

松本市ユニバーサルデザイン推進基本指針 取組状況

資料2

区分	取組例示	取組内容	R7年度実績			R8年度予定	担当課
			新規・変更・継続	実績、成果等	取組みの背景、趣旨等		
◎ひとづくり							
○普及啓発							
1		・様々な情報媒体を活用した情報発信					
		・SNS等を通じた情報発信	継続	・ジェンダー平等センターHPやFacebook、Xの随時更新 ・講座実施時にジェンダー平等センターの事業を紹介 ・市の公式LINEでの各種事業の周知	・ジェンダー平等センターの取組み等をより多くの方に知っていただくため、継続的に情報発信していくもの。	・継続実施	人権共生課
2		・市民にUDの理解浸透を図るため、YouTubeで動画を配信	R7から変更	・まつもとUD研究会の取組みとして、「見つけよう！松本平のユニバーサルデザイン」等の動画をYouTubeで配信 公開動画数4件（R7：+1件） 総再生回数：523回（R8. 3. 12時点）	・令和8年2月21日に除幕式を行った「だれでもベンチ設置除幕式」の動画を新たに公開したものを。	・継続実施	まつもとUD研究会（総合戦略室）
・講演会、研修会、学習会、フォーラムなどの開催							
3		・障がいのある人・無い人がお互いの立場を越えて学び合い、理解を深めるために、聴覚障がい者と学が成人学校、手話教室を実施	継続	・聴覚障がい者と学が成人学校：1回・15人 ・中級者向け手話教室：20回・延べ274人 ・中高校生向け手話教室：3回・延べ18人 ・初心者向け手話教室：20回・延べ299人	障がいのある人・無い人がお互いの立場を越えて学び合い、理解を深める機会を継続的に提供していくため。	・継続実施	生涯学習課
		・学校教育における体験学習や人権教育の推進					
4		・小学校4年生でUDについて学習し、児童の理解を深める。（教育課程内で実施）	継続	・教育課程内で実施	・教育課程内で実施	・継続実施	学校教育課
		・誰もがイベントに参加できるための手話通訳、要約筆記などの手配					
5		・イベント会場でのチラシ配布及び案内	継続	・第37回国宝松本城太鼓まつりパンフレットの多言語対応、会場内への車椅子席の設置、外国人観光客への案内対応 ・イベントにおける多言語対応パンフレットの配布	・外国人旅行者や障がい者、高齢者の満足度向上のため、引き続き実施したものを。	・継続実施	観光ブランド課
		・養成のための研修会	継続	・研修受講者手話通訳：46名	・市民が手話を楽しく学びながら、聴覚障がい者の生活や福祉制度などについて理解を深める機会を継続的に提供していくため。	・継続実施（50名）	障がい福祉課
・アイデアコンクール、出前講座等の実施							
7		・アイデアコンクールを実施（隔年）し、多くの市民にUDの理解浸透を図る。	継続	・「みんなが行きたい、利用したいUD図書館」をテーマに、ながのアイデアコンクール2025を実施 ・3月14日（土）に開催した、第4回まつもとユニバーサルデザイン市民会議で表彰式を実施 金賞作品「おとしよりの弱い力でも回る回転本棚」	・隔年で実施 ・ながのアイデアコンクール2023「こんなベンチがあったらいいね」の金賞作品「だれでもベンチ」を松本駅前城口広場に設置（令和8年2月21日 除幕式）	・まつもとUD研究会で検討（隔年で実施）	まつもとUD研究会（総合戦略室）
		・出前講座の実施	継続	・鎌田中学校「総合的な学習の時間」で講座を実施 出席生徒：2年生、18人 ・UDの考え方や松本市の取組みを説明	・UDの普及啓発のため、依頼に応じて継続的に実施しているもの。	・依頼に応じて実施	総合戦略室
・UD推進のための検証体制づくり							
