

## 《行政經營分野》

政策經營部

2023年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	企画政策課	歳出目名	企画費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	市政の基本的な方針や施策を立案し、市民の満足が得られる市政を目指します。調査及び研究を行うことで、市の政策形成に寄与し、課題解決につなげます。公共施設等マネジメントを推進し、公共サービスの維持向上を図ります。	他自治体等の	◆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。 ◆政策的な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。		

2.2022年度末の総括と2023年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆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、引き続き強化していく必要があります。◆公共施設再編に関する各プロジェクトの推進にあたっては、庁内関係部はもとより、市民や民間事業者など、多様なステークホルダーとの連携を強化する必要があります。◆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み」および取組み状況

	短期的な取組み(1~2年)	中長期的な取組み(3~5年)
取組状況	◆トップマネジメントを支えるための仕組みを定着させ、事業の着実な推進を図ります。◆公共施設再編に関する情報発信や対話について、より効果的な手法の導入を目指します。◆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。
取組状況	○ ◆まちだ未来づくりビジョン2040の実現に向け、庁内連携体制を整え、事業の進捗管理や予算の総合調整を図ることで、重点事業を着実に推進しました。◆公共施設再編に関して、SNSを用いた情報発信や、子どもにやさしいまちづくりに向けた子どもの意見を聞く機会の設定など、より効果的な情報発信・対話の手法を検討・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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
町田市5ヵ年計画22-26の推進		目標	策定	推進	重点事業の年度達成率:90%以上	重点事業の年度達成率:90%以上	計画目標の達成	まちだ未来づくりビジョン2040の実現に向けた、町田市5ヵ年計画22-26の重点事業の推進(年度ごとの達成率)
		実績	策定	重点事業の年度達成率:92%	重点事業の年度達成率:88%		(年度ごと)	
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の取組達成率:66%	短期再編プログラムの取組達成率:66%	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(完了した取組の割合)
		実績	短期再編プログラム推進	短期再編プログラムの取組達成率:44%	短期再編プログラムの取組達成率:51%		(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆町田市5ヵ年計画22-26に掲げる重点事業の年度達成率は88%となり概ね順調に計画を進めました。◆公共施設再編計画短期再編プログラム取組達成率は、旧大地沢青少年センターへの民間活力導入等の取組みの完了により、2022年度から7ポイント上昇し51%となりました。また、(仮称)子ども子育てサポート等複合施設の整備等について、実施方針等を公表しました。◆社会課題の解決等のため、民間提案制度創設に向けた準備を進めました。また、企業版ふるさと納税制度を活用し、市の事業を企業にPRすることで寄附金が2022年度より大幅に増額しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
人件費	154,450	166,028	179,000	12,972	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,512	6,155	4,982	△ 1,173	保険料	0	0	0	0
物件費	20,831	41,462	61,061	19,599	国庫支出金	200	200	200	0
うち委託料	18,912	39,843	59,653	19,810	都支支出金	4,560	12,340	11,970	△ 370
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	3,293	447	762	315	その他	300	1,053	12,384	11,331
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	5,060	13,593	24,554	10,961
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 187,431	△ 228,224	△ 255,944	△ 27,720
賞与・退職手当引当金繰入額	13,917	33,880	39,675	5,795	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	192,491	241,817	280,498	38,681	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 187,431	△ 228,224	△ 255,944	△ 27,720
特別費用 (g)	4,467	0	0	0	特別収入 (f)	11,032	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	6,565	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 180,866	△ 228,224	△ 255,944	△ 27,720

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	都支支出金
決算額の主な内訳	職員人件費(給与、職員手当、共済費) 172,879千円 いじめ問題調査委員会委員報酬 2,689千円 未来づくり研究所所長報酬 1,800千円など	市町村総合交付金 11,970千円
主な増減理由	職員人件費が職員構成の変動などにより12,935千円増加。時間外勤務手当が業務量が減少したことなどにより1,173千円減少。いじめ問題調査委員会委員報酬が委員会回数の増加により37千円増加。	東京都市町村総合交付金が交付対象経費の減少により370千円減少。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	公共施設等マネジメント事業業務委託料 44,209千円 政策研究事務業務委託料 11,979千円 企業版ふるさと納税に係るマッチング支援業務委託 1,914千円 市民意識調査業務委託料 1,551千円など	企業版ふるさと納税指定寄附金 12,384千円
主な増減理由	公共施設等マネジメント事業業務委託料が新たに(仮称)子ども・子育てサポート等複合施設整備等事業の公募支援に関する業務を委託したことなどにより13,980千円増加。	その他(行政収入)の指定寄附金が新たに企業版ふるさと納税のPR活動を強化したことなどにより11,341千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		14,500	16,503	2,003	
	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	14,500	16,503	2,003
		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		150,163	163,290	13,127
		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	150,163	163,290	13,127
		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		164,663	179,793	15,130	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 162,020	△ 164,766	△ 2,746
		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	純資産の部合計		△ 162,020	△ 164,766	△ 2,746	
	建設仮勘定	0	0	0						
	<b>その他の固定資産</b>	<b>2,643</b>	<b>15,027</b>	<b>12,384</b>	負債及び純資産の部合計		<b>2,643</b>	<b>15,027</b>	<b>12,384</b>	
	資産の部合計	2,643	15,027	12,384						

④貸借対照表の特徴的事項

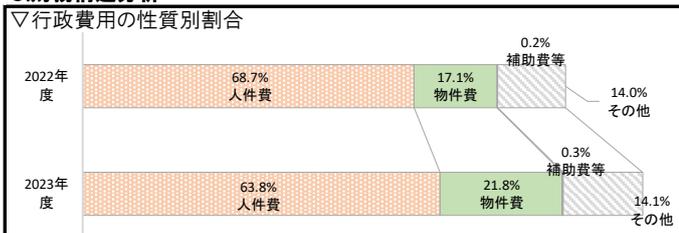
勘定科目	内容	特になし	特になし
決算額の主な内訳	その他の固定資産 まち・ひと・しごと創生基金 15,027千円	特になし	特になし
主な増減理由	基金積立金が企業版ふるさと納税による寄附金を積み立てたことにより2,384千円増加。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

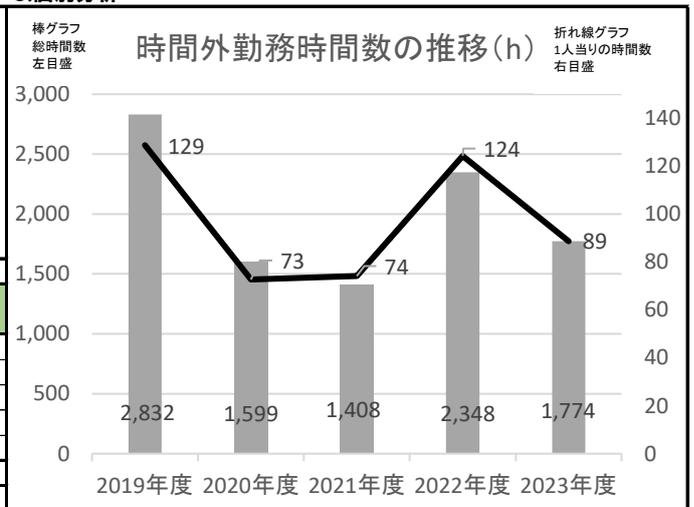
(単位:千円)

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	24,554	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	265,368	社会資本整備等投資活動支出	12,384	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 240,814	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 12,384	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 253,198
				一般財源充当調整額	253,198

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)	2023		2022	
						合計	合計	合計	合計
計画管理事務	2.8					2.8	3.1		
調整事務	10.0					10.0	8.6		
政策研究事務	2.9					2.9	3.5		
非核平和事務	0.1					0.1	0.1		
企画政策課管理事務	4.2					4.2	3.6		
2023年度 歳出目 合計	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	18.9		
2022年度 歳出目 合計	18.9	0.0	0.0	0.0	0.0	18.9			

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆町田市5か年計画22-26の推進については、各事業所管課への定期的なヒアリング等による進捗確認や個別調整・支援を図ることにより、計画を概ね順調に進めました。◆公共施設再編計画短期再編プログラムの推進については、2026年度までの各取り組みの完了に向けた工程の具体化を図り進捗管理を強化するとともに、公共施設再編に係る予算編成を含めた総合調整に関する体制を構築するなど、マネジメントの強化を図り、9割以上の取り組みが2026年度までに完了する見込みです。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆町田市民間提案制度構築支援業務委託については、運用スキームの検討等を委託したことにより、2024年度からの民間提案制度創設に向けた準備を進め、庁内において民間事業者等からの提案を受け付ける体制が整いました。◆企業版ふるさと納税に係るマッチング支援業務委託で、PR活動を強化したことにより委託料が新たに1,914千円発生しましたが、寄附金が、2022年度と比較すると1,043千円から12,384千円となり、11,341千円増加しました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆まちだ未来づくりビジョン2040の実現のため、全庁を挙げたプロジェクトや部局を超えた課題に対して分野横断的に取り組めるよう支援し、既存事業の推進や社会状況の変化に応じた新たな事業の立案・実行を図る必要があります。◆公共施設再編の取り組みが、総論から各論へと進展する中で、庁内の連携強化等だけでなく、市民や民間事業者等の多様な主体との連携をより強化し、対話を重ねながら、共に考え取り組んでいく必要があります。◆民間提案制度の運用・企業版ふるさと納税の活用について、社会課題の解決・歳入確保等のため、庁内外に向けて効果的な情報発信を行う必要があります。

