

平成 25 年度 総合計画 施策進行管理シート

施策コード 10647

■ 新・相模原市総合計画での位置づけ

基本目標	NO	V	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くかを見る指標【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。					区民会議による区ビジョン答申に向けた審議や、各地区のまちづくり会議において地域活性化や地域課題の解決に向けた活動についての話し合いが進められるなど、区制を生かした市民協働によるまちづくりの取り組みの結果、実績値が23年度比5.1ポイントの増となったと考える。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)	49.5	50.5	51.0	51.5	52.0		
実績値(b)		42.2	43.8	48.9			
達成率(a/b)%		83.6	85.9	95.0			
						評価	B

【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	H23	H24	H25		
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b)%							
						評価	

【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		
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(b/a)%							
						評価	

【指標4】

※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		
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
- ◆B: 年度別の目標の値を80%以上達成
- ◆C: 年度別の目標の値を60%以上達成
- ◆D: 年度別の目標の値が60%未満
- ◆一: 今年度は成果指標の測定ができないもの

■ 施策推進のための経費(決算額)※H24年度は見込額

【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	0	34,735	30,494	25,957		
人件費	0	159,720	157,740	149,380		
総事業費	0	194,455	188,234	175,337		
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	0	271	262	244	0	

※ 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679万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数)

■ 施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果

	施策を構成する事業名【所管課名】	平成24年度		平成25年度 指標・目標	
		事業の概要	指標・目標		実績・評価等
1	区の魅力づくり事業【緑区役所地域政策課】	区民交流事業、魅力再発見事業、魅力発信事業、広域連携事業の実施 区民どうしの一体感をはぐくみながら、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。	指標・目標	実績・評価等	・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・評価		・「ウォーキングマイレージ」事業や、「おた・く大賞」などの事業を通じて地域の魅力の再発見につなげることができた。 ・「ミウル」のテーマソングや体操を通じ、区への愛着意識の醸成を図ることができた。 ・幅広い年代層を取り込み、区民交流の促進、地域に対する誇り、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【中央区役所地域政策課】	・区の魅力づくりや情報発信について、区民がより主体的に取り組むための実行委員会を組織する。 ・区の魅力についての情報発信を強化する。 ・区民の交流を促進するためのイベントを開催する。 ・区民の一体感や区民意識の醸成のための取組を進める。 ・中央区シンボルマーク・カラーの定着に向けた取組を進める。 緑区と同じ	指標・目標	実績・評価等	・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・評価		・区の一体感や区民としての意識の醸成を図るため「中央区魅力発信実行委員会」を組織した(8月) ・より幅広く、より新鮮で、より身近な情報を発信するFacebookページを開設した(7月) ・区内の団体等と連携して「光が丘わが町フェスタ」に出展した(11月) ・「中央区の歌(イメージソング)」の制定に向け、歌詞フレーズ並びに歌詞を募集した(12月～) ・区役所・まちづくりセンターの庁舎案内サインを、中央区シンボルマーク・カラーを使用したものに更新した(7月・3月) ・JAXA相模原キャンパス特別公開へのブース出展(7月)、エフエムさがみでのラジオ番組の放送(1月・3月)など、機会を捉えて、さまざまな媒体で区の魅力の発信を行った。 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。		
3	区の魅力づくり事業【南区役所地域政策課】	・区内交流活性化イベントの実施 ・区の魅力づくり月間の設定及び区の魅力の発信 緑区と同じ	指標・目標	実績・評価等	・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・評価		・クレマチスフェアに南区ブースを出展(出演者・参加者689人) ・パブリックビューイング(女子サッカーロンドン五輪準決勝)の開催(参加者300人) ・南区「私のイチ押し」写真展の開催(26名、47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(3,000部作成) ・オータムフェアに南区ブースを出展(参加者336人) ・後藤正孝サロンコンサートの開催(240名参加) ・親子ウォークラリー大会の開催(42組150名参加) ・bono相模大野内に、南区インフォメーションBOXの開設 ・南区のシンボルマークグッズの作成 ・イベントや啓発グッズなどで区の魅力を発信した。 ・イベント等を通じて区民に南区の魅力を再発見していただき、一体感の醸成が図られた。 ・インフォメーションBOXの開設により、新たな南区の魅力発信を行うことができた。		

4	区民会議運営事業【各区役所地域政策課】	・区ビジョンの策定 ・区ビジョン実現に向けた推進 方策の検討 ・会議録の情報提供	実績	区ビジョンに掲げた施策の推進を検討した。会議開催件数、緑区5回、中央区6回、南区7回。	・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。
	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	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。	
5	まちづくり会議支援事業【各区役所地域政策課】	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	・市内22地区で会議開催件数157回、議題件数384件 ・専門部会、研修会の開催	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。
	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	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。	

《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【緑区役所地域政策課】	0	4,053	6,620	6,738	
2	区の魅力づくり事業【中央区役所地域政策課】	0	16,597	6,035	3,630	
3	区の魅力づくり事業【南区役所地域政策課】	0	5,135	5,900	4,284	
4	区民会議運営事業【各区役所地域政策課】	0	6,690	10,280	9,420	
5	まちづくり会議支援事業【各区役所地域政策課】	0	1,522	1,659	1,885	

