

《行政經營分野》

政策經營部

2020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	市政の基本的な方針や施策を立案し、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。公共施設等マネジメントを推進し、公共サービスの維持向上を図ります。	他自治体の取り組み等	◆政策研究を主とした自治体シンクタンク組織は、都内で4区1市が設置しています。 ◆26市のすべてで公共施設等マネジメントの取組が行われています。
所管事務	◆政策の総合調整に関すること。 ◆長期計画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。 ◆公共施設等マネジメントに関すること。 ◆非核平和事業に関すること。 ◆各行政機関との連絡調整、渉外事務に関すること。		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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。 ◆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たうえで、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、社会実験等を通じた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。

②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。 ◆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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
「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	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	原案作成		(2021年度)	
公共施設再編計画の策定及び推進		目標	再編計画の策定	再編計画の推進	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	再編計画の策定及び推進	再編計画の推進	再編計画の推進		(2026年度)	
		目標						
		実績						

◆幅広い年代の市民の想いを集めた「まちだ未来づくりビジョン2040」の原案を作成しました。 ◆市民意識調査を実施し、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ました。 ◆「市政運営の基本的な考え方」として、全庁に施策推進、組織運営等の指針を示しました。 ◆公共施設の再編について、情報紙の発行等により市民への周知・宣伝を行いました。また、町田駅周辺公共施設の再編に向け、「民間とのコラボレーションによる公共施設の建替え方針」を策定しました。 ◆GREEN×PLAZAの実現可能性について、冊子にまとめ配布しました。また、職員向けに、YouTubeを用いて動画で情報発信をしました。 ◆町田市未来都市研究2050に関する共同研究は、大学と共同で4つのシナリオを作成し発表しました。 ◆パークミュージアムの実現に向けて、芹ヶ谷公園において公園活用実証実験(パークミュージアムラボ)を開催しました。また、芹ヶ谷公園「芸術の杜」プロジェクトの整備計画をまとめたデザインブックを発行しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	173,816	196,258	181,486	△ 14,772	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,813	8,245	4,167	△ 4,078	保険料	0	0	0	0
物件費	35,063	58,109	76,184	18,075	国庫支出金	220	12,942	200	△ 12,742
うち委託料	32,882	56,387	74,743	18,356	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	1,068	892	10,550	9,658	その他	4,947	1,350	1,200	△ 150
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	5,167	14,292	1,400	△ 12,892
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 232,735	△ 289,773	△ 291,179	△ 1,406
賞与・退職手当引当金繰入額	27,955	48,806	24,359	△ 24,447	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	237,902	304,065	292,579	△ 11,486	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 232,735	△ 289,773	△ 291,179	△ 1,406
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (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)	△ 232,735	△ 289,773	△ 291,179	△ 1,406

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	職員人件費(給与、職員手当、共済費) 177,395千円、 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、 長期計画審議会委員報酬 659千円	決算額の主な内訳	施設区域取得等事務委託金 200千円
主な増減理由	職員人件費が他部署応援により6,848千円減少。 職員人件費が時間外勤務削減により4,078千円減少。 職員人件費が人事異動等により3,867千円減少。	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の終了により12,722千円減少。 国庫支出金が施設区域取得等事務委託料の減少により20千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	芹ヶ谷公園の再整備事業に関する官民連携事業に向けたアドバイザー業務委託料ほか 34,333千円、 基本構想・基本計画策定支援業務委託料 23,992千円、 公共施設等マネジメント支援業務委託料 10,000千円、 市民意識調査業務委託料 1,363千円 など	決算額の主な内訳	企業版ふるさと納税 1,200千円
主な増減理由	委託料が実証実験、民間事業者との意見交換を実施したことなどにより14,291千円増加。委託料が基本構想・基本計画の策定作業が増大したことにより9,637千円増加。委託料がサウンディング型市場調査を実施したことなどにより2,001千円増加。	主な増減理由	寄附金が企業版ふるさと納税の寄附件数増加により1,100千円増加。 諸収入が多摩・島しょ広域連携活動助成金の活用終了により1,250千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	12,019	11,997	△ 22
	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	12,019	11,997	△ 22
	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	159,860	163,756	3,896
	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	159,860	163,756	3,896
	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	171,879	175,753	3,874
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 171,779	△ 174,453	△ 2,674
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	100	1,300	1,200	純資産の部合計	△ 171,779	△ 174,453	△ 2,674	
資産の部合計	100	1,300	1,200	負債及び純資産の部合計	100	1,300	1,200	

④貸借対照表の特徴的事項

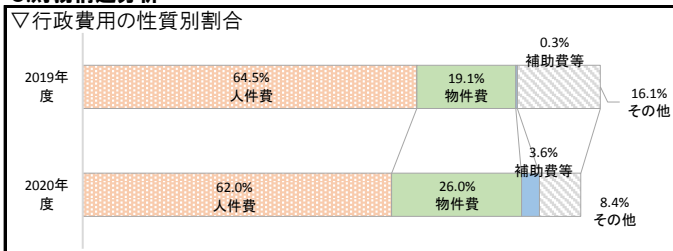
勘定科目	勘定科目	勘定科目
その他の固定資産	特になし	特になし
決算額の主な内訳 まち・ひと・しごと創生基金 1,300千円	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由 基金積立金が企業版ふるさと納税による寄附金を基金に積み立てたことにより1,200千円増加。	主な増減理由	主な増減理由

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

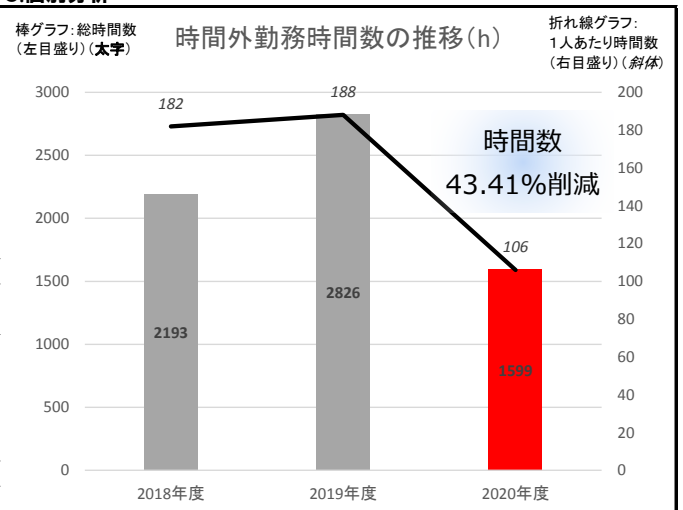
(単位:千円)

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	1,400	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	288,705	社会資本整備等投資活動支出	1,200	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 287,305	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 1,200	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 288,505
				一般財源充当調整額	288,505

5.財務構造分析



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)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
計画管理事務	5.5					5.5	5.8
調整事務	9.1	0.1				9.2	7.4
政策研究事務	3.4					3.4	4.0
非核平和事務	0.1					0.1	0.3
企画政策課管理事務	2.9	0.9				3.8	4.5
2020年度 歳出目 合計	21.0	1.0	0.0	0.0	0.0	22.0	22.0
2019年度 歳出目 合計	21.0	0.0	1.0	0.0	0.0	22.0	

7.総括

①成果および財務の分析

◆主たる業務は調整や調査、研究であるため、事業費の主なもの人件費となり、事業費の6割以上を占めています。物件費は大部分が委託料です。◆テレワークの実施及びオンライン会議への切り替えにより業務の効率化を図り、時間外勤務手当を4,078千円削減しました(1,227時間削減、43.41%の減)。◆企業版ふるさと納税の周知活動を積極的にを行い、3社から計1,200千円の寄附をいただき、同額をまち・ひと・しごと創生基金に積み立てました。◆まちだ未来づくりビジョン2040の策定や公共施設再編、未来都市研究などの事業にかかる庁内連携体制を構築したことで着実に実施しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆テレワークの実施及びオンライン会議への切り替えを実施したことにより、時間外勤務手当は4,078千円、旅費は367千円削減できました。◆税収の減少に対して、政策的事業の優先順位付けを行い、実施時期の見直しや、事業の廃止、縮小など事務事業の抜本的な見直しを行いました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆引き続き時間外勤務を縮減し、人件費の抑制を図る必要があります。◆全庁挙げたプロジェクトや部局をまたがる課題については庁内連携の体制を構築し、効果的、効率的に推進していく必要があります。◆まちだ未来づくりビジョン2040や公共施設再編についての情報を積極的に市民へ発信するとともに、市民の声を受け止めながら推進していく必要があります。◆財政負担軽減のため、引き続き民間活力や国・都の補助制度の活用に向けた情報収集や庁内への展開などを通じて、各課の財源確保の取組を後押しする必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆テレワークやオンライン会議の定着化を図ります。◆庁内連携の仕組みを整え事業の着実な推進を図ります。◆市民や地域への説明など積極的な情報提供を図り、様々な機会を通じ市民の声を収集します。◆国や都の新たな補助制度の活用に向け、情報収集や庁内への展開を進めます。	◆社会環境の変化を的確に捉えるとともに、寄せられた市民の声や将来の予測、他市の先進事例などを参考に、次期実行計画(27-31)の策定に向けた検討を進めます。◆公共施設再編について、民間事業者との連携を模索しながら具体的な手法を検討・実施します。

