

CITY OF YOKOHAMA

令和8年度 横浜市広報企画審議会

令和8年7月13日



横浜市

令和8年度 広報・プロモーション事業の概要について

令和8年7月13日

政策経営・国際戦略局
シティプロモーション推進室

室長

広報・プロモーション戦略課長

担当係長
(庶務・経理・調査)

庶務経理、市会、審議会、
都市ブランド調査

職員 2 名

担当係長
(インターナル)

重点・区局支援統括、研修、庁内報、
YCANページ、ロゴ、プロモーションツール

職員 2 名
会計年度 2 名

担当係長

横浜コネクト

職員 4 名
会計年度 2 名

広報担当課長

担当係長
(広報誌)

広報よこはま、災害時広報

職員 4 名

担当係長
(WEB)

WEBサイト、UI/UX改善、
SNS(X,LINE、YouTube、スマニュー)

職員 3 名
会計年度 1 名

担当課長
(サウンドメディア)

担当係長
(テレビ・ラジオ)

テレビ、ラジオ、タッチポイント管理
市長フォトギャラリー、多言語広報

職員 1 名
会計年度 3 名

担当係長
(フィルムコミッション)

企業・メディア連携、フリーパブリシティ、
フィルムコミッション

職員 2 名

担当課長
(プロモーション)

担当係長
(プロモーション)

移住サイト、ペイドパブ、
デジタルプロモーション支援

職員 2 名

担当係長
(プロモーション)

ライフスタイル訴求、Instagram、FB、
街なかプロモ

事業・施策

下位アウトカム

中間アウトカム

最終目標

シティプロモーション施策

広報よこはま

市WEBサイト

ソーシャルメディア
(X・Line・Insta・FB)

市政広報番組
(テレビ・ラジオ)

フィルムコミッション

移住サイト

街なかプロモーション

市民愛着醸成
ライフスタイル発信

パブリシティ強化
(ペイド・フリー)

各局の施策プロモーション

インターナル
ブランディング

横浜のポジティブな情報を受け取る
機会の増加
【客観指標(例) メディア露出数、SNSフォロワー数など】

インナー・アウター

強化すべき
イメージの
獲得
【主観指標(雰囲気・機能の理想とのギャップ差)】

インナー・アウター

強みである
イメージの
維持【主観指標(雰囲気・機能)】

横浜との
関わりの深まり
【客観指標(例) 観光客数など】

推奨者による発信

アウター

「住みたいまち」として横浜を思い浮かべる
人の増加【主観指標(純粋想起)】

アウター

横浜を
好きな人
の増加
【主観指標
(好意度)】

インナー

横浜への
親しみや
愛着の
深まり
【主観指標
(愛着度)】

施策効果
の実感

インナー・アウター

横浜を薦めたい気持ちの増加
【主観指標(推奨意向度)】

住みたいまち、
住み続けたいまち
横浜に

【主観指標：
居住意向度の上昇
定住意向度の上昇】

各局の施策

施策の実施

令和8年度 広報・プロモーション事業 (⑧953百万円 ⑦945百万円)

(1) 市政情報の効果的な発信 (⑧724百万円 ⑦718百万円)

ア 「広報よこはま」や市ウェブサイト・ソーシャルメディア、市広報テレビ・ラジオ番組等のメディアを相互に連携させることで、子育て施策をはじめとした市政情報や防災情報など、市民ニーズの高い情報を分かりやすく市民の皆様へ発信します。

イ 現行インターネットCMS導入から10年が経過する令和10年度に向けて、市ウェブサイトの再構築の検討に着手します。



広報よこはま



横浜市ウェブサイト



©tvk「ハマナビ」より
2025/10/25 OA

横浜市広報テレビ・ラジオ番組

(2) 居住促進プロモーション（⑧181百万円 ⑦181百万円）

テレビやウェブメディア等を活用し、本市の様々な施策や暮らしの魅力を、ターゲットに合わせて発信します。

また、市民の皆様が実感する横浜の魅力やライフスタイルを動画やインタビュー記事等にまとめ、横浜移住サイトやソーシャルメディアで発信するとともに、民間企業と連携し、横浜の魅力向上につながるプロモーションを戦略的に展開し、市内外からの居留意欲の向上につなげます。



横浜移住サイト



だから横浜で暮らしたい。

Life+♡=YOKOHAMA

市民スナップモデルが参加する
ライフスタイル発信事業



街なか魅力発信事業

令和8年度 広報・プロモーション事業

(3) 効果検証・人材育成（⑧47百万円 ⑦46百万円）

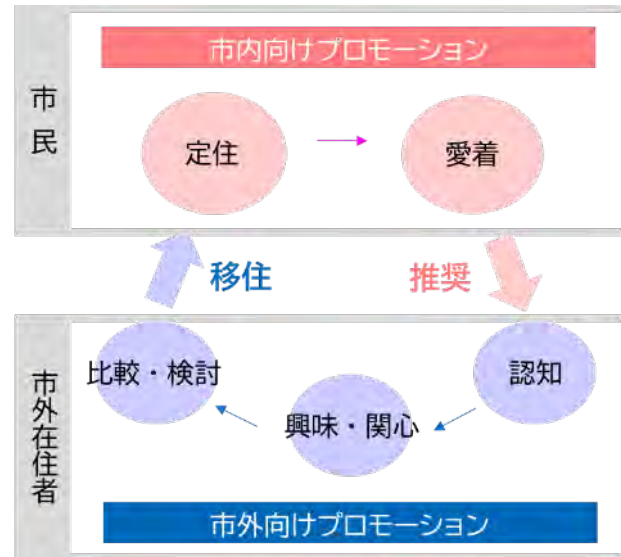
ア 調査等により分析検証を行うことで、より質の高い広報・プロモーションを目指します。

