

基本目標

「市民とともに創る自立分権都市」

- 【施策 4 7 分権型のまちづくりの推進】 . . . 1
- 【施策 4 8 皆で担うまちづくりの推進】 . . . 1 1
- 【施策 4 9 行政サービス提供体制の充実】 . . . 1 8
- 【施策 5 0 市民と行政のコミュニケーションの充実】
. . . 2 4

1 新・相模原市総合計画での位置付け

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		
施策名	NO	47	分権型のまちづくりの推進	施策所管局	市民局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	齋藤 憲司

2 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。
取組の方向	<p>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。</p> <p>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、各地域の個性や特性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。</p>

3 「施策」、「成果指標」、「事務事業」及び「総合戦略の位置付け」の体系

施策名	取組の方向	成果指標	業績評価指標	施策を構成する主な事業	総合戦略の重点プロジェクト
分権型のまちづくりの推進	1	【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	【業績評価指標 47-1】 区民会議及びまちづくり会議の認知率	区ビジョン推進事業 区の魅力づくり事業	中山間地域
			【業績評価指標 47-2】 地域活動への参加率	区民会議運営事業 まちづくり会議支援事業	中山間地域
	2	【指標】	【業績評価指標】		

指標番号の右に「」が記載された指標は総合戦略で設定した指標となる。

4 施策推進のための経費(決算額) H28年度は見込額

[単位:千円]

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	総事業費の増減分析
事業費	25,957	22,375	28,668	32,561	27,788	平成27年度は区制施行5周年の記念事業を実施したため、事業費が増加していたが、終了したため、減額となった。
人件費	149,380	150,260	152,900	149,820	152,460	
総事業費	175,337	172,635	181,568	182,381	180,248	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	244	240	251	253	250	

職員1人あたりの人件費は、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円として計算(人口は、10月1日現在の人口統計数値を使用)

5 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】

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					結果の分析	
	区制により、区民主体のまちづくりができてきているかを見る指標						
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。					<p>緑区役所(実績値 43.5%) 区民会議や、地域活性化事業交付金などの仕組みを通じて、区民主体のまちづくりを実感していただいている方はいるが、そうした事業にかかわりがない区民も多くおり、目標の達成ができない大きな理由の一つであると分析している。</p> <p>中央区役所(実績値 43.0%) 区民会議や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ように支援するとともに、地域活性化事業交付金などにより住民の自主的な活動を支援したが、目標を達成することができなかった。地域活動への無関心層の増加や参加意欲があっても参加できない人がいることから、地域活動に気軽に参加できる仕組みづくりが必要である。</p> <p>南区役所(実績値 47.8%) 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を図るとともに、区民相互の交流を支援したことが、実績値の増加に寄与したと考えている。 区民会議などの仕組みを通じて、区民主体のまちづくりを実感していただいている方もいるが、一方では、関わることができていない区民もいることから、仕組みづくりが必要である。</p>	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	49.5	52.9	53.3	53.7	54.2		54.7
実績値(b)		44.5	45.1				
達成率(b/a)%		84.1%	84.6%				
						評価 B	

6 基本計画で定めている指標を補完する指標(業績評価指標)と各年度の目標及び実績

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 47-1】区民会議及びまちづくり会議の認知率					結果の分析	
	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を推進する仕組みを知っている市民の割合を見る指標						
目標設定の考え方	区民会議又はまちづくり会議を知っている人の割合を、平成26年度実績(31.9%)から毎年0.5ポイント増加させることを目標値として設定しました。					<p>緑区役所(実績値 36.1%) 区民会議をPRするリーフレットの作成・配布等を行い、認知度の向上に努めたが、今後も認知度の向上を図るための取り組みを続ける必要があると考える。</p> <p>中央区役所(実績値 29.7%) 区民会議の活動を紹介する「区民会議だより」を作成し、公民館等への配架や自治会への回覧等により情報発信を行っている。また、まちづくり会議開催結果の公表や、地域活性化事業交付金事業の報告会を行っているが、このような取組を継続する必要がある。また、今後は区民会議やまちづくり会議の加入団体を通じた活動状況の周知をよりいっそう図る必要がある。</p> <p>南区役所(実績値 31.3%) 区民会議では、若い世代のまちづくりへの参画促進に取り組んでおり、検討の成果である「まちづくりのトリセツ」を活用した取組を今後も継続することで、認知度が向上すると考える。 また、まちづくり会議では、開催結果の公表などを行っているが、会議の議題が固定化されつつあることの課題があると考えている。</p>	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	31.9	32.4	32.9	33.4	33.9		34.4
実績値(b)		32.4	31.7				
達成率(b/a)%		100.0%	96.4%				
						評価 B	

【業績評価指標2】

指標と説明	【業績評価指標 47-2】地域活動への参加率(成果指標【指標87】)					結果の分析		
	地域団体が活発に活動しているかを見る指標					<p>緑区役所(実績値 37.3%) 地域課題の解決に向けて様々な団体が活発に活動しているが、更なる活性化に向け、「絆づくり交流会」を開催し、地域活動をはじめのきっかけづくりに取り組んだ。今後も効果的な情報発信など、参加率の向上に向けた取組を進める必要があると考える。</p> <p>中央区役所(実績値 28.1%) 地域活性化事業等は、昨年度と同程度の事業数を実施されているが、自治会の加入率は減少傾向にある。地域活動への無関心層の増加や参加意欲があっても参加できない人がいることから、地域活動に気軽に参加できる仕組みづくりが必要である。</p> <p>南区役所(実績値 27.6%) 若い世代(特に、働く世代・子育て世代)が地域活動に参画する機会が少ないことが原因と思われる。 地域活性化事業等は昨年度と比べ、事業数が増加し実施されたが、少子高齢化等による参加者の減少や参加者の固定化等に課題があるものと考えらる。</p>		
目標設定の考え方	区民が主体となって活動する団体へ参加している人の割合を毎年増加させることを目標として設定しました。					【単位： %】		
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度		
目標値(a)	30.4	35.0	35.6	36.2	36.8	37.4		
実績値(b)		28.4	29.9					
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%					
							評価	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

7 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】	平成28年度		平成29年度 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標(Plan)	
1	区ビジョン推進事業 【緑区役所 区政策課】	区ビジョンに掲げた将来像の実現にむけた取り組みについて、協働の視点から充実策などを検討する。	国の「首都圏広域地方計画」に位置づけられた「首都圏南西部国際都市群の創出プロジェクト」を踏まえ、緑区全体の魅力・活力・地域力を全国に情報発信していく。 重点プロジェクト「中山間地域対策プロジェクト」を踏まえ、移住・定住対策を含めた、新たな担い手の確保に努める。	交流人口の増加や移住促進を図るため、緑区特設サイトを開設して、区の魅力を全国に向けて発信した。
	実績		緑区のレジャースポットや、緑区での移住生活を紹介することにより緑区の認知度の向上を図ることができた。	人口減少への対応や、地域コミュニティの維持・強化に向け、次期区ビジョンの検討を進める。 区の課題や区民会議での議論を区民と共有するため広く情報提供を行い、区民参加の促進を図る。 緑区特設サイトへのアクセス数 年間10,000件
2	区ビジョン推進事業 【中央区役所 区政策課】	区民会議での議論を踏まえ、区ビジョンに掲げた取組等の推進方策について、協働の視点から検討・実施する。	平成25年から実施しているアンケート調査の結果を、専門研究員の制度を活用して詳細に調査・分析することで、区民や地域活動の担い手の意識やニーズ等を把握する。	新たな区の計画策定に向けた基礎調査や区民に対する意識調査のあり方に関する調査研究を行った。
	実績		今後の新たな区の計画の策定における課題を整理することができた。	区ビジョンの実現に向けて、区民参加型プロジェクトにより、区民意識の醸成や新たな担い手づくりなどの地域課題の解決に向けた事業を実施する。
3	区ビジョン推進事業 【南区役所 区政策課】	区民会議運営事業の取組テーマに基づいた事業を推進する。	第3回南区アイデアコンペを開催する。 これまでのアイデアコンペ提案事業の実現化を進める。 南区若者参加プロジェクト実行委員会メンバー(若プロ)を拡大する。	第2回プレゼン大会で提案されたアイデアを実現し、「おいでよ!南区Happyたまごまつり」として開催した。 More輝区~南区アイデアコンペ(第3回プレゼン大会)~を開催した。
	実績		プレゼン大会の開催やアイデアの実現化により、若者が成功体験を得たことで、まちづくりや地域参画への関心が一層高まった。	地域のリーダー育成による世代間交流の促進方策を検討する。 「まちづくりのトリセツ」を活用し、若い世代のまちづくりへの参画を促進する。

	施策を構成する事業名(所管課名)	平成28年度		平成29年度
		事業の概要	指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)
4	区の魅力づくり事業 [緑区役所 地域振興課]	<p>緑区魅力づくり事業実行委員会と連携し、地域活性化の観点から、観光面や商店街振興などを含め効率的かつ効果的な情報発信を行う。</p> <p>緑区と隣接する市町村と広域的に連携した事業を検討する。</p> <p>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。</p> <p>地域活性化の観点から、観光や商店街振興などを含めた魅力の発信を行う。</p>	<p>緑区魅力づくり事業実行委員会(委員:19名)と連携して、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」(来場者:約290名)事業などを実施した。</p> <p>区内の景勝地の風景イラストをヒントにポイントを訪れ、ポイントの評価とクイズの答えを募集する「緑区びゅーポイント探検隊」を実施した。(参加者:約110名)</p> <p>商店街と連携して、国際橋本ウィンターフェスティバル等の商店街イベントにおいてミウルの出演を行うなど緑区の情報発信を行なった。</p> <p>広域的な連携を目的として、緑区と八王子市の地域団体が連携して実施した「八・緑マウンテンワーク」に対して支援を行ったほか、「八王子いちよう祭り」にブースを出展し、緑区のPRを行った。</p>	<p>民間活力の活用により、新たな観光交流の創出を行う。</p> <p>近隣市町村と広域的な連携を図り、緑区の魅力をアピールする。</p> <p>緑区魅力づくり事業実行委員会と連携し、地域活性化の観点から、観光面や商店街振興などを含め効率的かつ効果的な情報発信を行う。</p>
			<p>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。</p> <p>近接市町村との連携により、市民の相互交流が促進されるとともに、緑区の魅力を市内外に発信することができた。</p>	
5	区の魅力づくり事業 [中央区役所 地域振興課]	<p>高校・大学等をはじめ区の様々な団体等との協働により区の魅力づくりや地域の課題解決などに取り組むプロジェクトを進める。</p> <p>区のイメージソング、シンボルマーク等を活用しながら、区への愛着や区民意識の醸成を図る。</p> <p>ホームページなど様々な媒体を活用し、機会を捉えて区の情報発信を行う。</p> <p>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。</p>	<p>「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト実行委員会」(委員:29名)により、区民と協働で地域の課題解決に取り組むとともに、広く区内外に魅力を発信する取組を実施した。</p> <p>ホームタウンチームSC相模原との協働により、区民向けの企画「大好き!中央区DAY」を開催した。市民桜まつり会場にてPRしたほか、当日、「中央区さくら咲くボーイズ39」によるパフォーマンスや、区内出身選手によるビデオメッセージ上映を通じて来場者へ区をPRした。</p> <p>JR相模原駅ペDESTリアンデッキ及び区役所内に、区の目指す将来像や見どころを紹介する装飾を設置するとともに、封筒(角2)やオリジナルクリアファイルなどのノベルティのデザインを区ビジョンを意識したデザインにリニューアルし、広く区民にPRした。</p> <p>新たな情報発信手段として、Instagramと中央区ニュースレターの運用を開始し、区内の情報や魅力を発信した。</p>	<p>区として解決したい重要課題について、高校・大学等をはじめ区の様々な団体等との協働により取り組むプロジェクトを進める。</p> <p>区内で開催するイベント等を通して、区の情報発信し、区民意識の更なる醸成を図る。</p> <p>区役所が主体的に区の魅力を創造・発信するだけでなく、区民を交えた魅力発信の取組を進める。</p> <p>多様な情報発信手段の活用、強化を進める。</p>
			<p>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。</p>	
6	区の魅力づくり事業 [南区役所 地域振興課]	<p>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。</p> <p>区民としての一体感を育み、区への愛着や誇りなどの意識の醸成を図る。</p>	<p>南区シンボルマーク入りグッズの作成</p> <p>南区インフォメーションBOXでの情報発信</p> <p>SC相模原「南区イチバン!南区DAY」</p> <p>芝ざくらラインの草刈り、苗植えをしよう!(参加者:約110名)</p> <p>南区私のイチ押し写真展(46名から78作品の応募)、写真講評会</p> <p>南区パフォーマンスステージ(12組が出演。来場者:約1,800人)</p> <p>おいでよ!南区Happyたまごまつり(来場者:約1,100人)</p> <p>南区少年野球大会(秋季・春季)の共催</p>	<p>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。</p>
			<p>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るとともに、区民相互の交流を支援することができた。</p>	

