

令和6年度 基本施策評価シート

作成日

令和6年6月24日

基 本 施 策	H1	市民との良好なコミュニケーションを図ります		
2025年度に めざす姿	対 象		意 図	
	市民が		さまざまな情報を共有することで、市政への関心を高め、信頼関係を築いている。	
第五次総合計画[前期基本計画]基本施策掲載ページ			210ページ	
基本施策主管課名	広報広聴課	関 係 課 名		

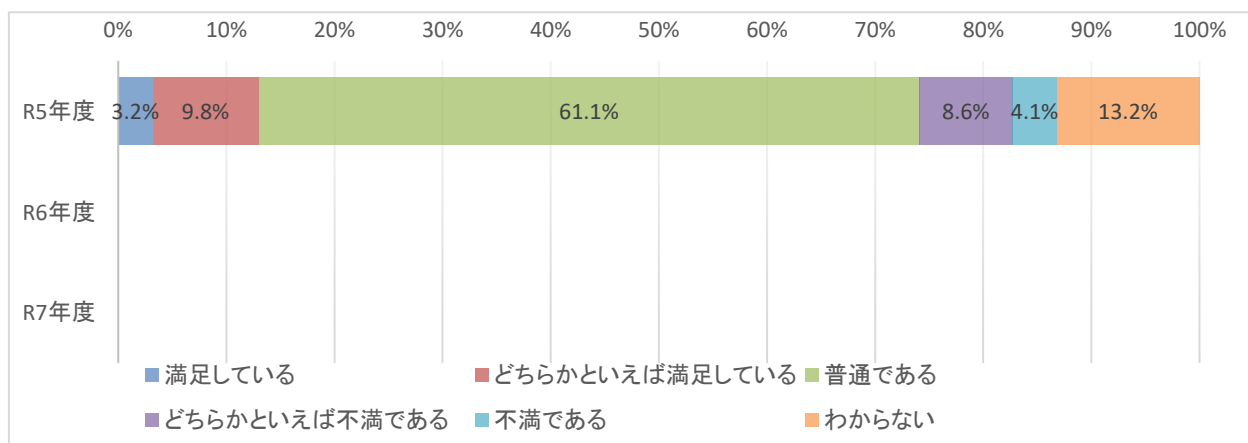
基本施策の総合評価

総括	●基本施策の成果指標である「市政情報に満足している割合」(市民意識調査より)は、68.1%と前年度と比較して0.1ポイント上昇しているが、基準値(令和2年度)とほぼ同じ割合となっており、2025年(令和7年度)に目指す姿である75.0%に向けて、順調に推移しているとは言い難い。 ●「長崎市の取組みについて、市民の声が反映されているか分からないと回答した市民の割合」(市民意識調査より)が、57.4%と前年度より増加しており、市政への関心度が高まっているとは言い難い。 以上を踏まえ、今後の主な取組みは次のとおりとする。
1-1	●さまざまな媒体を活用し、社会動向の調査・情報分析に基づき、ターゲットに応じた情報発信を行う。また、情報化の進展等を踏まえ、インターネットを通じた情報発信を積極的に行うため、SNSの活用にも努めるとともに、公式ホームページのリニューアルを行う。 ●広報戦略の基本姿勢「全員広報」のさらなる浸透を図り、広報力の向上を図るとともに、重点的広報テーマに基づく組織的・戦略的に広報を展開することで、引き続き、情報をわかりやすく効果的に発信する。
1-2	●市民の意見や要望、提案、対話行事などを聴く様々な広聴の機会や窓口を、引き続き提供するとともに、広聴制度の重要性や、広聴の窓口などについて周知を図っていく。 ●市民の声について、庁内で共有し、その対応状況について引き続き広く公表を行うとともに、公表状況について周知を図っていく。

