

ヒアリングにおける論点等（委員発言要旨）

「子育てと仕事などの両立支援」

「内部評価で指摘のあった事業」

【】内は意見番号 ○数字は仮指摘事項案の番号

■市関係部局及び各種団体との連携

- ・横串を通さないと、実はうまくいかないことがある。経済部局のときにも、これはどうやってと言ったときには、それは子育ての話なのでということが出てきたが、そこで起業家に対して補助金を出すだけでは女性起業家はふえませんかという話になった。そうすると、むしろ、そこに補助金を出すよりも、子育てのサポートに回したほうがよほど起業してみようかと思うのではないかと、そういうふうなことを横串でいろいろやるのが大事。【1】①
- ・ミニ児童会館の整備にあたって、学校は担当部署が違うと思うが、いろいろなことを分けずに、境目がないように利用できる工夫をぜひしておく必要がある。学校の中に線引きがあって、ここからここは担当が違いますということで動きがとりにくいというのは、使う側も一番やりにくい点なので、少なくとも使う側が一つの形で動けるように工夫してほしい。現在の利用者の細やかな希望をある程度把握した上で今後の整備に生かしてほしい。【6】⑤
- ・面から質という話があるが、今まさにそこだと思う。みんな、選択肢が欲しいと思っていて、ただ単に安全に預かってくれればいいのか、働くための理由として預かってくれるところがあるから働けるよという単純な時代ではもうなくなってきている。そういう意味では、民間のところの方がいいし、あとは連携。児童会館は19時まで預かってくれるが、民間だったらもう少し長く延長できるはず。その連携があればよりいいのではないかと思う。【11】②
- ・児童会館の場合は、設備や施設を専用でつくっていった。ただ、ミニ児童会館はそうではないため、部屋が一つになってしまうと、狭いし、そこにじっとするだけになってしまう。せっかく学校併設型をつくるなら、学校に今ある設備をうまく使える方法がないのか。学校が調整役となって、横串を刺すような協議会なり、他との協力関係をつくっていかないといけない。【14】⑤
- ・民間の関連する施設とか札幌市のネットワークの中で、連携してこういうことを掘り起こそうというようなこと、例えば、OB人材から情報をもらったり、あるいは、そこにパンフレットを持って行って紹介してくださいとお願いすることが必要ではないか。【16】⑥

■市民ニーズの的確な把握

- ・ミニ児童会館の満足度について、きちんと整備された児童会館とは満足度が違うのかどうかというのは、ミニ児童会館を整備する上で大変参考になる重要な指標であるため、ここは別々のアンケートをとる必要があるのではないか。【5】④
- ・アンケートが一番気になった。結局、市民を納得させる裏づけになるのがアンケートだと思うが、裏づけというよりは、やりましたという感じになっていないかなというのが若干心配。どういところで変えていこうかということも含めた意向を拾うのが大事な段階にあるのかなという気がする。【7】④
- ・来ている人の満足度が高いのは当たり前で、来ていない人は何で来ていないのかというところをどこまで把握できているか。来ている人がよければいいという意識はほとんど間違っていて、どれくらい来ていないかのほうが指標としてはすごく重たい。ここでいったら登録者に対して延べ参加者数が少ないところについては、原因をきちんと把握してもらう必要がある。【8】④
- ・利用をやめる際は、「やめます」という簡単な申請書を出すのですが、なぜやめるのかについて、もう少し詳しく聴取してもいいと思う。これから面から質へというところだと思うが、なぜ離れるのかについて余り意識していない。【9】⑨
- ・満足度というのは、細かく分析していくと、何を改善すればプラスされ、どんないいところを伝えればもっと利用者がふえるのかというプロモーションに直結する。外部からのアドバイザーを入れてでもいいから、アンケート自体をもっときっちりすることで、パンフレットづくりからホームページ、伝え方まで全部変わるというのは、札幌市の事業を見ていていつも思う。【10】④

- ・場所とか人によって状況も違うし、時代によっても変わるから、いろいろな意見を拾わないとだめ。そういうニーズとか、市として何を追求していくのかということを探らなければいけない。【12】④
- ・何がライフスタイルの確立の弊害となっているのか、あるいは、札幌らしい暮らし方というものも、きちんとアンケートをとればモデルスタイルがあるのかもしれないと思う。必ずアンケートをとっている割には、その総合的な分析がされていないのではないか。【13】④

■情報提供の充実

- ・ホームページ等の情報をもっと充実させなさいとか、ポータルページがあって、そこからワンストップでいろいろな情報が集められるようにしなさいという言い方は、一見したときに、していないからだめですよと言っているように見える。しかし、そうではなくて、現場ではやりたいという気持ちがあるというのはわかったので、行政評価委員会が言っているよということを使ってもらってそれを実現してほしい。【2】⑦⑧
- ・子育てについて書かれた、紙やパンフレットは多いのだけれども、どこにあるかよくわからない。区役所に行くと、大量のパンフレットとポスターに埋もれてしまっている。紙媒体をやめなくてもいいけれども、減らして、ホームページの改修や改善に予算を回した方がいいと思う。【3】⑦⑧
- ・極力、紙媒体をやめて、トータルで安上がりで広く知らしめるネットを活用するように指摘する。【4】⑦⑧
- ・市役所全体に言えることだが、基礎自治体ゆえ、都道府県に比べて、直接、住民が関連するサービスを受ける機会が大きいため、そういう情報が得られるようにする必要がある。例えば、「子育て」「札幌」というキーワードを入ただけで当該ページが1ページ目にどんと出てくるようにしておかないといけない。どうやったら検索エンジンの上位に来るかということは普通の民間企業ではやっており、こういうケースではかなり工夫をしなければならない。【17】⑦⑧
- ・札幌市が提供しているさまざまなサービスを民間に対して発信し、どんどん載せてくれという働きかけをして、それをまとめたようなポータルの1枚をつくっておいて、そっちに行ってくださいというやり方は一つあると思う。最も費用をかけないでやれる広報というのは必ずあると思うので、ぜひ検討していただきたい。【17】⑦⑧
- ・今ある事業の一覧が書いてある紙だけでもいいが、そのキーワードさえわかったら検索する手段を持っている人もたくさんいるので、何か取っかかりになるような簡単な紙だけでも興味のある方に母子手帳と一緒に渡すこともご検討いただきたい。

【18】⑦⑧

■未納保育料の収納率向上の取組

- ・滞納処分について、現実には、個別のケースでなかなか難しいことは承知しているが、本当にそれが難しいのであれば、もうそれは市から切り離し、民間には専門の人たちがいるので、もうそういう人たちに渡しましよという判断をどこかでするという覚悟があってもいいのではないか。【21】⑩
- ・市税等々との統合ないしは外部委託、外部への債権売却、さまざまな手法を検討してもらいたいが、検討と書いてしまうと検討するだけで終わってしまうので、もう一段、強めの表現でやらなければならないかもしれない。【22】⑩