

## V. 参加者名簿

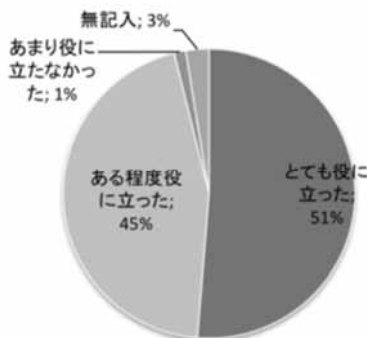
ワークショップの参加者は、以下のとおりです。（敬称略、50音順）

テーマ1：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について			
安達 眞澄	菊池 摩紀	宍戸 玲子	林 秀美
阿部 ツヤ	菊谷 敏郎	島田 義博	日向 和江
阿部 華子	木村 徳子	清水 嘉信	平澤 敦子
阿部 由美子	小島 尚三	鈴木 崇史	藤田 和正
池寄 泰枝	近藤 計子	住友 正博	藤田 節子
伊藤 洋太	金野 信子	戸佐 恵	細木 郁美
梅田 信子	斉藤 誠	永井 ヒデ子	前田 直子
大久保 佳志子	佐藤 三千雄	橋田 市男	三澤 寿豊
尾崎 るり子	佐藤 八重子	蜂谷 英弘	八島 花子
加藤 寛治	佐藤 れい子	早坂 克仁	吉村 正幸
テーマ2：児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対応のための取組のあり方について			
安彦 眞里子	鈴木 陽子	長谷川 ヒサ子	八木橋 貞美
石橋 隆子	高田 佳仁	広村 整	藪 知恵
石元 公司	高橋 智子	舟根 純	藪 直美
鵜飼 泰正	寺田 雅彦	保科 慎司	山森 幸子
梅田 政則	外村 ゆかり	本郷 節子	吉岡 大介
上窪 幸子	富田 素實江	松本 宝満	吉田 寿
太田 静江	中山 亜紀	村住 敬子	若林 さおり
小坂 美絵	西村 佑季子	村西 かをる	渡辺 亜由美
笹木 功	西森 智美	茂垣 はる子	
佐藤 うらら	橋本 ゆかり	森 真由美	

## VI. 参加者アンケートのまとめ

ワークショップ終了後に記入いただいた参加者アンケートの結果は、以下のとおりです。  
 (アンケート回収数 テーマ①:40、テーマ②:38)

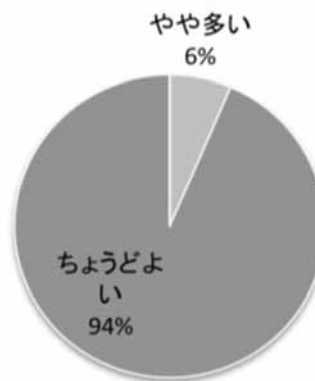
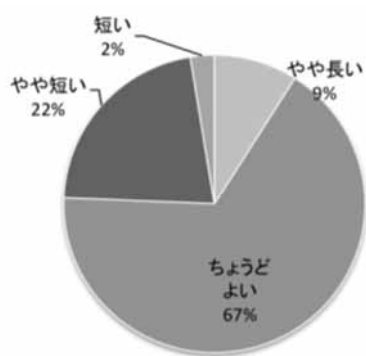
- (1) ワークショップ実施前に事前説明会を開催しました。事前説明会は議論をしやすくする上で役に立ちましたか？あてはまるものの一つの番号に○をつけてください。



- (2) テーマ別ワークショップに参加されてどう感じられましたか？ 5段階のうちあてはまるところに○をつけてください。

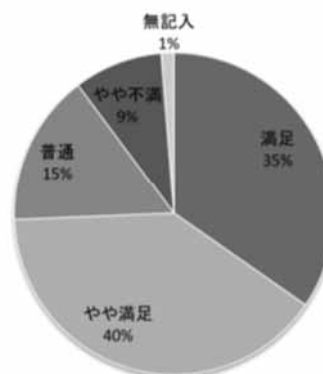
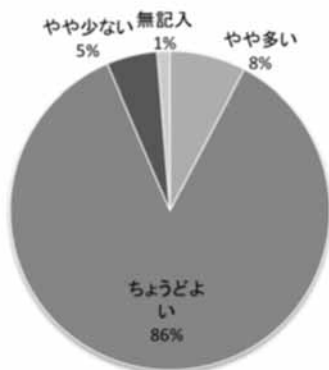
(2)-1 議論の時間について

