

《行政經營分野》

政策經營部

2013年度 政策経営部 企画政策課の財務諸表

歳出目名称	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、庁内各課との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、成果を庁内に提供することで、市の政策形成に寄与し、それにより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. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆人件費は適正な範囲と考えられますが、委託料については、委託内容を精査し、業務委託の効果的な活用を図ることが課題と考えます。
--

III. 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
成果の説明		<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ため及び新たな政策課題の抽出を行うため、市民意識調査を実施しました。 ◆未来づくりプロジェクトの推進を支援し、各プロジェクトの業務担当課が事業に着手しました。 ◆市庁舎跡地を市の内外から多くの人々が訪れる様々なイベントが開催できる芝生広場に整備しました。 ◆周辺住民の方々と協力して、木曾山崎団地地区まちづくり構想を策定し、木曾山崎地区計画に移行することができました。 ◆市政運営の基本的な考え方を定め、これに基づき主要事業の選定を行いました。 ◆町田市の将来像(都市グランドデザイン)案の作成に向けて、基礎調査を終了し、報告書を作成しました。 ◆学長懇談会を開催し、地域連携等の進め方について各大学と意見交換を行いました。 ◆厚木基地に起因する米空母艦載機の騒音解消に向け、抗議及び改善要請を行いました。 ◆多摩都市モルレール町田方面延伸に向けた機運向上を図るため、既設路線の研究や絵画コンクールを実施しました。 				

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	160,213	178,340	18,127	地方税	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,897	6,307	△ 590	保険料	0	0	0
物件費	32,476	53,459	20,983	国庫支出金	150	200	50
うち委託料	31,093	50,024	18,931	都支出金	7,240	7,260	20
維持補修費	0	32,318	32,318	行政収入	0	0	0
扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
補助費等	1,811	1,550	△ 261	使用料及手数料	0	0	0
減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収入 小計(a)	7,390	7,460	70
賞与・退職手当引当金繰入額	30,909	27,961	△ 2,948	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 218,019	△ 286,168	△ 68,149
行政費用 小計 (b)	225,409	293,628	68,219	金融収支差額 (d)	0	0	0
特別費用 (g)	0	635	635	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 218,019	△ 286,168	△ 68,149
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 635	△ 635	特別収入 小計 (f)	0	0	0
				当期収支差額 (e)+(h)	△ 218,019	△ 286,803	△ 68,784

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	維持補修費
決算額の主な内訳	給料 82,775千円 職員手当等 66,038千円 共済費 28,939千円 など	決算額の主な内訳	旧本庁舎跡地広場整備工事の一部 29,688千円 旧本庁舎跡地附属棟新築工事の一部 2,630千円
主な増減理由	町田市未来づくり研究所設置等により人件費が18,127千円増加	主な増減理由	市庁舎跡地整備事業の工事により維持補修費が32,318千円増加

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	芝生広場の運営に係る調査・検討支援業務委託 17,976千円 都市グランドデザイン基礎調査支援業務委託 12,651千円 コンベンションホール基礎調査支援業務委託 4,536千円 木曾山崎団地地区まちづくりの在り方検討支援業務委託 4,494千円	決算額の主な内訳	大学院入学諸費用 947千円 研修受講料 154千円 講師謝礼等 143千円 など
主な増減理由	市庁舎跡地整備事業に係る調査及び備品購入が19,200千円増加 未来づくり研究所の都市グランドデザイン基礎調査が12,651千円増加	主な増減理由	大学院入学諸費用により947千円増加、研修受講料 154千円増加 講師謝礼等 143千円増加、木曾山崎団地地区まちづくり検討会終了により委員謝礼が1,544千円減少

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,469	6,879	410	
	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	6,469	6,879	410
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物	0	0	0	固定負債	157,017	153,835	△ 3,182
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物	0	0	0	退職手当引当金	157,017	153,835	△ 3,182
	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	635	0	△ 635	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	163,486	160,714	△ 2,772
		工作物	0	0	0	純資産	△ 162,851	△ 160,714	2,137
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	△ 162,851	△ 160,714	2,137		
資産の部合計		635	0	△ 635	負債及び純資産の部合計	635	0	△ 635	

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	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	市制50周年記念シンボルマーク等の廃止により635千円減少	主な増減理由	主な増減理由

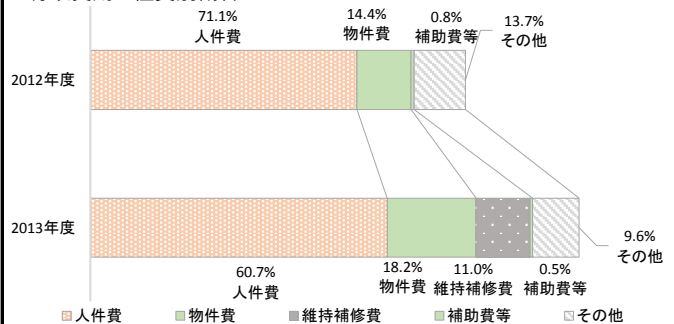
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	7,460	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	296,400	社会資本整備等投資活動支出	97,366	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 288,940	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 97,366	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 386,306	
			一般財源充当調整額	386,306	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

◆未来づくり研究所の成果として、「町田市データブック2013年度」を発行しました。今回から、参考として相模原市との比較データを掲載しました。

◆町田市都市グランドデザイン案を作成するための基礎調査を行いました。なお、2014年4月に市民公開の研究報告会を開き、基礎調査の一部を紹介しました。

▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用			臨時	2013 合計	2012 合計
		フルタイム	(短時間)	嘱託			
計画管理事務	4.2				4.2	7.4	
調整事務	9.8	1.0			10.8	4.3	
政策研究事務	4.0				4.0	2.6	
非核平和事務	0.2				0.2	0.7	
企画政策課管理事務	1.8		1.0		2.8	3.5	
2013年度 歳出目 合計	20.0	1.0	1.0	0.0	22.0	18.5	
2012年度 歳出目 合計	16.0	0.0	1.0	1.5	18.5		

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆2013年度は、新たに町田市未来づくり研究所を設置したことに伴い、人件費が増額しました。研究の成果として「町田市データブック2013年度」の発行、町田市都市グランドデザイン案策定のための基礎調査を行いました。
- ◆市庁舎跡地を芝生広場に整備する事業を行ったため、維持補修費が新たに発生したほか、物件費が増額しました。
- ◆これらのことにより、企画費に係る行政コスト全体も、68,219千円の増額となりました。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆物件費については、年度ごとに事業内容が異なるものが多く一概に比較できませんが、特に委託料については、引き続き委託内容を精査し、業務委託の効果的な活用を図ることが課題と考えます。

2013年度 政策経営部 経営改革室の財務諸表

歳出目名称	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	市民にとっての価値とは何かを視念に、常に変革し続ける市役所を目指して組織能力を高めます。 また、社会的変化や緊急課題、部門をまたがる課題に対応し、迅速に政策決定が行えるよう、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） ◆新5か年計画の進捗に関すること（重点事業プラン及び行政経営改革プランの進捗に関する事務等） ◆行政経営改革の推進に関すること（事業仕分けに関する事務、経営品質向上事務等） ◆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に関する事務等）

II.2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> ◆行政費用の大半を人件費等が占めています。業務プロセスや月ごとの繁閑状況などの分析を通じ、時間外勤務の縮減など、人件費の抑制に努める必要があります。 ◆行政費用の約2割を委託料が占めています。委託内容について精査し、業務委託の効果的な活用を進めることが今後の課題です。

