

## 基本目標

### 「市民とともに創る自立分権都市」

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

1 新・相模原市総合計画での位置付け

基本目標	NO		市民とともに創る自立分権都市		
政策の基本方向	NO	21	個性豊かな地域コミュニティをつくります		
施策名	NO	47	分権型のまちづくりの推進	施策所管局	市民局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	齋藤 恵司

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><b>1 区制による分権型の行政体制の推進</b> 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><b>2 区制を生かしたまちづくりの推進</b> 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	1,2	【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・区の魅力づくり事業（緑区） 区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業（中央区、南区）	中山間地域
			【業績評価指標 47-2】	区民会議及びまちづくり会議の認知率  区民会議運営事業（緑区） 区民会議運営事業（中央区・南区）	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) H29年度は見込額

[単位:千円]

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	総事業費の増減分析
事業費	22,375	28,668	32,561	27,788	15,903	全事業の精査を行い、実施方法を工夫するなど、限られた財源で効果的、効率的に各事業を実施することができた。また、平成29年度よりまちづくり会議支援事業が対象施策でなくなったため、事業費及び人件費が減額となった。
人件費	150,260	152,900	149,820	152,460	103,341	
総事業費	172,635	181,568	182,381	180,248	119,244	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	240	251	253	250	165	

職員1人あたりの人件費は、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円として計算(人口は、10月1日現在の人口統計数値を使用)

5 基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 86】住んでいる地域のまちづくりや課題解決を区民主体で進めていると感じる市民の割合						結果の分析	
	区制により、区民主体のまちづくりができていないかを見る指標						<p><b>緑区役所(実績値 44.5%)</b> ホームページに区民会議やまちづくり会議の結果や、地域活性化事業交付金の活用事例を掲載しPRに努めた結果、昨年度に比べて1.0ポイント増加したが、目標値には届かなかった。そうした事業にかかわりが区民も多くあり、目標の達成ができない大きな理由の一つであると分析している。</p> <p><b>中央区役所(実績値 39.3%)</b> 区民会議やまちづくり会議など区民が主体的にまちづくりに参加をする取組を進めているが、活動に関わる情報提供が不足しており、前年度と比較して実績値が3.7ポイント下回った。</p> <p><b>南区役所(実績値 46.1%)</b> 区民会議や若い世代の地域活動への参画の取組を通じて、区民主体のまちづくりを実感していただいている方もいるが、一方で地域活動への参加者の固定化や興味を持ってもらえるPRができていないことが、前年度に比べ、1.7ポイント減少している理由の一つと分析している。</p> <p>また、働く世代・子育て世代や若い世代が気軽に地域活動へ参加できる仕組みづくりが必要と考える。 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を図るとともに、区民相互の交流を支援したが、PRにうまくつなげられなかったことも要因の一つと考えている。</p>	
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。							
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度		
目標値(a)	49.5	52.9	53.3	53.7	54.2	54.7		
実績値(b)		44.5	45.1	43.2				
達成率(b/a) %		84.1%	84.6%	80.4%			評価	B

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

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 47-1】区民会議及びまちづくり会議の認知率						結果の分析	
	各区、各地域の個性や特徴を生かした市民協働によるまちづくりを推進する仕組みを知っている市民の割合を見る指標						<p><b>緑区役所(実績値 36.9%)</b> ホームページにおいて、区民会議トピックスとして簡潔に区民会議の情報提供を行うなど、認知度の向上に努めたが、PRに上手く繋がれず、実績値は昨年度とほぼ横ばいであった。今後は認知度の向上を図るための効果的な取り組みを継続的に実施していく必要があると考える。</p> <p><b>中央区役所(実績値 30.3%)</b> 区民会議やまちづくり会議の開催結果の公表、地域活性化事業交付金事業の報告会を実施するなど認知率の向上に努め、前年度と比較して0.6ポイント増加しているが、今後は従来の取組のほかに、区版広報などを利用し、活動内容などの周知等、認知度向上に向けた取組が必要と考えられる。</p> <p><b>南区役所(実績値 33.6%)</b> 区民会議主催の無作為抽出型区民討議会の開催や若い世代の地域活動への参画の取組を通じて、情報提供等を行った結果、認知度は前年度に比べ2.3ポイント向上したと考える。 また、今後、区民会議やまちづくり会議の認知度向上を図ることを目的に作製したノベルティグッズを使って、PRを行っていく。</p>	
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として設定しました。							
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度		
目標値(a)	31.9	32.4	32.9	33.4	33.9	34.4		
実績値(b)		32.4	31.7	32.9				
達成率(b/a) %		100.0%	96.4%	98.5%			評価	B

指標と説明	[業績評価指標 47-2] 地域活動への参加率(成果指標【指標87】)						結果の分析	
	地域団体が活発に活動しているかを見る指標						<p><b>緑区役所(実績値 32.6%)</b> 「絆づくり交流会」を開催し、地域活動をはじめのきっかけづくりに取り組んだが、昨年度に比べ4.7ポイント低下した。地域の担い手の高齢化や固定化が一因であるとする。今後は、地域団体の交流会の開催など、地域団体の活性化と効果的な参加率の向上に向けた取組を進める必要があると考える。</p> <p><b>中央区役所(実績値 28.3%)</b> 地域活性化事業交付金などにより住民の自主的な活動を支援してきたことから、地域活動への参加率は前年度に比べ0.2ポイント増加したが、新たな担い手となる若者世代と地域活動への参加率が低下する、50歳代から64歳までの層へのアプローチが必要と考えられる。</p> <p><b>南区役所(実績値 24.4%)</b> 区内大学と連携した学生の地域活動への参画者数及び受入団体や南区アイディアコンペの出場団体数は増え、地域活動への参画のきっかけづくりに取り組んでいる。 しかし、働く世代や子育て世代に対して、地域活動への参加に対するアンケート調査を実施したところ、「気軽に参加できる環境づくり」や「どのような活動があるかわからない」という意見が多かったことから、気軽に参加できる仕組みづくりや興味を持ってもらえるPR方法について課題があり、前年度に比べ3.2ポイント減少した。 また、地域活性化事業は交付金予算が減額になったにも関わらず、昨年度と比べ事業数がほぼ同数で実施されたが、少子高齢化等による参加者の減少や参加者の固定化等にも課題がある。</p>	
目標設定の考え方	区民が主体となって活動する団体へ参加している人の割合を毎年増加させることを目標として設定しました。						【単位: %】	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	C
目標値(a)	30.4	35.0	35.6	36.2	36.8	37.4		
実績値(b)		28.4	29.9	27.9				
達成率(b/a)%		81.1%	84.0%	77.1%				

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

7 施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果(Plan・Do・Check)

	施策を構成する事業名(所管課名)	平成29年度		平成30年度 指標・目標 (Plan)
		指標・目標(Plan)	実績(Do)・評価等(Check)	
1	区ビジョン推進事業 [緑区役所区政策課]	人口減少への対応や、地域コミュニティの維持・強化に向け、次期区ビジョンの検討を進める。 区の課題や区民会議での議論を区民と共有するため広く情報提供を行い、区民参加の促進を図る。 緑区特設サイトへのアクセス数 年間10,000件	<p><b>実績</b> 緑区特設サイトの充実を行った 緑区特設サイトへのアクセス数が年間約50,400件であった。 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。</p> <p><b>評価</b> 緑区特設サイトの充実により情報発信力の強化を図るとともに、移住セミナーにおいて移住促進に向けたPR活動を効果的に実施することができた。 「絆づくり交流会」の実施により、子育て世代を中心とした区民の交流が図られた。また、地域活動への参加について考える機会を提供することができた。</p>	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、区別基本計画の検討を進める。 地域コミュニティの維持・強化に向け、地域活動の情報発信を行うなど、地域活動の活性化を図る。 緑区特設サイトへのアクセス数 年間60,000件
	区民会議での議論を踏まえ、「相模原市緑区区ビジョン」に掲げた取り組み等の推進方策についての検討や、区民と行政との協働による事業を実施する。			

2	区の魅力づくり事業 【緑区役所地域振興課】	民間活力の活用により、新たな観光交流の創出を行う。 近隣市町村と広域的な連携を図り、緑区の魅力をアピールする。 緑区魅力づくり事業実行委員会と連携し、地域活性化の観点から、観光面や商店街振興などを含め効率的かつ効果的な情報発信を行う。	実績 緑区魅力づくり事業実行委員会と連携して、「緑区村芝居フェスタ」や「ミウルと夏休みの宿題」等の事業を実施した。 緑区と八王子市の関係機関・団体が連携し、両市の交流を図るために実施した「八・緑マウンテンウォーキング」への支援を行った。 新たな情報発信媒体として、パンフレットスタンドを作成し、橋本駅構内に設置した。	民間活力等の活用により、新たな観光交流の創出を行う。 近隣市町村と広域的な連携を図り、緑区の魅力をアピールする。 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、効率的かつ効果的な情報発信を行う。
	区民どうしの一体感を育みながら、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。 近接市町村との連携により、市民の相互交流が促進されるとともに、緑区の魅力を市内外に発信することができた。		
3	区民会議運営事業 【緑区役所区政策課】	人口減少への対応や、地域コミュニティの維持・強化に向け、次期区ビジョンの検討を進める。 区の課題や区民会議での議論を区民と共有するため広く情報提供を行い、区民参加の促進を図る。	実績 区ビジョンに掲げられた重点プロジェクトを中心に進捗状況等の評価を行うとともに、その結果に基づき、区の課題解決に向けて情報発信をテーマに議論を行った。 評価 次期の区の計画の策定に向け、緑区を取り巻く状況を踏まえた議論を行うことができた。	人口減少への対応や、地域コミュニティの維持・強化に向け、区別基本計画の検討を進める。 区の課題や区民会議での議論を区民に情報提供を行い、区民会議の認知度の向上と区民参加の促進を図る。
	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。			
4	区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業 【中央区役所区政策課】	区ビジョンの実現に向けて、区民参加型のプロジェクトにより、区民意識の醸成や新たな担い手づくりなどの地域課題の解決に向けた事業を実施する。 区として解決したい重要課題について、高校・大学等をはじめ区の様々な団体等との協働により取り組むプロジェクトを進める。 区内で開催するイベント等を通して、区の情報を発信し、区民意識の更なる醸成を図る。 区役所が主体的に区の魅力を創造・発信するだけでなく、区民を交えた魅力発信の取組を進める。 多様な情報発信手段の活用、強化を進める。	実績 中央区の歌に合わせた「さくら体操」の制作や地域の人の交流を促すイベント「中央区ぶらさんぼ」を実施した。 「中央区さくら咲くボーイズ39」のパフォーマンスを通じ、中央区の魅力を発信するとともに、オリジナル曲の制作を行った。 相模原駅での駅周辺の新たなまちづくりを紹介する掲示の実施や平昌オリンピック出場を応援するポスターを区内の公共施設や自治会掲示板に掲出した。 区独自の情報発信手段としてインスタグラムの運用、区ニュースレターの発行、区インフォメーションコーナーの運用、FMさがみでの番組などを実施した。	区民参加型のプロジェクトにより、「愛着を高める」、「担い手を増やす」取組を実施するとともに、地域が自立して取り組めるよう検討を進める。 地域活動の担い手の負担の軽減につながるような取組事例の調査・研究を行い、その成果を発信する。 情報発信ツールの特性に沿った活用方針を策定し、区の情報発信を行う。
	区民会議での議論を踏まえ、「相模原市中央区区ビジョン」に掲げた取り組み等の推進方策についての検討や、区民と行政との協働による事業を実施する。 あわせて、区民どうしの一体感を育みながら、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。	評価 区民参加型プロジェクト(中央区みらい協働プロジェクト)により区の課題(愛着を高める、担い手を増やす)に対応する取組として「中央区ぶらさんぼ」及び「さくら体操」の制作を実施し、今後、地域が自立して取り組める礎ができた。 FMさがみや各種イベントでの情報発信も含め、様々な機会と媒体で区の魅力や取組をPRすることができた		
5	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。	実績 新たな区の計画策定に向け、区ビジョンに掲げる地域の安全・安心対策の取組として、青色回転灯装備車両によるパトロールの実施など、区民の取組の検証を行った。 評価 新たな区の計画策定に向け、区ビジョンの区民の取組状況を確認することで課題の整理ができた。	新たな区の計画策定に向け、骨子案を作成する。
	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。			

