

《行政經營分野》

政策經營部

2019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

1.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。 <ul style="list-style-type: none"> ◆長期計画及び未来づくりプロジェクトの全体の進捗管理に関すること。 ◆市政の基本方針に関すること。

2.2018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

◆新たな基本構想・基本計画「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」の策定に向けて、市民の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ことが必要です。
 ◇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。

②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「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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		再編計画の策定及び推進	再編計画の推進	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月に計画を策定しました。以後計画に基づき推進します。
	実績	再編計画の検討		再編計画の策定及び推進	再編計画の推進		(2026年度)	
「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」の策定	目標	-	策定方針の検討	基本構想骨子作成	原案作成	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	基本構想骨子作成		(2021年度)		
	目標							
	実績							

◆(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040の策定に向けたワークショップやインタビュー等で、地域住民(町内会・自治会連合会の10地区)、高校生、大学生、無作為抽出の市民、子育て世帯の市民、外国人市民など、幅広く意見を収集したことにより、市民の意見を反映させた基本構想骨子を作成することができました。◆市民意識調査を実施したことにより、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指標を得ることができました。◆「市政運営の基本的な考え方」を定めたことにより、全庁に施策立案、組織運営等の指針を示すことができました。◆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。◆「公共施設再編計画」の推進では、情報紙の発行や地域センターまつり等のイベントでブースを出展したことにより、効果的に周知・宣伝活動を行うことができました。◆GREEN×PLAZAの実現可能性について、道路の一部を活用した社会実験で、利用者アンケート等を実施したことにより、公共空間に求められるものがわかり、2か年の研究成果としてまとめることができました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	162,388	173,816	196,258	22,442	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,222	6,813	8,245	1,432	保険料	0	0	0	0
物件費	51,216	35,063	58,109	23,046	国庫支出金	220	220	12,942	12,722
うち委託料	49,312	32,882	56,387	23,505	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	1,324	1,068	892	△ 176	その他	4,961	4,947	1,350	△ 3,597
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	5,181	5,167	14,292	9,125
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 218,681	△ 232,735	△ 289,773	△ 57,038
賞与・退職手当引当金繰入額	8,934	27,955	48,806	20,851	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	223,862	237,902	304,065	66,163	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 218,681	△ 232,735	△ 289,773	△ 57,038
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	13,388	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	13,388	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 205,293	△ 232,735	△ 289,773	△ 57,038

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	国庫支出金
決算額の主な内訳	給料(常勤) 88,849千円 職員手当等(常勤) 70,183千円 共済費(常勤) 33,157千円 未来づくり研究所所長報酬 1,800千円 専門委員報酬 1,632千円 など	決算額の主な内訳	先導的官民連携支援事業補助金(芹ヶ谷公園の再整備事業に関する官民連携可能性調査) 12,722千円 施設区域取得等事務委託金 220千円
主な増減理由	常勤職員人件費等が(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040策定及び特命事業に関する業務の増加により24,926千円増加。報酬が専門委員任命により1,632千円増加。	主な増減理由	国庫支出金が先導的官民連携支援事業補助金(芹ヶ谷公園の再整備事業に関する官民連携可能性調査)の交付により12,722千円増加。
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	芹ヶ谷公園の再整備事業に関する官民連携可能性調査業務委託 12,705千円、基本構想・基本計画策定支援業務委託 7,999千円、町田市公共施設等マネジメント支援業務委託 4,406千円 など	決算額の主な内訳	多摩・島しょ広域連携活動助成金 1,250千円 まち・ひと・しごと創生寄附活用事業(町田市企業版ふるさと納税) 100千円
主な増減理由	委託料が芹ヶ谷公園再整備に関する政策課題調査の実施により15,618千円増加。委託料が子ども政策及びまちづくり政策に関する課題調査実施により4,406千円増加。	主な増減理由	多摩・島しょ広域連携活動助成金が交付率の減及び事業費の減額により3,687千円減少

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	9,686	12,019	2,333	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	9,686	12,019
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	136,414	159,860	23,446
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	136,414	159,860
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	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
		土地	0	0	0		負債の部合計	146,100	171,879
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 146,100	△ 171,779	△ 25,679
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 146,100	△ 171,779	
無形固定資産		0	0	0		負債及び純資産の部合計	0	100	
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	100	100						
資産の部合計		0	100	100					

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		

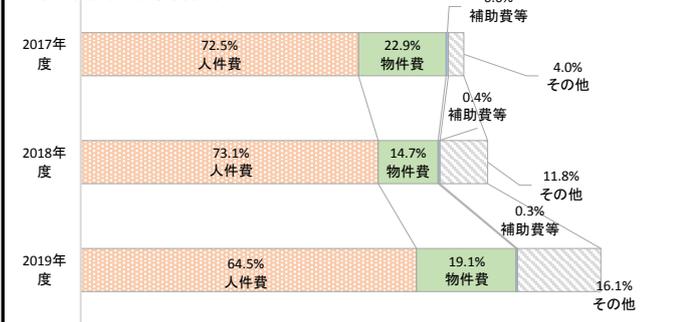
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

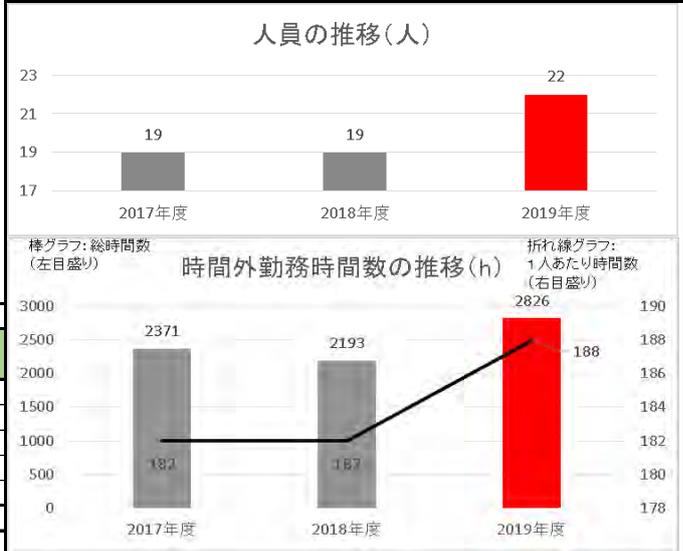
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	14,292	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	278,285	社会資本整備等投資活動支出	100	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 263,993	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 100	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 264,093	
			一般財源充当調整額	264,093	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.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	2019	2018
						合計	合計
計画管理事務	5.8					5.8	3.9
調整事務	7.4					7.4	6.2
政策研究事務	4.0					4.0	4.1
非核平和事務	0.3					0.3	0.3
企画政策課管理事務	3.5		1.0			4.5	4.5
2019年度 歳出目 合計	21.0	0.0	1.0	0.0	0.0	22.0	19.0
2018年度 歳出目 合計	17.0	1.0	1.0	0.0	0.0	19.0	

