

## 《行政經營分野》

政策經營部

2022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。 ◆多摩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。 ◆八市連携市長会議(町田市、横浜市ほか6市との連携)、絹の道都市間連携研究会(町田市、八王子市・相模原市)に参加し、広域連携による行政課題の解決について研究しています。
所管事務	◆政策的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. 2021年度末の総括と2022年度末の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆まだ未来づくりビジョン2040を確実に推進していくために、全庁を挙げたプロジェクトや部局をまたがる課題に取り組む庁内連携体制を強化していく必要があります。◆公共施設再編など市民生活への影響が大きい事業においては、事業の内容や地域の特性等を踏まえるとともに、合意形成の方法については、どのような方法が良いか常に考えながら、事業を進め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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	◆トップマネジメントを支えるための仕組みを整え、事業の着実な推進を図ります。◆市民や地域との意見交換会などの対話や情報発信等により、合意形成を図りながら事業を進めます。◆国や都の新たな補助制度や企業版ふるさと納税制度の活用に向け、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らるとともに、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。
取組状況	○ ◆まだ未来づくりビジョン2040の実現に向け、庁内連携体制を整え、事業の進捗管理や予算の総合調整を図ることで、重点事業を着実に推進しました。◆教育センター現用地に子ども・子育てに関する支援をはじめとした各種機能の複合施設を整備するため、地域・市民及び民間事業者のご意見を参考としながら、(仮称)子ども・子育てサポート等複合施設整備基本計画を策定しました。	

3. 事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
町田市5ヵ年計画22-26の推進		目標	原案作成	策定	推進	重点事業の年度達成率:90%以上	計画目標の達成	まだ未来づくりビジョン2040の実現に向けた、町田市5ヵ年計画22-26の重点事業の推進(年度ごとの達成率)
		実績	原案作成	策定	重点事業の年度達成率:92%	(年度ごと)		
公共施設再編計画短期再編プログラムの推進		目標	短期再編プログラムの推進	短期再編プログラムの推進	短期再編プログラムの推進	短期再編プログラムの取組達成率:66%	短期再編プログラム完了	公共施設再編計画における短期再編プログラム(2018~2026年度)の取組の推進(完了した取組の割合)
		実績	短期再編プログラムの推進	短期再編プログラムの推進	短期再編プログラムの取組達成率:44%	(2026年度)		
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆まだ未来づくりビジョン2040の実現に向けた町田市5ヵ年計画22-26に掲げる重点事業の年度達成率は92%となり順調に計画を進めました。  
◆2026年度までの完了に向け、短期再編プログラムを着実に推進するため、事業所管部に対し伴走型で事業推進する体制に変更しました。また、(仮称)子ども・子育てサポート等複合施設整備基本計画を策定しました。◆アフターコロナにおけるこれからの郊外都市のあり方に関する調査研究では、郊外都市に求められる姿について6つの視点から政策提言を行いました。◆都の包括補助金の活用について庁内へ情報提供し、新しい事業の立案につなげました。また、企業版ふるさと納税制度を活用し、市の事業を企業にPRすることで寄附金が2021年度より増額しました。

4. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度				2022年度			
	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	159,229	154,450	166,028	11,578	地方税	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,897	3,512	6,155	2,643	保険料	0	0	0
物件費	33,460	20,831	41,462	20,631	国庫支出金	150	200	200
うち委託料	31,093	18,912	39,843	20,931	都支出金	7,240	4,560	12,340
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0
補助費等	1,811	3,293	447	△ 2,846	その他	0	300	1,053
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	7,390	5,060	13,593
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 218,019	△ 187,431	△ 228,224
賞与・退職手当引当金繰入額	30,909	13,917	33,880	19,963	金融収支差額 (d)	0	0	0
行政費用 小計 (b)	225,409	192,491	241,817	49,326	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 218,019	△ 187,431	△ 228,224
特別費用 (g)	0	4,467	0	△ 4,467	特別収入 (f)	0	11,032	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	6,565	0	△ 6,565	当期収支差額 (e)+(h)	△ 218,019	△ 180,866	△ 228,224

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	都支出金
決算額の主な内訳	職員人件費(給与、職員手当、共済費) 159,944千円 いじめ問題調査委員会委員報酬 2,652千円 未来づくり研究所所長報酬 1,800千円など	市町村総合交付金 12,340千円
主な増減理由	職員人件費が職員構成の変動などにより8,820千円増加。時間外勤務手当が庁内の連携体制の構築などにより2,643千円増加。いじめ問題調査委員会委員報酬が委員会回数の増加により1,301千円増加。	東京都市町村総合交付金が新たに(仮称)子ども・子育てサポート等複合施設整備基本計画の策定支援に関する業務委託などに対して交付されたことにより7,780千円増加。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	公共施設等マネジメント事業業務委託料 30,229千円 政策研究事務業務委託料 7,799千円 市民意識調査業務委託料 1,386千円 企業版ふるさと納税パンフレット等作成業務委託料 429千円など	企業版ふるさと納税 1,043千円 ふるさと納税 10千円
主な増減理由	委託料が新たに(仮称)子ども・子育てサポート等複合施設整備基本計画の策定支援に関する業務を委託したことなどにより20,931千円増加。	寄附金が企業版ふるさと納税およびふるさと納税の寄附金額の増加により753千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	13,917	14,500	583	
	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	13,917	14,500	583
		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	142,029	150,163	8,134
		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	142,029	150,163	8,134	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	負債の部合計				負債の部合計	155,946	164,663	8,717	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 154,346	△ 162,020	△ 7,674
		土地	0	0	0				
	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	1,600	2,643	1,043	純資産の部合計	△ 154,346	△ 162,020	△ 7,674	
	資産の部合計	1,600	2,643	1,043	負債及び純資産の部合計	1,600	2,643	1,043	

④貸借対照表の特徴的事項

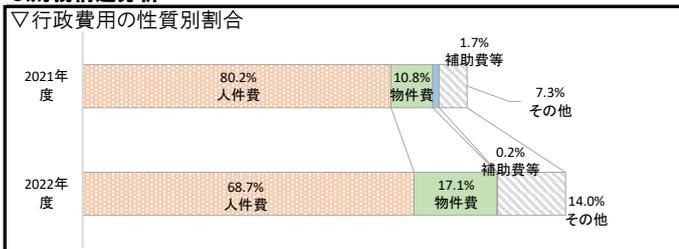
勘定科目	内容	特になし	特になし
決算額の主な内訳	その他の固定資産 まち・ひと・しごと創生基金 2,643千円	特になし	特になし
主な増減理由	基金積立金が企業版ふるさと納税による寄附金を基金に積み立てたことにより、1,043千円増加。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

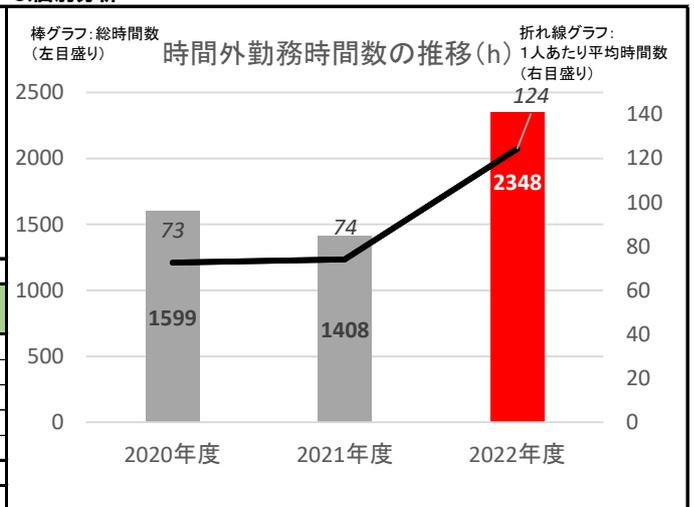
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	13,593	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	233,100	社会資本整備等投資活動支出	1,043	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 219,507	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 1,043	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 220,550
				一般財源充当調整額	220,550

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		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
計画管理事務	3.1					3.1	4.3
調整事務	8.7					8.7	7.2
政策研究事務	3.5					3.5	3.5
非核平和事務	0.1					0.1	0.0
企画政策課管理事務	3.6					3.6	3.9
2022年度 歳出目 合計	19.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.0	18.9
2021年度 歳出目 合計	17.9	1.0	0.0	0.0	0.0	18.9	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)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、事業費の約7割を占めています。物件費は大部分が委託料です。  
◆職員構成の変動などにより、人件費は11,578千円増加しました。◆企業版ふるさと納税の周知活動を積極的に行い、8社から計1,043千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。

②過年度データとの比較・分析

◆人件費は、2012年度と比較すると職員構成の変動等により6,799千円増加しました。今後も事業拡大による増員の影響により増加する見込みです。  
◆物件費は、2012年度と比較すると新たに公共施設等マネジメント事業が新設されたことなどにより8,002千円増加しました。今後も事業拡大により増加することが見込まれます。◆都支金は、2012年度と比較すると、新たに(仮称)子ども・子育てサポート等複合施設整備基本計画の策定支援業務委託などが交付金の交付対象と選定されたため、5,100千円増加しました。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆まちだ未来づくりビジョン2040を確実に推進していくために、全庁を挙げたプロジェクトや部局をまたがる課題に取り組む庁内連携体制を、引き続き強化していく必要があります。◆公共施設再編に関する各プロジェクトの推進にあたっては、庁内関係部はもとより、市民や民間事業者など、多様なステークホルダーとの連携を強化する必要があります。◆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)
◆トップマネジメントを支えるための仕組みを定着させ、事業の着実な推進を図ります。◆公共施設再編に関する情報発信や対話について、より効果的な手法の導入を目指します。◆国や都の新たな補助制度や企業版ふるさと納税制度の活用に向け、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たとともに、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。