■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

【現状・課題認識】

区の魅力づくりの事業

＜緑区役所地域政策課＞

- ・緑区ウォーキング・マイレージやお・た・く(おもしろ・たのしく・区を知ろう)大賞の募集、緑区イメージキャラクターを活用した情報発信など、親しみやすい形での魅力の発信や再発見、区民どうしの一体感の醸成が図れるよう事業を実施している。

＜中央区役所地域政策課＞

- ・中央区の魅力づくり、情報発信、区民意識や区の一体感の醸成については、区民と行政との協働により取組を進める必要がある。また、機会を捉えて様々な手法で区の魅力の発信を進める必要がある。

＜南区役所地域政策課＞

- ・区の魅力の再発見や区にゆかりのある人物を広く紹介するため、様々な事業を展開し、区民交流の活性化や一体感の醸成を推進している。
- ・区の情報を、より多くの皆さんに発信するための手法や事業の企画や運営に区民が関わる仕組みづくりが今後の課題である。

区民会議運営事業

＜緑区役所地域政策課＞

- ・地域課題の解決に向けた取組事例を紹介するとともに区民との議論を深めることを目的にフォーラムを開催するなど、区民会議での議論をまちづくり会議と共有し、各地区においても議論が深まるよう取組を進めている。

＜中央区役所地域政策課＞

- ・中央区区ビジョンの策定を通して、中央区の現状や課題が整理され、中央区のめざす将来像が定まった。今後は中央区区ビジョン推進にあたり、中央区区ビジョンに掲げられた取組等について、中央区内各地区のまちづくり会議との連携を図りながら、協働の視点から事業推進方策等を検討し、区民としての取組を提案するなど、中央区区ビジョンの実現を図っていくことが必要となる。

＜南区役所地域政策課＞

- ・南区区ビジョンを推進するため、第2期目となる南区区民会議では「若い世代を取り込んだまちづくり」をテーマに、実現に向けた方策を検討している。今後はこのテーマの実現に向けて、無作為抽出型討議会による区民意見の聴取、区内大学の専門性を活用した全国事例調査の実施など、幅広い活動を予定している。

まちづくり会議支援事業

- ・各地区の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。また、地域における様々な活動に対する新たな参加者の増加を図るための対策を進める必要がある。

【平成24年度の取組についての総合評価】

＜緑区役所地域政策課＞

【区の魅力づくり事業】

各事業において区内外から多くの参加があり、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ことができた。

【区民会議運営事業】

区ビジョンに掲げた施策の推進方策を検討するにあたり、フォーラムの開催やまちづくり会議等との連携を図りながら、協働の視点から議論を深めることができた。

【まちづくり会議支援事業】

各地区の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。

＜中央区役所地域政策課＞

【区の魅力づくり事業】

区民と行政との協働のもと中央区の魅力を発見・創造し、広く区内外に向けて発信していくことを目的に、さまざまな分野で活躍する区民による「中央区魅力発信実行委員会」を設置し、同委員会を中心に区民意識の醸成や区の魅力発信などさまざまな事業を検討・実施することができた。また、Facebookを活用し、より新鮮で身近な情報発信を開始した。

【区民会議運営事業】

平成24年8月に策定された中央区区ビジョンの実現のため、審議テーマを「中央区らしさの魅力の創出」として、中央区の魅力ある地域資源や区民や行政の協働による取組、方策について検討を進めることができた。

＜南区役所地域政策課＞

【区の魅力づくり事業】

親子ウォークラリー大会や私のイチ押し写真展を実施し、南区の魅力を再発見していただくことで、区民意識の醸成を図った。南区在住の後藤正孝氏サロコンコンサートや、ロンドンオリンピック女子サッカーパブリックビューイングによって、区民の一体感の醸成を進めた。クレマチスフェアやオータムフェアに出展し、南区の魅力発信やPRに努めた。ポーノ相模大野に南区の魅力発信するための「南区インフォメーションBOX」を開設した。

【区民会議運営事業】

年間7回の区民会議を開催した。(第1期:2回、第2期:5回)。平成24年8月に策定した南区区ビジョンを推進するため、区ビジョンの将来像である「湧きおこる7つの風 響きあう南区」に基づき、7地区の先進事例や地域課題の共通認識を図った。また、区ビジョン推進テーマが若い世代のまちづくりへの参加促進となり、ユニコムプラザの開設や区内には3大学があるなど、南区の特性を生かしながらビジョン推進を図ることができるテーマ設定となった。