7.総括

①成果および財務の分析

◆行政費用の性質別割合は人件費が約65%を占めており、金額は年々増加しています。また、物件費は大部分が委託料です。◆(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040策定のため職員を2名増員し、市民意見の収集や整理に注力が可能となり、基本構想骨子に多くの市民の意見を反映させることができました。◆公共施設再編の周知・宣伝活動では、アンケート形式で554名の方からご意見をいただくことができました。また、「公共施設再編計画」に基づき、町田駅周辺公共施設の複合化案を検討しました。◆町田中央通りの道路の一部を活用した社会実験の中で、アンケート調査を行い、利用者171名の方からご意見をいただきました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆総合調整の業務は、費用に見合った成果を上げ続けることが課題です。◆(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040策定に向けて、新型コロナの感染拡大防止に配慮した市民意見の収集、会議開催等の方法を検討する必要があります。◇公共施設再編は、施設の現状や社会状況の変化、他自治体との比較等情報収集しついで、市民や民間事業者と情報を共有し、十分に対話を行うことが必要です。◆GREEN×PLAZAの実現に向け、社会実験等を通して市民や商店の方々の意見の集め方が課題です。また、集めた意見を踏まえ、活動したい人をサポートする市職員の柔軟な考え方、姿勢が必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆常に人件費を意識し効率的に業務にあたります。◆(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040策定に向けて、引き続き市民意見の収集、審議会の開催等をWeb等も活用して行います。また、特設ホームページを開設する等、積極的な宣伝活動を行います。◆公共施設再編計画では、引き続き市民に対する周知・宣伝活動を行うとともに、民間事業者には、町田駅周辺公共施設の複合化について、公募によるサウンディング型市場調査を実施します。◆社会実験の結果も含めた、2か年の研究成果を市役所内外に周知するため、報告会等により情報発信をしていきます。

2019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

1.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"> ◆庁議に関すること(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管理等)

2.2018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

◆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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	100	「町田市5か年計画17-21」の行政経営改革プランの各年度目標に対する達成割合
		実績	96	80	76		(2021年度)	
市民参加型事業評価の改善率	%	目標	80	40	80	40	80	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(隔年実施:直近2019年度実施)
		実績	93	68	90		(2021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	6	7	12	12	12	事務事業の見直しに着手した業務分野累計数
		実績	7	10	12		(2021年度)	

成果の説明
 ◆「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、2019年度に実施した45取組のうち34取組が計画通りに進みました。また、「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」の基本構想(素案)を作成しました。
 ◆隔年開催である市民参加型事業評価を実施しました。2019年度は、ライブ配信及びインターネットアンケートを実施するなど、市民の参加や意見の表明のしやすさについて工夫しました。また、2017年度開催分の改善プログラム69項目のうち、62項目を改善しました。
 ◆自治体間ベンチマーキングでは、新たに子ども手当業務及び医療費助成業務を対象として、業務コストや事務処理工程の比較分析を行いました。また、その業務支援の委託範囲を見直したことにより、委託料を2018年度比で3,361千円削減しました。
 ◆行政経営監視委員会において、行政経営の今後の方向性を示す、3つの重要な行政経営の視点について、また、多様な主体が連携するプラットフォーム・ビルダーへの転換の必要性について提言をいただきました。
 ◆町田市伝わる日本語推進宣言を行いました。また、経営改革を推進する人材を育成するため、新たに経営改革研修を実施しました。
 ◆仕事目標の公表に当たっての編集作業にRPAを活用したことにより、業務を効率化しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	99,002	98,508	105,398	6,890	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	10,339	7,525	10,879	3,354	保険料	0	0	0	0
物件費	27,263	23,890	26,292	2,402	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	26,722	23,437	25,563	2,126	都支支出金	2,911	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	1,293	125	1,155	1,030	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,911	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)	△ 139,352	△ 134,216	△ 147,732	△ 13,516
賞与・退職手当引当金繰入額	14,705	11,693	14,887	3,194	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	142,263	134,216	147,732	13,516	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 139,352	△ 134,216	△ 147,732	△ 13,516
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)	△ 139,352	△ 134,216	△ 147,732	△ 13,516

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 99,309千円 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 11,000千円 市民参加型事業評価業務支援委託料 6,248千円 自治体間ベンチマーキング業務支援委託料 5,819千円 経営品質向上活動業務支援委託料 2,367千円 など
主な増減理由	常勤職員人件費が、時間外勤務手当の増加等により6,852千円増加。	主な増減理由	市民参加型事業評価業務支援委託料が、隔年開催である市民参加型事業評価の実施により6,248千円皆増。 自治体間ベンチマーキング業務支援委託料が、委託範囲の見直しにより3,361千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	市民参加型事業評価の評価人謝礼 986千円 行政経営関係講座負担金 127千円 など	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	市民参加型事業評価の評価人謝礼が、隔年開催である市民参加型事業評価の実施により986千円皆増。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		5,295	5,805	510
	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	5,295	5,805	510
		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	74,577	77,216	2,639
		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	74,577	77,216	2,639
	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	79,872	83,021	3,149
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 79,872	△ 83,021	△ 3,149
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	純資産の部合計	△ 79,872	△ 83,021	△ 3,149	
					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		

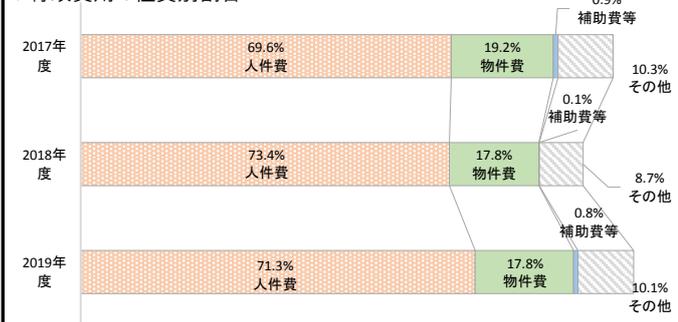
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

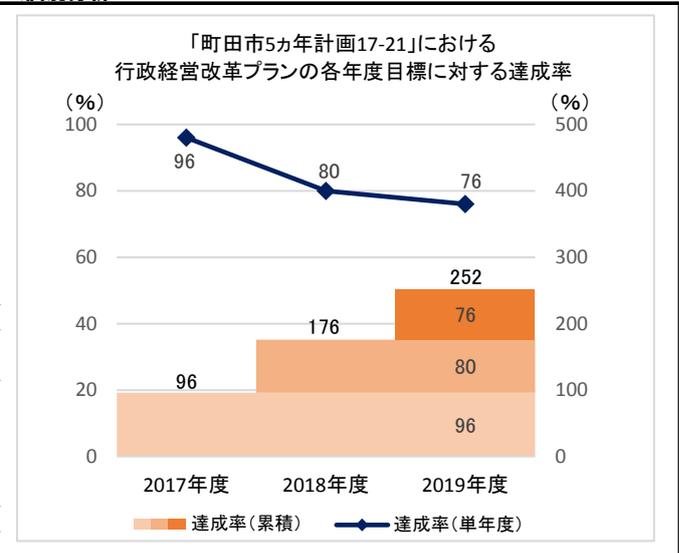
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	144,583	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 144,583	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 144,583	
			一般財源充当調整額	144,583	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
		フルタイム	(短時間)				
庁内調整・会議事務	2.8			0.3		3.1	3.3
経営品質向上事務	0.9					0.9	1.0
事務事業見直し推進事務	2.3			0.1		2.4	2.5
行政経営改革事務	2.6					2.6	2.1
経営改革室管理事務	0.4			0.6		1.0	1.1
2019年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.0
2018年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.0

