

平成 25 年度 札幌市行政評価
外部評価報告書

平成 26 年 1 月
札幌市行政評価委員会

報告にあたって

平成 25 年度の行政評価委員会は、3 つのテーマを選定して行った。すなわち、「消費者行政とDV」、「公共交通」、「ごみ・リサイクル」である。

行政評価委員会は、市の行政を外部の目線から評価することに意義がある。外部の目線で市の行政を評価する方法として、札幌市は、行政評価委員会による評価のほかに、かねて市民による直接的な意見の聴取機会も持ってきた。その方法は年度によって異なるが、昨年度は、行政評価委員会の選定した評価テーマについて、市民によるワークショップを行って意見をいただく形態をとった。そして今年度も、同様の方法によることとなった。

そのような方法をとることには利点もあり、問題点もある。まず問題点としては、市民ワークショップでの議論が行政評価のプロセスとして位置づけられる以上、市民の議論や意見を直接的に行政に届けるという性格は薄れる。すなわち、市民の議論が行政評価委員会というフィルターを通して行政に伝えられるということになり、せっかくの市民議論が一部しか届けられない可能性があるということである。一方で利点としては、あらかじめ選定されたテーマについて市民による深い議論が期待されることであり、また行政評価委員会委員にとっては、新たな議論の視点を得ることができるということがある。

本年度は、昨年が続いてのことでもあり、より市民議論に合ったテーマを選定して、上記の「利点」の最大化を期待した。具体的には、3 つの選定テーマのうち、日常的に市民の関心が強いと考えられる「公共交通」と「ごみ・リサイクル」が市民ワークショップに付された。また上記の「問題点」を少しでも解消するべく、昨年度と同様に、本報告書の巻末に資料として市民ワークショップの記録を添付した。これは本報告書の一部をなすものではないが、市民からの直接的な声として、関係各部署におかれてはぜひ参考にされたい。

一方、テーマ「消費者行政と DV」については、事業の性格上一般には公表できない事項を多く含むことが予想されたため、市民ワークショップには付さなかったが、報告書本文中にもあるように、これらの事業の評価には構造上の難しさと、説明責任の遂行という点での問題点がみられた。それはその事実をそのままに報告することで、行政評価委員会の役割を果たすことにもなろうと考えている。

最後に、本年度の行政評価委員会の実施にあたって協力いただいた各部署の関係者の皆様、市民ワークショップに休日開催にもかかわらず参加いただいた市民の皆様など、本年度の行政評価委員会の実施にあたってご協力いただいたすべての皆様に感謝申し上げます。

平成 26 年 1 月 札幌市行政評価委員会 委員長 吉見 宏 副委員長 山崎 幹根
委員 石川 信行 委員 太田 明子
委員 林 千賀子

《 目 次 》

第1章 外部評価の概要	1
1 評価の目的と対象	1
2 評価項目	1
3 市民参加の取組	1
4 評価対象事項の選定	1
5 活動の経過	2
第2章 市民参加の取組	3
1 取組の概要	3
2 対象テーマの設定	3
3 開催日程	5
4 参加者	5
5 実施方法	6
6 実施結果とその活用	6
7 市民参加の取組を実施して（行政評価委員会による感想）	8
第3章 外部評価～総括コメント	9
1 市民の要望やニーズを受けている現場の状況の把握と事業の改善について	9
2 市の取組によるサービスを必要としている市民が利用できるような周知について	9
3 将来的な展開や見通しの明確化について	10
第4章 外部評価～施策・事業の評価結果	11
1 施策「2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保」及び当該施策に関連する事業	11
（1）施策の概要	11
（2）ヒアリングの論点・視点	12
（3）ヒアリングの印象	13
（4）指摘事項	13
2 施策「3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築」及び当該施策に関連する事業	19
（1）施策の概要	19
（2）ヒアリングの論点・視点	21
（3）ヒアリングの印象	22
（4）ワークショップを通じて	22
（5）指摘事項	22
3 施策「4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」及び当該施策に関連する事業	28
（1）施策の概要	28
（2）ヒアリングの論点・視点	31
（3）ヒアリングの印象	31
（4）ワークショップを通じて	31
（5）指摘事項	32

第5章 行政評価委員会の構成	38
----------------	----

第6章 参考資料	39
----------	----

1 局別評価対象施策・事業一覧	39
2 平成25年度札幌市行政評価 市民参加の取組（ワークショップ）報告書	41

第1章 外部評価の概要

1 評価の目的と対象

今年度の外部評価は、以下の2点を目的として、札幌市が平成24年度に実施した予算小事業とその上位目的である施策に関する評価を実施した。

- ① 市の行政評価に行政外部の専門的な立場からの視点を取り入れ、その透明性及び客観性を確保するとともに、業務改善の更なる取組につなげること。
- ② 市の施策・事業等に関する評価を一体的に行い、評価結果を市の施策・事業の効率性・有効性の更なる発揮の取組につなげること。

2 評価項目

- (1) 平成24年度札幌市行政評価における自己評価の内容
- (2) 施策目的に照らした事業の貢献度や必要性
- (3) その他委員が必要と判断した項目

3 市民参加の取組

今年度の外部評価では、行政評価委員会（以下「委員会」という。）と市民参加の取組との連携による評価を実施した。

この取組では、委員会における評価対象事項のうち、市民生活への密着性が高い事業など、特に市民目線や市民感覚を踏まえる必要性が高いと判断したテーマについて、市民参加型のワークショップ[※]を実施することとし、今年度は、その取組結果も踏まえて、委員会としての評価結果をまとめた。

市民参加の取組に関する詳細は、「第2章 外部評価～市民参加の取組」のとおり。

[※]ワークショップ：いろいろな立場、考えの人が集まり、お互いの意見を理解し合いながら、課題や方向性を見出す「参加型の会議」。

4 評価対象事項の選定

委員会での議論の熟度を高め、評価を通じた取組課題等の抽出を行うため、委員会の合議により、以下の視点から、3施策51事業（次表1のとおり）を評価対象に選定した。

【施策選定の視点】

- ①近年（直近3カ年）の行政評価等で対象となっていない施策に着目し、優先的に今回の評価対象として検討する。
- ②行政評価委員会において市民参加の取組を行うことから、市民生活と関わりの深い事業や市民との協働の要素が大きい事業等、市民目線・市民感覚で議論することが特に有意義と考えられる事業を含む分野（施策）にも配慮して選定する。

【事業選定の視点】

- ①重点課題・施策の目的を踏まえ、その実現に関わりが深い事業の中から、事業規模や事業数、事業の性質、事業成果の達成状況等を考慮の上、対象事業を選定する。
- ②より効果的な評価とするために、選定は関連する複数の事業のまとまり（事業群）での評価も可能とする。

【表1】評価対象施策・事業

評価対象	選定理由
施策：「日常の身近な暮らしの安心の確保」 事業：消費者センター、DVに関連する6事業	高齢者が巻き込まれる悪質商法など、多種多様な消費者被害の現状やDVに関する問題の高度化を踏まえると、市民生活の安全・安心、予防という観点から、行政の役割が特に大切であると考えられるため。
施策：「道都札幌を支える交通体系の構築」 事業：公共交通に関連する11事業	今後、人口減少・少子高齢化の進展の中、公共交通利用者の減少が見込まれ、公共交通網の維持が懸念される。 今後とも、市民の日常生活を支える足としての公共交通の果たすべき役割について考えていく必要があるため。
施策：「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」 事業：ごみ減量とリサイクルの推進に関連する34事業	ごみの収集・処理は市民生活と密接に関係しており、ごみの有料化に伴い、家庭の廃棄ごみを大幅に減らし、清掃工場1か所を廃止にするという一定の成果を挙げた。 今後ともごみの減量とリサイクルの取組を進めていくためには、市民意見を踏まえて考えていくことが大切であるため。

5 活動の経過

委員会は、評価対象事業の選定に向けた委員の事前勉強会を行うとともに、市が行った自己評価の評価調書等に基づき、事業所管局へのヒアリングを実施し、取組状況を聴取した。さらに市民参加の取組（ワークショップ）の結果から、市民意見や提案等の把握に努めた。

ヒアリングにおいて論点となった事項や市民参加の取組から得られた市民ニーズの傾向等を仮指摘事項として提示し、その仮指摘事項に対する事業所管局の検討の可否について確認を行った。

それらの内容を踏まえて、委員会の合議により最終的な評価結果をまとめた。

《行政評価委員会の活動経過》

平成25年5月28日	第1回行政評価委員会（評価対象施策の選定等）
6月18日	参考：事前勉強会（評価対象事業の選定に向けた委員の勉強会）
7月5日	第2回行政評価委員会（評価対象事業及び市民参加の取組の対象テーマの選定等）
8月27日	ヒアリング（1回目）〔施策「道都札幌を支える交通体系の構築」〕
8月28日	ヒアリング（2回目）〔施策「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」〕
8月29日	ヒアリング（3回目）〔施策「日常の身近な暮らしの安心の確保」〕
9月12日	市民参加の取組（対象テーマ事前勉強会）
9月29日	市民参加の取組（ワークショップ）
10月22日	第3回行政評価委員会（外部評価仮指摘事項等の協議）
11月22日	第4回行政評価委員会（外部評価指摘事項等の協議）
12月16日	第5回行政評価委員会（外部評価報告書のとりまとめ）