2022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	経営改革費
				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"> <li>◆社会環境の変化を捉え、市民目線と比較の視点を持って行政サービス改革を進めます。</li> <li>◆多様な意見を市政へ反映し、市民から信頼される市役所を目指します。</li> <li>◆経営資源の有効活用等により、市民の利便性と市役所の生産性の向上を図ります。</li> </ul>	他自治体の取り組み等	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆条例に基づく包括外部監査を実施しています。この方法で実施している自治体は、2023年4月時点で、町田市を含めて5自治体(町田市・港区・荒川区・大田区・江東区)です。</li> <li>◆高校生が評価人として参加する「市民参加型事業評価」は、2018年6月に日本ユニセフ協会が主催したシンポジウムで高い評価を受け、「子どもにやさしいまちづくり」の推進につながっています。</li> </ul>
所管事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆経営会議及び部長会議に関すること</li> <li>◆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)</li> <li>◆行政経営改革の推進に関すること(経営改革プランの策定及び推進、市民参加型事業評価の実施、事務事業見直し)</li> <li>◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施)</li> </ul>		

2. 2021年度末の総括と2022年度状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆2022年度に市民参加型事業評価を実施することから、多くの業務量が想定されます。そのため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。◆デジタル技術を活用した業務改革・改善をより一層進めるため、外部有識者の意見を「「e-まち」実現プロジェクト」に反映する必要があります。◆「町田市5ヵ年計画22-26」の経営改革プランの取り組みが達成されるよう、進捗管理や実施支援を行うことで、経営改革を推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」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆市役所の組織能力向上を目指し、新たな経営改革プランの取り組みを推進します。</li> <li>◆市役所業務の効率化とコストの削減を図る取り組みをプロジェクトにより推進し、対話を通して改革・改善に取り組みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> </ul>
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆室職員担当業務の平準化を行い、さらに時差勤務やテレワーク等を活用することで、2022年度の時間外勤務時間数は、前回市民参加型事業評価を実施した2019年度比で約49%削減しました。</li> <li>◆「町田市5ヵ年計画22-26」経営改革プランの33の取り組みについて、2022年度目標に対する進捗率は99%となりました。</li> </ul>	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
包括外部監査の措置率(過去5ヵ年の措置率)	%	目標	90	90	90	90	90	包括外部監査人から受けた指摘事項等に対する措置率
		実績	93.7	96.5	98.5		(2023年度)	
業務改善プロジェクトの実施累計業務数	業務	目標	-	-	3	5	10	業務改善の検討に着手した累計業務数
		実績	-	-	3		(2026年度)	
時間外勤務の時間数	時間	目標	2,531	2,531	2,531	-	2,531	経営改革室所属の常勤職員の時間外勤務時間数(目標値は2019年度時間外勤務時間数の30%減)
		実績	2,320	1,277	1,861		(2022年度)	

②成果指標およびその他の成果の説明

◆包括外部監査の結果を踏まえた事務事業の改善を推進したことで、2017年度から2021年度までの過去5ヵ年の措置率は、2023年3月末時点で、98.5%となりました。◆2022年度から開始した業務改善プロジェクトでは、他市調査を踏まえた業務改善計画を策定し、一部の業務は先行的に改善を実施しました。◆「e-まち」実現プロジェクト推進に向けて、外部有識者の提言を踏まえ、2022年度は新たに87件の行政手続きをオンライン化しました。◆2019年度以来3年振りに市民参加型事業評価を実施し、子ども・若者の意見を取り入れた評価とするため、6名の高校生評価人が対象事業の選定から改善プログラムの検討までを行いました。また、会場での開催の他、YouTubeやメタバースを活用したライブ配信を実施した結果、延べ791人の傍聴がありました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	68,222	92,179	97,021	4,842	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,853	3,660	5,500	1,840	保険料	0	0	0	0
物件費	20,095	18,037	20,641	2,604	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	19,499	17,675	20,145	2,470	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	619	459	1,923	1,464	その他	0	2,496	0	△ 2,496
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	2,496	0	△ 2,496
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 98,271	△ 121,017	△ 129,523	△ 8,506
賞与・退職手当引当金繰入額	9,335	12,838	9,938	△ 2,900	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	98,271	123,513	129,523	6,010	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 98,271	△ 121,017	△ 129,523	△ 8,506
特別費用 (g)	0	2,443	0	△ 2,443	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 2,443	0	2,443	当期収支差額 (e)+(h)	△ 98,271	△ 123,460	△ 129,523	△ 6,063

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 87,198千円 非常勤職員人件費 3,294千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 3,264千円 「e-まち」実現プロジェクト推進に係る専門委員報酬 3,264千円	包括外部監査委託料 9,500千円 市民参加型事業評価業務支援委託料 6,094千円 業務改善プロジェクト実施支援委託料 3,850千円 など
主な増減理由	行政経営監視委員会の開催回数を1回から2回に変更したことにより、報酬が1,632千円増加。「e-まち」実現プロジェクト推進に係る専門委員の委嘱により、報酬が3,264千円増加。	市民参加型事業評価業務支援委託料が、6,094千円増加。業務改善プロジェクト実施支援委託料が、3,850千円増加。計画策定業務支援委託料が、2,772千円減少。自治体間ベンチマーキング業務支援委託料が、4,950千円減少。
勘定科目	補助費等	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	市民参加型事業評価 評価人・手話通訳謝礼 1,318千円 行政経営関係講座負担金 275千円 研修講師謝礼 300千円 など	多摩・島しょ広域連携活動助成金 0千円
主な増減理由	市民参加型事業評価 評価人・手話通訳謝礼が、1,318千円増加。研修講師謝礼が、150千円増加。	多摩・島しょ広域連携活動助成金が、2,496千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	8,431	7,933	△ 498	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	8,431	7,933	△ 498
		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	84,208	80,207	△ 4,001
		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	84,208	80,207	△ 4,001
	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	負債の部合計	92,639	88,140	△ 4,499	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 92,639	△ 88,140	4,499
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 92,639	△ 88,140	4,499		
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			
決算額の主な内訳	特になし	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

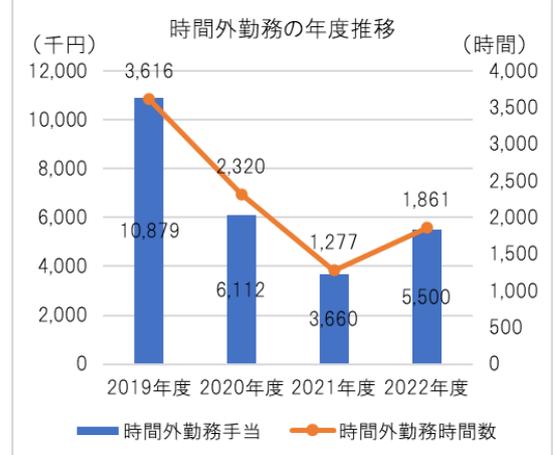
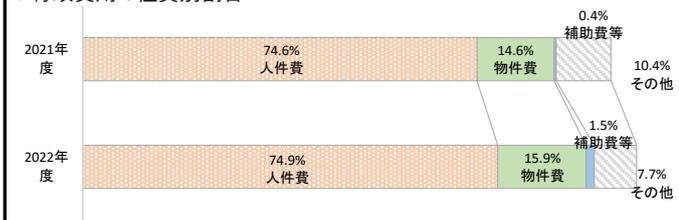
(単位:千円)

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	134,022	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)	△ 134,022	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)	△ 134,022
				一般財源充当調整額	134,022

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 (業務)	会計年度 (補助)	2022		2021	
						合計	合計	合計	合計
庁内調整・会議事務	2.0			0.1		2.1	1.8		
経営品質向上事務	1.0			0.1		1.1	1.2		
事業見直し推進事務	2.8					2.8	2.5		
行政経営改革事務	1.5					1.5	2.2		
経営改革室管理事務	1.7			0.8		2.5	2.8		
2022年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.5		
2021年度 歳出目 合計	9.5	0.0	0.0	1.0	0.0	10.5			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆行政費用の約75%は人件費が占めており、2022年度は市民参加型事業評価を実施したことで、時間外勤務手当が2021年度比で約50%増加しました。一方で、室の業務を平準化するなど見直したことで、前回市民参加型事業評価を実施した2019年度比では、時間外勤務手当を約49%削減しました。  
◆物件費の約98%は委託料が占めており、市民参加型事業評価業務支援委託料が6,094千円増加しましたが、6事業46項目の改善プログラムを策定しました。また、業務改善プロジェクト実施支援委託料が3,850千円増加しましたが、「住民票等の郵送請求手続業務」「学童保育クラブ入会手続業務」「市内小学校における栄養士業務」の3業務について、業務プロセスの見える化、業務委託化、申請のオンライン化などの業務改善計画を策定しました。

②過年度データとの比較・分析

◆人件費について、2012年度と比較すると、常勤職員の増員や専門委員報酬の増加などにより、28,799千円増加しています。業務プロセスや繁忙状況などの分析を通じ、さらなる時間外勤務の縮減など、人件費の抑制に努める必要があります。◆物件費について、2012年度と比較すると、ほぼ同額となっています。委託内容についてさらに精査し、業務委託の効果的な活用を進める必要があります。◆補助費について、2012年度と比較すると、市民参加型事業評価の評価人等への謝礼などにより、1,304千円増加しています。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆「町田市5か年計画22-26」経営改革プランの取り組みが達成されるよう、部門間の連携促進や、進捗管理を行う必要があります。◆包括外部監査について、監査人から受けた指摘事項等に対応した、所管課の事務事業の改善を推進する必要があります。◆市民参加型事業評価について、策定した改善プログラムに基づいた、事務事業の改善を推進する必要があります。◆業務改善プロジェクトについて、全庁的に所管課発意の業務改善活動を推進することで、市民の利便性向上及び市役所の生産性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)
◆「町田市5か年計画22-26」経営改革プランの着実な推進のため、部門間の連携促進や進捗管理を行います。◆包括外部監査と市民参加型事業評価の結果を踏まえた、所管課の事務事業の改善を推進します。◆業務改善プロジェクトに基づく所管課の事務業務の改善を支援します。◆室常勤職員の減員を踏まえ、業務体制の再構築とさらなる業務の効率化に努めます。	◆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。 ◆市政や組織経営について、外部有識者の意見を取り入れ、行政サービス改革の施策立案につなげます。

