

# 札幌新まちづくり計画市民会議 経済・雇用分科会第2回会議

会 議 録

平成15年12月22日(月)午後6時00分開会  
札幌市民会館 3階 6号会議室

## 1 開 会

事務局（企画部長） 師走のお忙しい中お集まりいただきありがとうございます。本日荒委員は所要のためご欠席という連絡をいただいております。それでは本日は第2回目の会議となりますが、内田先生よろしくをお願いします。

## 2 議 事

### （1）前回のまとめ

内田会長 それでは、さっそく議事に入らせていただきます。まず、前回のまとめということですが、事務局のほうからお願いします。

事務局（北海道総合研究調査会） 資料1は前回の会議で皆さんのご発言をカードに記入して、ボードに整理をさせていただきました。その内容をパソコンに入力して、改めて意見のグルーピングをして、議論の構図を図式的に整理させていただいたものです。

必ずしもこの順番で議論が進んだわけではございませんが、皆さんの意見をKJ法でグルーピングすると、大体このような3つの論点になると思われま

す。まず、論点1は「将来を見据えた産業振興のビジョンと戦略を考えよう！」というまとめにさせていただきました。これからの札幌の産業振興策というものの力点・重点をどこに置いていったらいいのかということを考えていかなければならぬが、なかなかそこが十分に見えきっていない。従来の延長線上ではなくて、構造を大きく変えていく視点が必要であり、新しい人材を大胆に取り組んでいくような仕掛けを考えていかなければいけないのではないかとということが1つ目のポイントでした。

その中でとくに、前回事務局からの説明もありましたように、観光というものがこれからの札幌の産業振興策の力点として捉えられているわけですが、それが本当に柱になっていくのか、あるいはそのための具体的な取り組みをどのように考えていくのかということが2つ目のポイントでした。

ただ、札幌の観光振興が大事だということはあるのですが、その戦略やターゲットが明快ではない、あるいはセールスポイントもぼやけているという問題もあり、観光を柱にしてくためにはその具体策をもっと考えていかなければいけないのではないかとということが2つ目のポイントでした。

論点1はどちらかということ、これからのビジョン、戦略を考えていこうということでしたが、それと同時に足元をしっかりと見つめた実効性のある活性化策が大事ではないかということが論点の2でした。

例えば、零細企業という表現が何度もでてまいりましたが、札幌の経済、産業の多くを占めている零細企業というものに視点を置いた具体的な支援、活性化策というものを考えていかなければならないということが1つ目のポイントでした。雇用問題にしても漠とした雇用対策ということではなくて、雇用のミスマッチがある現状やNPO等の新しい働き方の部分での雇用問題であるとか、そういったことに対するきめ細やかな対策

を立てていくべきではないかということが2つ目のポイントでした。

3つ目のポイントはそれらも含めて市民や企業の具体的なニーズというものを捉えながら実効性のある具体的な産業施策、雇用施策を考えていかなければいけない。

これらが大きな論点の2つ目でした。

それから、論点の3として、「産業政策を評価する仕組みと評価する仕組みを考えよう！」というタイトルをつけさせていただきましたが、一つは産業政策を評価する仕組みづくりということです。これまでの施策や事業の成果を分析、評価する必要があるということについての問題提起がありましたが、必ずしもこれまではそういった成果を評価する仕組みは不十分でした。どのような評価の指標、基準を設定していくのかということは課題ですが、新しい評価システムを模索していくということもこの分科会の提案として盛り込んでいってもいいのではないかということが1つ目のポイントでした。

論点3の2つ目のポイントは、産業政策を実行していくときの仕組みを点検していく必要があるのではないかということです。前回の議論の中では、札幌市の産業政策を実行していくうえで一つのプラットフォームであるさっぽろ産業振興財団の役割、あるいは仕事の中身を整理し、その役割を明快にしていく中で、こういう組織を活かしていくのであれば、活性化のための取り組み、具体的には新しい人材を起用していくことも必要であるだろうし、行政に向けた目線だけではなくて、市民や企業に目線を向けた仕事の仕方ということを考えていく必要がある。といった意見が出されました。

非常にざっとですが、前回の議論を図式的に整理させていただくと、おおよそこのような形になっているのではないかと思います。以上です。

内田会長 どうもありがとうございます。前回の皆様のご議論を大きく括る形でまとめていただいたわけですが、ここは経済・雇用分科会ということなので、雇用の面ではかなりいろいろな議論がありました。それから、産業という面では観光ということについてかなり議論がなされました。ただ、それだけでいいのかという議論は残っています。これについてはもう少し掘り下げる必要はあるかと思います。それから、産業振興施策をどのように考えていったらいいのかということです。

大きくはこの3つに整理されると思います。

では、今日の議題に入りたいと思います。前は委員の方々に札幌市が持っている課題について、ご自身の持っている考えに基づいて自由にご議論いただいたわけですが、その中で、いろいろなデータを出してほしいというご意見がありましたので、その件について事務局から説明してください。

## (2) 事務局説明(配布資料)

事務局(企画部調整課調整担当係長) 資料2以降について事務局のほうからご説明しますが、その前に皆様に事前に送付させていただいた資料について説明いたします。事前にオンブズマンの活動状況報告書、市民の声の年報の抜粋を送付しております。これ

らは、前回過去3年ぐらいの札幌市に寄せられた苦情についての情報がないだろうかというお話がありましたので、お送りしております。

もう一つ、平成15年度の事業評価シートの抜粋という資料をお送りしておりますが、これも札幌市がやってきた事業の成果が分かるものがないだろうかというお話がありましたので、お送りしております。

これらについてここでの説明はしませんが、参考として送付させていただいたものがあります。

それから、皆様の机の上に札幌圏における職業別、年齢別の有効求人、有効求職状況という表もお配りしておりますが、これも合わせてご説明させていただきます。

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） それでは資料2、資料3-1、3-2についてご説明します。

#### 資料2「札幌市内における零細企業数」説明

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） まずは資料2をご覧ください。前回、中小企業といってもその中でとくに零細企業といわれる企業が札幌市内でどのくらいあるのか、そういう規模に応じた支援策というものも必要ではないか、というお話がございましたので、市内の企業数について調べてまいりました。

これは札幌市の平成13年事業所・企業統計調査から数を拾っております。

まず、零細企業という言葉自体ですが、中小企業というのは中小企業基本法という法律では、資本金や従業員別に中小企業と大企業については区分されていますが、零細企業という言葉自体は法律上の言葉ではありません。中小企業のなかでもとくに規模の小さいものを一般的に零細企業と言っているようです。下の 印に書いてございますが、零細企業とは一般的には常時雇用者が10人未満の企業をいうことが多いということです。

業種別に見ますと表のようになりますが、一番下の全産業で見ると、9人以下が17,376企業です。10人以上の企業が全部で24,475ですから、全体の71%がいわゆる零細企業ということになります。業種別に見ますと、一番上の農業は数が少ないので除外すると、高い順に不動産業の92.5%、金融・保険業の89.5%、建設業72.8%という順番になっています。逆に10人未満の企業が少ないほうを見ますと、運輸・通信、電気・ガス・熱供給・水道業となっています。

