

4. ワークショップ開催までの流れ

| | | |
|-----------------|----|---|
| 平成 24年 7月 | 中旬 | 参加者募集のご案内を発送 |
| 8月 | 上旬 | 参加申込返送締め切り |
| | 中旬 | 参加受諾者への参加決定通知発送 |
| | 下旬 | 行政評価委員会 事業担当部局へのヒアリング |
| 9月 | 上旬 | 参加者への事前送付資料発送 |
| | 中旬 | <p>第1回市民参加の取組 「対象テーマ別勉強会」 9/12(水)</p> <p>◆午後の部 13:30~15:30</p> <p>◆夜間の部 19:00~21:00</p> |
| | 下旬 | <p>第2回市民参加の取組 「ワークショップ」 9/30(日)</p> <p>◆ 9:00~12:00</p> <p>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」</p> <p>◆ 13:30~16:30</p> <p>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処のための取組のあり方について」</p> |

5. 第1回市民参加の取組「対象テーマ別勉強会」の概要

市民参加の実施にあたり、議論に必要な情報をあらかじめ得ていただき、当日の議論の時間を十分に確保するため、対象テーマ別勉強会をワークショップの実施前に開催しました。勉強会では、行政評価の取組や、市民参加の取組の位置づけなどについて説明した後、各テーマについて札幌市の担当部局から関連する施策や札幌市の取組について説明し、質疑応答を行いました。

また、勉強会は、時間帯を変えて2回開催し、参加者の都合がつく回に出席いただきました。当該勉強会で使用する資料については、事前に目を通していただくため、開催前に郵送しました。

開催日時：平成24年9月12日（水）

午後の部 13:30～15:30／夜間の部 19:00～21:00

開催場所：STV北2条ビル（札幌市中央区北2条西2丁目）6階 会議室

参加人数：午後の部 51名（広報・広聴 28名、児童相談所 23名）

夜間の部 30名（広報・広聴 14名、児童相談所 16名）

| 開始時間 | 項目と内容 |
|--------------------|--|
| 13:30～ (19:00～) | <ul style="list-style-type: none"> ■札幌市あいさつ ■事務局等紹介 |
| 13:40～ (19:10～) | <ul style="list-style-type: none"> ■ワークショップの主旨を再確認しよう ・行政評価と市民参加の取組の位置づけ |
| 13:45～ (19:15～) | <ul style="list-style-type: none"> ■ワークショップの進め方 ・『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 |
| 13:50～ (19:20～) | 休憩 |
| 14:00～ (19:30～) | <ul style="list-style-type: none"> ■ワークショップで対象とするテーマの説明 ・テーマ選定の理由説明 ・テーマに関連したこれまでの札幌市の主な取組・施策 ・質問タイム |
| 15:25～ (20:55～) | <ul style="list-style-type: none"> ■ワークショップの参加にあたってのお願い ■閉会あいさつ |
| 15:30 (21:00) | 終了 |



対象テーマ別勉強会の様子（午後の部）



対象テーマ別勉強会の様子（夜間の部）

※かつこ内は夜間の部の時間

Ⅱ. 市民参加ワークショップの結果

開催日時：平成24年9月30日（日）

9:00～12:00

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」

13:30～16:30

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処のための取組のあり方について」

開催場所：STV北2条ビル（札幌市中央区北2条西2丁目） 6階 会議室

参加人数：テーマ① 40名／テーマ② 38名

1. プログラム

午前の参加者は「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」というテーマについて、午後の参加者は「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」というテーマについてワークショップを行いました。

テーマ①、テーマ②とも6グループに分かれて議論しました。

| 開始時間 | 項目と内容 |
|----------------|--|
| 9:00～(13:30～) | <ul style="list-style-type: none"> ■札幌市開会案内 ■行政評価委員会委員紹介 ■行政評価委員長あいさつ |
| 9:05～(13:35～) | ■ワークショップの進め方の説明 |
| 9:10～(13:40～) | <ul style="list-style-type: none"> ■各グループでのワークショップ 前半の議論（課題の抽出） |
| 10:05～(14:35～) | 休憩 |
| 10:15～(14:45～) | ■中間発表 |
| 10:35～(15:05～) | <ul style="list-style-type: none"> ■各グループでのワークショップ 後半の議論（提案の検討） |
| 11:40～(16:10～) | ■各グループの成果発表とまとめ |
| 11:55～(16:25～) | ■終了あいさつとアンケート記入のお願い |
| 12:00(16:30) | 終了 |

