

市長公室 平成24年度 局運営方針(案)

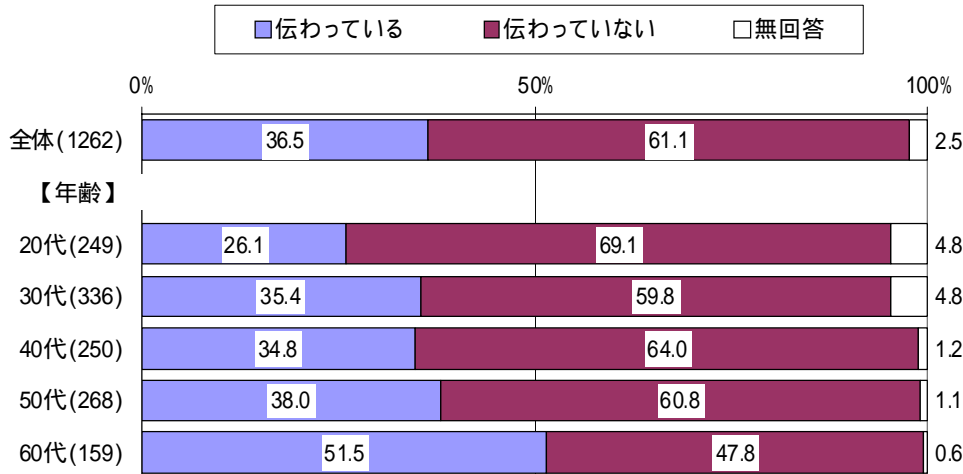
1. 主な現状と課題

市民意識が成熟し、市民の行政ニーズが複雑・多様化する中、情報発信・受信による市民との良好な関係づくりは重要性を増しており、施策に対する市民の関心を高め、市民の理解・共感を得ることは施策展開の円滑化と効率化のために不可欠となっています。