以上が資料2でございます。

#### 資料3-1「札幌市における開業率・廃業率」

#### 資料3-2「業種別開業率・廃業率」説明

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） 続きまして、資料3-1、3-2ですが、前回、札幌市内の開業率、廃業率が政令市の比較で、札幌市は開業率も廃業率も他

の都市より高いというグラフがございましたが、これを業種別に見るとどうなっているかということについて調べてまいりました。

3 - 1がその表で、それをグラフ化したものが3 - 2です。まず、表のほうですが、全業種で見ますと、事業所数は平成8年に比べて平成11年では約5,000ほど減っています。全体では開業率が5.6、廃業率が8.1というのが前回の札幌の数字でした。

業種別に開業率、廃業率に高い順に順位をつけておりますが、両方とも卸売・小売業、飲食店が最も高くなっております。その後は似通ったような形で運輸・通信、金融・保険というところが続いております。右側に開廃業率という数字もつけてございますが、これは開業率から廃業率を差し引いたものです。

これによって事業所数全体の増減が分かります。これを見ますと、一番高いのがサービス業で、-1.0となっております。つまり、廃業もあるが、開業率もそこそこ多かったということが言えます。これに対して、製造業は開業率が2.0なのに対して、廃業率が7.2、その差が-4.4ということで、廃業はやむを得ないとしてもなかなか開業しにくい業種であるということがこの数字となって現れていると思われま

す。これをグラフ化したものが資料の3 - 2でございます。斜めのラインより下が廃業率が開業率を上回っているエリアです。唯一農林漁業だけが開業率が廃業率を上回っており、ラインの上に位置しています。

説明は以上です。

資料「札幌圏における職業別・年齢別の有効求人・有効求職状況（常用）」説明事務局（企画部調整課調整担当係長） それでは引き続きまして、お手元にある札幌圏における有効求人・求職状況についてご説明させていただきます。

事務局（市民局勤労市民課調整担当係長） まず出典でございますが、下に書いてありますように、『雇用情勢さっぽろ』です。これは、札幌圏の公共職業安定所の管轄エリアでの有効求人倍率ないしは有効求職状況をまとめているものです。

前回札幌市内のデータはないだろうかというお話を承っておりますが、今現在収集できるのはこの札幌圏が最小範囲となります。これを用いて説明いたします。まず一番上の職業計というところの右側の年齢計という欄を見ると、求人が21,474、求職が46,663となっております。これは有効求人倍率ないし、有効求職者数です。有効というのは3ヶ月間公共職業安定所に来ていたものを数字として表わしています。その倍率につきましてはこれを割った数字になります。ですから、1以上になるとミスマッチはあるとしても、仕事がたくさんあるということになります。1以下になると職が少ないということになります。

前回の資料の数字は平成15年8月の数字でしたが、今回お配りした資料の数字は直近の10月のものに変えさせていただいています。よって、若干順番は異なっておりま

すが、概ね同じだと理解していただければと思います。

その中で有効求人倍率が高いものから、保安の職業が1.41、その次がサービスの販売の0.85、以下、専門的技術的職業、運輸・通信の職業、販売の職業、生産工程・労務の職業、農林漁業の職業、管理的職業、事務的職業の順になっております。

あと年齢別に見ますと、有効求人倍率は24歳以下はわりと高い数字になっていますが、55歳以上になると極端に落ちるという状況になっております。

以上でございます。

#### 資料4「施策の基本方針」説明

事務局（企画部調整課調整担当係長） それでは、引き続きまして資料4の説明に移らせていただきたいと思います。

資料4は施策の基本方針でございます。新まちづくり計画を作っていくにあたり、市役所の中でも庁内プロジェクトを組んで、施策の基本方針などについて検討してきております。それをもとにこちらの資料を作らせていただいております。

経済・雇用につきましては、重点戦略課題が5つあるわけですが、一つの課題ごとに1枚作っておりますので、全部で5枚でございます。

#### 重点戦略課題：中小企業や創業に挑戦する市民へのきめ細やかな支援

まず1ページ目は、中小企業や創業に挑戦する市民へのきめ細やかな支援という重点戦略課題についてです。現状と課題につきましては、市内に所在する企業のうち9割以上が中小企業である、なかなか企業に資金が行き渡らない状況も散見される、充実した人材育成や情報収集の仕組みを持つ企業は多くはない、市内の企業数は減少傾向にある、といったことが挙げられておりました。

そして、これらの現状と課題を解決するために市民・企業・NPO・行政それぞれに担うべき役割があると思われませんが、札幌市としてどういう施策を打っていったらいいかということにつきまして、庁内プロジェクトで議論したものが、次の施策の基本方針でございます。

「札幌元気基金」の枠組みづくりを進め、ニーズに応じた効果的な資金面での支援を強化する」「専門家によるアドバイザー制度・人材育成や情報提供の充実など、きめ細やかな支援を行う」この2点です。

具体的な施策といたしましては、まず、「資金面での支援の充実」です。これは、例えば高い技術を有しながら担保不足で融資を受けることが困難な企業や、仕入れ・決済など短期の資金が必要な企業に対する支援策を充実させていこうというものでございます。

それから、「人材育成・情報提供などきめ細やかな支援」です。これは豊富な知識や経験を有する人材の活用によるアドバイザー制度の充実、経済環境の変化にも高い適応力を有する実践的な人材の確保及び育成、タイムリーで企業経営に有益な情報の幅広い提

供等を行っていくということでございます。それから、「起業や新分野進出に関する支援」です。「札幌元気基金」の枠組における起業や新分野進出関連に重点を置いた施策の実施、セミナーや交流会、事業計画の立案や資金計画の策定についての相談業務等の充実、コミュニティ活動の中心として地域に密着した商店街の活動や地域密着型市民事業など、地域に根ざした事業活動に対する支援の充実、これらを施策として打っていったらどうかということで検討してまいりました。

#### 重点戦略課題：安心して働ける環境づくり

2 ページですが、重点戦略課題の2つ目、安心して働ける環境づくりであります。現状と課題といたしましては、道内の完全失業率は、全国を上回る厳しい数値であり、札幌圏の有効求人倍率も、全国より低い水準であるということ、それから、働き方が多様化していないという現実があります。とくに意欲を持った主婦層や高齢者に対する雇用の受け皿が不足しています。それから、建設業等構造不況業種の経営状況の悪化といったことも挙げられていました。

これらを踏まえました施策の基本方針ですが、「再就職を目指す女性、中高年、若年等への総合的な就労体制づくりを、国等と連携し進める」「新たな働き方や雇用の場の創出を図るなど、雇用の安定に取り組む」「建設業等の構造不況業種について総合的な支援策を実施する」というものであります。

具体的な施策といたしましては、まず「積極的な就労支援」として、再就職を目指す女性、中高年者や若年層などの方々が就労するための総合的な支援体制の整備、それから、近年フリーターが増えてきているということもありますので、若者の職業意識の形成・啓発、それから、「地域に埋もれた求人の拡大」、これは、実際人を求めているが、ハローワークなどに手続きをとることをあきらめてしまっているような企業もあるということで、そういった地域に埋もれた求人を拡大しようということです。それから、S O H O や事業協同組合、ワーカーズ・コレクティブなど雇用によらない働き方の支援です。

