

# 自治力

## まちづくり目標5

### みんなで考え行動するまち

#### 「自治力」によりめざす将来のまちの姿

日ごろの暮らしの中で、お互いの助け合いや支え合いの輪がひろがり、市民と行政がともに力を合わせ、地域での活動が活発に行われています。また、市役所では、市民に分かりやすく、簡素で効率的な行政運営、健全で安定した財政運営が行われています。

# 自治力

## 基本政策 5-10

### 市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり

#### 施策展開の方向 5-10-1

#### 地域の力が発揮できるまちをつくる

- 様々な世代の市民が持つ経験や知識をまちづくりに生かした市民活動や地域活動を支援し、多様な主体との市民協働の促進などにより、地域コミュニティが活性化したまちをつくります。
- 地域社会で互いに支え合い、つながり合う関係性を構築するとともに、地域で活動する様々な主体が連携し、地域の課題解決に取り組むなど、地域の力が発揮できるまちをつくります。
- 市民参加や協働の基盤となる市政情報を共有し、様々な主体と行政の連携の強化を図るなど、市民に身近な市役所として地域の力を支えるまちをつくります。



施策37	市民協働と地域コミュニティの活性化
施策38	市民に身近な市役所づくりの推進



## 施策

## 37 市民協働と地域コミュニティの活性化

## 目的

自治会をはじめとする様々な主体が協働しながら、地域課題の解決に取り組む自律的なまちづくりを推進します。

### ✓ 前期基本計画期間における主な取組実績

- ▶ 市民や市民活動団体に対して、自主的活動のための場を提供するとともに、活動のための相談や相互の交流などの育成支援を行いました。
- ▶ 様々な市民活動団体や事業者と提案型協働事業制度による市民協働事業を実施するなど、市民協働の推進を図りました。
- ▶ 自治会への法人化相談や加入促進のためのホームページ開設などの側面支援を行うとともに、地域コミュニティの拠点であるコミュニティセンターの運営などを行うことで、自治会活動や地域コミュニティの活性化に取り組みました。

### 施策を取り巻く現状

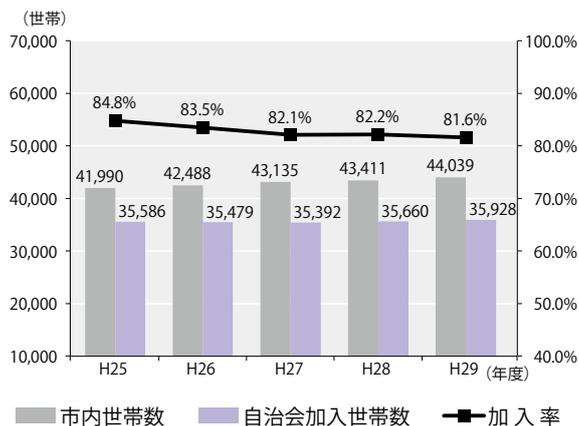
- ▷ 少子高齢化の進展や核家族化の進行など、市民を取り巻く社会環境の変化により、地域の課題やニーズが複雑・多様化し、行政単独で対応することが困難な事例が増えています。
- ▷ 市民活動サポートセンターは、年々、登録団体数が増えており、多くの市民活動団体に活動の場として利用されています。また、県内他自治体をみると、市民活動サポートセンターの運営方式を公設公営から公設民営へ移行する自治体が多くみられます。
- ▷ 本市の自治会加入率は、平成29(2017)年度現在81.6%と県内他都市と比較して高い割合となっていますが、住民のコミュニティ意識の希薄化を背景に、近年は減少傾向にあります。また、自治会や子ども会などの地域の組織では、役員の高齢化や成り手不足、未加入世帯への対応などの問題を抱えています。

市民活動サポートセンター  
利用登録団体数



資料：伊勢原市民協働課

市内世帯数及び自治会加入世帯数、  
自治会加入率の推移



資料：伊勢原市民協働課、戸籍住民課

## 主な課題

- ◆市と市民活動団体や事業者とがお互いの特性を生かして、複雑・多様化する課題やニーズに対応できるよう、提案型の協働事業を推進するなど、市民協働が活発に行われる環境を整える必要があります。
- ◆市民活動サポートセンターの運営を通じて、市民活動を支援するとともに、より市民や市民活動団体の視点に立った運営を進めるため、市民主体の運営への移行を促す必要があります。
- ◆自治会活動などへの支援を行うことで、地域コミュニティを活性化し、住民の連帯意識を強化するとともに、住民自らが地域の課題を解決できるまちづくりを進める必要があります。

