

## 《行政經營分野》

政策經營部

2015年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	企画政策課	歳出目名	企画費
				事業類型	c:その他型

I. 組織概要

組織の使命	庁内の各部課に対し、施策や事務事業の立案に必要な情報を提供し、総合調整を図ります。 市政の基本的な方針や施策を立案し、また未来づくりプロジェクト実施のための進捗管理を行うことで、市民の満足が得られる市政を目指します。 必要な調査及び研究を行い、その成果を庁内に提供することで、市の政策形成に寄与し、市が直面する課題の解決につなげます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆政策の総合調整に関すること。</li> <li>◆長期計画及び未来づくりプロジェクトの全体の進行管理に関すること。</li> <li>◆政策的事業計画の策定に関すること。</li> <li>◆市政の基本方針に関すること。</li> <li>◆市政の基本的施策に関する調査、研究、情報収集及び分析に関すること。</li> <li>◆各行政機関との連絡調整、渉外事務に関すること。</li> <li>◆非核平和事業に関すること。</li> </ul>

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆物件費については、年度ごとに事業内容が異なるものが多く一概に比較できませんが、特に委託料については、3,000千円以上の契約は政策経営部契約事務適正化委員会に諮り、委託内容の精査を行いました。引き続き、業務委託の効果的な活用を図ることが課題です。</li> <li>◆多摩都市モラール延伸促進協議会を通して、引き続き機運醸成に取り組むことが必要です。</li> </ul>
--

III. 事業の成果

成果指標名	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)
市有財産の有効活用	目標	(活用に向けた検討及び取組)	(活用に向けた検討及び取組)	(活用に向けた検討及び取組)	公共施設跡地の活用 (2016年度)
	実績	1箇所の整備	3箇所の活用方針決定	1件の契約締結、1箇所の活用方針決定	
公共施設等総合管理計画の策定	目標	(-)	(-)	(作成)	公共施設等総合管理計画(基本計画)の策定 (2015年度)
	実績	-	-	公共施設等総合管理計画(基本計画)作成完了	
	目標				
	実績				

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆「まち・ひと・しごと創生法」に基づき、「町田市人口ビジョン」及び「町田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定しました。</li> <li>◆町田市基本計画「まちだ未来づくりプラン」に基づく取組の進捗度を測るため及び新たな政策課題の抽出を行うため、市民意識調査を実施しました。</li> <li>◆3回の未来づくりプロジェクト推進会議の運営や個別事業への支援などにより、5つの未来づくりプロジェクトを計画どおり推進しました。</li> <li>◆多摩都市モラール町田方面延伸促進協議会の事務局として、ギネス世界記録挑戦イベントなどの気運醸成事業を実施しました。</li> <li>◆学校跡地の活用策として、公募型プロポーザルで選定した私立学校に対し、長期の定期借地権を設定し貸し付けを行いました。</li> <li>◆施策立案、組織運営等の指針を示すため、「市政運営の基本的な考え方」を定めました。</li> <li>◆次期5ヵ年計画(2016年12月策定予定)における重点事業の選定に向け、庁内各課と共に検討を行いました。</li> <li>◆過去の政策研究を参考に、公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための「公共施設等総合管理計画(基本計画)」を作成しました。</li> <li>◆オリンピックキャンプ地に向け、事前トレーニングガイドへ8競技の登録申請、市民の気運醸成を図るためオリビアンによる講演会を開催しました。</li> </ul>
-------	--

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	179,357	187,018	178,131	△ 8,887	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,307	6,216	6,606	390	保険料	0	0	0	0
物件費	53,459	42,169	47,020	4,851	国庫支出金	200	10,220	220	△ 10,000
うち委託料	50,024	40,401	45,134	4,733	都支支出金	7,260	8,040	2,089	△ 5,951
維持補修費	32,318	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	1,550	1,336	1,481	145	その他	0	0	6,058	6,058
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	7,460	18,260	8,367	△ 9,893
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 287,185	△ 234,536	△ 240,459	△ 5,923
賞与・退職手当引当金繰入額	27,961	22,273	22,194	△ 79	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	294,645	252,796	248,826	△ 3,970	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 287,185	△ 234,536	△ 240,459	△ 5,923
特別費用 (g)	635	0	981	981	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 635	0	△ 981	△ 981	当期収支差額 (e)+(h)	△ 287,820	△ 234,536	△ 241,440	△ 6,904

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	給料 85,259千円 職員手当等 62,035千円 共済費 29,037千円 など	決算額の主な内訳	委員謝礼・講師謝礼 1,033千円 研修受講料 188千円 など
主な増減理由	オリンピックキャンプ地等招致事業に係る職員減少等により人件費が8,887千円減少	主な増減理由	総合戦略協議会開催により、委員謝礼が318千円増加 オリンピック・パラリンピック等キャンプ地招致推進市民会議開催により、委員謝礼が211千円増加 大学院への派遣研修の終了により、授業料が668千円減少

勘定科目	物件費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	公共施設マネジメントに関する共同研究 9,885千円 総合戦略策定支援業務委託 8,996千円 旧忠生第六小学校活用検討支援業務委託 5,162千円 ギネス世界記録挑戦イベント運営支援業務委託 4,002千円 次期5ヵ年計画策定支援業務委託 3,996千円 など	決算額の主な内訳	公民連携調査研究(研究モデル事業)助成金 6,048千円 指定寄附金 10千円
主な増減理由	公共施設等総合管理計画策定により、大学との共同研究の委託料が9,885千円増加 都市ランドデザインが2014年度に完成したことにより、作成支援業務委託料が14,476千円減少	主な増減理由	公共施設マネジメントに関する共同研究が一般財団法人地方総合整備財団の公民連携調査研究(研究モデル事業)に採択されたことにより、雑入が6,048千円増加

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	10,000	0	△ 10,000	流動負債	7,813	7,920	107	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	7,813	7,920	107
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	152,061	149,868	△ 2,193
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	152,061	149,868	△ 2,193
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	159,874	157,788	△ 2,086
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 149,874	△ 157,788	△ 7,914
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	0	0	0					
	資産の部合計	10,000	0	△ 10,000	負債及び純資産の部合計	10,000	0	△ 10,000	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

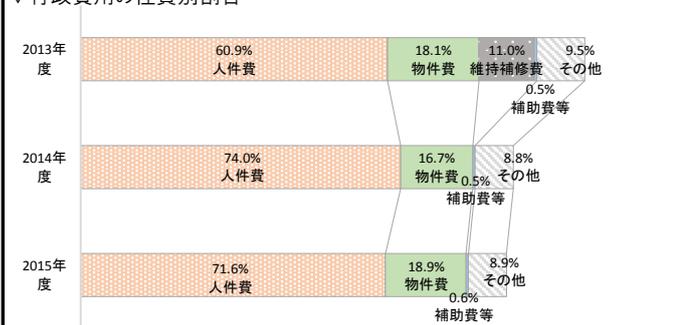
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	17,386	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	250,914	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 233,528	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 233,528
				一般財源充当調整額	233,528

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

◆町田市独自の人口推計を元に策定した「町田市人口ビジョン」を踏まえ、「まちだ未来づくりプラン」の施策体系の中から、人口減少の克服などに関して効果のある事項を抽出・体系化し実行力を高めるものとして、「町田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定しました。

◆多摩都市モルルール町田方面延伸促進協議会の事務局として、延伸に向けた市民の気運醸成を図るため、広くメディア等に取り上げられ波及効果が大きいイベントとして、市民参加型のギネス世界記録挑戦イベントを実施しました。

◆公共施設等総合管理計画の作成においては、町田市のすべての公共施設についての施設情報の収集や将来にかかる維持管理費用の推計が必要となりました。そうした施設の現状を把握したうえで、厳しさが増す財政状況の中でも、必要な公共サービスを維持または向上させていくために町田市が取り組む基本方針を定めました。

◆オリンピックキャンプ地等招致事業については、市民会議を設置し、キャンプ地招致に関する意見やアイデアを共有しました。また、市民の気運醸成を図るため、オリンピックによる講演会を開催しました。さらに、事前トレーニング(キャンプ)候補地ガイド掲載のため、8競技のIF基準の確認書を取得し、宿泊施設及び競技施設の情報と併せて登録の申請を行いました。

▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2015 合計	2014 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
計画管理事務	4.6					4.6	4.0
調整事務	7.6		1.0			8.6	10.1
政策研究事務	5.1					5.1	4.9
非核平和事務	0.2					0.2	0.2
企画政策課管理事務	3.5		1.0			4.5	4.3
2015年度 歳出目 合計	21.0	0.0	2.0	0.0	0.0	23.0	23.5
2014年度 歳出目 合計	20.5	1.0	2.0	0.0	0.0	23.5	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆「まち・ひと・しごと創生法」に基づき、「町田市人口ビジョン」及び「町田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定しました。これらの検討に際し、物件費が増加しました。

