

《行政經營分野》

政策經營部

2018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	施策や事業の立案に必要な情報を庁内に提供し、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。調査及び研究を行うことで、市の政策形成に寄与し、課題解決につなげます。
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。 ◆政策的事業計画の策定に関すること。 ◆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 2017年度末の総括

①「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。
--

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

<ul style="list-style-type: none"> ◆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、地域に出向いての丁寧な説明・宣伝活動等を行います。
--

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	再編計画の検討	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	再編計画の推進	再編計画の推進	策定検討委員会での議論や市民意見等を踏まえ、2018年6月計画策定しました。以後計画に基づき推進します。
	実績	再編計画の検討	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		(2026年度)	
新たな基本構想・基本計画の策定	目標	-	-	-	策定方針の検討	基本構想骨子作成	策定	町田市長期計画審議会での議論や市民意見等を踏まえ、2021年度中に策定します。
	実績	-	-	-	策定方針の検討		(2021年度)	
	目標							
	実績							

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆新たな基本構想・基本計画の策定に向け、町田市を取り巻く社会経済状況の動向に関する基礎調査を実施しました。 ◆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。 ◆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、市民税・資産税業務及び住基・戸籍・証明書発行業務について業務量や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。 ◆「町田市公共施設等総合管理計画(基本計画)」に基づき、公共施設の再編を着実かつ計画的に推進するため、「町田市公共施設再編計画」を策定しました。◆新しいまちづくりのコンセプト(GREEN×PLAZA)の実現可能性について、公園を活用した社会実験を行いました。
-------	--

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	180,561	162,388	173,816	11,428	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	5,935	6,222	6,813	591	保険料	0	0	0	0
物件費	25,324	51,216	35,063	△ 16,153	国庫支出金	220	220	220	0
うち委託料	23,669	49,312	32,882	△ 16,430	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	999	1,324	1,068	△ 256	その他	4,956	4,961	4,947	△ 14
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	5,176	5,181	5,167	△ 14
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 225,439	△ 218,681	△ 232,735	△ 14,054
賞与・退職手当引当金繰入額	23,731	8,934	27,955	19,021	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	230,615	223,862	237,902	14,040	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 225,439	△ 218,681	△ 232,735	△ 14,054
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	13,388	0	△ 13,388
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	13,388	0	△ 13,388	当期収支差額 (e)+(h)	△ 225,439	△ 205,293	△ 232,735	△ 27,442

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 80,292千円 職員手当等 62,030千円 共済費 29,694千円 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 595千円 研修受講料 233千円 加盟団体負担金・分担金 240千円
主な増減理由	産休・育休からの復帰や、人事異動に伴う職員構成変動のため、常勤職員人件費等が11,428千円増加。	主な増減理由	公共施設再編計画策定検討委員会が終了したことにより、委員謝礼が578千円減少。 新しいまちづくりのコンセプト(GREEN×PLAZA)の推進に必要な調査のための社会実験の実施等により、講師謝礼が171千円増加。
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	基本構想・基本計画策定基礎調査業務委託 11,362千円 町田市GREEN×PLAZA研究支援業務委託 5,965千円 行政サービス水準他市比較調査支援業務委託 4,900千円 町田市公共施設等総合管理計画(実行計画)策定支援業務委託 2,844千円 など	決算額の主な内訳	多摩・島しょ広域連携活動助成金 4,937千円 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(実行計画)策定支援業務委託において、学校施設における躯体健全性調査が2017年度で完了したことにより、委託料が29,794千円減少。	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		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		8,934	9,686	752
	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	8,934	9,686	752
		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	129,584	136,414	6,830
		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	129,584	136,414	6,830
	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	138,518	146,100	7,582
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 138,518	△ 146,100	△ 7,582
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	△ 138,518	△ 146,100	△ 7,582		
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	特になし	特になし
主な増減理由		

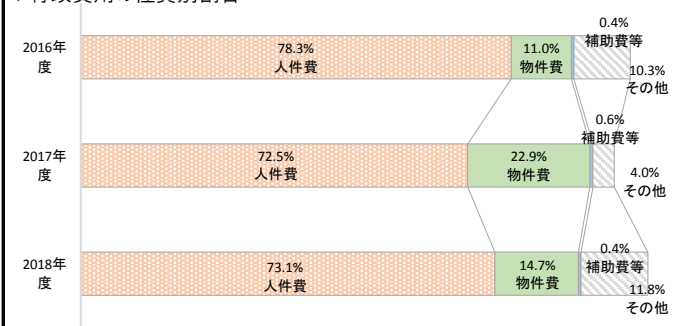
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	5,167	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	230,321	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)	△ 225,154	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)	△ 225,154
				一般財源充当調整額	225,154

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

◆新たな基本構想・基本計画策定に向けた基礎調査を実施し、町田市を取り巻く社会経済状況の動向を把握するとともに、他市との比較等を行いました。

◆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・資産税業務及び住基・戸籍・証明書発行業務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。

◆公共施設再編計画策定検討委員会では、市民説明会やアンケートなど市民意見を踏まえ計画を策定しました。また、計画策定後は、情報紙の発行やイベントへのブース出展など周知・宣伝活動を行いました。

▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2018 合計	2017 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
計画管理事務	3.9					3.9	4.1
調整事務	5.2	1.0				6.2	4.7
政策研究事務	4.1					4.1	5.2
非核平和事務	0.3					0.3	0.2
企画政策課管理事務	3.5		1.0			4.5	4.8
2018年度 歳出目 合計	17.0	1.0	1.0	0.0	0.0	19.0	19.0
2017年度 歳出目 合計	17.0	1.0	1.0	0.0	0.0	19.0	19.0

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆基礎調査の他市比較では、柏市や藤沢市など人口規模等が類似する団体や競合関係にあるような団体を12団体抽出し、比較を行いました。
- ◆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。
- ◆公共施設再編計画策定検討委員会での議論を経て、2018年6月に「町田市公共施設再編計画」を策定しました。計画策定後の周知・宣伝活動では、アンケート形式で311名の方からご意見をいただくことができました。
- ◆社会実験を薬師池公園で5日間実施し、これからの公共空間のあり方について分析しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新たな基本構想・基本計画の策定に向けて、市民意見をいかにして集めていくかが課題です。また、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必要があります。
- ◇公共施設再編計画を推進していくため、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。
- ◆社会実験の分析結果の情報発信を行うことが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆新たな基本構想・基本計画の策定に向け、多くの市民から意見を集めるとともに、将来像やまちづくりの方向性について町田市長期計画審議会を立ち上げて本格検討に入ります。
- ◆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、地域へ赴き丁寧な説明・宣伝活動等を引き続き行います。
- ◆新しいまちづくりのコンセプト(GREEN×PLAZA)の実現可能性について、2か年で研究した結果を提言として取りまとめ情報発信を行います。

2018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"> ◆庁議にすること(経営会議、部長会議の運営) ◆政策的事業の総合調整にすること(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管理等)

II. 2017年度末の総括

①「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"> ◆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。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

<ul style="list-style-type: none"> ◆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。
--

