

《住環境分野》

市民部

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民総務課	歳出目名	市民総務費
				事業類型	c:その他型

I. 組織概要

組織の使命 市民総務課の使命は、市民部長を補佐し、部内及び庁内各部署との連絡・調整を図り、市民部が良質な行政サービスを提供できるように組織のマネジメントを図ることです。また、市民ニーズを正確に把握して、多様な要望にバランス良く応えることができる施設整備を行うことです。

所管する事務

- ◆地域センターの整備に関すること
- ◆施設案内予約システムの連絡調整に関すること
- ◆南多摩斎場に関すること
- ◆市民部の総務事務に関すること

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆建替事業については、補助金制度の調査・活用を積極的に図るとともに、事業が確実に進捗するよう留意する必要があります。
 ◇市民センター等、市民部所管施設の利用率については、今後も動向を注視していく必要があります。
 ◇市民センター・連絡所における行政窓口及びコミュニティセンターが担うべき機能やサービス提供のあり方等について検討し、再編計画を策定する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
玉川学園コミュニティセンター建替	-	目標	基本計画策定	基本・実施設計作成	基本・実施設計完了	建替工事着手	玉川学園コミュニティセンターオープン (2021年5月開所)	玉川学園コミュニティセンターの建替完了とオープン
		実績	基本計画策定	実施設計着手	実施設計完了			
市民部施設再編計画策定完了	-	目標	-	-	検討	検討	市民部施設再編計画の策定完了 (2019年度)	市民部施設再編計画の策定完了
		実績	-	-	共同研究報告書完成			
		目標						
		実績						

成果の説明

- ◆2016年度から繰り越した予算を基に、玉川学園コミュニティセンター建替に関連する用地を取得しました。
- ◆2016年度から着手していた、玉川学園コミュニティセンター建替にかかる実施設計が完了しました。
- ◆玉川学園コミュニティセンター建替に向け、地元住民等を対象とした事業計画及び整備事業説明会を計3回開催し、事業内容の説明を行いました。第3回説明会では、建替後の完成イメージがわかりやすいよう、新たな建築模型・透視図も用意しました。
- ◆市民センター等の市民部施設が担うべき機能や配置、サービス提供のあり方等について検討するために、市民部施設の実態を明らかにすることを目的として、一般財団法人と共同研究を行い、報告書を作成しました。市民部内では、職員によるプロジェクトチームを設置し、市民センター等が担っている業務総量を抽出し、報告書に反映しました。
- ◆また施設案内予約システムについて、2019年3月のシステム更改に向けて、庁内関係各課と検討を開始し、情報システム企画書を作成しました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	69,267	83,691	80,744	△ 2,947	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,099	1,727	1,586	△ 141	保険料	0	0	0	0
物件費	36,638	36,228	26,824	△ 9,404	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	6,409	8,632	486	△ 8,146	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	989	106,906	113,649	6,743	その他	5	26,042	22,108	△ 3,934
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	5	26,042	22,108	△ 3,934
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 120,742	△ 220,170	△ 203,172	16,998
賞与・退職手当引当金繰入額	13,853	19,387	4,063	△ 15,324	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	120,747	246,212	225,280	△ 20,932	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 120,742	△ 220,170	△ 203,172	16,998
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	5,514	5,514
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	5,514	5,514	当期収支差額 (e)+(h)	△ 120,742	△ 220,170	△ 197,658	22,512

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	人件費 80,744千円	決算額の主な内訳	南多摩斎場組合負担金 108,955千円 共同調査研究負担金 4,000千円 地域センター祭り補助金 685千円 防火管理者負担金 9千円
主な増減理由	市民総務課及び南多摩斎場における、人事異動に伴う職員構成の変更や時間外勤務の減少等により、職員人件費が2,947千円減少。	主な増減理由	南多摩斎場組合負担金が市民の利用実績割合の増により3,259千円増加。行政窓口及びコミュニティセンターのあり方検討事業の開始により共同調査研究負担金が4,000千円増加。地域センター祭り補助金が補助対象施設の2か所増により125千円増加。

勘定科目	物件費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	施設案内予約システム構築に伴う賃貸借 20,002千円 施設案内予約システム券売機賃貸借 5,771千円 市民フォーラム外13施設自動体外式除細動器賃貸借 524千円 改築工事に伴う建築模型及び透視図修正業務委託 486千円 建替事業説明会会場借上料 12千円 など	決算額の主な内訳	派遣職員人件費等 22,108千円
主な増減理由	2016年度実施の玉川学園コミュニティセンター建替に伴う地盤調査、石綿含有材分析調査、用地測量委託費が6,719千円減少。施設案内予約システム券売機賃貸借料が1,211千円減少、改築工事に伴う建築模型及び透視図修正業務委託費が486千円増加。	主な増減理由	南多摩斎場の派遣職員人件費等相当額としてその他行政収入(雑入)が3,934千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,815	4,063	248
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	36,543	79,044	42,501	賞与引当金	3,815	4,063	248
	土地	36,543	79,044	42,501	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	68,624	58,940	△ 9,684
	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	68,624	58,940	△ 9,684
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	72,439	63,003	△ 9,436
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 27,651	43,527	71,178
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	8,245	27,486	19,241	純資産の部合計	△ 27,651	43,527	71,178	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	44,788	106,530	61,742	
資産の部合計	44,788	106,530	61,742					

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建設仮勘定	勘定科目	
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター建替関連事業予定地 42,501千円 南多摩斎場貸付地 36,543千円	決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター建替事業 27,486千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター建替関連事業予定地の購入により42,501千円増加。	主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター改築工事基本・実施設計業務委託の完了により19,241千円増加。	主な増減理由	

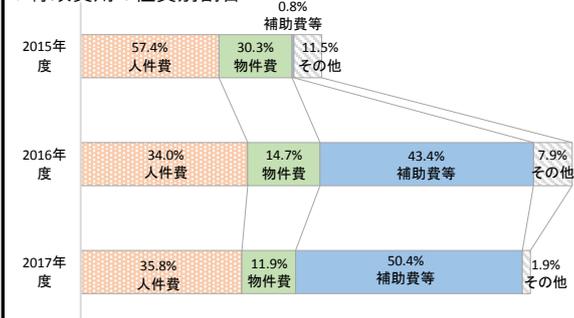
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	22,108	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	229,202	社会資本整備等投資活動支出	61,742	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 207,094	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 61,742	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 268,836
				一般財源充当調整額	268,836

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
市民部管理事務	2.0			0.2		2.2	2.3
建替関連事業	1.5					1.5	1.4
市民総務課管理事務	1.5			0.8		2.3	2.3
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	6.0
2016年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	6.0

VII.総括

①成果および財務の分析

◆玉川学園コミュニティセンターの建替に関連する用地取得を行い、土地(事業用資産)が42,501千円増加しました。また、建替にかかる実施設計が完了したことにより建設仮勘定が19,241千円増加しました。建替事業の進捗に伴い、2016年度より固定資産(土地、建設仮勘定)が増加し、建替事業関連の物件費(調査委託費など)が減少しています。

◆2017年度は補助費が増加しました。これは、南多摩斎場組合負担金が市民の利用実績割合の増により3,259千円増加したこと、また行政窓口及びコミュニティセンターのあり方の見直し検討の資料とするため、一般社団法人との共同研究を行った調査研究負担金4,000千円が増加したことによります。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆玉川学園コミュニティセンター建替事業について、関係各課と調整を図り、2021年5月の開所に向け着実に業務を進めていく必要があります。また、建替に伴う行政窓口の仮設庁舎への移転も併せて計画的に進める必要があります。

◆2017年度共同研究を実施した報告書を参考に、市民部施設の担うべき業務の明確化と地域性を踏まえた適正配置を明らかにした再編計画の策定を進めていくことが求められます。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆玉川学園コミュニティセンター建替事業について、工事の事前説明など地元住民を中心として適切な情報共有を図りながら進めていきます。事業に遅延が生じることのないよう、関係各所と十分な調整を図るとともに、補助金制度を活用しながら事業を進めます。

◆市民部施設の現時点での業務量を分析し、市民部施設が担うべき業務についての性質的分析を行い、2019年度の施設再編計画の策定に向けた検討を行います。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民協働推進課	歳出目名	市民協働推進費
				事業類型	a:施設所管型

I 組織概要

組織の使命	市民・団体との協働を積極的に推進するとともに、さまざまな地域課題の解決に向けたコミュニティ活動を支援します。また、男女平等施策を推進します。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民との協働推進に係る施策の総合的な企画・調整に関すること ◆市民活動の支援に関すること ◆町内会及び自治会に関すること ◆認可地縁による団体に関すること ◆集会施設に関すること ◆地域センター(成瀬・つくし野・木曾森野・三輪)に関すること ◆町田市民フォーラムに関すること ◆男女平等推進センターに関すること ◆未来づくりプロジェクトのうち「地域社会づくりを基本とするまちづくりプロジェクト」に関すること

II.2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マンション管理組合に対して町内会・自治会の設立に向けた説明会を開催する一方、既存の町内会・自治会の運営方法などについての支援も求められています。
 ◆地区協議会の事業を地域住民にアピールしていくために、効果的な周知方法を検討していく必要があります。
 ◆地域の団体が持続的に活動できるように、調査・分析から把握できたニーズについて、さらに検証していく必要があります。
 ◇所管施設の維持補修費の管理・取替更新の時期・方法について長期的な展望に立った検証をし、固定資産管理を適切に行っていくことが課題となります。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
町内会・自治会の加入世帯数	世帯数(%)	目標	104,750	103,600	103,600	103,600	103,600	町内会・自治会へ加入している世帯数。()内は、加入率。
		実績	104,078(55.1)	103,600(54.3)	103,477(53.6)		(2021年度)	
地区協議会の設立	設立数	目標	10	10	10	10	10	各地区の様々な団体で組織する「地区協議会」の設立数(設立準備会を含む)。
		実績	9	9	9		(2019年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明
 ◆転入者に対して町内会・自治会への加入のための案内を行いました。2016年度と比較して加入世帯数は123世帯減少しました。
 ◆町内会・自治会を対象に集会施設のあり方について考える講演会を開催しました。62名の参加があり、管理運営のあり方の検討や維持管理費のシミュレーションなどを行いました。
 ◆地区協議会自らが活動を紹介する「地区協議会自慢大会」を開催し、地域住民や他の地区協議会への活動のPRを行いました。
 ◆視察(相模原市、茅ヶ崎市、平塚市、藤沢市、岡山市)で得た知見を通して、「(仮称)地域活動サポートセンター」の役割や機能を検討し、さらに有識者会議にて検討内容の確認・検証を行いました。
 ◆所管施設の管理運営に必要な施設修繕を実施しました。
 ◆男女平等参画協議会を通じて第3次男女平等推進計画の進捗状況の検証を行い、個々の施策に対する評価をいただきました。2016年度に対して評価は上がり、目標値を達成できました。評価結果は第4次男女平等推進計画に反映しました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額	勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	192,913	203,431	207,177	3,746	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	6,789	8,021	7,121	△ 900	保険料	0	0	0	0
物件費	170,254	238,452	181,892	△ 56,560	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	63,526	104,279	94,089	△ 10,190	都支支出金	12,531	438	166	△ 272
維持補修費	11,840	14,553	47,642	33,089	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	16,205	22,580	25,245	2,665
補助費等	118,043	92,555	104,342	11,787	その他	9,579	12,430	13,478	1,048
減価償却費	73,424	76,630	142,773	66,143	行政収入 小計(a)	38,315	35,448	38,889	3,441
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 545,864	△ 610,268	△ 656,229	△ 45,961
賞与・退職手当引当金繰入額	17,705	20,095	11,292	△ 8,803	金融収支差額 (d)	△ 7,390	△ 6,417	△ 5,835	582
行政費用 小計 (b)	584,179	645,716	695,118	49,402	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 553,254	△ 616,685	△ 662,064	△ 45,379
特別費用 (g)	0	32,521	0	△ 32,521	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 32,521	0	32,521	当期収支差額 (e)+(h)	△ 553,254	△ 649,206	△ 662,064	△ 12,858

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター建物総合管理業務委託 12,953千円 市民フォーラム施設貸出管理業務委託 9,512千円 三輪コミュニティセンター建物総合管理業務委託 7,776千円 地域情報誌「まちびと」発行業務委託 7,820千円 女性悩みごと相談業務委託 6,610千円など	決算額の主な内訳	コミュニティセンター使用料(成瀬・つくし野・木曾森野・三輪) 16,053千円 市民フォーラム使用料 8,436千円 男女平等推進センター使用料 756千円
主な増減理由	市民フォーラムの建物借上料が施設共有床購入により、27,444千円減少。 中間支援組織に関する調査・分析業務委託が、2017年度に完了したことにより、委託料が8,543千円減少。	主な増減理由	料金改定等により、コミュニティセンター使用料(成瀬・つくし野・木曾森野・三輪)が2,567千円、市民フォーラム使用料が35千円、男女平等推進センター使用料が63千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	木曾森野コミュニティセンター冷温水発生機等更新工事 22,945千円 鶴川さるびあ会館外壁他改修工事 8,752千円 三輪コミュニティセンター外壁改修工事 8,714千円 南市民センター地域活動室設置工事 1,296千円など	決算額の主な内訳	サウスフロントタワー町田管理組合負担金 34,987千円 集会施設整備事業補助金 26,707千円 町内会・自治会補助金 25,198千円 地区協議会補助金 6,860千円 町内会・自治会連合会補助金 2,400千円など
主な増減理由	コミュニティセンター(木曾森野・三輪)や中規模集会施設で、大規模な修繕工事を実施したため、工事請負費が32,311千円増加。コミュニティセンターの施設修繕が増えたため、修繕費が778千円増加。	主な増減理由	集会施設整備事業補助制度の申請件数の増加により、集会施設整備事業補助金が、14,792千円増加。 初期投資がかかる事業が減ったため、地区協議会補助金が945千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	183	0	△ 183	流動負債	79,162	66,791	△ 12,371	
	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	72,198	58,531	△ 13,667
固定資産	有形固定資産	9,461,870	10,168,223	706,353		賞与引当金	6,964	8,260	1,296
	土地	6,313,102	6,854,024	540,922		その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	4,471,514	4,779,718	308,204	固定負債	1,044,070	1,002,093	△ 41,977	
	建物減価償却累計額	△ 1,323,735	△ 1,466,480	△ 142,745		地方債	918,804	882,273	△ 36,531
	工作物(取得価額)	1,413	1,413	0		退職手当引当金	125,266	119,820	△ 5,446
	工作物減価償却累計額	△ 424	△ 452	△ 28		その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	504	504	0	繰延収益	0	0	0	
	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	1,123,232	1,068,884	△ 54,348
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	8,345,125	9,105,643	760,518	
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	5,800	5,800	0	純資産の部合計	8,345,125	9,105,643	760,518		
資産の部合計	9,468,357	10,174,527	706,170	負債及び純資産の部合計	9,468,357	10,174,527	706,170		

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	無形固定資産(事業用資産)
決算額の主な内訳	市民フォーラム 1,733,140千円 三輪コミュニティセンター 488,151千円 鶴川いちょう会館 327,201千円 すずかけ会館 266,000千円 成瀬会館 264,387千円など	決算額の主な内訳	市民フォーラム 2,767,622千円 成瀬コミュニティセンター 1,248,079千円 三輪コミュニティセンター 308,127千円など	決算額の主な内訳	まちびと商標権 300千円 おうえんマン商標権 204千円
主な増減理由	市民フォーラム共有床の一部購入により、399,797千円増加。 公有財産引き継ぎなどにより、141,125千円の増加。	主な増減理由	市民フォーラム共有床の一部購入により、308,204千円増加。 建物の減価償却により、142,745千円の減少。	主な増減理由	

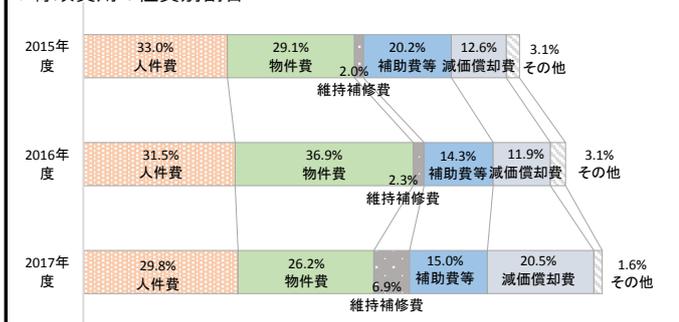
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	39,073	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	22,000
行政サービス活動支出	562,331	社会資本整備等投資活動支出	708,000	財務活動支出	72,198
行政サービス活動収支差額(a)	△ 523,258	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 708,000	財務活動収支差額(c)	△ 50,198
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 1,281,456
				一般財源充当調整額	1,281,456

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



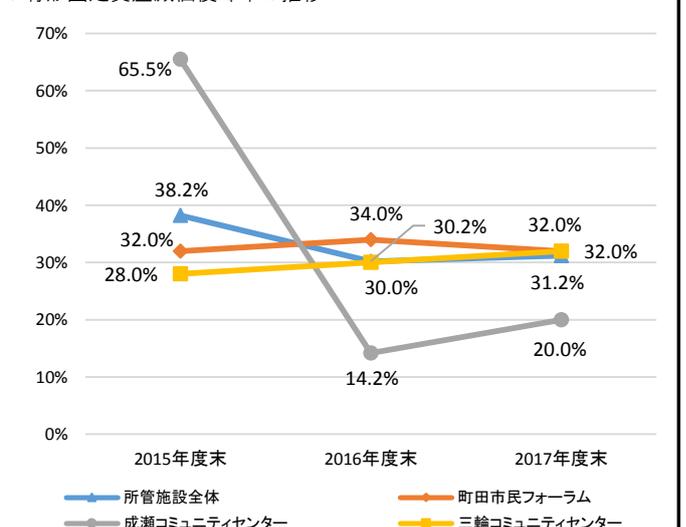
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
市民協働推進事務	3.3	5.0				8.3	8.1
町内会・自治会事務	4.2				0.6	4.8	3.8
地域センター管理・庶務事務	3.4	1.0	1.9	3.0	0.7	10.0	10.0
男女平等推進センター事務	3.4		1.0	0.2	0.3	4.9	4.7
市民フォーラム管理事務	1.2		0.1	0.8	0.3	2.4	2.2
2017年度 歳出目 合計	15.5	6.0	3.0	4.0	1.9	30.4	28.8
2016年度 歳出目 合計	15.4	5.0	3.0	4.1	1.3	28.8	

VI.個別分析

▽有形固定資産減価償却率の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

◆転入者に対して町内会・自治会への加入に関する案内を行い、加入のきっかけづくりを行いました。また、町内会・自治会の運営に関する相談対応を行うなど、コミュニティの基盤づくりに対する支援を行っています。しかし、町内会・自治会の加入世帯数は減少しており、会員の高齢化や役員の負担量の多さなど課題を抱えています。

◆地区協議会の認知度が高まってきており、地区内の交流が進み、地区協議会の活動に関わるスタッフ数が200人以上増加しました。

◆(仮称)町田市地域活動サポートセンターの役割や機能を確認・整理し、設立準備を進めることができました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆町内会・自治会の加入につなげるために活動を周知をする一方、町内会・自治会の運営方法などについての支援も求められています。

◆地区協議会の活動をさらに周知していくためには、地区協議会と協働してアピールしていく必要があります。

◆(仮称)町田市地域活動サポートセンターの役割・機能を十分に発揮できるように、組織基盤を整えていく必要があります。

◇所管施設の維持補修費の管理・取替更新の時期・方法について長期的な展望に立った検証をし、固定資産管理を適切に行っていく必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆新たな町内会・自治会加入促進事業について検討するとともに、町内会・自治会の組織基盤の強化につながる支援を行います。

◆活動の魅力を伝える「地区協議会自慢大会」を実施するとともに、地区協議会と協働して様々な媒体を活用した周知を行います。

◆NPOや子育て世代などの地域住民とともに効果的な支援を考え、2019年度に(仮称)町田市地域活動サポートセンターの設立を目指します。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	集会施設事業	事業類型	2:施設運営型
------	---------	-------	--------	------	---------

I. 事業概要

町内会・自治会の地域活動の拠点となる集会施設の整備に要する経費の一部を補助することにより、広く地域コミュニティ活動の場である集会施設の整備を支援し、地域コミュニティ活動の発展に寄与し、さらに建物の長寿命化を図ります。また、専門家とともに啓発活動を実施し、適切な施設の維持管理や利用促進を促します。

基本情報	根拠法令等 町田市町内会・自治会集会施設整備事業補助金交付要綱							
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	鶴川いちょう会館ほか264施設		
	集会施設利用者	581,937	607,541	646,385	建設年月日	-		
						2015年度	2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	53.9%	56.5%	59.1%	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇市内の集会施設について老朽化が進行しているため、引き続き町内会・自治会に対して、長寿命化及び維持管理に関する啓発を行っていく必要があります。
 ◇市が所有する建物については、町田市公共施設再編計画において、今後の維持補修の計画を策定する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
集会施設利用者数	人	目標	555,000	555,000	555,000	668,500	712,500	「整備補助金支出」の対象となった集会施設の利用者数
		実績	581,937	607,541	646,385		(2020年度)	
		目標						
		実績						

◆町内会・自治会「集会施設整備事業補助制度」により、集会施設の新築・改築・改修・修繕等の工事に補助金を支出しています。
 ◆改修8件の補助金を支出し、施設整備がなされ、機能的な向上や建物の長寿命化が図られています。地域住民の身近な活動拠点として多くの人に利用されています。
 ◆2017年度は、整備補助金支出の対象施設の増加により、集会施設利用者が増加しました。また、町内会・自治会を対象に集会施設のあり方について考える講演会を開催しました。62名の参加があり、管理運営のあり方の検討や維持管理費のシミュレーションなどを行いました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額	勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	8,685	7,378	8,360	982	地方税	0	0	0	0
物件費	5,371	5,445	7,488	2,043	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	2,504	2,577	4,613	2,036	都支支出金	9,400	0	0	0
維持補修費	4,850	11,929	9,769	△ 2,160	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	35,288	11,915	26,707	14,792	その他	389	389	397	8
減価償却費	5,466	5,466	5,466	0	行政収入 小計(a)	9,789	389	397	8
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 54,656	△ 42,105	△ 59,088	△ 16,983
賞与・退職手当引当金繰入額	4,785	361	1,695	1,334	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	64,445	42,494	59,485	16,991	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 54,656	△ 42,105	△ 59,088	△ 16,983
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	711	0	△ 711
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	711	0	△ 711	当期収支差額 (e)+(h)	△ 54,656	△ 41,394	△ 59,088	△ 17,694

