

新・相模原市総合計画での位置づけ

基本目標	NO		市民とともに創る自立分権都市	
政策の基本方向	NO	21	個性豊かな地域コミュニティをつくります	施策所管局 市民局
施策名	NO	47	分権型のまちづくりの推進	局・区長名 森 多可示

施策の目的・概要

めざす姿	地域特性が発揮されるまちづくりが区民主体で進められている。
取り組みの方向	1 区制による分権型の行政体制の推進 区役所やまちづくりセンターを地域のまちづくりにおける拠点とし、地域の特性を生かした施策の実現に取り組みます。 2 区制を生かしたまちづくりの推進 区民会議の設置やまちづくり会議の支援など区民が主体的に参加し、協働してまちづくりを進める仕組みの構築により、各区、各地域の個性や特徴を生かした市民協働によるまちづくりの推進に努めます。

基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】

中間(H26):52.5%、最終(H31):54.7%

指標と説明	[指標86]住んでいる地域のまちづくりや課題解決を区民主体で進めていると感じる市民の割合 区制により、区民主体のまちづくりができているかを見る指標【単位:%】					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「進められている」、「ある程度は進められている」と回答する人が年約0.5ポイント増加することを目標として設定しました。					3区の区民会議や22地区のまちづくり会議において、区民主体のまちづくりの議論が活発に行われるとともに、地域活性化事業交付金などにより住民の自主的な活動の支援を実施しているが、目標を達することができなかった。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	B
目標値(a)	49.5	50.5	51.0	51.5	52.0		
実績値(b)		42.2	43.8	48.9	44.3		
達成率(a/b)%		83.6	85.9	95.0	85.2		

【指標2】

中間(H26): 、最終(H31):

指標と説明						結果の分析	
目標設定の考え方							
	基準値(H20年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b)%							

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)

【サブ指標1】

中間(H26): 、最終(H31):

指標と説明						結果の分析	
目標設定の考え方							
	基準値(H21年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b)%							

A:年度別目標を(上回って)達成
D:年度別の目標の値が60%未満

B:年度別の目標の値を80%以上達成
:今年度は成果指標の測定ができないもの

C:年度別の目標の値を60%以上達成

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	総事業費の増減分析
事業費	0	34,735	30,494	25,957	22,375	事業費、人件費とも大幅な増減はない。
人件費	0	159,720	157,740	149,380	150,260	
総事業費		194,455	188,234	175,337	172,635	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]		271	262	244	240	

職員1人あたりの人件費は、H21年度745万円、H22年度726万円、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果(Plan・Do・Check)

	施策を構成する事業名(所管課名)	事業の概要	平成25年度		平成26年度 指標・目標 (Plan)
			指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
1	区の魅力づくり事業【緑区役所地域振興課】	区民どうしの一体感をはぐみながら、区への愛着や誇りなどの意識の醸成を図るため、区独自の魅力を再発見し、新たな魅力として区内外に情報発信するなど、「区の魅力づくり」に向けた事業を実施する。	・緑区ならではの地域資源を活用した事業の実施による更なる区民交流の促進 ・区民等が気軽に区の魅力発信に関われるよう、ボランティアの募集を行う。	実績 ・緑区ならではの地域資源である「村芝居」をテーマにした「緑区村芝居フェスタ」事業や、水源地が育んだ「三太物語」のうち映画「花荻先生と三太」のデジタル化を行うとともに上映会を通じ、区民交流の促進や地域の魅力の再発見につなげることができた。 ・区民等によるサポーターを募集し、区のイメージキャラクター「ミウル」を活用したさまざまな活動に対し、関わられる機会を設けることによって、広い年代層を取り込んだ区への愛着意識の醸成を図ることができた。	・地域活性化の観点から、観光面や商店街振興などを含め継続的な魅力の発信 ・ホームページ等を活用した緑区の多様な魅力の発信
			評価 区民交流の促進、地域に対する誇りや愛着の醸成を図ることができた。また、緑区の魅力を区内外に発信することができた。		
2	区の魅力づくり事業【中央区役所地域振興課】 緑区と同じ	・区民との協働のもと、区の一体感や区民意識の醸成のための取組や、区の魅力の情報発信にかかる取組を進める。 ・中央区ガイドマップの改訂に向けた取組を進める。	実績 ・区の一体感や区民意識の醸成を目的に、「中央区のイメージソング(中央区の歌)」の制定に向けて、区民から選考委員を募り、歌詞の選考を行った。また、歌詞に合わせた楽曲を募集した(H26.2月~)。 ・区内のイベントや魅力を発信するため、地域のコミュニティFM局エフエムさがみにて「大好き!中央区」を毎月1回放送した。 ・市民桜まつりや大野北銀河まつりなど、区内の各種イベントへ出展し、区の見どころや魅力のPR等を行った。 ・さまざまな媒体による区の魅力発信を実施するため、中央区の魅力発信ホームページ「大好き!中央区」の制作・運営、魅力発信情報誌「だいすき!中央区」の発行を行ったほか、Facebookを活用した。 ・中央区のガイドマップの改訂を行い、発行した(発行部数:10,000部)。	評価 各種事業の実施などにより、区としての一体感や区民意識の醸成に寄与した。	・区の一体感や区民意識の醸成のため、イメージソングの制定及び様々な音楽団体等との協働による周知活動や、各種事業を実施する。 ・ホームページや情報誌などそれぞれの媒体の特性を活用した区の魅力発信を行う。
3	区の魅力づくり事業【南区役所地域振興課】 緑区と同じ	・区の魅力づくり事業経費を活用した区内交流活性化イベントを実施する。 ・地区間相互の催し等を紹介する。 ・区の魅力づくり月間を充実させる。	実績 ・南区のシンボルマークグッズの作成 ・クレマチスフェア(来場者58,000人、南区ブース来場者511人) ・オータムフェア(来場者59,000人、南区ブース来場者550人) ・南区「私のイチ押し」写真(28名、53作品の応募) ・南区「秋のイベントメニューパンフレット」の作成(4,000部作成) ・石井彰トリオAZZコンサート(386名参加) ・SC相模原・南区民DAY ・親子ウォークラリー大会(42組145名参加) ・南区ガイドマップの作成(35,000部) ・南区インフォメーションBOXでの情報発信(南区の概要紹介、夏・秋のイベントPR、女子美術大学学生企画展、春の相模川へ行こう!等) ・南区少年野球大会(春・秋)の後援	評価 イベント等を通して区民に南区の魅力を再発見していただき、一体感や区民意識の醸成が図られた。	・区の魅力づくり事業費を活用した区内交流活性化イベントを実施する。 ・区の魅力づくり月間を充実させる。

