

平成 25 年度 札幌市行政評価  
**外部評価報告書**

平成 26 年 1 月  
札幌市行政評価委員会

## 報告にあたって

平成 25 年度の行政評価委員会は、3 つのテーマを選定して行った。すなわち、「消費者行政とDV」、「公共交通」、「ごみ・リサイクル」である。

行政評価委員会は、市の行政を外部の目線から評価することに意義がある。外部の目線で市の行政を評価する方法として、札幌市は、行政評価委員会による評価のほかに、かねて市民による直接的な意見の聴取機会も持ってきた。その方法は年度によって異なるが、昨年度は、行政評価委員会の選定した評価テーマについて、市民によるワークショップを行って意見をいただく形態をとった。そして今年度も、同様の方法によることとなった。

そのような方法をとることには利点もあり、問題点もある。まず問題点としては、市民ワークショップでの議論が行政評価のプロセスとして位置づけられる以上、市民の議論や意見を直接的に行政に届けるという性格は薄れる。すなわち、市民の議論が行政評価委員会というフィルターを通して行政に伝えられるということになり、せっかくの市民議論が一部しか届けられない可能性があるということである。一方で利点としては、あらかじめ選定されたテーマについて市民による深い議論が期待されることであり、また行政評価委員会委員にとっては、新たな議論の視点を得ることができるということがある。

本年度は、昨年が続いてのことであり、より市民議論に合ったテーマを選定して、上記の「利点」の最大化を期待した。具体的には、3 つの選定テーマのうち、日常的に市民の関心が強いと考えられる「公共交通」と「ごみ・リサイクル」が市民ワークショップに付された。また上記の「問題点」を少しでも解消するべく、昨年度と同様に、本報告書の巻末に資料として市民ワークショップの記録を添付した。これは本報告書の一部をなすものではないが、市民からの直接的な声として、関係各部署におかれてはぜひ参考にされたい。

一方、テーマ「消費者行政と DV」については、事業の性格上一般には公表できない事項を多く含むことが予想されたため、市民ワークショップには付さなかったが、報告書本文中にもあるように、これらの事業の評価には構造上の難しさと、説明責任の遂行という点での問題点がみられた。それはその事実をそのままに報告することで、行政評価委員会の役割を果たすことにもなろうと考えている。

最後に、本年度の行政評価委員会の実施にあたって協力いただいた各部署の関係者の皆様、市民ワークショップに休日開催にもかかわらず参加いただいた市民の皆様など、本年度の行政評価委員会の実施にあたってご協力いただいたすべての皆様に感謝申し上げます。

平成 26 年 1 月 札幌市行政評価委員会 委員長 吉見 宏 副委員長 山崎 幹根  
委員 石川 信行 委員 太田 明子  
委員 林 千賀子

## 《 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 評価対象事項の選定	1
5 活動の経過	2
<b>第2章 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	5
4 参加者	5
5 実施方法	6
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）	8
<b>第3章 外部評価～総括コメント</b>	<b>9</b>
1 市民の要望やニーズを受けている現場の状況の把握と事業の改善について	9
2 市の取組によるサービスを必要としている市民が利用できるような周知について	9
3 将来的な展開や見通しの明確化について	10
<b>第4章 外部評価～施策・事業の評価結果</b>	<b>11</b>
1 施策「2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保」及び当該施策に関連する事業	11
（1）施策の概要	11
（2）ヒアリングの論点・視点	12
（3）ヒアリングの印象	13
（4）指摘事項	13
2 施策「3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築」及び当該施策に関連する事業	19
（1）施策の概要	19
（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
3 施策「4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」及び当該施策に関連する事業	28
（1）施策の概要	28
（2）ヒアリングの論点・視点	31
（3）ヒアリングの印象	31
（4）ワークショップを通じて	31
（5）指摘事項	32

第5章 行政評価委員会の構成	38
----------------	----

---

第6章 参考資料	39
----------	----

---

1 局別評価対象施策・事業一覧	39
2 平成25年度札幌市行政評価 市民参加の取組（ワークショップ）報告書	41

## 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24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自己評価の内容
- (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。

---

<sup>※</sup>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 評価対象事項の選定

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、委員会の合議により、以下の視点から、3施策51事業（次表1のとおり）を評価対象に選定した。

#### 【施策選定の視点】

- ①近年（直近3カ年）の行政評価等で対象となっていない施策に着目し、優先的に今回の評価対象として検討する。
- ②行政評価委員会において市民参加の取組を行うことから、市民生活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特に有意義と考えられる事業を含む分野（施策）にも配慮して選定する。

#### 【事業選定の視点】

- ①重点課題・施策の目的を踏まえ、その実現に関わりが深い事業の中から、事業規模や事業数、事業の性質、事業成果の達成状況等を考慮の上、対象事業を選定する。
- ②より効果的な評価とするために、選定は関連する複数の事業のまとまり（事業群）での評価も可能とする。

【表1】評価対象施策・事業

評価対象	選定理由
施策：「日常の身近な暮らしの安心の確保」 事業：消費者センター、DVに関連する6事業	高齢者が巻き込まれる悪質商法など、多種多様な消費者被害の現状やDVに関する問題の高度化を踏まえると、市民生活の安全・安心、予防という観点から、行政の役割が特に大切であると考えられるため。
施策：「道都札幌を支える交通体系の構築」 事業：公共交通に関連する11事業	今後、人口減少・少子高齢化の進展の中、公共交通利用者の減少が見込まれ、公共交通網の維持が懸念される。 今後とも、市民の日常生活を支える足としての公共交通の果たすべき役割について考えていく必要があるため。
施策：「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」 事業：ごみ減量とリサイクルの推進に関連する34事業	ごみの収集・処理は市民生活と密接に関係しており、ごみの有料化に伴い、家庭の廃棄ごみを大幅に減らし、清掃工場1か所を廃止にするという一定の成果を挙げた。 今後ともごみの減量とリサイクルの取組を進めていくためには、市民意見を踏まえて考えていくことが大切であるため。

## 5 活動の経過

委員会は、評価対象事業の選定に向けた委員の事前勉強会を行うとともに、市が行った自己評価の評価調書等に基づき、事業所管局へのヒアリングを実施し、取組状況を聴取した。さらに市民参加の取組（ワークショップ）の結果から、市民意見や提案等の把握に努めた。

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の可否について確認を行った。

それらの内容を踏まえて、委員会の合議により最終的な評価結果をまとめた。

### 《行政評価委員会の活動経過》

平成25年5月28日	第1回行政評価委員会（評価対象施策の選定等）
6月18日	参考：事前勉強会（評価対象事業の選定に向けた委員の勉強会）
7月5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27日	ヒアリング（1回目） [施策「道都札幌を支える交通体系の構築」]
8月28日	ヒアリング（2回目） [施策「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」]
8月29日	ヒアリング（3回目） [施策「日常の身近な暮らしの安心の確保」]
9月12日	市民参加の取組（対象テーマ事前勉強会）
9月29日	市民参加の取組（ワークショップ）
10月22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22日	第4回行政評価委員会（外部評価指摘事項等の協議）
12月16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

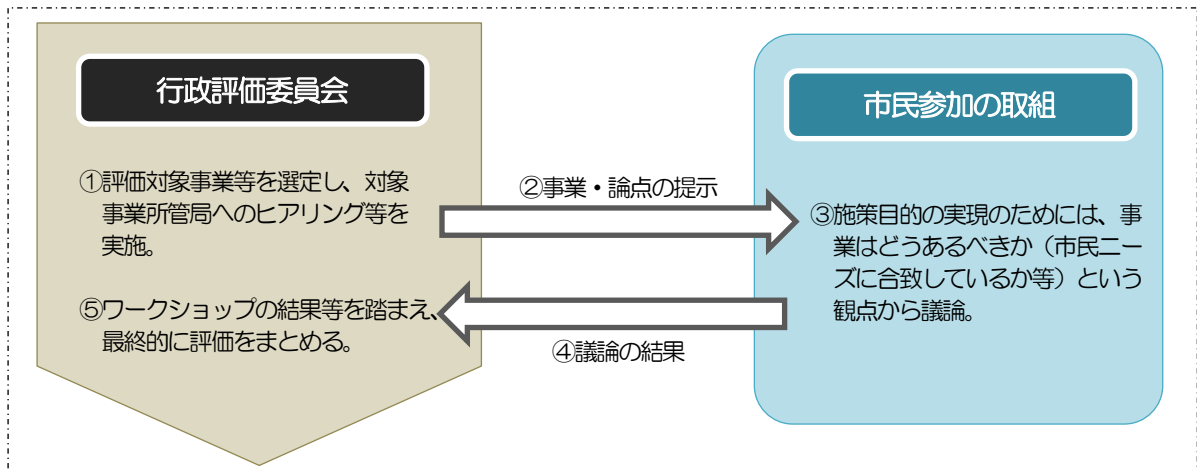
今年度の委員会では、委員会における評価対象項目のうち、特に市民目線や市民感覚を踏まえる必要性が高いと判断したテーマ（次項のとおり）について、市民参加型のワークショップを実施し、市民意見の聴取を行った。

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現在の市の取組について理解を深めた上で、参加者自身の経験や考え方に基づいて議論を行うように留意した。その手段として、議論の密度を高めるために、事前に対象テーマに関連する市の取組内容についての勉強会（対象テーマ事前勉強会）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、今後の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、より一層の見直しや改善はできないのか等）という観点から、参加した市民同士の意見交換の場として開催した。

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、市民目線から、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、細かな視点にとられ過ぎず、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、どのような取組をなすべきなのか、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：「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」

(施策「道都札幌を支える交通体系の構築」関係)

設定理由： 公共交通に関連する事業についての評価過程で、札幌市においても、少子高齢化が進展し、公共交通、とりわけバスや市電の利用者数が減少傾向にあることがわかった。

これらの公共交通は、市民みんなの足であり、このまま利用者数の減少が続くと、交通網の縮小等が生じる可能性があり、市民の日常生活に影響を与えることが懸念される。

今後も、市民が安心・安全に暮らしていくため、また、札幌のまちが都市機能を維持していくためには、公共交通の確保は必要であることから、行政や交通事業者による利便性の向上に向けた取組はもとより、利用主体である市民の協力が不可欠になる。

これからの持続可能な公共交通について、その課題や目指すべき方向性を市民の皆さんと共有し、一緒に取組を進めていくことを目指してこのテーマを設定した。

(2) テーマ2：「ごみの一生とリサイクルの推進について」

(施策「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」関係)

設定理由： 札幌市では、ごみの減量とリサイクルの推進のため、平成21年7月から家庭ごみの処理費用の一部有料化と分別区分の変更を実施し、市民の協力により、焼却ごみの大幅な減量を達成し、清掃工場1か所を廃止することができるなど、一定の成果を挙げている。

しかしながら、ごみの減量効果も、市民の自らの意思による継続的な取組がなければ、薄まっていくことが懸念され、家庭から出される廃棄ごみの量の削減とリサイクル率のより一層の向上が課題となっている。

今後も、環境負荷を低減し、環境にやさしい札幌のまちづくりを進めていくためには、札幌市の取組とともに、市民一人ひとりの日々の工夫・行動などの協力が不可欠になる。

これからのごみ処理等とリサイクルの推進について、ごみの収集・分別・処理・リサイクルの流れを踏まえた上で、その課題や目指すべき方向性について市民と共有し、札幌市と市民が一緒に取組を進めていくことを目指してこのテーマを設定した。



### 3 開催日程

議論のテーマ	対象テーマ事前勉強会※1	ワークショップ
<b>テーマ1 (公共交通)</b> 「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」	《日程A》 平成25年9月12日(木) 13:30~15:30	平成25年9月29日(日) 9:00~12:00
<b>テーマ2 (ごみ・リサイクル)</b> 「ごみの一生とリサイクルの推進について」	《日程B》 平成25年9月12日(木) 19:00~21:00	平成25年9月29日(日) 13:30~16:30

※対象テーマ事前勉強会は、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。

参加者は、参加の意思を示した市民の中から、性別・年代等のバランスに配慮して選定した。実際の参加者数としては、対象テーマ事前勉強会79名（急用などで9月12日にご参加いただけなかった方には、別日程で実施）、ワークショップ85名であった。

性別・年代別の内訳は、下表のとおり。

【対象テーマ事前勉強会（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		
公共交通	2	7	8	9	11	5	42	
男性	0	2	4	5	8	2	21	
女性	2	5	4	4	3	3	21	
ごみ・リサイクル	1	10	2	6	6	12	37	
男性	1	3	0	1	5	6	16	
女性	0	7	2	5	1	6	21	
総 計	3	17	10	15	17	17	79	
男性	1	5	4	6	13	8	37	
女性	2	12	6	9	4	9	42	

## 【ワークショップ（9月29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
公共交通	2	7	8	11	11	5	44
男性	0	2	4	7	8	2	23
女性	2	5	4	4	3	3	21
ごみ・リサイクル	1	9	2	6	9	14	41
男性	1	3	0	1	5	6	16
女性	0	6	2	5	4	8	25
総 計	3	16	10	17	20	19	85
男性	1	5	4	8	13	8	39
女性	2	11	6	9	7	11	46

## 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6名から8名）に分かれて議論を行った。全体の司会進行を行うまとめ役として、メインファシリテーターを1名置き、各テーブルには市民議論を円滑に進めるための進行役としてテーブルファシリテーターを1名配置した。

なお、初対面の市民同士が意見交換しやすくなるような議論の場づくり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て実施した。

## 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、市民目線からの多様な意見や提案が導き出された。

委員会としては、これらの市民意見をその内容から市民ニーズの傾向という形で次のように分類し、それを踏まえて、委員会としての指摘の検討を行った。

分類した市民意見は、それまでの委員会審議の方向性と市民ニーズとの間に齟齬がないかの確認に用いたほか、その傾向を踏まえた上で、最終的な指摘事項に至る考え方をまとめた。

なお、ワークショップにおける各グループの議論の経過及び結果の詳細については、「第6章 参考資料 2 平成25年度札幌市行政評価 市民参加の取組（ワークショップ）報告書」にまとめてあるので参照されたい。

## 【ワークショップにおける市民意見の傾向】

テーマ1		
人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について		
分類	内容	委員会指摘への反映
利便性の高い IC カード等の普及	利便性の高い SAPICA やドニチカキップなどをもっと普及させることや、その使い方やポイントについて、もっと市民にわかりやすく紹介することについての意見があった。	指摘No.12(P.22)
バスの利便性を高めるためのわかりやすく便利な情報提供	バスの利便性を高める観点から、路線図の文字を拡大したり、絵や写真を用いて案内表示をわかりやすくするとともに、バスの待ち時間をお知らせする仕組みの導入などの提案があった。	指摘No.14(P.23)
コミュニティバス等による郊外の路線維持と効率化	郊外のバス路線を維持するためのコミュニティバスの運行や、目的に合わせたデマンド運行で利便性を確保することについての意見があった。	指摘No.15(P.24)
誰もが利用しやすくなるような施設設備やソフト面の対策	施設・設備のバリアフリー化だけではなく、運転手や駅員等による、誰もが利用しやすくなるようなサービス面の向上が必要であるとの提案があった。	指摘No.17(P.25)
自動車利用を減らす取組	ノーカーデーをもっと広めていくことや、市内の混雑解消、公共交通を利用しやすくする観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制することの提案があった。	指摘No.20(P.26)
公共交通の利用をすすめる意識啓発	現状のままでは、公共交通の維持が困難になるという公共交通の状況や危機感を、市民が当事者意識をもって考える機会を設けることが必要であるとの提案があった。	

テーマ2		
ごみの一生とリサイクルの推進について		
分類	内容	委員会指摘への反映
ごみ減量・分別を促すための情報や取組を発信	ごみ収集・減量のルールを強化することや、生ごみを更に減らすエコクッキングなど、市がごみ減量に関する情報や取組について、様々な媒体を使って市民に発信することについての提案があった。	指摘No.23(P.32) 指摘 No.27,28,29(P.34)
リサイクル・リユースの推進	衣類などリサイクルできるものは、きちんとリサイクルできるような分別を考慮することや、修理して再利用するリペアの推進などの提案があった。	指摘No.35(P.37)
生ごみ減量に向けた取組の推進	生ごみの水切りによるごみ減量効果と関連グッズをPRすることや生ごみの拠点回収による堆肥活用のシステム化など、生ごみ減量に向けた取組についての提案があった。	指摘 No.27,28,29(P.34)

## 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】

昨年度に引き続き、行政評価委員会と連携した形で、市民参加の取組（ワークショップ）を実施したが、参加された市民の皆さんは、自らの意思に基づいて積極的に発言するとともに、お互いの意見にしっかりと耳を傾けていた姿が印象的で、会場の雰囲気としては、和やかな中にも、熱い議論が交わされており、皆さんの熱意に改めて敬意を表したい。

このことは、ワークショップのテーマ選定にあたり、公共交通やごみ・リサイクルといった市民の日々の生活に密着した観点から設定したこともあるが、それにも増して、参加された市民が、日常の暮らしの中で、各々の問題意識を有しており、その解決のためには、単に行政に頼るのではなく、市民自らの意思で行動していくという積極的な気持ちによるものと感じた。

市には、そのような意識の高い市民の気持ちをより一層引き出すような役割が求められていると思われる。

### 【市民参加の取組の意義】

行政評価委員会が市の取組を評価するにあたり、効率性、有効性などの評価基準により、客観的な視点から判断することに留意しているが、そのような判断も市民の意向やニーズなどかけ離れることになれば、委員会による評価は市民からは受け入れられないものとなりうる。

その観点から、委員会の評価の過程に、市民意見をしっかりと把握する機会を設け、市民からの意見や提案を踏まえた評価を行うことを目的に、市民参加の取組（ワークショップ）を実施している。

ワークショップという、市民同士がきちんと発言できる手法をとることにより、ひとり一人の意見を大切にしながら意見を集約することができ、参加された市民の満足度も高く、そこから得られる提案には、委員会の審議では見られなかった新たな気づきもあり、この取組の意義を実感している。

今後も、行政評価委員会の評価が市民ニーズを踏まえた有用な評価となるよう取り組んでいく。

### 【市民意見を踏まえた評価結果のフォローアップ】

市民からいただいた提案、意見については、行政評価委員会の評価の観点から、市民の視点・感覚から乖離しないよう、委員会の審議の中で取り入れるよう努めた。

市民からは幅広い視点からの提案を受けており、その全てを委員会としての評価に取り込むことには限界があったが、頂いた意見については、市の所管部局に送付し、今後の取組に役立てていくことを求めていくとともに、具体的な指摘を行った取組については、委員会として、その後の市の検討過程や取組状況を把握するべく、今後の委員会においてフォローアップを行っていく。

## 第3章 外部評価 ～総括コメント

行政評価委員会は、委員会の判断により、今年度の評価対象となる市の施策・事業を選定し、それに関しての外部評価を行ったが、個別の評価や指摘事項に共通している課題など、その他、特に気付いた点について総括コメントとしてまとめる。

### 1 市民の要望やニーズを受けている現場の状況の把握と事業の改善について

札幌市では、業務の効率化や民間ノウハウの活用によるサービスの向上等を目的に、業務の民間委託化や指定管理者制度の導入などが進んでいる。

今回の評価対象事業においても、消費者センターの消費生活相談やDV相談等の業務をはじめ、市営地下鉄事業における駅務業務、ごみ処理運搬業務や手数料収納事務など、様々な分野の業務において、民間委託化等が進んでおり、専門的なノウハウを蓄積した民間事業者等の協力により、効率的に市民サービスが提供されている状況が分かった。

このような民間事業者等が担っている業務を見ると、市民と直接に接することが多い業務もあり、市民からの要望やニーズが日々寄せられ、それに対応すべく民間事業者が取り組もうとしていることは感じられた。

しかしながら、市民に対して最終的な責任をもつべき、市の所管部局においては、委託等による業務が市民に対して適切に提供されていることをしっかりと確認するとともに、市民から日々寄せられているであろう「現場の声」を市民ニーズとして主体的に把握し、それに応えるべく、事業の見直し・改善に生かしていこうとする積極的な姿勢が十分には伝わらなかった。むしろ、苦情等の特段の問題を生じていなければ、現状のまま問題なしと捉えているように思われた。

今後、市の取組をより一層効率的・効果的にしていくためには、市民へのサービス提供の現状や市民の要望・ニーズをしっかりと把握することが基本となることから、民間委託化等をしている業務においても、その把握に努めるよう改善されたい。

### 2 市の取組によるサービスを必要としている市民が利用できるような周知について

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、今年度も行政評価委員会と連携する形で、市民参加の取組（ワークショップ）を実施し、昨年度以上の参加者数のもと、市民目線で密度の濃い意見交換の場とすることができた。

その中で市民からは、公共交通に関しては、SAPICAの使い方の啓発やノーカーデーの市民周知の必要性を求める提言があったほか、ごみ減量・リサイクルの推進に関しては、ごみ減量や分別の取組について、もっと市民に情報発信すべきだという提言がなされた。

札幌市が市民に向けて様々な事業を行い、その周知にも努めていることは理解するが、せっかくの取組も対象とする市民に情報が届かず、必要としている市民が利用できなければ、十分な成果を挙げたことにはならない。

市民に向けての周知の対象、期間、媒体等の工夫を含めて、市の取組によるサービスを必要としている市民が利用できるような周知について検討されたい。

(次ページへ続く)

### 3 将来的な展開や見通しの明確化について

札幌市では、少子高齢化の急速な進展により、市制施行以来、初めての人口減少社会に転換することが見込まれ、それに伴い、市民生活に密着する地域課題への対応が求められる。

しかしながら、市の財政は、社会保障関係費の増大や生産年齢人口の減少による税収の落ち込みなどが懸念されており、厳しい状況にある。

このような状況のもと、必要な市民サービスを提供していくためには、それぞれの事業の目指すべき方向性を見据えて、効率的・効果的な展開を図ることが求められる。

しかしながら、今回のヒアリングでは、例えば、消費者被害防止ネットワーク事業やDV相談業務の将来像であるとか、ウィズユーカードからSAPICAへの切替の時期であるとか、その将来的な事業展開が明確には示されなかったと感じた。

将来像を示すためには、市役所内部での調整をはじめ、利害関係者や関係機関等との調整に時間を要することは容易に想像されるが、将来的にどのような展開が考えられるのか、いつ頃までを検討の目途とするのか、を明らかにする必要がある。

今後は、特に、市民への影響が大きい事業については、将来的な展開や見通しを明確化することを意識して取り組まれない。

## 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24年度施策評価調書及び事業評価調書から抜粋している。

### 1 施策「2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保」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「安心の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、地域の防犯活動の促進や、消費者・女性に対する被害の未然防止、食の安全・安心の推進等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、消費者センターや、DV等の女性に対する被害の救済・未然防止に関連する6事業で、平成24年度の決算総額で106,820千円である。

#### 【a.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	安心のある暮らしの確保に向けた環境の充実			
施策	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保			
施策の考え	市民が安心して日常の生活を送ることができるよう、地域の防犯活動の促進や、消費者・女性に対する被害の未然防止、食の安全・安心を推進するなど、身近な暮らしの安心を確保する取り組みの充実に努める。			
達成目標 (評価対象事業 関連分を抜粋)	指標名	現状値 (H22)	実績値 (H24)	目標値 (H26)
	障がいのある人向けの消費者被害防止ネットワーク事業の実施区数	—	5区	10区
	札幌市配偶者暴力相談センター相談件数	1,204件	1,464件	1,000件
評価対象事業の 予算・決算額	平成24年度予算額	108,060千円	平成24年度決算額	106,820千円

#### 【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
消費者センター運営費	消費生活相談、商品テスト、各種講座の開催、物価に関する調査、展示コーナー管理等の実施。	71,853千円	71,251千円
消費生活安定促進事業費	札幌市消費生活条例第47条に基づき、市民の消費生活の安定及び向上を図るための施策の基本的事項等を調査審議するため、審議会を設置する。	1,525千円	977千円
消費者行政活性化事業費	北海道消費者行政活性化基金を活用した消費者センターの機能強化。	9,282千円	11,040千円
消費者被害防止ネットワーク事業費	関係機関とのネットワーク体制により、高齢者と障がい者の消費者被害の早期発見と救済、未然防止を図る。	1,710千円	1,706千円
DV対策推進事業費	配偶者暴力相談センター・ステップハウス運営管理、民間シェルター事業補助、ボランティア育成・活動支援等を行う。	15,973千円	15,662千円
女性の安心サポート事業	女性が安心して暮らしていけるよう、性暴力被害に対する支援や多様なメディアを活用した啓発を実施。	7,717千円	6,184千円

## (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。

### 【消費者センターについて】

#### ■市と道の役割分担が不明確ではないか

- ・市がやらなければならない理由がよく分からない。啓発に関しても道とのすり合わせを十分にやっておらず、同様のサービスが受けられるということ以上の回答がなかった。
- ・消費者行政に関する法令上では、札幌市のような基礎自治体は消費者の一番身近なところにあることから、消費者相談窓口を置くこととされており、道の役割としては、自治体同士にまたがった広域的な連携を行うという役割になっている。
- ・市に対して、道との重複感を解消するために、市がやめるという選択肢が良いのかどうかの判断は難しい。
- ・消費者相談窓口が市内に2か所あって閑古鳥が鳴いているのであれば非効率ということだが、市も道も互いにニーズがあるという実態であれば、この件に関しては、最後の最後に解消すべき二重行政のテーマなのではないか。

#### ■市独自の取組が欲しい

- ・例えば、広報さっぽろでの啓発など、札幌市で受けた相談事例を紹介し、市民にフィードバックするなど、札幌市ならではの独自のサービスがあれば、札幌市が消費者センターを設置している積極的な意義が分かりやすく、道と市の役割の違いが明らかになるのではないか。

#### ■市としての今後の方向性を示してほしい

- ・金融商品など専門的なことが増えてきた状況に対してどのように取り組んでいくのか、今後の中長期的なビジョンで、市としての方針が示されると明確になると思う。
- ・市や国にそれぞれ特色があるというのが望ましいのか、それとも、どこも同じ水準のサービスを受けられることが望ましいのか、判断がつかない。

#### ■道との連携内容が不十分ではないか

- ・市と道の連携について、所管部では連絡を取っているというが、実質的な連携の内容がよくわからない。

### 【DV等について】

#### ■検証手法が必要

- ・どの程度の忙しさなのか、検証できるようなデータが必要である。
- ・現状の体制で業務が手一杯ということだが、相談カードなどで相談の所要時間等の実態を把握するためのデータを取ることは可能なのではないか。

#### ■今後の方向性を示してほしい

- ・より良くしていくために、人員配置や効率性、相談員のスキル（技術）といった点のどこを強化すればいいのかがわからない。
- ・現状を改善する、次の段階が見えていないのではないか。

#### ■相談にあたる職員へのケアが心配

- ・相談事案の複雑化・高度化により、心の余裕がないと、相談を受ける側がつぶれる心配がある。



### (3) ヒアリングの印象

ヒアリングでは、消費者行政の消費者相談に関して、北海道と札幌市の役割分担についての質疑がなされたが、利用者の立場から見て、その意義が明確には伝わらなかった。また、DV相談業務に関しては、適正な運営上、秘匿すべき情報があることは理解するが、その説明からは、業務の実態を具体的にイメージすることが難しいと感じた。このため、取組の現状を把握したうえで評価を行うという行政評価の手法による評価が難しい対象であることが、委員会において議論された。

しかしながら、消費者問題もその手法が複雑化・巧妙化するとともに、DVの相談に関しても、事案の複雑化・高度化していることが感じられ、所管局として市民から日々寄せられてくる相談事案に、市が真摯に対応しようと努めていることは感じられた。

その一方で、日々の業務を行うことで手一杯になっているのではないかと危惧され、市民ニーズの変化にも応えるべく、業務の見直しに取り組むことや将来的な見通しを明確にする必要性を感じた。

### (4) 指摘事項

#### 消費者センター業務の意義・役割の明確化について

ヒアリングを通じて、札幌市の消費者センターと北海道の消費生活センターについては、消費者基本法などの法令上、役割の違いが定められていることが分かった。

北海道においては、道内市町村全体の消費生活相談業務の支援・指導の役割を担うために、消費生活相談業務を行っているが、その場所が札幌市の消費者センターと近接する札幌市内であることから、利用者である札幌市民にとっては、必ずしも、札幌市の果たしている役割や意義が明確に伝わっていないと感じられた。

今後、市民に対し、基礎自治体である札幌市の消費者センターが果たしている役割や意義、メリットを示していくためには、札幌市としての特徴的な独自性のある取組を進めていくことが必要である。

については、消費者センター業務に関して、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	消費者センター運営費	基礎自治体である札幌市が当該業務を実施する意義・役割を明確にし、札幌市の特徴的な取組を進めること。	市) 消費者センター

## 消費者センター業務における北海道との連携について

札幌市と北海道がそれぞれの役割を持ちながら、相互に消費者行政を推進している現状を踏まえると、基礎自治体としての身近な相談窓口としての札幌市と、広域的な相談処理・あっせんの役割をもつ北海道とが協力し合うことで、相談対応、普及・啓発、教育といった消費者行政全体の住民サービス向上と、より効率的な行政に向けた取組が可能となると思われる。

そのためには、北海道における札幌市の役割を鑑み、相互の業務において、役割分担や協力を図る視点から連携を行うことが求められる。

については、消費者センター業務における北海道との連携に関して、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	消費者センター運営費	サービス向上や効率化の観点から、道立消費生活センターとの役割分担や連携ができる業務の有無を検討の上、必要な連携を行うこと。	市) 消費者センター

## 消費者センターにおける相談等への対応状況について

消費者センターにおける消費生活相談業務について、社会変化に応じた相談事例の状況や相談に要する時間、さらには相談体制が市民ニーズに十分に応えることができているかをヒアリングした。

しかしながら、相談の種別や相談件数等のデータについては確認できたものの、相談業務を市外部に業務委託していることもあり、それぞれの相談の所要時間やその実態といった相談現場の状況を十分に把握することが難しかった。

これらのデータは、相談体制が市民ニーズの変化に対応することができるのか、今後の相談業務の在り方を検討するうえで、不可欠の情報と考えられる。

については、消費者センターにおける相談等への対応状況に関して、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	消費者センター運営費	相談体制の充足度が測れるよう、相談時間を記録するなど、相談等への対応状況を把握する仕組みを検討すること。	市) 消費者センター

## 消費者センターにおける相談業務の委託先職員のスキルアップについて

消費者センターにおける市民への相談業務については、相談業務の専門性を有した一定数の人材の確保が必要なことやコスト面から、当初より札幌市の直営ではなく、市外部への業務委託により実施していることが分かった。

消費生活に関する相談は、市民の生命身体の安全に直結するような緊急性は比較的高くないと思われるが、経済的な問題であっても心理的・精神的問題に発展し、深刻化していくことも容易に想像される。

また、高齢化の進展やインターネットの普及などの社会状況の変化もあり、消費者相談の事案がより複雑化・高度化している状況も見られ、そのような相談事例にも迅速かつ的確に対応する必要がある。

そのために委託先の相談職員を対象に各種研修が実施されていることが分かったが、市民への相談業務の水準を担保する観点から、個々の相談職員のスキルアップの確認については明確ではなかった。

については、消費者センターにおける相談業務の委託先職員のスキルアップに関して、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	消費者センター運営費	相談業務は委託しており、委託先業務の水準が市民サービスの水準に直結することから、委託先職員のスキルアップを確認しうる仕組みを導入すること。	市) 消費者センター
5	消費者行政活性化事業費		

## 市民への啓発について

消費者問題は、消費者である限り、誰もが直面する可能性があり、また、社会状況の変化により、消費者相談の事案がより複雑化・高度化している状況もある。

消費者センターでは、消費者問題の相談窓口を設けるとともに、消費者問題の抑止の観点から、市民への啓発に努めている。

その中でも、子ども達への教育としての啓発活動は、将来の消費者問題の未然防止の観点から有効であると考えられ、より積極的に実施していくことが必要と考える。

については、市民への啓発に関して、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	消費者センター運営費	消費者としての子ども達への教育は、将来の消費者問題の未然防止の観点からも有効と考えられることから、関係機関と連携し、効果的な展開を図ること。	市) 消費者センター

## 消費者被害防止ネットワーク事業の周知について

高齢化の進展や、消費者相談に占める高齢者比率の増大に対応するべく、高齢者等への消費者問題の啓発・注意喚起、相談案件への早期対応の観点から、全国的にも先進的な事例として取り組んでいくことが分かった。

今後のより一層の高齢化を見据えると、高齢者等のみならず、広く市民に利用を周知・啓発することで、必要とする市民がより一層利用しやすくなるを考える。

については、消費者被害防止ネットワーク事業に関して、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	消費者被害防止ネットワーク事業費	今後、高齢者比率の上昇が見込まれる中、高齢者の潜在的な相談ニーズの高まりが予想されることから、広く市民向けの周知を強化するなど、当該制度をより利用しやすくなるような取組を進めること。	市) 消費者センター

## 消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員について

消費者被害防止ネットワーク事業については、高齢者等への対応として、札幌市が積極的に取り組んでいることが分かった。

しかしながら、ヒアリングにおいて、当該事業の担い手である消費生活推進員の役割や体制についての見通しが明確ではなく、今後、どのように展開していくのかが把握できなかった。

については、消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員に関して、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	消費者被害防止ネットワーク事業費	当該事業における、消費生活推進員の役割や人員規模に関する今後の方向性について、時期を含めて示すこと。	市) 消費者センター

## DV相談業務等の検証について

DV対策推進事業については、DVに関する相談や対応状況に関して、社会状況の変化に伴う相談事例の変化の状況や相談に要する時間、さらには相談体制が市民ニーズに十分に答えることができているかをヒアリングした。

しかしながら、相談の種別や相談件数等のデータについては確認できたものの、被害防止の観点から秘匿すべき情報があることや、DVに関する相談業務等を市外部に業務委託していることから、それぞれの相談の所要時間やその実態といった相談現場の状況を十分に把握することが難しかった。

これらの情報は、DVに関する相談体制が市民ニーズの変化に対応できているのか、より一層複雑化・高度化が見込まれる今後の相談業務の在り方を検討するうえで、不可欠の情報と考えられる。

そのうえで、相談業務の有効性・効率性の向上を図るとともに、行政として、これからも適正な業務執行を担保していくためのチェック体制を確立する必要がある。

については、DV相談業務等に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
9	DV対策推進事業費	当該事業の効果を検証する上で必要となるデータを収集、記録し、事業の有効性・効率性の向上を図ること。併せて、業務のチェック体制の在り方について検討し、その結果を示すこと。	市) 男女共同参画課

## 女性の安心サポート事業について

DV防止についての普及啓発として、映画館を活用してスクリーンに広告を流したり、全国的な普及啓発の時期に合わせて、テレビ塔のライトアップによって実施していることが分かったが、その事業効果の検証が把握できなかった。

普及啓発事業については、多様な媒体の活用が考えられ、費用対効果の面から検証し、市民の関心やニーズに合わせて、より効果的な手法に改善していくことが求められる。

については、女性の安心サポート事業に関して、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	女性の安心サポート事業	様々な普及啓発の手法がある中で、どの手法が効果的・効率的であるかを検証し、その結果に応じた、必要な見直しを行うこと。	市) 男女共同参画課

## DV相談業務の効率化について

DVに関する相談業務については、近年、相談件数の増加とともに、その相談内容の高度化や複雑化が進んでおり、今後もより一層の進展が予想される。

市民の日常生活における安全・安心の確保の観点からも、市として、相談業務に迅速・的確に対応していくことが要請される。

一方で、市の厳しい財政状況を踏まえると、相談体制を拡大することも容易ではなく、まずは、市内部での連携や既存の相談体制の活用による効率化を検討すべきと考える。

DV相談に関しては、市民に身近な各区役所における母子・婦人相談の窓口があり、その活用と、連携を進める方策の検討が求められる。

については、DV相談業務の効率化に関して、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	DV対策推進事業費	相談内容の高度化・複雑化や相談件数の増加等に対応するため、区役所における母子・婦人相談業務をはじめ、市外部の関係機関等との連携・協力を進めるとともに、相談業務の効率化を検討すること。	市) 男女共同 参画課

## 2 施策「3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築」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「将来を見据えた魅力ある都市の整備」の取組の一つである当施策は、地域特性に応じた拠点のまちづくりや、公共交通機関を軸とした交通体系の確立、自転車の利用環境の充実などに関する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、公共交通に関連する11事業で、平成24年度の決算総額で8,550,434千円である。

