

《行政經營分野》

政策經營部

2014年度 課別行政評価シート

部局名	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

I. 組織概要

組織の使命	庁内の各部課に対し、施策や事務事業の立案に必要な情報を提供し、総合調整を図ります。 市政の基本的な方針や施策を立案し、また未来づくりプロジェクト実施のための進捗管理を行うことで、市民の満足が得られる市政を目指します。 必要な調査及び研究を行い、その成果を庁内に提供することで、市の政策形成に寄与し、市が直面する課題の解決につなげます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆政策の総合調整に関すること。 ◆長期計画及び未来づくりプロジェクトの全体の進行管理に関すること。 ◆政策的事業計画の策定に関すること。 ◆市政の基本方針に関すること。 ◆市政の基本的施策に関する調査、研究、情報収集及び分析に関すること。 ◆各行政機関との連絡調整、渉外事務に関すること。 ◆非核平和事業に関すること。

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆物件費については、年度ごとに事業内容が異なるものが多く一概に比較できませんが、特に委託料については、引き続き委託内容を精査し、業務委託の効果的な活用を図ることが課題と考えます。

III. 事業の成果

成果指標名	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)
市有財産の有効活用	目標	(活用に向けた検討及び取組)	(活用に向けた検討及び取組)	(活用に向けた検討及び取組)	公共施設跡地の活用 (2016年度)
	実績	2箇所の活用方針決定	1箇所の整備	3箇所の活用方針決定	
都市グランドデザイン(町田市の将来像)の作成	目標	(-)	(基礎調査及び検討)	(作成)	都市グランドデザインの作成 (2014年度)
	実績	-	基礎調査及び検討を実施	都市グランドデザイン作成完了	
成果の説明	目標				
	実績				

◆町田市基本計画「まちだ未来づくりプラン」に基づく取組の進捗度を測るため及び新たな政策課題の抽出を行うため、市民意識調査を実施しました。
◆4回の未来づくりプロジェクト推進会議の運営や個別事業への支援などにより、5つの未来づくりプロジェクトを計画どおり推進しました。
◆新たな財産活用の手法として、「定期借地権」を貸し付け条件に設定した私立学校誘致の公募を行いました。
◆施策立案の指針である市政運営の基本的な考え方を定め、これに基づき計画策定後の環境変化に対応した主要事業の選定を行いました。
◆政策研究事務として都市グランドデザインである「まちだニューパラダイム 2030年に向けた町田の転換」を作成しました。
◆「大学等と地域の連携」をテーマに学長懇談会を開催し、各大学と意見交換を行いました。
◆厚木基地に起因する米空母艦載機の騒音解消に向け、東京都、神奈川県及び基地周辺市とともに、国及び米軍に対し要請活動を行いました。
◆多摩都市モノレール町田方面延伸促進協議会の事務局として、パンフレット作成やシンポジウム開催、署名収集など機運醸成事業を実施しました。
◆オリンピックキャンプ地等招致に向け、全国規模スポーツ大会を招致し機運向上を図るとともに、町田市の英語版PRパンフレットを作成しました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	161,772	179,357	187,018	7,661	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,897	6,307	6,216	△ 91	保険料	0	0	0	0
物件費	31,860	53,459	42,169	△ 11,290	国庫支出金	150	200	10,220	10,020
うち委託料	31,093	50,024	40,401	△ 9,623	都支支出金	7,240	7,260	8,040	780
維持補修費	0	32,318	0	△ 32,318	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	1,811	1,550	1,336	△ 214	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	7,390	7,460	18,260	10,800
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 218,962	△ 287,185	△ 234,536	52,649
賞与・退職手当引当金繰入額	30,909	27,961	22,273	△ 5,688	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	226,352	294,645	252,796	△ 41,849	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 218,962	△ 287,185	△ 234,536	52,649
特別費用 (g)	0	635	0	△ 635	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 635	0	635	当期収支差額 (e)+(h)	△ 218,962	△ 287,820	△ 234,536	53,284

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	給料 90,626千円 職員手当等 65,335千円 共済費 29,258千円 など	決算額の主な内訳	大学院授業料 668千円 研修受講料 85千円 講師謝礼等 323千円 など
主な増減理由	オリンピックキャンプ地等招致事業等に係る職員増加により人件費が7,661千円増加	主な増減理由	派遣研修としての大学院を終了したことにより、大学院入学諸費用が947千円減少

勘定科目	物件費	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	都市グランドデザイン作成支援業務委託 14,476千円 私立学校誘致用地測量業務委託 6,423千円 ラグビーワールドカップ2019世界大会招致に係る支援業務委託 5,940千円 多摩都市モノレール延伸要望署名収集業務委託2,265千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	事業移管により、芝生広場の運営に係る調査・検討支援業務の委託料が17,976千円減少 多摩都市モノレール延伸機運醸成事業実施により、多摩都市モノレール延伸要望署名収集業務委託料が2,265千円増加	主な増減理由	2013年度に芝生広場の整備が完了したことにより、市庁舎跡地整備事業の整備にかかる維持補修費が32,318千円減少

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	10,000	10,000	流動負債	6,879	7,813	934	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	6,879	7,813	934
		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	153,835	152,061	△ 1,774
		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	153,835	152,061	△ 1,774
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	160,714	159,874	△ 840
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 160,714	△ 149,874	10,840
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	△ 160,714	△ 149,874	10,840		
資産の部合計	0	10,000	10,000	負債及び純資産の部合計	0	10,000	10,000		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	未収金	勘定科目	決算額の主な内訳	勘定科目	決算額の主な内訳
地域住民生活等緊急支援交付金 10,000千円		決算額の 主な内訳			
主な 増減理由	国庫支出金の地域住民生活等緊急支援 交付金が繰越となったことにより未収金が 10,000千円の増加	主な 増減理由		主な 増減理由	

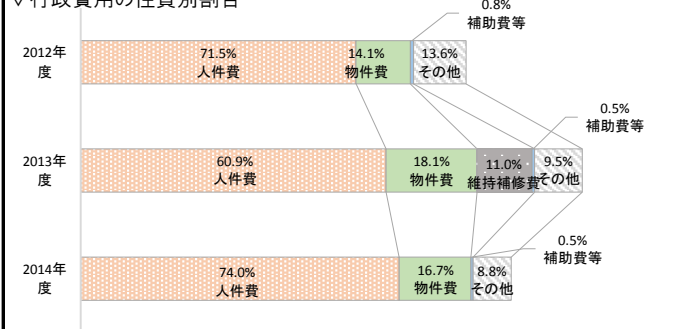
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	8,260	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	253,635	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)	△ 245,375	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)	△ 245,375
				一般財源充当調整額	245,375

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

◆市庁舎跡地整備事業は、市庁舎跡地の芝生広場でイベント開催や一般開放をすることで、新たなにぎわいを創出する、「にぎわい空間創出推進事業」と位置づけ、2014年度から経済観光部産業観光課に事業を移管しました。
◆オリンピックキャンプ地等招致に向け、全国規模のスポーツ大会を招致するとともに、招致に対する市民の機運向上活動を行い、海外の競技団体等をターゲットとした町田市の英語版PRパンフレット及びDVDを作成しました。また、ラグビーワールドカップ2019の開催地に立候補するための準備を行いました。費用対効果の面から立候補は断念しましたが、準備の成果をラグビーワールドカップキャンプ地招致に活用していきます。

▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2014 合計	2013 合計
		フルタイム	(短時間)				
計画管理事務	4.0					4.0	4.2
調整事務	8.0	1.0	1.1			10.1	10.8
政策研究事務	4.9					4.9	4.0
非核平和事務	0.2					0.2	0.2
企画政策課管理事務	3.4		0.9			4.3	2.8
2014年度 歳出目 合計	20.5	1.0	2.0	0.0	0.0	23.5	22.0
2013年度 歳出目 合計	20.0	1.0	1.0	0.0	0.0	22.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆オリンピックキャンプ地等招致事業に係る職員増加により人件費が増額しました。職員増加により、スポーツ競技団体に対し、国際大会及び国際大会キャンプ地招致をアピールすることができました。また、全国規模のスポーツ大会を市内に招致することで、国際大会及び国際大会のキャンプ地招致に向けた実績を作ることができました。
◆2013年度に市庁舎跡地を芝生広場に整備する事業を行い、2014年度からは中心市街地の活性化を目的とした「にぎわい空間創出推進事業」として位置づけ、所管部署である経済観光部産業観光課に事業を移管しました。そのため、維持補修費と物件費が減少しました。
◆多摩都市モルール延伸機運醸成のため、署名活動を行い、市民への周知が図られました。
◆これらのことにより、企画費に係る行政コスト全体も、41,849千円の減額となりました。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆物件費については、年度ごとに事業内容が異なるものが多く一概に比較できませんが、特に委託料については、3,000千円以上の契約は政策経営部契約事務適正化委員会に諮り、委託内容の精査を行いました。引き続き、業務委託の効果的な活用を図ることが課題です。
◆多摩都市モルール延伸促進協議会を通して、引き続き機運醸成に取り組むことが必要です。

