

# 第 4 章 ビッグデータ活用の可能性について

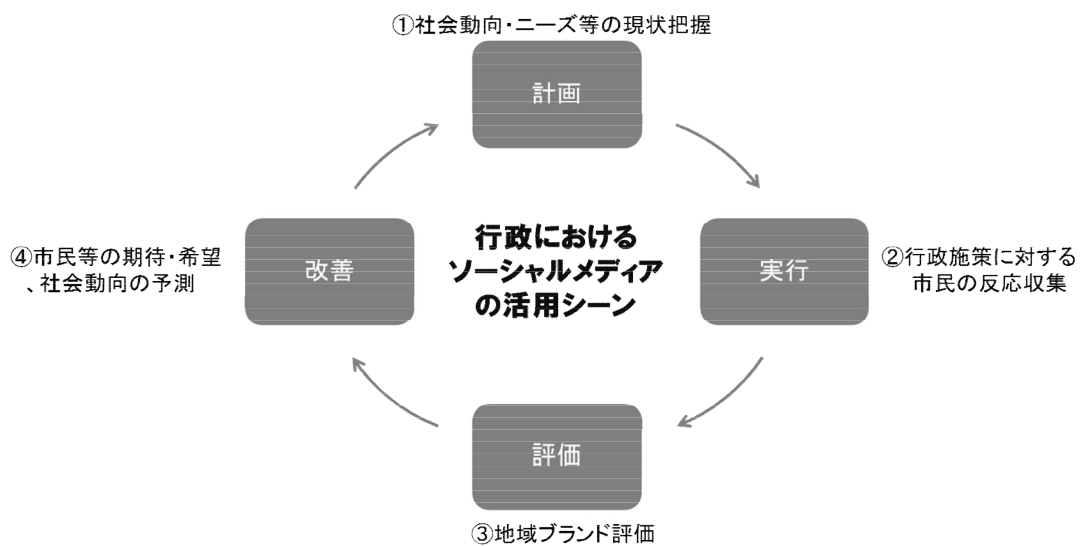
【富士通株式会社の提案】

## 4-1 ソーシャルメディアの分析と活用シーン

ソーシャルメディアは、テキストマイニングなどの手法によって多様な分析が可能である。これら多様な分析の組合せやこれまでの統計調査と合わせて活用することによって、効果的な活用シーンが想定される。

ここでは、各種計画の PDCA サイクルを想定した活用シーンの可能性を示す。

図表 4-1 行政における PDCA サイクルを想定した活用シーン



① 社会動向・ニーズ等の現状把握

活用シーン	市民の声とソーシャルメディアから地域課題を抽出し、各種計画の政策へ反映
概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>産業経済、教育文化・スポーツ、環境など、各分野において個別計画がある。今後、個別計画の策定に当たっては、市民アンケート調査による定量的な分析とともに、ソーシャルメディアによって、裏づけとなる定性的な分析を行うことによって、地域が抱える本質的な課題を浮き彫りにする。</li> </ul>
民間事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>家電等メーカーでは、自社で開発する商品カテゴリに関わるブログ等の記事（例えば、スマートフォンに関し「困っている」「たらいいな」等の発言）を収集し、商品に対する消費者の潜在的なニーズを把握することによって、商品開発を進めている。（事例 A 参照）</li> </ul>
活用方法	<p><b>【市民の声から地域の問題を抽出】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「市民の声」は、市民意見として定性的なデータであり、市民の性別や年代、居住地などの属性も把握できる貴重なデータである。</li> <li>市民の声データから、各種計画に関連するキーワードの発言数を時系列で見ることによって、どのような問題が挙げられているか、またいつから問題が発生しているのかなどを把握する。</li> </ul> <p><b>【抽出された地域の問題からソーシャルメディア活用によって潜在的な意見を把握】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>課題となるキーワードに基づき、ソーシャルメディアの発言・記事を収集することによって、問題となるキーワードに直接関わる意見を把握できるとともに、概要マップを「可視化」することによって、関連する問題との相関関係等の気づきが得られる。</li> </ul>
活用するビッグデータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の声</li> <li>ソーシャルメディア（ブログあるいは Facebook）</li> </ul>
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別計画の策定時</li> </ul>

## ②行政施策に対する市民の反応収集

活用シーン	イベント開催に対する市民の反応を把握しプロモーションに活用
<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベントの開催や、ゆるキャラグランプリへの参加など地域振興・活性化に向けた取り組みがある。</li> <li>・これらに対する評判などをいち早くとらえることによって、的確な情報発信や、より効果的なプロモーションが可能となる。</li> </ul>
<p>民間事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲料メーカーでは、季節限定商品の販売、キャンペーン実施における消費者の反応（反響の強さ、好意的か否定的か）を、ソーシャルメディアを活用して定量的・定性的に分析し、販売促進などのプロモーション戦略に活かしている。（事例 B 参照）</li> </ul>
<p>活用方法</p>	<p><b>【ソーシャルメディアの発言・記事から各種イベントに関する発言・記事を収集】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本年 3 月に浜名湖花博 2014 の開催を予定しており、多くの集客が見込まれる。</li> <li>・ソーシャルメディアから、本イベントに関する発言や記事を収集する。</li> </ul> <p><b>【発言・記事の内容、数の推移を捉え、効果的なプロモーションを実施】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収集された発言や記事の数を月ごと、日ごとに集計（時系列分析）し、情報発信時期と照らし合わせることによって、その効果を測定したり、本イベントに対する認知度や盛り上がり具合について把握したりできる。</li> <li>・認知度や盛り上がりが高い場合は、情報発信の時期や記事の内容、情報発信サイトへの誘導策等の対策を検討する。</li> <li>・収集した発言や記事の内容・キーワードから、本イベントに対する肯定的・否定的な意見を分類（ポジネガ分析）し、特に、否定的な意見については早急に対応する（例えば、会場までの道路混雑への不安、子ども連れの際の不安など）。</li> </ul>
<p>活用するビッグデータ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルメディア（Twitter、Facebook）</li> </ul>
<p>調査時期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベント開催前から開催中</li> </ul>

### ③地域ブランド評価

活用シーン	浜松市におけるイメージ・評価を分析し、シティプロモーションに活用
概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽のまち、ものづくりのまち、餃子消費量の日本一などといった地域イメージがある。</li> <li>・ソーシャルメディアから、本市のイメージ等を評価・活用し、戦略的にプロモーションを行うことによって、地域ブランドを確立する。</li> </ul>
民間事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家電メーカーでは、商品について自社ブランドと他社ブランドを比較し、消費者の持つブランドイメージが自社と他社ではどちらに近いかを把握するため、競合他社のブランドに関する発言を収集・分析している。</li> <li>・消費者が持つブランドイメージ（形や色、大きさ、企業イメージ等）を把握している。（参考資料：事例 C 参照）</li> </ul>
活用方法	<p><b>【ソーシャルメディアの発言・記事を相対的な対象と比べて評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のブランドイメージが、考えているイメージに近づいているかどうかを確認・評価するため、ソーシャルメディアから多様な記事・発言を収集する。</li> <li>・相対的な対象への発言との間で、発言内容としてどちらがポジティブかネガティブか、また好ましい印象と想定されるキーワードが多く含まれるかを比較する。</li> <li>・例えば、「餃子」について宇都宮市と比べた場合、都市名の近くに配置されていればいるほど、都市とのつながりが強い表現（都市のイメージ）であり、宇都宮餃子は観光地として集客がなされていることが読み取れ、浜松餃子は浜松市民が夕食として購入する店舗名や他の有名な浜松発祥の飲食店が出現するなど、浜松市民の食生活や浜松グルメとして語られている（「図表 4-2」）。</li> <li>・宇都宮市に比べて観光的要素が弱いことが読み取れ、今後、観光振興と合わせたプロモーションを実施していくことが必要と考えられる。</li> <li>・「図表 4-3」は、「出世大家康くん」とライバルの比較である。それぞれのゆるキャラとの関連の強い単語が表示されるが、草の根での発言数は「さのまる」や「ぐんまちゃん」が多い。</li> </ul>
活用するビッグデータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルメディア（ブログ、Facebook、Twitter）</li> </ul>
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年あるいは隔年</li> </ul>



#### ④社会動向等を踏まえた市民等の期待・希望の予測

活用シーン	いち早く社会動向を捉えて仮説を立案し、各種調査・施策に活用
概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民ニーズやライフスタイルは多様化している。</li> <li>・これまで策定してきた既存計画の踏襲や、定型的な調査結果による「経験則」に頼った計画・施策の立案には限界がある。</li> <li>・今後は、広く市民等の意見を傾聴することによって、社会動向をリアルタイムに把握し、仮説を立てた上での各種調査・検討を遂行していくことが必要である。</li> </ul>
民間事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞社やテレビ局等のマスコミ機関では、選挙の実施時に、各争点に関わるソーシャルメディアでの発言を収集・分析し、有権者の意識やニーズを分析することによって社会全体の意識を捉え、いち早く情報を発信するとともに、これらの分析結果から、注目すべき話題の抽出や、それに関わる独自の世論調査の実施に活かしている。(事例 F 参照)</li> </ul>
活用方法	<p><b>【ソーシャルメディアの発言・記事から社会動向を分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各分野の計画策定に当たって、浜松市あるいは計画に関連するキーワードを設定し、ソーシャルメディアから多様な記事・発言を収集する。</li> <li>・ここでは仮説ありきではなく、広く発言を集めて「概要マップ」、「ポジネガ分析」、「係り受け分析」等によってその概観を可視化し、新たな仮説を立てるための気づきを得る。</li> </ul> <p><b>【仮説を立案し、既存調査と併せて活用・分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気づきをヒントに、総合計画や個別計画における仮説を立て、それを定量的に把握するため、「市民アンケート調査」における設問として組み込む。</li> <li>・調査結果は、属性を有するデータであることから、より詳細な分析によって、仮説の検証として活用する。</li> <li>・市民アンケート調査は毎年 6 月～9 月に実施しているため、この時期と併せてソーシャルメディアを分析することによって、市民アンケート調査を補完する定性的データとして活用が可能であり、戦略計画のマネジメントサイクルの一環として活用することも考えられる。</li> </ul>
活用するビッグデータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルメディア（ブログ、Facebook）</li> </ul>
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年あるいは各種計画策定時</li> </ul>

