

## 施策No.3 行政情報の提供・共有の促進

### 施策の目的

対象	意図
市民	①行政課題の共有のための行政情報が提供される ②市民の意見が行政へ伝わる

### 現状

本市では、定期的な行政情報の提供手段として、毎月2回広報紙を発行し、各課等が作成するチラシ等と合わせて提供しており、市ホームページによる情報提供も行っています。

行政情報の伝達手段としても有効になりつつある携帯電話については、不感エリアが携帯電話基地局の整備により解消され、全域で利用可能となっています。また、行政無線については、菱刈地区は完備されていますが、施設の老朽化により情報伝達がうまくできない状況も発生しています。大口地区については、未整備な地域が多くあります。

市民意識調査によると、「自分が求めている行政情報が提供されている」と感じる市民の割合は82.6%で、年齢別では、50歳以上では80%を超えていますが、年齢が下がるにつれて低くなっています。若年層が低い要因として、行政情報に関心がない、世帯単位で広報紙を配布しているため、親と同居等の場合は見えない、などが考えられます。また、自治会未加入者には希望者を対象に配布しているため、情報が得られていない人がいることも考えられます。行政情報の入手手段については、広報紙が最も多く、次いでチラシ、ホームページの順となっていますが、20歳代では約2割の人がホームページからも行政情報を得ています。なお、ホームページによる行政情報の提供については、アクセス件数が少なく、アクセス状況等については、把握・分析ができていません。

「自分の意見が行政へ伝わっている」と感じる市民の割合は66.2%で、年齢別では、60歳以上では70%を超えていますが、60歳未満では60%を下回っています。その要因として、日中仕事をしている人は、行政へ意見や要望を伝える機会が少ないことが考えられます。また、伝える手段がわからないなどの意見も寄せられています。市は、市民との意見交換の場として行政説明会を年1回開催していますが、市民の意見を聞く機会が十分であるとはいえません。行政情報が得られていると感じている市民の割合に対し、自分の意見が行政へ伝わっていると感じている市民の割合が低い要因として、日頃の業務において、的確な情報提供や市民との情報共有化、意見交換が不十分であることが考えられます。

### 今後の状況変化

- ・広報紙やチラシなど従来の情報伝達手段が、パソコンだけでなく、携帯電話など携帯情報通信端末や一般家電によるインターネットを活用した情報伝達に移行することが予想されます。また、同時にICT（情報通信技術）<sup>3</sup>を活用できる人と活用できない人の格差が顕著になることが予想されます。

### 課題

- ・行政情報を市民に分かりやすく迅速に提供し、市民との間で共有化を図る必要があります。
- ・行政無線が老朽化しており、有効かつ効率的な情報伝達手段を確保する必要があります。
- ・市民の行政に対する発言の場を確保し、広く市民の意見を聴取できる体制を整備する必要があります。
- ・市政について、行政、市民の相互間の活発なコミュニケーション<sup>4</sup>により、行政と市民が対話できる関係を構築する必要があります。
- ・今後さらに有効な行政情報の伝達手段になると思われるインターネットや携帯端末の活用について、行政や市民等の双方において、その利活用を推進する必要があります。

### ～施策の方針～

市民と行政の双方向のコミュニケーションを円滑に行い、お互いの信頼関係を大切にしながら地域づくりを進めるために、わかりやすい行政情報の提供に努めるとともに、市民の意見を市政に活かす仕組みづくりを推進します。

### 目的の達成度をあらわす指標とその目標値

成果指標	平成21年度現状値	平成27年度目標値 ( )は成り行き値
A 「自分が求めている行政情報が提供されている」と感じる市民の割合【市民意識調査】	82.6%	85.0% (82.6%)
B 「自分の意見が行政へ伝わっている」と感じる市民の割合【市民意識調査】	66.2%	70.0% (66.2%)

### 目標設定の考え方

A：自分が求めている行政情報が提供されていると感じる市民の割合は、現状が既に高い水準であると考えられるため、今後も維持されると予想し、平成27年度における成り行き値は、平成21年度水準で推移すると見込みます。目標値は、年齢で比較すると高い水準である50歳代から70歳代の割合（85.4%）を参考に、85.0%をめざします。

B：自分の意見が行政へ伝わっていると感じる市民の割合は、意見を伝える場や方法がこれまでどおりとした場合には、今後も現状で推移すると予想し、平成27年度における成り行き値は、平成21年度水準で推移すると見込みます。目標値は、「伝わっていない」と感じる市民の割合（33.8%）のうち1割程度を向上させ、70.0%をめざします。