イ 組織的な広報・プロモーション力向上を目的に、庁内研修を開催します。また、各部署が情報発信する際の企画立案、制作物デザインに対して、専門的な視点で伴走支援を実施します。



庁内研修（デザイン基礎研修）（令和7年5月）

<戦略的シティプロモーションによる意識・行動変容>



市民向け広報や愛着醸成を促すプロモーションと市外向けの魅力発信を両輪で展開して、好循環を生み出し、横浜のブランド力とシビックプライドの向上を図ります。

(4) 「GREEN×EXPO 2027」開催を契機としたメディアプロモーション【新規】（⑧15百万円【再掲】）

「GREEN×EXPO 2027」開催を、国内外から横浜への注目度が高まる機会と捉え、開催会場だけではなく、都心臨海部をはじめとした市全体の様々な魅力をメディアを活用して発信し、都市ブランドの更なる向上につなげます。



都市ブランドの向上につながる様々な魅力

5 シティプロモーションの目指す先

すべての活動は、

「訪れたい」「住みたい」「住み続けたい」「働きたい」

とできるだけ多くの方に思っていただくため。

日本中から、そして世界から、

「選ばれる都市・横浜」

を目指します！

報告： R 7 審議会でいただいたご意見について

横浜市政策経営・国際戦略局
広報・プロモーション戦略課

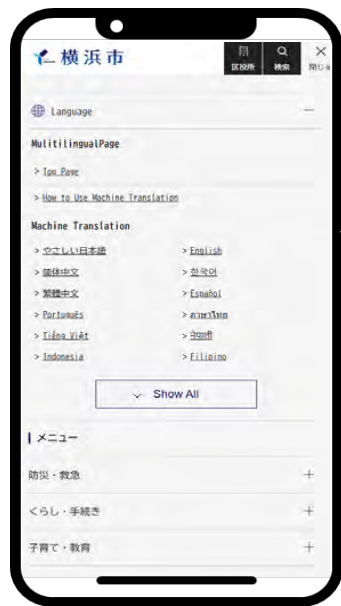
令和8年7月13日

第1回

デジタルメディアを活用した広報事業について

いただいたご意見：

「ウェブサイトスマートフォンで母国語に変換されたのを読みたい」
という在住外国人のニーズがある。



令和8年4月に、機械翻訳サービスを変更し、対応言語を従来の10言語から**131言語**に大幅に強化した。

【対応言語】

- やさしい日本語
- 英語
- 中国語（簡体字）
- 中国語（繁体字）
- ハンゲル
- スペイン語
- ポルトガル語
- ベトナム語
- タイ語
- ネパール語
- インドネシア語
- フィリピン語
- ウクライナ語

など131言語

第2回 市民発信を活用した愛着醸成について

いただいたご意見：

キャッチコピーを開放し、
アイデアを募集してはどうか。



居住促進事業のキャッチコピー「Life+ =YOKOHAMA」の について、意見を募集し、思い思いの横浜を記入いただいた。市民の実感を発信することで、より説得力のある愛着醸成を進めることができた。

