

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	秘書広報課、総務課、安心安全課、情報政策課、教育総務課									
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										
<p>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。</p>										
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				
③ 意図 (この施策によって対象をどう変えるのか)		<ul style="list-style-type: none"> ・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				
			達成率	95%	99%	101%				
			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				
			達成率	61%	93%	89%				
			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								
<p>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</p> <p>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</p>		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>C</p>								

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"> ■ 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。 ■ 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もち、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。
- FacebookやLine、Twitter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?

- 「広報誌に対しては興味を持って読んでいる」「レベルの高い広報誌に仕上がっている」「自治会加入促進になる記事掲載を望んでいる」「地域情報の量を増やして欲しい」との声がある。
- 市においてどのような動きがあるのかが見えてこない。市民が誰でも知りうるよう積極的に周知して欲しい。[平成27年度市民意識調査]
- 新たなソーシャルメディアとしてフェイスブックなどによる情報提供を求める声や、災害時の対応としてSNSの活用を求める声がある。
- 中山間地域においてFMきりしまを受信できないとの声がある。
- 自治会に入っていないなくても広報誌を送付するべきだとの意見や要望がある一方、広報誌をスーパー等に置くことで自治会未加入が進んでいるとの苦情も寄せられている。

5 施策の現状

① 平成26年度施策の取組方針	② 平成26年度施策の取組方針の達成状況
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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等を活用し行政情報を分かりやすい形で積極的な提供を図る。 ■ 多くの人に霧島市の情報を迅速に伝えるために、ソーシャルメディアのさらなる活用を検討する。 ■ 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。 ■ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地元のケーブルテレビ社やFM放送局とメディアミックスの連携会議を発足し、協議を開始した。 ■ ホームページのスマートフォン対応やSNSとの連携について、県内他市の先進事例の研究を行った。 ■ 情報公開制度については適正な運用を行い、市民と行政による情報の相互活用が図られた。 ■ 市民からの意見・要望については各担当課と連携しながら適切に対応を行った。

③ 平成26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26年度成果指標				結果
	目標値	実績値	達成率	
A	67.5	68.4	101.0%	○
B	36.8	32.6	89.0%	△
C				
D				
E				
F				

④ 平成26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0.9ポイント上回り、目標をほぼ達成することができた。また平成25年度実績と比較しても3.3ポイント向上している。年代別では、20代が年々減少しており、平成25年度比で7.8ポイント減、平成24年度比では10.7ポイントの大幅な減となっている。一方、50代と60から64歳の階層では7~8ポイント向上している。男女別では男性が0.9ポイント減少した一方、女性は6.3ポイント向上している。地区別では横川地区が15.9ポイント福山地区が15.2ポイント向上したものの、牧園地区では21.2ポイントの大幅減となっている。

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
 昨年度の実績値よりも0.2ポイント向上したものの目標値には届かなかった。60代以上の階層でそれぞれ約5ポイントずつ減少。地区別では、国分と隼人は横ばい、横川では17.9ポイントの大幅増となった反面、溝辺、牧園、霧島、福山では約3~5ポイントの減少となっている。

⑤ 基本事業の 目標達成度 (平成26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27年度の施策の取組方針 (昨年度マネジメントシートより) | 7 平成28年度に向けた施策の課題・方向性

- 防災情報等をはじめとする緊急に伝達しなければならない緊急伝達事項を、インターネット等を通じて職員が速やかに市民へ提供できる仕組みやSNSを活用した双方向型のネットワークシステムについて、広報誌と連動させて相乗効果が得られるような仕組みづくりの検討を行う。
- 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年々減少しているものの、毎日、週に数回、月に数回という割合は低く、ホームページが市の重要な情報源となっていない。また、アクセス件数も毎年大幅に減少しており、ホームページの見直し、スマートフォンやタブレット端末への対応、SNSへの対応など、抜本的な見直しが必要である。
- 国分・隼人・横川以外の地区においては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減少している。このため、中山間地域における住民との相互理解を深めることが必要であることから、「市長とふれあいトークン」や「市長とランチで語りもんそ」等の取り組みを中山間地域において重点的に実施していく。