## 4-2 民間におけるソーシャルメディアの活用について

ビッグデータの中で、ソーシャルメディアデータは、最も入手しやすく、かつ、人々の生活に関する様々な生の声であり、民間では、その活用が進んでいる。

ソーシャルメディアデータの主な活用シーンとして、①市場調査、②広告の反響調査、③競合比較、④リスクモニタリングの4つを提示した。

以下にこれら4つのシーンに応じた民間事例について記載する。

### (1) 市場調査

自社の商品・サービス企画のためのニーズ分析として、ソーシャルメディアデータの発言を分析することで、ターゲットごとの具体的なニーズや要望を調査することができる。

#### 【事例 A】観光業における沖縄旅行企画のための分析

「沖縄で〇〇したい」という表現に着目した分析である。このような分析から、セグメントごとの消費者のニーズを探り、サービス開発やターゲットの明確化、プロモーション施策立案の参考データとして活用する。

図表 4-4 「沖縄で〇〇したい」という表現に着目した分析

#### 女性が「沖縄でしたい」ことTOP5

女性は具体的なレジャーイメージ

- ①ダイビングしたい
- ②旅行したい
- ③泳ぎたい
- ④住みたい
- ⑤入りたい

#### 男性が「沖縄でしたい」ことTOP5

男性は飲食を中心とし漠然としたイメージ

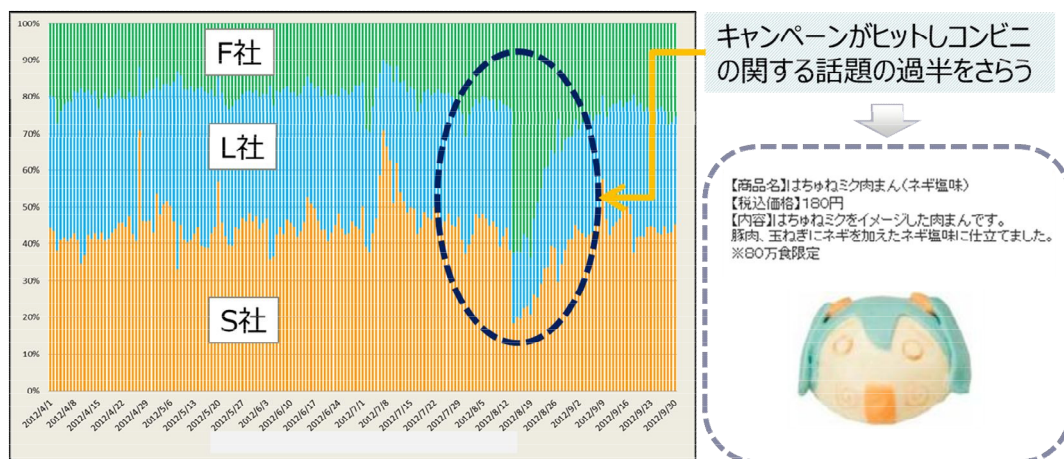
- ①行ってみたい
- ②飲みたい
- ③聞きたい
- ④食べたい
- ⑤見たい

## (2) 広告の反響調査

### 【事例 B】コンビニエンスストア業界における各社のソーシャルメディアでの発言シェア比較

「図表 4-5」は、コンビニエンスストア業界における各チェーン店の発言量シェアを示したものである。ある 1 社のプロモーションのタイミングに連動して、発言量シェアに大きな変動が認められ、その商品のプロモーションが成功しており、大幅に顧客を誘導される可能性が高い事を示している。

図表 4-5 コンビニエンス業各社の発言量シェアの変化



#### 生の消費者の声



なんか懐の買ったミルクまん。僕自さんがトングで掴んだ瞬間の重さがあったのか、妙に重たくなるんだけど。ミルクって言うかグフみたいな形なんだけど。

<http://twitter.com/asu222>



はちゅねミルク肉まんはやはり残念すぎる容器だった。

<https://twitter.com/reitia00/status/235176501660724400/photo/1>



### (3) 競合調査

特定の商品カテゴリにおける自社・競合他社のブランドに関して発言している顧客の属性を推定し比較することで、ターゲット顧客層の重なりや、自社が狙うターゲット顧客層に宣伝が届いているかを合わせて確認することができる。

#### 【事例 C】缶コーヒーのブランド毎潜在顧客層比較

「図表 4-6」は、缶コーヒーのブランド別の発言者を属性別に集計したものである。例えば A 社はアイドルグループを CM に採用した結果、独身男性への浸透が強くでており、CM で狙った層へのアプローチが出来ていると評価することができる。

図表 4-6 缶コーヒーの各ブランドの発言者の属性



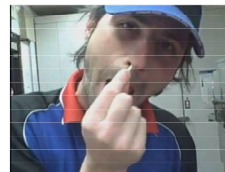
#### (4) リスクモニタリング

スマートフォンの普及により、だれもが情報発信できる環境になり、情報共有も容易な時代になっている。民間企業においては炎上対策や風評対策が急務であり、そのモニタリングにはソーシャルメディアは最適と考えられている。

##### 【事例 D】アメリカピザ配達チェーンにおける従業員の誤った情報発信

アルバイト店員がピザ材料に対し衛生的に問題のある扱いをし、その様子をソーシャルメディアに投稿し炎上した例（日本における「バイトテロ」と呼ばれる一連の問題投稿の先駆け）。

- ◆ 2009年 ドミノ・ピザ「クリスティ・ハモンズ」  
同僚の一人が食欲を減退させる行為をしている  
場面をビデオに撮り投稿  
「あと5分もすると、これらは配達され、誰かが  
食べ始める」
- ◆ ドミノ・ピザはこの動画を見た顧客へのアクセス方法として、同様のYoutubeを活用し謝罪動画を投稿



- 100万人以上が視聴し、売上の減少につながった
- 上記の対応がなければ、更に影響は大きかったと評価されている

詳細: <http://www.nytimes.com/2009/04/16/business/media/16dominos.html>

この事件以降、アメリカにおいては、HERO と呼ばれる「従業員全てがソーシャルメディアでは企業を代表する」という意識を持って、問題を見つけた場合に真摯に対応する」と言う活動が広まる。

##### 【事例 E】ソーシャルメディア上での発言を活用した災害検知

最近ではソーシャルメディアに含まれる災害に関する発言をリアルタイムで把握するための活用法が検討されている。国土交通省においても【ソーシャルメディア上の「つぶやき情報」を利用した土砂災害情報の入手】等の事業が実施されている。

図表 4-7 国土交通省【ソーシャルメディア上の「つぶやき情報」を利用した土砂災害情報の入手】

国土交通省  
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Press Release

平成26年2月28日  
国土交通省  
国土技術政策総合研究所

資料配布の場所  
1. 国土交通記者会  
2. 国土交通省建設専門紙記者会  
3. 国土交通省交通運輸記者会  
平成26年2月28日同時配布

ソーシャルメディア上の「つぶやき情報」を利用した土砂災害情報の入手  
～国総研との共同研究者の募集～

国土技術政策総合研究所は、ソーシャルメディア上の「つぶやき情報」を利用した土砂災害発生情報を検知する手法の**実用化に向けた研究**を実施するため共同研究者を募集します。  
本研究により、ソーシャルメディア投稿情報(ビッグデータ)をリアルタイム分析し、災害発生状況を迅速・的確に把握、警戒避難の検討に活用するもので、ビッグデータ分析による新しい「災害検知・被害検知手法」を確立して、土砂災害への警戒が必要な地域の絞り込みや、住民が避難行動を起こすきっかけとなる情報として活用されることを目的としております。

土砂災害に関する防災情報として、土砂災害警戒情報等が提供されていますが、土砂災害警戒情報の認知度が12.5%(住民調査、気象庁 2010)と低いことや、個々の斜面で見れば空振りのことも多いなど、既存の情報だけでは防災情報を住民の避難行動に結びつけることが難しい現状が見られます。そのため、土砂災害発生の迅速な検知と住民の自主的避難行動・行政の避難判断に結びつく、新しい情報収集・提供手法が必要と考えております。