第2章 市民参加の取組

1 取組の概要

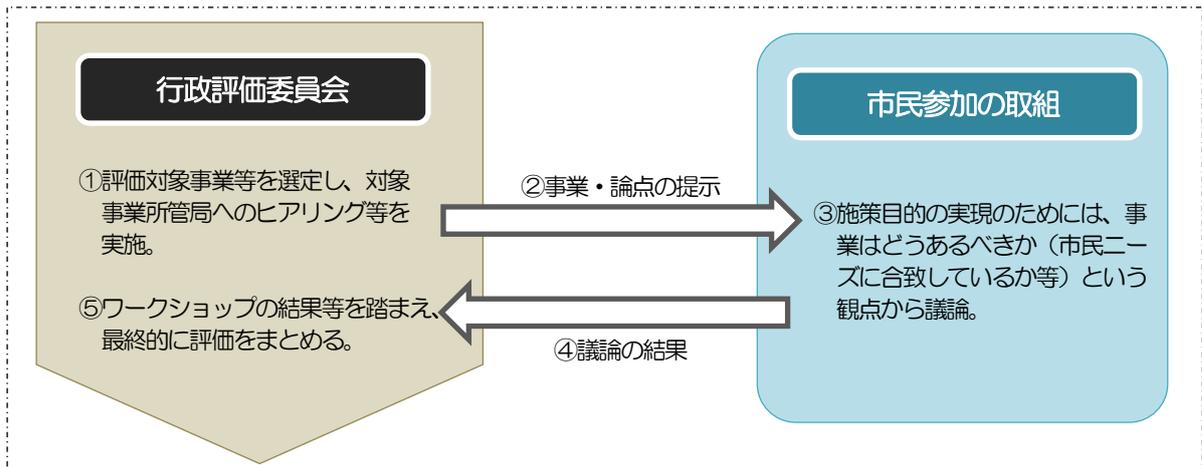
今年度の委員会では、委員会における評価対象項目のうち、特に市民目線や市民感覚を踏まえる必要性が高いと判断したテーマ（次項のとおり）について、市民参加型のワークショップを実施し、市民意見の聴取を行った。

ワークショップの実施にあたっては、参加者の対象テーマに関連する現在の市の取組について理解を深めた上で、参加者自身の経験や考え方に基づいて議論を行うように留意した。その手段として、議論の密度を高めるために、事前に対象テーマに関連する市の取組内容についての勉強会（対象テーマ事前勉強会）を開催した。

また、ワークショップでは、施策目的の実現のために、今後の市の取組はどうあるべきか（市民ニーズに合致しているか、より一層の見直しや改善はできないのか等）という観点から、参加した市民同士の意見交換の場として開催した。

ワークショップにおける議論の結果については、委員会として報告を受け、その内容を踏まえて、今回の提言をまとめている。

【参考：行政評価委員会と市民参加の取組の関係図】



2 対象テーマの設定

対象テーマの設定にあたっては、委員会の合議により、今年度の評価対象の中から主に以下の視点に照らして、次のとおり設定した。

- ① 初対面の市民同士が話しやすいよう、身近な体験や見聞から、意見交換できるように配慮し、市民がお互いの体験を共有することで、市民目線から、市の取組に対する市民ニーズの傾向等を浮かび上がらせるようにする。
- ② 市民同士が話しやすく、意見交換が活発になるように、専門性が高い視点や、細かな視点にとられ過ぎず、市民の関心や認知度が高い事柄について、大きな視点から議論できるようにする。
- ③ 課題の解決に向け、今後、どのような取組をなすべきなのか、グループごとに発表し合うことで議論を刺激し、市民の視点からのアイデアを多く募る。
- ④ 議論の密度を高めて、掘り下げた議論を行えるようにするため、意見交換の視点を絞り込む。

(1) テーマ1：「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」
(施策「道都札幌を支える交通体系の構築」関係)

設定理由： 公共交通に関連する事業についての評価過程で、札幌市においても、少子高齢化が進展し、公共交通、とりわけバスや市電の利用者数が減少傾向にあることがわかった。

これらの公共交通は、市民みんなの足であり、このまま利用者数の減少が続くと、交通網の縮小等が生じる可能性があり、市民の日常生活に影響を与えることが懸念される。

今後も、市民が安心・安全に暮らしていくため、また、札幌のまちが都市機能を維持していくためには、公共交通の確保は必要であることから、行政や交通事業者による利便性の向上に向けた取組はもとより、利用主体である市民の協力が不可欠になる。

これからの持続可能な公共交通について、その課題や目指すべき方向性を市民の皆さんと共有し、一緒に取組を進めていくことを目指してこのテーマを設定した。

(2) テーマ2：「ごみの一生とリサイクルの推進について」
(施策「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」関係)

設定理由： 札幌市では、ごみの減量とリサイクルの推進のため、平成21年7月から家庭ごみの処理費用の一部有料化と分別区分の変更を実施し、市民の協力により、焼却ごみの大幅な減量を達成し、清掃工場1か所を廃止することができるなど、一定の成果を挙げている。

しかしながら、ごみの減量効果も、市民の自らの意思による継続的な取組がなければ、薄まっていくことが懸念され、家庭から出される廃棄ごみの量の削減とリサイクル率のより一層の向上が課題となっている。

今後も、環境負荷を低減し、環境にやさしい札幌のまちづくりを進めていくためには、札幌市の取組とともに、市民一人ひとりの日々の工夫・行動などの協力が不可欠になる。

これからのごみ処理等とリサイクルの推進について、ごみの収集・分別・処理・リサイクルの流れを踏まえた上で、その課題や目指すべき方向性について市民と共有し、札幌市と市民が一緒に取組を進めていくことを目指してこのテーマを設定した。

3 開催日程

議論のテーマ	対象テーマ事前勉強会※1	ワークショップ
テーマ1 (公共交通) 「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」	《日程A》 平成25年9月12日(木) 13:30~15:30	平成25年9月29日(日) 9:00~12:00
テーマ2 (ごみ・リサイクル) 「ごみの一生とリサイクルの推進について」	《日程B》 平成25年9月12日(木) 19:00~21:00	平成25年9月29日(日) 13:30~16:30

※対象テーマ事前勉強会は、日程A・Bともに同一内容で実施。

4 参加者

参加者の募集にあたっては、無作為抽出の市民3,000名に参加案内を送付した。

参加者は、参加の意思を示した市民の中から、性別・年代等のバランスに配慮して選定した。実際の参加者数としては、対象テーマ事前勉強会79名(急用などで9月12日にご参加いただけなかった方には、別日程で実施)、ワークショップ85名であった。

性別・年代別の内訳は、下表のとおり。

【対象テーマ事前勉強会(9月12日)】

(単位:人)

参加テーマ	年 代							総 計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代		
公共交通	2	7	8	9	11	5	42	
男性	0	2	4	5	8	2	21	
女性	2	5	4	4	3	3	21	
ごみ・リサイクル	1	10	2	6	6	12	37	
男性	1	3	0	1	5	6	16	
女性	0	7	2	5	1	6	21	
総 計	3	17	10	15	17	17	79	
男性	1	5	4	6	13	8	37	
女性	2	12	6	9	4	9	42	

【ワークショップ（9月29日）】

（単位：人）

参加テーマ	年 代						
	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	総 計
公共交通	2	7	8	11	11	5	44
男性	0	2	4	7	8	2	23
女性	2	5	4	4	3	3	21
ごみ・リサイクル	1	9	2	6	9	14	41
男性	1	3	0	1	5	6	16
女性	0	6	2	5	4	8	25
総 計	3	16	10	17	20	19	85
男性	1	5	4	8	13	8	39
女性	2	11	6	9	7	11	46

5 実施方法

ワークショップは、各テーマ別にそれぞれ6グループ（1グループあたりの人数は6名から8名）に分かれて議論を行った。全体の司会進行を行うまとめ役として、メインファシリテーターを1名置き、各テーブルには市民議論を円滑に進めるための進行役としてテーブルファシリテーターを1名配置した。

なお、初対面の市民同士が意見交換しやすくなるような議論の場づくりや議事の中立性を高めるため、ファシリテーター業務等については、外部の専門事業者に委託して実施した。

6 実施結果とその活用

各テーブルにおける議論の結果からは、市民目線からの多様な意見や提案が導き出された。

委員会としては、これらの市民意見をその内容から市民ニーズの傾向という形で次のように分類し、それを踏まえて、委員会としての指摘の検討を行った。

分類した市民意見は、それまでの委員会審議の方向性と市民ニーズとの間に齟齬がないかの確認に用いたほか、その傾向を踏まえた上で、最終的な指摘事項に至る考え方をまとめた。

なお、ワークショップにおける各グループの議論の経過及び結果の詳細については、「第6章 参考資料 2 平成25年度札幌市行政評価 市民参加の取組（ワークショップ）報告書」にまとめてあるので参照されたい。

【ワークショップにおける市民意見の傾向】

テーマ1		
人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について		
分類	内容	委員会指摘への反映
利便性の高い IC カード等の普及	利便性の高い SAPICA やドニチカキップなどをもっと普及させることや、その使い方やポイントについて、もっと市民にわかりやすく紹介することについての意見があった。	指摘No.12(P.22)
バスの利便性を高めるためのわかりやすく便利な情報提供	バスの利便性を高める観点から、路線図の文字を拡大したり、絵や写真を用いて案内表示をわかりやすくするとともに、バスの待ち時間をお知らせする仕組みの導入などの提案があった。	指摘No.14(P.23)
コミュニティバス等による郊外の路線維持と効率化	郊外のバス路線を維持するためのコミュニティバスの運行や、目的に合わせたデマンド運行で利便性を確保することについての意見があった。	指摘No.15(P.24)
誰もが利用しやすくなるような施設設備やソフト面の対策	施設・設備のバリアフリー化だけではなく、運転手や駅員等による、誰もが利用しやすくなるようなサービス面の向上が必要であるとの提案があった。	指摘No.17(P.25)
自動車利用を減らす取組	ノーカーデーをもっと広めていくことや、市内の混雑解消、公共交通を利用しやすくする観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制することの提案があった。	指摘No.20(P.26)
公共交通の利用をすすめる意識啓発	現状のままでは、公共交通の維持が困難になるという公共交通の状況や危機感を、市民が当事者意識をもって考える機会を設けることが必要であるとの提案があった。	

テーマ2		
ごみの一生とリサイクルの推進について		
分類	内容	委員会指摘への反映
ごみ減量・分別を促すための情報や取組を発信	ごみ収集・減量のルールを強化することや、生ごみを更に減らすエコクッキングなど、市がごみ減量に関する情報や取組について、様々な媒体を使って市民に発信することについての提案があった。	指摘No.23(P.32) 指摘 No.27,28,29(P.34)
リサイクル・リユースの推進	衣類などリサイクルできるものは、きちんとリサイクルできるような分別を考慮することや、修理して再利用するリペアの推進などの提案があった。	指摘No.35(P.37)
生ごみ減量に向けた取組の推進	生ごみの水切りによるごみ減量効果と関連グッズをPRすることや生ごみの拠点回収による堆肥活用のシステム化など、生ごみ減量に向けた取組についての提案があった。	指摘 No.27,28,29(P.34)

