

令和4年度 外部評価対象事業 論点整理・指摘事項案整理表

1. 大通情報ステーション関係（都心まちづくり推進費の一部、文化芸術情報発信費、観光案内所運営費の一部等）

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・5部署が関与しており、事業の目的・位置づけ・責任の所在があいまいになっている。情報ステーションの中で課題があったり、要望があがったりしても、共有する機会があるのか不明であった。同エリアにある観光案内所や文化情報発信拠点と、当ステーションとの役割分担も不明である。
- ・今時、ウィークリープレスの配布や、紙のパンフレット類を配架するといったアプローチは、どうであろうか。それが、文化施設等の集客につながるのかわからない。
- ・指標設定の考え方が不適切である。「文化芸術情報発信費」の指標設定がパンフレットの配布数、来場者数など因果関係が不明である。また、「観光案内所運営費」では、観光地としての満足度を成果指標とするのであれば、活動指標をどう設定するのか、因果関係を整理するべき。
- ・市の一等地でこれをやる意味がどれくらいあるか。民間事業者に貸し出したらどのくらい稼げるのかと思うと。場所的にもったいないと思う。
- ・情報ステーションの口コミの情報がインターネットに掲載されていた。待ち合わせの時間のひまつぶしには良いというものであったが、あるとうれしいがなくても困らないということではないか。
- ・検索したときに情報ステーションではなく、市のイベントアクセスが先にアクセスできる。ホームページアクセス数を指標にしているのは適切か。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・近隣にも同種の施設等があり、情報発信手段も多様にある中で、意見交換を踏まえ、本施設の存廃についての提言を検討する必要がある。
- ・廃止することによる影響を考慮に入れた提言とする必要があるか。
- ・仮に、継続するという提言になるのであれば、どのような施設の在り方が求められるか。

【指摘事項案】

- ・施設の機能、所管局が分散されており、目標設定や指標設定、部署間での課題の共有、課題解決に向けたアプローチ手法など、実施手法や責任の所在が曖昧になっている。
- ・文化情報のパンフレットの配架という点については、それが文化施設の集客に繋がっているかの検証が無く、近隣にも同種の施設が存在しそちらはチケット斡旋まで行っている。また、観光案内や道案内の機能、ホームページ上での情報発信の機能としては、この拠点がなくても対応が可能であると思われる。
- ・以上のことから、本施設については所期の役割を終えたと考えることが妥当であり、廃止を前提に検討を行うべきと考える。

2. 高齢者の社会参加関係事業（お年寄り憩の家事業、高齢者福祉バス事業）

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・お年寄り、敬老という言葉は今どき利用すべきではないのではないか。そもそも、利用対象者が60歳以上という基準もいかなものか。
- ・レクリエーションや憩が主眼の事業と言われると、今の時代にあわないのではないか。昭和から行われている事業をそのままの形で行っており、改革をしたほうが良い。高齢者もいろいろな形で社会にかかわることが大事。
- ・憩の家は、町内会館、地区会館の維持管理と密接に関係しているのではないか。ある種、既得権として維持のためにあるのではとってしまう。
会館の運営管理との内訳などの詳細を確認したい（→事務局にて聞き取りをしたところ、一定程度、会館の運営管理と一体化しているとのことであった。）。
- ・町内会館・地区会館等のハード面と、憩の家のソフト面とは別々に予算付けされているとのことであったが、廃止したときにどのような影響があるか再度確認したい。（→再質問したところ、所管からは、実際の利用に影響があることから、少なからず地区会館等にも影響があるのではないか、との回答であった。）。
- ・利用者が長期低迷している。コロナが原因で減っていることもあるが、事業自体を継続すべきかどうか。
- ・箱（実施箇所）単位で見直すという方法もある。数が少ないところ、特定のところは統合することなども検討に入れるべき。
- ・他の自治体でも同じような状況なのか（→札幌と同レベルの政令市でみると、憩の家は、自治体によってはやめた市も5つほどある。実施手法（利用者負担含む）、形態（指定管理が多い）も違う。バスは政令市で3つ程度。）。
- ・バスは有意義な面もあるのではないか。利用されないことを改善すべき。より多く利用していただくべき。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・両事業（特にお年寄り憩の家）は、時代に即したものとなっていると言えるか。言えないのであれば、廃止や大幅な事業見直しという提言が必要かどうか。利用者（現状、利用していない方、今後60歳以上になる方を含む）へのニーズ調査等が必要ではないか。
- ・憩の家については、他の自治体では、やめていたり、受益者負担を取り入れたりで見直しがされている事例もあるが、本市において検討の必要はないか。
- ・なお、お年寄り憩の家は、地区会館とも連動していることから、地区会館の影響も考慮に入れることが必要。
- ・高齢者福祉バスは、ヒアリングでは議論が深まらなかったが、コロナの終息等の見通しも不明な中で、基本的には、憩の家と同種の性質かと思われるが、どのような提言を出すか。
- ・高齢者の社会参加支援の取組自体は必要であり、廃止を含む事業見直しを提言した際、考えられる施策は何かあるか。