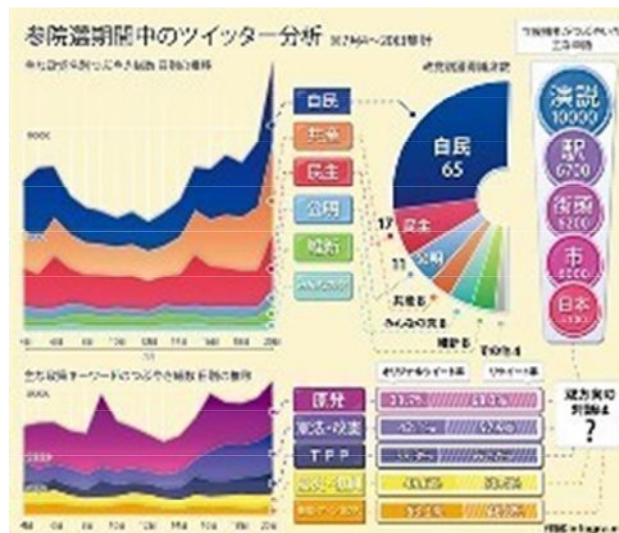
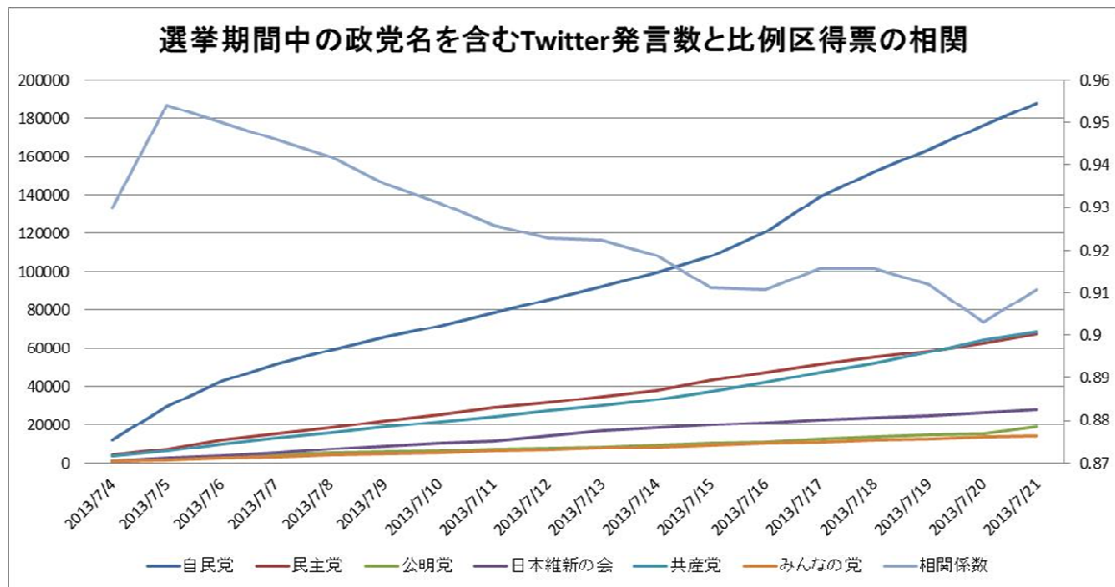
引用元: <http://www.nilim.go.jp/lab/bcg/kisya/journal/kisya20140228.pdf>

### (5) その他の活用シーンとその事例

昨年のネットでの選挙活動解禁に合わせ、マスメディアにおいてもソーシャルメディアの活用シーンが増えてきている。

#### 【事例 F】マスメディアにおける選挙情勢の調査、選挙結果の予想、有権者の問題意識の調査

図表 4-8 平成 25 年度の参議院選挙における政党別 twitter 発言数と比例得票との相関分析



<http://www.asahi.com/special/billiomedia/senkyo2013/>  
<http://senkyo.mainichi.jp/2013san/analyze/20130731.html>

浜松市総合計画 基本構想

# 浜松市未来ビジョン

(案)

---

都市の将来像 1

市民協働で築く『未来へかがやく創造都市・浜松』

浜松の理想の姿・1 ダースの未来 3

- 01 つくる【創る】 …[浜松の産業]  
「見たこともない」感動をつくる。
- 02 たかめる【高める】 …[浜松の農林水産業]  
自然の恵み×浜松スパイス＝付加価値∞。
- 03 いかす【活かす】 …[浜松のエネルギー]  
日当たり良好、未来に無駄なし。
- 04 めぐらす【巡らす】 …[浜松の環境]  
エコ (ecological) = エコ (economical)。
- 05 つなぐ【繋ぐ】 …[浜松の多様性]  
「都会」と「田舎」両方あって丁度良い。
- 06 みとめあう【認め合う】 …[浜松の多文化共生]  
似ていない。だから、うまく行く。
- 07 ささえあう【支え合う】 …[浜松の安全・安心]  
安心で選ばれる。安全だから選ばれる。
- 08 はぐくむ【育む】 …[浜松の子育て・教育]  
子どもは将来を担う地域の宝。みんなで愛情を注ぐ。
- 09 みのる【実る】 …[浜松の生き方]  
若きに引き継ぐ、カッコいい老い方。
- 10 はたらく【働く】 …[浜松の働き方]  
「やってみたい」を自由にチャレンジ。
- 11 かえる【変える】 …[浜松の住まい方]  
都市だって、スリムになりたい。
- 12 むすぶ【結ぶ】 …[浜松の情報社会]  
もはや遠距離は、二人の妨げではない。

## 市民協働で築く

# 『未来へかがやく創造都市・浜松』

未来の浜松をつくるのは、私たち市民です。

私たちは、2045年を見据えて、「市民協働で築く『未来へかがやく創造都市・浜松』」を「都市の将来像」に掲げます。

私たちは、世界に誇る技術と文化を有する都市・浜松を受け継ぎました。県庁所在地でもなく、大都市近郊でもない浜松が、ものづくりのまちとして自立的な発展を遂げ、政令指定都市へと移行できたのは、先人の高い創造性とたゆみない努力、物事に果敢に挑戦する精神の所産です。

私たちは、浜松の発展と先人の英知を次代につなぐ責任を負っています。長期的な展望に立って、課題を認識した上で、希望に満ちた未来を創造します。

以下に、30年後（1世代先）の理想の姿を示し、「浜松市未来ビジョン」とします。

### ———浜松はクリエイティブシティ【創造都市】———

浜松はクリエイティブシティ（創造都市）です。地域固有の文化や資源を活かした創造的な活動が活発に行われ、新しい価値や文化、産業の創出につながり、市民の暮らしの質を高めています。

産業面においては、先人たちの‘やらまいか精神’が受け継がれ、新しいものを創り、新しいことに挑戦しています。多種多様なベンチャー企業が次々と生まれ、イノベーションの連鎖が生まれています。自営業などのスモールビジネスも好調で、建築や商工業デザインのクリエイターが活発に行動しています。

玄関口となる‘まちなか’では、洗練された文化が感じられ、多くの人々に心地よさを提供しています。オープンコンサートのメロディが響き渡り、駅前広場などの公共空間では、レベルの高い絵画・オブジェなどを見て楽しむことができます。音楽を中心に、創造性豊かな人財の育成に力を入れており、**子どもの頃から主体的に芸術に触れること**によって浜松から巣立った音楽家・文化人が世界を舞台に活躍しています。アクトシティで開かれる格調高いコンサートは、**私たちに感動を与え**、中山間地域の歴史的価値の高い伝統芸能を、**市民が楽しんで**います。広大な市域の文化が相互につながり、浜松の文化を脈々と引き継いでいます。また、歴史ある音楽イベント、浜松ピアノコンクールなどを通じて**音楽の都・浜松が全世界に認められています**。

物心両面で暮らしの豊かさが高まる中、多くの外国人が幸せに暮らしています。日本人市民と外国人市民がお互いの文化や習慣の違いを認め合い、共に生きるまちづくりを進め



ています。多文化共生のモデル都市として信頼を勝ち取り、情報や資金が世界中から集まるため、浜松から新しい価値が生まれています。さらに、高度な教育を受けた子どもたちは、世界を舞台に活躍しており、クリエイティブシティの国際色を高める重要な存在になっています。

#### ———みんな、浜松を良くする貴重な人財【市民協働】———

市民協働の人財は、国籍を問わず老若男女のすべての市民です。日々の生活を送る上で、お互いに支え合って安全と安心を確保しています。また、企業は、地域社会における責任を理解し、奉仕活動に努め、NPO 法人をはじめとした市民活動団体も、寄附金等により経済的に自立して活動しています。こうした多様な市民協働の担い手は、お互いに顔を合わせ、時には活発な意見交換を行い、時には笑い合いながら信頼関係を強めています。

浜松まつりや地域の祭り・伝統芸能は、歴史ある大切な文化として次世代に引き継がれています。年齢や職業、国籍が異なる人同士が仲間になり、地域コミュニティの活動を通して、地域の活性化に尽力しています。また、長年地域で生きてきた先輩から多くの知恵を授かりながら、浜松をより良くしています。

生活基盤については、公共インフラが最適化され、居住エリアも集約化が徐々に進んでいるため、将来への負担も抑えています。市民は、ライフステージに応じて、都市部から中山間地域まで最適な場所を選択し、日々の暮らしを楽しんでいます。

こうしたまちづくりは、移動や消費にかかる地球環境への負荷も軽減しています。人が生きるために必要な水や自然環境について、将来にわたって守り続けることの大切さを子どもたちから理解しています。大自然からの豊かな恵みを循環させるため、森林や河川、海、湖沼を守る取り組みも、市民協働で行われています。

#### ———新しさを生む伝統を未来へ【ひとづくり】———

浜松の人財は無尽蔵です。これは、子どもたちに対して、家庭・学校・地域において、いっぱい愛情を注ぎ、豊かな心と社会における規範意識を育てているからです。礼儀を重んじ、自ら人間力を高めた人財が、浜松を支えています。

また、先人たちの技が伝承されています。多様な業種が活発化する中、ものづくり産業の伝統の技が活かされ、特色ある技能を持つ人財が、付加価値や生産性の高い産業を成長させています。こうした成長産業への人財や資金の集中とともに、若い世代に加えて、女性や高齢の世代の雇用を大幅に拡大させたことによって、地域経済は順調に推移しています。

浜松には、都市部から中山間地域まで、全国に類を見ない多様性があります。こうした多様性を活かして、‘ひと’を育て、‘モノ’をつくり、ニーズに応じたサービス（‘こと’）で消費活動を活発化させています。‘ひと’‘モノ’‘こと’を循環させるサイクルによって、新しい価値を生み出す伝統が将来に引き継がれています。

