

《住環境分野》

市民部

2018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	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民部の総務事務に関すること ◆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

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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・実施設計作成	基本・実施設計完了	建替工事着手	工事の確実な進捗(基礎及び躯体工事)	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	実施設計着手	実施設計完了	建替工事着手			
市民部施設再編計画策定完了	-	目標	-	検討	検討	市民意識調査・検討	市民部施設再編計画の策定完了 (2020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	庁内検討実施			
		目標						
		実績						

◆2019年2月、玉川学園コミュニティセンター建替工事に着手しました。工事に先立ち、地元住民等を対象に建替事業説明会を1回、工事説明会を2回開催し、事業の進捗や工事概要について周知しました。また、近隣住宅への事前の家屋調査を実施しました。建替期間中の行政窓口の一時移転先である仮設事務所については、東京都の地域福祉推進区市町村包括補助金(1,845千円)を活用してバリアフリー改修工事を行い、「みんなのトイレ」や手すり、点字ブロック等を設置しました。
 ◆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、業務主管課を対象とする市民センター取扱業務調査を行いました。調査により明らかになった内容や市民センター業務のあり方について、年4回の庁内検討会を行いました。
 ◆また施設案内予約システムについて、2019年3月にシステム更改を行いました。利用者満足度の高い現在のシステムを継続利用して更改費用を抑えるとともに、新たにスマートフォン専用サイトの導入や利用者端末の更新などを行い、さらに利用しやすいシステムへバージョンアップしました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	83,691	80,744	88,893	8,149	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,727	1,586	1,718	132	保険料	0	0	0	0
物件費	36,228	26,824	28,099	1,275	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,632	486	1,517	1,031	都支支出金	0	0	158	158
維持補修費	0	0	9,045	9,045	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	106,906	113,649	110,759	△ 2,890	その他	26,042	22,108	28,644	6,536
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	26,042	22,108	28,802	6,694
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 220,170	△ 203,172	△ 228,231	△ 25,059
賞与・退職手当引当金繰入額	19,387	4,063	20,237	16,174	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	246,212	225,280	257,033	31,753	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 220,170	△ 203,172	△ 228,231	△ 25,059
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	5,514	0	△ 5,514
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	5,514	0	△ 5,514	当期収支差額 (e)+(h)	△ 220,170	△ 197,658	△ 228,231	△ 30,573

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	施設案内予約システム賃貸借 19,878千円 施設案内予約システム券売機賃貸借(17台) 6,172千円 改築工事に伴う家屋調査業務委託(事前) 1,482千円 市民フォーラム外13施設自動体外式除細動器(AED)賃貸借 451千円 など	決算額の主な内訳	南多摩斎場組合負担金 110,064千円 地域センター祭り補助金 676千円 手話通訳者謝礼 10千円 防火管理者負担金 9千円
主な増減理由	システム賃借料が更改により124千円減少。券売機賃借料が契約台数の2台増により401千円増加。改築工事に伴い、2017年度実施の建築模型及び透視図修正業務委託費が486千円減少し、家屋調査業務委託が1,482千円増加。	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1,109千円増加。行政窓口及びコミュニティセンターのあり方検討事業に伴う共同調査研究負担金が4,000千円減少。建替事業説明会の手話通訳者謝礼が10千円増加。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター仮設庁舎改修工事 9,045千円	決算額の主な内訳	平成30年度地域福祉推進区市町村包括補助金 158千円
主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター建替工事に伴う仮設事務所の改修工事により9,045千円増加。	主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター建替事業に伴う仮設事務所バリアフリー改修工事のため地域福祉推進区市町村包括補助金が158千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,063	4,868	805
	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	79,044	66,778	△ 12,266	賞与引当金	4,063	4,868	805
	土地	79,044	63,403	△ 15,641	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	3,375	3,375	固定負債	58,940	68,560	9,620
	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	58,940	68,560	9,620
	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	63,003	73,428	10,425
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	43,527	305,289	261,762
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	27,486	311,939	284,453	純資産の部合計	43,527	305,289	261,762	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	106,530	378,717	272,187	
資産の部合計	106,530	378,717	272,187					

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	建設仮勘定
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 26,860千円 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用地(仮設庁舎用用地) みんなのトイレ 3,375千円	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 311,939千円
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が道路部への一部所管替えにより15,641千円減少。	主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター建替に伴う仮設事務所バリアフリーの整備により3,375千円増加。	主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター改築工事及び各種設備工事の開始等により284,453千円増加。

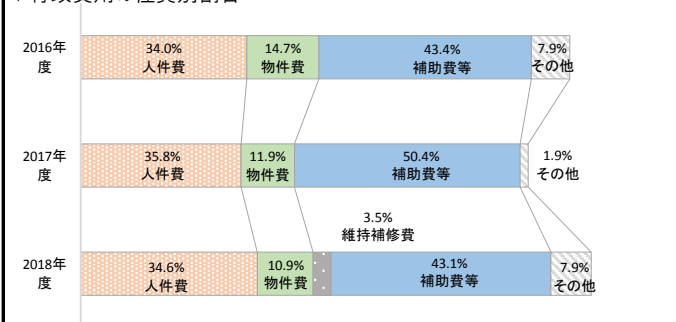
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	28,802	社会資本整備等投資活動収入	1,687	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	246,610	社会資本整備等投資活動支出	287,828	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 217,808	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 286,141	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 503,949
				一般財源充当調整額	503,949

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	2018 合計	2017 合計
市民部管理事務	3.0			0.4		3.4	2.2
建替関連事業	0.6					0.6	1.5
市民総務課管理事務	1.4			0.6		2.0	2.3
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	6.0
2017年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆建替工事の開始に伴い、建設仮勘定が増加しました。また、仮設事務所の改修工事に伴い、維持補修費と建物(事業用資産)が増加しました。改修工事費12,420円のうち、バリアフリー改修3,690千円分については東京都の補助金1,845千円を活用しました。この補助金は、手すりや点字ブロック等を整備した費用の財源として都支出金158千円、建物(事業用資産)の仮設用「みんなのトイレ」整備分3,375千円に対して社会資本整備等活動収入1,687千円が計上されています。
- ◆南多摩斎場組合の人事異動に伴う職員(職層)構成の変化に伴い、人件費及び人件費相当額であるその他行政収入が増加しました。

②2018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、引き続き関係各所と調整を図り、2021年5月の開所に向けて着実に業務を進めていく必要があります。また、工事の進捗状況について、地元住民を中心に継続して情報提供を行う必要があります。
- ◆市民部施設の機能再編に向けては、これまでの検討結果を庁内共有するだけでなく、市民ニーズを的確に確認する必要があります。また、長期的な視点に立った需要量の把握も必要となります。

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、2019年度は基礎及び躯体工事に着手します。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りながら確実な進捗管理を行います。また、工事の進捗状況について、地元住民を中心に適切な情報提供を行いながら事業を進めていきます。
- ◆2017~2018年度に行った市民部施設が担う機能再編に向けた検討結果を踏まえ、「市民部施設再編計画」策定に向けて将来的な需要を視野に入れた市民ニーズの把握のため、市民部施設に対する市民意識調査を実施します。

2018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 ◆町内会及び自治会に関すること ◆集会施設に関すること ◆町田市民フォーラムに関すること ◆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 	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民活動の支援に関すること ◆認可地縁による団体に関すること ◆地域センター(成瀬・つくし野・木曾森野・三輪)に関すること ◆男女平等推進センターに関すること

II.2017年度末の総括

①「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。

②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。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	103,600	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	103,600(54.3)	103,477(53.6)	102,797(52.8)		(2021年度)	
地区協議会の設立	設立数	目標	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	10		(2018年度)	
町田市地域活動サポートオフィスの設立	-	目標	-	設立準備	設立準備	設立	設立	町田市地域活動サポートオフィスの設立
		実績	-	設立準備	設立準備		(2019年度)	

- 成果の説明
- ◆転入者に対して町内会・自治会への加入促進のためのチラシ配布を行いました。また、新たに子育て世代向けの加入促進チラシを作成しました。
 - ◆町内会・自治会への加入促進のため、市と町内会・自治会連合会は、宅建協会町田支部および全日本不動産協会町田支部と協定を締結しました。
 - ◆町内会・自治会を対象に集会施設に関する個別相談会を4回開催し、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。
 - ◆2019年3月5日に高ヶ坂・成瀬地区協議会が設立されたことで、市内全域での地区協議会設立が完了しました。
 - ◆地区協議会が自らの活動を紹介する「地区協議会活動報告会」を開催してPRを行うとともに、地区協議会間の情報共有の機会を設けました。
 - ◆町田市地域活動サポートオフィスの設立に向けて、設立準備会を3回開催しました。
 - ◆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及び男女平等推進会議を通じて第4次男女平等推進計画の進捗状況の検証を行い、施策に対する評価をいただきました。

IV.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	203,431	207,177	209,952	2,775	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,021	7,121	8,011	890	保険料	0	0	0	0
物件費	238,452	181,892	156,276	△ 25,616	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	104,279	94,089	87,225	△ 6,864	都支支出金	438	166	751	585
維持補修費	14,553	47,642	5,657	△ 41,985	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	22,580	25,245	25,799	554
補助費等	92,555	104,342	118,526	14,184	その他	12,430	13,478	17,181	3,703
減価償却費	76,630	142,773	151,761	8,988	行政収入 小計(a)	35,448	38,889	43,731	4,842
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 610,268	△ 656,229	△ 607,393	48,836
賞与・退職手当引当金繰入額	20,095	11,292	8,952	△ 2,340	金融収支差額(d)	△ 6,417	△ 5,835	△ 4,563	1,272
行政費用 小計(b)	645,716	695,118	651,124	△ 43,994	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 616,685	△ 662,064	△ 611,956	50,108
特別費用(g)	32,521	0	0	0	特別収入 小計(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	△ 32,521	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	△ 649,206	△ 662,064	△ 611,956	50,108

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	市民フォーラム賃借料 23,671千円 市民フォーラム光熱水費 17,729千円 成瀬コミュニティセンター建物総合管理業務委託 12,948千円 市民フォーラム施設貸出管理業務委託 9,693千円 地域情報誌「まちびと」発行業務委託 8,665千円 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) 16,351千円 市民フォーラム使用料 8,660千円 男女平等推進センター使用料 788千円
主な増減理由	市民フォーラム施設共有床の一部購入により、建物借上料が19,106千円の減少。 市民フォーラム建物鑑定評価委託の実実施により、委託料が3,346千円の減少。	主な増減理由	成瀬コミュニティセンター使用料が、施設利用率の上昇等により459千円の増加。 市民フォーラム使用料が、料金改定により224千円の増加。
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	市民フォーラムホールプロジェクター取替修繕 1,296千円 つくし野コミュニティセンターホール系統GHP圧縮機取替修繕 1,106千円 つくし野コミュニティセンターホール系統GHP冷媒回収・充填修繕 557千円 など	決算額の主な内訳	集会施設整備事業補助金 37,168千円 サウスフロントタワー町田管理組合負担金 34,987千円 町内会・自治会補助金 24,953千円 地区協議会補助金 6,953千円 町内会・自治会連合会補助金 2,400千円 など
主な増減理由	大規模工事の終了により、木曾森野コミュニティセンター維持補修費が24,206千円の減少。 集会施設の施設修繕料の減少により、維持補修費が9,434千円の減少。	主な増減理由	集会施設整備事業補助金の増加(新築2件、改修4件)により、補助費等が10,461千円の増加。 町田市地域活動サポートオフィスの備品等の購入や法人設立の準備のための補助を行ったため、補助金が1,400千円の増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	66,791	86,650	19,859	
	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	58,531	78,733	20,202
固定資産	有形固定資産	10,168,223	10,000,417	△ 167,806		賞与引当金	8,260	7,917	△ 343
	土地	6,854,024	6,837,928	△ 16,096		その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	4,779,718	4,779,718	0	固定負債	1,002,093	915,044	△ 87,049	
	建物減価償却累計額	△ 1,466,480	△ 1,618,162	△ 151,682		地方債	882,273	803,540	△ 78,733
	工作物(取得価額)	1,413	1,413	0		退職手当引当金	119,820	111,504	△ 8,316
	工作物減価償却累計額	△ 452	△ 480	△ 28		その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	504	454	△ 50	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	1,068,884	1,001,694	△ 67,190
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	9,105,643	9,007,977	△ 97,666	
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	8,800	3,000	純資産の部合計	9,105,643	9,007,977	△ 97,666		
資産の部合計	10,174,527	10,009,671	△ 164,856	負債及び純資産の部合計	10,174,527	10,009,671	△ 164,856		

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	その他の固定資産
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 鶴川いちよう会館 327,201千円 すずかけ会館 266,000千円 成瀬会館 264,386千円など	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	重要物品 5,800千円 一般財団法人町田市地域活動サポートオフィス設立に関する出捐金 3,000千円
主な増減理由	公有財産引き継ぎなどにより、16,096千円の減少。	主な増減理由	建物の減価償却により、151,682千円の減少。	主な増減理由	一般財団法人町田市地域活動サポートオフィス設立に必要な出捐金の拠出を行ったため、3,000千円の増加。

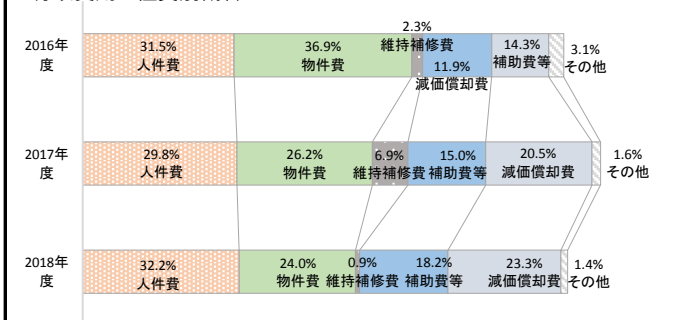
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	43,732	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	512,586	社会資本整備等投資活動支出	3,000	財務活動支出	58,531
行政サービス活動収支差額(a)	△ 468,854	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 3,000	財務活動収支差額(c)	△ 58,531
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 530,385
				一般財源充当調整額	530,385

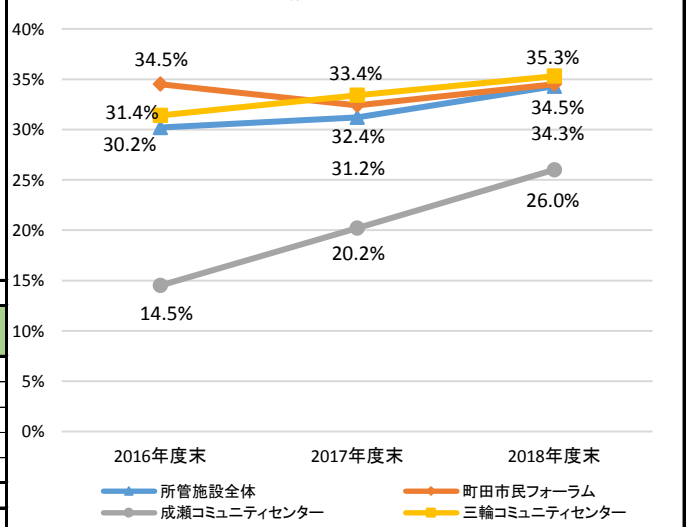
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽有形固定資産減価償却率の推移



▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2018 合計	2017 合計
		フルタイム	(短時間)				
市民協働推進事務	4.8	6.0				10.8	8.3
町内会・自治会事務	3.6					3.6	4.8
地域センター管理・庶務事務	3.5	1.0	1.8	3.0	0.7	10.0	10.0
男女平等推進センター事務	2.5	1.0	1.0	0.2	0.3	5.0	4.9
市民フォーラム管理事務	1.1		0.2	0.8	0.3	2.4	2.4
2018年度 歳出目 合計	15.5	8.0	3.0	4.0	1.3	31.8	30.4
2017年度 歳出目 合計	15.5	6.0	3.0	4.0	1.9	30.4	

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が、加入世帯数は減少しています。
- ◆9地区の地区協議会で47事業を実施し、のべ1,834名の方がスタッフとして活動に参加しました。事業数・スタッフ数共に増加しています。
- ◆市民活動支援に精通した有識者に対し、ヒアリングを行うとともに、新たな担い手として地域活動に関わる基盤づくりのために、地域住民や在勤者などを対象としたニーズ調査を行いました。

②2018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・自治会は、会員の高齢化や役員のなり手不足などの課題を抱えています。そのため、運営方法などについての支援も求められています。
- ◆地区協議会の取り組みや魅力を分かりやすく発信し、活動への理解を促進するとともに、新たな担い手を発掘、育成する必要があります。
- ◆有識者に対して行ったヒアリングの内容とニーズ調査を踏まえたうえで、2019年4月の町田市地域活動サポートオフィス設立に向け、事業計画及び収支予算書の作成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

- ◆町内会・自治会加入促進事業について新たな策を検討するとともに、町内会・自治会の活動の周知や組織基盤の強化につながる支援を行います。
- ◆地区協議会の方々と対話を重ねながら活動報告会を開催するとともに、より多くの住民に地区協議会の活動を知ってもらえる方法を模索、検討します。
- ◆町田市地域活動サポートオフィスの事業計画及び収支予算書の作成、法人登記など、設立に向けた準備を行います。

2018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								
				2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	鶴川いちょう会館ほか264施設	
	集会施設利用者数 (単位:人)			592,483	610,398	609,718	建設年月日	-	
								2016年度	2017年度
						有形固定資産減価償却率	56.5%	59.1%	61.7%

II. 2017年度末の総括

①「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ことに加えて、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。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◇個々の集会施設に出向き、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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	610,000	615,000	630,000	「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	592,483	610,398	609,718		(2022年度)	
個別相談会の開催回数	回	目標	-	-	5	5	5	町内会・自治会の集会施設のあり方について個別相談会の開催回数
		実績	-	-	4		(2019年度)	

成果 ◆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、改修等の工事に補助金を支出しています。
 ◆新築2件、改修4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の多くの人に利用されています。
 説明 ◆整備補助金支出の対象施設が改修工事を行ったことに伴い、集会施設利用者数が減少しました。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個別相談会を4回開催しました。計20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	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	7,378	8,360	6,276	△ 2,084	地方税	0	0	0	0
物件費	5,445	7,488	5,623	△ 1,865	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	2,577	4,613	2,874	△ 1,739	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	11,929	9,769	335	△ 9,434	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	11,915	26,707	37,168	10,461	その他	389	397	6,924	6,527
減価償却費	5,466	5,466	5,466	0	行政収入 小計(a)	389	397	6,924	6,527
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 42,105	△ 59,088	△ 48,323	10,765
賞与・退職手当引当金繰入額	361	1,695	379	△ 1,316	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	42,494	59,485	55,247	△ 4,238	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 42,105	△ 59,088	△ 48,323	10,765
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	711	0	1,391	1,391
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	711	0	1,391	1,391	当期収支差額 (e)+(h)	△ 41,394	△ 59,088	△ 46,932	12,156

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	集会施設整備制度支援業務委託 1,620千円 金森一丁目総合会館土地賃借料 1,389千円 金森センターかわせみ土地賃借料 964千円など	決算額の主な内訳	コミュニティセンター忠生屋上防水修繕 227千円 集会所用地(東玉川学園4丁目3400番82)門扉修繕 108千円
主な増減理由	未利用地の測量実施件数の減少により、集会所用地測量及び登記嘱託等業務委託料が1,818千円の減少。集会所用地の樹木剪定作業の増加により、剪定・除草委託料が208千円の増加。	主な増減理由	鶴川さるびあ会館外壁他改修工事の終了により、施設修繕料が8,752千円の減少。コミュニティセンター忠生空調機更新工事の終了により、施設修繕料が626千円の減少。
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	リーフィア町田小山ヶ丘自治会館 新築工事 12,000千円 上馬場公民館 新築工事 6,930千円 金井クラブ 改修工事 5,351千円など	決算額の主な内訳	平成30年度コミュニティセンター助成事業 5,400千円 自動販売機設置における貸付料 1,080千円 町田山崎団地集会所土地賃料・共益費 397千円など
主な増減理由	集会施設整備事業補助金の増加(新築2件、改修4件)により、補助費等が10,461千円の増加。	主な増減理由	新たに平成30年度コミュニティセンター助成事業を活用したことにより、助成金が5,400千円の増加。中規模集会施設への災害対応型自動販売機設置により、貸付料が1,080千円の増加。

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	2018	609,718	91	△ 6	施設利用者数が減少する一方で、維持補修費等が減少したことにより、単位あたりのコストが6円減少しました。
		2017	610,398	97	25	
		2016	592,483	72	△ 39	
		2018				
		2017				
		2016				
		2018				
		2017				
		2016				

④貸借対照表

(単位:千円)

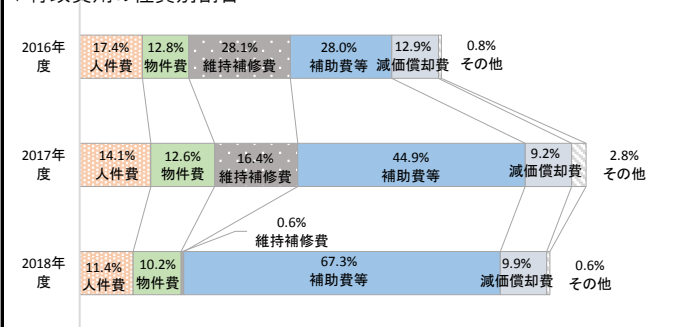
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	495	379	△ 116
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	4,528,675	4,507,113	△ 21,562	賞与引当金	495	379	△ 116
	土地	4,442,423	4,426,327	△ 16,096	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	210,887	210,887	0	固定負債	7,181	5,343	△ 1,838
	建物減価償却累計額	△ 124,635	△ 130,101	△ 5,466	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	7,181	5,343	△ 1,838
	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	7,676	5,722	△ 1,954
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	4,520,999	4,501,391	△ 19,608
資産の部合計	4,528,675	4,507,113	△ 21,562	純資産の部合計	4,520,999	4,501,391	△ 19,608	
				負債及び純資産の部合計	4,528,675	4,507,113	△ 21,562	

