

1 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
施策名	NO 47	分権型のまちづくりの推進
		施策所管局 市民局
		局・区長名 森 多可示

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。

3 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]

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、昨年度に比べ増加したが、目標に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	H26年度		
目標値(a)	49.5	50.5	51.0	51.5	52.0	52.5		
実績値(b)		42.2	43.8	48.9	44.3	46.7		
達成率(b/a)%		83.6	85.9	95.0	85.2	88.9		
							評価	B

4 基本計画で定めている指標を補完する指標(サブ指標)と各年度の目標及び実績

[サブ指標1]

最終(H31):34.4%

指標と説明	【サブ指標47-1】区民会議及びまちづくり会議の認知率 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【単位：%】						結果の分析	
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。							
	基準値(H26年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度		
目標値(a)	31.9%							
実績値(b)								
達成率(b/a)%								
							評価	

[サブ指標2]

最終(H31):37.4%

指標と説明	【関連指標】地域活動への参加率(成果指標【指標87】) 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	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。						昨年度より参加率が1.6%減少した。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、減少傾向にあり、少子高齢化等による参加者の減少や固定化等に課題があるものとする。	
	基準値(H20年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度		
目標値(a)		31.7	32.4	33.1	33.7	34.3		
実績値(b)		32.8	32.6	34.2	31.5	29.9		
達成率(b/a)%						87.2		
							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

5 施策推進のための経費(決算額) H26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	H26年度	総事業費の増減分析
事業費	0	34,735	30,494	25,957	22,375	28,668	区ビジョン推進事業を中期実施計画の事業として位置づけたため、事業費が増額となった。
人件費	0	159,720	157,740	149,380	150,260	152,900	
総事業費	0	194,455	188,234	175,337	172,635	181,568	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	0	271	262	244	240	251	

6 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26年度		平成27年度 指標・目標 (Plan)
		指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
区ビジョン推進事業[各区役所区政策課]	区民との協働の視点から、区ビジョンの推進に向けた取組を行う。		<p><緑区役所> ・地域の担い手の育成を目的とした「緑区地域デビュープロジェクト実行委員会」において、具体的な取組について検討した。</p> <p>また、区民会議委員と大学生による「緑区区民会議PR戦略実行委員会」を設置し、効果的な情報発信の方法について検討するとともに、区民会議PRリーフレットを作成した。</p> <p><中央区役所> ・中央区区ビジョンの実現を目的に、地域活動団体から推薦された委員で「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト実行委員会」を立ち上げて、防犯・交通安全、福祉・健康、文化・教育・スポーツ、商業・イベント、魅力発信の5つのプロジェクトと広報宣伝の事業の取組を開始した。</p> <p>・中央区のまちづくり、住みやすさ、自治会への加入状況等の区民意識を把握するため、区内のイベント会場においてアンケート調査を実施した。(標本数1,151件)</p> <p><南区役所> ・H25年度に実施した無作為抽出討議会参加者を中心に区内大学生、高校生、区民会議委員が若者のまちづくりへの参画促進を図るために、「南区若者参加プロジェクト実行委員会」を組織した。</p> <p>・南区若者参加プロジェクト実行委員会主催による「一番輝く南区づくり～産学官連携～プレゼン大会」を開催した。</p>	<p><緑区役所> ・区民との協働の視点から、区ビジョンの推進に向けた取組を行う。</p> <p><中央区役所> ・前年度に検討・準備を進めてきた取組を着実に実施するとともに、取組の振り返りを行いながら、次のステップに向けた検討を行い、更なる取組を進める。</p> <p><南区役所> ・web等を活用し、若者の視点から見た情報発信を行う。</p> <p>・第2回プレゼン大会の開催や無作為抽出討議会の進行を行うことで、まちづくりへの関心を高めることができる。</p>
1	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を行う。		<p><緑区役所> ・区民や大学生等の柔軟な視点による具体的な取組を検討することにより、今後、区民の関心の高まりが期待できる。</p> <p><中央区役所> ・様々な団体、企業の参加により、これまでにない発想での取組が進められたことにより、地域の課題解決や活性化に向けた区民主体の新たな取組が進んだ。</p> <p><南区役所> ・プレゼン大会を企画・開催したことにより、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高まった。</p>	