以下に、浜松の理想の姿「1 ダースの未来」を定めました。私たち浜松市民は、希望に満ちた未来に向けて挑戦します。

———未来の理想の姿 01 [浜松の産業]———

## つくる【創る】

### 「見たこともない」感動をつくる。

———新しい‘モノ’や‘こと’を次々と生み出している———

浜松は、常に発展し続ける都市。新しい価値を次々と生み出しています。機能からデザイン、サービスに至るまで「見たこともない」と驚かせる‘モノ’、また、「これが欲しかった」と思わせる‘こと’があります。しかも、産業技術や市民生活の一部にさえも、人を惹きつける魅力が備わっています。

ものづくりの分野では、「オンリーワン技術」と呼ばれる企業の技が、脈々と受け継がれながら、常に革新され、新たな産業の糧となっています。浜松の高い技術力で不可能を可能にし、さらに**浜松発のイノベーションが世界に広がり、世界経済を支えています。**

アイデアを実現するために技術力を高め、技術力が高まることで新しいアイデアが生まれる。新産業を創出する連鎖の仕組みが根付き、いつしか、浜松で認められることが、世界で認められる近道となっています。このため、世界からたくさんの起業家、技術者が集まり、チャレンジ精神をオール浜松で後押ししています。

———市民も来訪者も浜松のリピーター———

世界からの来訪者が多い浜松には、ビジネスチャンスが生まれて**います。**とりわけ、浜松産の農林水産物は、安全とおいしさで勝負しています。ここでしか手に入らない厳選品を取りそろえた店舗が軒を連ね、中には、**腕の立つ料理人も多く店を構え、世界の食通が一度は訪れたい店としてあげる飲食店が食立ち並びます。**浜松産を食べたいと、訪れる人の思いを形にすることで、満足度が高まり、再び家族や友人を連れて浜松を訪れています。一方、市民もリピーターです。店舗同士も競い合い、時には協力して、あたたかいおもてなしで来店客を満足させています。

———他にはない‘ウリ’で交流人口を拡大している———

大自然の恵みを活かした田舎の生活が気軽に体験できるエリアでは、農作物の収穫、蕎麦打ち、森林の枝払いなどをはじめとした体験型の観光が人気です。観光業の資本が入ることにより、首都圏などからの観光客も格段に増え、顔の見えるあたたかい結びつきが居心地の良さにつながり、体験者には、「**もうひとつのじいじ、ばあばんち**」として親しまれています。多くのリピーターを生み、中には移住してくる人も見られます。

このほか、音楽をはじめとした文化、**浜名湖などのマリンスポーツ、**市内の各地で行われる伝統行事、外国人市民が営む店舗などがウリとなって、多くの市民も休暇を市内で楽しみ、市外からの交流人口も年々拡大しています。

**浜松では、特産品、歴史・文化、風土を世界に発信する工夫がなされています。**



## たかめる【高める】

# 自然の恵み×浜松スパイス＝付加価値∞。

### ———×（ものづくり産業）×（ICT）———

浜松の農林水産業は、三方原を中心に広がる肥沃な台地、浜名湖や遠州灘の水産資源、北遠地域に広がる森林など、多様な自然環境を最大限に活用し、特色ある産品が豊富に存在し、全国的にも高い産出額を誇っています。また、経営感覚を身につけた従事者が、製造業や観光、医療、福祉などとの連携により、植物工場の設置や新しいサービスへの転換、光技術などの応用を進めています。

農業分野では、大規模農家から小規模農家まで、バランス良く発展しています。効率性を重視した生産工程で安価な外国産品と対等に勝負することもできれば、手間を惜しまず、世界中の高級レストランから注文が入る高品質な農産物を生産することもあります。成功の背景には、まちなかに住まう人でも、サラリーマンであっても、農業を学ぶ環境が整えられたことが挙げられます。これまでの「食べる＝消費する」だけの立場から、多くの市民が「つくる＝生産する」視点を有することに加え、ICT分野の技術士やマーケティングを行うデータサイエンティストなどの専門家が農業に関心を持ち、経営に関わったり、実際に畑を耕したりすることで、健康や福祉などの新しい分野へと結びつけています。

### ———×（デザイン）×（市民協働）———

林業分野では、植林、伐採の計画的なサイクルのもと、効率よく材木を出荷する体制が整い、「Tenryu-zai」は、世界に通用するブランドとなっています。地元のクリエイターとの結びつきから、デザイン性の高い家具や玩具などに加工され、全国に広く流通する6次産業化も進んでいます。未利用間伐材もバイオマスの定着により、燃料として余すところなく利用されており、環境保全を兼ねながら、収益をあげるサイクルは、全国のモデルとなっています。また、浜松の多くの公共建築物は「Tenryu-zai」でつくられています。

子どもの頃から森林へ足を運ぶことによって、人々が山林を身近に感じ、「命の源である水。水の源である山。」としての価値に多くの人気が気づきました。この結果、人々の生活を守る林業を誇りある職業と感じる人が増え、中山間地域に移住する人も増加しています。

### ———×（ブランド）×（循環）———

水産業分野においても、ウナギやノコギリガザミなどの特色ある水産物を安価なコストと安全な品質で養殖する方法が定着しています。天然モノは高級料亭から注文が殺到し、養殖モノも家庭の食卓にも上がり、浜松ブランドとして全国で食されています。こうして、乱獲による水産資源の減少も解消され、次世代に豊富な水産資源が継承されています。漁法については、新たな技術革新が生まれ、あわせて、船具や漁具を製造する技術が向上して、水産業が発展しています。

農業を楽しみ、採れたての産品を家庭の食卓の材料としたり、隣近所にお裾分けしたりする小さなサイクル。世界を相手取り、おいしさと安全で大規模にビジネスを展開する大きなサイクル。浜松にはどちらもあります。

## いかす【活かす】

# 日当たり良好、未来に無駄なし。

### ———自然の恵みを大いに活用———

浜松は、地の利を最大限に活用した「再生可能エネルギー」の普及に取り組んでいます。

日照時間は全国トップクラス。ほとんどの個人住宅や集合住宅には、太陽光をエネルギーに変える屋根や壁面が備わっています。また、高气密・高断熱化など住宅性能も向上し、省エネルギーに配慮されたエコ住宅が一般的です。さらに、ものづくり産業の技術力によって、研究開発が継続的に行われ、太陽光発電のエネルギー効率は大幅に向上しています。

遠州のからっ風も活用しています。かつては体感温度を下げる悩ましい季節風でしたが、今では、風力発電設備から届く電気を通して、快適な空間を提供してくれます。

新エネルギーの開発は、浜松の地域経済に好影響を与えています。中山間地域の林業に活気を取り戻したバイオマス発電に加え、生ごみを利用するバイオガス発電も稼働しています。これにより、市内で発生する生ごみを、ほぼ 100%発電に消費しています。

こうした取り組みを推進することで、再生可能エネルギーによる市民 1 人当たりの発電量は、日本一になっています。

### ———エネルギーの自給自足———

必要なエネルギーは自分で生成する。エネルギーの自給自足が基本です。こうした市民意識の高まりにより、個人宅だけでなく、民間企業や地域コミュニティにおいてもエネルギーを生成しています。また、余剰エネルギーは電力会社へ売電することで、無駄なく効率的に使用しています。さらに、光・熱・水・風・バイオマスなどは、明るさを引き出す照明や機械を動かす動力などとしても直接利用されています。

### ———省エネルギーも進めて、必要な分だけ効率良く利用———

1人当たりのエネルギー使用量は 30 年前と比較すると減少しています。それは、エネルギーに対する高度な教育が推進されるとともに、エネルギーを生成する技術だけではなく、省エネに対する技術も向上したからです。

浜松の多種多様な「再生可能エネルギー」が安定供給されることにより、災害に強い都市となっています。市民は、使用を抑えながら、必要な分だけ、効率良く利用しています。

## めぐらす【巡らす】

エコ (ecological) = エコ (economical)。

### ———温室効果ガス排出取引で収益———

山、海、川、湖といった豊かな自然環境に恵まれた都市。その豊かさは、多種多様な生物を育んできました。これは浜松の貴重な財産であり、“浜松らしさ”です。また、身近な自然を大切にする意識も高まり、きれいな水と空気の中で生活できるよう市民一人ひとりが心がけています。とりわけ、佐鳴湖はじめ身近な水辺では水質が格段に向上し、夏場には、子どもたちが水遊びを楽しんでいます。

環境教育も進み、すべての市民が、「環境にやさしいことはおサイフにもやさしい」ことを知っています。自然環境を守ることは意識するものではなく、人が生きるため絶対的に必要なことと理解し、日々の生活の中で、自然環境と共存する方法を模索し続けています。また、クリーンエネルギーが普及する中で、CO<sub>2</sub> 排出量が最小限に抑えられています。このため、温室効果ガスの国内排出量取引で、浜松が収益を得ています。

### ———「水>油」大切な水は市民の誇り———

年間降水量が全国的に見ても多いため、水資源は豊富。市域の約 70%が山林で、きれいで豊富な水を産み出す条件がそろっています。ただし、水は無尽蔵ではありません。山を守ることが水を守ることであり、人間も守られています。市民は、水の源である山や川を大切にし、水が無駄に浪費せず、汚れた水は適切に処理しています。適切な管理によって、豪雨などによる災害も少なくなりました。下水道の処理施設もコンパクト化され、浄化された水の再利用も行われています。戦略物資と言われる石油の代替はありますが、水の代わりはありません。「水>油」。水は市民の誇りです。