7 市民参加の取組を実施して（行政評価委員会による感想）

【ワークショップの印象】

昨年度に引き続き、行政評価委員会と連携した形で、市民参加の取組（ワークショップ）を実施したが、参加された市民の皆さんは、自らの意思に基づいて積極的に発言するとともに、お互いの意見にしっかりと耳を傾けていた姿が印象的で、会場の雰囲気としては、和やかな中にも、熱い議論が交わされており、皆さんの熱意に改めて敬意を表したい。

このことは、ワークショップのテーマ選定にあたり、公共交通やごみ・リサイクルといった市民の日々の生活に密着した観点から設定したこともあるが、それにも増して、参加された市民が、日常の暮らしの中で、各々の問題意識を有しており、その解決のためには、単に行政に頼るのではなく、市民自らの意思で行動していくという積極的な気持ちによるものと感じた。

市には、そのような意識の高い市民の気持ちをより一層引き出すような役割が求められていると思われる。

【市民参加の取組の意義】

行政評価委員会が市の取組を評価するにあたり、効率性、有効性などの評価基準により、客観的な視点から判断することに留意しているが、そのような判断も市民の意向やニーズなどかけ離れることになれば、委員会による評価は市民からは受け入れられないものとなりうる。

その観点から、委員会の評価の過程に、市民意見をしっかりと把握する機会を設け、市民からの意見や提案を踏まえた評価を行うことを目的に、市民参加の取組（ワークショップ）を実施している。

ワークショップという、市民同士がきちんと発言できる手法をとることにより、ひとり一人の意見を大切にしながら意見を集約することができ、参加された市民の満足度も高く、そこから得られる提案には、委員会の審議では見られなかった新たな気づきもあり、この取組の意義を実感している。

今後も、行政評価委員会の評価が市民ニーズを踏まえた有用な評価となるよう取り組んでいく。

【市民意見を踏まえた評価結果のフォローアップ】

市民からいただいた提案、意見については、行政評価委員会の評価の観点から、市民の視点・感覚から乖離しないよう、委員会の審議の中で取り入れるよう努めた。

市民からは幅広い視点からの提案を受けており、その全てを委員会としての評価に取り込むことには限界があったが、頂いた意見については、市の所管部局に送付し、今後の取組に役立てていくことを求めていくとともに、具体的な指摘を行った取組については、委員会として、その後の市の検討過程や取組状況を把握するべく、今後の委員会においてフォローアップを行っていく。

第3章 外部評価 ～総括コメント

行政評価委員会は、委員会の判断により、今年度の評価対象となる市の施策・事業を選定し、それに関しての外部評価を行ったが、個別の評価や指摘事項に共通している課題など、その他、特に気付いた点について総括コメントとしてまとめる。

1 市民の要望やニーズを受けている現場の状況の把握と事業の改善について

札幌市では、業務の効率化や民間ノウハウの活用によるサービスの向上等を目的に、業務の民間委託化や指定管理者制度の導入などが進んでいる。

今回の評価対象事業においても、消費者センターの消費生活相談やDV相談等の業務をはじめ、市営地下鉄事業における駅務業務、ごみ処理運搬業務や手数料収納事務など、様々な分野の業務において、民間委託化等が進んでおり、専門的なノウハウを蓄積した民間事業者等の協力により、効率的に市民サービスが提供されている状況が分かった。

このような民間事業者等が担っている業務を見ると、市民と直接に接することが多い業務もあり、市民からの要望やニーズが日々寄せられ、それに対応すべく民間事業者が取り組もうとしていることは感じられた。

しかしながら、市民に対して最終的な責任をもつべき、市の所管部局においては、委託等による業務が市民に対して適切に提供されていることをしっかりと確認するとともに、市民から日々寄せられているであろう「現場の声」を市民ニーズとして主体的に把握し、それに応えるべく、事業の見直し・改善に生かしていこうとする積極的な姿勢が十分には伝わらなかった。むしろ、苦情等の特段の問題を生じていなければ、現状のまま問題なしと捉えているように思われた。

今後、市の取組をより一層効率的・効果的にしていくためには、市民へのサービス提供の現状や市民の要望・ニーズをしっかりと把握することが基本となることから、民間委託化等をしている業務においても、その把握に努めるよう改善されたい。

2 市の取組によるサービスを必要としている市民が利用できるような周知について

行政評価（外部評価）における市民参加の取組の一環として、今年度も行政評価委員会と連携する形で、市民参加の取組（ワークショップ）を実施し、昨年度以上の参加者数のもと、市民目線で密度の濃い意見交換の場とすることができた。

その中で市民からは、公共交通に関しては、SAPICAの使い方の啓発やノーカーデーの市民周知の必要性を求める提言があったほか、ごみ減量・リサイクルの推進に関しては、ごみ減量や分別の取組について、もっと市民に情報発信すべきだという提言がなされた。

札幌市が市民に向けて様々な事業を行い、その周知にも努めていることは理解するが、せっかくの取組も対象とする市民に情報が届かず、必要としている市民が利用できなければ、十分な成果を挙げたことにはならない。

市民に向けての周知の対象、期間、媒体等の工夫を含めて、市の取組によるサービスを必要としている市民が利用できるような周知について検討されたい。

(次ページへ続く)

3 将来的な展開や見通しの明確化について

札幌市では、少子高齢化の急速な進展により、市制施行以来、初めての人口減少社会に転換することが見込まれ、それに伴い、市民生活に密着する地域課題への対応が求められる。

しかしながら、市の財政は、社会保障関係費の増大や生産年齢人口の減少による税収の落ち込みなどが懸念されており、厳しい状況にある。

このような状況のもと、必要な市民サービスを提供していくためには、それぞれの事業の目指すべき方向性を見据えて、効率的・効果的な展開を図ることが求められる。

しかしながら、今回のヒアリングでは、例えば、消費者被害防止ネットワーク事業やDV相談業務の将来像であるとか、ウィズユーカードからSAPICAへの切替の時期であるとか、その将来的な事業展開が明確には示されなかったと感じた。

将来像を示すためには、市役所内部での調整をはじめ、利害関係者や関係機関等との調整に時間を要することは容易に想像されるが、将来的にどのような展開が考えられるのか、いつ頃までを検討の目途とするのか、を明らかにする必要がある。

今後は、特に、市民への影響が大きい事業については、将来的な展開や見通しを明確化することを意識して取り組まれない。

第4章 外部評価 ～施策・事業の評価結果

※本章に掲載の各施策・事業等の情報は、平成24年度施策評価調書及び事業評価調書から抜粋している。

1 施策「2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保」及び当該施策に関連する事業

(1) 施策の概要

第3次札幌市新まちづくり計画に掲げる重点課題の一つ「安心のある暮らしの確保に向けた環境の充実」の取組の一つである当施策は、地域の防犯活動の促進や、消費者・女性に対する被害の未然防止、食の安全・安心の推進等の事業を実施している。

このうち、今年度の外部評価の対象とした事項は、消費者センターや、DV等の女性に対する被害の救済・未然防止に関連する6事業で、平成24年度の決算総額で106,820千円である。

【a.施策情報】

政策目標	安心して暮らせるぬくもりの街			
重点課題	安心のある暮らしの確保に向けた環境の充実			
施策	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保			
施策の考え	市民が安心して日常の生活を送ることができるよう、地域の防犯活動の促進や、消費者・女性に対する被害の未然防止、食の安全・安心を推進するなど、身近な暮らしの安心を確保する取り組みの充実に努める。			
達成目標 (評価対象事業 関連分を抜粋)	指標名	現状値 (H22)	実績値 (H24)	目標値 (H26)
	障がいのある人向けの消費者被害防止ネットワーク事業の実施区数	—	5区	10区
	札幌市配偶者暴力相談センター相談件数	1,204件	1,464件	1,000件
評価対象事業の 予算・決算額	平成24年度予算額	108,060千円	平成24年度決算額	106,820千円

【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
消費者センター運営費	消費生活相談、商品テスト、各種講座の開催、物価に関する調査、展示コーナー管理等の実施。	71,853千円	71,251千円
消費生活安定促進事業費	札幌市消費生活条例第47条に基づき、市民の消費生活の安定及び向上を図るための施策の基本的事項等を調査審議するため、審議会を設置する。	1,525千円	977千円
消費者行政活性化事業費	北海道消費者行政活性化基金を活用した消費者センターの機能強化。	9,282千円	11,040千円
消費者被害防止ネットワーク事業費	関係機関とのネットワーク体制により、高齢者と障がい者の消費者被害の早期発見と救済、未然防止を図る。	1,710千円	1,706千円
DV対策推進事業費	配偶者暴力相談センター・ステップハウス運営管理、民間シェルター事業補助、ボランティア育成・活動支援等を行う。	15,973千円	15,662千円
女性の安心サポート事業	女性が安心して暮らしていけるよう、性暴力被害に対する支援や多様なメディアを活用した啓発を実施。	7,717千円	6,184千円

(2) ヒアリングの論点・視点

当施策に対するヒアリングの主な論点・視点は、以下のとおり。

【消費者センターについて】

■市と道の役割分担が不明確ではないか

- ・市がやらなければならない理由がよく分からない。啓発に関しても道とのすり合わせを十分にやっておらず、同様のサービスが受けられるということ以上の回答がなかった。
- ・消費者行政に関する法令上では、札幌市のような基礎自治体は消費者の一番身近なところにあることから、消費者相談窓口を置くこととされており、道の役割としては、自治体同士にまたがった広域的な連携を行うという役割になっている。
- ・市に対して、道との重複感を解消するために、市がやめるという選択肢が良いのかどうかの判断は難しい。
- ・消費者相談窓口が市内に2か所あって閑古鳥が鳴いているのであれば非効率ということだが、市も道も互いにニーズがあるという実態であれば、この件に関しては、最後の最後に解消すべき二重行政のテーマなのではないか。