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)
◆まちだ未来づくりビジョン2040の政策実現のため、町田市5か年計画22-26の重点事業を着実に推進します。◆公共施設再編について、ワークショップ開催等の合意形成に向けた取り組みを丁寧に進めていきます。◆民間提案制度・企業版ふるさと納税制度について効果的に情報発信します。	◆社会環境の変化を的確に捉えたとともに、寄せられた市民の声や将来の予測、他市の先進事例などを参考に、次期実行計画の策定に向けた検討を進めます。◆公共施設再編について、短期再編プログラムの進捗や社会情勢の変化等を踏まえ次期再編プログラム策定に向けた検討を進めます。

2023年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	・社会環境の変化を捉え、市民目線と比較の視点を持って行政サービス改革を進めます。 ・多様な意見を市政へ反映し、市民から信頼される市役所を目指します。 ・経営資源の有効活用等により、市民の利便性と市役所の生産性の向上を図ります。	他自治体の取り組み等	・条例に基づく包括外部監査を実施しています。この方法で実施している自治体は、2024年4月時点で、町田市を含めて6自治体(町田市・港区・荒川区・大田区・江東区・泉南市)です。 ・高校生が評価人として参加する「市民参加型事業評価」は、2018年6月に日本ユニセフ協会が主催したシンポジウムで高い評価を受け、「子どもにやさしいまちづくり」の推進につながっています。
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(経営改革プランの策定及び推進、市民参加型事業評価の実施、事務事業見直し) ◆外部監査に関すること(包括外部監査の実施)		

2.2022年度末の総括と2023年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆「町田市5か年計画22-26」経営改革プランの取り組みが達成されるよう、部門間の連携促進や、進捗管理を行う必要があります。◆包括外部監査について、監査人から受けた指摘事項等に対応した、所管課の事務事業の改善を推進する必要があります。◆市民参加型事業評価について、策定した改善プログラムに基づいた、事務事業の改善を推進する必要があります。◆業務改善プロジェクトについて、全庁的に所管課発意の業務改善活動を推進することで、市民の利便性向上及び市役所の生産性向上を図る必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆経営改革プランの着実な推進のため、部門間の連携促進や進捗管理を行います。◆包括外部監査と市民参加型事業評価の結果を踏まえた、事務事業の改善を推進します。◆業務改善プロジェクトに基づく事務業務の改善を推進します。◆常勤職員減員を踏まえ、さらなる業務効率化に努めます。	◆2027年度から2031年度までを計画期間とする行政経営に関する実行計画の策定に向け、検討を進めます。 ◆市政や組織経営について、外部有識者の意見を取り入れ、行政サービス改革の施策立案につなげます。

◎「町田市5か年計画22-26」経営改革プランの33の取り組みについて、2023年度目標に対する進捗率は97%となりました。◆2022年度市民参加型事業評価の結果を踏まえた事務事業の改善を推進したことで、改善プログラムの達成率は、2024年3月末時点で、74%となりました。◆常勤職員の減員を踏まえ、業務の平準化に加え、徹底したペーパーレス化やフリーアドレス導入によるワークスタイル変革等に取り組みました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
包括外部監査の措置率(過去5か年の措置率)	%	目標	90	90	90	95	95	包括外部監査人から受けた指摘事項等に対する措置率
		実績	96.5	98.5	99.7		(2024年度)	
業務改善プロジェクトの実施累計業務数	業務	目標	-	3	5	19	29	業務改善の検討に着手した累計業務数
		実績	-	3	14		(2026年度)	
時間外勤務時間数	時間	目標	2,531	2,531	1,861	-	1,861	経営改革室所属の常勤職員の時間外勤務時間数(目標値は2022年度以下)
		実績	1,277	1,861	566		(2023年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆包括外部監査の結果を踏まえた事務事業の改善を推進したことで、2018年度から2022年度までの過去5か年の措置率は、2024年3月末時点で、99.7%となりました。◆2023年度の業務改善プロジェクトでは、新たに11業務の改善に着手し、このうち電子契約サービスの導入、電子請求書の取扱の開始など計9業務の改善を完了しました。◆デジタル庁の公募事業「地方公共団体におけるアナログ規制の見直しに係る課題調査事業」のモデル自治体として、アナログ手法からデジタル手法への移行実験や、アナログ規制の調査等を実施しました。◆2023年度の時間外勤務時間数は、2022年度比で約70%削減しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
人件費	92,179	97,021	80,436	△ 16,585	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,660	5,500	1,663	△ 3,837	保険料	0	0	0	0
物件費	18,037	20,641	15,774	△ 4,867	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	17,675	20,145	15,276	△ 4,869	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	459	1,923	666	△ 1,257	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	2,496	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,496	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	12,838	9,938	7,476	△ 2,462	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 121,017	△ 129,523	△ 104,352	25,171
行政費用 小計(b)	123,513	129,523	104,352	△ 25,171	金融収支差額(d)	0	0	0	0
特別費用(g)	2,443	0	0	0	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 121,017	△ 129,523	△ 104,352	25,171
特別収支差額(f)-(g)=(h)	△ 2,443	0	5,414	5,414	特別収入(f)	0	0	5,414	5,414
					当期収支差額(e)+(h)	△ 123,460	△ 129,523	△ 98,938	30,585

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 73,256千円 会計年度任用職員(業務)人件費 3,149千円 行政経営監視委員会専門委員報酬 3,536千円 など	包括外部監査委託料 9,500千円 業務改善プロジェクト実施支援業務委託料 3,784千円 アナログ規制の点検・見直し支援業務委託料 1,243千円 など
主な増減理由	常勤職員1名の減員。時間外勤務時間数の減少。“e-まち”実現プロジェクトのデジタル戦略室への業務移管に伴い、専門委員報酬が、3,264千円減少。	市民参加型事業評価業務支援委託料が、6,094千円減少。アナログ規制の点検・見直し支援業務委託料が、1,243千円増加。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	研修講師謝礼 315千円 行政経営関係講座負担金 280千円 など	特になし
主な増減理由	市民参加型事業評価 評価人・手話通訳謝礼が、1,318千円減少。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	7,933	7,476	△ 457	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	7,933	7,476	△ 457
		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	80,207	70,459	△ 9,748
		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	80,207	70,459	△ 9,748
	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	88,140	77,935	△ 10,205	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 88,140	△ 77,935	10,205
		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	△ 88,140	△ 77,935	10,205		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		
資産の部合計		0	0	0					

④貸借対照表の特徴的事項

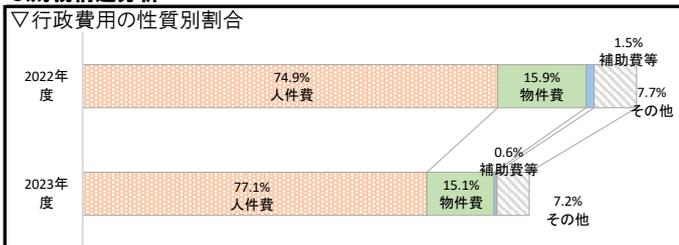
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

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	109,143	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)	△ 109,143	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)		△ 109,143
			一般財源充当調整額		109,143

5.財務構造分析

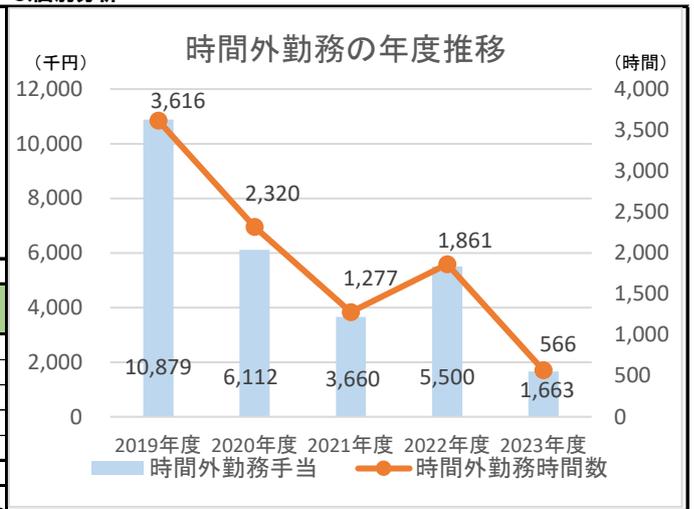


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2023 合計	2022 合計
				(業務)	(補助)		
庁内調整・会議事務	1.6		0.1			1.7	2.1
経営品質向上事務	0.8			0.1		0.9	1.1
事業見直し推進事務	1.5					1.5	2.8
行政経営改革事務	1.7					1.7	1.5
経営改革室管理事務	1.9			0.8		2.7	2.5
2023年度 歳出目 合計	7.5	0.0	0.0	1.0	0.0	8.5	10.0
2022年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	1.0	0.0	10.0	

6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆2023年度の包括外部監査では、「市民協働推進及び地域福祉に関する財務事務の執行について」をテーマに実施し、指摘35項目、意見38項目をいただきました。◆2023年度の業務改善プロジェクトでは、新たに11業務の改善に着手し、このうち電子契約サービスの導入、電子請求書の取扱の開始など計9業務の改善を完了しました。◆2023年度のアナログ規制の点検・見直しでは、デジタル庁の公募事業に採択された営繕業務の改善において、施工管理業務における目視・対面・書類確認など、アナログ手法からデジタル手法への移行実験や、アナログ規制の調査等に取り組みました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆2023年度の時間外勤務手当は、徹底したペーパーレス化やフリーアドレスの導入によるワークスタイル変革、業務の平準化、時差勤務等の積極活用などに取り組んだ結果、2022年度比で約70%減少しました。また、2023年度と同様に、市民参加型事業評価を実施しなかった2021年度比でも、約56%減少しました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆「町田市5か年計画22-26」経営改革プランの取り組みが達成されるよう、部門間の連携促進や、進捗管理を行う必要があります。◆包括外部監査について、指摘事項等に対応した、所管課の事務事業の改善を推進する必要があります。◆市民参加型事業評価について、改善プログラムに基づいた、事務事業の改善を推進する必要があります。◆業務改善プロジェクトについて、業務改善活動を推進することで、市民の利便性向上及び市役所の生産性向上を図る必要があります。◆2024年度市民参加型事業評価では、これまで以上に子どもや若者の意見を反映させる必要があります。

