

27川監公第7号

平成27年4月10日

監査の結果の報告に基づく措置について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成26年8月11日付け26川監公第6号で公表した行政監査「市の刊行物について」の結果の報告に基づき、川崎市長及び川崎市教育委員会委員長から措置を講じた旨通知がありましたので、次のとおり公表します。

川崎市監査委員 村 田 恭 輔

同 奥 宮 京 子

同 菅 原 進

同 宮 原 春 夫

26川総行革第271号
平成27年 2月27日

川崎市監査委員 村田 恭輔 様
同 奥宮 京子 様
同 菅原 進 様
同 宮原 春夫 様

川崎市長 福田 紀彦

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成26年8月11日付け26川監報第5号で提出のありました行政監査の結果に基づき、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成25年度行政監査（市の刊行物について）の結果に対する措置状況

1 ニーズの把握及び発行の効果検証の状況について

[指摘の要旨]

刊行物の作成に当たっては、市民が必要としている情報及び市として伝えたい情報が分かりやすく的確に盛り込まれているかという点が重要と考える。

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、市民等からの意見、要望、評価など市民ニーズの把握を行ったものは71件、効果検証を行ったものは61件となっていた。この中には、公募市民による編集委員会や実行委員会を設置し、協働により作成されたものも含まれている。

このほか、参考となる取組事例として、①施設の運営審議会等の意見を反映させているもの、②イベントや会議の場でアンケートを実施し、刊行物に対する感想、意見、要望等を尋ねているもの、③最終ページにアンケートを掲載し、料金受取人払の葉書として切り取って郵送できるようにしているもの、④刊行物に掲載した懸賞クイズやプレゼントの応募に際し、必要記載事項として当該刊行物に対する感想、意見、要望などの記入をお願いしているもの、⑤イベント案内の刊行物にお楽しみ抽選券を付け、切り取った使用済み抽選券を回収して集計し、配布効果を検証しているものなどがあった。

刊行物の発行目的や内容は様々であり、全ての刊行物について市民ニーズ、意見等を把握し効果を検証することは難しいと考えるが、刊行物の内容を充実させ、その効果を確認、高めるための取組は有用と考えるので、上記取組事例なども参考の上、検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した「川崎市市政刊行物作成ガイドライン」（以下「刊行物ガイドライン」という。）において、刊行物発行の必要性につい

て確認・検討を行うこと、刊行物の作成に当たっては、市民が必要としている情報及び市として伝えたい情報を分かりやすく的確に盛り込むこと、発行した刊行物の情報が効果的に市民に伝わったか、周知することができたかなどの効果を可能な限り検証することとしました。また、情報ニーズとしての妥当性や経済性を踏まえて発行を検討する必要性や、慣例的に継続して作成している刊行物についても、適宜内容や発行部数、配布方法を見直すなどの確認を行うこととしました。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

2 刊行物の内容について

(1) 適切な用字、用語等の使用について

ア 用字、用語について

[指摘の要旨]

用字、用語の使用等については、川崎市公用文に関する規程、「川崎市役所言葉見直しの手引（きうい）」などのほか、「川崎市文書事務の手引」によることを原則としている。その上で一般市民向け以外にも高齢者、児童、生徒、外国人向けなど刊行物の対象者別に様々な工夫が行われている。

二次調査の対象とした194件の刊行物の用字、用語について確認したところ、おおむね適切に使用されていたが、次のような事例が見受けられたので、刊行物作成に当たっては、適宜、手引等を確認されたい。

使用されていた事例	本市の使用例
〇〇して下さい	〇〇してください
取扱い書	取扱書
下記	次

手続き	手続
(・・・できない) 時は	ときは
(・・・している) 事もあって	こともあって
付属機関 (誤)	附属機関 (正)

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、用語、数値、表記方法は、刊行物全体で統一して、読み手が混乱したり誤解したりしないようにし、必要に応じて「文書事務の手引」や「きうい 役所言葉見直しの手引」などを参照して用字、用語を確認することとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

イ 用語の説明等について

[指摘の要旨]

小学生など子ども向けの刊行物についてみたところ、「人権」や「心停止」といった難しい用語の使用も見受けられた。

については、必要に応じ用語の説明を加えることや、ひらがなのルビを振ること、また、できる限り平易な用語を使用することなどにも留意されたい。

また、刊行物の中には、文字情報とともに写真を活用しているものも多くある。写真の使用は、情報が市民に分かりやすく伝わり、効果的なものであるが、毎年定期的に発行されている刊行物などにおいては、適宜、新しいものに更新するなど情報の新鮮度についても留意されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、刊行物が子どもから大人まで幅広い範囲を対象者としている場合には、片仮名語や専門用語に対し必要に応じ用語の説明を加える、ひらがなのルビを振る、できる限り平易な用語を使用するなどの対応を行うこととしました。また、

写真の使用に当たっては情報鮮度に注意することとしました。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

ウ 年号表記について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、年号表記(特に発行年月日)の記載がある180件についてみたところ、和暦のみが96件、西暦のみが51件、和暦にカッコ書きで西暦を併記したものが17件、西暦にカッコ書きで和暦を併記したものが16件と様々な表記が見受けられた。年号表記については、「川崎市の公文書における年号の表記について(通知)」(平成元年11月4日付け1川総庶第666号)によれば、「国際化の急速な進展に対応し、また、市民生活上の利便性を確保するため、・・・(中略)・・・市民向けの刊行物、パンフレット類の発行の際には、可能なかぎり、元号、西暦を併用して表記する」とされている。また、「川崎市インターネットホームページ作成ガイドライン」においても、原則として年号は和暦とし、可能な限り西暦を併記することとされている。

については、刊行物の内容も考慮しながら、これらの原則を踏まえ、刊行物の作成に当たっては留意されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、年号表記は和暦と西暦を併記し、利用者の誰もが分かりやすく理解しやすいようにすることとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

エ 刊行物の大きさについて

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、刊行物の種類がポスター及

びその他のもの以外の164件についてみたところ、A4版のものが115件と多数を占めていた。刊行物の大きさについては、その内容、配布する場所、環境に加え利用方法、利用対象者などを踏まえ、適切な大きさが求められる。また、家庭での保管や配布場所での管理のしやすさを考慮してその大きさを統一することも考えられる。とりわけ、市の配布場所において配布を行う刊行物については、配布場所の状況を踏まえ、その大きさについて配慮されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、刊行物の大きさについては、その内容、配布する場所、環境に加え利用方法、利用対象者などを踏まえ、適切なサイズにすることとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(2) 外国人への対応について

[指摘の要旨]

市民・こども局人権・男女共同参画室が定める「外国人市民への広報のあり方に関する考え方」によれば、基本として6言語（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国・朝鮮語及びタガログ語）による対応が望ましいとされている。

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、多言語版の作成等が行われている刊行物は43件となっていた。全市統一の防災や税などに関する刊行物で多言語版が作成されているほか、川崎区役所保健福祉センター児童家庭課が作成した「川崎区子育てガイド（さんぽみち）」では、6言語版が作成され、また、総務局危機管理室が作成する各区の「防災マップ」とは別に、幸区役所危機管理担当が作成した「幸区防災マップ」では、英語、中国語及び韓国・朝鮮語版が作成されており、参考になるものとする。