いただいたご意見：

福祉面の手厚さをPRしてはどうか。



横浜市公式Instagramのリール動画にて、障害のあるお子さんと保護者に登場いただき、地域の支援施設などサポート体制の魅力を語っていただいた。

横浜市の福祉サービスのサポート体制を多くの人に知っていただくことができた。

議題(1)： 在住外国人に向けた広報について

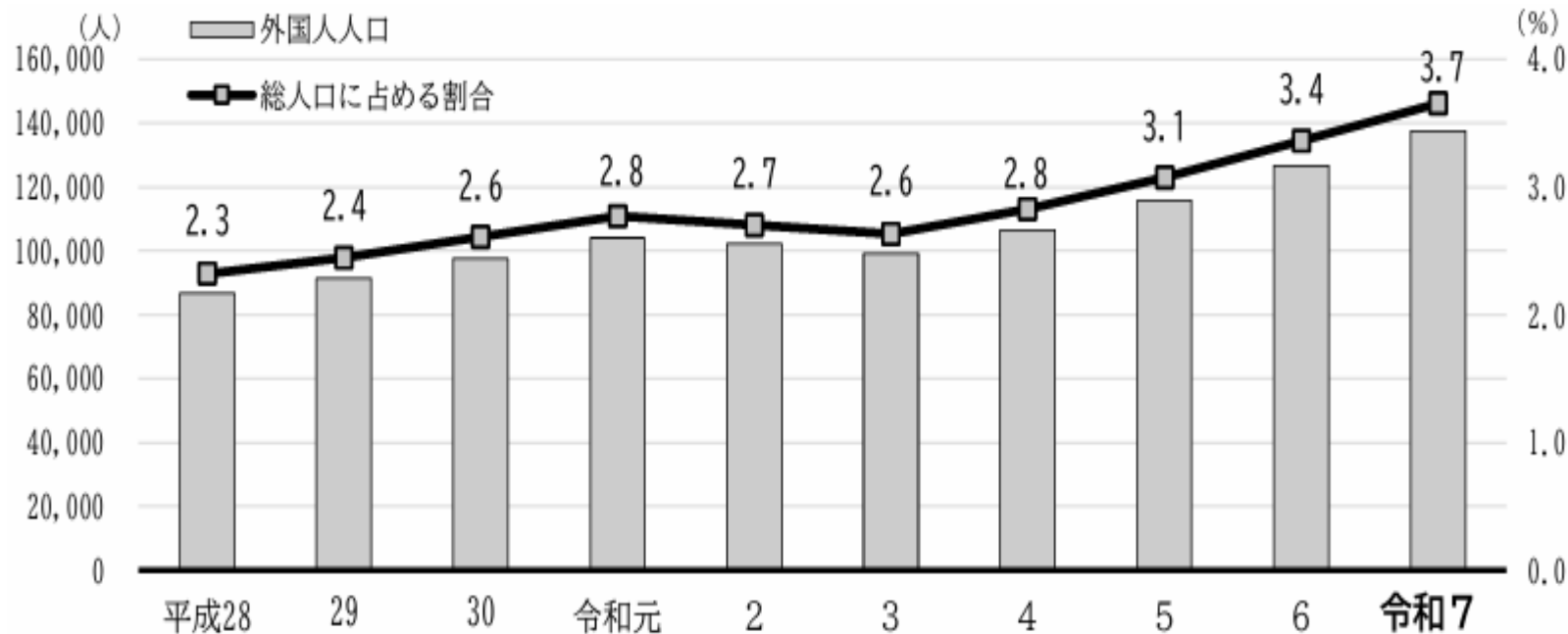
外国人人口は143,233人で総人口の約3.8%

令和8年5月末現在、住民基本台帳に記載のある外国人の数は143,233人で総人口の約3.8%を占めています。



過去10年間の外国人人口の推移 (平成28年～令和7年)

総人口、総人口に占める割合ともに過去最大



注1) 外国人人口は各年12月末現在

注2) 総人口は翌年1月1日現在の推計人口を使用

169か国の外国人が在住。国籍別で最も多いのは中国（35.2%）

表1-12 国籍・地域別外国人人口の推移（平成28年～令和7年）

年次	総数	中国	ベトナム	韓国・朝鮮	ネパール	フィリピン	インドネシア	ミャンマー	インド	台湾	米国
平成28年	86,596	35,590	4,853	13,491	2,756	7,189	977	309	2,018	2,540	2,277
29年	91,452	37,536	5,718	13,512	3,185	7,546	1,059	344	2,175	2,677	2,385
30年	97,540	39,399	6,996	13,549	3,626	8,118	1,197	414	2,624	2,861	2,604
令和元年	104,047	41,707	8,595	13,519	4,151	8,410	1,416	598	3,193	2,872	2,697
2年	102,255	40,483	9,262	13,191	4,183	8,265	1,534	759	2,948	2,738	2,523
3年	99,242	38,890	9,157	12,742	4,174	8,298	1,437	792	2,738	2,699	2,353
4年	106,641	40,042	9,818	12,903	5,039	8,853	2,016	1,224	3,451	2,867	2,605
5年	115,973	42,516	11,546	13,009	6,524	9,115	2,841	1,816	3,771	3,002	2,728
6年	126,757	45,215	13,388	12,984	8,586	9,487	3,854	2,958	3,691	3,210	2,802
令和7年	137,812	48,567	14,863	12,920	10,507	9,800	5,099	4,227	3,682	3,367	2,994
構成比(%)	100.0	35.2	10.8	9.4	7.6	7.1	3.7	3.1	2.7	2.4	2.2
対前年増加数	11,055	3,352	1,475	▲ 64	1,921	313	1,245	1,269	▲ 9	157	192
対前年増加率(%)	8.7	7.4	11.0	▲ 0.5	22.4	3.3	32.3	42.9	▲ 0.2	4.9	6.9

