

《行政經營分野》

政策經營部

2021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。	取組自治体等の	◆政策研究を主とした自治体シンクタンク組織は、都内で4区1市が設置しています。 ◆多摩26市のすべてで公共施設等マネジメントの取組が行われています。 ◆八市連携市長会議(町田市、横浜市ほか6市との連携)、絹の道都市間連携研究会(町田市、八王子市・相模原市)に参加し、広域連携による行政課題の解決について研究しています。
所管事務	◆政策の総合調整に関すること。 ◆長期計画の進行管理に関すること。 ◆政策的事業計画の策定に関すること。 ◆市政の基本方針に関すること。 ◆市政の基本的施策に関する調査、研究、情報収集及び分析に関すること。 ◆公共施設等マネジメントに関すること。 ◆非核平和事業に関すること。 ◆各行政機関との連絡調整、渉外事務に関すること。		

2.2020年度末の総括と2021年度状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆引き続き時間外勤務を縮減し、人件費の抑制を図る必要があります。 ◆全庁挙げたプロジェクトや部局をまたがる課題については庁内連携の体制を構築し、効果的、効率的に推進していく必要があります。 ◆まちだ未来づくりビジョン2040や公共施設再編についての情報を積極的に市民へ発信するとともに、市民の声を受け止めながら推進していく必要があります。 ◆財政負担軽減のため、引き続き民間活力や国・都の補助制度の活用に向けた情報収集や庁内への展開などを通じて、各課の財源確保の取組を後押しする必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取組」および取組状況

	短期的な取組(1~2年)	中長期的な取組(3~5年)
取組状況	◆テレワークやオンライン会議の定着化を図ります。 ◆庁内連携の仕組みを整え事業の着実な推進を図ります。 ◆市民や地域への説明など積極的な情報提供を図り、様々な機会を通じ市民の声を収集します。 ◆国や都の新たな補助制度の活用に向け、情報収集や庁内への展開を進めます。	◆社会環境の変化を的確に捉えるとともに、寄せられた市民の声や将来の予測、他市の先進事例などを参考に、次期実行計画(27~31)の策定に向けた検討を進めます。 ◆公共施設再編について、民間事業者との連携を模索しながら具体的な手法を検討・実施します。
取組状況	○ ◆オンライン会議活用の知識を庁内へ展開し、テレワークやオンライン会議の全庁的な定着化を推進しました。 ◆まちだ未来づくりビジョン2040の策定に関する情報は特設ホームページで発信し、市民意識調査でご意見をまとめて反映させました。また、公共施設再編に関する取組については、広報紙ぶらっとや市民が集まる場等で情報発信したことに加え、市民アンケートや市民意見募集でご意見を収集し取組に反映しました。	

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
まちだ未来づくりビジョン2040の策定及び推進		目標	基本構想骨子作成	原案作成	策定	まちだ未来づくりビジョン2040の推進	計画目標の達成	まちだ未来づくりビジョン2040のなりたい姿の実現度を測る指標の目標の達成
		実績	基本構想骨子作成	原案作成	策定		(2039年度)	
公共施設再編計画短期再編プログラムの推進		目標	短期再編プログラム推進	短期再編プログラム推進	短期再編プログラム推進	短期再編プログラム推進	短期再編プログラム完了	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)の取組の推進
		実績	短期再編プログラム推進	短期再編プログラム推進	短期再編プログラム推進		(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆まちだ未来づくりビジョン2040及び町田市5カ年計画22-26を策定しました。 ◆保健施設の集約や教育センターの複合化等の再編プロジェクトの推進に向けて、町田市町田駅周辺公共施設再編構想及び町田市境川団地地区 まちづくり構想を策定しました。 ◆町田市未来都市研究2050では、2か年の研究成果として、Future Machida 2050を作成し、2050年の町田市の都市像を4つのシナリオで示しました。 ◆まちだ未来づくりビジョン2040の策定や公共施設再編、未来都市研究などの事業について、庁内連携体制を構築・活用したことで着実に実施しました。 ◆都の新しい包括補助金の活用について庁内へ情報提供し新しい事業の立案につなげました。また、企業版ふるさと納税の制度による寄附金を市の全ての事業に活用できるよう手続きを進めました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	196,258	181,486	154,450	△ 27,036	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,245	4,167	3,512	△ 655	保険料	0	0	0	0
物件費	58,109	76,184	20,831	△ 55,353	国庫支出金	12,942	200	200	0
うち委託料	56,387	74,743	18,912	△ 55,831	都支支出金	0	0	4,560	4,560
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	892	10,550	3,293	△ 7,257	その他	1,350	1,200	300	△ 900
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	14,292	1,400	5,060	3,660
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 289,773	△ 291,179	△ 187,431	103,748
賞与・退職手当引当金繰入額	48,806	24,359	13,917	△ 10,442	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	304,065	292,579	192,491	△ 100,088	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 289,773	△ 291,179	△ 187,431	103,748
特別費用 (g)	0	0	4,467	4,467	特別収入 (f)	0	0	11,032	11,032
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	6,565	6,565	当期収支差額 (e)+(h)	△ 289,773	△ 291,179	△ 180,866	110,313

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	人件費	都支支出金
決算額の主な内訳	職員人件費(給与、職員手当、共済費) 151,124千円、 未来づくり研究所所長報酬 1,800千円、 いじめ問題調査委員会委員報酬 1,351千円、 長期計画審議会委員報酬 175千円	東京都市町村総合交付金 4,560千円
主な増減理由	職員人件費が人事異動に伴う職員構成変動により25,479千円減少。 職員人件費が他部署応援により902千円減少。 職員人件費が時間外勤務削減により655千円減少。	東京都市町村総合交付金が町田市町田駅周辺公共施設再編構想の策定等に関する事業に対して交付されたことにより4,560千円増加。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	公共施設等マネジメント支援業務委託料 6,908千円、 基本構想・基本計画・実行計画策定支援業務委託料 6,080千円、 市民意識調査業務委託料 962千円、 町田市データブック作成業務委託料 484千円 など	企業版ふるさと納税 300千円
主な増減理由	委託料が芹ヶ谷公園”芸術の杜”整備計画関連業務の所管替えにより34,333千円減少。委託料が基本構想・基本計画・実行計画策定業務の一部終了により17,912千円減少。	寄附金が企業版ふるさと納税の寄附金額の減少により900千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	11,997	13,917	1,920	
	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	11,997	13,917
		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	163,756	142,029	△ 21,727
		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	163,756	142,029
	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	負債の部合計	175,753	155,946	△ 19,807	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 174,453	△ 154,346	20,107
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	1,300	1,600	300	純資産の部合計	△ 174,453	△ 154,346	20,107	
	資産の部合計	1,300	1,600	300	負債及び純資産の部合計	1,300	1,600	300	

④貸借対照表の特徴的事項

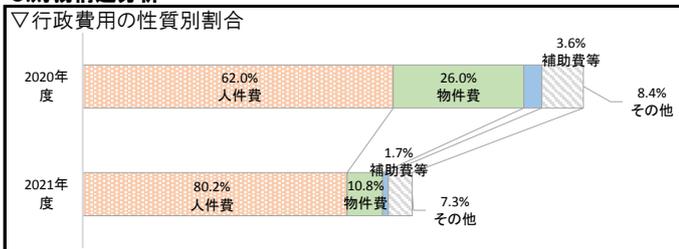
勘定科目	内容	金額	特になし
決算額の主な内訳	その他の固定資産 まち・ひと・しごと創生基金 1,600千円	1,600千円	特になし
主な増減理由	基金積立金が企業版ふるさと納税による寄附金を基金に積み立てたことにより300千円増加。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

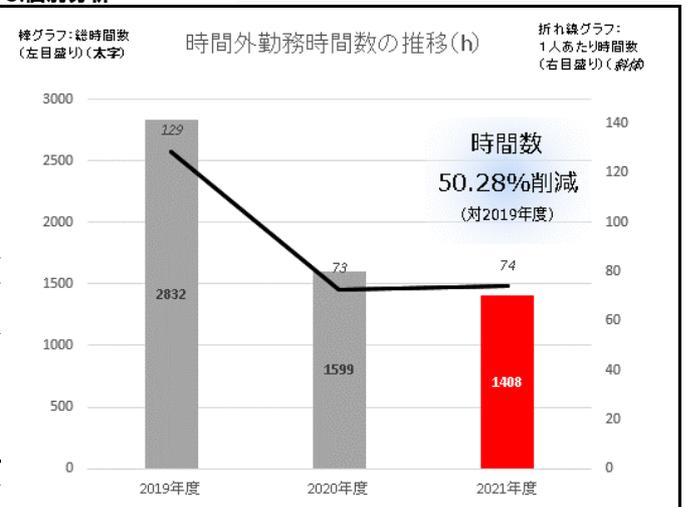
(単位:千円)

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	5,060	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	205,733	社会資本整備等投資活動支出	300	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 200,673	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 300	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 200,973
				一般財源充当調整額	200,973

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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
計画管理事務	4.3					4.3	5.5		
調整事務	7.2					7.2	9.2		
政策研究事務	3.5					3.5	3.4		
非核平和事務						0.0	0.1		
企画政策課管理事務	2.9	1.0				3.9	3.8		
2021年度 歳出目 合計	17.9	1.0	0.0	0.0	0.0	18.9	22.0		
2020年度 歳出目 合計	21.0	1.0	0.0	0.0	0.0	22.0			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆主たる業務は調整や調査、研究であるため、事業費の主なものは人件費となり、事業費の約8割を占めています。物件費は大部分が委託料です。◆事業の人員が3人減少したことや、人事異動に伴う職員構成変動により、人件費は26,381千円減少しました。◆企業版ふるさと納税の周知活動を積極的にを行い、3社から計300千円の寄附をいただき、同額をまち・ひと・しごと創生基金に積み立てました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆テレワークの実施やオンライン会議への切り替えにより業務の効率化を図ったこと、及び各種イベント事業が縮小・中止になったことにより業務量が減少したため、2020年度と比較して、時間外勤務手当は655千円削減となりました。新型コロナウイルス感染症の影響がなかった2019年度と比較して半減しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆まちだ未来づくりビジョン2040を確実に推進していくために、全庁を挙げたプロジェクトや部局をまたがる課題に取り組む庁内連携体制を強化していく必要があります。◆公共施設再編など市民生活への影響が大きい事業においては、事業の内容や地域の特性等を踏まえるとともに、合意形成の方法については、どのような方法が良いか常に考えながら、事業を進めていく必要があります。◆財政負担軽減のため、引き続き民間活力や国・都の補助制度の活用に向けた情報収集や庁内への展開などを通じて、各課の財源確保の取組を後押しする必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆トップマネジメントを支えるための仕組みを整え、事業の着実な推進を図ります。◆市民や地域との意見交換会などの対話や情報発信等により、合意形成を図りながら事業を進めます。◆国や都の新たな補助制度や企業版ふるさと納税制度の活用に向け、情報収集や庁内への展開を進めます。	◆社会環境の変化を的確に捉えらるとともに、寄せられた市民の声や将来の予測、他市の先進事例などを参考に、次期実行計画(27-31)の策定に向けた検討を進めます。◆公共施設再編について、民間事業者との連携を模索しながら具体的な手法を検討・実施します。