6	区ビジョン推進事業 〔南区役所区政策課〕	地域のリーダー育成による世代間交流の促進方を検討する。 「まちづくりのトリセツ」の活用を促進する。 アイデアコンペの開催など、南区若者参加プロジェクト実行委員会の活動を支援する。 区内の大学と連携し、学生の地域活動への参画促進を図る。	実績 1 「まちづくりのトリセツ」を活用し、大学生が地域活動に参画する機会を創出した。 2 More輝区～南区アイデアコンペ(第4回プレゼン大会)～を開催した。	「まちづくりのトリセツ」の活用を促進する。 区内の大学と連携し、学生の地域活動への参画促進を図る。
	区民会議での議論を踏まえ、「相模原市南区区ビジョン」に掲げた取り組み等の推進方策についての検討や、区民と行政との協働による事業を実施する。		評価 プレゼン大会の開催や地域活動への参画により、若者が成功体験を得たことで、まちづくりや地域参画への関心が一層高まった。	1 まちづくりのトリセツ...若者と地域、学校や行政のそれぞれが地域活動に関わるうえで必要となる心得・マナーなどをまとめた冊子。 2 アイデアコンペ...若い世代が区のまちづくりについて考える機会の創出や、区内の若者と地域団体との交流を目的として開催するプレゼン大会。
7	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。	実績 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 SC相模原「南区イチバン!南区DAY」 1 芝ざくらラインの草刈り、苗植えをしよう!(荒天のため今年度は中止) 2 南区私のイチ押し写真展(70作品の応募)、写真講習会 3 南区パフォーマンスステージ(13組が出演。来場者:約2,000人) 4 南区ガイドマップのリニューアル(発行部数:10,000部) 南区少年野球大会(秋季・春季)の共催 春のセンバツに出席する東海大相模高校に寄せ書きを贈呈	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。 1 SC相模原のホームゲームを「南区DAY」として区民意識を醸成するイベント。 2 南区の財産である新磯地区の芝ざくらラインの良好な景観の保全と魅力の向上を図るための除草ボランティア。 3 様々な視点で南区の魅力を掘り下げる写真を募集、展示することで新たな南区の魅力を広く発信する催し。 4 活気に満ちた世代の様々なパフォーマンスによる屋外ライブイベント。区の魅力を広くPRすると共に、区の一体感の醸成を図る。
	区民どうしの一体感を育みながら、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。	評価 イベント等を通して区民に南区の魅力を再発見いただき、一体感や区民意識の醸成を図るとともに、区民相互の交流を支援することが出来た。 事業内容や運営方法を見直し、事業費を抑えた中で昨年と同規模で実施することが出来た。	
8	区民会議運営事業 〔南区役所区政策課〕	第4期区民会議の検討テーマである「世代間交流促進のための仕組みづくり」に係る調査や事業を実施し、個性や特徴を生かしたまちづくりを進める。	実績 1 世代間交流促進のための人材育成事業を実施した。 「働く世代」「子育て世代」を対象とし、地域活動への参加についてのアンケート調査を実施した。 第4期区民会議の取組の活動報告書(案)を作成した。	第4期区民会議の活動報告書をまとめ、第5期に期待する討議内容を作成する。 平成32年度の新たな区の計画策定に向けた検討や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進める。 区民会議の認知度向上を図る。
	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。	第4期区民会議の検討テーマである「世代間交流促進のための仕組みづくり」に係る調査や事業を実施し、個性や特徴を生かしたまちづくりを進める。	評価 世代間交流促進のための仕組みづくりに向けて、アンケート調査を行った結果、「どのような地域活動があるのかわからない」、「気軽に参加できる環境づくり」、「家族で参加できる態勢づくり」などの、現状と課題を把握することができた。	1 人材育成事業...世代間交流を促進するために、様々な世代と活発に意見交換が図られる手法(ファシリテート)を学ぶ勉強会を開催した。

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】	H27年度	H28年度	H29年度	H29年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	区ビジョン推進事業【緑区役所区政策課】	1,863	2,295	1,297	1	1,296
2	区の魅力づくり事業【緑区役所地域振興課】	11,470	5,908	2,900	0	2,900
3	区民会議運営事業【緑区役所区政策課】	1,580	1,392	507	0	507
4	区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業【中央区役所区政策課】	6,870	7,262	5,486	1	5,485
5	区民会議運営事業【中央区役所区政策課】	1,602	1,394	920	0	920
6	区ビジョン推進事業【南区役所区政策課】	1,391	932	1,364	2	1,362
7	区の魅力づくり事業【南区役所地域振興課】	4,987	5,582	2,425	0	2,425
8	区民会議運営事業【南区役所区政策課】	1,530	1,896	1,004	0	1,004

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

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 57】						結果の分析	
	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						<p><b>緑区役所(実績値 44.5%)</b> ホームページに区民会議やまちづくり会議の結果や、地域活性化事業交付金の活用事例を掲載しPRに努めた結果、昨年度に比べて1.0ポイント増加したが、目標値には届かなかった。そうした事業にかかわりが区民も多くおり、目標の達成ができない大きな理由の一つであると分析している。</p> <p><b>中央区役所(実績値 39.3%)</b> 区民会議やまちづくり会議など区民が主体的にまちづくりに参加をする取組を進めているが、活動に関わる情報提供が不足しており、前年度と比較して実績値が3.7ポイント下回った。</p> <p><b>南区役所(実績値 46.1%)</b> 区民会議や若い世代の地域活動への参画の取組を通じて、区民主体のまちづくりを実感していただいている方もいるが、一方で地域活動への参加者の固定化や興味を持ってもらえるPRができていないことが、前年度に比べ、1.7ポイント減少している理由の一つと分析している。</p> <p>また、働く世代・子育て世代や若い世代が気軽に地域活動へ参加できる仕組みづくりが必要と考える。 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を図るとともに、区民相互の交流を支援したが、PRにうまくつなげられなかったことも要因の一つと考えている。</p>
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。							
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度		
目標値(a)	46.7	52.9	53.3	53.7	54.2	54.7		
実績値(b)		44.5	45.1	43.2				
達成率(b/a) %		84.1%	84.6%	80.4%			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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

## 9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

【他の部局との庁内横断的な取組】

### 各区役所共通

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

【民間活力を生かした取組】

### 緑区役所

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

### 中央区役所

中央区内の様々な団体(26団体)と区役所が協働により取り組む中央区みらい協働プロジェクトでは、区の重要課題である「区への愛着を高める」「担い手を増やす」取組を推進している。

### 南区役所

南区若者参加プロジェクト実行委員会主催の第3回南区アイデアコンペでの提案内容が、「木もれびの森案内看板の製作」として、平成30年度に、地域NPO、女子美術大学、自治会、市役所の協働事業として実現化されることとなった。(平成30年度協働事業提案制度)

【地域の独自性を生かした取組】

### 緑区役所

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

### 中央区役所

区内に4つの大学があるという特性を生かし、地域と大学に働きかけることで、地域と大学が連携し、多くの若者が参画する地域団体イベントが実施された。

区内で自転車交通事故が多発していることから、区内交通安全関係団体や区内の高校など様々な団体が連携して、高校生の通学時間に合わせて、事故が多発している交差点で声掛けを行う「中央区自転車マナーアップデー」などを区内全域で実施し、自転車利用者の意識啓発を行った。

### 南区役所

区内大学生による地域参画事業として、地域団体との橋渡しや地域活動を実践する学生を支援し、地域団体6団体に22名の学生を受け入れていただいた。また参画に伴い、「まちづくりのトリセツ」を活用し、若い世代のまちづくりへの参画を促進した。

まちづくりのトリセツ...若者と地域、学校や行政のそれぞれが地域活動に関わるうえで必要となる心得・マナーなどをまとめた冊子。

## 10 総合戦略における総合分析

### (1) 現状分析・課題認識

#### 緑区役所

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

### (2) 今後の具体的改善策

#### 緑区役所

緑区特設サイト「すもうよ緑区」を開設し緑区の情報発信を行うとともに、「相模原市緑区地域既存住宅リフォーム・改築推進協議会」や「ふるさと帰帰支援センター」等の関係団体と連携し、移住促進に向けた取組を進めている。今後は、特設サイトの充実を図り、より一層の情報発信力の強化に取り組んでいくとともに、実際に地域に来訪してもらう仕組みとして津久井地域での里山体験ツアーを企画・実施し、更なる交流人口の拡大を図っていく。

(1) 現状分析・課題認識

**緑区役所**

【区ビジョン推進事業】

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

【区の魅力づくり事業】

より広域的に区の魅力を発信するとともに、オリンピック・パラリンピックの開催に向け、機運の醸成を図る必要がある。

【区民会議運営事業】

大規模事業の進捗や少子高齢化・人口減少の進行といった状況の変化を踏まえ、多様化する区民ニーズを的確に把握し、総合計画区別基本計画に反映していく必要がある。

**中央区役所**

【区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業】

地域への関心や愛着を高め、地域活動の担い手を増やすため、様々な団体と区役所が協働により事業を行い、新たな担い手が現れるなど一定の成果を得られたが、自治会加入率の低下や退会者の増加に歯止めがかからない現状であることから、こうした取組を継続する必要がある。

