

《住環境分野》

市民部

2019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

1.組織概要

組織の使命	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います。 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ります。
所管する事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆地域センターの整備に関すること ◆行政窓口及びコミュニティセンターのあり方の見直しに関すること ◆市民部の総務事務に関すること ◆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

2.2018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、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。

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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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・実施設計完了	建替工事着手	工事の確実な進捗(基礎及び躯体工事)	建替工事完了	玉川学園コミュニティセンターオープン	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	実施設計完了	建替工事着手	工事の確実な進捗(基礎及び躯体工事)		(2021年5月開所)	
市民部施設再編計画策定		目標	検討	検討	市民意識調査・検討	計画策定完了	市民部施設再編計画の策定完了	市民部施設再編計画「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」の策定完了
		実績	報告書完成	庁内検討実施	市民意識調査・検討		(2020年度)	
		目標						
		実績						

◆玉川学園コミュニティセンター建替工事について、2019年12月に解体工事及び山留工事が終了し躯体工事に着手しました。また、地元住民を中心に工事の進捗状況等をお知らせするため、2019年7月と2020年3月に「玉川学園コミュニティセンター建て替えだより」を発行するとともに、町田市公式ホームページにも掲載し、広く周知を図りました。
◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」策定に向けた検討を行うため、庁内プロジェクトチームを発足し検討会を4回実施しました。また、市民センター等のあり方についての市民ニーズを把握するため、2020年2月に市民意識調査を実施しました。
◆市内6か所の市民センターにおいて、来所者の利便性向上と災害時のインターネットアクセスを提供するため、2020年4月から無料公衆無線LANサービス「Machida FREE Wi-Fi」の提供を決定しました。なお、導入に係る費用についてはすべて設置事業者負担とすることで合意しました。
◆地域センターにおける夜間施設利用率の向上と学生の施設利用促進のため、2020年4月から夜間施設使用料の学割制度導入を決定しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	
行政費用	人件費	80,744	88,893	88,794	△ 99	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,586	1,718	1,238	△ 480	保険料	0	0	0	0
	物件費	26,824	28,099	27,432	△ 667	国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	486	1,517	1,795	278	都支支出金	0	158	0	△ 158
	維持補修費	0	9,045	0	△ 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	113,649	110,759	99,795	△ 10,964	その他	22,108	28,644	28,045	△ 599
	減価償却費	0	0	165	165	行政収入 小計(a)	22,108	28,802	28,045	△ 757
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 203,172	△ 228,231	△ 200,071	28,160
	賞与・退職手当引当金繰入額	4,063	20,237	11,930	△ 8,307	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	225,280	257,033	228,116	△ 28,917	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 203,172	△ 228,231	△ 200,071	28,160	
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	5,514	0	0	0	
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	5,514	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 197,658	△ 228,231	△ 200,071	28,160	

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	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	施設案内予約システム賃貸借 19,038千円 施設案内予約システム券売機賃貸借(17台) 6,098千円 市民意識調査業務委託 1,210千円 施設案内予約システム券売機設定変更委託 585千円 自動体外式除細動器(AED)賃貸借(14台) 427千円 など	決算額の主な内訳	派遣職員人件費(南多摩斎場) 28,045千円
主な増減理由	施設案内予約システム賃借料が更改により840千円減少。2018年度実施の家屋調査業務委託料が1,482千円減少。2019年度新たに実施した市民意識調査業務委託料が1,210千円増加。施設使用料変更に伴う券売機設定変更委託料が585千円増加。	主な増減理由	南多摩斎場の派遣職員人件費相当額としてその他行政収入(雑入)が599千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	
決算額の主な内訳	南多摩斎場組合負担金 99,106千円 地域センター祭り補助金 680千円 防火管理者負担金 9千円	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	南多摩斎場組合負担金の減により10,958千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,868	5,223	355
	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	66,778	66,613	△ 165	賞与引当金	4,868	5,223	355
	土地	63,403	63,403	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	3,375	3,375	0	固定負債	68,560	69,469	909
	建物減価償却累計額	0	△ 165	△ 165	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	68,560	69,469	909
	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	73,428	74,692	1,264
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	305,289	420,060	114,771
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	311,939	428,139	116,200	純資産の部合計	305,289	420,060	114,771	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	378,717	494,752	116,035	
資産の部合計	378,717	494,752	116,035					

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用事業地 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仮設庁舎用みんなのトイレ 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 428,139千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により、165千円減少。	主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター改築工事(2年目)により116,200千円増加。

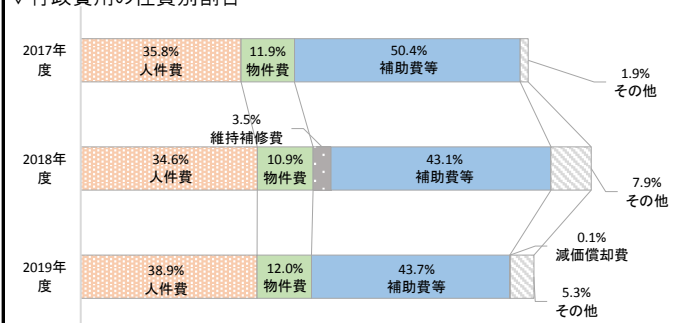
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	28,045	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	226,686	社会資本整備等投資活動支出	116,200	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 198,641	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 116,200	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 314,841
				一般財源充当調整額	314,841

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.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	2019 合計	2018 合計
市民部管理事務	2.9			0.3		3.2	3.4
建替関連事業	0.6					0.6	0.6
市民総務課管理事務	1.5			0.7		2.2	2.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	6.0
2018年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	6.0

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆2018年度から開始した玉川学園コミュニティセンター改築工事が2年目となり、建設仮勘定が116,200千円増加しました。
- ◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」策定に向けた検討を行うため、市民意識調査を実施したことにより新たな委託料が発生しましたが、施設案内予約システムの更改による賃借料の減少や玉川学園コミュニティセンター建替事業における家屋調査業務委託料が減少したこと等により、物件費全体では667千円減少しました。
- ◆南多摩斎場組合の式場棟増築工事に係る公債費が2018年度で償還されたため、南多摩斎場組合負担金が減少しました。

②2019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。
- ◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」の策定に当たっては、庁内検討会や市民意識調査の結果を踏まえ、将来を見据えた長期的な視点で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

- ◆工事最終年度となる玉川学園コミュニティセンター建替事業について、2020年度中に建築工事及び各種設備工事が完了予定です。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。
- ◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」の策定に向けて、長期的な視点で計画を策定するため、学識経験者や市民委員などで構成する検討委員会を設置します。

2019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

1.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

2.2018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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	103,477(53.6)	102,797(52.8)	101,197(51.5)		(2021年度)	
地区協議会の事業を支えるスタッフ数	人	目標	800	1,700	2,700	3,800	5,000	地区協議会の事業に関わる、地域の方々の人数。
		実績	1,003	1,834	3,182		(2021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	設立		(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を配布しました。また、子どもセンター、生涯学習センターにチラシを設置しました。
- ◆町内会・自治会連合会のホームページを全面リニューアルし、新たに地域のイベント情報、集会施設情報、回覧板・掲示板情報を掲載しました。
- ◆町内会・自治会を対象に集会施設に関する個別相談会を2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。
- ◆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」を開催し活動のPRと構成団体や様々な主体の情報共有の機会を設けました。
- ◆2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立しました。
- ◆所管施設の管理運営に必要な施設修繕を実施しました。
- ◆男女平等推進計画の各取り組みについて前年との成果の比較を行い、事業の進捗についてより具体的にとらえました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	207,177	209,952	213,355	3,403	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	7,121	8,011	7,015	△ 996	保険料	0	0	0	0
物件費	181,892	156,276	184,777	28,501	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	94,089	87,225	115,910	28,685	都支出金	166	751	357	△ 394
維持補修費	47,642	5,657	2,727	△ 2,930	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	25,245	25,799	24,181	△ 1,618
補助費等	104,342	118,526	140,435	21,909	その他	13,478	17,181	19,101	1,920
減価償却費	142,773	151,761	138,646	△ 13,115	行政収入 小計(a)	38,889	43,731	43,639	△ 92
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 656,229	△ 607,393	△ 660,839	△ 53,446
賞与・退職手当引当金繰入額	11,292	8,952	24,538	15,586	金融収支差額 (d)	△ 5,835	△ 4,563	△ 3,596	967
行政費用 小計 (b)	695,118	651,124	704,478	53,354	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 662,064	△ 611,956	△ 664,435	△ 52,479
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	26,599	26,599
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	26,599	26,599	当期収支差額 (e)+(h)	△ 662,064	△ 611,956	△ 637,836	△ 25,880

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	町田市地域活動サポートオフィスにおける中間支援業務委託 24,209千円 市民フォーラム賃借料 23,890千円 市民フォーラム光熱水費 16,930千円 成瀬コミュニティセンター建物総合管理業務委託13,112千円など	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) 15,756千円 市民フォーラム使用料 7,669千円 男女平等推進センター使用料 756千円
主な増減理由	2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立し、地域活動の支援に係る業務委託を開始したことにより、委託料が21,809千円増加。市民フォーラムの物品の買い替えにより、物品購入費が915千円増加。	主な増減理由	2019年10月のホール舞台吊物装置改修工事による1か月間ホール貸し出し中止と新型コロナウイルスの拡大防止に伴う施設利用の減少により、991千円減少。つくし野コミュニティセンター使用料が、施設利用率減少により195千円の減少。
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	つくし野コミュニティセンター2階ホール空調室内機ドレンポンプ等交換修繕 414千円 三輪コミュニティセンター昇降機修繕 373千円 さかいがわ会館ガラス・網戸修繕 253千円 町田市民フォーラム 給湯器更新修繕 248千円 など	決算額の主な内訳	集会施設整備事業補助金 63,552千円 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 24,709千円 地区協議会補助金 7,785千円 町内会・自治会連合会補助金 2,400千円 など
主な増減理由	市民フォーラムのホール備え付けのプロジェクト取替修繕が完了したことにより、1,296千円減少。 つくし野コミュニティセンターのホール系統GHP圧縮機取替修繕が完了したことにより、1,106千円減少。	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8件)により、補助費等が26,384千円の増加。 町田市地域活動サポートオフィス設立の初度調弁に関する補助が終了したことにより、1,400千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	86,650	72,605	△ 14,045	
	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	78,733	63,777	△ 14,956
固定資産	有形固定資産	10,000,417	10,252,743	252,326		賞与引当金	7,917	8,828	911
	土地	6,837,928	7,191,303	353,375		その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	4,779,718	4,790,666	10,948	固定負債	915,044	857,179	△ 57,865	
	建物減価償却累計額	△ 1,618,162	△ 1,730,130	△ 111,968		地方債	803,540	739,763	△ 63,777
	工作物(取得価額)	1,413	1,413	0		退職手当引当金	111,504	117,416	5,912
	工作物減価償却累計額	△ 480	△ 509	△ 29		その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	454	403	△ 51	繰延収益	0	0	0	
	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	1,001,694	929,784	△ 71,910
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	9,007,977	9,332,162	324,185	
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	8,800	8,800	0	純資産の部合計	9,007,977	9,332,162	324,185		
資産の部合計	10,009,671	10,261,946	252,275	負債及び純資産の部合計	10,009,671	10,261,946	252,275		

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	町田市民フォーラム 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	町田市民フォーラム 2,778,570千円 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、353,375千円の増加。	主な増減理由	町田市民フォーラムホール舞台吊物装置改修工事により、10,948千円の増加。	主な増減理由	増減なし

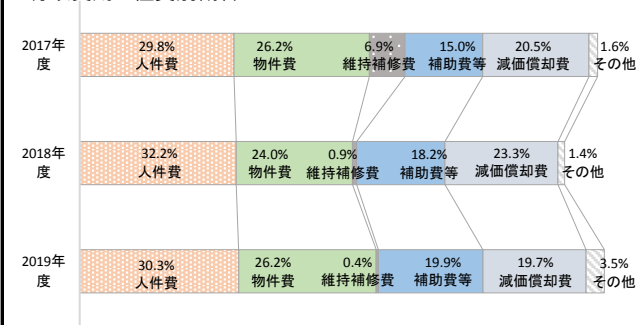
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	43,639	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	562,605	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	78,733
行政サービス活動収支差額(a)	△ 518,966	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)	△ 78,733
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 597,699
				一般財源充当調整額	597,699