9		・推進会議を開催し、取組みを検証	継続	・1回開催	・松本市ユニバーサルデザイン推進基本指針に基づき実施しているもの。	・開催予定	総合戦略室
		○人材育成					
実践活動に取り組んでいる市民や民間団体、事業者との連携と情報交換の推進							
10		・まつもとUD研究会の活動を支援	継続	・まつもとUD研究会が実施した「UDプロジェクト2025」への補助	・UDの普及啓発、実践の取組みを支援し、地域のUD推進を図るもの。	・交付申請に基づき補助を予定	総合戦略室
		・まつもとUD研究会活動発表会への参加と意見交換	R7から変更	・5月12日 まつもとUD研究会総会に参加 ・3月14日 第4回まつもとユニバーサルデザイン市民会議に参加	・まつもとユニバーサルデザイン市民会議は7年ぶりの開催	・総会参加等により意見交換を継続実施	総合戦略室
・専門家による講演会、研修会、フォーラムなどの開催							
12		・ユニバーサルデザインに関する講演、フォーラム等の開催	R7から変更	・3月14日（土）に第4回まつもとユニバーサルデザイン市民会議を開催	・平成29年度に第1回、平成30年度に第2回を開催。令和元年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により中止。7年ぶりの開催 ・松本市は、第4回まつもとユニバーサルデザイン市民会議実行委員会に参画	・まつもとUD研究会（市民会議の事務局）で検討	総合戦略室
		・UD推進リーダーの育成					
13		・全ての人が垣根なく分かり合える地域を形成するため、地区の指導者を対象に人権学習会や視察研修会等を実施	継続	・5地区：100人（見込）	全ての人が垣根なく分かり合える地域形成するため、地区の指導者を対象に人権学習会、視察研修会等の実施	・継続実施	生涯学習課

区分	取組例示	取組内容	R7年度実績			R8年度予定	担当課
			新規・変更・継続	実績、成果等	取組みの背景、趣旨等		
○社会活動・社会参画の推進							
14	・高齢者が積極的に活動できる機会や場の提供	・福祉ひろば事業の実施	継続	・福祉ひろば利用者数：215,200人（R8年3月末見込） 【実績】 R6年度：213,934人 R5年度：211,423人 R4年度：185,862人 R3年度：154,647人 R2年度：139,728人	・高齢者が積極的に活動できる機会や場を提供するため、引き続き、地区福祉ひろばの運営を継続するもの。	・継続実施 福祉ひろば利用者見込み数：220,000人	地域づくり支援課
		・地域におけるジェンダー平等を促進する事業の推進	継続	・男女共同参画推進委員会（令和7年7月30日開催）及び市のホームページ（令和7年8月25日）で公表 R6年度：35.8%（前年度+0.9%）	・第5次松本市男女共同参画計画で、附属機関等における女性委員の比率の目標値を40%に設定しており、継続的に取組みを推進するもの。 【参考：松本市の附属機関等の女性委員比率の推移】 R6年度：35.8%（前年度+0.9%） R5年度：34.9%（前年度+0.9%） R4年度：34.0%（前年度±0） R3年度：34.0% 【参考：長野県公表数値での県内他市との比較】 ・議会における女性議員の割合：38.7% 1/19位 ・審議会等委員に占める女性の割合：29.2% 12/19位 ※地方自治法（第202条の3）に基づく審議会等 ・自治会長に占める女性の割合：2.5% 5/19位	男女共同参画推進委員会及び市のホームページで公表	人権共生課
16	・多文化の共生意識を育むための学習機会の提供	・庁内各課の取組状況の調査	継続	・令和8年2月に実施	・各課で多文化共生に向けた取組みを推進するため、継続的に調査を実施し、現状把握及び検証していくもの。	・継続実施 ・第4次多文化共生推進プランを策定 ・新たに4つの課による取組みを追加予定	人権共生課