2020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	社会情勢の変化に伴う市民ニーズを捉え、市民の期待に応えられる行政経営を目指します。また、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るとともに、部門横断的な課題解決に向け、各部署を支援し、市役所の能力を高めます。	他自治体の取り組み等	◆町田市が先進的に取り組んでいる自治体間ベンチマーキングを活用した事務事業見直しは、多くの他自治体等から視察を受けています。 ◆町田市では、日本経営品質賞の考え方に基づき、市民視点に立った質の高い組織経営、職員の意識改革やチャレンジ精神の向上を目指す独自の取り組みを行っています。
所管事務	◆経営会議及び部長会議に関すること ◆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、自治体間ベンチマーキング等の事務事業見直し、経営品質向上活動) ◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施)		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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支援する必要があります。◆「まちだ未来づくりビジョン2040」の基本計画部分及び「町田市5か年計画22-26」の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。

②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等により、業務をより一層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、これまでに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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	100	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	80	76	76		(2021年度)	
市民参加型事業評価の改善率	%	目標	40	80	40	80	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:2017年度、2019年度実施)
		実績	68	90	71		(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	7	12	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	10	12	12		(2021年度)	

◆「町田市5か年計画17-21」の行政経営改革プラン全48の取組項目において、2020年度に実施した46項目のうち、35項目が計画通りに進みました。また、「まちだ未来づくりビジョン2040」の原案を作成するとともに、実行計画となる「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランの内容を検討しました。
◆2019年度に開催した市民参加型事業評価の改善プログラム59項目のうち、42項目を改善しました。◆新型コロナウイルス感染症の影響による参加自治体からの要望等を踏まえ、自治体間ベンチマーキングの実施を見送りました。また、2021年度の予算編成に際し、市のすべての事業を市民生活に不可欠な業務と優先すべき業務、その他業務に切り分け、その他業務は廃止を含めて見直しました。◆RPAの活用に加え、時差勤務やテレワークの推進等により、業務を効率化しました。また、「まちだ未来づくりビジョン2040」の原案の作成及び「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランの内容の検討にアウトソーシングを活用することで、業務量の変動に対応できる業務体制の構築を進めました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	
		A	B	B-A			A	B	B-A	
行政費用	人件費	98,508	105,398	99,044	△ 6,354	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	7,525	10,879	6,112	△ 4,767	保険料	0	0	0	0
	物件費	23,890	26,292	19,867	△ 6,425	行政収入	0	0	0	0
	うち委託料	23,437	25,563	19,407	△ 6,156	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	125	1,155	105	△ 1,050	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	11,693	14,887	19,785	4,898	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 134,216	△ 147,732	△ 138,801	8,931
行政費用 小計 (b)	134,216	147,732	138,801	△ 8,931	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)	△ 134,216	△ 147,732	△ 138,801	8,931	
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 134,216	△ 147,732	△ 138,801	8,931	

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 92,615千円 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 10,500千円 行政経営に関する基本計画・実行計画策定業務支援委託料 6,296千円 経営品質向上活動業務委託料 2,056千円 など
主な増減理由	常勤職員人件費が、時間外勤務手当の減少等により6,694千円減少。	主な増減理由	行政経営に関する基本計画・実行計画策定業務支援委託料が、6,296千円皆増。 市民参加型事業評価業務支援委託料が、6,248千円皆減。 自治体間ベンチマーキング業務支援委託料が、5,819千円皆減。
勘定科目	補助費等	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	行政経営関係講座負担金 105千円	決算額の主な内訳	
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年ではなかったことにより986千円皆減。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	5,805	6,404	599	
	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	5,805	6,404	599
		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	77,216	86,144	8,928
		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	77,216	86,144	8,928	
	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	83,021	92,548	9,527
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 83,021	△ 92,548	△ 9,527	
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 83,021	△ 92,548	△ 9,527	
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						

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		

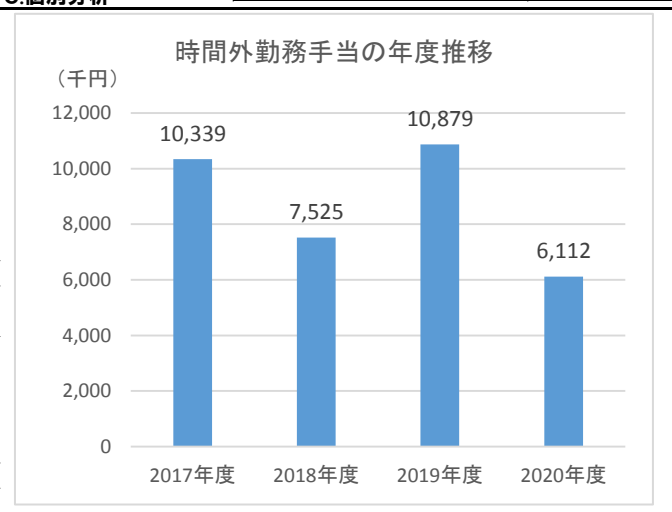
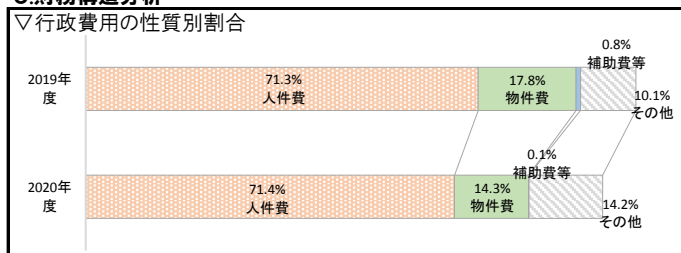
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	129,274	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)	△ 129,274	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)		△ 129,274
			一般財源充当調整額		129,274

5.財務構造分析

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)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
戸内調整・会議事務	3.0			0.3		3.3	3.1
経営品質向上事務	1.1					1.1	0.9
事務事業見直し推進事務	2.2					2.2	2.4
行政経営改革事務	3.3					3.3	2.6
経営改革室管理事務	0.4			0.7		1.1	1.0
2020年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	1.0	0.0	11.0	10.0
2019年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の71.4%は人件費が占めています。時間外勤務手当は、「町田市5ヵ年計画22-26」の経営改革プランの内容の検討等に係る事務が増加したものの、業務を効率化したことや、隔年開催である市民参加型事業評価の実施年ではなかったことにより、2019年度比で約44%減少しています。
- ◆行政費用の14.3%にあたる物件費は、そのほとんどを委託料が占めています。行政経営に関する基本計画・実行計画策定に係る委託料が皆増したものの、市民参加型事業評価や自治体間ベンチマーキングの実施に係る委託料が皆減したこと等により、2019年度比で約24%減少しています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の影響による参加自治体からの要望等を踏まえ、自治体間ベンチマーキングの実施を見送ったことにより、自治体間ベンチマーキング業務支援委託料が5,819千円皆減しました。◆2020年3月に立ち上げた「"e-まち"実現プロジェクト」では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止が図れるよう、キャッシュレス決済や電子申請の導入について検討を進めました。◆課の「仕事目標」サポーター研修をオンラインで開催しました。◆第2回町田市行政経営監視委員会の要約版を町田市公式動画チャンネルにより配信できるよう準備しました。

