

平成 23 年度 総合計画 施策進行管理シート

■ 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	企画市民局
施策名	NO	47	分権型のまちづくりの推進	局・区長名	大房 薫

■ 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	<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。</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):52.5%、最終(H31):54.7%

指標と説明	【指標86】住んでいる地域のまちづくりや課題解決を区民主体で進めていると感じる市民の割合 ⇒区制により、区民主体のまちづくりができているかを見る指標【単位:%】					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「進められている」、「ある程度は進められている」と回答する人が年約0.5ポイント増加することを目標として設定しました。					区制を活用した市民協働による新たなまちづくりの仕組みとして「区民会議」や「まちづくり会議」を設置し、地域の個性や特徴を生かしたまちづくりを進めたが、設置初年度であり、地域課題の整理を中心とした話し合いであったため、具体的な取り組みが少なく目標に達しなかったと考えられる。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評 価	B
目標値(a)	49.5	50.5	51.0	51.5	52.0		
実績値(b)		42.2					
達成率(b/a) %		83.6					

【指標2】

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) %							

【指標3】

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) %							

【指標4】

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  
◆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

■ 施策推進のための経費(決算額)

【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		34,735				制度初年度であるため、総事業費の増減分析はできない。
人件費		179,799				
総事業費		214,534				
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】		299				

※ 職員1人あたりの人件費は、H21年度834万円、H22年度821万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

■ 施策を構成する主な事務事業の取組結果

	施策を構成する事務事業名	平成22年度		平成23年度 指標・目標	
		事務事業の概要	指標・目標		実績・評価等
1	区の魅力づくり事業(緑区)	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。	区としての一体感の醸成	<p><b>実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑区魅力づくり実行委員会を設置し、「ショートフィルムフェスティバル」の開催など、区民の交流や区の魅力を高める事業を実施した。</li> <li>・緑区の見どころや緑区にまつわるエピソードなどを紹介する「緑区ガイドマップ」を作成した。</li> <li>・「緑区シンボルマーク・カラー」制定に向け、一般募集を行い区民投票を実施した。制定後は、区の一体感の醸成と区民意識の醸成を図れるよう活用する。</li> <li>・まちづくり基礎調査を実施した。</li> </ul> <p><b>評価</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民の一体感の醸成を図るきっかけとなる取り組みとなった。情報発信が一過性なものにならないような取り組み方法等の検討が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	2		区の魅力づくり事業(中央区)	緑区と同じ	
3	区の魅力づくり事業(南区)	緑区と同じ	緑区と同じ	<p><b>実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さがみはらフェスタへ参加:南区ブース来場者4,500人</li> <li>・区のシンボルマーク・カラーの制定におけるワークショップの開催:2回開催(参加者153人)</li> <li>・南区ガイドマップの発行:12,500部</li> <li>・情報提供コーナーの設置</li> <li>・まちづくり基礎調査の実施</li> </ul> <p><b>評価</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントや刊行物において区の魅力を発信した。</li> <li>・ワークショップの開催により、区民意見の反映や区民の交流が図られた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内交流活性化イベントの実施</li> <li>・地区間相互の催し等を紹介</li> <li>・南区ガイドマップの改訂と全世帯配布の実施</li> </ul>
	4			区民会議運営事業	
5	まちづくり会議支援事業	各地区のまちづくりの課題を自主的に話し合い、その解決に向けた活動に協働で取り組むための話し合いの場であるまちづくり会議の運営を支援する。	実態把握による検証、研究を進め、活用の促進を図る。	<p><b>実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内22地区において、まちづくり会議が設置され、111回の会議の開催、8回の研修会を開催。また、8地区に専門部会が設置された。</li> </ul> <p><b>評価</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各地区において、地域の課題整理をはじめ、様々な項目において、検討されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域課題の解決に向けた議論が活発に行われるよう、会議運営を積極的に支援する。</li> </ul>