	施策を構成する事業名(所管課名)	平成28年度		平成29年度 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標 (Plan)	
7	区民会議運営事業 【緑区役所 区政策課】	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。	実績 人口減少への対応や、地域コミュニティの維持・強化に向け、次期区ビジョンの検討を進める。	区民会議に小委員会を設置し、観光振興と定住促進をテーマとして調査・検討を行い、報告書をまとめることができた。
	評価 観光振興と定住促進の観点から、緑区の活性化策についてホームページ等で区民に提示することにより、課題の共有化を図ることができた。		人口減少への対応や、地域コミュニティの維持・強化に向け、次期区ビジョンの検討を進める。 区の課題や区民会議での議論を区民と共有するため広く情報提供を行い、区民参加の促進を図る。	
8	区民会議運営事業 【中央区役所 区政策課】	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。	実績 区ビジョンの進捗状況を確認するとともに、各地区の状況を踏まえ、区のまちづくりや地域活動の活性化について審議する。 区ホームページや区民会議だより等を通じて審議状況等の情報発信を充実させる。	第3期区民会議では、「区民や地域の連携、若い世代のまちづくりへの参加」をテーマに議論し、区の現状や課題の整理、課題を解決するためのヒントや事例をとりまとめて報告書を作成し、公民館等の施設に配架するとともに、区ホームページに掲載し区民に周知した。 区民会議の活動を紹介する「区民会議だより」を発行して、区内9地区の自治会回覧や公民館等への配架により区民会議の取組を区民に周知した。
	評価 区ビジョンの実現に向けて、区の課題やまちづくりの方向性について協議し、交通安全・防犯や区民意識の醸成などの身近な地域課題を解決するため協働の視点から事業を推進することができた。		区ビジョンの進捗状況を確認するとともに、各地区の状況を踏まえ、区のまちづくりや地域活動の活性化について審議する。 区ホームページや区民会議だより等を通じて、審議状況等の情報発信を充実させる。	
9	区民会議運営事業 【南区役所 区政策課】	区のまちづくりの方向性や、区内の地域活動を活性化する方策などを話し合う区民会議を運営する。	実績 「若い世代のまちづくりへの参画促進」に関する提言書を作成し、市へ提出する。 第4期区民会議の開催にあたり、新たな検討テーマを設定し、個性や特徴を生かしたまちづくりをすすめる。	第3期区民会議運営事業で「若い世代のまちづくりへの参画促進に係る提言書」を作成し、市へ提出した。 若い世代がまちづくりに参画するために必要な心得やマナーをまとめた「まちづくりのトリセツ」を発行した。 第4期区民会議の検討テーマを「世代間交流促進のための仕組みづくり」に決定した。
	評価 第2期から第3期区民会議において継続して検討を行った「若い世代のまちづくりへの参画促進」について「まちづくりのトリセツ」を発行し、参画促進に一定の成果が得られた。		第4期区民会議の検討テーマである「世代間交流促進のための仕組みづくり」に係る調査や事業を実施し、個性や特徴を活かしたまちづくりを進める。	
10	まちづくり会議支援事業 【緑区役所 地域振興課】	地域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、まちづくり会議の運営を支援します。	実績 交付金制度の周知を図るとともに、具体的な活用事例の報告会など開催する。 地域活動への参加を働きかけるための仕組みづくりを検討する。	まちづくり会議の一層の活性化を図るため、区民が主体となって取り組む地域活動等への支援を行う。 まちづくり会議代表者会議などを開催し、地域課題の横断的な解決に向けた検討を行う。 各まちづくり会議の活動状況をわかりやすく伝えるため、広報等による情報発信を行う。 まちづくり会議委員を対象とした研修会を開催し、次代を担う人材育成に取り組む。
	評価 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、特色ある取り組みが推進された。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。 先進地の視察などを行い、他地区の状況を知ることにより、優れた取り組みを参考として、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。			
11	まちづくり会議支援事業 【中央区役所 地域振興課】	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。	実績 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、関係機関と調整する。	会議開催回数58回 議題件数198件 専門部会、研修会の開催 地域課題の様々な事項について議論がなされた。防災や健康づくりなどの地域課題にきめ細かく対応するため、4つの地区のまちづくり会議で、10の専門部会が設けられ、活発に議論が行われた。
	評価 会議で検討された地域課題の解決に向けて、関係機関と調整する。			

	施策を構成する事業名(所管課名)	平成28年度		平成29年度 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標(Plan)	
12	まちづくり会議支援事業 【南区役所 地域振興課】	地域の活性化を図るため各地区の自主的な運営を支援する。	実績 区内7地区で計43回開催 議題件数152件 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。	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。
	地域資源の発掘、課題解決の方法などについて自主的に話し合い、地域課題の解決に向けた活動を構成団体等が協働して行う「まちづくり会議」の運営を支援する。			

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】	H26年度	H27年度	H28年度	H28年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	区ビジョン推進事業【緑区役所区政策課】	320	1,863	2,295	1	2,294
2	区ビジョン推進事業【中央区役所区政策課】	2,605	1,645	1,841	1	1,840
3	区ビジョン推進事業【南区役所区政策課】	1,217	1,391	932	2	930
4	区の魅力づくり事業【緑区役所地域振興課】	6,585	11,470	5,908	7	5,901
5	区の魅力づくり事業【中央区役所地域振興課】	5,932	5,225	5,421	0	5,421
6	区の魅力づくり事業【南区役所地域振興課】	5,306	4,987	5,582	0	5,582
7	区民会議運営事業【緑区役所区政策課】	1,586	1,580	1,392	0	1,392
8	区民会議運営事業【中央区役所区政策課】	1,854	1,602	1,394	0	1,394
9	区民会議運営事業【南区役所区政策課】	1,892	1,530	1,896	0	1,896
10	まちづくり会議支援事業【緑区役所地域振興課】	396	352	376	0	376
11	まちづくり会議支援事業【中央区役所地域振興課】	447	441	316	0	316
12	まちづくり会議支援事業【南区役所地域振興課】	528	475	435	0	435

特定財源:国や県からの交付金、地方債等、使途が特定される財源(市債が含まれる場合は括弧書きにて表示) 一般財源:地方税、地方交付税等、使途が特定されない財源

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 57】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						結果の分析	
	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						緑区役所(実績値 43.5%) 区民会議や、地域活性化事業交付金などの仕組みを通じて、区民主体のまちづくりを実感していただいている方はいるが、そうした事業にかかわりがない区民も多くおり、そうしたことが、目標の達成ができない大きな理由の一つであると分析している。	
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。						中央区役所(実績値 43.0%) 区民会議や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ように支援するとともに、地域活性化事業交付金などにより住民の自主的な活動を支援したが、目標を達成することができなかった。地域活動への無関心層の増加や参加意欲があっても参加できない人がいることから、地域活動に気軽に参加できる仕組みづくりが必要である。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	南区役所(実績値 47.8%) 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るとともに、区民相互の交流を支援したことが、実績値の増加に寄与したと考えている。 区民会議などの仕組みを通じて、区民主体のまちづくりを実感していただいている方もいるが、一方では、関わることができていない区民もいることから、仕組みづくりが必要である。	
目標値(a)	46.7	52.9	53.3	53.7	54.2	54.7	評価	B
実績値(b)		44.5	45.1					
達成率(b/a)%		84.1%	84.6%					

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

9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

【他の部局との庁内横断的な取組】

各区役所共通

区行政連絡調整会議により、区内関係各課との連絡調整や認識の共有を図るとともに、区民の関心が高い大規模事業や地域要望に対しては、地域と庁内関係部局とのコーディネートを行っている。

【民間活力を生かした取組】

緑区役所

緑区特設サイトの開設にあたり、さがみ湖リゾートプレジャーフォレストや各観光協会、「相模原市緑区地域既存住宅リフォーム・改築推進協議会」とのウェブ連携を図り、効果的な情報発信に努めている。

中央区役所

地域で活動する各種団体(29団体)が参加する「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」において、子どもたちの交通安全・防犯への意識を高め、交通事故防止キャンペーン等に参加する「中央区セーフティリーダー」の任命、区内で開催されたイベントを発掘して発信する「イベント大賞」、区内の29の活動団体が連携した「体験する文化祭」など、地域の自主的な活動を醸成しながら協働で地域の活性化と課題解決に取り組んだ。さらに、区内で自転車事故が多発していることから、自転車事故等対策連絡会では各地区交通安全母の会(5団体)、区内高校(6校)などと共に自転車事故の減少に向けて事故防止対策に取り組んだ。

南区役所

南区若者参加プロジェクト実行委員会主催の第2回南区アイデアコンペでの提案内容を、「おいでよ！南区Happyたまごまつり」として、実現化した。区内大学生、若プロ、南区役所が協働して企画し、相模女子大学や区内の小学校、相模大野駅周辺の商業者等の協力を得ながら開催した。