【指摘事項案】

- ・お年寄り憩の家、高齢者福祉バスとも、事業設置当初と同じような取組内容であり、高齢者の社会参加の取組が、時代にあったものとなっているかどうか検証する必要がある。
- ・特に両事業とも、利用者の減少や固定化が見られるということであり、本事業とは別の形で、より多くの高齢者が社会参加を促進する事業を検討することが必要と考えられる。
- ・お年寄り憩の家については、地区会館等の管理運営と密接にかかわっており、憩の家の補助の用途については、十分チェック、検証するべきである。
- ・既存の利用者からの高いニーズがあることは理解できるが、現状利用していない方や、今後高齢になる層の方を含めてニーズを把握したうえで、より多くの方が参加する社会参加事業に財源や労力を振り向けることが適当であり、本事業については、中長期的に廃止を含む見直しを検討すべきと考える。

3. 障がい福祉関係（障がい者相談支援事業、障がい者協働事業運営補助金）

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・障害支援相談事業は、最終的な目標をどのように設定するかが難しい。障がい者が誰も相談しなくても暮らせるのが理想であるが、どういうゴール、アウトカムを目指しながら事業を継続しているのかの筋道がわかりづらい。
- ・今の指標設定は妥当とは言えない。成果指標が年間1人当たりの相談件数と設定されているが、活動指標の相談件数との違いは？相談件数を増えることが目的ではなく、相談したことで解決した率など、本事業で本当に実現したい成果を設定して、目標設定するべきである。
ある程度、相談した方が納得してゴールまでたどりつけることを目標とすべき。
- ・協働事業については、サポートする側への人件費にあてられているが、金額の妥当性をどう判断するか。完全に民間でこの事業が実施できるとは思えないが、一人当たり140万という予算投入があり、それにマッチする事業と判断できるか。
- ・協働事業については、営業活動、マッチングを努力してがんばるべき。指標の設定もおかしい。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・両事業とも存廃についての指摘ではなく、よりよい事業とするための目標設定、指標設定等の在り方についての提言となるか。
- ・特に、障がい相談支援事業は、目標設定・指標設定、それに見合った事業の在り方をどのように提言するか。
- ・障がい者協働支援事業については、事業者の固定化があり、一人当たりの投資額も相当にのぼるが、市の事業自体は必要との考えのもと、どのような提言を行うべきか。

【指摘事項案】

- ・両事業とも事業目的を踏まえた成果指標、活動指標が設定されていない。障がい者相談支援事業については、相談員の数を増やすことが本事業の目的ではなく、相談されたことが解決すること等を成果と考え、それを企図した指標設定が必要ではないか。
- ・協働事業所事業は、現状の取り組みでは、一人当たり140万円の予算が投入されており、費用対効果が悪い。新規に取り組む事業所も出ておらず、あり方を検討する必要がある。具体的には、市が民間企業に営業を掛ける件数や、企業とのマッチングイベントの実施回数など、より具体的に雇用が増える施策、事業を実施し、目標設定すべきではないか。

