

市長公室 平成25年度 局運営方針（案）

1. 主な現状と課題

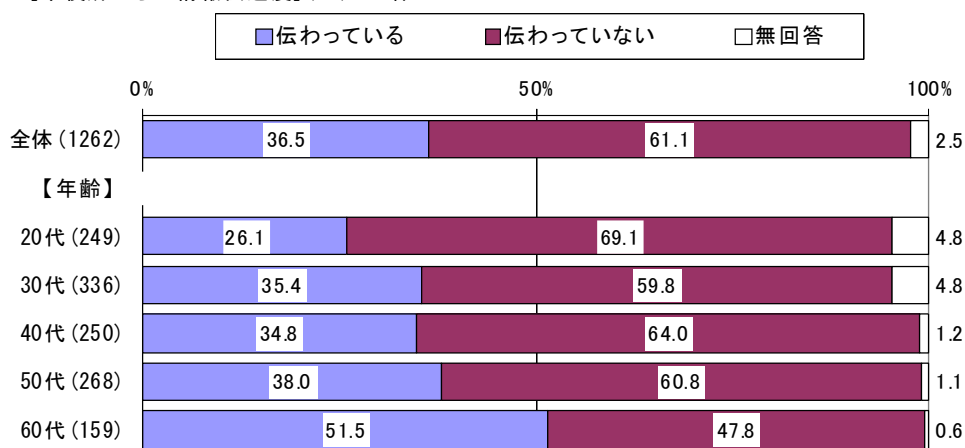
市民意識が成熟し、市民の行政ニーズが複雑・多様化する中、情報発信・受信による市民との良好な関係づくりは、重要性を増しており、施策に対する市民の関心を高め、市民の理解・共感を得ることは、施策展開の円滑化と効率化のために不可欠となっています。

また、キャッチフレーズ「のびのびシティ さいたま市」を市内外に発信して、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。

さらに、市民ニーズの多様化が進む中、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分かりやすく市民に伝え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。