■市独自の取組が欲しい

- ・例えば、広報さっぽろでの啓発など、札幌市で受けた相談事例を紹介し、市民にフィードバックするなど、札幌市ならではの独自のサービスがあれば、札幌市が消費者センターを設置している積極的な意義が分かりやすく、道と市の役割の違いが明らかになるのではないか。

■市としての今後の方向性を示してほしい

- ・金融商品など専門的なことが増えてきた状況に対してどのように取り組んでいくのか、今後の中長期的なビジョンで、市としての方針が示されると明確になると思う。
- ・市や国にそれぞれ特色があるというのが望ましいのか、それとも、どこも同じ水準のサービスを受けられることが望ましいのか、判断がつかない。

■道との連携内容が不十分ではないか

- ・市と道の連携について、所管部では連絡を取っているというが、実質的な連携の内容がよくわからない。

【DV等について】

■検証手法が必要

- ・どの程度の忙しさなのか、検証できるようなデータが必要である。
- ・現状の体制で業務が手一杯ということだが、相談カードなどで相談の所要時間等の実態を把握するためのデータを取ることは可能なのではないか。

■今後の方向性を示してほしい

- ・より良くしていくために、人員配置や効率性、相談員のスキル（技術）といった点のどこを強化すればいいのかがわからない。
- ・現状を改善する、次の段階が見えていないのではないか。

■相談にあたる職員へのケアが心配

- ・相談事案の複雑化・高度化により、心の余裕がないと、相談を受ける側がつぶれる心配がある。

(3) ヒアリングの印象

ヒアリングでは、消費者行政の消費者相談に関して、北海道と札幌市の役割分担についての質疑がなされたが、利用者の立場から見て、その意義が明確には伝わらなかった。また、DV相談業務に関しては、適正な運営上、秘匿すべき情報があることは理解するが、その説明からは、業務の実態を具体的にイメージすることが難しいと感じた。このため、取組の現状を把握したうえで評価を行うという行政評価の手法による評価が難しい対象であることが、委員会において議論された。

しかしながら、消費者問題もその手法が複雑化・巧妙化するとともに、DVの相談に関しても、事案の複雑化・高度化していることが感じられ、所管局として市民から日々寄せられてくる相談事案に、市が真摯に対応しようと努めていることは感じられた。

その一方で、日々の業務を行うことで手一杯になっているのではないかと危惧され、市民ニーズの変化にも応えるべく、業務の見直しに取り組むことや将来的な見通しを明確にする必要性を感じた。

(4) 指摘事項

消費者センター業務の意義・役割の明確化について

ヒアリングを通じて、札幌市の消費者センターと北海道の消費生活センターについては、消費者基本法などの法令上、役割の違いが定められていることが分かった。

北海道においては、道内市町村全体の消費生活相談業務の支援・指導の役割を担うために、消費生活相談業務を行っているが、その場所が札幌市の消費者センターと近接する札幌市内であることから、利用者である札幌市民にとっては、必ずしも、札幌市の果たしている役割や意義が明確に伝わっていないと感じられた。

今後、市民に対し、基礎自治体である札幌市の消費者センターが果たしている役割や意義、メリットを示していくためには、札幌市としての特徴的な独自性のある取組を進めていくことが必要である。

については、消費者センター業務に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
1	消費者センター運営費	基礎自治体である札幌市が当該業務を実施する意義・役割を明確にし、札幌市の特徴的な取組を進めること。	市) 消費者センター

消費者センター業務における北海道との連携について

札幌市と北海道がそれぞれの役割を持ちながら、相互に消費者行政を推進している現状を踏まえると、基礎自治体としての身近な相談窓口としての札幌市と、広域的な相談処理・あっせんの役割をもつ北海道とが協力し合うことで、相談対応、普及・啓発、教育といった消費者行政全体の住民サービス向上と、より効率的な行政に向けた取組が可能となると思われる。

そのためには、北海道における札幌市の役割を鑑み、相互の業務において、役割分担や協力を図る視点から連携を行うことが求められる。

については、消費者センター業務における北海道との連携に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
2	消費者センター運営費	サービス向上や効率化の観点から、道立消費生活センターとの役割分担や連携ができる業務の有無を検討の上、必要な連携を行うこと。	市) 消費者センター

消費者センターにおける相談等への対応状況について

消費者センターにおける消費生活相談業務について、社会変化に応じた相談事例の状況や相談に要する時間、さらには相談体制が市民ニーズに十分に応えることができているかをヒアリングした。

しかしながら、相談の種別や相談件数等のデータについては確認できたものの、相談業務を市外部に業務委託していることもあり、それぞれの相談の所要時間やその実態といった相談現場の状況を十分に把握することが難しかった。

これらのデータは、相談体制が市民ニーズの変化に対応することができるのか、今後の相談業務の在り方を検討するうえで、不可欠の情報と考えられる。

については、消費者センターにおける相談等への対応状況に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
3	消費者センター運営費	相談体制の充足度が測れるよう、相談時間を記録するなど、相談等への対応状況を把握する仕組みを検討すること。	市) 消費者センター

消費者センターにおける相談業務の委託先職員のスキルアップについて

消費者センターにおける市民への相談業務については、相談業務の専門性を有した一定数の人材の確保が必要なことやコスト面から、当初より札幌市の直営ではなく、市外部への業務委託により実施していることが分かった。

消費生活に関する相談は、市民の生命身体の安全に直結するような緊急性は比較的高くないと思われるが、経済的な問題であっても心理的・精神的問題に発展し、深刻化していくことも容易に想像される。

また、高齢化の進展やインターネットの普及などの社会状況の変化もあり、消費者相談の事案がより複雑化・高度化している状況も見られ、そのような相談事例にも迅速かつ的確に対応する必要がある。

そのために委託先の相談職員を対象に各種研修が実施されていることが分かったが、市民への相談業務の水準を担保する観点から、個々の相談職員のスキルアップの確認については明確ではなかった。

については、消費者センターにおける相談業務の委託先職員のスキルアップに関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
4	消費者センター運営費	相談業務は委託しており、委託先業務の水準が市民サービスの水準に直結することから、委託先職員のスキルアップを確認しうる仕組みを導入すること。	市) 消費者センター
5	消費者行政活性化事業費		

市民への啓発について

消費者問題は、消費者である限り、誰もが直面する可能性があり、また、社会状況の変化により、消費者相談の事案がより複雑化・高度化している状況もある。

消費者センターでは、消費者問題の相談窓口を設けるとともに、消費者問題の抑止の観点から、市民への啓発に努めている。

その中でも、子ども達への教育としての啓発活動は、将来の消費者問題の未然防止の観点から有効であると考えられ、より積極的に実施していくことが必要と考える。

については、市民への啓発に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
6	消費者センター運営費	消費者としての子ども達への教育は、将来の消費者問題の未然防止の観点からも有効と考えられることから、関係機関と連携し、効果的な展開を図ること。	市) 消費者センター

消費者被害防止ネットワーク事業の周知について

高齢化の進展や、消費者相談に占める高齢者比率の増大に対応するべく、高齢者等への消費者問題の啓発・注意喚起、相談案件への早期対応の観点から、全国的にも先進的な事例として取り組んでいくことが分かった。

今後のより一層の高齢化を見据えると、高齢者等のみならず、広く市民に利用を周知・啓発することで、必要とする市民がより一層利用しやすくなるを考える。

については、消費者被害防止ネットワーク事業に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
7	消費者被害防止ネットワーク事業費	今後、高齢者比率の上昇が見込まれる中、高齢者の潜在的な相談ニーズの高まりが予想されることから、広く市民向けの周知を強化するなど、当該制度をより利用しやすくなるような取組を進めること。	市) 消費者センター

消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員について

消費者被害防止ネットワーク事業については、高齢者等への対応として、札幌市が積極的に取り組んでいることが分かった。

しかしながら、ヒアリングにおいて、当該事業の担い手である消費生活推進員の役割や体制についての見通しが明確ではなく、今後、どのように展開していくのかが把握できなかった。

については、消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
8	消費者被害防止ネットワーク事業費	当該事業における、消費生活推進員の役割や人員規模に関する今後の方向性について、時期を含めて示すこと。	市) 消費者センター

DV相談業務等の検証について

DV対策推進事業については、DVに関する相談や対応状況に関して、社会状況の変化に伴う相談事例の変化の状況や相談に要する時間、さらには相談体制が市民ニーズに十分に答えることができているかをヒアリングした。

しかしながら、相談の種別や相談件数等のデータについては確認できたものの、被害防止の観点から秘匿すべき情報があることや、DVに関する相談業務等を市外部に業務委託していることから、それぞれの相談の所要時間やその実態といった相談現場の状況を十分に把握することが難しかった。

これらの情報は、DVに関する相談体制が市民ニーズの変化に対応できているのか、より一層複雑化・高度化が見込まれる今後の相談業務の在り方を検討するうえで、不可欠の情報と考えられる。

そのうえで、相談業務の有効性・効率性の向上を図るとともに、行政として、これからも適正な業務執行を担保していくためのチェック体制を確立する必要がある。

については、DV相談業務等に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
9	DV対策推進事業費	当該事業の効果を検証する上で必要となるデータを収集、記録し、事業の有効性・効率性の向上を図ること。併せて、業務のチェック体制の在り方について検討し、その結果を示すこと。	市) 男女共同参画課

女性の安心サポート事業について

DV防止についての普及啓発として、映画館を活用してスクリーンに広告を流したり、全国的な普及啓発の時期に合わせて、テレビ塔のライトアップによって実施していることが分かったが、その事業効果の検証が把握できなかった。

普及啓発事業については、多様な媒体の活用が考えられ、費用対効果の面から検証し、市民の関心やニーズに合わせて、より効果的な手法に改善していくことが求められる。

については、女性の安心サポート事業に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
10	女性の安心サポート事業	様々な普及啓発の手法がある中で、どの手法が効果的・効率的であるかを検証し、その結果に応じた、必要な見直しを行うこと。	市) 男女共同参画課

