

平成24年度 行政評価

市民参加の取組における市民意見と札幌市の考え方

< 外部評価 >

テーマ：児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

意見の分類		個別意見	市の考え方
大分類	小分類		
相談しやすい環境づくり		<ul style="list-style-type: none"> ・「区家庭児童相談室」 もっとわかりやすい名称にする。 ・「子ども安心ホットライン」短縮ダイヤルでかけやすくする。相談内容事例を紹介する。メールでも受付する。 ・サークルや地域の施設等、親子が集まる場所で職員が情報収集をする。 ・出張区家庭児童相談室。地域へ出かけよう。 ・地域の子育てサロンに相談窓口を設け、子育て経験のある方の話をうかがえる機会を。 ・どんな場合、状況で相談したらいいか、具体的な実際のエピソードなどをまじえ、わかりやすく伝える。（ガイドライン） 	<p>市民により身近な相談窓口として「家庭児童相談室」を平成23年4月に各区に設置したほか、同年9月には安心ホットラインを開設し、24時間365日の相談に対応するなど、相談体制を強化してまいりました。今後もいただいたご意見も踏まえながら、より相談しやすい環境づくりをすすめてまいります。</p>
子どもを見守る環境づくり		<ul style="list-style-type: none"> ・支援者（児童相談所、学校、幼稚園、保育園、町内会）と当事者がしっかりつながれる場を作ることが第一！！ ・オレンジリボン協力員と町内会の連携を、子供達との交流会を設ける。 ・町内の子供達に声をかけ、親密な関係をつくり、子供の口から周囲の大人に話しやすいようにする。 	<p>いただいたご意見を踏まえ、地域全体で子どもを見守る「オレンジリボン地域協力員」と町内会を含めた地域との連携を推進するとともに、関係機関とのより一層の連携を図り、児童虐待の早期発見、防止に努めてまいります。</p>
児童虐待や児童虐待に関する取組のPR		<ul style="list-style-type: none"> ・地域に情報を伝えるために。出前出張、区家庭児童相談室を地域の会館や児童会館で実施する。出前講座を連町を通して町内会に伝える。PTAの大会などで親の大規模ネットワークで広げる。 ・広く市民に伝えるために。ブログを通して関心層の輪を広げる。twitterでハッシュタグ（虐待）で発信を呼びかけ。バナー広告でインターネット上に広げる。TV、ラジオでのよびかけ。 ・TVを使ってもっとPRしていく。「こういうことが虐待」「子ども安心ホットライン」「オレンジリボン」 ・「バンド」をつくり、売上金を児童虐待防止の資金につなげる。 ・児童相談所の取組のPRを強化。コンビニやスーパーにポスター、ステッカーを貼るなど。 ・子ども安心ホットラインは地下鉄の吊り広告枠を活用するなど、広く市民に知ってもらう。（広報誌、コンビニ） ・区家庭児童相談室の存在（制度・場所）をもっとPRしていく。 ・親本人だけでなく、周辺の人にも区家庭児童相談室を知ってもらうよう、広報誌、ポスターで継続的にPR。 	<p>児童虐待に関する取組をはじめ、各種事業・取組PRにつきましては、ホームページや広報誌等を活用しておりますが、今後もいただいたご意見も踏まえながら、効果的な情報提供を行ってまいります。</p>