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	集会所用地測量及び囑託登記等業務委託 2,023千円 集会施設整備制度支援事業委託料 1,620千円 金森一丁目総合会館土地賃借料 1,515千円 金森センターかわせみ土地賃借料 963千円など	決算額の主な内訳	鶴川さるびあ会館外壁他改修工事 8,752千円 コミュニティセンター忠生和室空調機更新工事 626千円 コミュニティセンター忠生水道直結化修繕 226千円 金森中央会館ブロック撤去・補修修繕 86千円など
主な増減理由	集会施設用地の測量の実施などにより、物件費が2,043千円の増加。	主な増減理由	工事請負費の減少により、維持補修費が2,160千円の減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	図師町内会館 改修工事 7,504千円 鶴川いちょう会館 改修工事 6,600千円 常盤町内会館 改修工事 6,304千円 成瀬ゆりの木会館 改修工事 2,250千円など	決算額の主な内訳	町田山崎団地集会所土地賃料・共益費 397千円
主な増減理由	集会施設整備事業補助制度の申請件数の増加により、補助費等が14,792千円の増加。	主な増減理由	共益費の値上がりにより、行政収入が8千円の増加。

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
集会施設利用者1人あたりコスト	人	2017	631,995	94	24	施設利用者数の増加とともに、補助費等が増加したことにより、単位あたりのコストが24円増加しました。
		2016	607,541	70	△ 41	
		2015	581,937	111	△ 26	
		2017				
		2016				
		2015				
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

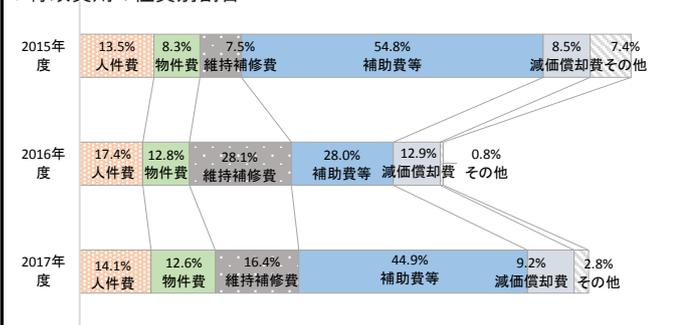
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	361	495	134
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0
固定資産	有形固定資産	4,393,016	4,528,675	135,659		賞与引当金	361	495
	土地	4,301,298	4,442,423	141,125		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	210,887	210,887	0	固定負債	6,490	7,181	691
	建物減価償却累計額	△ 119,169	△ 124,635	△ 5,466		地方債	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	6,490	7,181
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	6,851	7,676
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	4,386,165	4,520,999	134,834
	工作物減価償却累計額	0	0	0				
	無形固定資産	0	0	0				
	建設仮勘定	0	0	0				
その他の固定資産	0	0	0					
資産の部合計	4,393,016	4,528,675	135,659	負債及び純資産の部合計	4,393,016	4,528,675	135,659	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	鶴川いちょう会館 327,201千円 すずかけ会館 266,000千円 成瀬会館 264,387千円 原クラブ会館 181,655千円 多目的広場(根岸) 178,420千円 玉川学園こすもす会館 145,547千円など	決算額の主な内訳	コミュニティセンター忠生 79,668千円 さかいがわ会館 49,366千円 原町田6丁目集会施設 37,250千円 鶴川さるびあ会館 28,580千円 山崎団地集会所 16,023千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	公有財産引き継ぎなどにより、141,125千円の増加。	主な増減理由	集会施設の減価償却により、5,466千円の減少。	主な増減理由	

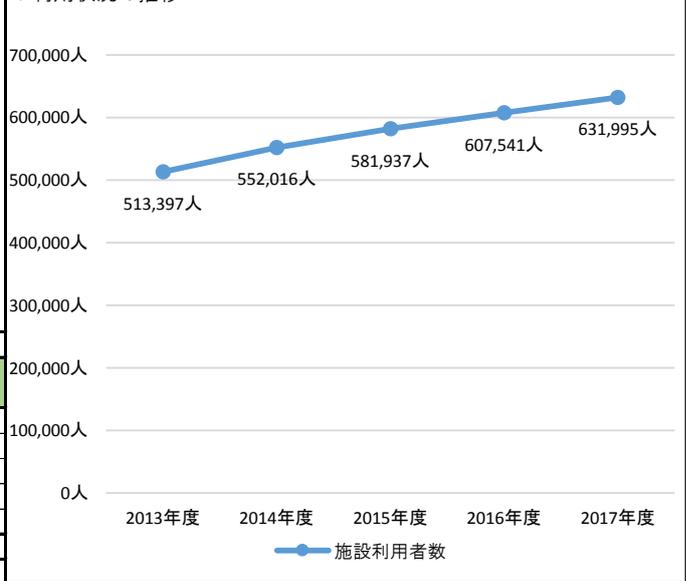
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽利用状況の推移



▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	合計	
						2017	2016
集会施設事業事務	0.9					0.9	0.8
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.8
2016年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆町内会・自治会を対象に集会施設の今後について考える講演会を開催し、計62名の参加がありました。管理運営のあり方の検討や集会施設維持費のシミュレーションを行い、町内会・自治会が集会施設の資金計画について考えるきっかけになるよう啓発活動を行いました。
- ◆土地(事業用資産)の増加は集会所用地1箇所の公有財産引き継ぎ及び集会所用地2箇所の売却可能資産の価格修正によるものです。
- ◆事業に関わる人員については集会施設整備事業補助制度の申請件数の増加及び今後申請を考えている町内会・自治会の相談対応の件数増加のため、0.1人増加となりました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇町内会・自治会に対して集会施設の長寿命化及び維持管理に関するに加えて、利用人数の増加や役員の事務負担軽減に向けた取組が進むよう啓発を行っていきます。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◇個々の集会施設に向向き、それぞれの状況を踏まえて長寿命化や維持管理に関する啓発を行っていきます。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	市民フォーラム事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	-----------	------	--------------

I.事業概要

事業目的	男女平等参画社会を促進し、また消費者の保護を図る町田市の施策を推進します。 市民の自主的な社会貢献活動やその他の市民活動及び文化活動の拠点を提供します。
------	---

基本情報	根拠法令等 町田市民フォーラム条例、町田市民フォーラム条例施行規則								
				2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	町田市民フォーラム	
	利用料金収入 (単位:千円)			8,004	8,401	8,436	建設年月日		1999年10月29日
	受益者負担比率			3.7%	4.0%	4.6%			
						有形固定資産減価償却率	2015年度	2016年度	2017年度
							32.5%	34.5%	32.4%

II.2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆賃貸料・管理費・減価償却費等の固定費を除いた経費の適正な執行を進めることが課題となります。
- ◆市民活動の場として施設の有効活用を進めるため、今後も継続して70%台の利用率を維持していくことが必要です。そのため、開所から17年を経過し設備等の故障があり、貸出室場や付帯設備の維持補修、備品の破損に伴う買い替えなど、安全・安心な利用ができるような貸出を続ける必要があります。
- ◇経費が年度によって偏らないように、機器や設備の耐用年数など減価償却の概念を意識し、修繕計画(予防修繕を含む)を作成し、計画に沿った修繕や買い替えを実施をしていくことが必要です。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
市民フォーラム利用率	%	目標	70.0	70.0	70.0	73.0	74.0	市民活動や文化活動の拠点として、施設利用可能日に施設が利用されている割合。対象は、ホールなど10室場。
		実績	73.8	73.3	72.4		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果の説明
- ◆2015年度から2016年度は0.5ポイント、2016年度から2017年度は0.9ポイントと利用率はやや下がっていますが、70%台を維持し市民活動や文化活動の拠点として多くの方に利用されています。
 - ◆貸出施設の設備や物品の故障に対して、速やかに修繕を行いました。
 - ◆市民活動のほか、町田市の様々な事業でも活用し、幅広い方に利用していただいています。
 - ◆修繕計画の作成には至っていませんが、施設照明のLED化及びホール舞台機構修繕を検討しています。

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
行政費用					行政収入				
人件費	15,837	13,044	13,854	810	地方税	0	0	0	0
物件費	109,549	109,080	84,673	△ 24,407	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	18,469	19,815	22,105	2,290	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	3,899	836	756	△ 80	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	8,004	8,401	8,436	35
補助費等	34,987	35,044	35,253	209	その他	3,639	3,687	4,191	504
減価償却費	49,188	49,188	49,188	0	行政収入 小計(a)	11,643	12,088	12,627	539
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 205,200	△ 195,726	△ 172,461	23,265
賞与・退職手当引当金繰入額	3,383	622	1,364	742	金融収支差額 (d)	△ 3,338	△ 2,696	△ 2,042	654
行政費用 小計 (b)	216,843	207,814	185,088	△ 22,726	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 208,538	△ 198,422	△ 174,503	23,919
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 208,538	△ 198,422	△ 174,503	23,919

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	共有床賃貸借料 42,778千円 光熱水費 16,452千円 施設貸出管理業務委託料 9,512千円 清掃委託料 7,199千円など	決算額の主な内訳	市民フォーラム使用料 8,436千円
主な増減理由	建物借上料が施設共有床購入により、27,444千円減少。 不動産鑑定委託料が共有床購入及び賃貸借料改定により、2,135千円増加。 光熱水費が燃料単価の上昇により、929千円増加。	主な増減理由	施設の利用件数はやや減少しているが、料金改定により35千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	第1学習室スライディングウォールランナー修繕 367千円 ホール調光卓電操作部修繕 97千円 トイレ洗浄便座交換修繕 84千円 ホール調光盤冷却ファン修繕 57千円など	決算額の主な内訳	サウスフロントタワー町田管理組合負担金 34,987千円 サウスフロントタワー町田施設修繕負担金 266千円
主な増減理由	施設修繕の減少により、80千円減少。	主な増減理由	2016年度と比べてサウスフロントタワー町田施設修繕負担金 209千円増加。

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
床面積1㎡当たりのコスト	㎡	2017	4,465	41,453	△ 5,090	物件費、維持補修費の減少により1㎡あたりのコストが減少しています。
		2016	4,465	46,543	△ 2,022	
		2015	4,465	48,565	△ 9,282	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	148,814	1,244	△ 121	物件費、維持補修費の減少により1人あたりのコストが減少しています。
		2016	152,219	1,365	△ 23	
		2015	156,203	1,388	△ 275	
開所日数1日あたりのコスト	日	2017	359	515,565	△ 63,304	物件費、維持補修費の減少により1日あたりのコストが減少しています。
		2016	359	578,869	△ 23,473	
		2015	360	602,342	△ 99,792	

④貸借対照表

(単位:千円)

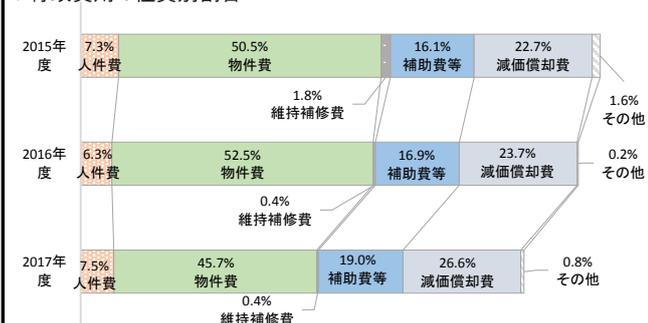
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	183	0	△ 183	流動負債	33,861	34,655	794	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	33,363	34,030	667
固定資産	有形固定資産	2,956,560	3,615,371	658,811		賞与引当金	498	625	127
	土地	1,333,343	1,733,140	399,797		その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	2,459,419	2,767,622	308,203	固定負債	77,702	43,771	△ 33,931	
	建物減価償却累計額	△ 836,202	△ 885,391	△ 49,189	地方債	68,740	34,711	△ 34,029	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	8,962	9,060	98	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	土地	0	0	0	負債の部合計	111,563	78,426	△ 33,137	
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	2,845,180	3,536,945	691,765	
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	2,845,180	3,536,945	691,765		
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	2,956,743	3,615,371	658,628		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	2,956,743	3,615,371	658,628						

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 1,733,140千円	決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 2,767,622千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	町田市民フォーラム共有床の一部購入により、399,797千円の増加。	主な増減理由	町田市民フォーラム共有床の一部購入により、308,203千円の増加。 町田市民フォーラム(建物)の減価償却により、49,189千円の減少。	主な増減理由	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

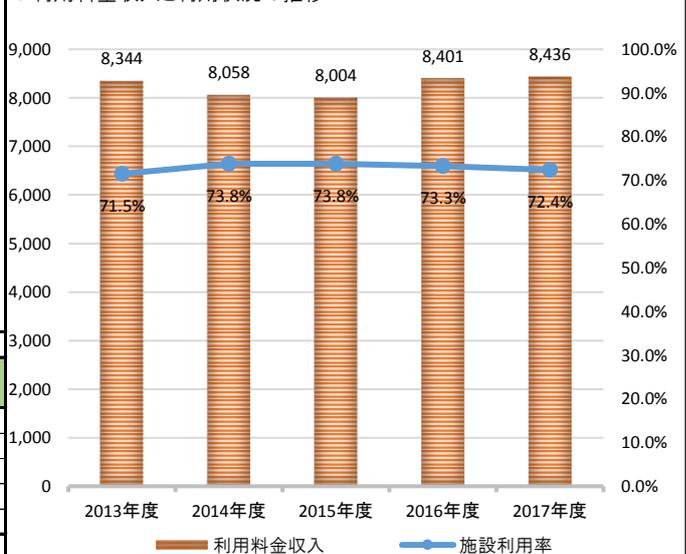


▽事業に関わる人員

業務内容	雇用形態					合計	
	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
市民フォーラム管理事務	1.2		0.1	0.8	0.3	2.4	2.2
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 特定事業 合計	1.2	0.0	0.1	0.8	0.3	2.4	2.2
2016年度 特定事業 合計	1.1	0.0	0.0	0.8	0.3	2.2	

VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民フォーラム共有床の一部を購入したことにより建物借上料は減少しましたが、駐車場使用料(物件費の一部)、管理費(補助費等)を合わせた市民フォーラム入居経費は、事業費に占める割合が大きく、施設の維持・管理にかかるコストが高くなっています。
- ◆施設利用率は2013年度から2014年度は上昇し、2015年度には横ばいとなり、2016年度、2017年度は下降となっています。しかしながら、70%台の施設利用率を維持しており、活発に利用されています。
- ◆燃料単価の変動や緊急修繕の発生状況により、事業費が大きく影響されます。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民活動の場として施設の有効活用を進めるため、今後も継続して70%台の利用率を維持していくことが必要です。
- ◇事業費に占める割合が大きい建物借上料の削減に向けて、市民フォーラム共有床の地権者分の購入を進めていく必要があります。
- ◇大規模な修繕の実施時期について、機器や設備の耐用年数を確認し、関係機関との検討を進めることが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆施設利用率向上のための取り組みとして、空室情報の掲示を行います。
- ◆市民フォーラム共有床の地権者に対し、賃貸借契約が満了する2019年10月までの購入を目指し交渉をしていきます。
- ◆開所から18年を経過しており、安全・安心な利用ができるよう、貸出室場や付帯設備の維持補修、備品の破損や故障に伴う買い替えを行います。
- ◇大規模な修繕の実施時期について、機器や設備の耐用年数を確認し、関係機関と検討します。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	成瀬コミュニティセンター事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	----------------	------	--------------

I. 事業概要

事業目的	成瀬コミュニティセンター事業の目的は、地域住民の文化活動の高揚と福祉の増進を図るため、センターの管理運営及び施設の貸出業務を行うことです。						
基本情報	根拠法令等 町田市地域センター条例、町田市地域センター条例施行規則						
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	成瀬コミュニティセンター	
	利用料金収入 (単位:千円)	—	3,646	5,781	建設年月日	1987年12月16日・2016年5月20日	
	受益者負担比率	—	11.1%	5.5%		2015年度	2016年度
				有形固定資産減価償却率	65.2%	14.5%	20.2%

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆リニューアールオープン後約1年が経過した成瀬コミュニティセンターをさらに利用していただけるように、周知やイベント等の取組みを広げていく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
センター利用率	%	目標	—	60.0	60.0	60.0	60.0	成瀬コミュニティセンターの施設利用率(ホールほか8室場)
		実績	—	46.6	59.0		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明

- ◆館内整備等を行い、利用しやすい快適な施設となるように、環境整備に努めました。
- ◆運営委員会と協働して、会報誌「ふれあい成瀬」を4回発行し、近隣自治会・利用者団体等に配布し周知しました。
- ◆運営委員会では、「新春茶会」をはじめ各種事業やイベントを実施し、これら事業等の共催や支援を行いました。
- ◆センター利用団体や近隣自治会等で組織する成瀬コミュニティセンターまつり実行委員会が中心となって、2017年9月23日・24日の2日間、「成瀬コミュニティセンターまつり」を実施しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	4,938	8,757	9,235	478	地方税	0	0	0	0
物件費	0	17,323	22,306	4,983	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	11,066	15,917	4,851	都支支出金	0	272	0	△ 272
維持補修費	0	566	1,510	944	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	3,646	5,781	2,135
補助費等	0	14	0	△ 14	その他	0	135	211	76
減価償却費	9,869	6,098	72,241	66,143	行政収入 小計(a)	0	4,053	5,992	1,939
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 17,871	△ 28,885	△ 99,416	△ 70,531
賞与・退職手当引当金繰入額	3,064	180	116	△ 64	金融収支差額 (d)	△ 1,069	△ 1,414	△ 2,230	△ 816
行政費用 小計 (b)	17,871	32,938	105,408	72,470	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 18,940	△ 30,299	△ 101,646	△ 71,347
特別費用 (g)	0	32,521	0	△ 32,521	特別収入 小計 (f)	0	889	1,446	557
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 31,632	1,446	33,078	当期収支差額 (e)+(h)	△ 18,940	△ 61,931	△ 100,200	△ 38,269

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 12,953千円 光熱水費 5,683千円 舞台照明設備・ホール音響設備保守点検業務委託 1,123千円 庭園管理業務委託 486千円など	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター使用料 5,781千円
主な増減理由	建物総合管理業務委託料が開館日数の増加により、3,380千円増加。 光熱水費が燃料調整単価の上昇及び開館日数の増加により、1,349千円増加。	主な増減理由	開館日数の増加及び施設利用率の上昇により、2,135千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	舞台天井反射板工事 1,477千円 消火用給水槽ボールタップ修繕 17千円 トイレ排水詰り修繕 16千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 211千円
主な増減理由	2016年度は566千円かかった外部フェンス設置工事があった一方、2017年度は舞台天井反射板工事、消火用給水槽ボールタップ修繕、トイレ排水詰り修繕(計1,510千円)の実施により、944千円増加。	主な増減理由	開館日数の増加により、76千円増加。

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
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2017	1,850	56,968	39,166	開館日数が増えたこと及び建替等工事に伴い増加した資産の減価償却費の計上が2017年度から始まったことにより、2016年度と比較して、床面積1㎡あたりのコストが増加しています。
		2016	1,850	17,802	—	
		2015	0	—	—	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	70,834	1,488	834	建替等工事に伴い増加した資産の減価償却費の計上が2017年度から始まったことにより、2016年度と比較して、センター施設利用者数1人あたりのコストが増加しています。
		2016	50,364	654	—	
		2015	0	—	—	
開館日数1日あたりコスト	日	2017	347	303,769	176,595	建替等工事に伴い増加した資産の減価償却費の計上が2017年度から始まったことにより、2016年度と比較して、開館日数1日あたりのコストが増加しています。
		2016	259	127,174	—	
		2015	0	—	—	

④貸借対照表

(単位:千円)

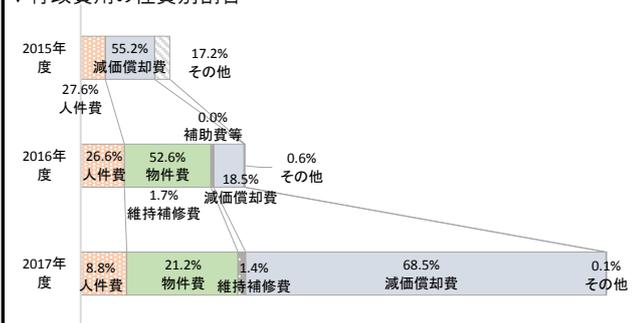
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	180	12,528	12,348
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	1,220,067	1,147,827	△ 72,240	地方債	0	12,412	12,412
	土地	148,821	148,821	0	賞与引当金	180	116	△ 64
	建物(取得価額)	1,248,079	1,248,079	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 176,833	△ 249,073	△ 72,240	固定負債	733,443	719,466	△ 13,977
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	730,200	717,788	△ 12,412
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	3,243	1,678	△ 1,565
	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	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	その他の固定資産	5,800	5,800	0	負債の部合計	733,623	731,994	△ 1,629
資産の部合計	1,225,867	1,153,627	△ 72,240	純資産	492,244	421,633	△ 70,611	
				純資産の部合計	492,244	421,633	△ 70,611	
				負債及び純資産の部合計	1,225,867	1,153,627	△ 72,240	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター 148,821千円	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター 1,248,079千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	成瀬コミュニティセンター(建物)の減価償却により、72,240千円の減少。	主な増減理由	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017年度		2016年度	
						合計	合計	合計	合計
成瀬コミュニティセンター管理事務	0.2	1.0			0.2	1.4	1.7	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2017年度 特定事業 合計	0.2	1.0	0.0	0.0	0.2	1.4	1.7		
2016年度 特定事業 合計	0.4	0.1	1.0	0.0	0.2	1.7			

VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆施設利用率について、2016年度の46.6%と比較して、2017年度は59.0%と12.4ポイント上昇しました。これは、リニューアルオープン後の周知が浸透されてきたことによるものと考えられます。
- ◆利用料金収入についても、2016年度の3,646千円と比較して、2017年度は5,781千円と増加しました。これは、施設利用率の上昇と施設使用料の料金改定によるものです。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆施設利用率の向上を図るため、さらなる取り組みを進める必要があります。
- ◇リニューアルオープン後約2年が経過し、維持補修のためのコストが発生し始めています。効率的に施設を維持していくための取り組みが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆施設利用率向上のための取り組みとして、空室情報の掲示や運営委員会と協働による事業等の実施などを進めていきます。
- ◇適切な施設維持のため、施設の点検や巡回を強化し、早期発見・早期対応に努めます。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	木曾森野コミュニティセンター事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	------------------	------	--------------

