

平成 24 年度 札幌市行政評価
外部評価報告書(案)

平成 25 年 1 月
札幌市行政評価委員会

報告にあたって

2013年1月

札幌市行政評価委員会

委員長
委員
委員

吉見 宏
石川 信行
林 千賀子

副委員長 山崎 幹根
委員 太田 明子

報告書目次

第1章 外部評価の概要	1
1 評価の目的と対象	1
2 評価項目	1
3 市民参加の取組	1
4 評価対象事項の決定	1
5 活動の経過	2
第2章 外部評価～市民参加の取組	3
1 取組の概要	3
2 対象テーマの設定	3
3 開催日程	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
第3章 外部評価～総括コメント	8
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
第4章 外部評価～施策・事業の評価結果	9
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
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
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
-----------------	-----------

平成24年度外部評価対象事業情報	28
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[※]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	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（対象テーマ勉強会）
9月30日	市民参加の取組（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）
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

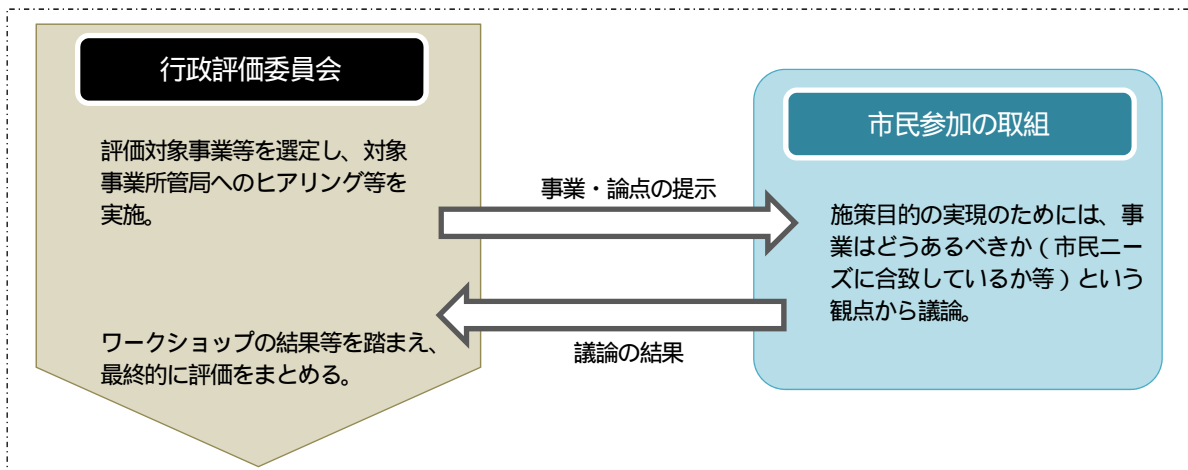
今年度の委員会では、委員会における評価対象項目のうち、特に市民目線や市民感覚を踏まえる必要性が高いと判断したテーマ（次項のとおり）について、市民参加型のワークショップを実施し、市民意見の聴取を行った。

ワークショップの実施にあたっては、参加者の対象テーマに関連する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。

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（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。

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処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						
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	総計
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						
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	総計
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	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.12)
相談しやすい環境づくり	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.12) 指摘No.5(P.13)
子どもを見守る環境づくり	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.14)
未然防止の取組	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.23) 指摘No.20(P.23)
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.23) 指摘No.26(P.26)
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.24) 指摘No.24(P.25)

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）

【ご参加いただいた市民の皆様へ】

参加された市民の皆様は、前向きで熱心な方が多く、それぞれにお忙しい中、ワークショップに先立って行われた対象テーマ別勉強会（事前説明会）等にも参加され、それぞれに積極的な意識を持っていたように思いました。

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、皆様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、建設的な議論をしていただいたものと感じています。

週末の貴重な時間を割いてワークショップにご参加いただき、男性女性、年齢や経験などいろいろな方からの様々なご意見をうかがえたことは、委員会にとって、とても重要であったと感じました。本当にありがたく思っています。

【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りましたが、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ました。

そして、いただいたご意見等は、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つと感じているとともに、様々なご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きたいと思いました。

【実施結果の活用について】

いただいたご意見に関しては、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、積極的に反映しようと考えるとともに、ご意見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ました。

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、いただいたご意見は、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ました。

このように、いただいたご意見の全てを委員会として活用するには限界がありますが、これらのご意見については、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こうと考えています。

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、今もなお、その指標設定の改善が必要なものもあるが、一定の改善が図られたものも多く見受けられ、その取組の前進をうかがうことができた。

しかしながら、その指標にあっ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った。

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

ワークショップに参加した市民の方からは、児童に関する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では、意見の相違が見られ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」といった点などについても意見をうかがうことができ、委員会としての指摘を行うに当たっての市民感覚の確認をすることができたと考えている。

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

⑤ 指摘事項

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、さらに市全体としての状況も把握するとともに、そのような形で情報が集約、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、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ぜられる。

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がる人の割合	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か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。

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

⑤ 指摘事項

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^{*1}や動画共有サービス^{*2}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、結果的には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 **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、このサービスは今後も継続して提供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	-	
市長政策室	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	
総務局	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	-	
保健福祉局	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	-	
	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	-	-
		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	

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

以下省略