	施策を構成する事業名(所管課名)	平成25年度		平成26年度 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標(Plan)	
4	区民会議運営事業(各区役所区政策課)	<ul style="list-style-type: none"> 区民会議での議論を踏まえ、まちづくり会議等で地域課題の解決に向け取り組む。 区ビジョンの推進に向けた取り組みを行う。 	実績 <ul style="list-style-type: none"> <緑区役所> <ul style="list-style-type: none"> 区民会議での議論を踏まえ、区のみならず将来像の実現に向け、「いきいきとした市民力の育成」が重要であることから、団塊世代を中心とした世代をターゲットに地域活動に参加するきっかけとなる「地域デビュープロジェクト」を開催した。 <中央区役所> <ul style="list-style-type: none"> 区ビジョンに掲げた施策の推進を検討した。 <南区役所> <ul style="list-style-type: none"> 若い世代の視点による地域活性化方策について、相模女子大学へ調査委託を行った。 若い世代を対象とした無作為抽出型の区民討議会を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> <緑区役所> <ul style="list-style-type: none"> 区ビジョンに掲げた施策の具体化を図るため、区民会議の議論を踏まえ、実行委員会などを組織し取り組む。 区民会議での議論や具体的な区ビジョン推進方策等について、区民への情報提供の充実と区民参加の促進を図る。 <中央区役所> <ul style="list-style-type: none"> 区ビジョンの進行管理と達成に向けた審議を重ねるとともに、まちづくり会議や実行組織の検討等により、ビジョンの実現化を図る。 <南区役所> <ul style="list-style-type: none"> 若い世代がまちづくりに参画するための方策を検討する。 第3期南区区民会議の取り組みテーマを検討する。
	区の課題やまちづくりの方向性について協議する場として設置された区民会議の円滑な運営と活性化を図り、地域特性を生かした区民主体によるまちづくりを推進する。		評価 <ul style="list-style-type: none"> <緑区役所> <ul style="list-style-type: none"> 区民会議の議論を踏まえ、重点的に進める事項について、公募委員による実行委員会を組織し、協働による取り組みを進めることができた。 <中央区役所> <ul style="list-style-type: none"> 区ビジョンに掲げた施策の推進方策を検討し、協働の視点から議論を深めることができた。 <南区役所> <ul style="list-style-type: none"> 学生が区内イベントへ参画したことにより、若者の視点での活性化方策案の提案と地域との交流が図られた。 	
5	まちづくり会議支援事業(各区役所地域振興課)	地域課題の解決に向けた議論が活発に行われるよう、積極的に支援する。また、会議で検討された地域課題の解決に向けて、関係機関に要望を行う。	実績 <ul style="list-style-type: none"> <緑区役所> <ul style="list-style-type: none"> まちづくり会議自らが実施主体となり、散策路の整備や啓発用看板の設置、市民アンケートの実施など、地域課題の解決に向けた取組が展開された。 6地区まちづくり会議(代表・副代表・部会長)意見交換会の開催などにより情報交換を行った。 <中央区役所> <ul style="list-style-type: none"> 議題件数165件 専門部会、研修会の開催 <南区役所> <ul style="list-style-type: none"> 地域活性化事業交付金の審査、各地区の課題・問題点などを検討した。 	<ul style="list-style-type: none"> <緑区役所> <ul style="list-style-type: none"> まちづくり会議のさらなる活性化を図るため、積極的かつ主体的な活動の促進を図る。 まちづくり会議代表者会議を通じた、より一層の情報交換の推進 <中央区役所> <ul style="list-style-type: none"> 地域課題の解決に向けた議論が活発に行われるよう、積極的に支援する。また、会議で検討された地域課題の解決に向けて、関係機関に要望を行う。 <南区役所> <ul style="list-style-type: none"> 地域の活性化を図るための各地区の自主的な運営を支援する。
	各地区のまちづくりの課題を自主的に話し合い、その解決に向けた活動に協働で取り組むための話し合いの場であるまちづくり会議の運営を支援する。		評価 <ul style="list-style-type: none"> <緑区役所> <ul style="list-style-type: none"> 各地区のまちづくり会議において、地域の課題を抽出し、課題解決に向けて、特色ある取組が推進された。今後も地域の核となる「まちづくり」の主体として、積極的な活動が展開されるよう、支援を行う必要がある。 他地区の状況を知ることにより、優れた取組を参考として、自らの地区の取組内容を見直すなど活動の改善に繋がるきっかけとなった。 <中央区役所> <ul style="list-style-type: none"> 地域課題が整理され、様々な事項について活発な議論がなされた。専門部会による具体的な取り組みも検討された。 <南区役所> <ul style="list-style-type: none"> 地域の活性化を図るため、各地区で自主的な運営を行った。 	

施策を構成する主な事業(事務事業)の決算額

[単位:千円]

番号	事業名(所管課)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
1	区の魅力づくり事業(緑区役所地域振興課)	0	4,053	6,620	6,738	6,263
2	区の魅力づくり事業(中央区役所地域振興課)	0	16,597	6,035	3,630	4,167
3	区の魅力づくり事業(南区役所地域振興課)	0	5,135	5,900	4,284	4,990
4	区民会議運営事業(各区役所区政策課)	0	6,690	10,280	9,420	5,734
5	まちづくり会議支援事業(各区役所地域振興課)	0	1,522	1,659	1,885	1,221

<p>【現状・課題認識】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区の魅力づくり事業 各区役所において工夫を凝らした様々な取組みが展開されている。 区民会議 各区民会議の答申を踏まえ策定された区ビジョンに基づき、議論が進められている。 まちづくり会議 各地区のまちづくり会議では、地域課題の抽出や地域の活性化に向けた議論が行われている。 <p>【平成25年度の取組についての総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区の魅力づくり事業 事業実施にあたっては、地域の資源や自治会や商工会、NPO法人、大学など多様な人材を活用し、創意工夫を凝らした取組みにより、区民意識や一体感の醸成が進んでいる。 区民会議 人材開発や若い世代の参画など、区ビジョンに掲げられたテーマについて、区民会議で議論を深め、平成25年度に新設した区ビジョン推進経費を活用し、具体的な取組みが進められている。 まちづくり会議 まちづくり会議は、地域の核となるまちづくりの主体であり、活発な議論が展開されるよう、今後も積極的な支援が必要である。 <p>施策を構成する主な事業の目標は達成出来ており、様々な創意工夫のもと、区民主体のまちづくりの推進に向けて事業を実施したが、成果指標の目標は達成出来なかったため、1次評価をB評価とした。</p> <p>【今後の具体的な改善策】</p> <p><緑区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> 区の魅力づくりについては、区民と行政の協働により、さらなる魅力発信や魅力創出に向けた取組を進め、区民意識や区一体感の醸成に努める。 区民会議の認知度を高めるとともに、審議内容について幅広く区民に対し周知する方策の検討や取組を進め、まちづくりへ参画する意識の醸成に努める。 まちづくり会議については、活動状況について地域住民に幅広く周知するとともに、他地区の情報についても共有できる機会を設け、自らの地区の参考にするなど、活動の改善に繋げていく。 <p><中央区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> 区民会議の効果的な運営やまちづくり会議の積極的な支援とともに、区役所の機能強化を受け、防災、防犯・交通安全、福祉・健康(=安全・安心)や商業、文化・スポーツ、青少年健全育成(=夢・希望)等、各分野や各地区の横断的な新たなプロジェクトを実施し、地域の課題解決や活性化に向けた更なる区民との協働によるまちづくりを推進する。 <p><南区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> 南区区民会議について：区ビジョンの推進テーマである若い世代のまちづくりへの参画促進を検討するため、区内大学への調査委託の実施や、無作為抽出型区民討議会による若い世代の意見聴取など行った結果により若者参加プロジェクト実行委員会が組織されたことから、区民会議と連携を図り、地域活性化への取組みやイベントなどを開催し、区民意識の一体感の醸成を図られるよう検討を行う。 南区の魅力づくり事業について：区内NPOや大学、市民文化財団など区内民間団体との更なる連携により、区の特性を活かした市民協働の事業を展開する。 	<table border="1"> <tr> <td>1次評価</td> </tr> <tr> <td>B</td> </tr> </table>	1次評価	B
1次評価			
B			

<p>前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)</p> <ul style="list-style-type: none"> 区の魅力づくり:サポーターを募集し、広い年代層を取り込んだ区への愛着意識の醸成を図った(緑区役所)。区民と行政の協働により、更なる魅力の発信、創出に向け取り組んだ(中央区役所)。「南区インフォメーションBOX」により、区の魅力発信の充実を図るとともに、区内の大学生と連携・協力し、公園フェアへの出展や「南区インフォメーションBOX」での企画展示を行った(南区役所)。 区民会議:学生や区民が関わり、親しみやすい情報発信を行うこととした(緑区役所)。区民会議だよりを年2回発行し、公共施設に配架するとともに自治会回覧で周知した(中央区役所)。区内大学への調査委託、無作為抽出型区民討議会、ワークショップを開催し、結果として「若者参加プロジェクト実行委員会」が組織され、若者のまちづくりへの参画方法について、検討を行っている(南区役所)。

<p>2次評価(総合計画審議会意見)(Check)</p> <p>【施策推進に対する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民主体のまちづくりが図られるよう、まちづくりセンターを主体とした地域の活性化に取り組まれない。 区役所の機能について、地域の特性を生かしたまちづくりのため、その趣旨を生かす方向を検討されたい。 <p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指標86「住んでいる地域のまちづくりや課題解決を区民主体で進めていると感じる市民の割合」について、評価開始以来、目標を達成していないため、その理由について原因を分析するとともに、客観的な評価を行うことができるサブ指標の設定を検討されたい。 	<table border="1"> <tr> <td>2次評価</td> </tr> <tr> <td>B</td> </tr> </table>	2次評価	B
2次評価			
B			

A: 施策の目標達成に向けて十分に事業の効果が現れている B: 施策の目標達成に向けて一部の事業の取組に改善が必要
 C: 施策の目標達成に向けて事業の取組に大幅な改善が必要