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	特になし
決算額の主な内訳	鶴川いちよう会館 327,201千円 すずかけ会館 266,000千円 成瀬会館 264,386千円 原クラブ会館 181,655千円 多目的広場(根岸) 178,420千円 鶴間会館 173,392千円など	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、16,096千円の減少。	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

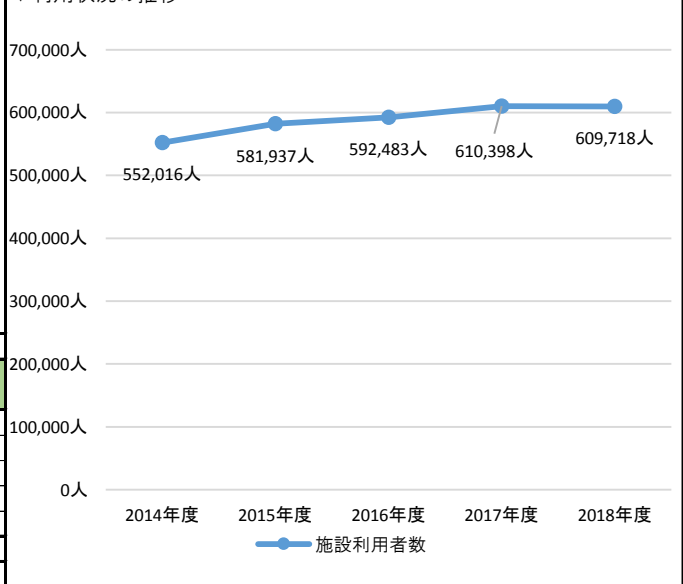


▽事業に関わる人員

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	(単位:人)	
						2018 合計	2017 合計
集会施設事業事務	0.7					0.7	0.9
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.9
2017年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	

VI.個別分析

▽利用状況の推移



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個別相談会を4回開催し、計20名の参加がありました。集会施設の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となりました。
- ◆土地(事業用資産)の減少は集会所用地の財産引き継ぎ1箇所と売却可能資産1箇所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災害対応型自動販売機の事業者募集、設置が完了したため、0.2人減少となりました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇集会施設を所有している町内会・自治会の多くは、集会施設の運営方法、維持管理、利用人数の増加策や役員の事務負担軽減等についての悩みを持っています。悩みを解決し、不安を取り除けるよう支援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

◇引き続き、個々の集会施設に出向き、それぞれの状況を踏まえた、集会施設の運営方法、維持管理等に関する相談会を開催します。

2018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								
				2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	町田市民フォーラム	
	使用料収入 (単位:千円)	8,401	8,436	8,660	建設年月日			1999年10月29日	
	受益者負担比率	4.0%	4.6%	5.0%					
				有形固定資産減価償却率			2016年度 34.5%	2017年度 32.4%	2018年度 34.5%

II. 2017年度末の総括

①「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必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	70.0	70.0	73.0	73.0	74.0	町田市民フォーラムの施設利用率 (ホールほか9室場)
		実績	73.3	72.4	71.6		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明 ◆2016年度から2017年度は0.9ポイント、2017年度から2018年度は0.8ポイントと施設利用率はやや低下しており、2018年度目標の73%は達成できませんでしたが、しかしながら、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、安全、安心な利用ができるように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(くらしフェア、男女平等フェスティバルなど)でも活用し、幅広い方に利用していただいています。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	13,044	13,854	12,720	△ 1,134	地方税	0	0	0	0
物件費	109,080	84,673	63,609	△ 21,064	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	19,815	22,105	18,884	△ 3,221	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	836	756	1,901	1,145	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	8,401	8,436	8,660	224
補助費等	35,044	35,253	36,474	1,221	その他	3,687	4,191	4,437	246
減価償却費	49,188	49,188	58,126	8,938	行政収入 小計(a)	12,088	12,627	13,097	470
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 195,726	△ 172,461	△ 160,284	12,177
賞与・退職手当引当金繰入額	622	1,364	551	△ 813	金融収支差額 (d)	△ 2,696	△ 2,042	△ 1,375	667
行政費用 小計 (b)	207,814	185,088	173,381	△ 11,707	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 198,422	△ 174,503	△ 161,659	12,844
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	643	643
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	643	643	当期収支差額 (e)+(h)	△ 198,422	△ 174,503	△ 161,016	13,487

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 23,671千円 光熱水費 17,729千円 施設貸出管理業務委託料 9,693千円など	決算額の主な内訳	市民フォーラム使用料 8,660千円
主な増減理由	持分の一部購入により、共有床賃貸借料が19,106千円減少。 不動産鑑定が終了したため、鑑定委託料が3,346千円減少。 燃料単価の上昇により、光熱水費が1,277千円増加。	主な増減理由	料金改定により、使用料が224千円増加。
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	ホールプロジェクター取替修繕 1,296千円 第1学習室スライディングウォールサイドシール等修繕 216千円 ホールプロジェクター冷却ファン等修繕 126千円など	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 1,487千円
主な増減理由	ホール備え付けのプロジェクターの取替修繕などの実施により、維持補修費が1,145千円増加。	主な増減理由	サウスフロントタワー町田施設全体の修繕が増加したことにより、修繕負担金が1,221千円増加。

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	㎡	2018	4,465	38,831	△ 2,622	人件費及び物件費(鑑定委託料、共有床賃貸借料)の減少により、床面積1㎡あたりのコストが2,622円減少しました。
		2017	4,465	41,453	△ 5,090	
		2016	4,465	46,543	△ 2,022	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	146,253	1,185	△ 59	人件費及び物件費(鑑定委託料、共有床賃貸借料)の減少により、センター施設利用者1人あたりのコストが59円減少しました。
		2017	148,814	1,244	△ 121	
		2016	152,219	1,365	△ 23	
開所日数1日あたりコスト	日	2018	359	482,955	△ 32,610	人件費及び物件費(鑑定委託料、共有床賃貸借料)の減少により、開所日数1日あたりのコストが32,610円減少しました。
		2017	359	515,565	△ 63,304	
		2016	359	578,869	△ 23,473	

④貸借対照表

(単位:千円)

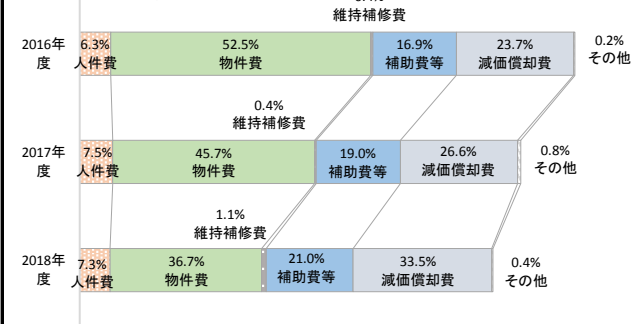
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	34,655	35,262	607		
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	34,030	34,711	681	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	3,615,371	3,557,245	△ 58,126		賞与引当金	625	551	△ 74
		土地	1,733,140	1,733,140	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	2,767,622	2,767,622	0	固定負債	43,771	7,766	△ 36,005	
		建物減価償却累計額	△ 885,391	△ 943,517	△ 58,126	地方債	34,711	0	△ 34,711	
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	9,060	7,766	△ 1,294	
	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	78,426	43,028	△ 35,398	
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	3,536,945	3,514,217	△ 22,728	
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	3,536,945	3,514,217	△ 22,728		
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	3,615,371	3,557,245	△ 58,126			
資産の部合計		3,615,371	3,557,245	△ 58,126						

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	特になし
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	増減なし	主な増減理由	町田市民フォーラム(建物)の減価償却により、58,126千円の減少。	主な増減理由	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

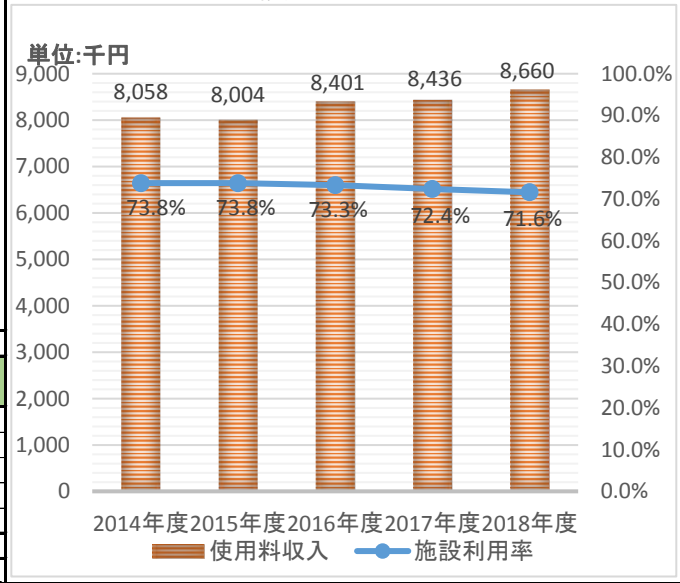


▽事業に関わる人員

業務内容		常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2018 合計	2017 合計
内訳	市民フォーラム管理事務	1.1		0.2	0.8	0.3	2.4	2.4
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計		1.1	0.0	0.2	0.8	0.3	2.4	2.4
2017年度 特定事業 合計		1.2	0.0	0.1	0.8	0.3	2.4	2.4

VI.個別分析

▽使用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

- ◆2017年度に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、施設の老朽化に伴うサウスフロントタワー町田施設修繕負担金など施設の維持、管理にかかるコストが高くなっています。
- ◆施設利用率は2014年度から2015年度は横ばい、2016年度、2017年度、2018年度は低下しています。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。
- ◆サウスフロントタワー町田施設全体修繕や、市民フォーラムの緊急修繕により、維持補修費が増加しています。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◇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。
- ◆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。
- ◇機器や設備の修繕については、関係部署とも協議し修繕を行うことが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◇市民フォーラム共有床の地権者に対し、購入を目指し交渉を引き続き行っています。
- ◆施設利用率向上のための取り組みとして、ホームページに予約システムへのリンクを設定し、予約状況の掲示を行います。
- ◇開所から19年経過しており、安全、安心な利用ができるよう、貸出室場や附属設備の維持補修、備品の破損や故障に伴う買い替えを行います。

2018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					
		2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	成瀬コミュニティセンター
	使用料収入 (単位:千円)	3,646	5,781	6,240	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%	6.1%		2016年度 2017年度 2018年度
				有形固定資産減価償却率	14.5% 20.2% 26.0%	

II. 2017年度末の総括

①「成果及び財務の分析」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。

②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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	60.0	60.0	60.0	65.0	65.0	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	61.3		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果
 ◆運営委員会の事業として、「みんなで卓球!!」「ケーナ演奏会」を初めて実施し、これら事業の支援を行いました。
 ◆近隣自治会、近隣社会福祉事業所の協働事業である買い物・外出支援を目的とした送迎サービスにおいて、成瀬コミュニティセンターを無料送迎車の発着所とすることで協力・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、2018年9月22日・23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	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	8,757	9,235	8,656	△ 579	地方税	0	0	0	0
物件費	17,323	22,306	21,695	△ 611	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	11,066	15,917	15,893	△ 24	都支出金	272	0	0	0
維持補修費	566	1,510	22	△ 1,488	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	3,646	5,781	6,240	459
補助費等	14	0	0	0	その他	135	211	254	43
減価償却費	6,098	72,241	72,241	0	行政収入 小計(a)	4,053	5,992	6,494	502
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 28,885	△ 99,416	△ 96,219	3,197
賞与・退職手当引当金繰入額	180	116	99	△ 17	金融収支差額 (d)	△ 1,414	△ 2,230	△ 2,395	△ 165
行政費用 小計 (b)	32,938	105,408	102,713	△ 2,695	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 30,299	△ 101,646	△ 98,614	3,032
特別費用 (g)	32,521	0	0	0	特別収入 小計 (f)	889	1,446	164	△ 1,282
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 31,632	1,446	164	△ 1,282	当期収支差額 (e)+(h)	△ 61,931	△ 100,200	△ 98,450	1,750

②行政コスト計算書の特長的事項

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 12,948千円 光熱水費 5,119千円 舞台照明・ホール音響設備保守点検業務委託 1,123千円など	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター使用料 6,240千円
主な増減理由	電力会社の変更に伴う単価減少により、光熱水費が564千円減少。月額単価減少により、昇降機保守点検業務委託料が108千円減少。	主な増減理由	施設利用率の上昇及び料金改定により、使用料が459千円増加。
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	トイレ詰り修繕 22千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 232千円 自動販売機使用料 22千円
主な増減理由	舞台天井反射板工事が終了したことにより、工事請負費が1,477千円減少。トイレ詰り修繕を実施したことにより、修繕料が22千円増加。	主な増減理由	使用枚数の増加により、複写機等使用料が21千円増加。自動販売機使用料が22千円増加。

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	㎡	2018	1,850	55,521	△ 1,456	維持補修費等が減少したことにより、床面積1㎡あたりのコストが1,456円減少しています。
		2017	1,850	56,977	39,173	
		2016	1,850	17,804	-	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	64,195	1,600	112	施設利用者数が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが112円増加しています。
		2017	70,834	1,488	834	
		2016	50,364	654	-	
開館日数1日あたりコスト	日	2018	347	296,003	△ 7,766	維持補修費等が減少したことにより、開館日数1日あたりのコストが7,766円減少しています。
		2017	347	303,769	176,595	
		2016	259	127,174	-	

④貸借対照表

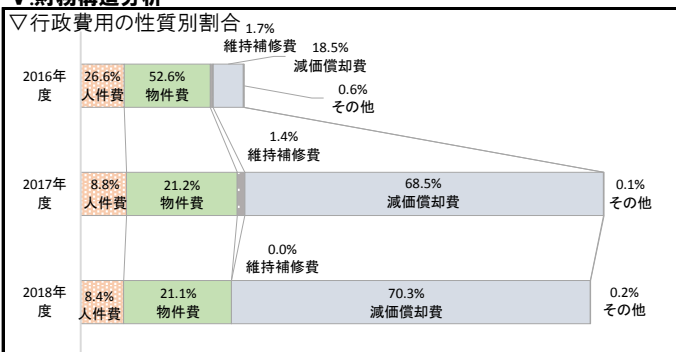
(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	12,528	23,099	10,571
	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	1,147,827	1,075,586	△ 72,241	地方債	12,412	23,000	10,588
	土地	148,821	148,821	0	賞与引当金	116	99	△ 17
	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	△ 249,073	△ 321,314	△ 72,241	固定負債	719,466	696,185	△ 23,281
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	717,788	694,788	△ 23,000
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	1,678	1,397	△ 281
	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	731,994	719,284	△ 12,710
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	421,633	362,102	△ 59,531	
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	421,633	362,102	△ 59,531	
資産の部合計	1,153,627	1,081,386	△ 72,241	負債及び純資産の部合計	1,153,627	1,081,386	△ 72,241	

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	特になし
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	増減なし	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、72,241千円の減少。	主な増減理由	

V.財務構造分析

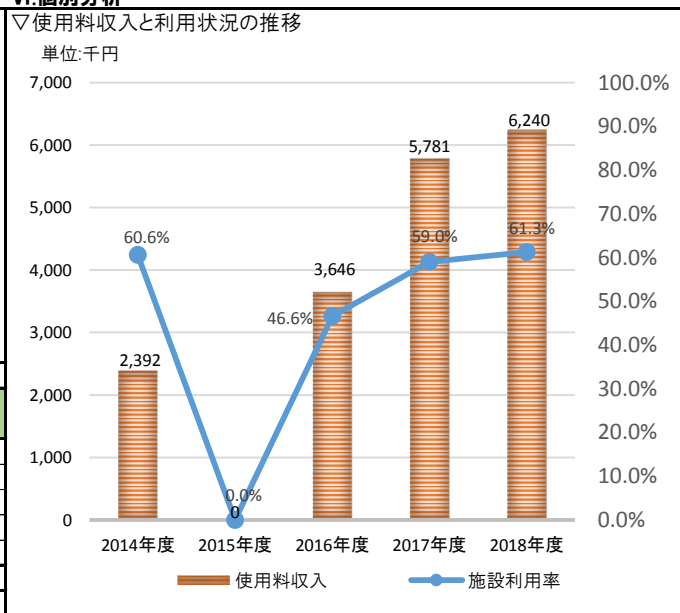


▽事業に関わる人員

(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	2018	2017
						合計	合計
成瀬コミュニティセンター管理事務	0.2	1.0			0.1	1.3	1.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.2	1.0	0.0	0.0	0.1	1.3	1.4
2017年度 特定事業 合計	0.2	1.0	0.0	0.0	0.2	1.4	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆施設利用率については、2017年度の59.0%と比較して、61.3%と2.3ポイント上昇しました。使用料収入については、2017年度の5,781千円と比較して、6,240千円と増加しました。
- ◆午前・午後の施設利用率68.7%に比べ、夜間の施設利用率は46.5%と低くなっています。
- ◆施設利用者が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが増加しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆引き続き施設利用率の向上を図るため、事業の実施や施設の周知など、さらなる取り組みを進める必要があります。
- ◆夜間の施設利用について、市民のニーズを把握する必要があります。
- ◇リニューアルオープン後約3年が経過し、今後維持補修のためのコストが発生することが予想されます。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に、空室情報の館内掲示を行うとともに、ホームページに予約システムへのリンクを設定し、予約状況の掲示を行います。
- ◆夜間の施設利用に関して、アンケート調査などにより市民のニーズの把握に努めます。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

2018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							
		2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	木曾森野コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	3,735	3,775	3,595	建設年月日	-		
	受益者負担比率	20.7%	8.9%	19.8%		2016年度	2017年度	2018年度
				有形固定資産減価償却率	-	-	-	

II. 2017年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆引き続き、施設利用率向上のための積極的な取り組みが必要です。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆施設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に、引き続き計画的に設備更新を行っていきます。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	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(ホールほか4室)
		実績	65.0	63.0	58.3		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明
 ◆施設利用率向上のため、引き続き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行いました。
 ◆音楽室の空調の修繕等、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。
 ◆町田市文化・国際交流財団との協働により、「ふれあい落語」を実施し、多くの方が来場されました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	5,283	4,564	4,425	△ 139	地方税	0	0	0	0
物件費	12,647	13,310	13,213	△ 97	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,150	9,432	9,350	△ 82	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	56	24,621	415	△ 24,206	分担金及負担金	0	0	0	0
行政費用					使用料及手数料	3,735	3,775	3,595	△ 180
扶助費	0	0	0	0	その他	174	185	265	80
補助費等	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	3,909	3,960	3,860	△ 100
減価償却費	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 14,106	△ 38,564	△ 14,318	24,246
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	金融収支差額 (d)	0	0	△ 2	△ 2
賞与・退職手当引当金繰入額	29	29	125	96	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 14,106	△ 38,564	△ 14,320	24,244
行政費用 小計 (b)	18,015	42,524	18,178	△ 24,346	特別収入 小計 (f)	1,426	72	0	△ 72
特別費用 (g)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 12,680	△ 38,492	△ 14,320	24,172
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,426	72	0	△ 72					

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 7,022千円 光熱水費 3,295千円 空調設備保守点検業務委託 1,218千円 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 3,595千円
主な増減理由	入札結果により、機械警備業務委託料が57千円減少。点検項目減少により、施設定期点検業務委託料が32千円減少。処分量減により、産業廃棄物収集運搬処分委託料が22千円減少。	主な増減理由	施設利用率の低下により、使用料が180千円減少。
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	冷却塔給水管交換修繕 158千円 音楽室空調機修繕 93千円 排風機ファンベルト交換修繕 41千円 など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 176千円 自動販売機使用料 89千円
主な増減理由	冷温水発生機等更新工事が終了したことにより、工事請負費が22,945千円減少。高圧ケーブル等改修工事が終了したことにより、工事請負費が1,078千円減少。	主な増減理由	自動販売機使用料が89千円増加。使用枚数の減少により、複写機等使用料が9千円減少。

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	㎡	2018	1,000	18,178	△ 24,346	維持補修費等が減少したことにより、床面積1㎡あたりコストが24,346円減少しています。
		2017	1,000	42,524	24,509	
		2016	1,000	18,015	△ 2,337	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	35,493	512	△ 556	維持補修費等が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりコストが556円減少しています。
		2017	39,800	1,068	610	
		2016	39,300	458	△ 33	
開館日数1日あたりコスト	日	2018	347	52,386	△ 70,162	維持補修費等が減少したことにより、開館日数1日あたりコストが70,162円減少しています。
		2017	347	122,548	70,632	
		2016	347	51,916	△ 6,567	

④貸借対照表

(単位:千円)