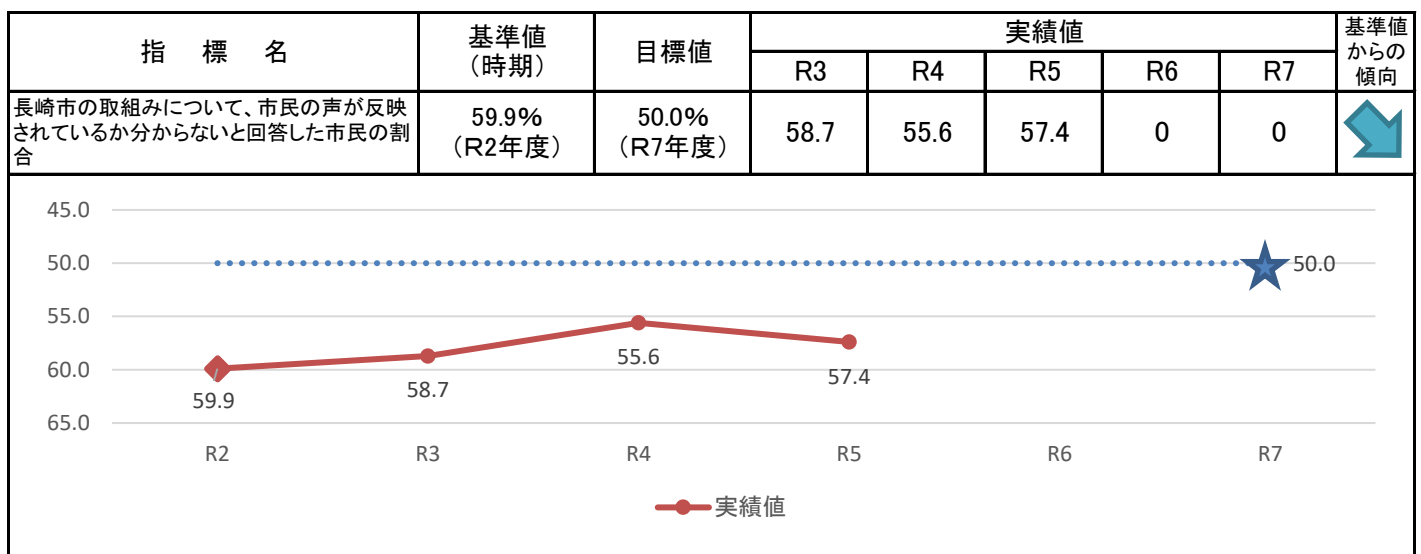
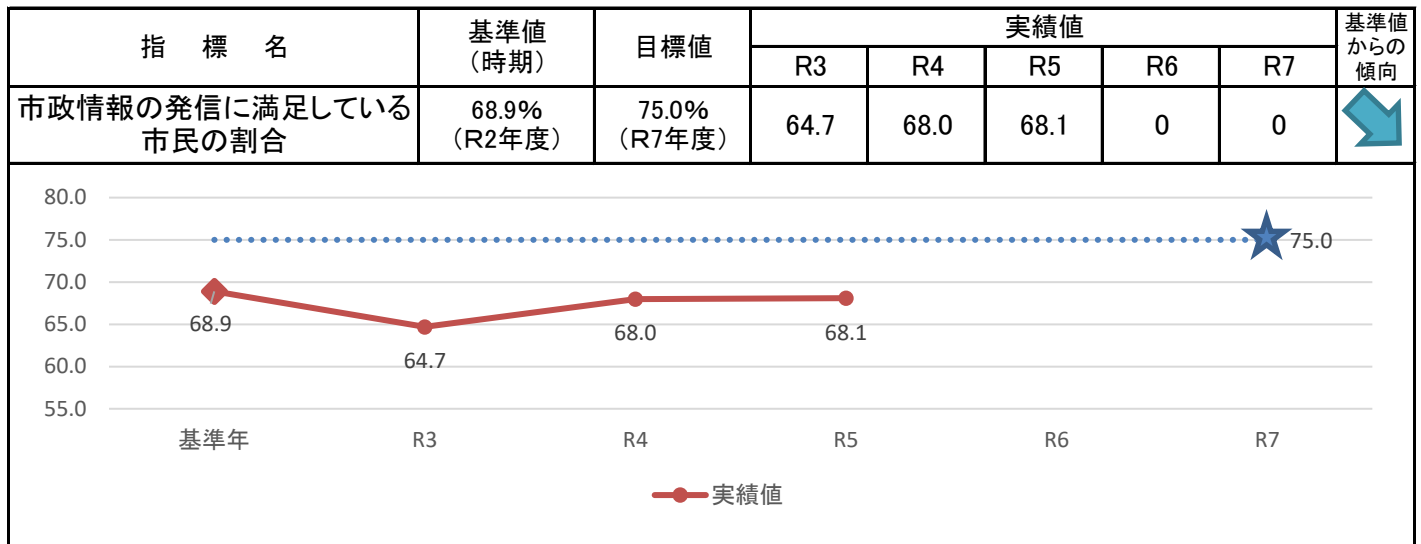
二次評価(施策評価会議による評価)

