

平成25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	139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 中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24 (H23.3現在)	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(件)		43	49	55	61	67			74	A	中核市平均	実績値								
現状値		37件	実績値	56																		
目標値(H29)		74件	単年度の達成度	130.2%																		
		単年度目標値																				
現状値			実績値																			
目標値(H29)			単年度の達成度																			
③ 市民意識調査結果			単年度目標値							H24 (現状値)	調査結果	36.8%							-			
	現状値		実績値																			
	目標値(H29)		単年度の達成度																			
			単年度目標値																			
	現状値		実績値																			
	目標値(H29)		単年度の達成度																			

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

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

※評価の考え方

施策指標	A: 達成度90%以上 B: 達成度70%~90%未満 C: 達成度70%未満
中核市等との水準比較(中核市での本市の順位)	A: 上位1/3(1~14位) B: 中位(15~28位) C: 下位1/3(29位以下)
市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上(2%超) B: 前年度同水準(±2%以内) C: 前年度より低下(-2%未満)

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策指標	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政情報の共有化の推進のため、多様な広報手段による市政情報の提供を進めている。 ◆政策形成段階からの市民参画促進のため、市政への関心を高める事業の取組を進めるとともに、参画しやすい環境づくりを進めている。 ◆政策特集に寄せられる意見の平均数は年次目標を達成している。 	市民満足度		進捗の状況	順調
------	--	-------	--	-------	----

3 施策を構成する事業の状況

No.	事業名	戦略P・主要事業	事業が属する総合計画の構成事業名	事業内容		開始年度	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	政策特集発行事業		・市民参加・参画機会の拡充	市民	政策課題情報など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。	H15	広報広聴を同時に達成できる手法であり、分かりやすい紙面づくりが必要である。「アイディア通信」などにより協働意識を高めることが重要であることから、時節をとら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分かりやすい紙面づくりに努める。
2	集団広聴事業(まちづくり懇談会等)		・広報・広聴事業の充実	市民	地域まちづくり組織との共催による、まちづくり懇談会の実施。ランチでトークの実施。	H11	より多くの市民に、市政や本市のまちづくりについて理解を深めてもらうとともに、市政への参画の促進を図るため、各種広聴事業を実施しているが、まちづくり懇談会においては、高齢者の参加が多い傾向にあることから、20～40代の若年層や女性の参加促進を図り、幅広い年代層からの意見聴取が必要である。幅広い年代層の方々に参加してもらい有意義な意見交換が行えるよう、託児所の設置や、自治会の回覧や広報紙、ポスターなどを活用した周知のさらなる強化を図るとともに、まちづくり組織に対し、幅広い年代層の参加を働き掛ける。
3	市政情報コールセンター事業		・広報・広聴事業の充実	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)」を整備し、問い合わせに回答する。	H23	市民への情報提供を充実させるためには、市民からの電話での簡易な問い合わせに対して、迅速かつ確に市民が必要とする情報を提供する市政情報コールセンターの円滑な運営を図るとともに、最新最良の情報をFAQとして整備する必要がある。入電件数や対応状況を把握し、現行の体制が適当であるかを検証し、費用対効果等を念頭に適正な体制を見極めるとともに、FAQの作成・更新について全庁的な理解・協力が継続して得られるよう、広報広聴主任者会議等を活用しての周知を図る。
4	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		・広報・広聴事業の充実	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。	H11	市民のまちづくりへの参加意識を醸成し、市民協働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対する市の方針等を申出人に対して迅速に回答することと併せ、市民からの意見と市の回答を広く市民に周知することで、市政を身近に感じて貰い、理解と協力を得る必要がある。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事務処理の迅速化に取り組むとともに、代表的な市民からの意見と市の回答について、ホームページ上での公表を推進する。
5	パブリックコメント制度		・市民参加・参画機会の拡充	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。	H14	政策形成過程の公正性・透明性の向上を図り、市民主体のまちづくり実現のための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感心を持って意見等を寄せさせていただく必要がある。より多くの市民からパブリックコメントの案件に意見を寄せていただけるよう、広報紙やホームページを活用した周知を積極的に行うとともに、より身近な場所でも市民に閲覧していただけるよう、閲覧方法等について検討する。
6	市政世論調査事業		・広報・広聴事業の充実	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4,000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。	S43	平成22年度から年々回収率が逡減している状況にあることから、世論調査の実施に係る抽出方法や標本数について整理し、調査の信頼性を確保しながら、より効果的な調査手法を確立する必要がある。特に、20歳代の回収率が4割程度と低い状況にあることから、若年層の回答率を高めるための方策等について、他都市(中核市)の取り組みや抽出方法等を調査し、本市にあった調査手法について検討する。
7	市民討議会の運営支援		・市民参加・参画機会の拡充	市民、(公益社団法人)宇都宮青年会議所	・討議会1回開催	H20	宇都宮青年会議所主催のもと、これまで計5回の市民討議会を開催してきたが、取組経過、運営方法等を十分検証・評価し、より活発な議論やより広く市民を巻き込んだ意見交換、対外的なアピール度を高める必要があることから、市政反映の視点を踏まえつつ、より効果的・実践的な場となるよう、宇都宮青年会議所作成の報告書をもとに、青年会議所と市職員で意見交換を行っていく。
8	広報紙等の発行事業		・広報・広聴事業の充実	市民	広報紙を発行する。その他(点字広報、声の広報、暮らしの便利帳、航空写真)	S25	広報紙を新聞折込により市内各世帯に配布し、新聞未購読世帯には郵送しているが、全市民が広報紙を手に入れられるよう、周知啓発の充実を図る必要がある。市政情報を広く提供する重要な媒体であり、今後もさまざまな情報を分かりやすく提供していくとともに、市民の登壇などにより、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。
9	ホームページによる広報事業		・広報・広聴事業の充実	市民(ホームページあるいはモバイルモードなどの携帯端末情報が見られる環境にある市民)	ホームページ、Iモードなどの携帯端末用情報発信	H9	技術の進展が著しい分野でありことから、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、情報提供を行い、内容の充実を図っていく必要がある。ホームページによる広報活動は、即時性・情報量の多さ、双方向性のほか、視覚障がい者への情報提供にも配慮しており、有効な手段である。今後は全ての利用者の利便性向上を図りなら新鮮な市政情報をより分かりやすく市民に提供していく。