【今後の具体的な改善策】

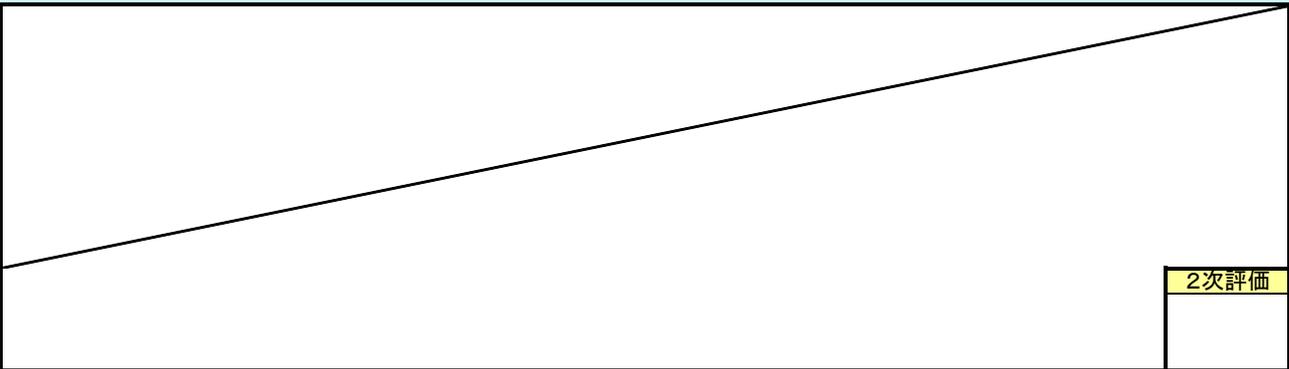
- ・区の魅力づくりについては、区民と行政の協働により、さらなる魅力発信や魅力創出に向けた取組を進め、区民意識や区の一体感の情勢に努める。
- ・区民会議の審議内容について、幅広く区民に対し周知する対策を検討する。また、区民のまちづくりへの参加機会を増やし、区民意識の一体感を醸成する。
- ・まちづくり会議支援については、まちづくり会議の活動状況や、話し合われている内容等について、地域情報誌への掲載等を通じて、地域住民に幅広く周知する。

○施策を構成する主な事務事業の目標は達成できており、区民主体のまちづくりの推進に向けて様々な事業を展開したが、成果指標の目標は達成出来なかったため、1次評価はBとした。

1次評価

B

■ 2次評価(総合計画審議会意見)



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)

◎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成果指標における目標値が達成しやすい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1】

※中間(H26):●●、最終(H31):●●

指標と説明						
目標設定の考え方						
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
- ◆B:年度別の目標の値を80%以上達成
- ◆C:年度別の目標の値を60%以上達成
- ◆D:年度別の目標の値が60%未満
- ◆一:今年度は成果指標の測定ができないもの

■【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

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
ちづつ権推し進のま	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	V	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 昨年より参加率が1.6%上昇した。自治会の加入率そのものは減少の傾向が続いているが、地域活性化事業が各地区で活発に実施されており、地域活動に参加した人は増加したものと考えられる。	
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			
達成率(a/b)%		103.5	100.6	103.3		評価	A

【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 東日本大震災に際しては、ボランティア活動など市民活動への関心の著しい高まりが見られた。震災復興については、市民の参加意識と受け入れ側のニーズが合致したことから市民活動が活発に行われる結果となった。様々な市民活動への参加率をより高めるためには、こうした活動への市民意識の高まりとともに、対象となる活動内容等について効果的なPRを行うなど、担い手と受け手のマッチングに課題があるものと考えられる。	
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。						
	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			
達成率(a/b)%		110.9	131.8	94.8		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 当初の目標を上回る設立がされており、市民活動の活発化が伺える。	
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。						
	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			
達成率(b/a)%		110.8	111.2	113.2		評価	A

【指標4】

※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		
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
- ◆B:年度別の目標の値を80%以上達成
- ◆C:年度別の目標の値を60%以上達成
- ◆D:年度別の目標の値が60%未満
- ◆一:今年度は成果指標の測定ができないもの

■ 施策推進のための経費(決算額)※H24年度は見込額

【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	22,519	91,668	81,238	611,138		市民・大学交流センターの開設準備のため、事業費が大幅に増額となり、それに伴い人件費も増額となった。平成25年度も、市民・大学交流センターの運営費が大幅に増額となる。
人件費	17,135	70,858	80,735	91,054		
総事業費	39,654	162,526	161,973	725,256		
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	56	227	225	1,008	0	

※ 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679万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値)

■ 施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果

	施策を構成する事業名【所管課名】	事業の概要	平成24年度		平成25年度 指標・目標
			指標・目標	実績・評価等	
1	地域活動促進事業 【市民協働推進課】	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。	地域活性化事業交付金制度の検証を行う。	実績 地域活性化事業交付金交付決定件数153件	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。
				評価 地域活性化のため、制度の見直しを行い、継続的な支援体制を整えることが出来た。	
2	市民協働推進事業(協働事業提案制度) 【市民協働推進課】	市民活力が生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。	成案化率5割	実績 成案化率6割(20提案中12件を採択)を達成	・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
				評価 目標達成	
3	市民協働推進事業(市民活動推進事業) 【市民協働推進課】	相模原市民協働推進審議会を設置 更なる地域活動や市民活動の活性化を図るため、協働の理念や原則などを定める「(仮称)市民協働推進条例」を制定する。	・相模原市民協働推進審議会を設置 ・市民協働推進基本計画の検討 ・職員研修等での協働意識の啓発	実績 審議会の設置、運営(2回開催)、部会において基本計画の検討(4回) 主事研修に協働を組み入れるよう提案	・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
				評価 目標達成	
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】	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。	検討委員会からの提言を踏まえ、機能や運営方法等の検討を行う。	実績 関係課長打合せ会議を1回(5月)開催、運営団体と定例的な会議を年4回開催	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。
				評価 提言を踏まえ機能強化に向けた一部取組みが行われたが、各区への設置などについて課題を残した。	
5	市民・大学交流センターの整備・運営 【市民協働推進課】	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。	・指定管理者の選定 ・開所準備	実績 指定管理者を選定し、平成25年3月15日に開所した	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。
				評価 目標達成	
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。	・NPO法人への寄附による税額控除に関する条例の制定及び周知・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を制定し、その周知のため広報等の活用とともに説明会を4回(8日間)開催した。新規設立認証15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10件。
				評価 目標達成	
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	地域活動促進事業 【市民協働推進課】	0	57,598	57,516	58,348	
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	
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	
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	
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	
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	
7	【課】					
8	【課】					

