要望等を常時受け付ける。また、広聴集会を開催し、市長との対話形式による意見交換を行う。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」にて一元管理し、全庁的な情報の共有化を図るとともに、市民ニーズを把握し施策に反映させていく。
- 広聴集会においては、幅広い世代の参加が得られるよう、運営方法や周知の工夫に努める。
- 市民の市政への参画機会の拡充を図るため、市の条例や計画などを策定する際、案の段階から市民に公表し、市民からのご意見、ご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。
- サイレント・マジョリティを掘り起こす広聴事業として、広聴モニター事業を実施し、市政の課題や市民生活に関係の深い内容について、市民ニーズを把握する。
- 調査広報として、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。
- 市民からの電話による問合せに答えたり、所管する担当課を的確に案内する「市民コールセンター」を運用する。

## ◇事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等	総合戦略	重点戦略	主要事業
S38	-	一般会計	自治事務(その他)		-	-	○

## ◇事業のコスト

		H27	H28	H29	H30
事業費(千円)	予算	6,500	4,810	6,889	7,545
	決算	4,579	3,032	4,095	
	国・県支出				
	市債				
	その他				
	一般財源	4,579	3,032	4,095	7,545
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		75,460	68,460	68,740	68,740
人工	正規	6.9	5.9	5.9	5.9
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤	9.7	9.7	9.8	9.8

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
広聴集会の参加者アンケートによる満足度(%)				-		-
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	95	95	95	95		95
実績値	91.3	90.2	95.2			
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
市民コールセンターの一次対応率(%)				-		-
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	100	100	100	100		100
実績値	99.8	99.8	99.8			
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

## ◇平成29年度の事業評価

### ・平成29年度の事業の概要

- ・市民からのメールや投書によるご意見、ご要望等を常時受け付ける。また、広聴集会を開催し、市長との対話形式による意見交換を行う。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」にて一元管理し、全庁的な情報の共有化を図るとともに、市民ニーズを把握し施策に反映させていく。
- ・広聴集会においては、幅広い世代の参加が得られるよう、運営方法や周知の工夫に努める。
- ・市民の市政への参画機会の拡充を図るため、市の条例や計画などを策定する際、案の段階から市民に公表し、市民からのご意見、ご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。
- ・サイレント・マジョリティを掘り起こす新たな広聴事業として、広聴モニター事業を実施し、市政の課題や市民生活に関係の深い内容について、市民ニーズを把握する。
- ・調査広報として、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。
- ・市民からの電話による問合せに答えたり、所管する担当課を的確に案内する「市民コールセンター」を運用する。

### ・事業の成果と課題

#### 指標の達成度

計画通り

- ・広聴集会として「みんなでまちづくりトーク」(市長出席)を全7区で開催。延べ694人の参加を得て、さまざまな意見を聴取した。参加者の満足度(95.2%)は、目標値(95%)を上回った。
- ・市民コールセンターの一次対応率(99.8%)は、目標値(100%)を若干下回った。
- ・各課における条例、計画等の策定(8件)に際し、パブリック・コメントを実施し92人(団体を含む)から330件の意見が寄せられた。

### ・事業の見直し

#### 実施結果

大項目  改善 小項目  一部委託 /  業務改善 事業費  拡大 人工  現状

- ・広聴モニター事業のアンケート集計作業を委託化し、データ集計・分析における迅速化・専門的見地からの分析を行い事業の効率化を図った。
- ・パブリック・コメントに対し、広報はままつ、SNSなどを活用したPRを行い、市民の意見数の拡大につなげた。(H28: 196件→H29: 330件)

#### 今後の方向性

大項目  改善 小項目  業務改善 /  収集・分析 事業費  現状 人工  現状

- ・広聴集会の核となる「みんなでまちづくりトーク」(市長出席)について、幅広い世代の参加が得られるよう内容の見直しを図る。
- ・広聴事業の一つである「夏休み夢会議(中学2年生対象)」について、進行内容やテーマの見直しを図る。
- ・市民コールセンターの運営について、先進都市へのヒアリングなど幅広く情報収集を行い、運営形態について研究を進める。

# 事業シート (事業名) 広聴広報運営経費(一般諸経費のみ)

◇事業目的・事業対象

◇事業の概要

◇事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等	総合戦略	重点戦略	主要事業
					-	-	-

◇事業のコスト

		H27	H28	H29	H30
事業費(千円)	予算	2,259	2,167	3,366	2,055
	決算	2,039	1,872	2,703	
	国・県支出				
	市債				
人件費(報酬等) (千円)	その他				
	一般財源	2,039	1,872	2,703	2,055
	一般会計繰入金				
人工	人件費 (千円)	3,780	3,780	4,060	4,060
人工	正規	0.5	0.5	0.5	0.5
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤	0.1	0.1	0.2	0.2

◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
				-		
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29年度の事業の概要

・事業の成果と課題

指標の達成度

・事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

---

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工