国際交流、産業振興、外国人市民との共生など、あらゆる面で、多言語による

行政情報の提供、制度の周知等の必要性は今後さらに高まるものと考えられる。多言語版の作成については、予算の制約や優先順位の考え方などにもよるが、刊行物の作成目的や上記「考え方」も踏まえ、また日本語版であっても、平易で分かりやすい表現や、ひらがなのルビを振るなどの対応を行われたい。

さらに、今後は本市を訪れる外国人も増加することが想定される。二次調査の対象とした194件の刊行物の中で、外国人の利用が見込まれる施設のリーフレット等で多言語版の作成が行われていないものも確認された。

については、外国人の利用が見込まれる観光施設等においては、多言語版の作成について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、外国人市民向けに市政刊行物を作成するときには、基本として6言語（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国・朝鮮語及びタガログ語）による対応が望ましく、日本語版であっても、平易で分かりやすい表現とし、ひらがなのルビを振るなどの対応を行うとともに、外国人の利用が見込まれる施設においては多言語版の作成について検討することとしました。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(3) 視覚障害者への対応について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、点字版や音声版の作成等、視覚障害者への対応を行った刊行物は18件となっていた。現在、本市の刊行物に係る点字版や音声版の作成基準は定められていない。

については、刊行物の内容、対象者、予算等を勘案しながら、視覚障害者のニー

ズを考慮した情報提供に努めるとともに、作成基準の必要性についても検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、視覚障害者に配慮した情報提供を行う目安を示し、市からの文書と分かるようにしたり、文字やスペースなどに注意して読みやすい工夫をしたりするなど、視覚障害者のニーズを考慮した情報提供に努めることとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(4) カラーユニバーサルデザインへの対応について

[指摘の要旨]

カラーユニバーサルデザインとは、多様な色覚を持つ様々な人に対し、色彩やデザインなどに配慮して、なるべく全ての情報が正確に伝わるように利用者側の視点に立って作られたデザインのことをいい、総務局行政情報課で「公文書作成におけるカラーユニバーサルデザインガイドライン」が定められている。

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、カラーユニバーサルデザインへの配慮について何らかの方法で確認を行っていたものは46件となっていた。また、未確認の148件の中にはカラー印刷のものが91件含まれていた。色弱者は、日本では男性の20人に1人、女性の500人に1人、日本全体では300万人以上いるとされており、本市でも職員向けの研修会が毎年開催されている。

については、上記結果を踏まえ、引き続き研修、周知等に努め、カラーユニバーサルデザインへの取組を一層推進されたい。

[措置内容]

指摘事項については、これまでも文書による庁内周知や職員を対象とした研修

を実施するなど、カラーユニバーサルデザインを推進してきました。

また、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいても、多様な色覚を持つ様々な人に対し、色彩やデザインなどに配慮して、なるべく全ての情報が正確に伝わるようにすることとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

今後についても、新人研修や文書主任研修などにおいてカラーバリアフリーの研修を併せて行い、その取組を一層推進していきます。

(5) 問合せ先等の掲載状況について

[指摘の要旨]

刊行物の奥付などに記載されている問合せ先等について確認したところ、部署名、電話番号、FAX番号、URL、発行日、改訂状況その他住所、メールアドレスなどが記載されている。二次調査の対象とした194件の刊行物についてみると、作成担当部署に係る情報の記載が全くないものが17件、電話番号の記載のないものが44件、FAX番号の記載のないものが114件などとなっていた。また、電話番号については所管部署への直通番号ではなく市の代表番号を記載しているものも見受けられた。さらに部署名についても、所管部署名の記載がなく「川崎市」とだけ表記のあるものや局名だけのものもあった。

刊行物の発行（作成）主体を明らかにし、市民が確実に問合せできるよう、必要最低限の情報の記載は必要と考える。例えば、かわさき市政だより掲載に当たっては、問合せ先として、局課・施設名称、電話番号、FAX番号が必要とされていることから、これを最低基準とし、必要に応じてその他の情報を記載することなどが考えられる。

については、問合せ先の記載に関する全庁的な指針の策定について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、

刊行物の奥付には、発行年月日、改訂状況、局課・施設名称、住所、所管部署の電話番号及びFAX番号、市シンボルマーク又はそれに準じたシンボルマークやロゴマークを必ず記載することとし、ホームページのURLやメールアドレスについては必要に応じて検討し対応することとしました。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(6) 販売価格の表示について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち有償刊行物は37件であり、販売価格の表示についてみたところ、その表示のないものが29件あった。また、税込価格のみ表示しているものや税抜価格と税込価格を併記しているものなど、表記が異なっていた。市の3か所の販売場所においては、販売価格を記載した一覧表を置いて案内をするとともに、市ホームページにおいても販売価格が案内されている。しかしながら、市政資料コーナー等で当該刊行物を閲覧する市民に対しても有償で頒布されていることが伝わり、その価格が分かることが望ましいと考えられる。

については、刊行物自体への適切な販売価格の表示及び表記の統一を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、有償刊行物の場合は販売価格を必ず表示することとしました。表記の統一については、今後、消費税の改定が予定されていることもあることから、それに併せて検討することとし、当面は税抜価格又は税込価格を明確に表示します。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、

広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(7) 内容の重複について

[指摘の要旨]

様々な刊行物が作成されている中、内容の重複について整理、調整を検討すべきと考えられるものが確認された。

事例として、市民・こども局シティセールス・広報室が作成する「かわさきいいな。」及び経済労働局商業観光課が作成する「川崎日和り」は、作成の目的に違いはあるものの、それぞれ本市の魅力を市内外に発信するものとなっており、内容にも一部重複が見られ、また、それぞれの多言語版も作成されている。これらは、それぞれの部署において課題として認識されているので、引き続き効率的な情報発信に向けて、一体化や棲み分けなど刊行物の在り方について検討されたい。

また、刊行物を作成する段階で他の部署で作成する刊行物の情報が共有できれば、より効率的、効果的な広報が可能と考えられるので、例えば、かわさき情報プラザで集約した刊行物の情報を庁内で共有する仕組みの構築についても検討されたい。

[措置内容]

「かわさきいいな。」及び「川崎日和り」については、それぞれの作成目的に併せて掲載内容及び配布対象を見直し、棲み分けを明確にすることにより、情報発信の効率化を図ることとしました。

今後の刊行物作成に当たっては、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、刊行物の発行目的が一部重複するものや、複数の部署にまたがる情報については適宜調整を行い、効率的な情報発信に向けて、一体化や棲み分けなど刊行物のあり方について検討することや、庁内でどのよう

な刊行物が発行されているのか、かわさき情報プラザが作成する市政刊行物目録を確認することとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(8) シンボルマーク及びロゴマークの使用について

[指摘の要旨]

現在、本市では市及び区のシンボルマークのほか、施設、事業ごとなど多くのロゴマークが定められており、平成26年は川崎市制90周年のロゴマークも定められている。

二次調査の対象とした194件の刊行物におけるシンボルマークやロゴマークの使用状況についてみたところ、市のシンボルマークを使用していたものが61件、区のシンボルマークを使用していたものが18件、シンボルマークは使用していないが、施設のロゴマーク等を使用していたものが42件などその状況は様々であり、また使用していないものも72件見受けられた。