注1) 各年12月末現在

注2) 令和7年12月末現在の人口が上位10位までの国籍・地域を記載

外国人人口が最も多いのは中区。

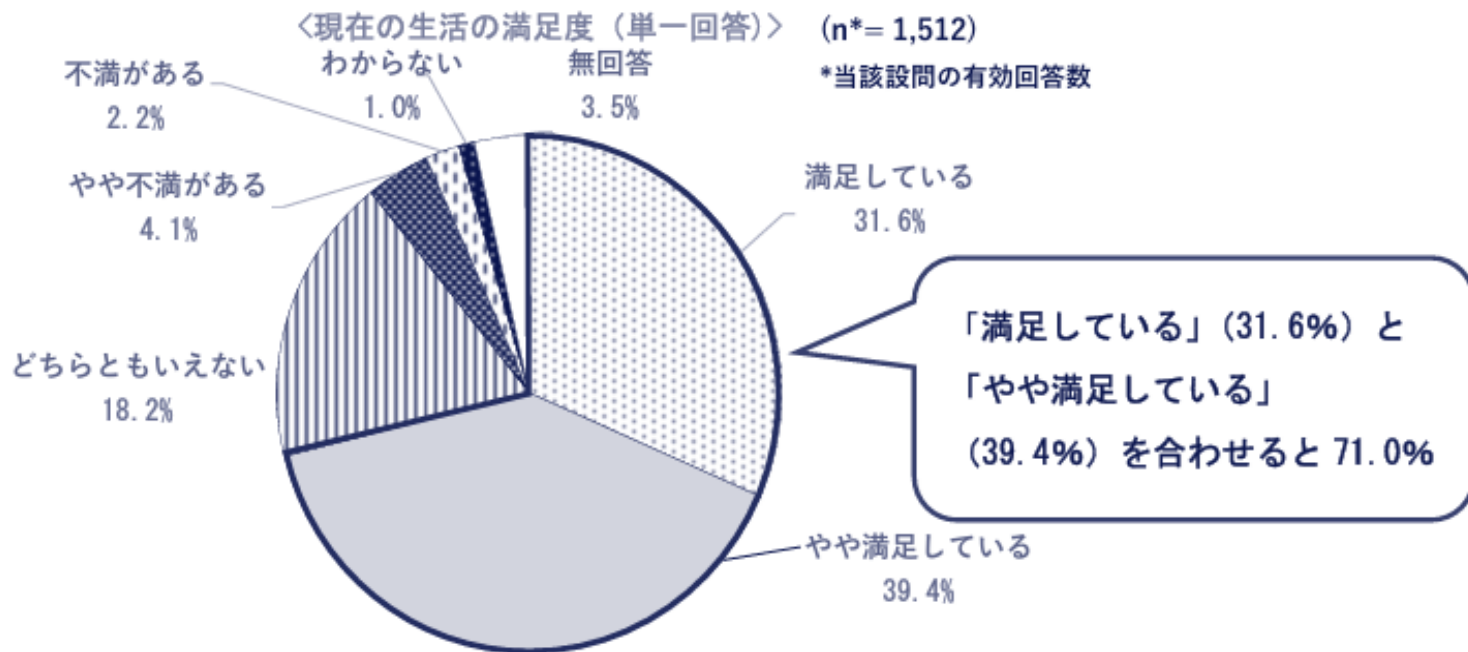
表1-14 行政区、国籍・地域別外国人人口（令和7年12月末現在）

行政区	総数	中国	ベトナム	韓国・朝鮮	ネパール	フィリピン	インドネシア	ミャンマー	インド	台湾	米国
横浜市	137,812	48,567	14,863	12,920	10,507	9,800	5,099	4,227	3,682	3,367	2,994
鶴見区	18,370	6,101	2,307	1,406	1,834	1,592	569	515	295	298	131
神奈川区	10,828	3,567	1,148	1,076	1,571	547	328	424	162	249	230
西区	6,706	2,513	421	740	991	214	101	245	73	234	190
中区	19,665	10,265	819	1,937	1,593	808	141	259	277	788	629
南区	14,554	7,567	1,096	1,335	809	1,125	252	310	79	347	136
港南区	3,844	1,240	529	490	182	406	173	115	53	87	90
保土ヶ谷区	7,488	2,418	854	708	823	522	266	346	149	153	120
旭区	4,968	1,042	836	411	369	407	538	211	72	73	87
磯子区	6,996	3,381	613	523	284	538	215	221	135	121	142
金沢区	4,485	840	855	358	196	424	261	316	63	78	127
港北区	9,611	2,286	1,240	1,208	637	822	397	277	145	338	350
緑区	6,026	1,113	512	365	298	513	428	221	1,534	63	69
青葉区	6,419	1,547	648	703	177	380	436	207	345	156	285
都筑区	4,781	820	601	568	75	475	229	130	215	150	138
戸塚区	5,747	2,005	774	556	405	390	305	210	45	95	138
栄区	1,775	524	237	199	45	183	63	67	23	61	59
泉区	2,798	790	718	175	53	179	154	56	11	40	39
瀬谷区	2,751	548	655	162	165	275	243	97	6	36	34

注1) 令和7年12月末現在の人口が上位10位までの国籍・地域を記載

生活の満足度は7割を超える

現在の生活に満足（満足している＋やや満足している）と回答した人は71.0%でした。



横浜での生活で困っていることや心配していること

＜横浜での生活で、困っていることや心配していること（複数回答）＞

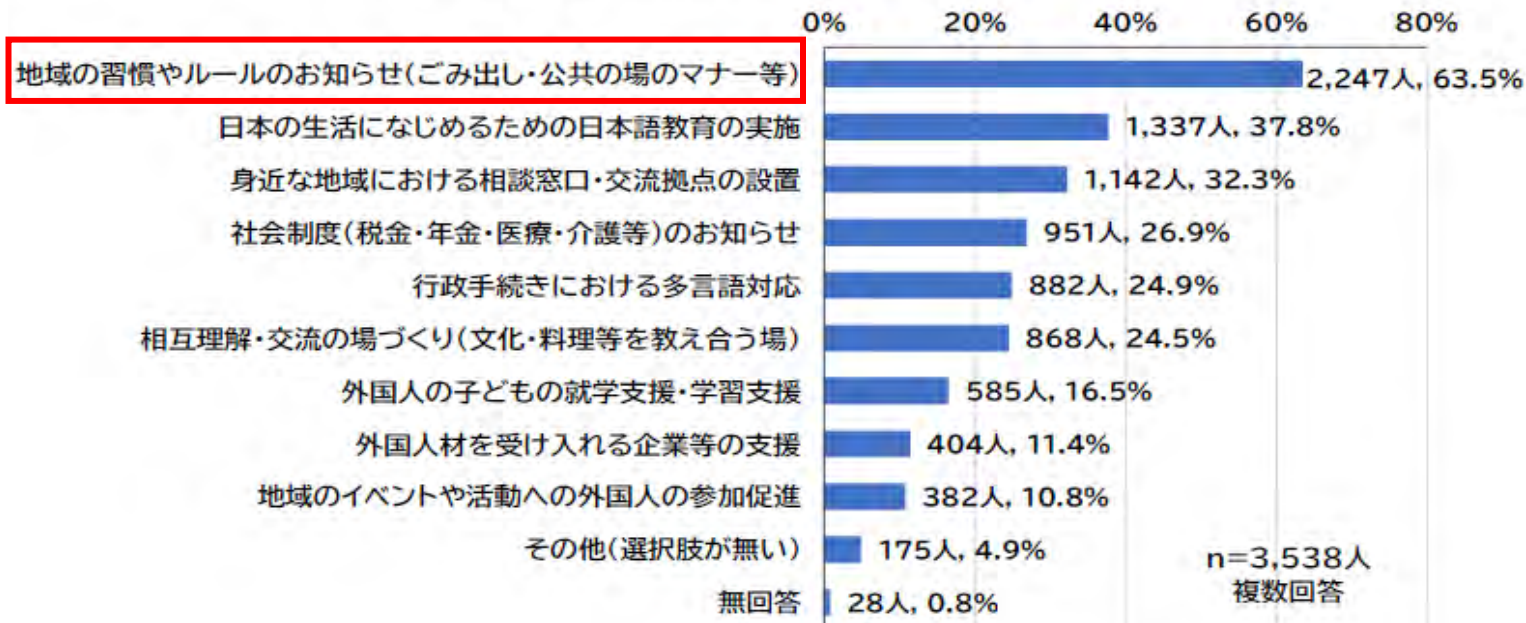
(n*= 1,512)

* 当該設問の有効回答数



今後、さらに力を入れるべきと思う取組

問 14 横浜市では、日本人も外国人も安心して共に暮らしていくために、次の取組を行っています。
今後、さらに力を入れるべきと思う取組を選んでください。(〇は最大3つまで)



調査結果より...

