

千葉市広報広聴指針

2017年8月

千葉市

I 総則

1 目的

この指針は、本市の広報広聴活動の基本理念、基本目標、取組事項などを定め、これらに基づき広報広聴活動を実施することで、その効用を最大限に発揮し、基本理念を実現し、もって千葉市の活性化及び発展に寄与するとともに市民生活の向上に資することを目的とします。

2 定義

この指針において、次の各号に掲げる用語の意義は、以下に定めるところによるものとする。

(1) 千葉市

人口や面積、経済活動などの客観的指標のほか、気候、地質、植生などの自然、歴史的建造物や景観、それらに起因する都市イメージといったものをも含んだ、生活や文化、産業に深く密接する千葉市域の態様全体

(2) 市民

千葉市内に在住、在勤もしくは在学する個人または千葉市内に本店、支店、営業所もしくはこれに類する活動拠点を有する法人その他の団体

(3) 本市

行政機関である地方公共団体としての千葉市

(4) 市政

本市が実施し、または実施しようとする施策及び事業（施策及び事業には、その根拠や考え方、方向性などを含む）

(5) 提案など

市民または市民以外の者から本市に寄せられる市政についての提案、意見、要望など

(6) 広報広聴サイクル

市政だよりや市ホームページ、事業のチラシやポスターなどにより市政情報を発信する広報活動と、市長への手紙、住民説明会、市民アンケートやインターネット上の口コミ情報などにより市民の声や社会トレンドを収集する広聴活動を連携させ一体的に活用する過程

(7) 局

千葉市事務分掌条例第1条に規定する局、区役所、消防局、水道局、病院局、会計室、教育委員会事務局、市選挙管理委員会事務局、区選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局及び議会事務局

(8) 課

千葉市事務分掌規則第1条に規定する課（課に置かれる室を除く。）、千葉市事業所事務分掌規則別表第1に規定する第一類の事業所（課を置く場合にあつては各課）、第二類の事業所（部に置かれるものに限る。）、区役所各課（保健福祉センター各課を含む。）及び区政事務センター、保健所各課、児童相談所、千葉市消防局組織規則第2条に規定する課及び消防学校、水道局水道総務課及び水道事業事務所、千葉市病院局事務分掌規程第2条に規定する課及び事務局、千葉市教育委員会組織規則第16条に規定する課及び同規程第20条に規定する教育機関（部に属するものに限る。中央図書館にあつては各課）、区選挙管理委員会選挙課、監査委員事務局各課並びに議会事務局各課

(9) 広報広聴推進部門

市民局市民自治推進部広報広聴課

(10) 観光関連部門

経済農政局経済部観光MICE企画課及び観光プロモーション課

(11) 報道対応関連部門

総務局市長公室秘書課報道室

(12) 災害対応関連部門

総務局危機管理課及び防災対策課

3 局、課の責務

局及び課は、本指針の基本理念を踏まえ、所掌する施策及び事業の効用を向上させるべく、広報広聴活動を実施しなければならないものとします。

4 職員の責務

職員は、本指針の基本理念を実現するため、自らを“広報広聴パーソン”であると自覚し、積極的に広報広聴活動に取り組まなければならないものとします。

II 基本理念

本市の広報広聴活動の基本理念を、次のとおり定めます。

「本市の広報広聴活動は、市民一人ひとりから始まるまちづくりを促進するとともに、千葉市の価値を高めるために行うものである。」

具体的には、本市の広報広聴活動は、市政その他千葉市に関する広報広聴活動を行うことにより、市民と本市が、互いの情報とまちづくりの方向性を共有し、それぞれの役割に応じてより良い千葉市を構築するための活動を活発化させてゆくとともに、人口、経済、

本市の施策及び事業の質、市民の市政参加、市民のシビックプライド、都市イメージなど、千葉市を構成するさまざまな要素を進歩、発展または向上させてゆくために行うものであることとします。