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)
◆経営改革プランの着実な推進のため、部門間の連携促進や進捗管理を行います。◆包括外部監査と市民参加型事業評価の結果を踏まえた、事務事業の改善を推進します。◆業務改善プロジェクトに基づく事務業務の改善を推進します。◆市民参加型事業評価に、大学生の参画を図ります。	◆2027年度から2031年度までを計画期間とする行政経営に関する実行計画の策定に向け、検討を進めます。◆市政や組織経営について、外部有識者の意見を取り入れ、行政サービス改革の施策立案につなげます。

2023年度 課別行政評価シート

部名	政策経営部	課名	デジタル戦略室	歳出目名	情報システム費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆情報セキュリティを確保し、市民の財産である情報を守ります。</li> <li>◆ICTを駆使し、市民サービスの向上と市役所の生産性向上を図ります。</li> <li>◆デジタル技術を活用し、地域の課題解決・魅力向上など、新たな価値を創出します。</li> </ul>	他自治体の取り組み等	<p>国は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、政府・自治体共通のクラウドサービスであるガバメントクラウドの提供準備を進めています。町田市は、国が公募するガバメントクラウド早期移行団体検証事業に応募し、町田市を含む8自治体が2023年度第一回検証事業に採択されました。検証事業において、町田市は、税務システムや福祉システムなど、16システムをガバメントクラウドに移行しました。</p>
所管事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆デジタル化施策の企画及び調整に関すること</li> <li>◆情報セキュリティに関すること</li> <li>◆情報システムの計画、開発、導入、運用及び管理に関すること</li> <li>◆デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進に関すること</li> <li>◆デジタル技術を活用した事務改善に関すること</li> </ul>		

2.2022年度末の総括と2023年度末の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆システムのクラウド化の進展に伴い、情報セキュリティ対策を強化し、クラウドサービスを安全かつ効果的に利用する必要があります。
- ◆2022年度からオンライン行政手続ポータルサイトを導入しましたが、市民の利便性向上と業務効率化のため、更に手続数を増やす必要があります。
- ◆トレンド技術であるジェネレーティブAIの利活用を検討する必要があります。
- ◆国の計画に基づき、2025年度までに、基幹業務システムをガバメントクラウドへ転換し、標準仕様に適合したシステムに刷新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	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆デジタル庁と綿密な調整を重ねながら、情報システムのガバメントクラウド移設を前倒して実施したことにより、クラウド環境で稼働しているシステムの割合は2023年度末に95%に達しました。また、クラウド化の進展にあわせ、情報セキュリティポリシーを最新化しました。</li> <li>◆AI利活用ガイドラインを策定し、ジェネレーティブAIの職員利用を開始しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆市民が、スマートフォン等で、いつでも、どこでも、簡単に手続きが行えるよう、オンライン行政手続のラインナップを拡充します。</li> <li>◆基幹業務システムを、今後順次進められる国の標準仕様の見直しや、標準仕様に適合するシステムの提供時期を踏まえ、刷新します。</li> </ul>

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
20の基幹業務システムのクラウド化	件	目標	2	3	15	20	20	基幹業務システム(住民生活と関連の強い業務で利用するシステム)のうち、クラウドサービスに移行した累計業務数
		実績	2	3	19		(2025年度)	
情報セキュリティ監査実施件数	件	目標	26	28	29	29	-	情報セキュリティ監査の実施件数
		実績	26	29	30			
オンライン化した手続累計件数	件	目標	-	213	350	475	575	行政手続について、オンラインでの申請が可能な手続の累計件数
		実績	188	275	431		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆国のデジタル化政策に深く関わる3名の有識者で構成する「町田市デジタル化推進委員会」を、AI音声、アバター、メタバースを活用して、オンラインで2回開催しました。有識者の提言を踏まえ、AI等の最新の技術動向や社会環境に対応したデジタル化総合戦略2023を策定しました。
- ◆保護者の学校教材費等の納付しやすさ改善と教員の負担軽減を目的とした「学校徴収金管理システム」の導入が、自治体の先進的な取組として評価され、「Tokyo区市町村DXaward2023」の行政サービス部門において、大賞を受賞しました。
- ◆市の全てのデジタルサービスをスマートフォンから手軽に利用できるポータルサイト「まちドア」を、2024年4月リニューアルに向けて、構築しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
人件費	173,374	189,990	215,790	25,800	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	19,721	23,388	23,526	138	保険料	0	0	0	0
物件費	1,611,922	2,061,346	2,388,322	326,976	国庫支出金	29,180	696,746	179,568	△ 517,178
うち委託料	602,972	912,385	700,701	△ 211,684	都支出金	92,376	86,904	167,196	80,292
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	21,763	17,969	8,757	△ 9,212	その他	4,923	15,430	164,045	148,615
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	126,479	799,080	510,809	△ 288,271
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 1,701,573	△ 1,502,510	△ 2,152,684	△ 650,174
賞与・退職手当引当金繰入額	20,993	32,285	50,624	18,339	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	1,828,052	2,301,590	2,663,493	361,903	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 1,701,573	△ 1,502,510	△ 2,152,684	△ 650,174
特別費用 (g)	4,475	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 4,475	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 1,706,048	△ 1,502,510	△ 2,152,684	△ 650,174

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	国庫支出金
決算額の主な内訳	職員人件費 215,790千円	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金 116,256千円 社会保障・税番号制度システム整備費補助金 22,437千円 デジタル田園都市国家構想交付金 21,244千円 個人番号カード交付事務費補助金 8,962千円 など
主な増減理由	職員の増員及び人事異動に伴う職員構成の変動により、職員人件費が25,800千円増加。	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金が、交付総額の縮小により、532,906千円減少。デジタル田園都市国家構想交付金が、交付金制度の新設により、21,244千円増加。
勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	オフィスソフトの利用料 199,806千円 情報システムのクラウド移設に伴う委託料 税務システム等のガバメントクラウド移設 124,217千円 戸籍システム等のベンダークラウド移設 131,514千円 など	デジタル基盤改革支援補助金 124,394千円 多摩・島しょ行政手続のオンライン化・事務処理効率化推進事業助成金 30,000千円 病院事業事務経費負担金 9,651千円
主な増減理由	職員が業務で利用する端末を刷新したことにより、オフィスソフトの利用料が、139,554千円増加。情報システムのクラウド移設を実施したことにより、クラウド移設に係る委託料が159,103千円増加。	デジタル基盤改革支援補助金が、情報システムのガバメントクラウド移設作業等を実施したことにより、124,394千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	22,437	22,437	流動負債	15,665	18,589	2,924		
	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	15,665	18,589	2,924
		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	159,594	180,525	20,931	
		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	159,594	180,525	20,931	
	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	175,259	199,114	23,855		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 175,259	△ 176,677	△ 1,418	
		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	△ 175,259	△ 176,677	△ 1,418			
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	22,437	22,437			
資産の部合計		0	22,437	22,437						

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	未収金		
決算額の主な内訳	社会保障・税番号制度システム整備費補助金 22,437千円	特になし	特になし
主な増減理由	補助事業を2024年度に繰り越したことにより、補助金の収入が2024年度となるため、未収金が22,437千円増加。		

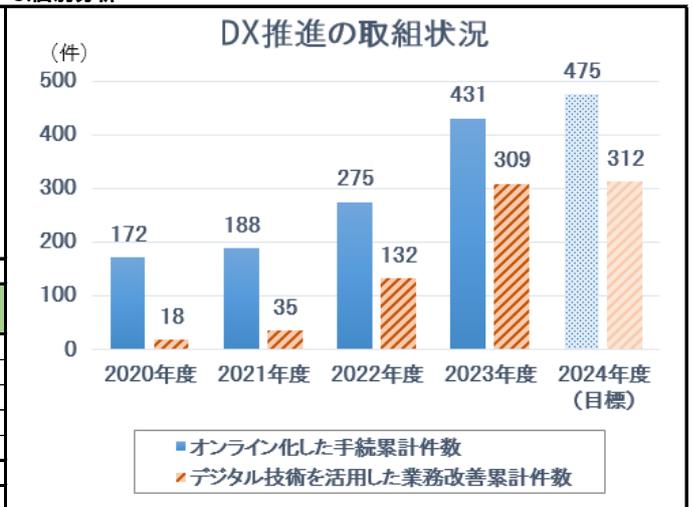
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	488,372	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	2,639,639	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 2,151,267	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 2,151,267
				一般財源充当調整額	2,151,267

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)	2023		2022	
						合計	合計	合計	合計
デジタル戦略室管理事務	3.9			0.1		4.0	3.9		
セキュリティポリシー事業	1.1					1.1	0.6		
共通基盤・OA環境整備運用事業	5.2			0.1		5.3	5.4		
情報システム整備運用事業	6.8			0.2		7.0	8.6		
DX推進事業	7.6			0.9		8.5	4.8		
2023年度 歳出目 合計	24.6	0.0	0.0	1.3	0.0	25.9	23.3		
2022年度 歳出目 合計	21.7	0.0	0.0	1.6	0.0	23.3			