《 施策を構成する主な事務事業の決算額 》

【単位:千円】

番号	事務事業名	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)		4,053			
2	区の魅力づくり事業(中央区)		16,597			
3	区の魅力づくり事業(南区)		5,135			
4	区民会議運営事業		6,690			
5	まちづくり会議支援事業		1,522			

## ■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

- ・成果指標については、区制を活かした分権型のまちづくりを推進するには、まちづくり会議での活発な意見交換や検討が必要であり、今後は、その仕組みや支援が必要と考える。
- ・その方策として、地域活性化事業交付金を交付する際の優先的な対象事業に、「まちづくり会議が提示した地域課題の解決」への取組みを加えるほか、まちづくり会議やまちづくり懇談会を地域と行政が協働して、地域課題に取り組む話し合いの場と位置づけ開催する。
- ・区制を活かした新たな市民協働によるまちづくりの仕組みを広く市民への浸透を図るためには、ある程度の時間が必要であり、こうした仕組みを活かしたまちづくりを進めて行く上においては、今後、評価・検証を適確に行っていくとともに、確実な実績を積み上げ、これらの区民への周知を図る中で幅広い協働の体制を築いていく必要と考えるが、今後、区民会議運営事業についても、シンポジウム等の区民参加機会を設定するなど、区ビジョンの検討経過など区民会議の討議内容・結果の周知を積極的に進めることで、成果指標の向上につなげたい。
- ・施策を構成する主な事務事業では、区の魅力づくり事業については、各区共通で、区の地図に加えて、名所・イベント、区の業務案内等を掲載したガイドマップの作成、各区の特性や課題等の現状を把握するためのまちづくり基礎調査の実施、さがみはらフェスタへのブース出展および区のシンボルマーク・カラーの策定(緑区・中央区は応募作品の区民投票の実施、南区は募集前に区イメージづくりのワークショップを実施)に取り組み、これらの取り組みを通じて、区の魅力やイメージの周知、区民の一体感の醸成に貢献できたと考えている。
- ・その他の取り組みとして、緑区では「緑区魅力づくり実行委員会」を設置し、「ショートフィルムフェスティバル」の開催など、区民の交流や区の魅力を高める事業を実施した。また、南区では、区の行政情報や区内のイベント情報などを中心に、区民が必要とする情報の提供と区の魅力の発信を目的として、南区合同庁舎1階の情報提供コーナーを新設し、区の魅力をタイムリーに提供することができた。
- ・事業の性格上、成果をうるには、ある程度の時間が必要であるが、目標に掲げた事項及び目標を達成するための取組みを相当数実施しており、多くの区民の参加を得られたことから、区としての一体感の構築や区民としての意識、区への愛着・誇りの醸成についても、着実に成果を上げていると評価している。
- ・区民会議運営事業については、具体的な指標を設定していないが、各区で区民会議を設置し、諮問事項である区の将来像やまちづくりの方針を定める区ビジョンの策定にあたり、各区の魅力、特性、課題等について、情報共有・共通認識が図られている。
- ・政令指定都市移行に伴い、まちづくり会議が市民協働による新たなまちづくりとして、地域において活動している団体等が、地域資源の発見、課題解決、魅力作りについて話し合い、自主的・自立的な地域の活性化に資する活動を、構成団体等が協働して取り組むための会議体として、市内22地区に設置された。
- ・まちづくり会議では、設置初年度であることから、地域課題の整理を中心とした話し合いがなされたほか、地域活性化事業交付金への意見聴取が行われた。
- ・事業費は区の魅力づくりのために各区において、政令指定都市移行初年度から積極的な取組みを実施した。
- ・成果指標の目標は達成できなかったが、施策を構成する主な事務事業の目標が達成できており、区民主体のまちづくりの推進に向けた取組み実施をしているため、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)

### 【施策推進に対する意見】

- ・政令指定都市移行初年度であるため具体的な評価は行うことができないが、今後、成果指標について、各事務事業の結果を着実に分析し、施策の目的を達成するために一層の推進を図られたい。

