

施策評価シート(令和5年度実績評価)

◎施策の基本情報

政策No	0501	政策名	効率的・効果的な行政運営		施策主管課	広報情報課		課長名	粒針 満	
政策の目指す姿		満足度の高い行政サービスを提供しています								
施策No	03	施策名	わかりやすい市政情報の提供		関係課名	東和総合支所地域振興課				
施策の目指す姿		タイムリーで分かりやすい市政情報を提供しています								
現状と課題										
【現状】 ・広報や市ホームページ、コミュニティFM、SNSなどの市が所有する媒体を活用し、市政情報を発信しているほか、定例記者会見などを通じ、マスコミへの情報提供を行っています。 ・原則月2回発行している広報は、区長をはじめとする地域の方々のご協力を得て全戸配布していますが、配布に携わる方の高齢化や担い手不足のため、地域の負担が増えています。 【課題】 ・市政情報が、より多くの方に迅速・正確に伝わるために、若者、高齢者など幅広い年齢層や生活形態に合わせ、様々な情報発信の方法とわかりやすい表現方法をとるよう工夫するとともに、新聞やテレビ・ラジオなどを通じて市政情報の発信ができるように、積極的にマスコミに情報提供を行うことが必要です。 ・広報等の配布の負担軽減のため、広報の発行回数の見直しを求める声があります。一方で、広報発行回数を削減することで、市の施策や事業などの情報をタイムリーに発信することが今までより困難になることから、広報の発行回数について慎重に検討する必要があります。										

◎前年度の評価の振り返り

前年度評価時の今後の方向性

・より多くの市民にわかりやすくタイムリーな情報を伝えることができるよう、複数の広報媒体を活用した情報発信に努めるとともに、既存広報媒体の見直しや、市民ニーズをとらえた新たな情報発信ツールの導入について検討していく。

・原則月2回発行している広報はなまきの世帯配布について、地域の労力負担の軽減や、市民ニーズの変化等を勘案しながら、発行回数等の見直しを検討していく。

反映状況

・市政情報等の発信について、広報はなまき、市ホームページ、SNS、コミュニティFM、花巻ケーブルテレビ、有線放送（東和）など、複数の広報媒体を活用して広くタイムリーな情報発信を行った。

・新たな広報媒体として、利用者ニーズに応じたセグメント配信が可能な市公式LINEの開設に係る検討を行った。また、AIの技術を活用して市ホームページ上の様々な問い合わせに24時間365日対応するAIチャットボットの導入に係る検討を行った。

・広報はなまきの発行回数について、まちづくり市民アンケートの調査結果や地域の声、県内他自治体の状況等を踏まえながら今後の方向性に関する検討を行った。

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

(1) 市政情報の発信強化

○「広報はなまき」への掲載情報の充実

- ・毎月1日（1月を除く）、15日に広報はなまき発行 広報配信アプリ「マチイロ」R5登録者数2,557人（前年比 322人増）

○市民がより見やすい、使いやすい市ホームページの構築

- ・閲覧者が目的の情報を探しやすくなるようサイトの整理を行ったほか、自動翻訳機能を5言語対応から131言語対応に拡充した。
- ・AIの技術を活用して市ホームページ上の様々な問い合わせに24時間365日対応するAIチャットボットの導入に係る検討を行った。
- ・市HPアクセス数 R5：6,583千件、R4：7,150千件、R3: 9,188千件、R2: 7,028千件、R1: 5,865千件

○コミュニティFMやSNSなど様々なメディアによる情報発信

- ・コミュニティFM（エフエムワン）を活用して行政番組12番組を放送し、定例記者会見の内容や広報はなまきのトップ記事を取り上げるなど、市民生活に直結する身近な情報をタイムリーに発信した。
- ・Facebook（R5フォロワー数：3,259人）、X（R5フォロワー数：5,959人）、Instagram（R5フォロワー数：2,949人）、YouTube（R5チャンネル登録者数数：518人）など、複数のSNSのそれぞれの特性を活かして、幅広い年齢層や生活形態に合わせた情報発信を随時行った。また、有線放送は、東和地域において民間委託により市政情報等の発信を行った。
- ・利用者ニーズに応じたセグメント配信が可能な市公式LINEの開設に係る検討を行った。

○定例記者会見の開催などマスメディアを通じた情報発信の強化

- ・毎月末に定例記者会見を開催するとともに、市政情報やイベント情報のほか熊の出没情報等の緊急情報等について随時マスコミリリースを行い、マスメディアを活用した広く積極的な情報発信に努めた。

○広報はなまきの発行回数の検討

- ・令和5年度からまちづくり市民アンケートに広報はなまきの発行回数に関する設問を追加したことから、その結果や地域の声、県内他自治体の状況等を踏まえながら今後の方向性に関する検討を行った。

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	区分	R02	R03	R04	R05	R06	R07
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

3 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因

4 施策を構成する事務事業の検証

①市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストの割に成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか
なし
施策の目標を達成するため、さらに成果の向上を図る事業はないか
(広報活動事業) ・成果指標に掲げる「広報など市から提供される情報がわかりやすいと思う市民の割合」は、昨年度より2.2ポイント上昇したものの、目標値である70%には達していないことから、既存の広報媒体に加えて、新たな広報媒体を導入し、より多くの市民に情報が伝わりやすい環境を整えることで、成果の向上が見込まれる。
新たに取り組むべき事業はないか
なし

5 施策の総合的な評価

課題
- 情報の取得方法に関するニーズは、年齢層や生活形態によって多種多様化してきていることから、既存の広報媒体による情報発信の方法を工夫していくとともに、市民ニーズに応じた新たな情報発信ツールの導入を検討していく必要がある。 - 広報はなまきについて、配布の負担軽減のために発行回数を見直しを求める声が寄せられていることから、今後の方向性を検討していく必要がある。
今後の方向性
- より多くの市民にわかりやすくタイムリーな情報を伝えることができるよう、複数の広報媒体の特性を活かした情報発信に努める。また、市民ニーズに応じた新たな情報発信ツールとして市公式LINEの開設を行うとともに、AIの技術を活用して市ホームページ上の様々な問い合わせに24時間365日対応するAIチャットボットを導入し、情報発信力の強化を図る。 - 原則月2回発行している広報はなまきについて、市民ニーズの変化や、地域の労力負担の軽減等を勘案しながら、発行回数等の見直しについて、引き続き検討を進めていく。

施策を構成する事務事業一覧

No	事務事業名	担当課	施策への貢献度		
	事業内容(活動実績)		対象	意図	成果
			直結度		
010	広報活動事業費	広報情報	一致	直結	C
	広報はなまき、市ホームページ、SNS、コミュニティFM、花巻ケーブルテレビ、東和有線放送を活用した市民への情報発信（R5広報はなまき発行部数 36,718部/回（全844,520部/23回）・東和有線放送件数 500件/年）				
	A				