

《行政經營分野》

政策經營部

2025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3区が設置しています。 ◆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。		◆長期計画の進行管理に関すること。 ◆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. 2024年度末の総括と2025年度末の状況

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。◆公共施設再編の取組について、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)			
◆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。			
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、アンケートなどで、市民ニーズの把握に努めるとともに、次期再編プログラム策定に向けた検討を進めました。				
		○	2024年度に開始した町田市民間提案制度について、イベント参加や民間事業者等との連携を通じ、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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	90%以上	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	88%	86%	85%		(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	66%	66%	68%	100%	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	51%	54%	59%		(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85%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、町田ターミナルプラザの運営効率化(飲食店舗区画の空き店舗解消など)の取組等が完了したことにより、2024年度から5ポイント上昇し、59%となりました。◆持続可能なまちを目指す調査研究では、「企業誘致の可能性」と「大規模な土地利用転換のポテンシャル」を調査・分析し、具体的な3つのプロジェクトの政策提言を行いました。◆町田市民間提案制度の公民連携相談窓口において、庁内から23件、庁外から55件の相談を受けました。◆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22,269千円(2024年度から5,929千円増加)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		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	179,000	190,704	228,377	37,673	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	4,982	5,039	9,385	4,346		保険料	0	0	0	0
	物件費	61,061	65,961	93,600	27,639		国庫支出金	200	250	172,222	171,972
	うち委託料	59,653	64,416	92,578	28,162		都支出金	11,970	9,970	9,346	△ 624
	維持補修費	0	0	0	0		分担金及負担金	0	4,895	6,319	1,424
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	0	0	0	0
	補助費等	762	352	838	486		その他	0	0	3,236	3,236
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	12,170	15,115	191,123	176,008
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 268,328	△ 285,124	△ 198,775	86,349
	賞与・退職手当引当金繰入額	39,675	43,222	67,083	23,861		金融収支差額(d)	0	15	117	102
	行政費用 小計(b)	280,498	300,239	389,898	89,659		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 268,328	△ 285,109	△ 198,658	86,451
	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)	△ 268,328	△ 285,109	△ 198,658	86,451

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	職員人件費(給与、職員手当、共済費) 224,945千円 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	物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金 171,972千円 施設区域取得等事務委託金 250千円
主な増減理由	職員人件費が増員や給与改定などの影響により37,673千円増加。	物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金について、事業実績に合わせて2026年度に返還する交付金をとりまとめ部署の収入として扱った結果、171,972千円増加。
勘定科目	物件費	都支出金
決算額の主な内訳	公共施設等マネジメント事業委託料 70,622千円 政策研究事務委託料 9,460千円 (仮称)町田市5ヵ年計画27-31策定支援業務委託 8,140千円 企業版ふるさと納税に係るマッチング支援業務委託 2,860千円など	市町村総合交付金 9,240千円 水道基本料金無償臨時特別交付金 106千円
主な増減理由	公共施設等マネジメント事業委託料が、旧教育センター解体設計の実施などで増加したことなどにより27,639千円増加。	東京都市町村総合交付金の交付対象経費が減少したことなどにより624千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動 資産	未収金			0	0	0	流動負債			18,670	22,100	3,430	
	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			18,670	22,100	3,430
		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			173,351	205,367	32,016
		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			173,351	205,367	32,016
		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			192,021	227,467	35,446	
	イン フ ラ 資 産	有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 168,259	△ 187,325	△ 19,066
		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			23,762	40,142	16,380	純資産の部合計			△ 168,259	△ 187,325	△ 19,066		
資産の部合計			23,762	40,142	16,380	負債及び純資産の部合計			23,762	40,142	16,380		

④貸借対照表の特徴的事項

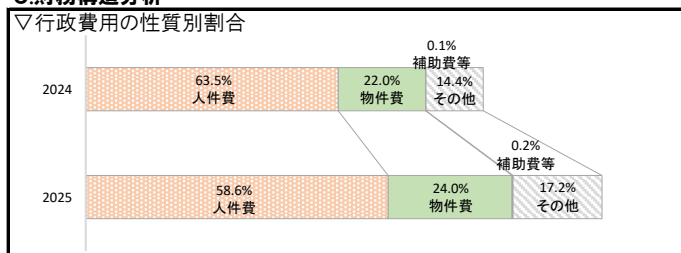
勘定科目	その他の固定資産		
決算額の主な内訳	まち・ひと・しごと創生基金 40,142千円		特になし
主な増減理由	企業版ふるさと納税による寄附金を積み立てたことにより16,380千円増加。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

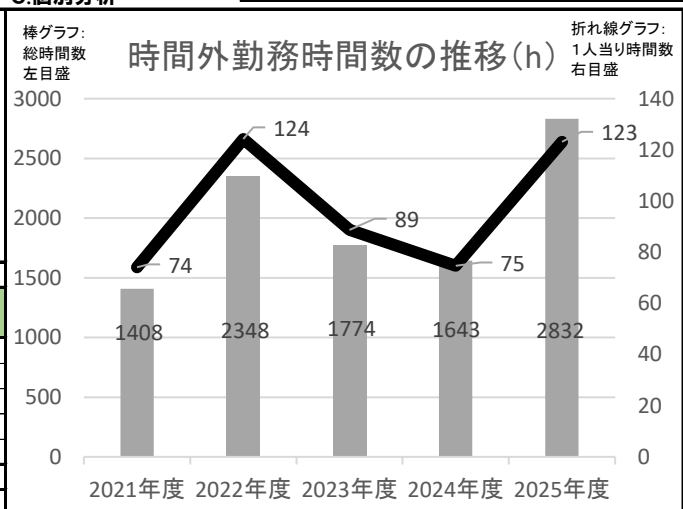
(単位:千円)

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	191,240	社会資本整備等投資活動収入	28,276	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	354,452	社会資本整備等投資活動支出	22,387	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 163,212	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	5,889	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 157,323
				一般財源充当調整額	157,323

5.財務構造分析



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

◆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、各取組の完了に向けた工程の進捗管理に取組んだ結果、9割以上の取組が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(2,860千円)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58%にあたる13,000千円の収入を得ることができました。

③2025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の実現に向け、事業所管課との個別調整・支援を密に行うとともに、部局を超えた課題に対して分野横断的に取組めるよう支援する必要があります。◆急激な社会・経済情勢の変化やこれまでの取組状況等を踏まえ、町田市公共施設等総合管理計画及び町田市公共施設再編計画の目指す姿やその実現に向けた基本方針等を見直し、取組を進めていく必要があります。◆民間提案制度について、効果的な情報発信を行う必要があります。◆企業版ふるさと納税を活用したさらなる歳入の確保に向け、町田市の取組を積極的にPR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)
◆次期実行計画を策定するとともに、計画を着実に推進します。◆町田市公共施設等総合管理計画及び町田市公共施設再編計画を改定します。◆民間提案制度について効果的な情報発信します。◆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、改定後の町田市公共施設再編計画に基づき、各取組を推進していきます。

