

## 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れます
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 樋口 一美

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】 区民会議及びまちづくり会議の認知率	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】 地域活動への参加率	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) H30年度は見込額

[単位:千円]

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	総事業費の増減分析
事業費	28,668	32,561	27,788	15,903	17,788	総事業費の増加は、区民会議開催回数が増加したことによるもの。
人件費	152,900	149,820	152,460	103,341	114,180	
総事業費	181,568	182,381	180,248	119,244	131,968	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	251	253	250	165	183	

職員1人あたりの人件費は、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円、H30年度692万円として計算(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きているかを見る指標  【単位：％】						<p><b>緑区役所(実績値 38.5%)</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に努めたが、昨年度に比べて6ポイント減少し、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 41.3%)</b> 区民会議やまちづくり会議、区民参加型協働プロジェクト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た結果、前年度と比較して実績値が2.0ポイント上回ったが、目標値には届かなかった。</p> <p><b>南区役所(実績値 38.8%)</b> 区民会議やまちづくり会議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る方がいる一方で、関わることが出来ていない区民も多くいること。また、イベント等を通して区民に一体感や区民意識の醸成、区民相互の交流を支援したが、今回は直接区民主体のまちづくりに繋がる結果には至らなかったと考えられる。</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(R1)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	39.7			
達成率(b/a) %		84.1%	84.6%	80.4%	73.2%		評価	C

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  【単位：％】						<p><b>緑区役所(実績値 30.6%)</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、実績値は昨年度に比べて6.3ポイント減少した。</p> <p><b>中央区役所(実績値 32.1%)</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、平成30年度は区版広報さがみはらで特集記事とするなど広く情報提供を行い、前年度と比較して1.8ポイント増加した。</p> <p><b>南区役所(実績値 26.3%)</b> 昨年度に引き続き、若い世代の地域活動への参画の取組を通じての情報提供を行うほか、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たPR活動等を行ったが、今回は認知度への反映に繋がらなかった。</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値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(R1)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	29.9			
達成率(b/a) %		100.0%	96.4%	98.5%	88.2%		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 36.4%)</b> 津久井地域里山体験ツアーの支援など地域活動団体同士が連携する仕組みづくりの支援に努めた。地域の担い手の高齢化や固定化などの課題を抱えるが、</p> <p><b>中央区役所(実績値 28.4%)</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が、地域活動への参加率は前年度に比べ0.1ポイント増加と、ほぼ横ばいであった。</p> <p><b>南区役所(実績値 26.8%)</b> 昨年度に比べ、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の数は増加し、また、南区アイデアコンペの開催等による地域活動への参画のきっかけづくりに取り組み、参加割合の向上に繋がったが、今回は目標値までは至らなかった。</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(R1)年度	
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	29.4		
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%	77.1%	79.9%		
							評価 C

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

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30年度		平成31年度(令和元年度) 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、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	・緑区特設サイトへの総アクセス数が年間約5万件であった。 ・「相模原市緑区地域既存住宅リフォーム・改築推進協議会」との連携により、相談対応や体験ツアーの案内を行った。	・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、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総アクセス数 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。		・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、相模原市緑区地域既存住宅リフォーム・改築推進協議会と連携し、移住促進に向けたサポートを効果的に実施することができた。	
2	区の魅力づくり事業 【緑区役所地域振興課】	・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、効果的かつ効果的な情報発信を行う。	・緑区内で受け継がれている村芝居や囃子などの地域資源を一堂に会した「緑区郷土芸能フェスタ」などを実施した。 ・外国人人気youtuberによる動画作成を行い、youtuberのチャンネル上で公開した。 ・緑区と八王子市の関係機関・団体が連携し、市民、市民団体及び市相互の連携と交流を図るために実施した「相模原を巡る日帰りバスツアー」への支援を行った。	・2020東京オリンピックで自転車ロードレースのコースが緑区区内を通過することが決定したことから、オリンピックを契機とした区民意識醸成を図る。 ・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、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。	実績 ・まちづくり会議での議論を踏まえ、施策分野別に区の課題や対応方針について検討を行った。	・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、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。	・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。	評価 ・区別基本計画の策定に向け、地域の実情を踏まえた具体的な議論を行うことができた。	
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・地域振興課〕	・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。	実績 ・誰もが気軽に取り組める「さくら体操」の普及啓発や「さくら」をモチーフにした「食のレシビ」を制作した。また、地域活動への参加機会・意欲の醸成を図り、交流を促すスタンプラリー「中央区ぶらさんぼ」を実施した。 ・中央区のPRグループ「中央区さくら咲くボーズ39」による区の魅力発信として、イベント会場などで区の魅力スポットを紹介したほか、メンバーが出演する区のPR動画を制作した。 ・区に関する情報を幅広い区民に伝えるため、フォトニュースやFacebook等の従来の手法に加え、地域の行事や区役所からのお知らせ等を放映するデジタルサイネージ(区内3か所のまちづくりセンターに設置)を活用した情報発信を行った。	(区の魅力づくり) ・区制10周年記念事業の実施について、地域の意向を踏まえながら、内容を検討する。 ・区の一体感や区民意識を醸成するイベントの検討や2020オリンピック・パラリンピックに係る機運醸成事業を実施する。 ・地域への愛着を感じ、担い手が増えることにつながる事業を検討、実施する。
	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。	・区内の各活動団体と地域住民が連携した取組を実施し、団体間の連携を強化するなどの課題解決につながった。 ・多くの区民(市民)の目に触れるイベント、場所で、区の魅力、取組をPRすることができた。様々な手法の活用により広く区民に区の魅力を発信することができた。	評価 ・区内の各活動団体と地域住民が連携した取組を実施し、団体間の連携を強化するなどの課題解決につながった。 ・多くの区民(市民)の目に触れるイベント、場所で、区の魅力、取組をPRすることができた。様々な手法の活用により広く区民に区の魅力を発信することができた。	
5	区民会議運営事業 〔中央区役所区政策課〕	・新たな区の計画策定に向け、骨子案を作成する。	実績 ・区別基本計画の策定に向け、現計画等の振り返りを基に審議を行い、骨子案を策定した。	・区別基本計画の答申案を作成するとともに、計画の進行管理の手法を検討する。
	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。	・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。	評価 ・現計画等のきめ細やかな振り返りを行い、検証結果を反映させるとともに、まちづくり会議委員、区民会議委員、若者世代など幅広い見地を基に骨子案の検討を行った。	・区別基本計画を推進するための取組について検討する。
6	区ビジョン推進事業 〔南区役所区政策課〕	・「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。	実績 ・「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。 ・More輝区～南区アイデアコンペ(第5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。 ・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。	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。	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。	・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。