(2)-2 テーブルごとの人数について



(2)-3 テーマごとのグループ数について

(2)-4 ワークショップに参加した満足度について

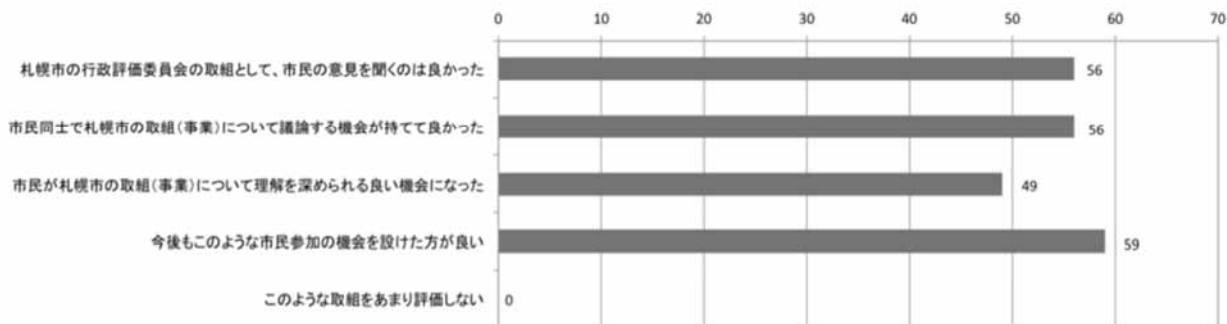


(2)–4について、そのように感じられた理由を、お書きください。

主なご意見

- ・勉強会、意見交換を通じて普段興味のない事について関心を持つことが出来た。
- ・市の事業について、参加する事でより理解が深まった。
- ・市民としてテーマに対して意見をまとめられた。
- ・幅広い年代と議論できた。
- ・色々な意見が聞けて良かった。自分では思いもしない意見は面白い。
- ・意見も出しやすく進行していただき、とても充実した意義のあるものになった
- ・全員から積極的な意見が出たと思う。
- ・考えていたよりも内容を濃く議論していたので、楽しかった。
- ・専門に取組んでいる方から、直接答えてもらえることが良かった。
- ・自分が勉強不足だった。
- ・どこまで取り入れられるのか不安
- ・もう少し余裕のある部屋で話し合いたかった。
- ・時間が足りないように思う。

(3) 今回のワークショップの取組を実施したことについて、どう思われましたか？あてはまるものの番号にいくつでも○をつけてください。



(3)の、ワークショップの取り組みを実施したことについての感想の⑥その他、自由記入

主なご意見

- ・費用の問題があるがこのような機会を増やしていいと思う。
- ・このワークショップ自体が児童虐待の早期発見と的確な対処のための学習になった。
- ・自分の勉強になった。

- (4) その他ワークショップに参加されたご感想や、このような取組に、より参加しやすくなるための工夫・アイデアなど、本日のワークショップについてお気づきの点がございましたらお書きください。