### 【改善すべき点】

- ・施策を構成する主な事務事業について、市民にわかりやすい指標・目標の設定がされていない。資源投入した結果としての成果、社会的効果などの観点から目標設定をされたい。
- ・部局内・部局間の縦割り行政から脱却し、市民の立場に立った総合調整と組織の横断的な連携強化に努められたい。

2次評価

B

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

平成 23 年度 総合計画 施策進行管理シート

■ 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	企画市民局
施策名	NO	48	皆で担うまちづくりの推進	局・区長名	大房 薫

■ 施策の目的・概要

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

■ 基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】

※中間(H26):34.3%、最終(H31):37.4%

指標と説明	【指標87】地域活動への参加率 ⇒地域団体が活発に活動しているかを見る指標【単位:%】					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「よく参加している」、「ときどき参加している」と回答する人が毎年約0.6ポイント増加することを目標として設定しました。					幅広い層の市民の参加及び協働による地域の活性化を目指し、市民が主体的な課題解決に取り組む事業に対して交付する「地域活性化事業交付金」での支援により、地域活動への参加が増加した。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)	30.4	31.7	32.4	33.1	33.7		
実績値(b)		32.8					
達成率(b/a) %		103.5					

【指標2】

※中間(H26):14.2%、最終(H31):16.1%

指標と説明	【指標88】市民活動への参加率 ⇒市民活動団体が活発に活動しているかを見る指標【単位:%】					結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「参加をしている」と回答する人が毎年約0.4ポイント増加することを目標として設定しました。					市民活動を支援する「市民活動サポートセンター」は市民活動を紹介する広報誌等を定期的に発行し、公民館等に配架している。また市民活動に関連する講座等も開催しており、こうした継続的な周知活動により参加者が増加していると考えられる。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)	12.0	12.8	13.2	13.5	13.9		
実績値(b)		14.2					
達成率(b/a) %		110.9					

【指標3】

※中間(H26):220団体、最終(H31):270団体

指標と説明	【指標89】市内のNPO 法人数 ⇒NPO活動が活発に行われているかを見る指標【単位:団体】					結果の分析	
目標設定の考え方	県の認証実績数等を踏まえ、毎年約10団体増加することを目標として設定しました。					市内のNPO法人206のうち、平成22年度に市が認証した法人数は23団体あり、当初の目標を大きく上回った。法人設立の認証事務を本市で行うことで、市民の時間・距離的な負担が軽減され、結果に繋がったと思われる。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)	166	186	196	204	212		
実績値(b)		206					
達成率(b/a) %		110.8					

【指標4】

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  
 ◆-: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)

【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				・平成22年度から地域活動促進事業及び(仮称)市民・大学交流センター整備事業が始まったことにより、事業費、人件費ともに増加している。
人件費	19,182	21,346				
総事業費	41,701	113,014				
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	59	157				

※ 職員1人あたりの人件費は、H21年度834万円、H22年度821万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