2025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、2026年3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こと ◆政策的事業の総合調整に関すること(部門横断的な行政課題や重要な案件の調整) ◆行政経営改革の推進に関すること(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) ◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施)		

2. 2024年度末の総括と2025年度末の状況

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。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。◆ブレイ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。

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)	
◆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めます。◆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。	
取組状況	個別取組	○次期5ヵ年計画の策定に向け、各課へのヒアリングや調整を行うなど、策定に向けた検討を進めました。	
	○	包括外部監査は、これまでの指摘及び意見の措置率が100%となりました。また、過去の監査結果の点検と分析を行いました。	
	○	2024年度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、改善プログラムの達成率は89.5%となりました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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の達成率(各年度の公表値)	%	目標	80	80	80	80	80	経営改革プランの達成率
		実績	97.0	96.0	95.0		(2026年度)	
ブレイクスルーチャレンジの実施累計業務数	業務	目標	5	19	27	32	32	業務改善の検討に着手した累計業務数
		実績	14	22	27		(2026年度)	
時間外勤務時間数	時間	目標	1,861	1,508	509	977	977	経営改革室所属の常勤職員の時間外勤務時間数(2025年度目標値は2023年度実績の10%削減)
		実績	566	1,086	540		(2026年度)	

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」経営改革プランの着実な推進により、2025年度目標に対する進捗率は95%でした。◆ブレイクスルーチャレンジでは、「公共施設の管理運営事務の効率化」や「財務会計事務の適正化」、「全庁的なアナログ規制の見直し」など、新たに着手した5業務および継続して着手している2業務の改善検討を完了しました。◆他自治体と町田市の比較をする際の参考とするため、比較対象ごとのメリットや留意点、比較の手法をまとめた「自治体比較ガイドライン」を作成し、これをもとに職員研修を実施しました。◆時間外勤務時間数は、2023年度比で約5%削減しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	80,436	83,192	89,349	6,157	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,663	3,175	1,553	△ 1,622		保険料	0	0	0	0
	物件費	15,774	23,326	5,336	△ 17,990		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	15,276	22,920	4,994	△ 17,926		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	666	2,159	927	△ 1,232		その他	0	0	1	1
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	0	0	1	1
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 104,352	△ 118,830	△ 116,583	2,247
	賞与・退職手当引当金繰入額	7,476	10,153	20,972	10,819		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	104,352	118,830	116,584	△ 2,246		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 104,352	△ 118,830	△ 116,583	2,247
	特別費用(g)	0	0	0	0		特別収入(f)	5,414	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)		5,414	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		△ 98,938	△ 118,830	△ 116,583	2,247

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 82,147千円 会計年度任用職員(業務)人件費 3,938千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 3,264千円	事務の効率化支援業務委託料 4,620千円 経営品質向上活動業務委託料 374千円 消耗品費 190千円 普通旅費 152千円
主な増減理由	常勤職員が1名増加したことなどにより、常勤職員人件費が6,016千円増加。	包括外部監査委託料が、9,500千円減少。市民参加型事業評価業務支援委託料が、8,129千円減少。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	研修講師謝礼 450千円 経営品質関係講座負担金 343千円 行政経営関係講座負担金 51千円 行政経営監視委員会謝礼 43千円 など	特になし
主な増減理由	市民参加型事業評価の評価人・手話通訳謝礼が、1,330千円減少。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動 資産	未収金			0	0	0	流動負債			7,655	8,503	848	
	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			7,655	8,503	848
		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			67,329	75,058	7,729
		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			67,329	75,058	7,729
		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			74,984	83,561	8,577	
	イン フ ラ 資 産	有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 74,984	△ 83,561	△ 8,577
		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			△ 74,984	△ 83,561	△ 8,577		
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

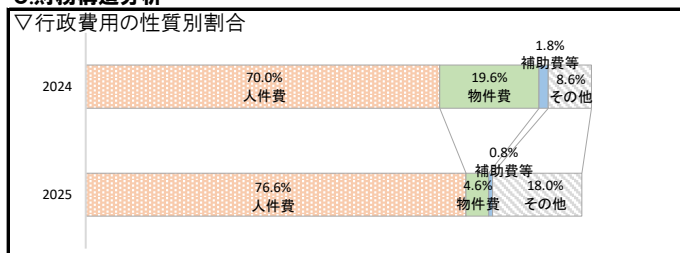
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

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	1	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	108,007	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)	△ 108,006	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)	△ 108,006
				一般財源充当調整額	108,006

5.財務構造分析

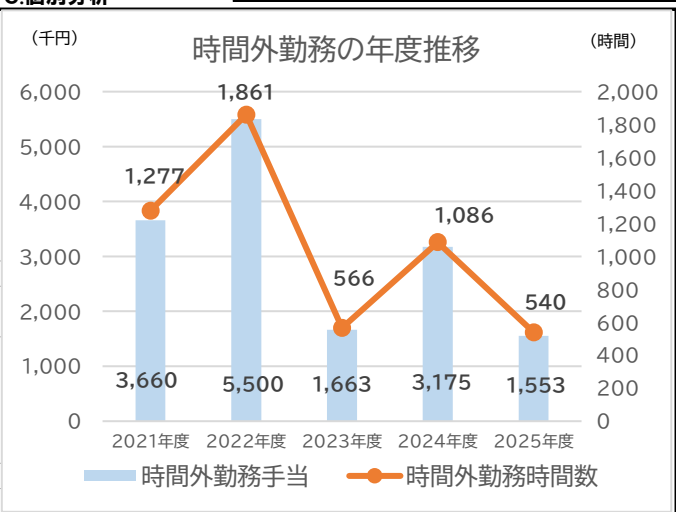


▽事業に関わる人員

(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)	2025 合計	2024 合計
内訳							
庁内調整・会議事務	1.1			0.2		1.3	1.5
経営品質向上事務	1.2					1.2	1.0
事務事業見直し推進事務	2.3					2.3	2.4
行政経営改革事務	1.8					1.8	1.1
経営改革室管理事務	1.6			0.8		2.4	2.0
2025年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	1.0	0.0	9.0	8.0
2024年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	1.0	0.0	8.0	

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

◆2024年度の包括外部監査に基づく改善として、効果や必要性の検証を定期的に行えるように、すべての補助金に終期を設定しました。また、監査の効果を高める取組として、財務会計マネジメントに関する研修を実施しました。これらの取組により補助金事務のさらなる適正化を図りました。◆2025年度のブレイクスルーチャレンジでは、「公共施設の管理運営事務の効率化」として、デジタル画像解析や施工管理アプリ、施設管理システム等の活用について、改善検討を行いました。また、「財務会計事務の適正化」として、電子請求書Webシステムの導入について、検討を行いました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆2025年度の時間外勤務手当は、業務の平準化、時差勤務やテレワーク等の積極活用などに取り組んだ結果、2023年度比で約7%、110千円減少しました。