■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

【現状・課題認識】

- ・地域活性化交付金は、制度を見直した結果、制度が拡充され、地域の課題解決や活性化のために活動をする団体への継続的な支援体制を整えることが出来た。
- ・協働事業提案制度は、提案件数に対する成果率が5割を超え、積極的な事業活用が図られているが、平成20年度の制度開始から5年を経て、制度活用期間を終えた事業の取り扱いや、対象となる事業内容や経費の考え方等に関して、課題が顕在化してきている。
- ・市民協働推進条例を制定し、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検討している。地域活動や市民活動の活発化や企業、大学との連携を推進するため、現状と課題をよく分析して、有効な取組を盛り込みたい。
- ・さがみはら市民活動サポートセンターは、様々な分野で行われている市民の自主的・非営利の社会に貢献する活動を支援する施設として、活動の場の提供や情報の発信などの支援事業に取り組んでいるが、市民のニーズの多様化や複雑化などによる市民活動への期待の高まりや、津久井4町との合併並びに政令指定都市移行などを背景として、サポートセンターの機能強化と提供体制等の見直しが必要となっている。
- ・市民・大学交流センター(ユニコムプラザさがみはら)は、オープンして間もないことから、利用促進を促すために、市民等に広くPRを行っていく必要がある。
- ・NPO法人への設立認証等に向けた支援は、事前相談時から丁寧に対応することや、説明会を開催することで認証法人の増加につなげることができた。

【平成24年度の取り組みについての総合評価】

- ・成果として、市民・大学交流センターの開所のほか、地域活性化事業交付金の交付も150件を超え、引き続き活発な活動が行われた。また、市民活動の参加率は減少したが、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。
- ・成果として、協働事業提案制度について、制度開始以来最多の採択数(12件)となり、市民の協働意識が醸成されてきた一方で、行政提案は2件にとどまっていることから、引き続き協働の意義や事例を周知し、職員の協働意識も高めていきたい。
- ・課題として、さがみはら市民活動サポートセンターについて、検討委員会からの提言を踏まえ、スタッフ研修を定期的に行うなどサポートセンターの機能強化に向けた取り組みが行われたが、運営方法の見直しや提供体制については、メリット、デメリットを精査・検証し、運営団体や関係各課・機関と連携して検討を進めていく必要がある。

【今後の具体的な改善策】

- ・協働事業提案制度について、課題を整理・分析するとともに、制度活用推進団体と協議しながら、より有効な制度の構築に向けて見直しをはかる。
 昨年度の2次評価で意見のあった「手続き簡素化」「手続き重視型ではなく成果実績重視型に切り替えていくための仕組みづくり」に関しては、検討を行った結果、25年度について次の改善を実施する。
 ○事業検証の場としての中間ヒアリングと事業報告会の機能を整理し、団体及び事業担当課の書類作成等の煩雑さを改善。
 ○団体及び事業担当課が作成する「ふりかえりシート」に新たに「事業効果」「事業終了後の方向性等」欄を設け、成果および事業展開について明確にしよう改善。
- ・さがみはら市民活動サポートセンターについて、市民活動のさらなる活性化や協働を推進するため、どのような機能強化や提供体制等が必要か検討を行い、様々な主体による連携を進め、市民との協働による課題の解決を図れるような拠点としていきたい。

・3つの成果指標のうち、市民活動の参加率が減少し、目標を達成することが出来なかったため、1次評価をBとする。

1次評価

B

■ 2次評価(総合計画審議会意見)

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)

◎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成果指標における目標値が達成しやすい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

◆B:年度別の目標の値を80%以上達成

◆C:年度別の目標の値を60%以上達成

◆D:年度別の目標の値が60%未満

◆一:今年度は成果指標の測定ができないもの

【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)

指標に適している客観的なデータの取得が困難なため

■【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	評価の内容	評価結果
		1次		1次評価
		2次		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	評価結果
		1次		1次評価
		2次		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
	※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	V	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	市民局
施策名	NO	49	行政サービス提供体制の充実	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な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。					3区役所の窓口における土曜日開庁の実施や町田市との証明書の広域発行サービスにより、身近での行政サービスの提供が実現され、利便性向上が図られており、高い満足度が得られ、前年度より0.6ポイントより増加した。	
	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)	85.9	86.0	86.5	87.0	87.5		
実績値(b)		86.2	85.4	86			
達成率(a/b) %		100.2	98.7	98.9			