2	区の魅力づくり事業【緑区役所地域振興課】	<ul style="list-style-type: none"> ・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彩な魅力の発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・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「三太と千代ノ山」の上映会を通じ、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。 ・「三太と千代ノ山」の上映会の開催にあたり、「三太かーど協同組合」と連携し、事業のPRや加盟店のPRを行うなど、商店街振興との連携を図った。また、イベント等の告知や区内のみどころなどSNSを活用して情報発信した。 ・区内で撮影された魅力的な写真を募集し、ホームページを活用して一般投票により表彰を行う「緑区いいね！グランプリ」を実施し、区の魅力の発掘、再発見する機会となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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彩な魅力の発信 ・区制施行5周年記念事業を通じた更なる区への愛着や誇りなどの意識の醸成
	区民どうしの一体感をなくみながら、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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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、緑区の魅力が区内外に発信することができた。 		
3	区の魅力づくり事業【中央区役所地域振興課】	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区のイメージソング「中央区の歌」が完成し、相模ねぶたカーニバル(10月)でのお披露目をはじめ、イベントや会議など、区民が集まる場で活用した。 ・区に関わる多様な人材と協働で、区の魅力発信・さまざまな課題解決に取り組む「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」を組織し、事務局として活動を支援した。 ・区の取り組みや魅力を発信するため、コミュニティFM「エフエムさがみ」で「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、市ホームページのほか中央区の魅力発信ホームページ「大好き！中央区」、Facebookを活用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」と協働により魅力発信・地域の課題解決の取り組みを進める。 ・ホームページや情報誌等の媒体をはじめ、機会を捉えて区の情報発信を行う。
	緑区と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
4	区の魅力づくり事業【南区役所地域振興課】	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区ビジョン推進テーマである若い世代のまちづくり参加促進とまちの賑わいづくりをテーマに「南区パフォーマンスステージ」を開催した。 ・相模川の芝ざくらを保全するため、除草作業のボランティア募集を区全体に呼びかけ「芝ざくらラインの草刈りしよう」を開催した。 ・区の魅力を再発見していただくことにより、区への愛着意識の醸成を図るため、「南区私のイチ押し写真展」や「南区親子ウォークラリー大会」を実施した。 ・「南区インフォメーションBOX」の活用により、南区の様々な魅力と各地区のイベント情報などを発信した。 ・10・11月は区内イベント開催が集中するため、「区の魅力づくり月間」としてPRパンフレットの作成などにより情報提供を行うとともに、月間中における新規イベントの立ち上げ、既存イベントの内容見直しなどにより魅力づくり月間の充実を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	緑区と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・南区の地域資源の活用や魅力を発信することにより、南区民としての一体感や区民意識の醸成が図られた。 		

5	<p>区民会議運営事業【各区役所区政策課】</p> <p>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。</p>	<p><緑区役所></p> <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。 <p><中央区役所></p> <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。 <p><南区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・若い世代がまちづくりへ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組みテーマを検討する。 	<p><緑区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民会議における審議をより具体的かつ効果的に進めるため、区民会議委員により構成する小委員会を設置し、審議テーマに応じた調査及び検討を行った。 <p><中央区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第2期区民会議で審議した"中央区らしさの魅力の創出"への提案をまとめた報告書を作成するとともに、区HPへの掲載や市施設等での配布、自治会回覧により区民に周知を図った。 ・第3期区民会議において、区民が参加して意見交換する"中央区拡大区民会議"(テーマ:区民や地域の連携・協力による魅力あるまちづくり)を開催した。 ・区民会議の審議状況を区HPや区民会議だよりにより情報発信した。 <p><南区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・南区区民会議 計7回開催(第2期...2回、第3期...5回) ・第3期南区区民会議の取組みテーマを、第2期に引き続き"若い世代の参画促進策の検討"とした。 ・若い世代がまちづくりへ参画するための仕組みづくりの調査を、相模女子大学及び女子美術大学へ委託した。 <p><緑区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマが異なる二つの小委員会を設置することにより、地域での取組事例を踏まえながら、地域コミュニティの醸成及び地域活性化の観点から少子高齢化・人口減少への対策を含めた協議を行うことができた。 <p><中央区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第2期区民会議でまとめた"中央区らしさの魅力の創出"の提案報告書により、中央区の魅力とその取組みを広く区民に提示できた。 ・第3期区民会議で開催した"中央区拡大区民会議"で地域における連携・協力の方策について理解を深めることができた。 <p><南区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生が区内イベントへ参画することにより、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。 	<p><緑区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・少子高齢化の進展や人口減少への対策を含めた協議を行う。 <p><中央区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p><南区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査委託の報告を踏まえた地域活動の実践を行う。 ・無作為抽出討議会を開催し、区民ニーズの把握と区民会議の認知度の向上方策を検討する。
6	<p>まちづくり会議支援事業【各区役所地域振興課】</p> <p>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。</p>	<p><緑区役所></p> <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 <p><中央区役所></p> <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。 <p><南区役所></p> <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。 	<p><緑区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地区のまちづくり会議において、地域課題の抽出や地域の活性化に向けた検討が行われた。 また、まちづくり会議自らが実施主体となり、学校との意見交換会や高齢者の見守り活動、ハイキングコースの整備など、地域課題の解決に向けた様々な取組が展開された。 ・ホームページへの掲載や地域情報紙の活用などにより、会議結果や地域活動の情報を地域へ発信するなどの取り組みを行った。 ・各地区において、まちづくり会議委員を対象とした研修会を開催した。 <p><中央区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議開催回数62回 ・議題件数169件 ・専門部会、研修会の開催 <p><南区役所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区内7地区で計47回開催 ・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。 	<p><緑区役所></p> <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 ・各まちづくり会議の活動状況について、広報等による情報発信 ・まちづくり会議委員を対象とした研修会を開催するなど委員の資質の向上を図る。

		<p><緑区役所> ・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。 ・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。</p> <p><中央区役所> ・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。</p> <p><南区役所> ・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。</p>	<p><中央区役所> ・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。</p> <p><南区役所> ・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。</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)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
1	区ビジョン推進事業(各区役所区政策課)	0	0	0	0	6,265	4,142
2	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	6,585
3	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	5,932
4	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	5,307
5	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	5,331
6	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	1,371

7 総合分析及び市の自己評価(1次評価)(Check)

