

平成 24 年度 札幌市行政評価  
**外部評価報告書**

平成 25 年 1 月  
札幌市行政評価委員会



## 《 報告書目次 》

<b>第1章 外部評価の概要</b>	<b>1</b>
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 評価対象事項の決定	1
5 活動の経過	2
<b>第2章 外部評価～市民参加の取組</b>	<b>3</b>
1 取組の概要	3
2 対象テーマの設定	3
3 開催日程	4
4 参加者	5
5 実施方法	5
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）	7
<b>第3章 外部評価～総括コメント</b>	<b>8</b>
1 事業効果の客観的な評価について	8
2 事業のPRについて	8
3 市民参加の取組について	8
<b>第4章 外部評価～施策・事業の評価結果</b>	<b>9</b>
(1) 施策「1-2-2 健やかな育ちの推進」及び当該施策に関連する事業	9
① 施策の概要	9
② ヒアリングの論点・視点	10
③ ヒアリングの印象	11
④ ワークショップを通じて	11
⑤ 指摘事項	12
(2) 施策「2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり」及び当該施策に関連する事業	15
① 施策の概要	15
② ヒアリングの論点・視点	16
③ ヒアリングの印象	16
④ 指摘事項	17
(3) 施策「5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援」・「5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり」及び当該施策に関連する事業	20
① 施策の概要	20
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

---

---

第5章 行政評価委員会の構成	27
----------------	----

---

---

第6章 参考資料	28
----------	----

(1) 平成24年度外部評価対象事業情報 .....	28
(2) 平成24年度札幌市行政評価 市民参加の取組 結果報告書 .....	29

## 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23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1次評価の内容
- (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<sup>※</sup>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 評価対象事項の決定

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、過去の委員会における評価対象数（下表1のとおり）を参考に、委員会の合議により、主に以下の視点に照らして該当する施策から、4施策32事業（下表2のとおり）を評価対象に選定した。

- ・ 近年（3カ年前まで）の行政評価等で対象となっていない施策
- ・ 市民参加の取組を行うことから、市民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有意義と考えられる事業を含む施策

【表1】過去の委員会の開催状況

年度 <sup>※</sup>	委員数	評価対象	開催日数	備考
21年度	9名	3施策46事業、 2公共施設	延べ10日、10回 (委員会4回、ヒアリング4回、再ヒアリング2回)	ヒアリングは、 2班に分かれて実施。
20年度	9名	4施策53事業、 6公共施設	延べ11日、11回 (委員会5回、ヒアリング4回、再ヒアリング2回)	

※平成22・23年度は、市が出資団体を通じて公共的なサービスを提供する施策・事業等と出資団体に関する一体的評価を実施しており、今年度とは評価対象の性質が異なるため、参考としていない。

【表2】評価対象施策・事業

評価対象	選定理由
施策：「健やかな育ちの推進」 事業：児童相談所等に関連する11事業	少子化が進行している札幌市では、子育ての支援や子どもの健全育成といった取組が、今後ますます重要な課題となっており、その中でも、近年、児童虐待が社会問題となっているため。
施策：「就労支援と安心して働ける環境づくりの推進」 事業：求職者の就労支援に関連する11事業	長引く景気低迷など、札幌市の雇用情勢は、依然として厳しい状況にあり、喫緊の課題となっている求職者への就労支援に関する市の取組状況を把握し、評価する必要があると考えたため。
施策：「市民自治の実践による地域づくりの支援」 事業：市民への広報・広聴に関連する6事業とその他市民自治の推進に関連する3事業	市民が市政に参加し、自ら知恵や力を出し合い、安心して誇りを持って暮らせる地域社会を守り育てていく市民自治は、今後ますます重要なものとなってくる。そうした中で、市民自治を進めるためには、市民と市が市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高め、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが重要と考えたため。
施策：「市民の主体的な活動推進のための環境づくり」 事業：地域ポイントモデル事業費(1事業)	

## 5 活動の経過

委員会は、市が行った1次評価の評価調書等に基づき、事業所管局へのヒアリングや市民参加の取組により市民意見の聴取を行った。

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内容について意見聴取を行った。

それらの内容を踏まえて、委員会として合議により評価結果をまとめた。

### 《行政評価委員会の活動経過》

平成24年 5月29日	第1回行政評価委員会 (委員長・副委員長の選任、評価対象施策の選定等)
6月19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20日	ヒアリング (1回目) [施策「就労支援と安心して働ける環境づくりの推進」]
8月20日	ヒアリング (2回目) [施策「健やかな育ちの推進」]
8月22日	ヒアリング (3回目) [施策「市民自治の実践による地域づくりの支援」及び施策「市民の主体的な活動推進のための環境づくり」]
9月12日	市民参加の取組① (対象テーマ勉強会)
9月30日	市民参加の取組② (ワークショップ)
10月25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19日	再ヒアリング (1回目) [施策「就労支援と安心して働ける環境づくりの推進」]
11月26日	再ヒアリング (2回目) [施策「市民自治の実践による地域づくりの支援」]
12月19日	第4回行政評価委員会 (外部評価指摘事項等の協議)
平成25年 1月18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

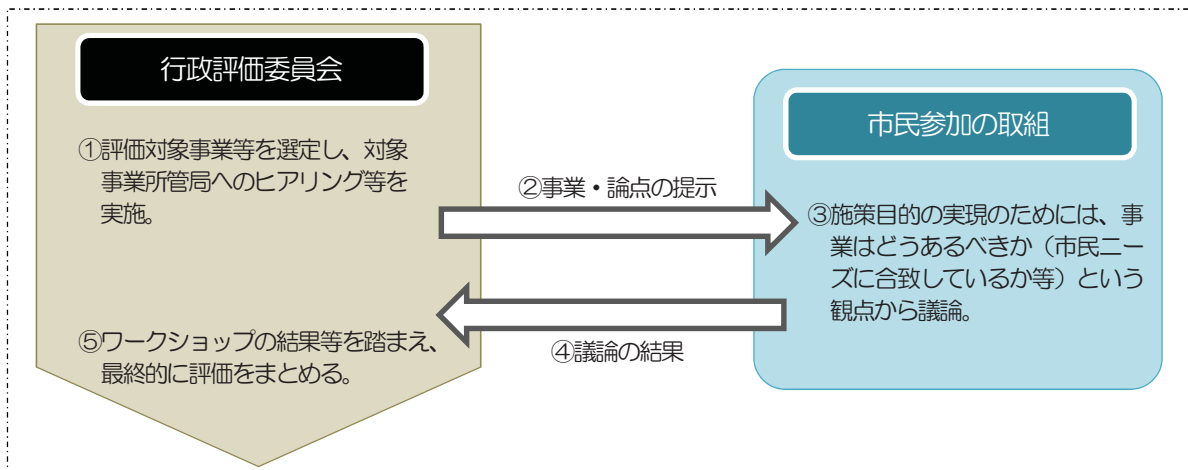
今年度の委員会では、委員会における評価対象事項の中でも、特に市民目線や市民感覚を踏まえる必要性が高いと考えられ、市民同士が話しやすく、意見交換が活発になるようなテーマ（次項のとおり）について、市民参加型のワークショップを実施し、市民意見の聴取を行った。

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市の取組についての一定程度の理解や参加者自身の考え方をもとにした議論を行い、その議論の密度を高めるため、事前に対象テーマに関連する市の取組内容の勉強会（対象テーマ勉強会）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、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、より一層の改善はできないのか等）という観点から、参加市民同士の意見交換を実施した。

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、市民目線で、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、細かな視点よりも、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：児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対応のための取組のあり方について（施策「健やかな育ちの推進」関係）

設定理由：市では、児童虐待の相談件数が、高い水準で推移しており、これらの子どもを取り巻く課題に対応していくため、児童相談体制強化プランを策定し、児童相談所の機能・体制強化などの取組を進めている。

しかしながら、改めて児童相談所の機能を考えてみると、行政としての適切な対応はもとより、広く市民が関心を持ち、市民ぐるみで子どもの「健やかな育ち」を支えて行くことが大切であると考え、「児童相談所」を意見交換の対象とした。

そして、その中でも特に児童虐待については、地域における市民の理解や協力により状況の改善につながる部分も多くあることから、虐待防止に対して、市民の力をどのように活かすことができるのか。また、活かして行くためにどのような取組が必要か、という点について議論が必要と考えたため。

(2) テーマ2：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について（施策「市民自治の実践による地域づくりの支援」関係）

設定理由：市民参加や市民自治を進める上では、市民と市役所が、市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高めるとともに、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが何よりも重要となる。

市では、様々な世代の多くの方を対象に、生活に密着する多様な情報を発信している。そして、市民自治を推進していくための前提となるこれらの情報を的確かつ効果的に伝えることは、今後ますます重要なものになっていくものと考えられる。

委員会としては、市民のライフスタイルや情報提供媒体の多様化など、社会情勢が大きく変わっていく中で、どのように効果的に広報・広聴をしていくかということについて、市民の意見を聞くことは大切なことであると考えたため。

3 開催日程

議論のテーマ	第1回市民参加の取組 対象テーマ勉強会※1	第2回市民参加の取組 ワークショップ
テーマ1 『市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について』	《日程A》 平成24年9月12日(水) 13:30~15:30	平成24年9月30日(日) 9:00~12:00
テーマ2 『児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対応のための取組のあり方について』	《日程B》 平成24年9月12日(水) 19:00~21:00	平成24年9月30日(日) 13:30~16:30

※対象テーマ勉強会は、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。

最終的な参加者は、このうち、参加の意思を示した市民で、その人数は、対象テーマ勉強会84名、ワークショップ78名となった。

性別・年代別内訳は、下表のとおり。

【対象テーマ勉強会（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	
テーマ1	5	7	11	10	6	2	41
男性	1	3	3	3	2	0	12
女性	4	4	8	7	4	2	29
テーマ2	3	1	5	9	13	12	43
男性	1	0	2	3	7	7	20
女性	2	1	3	6	6	5	23
総 計	8	8	16	19	19	14	84
男性	2	3	5	6	9	7	32
女性	6	5	11	13	10	7	52

【ワークショップ（9月30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	
テーマ1	4	7	10	10	5	2	38
男性	1	3	3	3	2	0	12
女性	3	4	7	7	3	2	26
テーマ2	3	1	4	8	13	11	40
男性	1	0	1	2	7	6	17
女性	2	1	3	6	6	5	23
総 計	7	8	14	18	18	13	78
男性	2	3	4	5	9	6	29
女性	5	5	10	13	9	7	49

#### 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5名から7名。）に分かれて議論を行った。全体の司会進行まとめ役として、メインファシリテーターを1名置き、各テーブルに進行役としてテーブルファシリテーターを1名置いた。

なお、市民が議論しやすい円滑な進行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、多様な市民意見が導き出された。

委員会としては、この多様な市民意見を下表のとおり市民ニーズの傾向という形で捉えて分類化し、それを踏まえて、委員会としての指摘の検討を行った。

分類化した市民意見は、それまでの委員会審議の方向性の確認に用いたほか、その傾向を踏まえた上で、より議論を深める必要があるとしたものについては、再質問または仮指摘という形で事業所管局へ通知し、事業所管局に対して、必要に応じて意見聴取（再ヒアリング）等を行い、その内容を精査したうえで、最終的に指摘事項としてまとめた。

ワークショップにおける各テーブル別の議論の経過及び結果の詳細については、「第5章 参考資料 (2) 平成24年度札幌市行政評価 市民参加の取組 結果報告書」を参照されたい。

【ワークショップにおける市民意見の傾向】

テーマ1 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について		
分類	説明	委員会指摘への反映
児童虐待や児童虐待に関する取組のPR強化	児童相談所等における取組がまだ市民に十分に浸透していないことや、どんなことが虐待なのかといった理解が市民に広まっていないことなどがうかがわれ、その取組等に関するPRの必要性に関する意見があった。	指摘No.1(P.14)
相談しやすい環境づくりへの改善	児童相談所等においては、児童に関する悩みを持った市民の支援に取り組んでいるものの、市民が児童相談所等への相談にためらいがあることがうかがわれ、より相談しやすい環境づくりを求める意見があった。	指摘No.1(P.14) 指摘No.5(P.15)
子どもを見守る環境づくりの強化	市が進めるオレンジリボン地域協力員制度などによる地域における子どもたちの見守りなどの取組に加え、地域と関係機関がより一層の連携を深め、子どもを見守る環境づくりを求める意見があった。	指摘No.7(P.16)
未然防止の取組の強化	児童虐待の早期発見と的確な対処のためには、関係機関がより一層連携を強化して、その対応に当たるとともに、子どもや大人への虐待防止教育を進めるなどの未然防止の取組を求める意見があった。	

テーマ2 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について		
分類	説明	委員会指摘への反映
広報さっぽろの内容等の改善	広報さっぽろについては、よく読んでみると内容が充実していると感じる市民がいるものの、もっと読みたくなる誌面づくりの工夫を求める声など、その内容の更なる充実を求める意見があった。	指摘No.19(P.25) 指摘No.20(P.25)
広報・広聴事業のPR強化	広報さっぽろやコールセンターについては、見たり聞いたりしたことがあるものの、その内容をよく知らない市民がいることがうかがわれ、広報媒体や広聴事業の認知度を上げるためのPR強化を求める意見があった。	指摘No.20(P.25) 指摘No.26(P.28)
ホームページなどの多様な媒体の活用	ホームページは内容が充実しているものの、閲覧する市民が少ないため、広報誌からホームページへ誘導する取組を求める声や、まだまだインターネットを見られない環境にいる人に配慮し、広報誌やホームページに限らず、多様な媒体を活用して、より多くの人に情報を届ける工夫を求める意見があった。	指摘No.23(P.26) 指摘No.24(P.27)

## 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】

参加していただいた市民は、前向きで熱心な方が多く、それぞれに積極的な意識を持っていたように思われた。

また、ワークショップ当日においても、想像していた以上に熱い議論が交わされ、参加者の市政に対する興味関心の高さを改めて感じるとともに、建設的な議論が交わされていたと感じた。

性別や年齢、経験などいろいろな方からの様々な意見を聞くことができたことは、委員会にとって、とても重要であった。

### 【市民参加の取組を実施して】

今回のこの取組は、委員会との連携という初の試みではあったが、市民意見を反映するという観点からは、ワークショップ形式による意見聴取には、一定の効果があるように思われた。

そして、この取組から得られた意見等は、委員会の意見の方向性を市民ニーズの面から確認するのに役立ったと感じているとともに、様々な意見をうかがうことで、委員会の委員である私たち自身が、行政を評価する立場であるということを再認識することができ、今後も、委員会委員としての視点だけではなく、一市民として市民目線で一層行政評価を進めていく必要を感じた。

### 【実施結果の活用について】

この取組から得られた市民意見に関しては、委員にはなかった視点からの具体的な質問や提案があれば、積極的に反映するよう努めるとともに、市民ニーズの傾向等を踏まえて、委員会としての審議をより深めるべく努めた。

ただし、今回のこの取組は、委員会における評価プロセスの一環として、市民参加型のワークショップを組み入れたものであったため、各意見は、指摘にあたっての参考として、あくまでも行政評価の視点から反映するという形で取り入れた。

このように、全ての意見を委員会として活用するには限界があるが、これらの意見については、市の事業担当部局に送付し、今後の事業展開に役立てていただきたいと考えている。

## 第3章 外部評価 ～総括コメント

委員会は、今年度の評価対象となった市の施策・事業に対して指摘を行ったが、個々の指摘に共通している課題、その他気付いた点について総括コメントとしてまとめた。

### 1 事業効果の客観的な評価について

評価の目的は、事業の効果を検証し、その結果に基づいて今後の事業のあり方や具体的な改善の方向性等を導くことであり、そのためには、様々な指標を用いて、その効果を複数の視点から評価し、説明する工夫や努力が求められる。

今回、評価対象となった事業の中には、指標の設定に努力しているものがあつたが、その指標にあつても市における取組結果を示すにとどまり、目標を達成している場合でも、その目標自体が費用に対して妥当かどうかなど、より効果的に実施することが出来ないのかといった検証を行うには不足する状況にあつた。

今後もより効果的な評価を実施するため、市の状況だけではなく、例えば、他都市の類似事業との比較を用いるなど、市の事業効果を客観的に評価し、その結果を市民にわかりやすく伝えるための方策について、検討されたい。

### 2 事業のPRについて

今年度の行政評価（外部評価）における市民参加の取組として実施した市民参加ワークショップでは、その評価対象となった施策・事業における様々な市民サービスについて、市民にその取組自体がまだ十分に浸透していないことがうかがわれた。

市の様々な取組を考えたとき、今回、評価対象となった施策・事業だけではなく、その他の取組にも、同じような状況のものがあると推測される。

については、市民向けにサービスを提供する事業を実施する際は、市民認知度を高め、市民がより利用しやすい環境づくりについて検討されたい。

### 3 市民参加の取組について

幅広い年代の市民が参加し、市民感覚に基づいた熱心な議論が行われたことは、ワークショップ形式による市民参加の取組として、一定の効果を得られた。

また、この議論の中では、当初、参加者が日頃感じている市の取組への質問や疑問も多かったという点を踏まえると、参加者が市の事業についての理解を深めるという効果や、市政について市民が自ら意見を述べる機会となったという意義も大きかったと考えている。

なお、この取組で得られた意見や提案には、委員会における論点と重なる部分も多かったが、それをそのまま委員会の指摘とするのではなく、市民ニーズの傾向として委員会で見極め、それらを踏まえた形での指摘を行うこととした。

一方で、事業の効率性等も求める行政評価の視点からは、市民から提示された様々な意見や提案の全てを取り入れることができないこともあり、その意味では、委員会と市民参加の取組との連携の難しさも感じられた。

## 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23年度施策評価調査及び事業評価調査から抜粋している。

### (1) 施策「1-2-2 健やかな育ちの推進」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「子どもが健やかに夢や希望を持って育つ環境の充実」の取組の一つである当施策は、いじめや不登校への取組として、子どもの不安や悩みを和らげるための事業や児童虐待への対応を充実させるため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、児童虐待への対応に関連する11事業で、平成23年度予算総額で364,263千円である。

#### 【a.評価対象施策情報】

政策目標	子どもの笑顔があふれる街			
重点課題	子どもが健やかに夢や希望をもって育つ環境の充実			
重点課題にかかる施策の基本方針	未来を担う子どもたちが、健やかに夢や希望を持って育つ環境づくりを進めるため、札幌らしい学校教育や子どもの社会参加を積極的に進めるとともに、ひきこもりやニートの若者の社会的自立を支援する。また、子どもと家庭の相談窓口の充実や、不登校の子ども状況に応じた支援を行うほか、民間と積極的に連携して、子どもの育ちや学びを支える環境を整える。			
評価対象施策	1-2-2 健やかな育ちの推進			
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
	特別な配慮を要する子どもの支援体制が整っていると思う人の割合	41.8% (22年度)	34.3% (23年度)	60% (26年度)
	児童虐待受付処理件数	478件 (22年度)	437件 (23年度)	430件 (26年度)
評価対象事業の 予算・決算額	平成23年度予算額	364,263千円	平成23年度決算額	336,465千円

#### 【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	23年度予算	23年度決算
児童相談体制強化プラン推進事業費	1 子どもホットラインの設置、2 スタディメイト派遣事業の実施、3 区家庭児童相談室の普及啓発	9,900千円	6,788千円
児童相談所運営管理費	18歳未満の児童に関する相談を受け、その児童、家庭にとって効果的な処遇を図る事業	105,248千円	96,611千円
一時保護関係費	児童相談所が、児童の安全の確保、児童の処遇の参考とするために行う児童の一時保護	71,426千円	68,236千円
児童虐待防止対策事業費	児童虐待地域協力員の養成	9,454千円	8,488千円
家庭児童相談員費	各区の家庭児童相談員が児童に関することについての相談を受け支援を行う事業	30,824千円	30,138千円
児童自立支援施設運営費負担金	北海道立児童自立支援施設に札幌市の定員枠を確保することに伴う、札幌市が北海道に支出する負担金	65,491千円	56,291千円
児童家庭支援センター運営費補助金	児童問題を扱う地域に密着した24時間対応可能な施設である児童家庭支援センター運営費の補助	49,366千円	49,366千円
児童養護施設運営費等補助金	児童養護施設の運営費等に対する補助事業	972千円	983千円



事業名	事業の概要	23年度予算	23年度決算
ファミリーホーム整備費補助金	施設の新設に係る防火安全設備整備に係る費用等に対する補助	16,000千円	14,289千円
里親関係費	里親の新規開拓、認定および研修	5,332千円	5,025千円
補助金(里親)	札幌市里親会に対する事業費の一部及び里親賠償責任保険料の補助	250千円	250千円

## 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。

- 児童相談所における業務実施体制について

少子化が進行しているにもかかわらず、家庭での養育機能の低下等の様々な要因により、児童等に関する相談件数が減少していない昨今の状況を踏まえ、児童相談所における職員体制や、相談への十分な対応が図られているのかという点について、ヒアリングした。

回答では、市児童相談所における児童福祉司一人あたりの相談件数が、主な政令指定都市の中で最も多い状況にある中でも、平成22年度末に策定した「児童相談体制強化プラン」に基づき、その体制や区役所等との連携の強化を図りながら、効率的に各種相談に対応すべく取り組んでいることが説明されたが、具体的な連携事例等の説明が少なく、抽象的に感じられる部分もあった。

- 職員の質の向上や確保について

複雑多岐にわたり、専門性の高い分野の相談に対応している児童相談所職員の質の向上やその確保に向けた取組についてヒアリングした。

児童相談所では、毎年、複数名を研修実施機関に派遣するとともに、その内容に関する発表会を開催し、100名以上の所属職員や区職員などの児童福祉に関わる方々へ伝達しているとの具体的な説明があり、様々な工夫を図り、専門知識を児童相談所内のみならず、より多くの関係者の質の向上等に取り組んでいることがうかがわれた。

- オレンジリボン地域協力員制度について

制度の概要や、今後の展望などについてヒアリングした。

回答では、児童虐待の通告の半数以上が地域の市民からのものであることを踏まえ、児童虐待に関する地域の方の関心を高め、児童虐待の防止や早期発見につなげるためにも、協力員制度を広げていこうとしていることが説明されたが、協力員就任後のフォロー等があまりなされていないなどの課題も見受けられた。

- 業務実施状況のチェック体制について

複雑多岐にわたる様々な事案への対応状況等に関するチェック体制についてヒアリングした。

その対応として、児童相談所では、定例・臨時の処遇会議において全事案をチェックしているほか、所内2課における相互チェックなどにより対応しているとの回答があったが、児童相談所が取り扱う複雑多岐にわたる事案に適正に対処していくための、より一層の対応強化の必要性を感じた。

### ③ ヒアリングの印象

---

ヒアリングでは、委員会からの質問に対して、単に児童相談所の状況を説明するだけでなく、近年の児童やその保護者を取り巻く環境、市の特性等を交えながらの説明がなされ、児童相談所職員が日頃から熱心に取り組んでいることが伝わってくるものであった。

ヒアリングを通して、「健やかな育ちの推進」という施策は、問題が発生していたり、何らかの問題を抱えた子どもに対応する施策であり、少子化によって対象となる児童数が減少している中で、この事業を拡充しなければならないということは、大きな社会的矛盾を抱えているとの印象を受けた。

### ④ ワークショップを通じて

---

このワークショップのテーマは、専門的であったにもかかわらず、参加した市民の方からは、委員会が考えていた以上に関心の高さを感じるとともに、その中でも、やはり女性の関心がより高いことや、今回のテーマとなった児童相談所に関することに限らず、広く児童をめぐる問題に関心があり、日頃から家庭においても子育てについての疑問や悩みが多いことがうかがわれた。

また、意見交換においては、児童相談所と何らかの関わりを持ったことがある方とそうでない方の間であっても、お互いに真剣な議論が交わされていたことが印象的であった。

ワークショップでは、委員会においても議論のあった「気軽に相談できる環境にあるかどうか」といった点などに関する意見もあり、委員会の議論の方向性を市民ニーズの面から確認することができたと考えている。



**⑤ 指摘事項**

**児童相談所等における各種事業・取組のPRについて**

児童相談所では、児童に関する幅広い相談に対応するとともに、365日24時間の対応が可能な相談窓口や各区役所に家庭児童相談室を配置するなど相談対応の拡充を進め、問題を抱える児童やその保護者のみならず、幅広く児童に関する悩みを持った市民の支援に積極的に取り組んでいる。

しかしながら、今年度の行政評価（外部評価）における市民参加の取組として実施した市民参加ワークショップ（以下「ワークショップ」という。）では、児童相談所の取組自体が市民に十分に浸透していないことや、児童相談所への相談をためらう市民がいることもうかがわれた。

児童相談所をより有効に活用するためには、市民に児童相談所の幅広い役割や機能を知ってもらい、気軽に活用される環境づくりが必要である。

については、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	施策 1-2-2 健やかな育ちの推進	児童相談所等における各種事業・取組のPRを強化すること。 特に相談業務に関しては、どのような相談に対応しているかといった、相談可能な事柄を示すなど、市民がより利用しやすい環境づくりにも配慮すること。	子) 相談判定課

**児童相談所におけるチェック体制の強化について**

児童相談所が取り扱う事案の中には、緊急性が高く、市民の身体や生命に関わるものもあり、組織的対応が的確かつ迅速に行われなければ、深刻な事態となる恐れがあるものもある。

児童相談所においては、定例会議や必要に応じて開く臨時会議などにより、全ての事案に関するチェックを行っているほか、職員相互による内部チェックを行っているということではあったが、複雑多岐にわたる事案に、今後も適正に対処していくためのより一層の取組とその継続が求められる。

については、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	児童相談所運営管理費	児童相談所の適切な運営や組織的な対応を確保するためのチェック体制の強化について検討すること。	子) 児童療育課/相談判定課

### 児童相談・児童虐待に関する状況の把握について

市における現状の統計では、児童相談所と区家庭児童相談室の相談受理件数等が、それぞれの部署別に取り扱われている。今後も児童相談・児童虐待に関する適切な取組を進めるため、また、市民理解を進めるためには、市全体としての状況を把握できるように、情報を集約し、そして、提供されることが必要と思われる。

については、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	児童相談所運営管理費	札幌市における児童相談・児童虐待に関する状況を把握するため、組織別の統計のみならず、事案に着目した統計を作成するなど、市全体としての情報管理を行い、取組を進めること。	子) 児童療育課/相談判定課

### 児童相談所職員の専門性向上への取組について

ヒアリングからは、児童相談所職員が日々熱意をもって業務にあたっていることや、複雑多岐にわたる事案に対応すべく、人事異動サイクルを考慮しているほか、専門機関で受講した研修の情報を所内で共有するなど、専門性の維持・向上に努めているということがうかがわれた。

しかしながら、職員個々の意欲や資質に頼るばかりではなく、組織的に職員の専門性の維持・向上を図り、持続可能な体制を構築していくことも必要と思われる。

については、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	児童相談所運営管理費	職員個々の意欲や資質に頼るばかりではなく、人材育成のシステムとして、専門性を向上するための方策について検討し、具体的な取組を進めること。	子) 児童療育課/相談判定課

### 区家庭児童相談室の利用促進について

市では、家庭における子育て機能の低下や不登校、児童虐待等の社会問題に対応するため、市民にとって身近な区役所における相談窓口として、家庭児童相談室を設置し、相談体制の充実を図っている。

このように、市民の立場に立った取組を進めているが、ワークショップの意見からは、区家庭児童相談室については、その存在がまだ市民に十分に浸透していないことや、相談することへのためらいがあることをうかがわれた。

については、以下の事項に取り組むこと。

No.	指摘対象	指摘内容	所管課
5	家庭児童相談員費	区家庭児童相談室について、広く市民に対して、積極的に PR を行うとともに、児童会館や町内会館、子育てサロンなどにおける出張相談を開催するなど、市民がより気軽に相談できる体制について検討し、利用促進に向けた取組を行うこと。	子) 児童療育課

**オレンジリボン地域協力員の質の向上と維持について**

児童虐待の早期発見と早期対応のための地域協力員養成制度として始められたオレンジリボン地域協力員制度は、平成23年度末時点で、約1万人の市民が協力員として登録し、市民との協働による取組として進められている。

この取組により、児童虐待に対する理解が促進され、地域レベルでの虐待の予防や早期発見に努めているものの、当該協力員への就任にあたっては、当初1回の研修受講のみとなり、その後のフォローは、年1回程度の協力員便りの送付のみとなっている現状にあり、多くの市民の理解と協力から成り立っている当該制度をより有効に運用するためには、更なる取組が必要と考えられる。

については、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	児童虐待防止対策事業費	オレンジリボン地域協力員の就任後のフォローを充実し、質の向上と維持を図ること。	子) 相談判定課

**他事業・他機関との連携強化による未然防止の取組について**

児童相談所では、児童虐待防止対策として、オレンジリボン地域協力員制度や、子ども安心ホットラインの設置など、様々な取組を進めているところではあるが、その発生件数は依然として、少なくない状況にある。

ワークショップにおいても、核家族化の進展や共働き世帯の増加などによって育児不安を抱える親が増えていることや、地域とのつながりが希薄化していること等がこうした問題の原因の一つとして挙げられ、子育て中の親のみならずこれから子育てをはじめめる大人への支援等による未然防止に向けた取組の重要性についての意見が交わされていた。

児童相談所における児童虐待の相談件数が高い水準で推移していることから、委員会としても、未然防止に向けた取組は、今後ますます重要になってくるものとする。

については、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	児童虐待防止対策事業費	市の子育て支援事業や母子保健事業との連携強化や、その他関係機関との連携を深め、近い将来親になりうる世代に向けた虐待予防のための啓発活動や、地域・行政が一体となった見守り活動を行うなど、児童虐待の未然防止に向けた取組について検討すること。	子) 児童療育課/相談判定課

**(2) 施策「2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり」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、求職者の就労支援事業や安心して働ける職場づくりのため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、求職者の就労支援に関連する 11 事業で、平成 23 年度の予算総額で 612,864 千円である。

**【a.評価対象施策情報】**

政策目標	安心して暮らせるぬくもりの街			
重点課題	安心ある暮らしの確保に向けた環境の充実			
重点課題にかかる施策の基本方針	厳しい雇用状況が続く中であって、安心して働ける環境づくりを進めるため、5万人の雇用創出に取り組むとともに、就職に有利な資格取得の支援や若者に着目した就業支援の取り組みを推進します。また、日常の暮らしの安心を確保するため、地域の防火防犯に取り組むまちづくり活動を支援するとともに、冬の市民生活ルールの確立や除排雪体制の維持・安定化に取り組めます。			
評価対象施策	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり			
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
	雇用創出数(累計)	— (22年度)	13,976人 (23年度)	50,000人 (26年度)
評価対象事業の 予算・決算額	平成23年度予算額	612,864千円	平成23年度決算額	524,400千円

**【b.評価対象事業】**

事業名	事業の概要	23年度予算	23年度決算
就労ボランティア体験事業費	長期未就労者など社会からの孤立感を深めている被保護者に、就業体験的なボランティア活動の場を提供する。	6,740千円	6,730千円
母子家庭自立支援給付金事業	母子家庭の母の就業を促進し職業能力の開発をするための給付金事業	292,724千円	262,216千円
企業向け若年層雇用安定助成金事業	25歳から34歳の若年求職者を雇用する中小企業を対象とした本市独自助成金の支給	47,100千円	10,364千円
若年層就業促進事業費(2011ジョブチャレンジ事業)	若年求職者の就業促進及び中小企業等の人材確保	28,400千円	25,977千円
若年層職場定着支援事業	若年就業者や企業を対象とした職場定着支援の事業	4,603千円	2,870千円
職業観育成事業	高校生を対象に疑似体験プログラムを通じて勤労観・職業観を涵養する事業	5,000千円	2,980千円
就業サポートセンター等事業費	就業サポートセンターやジョブガイド等の維持管理と求職者支援事業等	136,839千円	129,167千円
職業能力開発サポート事業	札幌市産業振興ビジョンで定める重点分野へ、資格取得や職場実習を活用し早期就職を支援。	48,000千円	47,098千円
(社)札幌市シルバー人材センター運営費補助金	札幌市シルバー人材センター運営費の一部補助	35,201千円	29,700千円
季節労働者通年雇用促進支援事業費	季節労働者の通年雇用化のため「さっぽろ季節労働者通年雇用促進支援協議会」に負担金を交付する。	7,157千円	6,275千円
障がい者就業支援事業費	国と札幌市との共催により年2回の「障がい者就職面接会」を開催	1,100千円	1,023千円

## ② ヒアリングの論点・視点

---

当施策に対するヒアリング・再ヒアリングの主な論点・視点は、以下のとおり。

- 札幌市を取り巻く雇用情勢等について

就労支援事業の前提となる札幌市における雇用情勢等についてヒアリングした。

回答では、札幌市の雇用情勢は、全国、全道の状況と比べても厳しい状況にあり、その中でも特に、若年層、女性、中高年齢者の就業率が低いことなどが挙げられたが、札幌市の雇用情勢がそのような状況にある原因等の分析に不足を感じ、そのため、各事業の必要性を十分に理解できない場面もあった。