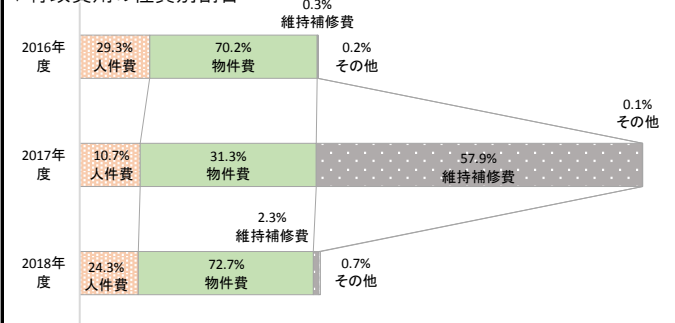
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	29	2,478	2,449	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	2,444	2,444
		土地	0	0	0	賞与引当金	29	34	5
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	22,423	20,030	△ 2,393
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	22,000	19,556	△ 2,444
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	423	474	51	
	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	22,452	22,508	56
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 22,452	△ 22,508	△ 56	
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	△ 22,452	△ 22,508	△ 56	

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	特になし	決算額の主な内訳
主な増減理由		主な増減理由

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

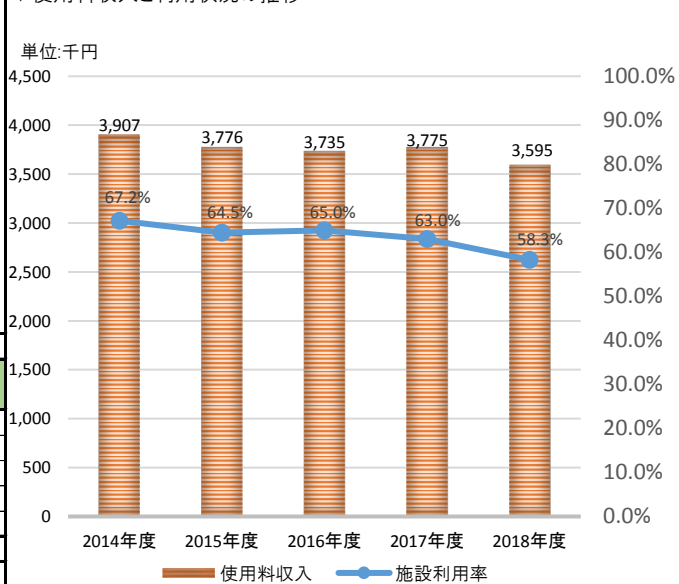


▽事業に関わる人員

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	2018 合計	2017 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	1.5
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.5
2017年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.5

VI.個別分析

▽使用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

- ◆施設利用率については、2017年度の63.0%と比較して、58.3%と4.7ポイント低下しました。使用料収入については、2017年度の3,775千円と比較して、3,595千円と180千円減少しました。
- ◆午前・午後の施設利用率73.5%に比べ、夜間の施設利用率は27.6%と低くなっています。
- ◆2017年度に行った施設の運営、維持管理のための大規模工事が終了したことにより、事業費の構成が通常に戻っています。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆引き続き施設利用率の向上を図るため、事業の実施や施設の周知など、さらなる取り組みを進める必要があります。
- ◆夜間の施設利用について、市民のニーズを把握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

- ◆施設利用率向上のために、空室情報の館内掲示を継続するとともに、ホームページに予約システムへのリンクを設定し、予約状況の掲示を行います。
- ◆利用者から要望の多い備品を整備することで、特に利用率の低い第2会議室や和室の利用の促進を図っていきます。
- ◆夜間の施設利用に関して、アンケート調査などにより市民のニーズの把握に努めます。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

2018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とす。						
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						
		2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	三輪コミュニティセンター	
	使用料収入 (単位:千円)	2,729	2,837	2,845	建設年月日	2002年3月28日	
	受益者負担比率	9.5%	7.5%	9.7%		2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	31.4%	33.4%	35.3%

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	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(ホールほか6室場)
		実績	50.3	48.4	48.8		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明
 ◆施設利用率向上のため、ホームページ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。
 ◆施設内の掲示板による各種チラシ等の掲示方法を見直し、情報を得やすくなるよう環境整備に努めました。
 ◆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、2018年11月24日、25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(自動ドア修繕、給湯器修繕、空調機制御基板交換修繕など)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	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	6,916	6,070	5,689	△ 381	地方税	0	0	0	0
物件費	14,724	16,113	16,270	157	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,022	9,957	10,284	327	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	807	9,350	983	△ 8,367	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	2,729	2,837	2,845	8
補助費等	0	0	0	0	その他	2,229	2,366	2,298	△ 68
減価償却費	6,191	6,191	6,191	0	行政収入 小計(a)	4,958	5,203	5,143	△ 60
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 23,778	△ 32,631	△ 24,078	8,553
賞与・退職手当引当金繰入額	98	110	88	△ 22	金融収支差額 (d)	△ 2,243	△ 1,487	△ 716	771
行政費用 小計 (b)	28,736	37,834	29,221	△ 8,613	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 26,021	△ 34,118	△ 24,794	9,324
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	88	49	247	198
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	88	49	247	198	当期収支差額 (e)+(h)	△ 25,933	△ 34,069	△ 24,547	9,522

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 5,204千円 空調設備保守点検業務委託 805千円など	決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター使用料 2,845千円
主な増減理由	使用量の減少により、光熱水費が326千円減少。 点検項目増加により、空調設備保守点検業務委託料が498千円増加。	主な増減理由	施設利用率の上昇及び料金改定により、使用料が8千円増加。
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	自動ドア修繕 324千円 2階給湯器修繕 173千円 空調機制御基板交換修繕 103千円など	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 2,134千円 複写機等使用料 143千円 自動販売機使用料 21千円
主な増減理由	外壁改修工事が終了したことにより、工事請負費が8,714千円減少。 昇降機修繕が終了したことにより、修繕料が594千円減少。	主な増減理由	デイサービス三輪の電気使用量の減少により、光熱水費使用料が75千円減少。 自動販売機使用料が21千円増加。

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	㎡	2018	1,488	19,638	△ 5,788	維持補修費等が減少したことにより、床面積1㎡あたりのコストが5,788円減少しています。
		2017	1,488	25,426	6,114	
		2016	1,488	19,312	△ 1,377	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	32,079	911	△ 179	維持補修費等が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが179円減少しています。
		2017	34,718	1,090	304	
		2016	36,557	786	△ 25	
開館日数1日あたりコスト	日	2018	347	84,210	△ 24,822	維持補修費等が減少したことにより、開館1日あたりのコストが24,822円減少しています。
		2017	347	109,032	26,219	
		2016	347	82,813	△ 5,650	

④貸借対照表

(単位:千円)

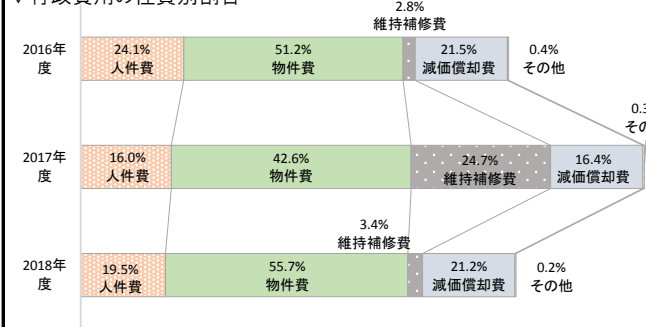
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	12,199	12,386	187	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	12,089	12,298	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	698,638	692,448	△ 6,190	賞与引当金	110	88	△ 22
		土地	488,151	488,151	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	308,127	308,127	0	固定負債	33,868	21,219	△ 12,649
		建物減価償却累計額	△ 98,601	△ 104,763	△ 6,162	地方債	32,274	19,976	△ 12,298
		工作物(取得価額)	1,413	1,413	0	退職手当引当金	1,594	1,243	△ 351
		工作物減価償却累計額	△ 452	△ 480	△ 28	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産	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	46,067	33,605	△ 12,462
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	652,571	658,843	6,272
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		698,638	692,448	△ 6,190	負債及び純資産の部合計	698,638	692,448	△ 6,190	

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	増減なし	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6,162千円の減少。	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

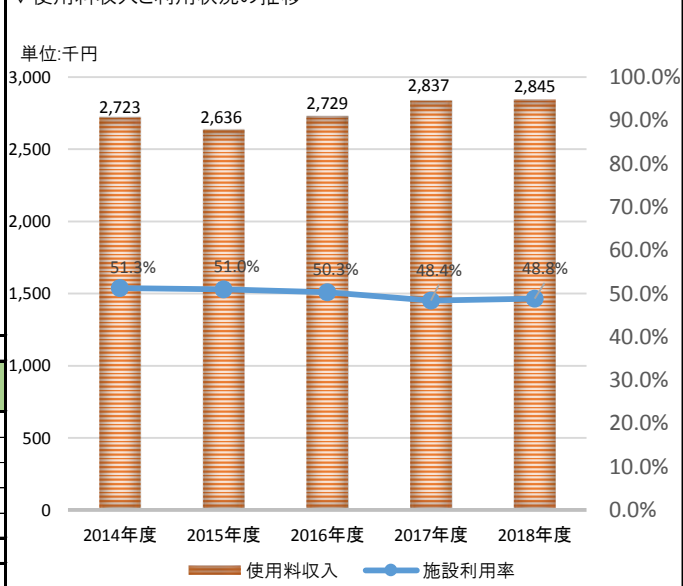


▽事業に関わる人員

業務内容	雇用形態					2018	2017
	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	合計	合計
三輪コミュニティセンター管理事務	0.2		1.0		0.1	1.3	1.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.2	0.0	1.0	0.0	0.1	1.3	1.4
2017年度 特定事業 合計	0.2	0.0	1.0	0.0	0.2	1.4	

VI.個別分析

▽使用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

- ◆施設利用率については、2017年度の48.4%と比較して、48.8%と0.4ポイント上昇しました。使用料収入については、2017年度の2,837千円と比較して、2,845千円と8千円増加しました。
- ◆空室情報の掲示を行いました。施設利用率の大きな上昇は見られませんでした。
- ◆午前・午後の施設利用率60.4%に比べ、夜間の施設利用率は25.5%と低くなっています。
- ◆大規模な改修工事の実施により維持補修費が減少しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆引き続き施設利用率の向上を図るため、事業の実施や施設の周知など、さらなる取り組みを進める必要があります。
- ◆夜間の施設利用について、市民のニーズを把握する必要があります。
- ◇施設の維持管理のため、今後も修繕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

- ◆施設利用率向上のために、空室情報の館内掲示とホームページへの掲示を継続し、他部署との連携や事業の実施などを進めていきます。
- ◆夜間の施設利用に関して、アンケート調査などにより市民のニーズの把握に努めます。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

2018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						
		2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	つくし野コミュニティセンター	
	使用料収入 (単位:千円)	3,376	3,660	3,671	建設年月日	1982年8月1日	
	受益者負担比率	12.0%	12.9%	12.3%		2016年度	2017年度
				有形固定資産減価償却率	41.6%	45.5%	49.4%

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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、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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	75.0	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 (ホールほか4室)
		実績	68.6	70.6	70.4		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明
 ◆施設利用率向上のため、引き続き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行いました。
 ◆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。
 ◆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、2018年11月3日、4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	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	5,354	4,506	4,425	△ 81	地方税	0	0	0	0
物件費	12,631	13,826	13,667	△ 159	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,915	9,557	9,180	△ 377	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	359	341	2,003	1,662	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	3,376	3,660	3,671	11
補助費等	0	0	0	0	その他	461	457	437	△ 20
減価償却費	9,687	9,687	9,687	0	行政収入 小計(a)	3,837	4,117	4,108	△ 9
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 24,225	△ 24,272	△ 25,799	△ 1,527
賞与・退職手当引当金繰入額	31	29	125	96	金融収支差額 (d)	△ 64	△ 76	△ 76	0
行政費用 小計 (b)	28,062	28,389	29,907	1,518	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 24,289	△ 24,348	△ 25,875	△ 1,527
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	1,481	96	0	△ 96
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,481	96	0	△ 96	当期収支差額 (e)+(h)	△ 22,808	△ 24,252	△ 25,875	△ 1,623

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 7,029千円 光熱水費 3,832千円 空調設備保守点検業務委託 1,109千円など	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 3,671千円
主な増減理由	月額単価減少により、昇降機保守点検業務委託料が108千円減少。点検項目減少により、施設定期点検業務委託料が91千円減少。入札結果により、機械警備業務委託料が49千円減少。	主な増減理由	料金改定により、使用料が11千円増加。
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	ホール系統GHP圧縮機取替修繕 1,106千円 ホール系統GHP冷媒回収・充填修繕 557千円 GHPスターターモーター修繕 137千円など	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 271千円 複写機等使用料 166千円
主な増減理由	ホール系統GHP圧縮機取替修繕を実施したことにより、修繕料が1,106千円増加。ホール系統GHP冷媒回収・充填修繕を実施したことにより、修繕料が557千円増加。	主な増減理由	電気使用量の減少により、行政財産使用許可による光熱水費使用料が17千円減少。使用枚数の減少により、複写機等使用料が3千円減少。

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	㎡	2018	1,003	29,818	1,514	維持補修費の増加により、床面積1㎡あたりコストが1,514円増加しています。
		2017	1,003	28,304	326	
		2016	1,003	27,978	12,991	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	51,122	585	70	維持補修費の増加により、施設利用者数1人あたりコストが70円増加しています。
		2017	55,091	515	18	
		2016	56,418	497	△306	
開館日数1日あたりコスト	日	2018	347	86,187	4,374	維持補修費の増加により、開館日数1日あたりコストが4,374円増加しています。
		2017	347	81,813	943	
		2016	347	80,870	△46,520	

④貸借対照表

(単位:千円)

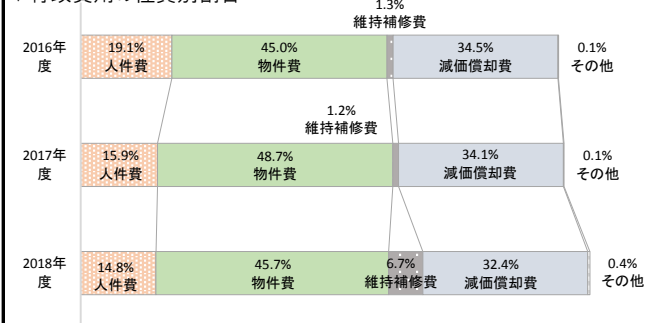
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	29	6,314	6,285
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	6,280	6,280
固定資産	有形固定資産	177,711	168,024	△ 9,687	賞与引当金	29	34	5
	土地	41,489	41,489	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	245,002	245,002	0	固定負債	75,923	69,694	△ 6,229
	建物減価償却累計額	△ 108,780	△ 118,467	△ 9,687	地方債	75,500	69,220	△ 6,280
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	423	474	51
	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	75,952	76,008	56
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	101,759	92,016	△ 9,743
工作物減価償却累計額	0	0	0	純資産の部合計	101,759	92,016	△ 9,743	
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	負債及び純資産の部合計	177,711	168,024	△ 9,687	
資産の部合計	177,711	168,024	△ 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	特になし
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	増減なし	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	

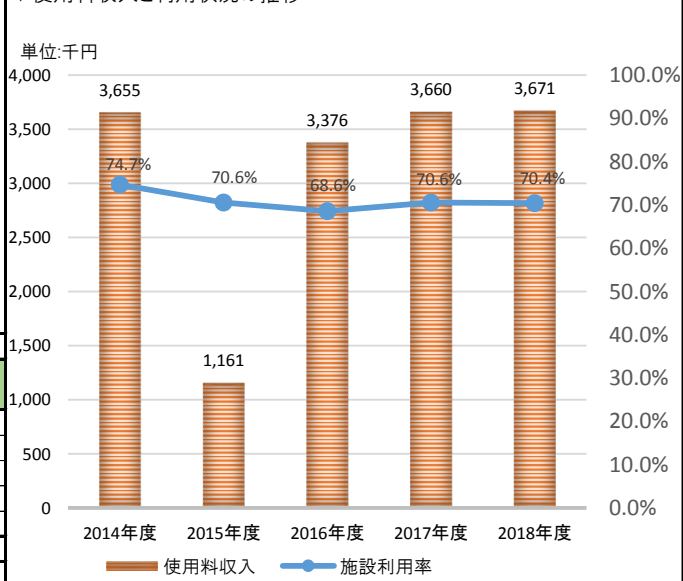
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽使用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	2018	2017
						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	1.5
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.5
2017年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.5

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆施設利用率については、2017年度の70.6%と比較して、70.4%と0.2ポイント低下しました。使用料収入については、2017年度の3,660千円と比較して、3,671千円と11千円増加しました。
- ◆午前・午後の施設利用率80.2%に比べ、夜間の施設利用率は50.6%と低くなっています。
- ◆緊急修繕の発生により、維持補修費が増加しました。有形固定資産減価償却率が49.4%となり、施設が老朽化しています。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆引き続き施設利用率の向上を図るため、事業の実施や施設の周知など、さらなる取り組みを進める必要があります。
- ◆夜間の施設利用について、市民のニーズを把握する必要があります。
- ◇施設の維持管理のため、今後も修繕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

- ◆施設利用率向上のために、空室情報の館内掲示を継続するとともに、ホームページに予約システムへのリンクを設定し、予約状況の掲示を行います。
- ◆夜間の施設利用に関して、アンケート調査などにより市民のニーズの把握に努めます。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

2018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			
		2016年度	2017年度	2018年度	
	男女平等推進計画	-	-	-	
	女性悩みごと相談利用者数	1,786	1,976	2,002	

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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防止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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	57	57	59	55	58	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	56	58	54		(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	87	89	89	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	84	87	89		(2019年度)	

- 成果
- ◆男女平等参画協議会及び男女平等推進会議を通じて第4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。また、2019年度に向けて、2018年度の評価と比較ができるように進捗状況を確認するための様式について改善を行いました。
- 説明
- ◆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。
 - ◆2018年度は中学校、大学にデートDV防止出張講座を実施し、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	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	31,528	35,049	32,457	△ 2,592	地方税	0	0	0	0
物件費	14,044	8,056	7,927	△ 129	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,839	7,069	6,988	△ 81	都支支出金	166	166	751	585
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	693	756	788	32
補助費等	2,427	1,453	1,842	389	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入小計(a)	859	922	1,539	617
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 49,604	△ 48,083	△ 41,947	6,136
賞与・退職手当引当金繰入額	2,464	4,447	1,260	△ 3,187	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用小計(b)	50,463	49,005	43,486	△ 5,519	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 49,604	△ 48,083	△ 41,947	6,136
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入小計(f)	0	0	6,704	6,704
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	6,704	6,704	当期収支差額(e)+(h)	△ 49,604	△ 48,083	△ 35,243	12,840

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員給料 20,714千円 再任用職員給料 10,490千円 臨時職員給料 573千円 など	決算額の主な内訳	女性悩みごと相談業務委託 6,566千円 センターだより配布委託 421千円 情報紙印刷製本 399千円 など
主な増減理由	職員構成の変更があり、正規職員1名減、代わりに再任用職員が配置されたため、人件費が2,592千円減少。	主な増減理由	女性悩みごと相談の相談日が減少したため、女性悩みごと相談業務委託料が44千円減少。新聞の発行部数が減少したため、センターだより配布委託料が39千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	各種講座講師謝礼 790千円 法律相談弁護士謝礼 338千円 男女平等参画協議会委員謝礼 325千円 など	決算額の主な内訳	施設使用料 788千円
主な増減理由	講座開催数を増やしたため、各種講座講師謝礼が167千円増加。法律相談件数が増加したため、法律相談謝礼が104千円増加。講座時の保育人数が増加したため、保育士謝礼が60千円増加。	主な増減理由	料金改定により、施設使用料が32千円増加。

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
		2018				
		2017				
		2016				
		2018				
		2017				
		2016				
		2018				
		2017				
		2016				

④貸借対照表

(単位:千円)

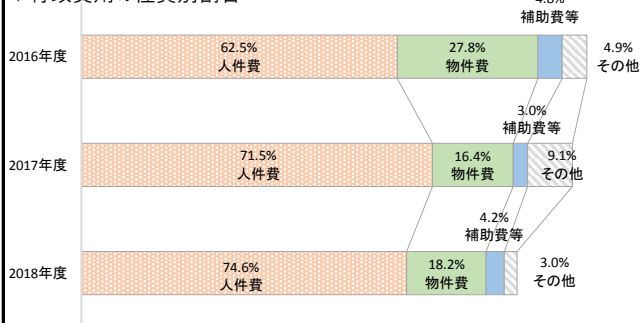
勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,788	1,260	△ 528
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,788	1,260	△ 528
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	25,941	17,749	△ 8,192
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	25,941	17,749	△ 8,192
	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	27,729	19,009	△ 8,720
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 27,729	△ 19,009	8,720
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	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
特になし	特になし	特になし
決算額の主な内訳	決算額の主な内訳	決算額の主な内訳
主な増減理由	主な増減理由	主な増減理由

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

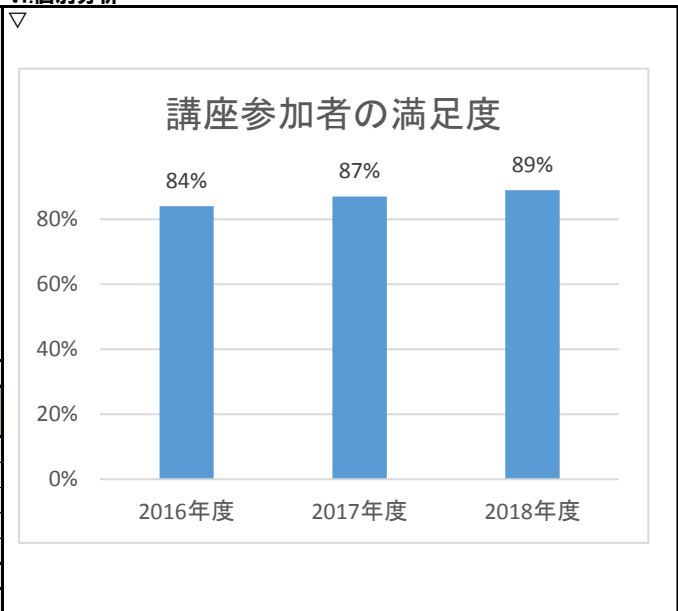


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2018 合計	2017 合計
男女平等推進事務	1.4	0.5		0.2	0.1	2.2	2.1
男女平等意識普及事務	1.0	0.5	0.6		0.2	2.3	2.4
女性悩みごと相談事務	0.1		0.4			0.5	0.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	2.5	1.0	1.0	0.2	0.3	5.0	4.9
2017年度 特定事業 合計	3.4	0.0	1.0	0.2	0.3	4.9	