DV相談業務の効率化について

DVに関する相談業務については、近年、相談件数の増加とともに、その相談内容の高度化や複雑化が進んでおり、今後もより一層の進展が予想される。

市民の日常生活における安全・安心の確保の観点からも、市として、相談業務に迅速・的確に対応していくことが要請される。

一方で、市の厳しい財政状況を踏まえると、相談体制を拡大することも容易ではなく、まずは、市内部での連携や既存の相談体制の活用による効率化を検討すべきと考える。

DV相談に関しては、市民に身近な各区役所における母子・婦人相談の窓口があり、その活用と、連携を進める方策の検討が求められる。

については、DV相談業務の効率化に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
11	DV対策推進事業費	相談内容の高度化・複雑化や相談件数の増加等に対応するため、区役所における母子・婦人相談業務をはじめ、市外部の関係機関等との連携・協力を進めるとともに、相談業務の効率化を検討すること。	市) 男女共同 参画課

2 施策「3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築」及び当該施策に関連する事業

(1) 施策の概要

第3次札幌市新まちづくり計画に掲げる重点課題の一つ「将来を見据えた魅力ある都市の整備」の取組の一つである当施策は、地域特性に応じた拠点のまちづくりや、公共交通機関を軸とした交通体系の確立、自転車の利用環境の充実などに関する事業を実施している。

このうち、今年度の外部評価の対象とした事項は、公共交通に関連する11事業で、平成24年度の決算総額で8,550,434千円である。

【a.評価対象施策情報】

政策目標	活力みなぎる元気な街			
重点課題	将来を見据えた魅力ある都市の整備			
重点課題にかかる施策の基本方針	超高齢社会の進展や環境への影響に配慮しながら、都市の魅力を高め、持続的に発展していくため、都心や苗穂駅周辺地区など地域特性に応じた拠点のまちづくりを進め、コンパクトシティへの再構築を推進する。また、総合的な交通計画を策定し、公共交通機関を軸とした交通体系の確立を図るとともに、路面電車の延伸、北海道新幹線の札幌延伸、自転車の利用環境の充実などを推進する。			
評価対象施策	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築			
えがお指標 (評価対象施策関連分)	指標名	現状値 (H22)	実績値 (H23)	目標値 (H26)
	公共交通に対する満足度	45.0%	68.7%	55%
	公共交通の利用者数	107万人	107万人	108万人
評価対象事業の 予算・決算額	平成24年度予算額	10,309,011千円	平成24年度決算額	8,550,434千円

【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
SAPICA 導入活用推進費	SAPICA の導入・活用を推進するため、交通事業者への導入補助、行政施設への電子マネー導入を行う。	1,169,000千円	1,168,863千円
路面電車延伸推進	今後のまちづくりに活用するため、路面電車の延伸に向け設計や各種検討を推進する。	1,523,000千円	445,242千円
パークアンドライド駐車場事業関係	パークアンドライド駐車場整備資金貸付、パークアンドライド駐車場運営費補助。	30,000千円	23,574千円
地域公共交通確保維持改善事業費	公共交通事業者が行うバリアフリー化を推進すると共に、地域交通の確保維持改善に関する検討を行う。	8,100千円	5,907千円
公共交通ネットワーク確保対策事業	赤字バス路線に対する補助、公共交通利用促進、地域交通計画の策定。	767,500千円	667,413千円
総合交通計画一般事務費	総合交通計画部における事務費のほか、バスセンター等の維持管理や公共交通情報提供システム(さっぽろえきバスnavi)等の運用保守を行う。	132,045千円	130,567千円
駐車場管理費(真駒内駅)	真駒内パークアンドライド駐車場を運営する。	7,483千円	7,109千円

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
バスターミナル改修費	バスターミナル（大谷地・新札幌・福住・宮の沢）建物等の保全・改修工事を行う。	50,013 千円	61,029 千円
公共交通の利便性向上に資する道路整備	バス通や、路面電車通の拡幅、交差点改良、駐車場のバリアフリー化などを行う。	5,047,191 千円	4,487,105 千円
SAPICA の地下鉄・バス・路面電車での共通利用および他事業者の発行する IC カードの受入（片利用）	バス・市電における SAPICA のサービス開始、JR など他事業者の発行する IC カードの受入（片利用）等に向けて、関係事業者により関係機器の開発・試験を実施する。	1,225,714 千円	1,225,713 千円
路面電車老朽車両の更新に伴う低床車両の導入	老朽化の著しい車両について、バリアフリーの観点から低床車両を導入し、利用者サービスの向上を図る。	348,965 千円	331,304 千円

(2) ヒアリングの論点・視点

当施策に対するヒアリングの主な論点・視点は、以下のとおり。

■今後どのように SAPICA の普及を図っていくのか

- ・今後、ウィズユーカードから SAPICA に誘導していこうとするのであれば、ウィズユーカードのプレミア相当分（1万円券の15%相当分）だけの問題ではないと思うが、利用者にとっての SAPICA のメリットがないとなかなかウィズユーカードから移行しない。どのようにして SAPICA の普及を図っていくかが大きな課題である。
- ・ SAPICA の普及を見きわめてウィズユーカードをやめる。両方を並行していけばそのうち SAPICA に移行する、というのは、政策としては良くない。ウィズユーカードへの切替について、早目の判断が必要だと思う。
- ・ JR との交渉事であるのはわかるが、現行の SAPICA は片利用の状態、全国的にも他地域では相互利用ができていないのに、なぜ札幌だけできないのかというのが、市民に理解されないところだと思う。
- ・そもそも SAPICA を普及させていく一番の目的が何かということがわからない。一番は地下鉄を利用してもらおうということであれば、そこにもう少し絞ってもいいのではないかな。
- ・ SAPICA が札幌市外でも使えるようになったことは、ものすごくメリットが大きかった。

■子供への啓発活動を行うこと

- ・啓発活動に本腰を入れるなら、小学校で必ず全校、全学年に、いかに公共交通機関がすばらしく、環境問題の中で必要かということ啓発していかなければならないと思う。

■市電車両の導入方法を検討できないか

- ・市電の車両は、まとめて導入するから安くしてほしいとメーカーに交渉することは可能である。計画を立てて行えば、コスト面でメリットがあるのではないかな。

■利用者減少に対する取組を進めること

- ・市電やバスは、利用者が少ないところでも、その地域の住民には必要であり、また都市機能としても一定程度維持すべきだと思われる。多くの税金が投入される問題であるため、さらなる市民理解のために、しっかりと説明すべきではないかな。
- ・バス路線の存廃を個人の利便性の観点で捉えるのは、限界がある。市民それぞれ生活環境が違うため、市は市の視点で取り組んでいかなければならない。

■パークアンドライドは事業目的に沿った取組になっているか

- ・パークアンドライド駐車場利用者の56%が従来のバス利用者からの移行となると、パークアンドライド駐車場の本来の目的に抵触しかねないのではないかな。

■バス利用に関する情報がわかりづらい

- ・バスをもっと利用したいと日ごろ思うが、バスがどこに向かうのかよくわからないし、インターネットで調べても、やはりよくわからない状況にある。

(3) ヒアリングの印象

ヒアリングでは、SAPICA や地下鉄、市電のループ化、バス路線の確保などについて、その取組の考え方とともに費用対効果の面から説明を求めた。その中で、市民の生活を支える公共交通の役割や、まちづくりへの貢献などの意義は理解するが、それとともに、効率的な行政運営の観点から、適正な費用対効果を確保し、市民にもわかりやすく提示することが、市として求められていると感じた。

今後の取組に当たっては、そのような説明責任を十分に果たすことを期待したい。

(4) ワークショップを通じて

ワークショップに参加した市民の方からは、公共交通への関心の高さを感じるとともに、比較的、男性の関心がより高く、今回のテーマとなった公共交通の将来像を見据えながら、公共交通の利用者をしっかりと確保していくためには、どのように一層利用しやすくするかという観点からの意見が多く出された。

特に、身近な公共交通機関であるバスの利便性の確保に関して、施設設備をはじめ、わかりやすい案内表示や路線の見直しなど、具体的な提案があった。

また、意見交換においては、公共交通の状況が異なっている郊外部と都心部の両方の立場から、どうあるべきかを議論しており、広い視点から問題点を捉えていることが印象的であった。

ワークショップでは、市民の柔軟な発想から、具体的なアイデアの提案がなされており、一見すると、市としては、実現が困難と判断してしまう事柄もあると思われるが、委員会としては、市が実現を目指して真剣に検討を進めるように促す役割があると考えている。

委員会では、これらの点を踏まえて、次のとおり評価結果をまとめ、指摘を行った。

(5) 指摘事項

SAPICA の導入促進に向けた取組について

札幌市では、IC カードである SAPICA の方が、ウィズユーカードのような磁気カードに比べて維持費用がかからないことや SAPICA の行政利用の促進等の観点から、SAPICA の普及を推進していることが分かったが、そのような市の考え方が市民に十分浸透しているとは言い切れないと感じた。

また、平成 25 年 8 月のヒアリングでは、ウィズユーカードの廃止の時期を未だに明示できずにいることや、そのプレミア相当分（1 万円券の 15%相当分）をそのままにして販売を続けながら、SAPICA 利用を推進しようとしていることに疑問を感じた。SAPICA への切替が遅れば遅れるほど、その導入効果の発現が遅くなることも懸念された。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、利便性の高い SAPICA をもっと普及させることや、その使い方やポイントについて、もっと市民にわかりやすく紹介することの提案がなされた。

については、SAPICA の導入促進に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
12	SAPICA 導入活用推進費	SAPICA 導入の市の考え方の周知に引き続き努めるとともに、ウィズユーカードと SAPICA の今後の在り方について、速やかに市民に示すこと。	交) 営業企画課

SAPICA の相互利用に向けた取組について

全国的に見ても、SAPICA 等の IC カードは地域の交通機関での相互利用が可能となってきた中、SAPICA については、未だ片利用にとどまっている。

利用者にとっては、円滑な公共交通の利用の観点から、相互利用が望ましく、早期に相互利用が可能となるよう、引き続き関係機関との協議や調整を行う必要がある。

については、SAPICA の相互利用に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
13	SAPICA 導入活用推進費	SAPICA が早期に相互利用できるよう、関係機関と協議を進めること。	交) 営業企画課