【地域の独自性を生かした取組】

緑区役所

中山間地域を中心とした津久井地域への移住促進の一環として、藤野観光協会や金融機関や不動産業者等による「相模原市緑区地域既存住宅リフォーム・改築推進協議会」や「ふるさと回帰支援センター」と連携し、移住希望者に対する住宅情報の提供や相談対応を行っている。

中央区役所

区内9つの地区自治会連合会と区役所が、地域の課題解決や情報交換を目的に「中央区地区連・区役所会議」を毎月開催し、日ごろから緊密に連携することで、地域の身近な課題の解決を図っている。

区内に4つの大学があるという特性を生かして、地域団体が実施するイベント(「大野北銀河まつり」や「ペインティングパフォーマンスグランプリ」など)の開催に際して、大学や高校との橋渡しをして連携を支援した。

南区役所

「芝ざくらラインの草刈り、苗植えをしよう！」について、南区の財産である新磯地区の芝ざくらラインの良好な景観の保全と魅力の向上を図るため、新戸相模川芝ざくら保存会、相模川芝ざくら下磯部愛好会と共催して実施した。

「南区少年野球大会」について、区内のスポーツ振興、一体感の醸成、青少年の健全育成に貢献するため、昭和42年から続く「南部少年野球大会」に南区役所が共催して実施した。

10 総合戦略における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

緑区役所

中山間地域を含む緑区においては、人口減少が急速に進行し、地域コミュニティの維持をはじめとした地域課題が他地域よりも速いペースで顕在化することが想定される。こうした状況を踏まえ、地域資源を活用し、交流人口の増加による地域活性化や移住・定住の促進による地域コミュニティの維持・強化を図る必要がある。

(2) 今後の具体的改善策

緑区役所

緑区特設サイト「すもうよ緑区」を開設し緑区の情報発信を行うことにより、交流人口の増加を図るとともに、「相模原市緑区地域既存住宅リフォーム・改築推進協議会」や「ふるさと回帰支援センター」等の関係団体と連携し、移住促進に向けた取組を進めている。今後は、より一層、緑区の魅力発信や認知度の向上を図るため、写真に特化したSNSである「インスタグラム」を活用した情報発信を進めるほか、子育て世代に向けた効果的な情報提供を検討するなど特設サイトの充実を図り、情報発信力の強化に取り組んでいく。

11 総合計画における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

緑区役所

【区ビジョン推進事業】

中山間地域を中心とした緑区の課題である人口減少への対策として、移住・定住対策を含めた、新たな担い手の確保やその活用に取り組み、地域力の維持強化を図る必要がある。

【区の魅力づくり事業】

地域資源を活用し、幅広い年齢層が参加しやすい取り組みが展開されている。また、八王子市と連携した事業を実施し、市民交流や相互理解が進んでいる。

【区民会議運営事業】

国の「首都圏広域地方計画」や「中山間地域対策プロジェクト」、大規模事業の進捗などを踏まえ、次期区ビジョンの検討を進める必要がある。

【まちづくり会議支援事業】

各地区のまちづくり会議では、地域課題の解決に向けた議論や専門部会による具体的な取り組みが行われている。

中央区役所

【区ビジョン推進事業】【区の魅力づくり事業】

区内各種団体との協働事業により、「中央区区ビジョン」に基づいたまちづくりを進めているが、まちづくりに関する様々な情報を幅広く区民に提供してまちづくりへの参加を促していく必要がある。特に地域活動の新たな担い手や後継者として、シニア世代や子育て世代、大学生を中心とした若い世代へ積極的にアプローチする必要がある。

また、ライフスタイルが多様化する中、これまでにない新たな切り口による取組を行い、区民意識や一体感の醸成をより一層進めていく必要がある。

【区民会議運営事業】

次期区ビジョンの策定に向けて、現行区ビジョンの進捗状況を確認するため、行政の取組について検証を行ったが、区民の取組の検証が行われていない。

【まちづくり会議支援事業】

まちづくり会議では、地域における諸課題の解決や地域活性化に向けた提案や議論などが行われている。

南区役所

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

地域活動の担い手の中心は高齢者が多く、働く世代・子育て世代や若い世代のまちづくりへの参画が少ない傾向が見られる。高齢者から若い世代まであらゆる世代がまちづくりに参画していくためには、世代間交流を促進する仕組みづくりが必要である。

【区の魅力づくり事業】

多様な世代の区民が参加できる事業を実施することで、区民意識の醸成と一体感を促進できている。

【まちづくり会議支援事業】

地域課題の解決や地域の活性化に向けた話し合いが行われている。

(2) 今後の具体的改善策

緑区役所

【区ビジョン推進事業】

緑区特設サイトの充実を進めるとともに、関係団体や民間事業者との連携を深め、情報発信力の強化を図る。

【区の魅力づくり事業】

若い世代に向けた更なる情報発信に努めるとともに、上野原市と連携した事業展開を検討する。

【区民会議運営事業】

緑区を取り巻く環境の変化を的確に次期区ビジョンに反映させるため、区民会議において積極的に情報提供を行う。

【まちづくり会議支援事業】

地域の特性に応じた活動がさらに推進されるよう、時宜にかなった行政情報を提供するなど効果的な支援を行う。

中央区役所

【区ビジョン推進事業】【区の魅力づくり事業】

区民意識の醸成や担い手の不足等の区の課題を解決するため区民が主体となった区民参加型のプロジェクトにおいて事業を推進する。

【区民会議運営事業】

次期区ビジョンの策定に向けて、協働の視点から行政、区民双方による区ビジョンの取組の検証が必要であり、行政の取組については既に検証が行われていることから、今後は区民の取組の検証を行っていく。

【まちづくり会議支援事業】

地区の特性を活かしたまちづくりを進めるため、新たな地域課題の掘り起こしが進むように支援して、活発な議論が行われるようにする。

南区役所

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

世代間交流を促進するために、地域のリーダーを育成する。

地域リーダーを育成するため、ファシリテート技術などを習得する機会を設ける。

「働く世代」や「子育て世代」がまちづくりに参画しやすい環境を整えていくための調査を行う。

【区の魅力づくり事業】

現状とほぼ同じ事業を継続して実施しつつ、事務手続きを見直すなど業務効率の改善を図る。

【まちづくり会議支援事業】

地域課題の解決や地域の活性化に向けた話し合いを進めるため、引き続き継続して支援する。

12 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

【平成28年度の取組についての総合評価】

区役所機能の強化について検討を進め、市民に身近な行政であり、区役所で実施することが効果的である地域の防犯、交通安全に関わる事務の一部を、平成29年度から区役所に移管することとし、さらなる機能強化を図った。

緑区役所

【区ビジョン推進事業】

緑区特設サイトの開設により、緑区の認知度の向上が図られるとともに、関係団体等の取り組みについても情報発信することにより、官民連携の下、緑区の課題である人口減少に向けた取り組みが進んでいる。

【区の魅力づくり事業】

自治会・商工会・観光協会・青年会議所、地域団体等の多様な人材と協働し、多くの区民と関わりをもちながら事業を実施することにより、区民意識や一体感の醸成が効果的に図られている。

【区民会議運営事業】

緑区の活性化に向け、観光と定住をテーマとした報告書がまとまり、今後の取り組みの方向性を区民に提示することにより、課題解決に向けた認識の共有化を図ることができた。

【まちづくり会議支援事業】

まちづくり会議の活動状況をホームページ等で幅広く周知するとともに、研修会の開催等により、他地区の取り組みについて学習する機会を設け、議論の活発化を図ることができた。今後も「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。

中央区役所

【区ビジョン推進事業】【区の魅力づくり事業】

区内の各種団体と連携した取組を実施するとともに、様々な機会を通じて、区の魅力を発信している。「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」において、区民との協働により、魅力発信や地域課題の解決や活性化につながる事業が実施された。プロジェクト設置当初の目的を達成したが新たな課題に対応するため、新たに開始された「中央区みらい協働プロジェクト」に引き継がれた。

【区民会議運営事業】

第3期区民会議では、「区民や地域の連携、若い世代のまちづくりへの参加」をテーマに様々な議論が行われ、区の現状や課題の整理、課題を解決するためのヒントや事例を報告書に取りまとめ、公民館等に配架するとともにホームページ等を通して周知した。

【まちづくり会議支援事業】

地域における諸課題の解決や地域活性化に向けた提案や議論を進めるため、引き続き活発な議論が行われるよう継続して支援する必要がある。

南区役所

【区ビジョン推進事業】

区民会議の提言をより具体化するために、相模女子大学及び女子美術大学の学生に地域活動へ参画しながら「(仮称)若者まちづくり参加ルール」の評価を委託したことで、実践を踏まえた効果を検証することができ、また、学生と地域の交流も促進された。

若い世代のまちづくりへの参画方法を若者自らが考えることを目的として設立された「南区若者参加プロジェクト実行委員会」の主催事業では提案された内容が実現化するなど、実績を残すことができた。今後も活動への支援をしていく必要がある。

【区民会議運営事業】

平成25年度から4年間をかけて検討した「若い世代のまちづくりへの参画」の促進策を提言書として市へ提出し、若者と地域、学校や行政が必要とする心得やマナーについて、区民や学生等との協働により「まちづくりのトリセツ」を作成したことは大きな成果である。

【区の魅力づくり事業】

幅広い世代が参加する「南区パフォーマンスステージ」、「南区私のイチ押し写真」など、イベント参加者、来場者が昨年より増えていることからより一層の区民意識の醸成と一体感に繋がっており、今後も継続して事業を展開していくことで、一層の効果が期待できる。

【まちづくり会議支援事業】

地域課題の解決や地域の活性化に向けた話し合いを進めるため、引き続き継続して支援する必要がある。

業績評価指標においては、達成をしている区があり、区の実情にあった独自の取り組みが奏功し、施策の進展が見られる。しかし、成果指標において昨年度より0.6ポイントの上昇が見られるものの、目標値には達していないため、B評価とした。

1次評価

B

13 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

緑区役所

緑区特設サイトを平成29年3月に開設し、緑区の魅力を全国に向けて発信している。

緑区と八王子市の地域団体が連携して実施した「八・緑マウンテンウォーキング」に対して支援を行った。また、より広範囲に情報発信するため、橋本駅での情報発信を目的として独自のパンフレットスタンドを作成するとともに、新たな情報発信媒体の活用方法の検討を行った。

中央区役所

更なる区民との協働によるまちづくりの推進のため、地域で活動する各分野の団体が参加する「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト実行委員会」において、中央区セーフティリーダーによる交通安全・防犯の啓発 高齢者の見守りと健康維持増進の啓発ツールを区内公共施設に配置 区内の小学生を対象とした第2回体験する文化祭の開催 イベント大賞の開催、「さくら咲くボーイズ39」による区のPRなど各事業を実施し、地域の諸課題の解決に向けた取組を進めるとともに、様々な主体同士のつながりを得ることができた。

南区役所

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

区民会議運営事業及び区ビジョン推進事業では、各地区共通の課題である「若い世代のまちづくりへの参画促進」について検討を行い、その成果として若い世代がまちづくりへ参画するために必要な心得やマナーをまとめた「まちづくりのトリセツ」を制作した。その過程においては、区内の学生、地域団体、区民会議委員等、多くの市民と協働した。