刊行物へのシンボルマークやロゴマークの使用は、市、区、施設などのイメージを高めたり、市への愛着を深めたりするという本来の目的のほかに、本市の刊行物であることを示す上でも効果があり、積極的な使用が望まれるが、使用についての判断は所管部署に委ねられているところである。

については、シンボルマーク等の使用に係る指針の策定の必要性について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、表紙を基本とし、利用者にとって分かりやすい場所に市又はそれに準じたシンボルマークやロゴマークを配置することとしました。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(9) 広告掲載について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、広告掲載について検討が行われたものは62件で、実際に広告を掲載したものは19件となっていた。広告掲載による財政的効果についてみると、平成24年度において本市全体で、印刷物への広告掲載により約690万円の収入があり、さらには、広告掲載した刊行物を無償で提供してもらうことにより、経費削減となっていた。

財政局資産運用課では、「広告掲載事務の手引」を定め、導入促進を図るとともに、窓口となって広告募集を行っている。また、刊行物作成部署においても地道な広告募集活動が行われている。刊行物の発行目的や形態は多様であり、広告掲載することがなじまない刊行物もあるが、可能な限り広告掲載されることが望まれる。特に定期的に発行する刊行物については、継続した取組によりその効果は大きいものと考えられる。

については、引き続き、庁内に対し広告掲載の促進について周知を図るとともに、参考となるこれまでの導入事例等について情報提供を行うほか、市内企業等に対し積極的な広告募集に努められたい。さらに、広告掲載により予算の縮減が図られた場合、刊行物作成部署に縮減効果が何らかの形で直接帰属するような仕組みの必要性についても検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、広告掲載により財政効果等が見込めるものについては、可能な限り広告掲載を検討することとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。これまでの導入事例についても、本市及び他都市の有効活用に関する事例をまとめた「有効活用カタログ」を活用し、広告掲載の促進に向けた取組を進めます。

また、広告掲載による予算縮減効果については、その効果額を刊行物作成部署

の予算に還元する仕組みを導入しており、予算編成に係る説明会等で周知徹底しています。

今後も、引き続き広告掲載を促進していきます。

3 刊行物の作成、発行に係る制度及び手引等について

(1) 刊行物に関連する制度、手引等について

刊行物の作成に際しては「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 4 刊行物の発行に関連する主な制度、手引等（1）本市」のとおり、様々な制度、手引、ガイドライン、指針などがあり、これらについての対応や周知について検証を行ったところ、二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、作成に当たってこれらの手引等について特段の活用、確認をしなかったとの回答が72件あった。

ア 制度、手引等の周知と一元化について

[指摘の要旨]

刊行物に関連する制度、手引等に関しては、総務局行政情報課や市民・子ども局シティセールス・広報室などにおいて研修や周知が行われているが、これらの制度、手引等は主に庁内イントラネットシステムにおいて、所管部署ごとに別々のページに掲載されており、刊行物の作成に当たって参照しにくいことから、より効率的に周知を図る必要があると考える。

については、刊行物作成に際して、必要な確認作業が行いやすいよう、制度、手引等の情報の一元化、集約したページの創設など検討されたい。

さらに、「川崎市文書事務の手引」は3分冊で本文は計300ページを超えており、「川崎市グリーン購入推進指針」についても、対象は273品目（平成26年度）に及ぶなど、膨大な情報量があり、刊行物の作成に当たって必ずしも利用しやすい形態とはなっていない。

刊行物作成担当者の利便性を高める一つの方法として、これらの制度、手引

等の中から、特に留意すべき事項を抽出し、刊行物作成に当たっての重点事項を簡略化してまとめるとともに、簡単なチェックリストの作成についても検討されたい。

なお、他の自治体において様々な工夫がなされており、事例として「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 4 刊行物の発行に関連する主な制度、手引等 (3) 他都市」のとおりであるので、参考にされたい。

[措置内容]

指摘事項については、刊行物の作成に際し、所管部署が参照すべき内容及び方針を一元化したものとして、平成27年1月に刊行物ガイドラインを作成しました。このガイドラインは、細目ごとに概要と解説、参照すべき規定などを1ページに収める構成としており、チェックリストとしても活用することができます。

今後の刊行物作成に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

イ かわさき情報プラザへの送付について

[指摘の要旨]

市民・こども局シティセールス・広報室で定める、「かわさき情報プラザ」で収集する広報資料に関する要綱及び「広報資料送付票による広報資料の送付について」に基づき、各所管部署が作成又は入手した資料（冊子、パンフレット・チラシ類、ポスター）については、区役所等の市の施設に送付しない場合においても、かわさき情報プラザへ送付することとなっている。二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、88件の刊行物がかわさき情報プラザへ送付されていなかった。

については、刊行物を作成した場合のかわさき情報プラザへの送付について、周知、徹底を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、各所管部署が作成した刊行物はかわさき情報プラザに送付することを明記し、広報広聴主管会議等により改めて周知徹底しました。

ウ 川崎市グリーン購入推進指針への対応について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、「川崎市グリーン購入推進指針」や、環境省の環境物品等の調達に関する基本方針等に適合した再生紙を使用していることが確認されているものは29件であった。また、印刷を外部発注している186件のうち、これらの指針や基本方針に適合した植物油インキ、トナー等を使用して印刷していることが確認されているものは18件であった。

市の指針及び環境省の基本方針は努力義務とされており、作成費用が割高となることから、使用に至っていないとの理由が多く見受けられた。また、この指針が浸透していないことも原因と考えられる。

については、指針の周知を一層図るとともに、見積りを徴して検討するなど、予算の範囲内で、可能な限り推進に努められたい。

[措置内容]

指摘事項については、環境省が示す「環境物品等の調達に関する基本方針」の改定を踏まえて「川崎市グリーン購入推進方針」の見直しを行っており、平成27年度の方針策定に併せて、改めて庁内周知の強化を図ります。

また、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいても、刊行物の印刷には、環境物品等の調達に関する基本方針にある基準を満たすことが必要である旨を明記し、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(2) 有償頒布について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、有償頒布されていた刊行物は37件であった。

また、平成24年度において、本市全体で、有償刊行物の販売収入は約840万円であった。

刊行物の有償頒布については、市民・こども局シティセールス・広報室で定める市政刊行物の有償頒布に伴う事務取扱要綱において、報告書や概要、記録など事務事業の執行に伴い作成した冊子や地図、リーフレット等の刊行物については、一般に広く周知する必要があるもの、事業目的を達成するため、頒布対象を特定しているもの及び市民生活に係る基礎的な情報を提供するものを除き、原則として有償で頒布するとしている。

しかしながら、類似の刊行物であっても、例えば記念誌では有償のものと無償のものが存在しており、これは、有償頒布基準が抽象的な面もあり、最終的には所管部署の判断に委ねられていることによるものと考えられる。