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の71.3%は人件費が占めています。2019年度は隔年開催である市民参加型事業評価の実施年であったこと、「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」の基本構想(素案)を新たに作成したことなどから、時間外勤務手当が2018年度比で約45%増加しています。
- ◆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業務支援委託料について、委託範囲を見直したことで、2018年度比で3,361千円削減しました。
- ◆行政経営改革プランについては、特に、公共施設のあり方見直しなどの取組において、各年度目標に対する達成率が年々低下する傾向にあります。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆多くの作業量を要する市民参加型事業評価を隔年で実施するため、年度によって業務量の変動が大きくなっています。そのため、業務の効率化とあわせて、業務量の変動に対応できる業務体制について工夫する必要があります。
- ◆行政経営改革プランの最終年度である2021年度に向け、各年度の目標を達成できるよう取組を支援する必要があります。
- ◆「(仮称)まちだ未来づくりビジョン2040」の基本計画部分及び次期行政経営改革プランの策定に向け、検討を着実に進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やアウトソーシングの活用などにより、一層業務を効率化するとともに、業務量の変動に対応できる業務体制について検討します。
- ◆新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、これまででない一般財源の大幅な減少が見込まれるため、生活様式の変容に伴う市民ニーズの変化をしっかりと捉えたいうえで、すべての事務事業について見直しを働きかけていきます。

2019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

1.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、適切なスケジュール管理や正確な情報の収集と提供につとめます。 市長と町内会等の市政協力団体、議員や各市町村等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"> 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

2.2018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

◇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。

②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まいります。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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が庁内の担当部課と打合せを行った件数
		実績	1,588	1,583	1,591			
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、理事者が表敬訪問・会議等に出席した件数
		実績	368	323	336			
		目標						
		実績						

成果の説明

- ◆理事者のスケジュール管理の電子化については、他市への視察や業者によるデモンストレーション等を行い、導入の方向性を決定しました。
- ◆理事者が行事・会議等へ出席する際の必要書類について全庁に周知しました。その結果、担当部課から必要な情報をスムーズかつ適切に収集することができました。収集した情報をもとに、理事者は行政運営及び各種団体等との交流を円滑に行うことができました。
- ◆2019年度の表敬訪問・総会等出席件数については、2018年度と比較すると、年間では13件増加(+4%)し、336件となりました。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により、2019年度の2月、3月は、中止や延期になった行事等があり、2018年度の2月、3月と比較して、出席件数は5件減少(△14%)しました。
- ◆秘書課からの情報発信については、市長会資料を全職員が閲覧できるよう、全庁ファイルサーバーに格納し、情報共有を図りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	108,566	118,295	116,489	△ 1,806	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,989	4,757	5,933	1,176	保険料	0	0	0	0
物件費	3,843	4,465	4,022	△ 443	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	8,290	8,186	8,170	△ 16	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	6,798	13,179	4,970	△ 8,209	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 127,497	△ 144,125	△ 133,651	10,474
行政費用 小計 (b)	127,497	144,125	133,651	△ 10,474	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)	△ 127,497	△ 144,125	△ 133,651	10,474
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 127,497	△ 144,125	△ 133,651	10,474

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 56,328千円 秘書課職員人件費 60,161千円	決算額の主な内訳	市長交際費 1,186千円 出張旅費 974千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 800千円 消耗品費 657千円など
主な増減理由	職員の人事異動等により、人件費が1,806千円減少。	主な増減理由	町田市名誉市民の逝去に伴う香典等により、市長交際費が136千円増加。 オリンピック関連の海外出張がなかったこと等により、出張旅費が632千円減少。
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 6,390千円 全国市長会負担金 1,595千円 各種市長会議等参加負担金 45千円 全国市長会関東支部負担金 40千円 表彰式時合奏演奏出演者謝礼金 100千円	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	東京都市長会負担金が増額されたことにより、14千円増加。 2019年度は全国市長会関東支部の役員ではなかったことにより、同役員会の負担金が30千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,667	3,674	7		
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0		
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	3,667	3,674	
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	51,651	48,869	△ 2,782	
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0	
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	51,651	48,869	△ 2,782
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	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	
		土地	0	0	0		負債の部合計	55,318	52,543	△ 2,775
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 55,318	△ 52,543	2,775	
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 55,318	△ 52,543	2,775	
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		

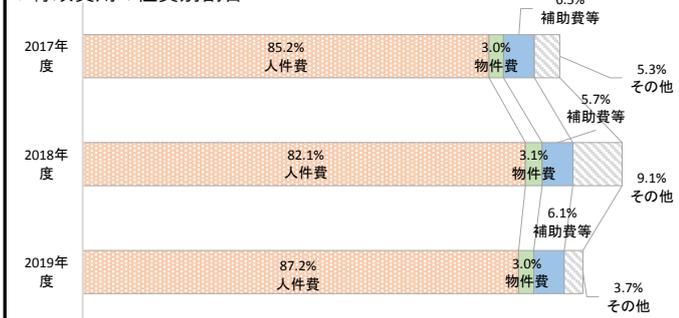
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

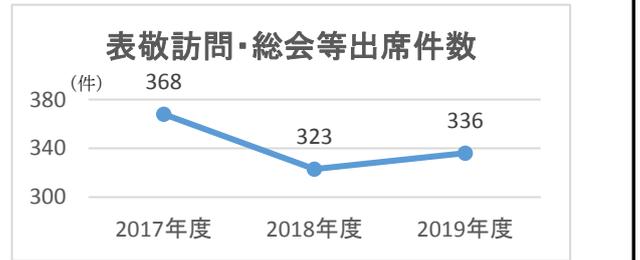
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	136,426	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 136,426	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 136,426
				一般財源充当調整額	136,426

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
表彰事業事務	0.3					0.3	0.6
交際儀礼事務	0.3					0.3	0.7
全国市長会等各種会議事務	0.1					0.1	0.0
庶務	1.2					1.2	1.4
その他秘書事務	4.1					4.1	3.9
2019年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.6
2018年度 歳出目 合計	6.6	0.0	0.0	0.0	0.0	6.6	

7.総括

①成果および財務の分析

◆理事者への安定的なサポートはできているものの、人事異動の影響等により時間外勤務が増加しています。
 ◆表敬訪問・総会等出席件数は増加したものの、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や延期になった行事等がありました。
 ◆秘書課の主な業務は、理事者のスケジュール管理や各種団体等との交流のサポートであるため、人件費が行政費用の87.2%を占めています。また、物件費は、市長交際費、出張旅費、表彰式・表敬訪問時等記念品代及び消耗品費が、補助費等は東京都市長会や全国市長会の負担金それぞれ大半を占めています。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆理事者と担当部課のパイプ役となるため、引き続き、庁内へ情報発信や課内の情報共有を行い、理事者へのよりよいサポート及び円滑な業務の推進を図ります。
 ◆新型コロナウイルスの影響により、表敬訪問・総会等へ出席する機会が減少する中、理事者が各種団体等との交流を図るためのサポートが必要となります。
 ◇理事者のスケジュール管理における事務の効率化等を通して、行政費用の90%近くを占める人件費の削減を目指します。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆理事者と担当部課の打合せが円滑に行われるように、資料作成のポイント等について情報発信します。
 ◆課のマニュアル等を整備し、人事異動等による業務への影響を最小限に抑え、理事者への安定的かつ円滑なサポートを提供できる環境を整備します。
 ◆新型コロナウイルスの影響により、延期になった行事等について、理事者が出席できるようにスケジュールを調整し、サポートしていきます。
 ◇理事者のスケジュール管理については、2021年度の稼働に向けて、システム導入の準備を進めていきます。

2019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

1.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)の発行に関すること ◆ホームページの管理に関すること ◆広報番組の制作に関すること ◆メール配信サービスの管理に関すること ◆ソーシャルメディアの管理に関すること ◆ラジオ広報番組の制作に関すること ◆報道機関との連絡・調整に関すること ◆シティプロモーションの推進に関すること ◆まちだ〇ごと大作戦18-20に関すること				