- 国や北海道などの他機関が実施する就労支援事業との関係

昨今の雇用情勢は非常に厳しい状況にあり、その対策として、札幌市のみならず、国や北海道においても様々な就労支援事業が行われている。このような中であって、札幌市の就労支援事業と他の機関が実施する事業との類似点や相違点を確認し、どのように札幌市の事業と他機関の事業との差別化を図りながら進めているのかという点についてヒアリングした。

回答では、札幌市の雇用情勢の特徴を挙げた上で、それぞれの取組内容が説明されたものの、各取組において国や北海道との重複がある中で札幌市として事業を進める意義等についての説明に不足が感じられることがあった。

- 札幌市として就労支援事業を実施する意義・理由について

就労支援などの雇用推進の取組については、札幌市のみならず、国や北海道においても多様な支援がなされている中で、札幌市として就労支援事業を実施する意義・理由について再ヒアリングした。

回答では、北海道の有効求人倍率が全国よりも低く、47都道府県中41位である中で、札幌圏は、北海道よりもさらに低い状況にあることや、市民が市政に対して力をいれてほしいものとして、雇用の推進が上位に位置づけられていることなどを挙げ、これらの状況を踏まえて、札幌市の施策として推進するとしていることが説明され、当初のヒアリングでは十分に得られなかった情報を得ることができた。

## ③ ヒアリングの印象

---

ヒアリングでは、委員会からの質問に対して、市の雇用情勢の特徴を挙げた上で、それぞれの取組内容が説明され、様々な取組を進めていることがうかがわれたものの、市の雇用情勢における問題点の原因分析等に関する説明や、国や道との重複があるなかで事業を実施する意義などが十分に説明されなかった。

結果として、各取組を実施するに至った経緯を十分に理解することができなかったため、所管局の事業戦略が明確に伝わらず、総花的に事業を実施しているとの印象を受けざるを得なかった。



**④ 指摘事項**

**雇用推進施策・事業の効果的かつ効率的展開について**

市では、雇用情勢の改善に向けた様々な就労支援事業を実施しているが、ヒアリング等からは、課題に対して総花的に事業を実施しているという印象を受け、事業戦略の明確化の必要性を感じた。

国や北海道においても、様々な雇用推進事業が実施されている中で、市として当該分野における施策を進めるからには、他機関が実施する事業との棲み分けや重点的に取り組む事項の明確化を図るとともに、昨今の社会経済情勢の著しい変化に柔軟に対応していくことが求められる。

については、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	施策 2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	他機関が実施する事業との棲み分けや重点的に取り組む事項の明確化を図るなど、戦略的な視点をもって事業を進めること。 また、当該視点に基づき、各事業を連携させて効果的・効率的に事業を展開していくこと。	経) 雇用推進課
9		事業の継続やレベルアップ、見直し、廃止等の判断を迅速かつ柔軟に行うための具体的な基準について検討し、随時、事業効果の検証を行うこと。	

**事業実績の客観的な評価について**

各事業の自己評価では、一定の指標を用いてその効果を示そうとしていることはうかがわれたが、費用対効果や効率性等の視点に基づいてその実績が客観的に評価され、市民にわかりやすく伝えられているとは言い難い状況にあった。

については、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	施策 2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	事業実績の評価にあたっては、その効果や効率性について、札幌市の状況だけではなく、例えば、他政令市の状況を併記するなど、適切な比較指標を記載した上で評価し、市民に分かりやすく伝えること。	経) 雇用推進課

### 指標による事業効果の検証について

事業の改善や見直しを行うためには、中・長期的な視点で取り組んでいる事業についても、毎年度の実施効果を検証し、積極的に事業を評価する必要がある。

については、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	職業観育成事業	高校生の段階での職業観の醸成を行っている当該事業は、就労支援という施策効果が実現するまでの時間を要するものではあるが、例えば、事業参加者数やアンケート結果、事業実施前後の受講者の意識変化など、可能な限り多様な指標を設定し、その効果の検証を行うこと。	経) 雇用推進課
12	若年層職場定着支援事業	事業実施前後の受講者の意識変化など、可能な限り多様な指標を設定し、研修受講によって、早期離職率の低下に効果があるのか等の成果を調査・分析し、今後の事業の見直しに活かすこと。	

### 事業の利用促進に向けた取組について

企業向け若年層雇用安定助成金事業は、特に雇用情勢が厳しい若年層の雇用を促進するために実施しているものであるが、企業向け若年層雇用安定助成金事業の実績は、目標を大きく下回っており（目標200件に対し、実績が25件）、より一層の利用促進を図ることが求められる。

また、職業能力開発サポート事業は、求職者の資格取得等の能力開発を支援し、その就労に結び付ける取組であるが、当該事業のうち、職場実習の取組においても、その実績が目標の1割にとどまっております。より一層の利用促進を図ることが求められる。

については、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	企業向け若年層雇用安定助成金事業	「職業能力開発サポート事業」において実施している資格取得支援や職場実習事業との一体的実施などにより、事業効果をより一層高める取組を検討すること。	経) 雇用推進課
14	職業能力開発サポート事業	「企業向け若年層雇用安定助成金事業」との一体的実施など、資格取得支援や職場実習事業の効果をより一層高めるための取組について検討すること。	



## 就業支援サービス情報の提供について

若年層の就業支援の取組は、市だけではなく、国や北海道でも実施している。

そのため、各機関から提供されるサービスに関する情報（サービスの内容や類似点、相違点など）が、利用者にとってわかりづらく、個々人の状況に応じた最適なサービスを選択することが難しい状況にある。

については、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	若年層就業促進事業費（2011ジョブチャレンジ事業）	国や北海道などの関係機関との調整を図り、利用者が最適な事業（サービス）の選択を行えるように取組を進めること。	経）雇用推進課

## 事業の費用対効果の向上について

ジョブチャレンジ事業における就職者一人あたりに要した経費（合同企業説明会参加者分を除く）は、市が無償で提供するサービスとしては、非常に多額である。

今後もこの事業を継続していくためには、費用対効果を向上させることが必要である。

については、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	若年層就業促進事業費（2011ジョブチャレンジ事業）	費用対効果の向上に向けた具体的な見直しを行うこと。	経）雇用推進課

## 受益者負担の導入について

若年層職場定着支援事業は、若手社員の早期離職を防止し職場定着を図るため、若手社員の仕事に関する不安や悩みを解消することと、若手社員を教育する人事・人材育成担当者の能力向上に向けて実施している事業である。

しかしながら、利用実態としては、中小企業の代替研修、あるいは、やる気のある若手社員の自己啓発となっている側面も見受けられる。

このように、本来的には各企業が行うべき社員研修といった企業活動の代替事業となっているといった利用実態を踏まえると、必ずしも市が無償でサービスを提供する必然性はないと感じられる。

については、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	若年層職場定着支援事業	参加企業等の受益者負担の導入について検討すること。	経）雇用推進課

**(3) 施策「5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援」・「5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり」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「市民の主体的な地域づくりと多文化共生を推進するまちづくり」の取組である当施策は、市民による主体的なまちづくり活動や企業の地域貢献活動をさらに活発なものと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、市民参加や市民自治を進める上で重要となる、市と市民の情報共有に関わる広報・広聴に関する事業や、市民の地域貢献活動への参加を促すためのICカードSAPICAを活用した地域ポイント事業などに関連する10事業で、平成23年度の予算総額で950,463千円である。

**【a.評価対象施策情報】**

政策目標	市民が創る自治と文化の街			
重点課題	市民の主体的な地域づくりと多文化共生を推進するまちづくり			
重点課題にかかる施策の基本方針	自治基本条例の下、市民による主体的なまちづくり活動や企業の地域貢献活動をさらに活発なものとするため、町内会・NPO・企業をはじめとする市民の社会的活動への支援を推進するとともに、地域活動の拠点整備を推進する。また、異なる立場や価値観に対して寛容さを持って互いに認め合う社会を創造する契機として、国際交流やアイヌ民族伝統文化の保存・継承・振興を進めるなど、平和と多文化共生の取り組みを推進する。			
評価対象施策	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援 5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり			
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
	ワークショップや各種アンケート、パブリックコメント、意見交換会など市政に参加する機会が用意されていると感じる人の割合	30.9% (21年度)	23.6% (23年度)	40.0% (26年度)
	「市民まちづくり活動」に参加したことのあつる人の割合	38.5% (22年度)	40.2% (23年度)	70.0% (26年度)
評価対象事業の 予算・決算額	平成23年度 予算額	【5-1-1】 937,363千円 【5-1-2】 13,100千円	平成23年度 決算額	【5-1-1】 879,827千円 【5-1-2】 14,006千円

**【b.評価対象事業】**

施策	事業名	事業の概要	23年度予算	23年度決算
5-1-1	広報誌等発行	「広報さっぽろ」及び「さっぽろ市民便利帳」の編集・発行	616,027千円	589,999千円
5-1-1	ラジオ・テレビ等利用広報	ラジオ・テレビ広報番組、市政新聞広告及び報道機関への情報提供	97,782千円	92,705千円
5-1-1	その他広報一般	インターネット等各種媒体利用広報	27,492千円	24,466千円
5-1-1	コールセンター運営管理費	市民からの問い合わせに対応する札幌市コールセンターの運営	96,112千円	92,574千円
5-1-1	特別相談業務費	市民生活の安定に寄与することを目的に、法律相談・交通事故相談など、市政外相談窓口を設置。	28,281千円	22,854千円
5-1-1	世論調査及び市民アンケート関係費	市民意識を調査し、本市における各種施策推進への参考とする。	7,049千円	5,150千円

施策	事業名	事業の概要	23年度予算	23年度決算
5-1-1	大学と地域の連携による都市再生の推進	大学と行政・住民・NPOなどの地域との多面的な連携協働を進め、都市再生の一層の推進を図っていく。	5,000千円	5,000千円
5-1-1	札幌市まちづくり戦略ビジョン策定費	新たなまちづくりの指針である「札幌市まちづくり戦略ビジョン」の策定事業	50,000千円	42,530千円
5-1-1	IT市民サービス推進事業費	ITを活用した市民サービスとして、地域でのIT活用支援とSAPICA電子マネーの行政施設への導入を行う。	9,620千円	4,549千円
5-1-2	地域ポイントモデル事業費	ICカード「SAPICA」の多目的利用による利便性の向上。市民の地域貢献活動等への参加促進。	13,100千円	14,006千円

## ② ヒアリングの論点・視点

当施策に対するヒアリング・再ヒアリングの主な論点・視点は、以下のとおり。

- 広報さっぽろについて

読者としては必ずしも興味や関心のある情報ではないが、市として市民に知ってもらいたい情報の発信にあたっての工夫についてヒアリングした。

所管局からは、市の重要課題等に関しては、特集記事によりその情報を伝えていること、また、その内容に関しても問題提起型の記事とするとともに、市民に市有施設に足を運んでもらうためのクーポンの掲載、漫画を活用した記事掲載などの工夫を図っているほか、読者モニターの意見を踏まえた文字やレイアウトの改善などに取り組んでいることが説明された。

これらの説明からは、市が様々な工夫を図りながら事業に取り組んでいることをうかがうことができたが、これらの取組に関する具体的な成果等が示されず、成果を可視化することによる説明責任の向上の必要性を感じた。

- 様々な媒体の活用と広報戦略について

市の広報は、その中核として紙媒体の広報さっぽろがあるほか、ラジオ・テレビ番組や詳しい情報を提供できるホームページなど様々な媒体を活用した広報事業を実施しているが、それらの使い分けなどの広報戦略についてヒアリングした。

回答では、媒体別のコストや情報発信量などの特徴を挙げた上で、それぞれの特徴に合わせて利用していることが説明されたが、各情報の提供目的やターゲット、フィードバックの状況などに関する説明が不足し、明確な戦略をうかがうことができなかった。

- 特別相談業務について

市として、無料での相談業務を提供し続ける必要があるどうかについてヒアリングをした。

回答では、これまでの見直しにより、コストの削減を図りながら事業を進めていること、特別相談は、問題の解決に至るまでの対応をするものではなく、問題の解決に向けたきっかけを得るために短時間で実施するものとの説明があった。

委員からは、事業の意義や必要性も理解できたが、その役割が利用者等に十分に伝わっていないことに対する問題提起がなされた。

### ③ ヒアリングの印象

ヒアリングからは、市が広報事業の見直しを積極的に行い、費用の削減を進めながらも、様々な広報媒体を用いて、また、新しい手法も取り入れながら、広報事業を展開していることをうかがうことができた。

ただし、各広報媒体の対象としている市民等に関する具体的な説明が不足し、その戦略がよく伝わってこなかった。特に広報事業は、ほかの事業と比べて、なかなかすぐに効果が見えるものではなく、時間をかけて取り組む必要があるものではあるが、実施による効果や成果を可能な限り可視化し、明確な戦略に基づいて事業を展開していく必要性を感じた。

### ④ ワークショップを通じて

ワークショップでは、やはり、市民の方が日ごろから接する機会が多い「広報さっぽろ」に関する意見が多く、次いで、広報誌以外の多様な媒体の活用に関する意見も多かった。

参加した市民の世代や立場によって、その意見（読みづらさ・読みやすさ、媒体、市の広報に求めることなど）や認識の違いが見られたが、その中でも共通していたのは、より身近に感じられる広報誌や、より気軽に市政情報を得られる環境の充実を求めているという点であったと感じられた。

これらについては、委員会においても議論のあった部分であったが、ワークショップを通じて、委員会議論の方向性を市民ニーズの面から確認するとともに、様々なアイデアをいただくことができたと考えている。

### ⑤ 指摘事項

#### 市民への情報提供手法の改善について

市では、各区役所やその他の公共施設等において、各事業部局が作成した様々なチラシ・パンフレットの配架やポスター掲示等により、市民への情報提供を行っている。

しかしながら、各事業部局が実施する広報活動については、それぞれの部局ごとの判断で行われているため、系統立てた情報提供が行われておらず、また、各施設における配架等に関しても、その重要度や内容に応じた配架や掲示の工夫が不足しており、市民にとってわかりやすい情報提供とは言えないと思われる。

については、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	施策 5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	札幌市の広報戦略を統括する立場の広報部が中心となって、各種広報物を系統立てて配架・掲示するなど、市役所全体として市民が受け取りやすい情報提供の手法について検討すること。	政) 広報課

### 広報・広聴事業の充実について

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実施した市民参加ワークショップでは、その参加市民の経験談等から、広報さっぽろを読んでいない市民や、広報番組・ホームページなどのその他の広報媒体を見ていない市民が少なくないということが分かった。

また、このような状況を踏まえて、参加市民からは、広報誌の更なる充実に向けた提案やホームページの利用促進策、様々な広報媒体の活用、広報・広聴事業のPRによる市民意識の向上など、多くのアイデアが出された。

については、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	施策 5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	市民自治の実現に不可欠な広報・広聴事業の充実に向けて、事業の改善や新たな取組などについて検討すること。	政) 広報課
20	広報誌等発行	より市民に親しみやすい広報誌となるよう、市民自治の実現に不可欠な広報事業の役割についてのPRや、市民意見やそれに基づく市の対応などについての情報を掲載するなどの市と市民の双方向コミュニケーションに配慮した広報誌づくり、市民参加の機会の拡充など、改善の取組について検討すること。	

### 広報誌における広告収入等の増収に向けた取組について

広報さっぽろの発行にあたっては、誌面に広告スペースを設け、一定の広告収入を確保することにより、その発行費用の負担を少なくする取組が積極的に進められているが、より一層の収入増加策に取り組む必要がある。

ヒアリングでは、既存の情報量を維持しつつ、更なる広告スペースを捻出するためには、ページ数の増加が必要となり、広告枠拡大に伴う収入の増加額以上に費用の増加が見込まれるとの話があり、取組を進めるにあたっては、解決すべき課題も見受けられた。

については、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	広報誌等発行	広告収入増に向け、例えば、既存広告代理店以外にも聞き取り調査を行うなど、広告収入増の方策について検討・検証を行い、より一層の収入確保に努めること。	政) 広報課



## ラジオ・テレビ等利用広報事業の改善について

ラジオ・テレビ等で放送されている広報番組は、短時間で限られた情報しか伝えることができないものであり、その効果は、単に聴取率や視聴率で計りきれものではない。

広報番組には、それを見た市民が更なる情報を得ようと、自ら広報誌やホームページを利用するなど、行動の喚起を促すことも求められており、その効果を測るためには、市の伝えたい情報が市民に伝わっているかを把握する必要がある。

については、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	ラジオ・テレビ等利用広報	聴取率や視聴率のほか、伝えたい内容が市民に伝わっているか等の状況を把握するなど、広報の効果や事業の有効性について、多様な手法により検証を深め、改善につなげること。	政) 広報課

## インターネットを利用した広報事業について

市では、平成23年3月にホームページをリニューアルし、また、その運用を効果的に行うためのシステムを導入するなど、インターネットサービスの積極的活用と効率的運用を進めている。さらには、ミニブログ<sup>※1</sup>やSNS<sup>※2</sup>、動画共有サービス<sup>※3</sup>などの新サービスの導入を図り、多様な手法による市民への情報発信に努めている。

しかしながら、インターネットサービスは、技術革新等によって飛躍的に進化し、新たなサービスが日々作り出されており、インターネットサービスを活用するにあたっては、これらの新サービスを見極め、迅速かつ柔軟に対応していくことが求められる。

また、特にこのような新サービスを用いた広報活動は、広報さつぼろの閲読率が低い若年層等に対する効果が見込まれることから、これまで以上に積極的に活用していくことが求められる。

については、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	その他広報一般	動画共有サービス等の活用に関するこれまでのテスト運用等の検証を行うとともに、新たなインターネットサービスの活用について積極的に取り組むこと。	政) 広報課

※1 ミニブログ : 自分の意見や感想を日記風に記して、それに対する感想などを閲覧者が自由にコメントできる形式のWebサイトであるブログの一種。ミニブログは、通常のブログより、記事1件あたりの文字数を少なくする代わりに、記事の投稿回数を増やすような使い方をすることで、投稿内容が短いテキストであるため、更新が容易で、結果的にほぼリアルタイムなコミュニケーションが行われることが多い。

※2 SNS : ソーシャルネットワークサービスの略。交友関係を構築するWebサービスのひとつ。誰でも参加できる一般的な掲示板などとは異なり、すでに加入している人からの紹介で参加できる。また、サービスに参加しているユーザーの中から、主に自分が選択したユーザー（現実世界での知り合いや、SNSを通じて知り合ったユーザー）と、コミュニケーションする仕組みになっている。

※3 動画共有サービス : インターネット上で、音声付きの動画を自由に投稿・閲覧できるサービスまたはWebサイトの総称。

**広報さっぽろとインターネットの連携強化について**

市では、即時性があり、詳細な情報を提供することができるインターネットを用いた積極的な広報活動を展開しているが、こうした広報は、広報誌のように直接市民の手元に届けられるものではないため、市民自らがそれを閲覧しようとしなければ、情報が提供されない手法である。

また、ワークショップに参加した市民の声にもあったように、ホームページの市民認知度が高くはないという状況を考えると、インターネットサービスにおける内容の充実だけではなく、市民をホームページに誘導する取組を強化し、利用者を増やすことが求められる。

については、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	その他広報一般	広報誌によるホームページへの誘導促進の取組を行うなど、広報誌とインターネットサービスの連携強化を図ること。	政) 広報課

**特別相談業務の適正な活用促進について**

委員会では、弁護士会などの様々な機関が主体となって無料相談を広く実施するようになった現状において、市のサービスとして、無料での相談業務を提供し続ける必要があるかどうかの問題意識から、その事業内容等についてヒアリングを行った。

ヒアリングでは、特別相談業務における相談窓口は、問題の解決に至るまでの対応するものではなく、例えば、法律相談は、法律的に対応すべき事柄かどうかを知るきっかけを得るために短時間で実施するものであり、今後も市民生活の安定に寄与するためには継続が必要との説明があった。

今回の説明からは、市がサービスを提供する意義を一定程度理解することができたが、限られた時間で実施する当該相談業務をより効果的に実施するためには、相談をする者と受ける者の双方がその意義を理解したうえで、進められることが求められる。

については、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	特別相談業務費	市民及び相談業務の受託者に当該事業の意義を再度周知するなど、事業目的を明確に示すこと。	政) 市民の声を聞く課



**コールセンターの効果的・効率的運用について**

市では、市の事業や制度についての問い合わせへの回答のほか、イベント等の申込受付など、コールセンターの多様な活用を進め、その利用件数は年々増加し、平成23年度では13万件を超えている。

これからの超高齢社会を考えると、電話一本で手軽に利用できるコールセンターの需要は、ますます高まるものと思われる。

このような状況を踏まえると、コールセンターは今後も継続して運営していく必要があるが、そのためには、利用1件当たりのコストをより一層低減させることが必要である。

については、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	コールセンター 運営管理費	コールセンターのPRを強化するとともに、一層のコストの低減を目指すこと。	政) 市民の 声を聞く課

**地域ポイント制度の活用促進について**

市民の地域貢献活動への参加促進を図るため、その活動をポイント化し、そのポイントをまちづくりへの寄付などに使うことのできる地域ポイント制度は、まだまだ利用者が少なく、普及が進んでいない点が課題として挙げられる。

その要因として、ポイント付与率が低率であるため、地域活動をした成果を実感しづらいことや、ポイントを利用できるメニューが充実しているとは言い難い状況が考えられる。

については、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	地域ポイント モデル事業費	モデル事業の結果を検証し、ポイント付与率など、より市民ニーズを踏まえた制度となるよう検討すること。	政) 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

※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	事業コード	指摘項目
市長政策室	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	—	No.18・19*
	広報誌等発行	20058	No.20*・21
	ラジオ・テレビ等利用広報	20059	No.22
	その他広報一般	20064	No.23*・24*
	特別相談業務費	20067	No.25
	世論調査及び市民アンケート関係費	20069	—
	コールセンター運営管理費	24017	No.26*
	大学と地域の連携による都市再生の推進	35156	—
	札幌市まちづくり戦略ビジョン策定費	36587	—
総務局	5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり	—	—
	地域ポイントモデル事業費	36586	No.27
保健福祉局	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	—	—
	IT市民サービス推進事業費	35640	—
子ども未来局	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくりの推進	—	—
	就労ボランティア体験事業費	36640	—
子ども未来局	1-2-2 健やかな育ちの推進	—	No.1*
	児童相談所運営管理費	20358	No.2・3・4
	一時保護関係費	20359	—
	里親関係費	20360	—
	家庭児童相談員費	20362	No.5*
	児童自立支援施設運営費負担金	20364	—
	補助金(里親)	20366	—
	児童家庭支援センター運営費補助金	23542	—
	児童虐待防止対策事業費	23695	No.6・7*
	児童養護施設運営費等補助金	36401	—
	ファミリーホーム整備費補助金	36329	—
	児童相談体制強化プラン推進事業費	36632	—
	経済局	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくりの推進	—
母子家庭自立支援給付金事業		38105	—
経済局	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくりの推進	—	No.8・9・10
	(社)札幌市シルバー人材センター運営費補助金	21631	—
	障がい者就業支援事業費	24184	—
	就業サポートセンター等事業費	24318	—
	若年層職場定着支援事業	24630	No.12・17
	若年層就業促進事業費(2011 ジョブチャレンジ事業)	25281	No.15・16
	季節労働者通年雇用促進支援事業費	35495	—
	職業観育成事業	36438	No.11
	企業向け若年層雇用安定助成金事業	36615	No.13
	職業能力開発サポート事業	36617	No.14

(2) 平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加の取組報告書

平成24年度 札幌市行政評価委員会

市民参加の取組  
報告書

平成24年9月実施

札幌市 市長政策室

**<目次>**

I. 市民参加の取組の概要 .....	32
1. 市民参加の取組の概要 .....	32
2. ワークショップにおける議論のテーマ .....	33
(1) 行政評価委員会における評価対象の選定 .....	33
(2) ワークショップのテーマの設定 .....	33
3. 参加者について .....	35
(1) 参加者の選定方法 .....	35
(2) 参加者の属性 .....	36
4. ワークショップ開催までの流れ .....	37
5. 第1回市民参加の取組「対象テーマ別勉強会」の概要 .....	38
II. 市民参加ワークショップの結果 .....	39
1. プログラム .....	39
2. ワークショップの進め方 .....	40
III. 各テーマの議論のまとめ .....	42
1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について .....	42
(1) 主な論点 .....	42
(2) グループ内で出された質問 .....	42
(3) 提案のまとめ .....	43
2. 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための 取組のあり方について .....	46
(1) 主な論点 .....	46
(2) グループ内で出された質問 .....	46
(3) 提案のまとめ .....	47
IV. ワークショップのグループ議論の記録 .....	49
1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について .....	49
2. 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための 取組のあり方について .....	61
V. 参加者名簿 .....	73
VI. 参加者アンケートのまとめ .....	74

VII. 対象テーマ別勉強会の記録.....	77
1. 対象テーマ別勉強会での説明内容 .....	77
2. 対象テーマ別勉強会での質疑の概要.....	79
VIII. ワークショップ当日と対象テーマ別勉強会で使用した資料 .....	83
1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について .....	83
2. 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための 取組のあり方について .....	91

# I. 市民参加の取組の概要

## 1. 市民参加の取組の概要

### ◆実施の目的

札幌市では、行政評価における外部評価の取組として、「市民参加の取組」と市外部の有識者による「札幌市行政評価委員会」を実施しています。

外部評価は、市役所内部の評価による客観性や透明性を確保するための取組で、この「市民参加の取組」は、市民の皆さまに札幌市の取組への理解を深めていただくとともに、行政評価へ直接参加する市民自治の実践の場とすることを目的としています。

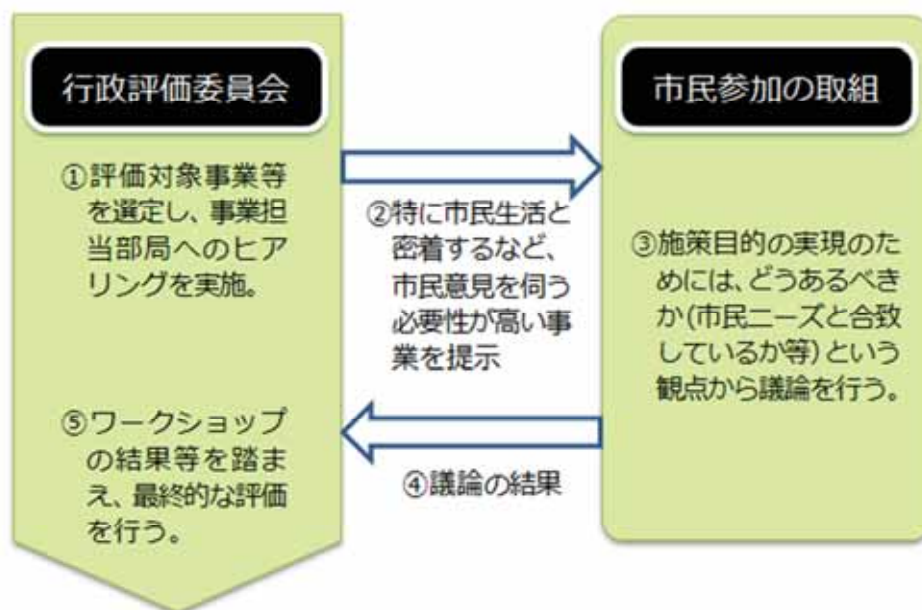
### ◆取組の進め方

今年度の「市民参加の取組」は、行政評価委員会における評価対象事項のうち、特に市民目線・市民感覚を踏まえる必要性が高いテーマについて、施策目的の実現のために、市の取組はどうあるべきかという観点から市民の方に意見交換（ワークショップ<sup>※</sup>）を行っていただき、市民の方のご意見・ご提言をうかがうこととしました。

### ◆成果の活用

ワークショップにおける議論の結果は、行政評価委員会に報告されます。

行政評価委員会では、その専門的な知見からワークショップにおける議論の結果についての検討を深め、最終的な評価を行い、報告書にまとめる形で結果を活用します。



※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あいながら、課題や方向性を見出す「参加型の会議」



## 2. ワークショップにおける議論のテーマ

### (1) 行政評価委員会における評価対象の選定

行政評価委員会における評価の対象となった施策のうち、「市民参加の取組」の対象は、「市民自治の実践による地域づくりの支援」と「健やかな育ちの推進」の二つを選定しました。その選定理由は次のとおりです。

#### ◆市民自治の実践による地域づくりの支援

高齢社会といわれる人口構造の急激な変化に伴い、札幌も平成27年をピークに人口減少に転じることが見込まれ、戦後初めての人口減少という歴史的転換点を迎えようとしています。

このように将来を見通すことが難しい厳しい社会経済情勢の中で、市民が市政に参加し、自ら知恵や力を出し合い、安心して誇りを持って暮らせる地域社会を守り育てていく市民自治は、今後ますます重要なものとなってくると考えます。これらのことから、「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業を行政評価委員会としての評価対象に選定しました。

#### ◆健やかな育ちの推進

少子化が進行している札幌市では、子育ての支援や子どもの健全育成といった取組が、今後ますます重要な課題となっています。中でも、近年、児童虐待が社会問題となっている点などを踏まえ、子どもたちの「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業を行政評価委員会としての評価対象に選定しました。

### (2) ワークショップのテーマの設定

「市民参加の取組」の対象とした事業について、ワークショップのテーマを次のように設定しました。

#### ◆市民自治の実践による地域づくりの支援 関係

テ — マ：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

##### 設定理由

市民参加や市民自治を進める上では、市民と市役所が、市政や地域の情報を共有し、まちづくりへの関心を高めるとともに、参加を通じて議論を重ね、実践していくことが何よりも重要となります。

札幌市では、様々な世代の多くの方を対象に、生活に密着する多様な情報を発信しています。

そして、市民自治を推進していくための前提となるこれらの情報を、的確かつ効果的に伝えることは、今後ますます重要なものになっていくものと考えます。

行政評価委員会としては、市民のライフスタイルや情報提供媒体の多様化など、社会情勢が大きく変わっていく中で、どのように効果的に広報・広聴をしていくかという点について、市民の皆さんの意見を聞くことは大切であると考え、ワークショップにおける議論のテーマを「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」（以下、「広報・広聴」と略す場合あり）としました。

#### ◆健やかな育ちの推進 関係

テーマ：児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

##### 設定理由

「健やかな育ちの推進」に関連する事業についての評価過程で、札幌市の児童相談所における児童虐待の相談件数が、高い水準で推移していることがわかってきました。これらの子どもを取り巻く課題に対応していくため、札幌市では、札幌市児童相談体制強化プランを策定し、児童相談所の機能・体制強化などの取組を進めています。

しかしながら、改めて児童相談所の機能を考えると、行政としての適切な対応はもとより、広く市民の皆さんにも関心を持っていただき、市民ぐるみで子どもの「健やかな育ち」を支えて行くことが大切であると考え、「児童相談所について」を意見交換の対象としました。

そして、その中でも特に児童虐待については、地域における市民の皆さんのご理解やご協力により状況の改善につながる部分も多くあります。虐待防止に対して、市民の皆さんの力をどのように活かすことかできるのか。また、活かして行くためにどのような施策が必要か、という点についてご議論いただきたいと思います。

以上の理由から、ワークショップにおける議論のテーマを「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」（以下、「児童相談所」と略す場合あり）としました。

### 3. 参加者について

#### (1) 参加者の選定方法

ワークショップの参加者の選定にあたっては、ドイツで考案された市民討議の手法で、政策判断に有効とされる「プランニング・セル※」を参考にし、無作為抽出の市民に参加者募集のご案内を送付した上で、参加を受諾した方の中から、以下のとおり選定しました。

- ・参加者募集のご案内送付：無作為抽出の市民 3,000 名
- ・参加定員：最大 100 名程度
- ・参加受諾者：95 名
- ・当日の参加者：78 名

●参加者募集のご案内の概要

○参加資格（以下の全てを満たす方）

- ・「参加承諾書」をご提出いただいた方
- ・現在札幌市在住の方（転居等で札幌市外へ転出された方は応募できません）
- ・札幌市職員ではない方
- ・事前勉強会に出席できる方
- ・ワークショップは公開で行い、報道機関による撮影や傍聴者が会場に入ること、参加者個人が特定できる形で記録を公開する場合があることに承諾いただける方

○謝 礼：所得税引後 6,560 円（交通費込み）

○その他

少しでも多くの方に参加いただけるよう、事前勉強会やワークショップ当日は託児室を設けること、車いす使用等でお手伝いが必要な場合は対応可能な旨を付記しました。

また、ワークショップの実施にあたっては、各テーマについて、多角的な視点から意見をいただくため、参加者を以下のグループに分けて、議論を行いました。

	参加者数	グループ数	1グループの人数
午前（広報・広聴）	40 名	6	6～7 名
午後（児童相談所）	38 名	6	5～7 名
計	78 名	12	—

※プランニング・セル：無作為抽出の市民に謝礼を支払って参加していただき、少人数で議論を行う手法で、無作為抽出により選ばれた参加者は、性別、年齢、居住地などの面から市民の縮図となるため、少人数であっても、市民意見を代表する公平な議論が行なわれることが期待され、また、謝礼を支払うことにより、仕事としてワークショップに責任を持って取り組んでいただくことが期待される。

