

「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

資料 1-2

市長政策室広報部：札幌市が取り組む広報の姿

札幌市におけるホームページへの取り組み

インターネットが一般に利用され始めて20年が経ち、自治体においてもホームページによる情報発信が当たり前になりました。札幌市でも平成9年4月から公式ホームページを開設し、積極的な情報発信に努めてきたところです。

かつての札幌市公式ホームページでは、部署ごとにデザインや使い勝手が異なるなど、多くの課題を抱えていましたが、平成23年3月、新たにホームページ作成システム（CMS）を導入したことにより、様々な環境の利用者に配慮したページを、速やかに、かつ簡便に更新・作成することが可能となりました。

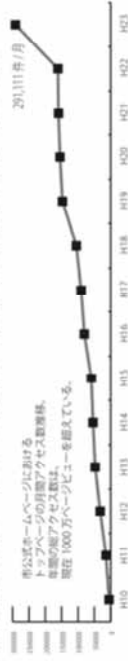
現在ホームページの管理運用においては、情報の整理や記事の質の向上という、ホームページの基本を充実させることに取組んでおり、他の媒体との連携も念頭に入れながら、より分かりやすく、より使いやすいホームページとなるよう、日々改善を重ねています。

【情報誌とインターネットの関係性】

ポスター チラシ パンフレット イベント 広報誌 SNS 動画配信など	テレビ ラジオ 新聞 雑誌	情報誌 広報誌 新聞 雑誌	情報誌 広報誌 新聞 雑誌
<p>広報さっぽろ</p> <p>インターネット（ホームページ）</p>			

高まるインターネットの重要性

現在、インターネットを利用している市民の割合は、60.3%（平成24年度 第1回市民アンケート）ですが、通信環境の向上などとともに、年々増加の傾向にあります。またホームページには、ほぼ無限の情報発信コストで発信できるという特徴があり、さらにはフェイスブックやツイッターといったSNSと呼ばれるサービスの普及や、他の媒体との高い親和性からも、広報におけるインターネットの重要性は、今後ますます高まると考えています。



SNSへの取り組みについて

特にSNSについては、札幌市でもその可能性に着目し、平成23年1月よりツイッターの試行運用を開始し、平成24年4月からは正式運用を始めたところです。

ただしSNSを札幌市が本格的に利用するためには、SNS特有の文化を理解することや、潜在力を徹底的に引き出すためのノウハウ・コスト（人・お金）などの課題があると考えています。そのため広報部のツイッターでは、まずはホームページへの誘導を主な用途としながら、組織としてSNSに関する知識や経験を積み重ねることを目的の一つとして行っています。

またSNSに限らず、インターネットの世界は非常に速い速度で変化を遂げていくことから、新たな広報手法についてタイミングを逸せす判断できるよう、リスクと効果のバランスを見据えつつ、多方向からの情報収集に努めていくことが重要と考えています。

