

《行政經營分野》

政策經營部

2024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	◆政策の総合調整に関すること。 ◆政策的事業計画の策定に関すること。 ◆市政の基本的施策に関する調査、研究、情報収集及び分析に関すること。 ◆公共施設等マネジメントに関すること。 ◆各行政機関との連絡調整、渉外事務に関すること。		◆長期計画の進捗管理に関すること。 ◆市政の基本方針に関すること。 ◆非核平和事業に関すること。

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「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の実現のため、全庁を挙げたプロジェクトや部局を超えた課題に対して分野横断的に取り組めるよう支援し、既存事業の推進や社会状況の変化に応じた新たな事業の立案・実行を図る必要があります。◆公共施設再編の取り組みが、総論から各論へと進展する中で、庁内の連携強化等だけでなく、市民や民間事業者等の多様な主体との連携をより強化し、対話を重ねながら、共に考え取り組んでいく必要があります。◆民間提案制度の運用・企業版ふるさと納税の活用について、社会課題の解決・歳入確保等のため、庁内外に向けて効果的な情報発信を行う必要があります。

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)	
◆まちだ未来づくりビジョン2040の政策実現のため、町田5ヵ年計画22-26の重点事業を着実に推進します。◆公共施設再編について、ワークショップ開催等の合意形成に向けた取り組みを丁寧に進めていきます。◆民間提案制度・企業版ふるさと納税制度について効果的に情報発信します。		◆社会環境の変化を的確に捉えとともに、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、次期実行計画の策定に向けた検討を進めます。◆公共施設再編について、短期再編プログラムの進捗や社会情勢の変化等を踏まえ次期再編プログラム策定に向けた検討を進めます。	
取組状況	個別取組	○ まちだ未来づくりビジョン2040の政策実現に向け、所管部署との調整や進捗管理を通じて重点事業を着実に推進しました。	
	○	○ 公共施設再編について、アンケートやワークショップを実施し、市民ニーズの把握に努めると共にSNSによる情報発信に取り組みました。	
	○	○ 社会課題の解決等のため町田市民間提案制度を開始し、イベント参加や民間事業者等との連携を通じた制度の周知を行いました。	

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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重点事業の年度達成率		目標	推進	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	まち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の重点事業の年度ごとの目標達成率
		実績	92%	88%	86%		(2026年度)	
公共施設再編計画短期再編プログラムの取組達成率		目標	推進	66%	66%	68%	プログラムの完了	町田市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)の完了した取組の割合
		実績	44%	51%	54%		(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆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86%となり概ね順調に計画を進めました。◆公共施設再編計画短期再編プログラム取組達成率は、町田市バイオエネルギーセンター稼働後の旧工場棟の跡地整備等の取り組みが完了したことにより、2023年度から3ポイント上昇し54%となりました。◆多摩の「リーディングシティ」を目指すための調査研究では、他自治体との比較を通じて調査・分析し、3つの視点で政策提言を行いました。◆社会課題の解決を目的に民間提案制度を開始し、採用したフリー型の提案1件について、実証実験に向けて民間事業者との対話を進めています。◆企業版ふるさと納税制度を活用し、市の事業を企業に対して積極的にPRすることで、寄附金が16,340千円(2023年度から3,956千円増加)となりました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	166,028	179,000	190,704	11,704	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	6,155	4,982	5,039	57		保険料	0	0	0	0
	物件費	41,462	61,061	65,961	4,900		国庫支出金	200	200	250	50
	うち委託料	39,843	59,653	64,416	4,763		都支支出金	12,340	11,970	9,970	△ 2,000
	維持補修費	0	0	0	0		分担金及負担金	0	0	4,895	4,895
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	0	0	0	0
	補助費等	447	762	352	△ 410		その他	0	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	12,540	12,170	15,115	2,945
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 229,277	△ 268,328	△ 285,124	△ 16,796
	賞与・退職手当引当金繰入額	33,880	39,675	43,222	3,547		金融収支差額(d)	0	0	15	15
	行政費用 小計(b)	241,817	280,498	300,239	19,741		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 229,277	△ 268,328	△ 285,109	△ 16,781
	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)	△ 229,277	△ 268,328	△ 285,109	△ 16,781

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	都支支出金
決算額の主な内訳	職員人件費(給与、職員手当、共済費) 187,272千円 未来づくり研究所所長報酬 1,800千円 外国人専門委員報酬 1,632千円	市町村総合交付金 9,970千円
主な増減理由	職員人件費が給与改定などの影響により14,393千円増加。	東京都市町村総合交付金が交付対象経費の減少により2,000千円減少。
勘定科目	物件費	分担金及負担金
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 49,632千円 政策研究事務業務委託料 11,550千円 企業版ふるさと納税に係るマッチング支援業務委託 1,804千円 市民意識調査業務委託料 1,430千円など	都立児童相談所負担金 4,895千円
主な増減理由	公共施設等マネジメント事業業務委託料が、新たに町田市公共施設再編計画改定に向けた現状分析等支援業務を委託したことなどにより5,423千円増加。	東京都町田児童相談所設置に係る要求水準書の更新費用により4,895千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動 資産	未収金			0	0	0	流動負債			16,503	18,670	2,167	
	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			16,503	18,670	2,167
		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			163,290	173,351	10,061
		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			163,290	173,351	10,061
		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			179,793	192,021	12,228	
	イン フ ラ 資 産	有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 164,767	△ 168,259	△ 3,492
		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			15,026	23,762	8,736	純資産の部合計			△ 164,767	△ 168,259	△ 3,492		
資産の部合計			15,026	23,762	8,736	負債及び純資産の部合計			15,026	23,762	8,736		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	その他の固定資産		
決算額の主な内訳	まち・ひと・しごと創生基金 23,762千円	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積み立てたことにより8,736千円増加。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

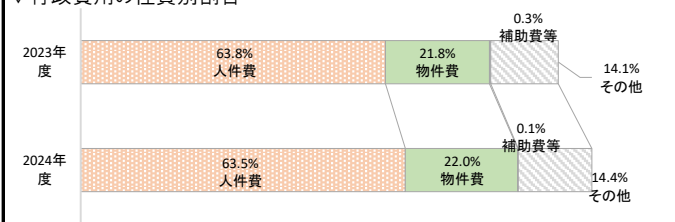
(単位:千円)

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	15,130	社会資本整備等投資活動収入	23,960	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	288,010	社会資本整備等投資活動支出	16,355	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 272,880	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	7,605	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 265,275
				一般財源充当調整額	265,275

5.財務構造分析

6.個別分析

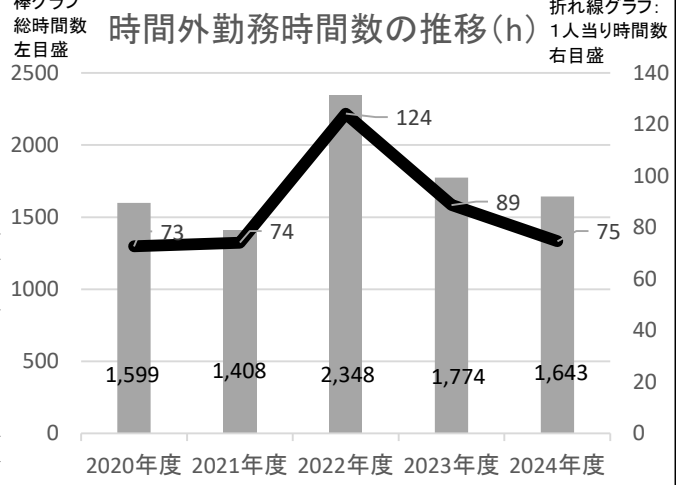
▽行政費用の性質別割合



▽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)	2024 合計	2023 合計
計画管理事務	3.0					3.0	2.8
調整事務	11.0					11.0	10.0
政策研究事務	2.6					2.6	2.9
非核平和事務	0.1					0.1	0.1
企画政策課管理事務	5.3					5.3	4.2
2024年度 歳出目 合計	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.0	20.0
2023年度 歳出目 合計	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆町田市5ヵ年計画22-26の推進については、各事業所管課へのヒアリング等による進捗確認や個別調整・支援を密に行うことにより、計画を概ね順調に進めました。◆公共施設再編計画短期再編プログラムの推進については、各取り組みの完了に向けた工程の進捗管理に取り組んだ結果、9割以上の取り組みが2026年度までに完了する見込みです。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆企業版ふるさと納税に係るマッチング支援業務委託(1,804千円)により、職員が接点を持つことが難しい全国の企業へのPR活動を実施し、全体の寄附額の約50%にあたる8,200千円の収入を得ることができました。

③2024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の実現のため、全庁を挙げたプロジェクトや部局を超えた課題に対して分野横断的に取り組めるよう支援し、既存事業の推進や社会状況の変化に応じた新たな事業の立案・実行を図る必要があります。◆公共施設再編の取り組みについて、施設整備費の高騰や社会情勢の変化等を踏まえ、取り組んでいく必要があります。◆民間提案制度の運用・企業版ふるさと納税の活用について、社会課題の解決・歳入確保等のため、庁内外に向けて効果的な情報発信を行う必要があります。

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ヵ年計画22-26の着実な推進と、次期実行計画の策定を行います。◆公共施設再編について、次期再編プログラム策定に向けた検討を進めます。◆民間提案制度について効果的に情報発信します。◆企業版ふるさと納税の寄附促進に向けた積極的な取組を行います。	◆社会環境の変化を踏まえ、実行計画の評価・検証や将来予測を行い、次期基本計画の策定に向けた検討を進めます。◆公共施設再編について、2027年度から開始する次期再編プログラムを推進します。