#### 【a.評価対象施策情報】

政策目標	活力みなぎる元気な街			
重点課題	将来を見据えた魅力ある都市の整備			
重点課題にかかる施策の基本方針	超高齢社会の進展や環境への影響に配慮しながら、都市の魅力を高め、持続的に発展していくため、都心や苗穂駅周辺地区など地域特性に応じた拠点のまちづくりを進め、コンパクトシティへの再構築を推進する。また、総合的な交通計画を策定し、公共交通機関を軸とした交通体系の確立を図るとともに、路面電車の延伸、北海道新幹線の札幌延伸、自転車の利用環境の充実などを推進する。			
評価対象施策	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築			
えがお指標 (評価対象施策関連分)	指標名	現状値 (H22)	実績値 (H23)	目標値 (H26)
	公共交通に対する満足度	45.0%	68.7%	55%
	公共交通の利用者数	107万人	107万人	108万人
評価対象事業の 予算・決算額	平成24年度予算額	10,309,011千円	平成24年度決算額	8,550,434千円

#### 【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
SAPICA 導入活用推進費	SAPICA の導入・活用を推進するため、交通事業者への導入補助、行政施設への電子マネー導入を行う。	1,169,000千円	1,168,863千円
路面電車延伸推進	今後のまちづくりに活用するため、路面電車の延伸に向け設計や各種検討を推進する。	1,523,000千円	445,242千円
パークアンドライド駐車場事業関係	パークアンドライド駐車場整備資金貸付、パークアンドライド駐車場運営費補助。	30,000千円	23,574千円
地域公共交通確保維持改善事業費	公共交通事業者が行うバリアフリー化を推進すると共に、地域交通の確保維持改善に関する検討を行う。	8,100千円	5,907千円
公共交通ネットワーク確保対策事業	赤字バス路線に対する補助、公共交通利用促進、地域交通計画の策定。	767,500千円	667,413千円
総合交通計画一般事務費	総合交通計画部における事務費のほか、バスセンター等の維持管理や公共交通情報提供システム(さっぽろえきバスnavi)等の運用保守を行う。	132,045千円	130,567千円
駐車場管理費(真駒内駅)	真駒内パークアンドライド駐車場を運営する。	7,483千円	7,109千円

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
バスターミナル改修費	バスターミナル（大谷地・新札幌・福住・宮の沢）建物等の保全・改修工事を行う。	50,013 千円	61,029 千円
公共交通の利便性向上に資する道路整備	バス通や、路面電車通の拡幅、交差点改良、駐車場のバリアフリー化などを行う。	5,047,191 千円	4,487,105 千円
SAPICA の地下鉄・バス・路面電車での共通利用および他事業者の発行する IC カードの受入（片利用）	バス・市電における SAPICA のサービス開始、JR など他事業者の発行する IC カードの受入（片利用）等に向けて、関係事業者により関係機器の開発・試験を実施する。	1,225,714 千円	1,225,713 千円
路面電車老朽車両の更新に伴う低床車両の導入	老朽化の著しい車両について、バリアフリーの観点から低床車両を導入し、利用者サービスの向上を図る。	348,965 千円	331,304 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。

### ■今後どのように SAPICA の普及を図っていくのか

- ・今後、ウィズユーカードから SAPICA に誘導していこうとするのであれば、ウィズユーカードのプレミア相当分（1万円券の15%相当分）だけの問題ではないと思うが、利用者にとっての SAPICA のメリットがないとなかなかウィズユーカードから移行しない。どのようにして SAPICA の普及を図っていくかが大きな課題である。
- ・ SAPICA の普及を見きわめてウィズユーカードをやめる。両方を並行していけばそのうち SAPICA に移行する、というのは、政策としては良くない。ウィズユーカードへの切替について、早目の判断が必要だと思う。
- ・ JR との交渉事であるのはわかるが、現行の SAPICA は片利用の状態、全国的にも他地域では相互利用ができていないのに、なぜ札幌だけできないのかというのが、市民に理解されないところだと思う。
- ・そもそも SAPICA を普及させていく一番の目的が何かということがわからない。一番は地下鉄を利用してもらおうということであれば、そこにもう少し絞ってもいいのではないかな。
- ・ SAPICA が札幌市外でも使えるようになったことは、ものすごくメリットが大きかった。

### ■子供への啓発活動を行うこと

- ・啓発活動に本腰を入れるなら、小学校で必ず全校、全学年に、いかに公共交通機関がすばらしく、環境問題の中で必要かということ啓発していかなければならないと思う。

### ■市電車両の導入方法を検討できないか

- ・市電の車両は、まとめて導入するから安くしてほしいとメーカーに交渉することは可能である。計画を立てて行えば、コスト面でメリットがあるのではないかな。

### ■利用者減少に対する取組を進めること

- ・市電やバスは、利用者が少ないところでも、その地域の住民には必要であり、また都市機能としても一定程度維持すべきだと思われる。多くの税金が投入される問題であるため、さらなる市民理解のために、しっかりと説明すべきではないかな。
- ・バス路線の存廃を個人の利便性の観点で捉えるのは、限界がある。市民それぞれ生活環境が違うため、市は市の視点で取り組んでいかなければならない。

### ■パークアンドライドは事業目的に沿った取組になっているか

- ・パークアンドライド駐車場利用者の56%が従来のバス利用者からの移行となると、パークアンドライド駐車場の本来の目的に抵触しかねないのではないかな。

### ■バス利用に関する情報がわかりづらい

- ・バスをもっと利用したいと日ごろ思うが、バスがどこに向かうのかよくわからないし、インターネットで調べても、やはりよくわからない状況にある。

### (3) ヒアリングの印象

ヒアリングでは、SAPICA や地下鉄、市電のループ化、バス路線の確保などについて、その取組の考え方とともに費用対効果の面から説明を求めた。その中で、市民の生活を支える公共交通の役割や、まちづくりへの貢献などの意義は理解するが、それとともに、効率的な行政運営の観点から、適正な費用対効果を確認し、市民にもわかりやすく提示することが、市として求められていると感じた。

今後の取組に当たっては、そのような説明責任を十分に果たすことを期待したい。

### (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、公共交通への関心の高さを感じるとともに、比較的、男性の関心がより高く、今回のテーマとなった公共交通の将来像を見据えながら、公共交通の利用者をしっかりと確保していくためには、どのように一層利用しやすくするかという観点からの意見が多く出された。

特に、身近な公共交通機関であるバスの利便性の確保に関して、施設設備をはじめ、わかりやすい案内表示や路線の見直しなど、具体的な提案があった。

また、意見交換においては、公共交通の状況が異なっている郊外部と都心部の両方の立場から、どうあるべきかを議論しており、広い視点から問題点を捉えていることが印象的であった。

ワークショップでは、市民の柔軟な発想から、具体的なアイデアの提案がなされており、一見すると、市としては、実現が困難と判断してしまう事柄もあると思われるが、委員会としては、市が実現を目指して真剣に検討を進めるように促す役割があると考えている。

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

### (5) 指摘事項

#### SAPICA の導入促進に向けた取組について

札幌市では、IC カードである SAPICA の方が、ウィズユーカードのような磁気カードに比べて維持費用がかからないことや SAPICA の行政利用の促進等の観点から、SAPICA の普及を推進していることが分かったが、そのような市の考え方が市民に十分浸透しているとは言い切れなかったと感じた。

また、平成 25 年 8 月のヒアリングでは、ウィズユーカードの廃止の時期を未だに明示できずにいることや、そのプレミア相当分（1 万円券の 15%相当分）をそのままにして販売を続けながら、SAPICA 利用を推進しようとしていることに疑問を感じた。SAPICA への切替が遅れば遅れるほど、その導入効果の発現が遅くなることも懸念された。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、利便性の高い SAPICA をもっと普及させることや、その使い方やポイントについて、もっと市民にわかりやすく紹介することの提案がなされた。

については、SAPICA の導入促進に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
12	SAPICA 導入活用推進費	SAPICA 導入の市の考え方の周知に引き続き努めるとともに、ウィズユーカードと SAPICA の今後の在り方について、速やかに市民に示すこと。	交) 営業企画課

## SAPICA の相互利用に向けた取組について

全国的に見ても、SAPICA 等の IC カードは地域の交通機関での相互利用が可能となってきた中、SAPICA については、未だ片利用にとどまっている。

利用者にとっては、円滑な公共交通の利用の観点から、相互利用が望ましく、早期に相互利用が可能となるよう、引き続き関係機関との協議や調整を行う必要がある。

については、SAPICA の相互利用に向けて、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	SAPICA 導入活用推進費	SAPICA が早期に相互利用できるよう、関係機関と協議を進めること。	交) 営業企画課

## バスの利便性向上に向けた取組の促進について

バス事業については、現在、市域をくまなくカバーしており、市民の地域の足としての役割や必要性については、大きな意義があると感じた。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、バスをもっと利用しやすくする観点から、路線図や案内表示をわかりやすくするとともに、待ち時間をお知らせする仕組の導入などが提案された。

また、利用者のニーズに合わせた路線や停留所の設置を求める意見もあった。

これらのバスの利便性を向上させる取組は、バス事業者の取組が必要となることから、市が主体的に事業者に働きかけることが必要となる。

については、バスの利便性向上に向けて、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
14	施策全般（バス）	誰もが利用しやすいバス事業にするために、わかりやすい路線図などの案内表示、バスの運行状況を表示するシステムなど、バスの利便性を向上させる取組について、市が主体的にバス事業者と協議を進め、検討を促すこと。	市) 都市交通課

## 将来的なバス路線の確保について

超高齢社会の到来を見据えると、市民に身近な地域の足として、バス路線が果たしている機能をどのように確保していくかが、市民の日常生活の安心の確保に努めるべき札幌市の大きな役割と思われる。

現状では、バス路線の変更・廃止については、交通事業者の判断によることとなっているが、市としても、市民生活に多大な影響が無いよう、既存のバス路線の維持にとらわれず、多様な手法の検討をすることが必要と考える。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、郊外のバス路線を維持するためのコミュニティバスの運行やデマンド運行についての提案がなされた。

については、将来的なバス路線の確保に関して、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	施策全般（バス）	将来的なバス路線の確保については、既存のバス路線の維持にとらわれず、例えばコミュニティバスやデマンドバスなど、多様な手法を含めて検討すること。	市) 都市交通課

## 路面電車の運営方法や車両・設備更新の手法の検討について

札幌市においては、現在、路面電車路線のループ化や延伸検討、新型車両の導入についての取組を進めているところであるが、多大な事業費と運営費を必要とすることから、運営方法や車両・設備更新の手法の検討にあたっては、中長期的に健全な事業運営の観点から、民間活力の導入やより効率的な新たな手法の採用など、多角的な検討を行うことが必要であると考え。

については、路面電車の運営方法や車両・設備更新の手法の検討に関して、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	施策全般（路面電車）	路面電車の運営方法や車両・設備更新の手法について、現行の手法にとらわれずに多角的な検討を進めること。	市) 調整担当課 交) 財務課、調整担当課

## ハード・ソフト両面での効率的・効果的なバリアフリー化、サービスの向上について

これまで地下鉄駅やJR駅施設のバリアフリー化が進められ、路線バスや路面電車においても、低床車両の導入が図られてきていることが、ヒアリングから分かった。

また、市民参加の取組（ワークショップ）においても、施設・設備のバリアフリー化だけではなく、誰もが公共交通を利用しやすくなるように、交通事業の従事者（運転手や駅員など）がより一層親切的な対応をするなどの、ソフト面でのサービスの向上が必要であるとの提案がなされた。

一層進展する高齢化や障害のある方の社会参加の促進の観点からは、施設・設備とともに、利用者へのサービス面についても、利便性向上のための取組を進めるべきであり、その際には、限られた資源を効率的・効果的に活用することが求められる。

については、ハード・ソフト両面での効率的・効果的なバリアフリー化、サービスの向上に関して、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	施策全般（施設・市民対応）	現代社会において、より一層のバリアフリー化が求められる中、利用者への対応などのサービス面を含め、効率的・効果的なバリアフリー化、サービスの向上について検討すること。	市) 交通施設 担当課 交) 業務課

## 路面電車路線のループ化に関する取組について

路面電車路線のループ化の効果として、交通面では、沿線施設や都心部へのアクセス時間の短縮、朝夕ラッシュ時の混雑緩和の他、ループ化にあわせて行われる新型低床車両の導入や停留場の再整備による利便性の向上が見込まれ、まちづくりの面では、新型低床車両や新たな停留場が新たなまちの魅力となり、まちの賑わいの創出にも貢献することが期待されることが分かった。

このようなまちづくりの成果を期待するのであれば、交通事業や都心のまちづくり事業などにとどまることなく、都心や近隣地域のまちづくりの計画や取組と連携・連動することで、より大きな相乗効果をあげることができるよう、市民への情報発信に努めることが必要である。

については、路面電車路線のループ化に関して、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	路面電車延伸推進事業	路面電車路線のループ化が、まちづくりにより大きな成果をもたらすよう、他事業との連携を進め、今後の市の取組に役立てるとともに、事業の効果に関する市民への情報発信に努めること。	市) 都市交通課

## パークアンドライド駐車場事業の活用促進について

パークアンドライド駐車場については、その設置箇所によって利用状況に差があり、まだ活用可能な箇所が存在している状況が分かった。

当該事業の目的である、都心部への自家用車の流入抑制に効果がある点を踏まえると、今後も、公共交通の利用促進の観点からも、市民に分かりやすい情報提供や利用しやすい設置場所のほか、バスなど公共交通とのアクセス性の向上など、より一層の利用促進に向けた取組が必要と考える。

については、当該事業の活用促進に関して、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	パークアンドライド駐車場事業	都心部への自家用車の流入抑制や公共交通の利用促進といった当該事業の目的を踏まえて、パークアンドライド駐車場利用者の利便性向上の取組を進め、活用促進を図ること。	市) 都市交通課

## 都心部への自家用車の乗り入れ抑制の取組について

バス等の公共交通の利用者の減少が続いている現状では、将来的な公共交通網の維持が難しくなることが想定される。

人口減少社会の到来、高齢化の進展の中においても、市民の日常の足として、公共交通を確保していくためには、公共交通の利用促進に向けた取組が不可欠であり、そのための取組の一つとして、自家用車利用の公共交通利用への転換を促すことがある。

このことは、CO2 排出低減の面から環境負荷の軽減につながるとともに、まちづくりの観点からも、駐車待ちなどによる渋滞緩和対策として、都心部への自家用車の乗り入れ抑制は効果的であると考えられる。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、市内の混雑解消、公共交通を利用しやすくする観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制することの提案がなされた。

については、自家用車の乗り入れ抑制に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
20	施策全般（自動車利用）	公共交通の利用促進の観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制する取組について検討すること。	市) 交通計画課

## 市営交通へのさらなる民間活力導入の検討について

市営交通においては、平成16年にバス事業の民間移譲による廃止を行い、地下鉄事業や路面電車事業においても、経営健全化の取組として、民間への業務委託化を進めてきていることが分かった。

今後、人口減少社会の到来、高齢化の進展など、公共交通の利用者の減少が懸念される状況下においても、市民の足としての大切な市営交通事業を安定的に運営していくためには、より一層の経営の効率化、民間活力の導入を検討することが必要と考える。

については、将来的な市営交通の在り方に関して、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	施策全般（地下鉄）	将来的に持続可能な市営交通の在り方の観点から、さらなる民間活力導入の可能性について検討すること。	交) 財務課

## 子ども達への公共交通利用の啓発活動について

公共交通の役割や必要性については、市民一人一人が身近な問題として意識し、行動することが重要である。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、現状のままでは公共交通の維持が困難になるという状況や危機感を、市民が当事者意識を持って考える機会を設けることが必要であるとの提案がなされた。

特に、次代を担う子ども達に対して、公共交通の役割について啓発していくことは大切であり、継続的に取り組んでいくことが、将来の公共交通の利用を支えるための市民意識の醸成に繋がるものと考えられる。

については、子ども達への公共交通利用の啓発に関して、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	施策全般（啓発活動）	公共交通の利用促進に向けた啓発活動として、子どもの頃から、公共交通の役割や必要性を実感できるよう、学校など関係機関との連携を進めること。	市) 都市交通課

### 3 施策「4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」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「低炭素社会の推進と循環型社会の構築」の取組である当施策は、市民や事業者が環境行動を実践するまちづくりの推進や、市有施設への再生可能エネルギー・省エネルギー機器の積極的導入、ごみの発生抑制、再利用、リサイクルの取り組みを推進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、ごみの排出・収集・処分や、発生抑制、リサイクルに関連する34事業で、平成24年度の決算総額で9,373,245千円である。

#### 【a.評価対象施策情報】

政策目標	みんなで行動する環境の街			
重点課題	低炭素社会の推進と循環型社会の構築			
重点課題にかかる施策の基本方針	「環境首都・札幌」として、新たな温暖化対策推進計画を策定するとともに、原子力発電に依存しない社会を目指し、省エネルギーの推進や代替エネルギーとしての再生可能エネルギーの普及を進めるため、CO2見える化を推進するなど、市民や事業者が環境行動を実践するまちづくりを推進するほか、市有施設への再生可能エネルギー・省エネルギー機器の積極的導入を進める。また、市民・事業者・行政が一体となって、ごみの発生抑制、再利用、リサイクルの取り組みを推進するとともに、生ごみ資源化など重点化した取り組みを行う。			
評価対象施策	4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進			
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
	生ごみ減量・リサイクルに取り組んでいる世帯の割合	62% (H21)	86.1% (H23)	70% (H26)
	札幌市が処理するごみのリサイクル率	27.6% (H22)	27.3% (H23)	30% (H26)
評価対象事業の 予算・決算額	平成24年度予算額	9,820,409千円	平成24年度決算額	9,373,245千円

#### 【b.評価対象事業】

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
一般廃棄物処理基本計画改定費	一般廃棄物処理基本計画改定の方向性を審議する廃棄物減量等推進審議会の開催・運営。	9,300千円	7,713千円
普及啓発費	家庭系ごみの減量・リサイクルの推進に関する普及啓発事業。	10,119千円	6,527千円
リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費	家庭から排出されるごみの抑制方法について啓蒙を図る施設の運営を行う。	60,985千円	59,583千円
資源回収実施団体奨励金	住民団体及び回収業者が行う資源回収に対して、回収量に応じ奨励金を交付する。	248,225千円	236,236千円
リサイクル事業推進費	さっぽろスリムネットにおけるごみ減量実践活動への参加及び支援や、市民の自主的なごみ減量への取組を促す事業の実施。	10,397千円	8,676千円



事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業	定山溪地域から排出されるバイオマスの減量・資源化の推進と、これを通じた特色ある地域振興の実現を図る。	950千円	49千円
生ごみ資源化システム実証試験費	南区内の一部の大規模集合住宅を対象とした生ごみ分別収集・資源化の実証実験を行う。	5,600千円	5,380千円
家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業	各家庭における生ごみの減量・資源化を支援することで、家庭から排出される生ごみの減量を目指す。	27,400千円	16,094千円
蛍光管拠点回収・リサイクル事業費	家庭系蛍光管の回収及びリサイクルに係る業務の委託。	28,390千円	26,310千円
生ごみリサイクル・パートナーシップ事業費	参加世帯より集めた生ごみを市が回収・資源化を行う。	3,800千円	3,465千円
家庭ごみ処理手数料管理費	指定袋の製造・保管配送、家庭ごみ処理手数料収納事務及び各種減免制度への対応を行う。	552,644千円	519,800千円
家庭ごみ収集事業費	家庭から排出される「燃やせるごみ」を収集・運搬するための委託経費。	863,449千円	876,749千円
燃やせないごみ収集費	家庭から排出される「燃やせないごみ」を収集・運搬するための委託経費。	239,647千円	244,640千円
びん・缶・ペットボトル収集費	家庭から排出される「びん・缶・ペットボトル」を資源物として収集・運搬するための委託経費。	587,544千円	583,022千円
プラスチック収集費	家庭から排出される「容器包装プラスチック」を資源物として収集・運搬する委託経費。	688,262千円	688,900千円
雑がみ収集費	家庭から排出される「雑がみ」を資源物として収集・運搬するための委託経費。	452,340千円	407,451千円
枝・葉・草収集費	家庭から排出される「枝・葉・草」を資源物として収集・運搬するための委託経費。	166,747千円	166,046千円
大型ごみ収集費	家庭から排出される「大型ごみ」の電話受付、収集・運搬業務等の委託経費。	321,326千円	303,202千円
地域清掃ごみ収集費	町内清掃ごみ及び不法投棄ごみ等を収集・運搬するための委託経費。	3,748千円	3,232千円
ごみステーション管理支援事業費	市内約40,000箇所のごみステーションの管理を支援するための経費。	50,000千円	69,913千円

事業名	事業の概要	24年度予算	24年度決算
ごみステーション管理器材等助成事業費	ごみステーション管理器材の購入助成及び敷地内箱型ごみステーション設置費の助成。	42,719 千円	26,631 千円
埋立処理場運営管理費	燃やせないごみ、焼却灰等の埋立処理及び排水処理施設の維持管理等。	447,374 千円	419,830 千円
発寒清掃工場運営管理費	可燃ごみの焼却処理及び施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	502,623 千円	465,344 千円
駒岡清掃工場運営管理費	可燃ごみの焼却処理及び施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	531,294 千円	516,997 千円
白石清掃工場運営管理費	可燃ごみの焼却処理及び施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	1,164,584 千円	1,149,624 千円
篠路破碎工場等付帯設備維持管理費	大型ごみ及び一部もやせないごみの破碎処理、並びに施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	405,090 千円	374,993 千円
駒岡破碎工場運営管理費	大型ごみ及び一部もやせないごみの破碎処理、並びに施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	149,258 千円	168,672 千円
発寒破碎工場運営管理費	大型ごみ及び一部もやせないごみの破碎処理、並びに施設の機能を維持するための定期整備等の維持管理。	245,215 千円	226,563 千円
資源物リサイクル事業費	びん・缶・ペットボトルの選別業務、びん及びプラスチック製容器包装の市町村負担分の再商品化業務の委託。	1,025,236 千円	989,242 千円
プラスチック選別施設運営管理費	「容器包装プラスチック」を、国が定める基準に適合させるため、選別・梱包するプラスチック選別センターの運営管理を行う。	250,027 千円	259,915 千円
雑がみ選別施設運営管理費	「雑がみ」から、再生可能な紙資源を選別・梱包する雑がみ選別センターの運営管理を行う。	215,075 千円	200,957 千円
枝・葉・草リサイクル事業費	5月から12月中旬までの間に資源物として分別収集した「枝・葉・草」を堆肥化し、有効利用を図る事業。	201,684 千円	167,568 千円
雑がみリサイクル事業費	資源物として収集した「雑がみ」を、既設の民間古紙選別施設で製紙原料などに選別を行う。	172,800 千円	172,851 千円
環境調和型農業推進事業費	環境に配慮する農業を推進するため、落ち葉の堆肥化、有機物の投入による土壌の改善、環境に配慮する農家への補助に取り組む。	1,268 千円	1,070 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。

### ■分別方法の再検討が必要ではないか

- ・現在のごみの分別方法に関しては、かなり細かい分け方を示した冊子を札幌市で配っているが、書かれているとおりに分別を現実に実行することはなかなか大変である。その点については、教育や啓発をしているということで済んでしまう問題なのか。常識的にわかりやすいリサイクルや廃棄ができれば良いと思う。
- ・分別の方法がわかったとしても、そこに合理性があるのかどうかはわからない。書かれているからそのように捨てるが、現在の分別の方法に疑問を感じている人もいるのではないか。

### ■リサイクルに関する市の考えを示して欲しい

- ・リサイクルのためにいろいろな資源やコストを投じていることを考えると、リサイクルをより一層進めることが良いのか、リサイクルせずに廃棄することが良いのか、よくわからないという考え方もある。そのため、市ではどのような考え方に基づいてリサイクルに取り組んでいくのかという説明が欲しい。
- ・法律で決まってしまうことを、法律で決まっていますからとだけ言われてしまうと、市の考え方がよくわからなくなってしまう。

### ■分別をしっかり行う人への配慮

- ・分別の仕方がルーズなごみも収集されており、分別にしっかりと取り組んでいる人にとって、ストレスになってしまうのではないかと感じる。

## (3) ヒアリングの印象

---

ヒアリングでは、ごみ収集の有料化に至る経緯をはじめ、長期的なごみ処理の計画、ごみ処理のコストなどについて、数値データも交えながら、ごみ処理の流れの全体像の把握に努めた。

その中で、有料化の実施により、一定の成果を挙げているが、今後の清掃工場や埋立処分場の在り方などを考えると、ごみ排出量の抑制が大きなポイントであると感じられた。

また、ごみの分別や収集の方法をみても、現在の手法ありきではなく、将来的にみて、より合理的な手法を検討していくことも必要ではないかと思われた。

## (4) ワークショップを通じて

---

ワークショップでは、市民の誰もが日常生活において関係するテーマということもあり、身近な事例や疑問点などから、具体的な提案や意見が出されていた。

その一例としては、今後、高齢化の進展により、オムツ等のごみの増加が見込まれ、その対応が必要であるといった意見が出される等、身近な事例から将来的な問題を推測した議論が交わされており、このテーマの奥深さを感じた。

また、ごみの有料化や分別の趣旨、そのルール等については、市から継続的な周知が図られているところであるが、熱心に分別に取り組んでいる市民にとっては、分別ルールについての個別具体的な疑問や悩みを抱えている実態が分かった。

(次ページへ続く)

有料化についても、その必要性を否定する立場の意見は見られず、むしろ、ごみの減量を進めるためのインセンティブとして、金額の引き上げや対象の拡大を検討しても良いのではないかという意見があったことは印象的であった。

このようにごみの問題は、行政だけで解決するものではなく、それに関わる市民一人一人の意識や行動がなければ解決しえないと言える。札幌市には、そのような市民の役割をどう引き出していくかということに留意した取組を期待したい。

そのような観点から、委員会では、将来的なごみの減量・リサイクルの推進を図るべく、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

### ごみ減量に向けたより効果的な普及啓発について

札幌市では、ごみの減量を目的に、平成 21 年度に導入した家庭ごみの有料化及び分別区分の変更の結果、ごみを正しく分別できている割合を示す分別協力率やリサイクル率が向上し、廃棄ごみ量の減少などの効果が出ていることが分かった。

しかしながら、その後、時間の経過により、分別協力率に低下傾向が見られるなど、ごみ減量の効果を持続していくための取組が必要な状況になってきている。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、札幌市がごみ減量に向けた情報や取組について、市民に積極的に発信し、働きかけていくことが必要であり、そのような取組を通じて、市民がごみ減量に関する当事者意識を持つことが求められるとの提案がなされた。

については、ごみ減量の取組の継続に向けて、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	普及啓発費	ごみの具体的な分別方法やごみ減量に関する情報を市民にわかりやすく周知するなど、市民がごみ減量の取組を継続しやすいよう、より効果的な普及啓発を行うこと。	環) ごみ減量推進課

## リサイクルプラザ・リユースプラザの利用促進に向けた取組について

ヒアリングの結果、リサイクルプラザの施設については、町内会や学校等が団体を施設を訪れて利用していること、その一方で、施設職員が区民センターや学校等の施設外に出向いて講座を実施するなどの啓発活動に取り組んでいることが分かった。

また、市民参加の取組（ワークショップ）においても、ごみ減量に関連する情報の発信や、さらなるリサイクル・リユース促進のアイデア、修理して再利用するというリペアの推進などの提案がなされた。

しかしながら、リサイクルプラザ・リユースプラザといった、ごみ減量とリサイクルに関する啓発施設は、都心部から離れた場所に位置しており、より幅広い市民の利用を促し、ごみ減量の推進とリサイクルの裾野を広げていくためには、個人の来館者などの新たな来館者の掘り起しや若年層への働きかけなど、一層の利用促進を図ることが必要と考える。

については、両施設の利用促進に関して、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	リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費	リサイクルプラザ・リユースプラザそれぞれの利用実態を検証の上、利用者層の拡大の観点から、新規来館者や若年層の利用者数等の目標値を設定し、利用促進に向けた取組について検討すること。	環) ごみ減量推進課

## 「アラエール号」の必要性の検討について

市民向けに貸出している食器洗浄車「アラエール号」の貸出実績が年々落ちていることや、貸出の手続きが煩雑であるなど、市民が借りる際の負担感が課題になっていることが分かった。

以上のことから、現状の貸出実績の中で、今後、どの程度の普及啓発の効果が見込まれるのか、利用実態を検証するとともに、当該事業の必要性についての検討が必要であると考えられる。

については、「アラエール号」の貸出事業について、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	リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費	食器洗浄車「アラエール号」の利用実態を検証の上、事業の必要性について検討すること。	環) ごみ減量推進課

## 集団資源回収の在り方について

札幌市では、町内会などの資源回収実施団体に奨励金を交付することにより、市民の資源回収に対する意欲を高め、古紙の資源回収を増やすことにつなげている。

しかしながら、今後も、集団資源回収を安定的に実施していくためには、集団資源回収に対する意欲を持続させつつ、過度に奨励金に依存することがないように考えていくべきである。

については、集団資源回収の在り方に関して、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	資源回収実施団体 奨励金	過度に奨励金に依存しない、将来的な集団資源回収の在り方について検討すること。	環) ごみ減量 推進課

## 生ごみ減量の取組の改善・見直しについて

札幌市では、生ごみ減量の取組として、生ごみ減量キャンペーンの実施や生ごみ水切りの呼び掛け、生ごみ分別の実証実験、新しい水切り器の開発、生ごみ堆肥化の支援など、様々な取組を行っていることが分かった。

しかしながら、市民参加の取組（ワークショップ）においては、生ごみ水切りによるごみ減量効果のPRや生ごみを減らすエコクッキングの推進、生ごみの拠点回収による堆肥活用のシステム化など、生ごみ減量に向けた取組についての提案がなされており、そのような取組の効果を市民にわかりやすく伝えるなど、市民理解を深める余地があると感じられた。

ごみ減量においては、生ごみ減量が大きな課題であり、そのために様々な方策に取り組んでいることは理解するが、今後は、市民への浸透度など、その成果を検証の上、より効果的な取組へ改善していく必要があると考える。

については、生ごみ減量に向けた取組に関して、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	リサイクル事業推進費	現在行っている生ごみ減量に向けた取組が、どの程度市民に浸透しているか検証し、その結果を踏まえて、より効果的な取組とするための改善・見直しを検討すること。	環) ごみ減量 推進課
28	生ごみ資源化システム実証試験費		
29	家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業		

## 定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業の見直しについて

当該事業においては、すでに生ごみ堆肥化施設が設置されており、堆肥の地域内の循環と地域住民への事業の周知のために、花壇の説明板の設置を行うことにとどまったことが分かった。

このような実態を踏まえると、生ごみ堆肥化を推進する事業としての意義や必要性について検証し、今後の取組の是非について検討する必要があると思われる。

については、定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
30	定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業	事業の必要性について検証し、事業の廃止を含め、事業内容の見直しを検討すること。	環) ごみ減量推進課

## 家庭ごみ処理手数料収納事務委託について

札幌市では、委託により、家庭用指定ごみ袋及び大型ごみシールのごみ袋等を販売する店舗に対し、指定ごみ袋等の納品形態に応じた委託料率を設定し、手数料収納事務委託料を支払っている。家庭ごみの有料化から丸4年が経過した現在、指定ごみ袋等の取扱店数は、2千店を超えていることが、ヒアリングにおいて確認された。

現状では、取扱店数の拡大が進み、一定規模に達していることを踏まえると、今後は、間接コストである当該事務の効率化を検討し、費用の縮減を図る必要があるものとする。

については、家庭ごみ袋処理手数料収納事務委託に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
31	家庭ごみ処理手数料管理費	間接コストである家庭ごみ処理手数料収納事務委託の効率化・費用の縮減について検討すること。	環) 企画課

## 家庭ごみ有料化の意義について

家庭ごみ有料化の目的は、ごみの収集費用を賄うためではなく、ごみの減量とリサイクルの推進にあるという市の考え方が分かった。

この考え方が理解されない場合、有料化による費用を負担さえすれば、ごみをどんどん排出しても良いということにもなりかねず、有料化の本来の目的について、広く市民に周知し、理解を深めていくことが必要である。

については、家庭ごみ有料化の意義について、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
32	家庭ごみ処理手数料管理費	有料化の意義が、ごみの減量・リサイクルの推進にあるという市の考え方について、市民理解が広がるよう、今後も継続的なPRに取り組むこと。	環) 企画課

## 家庭ごみ収集運搬業務への競争入札の導入について

家庭ごみの収集運搬業務の委託先については、現在、廃棄物処理法等の関連法令に基づいて選定した事業者を対象に、随意契約を行っていることが分かった。

ヒアリングでは、競争入札を採り入れている他の政令市では、粗雑な履行が目立つなどの例も見られるとのことであったが、適正な履行を担保しつつ、競争入札制度を導入することで、新規事業者の参入を促し、より効率的、効果的な収集運搬業務を確保することも検討できるのではないかと考えられる。

については、家庭ごみ収集運搬業務に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
33	家庭ごみ収集事業費	将来的な競争入札制度の導入について検討し、その方向性を示すこと。	環) 業務課

## 家庭ごみ収集運搬業務の民間事業者への委託について

収集運搬業務の民間事業者への委託割合は、車両台数を基にすると、札幌市の直営によるものが約3割、民間事業者によるものが約7割となっていることが分かった。

市の職員でも、民間事業者の職員でも、業務内容に変わりはないことを踏まえると、安定的で確実な業務の履行を確保しつつ、経済性の観点から、民間事業者への委託割合の拡大について検討すべきであると考えられる。

については、家庭ごみ収集運搬業務の民間事業者への委託に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
34	家庭ごみ収集事業費	将来的な収集運搬業務の委託割合の拡大に向けて検討し、その方向性を示すこと。	環) 業務課



## リサイクル推進の取組について

現行のごみ分別方法は、リサイクルの種別に応じて細分化されており、適正に分別するためには、分別ルールの正確な理解が必要とされる。

市民参加の取組（ワークショップ）においても、容器包装プラスチックなどに類似した物であっても、法令の適用の有無により、分別種別が異なる場合もあり、分別の判断に難しさを感じている市民がいることが分かった。

さらに、衣類などリサイクルできるものは、きちんとリサイクルできるような分別方法を考えるべきといった市民からの提案もなされた。

今後のリサイクルの推進に向けては、市民理解の状況や取組実態などについて検証し、より効果的な取組としていくことが求められる。

については、リサイクル推進の取組に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
35	施策全般（リサイクル）	分別協力率が低下している項目について、分別方法やその周知方法が適切か検証するなど、リサイクル推進の取組について、必要に応じた見直しを行うこと。	環) 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

※指摘内容により、事業所管局と評価対象局が異なる場合がある。

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	指摘項目
総務局	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	—
	SAPICA 導入活用推進費	—
市民まちづくり局	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	—
	消費者センター運営費	No.1~4,6
	消費生活安定促進事業費	No.5
	消費者行政活性化事業費	—
	消費者被害防止ネットワーク事業費	No.7,8
	DV対策推進事業費	No.9,11
	女性の安心サポート事業	No.10
	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	No.14*,15*,16,17*, 20*,22*
	路面電車延伸推進	No.18
	パークアンドライド駐車場事業関係	No.19
	地域公共交通確保維持改善事業費	—
	公共交通ネットワーク確保対策事業	—
	総合交通計画一般事務費	—
	環境局	4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進
一般廃棄物処理基本計画改定費		—
普及啓発費		No.23*
リサイクルプラザ・リユースプラザ運営管理費		No.24,25
資源回収実施団体奨励金		No.26
リサイクル事業推進費		No.27*
定山溪地区生ごみ堆肥化推進事業		No.30
生ごみ資源化システム実証試験費		No.28*
家庭の生ごみ減量・リサイクル推進事業		No.29*
蛍光管拠点回収・リサイクル事業費		—
生ごみリサイクル・パートナーシップ事業費		—
家庭ごみ処理手数料管理費		No.31,32
家庭ごみ収集事業費		No.33,34
燃やせないごみ収集費		—
びん・缶・ペットボトル収集費		—
プラスチック収集費		—
雑がみ収集費	—	