## 施策の方針

- ①市民が自ら市民生活の向上や地域課題の解決などに関わる環境を整えるため、市民活動団体の活動を支援するとともに、市民活動サポートセンターの市民主体の運営への移行に向けた取組を進めます。また、市民活動団体や事業者と市との連携を強化し、市民協働のまちづくりに取り組みます。
- ②地域住民の連帯意識を強化するとともに、地域の課題を地域で解決するまちづくりを進めるため、自治会活動や地域コミュニティづくりへの支援に取り組みます。

## 施策の成果を測る指標

### 市民満足度

「市民協働と地域コミュニティが活性化している」と思う市民の割合	
現状値【平成27(2015)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
57.4%	63.9%

### 主な指標

市民活動サポートセンター利用登録団体数		
指標	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
		208団体
指標の定義	市民活動サポートセンターに利用登録している団体数	
自治会加入率		
指標	現状値【平成29(2017)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
		81.6%
指標の定義	4月1日現在における、市内全世帯数に対する自治会に加入している世帯数の割合	

## 施策を構成する主な事業

事業名	事業の概要
市民活動サポートセンター運営事業	市民が行う公益的な活動を支援するとともに、市民活動団体の交流や情報提供、相談などの拠点機能を発揮し、市民活動の拡大を図ります。また、市民活動団体の育成を図りながら、市民主体の運営への移行を促します。
市民協働推進事業	提案型協働事業の運用を図り、より市民生活に密着した分野で、公的サービスを補えるような協働事業の推進を図ります。また市民活動団体との協働を促進することで、市民活動の活発化を推進します。
地域活動支援事業	自治会活動や地域づくりの発展のための支援を行い、地域住民の連帯意識の醸成と地域活動の活性化を推進します。

## ⇨ 連携ナビ【他の施策の関連する主な事業(再掲)】

力の区分	施策	事業名
暮らし力	03 多様な連携による地域福祉の推進	地域の支え合い・助け合い活動推進事業
		地域福祉を支える人材育成事業
	04 高齢者の地域生活支援の充実	高齢者生きがいづくり推進事業
	11 学習成果を生かせる生涯学習の推進	生涯学習推進事業
		図書館における生涯学習推進事業

## 施策

38

## 市民に身近な市役所づくりの推進

目的

市民誰もが必要とする情報を共有し、行政サービスを容易に利用することができる透明性の高い行政運営を推進します。

### ✓ 前期基本計画期間における主な取組実績

- ▶ 市ホームページの多言語化を図るとともに、迅速かつ効率的な運用を促進することで、掲載情報の充実化に取り組みました。
- ▶ 新聞未購読世帯を対象とした希望者への広報いせはらの戸別配布や公式Twitter（ツイッター）、Facebook（フェイスブック）の運用を開始するなど、多様な媒体を活用した広報活動の充実に努めました。
- ▶ 電子申請サービスを運用するとともに、平成29（2017）年10月から、各種証明書のコンビニ交付を開始するなど、情報通信技術（ICT）を活用した市民サービスの向上に取り組みました。
- ▶ 市民の日常生活における様々な悩み、トラブル等に対して、市職員による一般相談のほか、弁護士や税理士、消費生活相談員等による専門的な相談を実施しました。

### 施策を取り巻く現状

- ▷ 総務省の平成29年版情報通信白書によると、インターネット利用者数及び人口普及率は年々増加しています。また近年、スマートフォンの普及が急激に進むとともに、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の利用率が上昇しています。
- ▷ 本市では、神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会<sup>(※1)</sup>に参加し、様々な電子申請サービスの提供を行うとともに、社会保障・