2014年度 課別行政評価シート

部局名	政策経営部	課名	経営改革室	歳出目名	行政経営改革費
				事業類型	c:その他型

I. 組織概要

組織の使命	市民にとっての価値とは何かを視念に、常に変革し続ける市役所を目指して組織能力を高めます。 また、社会的変化や緊急課題、部門をまたがる課題に対応し、迅速に政策決定が行えるよう、トップマネジメントを支えます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆庁議に関すること(経営会議、部長会議等の運営) ◆新5か年計画の進捗に関すること(重点事業プラン及び行政経営改革プランの進捗に関する事務等) ◆行政経営改革の推進に関すること(市民参加型事業評価に関する事務、経営品質向上事務等) ◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施や、指摘事項に関する改善措置の進捗に関する事務等)

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> ◆人件費について、業務プロセスや月ごとの業務内容を把握し、効率的な事務執行をすることで、時間外勤務手当の更なる縮減をすることが課題です。 ◆物件費のほぼ全額を占める委託料については、委託すべき内容と市がやるべき内容を精査し、仕様を見直すことによって、業務の効率的な執行を進めることが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
新5か年計画のうち、計画どおりに進んでいる取組の割合	%	目標	(100)	(100)	(100)	100	重点事業プランと行政経営改革プランの全取組に対して、計画以上、計画どおりに進んでいる取組の割合
		実績	83.1	83.3	68.7	(2016年度)	
包括外部監査の指摘事項に対する措置実施率	%	目標	-	-	-	85	包括外部監査において指摘された全事項に対して、改善の措置を講じた件数の割合
		実績	74.8	84.3	79.6	(2016年度)	
		目標					
		実績					

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆新5か年計画で定めた131の取組(重点事業プラン88、行政経営改革プラン43)のうち、90の取組(重点事業プラン61、行政経営改革プラン29)が計画どおり進んでいることを確認しました。 ◆行政経営改革プランの進行を監視することを目的とした「町田市行政経営監視委員会」を、「行政経営におけるマネジメントサイクルの確立について」、「アウトソーシング時代の行政評価」、「新公会計制度を活用した自治体マネジメントの今後の展望」をテーマとして3回開催し、外部の有識者による専門的な見地から提言・提案をいただくことができました。 ◆「委託に関する事務の執行について」をテーマに、包括外部監査を実施しました。 ◆2007年度から2013年度までに実施した包括外部監査で監査人から指摘のあった事項619件のうち、2014年度は43件の見直しが行われ、合計で493件が措置済みとなりました。 ◆既存事業の見直しの取り組みとして、事務事業見直しに向けた仕組みの検討を行うとともに、民間提案制度の実施に向けた骨子案を作成しました。
-------	---

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	68,996	73,370	91,745	18,375	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,853	3,313	7,505	4,192	保険料	0	0	0	0
物件費	19,733	21,806	18,548	△ 3,258	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	19,499	21,599	18,053	△ 3,546	都支支出金	0	2,900	0	△ 2,900
維持補修費	0	0	0	0	行政収入	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	619	798	710	△ 88	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	2,900	0	△ 2,900
賞与・退職手当引当金繰入額	9,335	10,162	21,410	11,248	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 98,683	△ 103,236	△ 132,413	△ 29,177
行政費用 小計 (b)	98,683	106,136	132,413	26,277	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 98,683	△ 103,236	△ 132,413	△ 29,177
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 98,683	△ 103,236	△ 132,413	△ 29,177

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員給料等 85,311千円 専門委員報酬等 6,434千円	決算額の主な内訳	包括外部監査委託 12,000千円 経営品質向上活動支援業務委託 3,578千円 市民参加型事業評価実施準備支援委託 2,475千円 など
主な増減理由	事務事業の見直しを推進するために、新たな職員の配置を行ったことにより、常勤職員給料等が17,519千円増加。また、公会計制度改革シンポジウムの開催に伴う業務が増加したため、時間外勤務手当が4,192千円増加。	主な増減理由	2015年度「市民参加型事業評価」開催に向けた実施準備支援業務委託が2,475千円増加。2013年度「町田市版事業仕分け」が終了したことにより、実施支援業務委託が5,100千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	市民参加型事業評価 評価人謝礼 585千円 行政経営関係講座負担金 125千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	2015年度「市民参加型事業評価」開催に向けたミーティングでの評価人への謝礼が585千円増加。2013年度「町田市版事業仕分け」が終了したことにより、評価人への謝礼が715千円減少。	主な増減理由	2013年度「町田市版事業仕分け」が終了したことにより、実施にかかる経費の一部に受けていた市町村総合交付金2,900千円が皆減。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,768	3,696	928		
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0		
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	2,768	3,696	
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	61,889	71,925	10,036	
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0	
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	61,889	71,925	
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0		
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	
		土地	0	0	0		負債の部合計	64,657	75,621	10,964
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 64,657	△ 75,621	△ 10,964	
工作物減価償却累計額		0	0	0						
無形固定資産		0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	0	0	0							
資産の部合計		0	0	0	純資産の部合計	△ 64,657	△ 75,621	△ 10,964		
					負債及び純資産の部合計	0	0	0		

④貸借対照表の特徴的事項

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

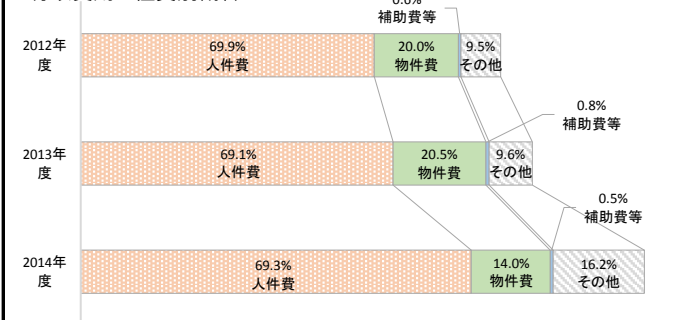
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

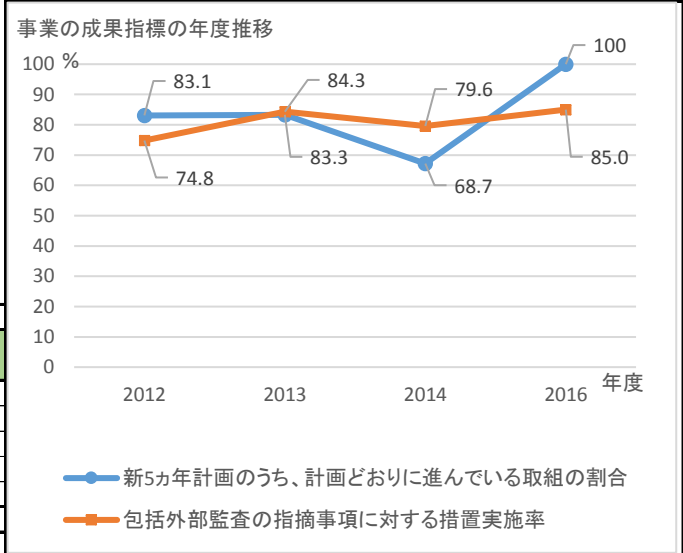
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	121,449	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 121,449	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 121,449	
			一般財源充当調整額	121,449	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2014	
						合計	2013 合計
庁内調整・会議事務	3.3			0.2		3.5	1.6
経営品質向上事務	0.6			0.2		0.8	1.6
事業見直し推進事務	1.4					1.4	3.0
行政経営改革事務	4.6					4.6	1.5
経営改革室管理事務	0.1			0.6		0.7	1.3
2014年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	1.0	0.0	11.0	9.0
2013年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	1.0	0.0	9.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆行政経営改革費は、行政費用の約7割を人件費が占めています。既存事業の見直しを推進するために、新たに2名の職員配置を行ったことにより、常勤職員給料等が17,519千円増加しました。また、公会計制度改革シンポジウムの開催に伴う業務が増加したため、時間外勤務手当が増加しました。
 ◆公会計制度改革シンポジウムには、都内外46自治体や国等の職員、市民を含め、2013年度の288人を上回る計382人の参加がありました。
 ◆コストの14.0%にあたる物件費は、ほぼ委託料が占めており、2015年度「市民参加型事業評価」の実施準備支援や包括外部監査のほか、経営品質向上プログラム推進のための委託です。
 ◆行政経営監視委員会を3回開催し、外部の有識者による専門的な見地から提言・提案をいただき、行政経営改革プランを推し進めることができました。また、行政経営監視委員会を効率よく運営するために、前年度の運営ノウハウを活かし、支援業務委託をせずに職員が運営を行ったことにより、物件費の縮減につながりました。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆人件費については、今後、室内の事業量を把握し、事務分担や事務の進め方、事務執行のスケジュールを見直し、職場内での連携を進めることで時間外勤務手当の縮減が課題です。
 ◆物件費はほぼ委託料で占められており、委託の範囲や仕様を見直すことで業務の効率的な執行を図ることが課題です。

