

# 事業評価調書

## ◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	20064
事業名	広報一般事務費					
評価担当課	所属名	総)広報部 広報課				
	課長名	瓦本 一大	担当者名	勝山 智史	電話番号	011-211-2036
施策名	主	-				
	副					
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外		戦略ビジョン	● 対象 ○ 対象外		
事業の性質	● 経常経費 ○ 臨時的経費					
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理					
事業内容	実施形態	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他				
	目的	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>札幌市が行う様々な取組や、災害情報等の必要な情報を即時に市民へ広報するため。</li> <li>札幌市の取組を直接市民に伝えるほか、市政に対する市民の意見を聴取するため。</li> <li>市政情報や市内で行われるイベント等について、広く市民に周知するため。</li> </ul>			
		長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>市政情報を効果的に広報し、市民との情報共有を進めることで、市民と行政の信頼関係を築き、市民が主体となったまちづくりを進めていくため。</li> </ul>			
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>①インターネットを利用した広報の調整、札幌市ホームページの管理及び市民便利帳の発行</li> <li>②職員が地域に出向き市政情報の提供と市民との直接対話を行う「出前講座」の総括</li> <li>③ふれあいパンフレットコーナーにおける各種パンフレットの配布、サッポロスマイル市政PRコーナーや地下鉄駅掲示板における市政情報の発信</li> </ul>				
実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ、SNSにより市政情報の発信を積極的に実施。(トップページアクセス数:16,418,293件、LINE配信数:2,650件、Twitter投稿数:466件、リツイート86件)</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大期において、大型ビジョンを活用した動画放映やWEB・SNS広告による予防啓発を実施。</li> <li>・出前講座については、市民の関心の高いテーマを選定し、11分野210のテーマで233回実施。</li> <li>・パンフレットコーナーでは857件を配架。</li> </ul>					
事業実施における工夫点	ホームページにおいて、アクセス情報などを基に、より市民に分かりやすく利用しやすいページとなるよう、ページ内容・階層の見直し等を継続的に実施するとともに、ホームページを補完する情報発信ツールとして、情報拡散などの特性を有するSNSもあわせて活用している。					
対象者	市民	開始	0 年度	終了	0 年度	
関連法令・条例・要綱等	札幌市自治基本条例					
他都市の状況	インターネット及び出前講座と同様の事業は、すべての政令指定都市で実施している。ふれあいパンフレットコーナー、市政展示コーナー、地下鉄駅掲示板については、各自自治体において機能・形態は異なるが、庁舎外に行政(観光)の情報提供コーナーを有している。					

## ◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算	
事業費	60,006	52,183	68,970	53,040	
うち特定財源	3,454	2,354	2,671	2,354	
人工	7.0	7.0	7.0	7.0	
人件費	50,400	50,400	50,400	50,400	
計(事業費+人件費)	110,406	102,583	119,370	103,440	
事業費の内訳	令和3年度決算	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ運用等 11,523千円</li> <li>・公式LINE運用委託料 2,498千円</li> <li>・その他事務費 54,949千円</li> </ul>			
	令和4年度予算	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ運用等 11,555千円</li> <li>・公式LINE運用委託料 3,000千円</li> <li>・その他事務費 38,485千円</li> </ul>			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	ふれあいパンフレットコーナー配架数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	711	900	857	1,000	
活動指標2	指標名	ふれあいインフォメーション掲示数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	122	130	127	130	
成果指標1	指標名	市役所ホームページトップページアクセス数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	14,299,230	15,000,000	16,418,293	17,000,000	
成果指標2	指標名	LINE友だち数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	22,185	35,000	142,552	170,000	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページは、トップページアクセス数が年間1,600万件にのぼるなど、市政情報を発信する媒体としての重要性が高い。より分かりやすく使いやすいページを目指して、アクセシビリティの向上などさらなる改善に努めていく必要がある。</li> <li>・また、LINEやTwitterといったSNSにより、新型コロナウイルス感染症に関する情報や除雪情報、イベント情報など、その時々の特ピックや市民の関心が高い情報発信を多くの方に届けることができた。</li> </ul>			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページについては、約7万ページに及ぶ大量のコンテンツの作成・管理に多くの職員が携わり、なおかつ高い安定性が求められることを鑑みて、高い機能と安定性をもつホームページ運用システムを導入している。導入の際には、総合評価一般競争入札により価格面も含めた厳正な選考を行っている。</li> <li>・LINEは、令和2年11月にアカウントを開設したところであるが、令和3年度は2,650件のプッシュ通知を行っており、事業規模は適切であると考えます。</li> </ul>			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやSNSは、行政情報を自ら発信できるツールとして活用しているものであり、その情報は即時性や安定性が求められていることから、広報課はもとより、事業を行う各原局が実施主体となっている。</li> <li>・出前講座については、他に代替手法がないこと、ふれあいパンフレットコーナー等については、紙媒体の掲示スペースも必要であることから、適切である。</li> </ul>			
対象者の満足度 (対象者のニーズに込えているか)	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページモニター調査では、見やすく、分かりやすいという意見が多数を占めたが、「スマートフォンだと表が見づらい」等の意見が多かったため、よりスマートフォンでの見え方を意識し、ユーザビリティやアクセシビリティに配慮したページ作成を心がける必要がある。</li> <li>・LINEについては、新型コロナウイルス感染症や除雪情報など、市民の関心が高い情報発信に努めた結果、目標よりも多くの方を友だちとしての登録を得られた。</li> </ul>			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input checked="" type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応		<input checked="" type="checkbox"/> 回答 <input checked="" type="checkbox"/> 反映
今後の改善点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度、ホームページのアクセシビリティ試験を実施し、特に重要なページ及びアクセス数の多いページについて適合レベルAA準拠を達成しているものの、サイト全体としては未達成という状況が続いていることから、サイト全体がAA準拠となるようアクセシビリティの向上に努めていく。</li> <li>・LINEやTwitterについては、今後も市民の関心が高い情報の発信に向けて、適宜コンテンツの見直しを図るなど、市民のニーズに込えていく。</li> </ul>				
前回の評価	○ A    ● B    ○ C    ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	ホームページにおいて、より市民に分かりやすく利用しやすいページとなるよう、ページ内容の見直し等を継続的に実施。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	○ A    ● B    ○ C    ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	今後もアクセシビリティへの対応を含め、市民に市政情報を効果的に伝えられるよう、また市民が簡単に情報を得ることが可能となるような改善をしていく必要がある。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改善    ○ 現状維持    ○ 休止・廃止</li> <li>ホームページについては、アクセシビリティ向上に努めるなど、市民が利用しやすい環境を整える。また、全面リニューアルに向けた取組を並行して進める。LINEは、先行自治体の運用状況等を調査・研究するとともに、市民の関心ごとを捉え、様々な事業への活用を引き続き検討する。</li> </ul>			
	予算	○ 拡充    ● 現状維持    ○ 縮小    ○ その他		見直し効果額	0
		現状の予算規模を維持しながら、より伝わる広報となるように各種の見直しに取り組んでいく。			