VI.個別分析



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74.6%を占めています。そのほか、物件費が18.2%を占めており、これら2項目が大半を占めています。
- ◆第4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。
- ◆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、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87%から89%に上昇しています。

②2018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。
- ◆社会情勢の変化をとらえながら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。
- ◆男女平等推進事業費の中で大きな割合を占める、女性悩みごと相談窓口を更にPR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

- ◆第4次男女平等推進計画について、男女平等推進会議及び男女平等参画協議会からの評価をもとに、関係部署と調整し、事業の改善を進めます。
- ◆講座参加者の満足度は高い水準を維持できているため、社会情勢の分析及び関係機関との協議を通じて、満足度を落とさずに更に多くの方に参加していただける魅力的な講座の企画をします。
- ◆DV防止啓発リーフレットを配布することで、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。また、引き続き市内の学生向けにデートDV防止講座を行うなどして、幅広い年代に対応したDV防止啓発を行います。

2018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	地域経営ビジョン2030～協働による地域社会づくり推進計画～			
		2016年度	2017年度	2018年度	

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
町田市地域活動サポートオフィスの設立	-	目標	-	設立準備	設立準備	設立	設立	町田市地域活動サポートオフィスの設立
		実績	-	設立準備	設立準備		(2019年度)	
		目標						
		実績						

成果
 ◆2017年度に開催した有識者会議での提言をふまえ、NPOなどの団体、子育て中の方、市内在勤の方を対象に、ニーズ把握のためのワークショップを3回開催しました。その中で、求められる機能や役割、実現性、効果、また地域課題への関わり方などについての意見を集約しました。
 ◆設立準備会を3回開催し、設立に際して必要となる定款や事業計画及び収支予算骨格案などの検討を行いました。また、準備会の中で団体名が「町田市地域活動サポートオフィス」に決定しました。
 説明
 ◆2019年3月23日に「町田市地域活動サポートオフィス開設記念シンポジウム」を開催し、設立についての周知を図りました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	0	8,323	10,049	1,726	地方税	0	0	0	0
物件費	0	1,715	2,400	685	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	0	1,620	2,400	780	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	0	0	1,400	1,400	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	△ 10,374	△ 17,189	△ 6,815
賞与・退職手当引当金繰入額	0	336	3,340	3,004	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	0	10,374	17,189	6,815	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	0	△ 10,374	△ 17,189	△ 6,815
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	△ 10,374	△ 17,189	△ 6,815

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	町田市中間支援組織設立の準備支援業務委託 2,400千円	決算額の主な内訳	町田市中間支援事業補助金 1,400千円
主な増減理由	有識者会議の企画運営等業務委託等が完了したため、委託料が1,620千円減少。中間支援組織設立の準備支援業務委託を行ったため、委託料が2,400千円増加。	主な増減理由	備品等の購入や法人設立の準備のための補助を行ったため、1,400千円増加。
勘定科目		勘定科目	
決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
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
		2018				
		2017				
		2016				
		2018				
		2017				
		2016				
		2018				
		2017				
		2016				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	246	424	178	
	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	246	424	178
		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	3,563	5,977	2,414
		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	3,563	5,977	2,414
	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	3,809	6,401	2,592
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 3,809	△ 3,401	408
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	3,000	3,000	純資産の部合計	△ 3,809	△ 3,401	408	
	資産の部合計	0	3,000	3,000	負債及び純資産の部合計	0	3,000	3,000	

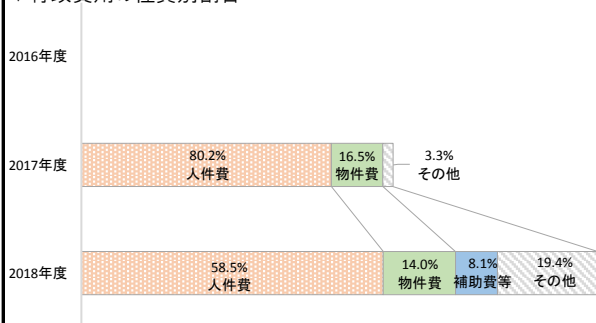
⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	その他の固定資産	勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	一般財団法人設立出捐金 3,000千円	決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	一般財団法人設立に必要な出捐金の拠出を行ったため、3,000千円の増加。	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	2018	2017
						合計	合計
新たな地域協働推進事業	0.8	0.4				1.2	1.1
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 特定事業 合計	0.8	0.4	0.0	0.0	0.0	1.2	1.1
2017年度 特定事業 合計	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	1.1	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民活動支援に精通した有識者に対し、事業内容についてのヒアリングを行うとともに、新たな担い手として地域活動に関わる基盤づくりのために、地域住民や在勤者などを対象としたニーズ調査を行いました。
- ◆一般財団法人町田市地域活動サポートオフィス設立準備会に対して出捐金を拠出し、法人登記に向けた準備を行いました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆有識者に対して行ったヒアリングの内容とニーズ調査を踏まえたうえで、2019年4月の町田市地域活動サポートオフィス設立に向け、事業計画及び収支予算書の作成を行う必要があります。
- ◆地域住民や在勤者等に対するニーズ調査を行いました。さらに地域課題や地域で活動する団体等の現状を把握する必要があります。
- ◆「町田市地域活動サポートオフィス開設記念シンポジウム」にて周知活動を行いました。さらに認知度を高めるための取り組み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

- ◆事業計画及び収支予算書の作成、法人登記など、町田市地域活動サポートオフィス設立に向けた準備を行います。
- ◆地域課題の把握や、地域で活動する団体や各分野の中間支援組織、その他関係組織の現状を把握するとともに関係を構築していきます。
- ◆広報誌やSNSを積極的に活用し、町田市地域活動サポートオフィスについて広く周知します。

2018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.2017年度末の総括

①「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ことがあります。
- ◆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。

②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。

III.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	100,000	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	416,475	102,978	75,703		(2019年度)	
出前学習会開催回数	回	目標	20	16	16	24	24	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	16	13	24		(2019年度)	
学習会等参加者の満足度	%	目標	90.0	90.0	95.0	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	96.7	94.9	93.3		(2019年度)	

- 成果の説明
- ◆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。また、東京都出前寄席を無料利用できる「東京都高齢者見守りモデル推進事業」を活用した介護事業所等の出前学習会が増加したため、出前学習会開催回数が増加しました。
 - ◆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93.3%と高い満足度です。国連職員やメディア出演されている著名な方を講師としてお招きするなど、参加者の満足度を高める工夫をしました。
 - ◆7月6日・7日に消費生活展「まちだらしフェア2018」を開催し、1,250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	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	43,643	46,710	48,970	2,260	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	470	849	691	△ 158	保険料	0	0	0	0
物件費	2,577	3,791	2,779	△ 1,012	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	479	466	433	△ 33	都支支出金	658	1,806	726	△ 1,080
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	1,882	1,782	1,828	46	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	658	1,806	726	△ 1,080
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 51,183	△ 55,057	△ 61,545	△ 6,488
賞与・退職手当引当金繰入額	3,739	4,580	8,694	4,114	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	51,841	56,863	62,271	5,408	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 51,183	△ 55,057	△ 61,545	△ 6,488
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)	△ 51,183	△ 55,057	△ 61,545	△ 6,488

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	「消費生活センターだより特集号」配布委託料 433千円 電話料 431千円 「消費生活センターだより特集号」印刷費 310千円 若年者向け啓発資料印刷費 279千円 マグネットシール印刷 260千円 など	決算額の主な内訳	東京都消費者行政強化交付金 726千円
主な増減理由	2018年度は消費者被害防止のための手形POPを製作しなかったことにより印刷製本費が729千円減少。 若年者向け啓発資料のページ数変更により印刷製本費が320千円減少。	主な増減理由	2018年度は消費者被害注意喚起の手形POPを製作しなかったことにより印刷製本費が729千円減少。 若年者向け啓発資料のページ数変更により印刷製本費が320千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	講座等講師謝礼 684千円 消費生活センター運営協議会補助金 516千円 弁護士謝礼 360千円 保育謝礼 189千円 研修講座受講料 50千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	著名な講師に講演を依頼したことにより、講師謝礼が146千円増加。 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121千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,558	1,924	366	
	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	1,558	1,924	366
		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		22,604	27,101	4,497
		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	22,604	27,101	4,497
	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	24,162	29,025	4,863
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 24,162	△ 29,025	△ 4,863
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 24,162	△ 29,025	△ 4,863	
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	特になし	特になし
主な増減理由		

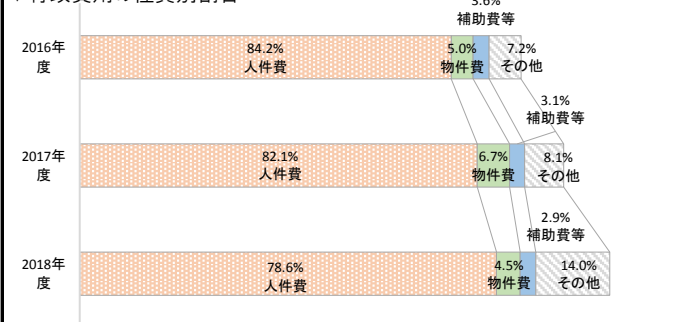
⑤キャッシュ・フロー・収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	726	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	57,408	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)	△ 56,682	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)	△ 56,682
				一般財源充当調整額	56,682

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

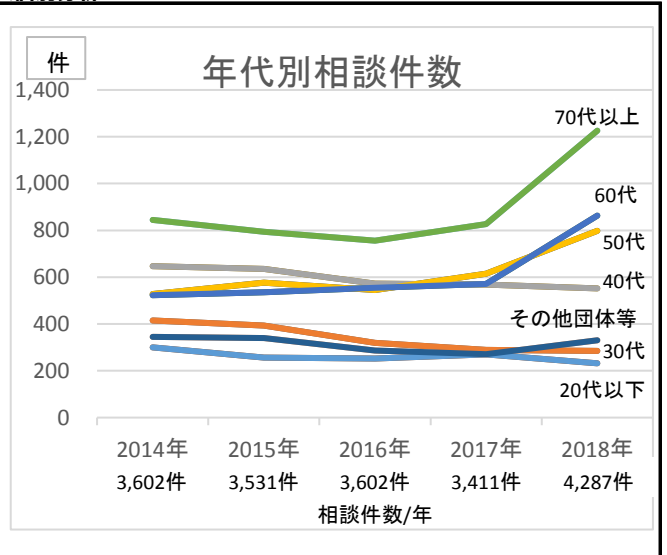


▽事業に関わる人員

(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	2018	2017
						合計	合計
管理事務	1.8					1.8	1.8
相談事業	1.4			5.9		7.3	7.0
教育事業	1.3			0.1		1.4	2.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	6.0	0.0	10.5	11.3
2017年度 歳出目 合計	4.4	0.0	0.0	6.1	0.8	11.3	

VI.個別分析



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆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。
- ◆2017年度末から発生した架空請求ハガキに関する相談の件数が引続き高い水準で推移しています。50代以上の相談者が大幅に増加したことにより全体の相談件数を押し上げる結果となりました。
- ◆インターネットが普及したこともあり、消費者トラブルのパターンの複雑化や低年齢の被害者の存在も見受けられます。

②2018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引き続き減少しています。不動産取引や投資など高額な契約に関する相談に代わり、比較的少額な架空請求に関する相談件数が高齢者を中心に急激に増加しており、市民への注意喚起が必要です。
- ◆悪質商法の手法は時代とともに変化しており、多様化する消費者問題に対応できるように、常に新しい知識を取り込んでいく必要があります。
- ◆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。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆高齢者の消費者被害防止のため、出前学習会で消費者被害の実例を周知するとともに、高齢者支援センター連絡会等での情報提供を行います。
- ◆多様化、巧妙化する消費者問題や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。また、学習指導要領の改正により学校においても消費者教育が推進されることから、学校と連携した有効な方策を検討します。

2018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 ◆マイナンバー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 ◆住居表示に伴う住居番号の付定に関すること

II 2017年度末の総括

①「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、更なる普及策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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合(「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階評価)
		実績	93.1	90.9	93.0		(2019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	8.00	12.00	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	2.06	2.98	6.08		(2023年度)	
マイナンバーカード交付割合	%	目標	-	10.00	15.50	18.00	28.00	町田市の人口におけるマイナンバーカードの交付割合
		実績	10.32	12.99	15.53		(2023年度)	

成果の説明

- ◆行政窓口の市民満足度については、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に努めたことにより、2017年度に比べて満足度が2.1ポイント上昇し、目標の86%を上回りました。
- ◆コンビニ交付の更なる利用促進のため、広報まちだやホームページ並びに各種イベントでの広報を実施したほか、グッズを作成し配布するなどコンビニ交付手数料減額を周知しました。また、マイナンバーカード所持者が窓口申請した際にもコンビニ交付手数料減額の案内を継続して行いました。
- ◆コンビニ交付の案内周知に努めたことにより、有料証明発行件数におけるコンビニ交付割合が3.1ポイント上昇しました。
- ◆マイナンバーカード交付割合は、広報まちだやホームページ並びに各種イベントでの広報を実施したほか、イベント「まちカフェ！」に出展しマイナンバーカード交付申請を受付するなどさらなる周知及び申請支援を実施したことにより、2017年度より2.54ポイント増え、目標の15.5%を達成しました。
- ◆自治体間業務比較(ベンチマーキング)により、業務コストや業務体制、業務フローについて検証を行い、他自治体との違いが明確になりました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	422,672	403,954	406,766	2,812	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	24,034	19,313	22,181	2,868	保険料	0	0	0	0
物件費	33,066	20,228	15,598	△ 4,630	国庫支出金	140,632	14,557	47,905	33,348
うち委託料	19,141	5,359	5,056	△ 303	都支支出金	1,050	1,045	1,050	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	63,416	62,477	60,072	△ 2,405
補助費等	72,514	36,357	38,196	1,839	その他	342	369	399	30
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	205,440	78,448	109,426	30,978
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 342,965	△ 424,403	△ 396,033	28,370
賞与・退職手当引当金繰入額	20,153	42,312	44,899	2,587	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	548,405	502,851	505,459	2,608	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 342,965	△ 424,403	△ 396,033	28,370
特別費用 (g)	0	670	4	△ 666	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 670	△ 4	666	当期収支差額 (e)+(h)	△ 342,965	△ 425,073	△ 396,037	29,036

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	印刷製本費(証明書台紙印刷) 3,516千円 事務処理等委託料 2,690千円 機器等保守点検委託料 2,132千円 備品借上料 1,678千円 備品等購入費 642千円 など	決算額の主な内訳	住民票手数料 23,435千円 戸籍手数料 16,919千円 印鑑証明手数料 9,712千円 税務証明手数料 5,297千円 諸証明手数料 1,972千円 など
主な増減理由	行政ファクシミリ賃貸借契約(長期継続契約)が終了し再リースしたことにより、備品借上料が4,970千円減少。 証明書等コンビニ自動交付事務委託料が増加したことにより、事務処理等委託料が1,341千円増加。	主な増減理由	各種証明書等の有料発行件数は増加したが、手数料減額をしているコンビニ交付件数が増加したことにより、使用料及手数料が2,405千円減少。
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交付金 33,433千円 証明書交付センター運営負担金 4,700千円 接遇研修講師謝礼 50千円 東京都市町村戸籍住民基本台帳事務協議会負担金 13千円	決算額の主な内訳	個人番号カード交付事業費補助金 32,142千円 個人番号カード交付事務費補助金 14,290千円 中長期在留者住居地届出等事務委託金 1,473千円
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マイナンバーカード等の関連事務に係る経費が増加したことなどに伴い、個人番号カード等関連事務交付金が1,847千円増加。	主な増減理由	2018年度は個人番号カード事業費補助金の交付があり、32,142千円増加。 マイナンバーカードの交付事務に係る経費が増加したことに伴い、個人番号カード事務費補助金が956千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	4	0	△ 4	流動負債	19,291	19,965	674	
	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	19,291	19,965	674
		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	279,826	281,181	1,355
		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	279,826	281,181	1,355
	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	299,117	301,146	2,029
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 299,113	△ 301,146	△ 2,033
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	△ 299,113	△ 301,146	△ 2,033	
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	4	0	△ 4		
資産の部合計		4	0	△ 4					

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	未収金	勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	内訳なし	決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	臨時運行許可番号標弁償金を不納欠損としたため4千円減少。	主な増減理由		主な増減理由	

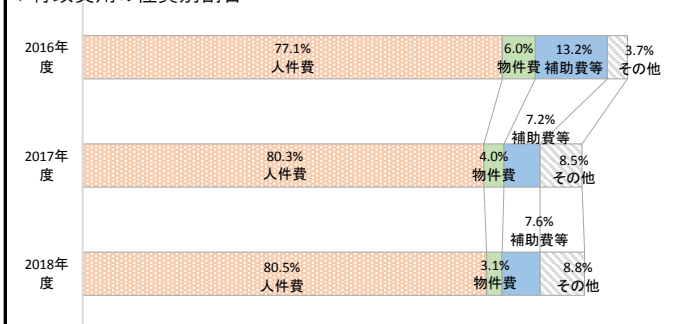
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	109,425	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	503,431	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)	△ 394,006	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)	△ 394,006	
			一般財源充当調整額	394,006	

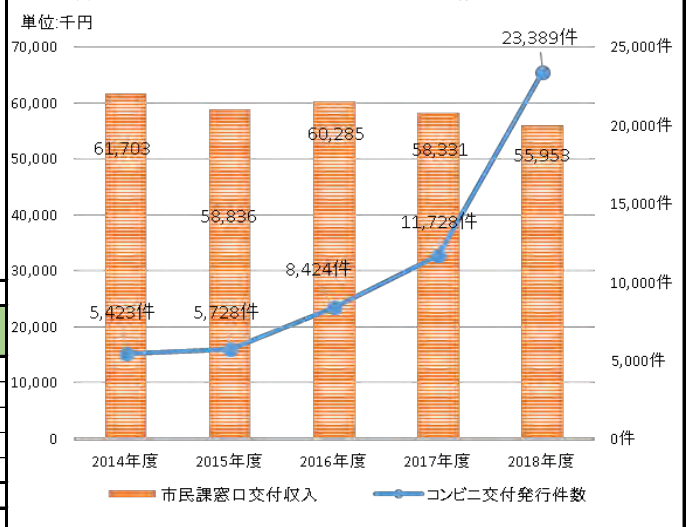
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽市民課窓口交付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	2018 合計	2017 合計
証明書発行事務	9.4			9.6	0.3	19.3	21.3
住民異動・各申請事務	12.1	1.0	1.0	4.8	1.5	20.4	24.6
戸籍届出事務	10.6			4.1		14.7	15.9
課マネジメント・庶務事務	10.2			1.0		11.2	6.4
社会保障番号制度	2.7			7.2	0.1	10.0	8.8
2018年度 歳出目 合計	45.0	1.0	1.0	26.7	1.9	75.6	77.0
2017年度 歳出目 合計	45.0	1.0	1.0	26.9	3.1	77.0	77.0

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆各種広報の実施や、イベント「まちカフェ！」に出展しマイナンバーカード交付申請を受付するなど周知及び申請支援を実施したことにより、マイナンバーカード交付割合が2017年度より2.54ポイント上昇し、目標の15.5%を達成しました。
- ◆コンビニ交付手数料減額の周知に努めたことにより、有料証明発行件数におけるコンビニ交付の割合は2017年度に比べて3.1ポイント上昇しました。
- ◆自治体間業務比較(ベンチマーキング)により、業務コストや業務体制、業務フローについて検証を行いました。
- ◆来庁者への積極的な声かけや対応力向上のための職員研修を行った結果、市民満足度は2017年度より2.1ポイント上昇し目標の86%を上回りました。

②2018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マイナンバーカードの普及のために、引き続き効果的な普及促進策を講じる必要があります。
- ◆マイナンバーカード交付割合の年度目標は達成していますが、更なる普及策が求められています。
- ◇自治体間業務比較(ベンチマーキング)を実施することにより、効率的な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。
- ◆市民満足度の高い水準を維持するために、「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マイナンバーカード取得の促進のため、コンビニへの付添サービスやイベントでの申請支援を実施します。
- ◇2018年度に実施した自治体間業務比較(ベンチマーキング)を踏まえ、窓口業務の効率化に向けて、改善計画を作成します。
- ◆「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、職員一人ひとりの接遇の質を高めるとともに、より多くの来庁者から回答がいただけるよう、市民満足度アンケートの実施方法等について検討します。

2018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。

所管業務 ◆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
 ◆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
 ◆各種ポスターの掲示並びに配布物の配布に関すること
 ◆妊娠届の受付及び母子手帳の交付に関すること

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	町田駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018年度	建設年月日	1998年4月7日		
	受益者負担比率	32.7%	37.7%	30.3%		2016年度	2017年度	2018年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	88.4	90.9	93.1		(2019年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	52,000	52,000	52,000	49,000	49,000	証明書発行、母子手帳交付、おむつ袋・ボランティア袋配布の合計
		実績	51,680	52,274	48,707		(2019年度)	

