

施策「5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援」及び

施策「5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり」関連事業への仮指摘・再質問事項への回答

資料3-3

再ヒア対象	分類	NO	施策/事業名	再質問事項・仮指摘事項	事業所管課	現時点での所管局回答
施策「5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援」関連						
	再質問	1	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	<p>広報を行う理由として、「市民への説明責任」と「施策・課題に対する市民の理解向上・行動喚起」が挙げられていますが、広報を行う上で、この2つはそれぞれ、どのような方法により実現されていますか。具体例を用いて教えてください。</p> <p>また、この2つの理由を踏まえたそれぞれの広報事業の考え方、進め方について教えてください。</p>	政) 広報課	再ヒアリングにおいて回答済
	仮指摘	1	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	<p>各部署が実施する広報活動は、それぞれの部署ごとに行われ、また、各施設における配架に関しても、並列的に提示されており、市民からは必ずしもわかりやすい情報提供となっていないと思われる。については、広報部において、これらを系統立てた配布や情報の一覧化など、市役所全体としての広報の効率化、市民への適切な情報提供について検討すること。</p>	政) 広報課	<p>A: 指摘の趣旨に沿って検討</p> <p>・各部署で作成している広報物全てを一覧化することはできないが、札幌市の広報全体の総括を担う立場として、広報物の取り扱いや配架について指針などを整理し、施設所管部局と連携しながら、より分かりやすい情報発信を進めていく。</p>
	仮指摘	2	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	<p>行政評価委員会において実施した市民参加ワークショップでは、広報誌のさらなる充実に向けた提案やホームページの利用促進策、様々な広報媒体の活用、広報・広聴事業のPRによる市民意識の向上など、多くの市民提案が得られた。</p> <p>については、市民自治の実現に不可欠な広報・広聴事業の充実に向けた、事業の改善や新たな取組などについて検討すること。</p>	政) 広報課	<p>A: 指摘の趣旨に沿って検討</p> <p>・ワークショップを受けて、広報さっぽろを読んでいない方が多いことや、広報番組・ホームページなど、広報媒体自体の市民認知度が低いという課題を認識した。</p> <p>・広報・広聴事業のPRとしては、各広報媒体の特性を生かしたクロスメディアを意識しながら、広報広聴事業自体のPRに積極的に取り組んでいく。また、出前講座「広報誌ができるまで」「広報番組ができるまで」「みなさんの『声』のゆくえ」「さっぽろのコールセンター～ちょっとおしえてコール」などを用意しているが、利用実績が少ないため、さらなる利用の呼びかけを行う。</p> <p>・個別の広報・広聴事業へのご指摘やワークショップでの提案を踏まえながら、広報・広聴の連携をより強化し、広報・広聴事業の充実に向けて積極的に取り組んでいく。</p>

再ヒア対象	分類	NO	施策/事業名	再質問事項・仮指摘事項	事業所管課	現時点での所管局回答
	仮指摘	3	広報誌等発行(20058)	より市民に親しみやすい広報誌となるよう、市民自治の実現に不可欠な広報事業の役割についてのPRの実施や、市民意見やそれに基づく市の対応などについての情報を掲載するなどの市と市民の双方向コミュニケーションに配慮した広報誌づくり、市民参加の機会の拡充など、改善の取組について検討すること。	政)広報課	<p>A: 指摘の趣旨に沿って検討</p> <p>・広報誌の役割をPRする方法としては、前記NO3の回答の通り取り組んでいく。</p> <p>・広報誌の誌面づくりにあたっては、広報モニターや広報クイズ回答者からの意見を参考にしているところだが、さらに次の手法により、市民参加型かつ双方向の誌面づくりに取り組んでいく。</p> <p>まちづくり活動を実践している市民を紹介する機会の拡大</p> <p>広報クイズや市民アンケートなどで、掲載テーマを募集</p> <p>市政への市民意見とこれに対する市の取り組みや考え方の掲載を検討</p>
	仮指摘	4	広報誌等発行(20058)	広告スペースの拡大による収入増とページ数増加による費用の増加について、例えば、既存広告代理店以外にも聞き取り調査を行うなど、収入増の方策について検証を行うこと。また、民間施設のクーポン掲載にあたっては、掲載料を取るなど、新たな収入源の確保に努めること。	政)広報課	<p>広告スペースの拡大等について</p> <p>A: 指摘の趣旨に沿って検討</p> <p>・広告スペースの拡大による収入増とページ数増加による費用の増加については、ご指摘の趣旨に沿って検討・検証を行う。なお、広報誌の広告収入については、現在さらなる広告枠の拡大(横1/5の広告枠を1本追加)を予定しており、25年度予算ベースで前年比およそ3,000千円強の収入増を見込んでいる。</p> <p>民間施設のクーポンによる収入確保について</p> <p>B: 指摘の趣旨は理解できるが、実現困難</p> <p>【理由】民間施設のクーポンについては、掲載目的が観光・経済振興であるため有料化は馴染まないと考えている。</p>