2.2018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

◇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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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」。2015年度及び2018年度実施。
		実績	-	66.2	-	-	(2022年度)	
広告換算費	円	目標	300,000,000	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	518,991,254	527,742,584	489,969,686	-	(2020年度)	
大作戦チャレンジ事業提案件数	件	目標	-	60	100	140	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の件数
		実績	-	119	81	-	(2020年度)	

◆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多く取り上げられ、広告換算費は目標を達成しました。その一方で、ラグビーワールドカップ等、複数の自治体で一緒に行うイベント等においては、他自治体と一緒に取り上げられることが多く、掲載された面積が小さかったため、2018年度と比較して減少となりました。
 ◆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や若年層の男女に対し、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・企業などから累計200件の大作戦チャレンジ事業の提案を受けました。
 ◆市政モニターを使ったニーズ調査を行い、その結果を踏まえてホームページをリニューアルし、緊急情報の位置を見直し、画像を活用した視覚的な分かりやすさを強化しました。また、災害時に非常時用トップページへ円滑に切替できるよう改善しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	133,676	147,779	147,494	△ 285	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,527	9,987	10,338	351	保険料	0	0	0	0
物件費	118,795	129,400	134,764	5,364	国庫支出金	2,572	2,568	2,473	△ 95
うち委託料	117,478	126,317	132,628	6,311	都支支出金	3,304	52,085	63,927	11,842
維持補修費	0	12,452	20,428	7,976	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	1,070	29,728	40,287	10,559	その他	7,542	5,847	6,630	783
減価償却費	803	1,022	1,022	0	行政収入 小計(a)	13,418	60,500	73,030	12,530
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 268,438	△ 295,305	△ 291,591	3,714
賞与・退職手当引当金繰入額	27,512	35,424	20,626	△ 14,798	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	281,856	355,805	364,621	8,816	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 268,438	△ 295,305	△ 291,591	3,714
特別費用 (g)	0	12	0	△ 12	特別収入 小計 (f)	2,204	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	2,204	△ 12	0	12	当期収支差額 (e)+(h)	△ 266,234	△ 295,317	△ 291,591	3,726

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	都支支出金	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	地域生活支援事業等補助金 1,227千円 市町村総合交付金 62,700千円	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 39,950千円 講師謝礼 149千円 事業協力謝礼 90千円 研修負担金 56千円 日本広報協会負担金 42千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦に係る委託料が地域特選事業交付対象事業のイ子押し対象事業に選定され、市町村総合交付金が12,710千円増加。	主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦の提案の実現や情報発信の充実に伴い、まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金が10,450千円増加。広報力向上のための研修へ参加者を増やしたため、研修負担金が56千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	まちだ〇ごと大作戦協働・協賛事業 20,428千円	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 33,285千円 まちだシティプロモーション支援業務委託料 24,875千円 広報まちだ等配布委託 22,987千円 まちだ〇ごと大作戦協働・協賛事業 20,695千円 2019年度広報番組作成・放映業務委託 4,501千円など
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦協働・協賛事業に係るJR町田駅北口広場照明器具修繕等を行い、7,976千円増加。	主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦協働・協賛事業に係る町田マラソン応援イベント実施委託等を行い、7,427千円増加。予定していた企画を、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止にし、シティプロモーション業務が2,125千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	8,014	8,663	649	
	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	8,014	8,663	649
		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	112,870	115,219	2,349
		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	112,870	115,219	2,349	
	無形固定資産	1,973	1,754	△ 219	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	120,884	123,882	2,998
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 97,304	△ 101,325	△ 4,021	
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	21,607	20,803	△ 804	負債及び純資産の部合計	23,580	22,557	△ 1,023		
資産の部合計	23,580	22,557	△ 1,023						

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 1,754千円	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 803千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	減価償却により、219千円減少。	主な増減理由	イベントスタジオ備品の減価償却により、804千円減少。	主な増減理由	

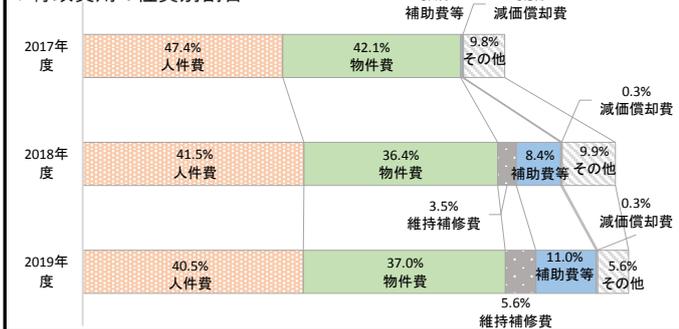
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

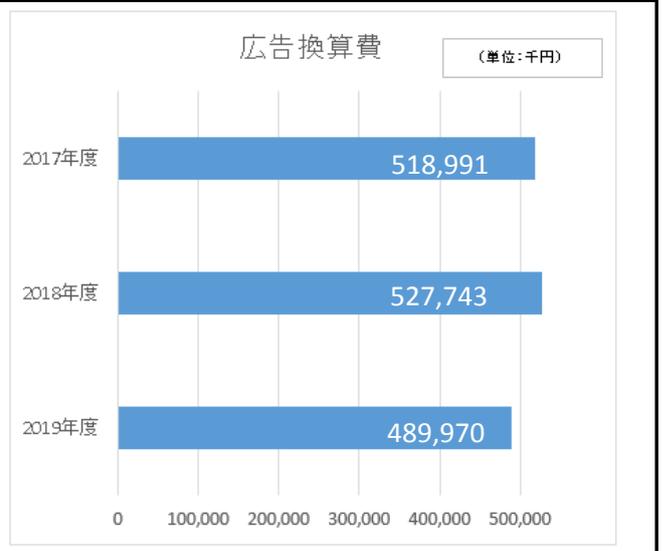
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	73,030	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	360,603	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 287,573	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 287,573
				一般財源充当調整額	287,573

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.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	2019	2018
						合計	合計
広報紙・誌発行事業	4.8			3.5		8.3	9.0
情報提供(パブリシティ)事業	1.6			0.1		1.7	2.5
シティプロモーション事業	5.7					5.7	5.6
その他業務	1.9			0.4		2.3	2.3
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	4.0	0.0	18.0	19.4
2018年度 歳出目 合計	15.0	0.0	0.0	4.0	0.4	19.4	

7.総括

①成果および財務の分析

◆メディアが興味を持ちそうな情報を提供した結果、多く取り上げられ、広告換算費は目標を達成しました。その一方で、ラグビーワールドカップ等、複数自治体で一斉に行うイベント等においては、他自治体と一緒に取り上げられることが多く、掲載面積が小さかったため、2018年度と比較し減少となりました。

◆まちだシティプロモーションアニメ「START」を作成し、町田でのくらしや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2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累計160件を大きく上回る200件となりました。様々な分野で取組が実現し、それぞれの取組を通じて、新しい出会いが生まれ、お住まいの地域や町田市の魅力にあらためて目を向ける機会や、やってみたい夢にチャレンジできる機会となっています。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇市外の子育て世代や若年層へ向けた情報発信を継続して行うことで、町田市への関心を高めていくことが課題となります。

◇市民ニーズに合わせた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、順調に3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の募集促進が課題ではあるが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響が懸念されます。

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、市外の子育て世代や若年層等に向けて、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」に関する意識調査や市民参加型事業評価の結果を受け、ニーズに合わせた広報媒体の選択・各媒体の使いやすさの向上に取り組めます。