③2020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ことによる業務量の変動に対応できるよう、業務体制を構築するとともに、業務の効率化を図る必要があります。◆行政経営改革プランの達成率を向上させる必要があります。◆「まちだ未来づくりビジョン2040」及び「町田市5ヵ年計画22-26」の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。◆「"e-まち"実現プロジェクト」を推進し、市民・職員の「書く手間」「来る手間」「二度手間」等を解消していく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆業務量の変動に対応できる業務体制の構築及び業務の効率化に努めます。◆行政経営改革プランの達成率向上及び市役所の能力向上を目指し、各部署を支援します。◆「まちだ未来づくりビジョン2040」及び「町田市5ヵ年計画22-26」の経営改革プランを策定します。	◆「町田市5ヵ年計画22-26」の経営改革プランの策定後は、トップマネジメントを支えるとともに、各部署を支援することで、各取り組みを着実に進めていきます。◆2027年度から2031年度までを計画期間とする行政経営に関する実行計画の策定に向け、検討を進めます。

2020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	市長の政策判断や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。また、市長と各種団体等と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えます。	他自治体の取り組み等	◆理事者のスケジュール管理システムについて、多摩25市及び神奈川県内3市(40万人規模の自治体である横須賀市、藤沢市、及び町田市と特につなぐりの深い相模原市)に調査したところ、導入しているのは2市でした。町田市は、このスケジュール管理システムを2021年度から導入します。
所管事務	◆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		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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感染症の影響により、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。

②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感染症の影響により、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	—	—	—	—	—	理事者が庁内の担当部課と打合せを行った件数
		実績	1,742	1,546	1,625			
表敬訪問・総会等出席件数	件	目標	—	—	—	—	—	理事者が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	323	336	72			
		目標						
		実績						

◆新型コロナウイルス感染症の影響によって、「庁内打合せ件数」は2019年度と比較して79件(5.1%)増加しました。一方で、「表敬訪問・総会等出席件数」については、多くが中止になったため、2019年度と比較すると264件(△78.6%)減少しました。
◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントを2021年3月に全庁へ周知しました。また、理事者が出席する行事等の公務を円滑に進めるため、必要となる資料や挨拶文作成のポイント等をまとめた通知を2020年6月、11月の2回、全庁へ周知しました。
◆理事者のスケジュール管理システムの導入については、他市調査や2社のシステムのデモンストレーション、費用の比較検討等を行った上で、町田市の運用に見合った適切なシステムを選定しました(2021年9月から運用予定)。
◆国や都に要望活動等行っている市長会について、広く市民の方々に知ってもらえるよう、町田市ホームページに記事を掲載しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	118,295	116,489	109,437	△ 7,052	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	4,757	5,933	3,524	△ 2,409	保険料	0	0	0	0
物件費	4,465	4,022	1,801	△ 2,221	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	8,186	8,170	8,107	△ 63	その他	0	0	16	16
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	16	16
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 144,125	△ 133,651	△ 124,292	9,359
賞与・退職手当引当金繰入額	13,179	4,970	4,963	△ 7	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	144,125	133,651	124,308	△ 9,343	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 144,125	△ 133,651	△ 124,292	9,359
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (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)	△ 144,125	△ 133,651	△ 124,292	9,359

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	特別職人件費 55,666千円 秘書課職員人件費 53,771千円	決算額の主な内訳	表彰式・表敬訪問時等記念品代 726千円 消耗品費 703千円 市長交際費 144千円 表彰式会場使用料 96千円 旅費 33千円など
主な増減理由	時間外勤務時間を2019年度比31.2%削減したことや、職員の人事異動等により、7,052千円減少。	主な増減理由	市長が出席する懇親会等について、例年100回程度開催されていたものが、1回のみとなったことにより、市長交際費が1,041千円減少。また、市長会等の宿泊を伴う出張や会議の中止が多数あったことにより、旅費が941千円減少。
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 6,422千円 全国市長会負担金 1,595千円 全国市長会関東支部負担金 40千円 町田市表彰式出演者謝礼金 50千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	東京都市長会負担金の増額により、32千円増加。負担金を支払う会議等の全てが中止になったことにより、各種市長会負担金が45千円減少し、支出0円。また、町田市表彰式の開催にあたり、出演者の見合わせにより50千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		3,674	3,506	△ 168
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金		0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債		0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金		3,674	3,506	△ 168
	土地	0	0	0	その他の流動負債		0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		48,869	47,852	△ 1,017
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債		0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金		48,869	47,852	△ 1,017
	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		52,543	51,358	△ 1,185
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 52,543	△ 48,658	3,885
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		△ 52,543	△ 48,658	3,885	
その他の固定資産	0	2,700	2,700	負債及び純資産の部合計		0	2,700	2,700	
資産の部合計	0	2,700	2,700						

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
その他の固定資産		特になし		特になし	
決算額の主な内訳	Cisco Webex Room 55(Web会議システム機器) 2,700千円	決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由	東京都市長会からの寄贈により、2,700千円増加	主な増減理由		主な増減理由	

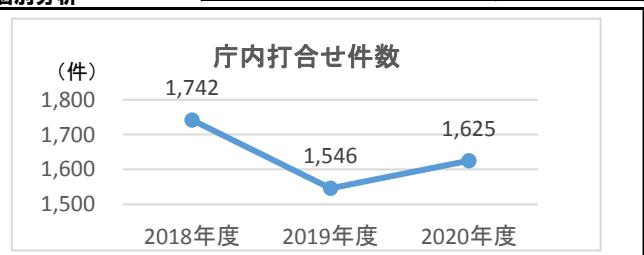
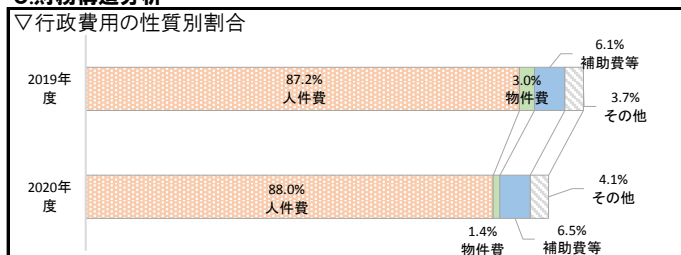
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	16	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	125,494	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)	△ 125,478	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)	△ 125,478
				一般財源充当調整額	125,478

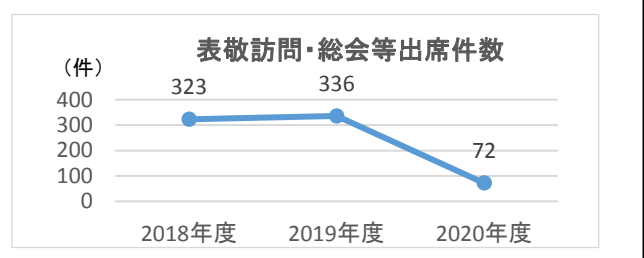
5.財務構造分析

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)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
表彰事業事務	0.5					0.5	0.3
交際儀礼事務	0.4					0.4	0.3
全国市長会等各種会議事務	0.1					0.1	0.1
庶務	1.1					1.1	1.2
その他秘書事務	3.9					3.9	4.1
2020年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.0
2019年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆業務マニュアルの整備を進めたことに加え、テレワークを年間で25回実施したことなどによって、時間外勤務時間を2019年度比で31.2%削減しました。
- ◆理事者の打合せ等以外の執務時間を確保するため、1日の内に同じ部の打合せが複数ある場合は、打合せ時間や内容をまとめる等の工夫をしました。
- ◆理事者のスケジュール管理システムの導入に当たっては、システムの機能や操作性、費用などの比較を行い、最も費用対効果が期待できるシステムを選定しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆時間外勤務の削減等によって人件費は減少しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、物件費の市長交際費・旅費等の支出が大幅に減少したため、秘書課予算に占める人件費の割合が88.0%となり、2019年度比で0.8%増加しました。
- ◆1年を通して新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、会議やイベント等の多くがリモート開催や中止になりました。環境が大きく変化中、Web会議システム機器の操作マニュアルを作成し、理事者が参加するリモート会議等への対応を確実に行いました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントが定着するよう、定期的に全庁に周知する必要があります。
- ◆効果的に理事者のスケジュール管理システムを活用するために、運用に当たってのルール作りが必要となります。
- ◆新型コロナウイルス感染症に係る庁内の打合せが増える中、理事者の公務がスムーズに遂行されるよう、秘書機能の向上を図る必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントが定着するよう、定期的に全庁に周知していきます。 ◆理事者のスケジュール管理システムをより効果的に活用するために、運用に当たってのルール作りをします。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者のスケジュール管理システムの運用による事務作業量の削減で生まれた時間を担当秘書が理事者と担当部課との打合せに同席する時間に充てる等、秘書機能の向上を目指します。