対象局	施策/事業	指摘項目
	枝・葉・草収集費	—
	大型ごみ収集費	—
	地域清掃ごみ収集費	—
	ごみステーション管理支援事業費	—
	ごみステーション管理器材等助成事業費	—
	埋立処理場運営管理費	—
	発寒清掃工場運営管理費	—
	駒岡清掃工場運営管理費	—
	白石清掃工場運営管理費	—
	篠路破碎工場等付帯設備維持管理費	—
	駒岡破碎工場運営管理費	—
	発寒破碎工場運営管理費	—
	資源物リサイクル事業費	—
	プラスチック選別施設運営管理費	—
	雑がみ選別施設運営管理費	—
経済局	4-1-3 みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進	—
	環境調和型農業推進事業費	—
建設局	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	—
	駐車場管理費（真駒内駅）	—
	バスターミナル改修費	—
	公共交通の利便性向上に資する道路整備	—
交通局	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	No.16,17*,21
	SAPICA 導入活用推進費	No.12*13
	SAPICA の地下鉄・バス・路面電車での共通利用および他事業者の発行する IC カードの受入（片利用）	—
	路面電車老朽車両の更新に伴う低床車両の導入	—

平成 25 年度 札幌市行政評価

市民参加の取組（ワークショップ）  
報告書

平成 25 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.....	45
1. 市民参加の取組の概要.....	45
2. ワークショップにおける議論のテーマ .....	46
(1) 行政評価委員会における評価対象の選定 .....	46
(2) ワークショップのテーマの設定.....	46
3. 参加者について .....	48
(1) 参加者の選定方法 .....	48
(2) 参加者の属性.....	49
4. ワークショップ開催までの流れ .....	50
5. 対象テーマ事前勉強会の概要.....	51
II. 市民参加ワークショップの結果 .....	52
1. プログラム.....	52
2. ワークショップの進め方 .....	53
III. 各テーマの議論のまとめ.....	56
1. 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について .....	56
(1) 主な論点.....	56
(2) 提案のまとめ.....	56
2. ごみの一生とリサイクルの推進について .....	59
(1) 主な論点.....	59
(2) 提案のまとめ.....	59
IV. ワークショップのグループ議論の記録 .....	62
1. 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について .....	62
2. ごみの一生とリサイクルの推進について .....	74
V. 参加者名簿.....	86
VI. 参加者アンケートのまとめ .....	87
VII. 対象テーマ事前勉強会の記録.....	91
1. 対象テーマ事前勉強会での説明内容 .....	91

2. 対象テーマ事前勉強会での質疑の概要 .....	93
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 .....	99
1. 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について .....	99
2. ごみの一生とリサイクルの推進について .....	110



# 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。

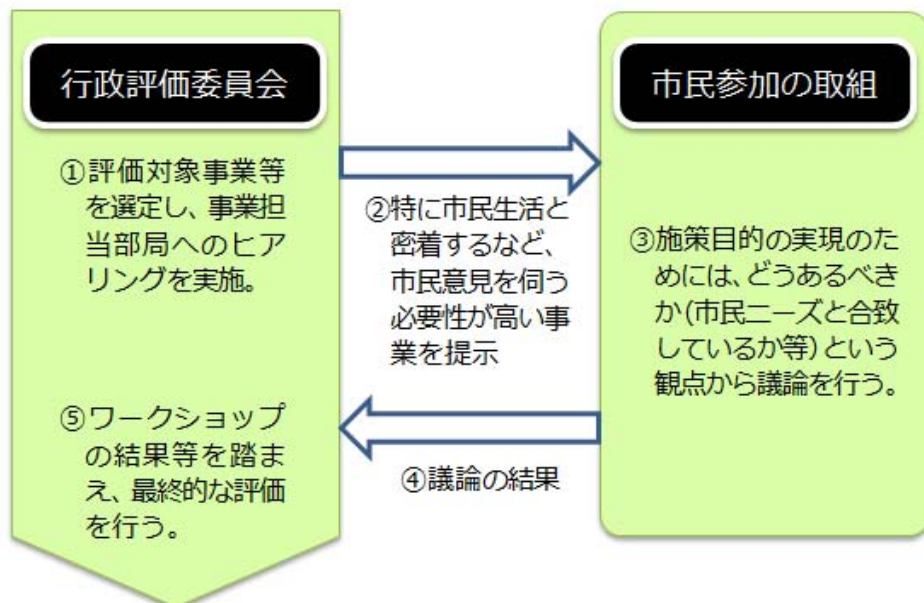
### ◆取組の進め方

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）を行っていただき、市民の方のご意見・ご提言を伺うこととしました。

### ◆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、委員会として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」のこと。

## 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、「道都札幌を支える交通体系の構築」と「みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進」の二つを選定しました。その選定理由は次のとおりです。

#### ◆道都札幌を支える交通体系の構築

これまで札幌市は、右肩上がりの人口増加とそれに伴う市街地の拡大において、計画的なまちづくりを進めてきており、市民の日常生活の足となる公共交通においても、交通網の拡大と充実を図ってきました。

しかしながら、今後は、札幌市においても、人口減少社会の到来と少子高齢化の進展により、公共交通の利用者数の減少も見込まれ、公共交通の維持が困難になった場合、このままでは、市民の日常生活に影響が出ることが考えられます。

また、札幌市が目指している環境負荷の低減に寄与する都市交通の面から見ても、これからは、公共交通を基軸とした交通体系を確立しつつ、適切な自動車交通とのバランスに配慮することが必要となります。

以上の点から、将来的な札幌市の社会状況の変化を見据えて、これからの公共交通のあり方に関連する施策・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。

#### ◆みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進

ごみの収集・処理は、基礎的な自治体の行政サービスであり、市民の誰もが日常生活の中で密接に関係しています。

これまでを振り返ると、生活が豊かになり、大量生産・大量消費社会の中で、ごみ排出量が増大し、埋め立て地の不足やごみ処理コスト・エネルギー消費の拡大など、様々な問題を生じてきました。

そのような中、全国的にも、ごみ処理費用の有料化が導入されはじめ、ごみの減量に一定の成果を挙げてきています。

今後とも、ごみの減量を継続し、処理費用の低減と分別など市民の協力が得られるような、ごみの収集・分別・処理・リサイクルの将来的な方向性について、市民意見を踏まえて、議論することが大切と考え、ごみの処理の流れとリサイクル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。

#### ◆道都札幌を支える交通体系の構築 関係

テーマ：「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」

##### 設定理由

「公共交通」に関連する事業についての評価過程で、札幌市においても、少子高齢化が進展し、公共交通、とりわけバスや市電の利用者数が減少傾向にあることがわかりました。

これらの公共交通は、市民みんなの足であり、このまま利用者数の減少が続くと、交通網の縮小等が生じる可能性があり、市民の日常生活に影響を与えることが懸念されます。

今後も、市民が安心・安全に暮らしていくため、また、札幌のまちが都市機能を維持していくためには、公共交通の確保は必要であることから、行政や交通事業者による利便性の向上に向けた取組はもとより、利用主体である市民の皆さんの協力が不可欠になります。

これからの持続可能な公共交通について、その課題や目指すべき方向性を市民の皆さんと共有し、一緒に取組を進めていくことを目指して、今回のワークショップにおける議論のテーマを『人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について』（以下、「公共交通」と略す場合あり）としました。

#### ◆みんなで進めるごみ排出量の抑制とリサイクルの推進 関係

テーマ：「ごみの一生とリサイクルの推進について」

##### 設定理由

札幌市では、ごみの減量、リサイクルの推進のため、平成 21 年 7 月から家庭ごみの処理費用の有料化と分別区分の変更を実施し、市民の協力により、焼却ごみの量を大きく減量し、清掃工場を 1 か所廃止にするなど、一定の成果を挙げてきています。

しかしながら、ごみの減量効果も、市民の皆さんの自らの意思による継続的な協力がなければ、薄まっていくことが懸念されるとともに、家庭から出る一人一日当たりの廃棄ごみ量の削減とリサイクル率のより一層の向上が課題となっています。

このような課題を克服し、今後とも、環境負荷を低減し、環境にやさしい札幌のまちづくりを進めていくためには、札幌市の取組とともに、市民一人一人の日々の工夫・行動などの協力が不可欠になります。

そこで、これからのごみ処理等とリサイクルの推進について、ごみの収集・処理の流れを踏まえた上で、その課題や目指すべき方向性を市民の皆さんと共有し、今後、札幌市と市民の皆さんと一緒に取組を進めていくことを目指して、今回のワークショップにおける議論のテーマを『ごみの一生とリサイクルの推進について』（以下、「ごみ・リサイクル」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：128 名
- ・参加決定者：101 名
- ・当日の参加者：85 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可能性があることに承諾いただける方

##### ○謝 礼：所得税引後 6,540 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（公共交通）	44 名	6	7～8 名
午後（ごみ・リサイクル）	41 名	6	6～7 名
計	85 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バランスに配慮しました。

**【性別・年代別】** (単位:名)

対象テーマ	年代						総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	
公共交通	2	7	8	11	11	5	44
男性	0	2	4	7	8	2	23
女性	2	5	4	4	3	3	21
ごみ・リサイクル	1	9	2	6	9	14	41
男性	1	3	0	1	5	6	16
女性	0	6	2	5	4	8	25
総計	3	16	10	17	20	19	85
男性	1	5	4	8	13	8	39
女性	2	11	6	9	7	11	46

**【居住区別】** (単位:名)

対象テーマ	居住区										総計
	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	
公共交通	1	13	3	5	6	5	1	6	2	2	44
ごみ・リサイクル	6	6	5	3	3	4	1	4	3	6	41
総計	7	19	8	8	9	9	2	10	5	8	85



ワークショップの様子（公共交通）



ワークショップの様子（ごみ・リサイクル）

#### 4. ワークショップ開催までの流れ

平成 25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	行政評価委員会による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>対象テーマ事前勉強会 9/12（木）</p> <p>◆午後の部 13：30～15：30</p> <p>◆夜間の部 19：00～21：00</p>
	下旬	<p>「市民参加ワークショップ」 9/29（日）</p> <p>◆9：00～12：00</p> <p>テーマ①：「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」</p> <p>◆13：30～16：30</p> <p>テーマ②：「ごみの一生とリサイクルの推進について」</p>

## 5. 対象テーマ事前勉強会の概要

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、対象テーマ事前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25年9月12日（木）

午後の部 13:30～15:30／夜間の部 19:00～21:00

開催場所：札幌エルプラザ（札幌市北区北8条西3丁目）4階 大研修室B・C

参加人数：午後の部 45名（公共交通24名、ごみ・リサイクル21名）

夜間の部 34名（公共交通21名、ごみ・リサイクル13名）

※急用などで当日ご参加いただけなかった方には、別日程で実施しました。

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>・行政評価とワークショップの位置づけ</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



対象テーマ事前勉強会の様子（午後の部）



対象テーマ事前勉強会の様子（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 25 年 9 月 29 日（日）

9:00～12:00

テーマ①「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」

13:30～16:30

テーマ②「ごみの一生とリサイクルの推進について」

開催場所：WEST19（札幌市中央区大通西 19 丁目） 5 階 講堂

参加人数：テーマ① 44 名／テーマ② 41 名

### 1. プログラム

午前の参加者は「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」というテーマについて、午後の参加者は「ごみの一生とリサイクルの推進について」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～)	■札幌市開会案内 ■行政評価委員会委員紹介 ■行政評価委員長あいさつ
9:05～(13:35～)	■ワークショップの進め方の説明
9:10～(13:40～)	■各グループでのワークショップ 前半の議論（課題の抽出）
10:05～(14:35～)	休憩
10:15～(14:45～)	■中間発表
10:35～(15:05～)	■各グループでのワークショップ 後半の議論（提案の検討）
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

※かっこ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



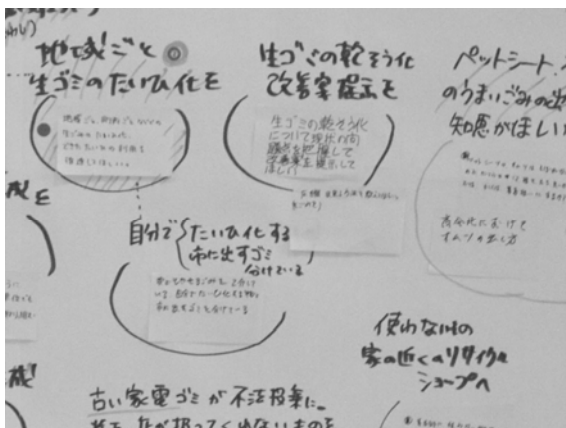
## 2. ワークショップの進め方

ワークショップは以下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。

ワークショップは、「みんなが発言できるように、一人の発言が長くなりすぎないようにお互い配慮する」「他の人の意見にしっかり耳を傾け、自分と意見が違ってても否定しない」などのルールに従って行われました。また、各グループに配置されたテーブルファシリテーター※は、議論が本題に沿って進められ、みんなが発言しやすいように、また参加者の発言をきちんと書き留め、議論が後戻りしないように配慮して進行しました。

### ●前半の議論（課題の抽出）

テーマに関連して、日常の市民生活の中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。テーブル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とまとめ、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。



グループごとに置かれたヘルプ旗



疑問点にはその場で回答を受け、議論の助けとなるようにします。

※テーブルファシリテーター：ワークショップのグループ議論の進行役。

## ●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。



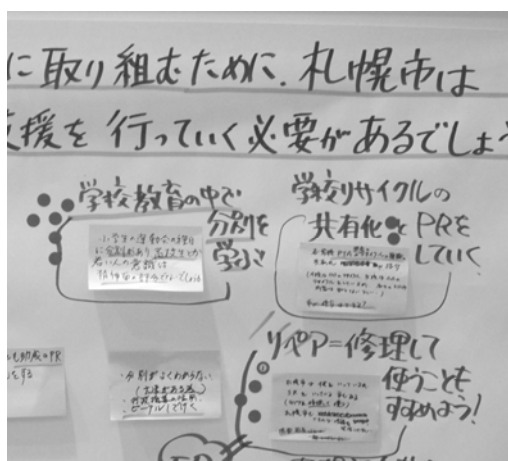
市民目線からの現在の「課題」について、グループごとの議論の内容を全体で共有しました。

## ●後半の議論（提案の検討）

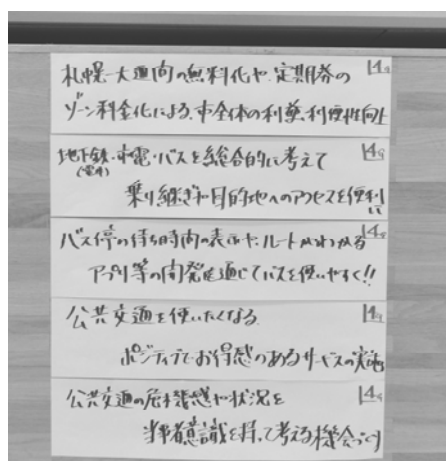
今後、札幌市の取組をより効果的に進めるための提案について議論を行いました。

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

### Ⅲ. 各テーマの議論のまとめ

#### 1. 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

##### (1) 主な論点

###### <前半の議論のポイント>

- 日常生活の中での公共交通の使われ方は、通勤、通学、通院、買い物、飲食、娯楽など目的によっても違ふし、居住地や年齢などの属性によっても違ふと考えられます。利用者の属性や居住地から目的地までをいろいろ想定した場合、公共交通を利用する上での課題としてどのようなことが考えられるでしょうか？利用される市民目線で、課題を出して下さい。

###### <後半の議論のポイント>

- 札幌市では、公共交通の利用促進のために、ノンステップバスや路面電車低床車両の導入、「さっぽろえきバスナビ」などの公共交通の利用支援情報の提供、ICカードの導入による利便性向上などの取組を行っています。バスや市電の利用者数が減少しているという状況にある中で、前半の議論を踏まえて、より効果的な利用促進のためにどのような取組・働きかけをしたら良いと考えますか？

##### (2) 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。

###### 誰もがより利用しやすくなるような施設整備やソフト面の対策

- ・ ソフト面のバリアフリー化を推進するために、運転手や駅員の教育を十分に行い、駐輪場や駅案内等のボランティアも養成する。(グループ2)
- ・ 停留所から利用頻度の高い公共施設までの屋根を整備し、冬の公共交通の利便性を向上させる。(グループ6)
- ・ 2階建て(冬場は自転車預かりスペースにできる)の駐輪場を設ける等、各駅周辺の駐輪場をしっかりと整備し、自転車整理のボランティアの配置も充実させる。(グループ2)
- ・ 今後お年寄りが増えてくるので、バリアフリーのバスをもっと増やしてほしい。(グループ3)
- ・ 公共交通を使いたくなるようなポジティブでお得感のあるサービスの実施。(グループ4)
- ・ バスの遅延解消のため、バスレーンの強化を！(レーンを広げたり、自家用車を締め出すなど) (グループ5)

#### 利便性を高めるための、わかりやすく便利な情報提供・表示

- ・バスを利用しやすくするために、路線図の文字を大きくして絵や写真を使う等、もっと分かりやすい案内標示にする。(グループ 2)
- ・バス停の待ち時間の表示やルートが分かるアプリ等の開発を通じてバスを使いやすく。(グループ 4)
- ・バスの到着時刻が分かるようなシステム、例えば停留所の電光掲示板、スマホでのチェックができるように(グループ 5)
- ・地下鉄駅のエレベーターの場所をわかりやすく表示してほしい。(グループ 3)
- ・市電、地下鉄、バス等の公共交通の接続マップを一元化するとともに駅のバリアフリー情報、まちの魅力、ウォーキングやサイクリング情報も提供する。(グループ 6)

#### お得で利便性の高いカードや定期券の普及

- ・利便性の高い IC カードやドニチカキップなどをもっと普及させる。(グループ 1)
- ・特別な IC カードの販売や、PR 販売(一日駅長など)などをする。(グループ 1)
- ・サピカを「ウィズユーカード」並みにもっとお得に使えるようにする。使い方やポイントについて、もっと市民にわかりやすく紹介する。(グループ 2)
- ・札幌-大通間の無料化や定期券のゾーン料金化による市全体の利益、利便性向上。(グループ 4)

#### 利便性を高めるため路線やダイヤなどの見直し

- ・バスの利便性を高めるために、利用実態に合わせて路線やダイヤを見直す。(グループ 1)
- ・バス路線や停留所の位置、本数について市場調査を十分にしてほしい。(グループ 3)
- ・今後、多くの利用者が見込まれる方面(札幌ドーム、宮ノ沢~手稲、清田方面)への地下鉄延伸を検討する。(グループ 2)
- ・地下鉄の始発はもう少し早く、終電はもう少し遅く延長運転を。(グループ 5)

#### 利用者の立場を考えて、事業者間の連携を強化する

- ・JR、市営交通、バスなどの事業者間の連携をもっと考える。(グループ 1)
- ・北広島、江別、石狩などの札幌市近郊も含めて、総合的に検討を。(グループ 3)
- ・地下鉄(電車)、市電、バスを総合的に考えて、乗継や目的地へのアクセスを便利に。(グループ 4)

#### 料金を安く

- ・料金を値下げし、割引制度を充実させる。(グループ1)
- ・学生の割引料金をもっと充実させては？(広域の移動や地下鉄で)(グループ5)
- ・料金を安くして利用者を増やし、町を活性化させる(今は料金が少し高いと感じる)(グループ6)

#### コミュニティバスなどによる郊外の路線維持と効率化

- ・利用者の少ない地域(郊外など)や時間帯にミニバスを走らせて効率化を図っては？(グループ5)
- ・郊外の路線を将来に渡って維持するため、短距離運行の小型のもので良いので、コミュニティバスを運行する。目的に合わせたデマンド運行で利便性を確保する。(グループ6)

#### 自動車利用を減らす取組

- ・ノーカーデーをもっと広めていく。企業の協力も呼びかけ大きな運動に。(グループ3)
- ・都心部への自家用車の乗り入れを制限しては？(市内の混雑解消、公共交通を利用しやすく)(グループ5)

#### 公共交通利用が増えるようなまちづくり

- ・地下鉄沿線に、企業や学校等の誘致や移転をすすめていく。(延伸の検討もすべき)(グループ3)
- ・公共交通、公共施設のネットワークを都市デザインと連携して実現する。(グループ6)

#### 公共交通の利用をすすめる意識啓発

- ・公共交通の危機感や状況を当事者意識を持って考える機会づくり。(グループ4)

## 2. ごみの一生とリサイクルの推進について

### (1) 主な論点

#### <前半の議論のポイント>

- 「新ごみルール」を実施して以降、市民の皆様のご協力により、札幌市のごみ量は大幅に減少しましたが、「スリムシティさっぽろ計画」に掲げたごみ量の管理目標のうち、「家庭からの一人一日あたりの廃棄ごみの量」と「リサイクル率」については未だ達成していない状況です。
- これらの目標達成に向けては、「燃やせるごみ」の半分を占める生ごみの更なる減量と、未だ「燃やせるごみ」に多く出されている資源物を適正排出できるように促していくことが必要であると考えております。
- そこで、市民の皆さんがご家庭で生ごみの水切りや堆肥化、資源物の分別などに取り組む際に、どのようなことがハードルとなっているのか、日常生活の実感をもとにお聞かせください。

#### <後半の議論のポイント>

- 前半の議論を踏まえ、市民の皆さんが家庭で行うことができる効果的なごみ減量・リサイクルの取組としてどのようなものが考えられるでしょうか？
- そうした取組の効果や取組に参加する市民の拡大に向けて、どのようなことが必要と考えられるでしょうか？
- また、そのような市民の取組に向けて、札幌市はどのような支援を行っていく必要があると考えられるでしょうか？

### (2) 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。

#### 市民一人ひとりのごみ減量・分別を促すための情報や取組を発信する

- ・ごみ減量に関連する様々な情報や取組を、情報誌やテレビ CM 等を通じて発信していく。(グループ 2)
- ・札幌市のごみの流れを楽しく学ぶことができる「体験ツアー」を実施する。無作為抽出で市民を招待し、その様子を「広報さっぽろ」で紹介できると良い。(グループ 2)
- ・ごみ収集・減量のルールの周知を強化(広報さっぽろ、冊子、CM など)。質問、疑問を集め、解決のアイデアを共有する。(グループ 6)
- ・生ごみの水切りによるごみ減量効果と関連グッズを PR する。例えば、オシャレな水切りグッズを人が集まる場で展示して、実演と販売を行う。(グループ 2)

- ・家庭でできるごみ減量のエコ料理のアイデアコンテストを、テレビ放送局、メディアとタイアップし、実施する。(グループ5)
- ・エコクッキングなど生ごみを更に減らす工夫を推進する(できる人から取り組む)。(グループ6)
- ・休眠コンポスターの活用を。今の冊子のやり方では失敗しやすいので、新しい紹介冊子もつくってほしい。(グループ3)
- ・子供、お年寄りにも分かりやすい分別マニュアルを、古い家電など電器店で引き取ってくれない物の案内など市民の困った声を集めて、作成してほしい。(グループ5)
- ・ペットシーツ、おむつの上手なごみの出し方について、布おむつの使い方も教えるなど、知恵がほしい。(グループ5)

#### 生ごみの堆肥化を進めるための回収方法の検討

- ・生ごみの拠点回収など堆肥サイクルのシステムをつくり、進める。(グループ1)
- ・生ごみ堆肥化を進めるため、「生ごみ」のみの回収方法を検討する。(グループ2)
- ・生ごみの再利用ができる人とできない人が協力し合う仕組みづくり。(グループ4)
- ・地域ごと、集合住宅ごとに生ごみの堆肥化ならびに堆肥の利用を推進してほしい。(グループ5)

#### ごみ袋の値上げや資源回収へのインセンティブなど経済的な取組について検討する

- ・有料ごみ袋の料金をもっと高くすることも検討したら良い。その収入を戸別収集費用にまわせないか。(グループ3)
- ・ごみ処理に使われているレジ袋の有料化により個々の当事者意識を高める。(グループ4)
- ・ごみの有料化の範囲を広げ、経済的影響力を利用して減量を誘導する。(グループ6)
- ・資源回収にインセンティブがあればもっと進む、例えば民間業者に缶やPETボトルを持って行くと景品に換えてくれる事業を紹介する。(グループ3)

#### さらにリサイクル・リユースが進むような分別・収集方法に取り組む

- ・リサイクルできるものは、きちんとリサイクルできるような分別を考える(食器、ガラス、木、衣類など)。(グループ1)
- ・大型ごみ回収の電話申込みの際に、リサイクルを自分から申し出るだけでなく、オペレーターからリサイクルの方法があることを伝える。(グループ2)
- ・布のリサイクル回収を実施してほしい(他都市でやっているところもある)。(グループ3)



子どもの頃からの意識啓発を図るため、ごみ減量の教育に取り組む

- ・学校教育の中でごみ分別を学び、ごみ減量の意識を育てる。(グループ1)
- ・学校への教育・啓蒙活動により、親子の当事者意識を高める。(グループ4)

ごみの分別やごみステーションの管理にしっかり取り組む

- ・ごみの捨て方、分別のパトロールを。市と町内会が協力して推進する。(グループ4)
- ・ごみステーションの管理には、市がイニシアティブを取って取り組む(カラスがいたずらしない工夫や戸別収集で責任を明確にしてマナーアップなどの検討)。(グループ6)

再利用の取組を進める

- ・リペア=修理して使う 5R を進めよう。(グループ1)
- ・フリーマーケットの機会を増やし、大型ごみを再利用できるように。(グループ4)

リサイクルしやすい包装や過剰包装減量のため、事業者の協力を働きかける

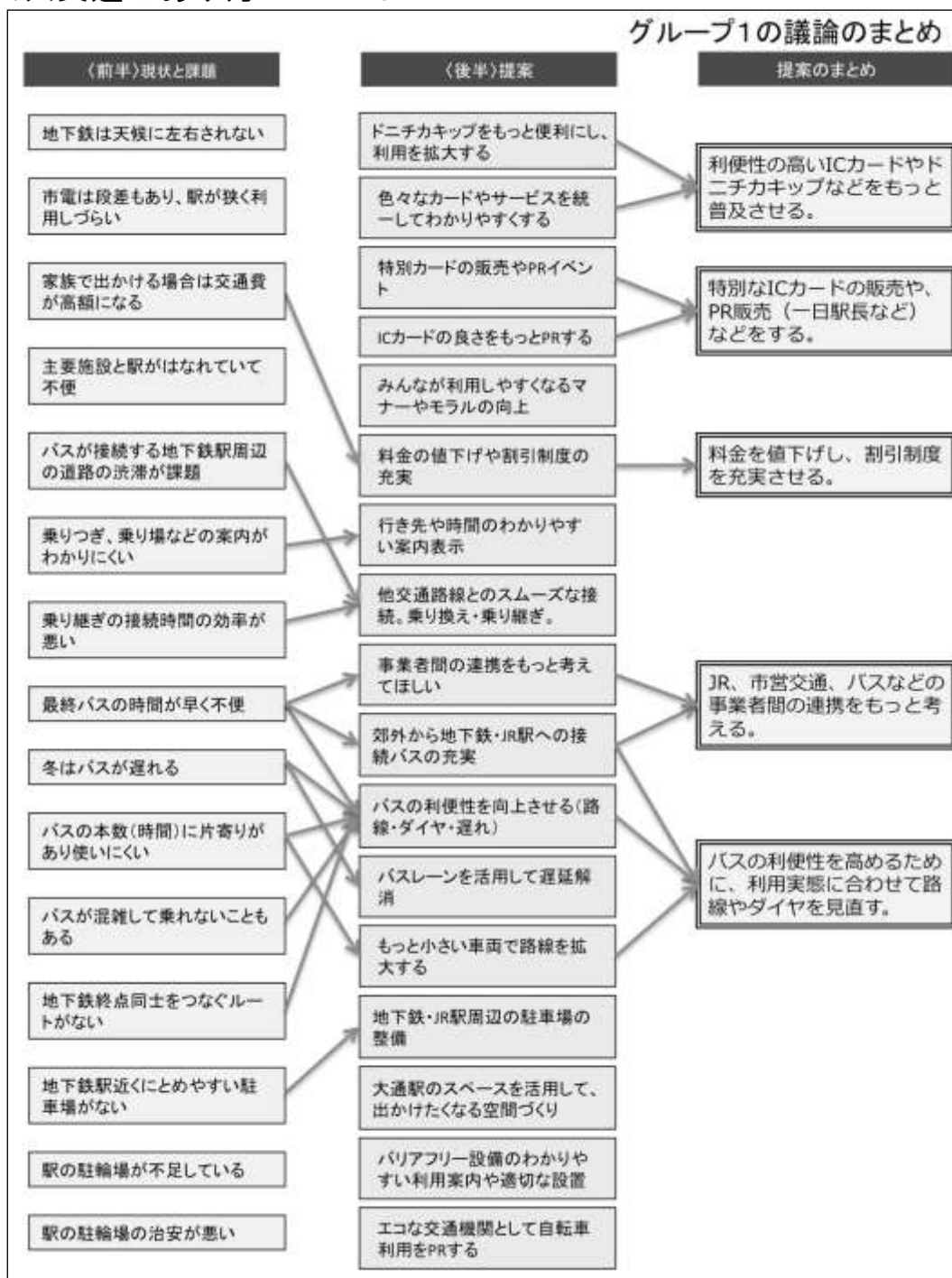
- ・事業者にも協力してもらい、紙、パッケージをリサイクルしやすいものにし、過剰包装を減らす。(グループ1)
- ・市から企業へのリサイクルや簡易包装などの働きかけ(個人ではなかなか聞いてもらえない) グループ6)

## IV. ワークショップのグループ議論の記録

各グループの「議論のまとめ」は、「提案のまとめ」に至るまでの議論の過程の一覧です。その次のページは、各グループの前半・後半の議論の詳細です。

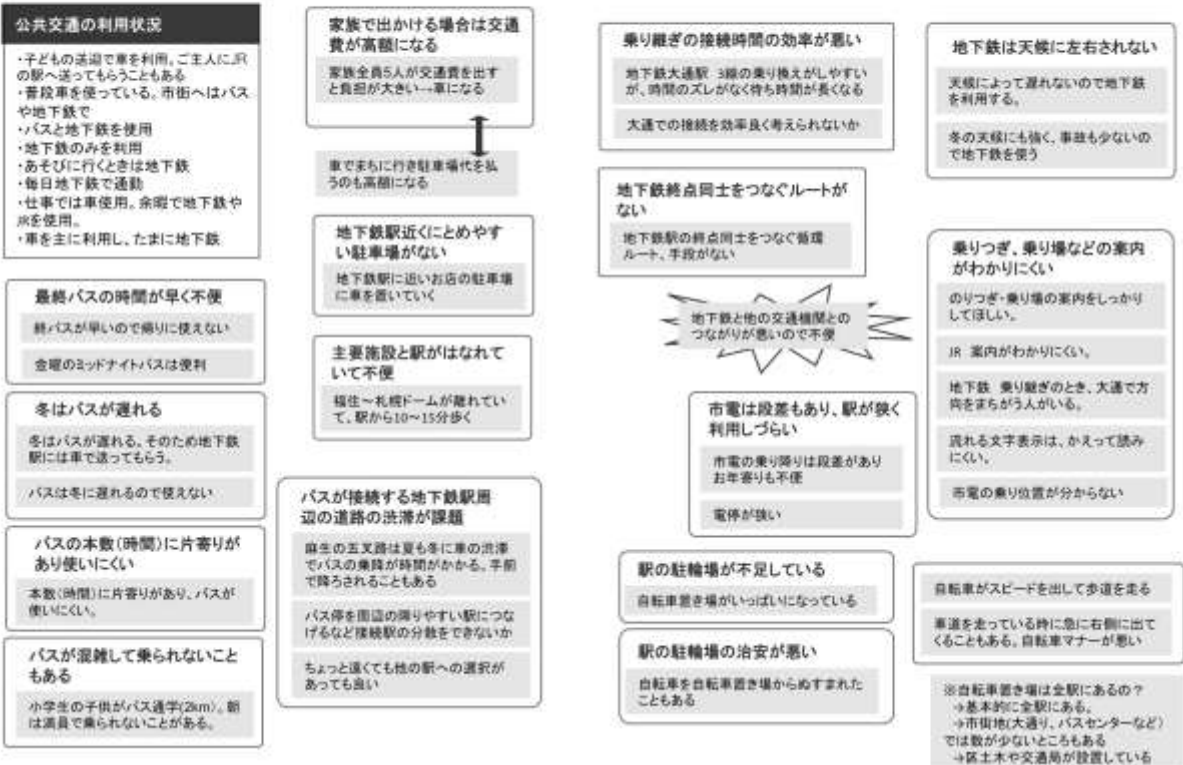
ワークショップ後半の記録の中の「●」は、各グループ内でシール投票をした結果です（投票については、p. 10「後半の議論（提案の検討）」をご参照ください。）。なお、「①」は、各自が投票した3票のうち、一番重要だと思う意見に貼り付けたシールです。

### 1. 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について



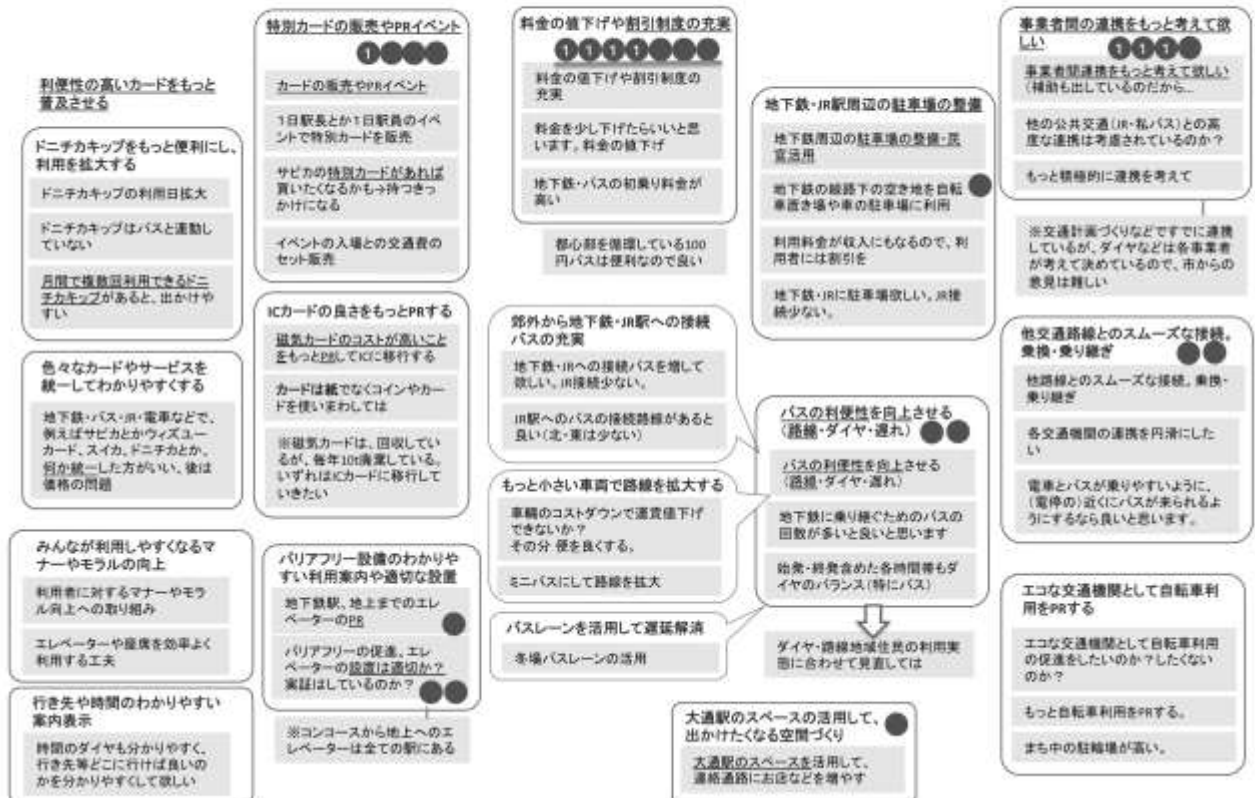
テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