については、市民への公平な有償刊行物の提供と円滑な事務執行が図れるよう、より具体的な有償頒布基準の作成について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、「市政刊行物の有償頒布に伴う事務取扱要綱」及び平成27年2月の「今後の事務・サービス等のあり方(案)」を踏まえながら、平成27年度中に検討し、ニーズに応じた刊行物の提供と事務執行の円滑化を図ります。

4 刊行物の配布について

(1) 広報について

ア 刊行物の発行、配布に関する広報について

[指摘の要旨]

作成した刊行物が、十分に活用されるためには、配布対象者に適切な方法により配布されること、確実に届くことが重要であり、また、できるだけ身近な場所で、簡単に入手できることが求められる。あわせて、作成した刊行物の配布についての周知が重要となるが、二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、個別配布やポスター等で刊行物自体が広報物のため広報する必要がない70件を除き、124件については刊行物の発行について何らかの広報が行われており、109件についてはホームページにおいて広報が行われていた。

については、刊行物の発行及び配布に関する情報を広く提供するため、インターネットが着実に普及するとともにスマートフォンなどが急速に普及する中、情報を提供する上で有効な手段であるホームページ上での広報を一層推進するとともに、市民の情報入手の機会が増えるよう、ICT（情報通信技術）の活用などについても検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、作成した刊行物の情報を、配布対象者に効果的に届けるために適切な刊行物形態を選定し、刊行物の配布についてホームページ等のICTを活用した広報を積極的に行い、配布対象者に広く周知することとしました。

今後の刊行物の発行、配布に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

イ 刊行物の概要等に関する情報提供について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、ホームページに刊行物あるいは概要版を掲載しているものは122件となっていた。

刊行物の現物を手に取ることができない市民へ情報提供するため、刊行物の電子的提供、刊行物の概要の紹介や刊行物一覧の整備等、常に最新の情報を掲載するよう留意し、ホームページの一層の充実、活用について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、川崎市刊行物目録で管理している「刊行物の書名」、「発行課」、「情報プラザ、公文書館、中原図書館での配置の有無」、「発行年月」など、刊行物の概要に関する情報をホームページ等から閲覧できるようにすることとしました。

今後の刊行物に係る情報提供に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

ウ 刊行物発行に関する情報の集約と市民への広報について

[指摘の要旨]

前記3（1）イのとおり、各所管部署が作成又は入手した刊行物は、かわさき情報プラザに送付することとなっている。

かわさき情報プラザでは、各所管部署から刊行物が送付された場合、その都度目録に入力を行い、刊行物の整理、問い合わせへの対応に活用しているが、当該目録については外部への情報提供は行われていない。かわさき情報プラザで情報収集された刊行物に関する発行、配布場所、配布期間、閲覧場所などの情報を集約し、適時に市民に情報提供することで、市民の利便性は向上するものと考えられる。

については、当該目録を活用、整理し、発行、配布等に関する情報を市のホームページに掲載し、市民に情報提供することを検討されたい。

なお、かわさき情報プラザ及び各区役所の閲覧場所において閲覧可能な刊行物については、平成26年度からその一部が市のホームページに掲載されることとなった。

については、閲覧場所において閲覧可能な刊行物について、適時の情報提供を進められたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインを踏まえ、川崎市刊行物目録及び所蔵場所に関する情報をホームページに掲載し、情報提供を行っています。

今後も引き続き、刊行物に関する情報の提供を適時行い、市民の利便性向上を図っていきます。

(2) 配布期間について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、配布場所へ刊行物を送付する際に、配布期間を定めて送付したものは73件であった。各区役所の市政資料コーナー等に送付されているものの中には、所管部署から配布期間について何ら定められずに送付されているものや、かわさき情報プラザから送付する段階で配布期間についての情報が伝わっていないものがあり、「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 2 (3) 配布場所に対するアンケート」で見たように、いつ廃棄するのか、各区役所の市政資料コーナーにおいて判断に苦慮していることも少なくない。このような状況は、刊行物の配布期間が配布場所によって異なったり、古い刊行物が長期間にわたって配架され続けたりする原因となっている。

については、かわさき情報プラザを通して刊行物を配布場所へ送付する場合は、適切な配布期間を各所管部署が必ず明示するとともに、かわさき情報プラザは、配布場所に対して確実にその情報を伝達されたい。また、各所管部署から直接配布場所に刊行物を送付する場合においても、配布期間を必ず明示されたい。あわせて、限られた配架スペースの中で、適時的確に市民等への情報提供がなされる

よう、配布期間に関する指針の作成を検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、刊行物の種類に応じた基本的な配布期間の目安を掲載し、かわさき情報プラザを通して刊行物を配布場所へ送付する場合は、適切な配布期間を検討し、広報資料送付票に必ず明示することとしました。また、各所管部署から直接配布場所へ送付する場合においても、配布期間を明示するよう努めます。

今後の刊行物の配布に当たっては、限られた配架スペースの中で効果的な広報を行うため、刊行物ガイドラインを踏まえて配布期間を明示するよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(3) 配布方法について

各所管部署が作成した刊行物を配布する場合、かわさき情報プラザを通じて各区役所、市民館、図書館等の配布場所に送付されるルートのほかに、所管部署が市の施設に対し個別に送付している場合もある。

刊行物の配布について見たところ、次のとおりであった。

ア 民間施設での配布について

[指摘の要旨]

刊行物の配布場所の多くは、市の施設となっているが、所管部署における独自の取組として、市の施設以外でも、例えば、金融機関、スーパー、市内のホテル、旅行代理店などに協力を得て配布されている刊行物を確認した。

このような取組を参考に、刊行物の配布場所については、市の施設に限らず、その内容、目的に応じ市民が利用する民間施設等に協力を求めるなど、より効果的な配布に努められたい。

なお、かわさき情報プラザにおいては、市民に対して的確に配布場所の案内

が可能となるよう、民間施設等での刊行物の配布に関する情報の収集及び集約並びに情報提供について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、市の施設に限らず、その内容、目的に応じ市民が利用する民間施設等に協力を求めるなど、より効果的な配布を検討することとしました。

また、民間施設等で配布している刊行物の情報については、毎年実施している刊行物作成状況調査を踏まえて、かわさき情報プラザにおいて作成所管課に確認して案内することとしました。

今後の刊行物の配布に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

イ 広報資料送付票について

[指摘の要旨]

かわさき情報プラザに刊行物を送付する際に使用する広報資料送付票についてみたところ、配布期間が指定されていないなど所管部署による記載不備が一部に見られた。また、広報資料送付票の様式自体にも、例えば閲覧用として送付する刊行物については「冊子等」、配布用として送付する刊行物については「パンフレット」「チラシ類」と表記されており、冊子の形態をとる刊行物を配布用として送付する際に混乱することも考えられる。

については、広報資料送付票の様式の内容について再検証を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、刊行物作成部署が記入する際にも分かりやすくするため、広報資料送付票の様式を変更しました。

今後は、広報資料送付票の記入が適切に行われるよう、広報広聴主管会議等により記入方法を周知徹底しました。

(4) 区役所市政資料コーナー及び閲覧場所について

[指摘の要旨]