成果 ◆行政窓口の市民満足度については、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るなど、「さわやか窓口」推進の意識を高め市民サービスの向上に努めたことにより、2017年度に比べて満足度が2.2ポイント上昇し、目標の86%を上回りました。
 の ◆平日は19時まで、土日も開所しているため、他部署に関する問い合わせ等が多くなっています。各種証明書の発行を行うとともに、市役所他部署や関係機関への問い合わせ、近隣他市への案内、観光情報の提供をするなど、市民の利便性及びサービスの向上に努めました。
 説明 ◆コンビニ交付の更なる利用促進のため、窓口でマイナンバーカードを提示した方に対して、積極的に制度のお知らせをしました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	42,893	41,281	43,356	2,075	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	207	206	285	79	保険料	0	0	0	0
物件費	17,385	17,471	17,514	43	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	30	31	29	△2	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	23,109	23,128	21,314	△1,814
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)	23,109	23,128	21,314	△1,814
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△47,546	△38,171	△48,928	△10,757
賞与・退職手当引当金繰入額	10,377	2,547	9,372	6,825	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	70,655	61,299	70,242	8,943	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△47,546	△38,171	△48,928	△10,757
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)	△47,546	△38,171	△48,928	△10,757

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 43,356千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 8,202千円 戸籍手数料 4,799千円 印鑑証明手数料 4,743千円 税務証明手数料 3,231千円 など
主な増減理由	事業に関わる人員を再任用職員から常勤職員に変更したことにより2,075千円増加。	主な増減理由	各種証明書(税務証明等)の発行件数の減少により、発行手数料が1,814千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	町田駅前連絡所建物賃貸借 16,504千円 光熱水費 570千円 通信運搬費 214千円 修繕料 46千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	レジスターの故障により、修繕料が46千円増加。	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	2018	72,802	965	195	証明発行件数、母子手帳交付件数、おむつ袋・ボランティア袋配布件数の合計。証明発行件数が減少し、使用料及手数料が減少した一方、人件費が増加したことにより、取扱件数1件あたりのコストが195円増加しました。
		2017	79,567	770	△129	
		2016	78,584	899	245	
		2018				
		2017				
		2016				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,018	1,484	466	
	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	1,018	1,484	466
		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	14,769	20,904	6,135
		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	14,769	20,904	6,135
	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	15,787	22,388	6,601
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 15,787	△ 22,388	△ 6,601
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 15,787	△ 22,388	△ 6,601		
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	特になし	特になし
主な増減理由		

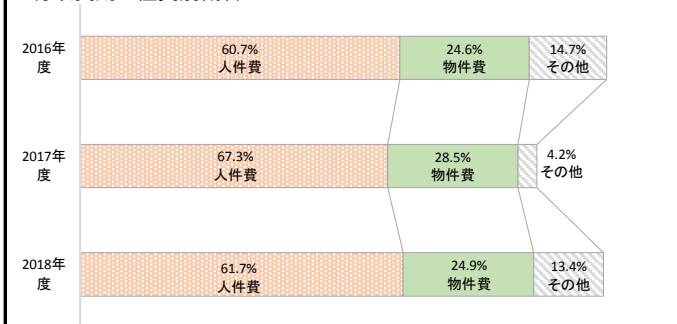
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	21,314	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	63,642	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)	△ 42,328	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)	△ 42,328
				一般財源充当調整額	42,328

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



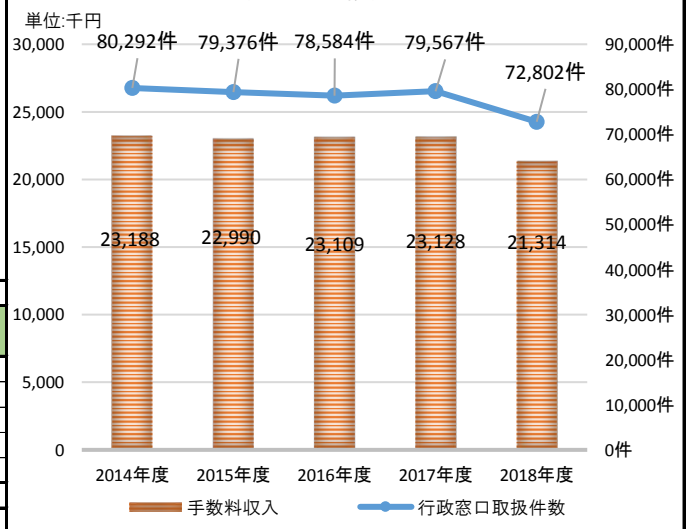
▽事業に関わる人員

(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	2018	2017
						合計	合計
駅前連絡所管理事務	1.0		0.1	0.1		1.2	0.6
駅前連絡所証明事務	1.9		0.8	5.2	0.2	8.1	9.1
駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.1		0.1	0.7		0.9	0.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	3.0	0.0	1.0	6.0	0.2	10.2	10.3
2017年度 歳出目 合計	2.0	1.0	1.0	6.1	0.2	10.3	

VI.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政窓口の市民満足度については、2017年度に比べて2.2ポイント上昇し、目標の86%を上回りました。
- ◆証明書の発行件数及び手数料収入は2017年度に比べ減少しました。特に税務証明の減少が大きく、各種手続きのマイナンバー制度利用の影響と考えられます。
- ◆証明発行件数が減少し使用料及手数料が減少した一方、事業に関わる人員を再任用職員から常勤職員に変更したことに伴う人件費の増加により、行政窓口取扱件数1件あたりコストが増加しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度の高い水準を維持するために、「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

- ◆職員全員で、お客様の立場に立った、わかりやすく親切・丁寧な説明を心が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、研修を受けるなどによりきめ細やかな対応に努めます。

2018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 ◆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
 ◆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
 事務 ◆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			施設の名称	木曾山崎コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018年度	建設年月日	1982年8月17日		
	手数料収入 (単位:千円)	4,849	4,880	4,769				
	受益者負担比率	5,308	5,085	4,878		2016年度	2017年度	2018年度
		13.7%	14.0%	12.3%	有形固定資産減価償却率	58.0%	60.0%	62.0%

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	93.9	92.7	99.0		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	66.0	66.0	52.0	50.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	55.9	51.7	49.4		(2024年度)	

成果 ◆職員に対し「さわやか窓口」推進のため、挨拶の励みや親切な声掛けの周知徹底を図ったことで、目標値を超える市民満足度を維持できました。
 ◆利用者から要望のあった「A館屋上防水改修工事」(営繕課管理費)、「B館3階大会議室照明器具修繕」を実施しました。また「コミュニティセンターの看板等修繕」、「駐車場段差解消他修繕」等を行い利用者の利便性向上、安全対策を図りました。
 説明 ◆夜間の施設利用率向上のため、利用促進チラシの配布を実施しました。併せてセンター運営委員会において利用促進についての広報等も行いましたが、夜間の利用率は低下し、施設全体の利用率も低下しました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	29,740	30,827	32,207	1,380	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	669	1,542	1,639	97	保険料	0	0	0	0
物件費	20,203	20,583	21,427	844	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,456	12,498	12,995	497	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	5,851	1,966	6,301	4,335	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	10,157	9,965	9,647	△ 318
補助費等	0	0	0	0	その他	139	154	137	△ 17
減価償却費	15,607	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)	10,296	10,119	9,784	△ 335
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 63,657	△ 60,892	△ 68,751	△ 7,859
賞与・退職手当引当金繰入額	2,552	2,028	2,993	965	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	73,953	71,011	78,535	7,524	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 63,657	△ 60,892	△ 68,751	△ 7,859
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)	△ 63,657	△ 60,892	△ 68,751	△ 7,859

②行政コスト計算書の特長的事項

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 6,853千円(内、水道・下水道料金 2,963千円) A館エレベーター保守点検料 410千円 自動ドア保守点検料 269千円など	決算額の主な内訳	木曾山崎コミュニティセンター使用料 4,769千円 住民票手数料 2,074千円 印鑑証明手数料 1,137千円 税務証明手数料 1,008千円など
主な増減理由	防火設備点検、非常用発電機負荷試験、空調設備点検の実施により委託料が497千円増加。 スタッキングチェアの買い替え等により消耗品費が264千円増加。	主な増減理由	各種証明書(税務証明書等)の発行件数の減少により、発行手数料が207千円減少。 施設利用件数の減少により、施設使用料が111千円減少。
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館屋上防水改修工事(営繕課管理費)3,650千円 B館3階大会議室照明器具修繕 984千円 看板等修繕 306千円 駐車場段差解消他修繕 270千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 136千円 古紙売払代 1千円
主な増減理由	A館屋上防水改修工事(営繕管理費3,650千円)、B館3階大会議室照明器具修繕(984千円)等の実施により維持補修費が4,335千円増加。	主な増減理由	利用者の減により、印刷機使用料が17千円減少。

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	2018	19,155	1,854	△ 87	2017年度までは、証明書発行枚数のみを実績としていましたが、2018年度からは、母子手帳の交付件数等の取扱い件数を加算したことにより、単位あたりのコストは87円減少しました。
		2017	17,218	1,941	49	
		2016	17,863	1,892	200	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2018	55,453	709	189	2017年度と比較して、利用者数が減少したことで単位あたりのコストは189円増加しました。
		2017	72,256	520	△ 77	
		2016	67,285	597	△ 25	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,182	1,238	56	
	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	319,782	304,175	△ 15,607		賞与引当金	1,182	1,238	56
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	780,368	780,368	0	固定負債		17,148	17,440	292
		建物減価償却累計額	△ 460,586	△ 476,193	△ 15,607		地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	17,148	17,440	292
		工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産	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	18,330	18,678	348
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		301,452	285,497	△ 15,955
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	301,452	285,497	△ 15,955	
	無形固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	319,782	304,175	△ 15,607		
	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	319,782	304,175	△ 15,607						

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	特になし	勘定科目	特になし
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	特になし	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	建物減価償却により、15,607千円減少。	主な増減理由		主な増減理由	

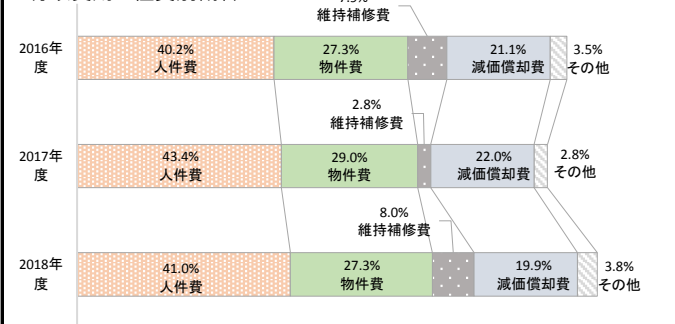
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	9,783	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	62,580	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)	△ 52,797	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)	△ 52,797
				一般財源充当調整額	52,797

V. 財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



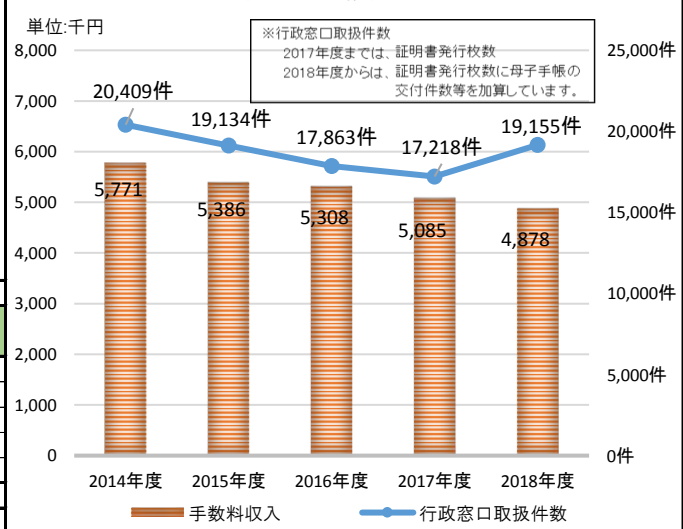
▽事業に関わる人員

(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	2018	2017
						合計	合計
証明書交付事務	0.5	1.8		0.8		3.1	2.7
センターの管理・運営事務	1.3					1.3	1.3
施設貸し出し事務	0.1	0.1		0.2		0.4	0.5
運営・まつり実行委員会						0.0	0.2
その他連絡所事務	0.1	0.1				0.2	0.3
2018年度 歳出目 合計	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	5.0	5.0
2017年度 歳出目 合計	2.0	1.0	1.0	1.0	0.0	5.0	

VI. 個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



VII. 総括

①成果および財務の分析

- ◆行政窓口の市民満足度は、99%と高い水準を維持しています。
- ◆有形固定資産減価償却率が62.0%と高い水準となっており、維持補修費は2017年度に比べ5,450千円増加しました。内訳としては、要望があり課題となっていた「A館屋上防水改修工事」、「B館3階大会議室照明器具修繕」、「看板等修繕」が主なものとなっています。
- ◆夜間の施設利用率向上のため、利用促進チラシの配布を実施しました。併せてセンター運営委員会において利用促進についての広報等も行いましたが、夜間の利用率は低下し、施設全体の利用率も低下しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、「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。
- ◇便利であると共に、安全、安心な施設であるためには、計画的な維持補修及び改修を行うことが必要不可欠です。
- ◇施設利用率向上のため、チラシ配布以外の周知方法を検討するとともに、利用率の低い部屋の使用目的の見直しや地域開放など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

- ◆「さわやか窓口」推進のため、朝礼時における挨拶励行の周知等をもとより、接遇に関する様々な研修等に参加して職員の意識向上を図ります。
- ◇保守点検、設備担当職員の指摘事項及び利用者の要望等を総合的に検討して、計画的な施設修繕を行います。
- ◇施設の周知方法について具体的に検討するとともに、部屋の使用目的の見直しについて検討します。また、2020年度に私立大学が近隣に開校するため、2019年度から学校に対し、学生の施設利用についての働きかけを行います。

2018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。

所管業務 ◆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
 ◆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			施設の名称	玉川学園コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	2,423	2,358	1,794	建設年月日	1974年5月・1991年4月増築		
	手数料収入 (単位:千円)	2,980	2,981	2,717		2016年度	2017年度	2018年度
	受益者負担比率	13.4%	13.0%	8.6%	有形固定資産減価償却率	58.6%	60.6%	62.6%

II 2017年度末の総括

①「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へ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。

②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、市民及び利用者へ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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	95.3	95.6	95.5		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	71.0	71.0	65.0	-	-	建替えのため2018年12月29日から2021年4月末まで貸出中止
		実績	69.0	63.0	61.1			

成果 ◆2018年度の市民満足度アンケート調査は建替え前の旧施設にて行いましたが、市職員だけでなく委託の警備員・清掃員にも明るい挨拶や親切丁寧な言葉遣いを心がけるよう注意喚起して、「さわやか窓口」推進の意識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ました。
 の ◆建替えによる施設貸出中止期間やホームグラウンドの適正な変更時期を、ホームページ・広報掲載、チラシ配布等により、市民及び利用者へ周知するなどして、施設利用率60%台を維持しました。
 明 ◆雨漏り箇所の巡回や応急処置をこまめに行うなど安全管理に努めたことにより、維持補修費が減少しました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	21,833	22,061	25,616	3,555	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,327	1,194	1,332	138	保険料	0	0	0	0
物件費	10,726	10,696	15,159	4,463	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,014	7,911	8,849	938	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	235	630	23	△ 607	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	5,403	5,339	4,511	△ 828
補助費等	0	0	0	0	その他	238	238	236	△ 2
減価償却費	4,657	4,657	4,657	0	行政収入 小計(a)	5,641	5,577	4,747	△ 830
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 34,628	△ 35,436	△ 47,528	△ 12,092
賞与・退職手当引当金繰入額	2,818	2,969	6,820	3,851	金融収支差額 (d)	0	△ 76	△ 89	△ 13
行政費用 小計 (b)	40,269	41,013	52,275	11,262	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 34,628	△ 35,512	△ 47,617	△ 12,105
特別費用 (g)	0	390	0	△ 390	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 390	0	390	当期収支差額 (e)+(h)	△ 34,628	△ 35,902	△ 47,617	△ 11,715

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	センター建物総合管理業務委託料 6,694千円 仮設事務所賃借料 2,940千円 産業廃棄物処理委託料 1,199千円 備品等運搬料 587千円など	決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター使用料 1,794千円 住民票手数料 1,034千円 印鑑証明手数料 869千円 戸籍手数料 493千円など
主な増減理由	建替えにより移転先仮設事務所の賃借料が2,940千円増加。移転時の備品等運搬料が587千円増加。不要物品の廃棄処分により産業廃棄物処理委託料が1,199千円増加。	主な増減理由	建替えに伴い、2018年12月末を以て施設貸出を中止したことにより施設使用料が564千円減少。各種証明書(税務証明等)の発行件数の減少により、発行手数料が264千円減少。
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	2階みんなのトイレフラッシュバルブ修繕 23千円	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 219千円 複写機等使用料 17千円
主な増減理由	2018年度は大規模な修繕がなかったことにより、修繕料が607千円減少。	主な増減理由	建替えに伴い、同じ敷地内に附設の玉川学園2丁目自転車駐車が一時的に移転したことにより、同駐車場の管理運営会社から徴収していた光熱水費使用料が20千円減少。

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	2018	20,823	1,324	528	仮設事務所の賃借料等建替えに伴う行政コストが増加した一方、建替えにより児童図書貸出を中止するなど、窓口取扱件数が減少したため、単位あたりのコストが528円増加しました。
		2017	26,992	796	22	
		2016	27,278	774	13	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2018	29,915	826	465	建替えに伴い、施設貸出を中止して利用者が減少したため、単位あたりのコストが465円増加しました。
		2017	54,153	361	22	
		2016	56,517	339	△ 47	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,400	1,668	268
	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	266,938	261,480	△ 5,458	地方債	0	0	0
	土地	174,548	173,747	△ 801	賞与引当金	1,400	1,668	268
	建物(取得価額)	232,840	232,840	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 140,450	△ 145,107	△ 4,657	固定負債	52,106	55,288	3,182
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	31,800	31,800	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	20,306	23,488	3,182
	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	53,506	56,956	3,450
資産の部合計	266,938	261,480	△ 5,458	純資産	213,432	204,524	△ 8,908	
				純資産の部合計	213,432	204,524	△ 8,908	
				負債及び純資産の部合計	266,938	261,480	△ 5,458	

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173,747千円	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	建替えにあたり、敷地の一部を道路用地として用途変更・所管換えを行ったため、801千円減少。	主な増減理由	建物減価償却により4,657千円減少。	主な増減理由	増減なし

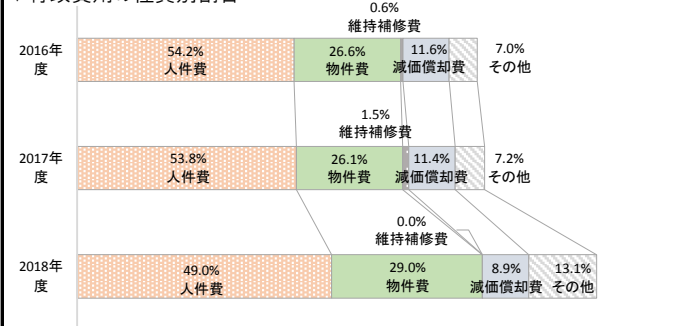
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	4,747	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	44,256	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)	△ 39,509	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)	△ 39,509
				一般財源充当調整額	39,509

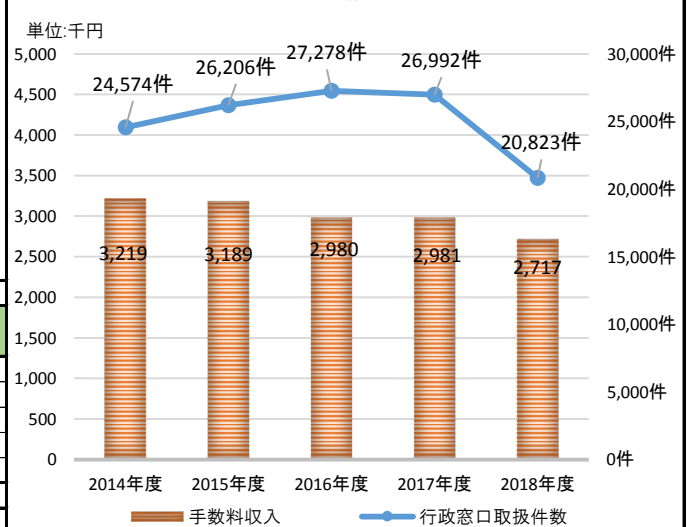
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



▽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	2018 合計	2017 合計
証明書発行事務	0.7					0.7	0.8
センター運営・管理事務	1.4					1.4	1.1
生活関連窓口事務	0.1					0.1	0.1
施設貸出・施設事業事務	0.4					0.4	0.5
児童図書貸出事務	0.4					0.4	0.5
2018年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0
2017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

- ◆旧施設で行われた2018年度の市民満足度アンケートでは、満足度が95%台と高い数値を維持しました。しかし、建物が狭隘であったため、待合スペースに関する項目に限っては81%と他の項目に比べて低い数値となっています。
- ◆建替えのため、他施設にホームグラウンドを変更する団体が増えるなか、目標値には達しないものの閉館直前まで施設利用率60%台を維持できました。
- ◆老朽化による雨漏り箇所に関しては安全に配慮しながら職員が応急処置を行うなどして対応しました。その結果、維持補修費が607千円減少しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆2019年2月12日から開設した仮設事務所は、市民満足度アンケートの意見をもとに待合スペースを広くしましたが、さらに来所者が利用しやすいように室内を整備する必要があります。
- ◇建替え後の施設運営に必要な備品の購入や各室の利用方法を検討するなど、新しいコミュニティセンターの開設準備を円滑に行う必要があります。
- ◆新たに開設した仮設事務所においても来所者が安心して利用できるように施設の安全管理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

