

平成30年度(2018年度)

管理事業名	広聴事業			総合計画の体系	第2章 第3節	市民自治が育む自立のまちづくり 市民参画によるまちづくり		
主な歳出 予算科目	一般会計	(款) 2	総務費	(項) 1	総務管理費	(目) 14	広聴費	
部局名	市民部	予算執行所属		市民総務室				
予算大事業名		上記以外の歳出予算科目及び予算大事業名						
市民の声・相談案内事業 法律相談事業 登記・測量相談事業 多重債務相談事業 庁舎案内事業 市民意識調査事業								
<b>事業の目的と概要</b> ・市民の声・相談案内事業－市政全般についての意見・要望・苦情等を受け、その内容に応じた各種の相談・案内を実施しています。そして、従前からの庁舎案内(固定ブースによる案内)に加え、行政経験の豊富な再任用職員による総合案内(コンシェルジュ)を実施しています。また、各種相談を掲載した「相談百科」を作成し、公共施設に設置及び配布しています。 ・法律相談事業－弁護士による助言により、日常生活に起因する諸問題解決の一助とするため、法律上の相談を受けています。 ・登記・測量相談事業－司法書士・土地家屋調査士による助言により、土地や家屋の登記・分筆・測量等の問題解決の一助とするため、専門家の立場から相談を受けています。 ・多重債務相談事業－相談者の多重債務問題を解決することで、相談者の生活再建を図るため、弁護士・司法書士が相談を受けています。 ・庁舎案内事業－市役所来庁者の利便を図るため庁舎案内を実施しています。 ・市民意識調査事業－市民の意見を幅広く聴取し、市政運営の推進を図るため、4年に1度、市民アンケートを実施しています。								

**I 事業の成果(実績)**

指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	成果指標の定義
市民相談受付件数	件	5,023	4,267	3,867	市民総務室で受けた市民相談件数(特別相談以外)
総合案内(コンシェルジュ)件数	件	-	54,519	59,159	総合案内(コンシェルジュ)で受けた件数(庁舎案内以外)
法律相談を受けた件数	件	1,756	1,697	1,888	法律相談を受けた件数
登記・測量相談を受けた件数	件	97	129	113	登記・測量相談を受けた件数
多重債務相談を受けた件数	件	44	48	73	多重債務相談を受けた件数
庁舎案内(固定ブース)件数	件	56,880	68,531	68,531	庁舎案内(固定ブース)で受けた件数

成果の説明  
 ・市民からの相談内容も多種多様化している中で、担当職員が行う相談・案内は、相談内容を整理して、行政として対応できない部分については、法律相談等の専門相談につなげることで問題解決に寄与するなど、今後も継続して実施すべき事業と考えます。  
 ・専門相談の中でも法律相談事業は、特に利用率の高い事業となっています。平成30年度については、多重債務相談についても、昨年度比52.1%増となりました。  
 ・庁舎案内(固定ブースによる案内)に加え、総合案内(コンシェルジュ)は行政経験の豊富な再任用職員で行うことで、市民サービスの向上につながっています。

**II 財務情報**

◆行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	平成28年度	平成29年度 A	平成30年度 B	差額 B-A
地方税	-	-	-	-
分担金及び負担金	-	-	-	-
使用料及び手数料	-	-	-	-
国庫支出金(経常費用充当)	-	-	-	-
府支出金(経常費用充当)	-	-	-	-
財産収入	-	-	-	-
寄附金	-	-	-	-
他会計からの繰入金	-	-	-	-
受取利息及び配当金	-	-	-	-
その他	447	7	8	0
経常収入 小計(a)	447	7	8	0
給与関係費	50,481	64,530	74,548	10,018
物件費	16,142	14,969	16,946	1,977
維持補修費	-	27	-	△27
社会保障扶助費	-	-	-	-
負担金・補助金・交付金等	60	109	109	-
特別会計への繰出金	-	-	-	-
減価償却費	-	-	-	-
徴収不能引当金繰入額	-	-	-	-
賞与引当金繰入額	3,708	5,482	6,531	1,048
退職手当引当金繰入額	21,749	15,496	13,212	△2,284
支払利息	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
経常費用 小計(b)	92,139	100,614	111,346	10,732
経常収支差額(a)-(b)=(c)	△91,692	△100,606	△111,338	△10,732
特別収入	-	-	-	-
固定資産売却益	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
特別収入 小計(d)	-	-	-	-
特別費用	-	-	-	-
固定資産除売却損	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
特別支出 小計(e)	-	-	-	-
特別収支差額(d)-(e)=(f)	-	-	-	-
一般財源調整額(g)	-	-	-	-
当期収支差額(c)+(f)+(g)	△91,692	△100,606	△111,338	△10,732
一般財源充当額	73,437	88,892	103,645	14,753
一般会計からの繰入金	-	-	-	-
一般会計への繰出金	-	-	-	-
再計	△18,255	△11,714	△7,693	4,021

行政コスト計算書の主な増減理由(特徴的な事項)

勘定科目	決算額の主な内容
給与関係	職員が増加したため、給与関係費全体が増加しました。
物件費	4年に1度実施する市民意識調査を行ったため、物件費が増加しました。

◆キャッシュ・フロー収支差額集計表 (単位:千円)

区分	平成28年度	平成29年度 A	平成30年度 B	差額 B-A
行政サービス活動収入	-	7	8	0
行政サービス活動支出	73,437	88,900	103,653	14,753
行政サービス活動収支差額	△73,437	△88,892	△103,645	△14,753
投資活動収入	-	-	-	-
投資活動支出	-	-	-	-
投資活動収支差額	-	-	-	-
財務活動収入	-	-	-	-
財務活動支出	-	-	-	-
財務活動収支差額	-	-	-	-
収支差額 合計	△73,437	△88,892	△103,645	△14,753
一般財源充当額	73,437	88,892	103,645	14,753
一般会計からの繰入金	-	-	-	-
一般会計への繰出金	-	-	-	-
前年度からの繰越金	-	-	-	-

