

《行政經營分野》

政策經營部

2017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"> ◆政策の総合調整に関すること。 ◆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。 ◆政策的事業計画の策定に関すること。 ◆市政の基本方針に関すること。 ◆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。 ◆各行政機関との連絡調整、渉外事務に関すること。 ◆非核平和事業に関すること。

II. 2016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"> ◆次期基本計画策定に向けて、市民意識調査などの情報を調査・研究し、有効に活用していくことが必要です。 ◆多摩都市モレール町田方面延伸促進協議会を通じた気運醸成事業のほか、モレール延伸に向けた具体的な取組を検討することが必要です。 ◇公共施設再編計画の策定に向けた今年度の検討をもとに、施設再編の考え方や今後の方向性について、広く市民や施設利用者に周知するなど合意形成を図るとともに、着実に実行できる計画を策定していくことが必要です。
--

III. 事業の成果

成果指標名	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
公共施設再編計画の策定及び推進	目標	基本計画策定	再編計画の検討	再編計画の検討	再編計画の策定及び推進	公共施設再編計画の策定及び推進	公共施設再編計画は、策定検討委員会での議論や市民意見等を踏まえ、2018年6月に策定し推進します。
	実績	公共施設等総合管理計画(基本計画)	公共施設再編計画の検討	公共施設再編計画の検討		(2018年度)	
	目標						
	実績						
成果の説明	目標						<ul style="list-style-type: none"> ◆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とともに、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。 ◆まちだ未来づくりプランの後期実行計画である「町田市5か年計画17-21」を各地区協議会に周知しました。 ◆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。 ◆行政サービス水準他市比較調査を行い、税務分野の業務量・業務プロセスの自治体間比較及び優位性の高い業務手法の検討を行いました。 ◆未来づくりプロジェクト推進会議の開催及び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。 ◆多摩都市モレールの整備効果を市内外に示し、モレールの延伸事業に対する市民や事業者の理解を促進するために、モレール延伸が町田市にもたらす経済波及効果を算出しました。 ◆「町田市公共施設等総合管理計画(基本計画)」に基づく公共施設の再編を、着実かつ計画的に推進するための計画となる「公共施設再編計画」の策定に向けて検討を進めました。
	実績						
	目標						
	実績						

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	178,131	180,561	162,388	△ 18,173	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,606	5,935	6,222	287	保険料	0	0	0	0
物件費	47,020	25,324	51,216	25,892	国庫支出金	220	220	220	0
うち委託料	45,134	23,669	49,312	25,643	行政収入	2,089	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	1,481	999	1,324	325	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	6,058	4,956	4,961	5
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	8,367	5,176	5,181	5
賞与・退職手当引当金繰入額	22,194	23,731	8,934	△ 14,797	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 240,459	△ 225,439	△ 218,681	6,758
行政費用 小計 (b)	248,826	230,615	223,862	△ 6,753	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	981	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 240,459	△ 225,439	△ 218,681	6,758
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 981	0	13,388	13,388	特別収入 小計 (f)	0	0	13,388	13,388
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 241,440	△ 225,439	△ 205,293	20,146

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 76,006千円 職員手当等 57,166千円 共済費 27,416千円 未来づくり研究所所長報酬 1,800千円	決算額の主な内訳	委員謝礼・講師謝礼 883千円 研修受講料 201千円 加盟団体負担金・分担金 240千円
主な増減理由	「町田市5か年計画17-21」の策定に係る人員減少等により人件費が18,173千円減少。	主な増減理由	公共施設再編計画策定検討委員会の開催回数増加により、委員謝礼が428千円増加。 未来づくり研究所講演会の開催回数減少等により、講師謝礼が115千円減少。
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	公共施設等総合管理計画(実行計画)策定支援業務委託 32,638千円 多摩都市モレール延伸に伴うまちづくり検討業務委託 5,388千円 行政サービス水準他市比較調査支援業務委託 4,901千円など	決算額の主な内訳	多摩・島しょ広域連携活動助成金 4,961千円
主な増減理由	公共施設等総合管理計画(実行計画)策定支援業務委託において、学校施設における、長寿命化改修実施の可否判断の基礎資料として、17校及び教育センターを対象とした躯体健全性調査を実施したことにより、委託料が23,423千円増加。	主な増減理由	行政サービス水準他市比較調査において、2016年度から助成率10/10で市長会から助成金を受けていることにより、増減なし。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	8,458	8,934	476	
	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	8,458	8,934	476
		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	152,141	129,584	△ 22,557
		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	152,141	129,584	△ 22,557
	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	160,599	138,518	△ 22,081
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 160,599	△ 138,518	22,081
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	△ 160,599	△ 138,518	22,081		
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

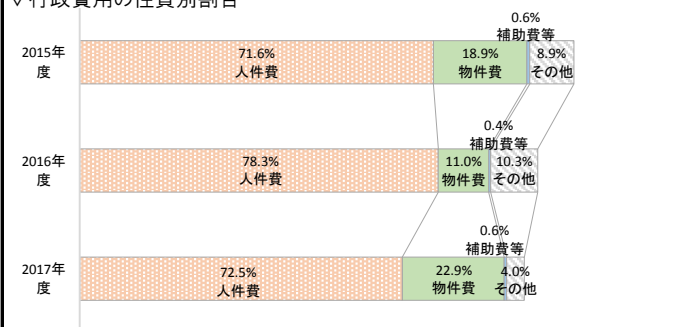
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	5,181	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	232,554	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)	△ 227,373	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)	△ 227,373
				一般財源充当調整額	227,373

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		嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
		フルタイム	(短時間)				
計画管理事務	4.1					4.1	5.1
調整事務	3.7	1.0				4.7	6.2
政策研究事務	5.2					5.2	4.9
非核平和事務	0.2					0.2	0.2
企画政策課管理事務	3.8		1.0			4.8	4.6
2017年度 歳出目 合計	17.0	1.0	1.0	0.0	0.0	19.0	21.0
2016年度 歳出目 合計	19.0	0.0	2.0	0.0	0.0	21.0	

VI.個別分析

◆2017年2月に策定した、まちだ未来づくりプランの実行計画「町田市5ヵ年計画17-21」を各地区協議会に周知しました。

◆行政サービス水準他市比較調査を八王子市、藤沢市、江戸川区等と協力して実施しました。市民税・資産税分野について業務量や業務プロセスの比較を行い、業務担当者を集めて効果的な実施手法を検討しました。また、調査や検討から得られた知見を広く公表するため、シンポジウムを開催しました。

◆未来づくりプロジェクト推進事業においては、プロジェクト全体の進捗を確認しながら、当該年度の必要に応じた調査・研究を実施しました。2017年度は多摩都市モレール延伸が町田市にもたらす経済波及効果の算出を行いました。

◆公共施設再編計画策定検討委員会を2016年11月に設置し、2016年度の議論を踏まえ、施設機能毎の今後の方向性や短期(2018年度~2026年度)に実施する取組を検討しました。

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政サービス水準他市比較調査については、2016年度から引き続き全額市長会の助成金により実施しています。
- ◆多摩都市モレールによる町田市への経済波及効果が明らかになり、事業化に向けた具体的な取組の基礎資料を整理することができました。多摩都市モレール延伸事業は、都市づくり部に新たに設置された「多摩都市モレール推進室」に引き継ぎました。
- ◆公共施設再編計画策定検討委員会での議論を経て、再編計画素案を取りまとめ、市民意見募集を実施することができました。
- ◆人件費の減少等により、企画費に係る行政コスト全体で、6,753千円の減額となりました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆次期基本計画の策定に向けて、市民意識調査などの情報を調査・研究し、有効に活用していくことが必要です。
- ◇公共施設再編計画の策定及び推進に向けて、広く市民や民間事業者と情報共有し、公共施設再編に対する共通理解を醸成することが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆次期基本計画の策定に向けて、各部署と連携し、計画体系や策定工程などの検討を始めます。
- ◆公共施設再編に対する共通理解を醸成するため、情報紙の発行やシンポジウムの開催、地域に向いでの丁寧な説明・宣伝活動等を行います。

2017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	市民の視点に立った質の高い組織経営の実現と、職員のチャレンジ精神の醸成を図ります。 社会情勢の変化や緊急課題、部門横断的な課題解決に向け、各部署を支援します。 市長・副市長が迅速・的確に経営判断が行えるよう、トップマネジメントを支えます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆庁議に関すること(経営会議、部長会議等の運営) ◆政策的事業の総合調整に関すること(部門横断的な行政課題や重要な案件の調整) ◆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及び推進、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) ◆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)

II. 2016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"> ◆物件費のほとんどを占める委託料の契約については、委託内容の明確化を図り、委託の実効性を高めます。また、より良い提案を引き出すために競争性を高める必要があります。 ◆経営会議にタブレット端末を導入し、会議資料の印刷や配付等、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。
--