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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・南区インフォメーションBOXでの情報発信</li> <li>・SC相模原「南区イチバン! 南区DAY」</li> <li>1 芝ざくらラインの草刈り、苗植えをしよう!(参加者約100人)</li> <li>2 南区私のイチ押し写真展及びInstagram写真展(98作品の応募)、写真講習会</li> <li>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)</li> <li>4 南区ガイドマップのリニューアル(発行部数:11,000部)</li> <li>・南区少年野球大会(秋季・春季)の共催</li> <li>・南区PR動画の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>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を行う。</li> <li>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、除草ボランティアを募集。</li> <li>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。今回はInstagramを活用した写真展も開催。</li> <li>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、区の一体感を醸成を図る。今回は南区パフォーマンスステージ大賞を創設。</li> </ul>
	区民会議運営事業 〔南区役所区政策課〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・区民会議の認知度向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・南区区民会議 計7回開催</li> <li>・第4期区民会議の活動報告書を作成した。</li> <li>・南区基本計画について諮問を受け、答申に向けて、現状と課題や取組項目について検討した。</li> <li>・PRグッズを配布し、認知度向上に取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・南区基本計画を作成し、答申する。</li> <li>・世代間交流促進のための仕組みづくりを検討する。</li> <li>・区民会議の認知率向上を図る。</li> </ul>
8	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・区民会議の認知度向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世代間交流促進のための仕組みづくりに向けて、現状と課題を把握することができた。</li> <li>・グループワークや市民参加の取り組みを行い、区民意見を反映した南区基本計画の素案を作成することができた。</li> </ul>	
	区民会議運営事業 〔南区役所区政策課〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・区民会議の認知度向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・南区区民会議 計7回開催</li> <li>・第4期区民会議の活動報告書を作成した。</li> <li>・南区基本計画について諮問を受け、答申に向けて、現状と課題や取組項目について検討した。</li> <li>・PRグッズを配布し、認知度向上に取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・南区基本計画を作成し、答申する。</li> <li>・世代間交流促進のための仕組みづくりを検討する。</li> <li>・区民会議の認知率向上を図る。</li> </ul>

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〕	H28年度	H29年度	H30年度	H30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〕	2,295	1,297	1,310	2	1,308
2	区の魅力づくり事業 〔緑区役所地域振興課〕	5,908	2,900	2,300	0	2,300
3	区民会議運営事業 〔緑区役所区政策課〕	1,392	507	1,554	0	1,554
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・地域振興課〕	7,262	5,486	4,900	2	4,898
5	区民会議運営事業 〔中央区役所区政策課〕	1,394	920	2,256	0	2,256
6	区ビジョン推進事業 〔南区役所区政策課〕	932	1,364	1,207	2	1,207
7	区の魅力づくり事業 〔南区役所地域振興課〕	5,582	2,425	2,329	0	2,329
8	区民会議運営事業 〔南区役所区政策課〕	1,896	1,004	1,932	0	1,932

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

【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いるかを見る指標  【単位：％】						<b>緑区役所(実績値 38.5%)</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に努めたが、昨年度に比べて6ポイント減少し、目標値には届かなかった。そうした事業にかかわりがいい区民も多くあり、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。  <b>中央区役所(実績値 41.3%)</b> 区民会議やまちづくり会議、区民参加型協働プロジェクト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た結果、前年度と比較して実績値が2.0ポイント上回ったが、目標値には届かなかった。  <b>南区役所(実績値38.8%)</b> 区民会議やまちづくり会議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る方がいる一方で、関わることが出来ていない区民も多くいること、また、イベント等を通して区民に一体感や区民意識の醸成、区民相互の交流を支援したが、今回は直接区民主体のまちづくりに繋がる結果には至らなかったと考えられる。	
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(R1)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	39.7			
達成率(b/a) %		84.1%	84.6%	80.4%	73.2%		評価	C

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

目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

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

## 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等により、区内関係各課と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(25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4回南区アイデアコンペでの提案内容を基に、平成30年度に「みんなの居場所」サロンという名称でユニコムプラザさがみはらの事業として実現化された。

〔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「ふるさと回帰支援センター」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

区民が地域への関心や愛着を持ってもらえる取組として、中央区の歌に合わせた「さくら体操」の普及啓発、「食」を通じて、中央区を感じられるような「さくら」をモチーフにした「食のレシピ」を制作した。

担い手を増やす取組として、地域活動への参加機会・意欲の醸成を狙いとした地域の魅力スポットを巡るイベント「中央区ぶらさんぽ」を行った。

中央区のPRグループ「中央区さくら咲くボーイズ39」によるイベント会場などで区の魅力スポットを紹介したほか、メンバーが出演する区のPR動画を制作した。

### 南区役所

区内大学生による地域参画事業として、地域活動団体との橋渡しや地域活動を実践する学生を支援し、地域活動団体7団体24名の学生を受け入れて頂いた。参画にあたっては、「まちづくりのトリセツ」を活用した。

## 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「ふるさと回帰支援センター」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、実際に地域に訪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、中山間地域の振興策を検討する必要がある。

## 【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】

区ビジョンに基づいたまちづくりを進めていく上で、区民へ幅広く情報を提供し、まちづくりへの参加を促していく必要がある。

次世代を担う若者世代への積極的なアプローチや、サークル活動等仲間同士の交流が地域活動への参加につながるような意識醸成や仕組みづくりなどを進める必要がある。

## 【区民会議運営事業】

区別基本計画の効果的な進行管理手法が課題である。

**南区役所**

## 【区民会議・区ビジョン推進事業】

区民会議では、「世代間交流促進のための仕組みづくり」に向けての現状と課題を把握することができた。働く世代や子育て世代・若い世代に向けての地域活動のPR方法等に課題があり、効果のある手法の検討を今後も行っていく必要がある。

## 【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】

中山間地域の実情を踏まえた課題の整理や住民意識の把握などを行い、地域住民の参画を得ながら、振興策を検討していく。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】

区民参加型のプロジェクトによる「愛着を高める」、「担い手を増やす」取組を実施するとともに、活動内容を知ってもらうための情報発信を行い、協働事業の取組をより多くの区民に認識してもらう。

