

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】 . . . 9
- 【施策 4 9 行政サービス提供体制の充実】 . . . 15
- 【施策 5 0 市民と行政のコミュニケーションの充実】
. . . 20

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 |
| 総合戦略の基本目標 | | 基本目標 | 「定住促進、安全で安心なくらしの確保」 |
| | | 施策所管局 | 市民局 |
| | | 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】 | 区ビジョン推進事業 | 中山間地域 |
| | | | | 区の魅力づくり事業 | |
| | 2 | | 【業績評価指標 47-2】 | 区民会議運営事業 まちづくり会議支援事業 | 中山間地域 |
| | | 【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) H27年度は見込額

[単位:千円]

| | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 | 総事業費の増減分析 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--|
| 事業費 | 30,494 | 25,957 | 22,375 | 28,668 | 32,561 | 平成27年度は区政施行5周年のため、記念事業等を実施したことにより事業費が増加した。 |
| 人件費 | 157,740 | 149,380 | 150,260 | 152,900 | 149,820 | |
| 総事業費 | 188,234 | 175,337 | 172,635 | 181,568 | 182,381 | |
| 施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】 | 262 | 244 | 240 | 251 | 253 | |

職員1人あたりの人件費は、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円として計算(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 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 【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、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、反面そうした事業にかかわりが区民も多くおり、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。 | |
| | 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 | | | | | | |
| 達成率(b/a)% | | 84.1% | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | |

【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 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。 | | | | | | 区民会議委員と一般区民とが意見交換を行う会議の開催や、若い世代がまちづくりに参画するための仕組みづくりなどの取組みを通じて、認知度の向上が図られたことにより、目標を達成することができた。 | |
| | 基準値(H26年) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値(a) | 31.9 | 32.4 | 32.9 | 33.4 | 33.9 | 34.4 | | |
| 実績値(b) | | 32.4 | | | | | | |
| 達成率(b/a)% | | 100.0% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | A |

【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】) 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1.5%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) | 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 | | | | | | |
| 達成率(b/a)% | | 81.1% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | B |

【業績評価指標3】

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| 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