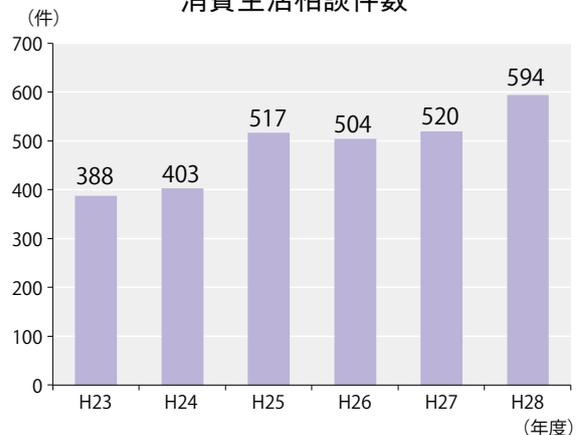
税番号制度（マイナンバー制度）への対応など、新たなサービス提供に向けた情報システム基盤の整備を推進しています。

- ▷ 近年の市民相談では、高齢化の進展やインターネットの普及などの社会情勢の変化により、契約に関するトラブルや架空請求・不当請求、インターネットを介した消費者被害などの消費生活相談が、大きく増加しています。

インターネットの利用者数及び人口普及率の推移(全国)  
(万人) (％)



消費生活相談件数



(※1) 神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会

神奈川県と県内市町村などが共同で、電子申請、施設予約、電子入札などのオンラインサービスを提供する協議会

## 主な課題

- ◆多様な情報媒体を引き続き複合的に活用し、市民が求める情報を適切に提供する必要があります。
- ◆市民の利便性向上を図るため、ICTを活用した行政サービスの提供機会の見直しや拡大が求められます。
- ◆消費者問題をはじめとする市民の日常生活における悩み等に対応するため、市民が利用しやすい相談体制づくりを進める必要があります。

## 施策の方針

- ①市民が必要な情報を手軽に入手できるよう、市政情報の主たる情報源である広報いせはらを中心に、市ホームページやSNSなど、多様な情報媒体を活用しながら市政広報活動の充実に取り組みます。
- ②市民が行政サービスを容易に利用できる環境を整えるため、情報発信から申請手続きまで一連で行えるサービスへの対応や、既存の電子申請・届出システムの更新など、ICTを活用した行政サービスの提供と普及促進に取り組みます。
- ③研修等を通じ、相談員の資質向上に努めるなど、消費生活相談をはじめとする身近で相談しやすい市民相談体制の維持・充実に取り組みます。

## 施策の成果を測る指標

### 市民満足度

「市民に身近な市役所づくりが進んでいる」と思う市民の割合	
現状値【平成27(2015)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
64.1%	70.6%

### 主な指標

指標	市ホームページ閲覧数	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	423万件	430万件
指標の定義	年間の市ホームページの全体のページビュー数	
指標	ICTを活用した申請・届出件数	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	10,300件	11,000件
指標の定義	電子申請、eLTAX <sup>(*2)</sup> などを利用し、窓口や郵送を使用せず自宅や職場からパソコン等を使用して行った申請・届出件数	

(\*2) eLTAX

地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム

指標	消費生活相談における斡旋解決件数	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	111件	130件
指標の定義	市消費生活センターが、事業者と電話や面談等により調整を行い、示された問題解決案を相談者が受け入れた件数	

## 施策を構成する主な事業

事業名	事業の概要
広報活動事業	広報いせはらや市ホームページを中心に、様々な広報媒体を活用し、市政広報活動の充実を図ります。
オンライン化などによる行政サービスの拡大	電子申請システムの充実や、子育てワンストップサービス <sup>(※3)</sup> をはじめとするマイナンバー関連システムへの対応など、ICTを活用した行政サービス利用の普及促進と利便性の向上を図ります。
市民相談事業	市民の日常生活における様々な悩み、トラブルに対応するため、市職員による一般相談をはじめ、弁護士による法律相談などの特別相談や、消費生活センターにおける消費生活相談を実施します。

## ⇒ 連携ナビ【他の施策の関連する主な事業(再掲)】

力の区分	施策	事業名
暮らし力	11 学習成果を生かせる生涯学習の推進	生涯学習活動情報提供事業
	13 歴史・文化遺産の活用と継承	文化財情報発信事業
安心力	15 いざという時の危機対応力の強化	災害時情報通信網整備事業
	20 平和と多文化共生社会の推進	多文化共生推進事業
活力	25 シティプロモーションの推進	地域の魅力発信事業