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)設定の該当状況

サブ指標の設定基準(次のア、イ又はウに該当する場合は、原則、サブ指標を設定することとする。)

ア 総合計画審議会からサブ指標を設定すべきであるとの指摘があった成果指標

イ 測定結果が出ていない成果指標

ウ 「取り組みの方向」を実現するに当たっての成果指標がないもの

- 上記基準に該当する(ア イ ウ)
- 上記基準に該当しない

【サブ指標を設定できない理由】(上記基準に該当するにもかかわらず、設定できない場合のみ記入)

【参考2】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

区民会議の答申を経て策定した区ビジョンに掲げた取り組みの推進のため、平成25年度に、各区役所に区ビジョン推進経費を創設した。

【参考3】他の部局との庁内横断的な取り組み

区役所機能の強化の取り組みとして、平成25年度に地域防災に係る事務を区役所に移管するとともに、同年度中に、商店街の振興、地域で開催されるイベントの支援等の事務を平成26年度に移管するための準備を整えた。

【参考4】事務事業評価

事務事業名	区の魅力づくり事業【緑区】	関連する施策を構成する事業名	評価結果
評価	評価の内容		評価結果
1次 【市(主管局)】	区民が自分の住む地域の魅力を知るとともに、より多くの区民の間でその価値の共有を図る本事業は、個性豊かな地域コミュニティの形成に必須の取り組みであり、また、様々な工夫により効果的で効率的な事業運営が行なわれていることから、現状維持とすべきものである。		1次評価 現状維持
2次 【経営評価委員会】	(評価理由) 1次評価のとおり、現状維持とする。 (意見) 更にボランティアと取り組むことが望ましい。		2次評価 現状維持

事務事業名	区の魅力づくり事業【南区】	関連する施策を構成する事業名	評価結果
評価	評価の内容		評価結果
1次 【市(主管局)】	区民が自分の住む地域の魅力を知るとともに、より多くの区民の間でその価値の共有を図る本事業は、個性豊かな地域コミュニティの形成に必須の取り組みであり、また、様々な工夫により効果的で効率的な事業運営が行なわれていることから、現状維持とすべきものである。		1次評価 現状維持
2次 【経営評価委員会】	(評価理由) 1次評価のとおり、現状維持とする。 (意見) 更にボランティアと取り組むことが望ましい。		2次評価 現状維持

廃止: 事業を廃止すべき 再構築: 現行の事業を廃止し、別の方法により目的の達成を図るべき。事業実施を民間等に委ねるべき
改善・縮小: 現行の事業を残し、事業の内容を改善することで、目的の達成を図るべき。過剰に投入されている資源を縮小すべき
現状維持: 見直しを要さない 拡充: 他の事業を縮小してでも、現行の事業に資源を集中し目的の達成を促進すべき

「施策」、「めざす姿」、「取り組みの方向」、「成果指標」及び「事務事業」の体系

施策名	めざす姿	取り組みの方向	成果指標	施策を構成する主な事業
分権型 の推進	地域特性が発揮されるまちづくりが区民主体で進められている。	1 区制による分権型の行政体制の推進 2 区制を生かしたまちづくりの推進	【指標86】住んでいる地域のまちづくりや課題解決を区民主体で進めていると感じる市民の割合	区の魅力づくり事業(緑区) 区の魅力づくり事業(中央区) 区の魅力づくり事業(南区) 区民会議運営事業 まちづくり会議支援事業

新・相模原市総合計画での位置づけ

基本目標	NO		市民とともに創る自立分権都市	
政策の基本方向	NO	21	個性豊かな地域コミュニティをつくります	施策所管局 市民局
施策名	NO	48	皆で担うまちづくりの推進	局・区長名 森 多可示

施策の目的・概要

めざす姿	地域団体(地縁団体)が活発に活動できている。
	市民活動団体が活発に活動できている。
取り組みの方向	1 地域活動の促進 地域生活における課題の解決など、公益的な役割を担う自治会をはじめ、地域のまちづくり活動を行う団体を積極的に支援します。 2 NPOなどの市民活動の促進 各分野で専門性の高い活動に取り組むNPOなどの活動を支援します。 3 様々なまちづくりの担い手の連携促進 大学や企業などを含め、地域に関係するあらゆる団体や個人が、その特性を生かしてまちづくりの輪に参加し、様々な活動に取り組むことができるよう、担い手どうしの連携を支援します。

基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】 中間(H26):34.3%、最終(H31):37.4%

指標と説明	[指標87] 地域活動への参加率 地域団体が活発に活動しているかを見る指標[単位: %]					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「よく参加している」、「ときどき参加している」と回答する人が毎年約0.6ポイント増加することを目標として設定しました。					統計上の誤差もあると思われるが、昨年度より参加率が2.7%減少しており、これまでで最も低い数値となっている。地域活性化事業等は昨年度と同程度の事業数が実施されているが、参加者の固定化等の課題もあるものと考えられる。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)	30.4	31.7	32.4	33.1	33.7		
実績値(b)		32.8	32.6	34.2	31.5		
達成率(a/b) %		103.5	100.6	103.3	93.5		
						評価	B

【指標2】 中間(H26):14.2%、最終(H31):16.1%

指標と説明	[指標88] 市民活動への参加率 市民活動団体が活発に活動しているかを見る指標[単位: %]					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「参加をしている」と回答する人が毎年約0.4ポイント増加することを目標として設定しました。					東日本大震災により市民活動への関心が高まった平成23年度から年々数値が減少しており、これまでで最も低い数値となっている。指標3のNPO法人数は年々増加していることから、効果的な広報や、多くの市民が参加できる活動の機会等が課題と考える。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)	12.0	12.8	13.2	13.5	13.9		
実績値(b)		14.2	17.4	12.8	11.3		
達成率(a/b) %		110.9	131.8	94.8	81.3		
						評価	B

【指標3】 中間(H26):220団体、最終(H31):270団体

指標と説明	[指標89] 市内のNPO 法人数 NPO活動が活発に行われているかを見る指標[単位: 団体]					結果の分析	
目標設定の考え方	県の認証実績数等を踏まえ、毎年約10団体増加することを目標として設定しました。					昨年度からの増加は9団体だが、目標値を上回る数のNPO法人が設立されており、市民活動に積極的に参加する市民が増加し、活発化していることが伺える。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)	166	186	196	204	212		
実績値(b)		206	218	231	240		
達成率(b/a) %		110.8	111.2	113.2	113.2		
						評価	A

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)

【サブ指標1】 中間(H26): , 最終(H31):

指標と説明						結果の分析	
目標設定の考え方							
	基準値(H21年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b) %							
						評価	

A: 年度別目標を(上回って)達成
D: 年度別の目標の値が60%未満

B: 年度別の目標の値を80%以上達成
: 今年度は成果指標の測定ができないもの

C: 年度別の目標の値を60%以上達成

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	総事業費の増減分析
事業費	22,519	91,668	81,238	611,084	230,005	市民・大学交流センターの整備終了に伴い、運営費が新たに発生しているが、工事費及び人件費が減少したため、前年度より減額となっている。
人件費	17,135	70,858	80,735	91,054	87,834	
総事業費	39,654	162,526	161,973	702,138	317,839	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	56	227	225	976	441	

職員1人あたりの人件費は、H21年度745万円、H22年度726万円、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果(Plan・Do・Check)

