

平成25年度 行政評価

市民参加の取組における市民意見と札幌市の考え方

<外部評価>

平成25年度 市民参加の取組 市民意見一覧

テーマ: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

| No. | 市民意見の分類 | 個別意見 | 市の今後の取組の考え方 | 所管課 |
|-----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | ○誰もがより利用しやすいような施設整備やソフト面の対策 | <ul style="list-style-type: none"> ・ソフト面のバリアフリー化を推進するために、運転手や駅員の教育を十分に行い、駐輪場や駅案内等のボランティアも養成する。 ・停留所から利用頻度の高い公共施設までの屋根を整備し、冬の公共交通の利便性を向上させる。 ・2階建て（冬場は自転車預かりスペースにできる）の駐輪場を設ける等、各駅周辺の駐輪場をしっかりと整備し、自転車整理のボランティアの配置も充実させる。 ・今後お年寄りが増えてくるので、バリアフリーのバスをもっと増やしてほしい。 ・公共交通を使いたくなるようなポジティブでお得感のあるサービスの実施。 ・バスの遅延解消のため、バスレーンの強化を！（レーンを広げたり、自家用車を締め出すなど） | <p>公共交通を利用しやすい環境をつくるために、公共交通施設等のバリアフリー化や総合的な駐輪対策、バス走行環境の改善等のハード施策を推進するとともに、過度な自動車利用から公共交通への利用転換を図る利用促進の取組、ニーズに合った乗車券の検討等のソフト施策を進めてまいります。</p> <p>また、運転手や駅員に対しても、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遇教育を行うとともに、駅案内等のボランティアについても、雪まつり期間中などに配置した実績もありますが、現状では恒常的な人員の確保が困難であり、今後実現に向けさらに検討をしております。</p> <p>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おります。</p> | 市) 都市交通課 交) 営業企画課 交) 業務課 |
| 2 | ○利便性を高めるための、わかりやすく便利な情報提供・表示 | <ul style="list-style-type: none"> ・バスを利用しやすくするために、路線図の文字を大きくして絵や写真を使う等、もっと分かりやすい案内標示にする。 ・バス停の待ち時間の表示やルートが分かるアプリ等の開発を通じてバスを使いやすく。 ・バスの到着時刻が分かるようなシステム、例えば停留所の電光掲示板、スマホでのチェックができるように ・地下鉄駅のエレベーターの場所をわかりやすく表示してほしい。 ・市電、地下鉄、バス等の公共交通の接続マップを一元化するとともに駅のバリアフリー情報、まちの魅力、ウォーキングやサイクリング情報も提供する。 | <p>公共交通の利便性の向上に向けて交通事業者と連携を図りながら、公共交通の総合的な案内システムの拡充など、利用者にわかりやすい情報提供や案内表示に努めてまいります。</p> <p>また、地下鉄駅についても、既存の標識に加えて必要に応じて壁や柱への補助標識の掲出や案内用のラインを床に敷設するなどの追加案内を行っており、今後も利用者のご意見を踏まえて案内の方法や表示内容を検討しております。</p> | 市) 都市交通課 交) 業務課 |