#### 主なご意見(感想)

- ・事前勉強会があつて広報を良く読む機会を与えられて良かった。
- ・参加できて良かったし、こういう事が行なわれている事を知れて良かった。
- ・このような場所に出る機会が少なく思うように話せませんでした。
- ・各テーブルに市の担当者がついた方がよい
- ・会場自体人数が多く、声が聞き取りづらい 大きい声で話さないとならないという点が気になりました。間をあけるとか工夫必要かと
- ・今回の話し合われたこと(意見、市の説明)などを、参加されなかった他の市民の方々に、お知らせ・広報して下さい。
- ・一つの事業テーマについていろんな角度から考えることができた。
- ・参加者は多岐に渡りますので、資料はわかりやすく、親切に。
- ・事前勉強会の効果は十分感じられた。広報部の活動資料は十分であった。
- ・若干なりとも市政の一端に参加する機会をもつことが出来ありがとうございました。
- ・コーディネーターがよくやってくれたので進行が良く議論がまとまった。
- ・良いメンバーにめぐまれ、とても気分よく話し合いができました。
- ・現代に生きているという実感がわきました。又機会があつたら是非参加したいと思えます。
- ・性別・年齢などバランスがよかったと思う。
- ・フィードバックや実現に期待します。
- ・大人だけでなく、小中高の子供達の意見をきくことも重要。
- ・グループに分かれた話し合いは、参加しやすく、話もしやすかった。
- ・時間はきちんと通知してる時間に終わってほしい。
- ・事前説明会・本番と手間をかけすぎ。日時、時間の余裕がないので大変だった。
- ・勉強会の時間を少し増やしても良いと思えます。

#### 主なご意見(より参加しやすくなるための工夫・アイデアなど)

- ・このような事が地区でも開催されると良いと思う。
- ・今後はHP、広報誌を通じてPRしていけば参加しやすくなると思えます。

## VII. 対象テーマ別勉強会の記録

### 1. 対象テーマ別勉強会での説明内容

対象テーマ別勉強会において、「行政評価と市民参加の取組の位置づけ」、「『ワークショップ』とは、こんな話し合いの方法」、「今回の『ワークショップ』の進め方」の説明には、以下の資料を配布し、スクリーンで投影してご説明しました。

また、対象とするテーマの説明については、第VIII章（p.52～）にある資料を用いて、各担当部局から説明を行いました。

札幌市行政評価委員会「市民参加ワークショップ」

## 事前勉強会

平成24年9月12日（水）

### 本日のプログラム

時間	内容
13:30～	開会
13:40～	行政評価の取組について
13:45～	ワークショップの進め方について
13:50～	休憩 (テーマごとに会場が分かれます)
14:00～	対象テーマの説明 テーマ①「市民への広報・広聴について」 テーマ②「児童相談所について」
15:05～	質疑
15:25～	お知らせ
15:30	閉会

※進行状況により、多少時間が前後する場合がありますのでご了承願います。

### 本日のプログラム

時間	内容
19:00～	開会
19:10～	行政評価の取組について
19:15～	ワークショップの進め方について
19:20～	休憩 (テーマごとに会場が分かれます)
19:30～	対象テーマの説明 テーマ①「市民への広報・広聴について」 テーマ②「児童相談所について」
20:35～	質疑
20:55～	お知らせ
21:00	閉会

※進行状況により、多少時間が前後する場合がありますのでご了承願います。

## 札幌市の行政評価の取組について

### 1. 行政評価の役割

- 行政評価の役割は、次の通りです。
  - 札幌市の取組を定期的に診断するため  
⇒全ての施策・事業を対象に毎年度実施
  - 自己改善のための仕組みとして  
⇒1次・2次評価と今後の予算への反映
  - 市民の皆様への市政情報提供のため  
⇒評価結果は区役所で資料配布、ホームページで公表

### 2. 行政評価の流れ

```

    graph TD
      A[1次評価] --> B[2次評価]
      A --> C[外部評価]
      subgraph D [外部評価]
        D1[行政評価委員会]
        D2[市民参加の取組]
      end
      B --> E[改善・見直しの検討]
      C --> E
      E --> F[予算等への反映、結果公表]
    
```

### 3. 外部評価について

■外部評価の目的  
市役所内部の評価に客観性や透明性を確保するため

□行政評価委員会  
学識経験者、専門家から構成される委員会において有効性、効率性等の視点から評価を行います。

□市民参加の取組  
・市民の皆様が札幌市の取組への理解を深めていただくとともに、行政評価（市政）へ直接参加する市民自治の実践の場となります。  
・行政評価委員会の評価に市民の皆様の日線、感覚を取り入れるため