2014年度 課別行政評価シート

部局名	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

I. 組織概要

組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> ◆市長の政策判断、行政運営がスムーズに行われるように正確な情報の収集と把握につとめ、適切な情報を提供します。 ◆市長と庁内・外の良好な関係づくりをサポートし、市長の政策目標実現のための環境を整備します。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者が円滑に業務を遂行できるよう、理事者必要経費及び理事者秘書業務に関すること ◆全国市長会等各種会議に関すること ◆市長交際費に関すること ◆町田市表彰式に関すること ◆交際儀礼事務に関すること

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> ◆人件費については適正な範囲と考えられますが、今後も更なる事務改善を図ることが必要となります。物件費については、引き続き適正な支出管理をしていくことが必要となります。 ◆市長と市民との対話機会の拡充については、理事者のスケジュールが過密になっている中で、いかに日程を確保するかが課題となります。
--

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
市長と市民との対話機会の確保	回	目標	(30)	(30)	(30)	30 (2015年度)	市長と語る会の開催回数
		実績	34	30	29		
表敬訪問・会議・懇親会等出席件数	件	目標	—	—	—	—	各種団体等と交流を図るため、表敬訪問・会議・懇親会等に出席した件数
		実績	324	384	395		
		目標					
		実績					

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者の必要とする情報を収集・整理し、適切かつ迅速に情報を提供することができました。 ◆各種会議の資料を担当部に提供するなど、理事者と担当部との情報の共有化ができました。 ◆理事者のスケジュール調整に努め、各種団体等と交流する機会を増やすことができました。
-------	---

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	99,999	104,586	104,102	△ 484	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,270	1,987	2,403	416	保険料	0	0	0	0
物件費	3,328	3,372	3,526	154	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	行政収入	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	7,977	8,154	8,030	△ 124	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	7,704	9,344	2,462	△ 6,882	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 119,008	△ 125,456	△ 118,120	7,336
行政費用 小計 (b)	119,008	125,456	118,120	△ 7,336	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 119,008	△ 125,456	△ 118,120	7,336
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 119,008	△ 125,456	△ 118,120	7,336

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	特別職人件費 55,349千円 秘書課職員人件費 48,753千円	決算額の主な内訳	市長交際費 932千円 出張旅費 911千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 544千円
主な増減理由	常勤職員と臨時職員の人員構成が変わったことなどにより、秘書課職員人件費が1,447千円減少。	主な増減理由	「名誉市民表彰」の実施により、記念品代等が185千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	「全国市長会関東支部負担金」「全国市長会負担金」「東京都市長会負担金」7,890千円 表彰式時合唱演奏出演者謝礼金 100千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	2013年度は「町田市名誉市民選考委員会」を開催したが、2014年度は開催していないため165千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,099	2,192	93	
	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	2,099	2,192	93
		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	46,948	42,663	△ 4,285
		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	46,948	42,663	△ 4,285
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	49,047	44,855	△ 4,192
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 49,047	△ 44,855	4,192
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	△ 49,047	△ 44,855	4,192		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

④貸借対照表の特徴的事項

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

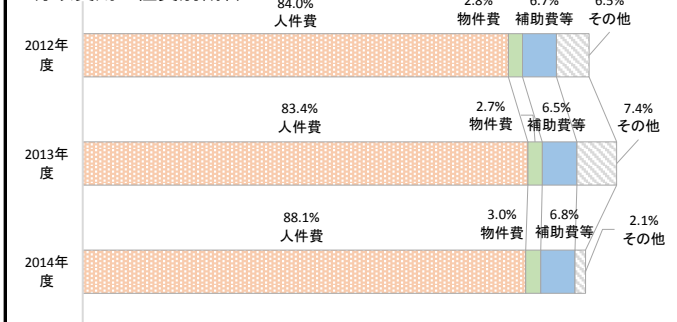
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

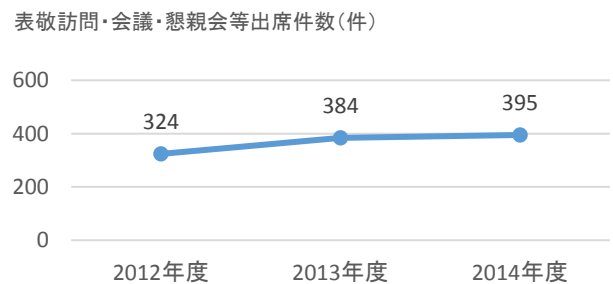
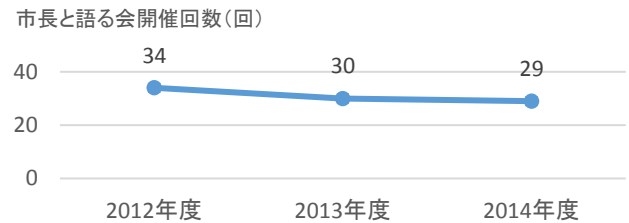
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	122,312	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 122,312	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 122,312
				一般財源充当調整額	122,312

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2014 合計	2013 合計
表彰事業事務	0.5					0.5	0.7
交際儀礼事務	0.3					0.3	0.5
全国市長会等各種会議事務	0.2					0.2	0.3
庶務	1.2			0.1		1.3	1.1
その他秘書事務	3.8			0.1		3.9	3.4
2014年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.2		6.2	6.0
2013年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0		6.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆秘書課は、理事者の日程管理等、理事者の行政運営サポートが主で、個別の事業がほとんどないので、行政費用のうち人件費が88.1%を占めています。(人件費の内訳は、特別職人件費53%、秘書課職員人件費47%です。)また、補助費等の内訳は、負担割合を定められた全国市長会等の各種負担金が99%となっています。物件費の内訳は、主に市長交際費と出張旅費で半分を占めています。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆人件費の割合が高いので、今後も事務の効率化等、改善を図ることが必要となります。物件費については、必要性を精査し、引き続き適正な支出管理をしていくことが必要となります。
◆市政に市民の意見をより反映させるため、市長と市民との対話機会を確保することが課題となります。

2014年度 課別行政評価シート

部局名	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

I 組織概要

組織の使命 市民や市外の方にタイムリーで効果的な情報提供を行うことによって、暮らしに必要な情報や市政の情報などを得てもらい、市政への参画意識を促します。

- 所管する事務
- ◆市の広報刊行物(広報まちだ・わたしの便利帳・まちだガイド・市勢要覧)の発行に関する事
 - ◆ホームページの管理に関する事
 - ◆広報番組の制作に関する事
 - ◆メール配信サービスの管理に関する事
 - ◆ラジオ広報番組の制作に関する事
 - ◆報道機関との連絡・調整に関する事
 - ◆シティプロモーションの推進に関する事

II 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆情報発信・魅力創造を強化するために、メディアを活用した情報発信の展開に加え、まちだ自慢サポーターを発足することで市民発の情報発信力の強化を図ることが課題となります。
 ◇広報費は、「広報まちだ」や町田市ホームページ、広報番組を中心とした広報メディアの運用にかかる費用が中心であるため、必要な情報を市民にとって最適な手段で情報発信できるよう、効果的な広報活動を進めていくことが今後の課題となります。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度(広報の質の向上)	%	目標	(71.9)	(71.9)	(71.9)	(71.9)	『「広報活動」に関する意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。次回調査は2015年度実施で、目標値は71.9%です。4年毎に実施。
		実績	66.3	66.3	66.3	(2015年度)	
広告換算費(市の魅力を明確化し、それを市内外へ情報発信する)	円	目標	(36,000,000)	(36,000,000)	(36,000,000)	264,000,000	広告換算費(新聞に記事掲載された場合の媒体露出効果を、広告料金をベースに料金算出した金額)
		実績	38,252,915	86,326,503	299,265,881	(2015年度)	
		目標					
		実績					