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政経営改革プランの達成率	%	目標	-	-	80	80	80	「町田市5か年計画17-21」の行政経営改革プランの全取組に対して、計画以上、計画どおりに進んでいる取組の割合
		実績	-	-	96	-	(2021年度)	
市民参加型事業評価の改善率	%	目標	-	40	80	-	80	2015年度に開催した市民参加型事業評価の改善プログラムに基づく事業の改善率
		実績	-	41	93	-	(2017年度)	
事務事業の見直しに着手した業務分野数	業務分野	目標	-	5	6	7	10	事務事業の見直しに着手した業務分野累計数
		実績	-	5	7	-	(2021年度)	

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆「町田市5か年計画17-21」の行政経営改革プラン全48取組において、2017年度に実施した45取組のうち43取組が計画どおりに進みました。 ◆2015年度に開催した市民参加型事業評価の改善プログラム44項目のうち、41項目が改善され、目標値を達成しました。 ◆市民税業務及び資産税業務について、他自治体とのベンチマーキングにより業務コストや事務処理工程を分析し、改善の方向性を決定しました。また、第2回行政経営監視委員会において、「自治体間比較による行政経営改革」をテーマとし、有識者、国、東京都から先進的で画期的な取組であると評価をいただきました。さらに、国の経済財政諮問会議から安倍内閣総理大臣に対して「町田市のような取組を全国展開すべき」との提案が行われ、「経済財政運営と改革の基本方針2017(骨太方針)」の中で、先進・優良事例が全国展開を図れるよう取組を支援するとの一文が盛り込まれました。 ◆包括外部監査は「防災に関する財務事務の執行について」をテーマとして実施しました。 ◆経営品質向上活動について、課の「仕事目標」サポーター研修及び経営品質入門研修、講演会を実施しました。 ◆経営会議にタブレット端末を導入し、会議資料の印刷や配付等、会議事務における準備時間の短縮を図りました。
-------	--

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	92,458	87,391	99,002	11,611	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	7,506	7,963	10,339	2,376	保険料	0	0	0	0
	物件費	18,067	20,227	27,263	7,036	国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	17,743	20,040	26,722	6,682	都支支出金	2,022	0	2,911	2,911
	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	657	113	1,293	1,180	その他	0	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,022	0	2,911	2,911
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 123,093	△ 113,906	△ 139,352	△ 25,446
	賞与・退職手当引当金繰入額	13,933	6,175	14,705	8,530	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	125,115	113,906	142,263	28,357	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 123,093	△ 113,906	△ 139,352	△ 25,446
	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)	△ 123,093	△ 113,906	△ 139,352	△ 25,446	

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 93,426千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 2,856千円 など	決算額の主な内訳	包括外部監査委託料 12,000千円 市民参加型事業評価業務支援委託料 6,300千円 自治体間ベンチマーキング実施支援委託料 5,821千円 経営品質向上活動支援委託料 2,601千円 など
主な増減理由	従事職員構成の変更等により常勤職員人件費等が8,796千円増加。 2017年度は行政経営監視委員会を2回開催したため、専門委員報酬が2,856千円皆増。	主な増減理由	2017年度は隔年開催である市民参加型事業評価を実施したため、委託料が6,300千円皆増。
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委員謝礼 1,167千円 行政経営関係講座負担金 126千円	決算額の主な内訳	市町村総合交付金 2,911千円
主な増減理由	2017年度は隔年開催である市民参加型事業評価を実施したため、委員謝礼が1,167千円皆増。	主な増減理由	他自治体とのベンチマーキングによる事務事業見直ししが市町村総合交付金の対象となったことにより2,911千円皆増。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		3,898	5,131	1,233
	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	3,898	5,131	1,233
		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	70,126	74,433	4,307
		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	70,126	74,433	4,307
	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	74,024	79,564	5,540
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 74,024	△ 79,564	△ 5,540
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	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

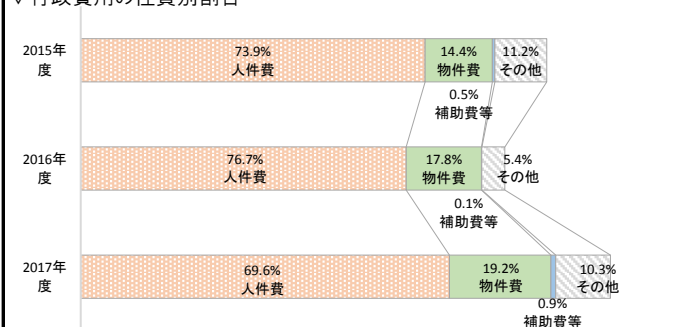
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	2,911	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	136,722	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)	△ 133,811	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)		
			一般財源充当調整額		
			133,811		

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

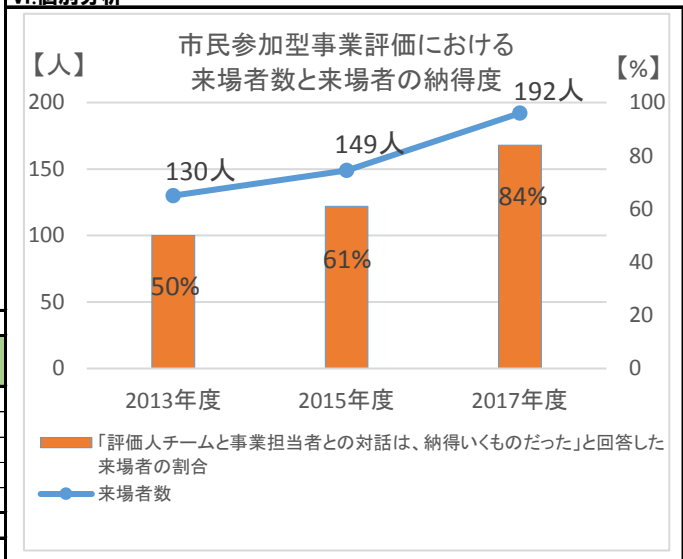


▽事業に関わる人員

(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	2017年度		2016年度	
						合計	割合	合計	割合
庁内調整・会議事務	3.0			0.4		3.4	4.0	3.4	4.0
経営品質向上事務	0.6					0.6	0.3	0.6	0.3
事務事業見直し推進事務	3.0					3.0	2.0	3.0	2.0
行政経営改革事務	2.0					2.0	2.0	2.0	2.0
経営改革室管理事務	0.4			0.6		1.0	0.9	1.0	0.9
2017年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	9.2	10.0	9.2
2016年度 歳出目 合計	8.2	0.0	0.0	1.0	0.0	9.2		9.2	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

◆人件費については、時間外勤務手当が2016年度比で約30%増加しています。主な増加理由は、隔年開催の市民参加型事業評価を実施したためです。市民参加型事業評価では、全国で初めて高校生11名が評価人として参加するとともに、評価人チームと事業担当者との対話に納得した来場者の割合は、2015年度と比較して23ポイント増加し、84%となりました。

◆行政費用の約20%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。このうち、市民参加型事業評価の委託契約においては、業者の選定方法を指名型プロポーザルから公募型プロポーザルに変更することで、競争性を高めました。

②2017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、業務を効率化し、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、業者選定方法の見直しを行うことで、実効性及び競争性を高める必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆ICTを活用した業務効率化の方策を検討します。
- ◆委託料については、業者選定方法の見直しを行います。

2017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"> ◆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。 ◆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。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆秘書業務に関すること ◆全国市長会等各種会議に関すること ◆市長交際費に関すること ◆町田市表彰式に関すること ◆交際儀礼事務に関すること

II. 2016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"> ◆市長会等会議資料の全庁的な閲覧環境の整備、各担当部課からの必要な情報の収集・整理と理事者への速やかな提供を行い、一定の機能の強化を図ることができたと考えています。今後は、その効果について、調査・研究していく必要があります。 ◆これから到来する人口減少・超高齢化社会の進行に伴う大きな社会状況の変化や顕在化していく課題へ対応するため、市長の政策判断・行政運営が円滑に行われるよう更なる体制・機能の強化について考える必要があります。
--

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
庁内打合せ件数	件	目標	-	-	-	-	-	行政運営がスムーズに行われるよう理事者と必要な庁内打合せを行った件数
		実績	1,729	1,671	1,588			
表敬訪問・総会等出席件数	件	目標	-	-	-	-	-	各種団体等と交流を図るため、表敬訪問・会議等に出席した件数
		実績	346	369	368			
		目標						
		実績						
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者のスケジュールを調整し、庁内・外との連携を図り、適切な政策判断及びスムーズな行政運営が行われるようサポートすることができました。 ◆各担当部課からの情報及び資料を収集・整理し、必要な情報を適切かつ迅速に理事者へ提供することができました。 							

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	100,646	107,786	108,566	780	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,767	1,928	1,989	61	保険料	0	0	0	0
物件費	3,010	3,362	3,843	481	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	行政収入	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	8,115	8,106	8,290	184	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)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	2,017	14,500	6,798	△ 7,702	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 113,788	△ 133,754	△ 127,497	6,257
行政費用 小計 (b)	113,788	133,754	127,497	△ 6,257	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)	△ 113,788	△ 133,754	△ 127,497	6,257
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	292	0	0	0	特別収入 小計 (f)	292	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 113,496	△ 133,754	△ 127,497	6,257