■ 施策を構成する主な事務事業の取組結果

	施策を構成する事務事業名 事務事業の概要	平成22年度		平成23年度 指標・目標
		指標・目標	実績・評価等	
1	地域活動促進事業 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。	幅広い市民の参加及び協働による活動を支援する。 交付決定数 100件	実績 地域活性化事業交付金交付決定件数150件 評価 多様な主体から様々な活動の申請があり、地域の主体的な活動を支援した。	交付決定件数 100件
2	パートナーシップ推進事業(協働事業提案制度) 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。	提案を事業化出来るように協議し、公共的な課題の解決に繋げていく	実績 実施事業17(内6は前年からの継続事業)、提案数10(内採択4) 評価 提案数は減少したが、事業の採択割合は前年と同様4割を保った。	協働事業提案制度のさらなる周知
3	パートナーシップ推進事業(市民活動推進事業) 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。	(仮称)市民協働推進条例に係る市民意見の聴取(タウンミーティング、シンポジウム等)	実績 3区でタウンミーティングを各1回開催。 評価 ソレイユさがみでシンポジウム開催。 参加者:TM計25人、シンポジウム59人 少数だが活発な意見交換がされた。	検討委員会からの提案を受け、条例の制定
4	パートナーシップ推進事業(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。	「さがみはら市民活動サポートセンターあり方検討委員会」を設け、役割と機能や各区への設置等を検討	実績 7月から年度内に5回の委員会を開催。 評価 市内外の類似施設の研究、及び理想的な運営等についての検討が行われた。	検討委員会からの提案を受け、あり方について検討
5	(仮称)市民・大学交流センターの整備・運営 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。	整備工事の実施設計	実績 整備工事の実施設計業務委託を行った。 評価 目標どおり達成	設置条例の制定 運営体制の決定
6	NPO法人の設立認証等に向けた支援 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。	新規法人の設立認証件数 新規法人設立認証10件	実績 特定非営利活動法人の設立認証等事務及び相談事務 認証法人数…23法人 【参考】平成21年度…18法人 評価 移譲による効果が認められる	・新規法人設立認証10件
7			実績 評価	
8			実績 評価	
9			実績 評価	

《施策を構成する主な事務事業の決算額》

【単位:千円】

番号	事務事業名	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
1	地域活動促進事業		0	57,598		
2	パートナーシップ推進事業(協働事業提案制度)		774	910		
3	パートナーシップ推進事業(市民活動推進事業)		315	373		
4	パートナーシップ推進事業(さがみはら市民活動サポートセンター事業)		21,430	22,115		
5	(仮称)市民・大学交流センターの整備・運営		0	10,500		
6	NPO法人の設立認証等に向けた支援		0	172		
7						
8						
9						

## ■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

- ・政令指定都市移行に伴い、市民協働による新たなまちづくりの方策として、幅広い層の市民の参加及び協働による地域の活性化を目指し、地域活動団体及び市民活動団体に様々な支援を行っている。
- ・地域活動の支援の一つとして、従来から継続している自治会集会所等の建設補助や、ふれあい広場の維持管理等があり、これらの施設が地域活動の拠点となっている。
- ・地域活性化事業交付金の平成22年度の実績は、150件の交付決定をしており、環境保全や伝統文化、地域福祉、情報発信などの様々な活動に対して交付した。
- ・地域内で様々な活動が行われることで、参加の機会が増加する。また、参加者の増加・担い手の育成の視点を持って行われた活動もあり、結果として地域活動の参加者の増加に繋がったと考える。しかし、自治会の加入率そのものは減少の傾向にあり、自治会加入率を増加させていく対策も行う必要がある。
- ・NPO法人数は年々増加しており、認証数も当初の目標を上回った。法人設立のためには、何度か相談する必要があるが、本市で行うことで、市民の時間・距離的な負担が軽減され、結果に繋がったと思われる。
- ・施策を構成する主な事務事業では、協働事業提案制度は平成20年度の創設から2年が経過し、提案数が減少した。また、実際に事業化する提案は毎年提案総数の4割程度である。今後は更なる制度の周知を行うとともに、提案を企画、事業化していくために必要な知識の研修等市民団体への支援方策も充実していく必要がある。
- ・(仮称)市民活動推進条例について、平成22年度はタウンミーティングやシンポジウムを行い、市民の意見を聴取している。今後、条例を制定するにあたり、検討過程で交換された意見を十分尊重していきたい。
- ・市民活動サポートセンターは市民活動を支援する施設として一定の成果をあげているが、現在中央区にのみ設置されている。今後さらに市民活動を活性化させるためにどういった機能等が望ましいのか、様々な主体で構成された「あり方検討委員会」での検討結果を反映させていきたい。
- ・事業費の主な増加要因は地域活性化事業交付金を多様な主体のテーマの活動に交付したことにより、地域活動への参加率が増加していることから、一定の効果が見られる。また、今後(仮称)市民・大学交流センター整備の事業費が増加するが、市民が利用しやすい施設となるよう十分に検討したい。
- ・さがみはら市民活動サポートセンターの運営費が占める割合も大きいですが、毎年多くの市民が施設を利用している。またNPO法人の会計・設立についての講座や助成金等の情報も充実しており、市民活動を支援する拠点として、今後も継続発展させていく必要がある。
- ・なお、3つの成果指標全てが目標値を上回り、構成する事務事業においても一定の実績を出していることから、1次結果評価を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】

