

※ 外部評価シートのプロセス評価の項目ごとに、事業の取組状況を記載しています。客観的に評価する参考資料としてください。

1. 意見収集・2. 意見反映に関する取組状況

		意見収集											意見反映	
方法	内容	対象(当てはまるものに○)											主な意見	対応状況 (今後の検討事項を含む)
		一般市民	高齢者	障がい者	子育て世代	外国人	町内会・自治会	市民団体等	専門家 都市計画 建築 医療・福祉	その他(庁内)				
㉞ アンケート	テーマ	2017年度に広聴課実施の「市政モニター」アンケート、2018年度に「広報活動に関する意識調査」で、広報活動全般についての意見を収集した。											市の情報提供方法の満足度や、広報紙やホームページ、メール配信サービスなど市の主な広報媒体への満足度等のアンケートを行った。	媒体ごとに不満と感じられている点への解消策をできるところから実施。例えば、広報紙の配布方法の拡充について、2017年4月から、個人への無料配布の条件を変更し個別配布を始めた。
	開催日	2018年11月、2012年3月												
	参加数	無作為抽出3000人												
㉟ ヒアリング	テーマ	2020年度に行った「福祉のまちづくりに関する市民アンケート調査報告書」で市からの情報提供発信についての意見を収集した。											「満足している」「ほぼ満足している」を合わせると、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに2015年度調査時から増加しており、前者では2020年が40.4%、2015年が35.6%で4.8ポイントの増加、後者では令和2年が42.4%、平成27年が39.2%で3.2ポイントの増加となった。	
	開催日	2021年1月												
	参加数	1748人												
㊱ ヒアリング	テーマ	視覚障がい者の方にとって、どのようなコンテンツが理解しやすいのか、ヒアリングを行った。											ホームページのリニューアルに際し、点字版広報等を購読している方に直接電話でヒアリングを行い、よりユニバーサルなデザインになるように心がけた。	リニューアルを行った。
	開催日	2019年7月頃												
	参加数													
㊲ ヒアリング	テーマ	アクセシビリティに関するアンケートフォームを作成し、広く意見を募集している。											「トップページからコンテンツを選択しづらい」というご意見があったため、グローバルナビを工夫して選択しやすいようにした。	リビジョンアップ(リニューアルほど大がかりではない更新)を行った。
	開催日	2020年9月から常時												
	参加数													

3. 関係機関との連携に関する取組状況

		関係機関との連携										備考	
連携の内容		実施時期		対象(当てはまるものに○)									
		年	月	庁内関係課 全課	福祉総務課	市民税課	町内会・自治会	市民団体等	交通事業者	学校関係者	警察		その他(職員)
㉞	業務用サイトや指定管理者のホームページなど、市ホームページ以外のサイトについてのアクセシビリティ確保。毎年実施しているウェブアクセシビリティチェックの対象に、業務用サイトや指定管理者のホームページも含めるなどの検討をしている。			○									外部サイトを運用する前にその是非について審議する「ホームページ管理運営委員会」では、その承諾の都度、アクセシビリティの確保を依頼している。
㊱	情報発信のコツを伝える庁内向け啓発記事「KOHO LABO」で、「情報発信のバリアフリー」を推進するため、目にやさしい印刷物に関するコツを福祉総務課と連携して周知した。また、市民税課と連携し、目につき短時間で情報を理解できるような情報発信の方法について記事を作成し、周知した。	2019	9		○	○						○	

4. 広報・PRに関する取組状況

広報・PR								
媒体	内容	以下対象への配慮の有無(当てはまるものに○)					備考	
		高齢者	視覚障がい者	聴覚障がい者	外国人	地域住民・利用者		
①広報紙	ホームページでは、アクセシビリティへの配慮が全庁的に推進されている。また、ウェブアクセシビリティについて毎年試験を行い、その結果を都度公表している。	○	○	○	○	○	読み上げソフト使用者や外国語話者へ配慮したコンテンツの作成方法を、マニュアルや研修を通じて周知している。 また、毎年3月ごろにウェブアクセシビリティ試験を行い、満たしている適合レベルを公表している。	
②ホームページ								○
③パンフレット・チラシ								
④ポスター								
⑤その他()								掲載時期 常時



5. 工夫・改善に関する取組状況

工夫・改善		
具体的な工夫・改善の内容	工夫・改善をする際に困難であった点	工夫・改善後の状況
② ウェブアクセシビリティの確保に努めた。	アクセシビリティが必要な方々にとって、どのような広報がより便利になるのか見極めること。	町田市動画チャンネルの生配信に手話通訳の方を入れたり、動画配信に字幕をつけたり、アクセシビリティに配慮した情報発信を心がけている。 また、毎日各課の作成済み・作成中を問わないホームページコンテンツをチェックして、アクセシビリティの観点からの改善点を洗い出し、作成課に改善を求めている。
③ ウェブサイトの翻訳言語見直しを行った。	どの言語を削除し、どの言語を追加するか思案した。	ホームページの自動翻訳言語から、スペイン語やドイツ語など視聴回数の少ないものを削除し、住民に多いベトナムやインドネシアの言語を追加した。
④ 情報発信のコツを伝える庁内向け啓発記事「KOHO LABO」で、「情報発信のバリアフリー」を推進するため、「少し工夫するだけで読みやすい記事に変身」のお知らせを行った。	行政用語をわかりやすい言葉に変換することへの抵抗がいまだに多くあること。	表や箇条書きなどに整理する等、多くの方が読みやすくなるような提案に対し、柔軟に変更に応じる課が増えた。