◆多摩都市モルルール延伸気運醸成のため、市民参加型のギネス世界記録挑戦イベントを実施しました。このイベントの様子は新聞や各種メディアに取り上げられ、幅広く市民への周知が図られました。

◆公共施設等総合管理計画の作成に際し、早稲田大学と共同研究を進めたことにより物件費が増加しました。この共同研究により、公会計や施設情報等を一元化した施設データの整備等を行いました。整備した施設データをもとに公共施設等総合管理計画を作成しました。

◆オリンピックキャンプ地等招致事業が文化スポーツ振興部スポーツ振興課に移管したことにより、職員が減少しました。そのため、人件費が減少しました。

◆これらにより、企画費に係る行政コスト全体も、3,970千円の減額となりました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆交通政策審議会の答申を踏まえ、多摩都市モルルール延伸促進協議会を通して、事業化に向けた気運醸成に引き続き取り組むことが必要です。

◆2015年度に作成した「公共施設等総合管理計画(基本計画)」は、公共施設の状況把握と基本的な方向性を示したものであり、今後いかに具体的な取組みを推進できるかが課題です。

◆物件費、特に委託料については、3,000千円以上の契約は政策経営部契約事務適正化委員会に諮り、委託内容の精査を行いました。引き続き、業務委託の効果的な活用を図ることが課題です。

2015年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	経営改革室	歳出目名	行政経営改革費
				事業類型	c:その他型

I 組織概要

組織の使命	職員が経営品質の考え方を理解し、活用することで、市民の視点に立った質の高い組織経営の実現と、職員の意識改革、チャレンジ精神の醸成を図ります。また、社会情勢の変化や市民ニーズを把握するとともに、部門をまたがる課題の調整を行い、組織能力を高めます。
さらに、	市長・副市長が迅速・的確に政策決定できるよう、トップマネジメントを支え、市民に信頼される市役所を目指します。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆庁議に関すること(経営会議、部長会議等の運営)</li> <li>◆新5か年計画の進捗に関すること(重点事業プラン及び行政経営改革プランの進捗等)</li> <li>◆行政経営改革の推進に関すること(行政経営改革プランの策定、市民参加型事業評価、事務事業見直し、経営品質向上活動等)</li> <li>◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施や指摘事項に関する改善措置の進捗等)</li> </ul>

II.2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆人件費については、事務分担や事務の進め方を見直すとともに、事務執行スケジュールの平準化や職場内での連携を進めることで、時間外勤務手当を縮減する必要があります。
◆物件費については、ほぼ委託料で占められており、委託の範囲や仕様を見直すことで業務の効率的な執行を図ることが必要です。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
新5か年計画のうち、計画どおりに進んでいる取り組みの割合	%	目標	(100)	(100)	(100)	70 (2016年度)	重点事業プランと行政経営改革プランの全取り組みに対して、計画以上、計画どおりに進んでいる取り組みの割合
		実績	83.3	68.7	67.9		
包括外部監査の指摘事項に対する措置実施率	%	目標	(85)	(85)	(85)	85 (2016年度)	包括外部監査において指摘された全事項に対して、改善の措置を講じた件数の割合
		実績	84.3	79.6	85.3		
		目標					
		実績					
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆事業所管部署との調整等により、新5か年計画で定めた131の取り組み(重点事業プラン88、行政経営改革プラン43)のうち、89の取り組み(重点事業プラン57、行政経営改革プラン32)が計画どおりに進みました。</li> <li>◆行政経営監視委員会を2回開催し、外部の有識者による専門的な見地から、新たな行政経営改革プランに繋がる提言・提案をいただきました。</li> <li>◆他自治体での取組調査や国の動向研究を行い、行政経営監視委員会の提言を取り入れ、新たな行政経営改革プランの骨子を策定しました。</li> <li>◆市で行う事業の効率化のため、事務事業見直し方針を決定し、事務事業見直しにかかる基礎調査を実施しました。</li> <li>◆2014年度までに包括外部監査で指摘を受けた713件のうち、2015年度は115件の見直しが行われ、合計で608件が措置済みとなりました。</li> <li>◆市民参加型事業評価を実施し、課題や改善点に基づいた12事業の改善プログラムを公表しました。</li> <li>◆タブレット端末を活用する等、部長会議の運用方法を見直し、業務の効率化を図りました。</li> <li>◆経営品質向上活動における職員向け研修対象者を見直し、効率化を図りました。</li> </ul>						

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	73,370	91,745	92,458	713	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,313	7,505	7,506	1	保険料	0	0	0	0
物件費	21,806	18,548	18,067	△ 481	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	21,599	18,053	17,743	△ 310	都支支出金	2,900	0	2,022	2,022
維持補修費	0	0	0	0	行政収入				
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	798	710	657	△ 53	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,900	0	2,022	2,022
賞与・退職手当引当金繰入額	10,162	21,410	13,933	△ 7,477	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 103,236	△ 132,413	△ 123,093	9,320
行政費用 小計 (b)	106,136	132,413	125,115	△ 7,298	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 103,236	△ 132,413	△ 123,093	9,320
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 103,236	△ 132,413	△ 123,093	9,320

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 87,259千円 専門委員報酬 2,448千円 嘱託員人件費 2,751千円	決算額の主な内訳	包括外部監査委託 12,000千円 市民参加型事業評価実施支援委託 2,980千円 経営品質向上活動支援業務委託 2,263千円 市民参加型事業評価傍聴者意見集計業務委託 500千円 など
主な増減理由	行政経営監視委員会の開催回数が3回から2回に減ったことに伴い、専門委員の委嘱期間が短くなり、専門委員報酬が1,224千円減少。常勤職員の職層構成が変わったことにより、常勤職員人件費が1,948千円増加。	主な増減理由	市民参加型事業評価を実施したことにより、実施支援委託が2,980千円増加。経営品質向上活動における職員向け研修を4種類から2種類に変更したことにより、支援業務委託が1,315千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	市民参加型事業評価 評価人謝礼 563千円 行政経営関係講座負担金 94千円	決算額の主な内訳	市町村総合交付金 2,022千円
主な増減理由	市民参加型事業評価実施に伴う評価人ミーティングに評価人が1名欠席したことにより、評価人謝礼が22千円減少。講座参加回数が2014年度と比較して1回減ったため、講座負担金が31千円減少。	主な増減理由	市民参加型事業評価にかかる経費の一部について、市町村総合交付金の交付を受けたことにより、2,022千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,696	3,902	206
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
	土地	0	0	0	賞与引当金	3,696	3,902	206
	建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	71,925	73,842	1,917
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	71,925	73,842	1,917
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	その他の固定資産	0	0	0	負債の部合計	75,621	77,744	2,123
資産の部合計	0	0	0	純資産	△ 75,621	△ 77,744	△ 2,123	
				純資産の部合計	△ 75,621	△ 77,744	△ 2,123	
				負債及び純資産の部合計	0	0	0	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

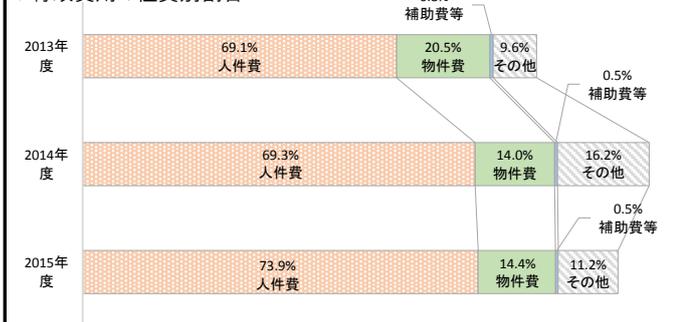
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	2,022	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	122,990	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 120,968	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 120,968
				一般財源充当調整額	120,968

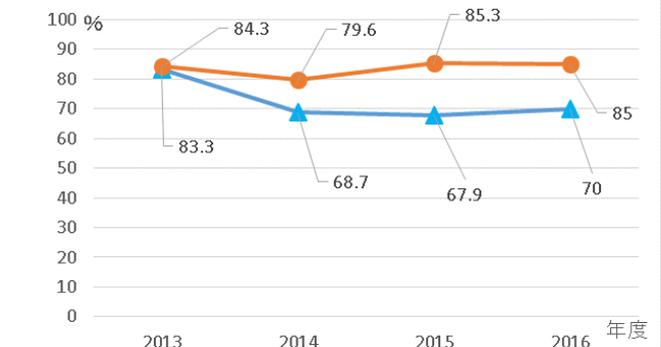
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