【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	H23	H24	H25	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) %							

【指標4】 ※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(a/b) %							

- ◆A: 年度別目標を(上回って)達成
- ◆B: 年度別の目標の値を80%以上達成
- ◆C: 年度別の目標の値を60%以上達成
- ◆D: 年度別の目標の値が60%未満
- ◆一: 今年度は成果指標の測定ができないもの

■ 施策推進のための経費(決算額)※H24年度は見込額

【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		
人件費	39,198	50,081	43,020	74,168		
総事業費	199,999	2,945,370	914,446	3,667,906		
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	0	

※ 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679万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値)

■ 施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果

事業番号	施策を構成する事業名【所管課名】	平成24年度		平成25年度 指標・目標
		指標・目標	実績・評価等	
1	(仮称)緑区合同庁舎・立体駐車場整備事業【管財課】 行政サービスや保健福祉サービスの向上を図るため、区役所、市税事務所、保健福祉センター、メディカルセンター等の機能をもつ(仮称)緑区合同庁舎及び立体駐車場を整備・運営する。	緑区合同庁舎・立体駐車場の建設工事の完了及び供用開始	実績 緑区合同庁舎(引渡日:H25.2.15 供用開始日:H25.3.18) 立体駐車場(引渡日:H24.11.30 供用開始日:H25.1.4) 評価 当初の予定通りに工事を完了し、供用開始することができた。	
2	青野原出張所の再整備【津久井まちづくりセンター】 行政サービスの向上を図るため、施設の老朽化が進む青野原出張所を青野原小・中学校敷地内に移転する。	旧出張所の解体及び跡地整備(駐車場として整備)	実績 ・旧出張所解体工事及び跡地整備工事(駐車場として) ・近隣家屋事前事後調査委託 住宅1件 評価 達成できた。跡地利用が図れた。	
3	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。	放棄呼率を10%以下とする。	実績 放棄呼率 5.6% 評価 目標を達成	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。
4	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 ・繁忙期における臨時開庁及び臨時窓口の開設	実績 3区役所における土曜日開庁の実施(年間24回)。H24.4.1、H25.3.30に3区役所において臨時開庁。H24.4.2～H24.4.6に緑区、H24.4.1～H24.4.3に南区において、臨時窓口スペースを開設。土曜日開庁時において次のサービスの提供を開始。(住民基本台帳カードの交付事務:H24.4.1から、公的個人認証発行事務:H25.1.12から) 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。 臨時窓口スペースの開設により受付業務を分散させ、混雑緩和を図ることができた。	・3区役所での土曜日開庁 ・繁忙期における土曜日開庁 ・窓口サービスのあり方の検討
5	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1,000件の利用件数	実績 年間1,669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1,500件の利用件数
6	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。	神奈川県より事務移譲を受ける。 旅券窓口及び連絡所の整備を進め、開設する。	実績 神奈川県より事務移譲を受け、相模大野パスポートセンターを開設し、同時に、相模大野駅連絡所を開設した。 評価 パスポートセンターを開設し、旅券発給に係る市民の利便性向上が図られた。 戸籍謄抄本等の交付ができる連絡所を併設することで、パ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。	H25.6に橋本パスポートセンター(及びH25.4に橋本駅連絡所)を開設し、市内2センター体制とする。
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	(仮称)緑区合同庁舎・立体駐車場整備事業【管財課】	40,590	2,783,300	720,873	3,387,058	
2	青野原出張所の再整備【津久井まちづくりセンター】	0	2,184	38,690	8,273	
3	コールセンター運営事業【広聴広報課】	119,713	96,839	94,308	91,465	
4	窓口の土曜日開庁【区政支援課】	0	11,972	12,290	12,610	
5	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	
6	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	
7	【課】					
8	【課】					

■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

【現状・課題認識】

- ・(仮称)緑区合同庁舎・立体駐車場の工事について、関係各課及び、周辺住民との調整を図りながら当初の予定どおりに工事を完了し、供用を開始した。
- ・青野原出張所の再整備事業については、平成24年度を以って滞りなく終了することができた。その効果等については、青野原出張所を青野原小中学校敷地内に設置することによる公共敷地の有効活用とともに、老朽化した建物の一新による市民サービスの向上の効果が期待できる。また、平成24年度には旧出張所建物を解体し、同地を駐車場とすることにより、一層の利便性の向上が図られた。今後については、地域の行政拠点としての大いに活用を図りたい。
- ・コールセンターの運営については、既に先進的な取組みとして、テキストマイニングツールを活用した履歴分析システムの導入のほか、相模原市家庭ごみ分別サイトの開設、Facebookによる情報発信「ちょっとおしらせ相模原」の開始、市民がコールセンターに電話等で問い合わせを行わなくても、自ら解決できるような環境を整備し、市民の利便性と満足度の向上に努めている。
- ・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発行サービス事業」に特化した検討にとどまらず、窓口サービス全体のあり方の検討が必要であるため、今後の効率的・効果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平成25年3月に開設した相模大野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24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、目標である10%を大きく下回る5.6%まで抑えることができた。
- ・コールセンターで作成した、相模原市家庭ごみ分別サイトのページビューが46,354/月にも達し、「ごみ・リサイクル・環境」カテゴリーについてのコールを前年比3,283件(12%)削減できた。
- ・ちょっとおしらせ相模原では、200以上のいいね！を獲得し、記事のリーチは1,200/件にもものぼる。
- ・市民に対する満足度調査(H25.1実施)の結果も5点満点で4.82点と良好であった。
- ・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、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た。
- ・町田市との住民票等広域発行サービス事業については、前年度比で約1.6倍の利用があり、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、相模大野パスポートセンターの開設により、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。

