

## 第9回自治推進委員会 質問への回答

**1 地域版ハザードマップ作成状況**

熊本市町内数	904町内
作成済町内数	52町内
H25作成予定町内	21町内

**2 地域版ハザードマップの地域での活用状況**

ハザードマップ作成後に、地域において、そのマップを活用してどのような活動を行っているかについては把握できていない。但し、既にマップを作成済みの52町内のうち、紙に印刷して町内に配布できている件数は、その内の一部であることから、地図を活用した具体的な活動はこれからと思われる。

**3 スマートひかりタウン熊本における「住民参加型ハザードマップ作成」**

まち歩きの際に気付いた危険箇所等を紙地図に記入した情報や、タブレット端末を用いて入力した情報を、公民館等に設置した電子ボードによりデジタル地図に登録していき、それがインターネットに公開され、住民の方がパソコンやスマートフォンを利用して、いつでも閲覧することが可能となるもの。熊本市では上記のシステムを本年度において導入予定。

#### 4 広報・広聴制度における熊本市の組織体制（人員）や予算について

##### 機構及び職員数の状況

オンブズマン事務局 3人

【内訳】	
事務局長	1人
職員	2人

##### 【事務分掌】

- (1) オンブズマン制度の調査研究に関すること。
- (2) 熊本市オンブズマン条例(平成23年条例第10号)に基づく苦情の申立ての受付に関すること。
- (3) 熊本市オンブズマン条例に基づく苦情の処理等に係る事務に関すること。
- (4) その他オンブズマン及び専門調査員に関すること。

広報課 10人

【内訳】	
課長	1人
課長補佐	1人
広報班	5人
報道班	3人

##### 【事務分掌】

- (1) 広報に関すること。
- (2) 広報刊行物の編集及び発行に関すること。
- (3) 報道機関との連絡及び市政記者室に関すること。

広聴課 8人

【内訳】	
課長	1人
課長補佐	1人
職員	6人
うち再任用職員数	1人

##### 【事務分掌】

- (1) 広聴活動に関すること。
- (2) 市民意識の把握に関すること。
- (3) パブリックコメントに関すること。
- (4) コールセンターに関すること。
- (5) 庁内案内に関すること。
- (6) 市民の法律相談その他の特別相談に関すること。

## 第6次総合計画実施計画（H25～H27）：事業シート

（様式3）

### 1 事業の属性

政策（章）名	基本計画の推進に向けて	章	Ⅴ
施策（節）名	信頼される市政運営	節	2
基本方針	市政情報を適切に管理し、市民との情報共有を進め、開かれた市政を推進します。		
事業名	広報事業		
事業実施所管課(かい)名	広報課		

企画振興局

### 2 事業の目的・成果

目的	行政から市政の重要施策や暮らしに関する大切な情報などを市民へ提供することで、市民と行政との情報の共有化を図るとともに、市民の市政に対する理解と行政に対する信頼を深める。								
成果	成果指標	単位	H20基準値	H21	H22	H23	H24	H25	
	市が提供する情報全般に対する満足度(市民アンケート結果)	目標値	%	—	—	40.5	—	—	
		実績値		40.5	—	—	43.6	—	
	達成・未達成					達成			

### 3 H25年度の取り組み

今年度事業の特徴(主な具体的取組)	あらゆる広報媒体を組み合わせ、市政情報を積極的に提供する。また、市民の参画と協働によるまちづくりを念頭に置いた啓発、並びに地域の魅力発信などにも重点的に取り組んで行く。									
参画・協働の取組	参画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市ホームページのアンケート調査機能により、閲覧者からの意見を随時収集しており、より良いホームページづくりに役立てている。</li> <li>・効果的な広報を行うため、情報提供のありかたについて市民の意見を定期的に収集している。(市民アンケート)</li> <li>・市政だよりでは、市民活動の更なる広がりを期待し、地域でのまちづくりの話題や活動を紹介している。</li> </ul>								
	協働	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民と行政との情報の共有化を図り、各事業における市民活動の推進に資する。</li> </ul>								

### 4 事業の目的を達成するための手段(行政活動・コスト)

	新	P	細事業名	所管課	概要	H24決算見込額	H25予算額	H26見込額	H27見込額
1			各種媒体を使った広報経費	広報課	新聞、テレビ、ラジオ、メールマガジン、その他雑誌など様々な媒体を活用した効果的な広報を実施する。	68,967	68,000	68,000	68,000
2			刊行物による広報経費	広報課	暮らしや催しなどに関する情報を提供する市政だより(点字・音声・拡大版含む)、日常生活に関わりのある業務を紹介した生活便利ブックを発行する。	106,366	115,300	115,300	115,300
3			熊本市ホームページ関係経費	広報課	市の概要をはじめ、様々な施策やお知らせ情報、各種申請手続き、各審議会等の議事録など多くの情報を掲載し市民へ提供する。	5,972	5,332	8,472	8,472
4			平和啓発事業経費	広報課	「熊本大空襲」などの記録資料を活用したパネル展示等による平和展を開催する。	498	500	500	1,000
5		★	重点広報経費	広報課	目指す「まちづくり」に関する情報や、本市が取り組む重要施策などを、広く重点的に市民に向けて広報する。	5,534	6,500	6,500	6,500
6	新		熊本市ホームページ改良経費	広報課	災害時などの安定稼働やセキュリティ機能の向上のための外部委託化に併せて、ホームページシステムを改良し、より利用しやすいホームページとする。	0	31,400	0	0
<b>合計</b>						<b>187,337</b>	<b>227,032</b>	<b>198,772</b>	<b>199,272</b>