### 4. 市民参加の取組の流れ

⇒市民参加の取組での意見交換を踏まえ、行政評価委員会として最終的な評価を行い、報告書にまとめた上で、今年度末に公表します。

## 市民参加ワークショップの進め方

### ■ ワークショップとは

いろいろな立場、考えの人が集まり、お互いの意見に耳を傾けながら、課題や方向性を見出す「参加型の会議」です。

今回の、市民参加ワークショップでは、性別、年齢、居住地のバランスを考慮して無作為抽出で選ばれた市民の皆様の中から、参加をご了解いただいた方々によって、2つのテーマに分かれて話し合います。

9月30日(日) 9:00~12:00 参加予定人数 45名

**テーマ1: 市民への広報・広聴について**  
「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

9月30日(日) 13:30~16:30 参加予定人数 46名

**テーマ2: 児童相談所について**  
「児童相談所業務の現状を踏まえた児童虐待の早期発見と的確な対応のための取組のあり方について」

話し合いは、話しやすい雰囲気や、お一人の発言時間をできるだけ多く取れるように、7~8人のグループに分かれて進めます。各グループには、話し合いの進行やまとめをお手伝いするスタッフを1名配置します。また、話し合いの途中で知りたい事が出れば、その場で札幌市の担当者から答えていただけるようにします。

### ワークショップの流れ（予定）



## 2. 対象テーマ別勉強会での質疑の概要

対象テーマ別勉強会での主な質疑の概要は以下のとおりです。

### ◆市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

質 問	回 答
ワークショップ前半の議論は、「広報さっぽろ」を読んでいるという前提になっているが、読んでいない場合はどうしたら良いのか。	読んでいない場合、なぜ読まないのか、なぜ読む気にならないのか、またどういう記事が載っていると読む気になるかといったご意見をぜひうかがいたい。
広報の区版は各区が編集しているのか。他区版は知らなかったが、区ごとにかなり違うようだ。	各区で編集している。ワークショップ当日、全区の区版を用意して見比べられるようにし、身近な情報発信である区版のあり方について考える際の参考にしてもらう。
広報誌は一方通行。市民の声や反応を聞く方法はあるのか。	直接の反響もあるが、制度として行っているのは「広報さっぽろの読者モニター」がある。大人50人、子ども6人に、毎月チェックシートでチェックしてもらう。年1回モニターが集まり意見を出してもらう機会も設けている。また、広報誌のクイズへは月に700～1000件の応募があるが、その際札幌市の広報や広報さっぽろについての意見をもらっている。 また、「1万人アンケート」という広聴で行う世論調査で、毎年広報さっぽろについてアンケートをとっている。
「市民自治の実践による地域づくりの支援」ということなら、広報より広聴をメインに話されるべきでは。	市民に正しい情報、必要な情報が提供出来ていなければ、健全な広聴が成り立たない。広報と広聴の歯車が回って、市政の運営に役立つという観点からも、今回のテーマが選定された。
「広報さっぽろ」について、資料2ページのH23年度の閲読率85.7%というが、有効回答率は何%くらいか。85.7という数字を強調すると、とても読まれている印象になるので、正確な数字にはならないのではないか。	1万人にアンケートを送って5294人から回答をいただいている。その中で、読んでいる方が85.7%となっている。「広報さっぽろ」だけにに関するアンケートではなく、札幌市の様々な事業について5～6テーマある中に、広報さっぽろについての設問が5問くらいあるので、読んでいる人が多く回答したから多くなっているというわけではない。アンケートに回答する方は、市政に関心がある方が回答しているということはあるかもしれない。年代別で見ると、年代が上がるとともに読む人が増える。若い人に読んでもらうことが課題である。