2022年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	デジタル戦略室	歳出目名	情報システム費
				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"> <li>◆情報セキュリティを確保し、市民の財産である情報を守ります。</li> <li>◆ICTを駆使し、市民サービスの向上と市役所の生産性向上を図ります。</li> <li>◆デジタル技術を活用し、地域の課題解決・魅力向上など、新たな価値を創出します。</li> </ul>	他自治体の取り組み等	国は、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策の方針となる「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を、2022年6月に改訂しました。国は、計画に基づき、政府・自治体共通のクラウドサービスであるガバメントクラウドの提供準備を進めています。町田市は、ガバメントクラウドの利活用を検証するため、国が公募する早期移行検証事業に応募し、町田市を含む8自治体が採択されました。
所管事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆デジタル化施策の企画及び調整に関すること</li> <li>◆情報セキュリティに関すること</li> <li>◆情報システムの計画、開発、導入、運用及び管理に関すること</li> <li>◆デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進に関すること</li> <li>◆デジタル技術を活用した事務改善に関すること</li> </ul>		

2. 2021年度末の総括と2022年度末の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆情報システム経費の削減のため、調達・構築・運用・管理の手間を削減できる、標準システムやクラウドサービスに転換する必要があります。
- ◆システムの導入・刷新やクラウド化によりシステムの構成等が変動する環境下でも、情報セキュリティを継続的に確保する必要があります。
- ◆国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を踏まえて、町田市デジタル化総合戦略2021を見直します。
- ◆行政手続のオンライン化の対象を拡充すると同時に、市民が行政手続を容易に行うための利用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」および取り組み状況

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"> <li>◆自前で構築・運用しているシステムを、クラウドサービスへ転換します。</li> <li>◆職員に対し、情報セキュリティ研修、標的型メール訓練を行います。</li> <li>◆行政手続のオンライン化を推進し、スマートフォン等により、いつでも、どこでも、簡単に行政手続を行える環境を整備します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆国のガバメントクラウド提供環境が整い次第、基幹業務(住民生活と関連の強い業務)で利用するシステムなどをガバメントクラウドへ転換します。</li> <li>◆基幹業務システムを、今後順次進められる国の標準仕様の提供やシステム更改時期を踏まえ、標準仕様に適合するよう刷新します。</li> </ul>		
◎	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆町田市デジタル化総合戦略2022に基づき、オンライン行政手続ポータルサイト「まちドア」を導入し、LINE等の身近なアプリで簡単にオンライン申請できる行政手続数を大幅に拡充しました。学校教材等利用届出など、87件(累計275件)の行政手続をオンライン化しました。</li> <li>◆ガバメントクラウドの早期利活用に向けて、国が公募する2023年度ガバメントクラウド早期移行検証事業に応募し、採択されました。</li> </ul>		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
20の基幹業務システムのクラウド化	件	目標	2	2	3	15	20	基幹業務システム(住民生活と関連の強い業務で利用するシステム)のうち、クラウドサービスに移行した累計業務数
		実績	2	2	3		(2025年度)	
情報セキュリティ監査実施件数	件	目標	28	26	28	29	-	情報セキュリティ監査の実施件数
		実績	28	26	29			
オンライン化した手続累計件数	件	目標	-	-	213	238	313	行政手続について、オンラインでの申請が可能な手続の累計件数
		実績	155	188	275		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆新規システムとして、web口座振替受付サービス(スマートフォン等でインターネットから口座振替を申込みできるサービス)を導入しました。また、既存システムについて、介護保険システムを刷新し、タブレット端末を活用した介護認定調査業務のデジタル化を実施するとともに、システムをクラウド化しました。
- ◆デジタル化施策を迅速かつ的確に推進するため、国のデジタル化政策に深く関わる3名の有識者で構成する「町田市デジタル化推進委員会」を設置し、AI音声、アバター、メタバースを活用してオンラインで開催しました。2022年度は2回開催し、視聴者数は合計193人でした。
- ◆トレンド技術を活用したDXの取組が評価され、「Tokyo区市町村DX賞」や「マニフェスト大賞」の「コミュニケーション戦略賞優秀賞」を受賞しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	187,337	173,374	189,990	16,616	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	19,127	19,721	23,388	3,667	保険料	0	0	0	0
物件費	1,762,781	1,611,922	2,061,346	449,424	国庫支出金	14,582	29,180	696,746	667,566
うち委託料	673,910	602,972	912,385	309,413	都支支出金	0	92,376	86,904	△ 5,472
維持補修費	530	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	3,718	21,763	17,969	△ 3,794	その他	323	4,923	15,430	10,507
減価償却費	163,906	0	0	0	行政収入 小計(a)	14,905	126,479	799,080	672,601
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 2,126,953	△ 1,701,573	△ 1,502,510	199,063
賞与・退職手当引当金繰入額	23,586	20,993	32,285	11,292	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	2,141,858	1,828,052	2,301,590	473,538	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 2,126,953	△ 1,701,573	△ 1,502,510	199,063
特別費用 (g)	0	4,475	0	△ 4,475	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 4,475	0	4,475	当期収支差額 (e)+(h)	△ 2,126,953	△ 1,706,048	△ 1,502,510	203,538

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	国庫支出金
決算額の主な内訳	人件費 189,990千円	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金 649,162千円 社会保障・税番号制度システム整備費補助金 15,853千円 デジタル基盤改革支援補助金 12,498千円 個人番号カード交付事務費補助金 8,963千円 など
主な増減理由	時間外勤務時間数の増加や、会計年度任用職員数の増加により、人件費が16,616千円増加。	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金が、DXの取組を交付対象事業としたことにより、649,162千円増加。社会保障・税番号制度システム整備費補助金が、法改正対応の増加により、12,899千円増加。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	オフィスソフトの利用料 60,352千円 情報システムの導入に伴うシステム整備委託料 学校徴収金管理システム 29,980千円 防災システム 20,823千円 など	多摩・島しょ行政手続オンライン化・事務処理効率化推進事業助成金 10,000千円 病院事業事務経費負担金 5,430千円
主な増減理由	職員が業務で利用する端末を刷新したことに伴い、オフィスソフトの利用料が、60,352千円増加。 学校徴収金管理システム導入に係る委託料が29,980千円増加。	多摩・島しょ行政手続オンライン化・事務処理効率化推進事業助成金が、助成金の新設により、10,000千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		15,181	15,665	484
	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	15,181	15,665	484
		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	154,926	159,594	4,668
		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	154,926	159,594	4,668
		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	負債の部合計	170,107	175,259	5,152	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 170,107	△ 175,259	△ 5,152
		土地	0	0	0				
		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	純資産の部合計	△ 170,107	△ 175,259	△ 5,152		
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

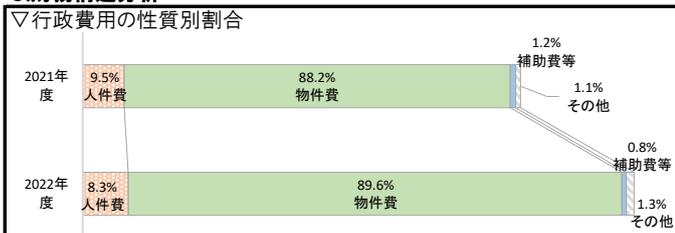
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

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	799,080	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	2,296,438	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)	△ 1,497,358	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)	△ 1,497,358
				一般財源充当調整額	1,497,358

5.財務構造分析

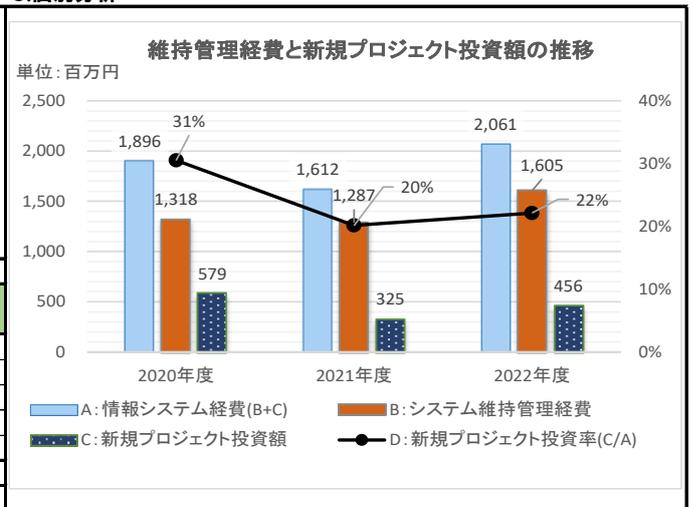


▽事業に関わる人員

(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 (業務)	会計年度 (補助)	2022	2021
						合計	合計
デジタル戦略室管理事務	3.3			0.6		3.9	2.7
セキュリティポリシー事業	0.6					0.6	0.5
共通基盤整備運用事業	4.0			0.1		4.1	5.1
システム整備運用事業	12.1			0.9		13.0	13.2
情報システム運用管理事務	1.7					1.7	0.7
2022年度 歳出目 合計	21.7	0.0	0.0	1.6	0.0	23.3	22.2
2021年度 歳出目 合計	21.9	0.0	0.0	0.3	0.0	22.2	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、約4,000台の端末やOA環境を刷新しました。また、情報システムの一部をクラウド化しました。その結果、システム維持管理経費が3.2億円増加しました。
- ◆学校徴収金管理システムや市民向け防災ポータルサイトなどの導入のため、新規プロジェクトへの投資額が1.3億円増加しました。
- ◆オンラインで申請できる行政手続が188件から275件に大きく増加したことで、市民の利便性が向上するとともに、業務効率化を図ることができました。