(※3) 子育てワンストップサービス

妊娠、出産、育児等に係る国民の子育ての負担軽減を図るため、地方公共団体における子育て関連の申請等について、政府が運営するオンラインサービスであるマイナポータルを通じて、手続等を行うことを可能とするもの

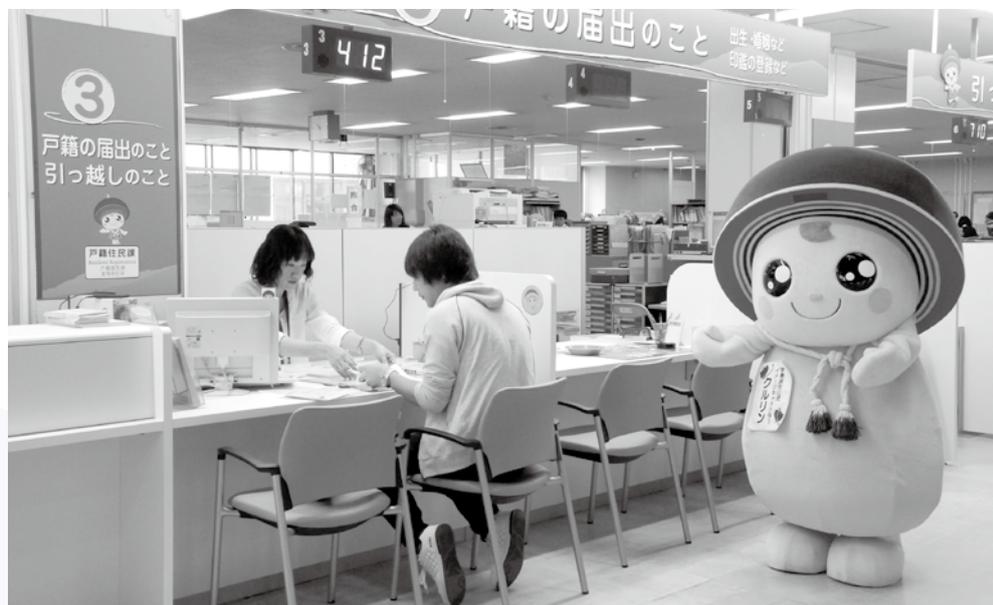
# 自治力

## 施策展開の方向 5-10-2

### 次代へつながる確かな行財政運営ができるまちをつくる

- 財政健全化の体制を整え、市税収入の安定的な確保や新たな財源の確保などにより財政基盤を強化し、社会環境の変化に柔軟に対応できる健全で安定した財政運営を進めます。
- 事務事業の見直しや選択と集中など、簡素で効率的な執行体制を確立するとともに、様々な課題に柔軟に対応できる行政組織を構築し、市民から信頼される行政運営を進めます。

施策39	健全で安定した財政運営の強化
施策40	市民に信頼される市政の推進



## 施策

39

## 健全で安定した財政運営の強化

## 目的

財政健全化の推進により、将来にわたって持続可能な財政構造の構築を図ります。

### 前期基本計画期間における主な取組実績

- ▶ 新規市債借入の抑制による市債残高の縮減や伊勢原市事業公社の健全化、市税徴収事務の改善による徴収率の向上、また財政調整基金の積み増しなど、財政健全化に向けた取組を推進しました。
- ▶ ネーミングライツ事業の実施や自動販売機設置場所の貸し付け、企業有料広告の導入など新たな財源の確保に取り組みました。
- ▶ まちづくり市民ファンド<sup>(※1)</sup>を創設し、平成28(2016)年8月には、市外の寄附者からの寄附に対する返礼品制度を導入したことにより、寄附金の受入額が大幅に増加しました。

