

政策体系	政策No.	7	政策名	新たな行政経営によるまちづくり			施策主管課	秘書広報課	
	施策No.	3	施策名	市民と行政による情報の相互活用	重点施策		施策主管課長名	有馬博明	
施策関係課名	総務課、秘書広報課、安心安全課、情報政策課、市民活動推進課								
1 基本計画期間(平成25年度～平成29年度)における施策の方針 新たなソーシャルメディアや、マスメディアのさらなる活用を検討するとともに、広報誌やホームページをもっと多くの人に見てもらうように努力し、併せて、情報公開制度を適正に運用することで、市民と行政による情報の相互活用を図る。									
2 施策の目的と成果把握									
① 対象 (この施策は、誰、何を対象としているのか)			行政・市民						
② 対象指標 (対象の大きさを表す指標)		単位	区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
A	市民(人口)	人	見込み値	129,098	129,328	128,861	129,360	129,679	130,000
			実績値	127,475	127,283	126,773	126,962	125,447	
B			見込み値						
			実績値						
C			見込み値						
			実績値						
③ 意図 (この施策によって対象をどう変えるのか)			・活動内容を明らかにする ・意見や実態が市政に反映される						
◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%～105%未満) △目標を未達成(95%未満)									
④ 成果指標 (意図の達成度を表す指標)		単位	区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
A	市民に必要な情報が提供されていると思う市民の割合	%	成り行き値	53.1	63.5	63.5	63.5	63.5	63.5
			目標値	70.0	65.5	67.5	69.5	71.5	73.5
			実績値	66.2	65.1	68.4	66.6	67.4	
			達成率	95%	99%	101%	96%	94%	
			結果	○	○	○	○	△	
B	市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合	%	成り行き値	23.7	32.8	32.8	32.8	32.8	32.8
			目標値	50.0	34.8	36.8	38.8	40.8	42.8
			実績値	30.5	32.4	32.6	30.8	30.5	
			達成率	61%	93%	89%	79%	75%	
			結果	△	△	△	△	△	
⑤ 成果指標の測定方法 (実際にどのように実績を把握するか)				⑥ 平成29年度の目標値設定の考え方					
A 市民に必要な情報が提供されていると思う市民の割合 ※総合計画管理に係る市民意識調査 B 市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合 ※総合計画管理に係る市民意識調査				A 「市民に必要な情報が提供されていると思う市民の割合」については、市民意識調査によると毎年度約2ポイントずつ増加しており、今後も新たなソーシャルメディアによる情報提供を進めることにより、平成23年度実績値の63.5%から10ポイントの成果向上を目指す。 B 「市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合」については、市民意識調査によると毎年度約2ポイント増加しているため、今後も一日移動市長室、ご意見箱、出前講座などで市民の声を聴き、市政に反映する努力を継続することにより、平成23年度実績値の32.8%から10ポイントの成果向上を目指す。 C D E F					

3 基本計画期間で解決すべき施策の課題(総合計画書より)

- ツイッターなどの新たなソーシャルメディアによる情報提供や広聴活動のあり方について、「霧島市地域情報化計画」に基づき検討する必要がある。
- テレビやラジオの活用などマスメディアを通じた広報のあり方を検討する必要がある。
- 現在、公共施設、店舗等で、自治会未加入者へ配布している広報誌について、配布箇所や方法を検討する必要がある。
- 情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用を継続して行う必要がある。

4 施策の特性・状況変化・住民意見等

① この施策の役割分担をどう考えるか(協働による市民と行政の役割分担)

ア) 行政の役割 (市がやるべきこと、県がやるべきこと、国がやるべきこと)	イ) 市民(住民、事業所、地域、団体等)の役割
<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報誌やホームページ、フェイスブック、ツイッターなどのSNS、FMラジオ等により、行政情報を分かりやすく迅速に提供する。 ■ 行政情報を報道機関に提供し、県内外に広く周知する。 ■ 市民の意見・要望を聴いて、市政に反映するべき事項を適切に反映させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市民意識調査(市民ニーズや行政サービスの成果把握のためのアンケート)や広報・広聴活動などへの参加・協力。 ■ 市が行う活動に関心を持ち、適正な行政サービスがなされているかを注視する。

② 施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?

