

# 令和元年度 基本施策評価シート

作成日 令和元 年6月20日

基本施策	H2 つながりあう地域社会をつくります		
施策の目的 (対象と意図)	対 象	意 図	
	多様な主体同士が	お互いの強みを活かした役割分担のもと、いつでも協働の手法を使って、地域課題に取り組んでいる。	
基本施策主管課名	市民協働推進室	所属長名	金原久美子
関係課名	広報広聴課、都市経営室、長崎創生推進室、地域コミュニティ推進室、総務課、行政体制整備室、統計課、自治振興課、各地域センター、議会事務局総務課・議事調査課、選挙管理委員会事務局		

## 基本施策の評価

Ac 目標を達成しているものの、目的達成に向けた課題の克服などがやや遅れている

### 判断理由

- ・基本施策の成果指標のすべてが100%以上の目標達成率となったことから、「A」とする。
- ・個別施策の成果指標5つのうち、100%以上の目標達成率が2つと半数以下で、目標達成率が95%未満の低いものもあるため「c」とする。

### 【評価判断に至った成果・効果及び問題点・その要因】

- (1)基本施策の目標達成率
  - ・「協働の事例件数」は目標値を達成している。今後も「『協働』は特別なものではない」という意識の醸成に努めるため、あらゆる機会を捉えて、協働の周知に取り組む必要がある。
- (2)「H2-1 協働できる環境を整えます」
  - ・提案型協働事業の取組みにおいて、行政と市民団体等との課題の共有の不足などから、提案件数の実績は増加したものの、目標値を達成できなかった。
  - ・長崎市よかまちづくり基本条例の周知を図るため、小学生のまちづくりアイデアコンテストを開催し、参加した保護者や教師等にもまちづくりの関心を高めることができた。
  - ・長崎創生プロジェクト事業で、市民、企業、大学、地域、NPO等と人口減少に対する危機感を共有し、人口減少の克服と長崎創生にオール長崎市で取り組む機運の醸成を図るため、新しいアイデアの実現に向けた民間団体等の自主的かつ主体的な取組みを事業認定により応援することができた。
- (3)「H2-2 市民との良好なコミュニケーションを形成します」
  - ・様々な広報手段の活用・連携により、広く市民に市政情報を発信することができた。
  - ・本会議で新たに手話通訳を導入しその模様を中継するなど、様々な広報手段の活用により、広く議会情報を発信することができた。
- (4)「H2-3 市政への関心を高め、市民の声を市政に反映します」
  - ・広聴の窓口から、多くの意見や要望、提言等を聴くことができた。

## 成果指標

※「↑」は目標値を上回ることが望ましい指標、「↓」は目標値を下回ることが望ましい指標

指標名	基準値 (時期)	区分	H28	H29	H30	R元	R2
協働の事例件数	433件 (26年度)	↑ 目標値	420	440	460	480	500
		↑ 実績値	466	483	487		
		↑ 達成率	111.0%	109.8%	105.9%		

## 今後の取組方針

- (1) 市民活動団体と行政が自然に協働事業に取り組む環境となるよう、協働への理解を深める研修などを行うほか、協働できる課題や、協働の相手となる団体のリサーチにつながるような意見交換の場を増やす。
- (2) 長崎創生プロジェクト認定制度の周知を図り、オール長崎市でまちづくりに取り組むという機運を醸成する。
- (3) 社会情勢の変化や市民からの意見・提案をこれまで以上に注視し、市民が必要な情報を確実に入手できるように、社会動向の調査・情報分析などによるターゲットに応じた分かりやすい情報発信、職員の広報力の向上などに努めながら、戦略的・効果的な広報展開を図る。
- (4) パブリックコメントを募集する計画等については、市民の関心を高めるような情報発信にも力を入れるよう、担当所管と連携を図る。

## 二次評価(施策評価会議による評価)

- 基本施策の評価「Ac」については、所管評価のとおり。
  - 提案型協働事業の取組みについて、制度そのものがなぜ必要なのか分析し、見直すべきではないか。市が求める協働の姿を再考すべきである。
  - 提案型協働事業の問題点について、行政の課題を分析し、提案していくことが足りていないと分析しているのであれば、課題克服に絞り込んだ表現とすべきではないか。
  - 提案型協働事業について、自立する団体が少ないのであれば、企業などもう少し間口を広げることも考えるべきではないか。
- 【振返り】
- 成果指標について、「協働の事例件数」となっているが、実行委員会、共催、後援など5つの分類があるが、市が求める協働の姿がこの5つの分類でいいのか、車みち整備事業などのように市民と協働で取り組む目に見える成功事例などの成果を表に出して見せていくべきではないか。
  - 成果指標の検証について、成果指標として適しているとなっているが、件数ではなく協働の内容について評価する指標の検証が必要であると考えるのであれば記載すべきである。
  - 「広報ながさき」は万能ではなく、それを補完する情報発信を各課で考えていく必要があるということをしっかり職員に周知してもらおうと考えるきっかけになるのではないか。
  - 問題点について、「コールセンターの認知度が十分でない。」について、誰に対する認知度なのか具体的に記載すべき。
  - コールセンターについて、FAQのAI化については、万能ではないが検討はすべきではないか。

## 令和元年度 個別施策評価シート

個別施策	H2-1 協働できる環境を整えます		
施策の目的 (対象と意図)	対 象	意 図	
	多様な主体同士が	協働に対する理解を深め、意識を高めている。	
個別施策主管課名	市民協働推進室	所属長名	金原久美子