刊行物の主要な配布場所として、かわさき情報プラザ、公文書館、各区役所、各行政サービスコーナー、各図書館、各市民館等について調査した結果は「第2刊行物の作成、発行に係る現況 2 (2) 刊行物の配布場所について」のとおりであり、限られたスペースの中で多くの刊行物を配架し、配布するとともに、市民等の閲覧に供していた。

また、区役所で刊行物の配布及び閲覧を行う市政資料コーナーを調査した結果は次のとおりであった。

各区役所における刊行物の閲覧場所では、川崎区役所を除きかわさき情報プラザの職員が差替えや整理を行っているが、週1回の短時間作業のため、整理は必ずしも十分に行き届いてはいない状況であった。

刊行物の配布場所については、概ね区役所の総合案内の近くにあり来庁者が利用しやすいと考えられるのに対し、閲覧場所については、配布場所とは別のフロアであったり、椅子・テーブルが設置されていなかったり、天候によっては日中でも薄暗い場所も見受けられた。

については、可能な限り閲覧環境への配慮を行われたい。

また、利用者が閲覧用刊行物の一部を複写したい場合に利用できるコイン式複写機の設置状況についてみたところ、複写機が設置されていない区(川崎区役所)、複写機が同じ庁舎内の市民館に置かれ、市民館の休館日には利用できない区(多摩区役所)などがあった。庁舎内にコイン式複写機がない、あるいは利用できない区では、閲覧用刊行物の庁舎外への持ち出しを認め、近隣のコンビニエンスストアの複写機の利用を案内していた。閲覧用刊行物の複写だけに限らず、区役所を利用する市民の利便性や閲覧用刊行物の管理面を考えると、区役所庁舎内に複写機が設置されていることが望ましいと考えられる。

については、コイン式複写機の導入や設置場所について検討されたい。

また、区役所の市政資料コーナーについては、庁舎スペースの関係上、制約はあるものの、各区役所と市民・こども局シティセールス・広報室が協力しながら、閲覧場所などその閲覧環境の向上に努められたい。

なお、市政資料コーナーに関する各区役所へのアンケート結果は「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 2 (3) 配布場所に対するアンケート」のとおりであり、配布期間の指定がされていない、広報されている刊行物が届いていない、問合せ先の記載がないなどの理由で、対応に苦慮する場面があることが確認された。

については、これら配布場所における実態を踏まえ、所管部署やかわさき情報プラザ等の配布依頼元においては、刊行物の作成や送付を的確に行われたい。

[措置内容]

閲覧環境については、庁舎スペースの関係で配布場所と閲覧場所が離れてしまう場合でも案内表示を充実することにより閲覧環境の改善を実施しました。その他、照度の適正管理などについても改善しました。

市政資料提供のサービス向上には関係部署間の密な連携が必要であることから、今後は、分かりやすく快適にご利用いただけるよう、関係部署において情報共有を行い、連携を図り協力して閲覧環境の向上に努めます。

次に、コイン式複写機について、設置されていない川崎区役所においては平成27年度の導入に向けて導入方法や設置場所の検討を進めています。市民館に設置している多摩区役所においては市民館の休館日には区の職員が利用希望者を案内するよう周知徹底しました。

また、刊行物の作成や送付に当たっては、広報資料送付票によりの確な配布が行えるように、配布依頼元が記入する際にも分かりやすい様式に改善し、広報広聴主管会議において周知徹底しました。

(5) 有償刊行物の販売について

[指摘の要旨]

現在、市で有償頒布を行っている刊行物は、地形図など地図類がおよそ200種類、歴史書などその他の刊行物がおよそ100種類となっている。平成24年度においては、37種類の有償刊行物が作成され、販売がされている。

有償刊行物の販売場所については、市役所本庁舎、第三庁舎及び各区役所の売店の廃止に伴い、平成26年4月1日から、かわさき情報プラザ（市役所第3庁舎2階）、中部道水路台帳閲覧窓口（高津区役所1階）及び北部道水路台帳閲覧窓口（麻生区役所2階）の3か所となっている。また、その他の販売手段として、かわさき情報プラザでは郵送での販売も行っているほか、各所管部署における独自の取組として、民間の書籍販売店等を通じた販売も行われている。

については、今年度の販売場所見直しによる影響について実態を検証するとともに、購入希望者の利便性の向上を図るための新たな手法についても検討されたい。

なお、販売場所の案内表示についてみたところ、高津区役所及び麻生区役所では、道水路台帳閲覧窓口の表示のみで、刊行物の販売場所の表示がないことから、その表示を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成26年度における月別販売実績の変化や各販売場所における意見などから平成27年6月までに検証し、その結果を踏まえて利用者の利便性向上に向けて早期に検討を行います。

また、高津区役所及び麻生区役所における販売場所の案内表示については、有償刊行物を販売していることが分かるプレートを設置しました。

5 刊行物の在庫管理等について

(1) 残部数把握（確認）

[指摘の要旨]

刊行物の在庫管理について確認したところ、二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、残部数の把握（確認）を行っていたものは、75件であった。一部の部署では、配布期間後に廃棄された部数について配布場所から報告を受け、確認を行っている刊行物もあった。

残部数の把握は、単に補充等のためだけでなく、どの程度市民に行き渡ったか、また各配布場所における需要や傾向が把握でき、今後の効果的、効率的な発行、配布の参考となるものである。

なお、刊行物の配布の実態を把握するため、かわさき情報プラザ及び7区役所の市政資料コーナーにおいて、およそ1か月間に配布期間が過ぎるなどした刊行物がどの程度廃棄されたかを調査した結果が「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 3 刊行物の廃棄状況調査（かわさき情報プラザ及び7区役所）」である。

かわさき情報プラザ及び7区役所の8か所合計で延べ、1,212件、23,144部廃棄されており、1件あたりの平均廃棄数は19部となっていた。

半数以上廃棄されていたものは1,212件のうち360件で約30%となっており、さらにそのうち8割以上廃棄されていたものは、1,212件のうち159件で約13%となっていた。

刊行物作成部署においては、完成した刊行物を、配架される市政資料コーナー等に送付した段階で、配布が完了したものとしてしまうことが推測されるが、上記結果を踏まえれば、中にはその大半が廃棄に至っているケースもあると考えられる。

刊行物がより効率的、効果的に発行、配布されるよう、特に定期的、継続的に発行する刊行物については、必要に応じて刊行物の残部数等配布状況を把握し、検証を行い、よりの確な配布場所、配布方法さらには作成部数の見直しなどを検討する必要があると考える。

については、所管部署において刊行物の配布状況の実態について、必要に応じてその調査等を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、特に定期的、継続的に発行する刊行物については、必要に応じて刊行物の残部数等配布状況を把握することとし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

今後は、刊行物ガイドラインを踏まえ、配布状況の実態について必要に応じて調査等を実施していきます。

(2) 在庫管理に関する取組について

[指摘の要旨]