2021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

1.組織概要

組織の使命	社会情勢の変化に伴う市民ニーズを捉え、市民の期待に応えられる行政経営を目指します。また、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るとともに、組織横断的な課題解決に向け、各部署を支援し、市役所の組織能力を高めます。	他自治体の取り組み等	◆町田市が先進的に取り組んでいる自治体間ベンチマーキングを活用した事務事業見直しは、これまでに多くの他自治体等からの視察やメディアなどから紹介を受けています。 ◆町田市では、日本経営品質賞の考え方に基づき、市民視点に立った質の高い組織経営、職員の意識改革やチャレンジ精神の向上を目指す独自の取り組みを行っています。
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(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、自治体間ベンチマーキング等の事務事業見直し、経営品質向上活動) ◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施)		

2. 2020年度末の総括と2021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

◆多くの作業量を要する市民参加型事業評価を隔年で実施することによる業務量の変動に対応できるよう、業務体制を構築するとともに、業務の効率化を図る必要があります。◆行政経営改革プランの達成率を向上させる必要があります。◆「まちだ未来づくりビジョン2040」及び「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランの策定に向け、検討を着実に進める必要があります。◆「e-まち」実現プロジェクトを推進し、市民・職員の「書く手間」「来る手間」「二度手間」等を解消していく必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆業務量の変動に対応できる業務体制の構築及び業務の効率化に努めます。◆行政経営改革プランの達成率向上及び市役所の能力向上を目指し、各部署を支援します。◆「まちだ未来づくりビジョン2040」及び「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランを策定します。	◆「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランの策定後は、トップマネジメントを支えるとともに、各部署を支援することで、各取り組みを着実に進めていきます。◆2027年度から2031年度までを計画期間とする行政経営に関する実行計画の策定に向け、検討を進めます。

取組状況	○ ◆時差勤務やテレワーク等を活用し、庶務業務や企画業務に集中して取り組むなど、業務の生産性向上に努めました。その結果、2021年度における時間外勤務の時間数は合計1,277時間で、2019年度比で約64.7%削減しました。 ◆2022年3月に「まちだ未来づくりビジョン2040」及び「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランを策定し、公表しました。
------	--

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政経営改革プランの達成率	%	目標	100	100	100	-	100	「町田市5か年計画17-21」の行政経営改革プランの各年度目標に対する達成割合
		実績	76	76	76		(2021年度)	
市民参加型事業評価の改善率	%	目標	80	40	80	-	80	市民参加型事業評価の改善プログラムに基づく事業の改善率(隔年実施:2017年度、2019年度実施)
		実績	90	71	95		(2021年度)	
事務事業の見直しに着手した業務分野数	業務分野	目標	12	12	12	-	12	事務事業の見直しに着手した業務分野累計数
		実績	12	12	13		(2021年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆「町田市5か年計画17-21」の行政経営改革プラン全48の取組項目において、2021年度に実施した42項目のうち、32項目が計画通りに進みました。
 ◆2019年度に開催した市民参加型事業評価の改善プログラム59項目のうち、56項目を改善しました。
 ◆「行政手続のオンライン化」をテーマとした自治体間ベンチマーキングを実施し、オンライン化状況を比較するとともに、オンライン化に向けた課題及び対応について検討し、「行政手続オンライン化方針(案)」を作成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	105,398	99,044	92,179	△ 6,865	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	10,879	6,112	3,660	△ 2,452	保険料	0	0	0	0
物件費	26,292	19,867	18,037	△ 1,830	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	25,563	19,407	17,675	△ 1,732	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	1,155	105	459	354	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	2,496	2,496
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	2,496	2,496
賞与・退職手当引当金繰入額	14,887	19,785	12,838	△ 6,947	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 147,732	△ 138,801	△ 121,017	17,784
行政費用 小計(b)	147,732	138,801	123,513	△ 15,288	金融収支差額(d)	0	0	0	0
特別費用(g)	0	0	2,443	2,443	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 147,732	△ 138,801	△ 121,017	17,784
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	△ 2,443	△ 2,443	特別収入(f)	0	0	0	0
					当期収支差額(e)+(h)	△ 147,732	△ 138,801	△ 123,460	15,341

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 87,242千円 非常勤職員人件費 3,305千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 1,632千円	包括外部監査委託料 9,500千円 自治体間ベンチマーキング業務支援委託料 4,950千円 行政経営に関する実行計画策定業務支援委託料 2,772千円 経営品質向上活動業務委託料 453千円 など
主な増減理由	常勤職員人件費が、5,373千円減少。「町田市5か年計画22-26」の策定に伴う業務量の増加を見据え、委員会の開催回数を見直したことにより、行政経営監視委員会専門委員報酬が、1,632千円減少。	自治体間ベンチマーキング業務支援委託料が、4,950千円増加。「まちだ未来づくりビジョン2040」策定支援委託が2020年度で終了したことで、行政経営に関する実行計画策定業務支援委託料が、3,524千円減少。
勘定科目	補助費等	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	行政経営関係講座負担金 309千円 研修講師謝礼 150千円	多摩・島しょ広域連携活動助成金 2,496千円
主な増減理由	行政経営関係講座負担金が、204千円増加。 研修講師謝礼が、150千円増加。	自治体間ベンチマーキングに関して、多摩・島しょ広域連携活動助成金の交付を受けたことにより、2,496千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,404	8,431	2,027	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	6,404	8,431	2,027
		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	86,144	84,208	△ 1,936
		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	86,144	84,208	△ 1,936
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	92,548	92,639	91	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 92,548	△ 92,639	△ 91
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 92,548	△ 92,639	△ 91		
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	2,496	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	125,863	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)	△ 123,367	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)	△ 123,367
				一般財源充当調整額	123,367

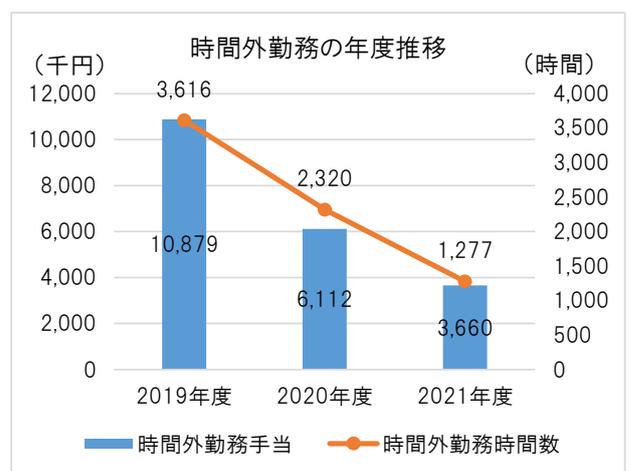
5.財務構造分析

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
庁内調整・会議事務	3.0			0.1		3.1	3.3
経営品質向上事務	1.1			0.1		1.2	1.1
事業見直し推進事務	2.5					2.5	2.2
行政経営改革事務	2.2					2.2	3.3
経営改革室管理事務	0.7			0.8		1.5	1.1
2021年度 歳出目 合計	9.5	0.0	0.0	1.0	0.0	10.5	11.0
2020年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	1.0	0.0	11.0	



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆行政費用の約75%は人件費が占めています。時間外勤務手当は、自治体間ベンチマーキングの実施等に係る事務が増加したものの、時差勤務やテレワーク等を活用し、課の業務を効率化したことで、2020年度比で約40%減少しています。
 ◆行政経営改革事務に関わる人員が、2020年度比で1.1人減少したものの、行政経営に関する実行計画策定業務支援委託を活用することで、「まちだ未づくりビジョン2040」及び「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランを新たに策定、公表しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆2020年度は自治体間ベンチマーキングの実施を見送りましたが、2021年度は対象分野を見直すとともに、オンライン会議などを活用することで、実施することができました。◆新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、市民参加型事業評価の実施を2022年度に見送りました。◆2020年3月に立ち上げた「e-まち」実現プロジェクトでは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止が図れるよう、窓口におけるキャッシュレス決済や窓口申請支援システムを導入しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆2021年度に市民参加型事業評価を実施することから、多くの業務量が想定されます。そのため業務量の変動に対応できるよう、業務体制を構築するとともに、業務の効率化を図る必要があります。◆デジタル技術を活用した業務改革・改善をより一層進めるため、外部有識者の意見を「e-まち」実現プロジェクト」に反映する必要があります。◆「町田市5か年計画22-26」の経営改革プランの取り組みが達成されるよう、進捗管理や実施支援を行うことで、経営改革を推進する必要があります。

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)
◆業務量の変動に対応できる業務体制の構築及び業務の効率化に努めます。◆市役所の組織能力向上を目指し、新たな経営改革プランの取り組みを推進します。◆市役所業務の効率化とコストの削減を図る取り組みをプロジェクトにより推進し、対話を通して改革・改善に取り組みます。	◆トップマネジメントを支えるとともに、各部署を支援することで、各取り組みを着実に進めていきます。◆2027年度から2031年度までを計画期間とする行政経営に関する実行計画の策定に向け、検討を進めます。