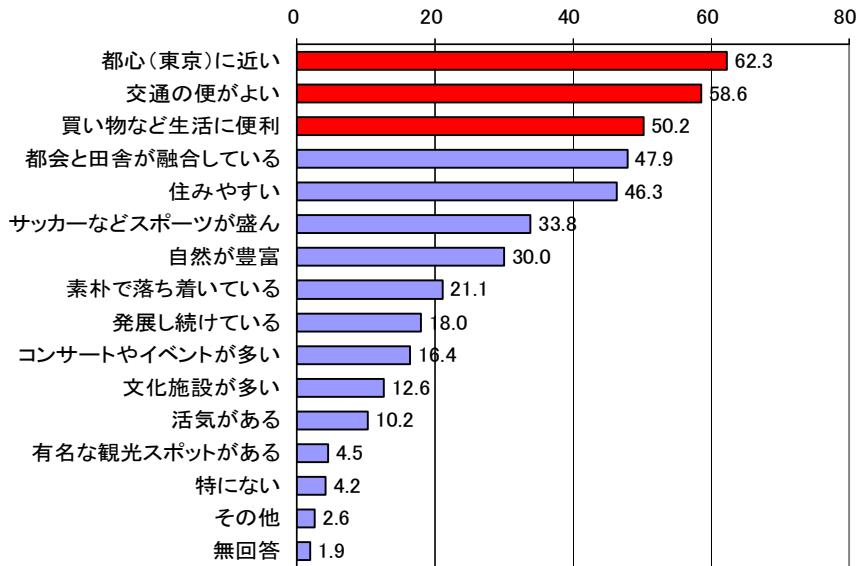
[市役所からの情報伝達度](%) 全体1262s



* 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)。

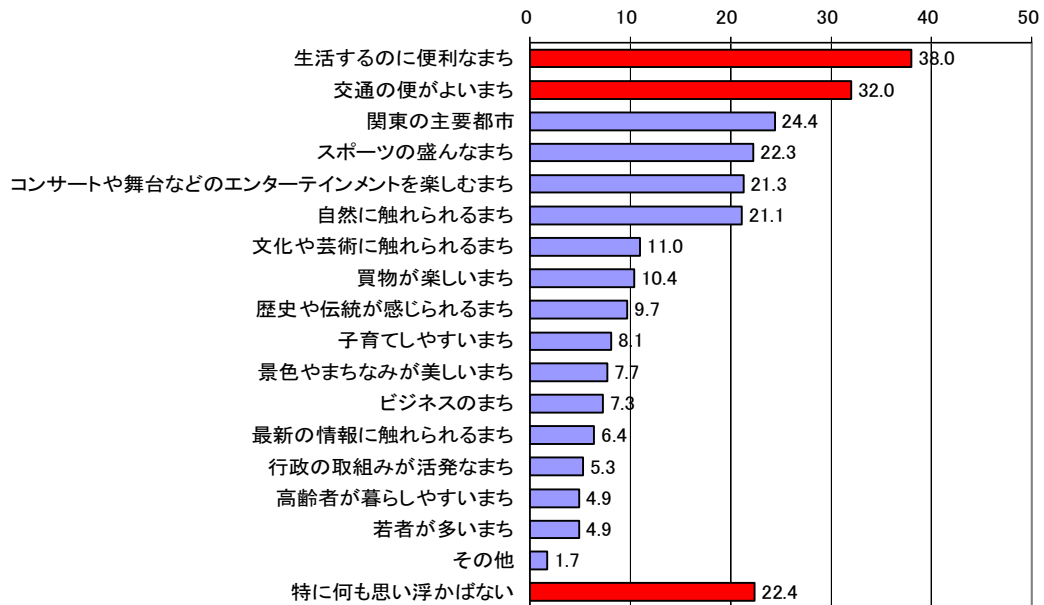
(2) 市民の感じる市の魅力と首都圏・北関東におけるさいたま市のイメージは、いずれも「日常生活や交通上の利便性」が上位であり、「のびのびシティ さいたま市」に沿った都市イメージの形成と確立が必要です。

[市民の感じるさいたま市の魅力](%) 全体2783s



* 平成24年6月実施「さいたま市民意識調査」(さいたま市民2783s)。

[首都圏・北関東におけるさいたま市のイメージ](%) 全体 700s



* 平成24年6月実施「首都圏・北関東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、栃木県100s、群馬県100s

(3) わたしの提案をはじめ様々な機会を通じ、市民の声が寄せられています。

平成23年度に寄せられた市民の声

事業名	件数
わたしの提案	2,406件
要望書等	723件
コールセンター	65,090件
タウンミーティング	654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
801件(33.3%)

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。

(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	25年度	24年度	説明
1	拡	地域ポータルサイトの運用 〔広報課〕	5,139 (5,139)	278 (278)	さいたま市関連の情報をインターネット上に発信している個人・事業者のブログ情報を集めたポータルサイトの作成・運用
2		ホームページの運用 〔広報課〕	2,826 (2,826)	4,883 (4,883)	ホームページを通して市の情報等の発信を行う
3		市報さいたまの発行 〔広報課〕	150,742 (150,742)	160,566 (160,566)	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
4		テレビ広報番組の制作 〔広報課〕	33,410 (33,410)	31,793 (31,793)	テレビ広報番組「のびのびシティさいたま市」等を制作し、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	25年度	24年度	説明
5		「のびのびシティさいたま市」の市内外への情報発信 〔広報課〕	2,855 (2,855)	2,500 (2,500)	市民が誇りの持てるまちづくりを進めていくため、「のびのびシティさいたま市」のコンセプトに沿った画像の募集
6	新	情報発信の活性化 〔広報課〕	1,300 (1,300)	0 (0)	(仮称)情報発信アドバイザー(非常勤職員)を設置し、広報に関する助言・指導等を各所管課に行い、方向性の統一した情報発信を行うことで、都市イメージを形成

〔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 防…防災、環境・エネルギー対策
子…高齢者支援、子育て支援、教育の充実 健…健康増進、スポーツ振興 活…地域経済の活性化