「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

市長政策室広報部：札幌市が取り組む広報の姿（概要図）

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

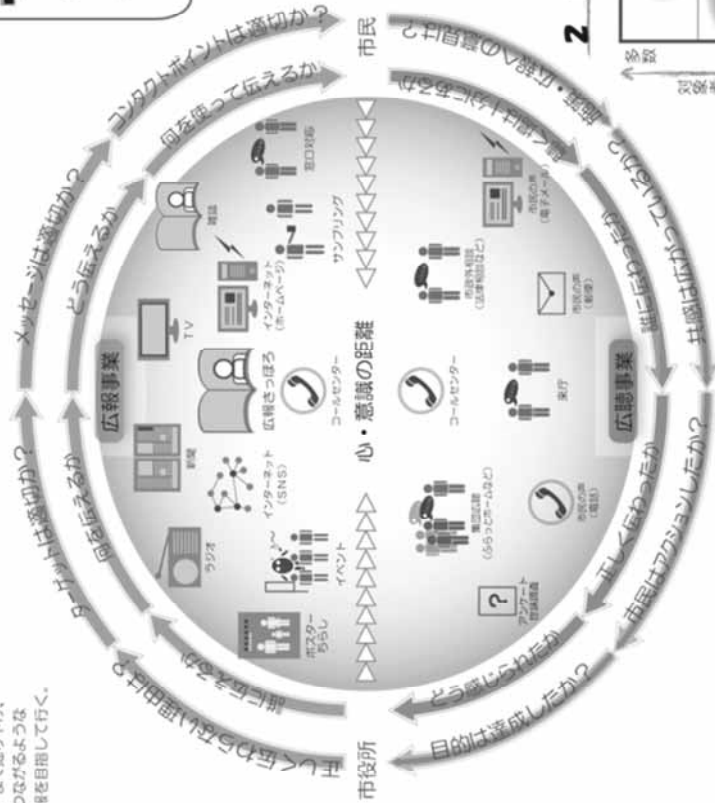
資料2

1 「このころのスイッチ」を押す広報



「伝える広報」から「届ける広報」を目指した一年。今後は、より戦略的なシナリオの中で、市民の「心の内」(インサイト)まで届け下げ、「共感」から「アクション」につながる「このころのスイッチ」を押す広報を目指して行く。

市民に対する問題提起・行動喚起 市政課題や重要施策の広報

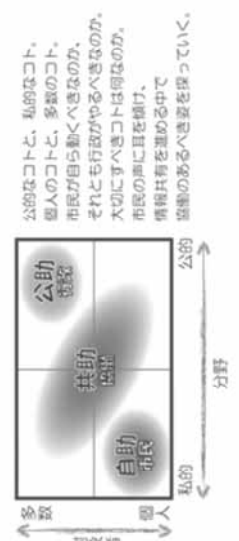


- 生活環境向上
 - 地域福祉
 - ゴミ分別の管理
 - 道路の花壇整備
 - 公園の清掃
 - 障害・生活道路の障害
 - レクリエーション
 - 見守り、監視
 - 運動会、マラソン大会
 - 文化活動
 - 地域活性化、サークル活動
- 住民相互の交流
 - 教会
 - 地域高齢者の見守り
 - 子育て支援
 - 子ども会、子育てサロン
 - レクリエーション
 - 見守り、監視
 - 運動会、マラソン大会
 - 文化活動
 - 地域活性化、サークル活動
- 市や団体等への協力
 - 市との協働事業への参加
 - 地域における各種委員の推薦
 - 団体との連携
 - 懇話会の開催
 - 懇話会のとりまとめ
 - 連合町内会などの連携
 - 地区会館の管理
 - 印刷受発
 - 広報情報の伝達
- 税金・重要課題はし
 - 防犯
 - 防犯の設置管理
 - 防犯パトロールの実施
 - 防犯
 - 避難訓練の開催
 - 災害支援物資の確保
 - 重要施設の確保
 - 交通安全
 - 災害時の見守り
 - 印刷受発
 - 広報情報の伝達