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	100	100	100	「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、又は計画どおりに進んでいる取組の割合
		実績	-	96	80		(2021年度)	
市民参加型事業評価の改善率	%	目標	-	-	40	80	80	2017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	-	-	68		(2019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	12	12	事務事業の見直しに着手した業務分野累計数
		実績	5	7	10		(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、2018年度に実施した45取組のうち36取組が計画通りに進みました。 ◆2017年度に開催した市民参加型事業評価の改善プログラム69項目のうち、47項目が改善され、目標値を達成しました。 ◆2017年度から検討を続けてきた市民税業務及び資産税業務については、他自治体とのベンチマーキングを通じて、改善の方向性を検討し、改善計画書を作成しました。2018年度は、戸籍業務、住民基本台帳業務、印鑑登録業務も他自治体とのベンチマーキングを開始し、業務コストや事務処理工程を分析し、改善の方向性を検討しました。また、本取組は、総務省の「自治体行政スマートプロジェクト」において、必ず参照すべき先行事例として紹介されました。 ◆包括外部監査は「物品等の管理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。 ◆経営品質向上活動の一環として、「見直そう！ 伝わる日本語推進運動」を実施し、本取組を踏まえ「見直し10ヵ条」「文書見直しの手順」を作成しました。また、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。 ◆業務効率化の一環として、仕事目標の取りまとめ作業にRPAを試験導入しました。
-------	--

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	87,391	99,002	98,508	△ 494	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	7,963	10,339	7,525	△ 2,814	保険料	0	0	0	0
物件費	20,227	27,263	23,890	△ 3,373	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	20,040	26,722	23,437	△ 3,285	都支出金	0	2,911	0	△ 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	113	1,293	125	△ 1,168	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	2,911	0	△ 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)	△ 113,906	△ 139,352	△ 134,216	5,136
賞与・退職手当引当金繰入額	6,175	14,705	11,693	△ 3,012	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	113,906	142,263	134,216	△ 8,047	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 113,906	△ 139,352	△ 134,216	5,136
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)	△ 113,906	△ 139,352	△ 134,216	5,136

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 92,457千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 3,264千円 など	決算額の主な内訳	包括外部監査委託料 12,000千円 自治体間ベンチマーキング実施支援委託料 9,180千円 経営品質向上活動支援委託料 2,197千円 など
主な増減理由	時間外勤務手当の減少により常勤職員人件費等が969千円減少。 行政経営監視委員会の議論をより成熟させるため、委員報酬を1か月分増やしたことにより委員謝礼が408千円増加。	主な増減理由	2018年度は隔年開催である市民参加型事業評価を実施しなかったため委託料が6,300千円の減少。 自治体間ベンチマーキングの対象業務が2業務から5業務に増加したため、委託料が3,359千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	都支出金
決算額の主な内訳	行政経営関係講座負担金 125千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	2018年度は隔年開催である市民参加型事業評価を実施しなかったため委員謝礼が1,168千円の減少。	主な増減理由	市町村総合交付金の補助割合が10/10補助から1/2補助となり、交付金の受入窓口を企画政策課に一元化したため、2,911千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	5,131	5,295	164	
	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	5,131	5,295	164
		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	74,433	74,577	144
		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	74,433	74,577	144
	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	79,564	79,872	308
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 79,564	△ 79,872	△ 308
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	

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	特になし	決算額の主な内訳
主な増減理由		主な増減理由

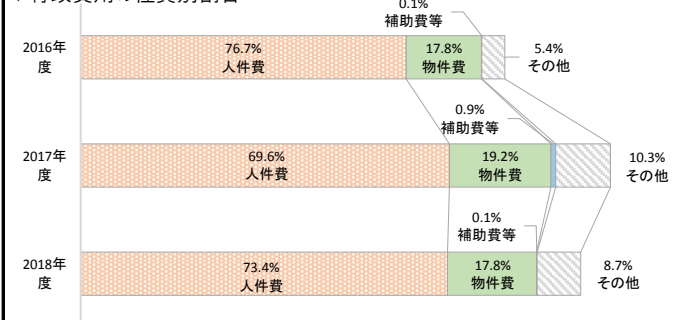
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

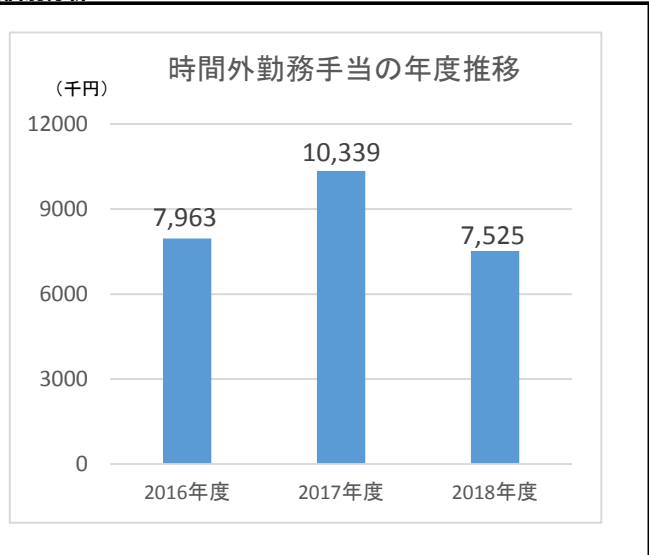
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	133,908	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 133,908	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 133,908	
			一般財源充当調整額	133,908	

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	2018	2017
						合計	合計
庁内調整・会議事務	2.9			0.4		3.3	3.4
経営品質向上事務	1.0					1.0	0.6
事務事業見直し推進事務	2.5					2.5	3.0
行政経営改革事務	2.1					2.1	2.0
経営改革室管理事務	0.5			0.6		1.1	1.0
2018年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.0
2017年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.0

VII.総括

①成果および財務の分析

◆行政費用の73.4%は人件費が占めています。人件費については、市民参加型事業評価の実施年ではなかったため、時間外勤務手当が2017年度比で約30%減少しています。市民参加型事業評価を実施しなかった2016年度と比較しても、時間外勤務手当は約6%減少しています。これは、事務作業の効率化が図られているためであると考えます。

◆行政費用の17.8%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、自治体間ベンチマーキング実施支援委託契約においては、業者の選定方法を特命随意契約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。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆2019年度は、市民参加型事業評価の実施、基本計画・基本構想の策定に着手するため、業務の増加が見込まれます。事務作業を効率化し、できる限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ている委託料については、委託範囲を見直し、委託費用の縮減に努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。
- ◆物件費については、委託範囲の見直しを行います。

2018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	◆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	◆市長及び副市長(以下、理事者とする)の秘書に関すること ◆交際及び儀式に関すること ◆表彰に関すること ◆市長会及び副市長会に関すること

II 2017年度末の総括

①「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。

②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合せを行っています。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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	1,671	1,588	1,583			
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	369	368	323			
		目標	-	-	-			
		実績	-	-	-			

◆理事者と各課のスケジュールを調整し、必要な庁内の打合せを行うことで、行政運営がスムーズに行われるようサポートすることができました。また、各課から提供された情報及び資料を適切かつ迅速に理事者に提供することができました。
◆理事者が表敬訪問等に参加し、各種団体との交流を深められるよう、スケジュールの調整や適切な情報収集等を行うことができました。
◆政策経営部内の職員が市長会の資料を閲覧できるよう環境の整備を行い、理事者と部内との情報共有を促進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	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	107,786	108,566	118,295	9,729	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,928	1,989	4,757	2,768	保険料	0	0	0	0
物件費	3,362	3,843	4,465	622	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	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	8,106	8,290	8,186	△ 104	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)	△ 133,754	△ 127,497	△ 144,125	△ 16,628
賞与・退職手当引当金繰入額	14,500	6,798	13,179	6,381	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	133,754	127,497	144,125	16,628	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 133,754	△ 127,497	△ 144,125	△ 16,628
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)	△ 133,754	△ 127,497	△ 144,125	△ 16,628