質 問	回 答
<p>広聴にどのくらいの提案があって、提案の中から実際にどのくらい採用されて取り組んだのか、数字やデータがあれば知りたい。</p>	<p>昨年度寄せられた8,900通のうち、提言216通、要望6,589通、苦情1,360通、問い合わせとその他が700となっている。市政に反映したものは、22年度は8通ほどあった。</p>
<p>資料5ページ、町内会配布7割、業者3割と書いてある。7割は年間か。</p>	<p>毎月広報を配布するのに、協力可能な単位町内会に依頼して謝金をお渡ししているのが7割。高齢化などで対応が難しいという所は配送業者に委託しているがそれが3割。</p>
<p>町内会への謝礼費はどれくらいか。</p>	<p>町内会への謝礼費は一部13円。</p>
<p>「広報さっぽろ」の支出の6億2千万は、広告収入を抜いた数字か。</p>	<p>印刷や配布謝礼等直接かかった金額である。広告収入を差し引くと、9千万くらい下がる。</p>
<p>テレビ広報番組は定期的に行っているのか。</p>	<p>広報さっぽろの1ページに記載しているように、定期的には放送している。テレビ番組三つ、ラジオ番組四つがある。</p>
<p>ホームページの問い合わせフォームが、広報はメールアドレスと名前が必須だが、「さっぽろのおサイフ」は匿名でも送れる。その違いは？</p>	<p>広報課には様々な部署に関する問い合わせが来るので、担当部局とつなぐ必要があるため、こちらから連絡ができるように連絡先を記入いただいている。その説明が抜けているので改善したい。</p>
<p>ホームページで検索する際、「さっぽろのおサイフ」と打つと、一発で変換されないのか、工夫した方が良くはないか。</p>	<p>検索キーワードの方で、漢字、ひらがな、カタカナの組み合わせを変えて該当ページに届くように、読み替える処理をするようにしているが、中にはヒット出来ないものもある。毎月検索キーワードで検索結果が出なかった例の報告があがって来るので、辞書に追加する等改善をしている。</p>



## ◆児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

質 問	回 答
どの年代が、どのような虐待を受けているかデータがあると良い。	ワークショップ当日までに用意するようにする。
これだけ大きな都市に児童相談所が1カ所しかないということで驚いた。職員数はどのくらいか？	・ 正規職員が71名、非常勤職員（医師も含まれる）33名、合計104名。100人規模の児童相談所は全国でもめずらしい。他の都市では20人ほどの体制で2～3カ所設置している場合が多く、1カ所ではあるが職員数は多い。
児童相談所は100名程度の職員がいるということだが、5,000件の相談件数を人数割すると一人年50件。処理できる状況なのか？	約100名のうち、児童福祉士が35名いる。この他に、心理士、保育士、医師、学習指導員などがある。児童福祉士が主に対応するので、相談件数は一人当たり140件ということになる。数年前は190件だった。全国では100件くらいで、札幌は一人当たりの取り扱い件数がかなり多い。児童虐待の相談は、他の相談に比べて10倍以上の労力、時間がかかる。
「通告から原則48時間以内に児童の安全を確認」とあるが、確実に確認されているのか	24時間365日体制で、管理職が電話で第一報を受け、速やかに対応している。また、児童家庭支援センターの2カ所に初期調査をお願いしている。居留守を使われる場合もあるが、何度も訪問し、99.9%は確認出来ている。
データを見ると、虐待の通告件数が多くなっているのに、相談受付処理件数は減っているように捉えられるが？	児童虐待の相談件数が19～21年度で大幅に増えたため、相談所の業務体制の見直しが必要になり、正規職員を増員し、地域や警察など他の機関との連携をはかるなど体制を強化した。その結果、長いケースワークが終結し、継続件数が減ったことで数字が減った。 通告件数は、通告されたが虐待ではなかった場合も含まれている。
児童相談所の平成23年度の相談受理が5,158件、それに対し障がい相談が半数の2,553件もあるのに、児童虐待に焦点を向けたのはなぜか。	行政評価委員会が、特に子どもの育ちの問題で児童虐待を全面に出して皆さんの意見をうかがいたいということである。障がい相談のあり方を市民が検討するのはとても難しいことであるが、虐待は通告の問題も含めて市民のみなさんとの協力も視野に入れた今後の取組のあり方もぜひ検討してほしいというのが委員会からの投げかけであった。
虐待された児童の心のケアは、どのようにしているのか？	児童福祉士と心理士の職員、一時保護所の指導員三者が一体となってケアしている。施設に預けた後も、施設側の指導員と心理士が心のケアを行う。さらに児童相談所の指導員と年に2回は情報交換を行い、1回は直接会いに行くようにしている。

