

平成26年度行政評価委員会

# 平成24年度指摘事項への対応状況一覧



平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
1	子ども未来局	相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	—	<p>児童相談所等における各種事業・取組のPRを強化すること。</p> <p>特に相談業務に関しては、どのような相談に対応しているかといった、相談可能な事柄を示すなど、市民がより利用しやすい環境づくりにも配慮すること。</p>	<p>各種事業・取組について、25年度はオレンジリボン啓発活動を広報誌（経済情報さっぽろ）に掲載するとともに、児童虐待防止についてラジオCM放送などのマスコミ活用を図った。</p> <p>26年度は11月に街頭で児童相談所の事業・取組について幅広くPRを実施するとともに、HPや広報誌などを活用して積極的にPRし、市民に分かりやすい情報提供に努めていく。</p> <p>また、児童相談所等で相談可能な事柄についてHPに掲載しており、26年度は広報活動を行って市民に幅広く周知するとともに、電話を受ける側としても、市民により利用しやすい対応を図っていく。</p>	A
2	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	児童相談所運営管理費	<p>児童相談所の適切な運営や組織的な対応を確保するためのチェック体制の強化について検討すること。</p>	<p>平成25年度より、週2回の定例受理・援助方針会議を、臨時・緊急会議として平日の毎日実施できる体制を整えチェック体制の強化を図っている。また、平成26年度から課長職が1名増え、困難ケースのきめ細やかな助言や指導、関係機関とのより積極的な連携強化を図る。</p>	A
3	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	児童相談所運営管理費	<p>札幌市における児童相談・児童虐待に関する状況を把握するため、組織別の統計のみならず、事案に着目した統計を作成するなど、市全体としての情報管理を行い、取組を進めること。</p>	<p>26年度から区を含めて市全体で統計情報の整理を一体的に行うようにする。また、市において特徴的な児童虐待の種類であるネグレクトについて統計を作成し、市全体の情報管理を進めていく。</p>	B
4	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	児童相談所運営管理費	<p>職員個々の意欲や資質に頼るばかりではなく、人材育成のシステムとして、専門性を向上するための方策について検討し、具体的な取組を進めること。</p>	<p>業務マニュアル検討委員会の充実を図るため、日頃からマニュアルの疑問や変更に対して対応や検討ができるよう専門窓口を設けた。また、内・外部共に研修機会の充実を図ることはもちろん、週2回実施している定例受理・援助方針会議を研修と位置づけ、他のケースから学ぶよう努める。</p>	B
5	子ども未来局	児童療育課	1-2-2 健やかな育ちの推進	家庭児童相談員費	<p>区家庭児童相談室について、広く市民に対して、積極的にPRを行うとともに、児童会館や町内会館、子育てサロンなどにおける出張相談を開催するなど、市民がより気軽に相談できる体制について検討し、利用促進に向けた取組を行うこと。</p>	<p>26年度から区家庭児童相談室を広報する冊子等を印刷し、広く市民に配布するとともに、同様に各区ホームページでも積極的に周知を図っていく。</p> <p>また、子育てに係る身近な相談窓口としてより一層の周知を図り、家庭児童相談室の体制強化について、区保健福祉部のあり方検討プロジェクト等において、相談室のあり方や効率的な執行体制について検討していくとともに、まちづくりセンターや子育てサロン等への出張相談の具体的な実施方法等を検討する。</p>	B