(2) 参加者の属性

ワークショップ当日の参加者の属性については以下のとおりです。グループ編成については、年齢や性別、居住区などの属性ができるだけ異なるように配慮しました。

【性別・年代別】 (単位:名)

対象テーマ	年代						
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	総計
広報・広聴	3	1	4	8	13	11	40
男性	1	0	1	2	7	6	17
女性	2	1	3	6	6	5	23
児童相談所	4	7	10	10	5	2	38
男性	1	3	3	3	2	0	12
女性	3	4	7	7	3	2	26
総計	7	8	14	18	18	13	78
男性	2	3	4	5	9	6	29
女性	5	5	10	13	9	7	49

【居住区別】 (単位:名)

対象テーマ	居住区										
	中央区	北区	東区	白石区	厚別区	豊平区	清田区	南区	西区	手稲区	総計
広報・広聴	2	2	8	8	5	2	2	4	5	2	40
児童相談所	4	5	6	2	6	0	3	4	2	6	38
総計	6	7	14	10	11	2	5	8	7	8	78



ワークショップの様子（広報・広聴）



ワークショップの様子（児童相談所）

### 4. ワークショップ開催までの流れ

平成 24年 7月	中旬	参加者募集のご案内を発送
8月	上旬	参加申込返送締め切り
	中旬	参加受諾者への参加決定通知発送
	下旬	行政評価委員会 事業担当部局へのヒアリング
9月	上旬	参加者への事前送付資料発送
	中旬	<p>第1回市民参加の取組 「対象テーマ別勉強会」 9/12(水)</p> <p>◆午後の部 13:30~15:30 ◆夜間の部 19:00~21:00</p>
	下旬	<p>第2回市民参加の取組 「ワークショップ」 9/30(日)</p> <p>◆ 9:00~12:00 テーマ①: 「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」</p> <p>◆ 13:30~16:30 テーマ②: 「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」</p>

## 5. 第1回市民参加の取組「対象テーマ別勉強会」の概要

市民参加の実施にあたり、議論に必要な情報をあらかじめ得ていただき、当日の議論の時間を十分に確保するため、対象テーマ別勉強会をワークショップの実施前に開催しました。勉強会では、行政評価の取組や、市民参加の取組の位置づけなどについて説明した後、各テーマについて札幌市の担当部局から関連する施策や札幌市の取組について説明し、質疑応答を行いました。

また、勉強会は、時間帯を変えて2回開催し、参加者の都合がつく回に出席いただきました。当該勉強会で使用する資料については、事前に目を通していただくため、開催前に郵送しました。

開催日時：平成24年9月12日（水）

午後の部 13:30～15:30／夜間の部 19:00～21:00

開催場所：STV北2条ビル（札幌市中央区北2条西2丁目）6階 会議室

参加人数：午後の部 51名（広報・広聴 28名、児童相談所 23名）

夜間の部 30名（広報・広聴 14名、児童相談所 16名）

開始時間	項目と内容
13:30～ (19:00～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■札幌市あいさつ</li> <li>■事務局等紹介</li> </ul>
13:40～ (19:10～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ワークショップの主旨を再確認しよう</li> <li>・行政評価と市民参加の取組の位置づけ</li> </ul>
13:45～ (19:15～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ワークショップの進め方</li> <li>・『ワークショップ』とは、こんな話し合いの方法</li> <li>・今回の『ワークショップ』の進め方</li> </ul>
13:50～ (19:20～)	休憩
14:00～ (19:30～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ワークショップで対象とするテーマの説明</li> <li>・テーマ選定の理由説明</li> <li>・テーマに関連したこれまでの札幌市の主な取組・施策</li> <li>・質問タイム</li> </ul>
15:25～ (20:55～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ワークショップの参加にあたってのお願い</li> <li>■閉会あいさつ</li> </ul>
15:30 (21:00)	終了



対象テーマ別勉強会の様子（午後の部）



対象テーマ別勉強会の様子（夜間の部）

※かっこ内は夜間の部の時間



## Ⅱ. 市民参加ワークショップの結果

開催日時：平成24年9月30日（日）

9:00～12:00

テーマ①「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

13:30～16:30

テーマ②「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

開催場所：STV北2条ビル（札幌市中央区北2条西2丁目） 6階 会議室

参加人数：テーマ① 40名／テーマ② 38名

### 1. プログラム

午前の参加者は「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」というテーマについて、午後の参加者は「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」というテーマについてワークショップを行いました。

テーマ①、テーマ②とも6グループに分かれて議論しました。

開始時間	項目と内容
9:00～(13:30～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■札幌市開会案内</li> <li>■行政評価委員会委員紹介</li> <li>■行政評価委員長あいさつ</li> </ul>
9:05～(13:35～)	■ワークショップの進め方の説明
9:10～(13:40～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■各グループでのワークショップ</li> <li>前半の議論（課題の抽出）</li> </ul>
10:05～(14:35～)	休憩
10:15～(14:45～)	■中間発表
10:35～(15:05～)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■各グループでのワークショップ</li> <li>後半の議論（提案の検討）</li> </ul>
11:40～(16:10～)	■各グループの成果発表とまとめ
11:55～(16:25～)	■終了あいさつとアンケート記入のお願い
12:00(16:30)	終了

※カッコ内は午後の部の時間



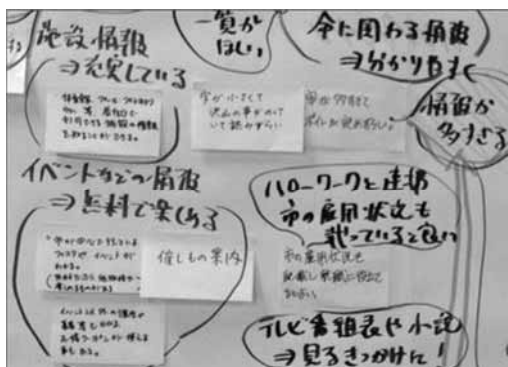
行政評価委員会吉見委員長（北海道大学大学院経済学研究科教授）あいさつ

## 2. ワークショップの進め方

ワークショップは次のように進めました。また、議論の途中で市の施策や事業について疑問点が出て来た場合は、ヘルプ旗をあげて担当部局の職員から説明を受けました。

### ●前半の議論（課題の抽出）

テーマに関連する札幌市の取組として、日常の市民生活の中で成果を上げていると実感することや、成果を上げる上で課題だと思われることについて、お一人3枚程度、付箋紙に記入していただき発表し合いました。各グループに配置されたファシリテーター※が模造紙の上で意見をまとめ、さらにグループ内で意見を出し合いました。



付箋紙に書かれた意見は、似た内容の意見ごとにまとめ、くくりの言葉をつけていきます。

他の人の意見を聞きながら新たな気づきが生まれます。追加の意見はファシリテーターが書き留めます。

### ●中間発表

前半の議論の内容をグループごとに発表しました。



市民目線からの現在の「課題」について、グループごとの議論の内容を全体で共有しました。

※ファシリテーター：ワークショップの議論の進行役。

●後半の議論（提案の検討）

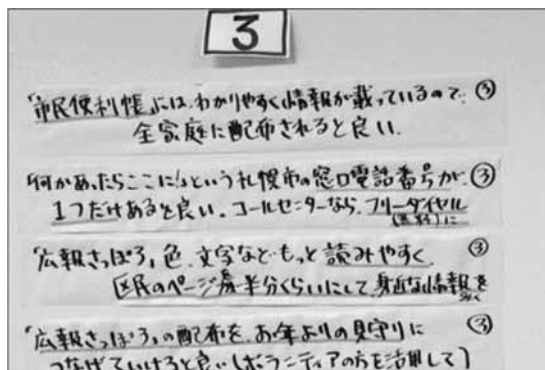
今後、札幌市の取組をより効果的に進めるための提案について議論を行いました。

意見集約は、前半のワークショップと同様に、参加した市民一人ひとりが、意見を付箋紙に書き出すところから始めました。その後、グループ内において、出された意見やくくりの言葉のうち、特に重要だと思う取組について、投票を行いました。（投票は、1人につき3票とし、3枚のシールを書き出された意見に貼り付ける方法で実施しました。なお、シール3枚のうち1枚は一押しシールとし、投票者が一番重要だと思う意見に貼り付けました。）

最終的には、シール投票の結果も参考にしながら、各グループで五つ程度の提案をまとめ、短冊（横長の紙）に書き留めました。



今後重要だと思う取組について、各自シール投票



各グループでまとめられた提案

●全体での共有、確認

各グループでまとめられた五つ程度の提案を発表し、全員で確認しました。



各グループの提案のまとめの内容発表表

### Ⅲ. 各テーマの議論のまとめ

#### 1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

##### (1) 主な論点

###### <前半の議論のポイント>

- 札幌市では、広報誌をはじめ、TV、ラジオなど様々な手段を活用し広報を行っていますが、その代表的媒体である「広報さっぽろ」をつうじて市民の「知りたい事」が届けられていますか？
- 「知りたい事」ではなかったが「広報さっぽろ」をつうじて「知って良かった事」はありますか？

###### <後半の議論のポイント>

- 時代の変化を踏まえ、市民自治をすすめていくうえで、市民にどのような情報を、どのように伝えていくことが大切と考えますか？
- 高齢社会における広報・広聴の留意点は何かありますか？
- インターネット等の積極的活用をどう考えますか？

##### (2) グループ内で出された質問

ワークショップ中に、グループで出された質問の主なものは次のとおりです。担当部局の職員から疑問点について説明を受けました。

- ・「広報さっぽろ」の配布について、どの程度町内会へ依頼しているのか。
- ・町内会が「広報さっぽろ」を配布する際に報酬はあるのか。
- ・町内会には、「広報さっぽろ」を何日までに配布するように依頼しているのか。
- ・市議会の内容は「広報さっぽろ」にどれくらい載せているか。
- ・区版のページ数は決められているのか？人口規模ごとに変化があるのか。
- ・「広報さっぽろ」のレイアウトはどのように決めているのか。
- ・「広報さっぽろ」の残部は毎月どれくらいなのか。
- ・広報にかかる費用はどれくらいか。
- ・ホームページは検索しやすいようキーワードを使って作成しているか。
- ・「市民便利帳」とは、どのようなものか。
- ・地下鉄の駅で情報発信ができる場所をもっているのか。
- ・広報番組を減らしたのはなぜか。
- ・地デジのdボタンで市から情報発信しているか。
- ・このワークショップで議論した結果は、どのように反映されるのか。

### (3) 提案のまとめ

各グループで後半の議論でまとめられた提案の全ては以下のとおりで、関連する内容ごとにまとめました。

#### ● 広報さっぽろ

##### 【体裁】

- ◆ 「広報さっぽろ」より魅力的なタイトルにイメチェンしては？「魅力都市さっぽろ」とか SAPPORO マークとかもっと活用しよう！（グループ1）
- ◆ 編集に市民参加の機会を設けてほしい。見にくい誌面、良く分からない写真、文字のチェックを含め内容をチェックする。（グループ2）
- ◆ 「広報さっぽろ」色、文字などもっと読みやすく。区民のページを全体の半分くらいに増やして、身近な情報を多く。（グループ3）
- ◆ 目次が重要！本当に知りたいことを調べやすく。医療、生活等のくくりをわかりやすく。（グループ5）

##### 【内容】

- ◆ 2誌に分ける！A：日々のお役立ち情報、B：市民自治、市の将来を語る。（市政についてPRされ、考えることができる）（1冊はうすく・コストダウン・市政・字も大きく・世代に合った広告）（グループ1）
- ◆ 高齢者・障害者向けの福祉情報を充実してほしい（セーフティネットの情報）（グループ2）
- ◆ 広報に目が向くように！年代別のCM、市民からの投稿、小説、日常生活にかかわる情報。（グループ5）
- ◆ 札幌の魅力が市民に伝わる。→札幌市民であることを誇りに思えるように。（グループ5）
- ◆ 介護保険等の生活に必要な情報をわかりやすく。困った時の相談窓口を知りたい。（グループ5）
- ◆ 高齢者の生活に役立つ情報発信（詐欺防止、個人情報の扱い）（定期的な施設サービス等の情報）（グループ6）
- ◆ 問い合わせに役立つ窓口一覧を載せる。（グループ6）

##### 【配布】

- ◆ 広報の配布について→手渡しすることで（高齢者の見守りツール）安否確認につながられないか？（グループ1）
- ◆ 「広報さっぽろ」の配布をお年寄の見守りにつなげていけると良い。（ボランティアの方を活用して）（グループ3）
- ◆ 近隣のつきあいを増やし、広報さっぽろをマンションの各玄関先まで届ける。（広報さっぽろをきっかけに、隣の人と話しませんかキャンペーン）（グループ4）

**● ホームページ****【他媒体との連携】**

- ◆ 札幌市のホームページから広報さっぽろをQRコードでダウンロードできるようにすると早くて便利！（グループ2）
- ◆ ホームページのトップページにつながるようなモバイル版のQRコードが広報さっぽろとホームページにあると良い。（グループ3）
- ◆ ホームページの内容は良いので、ホームページへ誘導させる方法が大切。（広報さっぽろでもurlだけではなく、構成内容を詳しく紹介）（グループ4）

**【内容】**

- ◆ ホームページはもっと見出しをわかりやすく。（グループ6）

**● 双方向コミュニケーション**

- ◆ ホームページにメールで寄せられたご意見を公開し、その回答についても公開すると良い。（グループ2）
- ◆ 一方通行にならないように市民の声をもらって載せてほしい。（グループ5）

**● 広報・広聴事業のPR強化****【広報事業のPR】**

- ◆ 広報も税金がかかっていることをもっと紹介する。（税金、お金に関する情報をわかりやすく出す）（グループ4）
- ◆ 市のゆるキャラ（をつくる！）が、大通、地下鉄、オータムフェスタ、札幌ドームなど集客する所で、情報誌を手配りして認知度を上げる。（グループ4）
- ◆ 広報番組をもっと見てもらえるよう番組内容を伝える。番組の存在をもっとPR。（グループ6）

**【コールセンターのPR】**

- ◆ 「困った時はまずコールセンター」というのをもっとアピールすると良い。（グループ2）
- ◆ 「何かあったらここに！」という札幌市の窓口電話番号が一つだけあると良い。コールセンターならフリーダイヤル（無料）に。（グループ3）

**● 多様な媒体の活用**

- ◆ インターネットだけでは見れない人に届かないので、やっぱり紙は大事。ネット、紙面、コールセンターなど様々な手段のさらなる充実を。（グループ1）
- ◆ 地デジdボタンを活用しよう！！インターネットよりお茶の間に近い情報発信が！！（グループ1）
- ◆ 高齢者向けに耳から得られる情報の内容、頻度を充実させる。（イベント情報だけではなく市政情報、印象に残るようなラジオ番組の演出、キャッチフレーズ）（グループ4）
- ◆ 誰にでも平等に伝わるよう、方法、時間、場所を多様にし、工夫する。（スーパー等の協力、広報車）（グループ6）



●市民便利帳

- ◆ 「市民便利帳」には、わかりやすく情報が載っているので、全家庭に配布されると良い。(グループ3)

## 2. 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

### (1) 主な論点

#### <前半の議論のポイント>

- あなたは、児童相談所の役割や業務とその現状をよくご存知でしたか？
- あなたの身の回りで、児童虐待に関して「気になる状況」はありましたか？  
もし、何か気になる状況があった場合、どのような行動を取られましたか？
- 児童虐待の早期発見と的確な対処をすすめるための課題として何が考えられるでしょうか？

#### <後半の議論のポイント>

- 身近な相談窓口の「区家庭児童相談室」を、市民に、より効果的に利用してもらうには、今後どのような取組をしたら良いでしょうか？
- 常時相談を受ける体制の「子ども安心ホットライン」を、より有効に活用してもらうには、今後どのような取組をしたら良いでしょうか？
- 地域力の強化策としての「オレンジリボン協力員」を、より地域に根ざしたものにするためには、今後どのような取組をしたら良いでしょうか？

### (2) グループ内で出された質問

ワークショップ中に、グループで出された質問の主なものは次のとおりです。担当部局の職員から疑問点について説明を受けました。

- ・どこから虐待なのかわからない。どの段階で通告すればよいのか。
- ・ネグレクトがなぜ増えているのか。
- ・札幌では特にネグレクトが多いということだが、その原因はどういうことがあるのか。
- ・児童相談所の職員が不足していると聞いたが、現状どうなのか。
- ・各区の「家庭児童相談室」の職員の体制はどうなっているのか。どのような方が職員になっているのか。
- ・過去に児童相談所で虐待などの問題があるとされた家庭が転居する際、新しい住所地の行政に情報は伝わるようになっているのか。
- ・他の自治体との情報交換、情報共有を行っているのか。
- ・警察と児童相談所はどのように連携しているのか。
- ・学校と児童相談所の連携はあるのか。
- ・通告を受けた場合は必ず訪問しているのか。訪問をした後、再度訪問することはあるのか。
- ・オレンジリボン協力員のうち、一般の応募はどれくらいだったのか。

**(3) 提案のまとめ**

各グループで後半の議論でまとめられた提案の全ては以下のとおりで、関連する内容ごとにまとめました。

**●相談しやすい環境づくり**

- ◆ 「区家庭児童相談室」→もっとわかりやすい名称にする。(グループ3)
- ◆ 「子ども安心ホットライン」短縮ダイヤルでかけやすくする。相談内容事例を紹介する。メールでも受付する。(グループ3)
- ◆ サークルや地域の施設等、親子が集まる場所で職員が情報収集をする。(グループ3)
- ◆ 出張区家庭児童相談室。地域へ出かけよう。(グループ4)
- ◆ 地域の子育てサロンに相談窓口を設け、子育て経験のある方の話をうかがえる機会を。(グループ5)
- ◆ どんな場合、状況で相談したらいいか、具体的な実際のエピソードなどをまじえ、わかりやすく伝える。(ガイドライン) (グループ6)

**●子どもを見守る環境づくり**

- ◆ 支援者(児童相談所、学校、幼稚園、保育園、町内会)と当事者がしっかりつながれる場を作ることが第一!!(グループ1)
- ◆ オレンジリボン協力員と町内会の連携を。子供達との交流会を設ける。(グループ2)
- ◆ 町内の子供達に声をかけ、親密な関係をつくり、子供の口から周囲の大人に話しやすいようにする。(グループ2)

**●児童虐待や児童虐待に関する取組のPR**

- ◆ 地域に情報を伝えるために。①出前出張、区家庭児童相談室を地域の会館や児童会館で実施する。②出前講座を連町を通して町内会に伝える。③PTAの大会などで親の大規模ネットワークで広げる。(グループ1)
- ◆ 広く市民に伝えるために。①ブログを通して関心層の輪を広げる。②twitterでハッシュタグ(#虐待)で発信を呼びかけ。③バナー広告でインターネット上に広げる。④TV、ラジオでのよびかけ。(グループ1)
- ◆ TVを使ってもっとPRしていく。「こういうことが虐待」「子ども安心ホットライン」「オレンジリボン」(グループ3)
- ◆ 「〇〇バンド」をつくり、売上金を児童虐待防止の資金につなげる。(グループ4)
- ◆ 児童相談所の取組のPRを強化。コンビニやスーパーにポスター、ステッカーを貼るなど。(グループ5)
- ◆ 子ども安心ホットラインは地下鉄の吊り広報枠を活用するなど、広く市民に知ってもらう。(広報誌、コンビニ) (グループ6)
- ◆ 区家庭児童相談室の存在(制度・場所)をもっとPRしていく。(グループ6)
- ◆ 親本人だけでなく、周辺の人にも区家庭児童相談室を知ってもらうよう、広報誌、ポスターで継続的にPR。(グループ6)

**●関係機関の連携**

- ◆ 支援者（児童相談所、学校、幼稚園、保育園、町内会）の役割を明確にする。①まず情報共有、②一緒に対策を考える体制。（グループ1）
- ◆ 共通の窓口が必要。→どこにかけても虐待情報が一本化して児童相談所に行っていることを知ってもらう。（グループ1）
- ◆ 保健センターや学校と児童相談所との連携を強める。要注意家庭をマークし、情報を共有する。（グループ2）
- ◆ 「オレンジリボン協力員」をはじめとする地域の人や組織が連携する取組の「モデル地域」をつくる。（グループ3）
- ◆ 地域が運営にかかわるコミュニティスクール（のような場所）と児童相談所が連携。もっと気軽に相談できる地域でのボランティア体制づくり（支援体制ネットワークと啓蒙）（グループ4）
- ◆ 区家庭児童相談室と町内会との連携体制をつくる。（グループ6）

**●未然防止の取組****【子ども向け虐待教育】**

- ◆ 人権や虐待について子供への教育や子供同士の話し合いをさせる。（グループ2）
- ◆ 子どもに自分の身を守ることを教える。「虐待」という言葉を子どもに伝えるのは重たい。→気軽に相談できる環境。（グループ5）

**【大人向け虐待教育】**

- ◆ 親への教育が必要。①親の再教育。②子育て教育、プレママ教室等、子育てを始める時の教育を大事にする。（グループ1）
- ◆ 要注意な親に対して、強制的な教育を実施する。義務化。（グループ2）
- ◆ 母子手帳を活用する。親の子育て相談番号（子ども安心ホットライン）を明記する。健診を受けなかった親を訪問する。（グループ3）
- ◆ マタニティ期間や出産後病院に居る間に学習の機会を。→安心感やゆとりを！（グループ5）

**【避難場所等】**

- ◆ 子ども自身がSOSを出して逃げられる手段、場。（子ども安心ホットラインの電話番号を子供達にも周知、子どもが逃げられる専門の場所をつくる）（グループ4）
- ◆ 子どものショートステイがあれば虐待まで追いつめることを防止できるのでは。NPOに期待。（グループ4）

**【事例分析】**

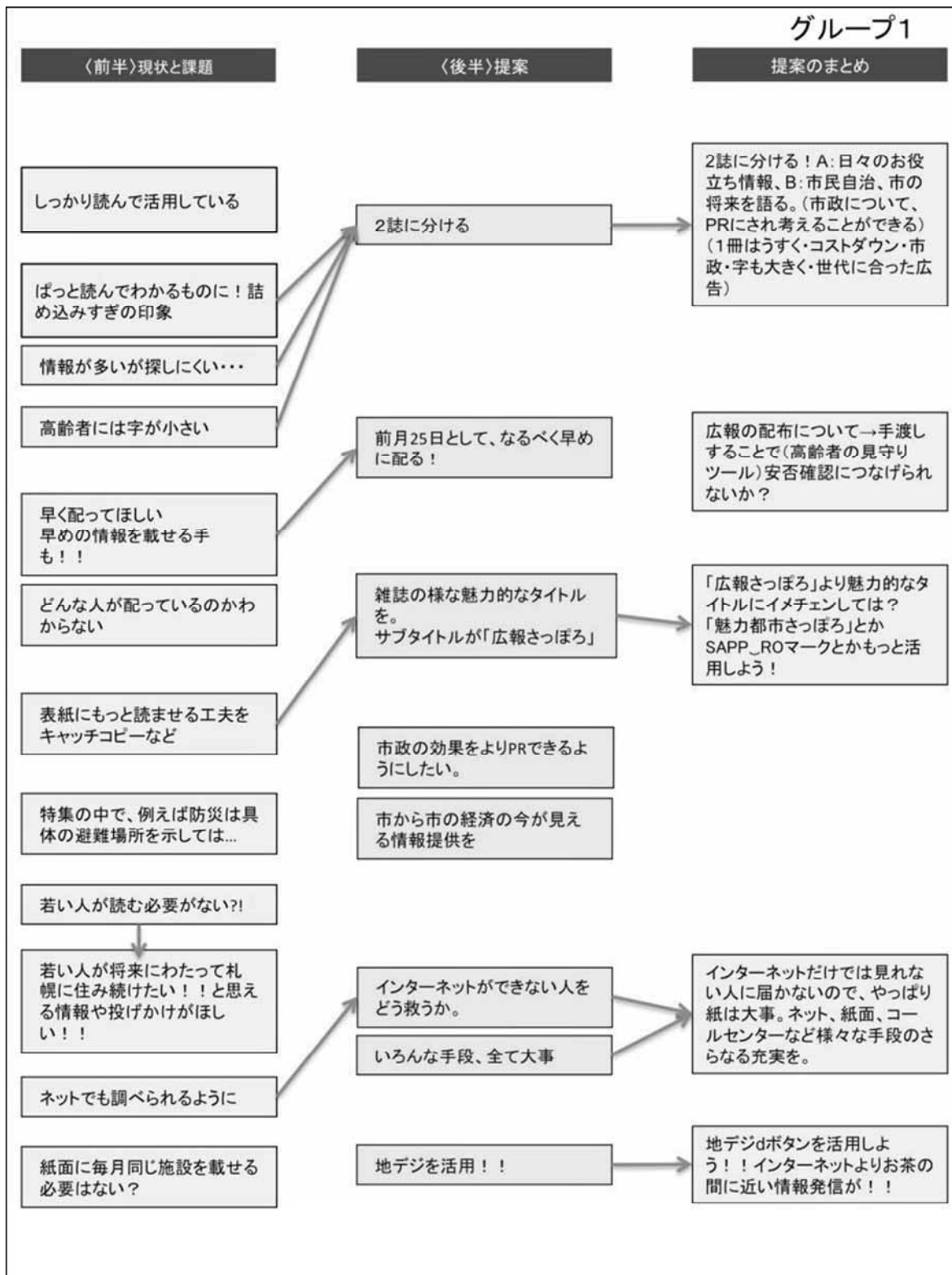
- ◆ 虐待がなぜ起きているのか事例の分析をし、対処方法を明らかにし根をたつ。（グループ2）

## IV. ワークショップのグループ議論の記録

ワークショップ後半の記録の中の「●」は、各グループ内でシール投票をした結果です（投票については、P.10「後半の議論（提案の検討）」をご参照ください。）。

なお、①」は、各自が投票した3票のうち、一番重要だと思う意見に貼り付けたシールです。

### 1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について





グループ1(前半)

**テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について**

～(前半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての課題～

**あなたは広報さっぽろを読んでいますか？**

よく読んでいる:2人  
たまに読んでいる:4人  
読んでいない:1人

**しっかり読んで活用している**

困ったとき、介護とか植物とか困った事に対応した記事を探す!!

直接配布される  
図版もしっかり読む

最初の頁を頼りに必要に応じてTelもできる

**面白くない**

他のチラシといっしょに見たら捨てちゃう

来たら読むが家族は読んでいない

**特集の中で、例えば防災は具体の避難場所を示しては...**

大地震に備えて避難場所(各区)を明確に、広報にステレオタイプとして示しては?

**配布されないところはありますか？**

配達業者に確認して下さい  
連絡は区役所へ

町内会費なし配布無し

**若い人が読みたいくなるには(20代～30代)**

若い人が読む必要がない?!  
自分に役立つ情報がない

若い人はたぶん読む必要がないから読まない?スマホなどで若い人向けの方法を発信しては?

若い人が将来にわたって札幌に住み続けたい!!と思える情報や投げかけがほしい!!

知りたいこと  
・札幌の将来の姿  
10・20代が将来にわたって札幌に住み、働きたいと思えるための情報

・働く場としての魅力を!!  
・暮らす場としての魅力を!!

**ネットでも調べられるように**

紙面とネットの役割分担は?

**紙面に毎月同じ施設を載せる必要はないか?**

問題点として毎月同じ施設を載せる必要があるのか

基本全戸配布!

**情報を探しやすい整理するには**

情報が多すぎて探しにくい...

生活に必要な情報は十分に載っていると思うが探しにくい

高齢者には字が小さい  
→コールセンターで情報さける

お年寄りは字が細かく読みづらいならコールセンターで情報を聞けるしくみづくりは?

ぱつと読んでわかるものに! 詰め込みすぎの印象

たまに読むが、説明がとどろすぎる字が小さい

頁数増やさずにもっと簡潔に

見出を見て判断、読むというよりは見る

表紙にもっと読ませる工夫をキャッチコピーなど

表紙の「広報さっぽろ」の横に「情報満載」を印字することにより広報を読むきっかけになる

もじは情報の重要度に応じた強調を

来月の行事のポイントを示してあるとよい

**情報が早く届けられるようにするには**

早く配ってほしい  
早めの情報を受け取る手も!!

配布方法によって、届けタイミングが遅れてしまっている問題が発生している

自分は障害の都合もあり、なかなか一人で外出できないので、月はじめの10日に配られると、一緒に行く人の都合をつける余裕なく困っている

町内会配布  
⇒日程がわからない  
⇒記事が古くなる事も

↓

どんな人が配っているのかわからない

町内会役員との意思疎通がない?

もっと早く配られるといい  
何日先の情報がほしい?  
⇒届いてから最低一週間

表紙でもっとメリハリつけた情報提示

グループ1(後半)

**テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について**

～(後半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての提案～

**情報を探しやすい整理するには**

2誌に分ける ① ① ① ① ①

2誌に分ける  
・公共施設情報  
・市民自治のための情報(広告収入強化)

コストも落とせる?

①冊はうすくなる!  
・字も大きくなる!  
・探しやすいくなる!

A: 公共施設や日々のお役立ち情報  
B: 市民自治: みんなの意見、将来像を語る

助成金や起業の支援等チャレンジ情報も

市政の効果をよりPRできるようにしたい。

市はゴミの一部有料化で減量化に成功したが、効果が不透明燃えるゴミから燃熱利用、都市型農業の利用促進、生ゴミからバイオマスなどの利用促進  
・地域雇用創出(6次産業化)  
・循環型社会への形成へ

ゴミの一部有料化の効果をPRしては?

市から市の経済の今が見える情報提供を

市独自で4半期ごとGDP成長率見直し  
4半期ごと街角景気動向指数の調査「広報と対応」  
市の4半期GDPを示す街角景気調査も示す

**若い人が読みたいくなるには(20代～30代)**

B: 若者にも伝わる市のビジョンが語られると共に、多世代間でお互いの事がわかる情報交換にも広告も若い世代に向けたものも...

雑誌の様な魅力的なタイトルをサブタイトルが「広報さっぽろ」

季節に応じたインパクトある情報を!

興味をもっと持ってもらうために価値観を高める工夫を

もっと伝えたい

まずは表紙から!!

**SAPPORO**

市のキャッチフレーズは?

・魅力都市さっぽろというキャッチフレーズはある  
・事業ごとにキャッチフレーズがある(雪まつりとか)。  
・マークがある。

**SAPPORO**

**高齢者への留意点は**

若い人の意見届きにくい

なるべく手渡しする  
=安否確認

↑

いろいろな手段、全て大事

広報さっぽろ、インターネット、コールセンター...全て充実を  
コールセンターの活用もつと出来ないのか?  
電話の出来ない人も...

紙は必要!! ① ① ①

インターネットの活用をどう考える?

インターネットできない人をどう教うか  
詳しくはインターネットと言われても...

インターネットできない人に届かない情報があつては困る?

インターネットの活用は当然と思うただしネットでしか見れないのははずい

職員は読んでいるのか?

**情報が早く届けられるようにするには**

前月25日として、なるべく早めに配る!

前月25日目処なるべく手渡し

地デジを活用!!

インターネットというより、TVを活用できないか

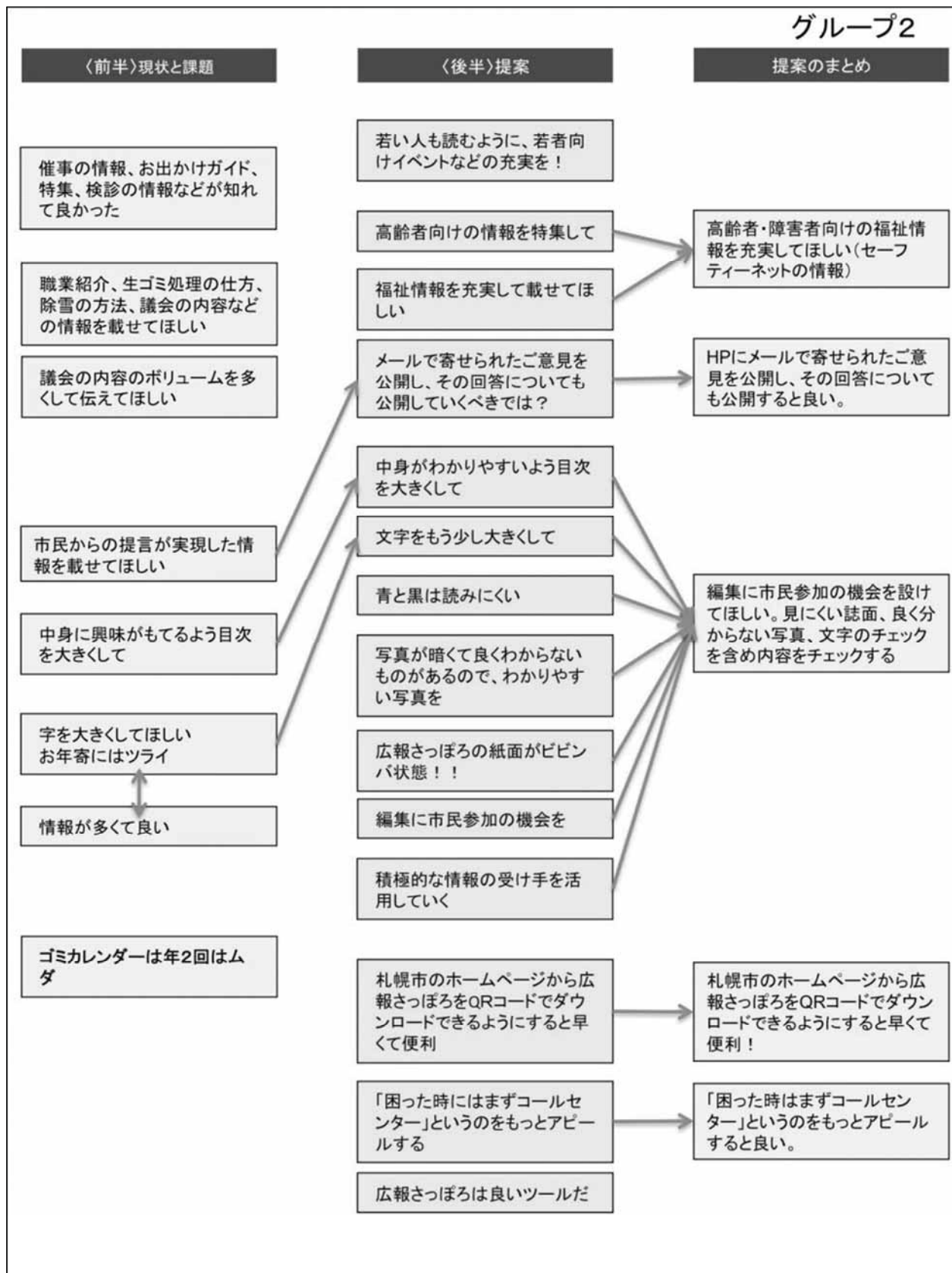
dボタンで札幌情報見ると良いな...  
天気は見えるが...