		・市民講座など公民館等を利用しての地域単位での意識啓発	継続	・学級・講座参加者数：100,000人（見込） ・公民館研究集会参加者数：250人（R8.2.15実施）	・多くの市民にUDの理解浸透を目的に継続的に実施していくもの。	・継続実施	生涯学習課
17	・地区公民館での学級・講座の開催及び公民館研究集会の開催により、多くの市民にUDの理解浸透を図る。	継続	・学級・講座参加者数：100,000人（見込） ・公民館研究集会参加者数：250人（R8.2.15実施）	・多くの市民にUDの理解浸透を目的に継続的に実施していくもの。	・継続実施	生涯学習課	
◎まちづくり							
○建物・施設							
1	・設計、施工、管理運営に関わる人を対象とした研修会等の実施	・UDフォーラムを開催し、市民にUDの理解浸透を図る。	R7から変更	・3月14日（土）に第4回まつもとユニバーサルデザイン市民会議を開催	・平成29年度に第1回、平成30年度に第2回を開催。令和元年度は新型コロナウイルスの拡大により中止。7年ぶりの開催 ・松本市は、第4回まつもとユニバーサルデザイン市民会議実行委員会に参画	・まつもとUD研究会（市民会議の事務局）で検討	総合戦略室
		・既存施設の段差改善や解消など施設整備の推進	継続	・トイレ洋式化 3校（長寿命化改良事業含む） ・共用多目的トイレ新設 6校 【実績】 学校トイレ洋式化率 R2：44%→R7末：86% R2～R7で完了 ※小中学校44校のうち、今後10年程度で長寿命化・改築工事を控える学校等を除いて完了	・長寿命化改良事業で引き続き洋式化を実施していくもの。 【参考】松本市 R5末：79%→R6末：80%→R7末：86%	・波田小学校長寿命化改良事業第2期工事 2期工事令和8年度完了予定 令和10年度事業完了予定 ・高綱中学校長寿命化改良事業第2期工事 2期工事令和8年度完了予定 令和10年度事業完了予定	学校教育課
3	・地区公民館のUD化 ・地区公民館大規模改修にあわせUD化を進める。	—	・該当なし	・全ての人が垣根なく利用できるような施設を目的に実施	・島立公民館のトイレの洋式化（和式4→洋式4）	生涯学習課	
4	・公共施設への自動体外式除細動器（AED）の設置	・公共施設へのAED設置 ・第4次配備計画 ・配備基準 ・利用者が多い施設（概ね1万人以上／年間）、小学校及び中学校、スポーツ施設、高齢者が多く利用する施設	R7から変更	・現配備数225カ所・232台 更新 25台（更新基準：本体8年） 新設 44カ所・44台（公立保育園等） ※第4次配備基準に基づく新設はR元年度に完了したが、その後も必要な施設への設置を継続 【使用実績】 R7年度3件、R6年度3件、R5年度1件	・新設 44カ所・44台（公立保育園等） ・公共施設は、心肺停止の発生頻度も一定以上ある上に、市民への啓発、AED設置・管理の模範となるといふ点からAEDの配置と保守管理を継続的に行うもの。	・配備数227カ所・234台 更新 20台（更新基準：本体8年） 新設 2カ所・2台	健康づくり課

区分	取組例示	取組内容	R7年度実績			R8年度予定	担当課
			新規・変更・継続	実績、成果等	取組みの背景、趣旨等		
○道路・交通							
