

平成28年度行政評価委員会

平成25年度指摘事項への対応状況一覧

平成25年度行政評価委員会 指摘事項への対応状況

資料1-3

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項（平成26年1月）	指摘事項への対応状況（平成28年5月現在）	進捗状況
1	市民文化局 （旧：市民まちづくり局）	消費生活課 （旧：消費者センター）	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者センター運営費	サービス向上や効率化の観点から、道立消費生活センターとの役割分担や連携ができる業務の有無を検討の上、必要な連携を行うこと。	平成27年5月に啓発活動「悪質商法・特殊詐欺被害撲滅キャンペーン」を北海道との初の共催により行った。平成28年度も前年と同様に、北海道との共催により同活動を実施している。また、「道と札幌市との行政推進に関する連携協力会議」は平成28年度まで継続して毎年開催しており、他の講座や啓発活動について、互いの計画を摺合せ、時期や内容が重ならないように、打ち合わせている。 なお、消費者センターを含めた北海道と札幌市の各公共施設におけるサービス向上や効率化については、昨年度もそれぞれの関係部署等が集まり、新たな方向性や取組等について議論を交わしているところであり、今後も引き続き検討を進めることとしていることから、当該検討結果に基づき、今後当課においても更なる連携協力について検討することとする。	B
2	市民文化局 （旧：市民まちづくり局）	消費生活課 （旧：消費者センター）	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者センター運営費	相談業務は委託しており、委託先業務の水準が市民サービスの水準に直結することから、委託先職員のスキルアップを確認しうる仕組みを導入すること。	平成28年度から消費者安全法に基づく「消費生活相談員資格試験」制度が始まるが、試験概要が国民生活センターから示されたところである。この資格は相談員として平成28年4月1日時点で通算1年以上勤務している場合は、一生涯みなし合格者として取り扱われることとなったため、本市の相談員は全員、試験を受験する必要のない、みなし合格者となる。また、相談業務においては、知識はもとより、応用力・交渉力等のスキルが重要であり、テストだけで計れるものではない。 したがって、相談員のスキルアップを確認する手法として、1つ目として、相談員のレベルアップ研修の中で、研修の最後にテストの時間を組み込み、研修で学んだ知識の理解度を確認する。2つめとして、管理職による面談の中で、口頭での質疑応答により、普段の相談業務における応用力・交渉力を評価する仕組みについて、平成28年度からの導入を目指している。	B
3	市民文化局 （旧：市民まちづくり局）	消費生活課 （旧：消費者センター）	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者行政活性化事業費			
4	総務局 交通局	システム調整課（旧：IT推進課） 営業企画課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	SAPICA導入活用推進費	SAPICAが早期に相互利用できるよう、関係機関と協議を進めること。	SAPICAは札幌ICカード協議会（札幌市と関係バス事業者で設立）として事業方針を決定しており、単なる交通決済機能だけではなく札幌圏独自のサービスを提供する「市民カード」として、全国相互利用を実施している他のICカードとは異なる方式を採用している。 そのため、SAPICAが全国他事業者との相互利用を実現するためには、全国他事業者において機器改修が必要となるなど、難しい状況である。 よって、札幌ICカード協議会としては、利用可能エリアが重なっており、ともに道央圏の公共交通ネットワークにおいて重要な役割を担うJR北海道との相互利用について、交通局が窓口となって協議に向けて調整を行っている。	B