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆市役所業務のDXを加速させるため、庁内ミーティングである「デジタルツール活用相談会」を56回開催しました。オンライン化した手続は累計431件(前年度比+156件)、デジタル技術を活用した業務改善は累計309件(前年度比+177件)となり、市民の利便性と市役所の生産性が向上しました。  
◆「Tokyo区市町村DXaward2023」では2年連続で大賞を受賞し、総務省調査をもとにした「全国自治体DX推進度ランキング2023」では全国3位となるなど、市のDXの先進性が多方面から高く評価されています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆情報システムのクラウド移設を、補助金を活用して実施しました。クラウド移設に係る委託料は255,731千円で、2022年度から159,103千円増加したものの、クラウド環境で稼働する情報システムが95%に達したことで、情報システム運用に係る業務を削減し、DX推進を担う人員を増強することができました。  
◆DX推進事業を拡充し、ジェネレーティブAIを始めとしたトレンド技術の利活用推進や、新規サービスの導入支援、外部専門家によるDX研修などを実施しました。事業拡充に伴い人員を増員したことで、人件費が25,800千円増加しました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆情報システムの整備及び運用に係る事務負担低減やコスト削減に向けて、情報システムのクラウド化と、国が定める標準仕様に準拠する基幹業務システムへの刷新を行う必要があります。  
◆市民が来庁せずにオンラインで完結できる行政手続の件数を拡充するとともに、AIを活用した手続案内や、ワンストップ型サービス・プッシュ型サービスなど、利便性の高いサービス提供を実現する必要があります。

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"> <li>◆全ての情報システムをクラウド化し、自前のデータセンターを廃止します。</li> <li>◆基幹業務システムを、国が定める標準仕様に準拠するシステムの提供時期を踏まえ、刷新します。</li> <li>◆ジェネレーティブAIを活用した、市民向けのAI手続ナビを導入します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆行政手続のフルデジタル化に向けて、法的制約がない行政手続を原則オンライン化します。</li> <li>◆国が検討を進めている、官民共通のデータ連携基盤である「公共サービスメッシュ」の利活用により、スマートシティの実現を目指します。</li> </ul>

2023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努めます。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	◆多摩26市の秘書課長会議に参加し、秘書業務に係る各市の状況等について情報共有しています。 ◆DXの進展に伴い、秘書業務においてもデジタル技術の活用を検討している自治体が増えていきます。当市においては、2020年度のWeb会議システムを皮切りに、2021年度に理事者のスケジュール管理システムを導入し、2022年度からは理事者との打合せ等に係る予約受付システムを全庁的に活用しています。
所管事務	◆市長及び副市長(以下、理事者とする)の秘書に関すること ◆交際及び儀式に関すること ◆表彰に関すること ◆市長会及び副市長会に関すること		

2.2022年度末の総括と2023年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆「打合せのポイント」の周知を年3回実施し、理事者と担当部課との同一案件で複数回の打合せや時間超過等を減らすことができました。引き続き、理事者が政策等について考究するため、適切なスケジュール管理を行い、十分な時間を確保する必要があります。  
◆スケジュール管理や打合せ等の予約受付にシステムを活用したことで、時間外勤務時間を削減できました。それらシステムの活用により、捻出された時間を理事者の打合せ等に同席・随行し、公務を円滑に進められるよう秘書業務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)
取組状況	<p>◆打合せを円滑に進めるための「打合せのポイント」を適宜全庁に情報発信していきます。 ◆理事者のスケジュール管理システムの導入効果を検証し、業務の改善を図るとともに、マニュアルの見直しを行います。</p> <p>○ ◆全庁に対し「打合せのポイント」に係る情報発信を年3回実施しました。 ◆理事者スケジュール管理業務の振り返りを行い、システム導入後に生じた問題の洗い出しを行うとともに、業務マニュアルの見直しを行いました。</p>	<p>◆理事者スケジュール管理業務の一層の効率化を図るため、2026年度の理事者のスケジュール管理システム更改を見据え、課題を抽出し、蓄積していきます。</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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
庁内打合せ回数	回	目標	-	-	-	-	-	理事者が庁内の担当部課等と打合せを行った回数(東京都との打合せ数も含む)
		実績	2,799	2,539	2,415			
会議等出席件数	件	目標	-	-	-	-	-	理事者が各種団体等の会議等に出席した件数
		実績	230	311	367			

②成果指標およびその他成果の説明

◆2023年度の「庁内打合せ回数」については、仕切り直しとなる打合せの回数が減少したことなどにより、2022年度と比較して4.9%減少しました。  
◆2023年度の「会議等出席件数」については、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置付けが5類となったことに伴い、休止をしていた会議等が再開したため、2022年度と比較して18%増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
人件費	108,547	106,252	104,266	△ 1,986	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,296	2,222	2,813	591	保険料	0	0	0	0
物件費	958	2,192	3,548	1,356	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	396	396	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	9,278	21,048	21,082	34	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	540	540	540	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	9,824	9,854	4,638	△ 5,216	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 129,147	△ 139,886	△ 134,074	5,812
行政費用 小計(b)	129,147	139,886	134,074	△ 5,812	金融収支差額(d)	0	0	0	0
特別費用(g)	1,305	0	0	0	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 129,147	△ 139,886	△ 134,074	5,812
特別収支差額(f)-(g)=(h)	△ 1,305	0	1,666	1,666	特別収入(f)	0	0	1,666	1,666
					当期収支差額(e)+(h)	△ 130,452	△ 139,886	△ 132,408	7,478

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 55,518千円 秘書課職員人件費 48,748千円 (うち時間外勤務手当 2,813千円)	市長交際費 880千円 記念品代 696千円 旅費 587千円 など
主な増減理由	人員構成の変動等により、秘書課職員人件費が4,089千円減少。会議等の再開に伴い、スケジュール調整業務が増加したため、時間外勤務時間数が約18%増加し、時間外勤務手当が591千円増加。	イベント等の再開に伴い、懇親会の開催も増加したため、市長交際費が456千円増加。
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 19,357千円 全国市長会負担金 1,595千円 町田市表彰式出演者謝礼金 50千円 など	特になし
主な増減理由	市の人口に応じて加算される分担金の増加に伴い、東京都市長会負担金が28千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,864	4,638	△ 226	
	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	4,864	4,638	△ 226
		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	50,374	45,886	△ 4,488
		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	50,374	45,886	△ 4,488	
	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	55,238	50,524	△ 4,714
		土地	0	0	0	純資産	△ 53,618	△ 49,444	4,174
		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	1,620	1,080	△ 540	純資産の部合計	△ 53,618	△ 49,444	4,174	
	資産の部合計	1,620	1,080	△ 540	負債及び純資産の部合計	1,620	1,080	△ 540	

④貸借対照表の特徴的事項

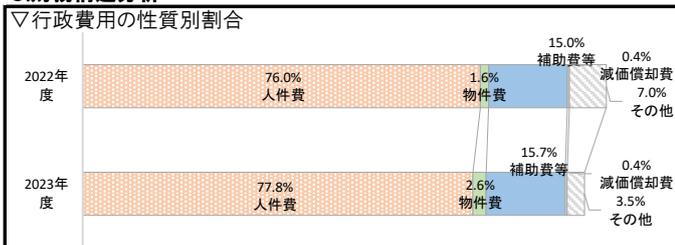
勘定科目	内容	特になし	特になし
決算額の主な内訳	Cisco Webex Room 55(Web会議システム機器) 1,080千円	特になし	特になし
主な増減理由	減価償却により、540千円減少。		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	0	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	136,583	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)	△ 136,583	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)	△ 136,583
				一般財源充当調整額	136,583

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)	2023		2022	
						合計	合計	合計	合計
表彰事業事務	0.5					0.5	0.7		
交際儀礼事務	0.2					0.2	0.6		
全国市長会等各種会議事務	0.1					0.1	0.1		
庶務	1.6					1.6	1.9		
その他秘書事務	3.6					3.6	3.7		
2023年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	7.0		
2022年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.0			



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆主たる業務が秘書業務であるため、事業費の約8割を人件費が占めています。
- ◆会議等への出席調整や、イベント等へ参加するための時間の確保を図ることで、理事者と各種団体との良好な関係づくりをサポートすることができています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆庁内打合せ回数については、仕切り直しとなる打合せの回数が減少したことなどにより、2022年度と比較して4.9%減少しました。
- ◆これまで休止していた会議等の再開に伴い、スケジュール調整業務が増加したことなどにより、2022年度と比較し、時間外勤務時間数は約18%、時間外勤務手当は591千円増加しました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆仕切り直しとなる打合せ回数のさらなる減少に向け、わかりやすい資料作りが進むよう全庁に働きかける必要があります。
- ◆理事者のスケジュール管理システムのさらなる活用により、スケジュール調整業務の効率性を高めるとともに、時間外勤務時間数の削減を図る必要があります。
- ◆理事者が公務を円滑に行えるよう、秘書能力の向上や経営品質の高い組織づくりを進める必要があります。

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"> <li>◆理事者と担当部課との打合せが円滑に行えるよう、サービスの受け手である市民側の視点に立った資料作りのポイントを全庁に周知していきます。</li> <li>◆2026年度に予定しているスケジュール管理システムの更改に向け、改善要望事項を整理していきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆秘書課職員としてのタスク管理能力やコミュニケーション能力をさらに磨いていくため、人材育成の取り組みを推進していくとともに、組織全体でナレッジの継承やチームワークを高めるための取り組みを推進していきます。</li> </ul>

2023年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	市とお客さまとの接点・橋渡し役となります。 市民が市政に興味を持ち、参加したくなる広報活動を目指します。 市民の町田への愛着・誇りの向上、市外からの町田への関心・憧れの醸成を図ります。	他自治体の取り組み等	◆記者会見の頻度(町田市は年20回程度の開催。多摩26市では、おおむね年1回~4回程度) ◆2023年度記者会見及びプレスリリースによる情報提供の件数(町田市は、年357件。八王子市では、年251件。その他の近隣自治体は、おおむね年80~120件程度)
所管事務	◆市の広報刊行物(広報まちだ・まちだガイド)の発行に関すること ◆ホームページの管理に関すること ◆メール配信サービスの管理に関すること ◆ソーシャルメディアの管理に関すること ◆ラジオ広報番組の制作に関すること ◆報道機関との連絡・調整に関すること ◆シティプロモーションの推進に関すること		