地域活動への負担感が軽減できるような地域振興・地域政策の事例を整理するとともに情報発信を行うことで、地域活動に参加しやすい場の提供につなげていく。

## 【区民会議運営事業】

実施計画に盛り込まれない区民の取組の検討を基本計画と整合させるよう検討するとともに進行管理の手法を検討し、計画を実行性のあるものと出来るよう取り組む。

**南区役所**

## 【区民会議・区ビジョン推進事業】

引き続き、区民会議等の取組を広報紙やホームページ、SNS等を活用して周知するとともに、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たPR活動を行う。

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支援や南区区民会議から提出された提言書に基づき作成した「まちづくりのトリセツ」の普及に取り組むとともに、地域活動に参画しやすい仕組みづくりの研究を行う。

## 【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30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】

区別基本計画の答申案の検討に向け、課題の抽出や対応方策について検討することで、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】

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」において、「区への愛着を高める」「担い手を増やす」取組を行い、コンテンツの制作、普及や地域活動に関わるきっかけを提供することができた。また、情報発信においてはFacebook、Instagramなどの従来の手法に加えて、地域の行事や区役所からのお知らせ等を放映するデジタルサイネージを3か所のまちづくりセンターに設置し、新たな情報提供の環境を整備した。

【区民会議運営事業】

区別基本計画の骨子案を策定した。区民会議委員のアンケートで策定の議論の内容が反映されるとともに、効果的な有意義な議論が行われているという評価を得られる進め方ができた。

**南区役所**

【区民会議・区ビジョン推進事業】

第4期区民会議の活動報告書を作成するとともに、世代間交流促進のための仕組みづくりに向けて、現状と課題を把握することができた。

区民会議では、南区基本計画について諮問を受け、答申に向けて、現状と課題や取組項目について、グループワークや区内の高校生による討議会、市民参加の取組を行い、区民意見を反映した南区基本計画の素案を作成することができた。

区内の大学と連携し、大学生の地域活動への参画を図り、昨年度に比べて、参画者数の増加を図ることができた。

【区の魅力づくり事業】

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。

指標1「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」、業績指標1「区民会議及びまちづくり会議の認知率」については、昨年度に比べて緑区、南区で減少してしまったが、中央区では増加した。また、昨年度C評価であった、業績評価2「地域活動への参加率」については、各区の取組が効果として現れ、各区ともに昨年度よりも増加した。指標1について、C評価であったが、70%以上の達成率だったため全体の施策の評価としては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**

緑区特設サイトで情報発信を行うことで、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。また、津久井地域における里山体験ツアーなど地域団体同士が連携し活動を推進する取組を進めている。

**中央区役所**

【区ビジョン推進事業・区の魅力づくり事業】

区内で実施している地域活動の取組などを把握するための取組事例の情報収集を行った。

中央区の重要課題である「区への愛着を高める」取組として、中央区の歌に合わせた「さくら体操」の普及啓発や「さくら」をモチーフにした「食のレシピ」を制作し、また、「担い手を増やす」取組として、地域の人との交流を促すイベント「中央区ぶらさんぽ」を実施するなど、区民を交えての具体的な活動を実施した。

【区民会議運営事業】

平成30年度は区別基本計画の策定に向けて、現計画等の振り返りをきめ細やかに行うとともに、まちづくり会議委員、区民会議委員、若者世代など幅広い見地からの意見を基に議論を重ね、骨子案を作成した。

**南区役所**

【区ビジョン推進事業】【区民会議運営事業】

区内の大学と連携し、地域活動団体と学生の橋渡しや地域活動を実践する学生の支援、南区区民会議からの提言書に基づき作成した「まちづくりのトリセツ」等を活用し、若い世代の地域活動への参画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主催の南区アイデアコンペでは、第2回、3回に引き続き、第4回の提案内容を基に、「みんなの居場所」サロンという名称でユニコムプラザさがみはらの事業として実現化した。引き続きこうした活動を支援することが必要である。

【区の魅力づくり事業】

前年度と比較し事務手続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、昨年よりも発信性を高めて事業を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

&lt;区民会議&gt;

**緑区役所**

第4期区民会議において、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区民会議報告書を作成し、次期区別基本計画の答申案の検討に向け、報告を行った。今後、第5期緑区区民会議においては、報告書を引き継ぎながら、区別基本計画の答申案の検討について、議論を深めるとともに、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などを企画・実施することで、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。

**中央区役所**

区別基本計画を検討する中で、若者世代のまちづくりへの参加の必要性について意見をいただいた。  
若い世代の発想を参考にするとともに、区政やまちづくりへの参画意識を醸成することを目的として「高校生による意見交換会」を実施し、そこでの意見を区別基本計画の骨子案策定に反映した。

**南区役所**

「世代間交流促進のための仕組みづくり」をテーマに第4期区民会議で検討してきた内容を第5期区民会議でも検討をしていくよう意見をいただいた。第5期区民会議ではその意見を踏まえて検討を進める予定である。

また、次期区別基本計画の答申案の検討において、まちづくり会議や高校生討議会等での討議結果を反映させるよう意見をいただいた。区民会議において、ワークショップ形式で検討を行い、区別基本計画の骨子案に反映させるようにした。

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ティをつくります		
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	樋口 一美

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) H30年度は見込額

[単位:千円]

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	総事業費の増減分析
事業費	382,557	388,513	409,070	391,878	381,852	・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	81,732	79,813	81,497	81,026	83,732	
総事業費	464,289	468,326	490,567	472,904	465,584	
施策に対する市民1人あたりコスト [単位:円]	642	650	680	655	644	

職員1人あたりの人件費は、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円、H30年度692万円として計算(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						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: %]						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。参加率は目標値には達していないが、昨年度より1.5ポイント増加した。	
目標設定の考え方	市民アンケート調査で「よく参加している」、「ときどき参加している」と回答する人が毎年約0.6ポイント増加することを目標として設定しました。							
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度		
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	29.4			
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%	77.1%	79.9%		評価	C