## 第6次総合計画実施計画（H25～H27）：事業シート

（様式3）

### 1 事業の属性

政策（章）名	基本計画の推進に向けて	章	Ⅴ
施策（節）名	信頼される市政運営	節	2
基本方針	市民の視点に立った質の高いサービスを安定的に提供します。		
事業名	窓口サービス向上事業		
事業実施所管課(かい)名	広聴課		

企画振興局

### 2 事業の目的・成果

目的	市民がコールセンターを利用し、ワンストップサービスで情報提供を受ける。									
成果	成果指標			単位	H20基準値	H21	H22	H23	H24	H25
	電話、FAX及びメールでの問合せやイベントの申込み受付件数	目標値	件	19,130	36,500	36,500	36,500	36,500	36,500	
		実績値		40,299	44,016	40,517	38,743	—		
	達成・未達成				達成	達成	達成	達成	達成	

### 3 H25年度の取り組み

今年度事業の特徴 (主な具体的取組)	平成25年4月から区役所代表電話交換業務と統合を行い、更なるサービスの向上を図る。また、引き続き、コールセンター及び担当課と連携した円滑な運用を行う。									
参画・協働の取組	参画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市政だよりやポケットカード配布等による広報啓発</li> <li>・利用者アンケート調査の実施</li> </ul>								
	協働									

### 4 事業の目的を達成するための手段(行政活動・コスト)

	新	P	細事業名	所管課	概要	H24決算見込額	H25予算額	H26見込額	H27見込額
1			コールセンター運営経費	広聴課	手続きや制度等の問合せを年中無休で時間外にも受け付けるコールセンターを運営する。	47,000	48,795	48,795	48,795
<b>合計</b>						<b>47,000</b>	<b>48,795</b>	<b>48,795</b>	<b>48,795</b>

## 第6次総合計画実施計画（H25～H27）：事業シート

（様式3）

### 1 事業の属性

政策（章）名	基本計画の推進に向けて	章	V
施策（節）名	信頼される市政運営	節	2
基本方針	市政情報を適切に管理し、市民との情報共有を進め、開かれた市政を推進します。		
事業名	広聴事業		
事業実施所管課(かい)名	広聴課、オンブズマン事務局		

企画振興局

### 2 事業の目的・成果

目的	市民が市政への提案、要望、意見等を市政へ反映させる。								
成果	成果指標		単位	H20基準値	H21	H22	H23	H24	H25
	市長と市民との直接対話事業(おでかけ・まちづくり・ゆめ・校区自治協トーク)の実施回数	目標値	回	35	35	12	35	35	35
		実績値		35	36	14	37	38	—
	達成・未達成				達成	達成	達成	達成	達成

### 3 H25年度の取り組み

今年度事業の特徴(主な具体的取組)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の身近なところで、引き続き市長と市民との直接対話事業を開催していく。</li> <li>・市民の声(市長への手紙)やパブリックコメントの円滑な運用を行う。</li> <li>・市民からの苦情を公平に・中立な立場で処理する熊本市オンブズマン制度の円滑な運用を行う。</li> <li>・第2期の2,000人市民委員を委嘱し、全体研修会を開催して、市政運営に対する関心と理解を高めていく。市政の様々な政策課題についてのアンケートの回答を課題対応の参考としていく。また、市民委員の利便性の向上やアンケートの集計作業のためにホームページの活用を促す。</li> </ul>									
参画・協働の取組	参画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市ホームページによる意見募集、またトーク事業の参加募集及びチラシによる広報。</li> <li>・市民との「直接対話事業」により市長と市民が直接意見交換する機会の充実を図る。</li> <li>・パブリックコメントによる意見募集を行い、提出された意見を可能な限り計画等に反映させていく。</li> <li>・2,000人市民委員へ市の政策課題についてのアンケートを実施し、その結果をホームページに掲載し市民へ公開する。</li> <li>・市政だよりやHP等によりオンブズマン制度の広報を行い、広く市民に活用していただく。</li> </ul>								
	協働									

### 4 事業の目的を達成するための手段(行政活動・コスト)

新	P	細事業名	所管課	概要	H24決算見込額	H25予算額	H26見込額	H27見込額
1	☆	市民との直接対話開催経費	広聴課	市長と市民が直接意見交換する「市民との直接対話事業」を実施する。	600	600	600	600
2		市民の声データベースシステム管理経費	広聴課	市民の声を行政及び行政内部で情報共有するためのシステムを運用する。	1,147	1,927	1,147	1,147
3	☆	熊本市オンブズマン制度運営経費	オンブズマン事務局	市民からの苦情を公平・中立な立場で処理する熊本市オンブズマン制度を運用する。	23,342	25,300	25,300	25,300
4	☆	2,000人市民委員会運営経費	広聴課	2,000人市民委員へ市政の様々な政策課題についての情報提供を行い、その情報を基に、アンケートの回答や意見・提言をいただく。	5,092	4,800	5,500	4,800
<b>合計</b>					<b>30,181</b>	<b>32,627</b>	<b>32,547</b>	<b>31,847</b>