2021年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	秘書課	歳出目名	秘書事務費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	市長の公務が円滑に行えるよう、適切なスケジュール管理や正確な情報の収集と提供につとめます。市長と町内会・自治会等の市政協力団体、議員や各市町村等の庁外の良好な関係づくりをサポートし、市長の政策目標実現のための環境を整備します。	他自治体の取り組み等	◆2020年9月に理事者のスケジュール管理システムの導入について、多摩25市、神奈川県内3市(相模原市、横須賀市、藤沢市)へ調査したところ、すでに導入していたのは2市でした。 ◆町田市では2021年8月から、同様のスケジュール管理システムを導入し、2021年度は長崎市からの視察を受け入れました。
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		

2.2020年度末の総括と2021年度状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントが定着するよう、定期的に全庁に周知する必要があります。
- ◆効果的に理事者のスケジュール管理システムを活用するために、運用に当たってのルール作りが必要となります。
- ◆新型コロナウイルス感染症に係る庁内の打合せが増える中、理事者の公務がスムーズに遂行されるよう、秘書機能の向上を図る必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントが定着するよう、定期的に全庁に周知していきます。 ◆理事者のスケジュール管理システムをより効果的に活用するために、運用に当たってのルール作りをします。	◆理事者のスケジュール管理システムの運用による事務作業量の削減で生まれた時間を担当秘書が理事者と担当部課との打合せに同席する時間に充てる等、秘書機能の向上を目指します。	○	◆理事者と担当部課との打合せ資料の作成のポイントを全庁に2回周知しました。 ◆理事者のスケジュール管理システムの導入と、運用にあたってのルールを作成することにより、課内の事務作業量を削減することができました。今後はより効果的に活用するために、定期的に課題を検討していきます。

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
庁内打合せ件数	件	目標	-	-	-	-	-	理事者が庁内の担当部課と打合せを行った件数(Web会議を含む)
		実績	1,546	1,625	1,854			
表敬訪問・総会等出席件数	件	目標	-	-	-	-	-	理事者が各種団体等と交流を図るため、表敬訪問・会議等に出席した件数(Web会議を含む)
		実績	336	72	246			
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆2021年5月から東京都市長会会長に就任したことに伴う打合せ等が増加したため、「庁内打合せ件数」は2020年度と比較して14.1%増加しました。「表敬訪問・総会等出席件数」については、主催者側が新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じて再開したため、2020年度と比較すると241.7%増加しました。
- ◆理事者が出席する行事等の公務を円滑に進めるため、必要な提出書類について2021年5月と11月に全庁へ周知しました。また、理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるため、必要となる資料作成のポイントをまとめた通知を2021年7月と2022年2月に全庁へ周知しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	116,489	109,437	108,547	△ 890	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	5,933	3,524	3,296	△ 228	保険料	0	0	0	0
物件費	4,022	1,801	958	△ 843	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	8,170	8,107	9,278	1,171	その他	0	16	0	△ 16
減価償却費	0	0	540	540	行政収入 小計(a)	0	16	0	△ 16
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 133,651	△ 124,292	△ 129,147	△ 4,855
賞与・退職手当引当金繰入額	4,970	4,963	9,824	4,861	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	133,651	124,308	129,147	4,839	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 133,651	△ 124,292	△ 129,147	△ 4,855
特別費用(g)	0	0	1,305	1,305	特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	△ 1,305	△ 1,305	当期収支差額(e)+(h)	△ 133,651	△ 124,292	△ 130,452	△ 6,160

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 55,285千円 秘書課職員人件費 53,262千円 (うち時間外勤務手当 3,296千円)	消耗品費 329千円 市長交際費 199千円 名誉市民被表彰者記念品代 160千円 印刷製本費 74千円 など
主な増減理由	人員構成の変動等により、890千円減少。理事者のスケジュール管理システムの導入効果等で時間外勤務時間を2020年度比4.1%削減したことにより、時間外勤務手当が228千円減少。	新聞購読の縮小等により消耗品費が374千円減少。理事者が出席する懇親会等について主催者側が新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じて再開したことにより、市長交際費が54千円増加。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	東京都市長会負担金 7,313千円 全国市長会負担金 1,595千円 町田市名誉市民選考委員会委員謝礼 320千円 町田市表彰式出演者謝礼金 50千円	特になし
主な増減理由	東京都市長会負担金の増額により、891千円増加。町田市名誉市民選考委員会の開催により、委員謝礼が320千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,506	4,817	1,311	
	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	3,506	4,817	1,311
		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	47,852	49,157	1,305
		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	47,852	49,157	1,305	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	負債の部合計				51,358	53,974	2,616		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 48,658	△ 51,814	△ 3,156
		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	2,700	2,160	△ 540	純資産の部合計	△ 48,658	△ 51,814	△ 3,156	
	資産の部合計	2,700	2,160	△ 540	負債及び純資産の部合計	2,700	2,160	△ 540	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	内容	金額	備考
その他の固定資産	Cisco Webex Room 55(Web会議システム機器)	2,160千円	特になし
主な増減理由	減価償却により、540千円減少。		

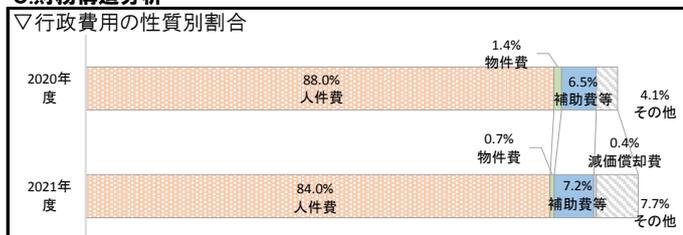
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	127,296	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)	△ 127,296	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)	△ 127,296
				一般財源充当調整額	127,296

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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
表彰事業事務	0.9					0.9	0.5		
交際儀礼事務	0.6					0.6	0.4		
全国市長会等各種会議事務	0.1					0.1	0.1		
庶務	1.5					1.5	1.1		
その他秘書事務	3.7					3.7	3.9		
2021年度 歳出目 合計	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8	6.0		
2020年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0			



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆理事者のスケジュール管理システムの導入により、時間外勤務時間を2020年度比で48.4時間(△4.1%)削減しました。また、毎月の時差勤務及びテレワークを22回実施することにより、業務の効率化を図りました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆主催者側の新型コロナウイルス感染症対策により、総会や表敬訪問が徐々に再開されました。ウィズコロナへの転換期を迎え、今後は表敬訪問や総会等の開催が増えることで、市長交際費や旅費を含む物件費が増えることが想定できます。
◆新型コロナウイルス感染症の流行期には、感染を防ぐため対面会議ではなく、Web会議に切り替えて開催されました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントが定着するよう、定期的に全庁に周知する必要があります。
◆効果的に理事者のスケジュール管理システムを活用するために、運用に当たったルールを定期的な見直しが必要です。
◆理事者が東京都市長会会長を担うことや、自治体業務のデジタル化が促進されるなか、理事者の公務が円滑に遂行されるよう、秘書業務の向上を図る必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆時間外勤務時間の削減のため、理事者との打ち合わせについて電話以外の新たな予約方法を検討します。 ◆理事者と担当部課との打合せを円滑に進めるための資料作成のポイントが定着するよう、定期的に全庁に周知していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆理事者のスケジュール管理システムの導入により、事務作業量の削減で生まれた時間を担当秘書が副市長打合せに同席する時間に充てることで、指示を的確に把握し、担当部課と理事者との打合せを円滑に行えるよう働きかける等、秘書業務の向上を目指します。

2021年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	広報課	歳出目名	広報費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	市とお客さまとの接点・橋渡し役となります。 市民が市政に興味を持ち、参加しなくなる広報活動を目指します。 市民の町田への愛着・誇りの向上、市外からの町田への関心・憧れの醸成を図ります。	他 自 治 体 の 取 組 み 等	◆記者会見の頻度(町田市は月2回の開催。多摩26市では、おおむね年1回～4回程度) ◆プレスリリース件数(町田市は、年374件。八王子では、年579件実施。その他は、おおむね年50～150件程度) ◆まちだ〇ごと大作戦は、市民が新しい人と出会いながら一緒にやってみたいことに挑戦する様子をプロモーションする類を見ない周年事業です。
所管事務	◆市の広報刊行物(広報まちだ・まちだガイド)の発行に関する事 ◆ホームページの管理に関する事 ◆広報番組の制作に関する事 ◆メール配信サービスの管理に関する事 ◆ソーシャルメディアの管理に関する事 ◆ラジオ広報番組の制作に関する事 ◆報道機関との連絡・調整に関する事 ◆シティプロモーションの推進に関する事 ◆まちだ〇ごと大作戦18-20 ⁺ に関する事		

2.2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民ニーズに合わせた確で効果的な広報活動が課題となります。◆実際に住んでいる人や体験した人の声(口コミ・SNS等)が重視されるようになってきており、TVや雑誌は、SNSで話題になっている情報を報道する傾向にあります。市民自らの言葉や方法で情報発信する機運の高まりを今後も生かしていくことが必要です。◆まちだ〇ごと大作戦最終年の2021年度は、新型コロナウイルス感染症の様子を見ながら、市民等の夢の実現に向けた取組を支援していく必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1～2年)	中長期的な取り組み(3～5年)
取組状況	◆町田市に訪れたら・住んだらどんなことができるのかを具体的にイメージできるような、人や想いに焦点を当てた町田ならではの魅力を発信していきます。	◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらえるような市内外から選ばれ続けるまちを実現するために、町田市の魅力を発信していきます。
取組状況	○ ◆まちだ〇ごと大作戦は、シティプロモーションの事業として、大成功を収め、2021年12月末に終了しました。市民・団体・事業者等といったオール町田で、まちの魅力創造や情報発信を行ってきたことをレガシーとして引き継いでいくことを示した「まちだシティプロモーション基本計画22-26」を策定しました。◆市内外から選ばれ続けるまちの実現を目指し、町田の魅力をPRするためにオンラインイベントを実施しました。	