- スマートフォンやタブレット端末の利用者が急増している。
- フェイスブックやツイッター、ラインなどのSNSを利用した情報発信を行う自治体が急増している。
- 平成25年6月にコミュニティFM「FMきりしま」が開局した。

③ この施策に対して市民(対象者、納税者、関係者等)、議会からどのような意見や要望が寄せられているか?

- 自治会未加入者にも広報誌を配って欲しいとの意見がある一方、自治会未加入者のためにスーパー等に広報誌を置くことで自治会の離脱や未加入を促進しているとの声がある。また、中山間地域の自治会未加入者からは、スーパーまで交通手段がなく広報誌を見ることが出来ないとの意見もある。
- 平成28年6月議会において、FMきりしまが受信できない地域があるため解消を望む一般質問があった。
- 平成28年3月にホームページのリニューアルを行った。ホームページ閲覧者からは見やすくなったとの意見が多いが、平成28年6月議会においては、以前よりも見づらくなったとの一般質問もあった。また、インターネット環境の改善を望む意見や要望が多数寄せられている。

5 施策の現状

① 平成28年度施策の取組方針

- 市ホームページを全く見ていない又は年に数回程度しか見ていない人の割合が高いため、ホームページを行政情報の有効な伝達手段とするために各職員が必要な情報を迅速に作成するよう周知徹底や研修を行う。
- 引き続き「市長とふれあいトーク」や「市長とランチで語りもんそ」等の取り組みを実施していく。

② 平成28年度施策の取組方針の達成状況

- 操作研修の実施や情報のホームページ掲載の呼びかけにより更新回数も増え、閲覧率も向上した。
- 出前講座や市長とふれあいトーク、市長とランチで語りもんそをはじめ、市民からのご意見を聴き、市政に反映する努力を行った。

③ 平成28年度施策の目標値と実績値の比較

- 目標達成 ◎ 105%以上
- 目標をほぼ達成 ○ 95%~105%未満
- 目標を未達成 △ 95%未満

	平成28年度成果指標			結果
	目標値	実績値	達成率	
A	69.5	66.6	96.0%	○
B	38.8	30.8	79.0%	△
C				
D				
E				
F				

④ 平成28年度施策の成果指標の達成状況及び要因

- A 市民に必要な情報が提供されていると思う市民の割合
目標値を4.1ポイント下回り達成率94%であったが、前年度より0.8ポイント向上した。
年代別では、18~29歳代が5.5ポイント減少している。
地区別では牧園地区で12.7ポイント、横川地区で6.4ポイント向上した。
- B 市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合
目標値の40.8%には届かず、昨年度の実績値を0.38ポイント下回る30.5%であった。
年代別では、18~29歳代で12.2ポイントの増など若い世代で評価が高かった一方、50歳以上は評価が厳しく、60~64歳代で8.8ポイント減、65~69歳代で6.1ポイント減となっている。
地区別では、前年比で横川地区が12.3ポイントの増、溝辺地区で2.3ポイント増だったが、隼人地区で3.8ポイントの減となった。

⑤ 基本事業の目標達成度
(平成28年度目標と実績との比較)

○=すべての目標値を達成 △=一部の目標値を達成 ×=すべての目標値を未達成

① 行政情報の共有	△	⑤
② 市民意見の活用	×	⑥
③		⑦
④		⑧

6 平成29年度の施策の取組方針 (昨年度マネジメントシートより)

- FMきりしまの難聴地区の解消に向けて、株式会社FMきりしまをはじめ、安心安全課、情報政策課等関係者で協議を行う。
- 緊急時の情報伝達手段として近隣自治体で実施している登録メールによる情報発信の仕組みを検討する。

7 平成30年度に向けた施策の課題・方向性

- 自治会加入率の減少により広報誌の閲読率向上が難しい環境にあるが、広報誌の内容をさらに充実させるなど読んで見たい工夫が必要である。そのためには、当面、写真技術や文章力の向上に努めたい。
- 市民からの意見が反映されていると思う市民の割合が約30%で推移しており向上の気配が見られないため、市長と直接語り合うことができる機会の見直しを検討し、実施にあたっては積極的な広報活動を行う。