キャッシュ・フロー収支差額集計表の特徴的な事項

決算額の主な内容

◆単位あたりのコスト分析(「経常費用 小計(b)」を「実績」で割って円単位で算出しています。)

指標名	年度	実績	単位あたりコスト	分析内容(前年度との増減理由)
市民1人あたりのコスト	平成28年度	369,522 人	249 円	市民1人あたりのコストは300円です。 平成31年3月31日現在の吹田市の人口に基づいて計算しています。 主に、給与関係費が増加したことにより、コストが増加しました。
	平成29年度	370,072 人	271 円	
	平成30年度	371,030 人	300 円	
	平成28年度		円	
	平成29年度		円	
	平成30年度		円	

◆貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目	平成29年度末 A	平成30年度末 B	差額 B-A	勘定科目	平成29年度末 A	平成30年度末 B	差額 B-A
現金預金	-	-	-	流動負債	5,482	6,531	1,048
未収金	-	-	-	地方債	-	-	-
流動資産	-	-	-	短期借入金	-	-	-
財政調整基金	-	-	-	賞与引当金	5,482	6,531	1,048
短期貸付金	-	-	-	未払金	-	-	-
徴収不能引当金	-	-	-	リース債務	-	-	-
その他流動資産	-	-	-	その他流動負債	-	-	-
有形固定資産	-	-	-	固定負債	55,949	62,594	6,645
土地	-	-	-	地方債	-	-	-
建物・工作物	-	-	-	長期借入金	-	-	-
リース資産	-	-	-	退職手当引当金	55,949	62,594	6,645
建設仮勘定	-	-	-	リース債務	-	-	-
無形固定資産	447	447	-	その他固定負債	-	-	-
有形固定資産	-	-	-	負債の部合計	61,432	69,125	7,693
土地	-	-	-	純資産	△60,985	△68,678	△7,693
建物・工作物	-	-	-				
建設仮勘定	-	-	-				
重要物品	-	-	-	純資産の部合計	△60,985	△68,678	△7,693
図書館資料	-	-	-				
投資その他の資産	-	-	-	負債及び純資産の部合計	447	447	-
出資金	-	-	-				
長期貸付金	-	-	-				
基金	-	-	-				
徴収不能引当金	-	-	-				
その他債権	-	-	-				
資産の部合計	447	447	-				

III 財務構造分析

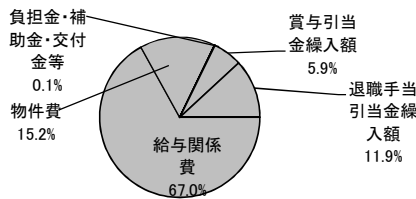
▽人にかかるコストの内訳

事業従事人数	常勤・再任用	非常勤	臨時雇用員	審議会委員等	合計(千円)
	月平均	月平均	年間従事延日数	実人数	
	9.42 人	1 人	382 日		94,291
給与関係費等	88,169 千円	2,926 千円	3,197 千円		
内、時間外勤務手当	1,123 千円				

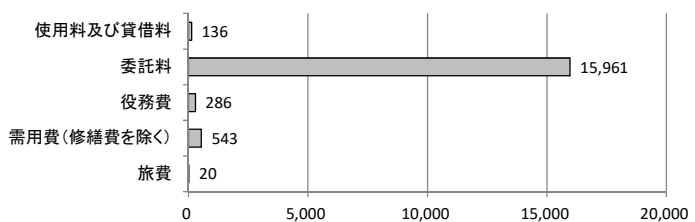
貸借対照表の主な増減理由(特徴的な事項)

勘定科目	増減理由

▽経常費用の構成割合



物件費の内訳(単位:千円)



▽分析指標

分析指標	年度	(単位:%)			差 B-A
		平成28年度	平成29年度 A	平成30年度 B	
受益者負担比率		-	-	-	-
徴収不能引当率		-	-	-	-
一般財源充当比率		100.0	100.0	100.0	0.0

▽その他特記事項

IV 総括

▽分析結果の説明

経常費用のうち、84.8%が人件費として占めています。日常的に市民等からの意見、要望、苦情等の対応、事務処理を職員が直接行うとともに、弁護士等による専門相談の受付業務等に従事し、年間約6,000件の相談を受けています。また、委託による庁舎案内や再任用職員による総合案内(コンシェルジュ)では、合計年間約128,000件の案内を実施しています。平成29年度から実施している総合案内(コンシェルジュ)については、平成30年度は、年間59,159件、1日当たり242件で、昨年より8.5%増加し、来庁者の様々な利便性向上に寄与しています。専門相談のうち法律相談については、利用率が92.1%と高い利用率となりました。また、多重債務相談件数については、市民へ啓発を行った結果、昨年度より相談件数が52.1%増加しました。物件費のうち、94.2%が委託料となっています。

▽分析結果を踏まえた事業の課題

市民からの相談内容も多種多様化していることから、より多くの対応時間を要する状況にあるため、職員は相談内容を整理し、迅速・適切な窓口対応を行う必要があると考えます。また、これまでも費用対効果を意識し業務を行っていましたが、今後も、時間外勤務の削減や専門相談の更なる利用率向上を図る等、費用対効果を常に意識した業務遂行を行っていきます。専門相談の利用率向上については、今後も市報やホームページ等を通じて周知啓発をあらゆる機会を捉えて実施していきます。