### 平成30年度 of 取組概要

- ①提案型協働事業の取組み
- ・市民と行政がパートナーシップの関係を築き、お互いに連携・協力して多様化する市民ニーズや地域課題の解決に取り組むための手法である提案型協働事業について、事業の報告会時や庁内の研修時において周知を図るとともに、市民団体及び職員を対象に協働の研修を行った。
  - ・提案テーマの増加を図るため、庁内向けの提案型協働事業説明会や市民団体向けのサポートセミナーを実施した。
- ②協働の推進の取組み
- ・各所属の協働事業実施状況を把握するため「長崎市協働事業の実施状況調査」を行い、庁内の協働の実態を把握した。
  - ・身近にある協働事業を知ってもらい、協働への理解促進を図るため、市内で行われている協働事業の事例を取材してケーブルテレビで放映し、併せてインターネットでの動画配信も行った。
  - ・行政の事業や課題を知ること、市民活動団体等が自らの活動を通して協働できることを考えるきっかけづくりとして、「行政出前講座@ランタナ」を開催した。
  - ・市政モニターに対して、協働によるまちづくりについてのアンケートを実施した。
- ③長崎市よかまちづくり基本条例の推進の取組み
- ・長崎市よかまちづくり基本条例の周知啓発のため、小学生を対象としたまちづくりアイデアコンテストを開催した。
- ④長崎創生プロジェクト事業の取組み
- ・市民、企業、大学、地域、NPO等と人口減少に対する危機感を共有し、人口減少の克服と長崎創生にオール長崎市で取り組む機運の醸成を図るため、民間、企業及び団体等が取り組む事業を「長崎創生プロジェクト認定事業」として認定した。

### 成 果 指 標

※「↑」は目標値を上回ることが望ましい指標、「↓」は目標値を下回ることが望ましい指標

指 標 名	基準値 (時期)	区 分	H28	H29	H30	R元	R2
提案型協働事業の提案 件数	2件 (27年度)	↑ 目標値	10	10	10	10	10
		実績値	2	2	4		
		達成率	20.0%	20.0%	40.0%		
【補助代替指標】 協働の事例件数※ 【H2から再掲】	433件 (26年度)	↑ 目標値	420	440	460	480	500
		実績値	466	483	487		
		達成率	111.0%	109.8%	105.9%		

※協働の事例件数が、市民と行政との協働に対する意識の醸成を示し、協働できる環境を整えた指標の一つと考えられるため、追加する。

平成30年度実績値は見込み。確定時期は9月予定。

## 評価(成果と効果)

取組みによる成果	5年後にめざす姿に対する効果
①提案型協働事業の取組み ・市民活動団体が協働事業に取り組むヒントとなるよう協働研修やサポートセミナーを開催した。	協働の手法を取り入れることへの理解や認知を広めることができた。
②協働の推進の取組み ・市内の協働実態を把握するため、「長崎市協働事業の実施状況調査」を実施した。 ・身近にある協働事業を知ってもらい、協働への理解促進を図るため、市内で行われている協働事業の事例を取材してケーブルテレビで放映し、併せてインターネットでの動画配信も行った。	多様な市民ニーズに対応するため協働で取り組むことで、多様な主体同士の理解が深まり、協働に対する意識を高めることにつながった。
③長崎市よかまちづくり基本条例の推進の取組み ・「小学生による『まちづくり』アイデアコンテスト」を実施することで、小学生がまちづくりを考えるきっかけとなった。 (入場者数109人、まちづくり賞受賞者18人、応募総数804件)	コンテストに参加した保護者や教師等にもよかまちづくりについて関心を高めることができた。
④長崎創生プロジェクト事業の取組み ・長崎創生プロジェクト事業として、16件の認定を行った。	事業認定により民間団体等の支援を行うことで、自主的な取組みの促進や、多様な主体が協働してまちづくりを行う意識の醸成が図られた。

## 評価(問題点とその要因)

5年後にめざす姿に対する問題点	問題点の要因
①提案型協働事業の取組み ・事業の提案件数及び採択件数がともに伸びない。	・制度内容についての理解が不十分である。 ・行政と市民団体による課題の共有が図られていない。
②協働の推進の取組み ・30年度に実施した市政モニターアンケートにおいて、協働の認知度が十分でないことがわかった。	・効果的な周知活動が図られていない。
④長崎創生プロジェクト事業の取組み ・認定件数が目標値に及ばなかった。	制度創設から3年経過しているものの、制度内容の浸透と制度活用に向けた周知が不足している。

## 今後の取組方針

①提案型協働事業の取組み ・行政の事業や課題を周知する機会を創出する。
②協働の推進の取組み ・協働事例を紹介するケーブルテレビの放映とインターネットでの動画配信を、効果的に周知し情報発信することで、協働への理解促進に努める。
④長崎創生プロジェクト事業の取組み ・引き続き、事業の周知を図り、オール長崎市でまちづくりに取り組むという機運の醸成を図る。

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
1	<p>(事業名) 提案型協働事業推進費</p> <p>【市民協働推進室】</p> <p>(事業目的) 市民と行政が協働して地域課題の解決に取り組む協働のシステムを広く周知し、幅広い協働の実践につなげる。</p> <p>(事業概要) 社会課題の解決のための事業提案を募集し、その提案を市民と行政とで協議・調整し、審査を経て、翌年度以降実施する。 ・市民活動団体及び行政からのテーマを募集 ・事業説明会及び前年度事業報告会を開催 ・提案事業の審査会(1次・2次)を開催</p>	実施年度	継続	
		成果指標	事業採択件数	
		目標値	10 件	10 件
		実績値	2 件	4 件
		達成率	20.0 %	40.0 %
		決算(見込)額	211,696 円	219,230 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>協働に対する理解度や意識の高まりを反映するものとして、市民協働のきっかけづくりである提案型協働事業の採択件数を成果指標とした。</p> <p>平成22年度(2件)から毎年度2件増を目標とし、平成29年度は平成26年度を維持し10件を目標値とした。</p>	<p>協働に対する理解度や意識の高まりを反映するものとして、市民協働のきっかけづくりである提案型協働事業の採択件数を成果指標とした。</p> <p>平成22年度(2件)から毎年度2件増を目標とし、平成30年度は平成26年度を維持し10件を目標値とした。</p>
		取組実績、成果・課題等	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内向け提案型協働事業説明会(4月24日)</li> <li>・事業報告会及び説明会の開催(6月10日)</li> <li>・サポートセミナーの開催(6月10日)</li> <li>・提案型協働事業1次審査(8月31日)</li> <li>・中間報告、提案型協働事業2次審査(10月24日)</li> </ul> <p>(成果・課題等) 提案件数1件 (1)市民提案:採択0件 (2)行政提案:採択1件新規 ・マンガを活用したトラブル防止事業(MODAL(モーダル))</p> <p>提案件数を増やすため、引き続きサポートセミナーを実施し、利用促進を図った。 事業採択件数は目標値に及ばなかったものの、各所属が独自で事業に協働の手法を取り入れた事例が徐々に増加していることから、協働意識は次第に浸透していると思われる。 今後も、企画段階から協働で事業を組み立て、実施するような事例を増やせるよう、協働への理解と周知を徹底する必要がある。</p>	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内向け提案型協働事業説明会(4月24日)</li> <li>・事業報告会及び説明会の開催(6月8日)</li> <li>・サポートセミナーの開催(6月8日)</li> <li>・提案型協働事業1次審査(8月19日)</li> <li>・中間報告、提案型協働事業2次審査(9月29日)</li> </ul> <p>(成果・課題等) 提案件数4件 (1)市民提案:採択3件新規 ・スクール・セクハラ防止啓発事業(Moshyw(モッシュュ)) ・絵本で子育て応援“おひぎで絵本”事業(とらねこ文庫) ・茂木南部地区における市民も参加できる営農環境の保全事業(NPO 法人ながさきエコネット)</p> <p>(2)行政提案:採択1件新規 ・出島表門橋公園の賑わい創出に向けた社会実験実施事業(D E J I M A B A S E)</p> <p>提案件数を増やすため、引き続きサポートセミナーを実施し、利用促進を図った。 事業採択件数は目標値に及ばなかったものの、各所属が独自で事業に協働の手法を取り入れた事例が徐々に増加していることから、協働意識は次第に浸透していると思われる。 今後も、協働事業の実施事例を増やせるよう、庁内及び市民団体に対し協働への理解と周知を徹底する必要がある。</p>