【区の魅力づくり事業】

平成28年度は大学生を中心に若い世代と連携した「おいでよ！南区Happyたまごまつり」を協働して実施することにより、若者を中心に区民の一体感や区への愛着や誇りなどの意識の醸成をさらに図るとともに、区民相互の交流を促進できた。

14 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

【施策推進に対する意見及び改善点】

・成果指標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」、業績評価指標47-1「区民会議及びまちづくり会議の認知率」、47-2「地域活動への参加率」のすべてが目標未達成であり、施策の総合評価も同様である。これらを今後どのように達成するのか、業務分析や政策分析に基づく目標達成に向けた具体的な方策を記載するよう改善されたい。

・他部局が持つ資源等を区行政の基盤強化にも活用し、企業やNPO等の協力も得ながら、地域コミュニティの形成に努められたい。

・今後既存施設の維持管理に財源を集中することが想定される中、緑区だけではなく他の2区においても地域コミュニティの容器にふさわしい「コンパクトシティ」の形成を意識した取組について検討されたい。

・まちづくりに興味がある20～30代の人たちは多く、これらの世代の人たちにまちの課題を解決する意識を持ってもらえるよう、スピード感を持った区政運営に努められたい。

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

15 【参考】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

緑区役所

区民会議

地域活性化に向けて、点在する地域資源をつなげ、区全体としての魅力を発信するとともに、子育てを通じた地域コミュニティの醸成を図ることが効果的である。

この提案を具現化するため、緑区の魅力を一元的に発信する緑区特設サイト「すもうよ緑区」を開設するとともに、子育て世代を対象として、仲間づくりや地域活動に参加するきっかけづくりとして「絆づくり交流会～広げよう子育ての輪！」を開催した。

中央区役所

区民会議

第3期区民会議において、区民や地域の連携、若い世代の地域参加など、次世代へ活動をつなぐための課題について様々な意見をいただいた。

これらの意見の中でも基本となる「区への愛着を高める」「担い手を増やす」という課題を解決するための区民協働の組織によって区民と区役所が協働で区内の諸課題の改善や解決に向け取組を行っている。

南区役所

区民会議

各地区共通の課題である「担い手不足の解消」と「世代間交流の促進」を進めるためには、若い世代がまちづくりに参画することが重要であるとの提言をいただいた。

この提言に基づき、区民会議委員を始めとする多くの区民や学生等との協働により、「まちづくりのトリセツ」を作成し、現在は、これを活用した「若い世代のまちづくりへの参画促進事業」を推進している。

1 新・相模原市総合計画での位置付け

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ケーションをつくります		
施策名	NO	48	皆で担うまちづくりの推進	施策所管局	市民局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	齋藤 恵司

2 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。
取組の向	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

3 「施策」、「成果指標」、「事務事業」及び「総合戦略の位置付け」の体系

施策名	取組の方向	成果指標	業績評価指標	施策を構成する主な事業	総合戦略の重点プロジェクト
皆で担うまちづくりの推進	1	【指標 87】 地域活動への参加率	【業績評価指標 48-1】 街美化アダプト制度の実施団体数	地域活動促進事業	少子化
	2	【指標 89】 市内のNPO法人数	【業績評価指標 48-2】 さがみはら市民活動サポートセンターの利用登録団体数	さがみはら市民活動サポートセンター事業 NPO法人の設立認証等に向けた支援	
	3	【指標 88】 市民活動への参加率	【業績評価指標 48-3】 地域活動・市民活動ボランティア認定制度における活動認定者数	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運営	中山間地域 中山間地域 中山間地域

指標番号の右に「」が記載された指標は総合戦略で設定した指標となる。

4 施策推進のための経費(決算額) H28年度は見込額

[単位:千円]

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	総事業費の増減分析
事業費	611,084	230,005	382,557	388,513	409,070	市民活動サポートセンター運営に係る人件費の増額及び市民・大学交流センター第2期指定管理切替えに伴う第1期指定管理者からの預り金を計上しているため、前年度から増額している。
人件費	91,054	87,834	81,732	79,813	81,497	
総事業費	702,138	317,839	464,289	468,326	490,567	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	976	441	642	650	680	

職員1人あたりの人件費は、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円として計算(人口は、10月1日現在の人口統計数値を使用)

5 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】

指標と説明	【指標 87】 地域活動への参加率						結果の分析	
	地域団体が活発に活動しているかを見る指標 [単位: %]						昨年度より参加率が1.5ポイント増加した。自治会の加入率も昨年度と比較し上昇したものの、自治会員数は減少傾向にあり、少子高齢化等による担い手不足や参加者の減少・固定化等に課題があるものと考える。	
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。							
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	30.4	35.0	35.6	36.2	36.8	37.4		
実績値(b)		28.4	29.9					
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%					

【指標2】

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。					H27年度から設問項目を「よく参加している」、「ときどき参加している」と解りやすく細分化したため、アンケートの回答の中で拾えていなかった参加者を把握できるようになり、昨年度より参加率が2.5ポイント増加し、目標値を達成できた。		
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	A
目標値(a)	12.0	14.6	15.0	15.4	15.8	16.1		
実績値(b)		30.0	32.5					
達成率(b/a) %		205.5%	216.7%					

【指標3】

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。					H28年度に設立したNPO法人数は9団体であり、累計法人数である実績値は262団体となり、目標値を上回った。このことにより、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)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	A
目標値(a)	166	230	240	250	260	270		
実績値(b)		253	262					
達成率(b/a) %		110.0%	109.2%					

6 基本計画で定めている指標を補完する指標(業績評価指標)と各年度の目標及び実績

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 48-1】街美化アダプト制度の実施団体数 地域の公園や緑地などの美化活動を行っている団体数 【単位：団体】					結果の分析		
目標設定の考え方	「街美化アダプト制度」の実施団体数が増加することで、地域に対しより愛着を持つとともに、地域内での交流が促進されることが見込まれるため、目標として設定しました。					イベントでのチラシ配布等の啓発活動により前年度より団体数が増加した一方で、構成員の高齢化などを要因とする登録団体の減少もあり、結果として、目標値に達しなかった。		
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	445	479	491	503	515	527		
実績値(b)		457	473					
達成率(b/a) %		95.4%	96.3%					

【業績評価指標2】

指標と説明	【業績評価指標 48-2】さがみはら市民活動サポートセンターの利用登録団体数 法人格の有無を問わず、同センターに利用登録している団体の数 【単位：団体】					結果の分析		
目標設定の考え方	「さがみはら市民活動サポートセンター」の利用登録団体の増加により、市民に紹介できる団体が増加することに加え、団体同士の連携機会が増加し、当該団体の活動の幅が広がることが見込まれるため、目標として設定しました。					H28年度は目標値は下回ったものの、中央区のみで実施していた相談会などを、緑区・南区へ出張して実施したため、実績値は16団体増加した。		
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	336	368	384	400	416	432		
実績値(b)		360	376					
達成率(b/a) %		97.8%	97.9%					

【業績評価指標3】

指標と説明	【業績評価指標 48-3】ボランティア認定制度における活動認定者数 地域活動・市民活動ボランティア認定制度において、ボランティア活動を行い、活動実績が認められた人数(累積値) 【単位：人】					結果の分析		
目標設定の考え方	地域活動、市民活動への参加のきっかけづくりとして運用している制度のため、新たにボランティア活動に携わる人数を毎年増加させることを目標として指標を設定しました。					活動認定者数は、昨年度を上回る個人27名、2団体に対して認定証を交付することができた。 参加大学数や認定した学生数を増やすことができ、多くの学生に対して、社会貢献活動に取り組む動機を与えることができた。		
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	A
目標値(a)	0	20	45	80	125	180		
実績値(b)		22	51					
達成率(b/a) %		110.0%	113.3%					

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

7 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】	平成28年度		平成29年度 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標 (Plan)	
1	地域活動促進事業【市民協働推進課】	・市自治会加入推進協議会による促進策を検討し実施する。 ・不動産関係団体と連携し、自治会加入促進に取組む。 ・自治会集会所建設補助金制度を見直す。 ・地域活性化事業交付金の交付などにより、地域活動団体の活動を支援する。	・市民桜まつりなど各種イベントでの自治会加入促進活動の実施 ・自治会加入促進重点キャンペーンの実施 ・多様な視点で自治会加入促進策を検討する市自治会加入推進協議会を1回開催 ・市自治会加入推進協議会に参画する不動産団体加盟店舗での自治会チラシの配布等 ・市自治会加入推進協議会の提言を受け、自治会連合会で、若い世代への加入の勤め方などを検討する方策として、モデル的に橋本地区において、小中学校PTA関係者にアンケート実施した。 ・自治会集会所建設補助金について、指定都市及び近隣市の制度調査を行った。 ・自治会等集会所建設費補助金の交付11自治会 交付件数 14件 ・地域活性化事業交付金 交付件数 145件 計49,927千円 (1地区3,000千円以内×22地区)	・市自治会加入推進協議会による促進策を検討し実施する。 ・不動産関係団体と連携し、自治会加入促進に取組む。 ・自治会集会所建設補助金制度を見直す。 ・地域活性化事業交付金の交付などにより、地域活動団体の活動を支援する。
	地域コミュニティの中心的な役割を果たしている自治会の活動に対する助成や自主的な地域課題の解決に取り組む活動に対する「地域活性化事業交付金」の交付などにより、地域団体の活動を支援する。			
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(協働事業提案制度による提案が、協議審査を経て成案化する率) ・これまでの成果を引続き検証し、より良い制度運用のため、適宜見直しを行う。	・成案化率6割6分(応募9件・成案6件) ・市の負担の割合を、事業費の総額に対して90%以内とした。 ・協働事業で実施する内容に至らなかった提案や1件の取り下げがあったものの、目標指標を達成することができた。	・事業の成果を引続き検証し、より良い制度運用のため、適宜見直しを行う。 (指標) 成案化率5割
	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。			
3	市民協働推進事業(市民活動推進事業)【市民協働推進課】	・協働を推進するための人材育成等の機能を持つ「市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)」の充実を図る。 ・協働を実践する上での具体的な考え方などをわかりやすく示したマニュアルの作成に向けた準備を進める。	・会議開催回数:市民協働推進審議会2回、市民協働推進会議2回 ・「さがみはら地域づくり大学」事業 開講記念学長講演の実施(参加人数:41人) ・特別公開講座の実施(参加者数:81人) ・基礎及び応用コース(各6講座)、専門講座(1講座)の実施 ・受講者数延べ111人(前年度実績120人) ・大学修了生に対する支援 ・コーディネーターズサークル交流会2回、登録者数:16人(H27年度:11人、H28年度:5人) ・協働マニュアルについては、市民協働推進大学事業の検証を踏まえ、策定方法・体制等について検討を行い、平成29年度に着手することとした。	・(仮称)第2次市民協働推進基本計画の策定に向けた準備を進める。 ・市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)の更なる充実を図る。 (指標) 受講者数延べ人数132人(H27年度実績に対して10%増加)
	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策定した「市民協働推進基本計画」に基づき、皆で担う地域社会の実現に向けた取組を進める。			
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】	・センターの運営体制の拡充に向けた取組を更に進める。 ・新たな事業実施場所の選定及び運営のあり方に係る検討。 ・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。	・「総括責任者」を配置し、新たなセンター事業の実施に向けて、緑区・南区への出張相談等を実施 ・運営団体との定例会議を年4回実施 ・スタッフのスキルアップ研修を毎月実施	・センター事業が全区で行える運営体制づくりを引続き検討する。 ・新たな事業実施場所の選定及び運営のあり方に係る検討。 ・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。			