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	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	-	-	-	81.0	81.0	『「広報活動」における意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年度及び2018年度実施。
		実績	-	-	-	-	(2022年度)	
広告換算費	千円	目標	300,000	300,000	300,000	426,000	426,000	記者会見やメディアプロモート等の活動により、新聞・雑誌に記事が掲載またはテレビ放映された場合の露出効果を、広告料金をベースに算出。
		実績	489,969	405,342	1,221,872	-	(2022年度)	
大作戦チャレンジ事業 提案・アイデア件数	件	目標	160	300	340	-	340	「まちだ〇ごと大作戦18-20 ⁺ 」にて、市民・地域団体・企業などが自ら「やってみたい夢」の実現に向けた提案・アイデアの累計件数
		実績	227	299	316	-	(2021年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆新型コロナウイルス感染症について、広報まちだやメール配信・ホームページを活用し、常に最新の情報を周知するように努めました。◆マスメディアが興味を持ちそうな情報を記者会見やプレスリリース等を通して積極的に提供するほか、ニーズに合ったメディアプロモートが功を奏し、広告換算費は目標を達成しました。◆シティプロモーションの取組として、「ポケふた」を活用し、町田の魅力を紹介するオンラインイベントを実施しました。その結果、リアルタイム視聴は795回、11月に公開したダイジェスト版の映像は、2022年3月までに総再生回数約50万回を記録しました。◆まちだ〇ごと大作戦18-20⁺は、市民・地域団体・企業などから累計316件の大作戦チャレンジ事業の提案・アイデアを受け、市民等の夢の実現に向けた取組を支援しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	147,494	143,768	139,746	△ 4,022	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	10,338	7,641	6,229	△ 1,412	保険料	0	0	0	0
	物件費	134,764	110,624	83,337	△ 27,287	国庫支出金	2,473	2,388	2,657	269
	うち委託料	132,628	108,325	81,929	△ 26,396	都支支出金	63,927	12,211	14,463	2,252
	維持補修費	20,428	918	0	△ 918	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	40,287	30,216	19,290	△ 10,926	その他	6,630	4,159	40,174	36,015
	減価償却費	1,022	1,022	219	△ 803	行政収入 小計(a)	73,030	18,758	57,294	38,536
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 291,591	△ 285,888	△ 202,577	83,311
	賞与・退職手当引当金繰入額	20,626	18,098	17,279	△ 819	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	364,621	304,646	259,871	△ 44,775	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 291,591	△ 285,888	△ 202,577	83,311
	特別費用 (g)	0	0	3,636	3,636	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 3,636	△ 3,636	当期収支差額 (e)+(h)	△ 291,591	△ 285,888	△ 206,213	79,675	

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	都支支出金
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 24,353千円 「広報まちだ」折込業務委託 15,843千円 まちだシティプロモーション支援業務委託 11,000千円 「ポケふた」を活用した町田市の魅力発信等業務委託 9,159千円	東京都市町村総合交付金 13,140千円 地域生活支援事業費等補助金 1,323千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦18-20 ⁺ 事業実施支援委託の減少及び「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託における発行部数減少などにより27,287千円減少。	東京都市町村総合交付金及び地域生活支援事業費等補助金の対象事業費の増により3,685千円増加。統計調査委託金及び区市町村共同感染拡大防止対策推進事業補助金が1,433千円減少。
勘定科目	補助費等	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金 19,140千円 「まちだシティプロモーション基本計画22-26」策定にかかるアドバイザー謝礼 150千円	まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金返還金 36,183千円 広告掲載料 3,991千円
主な増減理由	まちだ〇ごと大作戦実行委員会負担金は計画通りに予算執行し、10,832千円減少。	まちだ〇ごと大作戦実行委員会の解散に伴う負担金の返還により36,183千円増加。広告掲載料の減少により168千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	9,069	12,125	3,056	
	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	9,069	12,125	3,056
		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	118,141	114,660	△ 3,481
		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	118,141	114,660	△ 3,481
		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	1,534	1,315	△ 219	負債の部合計	127,210	126,785	△ 425	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 105,676	△ 105,470	206
		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	△ 105,676	△ 105,470	206	
その他の固定資産	20,000	20,000	0	負債及び純資産の部合計	21,534	21,315	△ 219		
資産の部合計	21,534	21,315	△ 219						

④貸借対照表の特徴的事項

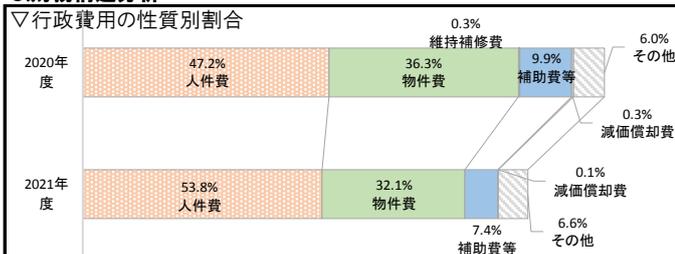
勘定科目	無形固定資産(事業用資産)		
決算額の主な内訳	「いいことふくらむまちだ」ロゴマーク商標権 1,315千円	特になし	特になし
主な増減理由	減価償却により、219千円減少。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

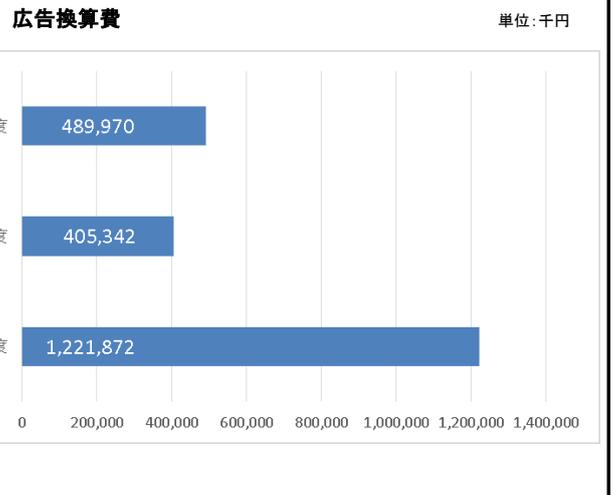
(単位:千円)

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	57,294	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	263,713	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)	△ 206,419	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)	△ 206,419
				一般財源充当調整額	206,419

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
広報課管理事務	2.9		0.6	0.6		3.5	2.4
広報紙・誌発行事業	4.4			3.2		7.6	8.1
情報提供(パブリシティ)事業	1.1			0.2		1.3	1.8
シティプロモーション事業	5.6			1.0		6.6	5.6
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	5.0	0.0	19.0	17.9
2020年度 歳出目 合計	14.0	0.0	0.0	3.9	0.0	17.9	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆記者会見、プレスリリース(2021年度:374件)及びメディアプロモートを積極的に行った結果、新聞やテレビに市が取り上げられ、広告換算費の目標を達成しました。◆市内外から選ばれ続けるまちの実現を目指すための「まちだシティプロモーション基本計画22-26」を策定しました。◆「ポケふた」を活用し、町田の魅力を紹介するオンラインイベントを実施し、リアルタイム視聴は795回、11月に公開したアーカイブ映像(ダイジェスト版)の総再生回数は2022年3月までに約50万回を記録しました。◆まちだ〇ごと大作戦チャレンジ事業の提案件数は、316件となりました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆市が発信する情報に関心が高まっています。とりわけ即時性のある情報提供が求められています。◆まちだ〇ごと大作戦はコロナ禍の影響を受け、作戦の実施や打合せが難しい状況になりましたが、市民の熱量は落ちることなく、相談とエントリーとともに最後まで増え続け、SNSやオンライン、WEB等を活用しながら、様々な分野で活動が実施されました。◆「ポケふた」を活用したPRイベントについて、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、開催方法をオンラインのイベントに変更しました。◆町田市公式動画チャンネルの配信が増え、チャンネル登録者数は1,126人増加し、2,552人になりました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民ニーズに合わせた確で効果的な広報活動が課題となります。◆「まちだシティプロモーション基本計画22-26」に基づき、ターゲット層を明確にしたシティプロモーションを実施する必要があります。◆まちだ〇ごと大作戦は、市民活動・地域活動が活発化して盛り上がりつつある様子を市内外に情報発信するシティプロモーションの取組でもありました。まちだ〇ごと大作戦の実施によって、市民自らの言葉や方法で情報発信する機運の高まりを今後も生かしていく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

2021年度 事業別行政評価シート

部名	政策経営部	主管課名	広報課
----	-------	------	-----

歳出目名	広報費	特定事業名	広報紙・誌発行事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	-----------	------	--------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				広報紙 名称	広報まちだ
	2019年度	2020年度	2021年度	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)	
	121,138	115,563	105,209			
	206	214	214			
	1,159	1,339	1,447			

2.2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新聞購読者が年々減少していることや、新型コロナウイルス感染症の影響で外出を控える方が増えたことで、個人配布の需要が増加しています。個人配布の周知をさらに進める必要があります。
- ◆引き続き情報入手手段の周知を進める必要があります。
- ◆即時性のある情報発信が求められており、ホームページやメール配信、SNS等の電子媒体での発信が多くなる中、電子による情報を得ることが難しい市民への配慮が必要です。

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、情報の受け手各々が受け取りたい媒体でスムーズに情報入手できるように周知を進めます。	◆AIや新たなSNSなど進化の速いテクノロジーの分野にも注視しつつ、紙など馴染み深い媒体等も生かして、すべての市民に届けられるような情報発信を目指します。	
◆風水害や感染症等の災害が増えていることから、ホームページ・メール配信・LINE・SNSなどで速やかな情報発信を強化します。		
○	◆2020年度にホームページを、2021年度に広報まちだをリニューアルし、新型コロナウイルス感染症情報など受け手のニーズが高い情報をより入手しやすいようページや紙面を工夫しました。また、適時、周知すべき情報を速やかに掲載しました。◆広報紙の個人配布の方法等について、広報まちだに2回掲載し周知しました。	

