



自治・文化・経済部会資料

施策5-1-2 迅速で的確な広報・広聴と
市民に開かれた情報共有の推進

総務企画局
令和2年7月

資料をご覧ください。上での注意事項

掲載している数値等は、7月1日（令和2年度川崎市政策評価審査委員会第3部会の開催日）時点のものであり、今後、修正・変更になる可能性があります。

施策の概要

基本政策（1層）

誰もが生きがいを持てる市民自治の地域づくり

政策（2層）

参加と協働により市民自治を推進する

施策（3層）

迅速で的確な広報・広聴と市民に開かれた情報共有の推進

直接目標

市民の意見を幅広く聴取するとともに、分かりやすい情報発信を行う

主な事務事業

広聴等事務

コンタクトセンター運営事業

区相談事業

広報事業

放送事業

情報公開推進事務

実施計画に位置付けた成果指標

成果指標①		コンタクトセンター内サンキューコールかわさきの対応満足度			
算出方法	サンキューコールかわさき利用者に対する電話アンケート(インバウンド型電話アンケート(年3回))を実施し、対応についての評価(5点満点)の平均点を算出				
指標の考え方	広聴体制の1つである「サンキューコールかわさき」の対応に対する満足度を調査することにより、市に対する意見や相談を受ける体制に満足しているかを測ることができる。				
指標の目標値	第1期策定時 4.9点(H27)	第1期目標 4.9点以上(H29)	第2期目標 4.9点以上(R3)	第3期目標 4.9点以上(R7)	
目標値の考え方	市政に関する問合せ、意見、相談等に対応する「サンキューコールかわさき」利用者の対応満足度について、現状の高い満足度の維持・向上をめざす。				

成果指標②		必要な市政情報を得ることができると思う人の割合			
算出方法	市民アンケート(無作為抽出3,000人)で「必要な市政情報を得ることができる」と答えた人の割合				
指標の考え方	市政だよりや市ホームページ等による市政情報を迅速かつ分かりやすく発信する取組の成果は、必要な情報を得ることができるという市民の満足度の推移を見ることで、その取組の成果を測ることができる。				
指標の目標値	第1期策定時 37.5%(H27)	第1期目標 39%以上(H29)	第2期目標 42%以上(R3)	第3期目標 45%以上(R7)	
目標値の考え方	H27(2015)に実施した市民アンケートに基づき、全国の政令指定都市平均以上をめざし、第1期計画期間までに1.5%増、第2期計画期間以降は各期3%増を目標値として設定する。				



市民の意見を市政に（広聴等事務）

概要 背景 取組 成果 まとめ

市長への手紙

- 市民から寄せられた声を、貴重な情報として市政運営に反映していく制度です。昭和47年には「市長への手紙実施要綱」が施行されています。
 - 平成17年度に、「市長への手紙」と「インターネット広聴」を統合し、市長への手紙を封書とメールで受け付け始めました。
 - 市長あてにいただいた手紙やメールは、市長が拝見し、対応方針を担当部署に指示し、所管部署にて調査や検討、回答作成等の対応を行っています。
- ☆ 年間2,000件を超える様々な意見が寄せられ、市長指示に基づき回答をしていますが、回答後も検討を要する案件などもあり、そのような案件の最終的な結果を把握する必要があります。

（市長への手紙の出し方）

- 市ホームページの専用入力フォーム
- 専用封筒

（市役所、各区役所・支所・出張所、図書館、市民館、行政サービスコーナーなど計79か所に設置）

- 通常の封筒
- ファックス

市長への手紙（メール版） KARASAKI CITY

次の事項をお読みになり、必要事項を入力の上、「確認画面へ」ボタンを押してください。

～お読みください～

- 市長に対する御意見、御提案等は、このフォームを御利用ください。
- 回答は電子メールにて送信いたします。このとき、個人情報保護のために、個人を特定できるような事項は記載しないで回答いたします。また、市役所内での御意見、御提案等の取り扱いかも、電子メールを利用させていただきます。
- こちらのフォームを利用されますと、外部からの不正な侵害や改ざんができないよう、暗号化された情報が送信されます。

回答のご希望を選択してください。

回答を希望する 内容を確認させていただくために、関係する部署から連絡させていただくことがありますので、御了承ください。

回答は不要 ありますので、御了承ください。

次の項目は、必須項目です。必ず記入してください。
※文字化けを防ぐため、半角カタカナや機種依存文字(丸付き数字など)は使用しないで下さい。

件名 40文字入力可能
(全角で入力、40文字以内)

市民の意見を市政に（広聴等事務）

車座集会

市長が直接、市民から意見を伺う場として、平成26年1月に第1回を開催してから、令和元年度までに計49回実施しています。開催当初は、参加者それぞれと個別に意見交換を行っていましたが、現在では各区の特徴や市政の課題を踏まえたテーマを絞り、関係する参加者のみなさんとより深い議論を行う形を取っています。

