

最終指摘（案）：施策「1-1-1 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（子育て関連）」関係

最終指摘（案）1 民間事業者との連携について

札幌市では、留守家庭児童の放課後の健全育成及び子育てと仕事の両立支援として、公立の児童会館 104 館、児童会館の補完施設としてミニ児童会館 94 館の運営管理を行っているほか、民間の児童育成会（いわゆる学童保育所）47 か所に補助金を交付している。

ヒアリングでは、これまで1中学校区に1児童会館、児童会館のない小学校区の小学校内にミニ児童会館という面的な整備に主眼を置いてきたところだが、面的な整備がほぼ終わり、今後は、過密化や大規模化等の質的な課題について取り組んでいくこととしており、その解決策として民間の児童育成会の設置基準の見直しを進め、新規参入を認めていくという説明があった。

利用者ニーズの多様化により、単純に、親の仕事のために子どもを安全に預かってくれればそれで十分であるという時代ではすでになくなってきており、利用者から複数の選択肢を求める声が高まっている。そのような状況において、今後は、民間の児童育成会の充実とともに公立の児童会館・ミニ児童会館との相互連携が不可欠である。

については、各事業費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
1	札幌市児童育成会運営員会補助金 児童会館運営管理費 ミニ児童会館運営管理費	公立の児童会館では満たすことができない利用者ニーズを補完できるように民間事業者と連携を進めること。	子) 子ども育成部

最終指摘（案）2 児童会館等の運営方法について

札幌市では、児童会館については指定管理者制度、ミニ児童会館については委託による運営管理を行っている。また、保育所については公立、公設民営、私立による運営形態があり、正職員のほか臨時職員や非常勤の職員により運営されている。

これら施設の質の確保の面からも、行政サービスを担ってもらっている関係上、行政がそこで働く職員の処遇について実態把握をし、改善に向けた努力を行う責任があると思われるが、ヒアリングにおいては、現状、必ずしも十分な現状把握がなされていないと感じられた。

については、各事業費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
2	児童会館運営管理費	児童会館、ミニ児童会館や保育所の実態を把握した上で、その運営方法について、職員の処遇を含めて検討を行うこと。	子) 子ども育成部
	放課後子ども教室推進モデル事業費		
	ミニ児童会館運営管理費		
	公立保育所等運営費		子) 子育て支援部
	私立保育所運営費		

最終指摘（案）3 子ども館のミニ児童会館への転換について

放課後子ども教室には、「放課後子ども館」と「放課後子ども教室」の2種類があり、児童会館やミニ児童会館の整備が困難な地域において、「放課後子ども館」が小学校内に現在5校、「放課後子ども教室」が現在3か所で運営されている。しかしながら、放課後子ども教室は放課後児童の居場所としての代替施設であり、放課後児童の健全育成を目的とした児童クラブは実施されていない。

ヒアリングでは、放課後子ども教室は、あくまでも暫定的な整備であり、「放課後子ども館」の場合、学校の管理の中で、児童クラブのように18時とか19時までの預かりはできないため、「放課後子ども館」5校のうち3校で学校側の協力が得られたことから、随時ミニ児童会館に転換していくことになっており、残りの2校についても、学校側と引き続き協議を進めているとの説明があった。

については、放課後子ども教室推進モデル事業費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
3	放課後子ども教室推進モデル事業費	子ども館については、児童の預かり時間帯について制約があるので、早期にミニ児童会館への転換を進めること。	子) 子ども育成部

最終指摘（案）4 児童会館、ミニ児童会館の利用者ニーズ・満足度の把握について

児童会館とミニ児童会館について、札幌市では、毎年度、小学校低学年から大人まで利用者の階層別にアンケートを実施し、平成26年度は総合満足度89.5%という高い満足度を得ている。

だが、ミニ児童会館の満足度については、設備が充実している児童会館と比較して、満足度が違うのかどうかという、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にもかかわらず、当該利用者アンケートは、児童会館とミニ児童会館で共通のアンケートであるため、そ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た。

また、利用者に対するアンケートの場合、来館者の満足度が高いのは当然のことであり、利用していない人の理由については把握できない。指標として、利用者の満足度よりも、登録をしているにもかかわらず、利用していない人の割合の方が指標としては重要である。そのため、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する必要がある。

例えば、外部のアドバイザーを活用するなど、アンケート自体をこれまで以上によいものにすることで、パンフレットづくりからホームページなど伝え方まで改善できるのではないかと考える。

