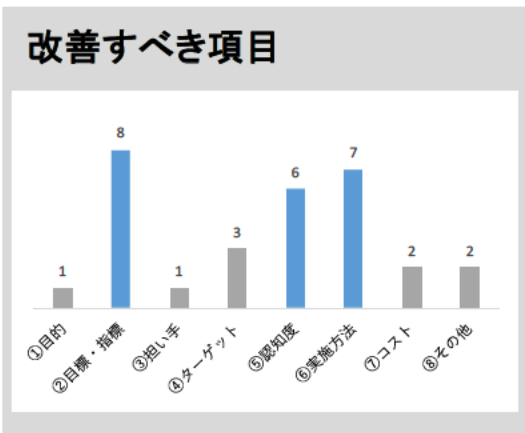


事業の名称	広報事業		
部名	政策経営部	課名	広報課
事業の目指すべき姿	市の施策や地域情報などを市民や町田市に関心を持つ人にわかりやすく伝える。 市民が市政に興味を持ち、参加したくなる広報活動を行う。 市民の町田への愛着・誇りの向上、市外からの町田への関心・憧れの醸成を図る。		

総合評価	改善すべき
評価結果	

各評価人の評価	
よく取り組んでいる	1人
改善すべき	5人
大いに改善すべき	3人
廃止すべき	0人



評価人の意見

(1) 目標・指標
 より効果的な方法で広報に取り組む必要がある。そのため、今後の改善につながるように、成果指標については事業の目的をきちんと踏まえたものにしてほしい。

- ・指標が目的や対象と整合しておらず、広報の成果を適切に測れていないため、事業の目的や効果、対象を踏まえた適切な指標を再検討する必要がある。
- ・事業との因果関係を意識した指標を設定する必要がある。
- ・現状を的確に把握するため、指標を一つに限らず、必要に応じて複数設定する必要がある。

(2) 実施方法
 現状の市ホームページの構成や、SNSによる情報発信の仕方では、町田市についての情報が伝わりにくいため、情報を得たい人がよりスムーズに必要な情報を得られるような工夫をしてほしい。

- ・町田市についての情報を得たい人がよりスムーズに情報を得られるよう、市民のニーズを把握したうえで、ターゲットにあった内容の情報を発信する必要がある。
- ・媒体の特性に応じた情報発信をする必要がある。
- ・広報課だけでなく、全庁一丸となって広報を展開する必要がある。
- ・SNSの特徴を踏まえ、活用の方針を明確にし、全庁で共有する必要がある。

(3) 認知度
 SNSの利用なども含め、災害情報など、必要な情報が必要な人に届くように工夫してほしい。

- ・SNSなど、市の公式アカウントのリンクは、市民が見つけやすい場所にある必要がある。
- ・町田市に関する情報を得たいと思う人がよりスムーズに情報にたどり着けるよう、工夫する必要がある。

改善の基本的な考え方

(1) 目標・指標
 事業の目的や取組みに応じた、成果指標及び行動指標であることが明確にわかるような指標を設定する。

(2) 実施方法
 市政モニターや広報活動に関する意識調査、市ホームページのコンテンツ評価等により把握した市民のニーズに基づき、市民が情報を得やすいよう、ターゲットと情報の優先順位をつけ、情報を発信する。
 全庁的な広報力の向上に取り組む。
 情報発信媒体の特性を活かした情報発信に取り組む。

(3) 認知度
 多くの市民が必要としている情報は、わかりやすい位置に配置するとともに、情報の検索性を高める。

事業所管課の改善に向けた具体的な取組

(1) 目標・指標
 ①事業の目的や効果、対象との因果関係を踏まえた適切な指標について、研究・検討・見直しをする。
 ②①を踏まえ、(2)実施方法や(3)認知度の改善に向けた取組みの成果を、的確に把握する指標を複数設定する。

(2) 実施方法
 ①複数の媒体で発信し、市民が情報を受け取りやすい手段で受け取ることが可能な環境をつくる。
 ②ウェブ(民間のリリースサイト等)を活用した情報発信の方法や効果的なタイミング等について、広報課で職場研修を実施する。
 ③各課の広報力を向上させるため、広報ラボ**等を定期的に発行する。