～(前半) 様々な利用者の属性や目的地を想定して、公共交通を利用する上での課題は？～

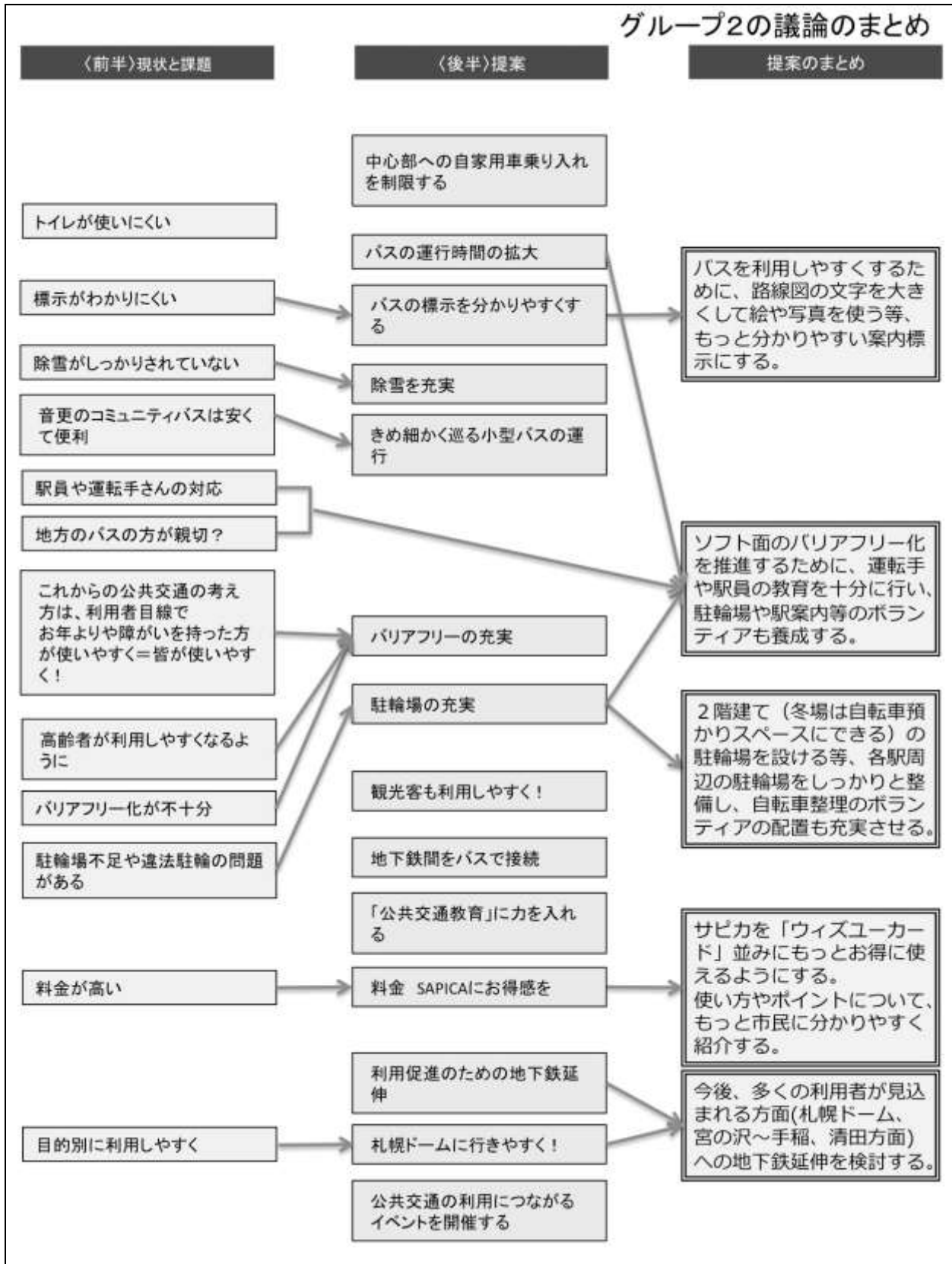


テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

～(後半) より効果的な利用促進のために、札幌市はどのような取組・働きかけをしたら良いでしょうか?～

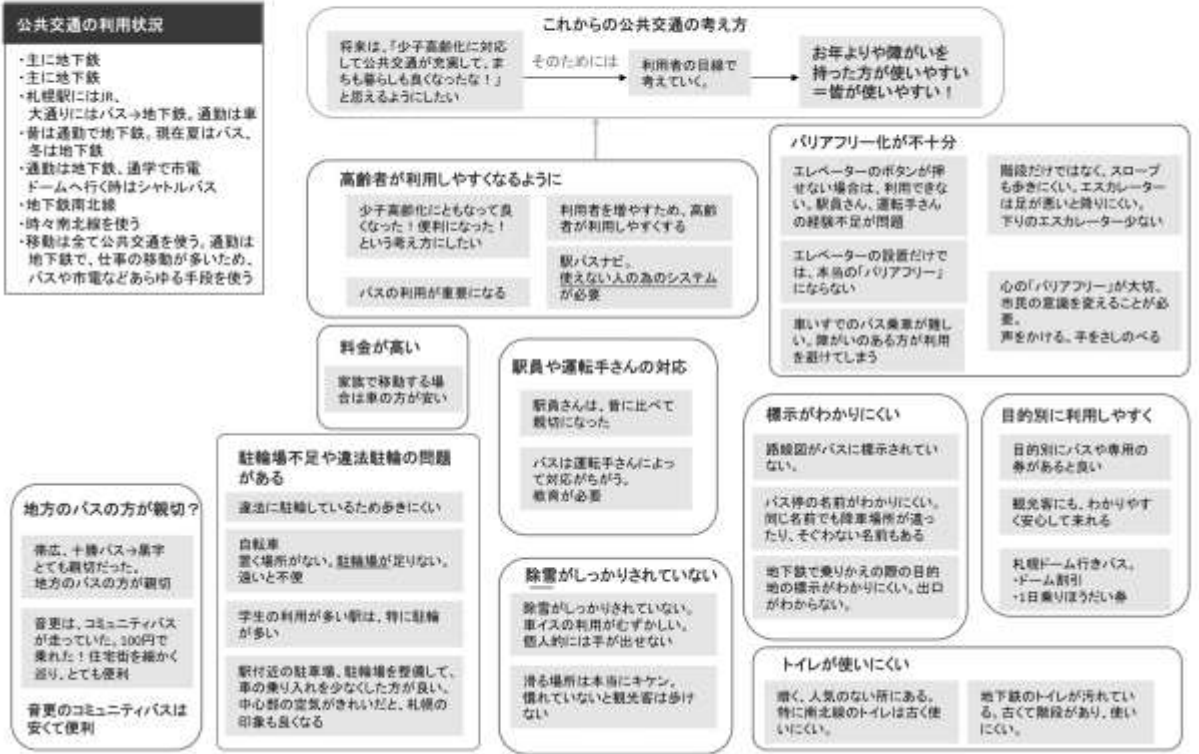


## グループ2の議論のまとめ



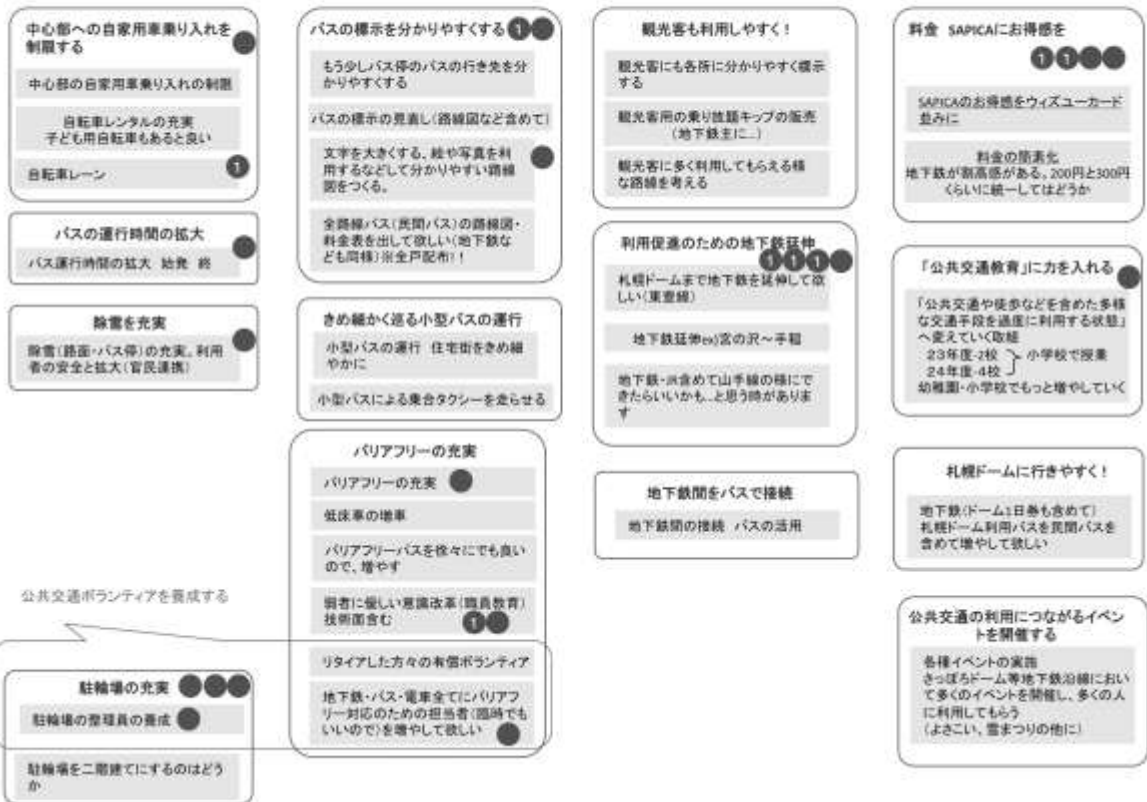
テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈前半〉～様々な利用者の属性や目的地を想定して、公共交通を利用する上での課題は？～

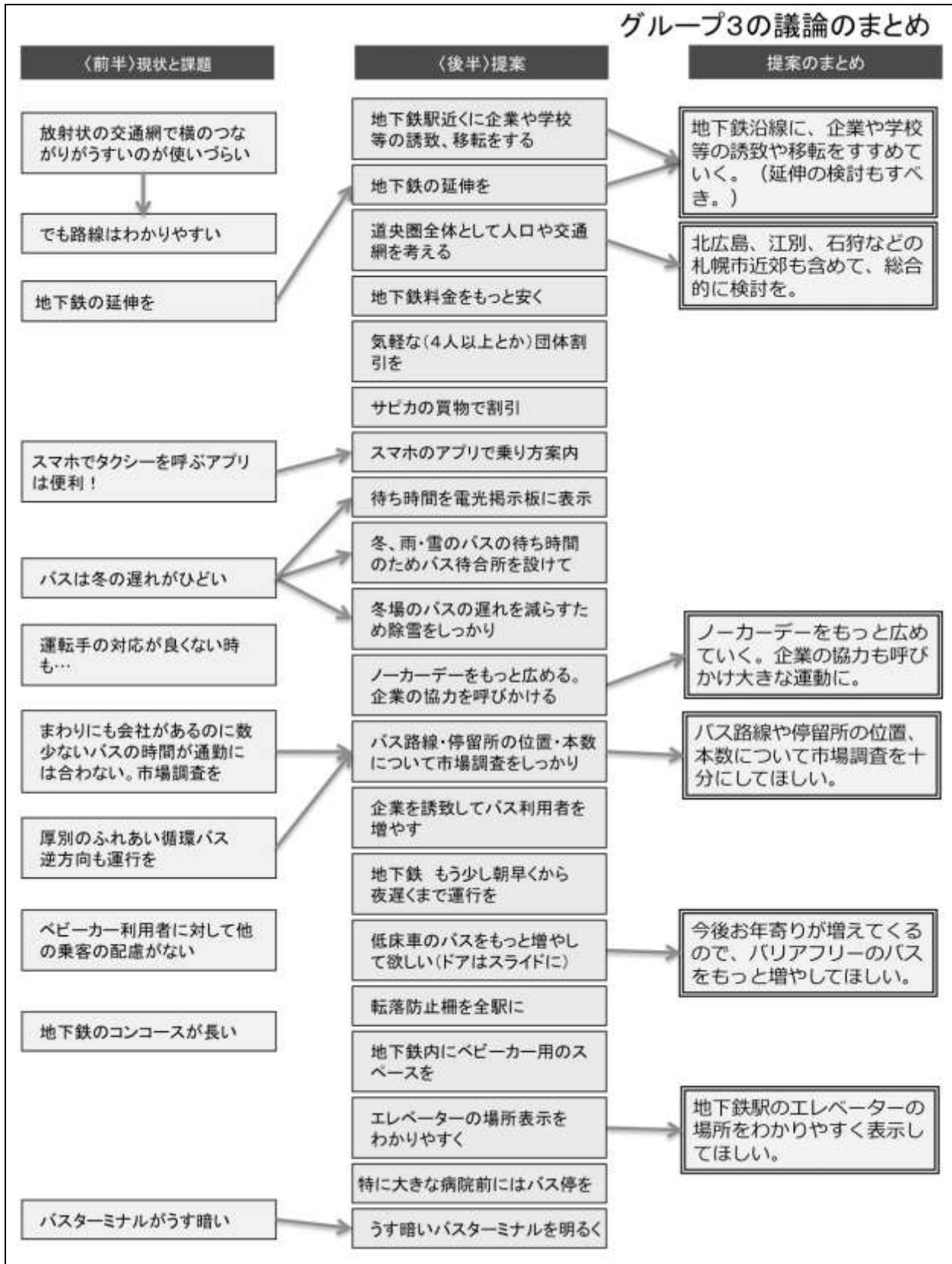


テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈後半〉～より効果的な利用促進のために、札幌市はどのような取組・働きかけをしたら良いでしょうか？～



## グループ3の議論のまとめ



テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について  
 〈前半〉～様々な利用者の属性や目的地を想定して、公共交通を利用する上での課題は？～

**公共交通の利用状況**

- 南 地下鉄と自家用車
- 厚別 厚別ふれあい循環バスを利用
- 北 実家に行く時など地下鉄南北線と東西線とバス利用
- 厚別 バス 週5～6日 母の病院のつきそいも
- 清田 中央バスと市電で盛大へ行く街へはバス、タクシー
- 北 バス、地下鉄、JR ほぼ毎日利用する
- 北 ほとんど使わない、年に1～2回
- 豊平 ほとんど使わない 自転車か徒歩 冬と雨の日に利用

**放射状の交通網で横のつながりがやすいのが使いづらい**

いったん大通りや札幌など中心部に行かなくてはならない(放射状)のが不便 横のつながりを

**でも路線はわかりやすい**

札幌は路線がわかりやすい

**まわりにも会社があるのに数少ないバスの時間が通勤には合わない。市場調査を**

職場へのバスが(時間に)本数が通勤にはあまり合わない時間 市場調査をしてほしい

あまり混んでないのに同経路に2社のバスが入っていることも...

もみじ台のバス 新さっぽろ行き JRバスと中央バスと南方面まわっている。乗っている人は多くない

**厚別のふれあい循環バス 逆方向も運行を**

厚別のふれあい循環バスは一方通行の運行しかない、逆方向も運行してくれたらいいのに

**バスと市電ののりかえがすごく便利。**

清田区からバス～市電

**地下鉄の延伸を**

地下鉄 真駒内以南に延伸を 清田区にも地下鉄がないので延伸を

**バスは冬の遅れがひどい**

バスはになると遅れがひどい。除雪をきちんとやってほしい。

**運転手の対応が良くない時も...**

ドアを急に閉めてお年寄りが転んだことも

バスは遅れてあたり前だという運転手もいる

運転手の社員教育がなっていないのでは?

昔に比べるとバスの運転手は感じがよく対応

**ベビーカー利用者に対して他の乗客の配慮がない**

ベビーカーを使う時にエレベーターまでが遠い エレベーターも混んでいる 元気な高校生も利用している

**バスターミナルがうるさい**

福祉のバスターミナルがうるさい。足音が聴えないと感じる。

**地下鉄のコンコースが長い**

東豊線。大通駅もさっぽろ駅もコンコースが長過ぎる。

福祉駅の横内をたぐきかかなくてはならないのがつらい

**スマホでタクシーを呼ぶアプリは便利!**

タクシーは便利 ドアツードアで乗

スマホでタクシーを呼ぶアプリがあり、呼ぶと数分で来てくれるので非常に便利

**バス事業者への補助の審査は?**

バスの運行に対して6億の補助は、本当にバス事業者の経営をきちんと審査しているのだろうか

**バス停の位置が変わることもある**

バス停までが遠かった徒歩10分くらい。福祉大が移転してきてから、バス停がすごく便利になった

テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について  
 〈後半〉～より効果的な利用促進のために、札幌市はどのような取組・働きかけをしたら良いでしょうか？～

**地下鉄駅近くに企業や学校等の誘致、移転を**

政策的に企業・学校等の誘致・移転を図り、地下鉄の延伸を

沿線の魅力ある町づくりや、公共施設の誘致など

**スマホのアプリで乗り方案内**

目的地までのバス・地下鉄の乗り方をスマホのアプリで使える様になると使いそう

**地下鉄駅内にベビーカー用のスペースを**

地下鉄駅内にベビーカーを止められる固定ベルトの様なものをつけて欲しい

**転落防止柵を全駅に**

地下鉄の転落防止柵は安心感があるので全駅に設置して欲しい

**エレベーターの場所表示をわかりやすく**

地下鉄駅のエレベーターの場所を分かりやすく乗り継ぎの時などの車輪に乗れば遠いかわからないうまく見えて欲しい

**地下鉄の延伸を**

地下鉄の延長、丘珠、札幌ドーム

清田区に地下鉄を！(冬バスが遅れる)

**待ち時間を電光掲示板に表示**

バス停の到着時間が特に冬、電光掲示板に表示されてくると利用するかもしれない(遅れてくるとき役に立つ)

**よりバリアフリーに!!!**

**低床車のバスをもっと増やして欲しい**

今後、お年寄りが増えてくるのなら、バリアフリーのバスをもっと増やして欲しい

バス ステップを低くしてお年寄りや体の不自由な方が利用しやすい様にして欲しい

バスのステップをもっと低くしてほしい。ドアを開閉時にしないで片方(スライド)にしてボールの位置を乗り口にして欲しい。

入りのドアも緩衝材でなくスライドドアにしてボールの位置を乗り口に

**道央圏全体として人口や交通網を考慮**

札幌の公共交通は道央圏としての総合的な検討が必要

札幌市の人口が少子高齢化で減少する?道央圏(北広島・江別・石狩)は人口が集中するのでは?

**冬、雨・雪のバスの待ち時間のためのバス待合所を設けて**

特に冬、雨・雪のため遅れるのでバス小室が各待合所にあれば待つ事が出来るので利用者は増えるかと予想されます。

**冬場のバスの遅れを減らすため除雪をしっかりと**

除雪の回数、範囲(歩道も含めて)の拡大

**よりバリアフリーに!!!**

よりバリアフリーに!!!

**うす暗いバスターミナルを明るく**

福祉地下鉄バス停が暗いので明るくすると利用者が増える様な気がする

**特に大きな病院前にはバス停を**

大きな病院などに通ったりするときに、乗り降りのバス停が遠く特に冬のつるつる路面の時はマイカーやタクシーを使わなければ高齢者にはとても危険です

**バス路線・停留所の位置・本数について市場調査をしっかりと**

特にバス路線や停留所の設置について、利用者・要望等の調査を常に実施する

行き先によって1時間あたり1本走っているバスの数が違い、市場調査をして欲しい

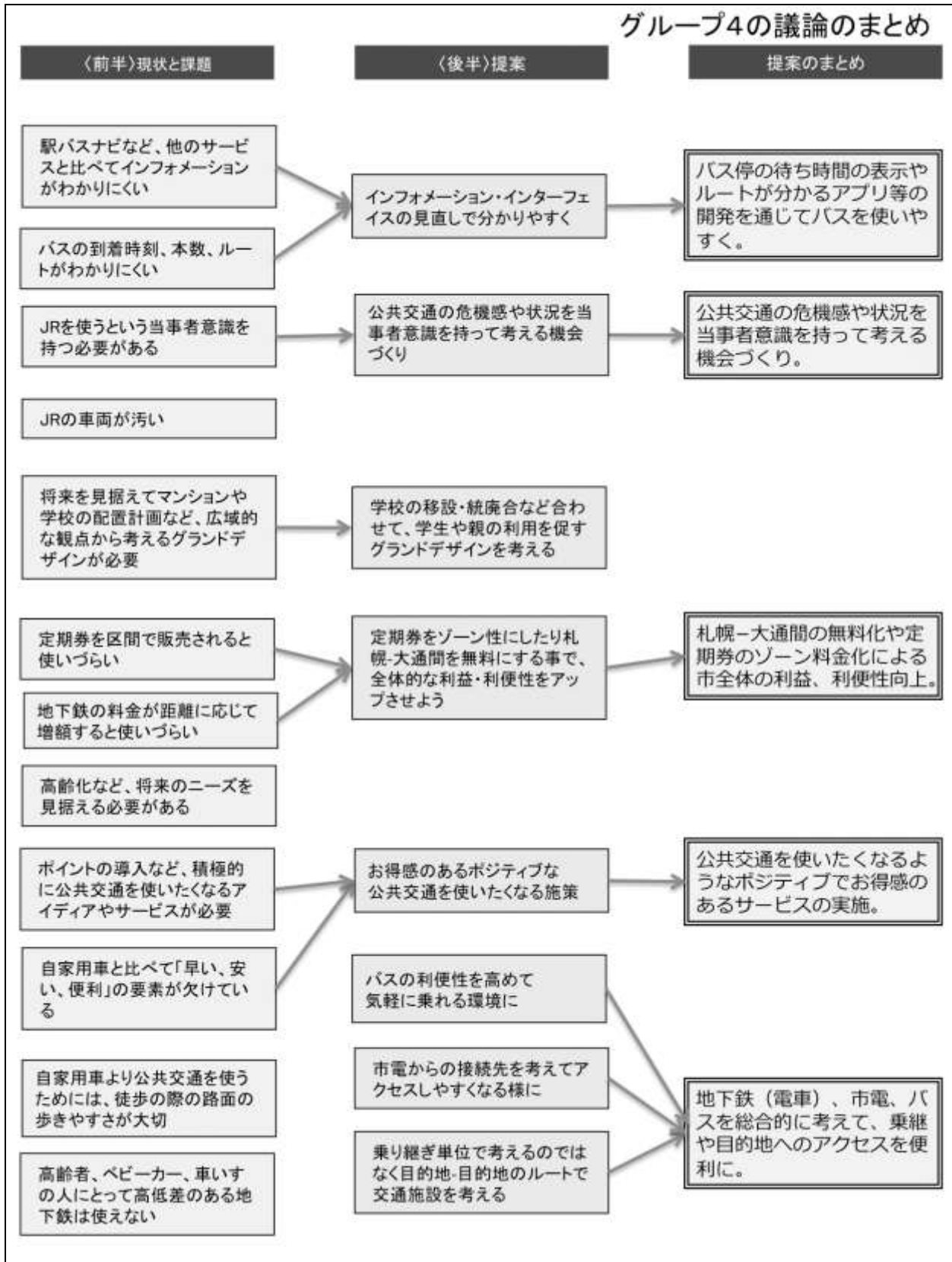
**企業を誘致してバス利用者を増やす**

企業を誘致する。税金、バス利用する人口が増えるので

**地下鉄 もう少し早くから夜遅くまで運行を**

地下鉄の運行時間を長くして欲しい

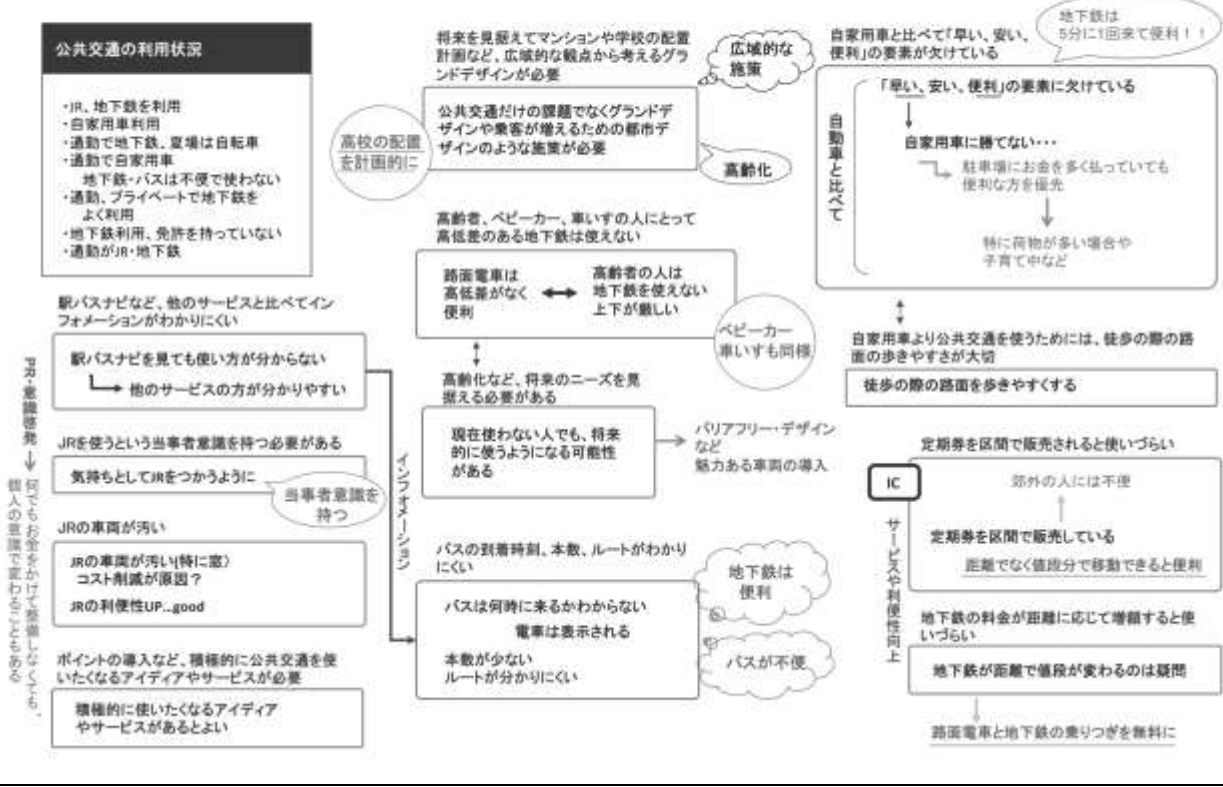
## グループ4の議論のまとめ





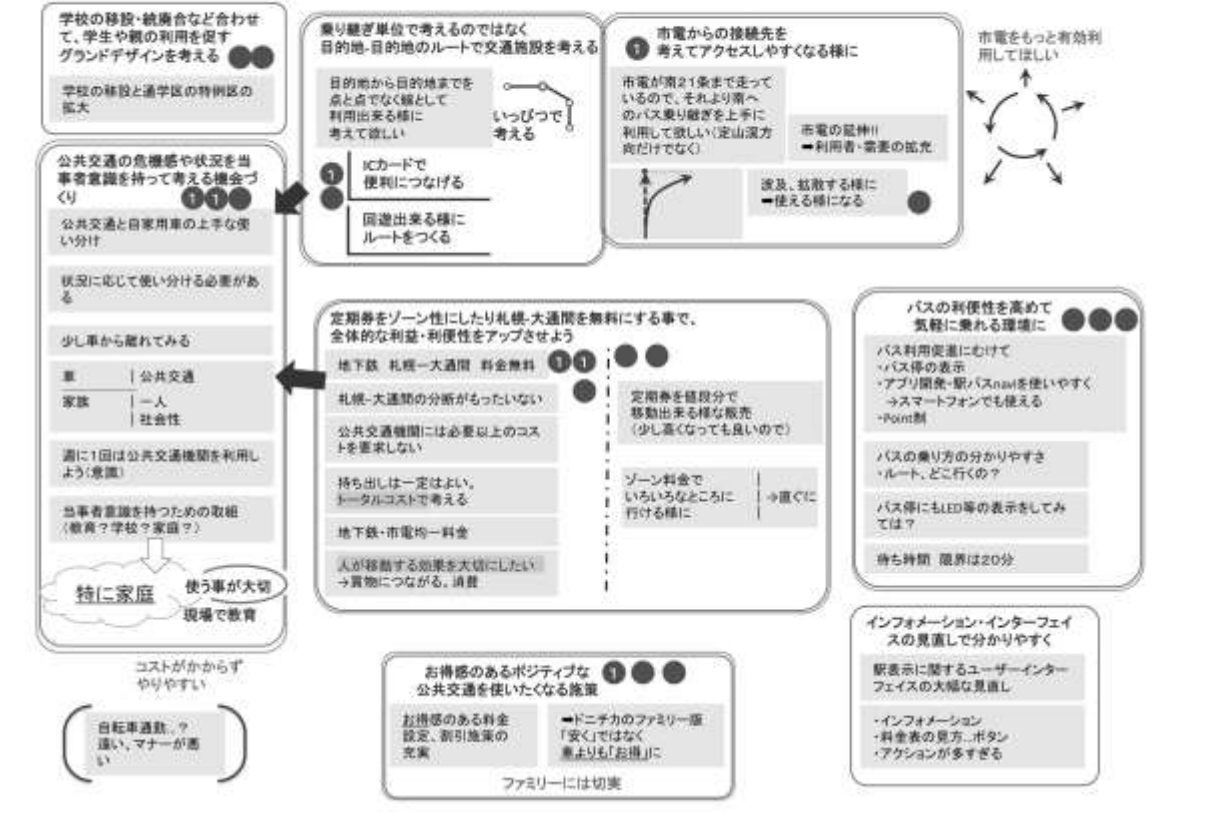
テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈前半〉～様々な利用者の属性や目的地を想定して、公共交通を利用する上での課題は？～

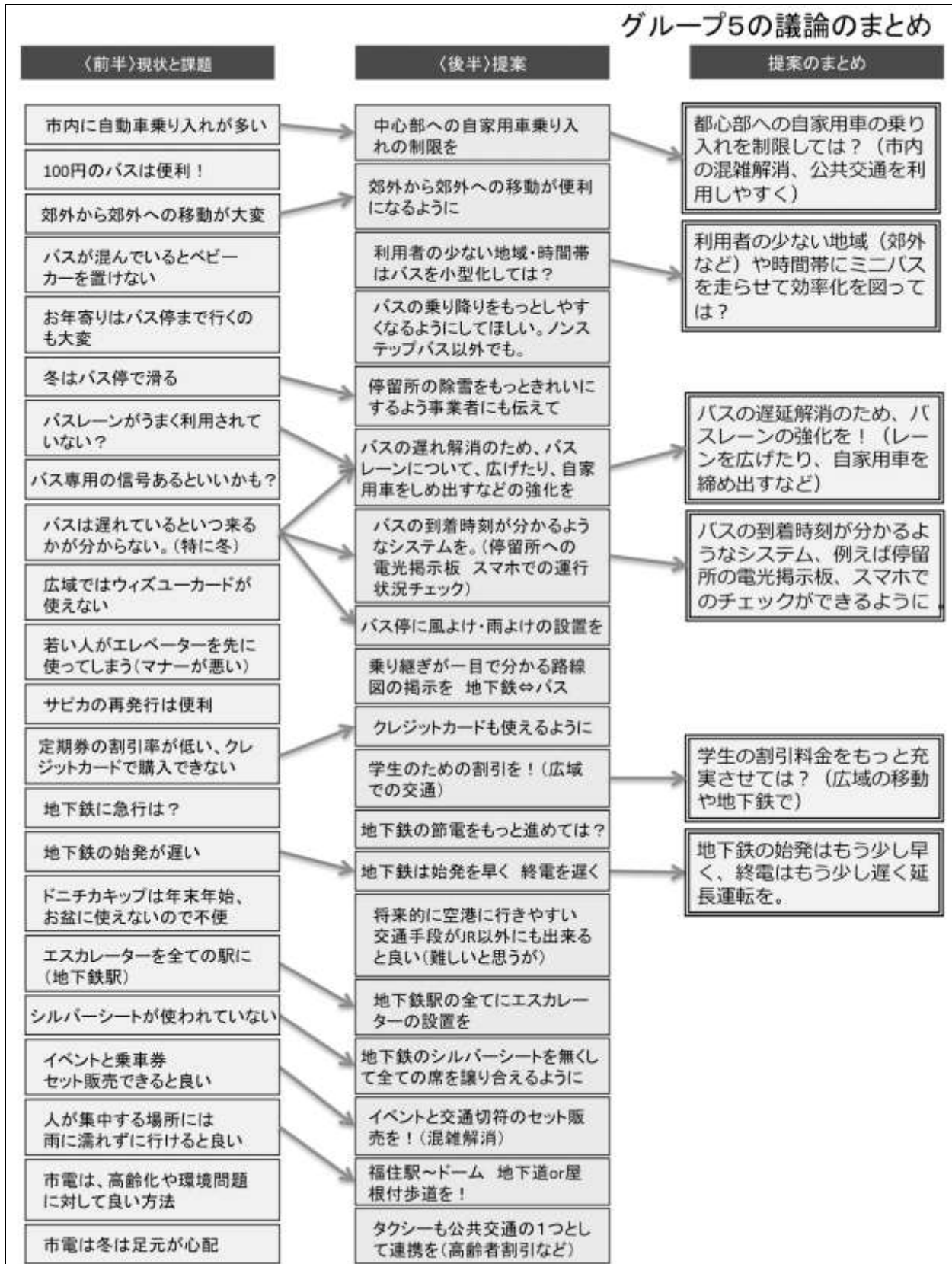


テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈後半〉～より効果的な利用促進のために、札幌市はどのような取組・働きかけをしたら良いでしょうか?～



## グループ5の議論のまとめ



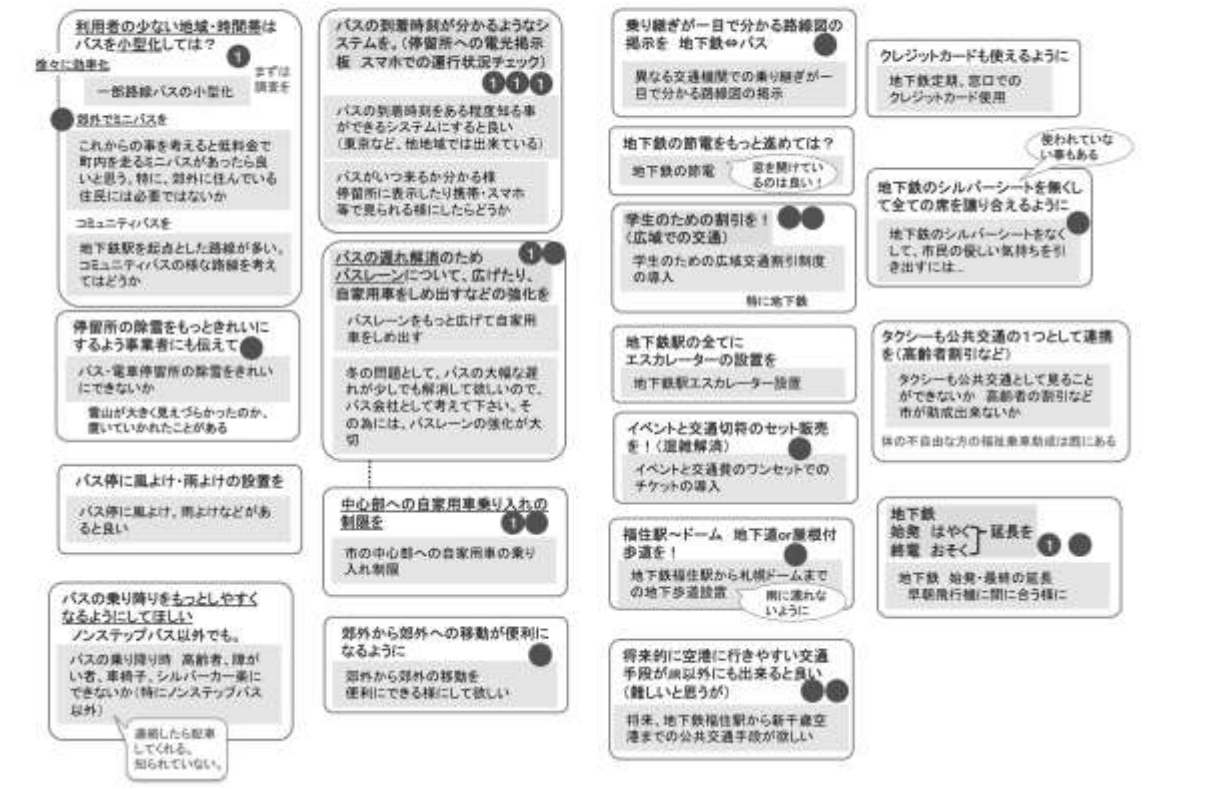
テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈前半〉～様々な利用者の属性や目的地を想定して、公共交通を利用する上での課題は？～

