

平成25年度 行政評価

## 指摘事項と対応内容

<外部評価>

平成25年度 外部評価指摘事項への対応状況

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項	改善・見直しの検討状況（H26.5現在）
1	市民まちづくり局	消費者センター	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	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。	消費者安全法に規定されているとおり、札幌市民及び札幌市で就学、就労している方を対象とした相談を行っており、日々消費者被害の防止・救済に取り組む身近な相談窓口であることの周知を図っている。 今後は札幌市消費者基本計画で定めた重点課題を踏まえ、寄せられる相談の内容などを検討し、消費者教育や啓発活動など市民のニーズを捉えた形での取組を進める。 なお、上記の取組として、平成20年度から「高齢消費者被害防止ネットワーク事業(現:消費者被害ネットワーク事業)」を実施している。
2	市民まちづくり局	消費者センター	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	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。	平成25年度に北海道の消費者行政担当課と、「道と札幌市との行政推進に関する連携協力会議」を開催し、連携強化の観点から、新卒の悪質商法の情報交換などの取組を実施することとしている。
3	市民まちづくり局	消費者センター	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	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。	相談業務の委託先と協議し、相談にかかる時間の調査等について、具体的な手法の検討を行う。
4	市民まちづくり局	消費者センター	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	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。	消費者庁では「消費生活相談資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」報告書が平成24年8月に出されており、法律に位置付ける相談員資格を創設する方向性が示されている。法的整備を含む国の動きを見据えながら、スキルアップを確認する仕組みを検討する。
5	市民まちづくり局	消費者センター	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者行政活性化事業費		
6	市民まちづくり局	消費者センター	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	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。	教育委員会や各学校と連携し、消費生活に必要な知識等の修得のため、消費者基本計画の行動目標にあわせて、取組を実施していく。(例:平成26年度から、大学における啓発事業(パネル展)を実施)
7	市民まちづくり局	消費者センター	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	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。	地域や関係機関と連携し、見守る立場の人たちへの情報提供を含め、本事業の周知に力を入れる。
8	市民まちづくり局	消費者センター	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	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。	平成27年度以降のネットワーク事業の推進員の役割の見直しや改正される消費者安全法に基づく体制整備などについて、26年度中に検討を行う。

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項	改善・見直しの検討状況（H26.5現在）
9	市民まちづくり局	男女共同参画課	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	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。	相談内容や時間などの記録データを収集・分析し、相談事業の有効性・効率性の向上に努める。業務のチェック体制は、現在においても相談記録日誌を作成するほか、月に一度のケース検討会議において、事例の検証等を行っているが、今後については、ケース検討会議を増やすなどチェック体制を強化する。
10	市民まちづくり局	男女共同参画課	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	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・効果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。	啓発活動を実施するに当たり、啓発内容の効果について、参加人数などの実績数値は出しているが、今後は費用対効果を検証した上で、より有効な媒体の活用を検討する。
11	市民まちづくり局	男女共同参画課	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	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。	被害者への迅速な支援を目指し、庁内外の機関との関係会議を増やすなどして更に連携を密にするとともに、相談業務の効率化については、庁内関係部局との調整により検討する。
12	交通局	営業企画課	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	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。	行政評価委員からの指摘も踏まえ、ウィズユーカードは平成26年5月末に発売を停止し、平成27年3月末には利用を停止する旨、平成26年1月に発表を行ったところである。今後は、SAPICAへのスムーズな移行に向けて、地下鉄や路面電車を利用するお客さま等に対して、SAPICAのメリットや利用方法について、引き続き周知に努めていく。
13	総務局 交通局	IT推進課 営業企画課	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	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。	SAPICAは札幌ICカード協議会（札幌市と関係バス事業者で設立）として事業方針を決定しており、単なる交通決済機能だけではなく札幌圏独自のサービスを提供する「市民カード」として、全国相互利用を実施している他のICカードとは異なる方式を採用している。そのため、SAPICAが全国他事業者との相互利用を実現するのは、全国他事業者の機器改修も必要となるなどハードルが高い状況である。よって、札幌ICカード協議会としては、利用可能エリアが重なっており、ともに道央圏の公共交通ネットワークにおいて重要な役割を担うJR北海道との相互利用を目指しているところである。現在は交通局が札幌ICカード協議会の窓口となってJR北海道と協議中であり、今後も必要な課題整理等を行っていく。
14	市民まちづくり局	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	公共交通を利用しやすい環境をつくるために、バス事業者と協議・検討する場を活用し、市とバス事業者が一体となってバスの利便性向上に努めていく。
15	市民まちづくり局	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	将来的なバス路線の確保について、バス事業を取り巻く環境の変化等を踏まえ、多様な視点で検証、検討を行っていく。