次に「多様な雇用機会の創出」ですが、まず、コールセンターなど雇用効果の高い人材集約型産業の積極的誘致です。例えばコールセンターですと、平成11年度以降いろいろな企業が集積しておりまして、3千人ぐらいの雇用が生まれているといわれています。それから、環境保全に向けた取組みの推進やコミュニティビジネス等の地域密着型事業の振興です。3番目といたしまして、「建設業等構造不況業種対策」です。先週土曜日に財務省の内示がありましたが、国などの公共事業予算も縮小傾向ですので、高い技術力と組織力をもつ力強い建設業への転換、企業のノウハウを活かせる他分野への進出促進、こういったことを図っていったらどうかということでございます。

#### 重点戦略課題：協働による観光振興とコンベンション事業の推進

3 ページは、重点戦略課題の3 番目、協働による観光振興とコンベンション事業の推進でございます。近年来札外国人数は増加しているものの、来札観光客数全体は横ばいで、観光客の入り込み時期にばらつきがある、集客交流資源はある程度札幌にはあるが、ハード・ソフトの資源を積極活用した新たな魅力の発掘が大事ではないか、それから、来客数を高めるにはホスピタリティの充実が必要ではないか、集客効果の高いコンベンション誘致に関しては都市間の競争が激しくなっている、といったような現状と課題があります。

これらを踏まえました施策の基本方針であります、「世界の集客交流都市の実現に向けて、観光やコンベンションの一層の振興に努める」「まち全体で誘致・PR やホスピタリティあふれるおもてなしを進め、また、芸術、文化等の資産を積極的に活用し、将来目標として来客2000万人を目指す」というものです。

具体的な施策といたしましては、まず、「集客交流としての魅力の発信」です。祭りやイベントなどの都市型観光と豊かな自然を融合させた魅力を集客交流資源として積極的に活用、札幌の魅力国内外に情報発信するシティPR の積極的な展開、映画等のロケーション誘致を推進するフィルムコミッション事業等による多角的なイメージアップを図るというものでございます。次に「ホスピタリティ向上の推進」です。まちぐるみでの観光案内機能や外国語標記の充実、啓発活動や研修の充実を図っていくということです。

3 番目といたしまして、「コンベンション誘致・支援」の推進です。コンベンション施設間の連携強化、利便性とサービスの向上、アフターコンベンションの充実、行政、民間を問わないオール札幌としての機動的な誘致活動、様々な支援体制の整備が必要ではないかということです。近年コンベンション関連産業札幌ネットワークという100社を超える民間企業による集まりもできています。

それから、「住んで快適、訪ねて楽しいまちづくりの推進」です。都心、藻岩山、定山溪温泉など地域の魅力づくりを目的とした主体的な活動に対する支援でございます。

最後に、「道内と連携した魅力の発掘・アピール」です。他の道内観光地域との協力の一層の推進、情報のネットワーク化などでの先導的取組み、それから、札幌・北海道がもつ魅力の国内外への強力なアピールでございます。

#### 重点戦略課題：さっぽろの知恵を活かした新たな産業の振興

次に4 ページ目ですが、重点戦略課題の4 番目、さっぽろの知恵を活かした新たな産業の振興についてであります。現状と課題といたしましては、札幌では大学等の研究機関が集積しており、その研究シーズの活用によって、多くの産業分野での発展が期待されるということ、それから、IT 関連産業が集積してきておりまして、IT を活用した新たな産業分野の創出・育成や既存産業の高度化が課題となっているということ、市内産業全体の活性化を図っていくうえで、デザインなど高い付加価値とブランドイメージ



の構築など新たな戦略が必要ではないかということ等です。

それらを踏まえました施策の基本方針ですが、「大学などの研究機関がもつ知の資産と産業とを結び、新たな産業をつくる」「デザイン産業を振興し、さっぽろブランドを発信する」というものでございます。

具体的な施策といたしましては、まず、「大学の知恵とITを活用した新産業の創出と既存産業の高度化」です。本市で培ってきた技術やノウハウなどの産業資源の有効活用によるIT関連産業と他の産業分野の連携促進や、放送のデジタル化などをひかえており、市場の拡大が見込まれるデジタルコンテンツ分野の振興を図ります。それから、大学等の研究機関の研究成果と地域産業が持っている技術などの連携・融合によるライフサイエンス、環境、福祉などの分野における技術力向上、新産業の創造です。さらに、ITを活用した既存産業分野の経営改善、競争力強化による産業全体の高度化、新たな事業分野への進出促進です。

2つ目は、「デザインを重視した製品開発とさっぽろブランドの発信」です。これは、使いやすさ、見た目の美しさ等、デザインを重視したものづくりの推進ということと、札幌の高い都市イメージ等の優位性を活用し、食品産業、農業の連携による新たな特産品づくり、製造業、サービス業等の各産業分野を結びつけて、「さっぽろブランド」として認知されるべく地域内外に発信していくということでございます。

#### 重点戦略課題：アジアの産業ネットワークの拡大

最後に5ページ目ですが、アジアの産業ネットワークの拡大についてであります。

現状と課題といたしましては、市内企業の海外進出数は近年横ばいであるということ。中小企業が国際ビジネスに取り組む場合には、資金力やノウハウが課題になっているということ。しかし、中国を中心に成長が著しいアジア地域は販路拡大、貿易振興の最も有効な市場であり、海外市場も視野に入れた経済交流の促進が必要ではないかということ、来札外国人の8割を占めるアジアからの来客は今後も増加も見込みがあるといったこととあります。

これらの現状と課題を踏まえての施策の基本方針ですが、「経済交流を促進し、市内企業のビジネスチャンスの拡大や技術の高度化を図る」「観光客等の誘致活動を積極的に進める」というものです。

具体的な施策といたしましては、まず「アジア地域との経済交流の促進」ですが、札幌、または外国での物産展・商談会などの国際ビジネスを促進するための環境づくり、ITビジネスネットワークの形成による、技術・資本・人材等の新たなビジネス連携の促進、中国駐在員事務所機能を活用した市内企業の対中国ビジネスの促進などです。

2つ目といたしまして「アジア地域からの集客交流」であります。台湾、香港、韓国につきましては、インセンティブツアーを中心とした誘致・PRを強化するというこ

と、それから、高い経済成長が見込まれる中国につきましては、企業視察のニーズの高まりに対応し、旅行業界、本市のIT産業、食品製造業等と連携して、テクニカルツアーの誘致・PRを強化していくという内容でございます。

以上で説明を終わらせていただきます。

### (3) 意見交換(施策の基本方針など)

内田会長 どうもありがとうございました。最初のデータのところで何か補足的に委員の先生からご意見があれば、先にそれを伺って、その後、基本方針という本日のメインテーマに入りたいと思います。

オンブズマンや、事業評価シートの資料も事前に配られていますが、この件でもまずご意見があれば承りたいと思います。

高田委員 こちらについてはあとから意見を申し上げたいと思います。

内田会長 それでは、また今から自由にご議論いただきたいと思います。経済・雇用と札幌のまちづくりということですが、雇用がなければ札幌市には人がいなくなりますから、何をやるにしても大事なところですよ。