| | 施策を構成する事業名【所管課名】 | 平成27年度 | | 平成28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 <small>【緑区役所区政策課】</small> | 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。 | 実績 ・区民会議委員及び大学生による実行委員会を組織し、小委員会の審議テーマを踏まえたPR冊子を作成・配布した。 ・区民会議での議論を踏まえ、地域での担い手の育成を図るため、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」を実施した。 ・柔軟な視点でPR冊子を作成・配布したことにより、区民会議の議論について親しみやすくPRすることができた。 ・「絆づくり交流会」の実施により、シニア世代を中心として交流が図られた。また、会場でボランティアグループに加入した人がいるなど、地域活動へ参加するきっかけづくりとなった。 | ・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。 |
| | 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。 | | | |
| 2 | 区ビジョン推進事業費 <small>【中央区役所区政策課】</small> | 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。 | 実績 ・中央区区ビジョンの推進に向けた今後の取組や施策改善を図ることを目的として、各地区のまちづくりの課題を自主的に話し合い、課題解決に協働で取り組んでいる「まちづくり会議」の委員を対象としたアンケート調査を実施した。 ・中央区区ビジョンの実現を目的に、平成26年度から引き続き「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、前年度から準備を進めてきた事業の実施及び今後の取組の検討を行った。 ・区役所が行う事業との効果的な連携を図るため、8月以降は4プロジェクト+広報宣伝部として組織の見直しを行った。 ・地域活動の担い手から、地域活動や区行政の現状・課題等についての意見を収集することで、今後、区ビジョンの推進に向けた取組や方策に活用することができた。 | 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。 |
| | 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。 | | | |
| 3 | 区ビジョン推進事業 <small>【南区役所政策課】</small> | ・web等を活用し、若者の視点から見た情報発信を行う。 ・第2回プレゼン大会の開催や無作為抽出型区民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。 | 実績 ・無作為抽出型区民討議会では、区民会議と南区若者参加プロジェクト実行委員会が連携して運営委員会を組織し、企画立案や当日の運営を行った。 ・More輝区～南区アイデアコンペ(第2回プレゼン大会)～を開催した。 評価 ・無作為抽出型区民討議会やプレゼン大会を企画・開催し、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。 | ・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を拡大する。 |
| | 南区区民会議の取組みテーマである「若い世代のまちづくりへの参画促進」に基づいた事業を推進する。 | | | |
| 4 | 区の魅力づくり事業 <small>【緑区役所地域振興課】</small> | ・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発信に取り組む。 ・ホームページ等を活用した緑区の多彩な魅力発信に取り組む。 ・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を図る。 | 実績 ・緑区ならではの地域資源である「村芝居」をテーマにした「緑区村芝居フェスタ」事業などを通じ、区民交流の促進や地域の魅力の再発見につなげることができた。 ・区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。 ・商店街が実施する商店街の振興事業について支援を行った。 ・各地区において、様々な団体により「5周年記念」を冠した記念イベントが実施されたほか、「きずなウォーク」や「わくわくカーニバル」など、年間を通じて各種の5周年記念事業を実施した。 ・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。 ・5周年記念事業を通じて、区民それぞれが、緑区への愛着や誇りを再確認するとともに、区民交流を深める機会となった。 | ・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。 ・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果的かつ効果的な情報発信を行う。 |
| | ・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。 ・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。 | | | |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| 5 | 区の魅力づくり事業 [中央区役所地域振興課] | 「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。 | ・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」の事務局として活動を支援した。 ・区の広告塔としての「中央区さくら咲くボーイズ39」や交通安全・防犯を啓発する「中央区セーフティリーダー」の活動、伝統文化の体験機会を提供する「体験する文化祭」、区内のイベント振興を図る「イベント大賞」、高齢者の見守りや健康づくりの支援体制の充実を進めることができた。 ・ホームタウンチームSC相模原との協働により区民向け企画「中央区民デー」にて観客に対し区のPRを行った。 ・市民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。 ・区の魅力を総合的に紹介する「中央区ガイドマップ」を全面改訂した。制作は区役所職員によるプロジェクトチームが担当し、ウォーキングコースの提案による区の魅力めぐりを紹介の切り口とした。 | ・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。 ・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。 ・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。 |
| | 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。 | 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。 | | |
| 6 | 区の魅力づくり事業 [南区役所地域振興課] | 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。 | ・南区シンボルマーク入りグッズの作成 ・南区インフォメーションBOXでの情報発信 ・南区区制施行5周年記念「南区おもしろまちフェスタ」(ステージ:若い世代を中心とした9組・427人が出演、ブース:11店100人が出店、来場者:約8,000人) ・南区区制施行5周年記念冠事業の募集(申請・承認件数:約55件) ・SC相模原・南区民DAY、S-1グランプリ2015に出展 ・芝ざくらラインの草刈り、苗植えをしよう!(参加者:約180名) ・南区私のイチ押し写真展(44名から76作品の応募)、写真講習会 ・南区木もれびの森演委会(大野台小学生31名、来場者数:約70名) ・南区パフォーマンスステージ(12組が出演、来場者常時約150人) ・南区少年野球大会(秋季・春季)の後援 ・南区親子ウォークラリー大会(14組45名の参加) | 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。 | イベント等を通して区民に南区の魅力を再発見していただき、一体感や区民意識の醸成が図られた。 | | |
| 7 | 区民会議運営事業 [緑区役所区政策課] | 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。 | 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。 | 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。 | 小委員会を主として会議を運営したことにより、委員が発言しやすくなり具体的な議論を行うことができた。 | | |
| 8 | 区民会議運営事業 [中央区役所区政策課] | 区ビジョンの進捗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。 | ・「中央区拡大区民会議」(テーマ:若い世代の地域活動、まちづくりへの参加について)を開催し、約60名の一般参加者と区民会議委員が意見交換を行った。 ・区民会議の審議状況を区HPや冊子により情報発信した。 | ・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、区のみ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。 |
| | 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。 | 地域活動団体の共通課題である、若者世代の地域参加や担い手の育成について、議論を深めることができた。 | | |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| 9 | 区民会議運営事業 〔南区役所政策課〕 | ・調査委託の報告を踏まえた地域活動の実践を行う。 ・無作為抽出型区民討議会を開催し、区民ニーズの把握と区民会議の認知度の向上の方策を検討する。 | 実績 ・南区区民会議 計 6 回開催 ・第3期南区区民会議も、第2期に引き続き「若い世代の参画促進方策」をテーマに検討を行った。 ・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。 ・無作為抽出型区民討議会を開催し、区民の幅広い意見を聴取することができた。 | ・「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、個性や特徴を活かしたまちづくりをすすめる。 |
| | 区のみ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。 | | 評価 第2期～3期区民会議において継続して検討を行った「若い世代のみちづくりへの参画促進方策」について方向性を定めることができた。 | |
| 10 | まちづくり会議支援事業 〔緑区役所地域振興課〕 | ・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、一層の情報交換に取り組む。 ・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に取り組む。 ・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。 | 実績 ・各地区のみ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、人口減少や少子高齢化を見据えたまちづくりの検討などのほか、学校と地域の意見交換会やあいさつ運動の実施など、地域課題の解決や地域の活性化に向けた様々な取り組みが展開された。 ・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した。 ・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。 | ・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。 |
| | 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する。 | | 評価 ・各地区のみ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。 | |
| 11 | まちづくり会議支援事業 〔中央区役所地域振興課〕 | 地域課題の解決に向けた議論が活発に行われるよう、積極的に支援する。また、会議で検討された地域課題の解決に向けて、関係機関に要望を行う。 | 実績 ・会議開催回数64回 ・議題件数180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。 |
| | 各地区のみ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。 | |
| 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。 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。 | 実績 ・区内7地区で計43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。 | 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。 |
| | | | 評価 地域の活性化を図るため、各地区で自主的な運営を行った。 | |

| 施策を構成する主な事業(事務事業)の決算額 | | 〔単位:千円〕 | | | | |
|-----------------------|-----------------------------|---------|-------|-------|-------|--------|
| 番号 | 事業名(所管課) | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 |
| 1 | 区ビジョン推進事業 〔緑区役所区政策課〕 | | | | | 1,863 |
| 2 | 区ビジョン推進事業費 〔中央区役所区政策課〕 | | | 6,265 | 4,142 | 1,645 |
| 3 | 区ビジョン推進事業 〔南区役所政策課〕 | | | | | 1,391 |
| 4 | 区の魅力づくり事業 〔緑区役所地域振興課〕 | 6,620 | 6,738 | 6,263 | 6,585 | 11,470 |
| 5 | 区の魅力づくり事業 〔中央区役所地域振興課〕 | 6,035 | 3,630 | 4,167 | 5,932 | 5,225 |
| 6 | 区の魅力づくり事業 〔南区役所地域振興課〕 | 5,900 | 4,284 | 4,990 | 5,307 | 4,987 |
| 7 | 区民会議運営事業 〔緑区役所区政策課〕 | | | | | 1,580 |
| 8 | 区民会議運営事業 〔中央区役所区政策課〕 | 10,280 | 9,420 | 5,734 | 5,331 | 1,602 |
| 9 | 区民会議運営事業 〔南区役所政策課〕 | | | | | 1,530 |
| 10 | まちづくり会議支援事業 〔緑区役所地域振興課〕 | | | | | 352 |
| 11 | まちづくり会議支援事業 〔中央区役所地域振興課〕 | 1,659 | 1,885 | 1,223 | 1,371 | 441 |
| 12 | まちづくり会議支援事業 〔南区役所地域振興課〕 | | | | | 475 |

【現状・課題認識】**緑区役所****【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が、今後は、人口減少・少子高齢化が進むなか、「首都圏南西部国際都市群の創出プロジェクト」や「中山間地域対策プロジェクト」などを踏まえた、取組が必要となってくる。