- ◆より多くコンパクトに収納できるパンフレット架を購入したり、改めて事務所全体を効率よく整理整頓したりするなど、利便性の向上に努めます。
- ◇各室の利用方法の検討や、利便性の高い備品の購入など、新しいコミュニティセンターの開設準備を円滑に進めていきます。
- ◆仮設事務所の専有部分だけでなく、ビルの正面出入り口やエントランス等共用部分についても、日々こまめに点検するなど、ビル所有者と協力して安全管理を徹底します。

2018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 ◆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
事務 ◆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

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			施設の名称	忠生市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018年度	建設年月日	2015年2月27日		
	手数料収入 (単位:千円)	5,564	5,901	6,664				
	受益者負担比率	14,434	13,864	12,399		2016年度	2017年度	2018年度
		10.3%	11.2%	9.9%	有形固定資産減価償却率	8.7%	12.3%	16.0%

II. 2017年度末の総括

①「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。

②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、早期の対応に努めます。
◇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。

III. 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	89.5	89.5	市民満足度アンケートにおける「満足」や「やや満足」の割合
		実績	88.3	91.9	89.4		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	50.0	53.0	58.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	51.0	53.9	58.0		(2020年度)	

成果の说明 ◆朝礼時に窓口受付標語の唱和を行い、「さわやか窓口」推進を念頭に置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2017年度より2.5ポイント減少しましたが、「やや不満・不満」の割合は0.2ポイント減少し、また「不満」は0%でした。
◆大学生への周知は検討をしたものの実施に至りませんでした。パネルミラーの貸出開始や卓球台の増加、他課と連携して事業の実施会場として使用してもらうなどの工夫により、施設利用率が2017年度より4.1ポイント上昇し58.0%となりました。

IV. 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	89,023	83,062	84,947	1,885	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	3,326	1,327	1,116	△ 211	保険料	0	0	0	0
物件費	37,445	35,182	34,258	△ 924	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	28,593	28,656	27,354	△ 1,302	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,586	731	1,980	1,249	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	19,998	19,765	19,063	△ 702
補助費等	0	0	0	0	その他	547	527	529	2
減価償却費	54,178	54,178	54,178	0	行政収入 小計(a)	20,545	20,292	19,592	△ 700
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 173,560	△ 156,926	△ 172,775	△ 15,849
賞与・退職手当引当金繰入額	11,873	4,065	17,004	12,939	金融収支差額 (d)	△ 10,282	△ 10,126	△ 9,839	287
行政費用 小計 (b)	194,105	177,218	192,367	15,149	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 183,842	△ 167,052	△ 182,614	△ 15,562
特別費用 (g)	0	2	0	△ 2	特別収入 小計 (f)	0	2,628	0	△ 2,628
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	2,626	0	△ 2,626	当期収支差額 (e)+(h)	△ 183,842	△ 164,426	△ 182,614	△ 18,188

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 20,531千円 光熱水費 4,309千円 消耗品費 1,594千円 使用料及び賃借料 346千円など	決算額の主な内訳	忠生市民センター使用料 6,664千円 住民票手数料 4,120千円 印鑑証明手数料 3,646千円 税務証明手数料 1,754千円など
主な増減理由	2018年2月から夜間機械警備を導入したことにより、忠生市民センター総合管理業務委託料が815千円減少、忠生市民センター警備委託料が64千円増加。	主な増減理由	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763千円増加。税務証明手数料が、発行件数減少により585千円減少。
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	忠生市民センター駐車場管制装置修繕 698千円 忠生市民センター目隠しフェンス修繕 65千円 上小山田コミュニティセンター雨漏り改修工事 1,217千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 223千円 自動証明写真撮影機管理協力金 245千円 光熱水費使用料 59千円 古紙売払代 2千円
主な増減理由	上小山田コミュニティセンターの雨漏り改修工事実施により1,217千円増加。上小山田コミュニティセンターの空調機室外機修繕が2017年度で終了したことにより、573千円減少。	主な増減理由	コピー機の利用者減少により複写機等使用料が35千円減少。自動販売機の電気使用料増加により光熱水費使用料が46千円増加。

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	2018	55,253	2,082	375	2017年度より取扱件数が約5千件減少したことに加え、維持補修費と人件費の引当金繰入額が増加したことにより、コストが375円増加しました。
		2017	60,196	1,707	△ 63	
		2016	65,532	1,770	△ 17	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	75,437	1,025	253	2017年度より利用者数が約21千人減少したことに加え、維持補修費と人件費の引当金繰入額が増加したことにより、コストが253円増加しました。
		2017	96,487	772	△ 8	
		2016	100,125	780	△ 306	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	70,849	74,874	4,025		
	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	66,784	70,203	3,419	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,669,102	1,615,294	△ 53,808		賞与引当金	4,065	4,671	606
		土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	1,467,513	1,467,513	0	固定負債	1,185,709	1,122,322	△ 63,387	
		建物減価償却累計額	△ 179,013	△ 232,821	△ 53,808		地方債	1,126,745	1,056,541	△ 70,204
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	58,964	65,781	6,817
		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	1,256,558	1,197,196	△ 59,362
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	413,285	418,469	5,184	
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	413,285	418,469	5,184	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,669,843	1,615,665	△ 54,178		
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	741	371	△ 370							
資産の部合計	1,669,843	1,615,665	△ 54,178							

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	受付番号カード発券機 371千円
主な増減理由	増減なし	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370千円減少。

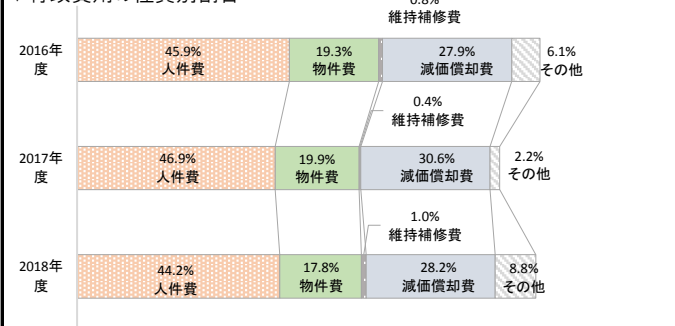
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	19,593	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	140,606	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	66,784
行政サービス活動収支差額(a)	△ 121,013	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)	△ 66,784
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 187,797
				一般財源充当調整額	187,797

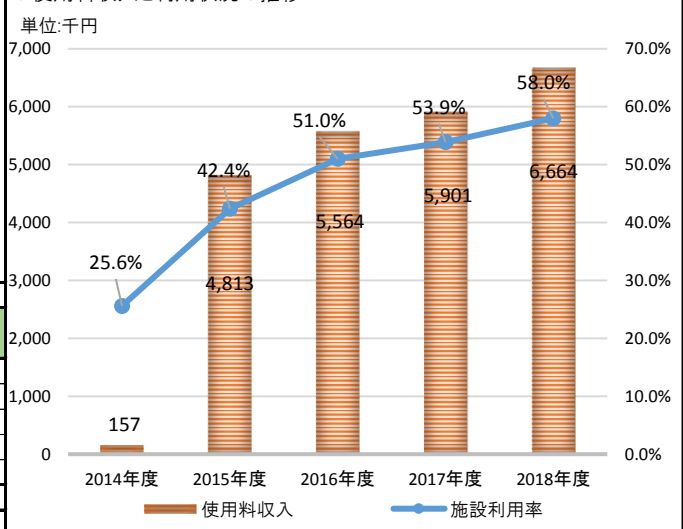
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽使用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	2018	2017
						合計	合計
行政窓口事務	5.4			5.0	0.3	10.7	12.1
施設管理運営事務	3.6					3.6	4.8
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	5.0	0.3	14.3	16.9
2017年度 歳出目 合計	9.3	0.0	0.0	5.0	2.6	16.9	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆「さわやか窓口」を継続して推進し、市民満足度アンケートで「満足・やや満足」の割合が2017年度を下回るものの、目標値を上回る満足度が得られました。
- ◆パンフレットやホームページの活用に加え、関係部署と連携して事業の実施会場とするなどの工夫により、施設利用率が2017年度より4.1ポイント上昇し58.0%となりました。
- ◆施設利用者数は21千人減少したものの、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763千円増加しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆施設利用率が低い夜間の時間帯などについて、利用者のニーズを掘り起こすことにより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、早期からの保守修繕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、老朽化した建物の維持・補修を行うための予算を確保する必要があり、行政コストの増要因となります。

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うことや、利用率の低い部屋を使いやすくすること等により利用の促進を図ります。
- ◇忠生市民センターの設備等の保守点検結果を精査し、早期の保守修繕対応が可能となるように努めます。
- ◇上小山田コミュニティセンターは関係部署と綿密に連携し、計画的な維持・管理・補修に努めます。

2018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	<ul style="list-style-type: none"> ◆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						
	施設名称	鶴川市民センター						
	建設年月日	1985年10月15日						
	使用料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018年度	2016年度	2017年度	2018年度	
	手数料収入 (単位:千円)	13,872	15,553	14,132	2016年度	2017年度	2018年度	
受益者負担比率	7.5%	10.6%	10.1%	有形固定資産減価償却率	35.8%	38.8%	41.9%	

II 2017年度末の総括

①「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。

②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、職場内研修等を通し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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	91.0	91.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	89.6	90.0	90.4		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	70.0	70.0	65.0	65.0	65.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	60.0	63.9	62.7		(2019年度)	

成果	◆市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合を引き続き高水準で維持するため、職場内研修等を通して職員の習熟度を高める取り組みを実施した結果、目標値を4.4ポイント上回る成果を得ることができました。
説明	◆施設利用率は2017年度実績より1.2ポイント減少し、目標値を達成することができませんでしたが、施設利用率向上のための取り組みとして、貸出施設の各部屋の情報をホームページに掲載し、施設情報の充実にも努めました。また、施設利用者のご意見によりマイクスタンドを購入しました。その他電話音量増幅器を購入し、電話の音声が届き取りにくい方も市庁舎職員と電話でスムーズに話すことができるように設備を整えました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	117,646	120,989	118,825	△ 2,164	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,452	1,946	1,799	△ 147	保険料	0	0	0	0
物件費	60,675	20,016	20,375	359	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,383	14,905	15,399	494	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	114	1,132	266	△ 866	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	15,799	20,465	19,158	△ 1,307
補助費等	0	0	0	0	その他	211	330	350	20
減価償却費	13,260	35,469	35,469	0	行政収入 小計(a)	16,010	20,795	19,508	△ 1,287
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 195,396	△ 172,763	△ 169,541	3,222
賞与・退職手当引当金繰入額	19,711	15,952	14,114	△ 1,838	金融収支差額 (d)	△ 147	△ 383	△ 409	△ 26
行政費用 小計 (b)	211,406	193,558	189,049	△ 4,509	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 195,543	△ 173,146	△ 169,950	3,196
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)	△ 195,543	△ 173,146	△ 169,950	3,196

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 3,427千円 エレベータ保守点検業務委託818千円 使用料及び賃借料 404千円など	決算額の主な内訳	鶴川市民センター使用料 4,997千円 住民票手数料 4,839千円 印鑑証明手数料 4,406千円 戸籍手数料 2,245千円など
主な増減理由	大規模改修工事後の保証期間が終了したことにより、機器等保守点検委託料が605千円増加。長期継続契約が終了し再リース契約に切り替えたことにより使用料及び賃借料が146千円減少。	主な増減理由	マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により、交付件数が減少したため、税務証明手数料501千円減少、印鑑証明手数料403千円減少、住民票手数料235千円減少。
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	鶴川市民センター2階防音扉修繕 217千円 鶴川市民センター第3駐車場バリアー修繕 49千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 169千円 自動証明写真撮影機管理協力金 146千円 光熱水費使用料 24千円 自動証明写真撮影機電気使用料 11千円
主な増減理由	2017年度よりも軽微な修繕だったため修繕料が866千円減少。	主な増減理由	複写機等使用料については、軽印刷機の使用件数が増え12千円増加。自動証明写真撮影機が減少し、管理協力金は8千円減少。電気使用料については、4千円減少。

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	2018	87,748	1,514	69	マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により、主に証明発行件数が減少したため、69円増加しました。
		2017	94,507	1,445	△ 130	
		2016	88,786	1,575	278	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	67,800	829	173	2017年度は3回あった選挙が2018年度は1度も実施されなかったため、センター施設利用者数が減少し、173円増加しました。
		2017	86,951	656	△ 1,993	
		2016	27,031	2,649	1,825	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,520	16,711	10,191
	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	1,482,808	1,447,338	△ 35,470	地方債	0	10,029	10,029
	土地	768,459	768,459	0	賞与引当金	6,520	6,682	162
	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	△ 446,523	△ 481,993	△ 35,470	固定負債	402,373	391,883	△ 10,490
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	307,800	297,771	△ 10,029
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	94,573	94,112	△ 461
	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	408,893	408,594	△ 299
資産の部合計	1,482,808	1,447,338	△ 35,470	純資産	1,073,915	1,038,744	△ 35,171	
				純資産の部合計	1,073,915	1,038,744	△ 35,171	
				負債及び純資産の部合計	1,482,808	1,447,338	△ 35,470	

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	特になし
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	増減なし	主な増減理由	減価償却により35,470千円減少。	主な増減理由	

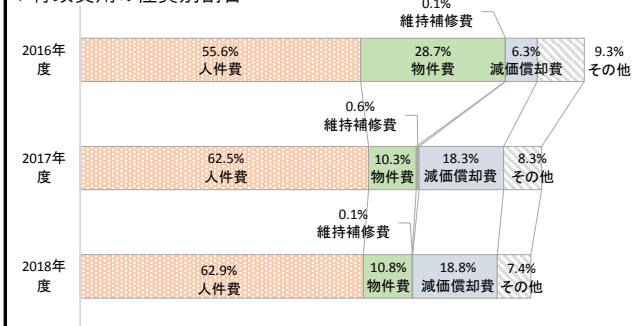
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	19,508	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	154,288	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)	△ 134,780	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)	△ 134,780
				一般財源充当調整額	134,780

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



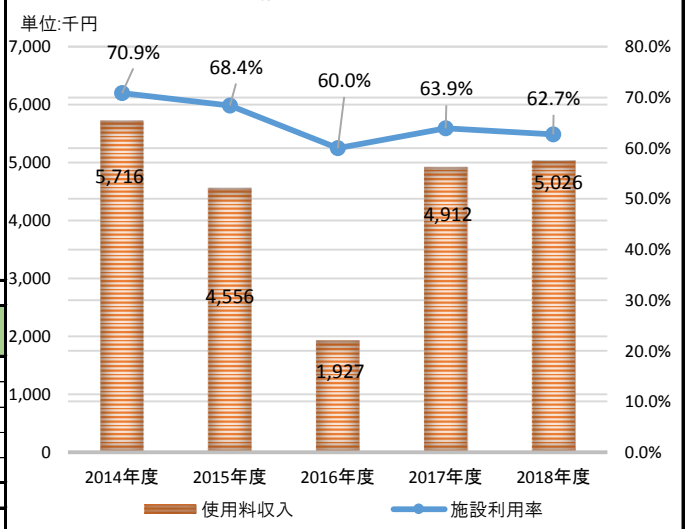
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2018 合計	2017 合計
		フルタイム	短時間				
住民基本台帳・印鑑事務	3.2			1.3		4.5	5.2
戸籍事務	0.3			0.4		0.7	0.8
証明事務	3.7			2.1	0.1	5.9	5.5
住民生活関連窓口事務	2.7			2.0		4.7	5.1
鶴川市民センター管理事務	3.1			0.2		3.3	3.0
2018年度 歳出目 合計	13.0	0.0	0.0	6.0	0.1	19.1	19.6
2017年度 歳出目 合計	13.0	1.0	0.0	5.0	0.6	19.6	

VI.個別分析

▽使用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

◆マイナンバー制度の普及・コンビニ交付の増加により行政窓口取扱件数のうちの主な証明発行件数が減少し、使用料及手数料も1,307千円減少しています。それに伴い行政窓口取扱件数の単位当たりコストは69円増加しています。利用されるお客様に対してのサービス提供に関しては職員の習熟度を上げる取り組みにより、市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合は2017年度より0.4ポイント増加し90.4%と高い満足度が得られました。

◆施設利用率については、2017年度と比較し1.2ポイント減少しました。施設利用率向上のための取り組みとして、貸出施設情報をホームページに掲載し、施設利用者のご意見を取り入れ施設ご利用の方が使用できる備品を購入しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆証明発行件数は減少していますが、高齢者の方のお手続きや、マイナンバーのお問合せは増えています。職員の必要知識も増える中、職員の異動にかかわらずお客様へのサービス水準を低下させないよう組織的な知識の蓄積と定期的な研修をしていく必要があります。

◆貸出施設利用率については、新規の施設利用者獲得に向けた取り組みや利用率の低い夜間の時間帯について利用率を上げるための取り組みをより積極的に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

◆市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合を引き続き高水準で維持できるように、職場内研修等を通して職員の習熟度を高めています。また、職員で共有すべき知識・情報については、朝礼で周知し共有した上で、鶴川市民センターマニュアル等に記入し、組織的な知識を蓄積していきます。

◆貸出施設の利用に関する情報を周知するためホームページ以外の媒体も用いてアプローチする方法を考えていきます。夜間の時間帯に利用する可能性の高い学生などに向け周知方法を考えていきます。

2018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 駅前近接している複合施設内にある利便性を活かして、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。

所管業務 ◆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			施設の名称	鶴川駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018年度	建設年月日	2012年9月29日		
	受益者負担比率	26.4%	25.0%	16.0%		2016年度	2017年度	2018年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	91.0	91.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	93.7	93.8	90.5		(2019年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	27,200	27,200	27,200	27,200	27,200	各種証明書・母子手帳・ごみ袋の交付者数・交換便・他部署等への取り継ぎ件数
		実績	31,950	29,850	28,350		(2019年度)	

成果 ◆行政窓口の市民満足度は2017年度の93.8%に比べ3.3ポイント減少して90.5%でしたが、市民課研修や各種研修に積極的に参加し職員相互のOJT研修を行ったことにより、引き続き目標値を上回る満足度を維持しています。
 の ◆行政窓口利用者数は2017年度に比べて1,500人減少しました。内訳としては証明発行利用が1,825人減少、母子手帳・おむつ袋の交付者数及び医療費の申請者数等も188人減少しています。しかしながら、窓口での各種問合せについては、2017年度から513人増加し7,294人となりました。
 説明 ◆窓口での問合せには市民課研修や認知症サポーター研修などの参加、他部署業務の資料の収集などで知識を共有することで対応しています。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	32,665	32,170	37,289	5,119	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	187	166	204	38	保険料	0	0	0	0
物件費	1,308	1,327	1,335	8	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	929	929	926	△3	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	9,941	8,951	8,053	△898
補助費等	1	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)	9,941	8,951	8,053	△898
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△27,765	△26,833	△42,168	△15,335
賞与・退職手当引当金繰入額	3,732	2,287	11,597	9,310	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	37,706	35,784	50,221	14,437	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△27,765	△26,833	△42,168	△15,335
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)	△27,765	△26,833	△42,168	△15,335

②行政コスト計算書の特長的事項

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	常勤職員人件費 26,372千円 嘱託職員人件費 10,756千円 臨時職員人件費 161千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 3,324千円 印鑑証明手数料 2,279千円 戸籍手数料 1,319千円 税務証明手数料 1,034千円 など
主な増減理由	再任用(短時間)職員1名が常勤職員1名に人員配置されたことにより5,119千円の増加。	主な増減理由	証明書発行件数の減少により手数料が898千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託 920千円 光熱水費 187千円 通信運搬費 117千円 消耗品費 84千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	光熱水費が酷暑により13千円増加。 委託料が契約差金等により3千円減少。 通信運搬費が使用量の減少により3千円減少。	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	2018	37,282	1,347	458	主に証明発行件数が減少したことにより行政窓口件数が2,955件減少したことで、職員の人員配置の変更により、1件あたりのコストが458円増加しました。
		2017	40,237	889	22	
		2016	43,506	867	△158	
		2018				
		2017				
		2016				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,181	1,766	585	
	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	1,181	1,766	585
		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		17,130	24,875	7,745
		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	17,130	24,875	7,745
	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	18,311	26,641	8,330
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 18,311	△ 26,641	△ 8,330
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 18,311	△ 26,641	△ 8,330	
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						

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	特になし	特になし
主な増減理由		

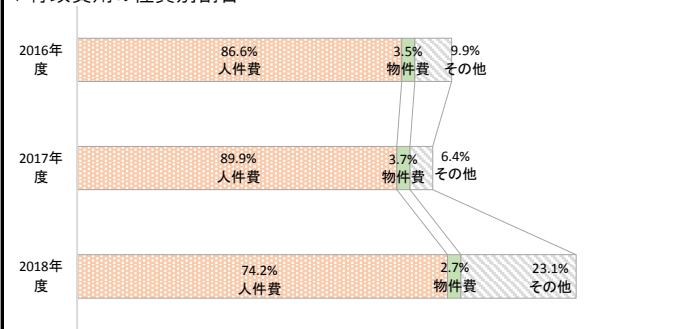
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	8,053	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	41,891	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)	△ 33,838	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)	△ 33,838	
			一般財源充当調整額	33,838	