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 55,776千円 秘書課職員人件費 52,790千円	決算額の主な内訳	出張旅費 1,267千円 市長交際費 1,009千円 消耗品費 654千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 524千円など
主な増減理由	人件費が、職員の人事異動、その他の事由により780千円増加。	主な増減理由	出張旅費が、緊急な出張や遠隔地での会議開催により498千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	東京都市長会負担金 6,350千円 全国市長会負担金 1,595千円 名誉市民選考委員謝礼 165千円 表彰式時合唱演奏出演者謝礼金 100千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	名誉市民選考委員会開催により委員謝礼が165千円皆増。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,566	3,204	638	
	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	2,566	3,204	638
		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	46,165	46,471	306
		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	46,165	46,471	306	
	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	48,731	49,675	944
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 48,731	△ 49,675	△ 944	
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 48,731	△ 49,675	△ 944	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		
その他の固定資産	0	0	0						
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

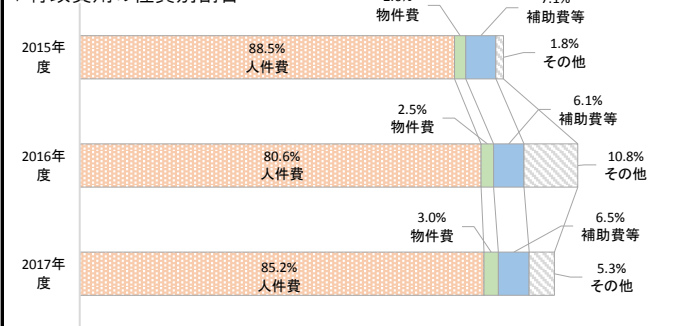
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

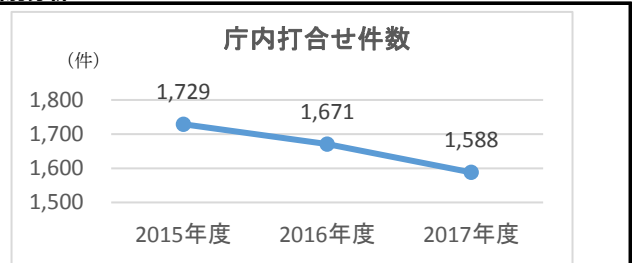
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	126,554	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 126,554	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 126,554	
			一般財源充当調整額	126,554	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



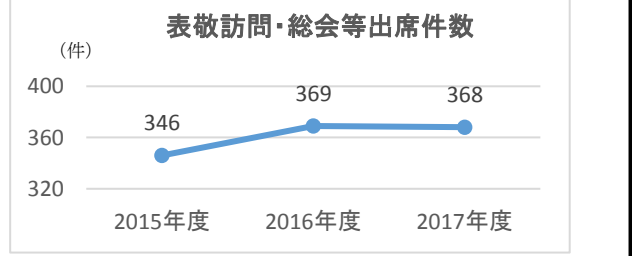
VI.個別分析



▽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	2017 合計	2016 合計
表彰事業事務	0.9					0.9	0.8
交際儀礼事務	0.6					0.6	0.5
全国市長会等各種会議事務	0.1					0.1	0.2
庶務	1.4					1.4	0.7
その他秘書事務	3.0					3.0	3.8
2017年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.0
2016年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.0



VII.総括

①成果および財務の分析

◆理事者のスケジュール調整、庁内・外との連携を的確に行い、理事者へ必要な情報を収集・整理し速やかに提供することで、適切な政策判断・スムーズな行政運営のサポートを行いました。また、近隣市の秘書業務の状況把握を行いました。
 ◆秘書課は、理事者の日程管理・行政運営サポート等の管理的業務が主であり、行政費用の85.2%は人件費です。また、物件費は、出張旅費、市長交際費、消耗品費及び表彰式・表敬訪問時等記念品代が89.9%を占めています。補助費等は、東京都市長会、全国市長会等の負担金が96.8%で、名誉市民選考委員謝礼及び表彰式時合唱演奏出演者謝礼が3.2%です。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆各担当部課からの必要な情報を収集・整理し、適切な情報を理事者へ提供できました。今後は、更なる秘書機能向上のために、課題を抽出・整理し、検討していく必要があります。
 ◇人口構成の変化、厳しい財政見通し、市政運営の新たな転換が求められる中で、市長の政策判断・行政運営が円滑に行われるよう、充実した環境・体制での秘書業務の遂行について考える必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆未来づくりプラン、5か年計画17-21の実現に向けて、担当部課から情報等を収集するとともに、理事者の考えや打合せで得られた情報等を担当部課へ提供するなど、理事者と担当部課とのパイプ役となり、日々、理事者と各担当秘書が綿密な打ち合わせを行っています。市長の政策判断・行政運営が円滑に行われるよう、秘書業務の更なる体制・機能の強化について、課題を抽出・整理し、検討していきます。

2017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	<ul style="list-style-type: none"> ◆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)の発行に関する事 ◆広報番組の制作に関する事 ◆ラジオ広報番組の制作に関する事 ◆まちだ〇ごと大作戦18-20に関する事 ◆ホームページの管理に関する事 ◆メール配信サービスの管理に関する事 ◆ソーシャルメディアの管理に関する事 ◆報道機関との連絡・調整に関する事 ◆シティプロモーションの推進に関する事

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆子育て世代へ向けた情報発信を継続して行うことで、市外のファミリー層に対し、町田市への関心を高めていくことが課題となります。また、市民や地域の提案を重視し、その取組を市内外に情報発信する「まちだ〇ごと大作戦18-20」のスタートに向けて市民や地域の関心を高めていくことが課題となります。
 ◇市の持つ広報媒体に加え、地域や民間の情報発信力やメディアなどのさまざまな広報手段の活用を検討・展開していくことで、より効果的な広報活動を効率的に行っていくことが今後の課題となります。
 ◇全職員が適切な広報手段を選択し、計画的かつ主体的な広報活動を実施できるよう、「町田市広報活動BOOK」の活用を継続して促していくことで、全庁的な情報発信力の向上を図っていく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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	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	-	-	79.0	81.0	『「広報活動」における意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年度および2018年度実施。
		実績	78.2	-	-	-	(2022年度)	
広告換算費	円	目標	264,000,000	288,000,000	300,000,000	300,000,000	300,000,000	記者会見などで発表した案件が新聞に記事掲載された場合の露出効果を、広告料金をベースに算出。
		実績	378,139,821	497,045,837	518,991,254	-	(2020年度)	
大作戦チャレンジ事業 提案・アイデア件数	件	目標	-	-	-	60	300	「まちだ〇ごと大作戦18-20」にて、市民・地域団体・企業などが自ら「やってみよう」の実現に向けた提案・アイデアの件数
		実績	-	-	-	-	(2020年度)	

◆広報紙から市政情報を入手したいと考えている方に適切な情報提供を行うため、新聞折り込みや拠点配布等では広報紙を入手することのできない読者希望者への無料配布の条件を緩和しました。その結果、2017年度末の無料配布件数は2016年度末と比較して272件増加しました。
 ◆町田の魅力やマスメディアに興味を持ちそうな情報を記者会見やプレスリリースを通して積極的に提供した結果、新聞の多摩地域面以外でも取り上げられ、広告換算費の増加につながりました。
 ◆フリーペーパーの配布、雑誌やタウン情報紙とのタイアップ、イベント開催などを通じ、近隣市在住の子育て世代に対し、町田市での子育てをイメージできるような情報を積極的に発信しました。
 ◆ソーシャルメディアによる情報発信については、新たに3部署でツイッター、1部署でフェイスブックの活用を始めました。
 ◆まちだ〇ごと大作戦18-20を2018年1月からスタートし、市民・地域団体・企業などから、大作戦チャレンジ事業の提案・アイデアの募集を開始しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	96,662	108,445	133,676	25,231	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,168	9,828	8,527	△ 1,301	保険料	0	0	0	0
物件費	145,738	123,231	118,795	△ 4,436	国庫支出金	3,232	2,759	2,572	△ 187
うち委託料	141,288	121,110	117,478	△ 3,632	都支支出金	4,616	18,109	3,304	△ 14,805
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	221	386	1,070	684	その他	9,186	7,336	7,542	206
減価償却費	803	803	803	0	行政収入 小計(a)	17,034	28,204	13,418	△ 14,786
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 239,836	△ 224,569	△ 268,438	△ 43,869
賞与・退職手当引当金繰入額	13,446	19,908	27,512	7,604	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	256,870	252,773	281,856	29,083	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 239,836	△ 224,569	△ 268,438	△ 43,869
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	2,204	2,204
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	2,204	2,204	当期収支差額 (e)+(h)	△ 239,836	△ 224,569	△ 266,234	△ 41,665