平成25年度行政評価委員会 指摘事項への対応状況

資料1-3

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項（平成26年1月）	指摘事項への対応状況（平成28年5月現在）	進捗状況
5	まちづくり政策局 （旧：市民まちづくり局）	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	施策全般（バス）	誰もが利用しやすいバス事業にするために、わかりやすい路線図などの案内表示、バスの運行状況を表示するシステムなど、バスの利便性を向上させる取組について、市が主体的にバス事業者と協議を進め、検討を促すこと。	バスの利便性向上のため、市とバス事業者が一体となって検討を進めており、本市では、バスロケーションシステム（バスの運行状況を提供するシステム）の導入促進を図るための補助制度の運用を平成28年4月から開始した。また、本市が運用している公共交通案内サイト「えきバスナビ」について、バスロケーションシステムと連動した新たなシステムとして運用するための改修を今年度進めており、平成29年4月の運用開始予定としている。	A
6	まちづくり政策局 （旧：市民まちづくり局）	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	施策全般（バス）	将来的なバス路線の確保については、既存のバス路線の維持にとらわれず、例えばコミュニティバスやデマンドバスなど、多様な手法を含めて検討すること。	昨年度、バスの運行サービス水準の適切性についての検討を行うなど、今後の地域公共交通体系に関する基本的な考え方を整理するための基礎的調査を実施した。今後は、この成果を踏まえ、バス事業者等と議論を進め、平成31年の「札幌市総合交通計画」の改定に向けて、今後の地域公共交通体系のあり方について取りまとめていく予定。	B
7	まちづくり政策局 （旧：市民まちづくり局）	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	路面電車延伸推進事業	路面電車路線のループ化が、まちづくりにより大きな成果をもたらすよう、他事業との連携を進め、今後の市の取組に役立てるとともに、事業の効果に関する市民への情報発信に努めること。	ループ化の効果を高めるため、平成27年12月の開業式典にあわせて、中央図書館と連携して車内での読み聞かせなどを行う図書電車や、路面電車に乗って藻岩山ロープウェイを訪れた方に記念品を配布するなどの取り組みを行った。 また、まちのにぎわい創出に関する取り組みとして、平成27年度に沿線の小学校と連携した総合学習を実施したほか、停留場に運行情報モニターを設置し、沿線情報や観光情報を発信している。 ループ化の効果については、平成28年度に調査、検証を行うこととしており、その結果について、市民への情報提供に努めてまいりたいと考えている。	B

平成25年度行政評価委員会 指摘事項への対応状況

資料1-3

NO	局	所管課	施策	指摘対象	指摘事項（平成26年1月）	指摘事項への対応状況（平成28年5月現在）	進捗状況
8	まちづくり政策局 （旧：市民まちづくり局）	都市交通課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	パークアンドライド駐車場事業	都心部への自家用車の流入抑制や公共交通の利用促進といった当該事業の目的を踏まえて、パークアンドライド駐車場利用者の利便性向上の取組を進め、活用促進を図ること。	ホームページ等による広報やイベント等で駐車場の利用啓発を引き続き行っている。今後も利用啓発を行うほか、パークアンドライド駐車場の施策目的や利用状況等を踏まえ、バスなどの他の交通手段との関係を考慮の上、有効活用の検討を行っていく。	C
9	まちづくり政策局 （旧：市民まちづくり局）	交通計画課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	施策全般（自動車利用）	公共交通の利用促進の観点から、都心部への自家用車の乗り入れを抑制する取組について検討すること。	過度に自動車を利用する状態から、公共交通を含めた多様な交通手段を適度にご利用する状態へ転換するため、小学校3年生向けの副読本を作成・配布したほか、高齢者に講習を行い冊子を作成するなど公共交通を皆で支えるという市民の意識醸成を図っている。 また、路面電車においては、平成27年12月のループ化により利便性がさらに高まり、歩いて暮らせるまちづくりの実現に寄与している。 さらに、都心を通る交通を効果的に迂回させるため、環状通の未整備区間の整備を進めるとともに、豊平川通の延伸検討など、道路機能強化に関する取組を継続して実施する。	B
10	交通局	経営計画課 営業課 業務課	3-4-1 道都札幌を支える交通体系の構築	施策全般（地下鉄）	将来的に持続可能な市営交通の在り方の観点から、さらなる民間活力導入の可能性について検討すること。	地下鉄施設の有効活用策として、引き続き公募により東西線大通駅へのコンビニ店舗等の出店を行ったほか、駅の個性化事業では、民間事業者と連携し駅の装飾を実施している福住駅等の3駅の更新を行った。 また、白石駅で予定しているタイルアートについて、平成28年度からの実施に向けて、白石区役所や地域と連携し協議、調整を行った。 その他、若者や女性の感性などを積極的に活用するため、市立大学や地下鉄沿線の学校と連携したマナーポスターの作成や、民間のきもの関連企業（学校）と連携して花火大会開催時の大通駅空きスペースに「浴衣着崩れ直しコーナー」を設置するなど、お客様サービス向上に向けた取組を行った。	A