III.事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
新5か年計画のうち、計画どおり進捗している取組の割合	%	—	83.1	83.3	100	重点事業プランと行政経営改革プランの全取組に対して、計画以上、計画どおりに進捗している取組の割合
包括外部監査の指摘事項に対する措置実施率	%	71.1	74.8	84.3	85.0	包括外部監査において指摘された全事項に対して、改善の措置を講じた件数の割合

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆経営会議を18回開催しました。 ◆新5か年計画で定めた131の取組（重点事業プラン88、行政経営改革プラン43）の内、109の取組（重点事業プラン74、行政経営改革プラン35）が、計画どおりに進捗していることを確認しました。 ◆行政経営改革プランの進行を監理することを目的とした「町田市行政経営監理委員会」を新公会計制度をテーマとして3回開催し、外部の有識者による専門的な見地からの提言、提案をいただくことが出来ました。 ◆「債権の管理等に関する事務の執行について」をテーマに包括外部監査を実施しました。 ◆2007年度から2012年度までに実施した包括外部監査で監査人から指摘のあった事項534件のうち、2013年度に85件を措置済とし、合計で450件が措置済みとなりました。
-------	--

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	68,584	72,961	4,377	地方税	0	0	0
	うち時間外勤務手当	3,853	3,313	△ 540	保険料	0	0	0
	物件費	19,733	21,806	2,073	国庫支出金	0	0	0
	うち委託料	19,499	21,599	2,100	都支出金	0	2,900	2,900
	維持補修費	0	0	0	行政収入	0	2,900	2,900
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	619	798	179	使用料及手数料	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	2,900	2,900
	賞与・退職手当引当金繰入額	9,335	10,162	827	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 98,271	△ 102,827	△ 4,556
行政費用 小計 (b)	98,271	105,727	7,456	金融収支差額 (d)	0	0	0	
特別費用 (g)	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 98,271	△ 102,827	△ 4,556	
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	
				当期収支差額 (e)+(h)	△ 98,271	△ 102,827	△ 4,556	

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	包括外部監査委託 12,000千円 2013年度「町田市版事業仕分け」実施支援委託 4,700千円 経営品質向上活動支援業務委託 3,470千円 行政経営監理委員会支援業務委託 1,030千円	決算額の主な内訳	事業仕分け委員謝礼 715千円
主な増減理由	2013年5月12日に実施した、「町田市版事業仕分け」の実施支援業務委託により2,001千円増加。行政経営監理委員会支援業務委託により1,030千円増加。包括外部監査委託料が1,500千円減少。	主な増減理由	2013年5月12日に「町田市版事業仕分け」を実施したことにより、委員謝礼が236千円増加。

勘定科目	都支出金	勘定科目	
決算額の主な内訳	市町村総合交付金 2,900千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	「町田市版事業仕分け」にかかる経費の一部について、市町村総合交付金の交付を受けたことにより、2,900千円増加。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,647	2,768	121
	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	2,647	2,768	121
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物	0	0	0	固定負債	64,257	61,889	△ 2,368
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物	0	0	0	退職手当引当金	64,257	61,889	△ 2,368
	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
	土地	0	0	0	負債の部合計	66,904	64,657	△ 2,247
	工作物	0	0	0	純資産	△ 66,904	△ 64,657	2,247
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	△ 66,904	△ 64,657	2,247	
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					

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

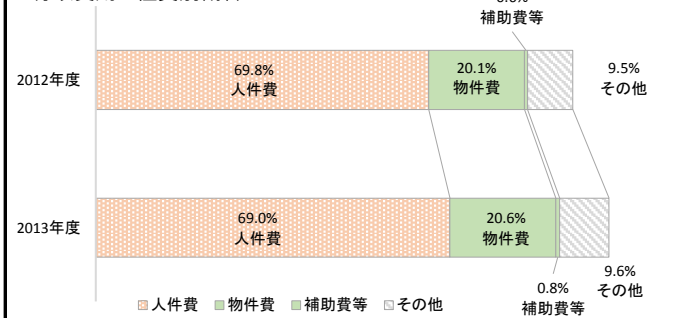
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	2,900	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	107,973	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)	△ 105,073	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)	△ 105,073	
			一般財源充当調整額	105,073	

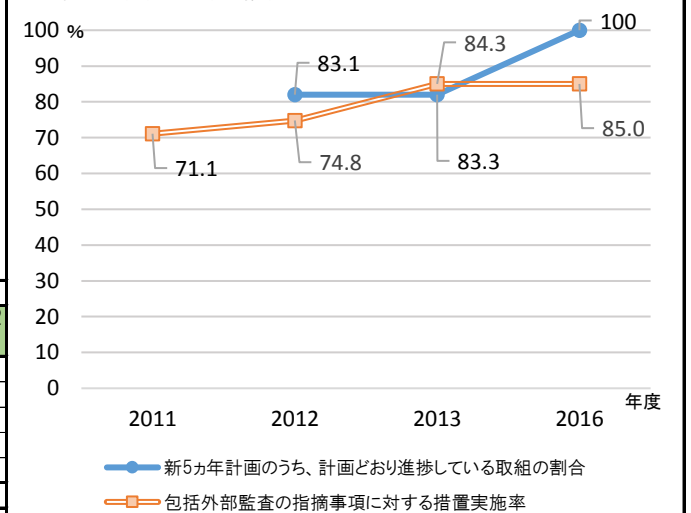
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽事業の成果指標の年度推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用			臨時	2013 合計	2012 合計
		フルタイム	(短時間)	嘱託			
庁内調整・会議事務	1.6				1.6	2.6	
経営品質向上事務	1.4			0.2	1.6	0.9	
事業見直し推進事務	3.0				3.0	2.9	
行政経営改革事務	1.5				1.5	1.5	
経営改革室管理事務	0.5			0.8	1.3	1.1	
2013年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	1.0	9.0	9.0	
2012年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	1.0	9.0	9.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆行政経営改革費は、行政費用の約7割を人件費が占めています。この人件費の内、時間外勤務手当については室内の事務分担を見直すことで、各担当者の事務の偏在を解消し、縮減しましたが、更なる削減に向けた取組が必要です。

◆行政費用の約2割は物件費で、包括外部監査や「町田市版事業仕分け」等を実施するための委託料です。

◆「町田市版事業仕分け」にかかる経費の一部について、市町村総合交付金の交付を受け、財源確保に努めました。

②2013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、業務プロセスや月ごとの業務内容を把握し、効率的な事務執行をすることで、時間外勤務手当での更なる縮減をすることが課題です。

◆物件費のほぼ全額を占める委託料については、委託すべき内容と市がやるべき内容を精査し、仕様を見直すことによって、業務の効率的な執行を進めることが課題です。

2013年度 政策経営部 秘書課の財務諸表

歳出目名称	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者が円滑に業務を遂行するための必要経費及び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. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆人件費は適正な範囲と考えられますが、物件費については、適正な支出管理をしていくことが必要になります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
市長と市民の対話機会の拡充	回	34	35	30	35	市長と語る会の開催回数
表敬訪問・会議・懇親会等出席件数	件	517	518	607	610	各種団体等と交流を図るため、表敬訪問・会議・懇親会等に出席した件数
成果の説明						<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者の政策判断に資するため、理事者の必要とする情報を収集・整理し、適切かつ迅速に情報を提供することができました。 ◆理事者のスケジュールを調整し、庁内・外との連携を密にと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	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	97,964	104,276	6,312	地方税	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,270	1,987	△ 283	保険料	0	0	0
物件費	5,102	3,372	△ 1,730	国庫支出金	0	0	0
うち委託料	0	0	0	政都支出金	0	0	0
維持補修費	0	0	0	収分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	入使用料及手数料	0	0	0
補助費等	7,977	8,154	177	その他	0	0	0
減価償却費	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 118,747	△ 125,146	△ 6,399
賞与・退職手当引当金繰入額	7,704	9,344	1,640	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 小計 (b)	118,747	125,146	6,399	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 118,747	△ 125,146	△ 6,399
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 118,747	△ 125,146	△ 6,399