2020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。	他自治体の取り組み等	◆記者会見の頻度(町田市は月2回の開催。多摩地区26市では、おおむね月1回程度の開催) ◆プレスリリース件数(町田市は、年307件。八王子では、年264件実施。その他の多摩地区25市では、おおむね年100件程度) ◆まちだ〇ごと大作戦は、市民が新しい人と出会いながら一緒にやってみたいことに挑戦する様子をプロモーションする類を見ない事業です。
所管事務	◆市の広報刊行物(広報まちだ・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		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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・アイデア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。

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、市外の子育て世帯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みます。◆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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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」に関する意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年度及び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	記者会見等で発表した案件が新聞等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	527,742,584	489,969,656	405,342,204		(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	140	40	340	「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「やってみたい夢」の実現に向けた提案・アイデアの件数
		実績	119	81	99		(2021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等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。また、WEBによるプレスリリース配信を開始しました。
◆シティプロモーションの取り組みとして、プロモーションブック及びWEBサイト「まちだで好きを続ける」などを通じて、近隣市在住の子育て世代や若年層に対し、町田市での暮らしをイメージできるような情報を積極的に発信しました。また、まちだシティプロモーション(町田市公式)のTwitter及びInstagramを開設しました。
◆まちだ〇ごと大作戦18-20は実施期間を1年間延長し、まちだ〇ごと大作戦18-20⁺として2021年12月末まで市民等の夢の実現に向けた取り組みを支援していくことを決定しました。市民・地域団体・企業などから累計299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。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	147,779	147,494	143,768	△ 3,726	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	9,987	10,338	7,641	△ 2,697	保険料	0	0	0	0
物件費	129,400	134,764	110,624	△ 24,140	国庫支出金	2,568	2,473	2,388	△ 85
うち委託料	126,317	132,628	108,325	△ 24,303	都支支出金	52,085	63,927	12,211	△ 51,716
維持補修費	12,452	20,428	918	△ 19,510	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	29,728	40,287	30,216	△ 10,071	その他	5,847	6,630	4,159	△ 2,471
減価償却費	1,022	1,022	1,022	0	行政収入 小計(a)	60,500	73,030	18,758	△ 54,272
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 295,305	△ 291,591	△ 285,888	5,703
賞与・退職手当引当金繰入額	35,424	20,626	18,098	△ 2,528	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	355,805	364,621	304,646	△ 59,975	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 295,305	△ 291,591	△ 285,888	5,703
特別費用 (g)	12	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 12	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 295,317	△ 291,591	△ 285,888	5,703

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	都支支出金
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託料 26,856千円 まちだシティプロモーション支援業務委託料 19,653千円 広報まちだ折込業務委託料 18,160千円 まちだ〇ごと大作戦 事業推進・運営支援業務委託料 9,911千円 など	決算額の主な内訳	東京都市町村総合交付金 9,590千円 統計調査費 1,310千円 地域生活支援事業費等補助金 1,188千円 区市町村共同感染拡大防止対策推進事業費 123千円
主な増減理由	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託が発行部数減少や新型コロナウイルス感染症による事業中止の影響などで6,429千円減少。シティプロモーション支援業務委託が契約方法及び内容の見直しにより5,222千円減少。	主な増減理由	東京都市町村総合交付金まちづくり振興対策地域特選事業枠の運用により、53,110千円減少。 統計調査委託金の対象になったことにより1,310千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	その他(行政収入)
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 29,972千円 講師謝礼 150千円 「広報まちだ」取材報償費 47千円 日本広報協会負担金 42千円 研修負担金 5千円	決算額の主な内訳	広告掲載料 4,159千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金は計画通りに予算執行し、9,978千円減少。 研修負担金が、新型コロナウイルス感染症の影響で研修が中止になったことなどにより、50千円減少。	主な増減理由	ホームページ広告掲載申請件数の減少により、1,388千円減少。 市政情報提供用モニター事業を市民部に移管したことにより、広告掲載料907千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	8,663	9,069	406
	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	8,663	9,069	406
	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	115,219	118,141	2,922
	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	115,219	118,141	2,922
	無形固定資産	1,754	1,534	△ 220	その他の固定負債	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	123,882	127,210	3,328
工作物減価償却累計額	0	0	0	純資産	△ 101,325	△ 105,676	△ 4,351	
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
その他の固定資産	20,803	20,000	△ 803	長期前受金	0	0	0	
資産の部合計	22,557	21,534	△ 1,023	負債及び純資産の部合計	22,557	21,534	△ 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 1,534千円	決算額の主な内訳	株多摩テレビの株券 20,000千円	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	減価償却により、220千円減少。	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

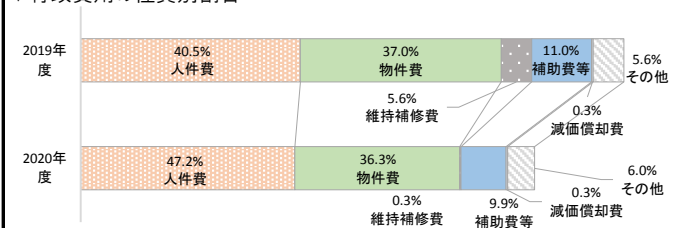
(単位:千円)

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	18,758	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	300,297	社会資本整備等投資活動支出	3,350	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 281,539	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 3,350	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 284,889
				一般財源充当調整額	284,889

5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合

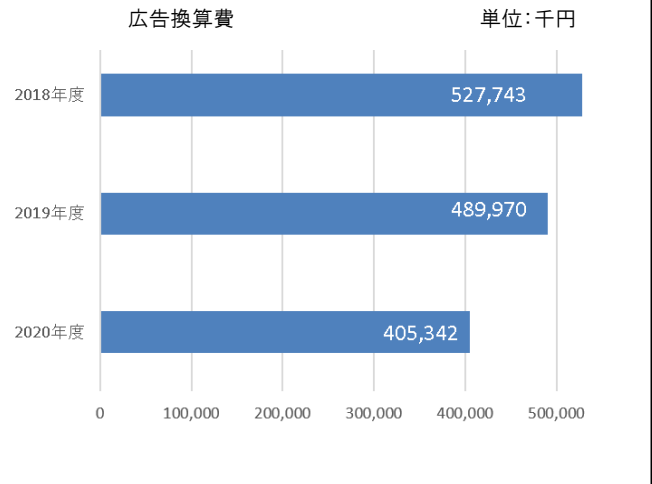


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
広報紙・誌発行事業	4.8			3.3		8.1	2.3
情報提供(パブリシティ)事業	1.6			0.2		1.8	8.3
シティプロモーション事業	5.6					5.6	1.7
広報課管理事務	2.0			0.4		2.4	5.7
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	3.9	0.0	17.9	18.0
2019年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	4.0	0.0	18.0	

6.個別分析



7.総括

①成果および財務の分析

◆記者会見やプレスリリースを通じて、メディア等へ積極的に情報提供した結果、発信内容が多く取り上げられ、広告換算費は目標を達成しました。2020年7月からはWEB上でのプレスリリース配信を開始しました(WEB配信の広告換算費22億9千万円)。◆プロモーションブックは市内及び近隣駅や大学等で配布し、連動して制作したWEBサイト「まちだで好きを続ける」と合わせて効果的な情報発信を行い、新聞等で記事が掲載されました。◆まちだ〇ごと大作戦チャレンジ事業の提案件数は、ほぼ目標値の299件となりました。コロナ禍においても、SNSやオンライン等を活用しながら様々な活動が実施されています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆市が発信する情報に関心が高まっています。とりわけ即時性のある情報提供が求められています。◆メディアに取り上げられるイベント等が中止になり、広告換算額は、2019年度と比較し減少となりました。◆まちだ〇ごと大作戦に取り組む市民や地域、事業者が安心して、多くの市民の皆さまがやってみようの実現に向けて取り組むことができるよう、実施期間の1年間延長を決定し、「まちだ〇ごと大作戦18-20+」として2021年12月末まで実施します。◆イベントや講座をYouTube配信に切り替えて実施するための支援を行いました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民ニーズに合わせた確で効果的な広報活動が課題となります。◆実際に住んでいる人や体験した人の声(口コミ・SNS等)が重視されるようになってきており、TVや雑誌は、SNSで話題になっている情報を報道する傾向にあります。市民自らの言葉や方法で情報発信する機運の高まりを今後も生かしていくことが必要です。◆まちだ〇ごと大作戦最終年の2021年度は、新型コロナウイルス感染症の様子を見ながら、市民等の夢の実現に向けた取り組みを支援していく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆町田市に訪れたら・住んだらどんなことができるのかを具体的にイメージできるような、人や想いに焦点を当てた町田ならではの魅力を発信していきます。	◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらえる「多くの人に選ばれるまち」を実現するために、町田市の魅力を発信していきます。