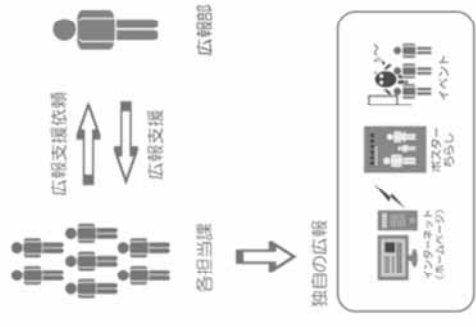
まちづくり活動



2 市民と行政の関わり合い



広報への反応 市民からの意見・アクション

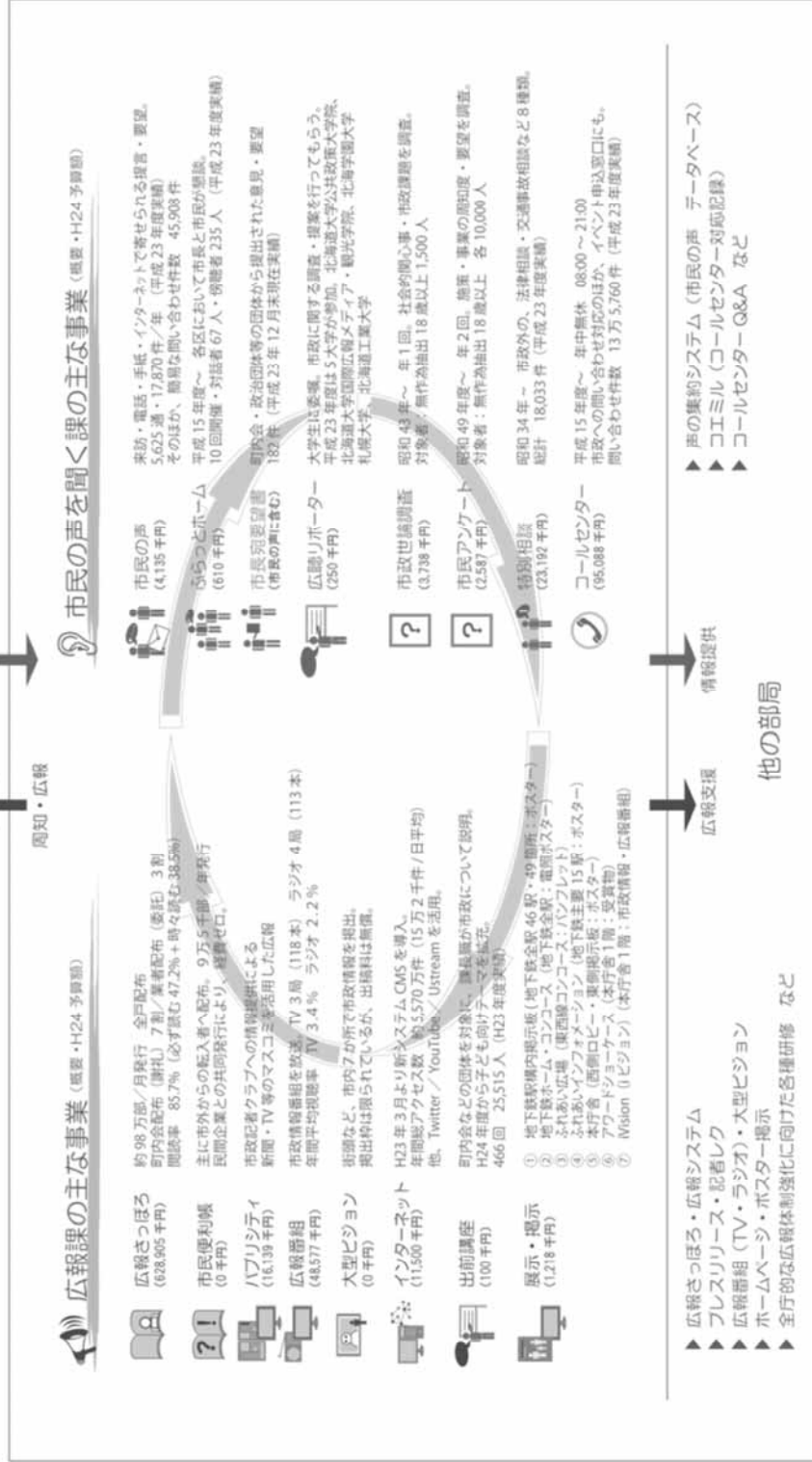
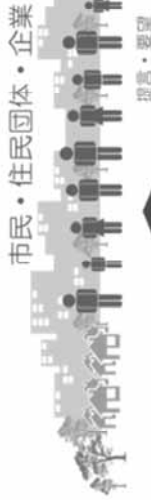