2.2022年度末の総括と2023年度末の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆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。◆町田の暮らしへの共感を獲得するために、「町田市を訪れたら、住んだら、どのようなことが実現できるのか」を具体的にイメージできるように、町田の暮らしを楽しむひとや、町田ならではのモノ、コトを情報発信する必要があります。◆町田に関わる誰もが、市の魅力を自ら情報発信する機運を高める取り組み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)	
◆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」を持ってもらうことで市内外から選ばれ続けるまちを実現するために、町田の魅力を発信していきます。		
◎	◆市役所内の組織だけではなく、市内関係団体との連携も強化し、報道機関への積極的かつ効果的な情報発信に取り組みました。 ◆ターゲット層に合わせた媒体を複数活用してメディアプロモートを展開しました。 ◆シティプロモーションサイトを開設し、町田に関わる人々のインタビューを通して、町田の魅力や、町田ならではのライフスタイルを発信しました。		

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	70.0	-	-	72.0	「広報活動」に関する意識調査での「市の情報提供方法の満足度」。次回は2025年度に実施予定。
		実績	-	68.2	-	-	(2025年度)	
広告換算費	千円	目標	300,000	426,000	447,000	489,000	510,000	記者会見やメディアプロモート等の活動により、新聞等に記事掲載・TV放映された露出効果を、広告料金をベースに算出。
		実績	1,221,872	1,107,702	1,780,360	-	(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度の向上を目指し、市内のイベントへの出展及びチラシ配布等により市の情報ツールや広報まちだの戸別配布制度の周知活動を積極的に行いました。◆職員や市内関係団体職員を対象とした広報力向上研修の充実を図るなど、より効果的な情報発信に向けて取り組んだ結果、広告換算費は目標を大きく上回る結果となりました。◆メディアプロモートでは、市内の観光資源だけではなく「バイオエネルギーセンター」「里山保全」など、町田の施策についても広くPRすることができました。◆新たに開設したシティプロモーションサイトは、年間11万以上のPVを獲得し、5万人以上の方に閲覧いただきました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
人件費	139,746	113,747	102,254	△ 11,493	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,229	3,387	3,691	304	保険料	0	0	0	0
物件費	83,337	91,938	88,118	△ 3,820	国庫支出金	2,657	2,790	2,404	△ 386
うち委託料	81,929	90,282	85,558	△ 4,724	都支支出金	14,463	13,244	12,169	△ 1,075
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	19,290	199	176	△ 23	その他	40,174	4,070	4,585	515
減価償却費	219	219	219	0	行政収入 小計(a)	57,294	20,104	19,158	△ 946
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 202,577	△ 196,073	△ 181,830	14,243
賞与・退職手当引当金繰入額	17,279	10,074	10,221	147	金融収支差額(d)	0	200	200	0
行政費用 小計(b)	259,871	216,177	200,988	△ 15,189	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 202,577	△ 195,873	△ 181,630	14,243
特別費用(g)	3,636	0	0	0	特別収入(f)	0	10,454	4,151	△ 6,303
特別収支差額(f)-(g)=(h)	△ 3,636	10,454	4,151	△ 6,303	当期収支差額(e)+(h)	△ 206,213	△ 185,419	△ 177,479	7,940

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	人件費 102,254千円	広告収入(広報まちだ) 3,600千円 広告収入(ホームページバナー) 865千円 広告収入(まちだガイド) 120千円
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成の変動のため11,493千円減少。	ホームページバナーの広告申し込み件数が増えたため435千円増加、まちだガイドの広告申し込み件数が増えたため80千円増加。
勘定科目	物件費	国庫支出金
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 28,567千円 広報まちだ等配布委託 13,524千円 町田市シティプロモーションサイト構築・運用等業務委託12,193千円 町田市メディアプロモート業務委託 9,900千円 など	地域生活支援事業費等補助金及び障害者総合支援事業費補助金 2,395千円など
主な増減理由	「広報活動」に関する意識調査(概ね4年に1回実施予定・前回は2022年度実施)の差額等により3,820千円減少。	点字版「広報まちだ」の作成ページ数減少により386千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	10,074	10,221	147	
	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	10,074	10,221	147
		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	96,946	87,418	△ 9,528
		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	96,946	87,418	△ 9,528
	無形固定資産	1,096	877	△ 219	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	107,020	97,639	△ 9,381
		土地	0	0	0	純資産	△ 85,924	△ 76,762	9,162
		工作物(取得価額)	0	0	0				
	工作物減価償却累計額	0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	20,000	20,000	0	純資産の部合計	△ 85,924	△ 76,762	9,162	
	資産の部合計	21,096	20,877	△ 219	負債及び純資産の部合計	21,096	20,877	△ 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 877千円	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。		

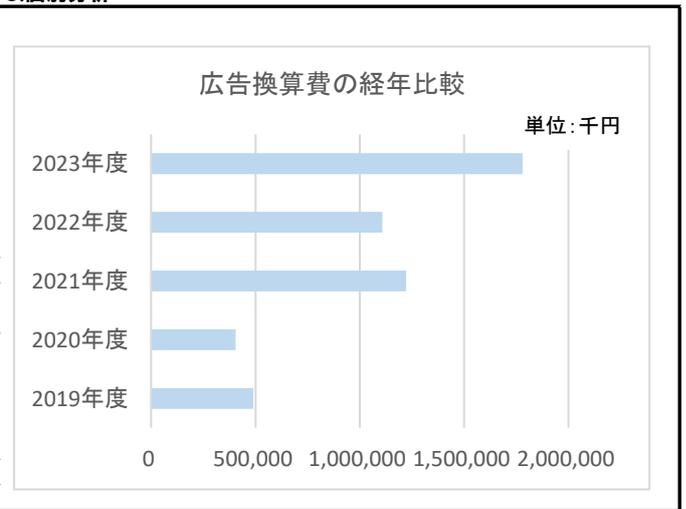
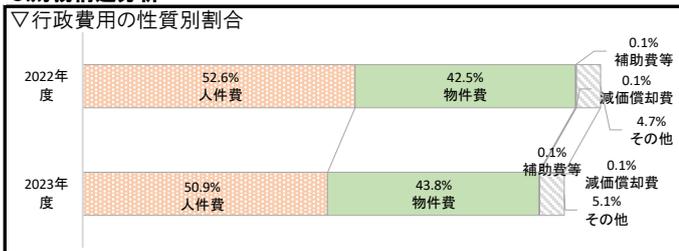
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	19,358	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	205,999	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)	△ 186,641	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)	△ 186,641
				一般財源充当調整額	186,641

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		2023 合計	2022 合計
				(業務)	(補助)		
広報課管理事務	3.2			0.5		3.7	4.1
広報紙・誌発行事業	4.8			3.4		8.2	7.6
情報提供(パブリシティ)事業	1.2			0.2		1.4	1.5
シティプロモーション事業	1.8					1.8	2.1
						0.0	0.0
2023年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	4.1	0.0	15.1	15.3
2022年度 歳出目 合計	11.1	0.0	0.0	4.2	0.0	15.3	

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆積極的に情報発信を行うだけでなく、広報力向上研修を通し、発信の質を高めたことで、多くの媒体で取り上げられ、町田への関心を高めることができました。また、17億円を超える広告換算費を達成し、町田の魅力的な情報を多く掲載することができました。  
◆シティプロモーションサイトは、町田の魅力や町田ならではのライフスタイルを発信することで、目標以上のPV数等を達成しました。また、最も多く閲覧している世代が25～34歳、次が35～44歳と、ターゲット層に即したプロモーションが実施できました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆広報力向上研修を4回実施し、173人が受講しました。多くの受講者が研修内容を実践したことで、質の高い情報発信や発信業務の効率化につながりました。  
◆メディアプロモートについて、テレビへのアプローチに長けた専門業者に委託をしたことで、5番組への露出を獲得し、町田の魅力を広く発信できました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

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)
<p>◆市組織全体のさらなる広報力向上を目指して研修を実施するとともに、庁内各課の広報活動の積極的な支援を行います。 ◆シティプロモーションサイトの定期的な更新及びコンテンツの充実に取り組みます。</p>	<p>◆市民の「愛着」「誇り」、市外の人からは「関心」「憧れ」を持ってもらうことで市内外から選ばれ続けるまちを実現するために、町田の魅力を発信していきます。</p>

2023年度 事業別行政評価シート

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

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

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				広報紙 名称	広報まちだ
	広報紙 平均発行部数	2021年度	2022年度	2023年度	広報紙 発行日	月2回(1日、15日)
	2021年度	105,209	99,836	93,550		
	2022年度	214	213	221		
	広報紙 拠点配布場所数	1,447	1,678	1,805		

2. 2022年度末の総括と2023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

◆「広報活動」に関する意識調査の結果、「広報まちだ」を読んでいる割合は4年前と比較して8.5%減少しました。新聞購読者が年々減少し、広報紙の新聞折込部数が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確で効果的な広報活動が課題となります。◆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、電子媒体で情報を得ることが難しい市民への配慮も必要です。◆引き続き情報入手手段の拡充及び周知を進める必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◎	◆電子媒体・紙媒体を問わず、情報の受け手が受け取りたい媒体でスムーズに情報が入手できるよう、利便性を向上させるとともに周知を進めます。◆風水害などの災害に迅速に対応できるよう、ホームページやメール配信、LINEなどのSNS等による情報発信を強化します。	◆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。
◎	◆情報の受け手が受け取りたい媒体で市の情報をスムーズに入手できるよう、市の情報ツールや広報紙の入手方法を様々な方法で広く周知しました。◆視覚障がい者、高齢者及び外国人の利便性向上のため、カタログポケットを導入しました。◆災害情報を迅速に市民へ提供できるよう、非常時用トップページへの切替訓練を実施しました。	