### ———1人当たりのごみ排出量は減少———

ごみに関しては、3R（リサイクル・リユース・リデュース）の取り組みが定着していて、1人当たりのごみ排出量は年々減少しています。また、高度な技術力を活かして、電子機器から再利用できるレアメタルの回収も先進的に取り組まれています。このため、ごみ処理施設は徐々に廃止され、施設はコンパクト化されています。

これまで、化石燃料や鉱物など資源の枯渇が課題とされてきましたが、私たちの世代はそれを使い切っていません。技術革新と市民協働で、環境に配慮した取り組みを向上させたからです。

## つなぐ【繋ぐ】

### 「都会」と「田舎」。両方あって丁度良い。

#### ———「まちなか」は、創造都市・浜松の顔———

「まちなか」は、創造都市・浜松を代表する「顔」として栄えています。アクトシティ浜松周辺の歩道や壁面には、音響やビジュアルアートのデザインがあり、創造性豊かな文化を感じることができます。また、国際的な文化・スポーツのイベントが盛んに開催され、海外からも多くの人を訪れます。

まちなかの店舗も賑わっています。店舗同士が連携、また、差別化することで、歩いてショッピングを楽しむエリアとして確立しており、「華やかさ」や「ワクワク感」を得ることができます。また、居住空間としても洗練されていて、多くの市民が移り住み、買い物など日々の生活は歩いて済ませています。

さらに、公共、商業施設などの都市機能が更に集積し、店舗2階などの空きスペースは、ベンチャー企業の仕事場やアーティスト・デザイナーのアトリエとしても活用されています。文化、商業、居住、業務、歴史などが備わった「まちなか」は、多くの人で賑わいを見せています。

#### ———ほどよい田舎暮らしができる「中山間地域」———

一方で、自然豊かな「中山間地域」は、命の源である水を生み出す、欠かすことのできない地域であり、その価値が見直されています。若者を中心に、地域を越えて、伝統文化を継承するサークルが立ち上がるなど、天竜川上流と下流の交流が活発化し、地域を担う若者も増えています。天竜川上流と下流の交流が活発化し、地域を担う若者も増えています。また、ひよんどりや田楽、歌舞伎など多彩な伝統芸能が、次世代へと脈々と引き継がれており、全国から熱い視線を集める地域となっています。まちなかにおいても、イベントとして披露される回数も多く、観光資源としての役割を担っています。歴史的価値の高い伝統芸能は、私たち市民にとって大切な宝物です。

昔ながらの田舎の人付き合いが根付いた「中山間地域」では、田舎暮らしを選択した若者や高齢の世代が流入し、新しい雇用も生まれています。「都会」と「田舎」が両方あって、緊密に結ばれている浜松。大都市圏からのアクセスも良く「ほどよい田舎」として、幅広い年代が暮らしやすい生活スポットとなっています。

## みとめあう【認め合う】

# 似ていない。だから、うまく行く。

### ———多文化共生が国際的な人財の育成———

浜松は、早くから外国人が多く居住する「外国人集住先進都市」であり、市民は海外の文化と共生する術が身についています。このため、世界各国の人財も安心して生活することができ、浜松で活躍しています。浜松で育つ子どもたちは小中学校の教育だけでなく、高校、大学とレベルの高い教育を受け、自らの希望に向かって、得意とする分野で成功を遂げています。

小中学校では、外国人の子どもに対しても、多言語による情報提供が行われています。コミュニケーション上の支援として、日本語や日本の生活習慣を習得する機会の提供、母国語の言語支援など、新しい外国人の受け入れ体制も充実しています。外国人の子どもたちは、日に日に文化や習慣の違いを理解し、日本人の子どもたちと一緒に学んで遊んでいます。一方、外国人のクラスメイトと共に成長した日本人の子どもたちは、外国人との付き合いや海外での生活を障壁に感じることはないため、全世界で活躍しており、浜松からインターナショナルな人財が輩出しています。こうした浜松出身者の活躍は、海外の都市から評価され、我が国のイメージ向上にも貢献しています。

### ———国境を感じさせない都市———

地域コミュニティの場では、日本人市民と外国人市民が一緒になって、地域のお祭りや清掃ボランティアなどの自治会活動に参加しています。また、海外の文化を取り入れた新しいイベントなどが生まれています。お互いの文化を教え合う教室なども共同運営されることにより、相互の習慣の違いを受け入れる優しさや、外国人市民が日本の決まりを尊重する考え方が定着し、言語などの違いに起因するトラブルはありません。

また、ブラジル総領事館をはじめ、ビザの発行の相談ができる窓口など、様々な国籍に対応したサポートが充実しており、多くの外国人市民が、浜松での住みやすさを実感しています。浜松は、国境を感じさせない都市として、新たな浜松文化をつくり上げています。



## ささえあう【支え合う】

# 安心で選ばれる。安全だから選ばれる。

### ———充実した医療体制と予防教育———

浜松が選ばれる理由は、安心できる生活です。

とりわけ、浜松の医療体制は、我が国の見本です。受け入れ患者の症状によって、救急医療の役割を分担しているほか、診療所で初期診療を行い、専門的な検査・手術や入院を要するものは総合病院で対応するなど、病院同士の連携が進んでいます。相互連携による質の高い医療の提供は、不測の事態であっても安心感があります。

また、病気にかからないための予防の重要性を認識しています。子どもの頃から学校給食や栄養指導でバランスのとれた食事が徹底され、大人になってからも、生活習慣病予防対策など健康であり続ける意識が浸透しています。

### ———地域の支え合いで絶えない笑顔———

デイサービスなどの福祉施設では、65歳以上の市民がボランティアとして元気に活躍し、利用者の話し相手や清掃活動をサポートしています。介護施設は、保育所などと併設されていて、子どもたちとの交流によって、いつも笑顔が絶えません。在宅での介護や生活支援を必要とする人には、地域の資源が大いに活用されています。行政やボランティアなどの支援体制によって、本人は住みなれた場所で安心して暮らし続けることができ、介護する家族に対しても、生活の質を向上させています。

### ———防災と防犯、地域の支え合い———

地域社会での支え合いは、防災や防犯にも活かされています。例えば、コンビニエンスストアなどの店舗が、防災・防犯の相談所となっており、だれもが気軽に利用することができます。これらの店舗をコミュニティの核として活用しながら、学校や診療所、薬局、企業などと連携し、安全・安心なまちづくりに取り組んでいます。

防災や防犯に関する教育は、子どものころから、家庭・学校・地域コミュニティにおいて行われています。また、防災訓練には、多くの住民が参加し、レベルの高い模擬訓練を実施しています。遠州灘海岸には防潮堤ができましたが、すべての市民が「自分の身は自分で守る」とした意識を有しており、大規模災害に対する心構えができています。また、市民の安全と安心を守ってきた防潮堤は、いつの日か「千年堤」と呼ばれるようになるとともに、ジョギングやウォーキングにも活用され、多くの市民に愛されています。

安全と安心を感じる中で、笑顔が生まれている。その理由は、地域における支え合いなのです。

## はぐくむ【育む】

子どもは将来を担う地域の宝。

みんなで愛情を注ぐ。

### ———子育ての楽しみを地域でシェア———

浜松では、男女の違いなく、子育ての楽しみをシェアしています。

子育てに関する悩みがあっても、隣に住むおじいちゃんや裏のおばあちゃんに気軽に相談でき、子育てのノウハウを持つボランティアもサポートしてくれます。子育てに関する知識が世代間で伝承され、一人で悩み、抱え込むようなことはありません。また、地域主体の育児サークルが活発に活動しているほか、地元のお祭りやスポーツ、昔ながらの遊びを通して、地域ごとに特色のある子育て方法も生まれています。

### ———地域社会が出生率は上向き———

勤め先では、育児休暇の取得に抵抗がありません。男女の区別なく長期休暇を取得でき、就業復帰時も支援が充実しており、社会が子育てを重視した働き方を推進しています。

浜松の子どもは、みんなで育てる。子どもは将来を担う地域の宝といった意識が一人ひとりに浸透し、保護者や地域が一体となって愛情を注いでいます。このため、子どもたちは、「自分は大切な存在である」と感じ、人間力や社会性など、社会に出る上での必要なスキルを身につけています。

不安なく子育てできる浜松では、合計特殊出生率が徐々に高まっています。これは、地域のみんなで子どもたちに愛情を注ぎ、子育て世代を見守っているからです。

### ———世界に誇る浜松育ち———

学校では、すべての子どもたちが笑顔で平等に学ぶことができます。子ども同士もお互いの特徴を認め合って、楽しく学校生活を送っています。また、一人ひとりの個性に合わせて学びを選択することもできます。理数や語学、芸術、スポーツなどの素質を早くから見つけ、子どもたちの才能を伸ばす教育も盛んに行われています。さらに、学力向上だけでなく、生きる力をはぐくむことに力を入れています。コミュニケーション能力や表現力などの人間力の向上が図られ、自立した人間形成に役立っています。

家庭、地域、企業、学校が連携して一人ひとりの子どもに関わり、地域社会の一員としてはぐくまれています。浜松の子どもたちは、自分のため、地域のため、国のため、そして世界のため、「世界に誇る浜松育ち」として個性を伸ばしています。