【区民会議運営事業】

新たな区の計画策定に向けて、区ビジョンの進捗状況を確認するため、区民による区ビジョンの取組を検証し、多くの事業で概ね取組が進んでいるという結果であったが、区民と行政の協働による取組の評価が難しいという課題も明らかになった。

**南区役所**

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

区民会議では、各地区共通の課題である「若い世代のまちづくりへの参画促進」や「世代間交流促進のための仕組みづくり」について検討や活動を熱心に行っているが、こうした活動を広く周知するための手法に課題がある。

また、地域活動の担い手の中心は高齢者が比較的多く、働く世代・子育て世代や若い世代のまちづくりへの参画が少ない傾向が見られる。

【区の魅力づくり事業】

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

(2) 今後の具体的改善策

**緑区役所**

【区ビジョン推進事業】

地域力の維持強化に向け、地域の連携を深めるため、地域団体の交流会を開催する。また、ホームページやSNSで地域活動の情報を発信し、地域での核となる人材を発掘し、育成につなげていく。

【区の魅力づくり事業】

隣接する自治体で開催されるイベントへの参加など、近隣市町村との広域的な連携を図り、区の魅力を広く発信する。また、自転車競技コースや相模湖でのボート競技事前キャンプなどの機を捉えた事業を検討する。

【区民会議運営事業】

総合計画区別基本計画の策定に向け、会議の開催回数を増やし、地域の実情を踏まえた具体的な議論を行う。

**中央区役所**

【区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業】

地域活動の担い手増加や役員等の負担軽減につながる先進的な取組の調査・研究を行うとともに、区民生活に身近な人物、郷土、文化、犯罪、防災、交通安全など区内の様々な情報を収集、蓄積し、区版広報やホームページなどを活用し積極的に発信する。また、「愛着を高める」ことや「担い手を増やす」ことを目的に実施した、「さくら体操」の区民への普及を図るとともに、「ぶらさんぼ」を他の地区において実施し、手法の検証を行い、その成果を地域に還元する。

【区民会議運営事業】

新たな区の計画策定に向けて、第4期区民会議で行った行政、区民双方の取組の検証やまちづくり会議等からの意見聴取及び区民アンケートの結果などを踏まえ、骨子案を作成する。

**南区役所**

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

引き続き、区民会議等の取組みを広報紙やホームページ等を活用し、周知する。

区内大学で区の魅力等のプレゼンテーションの実施や子育てサークル等への情報提供など、大学生や若い世代と連携を図りながら、地域活動に参画しやすい仕組みづくりの研究を行う。

区民会議の認知度向上を図ることを目的に作製したノベルティグッズを使って、PRを行っていく。

若い世代が主体となって企画・実施することを目的に設置された南区若者参加プロジェクト実行委員会の活動の支援を行う。

南区区民会議から提出された「若い世代のまちづくりへの参画促進に係る提言書」に基づき作成した「まちづくりのトリセツ」の普及に取り組む。

【区の魅力づくり事業】

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

## 12 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

### 【平成29年度の取組についての総合評価】

HPやSNSの活用や様々なイベントを通じて、各区で、区の情報発信に取り組んでいる。  
地域活動を推進するため、各区独自の取り組みを行っている。

#### 緑区役所

##### 【区ビジョン推進事業】

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

##### 【区の魅力づくり事業】

自治会・商工会・観光協会・青年会議所、地域団体等の多様な人材と協働し、多くの区民と関わりをもちながら事業を実施することにより、区民意識や一体感の醸成が効果的に図られている。SNSを活用した情報発信とともに新たな情報発信媒体を活用することにより、区内外へ効率的かつ効果的に地域の魅力発信が行われている。

##### 【区民会議運営事業】

緑区区ビジョンの進捗状況の評価のほか、情報発信をテーマに地域団体へのアンケート調査を行うことにより、地域の実情を把握することができ、区の課題解決に向けた具体的な議論を行うことができた。

#### 中央区役所

##### 【区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業】

新たな担い手の発掘など区民と協働で課題解決を目指す「中央区みらい協働プロジェクト」を設立し、試験的な事業を実施した結果、その効果が期待できることが判明した。今後は地域が自立して取り組めるようにすることで、その効果がより期待できるものである。また、情報発信についてはインスタグラムなど新たな手法を活用するとともに、区内在住平昌オリンピック代表選手や相模原駅周辺の新たなまちづくりを紹介するなどタイムリーな情報を適宜発信し、話題性の高い情報を区民へ周知することで区民の一体感や区への関心・愛着を高めることができた。

##### 【区民会議運営事業】

区ビジョンの進捗状況を確認するために、区ビジョンに掲げる区民の取組を検証し、新たな区の計画に反映させる取組・課題を確認することができた。

#### 南区役所

##### 【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

第4期南区区民会議の検討テーマである「世代間交流促進のための仕組みづくり」に基づき、世代間交流を促進するための人材育成事業として、「市民ファシリテーター育成研修」を実施した。その成果を生かし、無作為抽出型区民討議会で各グループのファシリテーターを実践することができた。

南区若者参加プロジェクト実行委員会の運営協力により、区民会議委員と南区若者参加プロジェクト実行委員で運営委員会を組織し、「世代間交流促進のための仕組みづくり」をテーマに、無作為抽出型区民討議会を開催し、様々な世代が交流しながら、意見交換をする場を創出することができた。

「働く世代」や「子育て世代」がまちづくりに参画しやすい環境を整えていくために、地域活動への参画に対する考え方についてのアンケート調査を行った。アンケート結果からは、働く世代・子育て世代が地域活動に参加しやすい環境づくりのためには、「どのような地域活動があるか、興味を持ってもらえるPR方法」、「気軽に参加できる環境づくり」、「家族で参加できる体制づくり」というキーワードが解決のヒントと考えられることがわかった。

各指標いずれにおいても目標を達成できなかったが、若い世代(20代～40代)の参加率の減少が顕著であることから、その世代に対して地域活動への参加を促進する様々な取組が積極的に行われていることなどから、B評価とした。

1次評価

B

## 13 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

#### 緑区役所

移住体験談やPR動画を掲載するなど、緑区特設サイトの充実を図った。

若い世代をターゲットにホームページやSNS等を活用し、緑区の文化や歴史、防災などの身近な知識を学ぶ事業「ミウルと夏休みの宿題」を実施した。

#### 中央区役所

##### 【区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業】

中央区内の様々な団体(26団体)と区役所が協働で取り組む中央区みらい協働プロジェクトでは、区の重要課題である「区への愛着を高める」「担い手を増やす」取組を実施した。

##### 【区民会議運営事業】

新たな区の計画策定に向けて、区ビジョンに掲げる区民の取組の検証を行った。

#### 南区役所

##### 【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

地域団体と学生の橋渡しや地域活動を実践する学生の支援や、多くの区民や学生等との協働により制作した「まちづくりのトリセツ」を活用し、若い世代のまちづくり参画促進を推進することができた。

南区若者参加プロジェクト実行委員会の主催の南区アイデアコンペでは、第2回に続き、第3回の提案内容が、「木もれびの森案内看板の製作」(平成30年度協働事業提案制度)として、実現化されることとなり、実績を残すことができた。今後も活動を支援していく必要がある。

##### 【区の魅力づくり事業】

前年度と比較し事務手続きを見直すことで事業費を抑えるなど業務効率の改善を図った。その結果、昨年とほぼ同じ規模の事業を継続して実施することが出来た。

【施策推進に対する意見及び改善点】

2次評価

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

15 【参考】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

< 区民会議 >

**緑区役所**

現在、観光交流の拡大や地域の活性化に向け情報発信をテーマに議論を行っているところであり、区民会議からの意見を踏まえて特設サイトの充実を図った。今後は、更なる地域活性化を目指し、実際に来訪してもらう仕組みとして津久井地域での里山体験ツアーを企画・実施するとともに、区内の地域情報を効果的に発信する仕組みを検討していく予定である。

**南区役所**

各地区共通の課題である「担い手不足の解消」と「世代間交流の促進」を進めるためには、働く世代・子育て世代や若い世代がまちづくりに参画することが重要であり、世代間交流を促進することにより、地域活動等の担い手が発掘・育成されると意見をいただいた。「世代間交流促進」について取り組むにあたり、課題を解決する方策を検討するために、様々な世代と活発に意見交換が図られる手法を学ぶ「市民ファシリテーター育成研修」や、働く世代や子育て世代の地域活動に対する考え方についてのアンケート調査などを実施した。

1 新・相模原市総合計画での位置付け

基本目標	NO		市民とともに創る自立分権都市		
政策の基本方向	NO	21	個性豊かな地域コミュニケーションをつくります		
施策名	NO	48	皆で担うまちづくりの推進	施策所管局	市民局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	齋藤 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	<p><b>1 地域活動の促進</b> 地域生活における課題の解決など、公益的な役割を担う自治会をはじめ、地域のまちづくり活動を行う団体を積極的に支援します。</p> <p><b>2 NPOなどの市民活動の促進</b> 各分野で専門性の高い活動に取り組むNPOなどの活動を支援します。</p> <p><b>3 様々なまちづくりの担い手の連携促進</b> 大学や企業などを含め、地域に関係するあらゆる団体や個人が、その特性を生かしてまちづくりの輪に参加し、様々な活動に取り組むことができるよう、担い手どうしの連携を支援します。</p>

3 「施策」、「成果指標」、「事務事業」及び「総合戦略の位置付け」の体系

施策名	取組の方向	成果指標	業績評価指標	施策を構成する主な事業	総合戦略の重点プロジェクト
皆で担うまちづくりの推進	1	【指標 87】 地域活動への参加率	【業績評価指標 48-1】 街美化アダプト制度の実施団体数	地域活動促進事業	少子化
		2	【指標 89】 市内のNPO法人数	【業績評価指標 48-2】 さがみはら市民活動サポートセンターの利用登録団体数	さがみはら市民活動サポートセンター事業 NPO法人の設立認証等に向けた支援
	3		【指標 88】 市民活動への参加率	【業績評価指標 48-3】 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) H29年度は見込額

[単位:千円]