【区の魅力づくり事業】

区の地域特性を活用し、工夫を凝らした様々な取り組みが展開されている。

【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。

【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。

中央区役所**【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。

【区の魅力づくり事業】

区内各種団体との協働の手法も取り入れながら事業実施を進めている。

【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。

【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】**

地域の活性化と担い手の育成を図ることを目的とし、第2期・第3期を通じて、「若い世代のまちづくりへの参画促進」をテーマに検討してきた。これまでの検討や実践を基に、若者や地域の皆様がお互いを尊重しながら、まちづくりを進めて環境づくりが必要である。

【南区の魅力づくり事業】

多様な世代が参加できる各種事業の実施を通して、一層の区民意識の醸成と一体感の促進を図っていく。

【平成27年度の取組についての総合評価】**緑区役所****【区ビジョン推進事業】**

区民会議での議論を踏まえ、地域での担い手の育成を図るための「絆づくり交流会」の実施や、区民会議の内容をPRする「ニュースレター」の作成など、区ビジョンの推進に向けた取り組みが進んでいる。

【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、青年会議所など多様な人材を活用し、創意工夫を凝らした取り組みや、区制施行5周年を記念した取り組みにより、区民意識や一体感の醸成が図られた。

【区民会議運営事業】

区ビジョンの推進に向けて、小委員会を設け、観光と定住をテーマに具体的な方策について検討することができた。

【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。

中央区役所**【区ビジョン推進事業】**

地域活動の担い手から、地域活動や区行政の現状・課題等についての意見を収集することで、今後、区ビジョンの推進に向けた取組や方策に活用することができた。

【区の魅力づくり事業】

継続して区内の各種団体と連携した取組を実施しており、素地が深まった。それに伴い、区民意識、区への愛着づくりの醸成が進んでいる。

【区民会議運営事業】

地域活動団体の共通課題である、若者世代の地域参加や担い手の育成について、議論を深めることができた。

【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、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】**

- ・区民会議開催回数:6回
- ・無作為抽出型討議会「わいわいみんなで語ろう! Part3~ワクワク超会議2015」を開催し、幅広く区民意見の聴取を行った。
- ・若者と地域団体等が協力してまちづくりを行うための方策の調査を、相模女子大学、女子美術大学へ委託した。
- ・南区若者参加プロジェクト実行委員会主催による「More輝区!南区アイデアコンペ(プレゼン大会)」を開催し、南区の資源発掘と各種団体との交流が図られた。

【区の魅力づくり事業】

幅広い世代が参加する「芝ざくらラインの草刈り・苗植えをしよう」、「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区の魅力発信、区民意識の醸成に繋がっており、今後も継続して事業を展開する。

業績評価指標が達成できたことについては、区制施行5年が経過し、区民会議・まちづくり会議が地域に浸透してきていることに加え、会議のメンバーに限定せず広く意見を取り入れたことが、業績評価に反映されているものと考えられる。

区制施行5周年で、各区で記念行事を行う等、地域特性を生かした区民主体のまちづくりの推進にむけて積極的な取り組みがなされたものと評価できる。

区民主体のまちづくりを進めているものの、成果指標が達成できなかったためB評価とした。今後は、地域の課題解決につながるような更なる取組が必要である。

【今後の具体的な改善策】

緑区役所

- ・区ビジョン推進事業については、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ため、緑区の魅力を網羅した特設サイトを開設する。
- ・区の魅力づくり事業については、ミウルの公式ホームページの活用を図り、若い世代へ向けた情報発信に努めるとともに、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。また、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。
- ・区民会議については、人口減少への対応や、「中山間地域対策プロジェクト」などを踏まえ、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。

中央区役所

区ビジョンを実現するため、区民が主体となったまちづくり事業を支援するとともに、区民会議での検討結果を具体化する区民参加型のプロジェクトや、区内の課題解決や資源を活用したまちの活性化につながる事業を区民との協働により進めていく。

南区役所

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

- ・これまでの検討結果をまとめた、「若い世代のまちづくりへの参画促進に係る提言書」を市へ提出するなど、地域のニーズを踏まえた、特色あるまちづくりを推進するため、区民による政策提案機能としての充実を図る。
- ・南区若者参加プロジェクト実行委員会の活動を活性化させ、若者の視点による意見をまちづくりへ反映をさせるための実践を行う。
- ・第4期区民会議の開催に向け、新たなテーマの検討を行う。

【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新規事業「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、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する。

【総合戦略の視点及び実施結果】（中山間地域対策プロジェクトとして緑区が対象）

緑区役所

- ・潜在する地域人材を発掘するため、「絆づくり交流会」を実施した。
- ・区民会議において、移住・定住促進に向けた方策について協議することができた。また、議論した内容をニュースレターにして区内外へ周知することにより、区の魅力等をPRすることができた。

1次評価

B

9 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

- ・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」で「緑区区民会議ニュースレター」の発行し、区民に親しみやすい内容で情報発信を行った。
- ・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た。
- ・まちづくり会議支援事業について、活動状況をホームページ等で地域住民に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、各地区の活動の参考にするなどした。

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横断的に参加する「中央区安全・安心と夢・希望のプロジェクト」において、交通安全キャンペーン（防犯・交通安全）、方言ラジオ体操やご近所見守り紙芝居（福祉・健康）、中央区体験する文化祭（文化・福祉・スポーツ）、中央区イベント大賞（商業・イベント）、エフエムさがみでのラジオドラマの放送（魅力発信）、中央区さくら咲くボーイズ39によるイベント会場での中央区の歌やダンスの披露（広報宣伝部）などの事業を各プロジェクトで実施し、地域の課題解決や活性化につながった。