2024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	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。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。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。	他自治体等	・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、2025年4月時点で、町田市を含めて6自治体(町田市、港区、荒川区、大田区、江東区、泉南市)です。 ・市民参加型事業評価では、高校生を含む市民と有識者が、市の業務について事業評価を行っています。高校生が事業評価に参加している自治体は、他にありません。
所管事務	◆経営会議及び部長会議に関する事 ◆政策的事業の総合調整に関する事(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事(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) ◆外部監査に関する事(包括外部監査の実施)		

2.2023年度末の総括と2024年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆「町田市5ヵ年計画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、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、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。◆ブレクスルーチャレンジについて、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業務の生産性向上を図る必要があります。◆2024年度市民参加型事業評価では、これまで以上に子どもや若者の意見を反映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)			
◆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、事務事業の改善を推進します。◆ブレクスルーチャレンジに基づく事務業務の改善を推進します。◆市民参加型事業評価に、大学生の参画を図ります。				◆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。			
取組状況	個別取組	○	「町田市5ヵ年計画22-26」経営改革プランの2024年度目標に対する達成率は96%で、着実な推進を図ることができました。				
		○	包括外部監査は、「補助金等に関する財務事務の執行について」をテーマに実施し、指摘を12件、意見を21件受けました。				
		○	市民参加型事業評価では、計41項目の改善プログラムを策定しました。大学と連携協定を締結し、大学生が運営等に参加しました。				

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	95	100	95	包括外部監査人から受けた指摘に対する措置率
		実績	99.3	100	99.4		(2024年度)	
ブレクスルーチャレンジの実施累計業務数	業務	目標	3	5	19	27	32	業務改善の検討に着手した累計業務数
		実績	3	14	22		(2026年度)	
時間外勤務時間数	時間	目標	2,531	1,861	1,675	566	1,675	経営改革室所属の常勤職員の時間外勤務時間数(2024年度目標値は2022年度実績の10%削減)
		実績	1,861	566	1,187		(2024年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆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、過去5ヵ年の措置率は、2025年3月末時点で、99.4%となりました。◆ブレクスルーチャレンジでは、新たに8業務の改善に着手し、このうち、「議事録サポートAIの導入」、「打合せスペースへのモニター設置」などを実施しました。デジタル庁の公募事業に採択された「配管設備等点検業務のデジタル化」では、目視で行っていた配管設備等の点検業務について、X線透過等を用いたデジタル画像解析を行うことで、点検精度の向上を図りました。◆時間外勤務時間数は、業務の効率化により、2022年度比で約36.2%削減しました。◆市が定める全規程を対象に、アナログ規制に該当する可能性のある条項等を洗い出し、見直しに向けた庁内調査を実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	97,021	80,436	83,192	2,756	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	5,500	1,663	3,175	1,512		保険料	0	0	0	0
	物件費	20,641	15,774	23,326	7,552		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	20,145	15,276	22,920	7,644		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	1,923	666	2,159	1,493		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)	△ 129,523	△ 104,352	△ 118,830	△ 14,478
	賞与・退職手当引当金繰入額	9,938	7,476	10,153	2,677		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	129,523	104,352	118,830	14,478		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 129,523	△ 104,352	△ 118,830	△ 14,478
	特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入	特別収入(f)	0	5,414	0	5,414
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	5,414	0	△ 5,414		当期収支差額(e)+(h)	△ 129,523	△ 98,938	△ 118,830	△ 19,892

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 76,131千円 会計年度任用職員(業務)人件費 3,797千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 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 8,129千円 アナログ規制の点検・見直し支援業務委託料 2,717千円 ブレクスルーチャレンジ支援業務委託料 2,200千円 など
主な増減理由	職員構成の変化や時間外勤務の増加により、常勤職員人件費が2,380千円増加。勤労手当の支給開始に伴い、会計年度任用職員(業務)人件費が、648千円増加。	市民参加型事業評価の実施年度にあたるため、市民参加型事業評価業務支援委託料が、8,129千円増加。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	市民参加型事業評価 評価人謝礼 1,330千円 研修講師謝礼 450千円 行政経営関係講座負担金 343千円 など	特になし
主な増減理由	市民参加型事業評価の実施年度にあたるため、市民参加型事業評価 評価人謝礼が、1,330千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		7,476	7,655	179	
	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		7,476	7,655	179	
		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		70,459	67,329	△ 3,130	
		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		70,459	67,329	△ 3,130	
		工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債		0	0	0	
	インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計		77,935	74,984	△ 2,951	
		有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 77,935	△ 74,984	2,951	
		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		△ 77,935	△ 74,984	2,951		
資産の部合計			0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目			
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

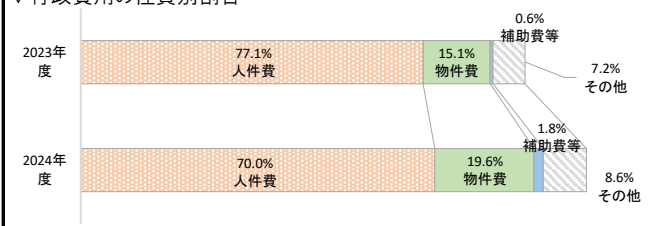
(単位:千円)

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	121,782	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)	△ 121,782	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)	△ 121,782
				一般財源充当調整額	121,782

5.財務構造分析

6.個別分析

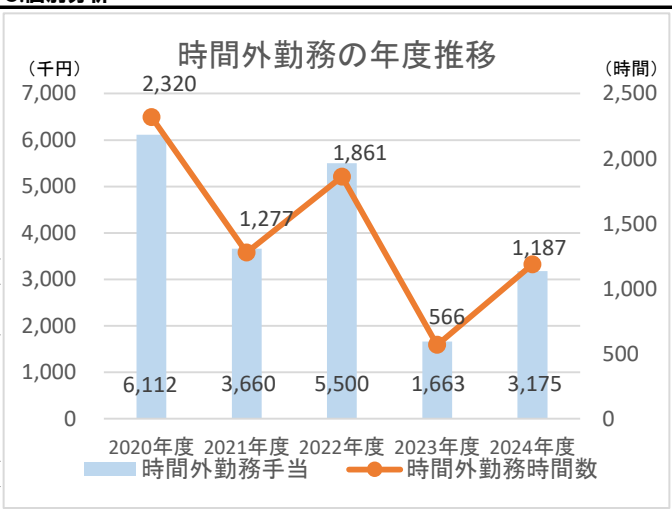
▽行政費用の性質別割合



▽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)	2024 合計	2023 合計
内訳							
庁内調整・会議事務	1.4			0.1		1.5	1.7
経営品質向上事務	0.9			0.1		1.0	0.9
事業見直し推進事務	2.3			0.1		2.4	1.5
行政経営改革事務	1.1					1.1	1.7
経営改革室管理事務	1.3			0.7		2.0	2.7
2024年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	1.0	0.0	8.0	8.5
2023年度 歳出目 合計	7.5	0.0	0.0	1.0	0.0	8.5	



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆2024年度の包括外部監査では、「補助金等に関する財務事務の執行について」をテーマに実施し、指摘12項目、意見21項目をいただきました。◆2024年度のブレクスルーチャレンジでは、新たに8業務の改善に着手し、このうち、「議事録サポートAIの導入」、「打合せスペースへのモニター設置」などを実施しました。デジタル庁の公募事業に採択された「配管設備等点検業務のデジタル化」では、これまで目視で行っていた配管設備等の点検業務について、X線透過等を用いたデジタル画像解析を行うことで、点検精度の向上を図りました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆2024年度は、2年に一度の市民参加型事業評価の実施年度でしたが、徹底したペーパーレス化やフリーアドレスの導入によるワークスタイル変革、業務の平準化、時差勤務等の積極活用などに取り組んだ結果、時間外勤務時間数は前回実施年度の2022年度と比較して約36.2%減少しました。

③2024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ヵ年計画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、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。また、過去の監査結果を分析し、問題の再発防止に取り組む必要があります。◆市民参加型事業評価について、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。◆ブレクスルーチャレンジについて、引き続き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業務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)
◆次期5ヵ年計画の策定に向け、検討を進めます。◆包括外部監査と市民参加型事業評価の結果を踏まえ、事務事業の改善を推進します。◆過去の監査結果を点検し、全庁横断的な改善に取り組みます。◆2026年度の市民参加型事業評価に向けて、実施内容を検討します。	◆次期5ヵ年計画における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。◆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。

2024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	◆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。 ◆DXを推進し、市民の利便性向上と市役所の生産性向上を図ります。 ◆デジタル技術を活用し、地域の課題解決や魅力向上など新たな価値を創出します。	取組自治体等	オンライン行政手続や書かない窓口等の取組をはじめとした、市のDXの先進性が高く評価され、総務省の全国調査を元にした「全国自治体フロントヤード改革度ランキング2024」及び「全国自治体DX推進度ランキング2024」において、町田市は全国一位となりました。
所管事務	◆デジタル化施策の企画及び調整に関すること ◆情報セキュリティに関すること ◆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 ◆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 ◆デジタル技術を活用した事務改善に関すること		