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



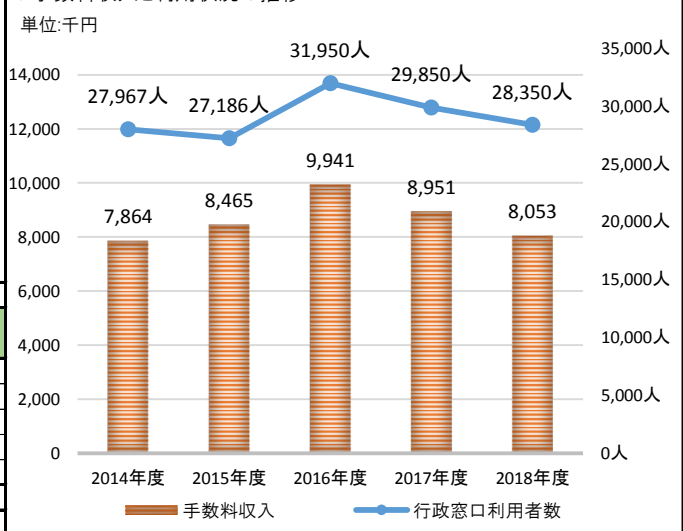
▽事業に関わる人員

(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	2018	2017
						合計	合計
鶴川駅前連絡所管理事務	0.9					0.9	1.0
鶴川駅前連絡所証明事務	1.5			2.9	0.1	4.5	4.3
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.6			1.0		1.6	1.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.9	0.1	7.0	6.9
2017年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	3.8	0.1	6.9	

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

- ◆行政窓口利用者数は、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、2017年度に比べ1,500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2,955件減少しており、1件あたりのコストは458円増加し、受益者負担比率は9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513人増加し7,294人と増えています。

②2018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さらなる減少が見込まれます。
- ◇鶴川駅前連絡所は平日は19時まで、また土日も開所しており、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でも立ち寄ることができます。証明書発行件数は減少していますが、各種問合せ件数は増加しています。このため、所掌業務のみならず、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します。
- ◆参加した研修内容や他部署・他機関の資料や問合せ内容を職員相互に共有することで、増加する来所者の問合せ等に適切に対応し、親切、丁寧な行政窓口として市民満足度を向上させます。

2018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	<ul style="list-style-type: none"> ◆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			施設の名称	南市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	4,206	4,473	4,206	建設年月日	1987年2月2日		
	手数料収入 (単位:千円)	9,774	9,667	8,925		2016年度	2017年度	2018年度
	受益者負担比率	11.2%	11.6%	11.5%	有形固定資産減価償却率	59.5%	61.6%	61.0%

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	86.0	86.0	2019年度はロビー環境における「満足・やや満足」の割合
		実績	87.7	90.0	92.5		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	65.9	65.9	63.0	57.5	57.5	ホール、会議室等の利用率
		実績	59.3	61.1	56.5		(2019年度)	

成果
◆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ました。また、来庁者の方へ積極的に声かけや挨拶をすることで、目標値及び2017年度を上回る満足度を達成しました。

説明
◆施設PRチラシを作成し、子どもセンターばあんや南町田駅前連絡所など市関連施設で配布しました。
◇施設保守点検業者からの指摘や不具合状況をもとに、7か所の修繕を行いました。また、雨漏りや設備の老朽化など当課では対応が困難な不具合については、関係部署と状況を共有し計画的な維持・修繕に努めました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	74,707	71,726	69,291	△ 2,435	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,289	1,277	1,020	△ 257	保険料	0	0	0	0
物件費	24,367	21,684	21,150	△ 534	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,174	13,929	13,933	4	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	3,509	3,804	3,144	△ 660	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	13,980	14,140	13,131	△ 1,009
補助費等	0	0	0	0	その他	792	702	652	△ 50
減価償却費	12,960	13,440	13,440	0	行政収入 小計(a)	14,772	14,842	13,783	△ 1,059
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 109,869	△ 107,438	△ 100,855	6,583
賞与・退職手当引当金繰入額	9,098	11,626	7,613	△ 4,013	金融収支差額 (d)	0	△ 5	0	5
行政費用 小計 (b)	124,641	122,280	114,638	△ 7,642	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 109,869	△ 107,443	△ 100,855	6,588
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)	△ 109,869	△ 107,443	△ 100,855	6,588

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 9,536千円 光熱水費 5,351千円 空調機器等保守点検業務委託 1,858千円 消耗品費 605千円 など	決算額の主な内訳	南市民センター使用料 4,206千円 住民票手数料 3,002千円 印鑑証明手数料 2,602千円 税務証明手数料 1,520千円 など
主な増減理由	節約により、光熱水費814千円減少。 冷水機買い替えにより、備品購入費489千円増加。 軽印刷機使用枚数減少等により、消耗品費258千円減少。	主な増減理由	交付件数の減少により、税務証明手数料388千円減少。 利用率の低下により、南市民センター使用料267千円減少。 交付件数の減少により、住民票手数料203千円減少。
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	駐車場防火シャッター修繕 1,296千円 2F大広間空調設備修繕工事 745千円 受水槽廻り給水管漏水修繕 680千円 天井防水修繕 281千円 など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 395千円 自動証明写真撮影機管理協力金 218千円 自動販売機光熱水費使用料 18千円 光熱水費使用料 12千円 など
主な増減理由	修繕件数が13件から7件に減ったこと、また、金額も2017年度より高額なものが少なかったため660千円減少。	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53千円減少。 書庫の整理により古紙の排出量が増えたため、古紙売払代4千円増加。

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
行政窓口取扱業務件数1件あたりコスト	件	2018	58,552	1,251	21	マイナンバー制度の運用が開始し、証明書の提出が不要となったり、コンビニ交付が増えているため、単位あたりコストが21円増加しました。
		2017	64,312	1,230	41	
		2016	65,863	1,189	78	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2018	58,560	707	101	2月から3月にかけて電気設備改修工事(舞台音響及び照明)を行い、施設利用者数が減ったため、単位あたりコストが101円増加しました。
		2017	71,274	606	△ 74	
		2016	68,162	680	97	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,792	3,850	58
	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	529,842	543,290	13,448	地方債	0	0	0
	土地	275,929	275,929	0	賞与引当金	3,792	3,850	58
	建物(取得価額)	656,150	683,038	26,888	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 402,237	△ 415,677	△ 13,440	固定負債	61,509	60,725	△ 784
	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	55,009	54,225	△ 784
	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	1,170	1,170	負債の部合計	65,301	64,575	△ 726
資産の部合計	529,842	544,460	14,618	純資産	464,541	479,885	15,344	
				純資産の部合計	464,541	479,885	15,344	
				負債及び純資産の部合計	529,842	544,460	14,618	

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	南市民センター 100,746千円 南市民センター第二駐車場 175,183千円	決算額の主な内訳	南市民センター 683,038千円	決算額の主な内訳	照明用機器(調光操作卓) 1,170千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	電気設備(舞台音響・舞台照明)改修工事により26,888千円増加。 減価償却により13,440千円減少。	主な増減理由	電気設備(舞台音響・舞台照明)改修工事により重要物品1,170千円増加。

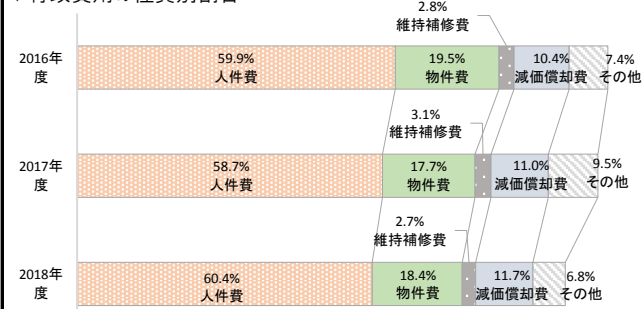
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	13,782	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	101,924	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)	△ 88,142	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)	△ 88,142
				一般財源充当調整額	88,142

V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



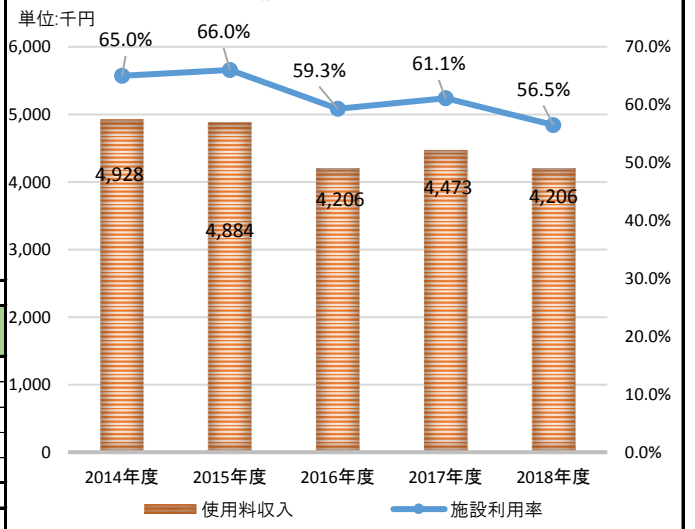
▽事業に関わる人員

(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	2018 合計	2017 合計
課の統括及び管理事務	3.3		0.3	0.1		3.7	3.4
証明関連事務	2.4		1.5	0.4		4.3	4.6
住民生活関連事務	2.2		1.2	0.2		3.7	3.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	3.0	0.7	11.7	12.0
2017年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	3.8	0.2	12.0	

VI.個別分析

▽使用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

- ◆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。
- ◆電気設備改修工事による施設利用者数の減少やマイナンバー制度の開始による証明書発行件数の減少等により、収入が1,009千円減少しました。一方で、省エネ診断を行い、空調設備の設定の見直し、効率的な運転の実施等により節電・節ガスに努めたことで光熱水費を814千円減らすことができました。
- ◆施設PRチラシを作成し、子どもセンターばあや南町田駅前連絡所などの市関連施設で配布しましたが、利用率の向上にはつながりませんでした。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆さらなる市民満足度向上のために、比較的満足度の低いロビー環境の改善が必要です。
- ◆対象者を絞り効果的に施設をPRする必要があります。
- ◇施設の老朽化は施設利用者の怪我や機器故障の要因となりかねず、利用率への影響も考えられるため計画的な対応が必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆市民満足度アンケートの結果分析を踏まえ、ロビー環境の改善に努めます。
- ◆近隣保育園や幼稚園に施設PRチラシを配布し、保護者会やママ会等での利用を促します。
- ◆南地域で活動している団体の利用を促すため、イベントでのPRブース出展を検討します。
- ◇保守点検業者、施設利用者等からの指摘や不具合の状況を関係部署と共有し、計画的な維持・修繕に努めます。

2018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	d: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 ◆各種ポスターの掲示及び配布物に関すること ◆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 ◆各種公簿に基づく証明に関すること ◆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 ◆図書館資料の予約の取次及び引渡し並びに図書館資料の受付に関すること

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			施設の名称	南町田駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018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	5.934	4.553	4.177		2016年度	2017年度	2018年度
		7.2%	10.0%	9.4%	有形固定資産減価償却率	-	-	-

II 2017年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆2017年3月から南町田駅前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、行政窓口の利用者数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月予定の南町田駅前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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	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」
		実績	92.5	91.6	92.4		(2019年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	43,300	43,000	40,000	40,000	40,000	諸証明書の交付者数・図書受取り・返却者数、及び住生活関連窓口事務取扱者数
		実績	44,251	35,231	35,509		(2019年度)	

成果 ◆行政窓口の市民満足度は、2017年度に比べて向上しています。声掛けの取り組みや丁寧な対応を心がけたことが向上につながっています。
◆行政窓口利用者数全体については2017年度に比べ微増していることから、移転後の減少は下げ止まったと考えられます。
◆証明書等発行件数については、6.5%減少しましたが、図書の取扱数や生活関連窓口事務取扱者数については、2017年度と同程度になっています。
◆事務所案内のチラシを作成しましたが、配布する時間や人数を確保できず、大幅な利用者増にはつながりませんでした。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	31,733	31,184	29,718	△ 1,466	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	566	361	305	△ 56	保険料	0	0	0	0
物件費	19,076	12,319	12,268	△ 51	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	2,706	1,390	1,448	58	都支支出金	3,672	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	6,030	4,553	4,177	△ 376
補助費等	25,990	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)	9,702	4,553	4,177	△ 376
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 73,509	△ 40,880	△ 40,187	693
賞与・退職手当引当金繰入額	6,412	1,930	2,378	448	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	83,211	45,433	44,364	△ 1,069	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 73,509	△ 40,880	△ 40,187	693
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)	△ 73,509	△ 40,880	△ 40,187	693

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 29,718千円	決算額の主な内訳	証明手数料 4,177千円
主な増減理由	職員構成の変更により人件費が1,466千円減少。	主な増減理由	証明発行件数の減少により、使用料及び手数料が376千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	定期建物賃貸借料 9,492千円 光熱水費 1,143千円 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	
主な増減理由	照明を間引く等して節約したため、光熱水費が10千円減少。 事務所内整理により、廃棄物収集委託料が23千円増加。 電話料金が1千円減少。	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件あたりコスト	件	2018	39,065	1,136	27	行政費用は2017年度より減少しましたが、行政窓口取扱件数も減少したため、単位あたりのコストが27円増加しました。
		2017	40,955	1,109	△ 170	
		2016	52,951	1,279	395	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2018	-	-	-	2017年3月の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。
		2017	-	-	-	
		2016	7,518	2,063	△ 640	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		932	977	45	
	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	932	977	45
		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		13,512	13,759	247
		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	13,512	13,759	247
	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	14,444	14,736	292
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 14,444	△ 14,736	△ 292
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 14,444	△ 14,736	△ 292	
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						

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	特になし	特になし
主な増減理由		

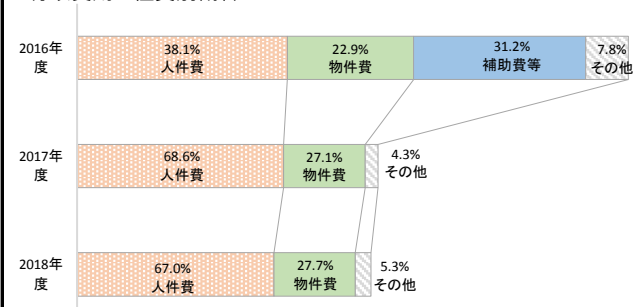
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	4,177	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	44,071	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)	△ 39,894	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)	△ 39,894	
			一般財源充当調整額	39,894	

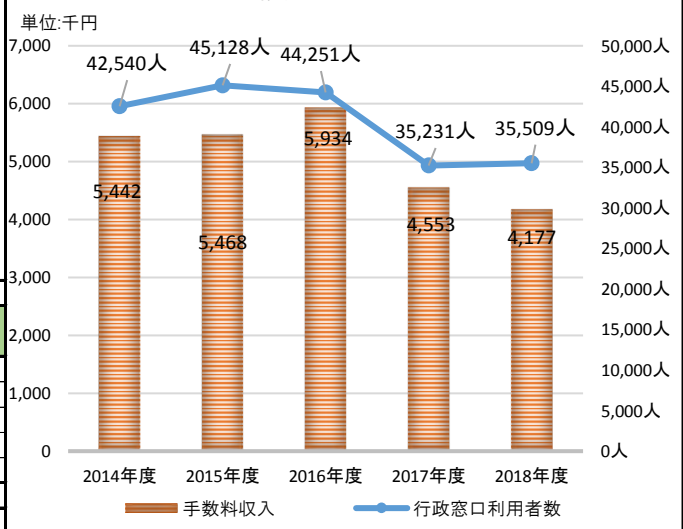
V.財務構造分析

▽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	2018	2017
						合計	合計
南町田駅前連絡所管理事務	1.3					1.3	1.0
証明連事務	0.3		0.4	1.4		2.1	2.9
住民生活関連事務	0.3		0.1	0.5		0.9	0.4
図書貸出事務	0.1		0.5	2.1		2.7	2.7
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	4.0	0.0	7.0	7.0
2017年度 歳出目 合計	2.0	1.0	0.0	4.0	0.0	7.0	7.0

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆マイナンバー制度の普及により、証明手数料は2017年度より8.3%減少しました。また、鶴間地区の住居表示の実施から時間が経過したため、住居表示等変更証明書発行の減少により、証明書発行件数は、2017年度に比べ6.5%減少しました。
- ◆図書の取り扱い数や生活関連窓口事務取扱者数等を含めた行政窓口利用者数は2017年度より0.8%増加しました。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆事務所移転から2年経過し、窓口利用者数は微増したこと、また2019年11月に南町田駅周辺拠点整備事業が完了することから、駅前連絡所周辺に訪れる人が増加することにより、行政への問い合わせや相談等の件数が増えることが予想されます。
- ◆グランベリーパークや駅前連絡所周辺の人の流れを把握し、駅前連絡所の認知度を上げることが必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆グランベリーパークの案内所に駅前連絡所のチラシを置いてもらうなど、認知度を上げる取り組みを検討します。
- ◇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します。

2018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	<ul style="list-style-type: none"> ◆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						
		2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	なるせ駅前市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	3,553	3,509	3,691	建設年月日	1996年3月19日		
	手数料収入 (単位:千円)	15,434	15,221	13,756		2016年度	2017年度	2018年度
	受益者負担比率	12.7%	13.6%	14.0%	有形固定資産減価償却率	42.2%	44.1%	44.4%

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	88.0	88.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	86.5	86.1	87.1		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	78.5	78.5	73.0	69.6	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	72.3	71.4	69.2		(2021年度)	

- 成果
◆研修への参加や習熟度テストの実施、朝礼・課内会議・連絡ノート等により情報共有を行い職員のスキルアップにつなげ、市民満足度の目標を達成することができました。
- 説明
◆第2回なるせ駅前市民センターまつりでは、実行委員会を支援し参加の呼びかけや広報活動を行い、参加者数・参加団体数が大幅に増加しました。
◆施設の外壁・屋上防水等の改修工事を行いました。施設利用率向上のため、町内会や近隣企業への施設利用を促すチラシの配布やロビーの環境改善を行いました。ホールは91.9%の利用率でしたが、和室の利用率が47.9%と低かったため、目標を達成できず、2017年度の実績を下回りました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	勘定科目	2016年度	2017年度	2018年度	差額	
		A	B	B-A			A	B	B-A	
行政費用	人件費	97,712	95,758	82,199	△ 13,559	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,495	1,542	1,702	160	保険料	0	0	0	0
	物件費	18,406	18,106	19,450	1,344	国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	12,055	11,847	12,478	631	都支支出金	0	0	0	0
	維持補修費	1,111	1,225	674	△ 551	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	18,987	18,730	17,447	△ 1,283
	補助費等	0	0	0	0	その他	385	385	441	56
	減価償却費	18,216	18,216	18,216	0	行政収入 小計(a)	19,372	19,115	17,888	△ 1,227
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 130,202	△ 118,893	△ 106,359	12,534
	賞与・退職手当引当金繰入額	14,129	4,703	3,708	△ 995	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	149,574	138,008	124,247	△ 13,761	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 130,202	△ 118,893	△ 106,359	12,534	
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	4,180	11,610	7,430	
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	4,180	11,610	7,430	当期収支差額 (e)+(h)	△ 130,202	△ 114,713	△ 94,749	19,964	

②行政コスト計算書の特長的事項

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 82,199千円 うち時間外勤務手当 1,702千円	決算額の主な内訳	ブラインド修繕 190千円 LED照明交換修繕 189千円 非常用照明交換修繕 183千円 照明器具修繕 29千円 など
主な増減理由	常勤職員が1名減員したため13,559千円の減少。	主な増減理由	利用者の要望により会議室のブラインド修繕や2階ホールのLED照明交換修繕、その他9件の修繕を行い、2017年度より2件増加したが1件あたりの金額が少額であったため551千円の減少。
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	建物総合管理委託料 10,321千円 光熱水費 5,411千円 消耗品費 482千円 エレベーター保守点検 337千円 など	決算額の主な内訳	住民票手数料 5,032千円 印鑑証明手数料 4,150千円 なるせ駅前市民センター施設使用料 3,691千円 戸籍手数料 2,116千円 など
主な増減理由	契約額が上昇したため建物総合管理委託料が407千円増加。2018年の猛暑等の影響により光熱水費が340千円の増加。廃棄物量の増加により収集・処分委託料が115千円増加。	主な増減理由	コンビニ交付の増加やマイナンバー制度の普及により、交付件数が減少したため、税務証明手数料が513千円、印鑑証明手数料が374千円、住民票手数料が302千円の減少。

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	2018	79,272	1,104	△ 142	行政窓口取り扱い件数が2,100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142円減少しました。
		2017	81,372	1,246	△ 119	
		2016	82,619	1,365	△ 67	
センター施設利用者1人あたりのコスト	人	2018	58,080	632	207	施設利用人数が28,119人減少したため、1人あたりのコストは207円増加しました。
		2017	86,199	425	△ 73	
		2016	73,834	498	△ 24	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,703	3,708	△ 995
	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	783,064	801,670	18,606	地方債	0	0	0
	土地	273,018	273,018	0	賞与引当金	4,703	3,708	△ 995
	建物(取得価額)	910,796	947,618	36,822	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 400,750	△ 418,966	△ 18,216	固定負債	68,216	52,226	△ 15,990
	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	68,216	52,226	△ 15,990
	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	72,919	55,934	△ 16,985
資産の部合計	783,064	801,670	18,606	純資産	710,145	745,736	35,591	
				純資産の部合計	710,145	745,736	35,591	
				負債及び純資産の部合計	783,064	801,670	18,606	