成果の説明 ◆シティプロモーションを意識した情報提供を行った結果広いエリアで町田市の情報を取上げられるようになり広告換算費の増加に繋がりました。◆広報紙・ホームページ・ラジオ・イベントスタジオ等の既存広報手段とマスメディアへのアプローチを組み合わせ、情報内容とターゲットにあわせた効果的な情報提供を進めました。◆災害時等のホームページへのアクセス集中に備えてメモリを2倍、回線の容量を1.5倍へ強化しました。◆メール配信サービスでイベント情報の配信を2014年2月に開始しました。◆マスメディアが興味を持つ情報を記者会見(59案件)やプレスリリース(199案件)を通して積極的に提供しました。◆町田市ロゴマークの普及活動として、市が発行する刊行物・ポスター・チラシへのロゴマーク掲載、グッズを作成しイベントで配布、庁用車版マグネットを作成し市庁用車に掲示しました。その結果、市民・市民団体・民間企業がロゴマークを使用し、オール町田での活用が始まりました。◆「まちだシティプロモーション推進委員会」の会議を3回開催しました。◆交通機関や雑誌社とタイアップし電車内広告・駅構内にポスターの掲示や雑誌を使ったPRをしました。◆『まちだ自慢』公式ウェブサイトを開設しました。◆市民の力でまちだをPRするためにまちだ自慢サポーターを発足し、まちだ自慢ミーティングを3回開催するとともにサポーターのための情報発信ツールとして「ぐるたび」ウェブサイトを開設しました。

IV 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	83,141	95,487	96,567	1,080	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	8,491	10,740	10,292	△ 448	保険料	0	0	0	0
	物件費	107,176	126,456	156,576	30,120	国庫支出金	2,776	2,843	3,159	316
	うち委託料	103,572	120,997	151,994	30,997	都支支出金	1,388	10,558	39,509	28,951
	維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
	補助費等	142	464	348	△ 116	その他	9,997	9,376	8,576	△ 800
	減価償却費	0	803	803	0	行政収入 小計(a)	14,161	22,777	51,244	28,467
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 189,031	△ 216,305	△ 213,824	2,481
	賞与・退職手当引当金繰入額	12,733	15,872	10,774	△ 5,098	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	203,192	239,082	265,068	25,986	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 189,031	△ 216,305	△ 213,824	2,481	
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0	
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 189,031	△ 216,305	△ 213,824	2,481	

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	「まちだシティプロモーション」支援業務委託 46,044千円 「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託 41,774千円 広報まちだ等配布委託 35,378千円 広報番組作成・放映業務委託 8,316千円 FMラジオ番組放送業務委託6,026千円など	決算額の主な内訳	日本広報協会負担金 42千円 シティプロモーション推進委員会委員謝礼 207千円 広報まちだ新春号対談謝礼 99千円
主な増減理由	交通機関や雑誌とのタイアップなどにより、「まちだシティプロモーション」支援業務委託が27,768千円増加。 シティプロモーションなどの特集号の発行回数が増えたことにより、「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託が2,190千円増加。	主な増減理由	シティプロモーション推進委員会の開催回数が1回減少したことなどにより委員謝礼が116千円減少。

勘定科目	国庫支出金	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 3,159千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,579千円 シティプロモーション事業に対する市町村総合交付金 36,430千円 シティプロモーション事業に対する多摩の魅力発信事業費補助金 1,500千円
主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する国補助金(補助率約1/2)が委託料の増加により316千円増加。	主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する都補助金(補助率約1/4)が委託料の増加により151千円増加。 「まちづくり振興割地域特選事業枠」により、東京都市町村総合交付金が27,300千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,166	3,619	453
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	3,166	3,619	453
	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	70,804	70,439	△ 365
	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	70,804	70,439	△ 365
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	73,970	74,058	88
	その他の固定資産	25,623	24,820	△ 803	純資産	△ 48,347	△ 49,238	△ 891
資産の部合計	25,623	24,820	△ 803	純資産の部合計	△ 48,347	△ 49,238	△ 891	
				負債及び純資産の部合計	25,623	24,820	△ 803	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
その他の固定資産					
株式会社 多摩テレビの株券 20,000千円		決算額の主な内訳			
イベントスタジオ備品 4,820千円					
主な増減理由		イベントスタジオ備品の減価償却費 △803千円		主な増減理由	

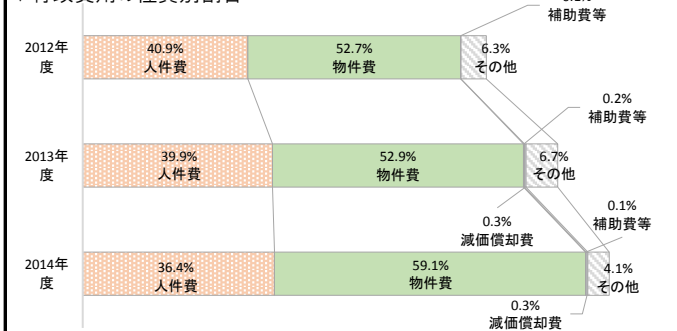
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	51,244	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	264,176	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)	△ 212,932	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)	△ 212,932
				一般財源充当調整額	212,932

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



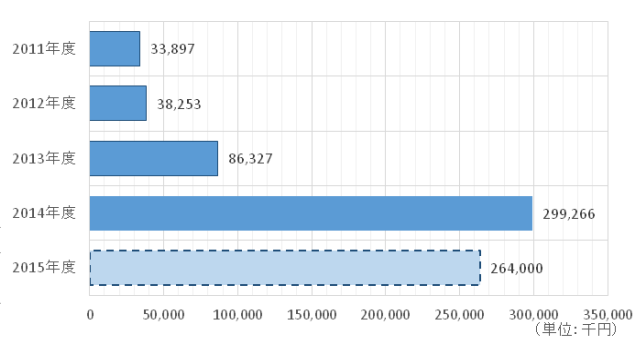
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2014 合計	2013 合計
広報紙・誌発行事業	4.9			3.3		8.2	7.6
情報提供(パブリシティ)事業	1.4			0.4		1.8	1.7
シティプロモーション事業	1.3					1.3	0.8
その他	1.4			0.3		1.7	2.1
						0.0	0.0
2014年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	4.0	0.0	13.0	12.2
2013年度 歳出目 合計	8.4	0.0	0.0	3.8	0.0	12.2	

VI.個別分析

▽広告換算費
(市の魅力を明確化し、それを市内外へ情報発信する)



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の大半は、人件費(36.4%)と「広報まちだ」の企画から配布までの業務にかかる委託料を中心とした物件費(59.1%)が占めています。
- ◆広報紙の特集号の発行回数やページ数の増加に伴い折り込み委託料等が増加しました。
- ◆町田の魅力やマスメディアが興味を持つ情報を記者会見やプレスリリースを通して、テレビやタウン誌などで町田が紹介されました。
- ◆2014年度から交通広告(1回、期間:駅貼り1週間、中吊り広告2週間)や雑誌(2社)とのタイアップをするなど、積極的に情報を発信しました。
- ◆まちだ自慢サポーターを発足し、ミーティングを開催、情報発信ツールとなるぐるたびを開発したことにより市民からの情報発信を積極的に行うことができました。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆情報発信・魅力創造を強化するために、メディアを活用した情報発信の展開に加え、まちだ自慢サポーターの活動を支援し、市民からの情報発信力の強化を継続することで、さらなる町田の魅力向上を図ることが課題となります。
- ◇2014年度までに行ってきた広報活動の分析を踏まえ、2015年度に『「広報活動」に関する意識調査』を行います。
- ◇市民にとって必要な情報を最適な手段で情報発信できるよう、効果的な広報活動を進めていくことが今後の課題となります。

2014年度 事業別行政評価シート

部局名	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
------	-----	-------	-----------	------	--------

I. 事業概要

事業目的 市民や市外の方にタイムリーで効果的な情報提供を行うことによって、暮らしに必要な情報や市政の情報などを得てもらい、市政を身近に感じていただけるようになります。

基本情報	根拠法令等				広報紙 名称	広報まちだ
	2012年度	2013年度	2014年度	2012年度	2013年度	2014年度
	145,844部	144,827部	144,218部	広報紙 発行日	月3回(1日、11日、21日)	
	203	206	212			

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇広報紙業務の委託範囲の拡大を更に進めることで、その業務に関わる人員をホームページ業務等のその他の業務に適正に配置し、人件費(時間外勤務手当)の削減を図っていくことが課題となります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度(広報の質の向上)	%	目標	(71.9)	(71.9)	(71.9)	71.9 (2015年度)	『「広報活動」に関する意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。次回調査は2015年度実施で、目標値は71.9%です。4年毎に実施。
		実績	66.3	66.3	66.3		
		目標					
		実績					