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133,676千円(うち時間外勤務手当8,527千円)	決算額の主な内訳	「広報まちだ」等企画・編集支援・印刷業務委託料 31,882千円 まちだシティプロモーション支援業務委託料 27,173千円 広報まちだ配布委託料 22,561千円 まちだ〇ごと大作戦 業務検討支援、運営支援 9,661千円 広報番組作成・放映業務委託 6,124千円 など
主な増減理由	人件費がまちだ〇ごと大作戦に係る人員増(+4名)などにより25,231千円増加。	主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦業務検討支援、運営支援料が、事業開始により9,661千円皆増。 「広報まちだ」等企画・編集支援・印刷業務委託料が、発行回数および発行部数の減少により、5,343千円減少。
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	まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金 1,000千円 日本広報協会会費 42千円 広報まちだ新春号座談会謝礼 28千円	決算額の主な内訳	多摩の魅力発信支援補助金 1,350千円 地域生活支援事業費補助金 1,284千円 シティプロモーション事業に対する市町村総合交付金 670千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金が事業開始により1,000千円皆増。	主な増減理由	シティプロモーション事業に対する市町村総合交付金の対象事業の変更により16,060千円減少。 多摩の魅力発信支援補助金が子育て雑誌に掲載した町田の魅力紹介について補助対象となったことにより1,350千円皆増。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,485	6,544	2,059
	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	4,485	6,544	2,059
	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	80,674	94,925	14,251
	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	80,674	94,925	14,251
	無形固定資産	0	2,204	2,204	その他の固定負債	0	0	0
	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	85,159	101,469	16,310
工作物減価償却累計額	0	0	0	純資産	△ 61,946	△ 76,855	△ 14,909	
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	23,213	22,410	△ 803	純資産の部合計	△ 61,946	△ 76,855	△ 14,909	
資産の部合計	23,213	24,614	1,401	負債及び純資産の部合計	23,213	24,614	1,401	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	無形固定資産(事業用資産)	勘定科目	その他の固定資産	勘定科目	
決算額の主な内訳	「いいことふくらむ町田」ロゴマーク商標権 2,204千円	決算額の主な内訳	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 2,410千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	無形固定資産が「いいことふくらむ町田」ロゴマーク商標権を計上したことにより2,204千円皆増。	主な増減理由	その他の固定資産がイベントスタジオ備品の減価償却により803千円減少。	主な増減理由	

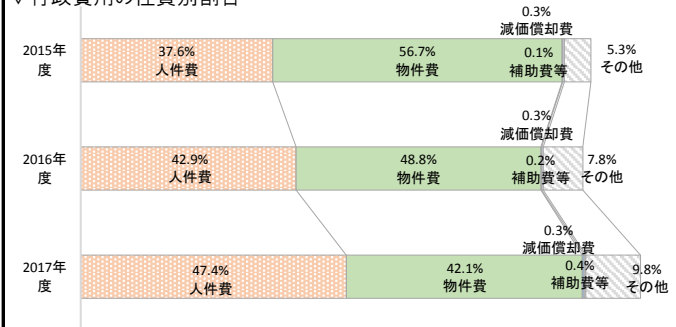
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	13,418	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	264,743	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)	△ 251,325	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)		△ 251,325
			一般財源充当調整額		251,325

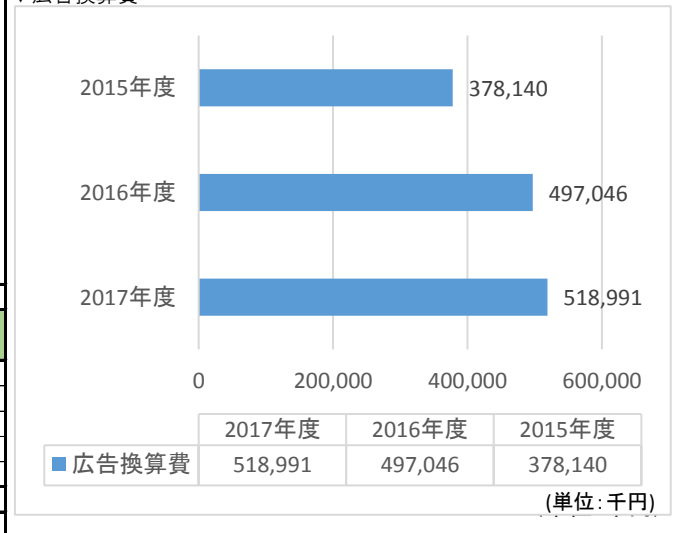
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽広告換算費



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
		フルタイム	(短時間)				
広報紙・誌発行事業	4.9			3.5	0.2	8.6	9.3
情報提供(パブリシティ)事業	1.4			0.3	0.1	1.8	2.7
シティプロモーション事業	5.3					5.3	1.7
その他	2.4			0.2		2.6	0.4
2017年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	4.0	0.3	18.3	14.1
2016年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	4.0	0.1	14.1	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆2016年度に「広報まちだ」の発行回数を月3回から2回に見直したことで、広報紙発行業務にかかる人件費及び委託料が減少しました。
- ◆町田の魅力やマスメディアが興味を持ちそうな情報を記者会見やプレスリリースを通して積極的に提供した結果、新聞の多摩地域面以外でも取り上げられ、広告換算費の増加につながりました。
- ◆「まちだ子育てブランドブックvol.2」を作成し近隣市の保育園・幼稚園で配布するなど、町田での子育てが具体的にイメージできる情報発信を行いました。
- ◆「まちだ好きの集い」、まちだ〇ごと大作戦「作戦会議」、実行委員会立ち上げ等の準備を実施し、「まちだ〇ごと大作戦18-20」を1月にスタートしました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆「『広報活動』における意識調査」を定期的実施することで、広報活動に関する市民の方々のニーズを把握し、ホームページやSNSなどを含む様々な情報媒体を通じて、効率的かつ効果的に迅速な情報発信をしていく必要があります。
- ◆子育て世代へ向けた情報発信を継続して行うことで、市外在住の子育て世代に対し、町田市への関心を高めていくことが課題となります。
- ◇「まちだ〇ごと大作戦18-20」における、大作戦チャレンジ事業の提案・アイデアの募集を促進することが課題となります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆2018年度に「『広報活動』における意識調査」を実施し、その結果に基づき、各広報手段のあり方を検討します。
- ◆メディアをターゲットとしたPR活動を積極的に展開し、市内外に町田市の魅力を発信していきます。
- ◆子育て世代向けのフリーペーパーやPR動画を作成し、町田市の魅力を市内外に向け発信します。
- ◇まちだ〇ごと大作戦実行委員会ホームページとSNSを連携し、より効果的に情報を発信していきます。

2017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します。

基本情報	根拠法令等				広報紙 名称	広報まちだ
	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	141,145部	139,204部	137,674部			
	212	217	208			

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆新聞折り込みや拠点配布等では広報紙を入手することのできない読者希望者への無料配布を開始し、併せて拠点配布場所の適正配置を行うことで、広報紙から市政情報を入手したいと考えている方に適切な情報提供を行うことが必要です。
 ◆「広報まちだ」については、市民の方々の意見などを参考に、今後も見直しを継続していく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	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	-	-	79.0	81.0	『広報活動』における意識調査での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年度および2018年度実施。
		実績	78.2	-	-		(2022年度)	

◆広報紙から市政情報を入手したいと考えている方に適切な情報提供を行うため、新聞折り込みや拠点配布等では広報紙を入手することのできない読者希望者への無料配布の条件を緩和しました。その結果、2017年度末の無料配布件数は2016年度末と比較して272件増加しました。拠点配布場所の適正配置については、無料配布の登録者数の伸びが少なかったため、2017年度は拠点箇所の積極的な見直しは行いませんでした。
 ◆さらに効果的な情報発信を行うため、2017年8月に「広報まちだ」について「市政モニターアンケート」を実施し、意見収集を行いました。いただいた意見を参考に、広報紙の紙面のレイアウトを見直しました(11月)。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	58,164	67,159	49,766	△ 17,393	地方税	0	0	0	0
物件費	90,079	74,676	62,974	△ 11,702	国庫支出金	3,232	2,759	2,572	△ 187
うち委託料	87,011	73,777	62,201	△ 11,576	都支支出金	1,616	1,379	1,284	△ 95
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	48	72	28	△ 44	その他	9,186	7,336	7,542	206
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	14,034	11,474	11,398	△ 76
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 144,045	△ 143,752	△ 103,659	40,093
賞与・退職手当引当金繰入額	9,788	13,319	2,289	△ 11,030	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	158,079	155,226	115,057	△ 40,169	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 144,045	△ 143,752	△ 103,659	40,093
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	12,662	12,662
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	12,662	12,662	当期収支差額 (e)+(h)	△ 144,045	△ 143,752	△ 90,997	52,755