事業の成果指標の年度推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015		2014	
						合計	合計	合計	合計
庁内調整・会議事務	4.1			0.2		4.3	3.5		
経営品質向上事務	0.5			0.2		0.7	0.8		
事業見直し推進事務	1.8					1.8	1.4		
行政経営改革事務	2.1					2.1	3.6		
経営改革室管理事務	0.5			0.6		1.1	0.7		
2015年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.0		
2014年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0			

VII.総括

①成果および財務の分析

◆行政経営改革費は、行政費用の約74%を人件費が占めています。新たな行政経営改革プランの骨子の策定、事務事業見直しにかかる基礎調査の実施により業務が増加しましたが、部長会議を2015年8月からタブレット端末を利用した会議に変更したことにより会議準備の時間が短縮されたこと、部長会議の概要作成方法の見直しを行い業務の効率化を図ったことにより、時間外勤務手当は2014年度とほぼ同額となりました。

◆行政費用の約15%にあたる物件費については、そのほとんどを委託料が占めています。その内容は、市民参加型事業評価の実施支援、経営品質向上活動支援、包括外部監査を実施するためのものです。

◆経営品質向上活動については、経営品質向上に向けた課長のリーダーシップを強化すること、また、課の仕事目標の作成における課長と仕事目標サポーターの相互連携を強化することを目的とした職員向け研修に内容を見直し、研修対象者を各課の課長及び仕事目標サポーターとすることにしました。そのため、職員向け研修の種類が4種類から2種類となり、経営品質向上活動支援業務委託が1,315千円減少しました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆人件費については、進捗管理の実施時期や回数を見直し、打ち合わせ時の議事録等資料作成の効率化により、時間外勤務手当を縮減していく必要があります。

◆物件費のほとんどを占める委託料については、業務内容、委託の範囲や仕様を見直すことで、業務の効率化を図ることが必要です。

◆経営改革室が運営している庁議について、タブレット端末を利用した開催を増やすことにより、会議資料の印刷や配布等、会議事務における準備時間の短縮を図っていく必要があります。

2015年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	秘書課	歳出目名	秘書事務費
				事業類型	c:その他型

I. 組織概要

組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆市長の政策判断、行政運営がスムーズに行われるように正確な情報の収集と把握につとめ、適切な情報を提供します。</li> <li>◆市長と庁内・外の良好な関係づくりをサポートし、市長の政策目標実現のための環境を整備します。</li> </ul>
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆理事者が円滑に業務を遂行できるよう、理事者必要経費及び理事者秘書業務に関すること</li> <li>◆全国市長会等各種会議に関すること</li> <li>◆市長交際費に関すること</li> <li>◆町田市表彰式に関すること</li> <li>◆交際儀礼事務に関すること</li> </ul>

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆人件費の割合が高いので、今後も事務の効率化等、改善を図ることが必要となります。物件費については、必要性を精査し、引き続き適正な支出管理をしていくことが必要となります。</li> <li>◆市政に市民の意見をより反映させるため、市長と市民との対話機会を確保することが課題となります。</li> </ul>
---

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
市長と市民との対話機会の確保	回	目標	(30)	(30)	(30)	30	市長と語る会の開催回数
		実績	30	29	29	(2016年度)	
表敬訪問・会議・懇親会等出席件数	件	目標	—	—	—	—	各種団体等と交流を図るため、表敬訪問・会議・懇親会等に出席した件数
		実績	384	395	346		
		目標					
		実績					

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆理事者の必要とする情報を収集・整理し、適切かつ迅速に情報を提供することができました。</li> <li>◆各種会議の資料を担当部に提供するなど、理事者と担当部との情報の共有化ができました。</li> <li>◆理事者のスケジュールを調整し、庁内・外との連携をとることができました。</li> </ul>
-------	---

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	104,586	104,102	100,646	△ 3,456	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,987	2,403	1,767	△ 636	保険料	0	0	0	0
物件費	3,372	3,526	3,010	△ 516	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	8,154	8,030	8,115	85	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 125,456	△ 118,120	△ 113,788	4,332
賞与・退職手当引当金繰入額	9,344	2,462	2,017	△ 445	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	125,456	118,120	113,788	△ 4,332	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 125,456	△ 118,120	△ 113,788	4,332
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	292	292
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	292	292	当期収支差額 (e)+(h)	△ 125,456	△ 118,120	△ 113,496	4,624

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	特別職人件費 54,877千円 秘書課職員人件費 45,769千円	決算額の主な内訳	市長交際費 814千円 出張旅費 809千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 454千円など
主な増減理由	常勤職員と臨時職員の人員構成が変わったことなどにより、秘書課職員人件費が2,984千円減少。	主な増減理由	さくらまつり懇親会が2015年度中にはなかったこと等により、食糧費が127千円減少。 交際費支出件数の減少により、市長交際費が118千円減少。 出張場所が近場だったこと等により、旅費が102千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	「全国市長会関東支部負担金」「全国市長会負担金」「東京都市長会負担金」「各種市長会等負担金」 8,015千円 表彰式時合唱演奏出演者謝礼金 100千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	「東京都市長会負担金」が80千円増加。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,192	2,017	△ 175	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,192	2,017	△ 175
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	42,663	38,176	△ 4,487
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	42,663	38,176	△ 4,487
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	44,855	40,193	△ 4,662
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 44,855	△ 40,193	4,662
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 44,855	△ 40,193	4,662		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

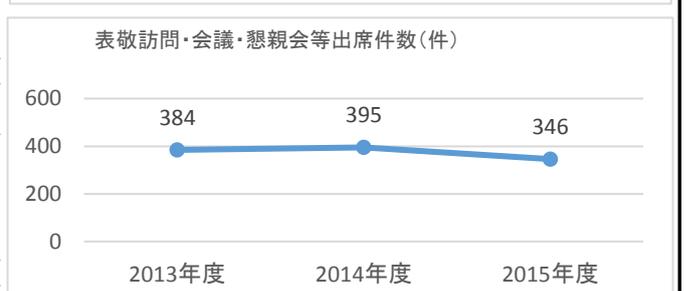
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	118,159	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 118,159	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 118,159
				一般財源充当調整額	118,159

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015 合計	2014 合計
表彰事業事務	0.6					0.6	0.5
交際儀礼事務	0.4					0.4	0.3
全国市長会等各種会議事務	0.1			0.1	0.2	0.2	0.2
庶務	1.4			0.5	1.9	1.9	1.3
その他秘書事務	3.4			0.2	3.6	3.6	3.9
2015年度 歳出目 合計	5.9	0.0	0.0	0.0	0.8	6.7	6.2
2014年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.2	6.2	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆秘書課は、理事者の日程管理等、理事者の行政運営サポートが主で、個別の事業がほとんどないので、行政費用のうち人件費が88.5%を占めています。(人件費の内訳は、特別職人件費55%、秘書課職員人件費45%です。)また、補助費等の内訳は、負担割合を定められた全国市長会等の各種負担金が99%となっています。物件費の内訳は、主に市長交際費と出張旅費で半分を占めています。  
 ◆担当者間及び課内で随時情報の共有化を図り、協力体制を整えたこと等により、時間外勤務時間数が減少し、人件費の縮減を図ることができました。  
 ◆市長会の会議資料等を関係各課へ提供し、情報を共有することができました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆人件費については、今後も更なる時間外勤務時間数の縮減等、事務改善を図ることが必要となります。物件費については、必要性を精査し、引き続き適正な支出管理をしていくことが必要となります。  
 ◆理事者の行政運営をサポートするため、スケジュール調整や管理、情報提供等において、更なるサポート機能の充実が必要となります。

2015年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	広報課	歳出目名	広報費
				事業類型	c:その他型

I. 組織概要

**組織の使命** 市民や市外の方にタイムリーで効果的な情報提供を行うことによって、暮らしに必要な情報や市政の情報などを得てもらい、市政への参画意識を促します。

- 所管する事務**
- ◆市の広報刊行物(広報まちだ・わたしの便利帳・まちだガイド・市勢要覧)の発行に関すること
  - ◆ホームページの管理に関すること
  - ◆ケーブルテレビ広報番組の制作に関すること
  - ◆メール配信サービスの管理に関すること
  - ◆ラジオ広報番組の制作に関すること
  - ◆報道機関との連絡・調整に関すること
  - ◆シティプロモーションの推進に関すること

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆情報発信・魅力創造を強化するために、メディアを活用した情報発信の展開に加え、まちだ自慢サポーターの活動を支援し、市民からの情報発信力の強化を継続することで、さらなる町田の魅力向上を図ることが課題となります。  
 ◇2014年度までに行ってきた広報活動の分析を踏まえ、2015年度に『「広報活動」に関する意識調査』を行います。  
 ◇市民にとって必要な情報を最適な手段で情報発信できるよう、効果的な広報活動を進めていくことが今後の課題となります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度(広報の質の向上)	%	目標	(71.9)	(71.9)	(71.9)	80.7 (2019年度)	『「広報活動」に関する意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年実績目標以上。4年毎に実施。次回調査は2019年度実施予定。
		実績	66.3	66.3	78.2		
広告換算費(市の魅力を明確化し、それを市内外へ情報発信する)	円	目標	(36,000,000)	(36,000,000)	(264,000,000)	288,000,000 (2016年度)	広告換算費(新聞に記事掲載された場合の手段露出効果を、広告料金をベースに料金算出した金額)
		実績	86,326,503	299,265,881	378,139,821		