5		・バス、電車、タクシーなど公共交通機関の総合的な整備に関する研究  ・持続可能な公共交通を目指し、新たな運行体制を構築し、路線等の再編を行う。 ・地域の実情に合わせた交通体系の構築する。	R7から変更	・公設民営「ぐるっとまつもとバス」の運行 アルピコ交通㈱と5年間（R5、10～）の協定で運行 ・R7、4から、寿・梓川エリアで「のーと松本」の本格運行を開始 ・新たな運賃制度の導入（R8、3～） ・子育て世代の支援、キャッシュレス化の推進等  【路線バス等利用者数の実績】 R6年度：2,289千人、R5年度：2,185千人、R4年度：2,151千人	・ドライバー不足や資材・燃料の高騰を受け、将来にわたって持続可能な公共交通を確保するため、基本運賃の一律値上げ、回数券の割引率の引下げを実施するとともに、子育て世代の支援、キャッシュレス化の推進等の観点から新たな運賃制度を導入したものの。	・R9、4予定の福祉100円バスの完全キャッシュレス化に向け、高齢者等に対する周知を実施	公共交通課 交通ネットワーク課
6		・円滑な移動のためのエレベーター設置促進やノンステップ型低床・低公害バスの導入  ・低床型バスの導入 ・鉄道駅等へのエレベーターの設置促進	継続	・低床型中型バス3台を導入（交通事業者）	・円滑な移動のため、高齢者や身体の不自由な方にも優しい低床型バスを交通事業者において導入、運行するもの。	・交通事業者により検討	公共交通課
7		・歩行者、自転車、自動車の安全区画設置  ・自転車通行空間の整備	継続	・R7年度 矢羽根型路面表示の整備率：77.6% 【実績】 R6年度：60.5%、R5年度：44.0%、R4年度：20.0%	・自転車活用推進計画（R3年度）に基づき、引き続き整備を進めるもの。	・矢羽根型路面表示整備率 87.7% 【参考】R8年度までに事業延長46.3kmを整備予定	自転車推進課
8		・冬季凍結箇所の危険性の低減化促進  ・道路利用者がスタッドレスタイヤ等の防滑装置を装着した状態で、路面状況に応じた運転を行う場合の安全な交通確保を目指し、除雪作業等を実施。歩道等の除雪は、市民の協力により実施	継続	・除融雪委託業者と連携を図りつつ除融雪作業を実施 ・凍結防止剤の配布（1袋25kg用）4,000袋（見込み）	・市民の安全な通行確保を継続するため、道路除雪事業計画に基づき、継続的に実施するもの。	・継続実施	維持課
9		・交通弱者支援策の検討  ・地域における公共交通運営主体の形成 地域住民が主体となり交通手段を確保する事業を、地域主導型公共交通事業により補助する。	R7から変更	【地域住民が実施する各種交通を支援】 ・地域主導型公共交通（中山線、入山辺線、ほしみ線、波田循環線、島内川東乗合タクシー） ・交通空白地有償運送（浅間・大村線） ・ボランティア輸送等（二美町2丁目町会送迎ボランティア、新村ブチ送迎ボランティア、大野川区長会交通困難者送迎事業、放光寺町会お互いさまタクシー）	・R7年度から、浅間・大村線が地域主導型公共交通から交通空白地有償運送（地域ドライバーが車両を運行）へ移行したものの。	・ボランティア輸送事業補助金の補助対象経費に車両のリース費用を追加	公共交通課
○まちづくり							
10		・人と車の共存に関する課題の研究  地元組織等と連携しながら、中心市街地への自動車の流入を抑制し、歩行者が安心して歩ける空間の創出に取り組む。	継続	・まちなか歩行者数 R7年度 36,730人/9h（前年度比-3,975人） R6年度 40,705人/9h（前年度比+1,347人） R5年度 39,358人/9h（前年度比+236人） R4年度 39,082人/9h ・R7トランジットモール、歩行者天国実施回数 中町通りトランジットモール 9回 鷹匠町トランジットモール 2回 新伊勢町通り等歩行者天国 4回	・通過交通を抑制し、中心市街地のウォークアブルな空間を創出するため、地元主導によるトランジットモール及び歩行者天国実施に対し、交通規制にかかる経費の補助をするもの。	・R8トランジットモール、歩行者天国実施予定回数 中町通りトランジットモール 9回 鷹匠町トランジットモール 3回 新伊勢町通り等歩行者天国 5回	交通ネットワーク課