I. 事業概要

事業目的 木曾森野コミュニティセンター事業の目的は、地域住民の文化活動の高揚と福祉の増進を図るため、センターの管理運営及び施設の貸出業務を行うことです。

基本情報	根拠法令等 町田市地域センター条例, 町田市地域センター条例施行規則							
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	木曾森野コミュニティセンター		
	利用料金収入 (単位:千円)	3,776	3,735	3,775	建設年月日	—		
	受益者負担比率	18.6%	20.7%	8.9%		2015年度	2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	—	—	—	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆利用率向上のために、引き続き「おすすめ空室情報」を掲示するほか、新たな取り組みも検討する必要があります。
 ◆1990年に開館し、設備の老朽化が顕著に現れているため、施設利用に影響が出る前に、計画的に設備更新を行っていく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
センター利用率	%	目標	70.0	70.0	70.0	70.0	70.0	木曾森野コミュニティセンターの利用率(ホール、第1会議室、第2会議室、和室、音楽室)
		実績	64.5	65.0	63.0		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明 ◆和室の畳の表替えや玄関出入口外にあるベンチの修繕等、館内整備や施設内の充実化などを行い、利用しやすい快適な施設となるように環境整備に努めました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	6,479	5,283	4,564	△ 719	地方税	0	0	0	0
物件費	12,492	12,647	13,310	663	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,937	9,150	9,432	282	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	193	56	24,621	24,565	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	3,776	3,735	3,775	40
補助費等	0	0	0	0	その他	216	174	185	11
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	3,992	3,909	3,960	51
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 16,360	△ 14,106	△ 38,564	△ 24,458
賞与・退職手当引当金繰入額	1,188	29	29	0	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	20,352	18,015	42,524	24,509	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 16,360	△ 14,106	△ 38,564	△ 24,458
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	1,426	72	△ 1,354
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	1,426	72	△ 1,354	当期収支差額 (e)+(h)	△ 16,360	△ 12,680	△ 38,492	△ 25,812

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,015千円 光熱水費 3,279千円 空調設備保守点検業務委託 1,173千円 庭園管理業務委託 497千円など	決算額の主な内訳	木曾森野コミュニティセンター使用料 3,775千円
主な増減理由	建物総合管理業務委託が労務単価上昇により、386千円増加。 光熱水費が燃料調整単価の上昇により、385千円増加。 空調設備保守点検業務委託が入札結果により、166千円減少。 施設定期点検業務委託の点検項目増により、32千円増加。	主な増減理由	施設利用率は低下しているが、施設使用料の料金改定により、40千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	冷温水発生機等更新工事 22,945千円 高圧ケーブル等改修工事 1,078千円 ベンチ修繕 239千円 電気温水器取替修繕 149千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 185千円
主な増減理由	大規模な修繕工事(冷温水発生機等更新工事、高圧ケーブル等改修工事)の実施により、24,565千円増加。	主な増減理由	複写機等使用料が利用増により11千円増加。

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
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2017	1,000	42,531	24,513	2017年度は、主に大規模な工事を行ったために維持補修費が増加したことにより、1㎡あたりのコストが増加しています。
		2016	1,000	18,018	△ 2,337	
		2015	1,000	20,355	△ 30	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	39,800	1,068	610	2017年度は、主に大規模な工事を行ったために維持補修費が増加したことにより、1人あたりのコストが増加しています。
		2016	39,300	458	△ 33	
		2015	41,485	491	23	
開館日数1日あたりコスト	日	2017	347	122,548	70,632	2017年度は、主に大規模な工事を行ったために維持補修費が増加したことにより、1日あたりのコストが増加しています。
		2016	347	51,916	△ 6,567	
		2015	348	58,483	△ 255	

④貸借対照表

(単位:千円)

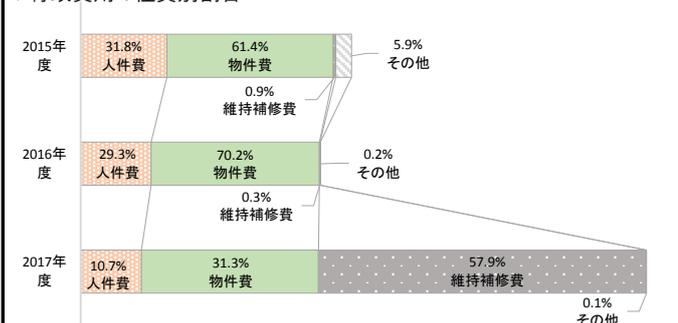
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	29	29	0	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	29	29	0
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	524	22,423	21,899
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	22,000	22,000
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	524	423	△ 101	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	553	22,452	21,899
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 553	△ 22,452	△ 21,899	
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	△ 553	△ 22,452	△ 21,899		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
地方債(固定負債)		
決算額の主な内訳	地域センター整備事業債 22,000千円	決算額の主な内訳
主な増減理由	冷温水発生機等更新工事に伴い、市債が22,000千円増加。	主な増減理由

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

業務内容	雇用形態					2017	2016
	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	合計	合計
木曾森野コミュニティセンター管理事務	0.1		0.2	1.0	0.2	1.5	1.6
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.6
2016年度 特定事業 合計	0.1	0.2	0.0	1.1	0.2	1.6	

VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆施設利用率については、2016年度の65.0%と比較して、2017年度は63.0%と2.0ポイント低下しましたが、利用料金収入については、2016年度の3,735千円と比較して、2017年度は3,775千円と40千円増加しました。この要因としては、施設使用料の料金改定によるものと考えられます。
- ◆2017年度は、施設の運営、維持管理のため、大規模な工事を行ったことにより、事業費に対する維持補修費の占める割合が大きくなっています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆引き続き、利用率向上のための積極的な取り組みが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆利用率向上のために、引き続き「おすすめ空室情報」を掲示するとともに、他の地域センターの事例を収集し、木曾森野コミュニティセンターとして積極的に取り入れ、取り組みを進めていきます。
- ◆1990年に開館し、設備の老朽化が顕著に現れているため、施設利用に影響を及ぼさないよう、引き続き計画的に設備更新を行っていきます。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	三輪コミュニティセンター事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	----------------	------	--------------

I. 事業概要

事業目的	三輪コミュニティセンター事業の目的は、地域住民の文化活動の高揚と福祉の増進を図るため、センターの管理運営及び施設の貸出業務を行うことです。				
------	---	--	--	--	--

基本情報	根拠法令等 町田市地域センター条例、町田市地域センター条例施行規則						
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称		
	利用料金収入 (単位:千円)	2,636	2,729	2,837	建設年月日		
	受益者負担比率	8.6%	9.5%	7.5%	2002年3月28日		
					2015年度	2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	29.5%	31.4%	33.4%

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆より効果的な対策を検討・実行し、減少傾向にある利用率を改善するとともに、使用料収入の増加についても取り組んでいく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
センター利用率	%	目標	55.0	55.0	55.0	55.0	55.0	三輪コミュニティセンターの施設利用率(ホール、第1会議室、第2会議室、第3会議室、第4会議室、第5会議室、和室)
		実績	51.0	50.3	48.4		(2022年度)	
		目標						
		実績						

◆施設利用率向上のため、館内に空室情報の掲示をすることによる利用促進の取り組みを始めました。
 ◆利用しやすい快適なコミュニティセンターとなるよう環境整備に努めました。
 ◆フリースペースを長時間占有する団体に対する指導を行うなど、施設の公平・公正な利用を促進しました。
 ◆近隣自治会で組織する三輪センター文化祭実行委員会が中心となって、2017年11月18日・19日の2日間、「三輪センター文化祭」を実施しました。
 ◆施設維持・改善のため、施設修繕(外壁改修工事、昇降機修繕、非常照明設備修繕、誘導灯バッテリー交換修繕)を行いました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	7,144	6,916	6,070	△ 846	地方税	0	0	0	0
物件費	14,656	14,724	16,113	1,389	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,264	9,022	9,957	935	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,524	807	9,350	8,543	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	2,636	2,729	2,837	108
補助費等	0	0	0	0	その他	2,380	2,229	2,366	137
減価償却費	6,191	6,191	6,191	0	行政収入 小計(a)	5,016	4,958	5,203	245
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 25,769	△ 23,778	△ 32,631	△ 8,853
賞与・退職手当引当金繰入額	1,270	98	110	12	金融収支差額 (d)	△ 2,984	△ 2,243	△ 1,487	756
行政費用 小計 (b)	30,785	28,736	37,834	9,098	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 28,753	△ 26,021	△ 34,118	△ 8,097
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	88	49	△ 39
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	88	49	△ 39	当期収支差額 (e)+(h)	△ 28,753	△ 25,933	△ 34,069	△ 8,136

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,776千円 光熱水費 5,530千円 舞台機構設備保守点検業務委託 432千円 空調設備保守点検業務委託 307千円など	決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター使用料 2,837千円
主な増減理由	建物総合管理業務委託料が労務単価の上昇により、895千円増加。 光熱水費が燃料調整単価の上昇により、593千円増加。 施設定期点検業務委託料が点検項目増により、43千円増加。	主な増減理由	施設全体の利用率は低下しているものの、使用料単価の高いホールの利用率(利用件数)の上昇及び施設使用料の料金改定により、108千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	外壁改修工事 8,714千円 昇降機修繕 594千円 非常照明設備修繕 31千円 誘導灯バッテリー交換修繕 11千円	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 2,209千円 複写機等使用料 157千円
主な増減理由	外壁改修工事により、8,543千円増加。	主な増減理由	光熱水費使用料が燃料調整単価の上昇により、137千円増加。

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
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2017	1,488	25,419	6,112	2016年度と比較して人件費は低下しているものの、物件費(労務単価、燃料調整単価)及び維持補修費(外壁改修工事)の上昇により、6,112円増加しています。
		2016	1,488	19,307	△ 1,376	
		2015	1,488	20,683	2,522	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	34,718	1,090	304	2016年度と比較して人件費は低下しているものの、物件費(労務単価、燃料調整単価)及び維持補修費(外壁改修工事)の上昇により、304円増加しています。
		2016	36,557	786	△ 25	
		2015	37,976	811	139	
開館日数1日あたりコスト	日	2017	347	109,032	26,219	2016年度と比較して人件費は低下しているものの、物件費(労務単価、燃料調整単価)及び維持補修費(外壁改修工事)の上昇により、26,219円増加しています。
		2016	347	82,813	△ 5,650	
		2015	348	88,463	7,670	

④貸借対照表

(単位:千円)

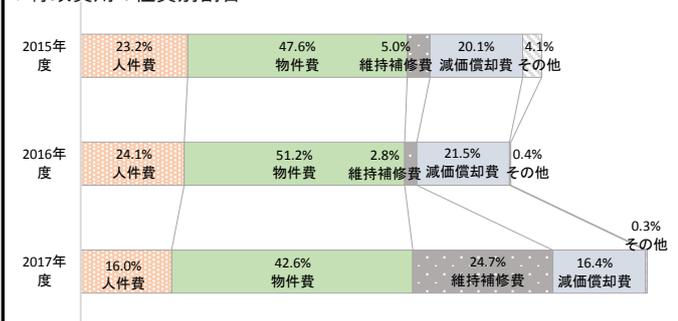
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	38,933	12,199	△ 26,734	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	38,835	12,089	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	704,829	698,638	△ 6,191		賞与引当金	98	110
		土地	488,151	488,151	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	308,127	308,127	0	固定負債	46,120	33,868	
		建物減価償却累計額	△ 92,438	△ 98,601	△ 6,163		地方債	44,364	32,274
		工作物(取得価額)	1,413	1,413	0		退職手当引当金	1,756	1,594
	工作物減価償却累計額	△ 424	△ 452	△ 28		その他の固定負債	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0
		土地	0	0	0		負債の部合計	85,053	46,067
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	619,776	652,571	
工作物減価償却累計額		0	0	0		繰延収益	0	0	
無形固定資産		0	0	0		長期前受金	0	0	
建設仮勘定	0	0	0		負債及び純資産の部合計	704,829	698,638		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		704,829	698,638	△ 6,191					

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	工作物(事業用資産)
決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター 488,151千円	決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター 308,127千円	決算額の主な内訳	工作物(駐輪場) 1,413千円
主な増減理由		主な増減理由	三輪コミュニティセンター(建物)の減価償却により6,163千円の減少。	主な増減理由	工作物(駐輪場)の減価償却により28千円の減少。

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017年度		2016年度	
						合計	割合	合計	割合
三輪コミュニティセンター管理事務	0.2		1.0		0.2	1.4	1.5	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
2017年度 特定事業 合計	0.2	0.0	1.0	0.0	0.2	1.4	1.5		
2016年度 特定事業 合計	0.2	0.1	1.0	0.0	0.2	1.5			

VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

◆施設利用率については、2016年度の50.3%と比較して、2017年度は48.4%と1.9ポイント低下しましたが、利用料金収入については、2016年度の2,729千円と比較して、2017年度は2,837千円と108千円増加しました。この要因としては、使用料単価の高いホールの利用率(利用件数)上昇や施設使用料の料金改定によるものと考えられます。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆減少傾向にある施設利用率を改善するための取り組みを、強化していく必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆施設利用率向上のために取り組みを始めた空室情報の館内掲示を徹底するとともに、掲示対象とする室場数を増やしたり、空室情報をホームページへも掲載するなどし、さらなる周知の取り組みを進めます。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	つくし野コミュニティセンター事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	------------------	------	--------------

I. 事業概要

事業目的 つくし野コミュニティセンター事業の目的は、地域住民の文化活動の高揚と福祉の増進を図るため、センターの管理運営及び施設の貸出業務を行うことです。

基本情報	根拠法令等 町田市地域センター条例, 町田市地域センター条例施行規則							
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	つくし野コミュニティセンター		
	利用料金収入 (単位:千円)	1,161	3,376	3,660	建設年月日	1982年8月1日		
	受益者負担比率	7.7%	12.0%	12.9%		2015年度	2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	37.7%	41.6%	45.5%	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆利用率の更なる向上のため、他のコミュニティセンターでの事例を参考にしながら、つくし野コミュニティセンターに合った効果的な取り組みを検討していきます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
センター利用率	%	目標	77.0	75.0	75.0	75.0	75.0	つくし野コミュニティセンターの利用率(ホール、第1会議室、第2会議室、和室、音楽室)
		実績	70.6	68.6	70.6		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明

- ◆館内整備や施設内の充実化などを行い、利用しやすい快適な施設となるように環境整備に努めました。
- ◆地域の自治会や利用団体による、運営委員会を隔月開催しました。
- ◆運営委員会では、会報誌「アクティブ」を発行し、近隣自治会・利用者団体に配布しました。
- ◆運営委員会を中心に、センター利用団体等とともに、2017年11月4日、5日の2日間、「つくし野コミュニティセンターまつり」を実施しました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	5,550	5,354	4,506	△ 848	地方税	0	0	0	0
物件費	5,420	12,631	13,826	1,195	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	3,944	8,915	9,557	642	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	488	359	341	△ 18	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	1,161	3,376	3,660	284
補助費等	230	0	0	0	その他	250	461	457	△ 4
減価償却費	2,709	9,687	9,687	0	行政収入 小計(a)	1,411	3,837	4,117	280
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 13,621	△ 24,225	△ 24,272	△ 47
賞与・退職手当引当金繰入額	635	31	29	△ 2	金融収支差額 (d)	0	△ 64	△ 76	△ 12
行政費用 小計 (b)	15,032	28,062	28,389	327	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 13,621	△ 24,289	△ 24,348	△ 59
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	1,481	96	△ 1,385
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	1,481	96	△ 1,385	当期収支差額 (e)+(h)	△ 13,621	△ 22,808	△ 24,252	△ 1,444

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,034千円 光熱水費 3,606千円 空調設備保守点検業務委託 1,220千円 昇降機保守点検業務委託 272千円など	決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター使用料 3,660千円
主な増減理由	光熱水費が燃料調整単価の上昇により、524千円増加。 建物総合管理業務委託が労務単価上昇により、373千円増加。 空調設備保守点検業務委託の入札結果により、117千円増加。 施設定期点検業務委託の点検項目増により、103千円増加。	主な増減理由	施設利用率の上昇及び料金改定により、284千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	ホール扉ヒンジ改修修繕 185千円 ホール照明器具修繕 74千円 非常照明設備修繕 59千円 消防設備修繕 23千円	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 288千円 複写機等使用料 169千円
主な増減理由	修繕件数の減少により、18千円減少。	主な増減理由	光熱水費使用料が燃料調整単価の上昇により、25千円増加。 複写機等使用料が利用減により、29千円減少。

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
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2017	1,003	28,292	326	2016年度と比較して、物件費の増加により、326円増加しています。
		2016	1,003	27,966	12,985	
		2015	1,003	14,981	△ 9,131	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	55,091	515	18	2016年度と比較して、物件費の増加により、18円増加しています。
		2016	56,418	497	△ 306	
		2015	18,727	803	427	
開館日数1日あたりコスト	日	2017	347	81,813	943	2016年度と比較して、物件費の増加により、943円増加しています。
		2016	347	80,870	△ 46,520	
		2015	118	127,390	57,664	

④貸借対照表

(単位:千円)

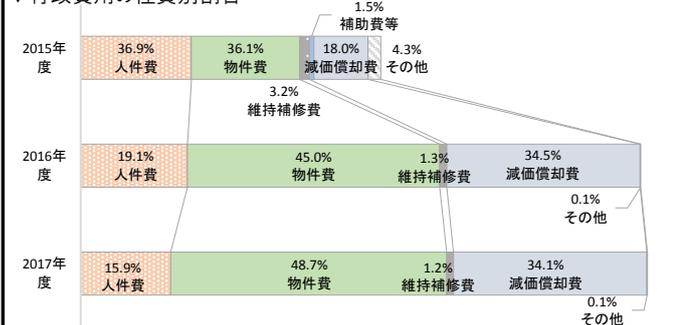
勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	31	29	△ 2	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	
固定資産	有形固定資産	187,398	177,711	△ 9,687		賞与引当金	31	29	
	土地	41,489	41,489	0		その他の流動負債	0	0	
	建物(取得価額)	245,002	245,002	0	固定負債	76,049	75,923	△ 126	
	建物減価償却累計額	△ 99,093	△ 108,780	△ 9,687		地方債	75,500	75,500	
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	549	423	△ 126
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0	
	土地	0	0	0		負債の部合計	76,080	75,952	△ 128
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	111,318	101,759	△ 9,559	
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	187,398	177,711	△ 9,687	負債及び純資産の部合計	187,398	177,711	△ 9,687		

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター41,489千円	決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター245,002千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	つくし野コミュニティセンター(建物)の減価償却により9,687千円の減少。	主な増減理由	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

業務内容	雇用形態					2017	2016
	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	合計	合計
つくし野コミュニティセンター管理事務	0.1		0.2	1.0	0.2	1.5	1.6
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.6
2016年度 特定事業 合計	0.1	0.2	0.0	1.1	0.2	1.6	

VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

◆施設利用率については、2016年度の68.6%と比較して、2017年度は70.6%と2.0ポイント上昇しました。利用料金収入については2016年度の3,376千円と比較して、2017年度は3,660千円と284千円増加しました。この要因としては、施設利用率の上昇や施設使用料の料金改定によるものと考えられます。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆利用率ならびに利用料金収入の更なる向上のため、効果的な取り組みが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆利用率向上のために、引き続き「おすすめ空室情報」を掲示するとともに、他の地域センターの事例を収集し、つくし野コミュニティセンターとして積極的に取り入れ、取り組みを進めていきます。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	男女平等推進事業	事業類型	4:その他型
------	---------	-------	----------	------	--------

I. 事業概要

事業目的	「町田市男女平等推進計画」の推進により、男女平等参画社会の実現を目指します。				
基本情報	根拠法令等	男女共同参画社会基本法、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律			
		2015年度	2016年度	2017年度	
	男女平等推進計画	—	—	—	
	女性悩みごと相談利用者数	1,901	1,786	1,976	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆第4次男女平等推進計画を着実に事業を推進するため、より効果的な評価方法を検討をする必要があります。
- ◆限られた資源のなかで、市民のニーズに合った事業を実施していくため、今後も関係機関と協働して効率的、効果的な事業を行う必要があります。
- ◆引き続き女性悩みごと相談窓口のPRや啓発事業を実施し、相談窓口の周知と幅広い年代へのDV防止啓発を行う必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
男女平等推進計画の進捗確認において事業評価★3つの割合	%	目標	55	57	57	59	63	計画の進捗確認調査対象事業の中で、推進につながり効果的であると評価している事業(事業評価★3つ)の割合。
		実績	55	56	58		(2022年度)	
男女平等推進についての講座・講演会の満足度	%	目標	85	85	85	87	87	男女平等推進センターが主催、共催する事業に参加された方からいただいたアンケートでの満足度の割合。
		実績	83	84	87		(2018年度)	

成果の説明

- ◆男女平等参画協議会を通じて第3次男女平等推進計画の進捗状況の検証を行い、個々の施策に対する評価をいただきました。2016年度に対して評価は上がり、目標値を達成できました。評価結果は第4次男女平等推進計画に反映しました。
- ◆運営委員会を定期的(月に1回)に開催し、市が実施する事業に対し、市民目線の意見を反映できました。
- ◆講座ではアンケートを継続的に実施し、参加者から満足頂いていることを確認しています。
- ◆2017年度は中学校、大学にデートDV出張講座を実施し、若年層に対しDV防止啓発と相談窓口の周知を行いました。

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	32,558	31,528	35,049	3,521	地方税	0	0	0	0
物件費	8,074	14,044	8,056	△ 5,988	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	7,095	12,839	7,069	△ 5,770	都支出金	164	166	166	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	628	693	756	63
補助費等	1,800	2,427	1,453	△ 974	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	792	859	922	63
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 47,480	△ 49,604	△ 48,083	1,521
賞与・退職手当引当金繰入額	5,840	2,464	4,447	1,983	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	48,272	50,463	49,005	△ 1,458	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 47,480	△ 49,604	△ 48,083	1,521
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 47,480	△ 49,604	△ 48,083	1,521

② 行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	女性悩みごと相談業務委託 6,610千円 センターだより配布委託 460千円 情報紙印刷製本 407千円 消耗品 175千円など	決算額の主な内訳	各種講座講師謝礼 623千円 男女平等参画協議会委員謝礼 315千円 法律相談弁護士謝礼 234千円 保育士謝礼 202千円など
主な増減理由	第4次男女平等推進計画策定完了のため、策定支援業務委託料が5,778千円減少。	主な増減理由	第4次男女平等推進計画策定完了のため、男女平等参画協議会委員謝礼が552千円減少。 各種講座講師謝礼が188千円減少。 法律相談弁護士謝礼が182千円減少。
勘定科目	都支出金	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	子育て推進交付金 166千円	決算額の主な内訳	施設使用料 756千円
主な増減理由		主な増減理由	施設使用料が63千円の増加。

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
		2017				
		2016				
		2015				
		2017				
		2016				
		2015				
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,297	1,788	491
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金		0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債		0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金		1,297	1,788	491
	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		23,330	25,941	2,611
	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		23,330	25,941	2,611
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債		0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益		0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金		0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計		24,627	27,729	3,102
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 24,627	△ 27,729	△ 3,102
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		△ 24,627	△ 27,729	△ 3,102	
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0	