「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

市長政策室広報部 事業概要

資料3

私たち広報部は、市民が主役の市政を実現するために、市民の声に耳を傾けながら、市民との情報共有をより一層進めていきます。



「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

市長政策室広報部 主要事業の改善取組の組み状況

資料4

広報部所管事業における主要事業の改善取組の組み状況

広報さっぽろ

- 平成17年度から24年度にかけて、効果額の合計は73,060千円
- これまで様々な見直しに取り組みましたが、これ以上の仕度見直しは、情報量の減少及び発信力の弱体化につながるものが危惧される

年度	見直し項目	効果額
H17	表紙の紙質変更（厚手の紙から、本文ページと同じ薄紙へ）	23,000
H18	広告枠の拡大	7,800
H20	カラー月間版（年6回 → 年4回）	4,300
H21	ページ数削減（40P×年8回+4P×年4回→40P×年12回）	5,500
	カラー月間版（年4回 → 年2回）	
H22	配布先・子備部数精査（1,500部削減）	500
H24	紙質変更（より薄く廉価な紙へ）	20,200
	広告枠の拡大（縦1/3×2）	11,760
		計 73,060千円

広報番組（TV・ラジオ）

- 平成20年度から3年間、民間での豊富な経験を有する任期付職員を採用し、民間におけるPR手法のノウハウ等を取り入れながら、より低廉なコストで効果的に情報を伝えるための提供手法について検討
- その結果、放送頻度の削減や休止により、レギュラー番組に係る経費を削減し、その経費を活用して、既存の情報提供番組での効果的な情報発信に取り組むなど、ターゲットとする視聴者層を意識した番組制作を展開。

年度	放送局	見直し項目	効果額
H19	UHB(TV)	3月分の放送休止	600
		放送回数減	2,000
H20	STV(ラジオ)	4～6月分の放送休止	900
		放送回数減	1,100
H21	HBC(TV)	放送休止	7,200
		放送休止	7,300
		放送回数減の見直し	1,600
			計 26,700千円

出前講座

- 平成24年度より、子ども向けのテーマを充実させ、市政情報に触れる機会を積極的に提供。（小中学生にもおすすめのテーマ：10分野・42テーマ）

インターネットを活用した広報

- 平成23年3月にCMS（コンテンツ・マネジメント・システム）を導入しホームページの全面リニューアル及び更新方法と業務体制の見直しを実施。
- CMSの導入により、運用委託費の削減を実現。併せて、各課での更新が容易になり事務の効率化と、デザインの高品質・アクセシビリティ向上等を実現。平成22年度20,500千円⇒H23年度9,637千円（▲10,863千円）
- 平成22年度末より、Twitter/YouTube/Ustreamのテスト運用開始（Twitter/YouTubeについては24年度から本格稼働）

特別相談

- 平成22年度の市民評価を受け、各種相談の経費見直しなどを実施。
- 札幌市が行政としてどこまでサービスを行うべきか、他の機関の相談体制の動向や、市民ニーズなどを注視していく。

平成23年度に実施した見直し項目	効果額
法律相談における単価の減額	3,898
家事手続相談・税相談の廃止	974
司法書士相談の謝礼廃止	1,020
家庭生活相談における交通費の見直し	88
計 5,980千円	

市政世論調査・市民アンケート

- 平成24年度より、調査対象年齢をこれまでの20歳以上から18歳以上へと拡大。

改善による経費節減額等の一覧

年度	広報紙	広報番組	出前講座	インターネット	特別相談	単位：千円
H17	23,000	0	0	0	0	単独出前講座 市民アンケート
H18	7,800	0	0	0	0	
H19	0	600	0	0	0	
H20	4,300	4,000	0	0	0	
H21	6,000	16,100	0	0	0	
H22	20,200	0	0	0	0	
H23	0	0	0	10,863	5,980	
H24	11,760	0	子ども向けの テーマを充実	0	0	効果額を 18歳以下へ
計	73,060	20,700		10,863	5,980	合計 110,603千円