☆ 市政の課題解決に向けて、参加者同士の連携や好事例の共有化が図られるよう、引き続き開催手法を工夫して取り組む必要があります。

第1回区民車座集会 南生区 H26. 1. 27(月)	
分類	意見・提案
1	特別児童手帳 認可保育園と認可外保育園との公的扶助の格差に対する方策について
2	特別児童手帳 認可・認可外保育園の補助金の格差修正について
3	中学校給食・教育 中学校給食問題について
4	中学校給食・教育 中学校給食の改善方法について
5	中学校給食・教育 施設・学校の設置率の活用による給食方式での中学校給食の早期実施について
6	中学校給食・教育 教育問題について(奨学金制度、夜学制度、図書館の充実)
7	中学校給食・教育 市立小・中学校の学校図書館の学校事務の委託について
8	中学校給食・教育 学校図書(小中学校)への専門の司書の配置について
9	有償ボランティア シニアボランティアについて(南生区)
10	有償ボランティア シニア世代の活用促進を主として一時的ボランティア制度について
11	有償ボランティア ボランティア(若者・無償)の有効的な活用について
12	福祉 福祉の確保について
13	福祉 福祉の確保とトータル基金事業(南生区)について
14	福祉 抜本的な福祉制度の必要性について
15	福祉 生物多様性(生き残り)と福祉と福祉への市民参加について
16	福祉 住環境(水辺)の回復と福祉としての活用(南生区)について
17	交通 地下鉄建設について
18	交通 地下鉄(有償)の市内延伸について
19	交通 リニア新幹線建設について
20	交通 バス等の拡充について
21	交通 国土強靭化(コミュニティバス)を実現してほしい
22	交通 リニア中央新幹線計画について(南生区)での市民意見を反映してほしい
23	福祉 障害者の自立に向けての施策について
24	福祉 社会福祉法人のあり方について
25	福祉 障害者福祉(社会福祉)での文字表示と視覚の手話通訳者について
26	福祉 社会福祉法人の問題について
27	特別児童 長期的な視点からの教育的な取り組みについて
28	特別児童 区長への推薦状と職員との協力について
29	特別児童 川崎の前身として相談(南生区)の活用(南生区)について
30	特別児童 福祉(南生区)と運用について

(H26)参加者の意見聴取

第29回 区民車座集会	
日時 平成29年5月26日(金) 15時～16時半	
会場 南生区役所4階 第1会議室	
1	開会
2	市長あいさつ
3	事例発表・意見交換
4	まとめ
5	閉会

(H29)好事例の発表

第36回 区民車座集会 in あさお	
日時 平成30年6月16日(土) 10時～12時	
会場 特別養護老人ホーム レジデンスル白百合丘	
1	開会
2	市長あいさつ
3	イントロダクション
4	ワークショップ
5	意見交換
6	まとめ
7	閉会

(H30)テーマを設定しての意見交換

市民の意見を市政に（広聴等事務）

概要

背景

取組

成果

まとめ

市民アンケート

- 市民の市政に対する意見や生活意識等を多面的に調査・収集し、積極的に市政運営や政策立案の参考とする必要があります。
- 「かわさき市民アンケート」は、昭和50年度から毎年1回1,500人を対象として行っていた「市民意識実態調査」を、より多くのテーマ、より多くの対象に調査するため調査回数を年2回、各回3,000人の市民を対象とした調査に拡充し、名称を変更して平成18年度から実施しています。
- 市民の定住状況、生活環境の評価、市政に対する評価と要望等については、昭和50年度から継続的に調査しています。

☆ 政策形成に資する効果的なアンケートの実施が課題となっています。

第1期実施計画期間中の取組

- 平成28年度からは、「かわさき市民アンケート」の対象を満20歳以上から満18歳以上に拡充しました。また、年2回の調査のうち、第1回調査をインターネット調査（1,500標本回収まで実施）、第2回調査を郵送調査（無作為抽出3,000人）とし、それぞれの調査手法の特徴を生かした調査を実施しています。
- 平成29年度末から、庁内における調査結果の共有化・一元化に向けて、庁内イントラネットに「アンケートデータバンク」を開設しました。

問合せ等への迅速、的確な対応（コンタクトセンター運営事業）

概要 背景 取組 成果 まとめ

次のようなニーズへの対応や課題解決を図るため、問合せを一元的に受付し、迅速かつ適切に対応するコンタクトセンターを平成18年度から運用開始しました。

- 担当部署がわからない時の問合せ窓口の必要性
- 市民の多様な生活スタイルに対応した受付時間や受付媒体の拡大
- ワンストップでの対応による市民サービスの向上
- 各窓口で異なる取次ぎルール等を統一化

☆ 引き続き、対応方法の改善を図り、市民の利便性向上に向けて取り組む必要があります。

コンタクトセンター

サンキューコールかわさき

【受付日時】

年中無休 8時～21時

【受付媒体】

電話・メール・FAX

※H17～ 試行実施
H18～ 運用開始

本庁舎代表電話

【受付日時】

平日 8時30分～17時15分

【受付媒体】

電話

※H18～ 統合実施

区役所・支所総合案内電話

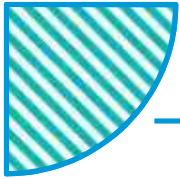
【受付日時】

平日 8時30分～17時15分

【受付媒体】

電話

※H20～ 2区分から統合開始
H27～ 7区・2支所分を統合実施



市民に身近な相談窓口の提供（区相談事業）

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 市民相談事業は、市民の市政に対する苦情・要望や意見・提案を市政に反映させるための広聴機能と日常生活における市民の心配ごとや悩みを解消し、快適な市民生活が送れるように士業等の専門家がアドバイスするという相談サービス機能の提供を目的に、昭和30年8月に開始しました。
- 昭和30年の実施当初は本庁のみで市政相談及び法律相談を行っていましたが、その後、昭和44年に中原区、高津区、多摩区、昭和46年に幸区、大師地区、田島地区、昭和47年に川崎区、昭和57年に宮前区、麻生区へと順次拡大し、市民により身近な各区役所を中心に実施しています。なお、平成27年には本庁における相談窓口を廃止し、区相談事業の統括やサポート機能を担っています。
- 近年はインターネットによる情報の普及等により、市民が自力で問題を解決できる機会が増加している一方で、高齢化の進展に伴い、相続・遺言・成年後見、空家等住まいの相談が増加傾向にあります。

（主な相談窓口）

市民生活・市政等相談

弁護士相談

認定司法書士相談

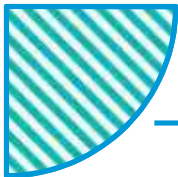
司法書士相談

行政書士相談

交通事故相談

税務相談





「伝える広報」から「伝わる広報」へ（広報事業・放送事業）

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 広報については、情報伝達やコミュニケーションの手段が多様化する中で、市の施策や取組等の情報を積極的に、より分かりやすく、かつ伝わるように発信する必要があります。
- 「伝える広報」から「伝わる広報」への転換による職員の広報に対する意識の醸成や広報媒体・手法の強化・充実に取り組んでいます。