子どもが増えた気がします。これは、地域みんなで子どもたちに愛情を注ぎ、子育て世代を見守ってきたからです。

## みのもる【実る】

# 若きに引き継ぐ、カッコいい老い方。

### ———60歳を過ぎるとカッコよくて美しい———

市民の5人に2人が65歳以上。とはいえ、もはや「高齢者」とは呼ばれていません。もともと長かった浜松の健康寿命は、生活習慣病の予防や医療の発達により更に向上し、65歳以上の市民が活躍できる時間は20年以上もあります。定年制度を撤廃する企業も増え、働き続けながら、経済的に自立しています。その中で、若い世代に学術や技術、社会で生きる術を伝承し、将来を後世に託しています。まちなかに低所得者向けの住宅が用意される一方で、住まいを自然豊かな中山間地域に移し、晴耕雨読の毎日を楽しむ人もいて、住みたいところで暮らし、健康で自分らしく生きる「カッコいい老い方」が一般的です。

人口の約4割を占めますから、世の中の中心的存在になっています。買い物や観光旅行など、消費を活発化させる重要な対象であり、企業においても、高齢の世代をターゲットとした商品開発に余念がありません。

### ———いつまでも自分らしい生活を———

地域では、予防に重点を置いた生活指導を充実させています。たとえ病気になったとしても、地域社会に見守られている安心感があり、自らの症状を受け入れ、望みを持ちながら生活の質を高める努力をしています。また、食材の調達・食事の用意を自立して行うことができる福祉技術や、歩行や普段の行動を補助するロボットスーツも市販されており、自分らしい生活を送ることができます。こうした技術は、世界中で好評を博し、海外に輸出されています。

ユニバーサルデザインへの理解も増してきました。建物や生活用品だけではなく、当たり前前に支え合うことができる「心のユニバーサルデザイン」が浸透しています。また、生活支援などのサービスの情報をワンストップで提供するコーディネート機関も地域にあります。

地域で暮らすすべての老若男女が、お互いの立場を理解し、助け合いながら暮らしています。

### ———長寿を喜べる世の中へ———

また、一人暮らし世帯の数は、上昇傾向にあります。家族と近居したり、知り合いと同居したりする人が増えています。地域社会との関わりを持ちながら生活しているため、大規模な災害が起こったとしても、孤立してしまうようなことはありません。

いくつになっても、ボランティアなどの社会貢献をはじめ、スポーツや絵画、資格の取得などに挑戦し、適度な緊張感を持って輝き続けています。だれもが好きなことに夢中です。人生の達人は、企業にも地域にも必要とされています。



## はたらく【働く】

### 「やってみたい」を自由にチャレンジ。

#### ———働くことにチャレンジ———

働きたい人が自由にチャレンジして、いつでも働くことができる。それは、国籍、性別、年齢、障害の有無などには関係なく、すべての人が対象です。

働くことによって、ほとんどの人が生活の糧を得ていますが、たとえ無償の仕事であったとしても、生きている実感を味わい、社会の中で自分の居場所を見つけることができた人も少なくありません。また、会社勤めが主流ではなくなり、自らの目標を実現するため、新たに起業する人も増えています。

#### ———働くことをサポート———

一方で、企業においては、労働者の生活環境やライフスタイルに合わせて、仕事量の増減を自由に行うことができます。転職についても、積極的にチャレンジできる環境が整備されていて、自分のやりたい仕事を選択することができます。また、求職の際は、身近なところに就業のためのコンシェルジュ的な役割を果たす人がおり、暮らしに合わせた満足度の高い仕事を供給できるように配慮されています。さらに、そこでは、就業のコーディネートだけでなく、様々な事情を抱え働きたくても働けない人のサポートも行っています。

#### ———働きやすい環境を整備———

人口減少、少子高齢化による労働力不足の懸念は、高齢の世代、子育てママの掘り起こしや、障がいのある人、外国人の雇用拡大によって、解消されています。職場環境は大きく変わり、定年の廃止や延長、外国人や障がいのある人の雇用を積極的に行っています。また、**保育施設の充実などにより、子育て世代が働くことを社会で支えています。企業では、育児休暇制度を充実させており、休暇後の職場復帰も積極的に推進しているため、子育てのために仕事を辞める方はいません。短時間労働や在宅勤務が可能となり、ワーク・ライフ・バランスの充実が図られ、子育てや介護、趣味、地域貢献、ボランティア活動などに精を出す人が増えています。また、NPO 法人などの非営利組織も活性化し、魅力ある就労先の1つとなっています。**

浜松の産業は、企業のイノベーションや ICT の目覚ましい進化により、付加価値の高い製品やサービスを市場に提供しています。このため、一人当たりの生産性は向上し、労働人口の減少を補っています。

## かえる【変える】

### ま ち 都市だって、スリムになりたい。

#### ———浜松の快適な住まい方———

浜松では、土地や家屋が一生の財産であるとした考え方が見直されています。ライフステージに応じて、都市部から中山間地域まで最適な場所を選択し、生活を楽しんでいます。かつての空き家が大いに活用され、ユニバーサルデザインや省エネルギーに配慮した住宅として、リフォームされています。また、子どもの独立を機に戸建て住宅を売りに出し、コンパクトサイズのマンションへ転居する世帯も増えています。一方で、子育て世代が、売りに出された戸建て住宅に移り住むといったサイクルが形成されています。これにより、同一世代が一定の地域に集まるのが少なくなり、地域において世代を越えた交流が進んでいます。

#### ———居住地域が集約———

拡大していた居住地は地域の拠点に集約傾向にあり、人口密度の高い地域は一層高まり、居住地域と農業や工業を営む生産する地域とのメリハリが明確についています。これにより、土地や家屋の流動化が進み、空き家や空き地は減少し、住宅団地などの一団の開発はほとんどありません。一方、生産する地域では農業の大規模化や企業誘致が進むなど、生産性が高まっています。

#### ———エコな乗り方・エコな乗り物———

移動手段は、地域や企業などが所有する乗り物をシェアし、乗り合いながら利用しているため、渋滞は緩和されています。個人で自家用車を持ち、運転を楽しむ方もいますが、安全性能が高く、環境への負荷が少ない乗り物がほとんどです。市街地における日常の移動手段は、徒歩を中心としています。エコな一人乗りの乗り物もあります。道路は、歩道と車道が明確に区分され、交通事故は減少しています。歩くところにできたオープンスペースは、コミュニケーションの場となっています。また、居住地の集約化によって、不要となった道路は、廃道され、他の用途に活用されています。

#### ———同じ建物で公共サービスと民間サービスを提供———

公共施設についても考え方が見直されました。点在していた公共施設の機能を1つの建物に集約したり、図書館だった施設に民間事業者が運営する映画館やカフェを併設したり、機能の合理化がなされています。また、美術館が、休日には結婚式場、夜にはディナー会場になるなど、様々な用途として柔軟に活用されています。運営母体には、民間事業者やNPO法人などが新たに参入しており、使い勝手の良い施設として、質の高いサービスを提供しています。

## むすぶ【結ぶ】

# もはや遠距離は、二人の妨げではない。

### ———働き方に ICT———

ICTの向上は目覚しく、私たちの生活の細部に浸透しています。インターネット端末は、使いやすい機能性を備え、より身近なものとなり、だれもが賢く利用しています。

働き方が大きく変わりました。Web会議などが主流になっており、仕事のために移動することは、月に数回程度。それ以外は、ほとんど自宅に対応しています。また、商店や小さな工場などは、インターネットを利用して世界を相手にビジネスを広げています。こうした生活は場所を選ばないことから、中山間地域の空き家をリノベーションしてオフィス兼住宅とするなど、自分の居場所を選択できるようになっています。勤務時間の概念がなくなり、自分の時間を活用できています。

### ———学び方に ICT———

児童・生徒は、それぞれインターネット端末を所有しています。授業の様子をインターネット端末で復習することができるため、病気で休んだ場合には大変便利で、学習が遅れることはありません。また、緊急連絡の受信や位置情報の配信にも利用され、防犯対策も万全です。

ICTの普及とともに、情報倫理の浸透とセキュリティの強化が進んでいます。学校をはじめ、社会においても、情報を正しく評価・識別するメディアリテラシーを教えています。また、溢れる情報を必要な時に正しく使うため、メディアに依存しすぎないアウトメディアに対する考え方も身につけるよう指導しています。

### ———公共インフラに ICT———

浜松の抱える膨大なインフラの維持に関しては、センサーにより遠隔管理する技術をいち早く取り入れているほか、市役所における手続きも電子化が進み、庁舎まで出向かなくてもインターネットでほとんど対応できます。また、電子カルテによるデータ管理や、遠隔診療など、医療にもICTが取り入れられ、利便性が向上しています。

### ———観光客に ICT———

観光面においては、交流人口を拡大させるため、豊かな自然や貴重な文化資源などの浜松の魅力を世界に発信しています。また、市域全体に公衆無線LANが整備され、通信が無料でインターネット端末を快適に使うことができ、市民も利用しています。さらに、テーマに応じた観光情報を配信するアプリは無数に普及しており、海外の観光客にも分かりやすく案内しています。

世代を通じて多くの市民が情報技術を賢く活用し、生活の豊かさにつなげています。



浜松市

## 浜松市未来ビジョン

---

発行：浜松市

編集：浜松市企画調整部企画課

# 基本計画【浜松市未来ビジョン第1次推進プラン】

1 基本構想を受けて

2 都市経営の考え方

- ① 市民協働によるまちづくり
- ② 持続可能なまちづくり
- ③ 変化を恐れない自立したまちづくり
- ④ 広域連携によるまちづくり

内容
自助・共助・公助、行動する市民、ひとづくり など
循環型社会、コンパクトシティ、UD、人口減少・超高齢社会における対応 など
行財政改革、権限移譲、特別自治市 など
三遠南信、遠州広域 など

3 分野別計画

- ① 産業経済
- ② 子育て・教育
- ③ 安全・安心・快適
- ④ 環境・エネルギー
- ⑤ 健康・福祉
- ⑥ 文化・生涯学習
- ⑦ 地方自治・都市経営