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
2	<p>(事業名) よかまちづくり基本条例推進費</p> <p>【都市経営室】</p> <p>(事業目的) 「長崎市よかまちづくり基本条例」に定める「まちづくりの基本的な考え方やルール、まちづくりのさまざまな担い手の役割分担など」について、市民、企業及び学校等に周知し、あらゆるまちづくりの担い手が条例の考え方を共有し、まちづくりの当事者として活動してもらおう。</p> <p>(事業概要) ・小学生による「まちづくり」アイデアコンテストの開催 ・ながさきまちづくりノートの配布や出前講座等による周知活動</p>	実施年度	継続	
		成果指標	講座等で「まちづくりの基本的な考え方やルール、まちづくりのさまざまな担い手の役割分担など」について理解が深まった人の割合	
		目標値	90.0 %	100.0 %
		実績値	84.0 %	111.0 %
		達成率	93.3 %	111.0 %
		決算(見込)額	609,530 円	948,196 円
		成果指標及び目標値の説明	出前講座等終了後に毎回実施するアンケートにより把握する「まちづくりの基本的な考え方やルール、まちづくりのさまざまな担い手の役割分担など」について理解が深まった人の割合を成果指標とした。理解は深まったと回答した人の割合が、90%以上になることを目標としている。	
		取組実績、成果・課題等	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座 2回</li> <li>・市人権教育推進協議会で周知</li> <li>・「小学生による『まちづくり』アイデアコンテスト」平成29年12月16日開催 入場者数90人、まちづくり賞受賞者21人、応募総数1,292件</li> <li>・「ながさきまちづくりノート」配布 3,750冊</li> </ul> <p>(決算見込額の減の理由) 条例制定記念シンポジウム開催経費及び広報ながさき折込チラシ印刷費の減(▲2,532,555円)</p> <p>(成果・課題等) 出前講座等による条例の基本的な理念等についての理解度は目標値に届かなかったものの、出前講座の受講者からは、「よかまちづくりについて学べてとてもよかった」、「まちづくりをこれからも続けていきたい」などの感想があった。 また、「小学生による『まちづくり』アイデアコンテスト」の応募数は前年比1.9倍となり小学生のまちづくりに対する関心を高めることができた。 今後とも講座や研修等により、幅広い年齢層の市民や職員に対して条例の理念を深めていく必要がある。</p>	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「小学生による『まちづくり』アイデアコンテスト」平成30年11月17日開催 入場者数109人、まちづくり賞受賞者18人、応募総数804件</li> <li>・「ながさきまちづくりノート」配布</li> </ul> <p>(成果・課題等) 「小学生による『まちづくり』アイデアコンテスト」を実施することで、小学生がまちづくりを考えるきっかけとなり、コンテストに参加した保護者や教師等にもよかまちづくりに関心を高めることができた。 今後とも出前講座等により、幅広い年齢層の市民や職員に対して条例の理念を深めていく必要がある。</p>

## 令和元年度 個別施策評価シート

個別施策	H2-2 市民との良好なコミュニケーションを形成します		
施策の目的 (対象と意図)	対 象	意 象 図	
	市民が	いつでも、どこでも、必要な市政情報を入手できる。	
個別施策主管課名	広報広聴課	所属長名	水田 光一

### 平成30年度 of 取組概要

- ①各種広報媒体を使った情報発信
- ・広報紙を中心として、テレビ・ラジオ、ホームページ、フェイスブック・ツイッターなど、それぞれの特性を活かして市政情報の発信を行った。
  - ・長崎新聞「ととって」に記事を掲載し、主要な市政情報をイラストや写真を使って分かりやすく紹介するとともに、記事内容をリーフレットにして施設窓口などに配布した。
- ②コールセンターの運営
- ・電話による問い合わせに迅速に対応するため、FAQ(よくある質問と回答)の充実に努めた。また、ホームページでも有効な情報発信を行った。
  - ・オペレーターの応対研修の充実を図った。
- ③議会情報の発信
- ・広報紙を中心として、ホームページ等、それぞれの特性を活かして議会情報の発信を行った。
  - ・本会議の様様をケーブルテレビ及びインターネットで中継した。インターネット中継については、スマートフォンでも視聴できるようにした。また、過去の本会議の録画映像をインターネット及びYouTubeで配信し、新たに定例会の招集日及び閉会日の本会議に手話通訳を導入し、その様様をケーブルテレビ、インターネットで中継した。
  - ・議会事務局のフェイスブックにより、議会の動きをタイムリーに発信した。