については、両事業費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
4	児童会館運営管理費	児童会館とミニ児童会館について、別々に、利用者ニーズ・満足度等の把握を行い、結果を総合的に分析し、今後の整備に活用すること。その際は、例えば、外部のアドバイザーの活用などにより、アンケートの取り方を工夫すること。	子) 子ども育成部
	ミニ児童会館運営管理費		

最終指摘（案）5 ミニ児童会館の整備・運営について

ミニ児童会館は、児童会館の補完施設という位置づけであり、学校の余裕教室に整備されている。児童会館の場合は、設備や施設を専用で整備しているが、ミニ児童会館はそうになっていないため、一般的にミニ児童会館は過密化しているという実態がある。そのため、ヒアリングでは、札幌市としては、できるだけ過密化の解消を図るべく学校に依頼するなど、取組を進めているところであるとの説明があった。

その取組にあたっては、学校併設型であるという現状を最大限に活かして、学校に今ある設備をうまく使える方法の工夫など、利用者の細やかな希望を把握した上で、学校との連携や協力関係をつくっていく必要がある。

については、ミニ児童会館運営管理費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
5	ミニ児童会館運営管理費	ミニ児童会館にあつては、利用者の希望を細やかに把握したうえで、学校側と連携のもと、整備・運営を進めること。	子) 子ども育成部

最終指摘（案）6 児童会館・ミニ児童会館の質の向上について

児童会館やミニ児童会館にあつては、利用者ニーズの多様化により、面から質への転換が求められているのは指摘No.1でも述べたとおりである。

利用者の要望を細かく分析していくと、何をどう見直せば改善され、どんなメリットを伝えればもっと利用が増えるのかというプロモーションに直結するものである。

これまで、利用をやめる際には、特に理由を聞かずに、簡単な申請書を出すだけであったが、今後は、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のではないか。これから面から質への転換にあたっては、なぜ利用をやめるかという理由を意識することが不可欠である。

については、両事業費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
6	児童会館運営管理費	利用をやめる場合にも、その理由を詳しく聴取することにより、今後の児童会館・ミニ児童会館の質の向上に役立てること。	子) 子ども育成部
	ミニ児童会館運営管理費		

最終指摘（案）7 提供会員を増やす取組について

札幌市では、育児と就労の両立を支援するため、子育ての支援を受けたい人と援助したい人により会員組織をつくり、地域で子育て家庭を支援する仕組みである「さっぽろ子育てサポートセンター事業」や、子どもの急病及び急な残業が生じたときなどの臨時的・突発的なニーズに対応するため、予め登録している地域の人が子どもを預かる「緊急サポートネットワーク事業」を実施している。

両事業のサービスの提供会員の確保に関して、ヒアリングでは、年4回開催している登録説明会の案内を広報さっぽろや札幌市ホームページなどに掲載し、提供会員確保のための周知を行っているほか、提供会員募集に特化した専用チラシを作成・配布するなどし、増員に向けた取組を進めていくとの説明があった。

しかしながら、これらの取組は若干受動的であり、もう少し積極的に募ってもいいのではないかと感じられた。今後は、民間の関連する施設や札幌市のネットワークの中での連携による掘り起こし、例えば、施設等にパンフレットを持参し会員紹介を依頼することや、OB人材からの情報提供も必要と考える。

については、両事業費に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
7	さっぽろ子育てサポートセンター事業費	離職している保育士や、民間の関連する施設などの札幌市のネットワークを活用し、提供会員を増やす取組を進めること。	子) 子育て支援部
	緊急サポートネットワーク事業費		

最終指摘（案）8 保育料の収納率向上に向けた取組について

札幌市では、保育料の収納に関して、当該年度（現年度分）については、毎月の納期限（当月末）を10日過ぎた時点で督促状を保育園を通じて送付している。1～2か月を過ぎても納付がない場合は、保育料の収納率向上の取組として、平成26年2月から電話にて納付の督促（民間委託）を行っている。その結果、収納率は平成20年度以降、毎年度アップしており、平成26年度決算では94.90%となっている（前年：94.51%）。

また、過年度分については、保育料徴収指導員（市非常勤職員）にて、電話や手紙で納付の督促を行っているほか、連絡が取れないなどの保護者については、必要に応じて、保育園や自宅を訪問し面接にて納付の督促を行っている。なお、各保育園長には保育料収納事務協力員として保護者に納付の呼びかけなどの協力をしてもらっているとの説明があった。

