

市長公室 平成24年度 局運営方針

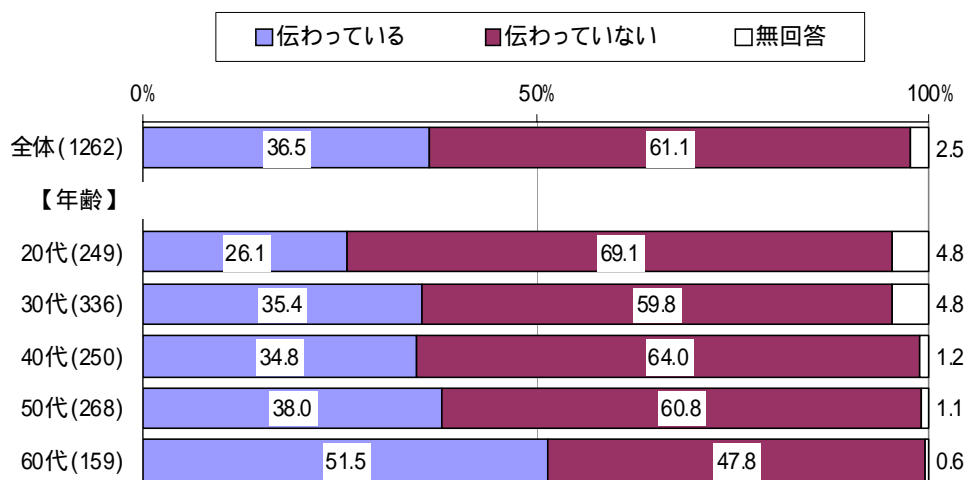
1. 主な現状と課題

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。

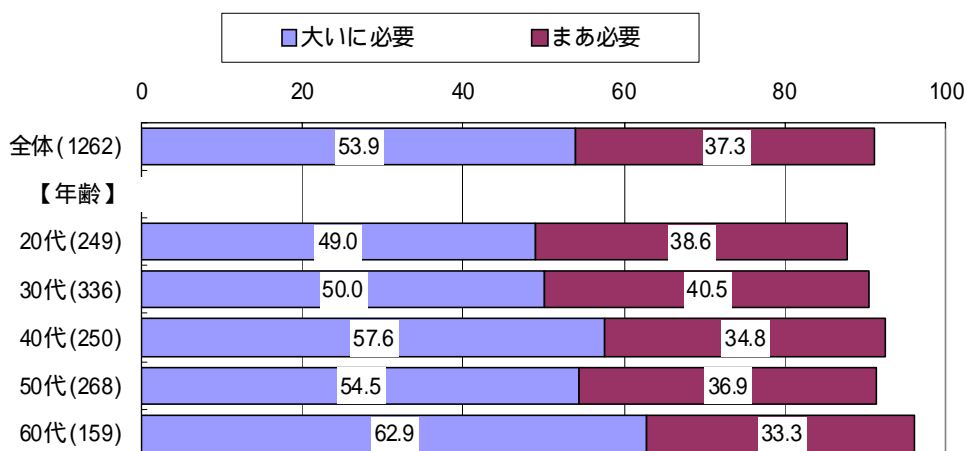
(1) 市民は、より多くの情報提供を期待し、効果的な媒体を求めています。

「市役所からの情報伝達度」(%) 全体1262s



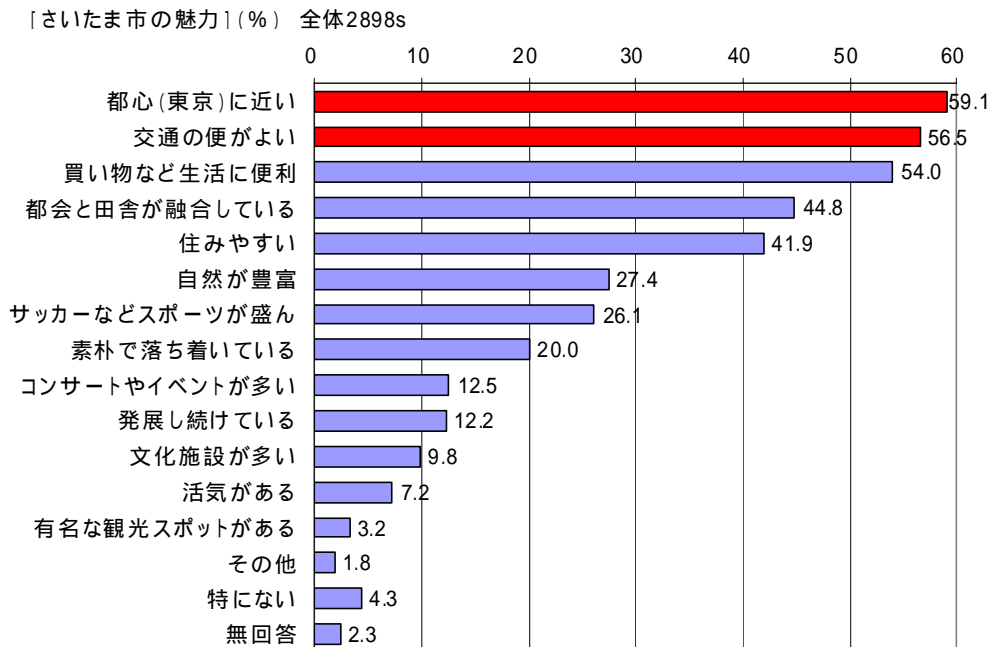
* 平成21年7月実施「市民Webアンケート調査」(さいたま市民1262s)。

「伝わりやすい広報の必要性」(%) 全体1262s

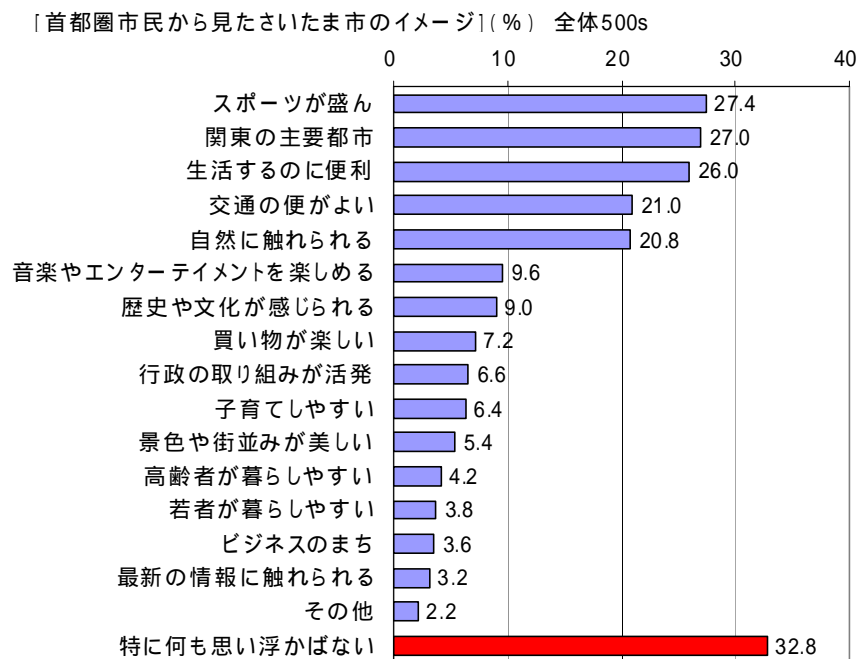


* 平成21年7月実施「市民Webアンケート調査」(さいたま市民1262s)。

(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。



* 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)。



* 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。