※かっこ内は午後の部の時間



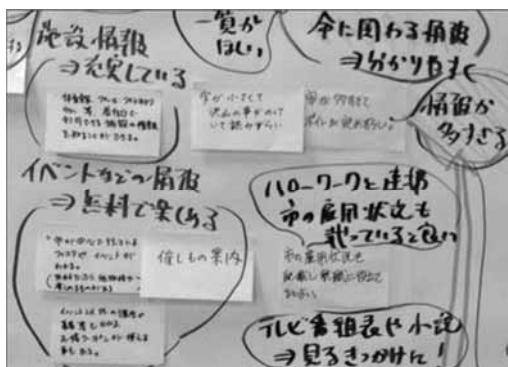
行政評価委員会吉見委員長（北海道大学大学院経済学研究科教授）あいさつ

2. ワークショップの進め方

ワークショップは次のように進めました。また、議論の途中で市の施策や事業について疑問点が出て来た場合は、ヘルプ旗をあげて担当部局の職員から説明を受けました。

●前半の議論（課題の抽出）

テーマに関連する札幌市の取組として、日常の市民生活の中で成果を上げていると実感することや、成果を上げる上で課題だと思われることについて、お一人3枚程度、付箋紙に記入していただき発表し合いました。各グループに配置されたファシリテーター※が模造紙の上で意見をまとめ、さらにグループ内で意見を出し合いました。



付箋紙に書かれた意見は、似た内容の意見ごとにまとめ、くくりの言葉をつけていきます。

他の人の意見を聞きながら新たな気づきが生まれます。追加の意見はファシリテーターが書き留めます。

●中間発表

前半の議論の内容をグループごとに発表しました。



市民目線からの現在の「課題」について、グループごとの議論の内容を全体で共有しました。

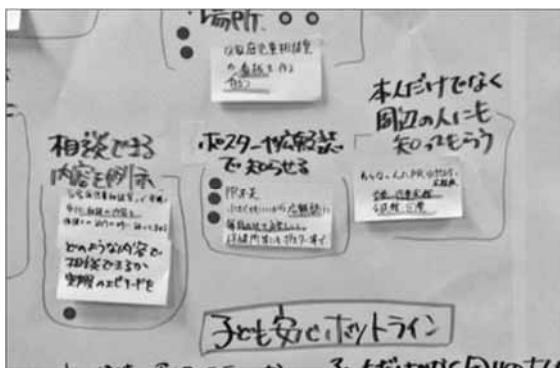
※ファシリテーター：ワークショップの議論の進行役。

●後半の議論（提案の検討）

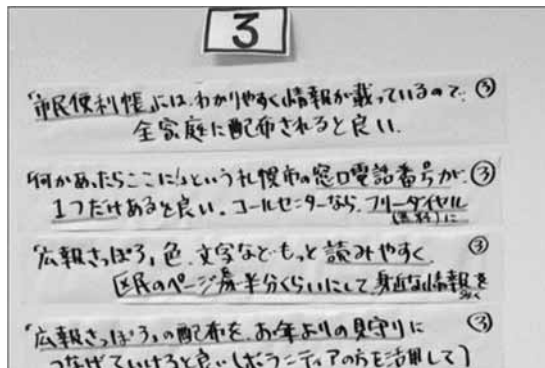
今後、札幌市の取組をより効果的に進めるための提案について議論を行いました。

意見集約は、前半のワークショップと同様に、参加した市民一人ひとりが、意見を付箋紙に書き出すところから始めました。その後、グループ内において、出された意見やくくりの言葉のうち、特に重要だと思う取組について、投票を行いました。（投票は、1人につき3票とし、3枚のシールを書き出された意見に貼り付ける方法で実施しました。なお、シール3枚のうち1枚は一押しシールとし、投票者が一番重要だと思う意見に貼り付けました。）

最終的には、シール投票の結果も参考にしながら、各グループで五つ程度の提案をまとめ、短冊（横長の紙）に書き留めました。



今後重要だと思う取組について、各自シール投票



各グループでまとめられた提案

●全体での共有、確認

各グループでまとめられた五つ程度の提案を発表し、全員で確認しました。



各グループの提案のまとめの内容発表

Ⅲ. 各テーマの議論のまとめ

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

(1) 主な論点

<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が、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？

(2) グループ内で出された質問

ワークショップ中に、グループで出された質問の主なものは次のとおりです。担当部局の職員から疑問点について説明を受けました。

- ・「広報さっぽろ」の配布について、どの程度町内会へ依頼しているのか。
- ・町内会が「広報さっぽろ」を配布する際に報酬はあるのか。
- ・町内会には、「広報さっぽろ」を何日までに配布するように依頼しているのか。
- ・市議会の内容は「広報さっぽろ」にどれくらい載せているか。
- ・区版のページ数は決められているのか？人口規模ごとに変化があるのか。
- ・「広報さっぽろ」のレイアウトはどのように決めているのか。
- ・「広報さっぽろ」の残部は毎月どれくらいなのか。
- ・広報にかかる費用はどれくらいか。
- ・ホームページは検索しやすいようキーワードを使って作成しているか。
- ・「市民便利帳」とは、どのようなものか。
- ・地下鉄の駅で情報発信ができる場所をもっているのか。
- ・広報番組を減らしたのはなぜか。
- ・地デジのdボタンで市から情報発信しているか。
- ・このワークショップで議論した結果は、どのように反映されるのか。

