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

- ・ 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。
- ・ 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。

◆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。

◇関連するSDGsのゴール

⑩不平等	⑩平和								
------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--

◇政策のコスト(千円)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6
予算	210,379	259,744				
決算	197,420					
人件費(A)	147,000	149,800				
報酬(B)						
年間経費(予算又は決算+A+B)	344,420	409,544				

◇政策の指標

政策指標	単位	年度	R1	R2	R3	R4	R5	R6
必要な行政情報が提供されている(満足度)	%	目標	32	32	34	36	38	40
		実績	26.8					
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

◇令和元年度の政策評価(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。

◇令和元年度の政策評価(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。令和元年度は、必要な行政情報が提供されていると感じる満足度が前年よりも減少した。引き続き、さまざまな媒体を活用し、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。今後も地域課題の解決や地域の魅力向上を図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

	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)	
1	市政広報事業			○	○	257,200	184,960	8.0			5.8
2	オープンデータプラットフォーム構築事業	○	○	○		65,672	60,912	0.6			0.2
3	広聴事業			○	○	80,396	11,656	5.9			9.8
4	広聴広報運営経費(一般諸経費のみ)					6,276	2,216	0.5			0.2
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
計						409,544	259,744	15.0			16.0

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 会計年度任用職員(人事課予算)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。
 - 市の魅力を高校生、大学生など若年層市民に発信してシビックプライドの醸成を図ることを目的に、市の魅力・価値を効果的に伝える事業を展開する。
 - 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、LINEなどのSNSを活用した情報発信を推進するほか、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。
- 【R1-R4重点戦略項目 No.214】
- オープンデータを拡充し、民間の知恵と技術を活用することによる市民サービスの向上、行政の透明化、さらに新たなサービスやビジネスの創出を図る。

◇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

		R1	R2	R3	R4	R5	R6
事業費(千円)	予算	202,585	184,960				
	決算	191,007					
	国・県支出	3,139	3,221				
	市債						
	その他	187	183				
	一般財源 一般会計繰入金	187,681	181,556				
人件費(報酬等)(千円)							
人件費(千円)		74,200	72,240				
人工	正規	8.6	8.0				
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	5.0	5.8				

◇SDGsとの関連

・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	○ 10.2
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	○ 16.6
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

・事業とゴールの関連性

- 市が発信する情報は、国籍や年齢、障害の有無などに関係なく、平等に見たり聞いたりすることができるものでなければならない。
- また、発信した情報について、常に説明責任を果たすことができる組織でなければならない。

◇事業の指標(R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・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No
					第1期	第2期	R1~R4
必要な行政情報が提供されている(満足度)(%)					-		-
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値	32	32	32	34	36	38	40
実績値	29.4	26.8					
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No
					第1期	第2期	R1~R4
オープンデータ提供件数(件)					-		214
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値	180	260	270	280	290	300	310
実績値	256	261					
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値							
実績値							

◇令和元年度の事業評価

・令和元年度の事業の概要

- ・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、若者のシビックプライドを醸成するための市政情報誌を年2回発行した。
 - ・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した(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。
- 【R1-R4重点戦略項目 No.214】
- ・オープンデータを拡充し、民間の知恵と技術を活用することによる市民サービスの向上、行政の透明化、さらに新たなサービスやビジネスの創出を図る。

・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26.8%の結果となり、前年度より減少した結果となった。情報発信における多様な媒体の活用やその認知度の向上が課題となる。
- ・オープンデータの提供数は261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 小項目 / 事業費 人工

- ・ 広報はままつの自治会配布員の負担軽減につなげるため、区民のページを全市版に統合し、ページ数を削減する。
- ・ 市政情報誌については、配布対象がスマホ世代であることを踏まえ、より効果的に情報を発信するため、冊子からSNSを活用した動画配信へ変更する。

今後の方向性

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・ 広報はままつについては、若者や子育て世代を中心に情報収集形態が紙媒体から電子媒体に移行してきていることから、QRコードや検索キーワードを掲載してホームページへの誘導を図る。また主に紙媒体から情報収集をしている方に対して、より分かりやすいものとするため、紙面レイアウトを工夫していく。
- ・ AIスピーカーやチャットボットなど多様なサービスでの情報発信を進める。

補助シート (事業名) 市政広報事業

◇【R1～R4】事業工程表 (No.: 重点戦略項目No)

No.	R1	R2	R3	R4
214	・AI、ICTを活用した住民サービスの設計	・AI、ICTを活用した住民サービスの提供開始	・AI、ICTを活用した住民サービスの提供開始	・AI、ICTを活用した住民サービスの提供開始
〇〇				

令和2年度

(管理番号)

07 01 04 01 000419000 02

(担当課)

広聴広報課

(責任者)

水谷 供子

(基準日)

令和 2 年 7 月 1 日

事業シート

(事業名) オープンデータプラットフォーム構築事業

◇事業目的・事業対象

市民が日常利用する多様なデジタルデバイスやツールに対応可能なサービス提供基盤を構築する。

◇事業の概要

【R1-R4重点戦略項目No.214】

オープンデータ化した「統一データベース」から市公式ホームページの作成のほか、民間事業者が提供するAIスピーカーやチャットボット等のサービスに接続可能なプラットフォームを構築し、サービス提供を開始する。

◇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
R2	R2	一般会計	自治事務(その他)		○	○	○