成果の説明
 ◆ 広報紙・ホームページ・ラジオ・イベントスタジオ等の既存広報手段とマスメディアへのアプローチを組み合わせて、効果的な情報提供を進めました。
 ◆ 災害時等のホームページへのアクセス集中に備えてメモリを2倍、回線の容量を1.5倍へ強化しました。
 ◆ メール配信サービスでイベント情報の配信を2015年2月に開始しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	43,745	54,754	56,048	1,294	地方税	0	0	0	0
物件費	89,397	92,675	90,968	△ 1,707	国庫支出金	2,776	2,843	3,159	316
うち委託料	86,299	89,239	87,652	△ 1,587	都支支出金	1,388	1,428	1,579	151
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	100	100	99	△ 1	その他	9,997	9,376	8,576	△ 800
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	14,161	13,647	13,314	△ 333
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 126,844	△ 146,618	△ 140,061	6,557
賞与・退職手当引当金繰入額	7,763	12,736	6,260	△ 6,476	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	141,005	160,265	153,375	△ 6,890	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 126,844	△ 146,618	△ 140,061	6,557
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入 小計(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	△ 126,844	△ 146,618	△ 140,061	6,557

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託 41,774千円 広報まちだ等配布委託 35,378千円 広報まちだ配達業務委託(個人宅・拠点) 3,441千円 点字版「広報まちだ」作成委託 2,682千円 など	決算額の主な内訳	広報まちだ新春号対談謝礼 99千円
主な増減理由	シテプロモーションなどの特集号の発行回数が増えたことにより、「広報まちだ」企画・編集支援・印刷委託が2,190千円増加。シテプロモーションなどの特集号の発行回数が増えたことにより、広報まちだ等配布委託が2,077千円増加。	主な増減理由	
勘定科目	国庫支出金	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 3,159千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,579千円
主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する国補助金(補助率約1/2)が委託料の増加により316千円増加。	主な増減理由	点字版・音訳版「広報まちだ」作成委託に対する都補助金(補助率約1/4)が委託料の増加により151千円増加。

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
広報紙・誌発行部数1部あたりコスト	部	2014	6,386,586	24	△ 4	2014年度は単位あたりコストが高い市勢要覧の発行業務がなく、広報まちだの特集号の発行回数の増加により4円減少しました。
		2013	5,702,257	28	5	
		2012	6,022,601	23		
		2014				
		2013				
		2012				

④貸借対照表

(単位:千円)

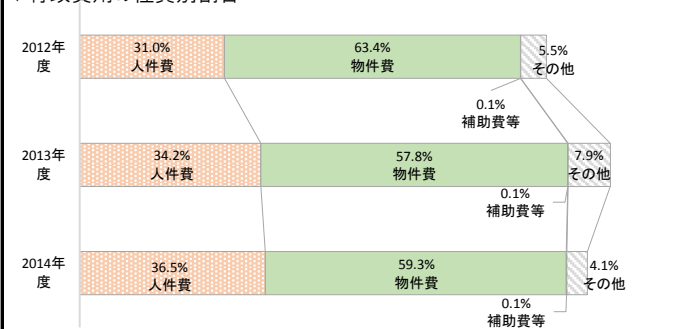
勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,724	1,988	264	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	1,724	1,988	264
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	38,554	38,694	140
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	38,554	38,694	140
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	40,278	40,682	404
		工作物減価償却累計額	0	0	0	純資産	△ 40,278	△ 40,682	△ 404
		無形固定資産	0	0	0				
		建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 40,278	△ 40,682	△ 404
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



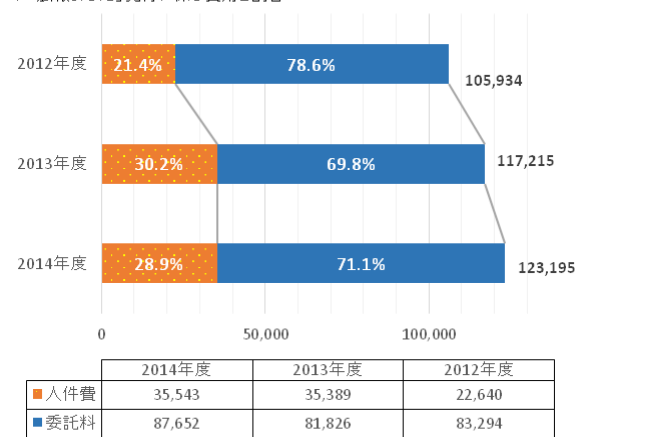
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2014 合計	2013 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
内訳							
広報紙業務	2.9			2.3		5.2	5.0
ホームページ業務	1.2			0.8		2.0	1.7
その他の刊行物業務	0.3			0.1		0.4	0.4
メール配信業務	0.2					0.2	0.3
その他	0.3			0.1		0.4	0.3
2014年度 特定事業 合計	4.9	0.0	0.0	3.3	0.0	8.2	7.7
2013年度 特定事業 合計	4.6	0.0	0.0	3.1	0.0	7.7	

VI.個別分析

▽「広報まちだ」発行に係る費用と割合



▽「広報紙・誌発行業務」にかかる時間外勤務手当(単位:千円)
 2013年度 5,881
 2014年度 5,603

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の大半は、「広報まちだ」の企画から配布までの業務にかかる委託料及び市の刊行物の発行にかかる印刷製本費を中心とした物件費(59.3%)が占めています。◆広報紙・誌(広報まちだ・わたしの便利帳、まちだガイド)の発行部数1部あたり、24円のコストがかかっています。
- ◆「広報まちだ」発行業務(広報紙業務)について、発行回数の増加により委託料が増加したが、委託業務を拡大した分、広報紙作成にかかる人員が若干削減され、結果として広報紙・誌発行業務にかかる人件費(時間外勤務手当)が減少しました。
- ◆「広報まちだ」発行に係る費用に対する割合については、人件費の割合が減少しました。
- ◆メール配信はイベント情報の配信を開始したことにより業務は増えましたが、事業に関わる人員は減少しています。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇広報紙発行業務については、委託により効率化が図れる業務と職員が担うべき業務を更に明確にすることが課題となります。

2014年度 課別行政評価シート

部局名	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

I. 組織概要

組織の使命	市民の声を積極的に聞いて、市民ニーズを的確につかみ、そこから政策課題を各担当部署に示します。相談したい人、市政に意見がある人、情報を得たい人に適切な答え(情報)を出して、市役所の信頼を高めます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 市政に関する相談、市長への手紙・要望等の受付処理、採択請願に関すること。 ◆ 市政モニター事業、市民討議会(町田わいわいミーティング)、パブリックコメント事業の管理運営に関すること。 ◆ 日常生活でのトラブル・疑問等の相談、国の行政相談支援、人権擁護委員関連事務、避難者支援関連事務に関すること。 ◆ 町田市代表電話及びイベントダイヤルの管理運営に関すること。 ◆ 庁舎総合案内業務の管理運営に関すること。 ◆ 後援に関すること。

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆ 行政費用のうち、56%を占める物件費(委託料)について、代表電話およびイベントダイヤル業務などの業務委託の契約内容を精査し、市民の利便性を更に向上させることが課題と考えられます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
代表電話の応答率	%	目標	85.0	85.0	85.0	85.0 (毎年度)	利用者が代表電話へお問い合わせした件数のうち、応答できた件数(応対件数÷着信件数)
		実績	90.6	93.2	93.9		
市政要望への迅速・的確な対応	%	目標	85以上	90以上	95.1以上	97.5以上 (2015年度)	市政要望の対応報告14日以内達成率
		実績	88.5	95.1	97.5		
市民の声を市政に活かすための広聴機能の拡張	項目	目標	2	5	5	50 (2015年度)	事業改善及び改革取組数
		実績	2	8	8		

◆ イベントダイヤル受付開始予定日や募集人数の事前調査をもとに、受付開始日時等を調整することで、お問合せ件数が増加する広報発行日の着信を分散し、応答率が向上しました。
 ◆ 市民の利便性向上と電話の集中緩和のため、イベントの受付を町田市ホームページからも行えるようにしました。
 ◆ 市政要望の対応状況報告を掌握し、報告期限が迫っている案件について提出を促すなどの対応を行った結果、報告達成率が上がりました。
 ◆ 市民の声を市政に活かすための広聴機能の拡張では、行政経営改革プランに掲げた「市民の声を市政に反映する仕組みの確立」について取組みました。政策経営部内で代表電話へ寄せられた問合せの傾向分析を行い、8項目の業務改善に取組みました。今後は、各課において業務課題の抽出を行う運用とするため、2015年度の事業改善及び改革取組数を50にしました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	68,003	75,326	67,320	△ 8,006	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	5,103	2,705	3,721	1,016	保険料	0	0	0	0
物件費	119,093	119,440	122,848	3,408	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	118,737	119,281	122,689	3,408	都支支出金	13,747	2,382	0	△ 2,382
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	12,390	12,157	12,209	52	その他	36	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	13,783	2,382	0	△ 2,382
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 202,048	△ 213,886	△ 204,846	9,040
賞与・退職手当引当金繰入額	16,345	9,345	2,469	△ 6,876	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	215,831	216,268	204,846	△ 11,422	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 202,048	△ 213,886	△ 204,846	9,040
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	6,355	6,355
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	6,355	6,355	当期収支差額 (e)+(h)	△ 202,048	△ 213,886	△ 198,491	15,395