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆情報システムの整備及び運用に係る事務負担低減やコスト削減に向けて、情報システムのクラウド化と、国が定める標準仕様に準拠する基幹業務システムへの刷新を行う必要があります。
◆市民が来庁せずにオンラインで完結できる行政手続の件数を拡充するとともに、AIを活用した手続き案内や、ワンストップ型サービス・プッシュ型サービスなど、利便性の高いサービス提供を実現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)	
◆全ての情報システムをクラウド化し、外部データセンターを廃止します。 ◆基幹業務システムを、国が定める標準仕様に準拠するシステムの提供時期を踏まえ、刷新します。 ◆ジェネレーティブAIを活用した、市民向けのAI手続きナビを導入します。		◆行政手続のフルデジタル化に向けて、法的制約がない行政手続を原則オンライン化します。 ◆国が検討を進めている、官民共通のデータ連携基盤である「公共サービスメッシュ」の利活用により、スマートシティの実現を目指します。	
取組状況	◎ 全ての情報システムをガバメントクラウドをはじめとしたクラウドサービスに転換し、外部データセンターを廃止しました。 ◎ 生成AIと3Dアバターを組み合わせた全国初の行政手続検索サービス「AIナビゲーター」を導入し、88%の利用者満足度を得ました。 ◎ 法的制約がなく申請件数が年間100件以上の約200手続のうち、85%のオンライン化が完了しました。		

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	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	3	19	20			
情報セキュリティ監査実施件数	件	目標	28	29	29	26	-	有資格者による情報セキュリティ外部監査の実施件数
		実績	29	30	30			
オンライン化した手続累計件数	件	目標	213	350	475	653	733	オンラインで申請可能な行政手続の累計件数
		実績	275	431	553		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆オンライン行政手続の玄関口となる、バーチャル市役所ポータル「まちドア」と、生成AIと3Dアバターを組み合わせた全国初のオンライン行政手続検索サービスである「AIナビゲーター」を導入しました。オンライン申請の年間件数は9万9千件で、2023年度から1.4倍に増加しました。
◆「Tokyo区市町村DXaward2024」の行政サービス部門において、まちドアとAIナビゲーターの取組で優秀賞を獲得し、市としては3年連続で受賞しました。
◆オープンイノベーションを推進するため、市に関わる官民のデータを集約し、生成AIを活用することで、市民や職員の誰でも簡単に検索、分析できるオンラインシステム「オープンデータファクトリーまちだ」の構築を開始しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	189,990	215,790	216,427	637	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	23,388	23,526	21,874	△ 1,652		保険料	0	0	0	0
	物件費	2,061,346	2,388,322	2,557,880	169,558		国庫支出金	696,746	179,568	57,126	△ 122,442
	うち委託料	912,385	700,701	1,006,328	305,627		都支支出金	86,904	167,196	83,427	△ 83,769
	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	17,969	8,757	17,354	8,597		その他	15,430	164,045	489,726	325,681
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	799,080	510,809	630,279	119,470
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 1,502,510	△ 2,152,684	△ 2,189,411	△ 36,727
	賞与・退職手当引当金繰入額	32,285	50,624	28,029	△ 22,595		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	2,301,590	2,663,493	2,819,690	156,197		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 1,502,510	△ 2,152,684	△ 2,189,411	△ 36,727
	特別費用(g)	0	0	4,627	4,627		特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	△ 4,627	△ 4,627	当期収支差額(e)+(h)		△ 1,502,510	△ 2,152,684	△ 2,194,038	△ 41,354

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	国庫支出金
決算額の主な内訳	システム使用料 1,513,509千円 システム導入委託料 540,853千円 (うち、基幹業務システムの標準化に係る費用 494,645千円) システム保守点検委託料 341,147千円 など	デジタル田園都市国家構想交付金 16,153千円 子ども・子育て支援交付金 15,620千円 社会保障・税番号制度システム整備費補助金 12,874千円 個人番号カード交付事務費補助金 8,739千円 など
主な増減理由	システム導入委託料が、基幹業務システムの標準化の実施に伴い、471,960千円増加。システム使用料が、外部データセンターの廃止や庁内サーバーの縮小に伴い、98,893千円減少。	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金が、交付金終了により、116,256千円減少。子ども・子育て支援交付金が、法改正に伴うシステム改修の実施により、15,620千円増加。
勘定科目	補助費等	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	自治体中間サーバー・プラットフォーム運用に係る負担金 15,037千円 都・区市町村DX協働運営委員会負担金 838千円 研修負担金 725千円 など	デジタル基盤改革支援補助金 442,058千円 多摩・島しょ行政のデジタル化推進事業助成金 40,000千円 病院事業事務経費負担金 7,668千円
主な増減理由	自治体中間サーバー・プラットフォーム運用に係る負担金が、システム更改に伴い、8,353千円増加。都・区市町村DX協働運営委員会負担金が、GovTech東京の事業拡大に伴い、195千円増加。	デジタル基盤改革支援補助金が、基幹業務システムの標準化の実施に伴い、317,664千円増加。多摩・島しょ行政のデジタル化推進事業助成金が、補助上限額拡充により、10,000千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	22,437	0	△ 22,437	流動負債	18,589	19,514	925	
	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	18,589	19,514	925
		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	180,525	174,456	△ 6,069
		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	180,525	174,456	△ 6,069
		工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	199,114	193,970	△ 5,144
		有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 176,677	△ 193,970	△ 17,293
		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				
	建設仮勘定	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	△ 176,677	△ 193,970	△ 17,293
資産の部合計		22,437	0	△ 22,437	負債及び純資産の部合計	22,437	0	△ 22,437	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	未収金		
決算額の主な内訳	未収金 0円	特になし	特になし
主な増減理由	社会保障・税番号制度システム整備費補助金の未収金が、年度を繰越して2024年度に収入したことにより、22,437千円減少。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

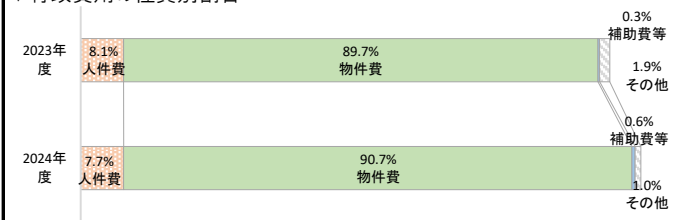
(単位:千円)

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	648,089	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	2,824,833	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)	△ 2,176,744	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)	△ 2,176,744
				一般財源充当調整額	2,176,744

5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合

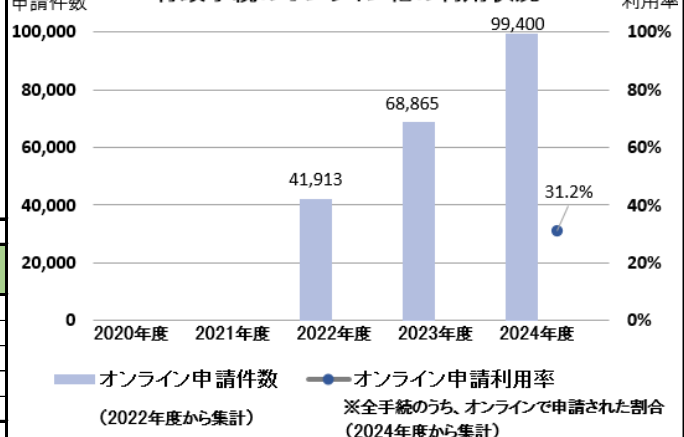


▽事業に関わる人員

(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)	2024 合計	2023 合計
デジタル戦略室管理事務	4.4					4.4	4.0
セキュリティポリシー事業	0.4					0.4	1.1
共通基盤整備運用事業	4.3					4.3	5.3
業務システム整備運用事業	4.9			0.8		5.7	7.0
DX推進事業	9.1		1.7			10.8	8.5
2024年度 歳出目 合計	23.1	0.0	0.0	2.5	0.0	25.6	25.9
2023年度 歳出目 合計	24.6	0.0	0.0	1.3	0.0	25.9	

行政手続のオンライン化の利用状況



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆オンライン化した手続の累計件数が553件に増加しました。また、まちドアとAIナビゲーターを導入し、オンライン申請の使いやすさが向上しました。まちドアは50,070件のアクセスがあり、多くの方にご利用いただいています。この取組の先進性が高く評価され、Tokyo区市町村DXawardで優秀賞を受賞しました。
◆庁内のDX推進ミーティング「デジラボ」を開催し、生成AIの活用など、61件の支援を行いました。また、デジタルサービス導入等の業務所管課からの相談を75件受け、窓口予約サービスの導入等が実現しました。これらを通じた市役所業務のDX促進により、市民の利便性と市役所の生産性が向上しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆物件費は2,557,880千円で、2023年度から169,558千円増加しましたが、主な増加理由である基幹業務システムの標準化については、デジタル基盤改革支援補助金を活用して実施したこと、その他の行政収入は325,681千円増加しました。
◆2024年度にクラウドサービス利用率が100%に達しました。このことを踏まえ、外部データセンターを廃止するとともに、コンピュータ室の縮小を開始したことで、システム使用料が98,893千円減少しました。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆基幹業務システムの標準化について、システム提供事業者の人手不足等により全国的に遅れが生じています。標準化実施時期の見直しにあたっては、基幹業務システムの品質と財源確保に影響が生じないよう、国、東京都、システム提供事業者と綿密に調整する必要があります。
◆オンライン化した手続の累計件数の増加を踏まえ、オンライン申請の利用率向上を図り、業務をデジタルベースに変革する必要があります。
◆データ利活用を促進するため、データ分析のシステムを構築する必要があります。また、国や都の広域的なデータ連携事業を注視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)
◆基幹業務システムを、国が定める標準仕様に準拠するシステムの提供時期を踏まえ、刷新します。 ◆市に関わる官民のデータを、生成AIを活用して誰でも簡単に検索、分析できるオンラインシステム「オープンデータファクトリーまちだ」を構築します。	◆オンライン申請の利用率を向上させるとともに、後方業務を効率化します。 ◆自治体と医療機関を結ぶ情報連携システムであるPMH、子育て支援分野の保活ワンストップ、官民共通のデータ連携基盤である「公共サービスメッシュ」など、国や東京都の動向を把握し、積極的に検証事業に参加します。