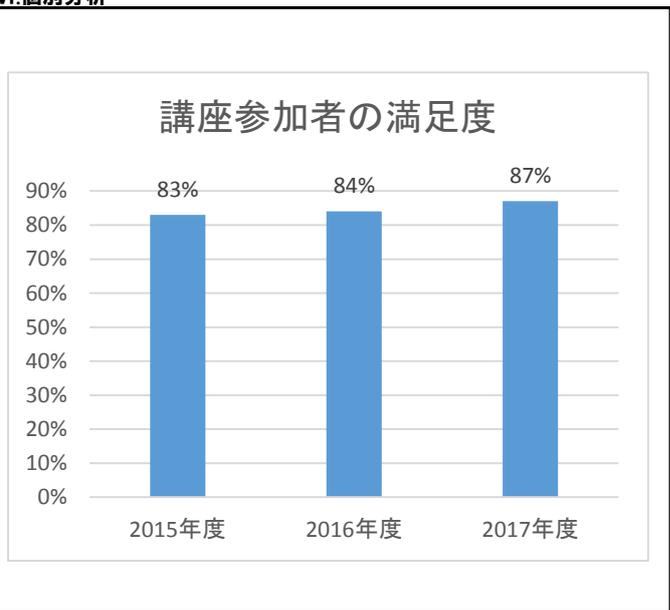
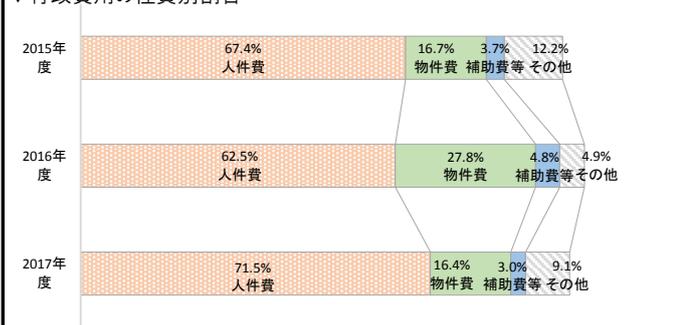
⑤貸借対照表の特徴的事項

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

V.財務構造分析

VI.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)	嘱託	臨時	2017年度		2016年度	
						合計	合計	合計	合計
男女平等推進事務	1.8			0.2	0.1	2.1	2.6		
男女平等意識普及事務	1.6		0.6		0.2	2.4	1.9		
女性悩みごと相談事務			0.4			0.4	0.4		
						0.0	0.0		
						0.0	0.0		
2017年度 特定事業 合計	3.4	0.0	1.0	0.2	0.3	4.9	4.9		
2016年度 特定事業 合計	3.4	0.0	1.0	0.2	0.3	4.9			

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆男女平等推進事業費は、人件費が71.5%を占めています。そのほかに、物件費が16.4%を占めており、これら2項目が大半を占めています。物件費は男女平等推進計画策定支援業務委託費が、計画完成により無くなったため、減少しています。
- ◆第3次男女平等推進計画の進捗状況評価結果を参考に事業を改善し、実施しました。推進につながり効果的であると評価している事業が、56%から58%に増加しています。
- ◆講座後に実施しているアンケートや女性悩みごと相談の内容を踏まえ、限られた資源の中で関係機関と連携し、講座を実施することができました。社会情勢や市民ニーズに合った講座を多く開催できたため、参加者の満足度も84%から87%に上昇しています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆2017年度から実施している第4次男女平等推進計画を着実に推進する必要があります。
- ◆限られた資源のなかで、市民のニーズに合った事業を実施していく必要があります。
- ◆引き続き女性悩みごと相談窓口のPRや啓発事業を実施し、相談窓口の周知と幅広い年代へのDV防止啓発を行う必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆2018年度は第4次男女平等推進計画についての進捗評価を初めて行います。男女平等参画協議会からいただいた評価を各課で検討し、事業の改善を進めます。
- ◆限られた資源のなかで、事業を実施していくために、関係機関と協働して事業を実施していきます。
- ◆新たに作成したDV啓発リーフレットを配布し、女性悩みごと相談窓口等相談窓口のPRとDV防止啓発を行います。

2017年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	新たな地域協働推進事業	事業類型	4:その他型
------	---------	-------	-------------	------	--------

I. 事業概要

事業目的	地域活動へのきっかけづくり、地域団体の運営に関する支援、地域資源の活用促進、ネットワーク化の推進や活動に関する情報収集・発信など、地域団体への支援体制を創設します。				
基本情報	根拠法令等	2015年度	2016年度	2017年度	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

2017年度から新規作成

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
(仮称)町田市地域活動サポートセンターの設立	-	目標			設立準備	設立準備	設立	
		実績			設立準備		(2019年度)	
		目標						
		実績						
成果の説明	<p>◆近隣市(相模原市、茅ヶ崎市、平塚市、藤沢市)及び先進的な取組みを行っている岡山市へ視察に伺い、それぞれの現状・利点・課題について把握・確認しました。</p> <p>◆視察で得た知見を元に、「(仮称)町田市地域活動サポートセンター」の役割や機能について検討しました。その検討案を有識者会議にて確認・検証し、団体の力を高める支援の重要性や潜在的ニーズを捉えることの大切さが意見として挙げられました。</p>							

IV. 財務情報

① 行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	0	0	8,323	8,323	地方税	0	0	0	0
物件費	0	0	1,715	1,715	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	0	1,620	1,620	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	0	0	△ 10,374	△ 10,374
賞与・退職手当引当金繰入額	0	0	336	336	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	0	0	10,374	10,374	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	0	0	△ 10,374	△ 10,374
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	0	0	△ 10,374	△ 10,374

② 行政コスト計算書の特典的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	有識者会議企画運営等支援業務委託料 1,620千円 旅費 95千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③ 単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
		2017				
		2016				
		2015				
		2017				
		2016				
		2015				
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	0	246	246	
	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	0	246	246
		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	0	3,563	3,563
		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	0	3,563	3,563
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	0	3,809	3,809
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	0	△ 3,809	△ 3,809
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	0	△ 3,809	△ 3,809		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

V.財務構造分析

VI.個別分析

▽行政費用の性質別割合

2015年度			
2016年度			
2017年度	80.2%	16.5%	3.3%
	人件費	物件費	その他

▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017年度		2016年度	
						合計	合計	合計	合計
新たな地域協働推進事業	0.5	0.6				1.1			
						0.0			
						0.0			
						0.0			
						0.0			
2017年度 特定事業 合計	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	1.1		0.0	
2016年度 特定事業 合計						0.0			

VII.総括

①成果および財務の分析

◆視察の結果、地域団体の活動を多くの人が共感するためには、地域の現状・ニーズの把握や地域団体のマネジメント力が必要であることが分かりました。
 ◆(仮称)町田市地域活動サポートセンターの役割は、団体の力を高めることに加え、地域の現状・ニーズを把握しその課題に対応したり、団体や地域資源をつなぐことであると確認できました。
 ◆町田市として必要な機能は、①相談窓口、②コーディネート、③人材育成・組織運営支援、④他団体との連携、⑤調査分析、⑥資金調達であると整理できました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆(仮称)町田市地域活動サポートセンターの役割・機能を十分に発揮できるように、組織基盤を整えていく必要があります。
 ◆地域団体や地域の活動に興味を持っている人たちとともに、効果的な支援を考えていくことが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆実施事業や事業効果などを検討し、(仮称)町田市地域活動サポートセンターの組織基盤を整えていきます。
 ◆NPOや子育て世代などの地域住民とともに効果的な支援を考え、2019年度に(仮称)町田市地域活動サポートセンターの設立を目指します。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民協働推進課	歳出目名	消費生活費
				事業類型	c:その他型

I 組織概要

組織の使命	消費生活相談者に対し、消費者被害からの救済や生活上の悩みごと解決のための支援を行うことです。 全消費者に対し、消費者被害を未然に防ぐため、またよりよい消費生活を送るための啓発や情報提供を行うことです。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆契約上のトラブル、生活知識など消費生活に関する相談の受付をすること ◆市民との協働による消費生活に関する学習会及びテスト教室等の開催、情報誌の発行をすること ◆暮らしに役立つ資料の収集及び展示、図書やDVDの貸し出しをすること ◆家庭用品品質表示法など、製品安全に関する5つの法律に基づいた立入検査等の業務をすること

II.2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> ◆消費生活相談救済金額が年々増えています。これは、あっせん、助言等による被害回復、未然防止の成果です。しかし、相談件数の合計が減少しているにもかかわらず、救済金額が増加しており、1件当たりの被害が高額となるのが問題となっています。こうした問題に対応するため、時代とともに多様化、巧妙化する消費者問題に対応できるよう、研修等を積極的に行ない、消費生活相談員の質を高めていく必要があります。一方で出前学習会などの啓発活動もこれまで以上に実施し、消費者被害を未然に防止する必要があります。 ◆都支出金は各自治体での自立を促すための一時的な交付金であるため、限られた資源の中で事業を効率的に行なう工夫をしていく必要があります。 ◆若年層に対し出前学習会を実施するなど、消費者被害にあわないための啓発を行う必要があります。
--

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
消費生活相談救済金額	千円	目標	90,000	100,000	100,000	100,000	100,000	消費生活相談を受けた相談者が、解約などにより取り戻すことができた金額、あるいは支払わずに済んだ金額の合計
		実績	135,940	416,475	102,978		(2018年度)	
出前学習会開催回数	回	目標	20	20	16	16	18	消費生活相談員が地域に出向き、悪質商法などの情報提供を行う学習会の開催回数
		実績	21	16	13		(2019年度)	
学習会等参加者の満足度	%	目標	90.0	90.0	90.0	95.0	95.0	消費生活に関する学習会、テスト教室等のアンケートで「参考になった」と回答した参加者の割合
		実績	97.6	96.7	94.9		(2018年度)	

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆消費者被害(架空請求等)の未然防止・解決のため、高齢者支援センター連絡会、市民団体のホールイベント等に出向き、高齢者被害の防止のための情報提供を行いました。 ◆若年層に対する消費者教育推進のため、大学等に出向いて出前学習会を実施しています。また、2017年度から市立中学2年生を対象に消費者教育に係る啓発資料を配布しています。 ◆消費者教育事業の充実のため、消費者である市民を対象とした学習会等を開催しました。アンケートの「とても参考になった」「参考になった」の割合は約95%と高い満足度です。 ◆7月7日・8日に消費生活展「まちだらしフェア2017」を開催し、1,070人の来場があり、暮らしに役立つ情報提供ができました。
-------	--

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	42,156	43,643	46,710	3,067	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	566	470	849	379	保険料	0	0	0	0
物件費	6,756	2,577	3,791	1,214	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	1,071	479	466	△ 13	都支出金	5,235	658	1,806	1,148
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	1,670	1,882	1,782	△ 100	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	5,235	658	1,806	1,148
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 46,427	△ 51,183	△ 55,057	△ 3,874
賞与・退職手当引当金繰入額	1,080	3,739	4,580	841	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	51,662	51,841	56,863	5,022	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 46,427	△ 51,183	△ 55,057	△ 3,874
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	1,844	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,844	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 44,583	△ 51,183	△ 55,057	△ 3,874

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	都支出金
決算額の主な内訳	手形POP製作費 729千円 若年者向け啓発資料印刷費 599千円 「消費生活センターだより特集号」配布委託料 466千円 電話料 423千円 「消費生活センターだより特集号」印刷費 327千円 など	決算額の主な内訳	東京都消費者行政推進交付金 1,806千円
主な増減理由	2017年度は手形POP及び若年者向け啓発資料を作成配布したことにより、1,328千円増加。 契約期限が切れた複写機賃借について、新規に長期継続契約を締結したことにより、使用料が84千円減少。	主な増減理由	2017年度は手形POP及び若年者向け啓発資料を作成配布したことにより、1,328千円増加。 都交付金を活用した学習会等の講師謝礼の補助年限を迎えたことにより180千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	講座等講師謝礼 538千円 消費生活センター運営協議会補助金 500千円 弁護士謝礼 360千円 保育謝礼 310千円 研修講座受講料 46千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	都交付金を活用した学習会等の講師謝礼の補助年限を迎えたことにより80千円減少。 学習会等開催時の保育希望者が少なかったことにより、保育謝礼が18千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,178	1,558	380	
	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	1,178	1,558	380
		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		21,182	22,604	1,422
		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	21,182	22,604	1,422
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益		0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0		負債の部合計	22,360	24,162	1,802
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 22,360	△ 24,162	△ 1,802
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 22,360	△ 24,162	△ 1,802	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0	
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	0	0	0							
資産の部合計		0	0	0						

④貸借対照表の特徴的事項

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

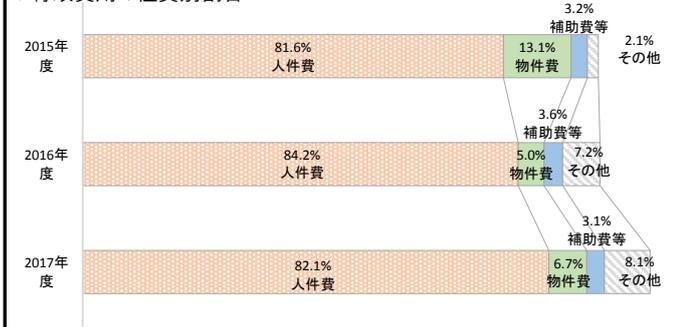
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	1,806	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	55,060	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)	△ 53,254	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)	△ 53,254	
			一般財源充当調整額	53,254	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

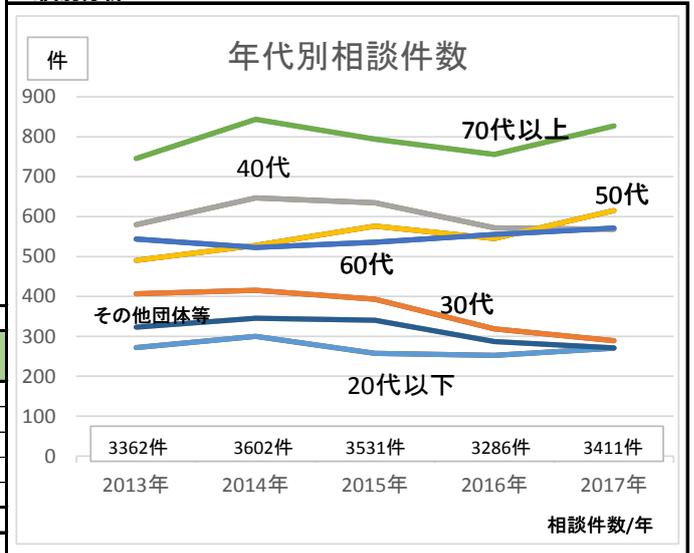


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017	
						合計	合計
管理事務	1.7				0.1	1.8	2.0
相談事業	1.2			5.8		7.0	7.3
教育事業	1.5			0.3	0.7	2.5	2.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	4.4	0.0	0.0	6.1	0.8	11.3	11.5
2016年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	6.1	0.9	11.5	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆消費生活費は、事務に従事する人件費が行政費用の約82.1%を占めています。
- ◆人件費を除いた行政費用の約17.8%を都支出金が占めており、消費生活に関する啓発グッズが、都支出金によって賄われているのが現状です。
- ◆高額の架空請求及び不動産関係の相談が少なかったため、消費生活相談救済金額が減少しています。
- ◆年度末にかけて大幅に増加した架空請求ハガキに関する相談の影響を受け、相談件数の合計が増加に転じました。依然として高齢者からの相談が大きな割合を占めています。若年層の相談は低い水準で推移していますが、20代以下の相談が微増傾向にあります。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆消費生活相談救済金額は減少しているものの、消費者が支払いやすい少額のものから、土地などの財産を対象とした高額なものまで様々な悪質商法についての相談があります。悪質商法についての手法も時代とともに変化しており、多様化、巧妙化する消費者問題に対応する必要があります。
- ◆都支出金は各自治体での自立を促すための一時的な交付金であるため、限られた資源の中で事業を効率的に行う工夫をする必要があります。
- ◆消費者被害の未然防止のため、若年層に対する早期の消費者教育が必要です。また、相談件数の多い高齢者への対応も必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆時代とともに多様化、巧妙化する消費者問題に対応するため、最新の消費者被害の事例等を把握し消費生活相談の質を高めるため、積極的に研修等に参加します。
- ◆若年層への早期消費者教育として、大学等への出前学習会や都交付金を活用した中学生への啓発資料の配布を引き続き実施します。
- ◆高齢者の消費者被害防止のため出前学習会等の実施及び、高齢者支援センター連絡会等での情報提供を行います。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	市民窓口費
				事業類型	c:その他型

I 組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆住民票・印鑑登録証明書・戸籍謄本等、諸証明の発行に関すること ◆住所の異動届出(転入・転出・転居等)や印鑑登録申請の受付に関すること ◆個人番号カードの発行や電子証明書の発行等に関すること ◆戸籍届出(出生・婚姻・転籍等)の受付に関すること ◆社会保障・税番号制度に関すること

II.2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

<ul style="list-style-type: none"> ◆コンビニ交付をより推進するためには、その前提となる個人番号カードの普及がより重要となりますが、年度の後半にかけてカード発行の申請件数や発行枚数が落ち着いてきている傾向にあるため、個人番号カードの取得推進にかかる実効的な施策が課題です。 ◆市民課では「さわやか窓口」を掲げており、接遇面の市民満足度の向上を図るとともに、待ち時間を短縮する迅速な事務処理への取り組みも求められています。2016年度からアンケートの回答項目に「普通」を加えた5段階評価に変えたことで、若干満足度が低下する結果となりました。「普通」を「満足」にするためにはよりきめ細やかな対応を心掛ける必要があるため、業務知識の取得のみならず、職員の業務の質に対する意識の向上を図ることが課題です。 ◆2016年度は時間外勤務を削減できましたが、今後もより時間外勤務を削減できるよう業務の効率化を進めていくことが課題です。
--

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足」や「満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	98.9	93.1	90.9		(2018年度)	
コンビニで発行した証明書の割合	%	目標	-	1.55	2.50	7.00	11.00	有料証明発行件数(住民票・印鑑証明・戸籍証明)におけるコンビニ交付の割合
		実績	1.44	2.06	2.98		(2022年度)	
個人番号カード交付割合	%	目標	-	-	10.00	15.50	27.00	町田市市の人口における個人番号カードの交付割合
		実績	0.26	10.32	12.99		(2022年度)	

成果の説明	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政窓口の市民満足度について、2016年度に比べて若干満足度が低下していますが、来庁者への積極的な声かけや職員研修を行い、対応力向上の結果、目標を達成しました。 ◆コンビニ交付の更なる利用促進のため、2018年4月に向けてコンビニ交付手数料減額に関する手続きを進めました。 ◆コンビニ交付手数料減額の先行団体の事例を参考に周知方法について検討し、町田市全域のコンビニエンスストアや駅へのポスター掲出、バス車内の広告の掲示、公共機関におけるチラシの配付など周知を行いました。 ◆案内周知に努めることにより、コンビニ交付の認知度が向上し、有料証明発行件数におけるコンビニ交付割合が増加し、11,728件を交付しました。 ◆個人番号カード交付割合は、情報連携やマイナポータルなど住民の利便性向上が周知されてきたことにより、2016年度より2.67ポイント増え、目標の10%を達成しました。 ◆社会保障・税番号制度に係る特別体制が終了したことや、業務効率化が進んだことで時間外勤務が削減されました。
-------	---

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	422,759	422,672	403,954	△ 18,718	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	36,601	24,034	19,313	△ 4,721	保険料	0	0	0	0
物件費	29,846	33,066	20,228	△ 12,838	国庫支出金	120,293	140,632	14,557	△ 126,075
うち委託料	13,624	19,141	5,359	△ 13,782	都支支出金	1,115	1,050	1,045	△ 5
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	60,663	63,416	62,477	△ 939
補助費等	122,584	72,514	36,357	△ 36,157	その他	353	342	369	27
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	182,424	205,440	78,448	△ 126,992
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 461,476	△ 342,965	△ 424,403	△ 81,438
賞与・退職手当引当金繰入額	68,711	20,153	42,312	22,159	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	643,900	548,405	502,851	△ 45,554	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 461,476	△ 342,965	△ 424,403	△ 81,438
特別費用 (g)	0	0	670	670	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 670	△ 670	当期収支差額 (e)+(h)	△ 461,476	△ 342,965	△ 425,073	△ 82,108

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	人件費 403,954千円	決算額の主な内訳	住民票記載事項証明書等の各種発行手数料 62,477千円
主な増減理由	再任用・嘱託・臨時職員の減員などにより、人件費が18,718千円減少。	主な増減理由	各種証明書等の有料発行枚数の減少(2016年度184,606件→2017年度181,346件)などにより939千円減少。

勘定科目	補助費等	勘定科目	国庫支出金
決算額の主な内訳	個人番号カード等関連事務委任の交付金 31,586千円 証明書交付センター運営負担金 4,700千円 平成28年度個人番号カード交付事業費補助金返還金 31千円 接遇研修講師謝礼 27千円 戸籍住民基本台帳協議会負担金 11千円 など	決算額の主な内訳	個人番号カード交付事務費補助金 13,334千円 中長期に在留者居住地届出等事務委託金 1,223千円
主な増減理由	地方公共団体情報システム機構に委任している個人番号カード等の関連事務に係る経費が減少したことに伴い、個人番号カード等関連事務委任の交付金が35,915千円減少。	主な増減理由	2017年度は個人番号カード事業費補助金の交付がなかったことにより、99,755千円の減少。 個人番号カードの交付事務に係る経費が減少したことに伴い、個人番号カード事務費補助金が26,361千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	32,260	4	△ 32,256	流動負債	15,377	19,291	3,914	
	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	15,377	19,291	3,914
		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	276,605	279,826	3,221
		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	276,605	279,826	3,221
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	291,982	299,117	7,135
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 259,722	△ 299,113	△ 39,391
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	△ 259,722	△ 299,113	△ 39,391		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	32,260	4	△ 32,256		
資産の部合計		32,260	4	△ 32,256					

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	未収金	勘定科目	決算額の主な内訳	勘定科目	決算額の主な内訳
流動資産	未収金	流動負債		流動負債	
固定資産	臨時運行許可番号標弁償金 4千円	固定負債		固定負債	
純資産		繰延収益		繰延収益	
		長期前受金		長期前受金	
		負債の部合計		負債の部合計	
		純資産		純資産	
		純資産の部合計		純資産の部合計	
		負債及び純資産の部合計		負債及び純資産の部合計	
主な増減理由	個人番号カード事業費補助金額が確定し、32,255千円減少。 臨時運行許可番号標弁償金が1千円減少。	主な増減理由		主な増減理由	

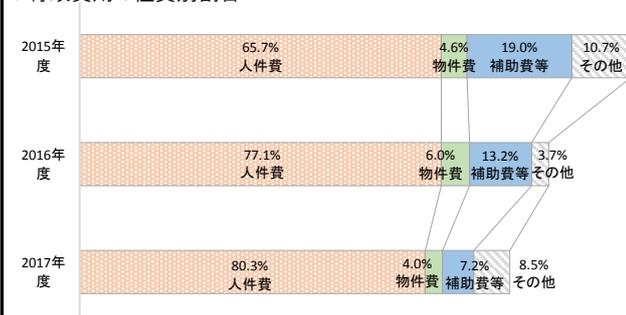
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	110,034	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	495,715	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)	△ 385,681	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)	△ 385,681	
			一般財源充当調整額	385,681	

