

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"> 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	⑯平和								
------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--

◇政策のコスト(千円)

	H27	H28	H29	H30	R1
予算	194,750	189,037	202,724	199,824	201,139
決算	184,492	174,028	179,655	189,089	
人件費(A)	163,800	156,800	147,000	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	336,089	348,139

◇政策の指標

政策指標	単位	R6 目標値	年度	H27	H28	H29	H30	R1
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	32
			実績	25.4	30.5	24.1	29.4	
			目標					
			実績					

◇平成30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30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30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増加したものの目標には届かなかった。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

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		○	○		267,545	193,345	8.6				5.0
2	広聴事業		○			74,595	5,855	5.9				9.8
3	広聴広報運営経費(一般諸経費のみ)					5,999	1,939	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						348,139	201,139	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、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。
 - オープンデータを拡充し、IoTを活用した住民サービスの向上を図る。

◇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	R1
事業費(千円)	予算	185,991	182,060	192,469	190,224	193,345
	決算	177,874	169,124	172,857	182,600	
	国・県支出	3,146	3,112	3,124	2,848	3,171
	市債					
	その他	114	122	121	3,984	183
	一般財源 一般会計繰入金	174,614	165,890	169,612	175,768	189,991
人件費(報酬等)(千円)						
人件費(千円)		84,560	84,560	74,200	74,200	74,200
人工	正規	9.6	9.6	8.6	8.6	8.6
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤	6.2	6.2	5.0	5.0	5.0

◇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(R1:総合戦略最終年度、R4:重点戦略最終年度、R6: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	
							H27~H30	R1~R4
必要な行政情報が提供されている(満足度)(%)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値	30	30	32	32	32	36	40	
実績値	25.4	30.5	24.1	29.4				
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	
							H27~H30	R1~R4
オープンデータ提供件数(件)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値	15	120	150	180	260	290	310	
実績値	84	144	173	256				
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	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	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		重点戦略項目No	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	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		重点戦略項目No	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								

◇平成30年度の事業評価

・平成30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29.4%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256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

- ・ 広報はままつについて、多言語ユニバーサル情報配信アプリ「カタログポケット」を導入し、情報発信サービスを充実した。(H30:10言語)
- ・ 市政情報の発信について、広報メディア選定や手法を見直し、PRミニ広報番組の放送やサイネージ広告を活用したより効果的な情報発信を行った。

今後の方向性

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・ 市政情報の発信について、ICT、AI技術の進展を見極めつつ、より効果的な情報発信を行う。
- ・ 広報はままつの広告収入について、これまでの公序良俗に反しない広告に加え、市が重点的に取り組む施策の推進に寄与するための見直しを図る。
- ・ オープンデータを積極的に公開するとともに、利用者が二次利用しやすいようにデータの精度向上を図る。

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	・IoTを活用した住民サービスの研究	・IoTを活用した住民サービスの提供開始	・IoTを活用した住民サービスの提供	・IoTを活用した住民サービスの提供
〇〇				

◇【H27～H30】事業工程表 (No.: 重点戦略項目No)

No.	H27	H28	H29	H30
139	・ニーズ調査 ・データ選定 ・ホームページへのデータ公開	・独自ポータルサイトの検討 ・外部サイトへのデータ公開調整	・独自ポータルサイトの実施 ・外部サイトへのデータ公開	・独自ポータルサイトの実施 ・外部サイトへのデータ公開

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。
- 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	R1
事業費(千円)	予算	6,500	4,810	6,889	7,545	5,855
	決算	4,579	3,032	4,095	4,672	
	国・県支出					
	市債					
	その他					
	一般財源	4,579	3,032	4,095	4,672	5,855
	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	68,740
人工	正規	6.9	5.9	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	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(R1:総合戦略最終年度、R4:重点戦略最終年度、R6: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	
							H27~H30	R1~R4
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	R1	R4	R6	
目標値	95	95	95	95	95	95	95	
実績値	91.3	90.2	95.2	91.1				
市民コールセンターの一次対応率(%)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値	100	100	100	100	100	100	100	
実績値	99.8	99.8	99.8	99.8				
市民コールセンターの一次対応率(%)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								
市民コールセンターの一次対応率(%)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								
市民コールセンターの一次対応率(%)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								
市民コールセンターの一次対応率(%)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								
市民コールセンターの一次対応率(%)								

◇平成30年度の事業評価

・平成30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915人(H29 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(91.1%)は、目標値(95%)を下回った。
- ・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(11件)に際し、パブリック・コメントを実施し154人(団体を含む)から522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

- ・夏休み夢会議(中学2年生対象)の運営方法を見直し、テーマにとらわれない自由で斬新なアイデアの聴取につなげた。
- ・パブリック・コメント実施案件を、広報はままつやSNSなどでPRし、市民からの意見数の拡大につなげた。
(H29: 330件→H30: 522件)

今後の方向性

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・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。
- ・広聴集会(チャット! やらまいか)を積極活用し、幅広い分野や世代から市民の声を聴取する。
- ・市民コールセンターによくある問い合わせをデータ化し、職員の知識やスキルの継承を図る。

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	R1
事業費(千円)	予算	2,259	2,167	3,366	2,055	1,939
	決算	2,039	1,872	2,703	1,817	
	国・県支出					
	市債					
	その他					
	一般財源	2,039	1,872	2,703	1,817	1,939
	一般会計繰入金					
人件費(報酬等) (千円)						
人件費 (千円)		3,780	3,780	4,060	4,060	4,060
人工	正規	0.5	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	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 (R1: 総合戦略最終年度、R4: 重点戦略最終年度、R6: 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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	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	重点戦略項目No H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	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	重点戦略項目No H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	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	重点戦略項目No H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	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	重点戦略項目No H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
目標値							
実績値							

◇平成30年度の事業評価

・平成30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