※広報ラボ: 広報のノウハウやコツ、ルールを掲載した、庁内職員向けの広報誌。年24回発行

(3) 認知度
 ①市ホームページのトップページに、市の公式SNSアカウントのリンクを作る等、市民が情報を見つけやすくする。
 ②災害時にホームページやSNS等で情報発信するために必要な緊急情報を整理する。
 ③複数の媒体で発信し、市民が情報を受け取りやすい手段で受け取ることが可能な環境をつくる。

目標

指標	現状値(時点)	目標値(時点)
①指標の検討・見直しの実施	①ー(2020年3月)	①実施(2020年9月)
②新たな成果指標の設定	②ー(2020年3月)	②設定(2021年3月)

指標	現状値(時点)	目標値(時点)
①新たな媒体による情報の発信開始	①ー(2019年11月)	①「LINE」を活用した情報の発信開始(2020年3月)
②研修の実施	②ー(2020年3月)	②実施(2020年9月)
③広報ラボの発行回数(年間)	③13回(2020年3月)	③24回(2021年3月)

指標	現状値(時点)	目標値(時点)
①市ホームページのリニューアル	①ー(2019年11月)	①リニューアル(2020年3月)
②情報の整理	②ー(2019年11月)	②整理し公開(2020年3月)
③新たな媒体による情報の発信開始	③ー(2019年11月)	③「LINE」を活用した情報の発信開始(2020年3月)

結果(概要)

実績値(時点)	取組内容
①実施(2021年4月)【改善済】	①②2020年度に設定した「インプレッション数(表示数)」、「リーチ数(実際の閲覧数)」及び「他のメディアへの転載数」の3つの仮指標が、今後の成果指標として適切かどうか検討し、本格運用を開始
②設定(2021年4月)【改善済】	

実績値(時点)	取組内容
①「LINE」を活用した情報の発信開始(2020年3月)【改善済】	①市政情報の配信方法について、これまでのメール配信に加え、LINEによる配信も開始
②実施(2021年3月)【改善済】	②様々なオンライン研修を受講し、課内で情報を共有するとともに、効果的な写真の撮り方の課内研修を実施
③10回、各課の広報活動をサポート(2021年3月)【改善済】	③全庁的な広報力の向上に向け、広報ラボの発行に加え、各課が行う新型コロナウイルス感染症に関する情報発信等をサポート

実績値(時点)	取組内容
①リニューアル(2020年3月)【改善済】	①SNSのショートカットボタンの作成など、市ホームページをリニューアル
②整理し公開(2020年3月)【改善済】	②市ホームページに、非常時に必要な情報に特化した「非常時用トップページ」を作成
③「LINE」を活用した情報の発信開始(2020年3月)【改善済】	③市政情報の配信方法について、これまでのメール配信に加え、LINEによる配信も開始

事業の名称	広報事業		
部名	政策経営部	課名	広報課

項目	結果(詳細)			
	2020年度		2021年度	

①目標・指標	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
		<p>①検討・見直し中 (2021年3月) 【改善進行中】</p> <p>②候補指標の測定中 (2021年3月) 【改善進行中】</p>	<p>①②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の目的や効果、対象との因果関係を含めた適切な指標の設定に向け、まずは、SNSやウェブによるプレスリリースについて、「インプレッション数(表示数)」や「リーチ数(実際の閲覧数)」、「他のメディアへの転載数」など、複数の指標を仮に設定し、2020年9月から分析ツールのインサイト※¹やPRアナライザー※²を活用して測定を開始した。 ※1 インサイト:インスタグラムが公式に提供している分析ツールで、アカウントのフォロワーの年齢、地域等のデータを分析するツール ※2 PRアナライザー:ウェブリリースによるプレスリリースが、テレビや新聞、その他のウェブに取り上げられた数等を測定するツール ・インターネットを使用しない層の広報活動への満足度については、定期的実施している「広報活動」に関する意識調査等を活用し、引き続き測定していく。 ・今後、仮指標の検証を行い、2021年度中に適切な成果指標を複数設定し活用することで、取組の成果を的確に把握し、改善に努めていく。 	<p>①実施 (2021年4月) 【改善済】</p> <p>②設定 (2021年4月) 【改善済】</p>