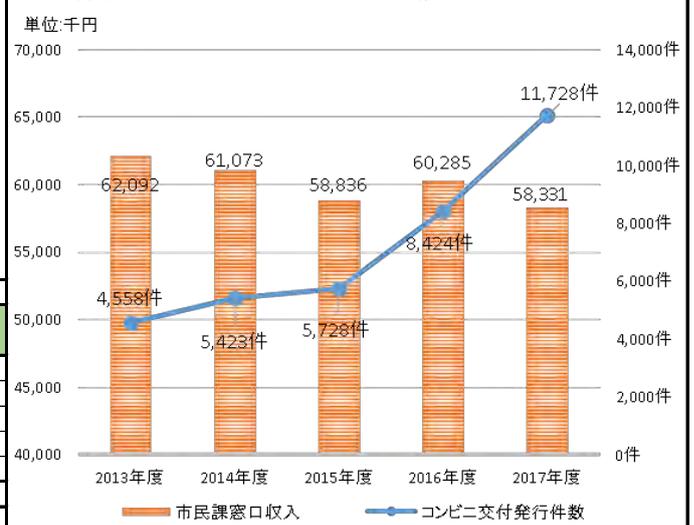
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽市民課窓口収入とコンビニ交付発行件数の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
証明発行事務	9.4			10.0	1.9	21.3	20.3
住民異動・各申請事務	17.5		1.0	5.4	0.7	24.6	29.6
社会保障番号制度	1.9			6.5	0.4	8.8	17.2
戸籍届出事務	10.8	1.0		4.0	0.1	15.9	16.0
課マネジメント・庶務事務	5.4			1.0		6.4	4.6
2017年度 歳出目 合計	45.0	1.0	1.0	26.9	3.1	77.0	87.7
2016年度 歳出目 合計	45.0	1.0	2.0	33.4	6.3	87.7	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆個人番号カードの交付率が2016年度より2.67ポイント上昇し、11,387枚交付しました。情報連携やマイナポータルなど住民の利便性向上が周知されてきたことにより、個人番号カードの普及が促進されたことが要因となっています。
- ◆コンビニ証明書発行割合は全体の2.98%で、2016年度より0.92ポイント増加しました。利便性について認知度が向上し、今後も増加が予想されます。
- ◆社会保障・税番号制度に係る特別体制が終了し、通常業務としたため、再任用・嘱託・臨時職員が減員となり、人件費が18,718千円削減されました。
- ◆市民満足度は、来庁者への積極的な声かけ、職員研修を行い対応力向上の結果、目標は達成しましたが、2016年度から低下する結果となりました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆コンビニ交付の推進、コンビニ交付の前提となる個人番号カードの普及のために、効果的な普及促進策を講じる必要があります。
- ◆個人番号カード交付割合の年度目標は達成していますが、更なる普及が求められています。
- ◇減員等により人件費は削減されましたが、人件費の割合が8割を占めるため、休日窓口も含めた窓口業務のあり方について検討していく必要があります。
- ◆市民満足度の向上のために、「さわやか窓口」に関して職員全体で注力していく必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆コンビニ交付の利用や個人番号カードの取得が促進されるよう、チラシの配布、広報への掲載などの普及促進活動を引き続き行います。
- ◇窓口サービスを検証し、より効率的な窓口業務を推進するため、自治体間業務比較(ベンチマーキング)を実施し、業務を見直します。
- ◆「さわやか窓口」をより推進していくために、職場内・職場外研修に積極的に参加するなど職員一人一人の質を高めていきます。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	町田駅前連絡所費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命 一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。

所管事務 ◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること
 ◆妊娠届の受付及び母子手帳の交付に関すること
 ◆各種公募に基づく証明に関すること
 ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること

基本情報	根拠法令等		地方自治法・住民基本台帳法・戸籍法等		
	施設名称	町田駅前連絡所			
	建設年月日	1998年4月7日			
	有形固定資産減価償却率	2015年度	2016年度	2017年度	
手数料収入 (単位:千円)	2015年度	2016年度	2017年度		
受益者負担比率	44.3%	32.7%	37.7%		

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆引き続き「さわやか窓口」推進の意識を高め、明るい挨拶やお客様のお話を傾聴することを職員全員で心がけ、よりきめ細やかな対応をすることで市民満足度を向上させることが課題となります。
 ◇今後コンビニ交付が増加すると証明書発行の件数が減少することが予想されるので、連絡所のあり方について検討をする必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	99.6	88.4	90.9		(2018年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	54,000	52,000	52,000	52,000	52,000	証明書発行人数、母子手帳交付人数、おむつ袋・ボランティア袋配布人数の合計
		実績	52,229	51,680	52,274		(2018年度)	

成果の説明 ◆「さわやか窓口」推進の意識を高め、明るい挨拶やお客様のお話を傾聴することを職員全員で心がけ、市民サービスの向上に努めたため、2016年度に比べ「市民満足度アンケート」調査における「満足・やや満足」の割合が増加し、目標値を達成することができました。
 ◆開所日の増加により、行政窓口利用者数は増加しました。
 ◆総合案内所のような役割を果たしており、他の官公庁や近隣他市の案内、観光地の情報も提供しています。
 ◆市民が多く集まる交通の便のよい町田駅前に立地する利点を生かし、平日は19時まで、また土日も開所しています。住民票の写しや印鑑登録証明書などの各種証明書の発行を行うとともに、市役所他部署やその他関係機関への各種問い合わせを行うことにより、市民の利便性・サービスの向上に努めました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	33,432	42,893	41,281	△ 1,612	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	52	207	206	△ 1	保険料	0	0	0	0
物件費	17,390	17,385	17,471	86	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	28	30	31	1	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	22,990	23,109	23,128	19
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)	22,990	23,109	23,128	19
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 28,918	△ 47,546	△ 38,171	9,375
賞与・退職手当引当金繰入額	1,086	10,377	2,547	△ 7,830	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	51,908	70,655	61,299	△ 9,356	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 28,918	△ 47,546	△ 38,171	9,375
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 28,918	△ 47,546	△ 38,171	9,375

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	人件費 41,281千円	決算額の主な内訳	住民票記載事項証明書等の各種発行手数料 23,128千円
主な増減理由	職員の異動に伴い、1,612千円減少。	主な増減理由	証明書発行件数の増加により19千円増加。
勘定科目	物件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	使用料及び賃借料 16,529千円 光熱水費 574千円 通信運搬費 209千円 消耗品費 128千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	光熱水費が19千円増加、消耗品はフロアのデスクマットや業務用書籍の購入で66千円増加。全体では86千円増加。	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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	79,567	770	△ 129	証明書発行件数、母子手帳交付人数、おむつ袋・ボランティア袋配布人数の合計。取扱件数が増え、人件費が職員の異動に伴い下がったため、取扱件数1件あたりのコストは少なくなっています。
		2016	78,584	899	245	
		2015	79,376	654	66	
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	794	1,018	224	
	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	794	1,018	224
		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	14,285	14,769	484
		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	14,285	14,769	484	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	15,079	15,787	708
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 15,079	△ 15,787	△ 708	
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 15,079	△ 15,787	△ 708	
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						

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

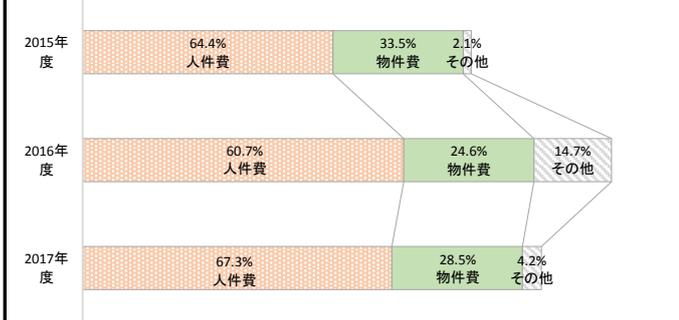
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	23,128	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	60,591	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)	△ 37,463	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)	△ 37,463
				一般財源充当調整額	37,463

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
		フルタイム	(短時間)				
駅前連絡所管理事務	0.5			0.1		0.6	1.0
駅前連絡所証明事務	1.3	0.9	0.9	5.8	0.2	9.1	8.9
駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.2	0.1	0.1	0.2		0.6	0.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	2.0	1.0	1.0	6.1	0.2	10.3	10.4
2016年度 歳出目 合計	2.0	0.0	2.0	6.0	0.4	10.4	

VI.個別分析

▽手数料収入と利用状況の推移

単位:千円



VII.総括

①成果および財務の分析

◆2017年度はシステムメンテナンス等の休所日がなく、祝日と年末年始のみの休所だったため、開所日は2016年度339日から2017年度343日に増加しました。利用者数、証明書発行件数ともに増加し、利用料金収入も増加しました。開所日数の増加の割合と、利用者数の増加の割合はほぼ同じであるため、駅前という利便性の高さにより、一定の需要があると思われます。
 ◆行政窓口取扱件数1件あたりコストは、人件費が職員の異動に伴い下がり、行政窓口取扱件数が増加したため、下がっています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆引き続き目標値を上回る市民満足度を維持・向上することが必要です。
 ◇各種手続きのマイナンバー制度利用や、マイナンバーカードを使用したコンビニ交付の増加により、証明書発行の件数が減少することが予想されます。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆職員全員で、お客様の立場に立った、わかりやすく、親切・丁寧な説明を心掛けることが市民満足度の維持・向上につながると考えます。引き続き「さわやか窓口」推進の意識を高め、明るい挨拶やお客様のお話を傾聴することを職員全員で心がけ、よりきめ細やかな対応に努めます。
 ◇今後のコンビニ交付件数や町田駅前連絡所の行政窓口利用者数の増減に注視し、連絡所のあり方について検討をする必要があります。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	木曾山崎連絡所費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。
-------	--

所管事務	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の発行に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の発行に関すること ◆コミュニティセンターの管理運営に関すること ◆各種文化活動及びコミュニティの振興に関すること
------	--

基本情報	根拠法令等 地方自治法・住民基本台帳法・戸籍法・町田市地域センター条例等							
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	木曾山崎コミュニティセンター		
	手数料収入 (単位:千円)	5,386	5,308	5,085	建設年月日	1982年8月17日		
	受益者負担比率	15.0%	13.7%	14.0%		2015年度	2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	56.1%	58.0%	60.0%	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇利用者から要望のある照明の改修など今後増加していく維持補修費に対応するため、計画的な修繕対応、維持管理を行うことが課題となります。
 ◇夜間を含めた施設利用率向上のため、子どもから年配の方まで広く多くの方が利用できるよう、便利であると共に安全かつ清潔感あふれる施設に改善していくことが課題です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	98.9	94.1	91.9		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	66.0	66.0	66.0	52.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	56.5	55.9	51.6		(2022年度)	

成果の説明
 ◆職員による「さわやか窓口」推進の取り組みにより目標値を上回る満足度を維持しています。
 ◆全体的な施設利用率は若干減少しましたが、選挙の影響等で利用人数は増加しました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	28,600	29,740	30,827	1,087	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	685	669	1,542	873	保険料	0	0	0	0
物件費	21,581	20,203	20,583	380	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,000	12,456	12,498	42	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,007	5,851	1,966	△ 3,885	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	10,450	10,157	9,965	△ 192
補助費等	0	0	0	0	その他	191	139	154	15
減価償却費	15,405	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)	10,641	10,296	10,119	△ 177
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 58,867	△ 63,657	△ 60,892	2,765
賞与・退職手当引当金繰入額	2,915	2,552	2,028	△ 524	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	69,508	73,953	71,011	△ 2,942	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 58,867	△ 63,657	△ 60,892	2,765
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 58,867	△ 63,657	△ 60,892	2,765

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理委託料 10,317千円 光熱水費 6,804千円 使用料及び賃借料 272千円 手数料 74千円など	決算額の主な内訳	住民票記載事項証明書等の各種発行手数料 5,085千円 木曾山崎コミュニティセンター使用料 4,880千円
主な増減理由	建物総合管理委託及び機械警備を新たに更新したため、31千円増加。冬季に寒い日が例年になく続き、長時間暖房を入れたため、光熱水費が114千円増加。	主な増減理由	住民票、印鑑証明、戸籍謄・抄本、税証明の発行件数の減少により、手数料が186千円減少。 施設利用件数の減少により、施設使用料が6千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	A館屋上他防水修繕 579千円 第二駐車場区画ロープタイル張替修繕 320千円 木曾山崎コミュニティセンター非常用予備発電装置他修繕 207千円 木曾山崎コミュニティセンター量表替修繕(くぬぎ館) 189千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 153千円 古紙売払代 1千円
主な増減理由	B館外壁他改修工事(営繕管理費5,326千円)が終わったため全体としては、3,885千円減少。	主な増減理由	利用者の増により、印刷機使用料が15千円増加。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	17,218	1,941	49	2016年度と比較して、取扱い件数が減少したことで単位あたりのコストは49円増加となっています。
		2016	17,863	1,892	200	
		2015	19,134	1,692	△ 126	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2017	72,256	520	△ 77	2016年度と比較して、利用者数が増加したことで単位あたりのコストは77円減少となっています。
		2016	67,285	597	△ 25	
		2015	59,692	622	△ 25	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	974	1,182	208	
	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	335,390	319,782	△ 15,608	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	974	1,182	208
		建物(取得価額)	780,368	780,368	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	△ 444,978	△ 460,586	△ 15,608	固定負債	17,516	17,148	△ 368
		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	17,516	17,148	△ 368	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	18,490	18,330	△ 160
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	316,900	301,452	△ 15,448	
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	316,900	301,452	△ 15,448		
資産の部合計	335,390	319,782	△ 15,608	負債及び純資産の部合計	335,390	319,782	△ 15,608		

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳	木曾山崎コミュニティセンターA・B館 780,368千円	決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由	建物減価償却により、15,608千円減少。	主な増減理由		主な増減理由	

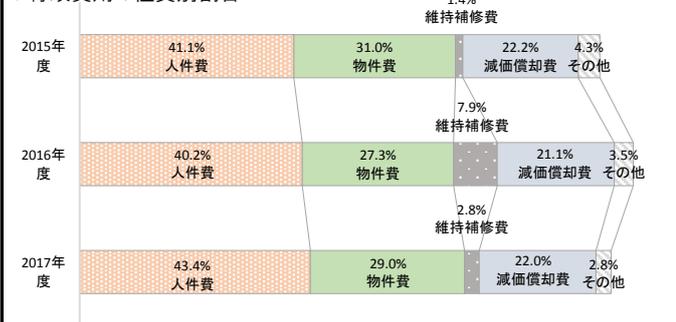
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	10,118	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	55,563	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)	△ 45,445	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)	△ 45,445
				一般財源充当調整額	45,445

V. 財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI. 個別分析

▽手数料収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
証明書交付事務	0.3	1.0	0.8	0.6		2.7	2.1
センターの運営・管理事務	1.3					1.3	1.7
施設貸し出し事務	0.1		0.1	0.3		0.5	0.6
運営・まつり実行委員会	0.2					0.2	0.3
その他連絡所事務	0.1		0.1	0.1		0.3	0.4
2017年度 歳出目 合計	2.0	1.0	1.0	1.0	0.0	5.0	5.1
2016年度 歳出目 合計	2.0	0.9	1.1	1.1	0.0	5.1	

VII. 総括

①成果および財務の分析

- ◆有形固定資産減価償却率が60.0%と高い水準となっています。維持補修費は2016年度に比べ全体としては3,885千円減少しました。営繕管理費を除いた維持補修費は1,441千円増加しています。
- ◆2016年度と比較して、2017年度は施設利用者数が増加していますが、その一因は3つの選挙の期日前投票があったことが挙げられます。一方で、コミュニティセンター施設の利用率、利用率はともに減少している実態がありますが、市民満足度は高い水準を維持しています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆行政窓口の市民満足度が微減しており、引き続き目標値を上回る市民満足度を維持することが必要です。
- ◇利用者から要望のある照明の改修や雨漏り対策の屋上防水など、維持補修費が増加の傾向にあり、計画的・適切な対応が必要です。
- ◇前年に引き続き、夜間を含めた施設利用率向上のため、広く多くの方が利用できるよう、便利であると共に安全・安心な施設に改善していくことが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆職員による「さわやか窓口」を推進し、引き続き目標値を上回る満足度を維持しつつ、更に向上を図っていきます。
- ◇計画的で有効な施設修繕を行うため、保守点検業者や利用者の修繕要望等を検討し、適切に対応していきます。
- ◇夜間の利用率向上のため、夜間利用推進についてのチラシの配布・ポスター掲示等を行い、利用者に情報提供を行います。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	玉川学園駅前連絡所費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。
-------	--

所管事務	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆コミュニティセンターの管理運営に関すること ◆各種文化活動及びコミュニティの振興に関すること◆児童図書室に関すること
------	--

基本情報	根拠法令等	地方自治法・住民基本台帳法・戸籍法・町田市地域センター条例等						
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	玉川学園コミュニティセンター		
	手数料収入 (単位:千円)	3,189	2,980	2,981	建設年月日	1974年5月・1991年4月増築		
	受益者負担比率	14.3%	13.4%	13.0%		2015年度	2016年度	2017年度
	図書貸出冊数	7,209	7,844	7,634	有形固定資産減価償却率	56.6%	58.6%	60.6%

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民サービスの向上を図りより高い市民満足度を得るため、さわやか窓口の意識を当センターの市職員だけでなく、委託の警備員や清掃員に対して高めていくことが課題となります。
 ◆2017年度の建替えを考慮し、安全面を優先した維持補修を継続する必要があります。
 ◇2017年度の建替えにおいて、さらなる利用率の向上を図るために市民満足度アンケートにおいてご意見の多かった施設のバリアフリー化等についてセンター建替え事業を担当する市民総務課ほか関係機関等と協力しながら進めていくことが必要です。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	99.3	95.7	95.6	(2018年度)		
施設利用率	%	目標	71.0	71.0	71.0	65.0	65.0	玉川学園コミュニティセンターの施設利用率(ホール・第1.2.3会議室・和室・いこいの間)
		実績	69.1	69.0	63.0	(2018年度)		

◆市民満足度アンケート調査結果を、市職員だけでなく、委託の警備員や清掃員にも周知徹底するなどして、当センターに勤務する全職員に対して、さわやか窓口の意識を高め、市民サービスの向上に努めたことにより、目標値を上回る満足度を維持しています。
 ◆建替え事業の日程変更の影響により、施設利用率が2017年10月末には30%台まで低下しましたが、同年11月に実施した、多くの住民が参加する恒例のセンターまつりで建替え関連情報を公表し、現センターの継続利用を広くアピールしたため、60%台を維持しています。
 ◆さらなる利用率の向上を図るため、エレベータやスロープ等の設置を建替え工事の設計に盛り込むなどして、新しい施設のバリアフリー化を建替え事業担当課と協力しながら進めました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	20,588	21,833	22,061	228	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	685	1,327	1,194	△ 133	保険料	0	0	0	0
物件費	11,050	10,726	10,696	△ 30	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,118	8,014	7,911	△ 103	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	2,635	235	630	395	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	5,717	5,403	5,339	△ 64
補助費等	0	0	0	0	その他	259	238	238	0
減価償却費	4,657	4,657	4,657	0	行政収入 小計(a)	5,976	5,641	5,577	△ 64
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 34,022	△ 34,628	△ 35,436	△ 808
賞与・退職手当引当金繰入額	1,068	2,818	2,969	151	金融収支差額 (d)	0	0	△ 76	△ 76
行政費用 小計 (b)	39,998	40,269	41,013	744	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 34,022	△ 34,628	△ 35,512	△ 884
特別費用 (g)	0	0	390	390	特別収入 小計 (f)	3,152	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	3,152	0	△ 390	△ 390	当期収支差額 (e)+(h)	△ 30,870	△ 34,628	△ 35,902	△ 1,274

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,179千円 光熱水費 2,054千円 消耗品費 181千円 剪定・除草委託料 62千円など	決算額の主な内訳	住民票記載事項証明書等の各種発行手数料 2,981千円 玉川学園コミュニティセンター使用料 2,358千円
主な増減理由	厳しい寒季の影響で特に電気使用量が増したことにより、光熱水費が90千円増加。草刈・枯葉除去を年1回(例年2回)行ったため剪定・除草委託料が62千円減少。	主な増減理由	おもに戸籍関連証明書の発行件数の増加により、各種証明書等発行手数料が1千円増加。 施設利用率の低下により施設使用料が65千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	屋上防水修繕 486千円 2階男子便所フラッシュバルブ修繕 81千円 受水槽給水管修繕 63千円	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 221千円 複写機等使用料 17千円
主な増減理由	建物の老朽化による施設・設備補修のため、修繕料が395千円増加。	主な増減理由	軽印刷機の利用件数の減少により、複写機等使用料が12千円減少。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	26,992	796	22	2016年度と比較して、維持修繕費など行政コストが増加したため、単位あたりのコストが22円増加しました。
		2016	27,278	774	13	
		2015	26,206	761	△ 619	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2017	54,153	361	22	2016年度と比較して、利用率の低下に伴い、利用者も減少したため、単位あたりのコストが22円増加しました。
		2016	56,517	339	△ 47	
		2015	51,965	386	△ 134	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,121	1,400	279
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	271,984	266,938	△ 5,046	賞与引当金	1,121	1,400	279
	土地	174,938	174,548	△ 390	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	232,840	232,840	0	固定負債	20,174	52,106	31,932
	建物減価償却累計額	△ 135,794	△ 140,450	△ 4,656	地方債	0	31,800	31,800
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	20,174	20,306	132
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	21,295	53,506	32,211
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	250,689	213,432	△ 37,257
資産の部合計	271,984	266,938	△ 5,046	負債及び純資産の部合計	271,984	266,938	△ 5,046	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	地方債(固定負債)
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター敷地174,548千円	決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター建物取得価格232,840千円	決算額の主な内訳	地域センター整備事業債31,800千円
主な増減理由	建て替えにあたり、地積更正・分筆を行ったため、390千円減少。	主な増減理由	建物減価償却により4,656千円減少。	主な増減理由	建替事業に伴う市債が31,800千円増加。

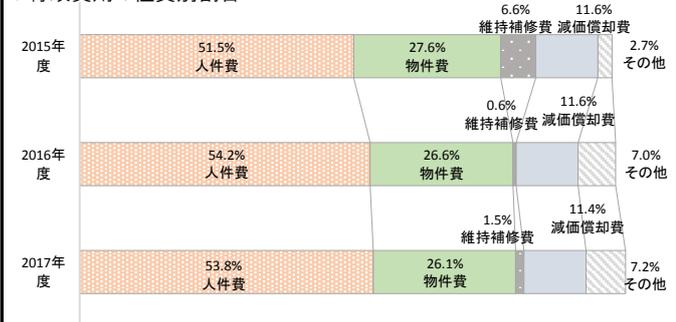
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	5,577	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	31,800	
行政サービス活動支出	36,022	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)	△ 30,445	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)	31,800	
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)			1,355
			一般財源充当調整額			△ 1,355