**成果の説明**

- ◆情報内容とターゲットにあわせた効果的な情報提供を進め、広報手段の周知不足の解消や広報紙・ホームページ・ラジオ等の既存の広報手段の複合的な活用による情報提供を行いました。その結果、『「広報活動」に関する意識調査』で、市政の情報提供方法に対する市民満足度が目標以上の78.2%となりました。
- ◆2015年度に実施した『「広報活動」に関する意識調査』の結果から、情報の受け手が日ごろ利用している手段と市の発信する広報手段にずれがあったため、受け手のニーズを分析し、ニーズにあった広報活動のあり方を示した「町田市広報活動BOOK」を作成しました。
- ◆マスメディアが興味を持つ情報を記者会見(63案件)やプレスリリース(199案件)を通して積極的に提供した結果、地方版だけでなく、東京エリアでも取り上げられるようになり、広告換算費の増加に繋がりました。
- ◆まちだ自慢サポーターによる「ぐるたび」サイトへのまちだ自慢投稿や、横浜みなとみらいで開催した町田市PRイベントでは、サポーターが作成に参加した来訪促進パネルを展示することで、町田の魅力向上を図りました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	95,487	96,567	96,662	95	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	10,740	10,292	8,168	△ 2,124	保険料	0	0	0	0
<b>物件費</b>	<b>126,456</b>	<b>156,576</b>	<b>145,738</b>	<b>△ 10,838</b>	<b>国庫支出金</b>	<b>2,843</b>	<b>3,159</b>	<b>3,232</b>	<b>73</b>
うち委託料	120,997	151,994	141,288	△ 10,706	<b>都支支出金</b>	<b>10,558</b>	<b>39,509</b>	<b>4,616</b>	<b>△ 34,893</b>
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
<b>補助費等</b>	<b>464</b>	<b>348</b>	<b>221</b>	<b>△ 127</b>	その他	9,376	8,576	9,186	610
減価償却費	803	803	803	0	行政収入 小計(a)	22,777	51,244	17,034	△ 34,210
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 216,305	△ 213,824	△ 239,836	△ 26,012
賞与・退職手当引当金繰入額	15,872	10,774	13,446	2,672	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	239,082	265,068	256,870	△ 8,198	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 216,305	△ 213,824	△ 239,836	△ 26,012
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 216,305	△ 213,824	△ 239,836	△ 26,012

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託料 42,369千円 「まちだシティプロモーション」支援業務委託料 41,083千円 広報まちだ等配布委託料 33,127千円 広報番組制作・放映業務委託料 6,134千円 FMラジオ番組放送業務委託料 5,424千円など	決算額の主な内訳	日本広報協会負担金 42千円 シティプロモーション推進委員会委員謝礼 131千円 広報まちだ新春号対談謝礼 48千円
主な増減理由	「まちだシティプロモーション」支援業務委託料が、PR活動方法の見直しにより、4,961千円減少。 広報まちだ等配布委託料が、紙面構成を工夫し別刷りを減らすことにより、2,251千円減少。	主な増減理由	委員謝礼が、シティプロモーション推進委員会の開催回数が1回減少したことなどにより、76千円減少。 広報まちだ新春号対談謝礼が、対談時間の短縮等により、51千円減少。

勘定科目	国庫支出金	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 3,232千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,616千円 シティプロモーション事業に対する多摩の魅力発信事業費補助金 3,000千円
主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する国庫補助金(補助率約1/2)が点字版「広報まちだ」作成委託料の単価増加により73千円増加。	主な増減理由	新規事業を交付要件とする東京都市町村総合交付金の対象外となったことにより、36,430千円減少。 多摩の魅力発信事業費補助金の補助額が増えたことにより、1,500千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,619	3,812	193
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	3,619	3,812	193
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	70,439	72,145	1,706
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	70,439	72,145	1,706
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	74,058	75,957	1,899
	その他の固定資産	24,820	24,016	△ 804	純資産	△ 49,238	△ 51,941	△ 2,703
資産の部合計	24,820	24,016	△ 804	純資産の部合計	△ 49,238	△ 51,941	△ 2,703	
				負債及び純資産の部合計	24,820	24,016	△ 804	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
その他の固定資産					
株式会社 多摩テレビの株券 20,000千円					
イベントスタジオ備品 4,016千円		決算額の主な内訳			
イベントスタジオ備品の減価償却費 △804千円		主な増減理由			

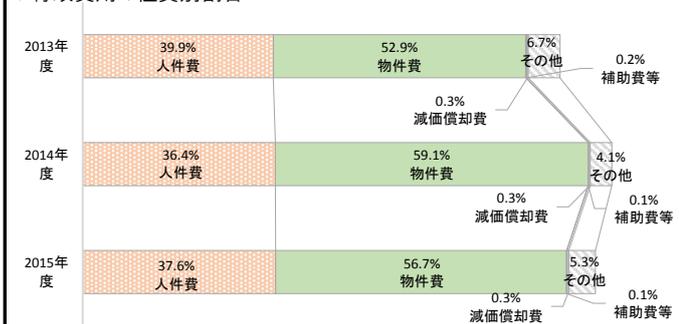
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	14,034	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	244,885	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 230,851	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 230,851
				一般財源充当調整額	230,851

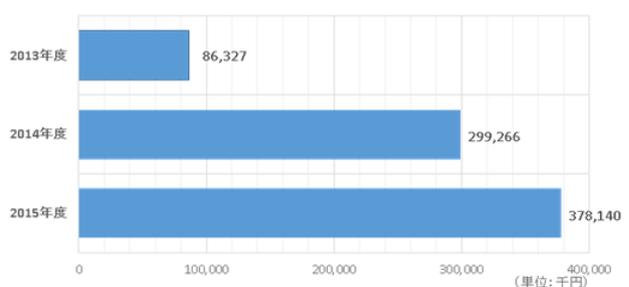
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽広告換算費 (市の魅力が明確化し、それを市内外へ情報発信する)



▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2015 合計	2014 合計
		フルタイム	短時間				
広報紙・誌発行事業	4.5			3.2		7.7	8.2
情報提供(パブリシティ)事業	1.6			0.5		2.1	1.8
シティプロモーション事業	1.2					1.2	1.3
その他	1.7			0.3		2.0	1.7
						0.0	0.0
2015年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	4.0	0.0	13.0	13.0
2014年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	4.0	0.0	13.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆人件費については校正作業の一部を委託化したことや担当間での業務量の調整などを行なったことで、時間外勤務手当を2,124千円削減しました。
- ◆行政費用全体は8,198千円の削減となりました。このうち、物件費の性質別割合はPR活動手法の見直しや、広報まちだの紙面構成の工夫などにより2014年度から2.4%削減されました。一方、広告換算値は目標を達成し、また2015年度に行った『広報活動』に関する意識調査で市民満足度(広報の質の向上)は78.2%に上がりました。
- ◆町田の魅力やマスメディアが興味を持つ情報を記者会見やプレスリリースで積極的に提供した結果、テレビやタウン誌などで町田が紹介され広告換算費も増加しました。
- ◆まちだ自慢サポーターの活発な情報発信を支援するためにミーティングを開催し、市民からの情報発信活動の促進を行うことができました。
- ◆『広報活動』に関する意識調査を行ったことで、広報活動の現状についての分析を行い、広報活動のあり方の検討を行いました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆まちだ自慢サポーターは242名で発足し、2015年度末には登録者は321名になりました。まちだ自慢サポーターによる情報発信は主に「ぐるたび」サイトで発信していますが、投稿数は伸び悩んでいるため、まちだ自慢サポーターの活動を支援し、市民からの情報発信力の強化を継続することで、市民が主役となる仕組みを構築していくことが課題となります。
- ◇2015年度に行った『広報活動』に関する意識調査で市民満足度(広報の質の向上)は上がりましたが、情報の受け手が日ごろ利用している手段と市の発信する広報手段にずれがあることがわかったため、受け手のニーズを分析し、ニーズにあった広報活動のあり方を示した『町田市広報活動BOOK』を、全庁で共有化していくことが課題となります。

2015年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	主管課名	広報課
----	-------	------	-----

歳出目名	広報費	特定事業名	広報紙・誌発行事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	-----------	------	--------