【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、市民からの電話等による問い合わせに対して、お答えする「インバウンド業務」のほか、今後は「アウトバウンド業務」や新規申込受付などにも積極的に取り組むなど、より一層の市民サービスの向上を目指していく。
- ・窓口の休日開庁については、次回の繁忙期(平成26年3月末及び4月上旬)について、開庁による効果が大きく見込まれる日を選定することで、市民の利便性の向上を図る。また、平成24年度に実施した横浜市、川崎市との繁忙期臨時開庁の広報連携について、より効果的な連携となるよう、調整を進める。
- ・旅券窓口については、さらなる市民の利便性向上を図るため、6月の橋本パスポートセンターの開設に向けて、準備を進めていく。

○成果指標の目標は下回っているが、緑区合同庁舎の新設やパスポートセンターの開所等、施策を構成する事業について全て目標を達成しているため、1次評価をAとした。

1次評価
A

■ 2次評価(総合計画審議会意見)

【施策推進に対する意見】

- ・行政サービスを提供する場合、基本的な指針として、各局の縦割りに横糸を通すような形でサービス提供体制を考えていかないと十分なサービスになっていかないのではないか。
- ・窓口職場は、様々な市民の要望に直に接するセクションであるからこそ、各窓口がしっかりとアンテナを張り、情報を把握することが重要である。そのような機能を認識し、市政に生かす取組も検討すべきではないか。

【改善すべき点】

- ・指標について、アンケートの結果だけでは不十分であり、結果に対する原因分析がされていない。原因分析に資するサブ指標の設定を検討されたい。
- ・窓口の増設やICT機器の活用によるハードウェア増強対策だけではなく、行政サービスの品質管理など、更なるソフト的対処方策も、今後、検討していくべきである。

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)

◎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成果指標における目標値が達成しやすい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					
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 ◆B:年度別の目標の値を80%以上達成 ◆C:年度別の目標の値を60%以上達成
 ◆D:年度別の目標の値が60%未満 ◆一:今年度は成果指標の測定ができないもの

【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	コールセンター運営事業	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)】	市民のライフスタイルが多様化する中、年中無休での問合せ対応をすることで市民ニーズに答えるとともに、市民の声の集積等でさらなる業務の改善に結びつくことが考えられるので、必要性・有効性が高い。今後は、更なる市民満足度の向上を図るため、これまで蓄積したノウハウを活用し、市から情報を発信するアウトバウンド業務の取組・強化が求められる。		1次評価 拡充
2次 【経営評価委員会】	(評価理由) 市民の利便性を図ると同時に、業務の効率化につながるよう、時代に合わせて充実する必要はある。しかし、拡充する業務の範囲が明確でなく、予算を含め現状の中で、市民が必要な情報をコールセンターに集約することで、充実を図ることができると考えられるため現状維持とする。 (意見) ○ 拡充することより、現状カバーできていない人たちにどの程度のサービスが提供できるのかを明確にしないと拡充とはなりにくいものと思われる。 ○ 回答数の大幅な減少に対して、原因と分析と対応策の検討がなされていない。 ○ 事業の対象を新たに拡大するにしても予算も含めて、現状の中で充分可能ではないか。 ○ 他の政令指定都市との情報交換により、ノウハウを効率的に吸収し、効果的な運用をすることが重要である。		2次評価 現状維持

事務事業名	一般旅券の申請受理・交付等サービス事業	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)】	旅券の取得に際しては、申請・交付の2回市民が窓口に向う必要があり、他市で設置されている窓口までの距離等を考えると、市民に身近な場所で利便性の高い窓口サービスを継続する必要があり、引き続き平成25年度においても橋本パスポートセンターを設置した。		1次評価 現状維持
2次 【経営評価委員会】	(評価理由) 市民に身近な場所で利便性の高いサービスの提供を図るため、市内にパスポートセンターを開設したものであり、着実な業務の推進を継続する必要がある。		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
行政サービスの充実	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	1 (仮称)緑区合同庁舎・立体駐車場整備事業 2 青野原出張所の再整備 4 窓口の土曜日開庁 3 コールセンター運営事業 5 住民票等広域発行サービス事業 6 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	V	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 梅沢 道雄

■ 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	<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>