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽手数料収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017年度		2016年度	
						合計	合計	合計	合計
証明書発行事務	0.8					0.8	0.7		
センター運営・管理事務	1.1					1.1	1.2		
生活関連窓口事務	0.1					0.1	0.1		
施設貸出・施設事業事務	0.5					0.5	0.5		
児童図書貸出事務	0.5					0.5	0.5		
2017年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0		
2016年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0		

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆2016年度に引き続き、95%台の高い市民満足度を維持しましたが、アンケートの中では待合スペースの狭隘を指摘するご意見も多数ありました。
- ◆2016年度に比べて施設利用率が6ポイント、施設使用料収入が65千円減少しました。これは、当初2017年度に予定していた建替え工事日程が2018年度に変更されましたが、一時的にスケジュールが決まらず未定となり、利用者が減少したことが原因と考えられます。
- ◆有形固定資産減価償却率が60.6%と高い水準になっており、2016年度に比べて維持修繕費が395千円増加しました。しかし、最も大きい雨漏り被害(旧館3階)を屋上の防水修繕のみに止めるなどしてコストを必要最小限に抑えました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◇高い水準の市民満足度を維持するため、建替え後の施設及び工事期間中に運営する仮設事務所には利便性を考慮した窓口を置くことが必要です。
- ◆建替えに伴い、2018年度中に当センターの行政窓口機能を仮設事務所に移転し、施設貸出を一時中止する予定です。建替え前までは極力高い水準の施設利用率を維持するため、最新の建替えスケジュールを市民及び利用者に適宜周知徹底する必要があります。
- ◆2018年度の建替えを考慮し、安全面を優先した維持補修を継続する必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◇建替え後の施設及び工事期間中に運営する仮設事務所の窓口については、利便性を考慮して、極力空間を広く使えるようなレイアウトを検討します。
- ◆着工日程や仮設事務所への移転時期をはじめ、現施設の貸出中止期間、登録団体のホームページ・ホームグラウンド変更手続案内など建替えに関連する情報を、ホームページ・広報掲載、ポスター掲示、チラシ配布等により、市民及び利用者に適宜周知徹底します。
- ◆利用者が現施設を安全に利用できるよう、とくに老朽化が著しい設備は日々こまめに点検するなど管理を徹底し、計画的な維持補修を行います。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	忠生市民センター	歳出目名	忠生市民センター費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I 組織概要

組織の使命 利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。
市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

所管事務 ◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口機能に関すること
◆忠生市民センターの管理運営に関すること
◆ホール・会議室等の施設の貸出に関すること
◆上小山田コミュニティセンターの管理に関すること

根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等

基本情報	2015年度			2016年度			2017年度								
	利用料金収入 (単位:千円)	4,813	5,564	5,901	施設の名称			忠生市民センター							
受益者負担比率	10.3%	10.3%	11.2%	建設年月日			2015年2月27日								
				2015年度			2016年度			2017年度					
				有形固定資産減価償却率			5.0%			8.7%			12.3%		

II 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆「さわやか窓口」推進を継続し、市民満足度アンケートの「やや不満・不満」の割合を0%に近づける必要があります。
◆利用率が低い時間帯や利用率の低い部屋の利用促進を図る必要があります。
◇忠生市民センターの建物の長寿命化に向けた長期計画策定の必要があります。
◇上小山田コミュニティセンターの計画的な維持・補修を行っていく必要があります。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え5段階評価に変更)
		実績	98.5	88.3	91.9		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	50.0	50.0	53.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	42.4	51.0	53.9		(2020年度)	

成果の説明 ◆朝礼での窓口受付標語の唱和を行い、「さわやか窓口」推進を念頭におき市民サービスの向上を図りました。市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合が2016年度より3.6ポイント増加、「やや不満・不満」の割合が0.3ポイント減少しました。
◆パンフレットやホームページで継続して施設を紹介することで利用率が2016年度より2.9ポイント上昇し、目標値としていた50%を超えました。2016年度利用率の低かった和室と料理講習室の利用率もそれぞれ4.5ポイントと5.4ポイント上昇しました。
◇忠生市民センターの設備保守点検により、設備等の耐用年数を確認しホール照明設備の2020年度修繕の必要性を認識しました。
◇上小山田コミュニティセンターの施設定期点検(法定点検)で指摘された要修繕事項について、2019年度修繕工事に向けて準備を進めました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	87,240	89,023	83,062	△ 5,961	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	5,620	3,326	1,327	△ 1,999	保険料	0	0	0	0
物件費	33,323	37,445	35,182	△ 2,263	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	24,680	28,593	28,656	63	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	52	1,586	731	△ 855	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	18,507	19,998	19,765	△ 233
補助費等	0	0	0	0	その他	386	547	527	△ 20
減価償却費	46,714	54,178	54,178	0	行政収入 小計(a)	18,893	20,545	20,292	△ 253
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 159,932	△ 173,560	△ 156,926	16,634
賞与・退職手当引当金繰入額	11,496	11,873	4,065	△ 7,808	金融収支差額 (d)	△ 9,348	△ 10,282	△ 10,126	156
行政費用 小計 (b)	178,825	194,105	177,218	△ 16,887	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 169,280	△ 183,842	△ 167,052	16,790
特別費用 (g)	0	0	2	2	特別収入 小計 (f)	0	0	2,628	2,628
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	2,626	2,626	当期収支差額 (e)+(h)	△ 169,280	△ 183,842	△ 164,426	19,416

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	忠生市民センター総合管理業務委託料 21,346千円 光熱水費 4,112千円 消耗品費 1,565千円 使用料及び賃借料 347千円など	決算額の主な内訳	忠生市民センター使用料 5,901千円 住民票手数料 4,289千円 印鑑証明手数料 3,930千円 税務証明手数料 2,339千円など
主な増減理由	第2駐車場の用地借上料が地域福祉部予算となったことにより、使用料及び賃借料が2,415千円減少。	主な増減理由	忠生市民センター使用料が、施設利用率が上昇したことにより337千円増加。 住民票手数料が、発行件数が減少したことにより356千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	上小山田コミュニティセンター空調機室外機修繕 573千円 忠生市民センターホール舞台吊物設備修繕 158千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 258千円 自動証明写真撮影機管理協力金 234千円 電気自動車充電器利用料 15千円 光熱水費使用料 13千円など
主な増減理由	忠生市民センターの改修による維持補修費が633千円減少。 2016年度にも実施した上小山田コミュニティセンター空調機修繕の維持補修費が251千円減少。	主な増減理由	コピー機の利用者が減少したことにより複写機等使用料が14千円減少。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	60,196	1,707	△ 63	2016年度より取扱件数が5千件減少しましたが、物件費や維持補修費も減少したことによりコストが63円減少しました。
		2016	65,532	1,770	△ 17	
		2015	62,508	1,787	218	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	96,487	772	△ 8	2016年度より利用者数が3千人減少しましたが、物件費や維持補修費も減少したことによりコストが8円減少しました。
		2016	100,125	780	△ 306	
		2015	61,835	1,086	△ 21,250	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	2	0	△ 2	流動負債	28,466	70,849	42,383
	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	24,810	66,784
固定資産	有形固定資産	1,722,910	1,669,102	△ 53,808		賞与引当金	3,656	4,065
	土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,467,513	1,467,513	0	固定負債	1,259,292	1,185,709	△ 73,583
	建物減価償却累計額	△ 125,205	△ 179,013	△ 53,808		地方債	1,193,528	1,126,745
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	65,764	58,964
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	1,287,758	1,256,558
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	436,266	413,285	△ 22,981
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	1,112	741	△ 371	純資産の部合計	436,266	413,285	△ 22,981	
資産の部合計	1,724,024	1,669,843	△ 54,181	負債及び純資産の部合計	1,724,024	1,669,843	△ 54,181	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	その他の固定資産
決算額の主な内訳	忠生市民センター 352,224千円 上小山田コミュニティセンター 28,378千円	決算額の主な内訳	忠生市民センター 1,434,943千円 上小山田コミュニティセンター 32,570千円	決算額の主な内訳	番号カード発券機 741千円
主な増減理由		主な増減理由	減価償却により53,808千円減少。	主な増減理由	減価償却により371千円減少。

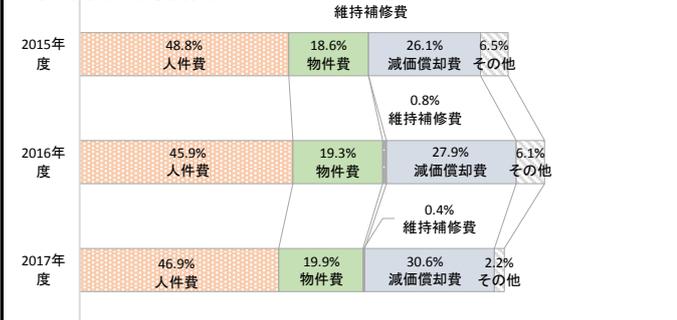
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	20,293	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	136,929	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	24,810
行政サービス活動収支差額(a)	△ 116,636	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)	△ 24,810
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 141,446
				一般財源充当調整額	141,446

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



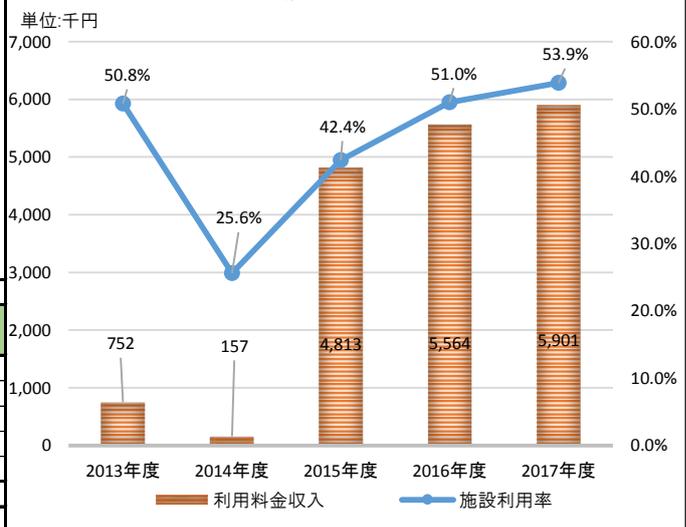
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017	
						合計	合計
行政窓口業務	5.2			5.0	1.9	12.1	11.7
施設管理運営事務	4.1				0.7	4.8	4.7
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	9.3	0.0	0.0	5.0	2.6	16.9	16.4
2016年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	5.1	1.3	16.4	

VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆「さわやか窓口」を推進し、市民満足度アンケートで「満足・やや満足」の割合は目標値を上回る高い満足度が得られました。
- ◆パンフレットやホームページを活用して施設利用率を2016年度より2.9ポイント上昇させ53.9%とし、60%を超える月も2回ありました。
- ◆施設利用者は3千人減少したものの、施設利用率が上昇したことにより忠生市民センター使用料が337千円増加しました。
- ◆研修等により事務処理能力を高めたことや担当者間の協力体制を強化することで効率的な事務を行い時間外勤務手当が1,999千円減少しました。
- ◆物件費は第2駐車場の用地借上料が減少したことや、建物総合管理に機械警備を導入したことで2,263千円減少しました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆利用率が低い夜間の時間帯や利用者のニーズに応えられていない部屋の利用促進を図る必要があります。
- ◇忠生市民センターの建物については、保守点検等による改善個所の把握に努め、早期の対応を図る必要があります。
- ◇上小山田コミュニティセンターについては、建物の維持・補修を行うための予算を確保する必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆夜間利用が見込める大学生へ施設利用の周知を行なうことや、利用率の低い部屋を使いやすくすることで利用の促進を図ります。
- ◇忠生市民センター設備等の保守点検結果を精査し、早期な対応に努めます。
- ◇上小山田コミュニティセンターは関係機関と綿密に連携し、計画的な維持・管理・補修に努めます。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	鶴川市民センター	歳出目名	鶴川市民センター費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命 利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

所管事務
 ◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口機能に関すること
 ◆鶴川市民センターの管理運営に関すること
 ◆ホール、会議室等の施設貸出に関すること

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等						
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	鶴川市民センター		
	利用料金収入 (単位:千円)	4,556	1,927	4,912	建設年月日	1985年10月15日		
	受益者負担比率	11.2%	7.5%	10.6%		2015年度	2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	60.6%	35.8%	38.8%	

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆行政窓口については「市民満足度アンケート」調査における「満足・やや満足」の割合が89.6%となったことを受け、それを維持し更にサービス向上を図るために、職員的能力向上や施設設備の適正管理に努めていきます。
 ◆大規模改修後、各月の施設貸出利用率が改修前の水準に戻っていないので、ホームページ等により市民周知を図り、利用率の向上に努める必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	98.6	89.6	90.0		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	—	70.0	70.0	65.0	70.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	68.4	60.0	63.9		(2020年度)	

成果の説明
 ◆2016年度から「市民満足度アンケート」調査の評価項目が4段階から5段階(「普通」を含む)に変更となり、「満足・やや満足」の割合が2015年度に比べて減少しましたが、職員的能力向上や大規模改修による施設設備の向上に努めたことにより、目標値を上回る満足度を維持しています。
 ◆施設利用率が60.0%から3.9ポイント増加しました。大規模改修による施設貸出中止の影響で、他の市民センター等に移動していた利用者が戻ってきていると考えられます。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	112,658	117,646	120,989	3,343	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,521	1,452	1,946	494	保険料	0	0	0	0
物件費	34,606	60,675	20,016	△ 40,659	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,743	9,383	14,905	5,522	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	578	114	1,132	1,018	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	20,449	15,799	20,465	4,666
補助費等	0	0	0	0	その他	416	211	330	119
減価償却費	13,260	13,260	35,469	22,209	行政収入 小計(a)	20,865	16,010	20,795	4,785
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 161,836	△ 195,396	△ 172,763	22,633
賞与・退職手当引当金繰入額	21,599	19,711	15,952	△ 3,759	金融収支差額 (d)	△ 68	△ 147	△ 383	△ 236
行政費用 小計 (b)	182,701	211,406	193,558	△ 17,848	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 161,904	△ 195,543	△ 173,146	22,397
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 161,904	△ 195,543	△ 173,146	22,397

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 10,024千円 光熱水費 3,343千円 エレベータ保守点検業務委託805千円 使用料及び賃借料 550千円など	決算額の主な内訳	住民票手数料 5,074千円 鶴川市民センター使用料 4,912千円 印鑑証明手数料 4,808千円 戸籍手数料 2,472千円など
主な増減理由	大規模改修の完了により仮設庁舎賃借料が46,209千円減少。貸出施設を含めた全館の管理が1年分必要になったことにより建物総合管理業務委託料が4,646千円増加。	主な増減理由	施設貸出再開で利用者が増加したことにより、鶴川市民センター使用料が2,985千円、住民票手数料が265千円、印鑑証明手数料が307千円、税務証明手数料が514千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	鶴川市民センター煙突密閉工事 781千円 鶴川市民センター第2駐車場修繕 298千円 鶴川市民センター防火シャッター修繕 53千円	決算額の主な内訳	自動証明写真撮影機管理協力金 154千円 複写機等使用料 159千円 自動証明写真撮影機電気使用料 15千円 遺失物拾得金 1千円など
主な増減理由	冷暖房システムの変更により使わなくなった冷温水発生機の煙突密閉工事により維持補修費が781千円増加。第2駐車場の路面陥没の修繕により維持補修費が298千円増加。	主な増減理由	施設貸出の再開で利用者が増加したことにより、自動証明写真撮影機管理協力金が64千円、複写機等使用料が77千円、自動証明写真撮影機電気使用料が5千円増加。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	94,507	1,445	△ 130	大規模改修が終わり施設貸出を再開したため取扱件数が増加し、単位あたりのコストが減少しました。
		2016	88,786	1,575	278	
		2015	100,366	1,297	245	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	86,951	656	△ 1,993	大規模改修が終わり施設貸出を再開したため利用者数が増加し、単位あたりのコストが大幅に減少しました。
		2016	27,031	2,649	1,825	
		2015	63,815	824	266	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	7,276	6,520	△ 756
	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	有形固定資産	1,518,277	1,482,808	△ 35,469	地方債	2,171	0	△ 2,171
	土地	768,459	768,459	0	賞与引当金	5,105	6,520	1,415
	建物(取得価額)	1,160,872	1,160,872	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 411,054	△ 446,523	△ 35,469	固定負債	399,633	402,373	2,740
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	307,800	307,800	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	91,833	94,573	2,740
	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	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	その他の固定資産	0	0	0	負債の部合計	406,909	408,893	1,984
資産の部合計	1,518,277	1,482,808	△ 35,469	純資産	1,111,368	1,073,915	△ 37,453	
				純資産の部合計	1,111,368	1,073,915	△ 37,453	
				負債及び純資産の部合計	1,518,277	1,482,808	△ 35,469	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	鶴川市民センター 414,959千円 第2駐車場 335,017千円 第3駐車場 18,483千円	決算額の主な内訳	鶴川市民センター 1,160,872千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	減価償却により35,469千円減少。	主な増減理由	

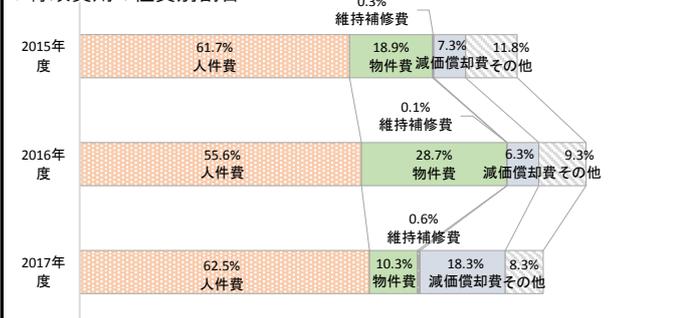
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	20,795	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	154,317	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	2,171
行政サービス活動収支差額(a)	△ 133,522	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)	△ 2,171
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 135,693
				一般財源充当調整額	135,693

V. 財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI. 個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017	2016
						合計	合計
住民基本台帳・印鑑事務	3.9	0.2		1.2		5.3	5.1
戸籍事務	0.4			0.4		0.8	0.7
証明事務	2.9	0.4		1.7	0.6	5.6	5.6
住民生活関連窓口事務	3.1	0.4		1.7		5.2	4.9
鶴川市民センター管理事務	2.8			0.2		3.0	3.7
2017年度 歳出目 合計	13.1	1.0	0.0	5.2	0.6	19.9	20.0
2016年度 歳出目 合計	13.0	1.0	0.0	5.1	0.9	20.0	

VII. 総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合は90.0%に達し、高い満足度が得られました。
- ◆2017年度は施設利用率が3.9ポイント増加し63.9%でした。大規模改修により減少した施設利用率は徐々に回復しています。
- ◆行政窓口取扱件数は94,507件で、大規模改修の影響があった2016年度と比較すると5,721件増加しました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度アンケート調査における「満足・やや満足」の割合が引き続き高水準を維持できるようにする必要があります。
- ◆大規模改修後、貸出施設利用率が大規模改修前の水準に戻っていないため、利用率の向上に努める必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合が引き続き高水準を維持できるように、職場内研修等通じて職員の習熟度を高めていきます。
- ◆施設利用に関する広報・周知を図るためホームページの充実を行います。また施設利用者の意見を取り入れた施設運営を行います。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	鶴川市民センター	歳出目名	鶴川駅前連絡所費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命 駅前ならではの利便性を活かして、土日や、平日は19時まで住民票の写しや印鑑登録証明書など各種証明書の発行を行うとともに、市役所他部署やその他関係機関への各種問い合わせを行うことにより、市民サービスの向上を目指します。

所管事務 ◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること
 ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること
 ◆乳幼児医療、義務教育就学児医療、ひとり親家庭等医療及び心身障害者医療に係る医療費の支給申請書の受付に関すること
 ◆妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関すること

基本情報	根拠法令等		地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法等				
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	鶴川駅前連絡所	
	手数料収入 (単位:千円)	8,465	9,941	8,951	建設年月日	2012年9月29日	
	受益者負担比率	22.1%	26.4%	25.0%	2015年度	2016年度	2017年度
		有形固定資産減価償却率			—	—	—

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆鶴川駅前連絡所の周知が進んだことで利用者の増加が予想されますが、今後も迅速で正確な証明窓口として、引き続き親切・丁寧な対応を心がけ、市民サービスの向上に努める必要があります。
 ◇マイナンバー制度の普及に伴い行政関係機関への諸証明の提出が不要となることや、証明書のコンビニ交付が増加することにより、長期的には窓口での証明書発行件数の減少が見込まれます。行政窓口利用者数や手数料収入の状況を注視し、開所日や開所時間、取り扱い業務や人員体制の見直しなどを今後検討する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足」や「満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	99.3	93.7	93.8		(2018年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	28,840	27,200	27,200	27,200	27,200	各種証明書・母子手帳・おむつ・ポランティア袋の各交付者数・交換便・市役所他部署等への取り継ぎ件数
		実績	27,186	31,950	29,850		(2018年度)	

成果の説明 ◆行政窓口の市民満足度については、親切で丁寧な接客を心がけたことにより93.8%となり、目標値を上回る満足度を維持しています。
 ◆各種証明書の発行件数が3,027件減少し29,280件となり、2016年度に比べ9.4%減少しました。
 ◆窓口での問合せ数は315件増えたものの、各種証明書、母子手帳、おむつ袋等の交付者数及び医療費の申請者数が減少しており、行政窓口利用者数は2016年度に比べて2,100人減少しました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	32,049	32,665	32,170	△ 495	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	265	187	166	△ 21	保険料	0	0	0	0
物件費	1,288	1,308	1,327	19	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	873	929	929	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	8,465	9,941	8,951	△ 990
補助費等	1	1	0	△ 1	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	8,465	9,941	8,951	△ 990
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 29,828	△ 27,765	△ 26,833	932
賞与・退職手当引当金繰入額	4,955	3,732	2,287	△ 1,445	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	38,293	37,706	35,784	△ 1,922	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 29,828	△ 27,765	△ 26,833	932
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 29,828	△ 27,765	△ 26,833	932

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託921千円 光熱水費174千円 通信運搬費120千円 消耗品費85千円など	決算額の主な内訳	住民票手数料3,608千円 印鑑証明手数料2,564千円 税務証明手数料1,350千円 戸籍手数料1,343千円など
主な増減理由	揭示用品購入により消耗品費が10千円増加。厳冬により光熱水費が5千円増加。	主な増減理由	来所者の減少により住民票手数料が338千円減少。印鑑証明手数料が350千円減少。税務証明手数料が186千円減少。戸籍手数料が106千円減少。