市政だよりのリニューアル（広報事業）

概要 背景 取組 成果 まとめ

昭和24年5月



- 昭和24年5月「川崎市市政時報」として第1号を発行。タブロイド版2ページ、月2回の発行、5世帯に1部を回覧するスタイルでスタート。
- 昭和32年5月には「川崎市政だより」に改称。月1回の発行、全世帯配布に。

平成8年5月



- 平成元年5月から全号8ページに。
- 平成8年5月から21日号(4ページ)の発行を開始し、月2回の発行に。21日号は新聞折込による配布。
- 平成22年以降、順次市内の駅やコンビニにも設置。

平成27年7月



- 平成27年7月に全頁フルカラー化、タイトルロゴを変更。文字中心の記事から、写真やイラストを多様したデザインに変更。ユニバーサルデザインフォントを使用し、読みやすさを追求。

市公式ウェブサイトのリニューアル（広報事業）

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 平成8年 インターネットを利用した情報発信実験開始
- 平成11年 川崎市公式ウェブサイトオープン



- 平成17年3月に情報の体系化等を目的としたサイトリニューアルを実施。
- サイト内の記事は、各所管課がそれぞれのスタイルで作成していたため、デザインに統一感がなく、ウェブアクセシビリティ(障害を持つ方も含めたあらゆる環境での情報取得)にも課題あり。



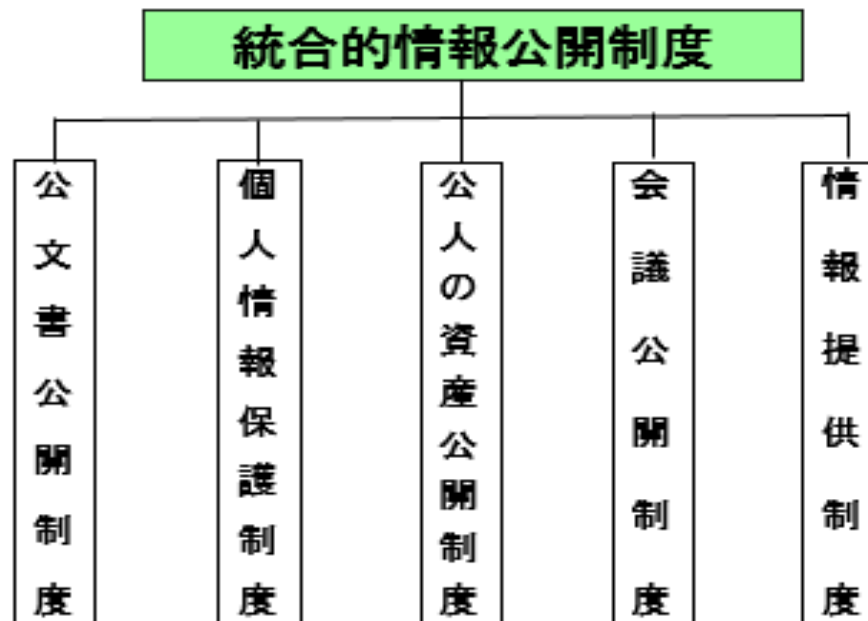
- 平成24年10月にCMS導入によるデザイン統一とウェブアクセシビリティ対応を目的としたサイトリニューアル。
- 平成26年度には国が求めるウェブアクセシビリティの達成基準(JIS X 8341-3:2010達成等級AA)に準拠。

本市の情報公開制度について（情報公開推進事務）

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 昭和59年3月30日に、情報公開条例が公布され、同年10月1日から公文書公開制度が実施されました。
- 昭和60年6月29日に、個人情報保護条例が公布され、昭和61年1月1日に施行されました。
- 平成5年9月1日に、公人の資産公開条例が施行されました。
- 平成11年4月1日に、会議公開条例が施行されました。

統合的情報公開制度の
推進を図っています。



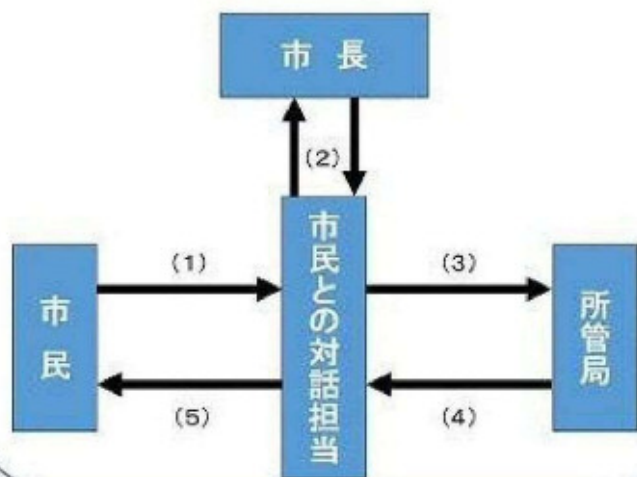
計画期間中の取組（広聴等事務）

概要 背景 **取組** 成果 まとめ

市長への手紙

- 平成30年度は約2,500件、令和元年度は約3,100件の手紙・メールを受け付け、適正に処理を行いました。
- 令和元年度は、年度初めに制度目的や適切な処理方法についての職員研修を実施したことに加え、10月にも直近事例を踏まえた研修を実施し、職員のスキルアップを図りました。
- 市長への手紙として寄せられた市民意見を、政策立案に活かす取組手法を検討し、引き続き対応が必要な案件等については回答後の最終処理結果をフォローできるように、令和元年度末にシステム改修を行いました。

「市長への手紙」制度の流れ



- (1)提出された「市長への手紙」は、市民との対話担当で受付を行います。
 - (2)市長は週に1回程度「市長への手紙」を直接拝見し、対応方針を指示します。
 - (3)市民との対話担当は所管局に市長の指示を伝え、対応を依頼します。
 - (4)所管局は回答案や対応結果を市民との対話担当に報告します。
 - (5)市民との対話担当から市民の方へ回答します。
- ※内容によっては、所管局から直接連絡することもあります。