②過年度データとの比較・分析

- ◆行政手続のオンライン化やデジタル技術を活用した業務改革など、デジタル化の領域が拡大しているものの、人件費に大きな変動はありません。
- ◆物件費のうち、システム等の使用料については、2012年度は10.1億円で、2022年度は11.0億円です。10年間で、デジタル化の領域が拡大した一方、既存システムの費用削減に取り組んだことで、大幅には増加していません。
- ◆2012年度は減価償却費が1.6億円で、柔軟にシステムを見直せるよう、契約を債務負担行為から長期継続としたため、現在は発生していません。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆システムのクラウド化の進展に伴い、情報セキュリティ対策を強化し、クラウドサービスを安全かつ効果的に利用する必要があります。
- ◆2022年度からオンライン行政手続ポータルサイトを導入しましたが、市民の利便性向上と業務効率化のため、更に手続数を増やす必要があります。
- ◆トレンド技術であるジェネレーティブAIの利活用を検討する必要があります。
- ◆国の計画に基づき、2025年度までに、基幹業務システムをガバメントクラウドへ転換し、標準仕様に適合したシステムに刷新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"> <li>◆デジタル庁と調整し、ガバメントクラウドの検証を行い、基幹業務システムをクラウド化します。あわせて、情報セキュリティ対策を見直します。</li> <li>◆トレンド技術であるジェネレーティブAIの動向を注視し、利活用を検討します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆市民が、スマートフォン等で、いつでも、どこでも、簡単に手続きが行えるよう、オンライン行政手続のラインナップを拡充します。</li> <li>◆基幹業務システムを、今後順次進められる国の標準仕様の見直しや、標準仕様に適合するシステムの提供時期を踏まえ、刷新します。</li> </ul>

2022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	市長の公務が円滑に行えるよう、適切なスケジュール管理や正確な情報の収集と提供に努めます。市長と町内会・自治会等の市政協力団体、議員や各市町村等の庁外の良好な関係づくりをサポートし、市長の政策目標実現のための環境を整備します。	他自治体の取り組み等	◆理事者の打合せ等の予約について、2022年11月からWEBデータベースシステムにて受付を開始しました。2023年2月に他市が行った多摩26市の理事者スケジュール予約に関する調査の結果によると、口頭等での方が大半を占めているため、WEBデータベースシステムを活用した方法は先進的な取り組みです。
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. 2021年度末の総括と2022年度末の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための「打合せのポイント」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を定期的な見直しが必要です。
- ◆理事者が東京都市長会会長を担うことや、自治体業務のデジタル化が促進されるなか、理事者の公務が円滑に遂行されるよう、秘書業務の向上を図る必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆時間外勤務時間の削減のため、理事者との打合せ受付について電話以外の新たな予約方法を検討します。	◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための「打合せのポイント」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の導入により、事務作業量の削減で生まれた時間を担当秘書が副市長打合せに同席する時間に充てることで、指示を的確に把握し、担当部課と理事者との打合せを円滑に行えるよう働きかける等、秘書業務の向上を目指します。	
○	◆新たにWEBデータベースシステムでの理事者打合せ等の予約受付を2022年11月から導入しました。	◆理事者が担当部課と打合せをする際の「打合せのポイント」を2022年7月と10月、2023年1月の計3回、全庁に周知しました。	◆市長だけでなく副市長についても、打合せや視察等に199回、同席・随行しました。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
庁内等打合せ回数	回	目標	-	-	-	-	-	3理事者が庁内の担当部課等と打合せを行った回数(うちWeb会議)
		実績	2,518(1)	2,799(32)	2,539(27)			
表敬訪問・総会等出席件数	件	目標	-	-	-	-	-	3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(うちWeb会議)
		実績	74(0)	255(1)	341(1)			
副市長打合せ等への同席・随行回数	回	目標	-	165	220	220	220	副市長打合せ等に同席・随行した回数(2021年度は理事者のスケジュール管理システム本格稼働後の9月からの回数)
		実績	-	17	199		(2025年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆2022年度の「庁内等打合せ回数」は2021年度と比較して9.3%減少したものの、ほぼ水準でした。
- ◆2022年度の「表敬訪問・総会等出席件数」については、新型コロナウイルス感染症に係る行動制限等の緩和に伴い懇談会等の開催が増加したため、2021年度と比較して34%増加しました。
- ◆副市長の打合せ等に同席・随行した回数は、2021年度の17回から2022年度199回と10倍以上増加し、副市長が円滑に公務を行うためのサポートを充実させました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	97,964	108,547	106,252	△ 2,295	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,270	3,296	2,222	△ 1,074	保険料	0	0	0	0
物件費	5,102	958	2,192	1,234	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	396	396	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	7,977	9,278	21,048	11,770	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	540	540	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	7,704	9,824	9,854	30	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 118,747	△ 129,147	△ 139,886	△ 10,739
行政費用 小計 (b)	118,747	129,147	139,886	10,739	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	1,305	0	△ 1,305	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 118,747	△ 129,147	△ 139,886	△ 10,739
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 1,305	0	1,305	特別収入 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 118,747	△ 130,452	△ 139,886	△ 9,434

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	特別職人件費 53,415千円 秘書課職員人件費 52,837千円 (うち時間外勤務手当 2,222千円)	旅費 498千円 市長交際費 424千円 システム保守点検委託料 396千円 消耗品費 306千円 など
主な増減理由	人員構成の変動等により、2,295千円減少。理事者打合せ等の予約受付をWEBデータベースシステムへ変更したこと等により、時間外勤務時間数を31%削減し、時間外勤務手当が1,074千円減少。	新型コロナウイルス感染症に係る行動制限等がなかったため、市外での公務、行事、宿泊を伴う出張が増えたことにより、旅費が467千円増加。市長交際費も同様の理由で226千円増加。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	東京都市長会負担金 19,329千円 全国市長会負担金 1,595千円 町田市表彰式出演者謝礼金 50千円 全国市長会関東支部役員会負担金 40千円 など	
主な増減理由	東京都市長会会長市分の負担金が、12,016千円増加。全国市長会関東支部役員会開催により、40千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,817	4,864	47	
	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	4,817	4,864	47
		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	49,157	50,374	1,217
		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	49,157	50,374	1,217	
	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	負債の部合計	53,974	55,238	1,264
		土地	0	0	0	純資産	△ 51,814	△ 53,618	△ 1,804
		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	2,160	1,620	△ 540	純資産の部合計	△ 51,814	△ 53,618	△ 1,804	
	資産の部合計	2,160	1,620	△ 540	負債及び純資産の部合計	2,160	1,620	△ 540	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	内容	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) 1,620千円	特になし	特になし
主な増減理由	減価償却により、540千円減少。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

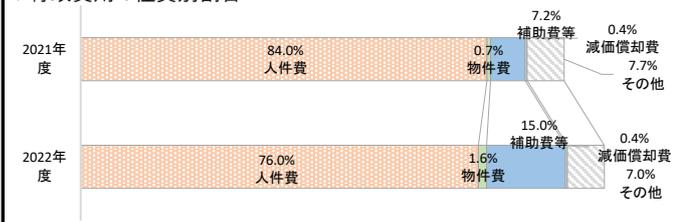
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	138,082	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 138,082	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 138,082
				一般財源充当調整額	138,082

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 (業務)	会計年度 (補助)	2022		2021	
						合計	合計	合計	合計
表彰事業事務	0.7					0.7	0.9		
交際儀礼事務	0.6					0.6	0.6		
全国市長会等各種会議事務	0.1					0.1	0.1		
庶務	1.9					1.9	1.5		
その他秘書事務	3.7					3.7	3.7		
2022年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.0	6.8		
2021年度 歳出目 合計	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8			



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆理事者との打合せ等の予約受付にWEBデータベースシステムを導入したこと、及び理事者のスケジュール管理システムの効果的な活用により、時間外勤務時間数を2021年度比で31%削減しました。

②過年度データとの比較・分析

- ◆2022年度の旅費及び交際費は、2021年度と比較し、コロナ禍であったため旅費は46%減少、市長交際費は50%減少しています。
- ◆2022年度は2021年度と比較し、宿泊を伴う出張や懇談会等の開催が増加したことで、旅費や市長交際費を含む物件費が増加しました。
- ◆理事者のスケジュール管理システムを導入したことにより、2022年度から新たにシステム保守点検委託料が396千円増加しました。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆「打合せのポイント」の周知を年3回実施し、理事者と担当部課との同一案件で複数回の打合せや時間超過等を減らすことができました。引き続き、理事者が政策等について考究するため、適切なスケジュール管理を行い、十分な時間を確保する必要があります。
- ◆スケジュール管理や打合せ等の予約受付にシステムを活用したことで、時間外勤務時間を削減できました。それらシステムの活用により、捻出された時間を理事者の打合せ等に同席・随行し、公務を円滑に進められるよう秘書業務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"> <li>◆「打合せを円滑に進めるための「打合せのポイント」を適宜全庁に情報発信していきます。</li> <li>◆理事者のスケジュール管理システムの導入効果を検証し、業務の改善を図るとともに、マニュアルの見直しを行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆理事者スケジュール管理業務の一層の効率化を図るため、2025年度の理事者のスケジュール管理システム更改を見据え、課題を抽出し、蓄積していきます。</li> </ul>