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

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口利用1件あたりのコスト	件	2017	40,237	889	22	2016年度に比べ窓口利用人数が2,100人減少しました。証明発行件数、医療費の支給申請件数、母子手帳発行件数等も合わせて3,269件減少したことにより、1件あたりのコストが22円増加しました。
		2016	43,506	867	△ 158	
		2015	37,347	1,025	174	
		2017				
		2016				
		2015				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	958	1,181	223	
	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	958	1,181	223
		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	17,236	17,130	△ 106
		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	17,236	17,130	△ 106	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	18,194	18,311	117
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 18,194	△ 18,311	△ 117	
無形固定資産		0	0	0	繰延収益	0	0	0	
建設仮勘定	0	0	0	長期前受金	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	純資産の部合計	△ 18,194	△ 18,311	△ 117	

⑤貸借対照表の特徴的事項

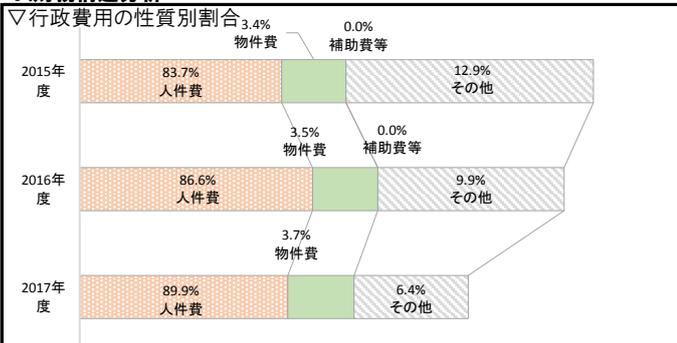
勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

⑥キャッシュ・フロー・収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	8,951	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	35,668	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)	△ 26,717	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)	△ 26,717	
			一般財源充当調整額	26,717	

V.財務構造分析



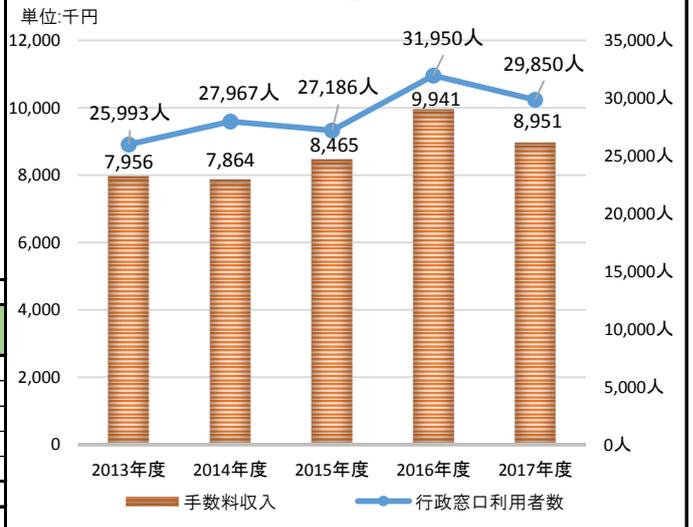
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017	2016
						合計	合計
鶴川駅前連絡所管理事務	0.9		0.1			1.0	1.1
鶴川駅前連絡所証明事務	0.7		0.7	2.7	0.1	4.2	4.4
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.3		0.2	1.1		1.6	1.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	1.9	0.0	1.0	3.8	0.1	6.8	7.0
2016年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	3.9	0.1	7.0	

VI.個別分析

▽手数料収入と行政窓口利用者数の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政窓口利用者数は、鶴川市民センターの大規模改修が完了したことなどにより、2016年度に比べ2,100人減少しました。
- ◆各種証明書の発行件数や母子手帳、おむつ袋、ボランティア袋の交付件数等も合わせて3,269件減少しており、1件あたりのコストは22円増加し、受益者負担比率は1.4ポイント下がりました。
- ◆行政窓口利用者の中では、窓口での各種問合せが315件増えています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◇各種手続きのマイナンバー制度利用やマイナンバーカードを使ったコンビニ交付の増加により証明発行件数は減少が見込まれます。
- ◇鶴川駅前連絡所は、土日や、平日は19時まで開所しており、複合施設の中にあることで市民が気軽に証明発行以外の問合せに立ち寄れます。このため様々な知識の収集に努め、引き続き親切、丁寧な行政窓口として「さわやか窓口」を推進し、市民満足度を向上させる必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◇行政窓口利用者数や手数料収入の状況を注視し、連絡所のあり方について検討する必要があります。
- ◆様々な行政知識は、研修への積極的な参加や職員相互のOJTによって収集し蓄積していきます。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	南市民センター	歳出目名	南市民センター費
			事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)	

I. 組織概要

組織の使命
 ・利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。
 ・市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

所管事務
 ◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などに代表される行政窓口機能に関すること
 ◆南市民センターの管理運営に関すること
 ◆南市民センターのホール、会議室等施設の貸出に関すること

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等					
	利用料金収入 (単位:千円)	2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	南市民センター	
		4,884	4,206	4,473	建設年月日	1987年2月2日	
	受益者負担比率	12.6%	11.2%	11.6%		2015年度	2016年度
				有形固定資産減価償却率	58.3%	59.5%	61.6%

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆有形固定資産減価償却率が59.5%と建物の老朽化が進んでいるため、安全面を優先的に考慮しつつ、機能面についても最低限維持保全補修していく必要があります。
 ◆利用率の低い時間帯や部屋の利用促進を図る必要があります。
 ◇「町田市公共施設再編計画」策定に伴い、南市民センターの今後の在り方について検討していく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足」や「満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	99.2	87.7	90.0		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	64.8	65.9	65.9	63.0	63.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	65.9	59.3	61.1		(2018年度)	

成果の説明
 ◆施設の老朽化への対応として、保守点検業者からの指摘や不具合の状況をもとに、13件の施設修繕を実施しました。
 ◆施設利用率が増加しました。2017年4月に個人利用登録が始まり少人数でも利用しやすくなりました。2017年7月に施設利用料が改定されて夜間料金の方が下がり、夜間の利用率が38%から44%に増加しました。
 ◆さわやか窓口の推進に向け、業務研修の受講、習熟度チェックリストの活用、窓口ハンドブックの更新を行い、事務処理能力の向上を図るとともに、窓口対応チェックリストで毎月の振り返りを行い、市民満足度の向上に努めたことにより、目標値を上回る満足度を維持しています。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	68,822	74,707	71,726	△ 2,981	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,134	1,289	1,277	△ 12	保険料	0	0	0	0
物件費	23,295	24,367	21,684	△ 2,683	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,229	14,174	13,929	△ 245	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	261	3,509	3,804	295	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	14,183	13,980	14,140	160
補助費等	0	0	0	0	その他	856	792	702	△ 90
減価償却費	12,960	12,960	13,440	480	行政収入 小計(a)	15,039	14,772	14,842	70
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 97,517	△ 109,869	△ 107,438	2,431
賞与・退職手当引当金繰入額	7,218	9,098	11,626	2,528	金融収支差額 (d)	0	0	△ 5	△ 5
行政費用 小計 (b)	112,556	124,641	122,280	△ 2,361	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 97,517	△ 109,869	△ 107,443	2,426
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 97,517	△ 109,869	△ 107,443	2,426

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託9,538千円 電気料金3,568千円 ガス料金(ボイラー)1,885千円 空調機器等保守点検業務委託1,857千円など	決算額の主な内訳	南市民センター使用料4,473千円 住民票手数料3,205千円 印鑑証明手数料2,747千円 税務証明手数料1,908千円など
主な増減理由	2016年度は備品購入費で防犯カメラシステム購入2,376千円をしたため、物件費が減少。	主な増減理由	施設利用の増加により、南市民センター使用料267千円増加。 交付件数の減少により、住民票手数料255千円減少。 交付件数の増加により、税務証明手数料211千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	排水ポンプ修繕999千円 冷温水ポンプ修繕486千円 冷却水ポンプ修繕486千円 1階エレベーター脇等タイル壁浮きピンネット補修修繕469千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料448千円 自動証明写真撮影機管理協力金219千円 光熱水費使用料10千円 古紙売払代3千円など
主な増減理由	施設の老朽化により修繕を13件行い、2017年度は維持補修費が295千円増加。	主な増減理由	施設設備利用者の減少により、複写機等使用料62千円減少。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱業務件数1件あたりコスト	件	2017	64,312	1,230	41	2016年度は住居表示の実施があり、住居表示実施等変更証明書等の発行が増えて実績数が増加しましたが、2017年度は交付件数も減少し、単位あたりのコストが上がりました。
		2016	65,863	1,189	78	
		2015	63,869	1,111	△ 24	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2017	71,274	606	△ 74	施設利用者数が増加したため、単位あたりのコストが下がりました。
		2016	68,162	680	97	
		2015	71,351	583	△ 44	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,839	3,792	953
	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	有形固定資産	543,281	529,842	△ 13,439	地方債	0	0	0
	土地	275,929	275,929	0	賞与引当金	2,839	3,792	953
	建物(取得価額)	656,150	656,150	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 388,798	△ 402,237	△ 13,439	固定負債	57,568	61,509	3,941
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	6,500	6,500	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	51,068	55,009	3,941
	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	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	その他の固定資産	0	0	0	負債の部合計	60,407	65,301	4,894
資産の部合計	543,281	529,842	△ 13,439	純資産	482,874	464,541	△ 18,333	
				純資産の部合計	482,874	464,541	△ 18,333	
				負債及び純資産の部合計	543,281	529,842	△ 13,439	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	南市民センター100,746千円 南市民センター第2駐車場175,183千円	決算額の主な内訳	南市民センター656,150千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	建物減価償却により13,439千円減少。	主な増減理由	

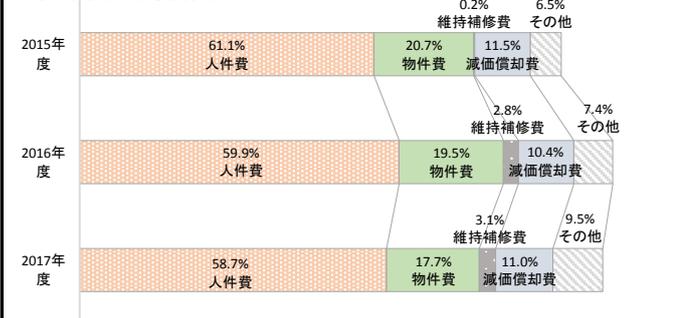
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	14,842	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	103,950	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)	△ 89,108	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)	△ 89,108
				一般財源充当調整額	89,108

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017		2016	
						合計	合計	合計	合計
課の統括及び管理事務	3.2			0.2	0.03	3.4	2.7		
証明関連事務	2.6			1.9	0.13	4.6	5.1		
住民生活関連事務	2.2			1.7	0.04	3.9	4.2		
						0.0	0.0		
						0.0	0.0		
2017年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	3.8	0.2	12.0	12.0		
2016年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	4.0	0.0	12.0			

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合は目標値を上回る高い満足度が得られました。
- ◆施設利用者が3千人増加し、施設利用率も1.8ポイント増加しました。南市民センター使用料も267千円増加しています。
- ◆有形固定資産減価償却率が61.6%と建物の老朽化が進んでおり、2017年度は修繕を13件行い、維持補修費は295千円増加しています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆さわやか窓口の推進を継続し、市民サービスを向上させることで、市民満足度が上がるよう努める必要があります。
- ◆施設利用率の向上のため、新規利用者が増えるよう、施設利用のPRが求められます。
- ◇南市民センターの建物の長寿命化に向け、安全性や機能面において計画的な維持・補修を行っていく必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆さわやか窓口の推進に向け、業務研修の受講、習熟度チェックリストの活用、窓口ハンドブックの更新を行い、事務処理能力の向上を図るとともに、窓口対応チェックリストで毎月の振り返りを継続します。
- ◆施設利用率の向上のため、施設PRのチラシを作成し、近隣施設での配布を依頼します。
- ◇南市民センターの建物の長寿命化に向け、保守点検業者からの指摘や不具合の状況をもとに、計画的な維持・修繕に努めます。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	南市民センター	歳出目名	南町田駅前連絡所費
				事業類型	B:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命 市民(地域住民)からの要望に幅広く応えながら、利用されるすべての方に親切で丁寧、かつ迅速で正確なサービスを提供します。

所管事務 ◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関する事 ◆妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する事
 ◆各種ポスターの掲示並びに配布物の配布及び取次ぎに関する事 ◆国民健康保険及び後期高齢者医療に係る医療費等の申請に関する事
 ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関する事 ◆各種公簿に基づく証明に関する事
 ◆乳幼児医療、義務教育就学児医療、ひとり親家庭等医療及び心身障害者医療に係る医療費の支給申請書の受付に関する事
 ◆図書館資料の予約の取次ぎ及び引渡し並びに返却される図書館資料の受取に関する事

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法等			施設の名称	南町田駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	2015年度	2016年度	2017年度	建設年月日	2009年11月18日・2017年3月1日		
	受益者負担比率	10.6%	7.2%	10.0%		2015年度	2016年度	2017年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆南町田駅前連絡所が徐々に認知されはじめ、行政窓口利用者数も年々増加傾向にあったものの、2017年3月から南町田駅周辺拠点事業に伴い新事務所に移転し駅から若干遠くなり、駐車場も無くなったことから行政窓口利用者数は減少傾向にあると考えられます。
 ◇2019年11月予定の南町田駅周辺拠点事業終了に向けて、駅前連絡所のあり方を検討する必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足の割合」(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	98.9	92.5	91.6		(2018年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	43,390	43,300	43,000	40,000	40,000	諸証明書の交付者数・図書受取り、返却者数及び住民生活関連窓口事務取扱者数
		実績	45,128	44,251	35,231		(2018年度)	

成果の説明 ◆証明書交付者数は、鶴間地域での住居表示実施が行われてから時間経過に伴い、多くの方が諸般の手続きを済まされたため、住居表示決定通知書などの諸証明書を必要とされる方が減少したため、2016年度に比べ14.9%減少しました。
 ◆全体として各種届出件数が減少したことにより、住民生活関連窓口事務取扱者数が前年度に比べ21%減少しました。
 ◆事務所移転による影響で図書受取り数は2016年度と比べて27.8%減少、返却者数も18.2%減少しましたが、リクエスト者数は3.2%増加しました。
 ◆行政窓口の市民満足度は、2016年度に比べて減少しましたが、積極的に声掛けをする取り組みや、常に市民目線に対応することにより目標値を上回る満足度を維持しています。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額	勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	32,041	31,733	31,184	△ 549	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	228	566	361	△ 205	保険料	0	0	0	0
物件費	3,368	19,076	12,319	△ 6,757	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	2,669	2,706	1,390	△ 1,316	都支出金	0	3,672	0	△ 3,672
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	5,605	6,030	4,553	△ 1,477
補助費等	0	25,990	0	△ 25,990	その他	0	0	0	0
減価償却費	15,941	0	0	0	行政収入 小計(a)	5,605	9,702	4,553	△ 5,149
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 47,088	△ 73,509	△ 40,880	32,629
賞与・退職手当引当金繰入額	1,343	6,412	1,930	△ 4,482	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	52,693	83,211	45,433	△ 37,778	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 47,088	△ 73,509	△ 40,880	32,629
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 47,088	△ 73,509	△ 40,880	32,629

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	定期建物賃貸借料 9,492千円 光熱水費 1,152千円 清掃業務委託費 1,132千円 機械警備委託費 195千円 など	決算額の主な内訳	証明手数料 4,553千円
主な増減理由	事務所移転に伴い、事務所床面積が減少し、定期建物賃貸借料や清掃業務委託費が減少したことに伴い、6,757千円減少。	主な増減理由	貸し出し用会議室の閉鎖及び証明書発行件数の減少により使用料及び手数料収入が1,477千円減少。

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

③単位あたりコスト分析

※2017年度の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
行政窓口利用1件あたりのコスト	件	2017	40,955	1,109	△ 170	使用料及び手数料収入は2016年度に比べて減ったものの、事務所の整備・改修工事を行わなかったため、1件あたりのコストは減少しました。
		2016	52,951	1,279	395	
		2015	51,788	884	△ 183	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2017	-	-	-	事務所移転に伴いコミュニティセンター業務を行わなくなったことから、実績、コストともに発生していません。
		2016	7,518	2,063	△ 640	
		2015	2,563	2,703	600	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	749	932	183
	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	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	749	932	183
	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	13,470	13,512	42
	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	13,470	13,512	42
	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	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	14,219	14,444	225
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 14,219	△ 14,444	△ 225	
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	△ 14,219	△ 14,444	△ 225	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	
その他の固定資産	0	0	0					
資産の部合計	0	0	0					

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

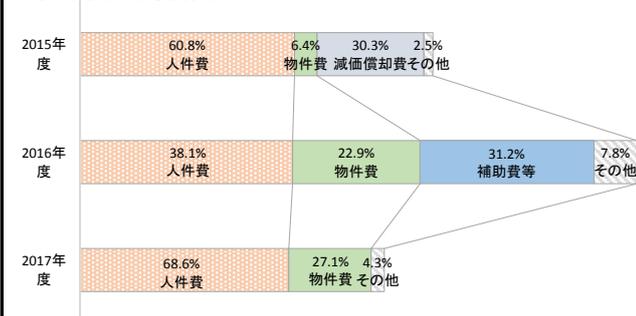
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	4,553	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	45,208	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)	△ 40,655	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)	△ 40,655
				一般財源充当調整額	40,655

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



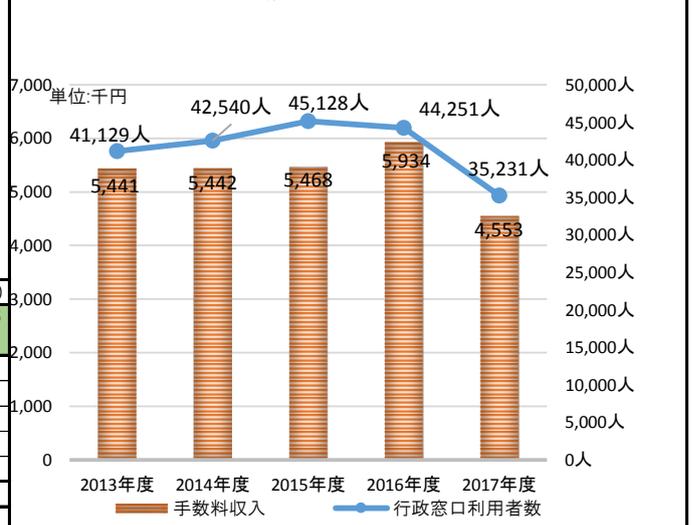
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
南町田駅前連絡所管理事務	1.0					1.0	1.0
証明関連事務	0.7	0.8		1.4		2.9	2.9
住民生活関連事務	0.1	0.1		0.2		0.4	0.4
図書貸出事務	0.2	0.1		2.4		2.7	2.6
コミュニティセンター管理運営事務						0.0	0.1
2017年度 歳出目 合計	2.0	1.0	0.0	4.0	0.0	7.0	7.0
2016年度 歳出目 合計	2.0	1.0	0.0	4.0	0.0	7.0	7.0

VI.個別分析

▽手数料収入と利用状況の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

◆証明書交付者数は鶴間地域で住居表示が実施されてから時間が経過したため、諸般の手続きに必要な住民票等を求める方が来所されることが少なくなったことにより2016年度に比べて14.9%減少し、証明書手数料収入も23.2%減少しました。しかし、行政窓口利用1件あたりのコストは、整備・改修などの工事を行わなかったため、2016年度に比べ4.4%減少しました。

◆事務所移転に伴い、駅から遠くなってしまったため、図書サービスの利用者が2016年度に比べ減少しました。

◆新事務所ではコミュニティセンター業務が行うことができないため、来所者数が減少、それに伴い住民生活関連窓口事務件数が21.7%減少しました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆2017年3月から南町田駅周辺拠点整備事業開始により新事務所に移転したことから、南町田駅前連絡所の認知度が下がってしまったため、行政窓口の利用者が減少してしまったものの、徐々に認知度が上がってきているため、行政窓口利用者数は増加するものと考えられます。

◇2019年11月予定の南町田駅周辺拠点整備事業終了に向けて、駅前連絡所のあり方を検討する必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆チラシを配布するなどして、認知度を上昇させ、行政窓口の利用者数を増加させる取り組みをいたします。

◇町田市公共施設再編計画などに沿って、駅前連絡所のあり方を検討いたします。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	なるせ駅前市民センター	歳出目名	なるせ駅前市民センター費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命
 利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。
 市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

所管事務
 ◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などに代表される行政窓口機能に関すること
 ◆なるせ駅前市民センターの管理運営に関すること
 ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等					
		2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	なるせ駅前市民センター	
	利用料金収入 (単位:千円)	3,843	3,553	3,509	建設年月日	1996年3月19日	
	受益者負担比率	12.2%	12.7%	13.6%		2015年度	2016年度
				有形固定資産減価償却率	40.2%	42.2%	44.1%

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆さわやか窓口を推進し、市民の声に耳を傾け、市民満足度アンケート調査における「満足」・「やや満足」の割合が増えるよう、サービスの向上に努めていく必要があります。
 ◆施設利用団体や近隣の町内会・自治会との連携を図り、センターまつりなどの催しを計画して施設の更なる利用促進に取り組む必要があります。
 ◇建築後21年が経過し、建物の老朽化が進んでいます。利用者が安全で快適に使用できるよう、施設内外の状況に注意を払い、施設の維持補修に取り組んでいく必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足」・「やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	98.7	86.5	86.1		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	75.3	78.5	78.5	73.0	73.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	76.7	72.3	71.4		(2018年度)	

成果の説明
 ◆さわやか窓口の推進に向け、業務研修を受講し、習熟度テストを全員で受講したことにより、職員個々の事務処理能力が向上しました。その結果、目標値を上回る満足度を達成することが出来ました。
 ◆第1回センターまつりを実施したことにより、近隣の町内会・自治会との連携を図り、大勢の方に来場いただくことが出来ました。それにより、施設や利用団体の活動について広く周知することができました。
 ◆施設については、点検や不具合による修繕の他に、施設利用者の要望により会議室の壁紙を張り替える修繕を行いました。そのため、2017年度をやや下回りましたが、71%を超える高い利用率を維持しました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	94,767	97,712	95,758	△ 1,954	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,732	1,495	1,542	47	保険料	0	0	0	0
物件費	18,386	18,406	18,106	△ 300	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	11,746	12,055	11,847	△ 208	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	2,243	1,111	1,225	114	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	19,563	18,987	18,730	△ 257
補助費等	0	0	0	0	その他	519	385	385	0
減価償却費	18,216	18,216	18,216	0	行政収入 小計(a)	20,082	19,372	19,115	△ 257
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 140,272	△ 130,202	△ 118,893	11,309
賞与・退職手当引当金繰入額	26,742	14,129	4,703	△ 9,426	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	160,354	149,574	138,008	△ 11,566	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 140,272	△ 130,202	△ 118,893	11,309
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	4,180	4,180
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	4,180	4,180	当期収支差額 (e)+(h)	△ 140,272	△ 130,202	△ 114,713	15,489