5	市民・大学交流センターの運営 【市民協働推進課】	地域活動や市民活動を行う市民と大学との橋渡しを強化するとともに、施設稼働率の向上を図る。	実績	・施設稼働率68.5% (前年度比2.7%増) ・オーサースカフェの開催(21回) ・市民・大学活動フェスタ(1回) ・地域活動・市民活動の課題抽出(79件) ・橋渡し件数の実績8件 (前年度比33.3%増・実績6件)	・指定管理者に対して、人員体制の強化及びマネジメント体制の確立を求め、施設の適正な業務運営が実施できるよう市は、定期的な実地調査を行う。 ・地域活動や市民活動を行う市民と大学との橋渡しを強化するとともに、施設稼働率の向上を図る。(指標) ・施設稼働率:75% ・課題抽出:前年度を上回る。 ・橋渡し実績:20件
	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、市民・大学交流センターを運営する。		評価	・施設稼働率を向上することができた。 ・市民等と大学との橋渡しについては、件数が少ないことから、市民等と大学とのニーズ・シーズを把握し、課題を抽出するなど積極的に進める必要がある。 ・平成28年度については、指定管理者の人員不足を主な要因として、指定管理業務の不履行が生じたことから、平成29年度は人員体制の強化やマネジメント体制の確立により、適正な業務運営を実施する必要がある。	
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を周知するとともに、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9件	NPO法人へ届出等の事務手続きについて周知及び啓発活動を行う。(指標) 新規設立認証10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	目標数の法人設立認証を概ね達成することができ、市民活動に積極的に参加する市民の増加、市民活動の活発化につながった。	

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】	H26年度	H27年度	H28年度	H28年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	地域活動促進事業 【市民協働推進課】	201,407	203,919	212,760	0	212,760
2	市民協働推進事業(協働事業提案制度) 【市民協働推進課】	535	535	534	0	534
3	市民協働推進事業(市民活動推進事業) 【市民協働推進課】	2,641	2,618	1,857	5	1,852
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】	21,555	22,999	27,444	0	27,444
5	市民・大学交流センターの運営 【市民協働推進課】	156,268	158,273	166,345	2,702	163,643
6	NPO法人の設立認証等に向けた支援 【市民協働推進課】	151	169	130	0	130
7						

特定財源:国や県からの交付金、地方債等、使途が特定される財源(市債が含まれる場合は括弧書きにて表示) 一般財源:地方税、地方交付税等、使途が特定されない財源

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 58】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。					昨年度より参加率が1.5%増加した。自治会の加入率も昨年度と比較し上昇したものの、自治会員数は減少傾向にあり、少子高齢化等による担い手不足や参加者の減少・固定化等に課題があるものと考え。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価
目標値(a)	29.9	35.0	35.6	36.2	36.8	37.4	
実績値(b)		28.4	29.9				
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%				

【指標2】

指標と説明	【指標 59】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。					H27年度から設問項目を「よく参加している」、「ときどき参加している」と解りやすく細分化したため、これまでのアンケートの回答の中で拾えていなかった参加者を把握できるようになり、実績値は2.5ポイント増加した。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価
目標値(a)	9.3	14.6	15.0	15.4	15.8	16.1	
実績値(b)		30.0	32.5				
達成率(b/a) %		205.5%	216.7%				

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

9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

市民活動、地域活動の推進においては、民間活力を生かした協働の取組が前提となっている。

【他の部局との庁内横断的な取組】

【民間活力を生かした取組】

【地域の独自性を生かした取組】

(公社)相模原・町田大学地域コンソーシアムと連携し、本市と町田市を生活圏とする地域の大学、NPO法人、企業、行政など、それぞれの特性を活かした連携事業の取組を進めている。

市と各大学との包括連携協定に基づき、年1回、連絡会議を開催し市と大学との連携事業について協議し取組を進めている。

10 総合戦略における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

「少子化対策プロジェクト」における重点的な取組として、様々な地域活動・市民活動を支援する事業を実施することにより、地域活動及び市民活動が促進され、このことにより地域での担い手が育ち、地域力の維持強化を図ることが期待できる。

「中山間地域対策プロジェクト」については、地域住民による自主的な活動に対する支援や移住・定住対策を含めた新たな担い手の確保やその活用に取り組み、地域力の維持強化を図る必要があると考えている。

少子化対策における課題として、子ども会組織の消滅・弱体化があり、自治会をはじめとした地域活動団体間の連携による取組が重要である。

子育て世代から市内に住みたいと思われるよう、世代間交流をはじめとした地域のコミュニティ活動の活性化が重要である。

地域住民による自主的な活動について、活性化を図るための支援を行うなど、地域活動や地域団体による協働の地域づくりを進めるとともに、移住・定住対策を含めた新たな担い手の確保やその活用に取り組み、地域力の維持強化を図る必要がある。

(2) 今後の具体的改善策

子ども会組織と自治会をはじめとした地域活動団体との協議の場の設定や連携した取組を支援する。

地域で行われるふるさとまつりをはじめとした地域コミュニティを醸成するための取組を支援する。

協働の観点での地域活動や市民活動を担う人材の育成を図るために、市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)の更なる充実を図る。

11 総合計画における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

地域活性化事業交付金は、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。さらに有効な制度とするために1地区3,000千円としている予算配分や交付方法等、課題の整理をする必要がある。

地域活動に参加した経験を持つ市民は減少しており、地域活動を支える自治会への加入率の減少も要因の一つと思われる。

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後の事業継続のあり方に関して、より良き事業運用のため、今後も費用対効果の検証を行い改善をするよう検討を引き続き進めていく必要がある。

さがみはら市民活動サポートセンターについては、利用者数は増加傾向にあり、相談件数も339件と前年度より増加しており、大いに利用されている状況にある。また、センターの機能強化に向けて、スタッフ研修を定期的実施するとともに、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。

街美化アダプトは、平成15年度の制度開始より、毎年増加傾向であったが、昨年度は減少に転じてしまった。原因の一つとして、登録団体の構成年齢が比較的高くなっているため、活動が難しくなっていることが考えられる。

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。

地域活動や市民活動を肯定的に捉える市民は多いものの、活動に参加したことがない、又はそのような活動が行われていることを知らない市民が少なくないことから、地域活動や市民活動に関する様々な情報や、活動を広げていくために有用な情報を積極的に発信することが必要である。

市民アンケート調査では、地域活動や市民活動に機会があれば参加したいという潜在ニーズがある。

(2)今後の具体的改善策

地域活性化事業交付金については、3年ごとに制度を見直すとなっており、各地区の交付状況等を見ながら課題を整理し、区役所機能の見直しに併せて、平成30年度に予定されている制度の見直しについて検討する。

地域活動への参加促進を図るため、多様な視点で自治会加入促進策を検討する市自治会加入推進協議会と連携した取り組みを進めるとともに、モデル地区において、小中学校PTAを対象に実施したアンケート結果に基づき、若い世代への加入促進の方策を検討する。

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、働いている方が比較的参加しやすい夕食後の夜間帯や子どもが参加しやすい休日などに、センター内で実施する。

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。

街美化アダプトについては、引き続き、マンション管理組合等に対して普及啓発活動するとともに、企業への啓発等を含めた検討を行う。

市民協働推進条例の目的である「皆で担う地域社会」を実現するため、市民協働推進基本計画に掲げる協働を推進する事業を、引き続き着実に取り組んでいく。

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、ボランティア認定制度を充実し、地域の課題解決や活性化を図る。

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)については、魅力的な講座の提供や、より一層の事業周知を行い、受講者数の増加を図る。

市民の興味や関心度に応じて必要な情報をいつでも共有できるよう、広報紙やホームページなどによる情報発信を積極的に行うとともに、協働の視点での地域活動や市民活動に参加できるよう、多様な学習機会を設ける。

12 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

【平成28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、担い手の育成や自治会加入促進等の地域の活性化及び課題解決に資することができた。また、平成29年度に向けて、予算を区に配分し、交付方法等の課題について整理を行った。

地域活動への参加促進を図るため、多様な視点で自治会加入促進策を検討する市自治会加入推進協議会と連携した取り組みを進めるとともに、PTAなど、若い世代へのアンケート調査や市自治会連合会ホームページの機能充実など、市自治会連合会との協働による加入促進の取り組みを行った。

協働事業提案制度については、空き家を活かしたしくみと暮らしやすいまちづくりをめざす提案など、6件の協働事業提案が新たに採択されて、市民と行政の役割分担に基づき市民が主体的に活動に関わり課題の解決に向けた事業を実施することとなった。

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、平成28年度から「総括責任者」を配置し、人員体制を充実するとともに、緑区・南区への出張相談など事業活動の拡大を図った。

街美化アダプトについては、アダプト制度を導入していないマンション管理組合に対してチラシの配布など普及啓発活動を実施した。

市民協働推進基本計画に掲げる事業の着実な取組により、成果指標である「地域活動の参加率」は目標値を下回ったものの、「市内NPO法人数」「市民活動の参加率」については、目標値を達成することができた。

ボランティア認定制度の運用については、昨年度を上回る参加大学数を4校、個人認定者数を7人を増やすことができた。

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)を9月に開講し、昨年度から座学と併せて、フィールドワークなど実務的な体験学習を各種の講座に加えるとともに、講師についても、実際に地域活動や市民活動に携わっている方を多く登用するなど、より実践的な構成に変更した。

成果指標において、「地域活動への参加率」は目標値に達していないものの、「市内NPO法人数」「市民活動の参加率」は、目標値を達成し、さらに、いずれの指標においても昨年度と比較して実績数値が増加していることから、一次評価を「A」とした。

1次評価

A

13 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

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、担い手の育成や自治会加入促進等の地域の活性化及び課題解決に資することができた。

地域活動への参加促進を図るため、多様な視点で自治会加入促進策を検討する市自治会加入推進協議会と連携した取り組みを進めるとともに、市自治会連合会との協働による加入促進の取り組みを行った。

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、平成28年度から「総括責任者」を配置し人員体制の充実が図るとともに、緑区・南区への出張相談など事業活動の拡大ができた。