I. 事業概要

事業目的	市民や市外の方にタイムリーで効果的な情報提供を行うことによって、暮らしに必要な情報や市政の情報などを得てもらい、市政を身近に感じていただけるようになります。
------	--

基本情報	根拠法令等				広報紙 名称	広報まちだ
	広報紙 平均発行部数	2013年度 144,827部	2014年度 144,218部	2015年度 141,145部	広報紙 発行日	月3回(1日、11日、21日)
	広報紙 拠点配布場所数	206	212	212		

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇広報紙発行業務については、委託により効率化が図れる業務と職員が担うべき業務を更に明確にすることが課題となります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度(広報の質の向上)	%	目標	(71.9)	(71.9)	(71.9)	80.7 (2019年度)	『「広報活動」に関する意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年実績目標以上。4年毎に実施。次回調査は2019年度実施予定。
		実績	66.3	66.3	78.2		
		目標					
		実績					

◆情報内容とターゲットにあわせた効果的な情報提供を進め、広報手段の周知不足の解消や広報紙・ホームページ・ラジオ等の既存の広報手段の複合的な活用による情報提供を行い、『「広報活動」に関する意識調査』で、市政の情報提供方法に対する市民満足度が目標以上の78.2%となりました。◆多くの方から寄せられたご意見をホームページへ反映しました。(イベントカレンダーの1日に表示されるイベント数を3件から5件に増加、トップページのフッターの文字拡大・人口世帯数追加等)◆2015年度に実施した『「広報活動」に関する意識調査』の結果、情報の受け手が日ごろ利用している手段と市の発信する広報手段にずれがあったため、受け手のニーズを分析し、ニーズにあった広報活動のあり方を示した「町田市広報活動BOOK」を作成しました。◇広報紙発行業務は、校正作業の一部を委託化し、その分を編集業務への従事時間に充てることで、時間外勤務手当を削減しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	54,754	56,048	58,164	2,116	地方税	0	0	0	0
物件費	92,675	90,968	90,079	△ 889	国庫支出金	2,843	3,159	3,232	73
うち委託料	89,239	87,652	87,011	△ 641	都支出金	1,428	1,579	1,616	37
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	材料及手数料	0	0	0	0
補助費等	100	99	48	△ 51	その他	9,376	8,576	9,186	610
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	13,647	13,314	14,034	720
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 146,618	△ 140,061	△ 144,045	△ 3,984
賞与・退職手当引当金繰入額	12,736	6,260	9,788	3,528	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	160,265	153,375	158,079	4,704	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 146,618	△ 140,061	△ 144,045	△ 3,984
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 146,618	△ 140,061	△ 144,045	△ 3,984

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託料 42,369千円 広報まちだ等配布委託料 33,127千円 広報まちだ配達業務委託料(個人宅・拠点) 3,052千円 「広報活動」に関する意識調査業務委託料 1,331千円など	決算額の主な内訳	広報まちだ新春号対談謝礼 48千円
主な増減理由	広報まちだ等配布委託料が、紙面構成を工夫し刷り数を減らすことにより、2,251千円減少。 「広報活動」に関する意識調査業務委託料が、4年毎の実施時期にあたったことによる、1,331千円増加。	主な増減理由	対談時間の短縮等により、広報まちだ新春号対談謝礼が51千円減少。

勘定科目	国庫支出金	勘定科目	都支出金
決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 3,232千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,616千円
主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する国庫補助金(補助率約1/2)が点字版「広報まちだ」作成委託の単価増加により73千円増加。	主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する都補助金(補助率約1/4)が点字版「広報まちだ」作成委託の単価増加により37千円増加。

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
広報紙・誌発行部数1部あたりコスト	部	2015	5,263,357	30	6	広報まちだの紙面構成を工夫し発行回数を減らし発行部数が減ったが、広報まちだの企画・編集・支援・印刷の委託料が減らなかったことなどにより単位あたりのコストが6円増加しました。
		2014	6,386,586	24	△ 4	
		2013	5,702,257	28		
		2015				
		2014				
		2013				
		2015				
		2014				
		2013				

④貸借対照表

(単位:千円)

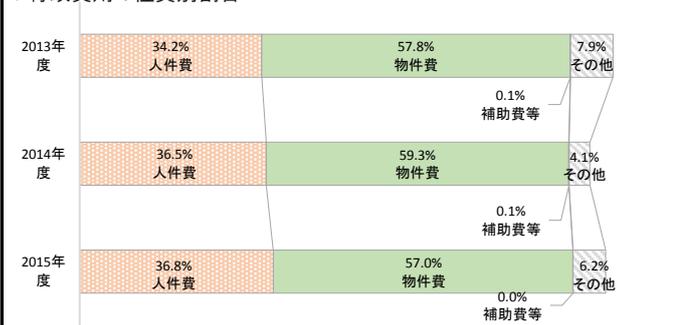
勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,988	2,203	215	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,988	2,203	215
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	38,694	41,698	3,004
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	38,694	41,698	3,004
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	40,682	43,901	3,219
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 40,682	△ 43,901	△ 3,219
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

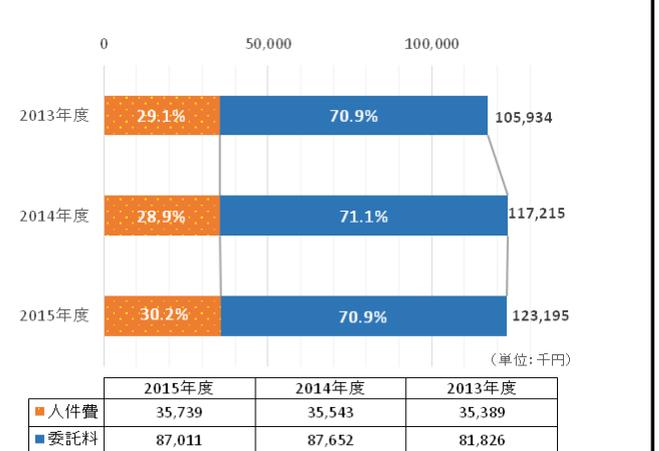
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽「広報まちだ」発行に係る費用と割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015	
						合計	2014
広報紙業務	3.2			1.9		5.1	5.2
ホームページ業務	1.2			0.6		1.8	2.0
その他の刊行物業務	0.5			0.2		0.7	0.4
メール配信業務	0.1			0.1		0.2	0.2
その他	0.2			0.3		0.5	0.4
2015年度 特定事業 合計	5.2	0.0	0.0	3.1	0.0	8.3	8.2
2014年度 特定事業 合計	4.9	0.0	0.0	3.3	0.0	8.2	

▽「広報紙・誌発行業務」にかかる時間外勤務手当(単位:千円)

2013年度 5,881  
2014年度 5,603  
2015年度 4,084

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の大半は、「広報まちだ」の企画から配布までの業務にかかる委託料及び印刷製本費を中心とした物件費(57%)が占めています。
- ◆広報紙・誌(広報まちだ・わたしの便利帳、まちだガイド、『「広報活動」に関する意識調査』)の発行部数1部あたり、30円のコストがかかっています。
- ◆「広報まちだ」発行業務(広報紙業務)について、紙面構成を工夫し別刷りを減らしたことで、委託料を削減しました。また、業務内容を見直し校正作業の一部を委託化し、その分を編集業務への従事時間に充てることで、広報紙作成にかかる人員及び人件費(時間外勤務手当)を削減しました。
- ◆「広報まちだ」発行に係る費用に性質別割合については、人件費の割合が0.3%増加し、物件費は2.3%削減しました。
- ◆2015年度に実施した『「広報活動」に関する意識調査』の結果では、情報の受け手が日ごろ利用している手段と市の発行する広報手段にずれがあることがわかりました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◇2015年度に行った『「広報活動」に関する意識調査』の分析結果をもとに、広報紙に求められている役割を見直すとともに、他の広報手段の見直しも行っていくことが課題となります。
- ◇広報紙・誌発行業務の行政費用は、2013年度からはほぼ横ばいとなっていますが、質の確保はできました。今後はこの質を維持しつつ更なるコスト削減を行うために、業務内容の見直しと併せて発行方法の見直しを行っていく必要があります。

2015年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	広聴課	歳出目名	広聴費
				事業類型	c:その他型

I. 組織概要

**組織の使命** 日々寄せられる市民の声から、町田市に対するニーズを的確につかみ、政策課題を導き出します。相談したい人、市政に意見がある人、情報を得たい人に適切な答え(情報)を出して、市役所の信頼を高めます。

**所管する事務**

- ◆ 市政に関する相談、市長への手紙・要望等の受付処理、採択請願に関すること。
- ◆ 市政モニター事業、市民討議会(町田わいわいミーティング)、パブリックコメント事業の管理運営に関すること。
- ◆ 日常生活でのトラブル・疑問等の相談、国の行政相談支援、人権擁護委員関連事務、避難者支援関連事務に関すること。
- ◆ 町田市代表電話及びイベントダイヤルの管理運営に関すること。
- ◆ 庁舎総合案内業務の管理運営に関すること。
- ◆ 後援に関すること。