バスの利便性向上に向けた取組の促進について

バス事業については、現在、市域をくまなくカバーしており、市民の地域の足としての役割や必要性については、大きな意義があると感じた。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、バスをもっと利用しやすくする観点から、路線図や案内表示をわかりやすくするとともに、待ち時間をお知らせする仕組の導入などが提案された。

また、利用者のニーズに合わせた路線や停留所の設置を求める意見もあった。

これらのバスの利便性を向上させる取組は、バス事業者の取組が必要となることから、市が主体的に事業者に働きかけることが必要となる。

については、バスの利便性向上に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
14	施策全般（バス）	誰もが利用しやすいバス事業にするために、わかりやすい路線図などの案内表示、バスの運行状況を表示するシステムなど、バスの利便性を向上させる取組について、市が主体的にバス事業者と協議を進め、検討を促すこと。	市) 都市交通課

将来的なバス路線の確保について

超高齢社会の到来を見据えると、市民に身近な地域の足として、バス路線が果たしている機能をどのように確保していくかが、市民の日常生活の安心の確保に努めるべき札幌市の大きな役割と思われる。

現状では、バス路線の変更・廃止については、交通事業者の判断によることとなっているが、市としても、市民生活に多大な影響が無いよう、既存のバス路線の維持にとらわれず、多様な手法の検討をすることが必要と考える。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、郊外のバス路線を維持するためのコミュニティバスの運行やデマンド運行についての提案がなされた。

については、将来的なバス路線の確保に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
15	施策全般（バス）	将来的なバス路線の確保については、既存のバス路線の維持にとらわれず、例えばコミュニティバスやデマンドバスなど、多様な手法を含めて検討すること。	市) 都市交通課

路面電車の運営方法や車両・設備更新の手法の検討について

札幌市においては、現在、路面電車路線のループ化や延伸検討、新型車両の導入についての取組を進めているところであるが、多大な事業費と運営費を必要とすることから、運営方法や車両・設備更新の手法の検討にあたっては、中長期的に健全な事業運営の観点から、民間活力の導入やより効率的な新たな手法の採用など、多角的な検討を行うことが必要であると考え。

については、路面電車の運営方法や車両・設備更新の手法の検討に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
16	施策全般（路面電車）	路面電車の運営方法や車両・設備更新の手法について、現行の手法にとらわれずに多角的な検討を進めること。	市) 調整担当課 交) 財務課、調整担当課

ハード・ソフト両面での効率的・効果的なバリアフリー化、サービスの向上について

これまで地下鉄駅やJR駅施設のバリアフリー化が進められ、路線バスや路面電車においても、低床車両の導入が図られてきていることが、ヒアリングから分かった。

また、市民参加の取組（ワークショップ）においても、施設・設備のバリアフリー化だけではなく、誰もが公共交通を利用しやすくなるように、交通事業の従事者（運転手や駅員など）がより一層親切的な対応をするなどの、ソフト面でのサービスの向上が必要であるとの提案がなされた。

一層進展する高齢化や障害のある方の社会参加の促進の観点からは、施設・設備とともに、利用者へのサービス面についても、利便性向上のための取組を進めるべきであり、その際には、限られた資源を効率的・効果的に活用することが求められる。

については、ハード・ソフト両面での効率的・効果的なバリアフリー化、サービスの向上に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
17	施策全般（施設・市民対応）	現代社会において、より一層のバリアフリー化が求められる中、利用者への対応などのサービス面を含め、効率的・効果的なバリアフリー化、サービスの向上について検討すること。	市) 交通施設 担当課 交) 業務課

路面電車路線のループ化に関する取組について

路面電車路線のループ化の効果として、交通面では、沿線施設や都心部へのアクセス時間の短縮、朝夕ラッシュ時の混雑緩和の他、ループ化にあわせて行われる新型低床車両の導入や停留場の再整備による利便性の向上が見込まれ、まちづくりの面では、新型低床車両や新たな停留場が新たなまちの魅力となり、まちの賑わいの創出にも貢献することが期待されることが分かった。

このようなまちづくりの成果を期待するのであれば、交通事業や都心のまちづくり事業などにとどまることなく、都心や近隣地域のまちづくりの計画や取組と連携・連動することで、より大きな相乗効果をあげることができるよう、市民への情報発信に努めることが必要である。

については、路面電車路線のループ化に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
18	路面電車延伸推進事業	路面電車路線のループ化が、まちづくりにより大きな成果をもたらすよう、他事業との連携を進め、今後の市の取組に役立てるとともに、事業の効果に関する市民への情報発信に努めること。	市) 都市交通課

パークアンドライド駐車場事業の活用促進について

パークアンドライド駐車場については、その設置箇所によって利用状況に差があり、まだ活用可能な箇所が存在している状況が分かった。

当該事業の目的である、都心部への自家用車の流入抑制に効果がある点を踏まえると、今後も、公共交通の利用促進の観点からも、市民に分かりやすい情報提供や利用しやすい設置場所のほか、バスなど公共交通とのアクセス性の向上など、より一層の利用促進に向けた取組が必要と考える。

については、当該事業の活用促進に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
19	パークアンドライド駐車場事業	都心部への自家用車の流入抑制や公共交通の利用促進といった当該事業の目的を踏まえて、パークアンドライド駐車場利用者の利便性向上の取組を進め、活用促進を図ること。	市) 都市交通課

都心部への自家用車の乗り入れ抑制の取組について

バス等の公共交通の利用者の減少が続いている現状では、将来的な公共交通網の維持が難しくなることが想定される。

人口減少社会の到来、高齢化の進展の中においても、市民の日常の足として、公共交通を確保していくためには、公共交通の利用促進に向けた取組が不可欠であり、そのための取組の一つとして、自家用車利用の公共交通利用への転換を促すことがある。

このことは、CO2 排出低減の面から環境負荷の軽減につながるとともに、まちづくりの観点からも、駐車待ちなどによる渋滞緩和対策として、都心部への自家用車の乗り入れ抑制は効果的であると考えられる。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、市内の混雑解消、公共交通を利用しやすくする観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制することの提案がなされた。

については、自家用車の乗り入れ抑制に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
20	施策全般（自動車利用）	公共交通の利用促進の観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制する取組について検討すること。	市) 交通計画課

市営交通へのさらなる民間活力導入の検討について

市営交通においては、平成16年にバス事業の民間移譲による廃止を行い、地下鉄事業や路面電車事業においても、経営健全化の取組として、民間への業務委託化を進めてきていることが分かった。

今後、人口減少社会の到来、高齢化の進展など、公共交通の利用者の減少が懸念される状況下においても、市民の足としての大切な市営交通事業を安定的に運営していくためには、より一層の経営の効率化、民間活力の導入を検討することが必要と考える。

については、将来的な市営交通の在り方に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
21	施策全般（地下鉄）	将来的に持続可能な市営交通の在り方の観点から、さらなる民間活力導入の可能性について検討すること。	交) 財務課

子ども達への公共交通利用の啓発活動について

公共交通の役割や必要性については、市民一人一人が身近な問題として意識し、行動することが重要である。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、現状のままでは公共交通の維持が困難になるという状況や危機感を、市民が当事者意識を持って考える機会を設けることが必要であるとの提案がなされた。

特に、次代を担う子ども達に対して、公共交通の役割について啓発していくことは大切であり、継続的に取り組んでいくことが、将来の公共交通の利用を支えるための市民意識の醸成に繋がるものと考えられる。

については、子ども達への公共交通利用の啓発に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
22	施策全般（啓発活動）	公共交通の利用促進に向けた啓発活動として、子どもの頃から、公共交通の役割や必要性を実感できるよう、学校など関係機関との連携を進めること。	市) 都市交通課

3 施策「4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」及び当該施策に関連する事業

(1) 施策の概要

第3次札幌市新まちづくり計画に掲げる重点課題の一つ「低炭素社会の推進と循環型社会の構築」の取組である当施策は、市民や事業者が環境行動を実践するまちづくりの推進や、市有施設への再生可能エネルギー・省エネルギー機器の積極的導入、ごみの発生抑制、再利用、リサイクルの取り組みを推進するための事業などを実施している。

このうち、今年度の外部評価の対象とした事項は、ごみの排出・収集・処分や、発生抑制、リサイクルに関連する34事業で、平成24年度の決算総額で9,373,245千円である。

【a.評価対象施策情報】

政策目標	みんなで行動する環境の街			
重点課題	低炭素社会の推進と循環型社会の構築			
重点課題にかかる施策の基本方針	「環境首都・札幌」として、新たな温暖化対策推進計画を策定するとともに、原子力発電に依存しない社会を目指し、省エネルギーの推進や代替エネルギーとしての再生可能エネルギーの普及を進めるため、CO2見える化を推進するなど、市民や事業者が環境行動を実践するまちづくりを推進するほか、市有施設への再生可能エネルギー・省エネルギー機器の積極的導入を進める。また、市民・事業者・行政が一体となって、ごみの発生抑制、再利用、リサイクルの取り組みを推進するとともに、生ごみ資源化など重点化した取り組みを行う。			
評価対象施策	4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進			
えがお指標 (評価対象施策関連分)	指標名	現状値	実績値	目標値
	生ごみ減量・リサイクルに取り組んでいる世帯の割合	62% (H21)	86.1% (H23)	70% (H26)
	札幌市が処理するごみのリサイクル率	27.6% (H22)	27.3% (H23)	30% (H26)
評価対象事業の 予算・決算額	平成24年度予算額	9,820,409千円	平成24年度決算額	9,373,245千円