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	特別職人件費 54,386千円 秘書課職員人件費 49,890千円	決算額の主な内訳	市長交際費 1,015千円 出張旅費 989千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 465千円
主な増減理由	常勤職員と臨時職員の人員構成が変わったことにより、秘書課職員人件費が7,423千円増加。	主な増減理由	常勤職員と臨時職員の人員構成が変わったことにより、臨時職員賃金等が1,774千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	「各種市長会等負担金」「全国市長会関東支部負担金」「全国市長会負担金」「東京都市長会負担金」 7,889千円 町田市名誉市民選考委員謝礼 165千円 表彰式時演奏出演者謝礼金 100千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	2012年度は無かった「町田市名誉市民選考委員会」を開催したことにより165千円増加。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,941	2,099	158
	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	1,941	2,099	158
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物	0	0	0	固定負債	47,108	46,948	△ 160
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物	0	0	0	退職手当引当金	47,108	46,948	△ 160
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	49,049	49,047	△ 2
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	△ 49,049	△ 49,047	2
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計		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

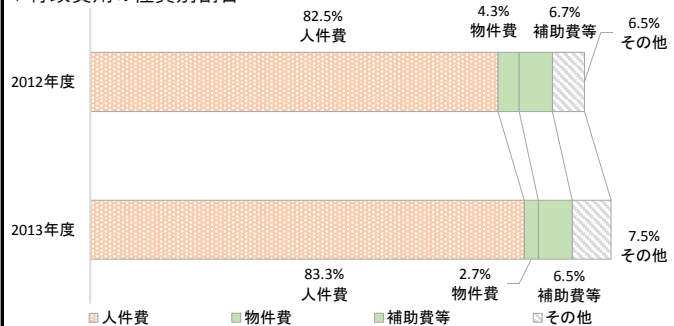
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	125,149	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)	△ 125,149	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)	△ 125,149
				一般財源充当調整額	125,149

V. 財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI. 個別分析

	単位	2012年度	2013年度
市長と市民との対話機会の拡充(市長と語る会)	回	35	30
表敬訪問・会議・懇親会等出席件数	件	518	607

▽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)	再雇用 嘱託	臨時	2013	2012
						合計	合計
表彰事業事務	0.7					0.7	0.6
交際儀礼事務	0.5					0.5	1.6
全国市長会等各種会議事務	0.3					0.3	0.6
庶務	1.1					1.1	1.5
その他秘書事務	3.4					3.4	1.7
2013年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.0
2012年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	0.0	1.0	6.0	

VII. 総括

①成果および財務の分析

◆秘書課は、理事者の日程管理等、理事者の行政運営サポートが主で、個別の事業がほとんどないので、行政費用のうち人件費が83.3%を占めています。(人件費の内訳は、特別職人件費52%、秘書課職員人件費48%です。)また、補助費等の6.5%は、負担割合を定められた各種負担金で97%となっています。物件費の2.7%は、主に市長交際費と出張旅費で59%を占めています。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆人件費については適正な範囲と考えられますが、今後も更なる事務改善を図ることが必要となります。物件費については、引き続き適正な支出管理をしていくことが必要となります。

◆市長と市民との対話機会の拡充については、理事者のスケジュールが過密になっている中で、いかに日程を確保するかが課題となります。

2013年度 政策経営部 広報課の財務諸表

歳出目名称	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・市勢要覧)の発行 ◆ホームページの管理 ◆広報番組の制作 ◆メール配信サービスの管理 ◆ラジオ広報番組の制作 ◆報道機関との連絡・調整 ◆シティプロモーションの推進

II 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆広報費は、「広報まちだ」や町田市ホームページ、広報番組を中心とした広報メディアの運用にかかる費用が中心であるため、組織のミッションや各事業の目的から費用対効果を検証し、効果的な広報活動を進めていくことが今後の課題となります。

III 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
市民満足度(広報の質の向上)	%	66.3	66.3 (2011年度測定値)	66.3 (2011年度測定値)	71.9 (2015年度目標値)	『「広報活動」に関する意識調査』における「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。次回調査は2015年度実施予定で、目標値は71.9%です。
広告換算費(市の魅力を明確化し、それを市内外へ情報発信する)	円	33,896,700	38,252,915	86,326,503	36,000,000	広告換算費(新聞に記事掲載された場合の媒体露出効果を、広告料金をベースに料金算出した金額)

成果の説明

- ◆担当部署と相談しながら、広報紙・ホームページ・ラジオ・イベントスタジオ等の既存広報手段とマスメディアへのアプローチを組み合わせ、効果的な情報提供を進めました。
- ◆ウェブ・アクセシビリティ(ホームページにアクセスした誰もが同様に情報を共有できる状態)に関するJIS規格へ対応するために、課題を抽出し、ホームページを修正しました。
- ◆マスメディアが興味を持つ情報を記者会見やプレスリリースを通して積極的に提供しました。
- ◆町田市勢要覧2014を作成・発行しました。
- ◆市民、市民団体、行政が使用できる、町田市ロゴマークを投票で決定しました。
- ◆庁内組織で構成する「作業部会」と「本部会」、町田市内の各種団体および市民の代表で組織する「まちだシティプロモーション推進委員会」とともに、『まちだ自慢』推進計画を策定しました。当計画は、2012年度に策定した「まちだシティプロモーション基本方針」に基づく、2014年度から2016年度の具体的な活動計画です。

IV 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	82,718	95,019	12,301	地方税	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,491	10,740	2,249	保険料	0	0	0
物件費	107,176	126,456	19,280	国庫支出金	2,776	2,843	67
うち委託料	103,572	120,997	17,425	都支出金	1,388	10,558	9,170
維持補修費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	142	464	322	その他	9,997	9,376	△ 621
減価償却費	0	803	803	行政収入 小計(a)	14,161	22,777	8,616
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 188,608	△ 215,837	△ 27,229
賞与・退職手当引当金繰入額	12,733	15,872	3,139	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 小計 (b)	202,769	238,614	35,845	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 188,608	△ 215,837	△ 27,229
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 188,608	△ 215,837	△ 27,229

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託料 39,584千円 「広報まちだ」配布・配達委託料 36,207千円 「まちだシティプロモーション」支援業務委託 18,276千円 市勢要覧作成委託料 7,413千円 広報番組制作・放映委託料 7,623千円 など	決算額の主な内訳	シティプロモーション推進委員会委員謝礼 322千円 広報まちだ新春号対談謝礼 100千円
主な増減理由	町田市勢要覧2014「町田で描く 未来のカタチ」を作成したことにより(2013年度のみ作成)、7,413千円増加。 「まちだシティプロモーション」支援業務委託が12,281千円増加。	主な増減理由	シティプロモーション推進委員会の開催により、委員へ対する謝礼 322千円増加。