質問	回答
一時保護とはどういう感じで保護をされ、また費用は親に請求が行くのか。	一番多いパターンは、虐待を受け、一時的に親子分離が必要な時に一時保護を行う。この場合は子どもが嫌だと言っても、親が保護することに納得しない時も職権保護という法律上の権利で保護する。費用は親への請求はない。
一時保護された子供達は、学校に行けるのか。	基本的には学校に行かない。非常勤職員の中に学校の教員OBがおり、一時保護の場所の中で午前中に勉強を教えている。
緊急事態で何かを見た場合はどこに連絡をしたらいいのか。	事柄や度合いによる。場合によっては110番、119番などでも良い。児童相談所は警察とも連携している。
オレンジリボン協力員というのは初耳。旧名称も知らなかった。PRしているのか。	旧名称の時は、関係団体に働きかけ、一般の市民の方には声をかけていなかった。昨年度10月から制度を変え、11月の「広報さっぽろ」に載せ、昨年度2月に一般向けの研修会を開いた。その他に地域からの声に応じて出前講座も実施している。
どうやってオレンジリボン協力員に登録するのか。	研修を受けてもらい、登録する。児童虐待の兆候があった時に情報を寄せてほしいので、研修では児童虐待とは何かを説明している。研修は11月の児童虐待防止推進月間に合わせて行い、募集情報は、募集時期の広報に載せている。
オレンジリボン協力員の実施によって、その前後の年度で通告の変化があったかなど、データがあれば提示して欲しい。	通告は、名乗る方もいらっしゃるが基本的に匿名で受けており、オレンジリボン協力員からの通告であっても、匿名で受ける場合もあるので、特定は出来ない。
子ども安心ホットラインはいつ対応しているのか。	いつでも回線は開いている。平日日中は児童相談所職員が対応し、夜はホットラインの電話相談員が対応する。夜間、判断が必要なものについては児童相談所の管理職に連絡が入る。
児童虐待防止推進月間にはどのようなことを行っているのか。	札幌市ではパンフレットの配布等による街頭啓発（11月1日）と「里親フォーラム」（10月1日）を行っている。全国的な運動で、地下鉄駅構内へのポスター掲示や、TVCMを流している。今年度は全国規模の「虐待防止フォーラム」を札幌市のコンベンションセンターで開催する。

**VIII. ワークショップ当日と対象テーマ別勉強会で使用した資料**

**1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について**

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

**ワークショップのテーマ**

**「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」**

**ワークショップの進め方（予定）**

前半の議論のポイント

- 札幌市では、広報誌をはじめ、TV、ラジオなど様々な手段を活用し広報を行っています。その代表的媒体である「広報さっぽろ」をつうじて市民の「知りたい事」が届けられていますか？
- 「知りたい事」ではなかったが「広報さっぽろ」をつうじて「知って良かった事」はありますか？

後半の議論のポイント

- 時代の変化を踏まえ、市民自治をすすめていくうえで、市民にどのような情報を、どのように伝えていくことが大切と考えますか？
- 高齢社会における広報・広聴の留意点は何かありますか？
- インターネット等の積極的活用をどう考えますか？