【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
一般廃棄物処理基本計画改定費	一般廃棄物処理基本計画改定の方向性を審議する廃棄物減量等推進審議会の開催・運営。	9,300千円	7,713千円
普及啓発費	家庭系ごみの減量・リサイクルの推進に関する普及啓発事業。	10,119千円	6,527千円
リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費	家庭から排出されるごみの抑制方法について啓蒙を図る施設の運営を行う。	60,985千円	59,583千円
資源回収実施団体奨励金	住民団体及び回収業者が行う資源回収に対して、回収量に応じ奨励金を交付する。	248,225千円	236,236千円
リサイクル事業推進費	さっぽろスリムネットにおけるごみ減量実践活動への参加及び支援や、市民の自主的なごみ減量への取組を促す事業の実施。	10,397千円	8,676千円

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業	定山溪地域から排出されるバイオマスの減量・資源化の推進と、これを通じた特色ある地域振興の実現を図る。	950千円	49千円
生ごみ資源化システム実証試験費	南区内の一部の大規模集合住宅を対象とした生ごみ分別収集・資源化の実証実験を行う。	5,600千円	5,380千円
家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業	各家庭における生ごみの減量・資源化を支援することで、家庭から排出される生ごみの減量を目指す。	27,400千円	16,094千円
蛍光管拠点回収・リサイクル事業費	家庭系蛍光管の回収及びリサイクルに係る業務の委託。	28,390千円	26,310千円
生ごみリサイクル・パートナーシップ事業費	参加世帯より集めた生ごみを市が回収・資源化を行う。	3,800千円	3,465千円
家庭ごみ処理手数料管理費	指定袋の製造・保管配送、家庭ごみ処理手数料収納事務及び各種減免制度への対応を行う。	552,644千円	519,800千円
家庭ごみ収集事業費	家庭から排出される「燃やせるごみ」を収集・運搬するための委託経費。	863,449千円	876,749千円
燃やせないごみ収集費	家庭から排出される「燃やせないごみ」を収集・運搬するための委託経費。	239,647千円	244,640千円
びん・缶・ペットボトル収集費	家庭から排出される「びん・缶・ペットボトル」を資源物として収集・運搬するための委託経費。	587,544千円	583,022千円
プラスチック収集費	家庭から排出される「容器包装プラスチック」を資源物として収集・運搬する委託経費。	688,262千円	688,900千円
雑がみ収集費	家庭から排出される「雑がみ」を資源物として収集・運搬するための委託経費。	452,340千円	407,451千円
枝・葉・草収集費	家庭から排出される「枝・葉・草」を資源物として収集・運搬するための委託経費。	166,747千円	166,046千円
大型ごみ収集費	家庭から排出される「大型ごみ」の電話受付、収集・運搬業務等の委託経費。	321,326千円	303,202千円
地域清掃ごみ収集費	町内清掃ごみ及び不法投棄ごみ等を収集・運搬するための委託経費。	3,748千円	3,232千円
ごみステーション管理支援事業費	市内約40,000箇所のごみステーションの管理を支援するための経費。	50,000千円	69,913千円

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
ごみステーション管理器材等助成事業費	ごみステーション管理器材の購入助成及び敷地内箱型ごみステーション設置費の助成。	42,719千円	26,631千円
埋立処理場運営管理費	燃やせないごみ、焼却灰等の埋立処理及び排水処理施設の維持管理等。	447,374千円	419,830千円
発寒清掃工場運営管理費	可燃ごみの焼却処理及び施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	502,623千円	465,344千円
駒岡清掃工場運営管理費	可燃ごみの焼却処理及び施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	531,294千円	516,997千円
白石清掃工場運営管理費	可燃ごみの焼却処理及び施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	1,164,584千円	1,149,624千円
篠路破碎工場等付帯設備維持管理費	大型ごみ及び一部もやせないごみの破碎処理、並びに施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	405,090千円	374,993千円
駒岡破碎工場運営管理費	大型ごみ及び一部もやせないごみの破碎処理、並びに施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	149,258千円	168,672千円
発寒破碎工場運営管理費	大型ごみ及び一部もやせないごみの破碎処理、並びに施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	245,215千円	226,563千円
資源物リサイクル事業費	びん・缶・ペットボトルの選別業務、びん及びプラスチック製容器包装の市町村負担分の再商品化業務の委託。	1,025,236千円	989,242千円
プラスチック選別施設運営管理費	「容器包装プラスチック」を、国が定める基準に適合させるため、選別・梱包するプラスチック選別センターの運営管理を行う。	250,027千円	259,915千円
雑がみ選別施設運営管理費	「雑がみ」から、再生可能な紙資源を選別・梱包する雑がみ選別センターの運営管理を行う。	215,075千円	200,957千円
枝・葉・草リサイクル事業費	5月から12月中旬までの間に資源物として分別収集した「枝・葉・草」を堆肥化し、有効利用を図る事業。	201,684千円	167,568千円
雑がみリサイクル事業費	資源物として収集した「雑がみ」を、既設の民間古紙選別施設で製紙原料などに選別を行う。	172,800千円	172,851千円
環境調和型農業推進事業費	環境に配慮する農業を推進するため、落ち葉の堆肥化、有機物の投入による土壌の改善、環境に配慮する農家への補助に取り組む。	1,268千円	1,070千円

(2) ヒアリングの論点・視点

当施策に対するヒアリングの主な論点・視点は、以下のとおり。

■分別方法の再検討が必要ではないか

- ・現在のごみの分別方法に関しては、かなり細かい分け方を示した冊子を札幌市で配っているが、書かれているとおりに分別を現実に実行することはなかなか大変である。その点については、教育や啓発をしているということで済んでしまう問題なのか。常識的にわかりやすいリサイクルや廃棄ができれば良いと思う。
- ・分別の方法がわかったとしても、そこに合理性があるのかどうかはわからない。書かれているからそのように捨てるが、現在の分別の方法に疑問を感じている人もいるのではないか。

■リサイクルに関する市の考えを示して欲しい

- ・リサイクルのためにいろいろな資源やコストを投じていることを考えると、リサイクルをより一層進めることが良いのか、リサイクルせずに廃棄することが良いのか、よくわからないという考え方もある。そのため、市ではどのような考え方に基づいてリサイクルに取り組んでいくのかという説明が欲しい。
- ・法律で決まってしまうことを、法律で決まっていますからとだけ言われてしまうと、市の考え方がよくわからなくなってしまう。

■分別をしっかり行う人への配慮

- ・分別の仕方がルーズなごみも収集されており、分別にしっかりと取り組んでいる人にとって、ストレスになってしまうのではないかと感じる。

(3) ヒアリングの印象

ヒアリングでは、ごみ収集の有料化に至る経緯をはじめ、長期的なごみ処理の計画、ごみ処理のコストなどについて、数値データも交えながら、ごみ処理の流れの全体像の把握に努めた。

その中で、有料化の実施により、一定の成果を挙げているが、今後の清掃工場や埋立処分場の在り方などを考えると、ごみ排出量の抑制が大きなポイントであると感じられた。

また、ごみの分別や収集の方法をみても、現在の手法ありきではなく、将来的にみて、より合理的な手法を検討していくことも必要ではないかと思われた。

(4) ワークショップを通じて

ワークショップでは、市民の誰もが日常生活において関係するテーマということもあり、身近な事例や疑問点などから、具体的な提案や意見が出されていた。

その一例としては、今後、高齢化の進展により、オムツ等のごみの増加が見込まれ、その対応が必要であるといった意見が出される等、身近な事例から将来的な問題を推測した議論が交わされており、このテーマの奥深さを感じた。

また、ごみの有料化や分別の趣旨、そのルール等については、市から継続的な周知が図られているところであるが、熱心に分別に取り組んでいる市民にとっては、分別ルールについての個別具体的な疑問や悩みを抱えている実態が分かった。

(次ページへ続く)

有料化についても、その必要性を否定する立場の意見は見られず、むしろ、ごみの減量を進めるためのインセンティブとして、金額の引き上げや対象の拡大を検討しても良いのではないかという意見があったことは印象的であった。

このようにごみの問題は、行政だけで解決するものではなく、それに関わる市民一人一人の意識や行動がなければ解決しえないと言える。札幌市には、そのような市民の役割をどう引き出していくかということに留意した取組を期待したい。

そのような観点から、委員会では、将来的なごみの減量・リサイクルの推進を図るべく、次項のとおり評価結果をまとめ、指摘を行った。

(5) 指摘事項

ごみ減量に向けたより効果的な普及啓発について

札幌市では、ごみの減量を目的に、平成 21 年度に導入した家庭ごみの有料化及び分別区分の変更の結果、ごみを正しく分別できている割合を示す分別協力率やリサイクル率が向上し、廃棄ごみ量の減少などの効果が出ていることが分かった。

しかしながら、その後、時間の経過により、分別協力率に低下傾向が見られるなど、ごみ減量の効果を持続していくための取組が必要な状況になってきている。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、札幌市がごみ減量に向けた情報や取組について、市民に積極的に発信し、働きかけていくことが必要であり、そのような取組を通じて、市民がごみ減量に関する当事者意識を持つことが求められるとの提案がなされた。

については、ごみ減量の取組の継続に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
23	普及啓発費	ごみの具体的な分別方法やごみ減量に関する情報を市民にわかりやすく周知するなど、市民がごみ減量の取組を継続しやすいよう、より効果的な普及啓発を行うこと。	環) ごみ減量推進課

リサイクルプラザ・リユースプラザの利用促進に向けた取組について

ヒアリングの結果、リサイクルプラザの施設については、町内会や学校等が団体を施設を訪れて利用していること、その一方で、施設職員が区民センターや学校等の施設外に出向いて講座を実施するなどの啓発活動に取り組んでいることが分かった。

また、市民参加の取組（ワークショップ）においても、ごみ減量に関連する情報の発信や、さらなるリサイクル・リユース促進のアイデア、修理して再利用するというリペアの推進などの提案がなされた。

しかしながら、リサイクルプラザ・リユースプラザといった、ごみ減量とリサイクルに関する啓発施設は、都心部から離れた場所に位置しており、より幅広い市民の利用を促し、ごみ減量の推進とリサイクルの裾野を広げていくためには、個人の来館者などの新たな来館者の掘り起しや若年層への働きかけなど、一層の利用促進を図ることが必要と考える。