2022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	市とお客さまとの接点・橋渡し役となります。 市民が市政に興味を持ち、参加しなくなる広報活動を目指します。 市民の町田への愛着・誇りの向上、市外からの町田への関心・憧れの醸成を図ります。	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26市では、おおむね年1回~4回程度) ◆記者会見及びプレスリリースによる情報提供の件数(町田市は、年403件。八王子市では、年248件。その他の近隣自治体は、おおむね年50~150件程度)
所管事務	◆市の広報刊行物(広報まちだ・まちだガイド)の発行に関する事 ◆ホームページの管理に関する事 ◆広報番組の制作に関する事 ◆メール配信サービスの管理に関する事 ◆ソーシャルメディアの管理に関する事 ◆ラジオ広報番組の制作に関する事 ◆報道機関との連絡・調整に関する事 ◆シティプロモーションの推進に関する事		

2. 2021年度末の総括と2022年度末の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民ニーズに合わせた的確で効果的な広報活動が課題となります。◆「まちだシティプロモーション基本計画22-26」に基づき、ターゲット層を明確にしたシティプロモーションを実施する必要があります。◆まちだ〇ごと大作戦は、市民活動・地域活動が活発化して盛り上がりつつある様子を市内外に情報発信するシティプロモーションの取組でもありました。まちだ〇ごと大作戦の実施によって、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」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆町田ならではのライフスタイルを発信し、市に対する共感を醸成します。◆まちだ〇ごと大作戦で実施してきた市民自らがいきいきと活動しながら暮らし、活力あふれる様子を市内外に発信する取組を促進していきます。	◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらえるような市内外から選ばれ続けるまちを実現するために、町田の魅力を発信していきます。

◎ ◆市内外から選ばれ続けるまちの実現を目指し、町田の魅力をPRするため、積極的なプレスリリースを行いました。◆ターゲット世代に訴求するようなプロモーションブックを刊行し、公共施設のほか大学、映画館、大型商業施設などで15,000部配布しました。また、衣食住をテーマに暮らしの中で感じる町田の良さを来場者と共有するトークイベントを市内外で計3回実施し、参加者アンケートで90%を超える満足度を得ました。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	-	70.0	-	72.0	「広報活動」に関する意識調査での「市の情報提供方法の満足度」。前回は2018年度に実施。
		実績	-	-	68.2	-	(2026年度)	
広告換算費	千円	目標	300,000	300,000	426,000	447,000	510,000	記者会見やメディアプロモート等の活動により、新聞等に記事掲載・TV放映された露出効果を、広告料金をベースに算出。
		実績	405,342	1,221,872	1,107,702	-	(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆「広報活動」に関する意識調査における市民満足度は、情報ツールを使った積極的な情報発信により、回答者の約7割が市の情報提供方法に「満足」という結果を得ました(回答の選択肢を従来の項目から変更したことなどに伴い、2022年度以降の市民満足度の目標値を見直しました)。◆市内関係団体との連携や、職員の広報力向上研修の実施によるスキルアップに取り組み、メディアへ積極的な情報提供を行いました。その結果、広告換算費は、記者会見及びプレスリリースで情報提供した403件のうち、200件が新聞等への掲載やTV放送され、昨年度に引き続き目標を達成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	81,361	139,746	113,747	△ 25,999	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,491	6,229	3,387	△ 2,842	保険料	0	0	0	0
物件費	108,533	83,337	91,938	8,601	国庫支出金	2,776	2,657	2,790	133
うち委託料	103,572	81,929	90,282	8,353	都支支出金	1,388	14,463	13,244	△ 1,219
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	142	19,290	199	△ 19,091	その他	9,997	40,174	4,070	△ 36,104
減価償却費	0	219	219	0	行政収入 小計(a)	14,161	57,294	20,104	△ 37,190
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 188,608	△ 202,577	△ 196,073	6,504
賞与・退職手当引当金繰入額	12,733	17,279	10,074	△ 7,205	金融収支差額 (d)	0	0	200	200
行政費用 小計 (b)	202,769	259,871	216,177	△ 43,694	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 188,608	△ 202,577	△ 195,873	6,704
特別費用 (g)	0	3,636	0	△ 3,636	特別収入 (f)	0	0	10,454	10,454
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 3,636	10,454	14,090	当期収支差額 (e)+(h)	△ 188,608	△ 206,213	△ 185,419	20,794

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	補助費等
決算額の主な内訳	人件費 113,747千円	「まちだシティプロモーション基本計画22-26」アドバイザー謝礼 100千円 など
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦事業終了による人員の減少等に伴い25,999千円減少。	まちだ〇ごと大作戦事業終了による実行委員会への負担金19,140千円皆減。
勘定科目	物件費	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 25,463千円 まちだシティプロモーション支援業務委託 14,950千円 広報まちだ等配布業務委託 14,806千円 PRコンテンツ制作等業務委託 13,568千円 など	広告掲載料 4,070千円
主な増減理由	まちだシティプロモーション支援業務委託の内容変更により3,950千円増加。広報まちだ等配布委託が新聞折込部数の減少により1,037千円減少。	まちだ〇ごと大作戦実行委員会解散に伴う負担金返還額36,183千円皆減。広告掲載料の各種割引が非該当の案件が増加したことにより79千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	12,125	10,074	△ 2,051	
	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	12,125	10,074	△ 2,051
		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	114,660	96,946	△ 17,714
		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	114,660	96,946	△ 17,714
	無形固定資産	1,315	1,096	△ 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	負債の部合計	126,785	107,020	△ 19,765
		土地	0	0	0	純資産	△ 105,470	△ 85,924	19,546
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 105,470	△ 85,924	19,546		
その他の固定資産	20,000	20,000	0	負債及び純資産の部合計	21,315	21,096	△ 219		
資産の部合計	21,315	21,096	△ 219						

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)		
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 1,096千円	特になし	特になし
主な増減理由	減価償却により、219千円減少。		

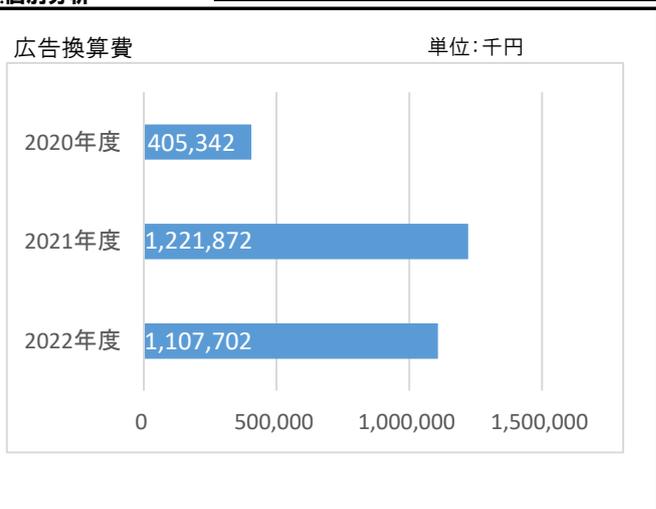
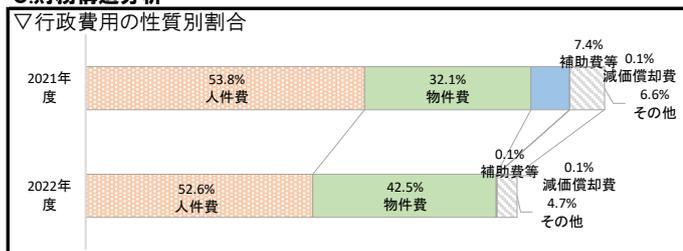
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	20,304	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	225,269	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)	△ 204,965	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)	△ 204,965
				一般財源充当調整額	204,965

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		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
広報課管理事務	3.3			0.8		4.1	3.5
広報紙・誌発行事業	4.5			3.1		7.6	7.6
情報提供(パブリシティ)事業	1.2			0.3		1.5	1.3
シティプロモーション事業	2.1					2.1	6.6
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	11.1	0.0	0.0	4.2	0.0	15.3	19.0
2021年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	5.0	0.0	19.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆市内外から選ばれ続けるまちの実現を目指し、町田の魅力をPRするため、プロモーションブックの刊行、市内外でのトークイベントの実施など、ターゲット世代に訴求したプロモーションを実施しました。◆記者会見、プレスリリース及びメディアプロモートを積極的に行った結果、新聞やTVに市の話題が取り上げられ、広告換算費の目標を達成しました。

②過年度データとの比較・分析

◆人件費単価の上昇や、会計年度任用職員制度の開始、事業における増員や人員配置の変化等に伴い、人件費が32,386千円増加しました。◆広報紙の発行回数が2016年11月以降、月3回から月2回となったことや、新聞購読者の減少とともに、電子媒体で情報を得ている市民の数が増加したことなどにより、物件費が減少しました。◆2014年度からシティプロモーション事業を開始し、関連経費が約69,000千円増加しました。

③2022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。◆町田の暮らしへの共感を獲得するために、「町田市を訪れたら、住んだら、どのようなことが実現できるのか」を具体的にイメージできるように、町田の暮らしを楽しむひとや、町田ならではのモノ、コトを情報発信する必要があります。◆町田に関わる誰もが、市の魅力を自ら情報発信する機運を高める取り組み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)
◆町田ならではのライフスタイルを発信し、市に対する共感を醸成します。◆まちだ〇ごと大作戦で実施してきた市民自らがいきいきと活動しながら暮らし、活力あふれる様子を市内外に発信する取組を促進していきます。	◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらえるような市内外から選ばれ続けるまちを実現するために、町田の魅力を発信していきます。

2022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
		2020年度	2021年度	2022年度	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	広報紙 平均発行部数	115,563	105,209	99,836		
	広報紙 拠点配布場所数	214	214	213		
	広報紙 個人配布件数	1,339	1,447	1,678		