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	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	-	-	-	81.0	81.0	『「広報活動」における意識調査』での「市政の情報提供方法全体の(市民)満足度」。2015年度及び2018年度実施。
		実績	-	-	-		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆新型コロナウイルス感染症の蔓延を契機に市の発信する情報への関心が高まりました。幅広い世代に、よりタイムリーな情報を届けるため、WEB媒体と紙媒体の複合発信をより意識した情報発信を行いました。◆広報紙では、新型コロナウイルス関連情報の緊急性を考え、紙面構成を柔軟に変更し特集を組む等、市民に必要な情報の優先度を重視して情報発信を行いました。◆ホームページでは、新型コロナウイルス感染症の特設ページを設け、関連ページの更新頻度を上げるとともに、メール配信では、同様の関連する情報を配信しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	55,749	55,325	49,553	△ 5,772	地方税	0	0	0	0
物件費	65,035	54,270	49,181	△ 5,089	国庫支出金	2,473	2,388	2,657	269
うち委託料	64,273	53,412	48,403	△ 5,009	都支出金	1,227	2,621	1,323	△ 1,298
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	90	47	0	△ 47	その他	6,564	4,159	3,991	△ 168
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	10,264	9,168	7,971	△ 1,197
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 116,663	△ 106,945	△ 94,966	11,979
賞与・退職手当引当金繰入額	6,053	6,471	4,203	△ 2,268	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	126,927	116,113	102,937	△ 13,176	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 116,663	△ 106,945	△ 94,966	11,979
特別費用 (g)	0	0	1,449	1,449	特別収入 (f)	0	0	922	922
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 527	△ 527	当期収支差額 (e)+(h)	△ 116,663	△ 106,945	△ 95,493	11,452

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	都支出金
決算額の主な内訳	常勤職員給料 19,074千円 常勤職員職員手当 17,143千円 会計年度任用職員報酬 7,710千円 など	地域生活支援事業費等補助金 1,323千円
主な増減理由	広報紙・誌作成に関わる人員が0.4人(常勤職員)減少したことにより、5,772千円減少。	統計調査委託金及び区市町村共同感染拡大防止対策推進事業補助金が1,433千円減少。地域生活支援事業費等補助金が点字版「広報まちだ」の作成部数増加等により135千円増加。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託 24,353千円 広報まちだ等配布委託 15,843千円 「広報まちだ」配布業務委託(個人/拠点配布) 4,001千円 など	広告掲載料 3,991千円
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2,503千円減少、広報まちだ等配布委託が2,317千円減少。	ホームページ広告掲載申請件数の減少により、168千円減少。

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	2021	2,757,421	37	0	新聞購読者の減少に伴い、広報紙の発行部数及び行政費用も減少したため、1部あたりのコストは変わりませんでした。
		2020	3,142,207	37	4	
		2019	3,855,710	33		
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

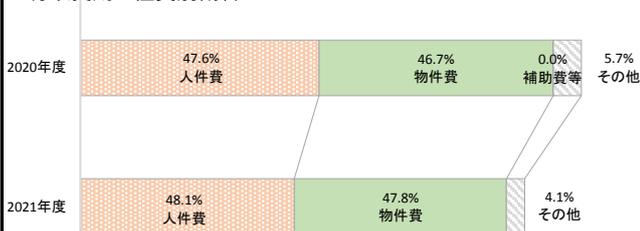
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,294	4,203	909	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	3,294	4,203	909
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	40,129	36,462	△ 3,667
		工作物(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	40,129	36,462	△ 3,667
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	43,423	40,665	△ 2,758
		土地	0	0	0	純資産	△ 43,423	△ 40,665	2,758
		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	△ 43,423	△ 40,665	2,758	
	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



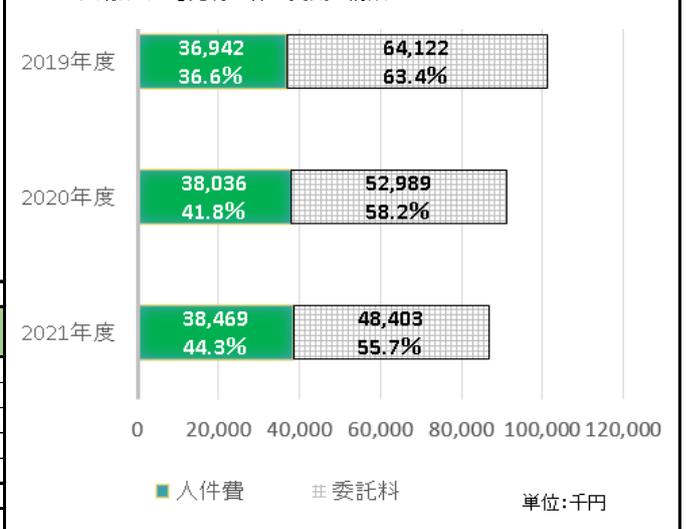
▽事業に関わる人員

(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)	2021	2020
						合計	合計
広報紙業務	3.6			2.3		5.9	5.6
ホームページ業務	0.4			0.6		1.0	1.3
その他の刊行物業務	0.1			0.1		0.2	0.4
メール配信業務	0.1			0.2		0.3	0.5
その他	0.2					0.2	0.3
2021年度 特定事業 合計	4.4	0.0	0.0	3.2	0.0	7.6	8.1
2020年度 特定事業 合計	4.8	0.0	0.0	3.3	0.0	8.1	

6.個別分析

▽「広報まちだ」発行に係る費用と構成



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆新聞購読者の減少に伴い、広報紙の発行部数が減少したため、2020年度と比較して物件費が9.4%減少しました。◆統計調査委託金及び区市町村共同感染拡大防止対策推進事業補助金が1,433千円減少しましたが、地域生活支援事業費等補助金が点字版「広報まちだ」の作成部数増加等により135千円増加しました。◆広報紙の個人配布件数は、2020年度と比較して108件増加しました。◆メール配信(メール、LINE)の登録者数は、新型コロナウイルス感染症への関心の高まりから、2020年度と比較して約16,000人増加し、52,754人となりました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆市が発信する情報に関心が高まっており、市ホームページへのアクセスが増えました。
- ◆広報紙の個人配布の需要が増加しました。
- ◆メール配信の登録者数が増加しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆新聞購読者が年々減少している一方で、個人配布の需要とともに電子媒体での閲覧数が増加するなど、市民の情報の入手手段が変容しています。市民ニーズに合わせた方法で市の情報を効果的に届ける必要があります。◆即時性のある情報発信が求められており、ホームページやメール配信、SNS等の電子媒体での発信が多くなる中、電子媒体による情報を得ることが難しい市民への配慮も必要です。◆情報入手手段の周知を引き続き進める必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆電子媒体・紙媒体を問わず、情報の受け手各々が受け取りたい媒体でスムーズに情報入手できるよう、利便性を向上させるとともに周知を進めます。 ◆新型コロナウイルス感染症や風水害などの災害が増えていることから、ホームページやメール配信、LINEなどのSNS等で速やかな情報発信を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆AIや新たなSNSなど進化の速いテクノロジーの分野にも注視しつつ、紙など馴染み深い媒体等も生かして、すべての市民に届けられるような情報発信を目指します。

2021年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	広聴課	歳出目名	広聴費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	日々寄せられる市民の声から、町田市に対するニーズを把握し、関係部署と情報共有を図り、政策課題を導き出します。相談したい人、市政に意見がある人、情報を得たい人に適切な案内を行い、市役所の信頼を高めます。	他自治体の取り組み等	<多摩26市唯一の総合的なコールセンター機能> ◆町田市の代表電話では、単に担当課に電話を転送する電話交換に限らず、一定のご質問・問合せにオペレータが担当課へ転送せずに回答するコールセンターの機能を持っています。 ◆特定の業務に限らず、市業務全般について応答する総合的なコールセンター機能を有しているのは、多摩26市では町田市が唯一です。
所管事務	◆市政に関する相談、市長への手紙や市政要望等の受付業務、採択請願に関すること。◆市政モニター事業、パブリックコメント事業の管理運営に関すること。◆日常生活でのトラブル・疑問等の相談、国の行政相談支援、人権擁護委員関連事務に関すること。◆町田市代表電話及びイベントダイヤルの管理運営に関すること。◆庁舎総合案内業務の管理運営に関すること。◆後援に関すること。		

2.2020年度末の総括と2021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

◆2021年4月から契約を更改する代表電話及びイベントダイヤル運営事業について、引き続き市民サービスの向上、庁内業務の効率化につながる仕組みを構築する必要があります。
◆2021年10月に契約更改を迎える、庁舎総合案内業務委託(長期継続契約)について、引き続き市民サービスの向上につながるよう研究し、契約を締結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)
◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページを、より視認性を高くできる仕組みを設け、日本語が読めない方でも利用できるよう改善します。 ◆2021年10月の庁舎総合案内業務委託の契約更改後も、引き続き適切かつ迅速な対応がとれる体制を維持するとともに、サービス向上を図ります。	◆引き続き、関係部署や委託事業者と連携し、代表電話オペレータへの研修や対応の振り返り等を実施することで、対応能力の向上を図ります。 ◆専門相談をオンラインで実施できるよう環境整備の研究、各専門士及び団体との調整を行います。

取組状況	○ ◆2021年4月に、市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページの改修を終え、文字サイズ変更機能、多言語翻訳機能、問い合わせフォームの設置等の機能を追加し、利便性の向上を実現しました。◆2021年10月に庁舎総合案内業務委託の契約を更改し、コロナ禍においても適切かつ迅速な案内を実施する体制を確保し、サービスの向上を図りました。
------	---