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	総事業費の増減分析
事業費	230,005	382,557	388,513	409,070	391,878	市民・大学交流センター第2期指定管理切替に伴う第1期指定管理者からの預り金の計上が必要となった事と、地域活性化事業交付金の申請件数の減少により、前年度から減額している。
人件費	87,834	81,732	79,813	81,497	81,026	
総事業費	317,839	464,289	468,326	490,567	472,904	
施策に対する市民1人あたりコスト (単位:円)	441	642	650	680	655	

職員1人あたりの人件費は、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円として計算(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2.0ポイント減少した。市内の世帯数が増加している中で、少子高齢化等による担い手不足や参加者の減少等の課題に対し、市と市自治会連合会等が連携して自治会加入促進活動に取り組んでいるが、加入に結びついていない。	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価 C
目標値(a)	30.4	35.0	35.6	36.2	36.8	37.4	
実績値(b)		28.4	29.9	27.9			
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%	77.1%			

【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「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0.8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0.9ポイント減少した。活動は活性化しているが(業績評価指標48-2、指標89参照)、活動情報が市民に十分に行き届いていないことが、要因の一つであると考えられる。	
	基準値(H28年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	32.5	14.6(14.6)	32.5(15.0)	33.3(15.4)	34.1(15.8)		34.9(16.1)
実績値(b)		30.0	32.5	31.6			
達成率(b/a) %		205.5%	100.0%	94.9%			
						評価	B

【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。					平成29年度に新規設立したNPO法人数は12団体であり、累計法人数である実績値は273団体となり、目標値を上回った。市民活動サポートセンターによる相談活動の拡充により団体数が増加した。	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	166	230	240	250	260		270
実績値(b)		253	262	273			
達成率(b/a) %		110.0%	109.2%	109.2%			
						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。					H29年度は前年度の実施団体数と比べて増加したものの、目標値は下回った。 アダプト制度の啓発チラシをイベントなどで配布し、新規活動団体が増加したが、その一方で、高齢化などで活動の継続が困難になっている団体がある。	
	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	491	503	515		527
実績値(b)		457	473	494			
達成率(b/a) %		95.4%	96.3%	98.2%			
						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。					登録団体数の目標値は下回ったが、相談会の機会等を活用し利用登録を促した結果、平成29年度中に新規登録した団体は31団体あり、実数としては7団体増加した。	
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	336	368	384	400	416		432
実績値(b)		360	376	383			
達成率(b/a) %		97.8%	97.9%	95.8%			
						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 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。					包括連携協定締結大学関係者の制度理解が深まる取組を実施するとともに、連携協定外の大学への呼びかけを行ったことにより、制度開始4年の中で過去最大規模となる個人64名、5団体に対して認定証を交付することができた。	
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
目標値(a)	0	20	45	80	125		180
実績値(b)		22	51	120			
達成率(b/a) %		110.0%	113.3%	150.0%			
						評価	A

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

	施策を構成する事業名【所管課名】	平成29年度		平成30年度 指標・目標 (Plan)	
		事業の概要	指標・目標 (Plan)		実績 (Do)・評価等 (Check)
1	地域活動促進事業【市民協働推進課】	<p>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、地域活動・市民活動を支援する。</p>	<p>・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。</p>	<p>・市民桜まつりなど各種イベントでの自治会加入促進活動の実施 ・自治会加入促進重点キャンペーンの実施 ・多様な視点で自治会加入促進策を検討する市自治会加入推進協議会を2回開催し、構成員である不動産団体から、自治会費をホームページに掲載する意見があり、ホームページを修正し、掲載することとした。 ・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 ・自治会集会所建設補助金について、指定都市及び近隣市の制度調査を行い、財産処分制限及び太陽光発電システム補助要領の見直しを行った ・自治会等集会所建設費補助金の交付14(11)自治会 交付件数 14(13)件 ( )は28年度実績 ・地域活性化事業交付金 H29交付件数 134件 計43,872千円 (1地区2,500千円以内×22地区) H28交付件数 145件 計49,927千円 (1地区3,000千円以内×22地区) ・自治会をはじめとした地域活動団体の活動の活性化、担い手の確保を支援するため、活動に対するポイント付与の制度を設計した。</p>	<p>・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や地域活動へのポイント付与などにより、地域活動団体の活動を支援する。</p>
	<p>・積極的な自治会加入促進活動が図られたが、加入世帯数の増加に結びついていないことから、従来の取り組みに加え、今後は会員専用割引や地域活動へのポイント付与など、加入や活動参加のメリットの充実に協働で取り組む必要がある。 ・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。</p>				
2	協働事業提案制度(市民協働推進事業)【市民協働推進課】	<p>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。</p>	<p>・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。</p>	<p>・新規4件、継続7件の事業化を決定 ・制度の運用見直しを行い、次年度から事前相談の新設、市の負担割合を変更することとなった。</p>	<p>・協働事業提案制度による提案が、協議審査を経て成案化する率を5割とする。 ・事業の成果を引続き検証し、より良い制度運用のため、適宜見直しを行う。</p>
	<p>・昨年度9件だった応募が13件に増加したが、成案化率3割1分と目標は達成できなかった。このため制度の見直しを行い、次年度から事前相談を実施することにより、提案書提出前に提案内容の概要を把握し、関係課への事前の情報提供、課題把握を行い、事業実施に向けた課題を提案団体にフィードバックすることで、成案化率の改善を図った。</p>				
3	市民活動推進事業(市民協働推進事業)【市民協働推進課】	<p>市民協働推進条例の目的を達成し、協働に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため策定した「市民協働推進基本計画」に基づき、皆で担う地域社会の実現に向けた取組を進める。</p>	<p>・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などをわかりやすく示したマニュアルの作成に向けた準備を進める。</p>	<p>・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4回 ・「さがみはら地域づくり大学」事業の実施 講座実施数15講座(基礎コース、応用コース及び専門講座) 受講者55名、コース修了者10名 ・協働マニュアルについては、市民協働推進大学事業の検証を踏まえ、策定方法・体制等について検討を行い、平成29年度に着手、平成30年度に完成予定である。</p>	<p>・市民協働推進基本計画の進行管理、総合評価及び見直しを行う。 ・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。</p>
	<p>市民協働推進大学事業を実施することで、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。</p>				

4	さがみはら市民活動サポートセンター事業(市民活動促進事業) [市民協働推進課]	・センターの運営体制の拡充に向けた取組を更に進める。 ・新たな事業実施場所の選定及び運営のあり方に係る検討。 ・NPO法人の設立やマネジメント力向上のための支援を行うほか、認定制度や指定制度の普及を図る。	・よろず相談会、市民活動基盤強化講座(はじめの一步講座)に続き、中央区のみで実施していた市民活動活性化講座(助成金講座)を3区で開催。 ・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 ・平成29年度相模原市所管法人数 認定9法人、指定13法人	・センター事業が全区で行える運営体制づくりを引続き検討する。 ・新たな事業実施場所の選定及び運営のあり方に係る検討。 ・NPO法人の設立やマネジメント力向上のための支援を行うほか、認定制度や指定制度の普及を図る。
	市民活動に関する様々な支援を行う「さがみはら市民活動サポートセンター」を運営する。		新たなセンター事業実施に向けて、人材育成が図られたことにより、中央区のみで実施していた講座を3区で開催することができ、各区のNPO団体に対する活動支援の強化に繋がった。	
5	市民・大学交流センターの運営(市民協働推進事業) [市民協働推進課]	地域活動や市民活動を行う市民と大学との橋渡しを強化するとともに、施設稼働率の向上を図る。	・施設稼働率 69.1%(68.5%) ・オーサースカフェ(身近な話題をテーマにしたオープンセミナー)の開催 24回(21回) ・市民・大学活動フェスタ 1回(1回) ・地域活動・市民活動の課題抽出 78件(79件) ・橋渡し件数の実績 20件(8件) ( )は28年度実績 ・民間事業者等との対話を通じて市場性の有無や活用アイデアを把握するサウンディング型市場調査の実施(H29.8)	・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。 ・市民・大学交流センターの活性化に向けた取組の方向性に基づき、具体的な内容を検討する。
	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。		地域活動や市民活動を担う人材の育成が図られた。 施設稼働率は年々増加傾向にあるが、部屋によっては低いものがあるため、更なる稼働率向上を図る必要がある。 橋渡し件数は、目標値の20件を達成することができた。 成果:3大学の大学生が団地に居住しながら様々な地域活動を行う「団地活性サポーター制度」他	
6	NPO法人の設立認証等に向けた支援(市民活動促進事業) [市民協働推進課]	NPO法人への寄附による税額控除に関する条例を周知する。 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12件。	NPO法人へ届出等の事務手続きについて周知及び啓発活動を行う。 新規設立認証10件。
	NPO法人の設立にあたり、申請書類作成にあたっての事前相談を行うとともに、説明会で事務手続の流れや申請に必要な書類、申請書類の記載方法を案内する。		目標数の法人設立認証を達成することができ、市民活動に積極的に参加する市民の増加、市民活動の活発化につながった。	

施策を構成する主な事業(事務事業)の決算額

[単位:千円]

番号	事業名[所管課]	H27年度	H28年度	H29年度	H29年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	地域活動促進事業 [市民協働推進課]	203,919	212,760	205,791	0	205,791
2	協働事業提案制度(市民協働推進事業) [市民協働推進課]	535	534	420	0	420
3	市民活動推進事業(市民協働推進事業) [市民協働推進課]	2,618	1,857	1,637	0	1,637
4	さがみはら市民活動サポートセンター事業(市民活動促進事業) [市民協働推進課]	22,999	27,444	26,733	0	26,733
5	市民・大学交流センターの運営(市民協働推進事業) [市民協働推進課]	158,273	166,345	157,175	2,702	154,473
6	NPO法人の設立認証等に向けた支援(市民活動促進事業) [市民協働推進課]	169	130	122	0	122

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

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

[指標1]

指標と説明	【指標 58】地域活動への参加率						結果の分析	
	地域団体が活発に活動しているかを見る指標 [単位: %]						昨年度より参加率が2.0ポイント減少した。市内の世帯数が増加している中で、少子高齢化等による担い手不足や参加者の減少等の課題に対し、市と市自治会連合会等が連携して自治会加入促進活動に取り組んでいるが、加入に結びついていない。	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「よく参加している」、「ときどき参加している」と回答する人が毎年約0.6ポイント増加することを目標として設定しました。							
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度		
目標値(a)	29.9	35.0	35.6	36.2	36.8	37.4		
実績値(b)		28.4	29.9	27.9				
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%	77.1%			評価	B