4. ICC 事業推進費

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・ICCで何を実施しているか、HPみても説明きいてもわかりにくい。どう利用していいのかがわからない。例えば、デザインを生かすということであれば、ロゴを作ってもらおうとか、会社のシンボルマークを作るということに相談に乗ってくれるのか、その際、どのくらい費用がかかるのかなとか、怖くて相談に行けない。
- ・予算額が2千万と、結構な額である。やる以上は、それなりの経済波及効果があることを示さないといけないが、効果測定が十分できていない。
- ・指標の問題もさることながら、存在意義がわかるような形で説得性のある理由と経済波及効果も含めて見えないといけない。企業の売上高をきちんと把握することが必要だが。それはやってないとのことで、おかしいのではないか。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・ICC事業の意義をどのようにとらえ、そのうえで、ICC事業としての優先順位をどのように考えるか。その上で、一部（または全部）の事業について事業実施が継続と判断できるか、について提言内で検討する必要がある。
- ・事業の効果測定が十分できていないと思われるが、企業の売上高、あるいは、コンテンツ産業、札幌産業全体の振興に寄与する目標設定、効果測定の在り方についてどのように提言するか。

【指摘事項案】

- ・活動指標、成果指標として、支援した企業の売上や利益等、また、コンテンツ（クリエイティブ）産業、あるいは札幌経済全体への波及効果として雇用者数や経済効果等を設定すべきであるが、これらの効果測定がされておらず、事業目的や上位施策に寄与する取り組みを実施できているとは言い難い。
- ・クリエイティブ産業の活性化や企業にデザイン経営を導入することが、企業の成長、ひいては札幌経済にどのような効果があるのかを明示した上で、具体的な振興策を検討することが必要。
- ・将来的には、ICCという施設機能と、本事業（コーディネート事業、補助事業等）との関連性が十分に説明することが難しければ、施設の存廃も含めたあり方の検討が必要である。

5. 商店街関係（みんなの商店街支援事業、きらめく商店主応援事業）

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・ 予決算乖離してるが、コロナを言い訳にしているが、それが妥当であるか、評価が難しい。
- ・ 予決算乖離がここまで出てるのに毎年度同額というのは、予算編成のあり方に問題はないか。
- ・ 評価調書の事業費の内訳でみると、にぎわいづくりがメインだが、これは一時的な集客に期待するもの。長期的に支援をしなくても、魅力がアップするのが目的とすべき。集客力アップ、人材育成とあるが、商店街自体、これまでと同じようなやり方では通用しないのではないか。
- ・ 地域コミュニティの活性化を目的としてるが、地域のニーズとのギャップはあるのでは。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・ コロナの影響があるとは言え、予算・決算の乖離、目標達成状況が極めて下回っており、同種の事業継続はふさわしくない旨、提言する必要があるか。特に、イベントへの補助など一過性の事業については、補助継続としてふさわしくない旨、提言する必要があるか。
- ・ 商店街振興が、地域の活性化に寄与する役割としているが、地域のニーズ、住民のニーズ、補助金の効果を十分に把握しているとは言えない。したがって、商店街振興のあるべき姿、目標設定、効果測定をどのように考えるべきか提言する必要があるか。

【指摘事項案】

- ・ 両事業とも、コロナの要因があるとは言え、補助金が活用されておらず、同様の実施手法にて補助継続をすることは不適切と考える。
- ・ 地域のニーズ、住民のニーズ、補助金の効果を把握した上で、それを十分に踏まえ、商店街振興の目的、あるべき姿を再度検討した上で、その目的にかなう事業立案を検討すべきである。その際には、初めから事業効果は測定できない、とするのではなく、的確な指標設定、事業効果の測定を踏まえたうえで事業構築するべきである。
- ・ なお、適格な事業構築が難しければ、これまでと同様の補助金を活用した商店街振興策ではなく、例えば、買い物弱者支援、地域や区役所などと連携した地域振興策としての商店街支援などに実施手法を変更すべきである。

6. 定山溪魅力アップ推進事業

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・観光協会の要望のまま事業構築しているのではないか。協会がどう考えるかでなく、観光客がどうすると定山溪に行きたくなるのか考えてほしい。
- ・予算が急に増えたことへの回答があいまいであった。
- ・魅力アップ費用なので、真の意味での魅力アップに使っていただきたい。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・予算額の使途が事業見合い、目的に対し妥当と考えられるか提言する必要がある。予算額の内訳として、①事業者への修景補助（26,142千円）、②環境整備事業（トイレ改修、足湯デザイン）（53,063千円）、③イベント補助（37,000千円）、④誘客促進事業（クーポン）（19,782千円）、⑤情報発信事業（20,000千円）、⑥人材育成事業（3,000千円）があるが、これらの事業構築は妥当と言えるか。
- ・ヒアリングでは、地元の観光協会の意見を踏まえ予算構築しているとのことであったが、市側にあまり検討の余地が無い状況であれば健全とは言えず、市としての優先順位等を検討していただく旨の提言を検討する必要がある。
- ・地元事業者のみならず、観光客や利用者のニーズに立った施策立案を行っているか、指標設定、効果測定をどのように行うべきか、などニーズ把握、効果測定の在り方について検討する必要がある。
- ・定山溪修景補助事業などは、地元事業者への補助等となっているが、公平性の観点から適切と言えるかについては、提言にあたって検討の必要がないか。