◆まちだ〇ごと大作戦18-20により多くの方が参画・参加していただけるよう、市民や団体等とともに情報発信に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症の影響を様々な〇ごと大作戦の取り組みが受けていることに配慮し、実施期間の延長を検討する必要があります。

2019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
------	-----	-------	-----------	------	--------

1.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	2017年度	2018年度	2019年度	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	広報紙 拠点配布場所数	137,674部	128,084部	121,138部		
	広報紙 戸別配布件数	208	207	206		

2.2018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。

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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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)	

成果の説明
 ◆ 広報紙無料配布並びに広報媒体の周知について、市の広報媒体での周知や自治会・町内会への回覧等に加え、2019年度からは新たに市内タクシー会社の車内広告モニター(掲出料無償)の活用を開始しました。
 ◆ 市政モニターを使ったニーズ調査を行い、その結果を踏まえてホームページをリニューアルし、緊急情報の位置の見直しや、画像を活用した視覚的な分かりやすさを強化しました。また、災害時に非常時トップページへ円滑に切替できるよう改善しました。
 ◆ 広報活動における意識調査の結果を踏まえ、利用している市民が多かった「LINE」による情報発信をはじめました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	49,766	57,356	55,749	△ 1,607	地方税	0	0	0	0
物件費	62,974	63,267	65,035	1,768	国庫支出金	2,572	2,568	2,473	△ 95
うち委託料	62,201	62,588	64,273	1,685	都支出金	1,284	1,282	1,227	△ 55
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	28	50	90	40	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	7,542	5,847	6,564	717
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	11,398	9,697	10,264	567
賞与・退職手当引当金繰入額	2,289	12,027	6,053	△ 5,974	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 103,659	△ 123,003	△ 116,663	6,340
行政費用 小計 (b)	115,057	132,700	126,927	△ 5,773	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 103,659	△ 123,003	△ 116,663	6,340
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	12,662	0	0	0	特別収入 小計 (f)	12,662	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 90,997	△ 123,003	△ 116,663	6,340

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 45,956千円 嘱託職員分 9,497千円 児童手当 296千円	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 33,285千円 広報まちだ等配布委託料 22,987千円 「広報まちだ」配布業務委託 3,653千円など
主な増減理由	広報紙・誌発行事業に関わる人員が0.7人(うち嘱託・臨時職員0.3人)減少し、従事職員の構成が変動したことにより、1,607千円減少。	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1,803千円増加。 配布単価の増により広報まちだ等配布委託料が1,674千円増加。

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等補助金及び障害者総合支援事業費補助金 2,456千円 自衛官募集事務委託金 17千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費等補助金 1,227千円
主な増減理由	SPコードを作成できる委託事業者がなく、利用継続を希望する登録者もなくなったことにより、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109千円減少。	主な増減理由	SPコードを作成できる委託事業者がなく、利用継続を希望する登録者もなくなったことにより、地域生活支援事業費等補助金が55千円減少。

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	2019	3,855,710	33	△ 3	「広報まちだ」の別刷りの発行回数が増加したことにより、1部あたりのコストが3円減少しました。
		2018	3,687,262	36	7	
		2017	3,956,217	29	△ 5	
		2019				
		2018				
		2017				
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

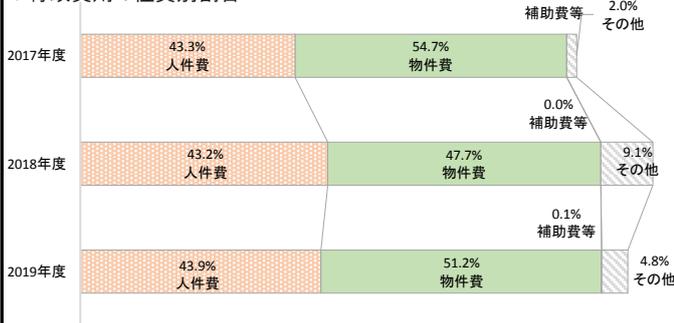
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,781	2,934	153
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,781	2,934	153
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	39,166	39,028	△ 138
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	39,166	39,028	△ 138
	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	41,947	41,962	15
	土地	0	0	0	純資産	△ 41,947	△ 41,962	△ 15
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	△ 41,947	△ 41,962	△ 15	
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	決算額の主な内訳
主な増減理由		主な増減理由

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



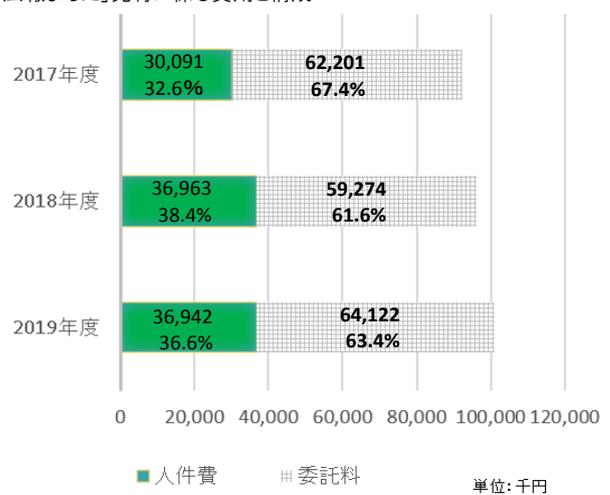
▽事業に関わる人員

(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	2019 合計	2018 合計
広報紙業務	3.4			2.1		5.5	5.8
ホームページ業務	0.6			0.6		1.2	1.9
その他の刊行物業務	0.4			0.3		0.7	0.5
メール配信業務	0.3			0.1		0.4	0.3
その他	0.1			0.4		0.5	0.5
2019年度 特定事業 合計	4.8	0.0	0.0	3.5	0.0	8.3	9.0
2018年度 特定事業 合計	5.2	0.0	0.0	3.6	0.2	9.0	

6.個別分析

▽「広報まちだ」発行に係る費用と構成



7.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(51.2%)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、33円のコストがかかっています。
- ◆2019年度末の戸別配布件数は2018年度末と比較して113件増加しました。

②2019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戸別配布について、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。また、意識調査以外にも市政モニターやホームページのメールフォームのご意見等から、積極的に課題を拾い、改善に繋げる必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◇広報紙の戸別配布については、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。
- ◆市民参加型事業評価の結果を踏まえ、市民の方が利用しやすい情報入手手段の充実や、利用方法の周知、分かりやすさの改善等に努めていきます。

2019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

1.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。

2.2018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

- ◆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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	91.9	92.2	92.0		(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	50.4%以上	48.0%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、対応が完了した件数÷応対件数)
		実績	50.4	44.8	47.1		(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来庁者満足度調査で5段階評価の平均点(回答者数:330人×2)
		実績	4.88	4.94	4.90		(毎年度)	

成果の説明

- ◆ウェブから24時間イベント申込ができる「イベス」の周知を図り、「イベス」の利用率が2018年度と比較して10ポイント上昇し、47.2%になりました。その結果、イベントダイヤルへの入電が減少したことにより、代表電話への総着信件数(イベントダイヤルを含む)が、2018年度と比較して3,319件増加したものの、応答率は2018年度に引き続き92%台を維持しました。
- ◆完結率向上の取組として保険年金課と連携し、代表電話オペレータ研修(成人健康診査の変更点等)を実施しました。また、庁内に対してFAQの改善提案を実施し、102件の内容修正等がありました。これらの取組により、完結率が47.1%となり、2018年度と比較して2.3ポイント上昇しました。
- ◆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。(2019年度:4.90点 2018年度:4.94点 0.04ポイント減少)案内業務の品質維持、向上のため、調査回数を2回(8月、2月)に増やしました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	62,323	63,564	72,238	8,674	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,352	3,106	4,731	1,625	保険料	0	0	0	0
物件費	132,357	132,220	133,398	1,178	行政収入	0	0	0	0
うち委託料	132,175	132,101	133,235	1,134	国庫支出金	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	10,133	10,129	10,243	114	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	5,167	7,596	17,327	9,731	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 209,980	△ 213,509	△ 233,206	△ 19,697
行政費用 小計 (b)	209,980	213,509	233,206	19,697	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)	△ 209,980	△ 213,509	△ 233,206	△ 19,697
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 209,980	△ 213,509	△ 233,206	△ 19,697