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民満足度	%	目標	-	70.0	-	-	72.0	「広報活動」に関する意識調査での「市の情報提供方法の満足度」。次回は2025年度に実施。
		実績	-	68.2	-	-	(2025年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆読者にとってより読みやすい紙面となるよう広報紙のデザインを見直しました。◆市の情報提供方法の満足度向上を目指し、市内で開催されたイベントへの出展及びチラシ配布等により、市の情報ツールや広報まちだの配布方法などの周知活動を積極的に実施しました。◆ホームページについて、目的のページを「見つけやすかった」と感じている人の割合は2022年度の57%から6ポイント上昇し、63%になりました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度				2022年度				2023年度					
		A	B	B-A		A	B	B-A		A	B	B-A		
人件費	49,553	50,620	50,029	△ 591	地方税	0	0	0	0	0	0	0		
物件費	49,181	51,929	52,000	71	国庫支出金	2,657	2,790	2,404	△ 386	都支支出金	1,323	1,390	1,197	△ 193
うち委託料	48,403	51,149	51,182	33	分担金及負担金	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	その他	3,991	4,070	4,585	515	行政収入 小計(a)	7,971	8,250	8,186	△ 64
扶助費	0	0	0	0	行政収入 小計(b)	7,971	8,250	8,186	△ 64	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 94,966	△ 104,311	△ 100,406	3,905
補助費等	0	99	76	△ 23	金融収支差額 (d)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 94,966	△ 104,311	△ 100,406	3,905
減価償却費	0	0	0	0	特別費用 (g)	1,449	0	0	0	特別収入 (f)	922	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 527	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 95,493	△ 104,311	△ 100,406	3,905
賞与・退職手当引当金繰入額	4,203	9,913	6,487	△ 3,426										
行政費用 小計 (b)	102,937	112,561	108,592	△ 3,969										

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	人件費	国庫支出金
決算額の主な内訳	人件費 50,029千円	地域生活支援事業費等補助金及び障害者総合支援事業費補助金 2,395千円など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成の変動のため591千円減少。	点字版「広報まちだ」の作成ページ数減少により386千円減少。

勘定科目	物件費	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	「広報まちだ」企画・編集支援・印刷業務委託 28,567千円 広報まちだ等配布委託 13,524千円 「広報まちだ」配布業務委託(個人/拠点配布) 4,371千円 など	広告収入(広報まちだ) 3,600千円 広告収入(ホームページバナー) 865千円 広告収入(まちだガイド) 120千円
主な増減理由	広報まちだの作成単価の上昇により、3,104千円増加。広報まちだ等配布委託が新聞折込の減少により、1,282千円減少。配布件数が増えたため「広報まちだ」配布業務委託が230千円増加。	ホームページバナーの広告申し込み件数が増えたため435千円増加、まちだガイドの広告申し込み件数が増えたため80千円増加。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
広報紙・誌発行部数1部あたりコスト	部	2023	2,262,189	48	3	新聞購読者の減少による広報紙発行部数及び新聞折込部数の減少や、物価高騰による作成単価等の上昇により、1部あたりのコストが増加しました。
		2022	2,512,895	45	8	
		2021	2,757,421	37	4	
		2023				
		2022				
		2021				

④貸借対照表

(単位:千円)

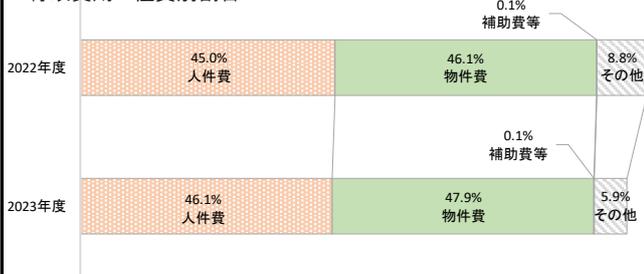
勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,277	4,953	676	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	4,277	4,953	676
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	39,165	38,340	△ 825
		工作物(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	39,165	38,340	△ 825
	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	43,442	43,293	△ 149
		土地	0	0	0	純資産	△ 43,442	△ 43,293	149
		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	△ 43,442	△ 43,293	149	
	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

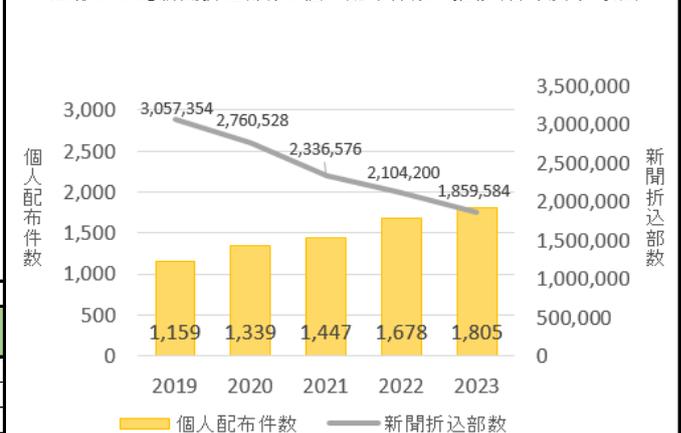


▽事業に関わる人員

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)	2023		2022	
						合計	合計	合計	合計
広報紙業務	3.3			2.1		5.4	5.3		
ホームページ業務	0.6			1.2		1.8	1.1		
その他の刊行物業務	0.2					0.2	0.2		
メール配信業務	0.1			0.1		0.2	0.3		
その他	0.6					0.6	0.5		
2023年度 特定事業 合計	4.8	0.0	0.0	3.4	0.0	8.2	7.4		
2022年度 特定事業 合計	4.3	0.0	0.0	3.1	0.0	7.4			

6.個別分析

▽「広報まちだ」新聞折込部数と個人配布件数の推移(各年度末時点)



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆広報紙のデザインを見直したことで、「読みやすくなった」との声を多数いただきました。また、LINEでのプッシュ通知及びデジタル町内会「いちのいち」での配信を開始し、より多くの市民に市の情報を届けられるよう取り組みました。◆カタログポケットを導入したことにより、視覚障がい者、高齢者及び外国人の方などが市の情報を入手する際の利便性が向上しました。◆情報ツールについて、イベントに出展し6日間で約2,100人の方に直接お伝え出来たことに加え、関係団体にも周知等にご協力いただきました。◆ホームページの非常用トップページへの切替訓練を通して町田市防災WEBポータルとの連携を確認しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆市の情報ツールや配布方法等の周知に取り組んだことにより、個人配布が127件、官公庁発行の電子広報紙及び関連する行政情報の配信サービス「マチイロ」の登録件数が644件増加しました。また、広報情報にかかるメール配信及びLINEの登録件数が約600件、防災情報にかかるメール配信及びLINEの登録件数が約3,700件増加しました。◆企業等に対する積極的な広告掲載の働きかけにより、広告収入が2022年度と比較して515千円増加しました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆電子媒体・紙媒体を問わず、情報の受け手が受け取りたい媒体でスムーズに情報が入手できるよう、利便性を向上させるとともに周知を進めます。◆ホームページのリニューアルを行い、視認性や利便性の向上を図ります。◆災害発生時にも情報が行き渡るよう情報発信を強化します。◆各申請のオンライン化に取り組みます。	◆デジタル技術の進歩にも注視しつつ、紙など馴染み深い媒体等も生かして、すべての市民に届けられるような情報発信を目指します。◆広報紙の発行方法等について見直し・検討します。

2023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。		

2.2022年度末の総括と2023年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆代表電話等運営事業において、新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだ応答率、完結率を目標値(それぞれ90%以上、47%以上)まで回復させる必要があります。代表電話への問合せのうち業務主管課への転送を希望する割合が増加したため、市職員の代表電話業務への理解を深め、円滑な連携による良質な市民対応を実現する必要があります。◆庁舎総合案内業務においては、引き続き来庁者に対して1件1件丁寧に案内することを心掛け、高い満足度を維持する必要があります。◆市民相談事業において、オンライン相談をさらに充実させる必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆代表電話委託業者と業務情報共有の強化を図ることで、応答率と完結率の回復を図ります。市職員が代表電話業務への理解を深めるため取り組み等を実施します。◆庁舎総合案内業務においては、最新の情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を継続していきます。	◆引き続き、代表電話オペレータへの市内視察を実施する等、コールセンタースタッフの人材育成に積極的に協力することで、対応能力の向上を図ります。◆オンライン相談が未導入の専門相談において、引き続き各専門相談員や関係団体と調整し、全ての専門相談で導入できるよう取り組みます。		
○	◆代表電話オペレータの対応能力向上のため、市内の公共施設等を視察する研修等を実施しました。 ◆毎月の庁舎総合案内連絡会で案内人と情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を図ることができました。 ◆専門相談において、関係団体と調整し、9種類の専門相談でオンライン相談を導入しました。		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2021年度	2022年度	2023年度	2024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(着信数に対して、電話応答できた割合)
		実績	78.8	89.8	93.9		(毎年度)	
代表電話及びイベントダイヤルの完結率	%	目標	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	完結率(転送することなく、対応を完結できた割合)
		実績	42.1	38.8	47.5		(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	4.87	4.88	4.88		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆応答率は、新型コロナウイルス感染症の取束やマイナポイント事業が終了したことで、問合せ件数が落ち着いたこと等により、2022年度比で4.1ポイント向上しています。◆完結率は、マイナンバーカード業務に関連して転送を希望する件数が落ち着いたこと等により、2022年度比で8.7ポイント向上しています。◆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4.88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	2021年度				2022年度				2023年度			
	2021年度	2022年度	2023年度	差額	2021年度	2022年度	2023年度	差額	2021年度	2022年度	2023年度	差額
		A	B	B-A		A	B	B-A		A	B	B-A
人件費	68,553	67,932	69,709	1,777	地方税	0	0	0	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,771	1,958	2,142	184	保険料	0	0	0	0	0	0	0
物件費	160,865	160,484	160,480	△4	国庫支出金	0	0	0	0	0	0	0
うち委託料	160,774	160,360	160,360	0	行政	0	0	0	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	収入	0	0	0	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0	0	0	0
補助費等	6,966	8,192	8,262	70	使用料及手数料	0	0	0	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	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	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	11,309	11,057	11,393	336	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△247,693	△247,665	△249,844	△2,179	△247,693	△247,665	△249,844
行政費用 小計(b)	247,693	247,665	249,844	2,179	金融収支差額(d)	0	0	0	0	△247,693	△247,665	△249,844
特別費用(g)	1,802	0	0	0	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△247,693	△247,665	△249,844	△2,179	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	△1,802	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	△249,495	△247,665	△249,844	△2,179	△249,495	△247,665	△249,844