【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1.6ポイント減少した。市民活動団体の活動情報が一般市民へ十分に周知されていないことが、参加率が減少する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(R1)年度	評価
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	30.0		
達成率(b/a) %		205.5%	100.0%	94.9%	88.0%		
							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。					市民活動サポートセンターによる相談・支援活動の充実などにより、市内のNPO法人総数(相模原市の所轄以外も含む)は6団体増加し、目標値を上回った。 市所轄 H29:228法人 H30:237法人 所轄以外 H29:45法人 H30:42法人 総数 H29:273法人 H30:279法人 (新規認証、転入出、解散を含む)	
	基準値(H20年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	評価
目標値(a)	166	230	240	250	260	270	
実績値(b)		253	262	273	279		
達成率(b/a) %		110.0%	109.2%	109.2%	107.3%		
							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。					目標値は下回ったものの、昨年度より実施団体数が増加した。高齢化などで活動の継続が困難になっている団体もみられるが、アダプト制度の啓発チラシをイベントなどで配布するなど、新規活動団体数の増加を図った。	
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	評価
目標値(a)	445	479	491	503	515	527	
実績値(b)		457	473	494	505		
達成率(b/a) %		95.4%	96.3%	98.2%	98.1%		
							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。					担い手不足や高齢化による活動停止などのため、登録を取り消した団体が27団体あったため、実数として6団体減少し、目標値を下回ったものの、相談会の機会等を捉えて積極的に利用登録を促したことにより、平成30年度は21団体の新規登録があった。	
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	評価
目標値(a)	336	368	384	400	416	432	
実績値(b)		360	376	383	377		
達成率(b/a) %		97.8%	97.9%	95.8%	90.6%		
							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、庁内関係部署(各区役所等)からも推薦ができるよう要綱の見直しを行った。認定者は53名3団体と前年度より減少したが、活動時間が150時間を超える「博士」の区分が過去最高となる20名となった。	
	基準値(H25年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	評価
目標値(a)	0	20	45	80	125	180	
実績値(b)		22	51	120	176		
達成率(b/a) %		110.0%	113.3%	150.0%	140.8%		
							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  
目標値のカッコ内の値は上方修正前のもの

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30年度		平成31年度 (令和元年度) 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標 (Plan)	
1	地域活動促進事業 【市民協働推進課】	・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。	・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を支援した。 ・自治会加入促進重点キャンペーンの実施 ・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 ( )は29年度実績 ・自治会等集会所建設費補助金の交付 11(14)自治会 交付件数 11(14)件 ・地域活性化事業交付金 交付件数 113件(134件) 交付額計 35,075千円(43,872千円) 予算額 1地区2,500千円以内×22地区 (1地区2,500千円以内×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する地域活動ポイント制度を7月から開始した。 H30年度付与人数 167人 47事業 計 53千円	・市自治会加入推進協議会による加入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。 ・地域活性化事業交付金制度の在り方の検討を行う。 ・地域活動ポイント制度の導入効果等の検証を行い、ポイント付与の対象事業・対象者の拡充を検討する。
	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。		実績 評価	
2	協働事業提案制度(市民協働推進事業) 【市民協働推進課】	・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。	・新規2件(成案化率5割)、継続8件の事業化を決定した。 ・制度の運用見直しを行い、「事前相談」を新設するとともに、市の負担割合の変更をした。	・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。
	市民活力が活かせる地域社会の実現に向け、市民と行政がお互いの提案をもとに、協働して地域課題や社会的課題の解決を図る「協働事業提案制度」を運用する。		実績 評価	
3	市民活動推進事業(市民協働推進事業) 【市民協働推進課】	・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。	・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6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78名、コース修了者7名 ・平成30年度募集パンフレットに受講者アンケートの意見を受講者の声として記載した。 ・気軽に楽しんで受講できるように「楽しさ」の要素を持つ講座を設定し、受講者の増加を図った。 ・協働ガイドブックについては、ワーキングメンバーによる検討を行い、平成31年度に完成予定である。	・市民協働推進基本計画の進行管理及び次期計画の策定を行う。 ・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。
	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。		実績 評価	

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。	・よらず相談会の南区の開催回数を9月以降は4回から8回に増やしたほか、市民活動基盤強化講座(はじめの一步講座)と市民活動活性化講座(助成金講座)を時期をずらして3区で開催した。 ・運営団体との定例会議を年4回実施し、事業実施状況等の確認を行った。 ・スタッフのスキルアップ研修を毎月実施した。 ・平成30年度相模原市所管法人数認定6法人、指定14法人(平成31年3月31日現在)	・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。 ・市民・大学交流センターや緑区内の施設を含め、新たな事業実施場所の選定及び運営のあり方を検討する。 ・NPO法人の設立やマネジメント力向上のための支援を行うほか、認定制度や指定制度の普及を図る。
	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。		利用者のニーズに合わせて、講座の時期をずらして3区で開催することにより、各区のNPO団体に対する活動支援の強化につながった。	
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。 ・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。	( )は29年度実績 ・施設稼働率75.8%(69.1%) ・地域活動・市民活動の課題抽出 74件(78件) ・橋渡し件数の実績 26件(20件) ・次期指定管理者募集に向けた募集要項を見直し、施設の設置目的の実現に向けた取組として、市民と大学が地域課題の解決や地域の活性化を目的とした交流、研究、対話等を行う機会を提供する業務を設定した。 ・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(24回) ・市民・大学活動フェスタ 1回(1回)	・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。		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25件を達成することができた。指定管理者による企画提案型事業として、センターの設置目的達成に向けた具体的テーマに基づき、定期的に活動を行う団体を支援する「まちづくりモデル事業」を行った。センターのイベントを通じて、新たな利用者の開拓に努めた。	
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法人の活動の周知や支援の拡大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】	H28年度	H29年度	H30年度	H30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】	212,760	205,791	196,382	0	196,382
2	協働事業提案制度(市民協働推進事業) 【市民協働推進課】	534	420	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】	1,857	1,637	2,091	0	2,091
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】	27,444	26,733	27,565	100	27,465
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】	166,345	157,175	155,254	1,946	153,308
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】	130	122	140	0	140

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: %】						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。参加率は目標値には達していないが、昨年度より1.5ポイント増加した。	
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(R1)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	29.4			
達成率(b/a) %		81.1%	84.0%	77.1%	79.9%		評価	C

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1.6ポイント減少した。市民活動団体の活動情報が一般市民へ十分に周知されていないことが、参加率が減少する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。						
	基準値(H28年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)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	30.0		
達成率(b/a)％		205.5%	100.0%	94.9%	88.0%		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  
 C:年度別の目標の値を60%以上達成  
 :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、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】  
 公益(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、それぞれの特性を生かした連携事業の取組を進めている。  
 市と大学との包括連携協定に基づき、年2回、連絡会議を開催し、連携事業のあり方について協議し、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、地域での担い手が育ち、地域力の維持強化を図ることが必要である。

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。

子育て世代に住みたいと思われるよう、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。

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。

(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情報交換を行う場の設定や連携した取組を支援する。

地域コミュニティ意識を醸成するために地域で行われるふるさとまつりの取組に対し、地域市民まつり等助成金を交付するとともに、実行委員会等を支援する。

若い担い手の参加を促進するため、大学においてボランティア認定制度の説明を行う機会などに、街美化アダプト制度を周知し、更なる普及啓発を図る。また、今後も多くの団体が継続して活動でき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の事業については、継続事業が多く、新規事業の申請が少ない状況にある。地域活動に参加した経験を持つ市民が減少していることは、地域活動を支える自治会への加入率の低下が要因の一つと思われる。