事業の概要	平成25年度		平成26年度 指標・目標 (Plan)
	指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
1 地域活動促進事業 [市民協働推進課]	制度を見直し実施した結果を次年度以降に反映させるため検証を行う。	実績 制度創設時は継続的な補助の期限を3年間としていたが、区長が認めるものについては4年目以降の継続を可能とする運用を開始し、交付決定件数144件中、31件の事業が4年目以降も継続された。	住民による自主的な課題解決が図られるよう引き続き地域団体の活動を支援する。
	幅広い層の市民の参加と協働による地域の活性化を目指し、市民の自主的な課題解決に取り組む事業に対して「地域活性化事業交付金」を交付する。	評価 地域の中でも特に必要な事業について継続的な実施ができるようになり、地域の課題解決や魅力創出が一層図られた。	
2 市民協働推進事業(協働事業提案制度) [市民協働推進課]	・成案化率5割 ・制度開始から5年を経たの検証及び課題解決	実績 ・成案化率6割(応募13件(辞退1件)・採択7件) ・制度の検証を行い、実施方法を改善した。	・成案化率5割 ・これまでの成果を検証し、経費の考え方等に関する見直しを行う。
	市民活力が活かせる地域社会の実現に向け、市民と行政がお互いの提案をもとに、協働して地域課題や社会的課題の解決を図る「協働事業提案制度」を運用する。	評価 協働事業提案制度の活用が図られ、地域課題や社会課題の解決に向けて推進できた。	
3 市民協働推進事業(市民活動推進事業) [市民協働推進課]	・市民協働推進基本計画の策定 ・主事研修における協働の研修実施	実績 ・市民協働推進基本計画を策定。 ・会議開催回数 審議会:2回 部会:7回 ・パブリックコメントの実施 H25.12.15~H26.1.21 ・主事、市民局職員等への研修実施	・市民協働推進基本計画の新規事業である「市民協働推進大学事業」の平成27年度本格実施に向けた検証を行う。
	更なる地域活動や市民活動の活性化を図るため、市民協働推進条例の目的を達成し、協働に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため「市民協働推進基本計画」を策定し、取組みを進める。	評価 市民協働推進基本計画について目標通り策定できた。	
4 市民協働推進事業(さがみはら市民活動サポートセンター-事業) [市民協働推進課]	引き続き各区へのサポートセンターの設置などによる機能強化や運営方法の見直しなどを行う。	実績 ・センターのあり方について、今後の検討の方向性を庁内関係課や運営団体と協議した。	・センターの運営体制の拡充に向けた取組みを更に進める。 ・NPO法人の設立やマネジメント力向上のための支援を行うほか、認定制度や指定制度の普及を図る。
	市民活動に関する様々な支援を行う「さがみはら市民活動サポートセンター」を運営する。	評価 ・センターの運営体制の拡充に向けた取組みが進展した。	
5 市民・大学交流センターの整備・運営 [市民協働推進課]	市民と大学が連携して、様々な分野に関する地域の課題解決や活性化を図る拠点になるよう、大学などを訪問し、利用を促し、支援する。	実績 ・大学情報コーナーに新たに6校の大学が出展した。 ・新たな活動を創造するためのきっかけ作りとして、市民が親しみやすい話題をカフェ形式で紹介した(46回開催)。 ・相談者の意向を踏まえた適切なアドバイスを行った(総合相談窓口受付件数:223団体に対し390件、シェアードオフィス入居者の相談件数:841件) ・女子美術大学の学生によるデザインの提供を受け、SC相模原がオリジナルグッズを作成した。	引き続き、自主事業等を通じ、利用促進の強化を図る。
	大学、NPO、企業など様々な主体が連携し、多様な活動を展開するため、相模大野駅西側地区市街地再開発ビル内に、(仮称)市民・大学交流センターを整備し、運営する。	評価 ・センター自主事業を実施し、広く市民に対して施設のPRを行うことが出来た。	
6 NPO法人の設立認証等に向けた支援 [市民協働推進課]	NPO法人への寄附による税額控除に関する条例の周知、新規設立認証10件。	実績 NPO法人への寄附による税額控除に関する条例の周知のため広報等を活用するとともに、リーフレット等を作成・配布した。新規設立認証8件。	NPO法人への寄附による税額控除に関する条例の周知、新規設立認証7件。
	NPO法人の設立にあたり、申請書類作成にあたっての事前相談を行うとともに、説明会で事務手続の流れや申請に必要な書類、申請書類の記載方法を案内する。	評価 80%の件数が認証できたので、おおむね目標を達成出来た。	
7 [課]		実績 評価	

施策を構成する主な事業(事務事業)の決算額

番号	事業名(所管課)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
1	地域活動促進事業 [市民協働推進課]	0	57,598	57,516	58,294	51,653
2	市民協働推進事業(協働事業提案制度) [市民協働推進課]	774	910	870	535	535
3	市民協働推進事業(市民活動推進事業) [市民協働推進課]	315	373	0	812	3,308
4	市民協働推進事業(さがみはら市民活動サポートセンター) [市民協働推進課]	21,430	22,115	20,794	20,577	21,077
5	市民・大学交流センターの整備・運営 [市民協働推進課]	0	10,500	1,995	530,685	153,208
6	NPO法人の設立認証等に向けた支援 [市民協働推進課]	0	172	63	181	224
7	#REF! [課]					

総合分析及び市の自己評価(1次評価)(Check)

【現状・課題認識】

地域活性化事業交付金は、制度の拡充を行い、より地域のニーズに応じた支援ができるようになったが、一方で地区により活動が活発な地区とそうでない地区があり、活発な地区では、申請の相談時点で年度内の予算を超えているところがあるなど、さらに有効な制度についての検討も必要である。

協働事業提案制度は、平成20年度の制度開始以来、安定した提案数・採択数を維持しており、市民活動団体に広く認知・利用されてきているが、その一方で経費に対する考え方や、3年間の適用を受けたのちの事業継続のあり方に関して、課題が顕在化している。

さがみはら市民活動サポートセンター事業は、活動の場の提供、情報発信等により、市民の自主的かつ非営利の社会貢献活動を支援することを目的として実施しているが、昨今の市民活動への期待の高まりや、旧津久井4町との合併、政令指定都市への移行などを背景とし、各区における支援事業の実施等も含めた、さらなる支援機能の強化が必要となっている。

NPO法人の新規設立は順調に増加しており、今後も市民活動は活発に行われることが予想される。

市民・大学交流センター(ユニコムプラザさがみはら)は、開設して1年が経過し、定期的な利用者も増加してきたが、様々な市民の利用促進のため、広くPRを行っていく必要がある。

【平成25年度の取組についての総合評価】

地域活性化事業交付金によって地域活動団体を支援することにより、地域の魅力づくりや担い手の育成など地域の活性化及び課題解決に資することができた。

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、スタッフ研修の定期的な実施によるセンターの機能強化に向けた取組が行われたが、各区において実施する支援事業の運営方法等については、運営団体等との十分な協議の上、検討を進めていく必要がある。

市民・大学交流センター(ユニコムプラザさがみはら)の機能の一つである橋渡し機能については、市民や団体等に対し、大学との連携に向けたアドバイスやコンサルティングを行い、橋渡しの準備及び連携実績ができた。

施策を構成する主な事業については、着実に実施しているが、目標値を達成できていない指標があるなど、施策の目標実現のためには、より積極的な取組が必要であることから、1次評価をBとする。

【今後の具体的な改善策】

協働事業提案制度については、市民協働推進審議会の意見を参考として、平成26年度に次の改善を実施する。
 ・経費の考え方として、事業費総額に対し市の負担割合の上限を設けるほか、細目単位で人件費や備品購入費に対しても市負担金に一定の基準を定めることで、公平な制度運用及び事業の自立を促進する。
 ・事業の継続性について、制度適用期間(最長3年度)後の展望に関する記入欄を提案書に設け、審査の対象とすることで、意識化を促進する。

市民協働推進基本計画に基づき、協働に関する人材育成等を行なう市民協働推進大学事業の実施に向けた検討を進め、地域活動及び市民活動の活性化を図る。

地域活動や市民活動への参加を促すきっかけづくりとして、地域活動・市民活動ボランティア認定制度を創設し、地域の課題解決や活性化を図る。

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、引き続き外部講師による研修等によりセンター職員のスキルアップに努めるとともに、各区における事業の運営方法について運営団体等と協議を行い、センター機能の強化を進めていく。

市民・大学交流センター(ユニコムプラザさがみはら)の機能の一つである大学と地域の橋渡し機能の更なる強化を図る。

市内及び周辺大学との包括連携協定の締結を進め、各々有する資源を積極的に活用することにより、地域の課題解決や活性化に向けて、具体的な方策について検討し、共に取組む。

1次評価

B

前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

・協働事業提案制度について、成果として、事業の進捗確認・検証における実施成果の数値化・明確化を進めたほか、手続きの簡素化を図った。
 ・さがみはら市民活動サポートセンターのあり方について、今後の検討の方向性を庁内関係課や運営団体と協議し、センター運営体制の拡充に向けた取組が進展した。

2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

2次評価

A: 施策の目標達成に向けて十分に事業の効果が現れている B: 施策の目標達成に向けて一部の事業の取組に改善が必要
 C: 施策の目標達成に向けて事業の取組に大幅な改善が必要