勘定科目	国庫支出金	勘定科目	都支出金
決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 2,843千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,428千円 シティプロモーション事業に対する市町村総合交付金 9,130千円
主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託料の増加により、委託料の約1/2を負担する国補助金が67千円増加。	主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託料の増加により、委託料の約1/4を負担する都補助金が40千円増加。 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交付により、9,130千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,854	3,166	312
	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	2,854	3,166	312
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物	0	0	0	固定負債	69,266	70,804	1,538
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物	0	0	0	退職手当引当金	69,266	70,804	1,538
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	72,120	73,970	1,850
	その他の固定資産	26,426	25,623	△ 803	純資産	△ 45,694	△ 48,347	△ 2,653
資産の部合計	26,426	25,623	△ 803	純資産の部合計	△ 45,694	△ 48,347	△ 2,653	
				負債及び純資産の部合計	26,426	25,623	△ 803	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	その他の固定資産	勘定科目	勘定科目
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 5,623千円	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	イベントスタジオ備品の減価償却費 △803千円	主な増減理由	主な増減理由

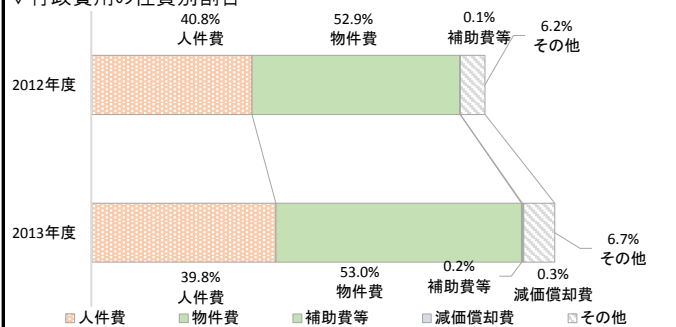
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	22,777	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	235,960	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 213,183	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 213,183
				一般財源充当調整額	213,183

V.財務構造分析

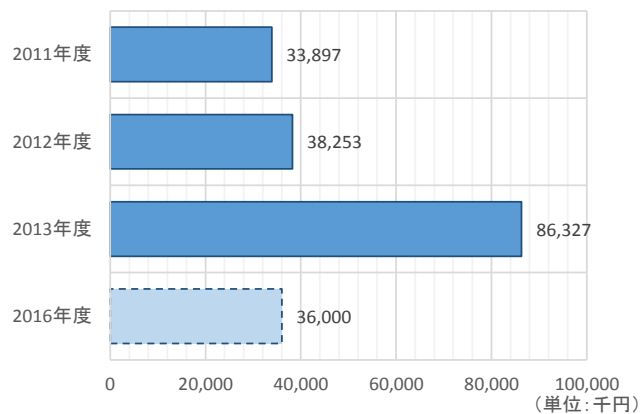
▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽広告換算費

(市の魅力を明確化し、それを市内外へ情報発信する)



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	再雇用 嘱託	臨時	2013	2012
						合計	合計
広報紙・誌発行事業	4.6			3.0		7.6	7.5
情報提供(パブリシティ)事業	1.3			0.4		1.7	2.0
シティプロモーション事業	0.8					0.8	1.0
その他	1.7			0.4		2.1	2.4
						0.0	0.0
2013年度 歳出目 合計	8.4	0.0	0.0	3.8	0.0	12.2	12.9
2012年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	3.9	0.0	12.9	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の大半を人件費(約40%)と「広報まちだ」の企画から配布までの業務にかかる委託料を中心とした物件費(約53%)が占めています。
- ◆町田の魅力やマスメディアが興味を持つ情報を記者会見やプレスリリースを通して積極的に提供することにより、テレビやタウン誌などで町田が紹介されました。特に、全市的に取り組んだ「スポーツ祭東京2013」(国体)は多くのメディアに取り上げられました。また、国際版画美術館や市民文学館、市立博物館は、年度を通してコンスタントに新聞に記事掲載されました。
- ◆市勢要覧作成業務や「スポーツ祭東京2013」への取材業務等により、2012年度と比較して人件費が12,301千円増加しました。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆情報発信・魅力創造を強化するために、メディアを活用した情報発信の展開に加え、まちだ自慢サポーターを発足することで市民発の情報発信力の強化を図ることが課題となります。
- ◇広報費は、「広報まちだ」や町田市ホームページ、広報番組を中心とした広報メディアの運用にかかる費用が中心であるため、必要な情報を市民にとって最適な手段で情報発信できるよう、効果的な広報活動を進めていくことが今後の課題となります。

2013年度 広報紙・誌発行事業の財務諸表

部局名	政策経営部
事業類型	4:その他型

主管課名	広報課	歳出目名	広報費
------	-----	------	-----

I. 事業概要

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

基本情報	根拠法令等				広報紙 名称	広報まちだ
	広報紙 平均発行部数	2011年度 146,194部	2012年度 145,844部	2013年度 144,827部	広報紙 発行日	月3回(1日、11日、21日)
	広報紙 拠点配布場所数	130ヶ所	133ヶ所	136ヶ所		

II. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆広報紙業務の委託範囲の拡大を進めることで、その業務に関わる人員をホームページ業務等のその他の業務に適正に配置し、人件費(時間外勤務手当)の削減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	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
市民満足度(広報の質の向上)	%	66.3	66.3 (2011年度測定値)	66.3 (2011年度測定値)	71.9 (2015年度目標値)	『「広報活動」に関する意識調査』における「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。次回調査は2015年度実施予定で、目標値は71.9%です。

成果の説明
 ◆担当部署と相談しながら、広報紙・ホームページ・ラジオ・イベントスタジオ等の既存広報手段とマスメディアへのアプローチを組み合わせ、効果的な情報提供を進めました。
 ◆ウェブ・アクセシビリティ(ホームページにアクセスした誰もが同様に情報を共有できる状態)に関するJIS規格へ対応するために、課題を抽出し、ホームページを修正しました。
 ◆町田市勢要覧2014を作成・発行しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	43,539	54,499	10,960	地方税	0	0	0
物件費	89,397	92,675	3,278	国庫支出金	2,776	2,843	67
うち委託料	86,299	89,239	2,940	都支支出金	1,388	1,428	40
維持補修費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	100	100	0	その他	9,997	9,376	△ 621
減価償却費	0	0	0	行政収入 合計(a)	14,161	13,647	△ 514
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 126,638	△ 146,363	△ 19,725
賞与 退職手当引当金繰入額	7,763	12,736	4,973	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 合計 (b)	140,799	160,010	19,211	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 126,638	△ 146,363	△ 19,725
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 126,638	△ 146,363	△ 19,725

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託料 39,584千円 「広報まちだ」配布・配達委託料 36,207千円 市勢要覧作成委託料 7,413千円 点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託料 6,034千円 など	決算額の主な内訳	広報まちだ新春号対談謝礼 100千円
主な増減理由	町田市勢要覧2014「町田で描く 未来のカタチ」を作成したことにより(2013年度のみ作成)、7,413千円増加。	主な増減理由	
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 2,843千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,428千円
主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託料の増加により、委託料の約1/2を負担する都補助金が67千円増加。	主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託料の増加により、委託料の約1/4を負担する都補助金が40千円増加。

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、「行政費用 合計(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	2013	5,702,257	28	5	町田市勢要覧2014「町田で描く 未来のカタチ」を作成したため、5円増加。
		2012	6,022,601	23		
		2013				
		2012				
		2013				
		2012				