**行政評価委員会における評価対象の選定理由**

高齢社会といわれる人口構造の急激な変化に伴い、札幌も平成27年をピークに人口減少に転じることが見込まれ、戦後初めての人口減少という歴史的転換点を迎えています。このように将来を見通すことが難しい厳しい社会経済情勢の中で、市民が市政に参加し、自ら知恵や力を出し合い、安心して誇りを持って暮らせる地域社会を守り育てていく市民自治は、今後ますます重要なものとなると考えます。これらことから、「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・事業を行政評価委員会としての評価対象に選定しました。

**ワークショップにおける議論のテーマ**

市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

**ワークショップのテーマ**

「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

**ワークショップにおける議論のテーマ選定理由**

市民参加や市民自治を進める上では、市民と市役所が、市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高めるとともに、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが何よりも重要となります。札幌市では、様々な世代の多くの方を対象に、生活に密着する多様な情報を発信しています。そして、市民自治を推進していくための前提となるこれらの情報を、的確かつ効果的に伝えることは、今後ますます重要なものになっていくものと考えます。

行政評価委員会としては、市民のライフスタイルや情報提供媒体の多様化など、社会情勢が大きく変わっていく中で、どのように効果的に広報・広聴をしていくかという点について、市民の皆さんの意見を聞くことは大切であると考え、ワークショップにおける議論のテーマを「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」としました。

**ワークショップのテーマ**

「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

**ワークショップにおける議論のテーマ選定理由**

市民参加や市民自治を進める上では、市民と市役所が、市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高めるとともに、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが何よりも重要となります。札幌市では、様々な世代の多くの方を対象に、生活に密着する多様な情報を発信しています。そして、市民自治を推進していくための前提となるこれらの情報を、的確かつ効果的に伝えることは、今後ますます重要なものになっていくものと考えます。

行政評価委員会としては、市民のライフスタイルや情報提供媒体の多様化など、社会情勢が大きく変わっていく中で、どのように効果的に広報・広聴をしていくかという点について、市民の皆さんの意見を聞くことは大切であると考え、ワークショップにおける議論のテーマを「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」としました。

**ワークショップのテーマ**

「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

**ワークショップにおける議論のテーマ選定理由**

市民参加や市民自治を進める上では、市民と市役所が、市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高めるとともに、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが何よりも重要となります。札幌市では、様々な世代の多くの方を対象に、生活に密着する多様な情報を発信しています。そして、市民自治を推進していくための前提となるこれらの情報を、的確かつ効果的に伝えることは、今後ますます重要なものになっていくものと考えます。

行政評価委員会としては、市民のライフスタイルや情報提供媒体の多様化など、社会情勢が大きく変わっていく中で、どのように効果的に広報・広聴をしていくかという点について、市民の皆さんの意見を聞くことは大切であると考え、ワークショップにおける議論のテーマを「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」としました。

**ワークショップのテーマ**

「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

**ワークショップにおける議論のテーマ選定理由**

市民参加や市民自治を進める上では、市民と市役所が、市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高めるとともに、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが何よりも重要となります。札幌市では、様々な世代の多くの方を対象に、生活に密着する多様な情報を発信しています。そして、市民自治を推進していくための前提となるこれらの情報を、的確かつ効果的に伝えることは、今後ますます重要なものになっていくものと考えます。

行政評価委員会としては、市民のライフスタイルや情報提供媒体の多様化など、社会情勢が大きく変わっていく中で、どのように効果的に広報・広聴をしていくかという点について、市民の皆さんの意見を聞くことは大切であると考え、ワークショップにおける議論のテーマを「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」としました。

「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

市長政策室広報部：札幌市が取り組む広報の姿

資料 1-1

札幌市が広報を行う、理由と役割

なぜ広報を行うのか？

市民が主役のまちづくりに向けた、情報共有と良好な関係づくりのため

- 1 市役所から市民に対する、アカウンタビリティ（説明責任）として、
- 2 札幌市の施策や課題に対する、市民の理解向上・行動喚起などのため、

広報には、どんな役割があるのか？

1 施策や行政サービスを分かりやすく伝える

- 施策への理解や利用を促進する、
- 行政サービスへの理解や利用を促進する、
- 市民の利便性を向上させる。

2 行政の透明性を保ち、市民・企業等との良好な関係を保つ

- 市民との良好な関係から、協働への積極的な参加が期待できる、
- 市民の判断を行政に生かし、効率的かつ市民合意に基づく行政運営を行う、

3 危機管理を通じて、安全・安心なまちづくりを進める。

- 災害情報、緊急情報などを伝えることで、市民の生命・財産を守る、
- まちづくりの規範を伝えることで、安全・安心・快適な地域社会を保つ、
- 防災・防犯意識を高め、災害・犯罪に強いまちを作る、

