

## 外部評価～総括コメント（案）

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、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するとともに、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が生じていなければ、現状のままで問題なしと捉えているように思われた。

市の取組をより良くしていくためには、市民の要望や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であっても、その把握に努め、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、せつ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。

### (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、市政施行以来、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

（裏面へ続く）

どが懸念され、厳しい状況にある。

そのような状況において、必要な市民サービスを提供していくためには、それぞれの事業において、少し先を見据えて、効果的・効率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。