③2025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。◆過去の包括外部監査結果の分析に基づいて、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。◆ブレイ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)
◆「町田市5か年計画22-26」経営改革プラン進捗管理を行います。◆次期5か年計画の策定に向け、現行計画の取組を評価し、調整を進めます。◆市民参加型事業評価を実施し、事務事業の改善を推進します。◆監査結果の分析を踏まえ、全庁横断的な改善、再発防止に取り組めます。	◆次期5か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。◆市政運営について、外部有識者の意見を取り入れ、行政経営改革の施策立案につなげます。

2025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。	他自治体の取り組み等	行政手続のオンライン化やオンライン窓口予約をはじめとした市のDXの取組が高く評価され、総務省の全国調査を元にした「全国自治体DX推進度ランキング2025」において、町田市は全国7位、政令市を除くと3位となりました。また、市の生成AIの取組が、一般社団法人Generative AI Japanと日経ビジネスが開催した「生成AI大賞2025」で、民間も含めた全国の先進事例の中から、優秀賞を受賞しました。
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 ◆生成AI等のデジタル技術を活用した事務改善に関すること		

2. 2024年度末の総括と2025年度末の状況

①「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。
◆データ利活用とオープンイノベーションを促進するため、データ分析のシステムを構築するとともに、広域的なデータ連携事業を注視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)	
◆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。	
取組状況	◎	◎ 法的制約がなく申請件数が年間100件以上の212手続について、全ての手続のオンライン化が完了しました。	
	◎	◎ 国のデジタル行財政改革の重点分野の取組の一環として、学校保健DXの実証事業に参画しました。	
	○	○ 生成AIを活用したデータ検索・分析サービス「オープンデータファクトリーまちだ」を構築を進めました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
標準準拠システムへ転換したシステム数	件	目標	0	2	6	7	10	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、標準化したシステム累計数
		実績	0	2	6		(2027年度)	
情報セキュリティ監査実施件数	件	目標	29	29	26	28	-	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	30	30	27			
オンライン化した手続の累計件数	件	目標	350	475	653	852	852	オンラインで申請可能な行政手続の累計件数
		実績	431	553	752		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆国のデジタル化政策に深く関わる3名の外部有識者で構成する「町田市デジタル化推進委員会」を開催し、有識者からの提言に基づき、市のDX戦略を、AIの利活用を戦略の柱の1つとする「町田市デジタル化総合戦略2025」へ改定しました。
◆「AIナビゲーター」を刷新し、3Dアバターを用いた全国初の行政手続検索サービス「市民向けAIナビゲーター」について、音声や多言語に対応しました。また、「職員向けAIナビゲーター」について、休暇制度や年末調整手続き等の庁内問合せ業務を自動化する、生成AIチャットボット機能を搭載しました。
◆「Tokyo区市町村DXaward2025」において、AIナビゲーターの取組でAIイノベーション賞を受賞し、市としては4年連続で受賞しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	215,790	216,427	238,681	22,254	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	23,526	21,874	20,976	△ 898		保険料	0	0	0	0
	物件費	2,388,322	2,557,880	2,574,902	17,022		国庫支出金	179,568	57,126	40,324	△ 16,802
	うち委託料	700,701	1,006,328	877,580	△ 128,748		都支出金	167,196	83,427	80,560	△ 2,867
	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	8,757	17,354	17,283	△ 71		その他	164,045	489,726	463,753	△ 25,973
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	510,809	630,279	584,637	△ 45,642
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 2,152,684	△ 2,189,411	△ 2,299,440	△ 110,029
	賞与・退職手当引当金繰入額	50,624	28,029	53,211	25,182		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	2,663,493	2,819,690	2,884,077	64,387		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 2,152,684	△ 2,189,411	△ 2,299,440	△ 110,029
	特別費用(g)	0	4,627	0	△ 4,627		特別収入(f)	0	0	0	0
	特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	△ 4,627	0	4,627		当期収支差額(e)+(h)	△ 2,152,684	△ 2,194,038	△ 2,299,440	△ 105,402

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	職員人件費 238,681千円	個人番号カード交付事務費補助金 17,355千円 社会保障・税番号制度システム整備費 9,713千円 子ども・子育て支援事業費補助金 5,653千円 地域診療情報連携推進費補助金 3,025千円 など
主な増減理由	職員人件費が、デジタル戦略室長の経営改革室長兼務解除に伴い情報システム費への人件費計上となったことや、職員の給与・報酬改定に伴い給与等が増額したことにより、22,254千円増加。	個人番号カード交付事務費補助金が、住民基本台帳ネットワークシステム使用料の増加に伴い、8,616千円増加。デジタル田園都市国家構想交付金が、対象事業費の減少に伴い、16,153千円減少。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	システム使用料 1,667,997千円 システム導入委託料 564,737千円 システム保守点検委託料 204,917千円 システム改造委託料 102,960千円 など	デジタル基盤改革支援補助金 423,572千円 多摩・島しょ行政のデジタル化推進事業助成金 30,000千円 病院事業事務経費負担金 9,884千円 物品売払収入 297千円
主な増減理由	システム使用料が、国のガバメントクラウド利用検証期間が終了し利用料が市負担となったことにより、154,488千円増加。システム保守点検委託料が、システムのクラウド化完了に伴い、136,230千円減少。	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に係る事業費の減少に伴い、18,486千円減少。多摩・島しょ行政のデジタル化推進事業助成金が、補助上限額の見直しにより、10,000千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		19,514	21,490	1,976	
	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		19,514	21,490	1,976	
		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		174,456	193,932	19,476	
		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		174,456	193,932	19,476	
		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		193,970	215,422	21,452	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 193,970	△ 215,422	△ 21,452	
		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		△ 193,970	△ 215,422	△ 21,452	
	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

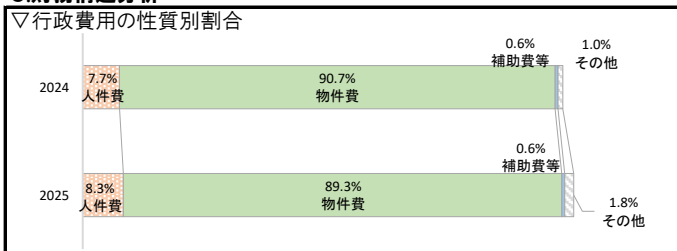
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

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	584,637	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	2,862,625	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)	△ 2,277,988	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)	△ 2,277,988
				一般財源充当調整額	2,277,988