さらに、納付可能な資力があるにも関わらず、督促に一切応じないとか、相談もなく納付計画を守らないなどの案件については、財産や給与の差押えなどの滞納処分を行う場合もある。一方、一括の納付が困難な場合は分割納付に応じるほか、明らかに困窮状態であると認められ、今後も資力の回復が見込めない場合などについては、保育料の滞納処分を停止したのち、納付義務を消滅させるなどの対応をしていることがヒアリングで理解できた。

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たが、本当にそれが難しいのであれば、市税等の他の債権収納業務との統合のほか、外部委託や外部への債権売却など、さまざまな手法について調査し、収納率向上に取り組むべきである。

については、保育料の収納率向上の取組に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
8	(項目) 保育料の収納率向上について (内部指摘事項)	収納率向上のため、債権収納業務の一元化ないしは外部委託、外部への債権売却等、さまざまな手法を調査し、可能なものから早期に実施すること。	子) 子育て支援部

最終指摘（案）9 子育て支援施策に関する他部局との連携について

女性の起業家を増やそうという札幌市の取組や、働く女性を増やしていこうという国の政策は、経済振興施策であると同時に子育て支援施策とも密接な関係がある。

しかしながら、ヒアリングでは、平成27年度に策定された、少子化や子ども・子育て支援などの総合的な計画である「新・さっぽろ子ども未来プラン」の策定過程において、当然に経済振興の側面も含めて考えていかなければいけないという庁内議論はあったものの、子育て支援の部局と経済部局との間で連携した話し合いはなかったとの説明があった。

例えば、女性起業家を増やすためには、女性起業家に対して補助金を出すという経済部局の事業だけではなく、むしろ、子育て支援の事業に予算を手厚くした方が、女性が起業する誘因となるのではないかと。そういうことを部局間での連携で工夫することが必要である。

については、他部局との連携に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
9	施策全般（他部局との連携）	子育て支援の施策は、女性の起業家支援など経済局をはじめとした他部局との施策と関係性が深いと、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こと。	子) 子ども育成部 子) 子育て支援部

最終指摘（案）10 札幌市が実施している子育て制度の情報の集約化について

市役所全体に言えることだが、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、特に子育て支援に関連するサービスの情報については、それが書かれた資料やパンフレットの種類は多いのだが、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と感じられる。

今利用できる事業がまとまって一覧になっているパンフレットだけでもいいが、キーワードさえ分れば、インターネットで検索する手段を持っている市民も多いと、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方に母子手帳と一緒に渡すことも効果的であると考えます。

については、情報の集約化に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
10	施策全般（情報の集約化）	子どもを出産してから将来にわたってどのような支援策があるかを一覧にして示すこと。情報提供の際は、母子手帳と一緒に一覧にしたパンフレットを渡したり、ホームページで検索できるキーワードを書いた紙片を手渡したりなどの工夫をすること。	子) 子ども育成部 子) 子育て支援部

最終指摘（案）11 民間企業との連携によるホームページの改良について

指摘事項No.10 で述べたとおり、市は、市民が受けられるサービスの情報を市民が得やすくする必要がある。例えば、インターネットで「子育て」「札幌」というキーワードを検索しただけで、ホームページの該当ページが1ページ目ですぐに出てくるような工夫も必要であり、そのようなことは民間企業では当然行っていることである。

また、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、絶えず民間のホームページに掲載してもらえるような働きかけをして、そちらの方に案内するような手法もあるのではないかと考える。費用をかけないでも効果的な広報というのは必ずあるので、ぜひ検討されたい。

については、民間企業との連携による情報提供に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
11	施策全般（民間企業との連携）	札幌市が実施している子育てサービスについて、ホームページ上で利用者が簡単に検索できるように、民間企業との連携によるホームページの改良を行うこと。	子) 子ども育成部 子) 子育て支援部

最終指摘（案）12 紙媒体による広報からホームページによる広報への移行について

指摘事項No.10 で述べたとおり、紙媒体による資料やパンフレットは多いが、区役所などの配布先では、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と感じられる。

極力、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。

については、ホームページによる広報に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管部
12	施策全般（HPの活用）	パンフレットなどの紙媒体を用いた情報提供から、より低コストで広報効果が高い、スマートフォンなどで閲覧できるホームページを用いた情報提供に切り替えていくこと。（紙媒体からHPへの移行）	子) 子ども育成部 子) 子育て支援部