

平成30年度 行政評価 施策カルテ

施策名	3 市民の市政への参画促進
-----	---------------

施策主管課	広報広聴課	総合計画記載頁	159ページ
-------	-------	---------	--------

1 施策の位置付け

政策の柱	VI 持続的発展が可能な都市の自治基盤を確立するために	政策名 (基本施策名)	23 市民が主役のまちづくりを推進する	政策の達成目標 (基本施策目標)	市民や地域活動団体、NPOなど、多様な主体による連携したまちづくり活動や、市政への積極的な参画によって、市民が主役となったまちづくりが実践されています。
------	-----------------------------	----------------	---------------------	---------------------	--

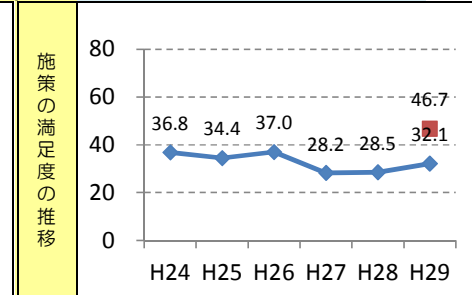
2 施策の取組状況

施策目標	市の政策づくりのさまざまな過程で、市民の意見がよりの確に反映されています。
------	---------------------------------------

① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価	② 市民意識調査結果	指標名(単位)		H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価		
	指標1	政策特集に寄せられる意見の平均数		43	49	55	61	67			74	A	指標2	施策の満足度(%)		36.8%	34.4%	37.0%		28.2%	28.5%
現状値		37件	実績値	56	49	54	74	78	78	調査結果	目標値(H29)			46.7%	前年度からの増減	-2.4pt	2.6pt	-8.8pt	0.3pt	3.6pt	
目標値(H29)		74件	単年度の達成度	130.2%	100.0%	98.2%	121.3%	116.4%	105.4%	③ 主要な構成事業の進捗状況 (主要な構成事業の個別の進捗状況は、「3 施策を構成する事業の状況」を参照)				B							
【参考】中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29	【参考】中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29	【参考】中核市等との水準比較			
	広報紙への情報掲載量(A4版ページ数)	中核市平均	—	34P	—	—	—	—		—	実績値	52P	52P	52P	52P	52P	52P				
		中核市での本市の順位	—	1位/41市中	—	—	—	—		—											
中核市平均	—	—	—	—	—	—	—	—	中核市での本市の順位	—	—	—	—	—	—	—					

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



① 施策指標	A: 達成度90%超 [33点]	B: 達成度70%~90% [25点]	C: 達成度70%未満 [15点]
② 市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上 (+5pt超) [33点]	B: 前年度同水準 (±5pt以内) [25点]	C: 前年度より低下 (-5pt超) [15点]
③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上 (主要な構成事業の2割超が計画以上) [33点]	B: 計画どおり (主要な構成事業の8割超が計画どおり) [25点]	C: 計画より遅れ (主要な構成事業の2割超が計画より遅れ) [15点]
総合評価	順調: (A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く。)) [90点以上]	概ね順調: (主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満]	やや遅れている: (C評価が2つ以上) [65点未満]

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> 少子高齢化や高度情報化といった社会情勢の変化に伴い、市民の公共サービスに対するニーズも多様化・複雑化していることから、よりきめ細かなニーズの把握が必要となっている。 ICTの進展により、個人の情報収集手段や通信手段が多様化しており、また、世代によっても情報収集手段や通信手段が異なることから、時代や発信対象者に応じた効果的な情報の発信が求められている。 	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> 市民の公共サービスに対するニーズが多様化・複雑化する中ではあるが、市ホームページについてはスマートフォン・タブレット端末などの多様な閲覧環境への対応を可能にするほか、デスクトップ用ページと併せて外国語のポータルページを作成し、利便性の向上を図った。また、まちづくり懇談会や宮だよりに寄せられた意見への対応など、各広聴事業において市政への要望・意見等に一つ一つ丁寧に対応していくこと等により、市民満足度において前年度の水準をやや上回る事ができた。 広報紙、ホームページ、テレビ・ラジオ、各種広報事業などの情報発信媒体や、まちづくり懇談会、宮だより、世論調査などの意見収集媒体といった様々な手段により、市民の市政への参画を促しているところであり、市民の市政参画が実感できるよう、引き続き取り組んでいく。 	総合評価	83点 概ね順調
------------	---	-------	--	------	-------------