5.財務構造分析



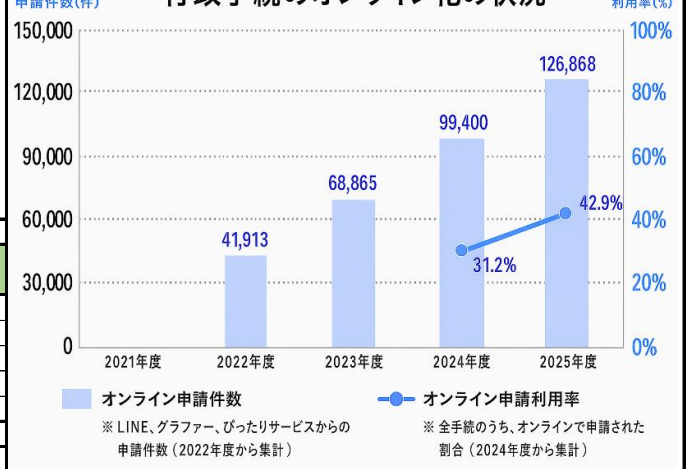
▽事業に関わる人員

(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)	2025 合計	2024 合計
デジタル戦略室管理事務	4.2			0.1		4.3	4.4
セキュリティポリシー事業	0.3					0.3	0.4
共通基盤・OA環境整備運用事業	4.3			0.2		4.5	4.3
情報システム整備運用事業	5.8			0.2		6.0	5.7
DX推進事業	8.3			1.9		10.2	10.8
2025年度 歳出目 合計	22.9	0.0	0.0	2.4	0.0	25.3	25.6
2024年度 歳出目 合計	23.1	0.0	0.0	2.5	0.0	25.6	

6.個別分析

行政手続のオンライン化の状況



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752件に増加しました。市民向けAIナビゲーターの音声対応・多言語対応によりオンライン申請の使いやすさが向上したことや、法的制約がなく申請件数が年間100件以上の手続を全てオンライン化したことにより、オンライン申請の利用率が42.9%に向上しました。
◆庁内のDX推進ミーティング「デジラボ」を開催し、介護認定審査会のオンライン化や生成AIによる業務自動化チャットボット作成など、101件の支援を行いました。市役所業務のDXを促進したことにより、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2,574,902千円で、2024年度から17,022千円増加しました。国のガバメントクラウド早期移行団体検証事業が終了し、ガバメントクラウド利用料が国負担から市負担になったことで物件費が増加した一方、地方交付税の算定額が、ガバメントクラウドの積極的活用により、412,323千円増加しました。
◆2024年度にクラウドサービス利用率が100%に達したことから、2025年度にコンピュータ室の縮小を開始しました。また、物件費のうち庁内サーバーの運用経費が、44,169千円減少しました。

③2025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は、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。また、物価高騰によるシステム運用経費の増加が、全国的な課題となっています。
◆生成AIは急速に進化していることから、技術動向を注視し迅速に業務に取り込むことで、行政サービス改革と職員の働き方改革を進める必要があります。
◆行政サービスの効率化やワンストップ化を推進するため、国や東京都が実施する広域的なデータ連携事業に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に刷新するとともに、システム運用費用の最適化を図ります。 ◆AIを活用した市民サービスの拡充や、業務の自動化など、生成AIを活用した変革(AI)を推進します。	◆オンライン申請の利用率を向上させるとともに、バックヤード改革を推進します。 ◆自治体と医療機関を結ぶ情報連携システムであるPMHをはじめとした広域情報連携の推進のため、検証事業への参画など国や都と協働します。

2025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、理事者のスケジュール管理や打合せ予約受付等において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. 2024年度末の総括と2025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

◆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。

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)			
◆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。			
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。				
		○	他自治体調査を実施し、結果をもとにスケジュール管理システムの更改に向けた課題を整理しました。				
		○	秘書能力の向上に資する研修を定期的実施しました。				

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	2,415	2,149	2,012			
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	367	338	320			
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆2025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、2024年度と比較して約6%減少しました。 ◆2025年度の「会議等出席件数」については、2024年度独自の行事等が皆減したことに伴い、約5%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		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	104,266	110,998	111,450	452	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	2,813	2,524	2,721	197		保険料	0	0	0	0
	物件費	3,548	4,062	3,367	△ 695		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	21,082	9,115	9,165	50		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)	△ 134,074	△ 138,554	△ 133,560	4,994
	賞与・退職手当引当金繰入額	4,638	13,839	9,038	△ 4,801		金融収支差額(d)	0	0	0	0
	行政費用 小計(b)	134,074	138,554	133,560	△ 4,994		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 134,074	△ 138,554	△ 133,560	4,994
	特別費用(g)	0	0	0	0		特別収入(f)	1,666	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)		1,666	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		△ 132,408	△ 138,554	△ 133,560	4,994

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 56,768千円 秘書課職員人件費 54,682千円 (うち時間外勤務手当 2,721千円)	旅費 866千円 市長交際費 772千円 記念品代 585千円 食糧費 426千円 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62千円減少。	町田市表彰式の被表彰者用の記念品の見直しにより、記念品代が260千円減少。
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 7,434千円 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 各種市長会議等参加負担金 41千円 など	特になし
主な増減理由	分担金額の増加により、東京都市長会負担金が52千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				勘定科目			
2024年度末				2025年度末			
A				B			
差額				差額			
B-A				B-A			
流動資産	未収金	0	0	流動負債	5,400	5,439	39
	不納欠損引当金	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0		地方債	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0		賞与引当金	5,400	5,439
		土地	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	0		固定負債	50,134	50,543
		建物減価償却累計額	0		地方債	0	0
		工作物(取得価額)	0		退職手当引当金	50,134	50,543
		工作物減価償却累計額	0		その他の固定負債	0	0
	インフラ資産	無形固定資産	0		負債の部合計	55,534	55,982
		有形固定資産	0		純資産	△ 54,994	△ 55,982
		土地	0				
		工作物(取得価額)	0				
固定資産	建設仮勘定	工作物減価償却累計額	0				
		無形固定資産	0				
	建設仮勘定	0	0		純資産の部合計	△ 54,994	△ 55,982
	その他の固定資産	540	0		負債及び純資産の部合計	540	0
	資産の部合計	540	0				

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) 0千円	特になし
主な増減理由	減価償却により、540千円皆減。	

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

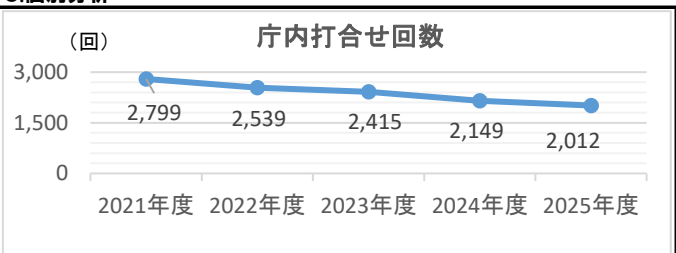
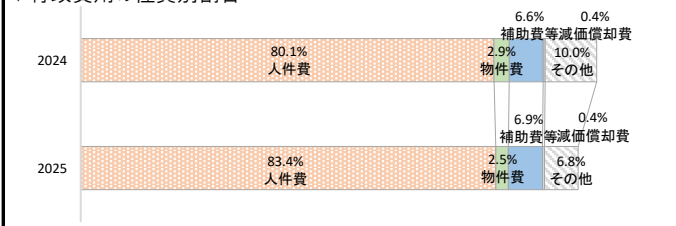
(単位:千円)

