

《行政經營分野》

政策經營部

2016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

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. 2015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"> ◆ 交通政策審議会の答申を踏まえ、多摩都市モラル延伸促進協議会を通して、事業化に向けた気運醸成に引き続き取り組むことが必要です。 ◆ 2015年度に作成した「公共施設等総合管理計画(基本計画)」は、公共施設の状況把握と基本的な方向性を示したものであり、今後いかに具体的な取組みを推進できるかが課題です。 ◆ 物件費、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。
--

III. 事業の成果

成果指標名	区分	2014年度	2015年度	2016年度	目標(達成時期)
公共施設跡地の活用方針の決定	目標	(活用方針の決定)	(活用方針の決定)	(活用方針の決定)	8箇所の活用方針の決定 (2016年度)
	実績	累計6箇所	累計7箇所	累計8箇所	
公共施設再編計画の策定	目標	(-)	(基本計画策定)	(再編計画の検討)	公共施設再編計画の策定 (2017年度)
	実績	-	公共施設等総合管理計画(基本計画)策定	公共施設再編計画の検討	
町田市5ヵ年計画17-21の策定	目標	(-)	(計画の検討)	(計画の策定)	町田市5ヵ年計画17-21の策定 (2016年度)
	実績	-	町田市5ヵ年計画17-21の検討	町田市5ヵ年計画17-21の策定	
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ まちだ未来づくりプランの後期実行計画である「町田市5ヵ年計画17-21」を2017年2月に策定しました。 ◆ 施策立案、組織運営等の指針を示すため、「市政運営の基本的な考え方」を定めました。 ◆ 行政サービス水準他市比較調査を行い、国保・介護分野の業務量・業務プロセスの自治体間比較及び優位性の高い業務手法の検討を行いました。 ◆ 3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。 ◆ 町田薬師池公園四季彩の杜エリアのブランドマネジメントを検討し、全体コーディネートの方向性を確認しました。 ◆ 多摩都市モラル延伸促進協議会の事務局として、交通政策審議会の答申を踏まえたパンフレットの改訂やシンポジウム開催など、気運醸成事業を実施しました。◆ 公共施設跡地1箇所の活用方針を決定し、全8箇所の活用方針の決定が終了しました。 ◆ 公共施設等総合管理計画(基本計画)に沿って、公共施設の見直しを着実に実行するための計画「公共施設再編計画」策定に向けて検討しました。 				

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	187,018	178,131	180,561	2,430	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,216	6,606	5,935	△ 671	保険料	0	0	0	0
物件費	42,169	47,020	25,324	△ 21,696	国庫支出金	10,220	220	220	0
うち委託料	40,401	45,134	23,669	△ 21,465	都支支出金	8,040	2,089	0	△ 2,089
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	1,336	1,481	999	△ 482	その他	0	6,058	4,956	△ 1,102
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	18,260	8,367	5,176	△ 3,191
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 234,536	△ 240,459	△ 225,439	15,020
賞与・退職手当引当金繰入額	22,273	22,194	23,731	1,537	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	252,796	248,826	230,615	△ 18,211	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 234,536	△ 240,459	△ 225,439	15,020
特別費用 (g)	0	981	0	△ 981	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 981	0	981	当期収支差額 (e)+(h)	△ 234,536	△ 241,440	△ 225,439	16,001

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	公共施設等総合管理計画(実行計画)策定支援業務委託 9,215千円 町田薬師池公園四季彩の杜ブランドマネジメント検討支援業務委託 4,320千円 町田市次期5ヵ年計画策定支援業務委託 3,499千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	町田市まち・ひと・しごと創生総合戦略が2015年度に完成したことにより、策定支援業務委託料が8,996千円減少。 オリンピックキャンプ地等招致事業が文化スポーツ振興部に移管されたことにより、委託料が5,948千円減少。	主な増減理由	オリンピックキャンプ地等招致事業が文化スポーツ振興部に移管されたことにより、私立学校誘致検討事業の終了により、実施に係る経費の一部に受けていた市町村総合交付金・都補助金2,089千円が皆減。
勘定科目	補助費等	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	委員謝礼・講師謝礼 570千円 研修受講料 168千円 など	決算額の主な内訳	多摩・島しょ広域連携活動助成金 4,936千円 指定寄附金 20千円
主な増減理由	総合戦略協議会が2015年度で終了したことにより、委員謝礼が318千円減少。 私立学校誘致に係る事業者評価委員会が2015年度で終了したことにより、委員謝礼が228千円減少。	主な増減理由	行政サービス水準他市比較調査が東京都市長会の助成金の対象となったことにより、助成金が4,936千円皆増。 公共施設マネジメントに関する共同研究が終了したことにより、公民連携調査研究助成金が6,048千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	7,920	8,458	538	
	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	7,920	8,458	538
		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	149,868	152,141	2,273
		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	149,868	152,141	2,273	
	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	157,788	160,599	2,811
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 157,788	△ 160,599	△ 2,811	
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 157,788	△ 160,599	△ 2,811	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	0	0	0						

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

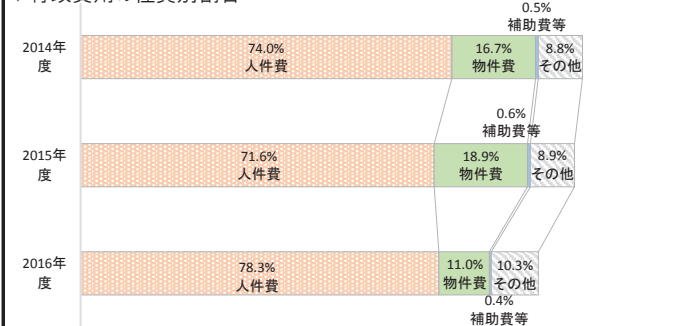
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	5,176	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	227,805	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)	△ 222,629	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)	△ 222,629
				一般財源充当調整額	222,629

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	2016 合計	2015 合計
計画管理事務	5.1					5.1	4.6
調整事務	5.2		1.0			6.2	8.6
政策研究事務	4.9					4.9	5.1
非核平和事務	0.2					0.2	0.2
企画政策課管理事務	3.6		1.0			4.6	4.5
2016年度 歳出目 合計	19.0	0.0	2.0	0.0	0.0	21.0	23.0
2015年度 歳出目 合計	21.0	0.0	2.0	0.0	0.0	23.0	

VI.個別分析

◆まちだ未来づくりプランの前期実行計画「町田市新5ヵ年計画(2012~2016年度)」の期間中に生じた課題・環境変化を踏まえた後期実行計画として、「町田市5ヵ年計画17-21」を庁内各課と連携して策定しました。

◆行政サービス水準他市比較調査を八王子市、藤沢市、江戸川区等と協力して実施しました。国保・介護分野について業務量や業務プロセスの比較を行い、業務担当者を集めて効果的な実施手法を検討しました。また、調査や検討から得られた知見を広く公表するため、シンポジウムを開催しました。

◆未来づくりプロジェクト推進事業においては、プロジェクト全体の進捗を確認しながら、当該年度の必要に応じた調査・研究を実施しており、2016年度は町田薬師池公園四季彩の杜ブランドマネジメント検討を行いました。

◆公共施設再編計画の検討においては、公共施設再編計画策定検討委員会を設置し、施設機能毎の実態・課題の整理や公共施設再編の基本的な考え方等の整理を行い、施設機能毎の今後の方向性を検討しました。

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政サービス水準他市比較調査については、2016年度から全額市長会の助成金により実施できました。
- ◆町田薬師池公園四季彩の杜エリアにおけるブランドマネジメント検討により、全体コーディネートの方向性を確認し、事業担当課に引き継ぎました。
- ◆多摩都市モルールのパンフレット改訂やシンポジウムの開催により、市民、議会、行政がそれぞれの立場で今後取り組むべきことが明らかになり、事業化を見据えた気運が醸成されました。
- ◆公共施設再編計画策定検討委員会において、今後の公共施設・公共空間のより良いかたちとは何か、またこれを実現していくための再編の考え方等を検討しました。
- ◆オリンピックキャンプ地等招致事業の移管等により、委託契約数が減少したことで、委託料が21,465千円減額となり、企画費に係る行政コスト全体も、18,211千円の減額となりました。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆次期基本計画策定に向けて、市民意識調査などの情報を調査・研究し、有効に活用していくことが必要です。
- ◆多摩都市モルールの町田方面延伸促進協議会を通じた気運醸成事業のほか、モルールの延伸に向けた具体的な取組を検討することが必要です。
- ◇公共施設再編計画の策定に向けた今年度の検討をもとに、施設再編の考え方や今後の方向性について、広く市民や施設利用者に周知するなど合意形成を図るとともに、着実に実行できる計画を策定していくことが必要です。