- ・一定の改善努力については評価するが、なお一層の改善を求める。
- ・地域活性化事業交付金については、継続することにより、地域の自治意識をできるだけ生かす一方で、地域の自主性を確保する姿勢が求められる。交付決定件数については、一定の評価ができる。

### 【改善すべき点】

- ・成果指標と施策を構成する主な事務事業を関連付けた分析をされたい。
- ・総合評価には、(仮称)市民協働推進条例制定について取り組んでいることを記載されたい。
- ・指標87及び指標88については、単年度での評価が困難であることから、複数年度の結果をみて評価することが妥当と考える。
- ・成果指標については、次回設定を行う際には、施策目標を達成するために効果のある指標を設定されたい。
- ・施策を構成する主な事務事業について、市民にわかりやすい指標・目標の設定がされていない。資源投入した結果としての成果、社会的効果などの観点から目標設定をされたい。
- ・部局内・部局間の縦割り行政から脱却し、市民の立場に立った総合調整と組織の横断的な連携強化に努められたい。

2次評価

B

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

平成 23 年度 総合計画 施策進行管理シート

■ 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	企画市民局
施策名	NO	49	行政サービス提供体制の充実	局・区長名	大房 薫

■ 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	<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>

■ 基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】

※中間(H26):88.0%、最終(H31):90.0%

指標と説明	【指標90】求めている行政サービスが、必要ときに身近な場所で受けることができていると感じる市民の割合 ⇒市民にとって利用しやすい行政サービスが提供されているかを見る指標【単位:%】					結果の分析	
目標設定の考え方	比較的高い満足度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。					政令市移行に伴い、3区役所の窓口における土曜日開庁の実施により、より身近でのサービス提供が実現された。また、町田市との証明書の広域発行サービスも利便性向上に役立っている。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)	85.9	86.0	86.5	87.0	87.5		
実績値(b)		86.2					
達成率(b/a) %		100.2					

【指標2】

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) %							

【指標3】

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) %							

【指標4】

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  
◆-: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)

【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				事業費の主な増加要因は、(仮称)緑区合同庁舎・立体駐車場整備事業の建設用地の購入及び3区役所での土曜日開庁に伴う庁舎管理費、委託費によるものである。人件費の増は(仮称)緑区合同庁舎関連に係るものである。
人件費	39,198	50,081				
総事業費	199,999	2,945,370				
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	281	4,105				

※ 職員1人あたりの人件費は、H21年度834万円、H22年度821万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