### 成 果 指 標

※「↑」は目標値を上回ることが望ましい指標、「↓」は目標値を下回ることが望ましい指標

指 標 名	基準値 (時期)	区 分	H28	H29	H30	R元	R2
市政情報の発信に満足している市民の割合	71.7% (26年度)	↑ 目標値	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
		実績値	73.0	68.3	69.4		
		達成率	97.3%	91.1%	92.5%		
コールセンター市民満足度	94.0% (26年度)	↑ 目標値	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
		実績値	94.9	92.1	93.8		
		達成率	99.9%	96.9%	98.7%		

## 評価(成果と効果)

取組みによる成果	5年後にめざす姿に対する効果
①各種広報媒体を使った情報発信 ・様々な広報手段の活用・連携により、広く市民に市政情報を発信することができた。 ・市が伝えたい施策について、分かりやすく周知することができた。	さまざまな広報手段を活用することで、市民が必要な市政の情報を入手できる機会が増えた。
②コールセンターの運営 ・FAQの充実により、ホームページの閲覧数が増加した。 ・オペレーターの対応に対する満足度の実績値が向上した。	多くのかたがFAQホームページを通じて自己解決できた。 電話やホームページを通じて、知りたい情報を入手しやすくなった。
③議会情報の発信 ・新たに手話通訳の模様を中継するなど、様々な広報手段の活用により、広く議会情報を発信することができた。	様々な広報手段を活用することで、市民が議会の情報を入手しやすくなった。

## 評価(問題点とその要因)

5年後にめざす姿に対する問題点	問題点の要因
①各種広報媒体を使った情報発信 ・広報紙や、テレビ・ラジオ、ホームページ、SNS、データ放送などの様々な媒体を活用しているものの、市民が求める市政情報が容易に見つけにくくなっている。	市民のライフスタイルや、情報に対するニーズが多様化し、情報が溢れているため。
②コールセンターの運営 ・市民意識調査におけるコールセンターの認知度は平成29年度よりもわずかに下がり、半数近くがコールセンターを知らないと回答している。平成22年に導入し8年余り経過することから、ある程度定着し無意識に利用されている面もあると推測されるものの、利用するメリットが十分に伝わっていない。	特に、ITを使わない市民や、外国人、また、転入者などに対するコールセンターの効果的な周知が不十分であるため。
③議会情報の発信 ・議会中継などのインターネットのアクセス件数が増加しない。	学生など幅広い世代に興味を持ってもらえるような情報発信ができていないため。 議会情報の様々な広報媒体の周知が不足しているため。

## 今後の取組方針

①各種広報媒体を使った情報発信 ・社会情勢の変化や市民からの意見・提案をこれまで以上に注視し、市民が必要な情報を確実に入手できるように、社会動向の調査・情報分析などによるターゲットに応じた分かりやすい情報発信、職員の広報力の向上などに努めながら、戦略的・効果的な広報展開を図る。
②コールセンターの運営 ・FAQの充実を図り、対応の質の向上や、疑問等の自己解決を促進するとともに、さまざまな機会を通じて、コールセンターやFAQの周知を図る。
③議会情報の発信 ・社会情勢の変化や市民からの意見・提案をこれまで以上に注視し、より市民のニーズに応じた情報をわかりやすく発信する。引き続き、市議会だよりの各世帯への配付、ケーブルテレビ、インターネット及びYouTubeによる本会議等の情報発信、併せて議会事務局フェイスブックによる情報発信により、市議会の動きについて市民への周知を図る。また、平成30年度に実施した市政モニターアンケートの結果も活用しながら、各広報手段の特性を活かした情報発信により周知を図る。 ・議会情報の様々な広報媒体の周知を図る。



個別施策進行管理事業シート

【個別施策コード:H2-2】

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
1	<p>(事業名) 広報紙等発行費</p> <p>【広報広聴課】</p> <p>(事業目的) 制度や催し、取組み等、市政全般の情報を広く市民に知ってもらう。</p> <p>(事業概要) 印刷物と音声データで作成する「広報ながさき」を毎月1回を発行し、市民に分かりやすく情報を提供する。 印刷物については、自治会・配布グループを通じて、各家庭に届けるとともに、郵便局や銀行、コンビニ等に設置する。 音声データについては、視覚障害者への提供及び貸出しを行う。</p>	実施年度	継続	
		成果指標	「広報ながさき」の世帯への配布率	
		目標値	82.7 %	82.7 %
		実績値	82.7 %	82.1 %
		達成率	100.0 %	99.3 %
		決算(見込)額	44,351,030 円	44,884,352 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>配布率が増えることにより、市民に広く情報発信していると考えられるため、「広報ながさき」の世帯への配布率を成果指標とした。 自治会加入率が減少傾向にあるなか、前年度実績を維持することを目標とした。</p>	
取組実績、成果・課題等	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市政情報紙「広報ながさき」の発行</li> <li>・視覚障害者向け「声の広報ながさき」の発行</li> </ul> <p>(成果・課題等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙は多くの市民にとって市政全般の情報を最も手に入れやすいものであり、広報手段の中で最も活用された。</li> <li>・広く情報を伝えるため、広報紙の内容をSNSで発信した。</li> </ul>	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市政情報紙「広報ながさき」の発行</li> <li>・視覚障害者向け「声の広報ながさき」の発行</li> </ul> <p>(成果・課題等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標は達成できなかったものの、広報紙は市民が情報を入手しやすく、広報媒体の中で最も活用された。</li> <li>・フェイスブックやツイッターでも、広報紙の内容を発信した。</li> </ul>		
2	<p>(事業名) インターネット情報発信費</p> <p>【広報広聴課】</p> <p>(事業目的) 市民及び世界の人々が必要な情報をいつでもどこでも入手できるようにする。</p> <p>(事業概要) ホームページの即時性を活かし、きめ細やかな情報発信を行う。 また、ソーシャルメディア(ツイッター、フェイスブック等)の活用を図る。</p>	実施年度	継続	
		成果指標	市ホームページアクセス数	
		目標値	22,390,000 件	24,670,000 件
		実績値	22,430,274 件	21,374,895 件
		達成率	100.2 %	86.6 %
		決算(見込)額	5,494,095 円	4,109,643 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>アクセス件数が増えることにより、市民に広く情報発信していると考えられるため、市ホームページアクセス件数を成果指標とした。 前年度の市ホームページ総アクセス件数の10%増を目標値とした。</p>	
取組実績、成果・課題等	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのトップページ画面をリニューアルし、情報の探しやすさや見やすさに努め、SNS(ツイッター・フェイスブックなど)の表示画面を設けて情報を連動することで、情報発信手段の多様化・効率化などを行った。</li> </ul> <p>(成果・課題等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセス数が目標値を達成した。またSNSとの連動により、ツイッターやフェイスブックの総フォロワー数も増加した。</li> <li>・なお、年度末現在において、ツイッターには37,067人、フェイスブックには32,261人が登録している。</li> </ul>	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを通じた即時的・効果的な情報発信に努めた。</li> <li>・フェイスブックやツイッターでの積極的な情報発信を行った。</li> </ul> <p>(成果・課題等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS等の普及で情報収集手段が多様化する中、目標は達成できなかったものの、トップページのスライド画像を通じた主な事業の紹介など、積極的な発信を行った。</li> <li>・フェイスブック・ツイッターともに総フォロワー数が増加した。(年度末現在 ツイッター40,835人、フェイスブック33,488人)</li> <li>・ホームページサーバーの性能改善により、処理速度が向上し、利便性が高まった。</li> </ul>		