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 72,238千円	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 117,306千円 代表電話の緊急延長業務委託料 363千円 庁舎総合案内業務運営委託料 15,565千円 など
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、8,674千円増加。	主な増減理由	消費税増税(8%から10%)による代表電話及びイベントダイヤル運営委託料の増額、大型台風の発生に伴う24時間対応(避難所等の案内業務)の実施、長期継続契約更改に伴う案内業務の見直し等により、1,178千円増加。
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		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		3,051	3,913	862
	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	3,051	3,913	862
		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	42,972	52,043	9,071
		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	42,972	52,043	9,071
	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	46,023	55,956	9,933
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 46,023	△ 55,956	△ 9,933
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	特になし
主な増減理由		

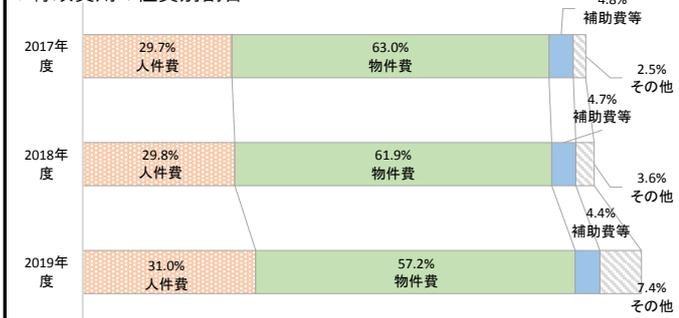
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	223,273	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)	△ 223,273	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)	△ 223,273	
			一般財源充当調整額	223,273	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

時間外勤務時間数と平均休暇取得日数



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
市民相談事業	1.3			2.6		3.9	3.7
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	2.3			0.3		2.6	1.9
庁内総合案内事業	0.2					0.2	0.3
その他	3.2			0.1		3.3	4.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	3.0	0.0	10.0	9.9
2018年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	2.9	0.0	9.9	

7.総括

①成果および財務の分析

◆従事人員の変動や台風発生に伴う時間延長対応、AIチャットボット導入事務等により、2018年度と比較して、時間外勤務時間数は467時間増加、平均有給休暇取得日数は3日減少しました。◆物件費の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について、2018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2.3ポイント増加し、47.1%でした。また、応答率は代表電話への総着信件数(イベントダイヤル含む)が、3,319件増加したものの、92%台を維持しました。◆総合案内業務に関す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25円減少し、総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは834円減少しました。

②2019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。また、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、引き続き市民サービス向上及び庁内業務効率化につながる仕様を検討し、契約を締結する必要があります。◆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だけの案内サービスを継続して提供できるように、適切な人員配置等の体制を維持し、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点以上に維持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

◆市民サービスの更なる向上のため、代表電話及びイベントダイヤル運営委託の契約更改に向けて、努力目標として年度ごとにサービス目標レベル(応答率や完結率等)を上昇させるなど目標設定のあり方や、庁内業務効率化を図るための各種現行システムの改修を踏まえた仕様を検討します。◆総合案内人の案内業務の品質維持・向上を図るため、庁内案内マニュアル等各種資料の内容を定期的に見直し、適切な案内ができるようにします。また、庁内各課と委託事業者が情報を共有し、来庁者数のさらなる増加があっても、適切かつ迅速な対応がとれる体制を維持するとともにサービス向上を図ります。

2019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
------	-----	-------	--------------------	------	--------

1.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				
		2017年度	2018年度	2019年度	営業時間
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	239,791	230,731	234,050	午前7時～午後7時(年中無休)
	応対件数(代表電話及びイベントダイヤル)	220,279	212,810	215,278	契約期間
	総利用件数	1,230,794	1,196,504	2,200,301	2015年12月～2021年3月(債務負担行為事業)

2.2018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

- ◆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。

②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、「ライフシーン検索機能」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「イベシス二次元コード」の掲載を行います。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	91.9	92.2	92.0		(毎年度)	
完結率	%	目標	40%以上	50.4%以上	48.0%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、応対が完結した件数÷応対件数)
		実績	50.4	44.8	47.1		(2020年度)	

成果説明 ◆完結率向上の取組として保険年金課と連携し、代表電話オペレータ研修(成人健康診査の変更点等)を実施しました。また、庁内に対してFAQの改善提案を実施し、102件の内容修正等がありました。これらの取組により、完結率が47.1%となり、2018年度と比較して2.3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2018年度と比較して10ポイント上昇し、47.2%になりました。その結果、イベントダイヤルへの入電を抑えられたことにより、代表電話への総着信件数(イベントダイヤルを含む)が、2018年度と比較して3,319件増加したものの、応答率は2018年度に引き続き92%台を維持しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	14,066	14,057	21,448	7,391	地方税	0	0	0	0
物件費	116,270	116,408	117,673	1,265	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	116,234	116,408	117,670	1,262	都支出金	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	3,310	936	8,658	7,722	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 133,646	△ 131,401	△ 147,779	△ 16,378
行政費用 小計(b)	133,646	131,401	147,779	16,378	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)	△ 133,646	△ 131,401	△ 147,779	△ 16,378
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計(f)	0	0	0	0
					当期収支差額(e)+(h)	△ 133,646	△ 131,401	△ 147,779	△ 16,378

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 21,448千円	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 117,306千円 代表電話の緊急延長業務委託料 363千円 など
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、7,391千円増加。	主な増減理由	消費税の増税(8%から10%)による運営委託料の増加、及び大型台風が発生に伴う24時間対応(避難所等の案内業務)の実施により、1,265千円増加。
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	2019	1,972,048	75	△ 60	FAQ利用件数の増加に伴い、1件あたりのコストが60円減少しました。FAQ利用件数の増加理由は、主にクローラー(検索エンジンが検索結果を表示するためにwebサイトの情報を収集する自動巡回プログラム)のアクセスによるものです。
		2018	975,308	135	2	
		2017	1,004,223	133	△ 36	
イベシスの利用1件あたりコスト	件	2019	12,143	12,170	△ 5,031	イベシス利用件数の増加に伴い、1件あたりのコストが5,031円減少しました。
		2018	7,639	17,201	△ 6,337	
		2017	5,678	23,538	△ 61,731	
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	2019	366	403,768	43,765	従事人員の変動に伴い、1日あたりのコストが43,765円増加しました。
		2018	365	360,003	△ 6,150	
		2017	365	366,153	7,087	

④貸借対照表

(単位:千円)