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 67,320千円	決算額の主な内訳	コールセンター運営委託料 107,989千円 庁舎総合案内業務委託料 14,700千円
主な増減理由	管理職及び係長級の職員が2名から1名に変わり、管理職のうち1名は再任用職員(短時間)として引続き配属されたことにより、8,006千円の減少。	主な増減理由	消費税率の改定に伴い、3,403千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	専門相談での相談員謝礼 10,426千円 市民討議会負担金 692千円 市政モニター謝礼 250千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	専門相談での相談員謝礼が56千円減少したが、市民討議会負担金が70千円、市政モニターの謝礼が38千円増加したため、2013年度比で52千円増加。	主な増減理由	庁舎総合案内運営事業の緊急雇用創出事業臨時特例交付金の交付が2013年度で終了したため、2,382千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,663	2,469	△ 194	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,663	2,469	△ 194
		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	59,539	48,054	△ 11,485
		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	59,539	48,054	△ 11,485
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	62,202	50,523	△ 11,679
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 62,202	△ 50,523	11,679
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

④貸借対照表の特徴的事項

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

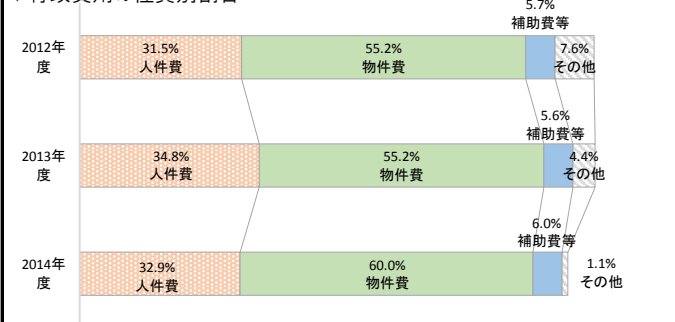
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

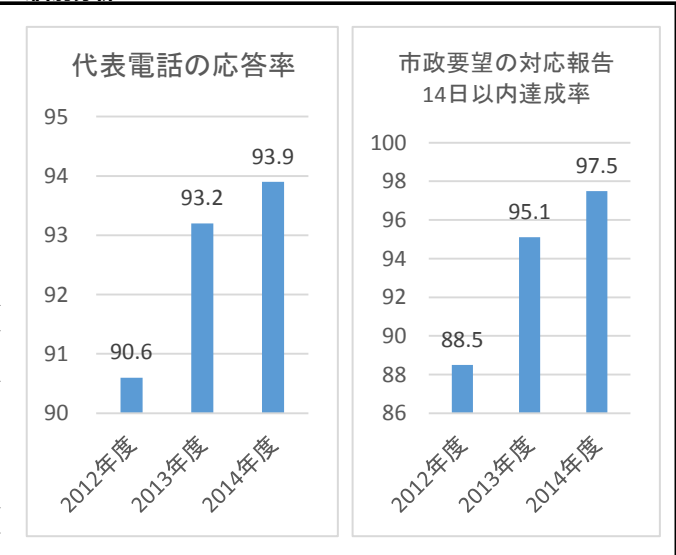
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	210,170	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 210,170	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 210,170	
			一般財源充当調整額	210,170	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2014 合計	2013 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
市民相談事業	1.3		0.2	2.2		3.7	3.4
コールセンター運営事務	1.4		0.1			1.5	2.3
庁内総合案内事業	0.4		0.1			0.5	0.8
その他	3.9		0.6	0.8		5.3	6.2
						0.0	
2014年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	3.0	0.0	11.0	12.7
2013年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	3.0	0.7	12.7	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市負担です。
- ◆行政費用のうち、物件費は60%で、そのうち約99%が委託料(コールセンター運営委託料及び庁舎総合案内業務委託料)でした。
- ◆管理職及び係長級の職員が2名から1名に変わり、管理職のうち1名は再任用職員(短時間)として引続き配属されたことにより、人件費が2013年度比で8,006千円の減額となりました。
- ◆従事人員の変動がありましたが、「Ⅲ事業の成果」とおり各事業の成果指標は上がっています。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆行政費用のうち、60%を占める物件費(委託料)について、契約内容を精査する必要があります。
- ◆従事人員が変動しても、各事業の成果を維持・向上するために、各種マニュアルの整備や課内研修の実施により、課内で情報やノウハウを共有する必要があります。

2014年度 事業別行政評価シート

部局名	政策経営部	主管課名	広聴課
-----	-------	------	-----

歳出目名	広聴費	特定事業名	コールセンター運営事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	-------------	------	--------

I. 事業概要

事業目的	年中無休で午前7時から午後11時まで運営することで、市役所閉庁時間帯での電話・電子メール・FAXによるお問合せや申込みを可能とし、また、市役所に関するお問合せ全般を一元化して受付する「ワンストップ窓口」としての機能を実現することで、利便性を高めるとともに市民サービスの向上と市役所業務の効率化を図ります。FAQ構築により、従来所属職員のみで帰属していた業務知識の蓄積・共有を全庁的に実践することを可能とし、職員間での情報の有効活用と透明性の確保を促進します。				
基本情報	根拠法令等				
		2012年度	2013年度	2014年度	営業時間
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	302,371件	275,467件	261,375件	7:00~23:00(年中無休)
	対応件数(代表電話及びイベントダイヤル)	273,933件	256,998件	243,645件	2011年1月~2016年3月(債務負担行為事業)
	総利用件数	596,314件	638,987件	713,574件	

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆行政サービスの提供にあたり利用者の利便性の向上を計る尺度として本事業が提供するサービス(電話・メール・FAX・ホームページのよくある質問(FAQ))の利用件数の合計を『総利用件数』とし、新たに指標としました。今後としては、ホームページのよくある質問(FAQ)の充実を図りつつ、それぞれのサービスにおいて、更なる利便性の向上を計ります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率(代表電話)	%	目標	(85.0)	(85.0)	(85.0)	85.0	利用者が代表電話へお問合せした件数のうち、応答できた件数(対応件数÷着信件数)
		実績	90.6	93.2	93.9	(毎年度)	
総利用件数	件	目標	—	—	(658,157以上)	—	本事業が提供するサービス(電話・電子メール・FAX・ホームページのよくあるご質問のアクセス数)の利用件数
		実績	596,314	638,987	713,574		

◆イベントの申込を町田市ホームページからも行えるようにしたことによって、電話につながりやすくなり、市民の利便性が向上しました。
 ◆イベントダイヤル受付開始予定日や募集人数の事前調査をもとに、受付開始日時等を調整することで、お問合せ件数が増加する広報発行日の着信を分散し、応答率が向上しました。
 ◆FAQシステムの定期的な更新作業に加え、必要に応じて随時更新作業を行うことで、年々増加する利用者に対し、適切な回答が行えるよう、情報鮮度の維持・管理作業を実施しました。また、お問合せ上位を占めるゴミの出し方に関するFAQの細分化を行うことでコール1件あたりに対応する時間を縮小し、より多くのコールに対応することが可能となりました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	14,181	12,133	10,764	△ 1,369	地方税	0	0	0	0
物件費	105,025	106,460	108,024	1,564	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	104,990	104,990	107,989	2,999	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 124,124	△ 119,093	△ 119,269	△ 176
賞与・退職手当引当金繰入額	4,918	500	481	△ 19	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	124,124	119,093	119,269	176	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 124,124	△ 119,093	△ 119,269	△ 176
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	1,096	804	△ 292
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	1,096	804	△ 292	当期収支差額 (e)+(h)	△ 124,124	△ 117,997	△ 118,465	△ 468

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 10,764千円	決算額の主な内訳	コールセンター運営委託料 107,989千円
主な増減理由	課内での業務役割分担を見直した結果、本業務に占める従事人員の割合が変動したことにより、1,369千円減少。	主な増減理由	消費税率の改定により、2,999千円増加。
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
代表電話及びイベントダイヤルの開設1日あたりのコスト	日	2014	365	326,764	482	消費税の増税等に伴い、1日あたりのコストが482円増加しました。
		2013	365	326,282	△ 13,784	
		2012	365	340,066		
代表電話及びイベントダイヤルの対応1件あたりのコスト	件	2014	243,645	490	27	対応件数の減少に伴い、1件あたりのコストが27円増加しました。
		2013	256,998	463	10	
		2012	273,933	453		
代表電話及びイベントダイヤル総利用1件あたりのコスト	件	2014	713,574	167	△ 19	総利用件数の増加に伴い、1件あたりのコストが19円減少しました。
		2013	638,987	186	△ 22	
		2012	596,314	208		

④貸借対照表

(単位:千円)