【外国人意識調査】

社会制度や行政手続きの情報ニーズも高

【市民意識調査】

地域ルールや生活情報の周知について、さらに力を入れるべき
との回答が最多



横浜市

日本人も外国人も安心して共に暮らしていくために、、、



「生活ルール・制度・手続きなどの情報」が
広く求められている

市の施策、事業等を市民へ周知するための最も基礎的な広報媒体

- 発行日 : 毎月1日
- 発行部数 : 約160万部／月
- 体裁 : タブロイド版(市・区版を一体印刷)
- ポイント :
 - ・市版と区版で連携し、**重要施策・事業等を発信**
 - ・自治会等による**各戸配布**、区役所、駅PRボックス等への**配架**
 - ・**点字版、録音版**を作成



①カタログポケット



スマートフォン
等で閲覧可能。
日本語のほか、
9言語に対応

②やさしい日本語版



市トップページを軸に、市の重要施策、生活・イベント情報を発信



- 総アクセス数
年間**約2億**件（ページビュー）
- 令和6年3月にスマートフォンでの閲覧しやすさの向上を目指して、
モバイルファーストなデザインにリニューアル
→令和7年全国広報コンクールで総務大臣賞・読売新聞社賞を受賞
- 令和10年度未完了目標で、**令和8年度から再構築の検討に着手**

外国人向け広報

横浜市「多言語ページ」(令和元年度～) (「やさしい日本語」を含む4言語)

市役所サイト内では、外国人市民向けに、戸籍、保険・年金、子育て、税金などの生活に関する情報を、多言語で提供(約80ページ)

[Language](#) [横浜市](#)

R元年度	R2年度	R3年度	
382,992	413,322	512,687	
R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
554,485	613,717	904,665	593,278

【年間アクセス数】 (件)



▲市役所ウェブサイト多言語ページ

外国人向け広報



■ウェブサイト全ページで多言語対応

令和8年4月に、機械翻訳サービスを変更し、対応言語を従来の10言語から**131言語**に追加。

【対応言語】

- やさしい日本語
- 英語
- 中国語（簡体字）
- 中国語（繁体字）
- ハングル
- スペイン語
- ポルトガル語
- ベトナム語
- タイ語
- ネパール語
- インドネシア語
- フィリピン語
- ウクライナ語