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49,766千円	決算額の主な内訳	「広報まちだ」等企画・編集支援・印刷業務委託料31,882千円 「広報まちだ」配布委託料22,561千円 点字版「広報まちだ」作成委託料2,474千円 SPコード版「広報まちだ」作成業務委託料1,796千円 など
主な増減理由	2016年度に「広報まちだ」の発行回数の見直しや校正等の業務の効率化を行ったことにより17,393千円減少。	主な増減理由	「広報まちだ」等企画・編集支援・印刷業務委託料が「広報まちだ」発行回数及び発行部数の減少により5,343千円減少。 「広報まちだ」配布委託料が「広報まちだ」発行回数及び発行部数の減少により5,121千円減少。
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 2,570千円 自衛官募集事務委託金 2千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,284千円
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「広報まちだ」改定に伴う点字版「広報まちだ」作成委託料等の減少により189千円減少。 自衛官募集事務委託金が補助対象となったことにより2千円皆増。	主な増減理由	地域生活支援事業費補助金(補助率約1/4)が「広報まちだ」改定に伴う点字版「広報まちだ」作成委託料等の減少により95千円減少。

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	2017	3,956,217	29	△ 5	「広報まちだ」の発行回数を月2回にしたことなどに伴う委託料の減少と、「まちだガイド」の発行部数の見直しに伴う委託料の減少により、単位あたりのコストが5円減少。
		2016	4,552,311	34	4	
		2015	5,263,357	30	6	
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

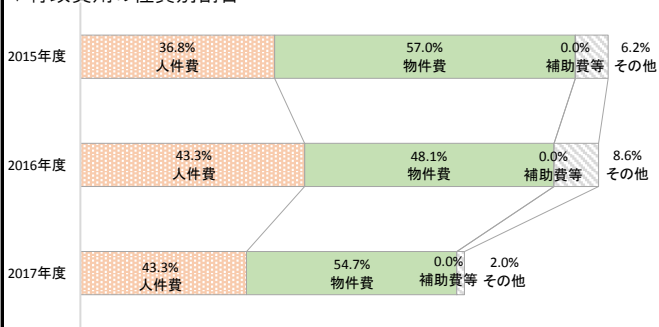
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,680	2,289	△ 391
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,680	2,289	△ 391
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	48,216	33,204	△ 15,012
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	48,216	33,204	△ 15,012
	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
	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	50,896	35,493	△ 15,403
	土地	0	0	0	純資産	△ 50,896	△ 35,493	15,403
工作物(取得価額)	0	0	0					
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	
				純資産の部合計	△ 50,896	△ 35,493	15,403	

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

▽行政費用の性質別割合



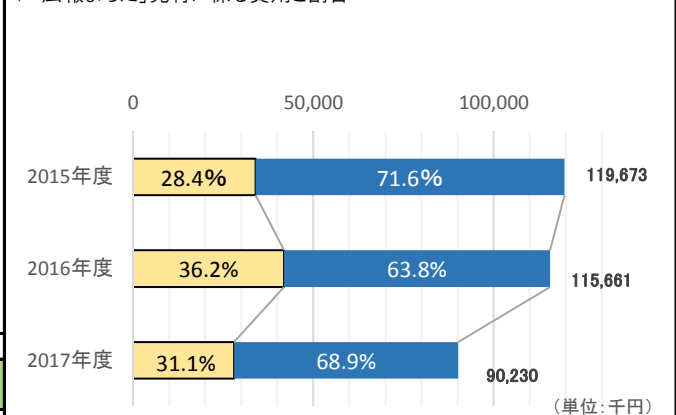
▽事業に関わる人員

(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	2017年度		2016年度	
						合計	割合	合計	割合
広報紙業務	2.8			2.4		5.2	5.8		
ホームページ業務	1.3			0.5	0.2	2.0	1.9		
その他の刊行物業務	0.4			0.2		0.6	0.7		
メール配信業務	0.3			0.1		0.4	0.4		
その他	0.2			0.3		0.5	0.5		
2017年度 特定事業 合計	4.9	0.0	0.0	3.5	0.2	8.6	9.3		
2016年度 特定事業 合計	6.0	0.0	0.0	3.3	0.0	9.3			

VI.個別分析

▽「広報まちだ」発行に係る費用と割合



	2017年度	2016年度	2015年度
人件費	28,029	41,884	33,992
委託料	62,201	73,777	85,681

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆ 広報紙から市政情報を入手したいと考えている方に適切な情報提供を行うため、新聞折り込みや拠点配布等では広報紙を入手することのできない読者希望者への無料配布の条件を緩和しました。その結果、2017年度末の無料配布件数は2016年度末と比較して272件増加しました。
- ◆ 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「まちだガイド」にかかる印刷製本費を中心とした物件費(54.7%)です。
- ◆ 広報紙・誌(広報まちだ・わたしの便利帳、まちだガイド)の発行部数1部あたり、29円のコストがかかっています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆ 新聞を購読する世帯が年々減少していることから、新聞折り込み以外の広報紙の入手手段である無料配布について、引き続き周知を図るとともに、配布拠点の適正配置を行う必要があります。
- ◆ 「『広報活動』における意識調査」を定期的実施することで、広報活動に関する市民の方々のニーズの把握や、広報手段の見直しに対する結果の検証をし、市民の方々の意見を反映したより効果的な広報活動を行っていく必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆ 広報紙の無料配布については、市内の町内会・自治会に対して掲示板への案内文の掲示を依頼するなど、さらなる周知を図ります。また、拠点配布については、配布場所数などが適切になるよう見直しを行います。
- ◆ 2018年度に「『広報活動』における意識調査」を実施し、その結果を参考に、各広報手段のあり方を検討します。

2017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把握し、関係部署と情報共有を図り、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案内を行い、市役所の信頼を高めます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆市政に関する相談、市長への手紙や市政要望等の受付業務、採択請願に関すること。 ◆市政モニター事業、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. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆課内業務の進捗状況を職員で共有するための新たな仕組みを構築することで、初期対応の迅速化と役割分担の明確化を推進、時間外勤務時間数の更なる削減と業務効率の向上につなげます。
◆広聴費のうち約60%を占める物件費(主に委託料)に対し、費用対効果を検証し続ける必要があります。委託業務の実施により、イベントダイヤルでの申し込み受付業務の機能を拡充させたため、物件費は増加したものの、申込数が増加し利便性が向上しました。今後はイベント申込システムが市民へ定着するよう、庁内各課と連携して情報発信をしていく必要があります。また、庁舎総合案内業務で集約した市民の声から事業課題を抽出し、庁内で共有、対応の連携強化と庁内業務知識の均質化に向けた対応策を実施していく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	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%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	応答率(応対件数÷着信件数)
		実績	91.6	90.6	91.9		(毎年度)	
代表電話及びイベントダイヤルの完結率	%	目標	-	40%以上	40%以上	50.4%以上	55%以上	完結率(市の業務主管課に転送せず、応対が完結した件数÷応対件数)※2017年度から、イベシス・FAX・メール件数除く
		実績	45.0	48.4	50.4		(2020年度)	
庁舎総合案内人への評価点数	点	目標	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	5.0点満点。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5段階評価の平均点(回答者数:390人)。
		実績	4.85	4.92	4.88		(毎年度)	
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆わかりやすいFAQの作成・改善に努め、新たに町田市ホームページモバイル版へのFAQ掲載をしたこと等により、町田市ホームページで公開しているFAQ参照件数は986,446件となり、2016年度と比較して約21万件増加しました。これにより、代表電話の着信件数が2016年度と比較して約2万件減少し、応答率は1.3ポイント上昇しました。また、完結率は50.4%となり、2016年度と比較して2.0ポイント上昇しました。 ◆積極的に来庁者へ対し声かけを行うことや、案内の際に使用するマニュアルを常に最新の情報に更新することで来庁者満足度調査における総合案内人に対するお客様からの評価を4.8以上(5.0満点)の評価点数を維持しています。(2017年度:4.88点 2016年度:4.92点 .004ポイント減少) ◆弁護士による法律相談や税理士による国税相談など、窓口での専門相談を実施しました。(2017年度2,034件 2016年度2,217件 ※弁護士の法律相談について、実施日を見直しました。) ◆新たに法律相談後の利用者アンケートを実施し、利用者の満足度が確認できるようになりました。 							

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	69,017	65,428	62,323	△ 3,105	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	4,772	3,577	3,352	△ 225	保険料	0	0	0	0
物件費	125,005	132,363	132,357	△ 6	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	124,886	132,175	132,175	0	行政収入	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	12,126	11,630	10,133	△ 1,497	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)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	7,206	2,376	5,167	2,791	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 213,354	△ 211,797	△ 209,980	1,817
行政費用 小計 (b)	213,354	211,797	209,980	△ 1,817	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)	△ 213,354	△ 211,797	△ 209,980	1,817
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	1,140	0	△ 1,140	特別収入 小計 (f)	0	1,140	0	△ 1,140
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 213,354	△ 210,657	△ 209,980	677

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 62,323千円	決算額の主な内訳	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 116,234千円 庁舎総合案内業務運営委託料 15,941千円など
主な増減理由	職員の減員により、3,105千円減少。	主な増減理由	長期継続契約のため、増減なし。
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 9,116千円 多摩西人権擁護委員協議会分担金 751千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	専門相談の見直しにより法律相談実施回数を減らしたため(2017年度:290回、2016年度:340回)等により、1,309千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,376	2,898	522	
	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	2,376	2,898	522
		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	42,734	42,030	△ 704
		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	42,734	42,030	△ 704	
	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	45,110	44,928	△ 182
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 45,110	△ 44,928	182	
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	△ 45,110	△ 44,928	182		
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