3 施策を構成する事業の状況

※凡例 ○:「総合計画の戦略プロジェクト・主要事業」対象, ★:「③ 主要な構成事業の進捗状況」対象(5事業選択)

No.	事業名	戦略P・ 主要事業 ※	事業の目的	事業内容		事業の 進捗状況	H29 事業費 (千円)	開始年度	日本一 施策 事業	施策目標を達成するための取組方針
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	集団広聴事業(まちづくり懇談会等)	★	市民の市政への参画の促進	市民	地域まちづくり組織との共催によるまちづくり懇談会や、ランチでトークを実施する	計画 どおり	285	H11		まちづくり懇談会での提案・意見は、事業化につながるなど市政に反映されており、参加者の満足度も高く、市民の市政への理解や参画を促進する事業として効果的であることから、引き続き、地域と連携して懇談会を実施していく。 また、市と地域が地域の取組や課題を共有し、意見交換を行うとともに参加者のより深い理解を促進するため、パワーポイント等映像を活用するほか、地域の取組について発表する場を引き続き設けていく。 あらゆる世代の市民が参加しやすい事業とするため、開催時間に幅を持たせたカフェタイムの実施にも取り組んでいくほか、参加区分の見直しを行う。
2	市政情報コールセンター事業		市民サービスの向上	市民	市政情報に関する定型的な問い合わせに対応するコールセンターを設置。対応マニュアルとなる「よくある質問(FAQ)」により、問い合わせに回答する	計画 どおり	52	H23		市民への情報提供を充実させるため、市政情報コールセンターの円滑な運営を図るとともに、FAQ(よくある質問)については、全庁的な連携によりタイムリーに更新するなど、更なる充実を図る。
3	宮だより(ふれあい通信、市長へのメール、市長へのファクスなど)事業	★	市民の市政への参画の促進	市民	ふれあい通信(手紙等)、市長へのFAX、市長への電子メールによる市民からの声を聴取する	計画 どおり	21	H11		市民が主役のまちづくりを実現するため、市民から寄せられた市政に対する意見等については、広報広聴主任者会議等を活用し、全庁的な協力を得ながら、迅速かつ丁寧に回答するとともに、多くの市民に市政を身近に感じてもらえるよう、市民からの意見と市の回答について、ホームページ上に公開していく。
4	パブリックコメント制度		市民主体のまちづくりを実現	市民	計画等の最終的な意思決定前に計画等案を公表し、郵送・FAX/電子メール・持参により意見の提出を求め、提出された意見等を考慮し計画等の意思決定を行うとともに、意見等の概要や市の考え方などを公表する	計画 どおり	0	H14		市民主体のまちづくりの実現に向けた、市民参画と開かれた市政を推進するため、政策案件の立案段階から、より多くの市民に関心を持って意見等を寄せいただくことが必要であることから、広報紙やホームページを利用し、市民への周知を積極的に行う。
5	市政世論調査事業		市民の市政への参画の促進	宇都宮市に居住する満20歳以上80歳未満の市民(住民基本台帳から4,800人を無作為抽出)	政策の満足度・重要度や各課の課題について調査項目を作成し、郵送調査。集計・分析を行う	計画 どおり	3,082	S43		調査結果の信頼度を高め、各施策事業に反映できるようにするため、低下していた回収率を向上させる取組として、平成27年度から、郵送による回収と併せて、インターネットによる回収を併用したところ、効果がみられたことから、引き続き、インターネットによる回収を実施していく。
6	無料法律相談事業		市民の利便性の向上	近隣とのトラブルや家庭問題等を抱え、弁護士助言を必要としている市民	月2回、弁護士による無料法律相談を実施する	計画 どおり	3,906	S42		市民が問題解決の糸口を探る「場」となるよう、弁護士による相談会を定期的に開催しているところであり、市民の高いニーズに応えるため栃木県弁護士会との連携を密にしなが、引き続き、相談事業を実施していく。
7	広報紙等の発行业	★	・広報・広聴事業の充実	市民	広報紙・点字広報・声の広報・暮らしの便利帳の発行、航空写真の活用により、市民等が必要な情報を提供する	計画 どおり	95,893	S25		広報紙は新聞折込による市内各世帯への配布とともに、新聞未購読世帯には郵送しているほか、ホームページ上においても公開しているところであり、市政情報提供の充実を図っている。 広報紙は市民の8割が市政情報入手する重要な媒体であることから、今後も様々な情報を分かりやすく提供していくとともに、マンガやページ番号などの活用により、特に購読率の低い世代を意識するなど、市民が市政を身近に感じることができる紙面づくりを行っていく。
8	ホームページによる広報事業	★	・広報・広聴事業の充実	市民(ホームページ等が見られる環境にある市民)	ホームページ等により情報発信を行う	計画 どおり	9,383	H9		ホームページによる広報活動は、即時性・情報量の多さのほか、視覚障がい者への情報提供にも配慮した有効な手段であり、「すべての人に使いやすい」、「本市のイメージアップを醸成する」、「災害に強い」、「運用管理がしやすい」の考え方に基づき、社会の情勢や技術革新を見極めながら、より効果的に市民ニーズに合った、情報提供を行うため、内容の充実を図っていく。 また、外国言語に対応したポータルページの活用を図っていく。

