

平成24年度 行政評価

指摘事項と対応内容

< 外部評価 >

平成24年度 外部評価指摘事項と対応内容一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	改善・見直しの検討結果（H25.3月現在）
1	子ども未来局	相談判定課	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。	各種事業・取組のPRや周知につきましては、ホームページや広報誌などを積極的に活用し、市民に分かりやすい情報提供に心がけていく。
2	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	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。	各相談等の案件については、週2回行う処遇会議で担当部長1・課長職2の3名の管理職を含めた組織で検討するなど、必要な確認・チェック体制をとっているが、今後も、その強化に努めていく。
3	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	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。	適切に市全体としての情報管理を進めていく。
4	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	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。	業務マニュアルや研修参加機会の充実を図り、専門性の向上に努めていく。
5	子ども未来局	児童療育課	1-2-2 健やかな育ちの推進	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。	区家庭児童相談室を広報するチラシを増刷し、広く市民に配布するとともに、各区ホームページでも積極的に周知を図っていく。 また、家庭児童相談室は主査1、非常勤1の2名体制であることから、まちづくりセンターや子育てサロン等を通じて、子育てに係る身近な相談の窓口としてより一層の周知を図り、利用の促進に努めていくとともに、出張相談の実施方法等については、今後検証していく。
6	子ども未来局	相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	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。	就任されたオレンジリボン地域協力員に対して、定期的な情報の提供や効果的な研修のあり方について引き続き検討していく。
7	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	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。	既存の子育て支援事業や母子保健事業とタイアップすることを含めて、他部局とも連携強化を図るなどして、児童虐待の未然防止に向けた取組について検討していく。

平成24年度 外部評価指摘事項と対応内容一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	改善・見直しの検討結果（H25.3月現在）
8	経済局	雇用推進課	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。	国、道が実施する様々な就労支援事業を把握し、類似点や相違点等を踏まえた上で、市として重点的に実施すべき事業を進めるとともに、事業の効果的な実施に向け、各事業の連携を図っていく。
9	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	-	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。	各事業の継続、見直し等の判断を行う上での基準は必要であり、具体的な基準について検討していく。
10	経済局	雇用推進課	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。	他政令市の類似事業実績など、事業効果を市民にわかりやすく伝える指標について検討していく。
11	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	参加者アンケート結果等を助案し、事業実施前後の受講者の意識変化など、効果の検証に有効な指標の設定について検討を行っていく。
12	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	意識変化を測定できるよう参加者アンケートの内容の見直しを行い、有効な指標の設定及び事業効果等の検証方法を検討していく。
13	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	「職業能力開発サポート事業」における就職者について、当助成金の利用が図られるなど、両事業の連携により、企業が活用しやすく、かつ若年層の雇用につながるような取組について検討を行っていく。
14	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	当事業における就職者について、「企業向け若年層雇用安定助成金」の利用が図られるなど、両事業の連携により、企業が活用しやすく、かつ若年層の雇用につながるような取組について検討を行っていく。

平成24年度 外部評価指摘事項と対応内容一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	改善・見直しの検討結果（H25.3月現在）
15	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	現在実施している関係機関との調整を、さらに密に行い、国、道が実施する様々な就労支援事業を把握し、類似点や相違点等を踏まえた上で、利用者にとって最適なサービスを提供できるよう努めていく。
16	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	費用対効果の向上に向けた具体的な取組の検討を行っていく。
17	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	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。	参加者アンケートや企業からのヒアリングを実施し、適正な受益者負担のあり方について検討を行っていく。
18	市長政策室	広報課	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。	広報物の配架などについて考え方を整理し、施設所管部局と連携しながら、より分かりやすい情報発信を進めていく。
19	市長政策室	広報課	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・広報広聴事業自体のPRについては、各広報媒体の特性を生かしながら、積極的に取り組んでいく。また、出前講座「広報誌ができるまで」「広報番組ができるまで」「みなさんの『声』のゆくえ」「さっぽろのコールセンター～ちょっとおしえてコール」などを用意しているが、利用実績が少ないため、さらなる利用の呼びかけを行う。 ・個別の広報・広聴事業へのご指摘やワークショップでの市民からの提案を踏まえながら、広報・広聴の連携をより強化し、広報・広聴事業の充実に向けて積極的に取り組んでいく。 ・25年度においては、市民意見を市政に反映させる新たな手法として、「討論型世論調査」を試行実施する。この手法は、参加者や、メディアを通じて事業に触れた市民に対する情報周知という副次的効果も見込まれるため、広報・広聴の役割を併せ持つ事業として、その効果を検証していく。