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆新聞購読者が年々減少している一方で、個人配布の需要とともに電子媒体での閲覧数が増加するなど、市民の情報の入手手段が変容しています。市民ニーズに合わせた方法で市の情報を効果的に届ける必要があります。◆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、電子媒体による情報を得ることが難しい市民への配慮も必要です。◆情報入手手段の周知を引き続き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」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆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、利便性を向上させるとともに周知を進めます。 ◆新型コロナウイルス感染症や風水害などの災害が増えていることから、ホームページやメール配信、LINEなどのSNS等で速やかな情報発信を強化します。		◆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。	
◎	◆情報の受け手が、受け取りたい媒体で市の情報をスムーズに入手できるよう、市の様々な情報ツールや広報紙の入手方法等について広報紙に掲載したほか、市内で開催されたイベントに出展し、周知活動に取り組みました。また、電子媒体で情報を得ることが難しい方向けに、スマートフォンを使って市の情報を得る方法について学ぶ講座を開催しました。		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	-	70.0	-	72.0	「広報活動」に関する意識調査での「市の情報提供方法の満足度」。前回は2018年度に実施。
		実績	-	-	68.2	-	(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市の情報ツールを周知し、活用していただくため、市内のイベントに出展し、のべ4日間で390組・約1,230人の方にPRを行いました。併せて、「広報まちだ」で情報ツールを紹介した特集記事を掲載するとともに、スマートフォンを使って情報ツールを学ぶ講座を実施しました。◆広報紙の個人配布件数が2021年度末と比較して231件増加しました。◆新型コロナウイルス感染症の対応について、最新の情報や市民の関心の高い情報をホームページのアクセスしやすい位置に適宜掲載しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	42,452	49,553	50,620	1,067	地方税	0	0	0	0
物件費	90,484	49,181	51,929	2,748	国庫支出金	2,776	2,657	2,790	133
うち委託料	86,299	48,403	51,149	2,746	都支出金	1,388	1,323	1,390	67
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	100	0	99	99	その他	9,997	3,991	4,070	79
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	14,161	7,971	8,250	279
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 126,638	△ 94,966	△ 104,311	△ 9,345
賞与・退職手当引当金繰入額	7,763	4,203	9,913	5,710	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	140,799	102,937	112,561	9,624	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 126,638	△ 94,966	△ 104,311	△ 9,345
特別費用 (g)	0	1,449	0	△ 1,449	特別収入 (f)	0	922	0	△ 922
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 527	0	527	当期収支差額 (e)+(h)	△ 126,638	△ 95,493	△ 104,311	△ 8,818

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	国庫支出金
決算額の主な内訳	常勤職員(給料) 20,391千円 常勤職員(職員手当) 16,392千円 会計年度任用職員(報酬) 7,665千円など	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 2,781千円など
主な増減理由	人件費が人員構成の変更等により1,067千円増加。	地域生活支援事業費補助金が点字版「広報まちだ」の作成ページ数増加により134千円増加。
勘定科目	物件費	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 25,463千円 広報まちだ等配布委託 14,806千円 「広報まちだ」配布業務委託(個人/拠点配布) 4,141千円 など	広告収入(広報まちだ)3,600千円 広告収入(ホームページバナー)430千円 広告収入(まちだガイド)40千円
主な増減理由	「広報活動」に関する意識調査業務委託により1,661千円増加。広報まちだ等配布委託が新聞折込部数の減少により1,037千円減少。「広報まちだ」の作成単価の上昇により977千円増加。	広告収入(ホームページバナー)が、申し込み枠数は増減ないが各種割引(長期掲載等)の該当案件が減少したことにより79千円増加。

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	2022	2,512,895	45	8	新聞購読者の減少による広報紙発行部数及び新聞折込部数の減少や、物価高騰による作成単価の上昇等により、1部あたりのコストが増加しました。
		2021	2,757,421	37	0	
		2020	3,142,207	37	4	
		2022				
		2021				
		2020				

④貸借対照表

(単位:千円)

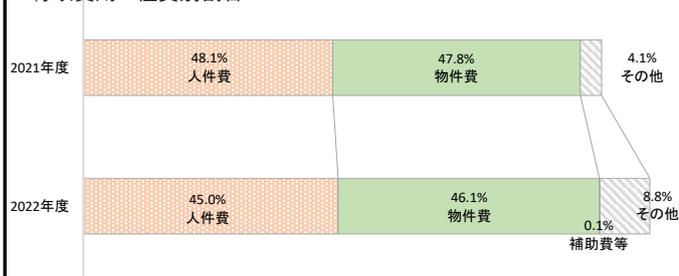
勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		4,203	4,277	74
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	4,203	4,277	74
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	36,462	39,165	2,703
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	36,462	39,165	2,703
		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	負債の部合計	40,665	43,442	2,777	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 40,665	△ 43,442	△ 2,777
		土地	0	0	0				
		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	純資産の部合計	△ 40,665	△ 43,442	△ 2,777		
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			
決算額の主な内訳	特になし	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)	会計年度 (業務)		2022 合計		2021 合計	
				(補助)	(補助)	2022	2021	2022	2021
広報紙業務	3.3			2.0		5.3	5.9		
ホームページ業務	0.3			0.8		1.1	1.0		
その他の刊行物業務	0.1			0.1		0.2	0.2		
メール配信業務	0.1			0.2		0.3	0.3		
その他	0.5					0.5	0.2		
2022年度 特定事業 合計	4.3	0.0	0.0	3.1	0.0	7.4	7.6		
2021年度 特定事業 合計	4.4	0.0	0.0	3.2	0.0	7.6			

6.個別分析

▽「広報まちだ」新聞折込部数と個人配布件数の推移(各年度末時点)



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆「広報まちだ」について、新聞購読者の減少に伴い新聞折込にかかる経費が2021年度と比較して1,037千円減少しました。◆年間の発行部数は、約24万部減少しましたが、物価高騰による作成単価の上昇により印刷等にかかる経費が977千円増加しました。◆地域生活支援事業費補助金(国及び都補助金)は、点字版「広報まちだ」の作成ページ数の増加により201千円増加しました。◆広報紙の個人配布件数は、2021年度末と比較して231件増加しました。◆市の情報ツールを周知し、活用していただくため、市内のイベントに出展し、のべ4日間で390組・約1,230人の方にPRを行いました。◆業務の効率化及び時間外勤務時間の大幅な削減により、広報紙作成にかかる人件費は約2,000千円減少しました。

②過年度データとの比較・分析

◆「広報まちだ」について、月3回発行していた10年前と比較して、年間の発行部数は約348万部、1号あたりの発行部数は約4万3千部減少しました。また、作成にかかる経費は約15,000千円、配布にかかる経費は約18,000千円減少しました。◆広報紙の拠点配布箇所数は、10年前と比較して80箇所増加しました。◆新聞購読者の減少とともに、電子媒体で情報を得ている市民の数が増加しています。広報紙の個人配布や拠点配布、情報ツールの拡充及び周知に対するニーズが高まっています。◆人件費単価の上昇や、会計年度任用職員制度の開始等により、人件費がこの10年で約8,000千円増加しました。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆「広報活動」に関する意識調査の結果、「広報まちだ」を読んでいる割合は4年前と比較して8.5%減少しました。新聞購読者が年々減少し、広報紙の新聞折込部数が減少している一方で、個人配布の需要とともに電子媒体での閲覧数が増加するなど、市民の情報の入手手段が変容しています。市民ニーズに合わせた効果的な広報活動が課題となります。◆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、電子媒体で情報を得ることが難しい市民への配慮も必要です。◆引き続き情報入手手段の拡充及び周知を進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)
◆電子媒体・紙媒体を問わず、情報の受け手が受け取りたい媒体でスムーズに情報が入手できるよう、利便性を向上させるとともに周知を進めます。◆風水害などの災害に即時に対応できるよう、ホームページやメール配信、LINEなどのSNS等による速やかな情報発信を強化します。	◆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。

2022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> ◆町田市の代表電話では、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. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページについて、視認性の高くすること等で、代表電話の応答率や完結率を向上させる必要があります。  
◆庁舎総合案内業務においては、多くの市民の来庁が見込まれる事業等について、担当部署から事前に情報を取得し委託業者に的確に伝えることで、来庁者に対して適切かつ迅速なご案内ができるよう、連携を継続し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」および取り組み状況

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)」ページについて、画像データを用いること等で、視認性を高めるための取り組みを実施します。 ◆庁舎総合案内業務においては、庁内各課と委託業者が情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を継続していきます。	◆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市内視察等を実施することで、対応能力の向上を図ります。 ◆全ての専門相談をオンラインで実施できるよう、各専門相談員と関係団体と調整を行います。

取組状況	○ ◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページに画像データを添付できる仕組みを設け、見やすさを高めました。 ◆毎月開催する庁舎総合案内連絡会で、各課からの「対応依頼票」等を迅速に案内人へ提供し、適切な連携体制を図ることができました。 ◆専門相談において、電話相談に加え、8種類の専門相談でオンライン相談を導入しました。
------	---

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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(着信数に対して、電話応答できた割合)
		実績	86.2	78.8	89.8		(毎年度)	
代表電話及びイベントダイヤルの完結率	%	目標	48.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	完結率(転送することなく、対応を完結できた割合)
		実績	49.1	42.1	38.8		(毎年度)	
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	4.89	4.87	4.88		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆応答率は、新型コロナウイルス感染症の収束に伴い代表電話の着信件数が減少したことにより、2021年度比で11.0ポイント向上しています。完結率は、マイナンバーカード業務に関連して転送を希望する件数が増加したことにより、2021年度比で3.3ポイント低下しています。  
◆来庁者への積極的な声掛けや迅速な案内により、庁舎総合案内人の評価は4.88点と高い評価を維持しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	65,051	68,553	67,932	△ 621	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	5,103	2,771	1,958	△ 813	保険料	0	0	0	0
物件費	121,701	160,865	160,484	△ 381	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	118,737	160,774	160,360	△ 414	行政収入	13,747	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	12,390	6,966	8,192	1,226	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	36	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入小計(a)	13,783	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	16,345	11,309	11,057	△ 252	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 201,704	△ 247,693	△ 247,665	28
行政費用小計(b)	215,487	247,693	247,665	△ 28	金融収支差額(d)	0	0	0	0
特別費用(g)	0	1,802	0	△ 1,802	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 201,704	△ 247,693	△ 247,665	28
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	△ 1,802	0	1,802	特別収入(f)	0	0	0	0
					当期収支差額(e)+(h)	△ 201,704	△ 249,495	△ 247,665	1,830