平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
6	子ども未来局	相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	児童虐待防止対策事業費	オレンジリボン地域協力員の就任後のフォローを充実し、質の向上と維持を図ること。	26、27年度を目途に、平成22年度以前のオレンジリボン地域協力員のフォローアップ研修を行う。 また、23年度以降の協力員は、5年後を目途にフォローアップ研修を行っていく予定であり、引き続き協力員の質の向上等を図っていく。	B
7	子ども未来局	児童療育課/相談判定課	1-2-2 健やかな育ちの推進	児童虐待防止対策事業費	市の子育て支援事業や母子保健事業との連携強化や、その他関係機関との連携を深め、近い将来親になりうる世代に向けた虐待予防のための啓発活動や、地域・行政が一体となった見守り活動を行うなど、児童虐待の未然防止に向けた取組について検討すること。	既存の子育て支援事業（子育てボランティア支援事業）や母子保健事業とタイアップして、他部局と児童虐待防止における連携強化を図ったほか、オレンジリボン地域協力員制度による研修を行って児童虐待の理解を広め、地域と見守り活動の連携を深めている。 また、26年度において、「児童虐待対応の手引き」を要保護児童対策地域協議会の関係機関に配布して、児童虐待の共通認識を深めるとともに未然防止に向けて対応を図っている。	A
8	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	—	他機関が実施する事業との棲み分けや重点的に取り組む事項の明確化を図るなど、戦略的な視点をもって事業を進めること。 また、当該視点に基づき、各事業を連携させて効果的・効率的に事業を展開していくこと。	雇用情勢が好転する中、一方では就職活動が長期化する求職者が増加していることから、より就職が困難な求職者を支援することで、国（ハローワーク）との差別化を図りつつ、求職者が参加しやすいような支援メニューの細分化や就業サポートセンターが遠くて利用しづらい地域に住んでいる求職者を対象に各区への出張セミナーなども実施している。 今後も引き続き、多様化する求職者の状況を踏まえ、本市の事業の在り方について検討していく。	A
9	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	—	事業の継続やレベルアップ、見直し、廃止等の判断を迅速かつ柔軟に行うための具体的な基準について検討し、随時、事業効果の検証を行うこと。	雇用情勢が改善している中では、就職活動が長期化し就職が困難な求職者が増加している傾向にあり、就職者数などを基準とすることが難しい状況にある。しかしながら、事業をより迅速かつ柔軟に行うため、これまで2年間の事業として委託していた就業サポートセンター事業を1年間とするなど、その時々の方情に合わせた事業内容となるよう見直しを行っている。その他の事業についても、求職者の状況変化や国の施策（方針）を踏まえ、より求職者の就職に直結するよう、事業実績を鑑みながら、常時、委託事業者と意見交換するなどして、事業の見直しを行っている。具体的な基準については、引き続き検討していく。	B
10	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	—	事業実績の評価にあたっては、その効果や効率性について、札幌市の状況だけではなく、例えば、他政令市の状況を併記するなど、適切な比較指標を記載した上で評価し、市民に分かりやすく伝えること。	産業構造や雇用情勢が異なることから、すべての事業について、他都市の状況と比較することが、市民にわかりやすい指標とはならないと認識しているが、若者の就職支援については、産業構造や雇用情勢にかかわらず、全国的に共通の課題との認識から、他都市の類似事業を参考に実施している。 現段階においては、事業の利用者数や就職者数を指標として、新まちづくり計画や局実施プラン等で市民に周知しているところであるが、引き続き、市民にわかりやすい指標について検討していく。	B

平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
11	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	職業観育成事業	高校生の段階での職業観の醸成を行っている当該事業は、就労支援という施策効果が発現するまでの時間を要するものではあるが、例えば、事業参加者数やアンケート結果、事業実施前後の受講者の意識変化など、可能な限り多様な指標を設定し、その効果の検証を行うこと。	事業の前後に実施しているアンケートにより、高校生が事業への参加を通じて、主体的に動くことや周囲との関係性の大切さなどに気付きを得ていることを確認するなどして効果の検証を行っている。 また、より多くの高校生に職業観をかん養するため、実施クラス数を目標値として設定している。 今後は、職業観のかん養という事業目的に対する手段として本事業が適正かどうかを検証するとともに、併せて他部局及び他自治体の類似事業の実施状況を踏まえ、事業の見直しを実施していく。	A
12	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	若年層職場定着支援事業	事業実施前後の受講者の意識変化など、可能な限り多様な指標を設定し、研修受講によって、早期離職率の低下に効果があるのか等の成果を調査・分析し、今後の事業の見直しに活かすこと。	参加者アンケートによる満足度は、9割以上が満足していると回答しており、一定の効果を得ていると考えられる。 また、研修受講によって、早期離職率の低下に効果があるかの検証については、平成26年度事業から、研修終了後、一定期間経過後の就業状況の確認を行い、定着状況の調査を行っていく。	B
13	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	企業向け若年層雇用安定助成金事業	「職業能力開発サポート事業」において実施している資格取得支援や職場実習事業との一体的実施などにより、事業効果をより一層高める取組を検討すること。	「職業能力開発サポート事業」において、職場実習受入企業を開拓する際に「企業向け若年層雇用安定助成金事業」を案内したり、求職者の就職が決定した際に、当該事業に該当する求人企業に対し、助成金活用の案内をするなど、より効果的に事業周知がなされるよう取り組んでいる。	A
14	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	職業能力開発サポート事業	「企業向け若年層雇用安定助成金事業」との一体的実施など、資格取得支援や職場実習事業の効果をより一層高めるための取組について検討すること。		
15	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	若年層就業促進事業費	国や北海道などの関係機関との調整を図り、利用者が最適な事業（サービス）の選択を行えるように取組を進めること。	国や北海道など関係機関との会議などで各団体の取組の情報共有を行っている。25年度については、北海道が中心となり、取りまとめを行っている道内の合同企業説明会の情報共有に本市も積極的に参加し、事業の重複を避け若者の就職の機会を広げるよう連携を行っている。 さらに、国、北海道及び札幌市が共同で作成しているリーフレットにて、対象者がより自分に適した事業への参加を選択できるよう3者で情報共有を図りながら、利用者が最適な事業の選択をできるよう取り組んでいる。	A