など131言語

外国人向け広報



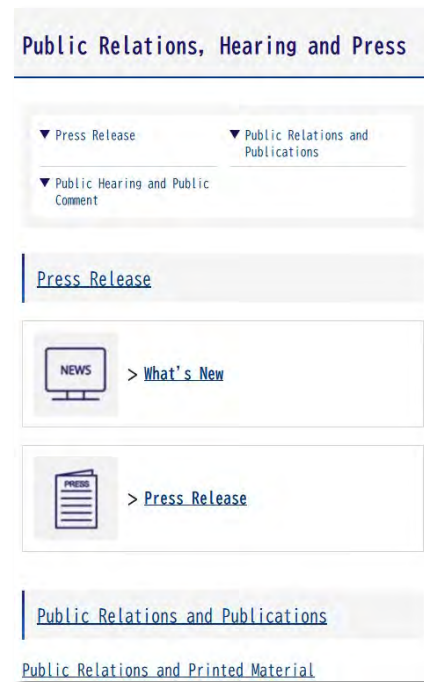
ウェブサイト 全ページで多言語対応

令和8年4月に、機械
翻訳サービスを変更し、
対応言語を従来の10言語
から**131言語**に追加。



お持ちのスマホで
お読み取り下さい。

インターネット広報<市ウェブサイト>



- ・ メニューボタンをクリックし、言語を選択して閉じると自動的に翻訳
- ・ 一度翻訳機能を使うと、ページ遷移後も翻訳機能が維持

各媒体を通じて、市からのお知らせやイベントなどの情報を発信



LINE

友だち登録者 約92.9万

発信回数 3,869回／年

※区や防犯・防災の自動発信も含む



X

フォロワー 約16.2万

発信回数 512回／年



YouTube

チャンネル登録 約4.9万

公開本数 990本



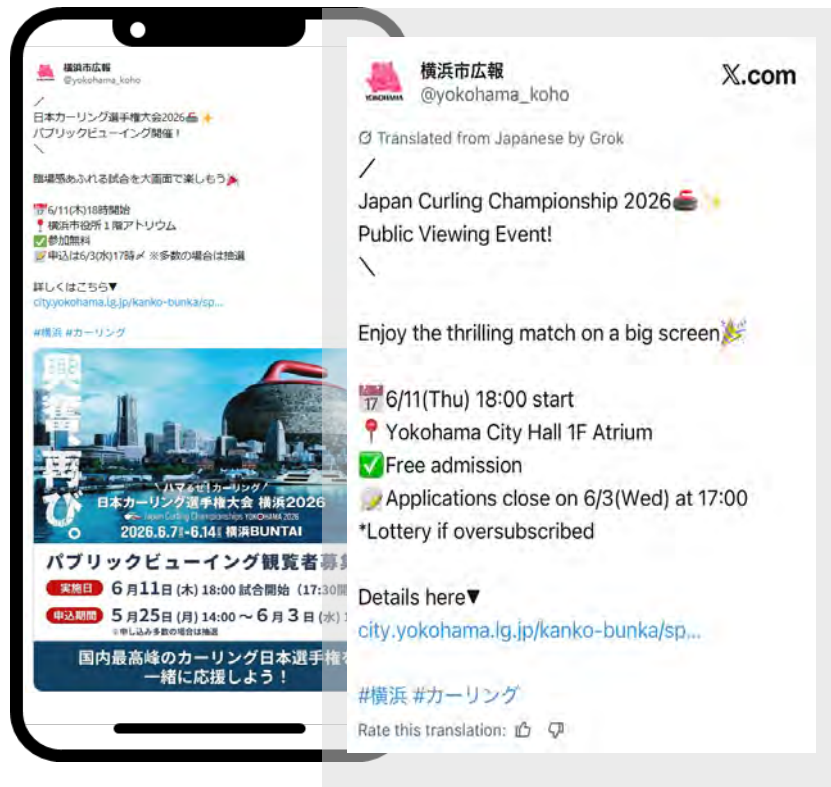
SmartNews

チャンネル登録 約12万

発信回数 98回／年

※登録者数は令和8年3月31日時点、発信回数は令和7年度の実績

外国人向け広報



■Xによる情報発信

- Xの機能で機械翻訳が可能
- 画像のみの情報提供とならないよう、可能な限りテキスト本文に必要な情報を整理・記載

⇒外国語でも理解しやすい
発信を実施

外国人向け広報

インターFM897(外国語放送 /89.7MHz) 「Public Service Announcement」

日替わりで外国語5言語による放送
月～金曜日 12:55～12:58

(中国語、ハングル、英語、スペイン語、ポルトガル語)

※放送内容はテキストで放送局ウェブページに
アーカイブ



▲インターFM897

在住外国人の方々にとって、
必要な情報が円滑に得られる環境を整えることで、
横浜市に暮らす皆さんが、
より暮らしやすくなるよう、

自治体広報として
どのような工夫やアイデアが考えられるか、
委員の皆様からぜひご意見をお聞かせください。

令和8年度 広聴相談課事業概要について

横浜市市民局広聴相談課

令和8年7月13日

広聴相談課の事業 ～全体像～

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

広聴事業

個別広聴

- ・ 市民からの提案
- ・ 市長陳情・区長陳情
- ・ 市政ダイレクト広聴

調査広聴

- ・ ヨコハマeアンケート
- ・ パブリックコメント
- ・ 横浜10大ニュース
- ・ 「デジタルプラットフォーム」

集会広聴

- ・ 市長と語ろう！

を活用した市民意見募集



市民相談事業

横浜市 コールセンター 事業

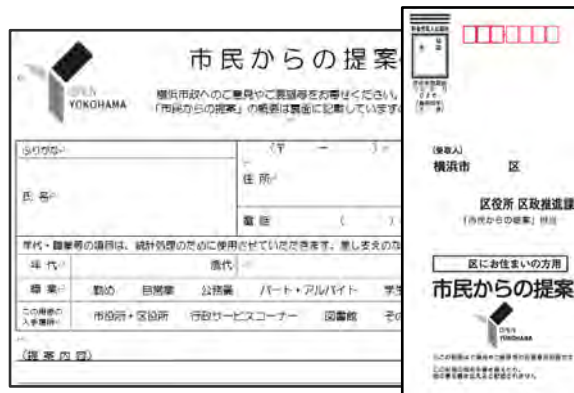


広聴相談課の事業（１）広聴事業

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

「市民からの提案」、「集会広聴」などの各種広聴事業を通じて、市民の皆様の声を幅広く受け止め、市民サービスの向上や施策反映につなげます。

また、「デジタルプラットフォーム（オンライン上の意見募集プラットフォーム）」は引き続き18区での意見募集を実施し、広く市民の皆様の声を伺い、地域ニーズ・課題を把握するために活用します。



市民からの提案（投稿用紙、封筒）



令和7年度に実施した集会広聴
（瀬谷区）



令和7年度に実施した
デジタルプラットフォームによる意見募集

広聴相談課の事業（２）市民相談事業

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

市政相談や専門相談員による法律相談、司法書士相談、交通事故相談、公証相談及び宅地建物相談等を実施します。

法律相談においては、対面、電話、オンラインを併用し、市民の皆様の利便性向上を図ります。

また、市民の皆様を対象とした市民法律講座を開催し、法律知識の普及に努めます。



相談ブース

＼ 法律を知って自分を守る 今すぐ学ぼう！ ＼
横浜市市民法律講座
身近な法律問題について弁護士がわかりやすく解説します。お気軽にご参加ください。

2025年
10月2日～10月23日(全4回)
午後6時15分～8時15分
関内ホール(小ホール)
※定員は先着順です。定員に達した場合は、抽選となります。

10/2 (木)	終活 ～成年後見制度のご紹介～ 講師 宮地 洋平	10/9 (木)	離婚 ～人生の再スタートを支える知識～ 講師 大崎 榮耶
10/16 (木)	ネットトラブル ～詐欺の実例から学ぶ 騙されないために～ 講師 伊藤 正篤	10/23 (木)	相続 ～相続人のためにできること～ 講師 大城 基樹

申込資格: 横浜市内に在住の方
定 員: 220名 ※申込多数の場合は抽選。後日、案内ハガキをお送りします。
受 講 料: 無料 ※但し、テキスト(4冊分1,000円)は受講者全員に当日購入していただきます。
申込期間: 2025年8月13日(水)～9月5日(金) ※手続簡便化を希望の場合は、8月29日(金)迄
申込方法: 下記いずれかの方法(HP/FAX/ハガキ)

横浜市HP

FAX
045-212-0333

ハガキ
〒231-0005 横浜市中区本町
6-50-10 横浜市民法律講座 係

※「市民法律講座」と明記のうえ、郵便番号・住所・氏名(フリガナ)・電話番号・手続簡便化希望の場合はその旨をご記載ください。

主催: 横浜市民法律講座(財団法人横浜市民法律講座) TEL: 045-671-2389 FAX: 045-673-4833
後援: 横浜市政府 TEL: 045-221-7760 FAX: 045-222-0333