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	132,573	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)	△ 132,573	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 132,573
				一般財源充当調整額	132,573

5.財務構造分析

6.個別分析

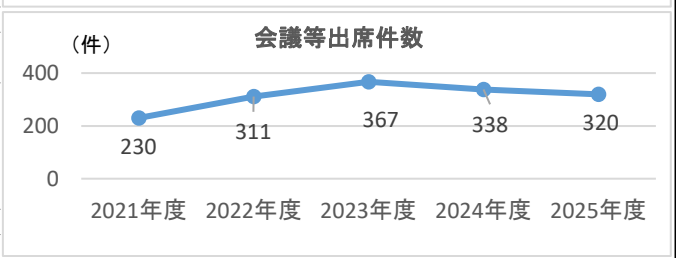
▽行政費用の性質別割合



▽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)	2025 合計	2024 合計
秘書事務	3.8					3.8	4.0
庶務	1.2					1.2	1.3
交際儀礼事務	0.6					0.6	0.2
表彰事業事務	0.3					0.3	0.5
会務事務	0.1					0.1	0.0
2025年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.0
2024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

- ◆2025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、2024年度と比較して約6%減少しています。
- ◆理事者の就退任関係業務が増加したことにより、2024年度と比較し、時間外勤務時間数が約10%、時間外勤務手当が197千円増加しています。

③2025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、限られた打合せ時間の中での的確な判断を導き出せるよう、各部署に働きかけていく必要があります。
- ◆理事者に公務を円滑に行っていたただけるよう、秘書能力やチームワークの向上に資する取り組み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)
◆打合せの質を高めるため、予約時の必須確認項目(目的・論点等)を整理し、全庁に周知していきます。	◆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。

2025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。	他自治体等 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。 ◆2025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93件(2024年度調査)ですが、町田市は313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 ◆LINE・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. 2024年度末の総括と2025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

◆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。

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。◆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。	
取組状況	◎	◎	研修を計3回実施し、172人が受講しました。研修の満足度は98%以上、研修内容を実践したい割合も97%を超える結果となりました。
	◎	○	電子版広報まちだについて、解析ツールを用いてアクセス数やWEBサイトの分析を実施しました。
	◎	◎	WEBリリースを114本行い、PV10万以上、WEBリリースによる広告換算費約33億円を達成しました。

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	-	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」。今回は2028年度に実施。
		実績	-	-	70.8	-	(2028年度)	
広告換算費(WEBリリースを除く)	千円	目標	447,000	468,000	489,000	510,000	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	1,780,360	1,615,000	1,697,000	-	(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度について、目標値の72%には届かなかったものの、前回2022年度の68.2%から2.6ポイント上昇しており、施策について一定の効果が表れています。
◆広告換算費について、目標値を大幅に上回りました。メディアプロモートやシティプロモーションサイトをきっかけにメディアからの問い合わせが増え、撮影協力要請に積極的に応えた結果、ラヴィット等の「まち歩き番組」を中心に発信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	2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目	2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
人件費	102,254	107,118	113,181	6,063	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,691	3,390	4,491	1,101	保険料	0	0	0	0
物件費	88,118	94,198	91,085	△ 3,113	国庫支出金	2,404	2,691	2,614	△ 77
うち委託料	85,558	91,155	88,735	△ 2,420	都支支出金	12,169	1,341	1,302	△ 39
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	176	176	120	△ 56	その他	4,585	5,120	5,830	710
減価償却費	219	219	219	0	行政収入 小計(a)	19,158	9,152	9,746	594
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 181,830	△ 204,547	△ 221,487	△ 16,940
賞与・退職手当引当金繰入額	10,221	11,988	26,628	14,640	金融収支差額(d)	200	200	200	0
行政費用 小計(b)	200,988	213,699	231,233	17,534	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 181,630	△ 204,347	△ 221,287	△ 16,940
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	4,151	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	4,151	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	△ 177,479	△ 204,347	△ 221,287	△ 16,940

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 113,181千円	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 2,605千円 募集事務地方公共団体委託金 9千円
主な増減理由	職員構成の変動に伴い6,063千円増加。	声の広報及び点字版広報の作成部数減少により77千円減少。
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 29,971千円 広報まちだ等配布委託 12,896千円 町田市シティプロモーションサイト運用等業務委託 8,471千円 町田市メディアプロモート委託 6,996千円 など	広告収入 5,830千円
主な増減理由	発行部数の減少により、「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託が456千円、配布委託が610千円減少。メディアプロモートに係る委託費1,452千円減少。	入札の結果、広告収入が710千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		10,800	11,381	581	
	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		10,800	11,381	581	
		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		81,770	91,256	9,486	
		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		81,770	91,256	9,486	
		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		854	635	△ 219	負債の部合計		92,570	102,637	10,067	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 71,716	△ 82,002	△ 10,286	
		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		△ 71,716	△ 82,002	△ 10,286		
資産の部合計		20,854	20,635	△ 219	負債及び純資産の部合計		20,854	20,635	△ 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 635千円	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。		

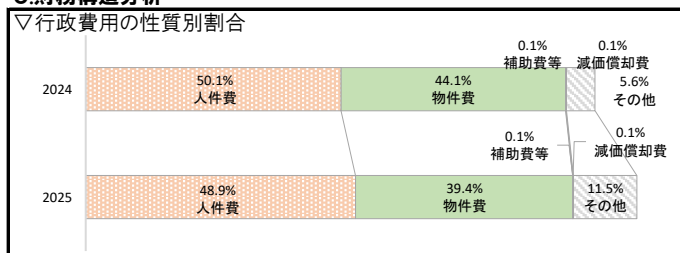
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	9,946	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	220,948	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)	△ 211,002	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)	△ 211,002
				一般財源充当調整額	211,002

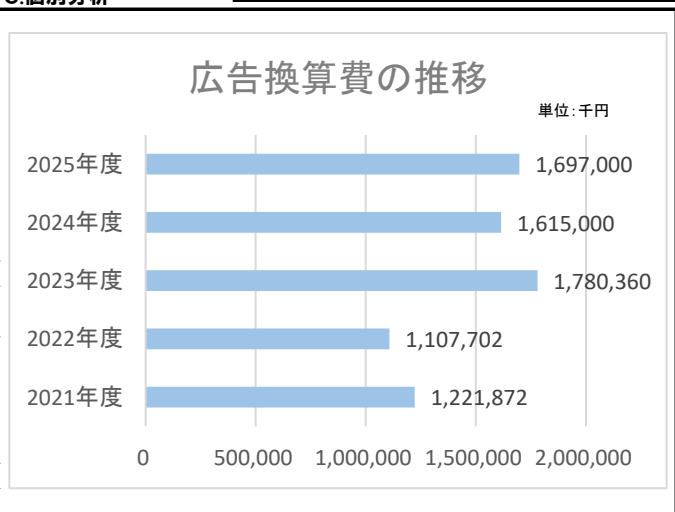
5.財務構造分析

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 (業務)	会計年度 (補助)	2025 合計	2024 合計
広報課管理事務	3.1			0.3		3.4	3.5
広報紙・誌発行事業	4.3			3.2		7.5	8.1
情報提供(パブリシティ)事業	1.1			0.4		1.5	1.7
シティプロモーション事業	2.5					2.5	1.6
						0.0	0.0
2025年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	3.9	0.0	14.9	14.9
2024年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	4.9	0.0	14.9	