平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
16	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	若年層就業促進事業費	費用対効果の向上に向けた具体的な見直しを行うこと。	費用対効果の向上のため、少しでも多くの若者が本事業に参加できるよう事業の見直しを行った。 26年度からは、若者向けのセミナーに関しては、昼間働いている方も参加できるよう昼のコースに加えて、夜のコースを新設した。また、他事業で実績を上げている職場実習を取り入れ、受講者が実務に沿った実習を受けられるよう研修内容の構築を行った。さらに、合同企業説明会については、正社員求人を中心に若者が長く働き続けることを主眼とした企業開拓を行っていくよう仕様を変更し、現在公募中である。	A
17	経済局	雇用推進課	2-3-1 就労支援と安心して働ける環境づくり	若年層職場定着支援事業	参加企業等の受益者負担の導入について検討すること。	若手社員向けの宿泊研修の参加には、2,500円の一部負担を導入している。当該金額の妥当性について、引き続きアンケート等で検証していく。 また、そのほかの研修については、参加者及び企業に対しアンケート等を実施し、適正な受益者負担の金額等について検討を行っていく。	C
18	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	—	札幌市の広報戦略を統括する立場の広報部が中心となって、各種広報物を系統立てて配架・掲示するなど、市役所全体として市民が受け取りやすい情報提供の手法について検討すること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種広報物を含む広報活動全般について、広報実施予定表等を活用し、各部局の広報予定を踏まえた広報手法の調整を行うなど、総合的な広報活動を進めていく。</li> <li>広報物の配架・掲示については、その考え方を整理し、市民がより市政情報を受け取りやすくなるよう、施設管理者と連携しながら、配架・掲示先の拡大などの検討を行う。</li> <li>市民が情報提供を受けやすくする取組のひとつとして、平成25年12月、ホームページ上において、事業や制度を説明した様々なパンフレットを分野ごとに掲載する、「パンフレットライブラリー」を開設した。</li> </ul>	B
19	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	—	市民自治の実現に不可欠な広報・広聴事業の充実に向けて、事業の改善や新たな取組などについて検討すること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別の広報・広聴事業への指摘やワークショップでの市民からの提案を踏まえながら、広報・広聴の充実に向けて、引き続き検討を行う。26年度においては、市民の声を聞く課やコールセンターに寄せられた問い合わせ内容を分析・活用して、市民からの問い合わせが多い項目について時宜にかなった広報を行うなど、「伝わる」広報を目指した取り組みを進める。（広報と広聴の連携強化）</li> <li>市民意見を市政に反映させる新たな手法として、25年度に「討論型世論調査」を試行実施した。この手法は、参加者や、メディアを通じて事業に触れた市民に対する情報周知という副次的効果も見込まれるため、広報・広聴の役割を併せ持つ事業として、26年度にその効果の検証を進める。</li> <li>国際芸術祭や道内連携など市政の重要課題をはじめとする各局の施策について、効果的な広報手法（広報部の所管する媒体やパブリシティの活用等）を助言するなどして積極的に支援を行い、広報部門のみならず、札幌市全体の広報・広聴事業の充実に向けて取り組んでいく。</li> </ul>	B