2016年度 課別行政評価シート

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

I. 組織概要

組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民の視点に立った質の高い組織経営の実現と、職員のチャレンジ精神の醸成を図ります。 ◆社会情勢の変化や緊急課題、部門横断的な課題解決に向け、各部署を支援します。 ◆市長・副市長が迅速・的確に経営判断が行えるよう、トップマネジメントを支えます。
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) ◆政策的事業の総合調整に関すること(部門横断的な行政課題や重要な案件の調整) ◆行政経営改革の推進に関すること(行政経営改革プランの策定及び推進、市民参加型事業評価、事務事業見直し、経営品質向上活動等) ◆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等)

II. 2015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、進捗管理の実施時期や回数の見直し、打ち合わせ時の議事録等資料作成の効率化により、時間外勤務手当を縮減していく必要があります。 ◆物件費のほとんどを占める委託料については、業務内容、委託の範囲や仕様を見直すことで、業務の効率化を図ることが必要です。 ◆経営改革室が運営している庁議について、タブレット端末を利用した開催を増やすことにより、会議資料の印刷や配付等、会議事務における準備時間の短縮を図っていく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
新5か年計画の達成率	%	目標	(100)	(100)	(70)	70 (2016年度)	重点事業プランと行政経営改革プランの全取り組みのうち、計画どおりに進んだ取り組みの割合
		実績	68.7	67.9	72.9		
包括外部監査の措置率	%	目標	(85)	(85)	(85)	85 (2017年度)	包括外部監査における全指摘事項のうち、改善の措置を講じた件数の割合
		実績	79.6	85.3	88.6		
事務事業の見直しに着手した業務分野数	業務分野	目標	(-)	(-)	(5)	10 (2021年度)	事務事業の見直しに着手した業務分野数
		実績	-	-	5		

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業所管部署との調整等により、新5か年計画で定めた131の取り組み(重点事業プラン88(うち中止2)、行政経営改革プラン43)のうち、94の取り組み(重点事業プラン62、行政経営改革プラン32)が計画どおりに進み、目標値を達成しました。 ◆市役所の生産性の向上と公共施設における行政サービス改革を柱とする新たな行政経営改革プランを策定しました。 ◆2015年度までに包括外部監査で指摘を受けた781件のうち、2016年度は85件の見直しを行い、合計で692件が措置済みとなりました。 ◆基本的な事務処理が法律で定められ、かつ総稼働時間数が多い5つの業務分野について、事務事業の見直しに着手しました。そのうち、2つの業務分野については、他自治体とのベンチマーキングにより業務コストや事務処理工程を分析しました。その結果を踏まえ、事務事業見直しに向けて業務改善・改善計画を作成しました。 ◆タブレット端末等を活用し、部長会議や課内の打ち合わせ等を効率的に実施しました。また、経営会議でのタブレット端末の活用を検討しました。 ◆経営品質向上活動について、課の「仕事目標」サポーター研修や有識者による講演会を実施しました。
-------	---

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	91,745	92,458	87,391	△ 5,067	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	7,505	7,506	7,963	457	保険料	0	0	0	0
物件費	18,548	18,067	20,227	2,160	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	18,053	17,743	20,040	2,297	都支支出金	0	2,022	0	△ 2,022
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	710	657	113	△ 544	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	2,022	0	△ 2,022
賞与・退職手当引当金繰入額	21,410	13,933	6,175	△ 7,758	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 132,413	△ 123,093	△ 113,906	9,187
行政費用 小計 (b)	132,413	125,115	113,906	△ 11,209	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)	△ 132,413	△ 123,093	△ 113,906	9,187
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)	△ 132,413	△ 123,093	△ 113,906	9,187

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 84,630千円 など	決算額の主な内訳	包括外部監査委託料 12,000千円 事務事業見直し支援委託料 5,821千円 経営品質向上活動支援業務委託料 2,218千円 など
主な増減理由	2016年度は行政経営監視委員会を開催していないため、専門委員報酬が2,448千円減少。職員の年齢構成の変更等により常勤職員人件費等が2,629千円減少。	主な増減理由	2016年度から他自治体とのベンチマーキングによる事務事業見直しを実施したことにより支援委託料が5,821千円増加。2016年度は市民参加型事業評価を実施していないため、支援委託料が2,980千円減少。
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	行政経営関係講座負担金 113千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	行政経営関係講座受講回数が2015年度と比較して1回増加したため、行政経営関係講座負担金が19千円増加。2016年度は市民参加型事業評価を実施していないため、評価人謝礼が563千円減少。	主な増減理由	2016年度は市民参加型事業評価を実施していないため、市町村総合交付金が2,022千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,902	3,898	△ 4		
	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	3,902	3,898	
		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	73,842	70,126	△ 3,716	
		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	73,842	70,126	△ 3,716
	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	77,744	74,024	△ 3,720
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 77,744	△ 74,024	3,720	
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 77,744	△ 74,024	3,720	
無形固定資産		0	0	0		負債及び純資産の部合計	0	0	0	
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	0	0	0							
資産の部合計		0	0	0						

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

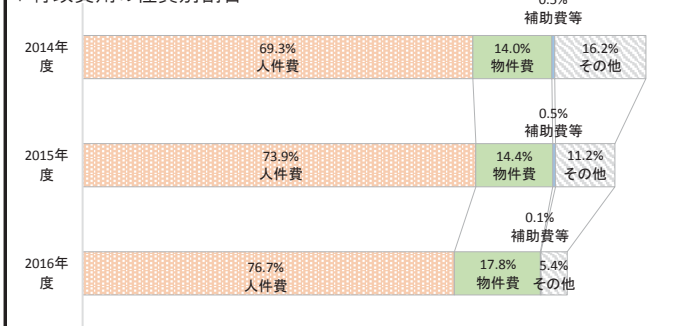
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	117,626	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)	△ 117,626	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)	△ 117,626
				一般財源充当調整額	117,626

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



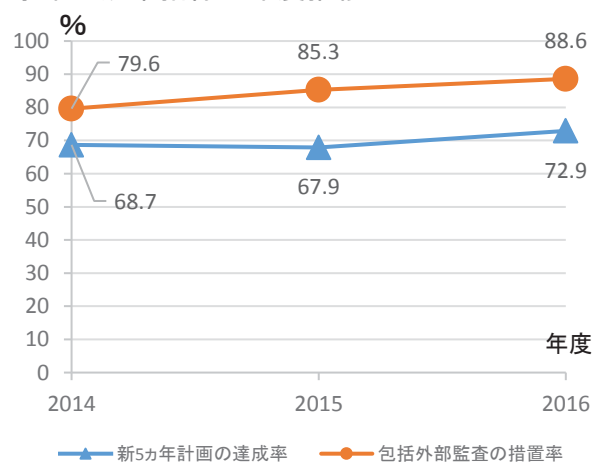
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2016 合計	2015 合計
		フルタイム	(短時間)				
庁内調整・会議事務	4.1			0.3		4.4	4.3
経営品質向上事務	0.3			0.1		0.4	0.7
事業見直し推進事務	2.1					2.1	1.8
行政経営改革事務	2.1					2.1	2.1
経営改革室管理事務	0.4			0.6		1.0	1.1
2016年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	10.0
2015年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	

VI.個別分析

事業の成果指標の年度推移



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77%を人件費が占めています。新たな行政経営改革プランの策定や他自治体とのベンチマーキングによる事務事業見直しにおける業務が増加しましたが、包括外部監査や市民参加型事業評価の進捗管理回数の見直し、仕事目標の様式や作成工程の簡略化、その他各業務の企画立案を効率的に実施したことにより、時間外勤務手当を2015年度比6%増に留めることができました。

◆行政費用の約18%にあたる物件費については、そのほとんどを委託料が占めています。その内容は、包括外部監査、他自治体とのベンチマーキングによる事務事業見直し、経営品質向上活動を実施するためのものです。

◆他自治体とのベンチマーキングによる事務事業見直しにおいて、課題の抽出や分析、及び改善策の提案等の支援委託を活用したことで、自治体間比較の結果を踏まえた業務改革・改善計画を作成できました。なお、本取組は、優良事例として、内閣府の経済財政一体改革推進委員会で取り上げられました。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆物件費のほとんどを占める委託料については、契約内容の明確化を図り、委託の実効性を高めます。また、より良い提案を引き出すために競争性を高める必要があります。