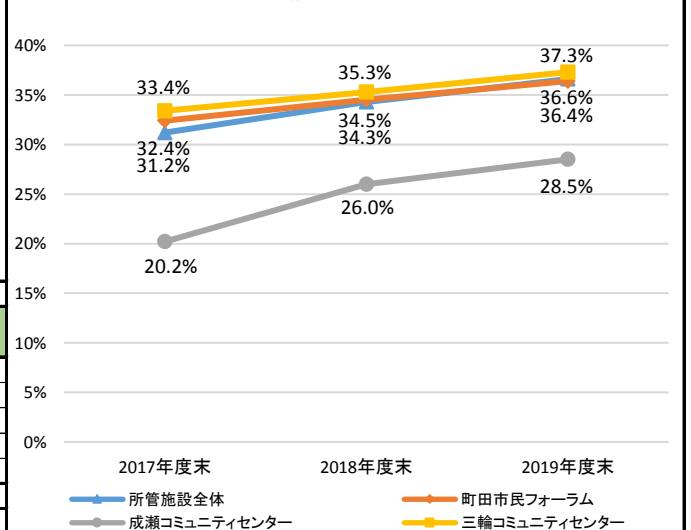
5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.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 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	
						合計	2018 合計
市民協働推進事務	4.7	6.0				10.7	10.8
町内会・自治会事務	3.5					3.5	3.6
地域センター管理・庶務事務	3.2	2.0	1.0	2.9	0.6	9.7	10.0
男女平等推進センター事務	3.2	1.0		0.2	0.2	4.6	5.0
市民フォーラム管理事務	1.0			0.8	0.3	2.1	2.4
2019年度 歳出目 合計	15.6	9.0	1.0	3.9	1.1	30.6	31.8
2018年度 歳出目 合計	15.5	8.0	3.0	4.0	1.3	31.8	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆転入者等に町内会・自治会の加入案内チラシの配布を行いました。また、町内会・自治会連合会のホームページをリニューアルし、地域のイベント、集会施設、回覧・掲示物情報の掲載を始めました。町内会・自治会の運営に関する相談対応などを行っていますが、加入世帯数は減少しています。
- ◆10地区の地区協議会で47事業を実施し、のべ3,182名の方がスタッフとして活動に参加しました。スタッフ数が大幅に増加しています。
- ◆2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立し、地域活動の支援に係る業務を開始したことにより、物件費(委託料)が21,809千円増加しました。また調査や各種講座等を通じて、地域で活動する団体とつながり、伴走支援を行うことで12団体において活動が活性化しました。

②2019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・自治会連合会のホームページに掲載する情報を効率的に収集する仕組みについて、町内会・自治会連合会とともに検討する必要があります。
- ◆地区協議会の活動や魅力をより多くの方に知ってもらい、NPO法人や企業などをはじめとした地域の多様な主体と協働し、地域の可能性を引き出す仕組みづくりを行う必要があります。◇地域で活動する団体のニーズに沿った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

- ◆町内会・自治会連合会のホームページに掲載する情報を効率的に収集する仕組みについて、町内会・自治会連合会とともに検討、実施します。
- ◆地区協議会を中心に、NPO法人や企業などをはじめとした地域の多様な主体と一緒に地域の課題解決を目指すプロジェクトを実施し、参加者の声などを踏まえながら、地区協議会の今後の可能性を検討していきます。
- ◆地域活動を行う組織に対する基盤強化事業・地域活動に関する人材育成事業の中心事業として、事業計画を策定する全4回の連続講座を開催し、事業計画の策定まで伴走支援を実施します。

2019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
------	---------	-------	--------	------	---------

1.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							
		2017年度	2018年度	2019年度	施設の名称	鶴川いちょう会館ほか265施設		
	集会施設利用者数 (単位:人)	610,398	609,718	577,574	建設年月日	-		
						2017年度	2018年度	2019年度
				有形固定資産減価償却率	59.1%	61.7%	64.3%	

2.2018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

◇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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	610,000	615,000	620,000	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	610,398	609,718	577,574		(2022年度)	
個別相談会の開催回数	回	目標	-	5	5	5	5	町内会・自治会の集会施設の維持管理についての個別相談会の開催回数
		実績	-	4	2		(2020年度)	

成果 ◆「集会施設整備事業補助制度」により集会施設の新築2件、改修8件に対し補助金を支出し、施設整備がなされ、機能的な向上や建物の長寿命化が図られています。地域住民の身近な活動拠点として多くの人に利用されています。
 の ◆新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、集会施設の維持管理についての個別相談会を5回予定していましたが2回となりました。2回の開催で計19名の参加があり、管理運営のあり方の検討や維持費のシミュレーションを行いました。また、集会施設利用者数についても、閉館等の利用制限を行ったことにより、2020年2月から3月の利用者数が2018年度の同時期と比べ約30,000人減少しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	8,360	6,276	6,778	502	地方税	0	0	0	0
物件費	7,488	5,623	4,405	△ 1,218	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	4,613	2,874	3,044	170	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	9,769	335	429	94	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	26,707	37,168	63,552	26,384	その他	397	6,924	9,912	2,988
減価償却費	5,466	5,466	5,466	0	行政収入 小計(a)	397	6,924	9,912	2,988
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 59,088	△ 48,323	△ 72,155	△ 23,832
賞与・退職手当引当金繰入額	1,695	379	1,437	1,058	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	59,485	55,247	82,067	26,820	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 59,088	△ 48,323	△ 72,155	△ 23,832
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	1,391	0	△ 1,391
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	1,391	0	△ 1,391	当期収支差額 (e)+(h)	△ 59,088	△ 46,932	△ 72,155	△ 25,223

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 1,650千円 剪定・除草委託料 1,152千円 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	さかいがわ会館ガラス・網戸修繕 253千円 やまさき会館水道メーター移設工事 176千円
主な増減理由	金森一丁目総合会館用地を所有者に返却したため、金森一丁目総合会館土地賃借料が1,389千円の減少。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342千円の増加。	主な増減理由	さかいがわ会館ガラス・網戸修繕により、施設修繕料が253千円の増加。コミュニティセンター忠生屋上防水修繕の終了により、施設修繕料が227千円の減少。
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	新築工事(2件) 45,880千円 改修工事(8件) 17,672千円	決算額の主な内訳	令和元年度コミュニティセンター助成事業 8,100千円 災害対応型自動販売機設置における貸付料 1,416千円 町田山崎団地集会所土地賃料・共益費 396千円
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8件)により、補助費等が26,384千円の増加。	主な増減理由	令和元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2,700千円の増加。

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	2019	577,574	142	51	施設利用者数は減少しましたが、補助費等が増加したことにより、単位あたりのコストが51円増加しました。
		2018	609,718	91	△ 6	
		2017	610,398	97	25	
		2019				
		2018				
		2017				
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		379	440	61
	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	4,507,113	4,855,022	347,909		賞与引当金	379	440	61
	土地	4,426,327	4,779,702	353,375		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		5,343	5,852	509
	建物減価償却累計額	△ 130,101	△ 135,567	△ 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	5,343	5,852	509
	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	5,722	6,292	570
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		4,501,391	4,848,730	347,339
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		4,501,391	4,848,730	347,339	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計		4,507,113	4,855,022	347,909	
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	4,507,113	4,855,022	347,909						

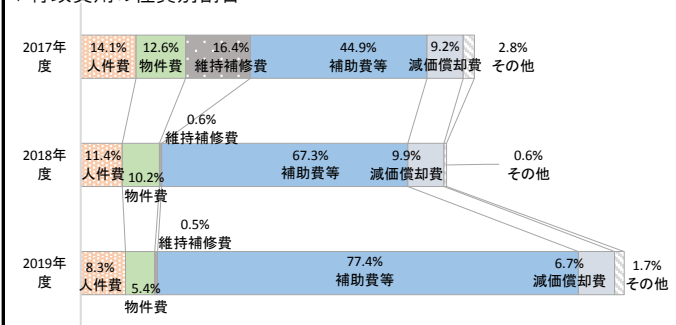
⑤貸借対照表の特徴的事項

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 多目的広場(相原) 229,851千円 原クラブ会館 181,655千円 多目的広場(根岸) 178,420千円など	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丁目集会所 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、353,375千円の増加。	主な増減理由	減価償却により、5,466千円減少。	主な増減理由	

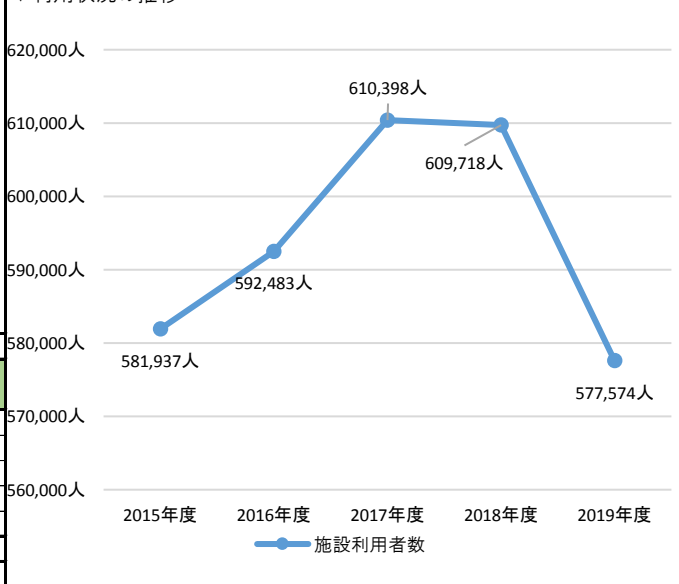
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽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	2019年度		2018年度	
						合計	合計	合計	合計
集会所事業事務	0.8					0.8	0.7	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.7		
2018年度 特定事業 合計	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7			

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、集会所の維持管理についての個別相談会を5回予定していましたが2回となりました。2回の開催で計19名の参加があり、管理運営のあり方の検討や維持費のシミュレーションを行いました。また、集会所利用者数についても、閉館等の利用制限を行ったことにより、2020年2月から3月の利用者数が2018年度の同時期と比べ約30,000人減少しました。
- ◆土地(事業用資産)の増加は集会所用地の財産引き継ぎ4箇所と売却可能資産1箇所の価格修正によるものです。
- ◆事業に関わる人員は集会所施設整備事業補助制度の申請件数の増加及び補助制度に関する相談対応の件数増加のため、0.1人増加となりました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆集会所を所有する町内会・自治会は、集会所の運営方法、維持管理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が、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で個別相談会の開催を見合わせています。個別相談会の実施方法について、新型コロナウイルス感染症防止策を講じながらも効率的、効果的な方法を検討する必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症の影響があるなか、集会所をどのように管理運営していくべきか、個々の集会所の状況に合わせた方法について、町内会・自治会とともに考え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

- ◆個別相談会の実施方法について、新型コロナウイルス感染症防止策を講じながらも効率的、効果的な方法を町内会・自治会とともに検討し、実施します。
- ◆新型コロナウイルス感染症防止策について、安心して集会所を利用してもらうための必要な情報提供等を行ってまいります。

2019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
------	---------	-------	-----------	------	--------------

1.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					
	2017年度			2018年度		
	利用料金収入 (単位:千円)	8,436	8,660	7,669	施設の名称	町田市民フォーラム
	受益者負担比率	4.6%	5.0%	4.5%	建設年月日	1999年10月29日
				有形固定資産減価償却率	2017年度 32.4% 2018年度 34.5% 2019年度 36.4%	

2.2018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

- ◇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。

②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きます。
- ◆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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	73.0	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	72.4	71.6	66.8		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果の説明
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは70.7%でしたが、3月は25.2%でした。
 - ◆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した。
 - ◆貸出施設の古くなった物品の買い替えや修繕を行い、安全、安心な利用ができるように速やかに対応いたしました。
 - ◆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。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	13,854	12,720	11,601	△ 1,119	地方税	0	0	0	0
物件費	84,673	63,609	65,019	1,410	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	22,105	18,884	19,953	1,069	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	756	1,901	737	△ 1,164	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	8,436	8,660	7,669	△ 991
補助費等	35,253	36,474	35,623	△ 851	その他	4,191	4,437	3,985	△ 452
減価償却費	49,188	58,126	58,126	0	行政収入 小計(a)	12,627	13,097	11,654	△ 1,443
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 172,461	△ 160,284	△ 160,087	197
賞与・退職手当引当金繰入額	1,364	551	635	84	金融収支差額 (d)	△ 2,042	△ 1,375	△ 694	681
行政費用 小計 (b)	185,088	173,381	171,741	△ 1,640	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 174,503	△ 161,659	△ 160,781	878
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	643	0	△ 643
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	643	0	△ 643	当期収支差額 (e)+(h)	△ 174,503	△ 161,016	△ 160,781	235

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 23,890千円 光熱水費 16,930千円 施設貸出管理業務委託料 9,969千円など	決算額の主な内訳	市民フォーラム使用料 7,669千円
主な増減理由	物品の買い替えにより、備品購入費が915千円増加。 共有床の賃料改定により、鑑定委託料が663千円増加。 使用量の減少により、光熱水費が798千円減少。	主な増減理由	2019年10月のホール舞台吊物装置改修工事による1か月間ホール貸し出し中止と新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、991千円減少。
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	給湯器(4F)更新修繕248千円 和室畳修繕(表替)206千円 3階喫茶流し混合栓及びトイレ洗面器排水トラップ修繕80千円など	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 636千円
主な増減理由	2018年度の維持補修費は、ホール備え付けの Projektor 取替修繕(1,296千円)を緊急で行ったために増加しており、2019年度には大規模な緊急修繕が無かったことにより、1,164千円減少。	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前年度より少ない額であったことにより、修繕負担金が851千円減少。