④貸借対照表

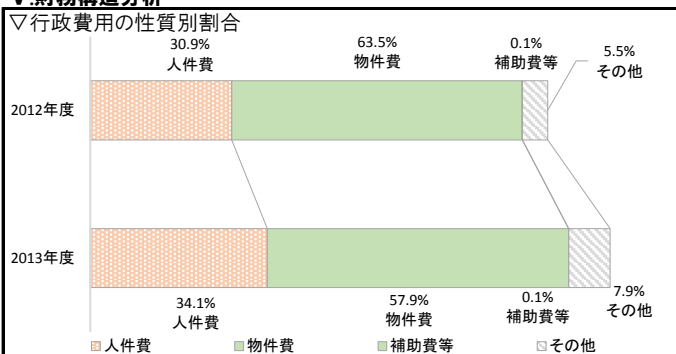
(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,385	1,724	339	
	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	1,385	1,724	339	
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物	0	0	0	固定負債	33,623	38,554	4,931	
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0	
	工作物	0	0	0	退職手当引当金	33,623	38,554	4,931	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	35,008	40,278	5,270	
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	△ 35,008	△ 40,278	△ 5,270	
資産の部合計				0	負債及び純資産の部合計				0
					純資産の部合計				△ 35,008
					負債及び純資産の部合計				△ 40,278
					純資産の部合計				△ 5,270

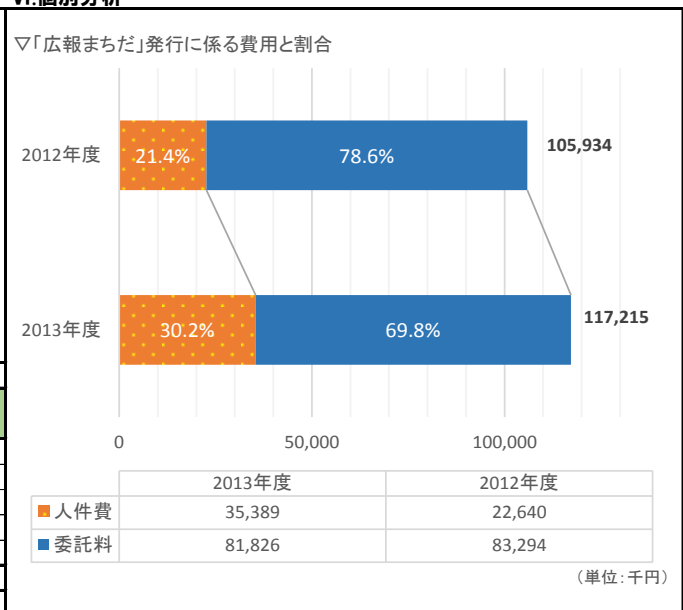
⑤貸借対照表の特徴的事項

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



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)	再雇用 嘱託	臨時	2012	
						合計	合計
内訳							
広報紙業務	2.6			2.4		5.0	3.9
ホームページ業務	1.3			0.4		1.7	2.1
その他の刊行物業務	0.3			0.1		0.4	0.8
メール配信業務	0.3					0.3	0.4
その他	0.1			0.2		0.3	0.3
2013年度 特定事業 合計	4.6	0.0	0.0	3.1	0.0	7.7	7.5
2012年度 特定事業 合計	4.4	0.0	0.0	3.1	0.0	7.5	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の大半を「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市の刊行物の発行にかかる印刷製本費を中心とした物件費(約58%)が占めています。
- ◆広報紙・誌発行部数1部あたり、28円のコストがかかっています。
- ◆「広報まちだ」発行業務(広報紙業務)について、人件費が増加を続ける中で、委託料は削減しながら委託の範囲を拡大することができました。しかし、2013年度に開催した「スポーツ祭東京2013」(国体)への取材業務等により、2012年度と比較して人件費が約12,749千円増加しました。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇広報紙業務の委託範囲の拡大を更に進めることで、その業務に関わる人員をホームページ業務等のその他の業務に適正に配置し、人件費(時間外勤務手当)の削減を図っていくことが課題となります。

2013年度 政策経営部 広聴課の財務諸表

歳出目名称	広聴費
事業類型	c:その他型

I. 組織概要

組織の使命 市民の声を積極的に聞いて、市民ニーズを的確につかみ、そこから政策課題を各担当部署に示します。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情報を提供することにより、市役所の信頼を高めます。

所管する事務

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

II. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆ 行政費用のうち、物件費(委託料)が50%を超えているため、代表電話交換業務をはじめ業務委託の契約内容を精査し、物件費を抑えることが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
代表電話の応答率	%	85.9%	90.6%	93.2%	93.2%	利用者が代表電話へお問い合わせをした件数のうち応答できた件数の割合(応対件数÷着信件数)
市政要望への迅速・的確な対応	%	84.3%	88.5%	95.1%	95.1%	市政要望の処理報告14日以内達成率
市民の声を市政に生かすための広聴機能の拡充	項目	-	2項目	8項目	3項目	事業改善及び改革取組数

成果の説明

- ◆ イベントダイヤルでの受付開始予定日や募集人数などの情報を収集し、受付開始日時を調整することによりイベント申込みの着信の分散化を行い応答率を向上しました。
- ◆ FAQシステムの見直しを行い、ホームページのよくある質問での検索結果に関連するお問い合わせを5件表示する機能を追加し、検索のしやすさを向上しました。
- ◆ 市政要望の処理報告書の見直しや、各課への迅速な処理を依頼したことにより、処理報告14日以内達成率が向上しました。
- ◆ 市民の声を市政に生かすための広聴機能の拡充では、代表電話へのお問合せの傾向分析などを行い、農業の使用や処分についてのお問合せへの対応などの業務改善課題8項目の抽出を行い、関係課へ改善に向けた検討を依頼しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	66,302	73,249	6,947	地方税	0	0	0
うち時間外勤務手当	5,103	2,705	△ 2,398	保険料	0	0	0
物件費	120,450	121,124	674	国庫支出金	0	0	0
うち委託料	118,737	119,281	544	都支出金	13,747	2,382	△ 11,365
維持補修費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	12,390	12,157	△ 233	その他	36	0	△ 36
減価償却費	0	0	0	行政収入 小計(a)	13,783	2,382	△ 11,401
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 201,704	△ 213,493	△ 11,789
賞与・退職手当引当金繰入額	16,345	9,345	△ 7,000	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 小計 (b)	215,487	215,875	388	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 201,704	△ 213,493	△ 11,789
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 201,704	△ 213,493	△ 11,789

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	都支出金
決算額の主な内訳	コールセンター運営委託料 104,990千円 庁舎総合案内業務委託料 14,292千円	決算額の主な内訳	緊急雇用創出事業臨時特例交付金 2,382千円
主な増減理由	窓口サービス調査事業委託料の終了により1,838千円減少 庁舎総合案内業務委託月の増により2,382千円増加 (2012年度10ヶ月、2013年度12ヶ月)	主な増減理由	緊急雇用創出事業該当月の減および窓口サービスアンケート調査委託の終了により11,365千円減少 (2012年度10ヶ月、2013年度2ヶ月)

勘定科目	補助費等	勘定科目	人件費
決算額の主な内訳	市民相談事業 専門相談での相談員謝礼 10,483千円	決算額の主な内訳	人件費 73,249千円
主な増減理由	専門相談の開設日数の減により、194千円減少(連休等により相談日、5日減 2013年度229日、2012年度234日)	主な増減理由	従事人員の変動等により、6,947千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,565	2,663	98	
	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	2,565	2,663	98	
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物	0	0	0	固定負債	62,248	59,539	△ 2,709	
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0	
	工作物	0	0	0	退職手当引当金	62,248	59,539	△ 2,709	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	64,813	62,202	△ 2,611	
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	△ 64,813	△ 62,202	2,611	
資産の部合計		0	0	0	純資産の部合計		△ 64,813	△ 62,202	2,611
					負債及び純資産の部合計		0	0	0