令和7年度に実施した
横浜市市民法律講座チラシ

広聴相談課の事業（3）横浜市コールセンター事業

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

市役所や区役所の各種手続、窓口案内、市の施設、イベント情報、市営交通等の問合せに、8時から21時まで年中無休で対応するとともに、市庁舎及び区役所代表電話の交換業務を行います。

併せて、デジタル技術を活用した市政案内チャットボットを運用し、市民サービスの向上を図ります。



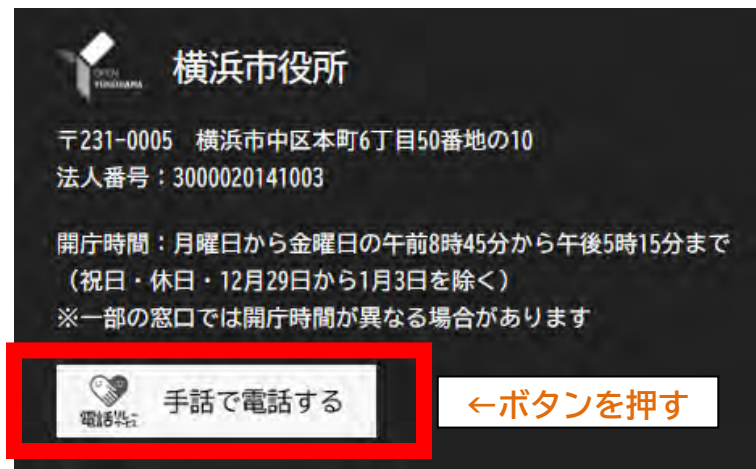
令和6年度に実施した
横浜市コールセンター視察の様子

新たな取組例（横浜市コールセンター事業）

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

令和8年3月、市ウェブページに手話リンクを導入（政令市初）
インターネット上の画面から通訳オペレーターを介し、市役所や区役所に手話で
問合せができるようになりました。

市役所、区役所トップページより



問合せの流れ



画像提供元：
総務大臣指定電話リレーサービス提供機関一般財団法人日本財団電話リレーサービス

広聴相談課が目指すもの

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

さまざまな
市民ニーズの把握、
事業所管局への共有

あらゆる機会を捉えた
市民意見の把握
市民からの提案、ヨコハマe アンケート、
パブリックコメントなどを活用

デジタルプラットフォーム
市民・行政・企業等を結び付け、
地域ニーズ・課題の把握

集会広聴
市長が、地域で活動している団体等の
皆様からお話を伺い、市政運営に活用



予算反映



市民実感



報告： 令和7年度審議会であたたいた ご意見について

横浜市市民局広聴相談課

令和8年7月13日

令和7年度第2回議題 より効果的な広聴事業について

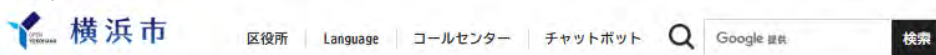
【いただいたご意見】

市民の皆様の意見へのフィードバックや施策反映の見える化が必要

【市民からの提案、市長陳情】

投稿者の希望に応じて投稿要旨と回答、対応状況をウェブサイトで公表しています

公表ページ



4 公表

「市政の透明性の確保」「市政に対する疑問解消及び市民間の情報共有」「市民の意見等を施策へ一層反映させていく広聴と施策の好循環を促進すること」の3つを目的として、本市が「文書」又は「電子メール」で回答したものについては、個人情報保護に配慮したうえで、お寄せいただいたご意見等の要旨と、それに対する本市の回答等を「[「市民の声」の公表ページ](#)」([外部サイト](#))で公表します。



こちらから
公表ページ
に入れます

令和7年度第2回議題 より効果的な広聴事業について

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

【いただいたご意見】

市民の皆様の意見へのフィードバックや
施策反映の見える化が必要

【デジタルプラットフォーム】

令和7年度に行った意見募集ページに、
寄せられた意見の反映状況を掲載しました



青葉区の例



開始：2025/06/01 08:00

終了：2026/06/30 23:59

【青葉区にお住まいの皆様へ】 青葉区に関するご意見・アイデアをお寄せください

執筆名
横浜市

横浜市市民局からのコメント

「デジタルプラットフォーム」を活用した市民意見募集について、ご参加いただきありがとうございます。

今回、デジタルプラットフォームを通じて寄せられたご意見については、令和8年度の各区の予算編成の際に参考とさせていただきます。

これらの取組の一部については、市民局の予算概要にて紹介しています。詳しくは、「令和8年度 市民局予算概要」(*1)をご覧ください。

今後も、多様な地域ニーズや課題を把握し、皆さまの声を施策や事業の参考にさせていただくため、オンライン上で意見募集を行う「デジタルプラットフォーム」を活用します。引き続きのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

(*1) 令和8年度 青葉区編成予算(自主企画事業) 事業概要

[https://www.city.yokohama.lg.jp/city-](https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/shimin/yosan/r8yosangaiyou.files/r8yosangaiyou.pdf#page=46)

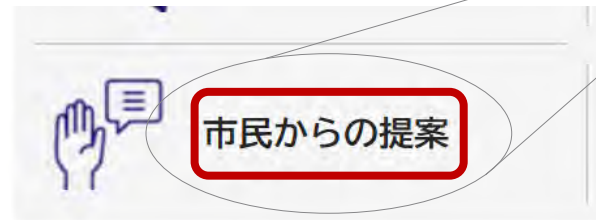
[info/yokohamashi/org/shimin/yosan/r8yosangaiyou.files/r8yosangaiyou.pdf#page=46](https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/shimin/yosan/r8yosangaiyou.files/r8yosangaiyou.pdf#page=46)