<p>【現状・課題認識】</p> <p>[区ビジョン推進事業] 区民会議での議論などを踏まえ、区ビジョンに掲げた取組が実施されている。</p> <p>[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り組みが展開されている。</p> <p>[区民会議運営事業] まちづくりの方向性や区内の地域活動を活性化するための、方策などについて話し合いが行われている。</p> <p>[まちづくり会議支援事業] 各地区のまちづくり会議では、地域課題の抽出や地域の活性化に向けた議論が行われている。</p> <p>【平成26年度の取組についての総合評価】 効果的・効率的な区政運営のため、副区長設置などの組織再編を行うとともに、商店街振興及び地域活性化イベントの支援に関する事務を区役所へ移管し、区の個性や特性を活かしたまちづくりの一層の推進と、身近な地域活動の支援の強化を図った。</p> <p>[区ビジョン推進経費] 区民会議での議論を踏まえ、各区独自の協働による取り組みが進んでいる。</p> <p>[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り組みにより、区民意識や一体感の醸成が進んでいる。</p> <p>[区民会議運営事業] 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、具体的な取り組みが進められている。</p> <p>[まちづくり会議支援事業] 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> <p>施策を構成する主な事業の目標は達成できており、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、成果指標の目標値は達成できなかったため、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> 区民会議の認知度を高めるとともに、まちづくりへ参加する意識の醸成に繋げるため、大学生を含めた「緑区区民会議PR戦略実行委員会」を設置したところだが、今後、「(仮称)緑区区民会議ニュースター」の発行に向けた検討を行い、区民に親しみやすい内容で情報発信を行う予定である。 ミウルの公式ホームページやSNSを活用した若い世代へ向けた情報発信に努めるとともに、若い世代の区民が参加しやすい区の魅力づくり事業を実施することによって、より幅広い年代層を取り込んだ区民意識や区の一体感の醸成に努める。 まちづくり会議支援事業について、活動状況を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共有できる機会を設け、自らの地区の参考にするとともに、活動の改善に繋げていく。</p>

<中央区役所>

区民会議の効果的な運営やまちづくり会議への積極的な運営支援とともに、「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」において、区民会議等で議論された方策等の実現化を図っていく。

<南区役所>

平成27年度の区の魅力づくり事業は、区制施行5周年を迎えることから、記念イベントの実施のほか、南区内で開催される各地域イベントなどに5周年の冠事業として実施をお願いすることにより、区民としての一体感や区への愛着や誇りなどの意識を醸成していく。

また、引き続き、区内大学などとの連携により、区民との協働による事業展開を推進する。

第2期区民会議から引続き、「若い世代のまちづくりへの参画促進」をテーマに検討を行い、区内大学への調査委託、無作為抽出型区民討議会、南区若者参加プロジェクト実行委員会の設置など様々な取組みを行ってきたが、第3期区民会議のまとめとして、これまでの取組みを踏まえ、若い世代と地域が連携し持続可能なまちづくりの方策(案)を提案する。

1次評価

B

8 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>

魅力づくり事業については、さがまちコンソーシアムや商店街、地域の子育て支援団体等の協働により事業を実施し、区民の参画のもと、区への愛着意識の醸成を図ることができた。また、区民会議及びまちづくり会議については、まちづくりへ参画する意識の醸成を図るため、区民会議委員と近隣の大学生による実行委員会を組織し、審議内容や地域活動などについての効果的な情報発信の方法について検討を行った。

<中央区役所>

区民会議で議論したことの実現、地域活動団体の活動支援の強化と地域で抱える課題解決の取組みの加速を目的に、様々な地域活動団体の参加により区役所と区民との協働による「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」を立ち上げて、防犯・交通安全、福祉・健康、文化・教育・スポーツ、商業・イベント、魅力発信の分野にかかる事業、取組みを進めた。

<南区役所>

区民会議、区内大学への調査委託や南区若者参加プロジェクト実行委員会主催によるプレゼン大会の実施、学生・地域団体・区民会議委員等による意見交換会(ワークショップ)を開催した結果、各世代の考え方の違いを認識することができ、第3期区民会議のまとめに向けた方向性が明確になった。

魅力づくり事業「南区私のイチ押し写真」では、南区在住の写真家に審査・講評協力をしていただいたほか、初開催の「南区パフォーマンスステージ」では、公募で区内の様々な団体等の参加により、事業を展開し、区の魅力のPRとともに区民意識の醸成を図ることができた。

9 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

10 【参考1】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

11 【参考2】他の部局との庁内横断的な取組み

区役所機能について、区長会議を中心に検討を行い、地域の実情や個性に応じた区民主体のまちづくりに向けて地域に身近な区役所の機能強化を図っていく。

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

施策名	めざす姿	取組みの方向	成果指標	サブ指標	施策を構成する主な事業
分権型の 推し進め の まち づく り の	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	【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	【サブ指標1】区民会議及びまちづくり会議の認知率	1 区ビジョン推進事業
		2 区制を生かしたまちづくりの推進			2 区の魅力づくり事業(緑区)
					3 区の魅力づくり事業(中央区)
					4 区の魅力づくり事業(南区)
				【サブ指標2】地域活動への参加率	5 区民会議運営事業
					6 まちづくり会議支援事業

1 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

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。

3 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]

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。						昨年度より参加率が1.6%減少した。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、自治会の加入率は、減少傾向にあり、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れる。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	B
目標値(a)	30.4	31.7	32.4	33.1	33.7	34.3		
実績値(b)		32.8	32.6	34.2	31.5	29.9		
達成率(b/a) %		103.5	100.6	103.3	93.5	87.2		

[指標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	H26年度	評価	C
目標値(a)	12.0	12.8	13.2	13.5	13.9	14.2		
実績値(b)		14.2	17.4	12.8	11.3	9.3		
達成率(b/a) %		110.9	131.8	94.8	81.3	65.5		