刊行物の在庫管理は、発行に伴う効果検証以外にも、物品管理の面からも重要である。有償刊行物をはじめ、無償であっても特に重要なもの、作成経費を要したのものについては、より適切に管理を行う必要がある。例えば、まちづくり局都市計画課では、有償刊行物である都市計画図等の管理に財務会計システムを活用して処理を行い、無償で庁内の業務用に交付する場合も含め、消耗品・材料品出納簿で受入、交付、不用品等の管理を行っていた。また、他の部署に交付する場合にも、交付を希望する部署で交付請求の入力を行って当該部署と都市計画課の双方の決裁を経ることとされている。

については、これらの事例も参考に適切な在庫管理に努められたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、有償刊行物は払出記録の方法を定めて在庫管理を行うこととし、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

(3) 刊行物の廃棄について

[指摘の要旨]

刊行物の廃棄に関する取扱い等について、有償刊行物を確認したところ、「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 1 (2) オ 有償刊行物について」のとおりとなっており、決裁等の手続を経ずに廃棄されるなど、その手続は様々であり、統一的な取扱いの定めはなかった。刊行物のうち、特に有償の刊行物については、財産的価値が高いものと考えられる。

については、有償刊行物の廃棄に当たっては適切な手続を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した刊行物ガイドラインにおいて、有償刊行物は無償で頒布しているものに比べ、財産的価値が高いと考えられることから、それを無償頒布したり、廃棄したりする場合には所属内で決裁をとるなどの手続を行うことが必要なこと、有償刊行物は払出記録の方法を定め在庫管理を行うとともに、廃棄などの処分を行うに当たっての取扱いルールも明確化するなど、適正な運用管理を行うこととしました。

今後の刊行物の廃棄に当たっては、刊行物ガイドラインを踏まえて取り組むよう、広報広聴主管会議等により周知徹底しました。

6 その他

(1) かわさき情報プラザ、公文書館及び中原図書館の連携について

[指摘の要旨]

かわさき情報プラザは、作成した刊行物の必須送付先となっている。公文書館についても、かわさき情報プラザを経由した刊行物の必須送付先となっていることと併せ独自の資料収集が行われている。また、市の図書館については必須送付先とはなっていないが市の刊行物を広く収集するとともに、地域・郷土資料、行

政資料なども網羅的に収集している。特に中原図書館では、日頃から本市の刊行物発行に係る情報収集を積極的に行い、所管部署からの直接取り寄せを行うなど、本市の中央図書館的な役割を果たしている。

3つの施設の目的はそれぞれ異なるものの、それぞれの持つ特性を活かし、有効にその機能の連携が行われれば、市民サービスのさらなる向上が図られるものとする。

については、中原図書館が市の刊行物を確実に収集できるよう、かわさき情報プラザからの必須送付先に加えられたい。

また、市の刊行物をより効率的、効果的に利用者に提供するため、かわさき情報プラザで作成する刊行物の目録に公文書館や中原図書館のホームページからアクセスを可能とするほか、例えば定期刊行物のバックナンバーの保存状況など、刊行物に関する情報を三者で共有し、利用者に適切に案内できるようにするなど、連携に向けた取組を検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、広報資料送付票の様式を変更し、必須送付先に中原図書館を追加しました。

また、刊行物目録については、ホームページに掲載し、公文書館及び中原図書館のそれぞれのページから相互にアクセスを可能としました。

今後も、市の刊行物をより効率的、効果的に提供できるよう、連携して取り組んでいきます。

(2) 刊行物作成に係る研修について

[指摘の要旨]

広報広聴主管会議での周知のほか、刊行物作成に関連する研修として、文書事務研修、カラーユニバーサルデザイン研修や新規採用職員研修における文書事務

に関する研修などが挙げられるが、刊行物作成を主眼として体系的に学ぶ研修は実施されていない。刊行物作成に必要な知識は、早い段階で身につけることが望ましいと考えられる。

については、体系化された研修の実施や、様々な制度があることの周知を早い段階で行うことなどを検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に刊行物ガイドラインを作成したことから、本ガイドライン及び関連する必要な知識を習得するための研修の実施について、Eラーニングの活用も含めて、平成27年度からの実施に向けて検討しています。

(3) 転入者への配布刊行物について

[指摘の要旨]

各区役所の区民課においては、市外からの転入者を対象に、「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 2 (4) 各区役所における転入者への配布刊行物」のとおりに市の案内等に関する刊行物を配布している。区によって配布物の内容は異なっており、全区共通の「資源物とごみの分け方・出し方」や複数の区で共通の「各区マップ・ガイドマップ」などがあるほか、各区における特色が見られた。

については、これらの配布物の中には、「行政サービスコーナーの案内」や「防災に関する資料」など、全市で統一して配布することが望ましいと考えられるものがあることから、検証を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、各区役所において配布している刊行物を改めて確認、検証し、統一して配布することが望ましい刊行物の考え方及び該当する刊行物を取りまとめました。

今後は、この考え方を踏まえて、転入者への刊行物の配布を適切に行います。

26川教庶第1030号
平成27年2月25日

川崎市監査委員 村田 恭輔 様
同 奥宮 京子 様
同 菅原 進 様
同 宮原 春夫 様

川崎市教育委員会
委員長 峪 正 人

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成26年8月11日付け26川監報第5号で報告の提出がありました行政監査の結果について、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成25年度行政監査（市の刊行物について）の結果に対する措置状況

1 ニーズの把握及び発行の効果検証の状況について

[指摘の要旨]

刊行物の作成に当たっては、市民が必要としている情報及び市として伝えたい情報が分かりやすく的確に盛り込まれているかという点が重要と考える。

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、市民等からの意見、要望、評価など市民ニーズの把握を行ったものは71件、効果検証を行ったものは61件となっていた。この中には、公募市民による編集委員会や実行委員会を設置し、協働により作成されたものも含まれている。

このほか、参考となる取組事例として、①施設の運営審議会等の意見を反映させているもの、②イベントや会議の場でアンケートを実施し、刊行物に対する感想、意見、要望等を尋ねているもの、③最終ページにアンケートを掲載し、料金受取人払の葉書として切り取って郵送できるようにしているもの、④刊行物に掲載した懸賞クイズやプレゼントの応募に際し、必要記載事項として当該刊行物に対する感想、意見、要望などの記入をお願いしているもの、⑤イベント案内の刊行物にお楽しみ抽選券を付け、切り取った使用済み抽選券を回収して集計し、配布効果を検証しているものなどがあった。

刊行物の発行目的や内容は様々であり、全ての刊行物について市民ニーズ、意見等を把握し効果を検証することは難しいと考えるが、刊行物の内容を充実させ、その効果を確認、高めるための取組は有用と考えるので、上記取組事例なども参考の上、検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成された「川崎市市政刊行物作成ガイドライン」（以下「刊行物ガイドライン」という。）に基づき、刊行物発行の必要性

について確認・検討を行うこと、刊行物の作成に当たっては、市民が必要としている情報及び教育委員会として伝えたい情報を分かりやすく的確に盛り込むこと、発行した刊行物の情報が効果的に市民に伝わったか、周知することができたかなどの効果を可能な限り検証することとしました。また、情報ニーズとしての妥当性や経済性を踏まえて発行を検討する必要性や、慣例的に継続して作成している刊行物についても、適宜内容や発行部数、配布方法を見直すなどの確認を行うこととしました。