2024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収集・提供に努めます。市長と町内会・自治会等の市政協力団体、議員及び他自治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備します。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市の秘書課長会議に参加し、秘書業務に係る各市の状況等について情報共有しています。 ◆DXの進展に伴い、秘書業務においてもデジタル技術を活用している自治体が増えています。当市では、Web会議システムやスケジュール管理システム等のデジタル技術を先駆的に導入しています。
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		

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆仕切り直しとなる打合せ回数のさらなる減少に向け、わかりやすい資料作りが進むよう全庁に働きかける必要があります。
- ◆理事者のスケジュール管理システムのさらなる活用により、スケジュール調整業務の効率性を高めるとともに、時間外勤務時間数の削減を図る必要があります。
- ◆理事者が公務を円滑に行えるよう、秘書能力の向上や経営品質の高い組織づくりを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)	
◆理事者と担当部課との打合せが円滑に行えるよう、サービスの受け手である市民側の視点に立った資料作りのポイントを全庁に周知していきます。 ◆2026年度に予定しているスケジュール管理システムの更改に向け、改善要望事項を整理していきます。		◆秘書課職員としてのタスク管理能力やコミュニケーション能力をさらに磨いていくため、人材育成の取り組みを推進していくとともに、組織全体でナレッジの継承やチームワークを高めるための取り組みを推進していきます。	
取組状況	個別取組	○理事者打合せ資料作成時の要点や留意事項等を全庁に周知しました。	
	○	○スケジュール管理システムの活用状況に係る他自治体調査を実施するなど、システム更改に向けた改善事項の整理に着手しました。	
	○	○秘書能力の向上に資する研修の開催に加え、担当ごとのチームミーティングを定期的の実施しました。	

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
庁内打合せ回数	回	目標	-	-	-	-	-	理事者が庁内の担当部課等と打合せを行った回数(東京都との打合せ数も含む)
		実績	2,539	2,415	2,149			
会議等出席件数	件	目標	-	-	-	-	-	理事者が各種団体等の会議等に出席した件数
		実績	311	367	338			
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆2024年度の「庁内打合せ回数」については、事前に内容を聴き取り、軽易な内容の場合には、報告資料の差し入れにて済ませたり、1回の打合せの中で複数案件を扱うなどの対応を取り、2023年度と比較して11%減少しました。
- ◆2024年度の「会議等出席件数」については、2023年度独自の行事等が皆減したことに伴い、8%減少しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	106,252	104,266	110,998	6,732	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	2,222	2,813	2,524	△ 289		保険料	0	0	0	0
	物件費	2,192	3,548	4,062	514		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	396	396	396	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	21,048	21,082	9,115	△ 11,967		その他	0	0	0	0
	減価償却費	540	540	540	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)	△ 139,886	△ 134,074	△ 138,554	△ 4,480
	賞与・退職手当引当金繰入額	9,854	4,638	13,839	9,201		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	139,886	134,074	138,554	4,480		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 139,886	△ 134,074	△ 138,554	△ 4,480
	特別費用(g)	0	0	0	0		特別収入(f)	0	1,666	0	△ 1,666
	特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	1,666	0	△ 1,666		当期収支差額(e)+(h)	△ 139,886	△ 132,408	△ 138,554	△ 6,146

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 56,254千円 秘書課職員人件費 54,744千円 (うち時間外勤務手当 2,524千円)	旅費 1,087千円 記念品代 845千円 市長交際費 751千円 など
主な増減理由	人員構成の変動等により、秘書課職員人件費が5,996千円増加。	遠方出張が増加したことにより、旅費が500千円増加。
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 7,382千円 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 など	特になし
主な増減理由	東京都市長会会長としての任期満了に伴い、東京都市長会負担金が11,975千円減少。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			4,638	5,400	762	
	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	固定負債	賞与引当金		4,638	5,400	762
		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				45,886	50,134	4,248
		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		45,886	50,134	4,248
		工作物減価償却累計額			0	0	0		その他の固定負債		0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産			0	0	0	負債の部合計		50,524	55,534	5,010	
		有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 49,444	△ 54,994	△ 5,550
		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						
	建設仮勘定	無形固定資産			0	0	0						
					0	0	0						
その他の固定資産			1,080	540	△ 540	純資産の部合計		△ 49,444	△ 54,994	△ 5,550			
資産の部合計				1,080	540	△ 540	負債及び純資産の部合計				1,080	540	△ 540

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	その他の固定資産		
決算額の主な内訳	Cisco Webex Room 55(Web会議システム機器) 540千円	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

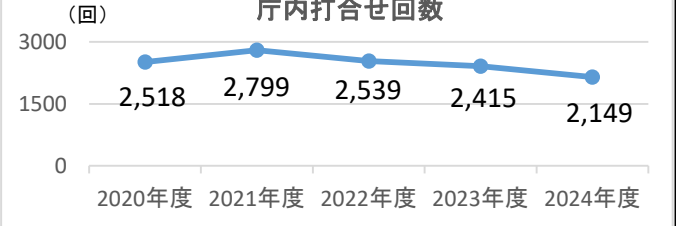
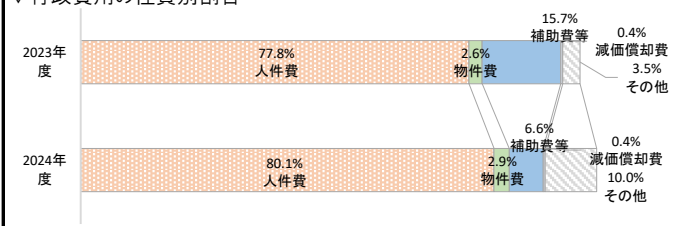
(単位:千円)

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	133,004	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 133,004	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 133,004
				一般財源充当調整額	133,004

5.財務構造分析

6.個別分析

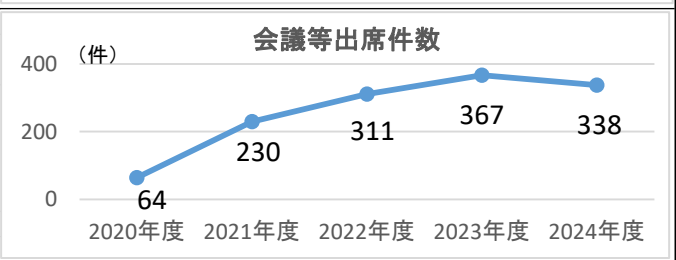
▽行政費用の性質別割合



▽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)	2024 合計	2023 合計
秘書事務	4.0					4.0	3.6
庶務	1.3					1.3	1.6
表彰事業事務	0.5					0.5	0.5
交際儀礼事務	0.2					0.2	0.2
会務事務	0.0					0.0	0.1
2024年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.0
2023年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆主たる業務が秘書業務であるため、事業費の約8割を人件費が占めています。
- ◆各種団体等の会議等への出席調整や、随行時のコミュニケーションサポートにより、理事者の対外的な交流・関係構築に寄与しています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆庁内打合せ回数については、事前に内容を聴き取り、軽易な内容の場合には、報告資料の差し入れにて済ませたり、1回の打合せの中で複数案件を扱うなどの対応を取り、2023年度と比較して11%減少しています。
- ◆チームミーティングを通じて、情報共有及び業務調整を徹底したことにより、2023年度と比較し、時間外勤務時間数が約15%、時間外勤務手当が289千円減少しています。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆理事者が政策等について考究する時間を確保するため、引き続き、仕切り直しとなる打合せ回数の減少に向けた取り組みを進める必要があります。
- ◆秘書業務の効率性を高めるため、スケジュール管理システムのさらなる活用を検討する必要があります。
- ◆理事者に公務を円滑に行っていただけるよう、秘書能力の向上や経営品質の高い組織づくり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)
◆担当部課が理事者との打合せを円滑に行えるよう、理事者打合せのポイントを、適宜、全庁に周知していきます。◆2026年度のスケジュール管理システムの更改に向け、他自治体調査の結果を踏まえ、必要となる機能及び経費の妥当性について検討していきます。	◆秘書課職員として必要とされるタスク管理能力やコミュニケーション能力をさらに磨いていくため、人材育成の取り組みを推進していくとともに、組織全体で業務知識の更新・共有を図り、能動性やチームワークを高める取り組みを推進していきます。

2024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、参加した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	◆記者会見の頻度は、多摩26市では、おおむね年1回～4回程度ですが、町田市は年20回程度開催しています。 ◆2024年度の記者会見及びプレスリリースによる情報提供の件数は、多摩26市の平均は74件ですが、町田市は316件です。
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 ◆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		