⑤貸借対照表の特征的事項

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	特になし
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 947,618千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	外壁・屋上防水等の改修工事により36,822千円増加。減価償却により18,216千円減少。	主な増減理由	

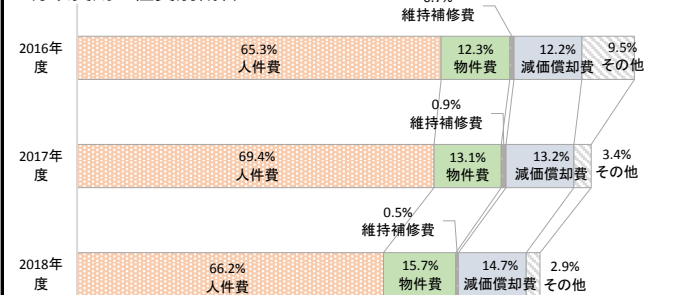
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	17,889	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	111,406	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)	△ 93,517	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)	△ 93,517
				一般財源充当調整額	93,517

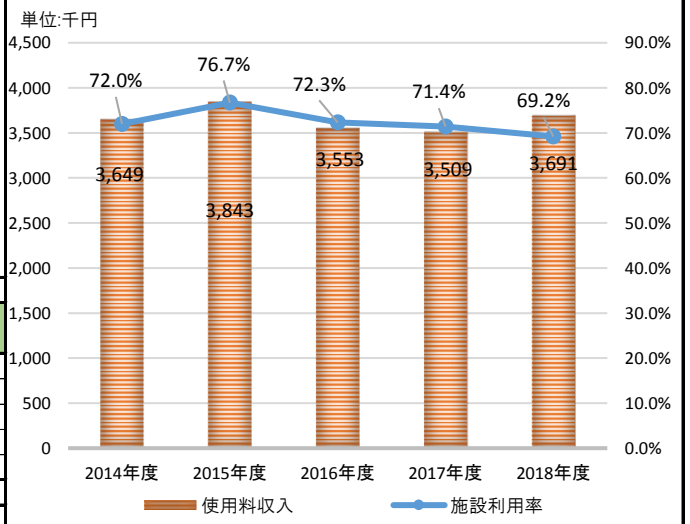
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽使用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		嘱託	臨時	2018	
		フルタイム	(短時間)			合計	合計
市民センター窓口事務	3.9	1.0	1.0	5.8	11.7	14.2	
市民センター施設管理事務	2.7			0.2	2.9	1.5	
市民センター施設貸出事務	0.4				0.4	0.3	
					0.0	0.0	
					0.0	0.0	
2018年度 歳出目 合計	7.0	1.0	1.0	6.0	15.0	16.0	
2017年度 歳出目 合計	8.7	0.0	1.0	6.0	16.0	0.3	

VII.総括

①成果および財務の分析

◆2017年度には選挙が3回実施されたこと等により、施設利用者数は2017年度の86,199人から58,080人に減少しました。しかし、使用料については改定により、2017年度と比べ182千円増加し、受益者負担率は、2017年の13.6%から2018年の14.0%へ0.4ポイント増加しました。施設利用率は和室の利用率が低く、50%を下回っています。

◆2017年1月から市民センターでのマイナンバーカードの交付が始まり、2018年度は375件の交付を行いました。事務の増加等により残業の削減はできませんでした。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆なるせ駅前市民センターまつりを行うなど、今後も施設をPRし、地域住民のコミュニティの中心としての活動を積極的に行っていく必要があります。
- ◆今後も市民の利便性向上のためマイナンバーカードの交付を推進する必要があります。また、正確で迅速な事務処理が行えるよう職員のスキルアップと事務の効率化が必要です。
- ◇施設が老朽化しています。安全・快適に使用できるよう、計画的な施設の維持補修が必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆第3回なるせ駅前市民センターまつり実行委員会を支援することや施設利用者にアンケートを実施し利用者のニーズに合った施設管理をしていくこと、また予約の取っていない部屋をお子様連れの方に開放する取組を実施することで、市民により多く利用していただける市民センターを目指します。
- ◆新しい番号発券機の導入と職員の能力向上により、迅速な窓口対応と、業務の効率化を目指します。また、マイナンバーカードの交付を推進します。
- ◇建築後23年が経過するため、引き続き安全・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。

2018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	<ul style="list-style-type: none"> ◆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

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			施設の名称	堺市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	2016年度	2017年度	2018年度	建設年月日	1983年3月1日		
	手数料収入 (単位:千円)	5,595	5,495	5,165		2016年度	2017年度	2018年度
	受益者負担比率	8.5%	6.6%	6.5%	有形固定資産減価償却率	68.2%	49.5%	53.1%

II 2017年度末の総括

①「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。

②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年度に設置した券機を上手に使うスムーズな動線を確認し、ロビ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、抽選結果や空き状況、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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	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
		実績	88.6	83.4	86.5		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	53.5	56.0	55.6	50.0	50.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	54.5	52.8	45.9		(2019年度)	

- 成果 ◆設備更新工事が終了したこと、2017年度末に導入した券機を使用したスムーズな案内等のロビー環境の改善を行ったことにより、ロビー満足度が76.0%と2017年度より27.1ポイント上昇しました。このことから、満足度全体も2017年度よりも3.1ポイント上昇した86.5%となりました。
- 説明 ◆施設利用率向上のため、ホームページや館内の掲示に加え、施設利用を促すチラシを作成し、地域の町内会・自治会や大学等の近隣施設に配布しました。施設利用率は上がりませんが、施設利用の新規登録数が、2018年度は27件あり、2017年度に比べ16件増加しました。
- 明 ◆施設の今後の維持補修について、関係部署に要望し、調整を行いました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	63,199	63,082	63,236	154	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,981	2,392	2,001	△ 391	保険料	0	0	0	0
物件費	23,519	18,604	18,779	175	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,215	12,138	13,179	1,041	都支支出金	0	86	0	△ 86
維持補修費	2,173	1,267	685	△ 582	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	9,102	7,007	8,625	1,618
補助費等	0	0	0	0	その他	352	286	304	18
減価償却費	16,032	16,032	41,125	25,093	行政収入 小計(a)	9,454	7,379	8,929	1,550
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 98,193	△ 99,339	△ 123,725	△ 24,386
賞与・退職手当引当金繰入額	2,724	7,733	8,829	1,096	金融収支差額 (d)	0	0	△ 10	△ 10
行政費用 小計 (b)	107,647	106,718	132,654	25,936	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 98,193	△ 99,339	△ 123,735	△ 24,396
特別費用 (g)	0	166,110	0	△ 166,110	特別収入 小計 (f)	4,918	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	4,918	△ 166,110	0	166,110	当期収支差額 (e)+(h)	△ 93,275	△ 265,449	△ 123,735	141,714

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 9,962千円 光熱水費 3,689千円 エレベーター保守点検業務委託 464千円 機械警備業務委託 30千円 など	決算額の主な内訳	堺市民センター使用料 3,460千円 住民票等証明手数料 1,694千円 印鑑証明手数料 1,267千円 戸籍手数料 1,069千円 など
主な増減理由	7ヶ月施設貸出ができなかった2017年度と比較し、委託料は1,041千円、光熱水費は166千円増加。	主な増減理由	2017年度は7ヶ月施設貸出ができなかったが、2018年度は通年で施設貸出をしたため、施設利用率が増加し、1,948千円増加。
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	屋内消火栓ポンプ廻り修繕 257千円 湧水ポンプ修繕 185千円 ポンプ交換に係る電気修繕 182千円 ふれあいけやき館外線発信不良修理 13千円 など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 123千円 自動証明写真撮影機管理協力金 122千円 まちだ未来づくり寄附 10千円 自動証明写真撮影機電気使用料 9千円 など
主な増減理由	2017年度に設備更新工事を行ったため、不具合の発生件数が減少し、582千円減少。	主な増減理由	2017年度は7ヶ月施設貸出ができなかったが、2018年度は通年で施設貸出をしたため、複写機利用率が増加し、34千円増加。

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	2018	35,198	2,297	397	2017年度に設備更新工事を行ったことで資産価値が上がり、減価償却費がプラスされて行政費用が増加した一方、マイナンバー制度の普及により行政窓口取扱件数が減少したことから、単位あたりコストが397円増加しました。
		2017	37,889	1,900	126	
		2016	39,250	1,774	△ 523	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2018	45,358	1,142	△ 279	通年で施設貸出をしたため、センター施設利用率が増加し、単位あたりコストが279円減少しました。
		2017	24,420	1,421	801	
		2016	61,280	620	△ 344	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,432	17,814	14,382
	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	836,390	795,265	△ 41,125	地方債	0	14,211	14,211
	土地	259,720	259,720	0	賞与引当金	3,432	3,603	171
	建物(取得価額)	1,137,791	1,137,791	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 561,121	△ 602,246	△ 41,125	固定負債	177,679	164,438	△ 13,241
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	127,900	113,689	△ 14,211
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	49,779	50,749	970
	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	181,111	182,252	1,141
資産の部合計	836,390	795,265	△ 41,125	純資産	655,279	613,013	△ 42,266	
				純資産の部合計	655,279	613,013	△ 42,266	
				負債及び純資産の部合計	836,390	795,265	△ 41,125	

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	特になし
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	増減なし	主な増減理由	建物減価償却により41,125千円減少。	主な増減理由	

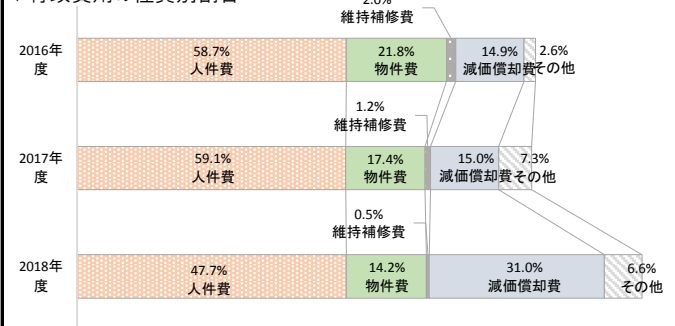
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	8,929	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	90,398	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)	△ 81,469	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)	△ 81,469
				一般財源充当調整額	81,469

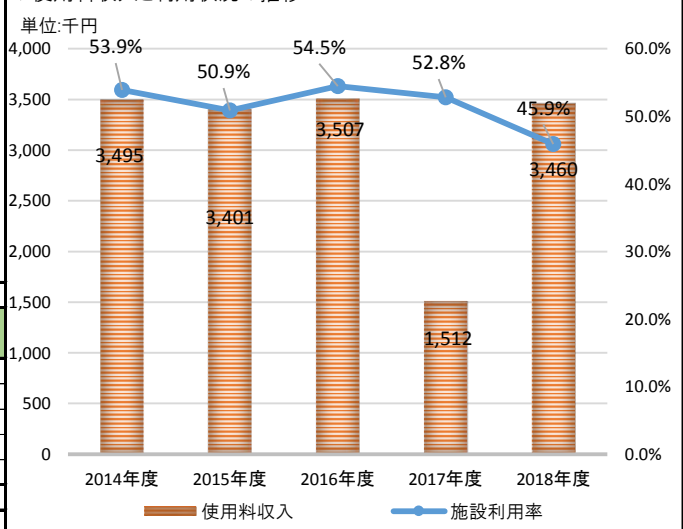
V.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI.個別分析

▽使用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	2018	2017
						合計	合計
窓口業務	3.6			1.9	0.5	6.0	6.2
庶務業務	3.4			0.1		3.5	2.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.0	0.5	9.5	9.1
2017年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.0	0.1	9.1	

VII.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートでは、2017年度末に導入した発券機を活用したスムーズな動線の確保等のロビー環境の改善によりロビー満足度が大きく上昇したため、全体の満足度も2017年度より3.1ポイント上昇した86.5%となりました。
- ◆設備更新工事により、空調・照明を省エネ型にし、ふれあいけやき館内の風呂を撤去した結果、光熱水費は2017年度よりも3割削減できました。(2017年度は9月以降の施設貸出ができなかったため、4月～8月と比較しています。)また、維持補修費も減少しました。
- ◆施設利用率は、設備更新工事前の水準には戻っていませんが、施設利用の新規登録数が増加しています。

②2018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踏まえ、さらなる市民サービスの向上を図る必要があります。
- ◆施設利用率の向上を図るため、施設利用者への周知とともに、さらなる新規利用者の掘り起こしが必要です。
- ◇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に向け、専門研修や接遇研修に参加し、職員のスキルアップを図ります。
- ◆施設利用率向上のため、堺市民センター祭りなどの機会をとらえての施設利用促進チラシの配布に加え、相原駅を利用する大学生をターゲットに学生向けの利用促進チラシを作成し大学で配布する、保育園など近隣施設利用者へ呼びかけるなどにより、新規利用者を掘り起こします。
- ◇設備更新工事で更新されなかった経年劣化している箇所の改修について、関係部署と連携して計画的に行っていきます。

2018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					
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					
		2016年度	2017年度	2018年度	施設の名称	小山市民センター
	使用料収入 (単位:千円)	4,312	3,712	4,089	建設年月日	1995年1月25日
	手数料収入 (単位:千円)	8,091	8,173	7,279		
	受益者負担比率	10.0%	8.4%	9.1%	有形固定資産減価償却率	2016年度 44.1% 2017年度 45.0% 2018年度 46.8%

II 2017年度末の総括

①「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。

②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。

III 事業の成果

成果指標名	単位	区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019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	85.0	86.0	93.0	93.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	90.2	88.2	93.3		(2019年度)	
施設利用率	%	目標	53.0	55.0	52.0	50.0	50.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	55.8	53.2	50.6		(2019年度)	

成果 ◆市民満足度アンケートの「満足」「やや満足」の割合は、お客様への積極的な声掛けや丁寧かつ迅速な対応を心掛けたことなどにより、目標値の86.0%を7.3ポイント、2017年度の実績値である88.2%を5.1ポイント上回る事ができました。

説明 ◆施設利用者の要望を受けてCDラジカセや移動式ミラーを購入したり、空調設備の改修工事や1階廊下の照明器具をLED化するなど施設の改善を行いました。空調設備の不具合や空調設備の改修工事期間中に施設の利用を一部制限したことなどにより、目標値の52.0%を1.4ポイント下回り、50.6%に留まりました。

IV 財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A	勘定科目	2016年度	2017年度 A	2018年度 B	差額 B-A
人件費	59,101	68,594	62,687	△ 5,907	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,148	1,104	1,206	102	保険料	0	0	0	0
物件費	23,282	21,521	21,767	246	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,481	12,945	13,057	112	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	8,160	4,617	3,622	△ 995	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	12,403	11,885	11,368	△ 517
補助費等	0	0	0	0	その他	290	304	293	△ 11
減価償却費	31,105	31,105	33,775	2,670	行政収入 小計(a)	12,693	12,189	11,661	△ 528
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 111,436	△ 129,641	△ 112,889	16,752
賞与・退職手当引当金繰入額	2,481	15,993	2,699	△ 13,294	金融収支差額 (d)	0	0	△ 1	△ 1
行政費用 小計 (b)	124,129	141,830	124,550	△ 17,280	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 111,436	△ 129,641	△ 112,890	16,751
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	8,018	8,018
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	8,018	8,018	当期収支差額 (e)+(h)	△ 111,436	△ 129,641	△ 104,872	24,769

②行政コスト計算書の特典事項

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料 8,986千円 光熱水費 7,236千円 消耗品費 742千円 通信運搬費 296千円など	決算額の主な内訳	小山市民センター使用料 4,089千円 住民票等証明手数料 2,705千円 印鑑証明手数料 2,089千円 税務証明手数料 1,138千円など
主な増減理由	光熱水費の増加などにより、物件費が246千円増加。新たに建築基準法に基づく防火設備定期点検業務委託を行ったことなどにより、委託料が112千円増加。	主な増減理由	施設(特にホール)の使用件数の増加などにより、センター使用料が377千円増加。交付申請件数の減少により、総務手数料が894千円減少。
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	屋上給水管施設改修修繕 1,296千円 蓄熱槽制御用温度センサー交換修繕 643千円 自動ドア部品交換・装置更新修繕 556千円 舞台照明設備(天井反射板ライト)修繕 536千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 135千円 自動証明写真撮影機管理協力金 111千円 光熱水費使用料 14千円 古紙売払代 1千円など
主な増減理由	2017年度よりも軽微な修繕が多かったため、維持補修費が995千円減少。	主な増減理由	コピー機・軽印刷機の利用が減少したため、複写機等使用料が34千円減少。自動証明写真撮影機の利用が減少したため、自動証明写真撮影機管理協力金が9千円減少。

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	2018	47,745	1,234	△ 172	人件費などの減少により、1件あたりの単位コストが172円減少しました。
		2017	53,178	1,406	325	
		2016	51,792	1,081	△ 44	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2018	54,165	1,212	181	人件費・維持補修費は減少しましたが、物件費・減価償却費の増加と施設利用者の大幅な減少により、1人あたりの単位コストが181円増加しました。
		2017	65,044	1,031	3	
		2016	66,267	1,028	△ 139	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度末 A	2018年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,393	4,059	666
	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	1,720,739	1,698,775	△ 21,964	地方債	0	1,360	1,360
	土地	841,046	841,046	0	賞与引当金	3,393	2,699	△ 694
	建物(取得価額)	1,595,107	1,606,919	11,812	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 715,414	△ 749,190	△ 33,776	固定負債	56,024	43,458	△ 12,566
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	6,800	5,440	△ 1,360
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	49,224	38,018	△ 11,206
	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	59,417	47,517	△ 11,900
資産の部合計	1,720,739	1,698,775	△ 21,964	純資産	1,661,322	1,651,258	△ 10,064	
				純資産の部合計	1,661,322	1,651,258	△ 10,064	
				負債及び純資産の部合計	1,720,739	1,698,775	△ 21,964	

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	特になし
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 1,606,919千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	外調機他改修工事により、11,812千円増加。 減価償却により、33,776千円減少。	主な増減理由	

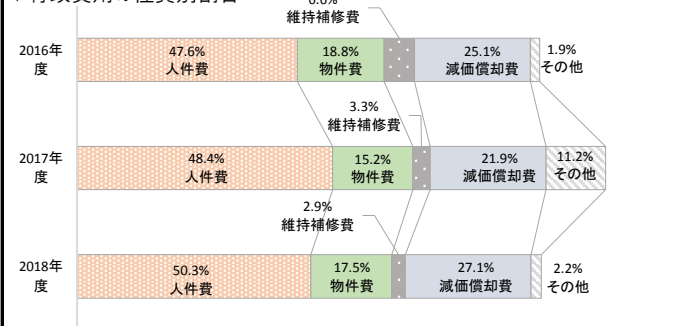
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	11,661	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	94,658	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)	△ 82,997	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)	△ 82,997
				一般財源充当調整額	82,997

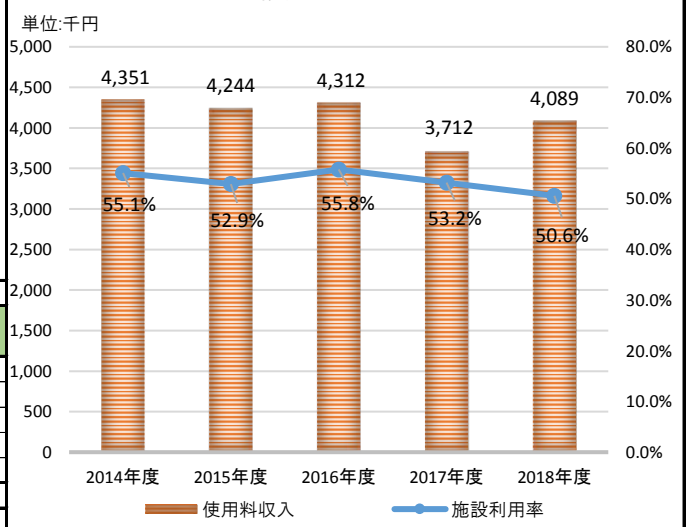
V. 財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



VI. 個別分析

▽使用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		嘱託	臨時	2018 合計	2017 合計
		フルタイム	(短時間)				
住民生活関連窓口事務	2.5	0.7	1.9	2.9		8.0	8.8
小山市民センター管理事務	2.5	0.3	0.1	0.1		3.0	2.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2018年度 歳出目 合計	5.0	1.0	2.0	3.0	0.0	11.0	11.0
2017年度 歳出目 合計	6.0	0.0	2.0	3.0	0.0	11.0	

VII. 総括

①成果および財務の分析

◆お客様への積極的な声掛けや丁寧かつ迅速な対応を心掛けたことなどにより、市民満足度アンケートにおける「満足」「やや満足」の割合が、93.3%と高い評価を得ています。
◆施設利用者から要望が多かったCDラジカセや移動式ミラーを購入するとともに、空調設備の改修工事、1階廊下の照明器具のLED化など施設の改善を行いました。
◇建設から24年が経過しているため、施設の維持補修費が高い水準となっています。

②2018年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民が求める様々なサービスに対応するために、職員の業務スキルの向上と業務のさらなる効率化を図る必要があります。
◆利用率の低い施設や利用率の低い夜間の利用促進を図る必要があります。
◇施設の老朽化が進んでいるため、施設全体の状況を把握し、施設利用者が安全で快適に利用できるよう、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

◆職員の業務スキルの向上と業務のさらなる効率化を図るとともに、お客様への積極的な声掛けや待ち時間の短縮等により、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て、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。
◇関係部署の協力を得ながら、施設の計画的な維持補修に取り組めます。