Ⅲ 基本目標

基本理念を実現するため、本市の広報広聴活動の目標を、次のとおり定めます。

基本目標 1 「市民の市政への信頼感、納得感の向上」

市政の円滑な推進、市民の行政サービスの活用、市民の市政参加の促進を図るため、「市民の市政への信頼感、納得感の向上」を目標とします。

基本目標 2 「市民や社会のニーズに的確に対応した市政の実現」

市民生活の向上、企業活動の増進を図るため、「市民や社会のニーズに的確に対応した市政の実現」を目標とします。

基本目標 3 「千葉市の魅力向上」

定住・交流人口及び千葉市内での企業活動の増加を図るとともに、市民のシビックプライドを醸成し、千葉市の発展に資するため、「千葉市の魅力向上」を目標とします。

Ⅳ 取組事項

基本目標を達成するため、本市の広報広聴活動において取り組む具体的な事項を、目標ごとに、次のとおり定めます。また、施策や事業それぞれの目的に応じ、これらの取組事項を適切に選択し、または組み合わせで取り組んでゆく活動を「戦略的広報広聴活動」として位置付けます。なお、すべての取り組みは、次に掲げる前提に立って行うものとします。さらに、前提3は、重点的に踏まえるべき項目とします。

前提1 広報広聴活動の目的と対象者を明確にします。

前提2 市民目線に立ち広報広聴活動を実施します。

前提3 広報広聴サイクルを実践します。

前提4 経済的、人的及び時間的コストを意識し、広報広聴活動を実施します。

基本目標1 「市民の市政への信頼感、納得感の向上」

取組事項1 市政への認知度・理解度の向上

(1) 正確・公平な情報の発信

事実には誤りなく、かつ明確に情報を発信するよう努めます。また、原則として、多様な広報媒体を活用する、障害のある方でも認識できる、多言語に対応するなど、誰もが情報を入手できる発信に努めるとともに、紙面に限りがあるなど、広報媒体に物理的な制約がある場合は、情報を必要とする対象者ごとに適切な広報媒体を選択し、必要な内容及び量の情報を発信するものとします。

(2) 分かりやすい情報の発信

行政用語や難解な用語の言い換え、補足説明や図、グラフの活用など、対象者が理解しやすい情報発信に努めます。

(3) 効果的な情報の発信

対象者や広報媒体の特性を考慮し、的確なタイミングに重点的に発信する、重要度に応じ情報量を調整するなど、めりはりのある情報発信に努めるとともに、対象者に応じ広報媒体を選択する、または複数の媒体を組み合わせるなど、より効果的に情報が伝わるよう努めます。また、市民による情報伝達を意識した発信や外部と連携した発信に努めます。

(4) 説明責任を果たす情報の公開

保有する市政情報については、その根拠や考え方などのほか、その経緯や進捗などについても積極的に公開するよう努めます。

取組事項2 提案などへの的確な対応

(1) 正確・公平な受け付け

提案などは、誰もが行えるよう、できるだけ多様な手法で受け付けるよう努めるとともに、適正に定められた手続きに基づき、恣意性を排除して行うものとします。受け付けた提案などは、先入観を排除し、事実を曲げることなく記録するよう努めます。

(2) 積極的な受け付け

提案などを収集する機会を創出するなど、積極的に受け付けるよう努めます。また、提案者との意思疎通を十分に図り、その趣意を把握するとともに、原因や経緯などの背景についても把握するよう努めます。

(3) 迅速で適切な対応

受け付けた提案などへは迅速に対応するよう努めます。また、その趣意や個別の状況を踏まえて、誠実に対応するよう努めます。

基本目標 2 「市民や社会のニーズに的確に対応した市政の実現」

取組事項 3 市政へのニーズの把握

(1) 収集

受け付けた提案などの集約、アンケートの実施などにより市民の声を収集するほか、インターネット上の口コミや他都市の状況などの社会トレンドを収集するよう努めます。なお、収集は、的確な手法を用い、多数・多様に行うよう努めます。

(2) 分析

収集した市民の声を科学的根拠に基づき分析し、導き出された結果について有用性の確認を行うよう努めます。

(3) 活用

有用性が認められた分析結果を市政への反映材料として活用するよう努めます。なお、反映の可否については、総合的視点から判断するものとします。また、社会トレンドについても、市政へ反映するための、またはより効果的な広報広聴活動の展開に資するための材料として、活用するよう努めます。