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市の取り組みをより多くのメディアで取り上げてもらう必要があります。
◆シティプロモーションサイトの閲覧により、多くの方に町田の魅力を知っていただけました。引き続き「ヒト」に焦点をあて、「モノ」・「コト」を含む魅力ある記事を掲載し、シティプロモーションサイトの訪問者数を増やす必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」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）			
◆市組織全体のさらなる広報力向上を目指して研修を実施するとともに、庁内各課の広報活動の積極的な支援を行います。 ◆シティプロモーションサイトの定期的な更新及びコンテンツの充実に取り組めます。				◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらうことで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。			
取組状況	◎	個別取組	◎	研修を計3回実施し、184名が受講しました。研修の満足度は98%以上、研修内容を実践した割合も90%を超える結果となりました。			
			◎	シティプロモーションサイトにホームタウンチームコーナーを設置し、目標を超える11万以上のPV数を達成しました。			

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	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」。次回は2025年度に実施予定。
		実績	68.2	-	-		(2025年度)	
広告換算費	千円	目標	426,000	447,000	468,000	489,000	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	1,107,702	1,780,360	1,615,000		(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市の情報提供方法の満足度向上を目指し、電子媒体の充実に取り組むとともに、市内で開催されたイベント等で情報ツールを周知しました。また、町田市ホームページについて、約70%を占めるスマートフォンからの閲覧者の利便性向上等を目的に、リニューアルを実施しました。
◆広告換算費は、目標値を大幅に上回りました。2024年度に柱のひとつに設定してメディアプロモートを行った「子ども施策」について、メディアに取り上げられ効果的に発信することができました。また、記者会見やFAXリリースにより情報発信した内容についても、タイミングと切り口を工夫することで、メディア露出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		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	113,747	102,254	107,118	4,864	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	3,387	3,691	3,390	△ 301		保険料	0	0	0	0
	物件費	91,938	88,118	94,198	6,080		国庫支出金	2,790	2,404	2,691	287
	うち委託料	90,282	85,558	91,155	5,597		都支出金	13,244	12,169	1,341	△ 10,828
	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	199	176	176	0		その他	4,070	4,585	5,120	535
	減価償却費	219	219	219	0		行政収入 小計(a)	20,104	19,158	9,152	△ 10,006
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 196,073	△ 181,830	△ 204,547	△ 22,717
	賞与・退職手当引当金繰入額	10,074	10,221	11,988	1,767		金融収支差額 (d)	200	200	200	0
	行政費用 小計 (b)	216,177	200,988	213,699	12,711		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 195,873	△ 181,630	△ 204,347	△ 22,717
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	10,454	4,151	0	△ 4,151
	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	10,454	4,151	0	△ 4,151		当期収支差額 (e)+(h)	△ 185,419	△ 177,479	△ 204,347	△ 26,868

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	人件費 107,118千円	東京都地域生活支援事業費等補助金 1,341千円
主な増減理由	職員人件費が給与改定などの影響により4,864千円増加。	東京都市町村総合交付金の交付対象事業が無かったため10,828千円減少。
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 30,427千円 広報まちだ等配布委託 13,506千円 町田市シティプロモーションサイト構築・運用等業務委託 8,905千円 町田市メディアプロモート業務委託 8,448千円 など	広告収入 5,120千円
主な増減理由	広報まちだの作成単価の上昇により1,860千円増加。拠点配布箇所数及び戸別配布件数が増えたため「広報まちだ」配布業務委託が1,142千円増加。	広告代理店方式を導入したことにより、535千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			10,221	10,800	579	
	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			10,221	10,800	579
		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			87,418	81,770	△ 5,648
		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			87,418	81,770	△ 5,648
		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			877	854	△ 23	負債の部合計			97,639	92,570	△ 5,069
	インフラ資産	有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 76,762	△ 71,716	5,046
		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			20,000	20,000	0	純資産の部合計			△ 76,762	△ 71,716	5,046		
資産の部合計				20,877	20,854	△ 23	負債及び純資産の部合計			20,877	20,854	△ 23	

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 854千円		特になし
主な増減理由	減価償却により219千円減少、商標権更新登録により196千円増加。		特になし

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

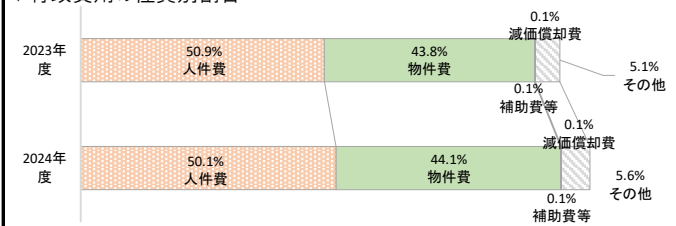
(単位:千円)

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	9,352	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	218,548	社会資本整備等投資活動支出	196	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 209,196	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 196	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 209,392
				一般財源充当調整額	209,392

5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



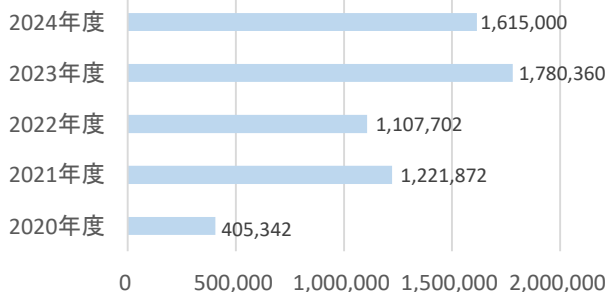
▽事業に関わる人員

(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)	2024 合計	2023 合計
内訳	広報課管理事務	2.8		0.7			3.5	3.7
	広報紙・誌発行事業	4.3			3.8		8.1	8.2
	情報提供(パブリシティ)事業	1.3			0.4		1.7	1.4
	シティプロモーション事業	1.6					1.6	1.8
							0.0	0.0
2024年度 歳出目 合計		10.0	0.0	0.0	4.9	0.0	14.9	15.1
2023年度 歳出目 合計		11.0	0.0	0.0	4.1	0.0	15.1	

広告換算費の経年経緯

単位:千円



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆広告換算費は、目標値を大幅に上回りました。2024年度に柱のひとつに設定してメディアプロモートを行った「子ども施策」について、メディアに取り上げられ効果的に発信することができました。記者会見やFAXリリースにより情報発信した内容についても、タイミングと切り口を工夫することで、メディア露出することができました。◆シティプロモーション事業、特にシティプロモーションサイト運用やメディアプロモートについて、データに基づき事業展開をしたことが評価され、シティプロモーションアワードで複数の賞を受賞しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆研修を計3回実施し、184名が受講しました。研修の満足度は98%以上、研修内容を実践した割合も90%を超える結果となりました。その結果、メディアプロモートを除く記者会見及びFAXリリースによる広告換算費は、5億5千万円以上、記事掲載本数は309件となり、多くの方に情報を届けることができました。◆町田市ホームページのリニューアルに伴い導入したイベント情報掲載ページ「まちだイベントナビ」により、AIで集約した市内の様々なイベント情報を効率的に提供できるようになりました。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆研修受講者の広報力向上に伴う効果を最大限発揮するため、研修を年度の早い時期に実施することが重要です。また、受講者からの声が多かった、応用編の研修を検討する必要があります。◆インターネットで情報を取得する人が増えていることに伴い、WEBを活用したプレスリリース配信をさらに強化し、より多くのメディアに情報を提供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)
◆市組織全体のさらなる広報力向上を目指して研修を実施するとともに、庁内各課の広報活動の積極的な支援を行います。◆電子版の広報まちだが広く浸透し、閲覧者が増えるよう取り組みます。	◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらうことで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。

2024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します。

基本情報	根拠法令等					
		2022年度	2023年度	2024年度	広報紙 名称	広報まちだ
	広報紙 平均発行部数	99,836	93,550	88,925	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	広報紙 拠点配布場所数	213	221	240		
	広報紙 戸別配布件数	1,678	1,805	1,929		

2. 2023年度末の総括と2024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

◆新聞折込部数(新聞購読者)が減少する一方、戸別配布やSNSなどで市の情報を得る市民が増えてきており、市民ニーズに合わせた効果的な広報活動が課題です。◆電子媒体の利用が難しい人への配慮も含め、さらなる利便性向上に取り組む必要があります。◆町田市ホームページのリニューアルを行い、視認性や利便性の向上を図ります。

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、情報の受け手が受け取りたい媒体でスムーズに情報入手できるように、利便性を向上させるとともに周知を進めます。◆町田市ホームページのリニューアルを行い、視認性や利便性の向上を図ります。◆災害発生時にも情報が行き渡るよう情報発信を強化します。◆各申請のオンライン化に取り組めます。		◆デジタル技術の進歩にも注視しつつ、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。◆広報紙の発行方法等について見直し・検討します。	

取組状況	◎	個別取組	◎ デジタルデバイドの解消に加えて電子媒体の利用促進を行うため、高齢者を対象にスマートフォン講座を実施し、好評を得ました。
		◎	町田市ホームページをリニューアルし、閲覧者の利便性が大きく向上しました。
		◎	広報紙に関する市民からの申請について、オンライン申請を開始し、市民の利便性と職員の生産性が大きく向上しました。

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	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」。次回は2025年度に実施。
		実績	68.2	-	-		(2025年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他の成果の説明