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 63,944千円 秘書課職員人件費 54,351千円	決算額の主な内訳	出張旅費 1,606千円 市長交際費 1,050千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 687千円 消耗品費 683千円など
主な増減理由	職員の人事異動等により、人件費が9,729千円増加。	主な増減理由	オリンピック事前キャンプ地に係る覚書締結のためインドネシアへ出張したこと等により、出張旅費が339千円増加。 名誉市民彰記念品購入等により、表彰式・表敬訪問時等記念品代が163千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	東京都市長会負担金 6,376千円 全国市長会負担金 1,595千円 表彰式時合唱演奏出演者謝礼金 100千円 全国市長会関東支部負担金 70千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	名誉市民選考委員会を開催しなかったことにより、委員謝礼が165千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,204	3,667	463	
	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	3,204	3,667	463
		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	46,471	51,651	5,180
		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	46,471	51,651	5,180
	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	49,675	55,318	5,643
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 49,675	△ 55,318	△ 5,643
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	△ 49,675	△ 55,318	△ 5,643		
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	特になし	特になし
主な増減理由		

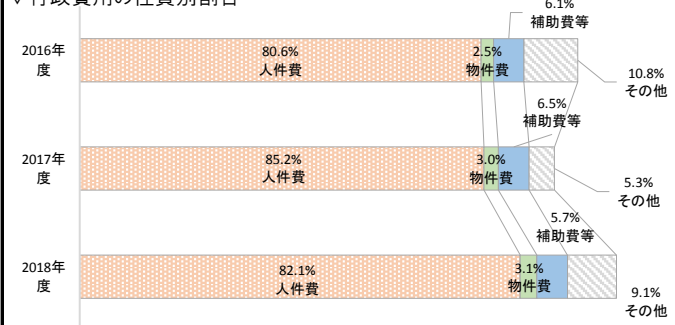
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

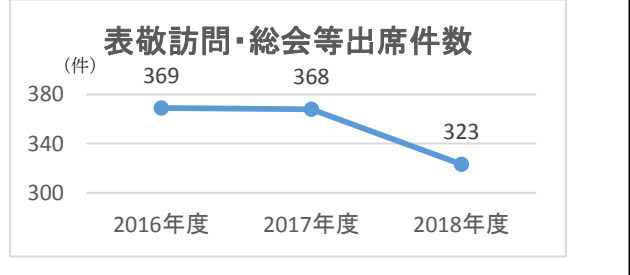
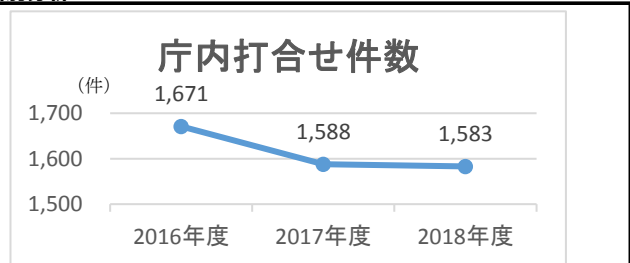
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	138,481	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 138,481	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 138,481
				一般財源充当調整額	138,481

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	2018 合計	2017 合計
表彰事業事務	0.6					0.6	0.9
交際儀礼事務	0.7					0.7	0.6
全国市長会等各種会議事務						0.0	0.1
庶務	1.4					1.4	1.4
その他秘書事務	3.9					3.9	3.0
2018年度 歳出目 合計	6.6	0.0	0.0	0.0	0.0	6.6	6.0
2017年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆理事者の庁内・外のスケジュールを調整し、庁内で必要な打合せを行ったり、各種団体との交流の場を設けることで、適切な政策判断及びスムーズな行政運営のサポートを行うことができました。また、理事者と政策経営部内との情報共有の促進をすることができました。
 ◆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、人件費が行政費用の82.1%を占めています。また、物件費は、出張旅費、市長交際費、表彰式・表敬訪問時等記念品代及び消耗品費が大半を占めており、今後も東京2020オリンピック・パラリンピックの開催に向け、増加が見込まれます。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇引き続き、市長の政策判断・行政運営が円滑に行われるようサポートしながらも、職員の理事者の日程管理・行政運営サポート等の管理的業務の事務の効率化を図ります。また、理事者と担当部課とのパイプ役としての機能をこれまで以上に果たせるよう、更に充実した秘書業務の環境・体制を整えていきます。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◇秘書業務の更なる体制・機能の強化に向けて、正確かつ効率的な秘書業務のため、理事者のスケジュール管理の電子化を検討します。また、情報共有のために、担当部課から理事者への情報提供の方法や、秘書課から担当部課への情報発信・収集方法についての改善、秘書課が収集した情報を全庁ファイルサーバーに格納することで全職員が見られるような環境の整備等を行っていきます。

2018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)の発行に関する事 ◆ホームページの管理に関する事 ◆広報番組の制作に関する事 ◆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 ◆ラジオ広報番組の制作に関する事 ◆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 ◆まちだ〇ごと大作戦18-20に関する事				

II.2017年度末の総括

①「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」を定期的の実施することで、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、効果的かつ効率的で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。

②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。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	-	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	-	-	66.2	-	(2022年度)	
広告換算費	円	目標	288,000,000	300,000,000	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	497,045,837	518,991,254	527,742,584	-	(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	100	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	-	-	119	-	(2020年度)	

成果の説明
 ◆市民満足度調査を行い、市民の満足度を測りました。
 ◆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。
 ◆シティプロモーションの取り組みとして、フリーペーパーの配布・PR動画の公開・イベント開催などを通じて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。
 ◆まちだ〇ごと大作戦18-20では市民・地域団体・企業などから119件の大作戦チャレンジ事業の提案・アイデアを受けました。

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	108,445	133,676	147,779	14,103	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	9,828	8,527	9,987	1,460	保険料	0	0	0	0
物件費	123,231	118,795	129,400	10,605	国庫支出金	2,759	2,572	2,568	△ 4
うち委託料	121,110	117,478	126,317	8,839	都支支出金	18,109	3,304	52,085	48,781
維持補修費	0	0	12,452	12,452	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	386	1,070	29,728	28,658	その他	7,336	7,542	5,847	△ 1,695
減価償却費	803	803	1,022	219	行政収入 小計(a)	28,204	13,418	60,500	47,082
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 224,569	△ 268,438	△ 295,305	△ 26,867
賞与・退職手当引当金繰入額	19,908	27,512	35,424	7,912	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	252,773	281,856	355,805	73,949	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 224,569	△ 268,438	△ 295,305	△ 26,867
特別費用 (g)	0	0	12	12	特別収入 小計 (f)	0	2,204	0	△ 2,204
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	2,204	△ 12	△ 2,216	当期収支差額 (e)+(h)	△ 224,569	△ 266,234	△ 295,317	△ 29,083