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	総合管理委託料 9,914千円 光熱水費 5,071千円 消耗品費 489千円 施設定期点検委託料 184千円など	決算額の主な内訳	住民票手数料 5,334千円 印鑑証明手数料 4,524千円 なるせ駅前市民センター使用料 3,509千円 税務証明手数料 2,636千円など
主な増減理由	2016年度は施設定期点検業務委託が3年に1度の建物点検を含む年であったため、2017年度は192千円の減少。節約等により、消耗品費が53千円、光熱水費が35千円減少。	主な増減理由	戸籍、閲覧、税務証明、許可手数料は合計で246千円増加、住民票手数料が299千円、印鑑証明手数料が154千円、諸証明手数料が6千円、印鑑登録証交付手数料が7千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	内装(会議室クロス貼替)修繕 378千円 冷温水発生機不具合部品交換修繕 328千円 換気設備及び高架水槽修繕 286千円 消防設備修繕 125千円など	決算額の主な内訳	地下駐輪場光熱水費使用料 215千円 複写機等使用料 170千円
主な増減理由	施設利用者の要望や、施設の老朽化で修繕の必要性が高まったことにより、7件の修繕をおこない114千円増加。	主な増減理由	地下駐輪場光熱水費使用料は電気使用量の増加に伴い、42千円の増加、複写機等使用料は利用件数の減少に伴い、43千円の減少。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりのコスト	件	2017	81,372	1,246	△ 119	行政窓口取扱件数が1,247件減少しましたが、行政窓口に関する費用が大きく減少した結果、1件あたりのコストは119円減少しました。
		2016	82,619	1,365	△ 67	
		2015	85,083	1,432	459	
センター施設利用者1人あたりのコスト	人	2017	86,199	425	△ 73	施設利用人数が12,365人増加し、施設運営に関する費用が減少した結果、1人あたりのコストは73円減少しました。
		2016	73,834	498	△ 24	
		2015	73,761	522	36	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,293	4,703	410	
	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	有形固定資産	801,280	783,064	△ 18,216		賞与引当金	4,293	4,703	
	土地	273,018	273,018	0		その他の流動負債	0	0	
	建物(取得価額)	910,796	910,796	0	固定負債	77,223	68,216	△ 9,007	
	建物減価償却累計額	△ 382,534	△ 400,750	△ 18,216		地方債	0	0	
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	77,223	68,216	△ 9,007
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0	
	土地	0	0	0		負債の部合計	81,516	72,919	△ 8,597
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	719,764	710,145	△ 9,619	
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	801,280	783,064	△ 18,216	負債及び純資産の部合計	801,280	783,064	△ 18,216		

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	なるせ駅前市民センター 273,018千円	決算額の主な内訳	なるせ駅前市民センター 910,796千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	減価償却により18,216千円減少。	主な増減理由	

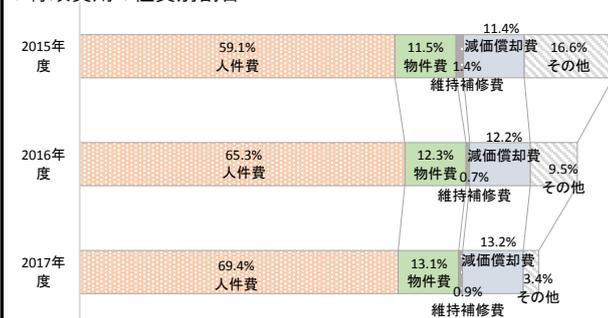
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	19,115	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	124,209	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)	△ 105,094	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)	△ 105,094
				一般財源充当調整額	105,094

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017	
						合計	2016 合計
市民センター窓口事務	6.9		1.0	6.1	0.2	14.2	13.0
市民センター施設管理事務	1.5					1.5	1.7
市民センター施設貸出事務	0.3					0.3	0.3
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	8.7	0.0	1.0	6.1	0.2	16.0	15.0
2016年度 歳出目 合計	10.0	0.0	1.0	4.0	0.0	15.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆実行委員会や地域の皆様と協力し第1回センターまつりを行ったことや、利用者の要望による修繕を行ったことにより、施設利用率は2016年度より0.9ポイント下がりましたが、71.4%という高い利用率を維持し、施設利用人数は、2016年度より16.7%増加しました。
- ◆使用料及手数料については、施設利用率が2016年度より下がったため、施設使用料は、1.2%減少しました。マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付の需要が増えたため、住民票などの発行手数料が2016年度と比べ1.4%減少しました。
- ◆行政費用は、2016年と比べ11,566千円減少しました。行政費用の69.4%を人件費が占めています。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカードの普及に伴い、住民票・印鑑証明書の発行数は減少しましたが、マイナンバーカードの交付、券面事項更新や暗証番号初期化、電子証明書の発行等の業務が増加しています。
- ◆コンビニ交付の利用者が増加し、市民センターでの証明発行による行政収入が減少するため、行政費用を減少させる必要があります。
- ◇建築後22年が経過し、建物の老朽化が進んでいます。お客様が安全・快適にご利用いただけるよう計画的な修繕が必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆新たに増加する業務に対して、正確、迅速に処理できるように職員のスキルアップに努めます。
- ◆残業を減らすなど人件費の削減や、エコオフィスの徹底など、行政費用の削減に努めます。
- ◆お客様が安全・快適に使用できるよう、施設内外の状況に注意を払い、施設の維持補修・改善に取り組めます。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	堺市民センター	歳出目名	堺市民センター費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命 利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。
市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

所管事務
 ◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口に関すること
 ◆堺市民センターの管理運営に関すること
 ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること

根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等

基本情報	利用料金収入 (単位:千円)	2015年度	2016年度	2017年度	施設の名称	堺市民センター		
	受益者負担比率	3,401	3,507	1,512	建設年月日	1983年3月1日		
		6.5%	8.5%	6.6%		2015年度	2016年度	2017年度
					有形固定資産減価償却率	66.2%	68.2%	49.5%

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度アンケートの結果や施設利用者からの声を受け、更なる市民サービスの向上を図る必要があります。
 ◆2017年度に予定している設備更新工事後も施設利用率54.5%の維持と、更なる向上に繋げるため、あらゆる媒体を使い、利用者への周知に努めなければなりません。
 ◇建物は建設から34年が経過し、有形固定資産減価償却率は68.2%になります。ここ数年、老朽化による不具合や突発的な故障が頻発しているため、2017年度には設備更新工事を行う予定です。今後は計画的に維持補修を行い、建物の長寿命化を図る必要があります。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	98.4	88.6	83.4		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	53.9	53.5	56.0	55.6	55.6	ホール、会議室等の利用率
		実績	50.9	54.5	52.8		(2018年度)	

成果の説明
 ◆市民満足度アンケートを設備更新工事期間中に実施したため、ロビー満足度が48.9%と低く、全体の満足度が83.4%となりました。ロビー満足度以外の評価項目は、全て90%を超えています。これは、職員の業務習熟度の向上、発券機導入に伴うスムーズな窓口案内からだと考えられます。
 ◆2017年度は設備更新工事のため、施設の利用は4月から8月の5カ月間のみで、施設利用率は52.8%でした。9月から3月までは、施設の利用を休止し、再開後の利用促進のために、施設貸出再開について広報とホームページで周知を図りました。また、登録団体の代表者にお知らせの文書を郵送して、周知を図りました。
 ◆建物の設備更新工事を実施した結果、有形固定資産減価償却率は49.5%になりました。前年度に比べ18.7ポイント減少し、施設の長寿命化を図ることができました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額	勘定科目	2015年度	2016年度	2017年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	75,894	63,199	63,082	△ 117	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,551	1,981	2,392	411	保険料	0	0	0	0
物件費	23,158	23,519	18,604	△ 4,915	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,043	15,215	12,138	△ 3,077	都支支出金	0	0	86	86
維持補修費	2,724	2,173	1,267	△ 906	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	9,162	9,102	7,007	△ 2,095
補助費等	0	0	0	0	その他	337	352	286	△ 66
減価償却費	16,032	16,032	16,032	0	行政収入 小計(a)	9,499	9,454	7,379	△ 2,075
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 130,947	△ 98,193	△ 99,339	△ 1,146
賞与・退職手当引当金繰入額	22,638	2,724	7,733	5,009	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	140,446	107,647	106,718	△ 929	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 130,947	△ 98,193	△ 99,339	△ 1,146
特別費用 (g)	0	0	166,110	166,110	特別収入 小計 (f)	0	4,918	0	△ 4,918
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	4,918	△ 166,110	△ 171,028	当期収支差額 (e)+(h)	△ 130,947	△ 93,275	△ 265,449	△ 172,174

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	総合管理業務委託8,592千円 光熱水費3,523千円 冷暖房機保守点検業務委託743千円 燃料費181千円など	決算額の主な内訳	住民票手数料1,722千円 堺市民センター使用料1,512千円 印鑑証明手数料1,373千円 税務証明手数料1,114千円など
主な増減理由	総合管理業務委託が仕様内容変更のため1,312千円減少。設備更新工事のため、9月から3月まで施設貸出ができなかったことにより、光熱水費1,861千円、燃料費884千円の減少。	主な増減理由	設備更新工事のため、9月から3月まで施設貸出ができなかったことにより、堺市民センター使用料が1,995千円減少。

勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	シャッター修繕611千円 密閉式冷却塔緊急修理422千円 事務室カウンター工事162千円 密閉式冷却塔応急修繕72千円	決算額の主な内訳	自動証明写真撮影機管理協力金137千円 複写機等使用料89千円 寄附金50千円 光熱水費使用料9千円など
主な増減理由	9月から3月まで設備更新工事をしていなかったため、不具合が発生する件数が減少し、緊急的な修繕費が削減でき、906千円減少。	主な増減理由	設備更新工事のため9月から3月までの間、来庁者が減少したことにより、自動証明写真撮影機管理協力金30千円、複写機等使用料が36千円、光熱水費使用料1千円減少。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	37,889	1,900	126	行政窓口取扱件数の減少割合に比べ、行政費用の減少割合が少なかったため単位あたりコストが増加しました。
		2016	39,250	1,774	△ 523	
		2015	41,586	2,297	506	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2017	24,420	1,421	801	設備更新工事のため9月から3月までの間、施設貸出ができなかったため、利用者数が減少しました。センター施設利用者の減少割合に比べ、行政費用の減少割合が少なかったため単位あたりコストが増加しました。
		2016	61,280	620	△ 344	
		2015	46,594	964	△ 395	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,724	3,432	708
	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	有形固定資産	682,343	836,390	154,047	地方債	0	0	0
	土地	425,831	259,720	△ 166,111	賞与引当金	2,724	3,432	708
	建物(取得価額)	801,601	1,137,791	336,190	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 545,089	△ 561,121	△ 16,032	固定負債	49,000	177,679	128,679
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	127,900	127,900
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	49,000	49,779	779
	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	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	51,724	181,111	129,387
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	630,619	655,279	24,660	
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	630,619	655,279	24,660	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	682,343	836,390	154,047	
資産の部合計	682,343	836,390	154,047					

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	堺市民センター 259,720千円	決算額の主な内訳	堺市民センター 1,137,791千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	土地の交換により、堺市民センター駐車場用地が、所有から借用に変更になったため、166,111千円減少。	主な増減理由	空調調和設備工事136,987千円、電気設備工事86,561千円、改修工事77,825千円、給排水衛生工事34,817千円により、336,190千円増加。	主な増減理由	

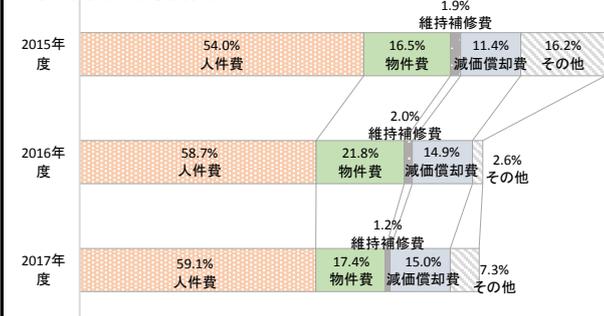
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	7,379	社会資本整備等投資活動収入	32,686	財務活動収入	127,900
行政サービス活動支出	89,199	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)	△ 81,820	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	32,686	財務活動収支差額(c)	127,900
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	78,766
				一般財源充当調整額	△ 78,766

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017	2016
						合計	合計
窓口業務	4.1			2.0	0.1	6.2	7.2
庶務業務	2.9					2.9	3.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.0	0.1	9.1	10.4
2016年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	2.0	0.4	10.4	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートを設備更新工事期間中に実施したため、コピー満足度が48.9%と低く、全体の満足度が83.4%となりましたが、コピー満足度以外の評価項目は、全て90%を超えることができました。
- ◆設備更新工事により施設貸出が9月から3月までできなかったため、燃料費等行政費用を抑えられましたが、施設利用者が36,860人減少しました。
- ◆時間外勤務が増加し、経費として2016年度比411千円増加しました。
- ◆建物の設備更新工事を実施したため、有形固定資産減価償却率が2016年度よりも18.7ポイント減少し、施設の長寿命化を図ることができました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度アンケートの結果を受け、更なる市民サービスの向上を図る必要があります。
- ◆2017年度52.8%であった施設利用率の増加を図る必要があります(特に夜間と日曜日の利用)。そのため、利用者への周知に努めなければなりません。
- ◆経費削減及びワークライフバランスの推進のため、時間外勤務の削減に努めなければなりません。
- ◇建物の長寿命化のため、計画的な修繕に努めなければなりません。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆市民満足度アンケートの目標達成のため、ハード面では2017年度に設置した発券機を上手に使うってスムーズな動線を確保し、コピー環境の改善を行います。ソフト面では専門研修や接遇研修等に積極的に参加し、職員のスキルアップを図ります。また、時間外勤務削減のため、業務の平準化を行います。
- ◆施設利用率増加のため、ホームページや施設内の掲示板等で、空き状況、設備更新工事で施設が使いやすくなったことなどを周知します。
- ◇建物の長寿命化のため、関係機関と調整しながら、計画的な維持補修に努めます。

2017年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	小山市民センター	歳出目名	小山市民センター費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

I. 組織概要

組織の使命 利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。
市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

所管事務 ◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口機能に関すること
◆小山市民センターの管理運営に関すること
◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること
◆図書館資料の予約の取次ぎ及び引渡し並びに返却される図書館資料の受取に関すること

根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等

基本情報	2015年度			2016年度			2017年度								
	利用料金収入 (単位:千円)	4,244	4,312	3,606	施設の名称			小山市民センター							
受益者負担比率	9.8%	10.0%	8.4%	建設年月日			1995年1月25日								
				2015年度			2016年度			2017年度					
				有形固定資産減価償却率			42.2%			44.1%			45.0%		

II. 2016年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度に関しては、今後も職員全員でサービスの量、質の向上を目指します。
◆委託料等の見直し(古紙売払い契約の締結)や時間外勤務の減少など、コスト削減に努めます。
◆ロビーの改善や和室の洋室化などの、改善計画を実施完了します。利用者の要望を把握し新たな改善に繋げ、施設利用率の向上を目指します。
◇建設から22年が経過し建物の老朽化が進んでいます。施設の状況に気を配り、利用者が安全で快適に使用できるよう、施設の維持補修に取り組みます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	80.0	85.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足」や「満足」の割合(2016年度から回答項目に「普通」を加え、5段階評価に変更)
		実績	99.1	90.2	88.2		(2018年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	53.0	55.0	52.0	52.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	52.9	55.8	53.2		(2018年度)	

成果の説明 ◆市民満足度アンケートの「満足」・「やや満足」の割合は、2016年度と比べ若干下がりましたが、専門研修や接遇研修などに積極的に参加してスキルアップを図ったり、お客様への積極的な声掛けや丁寧な対応を心掛けたことなどにより、目標値の85.0%を3.2ポイント上回ることができました。
◆古紙の売り払い契約を締結し、新たな財源を確保しました。また、業務委託の見直しにより委託料を1,536千円削減しました。
◆利用者からの要望を受けて、ロビー照明のLED化や待合スペースのレイアウト変更、和室・いこいの間の畳の表替など、施設の改善を行いました。
◆ホームページ等で、「施設からのお知らせ」や「施設の利用状況」について、情報発信を行いました。
◆ホール天井等の改修工事に伴い、施設の利用を一部制限したことなどにより、施設利用率が2016年度より若干下がりましたが、施設の改善を行ったり、ホームページで情報発信を行ったことなどにより、目標値に近い53.2%を達成することができました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A	勘定科目	2015年度	2016年度 A	2017年度 B	差額 B-A
人件費	56,253	59,101	68,594	9,493	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,480	2,148	1,104	△ 1,044	保険料	0	0	0	0
物件費	24,735	23,282	21,521	△ 1,761	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,702	14,481	12,945	△ 1,536	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	4,359	8,160	4,617	△ 3,543	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	12,122	12,403	11,885	△ 518
補助費等	0	0	0	0	その他	304	290	304	14
減価償却費	31,105	31,105	31,105	0	行政収入 小計(a)	12,426	12,693	12,189	△ 504
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 111,097	△ 111,436	△ 129,641	△ 18,205
賞与・退職手当引当金繰入額	7,071	2,481	15,993	13,512	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	123,523	124,129	141,830	17,701	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 111,097	△ 111,436	△ 129,641	△ 18,205
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 111,097	△ 111,436	△ 129,641	△ 18,205

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	人件費 68,594千円 (うち時間外勤務手当 1,104千円)	決算額の主な内訳	蓄熱槽コントローラ他改修工事 2,786千円 畳表替修繕 515千円 給湯器入替修繕 338千円 ロビー照明・窓LED照明器具取替修繕 297千円など
主な増減理由	業務の多様化及び周辺地域の人口増加に対応するための職員の増員により、人件費が9,493千円増加。業務分担の見直しによる業務の平準化などにより、時間外勤務手当が1,044千円減少。	主な増減理由	2016年度に営繕課予算による大規模な修繕工事を行ったが、2017年度は軽微な修繕が多かったため、維持補修費が3,543千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 8,931千円 光熱水費 6,999千円 消耗品費 839千円 使用料及び賃借料 211千円など	決算額の主な内訳	小山市民センター使用料 3,606千円 住民票手数料 2,932千円 印鑑証明手数料 2,259千円 税務証明手数料 1,410千円など
主な増減理由	仕様の変更等、業務委託の見直しにより、委託料が1,536千円減少。ロビー等の改善計画の実施により、消耗品費が409千円増加。	主な増減理由	天井等の改修工事期間中、施設利用を一部制限したことなどにより、施設利用率が下がったため、センター使用料が706千円減少。交付申請件数の増加により、税務証明手数料が84千円増加。

③単位あたりコスト分析

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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2017	53,178	1,406	325	2016年度と比べ時間外勤務手当が減少しましたが、職員の増員に伴い人件費全体が増加しており、行政窓口取扱件数も増加したため、1件あたりの単位コストが325円増加しました。
		2016	51,792	1,081	△ 44	
		2015	50,880	1,125	46	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2017	65,044	1,031	3	2016年度に比べ物件費と維持補修費が減少しましたが、施設利用者数が減少したため、1人あたりの単位あたりコストが3円増加しました。
		2016	66,267	1,028	△ 139	
		2015	56,750	1,168	297	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度末 A	2017年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,230	3,393	1,163
	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	有形固定資産	1,711,986	1,720,739	8,753	地方債	0	0	0
	土地	841,046	841,046	0	賞与引当金	2,230	3,393	1,163
	建物(取得価額)	1,555,249	1,595,107	39,858	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 684,309	△ 715,414	△ 31,105	固定負債	40,107	56,024	15,917
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	6,800	6,800
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	40,107	49,224	9,117
	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	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	その他の固定資産	0	0	0	負債の部合計	42,337	59,417	17,080
資産の部合計	1,711,986	1,720,739	8,753	純資産	1,669,649	1,661,322	△ 8,327	
				繰延収益	0	0	0	
				長期前受金	0	0	0	
				負債及び純資産の部合計	1,711,986	1,720,739	8,753	
				純資産の部合計	1,669,649	1,661,322	△ 8,327	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	
決算額の主な内訳	小山市民センター 841,046千円	決算額の主な内訳	小山市民センター 1,595,107千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	改築により、39,858千円増加。 減価償却により、31,105千円減少。	主な増減理由	

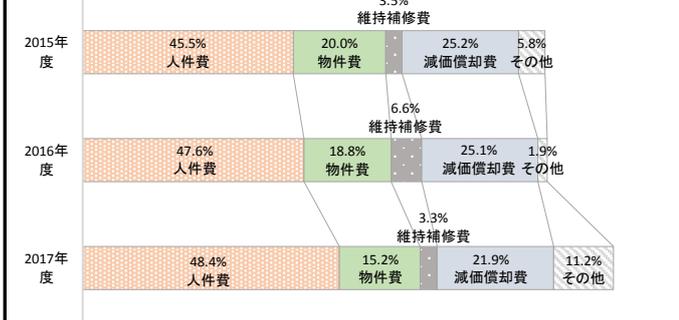
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	12,189	社会資本整備等投資活動収入	7,030	財務活動収入	6,800
行政サービス活動支出	100,444	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)	△ 88,255	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	7,030	財務活動収支差額(c)	6,800
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 74,425
				一般財源充当調整額	74,425

V. 財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI. 個別分析

▽利用料金収入と利用状況の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2017 合計	2016 合計
住民生活関連窓口事務	4.0		1.9	2.9		8.8	8.0
小山市民センター管理事務	2.0		0.1	0.1		2.2	2.1
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2017年度 歳出目 合計	6.0	0.0	2.0	3.0	0.0	11.0	10.1
2016年度 歳出目 合計	5.5	0.0	1.0	3.0	0.6	10.1	

VII. 総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートにおける「満足」「やや満足」の割合は、2016年度と比べ若干下がりましたが、88.2%と高い評価を維持しています。
- ◆市民から要望のあったロビーの改善、和室・いこいの間の畳の表替など、施設の改善を行いました。
- ◆2017年度に業者と資源物売り払い契約を締結し、新たな財源を確保するとともに、2016年度に比べ時間外勤務手当を約48.6%削減するなど、コスト削減に努めました。

②2017年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度について、今後も職員全員でサービスの量、質の向上に努めていく必要があります。
- ◆利用率の低い部屋及び時間帯の利用促進を図る必要があります。
- ◇建設から23年が経過し、施設の老朽化が進んでいます。常に施設の状況を把握し、利用者が安全で快適に利用できるよう、予防保全型の計画的な施設の維持補修に取り組む必要があります。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆積極的に専門研修や接遇研修等を受講したり、お客様への積極的な声掛けなどにより、市民満足度の向上を目指します。
- ◆施設利用者へのアンケートを実施し、利用者の意見や要望を把握し、利用しやすい施設となるよう改善に努め、施設利用率の向上を目指します。
- ◆ホームページ等で、「施設からのお知らせ」などの情報発信を行い、施設利用率の向上を目指します。
- ◇予防保全型の施設維持補修の取り組みに向けた検討を行います。