HBC:札幌市政情報  
NHK他:除雪情報など  
現在はTV局が欲しい情報を市が提供市から載せた時は有料に

↓

まず、みんながdボタンを押すようになる事から...

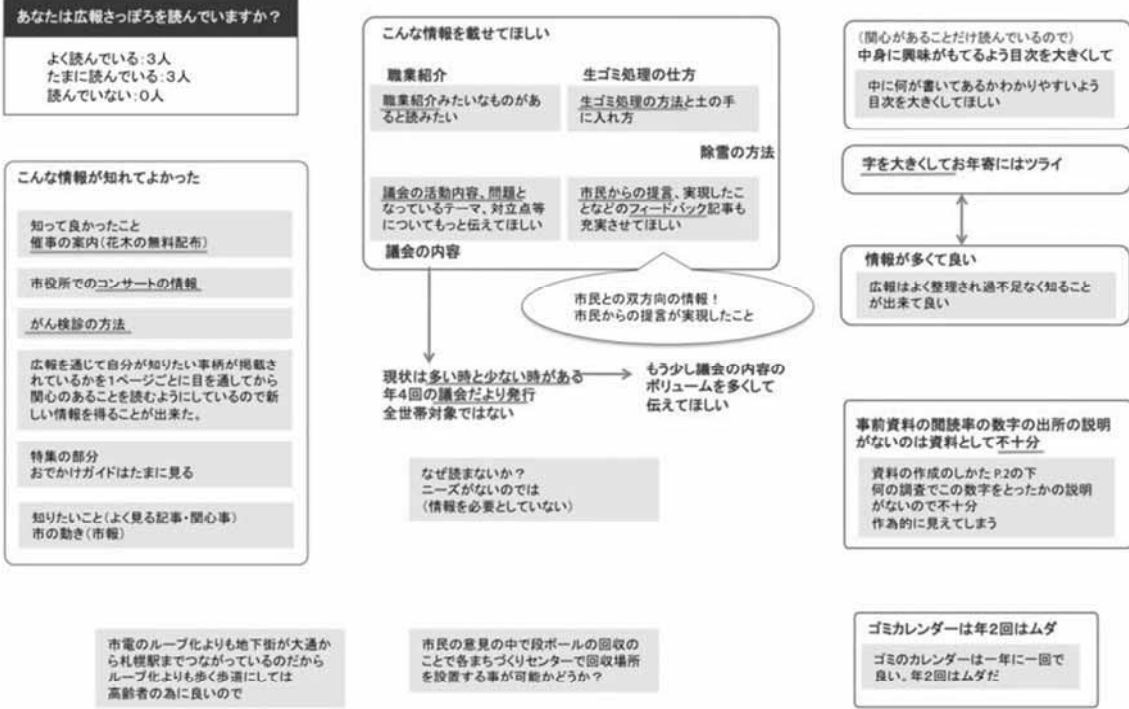




グループ2(前半)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

～(前半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての課題～

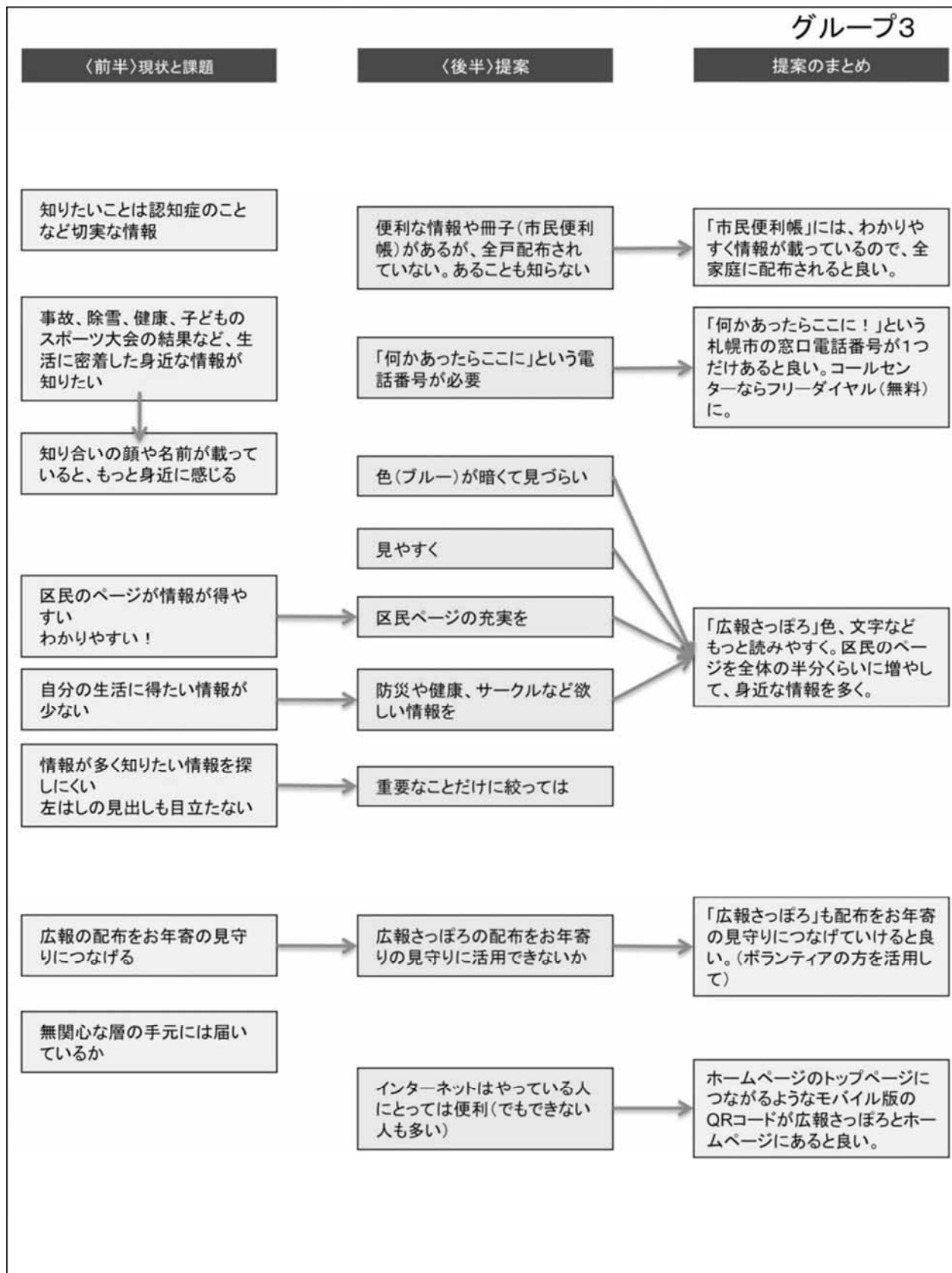


グループ2(後半)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

～(後半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての提案～





グループ3(前半)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

～(前半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての課題～

**あなたは広報さっぽろを読んでいますか？**  
よく読んでいる:4人  
たまに読んでいる:3人  
読んでいない:0人

**広報の配布をお年寄りの見守りにつなげる**  
届けられているか？方法として地味は新聞にはさみこみ→札幌は町内会なので、良いと思う  
広報を配布する方→孤独死を防ぐことにつながるのでは？

**無関心な層の手元には届いているか**  
自治組織がないマンションや地域では配布されないでゴミになっている所もある  
管理者・オーナーにとっては面倒なこと→関わりたくなくなる  
入れ替わりのはげしい單身世帯などは、無関心なのは？  
無関心層が多くて何事も耳を貸さない(広報誌に限るものではないが)

**自分の生活に得たい情報が少ない**  
毎回目を通すが、特に得たい情報がない→市営住宅の募集  
「広報さっぽろ」に関しては、そろそろ来る頃だろうと思い毎月待っております。表紙～裏表紙(広告)まで全て読んでいます。  
私としては、知らなくても良いと思うものが多く記されているので、役にたつところは少ないと思います。(自分に直接関係ない、興味がない)  
「特集」役に立つ

**知りたいこと**  
生活に密着した身近な情報！  
読まない理由→もっと身近なこと(例)→どこかで事故があった→どんな事故？→気をつける  
特に子ども等が居る家庭は役に立つのでは？  
・区内の除雪について  
・健康の話

**切実なこと**  
認知症について  
自分が今一番知りたい情報なので、毎月特集でとりあげてほしいです

**もっと情報が多くても**  
区民のページが情報が得やすいわかりやすい！  
区民のページはけっこう探していない情報でも有益なものが多い  
地域のイベント情報など情報が多すぎることはないですつきりして読みやすい

**知り合いの顔や名前がのっていると、もっと身近に感じる。**  
・知って良かった事→時々ある  
・子どもの話題を出す  
→スポーツ大会の結果など  
読んでいる人は自らの趣味等関心がある記事のみ読んでいるようだ

**情報が多く知りたい情報を探しにくい  
左はしの見出しも目立たない**  
高齢者には字が小さくよみにくい  
項目も多い

**すべての要望をみたくすることはムリ、  
→各自知りたい事は違う!!**  
・字が小さい  
・情報が多い  
・身近な情報が少ない  
マンガの解説がわかりやすい

**読んでない場合→それは読んでいない人に聞くべきである。読んでもらうために配布しているのだから。どんなことが記されているのかまず読むべきであると思っっています読んでみなければ、自分に必要な情報も知りたい情報もわからないと思います**

グループ3(後半)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

～(後半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての提案～

**広報にも大きく載せる**

**広報さっぽろを改善 ①**

**色**  
「広報さっぽろ」の色(ブルー)は暗く見づらいと高齢者からの声がありました。私も常々同じく思っておりますので、パソコンで黒が一番合う色は何か、何色か試してみましたところ、1:オレンジ(薄い)、2:グリーン(薄い)が明るく黒文字が一番見やすいと思えました。試してみたいかどうでしょうか？(文字を囲んでカラー)今は囲んでいないので。

**重要なことだけ**  
区としての最重要な事に絞る編集し、一般的なことは載せなくても良いのでは？  
市役所のセクションごとに会合等で意見を聴く機会を作っているダブっている様な気がするので、このあたり工夫が必要ではないか  
生活保護世帯の見直しとか、待機児童とかニュースになっているもの、市としての時宜を得た解説を欲しい

**欲しい情報を**  
①年に1回防災の話  
②健康の話  
→参加型のサークル等、広報を行なう

**区民ページの充実**  
区民のページのボリュームを全体の半分くらいに増やす

**見やすく**  
厚別区版のカレンダーが見やすい情報を採しやすい

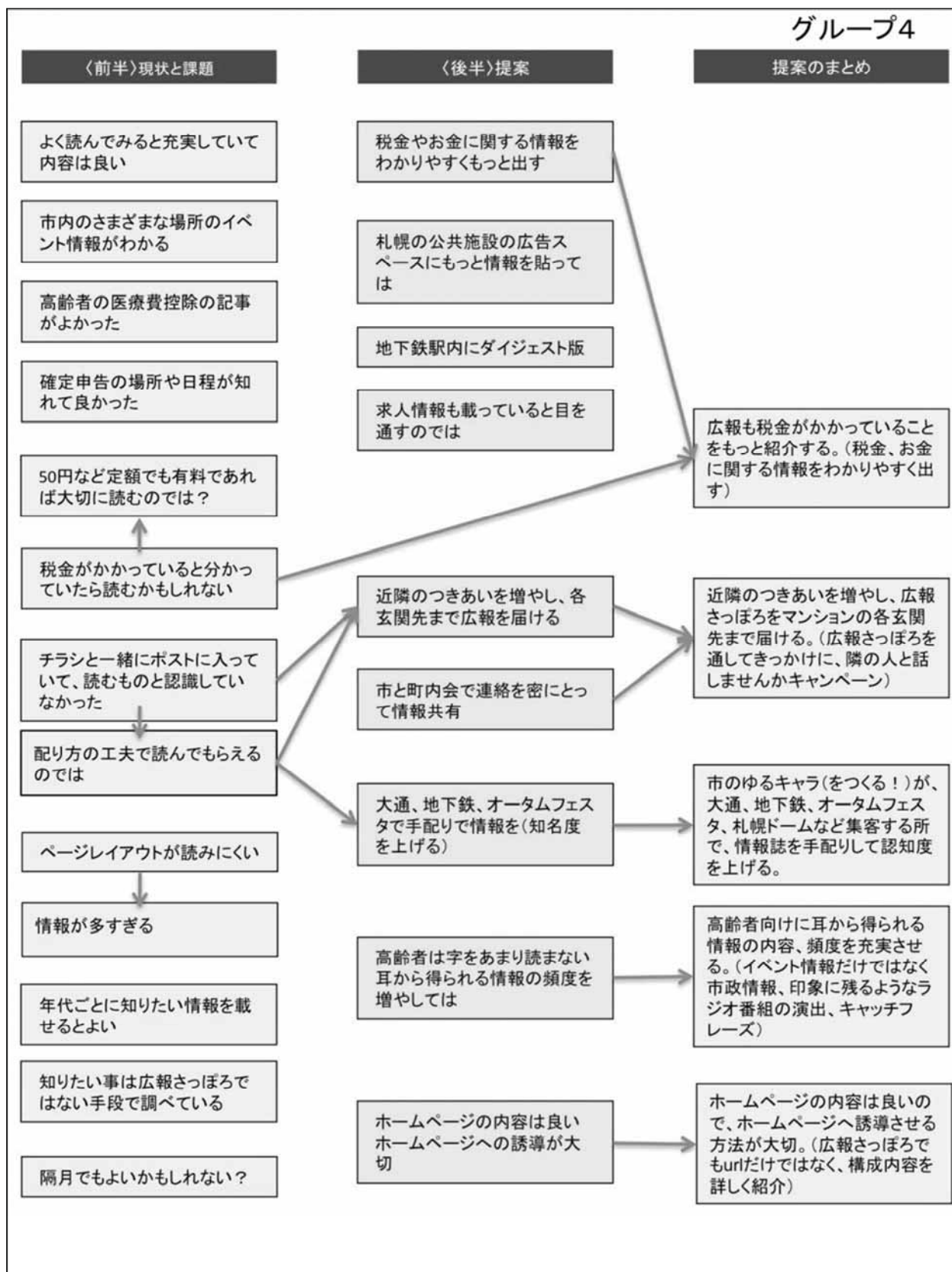
**「何かあったらここに」という電話番号が必要**  
「何かあったらここに」という電話番号が1つあると良い  
コールセンターを無料化に

**広報さっぽろの配布をお年寄りの見守りに活用できないか**  
ボランティアを活用して配布できないか。

**インターネットはやっている人にとっては便利(でも、できない人も多い)**  
インターネットの活用？  
→知りたい情報が知りたい人々に届く！しかし、ペーパーの方が記憶に残る。いつでもすぐに見る事可能  
インターネットは広報さっぽろに比べ情報が採しやすい即時制は無い？  
インターネットは全ての市民がやっている訳ではありません。また、興味のない人、出来ない人もおります。特に高齢者は選られてしまうと思いますが、私もパソコンはやっておりますが、インターネットは今のところ必要性を感じていないのでやっておりません。  
モバイル版のQRコード  
→広報さっぽろ、ホームページ

**便利な情報や冊子があるが、配布されていない、あることも知らない**  
市民便利橋全戸配布できないか？  
①①①①①  
相談とか聞きたい事は、市民便利橋が出ている全戸配布できないか、保存版として

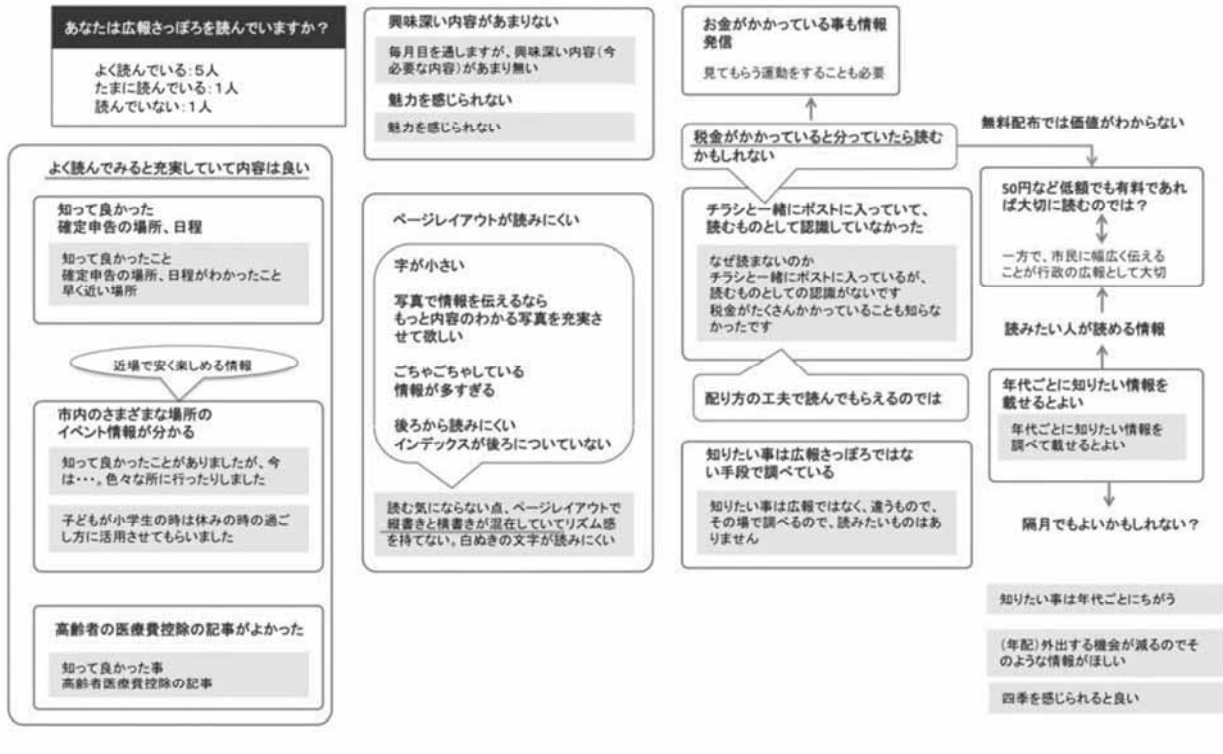




グループ4(前半)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

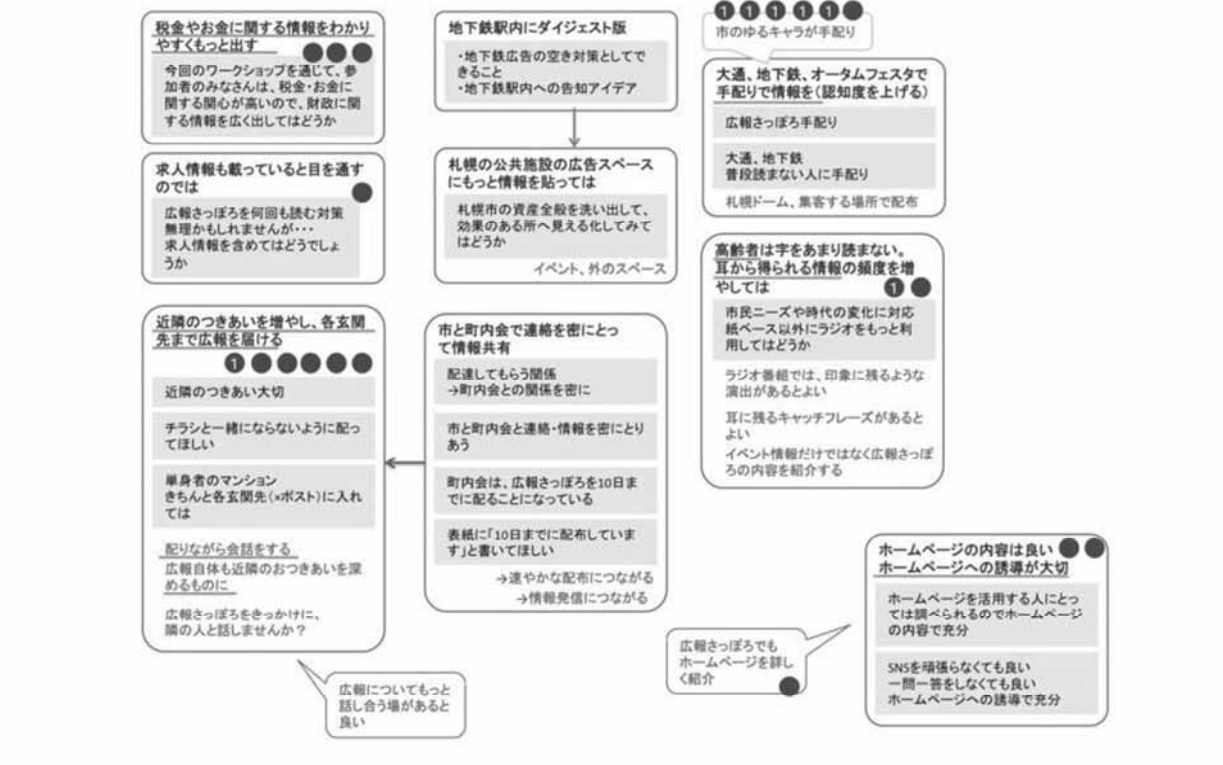
～(前半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての課題～



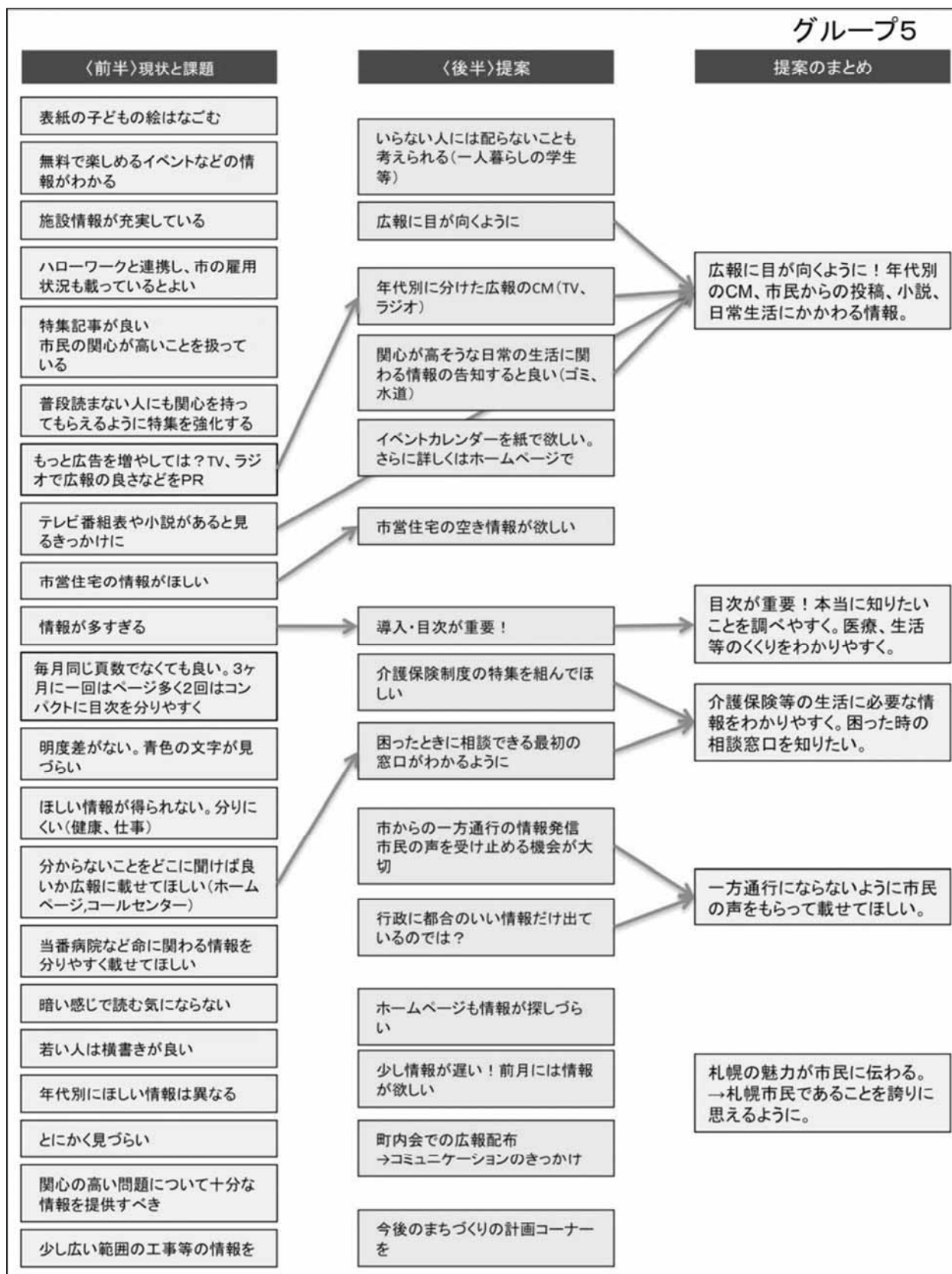
グループ4(後半)

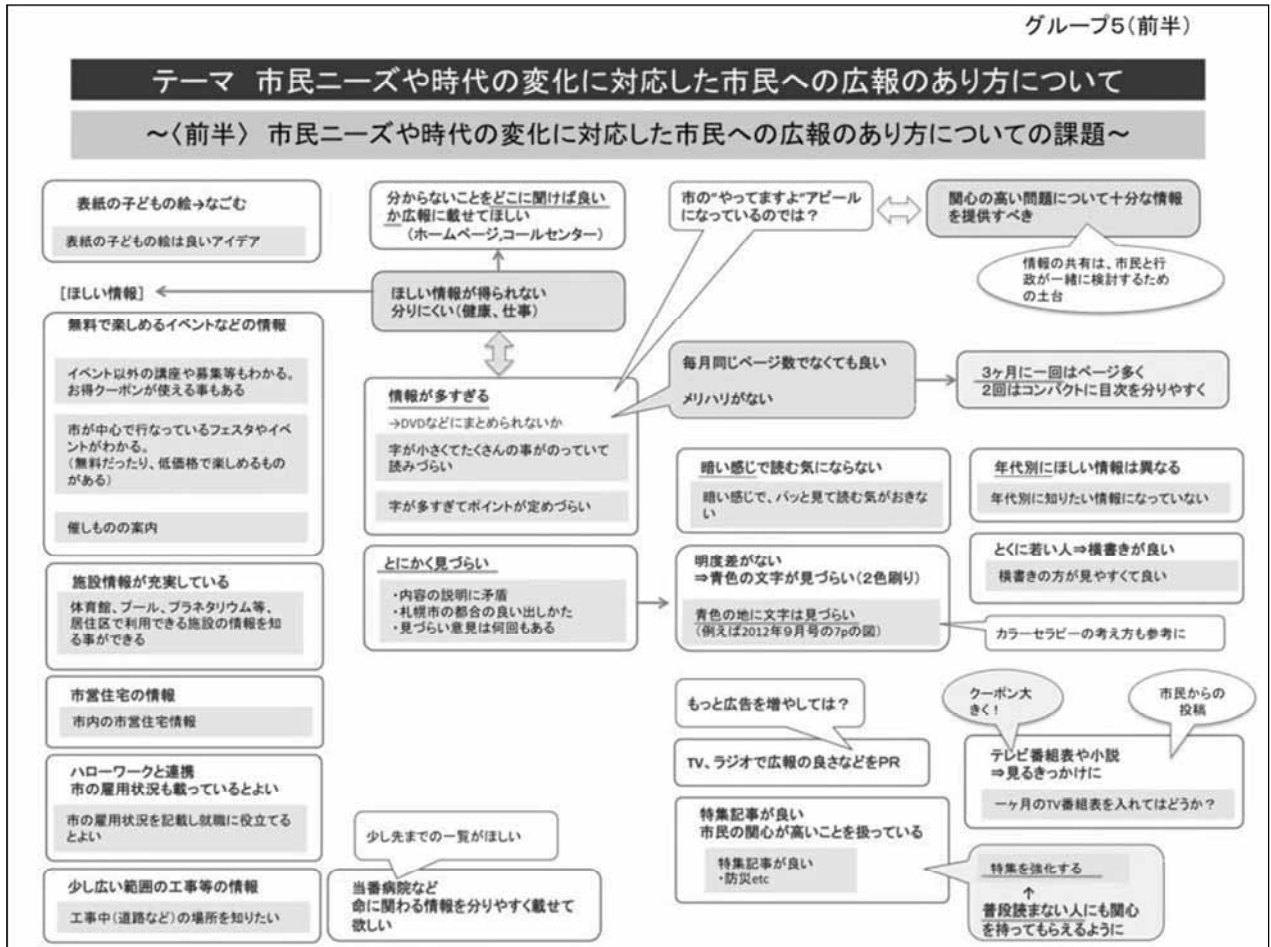
テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

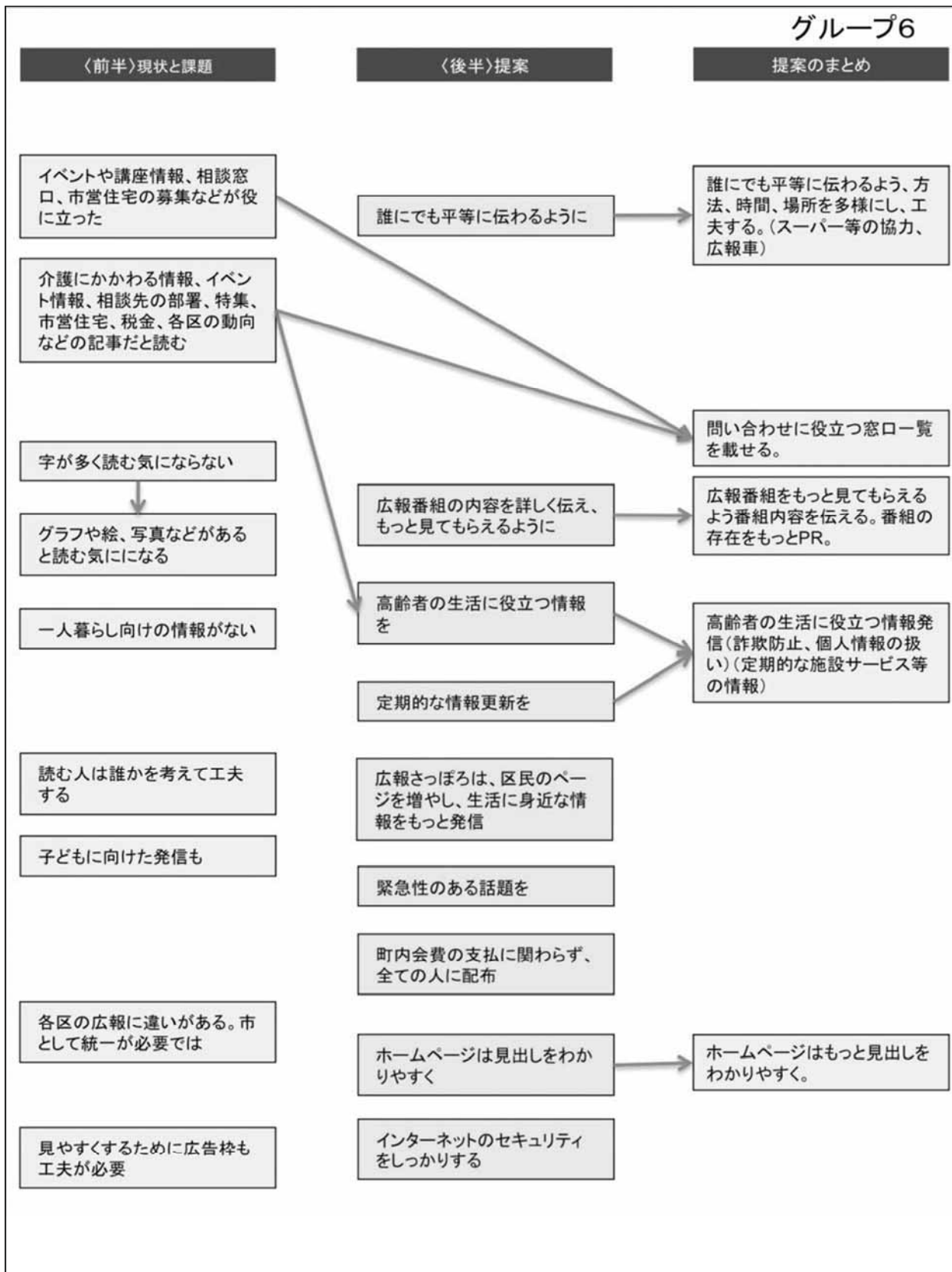
～(後半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての提案～