基本事業No.	7-3-1	基本事業名	行政情報の共有	基本事業 主担当課	秘書広報課
---------	-------	-------	---------	--------------	-------

1 基本事業の目的、取組み方針

①基本計画期間における取組み方針（総合計画書より）	
■新たなソーシャルメディアや、マスメディアのさらなる活用を検討するとともに、広報誌、ホームページ等を活用し、行政情報を分かりやすい形で積極的に提供する。 ■情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用を図る。	
②対象	市と市民
③意図	市政情報を共有する

2 基本事業の指標等の推移 ◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%~105%未満) △目標を未達成(95%未満)

①成果指標名		単位	②成果指標の測定方法	③数値区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 (目標年度)
A	広報誌を読んでいる人の割合	%	市民意識調査	成り行き値		81.0	81.0	81.0	81.0	81.0
				目標値		82.0	83.0	84.0	85.0	86.0
				実績値	84.3	82.3	83.7	81.2	81.0	
				達成率		100%	101%	97%	95%	
				結果		○	○	○	○	
B	市民に必要な情報が提供されていると思う人の割合	%	市民意識調査	成り行き値	53.1	63.5	63.5	63.5	63.5	63.5
				目標値	70.0	65.5	67.5	69.5	71.5	73.5
				実績値	66.2	65.1	68.4	66.6	67.4	
				達成率	95%	99%	101%	96%	94%	
				結果	○	○	○	○	△	

3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠

A 「広報誌を読んでいる人の割合」の目標値については、市民に必要な情報を提供することにより、「読んでいる」「ある程度読んでいる」と答えた方の割合を、直近の動向を勘案しながら全体の86%の支持が得られるように目標値を設定した。

B 「市民に必要な情報が提供されていると思う人の割合」の目標値については、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と答えた方の割合を、直近の動向を勘案しながら全体の71%の支持が得られるように目標値を設定した。

4 平成28年度基本事業の取組方針 **5 平成28年度基本事業の取組方針の達成状況**

■市ホームページを全く見ていない又は年に数回程度しか見ていない人の割合が高い。ホームページを行政情報の有効な伝達手段とするために各職員が必要な情報を迅速に作成するよう周知徹底や研修を行う。

■広報誌の若い世代の読書率を向上させるために広報誌と動画を組み合わせたメディアミックスの取組を進める。

■平成28年11月に操作研修を実施。広報誌への掲載依頼事項はホームページへ掲載するよう各担当に呼び掛け、更新回数も従前よりも増えた。

■ホームページを全く見ていない又は年に数回という割合は平成24年以降ほぼ約80%で推移したが、今年度はリニューアル効果で78%となった。

■広報きりしまの取材を南九州ケーブルテレビネットと一緒にを行い、掲載記事をケーブルテレビやインターネットでも見られるようにした。また、「思い出の味」にご協力いただいた方にFMきりしまにも出ていただくなど、テレビやラジオとのメディアミックスの取組を行った。

6 平成28年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因

A 広報誌を読んでいる人の割合は、目標値85%に対して81.0%、達成率95%で目標値をほぼ達成したが、昨年度より0.2ポイント減少している。年代別では前年比で18~29歳代が8ポイントの減少、40歳代も5.1ポイントの減少。増加したのは65歳以上の世代で65~69歳代が1.4ポイント増、70歳以上が2.1ポイント増えた。性別では前年比で男性が1.3ポイント増、女性は1.6ポイント減。地区別では国分が1.8ポイント増、牧園が1.4ポイント増。しかし、その他の地区はいずれも減少しており、特に横川が4.5ポイント減、溝辺が4.5ポイントとなっている。

要因としては、自治会の加入率が年々低下していることなどが考えられる。(合併時:加入世帯43,947世帯・79.09%、平成29年4月:加入世帯36,470世帯・60.68%、加入世帯が7,477世帯減、加入率18.41ポイント減)