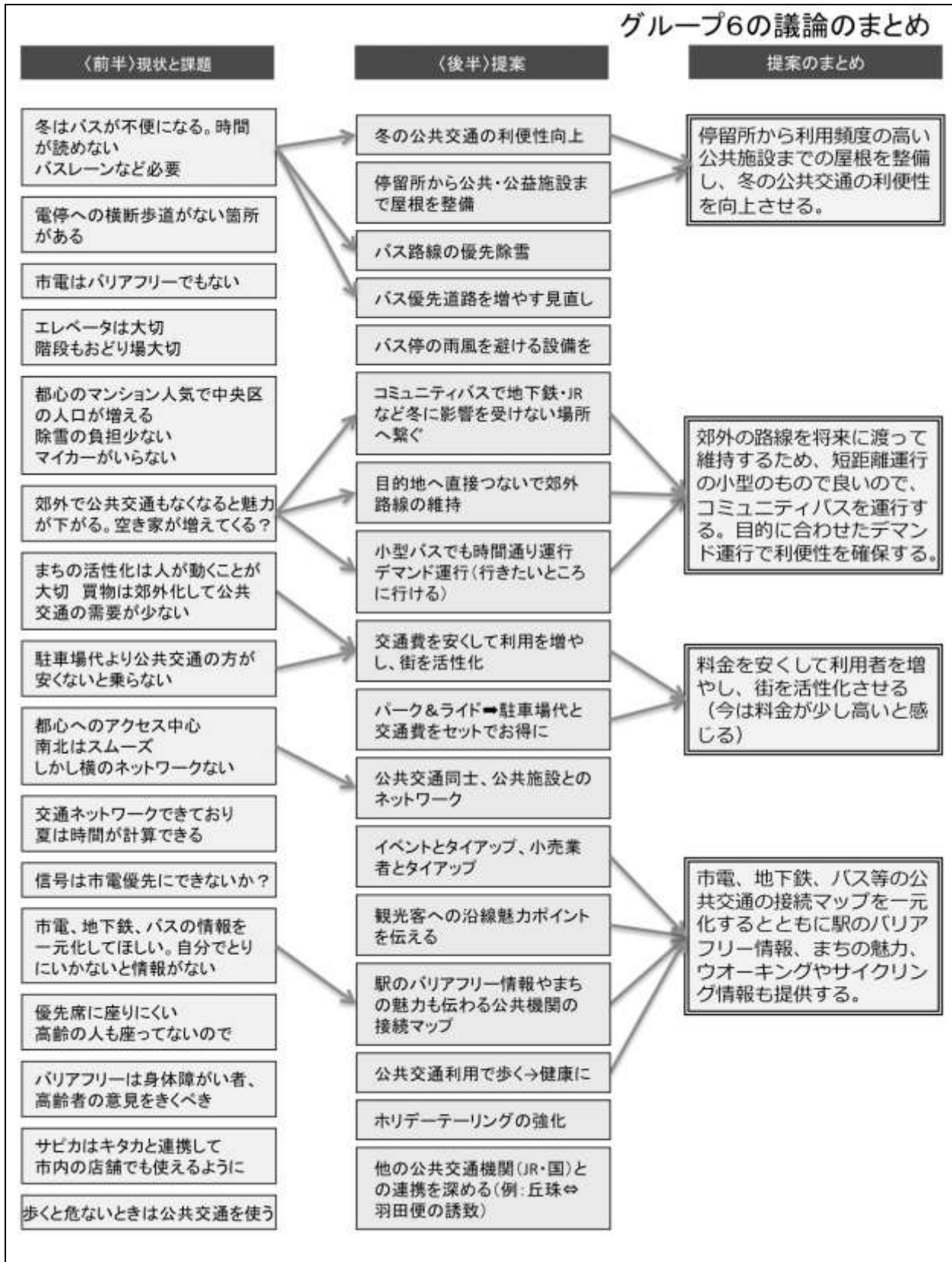


テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈後半〉～より効果的な利用促進のために、札幌市はどのような取組・働きかけをしたら良いでしょうか?～

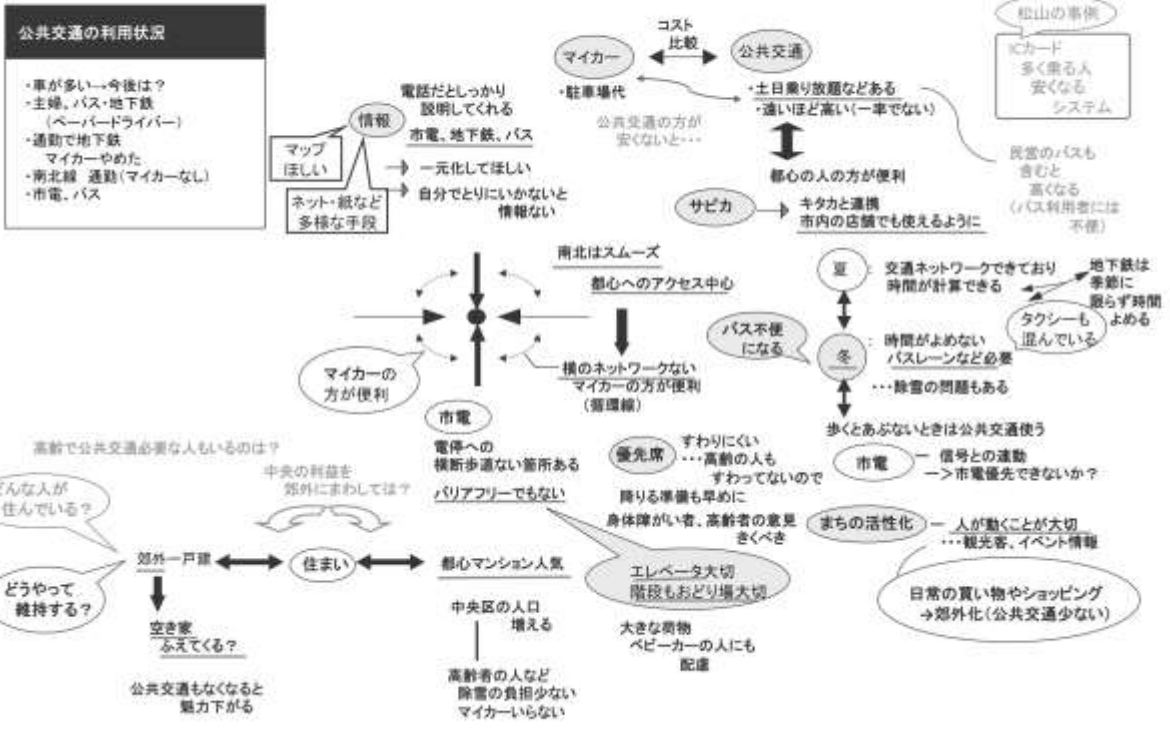


## グループ6の議論のまとめ



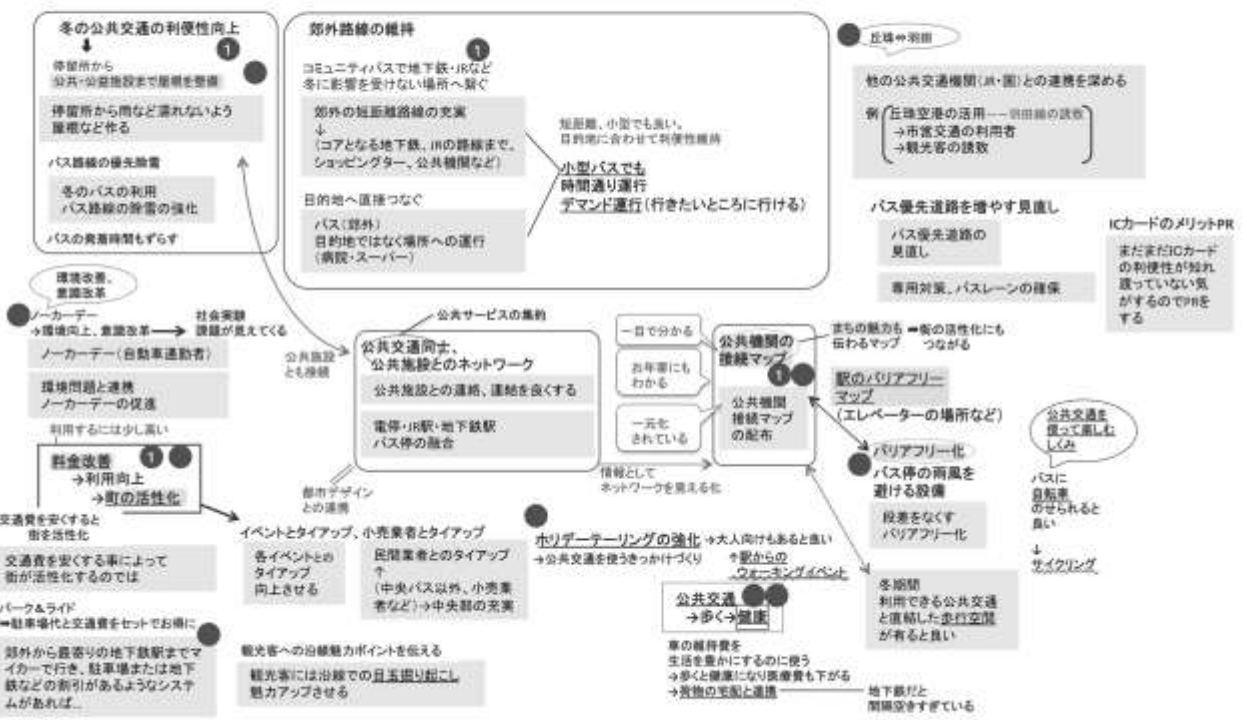
テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈前半〉～様々な利用者の属性や目的地を想定して、公共交通を利用する上での課題は？～

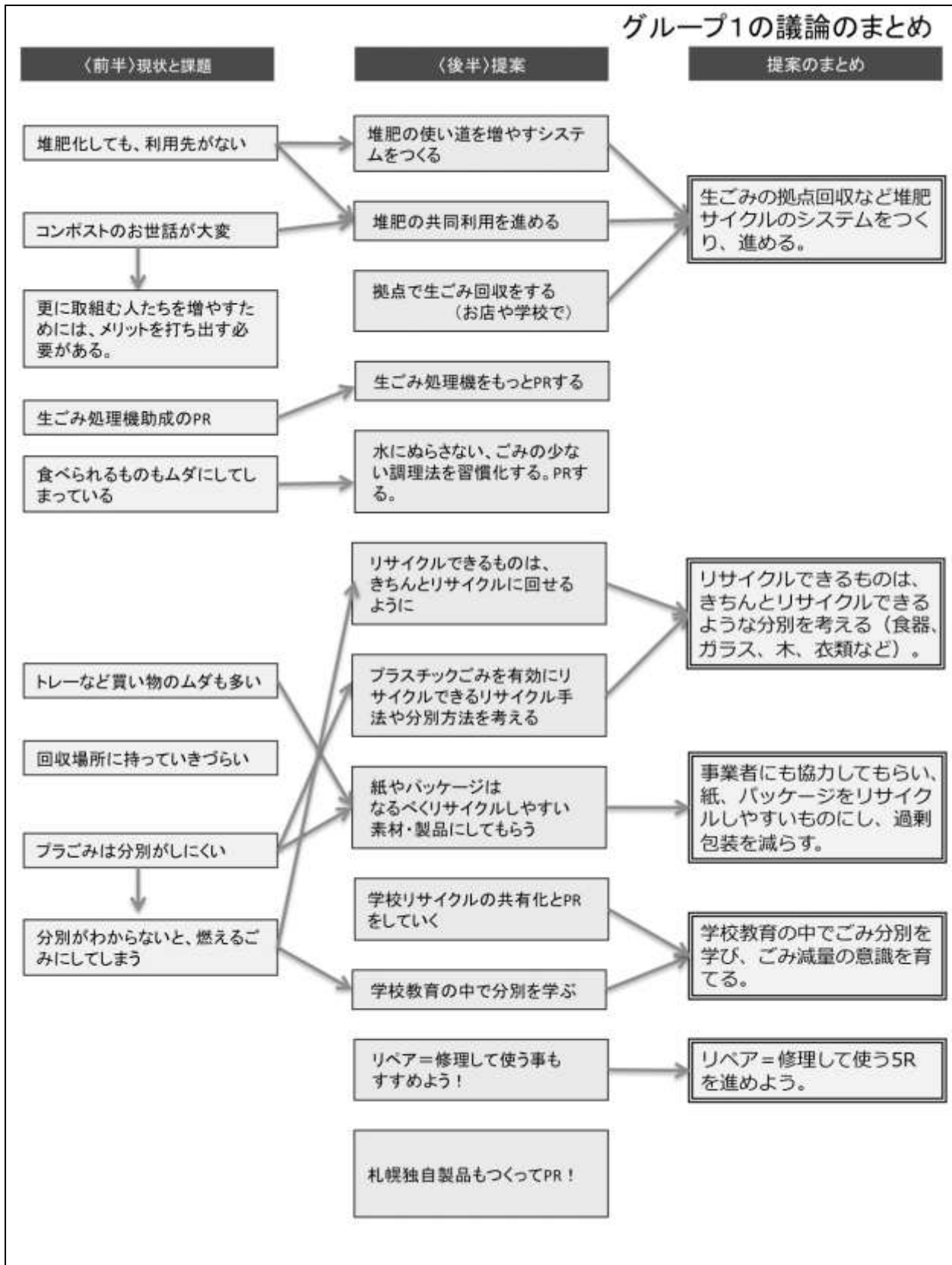


テーマ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

〈後半〉～より効果的な利用促進のために、札幌市はどのような取組・働きかけをしたら良いでしょうか？～

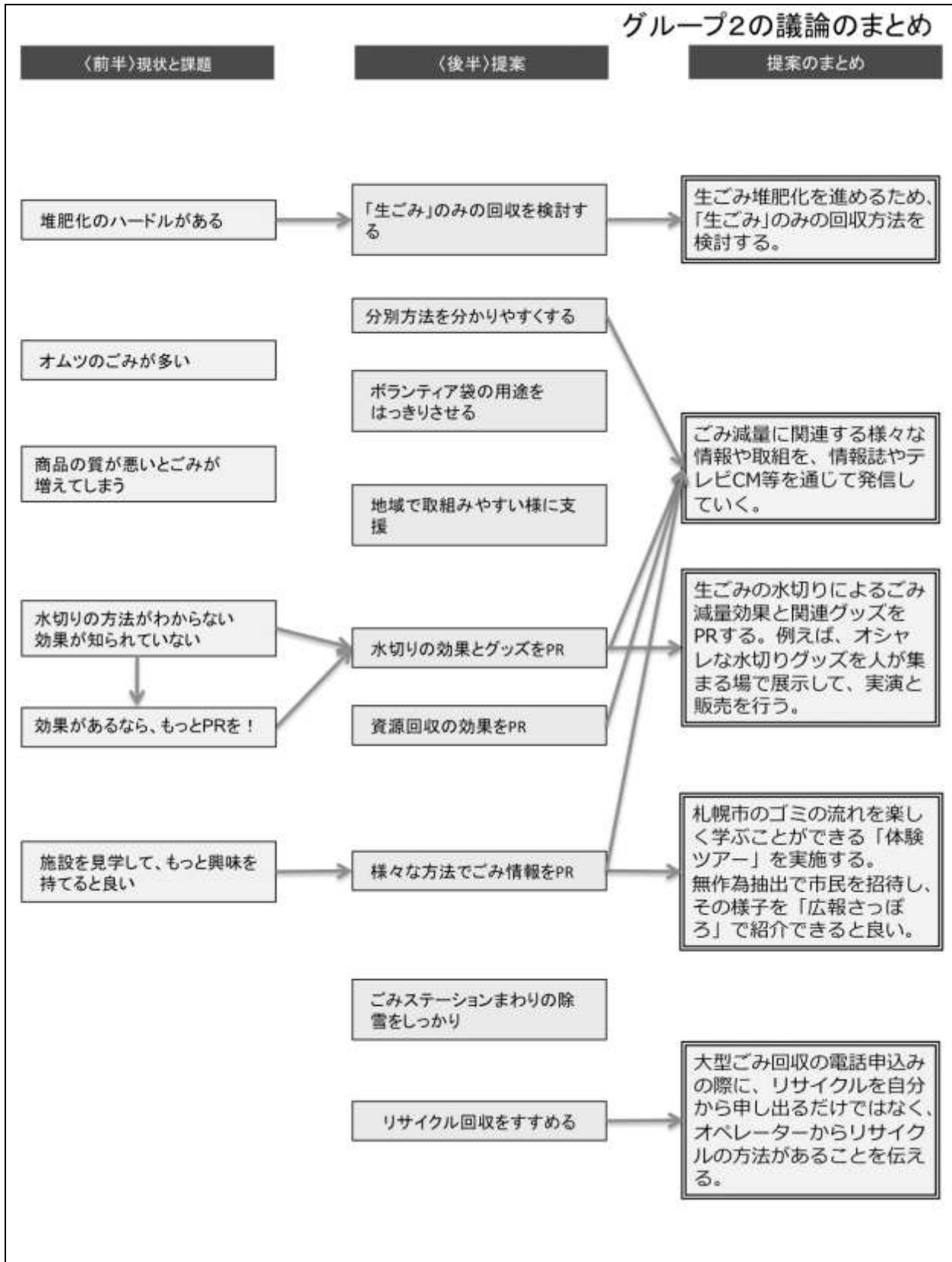


## 2. ごみの一生とリサイクルの推進について





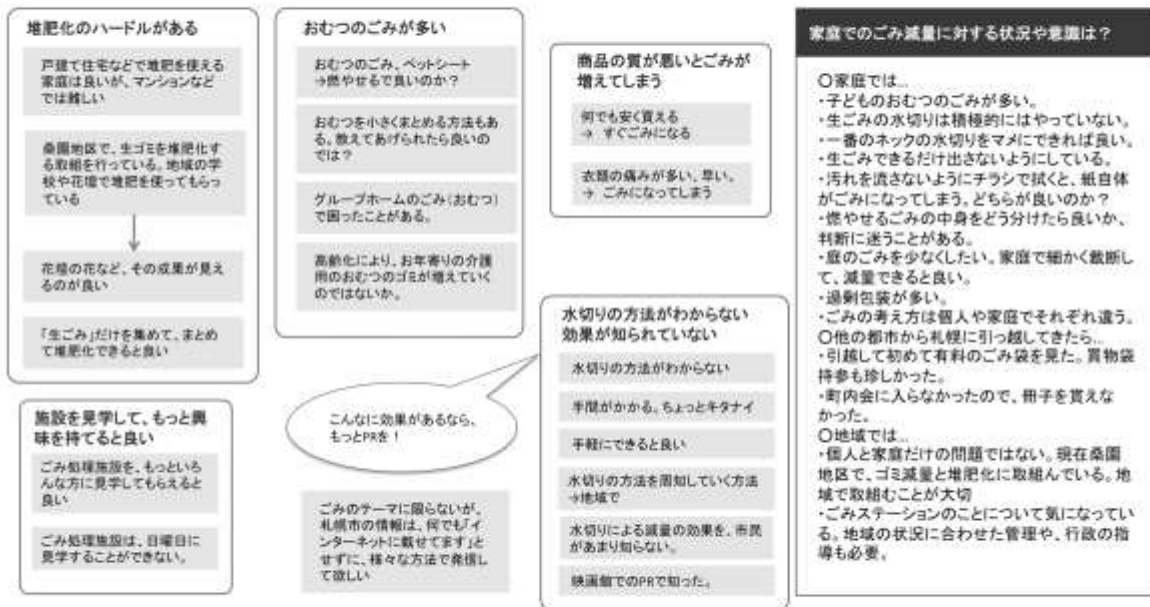
## グループ2の議論のまとめ





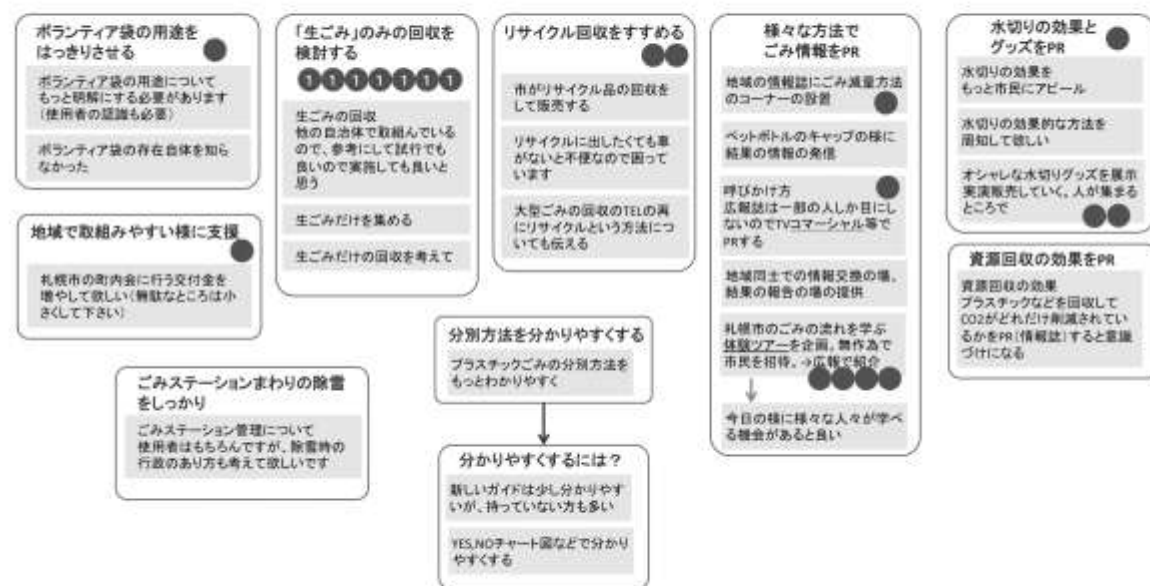
テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈前半〉～家庭でごみ減量(生ごみの水切りや堆肥化、資源物の分別など)に取り組む際にどのような事がハードルになっているのでしょうか?～

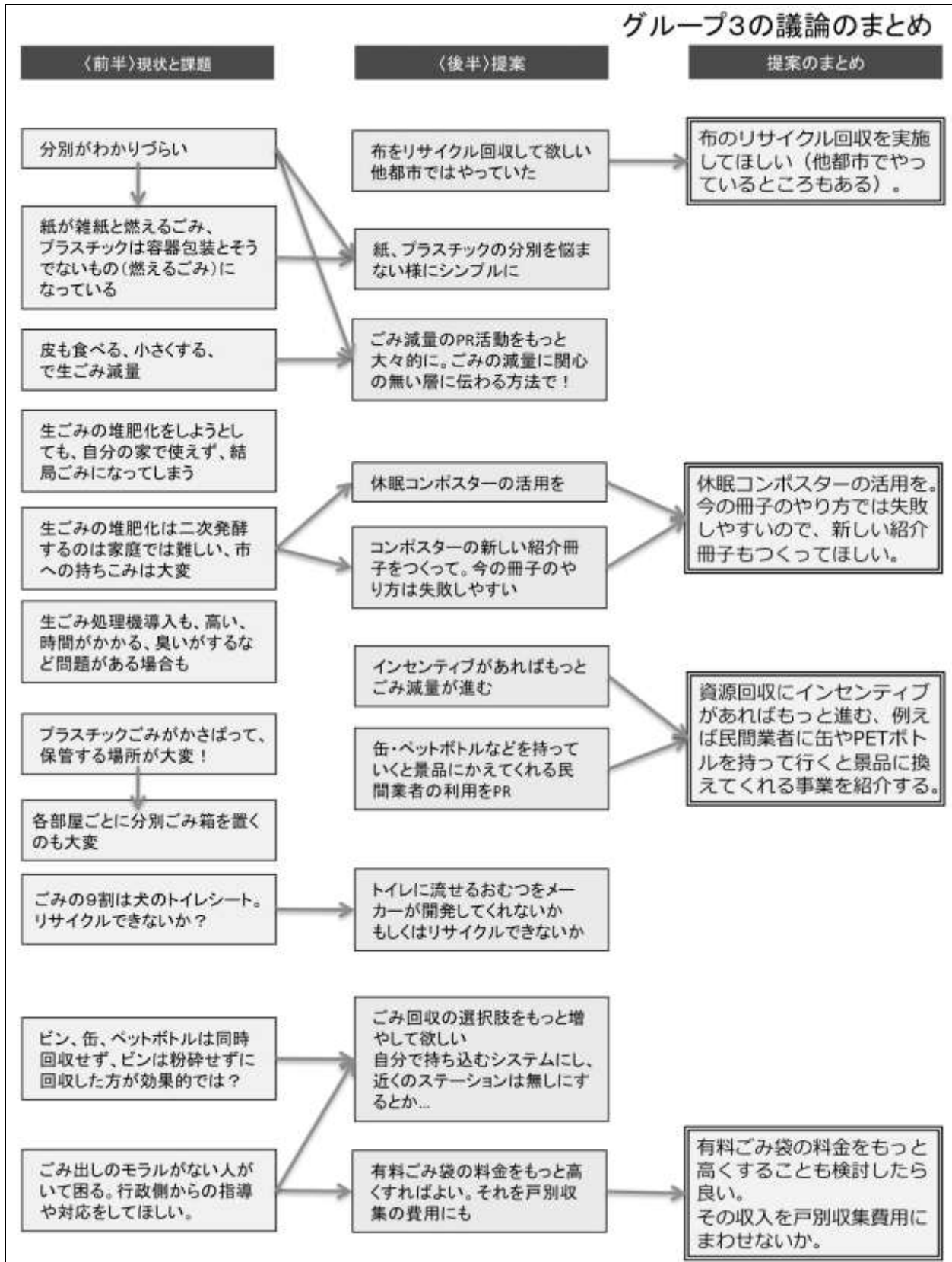


テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈後半〉～市民が家庭でもっとごみ減量・リサイクルに取り組むために、札幌市はどのような支援を行っていく必要があるのでしょうか?～

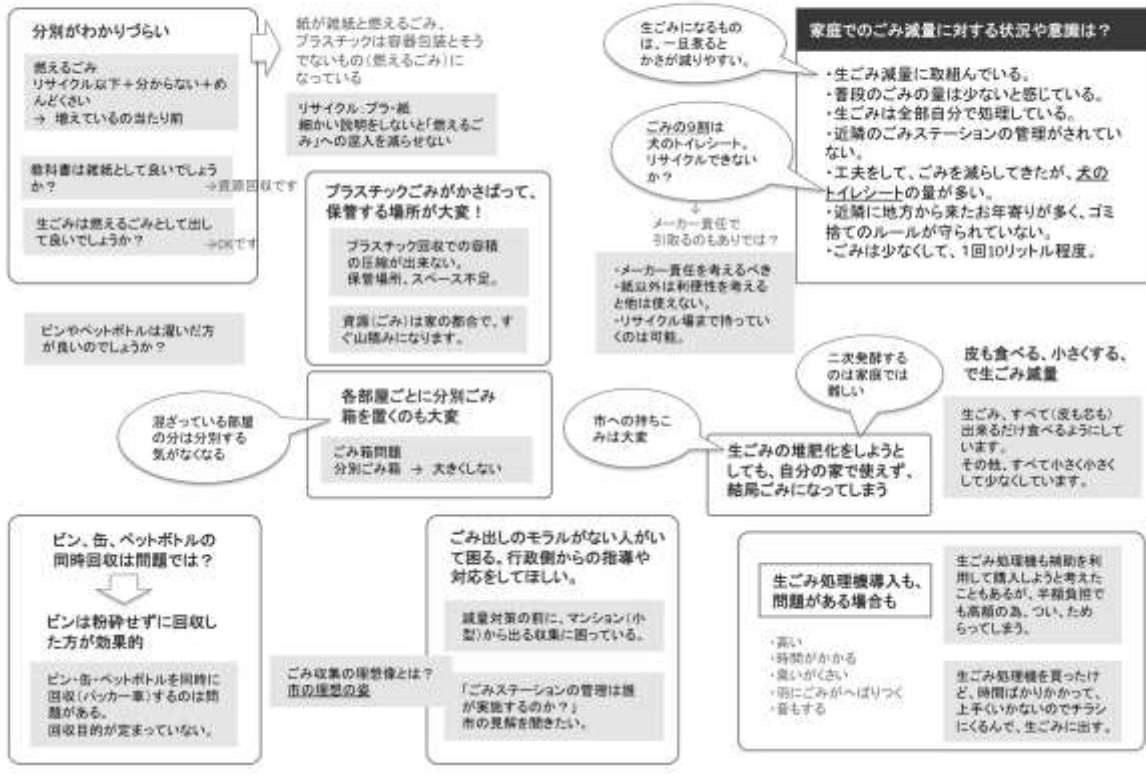


## グループ3の議論のまとめ



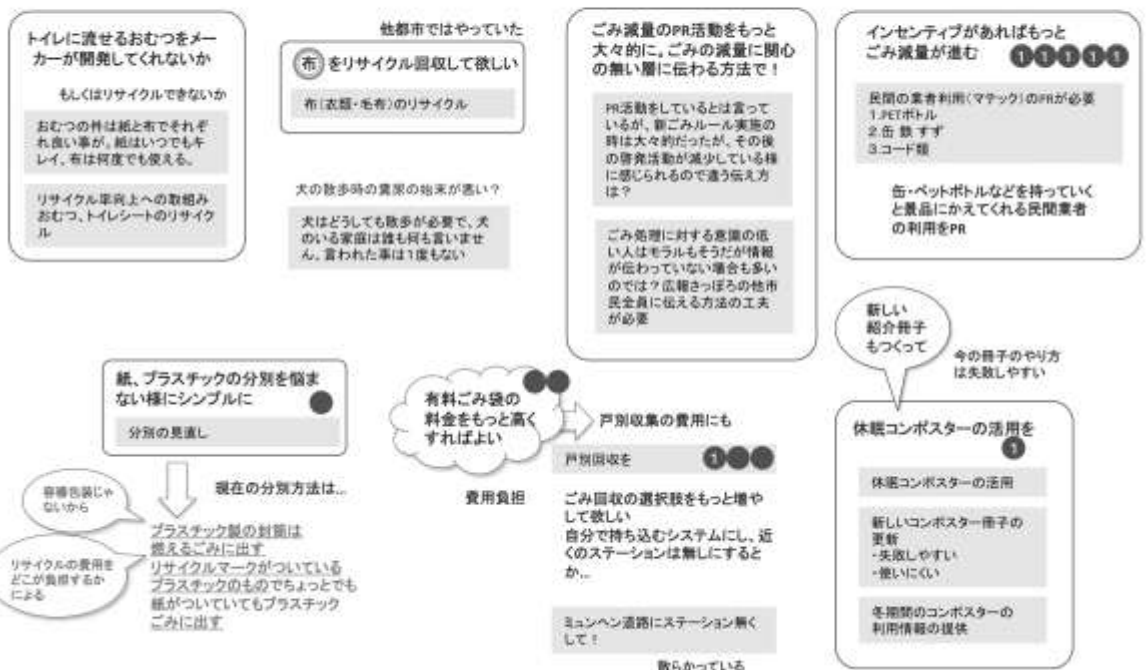
テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈前半〉～家庭でごみ減量(生ごみの水切りや堆肥化、資源物の分別など)に取り組む際にどのような事がハードルになっているのでしょうか？～

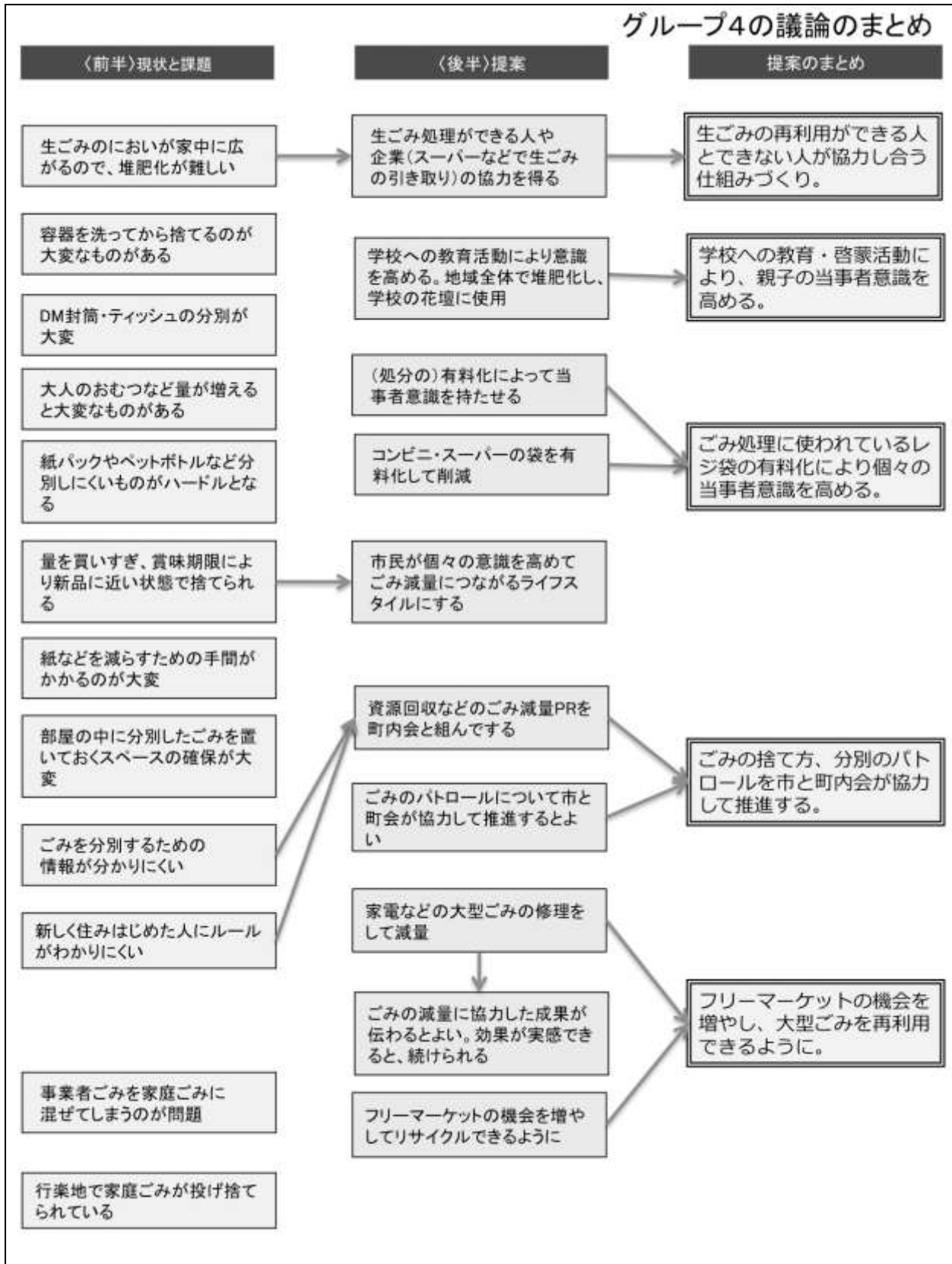


テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈後半〉～市民が家庭でもっとごみ減量・リサイクルに取り組むために、札幌市はどのような支援を行っていく必要があるのでしょうか?～