グループ6(前半)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

～(前半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての課題～

あなたは広報さっぽろを読んでいますか？

よく読んでいる:6人  
たまに読んでいる:0人  
読んでいない:0人

読む対象は誰かを考えて工夫

大人向けの見せ方

高齢者にとってマンガは読みづらい

子どもに向けた発信も

大人向けだけでなく  
子ども向けのものもあれば

親子で読むきっかけに

見やすくするために広告枠も工夫が必要

広告枠...  
みんなに配るためにはお金も必要

広告枠は必要だが、見やすくするために場合によって小さくするなど  
扱いを工夫する必要もあるのでは

勤め先と住んでいる区がちがうと  
暮らし情報が見えない

なぜ読む気にならない？

字が多い

字が多い

目次の存在が薄い、工夫を！

めんどう

面倒？

一人暮らし向けの情報がない

家族向きの記事が多い

・TVなどは、時間的に一過性のものなので、仕事中は見えない時刻を合わせて見ようと思わない

東区は人口が多く情報を多く発信しており、余白がないようだ

施設やイベントの件数もちがう(詳しくはちがう)

各区の広報にちがいがあっても、市として統一必要では

どんな記事だと読むのか

グラフ、写真、絵がある

グラフがあると読む気になる  
絵、写真なども

介護にかかわる情報がある

介護情報を載せてほしい

家族を介護しているときに  
相談先を知りたかった

特集をされている記事がある

最初のページ(特集、記事)  
今、話題のところは読む

相談先となる部署

市の各部署がわかると、どこに相談に行ったらいいかわかる

・必要=行政と関わる事案は、関係部署に行く

①住宅に関する情報 市営住宅など

②税金に関する情報

③各区の動向、他区との比較など

イベント情報がある

興味のある記事のみ オータムフェストなどのイベント

役立った情報

相談窓口がわかった

法律相談

市営住宅の募集

役立った情報

相談窓口がわかった

イベント、講座情報を活用している

イベント情報を活用している

講座やイベント情報をよくチェックするようになった(退職後)

健康的になりたいと思ったので(健診 体操 他)

テーマ 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

～(後半) 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方についての提案～

高齢者の生活に役立つ情報を

詐欺にあわない特集があった

定期的な情報発信が必要

個人情報の扱いに気をつけるように啓発

事例も含めて詳しく紹介

定期的な情報更新を

高齢者が利用する施設情報や窓口情報

緊急性のある話題を

早く知らせしてほしい情報がある

犯罪

洪水や災害の情報

ホームページは見出しをわかりやすく

若い人は電子よりネットの方が見やすい

見出しをわかりやすく

セキュリティをしっかりする

インターネット改ざん等のセキュリティ対策が必要

誰にでも平等に伝わるように

場所・時間・方法は多様に

みんなに平等に情報がいきわたるように

広報さっぽろのほか、いろんな手段で伝えてほしい

みんなが行くスーパーなどに広報誌・チラシを置く

広報率をもっと活用しては？

広報さっぽろ以外の広報手段が知られていない

広報番組の内容を詳しく伝え、もっと見てもらえるように

もっと見やすい時間の放送にする

放送は一過性でその時見ないと終わり

広報番組は録画しなくても見られる時間に

番組表が小さくて見づらい

内容がわかる表記が必要

1ヶ月分、毎放送分の内容がわかるように発信する

町内会費の支払に関わらず、全ての人に配布

町内会費の払いに関わらず、全ての市民に行き渡るよう

広報さっぽろ  
区民のページを増やし、生活に身近な情報をもっと発信

区民のページを増やしてはどうか

広告枠を増やす等工夫

もっと身近な情報を載せてほしい(住まい以外の地区センターのことも)

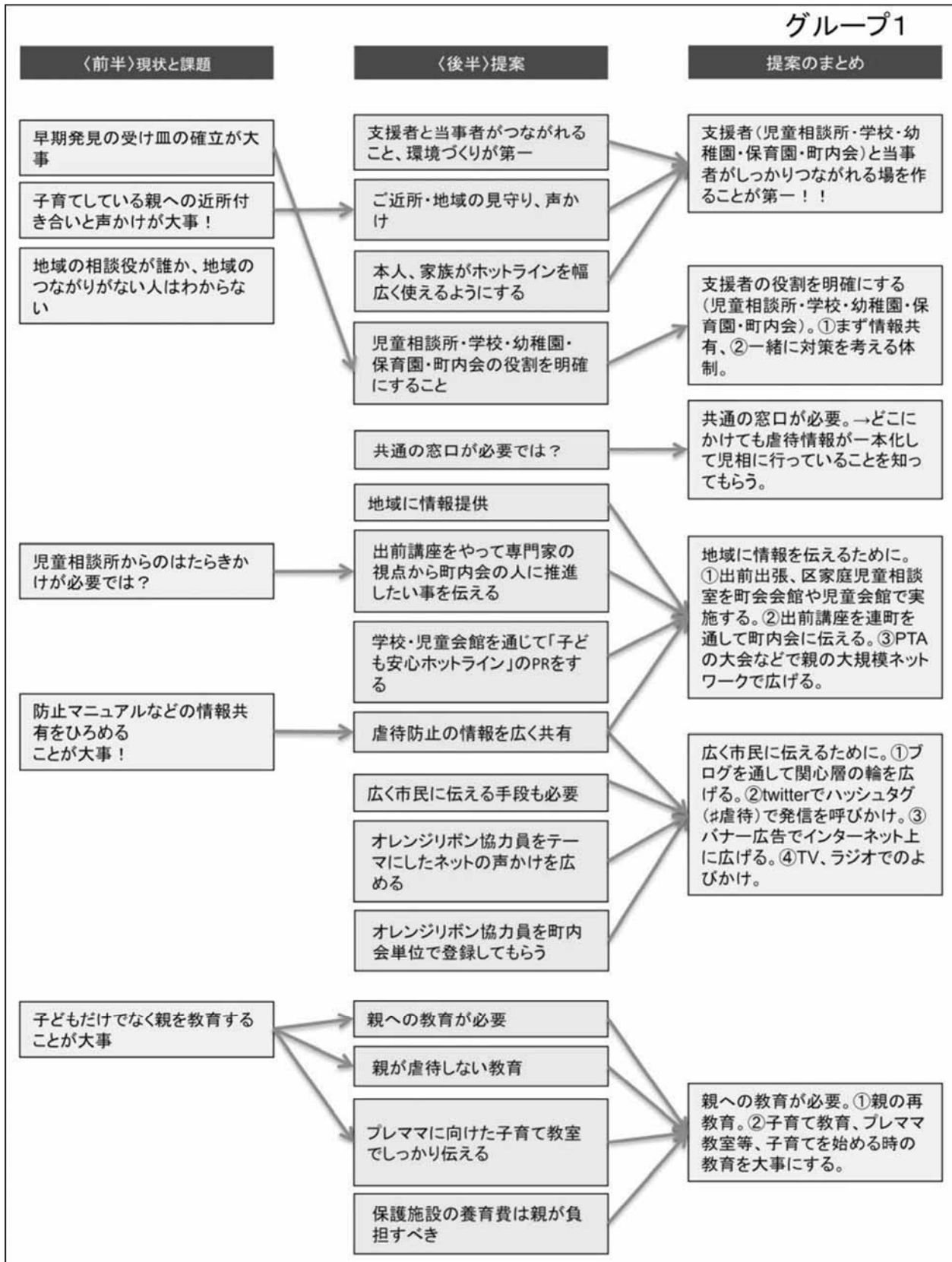
窓口の一覧も載せておく

広報全体として経費は年間14億(広告料をさしひいて)

換数を調べてる？  
⇒市全体で6千〜7千部あまっている

グループ6(後半)

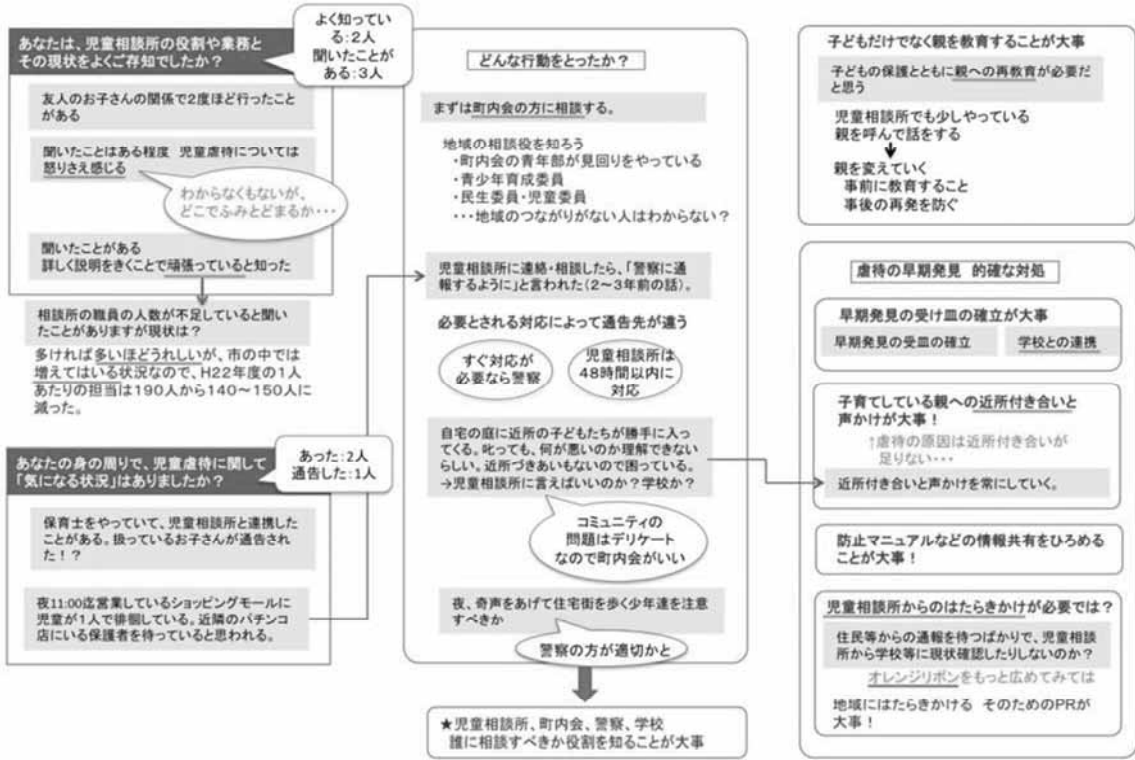
## 2. 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について



グループ1(前半)

テーマ「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

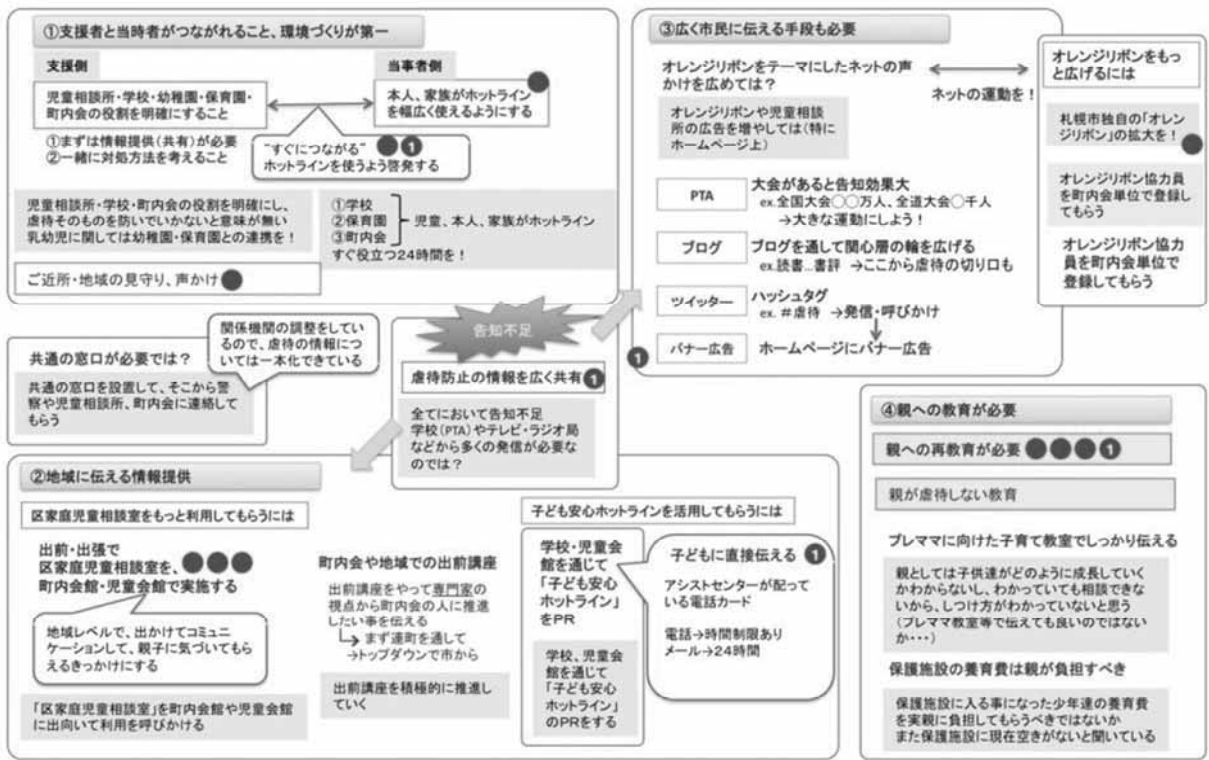
～(前半) 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための現状と課題～



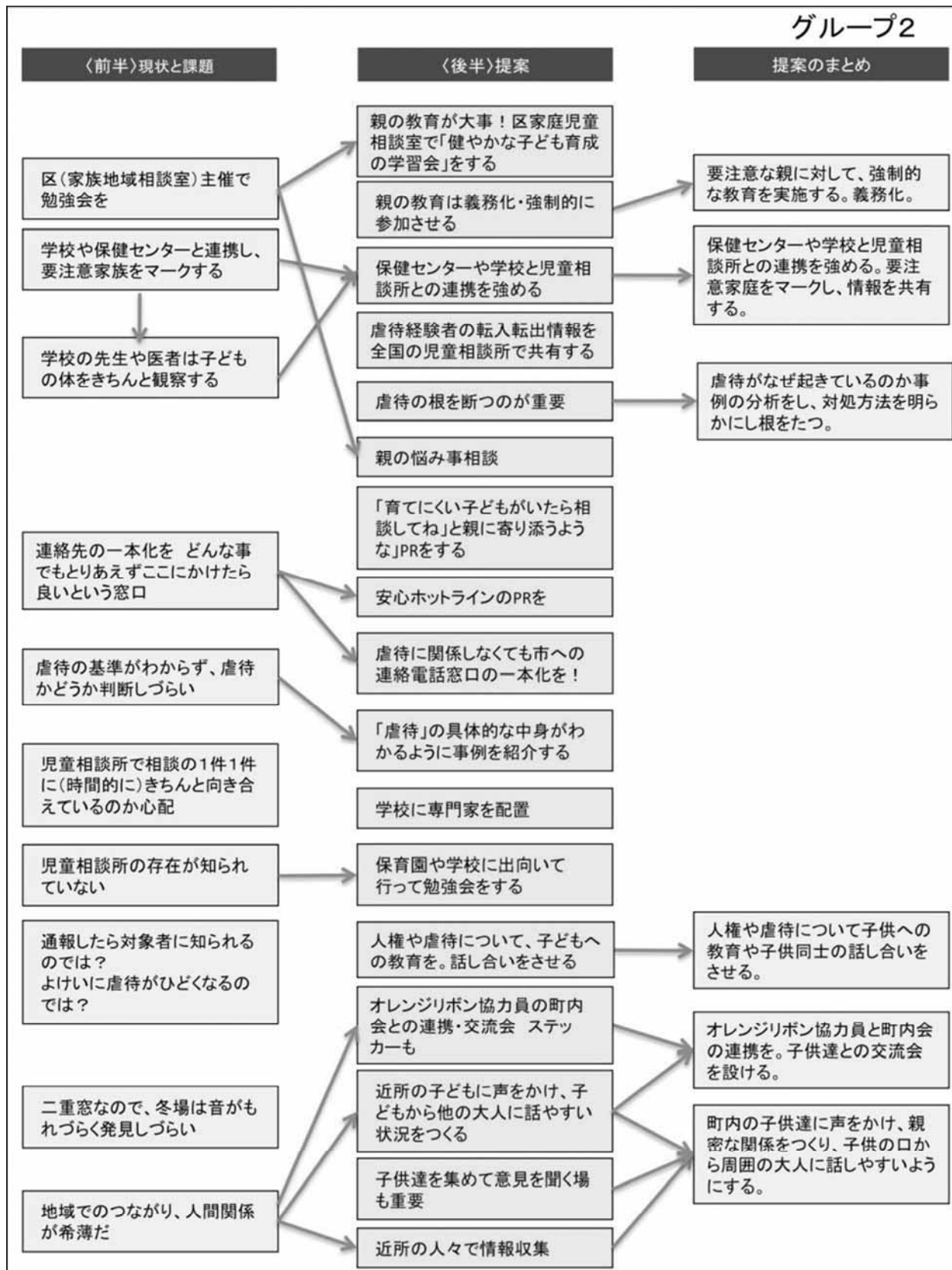
グループ1(後半)

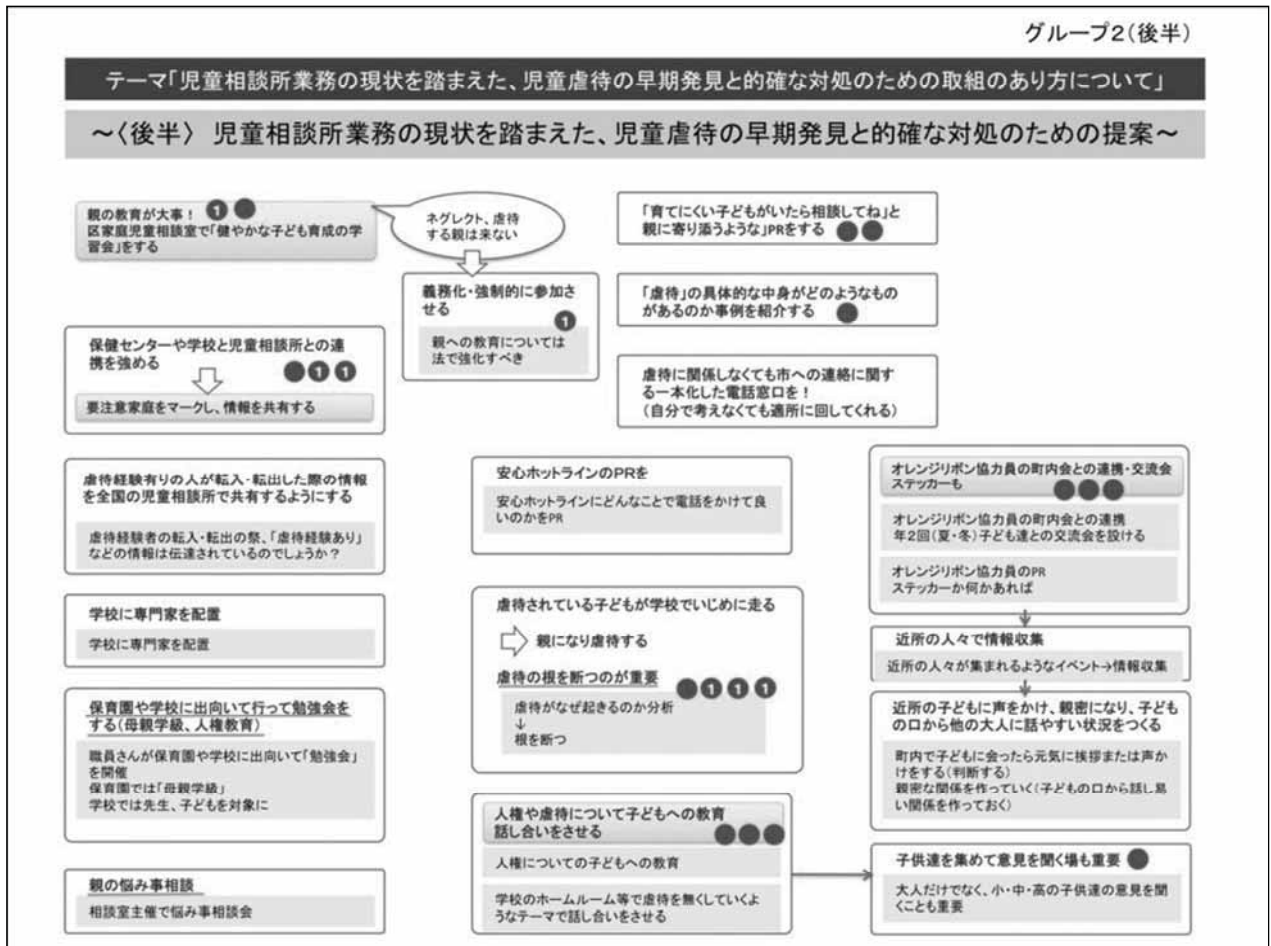
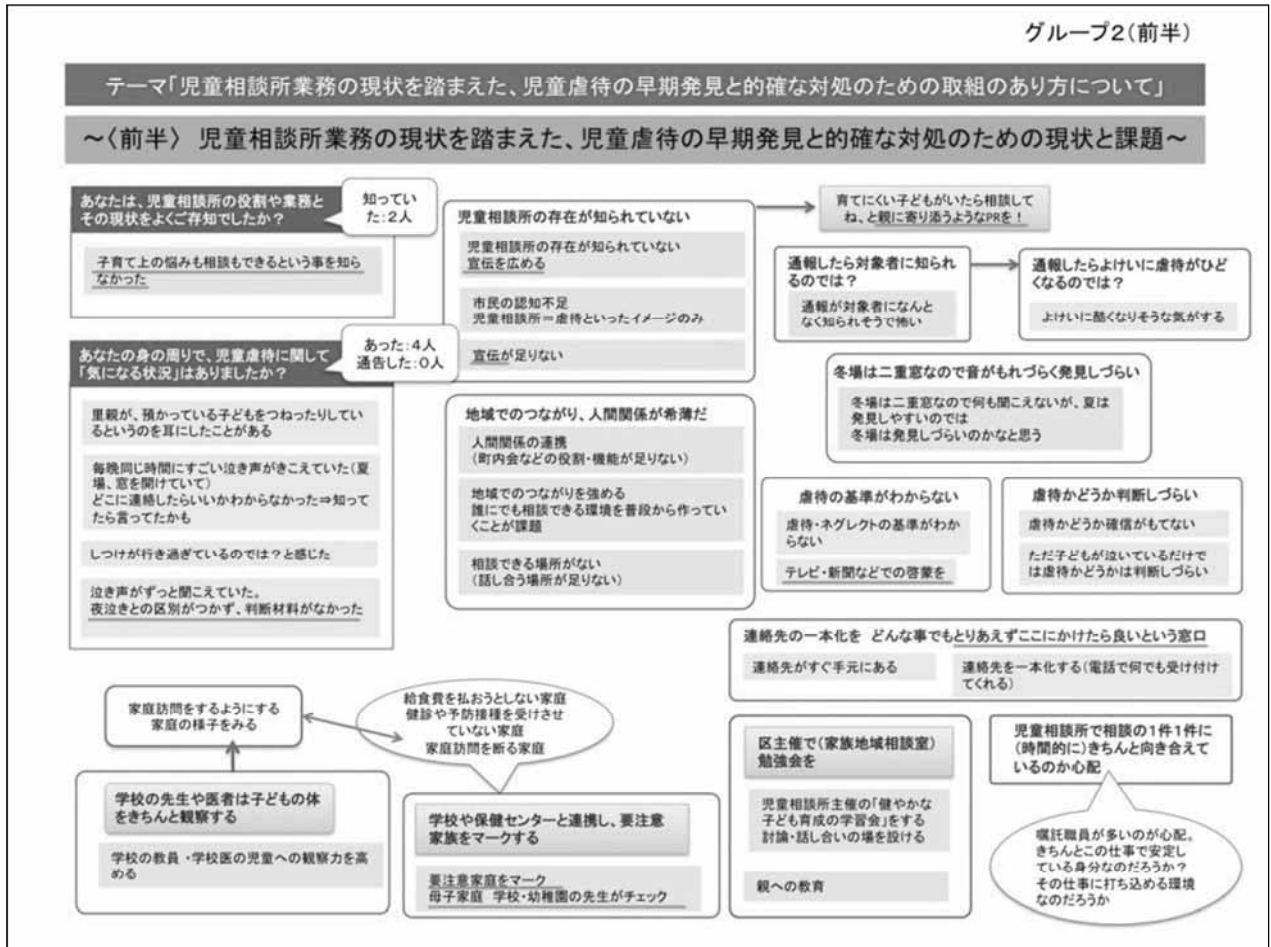
テーマ「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

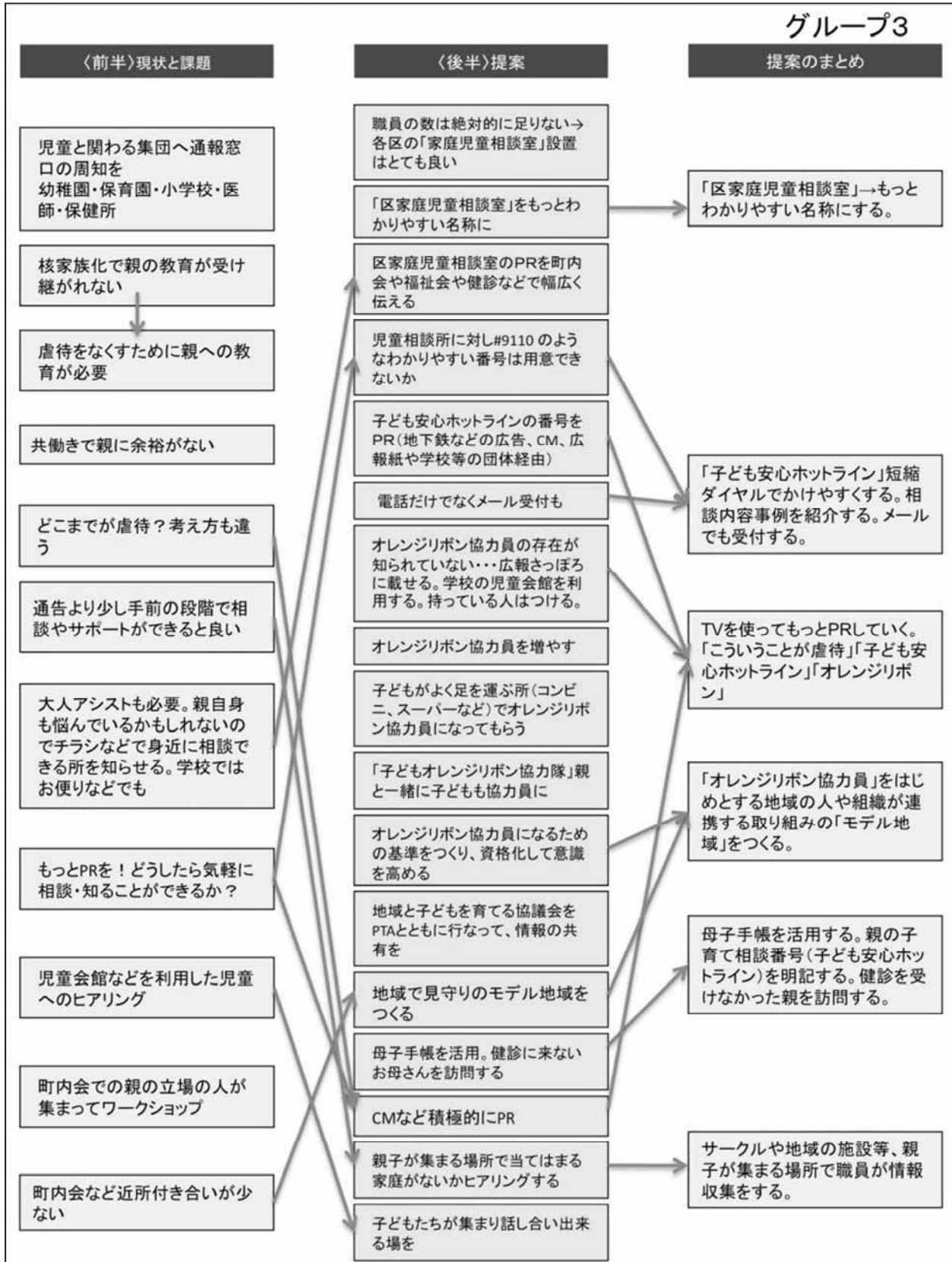
～(後半) 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための提案～









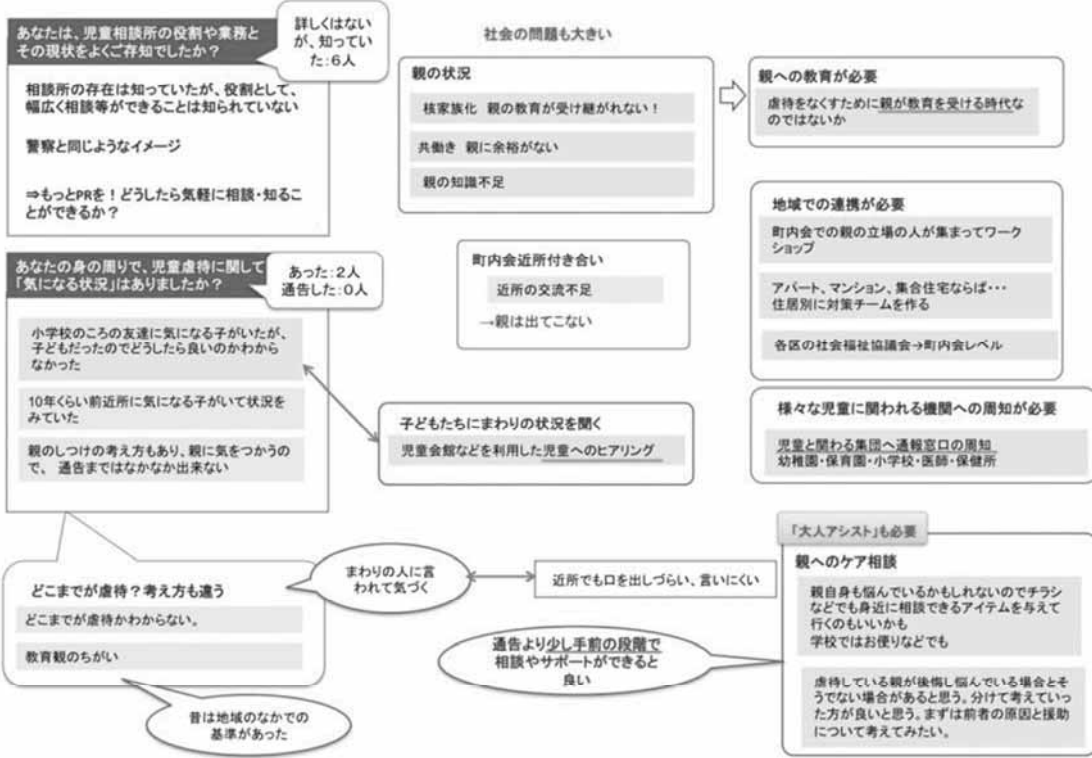




グループ3(前半)