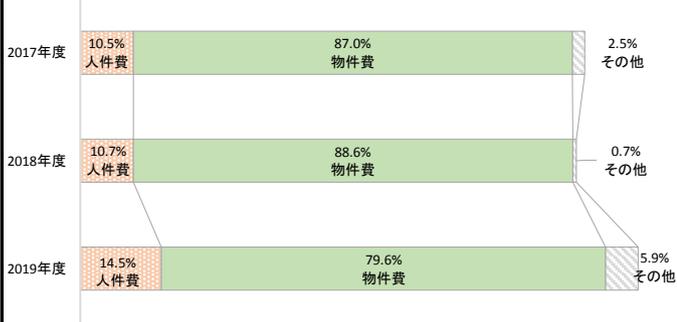
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	796	1,289	493	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	796	1,289	493
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	11,210	17,148	5,938
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	11,210	17,148	5,938
	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	12,006	18,437	6,431
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 12,006	△ 18,437	△ 6,431
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	△ 12,006	△ 18,437	△ 6,431	

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		

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



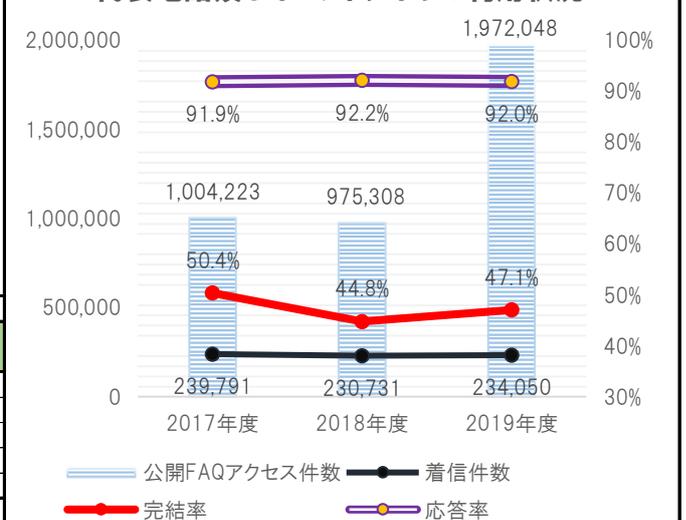
▽事業に関わる人員

(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	2019年度		2018年度	
						合計	合計	合計	合計
代表電話及びイベントダイヤル業務	2.3			0.3		2.6	1.9	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
2019年度 特定事業 合計	2.3	0.0	0.0	0.3	0.0	2.6	1.9		
2018年度 特定事業 合計	1.6	0.0	0.0	0.3	0.0	1.9			

6.個別分析

代表電話及びイベントダイヤル利用状況



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の79.6%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。
- ◆2018年度と比較して総着信件数は3,319件増加しましたが、応答率(着信に対して応答した割合)は92%を維持しました。また、総応答件数は2,468件増加しましたが、完結率(市の業務主管課に転送せず、対応した割合)は2.3ポイント増加し、47.1%でした。
- ◆イベント申込システム(通称:イベリス)の利用件数は12,143件になりました。イベリス利用率はイベント申込全体(25,747件)のうち47.2%になり、2018年度と比較して10ポイント上昇しました。これにより、イベリス利用1件あたりコストが5,031円減少しました。

②2019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、引き続き市民サービスの向上及び庁内業務の効率化につながる仕様を検討し、契約を締結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。
- ◆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及び庁内関係部署の利便性向上を図るため、イベント申込システムの改修を検討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

- ◆2021年度代表電話及びイベントダイヤル運営委託の契約更改に向けて、努力目標として年度ごとにサービス目標レベル(応答率や完結率等)を上昇させるなど目標設定のあり方を検討し、更なる市民サービスの向上につなげます。また、庁内業務の効率化を図るため、現行の対応記録システム及びイベント申込システム等の改修を踏まえた仕様を検討します。
- ◆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。
- ◆イベント申込をされる方及び庁内関係部署が使いやすい、イベント申込システムの改修を検討します。

2019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
------	-----	-------	------------	------	--------

1.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				
		2017年度	2018年度	2019年度	運営時間(2018年9月まで)
	案内件数	148,065	138,083	167,457	開庁日 午前8時15分～午後5時15分
	開庁日数	268	268	264	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
				運営開始日	2012年7月9日
				契約期間	2015年10月～2018年9月 2018年10月～2021年9月

2.2018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、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ご案内ができるよう、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に伝えるなど連携をより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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	148,065	138,083	167,457			
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(330人×2回)
		実績	4.88	4.94	4.90		(毎年度)	

成果の説明 ◆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。◆積極的に来庁者への声かけを行い、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。(2019年度:167,457件 2018年度:138,083件 29,374件増加) 主な案内が増加した部局として、いきいき生活部6,494人増、市民部5,595人増(主に1階にある窓口職場) ◆案内の際に使用する「庁舎案内マニュアル」、「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。(2019年度:4.90点 2018年度:4.94点 0.04ポイント減少)案内業務品質維持、向上のため、調査回数を2回(8月、2月)に増やしました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額 B-A
		A	B				A	B	
人件費	3,070	2,065	1,704	△ 361	地方税	0	0	0	0
物件費	15,956	15,703	15,580	△ 123	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,941	15,692	15,565	△ 127	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 19,188	△ 17,878	△ 17,391	487
賞与・退職手当引当金繰入額	162	110	107	△ 3	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	19,188	17,878	17,391	△ 487	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 19,188	△ 17,878	△ 17,391	487
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	313	672	4	△ 668
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	313	672	4	△ 668	当期収支差額 (e)+(h)	△ 18,875	△ 17,206	△ 17,387	△ 181

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 1,704千円	決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 15,565千円など
主な増減理由	職員の業務分担の調整の結果、361千円減少。	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、123千円減少。
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	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	2019	167,457	104	△ 25	案内件数1件あたり、104円のコストがかかっています。案内件数が増加、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25円減少しました。
		2018	138,083	129	△ 1	
		2017	148,065	130		
総合案内窓口開設日数1日あたりコスト	日	2019	264	65,875	△ 834	1日あたり、65,875円のコストがかかっています。開庁日は減りましたが、総合案内業務に関わる職員の業務分担の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、834円減少しました。
		2018	268	66,709	△ 4,888	
		2017	268	71,597		
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

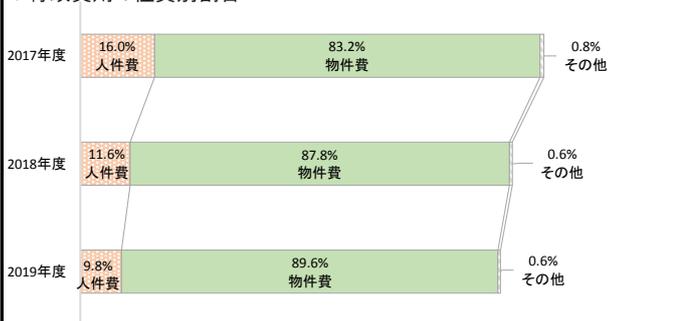
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	110	107	△ 3
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	110	107	△ 3
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	1,550	1,427	△ 123
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	1,550	1,427	△ 123
	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	1,660	1,534	△ 126
	土地	0	0	0	純資産	△ 1,660	△ 1,534	126
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	△ 1,660	△ 1,534	126	
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	決算額の主な内訳
主な増減理由		主な増減理由

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

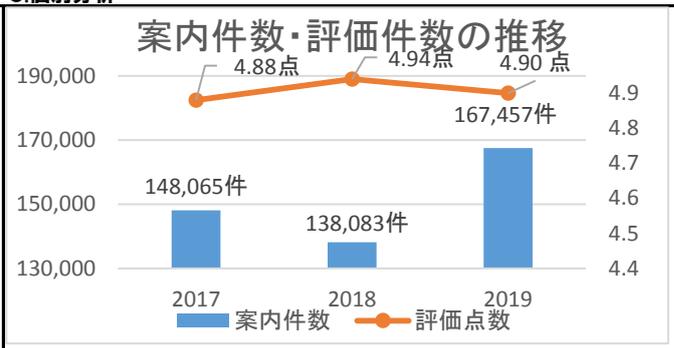


▽事業に関わる人員

(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	2019年度		2018年度	
						合計	合計	合計	合計
庁舎総合案内事業	0.2					0.2	0.3	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
2019年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.3		
2018年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0	0.3			