| No. | 市民意見の分類 | 個別意見 | 市の今後の取組の考え方 | 所管課 |
|-----|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 3 | ○お得で利便性の高いカードや定期券の普及 | <ul style="list-style-type: none"> ・利便性の高いICカードやドチカキップなどをもっと普及させる。 ・特別なICカードの販売や、PR販売（一日駅長など）などをする。 ・サピカを「ウイズユーカード」並みにもっとお得に使えるようにする。使い方やポイントについて、もっと市民に分かりやすく紹介する。 ・札幌ー大通間の無料化や定期券のゾーン料金化による市全体の利益、利便性向上。 | <p>共通ウイズユーカードは、H26年5月末に発売停止を行い、H27年3月末に利用停止を行う予定です。これに伴い、今後はICカードSAPICAに移行していただくこととなりますが、利用方法やSAPICAのメリット等の周知に努めていきます。</p> <p>また、交通事業者は経営が厳しい中でも、安全対策等への投資を行っていく必要があります。料金の無料化等の料金設定に関するご意見については、今後の経営状況を勘案しつつ、利用者の利便性向上に向けた取り組みを検討する際の参考とさせていただきます。</p> | 交) 営業企画課 |
| 4 | ○利便性を高めるため路線やダイヤなどの見直し | <ul style="list-style-type: none"> ・バスの利便性を高めるために、利用実態に合わせて路線やダイヤを見直す。 ・バス路線や停留所の位置、本数について市場調査を十分にしていし。 ・今後、多くの利用者が見込まれる方面(札幌ドーム、宮ノ沢?手稲、清田方面)への地下鉄延伸を検討する。 ・地下鉄の始発はもう少し早く、終電はもう少し遅く延長運転を。 | <p>一層公共交通を利用していただくため、公共交通の利便性を向上させることは重要と考えておりますので、頂いたご意見も参考に様々な取り組みを進めてまいります。</p> <p>また、地下鉄において、営業時間外は安全運行に欠かせない線路等の保守・点検作業を行っており、現状では営業時間の拡大は困難となっておりますが、他の事業者や社会情勢等の動向を見極めながら今後も検討してまいります。</p> | 市) 都市交通課 交) 業務課 |
| 5 | ○利用者の立場を考えて、事業者間の連携を強化する | <ul style="list-style-type: none"> ・JR、市営交通、バスなどの事業者間の連携をもっと考える。 ・北広島、江別、石狩などの札幌市近郊も含めて、総合的に検討を。 ・地下鉄（電車）、市電、バスを総合的に考えて、乗継や目的地へのアクセスを便利に。 | <p>交通事業者間の連携としては、地下鉄におけるバスとの乗継割引の適用、地下鉄や路面電車の障害時における他交通事業者による代替輸送の実施、乗り継ぎしやすい運行ダイヤ設定や「えきバス・ナビ」による運行情報の提供等を行っているところです。</p> <p>今後は、苗穂駅周辺や篠路駅周辺などのまちづくりと連携した駅前広場の整備等による乗継機能の向上や、適切な案内表示などによる、「使いやすさ」「わかりやすさ」を重視した連携強化に努めてまいります。</p> | 市) 都市交通課 交) 営業企画課 |
| 6 | ○料金を安く | <ul style="list-style-type: none"> ・料金を値下げし、割引制度を充実させる。 ・学生の割引料金をもっと充実させては？（広域の移動や地下鉄で） ・料金を安くして利用者を増やし、町を活性化させる。（今は料金が少し高いと感じる） | <p>交通事業者は経営が厳しい中でも、安全対策等への投資を行っていく必要があります。いただいたご意見については、今後の経営状況を勘案しつつ、より利用しやすい料金制度を検討する際の参考とさせていただきます。</p> | 交) 営業企画課 |

| No. | 市民意見の分類 | 個別意見 | 市の今後の取組の考え方 | 所管課 |
|-----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 7 | ○コミュニティバスなどによる郊外の路線維持と効率化 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の少ない地域（郊外など）や時間帯にミニバスを走らせて効率化を図っては？ ・郊外の路線を将来に渡って維持するため、短距離運行の小型のもので良いので、コミュニティバスを運行する。目的に合わせたデマンド運行で利便性を確保する。 | 将来にわたり地域の足を確保するため、バス事業を取り巻く環境の変化等を注視しながら、路線維持のあり方について多様な視点で検証、検討を行ってまいります。 | 市) 都市交通課 |
| 8 | ○自動車利用を減らす取組 | <ul style="list-style-type: none"> ・ノーカーデーをもっと広めていく。企業の協力も呼びかけ大きな運動に。 ・都心部への自家用車の乗り入れを制限しては？（市内の混雑解消、公共交通を利用しやすく） | <p>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ります。</p> <p>また、都心を通過する交通を効果的に迂回させるため、環状道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してまいります。</p> | 市) 都市交通課 |
| 9 | ○公共交通利用者が増えるようなまちづくり | <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄沿線に、企業や学校等の誘致や移転をすすめていく。 ・公共交通、公共施設のネットワークを都市デザインと連携して実現する。 | 公共交通を中心とした集約型のまちにするため、地域の特性に合わせた都市機能の誘導や公共施設などの配置、公共交通機関の利便性向上や利用の促進に取り組みます。 | 市) 都市交通課 |
| 10 | ○公共交通の利用をすすめる意識啓発 | <ul style="list-style-type: none"> ・公共交通の危機感や状況を当事者意識を持って考える機会づくり。 | 自動車がなくとも安心・快適に暮らせる地域のまちづくりを目指して、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ります。 | 市) 都市交通課 |