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
代表電話及びイベントダイヤルの応答率	%	目標	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	応答率(応対件数÷着信件数)
		実績	92.0	86.2	78.8		(毎年度)	
代表電話及びイベントダイヤルの完結率	%	目標	48.0%以上	48.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	完結率(市の業務主管課に転送せず、対応が完結した件数÷応対件数)
		実績	47.1	49.1	42.1		(毎年度)	
庁舎総合案内人への評価点数	点	目標	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	5.0点満点。案内サービスについて来庁者満足度調査で5段階評価の平均点
		実績	4.90	4.89	4.87		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆新型コロナウイルス感染症の影響で、代表電話の着信件数は266,517件と2020年度と比較して16,096件増加しました。
◆スタッフ等の集団感染や濃厚接触による行動制限で機能が停止するリスクを軽減するため2班体制等を実施したこと等により、応答率は目標の達成には至っていませんが、代表電話機能を365日維持することができました。
◆新型コロナウイルス感染症の影響で、案内件数が2020年度と比較して20,700件増加しましたが、来庁者への積極的な声掛けや、迅速な案内により、庁舎総合案内人の評価は4.87点と高い評価を維持しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	72,238	70,238	68,553	△ 1,685	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	4,731	3,201	2,771	△ 430	保険料	0	0	0	0
物件費	133,398	134,221	160,865	26,644	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	133,235	134,094	160,774	26,680	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	10,243	9,222	6,966	△ 2,256	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)	△ 233,206	△ 222,621	△ 247,693	△ 25,072
賞与・退職手当引当金繰入額	17,327	8,940	11,309	2,369	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	233,206	222,621	247,693	25,072	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 233,206	△ 222,621	△ 247,693	△ 25,072
特別費用(g)	0	0	1,802	1,802	特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	△ 1,802	△ 1,802	当期収支差額(e)+(h)	△ 233,206	△ 222,621	△ 249,495	△ 26,874

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 68,553千円 (うち時間外勤務手当 2,771千円)	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 145,475千円 庁舎総合案内業務委託料 15,300千円 など
主な増減理由	時間外勤務時間数の減少、人事異動に伴う職員構成変動のため1,685千円減少。	代表電話及びイベントダイヤル運営業務委託において、市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページの機能追加をしたこと等により、27,089千円増加。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	法律相談謝礼(弁護士) 4,758千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 432千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 252千円 など	特になし
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少していた法律相談の回数を減らしたため、2,092千円減少。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		4,281	6,035	1,754
	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	賞与引当金	4,281	6,035	1,754	
		土地	0	0	その他の流動負債	0	0	0	
		建物(取得価額)	0	0	固定負債	53,915	55,044	1,129	
		建物減価償却累計額	0	0	地方債	0	0	0	
		工作物(取得価額)	0	0	退職手当引当金	53,915	55,044	1,129	
	工作物減価償却累計額	0	0	その他の固定負債	0	0	0		
	無形固定資産	0	0	負債の部合計	58,196	61,079	2,883		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	純資産	△ 58,196	△ 61,079	△ 2,883	
		土地	0	0					
		工作物(取得価額)	0	0					
工作物減価償却累計額		0	0						
無形固定資産		0	0						
建設仮勘定	0	0							
その他の固定資産	0	0							
資産の部合計		0	0		負債及び純資産の部合計	0	0	0	

④貸借対照表の特徴的事項

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

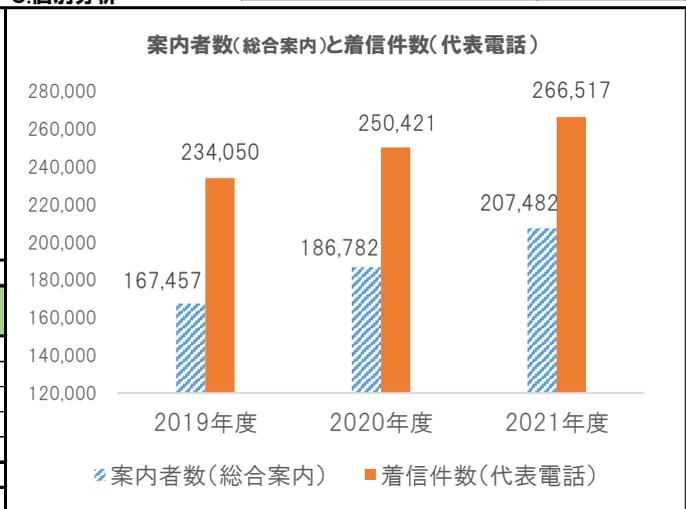
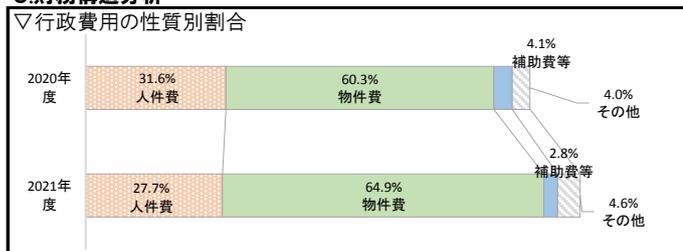
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	246,612	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 246,612	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 246,612
				一般財源充当調整額	246,612

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
市民相談事業	0.9		2.6			3.5	3.4
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.7		0.1			1.8	2.6
庁内総合案内事業	0.2					0.2	0.2
その他	4.2			0.2		4.4	3.8
2021年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	10.0
2020年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	3.0	0.0	10.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆物件費の大部分を占める代表電話及びイベントダイヤル運営事業について、2020年度と比較して着信件数は16,096件増加しました。応答率は78.8%、完結率は42.1%でした。
- ◆庁舎総合案内業務委託を契約更改に伴う委託料の減少と案内件数の増加により、案内件数1件あたりのコストは12円減少(2021年度:83円 2020年度:95円)しました。総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは1,902円減少(2021年度:64,500円 2020年度:66,402円)しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の問合せが増加したこと等により、代表電話の着信件数は2020年度比と比較して16,096件増加しています。なお、ワクチン接種1回目の予約を開始した5月には30,629件と着信が急増し、応答率が減少した要因となっています。
- ◆庁舎総合案内の案内件数は、新型コロナウイルス感染症に関連する問い合わせ(ワクチン接種、税相談、非課税世帯臨時特別給付金など)が増加したことにより、2021年度は2020年度と比べ案内件数が20,700件増加しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページについて、画像データを用いること等で、視認性を高めるための取り組みを実施します。 ◆庁舎総合案内業務においては、庁内各課と委託業者が情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を継続していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆引き続き、関係部署や委託事業者と連携し、代表電話オペレータへの研修や市内視察等を実施することで、対応能力の向上を図ります。 ◆全ての専門相談をオンラインで実施できるよう、各専門相談員と関係団体と調整を行います。

2021年度 事業別行政評価シート

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

歳出目名	広聴費	特定事業名	代表電話及びイベントダイヤル運営事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	--------------------	------	--------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等					
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	2019年度	2020年度	2021年度	運営日	年中無休
	対応件数(代表電話及びイベントダイヤル)	234,050	250,421	266,517	運営時間	午前7時から午後7時まで
		215,278	215,907	209,884		

2. 2020年度末の総括と2021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

- ◆2021年4月から契約を更改する代表電話及びイベントダイヤル運営事業について、引き続き市民サービスの向上、庁内業務の効率化につながる仕組みを構築する必要があります。
- ◆市のホームページにある「よくある質問と回答(FAQ)」のページについて、より利便性を高められるよう、表示方法等を改善する必要があります。
- ◆代表電話及びイベントダイヤルのつながりやすさを確保し、イベント申込をされる方及び庁内関係部署の利便性向上を図るため、イベント申込システムの改修を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)
◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページを、より視認性を高くできる仕組みを設け、日本語が読めない方でも利用できるよう改善します。 ◆イベント申込システム改修により、庁内事務の効率化につなげます。	◆引き続き、関係部署や委託事業者と連携し、代表電話オペレータへの研修や対応の振り返り等を実施することで、対応能力の向上を図ります。

取組状況 ○ ◆2021年4月に、市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページの改修を終え、文字サイズ変更機能、多言語翻訳機能、問い合わせフォームなどの機能を追加し、利便性の向上をしました。◆2021年6月に、イベント申込システムの改修を完了させ、申込名簿の授受における情報セキュリティの確保及び庁内事務の効率化を実現しました。

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
応答率	%	目標	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	応答率(対応件数÷着信件数)
		実績	92.0	86.2	78.8		(毎年度)	
完結率	%	目標	48.0%以上	48.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	完結率(市の業務主管課に転送せず、対応が完結した件数÷対応件数)
		実績	47.1	49.1	42.1		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆新型コロナウイルス感染症の影響で、代表電話の着信件数は266,517件と2020年度と比較して16,096件増加しました。◆スタッフ等の集団感染や濃厚接触による行動制限で機能が停止するリスクを軽減するため2班体制等を実施したこと等により、応答率は目標の達成には至っていませんが、代表電話機能を365日維持することができました。◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページについて、日本語が得意でない方でも利用できるよう「多言語翻訳機能(英語・中国語・韓国語)」を導入し、問い合わせがしやすくなるよう「問い合わせフォーム」等を追加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	21,448	21,331	13,897	△ 7,434	地方税	0	0	0	0
物件費	117,673	118,389	145,478	27,089	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	117,670	118,386	145,475	27,089	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	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	8,658	4,581	1,322	△ 3,259	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 147,779	△ 144,301	△ 160,697	△ 16,396
行政費用 小計 (b)	147,779	144,301	160,697	16,396	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	534	534	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 147,779	△ 144,301	△ 160,697	△ 16,396
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	4,433	4,433	特別収入 (f)	0	0	4,967	4,967
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 147,779	△ 144,301	△ 156,264	△ 11,963

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 13,897千円	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料 145,475千円 など
主な増減理由	代表電話及びイベントダイヤル運営委託業務の契約更改に関する事務が2020年度に完了したこと等により、7,434千円減少。	市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページの機能追加をしたこと等により、27,089千円増加。

勘定科目		
決算額の主な内訳	特になし	特になし
主な増減理由		

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	件	2021	266,517	603	27	契約更改に伴い、1件あたりのコストが27円増加しました。
		2020	250,421	576	△ 55	
		2019	234,050	631		
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

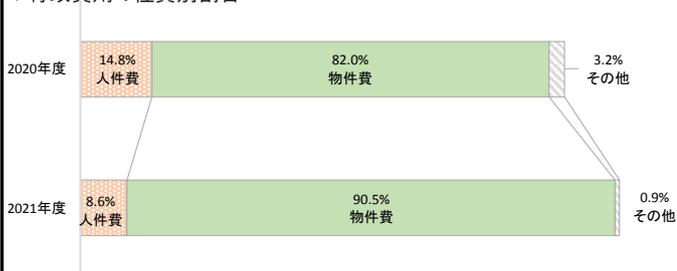
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,422	1,322	△ 100	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	1,422	1,322	△ 100
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	19,309	13,337	△ 5,972
		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	19,309	13,337	△ 5,972	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	20,731	14,659	△ 6,072
		土地	0	0	0	純資産	△ 20,731	△ 14,659	6,072
		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	△ 20,731	△ 14,659	6,072	
	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