●【H1-1】	市民に市役所の取組みをわかりやすく受け取ることができるよう発信手法を工夫すること。
●【H1-1】	情報発信による効果(市民の行動変容等)を把握し、分析して施策へ活かしていくこと。
●【H1-2】	HP、X、LINEなど複数の媒体があるが、入口はシンプルな方がわかりやすいので窓口を一本化するなど検討していただきたい。
●【H1-2】	広聴制度については利用者を増やすことよりも意見が届くことが大事だと思うので、そういった視点での施策を検討してほしい。

基本施策に対する市民満足度調査結果



成 果 指 標



年度別 主な取組内容

R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
・さまざまな広報媒体を効果的に活用した分かりやすい情報発信の結果、市役所からの情報を入手しようとしたことがある市民のうち、入手できた市民の割合の増(対前年度比2.9%増) ・さまざまな手段で広聴に取り組んだ結果、2,520件の市民からの意見、要望、提言等を聴取できた。	・さまざまな広報媒体を効果的に活用した分かりやすい情報発信の結果、市役所からの情報を入手しようとしたことがある市民のうち、入手できた市民の割合の増(対前年度比1.8%増) ・さまざまな手段で広聴に取り組んだ結果、3,637件の市民からの意見、要望、提言等を聴取できた。		

令和6年度 個別施策評価シート

個別施策	H1-1	市民に必要な情報を分かりやすく効果的に伝えます	
2025年度に めざす姿	対 象		意 図
	市民が		いつでも、どこでも、必要な市政情報を入手できている。
個別施策主管課名	広報広聴課		

成果

① 分かりやすい市政情報の発信

●市民に市政情報を伝えるため、広報紙やテレビ、ホームページ、SNSなど、さまざまな広報媒体を効果的に活用し、分かりやすい情報発信に努めた結果、市政モニターアンケートによると市役所からの情報を入手しようとしたことがある市民のうち、入手できた市民の割合が、対前年度比で1.8ポイント(93.3%→95.1%)上昇し、令和7年度における目標値を達成した。

●全世代で普及が進むLINEを活用して効果的に市政情報を伝えるため、市公式ラインアカウントの登録を促す広告やキャンペーンを行った結果、登録者数が対前年度比で15,797人の増となった。(R6.3月末登録者数 54,641人)

② 戦略的・効果的な広報展開

●市の主要な施策を効果的に伝えるため、広報戦略において重点的広報テーマを設定し、100年に一度とも言われる長崎市の変化をまとめて紹介するシティプロモーション「長崎MIRAISM」を展開したことにより、市政モニターアンケートによると「長崎MIRAISM」の認知度が48.4%(前年比+10.8%)となった。その結果、より多くの市民に長崎市の変化を知ってもらうことができた。

●関係部局の広報相談等を支援する「広報の悩みを解決し隊」により、各課が抱える広報に関する困りごとに対して、広報課のノウハウを活かして延べ75所属の115案件について支援を実施した。市民への分かりやすい情報提供を実現するとともに、関係課へ広報戦略の基本姿勢「全員広報」の浸透を図ることができた。

問題点とその要因

① 分かりやすい市政情報の発信

●年代や個人に応じてライフスタイルや情報ニーズが多様化し情報があふれており、市政の情報を必要な人に最適なタイミングで届けることが難しくなっていることに加え、公式ホームページの検索機能が十分でないことから、市ホームページの満足度調査によると欲しい情報を見つけることができた市民は32%にとどまっている。

② 戦略的・効果的な広報展開

●シティプロモーション「長崎MIRAISM」で紹介している9つの事業のうち、半分以上の整備が完成しており市民の関心が薄れてきているため、次のステップへ進む時期に来ている。

●研修や広報アドバイス業務を通じて、広報戦略の基本姿勢「全員広報」の浸透を図ったことで、職員一人一人の広報意識は高まってきているものの、効果的に広報するための技術面の向上までには至っていない。