平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
20	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	広報誌等発行	より市民に親しみやすい広報誌となるよう、市民自治の実現に不可欠な広報事業の役割についてのPRや、市民意見やそれに基づく市の対応などについての情報を掲載するなどの市と市民の双方向コミュニケーションに配慮した広報誌づくり、市民参加の機会の拡充など、改善の取組について検討すること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度の広報誌において、テーマ(省エネ、災害への備え等)に対する市民意見を募集し、市の施策紹介と併せて掲載する企画「投稿コーナー みんなはどう？」を連載した。</li> <li>・市民がまちづくり活動を始めるきっかけとなる情報を紹介する企画「まちづくりのトビラ」を連載した。</li> <li>・まちづくり活動を実践している市民を紹介する特集記事などを掲載した(平成26年2月号「笑顔あふれる地域を目指して」ほか)。</li> <li>・市民アンケートにおいて、広報誌で重点的に取り上げて欲しいテーマを調査したほか、広報モニターや広報クイズ回答者から寄せられた意見などを踏まえ、誌面の構成を行った。</li> </ul>	A
21	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	広報誌等発行	広告収入増に向け、例えば、既存広告代理店以外にも聞き取り調査を行うなど、広告収入増の方策について検討・検証を行い、より一層の収入確保に努めること。	<p>広告収入増の方策について、検討を実施し、誌面レイアウトの工夫により、平成25年度から横1/5の広告枠1本を追加した。これにより、平成25年度の広告収入は平成24年度と比べ、およそ5,700千円強増加した。</p>	A
22	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	ラジオ・テレビ等利用広報	聴取率や視聴率のほか、伝えたい内容が市民に伝わっているか等の状況を把握するなど、広報の効果や事業の有効性について、多様な手法により検証を深め、改善につなげること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報番組を制作するにあたり、より効果的・効率的に市民への情報提供を行うため、平成25年度下期は指名企画競争を、平成26年度は公募型企画競争を実施し、複数の業者から提案を募ることで、番組内容の改善につなげた。</li> <li>・市民アンケートを実施した結果、番組を視聴しない理由として「放送されていることを知らないから」「見る(聞く)ことができる時間帯に放送していないから」が多数を占めたことから、広報誌に掲載している番組表の改善や、新たな番組紹介ツールの制作を進めると共に、いつでも番組を視聴できるよう、市のホームページで全てのテレビ広報番組を視聴できる環境を整えた。</li> <li>・より多くの市民に親しみをもって視聴してもらえるよう、まちづくりに取り組む市民にスポットを当てた番組を企画し、市民が出演する機会を積極的に設けている。</li> <li>・今後も、市民アンケートの調査結果や広報モニターからの意見をふまえながら、番組の改善に努めていく。</li> </ul>	A

平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
23	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	その他広報一般	動画共有サービス等の活用に関するこれまでのテスト運用等の検証を行うとともに、新たなインターネットサービスの活用について積極的に取り組むこと。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24年度より本稼働を開始したTwitter及びYouTubeについては、テスト運用期間に蓄積したノウハウを活かしつつ、市政情報を中心に、四季折々の情景や市民が関心を持ちやすい情報の発信に努めている。今後も、災害時の情報チャンネルとしての活用なども視野に入れながら、広報ツールのひとつとして活用に取り組んでいく。</li> <li>・SNSやスマートフォンアプリなどに代表される新たなインターネットサービスの活用については、これらのサービスがもつ様々な特性（情報拡散の有効性や不確実性、炎上・デマなどのリスク、SNSの維持管理に係る人的コスト、アプリの開発コスト等）を的確に把握した上で、費用対効果の点も踏まえて事案ごとに見極めていく必要があるが、こうした観点から活用が適していると判断された事案については、積極的に活用を進めていく。（取組例：「札幌市ごみ分別アプリ」など）</li> </ul>	A
24	市長政策室	広報課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	その他広報一般	広報誌によるホームページへの誘導促進の取組を行うなど、広報誌とインターネットサービスの連携強化を図ること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌においては、毎月1ページ目に市公式ホームページのQRコードとURLを掲載しているほか、各記事において、関連するホームページにスムーズにたどり着けるよう、検索エンジンで検索する際のキーワードを表示するなど、広報誌からホームページへの誘導促進と連携強化に取り組んでいる。今後も、URLや検索キーワードのより効果的な表示方法を検討するなど、改善に向けた取組を引き続き行う。</li> </ul>	A
25	市長政策室	市民の声を聞く課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	特別相談業務費	市民及び相談業務の受託者に当該事業の意義を再度周知するなど、事業目的を明確に示すこと。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市で実施する各種相談は、問題解決の糸口をつかんでいただくことを目的に無料で受けることができる相談窓口である旨を、平成25年3月1日に実施した「札幌弁護士会との意見交換会」において口頭で説明し、受託者に改めて周知している。</li> <li>・平成25年度より、市民に配布している冊子「札幌市相談窓口のご案内」の中に「各種相談は問題解決の糸口をつかんでいただくことを目的に、無料で受けることのできる相談窓口として実施しています。」と明記し、HPでも同様の説明文を掲示している。</li> <li>さらに、相談予約時および受付時に、市民から聞き取りした相談内容によって、改めて「あくまで問題解決の糸口をつかんでいただくことを目的に、無料で受けることのできる相談窓口として実施している。」と個別に説明し、理解を得た上で、ご利用いただいている。</li> </ul>	A