◆経営会議にタブレット端末を導入し、会議資料の印刷や配付等、会議事務における準備時間の短縮を図っていく必要があります。

2016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

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"> ◆理事者の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. 2015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、今後も更なる時間外勤務時間数の縮減等、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、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。 ◆理事者の行政運営をサポートするため、スケジュール調整や管理、情報提供等において、更なるサポート機能の充実が必要となります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
庁内打合せ件数	件	目標	—	—	—	—	市長の政策判断・行政運営がスムーズに行われるよう必要な庁内打合せを行った件数
		実績	1,644	1,729	1,671		
表敬訪問・総会等出席件数	件	目標	—	—	—	—	各種団体等と交流を図るため、表敬訪問・総会等に出席した件数
		実績	395	346	369		
		目標					
		実績					
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者のスケジュールを調整し、庁内・外との連携を図り、適切な政策判断及びスムーズな行政運営が行われるようサポートすることができました。 ◆各担当部課からの情報及び資料を収集・整理し、必要な情報を適切かつ迅速に理事者へ提供することができました。 ◆市長会等会議の資料を全庁的に閲覧できるよう環境を整備し、より迅速に理事者と担当部課との情報の共有を図ることができました。 						

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	104,102	100,646	107,786	7,140	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,403	1,767	1,928	161	保険料	0	0	0	0
物件費	3,526	3,010	3,362	352	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	8,030	8,115	8,106	△ 9	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	2,462	2,017	14,500	12,483	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 118,120	△ 113,788	△ 133,754	△ 19,966
行政費用 小計 (b)	118,120	113,788	133,754	19,966	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)	△ 118,120	△ 113,788	△ 133,754	△ 19,966
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	292	0	△ 292	特別収入 小計 (f)	0	292	0	△ 292
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 118,120	△ 113,496	△ 133,754	△ 20,258

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 56,313千円 秘書課職員人件費 51,473千円	決算額の主な内訳	市長交際費 983千円 出張旅費 769千円 表彰式・表敬訪問時等記念品代 481千円など
主な増減理由	職員の人事異動、その他の事由により人員構成が変わり、秘書課人件費が7,140千円増加。	主な増減理由	2016年度と2017年度のさくらまつりに伴う交流市町村懇親会が、いずれも2016年度に開催されたため、食糧費が118千円増加。備品購入費が携帯電話の買換えのため、30千円増加。
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」7,961千円 表彰式時合唱演奏出演者謝礼金 100千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	「東京都市長会負担金」が、国家公務員給与の率改定などにより9千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,017	2,566	549	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	2,017	2,566	549
		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	38,176	46,165	7,989
		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	38,176	46,165	7,989	
	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	40,193	48,731	8,538
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 40,193	△ 48,731	△ 8,538	
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 40,193	△ 48,731	△ 8,538	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	0	0	0						

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

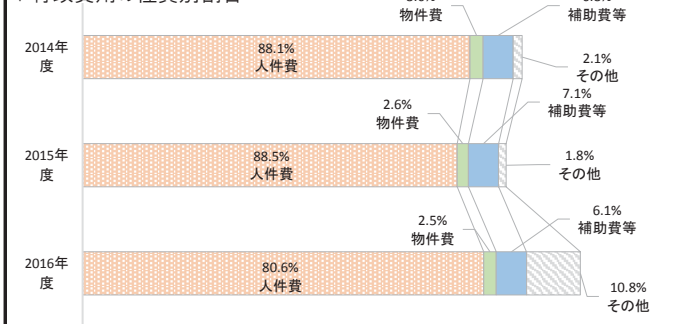
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

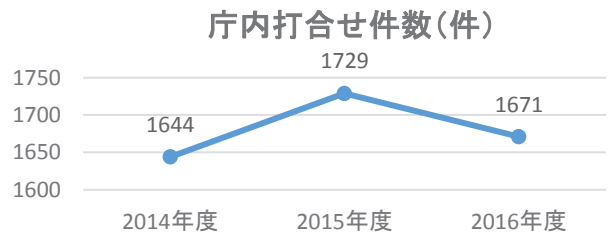
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	125,216	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 125,216	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 125,216
				一般財源充当調整額	125,216

V.財務構造分析

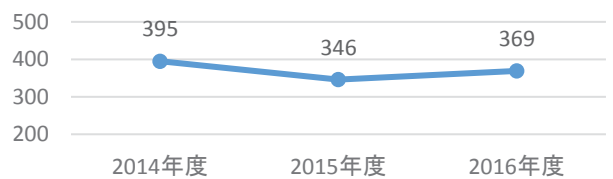
▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



表敬訪問・総会等出席件数(件)



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2016		2015	
		(フルタイム)	(短時間)			合計	合計	合計	合計
表彰事業事務	0.8					0.8	0.6		
交際儀礼事務	0.5					0.5	0.4		
全国市長会等各種会議事務	0.2					0.2	0.2		
庶務	0.7					0.7	1.9		
その他秘書事務	3.8					3.8	3.6		
2016年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	6.7		
2015年度 歳出目 合計	5.9	0.0	0.0	0.0	0.8	6.7			

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆理事者のスケジュール調整、市内・外との連携を的確に行い、適切な政策判断・スムーズな行政運営のサポートを行いました。
- ◆各担当部課からの必要な情報を収集・整理を行い、速やかに理事者へ提供することができました。
- ◆市長会等会議資料の全庁的な閲覧環境の整備を行い、理事者と担当部課との速やかな情報の共有化を図りました。
- ◆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あり、行政費用の80.6%は人件費です(特別職人件費52%、秘書課職員人件費48%)。また、物件費は、市長交際費と出張旅費が半分を占めています。補助費等は、全国市長会等の負担金が99%です。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市長会等会議資料の全庁的な閲覧環境の整備、各担当部課からの必要な情報の収集・整理と理事者への速やかな提供を行い、一定の機能の強化を図ることができたと考えています。今後は、その効果について、調査・研究していく必要があります。
- ◆これから到来する人口減少・超高齢化社会の進行に伴う大きな社会状況の変化や顕在化していく課題へ対応するため、市長の政策判断・行政運営が円滑に行われるよう更なる体制・機能の強化について考える必要があります。

2016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

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 ◆ケーブルテレビ広報番組の制作に関する事 ◆ラジオ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 ◆報道機関との連絡・調整に関する事		◆ホームページの管理に関する事 ◆ソーシャルメディアの管理に関する事 ◆シティプロモーションの推進に関する事

II. 2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆まちだ自慢サポーターは242名で発足し、2015年度末には登録者は321名になりました。まちだ自慢サポーターによる情報発信は主に「ぐるたび」サイトで発信していますが、投稿数は伸び悩んでいるため、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、市民が主役となる仕組みを構築していくことが課題となります。
 ◇2015年度に行った『「広報活動」に関する意識調査』で市民満足度(広報の質の向上)は上がりましたが、情報の受け手が日ごろ利用している手段と市の発信する広報手段にずれがあることがわかったため、受け手のニーズを分析し、ニーズにあった広報活動のあり方を示した「町田市広報活動BOOK」を、全庁で共有化し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	2014年度	2015年度	2016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)	80.7 (2019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」。4年毎に実施。次回調査は2019年度実施予定。
		実績	66.3	78.2	78.2		
広告換算費	円	目標	(36,000,000)	(264,000,000)	(288,000,000)	300,000,000 (2017年度)	記者会見およびプレスリリースの効果を計るため、記者会見などで発表した案件が新聞に掲載された場合の露出効果を、広告料金をベースに算出。
		実績	299,265,881	378,139,821	497,045,837		

◆2015年度に実施した『「広報活動」に関する意識調査』の結果を基に、以下のとおり広報手段の見直しを行いました。
 ・「広報まちだ」を閲覧できるアプリのサービス開始(9月) ・「広報まちだ」の改定(11月) ・メール配信サービスにて「ごみ・資源情報」、「夜間・休日診療情報」の配信を開始(11月) ・「わたしの便利帳」を転入者向けから全世帯向けに改定。市が費用負担することなく市内全戸に配布(2月) ・各部署でソーシャルメディアによる情報発信をする際の指針を示した「町田市ソーシャルメディア活用ガイドライン」を作成。10アカウントで情報発信を開始(3月)
 ◆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積極的に提供した結果、地方版だけでなく、東京エリアでも取り上げられ、広告換算費の増加に繋がりました。 ◆まちだ自慢サポーターが主体的に企画・運営に参加したリアル宝探しイベントを開催しました。このイベントには、市内外から約6,600人の参加者がありました。 ◆全職員が適切な広報手段を選択し、広報活動を実施できるよう、ニーズにあった広報活動のあり方を示した「町田市広報活動BOOK」の説明会を3回実施し、全庁での共有化に取り組みました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	96,567	96,662	108,445	11,783	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	10,292	8,168	9,828	1,660	保険料	0	0	0	0
物件費	156,576	145,738	123,231	△ 22,507	国庫支出金	3,159	3,232	2,759	△ 473
うち委託料	151,994	141,288	121,110	△ 20,178	都支支出金	39,509	4,616	18,109	13,493
維持補修費	0	0	0	0	行政収入				
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	348	221	386	165	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	803	803	803	0	その他	8,576	9,186	7,336	△ 1,850
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	51,244	17,034	28,204	11,170
賞与・退職手当引当金繰入額	10,774	13,446	19,908	6,462	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 213,824	△ 239,836	△ 224,569	15,267
行政費用 小計(b)	265,068	256,870	252,773	△ 4,097	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)	△ 213,824	△ 239,836	△ 224,569	15,267
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)	△ 213,824	△ 239,836	△ 224,569	15,267