2020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
	2018年度	2019年度	2020年度	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)	
	広報紙 平均発行部数	128,084部	121,138部	115,563部		
	広報紙 拠点配布場所数	207	206	207		
	広報紙 戸別配布件数	1,046	1,159	1,339		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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」を定期的に実施することで、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。

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。◆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ます。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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』に関する意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年度及び2018年度実施
		実績	66.2	-	-	-	(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果 ◆新型コロナウイルス感染症の蔓延を契機に市の情報発信への関心が高まりました。幅広い世代によりタイムリーな情報を届けるため、WEB媒体と紙媒体の複合発信をより意識した情報発信を行いました。◆広報紙では新型コロナウイルス関連情報の緊急性を考え、紙面構成を柔軟に変更し特集の組む等、市民に必要な情報の優先度を重視して情報発信を行いました。◆ホームページ・SNS・メール配信では情報提供の速度を重視し、よりタイムリーな情報発信ができるよう、情報更新しやすいフォーマットの作成や更新の頻度をあげる等、迅速な対応をしました。また、探しやすさやわかりやすさを意識し、トップページやブランディングエリア、新型コロナウイルス感染症特設ページなどを作成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	57,356	55,749	55,325	△ 424	地方税	0	0	0	0
物件費	63,267	65,035	54,270	△ 10,765	国庫支出金	2,568	2,473	2,388	△ 85
うち委託料	62,588	64,273	53,412	△ 10,861	都支出金	1,282	1,227	2,621	1,394
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	50	90	47	△ 43	その他	5,847	6,564	4,159	△ 2,405
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	9,697	10,264	9,168	△ 1,096
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 123,003	△ 116,663	△ 106,945	9,718
賞与・退職手当引当金繰入額	12,027	6,053	6,471	418	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	132,700	126,927	116,113	△ 10,814	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 123,003	△ 116,663	△ 106,945	9,718
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 123,003	△ 116,663	△ 106,945	9,718

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	都支出金
決算額の主な内訳	常勤職員給料 21,051千円 常勤職員職員手当 18,273千円 会計年度任用職員報酬 8,154千円 など	決算額の主な内訳	統計調査費 1,310千円 地域生活支援事業費等補助金 1,188千円 区市町村共同感染拡大防止対策推進事業費 123千円
主な増減理由	広報紙・誌発行事業に関わる人員が0.2人(会計年度任用職員分)減少したことにより、424千円減少。	主な増減理由	統計調査委託金の対象になったことにより1,310千円増加。 「広報まちだ」が区市町村協働感染拡大防止対策推進事業補助金の対象になったことにより123千円増加。
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	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託料 26,856千円 広報まちだ等配布委託料 18,160千円 「広報まちだ」配布業務委託料(個人/拠点配布) 3,798千円など	決算額の主な内訳	広告掲載料 4,159千円
主な増減理由	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託が発行部数の減少や、新型コロナウイルス感染症による事業中止の影響などで発行部数が減少するなどにより6,429千円減少。	主な増減理由	ホームページ広告掲載申請件数の減少により1,388千円減少。 市政情報提供用モニター事業を市民部に移管したことにより、広告掲載料907千円減少。

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	2020	3,142,207		37	新聞購読者の減少による広報紙の発行部数の減少と、わたしの便利帳とまちだガイドを統合したことによる発行部数の減少により、一部あたりのコストが4円増加しました。
		2019	3,855,710		33	
		2018	3,687,262		36	
		2020				
		2019				
		2018				
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

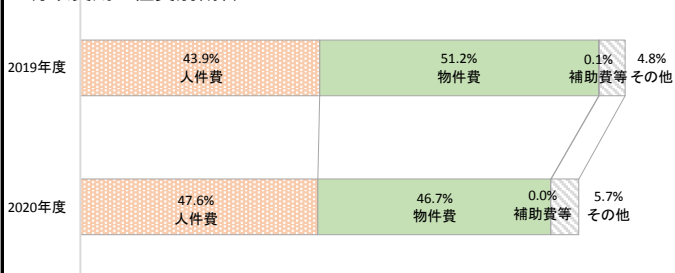
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,934	3,294	360	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	2,934	3,294	360
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	39,028	40,129	1,101
		工作物(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	39,028	40,129	1,101	
	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	41,962	43,423	1,461
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 41,962	△ 43,423	△ 1,461	
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	△ 41,962	△ 43,423	△ 1,461		
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	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



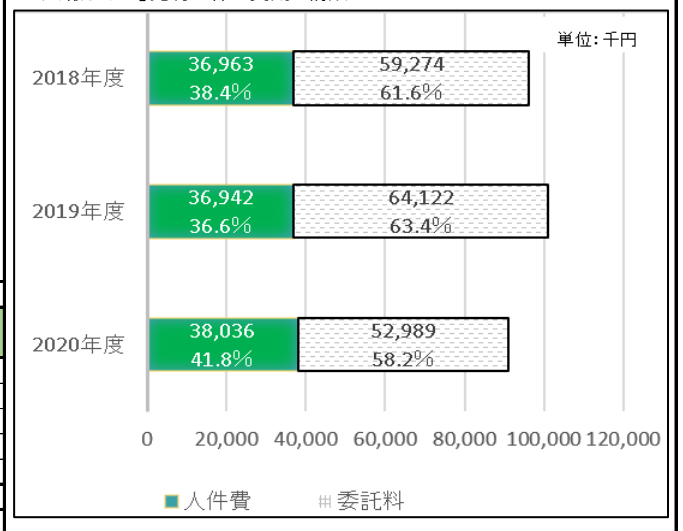
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020		2019	
				(業務)	(補助)	合計	合計	合計	合計
広報紙業務	3.3			2.3		5.6	5.5		
ホームページ業務	0.7			0.6		1.3	1.2		
その他の刊行物業務	0.3			0.1		0.4	0.7		
メール配信業務	0.4			0.1		0.5	0.4		
その他	0.1			0.2		0.3	0.5		
2020年度 特定事業 合計	4.8	0.0	0.0	3.3	0.0	8.1	8.3		
2019年度 特定事業 合計	4.8	0.0	0.0	3.5	0.0	8.3			

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

- ◆物件費の減少は主に広報紙の新聞折込部数の減少と、新型コロナウイルス感染症の影響による紙面数の減少が原因となっています。
- ◆2020年度の戸別配布件数は2019年度と比較して180件増加しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆市が発信する情報に関心が高まっており、市ホームページへのアクセスが増えました。
- ◆市のイベントなどが中止となり、年間を通して広報紙の発行紙面数が減ったことで委託料が減少しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新聞購読者が年々減少していることや、新型コロナウイルス感染症の影響で外出を控える方が増えたことで、戸別配布の周知をさらに進める必要があります。
- ◆引き続き情報入手手段の周知を進める必要があります。
- ◆即時性のある情報発信が求められており、ホームページやメール配信、SNS等の電子媒体での発信が多くなる中、電子による情報を得ることが難しい市民への配慮が必要です。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆電子媒体・紙媒体を問わず、情報の受け手各々が受け取りたい媒体でスムーズに情報入手できるよう周知を進めます。 ◆風水害や感染症等の災害が増えていることから、ホームページ・メール配信・LINE・SNSなどで速やかな情報提供を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆AIや新たなSNSなど進化の速いテクノロジーの分野にも注視しつつ、紙など馴染み深い媒体等も生かして、すべての市民に届けられるような情報発信を目指します。