南区役所

- ・区ビジョン推進事業、区民会議運営事業については、無作為抽出型討議会や区内大学への調査委託、南区若者参加プロジェクト実行委員会などの実践活動を行った結果を基に検討を行い、「若い世代への参画促進に係る提言書」を作成し、市へ提出することができた。
- ・区の魅力づくり事業については、南区区制施行5周年記念「南区おもしろまちフェスタ」実施のほか、南区内で実施される各地域イベントなどに南区区制施行5周年記念の冠事業として実施してもらうことにより、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ことができた。

| | | |
|--|--|------|
| <p>【施策推進に対する意見】</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【総合戦略の視点】</p> | <table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">2次評価</td> </tr> </table> | 2次評価 |
| 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

11 【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

緑区役所

- ・区民会議において、区民会議の認知度の向上や区の情報発信力の強化を図る必要あるとの意見から、平成27年度は、大学生を含めた「緑区区民会議PR戦略実行委員会」で「緑区区民会議ニュースレター」を発行し、区民会議の内容を分かりやすく伝えるとともに、区民に親しみやすい内容で区の情報発信を行った。

12 【参考2】他の部局との庁内横断的な取組

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 |
| 総合戦略の基本目標 | | 基本目標 | 「定住促進、安全で安心なくらしの確保」 |
| | | 施策所管局 | 市民局 |
| | | 局・区長名 | 齋藤 憲司 |

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 「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 | |

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) H27年度は見込額

【単位:千円】

| | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 | 総事業費の増減分析 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 事業費 | 81,238 | 611,084 | 230,005 | 382,557 | 388,513 | サポートセンターの事業拡充に伴う人件費及び「さがみはら地域づくり大学」の開講に伴う事業費が増額となったため |
| 人件費 | 80,735 | 91,054 | 87,834 | 81,732 | 79,813 | |
| 総事業費 | 161,973 | 702,138 | 317,839 | 464,289 | 468,326 | |
| 施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】 | 225 | 976 | 441 | 642 | 650 | |

職員1人あたりの人件費は、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円として計算(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 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%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) | 30.4 | 35.0 | 35.6 | 36.2 | 36.8 | 37.4 | | |
| 実績値(b) | | 28.4 | | | | | | |
| 達成率(b/a) % | | 81.1% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | B |

【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。 | | | | | | 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年度から年々数値は減少していたが、今年度から設問項目を分かりやすく改め、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、実績値が増えたものと考える。 | |
| | 基準値(H20年) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値(a) | 12.0 | 14.6 | 15.0 | 15.4 | 15.8 | 16.1 | | |
| 実績値(b) | | 30.0 | | | | | | |
| 達成率(b/a) % | | 205.5% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | A |

【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。 | | | | | | 昨年度からの増加は7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) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値(a) | 166 | 230.0 | 240.0 | 250.0 | 260.0 | 270 | | |
| 実績値(b) | | 253.0 | | | | | | |
| 達成率(b/a) % | | 110.0% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | A |

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。 | | | | | | 実施団体数が減少した理由としては、若い年代の加入が少なくなり、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。 | |
| | 基準値(H25年) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値(a) | 445 | 479.0 | 491.0 | 503.0 | 515.0 | 527 | | |
| 実績値(b) | | 457.0 | | | | | | |
| 達成率(b/a) % | | 95.4% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | B |

【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。 | | | | | | 前年度の利用登録団体数は目標値を上回る登録がされていたが、H27年度は前年度の登録団体数と比べて増加はしたものの、目標値は下回った。その理由としては、指標89の市内のNPO法人数は、年々増加傾向にあるため、NPOの中間支援組織である「さがみはら市民活動サポートセンター」の利用登録に係る普及啓発活動が不足していたことが一因ではないかと考える。 | |
| | 基準値(H25年) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値(a) | 336 | 368.0 | 384.0 | 400.0 | 416.0 | 432 | | |
| 実績値(b) | | 360.0 | | | | | | |
| 達成率(b/a) % | | 97.8% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | B |

[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 | | | | | | 結果の分析 | |
|-----------|---|--------|-------|-------|-------|-------|---|---|
| | 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】 | | | | | | 活動認定者数は、目標値を上回る学生20名、2団体となり、認定証を交付することができた。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。 | |
| 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。 | | | | | | | |
| | 基準値(H25年) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値(a) | 0 | 20.0 | 45.0 | 80.0 | 125.0 | 180 | | |
| 実績値(b) | | 22.0 | | | | | | |
| 達成率(b/a)% | | 110.0% | | | | | 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】 | 事業の概要 | 平成27年度 | | 平成28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。 | ・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り組む。 ・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。 | 実績 ・若葉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 ・市自治会連合会のHPを若者向け及びスマートフォン対応にリニューアルして加入促進を図った。 ・自治会等集会所建設費補助金の交付交付件数 12件 ・地域活性化事業交付金 交付件数 155件 計54,261千円(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り組む。 ・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。 |
| 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 ・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。 | 実績 ・成案化率3割5分(応募17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。 | ・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みを進める。 | 市民協働推進事業(市民活動推進事業)【市民協働推進課】 | 人材育成等の機能を持つ市民大学「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。 | 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 ・「市民協働推進大学」事業の実施 講座実施数13講座(基礎コース、応用コース及び専門講座) ・「さがみはら地域づくり大学」事業を市民・大学交流センターの指定管理業務として位置付けることができた。 | ・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。 |
| 4 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。 | 市民協働推進事業(さがみはら市民活動サポートセンター事業)【市民協働推進課】 | 引き続き、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。 | 実績 ・新たなセンター事業の実施に向けて、既存のセンター内に、センター間のコーディネート役割を担う「総括責任者」を配置 ・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 | ・センターの運営体制の拡充に向けた取組みを更に進める。 ・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。 |
| | | | 評価 新たなセンター事業実施に向けて、人材育成が図られた。また、スタッフ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。 | |