### 目標達成に向けた基本的な取組

- 市民が行政に対し意見などを伝えやすい会合等の開催や、ご意見箱、インターネット等の活用など広聴の方法について検討し、市民の意思を把握するための仕組みづくりを行い、市民の声を市政に反映させます。
- 職員が市民から寄せられる意見などに適切に対応し、業務に精通する努力を続けるとともに、市民に理解してもらえるような説明能力を身につけ、行政と市民が対話できる関係を構築します。
- 市政について市民に理解してもらえるよう行政情報を積極的に公開します。
- わかりやすい表現を用いて見やすい広報紙やホームページを作成し、特にホームページは最新情報の掲載・更新に努めるとともに、アクセス状況の分析結果をもとに有効な情報伝達手段となるよう運用を行います。
- インターネットや携帯電話を活用した広報活動を推進します。
- 情報管理を適正に行い、市民からの情報公開請求に対して、迅速に対応できるようにします。
- 技術革新がめざましいインターネットや携帯電話などICTを積極的に活用し、有効で効率的な情報伝達のための基盤整備を行います。

## 第4章 基本計画 政策1：市民誰もが活躍できる自治づくり

### 協働による市民と行政の役割分担

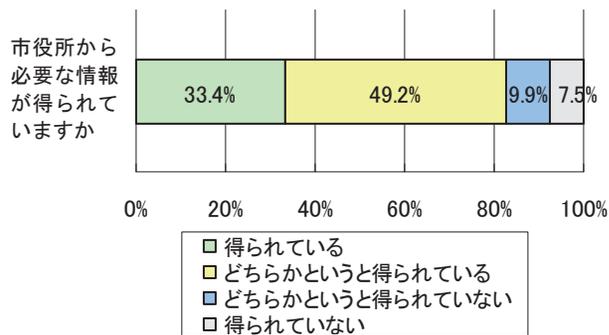
#### 市民（住民、事業所、地域、団体等）の役割

- 市民は、広報紙・ホームページ等により市の情報を把握し、気になったことや思っていることを伝えます。
- パブリックコメント制度、市民アンケートなどに協力し、市政に参加します。
- 地域団体等は、地域ごとに行う行政説明会等の情報を、地域住民に適切に伝えていきます。
- 事業所等は、市が開催する説明会・講習会等に積極的に参加します。

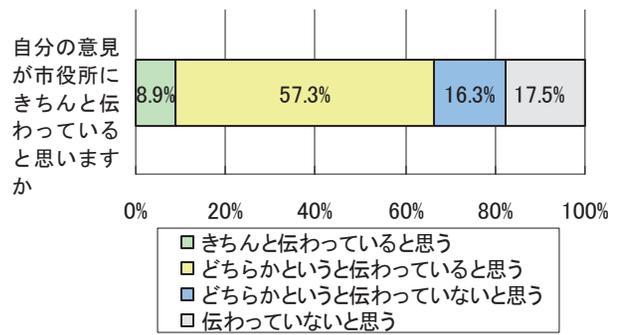
#### 行政の役割

- 広報紙、チラシ、ホームページやICTの活用を通して、行政情報を正確に迅速にわかりやすく市民に提供します。
- 積極的な情報公開を行い、説明責任を果たします。
- パブリックコメント制度、市民アンケートなどを実施し、できるだけ多くの市民が市政に参画できるようにします。
- 行政説明会や市民意見公募等で提起された意見を、行政が行う事務事業に反映するように努めます。
- 市職員は、説明能力の向上に努めます。

【自分が求めている行政情報が提供されていると感じる市民の割合】



【自分の意見が行政へ伝わっていると思う市民の割合】



資料：伊佐市（市民意識調査（2010年度実施））



広報いさ



伊佐市 HP トップページ

<sup>3</sup> ICT（情報通信技術）：情報（information）や通信（communication）に関する技術の総称。日本では同様の言葉としてIT（information technology：情報技術）の方が普及しているが、国際的にはICTの方が通りが良い。総務省の「IT政策大綱」が2004年から「ICT政策大綱」に名称を変更するなど、日本でも定着しつつあります。

<sup>4</sup> コミュニケーション：社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達しあうこと。言語・文字・身振りなどを媒介して行われます。