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	維持補修費
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 29,500千円 講師謝礼 136千円 事業協力謝礼 50千円 日本広報協会負担金 42千円	決算額の主な内訳	街路灯修繕費 11,232千円 尾根緑道公共トイレ洋式化工事 1,220千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦の提案・アイデアの増加や情報発信の充実に伴い、負担金が28,500千円増加。 まちだ〇ごと大作戦の会議開催に係る講師謝礼が136千円増加。 広報まちだ1月1日号の対談に係る謝礼として22千円増加。	主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦協働・協賛事業に係るペDESTリアンデッキ下の街路灯修繕や尾根緑道公共トイレ洋式化に伴い12,452千円増加。
勘定科目	物件費	勘定科目	都支支出金
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 31,482千円 まちだシティプロモーション支援業務委託料 27,000千円 広報まちだ等配布委託 21,313千円 まちだ〇ごと大作戦18-20事業推進・運営支援業務委託 5,281千円	決算額の主な内訳	市町村総合交付金 49,990千円 東京都地域生活支援事業費等補助金 1,282千円 ユニバーサルデザインのまちづくり緊急推進事業補助金 813千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦の事業に係る芹ヶ谷公園桜植栽空間創出業務委託となす原遺跡出土品(土器・耳飾り)複製製作他業務委託に伴い9,331千円増加。 「広報活動」に関する意識調査業務委託により1,652千円増加。	主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦とシティプロモーション推進事業に係る委託料が地域特選事業交付対象事業となったことにより市町村総合交付金が49,320千円増加。 多摩の魅力発信支援補助金が廃止になり1,350千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,544	8,014	1,470
	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	6,544	8,014	1,470
	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	94,925	112,870	17,945
	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	94,925	112,870	17,945
	無形固定資産	2,204	1,973	△ 231	その他の固定負債	0	0	0
	土地	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	101,469	120,884	19,415
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 76,855	△ 97,304	△ 20,449	
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	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	22,410	21,607	△ 803	負債及び純資産の部合計	24,614	23,580	△ 1,034	
資産の部合計	24,614	23,580	△ 1,034					

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	特になし
決算額の主な内訳	「いいことふくらむまちだ」ロゴマーク商標権 1,973千円	決算額の主な内訳	(株)多摩テレビの株券 20,000千円 イベントスタジオ備品 1,607千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	減価償却等により231千円減少。	主な増減理由	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	

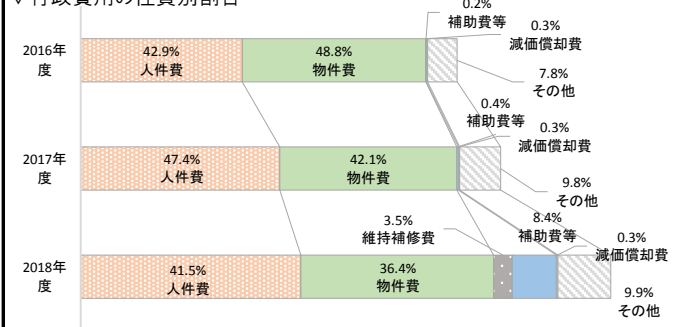
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	60,500	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	335,368	社会資本整備等投資活動支出	32,225	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 274,868	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 32,225	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 307,093
				一般財源充当調整額	307,093

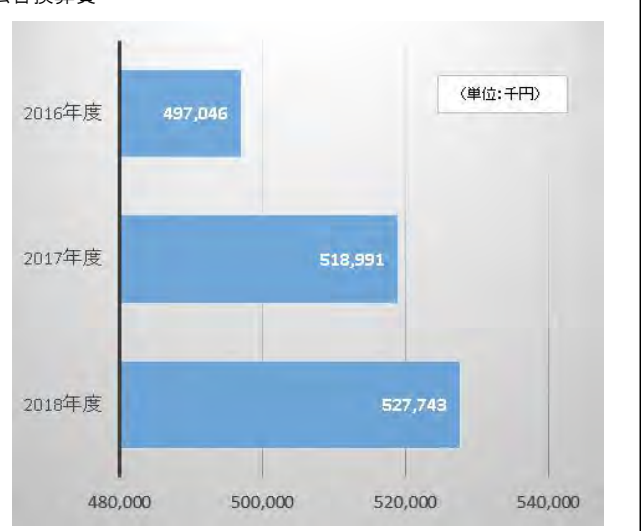
V.財務構造分析

▽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	2018 合計	2017 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
広報紙・誌発行業務	5.2			3.6	0.2	9.0	8.6
情報提供(パブリシティ)業務	2.3			0.2		2.5	1.8
シティプロモーション業務	5.6					5.6	5.3
その他業務	1.9			0.2	0.2	2.3	2.6
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	15.0	0.0	0.0	4.0	0.4	19.4	18.3
2017年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	4.0	0.3	18.3	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆町田の魅力やマスメディアが興味を持ちそうな情報を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。
- ◆まちだシティプロモーション映像「まちだで育む」を作成し、町田での子育てがより具体的にイメージできる情報発信を行いました。
- ◆「まちだ〇ごと大作戦18-20」は、開始から1年が経過し、大作戦チャレンジ事業の提案件数が目標値の60件を大きく上回る119件となり、その増加と共に歳出が増えています。

②2018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。
- ◇2018年度に行った「広報活動」に関する意識調査をもとに、市民ニーズに合わせた広報活動を行うことが課題となります。
- ◇市民満足度を4年後に目標と定めた「81%」まで上げるための、的確で効果的な広報活動が課題となります。
- ◆「まちだ〇ごと大作戦18-20」は2年目を迎え、今後更なる推進のために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

- ◇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。
- ◇引き続き、市近隣のファミリー層に向けて、町田市での暮らしや子育てをイメージできるような情報を発信します。
- ◇「広報活動」に関する意識調査結果を踏まえ、ニーズに合わせた広報媒体の選択や、各媒体の使いやすさの向上に取り組めます。
- ◆より多くの方が「まちだ〇ごと大作戦18-20」に参画・参加し、市民の愛着と誇り、市外からの関心と憧れを高めるような情報発信の拡充に取り組めます。

2018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
	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	
	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	
	広報紙 平均発行部数	139,204部	137,674部	128,084部	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	広報紙 拠点配布場所数	217	208	207		

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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、配布拠点については、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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	-	-	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」。2018年度実施。
		実績	-	-	66.2	-	(2022年度)	
		目標	-	-	-	-	-	
		実績	-	-	-	-	-	

成果の説明 ◆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、2018年度末の無料配布件数は年度当初から329件増加しました。
 ◆配布拠点の状況を確認し、過密かつ残部が多い拠点を3か所減らしました。また、拠点が少ない地域では、新たな拠点を7か所増やしました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	67,159	49,766	57,356	7,590	地方税	0	0	0	0
物件費	74,676	62,974	63,267	293	国庫支出金	2,759	2,572	2,568	△ 4
うち委託料	73,777	62,201	62,588	387	都支出金	1,379	1,284	1,282	△ 2
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	72	28	50	22	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	7,336	7,542	5,847	△ 1,695
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	11,474	11,398	9,697	△ 1,701
賞与・退職手当引当金繰入額	13,319	2,289	12,027	9,738	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 143,752	△ 103,659	△ 123,003	△ 19,344
行政費用 小計 (b)	155,226	115,057	132,700	17,643	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)	△ 143,752	△ 103,659	△ 123,003	△ 19,344
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	12,662	0	△ 12,662	特別収入 小計 (f)	0	12,662	0	△ 12,662
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 143,752	△ 90,997	△ 123,003	△ 32,006

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	常勤職員分 47,030千円 嘱託職員分 9,724千円 臨時職員分 302千円 ほか	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 31,482千円 広報まちだ等配布委託 21,313千円。町田市「広報活動」に関する意識調査業務委託料 1,652千円 など
主な増減理由	広報紙・誌発行事業に関わる人員が0.4人増加し(うち0.3人は常勤職員分)、従事職員の構成が変動したことにより、7,590千円増加。	主な増減理由	町田市「広報活動」に関する意識調査業務委託を行い1,652千円増加。 「広報まちだ」等配布委託が部数の減少等により1,248千円減少。