2020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。	他自治体の取り組み等	<多摩26市唯一の総合的なコールセンター機能> ◆町田市代表電話では、単に担当課に電話を転送する電話交換に限らず、一定のご質問・問合せにオペレータが担当課へ転送せずに回答するコールセンターの機能を持っています。 ◆特定の業務に限らず、市業務全般について応答する総合的なコールセンター機能を有しているのは、多摩26市では町田市が唯一です。
所管事務	◆市政に関する相談、市長への手紙や市政要望等の受付業務、採択請願に関すること。 ◆市政モニター事業、パブリックコメント事業の管理運営に関すること。 ◆日常生活でのトラブル・疑問等の相談、国の行政相談支援、人権擁護委員関連事務に関すること。 ◆町田市代表電話及びイベントダイヤルの管理運営に関すること。 ◆庁舎総合案内業務の管理運営に関すること。 ◆後援に関すること。		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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。

②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、庁舎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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	92.2	92.0	86.2		毎年度	
代表電話及びイベントダイヤルの完結率	%	目標	50.4%以上	48.0%以上	48.0%以上	47.0%以上	47.0%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	44.8	47.1	49.1		(2021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。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
		実績	4.94	4.90	4.89		毎年度	

◆代表電話及びイベントダイヤル運営事業の契約更改のため、2020年10月にプロポーザル評価委員会にて事業者を選定し、12月に契約を締結しました。今回の契約には、町田市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページの利便性を高めるための追加改修や、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仕様を定めています。◆完結率向上に向けた取り組みとして3R推進課と連携し、代表電話オペレータ研修(町田市のゴミ処理)を、オンラインで実施しました。また、庁内に対してFAQの改善提案を実施し、29件の内容修正等がありました。これらの取り組みにより、完結率が49.1%となり、2019年度と比較して2.0ポイント上昇しました。◆庁舎総合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。(2020年度:4.89点 2019年度:4.90点 0.01ポイント減少)

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	63,564	72,238	70,238	△ 2,000	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,106	4,731	3,201	△ 1,530	保険料	0	0	0	0
物件費	132,220	133,398	134,221	823	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	132,101	133,235	134,094	859	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	10,129	10,243	9,222	△ 1,021	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)	△ 213,509	△ 233,206	△ 222,621	10,585
賞与・退職手当引当金繰入額	7,596	17,327	8,940	△ 8,387	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	213,509	233,206	222,621	△ 10,585	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 213,509	△ 233,206	△ 222,621	10,585
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (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)	△ 213,509	△ 233,206	△ 222,621	10,585

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 70,238千円	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 118,386千円 庁舎総合案内業務運営委託料 15,708千円など
主な増減理由	従事人員の変動や時間外勤務時間数の減少に伴い、2,000千円減少。	主な増減理由	消費税率引き上げ等により、823千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	法律相談謝礼(弁護士) 6,994千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 372千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 210千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の影響により、4月13日から6月5日まで相談を休止にしたこと等により、1,021千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		3,913	4,281	368
	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	3,913	4,281	368
		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	52,043	53,915	1,872
		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	52,043	53,915	1,872
	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	55,956	58,196	2,240
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 55,956	△ 58,196	△ 2,240
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

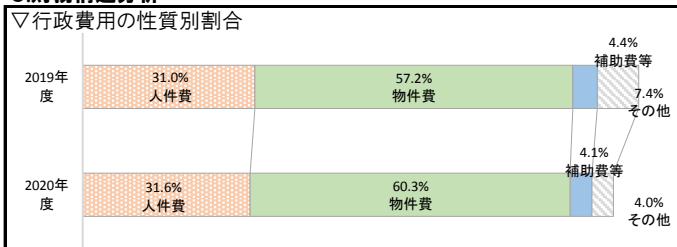
勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	特になし	特になし
主な増減理由		

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	220,382	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)	△ 220,382	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)		△ 220,382
			一般財源充当調整額		220,382

5.財務構造分析

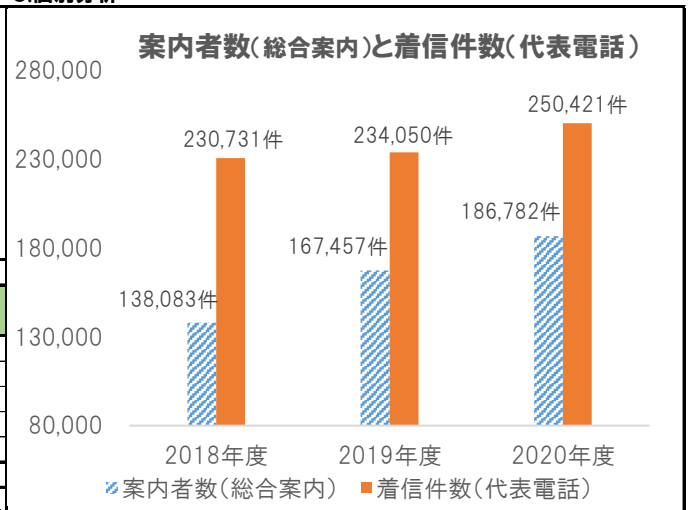


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
市民相談事業	0.8		2.6			3.4	3.9
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	2.5		0.1			2.6	2.6
庁内総合案内事業	0.2					0.2	0.2
その他	3.5		0.3			3.8	3.3
2020年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	3.0	0.0	10.0	10.0
2019年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	2.9	0.0	9.9	

6.個別分析



7.総括

①成果および財務の分析

◆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事業について、2019年度と比較して着信件数は16,371件増加しましたが、応答率(着信に対して応答した割合)は86.2%を維持しました。完結率(市の業務主管課に転送せず、対応した割合)は2.0ポイント増加し、49.1%でした。◆庁舎総合案内の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、2020年度は2019年度と比べ19,325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。(2020年度:186,782件 2019年度:167,457件 主な案内が増加した部局として、市民部19,126件増)

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆新型コロナウイルス感染症の問合せが増加したことにより、代表電話の着信件数は16,371件増加しているなか、応答率は86.2%を維持し、完結率は2.0ポイント増加した49.1%でした。また、イベントの中止により、イベント申込件数は8,992件と2019年度と比べ16,755件減少しています。◆庁舎総合案内では、新型コロナウイルス感染症に関連する問い合わせや給付金申請、マイナポイント利用のためマイナンバーに関する問合せが増加したことにより、2020年度は2019年度と比べ19,325件増加しました。

③2020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4月から契約を更改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、庁内業務の効率化につながる仕組みを構築する必要があります。
◆2021年10月に契約更改を迎える、庁舎総合案内業務委託(長期継続契約)について、引き続き市民サービスの向上につながるよう研究し、契約を締結する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページを、より視認性を高くできる仕組みを設け、日本語が読めない方でも利用できるよう改善します。 ◆2021年10月の庁舎総合案内業務委託の契約更改後も、引き続き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。	◆引き続き、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。 ◆専門相談をオンラインで実施できるよう環境整備の研究、各専門士及び団体との調整を行います。

2020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

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)	2018年度	2019年度	2020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)	212,810	215,278	215,907		
	総利用件数	1,196,504	2,200,301	7,581,969		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	92.2	92.0	86.2		毎年度	
完結率	%	目標	50.4%以上	48.0%以上	48.0%以上	47.0%以上	47.0%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	44.8	47.1	49.1		(2021年度)	

成果説明 ◆代表電話及びイベントダイヤル運営事業の契約更改のため、2020年10月にプロポーザル評価委員会にて事業者を選定し、12月に契約を締結しました。今回の契約には、町田市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページの利便性を高めるための追加改修や、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仕様にて定めています。◆完結率向上に向けた取り組みとし3R推進課と連携し、代表電話オペレータ研修(町田市のゴミ処理)を、オンラインで実施しました。また、庁内に対してFAQの改善提案を実施し、29件の内容修正等がありました。これらの取り組みにより、完結率が49.1%となり、2019年度と比較して2.0ポイント上昇しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	14,057	21,448	21,331	△ 117	地方税	0	0	0	0
物件費	116,408	117,673	118,389	716	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	116,408	117,670	118,386	716	都支出金	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)	△ 131,401	△ 147,779	△ 144,301	3,478
賞与・退職手当引当金繰入額	936	8,658	4,581	△ 4,077	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	131,401	147,779	144,301	△ 3,478	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 131,401	△ 147,779	△ 144,301	3,478
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(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)	△ 131,401	△ 147,779	△ 144,301	3,478