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㎡あたりのコスト	㎡	2019	4,465	38,464	△ 367	人件費及び維持補修費(緊急修繕)の減少により、床面積1㎡あたりのコストが367円減少しました。
		2018	4,465	38,831	△ 2,622	
		2017	4,465	41,453	△ 5,090	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2019	124,911	1,375	190	ホール舞台吊物装置改修工事による1か月間のホール貸し出し中止と新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用者の減少により、センター施設利用者1人あたりコストが190円増加しました。
		2018	146,253	1,185	△ 59	
		2017	148,814	1,244	△ 121	
開所日数1日あたりコスト	日	2019	360	477,058	△ 5,897	人件費及び維持補修費(緊急修繕)の減少により、開所日数1日あたりのコストが5,897円減少しました。
		2018	359	482,955	△ 32,610	
		2017	359	515,565	△ 63,304	

④貸借対照表

(単位:千円)

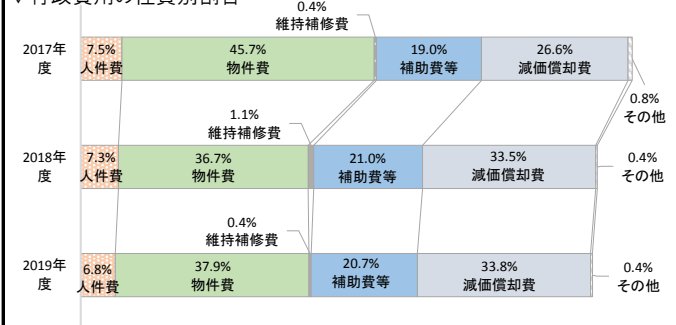
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	35,262	545	△ 34,717
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	34,711	0
固定資産	有形固定資産	3,557,245	3,510,067	△ 47,178		賞与引当金	551	545
	土地	1,733,140	1,733,140	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	2,767,622	2,778,570	10,948	固定負債	7,766	7,251	△ 515
	建物減価償却累計額	△ 943,517	△ 1,001,643	△ 58,126		地方債	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	7,766	7,251
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	43,028	7,796
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	3,514,217	3,502,271	△ 11,946
工作物減価償却累計額	0	0	0		繰延収益	0	0	
無形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	
建設仮勘定	0	0	0		負債及び純資産の部合計	3,557,245	3,510,067	
その他の固定資産	0	0	0					
資産の部合計	3,557,245	3,510,067	△ 47,178					

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	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 2,778,570千円	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ホール舞台吊物装置改修工事により、10,948千円の増加。	主な増減理由	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



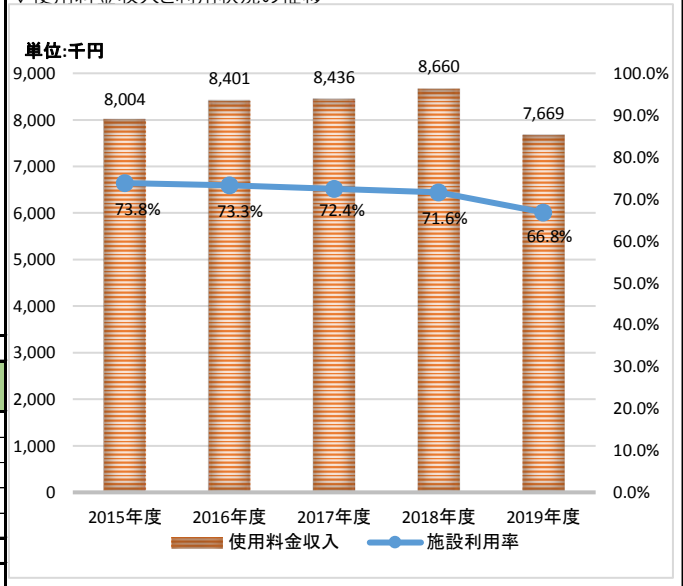
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019年度		2018年度	
						合計	合計	合計	合計
市民フォーラム管理事務	1.0			0.8	0.3	2.1	2.4	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	1.0	0.0	0.0	0.8	0.3	2.1	2.4		
2018年度 特定事業 合計	1.1	0.0	0.2	0.8	0.3	2.4			

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆経年劣化により施設の設備や備品が老朽化してきています、そのため毎年、施設の維持管理費に高額な費用がかかるようになってきています。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは70.7%でしたが、3月は25.2%でした。
- ◆2019年10月のホール舞台吊物装置改修工事による1か月間ホール貸し出し中止と新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が11.4%減少しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◇建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。
- ◆費用対効果を考えた適切な修繕を行い、施設や設備の機能と価値を維持していく必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症拡大防止を意識しながら、市民のみならず活動の場を提供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

- ◇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。
- ◆施設や設備の修繕については利用者や関係部署と協議しながら、優先順位の高いものから行います。
- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸し出しをおこないます。

2019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
------	---------	-------	----------------	------	--------------

1.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				
		2017年度	2018年度	2019年度	施設の名称
	使用料金収入 (単位:千円)	5,781	6,240	6,046	成瀬コミュニティセンター
	受益者負担比率	5.5%	6.1%	6.8%	建設年月日

		2017年度	2018年度	2019年度	2017年度	2018年度	2019年度
					20.2%	26.0%	28.5%

2.2018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。

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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	65.0	65.0	65	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	59.0	61.3	60.3		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果の説明
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは63.7%でしたが、3月は24.7%でした。
 - ◆夜間の施設利用に関してアンケート調査を行い、ニーズの把握に努めました。
 - ◆町田市立室内プール指定管理者と協働して、「骨盤調整教室」及び「フードドライブ」を実施しました。
 - ◆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、2019年9月21日・22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。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	9,235	8,656	7,992	△ 664	地方税	0	0	0	0
物件費	22,306	21,695	22,188	493	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,917	15,893	16,701	808	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,510	22	98	76	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	5,781	6,240	6,046	△ 194
補助費等	0	0	0	0	その他	211	254	246	△ 8
減価償却費	72,241	72,241	59,125	△ 13,116	行政収入 小計(a)	5,992	6,494	6,292	△ 202
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 99,416	△ 96,219	△ 83,188	13,031
賞与・退職手当引当金繰入額	116	99	77	△ 22	金融収支差額(d)	△ 2,230	△ 2,395	△ 2,317	78
行政費用 小計(b)	105,408	102,713	89,480	△ 13,233	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 101,646	△ 98,614	△ 85,505	13,109
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入 小計(f)	1,446	164	26,880	26,716
特別収支差額(f)-(g)=(h)	1,446	164	26,880	26,716	当期収支差額(e)+(h)	△ 100,200	△ 98,450	△ 58,625	39,825

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 13,112千円 光熱水費 4,719千円 舞台照明・ホール音響設備保守点検業務委託 1,094千円など	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター使用料 6,046千円
主な増減理由	PCB廃棄物処分により、産業廃棄物処分業務委託料が530千円増加。電力会社の変更に伴う単価減少により、光熱水費が399千円減少。	主な増減理由	施設利用率減少により、使用料が194千円減少。
勘定科目	減価償却費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	減価償却費 59,125千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 224千円 自動販売機使用料 22千円
主な増減理由	耐用年数50年に設定すべきところを15年に設定していたことが判明したため、誤謬修正により、13,116千円減少。	主な増減理由	使用枚数の減少により、複写機等使用料が8千円減少。

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	㎡	2019	1,850	48,368	△ 7,153	減価償却費等が減少したことにより、床面積1㎡あたりのコストが7,153円減少しています。
		2018	1,850	55,521	△ 1,456	
		2017	1,850	56,977	39,137	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	60,675	1,475	△ 125	減価償却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125円減少しています。
		2018	64,195	1,600	112	
		2017	70,834	1,488	834	
開館日数1日あたりコスト	日	2019	348	257,126	△ 38,877	減価償却費等が減少したことにより、センター開館日数1日あたりのコストが38,877円減少しています。
		2018	347	296,003	△ 7,766	
		2017	347	303,769	176,595	

④貸借対照表

(単位:千円)

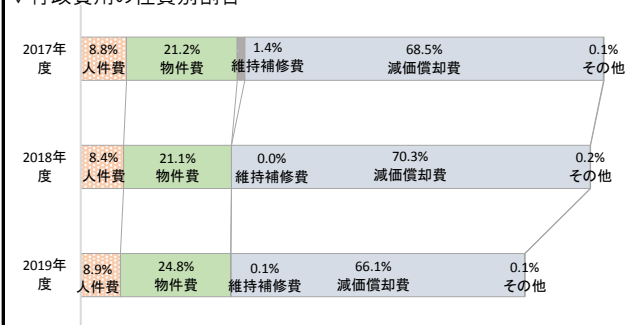
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	23,099	42,618	19,519
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	23,000	42,541
固定資産	有形固定資産	1,075,586	1,043,060	△ 32,526		賞与引当金	99	77
	土地	148,821	148,821	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,248,079	1,248,079	0	固定負債	696,185	653,277	△ 42,908
	建物減価償却累計額	△ 321,314	△ 353,840	△ 32,526		地方債	694,788	652,247
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	1,397	1,030
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	719,284	695,895
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	362,102	352,965	△ 9,137
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	362,102	352,965	△ 9,137	
資産の部合計	1,081,386	1,048,860	△ 32,526	負債及び純資産の部合計	1,081,386	1,048,860	△ 32,526	

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	減価償却により、32,526千円減少。	主な増減理由	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



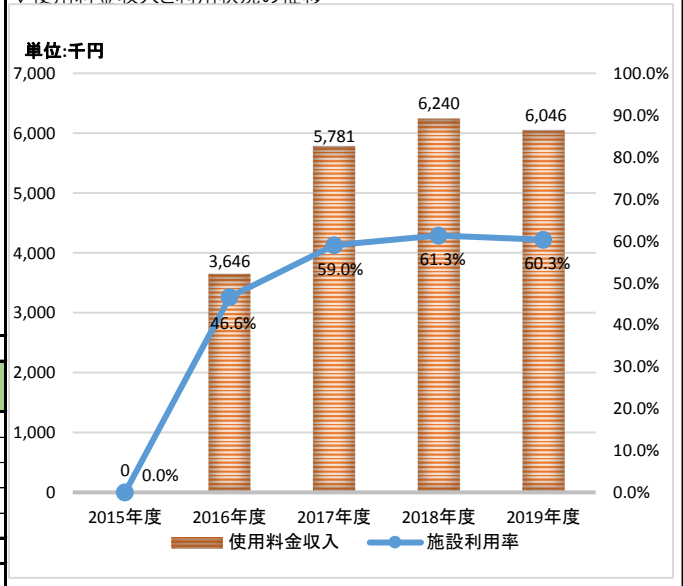
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019年度		2018年度	
						合計	割合	合計	割合
成瀬コミュニティセンター管理事務	0.1	1.0			0.1	1.2	1.3	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	0.1	1.0	0.0	0.0	0.1	1.2	1.3		
2018年度 特定事業 合計	0.2	1.0	0.0	0.0	0.1	1.3			

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が3.1%減少しました。
- ◆午前・午後の施設利用率68.1%に比べ、夜間の施設利用率は44.8%と低くなっています。
- ◆夜間の施設利用に関するアンケート調査の結果、高齢者や主婦層から夜間の利用が難しいという意見が多くありました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、密集・密接・密閉を避けた方法での施設利用についての検討が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◇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るため、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

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇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。

2019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
------	---------	-------	------------------	------	--------------

1.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				施設の名称	木曾森野コミュニティセンター		
	使用料金収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	-		
	受益者負担比率	8.9%	19.8%	18.9%		2017年度	2018年度	2019年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2018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。

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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	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	63.0	58.3	58.9		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは61.3%でしたが、3月は33.6%でした。
 ◆利用者から要望の多かった貸出備品を購入し、特に利用率の低い第2会議室や和室の利用促進を行いました。
 ◆夜間の施設利用に関してアンケート調査を行い、ニーズの把握に努めました。
 ◆和室を活用した「クールシェア」を実施しました。
 ◆町田市立室内プール指定管理者と協働して、「骨盤調整教室」及び「フードライブ」を実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	4,564	4,425	5,195	770	地方税	0	0	0	0
物件費	13,310	13,213	13,166	△ 47	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,432	9,350	9,763	413	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	24,621	415	103	△ 312	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費	0	0	0	0	使用料及手数料	3,775	3,595	3,541	△ 54
補助費等	0	0	0	0	その他	185	265	269	4
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	3,960	3,860	3,810	△ 50
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 38,564	△ 14,318	△ 14,952	△ 634
賞与・退職手当引当金繰入額	29	125	298	173	金融収支差額 (d)	0	△ 2	△ 2	0
行政費用 小計 (b)	42,524	18,178	18,762	584	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 38,564	△ 14,320	△ 14,954	△ 634
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	72	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	72	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 38,492	△ 14,320	△ 14,954	△ 634