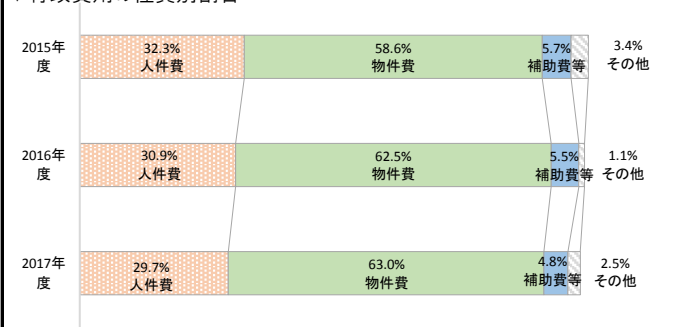
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

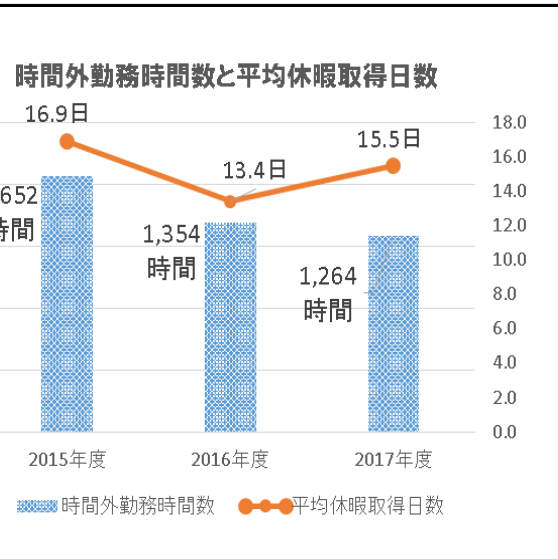
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	210,162	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 210,162	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 210,162
				一般財源充当調整額	210,162

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	2017	
						合計	合計
市民相談事業	0.8		0.2	2.4		3.4	3.2
代表電話及びイベントダイヤル運営事業	1.7					1.7	2.0
庁舎総合案内事業	0.3		0.1			0.4	0.5
その他	3.2		0.7	0.6		4.5	5.2
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	3.0	0.0	10.0	10.9
2016年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	3.0	0.9	10.9	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆従事人員の減員及び時間外勤務時間数の減少に伴い、人件費が3,105千円減少しました。
- ◆行政費用のうち55.4%を占める代表電話及びイベントダイヤル運営委託について、FAQ参照件数は986,446件で2016年度と比較して約21万件増加しました。また、応答率は91.9%で1.3ポイント上昇、完結率は50.4%で2.0ポイント上昇し、過去最高値を更新しました。FAQ参照件数が増加したこと等により、代表電話への着信件数は約2万件減少しました。
- ◆庁舎総合案内事業について、積極的な案内や適正な人員配置により、来庁者満足度調査における5.0点満点中、4.88点という高評価を得ています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆広聴費の63.0%を占める物件費(主に委託料)に対し、費用対効果を検証し続ける必要があります。
- ◆市民相談や代表電話などを通して、多くの市民の声が寄せられています。市民の声が多様化している中で、相談・要望がどのような傾向であるのか分析し、その分析結果を庁内に情報提供し共有することで、新たな施策や業務改善につなげていくことが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆市民から寄せられた要望等について、統計や分析の結果を2019年度に市民に公表するための準備をすすめます。市民には市内でどのような相談・要望があるのかを示すことで、市政への関心を促すとともに、市民相談室の存在を広く知ってもらい、専門相談の利用を促進することで、市民生活の充実につながることを期待します。
- ◆2018年度は、市民から寄せられた要望等を収集・分析し、庁内での事務改善を促進するため、市民から具体的にどのような相談・要望があるか情報共有を図ります。

2017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	代表電話及びイベントダイヤル運営事業	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7時まで年中無休で、市の業務や手続き及び公共施設の案内、市が主催するイベントの申込受付をしています。よくある質問と回答をFAQとして町田市ホームページで公開し、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					
		2015年度	2016年度	2017年度	営業時間	午前7時～午後7時(年中無休)
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	258,777	259,864	239,791	契約期間	2015年12月～2021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)	237,102	235,397	220,279		
	総利用件数	961,127	1,014,190	1,213,017		

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆町田市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」の参照件数が年々増加していることから、システムの安定的な運営に努めるとともに、迅速正確に情報を更新し、FAQ利用者に対して適切な回答を提供できるよう努めていきます。
- ◆市民の利便性向上を図るため、2016年11月から導入したイベント申込システム(通称イベシス)の稼働率を高め、各課にイベント受付利用を働きかけて対応イベント数を増やすとともに、利用者増加を目的とした周知を行っていきます。
- ◆電話での問い合わせ等に対する完結率は過去最高となりましたが、同じ水準を維持できるよう、努めていきます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率	%	目標	85.0	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	応答率(応対件数÷着信件数)
		実績	91.6	90.6	91.9		(毎年度)	
完結率	%	目標	-	40%以上	40%以上	50.4%以上	55%以上	完結率(市の業務主管課に転送せず、応対が完結した件数÷応対件数)※2017年度から、イベシス・FAX・メール件数除く
		実績	45.0	48.4	50.4		(2020年度)	
成果の説明	◆代表電話委託事業者から提案されたFAQ改善に迅速に対応できる仕組みを構築したことにより、135件のFAQを改善しました。 ◆わかりやすいFAQの作成・改善に努め、新たに町田市ホームページモバイル版へのFAQ掲載をしたこと等により、町田市ホームページで公開しているFAQ参照件数は986,446件となり、2016年度と比較して約21万件増加しました。これにより、代表電話の着信件数が2016年度と比較して約2万件減少し、応答率は1.3ポイント上昇しました。また、完結率は50.4%となり、2016年度と比較して2.0ポイント上昇しました。 ◆ウェブから24時間イベント申込ができるイベント申込システム(通称:イベシス)の周知を各課と連携し行いました。これにより、イベシスの利用件数は5,678件で、イベント申込全体(22,082件)のうち25.7%を占めました。この内、イベントダイヤル受付時間外の申込は、27.6%で1,568件でした。							

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額	勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額
		A	B			B-A		A	
人件費	14,044	14,208	14,066	△ 142	地方税	0	0	0	0
物件費	108,004	116,274	116,270	△ 4	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	107,989	116,234	116,234	0	行政収入	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)	△ 126,097	△ 131,059	△ 133,646	△ 2,587
賞与・退職手当引当金繰入額	4,049	577	3,310	2,733	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	126,097	131,059	133,646	2,587	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 126,097	△ 131,059	△ 133,646	△ 2,587
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入 小計(f)	0	277	0	△ 277
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	277	0	△ 277	当期収支差額(e)+(h)	△ 126,097	△ 130,782	△ 133,646	△ 2,864

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 14,066千円	決算額の主な内訳	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 116,234千円 旅費 20千円 消耗品費 16千円
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、142千円減少。	主な増減理由	委託料については、2016年度から5年間の債務負担行為事業のため、増減なし。
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
FAQの利用1件あたりにかかるコスト	件	2017	986,446	135	△ 34	FAQ利用件数の増加に伴い、1件あたりのコストが34円減少しました。
		2016	775,789	169	△ 6	
		2015	722,189	175		
電話、ファクシミリ、電子メール、FAQ、イベシスの利用1件あたりに係るコスト	件	2017	1,213,017	110	△ 19	総利用件数(主にFAQ参照件数)の増加に伴い、1件あたりのコストが19円減少しました。
		2016	1,014,190	129	△ 2	
		2015	961,127	131	△ 36	
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	2017	365	366,153	7,087	代表電話及びイベントダイヤル運営委託にあたり、業務分担を調整したことに伴い、1日あたりのコストが7,087円増加しました。
		2016	365	359,066	14,539	
		2015	366	344,527	17,763	

④貸借対照表

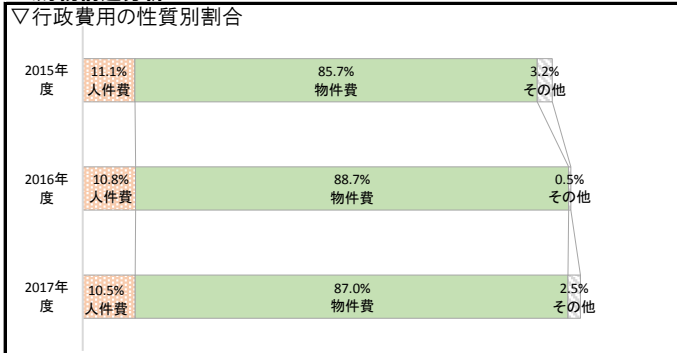
(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		577	828	251	
	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		577	828	251
		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		10,378	12,010	1,632
		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		10,378	12,010	1,632
	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		10,955	12,838	1,883
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 10,955	△ 12,838	△ 1,883
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	純資産の部合計		△ 10,955	△ 12,838	△ 1,883		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0		
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

