

(1) 市の認知度向上、定住促進につながる情報発信

<p>方向性</p>	<p>市の魅力を広く市内外へ PR し、市の認知度向上、定住促進につながる情報発信に取り組めます。</p>
<p>取り組み</p>	<p>「マイカたちやいます、」や「枚方家族」をキャッチフレーズとした PR を積極的に展開するため、情報誌への広告掲載や民間事業者とのタイアップによる企画などさらなる取り組みを進めます。</p> <p>部署を超えた職員投稿チーム「インスタ隊」の活動を通してInstagramによるビジュアル的な発信を強化するとともに、民間の情報発信企業とのコラボ企画などを積極的に展開し、若年層への PR を図ります。</p> <p>市 SNS の中でフォロワー数が最も多く、若者の利用頻度が高い twitter を効果的に活用するため、若い世代に注目される「つぶやき」を積極的に行います。</p>
<p>取り組み</p>	<p>まちの PR だけでなく市民生活に役立つ動画配信を充実させ、「伝わる」を意識した情報発信に取り組めます。</p> <p>《目標値》</p> <p>市公式フェイスブック ページの「いいね！」数：年間 1,000 人増（平成 31 年 4 月 16 日現在 3,142 人）</p> <p>市公式Instagram フォロワーの数：年間 2,000 人増（平成 31 年 4 月 16 日現在 2,005 人）</p> <p>平成 31 年度当初予算：4,800 千円（広報アドバイザー報酬、広告料、委託料）</p>



昨年発足した、職員投稿チーム「インスタ隊」

9 月末の
進捗状況
【〇】

「世界中どこにいても好きになってくれるなら枚方家族」をキャッチフレーズに、ゆかりの著名人動画を引き続き公開したほか、ロシア人やブラジル人、フランス人へ枚方家族バッジを配布し、バッジを付けた写真を市 SNS 等で紹介するなど世界中に「枚方家族」を広める取り組みを進めています。また、枚方市駅中央改札前のデジタルサイネージに優しいまちを PR する枚方家族動画とともに枚方まつりやオクトーバーフェストなどのイベント情報を掲出しました。

広報紙の人気コーナー「枚方キッチン」の調理動画を作成し公開しました。また、市 PR 大使パンサーズが枚方を巡るコーナー「パンサーズが行く」についても動画を作成し公開しています。

	<p>広報紙のファンを増やす取り組みとして、クイズとアンケートのコーナーの景品に地元の野菜や友好都市の物産をプレゼントに取り入れ、回答者数が増加しました。</p> <p>昨年度に引き続き、庁内から若手職員が集結する庁内Instagram隊による投稿で若年層へ向けて枚方のまちの魅力をPRしています。</p> <p>5月には、読売ファミリーの岡田准一さんインタビュー記事下に掲出した市広告で、「令和」も「平和」アンケートを実施し、96人から平和へのメッセージを得ました。メッセージは3月の平和の日に合わせて公表を予定です。</p> <p>6月からは、市公式ツイッターに「中の人」が登場し、注目を集めるツイートを発信しています。</p>
--	--

(2) 全庁的な情報発信力の強化	
方向性	全庁的な情報発信力をさらに高めるため、各部署との連携強化を図るとともに、職員の広報意識向上、スキルアップを図ります。
取り組み	<p>各部署からの個別相談に応じる「頼りになる広報課」の支援体制をより充実させることで、庁内連携による情報発信を強化します。</p> <p>若手職員と広報アドバイザーが対話する機会を設け、職員の広報意識向上を目指します。</p> <p>庁内報「広報のチカラ」を定期的（年4回）に発行するとともに、全庁的な情報発信力強化に向けた研修を実施し、職員のスキルアップを図ります。</p> <p>《目標値》</p> <p>「頼りになる広報課」への相談件数：40件（昨年度比10%増）</p> <p>平成31年度当初予算：119,656千円<small>[広報ひらかた発行経費、諸経費（広告料、委託料を除く）、ホームページ経費]</small></p>