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 7,534千円 光熱水費 2,785千円 空調設備保守点検業務委託 1,079千円など	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 3,541千円
主な増減理由	入札結果により、建物総合管理業務委託料が511千円増加。電力会社変更に伴う単価減少により、光熱水費が511千円減少。入札結果により、空調設備保守点検業務委託料が139千円減少。	主な増減理由	施設の無料開放事業(和室を活用した「クールシェア」)を実施したことにより、使用料が54千円減少。
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	膨張タンク修繕 61千円 サッシ鍵交換修繕 18千円 ホール照明スイッチ修繕 17千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 179千円 自動販売機使用料 90千円
主な増減理由	2018年度は7件の修繕を行ったが、2019年度は少額修繕が4件だったため、312千円減少。	主な増減理由	使用枚数の増加により、複写機等使用料が3千円増加。

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	㎡	2019	1,000	18,762	584	人件費等が増加したことにより、床面積1㎡あたりコストが584円増加しています。
		2018	1,000	18,178	△ 24,346	
		2017	1,000	42,524	24,509	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	33,392	562	50	施設利用者数が減少したことにより、施設利用者数1人あたりコストが50円増加しています。
		2018	35,493	512	△ 556	
		2017	39,800	1,068	610	
開館日数1日あたりコスト	日	2019	348	53,914	1,528	人件費等が増加したことにより、開館日数1日あたりコストが1,528円増加しています。
		2018	347	52,386	△ 70,162	
		2017	347	122,548	70,632	

④貸借対照表

(単位:千円)

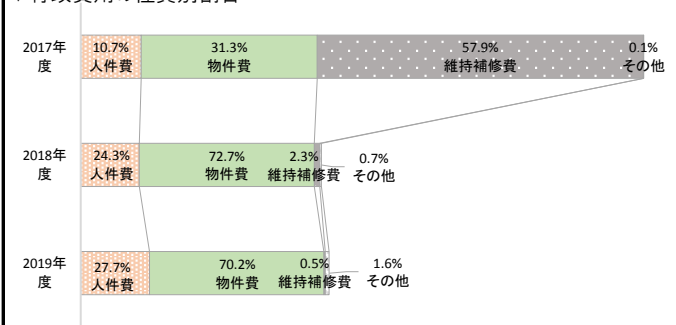
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,478	2,494	16	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	2,444	2,444	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	34	50	16
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	20,030	17,777	△ 2,253
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	19,556	17,111	△ 2,445
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	474	666	192	
	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	22,508	20,271	△ 2,237
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 22,508	△ 20,271	2,237	
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	△ 22,508	△ 20,271	2,237		
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		

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



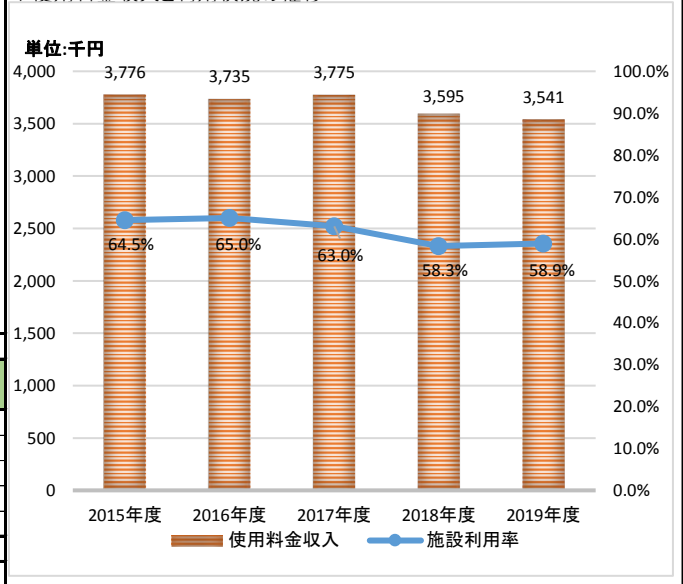
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019		2018	
						合計	合計	合計	合計
木曾森野コミュニティセンター管理事務	0.1	0.2		1.0	0.2	1.5	1.5	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	0.1	0.2	0.0	1.0	0.2	1.5	1.5		
2018年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5	1.5		

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が1.5%減少しました。
- ◆午前・午後の施設利用率72.9%に比べ、夜間の施設利用率は30.9%と低くなっています。
- ◆夜間の施設利用に関するアンケート調査の結果、高齢者や主婦層から夜間の利用が難しいという意見が多くありました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、密集・密接・密閉を避けた方法での施設利用についての検討が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◇施設の維持管理のため、今後も計画的に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

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇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。

2019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
------	---------	-------	----------------	------	--------------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				施設の名称	三輪コミュニティセンター		
	使用料金収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	2002年3月28日		
	受益者負担比率	7.5%	9.7%	9.3%		2017年度	2018年度	2019年度
					有形固定資産減価償却率	33.4%	35.3%	37.3%

2.2018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。

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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	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	48.4	48.8	46.8		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果の説明
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは49.3%でしたが、3月は20.5%でした。
 - ◆町田市立室内プール指定管理者と協働して、「骨盤調整教室」及び「フードドライブ」を実施しました。
 - ◆夜間の施設利用に関してアンケート調査を行い、ニーズの把握に努めました。
 - ◆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、2019年11月23日、24日の2日間、「三輪センター文化祭」を実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	6,070	5,689	5,317	△ 372	地方税	0	0	0	0
物件費	16,113	16,270	16,813	543	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,957	10,284	11,067	783	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	9,350	983	466	△ 517	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	2,837	2,845	2,692	△ 153
補助費等	0	0	0	0	その他	2,366	2,298	2,263	△ 35
減価償却費	6,191	6,191	6,191	0	行政収入 小計(a)	5,203	5,143	4,955	△ 188
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 32,631	△ 24,078	△ 23,909	169
賞与・退職手当引当金繰入額	110	88	77	△ 11	金融収支差額(d)	△ 1,487	△ 716	△ 508	208
行政費用 小計(b)	37,834	29,221	28,864	△ 357	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 34,118	△ 24,794	△ 24,417	377
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入 小計(f)	49	247	127	△ 120
特別収支差額(f)-(g)=(h)	49	247	127	△ 120	当期収支差額(e)+(h)	△ 34,069	△ 24,547	△ 24,290	257

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 8,109千円 光熱水費 5,040千円 空調設備保守点検業務委託 1,330千円など	決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター使用料 2,692千円
主な増減理由	入札結果により建物総合管理業務委託料が333千円増加。電力会社変更に伴う単価減少により、光熱水費が163千円減少。処分量減少により、産業廃棄物収集運搬処分委託料が55千円減少。	主な増減理由	施設利用率減少により、使用料が153千円減少。
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	昇降機修繕 373千円 ホール入口扉ドアハンドル交換修繕 93千円	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 2,115千円 複写機等使用料 126千円 自動販売機使用料 22千円
主な増減理由	2018年度は8件の修繕を行ったが、2019年度は少額修繕が2件だったため、517千円減少。	主な増減理由	電力会社の変更に伴う単価減少により、サービス三輪の光熱水費使用料が19千円減少。使用枚数の減少により、複写機等使用料が17千円減少。

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	㎡	2019	1,488	19,398	△ 240	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240円減少しています。
		2018	1,488	19,638	△ 5,788	
		2017	1,488	25,426	6,114	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	29,227	988	77	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77円増加しています。
		2018	32,079	911	△ 179	
		2017	34,718	1,090	304	
開館日数1日あたりコスト	日	2019	348	82,943	△ 1,267	維持補修費等が減少したことにより、センター開館日数1日あたりのコストが1,267円減少しています。
		2018	347	84,210	△ 24,822	
		2017	347	109,032	26,219	

④貸借対照表

(単位:千円)

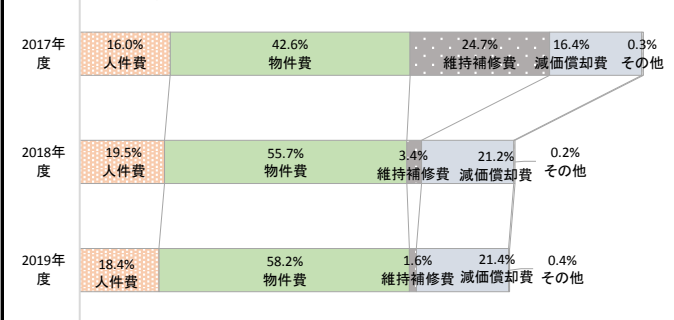
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	還付未済金	12,386	12,587	201
	不納欠損引当金	0	0	0		地方債	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		賞与引当金	12,298	12,510	212
固定資産	事業用資産	有形固定資産	692,448	686,256	△ 6,192	その他の流動負債	88	77	△ 11
		土地	488,151	488,151	0	固定負債	0	0	0
		建物(取得価額)	308,127	308,127	0	地方債	21,219	8,496	△ 12,723
		建物減価償却累計額	△ 104,763	△ 110,926	△ 6,163	退職手当引当金	19,976	7,466	△ 12,510
		工作物(取得価額)	1,413	1,413	0	その他の固定負債	1,243	1,030	△ 213
	工作物減価償却累計額	△ 480	△ 509	△ 29	繰延収益	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	33,605	21,083	△ 12,522
		土地	0	0	0	純資産	658,843	665,173	6,330
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産の部合計	658,843	665,173	6,330
工作物減価償却累計額		0	0	0	負債及び純資産の部合計	692,448	686,256	△ 6,192	
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	692,448	686,256	△ 6,192						

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	減価償却により、6,163千円減少。	主な増減理由	減価償却により29千円減少。

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



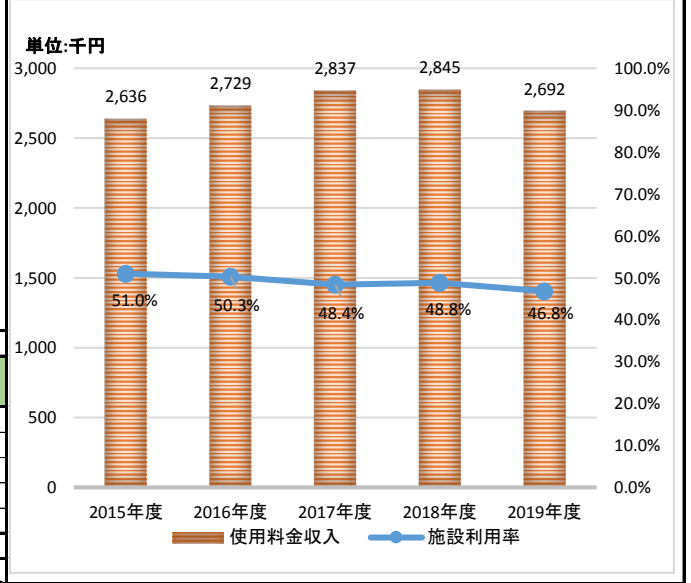
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019年度		2018年度	
						合計	割合	合計	割合
三輪コミュニティセンター管理事務	0.1		1.0		0.1	1.2	1.3	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	0.1	0.0	1.0	0.0	0.1	1.2	1.3		
2018年度 特定事業 合計	0.2	0.0	1.0	0.0	0.1	1.3			

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が5.4%減少しました。
- ◆午前・午後の施設利用率57.9%に比べ、夜間の施設利用率は24.5%と低くなっています。
- ◆夜間の施設利用に関するアンケート調査の結果、高齢者や主婦層から夜間の利用が難しいという意見が多くありました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、密集・密接・密閉を避けた方法での施設利用についての検討が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◇施設の維持管理のため、今後も計画的に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

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇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。

2019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
------	---------	-------	------------------	------	--------------

1.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				施設の名称	つくし野コミュニティセンター		
	使用料金収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	1982年8月1日		
	受益者負担比率	12.9%	12.3%	11.6%		2017年度	2018年度	2019年度
					有形固定資産減価償却率	45.5%	49.4%	53.2%