協働事業提案制度は、一定数の相談や提案はあるが、市民及び行政ともに「協働の原則」についての認識が不十分である。

さがみはら市民活動サポートセンターについては、相談件数及び登録団体数は前年度より減少しており、利用が低下している状況にある。センターが実施する講座等の参加者増加に向けて、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ては、スタッフ研修を定期的実施したが、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、引き続き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、登録団体の構成員の年齢が比較的高くなっているため、安定的な活動を継続していくためには、若い世代の加入が必要である。

NPO法人の新規設立は順調に増加しているが、活動を継続するための担い手と財源の確保が必要となっている。

地域活動や市民活動を肯定的に捉える市民は多いものの、「活動に参加したことがない」、又は「そのような活動が行われていることを知らない」市民が少なくないと思われる。

「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ことになっており、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、今年度も引き続き検討を行う。

地域活動への参加促進を図るため、多様な視点のひとつとして未加入者の視点等を取り入れ、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、開催時期や時間等を工夫し、ニーズに応じた事業展開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、各区における相談事業の拡充を行い周知を図る。

街美化アダプト制度への若い担い手の参加を促進するため、大学においてボランティア認定制度の説明を行う機会などに周知し、更なる普及啓発を図る。また、今後も多くの団体が継続して活動でき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引き続き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できるような仕組みについて検討を行う。

市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)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・大学交流センターやさがみはら市民活動サポートセンターにおいて、市民の興味や関心に応じて必要な情報をいつでも共有できるよう、情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。また、地域活動や市民活動に参加する市民を増やせるよう、オーサーズカフェやNPO基礎講座等の学習内容を充実する。

1.2 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

【平成30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、地域の活性化及び課題解決に資することができた。

地域活動への参加促進を図るため、市自治会加入推進協議会と連携し、多様な視点で自治会加入促進策を検討するとともに、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、若年層に向けた金融教育支援事業など、2件の協働事業提案が新たに採択され、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、南区での毎月の相談会の回数を9月以降4回から8回に増やしたほか、利用者のニーズに合わせ、講座の開催時期を3区ですらして実施することで受講者数及び市民ファンドの応募件数が増加するなど、団体活動を支援することができた。

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することで制度の周知することができた。

ボランティア認定制度の運用については、包括連携協定締結大学以外に庁内関係部署からの推薦があったほか、150時間以上の活動を行った「博士」区分の認定者が今までで一番多い20人となった。また、認定者へのアンケート結果からも社会貢献活動に取り組む励みとなっている。

市民・大学交流センターの次期指定管理者募集にあたり募集要項を見直し、施設の設置目的の実現に向けた取組として「(仮称)地域づくりプロジェクト」を新規に設定した。

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、地域づくり大学運営委員会からの意見を踏まえ、事業の検討を行い、講座カリキュラムの調整及び次期指定管理業務への反映を行った。

成果指標のうち、「地域活動への参加率」、「市民活動の参加率」については目標達成できなかったものの、「地域活動への参加率」については前年度より実績値も上がり一定の効果はみられた。また、「市内NPO法人数」については目標値を達成できたことから、1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ついては、要綱で規定している3年ごとの制度の見直しとしてワーキングを実施した。  
地域活動への参加促進を図るため、多様な視点で市自治会加入推進協議会と連携した取組を進めるとともに、市自治会連合会との協働による加入促進にも取り組んだ。  
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キルアップに取り組んだ。また、初めての試みとして、さぼせんキッズタウンゆめみはらの実施に合わせ、キッズスタッフを送迎する保護者を対象に「NPOほっとカフェ(保護者交流会)」を開催し、これまでサポートセンター事業に参加する機会が少なかった子育て世代が参加する場を設定した。  
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、包括連携協定締結大学以外に庁内関係部署からも推薦できるよう要綱の見直しを行い、対象者を拡大することができた。  
市民協働推進大学事業(さがみはら地域づくり大学)に気軽に楽しんで受講できるように、“楽しさ”の要素を持つ講座を設定するなど、カリキュラムの調整を行い、受講者の増加を図った。

### 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

市民協働推進審議会からの主な意見

地域活性化事業交付金は、事業を実施する場合は3年間で形にすることを旨とし、3年過ぎて継続する場合は半額までと決まっているが、そういう形を目指しているのとは別に、事業を継続するといった趣旨違いになっているものが結構あるように思う。この機会にもう一度、原点復帰する形とし、優先してよい事業として、用途もある程度明示するなど工夫をしていく方が、より生きてくると思われる。

制度の見直しワーキングを実施したが、次期市民協働推進基本計画に合わせて、交付金制度の在り方を含めて引き続き、検討することとした。

地域づくり大学でプロデューサーとしての育成を進めているが、そういった人たちがもっと活動できるような場を行政と一緒に作る必要があると思われる。

次期指定管理者募集にあたり募集要項を見直し、施設の設置目的の実現に向けた取組として「(仮称)地域づくりプロジェクト」を新規に設定した。

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	樋口 一美

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な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	【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	
	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】	城山合同事務所周辺の公共施設再編の推進 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） H30年度は見込額

[単位:千円]

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	総事業費の増減分析
事業費	237,223	235,360	491,164	1,183,577	1,408,225	平成30年度から2次稼働システムの使用料について、12か月分の支払い(平成29年度は3か月分)が生じていること、新たに3次稼働システムの使用料が(11か月分)が発生しているため、平成29年度と比較し事業費が増加している。
人件費	79,733	84,090	83,512	94,365	81,893	
総事業費	316,956	319,450	574,676	1,277,942	1,490,118	
施策に対する市民1人あたりコスト 【単位:円】	438	443	796	1,770	2,061	

職員1人あたりの人件費は、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円、H30年度692万円として計算(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		
	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。					昨年度より実績値は下がったが、高い満足度を維持している。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いるものの、市民の求める行政サービスが多様化したものと分析している。		
目標設定の考え方	基準値(H24年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)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	84.3			
達成率(b/a) %		95.9%	96.1%	95.2%	94.0%			

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		
	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30年度に自動交付機を10台廃止したことによる利用件数の減少があったものの、コンビニ交付に移行し、コンビニ利用件数が増加したと考えられる。		
目標設定の考え方	基準値(H24年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)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	22.1			
達成率(b/a) %		102.8%	105.4%	94.4%	92.1%			