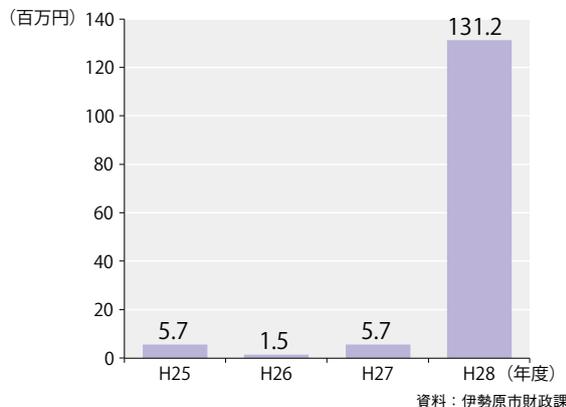
### 施策を取り巻く現状

- ▷ 人口減少や急激な高齢社会の進展により、地域経済の衰退や社会保障関連費用の増大が懸念されており、地方自治体の財政状況は厳しさを増していくことが予想されます。
- ▷ 本市の経常収支比率<sup>(※2)</sup>は、平成24(2012)年度以降、政令市を除く県内他市の

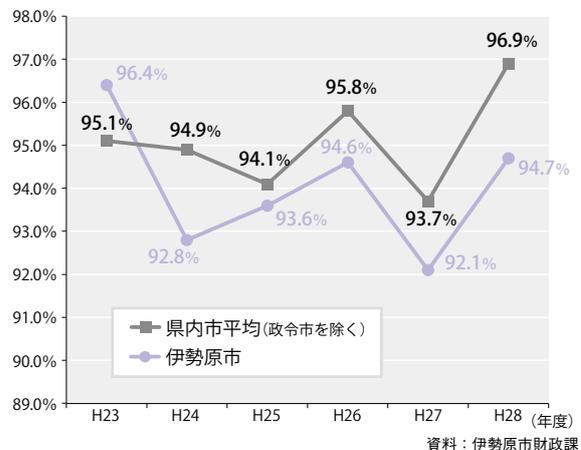
平均値を下回っていますが、依然として高い状態が続き、硬直化した財政構造になっています。

- ▷ 第四次行財政改革推進計画の推進により、歳入確保の拡大に努めるとともに、歳出の効率化等による削減を図っています。

まちづくり市民ファンド  
寄附金受入額の推移



経常収支比率の推移



(※1) まちづくり市民ファンド

市民等に、市のまちづくりに必要な資金の一部を、寄附を通じて応援していただく制度

(※2) 経常収支比率

人件費や扶助費(福祉的な経費)、公債費など経常的に支出する経費に、市税・地方交付税などの経常的に入ってくる一般財源が、どの程度充てられているかを示す割合で、低いほど財政運営に弾力性がある。

## 主な課題

- ◆社会経済情勢の変化や市民ニーズの変化などに柔軟に対応できる財政構造を確保するため、財政健全化に継続して取り組む必要があります。
- ◆財政健全化の実現に向けて、より一層の歳入確保に努めるとともに、財源の適正配分を行い、持続可能な財政運営を進める必要があります。

## 施策の方針

- ①将来世代に財政負担を残さないため、新規市債借入の抑制による市債残高の縮減や、事業会社の経営健全化など、健全な財政運営に取り組みます。
- ②財政基盤を強化するため、市税徴収体制の強化、更なる自主財源の確保など、歳入の確保に取り組むとともに、歳出の節減合理化を図ります。

## 施策の成果を測る指標

### 市民満足度

「健全で安定した財政運営が行われている」と思う市民の割合	
現状値【平成27(2015)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
48.9%	58.7%

### 主な指標

指標	経常収支比率	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	94.7%	80%台
指標の定義	市税や譲与税・交付金などの経常一般財源額に占める経常経費充当一般財源額の割合	

## 施策を構成する主な事業

事業名	事業の概要
財政運営の基本方針の推進	市民と行政の共通認識のもとに、経常収支比率の改善、市債発行の抑制による市債残高の縮減、財政調整基金の確保への取組などにより、財政の健全化を図ります。
事業公社の健全化	事業公社の経営安定化を図るため、事業公社経営健全化計画に基づき、未償還債務の計画的な削減を進めます。
財源確保の強化	経営資源を活用した広告事業などにより更なる財源の確保を図るとともに、創意と工夫により新たな財源の確保に取り組みます。
市税徴収率の向上	税負担の公平性を保ち、自主財源の根幹である市税の安定した確保に向け、効率的・効果的な徴収体制を構築し、多様な納税催告手段により自主的な納付を呼びかけるとともに、悪質・高額滞納者に対する滞納処分・換価処分を強化するなど、更なる徴収率の向上に取り組みます。
まちづくり市民ファンドの運用	市民等が寄附を通して、市民活動への助成や教育、公共施設の整備など、市のまちづくりを応援するまちづくり市民ファンドを運用し、財源の確保に取り組みます。