街美化アダプトについては、アダプト制度を導入していないマンション管理組合に対してチラシの配布など普及啓発活動を実施した。

市民・大学交流センターにおける市民と大学との橋渡し(リエゾン)については、市民と大学との連携により、新たな地域活動や市民活動を創出するイベント等を企画から運営まで携わった件数を指標として、昨年度の目標値を15件として設定していたが8件の実績にとどまり、更なる充実を図る必要がある。

ボランティア認定制度の運用については、昨年度を上回る参加大学数を4校、個人認定者数を7人を増やすことができ、多くの学生に対して、社会貢献活動に取り組む動機を与えることができた。

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)を9月に開講し、昨年度から座学と併せて、フィールドワークなど実務的な体験学習を各種の講座に加えるなど、協働の観点での地域活動や市民活動を担う人材の育成に取り組むことができた。

14 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

【施策推進に対する意見及び改善点】

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

15 【参考】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

市民協働推進審議会からの主な意見

自治会加入率の減少は、高齢化の問題がかなり影響している。単に加入が少ないだけでなく、高齢化により今まで加入していた人が続けられなくなり辞めていくことや、会費が払えなくなり辞めていくことにも原因がある。脱退者の増加をどう防ぐかとなると、自治会だけではなく、福祉など様々なものが影響してくる。街美化アダプトなども、高齢化で活動する人が減っている。自治会費を半額にするなどの対策を検討していく必要がある。

高齢者世帯への会費の減免や役員免除の取組を行っている自治会もあることから、市自治会連合会と連携し、事例を紹介しながら、地域の実状に応じた取組を支援していく。

市内部で職員に対する協働の意識啓発としての研修が、比較的若い世代を対象に実施されている。協働の観点での取組を進めていく上では、所属長などの管理職、少なくとも課長相当職が協働の理念を理解していることが必要ではないか。

職員の階層別研修が実施されているため、組み入れについて検討する。

1 新・相模原市総合計画での位置付け

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		
施策名	NO	49	行政サービス提供体制の充実	施策所管局	市民局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	齋藤 恵司

2 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。
取組の方向	<p>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。</p> <p>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。</p>

3 「施策」、「成果指標」、「事務事業」及び「総合戦略の位置付け」の体系

施策名	取組の方向	成果指標	業績評価指標	施策を構成する主な事業	総合戦略の重点プロジェクト
行政サービス提供体制の充実	1	【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	【業績評価指標 49-1】 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）	窓口サービスの向上（コンビニ交付の導入） 南区合同庁舎のあり方の検討	
	2			コールセンター運営事業 基幹システム最適化推進事業	
		【指標】	【業績評価指標】		

指標番号の右に「」が記載された指標は総合戦略で設定した指標となる。

4 施策推進のための経費(決算額) H28年度は見込額

[単位:千円]

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	総事業費の増減分析
事業費	3,593,738	180,798	237,223	235,360	491,164	事業費の増は、基幹システム最適化推進事業に関するシステム開発作業等によるものである。
人件費	74,168	61,741	79,733	84,090	83,512	
総事業費	3,667,906	242,539	316,956	319,450	574,676	
施策に対する市民1人あたりコスト (単位:円)	5,096	337	438	443	796	

職員1人あたりの人件費は、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円として計算(人口は、10月1日現在の人口統計数値を使用)

5 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】

指標と説明	【指標 90】 求めている行政サービスが、必要な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	比較的高い満足度が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。					市民の求める行政サービスが多様化しているため、目標値に到達できなかったものの、昨年よりポイントが上がっていることから、コールセンター業務における、高いサービス水準の維持・応答品質の向上や、コンビニ交付サービスの利用促進等に努めてきた結果であると分析している。	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	85.9	88.5	89.0	89.4	89.7		90.0
実績値(b)		84.9	85.5				
達成率(b/a)%		95.9%	96.1%				
						評価	B

【指標2】

指標と説明	【指標】					結果の分析	
目標設定の考え方	【単位：】						
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(b/a)%							
						評価	

6 基本計画で定めている指標を補完する指標(業績評価指標)と各年度の目標及び実績

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 49-1】 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) 行政の窓口サービスの中で最も身近なサービスのひとつである諸証明書交付において、夜間や土日・休日に利用できる自動交付機等の利用が高まることにより、市民アンケートで「窓口の受付時間が少ない」と回答する市民からの意見に対する改善を見る指標 【単位： %】					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等の利用促進を図り、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。					平成28年1月よりコンビニ交付を開始した。平成28年度は、自動交付機と合わせ、全体の諸証明書の23.4%を占める結果となった。この結果の要因としては、マイナンバーカードが普及したこと、広報等によりコンビニ交付サービスの認知度が高まり、利用者が増加したことが考えられる。	
	基準値(H24年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	18.6	21.3	22.2	23.1	24.0		25.0
実績値(b)		21.9	23.4				
達成率(b/a)%		102.8%	105.4%				
						評価	A

【業績評価指標2】

指標と説明	【業績評価指標】					結果の分析	
目標設定の考え方	【単位：】						
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(b/a)%							
						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

7 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28年度		平成29年度 指標・目標 (Plan)
	指標・目標 (Plan)	実績 (Do)・評価等 (Check)	
<p>1 窓口サービスの向上(コンビニ交付の導入) 【区政支援課】</p> <p>窓口サービスの向上を図るため、市民に身近なコンビニエンスストアにおいて、住民票の写し等各種証明書を交付する「コンビニ交付」を導入するとともに、自動交付機等の見直しを検討する。</p>	<p>・コンビニ交付システム構築、サービスの拡大(戸籍証明書等のサービス追加)</p> <p>・土曜開庁の継続的なPR</p> <p>・自動交付機等(交付機+コンビニ)による諸証明書交付割合:全体の22.2%</p>	<p>実績</p> <p>・コンビニ交付:戸籍証明書等のサービス開始準備(H29.4開始)</p> <p>・土曜開庁:広報さがみはらや窓口での周知</p> <p>・自動交付機等による諸証明書交付割合:全体の23.4%</p>	<p>・自動交付機等(交付機+コンビニ)による諸証明書交付割合:23.1%</p>
<p>2 南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】</p> <p>建設から30年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進む南区合同庁舎の改修に向けて、多様化する市民ニーズ等への対応や、事務室配置の見直しも含めた検討を行います。</p>	<p>・南区合同庁舎あり方基本構想を作成する。</p> <p>・引き続き関係部局と課題の整理を行う。</p>	<p>実績</p> <p>南区合同庁舎のあり方基本構想の策定については、様々な課題がある中で、引き続き検討を進めているが、区民課の混雑緩和対策及び施設の老朽化に伴うエレベーターの改修など、緊急的な課題については先行して検討を行った。</p>	<p>・南区合同庁舎のあり方基本構想を作成するため、必要な基礎調査の実施時期を検討するとともに、課題の解決に向けて引き続き関係部局と調整を行う。</p> <p>・関係各課・機関と調整を図りながら、南区合同庁舎改修整備事業を実施する。</p>
<p>3 コールセンター運営事業 【広聴広報課】</p> <p>行政サービスの向上を図るため、平日や休日・夜間の閉庁時間帯に、市政等に関する問合せや事業の申込みなどを一元的に受け付ける「相模原市コールセンター」を運営する。</p>	<p>高いサービス水準を維持するため、利用者満足度調査を継続実施し、評価点5点満点中、平均4.8点以上を目指す。</p>	<p>実績</p> <p>今年度は4.86点を獲得し、目標を達成した(評価者500人中443人(88.6%)が満点。2点以下は0人)。</p>	<p>引き続きFAQの適切な管理やオペレーター研修の実施による対応品質の向上に努め、利用者満足度調査の評価において、評価点5点満点中、平均4.8点以上を目指す。</p>
<p>4 基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】</p> <p>「持続可能な基幹システムの構築」、「業務改革を推進する基幹システムの構築」、「TCOの削減」を目的として、現在ホストコンピュータを中心に運用している基幹システムをサーバーで稼働するシステムに再構築すると共に、現行の業務プロセスを見直し、効率性や正確性を高めた事務の流れを実現する。再構築するシステムは、H29年からH30年にかけて順次稼働させる。</p>	<p>・1次稼働システム(H29年1月稼働)の稼働</p> <p>・2次稼働システム(H30年1月稼働)の開発作業</p> <p>・再調達による業務システム開発・運用事業者の決定</p>	<p>実績</p> <p>・1次稼働システムの稼働(H29年1月)</p> <p>・2次稼働システムの開発作業(主に、要件確定、設計等の上流工程を実施)</p> <p>・再調達による業務システム開発・運用事業者の決定(3次稼働システム)</p>	<p>・2次稼働システムの稼働(H30年1月)</p> <p>・スケジュールに沿った、3次稼働システムの開発作業</p>
<p>5 【課】</p>		<p>実績</p>	
<p>6 【課】</p>		<p>実績</p>	

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】	H26年度	H27年度	H28年度	H28年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	窓口サービスの向上(コンビニ交付の導入) 【区政支援課】	8,640	13,790	9,450	4,725	4,725
2	南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】		0	0	0	0
3	コールセンター運営事業 【広聴広報課】	93,583	94,853	92,740	0	92,740
4	基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】	135,000	126,987	388,974	0	388,974
5	【課】					
6	【課】					

特定財源:国や県からの交付金、地方債等、使途が特定される財源(市債が含まれる場合は括弧書きにて表示) 一般財源:地方税、地方交付税等、使途が特定されない財源

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 60】 求めている行政サービスが、必要な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 【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、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。					市民の求める行政サービスが多様化しているため、目標値に到達できなかったものの、昨年よりポイントが上がっていることから、コールセンター業務における、高いサービス水準の維持・対応品質の向上や、コンビニ交付サービスの利用促進等に努めてきた結果であると分析している。		
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度	
目標値(a)	86.4	88.5	89.0	89.4	89.7	90.0	評価	
実績値(b)		84.9	85.5					B
達成率(b/a) %		95.9%	96.1%					

【指標2】

指標と説明	【指標 61】 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) 行政の窓口サービスの中で最も身近なサービスのひとつである諸証明書交付において、夜間や土日・休日に利用できる自動交付機等の利用が高まることにより、市民アンケートで「窓口の受付時間が少ない」と回答する市民からの意見に対する改善を見る指標 【単位： %】					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等の利用促進を図り、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。					平成28年1月よりコンビニ交付を開始した。平成28年度は、自動交付機と合わせ、全体の諸証明書の23.4%を占める結果となった。この結果の要因としては、マイナンバーカードが普及したこと、広報等によりコンビニ交付サービスの認知度が高まり、利用者が増加したことが考えられる。		
	基準値(H24年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度	
目標値(a)	18.6	21.3	22.2	23.1	24.0	25.0	評価	
実績値(b)		21.9	23.4					A
達成率(b/a) %		102.8%	105.4%					

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

9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

【他の部局との庁内横断的な取組】

基幹システム最適化推進事業の1次稼働システムの稼働に関して、他の部局のシステム所管課と連携し、システムの検証やシステム切替りハーサル等、システムの稼働に向けた準備作業を実施した。
事業の推進を目的として庁内横断的な課・機関で構成している、基幹システム最適化推進会議を開催(4回)し、事業の推進に係る重要事項の承認や情報共有を実施した。