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等補助金及び障害者総合支援事業費補助金 2,565千円 自衛官募集事務委託金 3千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費等補助金 1,282千円
主な増減理由	地域生活支援事業費等補助金及び障害者総合支援事業費補助金が5千円減少。 自衛官募集事務委託金が1千円増加。	主な増減理由	地域生活支援事業費等補助金が2千円減少。

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	2018	3,687,262	36	7	「広報まちだ」の発行ページ数・発行部数を見直したこと等により委託料は減少したが、人件費が増加したため、単位あたりのコストが7円増加。
		2017	3,956,217	29	△ 5	
		2016	4,552,311	34	4	
		2018				
		2017				
		2016				
		2018				
		2017				
		2016				

④貸借対照表

(単位:千円)

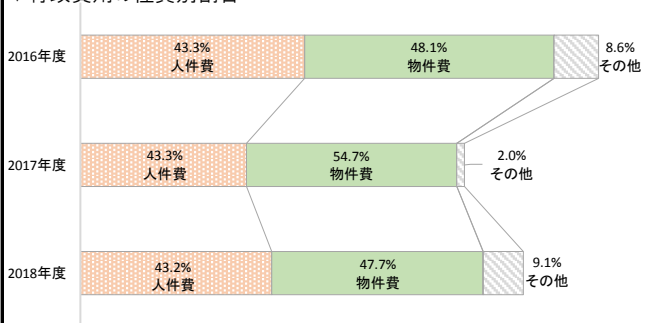
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,289	2,781	492	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,289	2,781	492
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	33,204	39,166	5,962
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	33,204	39,166	5,962
	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	35,493	41,947	6,454
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 35,493	△ 41,947	△ 6,454
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	△ 35,493	△ 41,947	△ 6,454		
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	特になし	特になし
主な増減理由		

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



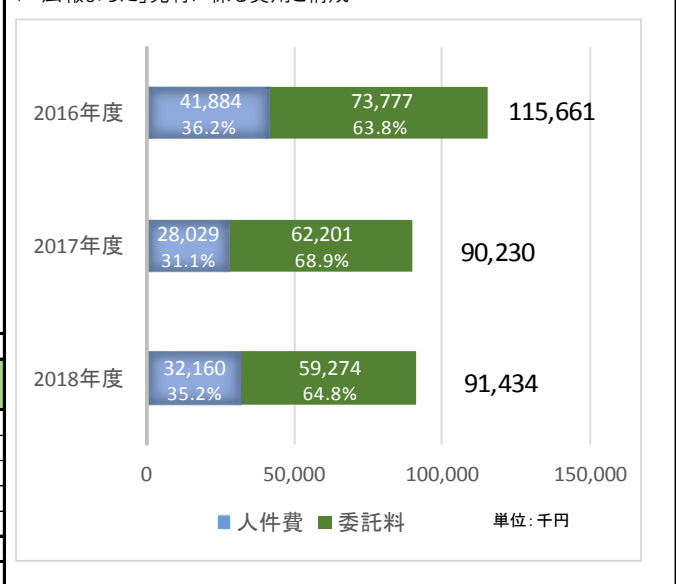
▽事業に関わる人員

(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	2018年度		2017年度	
						合計	割合	合計	割合
広報紙業務	3.4			2.3	0.1	5.8	5.2		
ホームページ業務	1.1			0.7	0.1	1.9	2.0		
その他の刊行物業務	0.3			0.2		0.5	0.6		
メール配信業務	0.2			0.1		0.3	0.4		
その他	0.2			0.3		0.5	0.5		
2018年度 特定事業 合計	5.2	0.0	0.0	3.6	0.2	9.0	8.6		
2017年度 特定事業 合計	4.9	0.0	0.0	3.5	0.2	8.6			

VI.個別分析

▽「広報まちだ」発行に係る費用と構成



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「まちだガイド」にかかる印刷製本費を中心とした物件費(47.7%)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、36円のコストがかかっています。
- ◆2018年度末の無料配布件数は年度当初と比較して329件増加しました。

②2018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把握や、広報手段の見直しに対する結果を検証し、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正に配置できるよう見直しを行います。
- ◇「『広報活動』における意識調査」において示された、広報まちだに「充実してほしい情報」や「不満を感じている理由」、「読まない理由」などを検証し、よりニーズに合った内容と手段を提供できるよう見直しを図っていきます。

2018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。

II 2017年度末の総括

①「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"> ◆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。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

<ul style="list-style-type: none"> ◆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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	90%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	90.6	91.9	92.2		(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	48.0%以上	48.0%以上	完結率(市の業務主管課に転送せず、対応が完結した件数÷応対件数)
		実績	47.7	50.4	44.8		(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:330人)。
		実績	4.92	4.88	4.94		(毎年度)	

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民から寄せられた要望等を集計・分析し、庁内へ情報提供を開始し、2019年度に市民に公表するための準備をすすめました。 ◆2017年度と比較して全体の完結率が5.6ポイント減少しました。 ◆庁内に対してFAQの改善提案を実施し、48件のFAQ改善を図りました。 また、オペレータが案内に時間を要した案件等の情報を庁内で共有し、取次時間の短縮に努めました。 これにより、即応率(応答数のうち、11秒以内に応答した割合)は85.0%となり、2017年度と比較して1.5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「イベシス」の周知を図り、「イベシス」の利用率が2017年度と比較して9.9ポイント上昇し、37.2%となりました。 ◆積極的な来庁者への声かけや、案内の際に使用する「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、最新情報の活用により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点数4.8以上(5.0満点)を維持しています。(2018年度:4.94点 2017年度:4.88点 0.06ポイント上昇) ◆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。(2018年度2,129件 2017年度2,034件 95件増加)
-------	---

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	65,428	62,323	63,564	1,241	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,577	3,352	3,106	△ 246	保険料	0	0	0	0
物件費	132,363	132,357	132,220	△ 137	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	132,175	132,175	132,101	△ 74	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	11,630	10,133	10,129	△ 4	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)	△ 211,797	△ 209,980	△ 213,509	△ 3,529
賞与・退職手当引当金繰入額	2,376	5,167	7,596	2,429	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	211,797	209,980	213,509	3,529	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 211,797	△ 209,980	△ 213,509	△ 3,529
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	1,140	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,140	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 210,657	△ 209,980	△ 213,509	△ 3,529

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 63,564千円	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 代表電話の緊急延長業務委託料 174千円 庁舎総合案内業務運営委託料 15,692千円など
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、1,241千円増加。	主な増減理由	庁舎総合案内業務運営委託料は長期継続契約更改に伴う案内業務の見直し等の結果、137千円減少。
決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由		主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		2,898	3,051	153	
	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	2,898	3,051	153
		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		42,030	42,972	942
		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	42,030	42,972	942
	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	44,928	46,023	1,095
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 44,928	△ 46,023	△ 1,095
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 44,928	△ 46,023	△ 1,095	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計		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						

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	特になし	特になし
主な増減理由		

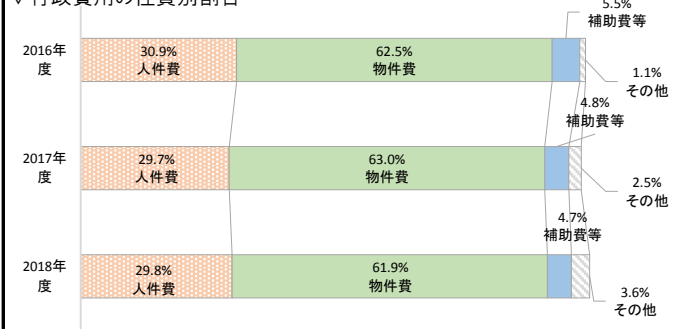
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