【指摘事項案】

- ・定山溪観光予算の事業規模が、事業目的に照らし、札幌観光全体から見て妥当な規模なのか判断する必要がある。
- ・定山溪観光の底上げを図るには、札幌の観光戦略全体の底上げと連動して行うべきである。そのため、地元の観光協会との連動のみならず、札幌全体の経済団体、事業者とともに、定山溪振興のあるべき姿を議論すべきである。
- ・地元の観光協会の意見を踏まえ、予算措置されているとのことであるが、ハード系の事業の比重が多くなっている。インターネットアンケート等を利用して、定山溪に泊まったことがある人、札幌には観光に来たことがあるが定山溪には泊まったことがない人などのニーズ分析を丁寧に行ったうえで、事業を再構築すべきである。
- ・そのうえで、どのようにしたら観光客が定山溪に行きやすくなるかなどのモビリティの問題解決や、スノーリゾート、夏のアクティビティなどへの予算投下など、総合的に検討すべきである。

7. 環境関係（普及啓発費、2R推進費）

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・ロジックモデルを考えるいい事例である。仮説は一見ただし、ただし、しかし成果があがっていない。これは、アウトプットとして想定されるところがおかしいということになる。
- ・リーフレット作っているが、それで相当のごみが出る。本末転倒ではないか。一切紙を使わずキャンペーンやってほしい。札幌市全体で考える必要あり。
- ・市民向けだが、事業者（販売者側）向けへのアプローチがないのが残念。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・両事業とも、出前講座やキャンペーン等の広報活動の指標は達成しているが、ゴミの減量面での効果はあがっておらず、この分野におけるキャンペーンなど普及啓発の是非、継続するとした場合の在り方（の効果的な手法等）について、提言にあたって検討する必要があるか
- ・活動指標、成果指標をどのように設定すべきか、効果測定をどのように行うべきかについて、提言にあたって検討する必要があるか。
- ・両事業ともごみ減量を目的とした広報普及啓発事業であり、事業の統廃合により効率的な事業運営が必要である旨提言する必要があるか。

【指摘事項案】

- ・広報活動等の活動指標（アウトプット）は目標を達成しているが、ごみ量の減少（アウトカム）には結びついていない。したがって、ごみを減量するという目的に照らし、既存のキャンペーン等の普及啓発の取組は効果を発揮しておらず、事業の在り方について再構築する必要がある。
- ・効果的な事業構築が難しい場合は、市民への広報普及業務は効果を発揮しないと捉え、本事業は廃止をしたうえで、当該予算を事業者向けへのアプローチなどに振り向ける検討も必要である。
- ・両事業は最終的な目標を同一としており、これら事業を含む同様のごみ減量啓発事業については、効率的な事業運営のため、事業の統廃合を検討すべきである。

8. 高齢者住宅支援事業

【ヒアリングを終えての意見交換等】

- ・件数が多い割に、定期的な検査、抜き打ちを含めて、1年で10件というのは、頻度が少ないかなという感想である。委託などの手法も含め、ちゃんと検査をやったほうがよいのでは。
- ・指標の在り方に問題。検査をすることではなく、安全性があるかということが問題。
- ・福祉部局との関係については、両者協力して検査に行っているとのこと。

【第3回委員会における論点整理事項】

- ・施設数に対し検査の数が妥当と言えるか。どのような状態が妥当と提言するか。
- ・指標設定はどうあるべきと提言するか。

【指摘事項案】

- ・高齢者の福祉を支える重要な事業であるが、検査実施回数等が施設数に対し十分とはいえない。一方、十分な数の検査を実施するとした場合、市職員の負担が増大する懸念もあることから、事業の委託化なども考慮に入れ、効果的な事業運営の在り方を検討すること。
- ・事業の目的に照らし、安全性を図る指標を設定とするなど、指標設定や効果測定の在り方を検討すること。