2 刊行物の内容について

(1) 適切な用字、用語等の使用について

ア 用字、用語について

[指摘の要旨]

用字、用語の使用等については、川崎市公用文に関する規程、「川崎市役所言葉見直しの手引き（きうい）」などのほか、「川崎市文書事務の手引」によることを原則としている。その上で一般市民向け以外にも高齢者、児童、生徒、外国人向けなど刊行物の対象者別に様々な工夫が行われている。

二次調査の対象とした194件の刊行物の用字、用語について確認したところ、おおむね適切に使用されていたが、次のような事例が見受けられたので、刊行物作成に当たっては、適宜、手引等を確認されたい。

使用されていた事例	本市の使用例
〇〇して下さい	〇〇してください
取扱い書	取扱書
下記	次
手続き	手続
(・・・できない) 時は	ときは
(・・・している) 事もあって	こともあって

付属機関（誤）	付属機関（正）
---------	---------

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成した「刊行物ガイドライン」に基づき、用語、数値、表記方法は、刊行物全体で統一して、読み手が混乱したり誤解したりしないようにし、必要に応じて「文書事務の手引」や「きうい 役所言葉見直しの手引」などを参照して用字、用語を確認することとしました。

イ 用語の説明等について

[指摘の要旨]

小学生など子ども向けの刊行物についてみたところ、「人権」や「心停止」といった難しい用語の使用も見受けられた。

については、必要に応じ用語の説明を加えることや、ひらがなのルビを振ること、また、できる限り平易な用語を使用することなどにも留意されたい。

また、刊行物の中には、文字情報とともに写真を活用しているものも多くある。写真の使用は、情報が市民に分かりやすく伝わり、効果的なものであるが、毎年定期的に発行されている刊行物などにおいては、適宜、新しいものに更新するなど情報の新鮮度についても留意されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、刊行物がこどもから大人まで幅広い範囲を対象者としている場合には、片仮名語や専門用語に対し必要に応じ用語の説明を加える、ひらがなのルビを振る、できる限り平易な用語を使用するなどの対応を行うこととしました。また、写真の使用に当たっては情報鮮度に注意することとしました。

ウ 年号表記について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、年号表記（特に発行年月日）の記載がある180件についてみたところ、和暦のみが96件、西暦のみが51件、和暦にカッコ書きで西暦を併記したものが17件、西暦にカッコ書きで和暦を併記したものが16件と様々な表記が見受けられた。年号表記については、「川崎市の公文書における年号の表記について（通知）」（平成元年11月4日付け1川総庶第666号）によれば、「国際化の急速な進展に対応し、また、市民生活上の利便性を確保するため、・・・（中略）・・・市民向けの刊行物、パンフレット類の発行の際には、可能なかぎり、元号、西暦を併用して表記する」とされている。また、「川崎市インターネットホームページ作成ガイドライン」においても、原則として年号は和暦とし、可能な限り西暦を併記することとされている。

については、刊行物の内容も考慮しながら、これらの原則を踏まえ、刊行物の作成に当たっては留意されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、年号表記は和暦と西暦を併記し、利用者の誰もが分かりやすく理解しやすいようにすることとしました。

エ 刊行物の大きさについて

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、刊行物の種類がポスター及びその他のもの以外の164件についてみたところ、A4版のものが115件と多数を占めていた。刊行物の大きさについては、その内容、配布する場所、環境に加え利用方法、利用対象者などを踏まえ、適切な大きさが求められる。また、家

庭での保管や配布場所での管理のしやすさを考慮してその大きさを統一することも考えられる。とりわけ、市の配布場所において配布を行う刊行物については、配布場所の状況を踏まえ、その大きさについて配慮されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、刊行物の大きさについては、その内容、配布する場所、環境に加え利用方法、利用対象者などを踏まえ、適切なサイズにすることとしました。

(2) 外国人への対応について

[指摘の要旨]

市民・こども局人権・男女共同参画室が定める「外国人市民への広報のあり方に関する考え方」によれば、基本として6言語（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国・朝鮮語及びタガログ語）による対応が望ましいとされている。

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、多言語版の作成等が行われている刊行物は43件となっていた。全市統一の防災や税などに関する刊行物で多言語版が作成されているほか、川崎区役所保健福祉センター児童家庭課が作成した「川崎区子育てガイド（さんぽみち）」では、6言語版が作成され、また、総務局危機管理室が作成する各区の「防災マップ」とは別に、幸区役所危機管理担当が作成した「幸区防災マップ」では、英語、中国語及び韓国・朝鮮語版が作成されており、参考になるものとする。

国際交流、産業振興、外国人市民との共生など、あらゆる面で、多言語による行政情報の提供、制度の周知等の必要性は今後さらに高まるものと考えられる。多言語の作成については、予算の制約や優先順位の考え方などにもよるが、刊行物の作成目的や上記「考え方」も踏まえ、また日本語版であっても、平易で分かりやすい表現や、ひらがなのルビを振るなどの対応を行われたい。

さらに、今後は本市を訪れる外国人も増加することが想定される。二次調査の対象とした194件の刊行物の中で、外国人の利用が見込まれる施設のリーフレット等で多言語版の作成が行われていないものも確認された。

については、外国人の利用が見込まれる観光施設等においては、多言語版の作成について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、刊行物の作成目的や対象者など必要に応じて、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、多言語やひらがなのルビを振るなどの対応を検討することとしました。

(3) 視覚障害者への対応について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、点字版や音声版の作成等、視覚障害者への対応を行った刊行物は18件となっていた。現在、本市の刊行物に係る点字版や音声版の作成基準は定められていない。

については、刊行物の内容、対象者、予算等を勘案しながら、視覚障害者のニーズを考慮した情報提供に努めるとともに、作成基準の必要性についても検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、刊行物の内容や対象者など必要に応じて、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、視覚障害者のニーズを考慮した情報提供を検討することとしました。

3 刊行物の作成、発行に係る制度及び手引等について

(1) 刊行物に関連する制度、手引等について

刊行物の作成に際しては「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 4 刊行物の発行に関連する主な制度、手引等 (1) 本市」のとおり、様々な制度、手引、ガイドライン、指針などがあり、これらについての対応や周知について検証を行ったところ、二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、作成に当たってこれらの手引等について特段の活用、確認をしなかったとの回答が72件あった。

ウ 川崎市グリーン購入推進指針への対応について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、「川崎市グリーン購入推進指針」や、環境省の環境物品等の調達に関する基本方針等に適合した再生紙を使用していることが確認されているものは29件であった。また、印刷を外部発注している186件のうち、これらの指針や基本方針に適合した植物油インキ、トナー等を使用して印刷していることが確認されているものは18件であった。

市の指針及び環境省の基本方針は努力義務とされており、作成費用が割高となることから、使用に至っていないとの理由が多く見受けられた。また、この指針が浸透していないことも原因と考えられる。

については、指針の周知を一層図るとともに、見積もりを徴して検討するなど、予算の範囲内で、可能な限り推進に努められたい。

[措置内容]

指摘事項について、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、予算の範囲内で可能な限り環境負荷の少ない原材料や用紙で刊行物を作成するように努めることとしました。