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)設定の該当状況
 サブ指標を設定している場合は成果指標とあわせて記載している

サブ指標の設定基準(次のア、イ又はウに該当する場合は、原則、サブ指標を設定することとする。)
 ア 総合計画審議会からサブ指標を設定すべきであるとの指摘があった成果指標
 イ 測定結果が出ていない成果指標

上記基準に該当する(ア イ ウ)
 上記基準に該当しない

【サブ指標を設定できない理由】(上記基準に該当するにもかかわらず、設定できない場合のみ記入)

--

【参考2】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

平成25年11月に、相模原市市民協働推進審議会より「相模原市市民協働推進基本計画」の答申を受け、平成26年3月に同計画を策定した。

【参考3】他の部局との庁内横断的な取り組み

--

【参考4】事務事業評価

事務事業名	関連する施策を構成する事業名	評価の内容	評価結果
1次 【市(主管局)】			1次評価
2次 【経営評価委員会】			2次評価

事務事業名	関連する施策を構成する事業名	評価の内容	評価結果
1次 【市(主管局)】			1次評価
2次 【経営評価委員会】			2次評価

廃止:事業を廃止すべき 再構築:現行の事業を廃止し、別の方法により目的の達成を図るべき。事業実施を民間等に委ねるべき
 改善・縮小:現行の事業を残し、事業の内容を改善することで、目的の達成を図るべき。過剰に投入されている資源を縮小すべき
 現状維持:見直しを要さない 拡充:他の事業を縮小してでも、現行の事業に資源を集中し目的の達成を促進すべき

「施策」、「めざす姿」、「取り組みの方向」、「成果指標」及び「事務事業」の体系

施策名	めざす姿	取り組みの方向	成果指標	施策を構成する主な事業
皆で担うまちづくりの推進	地域団体(地縁団体)が活発に活動できている。	1 地域活動の促進	【指標87】地域活動への参加率	地域活動促進事業
	市民活動団体が活発に活動できている。	2 NPOなどの市民活動の促進	【指標89】市内のNPO 法人数	さがみはら市民活動ポータルセンター事業 NPO法人の設立認証等に向けた支援
	取り組みの方向3は、上記二つの「めざす姿」に資する	3 様々なまちづくりの担い手の連携促進	【指標88】市民活動への参加率	協働事業提案制度 市民活動推進事業 市民・大学交流センターの整備・運営

新・相模原市総合計画での位置づけ

基本目標	NO	市民とともに創る自立分権都市
政策の基本方向	NO	行政サービスの質の向上を図ります
施策名	NO	行政サービス提供体制の充実

施策所管局	市民局
局・区長名	森 多可示

施策の目的・概要

めざす姿	市民が求めている行政サービスを必要ときに身近な場所で受けることができる。
取り組みの方向	1 区役所などにおけるサービスの充実 市民が必要とする生活にかかわりの深い行政サービスを区のエリアで提供することができるよう、区役所や本庁出先機関などの機能の充実を図ります。 2 市民が利用しやすいサービスの充実 利用者の視点に立ち、市民が必要とするサービスを利用しやすい形で提供することができるよう、行政サービスの充実を図ります。

基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】 中間(H26):88.0%、最終(H31):90.0%

指標と説明	[指標90] 求めている行政サービスが、必要ときに身近な場所で受けることができていると感じる市民の割合 市民にとって利用しやすい行政サービスが提供されているかを見る指標[単位: %]					結果の分析	
目標設定の考え方	比較的高い満足度を得られていることから、10人中9人の満足を得られることを目標として設定しました。					3区役所の窓口における土曜日開庁や町田市との証明書の広域発行サービスを実施するとともに、市内に2箇所目のパスポートセンターとそれに隣接する駅連絡所を開設し、市民の利便性の向上を図ったことにより、指標は前年度より1.3ポイント増加したと考える。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	B
目標値(a)	85.9	86.0	86.5	87.0	87.5		
実績値(b)		86.2	85.4	86	87.3		
達成率(a/b) %		100.2	98.7	98.9	99.8		

【指標2】 中間(H26):、最終(H31):

指標と説明						結果の分析	
目標設定の考え方							
	基準値(H20年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b) %							

【指標3】 中間(H26):、最終(H31):

指標と説明						結果の分析	
目標設定の考え方							
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(b/a) %							

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)

【サブ指標1】 中間(H26):20.4、最終(H31):25.0

指標と説明	諸証明書交付の全体数に占める自動交付機等、窓口以外での交付件数の割合(諸証明:住民票,印鑑証明)					結果の分析	
目標設定の考え方	夜間や土日・休日に利用できる自動交付機の利用促進を図り、平成31年度には自動交付機等による諸証明書交付数を全体の25%とすることを最終目標とし、平成24年度の実績から毎年度0.9ポイント増加させる目標に設定しました。					相模大野連絡所(H26.3)と橋本駅連絡所(H26.4)の開設にあわせて、両連絡所に自動交付機を設置したことから、市民の自動交付機利用割合も増加したと考える。	
	基準値(H21年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)				18.6	19.5		
実績値(b)					19.9		
達成率(a/b) %					102.3		

A: 年度別目標を(上回って)達成
D: 年度別の目標の値が60%未満

B: 年度別の目標の値を80%以上達成
: 今年度は成果指標の測定ができないもの

C: 年度別の目標の値を60%以上達成

[単位:千円]

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	総事業費の増減分析
事業費	160,801	2,895,289	871,426	3,593,738	180,798	緑区合同庁舎、立体駐車場整備事業が完了し、事業費及び人件費ともに大幅に減少した。
人件費	39,198	50,081	43,020	74,168	61,741	
総事業費	199,999	2,945,370	914,446	3,667,906	242,539	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	281	4,105	1,271	5,096	337	

職員1人あたりの人件費は、H21年度745万円、H22年度726万円、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果(Plan・Do・Check)

事業の概要	平成25年度 (Do)		平成26年度 指標・目標 (Plan)
	指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
1 コールセンター運営事業[広聴広報課] ホームページから情報を取得できない方や市役所開庁時間にお問い合わせができない方、或いはどこに問い合わせたらいいかわからない方に対応するため、コールセンターを運営する。	これまでの放棄呼率の実績を踏まえるとともに、対象項目の増加を視野に放棄呼率を8%(委託契約の数値)以下を目指す。	実績 放棄呼率 7.3% 評価 市民からの大雪に関連する問い合わせ等が1日当たり1,000件を超えるなどコールセンターへの入電が集中したが、目標を達成する事ができた。	放棄呼率を8%以下とする。
2 窓口の土曜日開庁[区政支援課] 行政サービスの向上を図るため、毎月第2・第4土曜日に各区役所区民課の窓口を開庁する。	・3区役所での土曜日開庁 ・繁忙期における土曜日開庁 ・窓口サービスのあり方の検討	実績 3区役所における土曜日開庁の実施(年間24回)。H26.3.29に3区役所において臨時開庁。H25.4.1～H25.4.2に南区において臨時窓口スペースを開設。H26.1.6より南区において混雑情報配信サービス(ネコの目システム)を開始した。 評価 予定どおり3区役所での土曜日開庁及び臨時開庁の実施ができ、利用者の利便性向上が図れた。 南区において混雑情報サービス(ネコの目システム)を導入し、市民の方が混雑状況を確認の上来庁していただくことで混雑緩和を図ることができた。	・3区役所での土曜日開庁 ・繁忙期における臨時開庁 ・窓口サービスのあり方の検討
3 住民票等広域発行サービス事業[区政支援課] 行政サービスの向上を図るため、町田市内の行政窓口で、本市の住民票の写しなどの交付が受けられるサービスを実施する。	年間1,500件の利用件数	実績 年間2,076件の利用件数 評価 当初予定を上回る利用となり、市民の利便性向上が図られた。	年間1,800件の利用件数
4 一般旅券の申請受理・交付等サービス事業[区政支援課] 市民に身近な場所で利便性の高い窓口サービスを提供するため、神奈川県が行っている一般旅券の申請受理や交付等に関わる事務の移譲を受け、旅券窓口を開設する。	H25.6に橋本バスポートセンター(H25.4に橋本駅連絡所を併設して開設)を開設し、市内2センター体制とする。	実績 ・橋本バスポートセンターを開設した。 ・年間取扱件数(申請・交付) 39,985件(市内2センター合計) 評価 ・市内に2か所目のバスポートセンターを開設し、緑区周辺の市民に利便性の高い場所において、申請から受け取りまでできる窓口サービスを開始することができた。 ・バスポートセンターにバスポート申請に必要な戸籍謄抄本等の交付ができる連絡所を併設することで、バスポート申請のワン・ストップサービスを実施することができた。	
5 [課]		実績 評価	
6 [課]		実績 評価	
7 [課]		実績 評価	
8 [課]		実績 評価	