資料4には前回の課題に沿って、札幌市側が作った施策が書かれていますが、非常に大事な部分でありますので、ここに載っていることについて、また、こういう部分が抜けているのではないかとといった部分について、本日もご自由に討論していただきたいと思います。

高田委員 資料2でございますが、農業で25という数字があります。これについてはどの程度のところで把握しているのでしょうか。都市化しているとはいえ、農家はもっとたくさんいらっしゃるような気がしますが。

企画部長 この表に載っているのは企業なので、個人の農家は入っていません。

高田委員 例えばそういうところではどういう作物を作っているんですか。

事務局(企画部調整課調整担当係長) 平成13年の本市の農業粗生産額が総額で45億8,700万円でしたが、野菜が一番多くなっています。半数以上が野菜です。それから、乳用牛、花き、豚、いも類、果物と続きます。

高田委員 資料3-2を見ても農業の開業が多くなっています。このことをふまえて今後の戦略ということを考えますと、例えば、北大には薬学部もあります。そういったところと農業が提携して、二次的な産業につながる農業というものもできるのではないかと思います。例えば、サプリメントなどは最近非常に売れていますが、これからの高齢化時代の栄養補助剤として、ますます売れていくと思います。そういった農業と薬学という産学連携も可能ではないでしょうか。

内田会長 都市の中の農業をどうするかという問題も一方であり、なかなか難しいところではありますが、札幌市としても札幌市の農業をどう位置付けるかということについてはずっと考えてきておられると思います。

農業というのは最初の原作物を作る段階をいいますので、薬品加工するとなると業種が変わります。農業はいろいろな産業とつながっているというイメージがありますが、実は全産業が関わってくるともいえます。

むしろ、ここで私が思ったことは、医療・福祉・健康面での産業育成という視点が記述に抜けているということです。今サプリメントのことをお話になりましたが、医療・福祉・健康という分野はニーズが確実に増える分野です。そういう分野での産業育成、または、そういう企業を誘致してくるということが必要ではないでしょうか。方針の中にそういうことを書き込む必要もあるかと思えます。

高田委員　そこまで行くには多くの過程があると思いますが、例えば農家が薬草を植えるというようなことで、薬学の研究と農業との連携を図っていくというような発想もあると思います。

内田会長　データを見ると、企業数と事業所数で微妙に違っているので、まぎらわしい部分もあります。例えば開廃業率は事業所数でのデータになっているので、運輸・通信業は新しい企業が増えたというよりは事業所の増減が多いということになります。

いずれにしても、戦略ということでは、医療・福祉関係は行政と密接に関わる場所が多く、支援しやすいところでもあると思うので、検討すべき部分ではないでしょうか。

ある人が言っていましたが、今までは「衣食住」と言っていたものが、「医職趣」に変わってきているそうです。医は医療、職は自分に合った仕事、趣は趣味です。住むところと食べるもの、着るものは大体の日本人はもう持っているので、健康等を求めるようになってきたというわけです。そういうニーズは確実に増えますので、ニーズに合った企業を育てるということは必要かと思えます。

田村委員　札幌元気基金の枠組みについて教えていただきたいのですが。

事務局（経済局産業振興課金融担当課長）　本市は中小・零細企業が多く、厳しい状況が続いています。ただ、現在の金融システムや融資制度では個々の企業に十分資金が行き渡っているとはいえません。また、お話がありましたように開業率が高い地域でありながら、起業しようとする市民に対して十分な資金面での制度が整っていない状況にあります。このことが企業の起業意欲や存続意欲を停滞させたり、ひいては産業全体を萎縮させることになりかねないので、資金面での市独自の支援策を講じていくということです。

一つには中小企業者や創業を希望する市民を支援し、元気な経済を復活し、安定した雇用環境を作り出していきたいということを目的として、その枠組みづくりを行うものです。

具体的には、小規模事業者の資金繰りの支援です。短期間の資金需要に対する支援、あるいは、高い技術を有しながら、担保の不足が壁となり融資を受けられなかった中小企業に対して、経営革新的なものに関しては事業評価を行い融資をしていくということです。

次に、既存制度では融資を受けにくいNPO法人等に対して支援をしていく、あるいは、ベンチャー企業に対して支援をしていくというものです。

現在、平成16年4月実施を目標にそれぞれの枠組みづくりについて検討を進めているところです。

田村委員 札幌市が直接やるんですか。

事務局（経済局産業振興課金融担当課長） 仕組みづくりは札幌市ですが、金融機関や信用保証協会などと緊密に連携して進めていきます。

田村委員 今までの支援とそれほど大きくは変わらないということでしょうか。

事務局（経済局産業振興課金融担当課長） 今までは担保がなければ融資が受けられなかったということでしたが、それを事業を評価して、無担保で融資していくという方向で検討しています。ただ、そのときに事業評価をしっかりとしていかなければなりません。

田村委員 例えば中小企業支援センターのようなところが審査することになるのでしょうか。

事務局（経済局産業振興課金融担当課長） 今はまだ予算要求の段階ですので、どこが評価するかということについてはこれから検討していきます。

田村委員 今までの既存のやり方とは変えていかなければいけないと思います。まず一点、我々も事業を立ち上げようとしている人たちのサポートをしています。こういうご時世において、融資を受けて勝負をかけて事業を起こした人が、うまく行くケースもありますし、そうではないケースもあります。うまく行かなかった人がどんどん落ちていく様はむごいものです。そういう人の中でもやる気があり再度開業したいという人はいるんです。そういう人たちにチャンスを与えるような基金であってほしいと思います。

あとは今までの担保などの保証の部分ですが、審査するのがどこなのかということですが、仮に中小企業センターで全て審査することができるかどうか。例えば担当の人たちが知らないこともたくさんあると思います。若い起業をしようとする人たちがいろいろなところをまわっても、話だけで親身のある説明がなかったりするケースもあります。本当に開業率を増やそうというのであれば、支援センターの機能を民間企業等や団体に委託をして、夜の10時ぐらいまで受付ができようになるとか、指導員の方も若い世代の相談に対応できるような若い人を増やしていくとか、そういう点を直していくことが必要だと思います。

融資の制度に関しては、今までのやり方とは切り離れたやり方をさせていただければと思います。

内田会長 田村さんが知っていることを皆が知っているわけではないのもっと日頃見ていることを具体的にお話いただいてもかまいませんよ。具体的なインフォメーションを提供しないと、改革は進みません。

田村委員 元気基金に関しては無担保、無保証で資金提供するという基金にしていきたい。それでなければ、開業率は増えないと思います。無担保無保証で貸していただ

ければ、再起しやすいので。

それから、ここにアドバイザー制度の充実とありますが、本当にそれが機能しているかどうかということについては疑問があります。充実というよりはむしろ見直しをしていくべきではないかと思います。例えば建設業などの業種の人が業種を転換していくといったことにも対応できるようなアドバイザーが必要です。