<p>9月末の進捗状況【○】</p>	<p>「頼りになる広報課」の支援体制をさらに充実させ、チラシ等のデザインだけでなく各課ホームページの個別相談にも対応しています。</p> <p>職員採用募集について、市公式Instagramと連携し「映える」職員を毎日紹介することにより採用広報の情報発信力強化を図りました。</p> <p>若手職員と広報アドバイザーとの対話については、11月1日に「毎日の仕事にときめく方法」研修を実施する予定です。</p> <p>庁内報「広報のチカラ」は、プレゼンテーションに関する記事と、ホームページのビフォーアフターなどとともに、庁内職員向けの啓発広告を掲出し、令和元年（2019年）内に発行する予定です。</p>
---------------------------	--

(3) 総合コールセンターの充実

方向性	市役所への問い合わせについて、開庁日および土日祝・平日夜間においても一元的に受付を行い、可能な限りワンストップにて回答することで市民の利便性の向上を図るとともに、親切かつ丁寧な対応を通じて、正確に担当部署への取り次ぎを行うことで、問い合わせに関する市民満足度の向上を図ります。
取り組み	平成 28 年度から平成 30 年度までの試行検証を踏まえ、オペレータ席を増席するとともに、新たに「FAQ システム」を導入します。随時、FAQ の充実を図ることでワンストップ完結率の向上を図ります。 また、問い合わせ内容が事前にホームページで確認できる「FAQ 専用サイト」を開設し、市民へ公開することで、コールセンターへの着信件数の縮減に取り組みます。 《目標値》 総着信数に対する応答率 95%以上、ワンストップ完結率 30% 平成 31 年度当初予算：64,838 千円

9 月末の 進捗状況 【○】

コールセンターへの総着信数は約 137,000 件で、昨年度と比較して約 70,000 件減少するとともに応答率は 96%を維持しています。また、ワンストップ回答率は、毎月増加し 9 月末で 23%となっています。

(4) 災害等通報システムの導入

方向性	災害時や地域における不具合箇所等が生じた場合に、ICT を活用した通報システムを導入することで、通報手段の拡充や市民の利便性向上を図るとともに、通報内容について情報共有できる仕組みをつくります。
取り組み	災害時における倒木や浸水等被害報告をはじめ、道路の陥没、公園施設の不具合について、電話やメールによる既存の通報手段に加え、新たにスマートフォンやパソコンを用いて現場写真や位置情報を市に通報するシステムを試行的に導入します。また、通報者との情報共有を図るため、通報内容についての対応状況が確認できるシステムとし、概ね 6 ヶ月間の試行運用による検証を行い、本格導入に向けた取り組みを進めます。 平成 31 年度当初予算：300 千円

9 月末の 進捗状況 【○】

7 月から試行運用を開始し、約 10 件の通報に対し、運用マニュアルに基づき、適切に対応を行いました。引き続き、12 月末までの試行運用を実施し、本格導入に向けた検証を行っていきます。

(5) 平和施策や人権施策の推進	
方向性	悲惨な戦争の経験を風化させることのないよう、戦争の恐ろしさや平和の尊さを若い世代に伝えるとともに、一人ひとりの人権が尊重されるまちづくりに取り組みます。
取り組み	戦争の恐ろしさや平和の尊さを若い世代に伝えるため、「平和の燈火（あかり）」や「ひらかた平和フォーラム」の開催をはじめ、平和資料室のパネル展示、平和映画会、講演会などに取り組みます。 また、すべての人の人権が尊重され、差別のない社会の実現を目指し、より多くの市民が人権について身近に感じ考えることができるよう、講座や映画会など多様な人権啓発事業を展開します。
	《目標値》 「ひらかた平和フォーラム」のアンケート結果における「平和に対する関心や理解が大変深まった」「まあ深まった」の割合：96%（昨年度実績 92.6%）
	平成 31 年度当初予算：8,019 千円（平和啓発） 平成 31 年度当初予算：9,724 千円（人権啓発）

9 月末の進捗状況【〇】	市民の平和等に対する意識の醸成を図るため、5 月には「憲法のつどい」において、書家の金澤泰子さん・翔子さんを招き「ダウン症の娘と共に生きて」をテーマに講演会・揮毫を開催し 326 人の参加がありました。夏季には長谷川義史原画展「へいわってすてきだね」を開催し 1,205 人の参加が、また、平和映画会（「夕風の街 桜の国」）には 189 人の参加がありました。9 月には市民が人権について身近に感じ考える機会となるよう、全 4 回の連続講座「生きること」を開催し、のべ 182 人の参加がありました。
---------------------	--