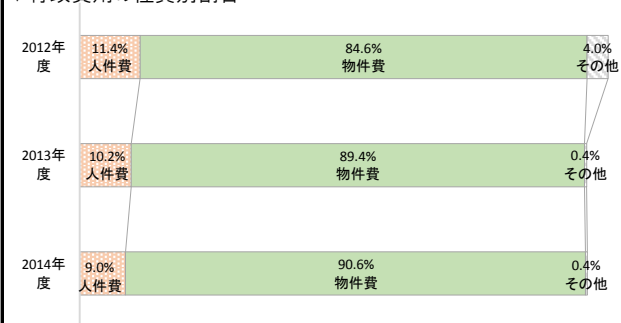
勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	500	481	△ 19	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	500	481	△ 19
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	11,175	9,371	△ 1,804
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	11,175	9,371	△ 1,804	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	11,675	9,852	△ 1,823
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 11,675	△ 9,852	1,823	
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	△ 11,675	△ 9,852	1,823		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

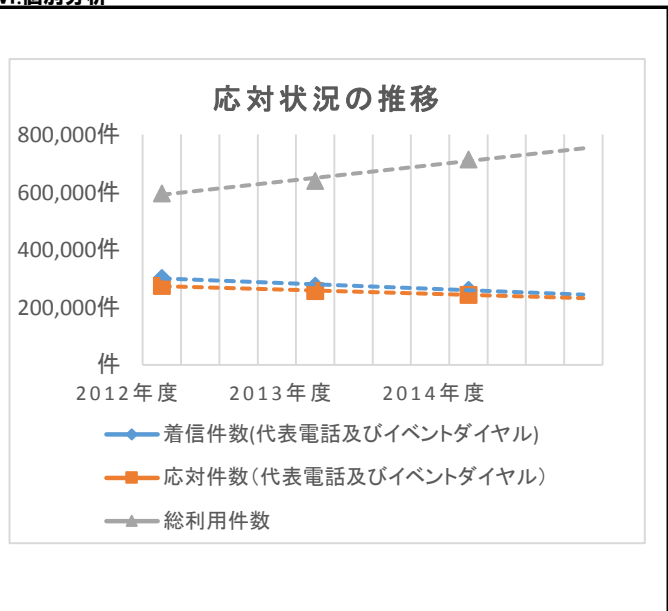


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2014		2013	
						合計	合計	合計	合計
コールセンター運営事業	1.4		0.1			1.5	2.4	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2014年度 特定事業 合計	1.4	0.0	0.1	0.0	0.0	1.5	2.4		
2013年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.0	0.7	2.4			

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆本事業の財源は100%市負担です。
- ◆コールセンター運営は2010~2015年度までの債務負担行為で実施しています。
- ◆行政費用の約90%が物件費であり、その物件費のうち約99%がコールセンターの運営委託料です。
- ◆イベントダイヤル受付依頼の各課との調整、委託先への指示、作業依頼、折返し電話対応依頼、FAQの更新の業務の人件費は10,764千円です。課内の業務役割分担を見直した結果、本業務に占める従事人員の割合が変動したことにより、2013年度比1,369千円減少しています。
- ◆消費税率の改定により、物件費は2,999千円増加していますが、総利用件数の増加に伴い、代表電話及びイベントダイヤル総利用1件あたりのコストは19円減少しました。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆総利用件数は増加していますが、内訳として、電話によるお問合わせは減少し、その分、FAQの参照件数が増えています。FAQの品質維持のための取り組みを引き続き実施することで電話以外のお問合わせへの対応を充実させる取り組みを検討する必要があります。
- ◆次期契約時には、より充実したFAQを構築するとともに、電話によるお問合わせの品質及び応答率を向上させ、全ての市民に適切に対応ができるよう努めます。そのため、現在コール数急増の原因となっているイベント受付の方法を専用システムを導入することでの改善を視野に、来期体制の構築を実行することが課題であります。

2014年度 事業別行政評価シート

部局名	政策経営部	主管課名	広聴課
-----	-------	------	-----

歳出目名	広聴費	特定事業名	庁舎総合案内運営事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	------------	------	--------

I. 事業概要

来庁者への積極的な応対および来庁目的に応じた的確な案内をします。また、案内の際に来庁者から寄せられた市政に対する意見・要望を「お客様の声」として該当部署に報告し、改善を促します。これらの取組を通じて、来庁者満足度を高めていきます。

基本情報	根拠法令等				運営時間	開庁日 8:15~17:30
	ご案内件数	2012年度	2013年度	2014年度	運営開始日	2012年7月9日
		119,120	142,691	151,711	契約期間	2012年6月~2015年9月
	開庁日数	195	268	267		

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆年度末など多くの来庁者が見込まれる期間には十分な案内ができないことがあるため、案内人の適切な人員配置と配置場所の検討をする必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
ご案内件数	件	目標	-	-	-	150,000	庁舎総合案内人による案内サービスの件数
		実績	119,120	142,691	151,711	(2016年度)	
総合案内人への評価点数	点	目標	-	4.5	4.8	4.8	総合案内人による、案内サービスについての来庁者満足度調査で「総合案内の対応は、全般的にいかがでしたか」の質問に対する5段階評価の平均点(回答者数:300人)。
		実績	4.92	4.78	4.85	(毎年度)	

◆案内の際に来庁者から寄せられた意見・要望を「お客様の声」として該当部署に報告を行い、改善を促しました。2014年度は226件のお客様の声をいただきましたが、多くは駐車券無料処理案内忘れに関するものでした。
 ◆各課からの情報提供に基づき、来庁者に対して的確な案内をしました。
 ◆市の広報だけでなく、市庁舎3階以上に配置されている部署が市民向けに配布する資料や申込書を総合案内に常備することにより、それらを必要とする来庁者の利便性向上に寄与しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	7,963	5,532	3,515	△ 2,017	地方税	0	0	0	0
物件費	11,910	14,311	14,715	404	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	11,910	14,292	14,700	408	都支支出金	11,910	2,382	0	△ 2,382
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)	11,910	2,382	0	△ 2,382
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 8,321	△ 17,691	△ 18,376	△ 685
賞与・退職手当引当金繰入額	358	230	146	△ 84	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	20,231	20,073	18,376	△ 1,697	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 8,321	△ 17,691	△ 18,376	△ 685
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	1,007	2,739	2,000	△ 739
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,007	2,739	2,000	△ 739	当期収支差額 (e)+(h)	△ 7,314	△ 14,952	△ 16,376	△ 1,424

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 14,700千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	2014年4月の消費税増税等により、404千円増加。	主な増減理由	東京都緊急雇用創出事業都支支出金の交付が2013年度で終了したため、2,382千円減少。
勘定科目	人件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	人件費 2,017千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	課内での業務役割分担を見直した結果、本事業に占める人員の割合が変動したことにより、2,017千円減少。	主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
ご案内件数	件	2014	151,711	121	△ 20	案内件数1件あたり、121円のコストがかかっています。2014年度の人件費及び賞与・退職手当引当金繰入額の減少、並びに、案内件数の増加により、2013年度に比べて1件あたりのコストは20円減少しました。
		2013	142,691	141	△ 29	
		2012	119,120	170		
開庁日数	日	2014	267	68,824	△ 6,075	一日あたり68,824円のコストがかかっています。2014年度の人件費及び賞与・退職手当引当金繰入額の減少に伴い、2013年度に比べて、6,075円減少しました。
		2013	268	74,899	△ 28,850	
		2012	195	103,749		
		2014				
		2013				
		2012				

④貸借対照表

(単位:千円)

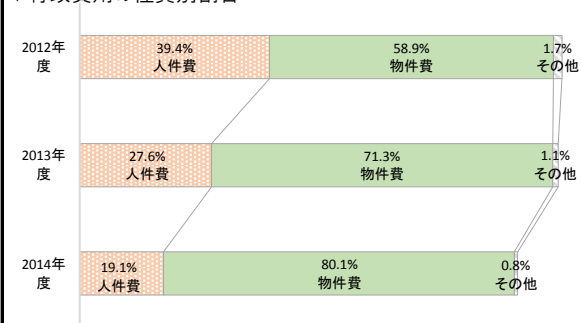
勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	230	146	△ 84	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	230	146	△ 84
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	5,138	2,835	△ 2,303
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	5,138	2,835	△ 2,303
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	5,368	2,981	△ 2,387
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 5,368	△ 2,981	2,387
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	△ 5,368	△ 2,981	2,387		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