今後の取組方針

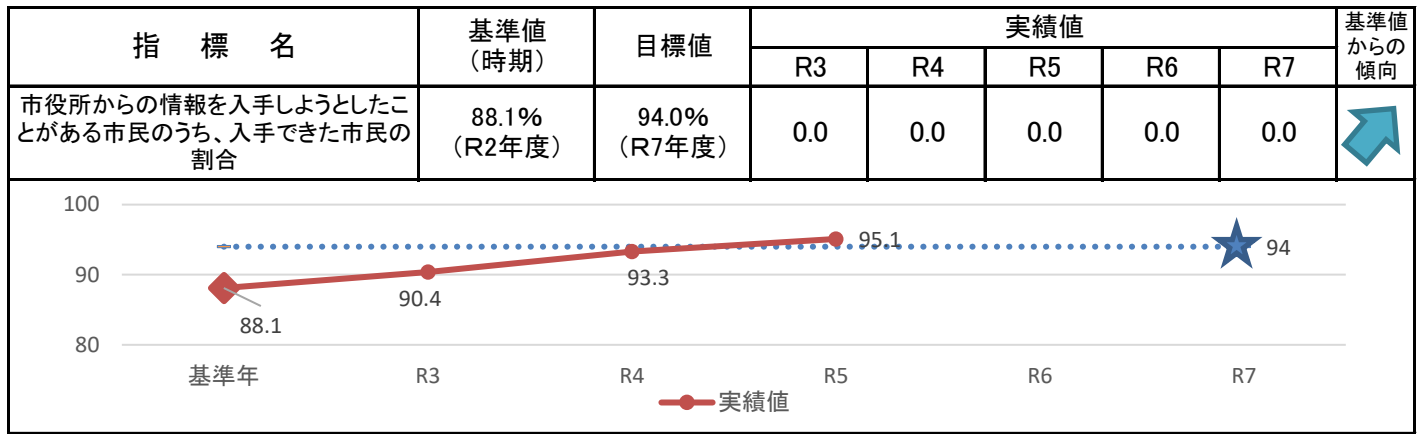
① 分かりやすい市政情報の発信

継続	●さまざまな広報媒体を活用し、社会動向の調査・情報分析に基づく、ターゲットに応じた情報発信に努める。
改善	●情報化の進展等を踏まえ、インターネットを通じた情報発信を積極的に行うため、SNSやショート動画などの新たな媒体や形態の広報に努めるとともに、公式ホームページ及び公式LINEのリニューアルを行い、情報を検索する機能の充実を図る。

② 戦略的・効果的な広報展開

改善	●長崎の新たな魅力や特徴などを紹介するために、新たなコンセプトでシティプロモーションを刷新する。
継続	●広報戦略の基本姿勢「全員広報」のさらなる浸透を図り、研修や広報アドバイス業務を継続して実施することで広報意識や広報技術の向上を図るとともに、重点的広報テーマに基づく組織的・戦略的に広報を展開することで、情報をわかりやすく効果的に発信する。

成果指標



※ 令和5年度の実績値については、「市政モニターアンケート」で調査していないため、毎年実施される市民意識調査において、市役所からの情報発信に満足していないと回答したかたのうち、「必要な情報の入手方法がわからない」と回答したかたの割合を代替指標とする。

施策を推進する主な事業

1	事業名 担当課	広報戦略推進費		広報広聴課	
	成果指標	必要な市政情報を入手できた市民の割合		 【長崎市広報戦略ブック】	
	目標値	91.6%			
	実績値	95.1%			
	達成率	103.8%			
	成果指標・ 目標値の説明	長崎市からの情報を入手しようとした市民のうち、必要な情報を入手できた市民の割合が増えることは、情報を入手しやすい環境づくりの成果と考えられるため、入手できた市民の割合を成果指標とした。 市政モニターアンケートにより調査を行い、令和2年度の実績値から毎年度1.2%増を目標とする。			
	事業目的	市民が情報を入手しやすい環境をつくる			
	事業概要	広報戦略に基づき、ターゲットに応じたわかりやすい情報発信や職員の広報力向上などに取り組むとともに、広報戦略の重点的広報テーマに関する戦略的な広報を行う。			
	取組実績	広報支援:所属数75(44)所属、案件数113(66)件、協議回数264(172)回 プロモーション:ライン広告(登録者数12,025人増)、Twitter広告(フォロワー数5,326人増)			
	決算(見込)額			12,874,456	円

2	事業名 担当課	インターネット情報発信事業費		広報広聴課		
	成果指標	市ホームページアクセス数				
	目標値	28,591,100				
	実績値	25,579,848				
	達成率	89.47%				
	成果指標・ 目標値の説明	アクセス件数が増えることにより、市民に広く情報発信していると考えられるため、市ホームページアクセス件数を成果指標とした。前年度の市ホームページ総アクセス件数を目標値とした。		【市公式ホームページ】		
	事業目的	市民及び世界の人々が、必要な情報をいつでも入手できるようにする。				
	事業概要	インターネットの即時性を活かして、ホームページやSNSで、市民へ必要とする情報を分かりやすく発信する。				
取組実績	ホームページアクセス件数 25,579,848回					
	決算(見込)額	4,366,680			円	