計画期間中の取組（広聴等事務）

概要 背景 **取組** 成果 まとめ

車座集会の実施

市長が直接、市民から声を伺う場として、2年間で14回の車座集会を実施しました。

各回とも、テーマに関連して活動する市民の方々と深い意見交換を行い、より良いまちづくりに向けたアイデアや情報交換などが活発に行われました。



●平成30年度

実施回	テーマ
第36回	支え合いの地域づくり(麻生区東百合丘地域)
第37回	防災でつながる地域の輪
第38回	こども食堂を通じた、地域の居場所づくり
第39回	どの子ども置き去りにしない地域づくり
第40回	若い世代が住み続けたい宮前区
第41回	マンションコミュニティを考える
第42回	地域の中の保育所を目指して

●令和元年度

実施回	テーマ
第43回	若者文化の発信によるまちづくり
第44回	地域活動への参加 一歩前へ
第45回	空家の発生抑制と利活用
第46回	幸区の未来を語り合おう
第47回	「働きやすい」「住み続けたい」地域づくり
第48回	支え合いの地域づくり(麻生区虹ヶ丘地域)
第49回	カフェ連絡会の取組から「まちのひろば」を支えるしくみを考える

※第50回は新型コロナウイルス感染症の拡大抑制の観点から、延期

計画期間中の取組（広聴等事務）

概要 背景 **取組** 成果 まとめ

【事例紹介】

第45回 車座集会（多摩区）「空家の発生抑制と利活用」

日時：令和元年9月27日、会場：東生田会館、参加者等：47名

さまざまな立場から、管理不全の空家発生を抑制するためのアイデアや先進的な取組の紹介、利活用の事例などについて、活発に意見交換が行われました。

意見交換の中では、実際に空家を所有する方が実際に体験した困りごとなども共有することができ、とても深い議論となりました。



車座集会での意見交換を受けて、空家の発生抑制や利活用に向けた啓発チラシを作成しました。



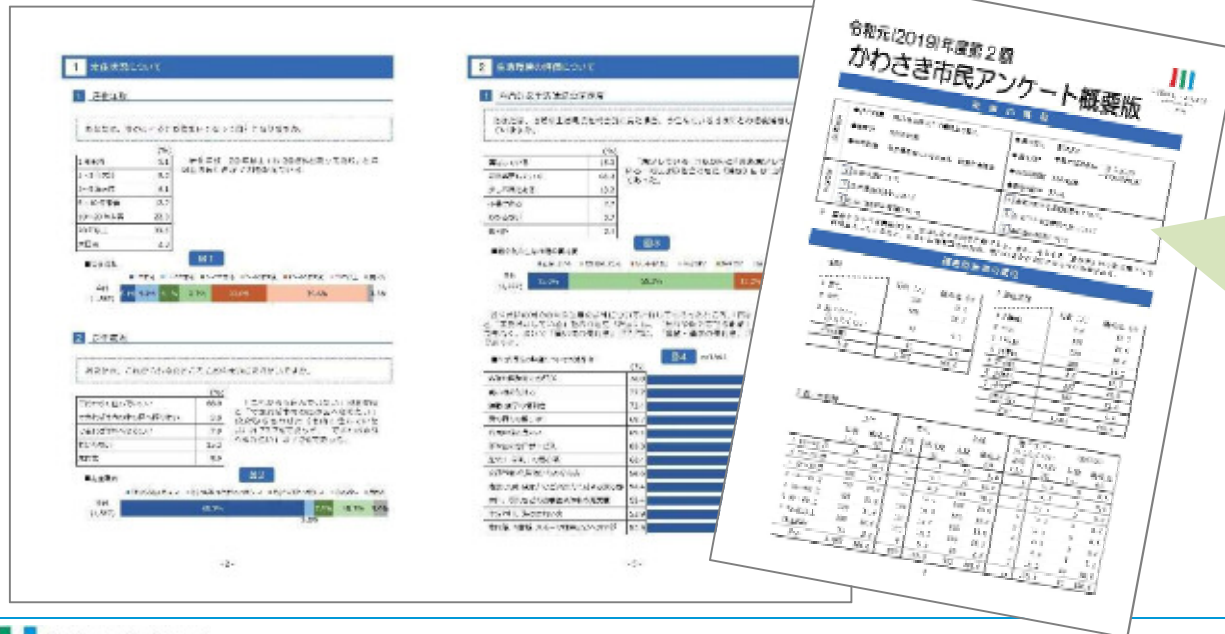
多摩区役所作成の啓発チラシ

計画期間中の取組（広聴等事務）

概要 背景 取組 成果 まとめ

市民アンケート

- 平成30年度は市内アンケートの課題抽出、他都市手引書の検証を行い、それらを踏まえ、先進他都市等への視察やヒアリングを実施しました。
- 令和元年度には、「かわさき市民アンケート」とその他のアンケート1件に対して、一般社団法人社会調査協会に所属する調査の専門家からのアドバイス支援制度を試験的に開始し、クロス集計が可能な設問設定を行うなど分析に資する調査としたほか、インターネット調査において音声を使用するなど各調査手法の特性を活かした調査を実施しました。
- 年1回、市内職員向け研修として、アンケート実務者研修を開催しました。令和元年度は、社会調査協会に講師派遣を依頼し、ワークショップ形式を取り入れるなど内容等を拡充しました。