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|---|--|
| 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、自主事業等を通し、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。 | 実績 | ・施設稼働率66.7% ・オーサーズカフェの開催(24回) ・市民・大学活動フェスタ(1回) ・橋渡し件数の実績6件 ・大学生が制作した服飾品を施設内のフリースペース等に展示し、スペースを有効活用することで、広く市民に対して施設のPRを行うことができた。 | 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。 |
| | 評価 | | ・橋渡し業務は、前年度実績を下回る結果となり、更に、橋渡し業務の強化を図る必要がある。 | | |
| 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10件 | 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。新規設立認証10件。 |
| | 評価 | | 目標数の法人設立認証を達成することが出来き、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。 | | |
| 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) | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 |
|----|---|--------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 地域活動促進事業 【市民協働推進課】 | 57,516 | 58,294 | 51,653 | 201,407 | 203,919 |
| 2 | 市民協働推進事業(協働事業提案制度) 【市民協働推進課】 | 870 | 535 | 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】 | 0 | 812 | 3,308 | 2,641 | 2,618 |
| 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】 | 20,794 | 20,577 | 21,077 | 21,555 | 22,999 |
| 5 | 市民・大学交流センターの運営 【市民協働推進課】 | 1,995 | 530,685 | 153,208 | 156,268 | 158,273 |
| 6 | NPO法人の設立認証等に向けた支援 【市民協働推進課】 | 63 | 181 | 224 | 151 | 169 |
| 7 | 【課】 | | | | | |

【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、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、今年度は昨年度より減少したものの過去3年間の平均を超えて、利用者数は増加傾向にあり、相談件数も188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た取組の面では、スタッフ研修の定期的な実施により行われたが、各区において実施する支援事業の運営方法等については、運営団体等との十分な協議の上、検討を進めていく必要がある。

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、平成27年度は減少に転じてしまった。原因の一つとして、若い年代の加入が少なくなり、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。

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で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、広報紙やホームページなどによる情報発信を行うとともに、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必要がある。

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。

【平成27年度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、落書きのない安心して暮らせるまちづくりをめざす提案など、6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。

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27年度にセンター長であった職員を平成28年度から「総括責任者」に配置させるため、新センター長に就任する新規採用者への人材育成を実施した。

市民協働推進基本計画に掲げている「市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)」を6月に開講し、地域活動、市民活動を担う人材育成に取組むことができた。

市民と大学との橋渡し件数が、前年度実績を下回る結果となったことから、橋渡し業務の強化を図る必要がある。

3つの成果指標のうち、目標を上回り達成できた指標は2つであり、3つの業績評価指標においても、目標を上回り達成できた指標は1つであったが、施策を構成する個々の事業における取組は着実に進められていることから、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、区役所機能の見直しに併せて、平成30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。

さがみはら市民活動サポートセンター事業は、市民活動の場の提供、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、平成30年度以降に緑区及び南区においてセンター事業を実施する計画を実現すべく、今年度から中央区の「さがみはら市民活動サポートセンター長」の他に、多様な活動主体間及び各区サポートセンター間の連携に向けたコーディネート役割を担う「総括責任者」を配置した。このことにより、平成28年度から各区において市民活動の無料相談事業を実施し、地域資源・ニーズの掘り起こしを行い、中央区を除く各区におけるセンター長など新たな担い手となる人材の発掘・育成を進めて新センターの体制づくりに着手するなど、さらなる市民活動の支援機能の強化の取組を実施していく。

また、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、平成28年度から実施所管課と協働して、アダプト制度を導入していない自治会やマンション管理組合に対して普及啓発活動を実施する。

市民と大学との橋渡し件数の増加を図るため、地域活動や市民活動を行う市民の課題を的確に把握し、大学との連携を進める。

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、更に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。

協働に関する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)」を推進し、地域活動及び市民活動を活性化させる。

【総合戦略の視点及び実施結果】

環境美化活動である「街美化アダプト」という身近で取組みやすい活動を通して、地域での人と人とのつながりを活かした支え合いなどにより、高齢化などの理由により登録団体数は伸び悩んだものの、新たな団体も加わったことにより安全で安心な暮らしの実現に寄与できた。

「市民協働推進大学(さがみはら地域づくり大学)事業」の実施において、皆で担う地域社会の実現に向けた意識の醸成が図れたことにより、定住促進への取組に繋がったものと考えている。

1次評価

B

9 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果 (Act)

・市民協働推進基本計画に掲げている「市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)」を6月に開講し、地域活動、市民活動を担う人材育成に取り組むことができた。
・サポートセンター職員のスキルアップを目的として、外部研修である日本NPOセンター主催の研修など延べ8日間受講した。また、各区の事業の運営方法について、運営団体である「特定非営利活動法人 さがみはら市民会議」と年4回協議を実施し、新たな事業実施場所や体制についての具体的な意見交換ができた。

10 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

| | |
|--------------|------|
| 【施策推進に対する意見】 | 2次評価 |
| 【改善すべき点】 | |
| 【総合戦略の視点】 | |

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

11 【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

| |
|--|
| |
|--|

12 【参考2】他の部局との庁内横断的な取組

| |
|--|
| |
|--|

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 |
| 総合戦略の基本目標 | | | 基本目標 「定住促進、安全で安心なくらしの確保」 |
| | | | 施策所管局 市民局 |
| | | | 局・区長名 齋藤 憲司 |

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） H27年度は見込額

【単位：千円】

| | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 | 総事業費の増減分析 |
|----------------------------|---------|-----------|---------|---------|---------|---|
| 事業費 | 871,426 | 3,593,738 | 180,798 | 237,223 | 235,360 | 人件費の増は、特に基幹システム最適化に向けたシステム開発作業が開始されたことに伴う、作業人員増による。 |
| 人件費 | 43,020 | 74,168 | 61,741 | 79,733 | 84,090 | |
| 総事業費 | 914,446 | 3,667,906 | 242,539 | 316,956 | 319,450 | |
| 施策に対する市民1人あたりコスト 【単位：円】 | 1,271 | 5,096 | 337 | 438 | 443 | |

職員1人あたりの人件費は、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円として計算（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。 | | | | | | コールセンターでの人間ドックの申込や、コンビニ交付の導入など、市民サービスの向上に努めているものの、それ以上に、市民が行政に求めるサービスが多様化しているものと思われる、目標値に到達できなかったものと分析している。 | |
| | 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 | | | | | | |
| 達成率(b/a)% | | 95.9% | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | |

【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 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。 | | | | | | これまでの自動交付機に加え、新たに平成28年1月からコンビニエンスストアでの証明書交付サービスを開始した結果、自動交付機等(自動交付機+コンビニ交付)による諸証明書交付数が21.9%となり、目標値を超える結果となった。今後も市民への周知を図るとともに、コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの拡大などを推進していく。 | |
| | 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 | | | | | | |
| 達成率(b/a)% | | 102.8% | | | | | | |
| | | | | | | | 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)

| 施策を構成する事業名【所管課名】 | 事業の概要 | 平成27年度 | | 平成28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 | 実績 ・平成28年1月より、コンビニ交付実施(住民票の写し、印鑑登録証明書)。 ・土曜開庁:年間24回実施。 ・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21.9% | ・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) ・土曜開庁の継続的なPR ・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% |
| 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。 | 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係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 人間ドックの申込みや国勢調査に係る調査員募集等の受付業務について、約5,300件の受付対応を行った。これにより、約353時間の職員の負担軽減につながった。 (1件平均4分×5,300=21,200分 353時間) 評価 目標を達成した。 | 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。 |
| 3 南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】 | 施設の老朽化に伴う改修検討にあたり、合同庁舎として機能等のあり方検討を行う。 | ・南区合同庁舎のあり方基本構想(案)を作成する。 ・引き続き関係部局と課題の整理を行う。 | 実績 検討ワーキンググループを開催し、課題や改善点を確認したことにより、4項目の基本的な考え方を案としてまとめた。 評価 ワーキンググループにより、現状の把握及び課題の整理を行い、基本構想(案)の作成を進めることができた。 | ・南区合同庁舎あり方基本構想を策定する。 ・引き続き関係部局と課題の整理を行う。 |
| 4 基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】 | 「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。 | ・業務システム開発・運用事業者の決定、開発作業 ・共通基盤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 ・一部の業務を除く業務システム開発・運用事業者の決定、開発作業の実施 ・共通基盤システムの開発作業の実施 ・プロジェクト管理支援事業者の決定、管理支援の実施 評価 ・一部の業務システムの調達が入札不調となり、システムの開発期間や本番稼働時期等の見直しが必要となった。 ・入札不調による見直し以外は、目標どおり実施した。 | ・1次稼働システム(H29年1月稼働)の本番稼働 ・2次稼働システム(H30年1月稼働)の開発作業 ・再調達による業務システム開発・運用事業者の決定 |
| 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】 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27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 | 13,790 |
| 2 | コールセンター運営事業 【広聴広報課】 | 94,308 | 91,465 | 90,943 | 93,583 | 94,853 |
| 3 | 南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】 | | | | | 0 |
| 4 | 基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】 | | | 56,175 | 135,000 | 126,987 |
| 5 | 【課】 | | | | | |
| 6 | 【課】 | | | | | |

8 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、コンビニ交付等を行っているが、更なる充実を図るため、コンビニ交付の拡大や証明書自動交付機の見直しなど効果的・効率的な窓口体制の検討が必要となっている。

コールセンターの運営については、開設以来、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。また、利用頻度の調査では、「初めて」の人が48パーセントと、新規の利用者も着実に増加している。市民の利便性の更なる向上のため、広報紙やホームページ等により、引き続き周知を図り、利用率の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、一部の業務システムの調達が入札不調となり、H28年度での再調達が必要となっている。再調達に向けては、事業全体への影響を最小限にとどめつつ、適切な事業者の選定ができるような取組が必要である。

基幹システム最適化推進事業について、システムの構築作業は、本番稼働に向けて予定通り進捗している。今後は、本番稼働後の業務運用が円滑に実施できるよう、各業務主管課を中心としてテスト・操作研修・運用準備等の取組を万全に実施する必要がある。

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(案)の策定を行っている。

【平成27年度の取組についての総合評価】

自動交付機やコンビニ交付、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。

コールセンターの運営については、東日本大震災があった平成22年以来、およそ5年振りに10万件を超える入電数となったが、放棄呼率は7.9パーセントで、目標値(8パーセント)を達成できた。

人間ドックの申込みや国勢調査に係る調査員募集等の新規受付業務について、約5,300件の受付対応を行った。

これにより、約353時間の職員の負担軽減につながった。

基幹システム最適化事業については、一部の業務システムの調達が入札不調となり、開発期間やシステムの本番稼働時期等の見直しが必要となったが、それ以外の取組については、基幹システム最適化実施計画に沿って予定どおり進められた。

ワーキングにより明確になった、取り組むべき課題を踏まえ、南区合同庁舎のあり方基本構想(案)の検討を行った。

継続的に8割以上の満足度を維持し続けていること。

業績評価指標は目標を達成していること。

コールセンターでの人間ドックの申込や、コンビニ交付の導入など、市民の利便性向上のために新たなサービスを積極的に実施している。

以上のことから、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】

現在コンビニ交付を実施している住民票の写し、印鑑登録証明書に加え、平成29年4月から開始する戸籍証明等のコンビニ交付実施に向けて、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、放棄呼率に影響しない範囲で、引き続き受付及びアウトバウンド業務の拡充に積極的に取り組み、市民の更なる利便性向上を目指す。

基幹システム最適化事業については、再調達に向けて事業者への意見聴取や不調の原因分析等を行い、システムの機能や稼働時期等の要求仕様について、事業全体への影響を踏まえた見直しを行う。

基幹システム最適化事業については、万全なテスト・操作研修・運用準備等の取組を実施するために、システム稼働後の業務運用を見据えたテスト計画や研修計画を策定し、業務主管課に対する内容の周知や理解を促す取組を実施する。

南区合同庁舎の改修に向け建物の現状を把握するための基礎調査を行い、改修計画を後期実施計画及び次期総合計画へ位置付ける。

【総合戦略の視点及び実施結果】

コールセンターでの人間ドックの申込や、コンビニ交付の導入など、市民の利便性向上のために新たなサービスを積極的に実施していくことで、市民の暮らしに対する満足度の向上を図り、定住促進の一助とすることができた。