④貸借対照表の特徴的事項

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

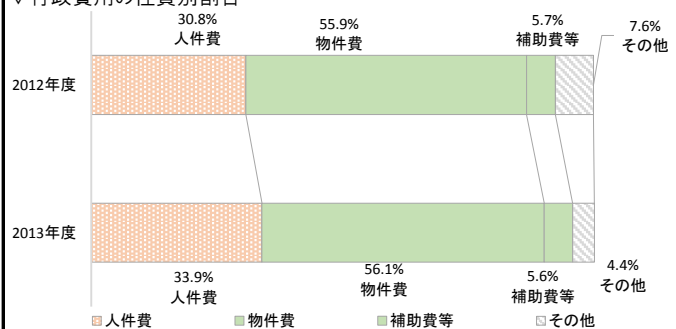
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

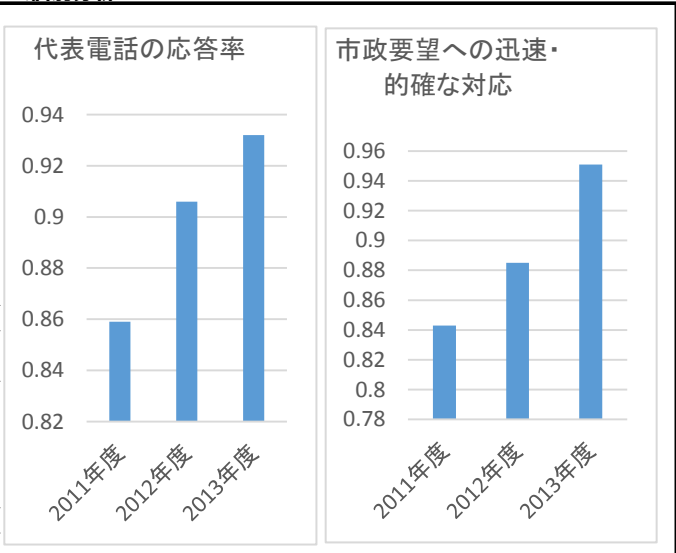
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	2,382	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	218,487	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 216,105	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 216,105
				一般財源充当調整額	216,105

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)	再雇用 嘱託	臨時	2013	2012
						合計	合計
市民相談事業	1.4			2.0		3.4	3.5
コールセンター運営事務	1.7				0.6	2.3	2.8
庁舎総合案内事業	0.8					0.8	1.1
その他	5.1			1.0	0.1	6.2	4.6
						0.0	0.0
2013年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	3.0	0.7	12.7	12.0
2012年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	3.0	1.0	12.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆行政費用のうち市負担金は全体の99%でした。行政収入の都支出金(緊急雇用創出事業臨時特例交付金)は庁舎総合案内業務委託の2ヶ月分が該当しました。
 ◆行政費用のうち、人件費は増員に伴い34%になりました。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆行政費用のうち、56%を占める物件費(委託料)について、代表電話およびイベントダイヤル業務などの業務委託の契約内容を精査し、市民の利便性を更に向上させることが課題と考えられます。

2013年度 コールセンター運営事業の財務諸表

部局名	政策経営部
-----	-------

主管課名	広聴課	歳出目名	広聴費	事業類型	4:その他型
------	-----	------	-----	------	--------

I. 事業概要

事業目的	年中無休7～23時の間の電話対応により市民サービスの向上を図ります。 FAQを活用して業務効率の向上を図ります。				
基本情報	根拠法令等				
		2011年度	2012年度	2013年度	営業時間
	電話による着信件数	333,393件	302,371件	275,467件	7:00 ～ 23:00 (年中無休)
	電話による対応件数	286,320件	273,933件	256,998件	契約期間
					2011年1月 ～ 2016年3月
	総利用件数	537,709件	596,314件	638,987件	(債務負担行為事業)

II. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆本事業は業務委託のため、着信件数の伸びによって1コール単価が下がります。しかし、着信件数の増加と市民サービスの向上は一致しません。行政サービスの提供にあたり利用者の利便性の向上を計る別の尺度の検討が必要であるものと考えられます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
代表電話の応答率	%	85.9%	90.6%	93.2%	93.2%	利用者が代表電話へお問い合わせした件数のうち応答できた件数の割合(対応件数 ÷ 着信件数)
総利用件数	件	537,709	596,314	638,987	700,000	本事業が提供するサービス(電話・メール・FAX・ホームページの良くある質問のアクセス)の利用件数
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆イベントダイヤルの受付開始予定日や募集人数などの情報を収集し、受付開始日時を調整することによりイベント申込みの着信の分散化を行い応答率を向上しました。 ◆FAQシステムの見直しを行い、ホームページのよくある質問での検索結果に関連するお問い合わせを5件表示する機能を追加し、検索のしやすさを向上しました。 					

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	12,787	11,957	△ 830	地方税	0	0	0
物件費	106,341	106,562	221	国庫支出金	0	0	0
うち委託料	104,990	104,990	0	都支支出金	0	0	0
維持補修費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	0	0	0	その他	0	0	0
減価償却費	0	0	0	行政収入 合計(a)	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 124,046	△ 119,019	5,027
賞与 退職手当引当金繰入額	4,918	500	△ 4,418	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 合計 (b)	124,046	119,019	△ 5,027	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 124,046	△ 119,019	5,027
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 (f)	0	1,096	1,096
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	1,096	1,096	当期収支差額 (e)+(h)	△ 124,046	△ 117,923	6,123

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	コールセンター運営委託料 104,990千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	臨時職員の雇用期間の増加により物件費が221千円増加	主な増減理由	
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
代表電話及びイベントダイヤルの開設1日あたりコスト	日	2013	365	326,079	△ 13,773	人件費の減額に伴い、1日あたりのコストが13,773円減少しました。
		2012	365	339,852		
代表電話及びイベントダイヤル 対応1件あたりコスト	件	2013	256,998	463	10	対応件数の減少に伴い、1日あたりのコストが10円増加しました。
		2012	273,933	453		
代表電話及びイベントダイヤル 総利用1件あたりコスト	件	2013	638,987	186	△ 22	人件費の減額及び総利用件数の増加に伴い、1日あたりのコストが22円減少しました。
		2012	596,314	208		

④貸借対照表

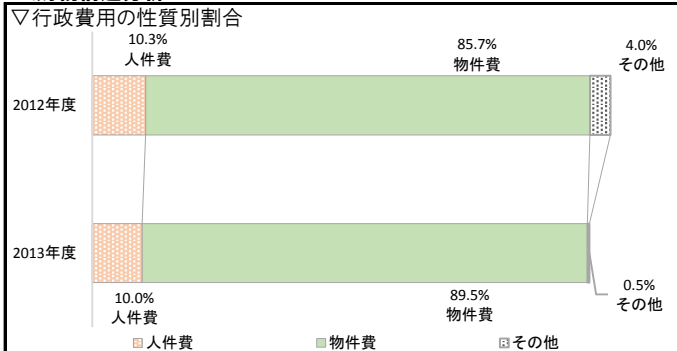
(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		578	500	△ 78
	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		578	500	△ 78
	土地	0	0	0	その他の流動負債		0	0	0
	建物	0	0	0	固定負債		14,033	11,175	△ 2,858
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債		0	0	0
	工作物	0	0	0	退職手当引当金		14,033	11,175	△ 2,858
	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
	土地	0	0	0	負債の部合計		14,611	11,675	△ 2,936
	工作物	0	0	0	純資産		△ 14,611	△ 11,675	2,936
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		△ 14,611	△ 11,675	2,936	
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