[指標3]

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6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	H26年度	評価	A
目標値(a)	166	186	196	204	212	220		
実績値(b)		206	218	231	240	246		
達成率(b/a) %		110.8	111.2	113.2	113.2	111.8		

4 基本計画で定めている指標を補完する指標(サブ指標)と各年度の目標及び実績

[サブ指標1]

最終(H31):527団体

指標と説明	【サブ指標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。						「街美化アダプト制度」の実施団体数は、昨年より増加することができ、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たと考えられる。	
	基準値(H25年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	A
目標値(a)	445					467		
実績値(b)						467		
達成率(b/a) %						100.0		

指標と説明	【サブ指標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。						「さがみはら市民活動サポートセンター」の利用登録団体数は、目標値を上回る団体登録がされ、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ったと考える。	
	基準値(H25年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	A
目標値(a)	336					352		
実績値(b)						358		
達成率(b/a) %						101.7		

【サブ指標3】

指標と説明	【サブ指標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。						大学との包括連携協定に基づき、市内大学と制度の先行運用を開始し、目標を上回る10名の学生に対して認定証を交付した。 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、加えてボランティア意識の醸成が図れたと考える。	
	基準値(H25年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	A
目標値(a)	0					5		
実績値(b)						10		
達成率(b/a) %						200.0		

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

: 今年度は成果指標の測定ができないもの

5 施策推進のための経費(決算額) H26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	H26年度	総事業費の増減分析
事業費	22,519	91,668	81,238	611,084	230,005	382,557	自治会の加入促進支援の取組を中期実施計画の事業として位置付けたため、事業費が増額となった。
人件費	17,135	70,858	80,735	91,054	87,834	81,732	
総事業費	39,654	162,526	161,973	702,138	317,839	464,289	
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	56	227	225	976	441	642	

6 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26年度		平成27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】	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。	・多様な団体との連携により、自治会加入促進を図る。 ・自治会集会所の整備を促進する。 ・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。	・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2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 ・自治会等集会所建設費補助金の交付 交付件数 13件 ・地域活性化事業交付金 交付件数 141件 計52,040千円 (1地区3,000千円以内×22地区)	・市自治会加入促進協議会による促進策の検討及び実施 ・不動産関係団体との自治会加入促進の取組 ・自治会集会所建設補助金の見直し ・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
			・積極的な自治会加入促進活動が図られた。 ・地域活動の場の確保が図られた。 ・住民による自主的な課題解決が図られた。	
2 市民協働推進事業(協働事業提案制度)【市民協働推進課】	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。	・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。	・成案化率8割(応募10件(辞退1件)・採択7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。 費用において役割分担が図られ、事業内容及び事業費の精査を行うことができた。また、成案化率の目標を達成することが出来た。	・成案化率5割 ・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。

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討を行う。	実績 ・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 ・市民協働に関する人材育成事業についての調査・研究等業務委託	人材育成等の機能を持つ「さがみはら地域づくり大学」事業を推進する。また、同事業の運営に関して民間活力の導入について検討する。
	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 地域活動や市民活動を促進するために必要な知識や技術を体系的に学ぶことのできる場を設け、このことにより、継続的に実践活動ができる担い手の育成が図れるよう、本格実施に向けた取組を行うことができた。	
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】	・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。	実績 ・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 評価 センター職員のスキルアップによる機能強化を図ったことにより、NPO団体の活動支援に繋がった。また、各区における事業運営に向け、さらに検討も行った。	引き続き、スタッフのスキルアップ等による機能強化を進めるとともに、各区において実施する事業の運営方法等の検討・整理を行う。
	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】	引き続き、自主事業等を通じ、施設の利用促進を図り、大学との橋渡し強化を図る。	実績 ・施設稼働率59.6%(全体平均) ・オーサースカフェの開催(23回) ・市民・大学活動フェスタ(1回) ・橋渡し件数実績11件 ・橋渡し機能の強化を図るため、高度な専門性や豊富な人材を有する大学に対して、アンケート調査の実施に向けた準備を進めた。 評価 自主事業を通じて、広く市民に対して施設のPRを行うことができた。また、橋渡し業務については、前年度実績(3件)を上回る実績となり、市民等と大学の連携による活動を創出することができた。	引き続き、自主事業等を通じ、施設の利用促進を図るとともに、更に大学との橋渡し強化を図る。
	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、市民・大学交流センターを運営する。			
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の周知、新規設立認証7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6件 評価 概ね目標どおりに法人設立認証を行うことができ、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。	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等を案内する。			
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	H26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	201,407
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	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	2,641
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	21,555
5	市民・大学交流センターの運営【市民協働推進課】	0	10,500	1,995	530,685	153,208	156,268
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	151
7	【課】						

7 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、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、今回改善を実施できたが、より良い事業運用のため、今後も費用対効果の検証を行い改善を検討する。

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必要がある。

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の取組みが必要となっている。

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。

地域活動や市民活動への参加経験は無いものの、機会があれば参加したいという人や子育てや親の介護等やむを得ず活動から離れている人も居られることが想定されるため、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、インターネットによる情報提供を発信するとともに、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必要がある。

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。

【平成26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。

協働事業提案制度については、今年度は難聴者向けの教室の開催する等の障がい者の自立や社会参加を支援する提案など、7件の協働事業提案が採択されて、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。また、支援する市民協働推進審議会の意見を参考に、市の負担割合の上限の設定等の改善を行い、行政と市民団体の公平な制度運用により、団体の自立への意識化が図られた。