◆情報提供方法の満足度向上を目指し、市内で開催されたイベント等で情報ツールを周知しました。◆電子媒体の利用が難しい人を対象にスマートフォン講座を実施しました。◆広報紙に市民等が掲載する記事(市民の広場及び情報コーナー)及び戸別配布のオンライン申請を開始しました。◆主に20~40代に情報を届けるため、電子チラシサービス「Shufoo! (シュフー)」で広報紙の掲載を開始しました。◆市ホームページをリニューアルし、やさしい日本語とUDフォントの導入やAIによるイベント収集機能の追加により利便性が向上しました。また、災害時等に全ページに重要情報を表示できるようにしました。

4.財務情報

①行政コスト計算書 (単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	50,620	50,029	52,500	2,471	行政収入	地方税	0	0	0	0
	物件費	51,929	52,000	58,179	6,179		国庫支出金	2,790	2,404	2,691	287
	うち委託料	51,149	51,182	57,141	5,959		都支出金	1,390	1,197	1,341	144
	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	99	76	76	0		その他	4,070	4,585	5,120	535
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	8,250	8,186	9,152	966
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 104,311	△ 100,406	△ 106,921	△ 6,515
	賞与・退職手当引当金繰入額	9,913	6,487	5,318	△ 1,169		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	112,561	108,592	116,073	7,481		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 104,311	△ 100,406	△ 106,921	△ 6,515
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		0	0	278	278
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	278	278	当期収支差額 (e)+(h)		△ 104,311	△ 100,406	△ 106,643	△ 6,237

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 52,500千円	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 2,682千円など
主な増減理由	職員人件費が給与改定などの影響により2,471千円増加。	点字版「広報まちだ」の作成ページ数の増加により287千円増加。

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 30,427千円 広報まちだ等配布委託 13,506千円 「広報まちだ」配布業務委託(戸別配布・拠点配布) 5,513千円 など	広告収入 5,120千円
主な増減理由	広報まちだの作成単価の上昇により1,860千円増加。拠点配布箇所数及び戸別配布件数が増えたため「広報まちだ」配布業務委託が1,142千円増加。	広告代理店方式を導入したことにより、535千円増加。

③単位当たりコスト分析 ※単位当たりコストは、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	単位当たりコスト	対前年度	単位当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	2024	2,506,098	46	△ 2	物価高騰により物件費が増加しましたが、別刷りの発行などにより発行部数が増加したため、1部あたりコストは2円減少しました。
		2023	2,262,189	48	3	
		2022	2,512,895	45	8	
		2024				
		2023				
		2022				

④貸借対照表

(単位:千円)

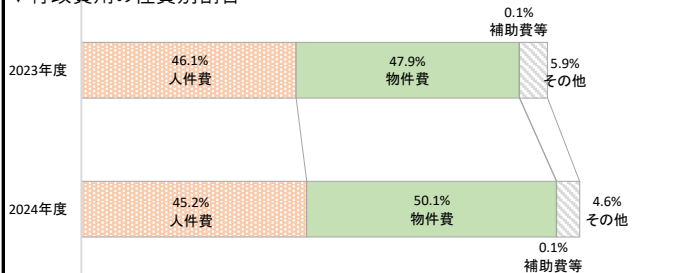
勘定科目				2023年度末	2024年度末	差額	勘定科目				2023年度末	2024年度末	差額
				A	B	B-A					A	B	B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債				4,953	5,318	365
	不納欠損引当金			0	0	0		還付未済金			0	0	0
	その他の流動資産			0	0	0		地方債			0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産		0	0	0	固定負債	賞与引当金			4,953	5,318	365
		土地		0	0	0		その他の流動負債			0	0	0
		建物(取得価額)		0	0	0		負債の部合計			43,293	40,444	△ 2,849
		建物減価償却累計額		0	0	0		純資産			△ 43,293	△ 40,444	2,849
		工作物(取得価額)		0	0	0	純資産						
		工作物減価償却累計額		0	0	0							
	インフラ資産	無形固定資産		0	0	0							
		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							
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



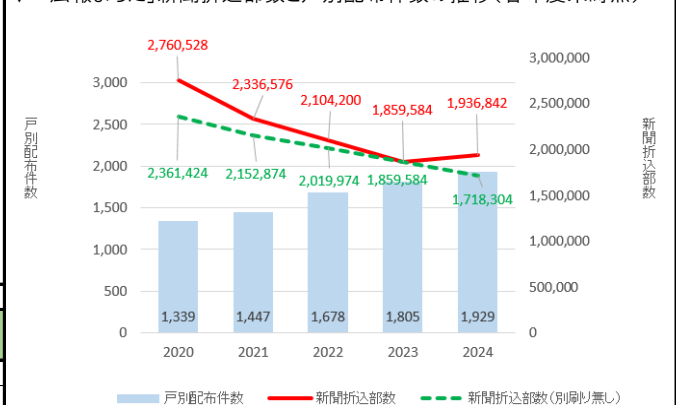
▽事業に関わる人員

(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)	2024	2023
						合計	合計
広報紙業務	2.6			2.0		4.6	5.4
ホームページ業務	0.7			1.6		2.3	1.8
その他の刊行物業務	0.1					0.1	0.2
メール配信業務	0.1			0.2		0.3	0.2
その他	0.8					0.8	0.6
2024年度 特定事業 合計	4.3	0.0	0.0	3.8	0.0	8.1	8.2
2023年度 特定事業 合計	4.8	0.0	0.0	3.4	0.0	8.2	

6.個別分析

▽「広報まちだ」新聞折込部数と戸別配布件数の推移(各年度末時点)



【参考】別刷りの発行回数

2020年度	4回	2023年度	0回
2021年度	2回	2024年度	3回
2022年度	1回		

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆市民生活に密着した拠点配布箇所を新たに20箇所設置しました。さらに、移動販売を活用した配布も開始し、利用者の利便性が向上しました。◆デジタルデバインドの解消に加えて電子媒体の利用促進を行うため、高齢者を対象にスマホ講座を6回開催しました。51人が受講しインターネットを介してスムーズに市の情報を得ることができるようになりました。◆町田市ホームページをリニューアルし、やさしい日本語とUDフォントを導入したことで、閲覧者の利便性が向上し、より多くの方にとって利用しやすくなりました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆広報まちだ、町田市ホームページパナー及びまちだガイドに掲載する広告について、広告代理店方式を導入したことにより収入が535千円増加しました。◆市民等からの申請についてオンライン申請を開始し利便性が向上しました。◆広告事務の改善及びオンライン申請を開始したことで、業務効率が向上するとともに業務時間の短縮につながりました。◆情報ツールや配布方法の周知により戸別配布が124件増加しました。◆町田市ホームページのリニューアルで導入したイベント情報掲載ページ「まちだイベントナビ」により、AIで集約した市内の様々なイベント情報を効率的に提供できるようになりました。そのため、閲覧者は市内のイベント情報を網羅的に閲覧でき、利便性が向上しました。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆新聞折込部数(新聞購読者)の減少に伴い、町田市ホームページやSNSなどで市の情報を得る市民が増えてきている一方、電子媒体の利用が難しい方もいるため、様々な市民ニーズに合わせて利便性向上に取り組む必要があります。◆広報まちだについて、発行頻度や紙面サイズなど市民ニーズに合った発行をするためのあり方について検討する必要があります。◆「まちだイベントナビ」について、より多くの方に利用いただくための周知が必要です。

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)
◆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を入手できるよう、引き続き利便性の向上に取り組めます。◆広報まちだのあり方について検討するために必要な情報を整理します。◆電子版の広報まちだが広く浸透し、閲覧者が増えるよう取り組みます。	◆市民一人ひとりに合った情報発信に取り組みます。◆デジタル技術の動向を注視しながら、町田市ホームページの次期更改に向けた準備を進めます。

2024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	町田市へ寄せられる市民の声から、市民ニーズを多角的に分析して政策課題を導き出します。市政に対するご要望やご意見がある人、市政に関する情報が必要な人へ適切な回答・案内・情報提供を実施し、町田市への信頼を高めます。	他自治体の取り組み等	◆法律相談において、東京都内市町村でオンライン相談を導入しているのは町田市を含めた3自治体のみ。(2024年度調査時点) ◆町田市では、多くの自治体に先駆けて2011年度から代表電話交換とコールセンターを統合しました。他自治体でも町田市と同様に統合を検討・実施する傾向が見られます。
所管事務	◆市政相談、市民相談その他の相談に関すること。 ◆広聴活動の計画及び実施に関すること。 ◆市民等からの市政要望に関すること。 ◆庁舎総合案内に関すること。 ◆町田市の後援に関すること。		

2.2023年度末の総括と2024年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆代表電話業務においては、2025年度末で終了する契約の更改に向け、他市の動向等を把握する必要があります。 ◆市民相談事業においては、市民が相談しやすい環境を整えるために、全ての専門相談でオンライン相談を導入する必要があります。 ◆庁舎総合案内業務においては、引き続き迅速な情報共有と適切かつ丁寧な案内により、高い満足度を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」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)			
◆契約更改に向け他市調査を実施し、先進的事例等を的確に把握することで、機能改善等の検討を行います。◆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。				◆来庁者満足度調査における評価点数4.8点以上を維持するため、引き続き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。			
取組状況	個別取組	○	他自治体に調査を実施し、先進的事例の導入状況等を把握することを通じて、仕様書等を検討する際の情報収集ができました。	○			
		○	市民センター等の公共施設において、出張相談や休日相談会を年6回実施しました。				
		○	希望者には電話相談を実施するとともに、10種類の専門相談においてオンライン相談ができるようにしました。				