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 67,932千円 (うち時間外勤務手当 1,958千円)	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 145,475千円 庁舎総合案内業務委託料 14,886千円など
主な増減理由	時間外勤務時間数の減少等により、621千円減少。	庁舎総合案内業務について、2021年10月に一般競争入札で契約更改した結果、414千円減少。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	法律相談謝礼(弁護士) 5,616千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 408千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 378千円など	特になし
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、法律相談や行政手続相談の回数を増やしたため、953千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,035	5,978	△ 57	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	6,035	5,978	△ 57
		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	55,044	55,934	890
		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	55,044	55,934	890
	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	負債の部合計	61,079	61,912	833	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 61,079	△ 61,912	△ 833
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 61,079	△ 61,912	△ 833		
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			
決算額の主な内訳	特になし	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

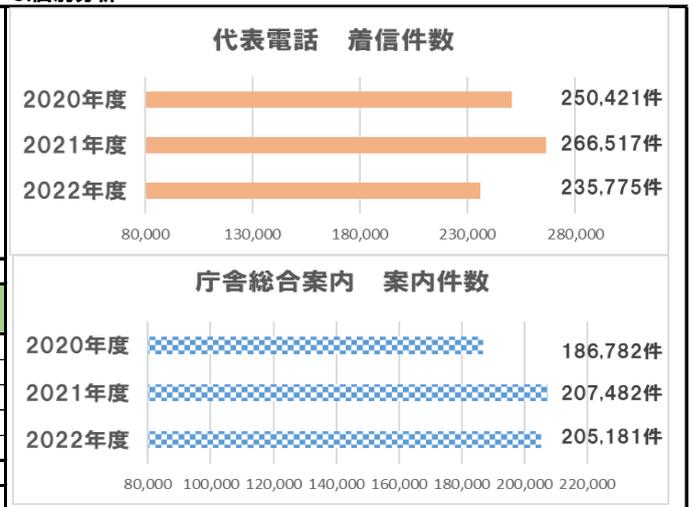
(単位:千円)

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	246,831	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)	△ 246,831	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)	△ 246,831
				一般財源充当調整額	246,831

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)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、着信件数は2021年度比で30,742件減少、応答率は89.8%と同11.0ポイント向上、完結率は38.8%と同3.3ポイント低下となりました。◆庁舎総合案内業務について、2021年度と比較して、マイナンバーカードセンターが市庁舎外に移行したことが主な要因となり2,301件案内件数が減少しました。来庁者へのアンケートにおいて、庁舎総合案内人の評価は4.88点と高い評価を維持しました。

②過年度データとの比較・分析

◆委託料のうち、代表電話及びイベントダイヤル運営委託料については、イベシス(インターネットを利用した申込みシステム)導入やFAQの改善等のサービスの拡充と消費税率の引き上げや人件費増加の社会的要因により、2012年度と比較すると40,485千円増加しています。  
◆委託料のうち、庁舎総合案内業務委託料については、消費税率の引き上げ等により2012年度と比較すると2,976千円増加しています。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆代表電話等運営事業において、新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだ応答率、完結率を目標値(それぞれ90%以上、47%以上)まで回復させる必要があります。代表電話への問合せのうち業務主管課への転送を希望する割合が増加したため、市職員の代表電話業務への理解を深め、円滑な連携による良質な市民対応を実現する必要があります。◆庁舎総合案内業務においては、引き続き来庁者に対して1件1件丁寧に案内することを心掛け、高い満足度を維持する必要があります。◆市民相談事業において、オンライン相談をさらに充実させる必要があります。

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)
◆代表電話委託業者と業務情報共有の強化を図ることで、応答率と完結率の回復を図ります。市職員が代表電話業務への理解を深めるため取り組み等を実施します。◆庁舎総合案内業務においては、最新の情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を継続していきます。	◆引き続き、代表電話オペレータへの市内視察を実施する等、コールセンタースタッフの人材育成に積極的に協力することで、対応能力の向上を図ります。◆オンライン相談が未導入の専門相談において、引き続き各専門相談員や関係団体と調整し、全ての専門相談で導入できるよう取り組みます。

2022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

市民からの問い合わせに適切かつ迅速に対応することを通じてワンストップサービスを実現し、庁内業務の効率化を進めます。

基本情報	根拠法令等					
		2020年度	2021年度	2022年度	運営日	年中無休
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	250,421	266,517	235,775	運営時間	午前7時から午後7時まで
	対応件数(代表電話及びイベントダイヤル)	215,907	209,884	211,751		

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の収束が未だ見えないため、代表電話コールセンターの運営機能停止を避けるための取り組みを、迅速かつ確に実施していく必要があります。
- ◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページについて、視認性の高くすること等で、代表電話の応答率や完結率を向上させる必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆代表電話においては、手洗い・うがい等の基本的な対策に加え、感染者数の状況に応じた2班体制等の勤務体制を検討・実施します。</li> <li>◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページについて、画像データを用いること等で、視認性を高めるための取り組みを実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆引き続き、関係部署や委託業者と連携し、代表電話オペレータへの研修や市内視察等を実施することで、対応能力の向上を図ります。</li> </ul>
○	◆スタッフ集団感染等によりコールセンター機能が停止するリスクを避けるため、基本的な感染症対策の徹底、簡易抗原検査キットの配布等の取組みにより、代表電話機能を365日維持することができました。◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページに画像データを添付できる仕組みを設け、見やすさを高めました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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(着信数に対して、電話応答できた割合)
		実績	86.2	78.8	89.8		(毎年度)	
完結率	%	目標	48.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	完結率(転送することなく、対応を完結できた割合)
		実績	49.1	42.1	38.8		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆応答率は、新型コロナウイルス感染症の収束に伴い代表電話の着信件数が減少したことにより、2021年度比で11.0ポイント向上しています。
- ◆完結率は、マイナンバーカード業務に関連して転送を希望する件数が増加したことにより、2021年度比で3.3ポイント低下しています。
- ◆スタッフの集団感染を防ぐ取り組みを重点的に行ったことにより、代表電話機能を365日維持す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	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	12,787	13,897	11,117	△ 2,780	地方税	0	0	0	0
物件費	106,341	145,478	145,478	0	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	104,990	145,475	145,475	0	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	4,918	1,322	1,042	△ 280	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 124,046	△ 160,697	△ 157,637	3,060
行政費用 小計 (b)	124,046	160,697	157,637	△ 3,060	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	534	0	△ 534	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 124,046	△ 160,697	△ 157,637	3,060
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	4,433	1,881	△ 2,552	特別収入 (f)	0	4,967	1,881	△ 3,086
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 124,046	△ 156,264	△ 155,756	508

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 11,117千円	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 145,475千円 など
主な増減理由	2021年度でイベシス(インターネットを利用した申込みシステム)の更改業務が完了したこと、新型コロナウイルスに関連する委託業者との情報共有に必要な時間が減少したこと等により、2,780千円減少。	2021年度から2025年度まで支払い額は同額のため、増減はありません。
勘定科目	特になし	特になし
決算額の主な内訳		
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	2022	235,775	669	66	新型コロナウイルス感染症の収束に伴い着信件数が減少し、1件あたりのコストが66円増加しました。
		2021	266,517	603	27	
		2020	250,421	576	△ 55	
		2022				
		2021				
		2020				

④貸借対照表

(単位:千円)

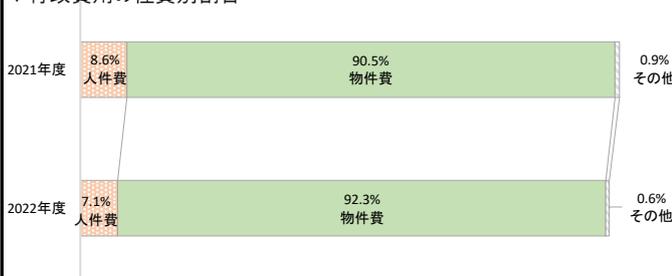
勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,322	1,042	△ 280	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	1,322	1,042	△ 280
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		13,337	10,658	△ 2,679
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	13,337	10,658	△ 2,679
	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	負債の部合計		14,659	11,700	△ 2,959	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 14,659	△ 11,700	2,959
		土地	0	0	0					
		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		△ 14,659	△ 11,700	2,959	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0		
その他の固定資産	0	0	0							
資産の部合計		0	0	0						

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

5.財務構造分析

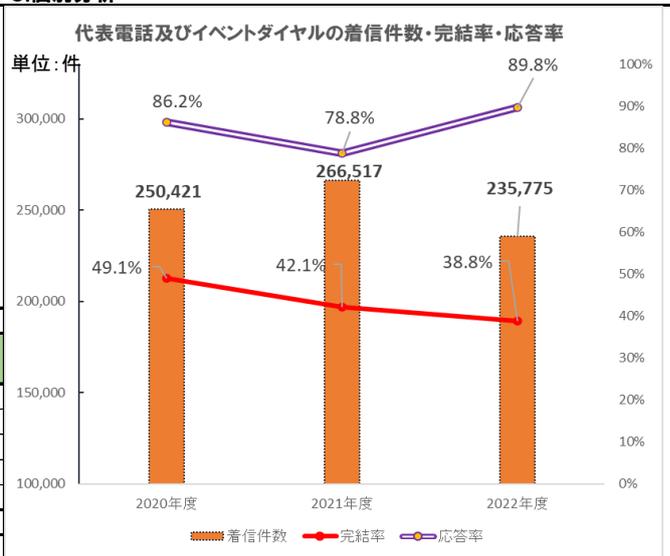
▽行政費用の性質別割合



▽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)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2022		2021	
						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	1.3			0.1		1.4	1.8	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
2022年度 特定事業 合計	1.3	0.0	0.0	0.1	0.0	1.4	1.8		
2021年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.1	0.0	1.8			