再ヒア対象	分類	NO	施策/事業名	再質問事項・仮指摘事項	事業所管課	現時点での所管局回答
	仮指摘	5	ラジオ・テレビ等利用 広報(20059)	視聴率のみならず、伝えたい内容が市民に伝わっているか等の市民意見を集約するなど、広報効果について多様な手法により把握し、事業の有効性について検証を深め、改善につなげること。	政)広報課	A: 指摘の趣旨に沿って検討 ・市民アンケートで市民意識調査を実施するとともに、広報モニターからの意見等を検証するなど、広報効果の把握に努め、広報番組の改善につなげていく。
	仮指摘	6	その他広報一般 (20064)	YouTubeやUSTREAMなどの動画掲載サイト等の活用に関するこれまでのテスト運用等の検証を行い、多様な媒体の活用について積極的に取り組むこと。	政)広報課	A: 指摘の趣旨に沿って検討 ・今年度より本稼働を開始したTwitter及びYouTubeについては、テスト運用期間に蓄積したノウハウを活かしつつ、市政情報を中心に、四季折々の情景や市民が関心を持ちやすい情報の発信に努めているところ。今後は、災害時の情報チャンネルとしての活用なども視野に入れ、さらなる活用について積極的に取り組んでいく。 ・今後の新たなインターネット上でのサービスなどについては、市況を見極めながら、そのサービスの持つ様々な特性(情報拡散の有効性や不確実性、炎上・デマなどのリスク等)を的確に把握した上で、発信するのに適した事柄・使い方を見極めていくことが重要と考える。その上で、ノウハウや経験を蓄積しながら多様なサービスの活用を柔軟に進めていく。
	仮指摘	7	その他広報一般 (20064)	広報誌によるHPへの誘導促進の取組を行い、広報誌とHPの連携強化を図ること。	政)広報課	A: 指摘の趣旨に沿って検討 ・広報誌では、誌面に限りがあるため、情報の詳細についてはホームページを案内している場合が多い。その観点からも、ホームページへの誘導は必要である。 ・広報誌には、既にHPのQRコードとURLを掲載しているが、さらなる連携強化としてどういった取組が可能か、ワークショップで出されたご意見を参考に、内部でアイデアを出し合い検討を進めていく。

再ヒア対象	分類	NO	施策/事業名	再質問事項・仮指摘事項	事業所管課	現時点での所管局回答
	仮指摘	8	特別相談業務費 (20067)	市民及び受託者に当該事業の意義を再度周知するなど、事業目的を明確にすること。	政)市民の声を聞く課	A: 指摘の趣旨に沿って検討 ・市で実施する法律相談は、緊急・簡易・無料で法律の専門的な助言を得ることにより、問題解決の糸口をつかんでいただくことを目的としているものであり、通常法律相談とは意義が異なることを、再度受託者及び利用される市民へ周知を図る。
	仮指摘	9	コールセンター運営管理費(24017)	コールセンターのPRを強化するなどにより利用件数の拡大を図り、相対的コストの低減を実現すること。	政)市民の声を聞く課	A: 指摘の趣旨に沿って検討 ・事業費の大半が人件費であり、大幅なコスト削減は難しいため、運営の効率化によりオペレーター一人ひとりの対応件数を増やし、1件あたりのコストを低減していくことに努めている。今後もより効率的な運営に加え、コールセンターのPR強化などにより、対応件数を拡大し、コスト低減のための取り組みを進めていく。
		-	世論調査及び市民アンケート関係費 (20069)	特になし		
		-	大学と地域の連携による都市再生の推進 (35156)	特になし		
		-	札幌市まちづくり戦略ビジョン策定費 (36587)	特になし		
		-	IT市民サービス推進事業費(35640)	特になし		
施策「5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり」関連						
	仮指摘	10	地域ポイントモデル事業費(36586)	市民に地域ポイント制度の活用を促すため、モデル事業の結果を検証し、ポイント付与率など、より市民ニーズを踏まえた制度となるよう検討すること。	政)企画課	A: 指摘の趣旨に沿って検討