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	応答率(着信数に対して、電話応答できた割合)
		実績	89.8	93.9	91.6		(毎年度)	
代表電話及びイベントダイヤルの完結率	%	目標	47.0	47.0	47.0	47.0	47.0	完結率(転送することなく、応対を完結できた割合)
		実績	38.8	47.5	61.5		(毎年度)	
庁舎総合案内人への評価点数	点	目標	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	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	4.88	4.88	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、時期や時間帯に応じた適切な人員配置を行ったこと等により、目標の90.0%を1.6ポイント上回る91.6%でした。また、各種研修の実施を通じた代表電話オペレータの対応能力の向上等により、完結率は目標の47.0%を14.5ポイント上回る61.5%でした。◆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。(2024年度2,125件 2023年度2,127件)◆市庁舎での専門相談を利用できない方のために、市民センター等の公共施設で休日相談会等を実施しました。(2024年度6回実施、相談件数175件 2023年度6回実施、相談件数201件)◆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		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	67,932	69,709	72,827	3,118	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,958	2,142	1,533	△ 609		保険料	0	0	0	0
	物件費	160,484	160,480	161,305	825		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	160,360	160,360	161,167	807		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	8,192	8,262	8,088	△ 174		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)	△ 247,665	△ 249,844	△ 253,994	△ 4,150
	賞与・退職手当引当金繰入額	11,057	11,393	11,774	381		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	247,665	249,844	253,994	4,150		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 247,665	△ 249,844	△ 253,994	△ 4,150
	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)		△ 247,665	△ 249,844	△ 253,994	△ 4,150

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 72,827千円 (うち時間外勤務手当 1,533千円)	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 15,692千円など
主な増減理由	従事人員の変動等により、3,118千円増加。	庁舎総合案内業務委託料が契約更改により806千円増加。
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) 5,408千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 510千円 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	法律相談の実施回数減により、182千円減少。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債				6,878	7,453	575
	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				6,878	7,453	575
		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				56,946	56,541	△ 405
		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				56,946	56,541	△ 405
		工作物減価償却累計額		0	0	0	その他の固定負債				0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産		0	0	0	負債の部合計				63,824	63,994	170
		有形固定資産		0	0	0	純資産				△ 63,824	△ 63,994	△ 170
		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				△ 63,824	△ 63,994	△ 170		
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

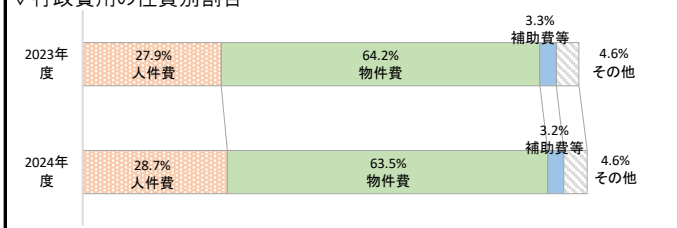
(単位:千円)

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	253,824	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)	△ 253,824	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)	△ 253,824
				一般財源充当調整額	253,824

5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合

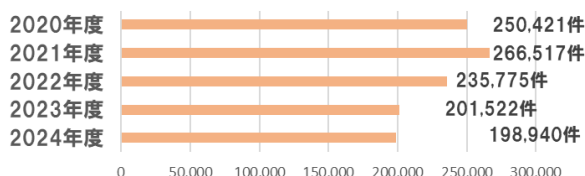


▽事業に関わる人員

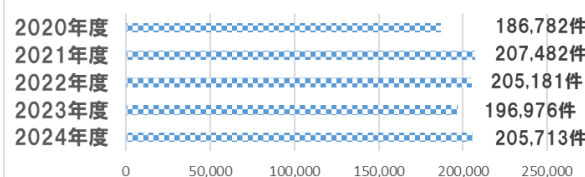
(単位:人)

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)	2024 合計	2023 合計
市民相談事業	0.9			2.4		3.3	3.2
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.1			0.1		1.2	1.1
庁舎総合案内事業	0.3					0.3	0.2
その他	4.7			0.4		5.1	5.4
2024年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	9.9
2023年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	

代表電話 着信件数



庁舎総合案内 案内件数



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆代表電話業務において、時期や時間帯に応じた適切な人員配置を行ったこと等により、応答率は目標の90.0%を1.6ポイント上回る91.6%となり、代表電話のつながりやすさを確保することができました。
- ◆庁舎総合案内業務において、庁内各課から収集した情報を迅速に案内人と共有し、適切かつ丁寧な案内を継続することで、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財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆代表電話業務において、年間約1.6万人のイベント申込を代表電話で受け付けしたことにより、庁内事務の効率化を実現することができました。
- ◆専門相談において、相談率の95.2%の稼働率を維持しており、効率的に事業を実施出来ています。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆代表電話業務において、2025年度末で終了する契約の更改に向け、他自治体の動向等を把握し、適切な仕様を検討する必要があります。
- ◆庁舎総合案内業務において、引き続き迅速な情報共有や適切かつ丁寧な案内により、高い満足度を維持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)
◆代表電話業務において、契約更改に向け他自治体への視察を実施する等で、先進的事例等を的確に把握することで、適切な仕様を検討します。	◆庁舎総合案内において、来庁者満足度調査における評価点数4.8点以上を維持するため、引き続き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。

2024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					
		2022年度	2023年度	2024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)	235,775	201,522	198,940	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)	211,751	189,245	182,302		

2. 2023年度末の総括と2024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

- ◆2025年度末で終了する契約の更改に向け、他市の動向等を把握する必要があります。
- ◆市職員と代表電話オペレータが円滑に連携し、良質な市民対応を実現する必要があります。
- ◆応答率や完結率を維持できるよう、オペレータの対応能力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)	
◆契約更改に向け他市調査を実施し、先進的事例等を的確に把握することで、機能改善等の検討を行います。 ◆引き続き、市職員が代表電話業務への理解を深めるため取り組みや、電話対応能力を向上させる取り組みを実施します。		◆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。	

取組状況	個別取組	○ 他自治体に調査を実施し、先進的事例の導入状況等を把握することを通じて、仕様書等を検討する際の情報収集ができました。 ○ 市職員向けに、代表電話の運営場所において研修を実施し、代表電話への理解や電話対応能力の向上を図りました。 ○ 代表電話オペレータ向けに、市内公共施設等の視察や、市職員を講師とした研修を実施し、対応能力の向上を図りました。
------	------	--

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率	%	目標	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	応答率(着信数に対して、電話応答できた割合)
		実績	89.8	93.9	91.6		(毎年度)	
完結率	%	目標	47.0	47.0	47.0	47.0	47.0	完結率(転送することなく、対応を完結できた割合)
		実績	38.8	47.5	61.5		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆応答率は、時期や時間帯に応じた適切な人員配置を行ったこと等により、目標の90.0%を1.6ポイント上回る91.6%でした。
- ◆各種研修の実施を通じた代表電話オペレータの対応能力の向上等により、完結率は目標の47.0%を14.5ポイント上回る61.5%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書 (単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	11,117	8,988	10,024	1,036	行政収入	地方税	0	0	0	0
	物件費	145,478	145,478	145,477	△ 1		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	145,475	145,475	145,475	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	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)	△ 157,637	△ 155,353	△ 157,983	△ 2,630
	賞与・退職手当引当金繰入額	1,042	887	2,482	1,595		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	157,637	155,353	157,983	2,630		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 157,637	△ 155,353	△ 157,983	△ 2,630
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	1,881	1,616	0	△ 1,616
	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,881	1,616	0	△ 1,616		当期収支差額 (e)+(h)	△ 155,756	△ 153,737	△ 157,983	△ 4,246

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 10,024千円	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	契約更改に向けた他市調査を実施したことで従事人員が変動したこと等により1,036千円増加。	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		
決算額の主な内訳	特になし	特になし
主な増減理由		

③単位当たりコスト分析 ※単位当たりコストは、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	単位当たりコスト	対前年度	単位当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)1件あたりのコスト	件	2024	198,940	794	23	着信件数が2,582件減少(2023年度比1.3%減)したことにより、1件あたりのコストが23円増加しました。
		2023	201,522	771	102	
		2022	235,775	669	66	
		2024				
		2023				
		2022				

④貸借対照表

(単位:千円)

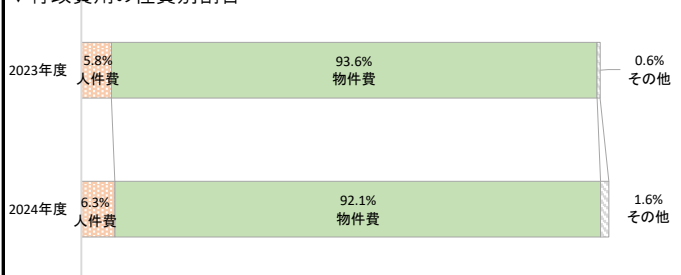
勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			887	1,023	136	
	不納欠損引当金			0	0	0	還付未済金			0	0	0	
	その他の流動資産			0	0	0	地方債			0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産			0	0	0	賞与引当金			887	1,023	136
		土地			0	0	0	その他の流動負債			0	0	0
		建物(取得価額)			0	0	0	固定負債			8,517	9,207	690
		建物減価償却累計額			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			8,517	9,207	690
		工作物減価償却累計額			0	0	0	その他の固定負債			0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産			0	0	0	負債の部合計			9,404	10,230	826
		有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 9,404	△ 10,230	△ 826
		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			△ 9,404	△ 10,230	△ 826		
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