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」等企画・編集支援・印刷委託料 37,225千円 まちだシティプロモーション支援・計画策定業務委託料 30,478千円 広報まちだ配布委託料 27,682千円 広報番組作成・放映業務委託料 6,134千円など	決算額の主な内訳	シティプロモーション推進委員会委員謝礼 272千円 広報まちだ新春号対談謝礼 72千円 日本広報協会負担金 42千円
主な増減理由	まちだシティプロモーション支援・計画策定業務委託料が、契約内容の見直しにより、10,605千円減少。 広報まちだ配布委託料が、「広報まちだ」改定に伴う発行回数の減少により、5,446千円減少。	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増えたことなどにより、委員謝礼が146千円増加。 対談時間の延長により、広報まちだ新春号対談謝礼が24千円増加。

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 2,759千円	決算額の主な内訳	シティプロモーション事業に対する市町村総合交付金 16,730千円 地域生活支援事業費補助金 1,379千円
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庫補助金(補助率約1/2)が「広報まちだ」改定に伴う点字版「広報まちだ」作成委託料等の減少により、473千円減少。	主な増減理由	東京都市町村総合交付金「まちづくり振興割地域特選事業枠」の対象となったことにより、16,730千円皆増。 新規事業を交付要件とする多摩の魅力発信事業費補助金の対象外となったことにより、1,500千円皆減。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,812	4,485	673	
	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	3,812	4,485	673
		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	72,145	80,674	8,529
		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	72,145	80,674	8,529	
	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	75,957	85,159	9,202
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 51,941	△ 61,946	△ 10,005	
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	24,016	23,213	△ 803	純資産の部合計	△ 51,941	△ 61,946	△ 10,005		
資産の部合計	24,016	23,213	△ 803	負債及び純資産の部合計	24,016	23,213	△ 803		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	その他の固定資産	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	株式会社 多摩テレビの株券 20,000千円 イベントスタジオ備品 3,213千円	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	イベントスタジオ備品の減価償却により803千円減少。	主な増減理由	主な増減理由

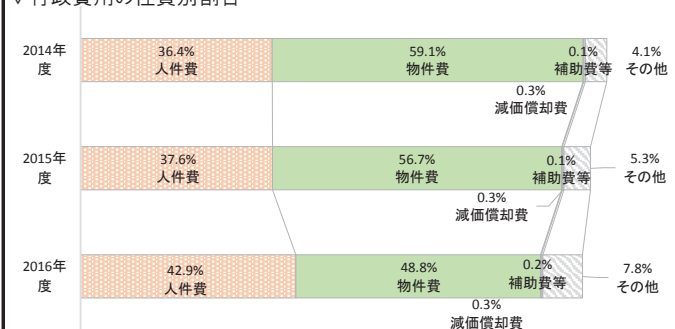
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	28,204	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	242,769	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)	△ 214,565	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)	△ 214,565
				一般財源充当調整額	214,565

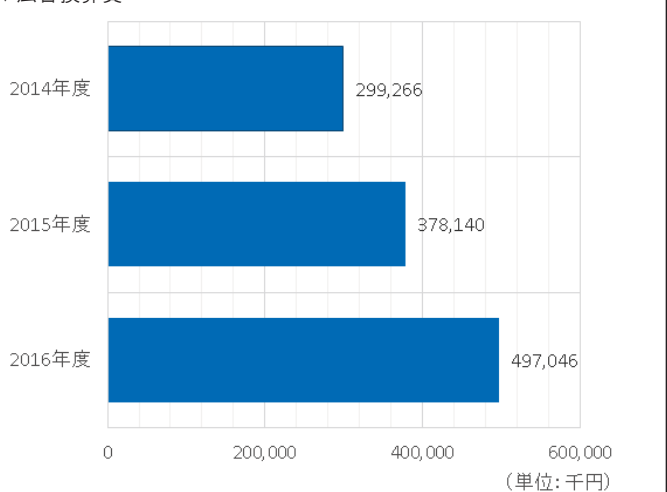
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽広告換算費



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2016 合計	2015 合計
		フルタイム	(短時間)				
広報紙・誌発行事業	6.0			3.3		9.3	7.7
情報提供(パブリシティ)事業	2.1			0.5	0.1	2.7	2.1
シティプロモーション事業	1.7					1.7	1.2
その他	0.2			0.2		0.4	2.0
						0.0	0.0
2016年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	4.0	0.1	14.1	13.0
2015年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	4.0	0.0	13.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆各広報手段の見直しやシティプロモーション事業の次期推進計画策定に係る業務増により、人件費のうち時間外勤務手当は1,660千円増加しました。
- ◆「広報まちだ」改定により発行回数が増えたことやNTTタウンページとの協働発行により「わたしの便利帳」を市が費用負担することなく発行したことで、委託料が20,178千円減額となり、行政費用全体としても4,097千円の削減となりました。
- ◆2015年度に実施した「広報活動」に関する意識調査の結果を基に、各広報手段の見直しを行いました。
- ◆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積極的に提供した結果、地方版だけでなく、東京エリアでも取り上げられ、広告換算費の増加に繋がりました。
- ◆まちだ自慢サポーターの活発な情報発信を支援するためにミーティングを開催し、市民からの情報発信活動の促進に取り組みました。
- ◆「子育てブランドブック」を作成し、近隣市の保育園・幼稚園で配布するなど、町田での子育てが具体的にイメージできる情報発信を行いました。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆子育て世代へ向けた情報発信を継続して行うことで、市外のファミリー層に対し、町田市への関心を高めていくことが課題となります。また、市民や地域の提案を重視し、その取組を市内外に情報発信する「まちだ〇ごと大作戦18-20」のスタートに向けて市民や地域の関心を高めていくことが課題となります。
- ◆市の持つ広報媒体に加え、地域や民間の情報発信力やメディアなどのさまざまな広報手段の活用を検討・展開していくことで、より効果的な広報活動を効率的に行っていくことが今後の課題となります。
- ◆全職員が適切な広報手段を選択し、計画的かつ主体的な広報活動を実施できるよう、「町田市広報活動BOOK」の活用を継続して促していくことで、全庁的な情報発信力の向上を図っていくことが課題となります。

2016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
------	-----	-------	-----------	------	--------

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します。				
基本情報	根拠法令等				
		2014年度	2015年度	2016年度	広報紙 名称
	広報紙 平均発行部数	144,218部	141,145部	139,204部	広報紙 発行日
	広報紙 拠点配布場所数	212	212	217	広報まちだ 月2回(1日、15日)

II. 2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇2015年度に行った『「広報活動」に関する意識調査』の分析結果をもとに、広報紙に求められている役割を見直すとともに、他の広報手段の見直しも行っていくことが課題となります。
 ◇広報紙・誌発行業務の行政費用は、2013年度からはほぼ横ばいとなっていますが、質の確保はできました。今後はこの質を維持しつつ更なるコスト削減を行うために、業務内容の見直しと併せて発行方法の見直しを行っていく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016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)	(80.7)	80.7 (2019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」。4年毎に実施。次回調査は2019年度実施予定。
		実績	66.3	78.2	78.2		
		目標					
		実績					
成果の説明	◆2015年度に実施した『「広報活動」に関する意識調査』の結果を基に、以下のとおり広報手段の見直しを行いました。 ・「広報まちだ」を閲覧できるアプリのサービス開始(9月) ・「広報まちだ」の改定(11月) ・メール配信サービスにて「ごみ・資源情報」、「夜間・休日診療情報」の配信を開始(11月) ・「わたしの便利帳」を転入者向けから全世帯向けに改定。市が費用負担することなく市内全戸に配布(2月) ・各部署でソーシャルメディアによる情報発信する際の指針を示した「町田市ソーシャルメディア活用ガイドライン」を作成。10アカウントで情報発信を開始(3月)						