テーマ：児童相談所業務の現状を踏まえた、児童虐待の早期発見と的確な対処のための取組のあり方について

意見の分類		個別意見	市の考え方
大分類	小分類		
関係機関の連携		<ul style="list-style-type: none"> ・支援者（児童相談所、学校、幼稚園、保育園、町内会）の役割を明確にする。まず情報共有、一緒に対策を考える体制。 ・共通の窓口が必要。どこにかけても虐待情報が一本化して児童相談所に行っていることを知ってもらう。 ・保健センターや学校と児童相談所との連携を強める。要注意家庭をマークし、情報を共有する。 ・「オレンジリボン協力員」をはじめとする地域の人や組織が連携する取組の「モデル地域」をつくる。 ・地域が運営にかかわるコミュニティスクール（のような場所）と児童相談所が連携。もっと気軽に相談できる地域でのボランティア体制づくり（支援体制ネットワークと啓蒙） ・区家庭児童相談室と町内会との連携体制をつくる。 	<p>関係機関との連携につきましては、現在、保育所、幼稚園、学校、病院、警察や民生・児童委員などの子どもに関係する機関同士の情報共有・連携のために、「要保護児童対策地域協議会」を全市レベル及び各区レベルで設置し活動しているところです。区においては家庭児童相談室が事務局となり、支援が必要な子どもについて、主に行政内部で主担当機関を決め定期的な会議や個別の会議により、情報の共有や支援方法の検討等を行っています。</p> <p>今後は、いただいたご意見も踏まえながら地域における支援体制につきまして検討してまいります。</p>
未然防止の取組	虐待教育	<ul style="list-style-type: none"> ・人権や虐待について子供への教育や子供同士の話し合いをさせる。 ・子どもに自分の身を守ることを教える。「虐待」という言葉を子どもに伝えるのは重たい。気軽に相談できる環境。 ・親への教育が必要。親の再教育。子育て教育、プレママ教室等、子育てを始める時の教育を大事にする。 ・要注意な親に対して、強制的な教育を実施する。義務化。 ・母子手帳を活用する。親の子育て相談番号（子ども安心ホットライン）を明記する。健診を受けなかった親を訪問する。 ・マタニティ期間や出産後病院に居る間に学習の機会を。安心感やゆとりを！ 	<p>いただいたご意見を踏まえ、母子保健担当部署、子育て支援担当部署、教育委員会及び子どもの権利推進委員会などと協議して、虐待防止についての啓発方策等を検討してまいります。</p>
	避難場所等	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども自身がSOSを出して逃げられる手段、場。（子ども安心ホットラインの電話番号を子供達にも周知、子どもが逃げられる専門の場所をつくる） ・子どものショートステイがあれば虐待まで追いつめることを防止できるのでは、NPOに期待。 	<p>児童相談所では、家庭の事情などにより、一時的に家庭での養育が困難となったときに、児童擁護施設などで短期間（1週間程度）子どもを養育する子育て短期支援事業（ショートステイ）や、子どもの安全を確保するなどのため、必要に応じて一時保護を行っておりますが、民間の避難場所（いわゆる子どもシェルター）が開設された場合には、相互に連携を図って子どもの保護に努めてまいります。</p>
	事例分析	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待がなぜ起きているのか事例の分析をし、対処方法を明らかにし根をたつ。 	<p>児童相談所では、「児童虐待の防止等に関する法律」において、児童虐待を受けた児童がその心身に著しく重大な被害を受けた事例について、その分析をすることとなっております。その結果を踏まえながら、今後も早期発見、防止策も含め再発防止に向け取り組んでまいります。</p>

テーマ：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

意見の分類		個別意見	市の考え方
大分類	小分類		
広報さっぽろ	体裁	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報さっぽろ」より魅力的なタイトルにイメチェンしては？「魅力都市さっぽろ」とかSAPPOROマークとかもっと活用しよう！ ・編集に市民参加の機会を設けてほしい。見にくい誌面、良く分からない写真、文字のチェックを含め内容をチェックする。 ・「広報さっぽろ」色、文字などもっと読みやすく。区民のページを全体の半分くらいに増やして、身近な情報を多く。 ・目次が重要！本当に知りたいことを調べやすく。医療、生活等のくくりをわかりやすく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報さっぽろ」というタイトルは市民に親しまれており、定着していると考えています。愛着をもって読んでもらうために、タイトルは変更せずこのままでいきたいと思っています。 ・レイアウトや目次については、できるだけ読みやすくなるよう、今後とも改善を重ねていきます。 ・広報誌の編集は、短期間での誌面作成や複数回にわたる校正を行うことから、直接市民の方々が編集に参加していただくことは難しいと考えております。そのため、広報誌の作成にあたっては、広報モニターや広報クイズ回答者からの意見を参考に改善をしていきます。また、電話やEメールなどでも広報誌に関するご意見を承っていますので、お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡くださいますようお願いいたします。
	内容	<ul style="list-style-type: none"> ・一方通行にならないように市民の声をもらって載せてほしい。 ・2誌に分ける！A：日々のお役立ち情報、B：市民自治、市の将来を語る。（市政についてPRされ、考えることができる）（1冊はうすく・コストダウン・市政・字も大きく・世代に合った広告） ・高齢者・障害者向けの福祉情報を充実してほしい（セーフティネットの情報） ・広報に目が向くように！年代別のCM、市民からの投稿、小説、日常生活にかかわる情報。 ・札幌の魅力が市民に伝わる。札幌市民であることを誇りに思えるように。 ・介護保険等の生活に必要な情報をわかりやすく。困った時の相談窓口を知りたい。 ・高齢者の生活に役立つ情報発信（詐欺防止、個人情報の扱い）（定期的な施設サービス等の情報） ・問い合わせに役立つ窓口一覧を載せる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度は、1月号で市民からの節電のアイデアを掲載しました。このように市民意見を掲載する企画を増やすなど、市民と双方向の誌面作りに今後も取り組んでいきます。 ・広報さっぽろは幅広い世代の方にお読みいただいていることから、限られた誌面の中で市政全般に関する情報をバランスよく掲載する必要がありますので、福祉情報の充実についても心がけてまいりたいと考えております。 ・札幌の魅力については、これまでも特集記事などで紹介してきましたが、市民の方々に札幌の魅力をより実感していただけるよう、今後も様々な企画を考えていきます。 ・札幌市における各種問い合わせ窓口は多岐にわたるため、誌面に限りがある広報誌で一覧を掲載するのは難しいですが、毎年転入者向けに発行している市民便利帳においては、各種窓口や問い合わせ先を掲載しています。転入者以外の方でも希望される場合は、各区役所及び広報課においてお配りしていますのでご利用ください。