指標と説明	【指標 59】市民活動への参加率						結果の分析	
	市民活動団体が活発に活動しているかを見る指標 【単位：％】						昨年度より参加率が0.9ポイント減少した。活動は活性化しているが(業績評価指標48-2、指標89参照)、活動情報が市民に十分に行き届いていないことが、要因の一つであると考えられる。	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「よく参加している」、「ときどき参加している」と回答する人が毎年約0.8ポイント増加することを目標として設定しました。						評価	
	基準値(H28年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度		
目標値(a)	32.5	14.6(14.6)	32.5(15.0)	33.3(15.4)	34.1(15.8)	34.9(16.1)		
実績値(b)		30.0	32.5	31.6				
達成率(b/a)％		205.5%	100.0%	94.9%			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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

## 9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

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

## 【他の部局との庁内横断的な取組】

協働に関する施策を計画的に推進するため、各関係課長級職員を構成員とする市民協働推進会議を開催し、庁内の横断的な総合調整を行った。

## 【民間活力を生かした取組】

民間活力を生かし、協働事業提案制度、市民と市が協働で運営する市民・行政協働運営型市民ファンドゆめの芽、さがみはら市民活動サポートセンター及び市民活動等の情報提供、市民団体のための無料ホームページの提供等の機能を持つ「さがみはら地域ポータルサイト」の運営を協働で行っている。

## 【地域の独自性を生かした取組】

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

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

## 10 総合戦略における総合分析

## (1)現状分析・課題認識

様々な地域活動・市民活動を支援する事業を実施することにより、地域活動及び市民活動が促進され、このことにより地域での担い手が育ち、地域力の維持強化を図ることが期待できると考えている。

子ども会組織の消滅・弱体化が進行する中、自治会をはじめとした地域活動団体間の連携による取組が重要であると考えている。

子育て世代の世帯に住みたいと思われる世代間交流をはじめとした地域のコミュニティ活動の活性化が重要であると考えている。

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

## (2)今後の具体的改善策

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

地域コミュニティを醸成するために地域で行われるふるさとまつりの取り組みに対し、地域市民まつり等助成金を交付するとともに、実行委員会等の事務局を支援する。

若い担い手の育成のためにボランティア認定制度の説明会時に大学生へ周知するなどし、街美化アダプト制度の更なる普及啓発を図るとともに、今後も多くの団体が継続して活動していけるよう柔軟な制度運用について検討する。

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

## (1) 現状分析・課題認識

地域活性化事業交付金は、地区により執行率に差があり、活動が活発な地区では、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地区ごとに配分している予算を区ごとに配分した。

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、市民協働推進基本計画の見直しに合わせて制度の見直しを行う必要がある。

さがみはら市民活動サポートセンターについては、相談件数は増加傾向にあり、登録団体数も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が、事業への参加者の更なる増加に向けて、その実施方法について検討する必要がある。また、センターの機能強化に向けた取り組みの面では、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。

街美化アダプト制度は、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。再び増加してはいるが、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状況は継続していると考えられる。

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と思われることから、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に機会があれば参加したい」という潜在ニーズがある。

## (2) 今後の具体的改善策

地域活性化事業交付金については、3年ごとに制度を見直すようになっており、各地区の交付状況等を見ながら課題を整理し、区役所機能の見直しに併せて、平成30年度に制度の見直しを行う。

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については、働いている方が比較的参加しやすい夕食後の夜間帯や子どもが参加しやすい休日などに、市民活動サポートセンター内で実施することについて検討を進める。

その他、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。

若い担い手の育成のためにボランティア認定制度の説明会時に大学生へ周知するなどし、街美化アダプト制度の更なる普及啓発を図るとともに、今後も多くの団体が継続して活動していけるよう柔軟な制度運用について検討する。

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ボランティア認定制度を実施するとともに、活動認定後も継続して地域活動や市民活動へ参加してもらえよう、他の市民協働推進事業との連携を図る。

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

市民協働事業の参加者と活動者の連携ができる場の設定を行う。

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

## 1.2 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

## 【平成29年度の取組についての総合評価】

地域活性化事業交付金によって地域活動団体を支援することにより、担い手の育成や自治会加入促進等の地域の活性化及び課題解決に資することができた。また、予算を区に配分し、交付方法等の課題について整理を行った。

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

協働事業提案制度については、津久井里山体験ツアー運営による地域の活性化をめざす提案など、4件の協働事業提案が新たに採択されて、市民と行政の役割分担に基づき市民が主体的に活動に関わり課題の解決に向けた事業を実施することとなった。

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、スタッフ研修等を通じてスタッフのスキルアップが図られたことにより、南区・緑区で講座を開催するなど事業活動の拡大ができた。

街美化アダプト制度については、イベント等において普及啓発活動を実施した。

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

ボランティア認定制度の運用については、参加大学数も増え、制度開始4年の中で過去最大規模の認定者数となり、多くの学生に対して、社会貢献活動に取り組む動機を与えることができた。

市民・大学交流センターの効果的な運営等について、サウンディング型市場調査を実施した。(H29.8 実施)

当該施設の活性化に向けた方向性をまとめるとともに、指定管理者となり得る団体の範囲の見直しを行い、条例の一部改正を行った。

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)の講座カリキュラムの調整及び次期指定管理業務について検討した。

成果指標のうち、「市内NPO法人数」については目標値を達成したが、「地域活動への参加率」は昨年比マイナス2ポイント、「市民活動の参加率」は昨年比マイナス0.9ポイントとなり、目標値を達成できなかったため、一次評価を「B」とした。

1次評価

B

### 13 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

地域活性化事業交付金によって地域活動団体を支援することにより、担い手の育成や自治会加入促進等の地域の活性化及び課題解決に資することができた。また、予算を区に配分し、交付方法等の課題について整理を行った。

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

さがみはら市民活動サポートセンター事業については、スタッフ研修等を通じてスタッフのスキルアップが図られたことにより、南区・緑区で講座を開催するなど事業活動の拡大ができた。

街美化アダプト制度については、イベント等において普及啓発活動を実施した。

ボランティア認定制度の運用については、昨年度を上回る参加大学数や認定した学生数を共に増やすことができ、多くの学生に対して、社会貢献活動に取り組む動機を与えることができた。

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)の講座カリキュラムの調整及び次期指定管理業務について検討した。

### 14 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

#### 【施策推進に対する意見及び改善点】

・市民と達成を約束した成果指標「地域活動への参加率」、「市民活動への参加率」、業績評価指標「街美化アダプト制度の実施団体数」、「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」が、いずれも目標未達成であり、具体的な達成方策を実施されたし。

・市全体でのボランティア数等について把握されていないが、全般的なボランティアの現況把握こそ市民と連携して共に担うまちづくりの出発点であり、そうした基礎情報を蓄積し、部局の枠を超えてボランティアの抱える問題、課題を踏まえた市民活動政策を積極的に実施されたい。

・非営利団体を対象とした事業推進ということであるが、今日、子どもの福祉や認知症事業等で金銭的利益と社会的利益を両立させる社会的企業を育成する「社会的インパクト投資」が進められており、NPOやボランティア団体の範囲にとどまらず、より広い視野で各部局と連携して市民活動方策の充実に取り組まれない。

・地域づくり大学、あじさい大学、市民大学と3つの大学が開講しており、市民にとって学習の場がたくさんあることは良いことだが、同時に地域の大学が実施する公開講座や講義の地域開放の活用も含め、講義内容等の重複を避けた効率的な運営やそれらの統廃合、連携も視野に入れた方策を進められたい。

2次評価

B

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

C: 施策の目標達成に向けて事業の取組に大幅な改善が必要

### 15 【参考】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

#### 市民協働推進審議会からの主な意見

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)については、受講者数増に向けて取り組んでいく必要がある。今年度で事業開始から3年が経過し、今後、事業の成果が結果として現れてくると思われるため、大学で学んだことでどのように活動に結び付き、どのように地域等で生かしているか等、今後も修了者の活動状況等を確認し、必要に応じて助言や支援を行っていくことが求められる。市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)の講座カリキュラムの調整及び次期指定管理業務について検討した。

自治会加入率の減少については、本市には大学が多く、市外からの学生など、若い世代の未加入者が多いことも加入率が上がらない要因として考えられる。今後も引き続き加入促進の取り組みを進めていただきたい。

地域活動や市民活動への参加を促すきっかけづくりとして、ボランティア認定制度を実施し、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、全区で事業を実施できるよう運営体制づくりを検討する必要がある。

よるず相談会、市民活動基盤強化講座(はじめの一步講座)に続き、中央区のみで実施していた市民活動活性化講座(助成金講座)を3区で開催した。

1 新・相模原市総合計画での位置付け

基本目標	NO		市民とともに創る自立分権都市		
政策の基本方向	NO	22	行政サービスの質の向上を図ります		
施策名	NO	49	行政サービス提供体制の充実	施策所管局	市民局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	齋藤 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	<p><b>1 区役所などにおけるサービスの充実</b> 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><b>2 市民が利用しやすいサービスの充実</b> 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（コンビニ交付の推進） 南区合同庁舎のあり方の検討 コールセンター運営事業 基幹システム最適化推進事業	
	2			青根出張所再整備事業 城山合同事務所周辺の公共施設再編の推進	
		【指標】	【業績評価指標】	道路情報管理システム（SRIMS）再構築事業 公共建築物の長寿命化計画の策定（市営住宅及び学校施設を除く。）	

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） H29年度は見込額

[単位:千円]

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	総事業費の増減分析
事業費	180,798	237,223	235,360	491,164	1,183,577	事業費の増は、基幹システム最適化推進事業に係るシステムの使用料によるものである。(H28年度は1次稼動システム3ヶ月分に対して、H29年度は1次稼動システム12ヶ月分及び2次稼動システム3ヶ月分)
人件費	61,741	79,733	84,090	83,512	94,365	
総事業費	242,539	316,956	319,450	574,676	1,277,942	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	337	438	443	796	1,770	

職員1人あたりの人件費は、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円として計算(人口は、10月1日現在の人口統計数値を使用)

5 基本計画で定めている指標と各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 90】 求めている行政サービスが、必要なときに身近な場所で受けることができていると感じる市民の割合 市民にとって利用しやすい行政サービスが提供されている かを見る指標 【単位： %】					結果の分析		
目標設定の考え方	比較的高い満足度が得られていることから、10人中9人の満足を得られることを目標として設定しました。					市民の求める行政サービスが多様化しているため、目標値に到達できなかったものの、昨年度と同水準の満足度が得られた。 特に、コールセンター業務における高いサービス水準の維持・応答品質の向上や、コンビニ交付サービスの利用促進等に努めてきた結果であると分析している。		
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	85.9	88.5	89.0	89.4	89.7	90.0		
実績値(b)		84.9	85.5	85.1				
達成率(b/a) %		95.9%	96.1%	95.2%				