令和元年度の「かわさき市民アンケート」の概要版については、設問と集計結果をセットで掲載するなど見直しを行いました。

計画期間中の取組（コンタクトセンター運営事業）

概要 背景 **取組** 成果 まとめ

コンタクトセンターでは、サンキューコールかわさき、本庁舎代表電話交換、区役所・支所総合案内電話交換の3つの業務を行っています。

- サンキューコールかわさきでは、より多くのワンストップ対応ができるよう業務効率向上にも貢献しています。
- 電話交換業務では、適切な部署への取次ぎを基本に、丁寧で迅速な対応を行っています。
- お問合せの多い内容を整理し、市HPのよくある質問に追加・修正を行いました。
- 突発的な事件や台風の際などにも、極力回答できるように、情報を収集しました。

●令和元年度実績

	サンキューコール かわさき	本庁舎 代表電話	区役所・支所 総合案内電話
受付件数	約7万件	約5万6千件	約22万2千件
一次完結率	約96%	約23%	約24%

受付件数:コンタクトセンターで対応した問合せ件数

一次完結率:他部署に取り次ぐことなく、コンタクトセンターだけで問合せが解決した割合

※ 本庁舎代表電話、区役所・支所総合案内電話については、取次ぎを基本とする電話交換業務

計画期間中の取組（区相談事業）

概要 / 背景 / **取組** / 成果 / まとめ

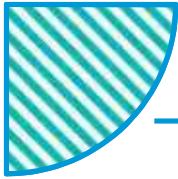
- 各区に相談窓口を設け、日常的な悩みごとから、法律的な専門相談まで問題解決の助言を行っています。

●令和元年度実績(主なもの)

相談窓口	件数
市民生活・市政等相談	11,335件
弁護士相談	4,077件
認定司法書士相談	336件
司法書士相談	351件
行政書士の相続・遺言・成年後見相談	179件
宅地建物相談	90件
交通事故相談(弁護士)	28件
税務相談(税理士)	441件
税務相談(税務相談員)	1,514件

●区民相談(幸区例)

相談名	相談内容	相談員	相談日	時間
市民相談	相談の総合的案内、日常生活での困り事など	市職員 市民相談員	月～金	9:30～ 11:30
弁護士相談 (予約制)	不動産、金銭トラブル、損害賠償、相続、親族、契約、債務整理など	弁護士	火	13:00～ 16:00
司法書士相談	相続、遺言、成年後見、不動産登記と手続などの相談、その他くらしの問題に関する事など	司法書士	第2木	13:00～ 16:00
認定司法書士相談 (予約制)	司法書士相談に加え、140万円以下の民事に関する紛争	認定司法書士	第1水	13:00～ 16:00
行政書士の相続・遺言・成年後見相談	遺言書、遺産分割協議書、任意後見契約書などの書き方	行政書士	第4木	13:00～ 16:00
税理士税務相談 (予約制)	税金の計算方法、申告内容や申告手続	税理士	第3木	13:00～ 16:00
税務相談員による 税務相談	税金に関する基礎的な知識や申告窓口の案内など	税務相談員 (主に市職員OB)	月～金	10:00～ 12:00 13:00～ 16:00



計画期間中の取組（広報事業）

- 読者意見を活かした市政だよりの紙面づくりを行い、よりわかりやすい情報発信を推進しています。

例) 2019年6月1日号特集記事「環境にやさしいまちへ」

表紙 : 親しみやすい大きなイラストとキャッチでごみの排出量が政令市の中で最少となったことをPR

2・3面 : 排出量の推移をグラフでわかりやすく表現。出前ごみスクールに参加した小学生や、リデュースに取り組む市民の声を取り上げるとともに、さらに誰もがチャレンジできることを大きく写真で掲載することで、市全体で環境にやさしいまちに取り組み、チャレンジしていることを表現。排出量が最少であったニュースから、シビックプライドの醸成につながるような紙面構成としました。



計画期間中の取組（広報事業）

概要 背景 取組 成果 まとめ

- 令和元年度には、ご近所SNS「マチマチ」や市LINE公式アカウントからも市政だよりの提供を開始しました。
- 平成30年度には、市公式ウェブサイトにもレスポンシブウェブデザイン（パソコンやスマートフォン、タブレット等のあらゆるデバイスに対応するウェブデザイン）を導入し、スマートフォン端末の普及への対応等を行っています。



計画期間中の取組（放送事業）

概要 / 背景 / **取組** / 成果 / まとめ

- テレビ、ラジオによる、親しみやすい情報のタイムリーな発信を行っています。
- 令和元年度には、広報テレビ番組の新春特番について、スタジオを飛び出して番組初となるオールロケを実施し、殿町地区の最先端の研究施設を市長がトップセールスしました。



tvk「LOVEかわさき」
かわさきハロウィン公開収録



FMヨコハマ
「COLORFUL KAWASAKI」
市長定期出演



tvk「LOVEかわさき」
キングスカイフロント新春特番

計画期間中の取組 (シティプロモーション推進事業と連携した取組)

概要 / 背景 / **取組** / 成果 / まとめ

- シティプロモーション推進事業(施策4-9-1 都市イメージの向上とシビックプライドの醸成)と連携し、川崎市シティプロモーション担当のtwitterアカウントを活用した広報や、Yahoo!!ニュースでの記事広告の配信に取り組んでいます。



計画期間中の取組（情報公開推進事務）

- 文書所管課から開示請求に関する質問があった際は、適切に助言を行うとともに、研修により制度の周知徹底を図り、統合的情報公開制度を的確に運用しました。
- 個人情報保護条例の改正を受けて、個人情報ファイル届出書等の新様式での集約及び個人情報保護ハンドブックの改正を実施しました。また、研修により、要配慮個人情報の取扱い等の事務執行上の変更点について全庁へ周知徹底を図りました。

公文書開示請求の処理状況

- 令和元年度の公文書開示請求件数は1,470件で、その処理の内訳をみると、全部開示としたものが691件、部分開示としたものが425件、不開示としたものが102件（文書不存在77件を含む）、取下げが252件となっており、部分開示も含めた開示率（（開示＋部分開示）÷（合計－取下げ－文書不存在））は97.8%です。