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 21,331千円	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 118,386千円など
主な増減理由	従事人員の変動に伴い、117千円減少。	主な増減理由	消費税率引き上げ等により、716千円増加。
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
着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	件	2020	250,421	576	△ 55	着信件数の増加に伴い、1件あたりのコストが55円減少しました。
		2019	234,050	631	62	
		2018	230,731	569	12	
	件	2020				
		2019				
		2018				
	日	2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

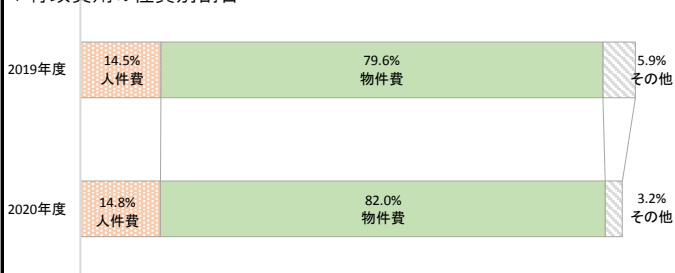
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,289	1,422	133	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	1,289	1,422	133
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		17,148	19,309	2,161
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	17,148	19,309	2,161
	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	18,437	20,731	2,294
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 18,437	△ 20,731	△ 2,294
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 18,437	△ 20,731	△ 2,294	
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						

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

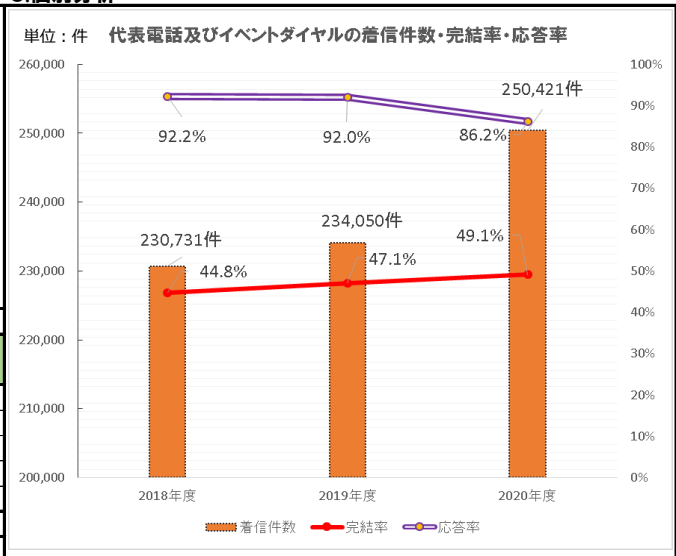


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	2.5			0.1		2.6	2.6	0.0	0.0
内訳						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	2.5	0.0	0.0	0.1	0.0	2.6	2.6		
2019年度 特定事業 合計	2.3	0.0	0.0	0.3	0.0	2.6			

6.個別分析



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の82.0%を占める物件費は、ほぼ全額が代表電話及びイベントダイヤル運営委託料です。
- ◆2019年度と比較して着信件数は16,371件増加しましたが、応答率(着信に対して応答した割合)は86.2%台を維持しました。完結率(市の業務主管課に転送せず、対応した割合)は2.0ポイント増加し、49.1%でした。
- ◆イベント申込件数は8,992件と、2019年度比で16,755件減少しました。一方、イベシス利用率はイベント申込件数の57.7%(5,184件)となり、2019年度比で10.5ポイント増加しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆代表電話コールセンターの新型コロナウイルス感染症対策として、手洗いうがいの徹底や、各席に透明ビニールカバーの設置等の基本的な対策に加え、緊急事態宣言中は、スタッフ等の集団感染・濃厚接触による機能停止リスクを軽減するため、2班体制等の勤務体制を実施しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の問合せが増加したことにより、代表電話の着信件数は16,371件増加しているなか、応答率は86.2%台を維持し、完結率は2.0ポイント増加した49.1%でした。また、イベントの中止により、イベント申込件数は8,992件と2019年度と比べ16,755件減少しています。代表電話には、最初の緊急事態宣言の発出・特別定額給付金の支給等があった、4月から6月に特に電話が集中していました。

③2020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4月から契約を更改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、庁内業務の効率化につながる仕組みを構築する必要があります。
- ◆市のホームページにある「よくある質問と回答(FAQ)」のページについて、より利便性を高められるよう、表示方法等を改善する必要があります。
- ◆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する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページを、より視認性を高くできる仕組みを設け、日本語が読めない方でも利用できるよう改善します。 ◆イベント申込システム改修により、庁内事務の効率化につなげます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆引き続き、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。

2020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				
		2018年度	2019年度	2020年度	運営時間(2018年9月まで)
	案内件数	138,083	167,457	186,782	運営時間(2018年10月以降)
	開庁日数	268	264	266	開庁日
					開庁日
				運営開始日	2012年7月9日
				契約期間	2018年10月～2021年9月

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	138,083	167,457	186,782			
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。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
		実績	4.94	4.90	4.89		(毎年度)	

成果 ◆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。(2020年度:186,782件 2019年度:167,457件 19,325件増加 主な案内が増加した部局として、市民部19,126件増)◆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。(2020年度:4.89点 2019年度:4.90点 0.01ポイント減少)

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	2,065	1,704	1,714	10	地方税	0	0	0	0
物件費	15,703	15,580	15,723	143	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,692	15,565	15,708	143	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	110	107	226	119	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 17,878	△ 17,391	△ 17,663	△ 272
行政費用 小計 (b)	17,878	17,391	17,663	272	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)	△ 17,878	△ 17,391	△ 17,663	△ 272
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	672	4	0	△ 4	特別収入 (f)	672	4	0	△ 4
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 17,206	△ 17,387	△ 17,663	△ 276

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 1,714千円	決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 15,708千円など
主な増減理由	従事職員の加齢のため、10千円増加。	主な増減理由	消費税率引き上げのため、143千円増加。
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
案内件数1件あたりコスト	件	2020	186,782	95	△ 9	案内件数1件あたり、95円のコストがかかっています。委託料が増加しましたが、案内件数が増加したため、1件あたりのコストは9円減少しました。
		2019	167,457	104	△ 25	
		2018	138,083	129		
総合案内窓口開設日数1日あたりコスト	日	2020	266	66,402	527	1日あたり、66,402円のコストがかかっています。消費税率引き上げにより委託料が増加したため、1日あたりのコストは、527円増加しました。
		2019	264	65,875	△ 834	
		2018	268	66,709		
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

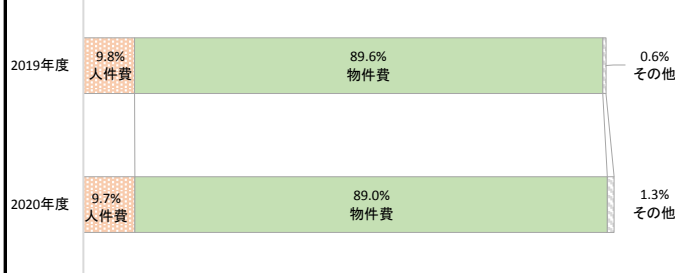
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	107	111	4
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	107	111	4
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	1,427	1,466	39
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	1,427	1,466	39
	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	1,534	1,577	43
	土地	0	0	0	純資産	△ 1,534	△ 1,577	△ 43
工作物(取得価額)	0	0	0					
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0					
その他の固定資産	0	0	0					
資産の部合計	0	0	0	純資産の部合計	△ 1,534	△ 1,577	△ 43	
				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		

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

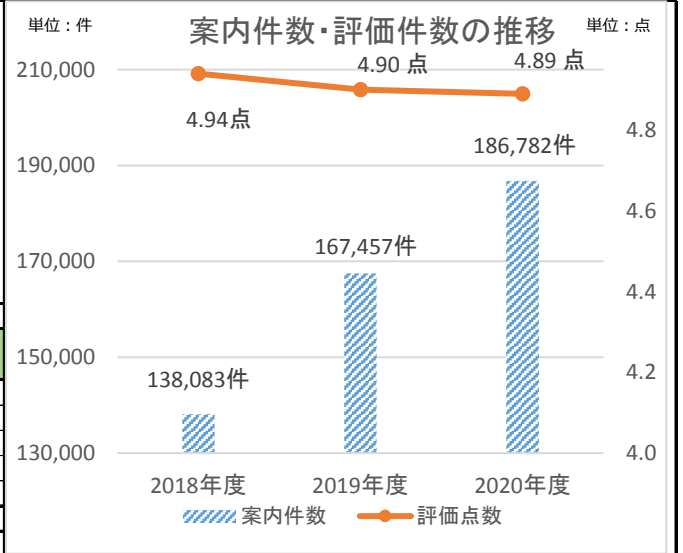


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
庁舎総合案内事業	0.2					0.2	0.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2
2019年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2