分野に対応する現在の組織
産業部
こども家庭部、学校教育部
危機管理課、市民部(市民生活課)、都市整備部、土木部、消防局、上下水道部
環境部、新エネルギー推進事業本部
健康福祉部
市民部(文化振興担当)
企画調整部、総務部、財務部、市民部(協働・政策課、ユニ・男女課)

## 参考資料

- 1 浜松市の概要
- 2 浜松市の特性
- 3 環境分析
- 4 計画指標一覧
- 5 策定の経過
- 6 浜松市未来デザイン会議関連資料
- 7 浜松市行政計画等一覧

内容
地勢、交通、まちづくりのあゆみ など
ものづくり産業、地域の多様性 など
推計人口、各種統計データ など
基本計画に係る指標
計画策定の経過説明
要綱、委員名簿 など
理念、個別計画の一覧

## 地方自治・都市経営

浜松市未来ビジョンの実現に向けた将来の理想の姿(30年後)

【実現を目指す1ダースの未来：01～12のすべて】

- ◆ 自立した基礎自治体として、持続可能な都市経営を推進している。



10年後の姿(政策の柱)

- ◆ 協働に向けて透明性を拡大し、協働を活かして生産性を向上させている。

### 10年後の姿の実現に向けて

少子高齢化の進行や超高齢社会の到来、世界規模で目まぐるしく変化する社会経済環境などを背景として、複雑化、多様化する市民ニーズに対応するため、次世代に責任が持てる「いま」を創造するため、あらゆる状況に柔軟に対応できる組織づくりを目指します。

また、多くの行政活動において、市民、市民活動団体、企業、行政など多様な主体による協働を引き続き積極的に進めていくため、政策決定、事業評価、財政状況などの分かりやすい情報提供を進めます。

さらに、ヒト・モノ・カネ・情報などの限られた経営資源を効果的・効率的に配分・活用するため、不断の行財政改革を推進するとともに、事業・施設等の選択と集中やスクラップアンドビルド、専門性の向上を目的とした市職員の育成などを進め、行政サービスの質と量の確保に努めます。

### 基本政策と主な政策

(基本政策)

市民の、市民による、市民のための都市経営

#### 秘書・表彰業務の推進

- ◆ 幼稚園、小・中学校、自治会連合会等各種団体の行うイベント時には、市歌の合唱が必須となっている。

#### 「浜松市未来ビジョン」の実現に向けた政策の創造

- ◆ 超高齢社会など様々な課題に積極的に取り組み、「浜松市未来ビジョン」の実現に向けて着実な歩みを見せている。

#### 基礎自治体としての自立

- ◆ 国・県から積極的に権限・財源の移譲を受け、基礎自治体としての自立性が高まっている。
- ◆ 遠州地域8市1町における広域連携が進んでいる。

## 分野別計画(案)

### 創造都市の推進

- ◆ 創造的な人材の取り組みが、地域の産業、教育、福祉、市民活動等に影響を与え、新たな産業が次々に創出されている。

### 重要情報の受発信を可能とする戦略拠点の確立

- ◆ 戦略拠点における営業等の活動が本庁に浸透し、情報の受発信を通じた連携業務が増加している。
- ◆ 戦略拠点をベースにした企業誘致の成果が徐々に現れている。

### 持続可能な都市経営の推進

- ◆ 事業見直しの PDCA サイクル手法を徹底し、最適な行政運営を行っている。
- ◆ 全職員が、常に業務改善を考え、業務の効率化、市民サービスの向上に努めている。

### 市民主体のまちづくりを支える広聴広報の好循環

- ◆ 紙媒体の全戸配布方式が主流ではなく、必要とする市政情報を市民が主体的に個人の情報端末で受信している。
- ◆ ソーシャルメディアを利用して、特定の課題に対して市民同士で議論できる場があり、集約された意見を市政に反映させている。

### 世界を含めた都市間競争を勝ち抜くシティプロモーションの展開

- ◆ 海外において、「出世の街 浜松」のブランドイメージが定着している。

### 世界とのつながりと多様性を生かした都市の活性化

- ◆ 外国人市民の高校進学率が日本人市民並みとなり、大学進学者も大幅に増加している。
- ◆ 浜松で成長した外国人市民が、地域づくりやまちづくりを牽引している。

### 電子自治体の推進

- ◆ 市民向けの IT 研修を充実することにより、IT 弱者がいなくなっている。
- ◆ 電子申請等で可能な手続きが増え、役所に出向くことが減っている。

(基本政策)

**すべての人が主役として輝く社会の実現**

### 市民協働

- ◆ 市民の公共への関心、自治意識が高くなっている。
- ◆ 信頼される NPO、プロフェッショナルな NPO が数多く活動し、社会における NPO のステータスが向上している。
- ◆ NPO の支援、NPO が必要とする人材の育成などを、NPO セクターが担っている。
- ◆ NPO への寄附が増えている。
- ◆ 市民主体による社会的課題の解決が特別ではなくなっている。

### 中山間地域の振興

- ◆ スモールビジネス、コミュニティビジネス等の起業が促進されている。
- ◆ 地域資源を活用した観光・交流が進められている。
- ◆ 都市部からの移住者が拡大している。
- ◆ 都市部に住んでいる子供世帯が、中山間地域に暮らす両親等を支援する仕組みが確立されている。

### 自由選択の実行が保障された温か柔らか社会の実現

- ◆ 小中学校の UD 学習が継続され、親世代の UD に対する理解が進んでいる。



## 分野別計画(案)

- ◆ 見えない障がいやマイノリティへの理解が進み、社会に受け入れられている。
- ◆ 市と事業者等が対等な立場で市民協働により UD を推進している。
- ◆ 地域のネットワークが整ってきている。
- ◆ イベントや会議の場では手話、要約筆記等の実施が普通になってきている。

### 年齢・性別に関わりなく一人ひとりが尊重され自分らしくいきいきと暮らせる社会の実現

- ◆ 男性の育児休暇の取得率や自治会幹部に占める女性割合など、固定的役割分担意識によって極端に低かったものが徐々に上昇してきている。
- ◆ 国の目標値である 202030(2020 年までに女性の指導的立場にいる女性の割合が 30%以上)をクリアしている。
- ◆ M 字カーブが徐々に解消されている。
- ◆ 企業はワーク・ライフ・バランスの重要性を認識し、自主的な取組みを行なっている。

(基本政策)

### 行政経営基盤の人的・制度的運用の確立と推進

#### 適正な組織体制と定員管理

- ◆ 適正な組織体制と定員管理のもと、健全財政が維持されているとともに、市民ニーズに応じたサービスが提供されるなど、効率的で効果的な都市経営を行っている。

#### 職員の人材育成

- ◆ 人口構造の変化や地方分権の進展など社会経済情勢が変化する中、全体の奉仕者として、時代の変化に柔軟に対応できる職員となっている。

#### 政策法務の推進

- ◆ 政策法務主任が各課に配置され、各部局・区に係る行政課題や法的トラブルへの対応に主体的に関わっている。[政策法務主任制度が庁内に浸透し、政策法務主任が課単位で活用されている状態]

#### 職員の健康管理と職場環境の安全管理

- ◆ 職員が生活習慣の改善に取り組んでいる。
- ◆ 職員の健康管理、安全衛生に対する意識が高まっている。

#### 行政情報の提供・公開

- ◆ 紙媒体の公文書の量が減少している。
- ◆ 歴史的価値を有する公文書を含め、全ての公文書が適正に保存されている。
- ◆ 市民への情報提供・公開が適切に行われ、一部では二次利用可能なオープンデータ化が試行されている。

(基本政策)

### 中長期的な健全財政の維持

#### 財政運営

- ◆ 規律ある財政運営を行っている。
- ◆ 少子高齢化・人口減少社会に対応した財政構造へ転換している。
- ◆ 将来世代の負担を軽減している。
- ◆ 国と地方公共団体の財政負担の適正化が図られている。

#### ファシリティマネジメント

- ◆ 施設の見直しや集約化により、持続可能な規模まで保有財産を縮減している。



## 分野別計画(案)

- ◆ 市民ニーズに適合する形態へ、施設の用途を変更している。
- ◆ 保有財産の有効活用により、新たな財源を確保している。
- ◆ 民間業者の資金、資産、ノウハウを活用した施設整備及び公共サービスの提供を推進している。

### 公共建築物

- ◆ システム化された管理方法により、劣化状況に応じた適切な修繕がなされ、建物が一定の機能水準を維持している。
- ◆ 市民サービス内容を整理し、機能を集約した複合施設を整備している。
- ◆ 民間の技術や資金を取り入れた建築生産方式の導入が進んでいる。

### 適正な契約

- ◆ 物品、業務委託・賃貸借、建設工事、工事関連業務委託全てにおいて入札参加者が市役所に出向くことなく、電子で入札ができるようになっている。

### 公平公正・効率的な課税と収納

- ◆ 国・県・他市町村間において、税関連情報の共有化が図られ、申告・申請の電子化により、効率的な課税事務が行なわれている。

## 政策体系

(政策の柱)