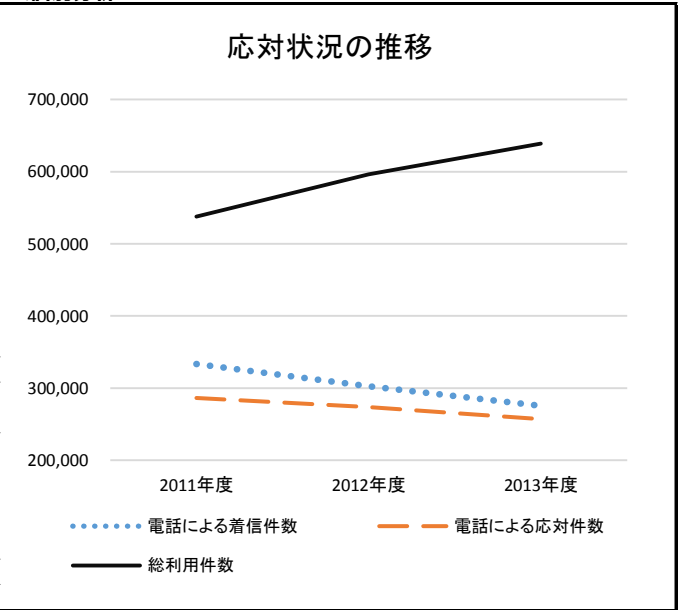
V.財務構造分析



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)	再雇用 嘱託	臨時	2013 合計	2012 合計
コールセンター運営事業	1.7				0.6	2.3	2.8
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2013年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.0	0.6	2.3	2.8
2012年度 特定事業 合計	1.8	0.0	0.0	0.0	1.0	2.8	



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆本事業の財源は100%市負担です。
- ◆コールセンターの運営は2010～2015年度までの債務負担行為で実施しています。
- ◆行政費用の約90%が物件費であり、その物件費のうちの約99%が委託料です。
- ◆イベントダイヤル受付依頼の各課との調整、委託先への指示、作業依頼(街路灯の交換など)、折返し電話対応依頼、FAQの更新の業務の人件費は11,957千円です。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆行政サービスの提供にあたり利用者の利便性の向上を計る尺度として本事業が提供するサービス(電話・メール・FAX・ホームページのよくある質問(FAQ))の利用件数の合計を『総利用件数』とし、新たに指標としました。今後としては、ホームページのよくある質問(FAQ)の充実を図りつつ、それぞれのサービスにおいて、更なる利便性の向上を図ります。

2013年度 庁舎総合案内運営事業の財務諸表

部局名	政策経営部
事業類型	4:その他型

主管課名	広聴課	歳出目名	広聴費
------	-----	------	-----

I. 事業概要

事業目的	積極的なお声かけによる案内業務を導入し、市民の市役所への信頼度を高めるとともに、市民ニーズを全庁的に幅広く掌握し、市政に活かします。	
基本情報	根拠法令等	
	運営時間	開庁日 8:15 ~ 17:30
	運営開始日	2012年7月9日
	契約期間	2012年6月 ~ 2015年9月

II. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆都支出金による補助は2013年4月から6月までが対象であり、その後の財源は一般財源のみとなります。今までの案内業務のサービスレベルを繁忙期や突発的な事態が発生した場合にも低下させないことが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
ご案内件数	件	-	119,120	142,691	150,000	庁舎総合案内人による案内サービスの件数
庁舎総合案内事業のサービス向上	%	-	98.2%	95.7%	98.2%	庁舎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

◆総合案内業務におけるお客さまからのご意見等について報告・連絡を行ない、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。
 ◆お客さまがご用のある窓口へ迷わず行けるよう、的確にご案内しました。
 ◆町田市の情報発信であるチラシや広報を総合案内に常備し、お客さまへの配布・閲覧を実施しています。
 ◆毎月、実施している市役所見学を通じ、市役所の機能・魅力をお伝えしました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	7,915	5,498	△ 2,417	地方税	0	0	0
物件費	11,910	14,311	2,401	国庫支出金	0	0	0
うち委託料	11,910	14,292	2,382	都支出金	11,910	2,382	△ 9,528
維持補修費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	0	0	0	その他	0	0	0
減価償却費	0	0	0	行政収入 合計(a)	11,910	2,382	△ 9,528
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 8,273	△ 17,657	△ 9,384
賞与 退職手当引当金繰入額	358	230	△ 128	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 合計 (b)	20,183	20,039	△ 144	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 8,273	△ 17,657	△ 9,384
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 (f)	1,007	2,739	1,732
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,007	2,739	1,732	当期収支差額 (e)+(h)	△ 7,266	△ 14,918	△ 7,652

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	都支出金
決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 14,292千円	決算額の主な内訳	緊急雇用創出事業臨時特例交付金 2,382千円
主な増減理由	庁舎総合案内業務委託月の増により、2,382千円増加。(2012年度 10ヶ月 2013年度 12ヶ月)	主な増減理由	緊急雇用創出事業該当月の減により、9,528千円減少。(2012年度 10ヶ月分 2013年度 2ヶ月分)
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、「行政費用 合計(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1件あたりコスト	件	2013	142,691	140	△ 29	ご案内件数が増加したことにより、1件あたり29円減少しました。
		2012	119,120	169		
開庁日1日あたりコスト	日	2013	243	82,465	△ 21,038	本契約は6月から締結し、2012年7月9日から行いました。よって、準備期間分(約1か月分)がコストとして、上積みされているため、一日あたり21,038円減少しました。
		2012	195	103,503		
		2013				
		2012				

④貸借対照表

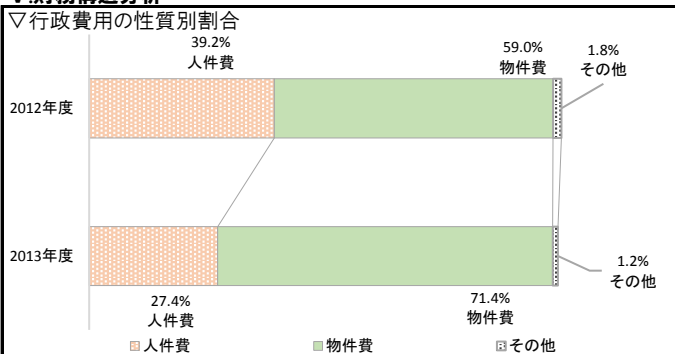
(単位:千円)

勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		358	230	△ 128
	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		358	230	△ 128
	土地	0	0	0	その他の流動負債		0	0	0
	建物	0	0	0	固定負債		8,687	5,138	△ 3,549
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債		0	0	0
	工作物	0	0	0	退職手当引当金		8,687	5,138	△ 3,549
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債		0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益		0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金		0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計		9,045	5,368	△ 3,677
	その他の固定資産	0	0	0	純資産		△ 9,045	△ 5,368	3,677
資産の部合計				0	負債及び純資産の部合計				0
					純資産の部合計				△ 9,045
					負債及び純資産の部合計				△ 5,368
									3,677