6.個別分析



7.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、89.6%が物件費で、9.8%が人件費です。
- ◆案内件数の推移について、積極的に声掛けを行ったことにより、2019年度は2018年度と比べ29,374件増加しましたが、案内件数に応じて適切な人員配置を行いました。(2019年度:167,457件 2018年度:138,083件 主な案内が増加した部局として、いきいき生活部6,494人増、市民部5,595人増)
- ◆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25円減少(2019年度:104円 2018年度:129円)し、総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは834円減少(2019年度:65,875円 2018年度:66,709円)しました。

②2019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、さらに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、適切な人員配置等の体制を維持し、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点以上に維持する必要があります。案内に満足しているのか確認し続ける必要があります。
- ◆様々なお客様に対して適切かつ迅速なご案内ができるよう、多くの市民の来庁が見込まれる事業や新たな事業等について、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、さらなる来庁者数の増加があっても、適切かつ迅速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を図ります。◆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最新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。◆案内業務品質維持・向上のため、来庁者満足度調査を6か月ごと、年度2回行います。

2019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
------	-----	-------	--------	------	--------

1.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				
		2017年度	2018年度	2019年度	
	専門相談件数	2,034	2,129	2,167	専門相談
	電話・窓口相談件数	1,601	1,666	2,280	電話・窓口相談
				各有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

2.2018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

- ◆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。

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てます。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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、庁内へ情報提供をし、市民に公表しました。
 - ◆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。(2019年度2,280件 2018年度1,666件 614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。(2019年度2,167件 2018年度2,129件 38件増加) 市民ニーズに答えるため、民事トラブルについて解決に有効な手段と思われる民事調停制度の相談窓口を新設しました。
 - ◆市役所での専門相談を利用できない方のため、弁護士等各士業団体の協力を得て休日相談会及び新たに近隣の市民センターでの相談会を開催しました。(2019年度7回開催(うち休日4回)166件 2018年度5回開催(うち休日3回)139件 2018年度より2回(休日1回)27件増加)

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	15,000	16,998	18,985	1,987	地方税	0	0	0	0
物件費	90	51	66	15	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	9,867	9,891	10,005	114	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)	△ 28,769	△ 28,828	△ 33,737	△ 4,909
賞与・退職手当引当金繰入額	3,812	1,888	4,681	2,793	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	28,769	28,828	33,737	4,909	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 28,769	△ 28,828	△ 33,737	△ 4,909
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)	△ 28,769	△ 28,828	△ 33,737	△ 4,909

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 18,985千円	決算額の主な内訳	法律相談謝礼(弁護士) 7,540千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 378千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 276千円など
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、1,987千円増加。	主な増減理由	相談の曜日は決まっておりますが、カレンダーの曜日変動に伴って、相談回数が増え114千円増加。

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
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	2019	4,447	7,586	△ 10	相談件数1件あたりのコストは7,586円です。従事人員の変動に伴う人件費及び賞与・退職手当引当金繰入額が増加しましたが、相談件数も増加したことから、1件あたりのコストが10円減少しました。
		2018	3,795	7,596	△ 318	
		2017	3,635	7,914		
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	2019	240	140,571	22,423	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは140,571円です。開庁日が減少し、従事人員の変動に伴う人件費及び賞与・退職手当引当金繰入額が増加したため、1日あたりのコストが22,423円増加しました。
		2018	244	118,148	242	
		2017	244	117,906		
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

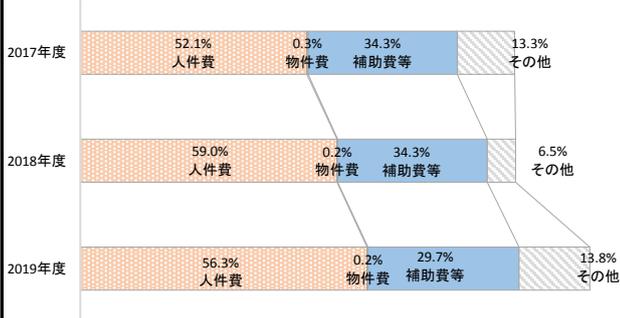
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	452	717	265
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	452	717	265
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	6,364	9,533	3,169
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	6,364	9,533	3,169
	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	6,816	10,250	3,434
	土地	0	0	0	純資産	△ 6,816	△ 10,250	△ 3,434
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	△ 6,816	△ 10,250	△ 3,434	
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		

5.財務構造分析

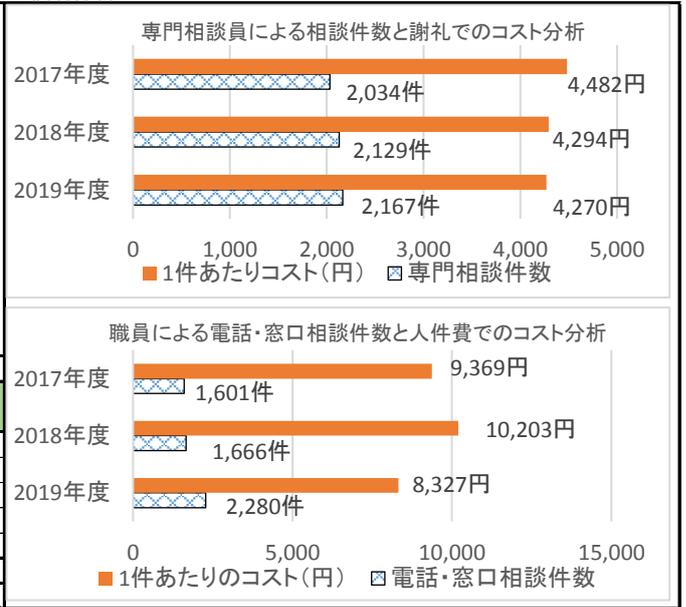
▽行政費用の性質別割合



▽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)	
						2019 合計	2018 合計
市民相談事業	1.3			2.6		3.9	3.7
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	1.3	0.0	0.0	2.6	0.0	3.9	3.7
2018年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.4	2.4	0.0	3.7	

6.個別分析



7.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56.3%、物件費が0.2%、補助費等が29.7%、その他13.8%となっています。
- ◆専門相談件数は2018年度と比較して38件増加しました。また、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等での相談件数は2018年度と比較して開催回数2回(休日1回)27件増加しました。民事トラブルについて解決に有効な手段と思われる民事調停制度の相談窓口を新設しました。◆電話・窓口相談件数の増加により、職員による電話・窓口相談の1件当たりのコストが1,876円減少しました。

②2019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。
- ◆広聴課への電話及び窓口の相談件数が増加していることから、相談者に対して、より適切かつ迅速な対応が求められます。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

- ◆引き続き、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することで、専門相談の利用を促進し、市民生活の充実につながるよう努めます。また、町田市職員に情報提供を行うことで、職員に意識改革のきっかけを与え、さらなる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、開設に向け関係者と協議します。
- ◆休日に市民センター等施設での専門相談会を行い、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。
- ◆市民からの様々な相談に対応することが求められることから、情報収集に努め案内知識及び能力向上のため、講師を招き学習会等を実施します。