11		・絵文字、音声、点字、外国語などの手法によるわかりやすい案内表示の推進  ○公共施設案内サインのUD化 定期メンテナンス実施	継続	・通常管理を継続実施	・安全確保のため継続的に実施しているもの。	・通常管理を継続実施	都市計画課
12		・障がいのある人も街中を楽しめるような環境の整備  ○歩行空間あんしん事業 ・波打ち歩道を改修することにより、安心して歩くことのできる歩行空間を確保する。	継続	・波打ち歩道の改修率 74.0% R6年度 71.0%、R5年度 69.0%、R4年度 68.0%	・歩行者の転倒等の事故防止など安全な通行空間を確保するため、波打ち状態になっている歩道をフラットに改修するもの。	・波打ち歩道の改修率 77.0%	建設課
13		・パーキングパーミット制度の普及	継続	・駐車場協力施設（R7年11月現在） 車いす優先（幅広） 402区画（前年比+0区画） 障がい者等優先（通常幅） 227区画（前年比+0区画）	・障がい者等用駐車場を必要とする方が駐車場を利用しやすくなることを目指すもの。	・区画数：前年比+1区画	長野県 （障がい福祉課）
14		・安心して利用できるトイレの設置とトイレの提供  ○公共施設におけるトイレ環境整備事業 大規模改修及び修繕工事の際、改修工事を実施	継続	【公衆トイレ】 ・城東公園公衆トイレ（和1→洋1） ・薄川西小松公衆トイレ（和1→洋1） ・筑摩公衆トイレ（和1→洋1） ・旭町公衆トイレ（和2→洋2） ・小松橋公衆トイレ（和1→洋1） ・上高地公衆トイレ改築整備事業 ※アルプスリゾート整備本部 徳沢公衆トイレ（和8、洋2→和2、洋8、多目的） 【スポーツ施設】 ・松本市野球場外トイレ新設（男子・女子・多目的） ・寿体育館トイレ（男子 和1→洋1・女子 和2→洋2） ・島立体育館トイレ（女子 和1→洋1）	【公衆トイレ等】 ・観光客などが気持ちよく安全に公衆トイレを利用できるように、松本市が所管する既存公衆トイレの洋式化を進めるもの。 ・上高地公衆トイレ改築整備事業は、既存施設の老朽化及び外国人観光客の増加に対応するもの。 【スポーツ施設】 ・野球場の外周に東屋タイプの男女共用トイレが設置されていたが、女性や障がい者に配慮したトイレを新設したものの。また、地区体育館のトイレ環境整備を計画的に進めているもの。	【公衆トイレ等】 ・浅間温泉公衆トイレ（和1→洋1） ・みなの湯前公衆トイレ（和1→洋1） ・せんきの湯前公衆トイレ（和1→洋1） ・ふるさと公園しが（和2→洋2） ※耕地課所管 ・明神公衆トイレの改築に着手（令和10年度まで） ※アルプスリゾート整備本部 【スポーツ施設】 ・波田中央運動広場トイレ新設（男子・女子・多目的） ・南部体育館トイレ洋式化（和1→洋1） ・浅間温泉庭球場公衆トイレ洋式化（和3→洋3）	環境保全課 耕地課 アルプスリゾート整備本部 スポーツ施設整備課

区分	取組例示	取組内容	R7年度実績			R8年度予定	担当課		
			新規・変更・継続	実績、成果等	取組みの背景、趣旨等				
15		・UDによる建物、道路、公園など公共施設の一體的な整備							
		○公園のUD化 新設、拡張等を行う際に検討・実施	継続	・トイレ6カ所洋式化 (あがたの森公園、アルプス公園 他)	・ユニバーサルデザインによる建物、道路、公園など公共施設の一體的な整備を進めるもの。	・トイレ3カ所洋式化 (城山公園、芳川公園、惣社公園)			公園緑地課
		○地区公民館のUD化 地区公民館の改修工事に合わせ、トイレ環境整備などのUD化を推進	—	・該当施設なし	・全ての人が垣根なく利用できるような施設を目的に実施していくもの。	・島立公民館のトイレの洋式化(和式4→洋式4)			生涯学習課