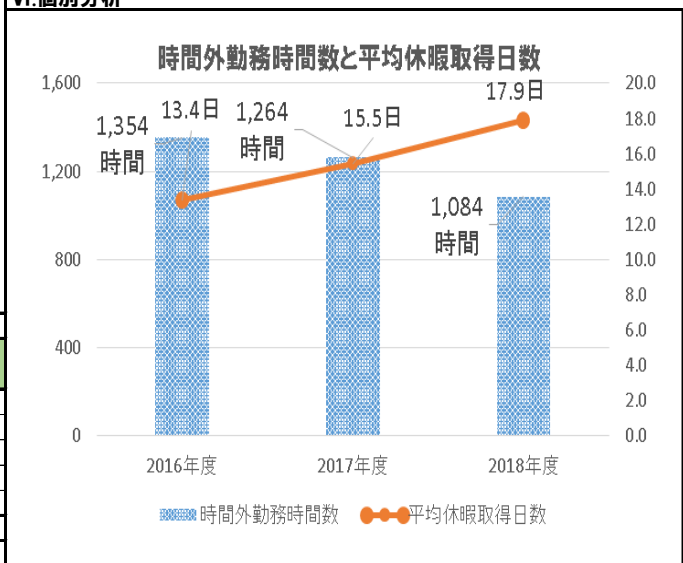
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	212,414	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 212,414	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 212,414
				一般財源充当調整額	212,414

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	2018		2017	
						合計	合計	合計	合計
内訳									
市民相談事業	0.9		0.4	2.4		3.7	3.4		
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.6			0.3		1.9	1.7		
庁内総合案内事業	0.2		0.1			0.3	0.4		
その他	3.3		0.5	0.2		4.0	4.5		
						0.0	0.0		
2018年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	2.9	0.0	9.9	10.0		
2017年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	3.0	0.0	10.0			

VII.総括

①成果および財務の分析

◆2017年度に比べ時間外勤務時間数を削減(180時間)し、平均有給休暇取得日数を増加(2.4日)させました。
 ◆行政費用の61.9%を占める物件費のうち、大部分を占める代表電話及びイベントダイヤル運営委託料について、2017年度と比較して、完結率(市の業務主管課に転送せず、対応した割合)は5.6ポイント減少し、44.8%でしたが、即応率(応答数のうち、11秒以内に回答した割合)は1.5ポイント上昇し、85.0%となり過去最高値を更新しました。◆イベント申込システム(通称:イベシス)の利用件数は7,639件で、イベント申込全体(20,530件)のうち37.2%で2017年度と比較して、9.9ポイント上昇しました。これにより、1件あたりに係るコストが6,337円減少しました。◆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、4.94点という高評価を得ています。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆2021年度から新たに契約する、代表電話及びイベントダイヤル運営事業について、市民サービスの向上につながる仕様の検討をする必要があります。
 ◆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

◆代表電話及びイベントダイヤル運営委託の契約更改準備のため、近隣自治体にアンケート等調査を行い、優れている機能等を比較検討します。
 ◆市民からの要望等について統計や分析の結果を、庁内へ情報提供を行い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した。2019年度には市民に公表します。要望等で、新たに解決に役立つと思われる専門相談窓口を検討し増設します。また、休日や市民センター等施設での無料相談会の実施回数を増やすことにより、身近で気軽に相談できる機会を増やし、お悩みの解決に役立てます。

2018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(FAQ)を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				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)	2016年度	2017年度	2018年度	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)	259,864	239,791	230,731		
	総利用件数	1,014,190	1,230,794	1,196,504		

II.2017年度末の総括

①「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。

②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、対応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。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率	%	目標	90%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	90.6	91.9	92.2		(毎年度)	
完結率	%	目標	40%以上	40%以上	50.4%以上	48.0%以上	48.0%以上	完結率(市の業務主管課に転送せず、応対が完了した件数÷応対件数)
		実績	47.7	50.4	44.8		(2020年度)	

成果説明
◆成人健康診査やがん検診について、健康推進課と連携し、代表電話オペレータ研修を実施しました。2017年度と比較して、該当分野の案内数が208件増加し、完結率が34.2%増加しました。◆2017年度と比較して全体の完結率が5.6ポイント減少しました。◆庁内に対してFAQの改善提案を実施し、48件のFAQ改善を図りました。また、オペレータが案内に時間を要した案件等の情報を庁内で共有し、取次時間の短縮に努めました。これにより、即応率(応答数のうち、11秒以内に応答した割合)は85.0%となり、2017年度と比較して1.5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「イベシス」の周知を図り、「イベシス」の利用率が2017年度と比較して9.9ポイント上昇し、37.2%となりました。

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	14,208	14,066	14,057	△ 9	地方税	0	0	0	0
物件費	116,274	116,270	116,408	138	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	116,234	116,234	116,408	174	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	行政収入	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	0	0	0	0	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	577	3,310	936	△ 2,374	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 131,059	△ 133,646	△ 131,401	2,245
行政費用 小計(b)	131,059	133,646	131,401	△ 2,245	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)	△ 131,059	△ 133,646	△ 131,401	2,245
特別収支差額(f)-(g)=(h)	277	0	0	0	特別収入 小計(f)	277	0	0	0
					当期収支差額(e)+(h)	△ 130,782	△ 133,646	△ 131,401	2,245

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 14,057千円	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 代表電話の緊急延長業務委託料 174千円
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、9千円減少。	主な増減理由	委託料として、大型台風の発生に伴い、運営時間を2回延長し避難所等の案内業務を実施したため、174千円増加。
勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
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件あたりコスト	件	2018	975,308	135	2	FAQ利用件数の減少に伴い、1件あたりのコストが2円増加しました。
		2017	1,004,223	133	△ 36	
		2016	775,789	169	△ 6	
イベシスの利用1件あたりコスト	件	2018	7,639	17,201	△ 6,337	イベシス利用件数の増加に伴い、1件あたりのコストが6,337円減少しました。
		2017	5,678	23,538	△ 61,731	
		2016	1,537	85,269	-	
代表電話及びイベントダイヤルの運営1日あたりコスト	日	2018	365	360,003	△ 6,150	従事人員の変動に伴い、1日あたりのコストが6,150円減少しました。
		2017	365	366,153	7,087	
		2016	365	359,066	14,539	

④貸借対照表

(単位:千円)

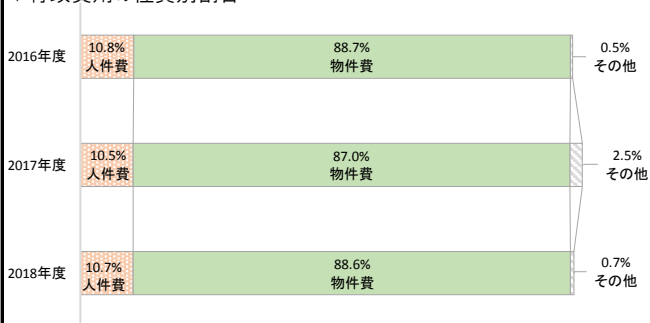
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	828	796	△ 32
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	828	796	△ 32
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	12,010	11,210	△ 800
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	12,010	11,210	△ 800
	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	12,838	12,006	△ 832
	土地	0	0	0	純資産	△ 12,838	△ 12,006	832
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	純資産の部合計	△ 12,838	△ 12,006	832	
建設仮勘定	0	0	0					
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	特になし	特になし
主な増減理由		