【民間活力を生かした取組】

【地域の独自性を生かした取組】

10 総合戦略における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

(2) 今後の具体的改善策

11 総合計画における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

コンビニ交付サービスの利用にはマイナンバーカードが必要であり、今後、諸証明書の発行に占めるコンビニ交付サービスの割合を増加させるためにはマイナンバーカードの普及促進が必須である。(現状の交付率は約11%)

関係各課・機関と南区合同庁舎のあり方に係る課題整理を行い、南区合同庁舎のあり方基本構想策定に向けた検討を進めていく必要がある。

コールセンターの運営については、開設以来、利用者満足度調査結果における総合評価点は4.7点(5点満点)以上を維持している。平成28年度は、6年ぶりに問い合わせ等が11万件を超え、過去最高の利用件数となった。主な要因としては、申込受付事業の拡大や、一般ごみの収集回数の変更に伴い、「ごみ・環境」分野の問い合わせが増加したことなどが考えられる。FAQの適切な管理やオペレーター研修の実施等により、増加した問い合わせ等にも適切に対応できるよう、対応品質の更なる向上を目指す必要がある。

基幹システム最適化推進事業については、2次稼働システム及び3次稼働システムに関するシステム構築作業については、稼働に向けて予定どおり進捗しているが、万全な状態でシステムを稼働させることができるよう、システムの検証やシステム切替りハーサル等の準備作業について、システム所管課も含めてより万全な体制で取組む必要があると認識している。

(2) 今後の具体的改善策

窓口サービスの向上については、マイナンバーカードの普及促進に向け、説明会やタブレット端末を利用した申請補助を行うなどの取り組みを行う。また、市民に向けてマイナンバーカードの取得、コンビニ交付サービスの周知を目的とした勧奨通知を発送する。

南区合同庁舎のあり方基本構想を作成するため、必要な基礎調査の実施時期を検討するとともに、様々な課題の解決に向けて引き続き関係部局と調整を行う。

コールセンターの運営については、引き続きFAQの適切な管理(全庁掲示板による毎月の啓発)やオペレーター研修の実施等により、対応品質の向上に努める。また、平成29年度中に「防災に関する意識」等をテーマに、アウトバウンド事業(コールセンター側から市民へ市事業等の案内をすること)を実施する予定。

基幹システム最適化推進事業については、システム所管課に対して、システムの稼働に向けて万全な体制での取組を促すよう、基幹システム最適化推進会議を開催し、システムの検証やシステム切替りハーサル等の準備作業の重要性や準備作業を怠った場合のリスク等について説明する。

12 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

【平成28年度の取組についての総合評価】

証明書のコンビニ交付サービス等の利用促進を図ったことで、窓口以外での住民票の写し等の発行について全体の23.4%を占めることとなり、身近な場所での市民サービス向上に繋げることができた。

緊急的な課題については、南区合同庁舎改修整備事業として平成29年度に実施することになった。

コールセンターの運営については、過去最高の問い合わせ件数があった中でも、利用者満足度調査では4.86点という高評価を得た。また、コールセンターでの一次対応完了率(コールセンターへの問い合わせのみで事案が完結した率)は88%、放棄呼率(受電できなかった率)は8%未満と、目標値を越えた高いサービスレベルで運用することができた。

基幹システム最適化推進事業の1次稼働システムについては、予定通りH29年1月に稼働させることができ、2次稼働システムの開発作業についても、要件確定や設計等の上流工程を中心に、予定どおりの作業を実施することができた。また、再調達による業務システム開発・運用事業者の決定については、3次稼働システムの事業者を決定すると共に、開発作業に着手することができた。こうした取組結果を踏まえ、平成28年度は、設定した目標を達成することができたと評価している。

成果指標において、「求めている行政サービスが、必要な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」は目標値に到達していないものの、自動交付機等による諸証明書交付割合は全体の23.4%と目標値を超えたこと、コールセンター運営事業において、利用者満足度調査で評価点5点満点中、4.86点を獲得したこと、及び基幹システム最適化推進事業についても、目標に掲げた全ての項目について達成できたため、一次評価を「A」とした。

1次評価

A

13 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

コンビニ交付については、システム構築を完了し、平成29年4月から開始する戸籍証明書等のコンビニ交付実施に向けて、広報さがみはらやホームページの掲載を通じて市民周知を図った。

コールセンターの運営に関しては、特定検診受診勧奨の架電業務を行い、市民の利便性向上に努めた。
また、全庁にアウトバウンド業務の実施意向調査を行った。

基幹システム最適化推進事業の再調達による業務システム開発・運用事業者の決定については、不調の原因分析、複数の事業者へのヒアリング及び仕様の見直し等、事業者の調達への参加意欲を高める改善策を実施した結果、新たな事業者の参加を実現することができ、事業者の決定に繋げることができた。
情報政策課がテスト計画や研修計画を策定し、システムの稼働に向けた一連の準備作業について全体的な進捗管理を行った結果、予定されたテストや研修を完了させることができ、事業計画どおりに1次稼働システムを稼働させることができた。

14 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

【施策推進に対する意見及び改善点】

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

15 【参考】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

1 新・相模原市総合計画での位置付け

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		
施策名	NO	50	市民と行政のコミュニケーションの充実	施策所管局	総務局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	隠田 展一

2 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。
取組の方向	<p>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的確に反映します。</p> <p>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。</p>

3 「施策」、「成果指標」、「事務事業」及び「総合戦略の位置付け」の体系

施策名	取組の方向	成果指標	業績評価指標	施策を構成する主な事業	総合戦略の重点プロジェクト
市民と行政のコミュニケーションの充実	1	【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	【業績評価指標 50-1】 回答までに要する日数	広聴事業	
	2	【指標 92】 市から情報提供の手段や内容に満足している市民の割合	【業績評価指標 50-2】 市ホームページ閲覧者の満足度	広報事業 シティセールス推進事業 公文書館機能の構築・運営	

指標番号の右に「」が記載された指標は総合戦略で設定した指標となる。

4 施策推進のための経費(決算額) H28年度は見込額

[単位:千円]

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	総事業費の増減分析
事業費	257,591	237,274	243,215	226,419	205,211	【事業費の主な減額要因】 ・職員採用サイトの構築終了のため ・平成27年度は、ナイスガイドさがみはらに係る事業を実施したため 【人件費の主な減額要因】 ・正規職員1名減のため
人件費	195,378	175,658	189,410	171,842	144,815	
総事業費	452,969	412,932	432,625	398,261	350,026	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	629	573	598	553	485	

5 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】

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。					市ホームページ上の問い合わせフォームや「わたしの提案」制度などによる個別広聴と、市政に関する世論調査や市政モニターなどの調査による広聴の実施により、引き続き目標値を超えることができた。		
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)	69.1	71.2	71.5	71.9	72.3			72.7
実績値(b)		75.5	72.5					
達成率(b/a) %		106.0%	101.4%					
						評価	A	

【指標2】

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」、「どちらかと言えば不満」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。					高い満足度は得られているものの、実績値はほぼ横ばいの状況となっている。このため、新たな広報媒体として、いつでも手軽に市政情報を得られる手段を検討していく必要があると考えられる。		
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)	92.5	94.2	94.4	94.6	94.8			95.0
実績値(b)		92.1	92.2					
達成率(b/a) %		97.8%	97.7%					
						評価	B	

【指標3】

指標と説明	【指標】					結果の分析		
目標設定の考え方	【単位：】							
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)								
実績値(b)								
達成率(b/a) %								
						評価		

6 基本計画で定めている指標を補完する指標(業績評価指標)と各年度の目標及び実績

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 50-1】 回答までに要する日数 市民の声システムに寄せられた市民の声に対し、迅速に回答するための指標 【単位： 日】					結果の分析		
目標設定の考え方	様々な媒体を通じて寄せられる市民意見等に対し、迅速に対応することを目標として指標を設定しました。					「市民の声システム」を活用して、回答担当課における処理状況を適宜把握し、必要に応じて督促を行うことで、目標を達成することができた。また同システムにより、これまで寄せられた意見等とその回答を全庁で共有したことで、迅速な処理が可能となった。		
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)	10.7	9.0	7.0	7.0	7.0			7.0
実績値(b)		7.8	6.1					
達成率(b/a) %		115.4%	114.8%					
						評価	A	

【業績評価指標2】

指標と説明	【業績評価指標 50-2】 市ホームページ閲覧者の満足度 市ホームページによる情報発信について、ホームページの簡易アンケート結果における肯定的な閲覧者の割合(閲覧者の満足度)を見る指標 【単位： %】					結果の分析		
目標設定の考え方	ホームページによる情報発信を効果的にいき、毎年0.4ポイント増加することを目標として指標を設定しました。					子ども向け特別サイト「さがみはらキッズ」へ、新たに「さがみはらの歴史」「さがみはらの農業」「さがみはらの工業」など、子どもや学校が必要とするページを追加するとともに、職員採用サイトを開設し、職員採用に係るページをこれまでよりも、見やすく分かりやすいように改善した。		
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)	75.0	75.4	75.8	76.2	76.6			77.0
実績値(b)		75.5	76.0					
達成率(b/a) %		100.1%	100.3%					
						評価	A	

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

7 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】	平成28年度		平成29年度 指標・目標 (Plan)	
		事業の概要	指標・目標 (Plan)		実績 (Do)・評価等 (Check)
1	広聴事業 【広聴広報課】	市民の声システムにおいて一元管理している意見や要望等を分析するとともに、その結果を市の業務改善につなげていく体制を整える。	実績	市民ニーズの把握や業務改善等の一助とするため、「市民の声」の傾向分析結果報告書を作成し、庁内に周知した。また、「ごみ収集体制の見直しについて」など、個別事案に特化した「フィードバックレポート(市民の声分析)」を作成し、担当課における業務の検証、改善案検討などの資料とした。	引き続き市民の声システムにおいて一元管理している意見や要望等の分析するとともに、その結果を庁内に周知し、市の業務改善につなげていく。
	評価		分析結果を踏まえた事務改善(広報紙における表記の改善など)や、FAQ(よくある質問とその回答)の精度向上など、市の業務改善につながる成果をあげることができた。		
2	広報事業 【広聴広報課】	ホームページのウェブアクセシビリティ改善や、ニーズの高い情報等について特設サイトを開設し、利便性の向上を図る。	実績	身体に障害や不自由のある人にも利用しやすいホームページとするため、音声読み上げソフトに対応できるように改善した。また、職員採用、技術職募集、教職員募集のサイトを1つに統合した職員採用案内の特設サイトを12月に開設した。	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。
	評価		誰にとっても、利用しやすく、分かりやすいホームページとなるような改善や、分散した職員採用情報を統合して、更に見やすくするなど、利便性の向上につなげることができた。		
3	シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】	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)の登録者数を1万6,000人まで拡大する。	実績	平成28年度末:16,481人(平成27年度末から1,942人増加)	本市の魅力やポテンシャルを市内外にPRするマガジンを創刊する。また、職員の情報発信力や意識を高めるため、職員研修を実施する。
	評価		目標を達成。情報発信の担い手であるSNS登録者数の増加が情報発信力の強化及びシティセールスにつながっている。		
4	公文書館機能の構築・運営 【情報公開課】	歴史的公文書の目録整備件数を平成27年度末の約16,000件(目録化率約65%)から、平成28年度末には約21,000件(目録化率約85%)とする。	実績	平成28年度末の歴史的公文書の目録整備件数が約21,500件(目録化率約80%)となった。	歴史的公文書の目録整備件数を平成28年度末の約21,000件(目録化率約80%)から、平成29年度末には、約23,000件(目録化率約85%)とする。
	評価		目録整備件数については、目標を上回った。なお、歴史的公文書の数が想定よりも約2,300件多かったため、目録化率は結果として目標を下回る値となった。		
5	【課】		実績		
			評価		
6	【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】	H26年度	H27年度	H28年度	H28年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	広聴事業 【広聴広報課】	2,865	2,643	2,621	2	2,619
2	広報事業 【広聴広報課】	200,646	197,268	184,332	12,043	172,289
3	シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】	21,421	17,434	18,259	48	18,211
4	公文書館機能の構築・運営 【情報公開課】	18,283	9,074	5,664	0	5,664
5	【課】					
6	【課】					