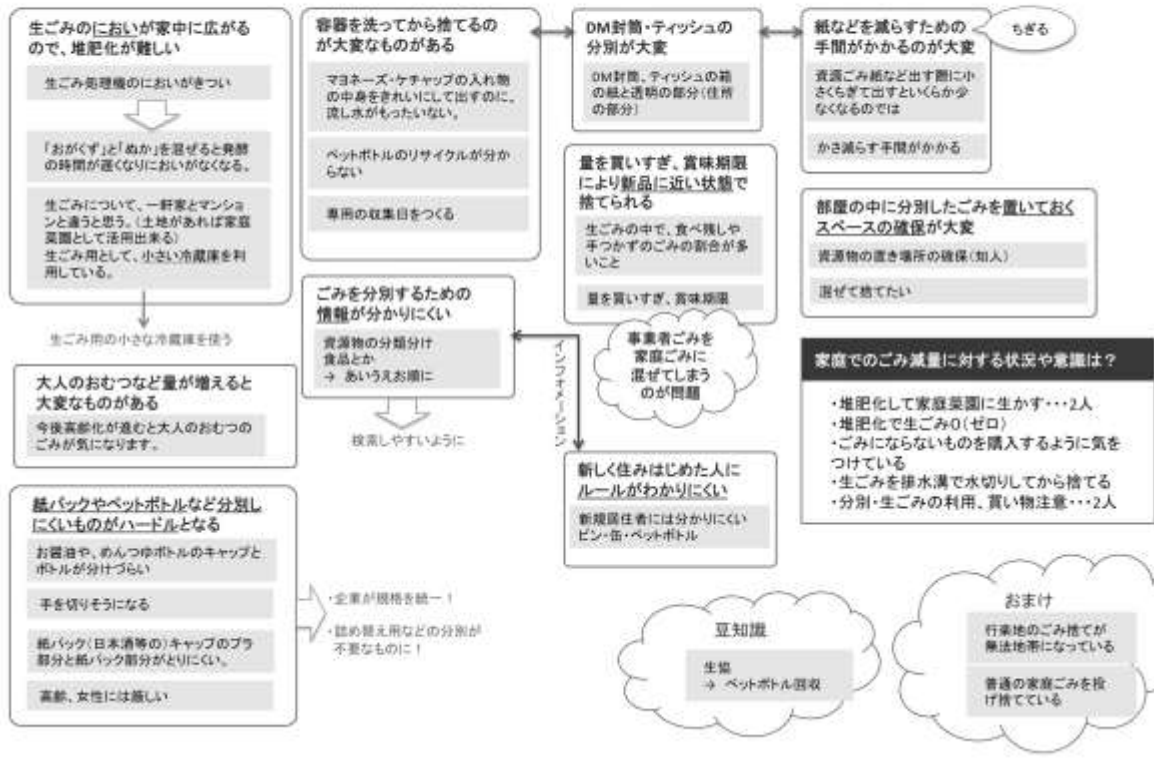


## グループ4の議論のまとめ



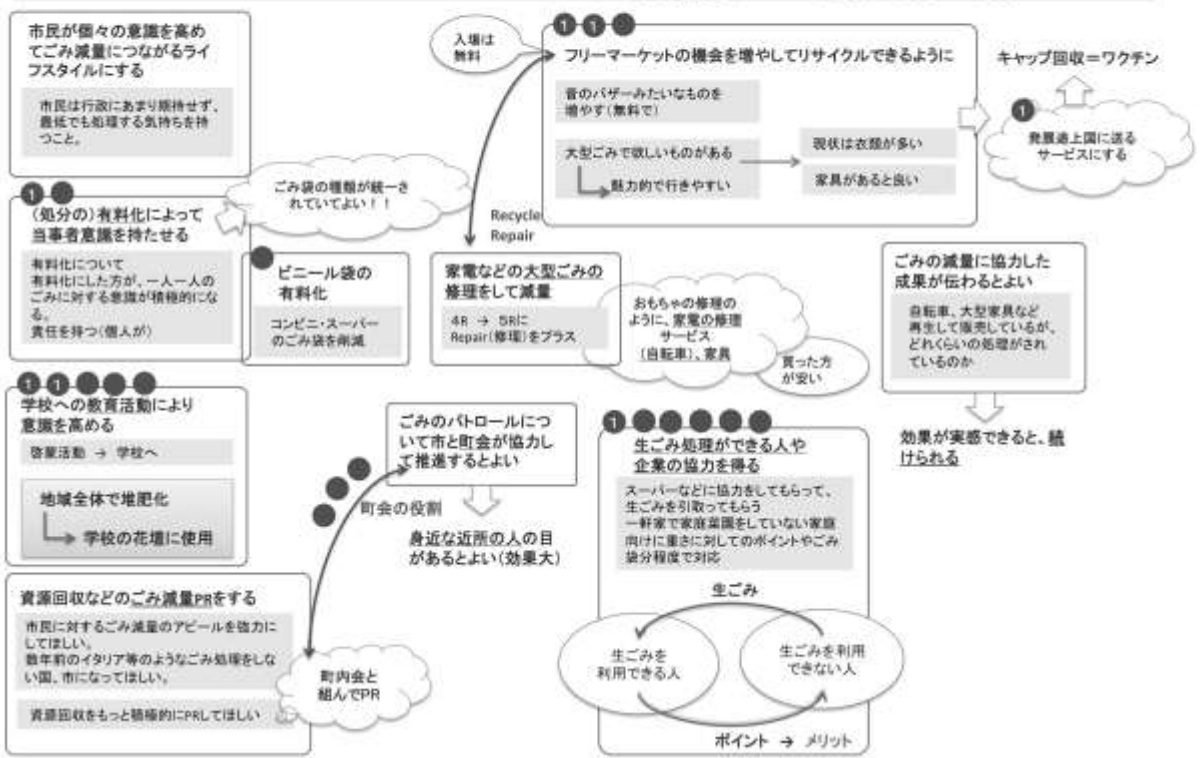
テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈前半〉～家庭でごみ減量(生ごみの水切りや堆肥化、資源物の分別など)に取り組む際にどのような事がハードルになっているのでしょうか?～

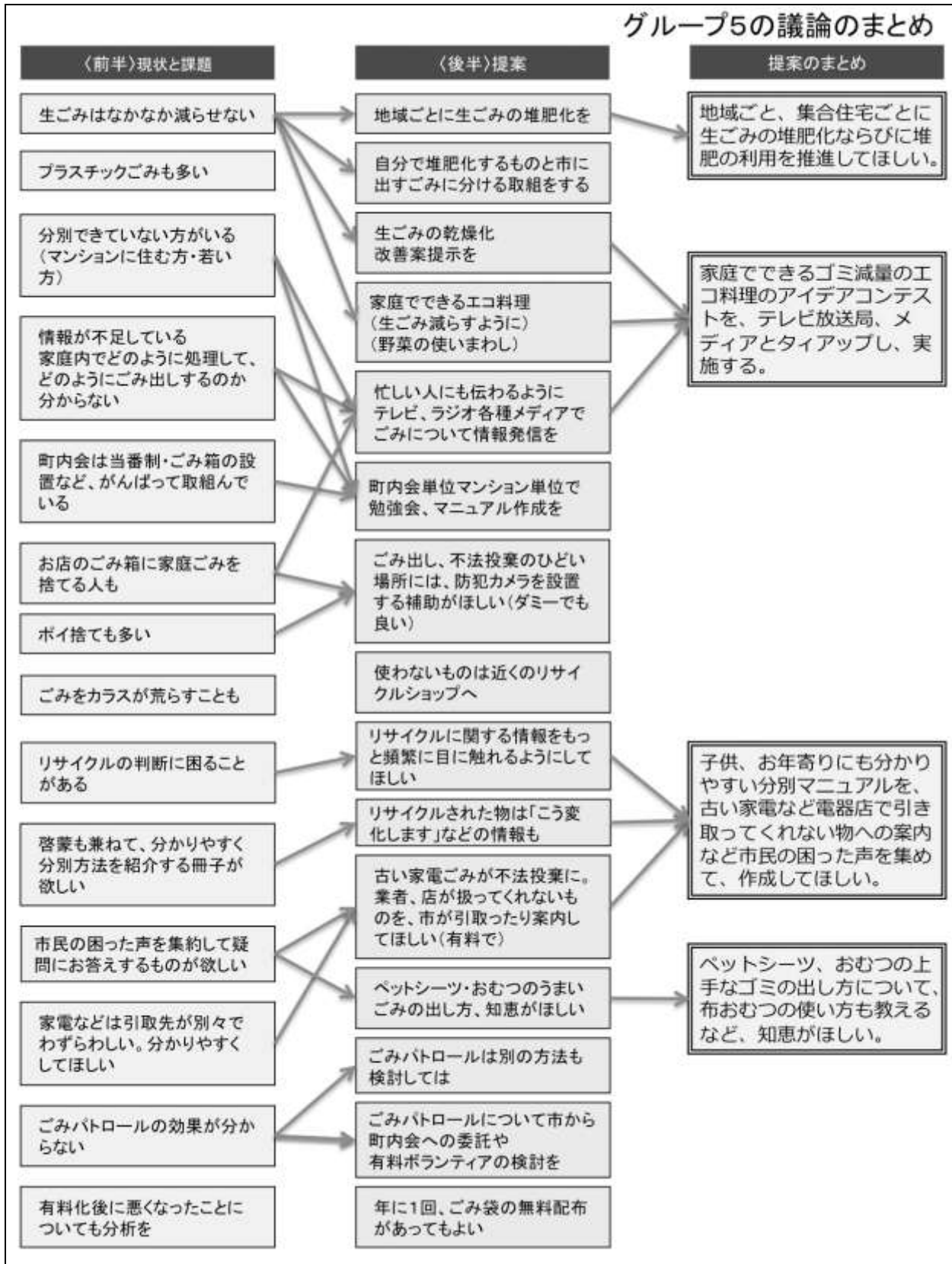


テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈後半〉～市民が家庭でごみ減量・リサイクルに取り組むために、札幌市はどのような支援をしていく必要があるのでしょうか?～

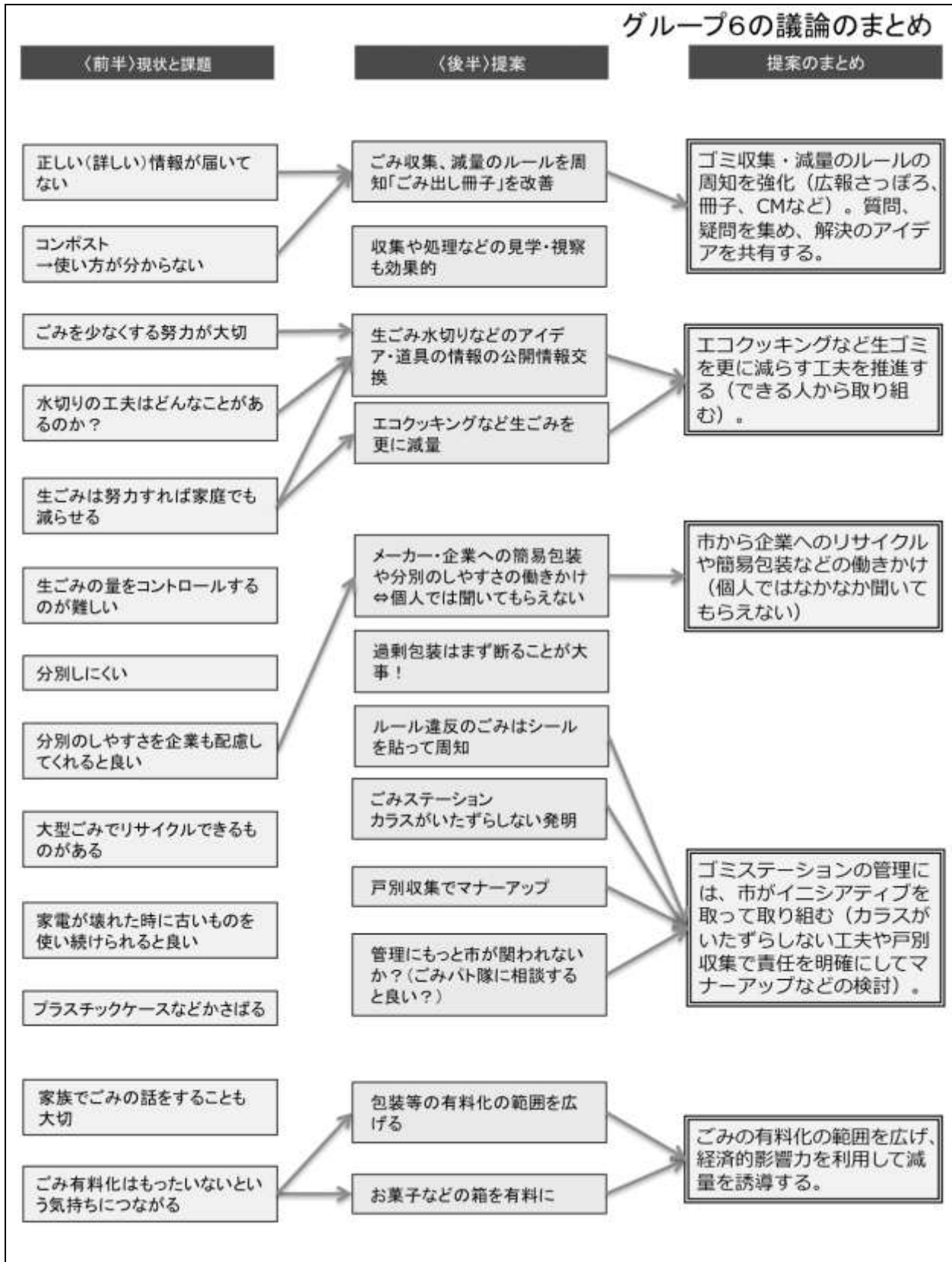


## グループ5の議論のまとめ





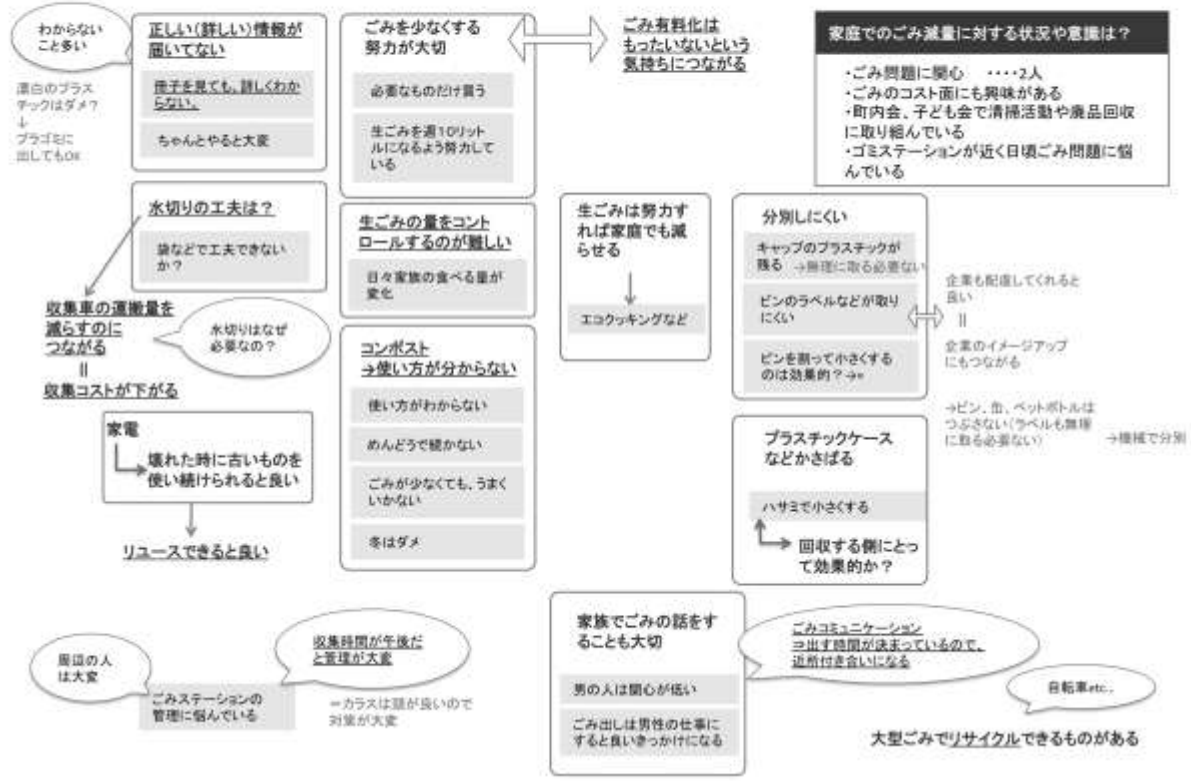
## グループ6の議論のまとめ





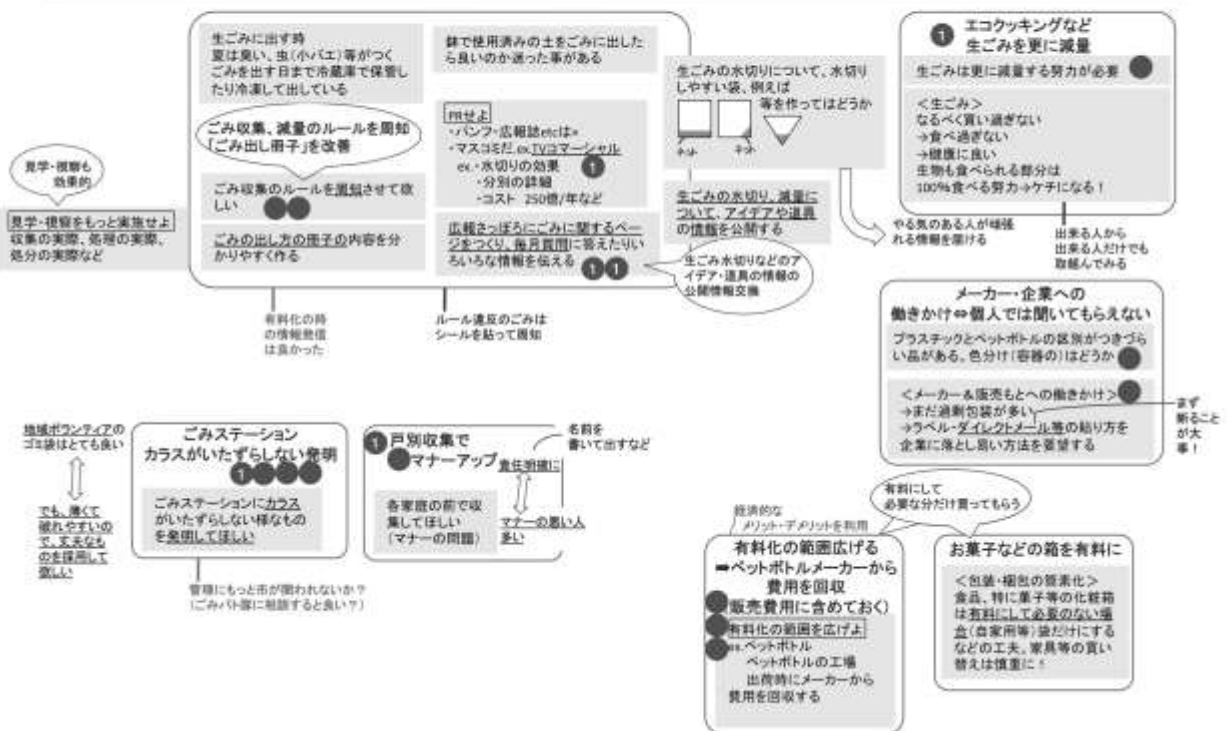
テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈前半〉～家庭でごみ減量(生ごみの水切りや堆肥化、資源物の分別など)に取り組む際にどのような事がハードルになっているのでしょうか？～



テーマ「ごみの一生とリサイクルの推進について」

〈後半〉～市民が家庭でもっとごみ減量・リサイクルに取り組むために、札幌市はどのような支援を行っていく必要があるでしょうか？～



## 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)

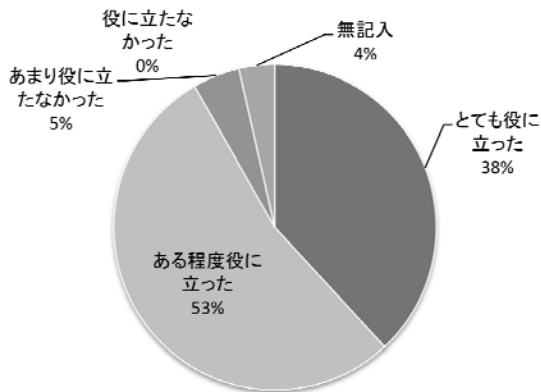
テーマ1：人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について			
阿部 ひとみ	香西 和男	高橋 有里	星 淑恵
今村 琢磨	小島 敏廣	谷井 愛梨	堀 保
祝田 義男	小町 紀勝	釣井 優可	松永 研
臼井 千絵	小山 淳一	富樫 佳代	三上 一雄
大園 彰	今野 利裕	富樫 満雄	水落 直美
近江谷 学	齋藤 すみえ	中井 仁志	村岡 範男
大村 真生子	笹村 陽子	永澤 康弘	森 清次
岡部 紫織	佐藤 ナミ子	中西 潤一	森下 美佳
河合 広雄	佐野 圭子	根本 知己	八島 義一
草薙 貴美代	高井 恵子	畠中 智子	山寺 史子
久慈 富裕	高橋 奈緒	波多野 正四	米澤 洋子
テーマ2：ごみの一生とリサイクルの推進について			
秋田 静子	川崎 厚子	高橋 泰子	前江田 真弓
安保 香奈子	小西 哲也	竹内 將治	松本 謙一
井上 能子	小林 司郎	田中 愛理	松本 弥生
今井 誓子	小林 千鶴子	種田 和樹	三上 聡美
岩岡 一廣	今野 栄子	戸田 順子	宮崎 真
岩本 篤昌	斎藤 岩雄	中村 敦子	矢口 光典
梅本 敬子	佐々尾 雅志	西村 裕子	山岡 哲志
遠藤 俊江	佐々木 美恵子	端場 祐輔	渡邊 麻衣子
大滝 盛弘	澤井 幸造	林 路子	
大町 素子	塩井 美千代	久光 智子	
貝田 美香	鈴木 美智子	舟橋 尚弘	

## 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。

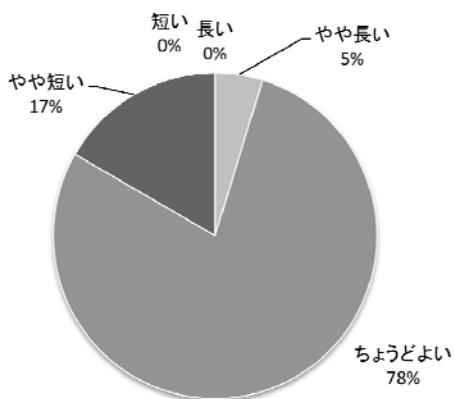
(アンケート回収数 テーマ①:43、テーマ②:41)

(1) ワークショップ実施前に事前勉強会を開催しました。事前勉強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。

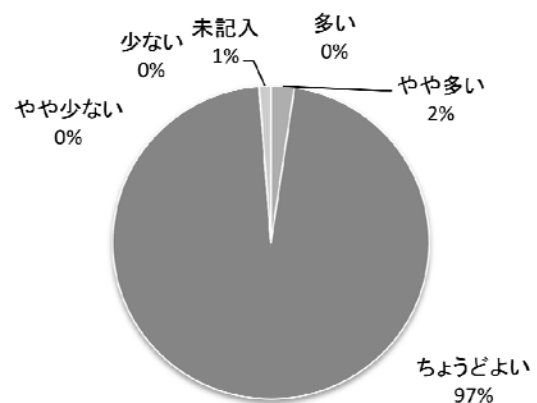


(2) ワークショップに参加されてどう感じられましたか？ 5段階のうちあてはまるところに○をつけてください。

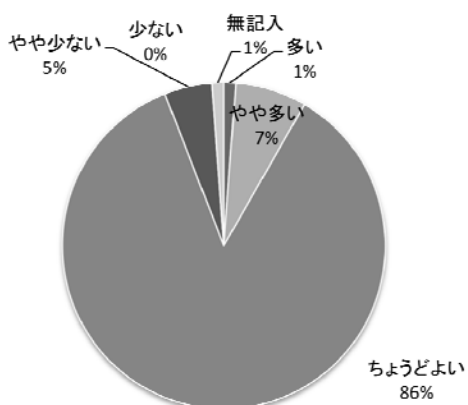
(2)-1 議論の時間について



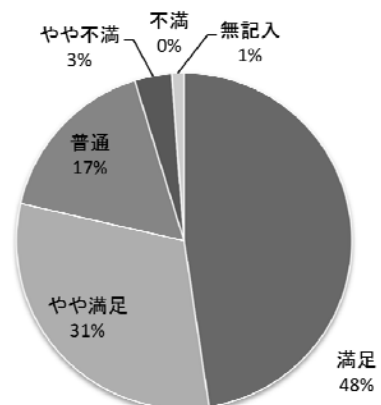
(2)-2 テーブルごとの人数について



(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

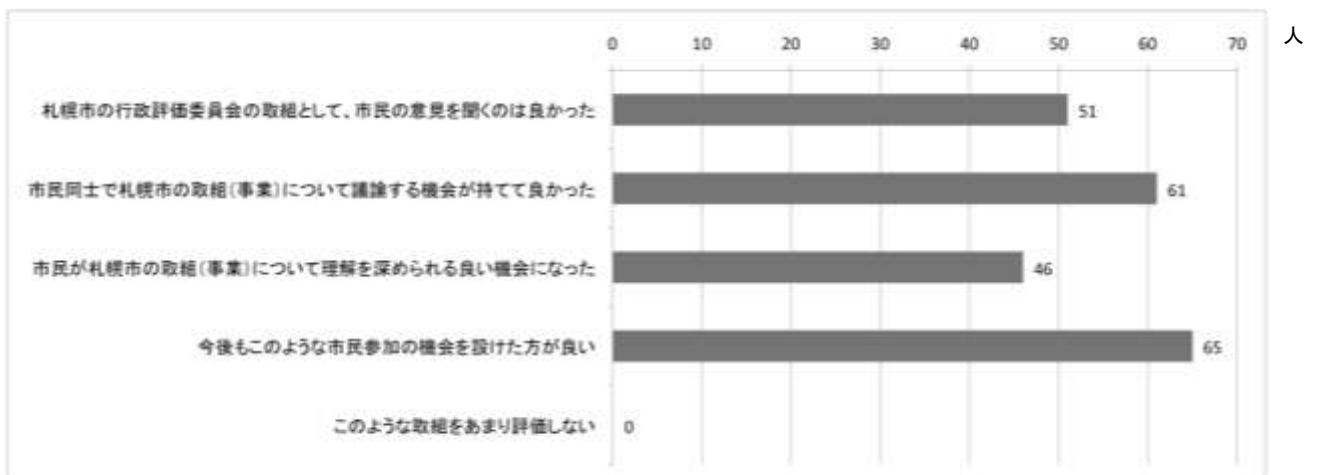


(2)-4について、そのように感じられた理由を、お書きください。

主なご意見

- ・たくさんの人の意見、実情を知る機会でした。またこのような市の取組がある事を知りました。よかったです。
- ・他の方の意見も聞けたし、自分の意見も伝えられた。
- ・今回の話しがどこまで生かされるのか？市の職員の対応に不安に感じた。
- ・普段あまり考えない事を深く考えさせられました。
- ・発言によってテーマからはずれることがあった。
- ・ワークショップについて存在を理解出来たので良かった。
- ・ある程度いいのだが、つっこみ不足なので普通と表示。
- ・初めての体験なので満足か？そうでないか？の基準がないので、普通としか言えない。
- ・市政に参加出来た満足感
- ・公共交通の大切さが、あらためて理解できました。
- ・グループ（少人数）ごとは、意見を言い易かった。それをまとめる人がいて、表にまとめて発表・・・わかりやすい！あつという間の時間に感じた程、無駄が一切無く、素晴らしい会でした！
- ・前向きな意見が多く、明日から自分もごみの減量、取組んでみようという気になりました。
- ・目からウロコの状態になりました。いろいろなお話を聞いて勉強になりました。
- ・私のグループのメンバーが素晴らしい意見を持った方が多く、他人の意見を否定する人がいなかった。

(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

- ・いろいろな提案に対する取組の結果を報告すべきである。出来ないとは言わないでほしい。
- ・もっといろんなテーマをワークショップでやって欲しい。
- ・もう少し多数の人の意見を聞いた方が良いと思う。市がもっと民間に案内してほしい。学校にも出向いたりしてほしい。
- ・楽しい会合でした。
- ・勉強会の結果を何らかのかたちで、市民に伝えてほしい。
- ・今後も市民に対する市の考え方をアピールしてほしい。

### (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)

- ・もう少し学生など若い人の意見を聞きたかった。
- ・円滑な議論を進める為、事前にレポートを書かせた方が良い。
- ・大変勉強になり、有意義な時間を与えて戴き本当に有りがとうございました。市の方々に感謝いたします。
- ・市がこういった市民参加の取り組みをしているのを知りませんでした。(勉強不足かもしれませんが・・・)意見をまとめるのは大変かも知れませんが、もっとこういった機会を増やすと意識が高まるかなと思います。年代を越えて議論ができ、自分のためにもなったと思います。
- ・市民としてこのような取組に参加できたことが良かった。今後も行政に対し、他人まかせな心ではなく、自発的な行動をしていきたい。
- ・市民の意見を取り入れて進められて行かれる事は良い方法だと思われます。
- ・各グループに進行役がついてくれたのが、非常に議論が展開して良かったと思います。
- ・自由に意見を発表出来る雰囲気があり非常に良かった。
- ・進行役の方がとても上手にまとめてくれて良かったです。
- ・お茶菓子はいらない
- ・行政評価の結果を公開してほしい。
- ・自治体単位でのワークショップも必要ではないか。
- ・今回のテーマに関心がある人ばかりだが、その中でも知識と意識レベルの違いが見られたので、多様な意見は出来るが、なかなか難しいものもあるなと感じた。
- ・検討の時間が少ない。
- ・課題に対してパブリックコメントをもっと広く集め、その結果を元に、市民の代表を集め、検討をすべき。もっとネットワークを利用して下さい。あと、市の予算と赤字の関係を検討課題としなくて良かったのかと思う。

- ・市の職員の方々の役職を一覧にして添付して欲しかった。どんな事に答えていただけるのか、予め分かっていた方が見方が変わって良かったかも。
- ・今回のワークショップを通して、公共交通について興味を持って掲示板を見るようになりました。
- ・市の考えと市民の考えにずれがあると感じた。ごみについては減量よりごみステーションの管理等が市民は気になるらしい。
- ・市民だけでなく民間企業にも意見を聞く機会を持ったら良いと思う。
- ・今回のような年齢層の広いものに加えて、年代別のものもあると、もっと意見が出しやすく、問題やアイデアが多く、多様なものが出せるのではないかと（まとめるのが大変だと思いますが）

#### **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)**

- ・もう少し広報さっぽろ等 PR し、市民にも周知していくと良いと思います。
- ・手紙が来るまで、この活動を知らなかったのもっと PR してみてもどうでしょうか？
- ・できれば、2回とも同じ場所だったら助かります。

## VII. 対象テーマ事前勉強会の記録

### 1. 対象テーマ事前勉強会での説明内容

対象テーマ事前勉強会において、「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. 55～）にある資料を用いて、各担当部局から説明を行いました。

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「公共交通について」 テーマ②「ごみの一生とリサイクルの推進について」
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。

#### 1. 行政評価の役割

■ 行政評価の役割は、次の通りです。

- 札幌市の取組を振り返るため（定期診断）  
⇒全ての取組を対象に毎年度実施
- 自己改善のための仕組みとして  
⇒診断結果を踏まえて、課題を見直し・改善へ
- 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

■外部評価  
市役所内部の評価に客観性や透明性を確保することを目的に実施

○行政評価委員会  
学識経験者、専門家等の視点から評価を実施

○市民参加の取組  
市政への市民参加の機会として実施

### 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実施

#### ○市民参加の取組（ワークショップ）

・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ご意見、感覚を取り入れるため

### 4. 市民参加の取組の流れ



⇒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、外部評価報告書にまとめた上で、平成26年2月頃に公表します。

### 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28日(日) 9:00～12:00

**テーマ1: 公共交通について**

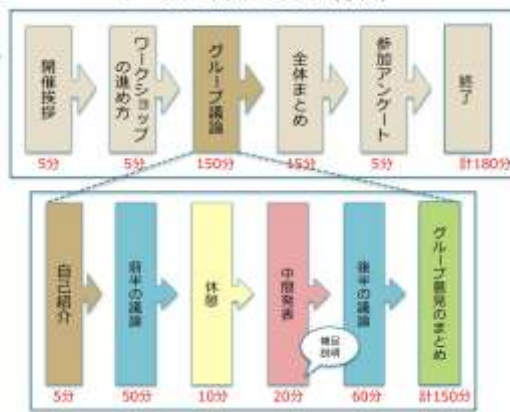
9月29日(日) 13:30～16:30

**テーマ2: ごみの一生とリサイクルの推進について**

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あれば、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）





## 2. 対象テーマ事前勉強会での質疑の概要

対象テーマ事前勉強会での主な質疑の概要は以下のとおりです。

### ◆ 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

参加者からの質問	札幌市の回答
<p>自動車から公共交通への利用転換ということに関連し、小学校では公共交通を適度に利用することを学ぶ授業を行っているようだが、指導内容と、子ども達の反応を知りたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 我々が直接、授業を担当しているわけではなく、学校の普段の授業（社会科、総合学習）の中で、公共交通に関する内容を取り入れてもらっている。学年により内容は違う。</li> <li>・ 例えば5年生社会科の情報の単元で「えきバスnavi」を取り入れてもらい、自動車を使わず公共交通で行く方法を学んだり、6年生では税金と市のサービスの関わりの中で公共交通を考えるなどしている。</li> <li>・ 子どもたちの反応としては、今度外出する際は、公共交通を使ってみようようにしたいとの話もいただいている。</li> </ul>
<p>市役所職員が月1回公共交通を利用しようという取組があったと思うが、今はどうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市職員のみを対象としたものではなく、毎月5日と20日は、普段マイカーを使用している人にもできる限り自動車を控え公共交通を利用してもらおうキャンペーン「さわやかノーカーデー」を行っている。</li> </ul>
<p>サピカがバスや路面電車に導入されたが、サピカの運営元が札幌市であれば利用者、乗り継ぎ情報などを活用し、路線の検討などに効果的に使用しては。使用していないならサピカを使用する意味が無いのでは。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サピカは、事業主体として、札幌市とバス会社3社で「札幌ICカード協議会」を設立しているものの、実際のカード発行権者は札幌総合情報センター（株）であり、そこが運営をしている。</li> <li>・ そのため、札幌市はサピカの利用データを所有していない。</li> </ul>
<p>路面電車活用計画 16 ページの利用者負担のあり方について、「他の交通機関の運賃水準を考えると15%程度の見直しを検討する必要がある」と記載されているが、値上げを前提として今後見直すということか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今は赤字なので、黒字転換するためには、利用者の15%の負担が必要と示している。金額については最終的にそのときの収支の見通しを精査して再度検討する。</li> </ul>

<p>サピカはどこまで浸透しどの範囲までカバーしているのか。民間提携などの将来の展望や実情を知りたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・6月に路面電車とバスでの利用ができるようになったが、定期券はまだ利用できない。発行枚数は8月末現在でサピカは42万枚。地下鉄での利用は20数%から32~33%に増えた。定期で使えるともっと増えていくのではないかと。</li> </ul>
<p>1 ページ目で、少子高齢化でバスと路面電車の利用が減っているとあるが、少子高齢化が原因とすると地下鉄にその傾向がないというのはどういうことか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近都心部の人口が増え、郊外部の人口が減っている一方で、都心部や地下鉄駅周辺で人口が増えているため、地下鉄での移動が減っていないのではないかと。</li> <li>・市電は2万人ほどに利用してもらっているが、今後はループ化などの工夫をして利用が増えると考え。バスは郊外部での利用が減っている。</li> </ul>
<p>2 ページのグラフについて、昭和62年でバスの利用が大きく下がっている。この時代背景はあるのか。その時期に郊外型の店舗施設が増えて来たなどが原因か？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車利用が増えて来たということもあるかと思うが、店舗などのデータは直接持っていない。</li> <li>・昭和63年から東豊線が開通し、平成6年には豊水すすきのから福住まで開通した。地下鉄はその翌年度に利用数が増え、バスが少し減っている。</li> </ul>
<p>利用者数のカウントは、乗り継ぎの場合はどうなるのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・両方カウントされるため、バスと地下鉄の乗り継ぎの場合は、バスが1、地下鉄が1となる。</li> </ul>
<p>利用者が減っていることについて、原因の分析をどのようにしているのか？また、どのような対策をしているのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原因の一つとして、自動車が増えていることや、郊外にお住まいの方が近場に車で買い物に行くなどの生活スタイルの変化があげられる。</li> <li>・対策としては、なかなか決め手がない中で、ウィズユーカードなど、様々な使いやすい工夫を継続的に行っている。また、公共交通を利用する意識の醸成が大切と考えている。</li> </ul>
<p>なぜ、市電の利用者が減っているのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昭和48年以降、沿線の大学や高校が移転したことが減少の大きな理由である。年々微減の状況であったが、ここ1~2年は沿線のマンションの建設により若干増えてきている。冬場は一部の電停で乗客が乗り切れない状況になっており、定員の多い車両が必要になっている。また、存続が決まった時点で、老朽化した車両の更新が必要になったため、今後を見据えてバリアフリーの新型車両を導入するに至った。</li> </ul>
<p>パークアンドライド駐車場の利用率、利用料を教えてください</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的には月極となっており、料金設定は事業主体により異なるが、例えば一般の駐車料金が1万円であれば、パークアンドライドの場合は8千円といったような感じの料金設定となっている。</li> </ul>