■ 施策を構成する主な事務事業の取組結果

	施策を構成する事務事業名	平成22年度		平成23年度 指標・目標	
		事務事業の概要	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 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。	本体工事の実施設計を完了させ、年度内に建設工事に着手する。	実績 評価	本体工事の実施設計は7月に完了し、建設工事は3月に着工した。 予定どおり実施	①本体工事の概ね45%を完成 ②立駐の設計完了及び建設手続着手
2	青野原出張所の再整備 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。	青野原出張所実施設計を行う	実績 評価	設計委託により、設計を行った 目標を達成した	青野原出張所の建設、移転
3	コールセンター運営事業 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(電話をいただいたのにコールセンターで電話を取ることのできなかった率) 10%以下	実績 評価	放棄呼率 7.2% 3月に計画停電に関する電話が殺到し、放棄呼率が高かった(24.4%)が、年間を通じて低めて推移していたため、目標を達成できた。	放棄呼率 10%以下
4	窓口の土曜日開庁 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区役所での開庁	実績 評価	当初予定どおり、3区役所での開庁が実施。(年間24回) 目標を達成した	引続き3区役所での開庁を実施
5	住民票等広域発行サービス事業 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500件の利用件数	実績 評価	年間971件の利用件数 目標を上回る利用となり、市民の利便性向上が図られた。	年間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 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。	神奈川県と事務移譲に伴う移譲事務交付金等の課題について協議を行う。	実績 評価	事務移譲に伴う課題について、神奈川県と協議を重ね課題整理を行った。 課題整理については、協議の結果、課題整理に向けて一定の成果があった。	①事務移譲に伴う課題を整理する ②旅券窓口の開設準備を進める
7			実績 評価		
8			実績 評価		
9			実績 評価		

《施策を構成する主な事務事業の決算額》

【単位:千円】

番号	事務事業名	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	40,590	2,783,300			
2	青野原出張所の再整備	0	2,184			
3	コールセンター運営事業	119,713	96,839			
4	窓口の土曜日開庁	0	11,972			
5	住民票等広域発行サービス事業	498	994			
6	一般旅券の申請受理・交付等サービス事業	0	0			
7						
8						
9						



## ■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

- ・成果指標では、従来までは、市役所本庁舎でのみ実施していた土曜日における窓口開庁が、3区役所における実施が図られたことでより身近なサービス提供が実現できた。このことが目標達成につながったと考えている。
  - ・施策を構成する主な事務事業では、(仮称)緑区合同庁舎整備事業は、整備推進会議を開催するなど関係各課と連携を図りながら目標を達成した。なお、今後の建設工事については、東日本大震災の影響による建設資材調達の動向等に注意する必要がある。
- 老朽化が進む青野原出張所を、青野原小中学校敷地内に新築、移転することにより、引き続き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られるようにでき、新築の出張所を木造とし津久井産木材を一部使用することにより、地域振興をも図れる。
- ・システム構成の変更によるシステム経費の削減を行うとともに、応対履歴の入力システムの改善により、後処理時間が大幅に削減(1分削減/1件あたり)できたことや、実績と分析と予測に基づき入電数の多い時間帯にオペレーターを多く配置し、より多く受電できたことが目標達成に繋がった。
  - ・町田市との証明書の広域発行サービスの実現により、本来は町田市あるいは本市において手続が必要な住民票の写し等の申請や交付が相互に可能となったことで、市民の利便性の向上の一助となった。
  - ・一般旅券の申請受理・交付等サービスを開始することについては、事務移譲についての課題(市民の県パスポートセンターの利用、旅券窓口の複数設置、事務移譲交付金)について神奈川県と協議を行い、課題解決に向けて一定の成果があった。
  - ・窓口の土曜開庁の実施により、事業費は増加しているが、市民の満足が得られる結果となっており、事業を実施した効果が現れている。
  - ・成果指標においても目標を達成し、窓口サービスの向上に向けた事業の実施により成果も上がっており、1次評価結果を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】

- ・一定の改善努力については評価するが、なお一層の改善を求める。

### 【改善すべき点】

- ・施策の目標達成のために、今後、区役所の持つ適正な規模や権限のあり方について検討されたい。
- ・サービスの充実を行う際には、費用対効果を分析した上で、適切な事業の推進を図られたい。
- ・施策を構成する主な事務事業について、市民にわかりやすい指標・目標の設定がされていない。資源投入した結果としての成果、社会的効果などの観点から目標設定をされたい。
- ・部局内・部局間の縦割り行政から脱却し、市民の立場に立った総合調整と組織の横断的な連携強化に努められたい。