平成24年度指摘事項への対応状況一覧

NO	局	所管課	施策	事業名	指摘事項	指摘事項への対応状況（平成26年6月現在）	進捗状況
26	市長政策室	市民の声を聞く課	5-1-1 市民自治の実践による地域づくりの支援	コールセンター運営管理費	コールセンターのPRを強化するとともに、一層のコストの低減を目指すこと。	<p>・広報誌、HP、大型ビジョンなど市民全体への広報のほか、関係課と連携しながら証明窓口来訪者、高齢者、外国人、観光客などターゲットを定めた広報も、継続して実施している。</p> <p>&lt;新規又は充実・強化したもの&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報さっぽろ区版で特集(平成25年9月号東区版、平成26年3月号白石区版)</li> <li>・平成25年1月からチ・カ・ホ等の大型ビジョン放映(静止画・文字の広報)</li> <li>・平成25年3月、平成26年3月にラジオ広報番組放送(新生活を迎えるにあたって頼れる存在であるコールセンターをPR)</li> <li>・平成26年1月発行の敬老手帳に替わるガイドブック「シニア世代のための生活便利帳」の裏表紙にコールセンター利用案内掲載</li> <li>・「国民年金のしおり」裏表紙にコールセンター利用案内及び「よくある質問検索サービス」掲載(平成26年度版から国民年金のお問い合わせ以外も受け付けること明記)</li> <li>・平成25年12月からコールセンターの外国語対応を拡充したこともあり(中国語・韓国語の対応時間を日本語・英語と同じ8:00-21:00とした。)、外国人・観光客をターゲットとした広報を強化した。</li> </ul> <p>①平成25年9月に公開したスマホアプリ「札幌いんふお」との連携                  ②平成25年10月にリニューアルしたwebサイト「ようこそさっぽろ」との連携                  ③区役所窓口、観光案内所等でPRカード配布(日・英・中・韓5言語 ※中国語は既作成の簡体字版のほか、繁体字版を追加)</p> <p>・研修・業務知識テスト等によりコールセンターオペレーターのスキルを高水準で維持すること、Q&amp;Aを整備・充実することなどにより、対応時間の短縮に努めている。</p> <p>・上記取組により、H25年度の対応件数は、降雪状況により対応増となったH24年度より減少したが、H23年度以前より増加となった。また、運営に係る業務委託の精査など経費の低減に努め、コストの上昇を抑えている。</p> <p>対応件数 H23 135,760件、H24 140,982件、H25 137,485件                  決算額 H23 97,201千円(臨時的経費4,627千円含む)、H24 89,995千円、H25 84,435千円                  1対応当り単価 H23 @716円、H24 @638円、H25 @614円</p> <p>※H23 東日本大震災対応のための予算(臨時的経費)計上                  ※H24 記録的降雪による対応件数増</p>	A
27	市長政策室	企画課	5-1-2 市民の主体的な活動推進のための環境づくり	地域ポイントモデル事業費	モデル事業の結果を検証し、ポイント付与率など、より市民ニーズを踏まえた制度となるよう検討すること。	<p>平成24年12月に実施したポイント付与率の引き上げを継続するとともに、平成26年度は、より多様な活動の場面において活用できるポイント付与方法の仕組みや、市民ニーズを踏まえたポイント利用メニューの追加等について、他都市事例等も参考にしながら広く検討する。</p> <p>なお、検討にあたっては、インフラが整っている民間のポイントシステムの活用や紙媒体でのポイント運用とも比較するなど、利用者の利便性向上に向けた抜本的な実施手法の見直しを行い、社会貢献活動への参加を促進しようとする各種事業のプラットフォームとして活用できるポイント制度として、札幌市が実施するのに相応しい制度のあり方を検討する。</p>	C