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



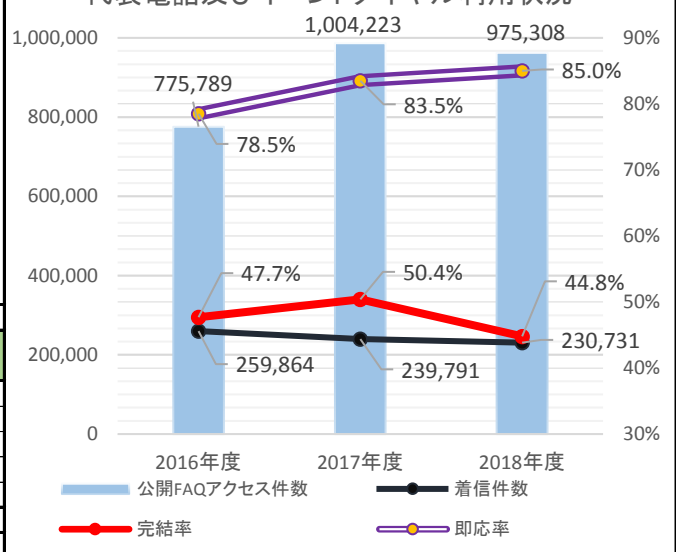
▽事業に関わる人員

(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	
						合計	合計
代表電話及びイベントダイヤル業務	1.6			0.3		1.9	1.7
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	1.6	0.0	0.0	0.3	0.0	1.9	1.7
2017年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	

VI.個別分析

代表電話及びイベントダイヤル利用状況



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の88.6%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。
- ◆2017年度と比較して、完結率(市の業務主管課に転送せず、対応した割合)は5.6ポイント減少し、44.8%でしたが、即応率(応答数のうち、11秒以内に回答した割合)は1.5ポイント上昇し、85.0%となり過去最高値を更新しました。
- ◆イベント申込システム(通称:イベシス)の利用件数は7,639件で、イベント申込全体(20,530件)のうち37.2%で2017年度の利用件数の件と比較して、9.9ポイント上昇しました。これにより、1件あたりに係るコストが6,337円減少しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆2021年度から新たに契約する、代表電話及びイベントダイヤル運営事業について、市民サービスの向上につながる仕様の検討をする必要があります。
- ◆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のため、庁内で連携を図り、応答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)」を探しやすくするため、FAQ検索機能の強化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

- ◆代表電話及びイベントダイヤル運営委託の契約更改準備のため、近隣自治体にアンケート等調査を行い、優れている機能等を比較検討します。
- ◆関係部署や委託事業者と連携し、代表電話オペレータへの研修や対応の振り返り等を実施することで、対応能力の向上を図ります。
- ◆「よくある質問と回答(FAQ)」を探しやすくするため、「ライフライン検索機能」をFAQに追加します。
- ◆イベシスの利用促進を図るため、庁内関係課と連携し、イベントのちらし等に「イベシスQRコード」の掲載を行います。

2018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、市政に活かすこととする。					
基本情報	根拠法令等				運営時間(2018年9月まで)	開庁日 午前8時15分～午後5時15分
		2016年度	2017年度	2018年度	運営時間(2018年10月以降)	開庁日 午前8時20分～午後5時00分
	案内件数	167,227	148,065	138,083	運営開始日	2012年7月9日
	開庁日数	268	268	268	契約期間	2015年10月～2018年9月 2018年10月～2021年9月

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	167,227	148,065	138,083			
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:330人)。
		実績	4.92	4.88	4.94		(毎年度)	

◆常に庁内各課と委託事業者が情報を共有し、適切な対応がとれる体制を維持し更に、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した。◆お客様の用件を伺い、庁内外の窓口を的確に案内しました。(2018年度:138,083件 2017年度:148,065件 9,982件減少 主な案内が減少した部局として市民部9,322人減、選挙管理委員会事務局2,448人減)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。◆積極的な来庁者への声かけや、案内の際に使用する「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、最新情報の活用により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点数4.8以上(5.0満点)を維持しています。(2018年度:4.94点 2017年度:4.88点 0.06ポイント上昇)

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	3,599	3,070	2,065	△ 1,005	地方税	0	0	0	0
物件費	15,956	15,956	15,703	△ 253	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,941	15,941	15,692	△ 249	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	行政収入	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	0	0	0	0	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	157	162	110	△ 52	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 19,712	△ 19,188	△ 17,878	1,310
行政費用 小計 (b)	19,712	19,188	17,878	△ 1,310	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)	△ 19,712	△ 19,188	△ 17,878	1,310
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	76	313	672	359	特別収入 小計 (f)	76	313	672	359
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 19,636	△ 18,875	△ 17,206	1,669

②行政コスト計算書の特長的事項

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 2,065千円	決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 15,692千円など
主な増減理由	職員の業務分担の調整の結果、1,005千円減少。	主な増減理由	長期継続契約更改に伴う案内業務の見直しの結果、253千円減少。
勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
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
案内件数1件あたりコスト	件	2018	138,083	129	△ 1	案内件数1件あたり、129円のコストがかかっています。案内件数は減少しましたが、職員の業務分担の調整及び委託業務を見直した結果、1件あたりのコストは1円減少しました。
		2017	148,065	130	12	
		2016	167,227	118	△ 12	
総合案内窓口開設日数1日あたりコスト	日	2018	268	66,709	△ 4,888	1日あたり、66,709円のコストがかかっています。総合案内業務に関わる職員の業務分担を調整及び委託業務を見直した結果、1日あたりのコストは、4,888円減少しました。
		2017	268	71,597	△ 1,955	
		2016	268	73,552	△ 2,535	

④貸借対照表

(単位:千円)

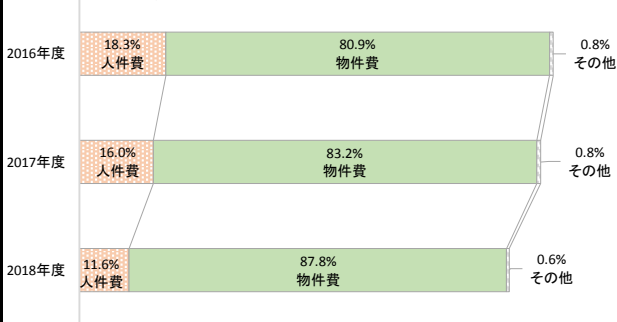
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	162	110	△ 52	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	162	110	△ 52
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	2,353	1,550	△ 803
		工作物(取得価額)	0	0	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	2,353	1,550	△ 803	
	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	2,515	1,660	△ 855
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 2,515	△ 1,660	855	
無形固定資産		0	0	0	繰延収益	0	0	0	
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	純資産の部合計	△ 2,515	△ 1,660	855		

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	特になし	特になし
主な増減理由		

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



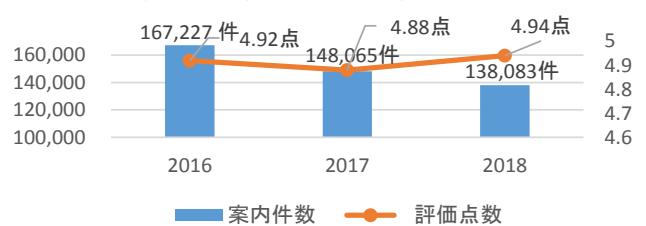
▽事業に関わる人員

(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	2018		2017	
						合計	合計	合計	合計
庁舎総合案内事業	0.2		0.1			0.3	0.4	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
2018年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0	0.3	0.4		
2017年度 特定事業 合計	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.4			

