

## 第3章 外部評価～各施策及び関連事業の評価結果

### 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、特に気付いた点について総括コメントとしてまとめた。

#### (1) 事業目的の明確化と指標の設定について

札幌市が行う事業は、それぞれ目的があり、その目的を達成するために様々な取組が行われている。そして、事業終了後はその達成度を様々な指標を用いて測定し、その効果を複数の視点から評価し、市民へ説明する必要がある。

しかしながら、今回の評価対象事業の中で、その目的や目標が明確化されていないもの、目的や目標は定まっているが、事業の達成度を説明するために必要な指標の設定が不十分と考えられるものが見受けられた。

事業の性質によっては成果指標・活動指標の設定が難しいものが存在することは理解するが、札幌市として市税を投入する以上、事業目的を明確に示し、その成果を可能な限り定量的な成果指標で示すべきである。

#### (2) 市民への情報提供について

札幌市は施策の実現のため様々な事業を展開しているが、そのために多くの職員が関わり、必要な予算を投入している。これらの中には市民への情報提供が目的のものやその内容を市民へ積極的に情報提供すべきものが存在するが、これらの情報提供が市民にしっかり届いていないものが見受けられた。

例えば、地域防災に関する事業では、多くの種類のパンフレットが作成されているが、市民目線のもの少なく、分かりにくいという印象を受けた。市民参加ワークショップの中においても、パンフレットを区役所だけでなく、ショッピングセンターなど市民の身近なところに配架しなければ市民の手に渡らないという声もあった。また、まちづくりに関する事業では、市の都心部が今後どのように変わっていくのか市民にわかりやすく示されていないと感じられた。

現在、札幌市が市民へパンフレットやインターネットのホームページを活用し、様々な情報提供に努めていることは理解するが、単に情報を示すだけのものが多く、受け手である市民の立場に立った情報提供が不足していると考ええる。札幌市の取組を多くの市民に伝え、理解してもらうことで、その効果は何倍にもなることが想定される。

今後、事業を実施する際には、情報を受け取る市民にとってよりわかりやすく、受け取りやすい情報提供に努めるべきである。

#### (3) 市内部の連携の強化について

札幌市では現在約1,400の事業が行われている。その中で、密接に関係しているが所管部局が違うため、しっかりと連携を図れていないものが見受けられた。

事業の効果をより高め、効率的に業務を行うためには、関連する事業をより一体的に進めて行くことが重要である。さらに、近年、様々な行政課題が発生しており、複数の部局にまたがる取組の必要性が増すことが想定される。また、市民の立場から見ると所管部局は違って、全て札幌市が行う取組であることも忘れてはならない。

今後、札幌市の職員は、自分の担当している事業のみならず、他部局も含めた関係事業との連携をより意識しながら業務を進めていただきたい。