令和7年度第2回議題 より効果的な広聴事業について

横浜市トップページ

【いただいたご意見】

横浜市のトップページにおいて、
「市民への提案」ページへの入口
が分かりにくい



【トップページ】

最下部に加え、中央部分にボタンを設置し、
より分かりやすくご意見をお寄せいただけるよう、
改善を図りました



議題(2)： 職員の広聴マインドの醸成について

横浜市市民局広聴相談課

令和8年7月13日

横浜市の計画と広聴の役割について

横浜市中期計画（2026-2029）

最上位目標に「市民の実感」を据え、市民目線を重視した市政運営を実践することが示されている。



令和8年度市政運営の基本方針と予算案について

市民の声を聴く力を全庁的に高め、ニーズを把握し施策や予算に反映することが、市政運営の前提として示されている

広聴における基本的な姿勢

- 市民の皆様身近な区役所などの各担当部署がご意見・ご提案等を受け止め、課題解決を図る
- いただいたご意見等は、所管部署が真摯に受け止め、施策や業務改善につなげていく

広聴マインドとは

広聴マインドとは、市民の声を謙虚に受け止め、相手に寄り添いながら対応を検討し、施策や事業の改善につなげる考え方である（広聴マインド研修資料より）

- 相手の真意を的確に汲み取る
- 相手の立場に寄り添う
- 対応策を検討し相手に回答する
- 施策や事業の改善に役立てる



職員の広聴マインドを醸成する取組

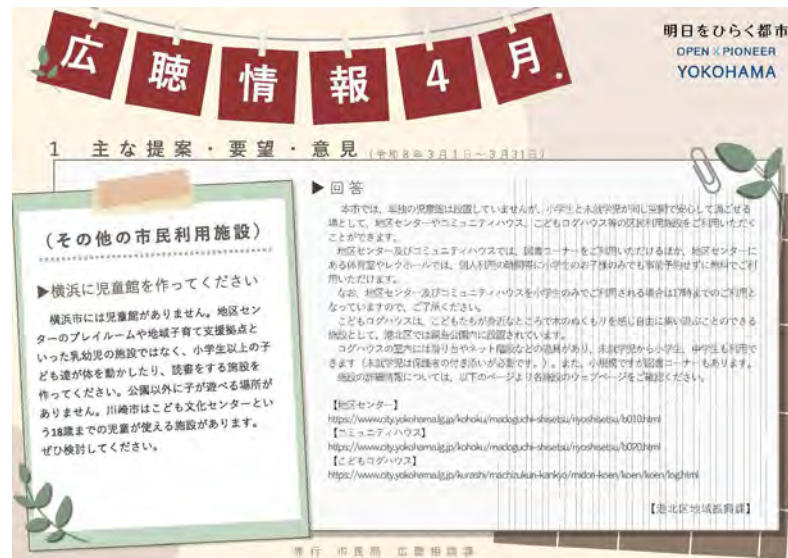
明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

① 月刊広聴情報

最新の広聴情報を全職員共有情報として庁内LANに掲載し、理解の促進を図っている。

(掲載内容)

- 寄せられた声（主な提案・要望・意見）
- 職員に対するお礼
- 広聴データ（前月受付分） など



職員の広聴マインドを醸成する取組

② 広聴研修

新採用職員及び全職員を対象に研修を実施し、市民の声を施策に生かす意識の向上を図っている。

新採用職員向け広聴研修 (集合研修)	全職員向け広聴マインド研修 (eラーニング)
広聴マインドをはじめ、広聴についての基本的な考え方や業務の流れを理解する • 広聴の基本 • 広聴業務の流れ • 市民対応の基礎	広聴マインドをもとに、施策への活用に向けた考え方を理解する • 広聴マインドの再確認 • 市民対応のポイント • 施策への反映事例

令和8年度版 広聴マインド研修 配信スタートしました！

～あらためて振り返ろう
「広聴マインド」の大切さ～

市民から寄せられる意見や提案を、どのような姿勢で受け止め、
日々の業務や施策につなげていくか——

本研修では、その基礎となる「広聴マインド」を改めて確認します。

過年度に受講した方にとっても、日常業務や市民対応を振り返る
機会となる内容です。

受講者の声

- ・ 要望を的確に押さえて対応することで満足につながることもあるので、事務的や消極的にならないよう気を付けようと思いました。
- ・ 学校でも保護者や地域からの要望は、日々多数寄せられます。改めて、自分の姿勢を振り返る良い研修時間になりました。
- ・ 資料の市民対応時のポイントの会話事例及び改善方法が非常に参考になりました。



月刊広聴情報（令和8年5月号）より
庁内LANにおいて、職員が随時確認可能



職員の広聴マインドを醸成する取組

③ 広聴情報データベース (※) の活用を庁内に周知

各部署において、広聴データベースを活用して市民の声を整理・分析し、施策や業務改善に活用することを促している。

(※) 広聴データベース

市民の声や対応内容が蓄積されているデータベース。

市民ニーズを把握する基盤となっている。

課題と感じていること

- 全職員に「広聴マインド研修」受講を呼びかけるも、受講者は1割程度
 - 研修アンケートの意見
 - 職位に応じた内容にしてほしい
 - 実務での実践が難しい
 - 施策に反映する方法が分かりにくい
- 広聴マインドのさらなる醸成と工夫の余地がある



改善案

- 研修において、職位ごとに期待される役割を掲載
- 月刊広聴情報に職員のインタビュー記事を掲載
(施策事業改善の好事例、エピソードなどを共有。波及効果を狙う)

ご意見を伺いたいこと

- 「広聴マインド」への関心を高める工夫
- 色々な立場の方に意見を聴く際、対応に気を付けるべき点
- 「広聴マインド」⇔「施策事業反映」のPDCAを循環させる上での工夫や留意点