テーマ：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

意見の分類		個別意見	市の考え方
大分類	小分類		
広報さっぽろ	配布	<ul style="list-style-type: none"> ・広報の配布について 手渡しすることで（高齢者の見守りツール）安否確認につなげられないか？ ・「広報さっぽろ」の配布をお年寄の見守りにつなげていけると良い。（ボランティアの方を活用して） ・近隣のつきあいを増やし、広報さっぽろをマンションの各玄関先まで届ける。（広報さっぽろをきっかけに、隣の人と話しませんかキャンペーン） 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌の手渡しによる配布は、配布協力者の方々の負担などを考えると現状では難しいと認識していますが、見守り活動としての役割を果たしている地域もあるとお聞きしています。広報誌の配布が、そうした地域の自主性による活動の厚みを増す一助となれば幸いです。
ホームページ	他媒体との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市のホームページから広報さっぽろをQRコードでダウンロードできるようにすると早くて便利！ ・ホームページのトップページにつながるようなモバイル版のQRコードが広報さっぽろとホームページにあると良い。 ・ホームページの内容は良いので、ホームページへ誘導させる方法が大切。（広報さっぽろでもurlだけではなく、構成内容を詳しく紹介） ・ホームページはもっと見出しをわかりやすく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌には、既にホームページのQRコードとURLを掲載しており、またホームページには広報さっぽろのPDF版を掲載しています。 ・札幌市ホームページに関する率直なご意見を聞き取るため、23年度からモニターアンケートを実施しているところです。来年度以降も同様のアンケートを継続し、ページの工夫や改善に市民意見を反映させていきます。 ・ホームページ研修の実施により、ページを作成する職員のスキルアップを図り、見出しや内容の改善につなげていきます。 ・皆さまよりお寄せいただいた要望、苦情などの声のうち、担当部局で反映した主なものはホームページに掲載しているところです。市への意見が市政に反映されていることを感じていただけるよう、情報発信の仕方を工夫していきます。
	内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページはもっと見出しをわかりやすく。 ・ホームページにメールで寄せられたご意見を公開し、その回答についても公開すると良い。 	

テーマ：市民ニーズや時代の変化に対応した市民への広報のあり方について

意見の分類		個別意見	市の考え方
大分類	小分類		
広報・広聴事業のPR強化	広報事業のPR	<ul style="list-style-type: none"> ・広報も税金がかかっていることをもっと紹介する。（税金、お金に関する情報をわかりやすく出す） ・市のゆるキャラ（をつくる！）が、大通、地下鉄、オータムフェスタ、札幌ドームなど集客する所で、情報誌を手配りして認知度を上げる。 ・広報番組をもっと見てもらえるよう番組内容を伝える。番組の存在をもっとPR。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市には様々なキャラクターがありますので、効果的に活用しながら広報を進めていきます。 ・経費を含め、広報への理解・認知が高まるよう、広報事業のより効果的なPRについて検討していきます。 ・市民の方に市政情報や事業を説明する「出前講座」において、「広報誌ができるまで」「広報番組ができるまで」「みなさんの『声』のゆくえ」「さっぽろのコールセンター～ちょっとおしえてコール」など、広報・広聴事業を紹介しておりますが、さらなる利用を呼びかけ、認知度の向上に努めます。
	コールセンターのPR	<ul style="list-style-type: none"> ・「困った時はまずコールセンター」というのもっとアピールすると良い。 ・「何かあったらここに！」という札幌市の窓口電話番号が一つだけあると良い。コールセンターならフリーダイヤル（無料）に。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民生活の利便性向上につながるよう、広報媒体の活用を含めコールセンターのPR強化に今後も努めていきます。 ・現在のところ、コールセンターは、利用されない方との公平性を保つため、利用者に通話料をご負担いただく受益者負担の考え方で運営しています。
多様な媒体の活用		<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットだけでは見れない人に届かないので、やっぱり紙は大事。ネット、紙面、コールセンターなど様々な手段のさらなる充実を。 ・地デジdボタンを活用しよう！！インターネットよりお茶の間に近い情報発信が！！ ・高齢者向けに耳から得られる情報の内容、頻度を充実させる。（イベント情報だけではなく市政情報、印象に残るようなラジオ番組の演出、キャッチフレーズ） ・誰にでも平等に伝わるよう、方法、時間、場所を多様にし、工夫する。（スーパー等の協力、広報車） ・「市民便利帳」には、わかりやすく情報が載っているので、全家庭に配布されると良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・紙媒体やネット、コールセンター、地デジなど、情報を届けたい方々のライフスタイルに合った広報手段を選択するとともに、それぞれの広報手段の特性を生かした効果的な情報発信の仕方を意識しながら、より伝わる広報を進めていきます。 ・市民便利帳は、転入者向けのため発行部数が限られることから、全世帯への配布は難しいですが、希望される場合は各区役所及び広報課において、転入者以外の方にもお配りしています。