⑤貸借対照表の特徴的事項

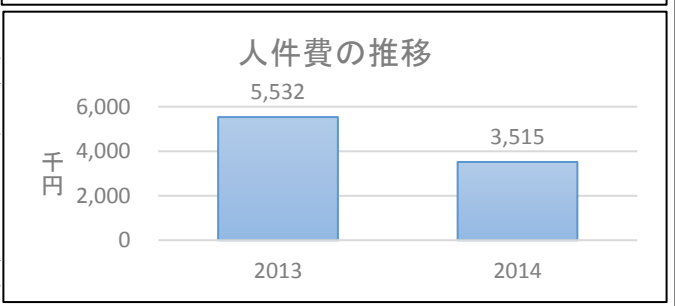
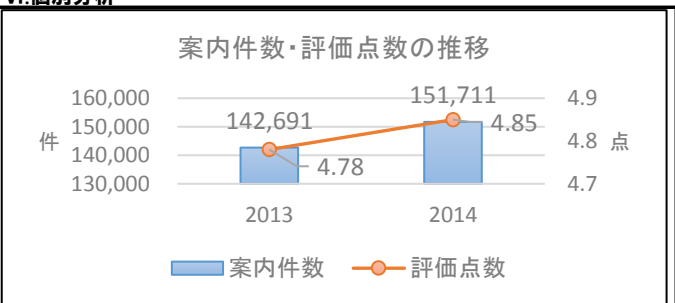
勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2014		2013	
						合計	合計	合計	合計
庁舎総合案内事業	0.4		0.1			0.5	0.8	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2014年度 特定事業 合計	0.4	0.0	0.1	0.0	0.0	0.5	0.8		
2013年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8			

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市負担です。
- ◆行政費用については、約80%が物件費で、残り約20%が人件費です。
- ◆課内での業務役割分担を見直した結果、本業務に占める従事人員の割合が変動したことにより、人件費が2013年度比2,017千円減少しています。
- ◆案内件数が増加し、総合案内人に対するお客様からの評価も向上しました(案内件数:142,691件→151,711件、評価:4.78点→4.85点)。
- ◆案内にかかるコストが1件あたり、1日あたりともに減少しました。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆今後も庁舎総合案内人が的確に案内できるように、案内を要する事業の最新情報や対応依頼票の期日内提出を各課に対して促していく必要があります。
- ◆年度末に繁忙が予想される部署と広聴課、庁舎総合案内人の三者で繁忙期の人員配置や案内方法等に関する事前の意見交換会を行いました。繁忙期であっても的確に案内できるように、今後も繁忙期前の意見交換会を実施する必要があります。

2014年度 事業別行政評価シート

部局名	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
------	-----	-------	--------	------	--------

I. 事業概要

市民の日常生活の中で生じるさまざまな疑問、トラブル、悩みごとなどの解決に役立てていただくため、職員による窓口での相談のほか、弁護士やその他の有資格者による専門相談を提供します。

基本情報	根拠法令等					
		2012年度	2013年度	2014年度		
	専門相談件数	2,688	2,526	2,447	専門相談	各有資格者の相談員による相談
	電話・窓口相談件数	10,125	10,732	10,623	電話・窓口相談	広聴課による電話・窓口での市民相談

II. 2013年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆専門相談については、相談開催日の見直しや市民への周知方法を検討し、予約率・稼働率を向上させることが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2012年度	2013年度	2014年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
		目標					
		実績					
		目標					
		実績					

成果の説明

- ◆さまざまな悩みを抱えた市民の相談を伺い、問題解決に向けた対応をしました。
- ◆市政に関することや、一般的なご相談について、窓口相談や電話相談を実施しました。(2014年度:10,623件 2013年度:10,732件 2013年度から109件減)
- ◆専門的な相談について、弁護士等の有資格者による専門相談を実施しました。(休日を除く。2014年度:2,333件 2013年度:2,437件 2013年度から104件減)
- ◆平日に実施している専門相談を受けづらい方のために、休日に弁護士等の相談会を2回開催しました。(2014年度:114件 2013年度:89件 2013年度から25件増)

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2013年度 A	2014年度 B	差額 B-A
人件費	13,415	16,206	18,459	2,253	地方税	0	0	0	0
物件費	116	39	44	5	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	11,411	11,216	11,160	△ 56	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 25,114	△ 34,099	△ 31,352	2,747
賞与・退職手当引当金繰入額	172	6,638	1,689	△ 4,949	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	25,114	34,099	31,352	△ 2,747	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 25,114	△ 34,099	△ 31,352	2,747
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	5,514	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	5,514	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 19,600	△ 34,099	△ 31,352	2,747

② 行政コスト計算書の特典的事項

勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	専門相談での相談員謝礼 10,426千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	法律相談の実施回数の減により、56千円減少(2014年度:343回 2013年度から4回減)	主な増減理由	
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

※単位あたりコストは、各年度の「行政費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
相談件数 (電話・窓口相談及び専門相談)1件あたりコスト	件	2014	13,070	2,399	△ 173	相談件数1件あたりのコストは、2,399円となっています。従事人員の変動等により人件費は増加しましたが、賞与・退職手当引当金繰入額が減少したことにより、173円コストが減少しました。
		2013	13,258	2,572	612	
		2012	12,813	1,960		
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	2014	246	127,447	△ 12,303	相談日数1日あたりのコストは、127,447円となっています。従事人員の変動等により人件費は増加しましたが、賞与・退職手当引当金繰入額が減少したことにより、12,303円コストが減少しました。
		2013	244	139,750	37,244	
		2012	245	102,506		
		2014				
		2013				
		2012				

④貸借対照表

(単位:千円)

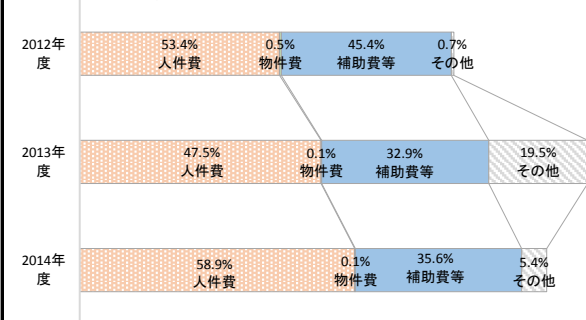
勘定科目		2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2013年度末 A	2014年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	402	474	72	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	402	474	72
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	8,996	9,226	230
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	8,996	9,226	230	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	9,398	9,700	302
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 9,398	△ 9,700	△ 302	
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 9,398	△ 9,700	△ 302		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

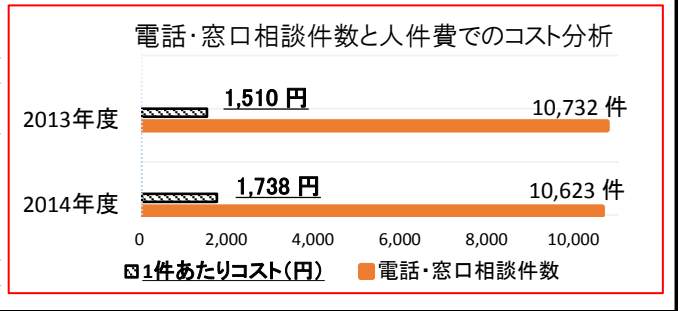
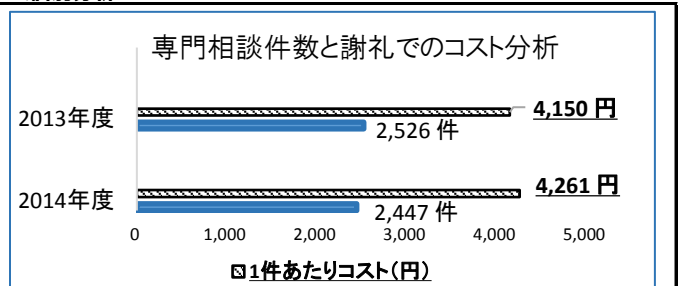


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2014		2013	
						合計	合計	合計	合計
市民相談事業	1.3		0.2	2.2		3.7	3.4	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2014年度 特定事業 合計	1.3	0.0	0.2	2.2	0.0	3.7	3.4		
2013年度 特定事業 合計	1.4	0.0	0.0	2.0	0.0	3.4			

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市負担です。
- ◆行政費用につきましては、人件費が58.9%、補助費が35.6%となっています。
- ◆課内での業務役割分担を見直した結果、本業務に占める従事人員の割合が変動したことにより、人件費が2013年度比で2,253千円増加しています。
- ◆行政費用の人件費は広聴課職員による窓口相談及び電話相談で58.9%、補助費は弁護士、交通事故専門相談員、人権擁護委員、税理士、宅地・建物取引主任者、司法書士、土地家屋調査士、行政書士、社会保険労務士、行政相談委員の各有資格者による専門相談で35.6%です。

②2014年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆窓口相談及び電話相談1件あたりに係る時間は、一律ではない為、件数比較のみで事業の成果は図れませんが、市民の方への対応の質を落とさず、相談先の案内を適切・迅速に行えるよう事務の効率化を図る事が課題です。
- ◆専門相談については、各専門相談毎の稼働率の見直しを行い、利便性の向上を図る事が課題です。