特定財源:国や県からの交付金、地方債等、使途が特定される財源(市債が含まれる場合は括弧書きにて表示) 一般財源:地方税、地方交付税等、使途が特定されない財源

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 62】 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。					市ホームページ上の問い合わせフォームや「わたしの提案」制度などによる個別広聴と、市政に関する世論調査や市政モニターなどの調査による広聴を実施することで、9割を超える達成率を保っているが、目標値に達することはできなかった。引き続き広報紙や市ホームページなどを活用し、広聴制度の周知を図るとともに、迅速・的確な回答に努め、達成率の向上を目指す。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	
目標値(a)	76.8	77.1	77.4	77.7	78.0	78.3	
実績値(b)		75.5	72.5				
達成率(b/a) %		97.9%	93.7%				評価 B

【指標2】

指標と説明	【指標 63】 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。					高い満足度は得られているものの、実績値はほぼ横ばいの状況となっている。このため、新たな広報媒体として、いつでも手軽に市政情報を得られる手段を検討していく必要があると考える。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	
目標値(a)	92.4	94.2	94.4	94.6	94.8	95.0	
実績値(b)		92.1	92.2				
達成率(b/a) %		97.8%	97.7%				評価 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

9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

【他の部局との庁内横断的な取組】

<シティセールス推進事業>

行政内での連携を強め、戦略的・効果的なシティセールスを推進するために設置された「相模原市シティセールス推進本部」において、平成28年度のシティセールス事業に関する意見交換を行うとともに、平成29年度～31年度におけるシティセールスの取り組みの方向性を示した「シティプロモーション戦略」に関する意見交換・情報共有を行った。

【民間活力を生かした取組】

<広聴事業>

市政に関する世論調査の実施に当たっては、民間業者への委託事業としており、スムーズな意見聴取につながる効果的な設問方法等について、そのノウハウを生かしている。

<広報事業>

ホームページの更新や広報紙の編集作業に当たっては、技術や知識のある人材を派遣職員として活用するとともに、広報紙の編集業務に民間事業者の専門知識を活用している。

<シティセールス推進事業>

「JAXAと連携したイベントの実施や」：COMによる本市を紹介する番組の制作・放映、KADOKAWAによる「相模原ウォーカー」の発行など、民間企業と連携・協力し、本市の魅力を広く発信する取組を行った。

【地域の独自性を生かした取組】

10 総合戦略における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

< 広聴事業 >

市民の暮らしに対する満足度の向上のため、広報紙や市ホームページ、SNSなどを活用し、市民に向けて、各種広聴制度の更なる周知を図る必要がある。

「市民の声」について、多様化・高度化する市民ニーズを的確に把握し、「安全で安心な暮らし」を実現し、本市への愛着度が向上して「定住」へとつながるよう、履歴分析システムの活用による分析を進め、報告書の作成やFAQへの反映等により庁内における情報共有体制を推進し、更に効果的な活用を図る必要がある。

< 広報事業 >

市民と行政が情報を共有し、考えをともに理解し合うため、広報紙、ホームページ、ラジオ・テレビなど様々な広報媒体を活用するほかに、時間や場所に捉われずに手軽に市政情報を得られる手段を導入するなど、情報配信力の強化を図る必要がある。

< シティセールス推進事業 >

市内外に向けた情報発信に取り組んできた結果、本市の認知度が向上するなど一定の成果が現れている。今後も引き続き、本市への好意的認知度の向上及び居留意欲の喚起を図るため、本市の暮らしやすさやポテンシャルの高さなどの魅力を市内外に向けて戦略的・効果的な手法により情報発信していく必要がある。

< 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、公文書館を拠点とした市民が利用しやすい体制としていく必要がある。

(2) 今後の具体的改善策

< 広聴事業 >

広報紙や市ホームページのほか、Facebookを活用した情報発信により、各種広聴制度の更なる市民周知に努める。

「市民の声」の分析結果について、これを活用したFAQの精度向上に努め、コールセンターでの利用やFAQアプリへの転用により、更なる市民の利便性向上を図る。

< 広報事業 >

市民が手軽に市政情報を得られるようにするために、広報紙のスマートフォンアプリを新たに導入して、更なる情報配信力の強化を図る。

< シティセールス推進事業 >

各局と連携し、本市の優れた行政サービスの情報を市内外に積極的に発信する。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の目録整備件数を増やすことで利用の機会を確保するとともに、文書の汚損・破損の修復を行うことで利用の拡大を図る。

11 総合計画における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

< 広聴事業 >

広報紙や市ホームページ、SNSなどを活用し、市民に向けて、各種広聴制度の更なる周知を図る必要がある。

「市民の声」について、履歴分析システムを活用し、報告書の作成やFAQへの反映等により庁内における情報共有体制を推進し、更に効果的な活用を図る必要がある。

< 広報事業 >

広報紙、ホームページ、ラジオ・テレビなど様々な広報媒体を活用して情報発信しているが、時間や場所に捉われずに手軽に情報を得られる手段を導入するなど、情報配信力の強化を図る必要がある。

< シティセールス推進事業 >

市内外に向けた情報発信に取り組んできた結果、本市の認知度が向上するなど一定の成果が現れている。引き続き、本市の暮らしやすさやポテンシャルの高さなどの魅力を市内外に向けて戦略的・効果的な手法により情報発信するとともに、組織としての情報配信力を高めるため、職員意識の改革に取り組む必要がある。

< 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、公文書館を拠点とした市民が利用しやすい体制をとっていくことが必要である。

(2) 今後の具体的改善策

< 広聴事業 >

広報紙や市ホームページのほか、Facebookを活用した情報発信により、各種広聴制度の更なる市民周知に努める。
「市民の声」の分析結果について、これを活用したFAQの精度向上に努め、コールセンターでの利用やFAQアプリへの転用により、更なる市民の利便性向上を図る。

< 広報事業 >

市民が手軽に市政情報を得られるようにするために、広報紙のスマートフォンアプリを新たに導入して、更なる情報配信用力の強化を図る。

< シティセールス推進事業 >

組織の情報発信力を高めるため、情報発信に対する職員の意識や技術を向上させる職員研修を実施する。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の目録整備件数を増やすことで利用の機会を確保するとともに、文書の汚損・破損の修復を行うことで利用の拡大を図る。

12 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

【平成28年度の取組についての総合評価】

< 広聴事業 >

市民の声システムの活用により、市民意見の一元管理が可能となったことから、迅速・的確な回答ができる体制を確立することができた。

「傾向分析結果報告書」や「フィードバックレポート」の作成などにより、「市民の声」を活用し、各課において業務改善に反映するための体制を確立することができた。

< 広報事業 >

視覚に障害のある人でも、分かりやすいホームページにできるよう、着実に改善を進めることができた。
分散した職員採用情報を統合して、更に見やすく、分かりやすくすることで、利便性の向上と利用者の増進につなげることができた。

< シティセールス推進事業 >

東京都内において、相模原市長が自ら企業向けに広域交流拠点として発展を続ける本市の多彩な「強み」=優れたビジネス環境・投資環境を紹介し、参加企業の本市への関心を高めることができた。

「JAXAと連携したイベントの実施や」COMによる本市を紹介する番組の制作・放映、KADOKAWAによる「相模原ウォーカー」の発行など、民間企業と連携・協力し、本市の魅力を広く発信することができた。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の請求は246件あり、全部利用147件、一部利用36件、利用制限63件の決定を行った。
歴史的公文書を活用した企画展示を実施し、また、講演会を開催することにより、市民に歴史的公文書を身近に感じてもらう機会を提供した。

一部の指標で目標を達成できなかったが、市民からの意見に対してより迅速な回答が図られていること、より利用しやすいホームページへとなるよう改善を行うなど利便性の向上を図ったこと、「人や企業を選ばれる都市」を実現するため、企業向けトップセミナーの開催や官民が連携・協力し、本市の魅力を広く発信したことにより、シティプロモーションの推進が図られたことのほか、公文書館における歴史的公文書を活用した企画展示の実施等により、市民に歴史的公文書を身近に感じてもらう機会を提供できたことなどから、1次評価をA評価とした。

1次評価

A

13 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 >

「市民の声」の傾向分析報告書を作成し庁内に周知したほか、7件の個別事案ごとの「フィードバックレポート」を作成し、担当課における業務の検証、改善案検討などの資料とした。

大学との連携については、「ごみの減量化・資源化推進に向けた取組について」などの改善提案を受けることができたが、具体的な施策に反映するには至らなかった。

< 広報事業 >

視覚に障害のある人でも、分かりやすいホームページとなるよう、着実に改善を進めた。
分散した職員採用情報を統合して、利便性の向上と利用者の増進につなげた。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の利用請求件数が増加しており、利用機会の確保は更に進んでいる。一方、軽易な汚損・破損の修復については取り組み始めているが、それ以外のものについては、専門的な知識・技能が必要なことから、継続して改善に取り組むこととしたい。

【施策推進に対する意見及び改善点】

- ・市民が市政に意見を述べる機会・手法の一つとして行っている「市民の声システム」については評価する。パブリックコメントとは別に、臨時的に政策について市民の意見聴取ができるツールの導入等、市民の声を政策に反映させる取組について検討されたい。
- ・2つの成果指標（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」、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」）のいずれも目標未達成であり、施策の総合評価も同様である。これらを今後どのように達成するのか、具体的な方策を記載するよう改善されたい。
- ・情報発信力の向上に当たっては、技術的な研修ではなく、市の情報発信コンテンツの満足度を上げるための方策を各部署が考えられる取組について検討されたい。

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

15 【参考】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

Blank area for departmental plan review committee and district council opinions and city response.