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	56,048	58,164	67,159	8,995	地方税	0	0	0	0
物件費	90,968	90,079	74,676	△ 15,403	国庫支出金	3,159	3,232	2,759	△ 473
うち委託料	87,652	87,011	73,777	△ 13,234	都支支出金	1,579	1,616	1,379	△ 237
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	48	72	24	その他	8,576	9,186	7,336	△ 1,850
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	13,314	14,034	11,474	△ 2,560
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 140,061	△ 144,045	△ 143,752	293
賞与・退職手当引当金繰入額	6,260	9,788	13,319	3,531	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	153,375	158,079	155,226	△ 2,853	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 140,061	△ 144,045	△ 143,752	293
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)	△ 140,061	△ 144,045	△ 143,752	293

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」等企画・編集支援・印刷委託料 37,225千円 広報まちだ配布委託料 27,682千円 広報まちだ配達業務委託料 2,636千円 点字版「広報まちだ」作成委託料 2,627円など	決算額の主な内訳	広報まちだ新春号対談謝礼 72千円
主な増減理由	広報まちだ配布委託料が、「広報まちだ」改定に伴う発行回数の減少により、5,446千円減少。 「広報まちだ」等企画・編集支援・印刷委託料が、「広報まちだ」改定に伴う発行回数の減少により、5,143千円減少。	主な増減理由	対談時間の延長により、広報まちだ新春号対談謝礼が24千円増加。
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 2,759千円	決算額の主な内訳	地域生活支援事業費補助金 1,379千円
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「広報まちだ」改定に伴う点字版「広報まちだ」作成委託料等の減少により、473千円減少。	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「広報まちだ」改定に伴う点字版「広報まちだ」作成委託料等の減少により、237千円減少。

③ 単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
広報紙・誌発行部数1部あたりコスト	部	2016	4,552,308	34	4	「広報まちだ」の改定業務に伴い「広報まちだ」発行部数1部あたりの人件費および委託料が増加したことにより、単位あたりのコストが4円増加しました。
		2015	5,263,357	30	6	
		2014	6,386,586	24	△ 4	
		2016				
		2015				
		2014				

④ 貸借対照表

(単位:千円)

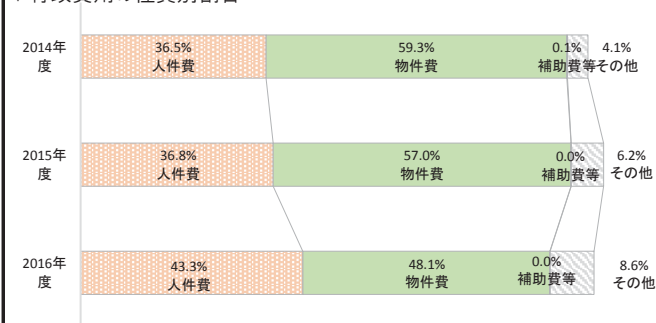
勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,203	2,680	477	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	2,203	2,680	477
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	41,698	48,216	6,518
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	41,698	48,216	6,518
	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	43,901	50,896	6,995
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 43,901	△ 50,896	△ 6,995
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	△ 43,901	△ 50,896	△ 6,995		
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

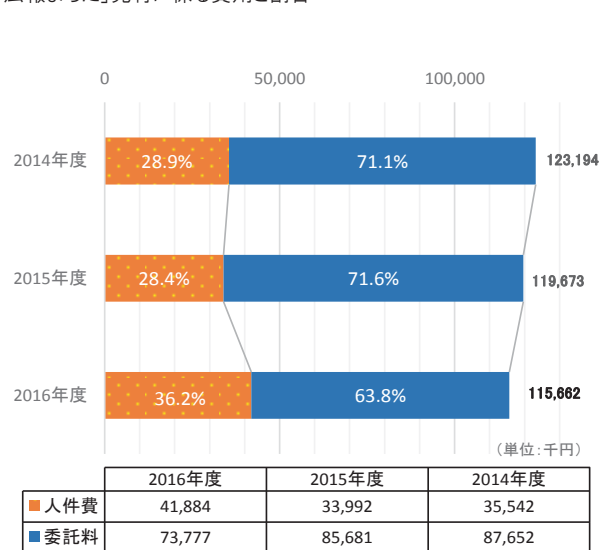
V. 財務構造分析

▽ 行政費用の性質別割合



VI. 個別分析

▽ 「広報まちだ」発行に係る費用と割合



▽ 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	2016年度		2015年度	
						合計	合計	合計	合計
広報紙業務	3.7			2.1		5.8	5.8	4.8	4.8
ホームページ業務	1.3			0.6		1.9	1.9	1.6	1.6
その他の刊行物業務	0.5			0.2		0.7	0.7	0.6	0.6
メール配信業務	0.3			0.1		0.4	0.4	0.2	0.2
その他	0.2			0.3		0.5	0.5	0.5	0.5
2016年度 特定事業 合計	6.0	0.0	0.0	3.3	0.0	9.3	9.3	7.7	7.7
2015年度 特定事業 合計	4.5	0.0	0.0	3.2	0.0	7.7	7.7		

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「まちだガイド」にかかる印刷製本費を中心とした物件費(48.1%)が占めています。
- ◆ 「広報まちだ」や「わたしの便利帳」、ソーシャルメディアなどの各広報手段の見直しにより、人員及び人件費が増加しました。
- ◆ 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、34円のコストがかかっています。
- ◆ 「広報まちだ」の改定を行ったことで、広報紙業務にかかる人件費が増加しました。一方で、紙面構成や発行回数を変更したことで、委託料を削減し、広報紙業務に係る経費全体も削減することができました。
- ◆ 2015年度に実施した「広報活動」に関する意識調査の結果を基に、各広報手段の見直しを行いました。

② 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆ 新聞折込みや拠点配布等では広報紙を入手することのできない読者希望者への無料配布を開始し、併せて拠点配布場所の適正配置を行うことで、広報紙から市政情報入手したいと考えている方に適切な情報提供を行うことが必要です。
- ◆ 「広報まちだ」については、市民の方々の意見などを参考に、今後も見直しを継続していく必要があります。

2016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

I. 組織概要

組織の使命	日々寄せられる市民の声から、町田市に対するニーズを的確につかみ、政策課題を導き出します。相談したい人、市政に意見がある人、情報を得たい人に適切な答え(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、市長への手紙や市政要望等の受付業務、採択請願に関すること。 ◆ 市政モニター事業、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。 ◆ 日常生活に関する相談、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. 2015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"> ◆ 各業務の進捗状況を課内で共有し、早めの対応により時間外勤務時間数の削減を図ります。また、時間外勤務申請時と承認時のルールを明確にし、職員の意識向上に努めます。 ◆ 広聴費のうち約60%を物件費(主に委託料)が占めているため、今後も各委託業務の費用対効果を検証し続ける必要があります。
--

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016年度	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	85.0	85.0	90.0	90.0以上	応答率(オペレータが対応した件数÷着信件数)
		実績	93.2	91.6	90.6	(毎年度)	
市政要望の14日以内報告達成率	%	目標	(95.1以上)	(97.5以上)	(96.5以上)	(97.5以上)	全要望中、広聴課受付日から14日以内に所管部署が対応を実施し、その結果を報告した割合。市政要望への迅速・的確な対応推進のために設定。
		実績	97.5	96.2	96.6	(2020年度)	
		目標					
		実績					
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2016年4月にFAQ検索画面を更改し、利便性向上に努めた結果、2015年度と比較して53,600件参照件数が増加しました。 ◆ 2016年11月にウェブでイベント申込を24時間できるシステム(通称イベシス)を導入し、利便性の向上を図りました。イベントダイヤル利用件数17,720件のうち、ウェブ申込での利用件数は1,537件であり、このうち閉庁時間帯の申込は約3割の469件でした。 ◆ 市政に関する相談や一般的なご相談は、市民相談窓口で回答または、必要に応じ所管課を案内しました。(2016年度:3,875件 2015年度:9,201件 2015年度より5,326件減) ◆ 専門的な相談は弁護士等の有資格者による専門相談への案内等を行いました。(休日を除く。2016年度:2,217件 2015年度:2,264件 2015年度より47件減) ◆ 平日に実施している専門相談を利用できない方のため、弁護士等各士業で構成される団体の協力を得て、休日に相談会を開催しました。(2016年度:87件 2015年度:110件 2015年度より23件減) 						