あと、情報提供ということでは、現在は情報が行き届いていないという実感があります。若年層向けのセミナーや交流会にしても、有益性や実効性があまりないような気がします。若い人の意識はどんどん変わっていています。また、個々の活動内容も全く異なります。若者の職業意識の形成・啓発ということではセミナーをやっても改善しません。若い人たちのニーズがどこにあるのか、どういうタイミングで啓発をしていけばいいのかといったことを検討していったほうが、同じことを何年も繰り返すよりいいと思います。

あと、商店街や地域に根ざした活動という点で、NPO活動でもお金がかかるので、そういった部分の支援も充実させていくべきだと思います。結局事業が続かないと意味がありません。市民活動をやっている人の話を聞いても皆お金でつまっているようです。そういった部分の支援が少し足りないような気がします。エルプラザのような施設もありますので、ブースを貸すといったことだけではなく、資金面での支援も補助金・助成金として渡すというのではなく、仕事を提供しながらという形で行っていくとNPOももっと発展していくと思います。

内田会長 田村さんがおっしゃったことと同じ感覚は皆さん持っていると思います。つまり、ここに書いてあることは基本的には既存にやっていることなんです。つまり元気基金というものは既存のものどう違うのかということなんです。

それをどこまでできるかということは難しい点があるかとは思いますが、今までと同じ仕組みで、単に資金を増加するのでは意味がなく、せっかくやるのであれば、新しい仕組みで融資をすべきです。

これは非常に重要なことなので、それをどのように表現して、具体的にどのようにやっていくかということは難しいですが、やはり市がリーダーシップをとって、金融機関と協力しながら強力で押し進めていくという形でやっていかなければいけないのではないかと田村さんの言うとおられる本旨だと思います。

他のこともそうです。「事業計画の立案や資金計画についての相談等の充実」と書いてありますが、「充実させていく」ということは誰も否定しません。ただ、充実という中身が人を増やすというようなことではなくて、仕組みを変えていくということなのだと思います。札幌市が何もやっていないわけではありません。実際にアドバイザー制度、相談業務などいろいろなことをやっているわけです。やっていてもうまくいっていないのではないかという見方をされてしまう。それは、お金が少ないからなのか、人が少ないからなのか、あるいはやり方が悪いのか。

お金を増やすということは今の時期非常に難しいことです。難しい中で元気基金を作るということは市にとっては、新しい市長の一つの目玉だという意味合いがあるとしても、かなり思いきったことでポイントになることだと思います。それを同じような形で配ってしまえば意味がないので、市側も新しい仕組みでやっていくという観点でやってほしいということです。

つまり、充実させるということの意味合いを具体的に考えていくことです。事業を行う局がたくさんお金を持ってきても市役所の外の人はその事業がうまくいくとは見ないということです。うまくいくということは、新しい企業、雇用の動きが見えてくる形で初めて評価される。そういう時期に来ていると思います。

現在大学も同じことが問われています。誰に対して説明がつく形で仕事をしていかなければならないかということです。

お金をつけること自体はいいことですが、もう少し効率的に作用するようなあり方をもう一步踏み込んで考えていただきたいということだと思います。

田村委員 もう一点付け加えると、札幌元気基金が今までと同じやり方をするならば、例えばそれを札幌に本拠を置く新規の法人は法人市民税を5年間無料にするとか、そういうことに振り向けてはどうでしょうか。こういうことは大きな企業を誘致するときなどにはやっていることかもしれませんが、小さな企業に対してもやっていくことが必要だと思います。

事務局（経済局産業振興課金融担当課長） 元気基金については、全く今までと同じ方法をとるわけではなくて、新しく資金が流れる仕組みを検討しています。金融機関と連携していくことを基本にしながら、新しい仕組みを作っていくこともふまえて検討しているところです。

高田委員 この厚い資料を拝見しますとかなりのお金が融資されていることが分かります。中小企業に今まで本当にいろいろな形での支援がされてきたと思いますが、廃業した人がどのくらいのお金を借りて、どのように処してきたのかということも大事だと思います。お金というものは回転しなければなりません。

それから、人材の問題として、相談員の方はどのようにやってこられたんでしょうか。零細企業は家族単位の企業になります。経営の問題から自殺や離婚といった問題にもつながる場合もあります。そういうことも含めてサポートできる人が相談にのってきたのでしょうか。ただ、資金繰りの面だけのサポートなのかどうか。それは非常に大きなことだと思います。ですから、本当の意味での人生経験があり、プライバシーの問題はあるにせよ、ある程度家庭のことまで入って相談できて、また、これから先の戦略を持っている相談員の方がが必要です。資格を持っていればその人がいいということにはならないと思います。

内田会長 工藤委員、雇用の問題で何かありますか。

工藤委員 今高田委員がおっしゃったことに関連で、一人で全てのことに精通している

ような人を市が相談に乗る立場に確保するというのは非常に大変なことだと思いますので、私は、いろいろな専門的な知識を持った人がどこにいるのかということを知っている人がコーディネーターとしていて、それで、「こういう相談であれば、こういう人がいますよ」と紹介するといった形で、行政と市民が連携するのがベストではないかと思えます。

ただ、それを無料で行うわけにはいかないの、そこは工夫を要すると思えます。例えば、アドバイザー制度というものがあって、アドバイザー料を頂きながらやっていくような組織があるといった仕組みはできないだろうかと思えます。

それから、雇用の関係でいえば、雇用の創出に結びつく起業となると、人材集約型産業になると思えます。ここではコールセンターが例として書かれていますが、福祉関連の仕事でいえばホームヘルパーです。これは人の手によらなければいけない仕事だし、非常に人手がかかります。ただ、今の介護保険制度の中では、きちんとした人件費を払ってホームヘルパーの人を雇うようにはなっていません。パートでの雇用でないと、企業がやっていけない制度になっているんです。

その部分で行政は何かできないかということですが、例えば、ヘルパーの仕事は利用者の方の家庭から家庭への移動時間が多く、交通費もかかります。人件費の部分では負担できなくても、交通費の部分で市として何かできるのではないかと思えます。例えば、今高齢者に敬老パスが発行されていますが、寝たきりの方の場合、ヘルパーさんがそれを譲り受けて、その方のケアのために使うとか、そういうこともできるのではないのでしょうか。

やはり、雇用に結びつく産業といえば、福祉産業の中でも在宅介護の分野だと思えます。そのところで、札幌市として何ができるのかということについて、他の委員の方や市の方の意見も聞きながらもう少し具体的なものを考えられないかと思っています。内田会長 具体的なお指摘がありました。一つは今までは議論されませんでした、皆さんうすうすそう思っていたのではないかと思われることで、市の役割ということについてです。例えば、市が金融機関になって何かをするというのではなくて、市がいろいろなことに対するコーディネーターになるということです。市はいろいろな情報を持っているはずで、その情報を使いながら、実際にいろいろなことをやっている人たちのつなぎをするのが市の役割ではないかということです。コーディネーター役が不足している、どこから探してくる必要があるということはよく市のほうでも言われますが、自らがその役割を果たしてはどうかというご発言です。