## ⇔ 連携ナビ【他の施策の関連する主な事業(再掲)】

力の区分	施策	事業名
活 力	21 地域を支える商業・工業の振興	企業立地促進事業
		ロボット産業促進事業
		商店街活性化支援事業
	23 地域とつながる都市農業・森林づくりの推進	農畜産物ブランド化推進事業
		24 魅力ある観光の振興
	25 シティプロモーションの推進	地域の魅力発信事業
	26 地域特性を生かした新たな産業基盤の創出	北インター周辺地区まちづくり推進事業
東部第二土地区画整理推進事業		
都市力	35 公共施設の効率的な活用と維持管理・保全の推進	公共施設適正化推進事業
自治力	40 市民に信頼される市政の推進	事務事業の見直し
		I C Tを活用した行政事務の運用管理

施策

# 40 市民に信頼される市政の推進

目的

市の財源、組織、職員などの効果的な活用により、市民に必要な行政サービスを適切に提供します。

## ☑ 前期基本計画期間における主な取組実績

- ▶ 定員管理計画に基づく適正職員数の管理や事務事業の見直しを進めるとともに、職員に対する実績評価制度の試行導入や、職員の人材育成に取り組むことで効率的、効果的な行政運営を推進しました。
- ▶ 市役所の総合窓口<sup>(\*1)</sup>設置によるワンストップサービスの開始や、施設のある市町の住民と同じ料金で利用できる新たな公共施設相互利用の開始など、様々な連携による市民サービスの向上を図りました。

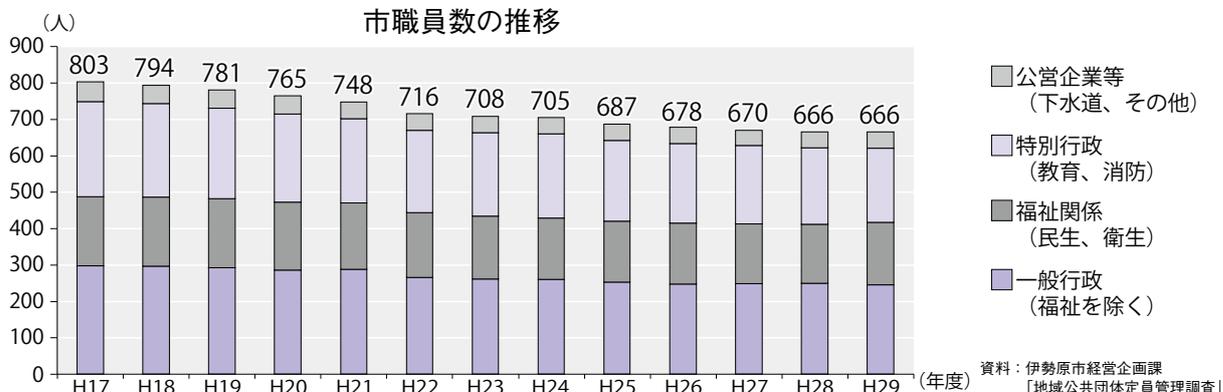
3市3町広域行政推進協議会<sup>(\*2)</sup>において相互利用が可能となった他市町の公共施設

設置市町	施設の名称	施設の数
平塚市	平塚球場 平塚競技場 など	26 施設
秦野市	秦野市カルチャーパーク 秦野市おね公園 など	4 施設
大磯町	大磯運動公園	1 施設
二宮町	二宮町民温水プール 二宮町緑が丘テニスコート など	6 施設
中井町	中井中央公園 中井町総合グラウンド など	3 施設

資料：伊勢原市経営企画課

## 施策を取り巻く現状

- ▷ 社会環境の急激な変化や、個人の価値観・ライフスタイルの多様化などを背景に、市民ニーズが多様化・高度化しています。
- ▷ 近年、情報通信技術（ICT）は目覚ましい発展を遂げており、様々な市民ニーズへの対応において、ICTの活用を通じた取組が期待されています。
- ▷ 人口減少や少子高齢化の進展など社会環境の変化により、個々の自治体だけで対応することが困難な事例も生じています。
- ▷ 市内には、4つの大学が立地しており、各大学の特色を生かした様々な分野で連携した取組を実施しています。