(3) 提案のまとめ

各グループで後半の議論でまとめられた提案の全ては以下のとおりで、関連する内容ごとにまとめました。

● 広報さっぽろ

【体裁】

- ◆ 「広報さっぽろ」より魅力的なタイトルにイメチェンしては？「魅力都市さっぽろ」とか SAPPORO マークとかもっと活用しよう！（グループ1）
- ◆ 編集に市民参加の機会を設けてほしい。見にくい誌面、良く分からない写真、文字のチェックを含め内容をチェックする。（グループ2）
- ◆ 「広報さっぽろ」色、文字などもっと読みやすく。区民のページを全体の半分くらいに増やして、身近な情報を多く。（グループ3）
- ◆ 目次が重要！本当に知りたいことを調べやすく。医療、生活等のくくりをわかりやすく。（グループ5）

【内容】

- ◆ 2誌に分ける！A：日々のお役立ち情報、B：市民自治、市の将来を語る。（市政についてPRされ、考えることができる）（1冊はうすく・コストダウン・市政・字も大きく・世代に合った広告）（グループ1）
- ◆ 高齢者・障害者向けの福祉情報を充実してほしい（セーフティネットの情報）（グループ2）
- ◆ 広報に目が向くように！年代別のCM、市民からの投稿、小説、日常生活にかかわる情報。（グループ5）
- ◆ 札幌の魅力が市民に伝わる。→札幌市民であることを誇りに思えるように。（グループ5）
- ◆ 介護保険等の生活に必要な情報をわかりやすく。困った時の相談窓口を知りたい。（グループ5）
- ◆ 高齢者の生活に役立つ情報発信（詐欺防止、個人情報の扱い）（定期的な施設サービス等の情報）（グループ6）
- ◆ 問い合わせに役立つ窓口一覧を載せる。（グループ6）

【配布】

- ◆ 広報の配布について→手渡しすることで（高齢者の見守りツール）安否確認につながられないか？（グループ1）
- ◆ 「広報さっぽろ」の配布をお年寄の見守りにつなげていけると良い。（ボランティアの方を活用して）（グループ3）
- ◆ 近隣のつきあいを増やし、広報さっぽろをマンションの各玄関先まで届ける。（広報さっぽろをきっかけに、隣の人と話しませんかキャンペーン）（グループ4）

● ホームページ**【他媒体との連携】**

- ◆ 札幌市のホームページから広報さっぽろをQRコードでダウンロードできるようにすると早くて便利！（グループ2）
- ◆ ホームページのトップページにつながるようなモバイル版のQRコードが広報さっぽろとホームページにあると良い。（グループ3）
- ◆ ホームページの内容は良いので、ホームページへ誘導させる方法が大切。（広報さっぽろでもurlだけではなく、構成内容を詳しく紹介）（グループ4）

【内容】

- ◆ ホームページはもっと見出しをわかりやすく。（グループ6）

● 双方向コミュニケーション

- ◆ ホームページにメールで寄せられたご意見を公開し、その回答についても公開すると良い。（グループ2）
- ◆ 一方通行にならないように市民の声をもらって載せてほしい。（グループ5）

● 広報・広聴事業のPR強化**【広報事業のPR】**

- ◆ 広報も税金がかかっていることをもっと紹介する。（税金、お金に関する情報をわかりやすく出す）（グループ4）
- ◆ 市のゆるキャラ（をつくる！）が、大通、地下鉄、オータムフェスタ、札幌ドームなど集客する所で、情報誌を手配りして認知度を上げる。（グループ4）
- ◆ 広報番組をもっと見てもらえるよう番組内容を伝える。番組の存在をもっとPR。（グループ6）

【コールセンターのPR】

- ◆ 「困った時はまずコールセンター」というのをもっとアピールすると良い。（グループ2）
- ◆ 「何かあったらここに！」という札幌市の窓口電話番号が一つだけあると良い。コールセンターならフリーダイヤル（無料）に。（グループ3）

● 多様な媒体の活用

- ◆ インターネットだけでは見れない人に届かないので、やっぱり紙は大事。ネット、紙面、コールセンターなど様々な手段のさらなる充実を。（グループ1）
- ◆ 地デジdボタンを活用しよう！！インターネットよりお茶の間に近い情報発信が！！（グループ1）
- ◆ 高齢者向けに耳から得られる情報の内容、頻度を充実させる。（イベント情報だけではなく市政情報、印象に残るようなラジオ番組の演出、キャッチフレーズ）（グループ4）
- ◆ 誰にでも平等に伝わるよう、方法、時間、場所を多様にし、工夫する。（スーパー等の協力、広報車）（グループ6）