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)

事業の概要	平成30年度		平成31年度(令和元年度)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) <span style="float: right;">【区政支援課】</span>  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。	・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%	実績 ・新たに夜間・土日開催や、大学生・就労を目指す方、子育て世代への説明会開催を行ったほか、昨年度からの継続事業として、公民館・子育て広場など様々な会場でマイナンバーカード申請補助説明会を実施した。 年間37回 申請者合計2,289人 ・7月から地域活動ポイント制度を実施し、各まちづくりセンター等へ業務支援システムの導入等を行った。 48事業・173人 合計88,340ポイント付与 ・証明発行窓口の見直しについては、連絡所の実態把握などを行った。  評価 ・マイナンバーカード申請補助説明会等の普及促進事業により、マイナンバーカードを普及させることができた。その結果、コンビニ交付数が増加し、市民サービスが向上した。	・自動交付機等(交付機+コンビニ)による諸証明書交付割合: 25.0%
2 南区合同庁舎のあり方検討 <span style="float: right;">【南区役所区政策課】</span>  建設から30年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進む南区合同庁舎の改修に向けて、多様化する市民ニーズ等への対応や、事務室配置の見直しも含めた検討を行う。	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。	実績 庁舎の敷地スペースを活用した新たな財源確保の方策の検討を進めるとともに、南区合同庁舎のあり方の検討において必要な区役所の機能について検討した。  評価 新たな財源確保については、庁舎の敷地スペースを活用し、有料広告掲出料を得る方策を見出すことができた。	建物の基礎調査の実施時期を含め、庁舎の老朽化に伴う改修検討については、(仮称)一般公共建築物長寿命化計画の検討状況に合わせて進める。

3	コールセンター運営事業 【広聴広報課】	引き続きFAQ(よくある質問と回答集)の適切な管理やオペレーター研修の実施による応対品質の向上に努め、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 今年度は4.85点を獲得し、目標を達成した(評価者500人中437人(87.4%)が満点。2点以下は0人。	評価 FAQ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応対品質向上策が成果に繋がっている。	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応対品質の向上に努め、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】	・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	実績 ・3次稼働システムの本番稼働(H30年5月) ・新基幹システムの運用形態を確立	評価 ・指標・目標(Plan)に掲げた、項目(システムの稼働、構築作業)を達成し、大きな障害等も発生していない。また、現行の業務プロセスを見直し、効率性や正確性を高めた新たな運用を実施している。	
	「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。				
5	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】	・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策の検討を庁内横断的に行う。	実績 公共施設マネジメント推進プランに基づき、城山総合事務所周辺公共施設再編方針を策定した。	評価 利用者、地域住民等への説明会を実施するとともに、市民意見を反映し再編方針を策定した。	再編方針に基づき、窓口のワンストップ化や市民利用スペースを拡充するなど、第1ステップとなる機能再編を実施する。
	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。				
6	道路情報管理システム(SRIMS)再構築事業 【路政課】	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。	実績 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)を作成し、事業者に見解を聞いた。	評価 令和2年度にSRIMS再構築の発注を行うための仕様書の原案を作成することができた。	事業実施についての庁内合意を図り、総合評価落札方式の実施要領の作成に着手する。
	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。				
7	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み	実績 ・対象施設の改修・更新の方法、実施時期及び長寿命化計画素案の検討を行った。 ・劣化状況調査を実施し、対象施設の状況の把握を行った。 ・基本的な施設情報について、項目を整理し、共有方法について検討を行った。	評価 予定通り推進することができ、次年度の計画策定に向けての準備が整った。	長寿命化計画の策定
	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、施設の長寿命化を推進する。	改修・更新の優先順位、内容、実施時期等を検討し、長寿命化計画素案の作成 ・劣化状況調査を実施し、対象施設の状況を把握 ・施設基本情報の共有方法の検討			

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]	H28年度	H29年度	H30年度	H30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】	9,450	26,790	26,360	0	26,360
2	南区合同庁舎のあり方検討 【南区役所区政策課】	0	72,865	0	0	0
3	コールセンター運営事業 【広聴広報課】	92,740	95,530	95,533	0	95,533
4	基幹システム最適化推進事業 【情報政策課】	374,836	986,436	1,284,388	0	1,284,388
5	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	0
6	道路情報管理システム(SRIMS)再構築事業 【路政課】	-	0	0	0	0
7	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	1,944	0	1,944

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		
	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。					昨年度より実績値は下がったが、高い満足度を維持している。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いるものの、市民の求める行政サービスが多様化したものと分析している。		
目標設定の考え方	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	評価	B
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	84.3			
達成率(b/a)％		95.9%	96.1%	95.2%	94.0%			

【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		
	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30年度に自動交付機を10台廃止したことによる利用件数の減少があったものの、コンビニ交付に移行し、コンビニ利用件数が増加したと考えられる。		
目標設定の考え方	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	評価	B
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	22.1			
達成率(b/a)％		102.8%	105.4%	94.4%	92.1%			

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

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】

3次稼働システムの稼働について、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、システムの本稼働に向けた準備作業を実施した。

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マネジメント会議を開催(1回)し、運用ルールの見直しの承認や改元に係る対応について情報共有を実施した。

長寿命化計画において、庁内横断的な取組体制の構築に向けて検討中である。

【民間活力を生かした取組】

コールセンターにおいて、蓄積された知識や経験及びデータ分析に基づく電話対応サービスを提供することにより、高い市民満足度を維持している。

【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

市民の利便性向上と窓口の混雑緩和を図るためには、コンビニ交付の一層の利用促進に取り組む必要がある。

南区合同庁舎のあり方の検討においては、区役所機能の強化の方向性に合わせるとともに、庁舎の老朽化度合いを踏まえた(仮称)一般公共建築物長寿命化計画の検討状況に合わせた検討が必要である。

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、昨年度に引き続き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。

最適化による効果として年間約42,000時間の事務時間削減を見込んでいる。課題として、新システムでの運用設計後に新たな業務プロセスを踏まえた、実際の事務時間の削減効果の確認が必要である。

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、タッチパネルシステムによって、市民による閲覧・印刷の用に供している。しかし、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、本市においてもWeb公開に向けて取り組む必要がある。

公共建築物の老朽化が進む中、将来にわたりサービス・機能を提供して行くことが必要な建築物の長寿命化を図る必要がある。

### (2) 今後の具体的改善策

コンビニ交付の利用を促進するため、マイナンバーカードの取得について、様々な機会を通じた周知に加え、「さがみはらカード」をお持ちの方に直接ご案内するほか、マイナンバーカードの申請補助説明会に多くの方が参加できるよう開催方法や日時等を工夫する。