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

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 49-1】 諸証明書交付の全体数に占める自動交付機等、窓口以外での交付件数の割合(諸証明:住民票、印鑑証明) 行政の窓口サービスの中で最も身近なサービスのひとつである諸証明書交付において、夜間や土日・休日に利用できる自動交付機等の利用が高まることにより、市民アンケートで「窓口の受付時間が少ない」と回答する市民からの意見に対する改善を見る指標 【単位： %】					結果の分析		
目標設定の考え方	夜間や土日・休日に利用できる自動交付機等の利用促進を図り、平成31年度には自動交付機等による諸証明書交付数を全体の25%とすることを最終目標とし、平成24年度の実績から毎年度0.9ポイント増加させる目標に設定しました。					平成28年1月より住民票と印鑑証明のコンビニ交付を開始し、平成29年度は証明書の種類を戸籍証明書等と税証明書まで拡大した。 平成29年度は、自動交付機と合わせ、全体の諸証明書の21.8%であった。この要因としては、コンビニ交付の利用件数が高まったものの、平成29年7月に自動交付機を2台廃止したことによる利用件数の減少が影響したと考えられる。		
	基準値(H24年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	18.6	21.3	22.2	23.1	24.0	25.0		
実績値(b)		21.9	23.4	21.8				
達成率(b/a) %		102.8%	105.4%	94.4%				

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

7 施策を構成する主な事業(事務事業)の取組結果(Plan・Do・Check)

	施策を構成する事業名【所管課名】	平成29年度		平成30年度 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標(Plan)	
1	窓口サービスの向上(コンビニ交付の導入) 【区政支援課】	・自動交付機等(交付機+コンビニ)による諸証明書交付割合: 23.1%  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、マイナンバーカードを利用して各種証明書を交付する「コンビニ交付」について、住民票の写し、印鑑登録証明書に加え、戸籍、税証明書等のサービスを導入する。あわせて、さがみはらカードを利用した証明書自動交付機の廃止に向けた調整を行い、順次撤去する。	・実績 ・コンビニ交付: 戸籍証明書等(H29.4開始)及び税証明書(H30.1開始)のサービス拡大 ・土曜開庁: 広報さがみはらや窓口での周知(年間22,073件) ・マイナンバーカードの申請補助事業の実施(申請人数約740人) ・自動交付機等による諸証明書交付割合: 全体の21.8%	・自動交付機等(交付機+コンビニ)による諸証明書交付割合: 24.0%
	・評価 ・コンビニ交付サービスの種類が拡大し、市民の利便性が向上した。 ・土曜開庁の年間取扱件数は年々件数が増加していることから、土曜開庁の認知度が高まった。			
2	南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】	・南区合同庁舎のあり方基本構想を作成するため、必要な基礎調査の実施時期を検討するとともに、課題の解決に向けて引き続き関係部局と調整を行う。 ・関係各課・機関と調整を図りながら、南区合同庁舎改修整備事業を実施する。	・実績 ・建物の基礎調査の実施時期や財源等について、引き続き関係部局と調整することとした。 ・区民課の混雑緩和やエレベーター設備の部品供給停止に伴い先行的に庁舎の一部改修を実施した。	引き続き、建物の基礎調査の実施時期や財源について関係部局と調整するとともに、庁舎の効率的な維持管理方法やスペースを活用した新たな財源確保の方策を検討する。
	・評価 庁舎の一部改修により、緊急的な課題を解決し、市民サービスが向上した。			

3	コールセンター運営事業 【広聴広報課】	引き続きFAQの適切な管理やオペレーター研修の実施による対応品質の向上に努め、利用者満足度調査の評価において、評価点5点満点中、平均4.8点以上を目指す。	実績 評価点4.80点を獲得し、目標を達成した(評価者500人中418人(83.6%)が満点。2点以下は1人(0.2%))。	評価 FAQ(よくある質問と回答集)の適切な管理や、各種研修等によるオペレーター教育などの対応品質向上策が成果に繋がった。	引き続きFAQの適切な管理やオペレーター研修の実施による対応品質の向上に努め、利用者満足度調査の評価において、評価点5点満点中、平均4.8点以上を目指す。
	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。				
4	基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】	・2次稼働システムの本番稼働(H30年1月) ・スケジュールに沿った、3次稼働システムの開発作業	・2次稼働システムの本番稼働(H30年1月) ・3次稼働システムについて、スケジュールに沿った構築作業が完了(システム設計からテストまで概ね完了)した。	・3次稼働システムの本番稼働(H30年5月) ・新基幹システムの最適な運用形態の確立	
	「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。			・指標・目標(Plan)に掲げた、項目(システムの稼働、構築作業)を達成することができた。	
5	青根出張所再整備事業 【津久井まちづくりセンター】	・建設工事 ・平成30年4月1日供用開始	津久井消防署青根分署、青根公民館との複合施設の整備が完了し、平成30年4月1日から供用開始した。		
	開所から長期間経過したため、津久井消防署青根分署、青根公民館との複合施設として整備する。			建設工事の進行管理を消防局と協力して行いながら、地域の拠点として予定どおり開始することができた。	
6	城山総合事務所周辺の公共施設再編の推進 【緑区役所区政策課】	公共施設マネジメントに係るモデル事業として位置づけ、施設の再編、再配置について庁内横断的な検討や住民等との合意形成に向けた取り組みを進める。	・関係各課で構成する連絡調整会議を開催し、再編方針(案)の検討を行った。 ・再編方針(案)の検討過程において、関係団体や地域住民の説明会を実施した。	・引き続き、利用者や地域住民への説明会を実施し、地域住民等との合意形成を図る。 ・連絡調整会議を通じて、工事工程や各種事業の日程調整など、具体的な課題の抽出及び解決方策の検討を庁内横断的に行う。	
	窓口のワンストップ化や市民利用スペースの拡充など市民の利便性向上や施設の管理・運営の効率化を図るため、公共施設マネジメントに係るモデル事業として、城山総合事務所周辺公共施設の再編・再配置に向けた検討を進める。			・連絡調整会議を通じて、施設の実情や課題の整理など庁内横断的な検討を進めることができた。 ・地域説明会の開催や自治会回覧、意見募集を実施し、丁寧な意見聴取に努め、地域との合意形成を進めることができた。	
7	道路情報管理システム(SRIMS)再構築事業 【路政課】	再構築事業を進めるため、機能や仕様、運用体制の検討を行う。	再構築推進会議(庁内会議体)を設置した。また、同会議の下部組織として作業部会を設置し、機能・仕様・運用体制等の検討を実施した。	推進会議・作業部会で再構築に向けた検討を進め、システム再構築に向けた仕様(案)を策定する。	
	業務の効率化や各種地理情報の共有化を一層進めるとともに、地図情報のWeb公開等による市民サービスの向上を図るため、道路情報管理システムを再構築する。			再構築に向けた体制の構築や検討を進めることができた。	
8	公共建築物の長寿命化計画の策定(市営住宅及び学校施設を除く。) 【公共建築課】	計画策定に向けた取組 ・施設規模や用途重要度等から長寿命化計画対象施設を検討 ・本格的な劣化状況調査に向けた予備調査の実施 ・施設の基本情報の共有方法の検討	・長寿命化計画対象施設の検討を行った。 ・劣化状況調査の予備調査を実施した。 ・施設の基本的な情報について、項目の整理・共有方法について検討を行った。	・長寿命化計画素案の作成 ・劣化状況調査の実施 ・施設基本情報の共有方法の検討	
	公共建築物の老朽化が進む中、安全で快適な施設の維持とコストの平準化を図るため長寿命化計画を策定し、建設の長寿命化を推進する。			長寿命化計画策定に向けて調査・検討を行うことができた。	

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】	H27年度	H28年度	H29年度	H29年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	窓口サービスの向上(コンビニ交付の導入) 【区政支援課】	13,790	9,450	26,790	0	26,790
2	南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】	0	0	72,865	54,649	18,216
3	コールセンター運営事業 【広聴広報課】	94,853	92,740	95,530	0	95,530
4	基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】	126,987	374,836	986,436	8,301	978,135
5	青根出張所再整備事業 【津久井まちづくりセンター】	-	-	1,438	0	1,438
6	城山総合事務所周辺の公共施設再編の推進 【緑区役所区政策課】	-	-	0	0	0
7	道路情報管理システム(SRIMS)再構築事業 【路政課】	-	-	0	0	0
8	公共建築物の長寿命化計画の策定(市営住宅及び学校施設を除く。) 【公共建築課】	-	-	518	0	518

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

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 60】 求めている行政サービスが、必要なときに身近な場所で受けることができていると感じる市民の割合 市民にとって利用しやすい行政サービスが提供されているかを見る指標 【単位：％】					結果の分析 市民の求める行政サービスが多様化しているため、目標値に到達できなかったものの、昨年度と同水準の満足度が得られた。 特に、コールセンター業務における高いサービス水準の維持・応答品質の向上や、コンビニ交付サービスの利用促進等に努めてきた結果であると分析している。		
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。					評価 B		
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)	86.4	88.5	89.0	89.4	89.7			90.0
実績値(b)		84.9	85.5	85.1				
達成率(b/a)％		95.9%	96.1%	95.2%				

【指標2】

指標と説明	【指標 61】 諸証明書交付の全体数に占める自動交付機等、窓口以外での交付件数の割合(諸証明:住民票、印鑑証明) 行政の窓口サービスの中で最も身近なサービスのひとつである諸証明書交付において、夜間や土日・休日に利用できる自動交付機等の利用が高まることにより、市民アンケートで「窓口の受付時間が少ない」と回答する市民からの意見に対する改善を見る指標 【単位：％】					結果の分析 平成28年1月より住民票と印鑑証明のコンビニ交付を開始し、平成29年度は証明書の種類を戸籍証明書等と税証明書まで拡大した。 平成29年度は、自動交付機と合わせ、全体の諸証明書の21.8%であった。この要因としては、コンビニ交付の利用件数が高まったものの、平成29年7月に自動交付機を2台廃止したことによる利用件数の減少が影響したと考えられる。		
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。					評価 B		
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度
目標値(a)	20.6	21.3	22.2	23.1	24.0			25.0
実績値(b)		21.9	23.4	21.8				
達成率(b/a)％		102.8%	105.4%	94.4%				

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

【他の部局との庁内横断的な取組】

基幹システム最適化推進事業の2次稼働システム及び3次稼働システムの構築作業について、他のシステム所管課と連携し、システムの検証やシステム切替りハーサル等、システムの本番稼働に向けた準備作業を実施した。