これはとても的を得ています。どこに誰がいるかということはある意味市が一番良く知っているといえます。したがって、そのことをうまく活用できないかということです。今工藤委員がおっしゃったのは、アドバイザーネットワークのようなものを作り、市がそこに振るといった形をとってはどうかということです。そのときにお金の問題になるということですが、これについては市が全部出すというわけではなくて、二通りの方法が

あります。一つは、やはりアドバイスに対してある程度の料金を払ってもらうということです。つまり、そのネットワークに対する参加料を取るということです。もう一つは、ファンドを作るという形で市民が協力するというやり方もできるのではないかと思います。

これらは、部分部分でやっていることもあると思いますが、起業支援や雇用の場面で、市が直接関わるわけではなくて、むしろ後方で支援するという形でのやり方があるのではないかと思います。

それから、雇用の創出は医療・福祉や健康の分野の可能性があるので、ホームヘルパーの、実際に雇用を支えられるような人件費とまではいなくても、援助はできないだろうかという具体的なご提案がありました。

私も具体的なイメージがあるわけではありませんが、IT産業が非常に進んでいると謳われていますが、それこそ、携帯などを使っての医療福祉サービスができる可能性があるので、それを市側が在札のIT企業に「こういうことはできないだろうか」という形で相談するということがあってもいいかと思います。

これは実際にやられていると思いますが、保育所の子供の様子を携帯で見られるというようなものもあります。いろいろなやり方での福祉とIT産業の結びつきを考えていくということです。札幌テクノパークが最初、いろいろなニーズに対応できるように作られたように、今自発的にできたサッポロバレーといわれているところの企業とそういうプロジェクトを持っていくということがあってもいいのではないかと思います。これは本当は企業がやるべきことなのかもしれませんが、市側のニーズとして、提案してやっていくこともあっていいと思います。つまり、市のニーズを企業に振って、それにより新しい技術や雇用が生まれることがあってもいいということです。

高田委員 私が関係している団体の卒業生が施設に勤めたりしていますが、何分お金が安いということがいえます。そのあたりのところが難しい部分だと思います。何といたっても人の手によらなければならない。それから、ホームヘルパーの質の向上ということも含めて力を入れてやっていくべきことだと思います。

異なる産業の連携ということでは、千歳にあるトマト工場はオムロンが経営しています。そういういろいろなことをしているところと接点を持つことも重要です。産業の創出ということではとても大きなヒントがあるような気がします。どんどんそういうことを通して幅を広げていくことで、業界の中に新しいものができるような気がします。

それから、資料4に関して質問があるんですが、卸売業の開業率が高くなっています。これについて説明をお願いします。

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） これは卸売・小売・飲食店と一括りにした数字なので、内訳を見ますと、卸売の開業率はそんなに高くはないと思います。小売・飲食が全体を押し上げていると思われます。従来のような卸売業が増えているわけではありません。



平本委員 今までお話を聞いていて、なるほどと思うところがいくつかありました。まず、重点戦略課題について、新たな産業の振興というところで「さっぽろブランド」の話がでてきています。これは、新製品や新事業分野の中から出てくるサービス・製品をさっぽろブランドとして認知するという位置づけで書かれていますが、「さっぽろブランド」というものをもう少しイメージとして書くこともできるのではないかと思います。

例えば、実効のある元気基金がある。相談支援がうまくいっている。福祉に関しても、ホームヘルパーさんの移動をサポートできる都市である。こういったことも「さっぽろブランド」という一つのブランドバリューを非常に高めることになりうると思います。

「さっぽろブランド」という言葉がいいのかどうか分かりませんが、今回の新まちづくり市民会議の大きなキャッチコピーみたいなものが必要ではないでしょうか。我々は「さっぽろブランド」を作り上げる、その中には個別具体の製品やサービスがある、福祉の現場で働く人が働きやすい、従来なかった仕組みの企業支援もある、というような形でさっぽろブランドという大きなカサの中にいろいろなものが作られるという絵の作り方もできるのではないかと思います。まさに、「さっぽろブランド」というようなイメージを作り、高め、浸透させ、さらにそれが分かりやすいものであることが重要だと思います。

札幌の住環境は住んでいる我々の多くが満足のいくものであると思いますが、そういったものをもっとアピールしていくとか、高齢化社会に向かっていくときに、医療面でのサポートができる都市、新しいビジネスを興すときに実効性のあるサポートができる都市、そういったものをもとに「さっぽろブランド」というものが確立されることで、都市のイメージが今以上に上がっていくと思います。

市としてのビジョン、こうありたいという姿を「さっぽろブランド(仮称)」といった形できちんと表明して、先ほど内田先生の言われたようにビジネスに結びつきそうなところは実際に市のほうから提案していくような形で、ブランドの確立・浸透がなされていくことがとても重要ではないかと思います。

ボトムアップとトップダウンの両方の視点があると思いますが、一つの大きなビジョンがあって、そこに集約していく方向性があるのもいいのかなと思います。

内田会長 ノウハウとか、生活スタイルを含めて「札幌らしさ」を「さっぽろブランド」という形で具体的にだすことで、売りに出すということですね。それは全体会議の中でも当然そう考えていくことはあっていいと思います。

細かいことになりますが、ファッションといえば、サッポロコレクションは続いているんですか。

事務局(経済局産業振興課企画調整担当係長) 去年まではやっていましたが、発展的解消をしたというような話は聞いています。

内田会長 発展的解消というからには何か引き継ぐようなものがないとだめですね。何が問題だったのでしょうか。10年ぐらいは続いていたと思いますが。

高田委員 札幌は東北を乗り越えて流行の最先端を行くといわれています。ファッションも大事なことだと思います。

内田会長 産業に結びつかないといえば、結びつかないが、あそこで活躍したいと思っている若い人たちはけっこういたと思います。詳細が分からないのですが、一つの施策として札幌市も協力してやってきたものが、軌道に乗ったからやめるのではなくて終わってしまうところに問題があります。駄目になりそうなところで、踏ん張りどころを見つけて頑張れるかどうかこれがこれからの札幌の生き方なんです。

サッポロコレクションはここで打ち出そうとしていた「さっぽろブランド」の具体例なんです。まさにそれを10年前に先駆的にやっていたともいえるので、ここであえて同じような文言を入れるということに少し引っかかるころがありました。

高田委員 「さっぽろブランド」ということになると、いろいろな業種ごとに集まるということをもっと掘り起こすべきだと思います。それと、ファッションということではデパートとの接点を持つことで広がりがでてくると思います。

それと、この資料を見た中で大道芸に対する補助というものがありますが、これは面白いと思いました。観光として考えたとき、時計台、道庁、ポプラ並木、豊平館、サッポロビール以外にももっともって広げる要素はあるのかなと思いました。例えば美瑛や小樽というところは自分たちの自然や歴史を生かしています。札幌の場合は支店経済としてやってきたということもありますが、何か目玉になるものがないのかというときには本当に悩みます。例えば鮭を放流して呼び戻すというような活動ももっと広がりを持ってやれば、一つのお祭りになるのではないかと思います。

内田会長 札幌独自のファッション雑誌がありますよね。そういうものが出てきているのにも関わらず、サッポロコレクションがなくなるというのはちょっと解せないところはあります。東京に発信するまでは至っていませんが、いろいろな意味で、札幌や北海道を、自分の住む土地を見直そうという動きは非常に強くできています。