2次評価

B

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

平成 23 年度 総合計画 施策進行管理シート

■ 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	八木智明

■ 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。

■ 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):72.1%

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。					メールやホームページからの提案件数が増加しており、気軽に提案できる体制が構築されている。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	A
目標値(a)	69.1	69.7	70.0	70.3	70.7		
実績値(b)		79.4					
達成率(b/a)%		113.9					

【指標2】

※中間(H26):94.0%、最終(H31):95.0%

指標と説明	【指標92】市からの情報提供の手段や内容に満足している市民の割合 ⇒市民が、市の活動を理解できるような情報提供が行われているかを見る指標【単位:%】					結果の分析	
目標設定の考え方	比較的高い満足度が得られていることから、5年ごとに「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、テレビ・ラジオ、若年者向け情報誌など、様々な媒体を活用した情報発信や、各種イベントでの積極的な市のPRを行ったが、「PR不足」など、取り組みが見えないという意見もあった。	
	基準値(H20年度)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	評価	B
目標値(a)	92.5	93.1	93.3	93.5	93.7		
実績値(b)		92.6					
達成率(b/a)%		99.5					

【指標3】

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)%							

【指標4】

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
- ◆—: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)

【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				事業費の主な増加要因は、平成20年3月に策定された「シティセールス推進指針」に基づく事業展開を、平成22年度から開始したためである。
人件費	158,460	156,729				
総事業費	377,592	412,455				
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	530	575				

※ 職員1人あたりの人件費は、H21年度834万円、H22年度821万円として計算(人口は、毎年度10月1日現在の人口統計数値を使用)

■ 施策を構成する主な事務事業の取組結果

	施策を構成する事務事業名 事務事業の概要	平成22年度		平成23年度 指標・目標
		指標・目標	実績・評価等	
1	広聴事業 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。	市民による提案・要望を幅広く聴取し、迅速な回答を行うとともに、施策への反映方法について検討する。	実績評価 提案数は前年比122% 施策への反映方法については課題をまとめた。	施策への反映方法の検討を行う。
2	広報事業 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。	広報編集の委託の検討、編集の在り方やHPを活用した情報発信の強化に取り組む。	実績評価 編集業務の民間委託予算を計上、動画コンテンツを活用した情報発信等 目標を達成	広報紙編集業務の民間委託を導入する。インターネットを活用した情報発信に取り組む。
3	さがみはらの魅力発信事業 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。	シティセールス推進本部、プロジェクトチーム、推進協議会を組織し、全市的な展開に向けて取り組む。	実績評価 各組織を立ち上げ、全市的にシティセールスを展開 目標を達成	新たにブランド戦略会議を設置し、戦略的にシティセールスに取り組む。
4	公文書館機能の構築 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。	①公文書管理の条例化に向けた課題整理 ②歴史的公文書の選別及び保存	実績評価 ①検討ワーキング7回開催②歴史的公文書1800冊の細目録作成・データ化 目標を達成	公文書管理に関する条例の制定内容について検討を行う。
5	新たな大都市制度の創設等に関する検討・情報発信 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。	—	実績評価 — 当該事業については、平成23年度から実施する事業であるため、平成22年度以前の経費や実績はない。	指定都市市長会シンポジウムの開催
6			実績評価	
7			実績評価	
8			実績評価	
9			実績評価	
10			実績評価	

≪ 施策を構成する主な事務事業の決算額 ≫

【単位:千円】

番号	事務事業名	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
1	広聴事業	2,441	2,301			
2	広報事業	210,402	203,681			
3	さがみはらの魅力発信事業	6,289	34,429			
4	公文書館機能の構築	0	15,315			
5	新たな大都市制度の創設等に関する検討・情報発信	0	0			
6						
7						
8						
9						
10						