また、事業の推進を目的として庁内横断的な課・機関で構成している、基幹システム最適化推進会議を開催(3回)し、事業の推進に係る重要事項の承認や情報共有を実施した。

城山総合事務所周辺の公共施設の再編について、城山総合事務所周辺公共施設再編連絡調整会議を設置し、再編方針案の検討や課題の抽出、連絡調整を行っている。

道路情報管理システム(SRIMS)再構築事業を進めるにあたって、業務の効率化のために、庁内で個別に運用を行っている地理情報システムをSRIMSに合わせた統合化について検討を進めている。

【民間活力を生かした取組】

【地域の独自性を生かした取組】

10 総合戦略における総合分析

(1) 現状分析・課題認識

--

## (2) 今後の具体的改善策

### 1.1 総合計画における総合分析

#### (1) 現状分析・課題認識

今後、諸証明書の発行に占めるコンビニ交付サービスの割合を増加させるためには平成29年度未交付率が約13%であるマイナンバーカードの更なる普及促進が必要である。

基幹システム最適化推進事業については、これまで計画どおり進捗しており、平成30年5月の新基幹システムの全面稼働に伴い、効率的なシステム運用の確立が必要である。

コールセンターの運営については、開設以来、利用者満足度調査結果における総合評価点は4.7点(5点満点)以上を維持している。利用件数についても、平成28年度に引き続き11万件を超え、多数の問い合わせ等に対応している。引き続き、多様な問い合わせ等に適切に対応できるよう、FAQの適切な管理やオペレーター研修の実施等により、対応品質の更なる向上を目指す必要がある。

城山総合事務所周辺の公共施設の再編について、総合事務所の老朽化と余裕スペースの増加、周辺施設との窓口の分散が課題となっており、既存施設を活用した更なる市民サービスの向上の検討が必要である。

道路情報管理システム(SRIMS)で扱う一部地図情報については、現状、窓口で閲覧・印刷ができるよう提供しているが、近年、地図情報のWeb公開を求める声や、多数の政令市で一部地図情報についてはWeb公開済の状況を踏まえ、市民サービス向上のため、本市においてもWeb公開の実施が必要である。

#### (2) 今後の具体的改善策

マイナンバーカードの更なる普及促進事業に向け、マイナンバーカードの申請補助事業の拡充を図ると共に、より多くの市民がコンビニ交付を利用できるよう周知を行う。

### 1.2 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

#### 【平成29年度の取組についての総合評価】

基幹システム最適化推進事業については、次のとおり平成29年度の指標・目標を達成できた。

2次稼働システムについて、予定どおり平成30年1月に本番稼働させることができた。

3次稼働システムについて、予定通り構築作業(システム設計からテストまでの作業)を完了させることができた。

コールセンターの運営については、過去最高だった昨年度に引き続き11万件を超える問い合わせ件数があった中で、利用者満足度調査では、4.8点という高評価を得た。また、コールセンターでの放棄呼率(受電できなかった率)については、オペレーター配置の見直しなどにより、平成28年度の7.3%から平成29年度には5.2%に向上し、高いサービスレベルで運用することができた。

—道路情報管理システム(SRIMS)再構築事業について、検討体制として推進会議、作業部会を設置、平成31年度のシステム仕様(案)の策定のための課題やWeb公開可能な地図情報の検討を行うことができた。

コールセンター運営事業において、利用者満足度調査で評価点5点満点中、4.80点を獲得し、基幹システム最適化推進事業についても、目標に掲げた全ての項目について達成できた。しかし、市民にとって利用しやすい行政サービスの提供等については、高い評価ではあったものの、目標値を上回ることができなかったため、一次評価を「B」とした。

1次評価

B

13 前年度の1次評価で示した改善策の取組結果(Act)

マイナンバーカードの普及促進に向けた説明会やタブレットを利用した申請補助事業については、約740人の申請につなげることができた。また、市民に向けたマイナンバーカードの取得、コンビニ交付サービスの周知のための勧奨通知を20,000件発送した。

区民課窓口の混雑緩和やエレベーター設備の老朽化部品供給停止という課題解決のため、先行的に庁舎の一部改修を実施した。

コールセンターの運営については、全庁掲示板による毎月の啓発などによりFAQの適切な管理に努めるとともに、案件ごとの案内事項や受付時の注意点などについてオペレーター研修を実施するなど対応品質の向上に努めた結果、利用者満足度調査において4.8点という高評価を得ることができた。また、7月から8月にかけて、「災害発生時における情報収集手段」をテーマにアウトバウンド事業(コールセンター側から市民へ市事業等の案内をすること)を実施した。

基幹システム最適化推進事業については、システム本番稼働に向けて万全な体制での取組を促すことを目的として、システム所管課の所属長を対象に基幹システム最適化推進会議を3回開催し、検証作業の重要性、検証を怠った場合のリスク及び検証スケジュール等を説明した。

14 2次評価(総合計画審議会意見)(Check)

【施策推進に対する意見及び改善点】

2次評価
------

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

15 【参考】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応

1 新・相模原市総合計画での位置付け

基本目標	NO		市民とともに創る自立分権都市		
政策の基本方向	NO	22	行政サービスの質の向上を図ります		
施策名	NO	50	市民と行政のコミュニケーションの充実	施策所管局	総務局
総合戦略の基本目標			基本目標 「定住促進、安全で安心な暮らしの確保」	局・区長名	隠田 展一

2 施策の目的・概要

めざす姿	市民が市政に意見を言うことができる機会や手段が整っている。
	市の活動を市民が理解できるような情報提供が行われている。
取組の方向	<p><b>1 広聴・相談体制の充実</b> 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><b>2 情報発信力の強化</b> 広報紙をはじめ、ホームページ、テレビ・ラジオなどの多様な媒体を活用した情報発信力の強化を図り、市民への迅速かつ効果的な情報提供や、政策形成過程などの行政情報の積極的な公開を進めます。</p>

3 「施策」、「成果指標」、「事務事業」及び「総合戦略の位置付け」の体系

施策名	取組の方向	成果指標	業績評価指標	施策を構成する主な事業	総合戦略の重点プロジェクト
市民と行政のコミュニケーションの充実	1	【指標 91】 市政に意見を言える機会や手段が備わっていると思う市民の割合	【業績評価指標 50-1】 回答までに要する日数	広聴事業	
	2	【指標 92】 市から情報提供の手段や内容に満足している市民の割合	【業績評価指標 50-2】 市ホームページ閲覧者の満足度	広報事業 シティセールス推進事業	

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) H29年度は見込額

[単位:千円]

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	総事業費の増減分析
事業費	237,274	243,215	226,419	205,211	212,990	ホームページのシステム更新を実施したことにより、増額となった。
人件費	175,658	189,410	171,842	144,815	148,076	
総事業費	412,932	432,625	398,261	350,026	361,066	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	573	598	553	485	500	

職員1人あたりの人件費は、H25年度683万円、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円として計算(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。						市ホームページ上の問い合わせフォームや「わたしの提案」制度などによる個別広聴と、市政に関する世論調査や市政モニターなどの調査による広聴を実施することで9割を超える達成率を保っているが、目標値に達することはできなかった。引き続き、制度・ツールの更なる周知を図るとともに、迅速・確かな回答に努め、達成率の向上を目指す。また、「市民の声」に関する対応状況を市ホームページに積極的に公開することなどにより、「市民の声」が確実に市政に活用されていることを示す必要があると考える。	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	69.1	77.1(71.2)	77.4(71.5)	77.7(71.9)	78.0(72.3)	78.3(72.7)		
実績値(b)		75.5	72.5	73.2				
達成率(b/a)%		97.9%	93.7%	94.2%				

【指標2】

指標と説明	【指標 92】 市からの情報提供の手段や内容に満足している市民の割合 市民が、市の活動を理解できるような情報提供が行われているかを見る指標 【単位： %】						結果の分析	
目標設定の考え方	比較的高い満足度が得られていることから、5年ごとに市民アンケート調査で「不満」、「どちらかと言えば不満」と回答した人の約20%が「満足」、「どちらかといえば満足」、「ふつう」と回答することを目標として設定しました。						高い満足度は得られているものの、実績値はほぼ横ばいの状況となっている。平成29年4月から広報紙を記事ごとにデータ化し、スマートフォンアプリからカテゴリー別で閲覧できる「マイ広報さがみはら」を運用開始しており、その機能をさらに周知していくとともに、ホームページ、テレビ、ラジオなどの多様な媒体を活用して市政情報を得られる手段を検討していく必要があると考える。	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	92.5	94.2	94.4	94.6	94.8	95.0		
実績値(b)		92.1	92.2	92.0				
達成率(b/a)%		97.8%	97.7%	97.3%				

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

【業績評価指標1】

指標と説明	【業績評価指標 50-1】 回答までに要する日数 市民の声システムに寄せられた市民の声に対し、迅速に回答するための指標 【単位： 日】						結果の分析	
目標設定の考え方	様々な媒体を通じて寄せられる市民意見等に対し、迅速に対応することを目標として指標を設定しました。						「市民の声システム」を活用して、回答担当課における処理状況を適宜把握し、必要に応じて督促を行うことで、目標を達成することができた。また同システムにより、これまで寄せられた意見等とその回答を全庁で共有したことで、迅速な処理が可能となった。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	A
目標値(a)	10.7	9.0	7.0	7.0	7.0	7.0		
実績値(b)		7.8	6.1	6.4				
達成率(a/b)%		115.4%	114.8%	109.4%				

【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。						平成29年4月から広報紙を記事ごとにデータ化し、スマートフォンアプリからカテゴリー別で閲覧できる「マイ広報さがみはら」の運用開始に伴い、ホームページ上でも閲覧できるように工夫した。また、平成30年1月にシステムを更新し、全体のデザイン・レイアウトを変更して、より見やすく分かりやすいように改善した。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	A
目標値(a)	75.0	75.4	75.8	76.2	76.6	77.0		
実績値(b)		75.5	76.0	76.5				
達成率(b/a)%		100.1%	100.3%	100.4%				