項番	分野	件数
1	行政一般関係情報	138
2	財務関係情報	15
3	税務関係情報	5
4	市民生活関係情報	51
5	産業・経済関係情報	13
6	公害・自然環境関係情報	65
7	健康・医療関係情報	197
8	都市環境関係情報	563
9	社会福祉関係情報	47
10	防災関係情報	59
11	交通・運輸関係情報	90
12	文化関係情報	13
13	教育関係情報	214
合計		1,470

成果指標①の達成状況(目標達成)

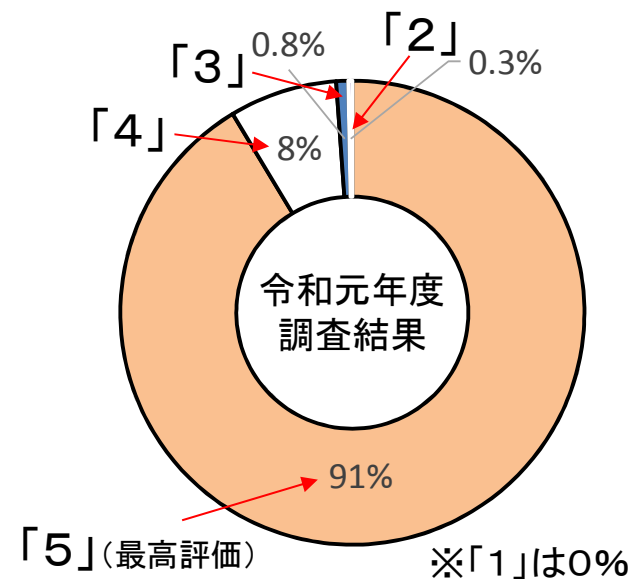
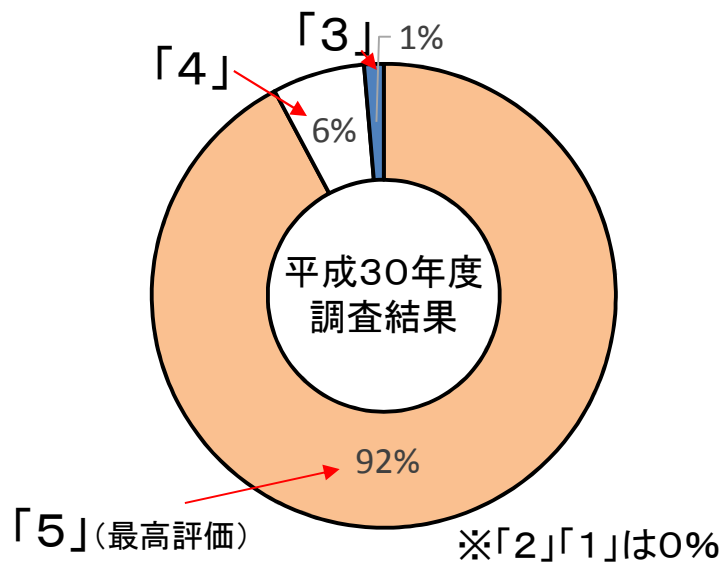
コンタクトセンター内サンキューコールかわさきの対応満足度

- 平成30年度、令和元年度ともに、4.9点となり、目標を達成しています。
- サンキューコールかわさきでは、迅速、適正、丁寧なご案内ができるよう、最新の対応情報を常に更新するとともに、接客についても継続的にスキルアップを図っていきます。

	第1期 策定時 (H27)	H30	R1
目標		4.9点	4.9点
実績	4.9点	4.9点	4.9点

【調査方法】 年3回(1回あたり1週間)、サンキューコールかわさきに問合せいただいた方を対象に聞き取り調査を実施(H30:513件、R1:719件)

【調査内容】 「ただいまの御案内はいかがでしたか? 5点満点で、教えてください。」

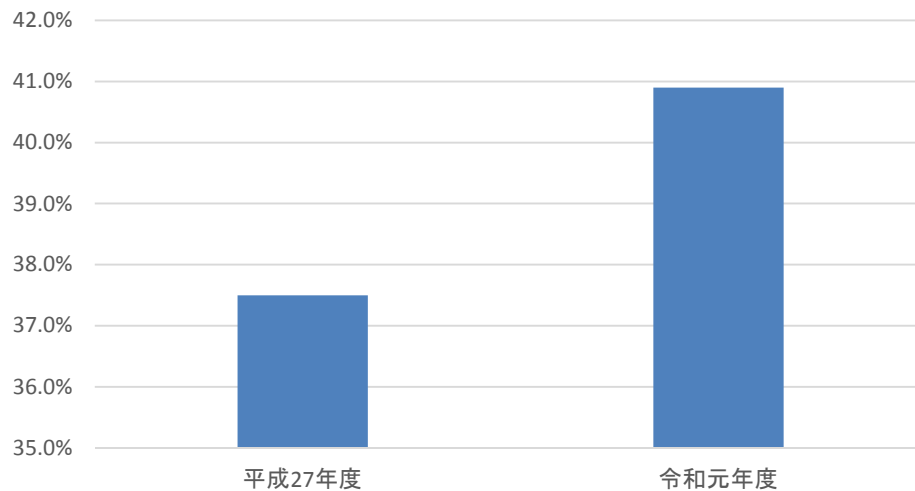


成果指標②の達成状況(目標達成)

必要な市政情報を得ることができると思う人の割合

- 令和元年度の市民アンケート(無作為抽出3,000人)で「必要な市政情報を得ることができる」と答えた人の割合は、40.9%で、目標を達成しています。
- 情報媒体が多様化する中で、市の取組を市民に知っていただくためには、メディアミックスによる効果的な情報発信やSNSを活用した若年層へのリーチ強化など、改善を図りながら継続的に事業を実施する必要があります。