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項	改善・見直しの検討状況（H26.5現在）
16	市民まちづくり局 交通局	市)調整担当課 交)財務課、調整担当課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	路面電車の運営方法については、より効率的で持続可能な事業運営を行うため、上下分離制度を導入する。当制度導入に向け、上下それぞれの担い手の経営・安全管理体制・これまで培ってきた安全運行の技術・技能を引き継ぐ体制について具体的な検討を進めていく。 また、路面電車の車両・設備更新の手法については、現在、「札幌市路面電車活用計画」に基づき、財政事情を踏まえ計画的に車両・設備の更新を行っている。 車両更新にあたっては、一般競争入札により応札機会の拡大を図るとともに、車両の基本構造等は極力標準的なものにするなど、コスト削減に努めているところであり、設備更新においても延命化を図るなど費用の抑制を図っている。 今後も、車両・設備の更新にあたっては、低コスト化を図るため、より効率的な手法の検討を進めていく。
17	市民まちづくり局 交通局	市)交通施設担当課 交)業務課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	バリアフリー化については「新・札幌市バリアフリー基本構想」に基づき、施設管理者が事業実施のための計画を策定し、相互が連携しながら計画的にバリアフリー化に取り組んでいる。 現在、対象となる建築物の新築や改修等の周辺状況の変化や施策の実施状況などを反映するため、検討部会を立ち上げているところであり、指摘事項を踏まえ見直し作業を行っていく。 また、地下鉄駅出入口では歩道部のバリアフリー整備に合わせて視覚障がい者誘導用ブロックの接続を行っており、今後も視覚障がい者に関係する整備を進めていくとともに、垂直移動に関し、サービスや利用環境の向上に向け、2基目のエレベーター設置に向けた検討を進めていく。 さらに、老朽化しているトイレについても改修を進めるとともに、自動止水手洗い器への更新や手洗い石鹸、ウォシュレットの設置に向けて検討をしていく。 運転手や駅員に対しては、教習訓練などで視覚障がい者の疑似体験等を通し、障がいをお持ちのお客様への接客教育を行うとともに、駅案内等のボランティアについては、雪まつり期間中などに配置した実績もあるが、現状では恒常的な人員の確保が困難であり、今後実現に向けて検討をしていく。
18	市民まちづくり局	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	ループ化の効果をさらに高めるため、各種まちづくり計画や沿線の再開発と連携していくとともに、都心部におけるオープンカフェデッキの設置や地域との連携イベントによる賑わい創出により、都心の魅力向上に向け積極的に展開していく。 また、あわせて、各種イベントとの連携やインターネットホームページ及びフリーペーパーなどの多様な広報媒体の活用など、さまざまな機会を通して、この札幌の新しい魅力を、市民や観光客などに、広く発信することで、さらに効果的なものにしていく。
19	市民まちづくり局	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	パークアンドライド駐車場の施策目的や利用状況等を踏まえ、バスなどの他の交通手段との関係を考慮の上、有効活用の検討を行っていく。

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項	改善・見直しの検討状況（H26.5現在）
20	市民まちづくり局	交通計画課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	自家用車から公共交通への利用転換を促進する取組として、学校や地域などで、公共交通について学ぶ機会を設けることなどにより、「自動車の過度な利用を控え、公共交通を皆で支える」という市民の意識醸成を図る。 また、都心を通過する交通を効果的に迂回させるため、環状通の整備や豊平川通北進の検討など、道路機能強化に関する取組を継続して実施する。
21	交通局	財務課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	これまで札幌市営地下鉄事業10カ年計画に基づき、整備業務や駅事務の委託化等を行い経営の健全化を図ってきたが、未だ3,300億円という大きな債務を有している状況であり、地下鉄は市営で維持しなければならないと考えている。 よって、平成18年度以降継続している経常収支の黒字を維持し、企業債残高を計画的に縮減すべく、次期経営計画を策定し、引き続き効率的な経営に取り組み、安全で安定した輸送サービスを提供していく。
22	市民まちづくり局	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	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。	小学校における授業などにおいて、子どもが公共交通の役割や必要性を実感できるとともに、公共交通に親しむ取組を進めており、今後小学校など関係機関との連携をさらに進めていく。
23	環境局	ごみ減量推進課	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	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。	具体的で取組みやすいごみ減量・リサイクルに関する情報提供や、排出ルールが分かりづらい資源物の排出方法を改めて周知する集中的なキャンペーンの実施などにより、分かりやすく効果的な普及啓発を行っていく。
24	環境局	ごみ減量推進課	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	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。	リサイクルプラザ・リユースプラザについては、利用者アンケートなどにより利用状況を検証している。この結果を踏まえて、平成26年度以降は、新規来館者や現在利用の少ない若年層の利用者数等の目標値を設定するなど、指定管理者と連携し市民の利用促進に向けた取組みを検討する。
25	環境局	ごみ減量推進課	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	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。	貸出実績の中で現状の問題点を把握し、利用実態を検証するとともに事業の必要性を検討する。
26	環境局	ごみ減量推進課	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	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。	回収量等の効果を検証しながら、集団資源回収への資源物の排出をより促進する制度の在り方について検討する。 また、奨励金については市況の変化や他都市の動向等も考慮し、適正な金額設定をしていく。