個別施策進行管理事業シート

【個別施策コード:H2-2】

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
3	<p>(事業名) コールセンター運営費</p> <p>【広報広聴課】</p> <p>(事業目的) ワンストップによる市民サービスの向上・情報格差の解消・電話対応業務の軽減による業務の効率化等を図る。</p> <p>(事業概要) 市民から寄せられる様々な問い合わせを一元的に受け付け、迅速かつ的確に情報を提供する。</p>	実施年度	継続	
		成果指標	コールセンター市民満足度	
		目標値	95.0 %	95.0 %
		実績値	92.1 %	93.8 %
		達成率	96.9 %	98.7 %
		決算(見込)額	53,801,295 円	53,670,252 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>利用者がコールセンターの対応に満足している割合が高いほど、サービスの質や利便性も高いと考えられるため、コールセンター市民満足度を成果指標とした。</p> <p>コールセンター利用者に対してアンケートを実施し、対応に満足(5段階評価の5)と答えた人の割合が、過去5年間(平成25~29年)の平均(94.2%)の同等またはそれを上回ることを目標とした。</p>	
取組実績、成果・課題等	(取組実績)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQの充実に取り組んだ。</li> <li>チラシやポスターなどを通じて、周知を図った。</li> <li>市職員とコールセンター職員の意見交換により情報共有を行った。</li> </ul>	(取組実績)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQの充実に取り組んだ。</li> <li>テレビや広報紙、チラシなどを通じて、周知を図った。</li> <li>オペレーターの対応研修の充実を図った。</li> </ul>
	(成果・課題等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQのアクセス件数が増加した。</li> <li>市職員とコールセンター職員との意見交換などによりFAQの見直し件数が増加した。</li> <li>満足度が低下しており、対応の質の向上に努める必要がある。</li> </ul>	(成果・課題等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQのアクセス件数が増加した。</li> <li>平成29年度と比べて、オペレーターの対応に対する満足度が向上した。</li> </ul>
4	<p>(事業名) 議会広報紙発行費</p> <p>【議事調査課】</p> <p>(事業目的) 市議会での議員の一般質問や市長等が提出する議案の審議内容等を市民に知ってもらうことで、住民生活に直結する市議会の活動に対して市民に深い関心をもってもらう。</p> <p>(事業概要) 年4回開催される定例会後に、市議会での議員の一般質問や市長等が提出する議案の審議内容等を掲載した広報紙を発行する(改選期は、改選後に開催される臨時会後にも発行する。)</p>	実施年度	継続	
		成果指標	議会広報紙の各世帯への配布率	
		目標値	82.7 %	82.7 %
		実績値	82.7 %	82.1 %
		達成率	99.9 %	99.3 %
		決算(見込)額	9,227,432 円	9,849,784 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>市議会の活動を市民に知ってもらうために市議会だよりを発行しているため、各世帯への配布率を成果指標とした。</p> <p>広報ながさきに折り込んで各世帯に配布を行っており、自治会加入率が減少傾向のなか、前年度実績を維持することを目標とした。</p>	
取組実績、成果・課題等	(取組実績)	<p>年4回発行(5・8・11・2月)</p> <p>年間発行部数: 642,400部</p>	(取組実績)	<p>年4回発行(5・8・11・2月)</p> <p>年間発行部数: 636,400部</p>
	(成果・課題等)	<p>広報ながさきとともに折り込んで各世帯に配布を行うことで、効果的な情報発信を行うことができた。</p>	(成果・課題等)	<p>広報ながさきとともに折り込んで各世帯に配布を行うことで、効果的な情報発信を行うことができた。</p>