については、両施設の利用促進に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
24	リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費	リサイクルプラザ・リユースプラザそれぞれの利用実態を検証の上、利用者層の拡大の観点から、新規来館者や若年層の利用者数等の目標値を設定し、利用促進に向けた取組について検討すること。	環) ごみ減量推進課

「アラエール号」の必要性の検討について

市民向けに貸出している食器洗浄車「アラエール号」の貸出実績が年々落ちていることや、貸出の手続きが煩雑であるなど、市民が借りる際の負担感が課題になっていることが分かった。

以上のことから、現状の貸出実績の中で、今後、どの程度の普及啓発の効果が見込まれるのか、利用実態を検証するとともに、当該事業の必要性についての検討が必要であると考えられる。

については、「アラエール号」の貸出事業について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
25	リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費	食器洗浄車「アラエール号」の利用実態を検証の上、事業の必要性について検討すること。	環) ごみ減量推進課

集団資源回収の在り方について

札幌市では、町内会などの資源回収実施団体に奨励金を交付することにより、市民の資源回収に対する意欲を高め、古紙の資源回収を増やすことにつなげている。

しかしながら、今後も、集団資源回収を安定的に実施していくためには、集団資源回収に対する意欲を持続させつつ、過度に奨励金に依存することがないように考えていくべきである。

については、集団資源回収の在り方に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
26	資源回収実施団体 奨励金	過度に奨励金に依存しない、将来的な集団資源回収の在り方について検討すること。	環) ごみ減量 推進課

生ごみ減量の取組の改善・見直しについて

札幌市では、生ごみ減量の取組として、生ごみ減量キャンペーンの実施や生ごみ水切りの呼び掛け、生ごみ分別の実証実験、新しい水切り器の開発、生ごみ堆肥化の支援など、様々な取組を行っていることが分かった。

しかしながら、市民参加の取組（ワークショップ）においては、生ごみ水切りによるごみ減量効果のPRや生ごみを減らすエコクッキングの推進、生ごみの拠点回収による堆肥活用のシステム化など、生ごみ減量に向けた取組についての提案がなされており、そのような取組の効果を市民にわかりやすく伝えるなど、市民理解を深める余地があると感じられた。

ごみ減量においては、生ごみ減量が大きな課題であり、そのために様々な方策に取り組んでいることは理解するが、今後は、市民への浸透度など、その成果を検証の上、より効果的な取組へ改善していく必要があると考える。

については、生ごみ減量に向けた取組に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
27	リサイクル事業推進費	現在行っている生ごみ減量に向けた取組が、どの程度市民に浸透しているか検証し、その結果を踏まえて、より効果的な取組とするための改善・見直しを検討すること。	環) ごみ減量 推進課
28	生ごみ資源化システム実証試験費		
29	家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業		

定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業の見直しについて

当該事業においては、すでに生ごみ堆肥化施設が設置されており、堆肥の地域内の循環と地域住民への事業の周知のために、花壇の説明板の設置を行うことにとどまったことが分かった。

このような実態を踏まえると、生ごみ堆肥化を推進する事業としての意義や必要性について検証し、今後の取組の是非について検討する必要があると思われる。

については、定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
30	定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業	事業の必要性について検証し、事業の廃止を含め、事業内容の見直しを検討すること。	環) ごみ減量推進課

家庭ごみ処理手数料収納事務委託について

札幌市では、委託により、家庭用指定ごみ袋及び大型ごみシールのごみ袋等を販売する店舗に対し、指定ごみ袋等の納品形態に応じた委託料率を設定し、手数料収納事務委託料を支払っている。家庭ごみの有料化から丸4年が経過した現在、指定ごみ袋等の取扱店数は、2千店を超えていることが、ヒアリングにおいて確認された。

現状では、取扱店数の拡大が進み、一定規模に達していることを踏まえると、今後は、間接コストである当該事務の効率化を検討し、費用の縮減を図る必要があるものとする。

については、家庭ごみ袋処理手数料収納事務委託に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
31	家庭ごみ処理手数料管理費	間接コストである家庭ごみ処理手数料収納事務委託の効率化・費用の縮減について検討すること。	環) 企画課

家庭ごみ有料化の意義について

家庭ごみ有料化の目的は、ごみの収集費用を賄うためではなく、ごみの減量とリサイクルの推進にあるという市の考え方が分かった。

この考え方が理解されない場合、有料化による費用を負担さえすれば、ごみをどんどん排出しても良いということにもなりかねず、有料化の本来の目的について、広く市民に周知し、理解を深めていくことが必要である。

については、家庭ごみ有料化の意義について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
32	家庭ごみ処理手数料管理費	有料化の意義が、ごみの減量・リサイクルの推進にあるという市の考え方について、市民理解が広がるよう、今後も継続的なPRに取り組むこと。	環) 企画課

家庭ごみ収集運搬業務への競争入札の導入について

家庭ごみの収集運搬業務の委託先については、現在、廃棄物処理法等の関連法令に基づいて選定した事業者を対象に、随意契約を行っていることが分かった。

ヒアリングでは、競争入札を採り入れている他の政令市では、粗雑な履行が目立つなどの例も見られるとのことであったが、適正な履行を担保しつつ、競争入札制度を導入することで、新規事業者の参入を促し、より効率的、効果的な収集運搬業務を確保することも検討できるのではないかと考えられる。

については、家庭ごみ収集運搬業務に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
33	家庭ごみ収集事業費	将来的な競争入札制度の導入について検討し、その方向性を示すこと。	環) 業務課

家庭ごみ収集運搬業務の民間事業者への委託について

収集運搬業務の民間事業者への委託割合は、車両台数を基にすると、札幌市の直営によるものが約3割、民間事業者によるものが約7割となっていることが分かった。

市の職員でも、民間事業者の職員でも、業務内容に変わりはないことを踏まえると、安定的で確実な業務の履行を確保しつつ、経済性の観点から、民間事業者への委託割合の拡大について検討すべきであると考ええる。

については、家庭ごみ収集運搬業務の民間事業者への委託に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
34	家庭ごみ収集事業費	将来的な収集運搬業務の委託割合の拡大に向けて検討し、その方向性を示すこと。	環) 業務課

リサイクル推進の取組について

現行のごみ分別方法は、リサイクルの種別に応じて細分化されており、適正に分別するためには、分別ルールの正確な理解が必要とされる。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、容器包装プラスチックなどに類似した物であっても、法令の適用の有無により、分別種別が異なる場合もあり、分別の判断に難しさを感じている市民がいることが分かった。

さらに、衣類などリサイクルできるものは、きちんとリサイクルできるような分別方法を考えるべきといった市民からの提案もなされた。

今後のリサイクルの推進に向けては、市民理解の状況や取組実態などについて検証し、より効果的な取組としていくことが求められる。

については、リサイクル推進の取組に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
35	施策全般（リサイクル）	分別協力率が低下している項目について、分別方法やその周知方法が適切か検証するなど、リサイクル推進の取組について、必要に応じた見直しを行うこと。	環) 企画課

第5章 行政評価委員会の構成

委員長	よしみ 吉見	ひろし 宏	北海道大学大学院経済学研究科 教授
副委員長	やまざき 山崎	みきね 幹根	北海道大学公共政策大学院 教授
委員	いしかわ 石川	のぶゆき 信行	石川公認会計士事務所 公認会計士
委員	おおた 太田	あきこ 明子	太田明子ビジネス工房 代表
委員	はやし 林	ちがこ 千賀子	北海道ひびき法律事務所 弁護士

第6章 参考資料

1 局別評価対象施策・事業一覧

※指摘内容により、事業所管局と評価対象局が異なる場合がある。

ワークショップにおける市民意見等に関連する指摘については、指摘番号の後ろに「*」印を付している。

対象局	施策/事業	指摘項目
総務局	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	—
	SAPICA 導入活用推進費	—
市民まちづくり局	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	—
	消費者センター運営費	No.1~4,6
	消費生活安定促進事業費	No.5
	消費者行政活性化事業費	—
	消費者被害防止ネットワーク事業費	No.7,8
	DV対策推進事業費	No.9,11
	女性の安心サポート事業	No.10
	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	No.14*,15*,16,17*, 20*,22*
	路面電車延伸推進	No.18
	パークアンドライド駐車場事業関係	No.19
	地域公共交通確保維持改善事業費	—
	公共交通ネットワーク確保対策事業	—
	総合交通計画一般事務費	—
	環境局	4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進
一般廃棄物処理基本計画改定費		—
普及啓発費		No.23*
リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費		No.24,25
資源回収実施団体奨励金		No.26
リサイクル事業推進費		No.27*
定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業		No.30
生ごみ資源化システム実証試験費		No.28*
家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業		No.29*
蛍光管拠点回収・リサイクル事業費		—
生ごみリサイクル・パートナーシップ事業費		—
家庭ごみ処理手数料管理費		No.31,32
家庭ごみ収集事業費		No.33,34
燃やせないごみ収集費		—
びん・缶・ペットボトル収集費		—
プラスチック収集費		—
雑がみ収集費	—	

対象局	施策/事業	指摘項目
	枝・葉・草収集費	—
	大型ごみ収集費	—
	地域清掃ごみ収集費	—
	ごみステーション管理支援事業費	—
	ごみステーション管理器材等助成事業費	—
	埋立処理場運営管理費	—
	発寒清掃工場運営管理費	—
	駒岡清掃工場運営管理費	—
	白石清掃工場運営管理費	—
	篠路破碎工場等付帯設備維持管理費	—
	駒岡破碎工場運営管理費	—
	発寒破碎工場運営管理費	—
	資源物リサイクル事業費	—
	プラスチック選別施設運営管理費	—
	雑がみ選別施設運営管理費	—
経済局	4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進	—
	環境調和型農業推進事業費	—
建設局	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	—
	駐車場管理費（真駒内駅）	—
	バスターミナル改修費	—
	公共交通の利便性向上に資する道路整備	—
交通局	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	No.16,17*,21
	SAPICA 導入活用推進費	No.12*13
	SAPICA の地下鉄・バス・路面電車での共通利用および他事業者の発行する IC カードの受入（片利用）	—
	路面電車老朽車両の更新に伴う低床車両の導入	—