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	67,320	69,017	65,428	△ 3,589	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,721	4,772	3,577	△ 1,195	保険料	0	0	0	0
物件費	122,848	125,005	132,363	7,358	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	122,689	124,886	132,175	7,289	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	行政収入	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	12,209	12,126	11,630	△ 496	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	2,469	7,206	2,376	△ 4,830	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 204,846	△ 213,354	△ 211,797	1,557
行政費用 小計 (b)	204,846	213,354	211,797	△ 1,557	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)	△ 204,846	△ 213,354	△ 211,797	1,557
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	6,355	0	1,140	1,140	特別収入 小計 (f)	6,355	0	1,140	1,140
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 198,491	△ 213,354	△ 210,657	2,697

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 65,428千円	決算額の主な内訳	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 116,234千円 庁舎総合案内業務運営委託料 15,941千円など
主な増減理由	職員の業務内容の調整の結果、時間外勤務等の削減により1,195千円減少。	主な増減理由	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料の仕様変更を伴う契約更改及び庁舎総合案内委託料の入札結果により7,289千円増加。
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 多摩西人権擁護委員協議会分担金 751千円など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	市民討議会の負担金の減額及び市政モニターの回数削減による謝礼の減額により、496千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		2,511	2,376	△ 135	
	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	2,511	2,376	△ 135
		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		47,526	42,734	△ 4,792
		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	47,526	42,734	△ 4,792
	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	50,037	45,110	△ 4,927
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 50,037	△ 45,110	4,927
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 50,037	△ 45,110	4,927	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0	
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	0	0	0							
資産の部合計		0	0	0						

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

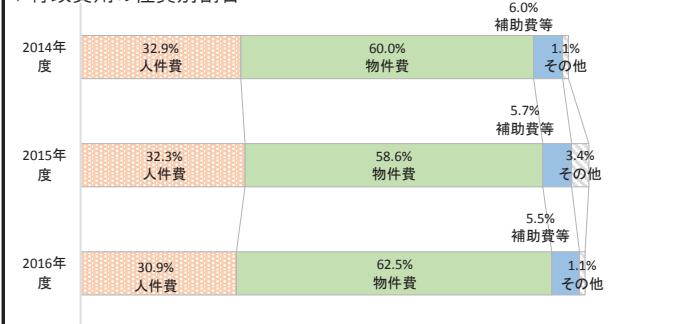
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

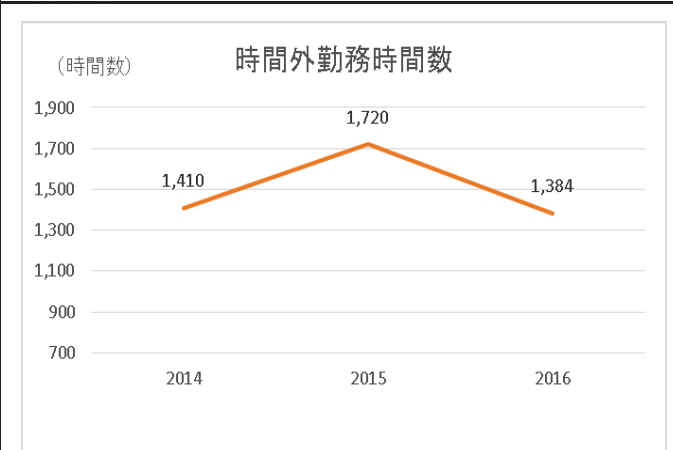
勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	215,584	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 215,584	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)		
			一般財源充当調整額		
			215,584		

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析



※広聴課職員(管理職を除く)、嘱託職員、臨時職員の年度あたり合計時間外勤務時間数の推移

▽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	2016	2015
						合計	合計
市民相談事業	0.5		0.2	2.5		3.2	3.5
代表電話及びイベントダイヤル運営事業	1.1				0.9	2.0	2.0
庁舎総合案内事業	0.4		0.1			0.5	0.6
その他	4.0		0.7	0.5		5.2	5.3
						0.0	0.0
2016年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	3.0	0.9	10.9	11.4
2015年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	3.1	0.3	11.4	11.4

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆従事人員の時間外勤務時間数の減少等に伴い、人件費が3,589千円減少しました。
- ◆物件費のうち約88%を占める代表電話及びイベントダイヤル運営委託について、町田市が行うイベント等の申込受け業務の効率化と、市民の利便性向上をはかるため、2016年11月からイベントの申込をインターネットで行えるように整備しました。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆課内業務の進捗状況を職員で共有するための新たな仕組みを構築することで、初期対応の迅速化と役割分担の明確化を推進、時間外勤務時間数の更なる削減と業務効率の向上が求められます。
- ◆広聴費のうち約60%を占める物件費(主に委託料)に対し、費用対効果を検証し続ける必要があります。委託業務の実施により、イベントダイヤルでの申込受付業務の機能を拡充させたため、物件費は増加したものの、申込数が増加し利便性が向上しました。今後はイベント申込システムが市民へ定着するよう、庁内各課と連携して情報発信をしていく必要があります。また、庁舎総合案内業務で集約した市民の声から事業課題を抽出し、庁内で共有、対応の連携強化と庁内業務知識の均質化に向けた対応策を実施していく必要があります。

2016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
------	-----	-------	--------------------	------	--------

I. 事業概要

事業目的	町田市代表電話及びイベントダイヤルでは、オペレータが午前7時から午後7時まで年中無休で、市の業務や手続き及び公共施設の案内、市が主催するイベントの申込受付をしています。 市民からの問い合わせに対するワンストップサービスを実現するとともに、庁内業務の効率化を図ることを目的としています。				
基本情報	根拠法令等				
		2014年度	2015年度	2016年度	営業時間
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	261,375	258,777	259,864	午前7時～午後7時(年中無休)
	対応件数(代表電話及びイベントダイヤル)	243,645	237,102	235,397	契約期間
	総利用件数	713,574	961,127	1,014,190	2015年12月～2020年3月(債務負担行為事業)

II. 2015年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆ 近年の傾向として、電話による問い合わせは減少し、FAQの参照件数が増えています。市民の利便性をより高めるため、町田市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」を見やすくするとともに、FAQの品質を維持する必要があります。
- ◆ 電話での問い合わせに対する完結率は、2015年度が過去最高値(45.0%)となりました。今後も完結率を向上させるとともに、電話集中時の各課への転送を減らすため、2016年10月からはイベントの申込をインターネットからも行えるよう、環境を整備します。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率	%	目標	85.0	85.0	90.0	90.0以上	応答率(オペレータが対応した件数÷着信件数)
		実績	93.2	91.6	90.6	(毎年度)	
完結率	%	目標	-	-	40.0	40.0以上	完結率(市の業務主管課に転送することなく、オペレータにより対応が完了した件数÷オペレータが対応した件数)
		実績	43.6	45.0	48.4	(毎年度)	
成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2016年4月にFAQ検索画面を更改し、利便性向上に努めた結果、2015年度と比較して53,600件、参照件数が増加しました。 ◆ 2015年度と比較して、完結率は3.4%増加しており、対応の品質が向上しています。 ◆ 2016年11月にウェブでイベント申込を24時間できるシステム(通称イベシス)を導入し、利便性の向上を図りました。イベントダイヤルの利用件数は17,720件、ウェブ申込(イベシス)の利用件数は1,537件であり、この内、閉庁時間帯の申込はウェブ申込全体の約3割で469件でした。 						

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	10,764	14,044	14,208	164	地方税	0	0	0	0
物件費	108,024	108,004	116,274	8,270	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	107,989	107,989	116,234	8,245	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)	△ 119,269	△ 126,097	△ 131,059	△ 4,962
賞与・退職手当引当金繰入額	481	4,049	577	△ 3,472	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	119,269	126,097	131,059	4,962	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 119,269	△ 126,097	△ 131,059	△ 4,962
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	804	0	277	277
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	804	0	277	277	当期収支差額 (e)+(h)	△ 118,465	△ 126,097	△ 130,782	△ 4,685

② 行政コスト計算書の特典事項

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 14,208千円	決算額の主な内訳	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 116,234千円
主な増減理由	2016年度、課内の業務役割分担を調整した結果、164千円増加。	主な増減理由	2016年4月の契約更改時に、FAQ検索画面の更改、ウェブでイベント申込を24時間できるシステムを導入したことにより、運営委託料が8,245千円増加。
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
代表電話及びイベントダイヤルの運営1日あたりのコスト	日	2016	365	359,066	14,539	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料の増加に伴い、1日あたりのコストが14,539円増加しました。
		2015	366	344,527	17,763	
		2014	365	326,764	685	
電話、ファクシミリ、電子メール、FAQ、イベシスの利用1件あたりに係るコスト	件	2016	1,014,190	129	△ 2	総利用件数(主にFAQ参照件数)の増加に伴い、1件あたりのコストが2円減少しました。
		2015	961,127	131	△ 36	
		2014	713,574	167	△ 19	