田村委員 道内のスポーツ情報を集めた「スポード」という雑誌が最近出ました。

内田会長 つまり、企業側から見てマーケットがあると踏んだから出てきたのであって、そういうニーズはあるんです。ただ、うまくいろいろなネットワークに乗っていないという感じがします。新しいことをやるだけではなくて、一方で今ある芽を辛抱強く育てていくことも必要だと思います。

それから、観光客2,000万人を目指すと書いてありますが、これはどこかに謳ってあるんですか。

事務局（企画部調整課調整担当係長） これは、上田市長の施政方針の中にあります。施策の基本方針では、将来目標として2,000万人を目指すと検討しました。

内田会長 時期が書いていないのでは目標とはいえません。それでは願望になってしまいます。数字を出すからには時期を出さないと、人は一生懸命にはなりません。

ところで、今の観光客数は何人ぐらいですか。

事務局（経済局観光コンベンション部観光振興課長） 観光客は1,330万人です。このところその程度で推移しています。その数字は観光客に特化した数字です。市長が来客2,000万人とおっしゃっているので、今は観光客誘致以上にコンベンションやいろいろなイベント等に力を入れているところです。

内田会長 次は建設業の話で、建設業が方向転換していく具体的な動きといったものはあるんですか。

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） 全体的にどちらの方向に向かっているということはありませんが、個々の企業で例えばリサイクルですとか、福祉関係に新たに取り組んでいるところもございます。

内田会長 企業の組織としてのノウハウは持っておられるので、それをうまく転換できるようなサポートは必要だと思います。具体的にいろいろなところが模索しておられるということですね。

「建設業を救う」という言い方をするとまた問題が出てくるので、うまく転換できるようなサポートという形でできるといいと思います。

もう一つ、ビジネスプロセスアウトソーシングというのはどういふことでしょうか。

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） 例えば、総務などのバックオフィスを他の企業にアウトソーシングするというものです。札幌では、コールセンターに次いでそういう需要もでてくると思うので、そういう企業を誘致してくる検討に入っているところです。

高田委員 企業誘致のためのプロモーションは、振興財団では何人ぐらいの方がやっているんですか。

事務局（経済局産業振興課企画調整担当係長） それは財団ではなく、市でやっています。

事務局（経済局産業開発課情報関連産業担当係長） 企業誘致担当係というところがございまして、そちらのほうでやっております。

高田委員 その中で例えば学会担当というように専門的にやっている人がいるんですか。

事務局（経済局産業開発課情報関連産業担当係長） それは、観光コンベンションのほうでやっております。こちらは企業専門です。

内田会長 もう一つ、東京や大阪にはホスピタリティがあるとは思えないが、人はたくさん行くので、ホスピタリティがなくても、人が集まる所はいくらでもあると言えます。そういう意味で、本当にホスピタリティを売りにするのであれば、市のできることを徹底的に追求しないとイケないと思います。東京に人が集まるのは、そこに中央官庁があり、情報収集に行くからです。ということは、札幌から発信する情報があるかどうかポイントになります。「行ってみたい」と思わせる情報を札幌が発信していくことが重要だと思います。札幌市が、「自分たちはこういうことをやっている」という誇れる情報を出して行って、その情報に価値があれば、人が集まってくるということです。い

く「おもてなしします」と言っても、人が来なければ仕方がない。人が来るためには情報発信をしなければいけない。その情報発信をどうやっていくかを考えていくことが大事だと思います。

札幌には芸術や文化というものは実は結構あります。そういう情報を発信していく手伝いをしていってもいいのではないかと思います。

私の判断では、札幌の情報を札幌の人が大切にしようとしている動きがあると思います。民放各局がローカルの時間を多く取ったり、札幌の芸人が東京に出ずに、札幌で活動したりしています。むしろ若い人たちが自分たちのところに何かがあるのかという見方を持ち始めている。そういうところをもう少し意識したほうがいいと思います。

若い人の中では、東京に遊びに行く人は増えているが、東京に住みたいと思う人は減ってきているのが事実です。また、民放や雑誌が成り立っているのは、地域の情報をほしがる人が増えているということです。その情報を地域にとどめないで、他の地域に出していくことができればいいと思います。最初から外に出そうとすると二番煎じになってしまうかもしれませんが、札幌で評価の高い情報は知らず知らずのうちに、よそでも評判になり、「さっぽろブランド」としての情報になっていくということになります。

「芸術文化等の資産を積極的に……」と簡単に書いてある文言の中に私は一つ本当にエネルギーを注いで具体的にやっていく必要があると思っています。

田村委員 札幌に来られる外国人の数は増加しているということですが、札幌市に在住している外国人の数は増えているのでしょうか。

事務局（経済局観光コンベンション部観光振興課長） 詳しい数字は今は持ってきませんが、増えているとは聞いています。

田村委員 私の顧客の中には外国人の方もいます。中小企業支援センターに行っても、外国人の方が対応してもらえないことはないと思います。札幌を気に入って定着してくれる方を大切にすることが、宣伝につながるのではないかと思います。

事務局（経済局観光コンベンション部観光振興課長） 「ようこそ札幌」という観光、おもてなしのホームページを開いています。市民が観光客に札幌の紹介をするというページで、今は中国からの留学生が自分の目で見た札幌を中国語で紹介するというページに作り直しています。その「札幌的中華街」というページのアクセス数は非常に増えています。観光客だけではなく、住んでいる方への情報提供も重要だということで検討し、実施しています。さらに、札幌の華僑人会の人を中心に札幌に横浜のような中華街を作ろうという動きもあります。市も将来的にそういうものができて、札幌の大きな魅力の一つになればと思っています。札幌にも中国人の方の経営している本格的な中華の店はたくさんあります。今そういうものを一つ一つ掘り起こして紹介をしているところです。こうした取り組みが基礎になって、魅力のある観光資源になります。それがまた、札幌市民にとっても良いことだと思っています。

田村委員 札幌在住の外国人が困っている状況をサポートしている民間団体があります

が、そういうサポートを市のほうでもできないでしょうか。例えば空いているアパートを札幌市で借りて低額で提供するといったことです。人を呼ぶためにはそういうベースになるところに多少お金がかかってもいいのではないかと思います。

事務局（経済局観光コンベンション部観光振興課長） 国際プラザのほうで生活情報を提供したり、外国人の方からの相談コーナーを設けたりしています。そういうところに寄せられた相談は積極的に活用していこうと思っています。

内田会長 国際部のほうでもそういうものを作っていますが、何がポイントかという、留学生などはそういうものがあるということを知らないということです。では彼らはどこに行くかという、区役所の窓口へ行くんです。窓口の人が全部の行政のことを知っているわけではないので、対応がまずくなってしまうことがあります。そうすると、ホスピタリティがないという判断になってしまいます。自分が知っている以外のことは答えられないし、また、正確に答えないといけないので窓口では答えられないということになってしまいます。しかし、住民は困ったときには窓口に行くんです。そのところでの行政のあり方、情報の流し方、受け止め方の問題もあると思います。それは別のところで議論されていることだと思えますが。情報のネットワークが広く行き渡っていないので、それをどうやったら利用してもらえるかということが今回の場合の一つのポイントだろうと思います。