また、都市としての存在感が薄いことから都市イメージを育て定着させて、市の魅力をアピールすることが求められています。

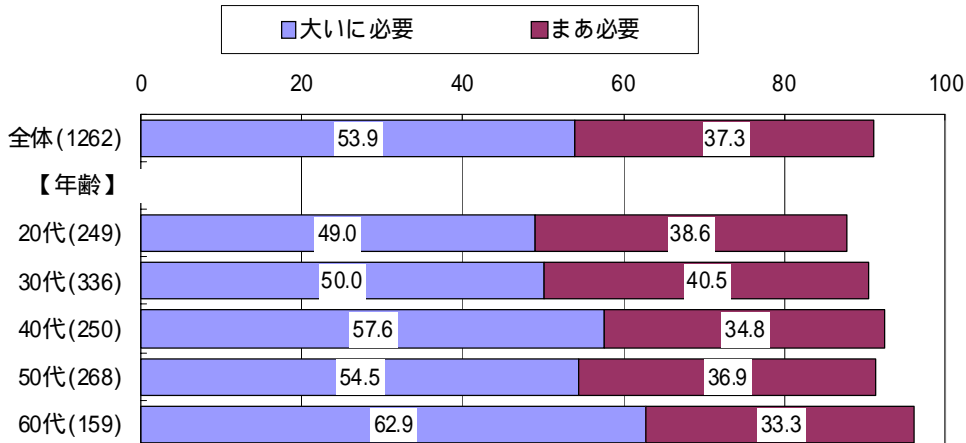
(1) 市民は、より多くの情報提供を期待し、効果的な媒体を求めています。

「市役所からの情報伝達度」(%) 全体1262s



* 平成21年7月実施「市民Webアンケート調査」(さいたま市民1262s)。

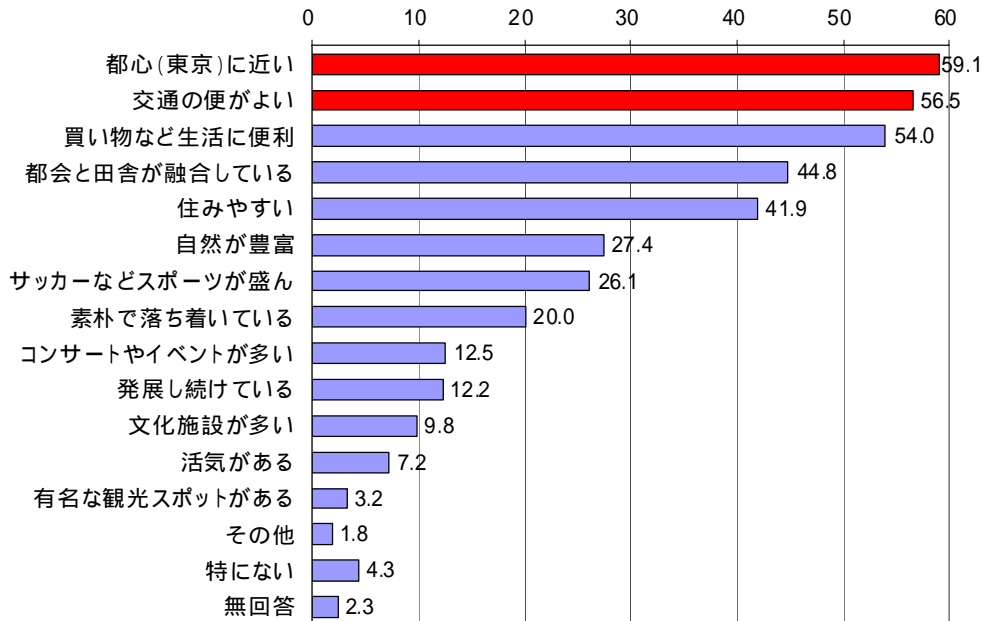
「伝わりやすい広報の必要性」(%) 全体1262s



* 平成21年7月実施「市民Webアンケート調査」(さいたま市民1262s)。

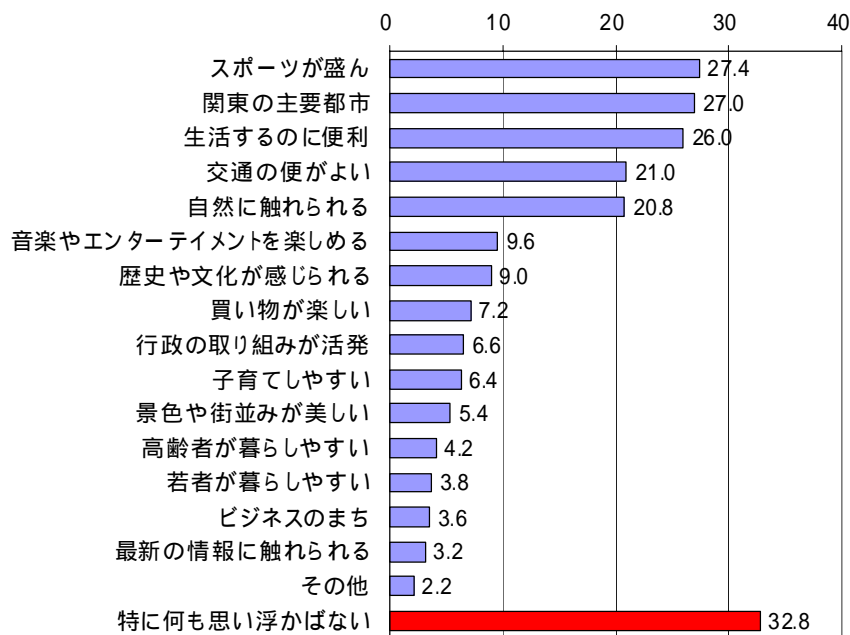
(2) 市民の感じる市の魅力は、「日常生活や交通上の利便性」が上位で首都圏におけるさいたま市のイメージは、「特に何も思い浮かばない」がトップであり、都市イメージの形成と確立が必要です。

「さいたま市の魅力」(%) 全体2898s



* 平成23年6月実施「さいたま市民意識調査」(さいたま市民2898s)。

「首都圏市民から見たさいたま市のイメージ」(%) 全体500s



* 平成18年12月実施「首都圏都市イメージに関する調査」(Web調査)。
東京都200s、千葉県100s、埼玉県100s、神奈川県100s。

(3) 市民ニーズの多様化が進む中、寄せられる市民の声は年々増加傾向にあります。市に寄せられる市民の声を一元管理して、市政への反映を図るとともに、市民の声の反映結果をわかりやすく市民に伝えることが求められています。

平成22年度に寄せられた市民の声

事業名	件数
わたしの提案	2,646件
要望書等	930件
コールセンター	67,024件
タウンミーティング	534件
各所管に直接寄せられた市民の声	不明

上記のうち、わたしの提案で、市民意見の一部又は全部が反映された件数
871件(32.9%)

2. 基本方針・施策体系別主要事業

情報発信を効率的・効果的に行い、市の施策や事業に対する市民の関心を高め、市民の理解・共感を得るとともに都市イメージを育て定着させて、その魅力をアピールしていきます。

情報の発信・受信を通して市民と行政の良好な関係をつくるため、市民の声を聴き、市民の声の市政への反映を図ります。

(1) 多様な情報発信媒体を活用します。

*()内は一般財源

(単位:千円)