2.2018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。

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、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	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	70.6	70.4	65.7		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果の説明
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは69.0%でしたが、3月は30.9%でした。
 - ◆空室情報の館内掲示、ホームページに予約システムへのリンクを設定するなど、予約状況の掲示を行いました。
 - ◆夜間の施設利用に関してアンケート調査を行い、ニーズの把握に努めました。
 - ◆町田市立室内プール指定管理者と協働して、「骨盤調整教室」及び「フードドライブ」を実施しました。
 - ◆運営委員会を中心に、センター利用団体等とともに、2019年11月2日、3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。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	4,506	4,425	5,197	772	地方税	0	0	0	0
物件費	13,826	13,667	13,831	164	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,557	9,180	9,731	551	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	341	2,003	894	△ 1,109	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	3,660	3,671	3,476	△ 195
補助費等	0	0	0	0	その他	457	437	312	△ 125
減価償却費	9,687	9,687	9,687	0	行政収入 小計(a)	4,117	4,108	3,788	△ 320
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 24,272	△ 25,799	△ 26,119	△ 320
賞与・退職手当引当金繰入額	29	125	298	173	金融収支差額 (d)	△ 76	△ 76	△ 74	2
行政費用 小計 (b)	28,389	29,907	29,907	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 24,348	△ 25,875	△ 26,193	△ 318
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	96	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	96	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 24,252	△ 25,875	△ 26,193	△ 318

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 7,534千円 光熱水費 2,971千円 空調設備保守点検業務委託 1,079千円など	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 3,476千円
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862千円減少。入札結果により、建物総合管理業務委託料が505千円増加。テーブル等の購入により、備品購入費が465千円増加。	主な増減理由	施設利用率減少により、使用料が195千円減少。
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階ホール空調室内機ドレンポンプ等交換修繕 414千円 雑排水ポンプ交換修繕 214千円 圧力ポンプ交換修繕 85千円 など	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 175千円 複写機等使用料 137千円
主な増減理由	2018年度の維持補修費は、ホール系統GHP圧縮機取替修繕(1,106千円)等を行ったために増加しており、2019年度には大規模な修繕が無かったことにより、1,109千円減少。	主な増減理由	電力会社の変更に伴う単価減少により、行政財産使用許可による光熱水費使用料が96千円減少。使用枚数の減少により、複写機等使用料が29千円減少。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2019	1,003	29,818	0	増減なし
		2018	1,003	29,818	1,514	
		2017	1,003	28,304	326	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	49,106	609	24	施設利用者数の減少により、施設利用者数1人あたりコストが24円増加しています。
		2018	51,122	585	70	
		2017	55,091	515	18	
開館日数1日あたりコスト	日	2019	348	85,940	△ 247	開館日数の増加により、開館日数1日あたりコストが247円減少しています。
		2018	347	86,187	4,374	
		2017	347	81,813	943	

④貸借対照表

(単位:千円)

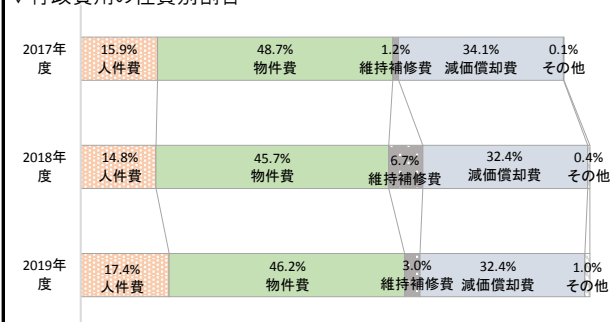
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,314	6,332	18
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	168,024	158,336	△ 9,688	地方債	6,280	6,282	2
	土地	41,489	41,489	0	賞与引当金	34	50	16
	建物(取得価額)	245,002	245,002	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 118,467	△ 128,155	△ 9,688	固定負債	69,694	63,604	△ 6,090
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	69,220	62,938	△ 6,282
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	474	666	192
	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	76,008	69,936	△ 6,072
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	92,016	88,400	△ 3,616	
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	92,016	88,400	△ 3,616	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	168,024	158,336	△ 9,688	
資産の部合計	168,024	158,336	△ 9,688					

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	減価償却により9,688千円減少。	主な増減理由	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



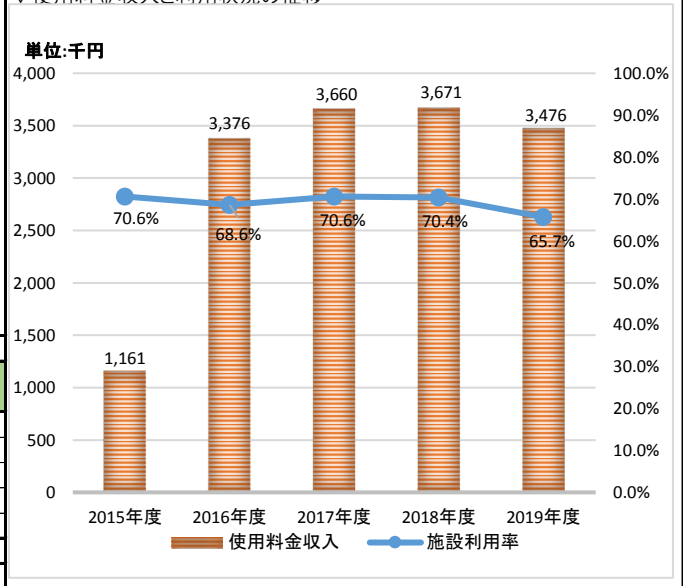
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019年度		2018年度	
						合計	合計	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	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	0.1	0.2	0.0	1.0	0.2	1.5	1.5		
2018年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.2	1.0	0.2	1.5			

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が5.3%減少しました。
- ◆午前・午後の施設利用率75.6%に比べ、夜間の施設利用率は46.1%と低くなっています。
- ◆夜間の施設利用に関するアンケート調査の結果、高齢や主婦のため夜間の利用が難しいという意見が多くありました。
- ◆有形固定資産減価償却率が53.2%となり、施設が老朽化しています。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、密集・密接・密閉を避けた方法での施設利用についての検討が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◇施設の維持管理のため、今後も計画的に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

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇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。

2019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
------	---------	-------	----------	------	--------

1.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			
	男女平等推進計画	2017年度	2018年度	2019年度	
	女性悩みごと相談利用者数	1,976	2,002	2,064	

2.2018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。
- ◆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。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆引き続き、第4次男女平等推進計画についての進捗評価を行い、男女平等推進会議及び男女平等参画協議会からの指摘事項を関係部署で検討し、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。
- ◆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、引き続き市内の中学生や大学生向けにデートDV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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	59	55	56	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	58	54	57		(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	87	89	90	90	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	87	89	90		(2020年度)	

- 成果の説明
- ◆男女平等推進計画の各取り組みについて前年との成果の比較を行い、事業の進捗についてより具体的にとらえました。
 - ◆施設利用団体代表や市民委員などからなる運営委員会を毎月開催し、市民の意見を伺うとともに、その声を事業に反映しました。
 - ◆社会情勢の変化をとらえLGBT研修を実施するなどし、参加者から高い満足度を得ることができました。
 - ◆DV相談窓口の周知を目的として、女性悩みごと相談カードを公共施設に設置しました。また若者向けには、中学校と大学において弁護士やDV被害者支援団体代表など、実際にDVに深くかかわる方から講義をいただき、より意義のある啓発活動をすることができました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額	勘定科目	2017年度	2018年度	2019年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	35,049	32,457	35,658	3,201	地方税	0	0	0	0
物件費	8,056	7,927	8,272	345	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	7,069	6,988	7,319	331	都支出金	166	751	357	△ 394
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	756	788	756	△ 32
補助費等	1,453	1,842	1,694	△ 148	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	922	1,539	1,113	△ 426
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 48,083	△ 41,947	△ 54,661	△ 12,714
賞与・退職手当引当金繰入額	4,447	1,260	10,150	8,890	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	49,005	43,486	55,774	12,288	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 48,083	△ 41,947	△ 54,661	△ 12,714
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	6,704	0	△ 6,704
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	6,704	0	△ 6,704	当期収支差額 (e)+(h)	△ 48,083	△ 35,243	△ 54,661	△ 19,418

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	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員給料 27,709千円 再任用職員給料 6,631千円 臨時職員給料 575千円 など	決算額の主な内訳	女性悩みごと相談業務委託 6,912千円 センターだより配布委託 406千円 情報紙印刷製本 392千円 など
主な増減理由	再任用職員が1名減少し、代わりに正規職員が1名増加したため、人件費が3,201千円増加。	主な増減理由	女性悩みごと相談の相談員の単価があがったことにより、女性悩みごと相談業務委託料が346千円増加。新聞の発行部数が減少したことにより、センターだより配布委託料が15千円減少。
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 771千円 法律相談弁護士謝礼 260千円 男女平等参画協議会委員謝礼 315千円 など	決算額の主な内訳	施設使用料 756千円
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため講座開催数を減らし、各種講座講師謝礼が19千円減少。女性悩みごと相談における法律相談日数が減少したことにより、法律相談謝礼が78千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月の施設貸出を制限したことにより、施設使用料が32千円減少。

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
		2019				
		2018				
		2017				
		2019				
		2018				
		2017				
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

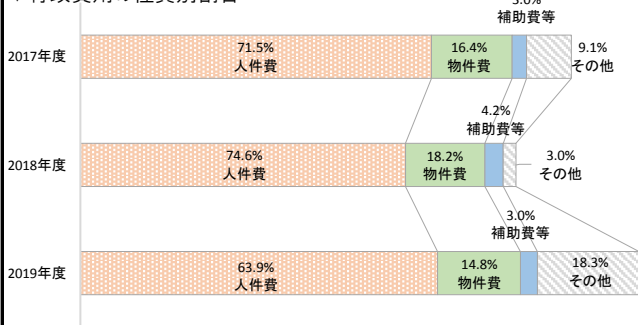
勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,260	1,810	550
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,260	1,810	550	
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	17,749	24,079	6,330	
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	17,749	24,079	6,330	
	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	
	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	19,009	25,889	6,880	
	土地	0	0	0	純資産	△ 19,009	△ 25,889	△ 6,880	
工作物(取得価額)	0	0	0						
工作物減価償却累計額	0	0	0	純資産の部合計	△ 19,009	△ 25,889	△ 6,880		
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		

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



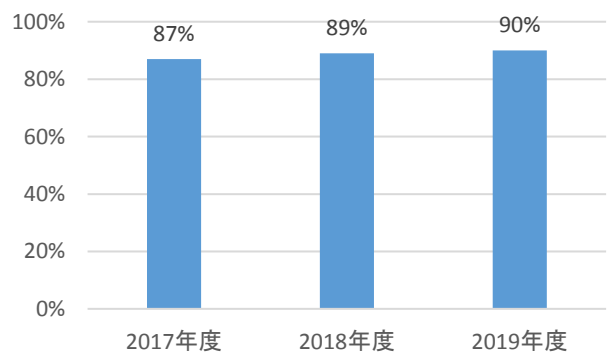
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
男女平等推進事務	1.5			0.2	0.1	1.8	2.2
男女平等意識普及事務	1.7	0.6			0.1	2.4	2.3
女性悩みごと相談事務	0.1	0.4				0.5	0.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	3.3	1.0	0.0	0.2	0.2	4.7	5.0
2018年度 特定事業 合計	2.5	1.0	1.0	0.2	0.3	5.0	

6.個別分析

講座参加者の満足度



7.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63.9%を占めています。そのほか、物件費が14.8%を占めており、これら2項目が大半を占めています。その他の費用が増えたのは、再任用職員1名が正規職員に代わったことにより、賞与・退職手当引当金繰入額が増加したためです。
- ◆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。
- ◆LGBT研修やアンガーマネジメント講座など、現在の社会情勢を事業に反映させると共に、講座や講演会参加者へのアンケートや女性悩みごと相談の内容を踏まえ、市民に関心のある講座を多く開催できたため、参加者の満足度も90%と高い水準を維持しています。

②2019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。
- ◆DVを防ぐため、DV防止啓発のさらなる周知の強化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

- ◆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。
- ◆社会情勢を注視し、市民ニーズに沿った魅力的な講座を企画するとともに、町田市男女平等推進計画が目指す、一人ひとりがその人らしく生きられる社会実現に向けた啓発活動を行います。
- ◆DV防止やDV相談窓口のさらなる周知のため、女性悩みごと相談カードについて、公共施設だけでなく民間事業所への設置を検討します。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。

2019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
------	---------	-------	-------------	------	--------

1.事業概要

事業目的 市内で活動する団体、地域住民、企業、大学などの連携、協働を促進し、ひと、もの、かね、場、情報などの資源を市内で活動する団体自らが十分に活用できるように支援することで、地域における課題解決の取組みの充実、拡大につなげます。

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～			
		2017年度	2018年度	2019年度	
	地域活動に関する相談対応件数	-	-	114	
	地域活動に関する講座実施回数	-	-	15	
	NPO法人団体数(市内事務所有)	196	198	200	

2.2018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

- ◆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組み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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	設立		(2019年度)	
活動の活性化につながった団体数	団体	目標	-	-	10団体	10団体	30団体	町田市地域活動サポートオフィスが支援し、活動の活性化につながった団体数
		実績	-	-	12団体		(2021年度)	