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆メディアプロモートやシティプロモーションサイトをきっかけにメディアに取り上げられるなど、ラヴィット等の「まち歩き番組」を中心に発信することができました。◆まちだシティプロモーション基本計画22-26の次期計画策定にあたり実施した市民ワークショップでは100人以上の参加があり、「まちだの魅力」について数多くのアイデアをいただきました。これらを踏まえ、2027年3月の策定に向け、町田だからこそできる暮らしを知り、魅力を感じてもらうための具体的な取組の検討を開始しました。◆広報まちだが今まで以上に閲覧しやすくなるように、民間提案制度を活用し専門家の方からアドバイスをいただきました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆広報の意識や発信に関する研修を計3回実施し、172人が受講しました。研修の満足度は98%以上、研修内容を実践したい割合も97%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、3億4千万円以上、記事掲載本数は151本となり、多くの方に情報を届けられました。◆LINEのリッチメッセージ配信について、定期的にアクセス数等を分析し、効率的な発信ができるよう工夫した結果、2025年度上半期と比較し、下半期は約2倍のアクセスを得ることができました。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆広報研修をより多くの職員に受講してもらい、プロモーションマインドや広報スキルを向上させるとともに、相手に伝わる情報発信を行う必要があります。◆メディアプロモートを通して、認知度を高めるだけでなく、より実際の行動へつながる発信をする必要があります。◆全庁一丸でのシティプロモーションの進めるべとなるよう、「(仮称)まちだシティプロモーション基本戦略27-31」を策定する必要があります。◆電子版の広報まちだについて、閲覧者の7割以上がスマートフォンから閲覧していることから、スマートフォンで閲覧しやすいページの作成を検討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)
◆メディアからの発信内容の強化につながるよう、現地での体験を提供するメディアツアーを実施します。◆全庁一丸でのシティプロモーションの進めるべとなるよう、「(仮称)町田市シティプロモーション基本戦略27-31」を策定します。◆電子版の広報まちだを見やすくし、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。

2025年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	広報課	歳出目名	広報費
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					
		2023年度	2024年度	2025年度	広報紙 名称	広報まちだ
	広報紙 平均発行部数	93,550	88,925	85,072	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	広報紙 拠点配布場所数	221	240	237		
	広報紙 戸別配布件数	1,805	1,929	2,096		

2. 2024年度末の総括と2025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)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。◆「まちだイベントなび」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。

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、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めます。◆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。	
取組状況	◎	◎ デジタルデバйдの解消のため民間企業と連携して実施した高齢者向けスマートフォン講座は、好評を得ました。	
	◎	◎ 民間提案制度を活用して採用した外部アドバイザーと市民の意見を反映した広報紙を発行し、効果的な情報発信ができました。	
	◎	◎ 「まちだイベントなび」について積極的に周知を行った結果、2025年度のPV数は92,300回となりました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	-	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2028年度に実施。
		実績	-	-	70.8	-	(2028年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度について、多様な媒体での情報発信を行っていることを周知したことで、前回2022年度の68.2%から2.6ポイント上昇し70.8%となりました。◆高齢者向けに民間企業と連携してスマートフォン講座を18回開催しました(179人受講)。満足度は95%超と高く、ニーズに合った内容を提供できました。◆今後の広報のあり方を検討するため、「広報活動」に関する意識調査に加え、声の広報や点字版広報の利用者、他自治体、事業者等へのヒアリングを行い、多角的に情報を把握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	2023年度	2024年度	2025年度	差額	勘定科目	2023年度	2024年度	2025年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	50,029	52,500	50,682	△ 1,818	地方税	0	0	0	0
物件費	52,000	58,179	56,914	△ 1,265	国庫支出金	2,404	2,691	2,614	△ 77
うち委託料	51,182	57,141	56,195	△ 946	都支出金	1,197	1,341	1,302	△ 39
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	76	76	0	△ 76	その他	4,585	5,120	5,830	710
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	8,186	9,152	9,746	594
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 100,406	△ 106,921	△ 105,627	1,294
賞与・退職手当引当金繰入額	6,487	5,318	7,777	2,459	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	108,592	116,073	115,373	△ 700	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 100,406	△ 106,921	△ 105,627	1,294
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	0	278	0	△ 278
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	278	0	△ 278	当期収支差額(e)+(h)	△ 100,406	△ 106,643	△ 105,627	1,016

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 50,682千円	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 2,605千円 募集事務地方公共団体委託金 9千円
主な増減理由	職員構成の変動に伴い1,818千円減少。	声の広報及び点字版広報の作成部数減少により77千円減少。

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 29,971千円 広報まちだ等配布委託 12,896千円 「広報まちだ」配布業務委託(戸別配布・拠点配布) 6,207千円 など	広告収入 5,830千円
主な増減理由	発行部数の減少により、「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託が456千円、配布委託が610千円減少。戸別配布件数の増加により「広報まちだ」配布業務委託(戸別配布・拠点配布)が694千円増加。	入札の結果、広告収入が710千円増加。

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	2025	2,226,866	52	6	総発行部数は減少しましたが、物価高騰により作成等にかかる単価が増加したため、1部あたりコストは6円増加しました。
		2024	2,506,098	46	△ 2	
		2023	2,262,189	48	3	
		2025				
		2024				
		2023				

④貸借対照表

(単位:千円)

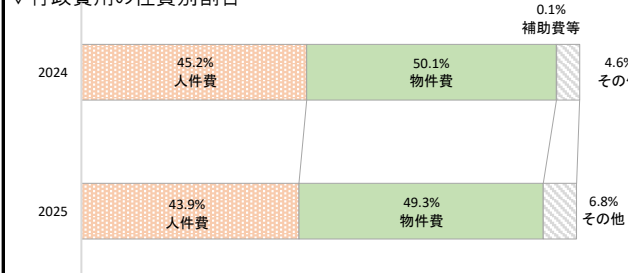
勘定科目				2024年度末	2025年度末	差額	勘定科目				2024年度末	2025年度末	差額
				A	B	B-A					A	B	B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債				5,318	5,066	△ 252
	不納欠損引当金			0	0	0		還付未済金			0	0	0
	その他の流動資産			0	0	0		地方債			0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産		0	0	0	固定負債	賞与引当金			5,318	5,066	△ 252
		土地		0	0	0		その他の流動負債			0	0	0
		建物(取得価額)		0	0	0		負債の部合計			35,126	35,590	464
		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			35,126	35,590	464
		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	純資産				△ 40,444	△ 40,656	△ 212
		有形固定資産		0	0	0		負債及び純資産の部合計			0	0	0
		土地		0	0	0							
		工作物(取得価額)		0	0	0							
資産の部合計	建設仮勘定	工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産の部合計				△ 40,444	△ 40,656	△ 212
		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