■ 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。					目標値を超える実績値が得られ、目標は達成しているものの、不足と感じている回答が約20%あることから、引き続き各制度の周知に努めるとともに、「市民の声システム」の導入や「市政アドバイザー」の登用など更なる広聴体制の充実を図る必要がある。 評価 A	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)	69.1	69.7	70.0	70.3	70.7		
実績値(b)		79.4	75.9	76.9			
達成率(a/b)%		113.9	108.4	109.4			

【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	比較的高い満足度を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。					広報紙、ホームページ、ラジオ・テレビ、新聞、情報誌を活用した情報発信のほか、新たな取組として、シティセールスポータルサイト等の特設サイト、動画サイト「相模原チャンネル」などの新たな情報発信ツールを開設するなど、情報発信力の強化が実績値の増加につながったと考える。 評価 A	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度		
目標値(a)	92.5	93.1	93.3	93.5	93.7		
実績値(b)		92.6	92.3	93.5			
達成率(a/b)%		99.5	98.9	100.0			

【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		
目標値(a)							
実績値(b)							
達成率(a/b)%							

【指標4】 ※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		
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
- ◆B: 年度別の目標の値を80%以上達成
- ◆C: 年度別の目標の値を60%以上達成
- ◆D: 年度別の目標の値が60%未満
- ◆ー: 今年度は成果指標の測定ができないもの

■ 施策推進のための経費(決算額)※H24年度は見込額

【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		平成23年度に実施したシティセールスマップ作成等に係る事業費の減額による。
人件費	158,460	156,729	166,460	195,378		
総事業費	377,592	412,455	436,485	328,516		
施策に対する市民1人あたりコスト (単位:円)	530	575	607	456	0	

※ 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679万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数)

■ 施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果

事業の概要	平成24年度		平成25年度 指標・目標
	指標・目標	実績・評価等	
1 広聴事業【広聴広報課】 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。	市民意見をより市政に反映するため、システムの構築と広聴体制づくりを具体的に検討する。	実績 新たな広聴システムの導入に向け業者ヒアリングや各市調査を行い、仕様書及び機能等を具体的に検討した。併せて、本市の広聴活動の指針となる「広聴ハンドブック」を策定した。	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。
		評価 目標を達成	
2 広報事業【広聴広報課】 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。	広報紙等紙媒体による情報発信を図りつつ、市ホームページなどウェブサイトへの誘導を積極的に図り、本市への総アクセス件数を月平均250万件以上とする。	実績 派遣職員の導入により、行政コストの削減を図るとともに、平成25年度下半期からの民間ノウハウを取り入れた新たな広報編集方法を検討した。併せて、新たな発信ツールとして、市ホームページ上に、特設サイト、動画配信サイトなどを新たに構築し、月平均のアクセス件数は250万件を超えた。	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。
		評価 目標を達成	
3 さがみはらの魅力発信事業【シティセールス推進課】 市の自然や歴史、文化など特色ある資源を活用し、市の魅力を全国に発信するなど、都市ブランドの構築とシティセールスに取り組む。	メディア、情報発信ツール等を活用した本市の魅力発信伝達人数を3億人とする。	実績 年間情報伝達人数は延べ18億8,230万人に上り、これらを広告料に換算した際の金額も14億5,559万円に達した。	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ファン数を1万人まで拡大する。
		評価 金環日食など、社会の関心事に合わせた全国メディアへのPR企画が奏功。	
4 公文書館機能の構築【情報公開課】 市が所有する公文書を市民共有の知的資源として保存・利用を図るため、公文書の管理体制と、そのための条例の整備など公文書館機能の構築に向けた検討を進める。	条例制定に当たり審議会において調査審議を行うとともに、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。	実績 審議会において適正な公文書管理の在り方について検討を行った。また、歴史的公文書(約1,700冊)の細目録作成・データ化を行った。	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。
		評価 目標を達成	
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】 政令指定都市移行により移譲された事務権限をさらに活用した施策のあり方や、新たな大都市制度に関する検討を進め、広く情報発信することにより、望ましい大都市制度の創設に向けた機運や関心を高める。	大都市制度創設に向けた検討結果の最終報告	実績 ・地方制度調査会の議論の動向を踏まえ、報告書のとりまとめを25年度へ見送った。 ・また、指定都市7市による大都市制度研究会に参加し、7市で報告書をまとめた。	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。
		評価 本市の報告書の完成と公表は25年度としたが、7市の研究会に参加し共同で研究・情報発信したことで、大都市制度の創設に関する市民の関心を高めることができた。	
6	【課】	実績 評価	
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≫

【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	
2	広報事業【広聴広報課】	210,402	203,681	185,564	196,065	
3	さがみはらの魅力発信事業【シティセールス推進課】	6,289	34,429	59,963	36,747	
4	公文書館機能の構築【情報公開課】	0	15,315	22,680	23,161	
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	
6	【課】					
7	【課】					

■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

【現状・課題認識】

<広聴事業>

・「わたしの提案制度」を通じて広聴広報課に寄せられる市民からの意見・要望のほか、関係各課へ直接市民からメール配信がされる場合もあり、市として市民意見等の全体把握ができていない。
・市民から様々な媒体を通じて寄せられる意見等については、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、一体的に取り組む新たなシステムの開発が必要となっている。

