

最終指摘(案): 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」関係

最終指摘(案)1 市民への情報提供手法の改善について

札幌市では、各区役所やその他の公共施設等において、各事業部局が作成した多種多様なチラシ・パンフレットの配架やポスター掲示等により、市民に向けた情報提供を行っている。

しかしながら、各事業部局が実施する広報活動については、それぞれの部局ごとの判断で行われているため、系統立てた情報提供が行われておらず、また、各施設における配架等に関しても、その重要度や内容に応じて系統立てて配架・掲示する等の工夫が不足しており、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、市民への情報提供手法の改善に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
1	施策 5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	札幌市の広報戦略を統括する立場の広報部が中心となって、これらを系統立てて配架・掲示するなど、市役所全体として市民が受け取りやすい情報提供の手法について検討すること。	政) 広報課

最終指摘(案)2・3 広報・広聴事業の充実について

行政評価(外部評価)における市民参加の取組の一環として実施した市民参加ワークショップ(以下「ワークショップ」という。)では、その参加市民の経験談等から、広報さっぽろを読んでいない市民や、広報番組・ホームページなどのその他の広報媒体を見ていない市民が少なくないということがうかがわれた。

また、このような状況を踏まえて、参加市民からは、広報誌の更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、多くのアイデアが出された。

については、広報・広聴事業の更なる充実に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
2	施策 5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	市民自治の実現に不可欠な広報・広聴事業の充実に向けて、事業の改善や新たな取組などについて検討すること。	政) 広報課
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

最終指摘（案）4 広報誌における広告収入の増収に向けた取組について

広報さっぽろの発行にあたっては、誌面に広告スペースを設け、一定の広告収入を確保することにより、その発行費用の負担を少なくする取組が積極的に進められているが、より一層の収入増加策に取り組む必要がある。

ヒアリングでは、既存の紙面を維持しつつ、更なる広告スペースを捻出するためには、ページ数の増加が必要となり、広告枠拡大に伴う収入の増加額以上の費用の増加が見込まれるとの話があり、取組を進めるにあたっては、解決すべき課題も散見されたところである。

については、広報誌における広告収入の増収に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
4	広報誌等発行 (20058)	広告収入増に向け、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、広告収入増の方策について検討・検証を行い、より一層の収入確保に努めること。	政) 広報課

最終指摘（案）5 ラジオ・テレビ等利用広報事業の改善について

ラジオ・テレビ等で放送されている広報番組は、短時間で限られた情報しか伝えることができないものであり、その効果は、単に聴取率や視聴率で計りきれないものではない。

広報番組には、それを見た市民が更なる情報を得ようと、自ら広報誌やホームページを利用するなどの行動の喚起を促すことも求められており、その効果を測るためには、市の伝えたい情報が市民に伝わっているかを把握する必要がある。

については、ラジオ・テレビ等利用広報事業の改善について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
5	ラジオ・テレビ等 利用広報(20059)	聴取率や視聴率のほか、伝えたい内容が市民に伝わっているか等の状況を把握するなど、広報の効果や事業の有効性について、多様な手法により検証を深め、改善につなげること。	政) 広報課

最終指摘（案）6 インターネットを利用した広報事業について

札幌市では、平成23年3月にホームページをリニューアルし、また、その運用を効果的に行うためのシステムを導入するなど、インターネットサービスの積極的活用と効率的運用を進めている。さらには、Twitter及びYouTubeなどの新サービスの導入を図り、多様な手法による市民への情報発信に努めている。

しかしながら、インターネットサービスは、技術革新等によって飛躍的に進化し、新たなサービスが日々作り出されており、インターネットサービスを活用するにあたっては、これらの新サービスを見極め、迅速かつ柔軟に対応していくことが求められる。

また、特にこのような新サービスを用いた広報活動は、広報さっぽろの閲読率が低い若年層等に対する効果が見込まれることから、これまで以上に積極的に活用していくことが求められる。

については、インターネットを利用した広報事業について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
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うとともに、新たなインターネットサービスの活用について積極的に取り組むこと。	政) 広報課

最終指摘（案）7 広報さっぽろとインターネットの連携強化について

札幌市では、即時性があり、詳細な情報を提供することができるインターネットを用いた積極的な広報活動を展開しているが、こうした広報は、広報誌のように直接市民の手元に届けられるものではないため、市民自らがそれを閲覧しようとしなければ、情報が提供されない手法である。

そして、ワークショップに参加した市民の声にもあったように、ホームページなどの市民認知度が高くはないという状況を考えると、インターネットサービスによる内容の充実のみならず、市民をホームページに誘導する取組を強化し、閲覧する市民の割合を増やす取組を行うことが求められる。

については、インターネットの利用促進に向け、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
7	その他広報一般 (20064)	広報誌によるホームページへの誘導促進の取組を行うなど、広報誌とインターネットサービスの連携強化を図ること。	政) 広報課

最終指摘（案）8 特別相談業務の適正な活用促進について

行政評価委員会では、弁護士会などの様々な機関が主体となって無料相談を広く実施するようになった現状において、市のサービスとして、無料で特別相談業務を、今もなお提供し続ける必要があるものか否かとの問題意識から、その事業内容等についてヒアリングを行った。

ヒアリングでは、特別相談業務における相談窓口は、問題の解決に至るまでの対応するものではなく、例えば、法律相談は、法律的に対応すべき事柄か否かを知るきっかけを得るために短時間で実施するものであり、今後も市民生活の安定に寄与するためには継続が必要との説明があった。

今回の説明からは、市が無料でサービスを提供する意義を一定程度理解することができたが、限られた時間で実施する当該相談業務をより効果的に実施するためには、相談者と被相談者の双方がその意義を理解したうえで、進められることが求められる。

については、特別相談業務の適正な活用の促進に向け、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
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、事業目的を明確に示すこと。	政) 市民の声を聞く課

最終指摘（案）9 コールセンターの効果的・効率的運用について

コールセンターでは、市の事業や制度についての問い合わせへの回答のほか、イベント等の申込受付など、多様な活用を進め、利用件数は年々増加し、平成23年度では13万件を超える利用となっている。

また、これからの超高齢社会を考えると、電話一本で手軽に利用できるコールセンターの需要は、ますます高まっていくと思われる。

その総事業費を利用件数で割り返した1件当たりのコストは、他都市に比しても低廉な状況とのものであるが、持続可能な事業とするためには、より一層のコスト低減に向けた取組が行われるべきである。

については、コールセンターの効果的・効率的運用に向け、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
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

最終指摘（案）10 地域ポイント制度の活用促進について

市民自治を進めていく上で、地域活動をポイント化するという発想はすばらしいものであるが、まだまだ利用者が少なく、普及が進んでいない点が課題として挙げられる。

その要因として、ポイント付与率が低率であるため、地域活動をした成果を実感しづらいことや、ポイントを利用できるメニューが充実しているとは言い難い状況が考えられる。

については、地域ポイント制度の利用促進に向け、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	取組内容	所管局
10	地域ポイントモデル事業費（36586）	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