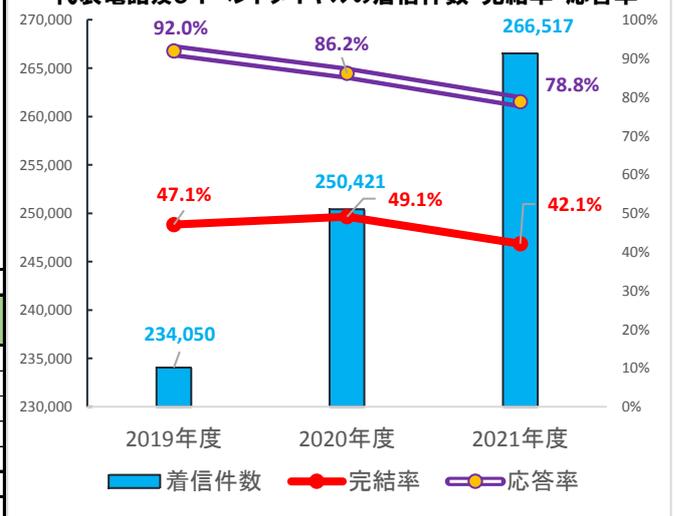
▽事業に関わる人員

(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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.7			0.1		1.8	2.6	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
2021年度 特定事業 合計	1.7	0.0	0.0	0.1	0.0	1.8	2.6		
2020年度 特定事業 合計	2.5	0.0	0.0	0.1	0.0	2.6			

6.個別分析

代表電話及びイベントダイヤルの着信件数・完結率・応答率



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆行政費用の90.5%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。
- ◆2020年度と比較して着信件数は16,096件増加しました。応答率は78.8%、完結率は42.1%でした。
- ◆イベント申込件数は13,684件と、2020年度比で4,692件増加しました。イベント利用率はイベント申込件数の67.1%(9,183件)となり、2020年度と比較して9.4ポイント増加しました。これは、コロナ禍によりオンライン開催のイベントがあったこと等によりです。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆代表電話の新型コロナウイルス感染症対策として、手洗い・うがい等の基本的な対策に加え、緊急事態宣言中等は、スタッフ等の集団感染や濃厚接触による行動制限で機能が停止するリスクを軽減するため、委託業者と協議の上、2班体制等の勤務体制を実施しました。これらの取り組みにより、代表電話機能を365日維持しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の間合せが増加したこと等により、代表電話の着信件数は2020年度比と比較して16,096件増加しています。なお、ワクチン接種1回目の予約を開始した5月には30,629件と着信が急増し、応答率が減少した要因となっています。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆代表電話においては、手洗い・うがい等の基本的な対策に加え、感染者数の状況に応じた2班体制等の勤務体制を検討・実施します。 ◆市ホームページの「よくある質問と回答(FAQ)」ページについて、画像データを用いること等で、視認性を高めるための取り組みを実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆引き続き、関係部署や委託業者と連携し、代表電話オペレータへの研修や市内視察等を実施することで、対応能力の向上を図ります。

2021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
------	-----	-------	------------	------	--------

1. 事業概要

事業目的	来庁者一人ひとりのニーズに応じた的確な案内をお待たせすることなく提供します。					
基本情報	根拠法令等				運営時間	開庁日 午前8時20分～午後5時00分
	案内件数	2019年度	2020年度	2021年度	運営開始日	2012年7月9日
	開庁日数	264	266	266	案内窓口	1階(3か所)、3階(1か所・議会開催時)

2. 2020年度末の総括と2021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

◆今後、さらに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、適切な人員配置等の体制を維持し、来庁者満足度調査における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。◆様々なお客様に対して適切かつ迅速な案内ができるよう、多くの市民の来庁が見込まれる事業や新たな事業等について、他部署から事前に対応依頼を受け取り最新の情報を委託事業者に伝えるなど連携をより強化する必要があります。◆2021年10月に契約更改を迎える、庁舎総合案内業務委託(長期継続契約)について、引き続き市民サービスの向上につながるよう研究し、契約を締結する必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<p>◆2021年10月の契約更改後も、引き続き適切かつ迅速な対応がとれる体制を維持するとともに、さらなるサービス向上を図ります。</p> <p>◆庁内各課と委託事業者が情報を共有し、さらなる来庁者数の増加があっても、適切かつ迅速な対応がとれる体制の構築を行います。</p>	<p>◆総合案内人の案内品質の維持・向上を図り、来庁者満足度調査における評価点数4.8以上を継続するため、「庁舎案内マニュアル」、「単語検索」や「よくある質問と回答(FAQ)」の内容を定期的に見直し、活用することで、適切な案内ができるようになります。毎月、市と案内人による連絡会を行い、情報共有及び案内人の要望から課題を把握し適切に対応するなど、連携の強化を図ります。</p>
取組状況	<p>○ ◆2021年10月に庁舎総合案内業務委託の契約を更改し、コロナ禍においても適切かつ迅速な案内を実施する体制を確保し、サービスの向上を図りました。◆毎月の連絡会開催や「庁舎案内マニュアル」、「単語検索」、「よくある質問と回答(FAQ)」の定期的な見直しを行い、委託事業者との情報共有を強化したことにより、案内件数の増加にも対応できました。</p>	

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
総合案内人への評価点数	点	目標	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	4.8以上	5.0点満点。案内サービスについての来庁者満足度調査で5段階評価の平均点
		実績	4.90	4.89	4.87		(毎年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆委託業者との連絡会を毎月開催し、最新の情報を共有することなど連携を強化したことで、2020年度と比較して20,700件の案内件数の増加に対応することができました。

◆「庁舎案内マニュアル」等の内容を最新の情報に更新して的確な案内を実施しました。また、積極的に声掛けや、ニーズに応じた適切な案内を行ったことなどにより、来庁者満足度調査において、お客様からの評価点数4.8点以上(5.0点満点)を維持しました。

4. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額 B-A
		A	B				A	B	
人件費	1,704	1,714	1,648	△ 66	地方税	0	0	0	0
物件費	15,580	15,723	15,315	△ 408	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,565	15,708	15,300	△ 408	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 17,391	△ 17,663	△ 17,157	506
賞与・退職手当引当金繰入額	107	226	194	△ 32	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	17,391	17,663	17,157	△ 506	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 17,391	△ 17,663	△ 17,157	506
特別費用 (g)	0	0	43	43	特別収入 (f)	4	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	4	0	△ 43	△ 43	当期収支差額 (e)+(h)	△ 17,387	△ 17,663	△ 17,200	463

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 1,648千円	庁舎総合案内業務委託料 15,300千円 など
主な増減理由	業務を見直し時間外勤務時間数が減少したため、66千円減少。	10月に一般競争入札で契約更改した結果、408千円減少。
勘定科目	特になし	特になし
決算額の主な内訳		
主な増減理由		

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
案内件数1件あたりコスト	件	2021	207,482	83	△ 12	案内件数1件あたり、83円のコストがかかっています。10月に一般競争入札で契約更改し委託料が減少、さらに案内件数が増加したため、1件あたりのコストは12円減少しました。
		2020	186,782	95	△ 9	
		2019	167,457	104		
総合案内窓口開設日数1日あたりコスト	日	2021	266	64,500	△ 1,902	1日あたり、64,500円のコストがかかっています。10月に一般競争入札で契約更改し委託料が減少したため、1日あたりのコストは、1,902円減少しました。
		2020	266	66,402	527	
		2019	264	65,875		

④貸借対照表

(単位:千円)

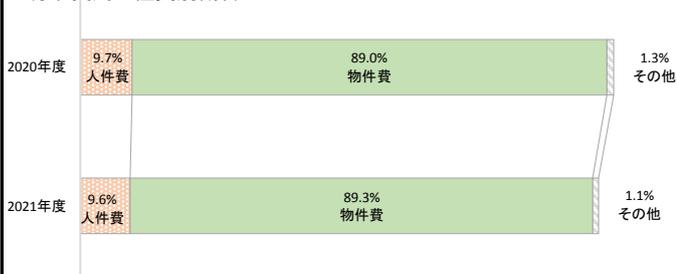
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	111	148	37	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	111	148	37
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	1,466	1,406	△ 60
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	1,466	1,406	△ 60
		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	1,577	1,554	△ 23	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 1,577	△ 1,554	23
		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	△ 1,577	△ 1,554	23		
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

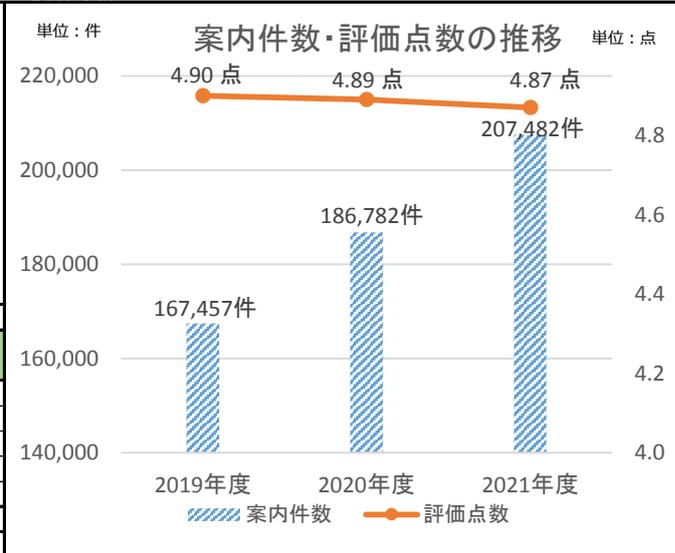


▽事業に関わる人員

(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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
庁舎総合案内事業	0.2					0.2	0.2	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
2021年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.0	0.0