平成25年度 市民参加の取組 市民意見一覧
 テーマ:ごみの一生とリサイクルの推進について

| No. | 市民意見の分類 | 個別意見 | 市の今後の取組の考え方 | 担当課 |
|-----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | ○市民一人ひとりのごみ減量・分別を促すための情報や取組を発信する | <ul style="list-style-type: none"> ・ごみ減量に関連する様々な情報や取組を、情報誌やテレビCM等を通じて発信していく。 ・札幌市のゴミの流れを楽しく学ぶことができる「体験ツアー」を実施する。無作為抽出で市民を招待し、その様子を「広報さっぽろ」で紹介できると良い。 ・ごみ収集・減量のルールを強化（広報さっぽろ、冊子、CMなど）。質問、疑問を集め、解決のアイデアを共有する。 ・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。例えば、オシャレな水切りグッズを人が集まる場で展示して、実演と販売を行う。 ・家庭でできるごみ減量のエコ料理のアイデアコンテストを、テレビ放送局、メディアとタイアップし、実施する。 ・エコクッキングなど生ゴミを更に減らす工夫を推進する（できる人から取り組む）。 ・休眠コンポスターの活用を。今の冊子のやり方では失敗しやすいので、新しい紹介冊子もつくってほしい。 ・子供、お年寄りにも分かりやすい分別マニュアルを、古い家電など電器店で引き取ってくれない物の案内など市民の困った声を集めて、作成してほしい。 ・ペットシート、おむつの上手なゴミの出し方について、布おむつの使い方も教えるなど、知恵がほしい。 | <p>ごみの減量や分別の方法などにつきましては、ホームページや広報さっぽろ、パンフレット、街頭ビジョンなど、様々な広報媒体を活用した広報を実施するとともに、出前講座やごみ処理施設見学会、生ごみ堆肥化セミナーなど、市民参加の取組における啓発等を実施しています。</p> <p>また、目的や対象に合わせて工夫しながら、高齢者などにも見やすい「わかりやすいごみ分けガイド」の配布、スマートフォン用の「札幌市ごみ分別アプリ」の公開、「生ごみダイエツレシピ」の募集、新たに開発した「札幌発の生ごみ水切り器」の配布などの取組を行っているところです。</p> <p>今後も、それぞれの広報手段の特性を活かした効果的でわかりやすい情報提供に努めるとともに、ごみ減量・リサイクル行動を継続していただけるような仕組みづくりに取り組んでいきます。</p> | 環) 企画課・業務課 |
| 2 | ○生ごみの堆肥化を進めるための回収方法の検討 | <ul style="list-style-type: none"> ・生ごみの拠点回収など堆肥サイクルのシステムをつくり、進める。 ・生ごみ堆肥化を進めるため、「生ごみ」のみの回収方法を検討する。 ・生ごみの再利用ができる人とできない人が協力し合う仕組みづくり。 ・地域ごと、集合住宅ごとに生ごみの堆肥化ならびに堆肥の利用を推進してほしい。 | <p>現在、地域グループごとに各家庭で生ごみ堆肥を作り、それを地域の花壇で活用する「生ごみ堆肥化地域循環モデル事業」を実施しており、今後も実施地域の拡大に努めます。</p> <p>生ごみ回収拠点については、ホームページ等を活用して広く周知するとともに、回収拠点に生ごみ堆肥を持ち込んだ市民へのインセンティブを付与する取組など、居住形態によらず、継続的に生ごみ堆肥化に取り組むことができるシステムづくりについて検討していきます。</p> <p>また、地域特性を活かした効率的な生ごみの分別収集・資源化の手法を検証するため、平成23年度から「生ごみ資源化実証実験」を実施しています。今後も、堆肥化を行う民間資源化施設の余力の範囲内でこの取組を継続するとともに、効率的な生ごみ収集・資源化の可能性を検証していきます。</p> | 環) ごみ減量推進課 |