No	区分	事業名	24年度	23年度	説明
1	新行	ホームページ作成支援システムの更新及び地域ポータルサイトの構築 〔広報課〕	1,538 (1,538)	2,561 (2,561)	平成25年度に予定している次期ホームページ作成支援システムと地域ポータルサイトの導入に向けた準備
2	行	市報さいたまの発行 〔広報課〕	160,566 (149,166)	164,434 (156,522)	市の施策や行事等の市政情報を掲載する広報紙を編集し、毎月1日に発行して、全世帯に配布 あわせて、点字版、テープ・デイジー版も作成
3	行	テレビ広報番組・PRビデオの制作放映 〔広報課〕	31,793 (31,793)	33,087 (33,087)	テレビ広報番組及び市PRビデオを制作し、テレビ埼玉で放送するとともに、過去放送分をインターネットで映像配信

(2) 都市イメージを市民・職員に共有の資産・資源として育てます。

*()内は一般財源

(単位:千円)

No	区分	事業名	24年度	23年度	説明
4	拡行	都市イメージキャッチフレーズの周知 〔広報課〕	2,500 (2,500)	8,828 (8,828)	都市イメージキャッチフレーズ「のびのびシティ さいたま市」の市内外への周知
5	拡行	「さいたま市PRマスタープラン」の見直し 〔広報課〕	2,530 (2,530)	0 (0)	第2次アクションプランの策定、都市イメージ戦略及びシティセールスの今後の取組みを検討

〔区分〕 新 ... 新規事業 拡 ... 拡大事業 総 ... 総合振興計画(新実施計画)事業 し ... しあわせ倍増プラン2009事業
行 ... 行財政改革推進プラン2010事業 防 ... 防災、環境・エネルギー対策 高 ... 高齢者支援 子 ... 子育て支援

(3) 市民の声の行政への反映を進めます。

*()内は一般財源

(単位:千円)

No	区分	事業名	24年度	23年度	説明
6	し	タウンミーティングの開催 〔広聴課〕	779 (779)	800 (800)	市長と市民が直接対話する機会として、各区2回開催
7	新 行	市民の声データベースの構築 〔広聴課〕	53,569 (53,569)	12,000 (12,000)	コールセンターを含む市民の声を集約して市政への反映を図るデータベースの構築

3. 行財政改革への取組

(1) コールセンター等電話問合せ窓口の再構築

代表電話に入る電話をコールセンターに転送し、コールセンターにおいて問合せ対応を行うように、電話問合せ窓口を段階的に再構築します。

平成24年度より、区役所代表電話(閉庁日のみ)をコールセンターに統合します。

(2) 既存事業の見直しによるコスト削減の取組

既存事業の見直しによるコスト削減額	27,691 千円
-------------------	-----------

テレビ広報番組の仕様を見直し、契約を一本化します。

市民の声集約業務については、平成23年度業務でデータを移行する機能を追加できたため、平成24年度のデータの輸入は職員で対応します。

コールセンター運營業務については、委託費の積算単価の見直しを行います。

(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名 秘書事務事業				予算額	37,171
局/部/課 市長公室/秘書課				〔財源内訳〕	
予算書 P. 75	2款 総務費	1項 総務管理費	1目 一般管理費	22款 諸収入	20
<事業の目的・内容> 市長・副市長の日程の調整を中心とした秘書業務を行います。 市政の振興発展に尽力され、功績のあった方々を称え顕彰します。 芸術又はスポーツの分野において、顕著な功績のあった方々を表彰します。				- 一般財源	37,151
				前年度予算額	39,382
				増減	2,211
<主な事業> 1 秘書事務事業 27,663 3 定例記者会見インターネット配信 5,494 市長・副市長のトップマネジメントをサポートし、随市長の記者会見について、広く市民などの視聴に供する業務及びスケジュール管理等を効率的に行うとともに、インターネットによるライブ中継や録画などを意思表明の適切な判断材料となる情報を管理する。 配信する。 2 表彰事業 4,014 条例・規則等に基づき、市政の伸展に尽力いただいた方々に対して表彰を行う。					

(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名 広報事業				予算額	229,287
局/部/課 市長公室/広報課				〔財源内訳〕	
予算書 P. 79	2款 総務費	1項 総務管理費	6目 広報広聴費	22款 諸収入	11,400
<事業の目的・内容> 広報紙「市報さいたま」、公式ホームページ、テレビ広報番組をはじめとした様々な広報媒体や手法を活用し、市民が必要とする情報を迅速かつ正確に発信します。また、「さいたま市PRマスタープラン」に基づき、情報発信を効率的・効果的に行い、施策や事業に対する市民の関心を高め、市民の理解・共感を得るとともに、市のキャッチフレーズを発信することにより、都市イメージを育て定着させて、その魅力をアピールします。				- 一般財源	217,887
				前年度予算額	241,312
				増減	12,025
<主な事業> 1 市報さいたまの発行 160,566 開方策を明らかにするため、「さいたま市PRマスタープラン」の第2次アクションプランを策定する。 市の施策や行事、魅力等の市政情報を掲載する広報紙を編集し、毎月1日に発行して、全世帯に配布する。 2 テレビ広報番組・PRビデオの制作 31,793 4 都市イメージキャッチフレーズの周知 2,500 テレビ広報番組及びPRビデオを制作し、テレビ埼玉都市イメージキャッチフレーズ「のびのびシティさいたま市」を市内外に周知する。 3 さいたま市PRマスタープランの見直し 2,530 これまでの情報発信の取組みの検証と新規導入、都市イメージの形成と確立方策、今後のシティセールスの展					