■ 総合分析及び市の自己評価(1次評価)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・広聴・相談体制の充実については、様々な媒体から提案できる体制を構築していることから、特にホームページやメールからの提案件数が増加しており、基本計画における平成22年度の目標値を達成することができた。</li> <li>・一方、情報発信の強化という点では、様々な媒体を活用して情報発信を行ったり、イベント等でのPR活動を行ったりしたが、「PR不足」等の意見もあり、引き続き情報発信の新規媒体の活用や情報の発信の仕方、PR方法の見直し等を進める必要がある。</li> <li>・施策を構成する事務事業では、わたしの提案に寄せられた件数は21年度に比較し、22年度は1.22倍増加し、市民から気軽に提案できる体制ができています。市民から寄せられた提案については各課での事業運営に反映をしているが、評価や反映の「見える」化に課題がある。</li> <li>・視聴覚広報において、新たにケーブルテレビ局とともに相模原市のイベント情報などを紹介する番組(「潤水都市さがみはら」)を制作し、また、放映した番組を翌月、市ホームページにも掲載した。</li> <li>・政令指定都市移行に伴い、市ホームページに各区(緑区、中央区、南区)のホームページを開設し、各区の情報、みどころ、まちづくり等、各区それぞれの魅力ある情報発信を行うとともに、「潤水都市 さがみはら」特設サイトを開設し、市の魅力を発信した結果、市ホームページへのアクセス増加につながった。</li> <li>・さがみはらの魅力発信事業において、本市のシティセールスのシンボルになるシティセールスコピー「潤水都市 さがみはら」のロゴデザインを募集し、全261作品の中からロゴデザインを決定した。決定したロゴデザインについては、広報紙、市ホームページ等でPRするとともに、22年11月に開催した「潤水都市さがみはらフェスタ」で積極的に活用し、相模原の魅力を市内外に発信した。</li> <li>・「相模原市シティセールス推進指針」に基づく、戦略的・効果的なシティセールスの推進を図るため、相模原市シティセールス推進本部、相模原市シティセールス推進プロジェクトチーム及び相模原市シティセールス推進協議会を組織して、3層構成により、全市的な取り組みを展開することができた。</li> <li>・公文書等の管理に関する法律(平成21年7月1日制定・平成23年4月1日施行)の趣旨を踏まえた公文書管理制度を構築するとともに、公文書管理の条例化の検討を行った。</li> <li>・担当者による条例化検討ワーキングを組織し、条例化に向けた検討項目の抽出及び課題整理を行い、条例化に向けた検討資料としてたたき台を作成するとともに、公文書科目表に「歴マーク」を新設し、歴史的公文書の選別・収集の効率化など公文書事務の見直しを行った。</li> <li>・平成22・23年度の2か年事業として、平成21年度までに市史編さん室で収集し情報公開課に移管された歴史的公文書約3400冊について、平成22年度分1800冊の細目録の作成及びそのデータ化を行った。</li> <li>・事業費の主な増加要因は、本市のシティセールス推進に係るものであり、例えば21万人が来場した「さがみはらフェスタ」の開催など、様々な機会・場面を捉え、事業展開を行った結果、相模原の魅力を市内外に発信することができた。</li> </ul> <p>2つの成果指標のうち、1つの指標は目標値を上回り、もう1つの指標も目標をほぼ達成できたこと及び施策を構成する事務事業においても目標を達成することができたことから1次評価をAとした。</p>	<p>1次評価</p> <p>A</p>
---	----------------------

■ 2次評価(総合計画審議会意見)

<p><b>【施策推進に対する意見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の改善努力については評価するが、なお一層の改善を求める。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民が市に対して意見を言える機会や手段については一定の確保がなされているが、市民からの意見の施策への反映方法について具体的に記載されたい。</li> <li>・施策を構成する主な事務事業について、市民にわかりやすい指標・目標の設定がされていない。資源投入した結果としての成果、社会的効果などの観点から目標設定をされたい。</li> <li>・部局内・部局間の縦割り行政から脱却し、市民の立場に立った総合調整と組織の横断的な連携強化に努められたい。</li> </ul>	<p>2次評価</p> <p>B</p>
--	----------------------

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