④貸借対照表

(単位:千円)

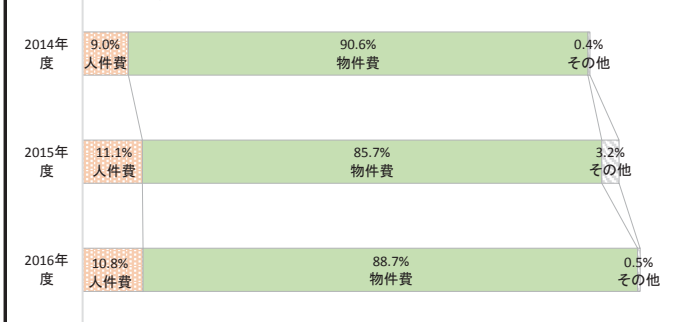
勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	610	577	△ 33	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	610	577	△ 33
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	11,541	10,378	△ 1,163
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	11,541	10,378	△ 1,163
	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	12,151	10,955	△ 1,196
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 12,151	△ 10,955	1,196
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	△ 12,151	△ 10,955	1,196		
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

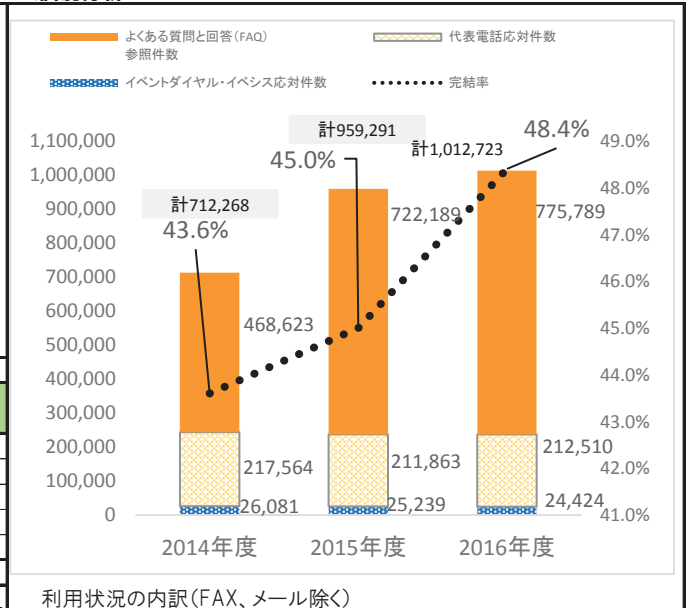


▽事業に関わる人員

(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	2016年度	
						合計	2015年度
代表電話及びイベントダイヤル運営事業	1.1				0.9	2.0	2.0
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2016年度 特定事業 合計	1.1	0.0	0.0	0.0	0.9	2.0	2.0
2015年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.0	0.3	2.0	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政費用の88.7%を占める物件費は、ほぼ全額が代表電話及びイベントダイヤル運営委託料です。
- ◆代表電話及びイベントダイヤル運営にあたり、委託先や各課との調整等に係る人件費は14,208千円です。
- ◆2016年4月にFAQ検索画面を更改し、利便性向上に努めた結果、「よくある質問と回答(FAQ)」参照件数は775,789件となり、2015年度と比較して53,600件増加しました。
- ◆2016年11月からウェブでイベント申込を24時間できるシステム(イベシス)を導入し、閉庁時間帯でもイベント申込受付が可能となりました。イベントダイヤルへの申込は17,720件、ウェブ(イベシス)での申込は1,537件でした。この内、閉庁時間帯の申込は469件であり、ウェブ申込全体の約3割となりました。
- ◆電話での問い合わせ等に対する完結率は、2016年度に過去最高値を更新し、48.4%となりました。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆町田市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」の参照件数が年々増加していることから、迅速正確に情報を更新し、FAQ利用者に対して適切な情報提供が求められます。
- ◆市民の利便性向上を図るため、2016年11月から導入したイベント申込システム(通称イベシス)の稼働率を高め、各課にイベント受付利用を働きかけて対応イベント数を増やすとともに、利用者増加を目的とした周知を行っていく必要があります。◆電話での問い合わせ等に対する完結率は過去最高となりましたが、同じ水準を維持する必要があります。また、代表電話への繋がりがやすさを向上させるため、応答率のさらなる向上を図る必要があります。

2016年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	主管課名	広聴課
----	-------	------	-----

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

I. 事業概要

事業目的	積極的な声かけによる案内業務を導入し、市民の市役所への信頼度を高めるとともに、市民ニーズを全庁的に幅広く掌握し、市政に活かすことです。				
基本情報	根拠法令等				
		2014年度	2015年度	2016年度	運営時間
	案内件数	151,711	154,796	167,227	運営開始日
	開庁日数	267	264	268	契約期間
					開庁日 8:15~17:30 2012年7月9日 2015年10月~2018年9月

II. 2015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、案内件数が増加しても、お客様に満足していただける案内サービスを継続して提供できるように、総合案内人に対するお客様からの評価を4.8点以上に維持する必要があります。
 ◆年度末など多くのお客様の来庁が見込まれる時期でも、適切な案内ができるように、案内人の適切な人員配置と配置場所を検討する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
案内件数	件	目標	-	-	-	160,000 (2016年度)	庁舎総合案内人による案内サービスの件数
		実績	151,711	154,796	167,227		
総合案内人への評価点数	点	目標	4.8	4.8	4.8	4.8 (毎年度)	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	4.78	4.86	4.92		

◆総合案内業務の中でお客さまからいただいたご意見・情報をそれぞれの担当課へ報告をするとともに改善を促しました。
 ◆お客さまの用件を伺い、庁内外の窓口を的確に案内しました。また、FAQ等を活用し、ご質問に対応しました。評価点を0.06ポイント上げ、4.92ポイントになりました。
 ◆町田市の情報発信であるチラシや広報を総合案内に常備し、お客様への配布・閲覧を実施しています。
 ◆積極的に来庁者へ対し声かけを行うことで、167,227件のご案内をしました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	3,515	3,904	3,599	△ 305	地方税	0	0	0	0
物件費	14,715	15,344	15,956	612	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,700	15,331	15,941	610	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	12	0	△ 12	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)	△ 18,376	△ 20,087	△ 19,712	375
賞与・退職手当引当金繰入額	146	827	157	△ 670	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	18,376	20,087	19,712	△ 375	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 18,376	△ 20,087	△ 19,712	375
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	2,000	0	76	76
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	2,000	0	76	76	当期収支差額 (e)+(h)	△ 16,376	△ 20,087	△ 19,636	451

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	
決算額の主な内訳	庁舎総合案内業務委託料 15,941千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	2015年10月に委託事業者と契約更改を行ったため、610千円増加。	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
ご案内件数	件	2016	167,227	118	△ 12	案内件数1件あたり、118円のコストがかかっています。2015年度に比べて案内件数が増加しているため、1件あたりのコストは12円減少しました。
		2015	154,796	130	9	
		2014	151,711	121		
開庁日数	日	2016	268	73,552	△ 2,535	一日あたり73,552円のコストがかかっています。2015年度に比べて、2,535円減少しました。
		2015	264	76,087	7,263	
		2014	267	68,824		
		2016				
		2015				
		2014				

④貸借対照表

(単位:千円)

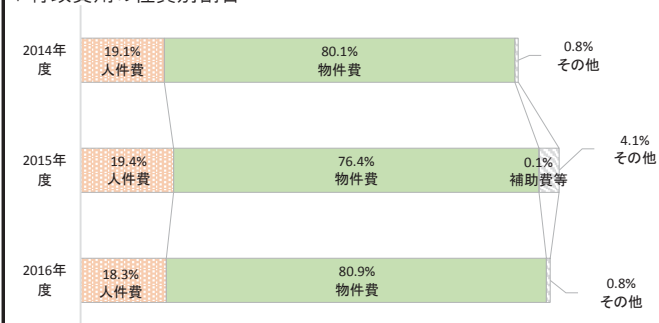
勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	166	157	△ 9	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	166	157	△ 9
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	3,150	2,832	△ 318
		工作物(取得価額)	0	0	0	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	3,150	2,832	△ 318	
	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	3,316	2,989	△ 327
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 3,316	△ 2,989	327	
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	△ 3,316	△ 2,989	327		
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