必要な市政情報を得ることができると思う人の割合



	第1期 策定時 (H27)	H30	R1
目標		—	40.5%
実績	37.5%	—	40.9%

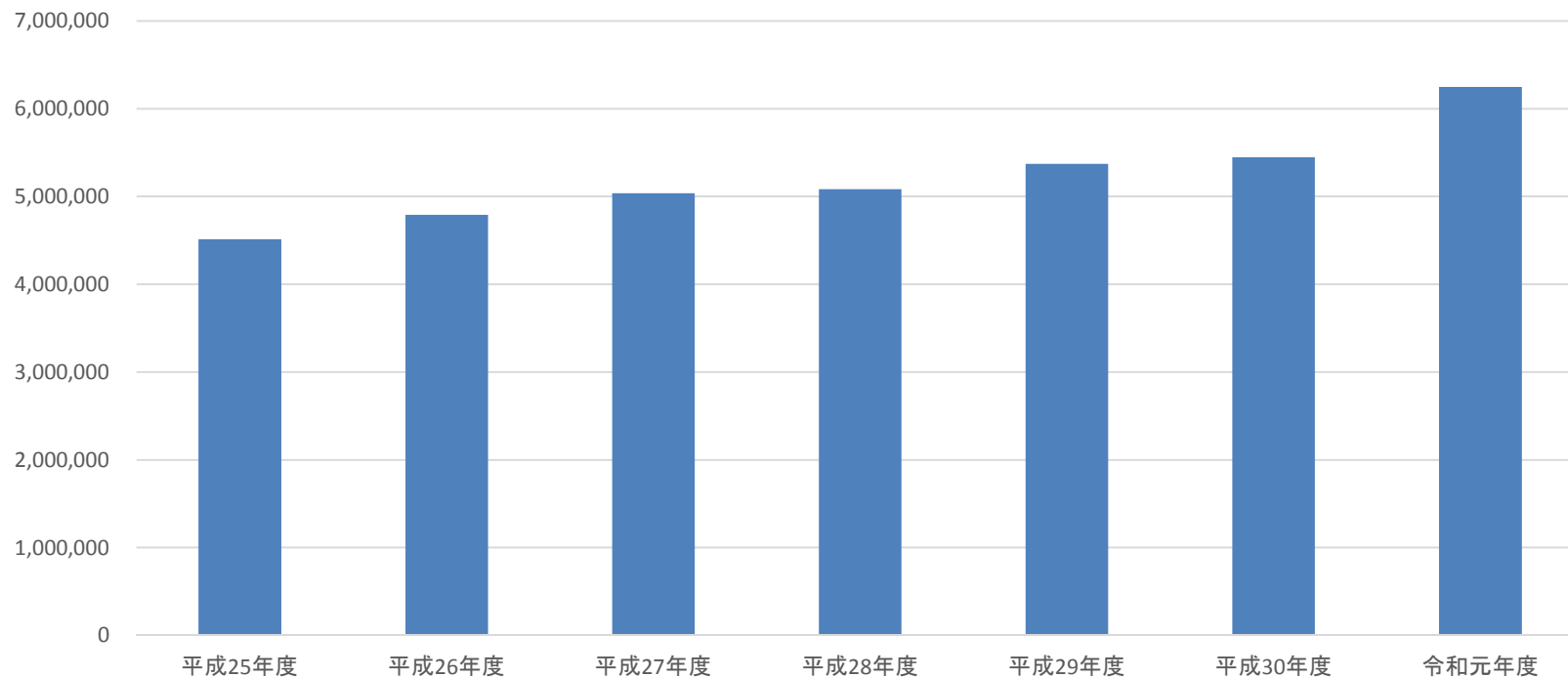
※隔年調査のため平成30年度は調査なし

その他成果(数値で把握できる補足指標)

市ホームページの月平均ページ閲覧回数

- 平成24年10月のリニューアル以降、市ホームページの月平均ページ閲覧回数は、平成25年度の4,515,000件から年々増加しており、2回にわたる大型台風の接近や、新型コロナウイルス感染症の拡大等があった令和元年度には、6,247,000件を記録しました。

市ホームページの月平均ページ閲覧回数



その他成果(定性的な成果)

概要 / 背景 / 取組 / **成果** / まとめ

市民の声を、施策に反映！

市民から寄せられた意見を具体的に活かすことができました。

市長への手紙

死亡に伴う主な手続きがわかりにくく、手続きが必要な窓口をわかりやすくしてほしい

▶ 関係部署で検討の上「おくやみガイドブック」を作成して、各区役所窓口等で活用

車座集會

空家の発生抑制と利活用をテーマに、意見交換し、所有者が元気なうちから準備しておく必要性などの課題を抽出

▶ 空家の発生抑制につながる啓発チラシを作成し、専門機関と連携し活用

市民アンケート

平成30年度の「かわさき市民アンケート」調査結果は、調査テーマ所管において、計画改定や取組を推進する際の基礎資料として活用しました。

令和元年度は、調査票の見直し等を行い、クロス集計などの分析に資する調査として実施したことで、どのような人たちがどのような回答をしているのかの傾向把握がより詳細にできました。

アンケート調査について調査の専門家による研修の実施や、アドバイス支援を受けることで、調査実施に当たっての職員のスキルアップにつながっています。

施策の進捗状況

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

施策の進捗状況

A 順調に推移している(目標を達成した)

理由

- ①配下の事務事業については、掲げた目標どおりに進捗しています。
- ②サンキューコールかわさきでは、受託業者に対して、時宜を捉えた情報提供をすることにより、適切な対応を行うことで、対応満足度の目標値を達成しました。
- ③「市政だより」やホームページ、テレビ、ラジオ等さまざまなメディアを活用し、市民にとって必要な市政情報をわかりやすく発信したことにより、成果指標である「必要な市政情報を得ることができると思う人の割合」は、目標値を達成しました。
- ④「市民アンケート」や「車座集会」、「市長への手紙」を適切に実施・運用することで、市民の声を効果的に収集し、施策や取組の参考にしました。