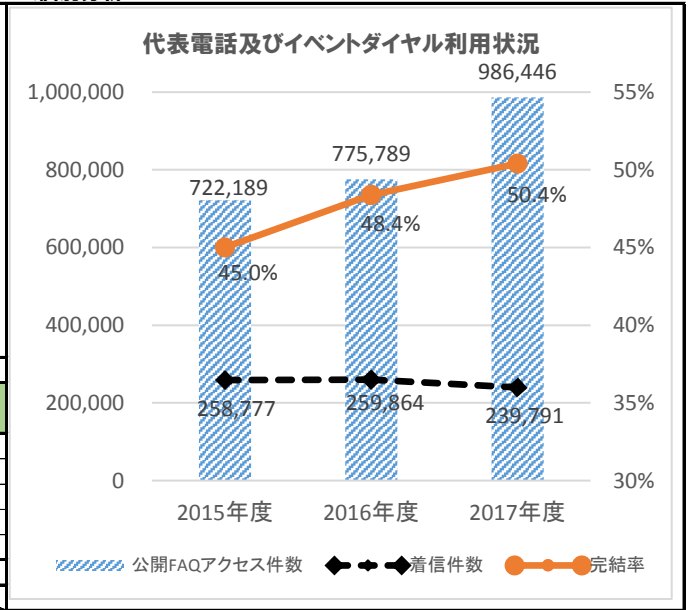


▽事業に関わる人員

(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	2017年度		2016年度	
						合計	合計	合計	合計
代表電話及びイベントダイヤル運営事業	1.7					1.7	2.0	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	0.0
2017年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	2.0		
2016年度 特定事業 合計	1.1	0.0	0.0	0.0	0.9	2.0			

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の87.0%を占める物件費は、ほぼ全額が代表電話及びイベントダイヤル運営委託料です。
- ◆2016年度と比較して、公開FAQ参照件数は約21万件増加しました。また、応答率は1.3ポイント上昇、完結率は2.0ポイント上昇しており、過去最高値を更新しました。また、公開FAQ参照件数が増加したこと等により、代表電話の着信件数が約2万件減少しました。これにより、1件あたりに係るコストが19円減少しました。
- ◆イベント申込システム(通称:イベシス)の利用件数は5,678件で、イベント申込全体(22,082件)のうち25.7%を占めました。この内、イベントダイヤル受付時間外の申込は、27.6%で1,568件でした。また、イベントダイヤルの着信件数は21,678件で、2016年度と比較して5,683件減少しました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆代表電話及びイベントダイヤルを利用される方の更なる利便性向上と庁内業務の効率化のために、応答率及び完結率を増加させる必要があります。
- ◆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)」を利用される方の利便性向上のため、適切な回答や情報を提供できるように関係部署と連携し、掲載内容の質的な向上を図る必要があります。
- ◆代表電話及びイベントダイヤルのつながりやすさを確保し、イベント申込を利用される方の利便性向上を図るため、イベント申込システム(通称:イベシス)の利用を促進し、市民認知度向上及び庁内に対してイベシス受付の利用を促す必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆関係部署と連携し、代表電話オペレータ向けの研修を実施することで、応対能力の向上を図ります。
- ◆FAQ掲載内容の質向上を図るため、庁内に対するFAQの改善提案や定期的な確認依頼を実施します。
- ◆イベシスの市民認知度向上を図るため、市内公共施設やイベント会場でポスター掲示等の広報活動を行います。また、庁内に対しては、イベシス先行受付のメリット(広報まちだ発行日から受付可等)を説明し、利用件数の増加を図ります。

2017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	積極的な声かけによる案内業務を実施し、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				
		2015年度	2016年度	2017年度	運営時間
	案内件数	154,796	167,227	148,065	運営開始日
	開庁日数	264	268	268	契約期間
				開庁日	午前8時15分～午後5時15分
					2012年7月9日
					2015年10月～2018年9月

II. 2016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、ご案内件数が増加しても、お客様に満足していただける案内サービスを継続して提供できるように、総合案内人に対するお客様からの評価を4.8点以上に維持する必要があります。
- ◆年度末など多くのお客様の来庁が見込まれる時期でも、適切なご案内ができるように、案内人の適切な人員配置と配置場所を検討する必要があります。
- ◆「単語検索」や「FAQ」について、案内人からの情報をフィードバックし、より適切な案内ができるよう改善する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
案内件数	件	目標	-	-	-	-	-	総合案内人による案内サービスの件数
		実績	154,796	167,227	148,065			
総合案内人への評価点数	点	目標	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	5.0点満点。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5段階評価の平均点(回答者数:390人)。
		実績	4.85	4.92	4.88		(毎年度)	

◆総合案内業務におけるお客様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するとともに改善を促しました。(2017年度:60件 2016年度:88件 22件減少)
 ◆お客様の要件を伺い、庁内外の窓口を的確に案内しました。(2017年度:148,065件 2016年度:167,227件 19,162件減少 臨時給付金申請件数減少、マイナンバーカード申請件数減少等による)また、庁舎案内用マニュアルやFAQを活用し、ご質問に対応しました。
 ◆積極的に来庁者へ対し声かけを行うことや、案内の際に使用するマニュアルを常に最新の情報に更新することで来庁者満足度調査における総合案内人に対するお客様からの評価を4.8以上(5.0満点)の評価点数を維持しています。(2017年度:4.88点 2016年度:4.92点 .004ポイント減少)

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	3,904	3,599	3,070	△ 529	地方税	0	0	0	0
物件費	15,344	15,956	15,956	0	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,331	15,941	15,941	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	12	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)	△ 20,087	△ 19,712	△ 19,188	524
賞与・退職手当引当金繰入額	827	157	162	5	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	20,087	19,712	19,188	△ 524	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 20,087	△ 19,712	△ 19,188	524
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	76	313	237
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	76	313	237	当期収支差額 (e)+(h)	△ 20,087	△ 19,636	△ 18,875	761

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 3,070千円	決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 15,941千円など
主な増減理由	職員の業務分担の調整の結果、529千円減少。	主な増減理由	2015年度10月から3年間の長期継続契約のため、増減なし。
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1件当たりコスト	件	2017	148,065	130	12	案内件数1件あたり、130円のコストがかかっています。2016年度に比べて臨時給付金申請件数減少、マイナンバーカード申請件数減少等による案内件数が減少したため、1件あたりのコストは12円増加しました。
		2016	167,227	118	△ 12	
		2015	154,796	130	9	
総合案内窓口開設日数1日あたりコスト	日	2017	268	71,597	△ 1,955	1日あたり、71,597円のコストがかかっています。総合案内業務に関する職員の業務分担を調整したため、1日あたりのコストは1,955円減少しました。
		2016	268	73,552	△ 2,535	
		2015	264	76,087	7,263	
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

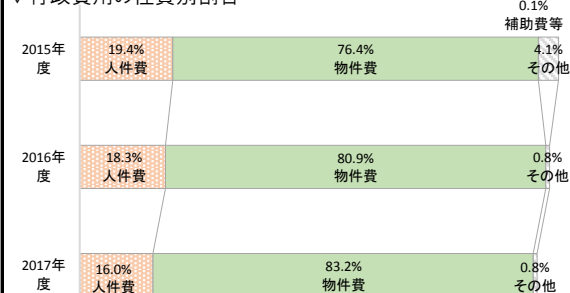
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		157	162	5	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金		0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債		0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金		157	162	5
		土地	0	0	0	その他の流動負債		0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		2,832	2,353	△ 479
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債		0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金		2,832	2,353	△ 479
	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		2,989	2,515	△ 474
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 2,989	△ 2,515	474
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

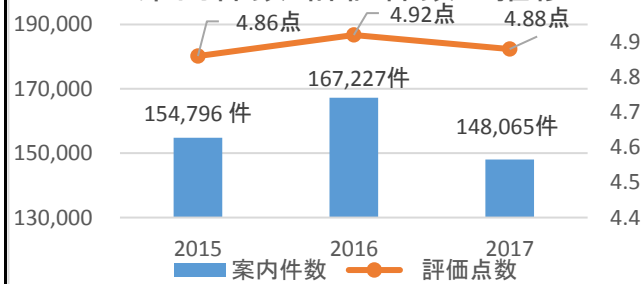
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

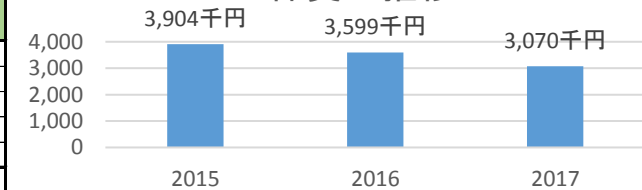


VI.個別分析

案内件数・評価件数の推移



人件費の推移



▽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	2017		2016	
						合計	合計	合計	合計
庁舎総合案内事業	0.3		0.1			0.4	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
2017年度 特定事業 合計	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.4	0.5		
2016年度 特定事業 合計	0.4	0.0	0.1	0.0	0.0	0.5			