さがみはら市民活動サポートセンターについては、利用者数は年々増加傾向にあり、今年度は昨年度より約1,000人強増え、相談件数も180件と、大いに利用されている状況にある。また、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、引き続き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準備を進めることができた。

市民・大学交流センターについては、施設利用、橋渡し件数ともに前年度を上回る実績となり、更に市民等と大学との連携による活動を創出することができた。

3つの成果指標のうち、2つは目標達成には至らなかったが、サブ指標は3つすべてで目標値を上回ることができた。また、施策を構成する個々の事業での取組は着実に進められているため、1次評価をBとする。

【今後の具体的な改善策】

地域活性化事業交付金については、3年ごとに見直すものとなっており、各地区の交付状況を見ながら課題を整理し、平成28年度からの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て取り組んでいく。

協働に関する人材育成等の機能を持つさがみはら地域づくり大学事業を推進し、地域活動及び市民活動を活性化させる。

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実施し、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橋渡し機能の更なる強化を図るため、地域における課題を的確に把握し、大学との連携を進める。

市内大学に限らず、近隣の大学も含め、幅広く協定の締結に向けた協議を進める。

1次評価

B

8 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は、事業費総額の9割を市の負担の上限とし、細目単位で人件費や備品購入費に対しても、購入単価に市負担金の充当割合を定めた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できた。また、事業の継続性についても、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、自立への意識化を促進できた。

・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う市民協働推進大学事業の実施に向けた検討を行い、平成27年度の開校に向け準備ができた。

【施策推進に対する意見】

市民・大学交流センターの運営事業については、各種イベントの開催のみならず、大学という資源をいかに相模原市のまちづくりに生かすかという視点に立ち取組を進められたい。

【改善すべき点】

「指標89 市内のNPO法人数」が上昇しておりA評価であるにも関わらず、「指標88 市民活動の参加率」が低下傾向にありC評価となっている。この2つの指標の関連性について分析し、目標の達成に向けた対応策を検討されたい。

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

10 【参考1】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

--

11 【参考2】他の部局との庁内横断的な取り組み

--

12 「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	サブ指標	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	【サブ指標48-1】街美化アダプト制度の実施団体数	1 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	【サブ指標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	4 さがみはら市民活動サポートセンター事業 6 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	【サブ指標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	2 協働事業提案制度 3 市民活動推進事業 5 市民・大学交流センターの運営

1 新・相模原市総合計画での位置づけ

基本目標	NO	22	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

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。

3 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]

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、各区役所では混雑状況配信サービス(ネコの目システム)を導入し混雑緩和を図った。しかし、目標値に到達できていないため、今後更なる検討を重ねていく。					
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価
目標値(a)	85.9	86.0	86.5	87.0	87.5	88.0	B
実績値(b)		86.2	85.4	86.0	87.3	86.4	
達成率(b/a) %		100.2	98.7	98.9	99.8	98.2	

4 基本計画で定めている指標を補完する指標(サブ指標)と各年度の目標及び実績

[サブ指標1]

最終(H31):25.0%

指標と説明	[サブ指標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的とし、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。	継続的な自動交付機の案内を各窓口で行った結果、176,000件を超える交付件数があった(窓口での交付件数約677,500件)。また、土曜開庁の取扱件数も平成25年度年間件数約17,000件に対し、年間18,000件を超える結果となった。今後も自動交付機及び土曜開庁の周知を図るとともに、新たな施策としてコンビニエンスストアでの証明書交付などのサービスを推進していく。					
	基準値(H24年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価
目標値(a)	18.6					20.4	A
実績値(b)						20.6	
達成率(b/a) %						101.0	

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

5 施策推進のための経費(決算額) H26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	H26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	237,223	前期実施計画から中期実施計画になり、施策を構成する4事業のうち3事業が異なるため、総事業費の前年度比較は成り立たない。
人件費	39,198	50,081	43,020	74,168	61,741	79,733	
総事業費	199,999	2,945,370	914,446	3,667,906	242,539	316,956	
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	438	