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆行政費用の92.3%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。
- ◆着信件数は2021年度比で30,742件減少、応答率は89.8%と同11.0ポイント向上、完結率は38.8%と同3.3ポイント低下となりました。
- ◆イベント申込件数は16,278件で2021年度比で2,594件増加しました。内訳は電話申込6,116件、イベシス申込10,162件となっています。イベシス利用率は62.4%となっており、2021年度に引き続き高い水準を保っています。

②過年度データとの比較・分析

- ◆委託料は、サービスの拡充と社会的要因により、2012年度と比較して40,485千円増加しています。サービスの拡充の取り組みとしては、2016年度にイベシスの導入を行い、2019年度にFAQにライフシーン機能の追加、2021年度のFAQの多言語対応機能の追加等があります。社会的要因としては、2014年4月と2019年10月の消費税率の引き上げ、2021年度からの現行契約においては主に代表電話の人件費の増加があります。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだ応答率、完結率を目標値(それぞれ90%以上、47%以上)まで回復させる必要があります。
- ◆代表電話への問合せのうち業務主管課への転送を希望する割合が増加したため、市職員の代表電話業務への理解を深め、円滑な連携による良質な市民対応を実現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"> <li>◆代表電話委託業者と業務情報共有の強化を図ることで、応答率と完結率の回復を図ります。</li> <li>◆市職員が代表電話業務への理解を深めるため取り組みの実施し、電話対応能力を向上させる取り組みも拡大させます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆引き続き、代表電話オペレータへの研修や市内視察を実施する等、コールセンタースタッフの人材育成に積極的に協力することで、対応能力の向上を図ります。</li> </ul>

2022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

職員による電話・窓口での相談のほか、弁護士やその他有資格者による専門相談を提供することにより、市民が日常生活の中で生じた疑問やトラブル、悩みごとなどの解決を支援します。

基本情報	根拠法令等				専門相談	法律相談、登記相談、人権身の上相談など
		2020年度	2021年度	2022年度	相談時間	1件30分程度
	専門相談件数	1,681	1,647	2,042	相談費用	無料
	電話・窓口相談件数	2,630	2,424	1,912	相談方法	対面、電話、オンライン

2. 2021年度末の総括と2022年度末の状況

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。
- ◆専門相談は、感染症対策のため希望者には引き続き電話相談を行い、さらにオンライン相談の実現も求められています。
- ◆高齢者や共働き世帯等が増える中、自宅近くの公共施設や、休日に相談できる環境を拡充する必要があります。
- ◆相談に関する専門相談を希望する市民が増加していることに対応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」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆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す。また、準備が整った専門相談から順次オンライン相談を行います。	◆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。	◆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設けるように各専門相談員と関係団体と調整します。	◆全ての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、各専門相談員と関係団体と調整を行います。
◆増加傾向にある相続の専門相談について、相談日の増設をします。	◆希望者には、電話相談を実施すると共に8種類の専門相談においてオンライン相談を始めました。		◆市民センター等の市内施設において、出張相談や休日相談会を年6回実施しました。
	◆専門相談員及び所属団体と調整を行い、相続等の行政手続相談日を増設しました。(2021年度210枠 2022年度340枠 130枠増加)		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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						

②成果指標およびその他成果の説明

◆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。(2021年度と比較して2022年度は395件増加)◆市庁舎での専門相談を利用できない方のため、市民センター等の市内施設で休日相談会等を開催しました。(2022年度6回開催、相談件数161件 2021年度4回開催、相談件数102件 59件増加)◆市民から寄せられた要望等を集計・分析し、庁内へ情報提供を行うとともに、市民に公表しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	12,141	17,473	15,291	△ 2,182	地方税	0	0	0	0
物件費	1,367	64	65	1	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	11,411	6,966	7,919	953	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)	△ 25,091	△ 26,837	△ 24,375	2,462
賞与・退職手当引当金繰入額	172	2,334	1,100	△ 1,234	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	25,091	26,837	24,375	△ 2,462	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 25,091	△ 26,837	△ 24,375	2,462
特別費用 (g)	0	459	0	△ 459	特別収入 (f)	5,514	0	44	44
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	5,514	△ 459	44	503	当期収支差額 (e)+(h)	△ 19,577	△ 27,296	△ 24,331	2,965

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	補助費等
決算額の主な内訳	人件費 15,291千円	法律相談謝礼(弁護士) 5,616千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 408千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 378千円 など
主な増減理由	職員による電話・窓口相談件数の減少に伴い、人件費も2,182千円減少。	新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、法律相談や行政手続相談の回数を増やしたため、953千円増加。
勘定科目	特になし	特になし
決算額の主な内訳		
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	2022	3,954	6,165	△ 427	相談件数1件あたりのコストは6,165円です。相談件数が減少したことに伴い人件費も減少したため、1件あたりのコストが427円減少しました。
		2021	4,071	6,592	418	
		2020	4,311	6,174	△ 1,412	
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	2022	243	100,309	△ 10,588	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは100,309円です。相談件数が減少したことに伴い人件費も減少したため、1日あたりのコストが10,588円減少しました。
		2021	242	110,897	1,366	
		2020	243	109,531	△ 31,040	

④貸借対照表

(単位:千円)

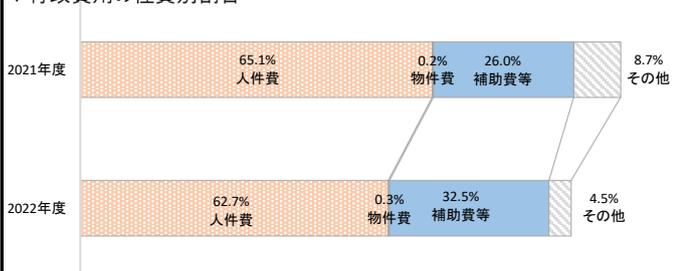
勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,245	1,100	△ 145	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	1,245	1,100	△ 145
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	6,856	6,337	△ 519
		工作物(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	6,856	6,337	△ 519	
	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	負債の部合計	8,101	7,437	△ 664
		土地	0	0	0	純資産	△ 8,101	△ 7,437	664
		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	純資産の部合計	△ 8,101	△ 7,437	664	
	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

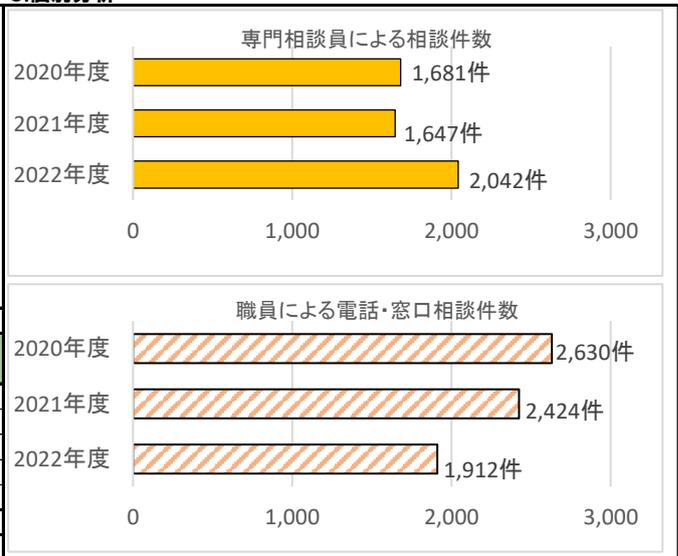
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析



▽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		2022		2021	
				(業務)	(補助)	合計	合計	合計	合計
市民相談事業	0.8			2.3		3.1	3.5	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2022年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	2.3	0.0	3.1	3.5		
2021年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	2.6	0.0	3.5			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆市民相談事業の財源は100%市の負担です。
- ◆行政費用は、人件費が62.7%、物件費が0.3%、補助費等が32.5%、その他が4.5%となっています。
- ◆専門相談件数は2021年度と比較して395件増加しました。また、専門相談員が所属する団体の協力を得た休日相談会等は、2021年度と比較して開催回数が2回増加、相談件数は59件増加しました。

②過年度データとの比較・分析

- ◆人件費は、民事調停の利用相談会を実施したことや、市民センター等の市内公共施設での出張相談や休日相談会を実施した結果、2012年度と比較して3,150千円増加しました。
- ◆補助費等は、新型コロナウイルス感染症の影響により専門相談の実施回数が減少した結果、2012年度と比較して3,492千円減少しました。

③2022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。
- ◆市民の利便性の向上を図るため、電話相談及びオンライン相談体制の充実を図り、全ての専門相談においてオンライン相談ができる環境を整える必要があります。
- ◆高齢者や共働き世帯等が増える中、自宅近くの公共施設や、休日に相談できる環境を拡充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"> <li>◆専門相談について、希望者には引き続き電話相談及びオンライン相談を行います。</li> <li>◆各専門相談員や関係団体と調整し、市民センター等の身近な公共施設で気軽に相談できるよう、休日相談会等を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆市政要望への回答期間の短縮や回答事例の公表により市民の利便性を向上させるために、「市民の声システム」の導入を検討します。◆オンライン相談が未導入の専門相談において、引き続き各専門相談員や関係団体と調整し、全ての専門相談で導入できるよう取り組みます。</li> </ul>