		○保育園のUD化 園舎の新築、改築、大規模改修に合わせて、トイレ環境整備などのUD化を推進	継続	・トイレ洋式化 【13園】小宮、島内、南郷、渚、神林、村井、柏木、野溝、入山辺、和田、並柳、梓川西、瀏東	・保育園における和式便器は園児が小学校等で当該便器を使えるよう最小限を残していたが、家庭や公共施設等において洋式便器が一般化していることから、洋式便器への更新を行うもの。	なし(令和7年度で事業完了)			保育課
18		・災害等の非常時への対応システム整備							
		○地域防災無線整備事業 合併地区の設備更新	継続	・R7年度に屋外拡声子局20局の機器設置完了 ・R7年度に上高地徳沢エリアへ屋外拡声子局を増設完了 ・R9年度に上高地横尾エリアへ屋外拡声子局増設予定	・上高地行政意見交換会において、観光客や登山者向けに明神から上流側への屋外スピーカー設置を要望されているため対応するもの。	・上高地横尾エリアへ屋外拡声子局を増設するため、文化庁、環境省、林野庁、松本地域振興局へ許可申請を行う。			消防防災課
○住宅									
19		・既存施設の段差改善や解消など施設整備の推進							
		○補助制度による障がい者の自宅のUD化 身体障がい者の日常生活の利便を図るための住宅等の整備改善	継続	・障がい者住宅等整備事業による補助件数 3件	・身体障がい者の日常生活の利便を図るため、継続的に実施していくもの。	・補助件数：3件	障がい福祉課		
20		○補助制度による高齢者の自宅のUD化 高齢者の居住環境の改良に要する経費に対し助成し、高齢者が自宅で自立した生活を送ることができるように支援するとともに、家族介護者の負担軽減を図る。	継続	・住宅改修への補助件数 432件 (R8年1月分まで) 【実績】R6年度 541件 R5年度 565件 R4年度 606件	・身体機能低下に伴い、立ち座りや移動動作に関して、日常生活動線上で支障となっている住宅の不具合を改善することによって負担を軽減し、高齢者が日常生活で残存する能力を活かして、引き続き自宅で自立した生活を送ることを目的に補助しているもの。	・住宅改修への補助件数：500件	高齢福祉課		
○観光									
21		・はじめて訪れる人や外国人にもわかりやすい案内表示や音声案内の整備							
		○公共施設案内サインのUD化 定期メンテナンスを実施	継続	・通常管理を継続実施	・安全確保のため	・通常管理を継続実施	都市計画課		
22		・公衆無線LANの設置 ホームページの多言語化 パンフレットの多言語化	R7から変更	・公衆無線LANを新たに14か所に増配備 ・公式観光情報サイトをリニューアルし、11か国語対応 ・総合観光パンフレットをリニューアルし、8か国語作成 ・オンザトリップに新たなスポット旧開智学校校舎を追加【参考：外国人宿泊者数の推移】 R6：324,483人泊 ※R元年比173%でコロナ前を上回る R5：232,780人泊、R4：27,626人泊、R3：4,875人泊	・松本駅から松本城にかけての観光客の利便性、周遊性の向上のため、公衆無線LANを増配備 ・公式観光情報サイトに3か国語追加(世界的に話者の多いスペイン語、松本への訪問が多いインドネシア語、マレー語を追加) ・オンザトリップの利用者増のためスポット追加	・公式観光情報サイトホームページ 11カ国語継続 ・オンザトリップに旧制松本高等学校を追加	観光ブランド課		
23		・観光施設、宿泊施設、物販施設におけるUD化の取組みの推進							
		・飲食店などの受入環境整備	新規	・誰もが安心して食事ができるよう、事業者向けセミナー開催やメニュー開発支援を行い、飲食店や宿泊施設におけるベジタリアン、ヴィーガン、ムスリム、アレルギー等対応を推進する。 ・食材ピクトグラム作成：30種 ・セミナー開催：4回 ・店舗支援：15店舗 ・公式観光サイトへの情報掲載	・外国人旅行者の増加に伴い、ベジタリアン・ヴィーガン・ムスリム等も増加しており、市内で対応している飲食店や宿泊施設が少なく、観光客の満足度の向上や消費額の増につなげるため。	・セミナー開催：4回 ・店舗支援：5店舗 ・公式観光サイトへの情報掲載 ・HP等による情報発信	観光ブランド課		