◇事業のコスト

		R1	R2	R3	R4	R5	R6
事業費(千円)	予算		60,912				
	決算						
	国・県支出						
	市債						
	その他						
	一般財源		60,912				
	一般会計繰入金						
人件費(報酬等)(千円)							
人件費(千円)			4,760				
人工	正規		0.6				
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)		0.2				

◇SDGsとの関連

・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
①貧困		⑩不平等	○ 10.2
②飢餓		⑪都市	
③保健		⑫生産・消費	
④教育		⑬気候変動	
⑤ジェンダー		⑭海洋資源	
⑥水・衛生		⑮陸上資源	
⑦エネルギー		⑯平和	○ 16.6
⑧成長・雇用		⑰実施手段	
⑨イノベーション			

・事業とゴールの関連性

- ・市が発信する情報は、国籍や年齢、障害の有無などに関係なく、平等に見たり聞いたりすることができるものでなければならない。
- ・また、発信した情報について、常に説明責任を果たすことができる組織でなければならない。

◇事業の指標(R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・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No
					第1期	第2期	R1~R4
オープンデータ提供件数(件)							
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値	180	260	270	280	290	300	310
実績値	256	261					
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値							
実績値							

◇令和元年度の事業評価

・令和元年度の事業の概要

・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

補助シート (事業名) オープンデータプラットフォーム構築事業

◇【R1～R4】事業工程表 (No.: 重点戦略項目No)

No.	R1	R2	R3	R4
214	・AI、ICTを活用した住民サービスの設計	・AI、ICTを活用した住民サービスの提供開始	・AI、ICTを活用した住民サービスの提供開始	・AI、ICTを活用した住民サービスの提供開始
〇〇				

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。
- 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。
- 広聴事業として、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ため、広聴モニター事業を実施する。
- 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。
- 【R1-R4重点戦略項目No.96】高校生を対象とした講演を実施し、進学等のために本市を離れても再び浜松へ戻って来てもらえるよう、市長自らが「浜松の良さ」や「浜松の誇り」を直接高校生に伝える。

◇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

		R1	R2	R3	R4	R5	R6
事業費(千円)	予算	5,855	11,656				
	決算	4,760					
	国・県支出						
	市債						
	その他						
	一般財源 一般会計繰入金	4,760	11,656				
人件費(報酬等)(千円)							
人件費(千円)		68,740	68,740				
人工	正規	5.9	5.9				
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	9.8	9.8				

◇SDGsとの関連

・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	○ 16.6
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

・事業とゴールの関連性

・広聴事業を通し、広く市民の声を聴き、市民ニーズを市政に反映させることで、透明性の高い行政運営につなげる。

◇事業の指標(R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・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No R1~R4
					第1期	第2期	
広聴集会の参加者アンケートによる満足度(%)					-		-
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値	95	95	95	95	95	95	95
実績値	91.1	94.9					
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No R1~R4
					第1期	第2期	
市民コールセンターの一次対応率(%)					-		-
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値	100	100	100	100	100	100	100
実績値	99.8	99.7					
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No R1~R4
					第1期	第2期	
講演会実施高校数(校)							96
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値		15	13	13	13	13	13
実績値		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No R1~R4
					第1期	第2期	
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No R1~R4
					第1期	第2期	
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値							
実績値							

◇令和元年度の事業評価

・令和元年度の事業の概要

- ・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。
- ・広聴事業として、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ため、広聴モニター事業を実施する。
- ・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745人(H30 915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(94.9%)は、目標値(95%)を若干下回った。
- ・市民コールセンターの一次対応率(99.7%)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(7件)に際し、パブリック・コメントを実施し63人(団体を含む)から211件の意見が寄せられた。

・ 事業の見直し

実施結果

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・ 広聴集会「みんなでまちづくりトーク」の内容見直しに向けての検討を進めた。
- ・ 市民コールセンターQ&Aを作成し、職員間で共有することで、迅速で正確な回答のための参考とした。
また、災害発生時の速やかな情報収集のため、大規模災害時想定FAQを作成した。

今後の方向性

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・ 本庁舎案内所について、業務継続性の確保とさらなる市民サービスの向上を図るため、運営体制を見直す。
- ・ 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、さらに有意義な意見交換となるよう内容の見直しを図る。
- ・ 「市民の声取扱要綱」等を改正し、建設的な意見・提言に、より丁寧な対応ができるような体制を整える。

補助シート (事業名) 広聴事業

◇【R1～R4】事業工程表(No.:重点戦略項目No)

No.	R1	R2	R3	R4
96	講演実施高校数:15校	講演実施高校数:13校	講演実施高校数:13校	講演実施高校数:13校
〇〇				

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

		R1	R2	R3	R4	R5	R6
事業費(千円)	予算	1,939	2,216				
	決算	1,653					
	国・県支出						
	市債						
	その他						
	一般財源	1,653	2,216				
	一般会計繰入金						
人件費(報酬等) (千円)							
人件費 (千円)		4,060	4,060				
人工	正規	0.5	0.5				
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.2	0.2				

◇SDGsとの関連

・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

・事業とゴールの関連性

◇事業の指標 (R4: 重点戦略最終年度、R6: 総合戦略・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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
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No
					第1期	第2期	R1~R4
年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
目標値							
実績値							

◇令和元年度の事業評価

・令和元年度の事業の概要

・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