B 市民に必要な情報が提供されていると思う人の割合は、目標値71.5%に対して67.4%、達成率94%で目標値を下回ったが、昨年度より0.8ポイント増加している。ホームページのリニューアルによる閲覧者の増加も貢献していると考えられる。

7 平成29年度基本事業の取組方針 **8 平成30年度に向けた基本事業の課題・方向性**

◆ホームページの閲覧率を増やすために一層の掲載内容の充実を目指す。イベントカレンダー等、常に最新の情報を迅速に掲載していくよう引き続き職員への周知徹底や研修を行う。

◆自治会の加入率が減少していることから、広報誌の配布方法について検討する必要がある。

ホームページのイベントカレンダーと、庁内グループウェアのイベントカレンダーが連携できていないため、職員間で情報共有が出来ていない。ホームページの情報をCSV形式で出力し、グループウェアにインポートできないか、ホームページの管理委託会社及び情報政策課と協議し、必要な予算措置について検討を行う。

基本事業No.	7-3-2	基本事業名	市民意見の活用	基本事業 主担当課	秘書広報課
---------	-------	-------	---------	--------------	-------

1 基本事業の目的、取組み方針					
①基本計画期間における取組み方針（総合計画書より） 市民の意見・要望を聴いて、市政に反映すべき事項を反映させる。					
②対象	市民		③意図	意見や実態が市政に反映される	

2 基本事業の指標等の推移		◎目標達成(105%以上)		○目標をほぼ達成(95%~105%未満)		△目標を未達成(95%未満)			
①成果指標名	単位	②成果指標の測定方法	③数値区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 (目標年度)
A 市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合	%	市民意識調査	成り行き値		32.8	32.8	32.8	32.8	32.8
			目標値		34.8	36.8	38.8	40.8	42.8
			実績値	30.5	32.4	32.6	30.8	30.5	
			達成率		93%	89%	79%	75%	
			結果		△	△	△	△	
B			成り行き値						
			目標値						
			実績値						
			達成率						
			結果						
C			成り行き値						
			目標値						
			実績値						
			達成率						
			結果						

3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠
A「市民の意見や実態が市政に反映されていると認識している市民の割合」の目標値については、市民の意見や実態を市政に反映することにより、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と答えた方の割合を、直近の動向を勘案しながら全体の42.8%の支持が得られるよう目標値を設定した。

4 平成28年度基本事業の取組方針	5 平成28年度基本事業の取組方針の達成状況
市民の意見や実態が市政に反映されていると感じている割合が前年より1.8ポイント減少している。この数値は市の各種施策が総合的に評価されるものであることから、本施策では様々なご意見をお聴きし、ご理解いただく努力を続けてことが重要であるため、引き続き「市長とふれあいトークキング」や「市長とランチで語イもんそ」等の取組みを実施していく。	出前講座449回を実施したほか、市長とふれあいトークキング4回、市長とランチで語イもんそ会16回を開催。 また、ご意見は380件(ご意見箱、メール、郵送、電話、FAX、来庁)寄せられ、市政に反映する努力を行った。

6 平成28年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因
目標値の40.8%には届かず、昨年度の実績値を0.3ポイント下回る30.5%であった。 年代別に見ると、18～29歳代で12.2ポイントの増、30歳代も4.9ポイント増と、若い世代で評価が高かった。一方、50歳以上は評価が厳しく、50歳代で2.6ポイント減、60～64歳代で8.8ポイント減、65～69歳代で6.1ポイント減となっている。 性別では、前年比で男性は前年比2.0ポイント増、女性は2.5ポイント減。 地区別では、前年比で横川地区が12.3ポイントの増、溝辺地区で2.3ポイント増だったが、隼人地区で3.8ポイントの減となった。その他の地区は大きな変動は見られなかった。

7 平成29年度基本事業の取組方針	8 平成30年度に向けた基本事業の課題・方向性
引き続き「市長とふれあいトークキング」や「市長とランチで語イもんそ」等の取組みを実施していく。	「市長とふれあいトークキング」や「市長とランチで語イもんそ」等、市長と直接語り合うことができる機会の見直しを検討し、実施にあたっては積極的な広報活動を行う。