平成24年度 外部評価指摘事項と対応内容一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	改善・見直しの検討結果（H25.3月現在）
20	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	・広報誌の役割をPRする方法としては、上述No19の回答の通り取り組んでいく。 ・広報誌の誌面づくりにあたっては、広報モニターや広報クイズ回答者からの意見を参考にしているところだが、さらに次の手法により、市民参加型かつ双方向の誌面づくりに取り組んでいく。 テーマ(例:省エネ、健康づくり)に対する市民意見を募集し、市の施策紹介と併せて掲載 まちづくり活動を実践している市民を紹介する機会の拡大 広報クイズや市民アンケートなどで、掲載テーマを募集
21	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	広報誌の広告収入については、現在さらなる広告枠の拡大(横1/5の広告枠を1本追加)を予定しており、25年度予算ベースで前年決算比およそ3,000千円強の収入増を見込んでいる。
22	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	・市民アンケートで市民意識調査を実施するとともに、広報モニターからの意見等を検証するなど、広報効果の把握に努め、広報番組の改善につなげていく。
23	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	1 24年度より本稼働を開始したTwitter及びYouTubeについては、テスト運用期間に蓄積したノウハウを活かしつつ、市政情報を中心に、四季折々の情景や市民が関心を持ちやすい情報の発信に努めているところ。今後は、災害時の情報チャンネルとしての活用なども視野に入れ、積極的に取り組んでいく。 2 今後のインターネット上における新たなサービスなどについては、そのサービスの持つ様々な特性(情報拡散の有効性や不確実性、炎上・デマなどのリスク等)を的確に把握し、発信に適した事柄・使い方を見極めた上で、活用に関する検討をしていく。

平成24年度 外部評価指摘事項と対応内容一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	改善・見直しの検討結果（H25.3月現在）
24	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	広報誌には、既にHPのQRコードとURLを掲載しており、スマートフォンなどからのアクセス増を期待しているところである。またさらなる連携強化についても、引き続き検討・改善を重ねていく。
25	市長政策室	市民の声を聞く課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	市で実施する法律相談は、緊急・簡易・無料で法律の専門的な助言を得ることにより、問題解決の糸口をつかんでいただくことを目的としているものであり、通常の法律相談とは意義が異なることを、再度受託者及び利用される市民へ周知を図る。
26	市長政策室	市民の声を聞く課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	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。	事業費の大半が人件費であり、大幅なコスト削減は難しいが、運営効率化、コールセンターのPR強化などにより、対応件数を拡大し、コストを低減するための取り組みを進めていく。
27	市長政策室	企画課	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	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。	モデル事業の検証結果から、地域ポイントの主な課題は、専用端末が必要、手続きが煩雑などの「システムの使いにくさ」や、ポイント付与率が低く、ポイント付与メニュー、交換メニューが少ないという「ポイント制度の魅力の低さ」、さらには「市民へのPR不足」であると考えている。 そのため、ポイント付与率は、より多くの市民の参加を促すことを目的に、平成24年12月から引き上げを行った。 また、平成25年度は、専用端末の増設、ポイント券による運用を行うなど、より使いやすいシステムへの改善を図るとともに、ポイント付与メニューや交換メニューをより充実するなど、ポイント制度の魅力向上を図っていく。 さらに、まちづくり活動団体等へのさらなる周知や、参加促進イベントの実施などにより、制度の普及を進めていく。