(6) DV 予防や男女共同参画の取り組みの推進	
方向性	次代を担う子どもたちに対し、暴力の被害者や加害者にならないための DV 予防や男女共同参画の理解を深める学習機会を提供します。 あわせて、ワーク・ライフ・バランスの促進及び女性の職業生活における活躍の推進に向け、男性を対象にした啓発講座や女性を対象にした就労支援講座などの啓発事業や相談事業の充実を図ります。
取り組み	教育委員会と連携し、市立小学校 4 年生を対象に「DV 予防教育プログラム」を実施するとともに、市立中学校 2 年生を対象にした「デート DV 予防教育プログラム」を実施します。 ワーク・ライフ・バランスの促進及び女性の職業生活における活躍の推進に向けては、男女共同参画週間事業における男性の家事・育児に関する講演会等の実施や市民参画型啓発事業「ウィル・フェスタ」における女性のための起業体験コーナーの設置を行います。 また、枚方市駅直結の男女共生フロア・ウィルの利便性を活かし、各種相談業務の

	実施や男女共同参画に関する図書や情報コーナーの充実を図ります。
	《目標値》
	DV・デートDV 予防教育プログラム実施校：17 校（昨年度比 5 校増）
	平成 31 年度当初予算：2,771 千円（DV 防止対策事業経費）
	平成 31 年度当初予算：12,431 千円（男女共生フロア経費）

9 月末の 進捗状況 【○】	<p>DV 予防教育プログラムについては、小学校、中学校ともに昨年度より大幅に希望校が増加し、小学校では、実施予定の 11 校のうち 5 校、中学校では 12 校のうち 5 校で実施しました。ワーク・ライフ・バランス及び女性の職業生活における活躍の推進に向けては、男女共同参画週間事業において「男の家事が社会を救う！楽しく学ぶジェンダー論」と題した講演会を実施し、83 人（うち男性 41 人）の参加がありました。また、市民参画型啓発事業「ウィル・フェスタ」における女性のための起業体験コーナー「ワンテーブルショップ」には、起業を目指す女性等 13 組が出展し、延べ 192 人が来場しました。</p> <p>男女共生フロア・ウィルでは、4 月から男性のための電話相談と LGBT 電話相談を新設したほか、仕事帰りの市民を対象にした男女共同参画に関するミニ講座や映画上映会を夜間の時間帯に実施し、幅広い市民層にウィルが身近な男女共同参画の拠点施設であることを PR しました。</p>
-------------------------------	--

(7) 性的マイノリティ支援の推進	
方向性	誰もがいきいきと暮らせる人権尊重のまちづくりに向け、性的マイノリティ支援に取り組めます。
取り組み	<p>平成 31 年 4 月 1 日より導入した LGBT などの性的マイノリティのカップルを市が公的に認める「パートナーシップ宣誓制度」の利用促進を図るとともに、専門の相談員による LGBT 電話相談窓口を新設します。</p> <p>合わせて、パートナーシップ宣誓書受領証の提示により活用できる市の施策の拡大に向けて、庁内の連携を図るとともに、市内事業所等への周知を行い、性的マイノリティ支援への協力を呼びかけます。</p> <p>また、市民を対象にした啓発講座や職員を対象にした研修等を継続して実施することにより、多様な性への理解促進とアライ（当事者を理解して支える人）の育成に取り組めます。</p>
	平成 31 年度当初予算：727 千円

**9月末の
進捗状況
【〇】**

パートナーシップ宣誓制度については、7組の利用がありました。宣誓書受領証の提示により活用できる市の施策は引き続き担当課との調整を行い、実施に向けた取り組みを進めています。LGBT 電話相談は3件の利用がありました。さらなる利用促進に向け、周知を行います。

市民向け講座としては、市民参画型啓発事業「ウィル・フェスタ」においてトランスジェンダーのシンガーソングライター悠以さんによる講演会とコンサート等を実施し、広く市民に対して多様な性への理解促進を図ったほか、6月には職員向けハンドブックの改訂を行い、全課に向けて周知を行いました。