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆ 行政費用のうち、60%を占める物件費(委託料)について、契約内容を精査する必要があります。  
 ◆ 従事人員が変動しても、各事業の成果を維持・向上するために、各種マニュアルの整備や課内研修の実施により、課内で情報やノウハウを共有する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
代表電話及びイベントダイヤルの応答率	%	目標	(85)	(85)	(85)	93.3以上 (2020年度)	応答率(オペレータが対応した件数÷着信件数)
		実績	93.3	93.2	91.6		
市政要望への迅速・的確な対応	%	目標	(90以上)	(95.1以上)	(97.5以上)	97.5以上 (2020年度)	14日以内報告率(市政要望への対応について、受付日から14日以内に広聴課に報告された割合)
		実績	95.1	97.5	96.2		
総合案内人への評価点数	点	目標	(4.5)	(4.8)	(4.8)	4.8 (毎年度)	総合案内人による、案内サービスについての来庁者満足度調査で「総合案内への対応は、全般的にいかがでしたか」の質問に対する5段階評価の平均点(回答者数:300人)。
		実績	4.78	4.85	4.86		

**成果の説明**

- ◆ イベントダイヤルの受付開始日時を事前に調整し、着信の分散を図りましたが、想定を超える着信があったため応答率が低下しました。
- ◆ 市政要望への対応状況の報告が、締切日を1~2日過ぎたものが複数ありました。対応が完了するまで時間を要する案件についても、対応状況の中間報告を受付日から14日以内に広聴課に行うよう、職員に改めて周知します。
- ◆ 総合案内人がお客さまがご用のある窓口へ迷わず行けるよう、総合案内人の勉強会や職員との繁忙期情報の共有などを行った結果、来庁者満足度調査において平均4.8点以上の評価を維持しています。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	75,326	67,320	69,017	1,697	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,705	3,721	4,772	1,051	保険料	0	0	0	0
物件費	119,440	122,848	125,005	2,157	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	119,281	122,689	124,886	2,197	行政収入	2,382	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	12,157	12,209	12,126	△ 83	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,382	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 213,886	△ 204,846	△ 213,354	△ 8,508
賞与・退職手当引当金繰入額	9,345	2,469	7,206	4,737	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	216,268	204,846	213,354	8,508	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 213,886	△ 204,846	△ 213,354	△ 8,508
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	6,355	0	△ 6,355
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	6,355	0	△ 6,355	当期収支差額 (e)+(h)	△ 213,886	△ 198,491	△ 213,354	△ 14,863

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 69,017千円	決算額の主な内訳	コールセンター運営委託料 107,989千円 庁舎総合案内業務運営委託料 15,331千円 窓口サービス調査業務委託料 1,566千円 など
主な増減理由	時間外勤務時間数が増えたことに伴い、時間外勤務手当が1,051千円増加。	主な増減理由	庁舎総合案内業務運営委託の契約更改に伴う入札の結果631千円増加し、窓口サービス調査業務委託を3年ぶりに行ったことにより、1,566千円増加。

勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	専門相談での相談員謝礼 10,390千円 多摩西人権擁護委員協議会分担金 742千円 市民討議会負担金 627千円 市政モニター謝礼 259千円 代表電話対応記録等分析謝礼 108千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	市民討議会の経費(精算後の負担金額)が64千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,469	2,511	42	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,469	2,511	42
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	48,054	47,526	△ 528
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	48,054	47,526	△ 528
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	50,523	50,037	△ 486
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 50,523	△ 50,037	486
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 50,523	△ 50,037	486		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

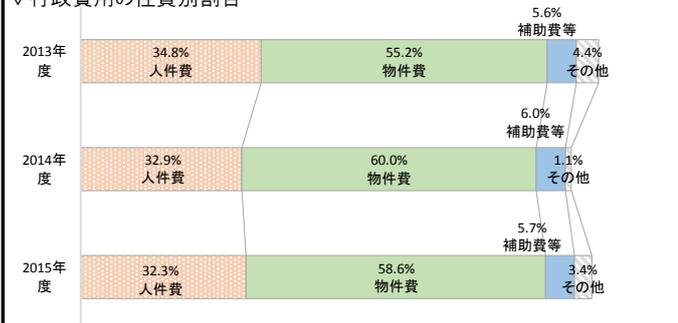
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

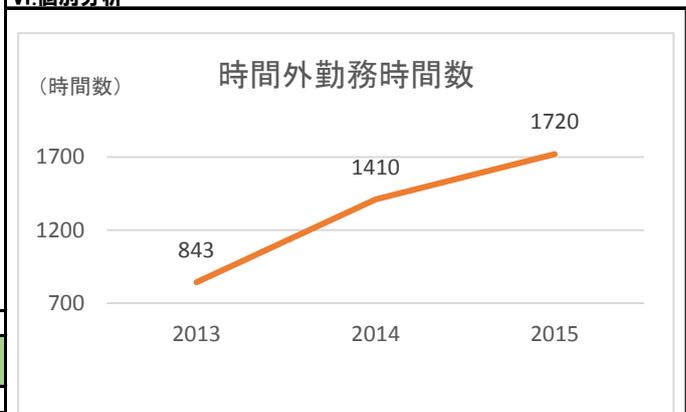
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	213,839	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 213,839	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 213,839
				一般財源充当調整額	213,839

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015	2014
						合計	合計
市民相談事業	0.4		0.2	2.9		3.5	3.7
コールセンター運営事業	1.7				0.3	2.0	1.5
庁舎総合案内事業	0.5		0.1			0.6	0.5
その他	4.4		0.7	0.2		5.3	5.3
						0.0	0.0
2015年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	3.1	0.3	11.4	11.0
2014年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	3.0	0.0	11.0	11.0

※広聴課職員(管理職を除く)、嘱託職員、臨時職員の年度あたり合計時間外勤務時間数の推移

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆人事異動や産休等、従事人員の変動や時間外勤務時間数が増えたことに伴い、人件費が1,697千円増加しました。
- ◆庁舎総合案内業務運営委託の契約更改、窓口サービスアンケート調査業務委託の実施に伴い、委託料が2,197千円増加しました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆時間外勤務申請時と承認時のルールを明確にし、職員の意識向上に努めます。また、各業務の進捗状況を課内で共有し、業務役割分担を適宜見直すことで時間外勤務時間数の削減を図ります。
- ◆物件費(主に委託料)が広聴費の約6割を占めているため、今後も各委託業務の費用対効果を検証し続ける必要があります。

2015年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	主管課名	広聴課
歳出目名	広聴費	特定事業名	コールセンター運営事業
事業類型	4:その他型		

I. 事業概要

事業目的	町田市代表電話及びイベントダイヤルでは、オペレータが午前7時から午後11時まで、市の業務、手続き及び公共施設の案内や、市が主催するイベントの受付をしています。 市民からの問い合わせに対するワンストップサービスを実現するとともに、庁内業務の効率化を図ることを目的としています。					
基本情報	根拠法令等	2013年度	2014年度	2015年度	営業時間	午前7時～午後11時※(年中無休) ※2016年度からは、午前7時～午後7時
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	275,467件	261,375件	258,777件	契約期間	2011年1月～2016年3月(債務負担行為事業)
	応対件数(代表電話及びイベントダイヤル)	256,998件	243,645件	237,102件		
	総利用件数	638,987件	713,574件	961,127件		

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆総利用件数は増加していますが、内訳として、電話によるお問合せは減少し、その分、FAQの参照件数が増えています。FAQの品質維持のための取り組みを引き続き実施することで電話以外のお問合せへの対応を充実させる取り組みを検討する必要があります。  
◆次期契約時には、より充実したFAQを構築するとともに、電話によるお問合せの品質及び応答率を向上させ、全ての市民に適切に対応ができるよう努めます。そのため、現在コール数急増の原因となっているイベント受付の方法を専用システムを導入することでの改善を視野に、来期体制の構築を実行することが課題であります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率(代表電話及びイベントダイヤル)	%	目標	(85)	(85)	(85)	93.3以上	応答率(オペレータが応対した件数÷着信件数)
		実績	93.3	93.2	91.6	(2020年度)	
完結率(代表電話及びイベントダイヤル)	%	目標	—	—	—	(40.0)	完結率(市の業務主管課に転送することなく、オペレータにより応対が完結した件数÷オペレータが応対した件数)
		実績	39.6	43.6	45.0	毎年度	