平本委員 今回資料でいただいたこの市民の声の集計はデジタルデータになっていると思いますが、これを区役所の窓口の端末で検索すると、どういうクレームがあって、それにどこの部署がどう対応したのかが分かるというようなことはすでにやっているのでしょうか。

例えば留学生の人が来て、「保証人で困っているが、何か方法はないか」といった相談が合ったときに、窓口の方が分からなかったら端末をたたいてみるというような仕組みはあるのでしょうか。

デルコンピュータが世界一になった理由の一つに、顧客サポートのデータベース化とすることがあります。ものすごく膨大な顧客のデータベースを作りました。それを作り始めて6年後には、顧客から上がってくるクレームのほとんどは電話対応で6分以内に解決できるようになりました。逆に言うと、顧客から上がってくるクレームのほとんどが定型的なものであったということです。そうしてユーザーの信頼を勝ち得たことがデルの強みになりました。ちなみに日本のデルコンピュータでも正社員の多くの方がサポート要員になっています。サービスにはそういう側面もあると思います。そして、まさにそこはITでフォローできる部分ではないかと思えます。

内田会長 前にも言いましたが、IT産業を育てるときに市が作り得るニーズはあると思います。そのニーズで作ったソフトが必ず広がりを持つんです。市の行政のあり方を変えていくようなニーズというのは、組織を変えていくためのニーズなので、これはどんなところでも効果があるわけです。

市の施設は大体揃っているし、やっていることはやっている。それが広く行き渡っていないところに問題があるとすれば、それを解決するのが情報処理なので、そういう部分でのニーズを市側で発掘、発注して行って、札幌市の零細企業に活用してもらうことで、効率化が進む、それがコストダウンにつながるという動きが起こるとということは全くの夢物語とは思いません。

あとは、平本委員がおっしゃったように、市への質問は大体決まっているんです。留学生の質問も大体決まっています。そういう定型的な質問に答えることができるようにしておくことだけでも、札幌市のホスピタリティは高いという評価につながるはずです。事務局（経済局観光コンベンション部観光振興課長） 今、札幌市のコールセンターでは定型的な質問等、FAQを各局から集めて答え、答えられないものについては原局を紹介するというところを行っています。それはすべて結果がでます。例えば雪まつりに関する質問であれば、それが日程なのか、パンフレットの送付依頼なのかとか、そういうことは各原局に流れています。年中無休で朝8時から夜9時まで受け付けるということで、新たな行政サービスの展開をしています。さらに今年から英語対応もできるようにする予定なので、区役所の端末で見ることができるようにはなっていますが、徐々にそういった体制は出来てきてはいます。

内田会長 予定していた時間になりましたが、あとご発言されたほうがいいのかということがあれば。

高田委員 雇用アドバイザーの話がでていましたが、厚生労働省が5年間の間にキャリアコンサルタントを5万人養成すると言われていています。そういったことが、民間の求人・求職の支えになってくるのではないかと思います。市としてはそういうことを積極的に受け入れて、そういう人を仲間にしてやっていくということも大事かと思えます。キャリアコンサルタントの協会もありますので、そういうところと接点を持ってやっていくこともいいのではないかと思います。

内田会長 2ページに、ここだけ「国との連携」という記述がありますが、これはそういうことを前提にしているんですか。

事務局（市民局勤労市民課調整担当係長） 基本的に職業紹介に関しては国がベースになっていますので、そこを活用していくという意味で国との連携という書き方をしています。キャリアコンサルタントを何らかの形で活用した就労支援ができないかということも検討しています。

#### （４）議論のまとめと全体会議への報告内容の確認

内田会長 全体を通して、非常に新しいキーワードが並んでいますが、実際に動かしていくときに、そのまま他と同じようにやるのではなくて、一工夫してやっていくという形で打ち出していく。そういう考えに立ったほうがいいと思います。SOHOやワーカーズコレクティブなどいろいろな方法が書かれていますが、もう少し具体的な意味での

札幌の有り様があるのであれば、それを見つける、または、ネーミングを工夫するだけでもかなりちがうと思います。そういったことはやっていく必要はあるかと思います。

一応時間になりましたので、全体会議への報告内容確認とありますが、全体会議が中間に入りましたので、ここで全部仕上げて出すのではなくて、全体会議の中で他の部会の委員の先生方の意見を聞くというスタンスを取りたいと思います。ここでどういう議論があったのかということを整理し報告するという形によろしいでしょうか。報告のとりまとめについては私に一任させていただきたいと思います。間違っていた場合は全体会議のときに指摘していただいてもかまいません。

高田委員 先ほど補助金について申し上げましたが、同じような名目でいくつもあるので、それを集約した形でやったほうが、見えるものが見えてくると思います。それから、廃業してしまうことがあるということも頭に入れておかなければいけない、これも再生ということを考えるときに大事なことだと思います。

内田会長 今経済学者が必ず言う言葉に「リスク負担」というものがある、リスクを誰が、どのように負うかということですが、結局日本はリスクを取らなくなっている、停滞しています。そのリスクの取り方について、皆で広く薄くリスクを負担してやっていく仕組みができないかということが、今政府もよく言っていることです。

おっしゃっていることは、そういう意味だと思います。開業して資金を提供する。しかし、担保がなければそれがなくなってしまう。その負担を市民が納得してくれるかという議論まで行くのか行かないのか。やはり、リスク無しでうまくいくという時代ではないという認識を市民が持つ必要があって、「市がやると何でもうまくいくし、市が全部やるという時代ではない」ということをきちんと情報提供しなければいけないということです。リスクは負う、だがその成果は出る、という見通しをきちんと市側が提供することが今一番求められています。そういう発信が少なくともこの新しいまちづくり計画の中に出てくればいいと思います。

いずれにしても、市側の出したものと、ここでの議論をまとめて、それについて全体会議で議論して、その後の分科会で修正は可能なので、中間の全体会議についてはそういう形で取りまとめさせていただきたいと思います。

その他事務局から何かありますか。

#### (5) その他

事務局(企画部調整課調整担当係長) 次回の全体会議は1月29日(木)18時からを予定しています。その後2月に入ってから3、4回目の分科会を行うことになると思いますが、こちらの日程調整も早い段階でさせていただきたいと思っています。

内田会長 1月29日が全体会議であれば、委員の先生に事前にまとめたものをお送りしたほうがいいですね。

工藤委員 全体会議にはそれぞれの発言したことがこの分科会の全体の考え方として出

されるんですか。

内田会長 集約した形になります。個別具体的なことが並ぶということではありません。私がまとめたものを事前に委員の先生方にお渡ししてチェックしていただこうと思います。もし不都合があればそこで修正するという形を取らせていただきます。ここで合意したという形ではなくて、私がまとめたという形なので、全体会議やその後の分科会で言っていただいて、最終的にはここで合意されたという形に持っていきたいと思います。

### 3 閉 会

内田会長 それではこれで第2回目の分科会を終了させていただきます。

どうもありがとうございました。