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、89.0%が物件費で、9.7%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、2020年度は2019年度と比べ19,325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。(2020年度:186,782件 2019年度:167,457件 主な案内が増加した部局として、市民部19,126件増)
 ◆案内件数が増加したため、案内件数1件あたりのコストは9円減少(2020年度:95円 2019年度:104円)しましたが、消費税率引き上げにより委託料が増加したため、総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは527円増加(2020年度:66,402円 2019年度:65,875円)しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆総合案内(3箇所)に飛沫防止用パーテーションの設置を行いました。また、総合案内人の体調管理、基本的な感染症対策を徹底し、さらに緊急事態宣言期間中等は、集団感染・濃厚接触による業務停止リスクを軽減するため、案内人は2班交代勤務を実施しました。
 ◆新型コロナウイルス感染症の影響により、2019年度より多くの部局への案内が減少しました(22部局中14部局が減)。しかし、特別定額給付金やGo To Eat等、新型コロナウイルス感染症に関連する問い合わせや給付金申請、マイナポイント利用のためマイナンバーに関する問合せが増加したことにより、2020年度は2019年度と比べ19,325件増加しました。(地域福祉部4,024件増、経済観光部899件増、市民部19,126件増)

③2020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取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。◆2021年10月に契約更改を迎える、庁舎総合案内業務委託(長期継続契約)について、引き続き市民サービスの向上につながるよう研究し、契約を締結する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆2021年10月の契約更改後も、引き続き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。 ◆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の構築を行います。	◆総合案内人の案内品質の維持・向上を図り、来庁者満足度調査における評価点数4.8以上を継続するため、「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、活用することで、適切な案内ができるようになります。毎月、市と案内人による連絡会を行い、情報共有及び案内人の要望から課題を把握し適切に対応するなど、連携の強化を図ります。

2020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

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					
		2018年度	2019年度	2020年度		
	専門相談件数	2,129	2,167	1,681	専門相談	弁護士等各有資格者による相談
	電話・窓口相談件数	1,666	2,280	2,630	電話・窓口相談	職員による電話・窓口での市民相談

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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。

②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てます。
- ◆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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

◆市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。(2020年度2,630件 2019年度2,280件 350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。(2020年度1,681件 2019年度2,167件 486件減少)民事調停委員による民事調停制度の相談会を実施しました。(2020年度12件 2019年度21件 9件減少)。◆市役所での専門相談を利用できない方のため、お住いの近くの市民センターでの休日相談会や電話相談会を開催しました。(2020年度2回開催(休日2回)18件 2019年度7回開催(うち休日4回)166件 2019年度より5回(休日2回)148件減少)

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	16,998	18,985	16,744	△ 2,241	地方税	0	0	0	0
物件費	51	66	66	0	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	都支出金	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	9,891	10,005	9,058	△ 947	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)	△ 28,828	△ 33,737	△ 26,616	7,121
賞与・退職手当引当金繰入額	1,888	4,681	748	△ 3,933	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	28,828	33,737	26,616	△ 7,121	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 28,828	△ 33,737	△ 26,616	7,121
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	2,925	2,925
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	2,925	2,925	当期収支差額 (e)+(h)	△ 28,828	△ 33,737	△ 23,691	10,046

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 16,744千円	決算額の主な内訳	法律相談謝礼(弁護士) 6,994千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 372千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 210千円など
主な増減理由	職員の業務分担を見直した結果、2,241千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の影響により、4月13日から6月5日まで相談を休止にしたため、947千円減少。

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
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	2020	4,311	6,174	△ 1,412	相談件数1件あたりのコストは6,174円です。相談件数が減少しましたが、職員の業務分担を見直した結果、1件あたりのコストが1,412円減少しました。
		2019	4,447	7,586	△ 10	
		2018	3,795	7,596		
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	2020	243	109,531	△ 31,040	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは109,531円です。開庁日が増加し、職員の業務分担を見直した結果、1日あたりのコストが31,040円減少しました。
		2019	240	140,571	22,423	
		2018	244	118,148		
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

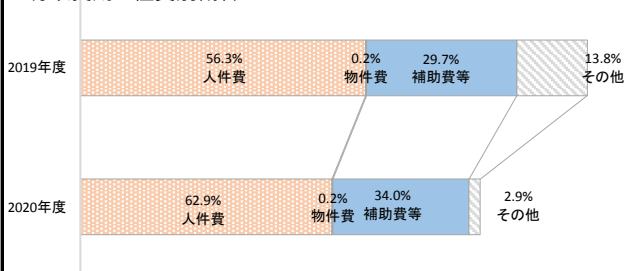
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		717	748	31
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	717	748	31
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	9,533	6,283	△ 3,250
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	9,533	6,283	△ 3,250
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	10,250	7,031	△ 3,219
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 10,250	△ 7,031	3,219
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	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

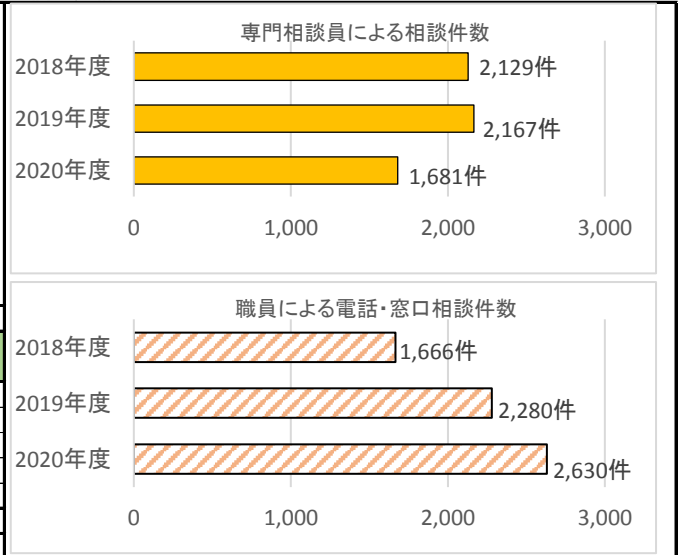
▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
市民相談事業	0.8			2.6		3.4	3.9	0.0	0.0
内訳						0.0	0.0	0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	2.6	0.0	3.4	3.9		
2019年度 特定事業 合計	1.3	0.0	0.0	2.6	0.0	3.9			

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62.9%、物件費が0.2%、補助費等が34.0%、その他2.9%となっています。
 ◆専門相談件数は2019年度と比較して486件減少しました。また、専門士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2019年度と比較して開催回数5回(休日2回)148件減少しました。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会の相談件数は2019年と比較して1回9件減少しました。(2020年度1回12件、2019年度2回21件)

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆広聴課窓口及び相談室に飛沫防止用パーテーションの設置を行いました。また、換気や消毒等、基本的な感染症対策に加え、相談が終わるごとに机やイスなどを消毒するなど感染症対策を徹底しました。
 ◆感染拡大防止のため、多くの専門相談においては4月6日から電話相談のみとし、最初の緊急事態宣言発出により4月13日～6月5日は原則休止としました。6月8日からは電話相談のみ再開し、7月6日からは対面相談も再開しました(一部の専門相談を除く)。そのため、2019年度と比較して486件減少しました。また、休日相談会や市民センターでの相談会も一部休止及び電話相談に変更したことから、2019年度より5回(休日2回)148件減少となりました。

③2020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、感染症対策のため希望者には電話相談を行い、また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、休日の開催を行うことで、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。最新情報を職員全員で共有し、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。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆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。 ◆専門相談について、引き続き、希望者には電話相談を行い、また休日に市民センター等施設で開催することにより、身近で気軽に相談できる機会を継続して行えるように各専門士及び団体と調整します。	◆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し、さらに市民対応の記録等を職員同士が迅速に情報共有し、業務改善にいかすため、研究を行います。 ◆専門相談をオンラインで実施できるよう環境整備の研究、各専門士及び団体との調整を行います。