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆財源は100%市負担です。行政費用については、人件費が9.6%、物件費が89.3%、その他が1.1%となっています。
- ◆来庁者数の傾向に応じて適切な人員配置を行ったことにより、2020年度と比べ20,700件の増加に対応しました。
- ◆10月に一般競争入札で契約更改し、委託料が減少しました。案内件数は増加したため、案内件数1件あたりのコストは12円減少(2021年度:83円 2020年度:95円)しました。総合案内窓口開設日数1日あたりのコストは1,902円減少(2021年度:64,500円 2020年度:66,402円)しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆総合案内(4箇所)に飛沫防止用パーテーションの設置をしています。また、総合案内人の体調管理、基本的な感染症対策を徹底し、さらにまん延防止等重点措置期間中等は、集団感染や濃厚接触による行動制限で機能が停止するリスクを軽減するため、案内人は2班交代勤務を実施しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせ(ワクチン接種、税相談、非課税世帯臨時特別給付金など)が増加したことにより、2021年度は2020年度と比べ案内件数が20,700件増加しました。(案内が増加した主な部局として、保健所7,837件増、財務部4,955件増、地域福祉部1,563件増など)

③2021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、さらに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、適切な人員配置等の体制を維持し、来庁者満足度調査における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。
- ◆庁舎総合案内業務においては、多くの市民の来庁が見込まれる事業等について、担当部署から事前に情報を取得し委託業者に的確に伝えることで、来庁者に対して適切かつ迅速なご案内ができるよう、連携を継続していく必要があります。

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)
◆庁舎総合案内業務においては、庁内各課と委託業者が情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を継続していきます。	◆総合案内人の案内品質の維持・向上を図り、来庁者満足度調査における評価点数4.8点以上を継続するため、評価が低かった項目については、改善策等を研究していきます。毎月、市と案内人による連絡会を行い、案内人から聞き取った課題等には迅速に対応するなど、連携の強化に努めます。

2021年度 事業別行政評価シート

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

歳出目名	広聴費	特定事業名	市民相談事業	事業類型	4:その他型
------	-----	-------	--------	------	--------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				専門相談	法律相談、登記相談、人権身の上相談など
		2019年度	2020年度	2021年度	相談時間	1件30分程度
	専門相談件数	2,167	1,681	1,647	相談費用	無料
	電話・窓口相談件数	2,280	2,630	2,424	相談方法	対面、電話、オンライン

2. 2020年度末の総括と2021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

- ◆多様化する市政への要望を集約・分析し、潜在的な市民ニーズを把握し、政策課題として各課に提供していく必要があります。
- ◆専門相談について、感染症対策のため希望者には電話相談を行い、また高齢者や共働き世帯等が増える中、市役所以外にも市民センター等施設での開催や、休日の開催を行うことで、気軽に相談できる環境を整える必要があります。
- ◆広聴課への電話及び窓口の相談件数が増加していることから、相談者に対して、より適切かつ迅速な対応が求められます。最新情報を職員全員で共有し、職員の対応や案内、また回答内容の質を確保できるように努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)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆様々な市民ニーズに対し、新たに解決に役立つと思われる相談窓口を検討し増設します。 ◆専門相談について、引き続き、希望者には電話相談を行い、また休日に市民センター等施設で開催することにより、身近で気軽に相談できる機会を継続して行えるように各専門士及び団体と調整します。 ◆新たに解決に役立つと思われる家事調停の利用相談会を行いました。 ◆希望者に対しては、電話相談を実施しました。また、年4回休日に市民センター等の市内施設において無料相談会を実施しました。 ◆専門相談をオンラインで実施できるよう環境整備、各専門相談員及び団体と調整を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆引き続き、市民から寄せられた要望等について、統計や分析の結果を市民に公表し、さらに市民対応の記録等を職員同士が迅速に情報共有し、業務改善にいかすため、研究を行います。 ◆専門相談をオンラインで実施できるよう環境整備の研究、各専門士及び団体との調整を行います。

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民から寄せられた要望等を集約・分析し、庁内へ情報提供をし、市民に公表しました。◆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。(2020年度と比較して2021年度は34件減少)◆新たに家事調停委員による家事調停制度の相談会を実施しました。(1回開催、相談件数12件)◆市役所での専門相談を利用できない方のため、市民センター等の市内施設で休日相談会を開催しました。(2021年度4回開催、相談件数102件 2020年度2回開催、相談件数18件 84件増加)

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	18,985	16,744	17,473	729	地方税	0	0	0	0
物件費	66	66	64	△ 2	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	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	10,005	9,058	6,966	△ 2,092	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	4,681	748	2,334	1,586	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 33,737	△ 26,616	△ 26,837	△ 221
行政費用 小計 (b)	33,737	26,616	26,837	221	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	459	459	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 33,737	△ 26,616	△ 26,837	△ 221
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	2,925	△ 459	△ 3,384	特別収入 (f)	0	2,925	0	△ 2,925
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 33,737	△ 23,691	△ 27,296	△ 3,605

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 17,473千円	法律相談謝礼(弁護士) 4,758千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 432千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 252千円 など
主な増減理由	新たに家事調停の利用相談会を実施したことや、休日相談会を2020年度より2回多く実施したことに伴い、729千円増加。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少していた法律相談の回数を減らしたため、2,092千円減少。
勘定科目	特になし	特になし
決算額の主な内訳		
主な増減理由		

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
相談件数 (電話・窓口相談及び専門相談)1件あたりコスト	件	2021	4,071	6,592	418	相談件数1件あたりのコストは6,592円です。相談件数が減少したことに加え、新たに家事調停の利用相談会を実施したり、休日相談会を2020年度より2回多く実施した結果、1件あたりのコストが418円増加しました。
		2020	4,311	6,174	△ 1,412	
		2019	4,447	7,586		
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	2021	242	110,897	1,366	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは110,897円です。開庁日が減少し、新たに家事調停の利用相談会を実施したことや、休日相談会を2020年度より2回多く実施した結果、1日あたりのコストが1,366円増加しました。
		2020	243	109,531	△ 31,040	
		2019	240	140,571		

④貸借対照表

(単位:千円)

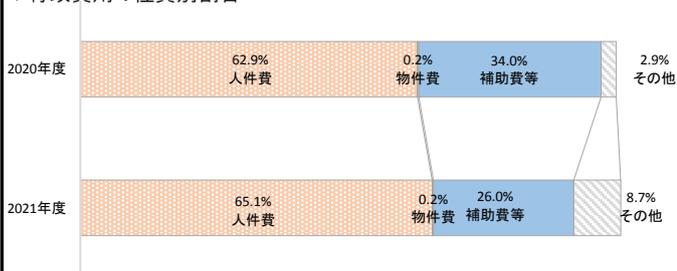
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	748	1,245	497	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	748	1,245	497
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	6,283	6,856	573
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	6,283	6,856	573	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	7,031	8,101	1,070
		土地	0	0	0	純資産	△ 7,031	△ 8,101	△ 1,070
		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	△ 7,031	△ 8,101	△ 1,070	
	資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

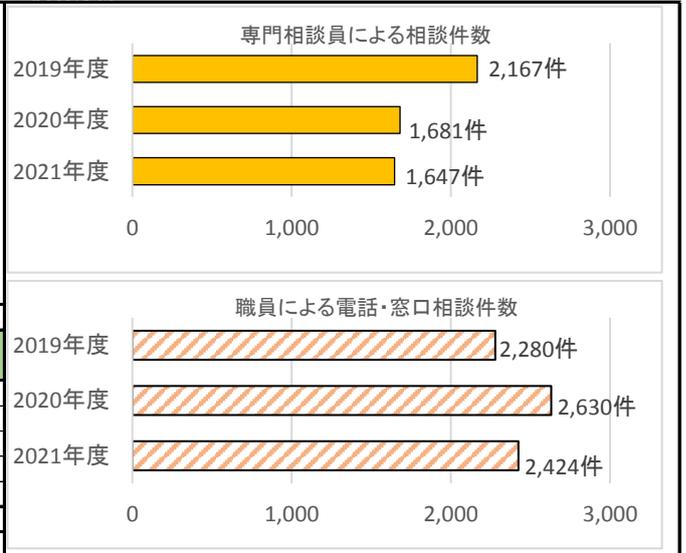
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
市民相談事業	0.9			2.6		3.5	3.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	2.6	0.0	3.5	3.4
2020年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	2.6	0.0	3.4	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆財源は100%市の負担です。
- ◆行政費用については、人件費が65.1%、物件費が0.2%、補助費等が26.0%、その他が8.7%となっています。
- ◆専門相談件数は2020年度と比較して34件減少しました。また、専門相談員が所属する団体の協力を得た休日相談会等は、2020年度と比較して開催回数が2回増加、相談件数は84件増加しました。
- ◆新たに家事調停委員による家事調停制度の相談会を1回開催し、相談件数は12件でした。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆広聴課窓口及び相談室において飛沫防止用パーテーションを使用。また、換気や消毒等、基本的な感染症対策に加え、相談者が入れ替わるごとに机やイスなどを消毒するなど感染症対策を徹底しました。
- ◆感染拡大防止のため、希望者には電話での専門相談を実施しました。また、休日相談会や市民センターでの相談会については、相談ブース間の間隔を確保し、感染症対策を徹底したうえで、2020年度より2回多く開催することができ、相談件数も84件増加となりました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆多様化する市政への要望を集約・分析し、潜在的な市民ニーズを把握し、政策課題として各課に提供していく必要があります。
- ◆専門相談は、感染症対策のため希望者には引き続き電話相談を行い、さらにオンライン相談の実現も求められています。
- ◆高齢者や共働き世帯等が増える中、自宅近くの公共施設や、休日に相談できる環境を拡充する必要があります。
- ◆相続に関する専門相談を希望する市民が増加していることに対応する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆専門相談について、引き続き希望者には電話相談を行います。また、準備が整った専門相談から順次オンライン相談を行います。 ◆休日に市民センター等施設で開催することにより、身近で気軽に相談できる機会を設けるように各専門相談員と関係団体と調整します。 ◆増加傾向にある相続の専門相談について、相談日の増設をします。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆引き続き、市民から寄せられた要望等について、統計や分析の結果を市民に公表し、さらに市民対応の記録等を職員同士が迅速に情報共有し、業務改善にいかすため、研究を行います。 ◆全ての専門相談をオンラインで実施できるよう環境整備の研究、各専門相談員と関係団体と調整を行います。