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 69,709千円 (うち時間外勤務手当 2,142千円)	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 14,886千円など
主な増減理由	従事人員の変動等により、1,777千円増加。	代表電話及びイベントダイヤル運営委託料並びに庁舎総合案内業務委託料の支払い額は2022年度と同額のため、増減はありません。
勘定科目	補助費等	
決算額の主な内訳	法律相談謝礼(弁護士) 5,590千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 492千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 378千円など	特になし
主な増減理由	行政手続相談の回数を増やしたため、84千円増加。	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	5,978	6,878	900	
	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	5,978	6,878	900
		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	55,934	56,946	1,012
		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	55,934	56,946	1,012	
	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				負債の部合計	61,912	63,824	1,912	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 61,912	△ 63,824	△ 1,912
		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	△ 61,912	△ 63,824	△ 1,912	
	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			

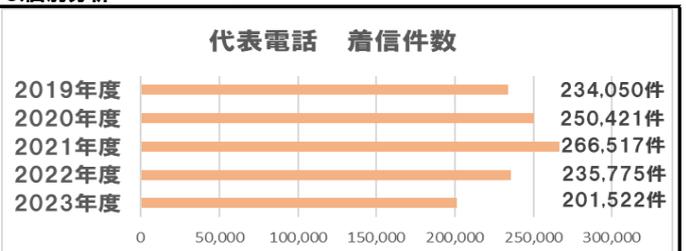
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	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	247,931	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)	△ 247,931	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)	△ 247,931
				一般財源充当調整額	247,931

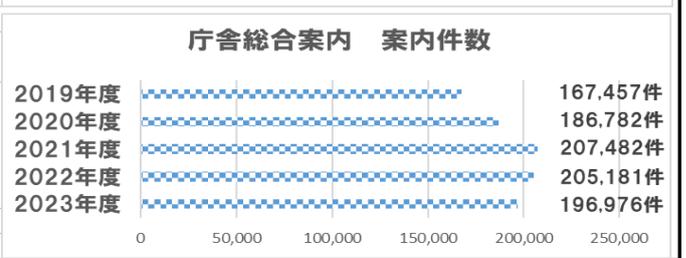
5.財務構造分析

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		2023 合計	2022 合計
				(業務)	(補助)		
市民相談事業	0.9			2.3		3.2	3.1
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.0			0.1		1.1	1.4
庁舎総合案内事業	0.2					0.2	0.2
その他	4.9			0.5		5.4	5.2
2023年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	9.9
2022年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.9	0.0	9.9	



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆代表電話業務について、オペレータ向けに時期的に増える問合せに対応できるよう事前研修を実施したこと等により、応答率は93.9%と2022年度比4.1ポイント向上し、代表電話のつながりやすさを確保することができました。◆専門相談において、オンライン相談のニーズが高まりつつあります。◆庁舎総合案内業務について、庁内各課から収集した情報を迅速に案内人と共有し、適切かつ丁寧な案内を継続することで、来庁者へのアンケートにおいて、庁舎総合案内人の評価は4.88点と高い評価を維持しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆2021年度に更改したイベシス(インターネットを利用した申込みシステム)の運用が定着したこと等から、代表電話業務の事業にかかる人員数が1.4人から1.1人に減少し、人件費は8,988千円と2022年度比で2,129千円減少しています。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆代表電話業務においては、2025年度末で終了する契約の更改に向け、他市の動向等を把握する必要があります。
- ◆市民相談事業においては、市民が相談しやすい環境を整えるために、全ての専門相談でオンライン相談を導入する必要があります。
- ◆庁舎総合案内業務においては、引き続き迅速な情報共有や適切かつ丁寧な案内により、高い満足度を維持する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆契約更改に向け他市調査を実施し、先進的事例等を的確に把握することで、機能改善等の検討を行います。◆オンライン相談が未導入の専門相談において、引き続き各専門相談員や関係団体と調整し、全ての専門相談で導入できるよう取り組みます。	◆来庁者満足度調査における評価点数4.8点以上を維持するため、引き続き最新の情報を共有し、適切かつ迅速な対応がとれるよう連携を継続していきます。

2023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					
		2021年度	2022年度	2023年度	運営日	年中無休
	着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	266,517	235,775	201,522	運営時間	午前7時から午後7時まで
	対応件数(代表電話及びイベントダイヤル)	209,884	211,751	189,245		
	新型コロナ関連の問い合わせ件数	30,894	16,231	3,183		

2. 2022年度末の総括と2023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

◆新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだ応答率、完結率を目標値(それぞれ90%以上、47%以上)まで回復させる必要があります。  
 ◆代表電話への問合せのうち業務主管課への転送を希望する割合が増加したため、市職員の代表電話業務への理解を深め、円滑な連携による良質な市民対応を実現する必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆代表電話委託業者と業務情報共有の強化を図ることで、応答率と完結率の回復を図ります。 ◆市職員が代表電話業務への理解を深めるため取り組みの実施し、電話対応能力を向上させる取り組みも拡大させます。		◆引き続き、代表電話オペレータへの研修や市内視察を実施する等、コールセンタースタッフの人材育成に積極的に協力することで、対応能力の向上を図ります。
取組状況	○ ◆市職員が代表電話業務への理解を深められるよう、代表電話執務場所への現地視察、アンケートフォームを活用したクイズ形式のオンライン研修を実施しました。また、新規採用職員に向け、代表電話オペレータを講師に、電話対応についての体系的な講義を実施しました。◆代表電話オペレータの対応能力向上のため、市内の公共施設等への視察や、市職員を講師に住所整理事業に関する研修を実施しました。	

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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(着信数に対して、電話応答できた割合)
		実績	78.8	89.8	93.9		(毎年度)	
完結率	%	目標	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	47.0%以上	完結率(転送することなく、対応を完結できた割合)
		実績	42.1	38.8	47.5		(毎年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆応答率は、新型コロナウイルス感染症の収束やマイナポイント事業が終了したことで、問合せ件数が落ち着いたこと等により、2022年度比で4.1ポイント向上しています。  
 ◆完結率は、マイナンバーカード業務に関連して転送を希望する件数が落ち着いたこと等により、2022年度比で8.7ポイント向上しています。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度				2022年度				2023年度			
	2021年度	2022年度	2023年度	差額	A	B	B-A	2021年度	2022年度	2023年度	差額	
人件費	13,897	11,117	8,988	△ 2,129				地方税	0	0	0	0
物件費	145,478	145,478	145,478	0				国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	145,475	145,475	145,475	0				都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0				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	1,322	1,042	887	△ 155				行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 160,697	△ 157,637	△ 155,353	2,284
行政費用 小計 (b)	160,697	157,637	155,353	△ 2,284				金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	534	0	0	0				通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 160,697	△ 157,637	△ 155,353	2,284
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	4,433	1,881	1,616	△ 265				特別収入 (f)	4,967	1,881	1,616	△ 265
								当期収支差額 (e)+(h)	△ 156,264	△ 155,756	△ 153,737	2,019

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 8,988千円	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	新型コロナウイルス感染症等に関連する委託業者との情報共有に必要な時間が減少したこと等により、2,129千円減少。	2021年度から2025年度まで支払い額は同額のため、増減はありません。
勘定科目	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
着信件数(代表電話及びイベントダイヤル)	件	2023	201,522	771	102	新型コロナウイルス感染症の収束に伴い着信件数が減少し、1件あたりのコストが102円増加しました。
		2022	235,775	669	66	
		2021	266,517	603	27	
		2023				
		2022				
		2021				

④貸借対照表

(単位:千円)

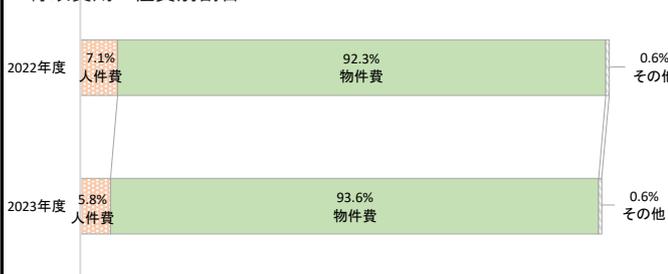
勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,042	887	△ 155	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	1,042	887	△ 155
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	10,658	8,517	△ 2,141
		工作物(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	10,658	8,517	△ 2,141
	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	11,700	9,404	△ 2,296
		土地	0	0	0	純資産	△ 11,700	△ 9,404	2,296
		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	△ 11,700	△ 9,404	2,296		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		
資産の部合計		0	0	0					

