

## 第 2 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) 市民ニーズの把握と事業目的の明確化について

札幌市では市民や利用者に対する各種統計や調査、アンケートなどにより市民ニーズの把握に努めているところだが、ヒアリングにおいて、その対象者の選定や結果の分析が十分になされていないのではないかと感じられる事項が散見された。

民間など外部からのアドバイザーの導入や、アンケート自体をこれまで以上に細かく分析していくことで、これまで以上に市民ニーズの的確な把握に努めるべきである。

また、各事業に目的があるのは当然として、その目的が達成できているのかどうか、どういう目的に向かってこの施策があるのか、現状においてどこまで成果を上げているのかという分析がまだまだ不十分であると思われる。事業目的を明確化し、具体的かつ直接的な目標が何かというところの意識を強く持つべきである。

#### (2) 市民への情報提供について

札幌市は基礎自治体であるがゆえ、都道府県に比べて、直接、市民が対象となるサービスが多く、実際に市民がその受益者となる機会も多い。そのため、市民がそういったサービスの情報を得やすくする必要があるが、受けられるサービスの情報については、それについて説明された資料やパンフレットは多いのだが、どこに何が書いてあるかよくわからないケースが多々あり、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場合が多い。

そのため、紙媒体を減らして、全体の費用で考えると安上がりであるとともににより多くの市民に情報を広く知らしめることが可能なインターネットを活用した広報を推進すべきと考える。その際は、キーワードさえ分れば、スマートフォンやパソコンで検索する手段を持っている市民も多いため、何か手がかりになるような簡単な紙片だけでも興味のある市民に渡すような工夫が必要である。

また、企業や市民に対して、札幌市が何を目指しているのかという具体的なイメージや姿を広く示すことによって、企業や市民の市政への協力がより得やすくなるばかりではなく、民間事業者が何に向かって自分たちのビジネスを構築していけばいいのかということが分かりやすくなるため、情報提供には努めるべきである。

#### (3) 事業所管部局の連携強化について

ヒアリングを通して、子育て施策、経済施策ともに様々な施策と関連が強い。例えば、女性起業家をどう掘り起こしていくのか、それによって経済をどう良くしていくのかという観点で見れば、子育て施策などと密接な関わりを持たざるを得ない。また、観光分野の施策であれば、札幌市では経済局とは別の部署が担当しているが、観光分野の担当部署が実施していることは経済の振興にも当然に関わってくる。

以上のことから、さまざまな市役所内の部局との横の連携であるとか、幅広い分野の政策を統一的に実行できる体制や仕組みが必要であると考え。計画の策定や事業の実施にあたっては他部局との連携を十分に行うため、各部署から 1 人ずつプロジェクトメンバーを選抜し、市長と語り合うというような部署間を超える仕組みなどを検討すべきである