24		・観光案内ボランティアの育成	継続	・ボランティア会議、研修会を毎月1回実施 ・視察研修を年1回開催	・松本市を訪れる観光客の満足度向上のため、継続的に実施するもの。	・毎月の研修会、年1回の視察研修を継続実施	観光ブランド課		
◎ものづくり									
1		○UD製品の開発支援							
		・市民、行政、民間団体の連携によるUD製品の研究・開発	R7から変更	・ながのアイデアコンクール2023「こんなベンチがあったらいいね」の金賞作品「だれでもベンチ」を松本駅お城口広場に設置(令和8年2月21日除幕式)	・これまで、まつもとUD研究会でベンチ設置に向けた検討(ベンチやテーブルの使いやすい構造・配置、設置基準等)を進めてきたもの。	・「だれでもベンチ」の維持管理	まつもとUD研究会(総合戦略室)		
2		・開発支援のための有効的な仕組みの整備	継続	・該当なし	・補助金制度を継続するもの。	・今後、メニューが追加になるタイミングで、UDの製品開発でも活用できる旨を周知したい。	商工課		
3		○UD製品の普及・利用促進							
		・まつもと広域ものづくりフェア等での製品の展示、情報発信	継続	・該当なし	・実行委員会(事務局：松本商工会議所)を中心に、フェアを継続するもの。	・企画検討の段階で、事務局の松本商工会議所にUDの観点からの企画検討を依頼したい。	商工課		

区分	取組例示	取組内容	R7年度実績			R8年度予定	担当課
			新規・変更・継続	実績、成果等	取組みの背景、趣旨等		
◎ソフトづくり							
○情報							
1		・すべての人に情報が行きわたるような、様々な方法での情報発信		【秘書広報室】 ・HPは日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」に準拠 ・広報紙はユニバーサルデザインフォントで基本的に10ポイント以上を使用し、読みやすい配色とする。 ・点字広報61部、声の広報(CD等)47部を毎月発行 ・多言語機能、読み上げ機能、文字拡大機能等を入れた広報紙アプリを導入 ・YouTube「松本のシンカ」では、字幕を大きく表示。同じ動画を10分に再編集し、市政テレビ番組として放送 【議会事務局】 ・議会だよりは全ページカラー印刷で、ユニバーサルデザインフォントで基本的に11ポイント以上を使用し、読みやすい配色とする。 ・点字広報58部、声の広報43部(CD、カセットテープ)を毎月発行 ・多言語機能、読み上げ機能、文字拡大機能等を入れた広報紙アプリを導入 【博物館】 ・高齢者や視覚障がい者に配慮した拡大文字版パンフレット及び子ども用パンフレットを常備	・障がいのあるなしの関わらず、だれもが同じ情報を共有し、安全で快適な生活を送れるよう、様々な媒体を活用した広報に取り組んでいる。	【秘書広報室】 ・継続実施 ・点字広報57部、声の広報(CD等)47部を毎月発行 ・システム更新に合わせ、ホームページのユニバーサルデザインフォントの導入準備(R9年度～公開分)、「やさしい日本語」表示機能の導入準備 【議会事務局】 ・議会だよりは全ページカラー印刷で、ユニバーサルデザインフォントで基本的に11ポイント以上を使用し、読みやすい配色とする。 ・点字広報58部、声の広報43部(CD、カセットテープ)を毎月発行 ・多言語機能、読み上げ機能、文字拡大機能等を入れた広報紙アプリを導入 【博物館】 ・継続実施	秘書広報室 議会事務局 博物館
		・Webアクセシビリティの導入 ・広報まつもと拡大文字	継続				