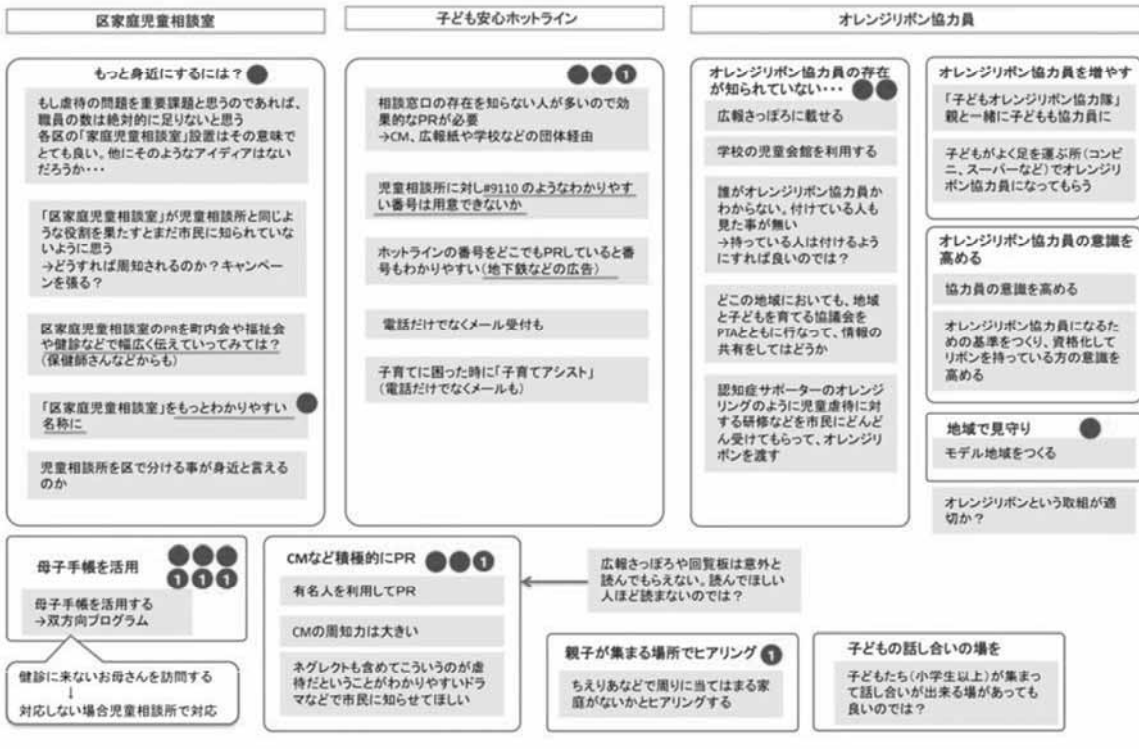
テーマ「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

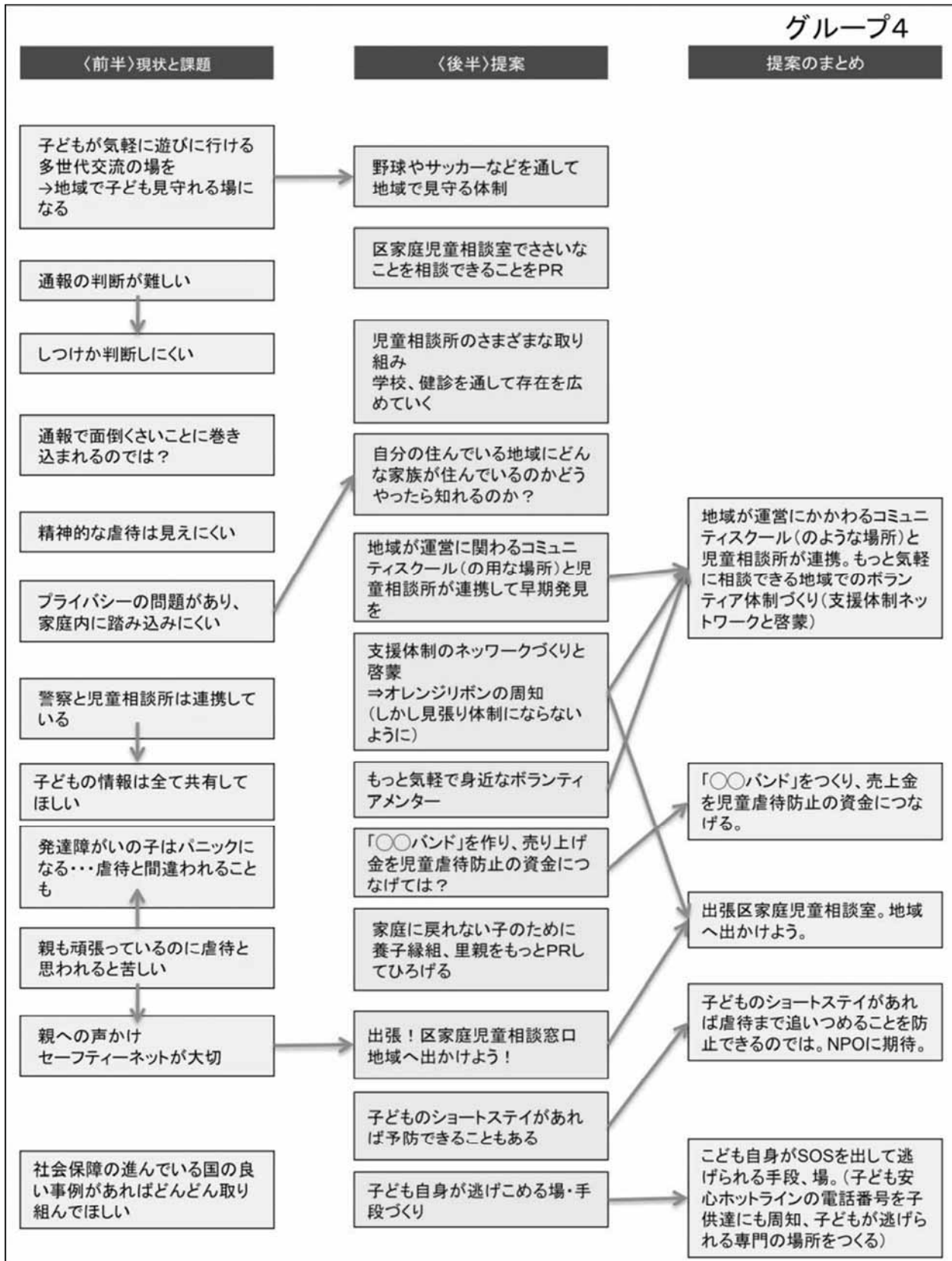
～(前半) 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための現状と課題～



テーマ「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

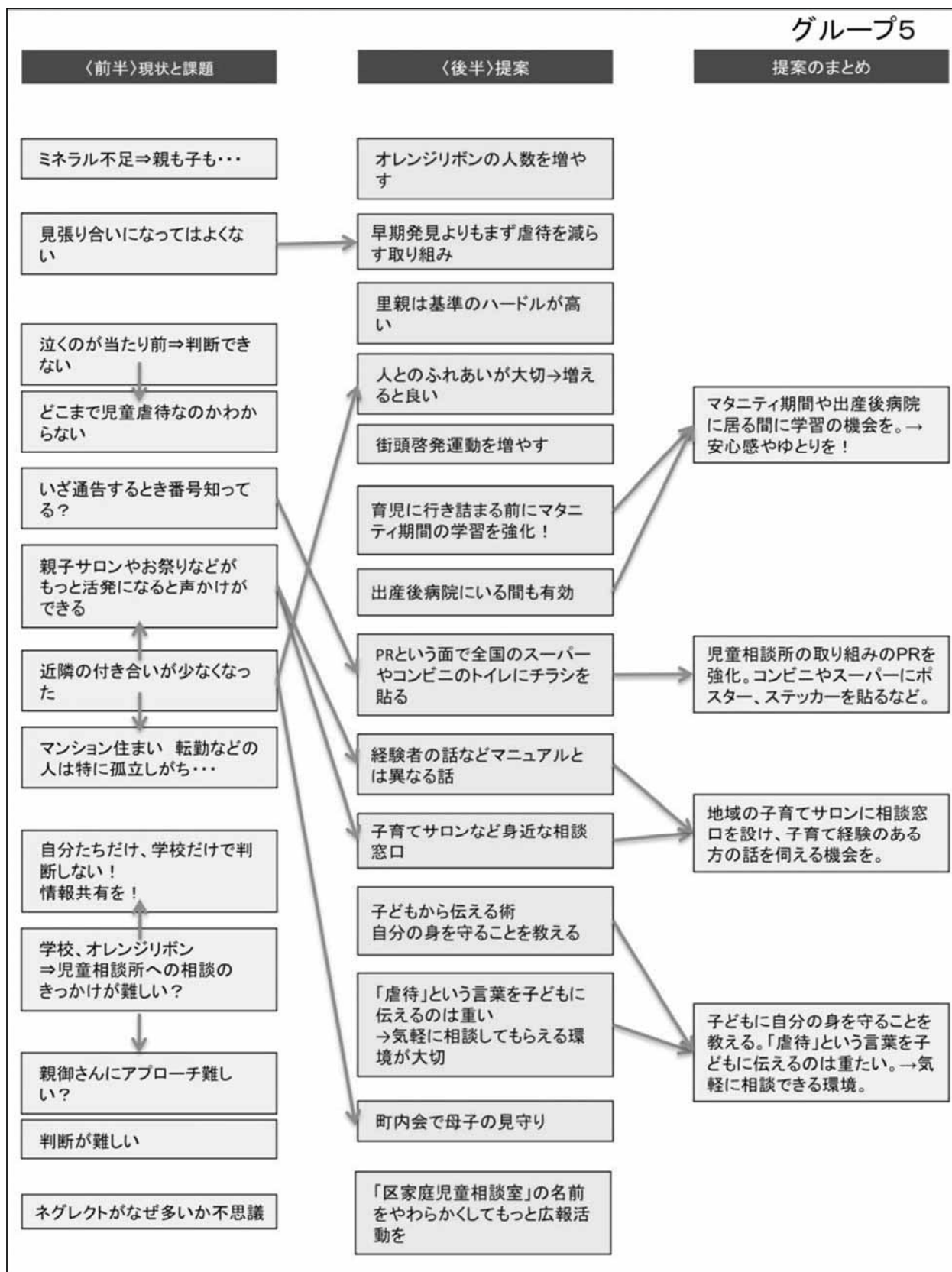
～(後半) 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための提案～







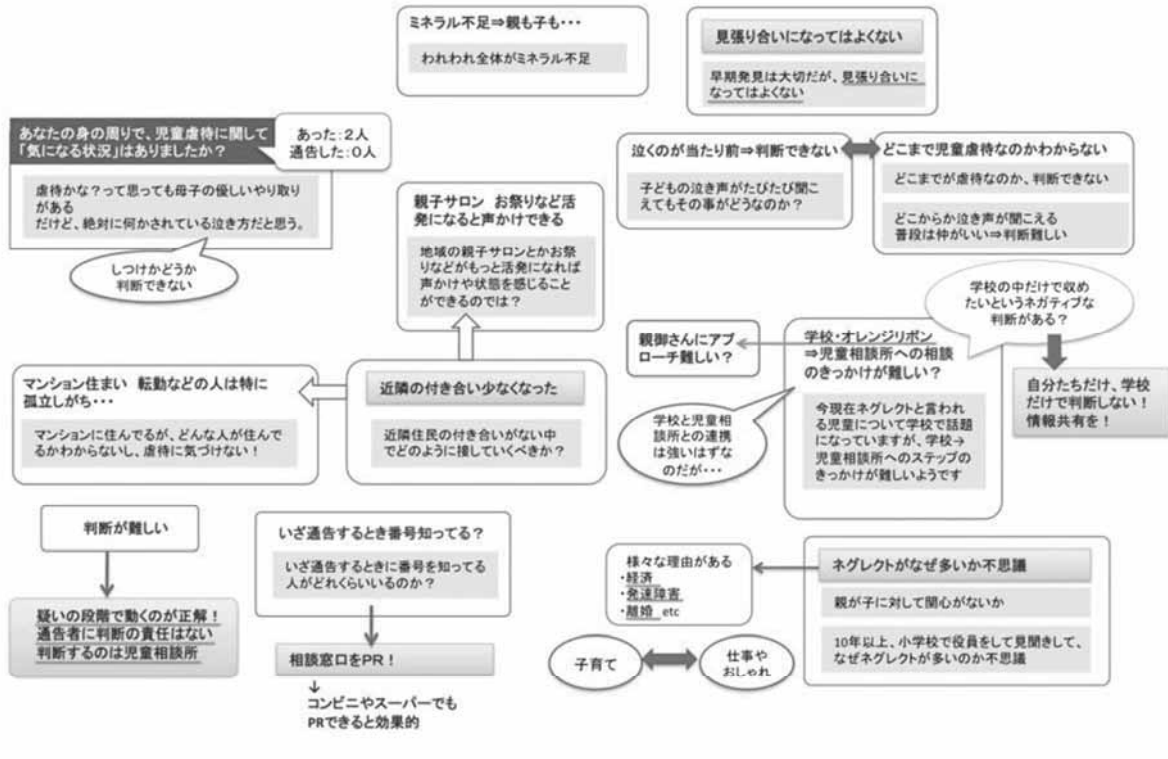




グループ5(前半)

テーマ「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

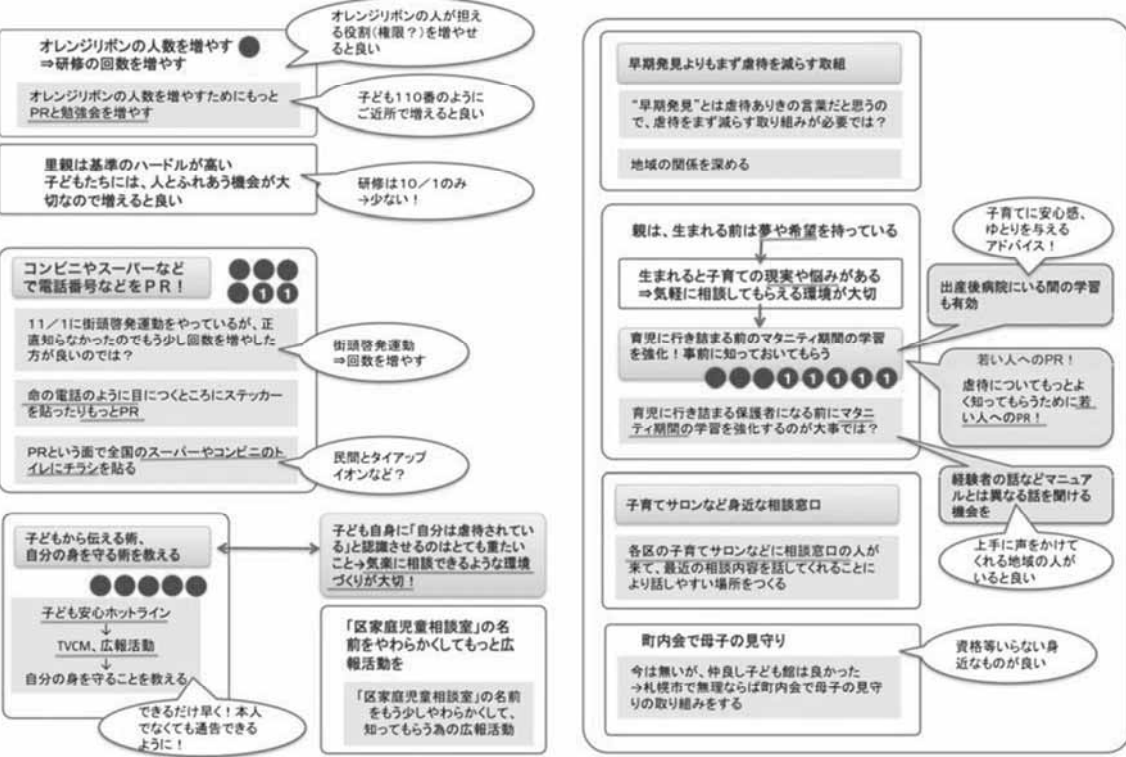
～(前半) 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための現状と課題～

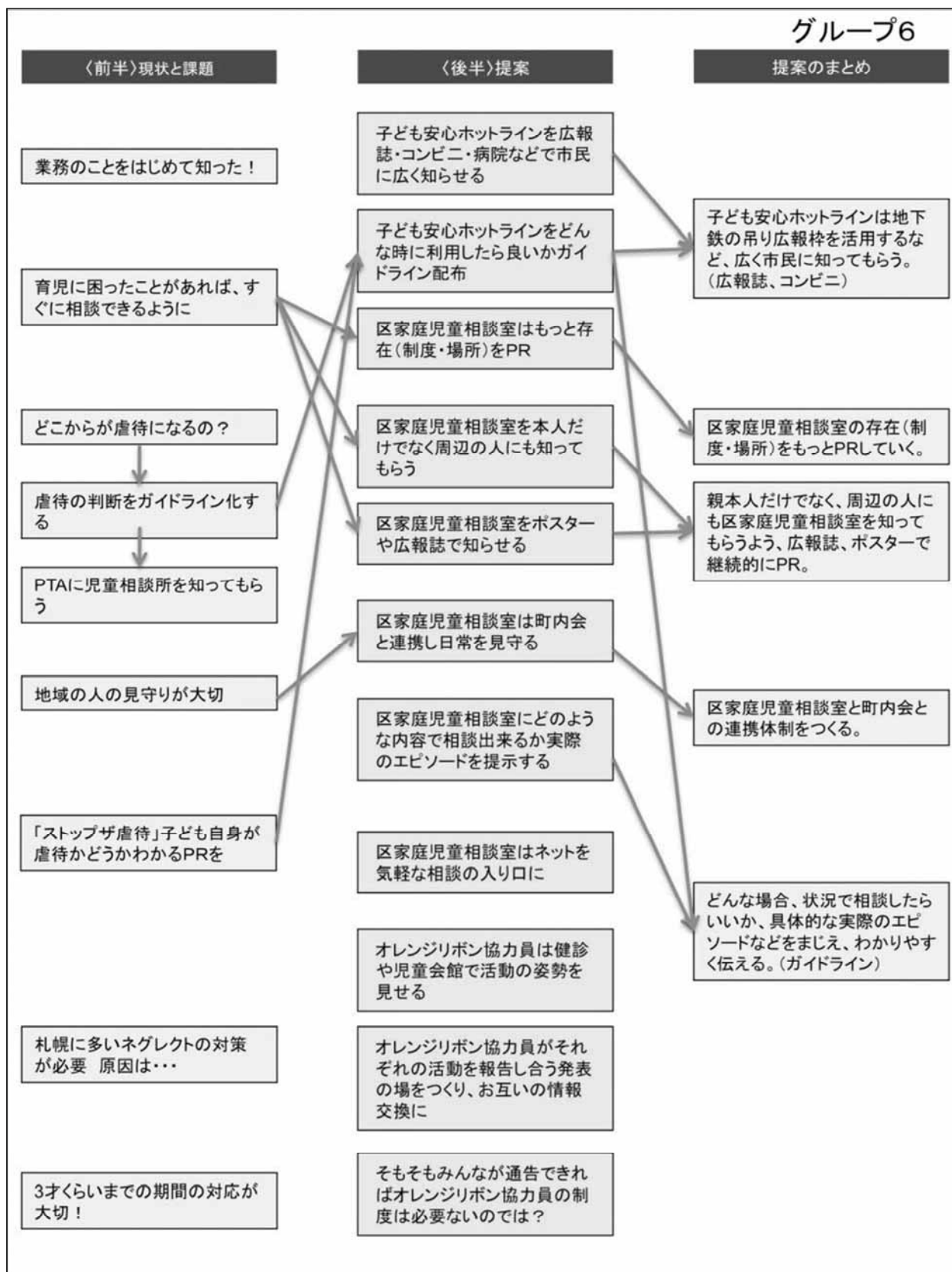


グループ5(後半)

テーマ「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

～(後半) 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための提案～









## V. 参加者名簿

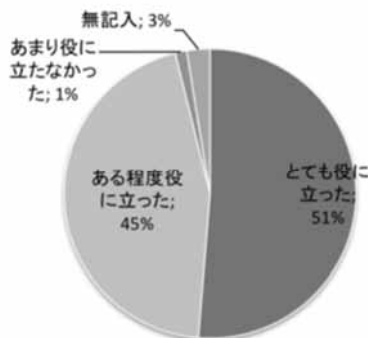
ワークショップの参加者は、以下のとおりです。（敬称略、50音順）

テーマ1：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について			
安達 眞澄	菊池 摩紀	宍戸 玲子	林 秀美
阿部 ツヤ	菊谷 敏郎	島田 義博	日向 和江
阿部 華子	木村 徳子	清水 嘉信	平澤 敦子
阿部 由美子	小島 尚三	鈴木 崇史	藤田 和正
池寄 泰枝	近藤 計子	住友 正博	藤田 節子
伊藤 洋太	金野 信子	戸佐 恵	細木 郁美
梅田 信子	斉藤 誠	永井 ヒデ子	前田 直子
大久保 佳志子	佐藤 三千雄	橋田 市男	三澤 寿豊
尾崎 るり子	佐藤 八重子	蜂谷 英弘	八島 花子
加藤 寛治	佐藤 れい子	早坂 克仁	吉村 正幸
テーマ2：児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について			
安彦 眞里子	鈴木 陽子	長谷川 ヒサ子	八木橋 貞美
石橋 隆子	高田 佳仁	広村 整	藪 知恵
石元 公司	高橋 智子	舟根 純	藪 直美
鵜飼 泰正	寺田 雅彦	保科 慎司	山森 幸子
梅田 政則	外村 ゆかり	本郷 節子	吉岡 大介
上窪 幸子	富田 素實江	松本 宝満	吉田 寿
太田 静江	中山 亜紀	村住 敬子	若林 さおり
小坂 美絵	西村 佑季子	村西 かをる	渡辺 亜由美
笹木 功	西森 智美	茂垣 はる子	
佐藤 うらら	橋本 ゆかり	森 真由美	

## VI. 参加者アンケートのまとめ

ワークショップ終了後に記入いただいた参加者アンケートの結果は、以下のとおりです。  
 (アンケート回収数 テーマ①:40、テーマ②:38)

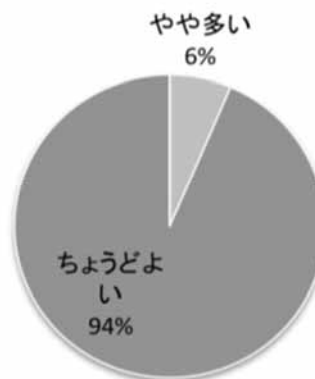
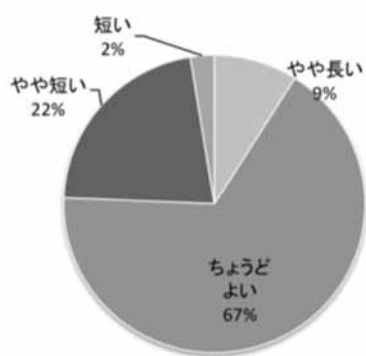
- (1) ワークショップ実施前に事前説明会を開催しました。事前説明会は議論をしやすくする上で役に立ちましたか？あてはまるものの一つの番号に○をつけてください。



- (2) テーマ別ワークショップに参加されてどう感じられましたか？ 5段階のうちあてはまるところに○をつけてください。

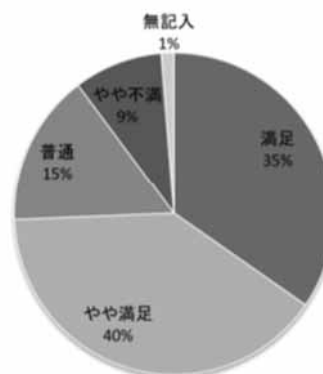
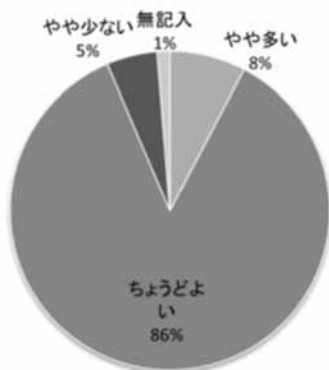
(2)-1 議論の時間について

(2)-2 テーブルごとの人数について



(2)-3 テーマごとのグループ数について

(2)-4 ワークショップに参加した満足度について



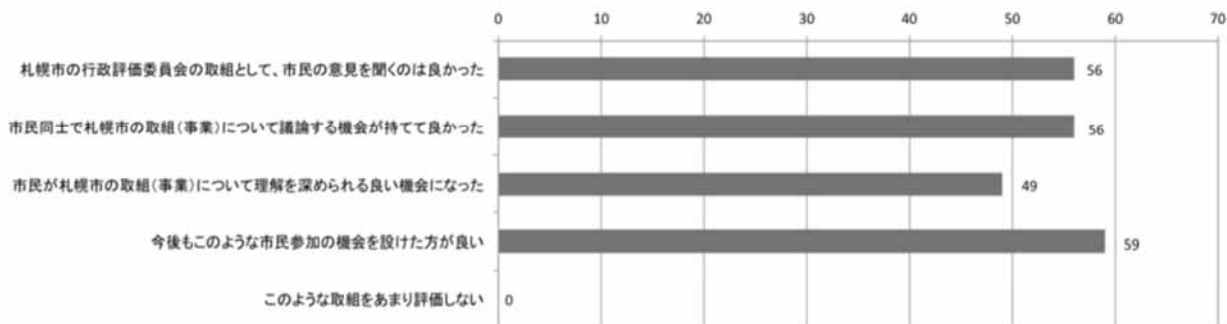


(2)–4について、そのように感じられた理由を、お書きください。

主なご意見

- ・勉強会、意見交換を通じて普段興味のない事について関心を持つことが出来た。
- ・市の事業について、参加する事でより理解が深まった。
- ・市民としてテーマに対して意見をまとめられた。
- ・幅広い年代と議論できた。
- ・色々な意見が聞けて良かった。自分では思いもしない意見は面白い。
- ・意見も出しやすく進行していただき、とても充実した意義のあるものになった
- ・全員から積極的な意見が出たと思う。
- ・考えていたよりも内容を濃く議論していたので、楽しかった。
- ・専門に取組んでいる方から、直接答えてもらえることが良かった。
- ・自分が勉強不足だった。
- ・どこまで取り入れられるのか不安
- ・もう少し余裕のある部屋で話し合いたかった。
- ・時間が足りないように思う。

(3) 今回のワークショップの取組を実施したことについて、どう思われましたか？あてはまるものの番号にいくつでも○をつけてください。



(3)の、ワークショップの取り組みを実施したことについての感想の⑥その他、自由記入

主なご意見

- ・費用の問題があるがこのような機会を増やしていいと思う。
- ・このワークショップ自体が児童虐待の早期発見と的確な対処のための学習になった。
- ・自分の勉強になった。

- (4) その他ワークショップに参加されたご感想や、このような取組に、より参加しやすくなるための工夫・アイデアなど、本日のワークショップについてお気づきの点がございましたらお書きください。

#### 主なご意見(感想)

- ・事前勉強会があつて広報を良く読む機会を与えられて良かった。
- ・参加できて良かったし、こういう事が行なわれている事を知れて良かった。
- ・このような場所に出る機会が少なく思うように話せませんでした。
- ・各テーブルに市の担当者がついた方がよい
- ・会場自体人数が多く、声が聞き取りづらい 大きい声で話さないとならないという点が気になりました。間をあけるとか工夫必要かと
- ・今回の話し合われたこと(意見、市の説明)などを、参加されなかった他の市民の方々に、お知らせ・広報して下さい。
- ・一つの事業テーマについていろんな角度から考えることができた。
- ・参加者は多岐に渡りますので、資料はわかりやすく、親切に。
- ・事前勉強会の効果は十分感じられた。広報部の活動資料は十分であった。
- ・若干なりとも市政の一端に参加する機会をもつことが出来ありがとうございました。
- ・コーディネーターがよくやってくれたので進行が良く議論がまとまった。
- ・良いメンバーにめぐまれ、とても気分よく話し合いができました。
- ・現代に生きているという実感がわきました。又機会があつたら是非参加したいと思えます。
- ・性別・年齢などバランスがよかったと思う。
- ・フィードバックや実現に期待します。
- ・大人だけでなく、小中高の子供達の意見をきくことも重要。
- ・グループに分かれた話し合いは、参加しやすく、話もしやすかった。
- ・時間はきちんと通知してる時間に終わってほしい。
- ・事前説明会・本番と手間をかけすぎ。日時、時間の余裕がないので大変だった。
- ・勉強会の時間を少し増やしても良いと思えます。

#### 主なご意見(より参加しやすくなるための工夫・アイデアなど)

- ・このような事が地区でも開催されると良いと思う。
- ・今後はHP、広報誌を通じてPRしていけば参加しやすくなると思えます。

## VII. 対象テーマ別勉強会の記録

### 1. 対象テーマ別勉強会での説明内容

対象テーマ別勉強会において、「行政評価と市民参加の取組の位置づけ」、「『ワークショップ』とは、こんな話し合いの方法」、「今回の『ワークショップ』の進め方」の説明には、以下の資料を配布し、スクリーンで投影してご説明しました。

また、対象とするテーマの説明については、第VIII章（p. 52～）にある資料を用いて、各担当部局から説明を行いました。

札幌市行政評価委員会「市民参加ワークショップ」

## 事前勉強会

平成24年9月12日（水）

### 本日のプログラム

時間	内容
13:30～	開会
13:40～	行政評価の取組について
13:45～	ワークショップの進め方について
13:50～	休憩 (テーマごとに会場が分かれます)
14:00～	対象テーマの説明 テーマ①「市民への広報・広聴について」 テーマ②「児童相談所について」
15:05～	質疑
15:25～	お知らせ
15:30	閉会

※進行状況により、多少時間が前後する場合がありますのでご了承願います。

### 本日のプログラム

時間	内容
19:00～	開会
19:10～	行政評価の取組について
19:15～	ワークショップの進め方について
19:20～	休憩 (テーマごとに会場が分かれます)
19:30～	対象テーマの説明 テーマ①「市民への広報・広聴について」 テーマ②「児童相談所について」
20:35～	質疑
20:55～	お知らせ
21:00	閉会

※進行状況により、多少時間が前後する場合がありますのでご了承願います。

## 札幌市の行政評価の取組について

### 1. 行政評価の役割

- 行政評価の役割は、次の通りです。
  - 札幌市の取組を定期的に診断するため  
⇒全ての施策・事業を対象に毎年度実施
  - 自己改善のための仕組みとして  
⇒1次・2次評価と今後の予算への反映
  - 市民の皆様への市政情報提供のため  
⇒評価結果は区役所で資料配布、ホームページで公表

### 2. 行政評価の流れ

```

    graph TD
      A[1次評価] --> B[2次評価]
      A --> C[外部評価]
      subgraph D [外部評価]
        C1[行政評価委員会]
        C2[市民参加の取組]
      end
      B --> E[改善・見直しの検討]
      C --> E
      E --> F[予算等への反映、結果公表]
    
```

### 3. 外部評価について

■外部評価の目的  
市役所内部の評価に客観性や透明性を確保するため

□行政評価委員会  
学識経験者、専門家から構成される委員会において有効性、効率性等の視点から評価を行います。

□市民参加の取組  
・市民の皆様が札幌市の取組への理解を深めていただくとともに、行政評価（市政）へ直接参加する市民自治の実践の場となります。  
・行政評価委員会の評価に市民の皆様の日線、感覚を取り入れるため

### 4. 市民参加の取組の流れ

**行政評価委員会**

① 評価対象事業等を選定し、事業担当部局へのヒアリング

③ ワークショップの結果等を踏まえ、最終的な評価を行う。

→

←

**市民参加の取組**

② 特に市民生活と密着するなど、市民意見を伺う必要性が高い事業の提示

④ 議論の結果

⑤ 施策目的の実現のためには、事業はどうあるべきか（市民ニーズと合致しているか等）という観点から議論を行う。

⇒市民参加の取組での意見交換を踏まえ、行政評価委員会として最終的な評価を行い、報告書にまとめた上で、今年度末に公表します。

## 市民参加ワークショップの進め方

### ■ ワークショップとは

いろいろな立場、考えの人が集まり、お互いの意見に耳を傾けながら、課題や方向性を見出す「参加型の会議」です。



今回の、市民参加ワークショップでは、性別、年齢、居住地のバランスを考慮して無作為抽出で選ばれた市民の皆様の中から、参加をご了解いただいた方々によって、2つのテーマに分かれて話し合います。

9月30日(日) 9:00~12:00 参加予定人数 45名

**テーマ1: 市民への広報・広聴について**  
「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」

9月30日(日) 13:30~16:30 参加予定人数 46名

**テーマ2: 児童相談所について**  
「児童相談所業務の現状を踏まえた児童虐待の早期発見と的確な対応のための取組のあり方について」

話し合いは、話しやすい雰囲気や、お一人の発言時間をできるだけ多く取れるように、7~8人のグループに分かれて進めます。各グループには、話し合いの進行やまとめをお手伝いするスタッフを1名配置します。また、話し合いの途中で知りたい事が出れば、その場で札幌市の担当者から答えていただけるようにします。