(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)	2025	2024
						合計	合計
広報紙業務	2.6			1.7		4.3	4.6
ホームページ業務	0.7			1.3		2.0	2.3
その他の刊行物業務	0.1					0.1	0.1
メール配信業務	0.2			0.2		0.4	0.3
その他	0.7					0.7	0.8
2025年度 特定事業 合計	4.3	0.0	0.0	3.2	0.0	7.5	8.1
2024年度 特定事業 合計	4.3	0.0	0.0	3.8	0.0	8.1	

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】「広報まちだ」別刷りの発行回数

2021年度 2回	2024年度 3回
2022年度 1回	2025年度 2回
2023年度 0回	

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆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、民間提案制度を活用して高齢者を対象にスマートフォン講座を計18回開催しました。179人が受講し、電子版広報まちだや町田市公式LINE、町田市ホームページ等を介してスムーズに情報を得ることができるようになりました。◆「広報活動に関する意識調査」を実施し、広報活動への満足度が、前回2022年度比2.6ポイント上昇し70.8%になりました。意識調査により、市民の皆様が日頃どのような情報を得ているか、その現状を詳しく把握することができました。また、事業者等へのヒアリングも行い、今後の広報まちだのあり方を検討するために必要な情報を収集することができました。◆外部アドバイザーの意見を取り入れた広報紙を発行し、市民等からお褒めの言葉をいただきました。

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バナー及びまちだガイドに掲載する広告について、収入が710千円増加し5,830千円となりました。◆広報紙等で、継続的に情報ツールの周知を行った結果、戸別配布が167件増加しました。◆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)のオンライン申請の活用により、受領後の事務作業が効率化され業務時間の短縮につながりました。◆LINEのリッチメッセージ配信について、定期的にアクセス数等を分析し、効率的な発信ができるよう工夫した結果、2025年度上半期と比較し、下半期は約2倍のアクセスを得ることができました。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆電子媒体の活用を推進し情報の即時性を高めるとともに、市の情報が確実に市民に届くよう、情報ツールの周知に継続的に取り組む必要があります。◆市民が、紙媒体・デジタル媒体のどちらでも漏れなく情報を取得できるよう、情報伝達環境を整える必要があります。◆調査・ヒアリング結果や専門的知見等を踏まえ、広報まちだの新たな発行様態へ移行するための準備を進める必要があります。◆広報まちだの発行部数の減少及びインターネット等を介して情報を得ている市民等の増加に対応するため、よりインターネット上で情報が目に留まる電子版広報が求められています。

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)
◆情報ツールの周知を継続的に進めます。◆電子媒体で情報が得られる市民が増えるよう、利用しやすい電子媒体を提供します。◆広報まちだの新たな発行様態へ移行するための見直し方針を決定します。◆電子版広報まちだにより閲覧しやすくなるように引き続き研究していきます。◆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更改に向けた準備を進めます。	◆市民一人ひとりに合った情報発信に取り組みます。

2025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	◆法律相談においてオンライン相談を実施している自治体は多摩26市中3市(2025年4月現在)。 ◆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事。 ◆広聴活動の計画及び実施に関する事。 ◆市民等からの市政要望に関する事。 ◆庁舎総合案内に関する事。 ◆町田市の後援に関する事。		

2.2024年度末の総括と2025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

- ◆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。

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)			
◆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。			
取組状況	○	個別取組	○	代表電話業務の契約更改のため、2025年10月プロポーザル評価委員会にて事業者を選定し、12月に契約を締結しました。			
		共同取組	○	庁舎総合案内業務において、発券機の更新等に伴い業務が増加しましたが、適切かつ丁寧な案内により高い満足度を維持しました。			

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	93.9	91.6	95.2		(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	47.5	61.5	61.9		(毎年度)	
庁舎総合案内人への評価点数	点	目標	4.80	4.80	4.80	4.80	4.80	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	4.87		(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5.2ポイント上回る95.2%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及びFAQの更新並びに対応依頼票等の活用により、完結率は目標の47.0%を14.9ポイント上回る61.9%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。(2025年度2,134件、2024年度2,125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。(2025年度6回実施、相談件数194件、2024年度6回実施、相談件数175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		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	69,709	72,827	75,358	2,531	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	2,142	1,533	1,903	370		保険料	0	0	0	0
	物件費	160,480	161,305	162,019	714		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	160,360	161,167	161,922	755		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	8,262	8,088	8,301	213		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)	△ 249,844	△ 253,994	△ 259,494	△ 5,500
	賞与・退職手当引当金繰入額	11,393	11,774	13,816	2,042		金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)		249,844	253,994	259,494	5,500	通常収支差額(c)+(d)=(e)		△ 249,844	△ 253,994	△ 259,494	△ 5,500
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)		△ 249,844	△ 253,994	△ 259,494	△ 5,500

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 75,358千円 (うち時間外勤務手当 1,903千円)	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 16,447千円 市民相談事業消耗品費 31千円 広聴課管理事務普通旅費 23千円など
主な増減理由	従事人員の変動等により、2,531千円増加。	庁舎総合案内業務委託料が契約更改により754千円増加。(2024年10月契約更改)
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) 5,772千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 498千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 414千円 国税相談(税理士) 228千円など	特になし
主な増減理由	法律相談の実施回数増により、法律相談謝礼(弁護士)が364千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		7,453	7,766	313	
	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		7,453	7,766	313	
		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		56,541	58,873	2,332	
		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		56,541	58,873	2,332	
		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		63,994	66,639	2,645	
		有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 63,994	△ 66,639	△ 2,645	
		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		△ 63,994	△ 66,639	△ 2,645		
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

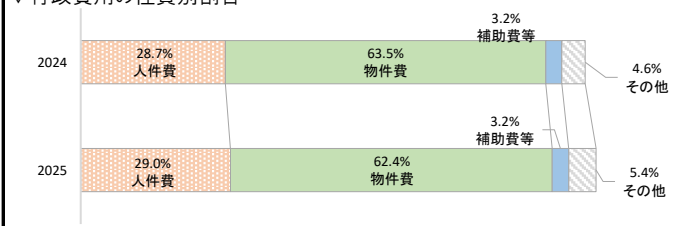
(単位:千円)

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	256,848	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)	△ 256,848	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)	△ 256,848
				一般財源充当調整額	256,848