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実施するとともに、区役所機能の強化の検討状況や(仮称)一般公共建築物長寿命化計画の検討状況を踏まえて、庁舎の改修事業を進めていく。

コールセンターの運営については、引き続きFAQの適切な管理(全庁掲示板による毎月の啓発)やオペレーター研修の実施等により、対応品質の向上に努める。

SRIMSの再構築事業を行うことにより、地図情報についてWeb公開を行えるようなシステムの構築を行う。

長寿命化計画を策定し、計画的な維持保全を行うことにより、財政負担の軽減と平準化や安全・快適な建築物の提供することが出来るものである。

## 11 総合計画における総合分析

### (1) 現状分析・課題認識

市民の利便性向上と窓口の混雑緩和を図るためには、コンビニ交付の一層の利用促進に取り組む必要がある。

南区合同庁舎のあり方の検討においては、区役所機能の強化の方向性に合わせるとともに、庁舎の老朽化度合いを踏まえた(仮称)一般公共建築物長寿命化計画の検討状況に合わせた検討が必要である。

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、昨年度に引き続き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。

最適化による効果として年間約42,000時間の事務時間削減を見込んでいる。課題として、新システムでの運用設計後に新たな業務プロセスを踏まえた、実際の事務時間の削減効果の確認が必要である。

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、タッチパネルシステムによって、市民による閲覧・印刷の用に供している。しかし、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、本市においてもWeb公開に向けて取り組む必要がある。

公共建築物の老朽化が進む中、将来にわたりサービス・機能を提供して行くことが必要な建築物の長寿命化を図る必要がある。

### (2) 今後の具体的改善策

コンビニ交付の利用を促進するため、マイナンバーカードの取得について、様々な機会を通じた周知に加え、「さがみはらカード」をお持ちの方に直接ご案内するほか、マイナンバーカードの申請補助説明会に多くの方が参加できるよう開催方法や日時等を工夫する。

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実施するとともに、区役所機能の強化の検討状況や(仮称)一般公共建築物長寿命化計画の検討状況を踏まえて、庁舎の改修事業を進めていく。

コールセンターの運営については、引き続きFAQの適切な管理(全庁掲示板による毎月の啓発)やオペレーター研修の実施等により、対応品質の向上に努める。

SRIMSの再構築事業を行うことにより、地図情報についてWeb公開を行えるようなシステムの構築を行う。

長寿命化計画を策定し、計画的な維持保全を行うことにより、財政負担の軽減と平準化や安全・快適な建築物の提供することが出来るものである。

## 12 本施策の市の自己評価(1次評価)(Check)

### 【平成30年度の取組についての総合評価】

自動交付機を10台廃止したことにより、窓口以外での諸証明書の発行件数が減少したものの、コンビニ交付で利用するマイナンバーカードは、申請補助説明会等の開催により申請件数が増加した。

南区合同庁舎のあり方の検討を行うにあたり、区役所機能強化の検討状況、及び(仮称)一般公共建築物長寿命化計画の検討状況の把握に努めた。また、新たな財源確保については、庁舎の敷地スペースを活用し、有料広告掲出料を得る方策を見出すことができた。

コールセンターの運営については、昨年度に引き続き11万件を超える多数の問い合わせ件数があった中で、利用者満足度調査では、4.85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)についても、適切なオペレーター配置などにより、目標の8%以内を大きく上回る3.5%となるなど、高いサービスレベルで運用することができた。

3次稼働システムについて、予定どおり平成30年5月に本番稼働させることができた。

新基幹システムの全面稼働に伴い、新基幹システムの運用ルールを定める要綱を見直した。

公共建築物の長寿命化計画策定については、対象施設の改修・更新の方法、実施時期及び長寿命化計画素案の検討、劣化状況調査を実施し、対象施設の状況の把握、基本的な施設情報について、項目を整理し、共有方法について検討を行った。

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4.85点を獲得し、マイナンバーカードの普及によりコンビニ交付数が増加したことから、市民サービスは向上した。また、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。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、目標値を達成できなかったため、1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て、マイナンバーカード申請補助説明会を夜間・土日に開催したほか、大学生・就労を目指す方、子育て世代への説明会を開催した。

## 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】

・『施策』、『成果指標』、『事務事業』及び『総合戦略の位置づけ』の体系において“道路情報管理システム再構築事業”、“公共建築物の長寿化計画の策定”の達成すべき成果、業績がなく、どのような成果、業績を達成するためにこれらの事業が設定されているのかが市民に分かるように体系の明確化を図られたい。

・成果指標「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取ることができると感じている市民の割合」が8年連続でB評価であり、市民と約束した目標達成を図られたい。また、指標名が長すぎるので簡潔な表現にされたい。正確な指標名は注で処理されたい。

・業績評価指標「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」も2年連続でB評価であり、これらの指標・目標値は「市民局」が自ら設定したものであり、目標達成を図られたい。また、指標名が長すぎるので簡潔な表現にされたい。窓口サービスの向上について、コンビニ交付もよいが、インターネット(スマホ)の使用だけで手続きが完結できるようなサービスの実現に向けた検討を図られたい。

・今後も、持続的な行政サービスを提供できる自治体運営を行っていくためには、隣接する地域や同じ課題を持つ地域と連携した対応も図られたい。

・証明書交付における自動交付機とコンビニ交付について、さがみはらカードとマイナンバーカードの使用区別の周知徹底を引き続き実施されたい。

・区役所などにおけるサービスの充実について、区役所や出先機関は言うまでもなく、各局が所管する“情報センター”や“支援センター”、“相談センター”などのセンター機能についても、市民にきめ細かいサービスが提供できるよう改善・強化を目指されたい。

・城山総合事務所周辺の公共施設再編の推進について、全市的な「モデル事業」として重視し、公民の別なく、多様な市民や企業と連携し、協力し合って、地区の新たな拠点づくりを進めていくことを期待する。

2次評価

B

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

C: 施策の目標達成に向けて事業の取組に大幅な改善が必要

## 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

城山総合事務所周辺の公共施設再編について、区民会議からの意見はなかったが、まちづくり会議等からの意見を反映し事業を進めた。

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	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	熊坂 誠

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) H30年度は見込額

[単位:千円]