### ワークショップの流れ（予定）

開催挨拶  
5分

ワークショップの進め方  
5分

グループ議論  
150分

全体まとめ  
15分

参加アンケート  
5分

終了  
計180分

自己紹介 5分

前半の議論 50分

休憩 10分

中間発表 20分

後半の議論 60分

グループ意見のまとめ 計150分

## 2. 対象テーマ別勉強会での質疑の概要

対象テーマ別勉強会での主な質疑の概要は以下のとおりです。

### ◆市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

質 問	回 答
ワークショップ前半の議論は、「広報さっぽろ」を読んでいるという前提になっているが、読んでいない場合はどうしたら良いのか。	読んでいない場合、なぜ読まないのか、なぜ読む気にならないのか、またどういう記事が載っていると読む気になるかといったご意見をぜひうかがいたい。
広報の区版は各区が編集しているのか。他区版は知らなかったが、区ごとにより違うようだ。	各区で編集している。ワークショップ当日、全区の区版を用意して見比べられるようにし、身近な情報発信である区版のあり方について考える際の参考にしてもらう。
広報誌は一方通行。市民の声や反応を聞く方法はあるのか。	直接の反響もあるが、制度として行っているのは「広報さっぽろの読者モニター」がある。大人50人、子ども6人に、毎月チェックシートでチェックしてもらう。年1回モニターが集まり意見を出してもらう機会も設けている。また、広報誌のクイズへは月に700～1000件の応募があるが、その際札幌市の広報や広報さっぽろについての意見をもらっている。 また、「1万人アンケート」という広聴で行う世論調査で、毎年広報さっぽろについてアンケートをとっている。
「市民自治の実践による地域づくりの支援」ということなら、広報より広聴をメインに話されるべきでは。	市民に正しい情報、必要な情報が提供出来ていなければ、健全な広聴が成り立たない。広報と広聴の歯車が回って、市政の運営に役立つという観点からも、今回のテーマが選定された。
「広報さっぽろ」について、資料2ページのH23年度の閲読率85.7%というが、有効回答率は何%くらいか。85.7という数字を強調すると、とても読まれている印象になるので、正確な数字にはならないのではないか。	1万人にアンケートを送って5294人から回答をいただいている。その中で、読んでいる方が85.7%となっている。「広報さっぽろ」だけに限るアンケートではなく、札幌市の様々な事業について5～6テーマある中に、広報さっぽろについての設問が5問くらいあるので、読んでいる人が多く回答したから多くなっているというわけではない。アンケートに回答する方は、市政に関心がある方が回答しているということはあるかもしれない。年代別で見ると、年代が上がるとともに読む人が増える。若い人に読んでもらうことが課題である。



質 問	回 答
<p>広聴にどのくらいの提案があって、提案の中から実際にどのくらい採用されて取り組んだのか、数字やデータがあれば知りたい。</p>	<p>昨年度寄せられた8,900通のうち、提言216通、要望6,589通、苦情1,360通、問い合わせとその他が700となっている。市政に反映したものは、22年度は8通ほどあった。</p>
<p>資料5ページ、町内会配布7割、業者3割と書いてある。7割は年間か。</p>	<p>毎月広報を配布するのに、協力可能な単位町内会に依頼して謝金をお渡ししているのが7割。高齢化などで対応が難しいという所は配送業者に委託しているがそれが3割。</p>
<p>町内会への謝礼費はどれくらいか。</p>	<p>町内会への謝礼費は一部13円。</p>
<p>「広報さっぽろ」の支出の6億2千万は、広告収入を抜いた数字か。</p>	<p>印刷や配布謝礼等直接かかった金額である。広告収入を差し引くと、9千万くらい下がる。</p>
<p>テレビ広報番組は定期的に行っているのか。</p>	<p>広報さっぽろの1ページに記載しているように、定期的には放送している。テレビ番組三つ、ラジオ番組四つがある。</p>
<p>ホームページの問い合わせフォームが、広報はメールアドレスと名前が必須だが、「さっぽろのおサイフ」は匿名でも送れる。その違いは？</p>	<p>広報課には様々な部署に関する問い合わせが来るので、担当部局とつなぐ必要があるため、こちらから連絡ができるように連絡先を記入いただいている。その説明が抜けているので改善したい。</p>
<p>ホームページで検索する際、「さっぽろのおサイフ」と打つと、一発で変換されないのが、工夫した方が良くはないか。</p>	<p>検索キーワードの方で、漢字、ひらがな、カタカナの組み合わせを変えて該当ページに届くように、読み替える処理をするようにしているが、中にはヒット出来ないものもある。毎月検索キーワードで検索結果が出なかった例の報告があがって来るので、辞書に追加する等改善をしている。</p>



## ◆児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

質 問	回 答
どの年代が、どのような虐待を受けているかデータがあると良い。	ワークショップ当日までに用意するようにする。
これだけ大きな都市に児童相談所が1カ所しかないということで驚いた。職員数はどのくらいか？	・ 正規職員が71名、非常勤職員（医師も含まれる）33名、合計104名。100人規模の児童相談所は全国でもめずらしい。他の都市では20人ほどの体制で2～3カ所設置している場合が多く、1カ所ではあるが職員数は多い。
児童相談所は100名程度の職員がいるということだが、5,000件の相談件数を人数割すると一人年50件。処理できる状況なのか？	約100名のうち、児童福祉士が35名いる。この他に、心理士、保育士、医師、学習指導員などがある。児童福祉士が主に対応するので、相談件数は一人当たり140件ということになる。数年前は190件だった。全国では100件くらいで、札幌は一人当たりの取り扱い件数がかなり多い。児童虐待の相談は、他の相談に比べて10倍以上の労力、時間がかかる。
「通告から原則48時間以内に児童の安全を確認」とあるが、確実に確認されているのか	24時間365日体制で、管理職が電話で第一報を受け、速やかに対応している。また、児童家庭支援センターの2カ所に初期調査をお願いしている。居留守を使われる場合もあるが、何度も訪問し、99.9%は確認出来ている。
データを見ると、虐待の通告件数が多くなっているのに、相談受付処理件数は減っているように捉えられるが？	児童虐待の相談件数が19～21年度で大幅に増えたため、相談所の業務体制の見直しが必要になり、正規職員を増員し、地域や警察など他の機関との連携をはかるなど体制を強化した。その結果、長いケースワークが終結し、継続件数が減ったことで数字が減った。通告件数は、通告されたが虐待ではなかった場合も含まれている。
児童相談所の平成23年度の相談受理が5,158件、それに対し障がい相談が半数の2,553件もあるのに、児童虐待に焦点を向けたのはなぜか。	行政評価委員会が、特に子どもの育ちの問題で児童虐待を全面に出して皆さんの意見をうかがいたいということである。障がい相談のあり方を市民が検討するのはとても難しいことであるが、虐待は通告の問題も含めて市民のみなさんとの協力も視野に入れた今後の取組のあり方もぜひ検討してほしいというのが委員会からの投げかけであった。
虐待された児童の心のケアは、どのようにしているのか？	児童福祉士と心理士の職員、一時保護所の指導員三者が一体となってケアしている。施設に預けた後も、施設側の指導員と心理士が心のケアを行う。さらに児童相談所の指導員と年に2回は情報交換を行い、1回は直接会いに行くようにしている。

質問	回答
一時保護とはどういう感じで保護をされ、また費用は親に請求が行くのか。	一番多いパターンは、虐待を受け、一時的に親子分離が必要な時に一時保護を行う。この場合は子どもが嫌だと言っても、親が保護することに納得しない時も職権保護という法律上の権利で保護する。費用は親への請求はない。
一時保護された子供達は、学校に行けるのか。	基本的には学校に行かない。非常勤職員の中に学校の教員OBがおり、一時保護の場所の中で午前中に勉強を教えている。
緊急事態で何かを見た場合はどこに連絡をしたらいいのか。	事柄や度合いによる。場合によっては110番、119番などでも良い。児童相談所は警察とも連携している。
オレンジリボン協力員というのは初耳。旧名称も知らなかった。PRしているのか。	旧名称の時は、関係団体に働きかけ、一般の市民の方には声をかけていなかった。昨年度10月から制度を変え、11月の「広報さっぽろ」に載せ、昨年度2月に一般向けの研修会を開いた。その他に地域からの声に応じて出前講座も実施している。
どうやってオレンジリボン協力員に登録するのか。	研修を受けてもらい、登録する。児童虐待の兆候があった時に情報を寄せてほしいので、研修では児童虐待とは何かを説明している。研修は11月の児童虐待防止推進月間に合わせて行い、募集情報は、募集時期の広報に載せている。
オレンジリボン協力員の実施によって、その前後の年度で通告の変化があったかなど、データがあれば提示して欲しい。	通告は、名乗る方もいらっしゃるが基本的に匿名で受けており、オレンジリボン協力員からの通告であっても、匿名で受ける場合もあるので、特定は出来ない。
子ども安心ホットラインはいつ対応しているのか。	いつでも回線は開いている。平日日中は児童相談所職員が対応し、夜はホットラインの電話相談員が対応する。夜間、判断が必要なものについては児童相談所の管理職に連絡が入る。
児童虐待防止推進月間にはどのようなことを行っているのか。	札幌市ではパンフレットの配布等による街頭啓発（11月1日）と「里親フォーラム」（10月1日）を行っている。全国的な運動で、地下鉄駅構内へのポスター掲示や、TVCMを流している。今年度は全国規模の「虐待防止フォーラム」を札幌市のコンベンションセンターで開催する。

Ⅷ. ワークショップ当日と対象テーマ別勉強会で使用した資料

1. 市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

**ワークショップのテーマ**

**「市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について」**

**行政評価委員会における評価対象の選定理由**

高齢社会といわれる人口構造の急激な変化に伴い、札幌も平成27年をピークに人口減少に転じることが見込まれ、戦後初めての人口減少という歴史的転換点を迎えています。このように将来を見通すことが難しい厳しい社会経済情勢の中で、市民が市政に参加し、自ら知恵や力を出し合い、安心して誇りを持って暮らせる地域社会を守り育てていく市民自治は、今後ますます重要なものとなってくと考えます。これらことから、「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業を行政評価委員会としての評価対象に選定しました。

**ワークショップにおける議論のテーマ**

市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

**ワークショップの進め方（予定）**

前半の議論のポイント

- 札幌市では、広報誌をはじめ、TV、ラジオなど様々な手段を活用し広報を行っています。その代表的媒体である「広報さっぽろ」をつうじて市民の「知りたい事」が届けられていますか？
- 「知りたい事」ではなかったが「広報さっぽろ」をつうじて「知って良かった事」はありますか？

後半の議論のポイント

- 時代の変化を踏まえ、市民自治をすすめていくうえで、市民にどのような情報を、どのように伝えていくことが大切と考えますか？
- 高齢社会における広報・広聴の留意点は何かありますか？
- インターネット等の積極的活用をどう考えますか？

平成24年度 札幌市行政評価委員会委員

委員長	吉見 宏	北海道大学大学院経済学研究科 教授
副委員長	山崎 幹根	北海道大学公共政策大学院 教授
委員	石川 信行	石川公認会計士事務所 公認会計士・税理士
同上	太田 明子	太田明子ビジネス工房 代表
同上	林 千賀子	北海道ひびき法律事務所 弁護士

# 「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

市長政策室広報部：札幌市が取り組む広報の姿

資料 1-1

## なぜ広報を行うのか？

札幌市が広報を行う、理由と役割

市民が主役のまちづくりに向けた、情報共有と良好な関係づくりのため

- 1 市政所から市民に対する、アカウンタビリティ（説明責任）として、
- 2 札幌市の施策や課題に対する、市民の理解向上・行動喚起などのため、

広報には、どんな役割があるのか？

### 1 施策や行政サービスを分かりやすく伝える

- 施策への理解や利用を促進する、
- 行政サービスへの理解や利用を促進する、
- 市民の利便性を向上させる。

### 2 行政の透明性を保ち、市民・企業等との良好な関係を保つ

- 市民との良好な関係から、協働への積極的な参加が期待できる、
- 市民の判断を市政に生かし、効率的かつ市民合意に基づく行政運営を行う、

### 3 危機管理を通じて、安全・安心なまちづくりを進める。

- 災害情報、緊急情報などを伝えることで、市民の生命・財産を守る、
- まちづくりの規範を伝えることで、安全・安心・快適な地域社会を保つ、
- 防災・防犯意識を高め、災害・犯罪に強いまちを作る、

## 広報部が、すべての広報をしているの？

札幌市では、各部署においてホームページやポスター・チラシなどを使って広報をしていますが、そのうち公共性や緊急性の高い事例については、広報部でも情報発信を行っています。

その際、「広報さっぽろ」や、「広報テレビ番組」といった広報媒体を活用していますが、紙面のスペースや、年間の放送回数にも限りがあります。

重要性・緊急性・話題性に応じ、掲載・放送の優先順位を決めています。

また各部署に対して、「どんな広報の進め方をしたら良いか」といったアドバイスをする事も、広報部の重要な仕事となっています。

札幌市 の広報	各部署による広報 （消防・保健・子育て・イベントなど）
札幌市 の広報	広報部による広報 （防災・防犯・緊急情報など）

## 4 広報媒体における「広報さっぽろ」の役割について

「広報さっぽろ」は、すべての世帯に配布がされることや、開読率が8割を超えること、また了期を超える方が市政情報の入手先として「広報さっぽろ」を挙げるなど、広報媒体として極めて高い価値を持っている。

広報部では、この「広報さっぽろ」を情報発信の中心地として考え、さらにパブリシティ（PRスコアを通知した情報提供）や広報番組（テレビ・ラジオ）による情報の広がりを考えながら、詳細な情報については、ホームページと連動することで、市民の方が必要とする情報に接することができるよう、各広報媒体を組み合わせた広報を進めています。

広報をする際には、効果的に情報が伝わる手法を考えなくてはなりません。少しでも多くの情報を、一人でも多くの市民の方に効果的に届けるためには、テーマの重要性や対象者、タイムリーさなどに応じ、広報媒体の特性を意識したメディアの使い分けが重要となります。

時にはアルコールケータラのように広報媒体を幾つも組み合わせ、手厚く全市民的な広報をすることもあれば、時には特定のメディアだけに絞ったメディアの使い分けが重要となります。広報を進めることもあります。また気軽に情報を受け取ってもらえるよう、市からの広報だと感じさせない工夫をすることもあります。（情報番組内での情報提供など）

このように、届けたい情報の内容や対象者などによって、それぞれに適した媒体を使い分けしていきますが、多くの市民に考えしてほしいことや、市民生活に大きな影響を持つような事を伝える際には、すべての世帯に必ず配布される「広報さっぽろ」でお知らせすることが、もっとも有効であると考えられています。

### 「広報さっぽろ」編集方針

- 市民が必要としている情報を、適切な時期に、分かりやすく提供する、
- 市と市民が問題意識を共有し、市民が自ら行動を起こすきっかけとなる内容とする、
- 地域活動の紹介などを通し、まちづくりへの参加を促すとともに、市民同士の連携意識の醸成を図る、
- 札幌市内や区の魅力を紹介することで、市民に改めてこのまちの魅力を再認識してもらい、愛着を高めてもらおう、
- 写真、イラストなどを用い、幅広い世代の方にとって理解しやすい内容とする、

### 「広報さっぽろ」開読率の経緯

	読者（約7千名）	読まない（約3千名）	読者（約7千名）	読まない（約3千名）
平成18年度	37.0%	17.6%	43.9%	11.6%
平成19年度	81.3%	17.6%	45.1%	11.7%
平成20年度	82.8%	15.1%	49.2%	10.4%
平成21年度	78.3%	19.2%	44.7%	12.1%
平成22年度	81.6%	16.8%	49.2%	9.6%
平成23年度	85.7%	13.8%	47.2%	9.3%



「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

資料 1-2

市長政策室広報部：札幌市が取り組む広報の姿

札幌市におけるホームページへの取り組み

インターネットが一般に利用され始めて20年が経ち、自治体においてもホームページによる情報発信が当たり前になりました。札幌市でも平成9年4月から公式ホームページを開設し、積極的な情報発信に努めてきたところです。

かつての札幌市公式ホームページでは、部署ごとにデザインや使い勝手が異なるなど、多くの課題を抱えていましたが、平成23年3月、新たにホームページ作成システム（CMS）を導入したことにより、様々な環境の利用者に配慮したページを、速やかに、かつ簡便に更新・作成することが可能となりました。

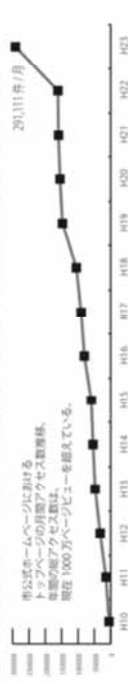
現在ホームページの管理運用においては、情報の整理や記事の質の向上という、ホームページの基本を充実させることに取組んでおり、他の媒体との連携も念頭に入れながら、より分かりやすく、より使いやすいホームページとなるよう、日々改善を重ねています。

【情報誌とインターネットの関係性】

ポスター チラシ パンフレット イベント 広報誌 SNS 動画配信など	テ レ ビ ジ ョ ン	ラ ジ オ	新 聞	電 子 シ ョ ウ	電 子 シ ョ ウ
広報誌	広報誌	広報誌	広報誌	広報誌	広報誌
インターネット	インターネット	インターネット	インターネット	インターネット	インターネット

高まるインターネットの重要性

現在、インターネットを利用している市民の割合は、60.3%（平成24年度 第1回市民アンケート）ですが、通信環境の向上などとともに、年々増加の傾向にあります。またホームページには、ほぼ無限の情報発信コストで発信できるという特徴があり、さらにはフェイスブックやツイッターといったSNSと呼ばれるサービスの普及や、他の媒体との高い親和性からも、広報におけるインターネットの重要性は、今後ますます高まると考えています。



SNSへの取り組みについて

特にSNSについては、札幌市でもその可能性に着目し、平成23年1月よりツイッターの試行運用を開始し、平成24年4月からは正式運用を始めたところです。

ただしSNSを札幌市が本格的に利用するためには、SNS特有の文化を理解することや、潜在力を徹底的に引き出すためのノウハウ・コスト（人・お金）などの課題があると考えています。そのため広報部のツイッターでは、まずはホームページへの誘導を主な用途としながら、組織としてSNSに関する知識や経験を積み重ねることを目的の一つとして行っています。

またSNSに限らず、インターネットの世界は非常に速い速度で変化を遂げていくことから、新たな広報手法についてタイミングを逸せす判断できるよう、リスクと効果のバランスを見据えつつ、多方面からの情報収集に努めていくことが重要と考えています。



# 「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

市長政策室広報部：札幌市が取り組む広報の姿（概要図）

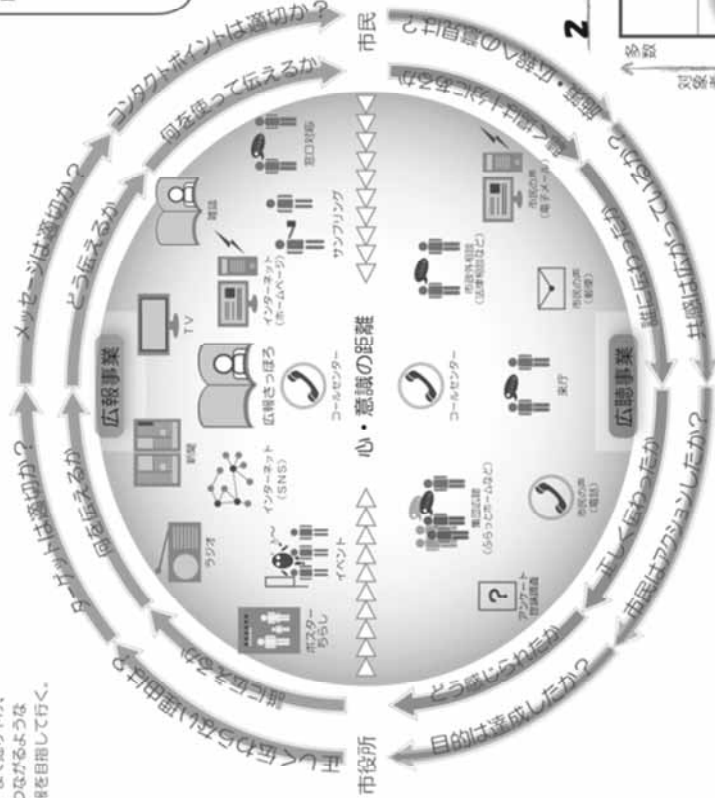
平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

資料2

## 1 「このころのスイッチ」を押す広報



「伝える広報」から「届ける広報」を目指した一年。  
 今後は、より戦略的なシナリオの中で、  
 市民の「心の内」（インサイト）まで届け下げ、  
 「共感」から「アクション」につながるような  
 「このころのスイッチ」を押す広報を目指して行く。

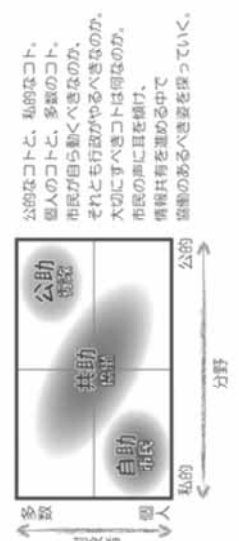


- 生活様式向上
  - 地域福祉
    - ・ ボランティア・チームの管理
    - ・ 道路の花壇整備
    - ・ 公園の清掃
  - 子育て支援
    - ・ 子ども会、子育てサロン
    - レクリエーション
    - ・ 夏祭り、花開
    - 運動会、マラソン大会
    - 文化活動
    - ・ 地区文化祭、サークル活動
- 市民相互の交流
  - ・ 地区社会
  - 子育て支援
    - ・ 子ども会、子育てサロン
    - レクリエーション
    - ・ 夏祭り、花開
    - 運動会、マラソン大会
    - 文化活動
    - ・ 地区文化祭、サークル活動
- 市や団体等への協力
  - 市との協働事業への参加
  - 地域における各種委員の推薦
  - 団体との連携
  - ・ 懇談のとりまとめ
  - 地区会館の管理
  - 道庁管内会などの連携
  - 出展情報の伝達
- 基金・要配慮者
  - 防犯
    - ・ 防犯パトロールの実施
    - ・ 防犯パトロールの育成
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
  - 防犯
    - ・ 防犯パトロールの実施
    - ・ 防犯パトロールの育成
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
  - 防犯
    - ・ 防犯パトロールの実施
    - ・ 防犯パトロールの育成
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
  - 防犯
    - ・ 防犯パトロールの実施
    - ・ 防犯パトロールの育成
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り
    - ・ 児童福祉施設の見守り

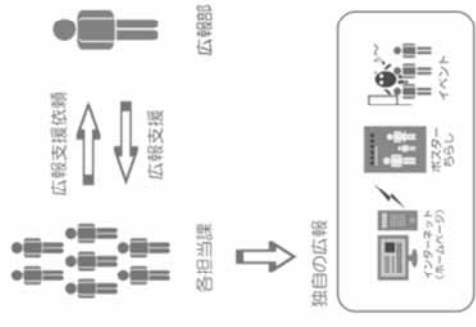
まちづくり活動



## 2 市民と行政の関わり合い



広報への反応  
 市民からの意見・アクション



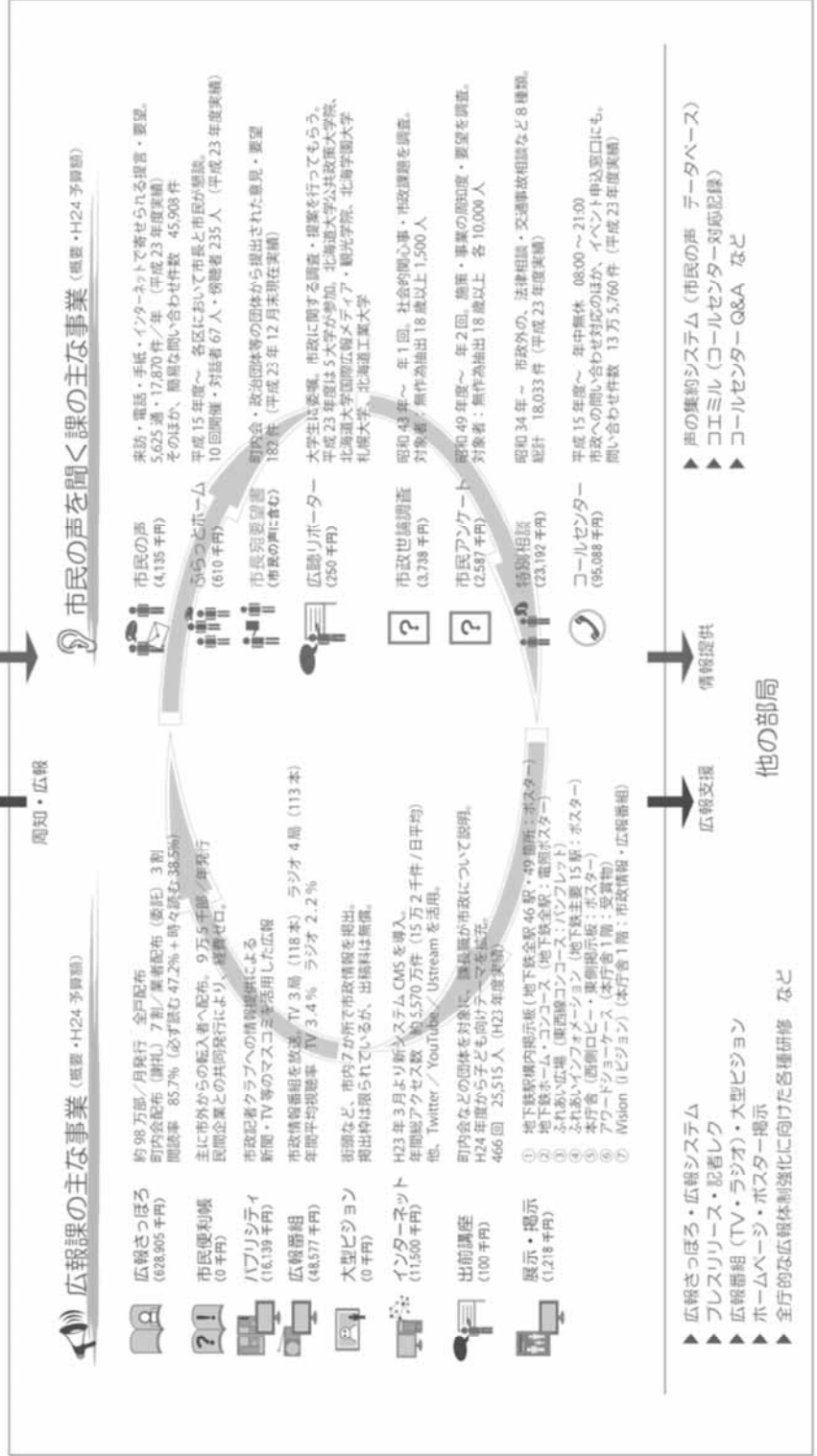
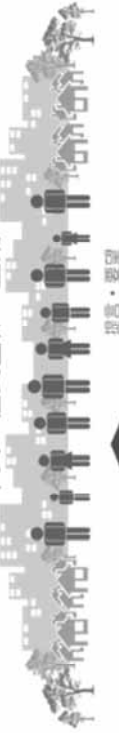
「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

市長政策室広報部 事業概要

資料3

私たち広報部は、市民が主役の市政を実現するために、市民の声に耳を傾けながら、市民との情報共有をより一層進めていきます。

市民・住民団体・企業



「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

市長政策室広報部 主要事業の改善取組の組み状況

資料4

広報部所管事業における主要事業の改善取組の組み状況

広報さっぽろ

- 平成17年度から24年度にかけて、効果額の合計は73,060千円
- これまで様々な見直しに取り組みしてきましたが、これ以上の仕度見直しは、情報量の減少及び発信力の弱体化につながるものが危惧される

年度	見直し項目	効果額
H17	表紙の紙質変更（厚手の紙から、本文ページと同じ薄紙へ）	23,000
H18	広告枠の拡大	7,800
H20	カラー月間版（年6回 → 年4回）	4,300
H21	ページ数削減（40P×年8回+4P×年4回→40P×年12回）	5,500
	カラー月間版（年4回 → 年2回）	
	配布先・子備部数精査（1,500部削減）	500
H22	紙質変更（より薄く廉価な紙へ）	20,200
H24	広告枠の拡大（縦1/3×2）	11,760
		計 73,060千円

広報番組（TV・ラジオ）

- 平成20年度から3年間、民間での豊富な経験を有する任期付職員を採用し、民間におけるPR手法のノウハウ等を取り入れながら、より低廉なコストで効果的に情報を伝えるための提供手法について検討
- その結果、放送頻度の削減や休止により、レギュラー番組に係る経費を削減し、その経費を活用して、既存の情報提供番組での効果的な情報発信に取り組むなど、ターゲットとする視聴者層を意識した番組制作を展開。

年度	放送局	見直し項目	効果額
H19	UHB(TV)	3月分の放送休止	600
	HBC(ラジオ)	放送回数減	2,000
H20	S-TV(ラジオ)	4～6月分の放送休止	900
	Northwave(ラジオ)	放送回数減	1,100
	HTB(TV)	放送休止	7,200
H21	HBC(TV)	放送休止	7,300
	Air-G(ラジオ)	放送回数減の見直し	1,600
			計 26,700千円

出前講座

- 平成24年度より、子ども向けのテーマを充実させ、市政情報に触れる機会を積極的に提供。（小中学生にもおすすめのテーマ：10分野・42テーマ）

インターネットを活用した広報

- 平成23年3月にCMS(コンテンツ・マネジメント・システム)を導入しホームページの全面リニューアル及び更新方法と業務体制の見直しを実施。
- CMSの導入により、運用委託費の削減を実現。併せて、各課での更新が容易になり事務の効率化と、デザインの高品質・アクセシビリティ向上等を実現。平成22年度20,500千円⇒H23年度9,637千円(▲10,863千円)
- 平成22年度末より、Twitter/YouTube/Ustreamのテスト運用開始(Twitter/YouTubeについては24年度から本格稼働)

特別相談

- 平成22年度の市民評価を受け、各種相談の経費見直しなどを実施。
- 札幌市が行政としてどこまでサービスを行うべきか、他の機関の相談体制の動向や、市民ニーズなどを注視していく。

平成23年度に実施した見直し項目	効果額
法律相談における単価の減額	3,898
家事手続相談・税相談の廃止	974
司法書士相談の謝礼廃止	1,020
家庭生活相談における交通費の見直し	88
計 5,980千円	

市政世論調査・市民アンケート

- 平成24年度より、調査対象年齢をこれまでの20歳以上から18歳以上へと拡大。

改善による経費節減額等の一覧

年度	広報紙	広報番組	出前講座	インターネット	特別相談	単位：千円
H17	23,000	0	0	0	0	単価削減 市民アンケート
H18	7,800	0	0	0	0	
H19	0	600	0	0	0	
H20	4,300	4,000	0	0	0	
H21	6,000	16,100	0	0	0	
H22	20,200	0	0	0	0	
H23	0	0	0	10,863	5,980	
H24	11,760	0	子ども向けの テーマを充実	0	0	効果額を 18歳以下へ
計	73,060	20,700		10,863	5,980	合計 110,603千円

# 「市民自治の実践による地域づくりの支援」に関連する施策・事業について

市長政策室広報部 参考資料（広報・広告の基礎知識）

資料5

## マスメディア+インターネットの特性について

	強み	弱み
新聞	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体としての信頼性が高い</li> <li>地域に応じた情報発信が可能</li> <li>読者と比べて多くの読者を持つ</li> <li>タイムリーな記事掲載が可能</li> <li>安定した読者層：90%以上が定額購読者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保存性はあるが、原稿の寿命は短い</li> <li>雑誌とは比べ、色の再現性などの見出しが劣る</li> <li>年齢・性別・嗜好による分層が難しい</li> <li>広告出稿に時間がかかる</li> </ul>
雑誌	<ul style="list-style-type: none"> <li>一度に多量の情報を発信可能</li> <li>保存性が最も高い</li> <li>年齢・性別・嗜好など読者層が明確</li> <li>表現力に優れている（紙・印刷・色）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>記事掲載・広告出稿にも時間が掛かる</li> <li>新聞と比べて読者が少ない</li> <li>ローカル層以外には地域別の情報発信が困難</li> </ul>
テレビ	<ul style="list-style-type: none"> <li>同時に多くの視聴者に情報発信が可能</li> <li>視覚・聴覚に訴えるため認知力が高い</li> <li>広範囲な年齢層をターゲットとできる</li> <li>時間帯でターゲットを絞ることも可能</li> <li>タイムリーな情報（報道）が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの情報を届けにくい</li> <li>一般的にはコストが高い</li> <li>広告出稿に時間がかかる</li> </ul>
ラジオ	<ul style="list-style-type: none"> <li>同じようなコミュニケーションが強い共感を呼びながらメディア。職業や生活行動と密着</li> <li>TVと比較してコストが安価</li> <li>タイムリーな発信が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚に訴えることができない</li> <li>テレビと比較して聴取者数が少ない</li> <li>広告出稿に、やや時間がかかる</li> </ul>
インターネット	<ul style="list-style-type: none"> <li>無類に近い情報を全世界に提供可能</li> <li>タイムリーな情報発信が可能</li> <li>情報の加工・二次利用が簡単</li> <li>他のメディアとの複合性が高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の対象者に対する情報発信は困難</li> <li>情報を見に来てもらうにはコストが低い</li> <li>情報発信のための機器が必要</li> <li>情報発信が不確実</li> <li>可能性・潜在力を見出すにはコストがかかる</li> </ul>