施策を構成する主な事業(事務事業)の決算額

[単位:千円]

番号	事業名[所管課]	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
1	コールセンター運営事業[広聴広報課]	119,713	96,839	94,308	91,465	90,943
2	窓口の土曜日開庁[区政支援課]	0	11,972	12,290	12,610	14,172
3	住民票等広域発行サービス事業[区政支援課]	498	994	1,065	1,104	1,135
4	一般旅券の申請受理・交付等サービス事業[区政支]	0	0	4,200	90,355	74,548
5	[課]					
6	[課]					
7	[課]					
8	[課]					

総合分析及び市の自己評価(1次評価)(Check)

【現状・課題認識】

コールセンターの運営については、コールセンターに寄せられるお問い合わせの履歴を分析し業務の改善につなげ、「相模原市家庭ごみ分別サイト」や「Facebookページちょっとおしらせ相模原」を開設した取り組みが評価され、CRM(CUSTOMER - CENTRIC RELATIONSHIP MANEGEMENT)協議会が主催するCRMベストプラクティス賞を受賞した。

窓口サービスの提供体制のさらなる充実にあたっては、「窓口の土曜日開庁」や「町田市との住民票等広域交付サービス事業」に特化した検討にとどまらず、コンビニや郵便局での証明書の交付など効果的・効率的な窓口体制の検討を行い、今後取り組むべき事項の整理を行った。

旅券窓口については、神奈川県との事務移譲の協議を経て開設した市内2か所のパスポートセンターにおいて、順調に市民利用が図られている。

【平成25年度の取組についての総合評価】

コールセンターの運営において目標設定をしている放棄呼率については、市民からの大雪に関連する問い合わせ等が1日当たり1,000件を超えるなどコールセンターへの入電が集中したが、目標を達成する事ができた。(2月15日～21日を除けば放棄呼率5.5%)

市民に対する満足度調査(H25.6実施)の結果も5点満点で4.78点と良好であった。
市民に身近な情報を発信していくアウトバウンドに着手し、子宮がん検診の未受診者に対する電話受診勧奨業務をテスト実施(平成24年度に子宮がん検診無料クーポン券を利用して当該検診を受診したが、25年度は未受診となっている若年層を対象に実施)した。市民サービスを更に向上させるとともに、受診率の向上(案内できなかった対象者に比べて、案内ができた対象者の受診率は1.7倍)、市民の健康維持につなげることができた。

繁忙期(3月末及び4月当初)における臨時的休日開庁について検討し、最も効果が見込まれる日に限定して開庁することにより効率化を図った。繁忙期の臨時開庁実施の際には、昨年度より臨時開庁及び土曜開庁について、住民の異動が多い横浜市、川崎市と連携してチラシによる周知を図っている。

町田市との住民票等広域発行サービス事業については、年度ごとに交付件数が増加しており、より身近な行政サービスの提供ができています。

旅券窓口については、橋本パスポートセンターが開設し、市内2か所で一般旅券の申請・交付サービスを受けることができるようになり、市民に身近な場所で利便性の高い窓口サービスが提供できている。

成果指標の目標は若干下回ったものの、サブ指標の目標を上回るなど概ね目標を達成した。主な事業については、コールセンター運営事業では、目標とする放棄呼率を達成するとともに、CRMベストプラクティス賞を受賞するなど対外的な評価を受けた。また、パスポートセンターを開設し、市民の利便性の向上を図るとともに、コンビニや郵便局での各種証明書等の交付について庁内調整を図るなど、窓口サービスの更なる充実に向け、積極的に取り組んでいるため、1次評価をA評価とした。

【今後の具体的な改善策】

コールセンターの運営については、昨年度テスト実施した「アウトバウンド業務」の本格実施や、新規申込受付の積極的拡充など、より一層の市民サービスの向上を目指していく。

窓口サービスの向上を図るため、市民に身近なコンビニや郵便局において、住民票の写し等各種証明書を交付するための導入に向けた検討を行い、効果的・効率的な窓口体制の充実に図る。

1次評価

A

前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

・コールセンターにおいて、アウトバウンドに着手し、子宮がん検診の電話受診勧奨業務をテスト実施し、市民サービス及び検診の受診率の向上並びに市民の健康維持につなげることができた。
・窓口サービスの提供体制の更なる充実にあたっては、コンビニや郵便局での証明書交付について、庁内調整を行った。
・旅券窓口については、平成26年6月3日に市内2か所目となる橋本パスポートセンターを開設したことにより、市民の利便性の向上が図られた。

2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

2次評価

A: 施策の目標達成に向けて十分に事業の効果が現れている B: 施策の目標達成に向けて一部の事業の取組に改善が必要
C: 施策の目標達成に向けて事業の取組に大幅な改善が必要

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)設定の該当状況
サブ指標を設定している場合は成果指標とあわせて記載している

サブ指標の設定基準(次のア、イ又はウに該当する場合は、原則、サブ指標を設定することとする。)

ア 総合計画審議会からサブ指標を設定すべきであるとの指摘があった成果指標

イ 測定結果が出ていない成果指標

ウ 「取り組みの方向」を実現するに当たっての成果指標がないもの

{ 上記基準に該当する(ア イ ウ)
上記基準に該当しない

【サブ指標を設定できない理由】(上記基準に該当するにもかかわらず、設定できない場合のみ記入)

--

【参考2】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

--

【参考3】他の部局との庁内横断的な取り組み

--

【参考4】事務事業評価

事務事業名	関連する施策を構成する事業名	評価結果
評価	評価の内容	1次評価
1次 【市(主管局)】		
2次 【経営評価委員会】		2次評価

事務事業名	関連する施策を構成する事業名	
評価	評価の内容	
1次 【市(主管局)】		
2次 【経営評価委員会】		

廃止:事業を廃止すべき 再構築:現行の事業を廃止し、別の方法により目的の達成を図るべき。事業実施を民間等に委ねるべき
 改善・縮小:現行の事業を残し、事業の内容を改善することで、目的の達成を図るべき。過剰に投入されている資源を縮小すべき
 現状維持:見直しを要さない 拡充:他の事業を縮小してでも、現行の事業に資源を集中し目的の達成を促進すべき

「施策」、「めざす姿」、「取り組みの方向」、「成果指標」及び「事務事業」の体系

施策名	めざす姿	取り組みの方向	成果指標	施策を構成する主な事業
行政サービスの充実提供	市民が求めている行政サービスを必要ときに身近な場所で受けることができる。	1 区役所などにおけるサービスの充実 2 市民が利用しやすいサービスの充実	【指標90】求めている行政サービスが、必要ときに身近な場所で受けることができていると感じる市民の割合 【サブ指標】諸証明書交付の全体数に占める自動交付機等、窓口以外での交付件数の割合 (諸証明:住民票,印鑑証明)	2 窓口の土曜日開庁 1 コールセンター運営事業 3 住民票等広域発行サービス事業 4 一般旅券の申請受理・交付等サービス事業

新・相模原市総合計画での位置づけ

基本目標	NO	市民とともに創る自立分権都市		
政策の基本方向	NO	22	行政サービスの質の向上を図ります	施策所管局 総務局
施策名	NO	50	市民と行政のコミュニケーションの充実	局・区長名 大房 薫

施策の目的・概要

めざす姿	市民が市政に意見を言うことができる機会や手段が整っている。
	市の活動を市民が理解できるような情報提供が行われている。
取り組みの方向	1 広聴・相談体制の充実 市民が必要とする、市民が満足する行政サービスを提供するために、より積極的に市民の声を聴く体制の整備や、コミュニケーションの活性化を図ることにより、市民の声を迅速かつ確に反映します。 2 情報発信力の強化 広報紙をはじめ、ホームページ、テレビ・ラジオなどの多様な媒体を活用した情報発信力の強化を図り、市民への迅速かつ効果的な情報提供や、政策形成過程などの行政情報の積極的な公開を進めます。