3

事業名 担当課	広報紙等発行事業費		広報広聴課	
成果指標	「広報ながさき」の世帯への配布率		 【広報ながさき】	
目標値	77.50%			
実績値	76.89%			
達成率	99.21%			
成果指標・ 目標値の説明	配布率が増えることにより、市民に広く情報発信していると考えられるため、「広報ながさき」の世帯への配布率を成果指標とした。自治会加入率が減少傾向にあるなか、前年度実績を維持することを目標とした。			
事業目的	制度や催し、取組み等、市政全般の情報を広く市民に伝える			
事業概要	毎月1回、「広報ながさき」を発行し、市民に分かりやすく情報を提供する。自治会等を通じて各家庭に届けるとともに、郵便局や銀行、コンビニ等に設置する。			
取組実績	・広報ながさきの発行部数		1,812,000部(令和5年度)	
	・声の広報ながさきの利用者数		延べ1,135人(令和5年度)	
	決算(見込)額		56,805,230	円

令和6年度 個別施策評価シート

個 別 施 策	H1-2	市民の声を聴き、市政に反映します	
2025年度に めざす姿	対 象	意 図	
	市民が	市政に関心を持ち、参画している。	
個別施策主管課名	広報広聴課		

成果

① 広聴の取組みの充実・周知

●市民のニーズを的確に把握するため、インターネットやはがき、ファックス等、さまざまな手段で市民のご意見等を受け付けたことにより、3,637件(対前年度比1,126件の増)の市民からの意見、要望、提言等を聴取することができた。

●幅広い年代の皆さんと市長が双方向・対面型で自由な意見交換を行う対話の場「シンナガサキミーティング」を小学校区やテーマ別に32回開催したことにより、より細やかにそれぞれの地域の実情や市民のニーズを把握することができた。

② 市民の声の共有・公表

●市民からの意見等について、関係課に3,560件の情報提供を行った。また、市政への提案に寄せられたご意見683件のうち、回答を希望された方に対する回答を354件行い、その内容をホームページでの公開したことにより、市の対応や考え方を市民に示すことができた。

●シンナガサキミーティングで出された意見を市役所内部で共有し、必要な対応を行うとともに、市民の意見やそれに対する市役所の考え方などを開催結果をレポートにまとめ、参加者への配布や市ホームページでの公開を行ったことにより、市の対応や考え方を市民に示すことができた。

問題点とその要因

① 広聴の取組みの充実・周知

●さまざまな手段でご意見を受ける広聴の窓口を設けているものの、市政モニターアンケートによると、「広聴制度について知っている」と答えた方は89.7%であるのに対して、「実際に利用したことがある」と答えた方は22.4%に留まっており、市民の意見の聴取が十分であるとは言えない。

② 市民の声の共有・公表

●市政モニターアンケートによると「市政運営に市民の声が反映されていると思うか」の問いに52.8%の方が「分からない」と回答しており、市民の声をお聴きしながら市政運営を行っていることについて十分に伝わっていない状況にある。