4 刊行物の配布について

(1) 広報について

ア 刊行物の発行、配布に関する広報について

[指摘の要旨]

作成した刊行物が、十分に活用されるためには、配布対象者に適切な方法により配布されること、確実に届くことが重要であり、また、できるだけ身近な場所で、簡単に入手できることが求められる。あわせて、作成した刊行物の配布についての周知が重要となるが、二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、個別配布やポスター等で刊行物自体が広報物のため広報する必要がない70件を除き、124件については刊行物の発行について何らかの広報が行われており、109件についてはホームページにおいて広報が行われていた。

については、刊行物の発行及び配布に関する情報を広く提供するため、インターネットが着実に普及するとともにスマートフォンなどが急速に普及する中、情報を提供する上で有効な手段であるホームページ上での広報を一層推進するとともに、市民の情報入手の機会が増えるよう、ICT（情報通信技術）の活用などについても検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、個別配付の刊行物を除き、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、刊行物の配布についてホームページ等のICTを活用した広報を積極的に行い、配布対象者に広く周知することとしました。

イ 刊行物の概要等に関する情報提供について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、ホームページに刊行物あるいは概要版を掲載しているものは122件となっていた。

刊行物の現物を手に取ることができない市民へ情報提供するため、刊行物の電子的提供、刊行物の概要の紹介や刊行物一覧の整備等、常に最新の情報を掲載するよう留意し、ホームページの一層の充実、活用について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、刊行物の多くは、学校、児童・生徒、家庭等を対象とした個別配付のものであるが、刊行物あるいは概要版をホームページ等から閲覧できるように努めることとしました。

(2) 配布期間について

[指摘の要旨]

二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、配布場所へ刊行物を送付する際に、配布期間を定めて送付したものは73件であった。各区役所の市政資料コーナー等に送付されているものの中には、所管部署から配布期間について何ら定められずに送付されているものや、かわさき情報プラザから送付する段階で配布期間についての情報が伝わっていないものがあり、「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 2 (3) 配布場所に対するアンケート」で見たように、いつ廃棄するのか、各区役所の市政資料コーナーにおいて判断に苦慮していることも少なくない。このような状況は、刊行物の配布期間が配布場所によって異なったり、古い刊行物が長期間にわたって配架され続けたりする原因となっている。

については、かわさき情報プラザを通して刊行物を配布場所へ送付する場合は、適切な配布期間を各所管部署が必ず明示するとともに、かわさき情報プラザは、配布場所に対して確実にその情報を伝達されたい。また、各所管部署から直接配布場所に刊行物を送付する場合においても、配布期間を必ず明示されたい。あわせて、限られた配架スペースの中で、適時的確に市民等への情報提供がなされるよう、配布期間に関する指針の作成を検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、個別配付の刊行物を除き、配架をお願いする刊行物については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、かわさ

き情報プラザを通して刊行物を配布場所へ送付する場合は、適切な配布期間を検討し、広報資料送付票に必ず明示することとしました。また、各所管部署から直接配布場所に送付する場合においても、配布期間を明示するよう努めます。

(3) 配布方法について

各所管部署が作成した刊行物を配布する場合、かわさき情報プラザを通じて各区役所、市民館、図書館等の配布場所に送付されるルートのほかに、所管部署が市の施設に対し個別に送付している場合もある。

ア 民間施設での配布について

[指摘の要旨]

刊行物の配布場所の多くは、市の施設となっているが、所管部署における独自の取組として、市の施設以外でも、例えば、金融機関、スーパー、市内のホテル、旅行代理店などに協力を得て配布されている刊行物を確認した。

このような取組を参考に、刊行物の配布場所については、市の施設に限らず、その内容、目的に応じ市民が利用する民間施設等に協力を求めるなど、より効果的な配布に努められたい。

なお、かわさき情報プラザにおいては、市民に対して的確に配布場所の案内が可能となるよう、民間施設等での刊行物の配布に関する情報の収集及び集約並びに情報提供について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、市の施設に限らず、刊行物の内容や目的によっては、市民が利用する民間施設等に協力を求めるなど、より効果的な配布を検討することとしました。

5 刊行物の在庫管理等について

(1) 残部数把握（確認）

[指摘の要旨]

刊行物の在庫管理について確認したところ、二次調査の対象とした194件の刊行物のうち、残部数の把握（確認）を行っていたものは、75件であった。一部の部署では、配布期間後に廃棄された部数について配布場所から報告を受け、確認を行っている刊行物もあった。

残部数の把握は、単に補充等のためだけではなく、どの程度市民に行き渡ったか、また各配布場所における需要や傾向が把握でき、今後の効果的、効率的な発行、配布の参考となるものである。

なお、刊行物の配布の実態を把握するため、かわさき情報プラザ及び7区役所の市政資料コーナーにおいて、およそ1か月間に配布期間が過ぎるなどした刊行物がどの程度廃棄されたかを調査した結果が「第2 刊行物の作成、発行に係る現況 3 刊行物の廃棄状況調査（かわさき情報プラザ及び7区役所）」である。かわさき情報プラザ及び7区役所の8か所合計で延べ、1,212件、23,144部廃棄されており、1件あたりの平均廃棄数は19部となっていた。

半数以上廃棄されていたものは1,212件のうち360件で約30%となっており、さらにそのうち8割以上廃棄されていたものは、1,212件のうち159件で約13%となっていた。

刊行物作成部署においては、完成した刊行物を、配架される市政資料コーナー等に送付した段階で、配布が完了したものとしてしまうことが推測されるが、上記結果を踏まえれば、中にはその大半が廃棄に至っているケースもあると考えられる。

刊行物がより効率的、効果的に発行、配布されるよう、特に定期的、継続的に発行する刊行物については、必要に応じて刊行物の残部数等配布状況を把握し、検証を行い、よりの確な配布場所、配布方法さらには作成部数の見直しなどを検

討する必要があると考える。

については、所管部署において刊行物の配布状況の実態について、必要に応じてその調査等を行われたい。

[措置内容]

指摘事項について、多くの刊行物は、配付対象が学校、児童・生徒、家庭等と限定されているためあらかじめ必要となる部数を発行し、配布しているため廃棄はほとんどない状況となっているが、特に定期的、継続的に発行する刊行物については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、必要に応じて残部数等配布状況を把握することとしました。

(2) 在庫管理に関する取組について

[指摘の要旨]

刊行物の在庫管理は、発行に伴う効果検証以外にも、物品管理の面からも重要である。有償刊行物をはじめ、無償であっても特に重要なもの、作成経費を要したのものについては、より適切に管理を行う必要がある。例えば、まちづくり局都市計画課では、有償刊行物である都市計画図等の管理に財務会計システムを活用して処理を行い、無償で庁内の業務用に交付する場合も含め、消耗品・材料品出納簿で受入、交付、不用品等の管理を行っていた。また、他の部署に交付する場合にも、交付を希望する部署で交付請求の入力を行って当該部署と都市計画課の双方の決裁を経ることとされている。

については、これらの事例も参考に適切な在庫管理に努められたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成27年1月に作成された「刊行物ガイドライン」に基づき、在庫管理を適切に行うこととしました。