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市負担です。行政費用については、83.2%が物件費で、16.0%が人件費です。
- ◆案内件数の推移について、2017年度は臨時給付金申請件数減少、マイナンバーカード申請件数減少等により19,162件減少しましたが、案内件数に応じて適切な人員配置を行いました。(2017年度:148,065件 2016年度:167,227件)
- ◆案内件数が減少したため、案内件数1件あたりのコストは12円増加(2017年度:130円 2016年度:118円)しましたが、総合案内業務に関わる職員の業務分担を調整したため、総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは1,955円減少(2017年度:71,597円 2016年度:73,552円)しました。

②2017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、来庁者数の増加があっても、お客様に満足していただける案内サービスを継続して提供できるように、適切な人員配置策ができる体制を維持し来庁者満足度調査における総合案内人に対するお客様からの評価を4.8点(5.0点満点)以上に維持する必要があります。
- ◆様々なお客様に対して適切なご案内ができるよう、「単語検索」や「よくある質問と回答(FAQ)」「庁舎総合案内マニュアル」等の質を高め、その活用を図るとともに、他部署や委託事業者との連携を強化する必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆総合案内人の案内品質の維持・向上を図るため、「庁舎総合案内マニュアル」、「単語検索」や「よくある質問と回答(FAQ)」の内容を定期的に見直し、活用を推進することで、適切な案内ができるようにします。
- ◆庁内各課と委託事業者が情報を共有し、来庁者数の増加があっても、適切な対応がとれる体制を維持するとともに、さらなるサービス向上に向けた検討をします。
- ◆月に1度、市と案内人による連絡会を行い、案内人に対し最新の情報を提供するなど連携を強化します。

2017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				
		2015年度	2016年度	2017年度	
	専門相談件数	2,264	2,217	2,034	専門相談
	電話・窓口相談件数	9,201	3,875 ※	1,042 ※	電話・窓口相談
					各資格者の相談員による相談
					職員による電話・窓口での市民相談
					※2016年度・2017年度と集計方法を変更

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆IT環境の拡大や家族関係の多様化といったライフスタイルの変化により、相談が個別化・細分化する中で、広聴課で蓄積した相談内容の情報集約等、新たな問題解決に向けた記録の作成とデータの活用が求められています。また、様々な年代の相談者に対応するため、従来の窓口相談の維持に加えて、新たな相談解決の仕組みを構築する必要があります。
- ◆「対応件数≠対応時間≠問題解決」のため、相談回数等の量の増減ではなく、回答内容等の質を確保させるための新たな指標作成と、解決までのプロセスを可視化するための具体策の検討が求められます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

- ◆市政に関連する相談や一般的な相談は市民相談窓口で回答または、必要に応じて所管課を案内しました。(2017年度:1,042件 2016年度:3,875件 2016年度より2,833件減)※2017年度から集計方法を変更し、広聴課窓口及び電話で行った相談のみ集計しています。
- ◆弁護士による法律相談や税理士による国税相談など、窓口での専門相談を実施しました。(2017年度2,034件 2016年度2,217件 弁護士の法律相談について、実施日を見直しました。)平日に実施している専門相談を利用できない方のため、弁護士等各士業で構成される団体の協力を得た休日相談会を開催しました。(2017年度115件 2016年度87件 2016年度より28件増)
- ◆新たに法律相談後の利用者アンケートを実施し、利用者の満足度が確認できるようになりました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	11,665	12,306	15,000	2,694	地方税	0	0	0	0
物件費	37	113	90	△ 23	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	11,120	11,176	9,867	△ 1,309	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)	△ 22,964	△ 23,729	△ 28,769	△ 5,040
賞与・退職手当引当金繰入額	142	134	3,812	3,678	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	22,964	23,729	28,769	5,040	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 22,964	△ 23,729	△ 28,769	△ 5,040
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	6,247	64	0	△ 64
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	6,247	64	0	△ 64	当期収支差額 (e)+(h)	△ 16,717	△ 23,665	△ 28,769	△ 5,104

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	人件費 15,000千円	決算額の主な内訳	専門相談での相談員謝礼 9,116千円 多摩西人権擁護委員協議会分担金 751千円
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、2,694千円増加。	主な増減理由	専門相談の見直しにより法律相談実施回数を減らしたため(2017年度:290回、2016年度:340回)等により、1,309千円減少。
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	2017	3,076	9,353	5,458	相談件数1件あたりのコストは9,353円です。従事人員の変動に伴う人件費の増加と相談件数の減少から、1件あたりのコストが5,458円増加しました。これは、2017年度に集計方法を変更した為、増加したものです。
		2016	6,092	3,895	1,892	
		2015	11,465	2,003	△ 396	
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	2017	244	117,906	20,256	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは117,906円です。従事人員の変動に伴う人件費の増加のため、1日あたりのコストが20,256円増加しました。
		2016	243	97,650	3,148	
		2015	243	94,502	△ 30,906	
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

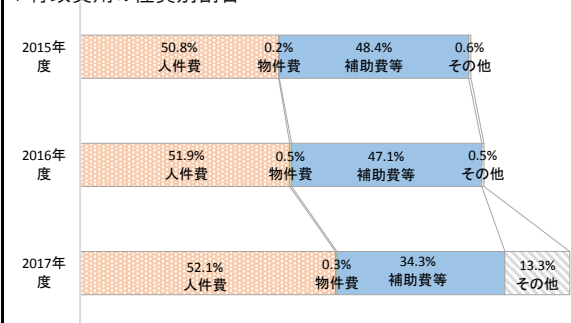
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		134	377	243
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金		0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債		0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金		134	377	243
	土地	0	0	0	その他の流動負債		0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		2,413	5,462	3,049
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債		0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金		2,413	5,462	3,049
	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
	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計		2,547	5,839	3,292
	土地	0	0	0	純資産		△ 2,547	△ 5,839	△ 3,292
工作物(取得価額)	0	0	0						
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	純資産の部合計		△ 2,547	△ 5,839	△ 3,292	
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

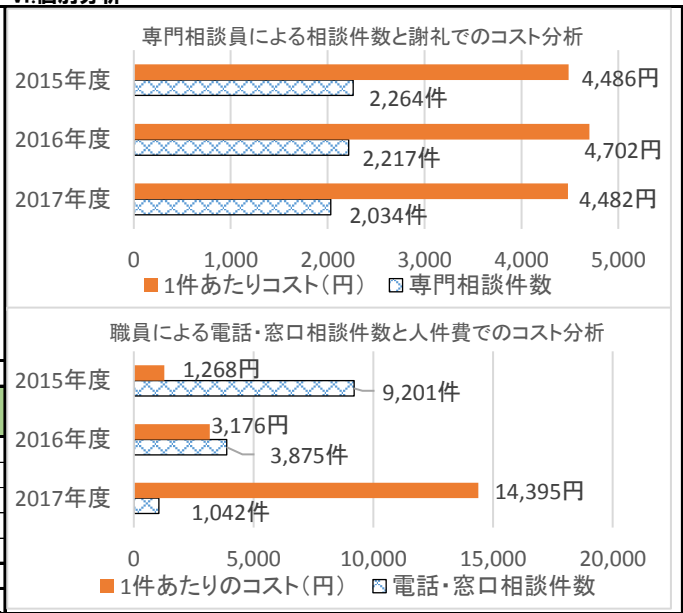
▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	(単位:人)	
						2017 合計	2016 合計
市民相談事業	0.8		0.2	2.4		3.4	3.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.2	2.4	0.0	3.4	3.2
2016年度 特定事業 合計	0.5	0.0	0.2	2.5	0.0	3.2	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市の負担です。
- ◆行政費用については、人件費が52.1%、物件費が0.3%、補助費等が34.3%、その他13.3%となっています。
- ◆専門相談件数は2016年度と比較して183件減少していますが、法律相談後の利用者アンケートでは、9割以上の方が「説明が明解である・回答が適切である」と答えています。また、法律相談の相談回数が50回減ったこと等により、1,309千円の補助費が削減となりました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆広聴課への電話等の相談回数は件数や時間ではなく、相談者に対し、より適切な対応ができるかがポイントとなります。職員の対応や案内、また回答内容の質を確保できるように努めることが課題です。
- ◆相談内容が多様化している中で、相談内容がどのような傾向であるのか分析し把握すること、広聴課職員だけでなく、その分析を公表することにより、町田市職員に現状を広く知ってもらい、新たな施策や業務改善につなげていくことも大切です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆市民から寄せられた要望等について、統計や分析の結果を2019年度に市民に公表するための準備をすすめます。市民には市内でどのような相談・要望があるのかを示すことで、市政への関心を促すとともに、市民相談室の存在を広く知ってもらい、専門相談の利用を促進することで、市民生活の充実につながることを期待します。
- ◆2018年度は、市民から寄せられた要望等を集計・分析し、庁内での事務改善を促進するため、市民から具体的にどのような相談・要望があるか情報共有を図ります。