<広報事業>

・民間活力の導入により、魅力的な広報紙編集並びに行政コストの削減を一体的に推進していくことが必要である。
・広報さがみはらの閲覧状況については、「市政に関する世論調査」の結果等からも読者層の拡大が課題となっており、今後は若年層や女性等への読者層の拡大を図っていくことが必要である。

<さがみはらの魅力発信事業>

・シティセールスのゴールとなる行動(居住・観光・企業の参入等)を喚起するための最初のPR目標である“認知の促進”については、次のとおり進んでおり、事業継続のためのメディアリレーションツールの整備も行われている。

【情報発信に関する効果】

・平成22年度 未集計
・平成23年度 情報伝達人数 8億8,852万人 広告換算 8億1,448万円(伝達コスト0.067円/人=決算額/情報伝達人数)
・平成24年度 情報伝達人数 18億8,230万人 広告換算 14億5,559万円(伝達コスト0.019円/人=決算額/情報伝達人数)
・“認知の促進”が軌道に乗ったことで、今後は平成26年度以降の「関心→欲求→動機→行動」につながるロードマップを視野に入れた取組を進める必要がある。

<公文書館機能の構築>

・公文書等の管理に関する法律(平成23年4月1日施行)の趣旨を踏まえ、執行機関を含めた市の統一的な公文書管理制度を整備するとともに、歴史的公文書を適切に保存し、利用する仕組み(公文書館機能)が必要である。

【平成24年度の取組についての総合評価】

<広聴事業>

・新たな広聴システムの導入に向け業者ヒアリングや各市調査を行い、仕様書及び機能等を具体的に検討した。併せて、本市の広聴活動の指針となる「広聴ハンドブック」を策定し、本市の広聴体制づくりに取り組んだ。

<広報事業>

派遣職員の導入を本格開始し、行政コストの削減を図るとともに、民間活力を導入した広報紙リニューアルの検討及びホームページリニューアルに向けてアンケートを実施した。また、有料広告掲載業務について民間委託を導入し、財源確保に努めた。

<さがみはらの魅力発信事業>

平成23年度に策定した目指すべき都市イメージ「暮らしやすく発展を続ける都市」に繋がるメッセージを発信するに当たり、戦略的なPR手法を取り入れることで、情報発信量の最大化と一人当たりの伝達コストの最小化を図った(各数値は【現状・課題認識】を参照)。また、新たな情報発信ツールとなるフェイスブックの普及に関する取組でも、全国789市中で6番目となるファン数を獲得した。

<公文書館機能の構築>

・情報公開・個人情報保護・公文書管理審議会に公文書の在り方等について諮問し、同審議会において、検討を行った。また、歴史的公文書(約1,700冊)の細目録作成・データ化を行った。

○各事業における取組が着実に進み、このことが実績値の増加につながっていると思われる。同時に事業費の削減にも努め、費用対効果が上昇していることから1次評価をAとした。

【今後の具体的な改善策】

<広聴事業>

・市民の皆様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、一体的に取り組む新たなシステムを開発し、運用する。
・市民意見等の施策への反映をより具体的に進めるため、グループウェアの活用により庁内における情報の共有化を図る。また、「広聴ハンドブック」の活用等により、全庁横断的な広聴体制づくりを進める。

<広報事業>

・民間ノウハウを活用した広報紙編集を平成25年8月以降に実施し、併せて広報紙をリニューアルする。
・平成25年度下半期を目途に試行的に派遣職員の増員を実施し、平成26年度当初からは、正規職員を削減する。
・若年者及び女性への情報発信力を強化するため、紙媒体からウェブ媒体への誘導を図り、ホームページをリニューアルする。

<さがみはらの魅力発信事業>

認知促進から行動喚起に繋げる新たな事業の実施に向けた戦略の策定、推進を図る。

・平成25年度 次期中期戦略の策定準備
・平成26年度 次期中期戦略(平成26年-平成28年中期計画)の策定
・平成27年度 中期計画に基づく都市ブランドの構築事業の推進

<公文書館機能の構築>

・条例制定に向け、情報公開・個人情報保護・公文書管理審議会の答申結果を踏まえ、(仮称)公文書管理条例の平成26年4月施行に向けた取組を進める。併せて、歴史的公文書の保存及び利用に向けた体制整備の検討(公文書館の構築検討)を行う。
・くん蒸・整理作業を行うほか、細目録未整備の歴史的公文書について、順次、細目録作成及びそのデータ化を行う。

1次評価

A

■ 2次評価(総合計画審議会意見)

	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)

◎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成果指標における目標値が達成しやすい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)						評価
達成率(a/b) %						

- ◆A: 年度別目標を(上回って)達成
- ◆B: 年度別の目標の値を80%以上達成
- ◆C: 年度別の目標の値を60%以上達成
- ◆D: 年度別の目標の値が60%未満
- ◆一: 今年度は成果指標の測定ができないもの

【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		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)】			1次評価
2次 【経営評価】			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		評価結果
1次 【市(主管局)】			1次評価
2次 【経営評価】			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
ニ市 ケ民 ーと シ行 ヨ政 ンの コ 充ミ 実ユ	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に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