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
5	<p>(事業名) 本会議ケーブルテレビ放映費</p> <p>【議事調査課】</p> <p>(事業目的) 市長等から提出される議案の審議内容と審議結果をタイムリーに把握してもらおうと同時に市民生活と直結する市議会の活動内容(一般質問等)を市民に広く知ってもらおう。</p> <p>(事業概要) 本会議の様態をケーブルテレビで中継する。</p>	実施年度	継続	
		成果指標	インターネットアクセス件数	
		目標値	26,908 件	20,243 件
		実績値	19,279 件	14,069 件
		達成率	71.6 %	69.5 %
		決算(見込)額	1,172,178 円	1,072,224 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>事業の成果として市民へ議会活動の情報発信が効果的に実施されているかを調査したいが、視聴率が把握できない。そのため、代替指標として同じ動画配信をしているインターネット中継を視聴しているアクセス件数を事業の成果指標とした。</p> <p>前年度のインターネットアクセス件数の5%増を目標とした。</p>	
取組実績、成果・課題等	(取組実績)	<p>ケーブルテレビ加入世帯 83,795世帯(平成29年9月末)</p> <p>放映回数 定例会4回(本会議25日) 臨時会1回(本会議1日)</p>	(取組実績)	<p>ケーブルテレビ加入世帯 84,300世帯(平成30年9月末)</p> <p>放映回数 定例会4回(本会議30日)</p>
	(成果・課題等)	<p>本会議の内容を生中継することでリアルタイムの情報発信を可能とし、「市民に開かれた議会」が実践できている。</p>	(成果・課題等)	<p>本会議の内容を生中継することでリアルタイムの情報発信を可能とし、「市民に開かれた議会」が実践できている。</p>
6	<p>(事業名) 本会議インターネット配信費</p> <p>【議事調査課】</p> <p>(事業目的) 市長等から提出される議案の審議内容と審議結果をタイムリーに把握してもらおうと同時に市民生活と直結する市議会の活動内容(一般質問等)を市民に広く知ってもらおう。</p> <p>(事業概要) 本会議の様態をインターネットで中継し、過去の録画映像の配信も行う。 また、ソーシャルメディア(YouTube、フェイスブックなど)の活用を図る。</p>	実施年度	継続	
		成果指標	インターネットアクセス件数	
		目標値	26,908 件	20,243 件
		実績値	19,279 件	14,069 件
		達成率	71.6 %	69.5 %
		決算(見込)額	2,203,200 円	2,203,200 円
		成果指標及び目標値の説明	<p>情報発信の効果としてインターネットアクセス件数を成果指標とした。</p> <p>前年度のインターネットアクセス件数の5%増を目標とした。</p>	
取組実績、成果・課題等	(取組実績)	<p>アクセス件数 生中継 7,717件 録画中継 6,401件 YouTube 5,161件 合計 19,279件</p> <p>フェイスブック登録者数 1,875人(年度末現在)</p>	(取組実績)	<p>アクセス件数 生中継 5,227件 録画中継 1,982件 YouTube 6,860件 合計 14,069件</p> <p>フェイスブック登録者数 1,937人(年度末現在)</p>
	(成果・課題等)	<p>ケーブルテレビの未加入世帯及び視聴できない地域への議会の情報発信の補完的な役割を担うことができた。</p> <p>録画映像の配信を行うことで、日中、就労等により議会の中継を視聴できない市民にも情報発信を行うことができた。</p>	(成果・課題等)	<p>ケーブルテレビの未加入世帯及び視聴できない地域への議会の情報発信の補完的な役割を担うことができた。</p> <p>録画映像の配信を行うことで、日中、就労等により議会の中継を視聴できない市民にも情報発信を行うことができた。</p>

個別施策進行管理事業シート

【個別施策コード:H2-2】

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
7	<p>(事業名) 本会議中継手話通訳費</p> <p>【議事調査課】</p> <p>(事業目的) 本会議中継に手話通訳を導入し、手話通訳が必要な方にも市議会の活動内容を知ってもらう。</p> <p>(事業概要) 各定例会(2月、6月、9月、11月)の招集日及び閉会日に、議場に手話通訳者を配置し、手話通訳を実施している様子を放映する。また、議場で傍聴している方にも手話通訳が見えるように工夫し、市議会の活動をより多くの方に知ってもらう機会を作る。</p>	実施年度		新規
		成果指標		インターネットアクセス件数
		目標値		20,243 件
		実績値		14,069 件
		達成率		69.5 %
		決算(見込)額		720,000 円
		成果指標及び目標値の説明		<p>情報発信の効果としてインターネットアクセス件数を成果指標とした。</p> <p>前年度のネット中継アクセス件数の5%増を目標とした。</p>
取組実績、成果・課題等		<p>(取組実績) 手話導入日数 本会議 8日(定例会4回)</p> <p>(成果・課題等) 手話通訳が必要な方にも本会議の内容を伝えることができた。</p>		

## 令和元年度 個別施策評価シート

個別施策	H2-3 市政への関心を高め、市民の声を市政に反映します		
施策の目的 (対象と意図)	対 象	意 図	
	市民が	市政への関心を持って参画している。	
個別施策主管課名	広報広聴課	所属長名	水田 光一

### 平成30年度 of 取組概要

- ①市民の声を聴く仕組み
- ・市民からの意見や要望、提言等を聴くため、「市政への提案」をはじめとする様々な広聴の窓口を設けた。また、寄せられた意見等とそれらに対する市の考え方や対応を積極的にホームページで公開した。
  - ・審議会等に公募委員を積極的に導入するため、広報紙やホームページ等で公募情報の周知を行った。

### 成果指標

※「↑」は目標値を上回ることが望ましい指標、「↓」は目標値を下回ることが望ましい指標

指 標 名	基準値 (時期)	区 分	H28	H29	H30	R元	R2
市民から寄せられた意見・提案等	1,404件 (23～25年 度平均)	↑ 目標値	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
		実績値	1,727	1,525	1,789		
		達成率	115.1%	101.7%	119.3%		

### 評価(成果と効果)

取組みによる成果	5年後にめざす姿に対する効果
①市民の声を聴く仕組み ・広聴の窓口から、市民からの意見や要望、提言等を把握し、これを市政に反映し、又は市の考え等を示すことができた。 ・審議会等に公募委員を導入することで、市政への市民参加を促進することができた。	・市民からの意見や要望、提言等を聴く窓口を設けることで、市民の市政への参画を促すことができた。 ・多様な分野の施策に市民の声を反映することができた。

### 評価(問題点とその要因)

5年後にめざす姿に対する問題点	問題点の要因
①市民の声を聴く仕組み ・市民の声を聴いていない、反映していないという意見が聞かれる。 ・パブリック・コメントに対して、寄せられる意見数が少ない。 ・審議会等の内容によっては、委員を公募しても応募がない場合がある。	・広聴の窓口を設けていること、いただいた意見等に対する市の考え等を公開していることについて、周知が十分でないため。 ・意見募集を行う計画等について、関心を持ってもらえるような情報発信が十分でないため。 ・委員募集の周知が行き届いておらず、審議会等に対する関心が低い。