(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名	NHK大型公開番組等開催事業			予算額	1,420
局/部/課	市長公室/広報課			〔財源内訳〕	
予算書P.79	2款 総務費	1項 総務管理費	6目 広報広聴費	- 一般財源	1,420
<事業の目的・内容> 地域の文化振興と市民福祉の向上を図るとともに、市内外に向けて本市をアピールするため、NHKさいたま放送局及び埼玉県産業文化センターとの共催により、学校音楽コンクールを開催します。				前年度予算額 2,680	
				増減 1,260	
<主な事業> 1 NHK全国学校音楽コンクール 1,420 合唱をとおして児童・生徒の健全な成長と豊かな感性を育てるため、全国学校音楽コンクール埼玉県コンクール及び関東甲信越ブロックコンクールをソニックシティ大ホールで開催する。					

(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名	広聴事業			予算額	61,061
局/部/課	市長公室/広聴課			〔財源内訳〕	
予算書P.79	2款 総務費	1項 総務管理費	6目 広報広聴費	- 一般財源	61,061
<事業の目的・内容> 広く市民の声を聴取し、市民参加の市政を推進するために、市長への提案制度、タウンミーティング、市民意識調査などの広聴事業を行います。また、寄せられた市民の声を集約し、市政に反映する仕組みを整備します。				前年度予算額 20,193	
				増減 40,868	
<主な事業> 1 市民の声データベースの構築 53,569 市民の声データベースを構築し、市民の声を集約・共有し、市政への反映を図る。 ・平成24年度 データベース構築、運用開始 ・平成25年度 職員ポータルとの連携 ・平成26年度 市民の声の処理の進捗の公開 3 市長への提案制度の実施 351 公共施設等に配置した専用封筒、FAX、電子メールにより市民から市政に対する建設的な意見を聴取し、市政への市民意見の反映を図る。 4 市民意識調査の実施 6,156 市政に関する市民意識を把握し、施策の立案・実施等に活用するため、郵送及びインターネットによるアンケート調査を行う。 2 タウンミーティングの開催 779 市長と市民が直接対話する機会としてタウンミーティングを各区2回開催する。 ・平成24年4月～ 全10区で開催 ・平成24年10月～ 全10区で開催					

(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名	パブリックコメント事業			予算額	262
局/部/課	市長公室/広聴課			〔財源内訳〕	
予算書P.79	2款 総務費	1項 総務管理費	6目 広報広聴費	- 一般財源	262
<事業の目的・内容> パブリック・コメント制度要綱の適正な運用を図るため、実施機関の一連の手続きに対する進行管理とパブリック・コメント委員会を開催するなどの支援を行います。				前年度予算額 262	
				増減 0	
<主な事業> 1 パブリック・コメント委員会の開催 66 制度要綱に基づき実施機関が行う一連の手続きの要否について意見を聴取する。					
3 職員研修の実施 制度に対する職員の理解を深めるための研修会を開催する。					
2 制度の周知 196 制度に対する市民の関心を高めるための広報を行うとともに、意見を提出しやすくするための専用封筒を作成・配置する。					

(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名	コールセンター運営事業			予算額	36,839
局/部/課	市長公室/広聴課			〔財源内訳〕	
予算書P.79	2款 総務費	1項 総務管理費	6目 広報広聴費	- 一般財源	36,839
<事業の目的・内容> 市民からの問合せ等に対して1つの窓口で迅速かつ責任ある対応を行うとともに、市政への要望等を的確に把握し、市民サービスの向上を図ることを目的としたコールセンターを運営します。				前年度予算額 38,000	
				増減 1,161	
<主な事業> 1 コールセンターの運営 36,500 市民からの電話・FAX・電子メールによる問合せ等に対して、専門のオペレーターが回答するコールセンターを運営する。 ・開設時間等 年中無休 電話 9時～21時受付 FAX・電子メール 24時間受付					
2 コールセンターの周知 309 市民周知のためのチラシ等を作成・配置する。					