今後の取組方針

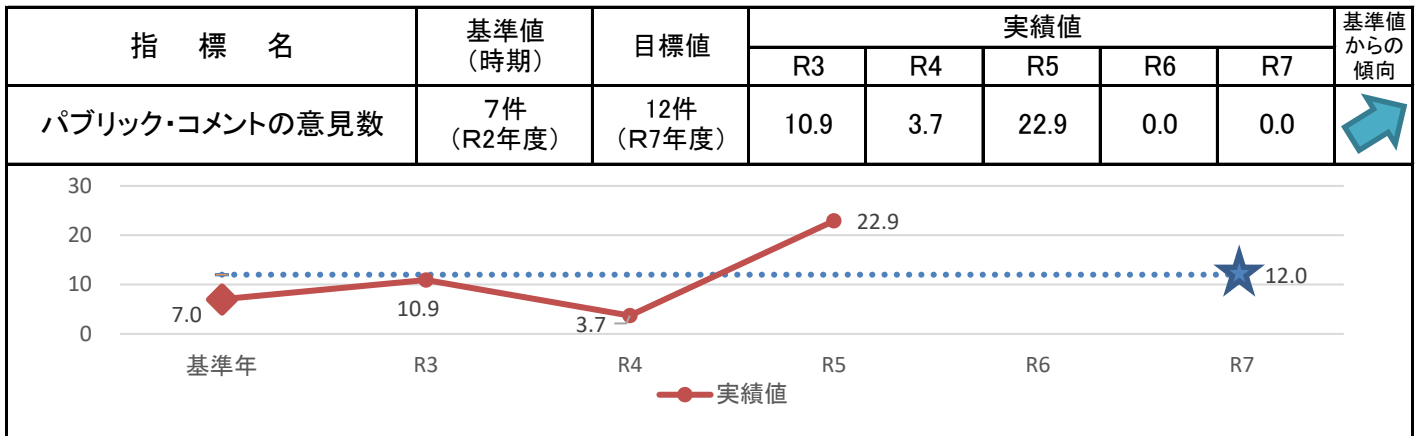
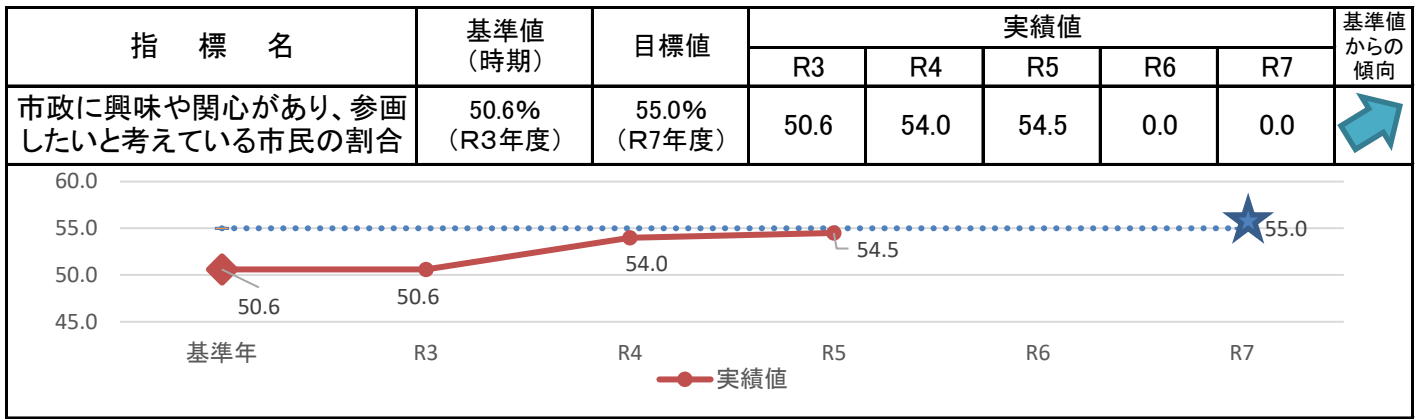
① 広聴の取組みの充実・周知

継続 ●市民の意見や要望、提案を受け付ける窓口や対話行事を引き続き提供するとともに、広聴制度の重要性や、広聴の窓口などについて周知を図っていく。

② 市民の声の共有・公表

継続 ●市民の声について、庁内で共有し、その対応状況について引き続き広く公表を行うとともに、公表状況について周知を図っていく。

成果指標



施策を推進する主な事業

1

事業名 担当課	市民との対話行事費		広報広聴課	
成果指標	シンナガサキミーティングの参加者満足度		 【シンナガサキミーティングの様子】	
目標値	85.8%			
実績値	91.5%			
達成率	106.6%			
成果指標・ 目標値の説明	参加者の満足度が高いほど、地域の実情や課題について十分に意見交換できた、また、市の考え方や対応について理解できたと考えられるため、参加者の満足度を成果指標とした。 令和元年度から令和4年度にかけて中学校区で開催した対話行事の参加者満足度が85.8%であったことから、同等またはそれを上回ることを目標とした。			
事業目的	多様化・複雑化している地域課題や市民ニーズを把握し、今後の市政運営に活かすことを目的とする。			
事業概要	市長と地域の皆さんが双方向・対話型の意見交換を行う「シンナガサキミーティング」を開催し、本市の現状について相互理解を深め、市政に反映する。			
取組実績	シンナガサキミーティングの開催 32回(地域別30回、テーマ別2回)			
	決算(見込)額	487,512 円		