## 今後の取組方針

### ①市民の声を聴く仕組み

- ・広聴に関する市の取組や窓口について、さらなる周知を図る。
- ・パブリックコメントを募集する計画等については、担当所管と連携を図り、市民の関心を高めるような情報発信を行う。
- ・審議会等の公募委員を募集する際、関係団体等への委員募集の周知を徹底するなど、公募委員を増やすための取り組みを行う。

No.	事業名・担当課・事業目的・概要	区分	平成29年度	平成30年度
1	<p>(事業名) 市政モニター設置費</p> <p>【広報広聴課】</p> <p>(事業目的) 市政に対する意見等を市政モニターから体系的・継続的に聴取することにより市民のニーズを把握し、市政の参考にする。</p> <p>(事業概要) 市民のニーズや意見を必要とする施策や事業についてアンケートを実施する。平成24年度より、郵送モニターに加えてインターネットモニターも導入している。 任期 平成30年度～令和元年度 人数 229人(郵送188人、インターネット41人)</p>	実施年度	継続	
		成果指標	アンケートの回収率	
		目標値	77.7 %	77.9 %
		実績値	70.0 %	84.3 %
		達成率	90.1 %	108.2 %
		決算(見込)額	182,331 円	174,767 円
		成果指標及び目標値の説明	市民ニーズを正確に把握する必要があるため、市政モニターアンケートの回収率を成果指標とした。 過去4年間(平成26～29年度)の平均値(77.9%)の同等またはそれを上回ることを目標とした。	
取組実績、成果・課題等	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査 8回</li> </ul> <p>(成果・課題等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の意見を集めて事業等の参考にしている。</li> <li>回収率が低下しているため、モニターに負担をかけない質問項目などについて考慮する必要がある。</li> </ul>	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査 9回</li> </ul> <p>(成果・課題等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の意見を集めて事業等の参考にしている。</li> <li>アンケートの回収率を高め、市民ニーズを正確に把握するため、分かりやすい調査表の作成に努める必要がある。</li> </ul>		





## 基本施策の振返りシート

基本施策	H2 つながりあう地域社会をつくれます
------	---------------------

主管課：市民協働推進室

後期基本計画における5年後にめざす姿	
対 象	意 図
多様な主体同士が	お互いの強みを活かした役割分担のもと、いつでも協働の手法を使って、地域課題に取り組んでいる。

個別施策	後期基本計画策定時の課題		後期基本計画期間の取組み
H2-1	●多様化する地域課題に対して、行政がすべてに対応することが困難	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>○提案型協働事業の実施及び説明会、セミナーの開催</li> <li>○協働への課題を共有するための「行政出前講座@ランタナ」の実施</li> <li>○職員及び市民団体対象の協働研修の実施</li> <li>○協働事例の、ケーブルテレビ放映及びインターネットでの動画配信</li> </ul>
H2-1	●協働に対する理解促進と環境整備	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>○長崎市協働事業の実施状況調査の実施</li> <li>○小学生を対象とした「まちづくりアイデアコンテスト」の開催</li> <li>○民間団体等の自主的かつ主体的な取組みに対する事業認定</li> </ul>
H2-2	●多様な主体がまちづくりを進めていくための、地域の様々な情報の共有	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>○広報ながさきの発行</li> <li>○様々な広報媒体による市政情報発信</li> <li>○コールセンターの運営</li> <li>○FAQ(よくある質問と回答)の充実</li> <li>○議会広報紙の発行</li> <li>○議会中継など様々な広報媒体による議会情報の発信</li> </ul>
H2-2	●情報格差の拡大	⇒	
H2-3	●広聴と説明責任	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「市政への提案」をはじめとする広聴窓口の設置</li> <li>○市政モニターへの聴取</li> <li>○審議会等における公募委員の積極的な導入</li> </ul>



成果と効果	
取組みによる成果	5年後にめざす姿に対する効果
市民活動団体が協働事業に取り組むヒントとなるよう協働研修やサポートセミナーを開催した	協働の手法を取り入れることへの理解や認知を広めることができた。
・小学生を対象とした「まちづくりアイデアコンテスト」を実施することで、子どもたちのまちづくりに参画する機運の醸成が図られた。	コンテスト参加した子どもの保護者や教師等にもまちづくりに参画することについて関心を高めることができた。
・FAQを充実させた	ホームページの閲覧数が増加し、多くの方がFAQを通じて自己解決できた。
・新たに手話通訳の様態を中継するなど、様々な広報手段の活用により、議会情報を広く発信した	様々な広報手段を活用することで、市民が議会の情報を入手しやすくなった。
・市民からの意見や要望、提言等を聞く窓口を設けた ・審議会等に公募委員を導入した	市民からの声を把握し、これを市政に反映し、または市の考え等を示すとともに、市民の市政への参画を促すことができた。

問題点とその要因	
5年後にめざす姿に対する問題点	問題点の要因
・提案型協働事業の提案件数及び採択件数がともに伸びない	制度内容についての理解が不十分である。 行政と市民団体による課題の共有が図られていない。
・長崎創生プロジェクト事業において、事業認定件数が目標値に及ばなかった	制度創設から3年経過しているものの、制度内容の浸透と制度活用に向けた周知が不足している。
・様々な広報媒体を活用しているものの、市民が求める市政情報が容易に見つけにくくなっている。	市民のライフスタイルや、情報に対するニーズが多様化し、情報が溢れている。
・市民意識調査ではコールセンターを半数近くが知らないと回答しており、平成22年に導入し8年余り経過することから、ある程度定着し無意識に利用されている面もあると推測されるものの、利用するメリットが十分に伝わっていない。	特に、ITを使わない市民や、外国人、また、転入者などに対するコールセンターの効果的な周知が不十分であるため。
・議会中継などのインターネット配信の、アクセス件数が増加しない。	学生など幅広い世代が興味を持つような情報発信ができていない。 議会情報の様々な広報媒体の周知が不足している。
・審議会等の公募委員への応募が少ない。	委員募集の周知が行き届いておらず、また、審議会等に対する関心が低い。