6 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26年度		平成27年度 指標・目標 (Plan)
			指標・目標 (Plan)	実績 (Do)・評価等 (Check)	
1	窓口サービスの向上(コンビニ交付の導入)【区政支援課】	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。	・コンビニ交付の導入に向けた検討 ・窓口の土曜開庁や自動交付機による各種証明書発行等による窓口サービスの向上 ・土曜開庁:年間24回、繁忙期臨時開庁の検討 ・自動交付機:年間170,000件発行	・コンビニ交付システムの仕様の決定、各種証明書の交付開始時期についての庁内調整 ・土曜開庁:年間24回実施。 ・自動交付機:年間176,369件発行。 (住民票、印鑑登録証明書)	・コンビニ交付システム構築、サービスの開始 ・土曜開庁の更なるPRの検討(他市連携等)
			実績	評価	
2	コールセンター運営事業【広聴広報課】	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、市政等に関する問い合わ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。	放棄呼率を8%以下とする。	放棄呼率 6.1%	これまで各担当課で行っていた人間ドックの申込みや国勢調査にかかる調査員募集等の受付業務について、新たにコールセンターが担当課に代わり5,000件以上の対応を行う。
			実績	評価	
3	南区合同庁舎のあり方の検討【南区役所区政課】	南区合同庁舎内の各課・機関の行政サービス、窓口業務等における効率化の検討や事務室スペースの見直し、建設から30年を経過する合同庁舎の改修についての検討を行うとともに、南区合同庁舎のあり方を検討する。	・充実した行政サービスの広域拠点としての機能について検討する。 ・検討部会、ワーキンググループを通じて、関係部局と調整を図る。	南区合同庁舎のあり方検討部会を設置するとともに、ワーキンググループにより具体的な検討を始めた。	南区合同庁舎のあり方基本構想の策定に向け、引き続き関係部局と課題の整理を実施。
			実績	評価	
4	基幹システム最適化推進事業【情報政策課】	情報関連経費の削減、業務改革の推進、市民ニーズや社会環境の変化などへの柔軟な対応を図るため、業務プロセスを見直すとともに、基幹システムを最適化する取組を進める。	・新システムの基礎となる共通基幹システムの選定 ・円滑な業務推進に資する事業支援体制の検討 ・新システムの調達に向けた検討	・共通基幹システム開発・運用事業者の選定、一部開発作業 ・新システムの調達仕様書の作成	・業務システム開発・運用事業者の決定、開発作業 ・共通基幹システムの開発作業 ・事業全体のプロジェクト管理をする支援事業者の選定
			実績	評価	
5	【課】				
			実績	評価	
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	H26年度
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
2	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	93,583
3	南区合同庁舎のあり方の検討【南区役所区政課】						0
4	基幹システム最適化推進事業【情報政策課】						135,000
5	【課】						
6	【課】						
7	【課】						

7 総合分析及び市の自己評価(1次評価)(Check)

【現状・課題認識】

窓口サービスの向上については、窓口の土曜日開庁や証明書自動交付機の設置等を行っているが、更なる充実を図るため、コンビニエンスストアや郵便局での証明書交付など効果的・効率的な窓口体制の検討が必要となっている。

南区役所区民課窓口において、特に繁忙期(3～4月)に混雑が発生していたため、従来から行っている国民健康保険・国民年金の加入などの手続について職員を増員して専用窓口を開設した。また、業務ごとに待ち時間を表示できるモニターを事務室内に設置し、待ち時間が長い業務から優先的に対応することで、待ち時間の短縮を図ることができた。今後、緑区役所及び中央区役所においても、同様の取組の検討を図る必要がある。

コールセンターの運営については、新たなアウトバウンド業務として実施した予防接種未接種者への接種勧奨コールなどの取り組みが評価され、2年連続でCRM(CUSTOMER 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。

南区合同庁舎のあり方検討部会及びワーキンググループを設置し、課題について整理を行い、特に建物の老朽化やスペース、近隣施設との連携についての課題が多くあげられた。

基幹システム最適化推進事業については、「基幹システム最適化実施計画」に基づき、「調達準備」、「設計・開発」、「運用」に工程を分けて事業を推進している。一方で複数の情報システムの構築を同時に進行するため、開発事業者及び業務主管課などと連携を密に進めるとともに、番号制度を見据えて計画に沿って取り組んで行くことが重要であると認識している。

【平成26年度の取組についての総合評価】

自動交付機や土曜開庁など、市民が必要なときに身近な場所で受けることができる窓口サービスを推進することができた。緑区及び南区の駅前に設置したパスポートセンターは開所から2年目を迎え、平成26年度は19,919件の申請を取扱い、身近で利便性の高い場所でのサービス提供を行うことができた。

パスポートセンター及び南区役所に続き、緑区役所及び中央区役所の区民課において、あらかじめ自宅のパソコンや携帯電話等から窓口混雑状況を確認できる待ち人数表示システムを導入し、窓口の待ち時間緩和を推進した。

コンビニ交付実施に向けた課題の整理や庁内調整、システムの仕様決定等を行い、制度開始に向けた準備を着実に進めることができた。

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、新規の申込受付案件に関する問い合わせ等が1日当たり2,900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。(この日を除けば放棄呼率4.5%)市民に対する満足度調査(H26.4実施)の結果も5点満点で4.88点と良好であった。

新たなアウトバウンド業務として予防接種の未接種者への接種勧奨コールなどを実施し、市民サービスの向上と市民の健康維持につなげることができた。

南区合同庁舎の関係各課・機関の視点から、課題を整理し、南区合同庁舎のあり方基本構想策定に向けた検討を実施した。

基幹システム最適化推進事業については、新システムの契約内容が開発・保守・運用を含めた複数年の契約となることから、債務負担行為の設定などの事務手続きを進めた。また、共通基盤システムの調達においては、価格と技術を総合的に評価する方法で事業者を選定した。

成果指標は目標値を上回ることができなかったが、引き続き高い水準を維持しており、サブ指標については目標を達成できている。また、コールセンター事業の満足度調査においても高い市民満足度を得られている。これらのことから、市民が必要とするサービスを利用しやすいかたちで提供できていると考えられ、1次評価をA評価とした。

【今後の具体的な改善策】

平成28年1月のコンビニ交付開始に向けて、システム構築を進めるとともに、市民周知を行っていく。

コールセンターの運営については、更なる「アウトバウンド業務」の本格実施や新規の申込受付業務の積極的拡充などにより、一層の市民サービスの向上を図る。

南区合同庁舎の整備に向けた建物の現状把握のため、基礎調査を実施する。

南区合同庁舎の整備の方向性を検討するため、基本計画の策定に向けた調査を実施する。

1次評価

A

8 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

コールセンターの運営については、「アウトバウンド業務」として、予防接種未接種者(1,326人)に対する接種勧奨コールを実施し、接種のし忘れを未然に防止することで、市民サービスの向上と市民の健康維持につなげることができた。また、新規申込受付の積極的拡充については、8業務に係る3,545人分の申込みを担当課に代わりコールセンターで受けることで、担当課の業務負担の軽減と市民サービスの向上が図られた。