成果の説明 ◆2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立しました。
 ◆団体の中長期計画の策定支援、助成金獲得のための伴走支援及びSNSなどを活用した広報支援を行い、団体の活動の活性化につなげました。
 ◆地域活動を行う組織に対する基盤強化事業・地域活動に関する人材育成事業として、様々なテーマで15回の講座を実施しました。
 ◆広報誌の発行(年6回)やHP、SNSでの情報発信等、様々な媒体を活用した広報活動を行い、町田市地域活動サポートオフィスの事業について周知を図りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	8,323	10,049	13,171	3,122	地方税	0	0	0	0
物件費	1,715	2,400	24,209	21,809	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	1,620	2,400	24,209	21,809	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	行政収入	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	0	1,400	0	△ 1,400	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	336	3,340	7,197	3,857	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 10,374	△ 17,189	△ 44,577	△ 27,388
行政費用 小計 (b)	10,374	17,189	44,577	27,388	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 10,374	△ 17,189	△ 44,577	△ 27,388
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 10,374	△ 17,189	△ 44,577	△ 27,388

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	町田市地域活動サポートオフィスにおける中間支援業務委託 24,209千円	決算額の主な内訳	補助費等 0千円
主な増減理由	2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立し、地域活動の支援に係る業務委託を開始したことにより、委託料が21,809千円増加。	主な増減理由	町田市地域活動サポートオフィス設立の初度調弁に関する補助が終了したことにより1,400千円減少。
勘定科目	人件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	人件費 13,171千円	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立し、地域活動の支援に係る業務委託を開始したことにより、委託に伴う事務量が増加したため、3,122千円増加。	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
		2019				
		2018				
		2017				
		2019				
		2018				
		2017				
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	424	855	431	
	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	424	855	431
		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	5,977	11,371	5,394
		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	5,977	11,371	5,394
	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	6,401	12,226	5,825
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 3,401	△ 9,226	△ 5,825
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	3,000	3,000	0	純資産の部合計	△ 3,401	△ 9,226	△ 5,825	
	資産の部合計	3,000	3,000	0	負債及び純資産の部合計	3,000	3,000	0	

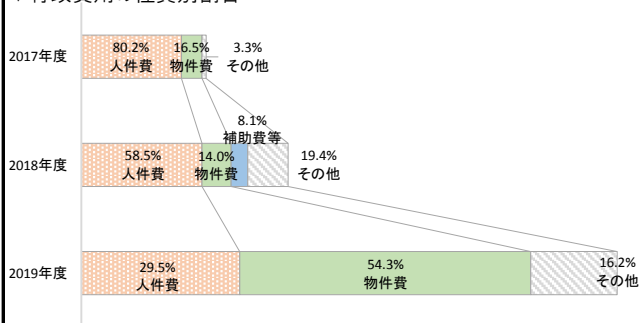
⑤貸借対照表の特徴的事項

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	増減なし	主な増減理由		主な増減理由	

5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
新たな地域協働推進事業	1.5					1.5	1.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 特定事業 合計	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.2
2018年度 特定事業 合計	0.8	0.4	0.0	0.0	0.0	1.2	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆2019年4月に町田市地域活動サポートオフィスを設立し、地域活動の支援に係る業務委託を開始したことにより、物件費(委託料)が21,809千円増加しました。また、委託に伴う事務量が増加したため、事業に係わる人員が0.3人増加し、人件費が3,122千円増加しました。
- ◆地域活動に関する調査研究のため、市内の中間支援組織、関連組織へのヒアリングに積極的に取り組んだ結果、社会福祉協議会や生涯学習センターとの共催事業など、市内の団体との協働関係が構築されました。
- ◆調査や各種講座等を通じて、地域で活動する団体とつながり、伴走支援を行うことで12団体において活動が活性化しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◇地域で活動する団体のニーズに沿った支援を行う必要があります。
- ◆NPO等市民活動団体にヒアリングを実施しましたが、引き続き地域課題や地域で活動する団体等の現状把握に努める必要があります。
- ◆団体の活動の基礎となるビジョン・ミッション、事業計画の策定や情報発信に対する伴走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

- ◆2019年度実施事業を通じて、中長期事業計画の策定が地域で活動する団体の基盤強化に繋がることが確認できたので、2020年度は、地域活動を行う組織に対する基盤強化事業・地域活動に関する人材育成事業の中心事業として、事業計画を策定する全4回の連続講座を開催し、事業計画の策定まで伴走支援を実施します。
- ◆引き続き、地域で活動する団体の活動が活性化するよう助成金獲得や情報発信に対する伴走支援を行います。

2019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

1.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

2.2018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。

②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を検討します。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	102,978	75,703	66,489		(2020年度)	
出前学習会開催回数	回	目標	16	16	24	16	16	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	13	24	14		(2020年度)	
学習会等参加者の満足度	%	目標	90.0	95.0	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	94.9	93.3	91.1		(2020年度)	

- 成果の説明
- ◆メール配信サービスを開始し、消費者に必要な情報を届ける手段を増やすとともに、情報を素早く届けることができるようになりました。また、被害に遭いやすい高齢者への対策として、高齢者支援センター連絡会や市民団体のホールイベント等に出向き、多く寄せられている相談内容や注意点の紹介などの情報提供を行いました。
 - ◆若年層に対する消費者教育推進のため、大学等に出向いて出前学習会を実施しています。また、2017年度から市立中学校に消費者教育に係る啓発資料を教員からの意見を参考にしつつ選定し、授業等で活用していただくよう配布しています。
 - ◆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91.1%と高い満足度です。毎年恒例となった「くらしのセミナー」での中高年向けの講座、夏休みの自由研究に活用できる小学生向けの講座等の他、食品ロス削減のための料理教室や、人気絵本作家を講師に招いた環境問題に関する講演など、幅広く暮らしに役立つ講座を開催しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	46,710	48,970	47,967	△ 1,003	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	849	691	897	206	保険料	0	0	0	0
物件費	3,791	2,779	3,090	311	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	466	433	338	△ 95	都支支出金	1,806	726	1,187	461
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	1,782	1,828	1,755	△ 73	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	1,806	726	1,187	461
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 55,057	△ 61,545	△ 54,775	6,770
賞与・退職手当引当金繰入額	4,580	8,694	3,150	△ 5,544	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	56,863	62,271	55,962	△ 6,309	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 55,057	△ 61,545	△ 54,775	6,770
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)	△ 55,057	△ 61,545	△ 54,775	6,770

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	若年者向け啓発資料印刷費 683千円 電話料 426千円 「消費生活センターだより特集号」配布委託料 338千円 マグネットシール印刷 302千円 「消費生活センターだより特集号」印刷費 296千円 など	決算額の主な内訳	東京都消費者行政強化交付金 1,187千円
主な増減理由	2019年度に配布した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404千円増加。 「消費生活センターだより特集号」の配布部数の減少により、95千円減少。	主な増減理由	2019年度に配布した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404千円増加。 悪質商法等の消費者被害未然防止に活用するマグネットシールの作成数増加により、43千円増加。
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 519千円 弁護士謝礼 360千円 保育謝礼 114千円 研修講座受講料 47千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	学習会等開催時の保育の希望者が少なかったことにより、保育謝礼が75千円減少。 事業に使用する器材を購入したことにより、消費生活センター運営協議会補助金が4千円増加。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,924	1,963	39		
	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	1,924	1,963	
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	27,101	26,109	△ 992	
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	0	0	
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	27,101	26,109	△ 992
	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	
		土地	0	0	0		負債の部合計	29,025	28,072	△ 953
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 29,025	△ 28,072	953	
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 29,025	△ 28,072	953	
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		

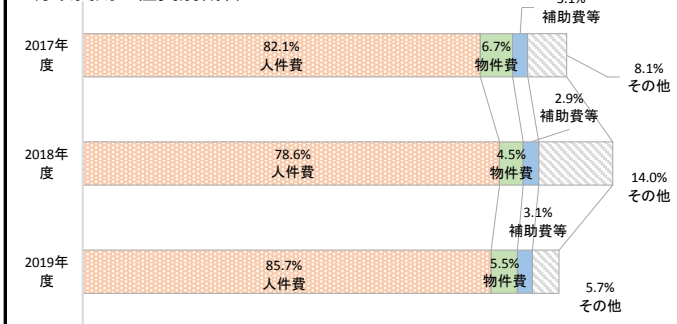
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	1,187	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	56,915	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)	△ 55,728	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)	△ 55,728
				一般財源充当調整額	55,728

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

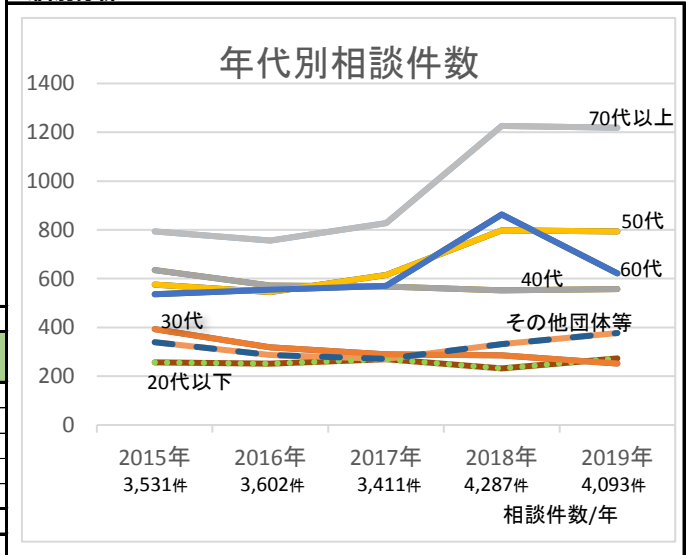


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
管理事務	1.8					1.8	1.8
相談事業	1.2			6.0		7.2	7.2
教育事業	1.5			0.1		1.6	1.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	6.1	0.0	10.6	10.6
2018年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	6.1	0.0	10.6	10.6

6.個別分析



7.総括

①成果および財務の分析

◆2017年度末から発生した架空請求ハガキに関する相談件数は、落ち着いた様子を見せているものの依然として全体に占める割合は多くなっています。また、2019年度はインターネットによる定期購入の相談件数が増加しており、未成年者を含む広い世代からの相談があります。全体の相談件数は引き続き高い水準で推移しています。

◆スマートフォンやタブレット端末の普及により、インターネットを介した消費者トラブルに低年齢の消費者が巻き込まれる事例も増えています。

◆市立中学校の家庭科を担当する教員の意見を参考に消費者教育啓発資料の選定を行い、授業等で活用していただくため市立中学校に配布しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆相談件数の多くを占める高齢者の消費者被害防止のため、出前学習会をはじめとした様々な啓発を実施する必要があります。

◆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。

◆2022年度施行予定の改正民法による成年年齢引き下げにより、新成年への消費者被害拡大が懸念されるため、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。中学生向け啓発資料については、引き続き学校と連携して副教材として授業等で使用した効果を検証し、有効な活用方法を検討します。

2019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

1.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

2.2018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。

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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
コンビニで発行した証明書の割合	%	目標	2.5	7.0	8.0	10.0	23.0	有料証明書発行件数(住民票・印鑑証明・戸籍証明)に対するコンビニ交付の割合
		実績	3.0	6.1	8.6		(2024年度)	
マイナンバーカード交付割合	%	目標	10.0	15.5	18.0	26.0	58.0	町田市の人口に対するマイナンバーカードの交付割合
		実績	13.0	15.5	18.6		(2024年度)	
行政窓口の市民満足度	%	目標	85.0	86.0	87.5	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	90.9	93.0	85.7		(2020年度)	

成果の説明

- ◆コンビニで発行した証明書の割合は、窓口やイベントでの広報や庁舎内コンビニへの付添サービス、コンビニ交付の利便性を周知する案内カードの配布など、コンビニ交付の周知に努めたことにより、2018年度に比べて2.5ポイント上昇し、目標の8.0%を上回りました。
- ◆マイナンバーカード交付割合は、子どもセンター等でのチラシの配布や、市民センターまつり、まちカフェ等において、マイナンバーカード申請用の写真撮影サービスを実施するなど、更なる周知及び申請支援を実施したことにより、2018年度に比べて3.1ポイント上昇し、目標の18.0%を上回りました。
- ◆行政窓口の市民満足度については、市民満足度アンケートの設問内容を一部見直しました。
- ◆接遇に関する研修を実施するなど「さわやか窓口」の推進に取り組みましたが、市民満足度は2018年度に比べて7.3ポイント低下し、目標を達成することができませんでした。
- ◆2018年度から実施した自治体間業務比較(ベンチマーキング)を踏まえて、効率的な窓口業務について検討し、改善計画を作成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	403,954	406,766	430,672	23,906	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	19,313	22,181	32,138	9,957	保険料	0	0	0	0
物件費	20,228	15,598	15,861	263	国庫支出金	14,557	47,905	76,686	28,781
うち委託料	5,359	5,056	6,542	1,486	都支出金	1,045	1,050	1,049	△ 1
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	62,477	60,072	59,169	△ 903
補助費等	36,357	38,196	62,903	24,707	その他	369	399	421	22
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	78,448	109,426	137,325	27,899
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 424,403	△ 396,033	△ 430,234	△ 34,201
賞与・退職手当引当金繰入額	42,312	44,899	58,123	13,224	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	502,851	505,459	567,559	62,100	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 424,403	△ 396,033	△ 430,234	△ 34,201
特別費用 (g)	670	4	0	△ 4	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 670	△ 4	0	4	当期収支差額 (e)+(h)	△ 425,073	△ 396,037	△ 430,234	△ 34,197