### 市民の評価

満足度・期待度	評価	満足度	0.41	17位 / 43項目中
	見直し	期待度	1.08	33位 / 43項目中

## 成果指標

※「↑」は目標値を上回ることが望ましい指標、「↓」は目標値を下回ることが望ましい指標

### 【前期計画】

指標名	基準値 (時期)	区分	H23	H24	H25	H26	H27
市政情報の発信に満足している市民の割合	— (%)	↑ 目標値	74.0	76.0	78.0	80.0	80.0
		実績値	77.8	76.5	72.6	71.7	65.9
		達成率	105.1%	100.7%	93.1%	89.6%	82.4%
【補助代替指標】 協働の事例件数	309件 (21年度)	↑ 目標値	340	355	370	385	400
		実績値	378	401	412	433	449
		達成率	111.2%	113.0%	111.4%	112.5%	112.3%

※施策の成果を補完するため、成果指標として「協働の事例件数」を再掲する。

### 【後期計画】

指標名	基準値 (時期)	区分	H28	H29	H30	H31	H32
協働の事例件数	433件 (26年度)	↑ 目標値	420	440	460	480	500
		実績値	466	483	487		
		達成率	111.0%	109.8%	105.9%		

※平成29年度実績値は見込み。確定時期は9月予定。

### 【後期計画の成果指標の検証】

成果指標	成果指標の検証
協働の事例件数	指標の増加が、施策の目的である「多様な主体同士が協働の手法により地域課題に取り組んでいる姿」につながることを示すと考えられるため、成果指標として適している。 しかしながら、事例件数の増加だけでは、どのような効果や成果をもたらしたのか判りづらいため、別の指標の追加設定について第五次総合計画に向けて検討している。

※成果指標の適否の判断基準を参考に成果指標の検証を記載

#### 成果指標の適否の判断基準

- (1) 施策全体の成果を表したものであったか。
- (2) 市が施策を進めることで成果につながる指標であったか。
- (3) 時代の変化に伴い、さらに適した他の指標がなかったか。
- (4) 目標値の設定が適切であったか。



長崎市総合計画審議会からの意見等に係る対応状況表(平成29年度開催分)【各基本施策】

施策名	基本施策 主管課	指摘・意見・提案等	回答課	処理状況						令和元年度における対応(予定) ※R元当初予算対応含む	番号
				完結		処理中		その他			
				対応済	対応不可	対応中	対応予定	検討中	その他		
基本施策 H2 つながりあう地 域社会をつくり ます	市民協働推 進室	成果指 標等	○ 基本施策H2の成果指標「協働の事例件数」について、件数の増加のみでは判断が難しいので、経済効果や成功例等の成果がわかり易い指標の追加を検討してほしい。	市民協働 推進室				●		協働の推進については、様々な所属で行われている。協働を推進している他都市の状況も参考にしながら、より良い指標となるよう検討する。	1
			○ 地域のイベント等について、市が日時や内容を決定した後協働を持ちかけられる場合が多いが、もっと早い段階で市民が参画できるような体制を検討してほしい。	市民協働 推進室		●				ワークセッションなどに市民の皆さんに参加していただくことは重要なことである。開催時期については十分考慮し、事業を行う際の早い段階で市民と一緒に協働できるよう各所属へ働き掛けたい。	2
		○ 協働について相乗効果を生み出す発想を持って効果を高めたい。	市民協働 推進室	●						互いの強みを活かし、事業の成果を高めることができる協働についての理解を深めるための研修を行っていく。	3
		○ 民間企業で取り組まれているネットワーク型の組織や所管課を越えたプロジェクトチーム等を参考に、複合的な問題に素早く対応できるような市役所内部での協働の仕組みを検討してほしい。	市民協働 推進室			●				現在も課題に応じて、各課が横断的にプロジェクトチームをつくっているが、各課が協働して課題解決に臨めるよう意識を高めていきたい。	4
		○ 市民からの意見に対し、どのように対応しているか広く周知してほしい。市民からの意見がもっと欲しいなら、寄せられた意見とその対応を様々な広報媒体を活用し公表することで、さらに意見が寄せられる相乗効果が得られるのではないかと。	広報広聴 課						●	広報広聴課を窓口として寄せられた市民の皆さまからのご意見等に対する市の考え方や対応状況などは、原則ホームページで公開している。特に多くのかたが同様に感じていると思われるものについては、広報紙でも取り上げていけるところであり、今後とも、機会を捉えた積極的な公開に努めていく。	5

長崎市総合計画審議会からの意見等に係る対応状況表(平成29年度開催分)【各基本施策】

施策名	基本施策 主管課	指摘・意見・提案等	回答課	処理状況						令和元年度における対応(予定) ※R元当初予算対応含む	番号
				完結	処理中			その他			
				対応済	対応不可	対応中	対応予定	検討中	具体的内容		
		<p>指摘・意見・提案等</p> <p>○ 市として開示しなければならない情報をホームページで提供するとともに、市民が楽しいと感じる情報を集約してフェイスブック等のSNSで発信するなど、市民のやる気が出る情報を出し方を検討してほしい。</p>	<p>情報発信</p> <p>広報広聴課</p>	●					<p>市では、ホームページの特性である迅速性を活かすため、職員がホームページの専門知識がなくても更新ができるホームページ作成システム(CMS)を平成25年度に導入して運用している。</p> <p>フェイスブック等のSNSについては、ホームページ情報を補完するため、タイムリーな記事を観光・議会・平和などそれぞれフェイスブックページ(13種類)に掲載するなど、市民に興味をもってもらえるように努めている。さらに、魅力ある情報発信を行うため担当者をSNS活用セミナーに派遣している。</p>	6	
		<p>○ SNSの双方向性はマーケティングにも活用されており、市に対する潜在的なニーズの把握に活用できるので、市による活用について早急に検討してほしい。</p>	<p>マーケティング</p> <p>広報広聴課</p>				●		<p>現在、SNSについては、情報発信ツールの一つとして活用しており、双方向性については現時点では利用していない。しかしながら、今後の広報活動において活用できないか研究していきたい。</p>	7	