	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

10 【参考1】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

11 【参考2】他の部局との庁内横断的な取り組み

12 「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	サブ指標	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な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	【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	【サブ指標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)	3 南区合同庁舎のあり方の検討
		2 市民が利用しやすいサービスの充実			1 窓口サービスの向上(コンビニ交付の導入)
					2 コールセンター運営事業
					4 基幹システム最適化推進事業

1 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	施策所管局 総務局
施策名	NO	市民と行政のコミュニケーションの充実	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的確に反映します。 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。

3 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】

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。						市民の声システムを導入したことにより、意見や提案等を受け付けてから回答までの時間短縮が図られたこと、また、ジュニア・市政モニターの実施により幅広い年代層から意見を聴取する仕組みを構築したことが、高い達成率につながっていると考える。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	A
目標値(a)	69.1	69.7	70.0	70.3	70.7	71.1		
実績値(b)		79.4	75.9	76.9	75.1	76.8		
達成率(b/a)%		113.9	108.4	109.4	106.2	108.0		

【指標2】

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。						多様な情報提供手段の普及に伴い、主に若年者及び居住外国人を対象とした情報提供の環境が十分に整っていないことが、目標を達成できなかった要因と分析している。この状況を踏まえ、平成27年度は、4月1日に公開したこども向け特設サイト「さがみはらキッズ」の拡充、外国人向け情報提供の拡充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	H26年度	評価	B
目標値(a)	92.5	93.1	93.3	93.5	93.7	94.0		
実績値(b)		92.6	92.3	93.5	91.6	92.4		
達成率(b/a)%		99.5	98.9	100.0	97.8	98.3		

4 基本計画で定めている指標を補完する指標(サブ指標)と各年度の目標及び実績

【サブ指標1】

最終(H31):7日

指標と説明	【サブ指標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。							
	基準値(H26年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	
目標値(a)	10.7							
実績値(b)								
達成率(b/a)%								

【サブ指標2】

最終(H31):77.0%

指標と説明	【サブ指標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行い、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。							
	基準値(H26年)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	評価	
目標値(a)	75.0							
実績値(b)								
達成率(b/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

[単位:千円]

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	総事業費の増減分析
事業費	219,132	255,726	270,025	257,591	237,274	243,215	市民の声システムの構築完了に伴い事業費が減少したが、公文書館の開館に伴う初年度調弁に係る経費や公文書館職員の人件費の増加、広報紙編集業務委託及び派遣職員導入経費の増加等により、事業費・人件費ともに増加している。
人件費	158,460	156,729	166,460	195,378	175,658	189,410	
総事業費	377,592	412,455	436,485	452,969	412,932	432,625	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	530	575	607	629	573	598	

6 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26年度		平成27年度 指標・目標 (Plan)
		指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
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。	実績 「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。	市と包括連携協定を結ぶ大学の学生が、市に寄せられた意見等を履歴分析し、学生の視点による分析結果及び市の施策に対する改善点等を市の担当部局に報告・提案する機会を設ける。
	評価 目標を達成 幅広い年代層から意見等を受けられるようになるとともに、一元管理が可能となったことで、広聴の基盤が構築された。			
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。	実績 ホームページを活用した情報発信に取り組み、スマートフォン版及び子どもを対象とした特設ページ(さがみはらキッズ)を開設した。	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む。 ホームページの多言語対応及び特設サイトのスマートフォン版を開設する。
	評価 目標を達成 こども向け特設サイト「さがみはらキッズ」を開設し、こどもたちに分かりやすい言葉で相模原市の様々な情報を掲載するなど、若年者世代を対象とした情報発信力の強化が図られた。			
3	シティセールス推進事業 [シティセールス・親善交流課]	「全国と本市のコミュニケーション」という視点から、「認知 好感 行動」に結びつく情報発信を通じて、「居住・観光・ビジネス等において、多くの方から“選ばれる都市”となるべきブランドの構築を図る。	実績 H26年度末:12,203人 (H25末から2,199人増加)	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1万4,000人まで拡大する。
	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[情報公開課]	旧城山町の議場等を改修し、10月に公文書館を開館する。 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。	実績 旧城山町の議場等を改修し、10月に公文書館を開館した。	歴史的公文書の目録整備件数をH26年度末の約11,500件から、H27年度末には約17,000件とする。
	評価 目標を達成 歴史的公文書を集中管理し、市民が実際に閲覧等を行う拠点として、公文書館を整備することにより、公文書管理条例の実効性が高まった。			
5	[課]		実績	
			評価	
6	[課]		実績	
			評価	
7	[課]		実績	
			評価	

番号	事業名(所管課)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
1	広聴事業[広聴広報課]	2,441	2,301	1,818	1,618	11,439	2,865
2	広報事業[広聴広報課]	210,402	203,681	185,564	196,065	196,214	200,646
3	シティセールス推進事業 [シティセールス・親善交流]	6,289	34,429	59,963	36,747	28,379	21,421
4	公文書館機能の構築[情報公開課]	0	15,315	22,680	23,161	1,153	18,283
5	[課]						
6	[課]						
7	[課]						

7 総合分析及び市の自己評価(1次評価)(Check)