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項	改善・見直しの検討状況（H26.5現在）
27	環境局	ごみ減量推進課	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	リサイクル事業推進費		生ごみダイエットキャンペーン等の取組により、市民のごみ減量意識がどのように変化しているかを市民へのアンケート調査により確認し、その結果を今後のキャンペーンに生かしていく。
28	環境局	ごみ減量推進課	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	生ごみ資源化システム実証実験費	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。	これまでの実施結果が概ね良好であることから、平成26年度は、対象世帯を2,000世帯から3,000世帯に拡大のうえ、実施期間も9ヵ月から12ヵ月に延長し実施する。 また、26年度には、実証実験の対象世帯に生ごみの分別精度をより高めるための資料や生ごみ水切り器を配布し、生ごみ減量に対する意識啓発の効果や実際の生ごみ減量の効果を検証する。
29	環境局	ごみ減量推進課	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	家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業		これまでの市民へのアンケート調査から生ごみ減量に向けた取組の認知度を検証している。その結果を踏まえ、平成26年度は生ごみ堆肥化器材購入助成の周知を充実させるとともに、同様の調査を実施し、今後の取組に生かしていく。
30	環境局	ごみ減量推進課	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	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。	堆肥化施設から提供された生ごみ堆肥を使った花植え活動については地域の協力の範囲内において今後も継続していく予定。今後、「バイオマスタウン」のブランド化については、観光文化局等との連携により、定山溪の全体的な魅力向上・地域振興策の中で検討していくこととし、本事業は平成25年度をもって廃止する。
31	環境局	企画課	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	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。	当該事務委託においては、指定ごみ袋等の配送形態に応じて「本部納品契約」又は「個店納品契約」を締結している。 このうち、「本部納品契約」については、受託者の配送センター等に指定ごみ袋等を一括して納品する形態であるため、受注・配送に関するコストや事務作業の節減が図られるメリットがある。 今後においても効率的に事務を進めるため、新規受託者については「本部納品契約」とするよう積極的に働きかける。
32	環境局	企画課	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	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。	有料化の目的等に関する広報については、平成21年7月の「新ごみルール」導入前後から継続して実施しているところであるが、さらに市民理解が広がるよう、今後もホームページや出前講座などの多様な広報媒体を活用してPRしていく。
33	環境局	業務課	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	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。	家庭ごみ収集については、札幌市の実情に応じて効率的かつ安定的に実施することができるように、実施方法の改善や他都市の事例の調査研究等の取組を進めている。 現在の委託費は、単純な比較は難しいものの政令指定都市の中では比較的低額であり、現状の契約方法により安定的な業務の履行が確保されていると認識しているが、今後競争入札制度の導入についても、その影響や適否を含め、引き続き十分検討していく。
34	環境局	業務課	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	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。	家庭ごみ収集については、札幌市の実情に応じて効率的かつ安定的に実施することができるように、実施方法の改善や他都市の事例の調査研究等の取組を進めている。その中で、委託割合の拡大についても、収集業務に果たすべき市の責任の観点から、その影響や適否等を含め引き続き十分検討していく。
35	環境局	企画課	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	施策全般(リサイクル)	分別協力量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。	「スリムシティさっぽろ計画(改定版)」(平成26年3月改定)では、分別協力量が60%台にとどまる「雑がみ」「容器包装プラスチック」の適正排出の促進に取り組むこととしており、平成26年度より、これらの紙類・容器プラの適正排出に重点をおいた集中的な普及啓発キャンペーンを展開していく。