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



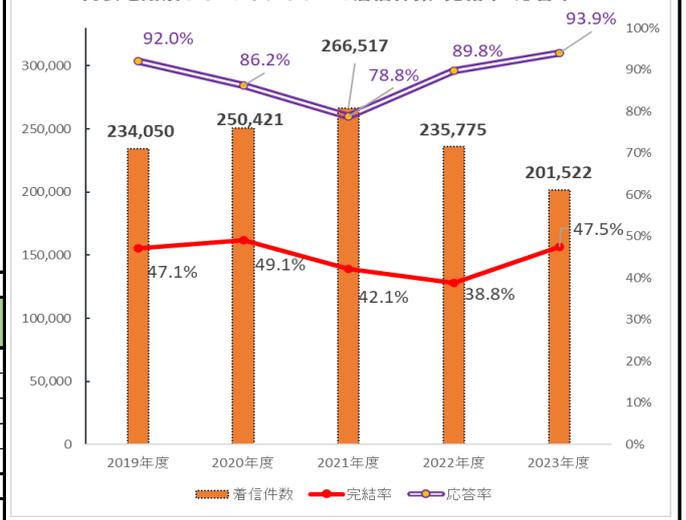
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2023		2022	
						合計	合計		
代表電話及びイベントダイヤル運営事務	1.0			0.1		1.1	1.4	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2023年度 特定事業 合計	1.0	0.0	0.0	0.1	0.0	1.1	1.4		
2022年度 特定事業 合計	1.3	0.0	0.0	0.1	0.0	1.4			

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・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆代表電話オペレータ向けに、時期的に増える問合せに対応できるよう事前研修を実施したこと等により、応答率は93.9%と2022年度比4.1ポイント向上し、代表電話のつながりやすさを確保することができました。
- ◆代表電話オペレータ向けに、市内の公共施設を視察する研修等を実施したこと等により、完結率は47.5%と2022年度比8.7ポイント向上しました。
- ◆約1.7万人のイベント申込を代表電話で受け付けしたことにより、庁内事務の効率化を実現することができました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆2021年度に更改したイベシス(インターネットを利用した申込みシステム)の運用が定着したこと等から、事業にかかる人員数が1.4人から1.1人に減少し、人件費は8,988千円と2022年度比で2,129千円減少しています。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆2025年度末で終了する契約の更改に向け、他市の動向等を把握する必要があります。
- ◆市職員と代表電話オペレータが円滑に連携し、良質な市民対応を実現する必要があります。
- ◆応答率や完結率を維持できるよう、オペレータの対応能力を向上させる必要があります。

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"> <li>◆契約更改に向け他市調査を実施し、先進的事例等を的確に把握することで、機能改善等の検討を行います。</li> <li>◆引き続き、市職員が代表電話業務への理解を深めるため取り組みや、電話対応能力を向上させる取り組みを実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆引き続き、代表電話オペレータへの研修や市内視察を実施する等、コールセンタースタッフの人材育成に積極的に協力することで、対応能力の向上を図ります。</li> </ul>

2023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、弁護士やその他有資格者による専門相談を提供することにより、市民が日常生活の中で生じた疑問やトラブル、悩みごとなどの解決を支援します。

基本情報	根拠法令等				専門相談	法律相談、登記相談、人権の上相談など
		2021年度	2022年度	2023年度	相談時間	1件30分程度
	専門相談件数	1,647	2,042	2,127	相談費用	無料
	電話・窓口相談件数	2,424	1,912	2,153	相談方法	対面、電話、オンライン

2. 2022年度末の総括と2023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。
- ◆市民の利便性の向上を図るため、電話相談及びオンライン相談体制の充実を図り、全ての専門相談においてオンライン相談ができる環境を整える必要があります。
- ◆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。

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)
◆専門相談について、希望者には引き続き電話相談及びオンライン相談を行います。 ◆各専門相談員や関係団体と調整し、市民センター等の身近な公共施設で気軽に相談できるよう、休日相談会等を実施します。	◆市政要望への回答期間の短縮や回答事例の公表により市民の利便性を向上させるために、「市民の声システム」の導入を検討します。◆オンライン相談が未導入の専門相談において、引き続き各専門相談員や関係団体と調整し、全ての専門相談で導入できるよう取り組みます。

取組状況	○	◆希望者には、電話相談を実施するとともに9種類の専門相談においてオンライン相談を始めました。 ◆市民センター等の市内施設において、出張相談や休日相談会を年6回実施しました。 ◆専門相談員及び所属団体と調整を行い、相続等の行政手続相談日を増設しました。(2022年度340枠 2023年度410枠 70枠増加)
------	---	--

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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

◆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。(2022年度と比較して2023年度は85件増加)◆市庁舎での専門相談を利用できない方のため、市民センター等の公共施設で休日相談会等を開催しました。(2023年度6回開催、相談件数201件 2022年度6回開催、相談件数161件 40件増加)◆市民から寄せられた要望等を集計・分析し、庁内へ情報提供を行うとともに、市民に公表しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
人件費	17,473	15,291	16,531	1,240	地方税	0	0	0	0
物件費	64	65	61	△ 4	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	0	0	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	6,966	7,919	7,999	80	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)	△ 26,837	△ 24,375	△ 27,534	△ 3,159
賞与・退職手当引当金繰入額	2,334	1,100	2,943	1,843	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	26,837	24,375	27,534	3,159	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 26,837	△ 24,375	△ 27,534	△ 3,159
特別費用 (g)	459	0	0	0	特別収入 (f)	0	44	0	△ 44
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 459	44	0	△ 44	当期収支差額 (e)+(h)	△ 27,296	△ 24,331	△ 27,534	△ 3,203

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 16,531千円	法律相談謝礼(弁護士) 5,590千円 行政手続相談謝礼(行政書士) 492千円 登記相談謝礼(司法書士、土地家屋調査士) 378千円など
主な増減理由	職員による電話・窓口相談件数の増加に伴い、人件費も1,240千円増加。	行政手続相談の回数を増やしたため、84千円増加。

勘定科目	特になし	特になし
決算額の主な内訳		
主な増減理由		

③単位あたりコスト分析

※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	2023	4,280	6,433	268	相談件数1件あたりのコストは6,433円です。相談件数が増加したことに伴い人件費も増加したため、1件あたりのコストが268円増加しました。
		2022	3,954	6,165	△ 427	
		2021	4,071	6,592	418	
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	2023	243	113,309	13,000	相談窓口の開設日数1日あたりのコストは113,309円です。相談件数が増加したことに伴い人件費も増加したため、1日あたりのコストが13,000円増加しました。
		2022	243	100,309	△ 10,588	
		2021	242	110,897	1,366	

④貸借対照表

(単位:千円)

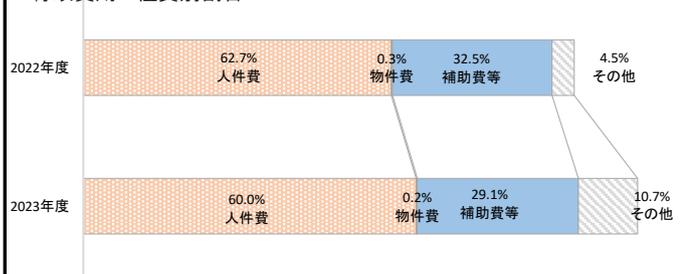
勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,100	1,650	550	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	1,100	1,650	550
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		6,337	7,188	851
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	6,337	7,188	851
		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		7,437	8,838	1,401	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 7,437	△ 8,838	△ 1,401
		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	純資産の部合計		△ 7,437	△ 8,838	△ 1,401	
	建設仮勘定	0	0	0						
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0	
	資産の部合計	0	0	0						

⑤貸借対照表の特徴的事項

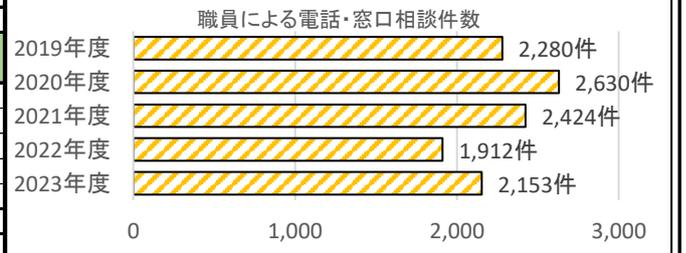
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



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)	2023		2022	
						合計	合計	合計	合計
市民相談事業	0.9			2.3		3.2	3.1	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
2023年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	2.3	0.0	3.2	3.1		
2022年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	2.3	0.0	3.1			

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆近年ニーズの高い行政手続き相談の実施件数を増やしたことで、専門相談員による相談件数が2022年度と比較して85件増加しました。
- ◆休日相談会等について、利便性の高い会場を中心に実施することにより、休日相談会等における相談件数が2022年度と比較して40件増加しました。
- ◆専門相談において、オンライン相談のニーズが高まりつつあります。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆専門相談員による相談件数を増加(+85件)させることができましたが、補助費等の増加は80千円に止まっています。
- ◆行政手続き相談の相談件数の増加により、専門相談の相談1件あたりのコストは3,878円から3,760円に減少しました。

③2023年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

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"> <li>◆各専門相談員や関係団体と調整し、市民センター等の身近な公共施設で気軽に相談できるよう、休日相談会等を実施します。</li> <li>◆オンライン相談が未導入の専門相談において、引き続き各専門相談員や関係団体と調整し、全ての専門相談で導入できるよう取り組みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆問合せの多い意見・提案等を効率的、効果的に公表することで、市民サービスの向上を図ります。</li> </ul>