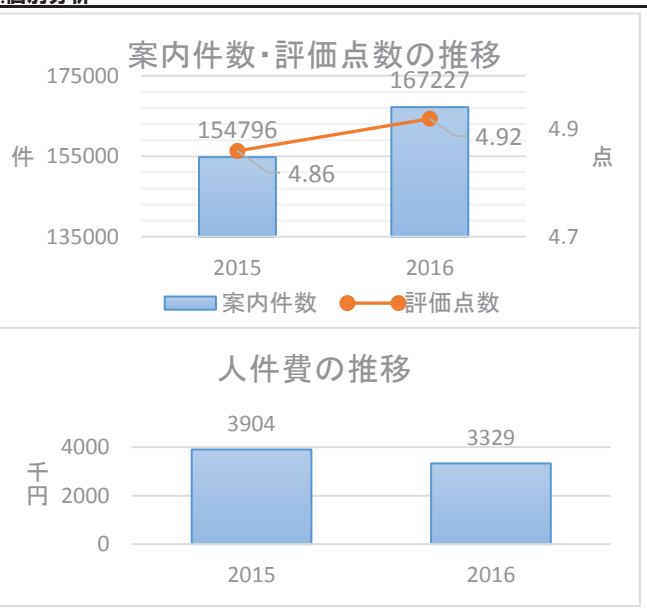


▽事業に関わる人員

(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	合計	
						2016	2015
庁舎総合案内事業	0.4		0.1			0.5	0.6
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2016年度 歳出目 合計	0.4	0.0	0.1	0.0	0.0	0.5	0.6
2015年度 歳出目 合計	0.5	0.0	0.1	0.0	0.0	0.6	

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。
- ◆行政費用については、約80%が物件費で、残り約20%が人件費です。
- ◆案内件数は増加しましたが、適切な人員配置を行うことで総合案内人に対するお客様からの評価も向上しました(ご案内件数:151,711件→167,227件、評価:4.86点→4.92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。

②2016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、案内件数が増加しても、お客様に満足していただける案内サービスを継続して提供できるように、総合案内人に対するお客様からの評価を4.8点以上に維持する必要があります。
- ◆年度末など多くのお客様の来庁が見込まれる時期でも、適切なご案内ができるように、案内人の人員配置と配置場所を繁忙期前に検討する必要があります。
- ◆様々なお客様に対して適切なご案内ができるよう、他部署や委託事業者と連携を強化する必要があります。

2016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
------	-----	-------	--------	------	--------

I. 事業概要

日常生活の中で生じた疑問やトラブル、悩みごと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				
		2014年度	2015年度	2016年度	
	専門相談件数	2,447	2,264	2,217	専門相談
	電話・窓口相談件数	10,623	9,201	3,875 ※	電話・窓口相談
					各資格者の相談員による相談 職員による電話・窓口での市民相談 ※2016年度から集計方法を変更

II. 2015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件あたりに掛かる時間は均一ではない為、件数比較のみで事業の成果を示すことはできませんが、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ことが課題です。
- ◆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ことが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2014年度	2015年度	2016年度	目標(達成時期)	成果指標の定義
		目標					
		実績					
		目標					
		実績					

- ◆市政に関連する相談や一般的な相談は、市民相談窓口で回答または、必要に応じて所管課を案内しました。(2016年度:3,875件 2015年度:9,201件 2015年度より5,326件減)※2016年度から、相談予約受付の電話対応は「電話・窓口相談件数」の集計に加工していません。
- ◆専門的な相談は、弁護士等有資格者が答える専門相談を案内しました。(休日を除く。2016年度:2,217件 2015年度:2,264件 2015年度より47件減)
- ◆平日に実施している専門相談を利用できない方のため、弁護士等各士業で構成される団体の協力を得た休日相談会を開催しました。(2016年度:87件 2015年度:110件 2015年度より23件減)

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A	勘定科目	2014年度	2015年度 A	2016年度 B	差額 B-A
人件費	18,459	11,665	12,306	641	地方税	0	0	0	0
物件費	44	37	113	76	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	11,160	11,120	11,176	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)	△ 31,352	△ 22,964	△ 23,729	△ 765
賞与・退職手当引当金繰入額	1,689	142	134	△ 8	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	31,352	22,964	23,729	765	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 31,352	△ 22,964	△ 23,729	△ 765
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	6,247	64	△ 6,183
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	6,247	64	△ 6,183	当期収支差額 (e)+(h)	△ 31,352	△ 16,717	△ 23,665	△ 6,948

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	
決算額の主な内訳	人件費 12,306千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	課内業務と役割分担の見直しに伴う従事人員の階層の変化から、前年度に比べ641千円増加しました。	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	2016	6,092	3,895	1,892	相談件数1件あたりのコストは3,895円です。従事人員の変動に伴う人件費の増加と相談件数の減少から、1件あたりのコストが前年度に比べ1,892円増加しました。
		2015	11,465	2,003	△ 396	
		2014	13,070	2,399		
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	2016	244	97,250	2,748	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは97,250円です。従事人員の変動に伴う人件費の増加から、1日あたりのコストが前年度に比べ2,748円増加しました。
		2015	243	94,502	△ 30,906	
		2014	250	125,408		
		2016				
		2015				
		2014				

④貸借対照表

(単位:千円)

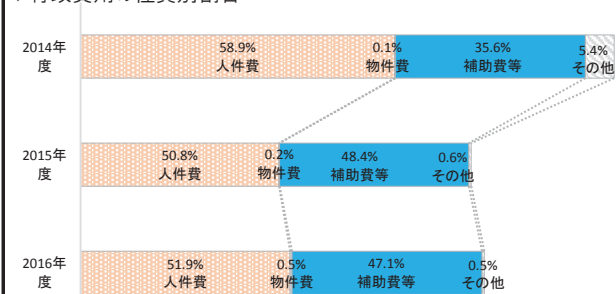
勘定科目		2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度末 A	2016年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	142	134	△ 8	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	142	134	△ 8
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	2,684	2,413	△ 271
		工作物(取得価額)	0	0	0	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	2,684	2,413	△ 271	
	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	2,826	2,547	△ 279
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 2,826	△ 2,547	279	
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	△ 2,826	△ 2,547	279		
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

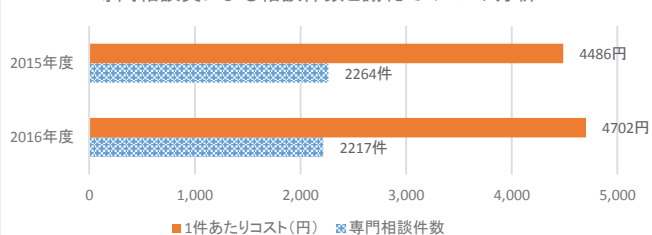
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

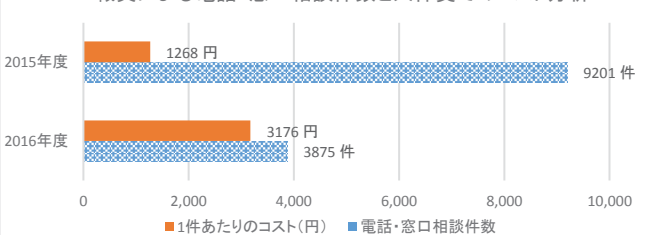


VI.個別分析

専門相談員による相談件数と謝礼でのコスト分析



職員による電話・窓口相談件数と人件費でのコスト分析



▽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	合計	
						2016	2015
市民相談事業	0.5		0.2	2.5		3.2	3.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2016年度 特定事業	0.5	0.0	0.2	2.5	0.0	3.2	3.5
2015年度 特定事業	0.4	0.0	0.2	2.9	0.0	3.5	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆財源は100%市の負担です。
- ◆行政費用については、人件費が51.9%、物件費が0.5%、補助費等が47.1%、その他0.5%となっています。
- ◆弁護士等各士業で構成される団体による無料相談窓口開設やインターネットを利用した相談サイトの拡大など、行政サービス以外の無料相談窓口が増加し、市民の相談先の選択肢が広がったことで、弁護士等有資格者による専門相談の件数が減少しています。
- ◆広聴課内勉強会で相談への対応方法や知識の共有化を図ったことで、職員の相談スキルを高めたことも、弁護士等有資格者による専門相談の件数減少につながっています。

②2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆IT環境の拡大や家族関係の多様化といったライフスタイルの変化により、相談が個別化・細分化する中で、広聴課で蓄積した相談内容の情報集約等、新たな問題解決に向けた記録の作成とデータの活用が求められています。また、様々な年代の相談者に対応するため、従来の窓口相談の維持に加えて、新たな相談解決の仕組みを構築する必要があります。
- ◆「対応件数≠対応時間≠問題解決」のため、相談回数等の量の増減ではなく、回答内容等の質を確保させるための新たな指標作成と、解決までのプロセスを可視化するための具体策の検討が求められます。