5.財務構造分析

6.個別分析

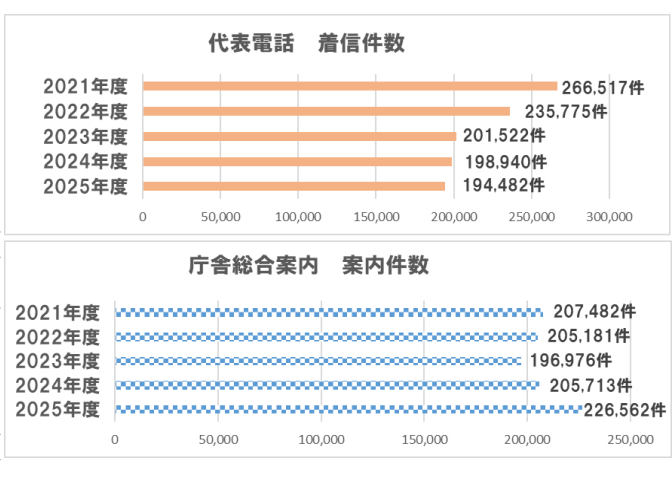
▽行政費用の性質別割合



▽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)	2025 合計	2024 合計
内訳							
市民相談事業	0.9			2.4		3.3	3.3
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.4			0.1		1.5	1.2
庁舎総合案内事業	0.3					0.3	0.3
その他	4.4			0.4		4.8	5.1
						0.0	0.0
2025年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	9.9
2024年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	



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5.2ポイント上回る95.2%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、発券機の更新、市民課マイナンバー系の移転により案内業務が増加しましたが、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4.87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、相談枠の92.7%の稼働率を維持しており、効率的に事業を実施できています。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆2026年4月から契約を更改する代表電話業務について、引き続き市民サービスの向上を図るため、先進事例や他市の動向等を把握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。
 ◆市民の声を市の施策に反映する方法について、調査研究していく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆代表電話業務において、次期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し、適切な仕様を検討します。 ◆市民の声を市の施策に反映する方法について、実施中の事業の見直しも含めて検討します。	◆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。

2025年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	広聴課	歳出目名	広聴費
特定事業名	市民相談事業			事業類型	4:その他型

1.事業概要

事業目的 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、悩みごとなどの解決を支援します。

基本情報	根拠法令等					
		2023年度	2024年度	2025年度	専門相談	土業等専門の相談員が受ける相談
	専門相談件数	2,127	2,125	2,134	電話・窓口相談	広聴課職員が受ける相談
	電話・窓口相談件数	2,153	2,560	2,350		

2. 2024年度末の総括と2025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

- ◆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。

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。		◆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。	

取組状況	個別取組	○相談者のニーズに合わせて、電話相談、オンライン相談を実施しました。
	○	○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、合計194件の相談を受けました。

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	6	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。(2025年度2,134件、2024年度2,125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。(2025年度6回実施、相談件数194件、2024年度6回実施、相談件数175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		2023年度	2024年度	2025年度	差額	勘定科目		2023年度	2024年度	2025年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	16,531	18,449	19,209	760	行政収入	地方税	0	0	0	0
	物件費	61	81	31	△ 50		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	7,999	7,832	8,193	361		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)	△ 27,534	△ 29,106	△ 30,435	△ 1,329
	賞与・退職手当引当金繰入額	2,943	2,744	3,002	258		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	27,534	29,106	30,435	1,329		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 27,534	△ 29,106	△ 30,435	△ 1,329
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)		△ 27,534	△ 29,106	△ 30,435	△ 1,329

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 19,209千円	法律相談謝礼(弁護士) 5,772千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 498千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 414千円など
主な増減理由	本事業の業務に関わる人員(3.3人)は変わらない中で課全体の人件費が増加したことに伴い、本事業の人件費も760千円増加。	法律相談の実施回数増により、法律相談謝礼(弁護士)が364千円増加。

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	2025	4,484	6,787	574	相談件数1件あたりのコストは6,787円です。人件費の増加及び相談件数の減少により1件あたりのコストが574円増加しました。
		2024	4,685	6,213	△ 220	
		2023	4,280	6,433	268	
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	2025	241	126,286	6,508	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは126,286円です。人件費の増加により1日あたりのコストが6,508円増加しました。
		2024	243	119,778	6,469	
		2023	243	113,309	13,000	

④貸借対照表

(単位:千円)

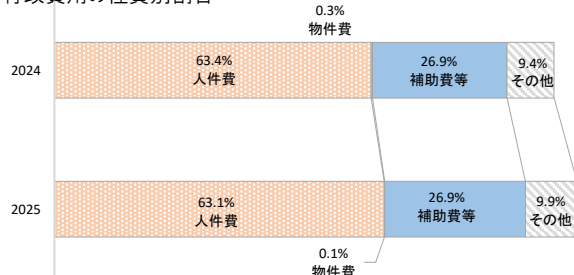
勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債				1,908	2,021	113
	不納欠損引当金			0	0	0		還付未済金			0	0	0
	その他の流動資産			0	0	0		地方債			0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産		0	0	0	固定負債	賞与引当金			1,908	2,021	113
		土地		0	0	0		その他の流動負債			0	0	0
		建物(取得価額)		0	0	0		負債の部合計			9,313	9,910	597
		建物減価償却累計額		0	0	0		純資産			△ 9,313	△ 9,910	△ 597
		工作物(取得価額)		0	0	0							
		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	純資産の部合計						
		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

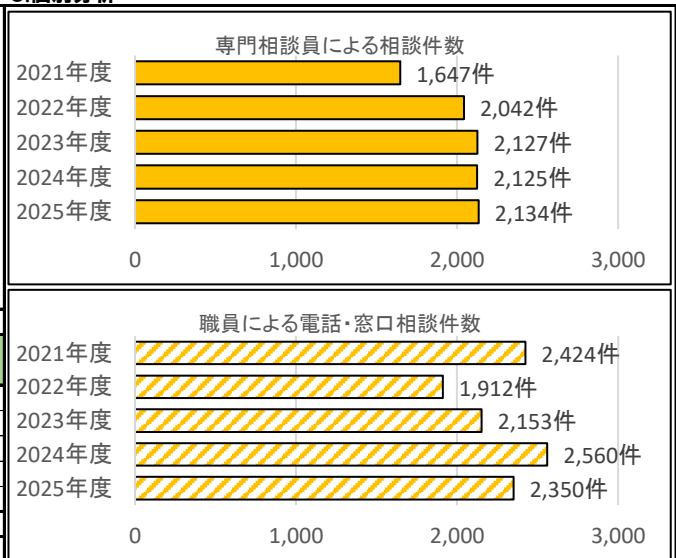


▽事業に関わる人員

(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)	2025 合計	2024 合計
内訳	市民相談事業	0.9			2.4		3.3	3.3
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2025年度 特定事業 合計		0.9	0.0	0.0	2.4	0.0	3.3	3.3
2024年度 特定事業 合計		0.9	0.0	0.0	2.4	0.0	3.3	3.3

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、屋外実施時の悪天候等がありましたが相談件数は増加しました。

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92.7%の稼働率を維持しており、効率的に事業を実施できています。
- ◆職員による電話・窓口相談件数が210件減少(8.2%減少)しましたが、課全体の人件費増加に伴い本事業の人件費も760千円増加(4.1%増加)しました。

③2025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、休日相談会等を引き続き実施します。	◆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。