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）	
<ul style="list-style-type: none"> ■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			
				達成率		100%	101%			
				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			
				達成率		99%	101%			
				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 「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26年度基本事業の取組方針 | **5 平成26年度基本事業の取組方針の達成状況**

<ul style="list-style-type: none"> ■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等を活用し行政情報を分かりやすい形で積極的な提供を図る。 ■多くの人に霧島市の情報を迅速に伝えるために、ソーシャルメディアのさらなる活用を検討する。 ■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。 ■「霧島市統計書」が幅広く活用されるよう、統計データのさらなる充実を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ■(株)南九州ケーブルテレビ及び(株)FMきりしまとメディアミックスの連携会議を発足し、協議を開始した。 ■広報きりしまの記事に二次元コードを記載し、スマートフォンやタブレット端末で動画を見られるようにした。 ■行政情報や地域情報をまとめた「くらしの便利帳」を官民協働で発行し、全世帯に配布した。 ■情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用を行った。 ■霧島市の統計情報をより分かりやすく伝えるために、新たな統計資料として「霧島市のすがた2014」を作成した。
--	--

6 平成26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83%に対して83.7%で目標値を達成した。昨年度より1.4ポイント増。
 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68%に対して68.3%で目標値を達成した。昨年度より3.3ポイント増。
 年代別では20代が年々減少しており、平成24年度実績比で10.7ポイント減、平成25年度実績比でも7.8ポイント減少。一方、50代から65歳までの階層では毎年約5ポイントから8ポイントずつ順調に伸びてきている。性別では男性はほぼ横ばい、女性は増加。地区別では横川・福山地区が約15ポイント伸びたのに対し、牧園では21.2ポイントの大幅減となっている。

7 平成27年度基本事業の取組方針 | **8 平成28年度に向けた基本事業の課題・方向性**

<ul style="list-style-type: none"> ■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スマートフォンやタブレット端末、SNSに対応する仕組みが必要である。さらに各職員が必要な情報を迅速に作成して公開できる仕組みが必要であるため、新たな仕組みを構築するために早急に協議検討を行う。 ■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合わせたメディアミックスの取組を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ■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年々減少している者の、毎日、週に数回、月に数回という割合は合計しても17.1%しかなく、ホームページが市の情報収集源となっていない。また、アクセス件数も毎年大幅に減少しており、ホームページの見直し、スマートフォンやタブレット端末への対応、SNSへの対応など、抜本的な見直しが必要である。
--	--

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			
				達成率		93%	89%			
				結果		△	△			
B				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26年度基本事業の取組方針 | **5 平成26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認識している市民の割合」を増加させるため、今後も継続して出前講座や市長とふれあいトークン、ご意見箱など市民の声を聴き、市政に反映する努力を継続する。	「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」を増加させるため、出前講座や市長とふれあいトークン、市長とランチで語もんそ会、ご意見箱など市民の声を聴き、市政に反映する努力を行った。
---	--

6 平成26年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因

A 昨年度の実績値を0.2ポイント上回る32.6%であったが、目標値の36.8%には達しなかった。年代別に見ると、20代から50代はほぼ横ばいから約5ポイント向上しているが、60代以上は約5ポイント減少している。地区別には横川以外の中山間地域ではどこも大幅な減となっている。

7 平成27年度基本事業の取組方針 | **8 平成28年度に向けた基本事業の課題・方向性**

引き続き、出前講座や市長とふれあいトークン、ご意見箱など市民の声を聴き、市政に反映する努力を行う。	国分・隼人・横川以外の地区においては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減少している。このため、中山間地域における住民との相互理解を深めることが必要であることから、「市長とふれあいトークン」や「市長とランチで語もんそ」等の取り組みを中山間地域において重点的に実施していく。
---	--