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	総事業費の増減分析
事業費	243,215	226,419	205,211	212,990	189,417	ホームページのシステム更新が完了したため、減額となった。
人件費	189,410	171,842	144,815	148,076	144,868	
総事業費	432,625	398,261	350,026	361,066	334,285	
施策に対する市民1人あたりコスト (単位:円)	598	553	485	500	462	

職員1人あたりの人件費は、H26年度695万円、H27年度681万円、H28年度693万円、H29年度689万円、H30年度692万円として計算(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、「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ことにより、達成率の向上を目指す。また、新たな取組の実施などにより、市民意見を聴取する機会を拡充する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(R1)年度	
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	71.5		
達成率(b/a) %		97.9%	93.7%	94.2%	91.7%		
							評価
							B

【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。						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が、目標値に達することはできなかった。引き続き、スマートフォンアプリを活用したマイ広報さがみはらのPRチラシによる周知や広報紙の配架場所を増やすなど、身近に広報紙の情報を提供していくとともに、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(R1)年度	
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	91.6		
達成率(b/a) %		97.8%	97.7%	97.3%	96.6%		
							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、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(R1)年度	
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	6.3		
達成率(a/b) %		115.4%	114.8%	109.4%	111.1%		
							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。						システム更新により、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ため、肯定的な閲覧者の割合が増えた。
	基準値(H26年)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31(R1)年度	
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	80.4		
達成率(b/a) %		100.1%	100.3%	100.4%	105.0%		
							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

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30年度		平成31年度 (令和元年度) 指標・目標 (Plan)
		事業の概要	指標・目標 (Plan)	
1	広聴事業 【広聴広報課】	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30年度は「さがみはらネットワークシステム(公共施設予約システム)」をテーマに作成し、担当課における検証、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。
	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。		評価 市民の声を踏まえたFAQ(よくある質問とその回答)の精度向上や、システムの改修時期に合わせた分析資料の提供など、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】	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、必要な市政情報を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。	実績 スマートフォンアプリを活用したマイ広報さがみはらのPRチラシを作成し、公共施設や子育て関連イベントなどで配布した。また、広報紙の配架場所を50箇所増加した。	引き続き、SNSの活用や広報紙の配架場所の増加により、新聞未購読世帯や幅広い世代の市民などに対して、必要な市政情報を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ていく。
	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。		評価 スマートフォンの利用者や新聞未購読世帯などに対して、必要な市政情報を身近に入手する機会を増やすことができた。	
3	シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】	・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。	実績 ・相模原、淵野辺エリアを軸に、まちの暮らしやすさや魅力、将来性を紹介したPR冊子「Sagamihara Fan Fun Fan Vol.2～サガミハラ＆フチノベ」を発行した。また、都内や名古屋で開催された展示会への出展等により、本市のポテンシャルや暮らしやすさを訴求した。 ・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.市民の方に届けるチラシ制作講座」を実施した。	・PR冊子の発行や各種展示会への出展のほか、住まい探しサイトに本市のPRページを公開し、住宅購入を検討する層に対し、本市の暮らしやすさを訴求する。 ・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。
	市内外に本市の魅力やポテンシャルを戦略的・効果的に発信することで、認知度向上や居留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。		評価 制作した冊子の映画館での配布等による、ターゲット層への訴求や、各種展示会への初出展により、非認知層へのコンタクトに繋げることができた。	

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】	H28年度	H29年度	H30年度	H30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】	2,621	2,673	2,653	4	2,649
2	広報事業 【広聴広報課】	184,332	198,533	170,037	15,009	155,028
3	シティセールス推進事業 【シティセールス・親善交流課】	18,259	11,785	16,727	0	16,727

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、「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ことにより、達成率の向上を目指す。また、新たな取組の実施などにより、市民意見を聴取する機会を拡充する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(R1)年度		
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	71.5			
達成率(b/a) %		97.9%	93.7%	94.2%	91.7%			
							評価	B

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が、目標値に達することはできなかった。引き続き、スマートフォンアプリを活用したマイ広報さがみはらのPRチラシによる周知や広報紙の配架場所を増やすなど、身近に広報紙の情報を提供していくとともに、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(R1)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	91.6			
達成率(b/a)％		97.8%	97.7%	97.3%	96.6%			

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】

#### <シティセールス推進事業>

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・意見交換を行い、市HP上に市民以外の方が本市について知りたいと考えた時に導入するページとなる「魅力ピックアップ(子育て)」を公開した。

#### 【民間活力を生かした取組】

#### <広聴事業>

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。

#### <広報事業>

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。

#### <シティセールス推進事業>

JAXAと連携したイベントの実施や相模原駅付近の新築マンション販売サイト内で本市の子育て・教育環境等を紹介する特設ページを掲載するなど、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

#### <広聴事業>

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、施策や業務改善などに反映することにより、市民満足度の向上、定住意識の向上へつながるよう、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。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

#### <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とともに、市民と市長の対話の場の創設など、市民意見を聴取する機会を拡充する。

「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を増やすとともに、これまでのホームページ、ラジオ・テレビによる情報発信のほか、新たに実施するケーブルテレビを活用したテレビ広報など様々な広報媒体を通じて、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>

庁内各局区やシティセールス推進協議会などとも連携し、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、施策や業務改善などに反映することにより、市民満足度の向上、定住意識の向上へとつながるよう、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とともに、市民と市長の新たな対話の場の創設など、市民意見を聴取する機会を更に拡充する。

「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を増やすとともに、これまでのホームページ、ラジオ・テレビによる情報発信のほか、新たに実施するケーブルテレビを活用したテレビ広報など様々な広報媒体を通じて、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30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。

市民意見を聴取する機会として、平成29年度は2回の開催だった「市政を語る会」を3回開催した。

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 H O T 839「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、広報紙の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」のPRチラシを作成し公共施設や子育て関連イベントで配布したり、広報紙の配架場所を50箇所増加し、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。

### < シティセールス推進事業 >

本市の魅力の一つである「宇宙」をテーマとしたイベントの開催や、都内や名古屋で開催された展示会への出展等のプロモーション活動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。

本市のポテンシャルや暮らしやすさをPRする冊子を作成し、完成した冊子は首都圏の映画館5館でファミリー層への手渡し配布を行ったほか、市ホームページ上の当該冊子電子データ掲載サイトへ誘導する広告をターゲット層のスマートフォンに掲出させ、居住地としての魅力やイメージを向上させた。

市民の声システムの活用により、市民からの意見に対する迅速な回答が図られたことや、広報紙の配架場所の増設及びスマートフォンアプリ「マイ広報さがみはら」のPRチラシの配布による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)

### < 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。

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