②実施方法	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
		<p>①「LINE」を活用した情報の発信開始 (2020年3月) 【改善済】</p> <p>②実施 (2021年3月) 【改善済】</p> <p>③10回、各課の広報活動をサポート (2021年3月) 【改善済】</p>	<p>①市民が使い慣れた方法で、防災情報やイベント情報などの市政情報を受け取ることができるよう、これまでのメール配信に加え、LINEによる配信も開始した。【2019年度改善済】</p> <p>②様々なオンライン研修を受講し、ウェブを使った情報発信の方法や効果的なタイミングなど、研修の内容を課内で共有した。また、効果的な写真の撮り方について、課内で外部講師を招いた講義・実技研修を実施した。</p> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な広報力向上に向け、ウェブの活用におけるコツを中心に広報ラボを10回発行した。 ＜2020年度に発行した広報ラボの主なテーマ＞ <ul style="list-style-type: none"> ・PR TIMES※で情報発信 ※PR TIMES:プレスリリース配信サービス ・情報の拡散方法 ・ウェブアンケートの利用推進 ・YouTubeの動画配信 ・各課の業務における情報発信のサポートが広報力向上に直結することから、目標値である広報ラボの発行回数24回を目指すということではなく、各課が行う新型コロナウイルス感染症に関する情報発信のタイミングや周知方法、ホームページのコンテンツ作成、オンライン配信などの取組を積極的にサポートした。 ＜取組例＞ <ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページ:各課が作成するコンテンツについて、インデックスや相互リンクの活用、コンテンツを表示する順番等の提案を行い、見やすさ、わかりやすさの向上に努めた。 ・広報まちだ:緊急事態宣言等に伴うイベントの中止や延期の可能性を考慮し、広報まちだへの掲載方法や代替案のアドバイス等を行った。 ・プレスリリース:施設等における新型コロナウイルス感染症の発生に伴うプレスリリースについて、ひな形を作成し、各課に活用してもらうことで、リリースまでの時間の短縮を図った。 	<p>①「LINE」を活用した情報の発信開始 (2020年3月) 【改善済】</p> <p>②実施 (2021年3月) 【改善済】</p> <p>③10回、各課の広報活動をサポート (2021年3月) 【改善済】</p>

事業の名称	広報事業		
部名	政策経営部	課名	広報課

結果(詳細)

項目	2020年度	2021年度
----	--------	--------

項目	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
	(3) 認知度	<p>①リニューアル (2020年3月) 【改善済】</p> <p>②整理し公開 (2020年3月) 【改善済】</p> <p>③「LINE」を活用した情報の発信開始 (2020年3月) 【改善済】</p>	<p>① ・市民が情報を見つけやすくするため、トップページに市の公式SNSのショートカットボタンを作成するなど、市ホームページをリニューアルし、広報まちだ(2020年2月15日号)で特集を組み周知した。【2019年度改善済】</p> <p>・広報まちだ(2021年3月15日号)で、スマートフォンやパソコンでの情報入手が苦手な方向けに情報収集のコツをお知らせする特集を組み周知した。</p> <p>② ・市ホームページについては、非常時に特に必要な情報に特化した「非常時用トップページ」(発災時等に通常のトップページから切り替えて公開)を作成した【2019年度改善済】。また、2020年10月に行った町田市総合防災訓練において、「非常時用トップページ」への切替訓練を行い、市民に「非常時用トップページ」の周知を図った。</p> <p>・市ホームページのトップページ上に、「新型コロナウイルス感染症特設ページ」を作成し、新型コロナウイルス感染症に関する情報を整理した。また、インデックスやアイコンの活用により、情報を見つけやすくした。</p> <p>③市民が使い慣れた方法で、防災情報やイベント情報などの市政情報を受け取ることができるよう、これまでのメール配信に加え、LINEによる配信も開始した。【2019年度改善済】</p>	<p>①リニューアル (2020年3月) 【改善済】</p> <p>②整理し公開 (2020年3月) 【改善済】</p> <p>③「LINE」を活用した情報の発信開始 (2020年3月) 【改善済】</p>