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

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29年度		平成30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、市政運営の参考にするとともに、各種施策に反映する。	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、その結果を庁内に周知し、市の業務改善につなげていく。	実績	市民ニーズの把握や業務改善等の一助とするため、「市民の声」の傾向分析結果報告書や、「市民の声」に関する対応状況を作成し、庁内に周知した。また、個別事案に特化した「フィードバックレポート(市民の声分析)」として、平成29年度は「がん検診」をテーマに作成し、担当課における業務の検証、改善案検討などの資料とした。	引き続き市民の声システムにおいて一元管理している意見や要望等の分析をするるとともに、その結果を庁内に周知し、市の業務改善につなげていく。
	評価			分析結果を踏まえたFAQ(よくある質問とその回答)の精度向上など、事務改善につながる成果をあげることができた。		
2	広報事業 【広聴広報課】	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。また、更なる歳入の確保に向けた取組も積極的に進める。	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	平成29年4月から「マイ広報さがみはら」の運用を開始し、また、平成30年1月からホームページのシステム更新を行った。	SNSの活用や広報紙の配架場所の増加により、新聞未購読世帯などに対して、必要な市政情報入手する機会を増やすことで、効果的な情報提供につなげる。
	評価			ホームページのシステム更新によるデザイン・レイアウトの改善のほか、運用を開始した「マイ広報さがみはら」のアプリダウンロード数が約5,000に達するなど、市民に最も身近な市政情報ツールとして情報発信力を強化することができた。		
3	シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】	市内外に本市の魅力を戦略的・効果的に発信することで、認知度向上や居住意欲等の喚起に結び付け、多くの人や企業から「選ばれる都市」を目指す。	本市の魅力やポテンシャルを市内外にPRするマガジンを創刊する。また、職員の情報発信力や意識を高めるため、職員研修を実施する。	実績	・創刊号では相模大野を軸に、本市の暮らしやすさ、都市化された街を紹介したPR冊子「Sagamihara Fan Fun Fan」を発行し、都内の事業所での配布及び小田急線主要駅で配架した。 ・職員向けに民間企業でブランディング等を手がけてきた講師を招き、情報発信力強化研修「How to Inform. 印象に残る伝え方・あれこれ講座」を実施した。	本市の魅力やポテンシャルを市内外に発信するため、PRする冊子を発行するほか、定住促進や企業誘致をテーマとした展示会等へ出展する。 ・引き続き、職員の情報発信力や意識を高めるため、職員研修を実施する。
	評価			・本市の立地の良さや日常生活の利便性をPRし、居住地としての魅力を向上させた。 ・講義・ワークショップを通じ、職員の情報発信に対する意識や技術を高めることができた。		

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】	H27年度	H28年度	H29年度	H29年度における財源内訳	
					特定財源	一般財源
1	広聴事業 【広聴広報課】	2,643	2,621	2,673	1	2,672
2	広報事業 【広聴広報課】	197,268	184,332	198,533	13,464	185,069
3	シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】	17,434	18,259	11,785	0	11,785

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

8 総合戦略に係る指標等の各年度の目標及び実績

【指標1】

指標と説明	【指標 62】 市政に意見を言える機会や手段が備わっていると思う市民の割合 市民が市政に意見を言うことができる機会や手段が整っているかを見る指標 【単位: %】						結果の分析	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「十分」、「どちらかといえば十分」、「ふつう」と回答する人が毎年約0.3ポイント増加することを目標として設定しました。						市ホームページ上の問い合わせフォームや「わたしの提案」制度などによる個別広聴と、市政に関する世論調査や市政モニターなどの調査による広聴を実施することで9割を超える達成率を保っているが、目標値に達することはできなかった。引き続き、制度・ツールの更なる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。また、「市民の声」に関する対応状況を市ホームページに積極的に公開することなどにより、「市民の声」が確実に市政に活用されていることを示す必要があると考える。	
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	76.8	77.1 (71.2)	77.4 (71.5)	77.7 (71.9)	78.0 (72.3)	78.3 (72.7)		
実績値(b)		75.5	72.5	73.2				
達成率(b/a) %		97.9%	93.7%	94.2%				

指標と説明	【指標 63】市からの情報提供の手段や内容に満足している市民の割合 市民が、市の活動を理解できるような情報提供が行われて いるかを見る指標 【単位：％】					結果の分析		
目標設定の考え方	比較的高い満足度が得られていることから、5年ごとに市民アンケート調査で「不満」、「どちらかと言えば不満」と回答した人の約20%が「満足」、「どちらかといえば満足」、「ふつう」と回答することを目標として設定しました。					高い満足度は得られているものの、実績値はほぼ横ばいの状況となっている。平成29年4月から広報紙を記事ごとにデータ化し、スマートフォンアプリからカテゴリー別で閲覧できる「マイ広報さがみはら」を運用開始しており、その機能をさらに周知していくとともに、ホームページ、テレビ、ラジオなどの多様な媒体を活用して市政情報を得られる手段を検討していく必要があると考える。		
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	評価	B
目標値(a)	92.4	94.2	94.4	94.6	94.8	95.0		
実績値(b)		92.1	92.2	92.0				
達成率(b/a)％		97.8%	97.7%	97.3%				

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

## 9 他の部局との庁内横断的な取組、民間活力や地域の独自性を生かした取組

## 【他の部局との庁内横断的な取組】

## &lt;シティセールス推進事業&gt;

行政内での連携を強め、戦略的・効果的なシティプロモーションを推進するため、「相模原市シティセールス推進本部」の下部組織である事務局会議を定期的開催し、各部局におけるシティプロモーションに資する取組などについて、情報共有・意見交換を行った。

## 【民間活力を生かした取組】

## &lt;広聴事業&gt;

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

## &lt;広報事業&gt;

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

## &lt;シティセールス推進事業&gt;

JAXAと連携したイベントの実施やオール相模原ロケにより制作された映画のPRなど、民間事業者と連携・協力し、本市の魅力を広く発信する取組を行った。

## 【地域の独自性を生かした取組】

## 10 総合戦略における総合分析

## (1) 現状分析・課題認識

## &lt;広聴事業&gt;

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と感じ、暮らしに対する満足度や定住意識の向上につながるよう、広報紙や市ホームページ、SNSなどを活用し、市民に向けて、各種広聴制度の更なる周知を図るとともに、市民意見を聴取する機会を拡充する必要がある。

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

## &lt;広報事業&gt;

ホームページ、ラジオ・テレビ、報道発表など様々な広報媒体を活用し、市外に向けて相模原市の魅力を発信していく必要がある。

## &lt;シティセールス推進事業&gt;

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

## (2) 今後の具体的改善策

## &lt;広聴事業&gt;

広報紙や市ホームページのほか、Facebookを活用した情報発信により、各種広聴制度の更なる市民周知に努めるとともに、市民と行政が意見交換を行う機会として、市政を語る会の開催回数を増やして実施する。

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

## &lt;広報事業&gt;

ホームページ、ラジオ・テレビ、報道発表など様々な広報媒体を効果的に活用し、市外に向けた情報発信力の強化を図る。

## &lt;シティセールス推進事業&gt;

各局と連携し、本市の優れた行政サービスの情報を市内外に積極的に発信する。

## 1.1 総合計画における総合分析

### (1) 現状分析・課題認識

#### < 広聴事業 >

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

市民の声を市政に反映させるため、市民意見を聴取する機会を拡充する必要がある。

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

#### < 広報事業 >

市民と行政が情報を共有し、考えをともに理解し合い、時間や場所に捉われずに手軽に必要な市政情報を得られるため、広報紙、広報紙のスマートフォンアプリ、ホームページ、ラジオ・テレビなど様々な広報媒体を活用し、情報発信力の強化を図る必要がある。

#### < シティセールス推進事業 >

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

### (2) 今後の具体的改善策

#### < 広聴事業 >

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

市政について、市民と行政が意見交換を行う機会として、市政を語る会の開催回数を増やして実施する。

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

#### < 広報事業 >

市民が手軽に必要な市政情報を得られるようにするために、広報紙の配架場所や広報紙のスマートフォンアプリのダウンロード者数を増やし、ホームページ、ラジオ・テレビなど様々な広報媒体とともに、より効果的な活用を図ることで、更なる情報発信力の強化を図る。

#### < シティセールス推進事業 >

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

## 1.2 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

### 【平成29年度の取組についての総合評価】

#### < 広聴事業 >

市民から寄せられた意見を市民の声システムの活用により一元管理し、「傾向分析結果報告書」や「フィードバックレポート」を作成した。作成した報告書等を庁内に周知することにより、市政運営の参考とするとともに、FAQの精度向上などの事務改善につなげることができた。

提案制度等については、「広報さがみはら」や市ホームページ、FM HOT839「相模原インフォメーション」などを活用し一層の周知を図った。

#### < 広報事業 >

市民が手軽に必要な市政情報を得られるようにするために、広報紙を記事ごとにデータ化した広報紙のスマートフォンアプリ「マイ広報さがみはら」を新たに導入して、必要な市政情報を入手しやすい環境づくりに取り組んだ。

ホームページのシステム更新により、最もアクセスの多いトップページのレイアウトをカテゴリ毎に分けるなど工夫するとともに、デザインにイラストや画像を多く取り入れ、より見やすく分かりやすくなった。また、利用頻度の高い検索エリアを目立つ位置に配置することで、目的にあった情報を取得しやすくなるなど、情報発信力の強化につながった。

#### < シティセールス推進事業 >

—銀河連邦事業と連携し、本市の魅力の一つである「宇宙」をテーマとしたイベントなどのプロモーション活動(Web広告やSNSによる情報発信など)を展開することにより、本市への好意的認知を高めることができた。

本市の首都圏における立地の良さや日常生活の利便性をPRする冊子を作成し、都内の500事業所に勤める20～30代の方への配布及び小田急線主要駅での配架などにより、居住地としての魅力やイメージを向上させた。

市民からの意見に対する迅速な回答が図られたことや、ホームページのシステム更新やスマートフォンアプリ導入により利便性の向上及び情報発信力の強化に取り組んだことから、業績評価指標の目標は達成し、また、「人や企業から選ばれる都市」を実現するため、イベントや冊子等を通じて本市の魅力を広く発信したことにより、シティプロモーションを推進できたが、成果指標における目標は達成できなかったことから、1次評価はBとした。

1次評価

B

## 1.3 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 >

広報紙や市ホームページ、FM HOT839「相模原インフォメーション」、Facebookなどを活用した情報発信により、各種広聴制度の市民周知に努めた。

「市民の声」の分析結果を活用したFAQの精度向上に努め、コールセンターでの利用やFAQアプリへ転用することにより、市民の利便性向上を図った。

#### < 広報事業 >

平成29年4月から広報紙のスマートフォンアプリ「マイ広報さがみはら」を新たに導入して、市民が手軽に必要な市政情報を入手しやすい環境づくりを行い、情報発信力の強化を図ることができた。

#### < シティセールス推進事業 >

情報発信力を高める研修(講義・ワークショップ)を実施し、職員の情報発信に対する意識や技術を高めることができた。

【施策推進に対する意見及び改善点】

2次評価

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

15 【参考】部門別計画の審議会や区民会議からの意見・これに対する市の対応