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

- ◆財源は100%市負担です。行政費用については、87.8%が物件費で、11.6%が人件費です。
- ◆案内件数の推移について、2018年度は2017年度と比べ9,982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。(2018年度:138,083件 2017年度:148,065件 主な案内が減少した部局として市民部9,322人減、選挙管理委員会事務局2,448人減)
- ◆総合案内業務に関わる職員の業務分担を調整したため、案内件数1件あたりのコストは1円減少(2018年度:129円 2017年度:130円)し、総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは4,888円減少(2018年度:66,709円 2017年度:71,597円)しました。

②2018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、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、適切な人員配置等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お案内ができるよう、多くの市民の来庁が見込まれる事業について他部署から事前に対応依頼票を受けとり最新の情報を委託事業者へ伝えるなど連携をより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。このため、来庁者満足度調査を年2回実施します。◆月に1度、市と案内人による連絡会を行い、案内人に対し他部署の繁忙が予想される事業などの情報を提供するとともに案内人の要望から課題を把握し適切に対応するなど、より一層連携を強化します。◆他部署に対して遅延なく対応依頼票を提出するよう定期的に周知し、より円滑な案内に向けて総合案内人を支援します。

2018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

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、弁護士やその他の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				
		2016年度	2017年度	2018年度	
	専門相談件数	2,217	2,034	2,129	専門相談
	電話・窓口相談件数	3,875	1,601※	1,666	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 ※2017年度以降集計方法を変更

II.2017年度末の総括

①「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、広聴課職員だけではなく、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。

②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。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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						

成果の説明
◆市民から寄せられた要望等を集計・分析し、庁内へ情報提供を開始し、2019年度に市民に公表するための準備をすすめました。
◆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し、必要に応じて担当課を案内しました。(2018年度1,666件 2017年度1,601件 65件増加)
◆弁護士による法律相談や税理士による国税相談など、専門相談を実施しました。(2018年度2,129件 2017年度2,034件 95件増加)
◆平日に市役所で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及び新たにお住いの近くの市民センターでの相談会を開催しました。(2018年度139件 2017年度115件 2017年度より24件増加)

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	12,306	15,000	16,998	1,998	地方税	0	0	0	0
物件費	113	90	51	△ 39	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	11,176	9,867	9,891	24	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)	△ 23,729	△ 28,769	△ 28,828	△ 59
賞与・退職手当引当金繰入額	134	3,812	1,888	△ 1,924	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	23,729	28,769	28,828	59	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 23,729	△ 28,769	△ 28,828	△ 59
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	64	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	64	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 23,665	△ 28,769	△ 28,828	△ 59

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	
決算額の主な内訳	人件費 16,998千円	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、1,998千円増加。	主な増減理由	
勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
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	2018	3,795	7,596	△ 318	相談件数1件あたりのコストは7,596円です。従事人員の変動に伴う人件費が増加しましたが、賞与・退職手当引当金繰入額が減少し相談件数も増加したことから、1件あたりのコストが318円減少しました。
		2017	3,635	7,914	4,019	
		2016	6,092	3,895		
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	2018	244	118,148	242	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは118,148円です。賞与・退職手当引当金繰入額が減少しましたが、従事人員の変動に伴う人件費が増加したため、1日あたりのコストが242円増加しました。
		2017	244	117,906	20,256	
		2016	243	97,650		

④貸借対照表

(単位:千円)

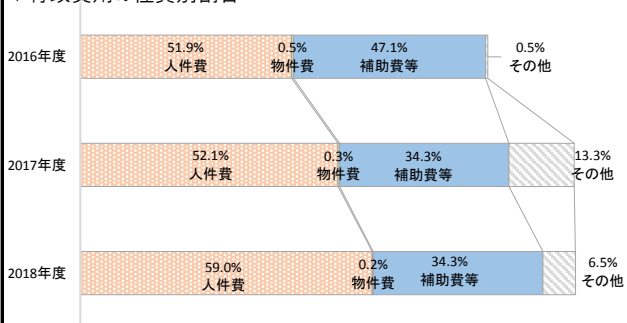
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	377	452	75
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	377	452	75
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	5,462	6,364	902
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	5,462	6,364	902
	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	5,839	6,816	977
	土地	0	0	0	純資産	△ 5,839	△ 6,816	△ 977
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	純資産の部合計	△ 5,839	△ 6,816	△ 977	
建設仮勘定	0	0	0					
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	特になし	特になし
主な増減理由		

V.財務構造分析

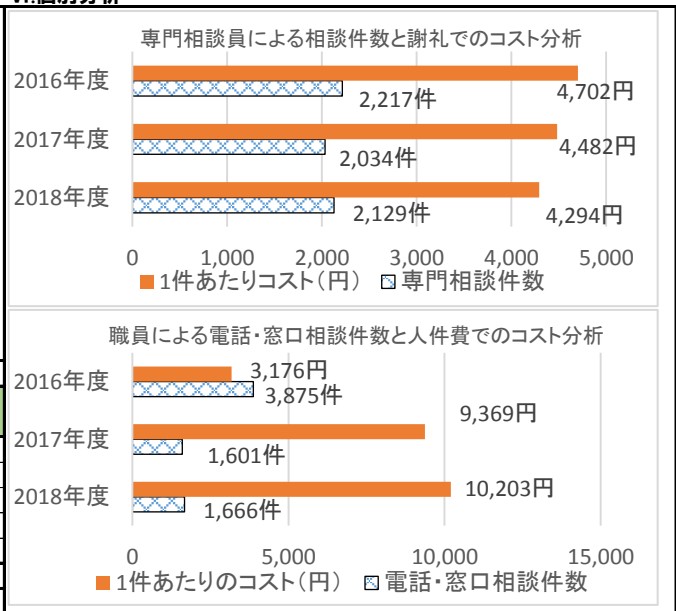
▽行政費用の性質別割合



▽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)	
						2018 合計	2017 合計
市民相談事業	0.9		0.4	2.4		3.7	3.4
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.4	2.4	0.0	3.7	3.4
2017年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.2	2.4	0.0	3.4	

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59.0%、物件費が0.2%、補助費等が34.3%、その他6.5%となっています。
- ◆専門相談件数は2017年度と比較して95件増加しました。また、法律相談後の利用者アンケートでは、96.4%以上の方が「説明が明解である・回答が適切である」と答えており、高水準を保っています。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆多様化する市政への要望を集約・分析し、潜在的な市民ニーズを把握し、政策課題として各課に提供していく必要があります。
- ◆専門相談について、高齢者や共働き世帯等が増える中、市役所以外にも市民センター等施設での開催や、休日の開催を増やすことで、誰もが気軽に相談できる環境を整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

- ◆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市民に公表します。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、専門相談を利用し、市民生活の充実につながるよう努めます。また、引き続き町田市職員に情報提供を行い、新たな施策や業務改善につながることも期待します。
- ◆様々な市民ニーズに対し、新たに解決に役立つと思われる相談窓口を検討し増設します。
- ◆休日や市民センター等施設での無料相談会の実施回数を増やすことにより、身近で気軽に相談できる機会を増やし、お悩みの解決に役立ちます。