1次評価

A

9 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、システム構築を進め、予定どおり平成28年1月からサービスを開始した。

特定健診受診勧奨を実施したほか、人間ドックの申込みや国勢調査に係る調査員募集等、新たに10件の受付業務を担当し、6,000件を超える申込受付を担当課に代わって処理し、担当課の業務負担軽減と市民サービスの向上に寄与した。

【施策推進に対する意見】

- ・コンビニ交付の導入は窓口の混雑緩和策として有効であり評価できる。今後は市民の認知度及び利用率の向上に向けた周知及び市民の窓口利用の改善を図られたい。
- ・南区合同庁舎の在り方については、市民をはじめ関係者などの幅広い意見を踏まえた推進を図られたい。
- ・市民からの日々の問い合わせ等の分析を深め、事業立案・実施へのコールセンターの活用を更に推進されたい。
- ・指定都市となって良かったと実感する市民が増えるよう、窓口業務の範囲に捉われず、「政策の基本方向」で示される「行政サービスの質の向上」という基本方向からすれば、他分野のサービスも視野に入れて所管課との協力・連携により主要な事務事業の相模原市としての行政サービスの基準やガイドラインを策定し、市全体の行政サービスの品質管理を図る方策を検討されたい。

【改善すべき点】

- ・アウトバウンド業務に関する記載が分かりにくいいため、進行管理シートに記載する内容は市民にも分かるように簡潔な表現とするよう改善されたい。

2次評価

A

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

11 【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

12 【参考2】他の部局との庁内横断的な取組

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 |
| 総合戦略の基本目標 | | 基本目標 | 「定住促進、安全で安心なくらしの確保」 |
| | | | 施策所管局 総務局 |
| | | | 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</p> <p>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</p> <p>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 | |
| | | 【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) H27年度は見込額

【単位:千円】

| | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 | 総事業費の増減分析 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--|
| 事業費 | 270,025 | 257,591 | 237,274 | 243,215 | 226,419 | こども向けコンテンツ構築終了(減) |
| 人件費 | 166,460 | 195,378 | 175,658 | 189,410 | 171,842 | スマートフォン版ホームページ構築終了(減) |
| 総事業費 | 436,485 | 452,969 | 412,932 | 432,625 | 398,261 | 公文書館の開設完了(事業費減) |
| 施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】 | 607 | 629 | 573 | 598 | 552 | 歴史的公文書保存について委託から非常勤職員対応に切替え(事業費減、人件費増) |

職員1人あたりの人件費は、H23年度717万円、H24年度679万円、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円として計算(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 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」の導入により、意見・提案等を一元的に管理することによって、回答までの時間短縮を図ったほか、ジュニア・市政モニターを実施し、幅広い年代層から意見を聴取する仕組みを確立したことで、達成率を維持できたと考える。 | |
| | 基準値 (H20年) | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | H31年度 | | |
| 目標値 (a) | 69.1 | 71.2 | 71.5 | 71.9 | 72.3 | 72.7 | | |
| 実績値 (b) | | 75.5 | | | | | | |
| 達成率 (b/a) % | | 106.0% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | A |

【指標1-B】

| | | | | | | | | |
|-------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|---|---|
| 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。 | | | | | | 指標1については目標達成済のため、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」上、新たに高い目標を設定したものの、引き続き広報紙やホームページなどにより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 | | | | | | |
| 達成率 (b/a) % | | 97.9% | | | | | | |
| | | | | | | | 評価 | B |

【指標2】

| | | | | | | | | |
|-------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|--|---|
| 指標と説明 | 【指標 92】 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 | 比較の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。 | | | | | | 誰もがストレスなくホームページへアクセスする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主な要因と推測し、平成28年度にはホームページのウェブアクセシビリティの改善と、ニーズの高い情報等について特設サイトを開設することにより、利便性を高め、市民満足度の更なる向上を図る。 | |
| | 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 | | | | | | |
| 達成率 (b/a) % | | 97.8% | | | | | | |
| | | | | | | | 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 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、過去の回答を参照した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 | | | | | | |
| 達成率 (a/b) % | | 115.4% | | | | | | |
| | | | | | | | 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。 | | | | | | 昨年度は子ども向け特別サイト「さがみはらキッズ」の拡充、多言語対応などにより、目標値を大きく上回るペースで推移していたが、3月に児童相談所に関する各ページにおいて、否定的なアンケート結果が多く寄せられたことにより、数値を大きく下げたものの、最終的には目標値を上回ることができた。 | |
| | 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 | | | | | | |
| 達成率 (b/a) % | | 100.1% | | | | | | |
| | | | | | | | 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 の概要 | 平成27年度 | | 平成28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。 | 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。 | 実績 青山学院大学及び麻布大学と連携し、コールセンターや市に寄せられた意見等について、傾向や課題などの分析を行った。青山学院大学からは、「路上喫煙」や「市ホームページ」などについて、担当部局へ改善提案がなされ、麻布大学からは、「教育」や「環境」などの分野別の傾向分析と課題の抽出が行われた。この結果を踏まえ、市ホームページではリンク情報の追加等の改善を図った。 評価 青山学院大学及び麻布大学との連携による「市民の声」の分析を行い、傾向把握や事業の課題発見等につなげることができた。 | 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。 |
| 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。 | 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。 | 実績 ホームページによる情報発信力の強化を推進するため、英語、中国語、韓国語の翻訳機能を新設するとともに、市民カメラマン特設サイトのスマートフォン版を開設した。 評価 多言語化対応により、情報発信力の強化を図るとともに、市民カメラマン特設サイトのスマートフォン版を開設することにより、利便性の向上も合わせて図ることができた。 | 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。 |
| 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。 | 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。 | 実績 平成27年度末:14,539人(平成26年度末から2,336人増加) 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。 | 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)について、発信内容の充実に努め、魅力を高めるとともに登録者数を1万6,000人まで拡大する。 |
| 4 公文書館機能の構築 【情報公開課】 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。 | 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。 | 実績 平成27年度末の歴史的公文書の目録整備件数が約16,000件となった。 評価 目録整備件数については、歴史的公文書としての該当性を精査した結果、対象数が減少したため目標件数に満たなかったが、明治期の資料が含まれている鳥屋出張所、串川出張所にて保存していた文書についての目録の整備を行うことができた。 | 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。 |
| 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【所管課】 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | H27年度 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 広聴事業 【広聴広報課】 | 1,818 | 1,618 | 11,439 | 2,865 | 2,643 |
| 2 広報事業 【広聴広報課】 | 185,564 | 196,065 | 196,214 | 200,646 | 197,268 |
| 3 シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】 | 59,963 | 36,747 | 28,379 | 21,421 | 17,434 |
| 4 公文書館機能の構築 【情報公開課】 | 22,680 | 23,161 | 1,153 | 18,283 | 9,074 |
| 5 【課】 | | | | | |
| 6 【課】 | | | | | |