9	政策特集発行事業	★	・広報・広聴事業の充実	市民	政策課題情報等とともに意見送付用のハガキを広報紙に年4回掲載する	計画どおり	2,725	H15	独自性	本市重要施策の実施に当たり、市民の意見や提案を取り入れ、施策・事業に反映させることが重要であることから、広報広聴を同時に達成できる手法である政策特集の発行に当たっては、時節を捉えたテーマを選定するとともに、市民の理解が深まるような市民目線での紙面構成等に取り組んでいく。
10	テレビ・ラジオ広報事業		・広報・広聴事業の充実	市民	テレビ(とちぎテレビ、ケーブルテレビ)、ラジオ(栃木放送、エフエム栃木)により、市民が必要とする市政情報(行事、催し、生活情報)等を提供する	計画どおり	34,699	H10		テレビ・ラジオは、映像や音声で情報を発信でき、市民が手軽に情報を入手できる手段である。また、視覚障がい者や聴覚障がい者へも情報提供が可能な媒体であるため、それぞれの特性を生かした効果的な情報提供を行っていく。また、平成29年度からのコミュニティFM「ミヤラジ」の開局に伴って、本市のみを放送圏とした特性を生かしながら、市民の市政への理解と市政への参加を促せるような内容の番組を制作・放送する。
11	統計調査解析事務(再掲)		各種統計データなどを活用し、推計・分析を行うことにより各種計画策定に資する	庁内外	情報の収集・分析による各種統計データを提供、分析手法の構築	計画どおり	166	H16		公的機関や民間調査機関の統計調査の結果などを活用し、本市としての推計・分析を行うことが求められている。引き続き各種統計データなどの収集分析を行い、人口構造の経年変化や分類による分析、人口推計を活用した分析、経済波及効果の算出などに取り組むとともに、中核市行政水準調査や市民アンケートの結果を活用し、本市の課題を捉える分析手法を調査・研究し、各種計画策定に貢献していく。
12	市政研究センターの運営(再掲)		本市行政課題に対応した政策提案の実施	市職員・市民	・調査研究 ・政策形成支援 ・政策情報の収集・発信	計画どおり	3,129	H16	独自性 先駆的	複雑・多様化する行政課題の解決に資する政策分析や施策提案の充実のため、今後とも大学等と連携を図りながら、課題解決に向けた先駆的・基礎的研究や政策立案を行う。 平成30年度は、医療費・介護費の分析や空き家活用などをテーマに調査研究に取り組むほか、各部局における調査研究、立案、事業化を支援することにより、本市の政策形成機能を高めていく。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	方向性
<p>◆市政への参画意識の向上に向け、多様化・複雑化する市民ニーズに対応するため、市政に参画しやすい環境づくりや、意見の市政への反映状況の周知等に、引き続き取り組んでいくことが必要である。</p> <p>◆ICTの進展により、情報収集や通信手段が大きく変化していることから、時代に対応した効果的な情報発信などに取り組む必要がある。