

令和3年度外部評価シート

1 施策の概要（第4次長期総合計画（後期：平成28年度～令和2年度）に掲げる事項）		
NO、施策名	01	市民と行政の協働によるまちづくり
施策の基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりの主役は市民である。市民活動団体などと行政がそれぞれの特長を活かしながら協働し、多様化する市民ニーズに対応可能な行政運営に向けて、さらなる取り組みに努める。協働体制を強化していくためにも、市民と行政との信頼関係をより深め、役割と責任を担い、積極的な情報の共有化を図る。 	
NO、基本事業名	0102	市民と行政の情報共有
基本事業に係る基本的な方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の知る権利を保障し、より一層の行政の透明性・公平性の確保を図ることで、市民と行政の情報の共有化を進める。 ・ICT技術の活用により、効率的な行政運営を進めるとともに、情報公開制度の適正な運営を図り、だれもがいつでも市政の情報を入手できる体制づくりを行う。また職員一人ひとりが市民の立場に立った、より効果的な情報発信の手法について検討を重ねることで、情報発信力を強化し、市民との情報共有を進める。 ・高齢者、障害者、外国人、子どもたちなど、だれにとっても分かりやすく充実したものになるよう配慮しながら、情報のバリアフリー化、ウェブ・アクセシビリティの向上に努め、ホームページや広報紙などを活用し、市の情報発信力を高める。 ・市民意見を広く聴取する機会として、市民アンケートやご意見箱、パブリックコメントを実施しているが、そうして聴取した市民意見を市政に反映させるため、ホームページの利便性を生かし、市民がより多くの声を届けやすい仕組みなどを活用して、市民生活の向上に努める。 	

2 当該基本事業に属する事務事業		
事務事業番号	事務事業名	「施策の基本的な考え方」及び「基本事業に係る基本的な方向性」に照らした所管課評価（貢献度評価）
010201	広報発行事務	月2回広報「ひがしくるめ」を発行し全世帯へ配布することで、全ての市民との市政情報の共有化を図っている。なお、令和4年1月には広報紙のリニューアルも予定しており、より分かりやすい情報提供に努める。
010202	声の広報事業	声の広報として広報紙の内容を録音した音声CDを希望される方に送付することで、情報のバリアフリー化を行い、文字による情報入手が困難な方との情報共有に努めている。
010203	ホームページ運営事務	CMS（コンテンツ・マネジメント・システム）を活用したホームページでの情報発信を行い、市民との情報の共有化を図っている。また、ホームページという性質上、市民が迅速かつ容易に情報を得ることができ、即時性、情報量といった点からも広報紙を補完する役割を担っている。
010204	市案内図発行事業	市の案内図を、転入世帯へは無償配布、希望者へは有償頒布し、市への興味・理解を深めていただく。
010205	情報コーナー整備事業	会議や審議会の答申等や市財政に関する情報などを、市役所内に設置の市政情報コーナーで提供・開示し、市民との情報共有に努めている。
010206	報道機関情報提供事業	報道機関に対し、記者会見や、ファクス・電子メールなどで市政情報を提供し、正確に情報を掲載または放送してもらうことで、市民のみならず広く市政情報の共有に努めている。
010207	暮らしの便利帳発行事業	市民生活にかかる手続きを始め、様々な市政情報をまとめた冊子を発行し、2年に1度全世帯に対し無償で配布を行い、市民に対しての情報提供に努めている（直近では令和3年6月に発行）。官民協働事業により公費を負担せず実施している。
010208	定点観測事業	市内の定点を撮影し定期的かつ長期的に記録することで、移り変わりを分かりやすく、かつ明らかにすることができる。撮影は3年に1度、事業者により行っている（令和3年度実施）。
010209	財政公表事務	法令等に基づき、市の財政状況をわかりやすく、正確に公表するよう努めている。

令和3年度外部評価シート

010211	情報公開・個人情報保護関係事務	公文書の開示請求にあたってはICT技術の活用により誰もがいつでも請求できるようオンライン申請も可能となっており、積極的な情報の共有化に努めている。また個人情報保護にあたっては、法及び条例に則った適正な事務執行に努めている。
010212	ご意見箱設置事業	ご意見箱、Eメール、ファックス、電話等の多様な方法により、広く市民から意見、要望、質問を聴取し、各所管課に情報共有を行っている。各所管課は市民からの意見、要望、質問に説明責任を果たし、参考となる意見等は市政に反映させることで、市民サービスの向上に努めている。

3 評価の視点
<p>「みんなが主役のまちづくり」の実現に向けて、誰もが必要な情報を入手できるよう、広報紙の発行や市ホームページの運営をはじめとした広報媒体により、市の諸活動に関する情報を提供・開示し、市民と行政の情報共有を進めている。令和4年1月からは、広報紙のリニューアルも予定しており、より分かりやすい情報提供に取り組んでいるところである。</p> <p>今般、これまで以上に迅速な情報提供が求められるとともに、提供される情報量の増加から、必要な方に必要な情報を提供することが求められている。こうした状況を踏まえ、現在及び将来に向けて本市の取組みについて、外部評価委員に情報提供について改善策の提言を求める。</p>

4 外部評価結果
<p>①誰かの役に立ちたいという市民の方が専門的な勉強をし、技能を習得している市内ボランティア団体に一部委託し実施している声の広報事業は、視覚障害のある方にも必要な情報が行き届く取組みであることから、評価する。</p> <p>②新型コロナウイルス感染症の影響から、市からの情報を必要としている市民は以前よりも増加している。必要な方に必要な情報を提供するためには、プッシュ型で必要な情報を提供することが重要である。例えば、他自治体においては、LINEによる情報提供を行っている。このようなツールは、多くの市民に浸透していることから、全世代向けに情報提供を行う手段として有効である。</p> <p>③SNSを活用する際には、同一の情報を全媒体で発信するのではなく、発信する情報の目的や媒体の特性に応じて発信していく必要がある。情報発信の手段を拡大していくには、広報担当のみならず、全職員の広報に対する視点や専門的な知識の向上が求められるため、情報提供の指針の改訂、基準・ガイドラインの策定の検討等、情報発信の基盤を整備することが必要となる。また、将来的には、指針に沿って情報提供を行うことによる成果をモニタリングする必要性についても検討されたい。</p> <p>④施策成果等アンケートの結果からは、例えば若年層は広報紙から情報を得ている割合が少ないことが見てとれる。より効果的な情報発信を行うため、市民のニーズを把握することについても検討されたい。</p>

5 外部評価結果に対する市としての方針
<p>① 声の広報事業を通し、引き続き文字による情報入手が困難な方への情報提供に努める。</p> <p>② 広報紙、ホームページ、FacebookやTwitterなどのSNS、また公式動画チャンネルでの情報提供を引き続き行う。また、利用者が多く、ターゲットを絞った情報提供ができるといった点で優れているLINEについては、他市の活用手法等を調査していくとともに、情報提供に係る指針整備や財政面での調整を含め様々な角度からの検討を行っていく。</p> <p>③ 発信する情報の目的及び媒体の特性に応じた提供方法について、研修等を通じ効果的な情報提供のあり方を全職員へ周知していく。手段の拡大を行う際には、指針等の改訂について検討していく。</p> <p>④ 市民ニーズについて、引き続き担当課等を通じて把握していくとともに、より効果的な情報発信を行うための把握方法等を検討していく。</p>