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	国庫支出金
決算額の主な内訳	人件費 430,672千円 (うち時間外勤務手当 32,138千円)	決算額の主な内訳	個人番号カード交付事業費補助金 57,303千円 個人番号カード交付事務費補助金 17,791千円 中長期在留者住居地届出等事務委託金 1,592千円
主な増減理由	非常勤職員が増えたことなどにより、人件費が23,906千円増加。 マイナンバー業務の増、会計年度任用職員制度移行に伴う事務の増、改元や住居表示台帳電子化の対応などにより、時間外勤務手当が9,957千円増加。	主な増減理由	マイナンバーカードの交付事業に係る経費が増加したことに伴い、個人番号カード交付事業費補助金が25,161千円増加。 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、個人番号カード交付事務費補助金が3,501千円増加。
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	個人番号カード関連事務交付金 58,140千円 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	住民票手数料 23,683千円 戸籍手数料 17,141千円 印鑑証明手数料 9,744千円 税務証明手数料 4,682千円 諸証明手数料 2,012千円 など
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に伴い、個人番号カード等関連事務交付金が24,707千円増加。	主な増減理由	手数料を減額しているコンビニ交付の件数が増加したことにより、使用料及手数料が903千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		19,965	22,018	2,053
	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	19,965	22,018	2,053
		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	281,181	292,849	11,668
		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	281,181	292,849	11,668
	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	301,146	314,867	13,721
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 301,146	△ 314,867	△ 13,721
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	

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		

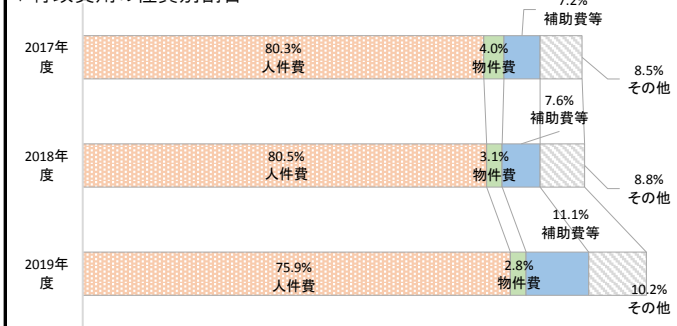
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	137,325	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	553,838	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)	△ 416,513	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)		△ 416,513
			一般財源充当調整額		416,513

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



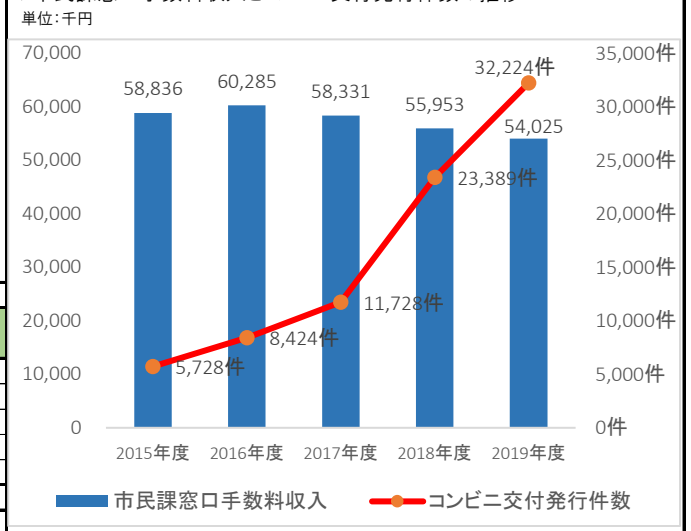
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
		(フルタイム)	(短時間)				
証明書発行事務	10.0			10.5	1.1	21.6	19.3
住民異動・各申請事務	15.4	0.8	0.8	4.9	1.3	23.2	20.4
戸籍届出事務	11.3			4.2	0.1	15.6	14.7
課マネジメント・庶務事務	5.6			1.0	0.1	6.7	11.2
社会保障番号制度	2.7	0.2	0.2	7.7	0.2	11.0	10.0
2019年度 歳出目 合計	45.0	1.0	1.0	28.3	2.8	78.1	75.6
2018年度 歳出目 合計	45.0	1.0	1.0	26.7	1.9	75.6	

6.個別分析

▽市民課窓口手数料収入とコンビニ交付発行件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆子どもセンター等でのチラシの配布や、シルバー人材センター、市民センターまつり、まちカフェにおいて、マイナンバーカード申請用の写真撮影サービスを実施するなど、更なる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の交付割合は、2018年度に比べて3.1ポイント上昇しました。
- ◆窓口やイベントでの広報や庁舎内コンビニへの付添サービス、コンビニ交付の利便性を周知する案内カードの配布など、コンビニ交付の周知に努めたことにより、コンビニで発行した証明書の割合は、2018年度に比べて2.5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)を踏まえ、効率的な窓口業務について検討し、改善計画を作成しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆2020年9月から実施されるマイナポイント事業や、2021年3月から予定されている健康保険被保険者証としての利用など、マイナンバーカードの利活用シーンの拡大を踏まえ、引き続き効果的な普及促進策を講じる必要があります。
- ◆コンビニ交付割合の更なる向上のため、マイナンバーカードの普及促進と併せて、コンビニ交付の利便性を継続的に周知する必要があります。
- ◇自治体間業務比較(ベンチマーキング)を基に作成した改善計画により、窓口業務の改善を実行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

- ◆マイナンバーカード普及促進のため、イベント等への出展による広報を引き続き行うほか、マイナンバーカードの利活用シーンの拡大を踏まえ、マイキーID設定支援やマイナンバーカード申請用の写真撮影サービスを行います。
- ◆マイナンバーカードの普及促進イベントを実施する際、コンビニ交付の利便性についても周知するなど、効果的な広報を実施します。
- ◇簡単に短時間で手続きができるなど、効率的な窓口業務や事務処理の実施に向けて、ICTの活用やAI-OCRの導入などを検討します。

2019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)

1.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 ◆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)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	1998年4月7日		
	受益者負担比率	37.7%	30.3%	30.4%		2017年度	2018年度	2019年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2018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。

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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	87.5	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	90.9	93.1	75.3		(2020年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	52,000	52,000	49,000	46,000	46,000	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	52,274	48,707	45,495		(2020年度)	

成果 ◆行政窓口の市民満足度については、市民満足度アンケートの設問内容を一部見直ししました。
 ◆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ましたが、2018年度に比べて17.8ポイント低下し、目標を達成することができませんでした。
 説明 ◆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。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	41,281	43,356	43,235	△ 121	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	206	285	372	87	保険料	0	0	0	0
物件費	17,471	17,514	17,578	64	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	31	29	30	1	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	23,128	21,314	19,645	△ 1,669
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)	23,128	21,314	19,645	△ 1,669
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 38,171	△ 48,928	△ 45,051	3,877
賞与・退職手当引当金繰入額	2,547	9,372	3,883	△ 5,489	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	61,299	70,242	64,696	△ 5,546	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 38,171	△ 48,928	△ 45,051	3,877
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)	△ 38,171	△ 48,928	△ 45,051	3,877

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	町田駅前連絡所建物賃貸借 16,657千円 光熱水費 498千円 通信運搬費 241千円 消耗品費 127千円 など	決算額の主な内訳	住民票手数料 7,650千円 戸籍手数料 4,517千円 印鑑証明手数料 4,345千円 税務証明手数料 2,810千円 など
主な増減理由	消費税増税により建物借上料が153千円増加。 レジスターの故障が発生しなかったことにより、修繕料が46千円減少。	主な増減理由	各種証明書(住民票等)の発行件数の減少により、発行手数料が1,669千円減少。
勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2019	67,634	957	△ 8	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ものの、人件費等も減少したことにより、取扱件数1件あたりのコストが8円減少しました。
		2018	72,802	965	195	
		2017	79,567	770	△ 129	
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,484	1,608	124
	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	1,484	1,608	124
		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	20,904	21,393	489
		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	20,904	21,393	489
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	22,388	23,001	613
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 22,388	△ 23,001	△ 613
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
決算額の主な内訳	特になし	特になし
主な増減理由		

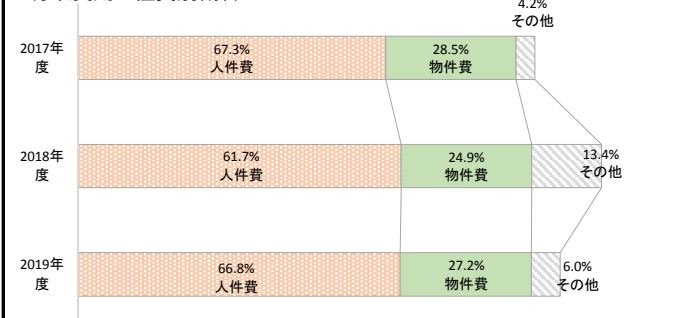
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	19,645	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	64,082	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)	△ 44,437	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)	△ 44,437	
			一般財源充当調整額	44,437	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



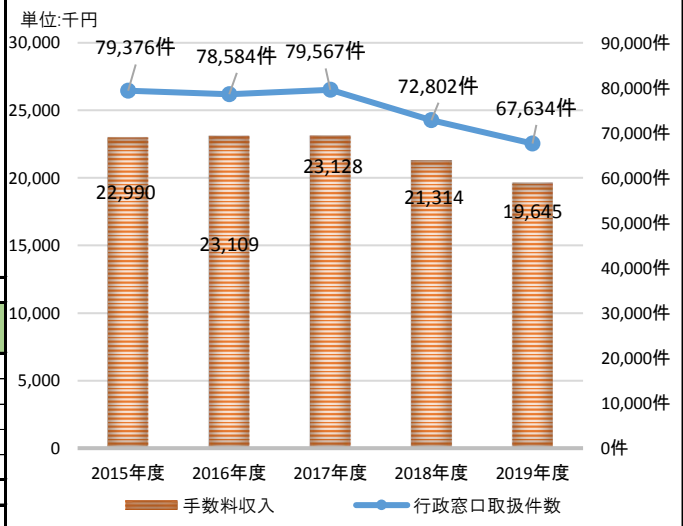
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
駅前連絡所管理事務	1.0			0.1		1.1	1.2
駅前連絡所証明事務	1.9		0.9	5.1	0.2	8.1	8.1
駅前連絡所住民生活関連窓口	0.1		0.1	0.8		1.0	0.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	3.0	0.0	1.0	6.0	0.2	10.2	10.2
2018年度 歳出目 合計	3.0	0.0	1.0	6.0	0.2	10.2	10.2

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.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、2018年度に比べて17.8ポイント低下し、目標の87.5%を達成することができませんでした。
- ◆証明書の発行件数及び手数料収入は2018年度に比べ減少しました。特に住民票の減少が大きく、各種手続きのマイナンバー制度利用や、コンビニ交付件数の増加が影響したと考えられます。
- ◆証明発行件数が減少し使用料及手数料が減少したものの、人件費等も減少したことにより、行政窓口取扱件数1件あたりコストが減少しました。
- ◆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。

②2019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。
- ◆コンビニ交付の普及やマイナンバー連携が進むことにより、窓口での証明発行件数はこれからも減少していくことが予想されます。
- ◆市役所他部署に関する問い合わせや、国などの官公庁に関する問い合わせ、近隣他市の案内など、多様な問い合わせに対応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

- ◆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。
- ◆気軽に相談できる窓口として、証明発行以外の多様な問い合わせなどに対応するため、広報やホームページなどで情報の収集を行い、市民の利便性及びサービスの向上に努めます。
- ◆町田駅前連絡所をより広く知っていただくために、AIチャットボットを活用しホームページで検索しやすくするなど、PRIに努めます。

2019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)

1.組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。					
所管事務	◆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					
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				
		2017年度	2018年度	2019年度	施設の名称	木曾山崎コミュニティセンター
	使用料金収入 (単位:千円)	4,880	4,769	4,398	建設年月日	1982年8月17日
	手数料収入 (単位:千円)	5,085	4,878	4,519		
	受益者負担比率	14.0%	12.3%	11.8%	有形固定資産減価償却率	2017年度 60.0% 2018年度 62.0% 2019年度 63.9%

2.2018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・適切な維持補修及び改修を行っていく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。