2		・わかりやすいホームページの作成					
		・読上げソフトや翻訳ソフトに対応したHP作成	継続	・実施済み	・実施済み	・継続実施	秘書広報室
3		・外国人向けホームページ及び外国語パンフレットの作成					
		・多言語に対応したホームページの作成 ・多言語生活ガイドブック及び多言語防災ハンドブックの周知	継続	【人権共生課】 ・HPへの掲載のほか、外国人転入者への周知、松本市多文化共生キーパーソンを通した周知等を実施 【美術館】 ・美術館HPをR6にリニューアルしてから、翻訳ソフトを介して対応言語数を10以上に対応(継続) 【博物館】 ・翻訳ソフトを介したHPの多言語対応：11カ国語 ・多言語リーフレット常備：5カ国語(英語・北京語・台湾語・韓国語・日本語)	・外国人住民へわかりやすく情報を伝えるため	・継続実施 ・人権共生課では、出前授業や多文化共生プラザを通じた周知も実施	人権共生課 美術館 博物館
○サービス							
4		・満足されるサービスを提供するための技術の習得					
		・接遇研修の実施(職員研修、職場研修) ・外部機関による接遇実態調査	継続	・接遇実態調査 総合評価B 「改善点はあるが、概ね良い対応である」	・満足されるサービスを提供するために、接遇向上に向けた取組み(研修等)を継続して実施するもの。	・接遇研修の実施(職場研修・職員研修)	人事課
5		・それぞれ利用者に応じた多様できめ細やかサービスの提供					
		・休日夜間窓口の開設	継続	・休日窓口の開設 延べ16日	・平日来庁できない方で一定の需要が見込めるため、継続的に実施しているもの。	・休日窓口開設延べ16日予定	市民課
6		・希望に寄り添ったサービスの提供 ・やまびこ文庫(図書館の本を自宅へ配達サービス) ・録音図書郵送サービス 対面朗読サービス	継続	・やまびこ文庫：40名 ・録音図書郵送：2名 ・対面朗読：8名、2施設	・障がいサービスの一環として行っているもの。	・やまびこ文庫：40名 ・録音図書郵送：2名 ・対面朗読：8名、2施設	中央図書館
		・公金収納サービスの安定的な運用 ・インターネットを利用した収納方法やキャッシュレス収納の研究	R7から変更	・R8.2.24からの国民健康保険税における標準化システム稼働に伴い、各種納付書への地方税統一QRコード(eL-QR)の付与を開始(納税課、保険課) ・QRコード読み取り方式によるキャッシュレス納付のための庁内体制構築を実施(納税課、保険課)	・固定資産税・都市計画税及び軽自動車税については、R5.4より地方税統一QRコード(eL-QR)を付与した各種納付書を発行していたが、国民健康保険税については、標準化システム稼働開始とともに地方税統一QRコード(eL-QR)対応を開始したものの。	・R9.11に予定されている、介護保険料及び後期高齢者医療保険料の標準化システム稼働にあわせ、各種納付書への地方税統一QRコード(eL-QR)付与のための検討をシステムベンダー等とともに実施(保険課)	納税課 保険課
○ホスピタリティ							
8		・より良いサービス(おもてなし)を円滑に浸透させていくための研修					
		・接遇研修の実施(職員研修、職場研修)	継続	・接遇研修の実施	・満足されるサービスを提供するために、接遇向上に向けた取組み(研修等)を継続して実施するもの。	・接遇研修の実施(職場研修・職員研修)	人事課
9		・定期的な指導やカウンセリング、アドバイスが受けられるシステムの整備					
		・外部機関による接遇実態調査	継続	・接遇実態調査 総合評価B 「改善点はあるが、概ね良い対応である」	・満足されるサービスを提供するために、接遇向上に向けた取組み(研修等)を継続して実施するもの。	・実施予定なし(令和8年度以降、隔年実施予定)	人事課