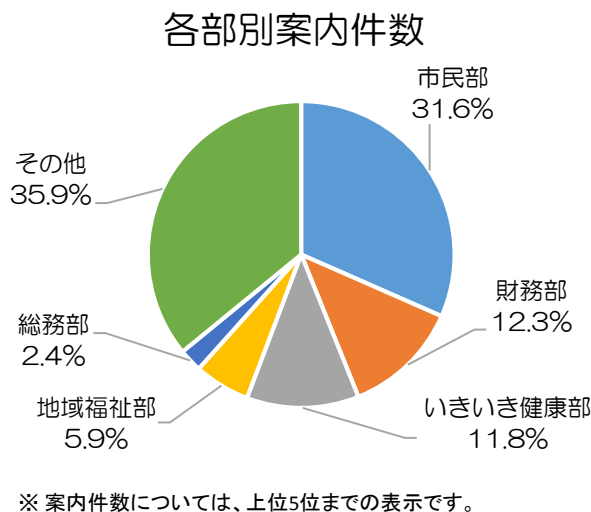
⑤貸借対照表の特徴的事項

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



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)	再雇用 嘱託	臨時	2013	2012
						合計	合計
庁舎総合案内事業	0.8					0.8	1.1
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2013年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	1.1
2012年度 特定事業 合計	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆本事業の財源の約12%が都支出金(緊急雇用創出事業臨時特例交付金)です。残りの約88%は市負担です。
- ◆また、行政費用としては、約71%が物件費で、残り約29%が人件費です。
- ◆総合案内人のお声かけによる案内件数は増加しましたが、案内サービスに対する来庁者の満足度は減少しました。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆年度末など多くの来庁者が見込まれる期間には十分な案内ができないことがあるため、案内人の適切な人員配置と配置場所の検討をする必要があります。

2013年度 市民相談事業の財務諸表

部局名	政策経営部
主管課名	広聴課
歳出目名	広聴費
事業類型	4:その他型

I. 事業概要

事業目的	市民の日常生活の中で生じるさまざまな疑問、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	2011年度	2012年度	2013年度	
	専門相談件数	2,676	2,688	2,526	専門相談
	電話・窓口相談件数	11,975	10,125	10,732	電話・窓口相談
					各有資格者の相談員による相談
					広聴課による電話・窓口での市民相談

II. 2012年度末の財務分析を踏まえた事業の課題

◆専門相談の謝礼については、予約の有無に関わらずコストが発生することから、専門相談の稼働率の向上や相談開催日の見直しが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2016年度	成果指標の定義
成果の説明		<ul style="list-style-type: none"> ◆さまざまな悩みを抱えた市民の相談を伺い、問題解決に向けた対応をしました。 ◆市政に関することや、一般的なご相談は、職員がお答えまたは各課を案内しました。(2013年度件数:10,732件 2012年度より607件増) ◆専門的な相談は弁護士等の有資格者による専門相談への案内等を行いました。(2013年度件数:2,526件 2012年度より162件減) ◆平日に実施している専門相談を受けづらい方のために、休日に弁護士等の相談会を開催しました。(2013年度件数:89件 2012年度より85件減) 				

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度 A	2013年度 B	差額 B-A
人件費	13,392	16,147	2,755	地方税	0	0	0
物件費	116	39	△ 77	国庫支出金	0	0	0
うち委託料	0	0	0	都支支出金	0	0	0
維持補修費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	11,411	11,216	△ 195	その他	0	0	0
減価償却費	0	0	0	行政収入 合計(a)	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 25,091	△ 34,040	△ 8,949
賞与・退職手当引当金繰入額	172	6,638	6,466	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 合計 (b)	25,091	34,040	8,949	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 25,091	△ 34,040	△ 8,949
特別費用 (g)	0	0	0	特別収入 (f)	5,514	0	△ 5,514
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	5,514	0	△ 5,514	当期収支差額 (e)+(h)	△ 19,577	△ 34,040	△ 14,463

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	
決算額の主な内訳	専門相談での相談員謝礼 10,483千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	専門相談の開設日数の減により、194千円減少(連休等により相談日、5日間減 2013年度:229日、2012年度:234日)	主な増減理由	
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、「行政費用 合計(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	2013	13,258	2,568	610	従事人員の変動による人件費と賞与・退職手当引当金繰入額が増加したことにより、610円コストが増加しました。
		2012	12,813	1,958		
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	2013	244	139,508	37,096	従事人員の変動による人件費及び賞与・退職手当引当金繰入額が増加したことにより、37,096円コストが増加しました。
		2012	245	102,412		
		2013				
		2012				

④貸借対照表

(単位:千円)

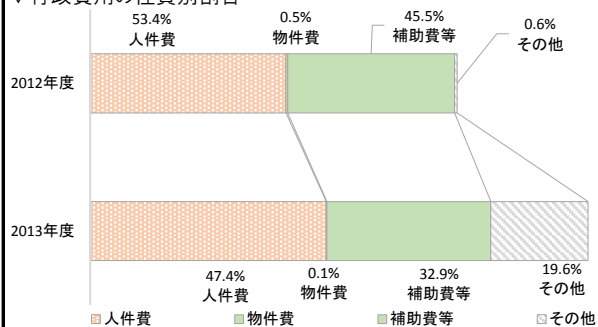
勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2012年度末 A	2013年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		172	402	230
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	172	402	230
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物	0	0	0	固定負債	4,180	8,996	4,816	
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0	
	工作物	0	0	0	退職手当引当金	4,180	8,996	4,816	
	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	4,352	9,398	5,046	
	土地	0	0	0	純資産	△ 4,352	△ 9,398	△ 5,046	
工作物	0	0	0	純資産の部合計	△ 4,352	△ 9,398	△ 5,046		
工作物減価償却累計額	0	0	0		負債及び純資産の部合計	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					

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

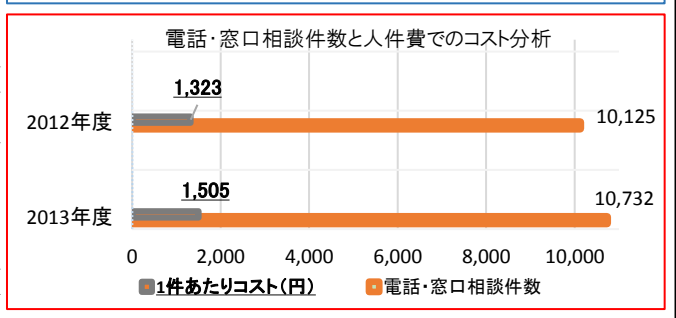
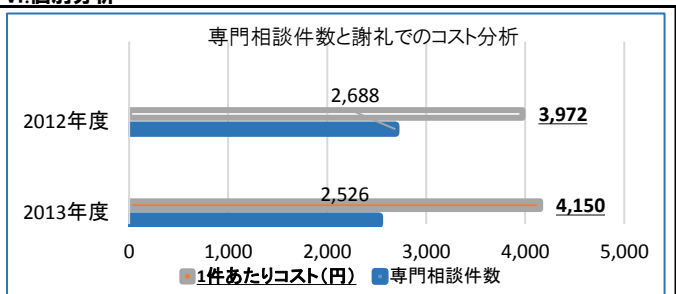


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	再雇用 嘱託	臨時	2013	
						合計	合計
市民相談事業	1.4			2.0		3.4	3.5
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2013年度 特定事業 合計	1.4	0.0	0.0	2.0	0.0	3.4	3.5
2012年度 特定事業 合計	0.5	0.0	0.0	3.0	0.0	3.5	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市負担です。
- ◆行政費用につきましては人件費が47.4%、補助費が32.9%となっています。
- ◆行政費用の人件費は、広聴課職員による窓口相談及び電話相談で47.4%、補助費は弁護士、交通事故専門相談員、人権擁護委員、税理士、宅地建物取引主任者、司法書士、土地家屋調査士、行政書士、社会保険労務士、行政相談委員の各有資格者による専門相談で32.9%です。

②2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆専門相談については、相談開催日の見直しや市民への周知方法を検討し、予約率・稼働率を向上させることが課題です。