◆町田市ホームページ上で公開している「よくある質問と回答(FAQ)」を適宜更新し、年々増加する利用者に対して適切な回答が提供できるよう努めています。  
◆2014年7月にごみの分別に関するFAQを整備してから、FAQの参照件数が急増しました。  
◆応答率は低下しましたが、各課からの電話対応依頼票や想定問答をもとに、事前に対応演習を行う等の取組を行った結果、完結率が増加しました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	11,957	10,764	14,044	3,280	地方税	0	0	0	0
物件費	106,562	108,024	108,004	△ 20	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	104,990	107,989	107,989	0	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 119,019	△ 119,269	△ 126,097	△ 6,828
賞与・退職手当引当金繰入額	500	481	4,049	3,568	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	119,019	119,269	126,097	6,828	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 119,019	△ 119,269	△ 126,097	△ 6,828
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入 小計(f)	1,096	804	0	△ 804
特別収支差額(f)-(g)=(h)	1,096	804	0	△ 804	当期収支差額(e)+(h)	△ 117,923	△ 118,465	△ 126,097	△ 7,632

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 14,044千円	決算額の主な内訳	コールセンター運営委託料 107,989千円など
主な増減理由	2016年4月の契約更改に向けた準備のため、課内の業務役割分担を見直した結果、本業務に占める従事人員の割合が変動し、3,280千円増加。	主な増減理由	委託先への出張回数の変更と移動手段の見直しにより、旅費が11千円減少。

勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由

③単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
代表電話及びイベントダイヤルの運営1日あたりのコスト	日	2015	366	344,527	17,763	従事人員の変動に伴い、1日あたりのコストが17,763円増加しました。
		2014	365	326,764	685	
		2013	365	326,079	△ 13,987	
オペレータの電話応対1件あたりに係るコスト	件	2015	237,102	532	42	応対件数の減少に伴い、1件あたりのコストが42円増加しました。
		2014	243,645	490	27	
		2013	256,998	463	10	
電話、ファクシミリ、電子メール、FAQの利用1件あたりに係るコスト	件	2015	961,127	131	△ 36	総利用件数の増加に伴い、1回あたりのコストが36円減少しました。
		2014	713,574	167	△ 19	
		2013	638,987	186	△ 22	

④貸借対照表

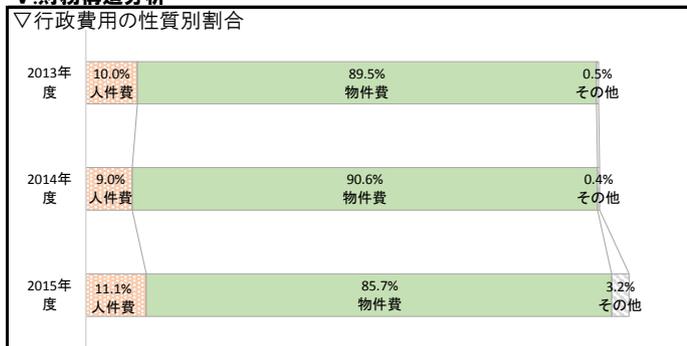
(単位:千円)

勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	481	610	129
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	481	610	129
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	9,371	11,541	2,170
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	9,371	11,541	2,170
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	9,852	12,151	2,299
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 9,852	△ 12,151	△ 2,299
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0					
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 9,852	△ 12,151	△ 2,299	
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特記事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

V.財務構造分析

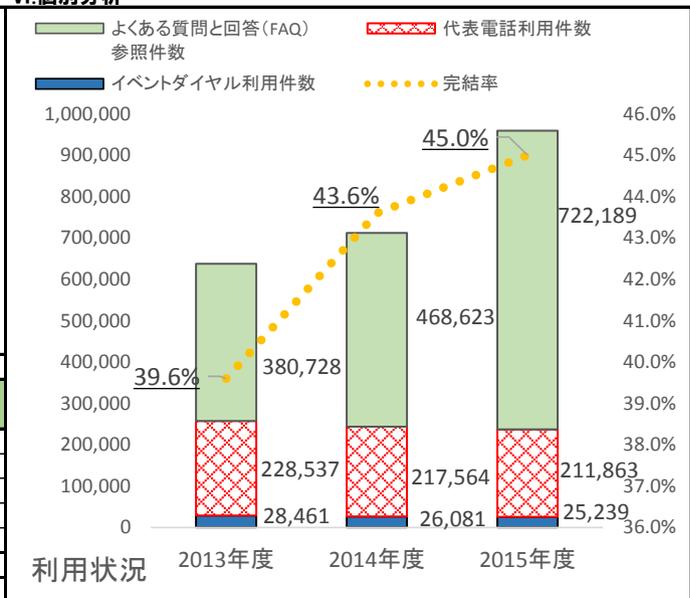


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015	2014
						合計	合計
コールセンター運営事業	1.7				0.3	2.0	1.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2015年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.0	0.3	2.0	1.5
2014年度 特定事業 合計	1.4	0.0	0.1	0.0	0.0	1.5	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の約86%を占める物件費はほぼ全額がコールセンターの運営委託料で、2010年度から2015年度までの債務負担行為で実施しています。
- ◆コールセンター運営にあたり、委託先や各課との調整等に係る人件費は14,044千円です。契約更新に向けて課内での業務役割分担を見直し、担当者を増員したため、2014年度比で3,280千円増加しています。
- ◆総利用件数の増加に伴い、代表電話及びイベントダイヤルの利用1件あたりのコストは36円減少しました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆近年の傾向として、電話による問い合わせは減少し、FAQの参照件数が増えています。市民の利便性をより高めるため、町田市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」を見やすくするとともに、FAQの品質を維持する必要があります。
- ◆電話での問い合わせに対する完結率は、2015年度が過去最高値(45.0%)となりました。今後も高い完結率を維持するとともに、電話の集中を緩和し、応答率の向上を図るため、2016年10月からはインターネットからもイベントの申込を行えるよう、環境を整備します。

2015年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	主管課名	広聴課
----	-------	------	-----

歳出目名	広聴費	特定事業名	庁舎総合案内運営事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	------------	------	--------

I. 事業概要

事業目的 積極的なお声かけによる案内業務を導入し、市民の市役所への信頼度を高めるとともに、市民ニーズを全庁的に幅広く掌握し、市政に活かすことです。

基本情報	根拠法令等				運営時間	開庁日 8:15~17:30
	ご案内件数	2013年度 142,691	2014年度 151,711	2015年度 154,796	運営開始日	2012年7月9日
	開庁日数	268	267	264	契約期間	2015年10月~2018年9月

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆今後も庁舎総合案内人が的確に案内できるように、案内を要する事業の最新情報や対応依頼票の期日内提出を各課に対して促していく必要があります。
- ◆年度末に繁忙が予想される部署と広聴課、庁舎総合案内人の三者で繁忙期の人員配置や案内方法等に関する事前の意見交換会を行いました。繁忙期であっても的確に案内できるように、今後も繁忙期前の意見交換会を行う必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
ご案内件数	件	目標	-	-	-	160,000 (2016年度)	庁舎総合案内人による案内サービスの件数
		実績	142,691	151,711	154,796		
総合案内人への評価点数	点	目標	(4.5)	(4.8)	(4.8)	4.8 (毎年度)	総合案内人による、案内サービスについての来庁者満足度調査で「総合案内の対応は、全般的にいかがでしたか」の質問に対する5段階評価の平均点(回答者数:300人)。
		実績	4.78	4.85	4.86		
成果の説明	◆総合案内業務におけるお客さまからのご意見等について報告・連絡を行い、それぞれの担当課へ報告をするとともに改善を促したことで、窓口サービスアンケートにおいて、窓口総合満足度が向上しました。(2013年度:85.8%→2015年度:89.8%)						
	◆総合案内人がお客さまがご用のある窓口へ迷わず行けるよう、総合案内人の勉強会や職員との繁忙期情報の共有などを行った結果、来庁者満足度調査において平均4.8点以上の評価を維持しています。						

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
人件費	5,532	3,515	3,904	389	地方税	0	0	0	0
<b>物件費</b>	<b>14,311</b>	<b>14,715</b>	<b>15,344</b>	<b>629</b>	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,292	14,700	15,331	631	都支支出金	2,382	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	12	12	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,382	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 17,691	△ 18,376	△ 20,087	△ 1,711
賞与・退職手当引当金繰入額	230	146	827	681	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	20,073	18,376	20,087	1,711	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 17,691	△ 18,376	△ 20,087	△ 1,711
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	2,739	2,000	0	△ 2,000
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	2,739	2,000	0	△ 2,000	当期収支差額 (e)+(h)	△ 14,952	△ 16,376	△ 20,087	△ 3,711