</p>	<p>〈施策全般〉</p> <p>◆効果的な情報発信については、情報の特性に応じて、紙や情報通信機器など、様々な情報媒体を活用して市民に発信するとともに、市政情報が市民に広く正確に行き届き、市政に対する理解や関心が一層深まるよう、市ホームページ、広報紙、テレビ、ラジオなどの情報媒体を効果的かつ積極的に活用しながら、市民が市政情報を取得しやすく参画しやすい環境づくりに取り組む。</p> <p>◆「宮だより」や「まちづくり懇談会」は、市民の意見が市政に反映される機会として効果的であることから、集団広聴事業において幅広い年代の方へ参画を働きかけるなど、引き続き広聴事業の内容充実に努めるとともに、意見反映状況を市民に周知することにより市政への参画意識を高める。</p> <p>◆ICTの進展を見据え、AI(人口知能)等を活用した広報広聴事業のあり方について他市や民間の事例を調査研究し、本市が必要とする活用方法について検討する。</p> <p>〈主要事業〉</p> <p>◆集団広聴事業(まちづくり懇談会等)</p> <p>まちづくり懇談会での提案・意見は、事業化につながるなど市政に反映されており、参加者の満足度も高く、市民の市政への理解や参画を促進する事業として効果的であることから、引き続き、地域と連携して懇談会を実施していく。</p> <p>また、市と地域が地域の取組や課題を共有し、意見交換を行うとともに参加者のより深い理解を促進するため、パワーポイント等映像を活用するほか、地域の取組について発表する場を引き続き設けていく。</p> <p>◆宮だより(ふれあい通信、市長へのメール、市長へのファクスなど)事業</p> <p>市民が主役のまちづくりを実現するため、市民から寄せられた市政に対する意見等については、広報広聴主任者会議等を活用し、全庁的な協力を得ながら、迅速かつ丁寧に回答するとともに、多くの市民に市政を身近に感じてもらえるよう、市民からの意見と市の回答について、ホームページ上に公開していく。</p> <p>◆広報紙等の発行事業</p> <p>広報紙は市民の8割が市政情報入手する重要な媒体であることから、今後も様々な情報を分かりやすく提供していくとともに、マンガやページ番号などの活用により、特に購読率の低い世代を意識するなど、市民が市政を身近に感じることができる紙面づくりを行っていく。</p> <p>◆ホームページによる広報事業</p> <p>ホームページによる広報活動は、即時性・情報量の多さのほか、視覚障がい者への情報提供にも配慮した有効な手段であり、「すべての人に使いやすい」、「本市のイメージアップを醸成する」、「災害に強い」、「運用管理がしやすい」の考え方にに基づき、社会の情勢や技術革新を見極めながら、より効果的で市民ニーズに合った、情報提供を行うため、内容の充実を図っていく。</p> <p>◆政策特集発行事業</p> <p>本市重要施策の実施に当たり、市民の意見や提案を取り入れ、施策・事業に反映させることが重要であることから、広報広聴を同時に達成できる手法である政策特集の発行に当たっては、時節を捉えたテーマを選定するとともに、市民の理解が深まるような市民目線での紙面構成等に取り組んでいく。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>