【施策の進捗状況区分】

- A 順調に推移している(目標を達成した)、B 一定の進捗がある(目標未達成のものがあるが一定の進捗があった)
C 進捗は遅れている(1期策定時を下回るものが多くあった)、D 進捗は大幅に遅れている(1期策定時を大幅に下回った)

施策の今後の方向性

今後の方向性

I 効果的な事業構成である(現状のまま維持する)

理由

①広聴事業については、市民の声を広く聴取し施策に反映していくことは必要不可欠であることから、市民ニーズのより効果的な把握の手法について、専門家からのアドバイス支援を受けながら検討を進めるとともに、研修やサポート支援の実施等により、職員の広聴に関するスキルの向上に取り組むなど、現在の取組を、改善を図りながら継続して進めていきます。また、「コンタクトセンター運営事業」については、令和2年10月からの次期契約にあわせて、問合せに対して適切な回答や取次先を検索できるよう情報整備の改善を図るなど、更なる市民の利便性向上に向けて取り組んでいきます。

②広報事業については、市民が用いる情報媒体が多様化するなど社会環境が変化する中、市民にとって必要な市政情報を、分かりやすく親しみやすい内容にしながら情報発信することは必要不可欠であることから、メディアミックスによる効果的な情報発信やSNSを活用した若年層へのリーチ強化など、現在の取組を、改善を図りながら継続的に実施していきます。

【今後の方向性区分】

I 効果的な事業構成である(現状のまま継続する)、II 概ね効果的な構成である(一部見直し等の余地がある)

III あまり効果的な事業構成でない(見直し等の余地が大きい)、IV 事業構成に問題がある(抜本的な見直し等が必要である)

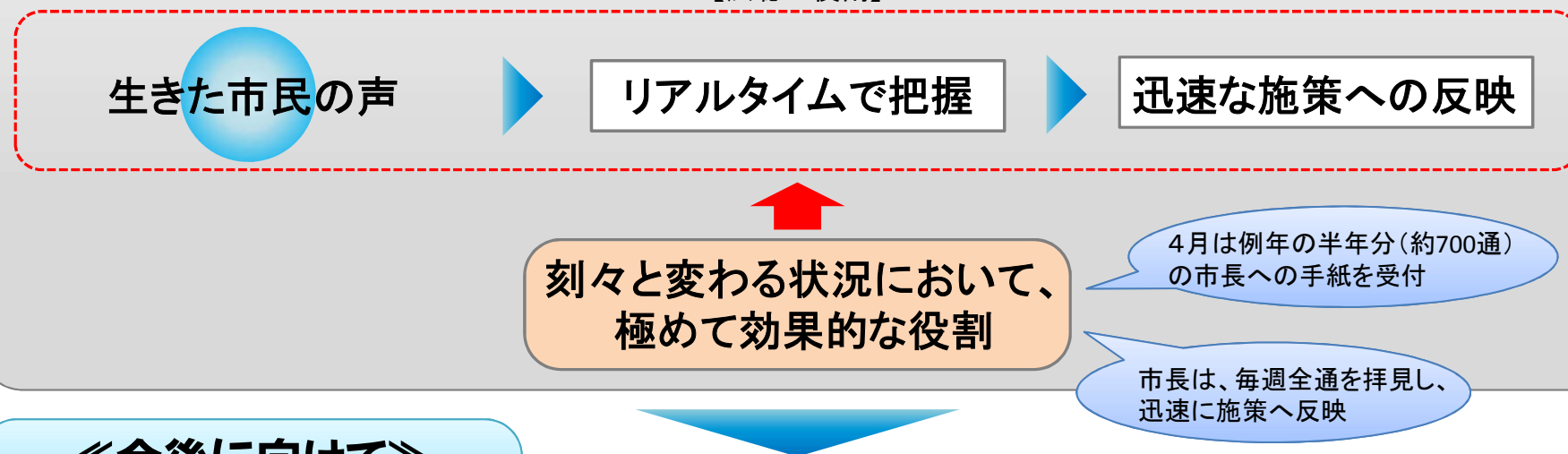
新型コロナウイルス感染症を踏まえ、今後に向けて（広聴事業）

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

《現在の状況》

- 新型コロナウイルス感染症による市民生活への影響は大きく、市長への手紙やコンタクトセンター等を通じて、市政への御意見や緊急対策に関するお問合せなど多くの声が届いている状況です。

【広聴の役割】



《今後に向けて》

- このような状況下で、多くの声が寄せられる中でも、円滑かつ継続可能な広聴体制の構築に向けて、引き続き検討していきます。
- 時宜に応じた迅速で適切な対応が重要となる状況下においては、特に市民の声を貴重な情報源として活用し、市政運営に反映していきます。

新型コロナウイルス感染症を踏まえ、今後に向けて（広報事業）

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

かわさき市政だよりの発行

（※従来は、1日号：町内会・自治会等の配布団体による配布／21日号：新聞折込による配布）

課題

- 1日号は、町内会・自治会等の3密を伴う仕分け・配布作業が必要
⇒感染拡大リスクへの不安
- イベント等の中止や新型コロナウイルス関連情報の目まぐるしい変動
⇒校了から手元に届くまで最長20日程度かかり、記事内容の陳腐化が顕著

4月7日 国による緊急事態宣言 発出

現在の対応

- 5月から8月まで1日号の発行を休止し、月1回、21日に、21日号と1日号の合併号として、新聞折込による配布（発行日1週間前校了）を決定
⇒リスク回避と最新の情報提供が可能

市政だよりの発行見直しとあわせた、様々なメディアの活用による情報発信の展開

- 配架箇所を増設、かわさきFMでの市政だより掲載記事の読み上げ、広報紙アプリ「マチイロ」での発信開始、市HPでの新型コロナウイルス関連動画の配信などを新たに実施

《今後に向けて》 情報入手しづらい高齢者への情報提供のあり方の検討や、9月から再開する1日号について、配布団体が感染予防を行いながら、仕分けや配布作業を再開することへの不安の払拭といったことが必要になってくると考えています。



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市