【現状・課題認識】

< 広聴事業 >

「市民の声」について、履歴分析システムの活用や大学との連携によりさらに分析を進め、庁内への情報共有体制を推進し、効果的な活用を図る必要がある。

広報紙やホームページなどを活用し、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。

< 広報事業 >

ホームページのウェブアクセシビリティの更なる改善を図る必要がある。

ホームページにおける分散した類似情報を集約する必要がある。

< シティセールス推進事業 >

民間の調査では、本市の認知度や居留意欲度に関する指標は、本格的にシティプロモーションに取り組んだ平成23年度と比較して大幅に上昇しており、情報発信量の拡大による「認知」の向上については成果が出ている。今後も引き続き「認知」の向上に取り組むとともに、「人や企業に選ばれる都市」を目指し、行動の喚起に繋がる情報発信に取り組んでいく必要がある。

< 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を構築することが必要である。

【平成27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。

青山学院大学及び麻布大学との連携による「市民の声」の分析を行い、傾向把握や事業の課題発見等につなげることができた。

< 広報事業 >

市内居住外国人及び市に訪れる外国人でもホームページを閲覧できるように、英語、中国語、韓国語の翻訳機能を新設したことで、情報発信力の強化を図った。

市民カメラマン特設サイトをスマートフォンからでも閲覧できるように改修したことで、利便性の向上を図ることができた。

< シティセールス推進事業 >

著名なパラパラ漫画アーティストによる市内における定住を促進する市プロモーションムービーを鉄道・バスの車内動画広告や大手町駅等で上映することにより、認知度向上に寄与した。

アニメキャラクターを起用し、オリジナル婚姻届の配布、市内施設を巡るスタンプラリーの実施、定住促進パンフレットの配布を実施した。特にスタンプラリーは市内外からの参加者があり、本市の認知度の向上及び魅力の発信に寄与した。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の請求文書件数は219件請求があり、全部利用120件、一部利用制限87件、利用制限12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、市民の声システムの活用により市民意見への迅速・的確な回答ができる体制が確立できたこと、ホームページへの翻訳機能の追加により情報発信力の強化が図られたこと、著名なアーティストやアニメキャラクター等の起用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とした。

【今後の具体的な改善策】

< 広聴事業 >

履歴分析システムを用いた「市民の声」の分析結果について、全庁に向けた報告体制を確立するとともに、各局における結果の活用状況等について追跡確認を行うなど、業務改善等につながる働きかけを行う。

大学との連携による「市民の声」活用について、翌年度の予算編成に間に合う時期までに課題等を所管課にフィードバックする体制を構築する。

< 広報事業 >

ウェブアクセシビリティの更なる改善を行い、誰もがストレスなくホームページを閲覧できるようにすることで、情報発信力の強化を図る。

分散している類似情報を集約したホームページの特設サイトを構築することで、閲覧者の利便性を高め、効果的な情報提供を図る。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の目録の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、簿冊の汚損・破損の修復を行うことで利用制限を減らす。

【総合戦略の視点及び実施結果】

< 広聴事業 >

提案・要望を幅広く聴取するため、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た。

< 広報事業 >

ホームページによる情報発信力の強化を推進するため、英語、中国語、韓国語の翻訳機能を新設するとともに、市民カメラマン特設サイトのスマートフォン版を開設した。

< シティセールス推進事業 >

定住促進のプロモーションムービーを鉄道・バスの車内動画広告や大手町駅等で上映し、認知度向上に寄与した。

オリジナル婚姻届の配布、市内施設を巡るスタンプラリーの実施、定住促進パンフレットの配布を実施し、認知度の向上及び魅力の発信に寄与した。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の請求文書件数は219件請求があり、全部利用120件、一部利用制限87件、利用制限12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。

1次評価

A

9 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 >

分析結果をフィードバックレポートとして全庁に周知したほか、希望があった課等へは個別に分析レポートを提供し、庁内において業務改善等につながる取組を行った。

青山学院大学及び麻布大学と連携し、コールセンターや市に寄せられた意見等について、傾向や課題などの分析を行った。青山学院大学からは、「路上喫煙」や「市ホームページ」などについて、担当部局へ改善提案がなされ、麻布大学からは、「教育」や「環境」などの分野別の傾向分析と課題の抽出が行われた。この結果を踏まえ、市ホームページではリンク情報の追加等の改善を図った。

< 広報事業 >

平成27年7月にホームページの多言語化対応を行った。

市民カメラマン特設サイトのスマートフォン版を公開した。

< シティセールス推進事業 >

「相模原で楽しく暮らす」をテーマに子育て・教育・医療・福祉など本市の魅力をまとめた定住促進のパンフレットを作成し、配布した。

< 公文書館機能の構築 >

歴史的公文書の目録を整備し、また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した。

10 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

【施策推進に対する意見】

【改善すべき点】

【総合戦略の視点】

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

11 【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

12 【参考2】他の部局との庁内横断的な取組