基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】

中間(H26):71.1%、最終(H31):72.7%

指標と説明	[指標91] 市政に意見を言える機会や手段が備わっていると思う市民の割合 市民が市政に意見を言うことができる機会や手段が整っているかを見る指標【単位：％】					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「十分」、「どちらかといえば十分」、「ふつう」と回答する人が毎年約0.3ポイント増加することを目標として設定しました。					「世論調査」、「市政モニター」等の取組が市民に認知されていることが高い達成率につながっていると考える。今後は、いただいた意見をどのように市政に反映していくのか、また反映した内容を公表し、さらに市民満足度をあげていくのかなどの総体的な仕組みを検討することが必要である。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)	69.1	69.7	70.0	70.3	70.7		
実績値(b)		79.4	75.9	76.9	75.1		
達成率(a/b) %		113.9	108.4	109.4	106.2		

【指標2】

中間(H26):94.0%、最終(H31):95.0%

指標と説明	[指標92] 市からの情報提供の手段や内容に満足している市民の割合 市民が、市の活動を理解できるような情報提供が行われているかを見る指標【単位：％】					結果の分析	
目標設定の考え方	比較的高い満足度が得られていることから、5年ごとに市民アンケート調査で「不満」、「どちらかといえば不満」と回答した人の約20%が「満足」、「どちらかといえば満足」、「ふつう」と回答することを目標として設定しました。					スマートフォン普及率の急上昇に伴い、広報紙やホームページについてもスマートフォンで閲覧している割合が増えており(全体の約4割)、同環境で快適に閲覧できないことが、目標を達成できなかった要因と分析している。この状況をふまえ、平成26年度は、ホームページのスマートフォン版の構築を検討する必要がある。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	B
目標値(a)	92.5	93.1	93.3	93.5	93.7		
実績値(b)		92.6	92.3	93.5	91.6		
達成率(a/b) %		99.5	98.9	100.0	97.8		

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)

【サブ指標1】

中間(H26):、最終(H31):

指標と説明						結果の分析	
目標設定の考え方							
	基準値(H21年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b) %							

A:年度別目標を(上回って)達成
D:年度別の目標の値が60%未満

B:年度別の目標の値を80%以上達成
:今年度は成果指標の測定ができないもの

C:年度別の目標の値を60%以上達成

[単位:千円]

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	総事業費の増減分析
事業費	219,132	255,726	270,025	257,591	237,274	広聴事業における「市民の声システム」構築、広報事業における広報紙及びホームページリニューアルに係る経費の増額があったが、緊急雇用創出事業として実施していた歴史的公文書の目録作成に係る経費及び事務執行の効率化による人件費の減額があり、総事業費としては減額となった。
人件費	158,460	156,729	166,460	195,378	175,658	
総事業費	377,592	412,455	436,485	452,969	412,932	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	530	575	607	629	573	

職員1人あたりの人件費は、H21年度745万円、H22年度726万円、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果(Plan・Do・Check)

事業の概要	平成25年度 (Do)		平成26年度 指標・目標 (Plan)
	指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
1 市民による提案・要望を幅広く聴取し、寄せられた意見を整理・集約して、市政運営の参考とするとともに、各種施策に反映する。	市民から寄せられた意見等の庁内共有と回答の迅速化、より一層の市民の声の施策や事業への反映を図るため、「市民の声システム」の構築を行う。	・市民から寄せられた意見等の庁内共有と回答の迅速化、より一層の施策や事業への反映を図るため、「市民の声システム」を構築した。併せて、回答までの時間短縮や市民意見等の一元管理による、市民全体の関心や要望などの統計的な把握など、システム運用によるメリットを広報紙やホームページ等により周知を図った。 ・次世代を担う中学生、高校生が市政に対して、自らの考えを持ち、意見を述べる機会を提供する「ジュニア・市政モニター制度」を試行した。	・「市民の声システム」の運用により、受付から回答までの時間短縮を図るとともに、より効果的な施策への反映が図られるよう積極的に取り組む。 ・「ジュニア・市政モニター制度」については、平成25年度の試行を受け、平成26年度から市内の市立中学校及び県立高等学校の全校で本格実施する。
2 広報紙をはじめ、ホームページ、テレビ・ラジオなどの多様な媒体を活用した情報発信力の強化を図り、市民への迅速かつ効果的な情報提供を進める。	広報紙編集業務への民間活力の導入の拡大により、行政コストの削減を図るとともに、民間ノウハウを活用した魅力的な広報紙編集に取り組み、「広報さがみはら」のリニューアルを実施する。	・広報紙編集業務への民間活力の導入拡大による魅力的な広報紙編集に取り組み、「広報さがみはら」のリニューアルを実施した。 ・必要な情報を簡単に探すことができ、誰もが見やすく、わかりやすくなるよう、ホームページを刷新した。	・次世代を含むより多くの市民にとって、見やすく使いやすいホームページとなるよう、ホームページのスマートフォン版や子どもを対象とした特設ページの開設などに積極的に取り組む。
3 さがみはらの魅力発信事業 [シティセールス・親善交流課]	メディア対象の取組みを維持しながら、全国への情報発信の担い手としてSNSの登録者数を1万人まで拡大する。	H25年度末:10,004人 (H24年度末から4,714人増)	市のシティセールスに関するSNS(ツイッター、フェイスブック、ライン)の登録者を1万2,000人まで拡大する。
4 公文書館機能の構築[情報公開課]	審議会の答申を踏まえ、条例案の作成及び議会への提案を行うとともに、歴史的公文書の選別及び保存、公開場所及び体制の検討を行う。	審議会の答申を踏まえ条例案を議会に提案し、制定した。 また、歴史的公文書の選別を行うとともに保存、公開場所としての公文書館検討を行った。	公文書管理条例を施行するとともに公文書館を開館し、運営する。
5 新たな大都市制度の創設等に関する検討・情報発信[広域行政課]	本市にふさわしい大都市制度の検討を進め、その考え方を情報発信していく。	・地方制度調査会答申等を踏まえ、報告書をとりまとめた。 ・報告書の内容について、有識者へのヒアリングにより意見聴取を行ったほか、市民周知を図るために分かりやすくまとめたおし、ホームページに掲載した。	報告書に基づき、本市の考え方を情報発信するとともに、制度実現に向けた取組を進める。

施策を構成する主な事業(事務事業)の決算額

[単位:千円]

番号	事業名(所管課)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
1	広聴事業[広聴広報課]	2,441	2,301	1,818	1,618	11,439
2	広報事業[広聴広報課]	210,402	203,681	185,564	196,065	196,214
3	さがみはらの魅力発信事業 [シティセールス・親善交流課]	6,289	34,429	59,963	36,747	28,379
4	公文書館機能の構築[情報公開課]	0	15,315	22,680	23,161	1,153
5	新たな大都市制度の創設等に関する検討・情報発信[広域行政課]	0	0	0	0	90

【現状・課題認識】

<広聴事業>

・従来から「市政に関する世論調査」「市政モニター」により市民意見の把握に努めていたが、平成23年度からはコールセンターに寄せられた意見を庁内で共有し、活用する取組を進めている。いただいた意見を市政に反映させていく仕組み、反映した内容の公表等、総合的な仕組みを検討することが必要である。

<広報事業>

・民間ノウハウを活用した魅力的な広報紙、誰もが使いやすく、見やすいホームページを刷新することが必要である。
・若い世代を含む多くの市民に市政に関心を持ってもらえるよう、次世代等への情報発信の検討が必要である。

<さがみはらの魅力発信事業>

民間の調査における魅力度や居留意欲度に関する指標の結果が前年と同等の水準を確保しており、一定の認知が浸透していると考えられる。今後は、更なる魅力や認知の向上に繋がる手法を継続する必要がある。

<公文書館機能の構築>

・市が保有する公文書を市民共有の知的資源として保存・利用するため、公文書の管理体制の整備やそのための条例の施行など、公文書館機能の構築を進めることが必要である。

【平成25年度取組についての総合評価】

<広聴事業>

・市民から寄せられた意見等を庁内で共有し、回答の迅速化、より一層の施策や事業への反映を図るため、「市民の声システム」を構築した。このことにより運用開始の平成26年4月以降における対応の迅速化が図られることとなった。また、運用開始に合わせ、システム運用によるメリットを広報紙やホームページ等により周知し、利用促進を図った。