| No. | 市民意見の分類 | 個別意見 | 市の今後の取組の考え方 | 担当課 |
|-----|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 3 | ○ごみ袋の値上げや資源回収へのインセンティブなど経済的な取組について検討する | <ul style="list-style-type: none"> ・有料ごみ袋の料金をもっと高くすることも検討したら良い。その収入を戸別収集費用にまわせないか。 ・ごみ処理に使われているレジ袋の有料化により個々の当事者意識を高める。 ・ごみの有料化の範囲を広げ、経済的影響力を利用して減量を誘導する。 ・資源回収にインセンティブがあればもっと進む、例えば民間業者に缶やPETボトルを持って行くと景品に換えてくれる事業を紹介する。 | <p>ごみ袋の料金については、「廃棄ごみと資源物に料金格差を設ける」「経済的動機付けが働く水準」「過度な負担とならない水準」「近隣市の設定事例を考慮」を基本とし決定しております。</p> <p>現在のところ指定袋等の料金を改定する具体的な予定はありませんが、今後のごみ量の推移などを慎重に見極めながら、減量に効果的な取組を適宜検討していきます。</p> <p>集団資源回収につきましては、インセンティブとして実施団体に奨励金を交付しており、奨励金が団体活動に活用されています。</p> <p>また、事業者等が実施している資源回収では、さまざまな品目で回収が行われていますが、回収場所や品目を札幌市のホームページに掲載するなど、市民が幅広い選択肢の中で資源物を排出できるように情報提供していきます。</p> | 環) 企画課・ごみ減量推進課 |
| 4 | ○さらにリサイクル・リユースが進むような分別・収集方法に取り組む | <ul style="list-style-type: none"> ・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える（食器、ガラス、木、衣類など）。 ・大型ごみ回収の電話申込みの際に、リサイクルを自分から申し出るだけでなく、オペレーターからリサイクルの方法があることを伝える。 ・布のリサイクル回収を実施してほしい（他都市でやっているところもある）。 | <p>平成21年7月より、「燃やせるごみ」として焼却処理されていた雑がみ類や草木類をリサイクルするため、「雑がみ」と「枝・葉・草」の分別収集・資源化を開始しております。</p> <p>更なる分別区分の追加等については、排出方法の煩雑化等の市民負担の増加や収集・処理に要する経費の増加など、解決すべき課題がある一方で、資源の更なる有効利用が可能となることから、今後も引き続き検討していきます。</p> <p>なお、布や金属については、集団資源回収の奨励金の対象品目となっており、地区リサイクルセンターにおいても拠点回収を実施しておりますので、集団資源回収・拠点回収への御協力をお願いいたします。</p> <p>そのほか、携帯電話やデジタルカメラといった小型家電には、貴金属やレアメタルなどの有用金属等が使用されており、それらの再資源化を促進するため、小型家電リサイクル法に基づく認定事業者と協働し、区役所や商業施設等に設置した回収ボックスで、家庭から出る使用済み小型家電を無料回収しております。</p> | 環) 企画課 |
| 5 | ○子どもの頃からの意識啓発を図るため、ごみ減量の教育に取り組む | <ul style="list-style-type: none"> ・学校教育の中でごみ分別を学び、ごみ減量の意識を育てる。 ・学校への教育・啓蒙活動により、親子の当事者意識を高める。 | <p>これまでも、学校授業で活用しやすい環境副教材の作成・配布や出前講座などにより、ごみ減量の意識啓発に取り組んでおります。</p> <p>また、親子で楽しみながら生ごみ減量について学ぶことができるリーフレットの配布、生ごみ堆肥を作った地域の方と子どもたちが一緒に学校の花壇に花を植える活動を実施しました。引き続き、これらの取組を実施いたします。</p> | 環) ごみ減量推進課 |
| 6 | ○ごみの分別やごみステーションの管理にしっかり取り組む | <ul style="list-style-type: none"> ・ごみの捨て方、分別のパトロールを。市と町内会が協力して推進する。 ・ごみステーションの管理には、市がイニシアティブを取って取り組む（カラスがいたずらしない工夫や戸別収集で責任を明確にしてマナーアップなどの検討）。 | <p>各清掃事務所のごみパト隊が中心となって、排出マナーの悪いごみステーションの改善に向けて、不適正排出ごみの開封調査を通じた個別指導の実施や、共同住宅への専用ごみステーション設置の働きかけを行うほか、地域と共同でごみステーションの立会指導を実施するなど、課題の解決に向けて取り組んでいます。引き続き、地域と積極的な連携を図るとともに、個々の状況に応じた適切な対応に努めます。</p> | 環) 業務課 |

| No. | 市民意見の分類 | 個別意見 | 市の今後の取組の考え方 | 担当課 |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 7 | ○再利用の取組を進める | <ul style="list-style-type: none"> ・リペア＝修理して使う5Rを進めよう。 ・フリーマーケットの機会を増やし、大型ごみを再利用できるように。 | <p>札幌市が推奨している「4 R」においては、リペア（修理）についても「リユース(再利用)」の取組の1つと考え推進しています。</p> <p>大型ごみの再利用については、リサイクルプラザやリユースプラザで実施している、リサイクル品の提供や家具修理教室などの開催により進めており、今後も引き続き啓発を行っていきます。</p> <p>また、市民による不用品再利用の取組としてフリーマーケット開催の支援(名義後援及び市有地における開催場所の提供)を継続していきます。</p> | 環) ごみ減量推進課 |
| 8 | ○リサイクルしやすい包装や過剰包装減量のため、事業者の協力を働き掛ける | <ul style="list-style-type: none"> ・事業者にも協力してもらい、紙、パッケージをリサイクルしやすいものにし、過剰包装を減らす。 ・市から企業へのリサイクルや簡易包装などの働きかけ（個人ではなかなか聞いてもらえない） | <p>市民団体や事業者、国などと連携し、容器包装の簡素化など優れた取組を行っている事業者を表彰するとともに、パネル展で市民に積極的に紹介するなど、事業者の取組を支援しています。</p> <p>今後も、スーパーなどの事業者に対し、簡易包装や環境への配慮など、家庭ごみの減量とリサイクルにつながる取組を働きかけていきます。</p> | 環) ごみ減量推進課 |