<p>利用者が減少し赤字が続く中で、新型車両の導入など、市電を推進することに疑問を感じている。市民が必要としているという意見は、どのようにあげられてきたのか、経緯を教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オリンピックの後に地下鉄の整備により路線を大幅に縮小したが、平成 17 年に市民の意向や要望をいただき、市電の存続を決定した。その後、平成 18 年に市電の活用のための「札幌を元気にする路面電車の検討会議」で 1 年の議論を経て、市電をまちづくりに活用していくという提言を頂いた。平成 22 年に「札幌市路面電車活用骨子」を策定し、経営基盤の強化やまちづくりの活用のため、都心、創成川以東、桑園地区を延伸検討地区に設定した。その情報は、フォーラムや全区でパネル展を開催して公開し、意向の把握を進めるとともに、「路面電車の活用を考える市民の会」を開催して延伸の実施やルートについて、市民の皆さんの意見を頂いた。これらをふまえて、平成 23 年度から、「第 3 次札幌市まちづくり計画」において、経営の健全化を見据えて、ループ化の実現と低床車両の導入を位置づけ、「札幌市路面電車活用計画」の中にとりまとめ、平成 24 年にパブリックコメントで意見を頂いた。</li> </ul>
<p>高齢化社会に向けて、バリアフリー化やエレベーターの設置はされているのか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地下鉄駅にはエレベーターを設置している。</li> <li>・ 市電では、現状は低床車両でも乗降個所に 20cm の段差がある。ループ化による新規の電停では車両の差を 5 センチ程度にする予定であり、既設線の電停についても、段差をなくすために電停の高さを高くし、スロープをつけるなど、順次改修していきたいと考えている。</li> </ul>
<p>サピカは札幌独自の形式により JR や他都市では利用できないが、今後の見通しはどうなっているのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6 月からバスと市電でサピカが利用可能になっており、他社のカードも利用できるようになった。今後は道央圏の JR でもサピカを使えるよう、JR 北海道と協議していきたい。</li> </ul>
<p>バス路線の民営事業者に対して、市は財政的な補助をしているのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 赤字路線に対して補助をしており、年間総額は昨年で約 6 億 5 千万円となっている。</li> </ul>
<p>ワークショップは、行政評価とは違うと考えてよいのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「行政評価委員会」がテーマを設定し、そのテーマに関してワークショップで市民が意見交換を行い、その結果をふまえて、「行政評価委員会」が評価をしていくことになる。</li> </ul>

◆ ごみの一生とリサイクルの推進について

参加者からの質問	札幌市の回答
<p>平成 23 年度のごみ処理費 239 億円に対して、処理したごみの量は何トンになるのか？分かりやすく説明してほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 5 ページ「6 家庭ごみの排出量の推移」の表は平成 24 年度のデータだが、こちらに事業系のごみを含んだ量が全体の処理の量となる。</li> <li>・ 23 年度のごみ処理量は、事業系のごみも含め 61 万トン。</li> <li>・ 239 億円の中には、事業系のごみも含まれている。5 ページ「5 ごみ処理コスト」の「自己搬入」と記されている部分が事業系のごみのコストとなっている。</li> <li>・ わかりやすい資料を用意したい。</li> </ul>
<p>3 ページ(4)の手数料の使い道について、ボランティア袋の製造も含まれているのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティア袋の製造も、約 5 億円のなかに含まれている。</li> </ul>
<p>新しいマンションにはごみステーションの設置が義務づけられているが、古いマンションはどうするのか？ マンション住民がルールを守らないことで、近隣の戸建て住宅の住民が迷惑をしている。どうにかならないのか？罰則規定も必要なのではないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成20年 4 月に施行した「ごみステーションの設置及び清潔保持等に関する要綱」のなかで、既存共同住宅でも、継続的な不適正排出等により近隣住民と良好な関係を保持できなくなった場合は、敷地内を原則としてごみステーションを設置するよう謳っている。</li> <li>・ ルールを守らない住民には「さっぽろごみパト隊（ステーションパトロール員）」が指導にあたっている。マンションのオーナーや管理会社にも指導を行っているが、改善までに時間がかかることも多いのが現状である。</li> <li>・ 罰則は札幌市の条例では設けていない。</li> </ul>
<p>ごみステーションの前に住んでいるが、マナーを守らない住民への対応と清掃と除雪で長年大変な思いをしている。戸建て住宅ごとにネットをかぶせて個別収集できないのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸別収集の場合、排出者の責任が明確になるというメリットもあるが、学識経験者を入れた調査研究委員会でも約 62 億円の追加経費が必要との試算結果が出ている。また、札幌市では 62～63%の世帯が共同住宅に住んでいるため、戸別収集の恩恵にあずかれない方が多くなる。</li> </ul>
<p>3 ページのごみステーション問題の改善について、4 年かけてなぜ毎年 1 億円も費用がかかるのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ごみステーションは増える一方であり、ルールを守らないステーションも多いため、ごみパト隊が出動して対応している。</li> <li>・ また、ごみステーションを維持するためのネット、サークル、箱形ステーションなどの資材を設置するための助成金として毎年数千万円を執行しており、金額の中にはこれらの経費が含まれている。</li> </ul>

<p>道路への空き缶等の不法投棄が多く、ごみ有料化以降さらに量が増えた。ボランティアで回収しているが、それらを分別する方法がない。回収後、分別はされているのだろうか。</p> <p>不法投棄の監視方法があれば教えてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市では「ボランティア袋」を用意している。区や清掃事務所、まちセンに申請すると提供できる。</li> <li>・「ボランティア袋」を用いて回収したものは、内訳によって燃やせる日か燃やせない日にごみステーションに出してもらっている。</li> <li>・汚れの付着などから、リサイクルに適さないものが多いので、回収後の分別は行っていない。</li> <li>・不法投棄については、清掃事務所に相談いただくほか、業者による悪質な行為である場合は市の不法投棄対策担当課に連絡してほしい。</li> </ul>
<p>環境月間に市民が集めたごみや、道ばたに投げられたごみなど、不法投棄ごみの割合はどれくらいあるのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5ページにある廃棄ごみの中の「地域清掃ごみ」の量(5千トン)に含まれている。なお、これには公園や道路、河川などで地域住民等が行う清掃活動から出されるごみも入っている。</li> </ul>
<p>コンビニでごみを分別して回収しているが捨てる人はいい加減。現実的にはリサイクルされていないのではないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニは市の収集ではないため、事業所が業者に委託収集し清掃工場に持ち込んでいる。清掃工場はそれを受け入れるが分別はしない。</li> </ul>
<p>不法投棄防止の工夫が記載されていない。そのような工夫も必要では。公園のごみ箱をなくしたが、ごみ箱がないから投げるという面もある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ごみを有料化する時から不法投棄が増加するのではないかという懸念の声があり、スリムシティさっぽろ計画の中にも、不法投棄の対策やルールを守らない不適切な排出について、地域と連携をして取り組むことを盛り込んだ。その方針に基づき、現在、清掃事務所のごみパト隊が地域のクリーンさっぽろ推進員などと一緒に不適切な排出がされないような対策を講じているところ。</li> </ul>
<p>ごみパト隊とはいつ出動しているのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内7つの清掃事務所にあわせて90人がおり、8時から16時半まで活動している。今年からは7～9月までの3ヶ月間、希望の町内会を対象に、ごみステーションで早朝啓発などを行うなどの活動も始めている。</li> </ul>
<p>5ページのごみ処理コスト(1)は1トン当たりの処理原価が示されているが、ごみ種別の原価をみると、家庭ごみ全体の原価はもっと高くなるのではないか。各ごみ処理原価と、家庭ごみ全体の処理原価との関係はどうなっているのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・燃やせるごみから枝葉草までが、家庭ごみの種別の経費を表している。そのうち大型ごみから枝葉草まではリサイクルにかかる経費となる。</li> <li>・家庭ごみ全体の処理原価は、全体の平均値である。</li> <li>・燃やせるごみの処理原価が、一番コストが低く、量はとても多い。このため家庭ごみ全体の処理原価を押し下げている。</li> </ul>

<p>家庭ごみという定義だが、収集車で集める物全部か</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭ごみは、ごみステーションから収集車で集めるもの全て。事業系ごみは別の収集車が回収している。</li> <li>・5 ページ(1)に記載している「自己搬入（廃棄ごみ）」は事業系ごみということ。個人で持ち込むものも少し入っているがほとんどない状況。</li> </ul>
<p>新聞・雑誌・段ボールの回収をやめた理由を教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞・雑誌・段ボールの回収を平成 23 年に取りやめた。雑がみが思った以上に集まり、特にかさばる段ボールなどの主要古紙があふれ、(雑がみ選別センターでの) 処理能力を超えた。</li> <li>・段ボールや雑誌はもともと有用な資源であり、各家庭からの排出の時点で分別した方が効率がよいこと、既に地域で集団資源回収をしている所が多くあったことなどから、市での回収を取りやめた。</li> </ul>
<p>ごみ収集サービスがあることは、家庭を持っている人たちは皆知っているが、若い人がごみ出しルールを知らない。教育やお願いをするパンフレットの配布はできないのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若い人に向けては、大学入学式の際にごみのパンフレットを配っている。</li> <li>・また、若い人に限ってではないが、ごみ出しルールを守ってもらうため、ごみステーションにごみの分別を表示したり、ごみパト隊が地域にパンフレットを配布したりするほか、ルール違反の排出ごみを清掃事務所に持ち帰って名前が出てきたらその方に連絡し指導することなども行っている。</li> </ul>

## 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. 人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について

#### ワークショップにおける議論のテーマ

#### 「人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について」

##### 行政評価委員会における評価対象の選定理由

これまで札幌市は、人口増加とそれに伴う市街地の拡大において、計画的なまちづくりを進めてきており、市民の日常生活の足となる公共交通においても、交通網の拡大と充実を図ってきました。しかしながら、今後は、札幌市においても人口減少社会の到来と、少子高齢化の進展により、公共交通の利用者数の減少も見込まれます。このままでは、公共交通の維持が困難になることも懸念され、そうなった場合は、市民の日常生活に影響が出るのが考えられます。

また、札幌市が目指している環境負荷の低減の面から見て、これからは、公共交通を基軸とした交通体系を確立しつつ、適切な自動車交通とのバランスに配慮することが必要となります。

以上の点から、将来的な札幌市の社会状況の変化を見据えて、これからの公共交通のあり方に関する施策・事業を行政評価委員会として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選定理由

行政評価委員会における、公共交通に関連する施策・事業についての評価過程で、札幌市においても、少子高齢化の進展により公共交通、とりわけバスや市電の利用者数が減少傾向にあることがわかりました。これらの公共交通は、市民みんなの足であり、このまま利用者数の減少が続くと、交通網の縮小等が生じる可能性があり、市民の日常生活に影響を与えることが懸念されます。

今後、市民が安心・安全に暮らしていくために、また、札幌のまちが都市機能を維持していくためには、公共交通の確保が必要であることから、行政や交通事業者による利便性の向上に向けた取組はもとより、利用主体である市民の皆さんの協力が不可欠になります。

これからの持続可能な公共交通について、その課題や目指すべき方向性について、市民の皆さんと共有し、札幌市と市民の皆さんが一層に取組を進めていくことを目指して、『人口減少社会の到来、少子高齢化の進展等を見据えた、市民の足としての公共交通のあり方について』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】

■日常生活の中での公共交通の使われ方は、通勤、通学、通院、買い物、飲食、娯楽など目的によっても違うし、居住地や年齢などの属性によっても違うと考えられます。利用者の属性や居住地から目的地までをいろいろ想定した場合、公共交通を利用する上での課題としてどのようなことが考えられるでしょうか？利用される市民目線で、課題を出して下さい。

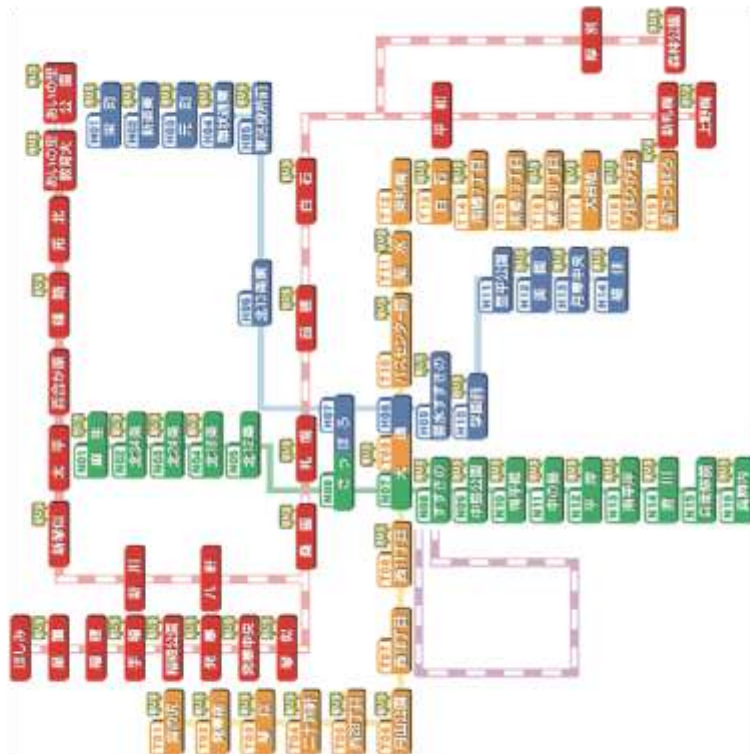
###### 【後半の議論のポイント】

■札幌市では、公共交通の利用促進のために、ノンステップバスや路面電車低床車両の導入、「さっぽろえきバスナビ」などの公共交通の利用支援情報の提供、ICカードの導入による利便性向上などの取組を行っています。バスや市電の利用者数が減少しているという状況にある中で、前半の議論を踏まえて、より効果的な利用促進のためにどのような取組・働きかけをしたら良いと考えますか？

##### 平成25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

札幌市内の地下鉄・路面電車・JR網



札幌市内

地下鉄 4.9駅 48.0km  
路面電車 2.3停留場 8.5km  
JR 2.6駅 50.6km

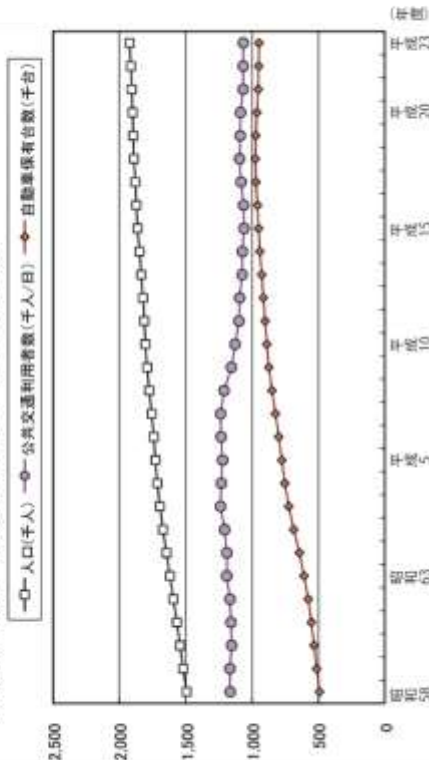
<地下鉄等の整備経緯>

- 南北線 (北24条～真駒内) …… (昭和46年)
- 東西線 (琴似～白石) …… (昭和51年)
- 南北線 (北24条～森生) …… (昭和53年)
- 東西線 (白石～新さっぽろ) …… (昭和57年)
- 東豊線 (栄町～豊水すすきの) …… (昭和63年)
- JR 函館本線 (琴似～札幌) 高架化 …… (昭和63年)
- 東豊線 (豊水すすきの～福住) …… (平成6年)
- JR 札幌線 (八軒～新川) 高架化 …… (平成8年)
- 東西線 (琴似～豊の沢) …… (平成11年)
- JR 札幌線 (新琴似～あいの里新南大) 複線化 …… (平成12年)
- JR 札幌線 (新川～新琴似) 複線高架化 …… (平成12年)

公共交通の利用人員の推移

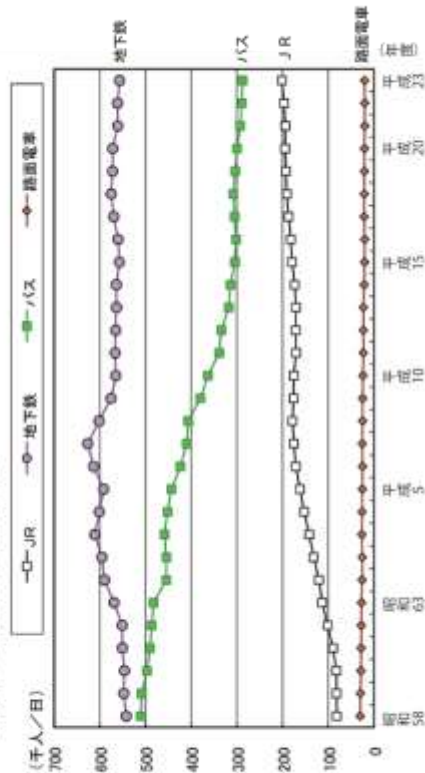
- ・自動車保有台数は、これまで人口を上回るペースで増加してきました。
- ・公共交通の利用者数は減少傾向にあります。

<札幌市内 人口・公共交通利用者数・自動車保有台数>



- ・地下鉄の利用者数は横ばいで推移しています。
- ・JRは高架化・中間駅の設置・複線化に伴い利用者を伸ばし、近年も増加傾向にあります。
- ・路線バス、路面電車は、利用者数が減少傾向です。

<札幌市内 機関別日平均乗車人員>

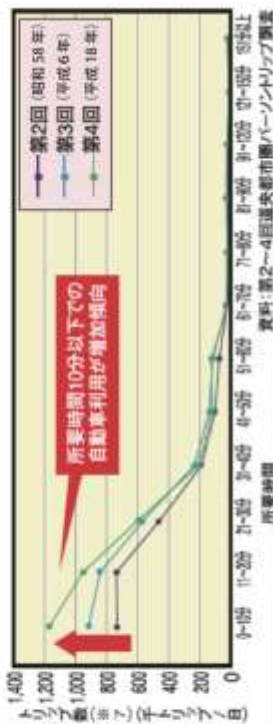




### 自動車への依存

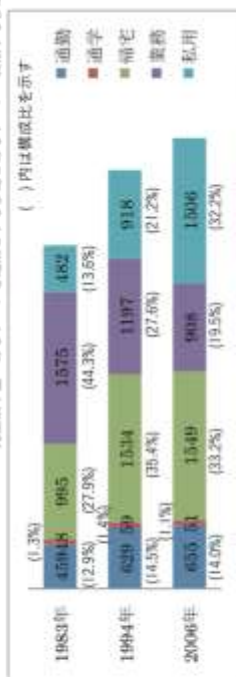
- ・短距離（移動所要時間：10分以内）での自動車移動が増加しています。
- ・私用目的での自動車利用が増えています。

#### <自動車移動の所要時間分布の推移>



#### <札幌市内の目的別発生集中量の推移 (単位：千トリップエンド)>

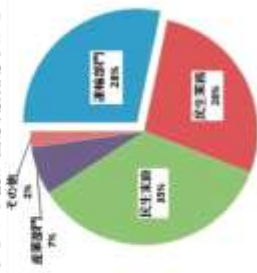
発生集中量：あるゾーンを起点とする移動とあるゾーンへ終点とする移動の総和



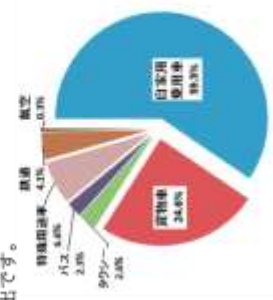
資料：道央都市圏パーセントトリップ調査

### 環境負荷の増加

- ・運輸部門のCO<sub>2</sub>排出割合が札幌市内の総排出量の4分の1程度を占めています。
- ・そのうちの6割が自家用乗用車からのCO<sub>2</sub>排出です。



札幌市部門別CO<sub>2</sub>排出割合 (平成22年度)



札幌市運輸部門別CO<sub>2</sub>排出割合 (平成22年度)

### 地下鉄

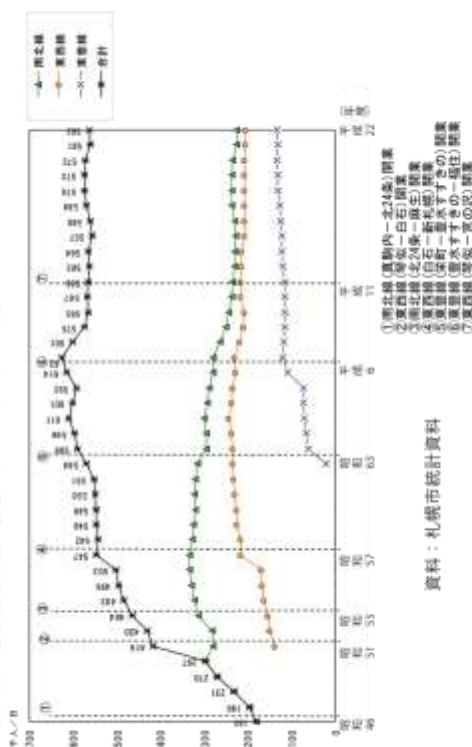
- ・札幌の地下鉄は、全国では、東京、大阪、名古屋に次ぎ4番目に営業を開始しました。積雪寒冷の気象条件に左右されず、一度に多くの人を運ぶことができ、かつ、エネルギー効率にも優れた輸送機関として、札幌の公共交通機関の主力を担っています。
- ・今後、超高齢社会に向かう中、誰もが安心して利用できる地下鉄の実現を図るため、利用者にとって「安全で優しい施設」をコンセプトに、



地下鉄ホーム構

駅舎の階段部分のノンステップ整備や手すり改修等、地下鉄施設の整備を進めるとともに、ホームでの転落事故や列車との接触事故を防ぐため、全線にホーム柵を設置する取組を順次進めています。

#### <地下鉄の路線別利用者の推移 (一日平均の乗車人員)>



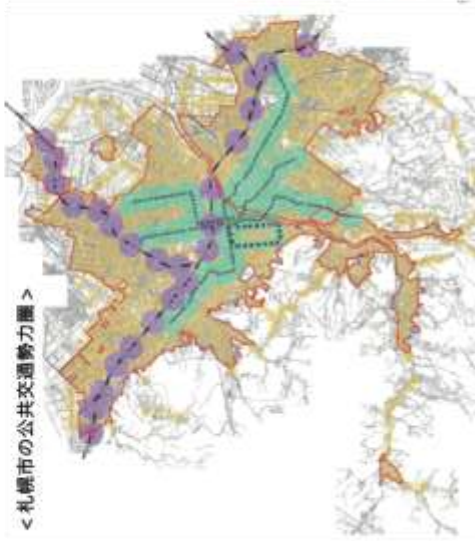
資料：札幌市統計資料

- ・料金制度では、全国に先駆けて昭和48年に市営バス、路面電車との乗継割引制度をスタートさせました。
- ・平成4年には「ウイズユーカード」、昼間割引カード、休日1日乗車券「ドニチカキップ」などを発売、また、平成21年にはICカード「SAPICA」を導入するなど、利便性向上や利用促進の取組を進めています。
- ・地下鉄利用者数は、平成7年度をピークに減少、横ばい傾向となっており、市民ひとりひとりに積極的に利用してもらえよう、さらなる利便性向上や利用促進の取組を進めていく必要があります。

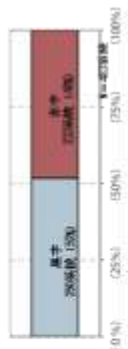
バス

- ・市内のバス路線はすべて民間バス事業者が運行しています。
- ・市街地のほとんどがバス路線でカバーされており、ほぼすべての場所に公共交通を使って移動できます。
- ・近年、乗車人員の減少に応じて走行キロも減少しており、需要に合わせた運行水準へと適正化が図られています。バス事業の経営環境は依然として厳しい状況にあります。

<札幌市の公共交通圏>>



<市内売場系統の収支状況>



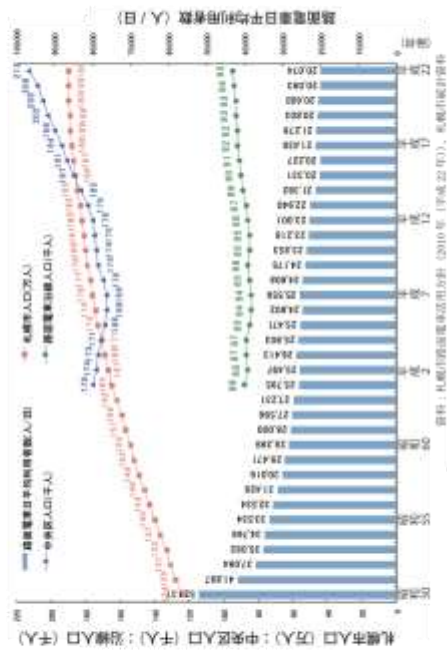
路面電車

- ・路線のループ化による、路面電車の利便性の向上により、沿線や都心へのアクセシビリティが図られるほか、既設路線の各種施設の集客力が高まると考えられています。
- ・札幌のシンボルストリートである駅前通でのループ化とデザイン性の高い施設等により、多くの人をひきつける魅力的な都市空間をつくり、地域のイベントとも積極的に連携することで、賑わいあふれる都心の新たな魅力を創出に貢献します。
- ・平成27年春のループ化実現に併せて、「新型低床車両の導入」、「既設線の機能向上」など、路面電車の交通機関としての魅力向上にも取り組んでいます。

駅周辺区画



<利用人員と沿線人口の推移>



利便性の向上や利用促進の取組

新型低床車両



運転開始後 50 年以上を経過した老朽車両の更新にあわせ、新型低床車両をループ化の実現までに 3 両導入します。バリアフリー対応で、既設の停留場との段差は大幅に狭まり、定員は現在の車両よりも 2 割程度増加します。

高齢者をはじめ多くの利用者にとって利便性が向上し、冷房機設置等の機能性の充実により、快適性が向上します。また、デザイン性により都心の風景に新たな魅力をつくり出します。

ICカード

地下鉄への SAPICA 導入は、現在使用している機器の更新サイクルにあわせると、費用を極力抑えるよう計画的に導入を進めてきました。平成 21 年 1 月、地下鉄に導入し、平成 23 年 3 月に電子マネーサービス開始、平成 25 年 6 月にはバス・路面電車にも導入されました(定期券サービスを除く)。今後の予定としては平成 26 年 2 月にバス・路面電車で定期券サービス、平成 26 年度中に図書館貸出サービスを開始し、市民にとってさらに利便性の高いカードをめざします。

さっぽろえきバスナビ

パソコンや携帯電話から札幌市内周辺の主な公共交通機関の乗り場、経路、時刻表、料金等が検索できる web サービス。平成 15 年 8 月に運用を開始し、16 年 9 月にはコールセンターでの対応を始めました。23 年 11 月にはスマートフォン対応を開始しました。



ノンストップバス

ノンストップバスの導入を促進するため、バス事業者に対して、経費の一部を補助しています。札幌市内を運行するノンストップバス 121 台(導入率 19.6%)※平成 25 年 3 月末現在  
24 年度補助台数 6 台

パークアンドライド駐車場

パークアンドライド駐車場は、都心に向かう道路の混雑緩和と、公共交通機関の利用促進を目的に、自動車から地下鉄等への乗継施設として郊外駅周辺に確保するものです。札幌市では、利用されていない市有地や民間商業施設の駐車場の活用等により、地下鉄・JR16 駅に、29 箇所 3,006 台(平成 24 年 10 月現在)のパークアンドライド駐車場を確保しています。

自動車から公共交通への利用転換(モビリティ・マネジメント)の促進

市民の皆さんが「過度に自動車に頼る状態」から、「公共交通や徒歩などを含めた多様な交通手段を適度に(=かしこく)利用する状態」へ少しずつ変えていく取組を平成 23 年度より地域や学校で行っています。23 年度は 2 校、24 年度は 4 校の小学校で授業を実施しました。

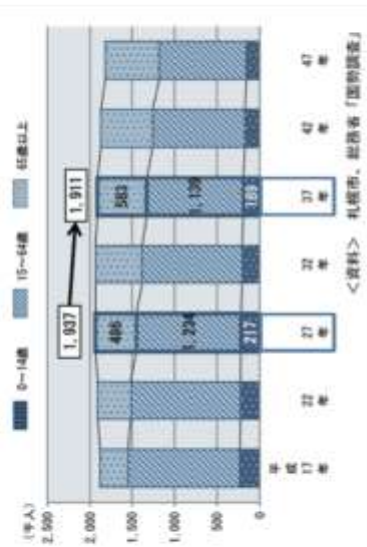
社会経済情勢の変化と札幌

人口の将来見通し

札幌市の人口は、これまで一貫して増加傾向にありましたが、平成 27 年前後をピークに減少傾向に転じることが予測されており、同年からの 10 年間で見ると、193 万 7 千人から 191 万 1 千人へと 1.3%減少する見込みです。

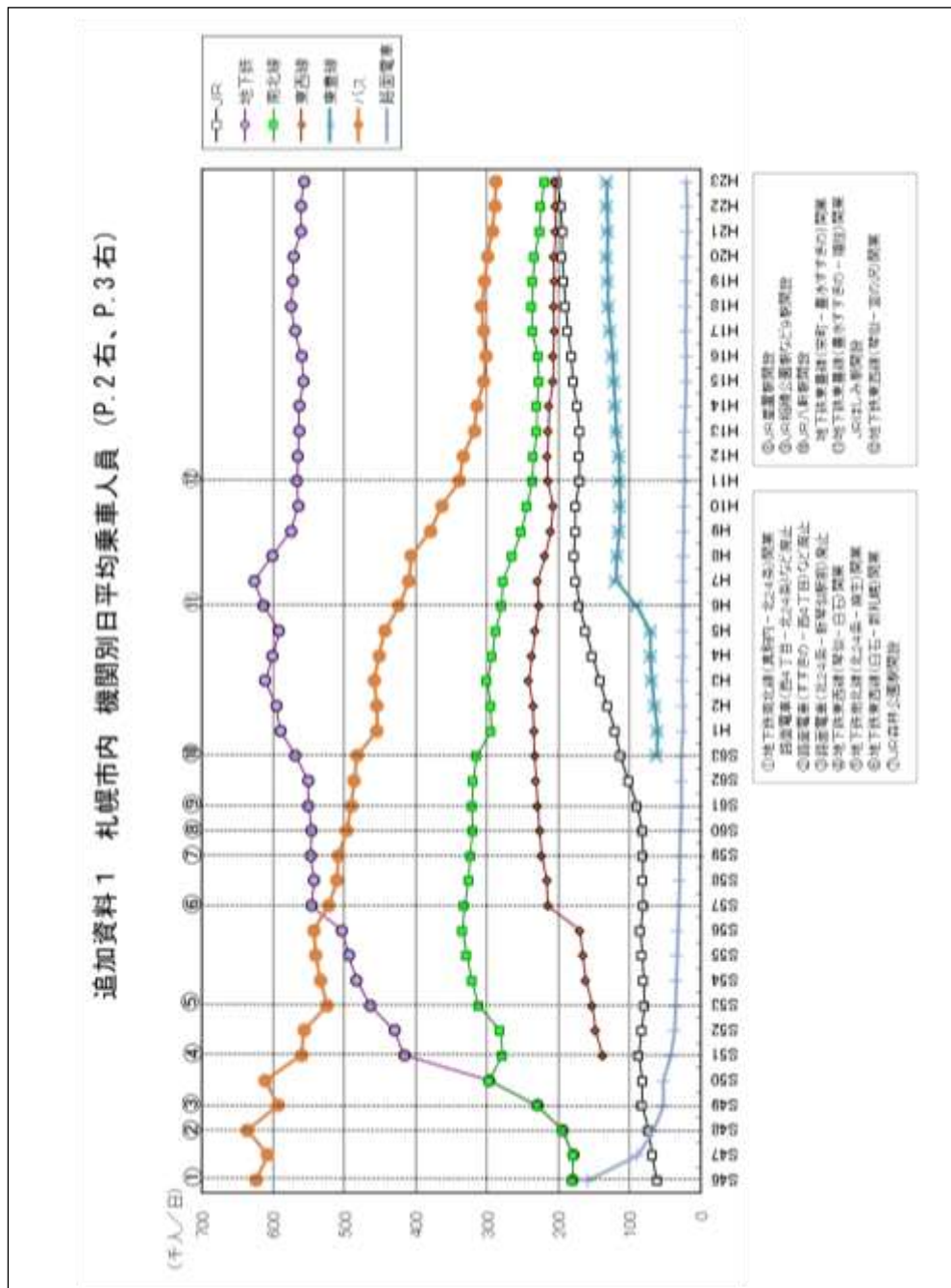
また、平均寿命の伸びや出生率の低下により、少子高齢化が急速に進行し、高齢化率は、平成 27 年からの 10 年間で 25.1%から 30.5%へと上昇する見込みです。

<札幌市の人口の将来見通し>

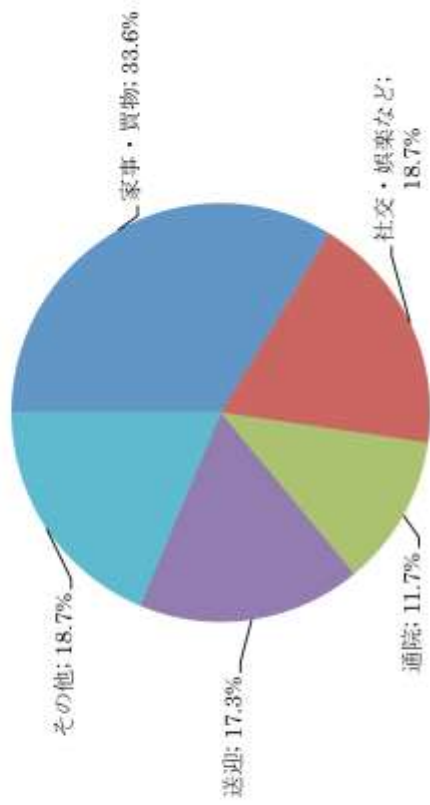


< 以下は追加資料 >

- 追加資料1 札幌市内 機関別日平均乗車人員 (P.2 右、P.3 右)  
P.3 右のグラフに、JR、バス、路面電車のグラフを追加しました。
- 追加資料2 自動車の“私用”目的の分類 (P.3 左)  
自動車を私用で利用する際の目的を、グラフで表しました。
- 追加資料3 ゴムタイヤ方式地下鉄の費用について (P.3 右)  
ゴムタイヤ方式の地下鉄に掛かる費用について、鉄輪の地下鉄と比べています。
- 追加資料4 ICカード (SAPICA) の普及状況について (P.5 左)  
SAPICA の運用枚数と利用率、今後の目標を示しています。
- 追加資料5 公共交通の料金体系  
地下鉄、市電、バスそれぞれの料金を一覧にしています。



追加資料2 自動車の“私用”目的の分類 (P.3左「札幌市内の目的別発生集中量の推移」の補足)



資料：第4回道央都市圏バーゾントリップ調査（H18年）

### 追加資料3 ゴムタイヤ方式地下鉄の費用について (P.3「地下鉄」の補足)

(質問) ゴムタイヤ方式を採用している市営地下鉄の建設費や維持管理費は、一般的な鉄輪の地下鉄と比べるとどうなのでしょう？

(回答) ゴムタイヤ方式を採用している本市の地下鉄を他都市の鉄輪の地下鉄と比べてみますと、建設費および維持管理費については、以下のとおり、特に大きな違いはありません。

#### (1) 建設費の比較

地下鉄の建設費は、地盤や地質、駅舎構造等のさまざまな要素が影響するため、単純に比較することはできませんが、本市地下鉄の建設年次に近い他都市の鉄輪地下鉄との建設費の比較では、下表のとおりキロ当たり建設費はやや低くなっています。

#### 【南北線との比較】

事業者	路線名	開通初年～全開通年	キロ当たり建設費
札幌市	南北線	1971～1978	5.5億円
東京地下鉄	千代田線	1969～1979	7.0億円
大阪市	千日前線	1969～1981	7.2億円
東京地下鉄	有楽町線	1974～1988	18.9億円

#### 【東西線との比較】

事業者	路線名	開通初年～全開通年	キロ当たり建設費
札幌市	東西線	1976～1999	13.9億円
名古屋市	鶴前線	1977～1993	12.5億円
東京地下鉄	半蔵門線	1978～1989	29.2億円
東京都	新宿線	1978～1989	23.5億円