(3) 市民の声の市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	25年度	24年度	説明
7		タウンミーティングの開催 〔広聴課〕	779 (779)	779 (779)	市長と市民が直接対話する機会として開催
8		市民の声データベースの運用 〔広聴課〕	26,343 (26,343)	53,569 (53,569)	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運用
9	拡	コールセンター運營業務 〔広聴課〕	104,090 (104,090)	36,839 (36,839)	本庁及び各区の代表電話とコールセンターを順次統合し、電話問合せ窓口の一本化を実現したコールセンター運營業務

3. 行財政改革への取組

(1) 民間事業者との協働による事業の推進

- ① 催事情報システム事業を提案型公共サービス公民連携制度事業とすることで、コスト削減を図るとともに、企業広告の掲出による地域経済の活性化を図ります。〔広報課〕

(2) コールセンター等電話問合せ窓口の再構築

- ① 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25年度より、本庁舎および各区役所の代表電話を、順次コールセンターに統合します。〔広聴課〕

(3) 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	2,673 千円
-------------------	----------

- ① 市民意識調査（インターネット市民意識調査も含む）については、これまでの実績を勘案し、委託料の見直しを行いました。〔広聴課〕（478千円）

(一般会計)

(単位：千円)

事務事業名	秘書事務事業			予算額	26,156
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	26,136
				前年度予算額	
<主な事業> 1 秘書事務事業 16,981 3 定例記者会見インターネット動画配信 5,641 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 行業務及び日程管理等を効率的に行なうとともに、意思ため、インターネットによるライブ中継及び録画配信を 表明に必要な情報を適切に管理する。 行う。 2 表彰事業 3,534 条例・規則等に基づき、市政の伸展に尽力いただいた 方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	222,554
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	13,550
<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、戦略的な広報活動を行 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、 都市イメージの形成と確立に取り組みます。				- 一般財源	209,004
				前年度予算額	
<主な事業> 1 市報さいたまの発行 150,742 4 地域ポータルサイトの運用 5,139 市の施策や行事、魅力等の市政情報を掲載する広報紙： 市民や事業者がブログでさいたま市の魅力を発信でき を編集し、毎月1日に発行して、全世帯に配布する。 るポータルサイトを開設し、新たな魅力の創出や市民の さいたま市に対する愛着や誇りを醸成していく。 2 テレビ広報番組の制作 33,410 5 都市イメージキャッチフレーズの周知 テレビ広報番組「のびのびシティさいたま市」等を制作： 都市イメージキャッチフレーズ「のびのびシティさい し、テレビ埼玉で放映するとともに、過去放送分をイン たま市」を市内外に周知し、市の魅力や認知度を高めて ターネットで映像配信する。 いくことで、都市イメージを形成する。 3 情報発信の活性化 1,300 (仮称)情報発信アドバイザーを設置し、広報に関する 指導・助言等を行い、全庁的な情報発信を活性化する。					



(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	2,680	
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	2,680	
<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、大型公開番組や学校音楽コンクールを開催します。						
					前年度予算額	1,420
					増減	1,260
<主な事業> 1 NHK大型公開番組 1,260 地域の文化振興を図るとともに、公共放送を通じて、さいたま市をアピールするため、全国放送の大型公開番組を大宮ソニックシティ大ホールで開催する。						
2 NHK全国学校音楽コンクール 1,420 合唱を通して児童・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大宮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	33,433	
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	33,433	
<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	61,061
					増減	△ 27,628
<主な事業> 1 市民の声データベースの運用 26,343 市民の声データベースに市民の声を集約・共有し、市政への反映を図る。 ・平成25年度 運用・保守 ・平成26年度 市民の声の処理の進捗の公開						
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開催する。						
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及び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 5,678 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。						

(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の可否について意見を聴取する。					
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。					
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を実施する。					

(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	104,090
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	104,090
<事業の目的・内容> 本庁及び区代表電話を含めた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 36,839	
				増減 67,251	
<主な事業> 1 コールセンターの運営 103,751 本庁及び区代表電話を含めた市民からの電話、FAX及び電子メールによる問合せ等に対する回答やイベント等の予約受付業務について、専門のオペレーターが対応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 8時～21時受付・対応 FAX・電子メール 24時間受付 (対応は、8時～21時)					
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。					