広報部が、すべての広報をしているの？

札幌市では、各部署においてホームページやポスター・チラシなどを使って広報していますが、そのうち公共性や緊急性の高い事例については、広報部でも情報発信を行っています。その際、「広報さっぽろ」や、「広報テレビ番組」といった広報媒体を活用していますが、紙面のスペースや、年間の放送回数にも限りがあります。重要性・緊急性・話題性に応じ、掲載・放送の優先順位を決めています。また各部署に対して、「どんな広報の進め方をしたら良いか」といったアドバイスをする事も、広報部の重要な仕事となっています。

札幌市 の 広報	各部署による広報 （ホームページ・ポスター・チラシなど）	広報部による広報 （紙面・音声・映像など）
100%	100%	100%

札幌市が広報を行う、理由と役割

「広報さっぽろ」は、すべての世帯に配布がされることや、開読率が8割を超えること、また7割を超える方が市政情報の入手先として「広報さっぽろ」を挙げるなど、広報媒体として極めて高い価値を持っている。

広報部では、この「広報さっぽろ」を情報発信の中心地として考え、さらにパブリシティ（マスコミを通じた情報提供）や広報番組（テレビ・ラジオ）による情報の広がりや考えながら、詳細な情報については、ホームページと連動することで、市民の方が必要とする情報に接することができるよう、各広報媒体を組み合わせた広報を進めています。

広報をする際には、効果的に情報が伝わる手法を考えなくてはなりません。少しでも多くの情報を、一人でも多くの市民の方に効果的に届けるためには、テーマの重要性や対象者、タイムリーさなどに応じ、広報媒体の特性を認識したメディアの使い分けが重要となります。

時にはフルオーダーメイドのように広報媒体を組み合わせ、手厚く全市民的な広報をすることもあれば、時には特定のメディアだけに絞ったメディアの使い分けが重要となります。広報を進めることもあります。また気軽に情報を受け取ってもらえるよう、市からの広報だと感じさせない工夫をすることもあります。（情報番組内での情報提供など）

このように、届けたい情報の内容や対象者などによって、それぞれに適した媒体を使い分けしていきますが、多くの市民に考えてほしいことや、市民生活に大きな影響を持つような事を伝える時には、すべての世帯に必ず配布される「広報さっぽろ」でお知らせすることが、もっとも有効であると考えています。

「広報さっぽろ」編集方針

- 市民が必要としている情報を、適切な時期に、分かりやすく提供する、
- 市と市民が問題意識を共有し、市民が自ら行動を起こすきっかけとなる内容とする、
- 地域活動の紹介などを通し、まちづくりへの参加を促すとともに、市民同士の連携意識の醸成を図る、
- 札幌市内や区の魅力を紹介することで、市民に改めてこのまちの魅力を再認識してもらい、愛着を高めってもらう、
- 写真、イラストなどを用い、幅広い世代の方にとって理解しやすい内容とする、

「広報さっぽろ」開読率の経緯

	読者 (必ずしも)	読まない (必ずしも)	読者 (必ずしも)	読まない (必ずしも)
平成18年度	37.0%	63.0%	37.0%	63.0%
平成19年度	36.2%	63.8%	36.2%	63.8%
平成20年度	33.6%	66.4%	33.6%	66.4%
平成21年度	44.7%	55.3%	44.7%	55.3%
平成22年度	49.2%	50.8%	49.2%	50.8%
平成23年度	47.2%	52.8%	47.2%	52.8%