<p>【現状・課題認識】</p> <p><広聴事業> ジュニア・市政モニター制度を確立したことで、中学生、高校生から意見を聴取できるようになったことから、今後は大学生からも市施策に対する意見を聴取する仕組みの検討が必要がある。 市民の声について、受付から回答までの時間の短縮やより効果的な施策への反映を図る。</p> <p><広報事業> 市内居住外国人及び市を訪れる外国人を対象に、ホームページの多言語対応が必要である。 ホームページ特設サイトについて、多様な媒体で閲覧可能となるよう同サイト改修の検討が必要である。</p> <p><シティセールス推進事業> 民間の調査で本市の魅力度や居住意欲度に関する指標は前年と比較し上昇しており、情報発信量の拡大による「認知」の促進については成果を得ている。今後は、更なる「認知」の向上と、「人や企業に選ばれる都市」を目指し「好感 行動」の喚起に繋がる戦略的な情報発信を実施する必要がある。</p> <p><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構築することが必要である。</p> <p>【平成26年度の取組についての総合評価】</p> <p><広聴事業> 平成26年4月1日から「市民の声システム」の運用を開始したことで、市民意見等の全体把握が可能となったとともに、受付から回答までの迅速化が図られた。 次世代を担う中学生、高校生から意見を聴取する「ジュニア・市政モニター制度」の仕組みを構築することができた。対象は全中学校と全高校で、各校から推薦されたモニター319名に対して、2回にわたりアンケート調査を実施した。</p> <p><広報事業> 市制施行60周年の節目にあたり、特集記事の制作、テレビや動画サイトを活用し、PRするなど戦略的な情報発信を行い、未来に向けて躍動する相模原市を市内外に紹介することができた。 ホームページの更なる見やすさ、分かりやすさの広報を図るため、スマートフォン版を公開した。このことにより、スマートフォンからのホームページへのアクセス件数が増え、利便性の向上を図ることができた。 こども向け特設サイト「さがみはらキッズ」を平成27年4月1日に開設し、市マスコットキャラクター「さがみん」を案内役として、こどもたちに分かりやすい言葉で相模原市の様々な情報を掲載するなど、若年者世代を対象とした情報発信力の強化を図った。</p> <p><シティセールス推進事業> 圏央道開通や小惑星探査機「はやぶさ2」打上げなどのビッグプロジェクトに合わせた全国メディアへの情報発信や、民間企業等との連携事業の実施(共同パブリシティ)により、本市の一層の魅力を発信し、本市の認知度向上に寄与した。 シティセールスを推進する全国の産学官関係者が一堂に会し「全国シティプロモーションサミット」を開催したことにより、シティセールスの効果的な手法や施策等について情報交換等が実施できた。</p> <p><公文書館機能の構築> 旧城山町の議場等を改修して、公文書館を開館することにより、公文書管理条例の実効性を確保するとともに、市民が歴史的公文書を利用する環境を整備した。 開館と同時に、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おう機会を提供した。</p> <p>各事業の指標・目標が着実に達成されている。「市民の声システム」「ジュニア・市政モニター制度」の運用等による市民意見聴取機会の拡充、スマートフォン版ホームページ及び子どもを対象とした特設ページの構築並びにSNS登録者拡大による情報発信力の強化及びシティセールス機会の拡充が図られたほか、公文書館の開館により歴史的公文書等について市民の利用環境が整ったことなどから、1次評価をAとした。</p> <p>【今後の具体的な改善策】</p> <p><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へ反映できる仕組みを構築する。 市と包括連携協定を結ぶ大学の学生が、市に寄せられた意見等を履歴分析し、学生の視点による分析結果及び市の施策に対する改善点等を市の担当部局に報告・提案する機会を設ける。</p> <p><広報事業> ホームページの多言語対応を実施し、情報発信力の強化を図る。 ホームページの特設サイト(「相模原市市民カメラマン」)のスマートフォン版を開設し、市内の景勝地等の写真素材が見やすく表示できるようになるなど、多様な媒体を活用した情報発信力の強化を図る。</p> <p><シティセールス推進事業> 人や企業に選ばれる都市を目指し、広域交流拠点都市としてのポテンシャルをアピールするとともに、医療、福祉、子育て、教育など市民生活に直結した施策が着実に進んでいる都市であることも戦略的、効果的にPRしていく。</p> <p><公文書館機能の構築> 歴史的公文書の目録を整備するとともに、平成27年度からは目録検索システムを稼働し、市ホームページから歴史的公文書の目録検索ができるようにする。</p>	<p>1次評価</p> <p>A</p>
---	----------------------

8 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 >
 「市民の声システム」の運用により、市民意見等の全体把握が可能となったとともに、受付から回答までの迅速化が図られた。
 「ジュニア・市政モニター制度」の仕組みを構築した。

< 広報事業 >
 ホームページのスマートフォン版を公開した。
 こども向け特設サイト「さがみはらキッズ」を平成27年4月1日に開設した。

< シティセールス推進事業 >
 全庁横断的な組織として設置された「シティセールス推進本部」における会議等を通じ、PRに関する各種手法を庁内で共有し、各課・機関が個別に実施するプロモーションの精度の向上に繋げた。

9 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

10 【参考1】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

--

11 【参考2】他の部局との庁内横断的な取り組み

--

12 「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	サブ指標	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充実	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。	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	【サブ指標50-1】 回答までに要する日数	広聴事業
		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	【サブ指標50-2】 市ホームページ閲覧者の満足度	広聴事業 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