基本目標 3 「千葉市の魅力向上」

取組事項 4 効果的な情報発信

(1) プロジェクト広報

都市イメージ戦略など、本市として重点的に発信すべき施策については、その施策を所掌する部門、広報広聴推進部門及び関連部門が連携し、共同して計画立案、進捗管理などを実施し、全庁的に統一した手法を用いた情報発信に努めます。

(2) 未来像への意識づけとシビックプライドの活用

発信する情報は、未来像を意識し、ストーリーやメッセージなどを伴わせ、都市イメージを効果的に高めるよう努めます。また、本市の都市アイデンティティ（千葉市らしさ）を形成する4つの地域資源（「加曽利貝塚」「オオガハス」「千葉氏」「海辺」）や他都市と比較した千葉市の優位性なども活用するよう努めます。

(3) 市民を意識した発信

市民による情報拡散を意識し、市民への情報発信に努めます。

V 庁内体制の整備

機能面から本市の広報広聴活動の実効性を高めるため、庁内体制を、次のとおり整備します。

1 組織

- (1) 広報広聴主幹、広報広聴主任の設置
局に広報広聴主幹、課に広報広聴主任を設置し、それぞれ局内または課内の広報広聴活動のとりまとめ、調整を行います。
- (2) 組織を横断した広報広聴活動
課は、局内や他局の他課と相互に連携し、広報広聴活動を実施するよう努めます。なお、連携に当たっては、必要に応じ、広報広聴推進部門が支援を行うものとします。
- (3) 計画・評価
局、課は、広報広聴活動の目的、対象者などを明確にして活動を実施するとともに、活動の評価を所掌する施策、事業への反映に活かすことができるよう、広報広聴活動の計画・評価に努めます。
- (4) パブリシティの活用
パブリシティを積極的に活用するよう努めます。なお、パブリシティを活用した広報広聴活動については、報道対応関連部門の定めるところに則り実施するものとします。
- (5) 危機発生時の広報広聴活動
危機発生時は、的確な情報の収集と発信に努めます。なお、災害発生時は、災害対応関連部門が定めるところに則り、また、その他の危機の発生時は、危機を所掌する部門、報道対応関連部門及び広報広聴推進部門が連携し、広報広聴活動を実施するものとします。

2 職員

- (1) 広報広聴マインドに根差した広報広聴活動
職員は、本市の現状や未来像、施策や事業、広報広聴活動と自らの関係、社会トレンドなどを認識するとともに、コストを意識し、広報広聴活動を実施するよう努めます。
- (2) 広報広聴スキルの習得
職員は、広報広聴活動に関する研修への参加、マニュアルなどの活用に努めます。
- (3) 広報広聴ナレッジの習得
職員は、広報広聴に関する専門知識を習得するだけでなく、他の局や課の情報、社会トレンドなどを日頃から幅広く収集し、広報広聴活動に資するよう努めます。

3 広報広聴推進部門の役割

- (1) 庁内の広報広聴活動の企画及び調整
 - ア 組織として効果的・効率的に広報広聴活動を実施するための方策に関すること。
 - イ 職員が積極的に広報広聴活動を実施するための方策に関すること。

- ウ 広報広聴活動の手法その他活動の効用を高めるための方策全般に関する事。
- (2) 広報紙誌の編集及び発行に関する事。
 - (3) テレビジョン及びラジオ等による広報の企画及び制作に関する事。
 - (4) 重要な広報刊行物の発行に係る調整に関する事。
 - (5) 市長への手紙等の処理並びに連絡及び調整に関する事。
 - (6) 市民相談に関する事。
 - (7) インターネットを利用した広報及び広聴に関する事。
 - (8) ホームページの運用及び管理に関する事。
 - (9) ちば市民協働レポートの運用及び管理に関する事。
 - (10) 市役所コールセンターの運用及び管理に関する事。

VI 附則

この指針は、平成29年8月1日から施行します。