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（とちぎテレビ等）、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、催しの告知や生活に関するお知らせ情報）等を提供する。	H10	テレビ・ラジオの特性を活かし効果的・効率的な情報提供を行っていく必要がある。テレビ・ラジオは県内全域に向けて映像や音声で情報を発信できる有効な手段であり、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ながら、事業の充実を図っていく。
11	無料法律相談事業		・広報・広聴事業の充実	近隣とのトラブルや家庭問題等を抱え、弁護士の助言を必要としている市民	月2回無料法律相談を実施		民事上の諸問題について解決の糸口を探る市民が多く存在することから、弁護士による適切な助言を行い、問題解決の糸口を探る「場」としての相談会を定期的に開催する必要がある。毎回、定員枠を超えた申込みがあることから、開催・予約状況等を十分に見極めながら相談枠数や実施回数について検討する。
再掲	統計調査解析事務		・情報提供の推進	庁内外	情報の収集・分析により、各種統計データを提供。分析手法の構築	H16	国等の統計調査で、市町村単位での結果が公表されているものが限られていることから、独自にデータの推計を行う手法の研究が必要である。そのため、各種統計データを収集するとともに、実務研修への参加や、先進都市の事例研究などにより、市の施策や評価に活用可能な分析手法を習得し、庁内外へ発信していく。
再掲	市政研究センターの運営（大学生によるまちづくり提案）		・市民参加・参画機会の拡充	市民(大学)	・提案に向けた支援 ・提案会の実施	H17	4大学10団体からの提案があり、事業が定着しつつある。今後とも大学等と連携を図りながら、行政情報の提供や政策に関する出前講座の実施により、大学生のまちづくりへの参画の機会づくりや発表の場を設けるなど、多くの団体の参加を促す。

4 今後の施策の取組方針

課題	◆市政への参画意識を向上させるために、市政情報の提供の充実や市民が市政へ参画する機会の充実が必要である。	方向性	〈施策全般〉 ◆広報紙やホームページをはじめ、テレビやラジオなど様々な情報媒体を効果的に活用しながら市政情報を分かりやすく提供すると共に、「宮だより」や「まちづくり懇談会」など多様な広聴機会を確保することにより、市民の市政への参画をより一層推進する。 〈主要事業〉 〈その他個別事業〉