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 15,331千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	委託契約の更改により、前年度より629千円増加。	主な増減理由	
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
ご案内件数	件	2015	154,796	130	9	2015年度の案内件数は増加しましたが、委託契約の見直しにより、2014年度に比べ委託契約の総額が増額したため、1件あたりのコストは9円増加しました。
		2014	151,711	121	△ 20	
		2013	142,691	141		
開庁日数	日	2015	264	76,087	7,520	開庁日数が微減し、委託契約額が増加したことにより、2014年度に比べて、7,520円増加しました。
		2014	268	68,567	△ 6,613	
		2013	267	75,180		
		2015				
		2014				
		2013				

④貸借対照表

(単位:千円)

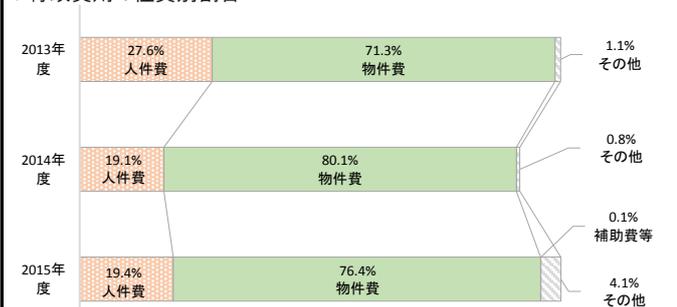
勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	146	166	20	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	146	166	20
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	2,835	3,150	315
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	2,835	3,150	315	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	2,981	3,316	335
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 2,981	△ 3,316	△ 335	
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 2,981	△ 3,316	△ 335	
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の 主な内訳	決算額の 主な内訳	決算額の 主な内訳
主な 増減理由	主な 増減理由	主な 増減理由

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015		2014	
						合計	合計	合計	合計
庁舎総合案内事業	0.5		0.1			0.6	0.5	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2015年度 特定事業 合計	0.5	0.0	0.1	0.0	0.0	0.6	0.5	0.0	0.0
2014年度 特定事業 合計	0.4	0.0	0.1	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0	0.0

VI.個別分析

案内件数・評価点数の推移



人件費の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の性質別割合については、前年度と同様で、約80%が物件費で委託料がほぼ全体を占めています。残り約20%が人件費です。
- ◆ご案内件数が増加しましたが、総合案内人に対するお客様からの評価も向上しました(ご案内件数:151,711件→154,796件、評価:4.85点→4.86点)。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆人件費については、委託契約事務が終了したため、人員の配置を見直します。
- ◆様々なお客様に対して適切なご案内を行い、満足度を高めることができるよう総合案内人の研修を行い、庁内の情報を共有し案内の精度を高めます。

2015年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	主管課名	広聴課
----	-------	------	-----

歳出目名	広聴費	特定事業名	市民相談事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	--------	------	--------

I. 事業概要

事業目的 日常生活の中で生じた疑問やトラブル、悩みごとなどの解決に役立てていただくため、職員による窓口での相談のほか、弁護士やその他有資格者による専門相談を提供します。

基本情報	根拠法令等					
		2013年度	2014年度	2015年度		
	専門相談件数	2,526	2,447	2,264	専門相談	各有資格者の相談員による相談
	電話・窓口相談件数	10,732	10,623	9,201	電話・窓口相談	職員による電話・窓口での市民相談

II. 2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆窓口相談及び電話相談1件あたりに係る時間は、一律ではない為、件数比較のみで事業の成果は図れませんが、市民の方への対応の質を落とさず、相談先の案内を適切・迅速に行えるよう事務の効率化を図る事が課題です。
- ◆専門相談については、各専門相談毎の稼働率の見直しを行い、利便性の向上を図る事が課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2013年度	2014年度	2015年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
		目標					
		実績					
		目標					
		実績					

- 成果の説明
- ◆市政に関することや一般的な相談は、職員がお答えまたは各課を案内しました。(2015年度:9,201件 2014年度:10,623件 2014年度より1,422件減)
  - ◆専門的な相談は弁護士等の有資格者による専門相談への案内等を行いました。(2015年度:2,264件 2014年度:2,333件 2014年度より69件減)
  - ◆平日に実施している専門相談を利用できない方のために、休日に弁護士等各士業で構成される団体の協力を得て相談会を開催しました。(2015年度:110件 2014年度:114件 2014年度より4件減)

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度	2014年度 A	2015年度 B	差額 B-A
<b>人件費</b>	<b>16,206</b>	<b>18,459</b>	<b>11,665</b>	<b>△ 6,794</b>	地方税	0	0	0	0
物件費	39	44	37	△ 7	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
<b>補助費等</b>	<b>11,216</b>	<b>11,160</b>	<b>11,120</b>	<b>△ 40</b>	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 34,099	△ 31,352	△ 22,964	8,388
賞与・退職手当引当金繰入額	6,638	1,689	142	△ 1,547	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	34,099	31,352	22,964	△ 8,388	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 34,099	△ 31,352	△ 22,964	8,388
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	6,247	6,247
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	6,247	6,247	当期収支差額 (e)+(h)	△ 34,099	△ 31,352	△ 16,717	14,635

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	補助費等	勘定科目	人件費
決算額の主な内訳	専門相談での相談員謝礼 10,157千円	決算額の主な内訳	人件費 11,665千円
主な増減理由	各種専門相談の実施回数が減ったことに伴い、40千円減少。	主な増減理由	従事人員の変動等により、6,794千円減少。
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
相談件数 (電話・窓口相談及び専門相談)1件あたりコスト	件	2015	11,465	2,003	△ 396	従事人員の変動等により人件費が減少するとともに、1件あたりのコストも396円減少しました。
		2014	13,070	2,399	△ 173	
		2013	13,258	2,572		
相談窓口の開設日数 (電話・窓口相談及び専門相談)1日あたりコスト	日	2015	243	94,502	△ 30,906	従事人員の変動等より人件費が減少するとともに、1日あたりのコストも30,906円減少しました。
		2014	250	125,408	△ 14,342	
		2013	244	139,750		
		2015				
		2014				
		2013				

④貸借対照表

(単位:千円)

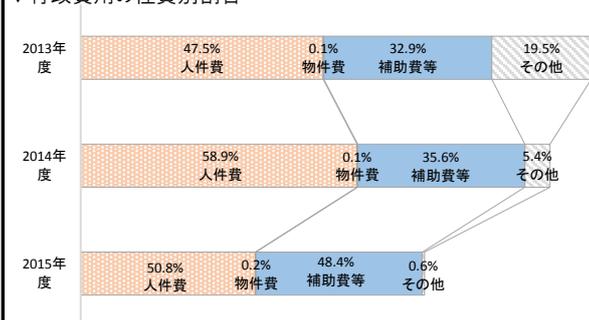
勘定科目		2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度末 A	2015年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	474	142	△ 332	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	474	142	△ 332
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	9,226	2,684	△ 6,542
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	9,226	2,684	△ 6,542
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	9,700	2,826	△ 6,874
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 9,700	△ 2,826	6,874
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 9,700	△ 2,826	6,874		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

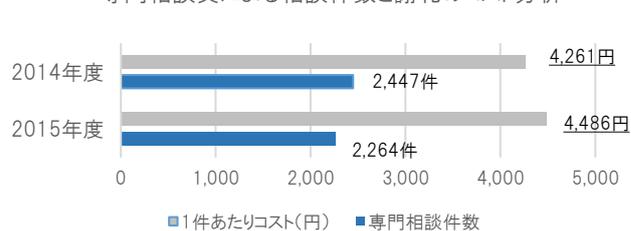
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

専門相談員による相談件数と謝礼のコスト分析



職員による電話・窓口相談件数と人件費のコスト分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2015		2014	
						合計	合計	合計	合計
市民相談事業	0.4		0.2	2.9		3.5	3.7	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2015年度 特定事業 合計	0.4	0.0	0.2	2.9	0.0	3.5	3.7		
2014年度 特定事業 合計	1.3	0.0	0.2	2.2	0.0	3.7			

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用については、人件費が50.8%で、従事人員の見直しを行い前年から約8ポイント減少しました。また、補助費等は48.4%となっています。
- ◆課内で業務役割分担を見直したところ、他の業務に常勤職員を従事させる割合が増加し、相対的に本業務に従事する常勤職員の割合が低下しました。その一方、嘱託職員の本業務に従事する割合が増加しましたが、結果として人件費が2014年度比で6,794千円減少しました。
- ◆行政以外の専門相談が増加したことに伴い、行政の専門相談を利用する人数が減少しました。

②2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆当事業の人件費は減少しましたが、広聴課全体の業務の中で業務の偏りが見られるため、バランスを考え対応していくことが課題です。
- ◆窓口相談及び電話相談の件数は減少していますが、1件あたりに係る時間のかかる処理困難事例が増加しているため、対応の質を落とさず、相談先の案内を適切・迅速に行えるよう対応することが課題です。
- ◆専門相談については、各専門相談毎の稼働率を利用し、各相談枠の見直しを行うなど、専門相談の利便性を図ることが課題です。