#### 【東豊線との比較】

事業者	路線名	開通初年～全開通年	キロ当たり建設費
札幌市	東豊線	1988～1994	22.7億円
名古屋市	桜通線	1989～1994	27.1億円
大阪市	長堀鶴見緑地線	1990～1997	24.0億円
東京地下鉄	南北線	1991～2000	27.9億円

※出典：日本地下鉄協会発行「日本の地下鉄」2007年3月発行

【裏面へ】

## (2) 維持管理費の比較

国土交通省が毎年公表している地下鉄事業者の実績コスト比較の結果では、札幌市の地下鉄の線路や電路、車両等を含めた経費は、鉄輪を採用している他都市地下鉄より低くなっております。(下表の比較の割合が低いほど安く運営している)

国の公表している実績コストは、各事業者共通で比較可能な線路費、電路費、車両費、列車運転費、駅務費の5費目についての基準比較方式(ヤードスティック方式)により基準コストを算出し、実際の経費として実績コストを示しています。

基準コストと実績コスト (H24)

NO	事業者	①基準コスト(百万円)	②実績コスト(百万円)	比較②/①
1	東京地下鉄	128,373	131,180	102%
2	札幌市	16,544	14,853	90%
3	仙台市	3,979	4,538	114%
4	東京都	55,584	59,213	107%
5	横浜市	15,870	12,275	77%
6	名古屋市	35,034	32,482	93%
7	京都市	9,837	9,810	100%
8	大阪市	61,168	60,220	98%
9	神戸市	9,111	8,999	99%
10	福岡市	10,287	10,389	101%

※出典：国土交通省鉄道局 HP より

「JR 旅客会社、大手民鉄及び地下鉄事業者の基準単価・基準コスト等の公表について」  
(ただし、右欄の「比較」項目は説明のために交通局で追加したものです。)

### ※用語解説

線路費：線路や路盤の維持補修、作業管理に要する経費

電路費：電車線や信号設備等の維持補修、作業管理に要する経費

車両費：車両の整備補修、作業管理に要する経費

列車運転費：列車の運転や作業管理に要する経費

駅務費：駅の維持や乗車券の発行等に要する経費

基準コスト：各費目の経費を施設量で除した後に事業環境などの相違を示す指標で  
回帰分析した結果の理論値(基準単価)に施設量を乗じたもの。

実績コスト：実際に支出した費用

## (3) まとめ

本市のゴムタイヤ方式の地下鉄は、昭和30年代後半に市内の人口増加の輸送対策として計画された「高速軌道計画」に基づき、札幌五輪に合わせて建設された南北線から導入されました。この高速軌道計画では、都心部は地下、周辺部は地上を走行させる計画であったため、鉄輪の普通鉄道よりも騒音が少なく、小回りのきく地下鉄を目指して、パリのゴムタイヤ地下鉄をモデルとして独自に開発されたものです。

現在でも、静かで、脱線の恐れがない安全な地下鉄として、正確な運行を維持しております。

## 追加資料4 ICカード（SAPICA）の普及状況について（P.5左）

### 1 運用枚数及びICカード利用率（H24年4月～H25年8月）



（平成25年6月は記念SAPICA約10,000枚を発売している。）

### 2 今後の普及目標について

関係バス事業者と協力しながら、平成29年度末までに100万枚の運用枚数を目標としている。

※ 運用枚数 … 総発行枚数から返却された枚数を差し引いた、実際に使用できる枚数のこと。



## 追加資料5 公共交通の料金体系

### ● 単独料金 ●

#### ○ 地下鉄のみ利用の場合 [円]

区分	区間	1区	②・2区	3区	4区	5区	6区
大人		200	240	280	310	340	360
こども		100	120	140	160	170	180

●区数表で区数を調べてから、この表より料金を算出してください。

#### ○ 市電のみ利用の場合 [円]

区分	区間	全区間	早朝割引
大人		170	150*
こども		90	—

\*早朝割引は始発から午前7時まで現金での乗車の場合に限り適用されます。

#### ○ 各社バスのみ利用の場合 [円]

区分	区間	1区	2区
大人		200	230
こども		100	120

●各社バスは、中央バス、ジェイ・アール北海道バス、じょうつバス、夕鉄バス、ばいれいバスに適用されます。  
●各社バス料金には、上記料金のほか対キロ区間料金もありますのでお問い合わせください。

### ● 乗継料金 ●

#### ○ 地下鉄⇔市電・各社バスを乗り継ぎする場合 [円]

区分	区間及び区分	乗り継ぎ先			
		市電	バス1区	バス2区	
地下鉄	1区(3km以内)	大人	290	320	350
		こども	150	160	180
	②区(5km以内)	大人	330	340	370
		こども	170	170	190
	2区(7km以内)	大人	330	360	390
		こども	170	180	200
	3区(11km以内)	大人	370	400	430
		こども	190	200	220
	4区(15km以内)	大人	400	430	460
		こども	200	210	230
	5区(19km以内)	大人	—	460	490
		こども	—	230	250
6区(21km以内)	大人	—	480	510	
	こども	—	240	260	

●区数表で区数を調べてから、この表より算出してください。

●乗り継ぎ回数券は使えません。

●乗り継ぎ対象となるバス路線は40～45ページをご覧ください。

## ワークショップにおける議論のテーマ 「ごみの一生とリサイクルの推進について」

### 行政評価委員会における評価対象の選定理由

ごみの収集・処理は、基礎的な自治体の行政サービスであり、市民の誰もが日常生活の中で密接に関係しています。  
これまでを振り返ると、生活が豊かになり、大量生産・大量消費社会の中で、ごみ排出量が増大し、埋め立て地の不足やごみ処理コスト・エネルギー消費の拡大など、様々な問題を生じてきました。

そのような中、全国的にも、ごみ処理費用の有料化が導入されはじめ、ごみの減量に一定の成果をあげてきています。

今後とも、ごみの減量を継続し、処理費用の低減と分別など市民の協力が得られるような、ごみの収集・分別・処理・リサイクルの将来的な方向性について、市民意見を踏まえて、議論をすることが大切と考え、ごみ処理の流れとリサイクルの推進に関連する施策・事業を行政評価委員会として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選定理由

札幌市では、ごみの減量、リサイクルの推進のため、平成21年7月から家庭ごみの処理費用の一部有料化と分別区分の変更を実施し、市民の皆さんの協力により、焼却ごみの大幅減量を達成し、清掃工場1カ所を廃止することができると、一定の成果を挙げてきています。

しかしながら、ごみの減量効果も、市民の皆さん自らの意思による継続的な取組がなければ、薄まっていくことが懸念されますし、家庭から出る廃棄物ごみ量の削減とリサイクル率のより一層の向上が課題となっています。

今後も、環境負荷を低減し、環境にやさしい札幌のまちづくりを進めていくためには、札幌市の取組とともに、市民一人ひとりの日々の工夫・行動などの協力が不可欠になります。これからのごみ処理等とリサイクルの推進について、ごみの収集・分別・処理・リサイクルの流れを踏まえた上で、その課題や目指すべき方向性について市民の皆さんと共有し、札幌市と市民の皆さんが一緒に取組を進めていくことを目指して、『ごみの一生とリサイクルの推進について』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】

- 「新ごみルール」を実施して以降、市民の皆様のご協力により、札幌市のごみ量は大幅に減少しましたが、「スリムシティさっぽろ計画」に掲げたごみ量の管理目標のうち、「家庭からの一人一日あたりの廃棄ごみの量」と「リサイクル率」と「リサイクル率」については未だ達成していない状況です。
  - これらの目標達成に向けては、「燃やせるごみ」の半分を占める生ごみの更なる減量と、未だ「燃やせるごみ」に多く出されている資源物を適正排出できるように促していくことが必要であると考えしております。
  - そこで、市民の皆さんがご家庭で生ごみの水切りや堆肥化、資源物の分別などに取り組み際に、どのようなことがハードルとなっているのか、日常生活の実感をもとにお聞かせください。
- #### 【後半の議論のポイント】
- 前半の議論を踏まえ、市民の皆さんが家庭で行うことができる効果的なごみ減量・リサイクルの取組としてどのようなものが考えられるでしょうか？
  - そうした取組の効果や取組に参加する市民の拡大に向けて、どのようなことが必要と考えられるでしょうか？
  - また、そのような市民の取組に向けて、札幌市はどのような支援を行っていく必要があると考えられるでしょうか？

平成25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

I 環境低負荷型資源循環社会（都市）の実現に向けて

現代社会に生きる私たちは、産業や経済の発展によって物質的な豊かさや利便性を求めるために、限りある資源とエネルギーを大量に消費してきました。

そうして生まれた「大量生産・大量消費」型の社会は、使い捨ての生活スタイルを助長するなど物質循環を断ち、大量のゴミを発生させる結果を招くこととなりました。

こうした中、国は、循環型社会形成推進基本法を制定（平成13年1月施行）し、限りある資源を持続可能な形で循環させながら環境への負荷を軽減させる“循環型社会”の形成に向けて、できる限り排出を抑制（Reduce）し、廃棄物となったものについては、再利用（Reuse）、再生利用（Recycle）を行い、それでもなお排出されるゴミについては、焼却処理や埋立処分をするなど適正に処理する方向性を示しています。

さらに、札幌市では上記の3Rに、そもそもゴミを発生させないという発生抑制（Refuse）を加えた4Rの取組を進めています。

かけがえのない地球環境を守るため、私たち一人一人が自覚し、積極的に4Rを実践することで、生活の無駄を省き、限りある資源やエネルギーを有効に使う“環境低負荷型資源循環社会（都市）の実現”を目指していく必要があります。

ゴミを減らすためには一人ひとりの行動が大切。  
4つの「R」で、ごみダイエットをしよう！

**Refuse リフュース**  
ごみになるものは「買わない・使わない・持ち込まない」

たとえば…  
●マイバックを持参しよう  
●最初開封用紙袋を利用しよう

**Reduce リデュース**  
無駄をなくして「ごみを出さない・作らない」

たとえば…  
●白用紙や食料は無駄なく  
●とことん使い切ろう  
●ものは大切に長く使おう

**Reuse リユース**  
捨てる前にもう一度考えよう

たとえば…  
●使ったものは譲って使おう  
●レンタルやリースを賢く利用しよう

**Recycle リサイクル**  
捨てが次まで、ごみが資源に

たとえば…  
●ごみは正しく分別しよう  
●集積場所回収に出そう

II 「スリムシティさっぼる計画」進ちょく状況

1 「スリムシティさっぼる計画」の策定

- (1) 家庭ごみ有料化の検討に至った背景
  - 家庭ごみ量は平成10年度以降、50万トン弱と横ばいの状況で推移
  - 清掃工場の老朽化、埋立地のひっ迫
  - 札幌市財政構造改革プラン（H16.12）において、「受益者負担の視点から、家庭ごみ処理手数料について十分な議論を行うとともに、審議会に諮り検討すること」との提言

(2) 計画の策定経緯

年月	策定経緯
H17.4	札幌市廃棄物減量等推進審議会に「家庭ごみ有料化の実施の是非を含めた一般廃棄物処理基本計画の改訂」について諮問
H19.3	同審議会から「具体的なごみ減量施策や、不適正排出の防止、減免制度などの配慮すべき事項を確実に実施することを条件として、家庭ごみの有料化を提案していくべき」との答申
H19.9	「スリムシティさっぼる計画」（素案）の策定
H19.10～H20.2	パブリックコメント、市民意見交換会、市民意識調査等により市民意見を把握
H20.3	「スリムシティさっぼる計画」の策定

(3) ごみ量管理目標

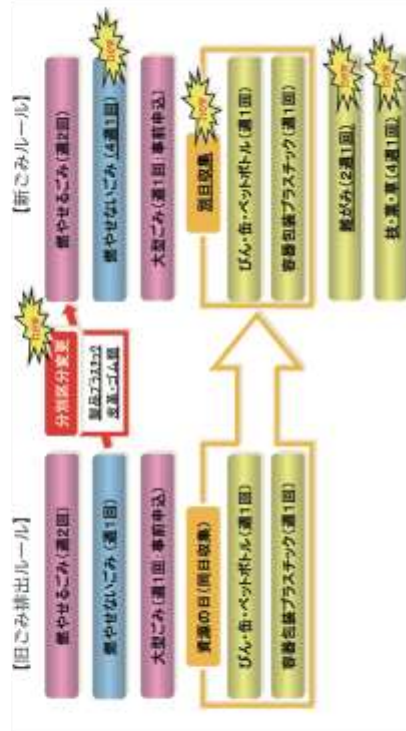


2 「新ごみルール」の実施 (H21.7 ~)

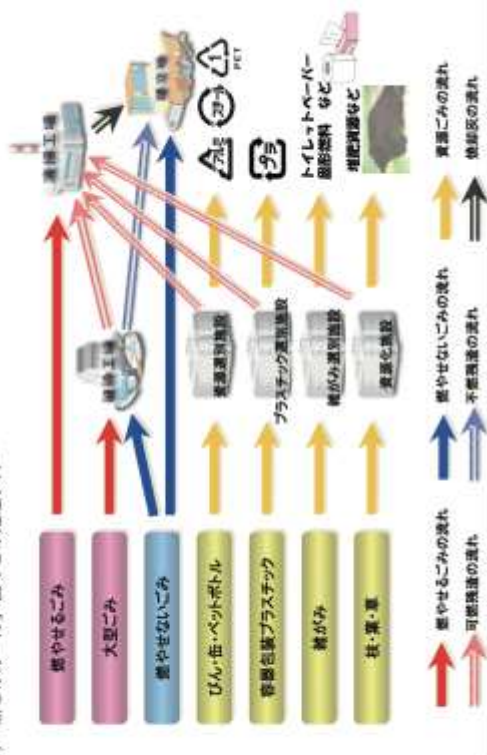
(1) 家庭ごみ有料化

対象とするごみ	「燃やせるごみ」「燃やせないごみ」
家庭ごみ処理手数料額	1リットル当たり2円
手数料の徴収方法	指定ごみ袋方式による単純従量制

(2) 分別区分の変更



(3) 「新ごみルール」後のごみ処理フロー




(4) 家庭ごみ処理手数料の使い道

指定ごみ袋の販売を通じて得られた手数料(平成23年度:約30億円)は、「新ごみルール」の導入により始まった「雑がみ」「枝・葉・草」の分別収集・資源化や、集団資源回収奨励金、ごみステーション問題の改善、指定ごみ袋の製造など、ごみの減量・リサイクルの促進に寄与するような施策・事業に充てています。

金額	項目
約20億円	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新たな分別の開始と市民の取り巻きの支援                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「雑がみ」「枝・葉・草」の分別収集と資源化</li> <li>・ 生ごみ資源化システム家庭実験</li> <li>・ 焼却処理サイクルの調査・研究等 など</li> </ul> </li> </ul>
約3億円	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家庭ごみの発生・排出抑制や資源化促進のための経費                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集団資源回収奨励金</li> <li>・ 電動生ごみ処理機などの購入費助成</li> <li>・ 生ごみ堆肥化セミナー、生ごみ堆肥化相談窓口の運営管理 など</li> </ul> </li> </ul>
約1億円	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ごみステーション問題の改善や市民サービス向上のための経費                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ さつぼろごみバトラーによる監視バトラー、排出指導の実施 など</li> </ul> </li> </ul>
約1億円	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 普及啓発・環境教育のための経費                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家庭ごみ収集日カレンダー及びごみ分けガイドの作成・配布</li> <li>・ 各種啓発冊子の配布、啓発イベントの開催 など</li> </ul> </li> </ul>
約5億円	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家庭ごみ有料化を実施するための経費                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定ごみ袋の製造・保管、収納管理経費</li> </ul> </li> </ul>

3 発生・排出抑制の取組



**① 普及啓発**

- ・GOMIマガジンの作成・配布
- ・啓発DVDの制作
- ・マイバツの普及
- ・環境広場さっぽろなどの環境イベントの参加
- ・さっぽろスリムネットフォワードの開催
- ・北海道容器包装の減量化を進める連絡会の取組への参画

**② 環境教育**

- ・買い物ゲーム
- ・環境かるた
- ・小4環境副教材

**③ 認定・表彰など**

- ・さっぽろエココメント登録制度
- ・レジ袋削減に向けた取り組みに関する賞状
- ・さっぽろ環境賞

**④ リユースの取組**

- ・フリーマーケット支援
- ・リユース意識啓発

**⑤ 普及啓発施設の運営管理**

- ・リサイクルプラザ宮の沢
- ・リユースプラザ


**⑥ その他施設の運営管理**

- ・リサイクルプラザ発等工房
- ・地区リサイクルセンター（中央・厚別・西）

**⑦ 紙資源のリサイクル**

- ・集団資源回収の促進
- ・古紙回収ボックス（区役所 10 か所）
- ・古紙回収ボックス（地区センター等 9 か所）
- ・エコボックス（30 か所）
- ・古紙回収協力店（123 か所）
- ・ダンボール回収協力店（72 か所）
- ・セイコマート、北海道スーパーでの店頭回収
- ・家庭系古紙回収案内の開始（41 事業者）

4 生ごみ減量・資源化の取組



**① 堆肥化器材等の購入助成**

生ごみ堆肥化器材購入助成 【2,000 千円】	対象：コンポスター、密閉式容器堆肥化セットなど 助成金額：本体購入額(税抜)の 10/10（上限 2,000 円） 助成台数：1 世帯 2 台まで（全市 1,000 台）
電動生ごみ処理機購入助成 【8,000 千円】	対象：家庭用電動生ごみ処理機 助成金額：本体購入額(税抜)の 1/2（上限 20,000 円） 助成台数：1 世帯 1 台まで（全市 400 台）

**② 生ごみ堆肥化の推進に向けた普及啓発取組**

生ごみ堆肥化相談窓口の設置 及び堆肥化セミナーの開催 【9,580 千円】	・相談窓口の設置 ・家庭で生ごみを堆肥化する方法やコツについて、電話、FAX 及び電子メールで問い合わせができる相談窓口を設置。 ・堆肥化セミナーの開催 ・家庭で取り始める生ごみ堆肥化方法についてセミナーを開催。 （開催予定回数） 【タンポール*：25 回 コンポスター*：5 回 密閉式容器*：5 回 堆肥化実践者*：5 回 計 40 回】 *参加者に堆肥化器材を貸出
生ごみダイエットキャンペーン 【20,000 千円】	・生ごみ堆肥化地域循環モデル事業 ・家庭でできた生ごみ堆肥を地域の花壇等で活用するなど、堆肥 による地域内循環を目指した地域グループの活動を支援。 （実施地区数） 5 地区 生ごみ減量をより進めるため、生ごみの「水切り」に重点をおい た啓発キャンペーンを実施。 （名称）「TRY!」10%生ごみダイエットキャンペーン （期間）8月1日～12月1日 （主な内容） 北海道日本ハムファイターズ3選手出演のCM・ポスターの発表、演出 菓子で楽しめる啓発リーフレットの配布 札幌市立大学デザインによる生ごみ水切り器の贈付配布

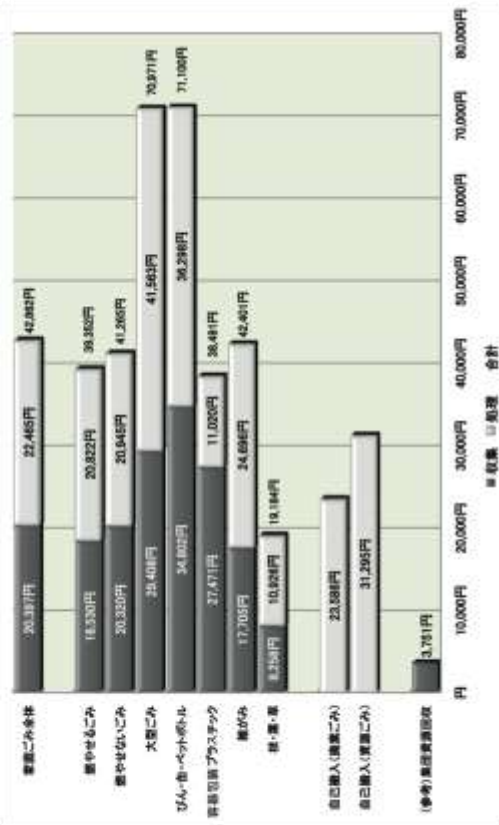
**③ 行政収集による家庭系生ごみの堆肥化支援**

生ごみ資源化システム実証実験 【10,600 千円】	・地域特性を生かした効率的な生ごみ分別収集・資源化の実施可能 性について検証するため、市内一部地域において生ごみの分別収 集を実施。 （実施場所） 南区・豊平区内の一部大規模集合住宅 定山渓地区の一部戸建住宅 （収集した生ごみの処理方法） 定山渓にある生ごみ処理施設（市民啓発）で堆肥化
-------------------------------	--

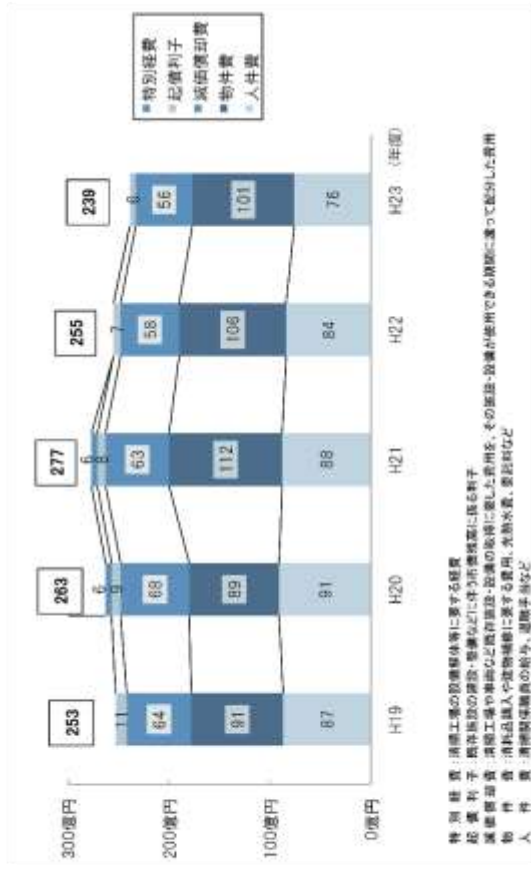
【 】内は平成 25 年度予算額

5 ごみ処理コスト

(1) 1トンあたりのごみ処理原価 (平成23年度)



(2) ごみ処理費の推移

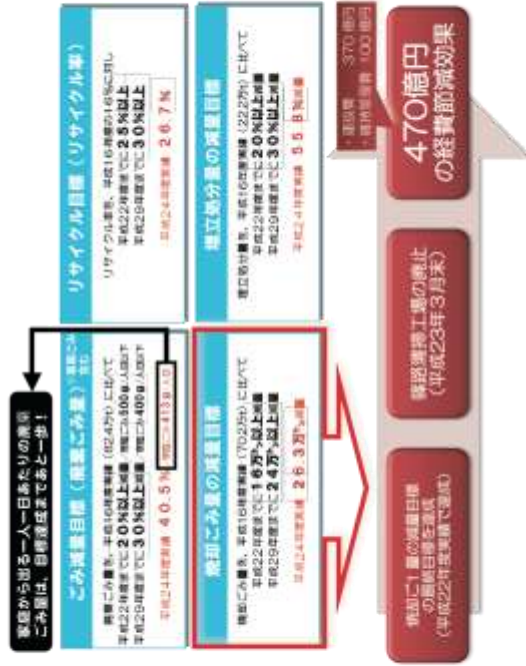


特別経費：南支庁の設備整備等に要する経費  
 起債利息：南支庁の建設・整備などに伴う南支庁債に係る利息  
 減価償却費：南支庁の建設・整備などに伴う南支庁債の返済に要する費用  
 物件費：南支庁の建設・整備などに伴う南支庁債の返済に要する費用  
 人件費：南支庁の建設・整備などに伴う南支庁債の返済に要する費用

6 家庭ごみの排出量の推移

区分	H20年度	H24年度	対H20年増減
燃やせるごみ	354,869t	254,298t	▲28%
燃やせないごみ	48,378t	20,594t	▲57%
大型ごみ (燃やさないごみ)	10,390t	10,738t	+3%
燃やせる資源ごみ	2,548t	5,224t	+106%
資源ごみ	661t	178t	▲73%
小計	416,846t	291,033t	▲30%
1人1日当たり	602g/日	413g/日	▲31%
びん・缶・ペットボトル	28,241t	34,330t	+22%
資源回収プラスチック	21,890t	29,656t	+35%
雑がみ	-	25,559t	-
枝・葉・草	-	19,723t	-
大型ごみ (リサイクル)	103t	116t	+13%
小計	50,233	109,385	+118%
1人1日当たり	72g/日	156g/日	+117%
合計	467,079t	400,418t	▲14%
1人1日当たり	674g/日	569g/日	▲16%

7 ごみ量管理目標の達成状況



Ⅲ 課題

1 資源物が「燃やせるごみ」等にまだまだ多く混入されている！

(1) 分別協力の低下

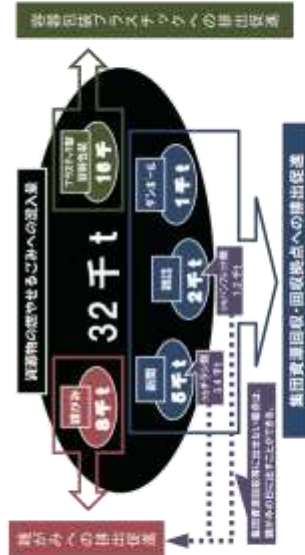
「容器包装プラスチック」の分別協力は、「新ごみルール」の導入を契機に 40% 台から 71% まで上昇しましたが、H22 年度から下降傾向にあり、H24 年度は 60% まで低下しています。また、「雑がみ」については、初年度である H21 年度は 76% でありましたが、H22 年度は 70% と低下し、H23 年度以降は 60% 台後半で推移しています。

品目	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度
びん・缶・ペットボトル	77%	96%	97%	96%	96%
容器包装プラスチック	46%	71%	67%	67%	60%
雑がみ	-	76%	70%	65%	68%
紙・葉・草	90%	90%	90%	88%	84%

※平成 21 年度は、「新ごみルール」実施後の 7 月～3 月までの値

(2) 資源物の「燃やせるごみ」への混入状況

「燃やせるごみ」の中には、「プラスチック製容器包装」が 16 千 t、「雑がみ」が 8 千 t、「新聞」が 5 千 t、「雑誌」が 2 千 t、「ダンボール」が 1 千 t の計 32 千 t の資源物が混入しています。この中には、汚れているものも含まれていますが、多くは適正に分別排出されれば資源化できるものであり、更なる廃棄ごみの減量及びリサイクル率の向上に向けては、資源物の適正排出の促進が不可欠な状況となっています。



(3) 「燃やせるごみ」等に資源物の混入が見られる理由

- プラスチック製容器包装
  - かさばりやすく保管しにくいため。
  - 資源として出せる汚れる程度が目面が難しく、判断に迷った場合、「燃やせるごみ」に出してしまう方が多く存在するため。
- 紙ごみ
  - 平成 23 年 4 月からの「雑がみ」の排出ルールの変更以降、「新聞紙、雑誌・書籍類」と「チラシ、パンフレット類」については、集団資源回収等に出せない場合、前者は「燃やせるごみ」に、後者は「雑がみ」に出すことができるルールとなり、排出先が異なるようになったため。

資源物の適正排出の促進に向けた取組

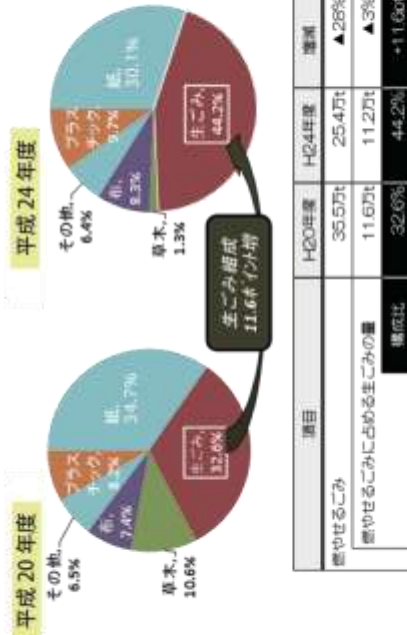
- 「容器包装プラスチック」と「雑がみ」の分別協力の向上
- 「新聞、雑誌、ダンボール」の集団資源回収・回収拠点へ更なる排出促進
- 「新聞紙」「雑誌・書籍類」と「チラシ、パンフレット類」の排出ルールの正しいPR

2 ごみ量全体の減量に比べ生ごみは減っていない！

「新ごみルール」の実施以降、これまで「燃やせるごみ」として収集していた「雑がみ」「紙・葉・草」は資源として収集される（＝「燃やせるごみ」から抜ける）ようになりました。この結果、平成 20 年度と比べ「燃やせるごみ」全体は 28% の減（約 10 万 t の減）、家庭ごみ全体の排出量も 15% の減（約 6 万 7 千 t の減。上記の 6「家庭ごみの排出量の推移」参照）と大きく減少しているが、生ごみは 3% の減（4 千 t の減）となっています。また、「燃やせるごみ」に占める生ごみの割合についても、平成 20 年度と比べ 11.6 ポイント増の 44.2% と半数近い割合を占めています。

以上のことから、今後更なる焼却ごみの減量に向けては、生ごみの減量・資源化の推進が不可欠な状況となっています。

「燃やせるごみ」に占める生ごみの排出状況の推移



生ごみ減量・資源化の促進に向けた取組

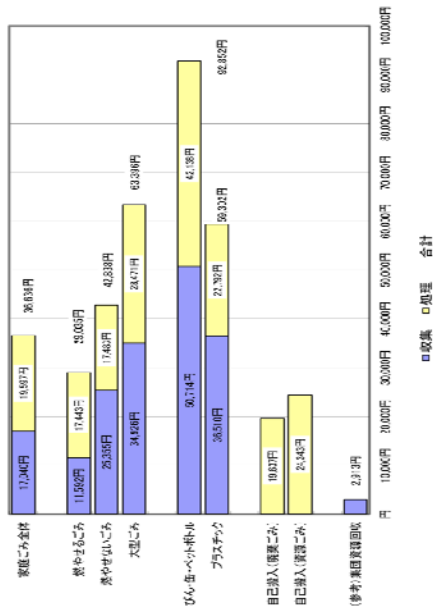
- 水切り器を活用した効果的な水切りの普及啓発
- 余計となる生ごみが出にくい消費者の購買行動や食材の管理方法の普及啓発
- 共同住宅居住者でも堆肥化に取り組めるよう地域単位で行う堆肥化の支援

< 以下は追加資料 >

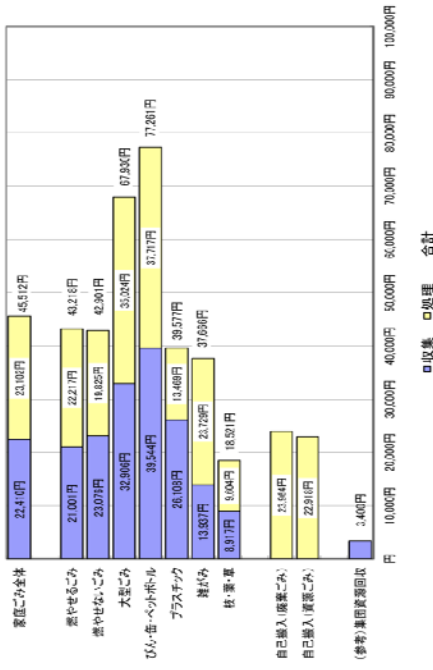
- ・追加資料1 ごみ処理原価の推移 (P.5「5 ごみ処理コスト」の補足)  
平成 19～22 年度のグラフを追加しました。
- ・追加資料2 札幌市のごみ処理量の推移 (P.5「6 家庭ごみの排出量の推移」の補足)  
家庭ごみ、事業ごみそれぞれの平成 19～24 年度のごみ処理量を追加しました。

追加資料1 ごみ処理原価の推移 (P.5「5 ごみ処理コスト」の補足)

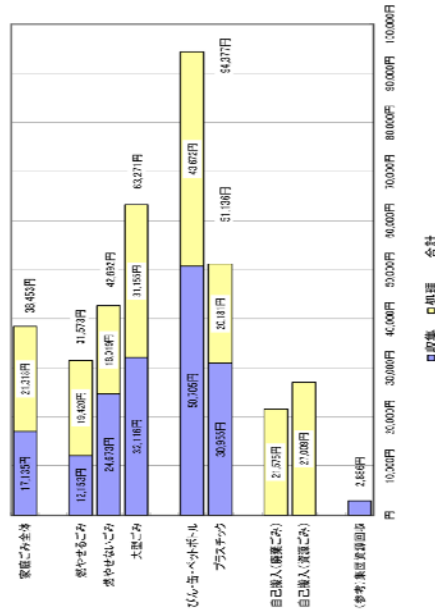
(1) 1トンあたりのごみ処理原価(平成19年度)



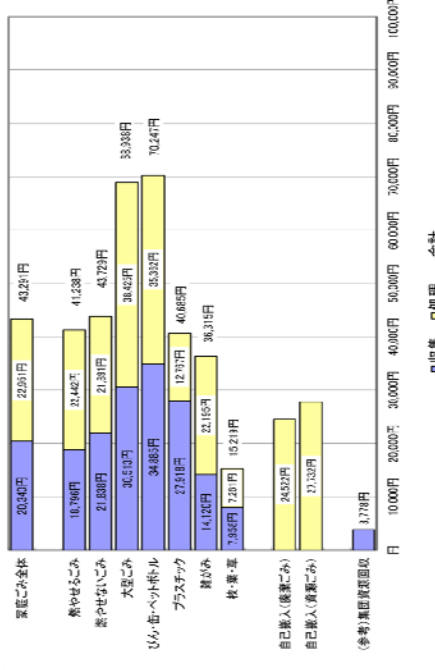
(2) 1トンあたりのごみ処理原価(平成20年度)



(3) 1トンあたりのごみ処理原価(平成21年度)



(4) 1トンあたりのごみ処理原価(平成22年度)





追加資料2 札幌市のごみ処理量の推移 (P.5「6 家庭ごみの排出量の推移」の補足)

区分	旧排出ルール			新ごみルール (H21.7~)			
	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	
家庭ごみ	燃やせるごみ	364,494t	354,869t	283,613t	246,217t	251,803t	254,298t
	燃やせないごみ	49,163t	48,378t	41,884t	20,320t	21,476t	20,594t
	大型ごみ (破砕・焼却)	10,208t	10,390t	10,383t	10,280t	10,726t	10,738t
	地域清掃ごみ	2,751t	2,548t	4,924t	5,318t	5,372t	5,224t
	管路ごみ	696t	661t	556t	503t	433t	178t
	小計	427,312t	416,846t	341,359t	282,638t	289,810t	291,033t
	1人1日当たり	616g/日	602g/日	491g/日	404g/日	412g/日	413g/日
	びん・缶・ペットボトル	28,891t	28,241t	32,406t	34,738t	34,041t	34,330t
	容器包装プラスチック	21,685t	21,890t	27,583t	29,925t	29,721t	29,656t
	枝・葉・草	-	-	12,356t	21,514t	20,407t	19,723t
雑がみ	-	-	26,215t	34,469t	25,379t	25,559t	
大型ごみ (リサイクル)	91t	103t	137t	129t	126t	116t	
小計	50,667t	50,233t	98,696t	120,775t	109,674t	109,385t	
1人1日当たり	73g/日	72g/日	142g/日	173g/日	156g/日	156g/日	
家庭ごみ合計	477,979t	467,079t	440,055t	403,413t	399,484t	400,418t	
1人1日当たり	689g/日	674g/日	633g/日	577g/日	568g/日	569g/日	
事業ごみ (自己搬入※)	破砕・焼却	259,135t	219,790t	188,195t	175,747t	169,294t	168,589t
	埋立	43,334t	39,940t	33,805t	35,864t	32,271t	30,745t
	資源物	25,546t	21,089t	18,287t	15,741t	14,890t	14,149t
	事業ごみ合計	328,015t	280,819t	240,287t	227,352t	216,455t	213,483t
1人1日当たり	473g/日	405g/日	346g/日	326g/日	308g/日	303g/日	
ごみ総量 (家庭ごみ+事業ごみ)	805,994t	747,898t	680,342t	630,765t	615,940t	613,901t	
1人1日当たり	1,162g/日	1,079g/日	979g/日	903g/日	876g/日	872g/日	

※ 自己搬入には、事業系一般廃棄物の許可業者搬入を含む。





平成 25 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/>



さっぽろ市  
01-A03-13-1846  
25-1-105