- (\*1) 総合窓口  
住所異動などの届出の際、これまで複数の窓口での手続きが必要であったものを、1箇所で手続きを終えることができる窓口
- (\*2) 3市3町広域行政推進協議会  
平塚市、秦野市、伊勢原市、大磯町、二宮町及び中井町で構成され、相互の連絡協調と融和を図るとともに、広域行政施策を推進し、地域の一体的な発展を図ることを目的とする協議会

## 主な課題

- ◆時代の変化に伴う市民ニーズの変化に的確に応えるため、効率的かつ効果的な行政運営を推進する必要があります。
- ◆限られた行政資源で様々な市民ニーズに対応するため、ICTを活用した行政事務を進める必要があります。
- ◆個々の自治体では解決できない広域的・専門的な行政課題に対応するため、多様な主体との連携を図る必要があります。

## 施策の方針

- ①組織体制の見直しや適正職員数の管理、行政運営を支える人材の育成に努めるとともに、事務事業の見直しや窓口サービスの効率化に取り組みます。
- ②事務の効率化や経費の削減等を進めるため、ICTを活用した行政事務を推進し、業務・システムの最適化に取り組みます。
- ③近隣自治体や大学、企業等との連携により、様々な分野における課題解決や地域の活性化に取り組みます。

## 施策の成果を測る指標

### 市民満足度

「必要な行政サービスが適切に提供されている」と思う市民の割合	
現状値【平成27(2015)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
58.9%	65.4%

### 主な指標

指標	市役所窓口サービスの満足度	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	70%	100%
指標の定義	市役所窓口に関するアンケート調査により、対応、待ち時間などの項目について「満足」と回答した方の割合	

指標	ICT技術を活用した事業数	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	—	4件
指標の定義	新たにICT技術を導入して実施した事業数	

指標	地元大学や民間企業等との協定に基づく共同事業の数	
	現状値【平成28(2016)年度】	目標値【平成34(2022)年度】
	89事業	200事業
指標の定義	地域経済の活性化や住民サービス向上を目的とした大学や民間企業等との協定に基づく共同事業数（災害時協定を除く）	

## 施策を構成する主な事業

事業名	事業の概要
組織・定員の適正な管理	総合的な力を発揮できる柔軟で機動力のある組織の構築を進め、定員の適正な管理に取り組みます。
職員の人材育成の推進	市民とのパートナーシップや効率的な行政運営を支える人材を育成するため、職員研修を継続的に実施するとともに、人事評価制度を有効的に活用し、職員の能力・意欲の向上を図ります。
事務事業の見直し	事務事業の有効性、効率性、必要性、実施主体などを点検し、質と量の両面から行政サービスの見直しを進めます。
窓口サービスの効率化	行政サービスの効果的な運営のため、ワンストップ窓口の総合窓口機能を拡充します。また、自動交付機及び窓口センターの運営について、見直しを進めます。
子育て相談窓口ワンストップ化	妊娠期から青年期の子ども・若者やその家庭の相談において、ライフステージや生活環境に応じた支援が継続的・包括的に受けられるよう、子育て相談窓口のワンストップ化を推進し、相談者の負担軽減を図ります。
ICTを活用した行政事務の運用管理	事務の効率化、経費節減、情報の共有化・透明化などを図るため、事務の執行方法を見直し、行政事務のICT化に取り組みます。
様々な主体との連携推進事業	近隣自治体との公共施設の相互利用や新たな分野における広域連携の検討を進めるとともに、大学や企業との協力関係による様々な分野における課題解決や地域の活性化を図るための包括的、継続的な連携を推進します。

## ⇒ 連携ナビ【他の施策の関連する主な事業(再掲)】

力の区分	施策	事業名
暮らし力	06 子育て家庭への支援の充実	子育て世代包括支援センター事業
自治力	38 市民に身近な市役所づくりの推進	オンライン化などによる行政サービスの拡大
	39 健全で安定した財政運営の強化	財源確保の強化