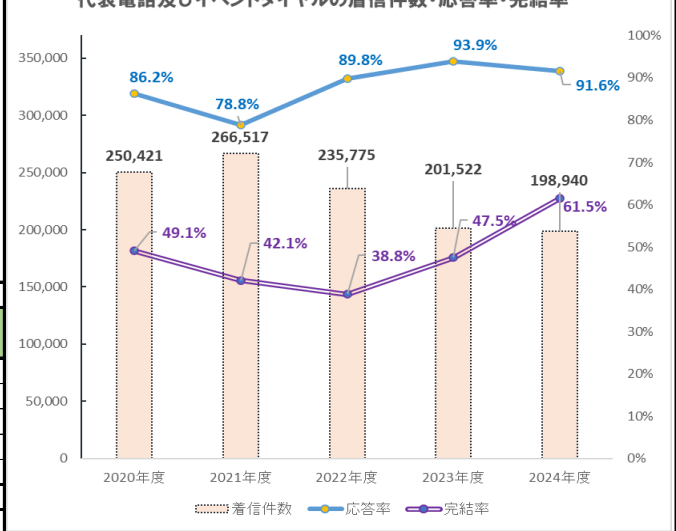
▽事業に関わる人員

(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)	2024	2023
						合計	合計
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.1			0.1		1.2	1.1
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2024年度 特定事業 合計	1.1	0.0	0.0	0.1	0.0	1.2	1.1
2023年度 特定事業 合計	1.0	0.0	0.0	0.1	0.0	1.1	

6.個別分析

代表電話及びイベントダイヤルの着信件数・応答率・完結率



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆時期や時間帯に応じた適切な人員配置を行ったこと等により、応答率は目標の90.0%を1.6ポイント上回る91.6%となり、代表電話のつながりやすさを確保することができました。
- ◆各種研修の実施を通じた代表電話オペレータの対応能力の向上等により、完結率は目標の47.0%を14.5ポイント上回る61.5%となり、市民からの問い合わせにワンストップで回答することができました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆年間約1.6万人のイベント申込を代表電話で受け付けしたことにより、庁内事務の効率化を実現することができました。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆2025年度末で終了する契約の更改に向け、他自治体の動向等を把握し、適切な仕様を検討する必要があります。
- ◆市職員と代表電話オペレータが円滑に連携し、良質な市民対応を実現する必要があります。
- ◆応答率や完結率を維持できるよう、オペレータの対応能力を向上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)
◆契約更改に向け他自治体への視察を実施する等で、先進的事例等を的確に把握することで、適切な仕様を検討します。 ◆引き続き、市職員が代表電話業務への理解を深めるための取り組みや、電話対応能力を向上させる取り組みを実施します。	◆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。

2024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、弁護士やその他の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、悩みことなどの解決を支援します。

基本情報	根拠法令等					
		2022年度	2023年度	2024年度	専門相談	法律相談、登記相談、人権身の上相談など
	専門相談件数	2,042	2,127	2,125	相談時間	1件30分程度
	電話・窓口相談件数	1,912	2,153	2,560	相談費用	無料
					相談方法	対面、電話、オンライン

2. 2023年度末の総括と2024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

- ◆問合せの多い意見・提案等については回答内容と共に公表し、市の考え方を示すことで、市民サービスの向上を図る必要があります。
- ◆市民が相談しやすい環境を整えるために、全ての専門相談でオンライン相談を導入する必要があります。
- ◆高齢者や共働き世帯等が相談に来やすいよう、自宅近くの公共施設や、休日に相談できる環境を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」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)	
◆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。		◆問合せの多い意見・提案等を効率的、効果的に公表することで、市民サービスの向上を図ります。	
◆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。			

取組状況	個別取組	○ 希望者には電話相談を実施するとともに、10種類の専門相談においてオンライン相談ができるようにしました。
		○ 市民センター等の公共施設において、出張相談や休日相談会を年6回実施しました。
		○ 問合せの多い意見・提案等の公表について、生成AIを用いて意見等の集約、要約を行う方策を導入しました。

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
休日相談会等の実施回数	回	目標	5	6	6	6	6	市民センター等の身近な公共施設で相談会を実施した回数
		実績	6	6	6		(毎年度)	
		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。(2024年度2,125件 2023年度2,127件)◆市庁舎での専門相談を利用できない方のために、市民センター等の公共施設で休日相談会等を実施しました。(2024年度6回実施、相談件数175件 2023年度6回実施、相談件数201件)◆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		2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	15,291	16,531	18,449	1,918	行政収入	地方税	0	0	0	0
	物件費	65	61	81	20		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	7,919	7,999	7,832	△ 167		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)	△ 24,375	△ 27,534	△ 29,106	△ 1,572
	賞与・退職手当引当金繰入額	1,100	2,943	2,744	△ 199		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	24,375	27,534	29,106	1,572		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 24,375	△ 27,534	△ 29,106	△ 1,572
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		44	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		44	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 24,331	△ 27,534	△ 29,106	△ 1,572

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 18,449千円	法律相談謝礼(弁護士) 5,408千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 510千円 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・窓口相談件数の増加に伴い、人件費も1,918千円増加。	法律相談の実施回数減により、182千円減少。

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		

③単位当たりコスト分析 ※単位当たりコストは、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	単位当たりコスト	対前年度	単位当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	2024	4,685	6,213	△ 220	相談件数1件あたりのコストは6,213円です。相談件数の増加により1件あたりのコストが220円減少しました。
		2023	4,280	6,433	268	
		2022	3,954	6,165	△ 427	
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	2024	243	119,778	6,469	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは119,778円です。人件費の増加により1日あたりのコストが6,469円増加しました。
		2023	243	113,309	13,000	
		2022	243	100,309	△ 10,588	

④貸借対照表

(単位:千円)

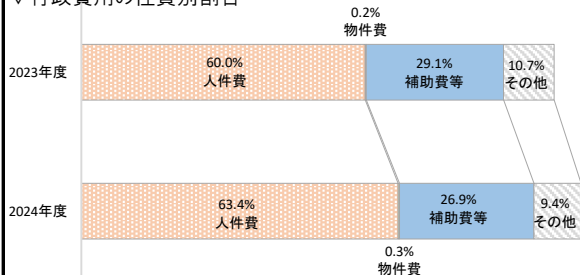
勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			1,650	1,908	258	
	不納欠損引当金			0	0	0	還付未済金			0	0	0	
	その他の流動資産			0	0	0	地方債			0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産			0	0	0	賞与引当金			1,650	1,908	258
		土地			0	0	0	その他の流動負債			0	0	0
		建物(取得価額)			0	0	0	固定負債			7,188	7,405	217
		建物減価償却累計額			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			7,188	7,405	217
		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			8,838	9,313	475
	インフラ資産	有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 8,838	△ 9,313	△ 475
		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			△ 8,838	△ 9,313	△ 475		
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

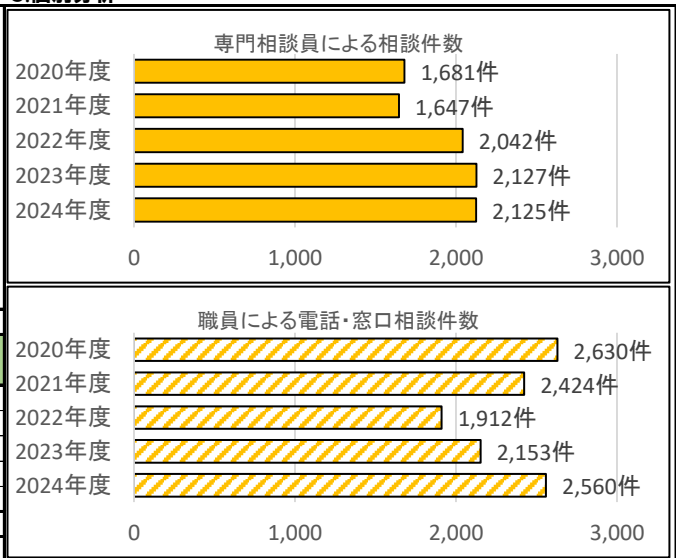


▽事業に関わる人員

(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)	2024 合計	2023 合計
内訳	市民相談事業	0.9			2.4		3.3	3.2
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2024年度 特定事業 合計		0.9	0.0	0.0	2.4	0.0	3.3	3.2
2023年度 特定事業 合計		0.9	0.0	0.0	2.3	0.0	3.2	

6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆職員による電話・窓口相談において、市民への丁寧な聞き取りを通じて適切なご案内を行うことにより、困りごとの解決の一助となっています。
- ◆休日相談会等について、悪天候の影響等により相談件数は減少しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆専門相談においては、相談枠の95.2%の稼働率を維持しており、効率的に事業を実施出来ています。
- ◆職員による電話・窓口相談件数が407件増加(19%増)しましたが、人件費の増加は1,918千円(12%増)に抑えられました。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆高齢者や共働き世帯等が相談に来やすいよう、自宅近くの公共施設や、休日に相談できる環境を維持する必要があります。
- ◆専門相談において、気軽に相談できるよう利便性を維持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)
◆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。	◆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。