・次世代を担う中学生、高校生が市政に対して、自らの考えを持ち、意見を述べる機会を提供するため、「ジュニア・市政モニター制度」を試行し、平成26年度からの本格実施に向けた調整等を行うことができた。

<広報事業>

・広報紙編集業務に係る派遣職員を増員するとともに、「広報さがみはら」のリニューアルを実施したことにより、より魅力的な広報紙とすることができた。また、派遣職員の増員に伴い、正規職員を減員し、行政コストの削減にもつながった。

・検索機能の強化やレイアウトの変更などホームページを刷新したことにより、必要な情報を簡易に探すことができ、誰もが見やすく、わかりやすいホームページとなり、利便性の向上が図られた。また、各事業所管課への問合せの減少により、事務の効率化にもつながった。

<さがみはらの魅力発信事業>

本市に対するイメージ調査の実施による現状分析を実施した。また、タレントを活用したプレス向けイベント、民間企業や近隣の自治体等との連携事業の実施(共同パブリシティ)により、本市の魅力の一層の発信に努めた。

<公文書館機能の構築>

・情報公開・個人情報保護・公文書管理審議会の答申を踏まえ、条例案を作成し、議会に提案、制定した。条例の制定を受け、公文書の管理体制の構築、歴史的公文書の選別基準の策定といった市民共有の知的資源としての公文書を保存・利用するための取組を進めることができた。また、歴史的公文書の選別を行うとともに保存、公開場所としての公文書館を検討し、平成26年度中の開館に向けた取組を進めることができた。

各事業の指標・目標に係る取組が着実に推進されている。特に、広報事業における広報紙及びホームページのリニューアルについては、市民生活等への効果・影響が高く、また、担当職員の減員による行政コストの削減や全庁的な問合せの減少による事務の効率化が図られている。このことから1次評価をAとした。

【今後の具体的な改善策】

<広聴事業>

・「市民の声システム」の機能を活用し、市民意見等の全体把握や履歴分析などを実施するとともに、その結果を市の意思決定のプロセスに組み込むなど、迅速かつ適確に施策に反映できる仕組みについて、検討していく。

・「ジュニア・市政モニター制度」について、平成26年度から市内の市立中学校及び県立高等学校の全校で実施する。

<広報事業>

・次世代を含むより多くの市民にとって、より見やすく使いやすいホームページとなるよう、ホームページのスマートフォン版や子どもを対象とした特設ページの開設などに積極的に取り組む。

<さがみはらの魅力発信事業>

・マニュアル等の活用によりシティセールス所管課で実施したPRに関する各種手法について、庁内における情報共有を促進させ、各課・機関が個別に実施する事業におけるプロモーションの精度の向上を図る。

1次評価

A

前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

<広聴事業>

・市民から様々な媒体を通じて寄せられるご意見・ご要望を一元的に電子データ化し、受付から、情報の管理、施策への反映まで、一体的に取り組む「市民の声システム」を構築し、市民意見の全体把握と回答までの迅速化につなげる環境を整備した。

<広報事業>

・民間ノウハウを活用した広報紙編集を行い、広報紙を8月15号からリニューアルした。また、ホームページも平成26年4月1日にリニューアルした。これらの情報発信媒体のリニューアルにより、これまで以上に効果的な情報発信・情報提供を行うことができた。

・派遣職員については、25年10月から試行で増員し、平成26年度以降の職員削減を実現した。

<さがみはらの魅力発信事業>

・戦略策定の準備として、本市の特徴やPRにおけるテーマとなる各題材について認知度や魅力度をインターネットを介して調査した。

2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

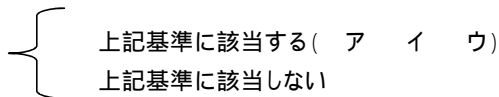
<p>【施策推進に対する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指標92「市からの情報提供の手段や内容に満足している市民の割合」については、現状で適正な水準にあると考える。目標値を増加させることにより、行政活動が拡大し予算が増加することになるため、市民に説明できる適正な水準を分析し、目標設定することが必要である。 ・ジュニア・市政モニター制度について、モニター経験者が相模原市のまちづくりや福祉分野等で活躍していく仕組みを検討されたい。 ・広報事業を民間活力の導入により実施することは良いが、導入した結果をモニタリングする仕組みを検討されたい。 <p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報さがみはらをはじめ、市が発行する広報紙が多くあるが、まとめることで事業費の効率化を図ることを検討されたい。 ・市民の声システムについては、市民の声を政策へ反映するシステムを検討するとともに、導入した効果を測るためにも、解決件数の割合をサブ指標として設定されたい。 ・様々な情報を市民に発信していく際に、表現の簡易化など情報アクセシビリティや情報のユニバーサルデザイン化への配慮を行うとともに、サブ指標の設定を検討されたい。 	<table border="1"> <tr> <td>2次評価</td> </tr> <tr> <td>B</td> </tr> </table>	2次評価	B
2次評価			
B			

A: 施策の目標達成に向けて十分に事業の効果が現れている B: 施策の目標達成に向けて一部の事業の取組に改善が必要
 C: 施策の目標達成に向けて事業の取組に大幅な改善が必要

【参考1】基本計画で定めている成果指標を補完する指標(サブ指標)設定の該当状況
 サブ指標を設定している場合は成果指標とあわせて記載している

サブ指標の設定基準(次のア、イ又はウに該当する場合は、原則、サブ指標を設定することとする。)

- ア 総合計画審議会からサブ指標を設定すべきであるとの指摘があった成果指標
- イ 測定結果が出ていない成果指標
- ウ 「取り組みの方向」を実現するに当たっての成果指標がないもの



【サブ指標を設定できない理由】(上記基準に該当するにもかかわらず、設定できない場合のみ記入)

【参考2】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

【参考3】他の部局との庁内横断的な取り組み

【参考4】事務事業評価

事務事業名	広聴事業	関連する施策を構成する事業名	
評価	評価の内容		評価結果
1次 [市(主管局)]	市民ニーズを的確に把握し、迅速に行政サービスに反映させることは、市政運営において、より重要度を増している。本事業は、市民ニーズを把握するための基本的かつ中心的な事業であり、その必要性・有効性は、極めて高いものである。 今後は、構築・導入した「市民の声システム」を運用し、迅速かつ適確に施策に反映させる仕組みの構築が課題である。		1次評価 現状維持
2次 [経営評価委員会]	(評価理由) 市民の意見を尊重することは、重要なことであるため、引き続き事業を実施していただきたい。 (意見) 不当な要求については、時間に対するコスト意識を持って、適切に対応していただきたい。		2次評価 現状維持

事務事業名	広報事業	関連する施策を構成する事業名	
評価	評価の内容		評価結果
1次 [市(主管局)]	市が提供する情報は、市民生活に大きな影響を与えるものもあり、幅広く市民に対する情報提供を行う本事業は、必要性・有効性ともに極めて高いものである。今後は、スマートフォンによる情報提供への取組等、市民のライフスタイルに合わせた情報提供の実施に取り組んでいく必要がある。		1次評価 現状維持
2次 [経営評価委員会]	(評価理由) 1次評価のとおり、現状維持とする。 (意見) さらなる自己収入確保に取り組んでほしい。 相模原市独自の広報戦略に期待する。		2次評価 現状維持

廃止:事業を廃止すべき 再構築:現行の事業を廃止し、別の方法により目的の達成を図るべき。事業実施を民間等に委ねるべき
 改善・縮小:現行の事業を残し、事業の内容を改善することで、目的の達成を図るべき。過剰に投入されている資源を縮小すべき
 現状維持:見直しを要さない 拡充:他の事業を縮小してでも、現行の事業に資源を集中し目的の達成を促進すべき

「施策」、「めざす姿」、「取り組みの方向」、「成果指標」及び「事務事業」の体系

施策名	めざす姿	取り組みの方向	成果指標	施策を構成する主な事業
市民と行政のコミュニケーションの実践	市民が市政に意見を言うことができる機会や手段が整っている。	1 広聴・相談体制の充実	【指標91】市政に意見を言える機会や手段が備わっていると思う市民の割合	広聴事業
	市の活動を市民が理解できるような情報提供が行われている。	2 情報発信力の強化	【指標92】市からの情報提供の手段や内容に満足している市民の割合	広報事業 さがみはら魅力発信事業 公文書館機能の構築 新たな大都市制度の創設等に関する検討・情報発信