協働に向けて透明性の拡大し、協働を活かして生産性を向上させている。

基本政策	政策
市民の、市民による、市民のための都市経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 秘書・表彰業務の推進</li> <li>➢ 「浜松市未来ビジョン」の実現に向けた政策の創造</li> <li>➢ 基礎自治体としての自立</li> <li>➢ 創造都市の推進</li> <li>➢ 重要情報の受発信を可能とする戦略拠点の確立</li> <li>➢ 持続可能な都市経営の推進</li> <li>➢ 市民主体のまちづくりを支える広聴広報の好循環</li> <li>➢ 世界を含めた都市間競争を勝ち抜くシティプロモーションの展開</li> <li>➢ 世界とのつながりと多様性を生かした都市の活性化</li> <li>➢ 電子自治体の推進</li> </ul>
すべての人が主役として輝く社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 市民協働の推進</li> <li>➢ 中山間地域の振興</li> <li>➢ 自由選択の実行が保障された温か柔らか社会の実現</li> <li>➢ 年齢・性別に関わりなく一人ひとりが尊重され自分らしくいきいきと暮らせる社会の実現</li> </ul>
行政経営基盤の人的・制度的運用の確立と推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 適正な組織体制と定員管理</li> <li>➢ 職員の人材育成</li> <li>➢ 政策法務の推進</li> <li>➢ 職員の健康管理と職場環境の安全管理</li> <li>➢ 行政情報の提供・公開</li> </ul>
中長期的な健全財政の維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 財政運営</li> <li>➢ ファシリティマネジメント</li> <li>➢ 公共建築物</li> <li>➢ 適正な契約</li> <li>➢ 技術職員の技術力向上</li> <li>➢ 公平公正・効率的な課税と収納</li> </ul>
—	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 会計管理運営業務の推進</li> <li>➢ 公正かつ適正な選挙の実施</li> <li>➢ 適性かつ公平中立な人事行政運営の推進</li> <li>➢ 行財政運営に対する監査・指導の推進</li> </ul>

## 政策レポート【各分野から1つの政策を例として抽出】

分野	政策	課題	短期的にやるべきこと【2~3年後】	中期的な姿【10年後】	長期的な姿【20年後】	将来の理想の姿【30年後】
産業経済	新産業の創出と既存産業の高度化による活力ある地域経済の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>新産業の創出・地場産業の革新。</li> <li>基盤技術の伝承、高度化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域企業における新事業展開の促進、新たな事業の柱の創出支援。</li> <li>海外を見据えた販路開拓支援。</li> <li>地域の基盤技術(金属加工技術、光・電子技術等)の高度化支援。</li> <li>地域の優れた技術者や企業からの技術伝承の促進。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域企業の新分野への事業展開が活発化している。</li> <li>成長産業へのチャレンジが活性化している。</li> <li>地域の基盤技術が、国内外の他地域の技術と融合し、一層の高度化が図られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送用機器関連産業に次ぐ、新たな基幹産業が生まれている。</li> <li>ものづくりの基盤技術のほか、ソフトウェア産業やサービス産業を含んだ技術の集積が図られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たな産業が次々と生まれ育ち、成長企業が集積する「産業イノベーション都市・はままつ」を実現する。</li> <li>オール浜松体制の産業支援が整い、持続的に発展する産業構造のもと、革新的な中小企業が生まれ育つ都市となっている。</li> </ul>
子育て・教育	子どもが健やかに育つ環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの出生数が減少しているため、対策を講じる必要がある。</li> <li>待機児童が多い。</li> <li>仕事と家庭の両立が進んでいない。</li> <li>子育てが孤立化しないよう支援が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結婚、出産についての新たな施策(2子、3子等多子世帯の優遇策や、将来の教育、保育等に要する費用の援助等々)の検討。</li> <li>大学卒業後のUターンを促進するため、浜松市のPRを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育、保育に要する費用軽減が実施されている。</li> <li>若者の雇用の場が確保されている。</li> <li>若者の就労支援が充実している。</li> <li>ワークライフバランスを重視する企業が増えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育、保育に要する費用軽減が拡充されている。</li> <li>ワークライフバランスを重視し、実践する企業が増えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>だれもが安心して子どもを生み育てられる環境になっている。</li> <li>若者の転入が増加し、結婚、定住化し、3人~4人の子どもを持つ家庭が多くなっている。</li> </ul>
安全・安心・快適	みんなの力で災害から生き残る	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民一人ひとりの防災に関する知識と意識が不足している。</li> <li>市民の防災知識と意識の底上げには学校での防災教育が効果的だが教育関係者の理解が必要。</li> <li>市民の地域防災訓練参加者を増やすには、従業員の地域での防災訓練参加に企業の理解が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災に関する知識と意識を持った市民を育てている。</li> <li>学校での防災教育の必修化を教育関係者に働きかけている。</li> <li>企業に従業員の地域での防災訓練参加を働きかけている。</li> <li>教育や訓練を行なっている学校、企業のイメージアップを図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災に関する知識と意識を持った市民が育っている。</li> <li>学校で防災教育が必修となっている。</li> <li>企業が従業員の防災訓練参加を支援している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全ての市民が防災に関する知識と意識を持っている。</li> <li>学校で防災教育を受けた子どもが親世代となり、家庭における防災知識が常識となっている。</li> <li>全ての市民が家族全員で防災訓練に参加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地震や台風などのような自然災害が発生しても浜松市民が一人も死なない状態となっている。</li> </ul>
環境・エネルギー	環境と共生した持続可能な社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>地球温暖化問題の重要性に対する認識が不足している。</li> <li>化石燃料へのエネルギー依存度が上昇している。</li> <li>企業では、延床面積の増大によりCO2排出量が増加している。</li> <li>家庭では、世帯数の増加と世帯当たりの家電台数の増加によりCO2排出量が増加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生可能エネルギーの普及啓発を図る。</li> <li>省エネルギー対策の普及啓発を図る。</li> <li>住宅への太陽光発電システム等の普及を促進させる。</li> <li>家庭への省エネルギーの普及啓発(見える化の推進)を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生可能エネルギーの利用が促進されている。</li> <li>省エネルギーに配慮したライフスタイル・ビジネススタイルが定着している。</li> <li>エコハウスの設計手法が普及し、一般住宅に取り入れられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>エネルギー使用量に占める再生可能エネルギー比率が向上している。</li> <li>市域におけるエネルギー自給率が向上している。</li> <li>市内にエコハウス街区が開発され増加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>エネルギーを賢く使い、電気使用量削減に取り組むなど、市民自ら考え行動できているまちになっている。</li> <li>浜松市の地域特性を活かし、高度なエネルギーの自給に取り組んでいるまちになっている。</li> </ul>
健康・福祉	すべての人が安心していきいきと暮らすことのできる地域福祉の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>ひとり暮らし高齢者、高齢者世帯の増加に伴う福祉ニーズの複合化、多様化。</li> <li>経済情勢、雇用情勢の低迷による生活困窮者の増加。</li> <li>地域福祉の担い手となる人材確保、育成。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区社会福祉協議会にコミュニティソーシャルワーカー(CSW)がモデル配置され、地域福祉活動に対するノウハウの醸成や人材育成がなされ、地域の福祉課題を地域の社会資源を活用して解決する風潮が生まれ始める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内全ての地区に地区社会福祉協議会が設立している。</li> <li>全ての地区社会福祉協議会にコミュニティソーシャルワーカー(CSW)が配置され、協議会が地域のNPOや福祉団体等と連携し、地域課題に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区社協、NPO、企業、ボランティア団体、自治会等の組織が相互に連携して福祉活動に取り組んでいる。</li> <li>CSWの活躍により、地区社会福祉協議会が地域課題へ積極的に対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年齢、障害の有無、性別、国籍に関わらず、地域に居住する人すべてが地域社会の一員として支えあっている。</li> <li>多様な福祉ニーズに住民相互の助け合いで対応するとともに、NPO法人、ボランティア団体などが主体的にサービスを提供している。</li> </ul>
文化・生涯学習	生涯学習社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>学習環境(情報・機会・機能)が整っていない。</li> <li>地域リーダーとなる人材。</li> <li>生涯学習施設の老朽化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H25年度に公民館が協働センター、ふれあいセンターに再編されたことから、センターの機能を高めていく。</li> <li>協働センター、ふれあいセンター等の生涯学習施設で実施されている市主体の講座を市民主体で企画運営する講座に移管していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文化センター等の生涯学習施設の老朽化に伴い、施設を見直し、施設配置の最適化が実施されている。</li> <li>市民企画運営講座の定着により、市民力を集め、市民主導型の講座へのシフトが進められている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>だれもが、楽しみやいきがいをもち、積極的に生涯学習に取り組むことのできる、センター的機能が構築されている。</li> <li>市の施設や学校施設、民間施設が融合し、有機的に学べる学習環境の整備を進めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>だれもが、楽しみやいきがいをもち、生涯学習に取り組んでいる。</li> <li>いつでも、どこでも、だれでも学べる学習環境が形成されている。</li> <li>学習成果を適切に活かすことのできる仕組みが整備されている。</li> </ul>
地方自治都市経営	「浜松市未来ビジョン」の実現に向けた政策の創造	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民、企業、NPOといった多様な主体に対する総合計画の認知度が低い。</li> <li>個別計画が多く存在するとともに、計画体系が分かりにくいものになっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民、企業、NPO等に対し、総合計画に基づいた主体的な活動を促す普及、啓発活動の実施。</li> <li>総合計画に基づく都市経営の推進。</li> <li>全庁的な個別計画の見直し。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本計画に基づく政策事業の実施により、「浜松市未来ビジョン」の実現に向けて着実な歩みを見せ、計画に描いた10年後の姿を体感できる「まち」になっている。</li> <li>総合計画が、多様な主体にとって、「わたしたちの計画」として浸透している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策事業の実施により、「浜松市未来ビジョン」の実現に向けて着実な歩みを体感できる「まち」になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「浜松市未来ビジョン」が実現し、課題解決先進都市となっている。</li> <li>総合計画を市民、企業、NPO、行政などが共有し、それぞれが主体的に行動することにより、全国の「住みたい都市No.1」となっている。</li> </ul>