※参考：7MBAマーケティング：図1良一監修、グロービス著

## 企業の事例からみるインターネットの可能性

大企業では、インターネットの広告への積極的な活用を進めており、自治体でもSNSなどの積極的な活用が散見され始めています。一方でインターネットの持つ可能性や潜在力を引き出すためには、多くのコスト（人・金）が必要という課題も明らかになっており、特にSNSは情報拡散の不確実性や売上・風評被害などのリスクもあり、その取扱いには、ネット文化への深い理解と造語を必要とします。しかしインターネットの台頭により既存マスメディアの役割が変化しつつある中で、他企業との差別化を価値なくされる民間企業では、リスクを承知しながらも、新たなコミュニケーションノックアウトの構築を急務とし、インターネットでの様々なチャレンجزを行っています。



※ OOH=Out of Home 主に駅の外で集まる広告媒体の総称。

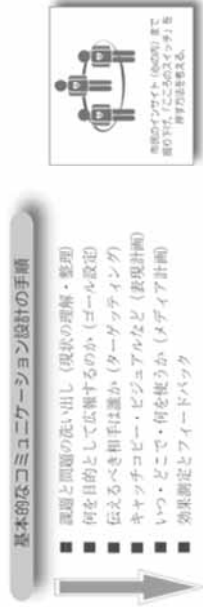
## 広報・広告は「コミュニケーション」？

少し想像してみてください。ある日あなたはこんなお願いをされました。「大を倒つて人に、ペットを倒らうと情えを説明し、なるほどと言わせてみてください。」さて、いったいどうしますか？犬の散歩をしている人に手当たり次第に声をかけますか？それとも「ペットを倒らうときの情えを話します」というチラシを配りますか？誰かに情報を届ける時、その情報を受け取るか受け取らないかは、相手の気持ち次第、いくらかあながち呼ぶかけでも、チラシを100万枚配らなくても、相手の心づかりがなれば、話を聞いてさえもえませんが、話を聞いてくれる心優しい人がいたとしても、次は分かちやすくなるように説明をし、理解と共感を得なければ「なるほど」とは言ってもらえません。

このように、送り手と受け手の間の信頼や関心、さらには伝える技術も伴って、初めて広報や広告は成立します。これが、広報や広告が「コミュニケーション」と呼ばれる理由です。

## 最も効果的な広報をめざして

仏達は、「広報＝市民とのコミュニケーションである」という観点を忘れず、「誰に向かつて」「どんなメッセージを」「どのメディアを使って」「どのように伝えるか」そして「どんなゴールを目指すか」という、いわゆるコミュニケーション設計（デザイン）を大切に考えています。その際、民間企業の広報手法なども参考にしながら、広報のあり方について改善や見直しを重ね、限られた資源の中で、最も効果的な広報となることをめざしています。



## 広報の効果測定について

民間企業には「売上」という指標があります。一般的に広報の効果測定は難しいと言われていますが、札幌市においては、広報誌の閲覧率や広報番組の視聴率、市民の皆さんから寄せられる声を指標としながら、広報事業の改善や見直しにつなげています。

## 広報の効果測定が難しいと言われる理由

- 何をもって目的を達成できたのか、定義をすることが難しいこと。
- その効果が、広報によるものか、他の理由によるものかを区分することが難しいこと。
- 長期に渡る意識醸成を指標にする広報テーマがあること。
- 広報であることを意識させない広報活動があること。



<以下はワークショップ当日配布した追加資料>

### 市長政策室広報部 市民意見の市政反映について

## 市民意見の市政反映について

#### 市民

- 日々の意見・提言・要望・問い合わせ
- ふらっとホームなどの集団広聴

各事業の担当部局

↑ ↓

市民意見

↓ ↑

市民の声聞く課

コールセンター

各区広聴係

(改善・検討・見直し) 国語・英訳を依頼

■ 市民意見を全庁で情報共有 ■

「声の集約システム」や「コールセンターFAQ」により、市民からの意見・要望や、それに対する札幌市からの回答情報を共有。

市民から寄せられた意見・提案

市民意見の市政反映事例（主な案件を抜粋）

### 市民から寄せられた意見・提案

市民から寄せられた意見・提案

転入手続きの間に、子ども手当の手続きについても案内してほしい。

平日本番出演の演者に対し、敬語ハズを交付してほしい。

病院を情報発信の場にしてはどうか。

区役所の庁舎案内を分かりやすくしてほしい。

市立保育園の年末年始の休み（12月30日～1月5日）を短縮してほしい。

交通機関の利用に加えて、観光施設の割引が適用される「サポロカード」を発行してほしい。

地下鉄の空席広告の場所に、小・中学生の結晶作品を貼ってほしい。

地下鉄のエスカレーターでの歩行を禁止してほしい。高齢者や車いすのある方に配慮が必要。

地区センターの図書館に、読書用のパソコンを設置してほしい。

### 意見を受けての反映結果

<p>平成23年6月より、市内に入られた方にに対し、子ども手当を含めた各種手続き案内の一冊を配布しています。</p> <p>現行制度では8月申請・9月交付のスケジュールでしたが、特例的に期間を早め、平成23年5月9日より交付を実施しました。</p> <p>市内の病院及び有床診療所に希望を募り、平成23年9月号から広報さっぽろを郵送し、待合室などで配架しています。</p> <p>平成22年10月、全ての区役所のレイアウト変更にあわせ、区役所の庁舎案内、案内板等の改善を図りました。</p> <p>平成22年度より、市立保育園及び認可保育園の年末年始休園日を12月29日～1月3日に短縮しました。</p> <p>共通ユーズカードと円山動物園の年間パスポートに円山動物園での貸出物券がセットになった「ワイZOOコ－パスポート」や、地下鉄・バス・市電の共通一日乗車券と観光スポットで利用できるポイント券がセットになった「札幌まわめぐりパス」など、お得な乗車券の発売を実施しました。</p> <p>■平成19年11月より地下鉄10駅に「メトロギヤラリー」を開設し、学玉の力をもっと幅広く幅広い世代の方々の作品を展示しています。</p> <p>■平成22年度より、「メトロギヤラリー」や複数の地下鉄駅構内などで「こども結晶展」の作品を毎年約1ヶ月間展示しています。</p> <p>■平成23年度は、近隣小学校の生徒が作成したベストポスターの展示を行ったり、まちづくり活動を紹介する掲示板を設置しました。</p> <p>■平成19年12月より、地下鉄駅構内の全エスカレーター付近で、歩行禁止を呼びかける張り紙を掲示しました。</p> <p>■平成23年9月より、JR北海道と共同で、エスカレーターの安全利用を呼びかける大型ステッカーを、地下鉄駅・JR構内のエスカレーター付近に貼付しました。</p> <p>■平成24年1月30日から2月1日まで、小学生の画による駅構内啓発放送や、優秀イラストコンクールを実施すると、エスカレーターの安全利用キャンペーンを実施しました。</p> <p>平成20年3月に、全ての地区センター図書室に読書資料検索用のパソコンを導入し、利用者が自由に検索できる環境を整えました。</p>	
<p>市民から寄せられた意見・提案</p> <p>転入手続きの間に、子ども手当の手続きについても案内してほしい。</p> <p>平日本番出演の演者に対し、敬語ハズを交付してほしい。</p> <p>病院を情報発信の場にしてはどうか。</p> <p>区役所の庁舎案内を分かりやすくしてほしい。</p> <p>市立保育園の年末年始の休み（12月30日～1月5日）を短縮してほしい。</p> <p>交通機関の利用に加えて、観光施設の割引が適用される「サポロカード」を発行してほしい。</p> <p>地下鉄の空席広告の場所に、小・中学生の結晶作品を貼ってほしい。</p> <p>地下鉄のエスカレーターでの歩行を禁止してほしい。高齢者や車いすのある方に配慮が必要。</p> <p>地区センターの図書館に、読書用のパソコンを設置してほしい。</p>	<p>市民意見の市政反映事例（主な案件を抜粋）</p> <p>市民から寄せられた意見・提案</p> <p>観光客への情報提供サービスとして、携帯電話・PDAやタブレット端末の地味なアプリ機能を提供してほしい。</p> <p>乳幼児のおむつ用ごみ袋を交付するときに、利用者がサイズや量を迷わずに選べるようにしてほしい。</p> <p>区役所のダンボール回収場所を休日にも利用できるようにしてほしい。</p> <p>特定健診の案内が、受診日前後に届く。もう少し早く送付してほしい。</p> <p>大学生向けの情報を集めた「大学生版広報さっぽろ」を制作してほしい。</p> <p>夜道が非常に暗い歩道があるので、街路灯を増やしてほしい。</p>



## 2. 児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

### 「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業について

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

#### ワークショップのテーマ

#### 「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」

##### 行政評価委員会における評価対象の選定理由

少子化が進行している札幌市では、子育ての支援や子ども健全育成といった取組が、今後ますます重要な課題となっています。その中でも、近年、児童虐待が社会問題となっている点などを踏まえ、子どもたちの「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業を行政評価委員会としての評価対象に選定しました。

##### ワークショップにおける議論のテーマ

児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

##### ワークショップにおける議論のテーマ選定理由

「健やかな育ちの推進」に関連する事業についての評価過程で、札幌市の児童相談所における児童虐待の相談件数が、高い水準で推移していることがわかってきました。これらの子どもを取り巻く課題に対応していくため、札幌市では、札幌市児童相談所強化プランを策定し、児童相談所の機能・体制強化などの取組を進めています。

しかしながら、改めて児童相談所の機能を考えてみると、行政としての適切な対応はもとより、広く市民の皆さんにも関心を持っていただき、市民ぐるみで子ども「健やかな育ち」を支えて行くことが大切であると考え、「児童相談所について」を意見交換の対象としました。

そして、その中でも特に児童虐待については、地域における市民の皆さんのご理解やご協力により状況の改善につながる部分も多くあります。虐待防止に対して、市民の皆さんの力をどのように活かすことができるのか。また、活かして行くためにどのような施策が必要か、という点についてご議論いただきたいと考えました。

以上の理由から、ワークショップにおける議論のテーマを「児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について」としました。

##### ワークショップの進め方（予定）

前半の議論のポイント

- あなたは、児童相談所の役割や業務とその現状をよくご存知でしたか？
- あなたの身の回りで、児童虐待に関して「気になる状況」はありましたか？もし、何か気になる状況があった場合、どのような行動を取られましたか？
- 児童虐待の早期発見と的確な対処をすすめるための課題として何が考えられるでしょうか？

後半の議論のポイント

- 身近な相談窓口の「区家庭児童相談室」を、市民に、より効果的に利用してもらうには、今後どのような取組をしたら良いでしょうか？
- 常時相談を受けられる体制の「子ども安心ホットライン」を、より有効に活用してもらうには、今後どのような取組をしたら良いでしょうか？
- 地域力の強化策としての「オレンジリボン協力員」を、より地域に根ざしたものにするために、今後どのような取組をしたら良いでしょうか？

##### 平成24年度 札幌市行政評価委員会委員

委員長	吉見 宏	北海道大学大学院経済学研究科 教授
副委員長	山崎 幹根	北海道大学公共政策大学院 教授
委員	石川 信行	石川公認会計士事務所 公認会計士・税理士
同上	太田 明子	太田明子ビジネス工房 代表
同上	林 千賀子	北海道ひびき法律事務所 弁護士

「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業について

児童相談所について

児童相談所は、児童福祉法第12条に基づき、各都道府県に設けられた児童福祉の専門機関です。現在、都道府県だけではなく政令指定都市及び一部の中核市に設置されています。

18才未満の児童を対象に、児童福祉法第11条の2に定められている次の4つの業務を行っています。

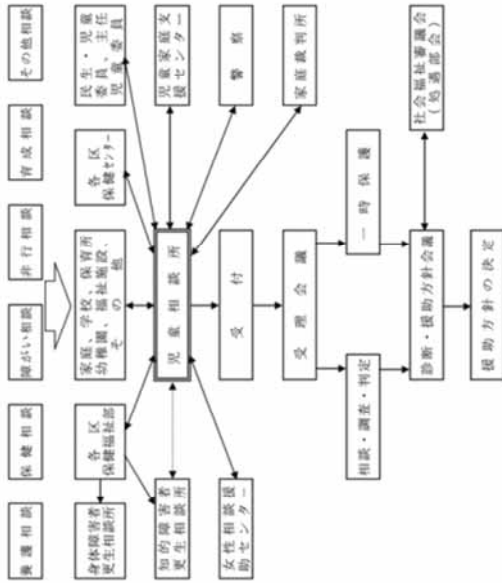
- ① 児童に関する家庭その他からの相談のうち、専門的な知識及び技術を必要とするものに応ずること。
- ② 児童及びその家庭につき、必要な調査並びに医学的、心理学的、教育的、社会的及び精神保健上の判定を行うこと。
- ③ 児童及びその保護者につき、②の調査又は判定に基づいて必要な指導を行うこと。
- ④ 児童の一時保護を行うこと

児童相談所で対応している相談の種類

相談種別については、「養育困難な児童に関する養護相談」、「虐待児等に関する保健相談」、「肢体不自由・知的障がいに関する障がい相談」、「盗み・家出等に関する非行相談」及び「不登校等の育成相談」の5つに大きく分類しており、さらに以下のように細分化しています。

種別	内容
養護相談	父又は母等保護者の家出、失踪、死亡、離婚、入居、移居及び引取等による養育困難児、養育、養子、被虐待児、被放逐児、取極を専らとした親の子、養育人を持たぬ児童等虐待的問題を有する児童、養子縁組に関する相談
保健相談	虐待相談、虐待児、ツバネケリノリ反り離脱児、内部組織障がい、小児癲癇、米ぬか、米ぬか、精神発達遅延(認知症を含む)等を有する児童に関する相談
肢体不自由相談	肢体不自由児、運動発達遅滞に関する相談
視覚障がい相談	盲(弱視を含む)、ろう(聴覚を含む)等視覚障がい児に関する相談
聴覚障がい相談	聴覚障がい、きつ音、失音等音声や言語の機能障がいのある児童、言語発達遅滞、注意欠陥障がい等を有する児童等に関する相談
知的障がい相談	(ことばの遅れの原因が知的障がい、自閉症、しつけ上の問題等他の相談種別に分類される場合はそれぞれのとおりに分類する。)
知的障がい相談	知的障がい児に関する相談
自閉症相談	自閉症若しくは自閉症同様の症状を呈する児童に関する相談
非行相談	虐待者、虐待者、家出、失踪、児童、性的虐待等での非行(盗行)のある児童、警察署から少年犯として通報のあった児童、又は自治体が行ったと想定されても警察署から児童福祉法(以下、「法」と記載する。)上届出による通告のない児童に関する相談
触法行為等相談	触法行為があったとして警察署から法犯届のあった児童に関する相談、犯罪少年に付して家庭裁判所から送致の結果、通告が予定されている児童に関する相談
育成相談	児童の人格の発達上問題となる反復、友達と遊ばない、落ち着かない、内気、かんしゃ、不登校、家庭内暴力、生活習慣の悪い逸脱等性格い、もしくは行動上の問題を有する児童に関する相談
不登校相談	学校及び幼稚園並びに保育所に在籍中で、早退(欠)していない状態にある児童に関する相談
通性相談	発達性、職業適性、学業不振等に関する相談
育児・しつけ相談	家庭内における幼児のしつけ、児童の性教育、遊び等に関する相談
その他の相談	上記のいずれにも該当しない相談

相談の流れと関係機関



相談の受理状況

平成23年度の受理状況の内訳としては、「障がい相談」の占める割合が依然として多く、2,553件(構成比49.5%)となっています。次いで「養護相談」が1,841件(35.7%)、「育成相談」が498件(9.7%)、「非行相談」が203件(3.9%)となっています。この5年間の推移を見ると構成比に大きな変化は見られません。

種別	養護相談	保健相談	肢体不自由相談	視覚障がい相談	聴覚障がい相談	知的障がい相談	自閉症相談	非行相談	育成相談	その他の相談	(単位:件)									
19年度	1,599	478	0	179	0	819	115	1,379	446	2,038	151	36	187	257	92	3	10	362	32	5,108
20年度	1,785	621	2	222	0	698	46	1,486	351	2,803	145	72	217	275	109	1	168	553	23	5,383
21年度	1,830	620	1	269	3	767	367	1,614	369	3,389	148	70	218	251	81	12	216	560	28	6,036
22年度	1,870	478	1	232	0	551	70	1,531	320	2,704	161	71	232	271	70	10	237	588	42	5,437
23年度	1,841	437	1	200	0	557	54	1,452	286	2,553	125	70	203	254	65	4	175	408	62	5,188

「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業について

児童虐待とは

児童虐待は、保護者がその監護する児童（18歳未満）の心身を痛つけ、健やかな成長・発達を損なう行為であり、児童の人権侵害にあたるものです。児童虐待の防止等に関する法律第2条により、「身体的虐待」「性的虐待」「ネグレクト（養育の怠慢・拒否等）」「心理的虐待」の4つに分類・定義されています。

保護者とは、親権を行う者、未成年後見人その他の者で、児童を現に監護する者をさします。

児童虐待の相談状況

札幌市児童相談所における平成23年度の児童虐待相談受付処理件数は437件で、前年度（478件）に比べ、41件（△8.6%）の減少となっています。

虐待相談の内容別では、平成23年度においてもネグレクトが例年と同様に最も多く、全体の68.7%を占めています。以下、身体的虐待16.9%、心理的虐待11.7%、性的虐待2.7%と、内容別構成比の順位は例年同様となっています。

	身体的虐待	性的虐待	ネグレクト	心理的虐待	合計
21年度	107 (17.3%)	13 (2.1%)	413 (66.6%)	87 (14.0%)	620 (100%)
22年度	64 (13.4%)	8 (1.7%)	352 (73.6%)	54 (11.3%)	478 (100%)
23年度	74 (16.9%)	12 (2.7%)	300 (68.7%)	51 (11.7%)	437 (100%)

(単位:件)

児童虐待の通告受付状況

平成23年度における通告受付件数は710件であり、前年度比12.8%の減少となっています。通告経路は、近隣住民等からのものが最も多く、平成23年度は389件で、この傾向は毎年変わっていません。また、次に多いのは警察からのものであり、147件となっています。この2つの経路が、全通告の75.5%を占めています。

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
父	11	6	12	12	15
家 族	5	8	4	2	3
その他	0	4	3	1	0
親戚	12	25	33	26	21
児童本人	0	1	2	3	1
近隣・知人	163	207	271	417	389
福祉事務所・児童委員等	34	29	47	27	40
保健センター	29	32	45	70	3
医師等・児童福祉施設等	33	37	27	22	19
医療機関	21	30	24	24	21
学校等	48	57	86	42	35
警察	83	138	166	157	147
その他	7	8	16	11	16
合 計	457	582	736	814	710

児童虐待への対応状況

- 児童虐待の相談・対応体制の強化
  - 平成14年度から児童虐待に迅速に対応するための担当課長を置き、現在10名体制（課長1名、担当係長5名〔うち保健師、教員・各1〕、児童福祉司2名、保健師1名、児童虐待対応協力員（非常勤職員）1名）で、児童虐待通告に係る初期対応を行っています。
  - 通告から原則として48時間以内に児童の安全を確認するため、平成20年度から市内2か所の児童家庭支援センターに初期調査を委託し、夜間・休日の体制を維持しています。
  - 平成23年度から児童相談所内に電話による「子ども安心ホットライン（子ども虐待相談）」を開設しました。夜間・休日には、専門の電話相談員が常駐するなど、365日24時間体制で運用しています。

児童虐待関係予防・防止機関等との連携強化

- 札幌市要保護児童対策地域協議会の設置
  - 平成20年3月、従来の札幌市児童虐待予防・防止連絡会議を再編成し、札幌市要保護児童対策地域協議会（平成21年11月から「札幌市子どもを守るネットワーク会議」に名称変更）を設置しました（現在、36機関・団体で構成）。
  - 各区要保護児童対策地域協議会との連携  
平成21年度には、各区に要保護児童対策地域協議会を設置。実務者会議・個別ケース検討会議を通じて関係機関との連携を図っています。
  - 札幌市オレンジリボン地域協力員の設置  
民生委員や主任児童委員等の各種委員、児童関係機関職員をはじめとした方々を対象に児童虐待に関する研修を行い、受講者を「札幌市オレンジリボン地域協力員」として登録し、児童虐待の発見・通報、情報提供や見守り等の活動を展開しています。登録者数は、平成24年3月末現在で、延べ9,827名となっています。
- 各区「家庭児童相談室」の設置  
平成22年度から、各区の保健センター（保健福祉部健康・子ども課）に、児童虐待に特化した担当職員を置き連携を図っていましたが、平成23年度からは相談・支援主査と家庭児童相談員による子どもの福祉に関する身近な相談窓口として「家庭児童相談室」を設置しています。

児童虐待予防・防止の啓発活動の強化

- 虐待対応マニュアル・パンフレットの作成・配布
- 厚生労働省製作製ポスターの関係機関への掲示依頼
- 児童虐待に関する情報の児童福祉総合センターホームページへの掲載
- 児童虐待防止推進月間（平成16年度から毎年11月）の取組



「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業について

「札幌市児童相談体制強化プラン」の概要  
～児童相談所と区役所の体制・機能強化及び地域との連携～

**強化プランの策定にあたって**

**強化プラン策定の趣旨・位置付け**

少子高齢化や核家族化が進んでいるなど、子どもを取り巻く環境が大きく変化している中で、家庭での養育機能が著しく低下し、虐待をはじめとした要保護児童相談が急増しその内容も多様化・深刻化している。虐待は、生児に関わる重大な子どもへの権利侵害であることから、子どもの権利を守られ、未来を担う大切な存在として子どもを健全に育て、社会全体で支えていく環境を整えていくことが重要である。

虐待等の子どもを取り巻く環境に対応するためには、児童福祉の最前線である児童相談所が量的・質的に充実し、その専門性についても高度化を進めていく必要があることから、札幌市社会福祉協議会からの意見具申（「札幌市児童相談所のあり方について」）の趣旨を踏まえ本プランを策定する。

本プランは、中長期的に継続して取り組む施策の方向性を示すとともに、それを実現するための具体的な取組を明らかにしたものであり、「さっぽろ子ども未来プラン（後期計画）」及び「子どもの権利に関する推進計画」と連動しながら取組を進めている。

【推進期間】虐待等子どもに関する諸問題への対応は喫緊の課題であり、平成26年度までの4年間を本プランの推進期間と位置づけ、実施可能なものから早期に着手していく。

---

**現状と課題**

**1 札幌市の児童相談の現状**

- 相談件数、特に虐待相談は年々増加
- 虐待相談は1件あたりの業務量が過大
- 課題 児童虐待に対する組織・保護の体制強化
- 札幌市はネグレクトの割合が多いため、孤立する家庭を総合的に支援していく視点が重要
- 「近隣・知人」「関係機関」からの虐待通告が多い
- 課題 子どもを守る「地域力」の向上

H17 245件  
H21 620件  
虐待相談件数の推移  
2.5倍

ネグレクト	66.6%
身体的虐待	17.3%
心理的虐待	14.0%

**3 社会的養育体制に関する現状**

- 市内施設の定員不足により、市外の施設に入所する児童が多い（H22.3 末約200人）
- 被虐待児等の心理的ケアには、家庭的な養育環境が望ましい
- 課題 被虐待児等のケアの面で適切な「家庭的な養育環境」を提供できる社会的養育体制を市内に拡充
- 保護者から適切な支援を受けられない施設入所児童の社会的自立が難しい
- 課題 就労支援を含めた、社会的自立を支援する体制の整備

---

**2 札幌市児童相談所の体制等の現状**

【児童相談所・区役所の相談体制】

- 相談件数増加・児童相談所への相談集中により、児童福祉司1人あたりの件数が増大
- 身近な場所での相談、家族支援を含めた機能が重要
- 課題 児童相談所と区役所との役割分担
- 虐待の未然防止の観点から、専門機関である児童相談所は夜間休日でも常に相談対応できる体制が重要
- 課題 24時間対応できる体制の整備

【一時保護所の体制】

- 保護児童数増加・保護の長期化が進行
- 個々の児童の処遇に必要な個室の確保や、学習環境の確保が困難
- 課題 定員増及び適切な環境整備（スペース・職員配置）の確保

【関係機関との連携】

- 地域の相談機関である児童家庭支援センターや、虐待の早期発見に重要な学校・保育所等との連携体制のより一層の強化が必要
- 課題 区要保護児童対策協議会活用等による連携体制の構築

---

**基本理念**

虐待等から子どもの権利を守り、地域全体で子どもを暖やかにほぐむ体制を確立する  
～児童相談所が専門機能を果たすための体制拡充と連携強化～

**今後の方向性**

児童相談所の単独設置の維持・専門機能の向上と区役所における相談・対応機能の充実

**主な取組**

**区役所における相談・支援体制の強化**

主な取組：「区家庭児童相談室の設置」～身近な相談窓口～  
子どもと家庭の福祉に関する相談機能を集約し、身近な相談窓口を市民に分かりやすい名称である「区家庭児童相談室」として、区役所の相談・支援機能の強化を図るとともに、専門的な相談に対応する児童相談所との役割分担の明確化、連携強化

**児童相談所の相談・支援体制の強化**

主な取組：「（仮称）子どもホットラインの設置」～24時間・365日の相談受付体制～  
緊急ケースへ速やかに対応することはもとより、育児困難を訴える保護者からの相談にも常時対応するために、専任の職員を児童相談所に置くなどして、虐待の未然防止を強化  
その他の取組：体系的な研修による職員の専門性向上への取組など

**一時保護所の体制強化**

主な取組：「一時保護所の定員拡充と環境整備」～定員の拡充と適切な環境整備～  
定員の拡充、居室と療養の分離や一定程度の個室の確保など適切な生活環境・学習環境に必要な施設整備と職員配置（被虐待児の心理的ケアを担うスタッフの充実など）を検討  
※現施設の状態を見直しによる既存スペースの有効活用を含め、経済的・効率的な方法を総合的に検討

**地域・関係機関との連携強化**

主な取組：「区要保護児童対策協議会の活性化」～地域の関係機関との実効性のある地域の相談機関である児童家庭支援センターや、学校・保育所等の地域諸機関との実効性のある連携体制を強化し、地域全体で要保護児童を支援するしくみを構築  
主な取組：「（仮称）オレンジリボン協力員制度の創設」～地域力の強化～  
民生委員・児童委員や学校教員による現行の「児童虐待予防地域協力員」を発展させ、幅広く地域住民等が気軽に参加できる「（仮称）オレンジリボン協力員制度」を新たに創設し、身近な社会資源や地域力を強化

**社会的養育体制の整備**

主な取組：「里親委託等推進委員会の設置」～里親委託の推進と支援体制の充実～  
里親委託の推進を図るため、新たに「里親委託等推進委員会」を設置し、里親の資質向上のための研修、里親への相談援助などを行い、より効果的な支援の体制や取組を充実  
主な取組：「施設入所児童等への相談・就労支援」～社会的自立への支援～  
施設入所児童等を含め、一人ひとりの子どもや施設を退所した子ども等が、安心して社会的に自立できるよう、一人ひとりの子どもの状況に留意しながらきめ細かなコーディネートを行う「（仮称）就労支援コーディネーター」の派遣を検討  
その他の取組：家庭的養育環境の整備と受け皿の拡大、「（仮称）スタディメイト（学習支援等ボランティア）」派遣、子どもの権利擁護の取組など

---

**指標・目標値**

- （仮称）オレンジリボン協力員登録数（累計） H21年度：13.6% ⇒H26年度：18.0%
- （仮称）オレンジリボン協力員登録数（累計） H21年度：3,495人 ⇒H26年度（発願的拡大）：13,000人
- （仮称）スタディメイト派遣事業 H26年度登録数：80人

「健やかな育ちの推進」に関連する施策・事業について

平成24年度 札幌市行政評価委員会 市民参加ワークショップ

○区家庭児童相談室について

1 概要

子どもや家庭の福祉に関わる身近な相談窓口として、家庭児童相談室を設置しています。具体的には、虐待を含めた家庭における児童養育に関することなど、児童家庭相談全般についての相談を受けており、必要に応じて、継続的に関係機関と連携を取りながら、相談者への支援を行っています。

2 運営体制

主査（係長職）と家庭児童相談員（非常勤職員）の2名体制

3 相談対応件数

平成23年4月1日から3月31日までの1年間で、10区の家家庭児童相談室が対応した相談件数は2,034件ありました。

4 予算（H24）

34,528千円（非常勤職員報酬、事務費等）

○子ども安心ホットラインについて

1 概要

札幌市児童相談所には、児童虐待の通告をはじめ、児童の養育に関するさまざまな問題や悩みが日々寄せられています。こうした相談に土日夜間でも対応できるよう、平成23年9月26日から、専門の電話相談員が児童相談所内に常駐し、24時間365日体制による「子ども安心ホットライン（子ども虐待相談）」を開設しました。

2 運営体制（夜間・休日）

電話相談員（非常勤職員・有資格者）5名によるシフト勤務制で対応しています。

3 電話相談員による相談対応件数

平成23年9月26日から3月31日までの約半年間で電話相談員が対応した相談件数は、921件ありました。

4 予算（H24）

10,300千円（非常勤職員報酬等）

○オレンジリボン地域協力員について

1 概要

児童虐待防止の取組みは、早期発見と早期対策が肝要であり、地域で活動している各種委員や日常的に子どもたちと接している関係機関職員等の協力が不可欠です。

このことから、地域において、きめ細やかな児童虐待の予防・防止等の活動を展開していくことを目的とし、平成12年度から制度化しました。

2 登録対象者

民生委員・児童委員、青少年育成委員、保育所職員、幼稚園職員、小・中・高等学校職員、児童会館等職員、児童福祉に深い理解と熱意のある市民等

3 役割

- (1) 地域内における児童虐待の発見と通告
  - (2) 地域内の子どもに関する情報収集活動
  - (3) 児童相談所から依頼を受けたケースの相談と支援・援助活動
  - (4) 地域内での虐待予防・防止のための啓発活動
- このうち、主に(1)について、協力をお願いします。

4 登録の要件

児童相談所長が企画し、実施する児童虐待等に関する研修を受講した者

5 報酬

なし

6 登録人数

9,827人（H23年度末）





<以下はワークショップ当日配布した追加資料>

<追加資料1>

1 札幌市における児童虐待取扱件数

(単位：件)

	児童相談所	区役所	合計
21年度	620	188	808
22年度	478	208	686
23年度	437	432	869

2 札幌市における児童虐待の通告件数

(単位：件)

	児童相談所	区役所	合計
21年度	736	-	736
22年度	814	217	1,031
23年度	710	187	897

※1 21年度以前は、児童虐待の通告先を児童相談所としていた

※2 22年度は、各区に児童虐待通告に対応する担当職員を配置した

※3 23年4月に、各区役所に家庭児童相談室を設置した

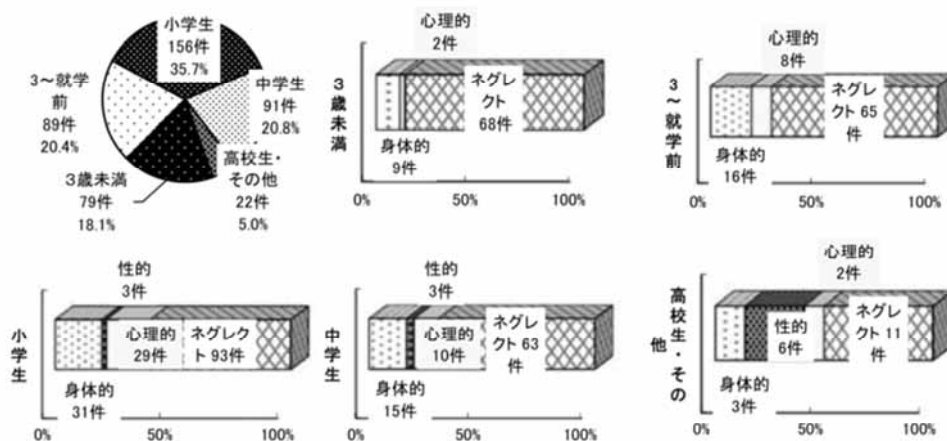
<追加資料2>

1 被虐待児の年齢構成と虐待種別内訳

(単位：件)

	3歳未満	3歳～就学前	小学生	中学生	高校生・その他	合計
21年度	106 (17.1%)	146 (23.6%)	250 (40.3%)	92 (14.8%)	26 (4.2%)	620 (100%)
22年度	83 (17.4%)	101 (21.1%)	179 (37.4%)	88 (18.4%)	27 (5.6%)	478 (100%)
23年度	79 (18.1%)	89 (20.4%)	156 (35.7%)	91 (20.8%)	22 (5.0%)	437 (100%)

<23年度の内訳>



被虐待児の年齢構成をみると、小学生の割合が最も高いが、「3歳未満」と「3歳～就学前」を合計すると、毎年度「0歳から就学前まで」の児童の割合が最も高くなっている。

また、虐待種別ごとの傾向をみると、いずれの年齢構成においてもネグレクトの割合が最も高くなっている。

平成 24 年度 札幌市行政評価 外部評価報告書

発行 札幌市市長政策室 改革推進部  
〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目  
電話 011-211-2061  
URL <http://www.city.sapporo.jp/somu/hyoka/>