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」推進のため、朝礼時における挨拶励行の周知等はもとより、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	87.5	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	92.7	99.0	86.6		(2020年度)	
施設利用率	%	目標	66.0	52.0	50.0	50.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	51.7	49.4	45.4		(2024年度)	

成果◆「さわやか窓口」推進のため、接遇に関する研修や挨拶の励行等の取組みを行いました。市民満足度は2018年度に比べて12.4ポイント低下し、目標を達成することができませんでした。
 説明◆B館屋上の防水修繕や市民からの要望による看板設置、スズメバチ大量発生に伴う網戸設置など、利用者の利便性と安全性の向上を図りました。
 説明◆施設利用促進のため、近隣の自治会や銀行、郵便局、スーパーなどへのポスター掲示や、館内でチラシの配布や空き状況の掲示を行いました。
 説明◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは47.9%でしたが、3月は18.8%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	30,827	32,207	33,140	933	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,542	1,639	2,298	659	保険料	0	0	0	0
物件費	20,583	21,427	21,511	84	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,498	12,995	13,772	777	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,966	6,301	2,487	△ 3,814	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	9,965	9,647	8,917	△ 730
補助費等	0	0	0	0	その他	154	137	148	11
減価償却費	15,607	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)	10,119	9,784	9,065	△ 719
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 60,892	△ 68,751	△ 66,589	2,162
賞与・退職手当引当金繰入額	2,028	2,993	2,909	△ 84	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	71,011	78,535	75,654	△ 2,881	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 60,892	△ 68,751	△ 66,589	2,162
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)	△ 60,892	△ 68,751	△ 66,589	2,162

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理委託料 11,039千円 光熱水費 6,502千円(内、水道・下水道料金2,795千円) A館エレベーター保守点検料 421千円 B館エレベーター保守点検料 281千円など	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 4,398千円 住民票手数料 1,825千円 印鑑証明手数料 1,127千円 税務証明手数料 902千円など
主な増減理由	新規入札した建物総合管理業務委託(長期継続契約)の契約金額の増加などにより、委託料が777千円増加。 水道・電気・ガス使用量減少により、光熱水費が351千円減少。	主な増減理由	各種証明書(住民票等)の発行件数の減少により、発行手数料が359千円減少。 施設利用件数の減少により、施設使用料が371千円減少。
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	網戸修繕 992千円 看板設置修繕 656千円 B館屋上防水修繕 546千円 空調ドレン配管漏水修繕 116千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 148千円など
主な増減理由	A館屋上防水修繕の完了などにより、維持補修費が3,814千円減少。	主な増減理由	印刷機の使用増加により、複写機使用料が11千円増加。

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	2019	19,878	1,818	△ 81	2018年度と比較して、行政窓口取扱件数が増加したことにより、単位あたりコストが81円減少しました。
		2018	19,155	1,899	△ 42	
		2017	17,218	1,941	49	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2019	53,169	743	△ 17	2018年度と比較して、大規模な修繕が完了し維持修繕費が減少したこと等により、単位あたりコストが17円減少しました。
		2018	55,453	760	240	
		2017	72,256	520	△ 77	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,238	1,320	82
	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	304,175	288,567	△ 15,608	地方債	0	0	0
	土地	0	0	0	賞与引当金	1,238	1,320	82
	建物(取得価額)	780,368	780,368	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 476,193	△ 491,801	△ 15,608	固定負債	17,440	17,563	123
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	17,440	17,563	123
	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	18,678	18,883	205
資産の部合計	304,175	288,567	△ 15,608	純資産	285,497	269,684	△ 15,813	
				純資産の部合計	285,497	269,684	△ 15,813	
				負債及び純資産の部合計	304,175	288,567	△ 15,608	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	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ーセンターA・B館 780,368千円	決算額の 主な内訳		決算額の 主な内訳	
主な増減理由	減価償却により、15,608千円減少。	主な 増減理由		主な 増減理由	

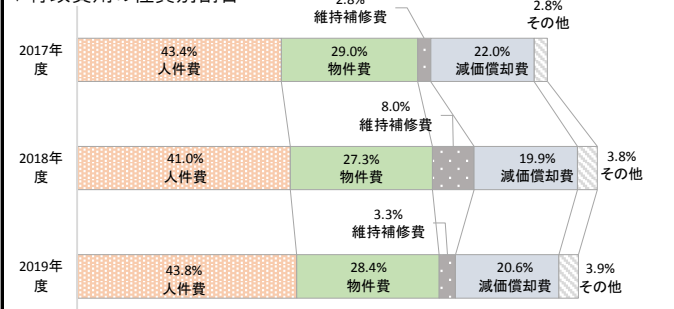
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	9,065	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	59,842	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)	△ 50,777	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)	△ 50,777
				一般財源充当調整額	50,777

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



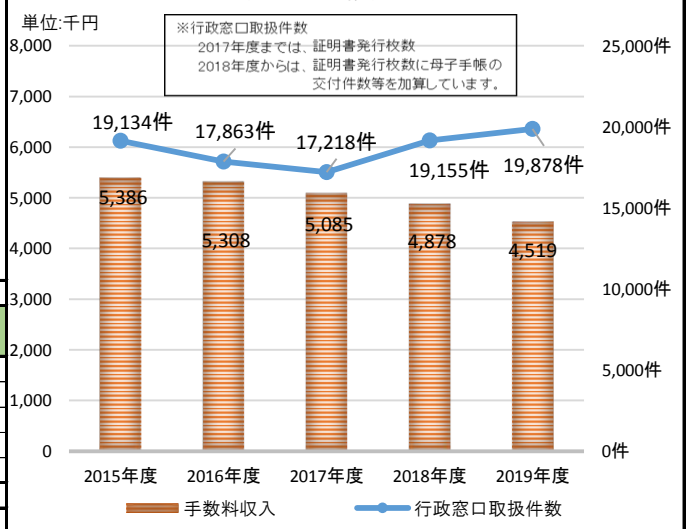
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
証明書交付事務	0.5	1.7		0.8		3.0	3.1
センターの運営・管理事務	1.1					1.1	1.3
施設貸出し事務	0.2	0.1		0.1		0.4	0.4
運営・まつり実行委員会	0.1					0.1	0.0
その他連絡所事務	0.1	0.2		0.1		0.4	0.2
2019年度 歳出目 合計	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	5.0	5.0
2018年度 歳出目 合計	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	5.0	5.0

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政窓口の市民満足度は、2018年度と比較して、12.4ポイント低下しました。
- ◆有形固定資産減価償却率が63.9%と高い水準となっています。
- ◆施設利用率向上のため、近隣の自治会や銀行、郵便局、スーパーなどへ施設利用促進のためのポスターを掲示し、館内ではチラシの配布や空き状況の掲示を行いました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が7.8%減少しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を向上させるため、引き続き「さわやか窓口」に関して職員全体で取り組んでいく必要があります。
- ◇有形固定資産減価償却率が高い水準となっており、利用者にとって安心・安全な施設を維持するためには、引き続き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の周知方法を検討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

- ◆「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や、市民に必要な情報の収集を行うなど、接遇及び知識の向上を図ります。
- ◇定期点検・日常点検における不良箇所や利用者の要望等を総合的に検討し、計画的に連絡所照明器具のLED化などの施設修繕を行います。
- ◇施設利用率向上に向けて、2020年度にオープンする桜美林大学へ、夜間の学生割引や施設を利用した活動を案内するなど学生の利用促進を図ります。

2019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)

1.組織概要

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

所管事務 ◆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
 ◆施設の管理運営に関すること

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	玉川学園駅前連絡所		
	使用料収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	2019年2月12日		
	手数料収入	2,981	2,717	2,414		2017年度	2018年度	2019年度
	受益者負担比率	13.0%	8.6%	6.4%	有形固定資産減価償却率	60.6%	62.6%	100.0%

2.2018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

◆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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	87.5	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	95.6	95.5	83.0		(2020年度)	
		目標						
		実績						

成果の说明 ◆パンフレット架等を増やして分野ごとにチラシ類を配架するなど来所者にわかりやすくより多くの情報を提供できるよう窓口の整備を行いました。こうした仮設事務所内の利便性の向上に努めたことにより、目標値に達しなかったものの80%台の市民満足度を維持することができました。
 ◆建替後の施設運営に必要な備品について、他の地域センターの状況を確認しながら検討のうえ予算計上しました。
 ◆仮設事務所は学校法人玉川学園から借用していますが、借用部分の事務所内だけでなく来所者が往来するビル施設の出入口やエントランス床面等共用部分も転倒防止の観点からこまめにチェックするなど、安全管理に努めました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	22,061	25,616	25,012	△ 604	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,194	1,332	707	△ 625	保険料	0	0	0	0
物件費	10,696	15,159	8,774	△ 6,385	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	7,911	8,849	1,766	△ 7,083	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	630	23	0	△ 23	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	5,339	4,511	2,414	△ 2,097
補助費等	0	0	0	0	その他	238	236	0	△ 236
減価償却費	4,657	4,657	0	△ 4,657	行政収入 小計(a)	5,577	4,747	2,414	△ 2,333
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 35,436	△ 47,528	△ 35,068	12,460
賞与・退職手当引当金繰入額	2,969	6,820	3,696	△ 3,124	金融収支差額 (d)	△ 76	△ 89	△ 89	0
行政費用 小計 (b)	41,013	52,275	37,482	△ 14,793	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 35,512	△ 47,617	△ 35,157	12,460
特別費用 (g)	390	0	87,733	87,733	特別収入 小計 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 390	0	△ 87,733	△ 87,733	当期収支差額 (e)+(h)	△ 35,902	△ 47,617	△ 122,890	△ 75,273

②行政コスト計算書の特典的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	仮設事務所賃借料 5,934千円 仮設事務所機械警備委託料 916千円 仮設事務所清掃委託料 843千円 仮設事務所光熱水費 464千円など	決算額の主な内訳	住民票手数料 903千円 印鑑証明手数料 754千円 戸籍手数料 455千円 税務証明手数料 284千円など
主な増減理由	建替えに伴う移転のため、仮設事務所の賃借料が2,994千円増加。移転に伴い建物総合管理業務の委託が無くなったため、当該業務委託料が6,694千円減少。	主な増減理由	建替えにより貸出施設が無くなったため、施設使用料が1,794千円減少。各種証明書(住民票等)の発行件数の減少により発行手数料が303千円減少。
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	維持補修費 0千円	決算額の主な内訳	その他収入 0千円
主な増減理由	建替えに伴う移転先仮設事務所において、施設・設備等の修繕が発生しなかったため、23千円減少。	主な増減理由	建替えに伴う移転により旧玉川学園2丁目自転車駐車場の管理会社から徴収していた光熱水費使用料が219千円減少。建替えにより印刷機が無くなったため、複写機等使用料が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	2019	10,586	3,541	2,217	建替えによる旧コミュニティセンター閉鎖に伴い、児童図書館の貸出を中止したことにより窓口取扱件数が大幅に減少したため、単位あたりのコストが2,217円増加しました。
		2018	20,823	1,324	528	
		2017	26,992	796	22	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2019	-	-	-	建替えによる旧コミュニティセンター閉鎖のため、実績、コストともに発生していません。
		2018	29,915	826	465	
		2017	54,153	361	22	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,668	4,414	2,746	
	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	2,650	
固定資産	有形固定資産	261,480	173,747	△ 87,733		賞与引当金	1,668	1,764	
	土地	173,747	173,747	0		その他の流動負債	0	0	
	建物(取得価額)	232,840	0	△ 232,840	固定負債	55,288	139,612	84,324	
	建物減価償却累計額	△ 145,107	0	145,107	地方債	31,800	116,150	84,350	
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	23,488	23,462	△ 26
	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	56,956	144,026	87,070
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	204,524	29,721	△ 174,803	
資産の部合計	261,480	173,747	△ 87,733	負債及び純資産の部合計	261,480	173,747	△ 87,733		

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 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 0千円	決算額の主な内訳	地域センター整備事業債 116,150千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	建替えに伴い取り壊したため、232,840千円減少。	主な増減理由	建替えのための借入により、87,000千円増加。2020年度償還分を流動負債に振替したことにより、2,650千円減少。

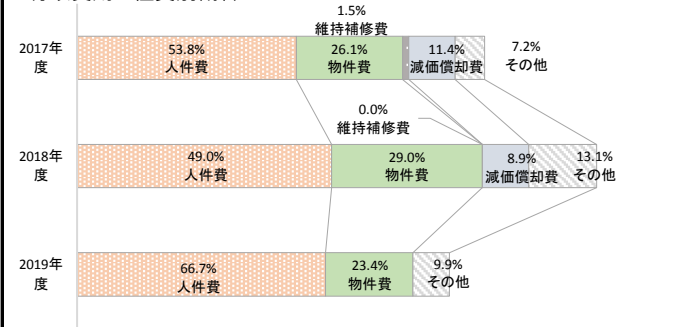
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	2,414	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	87,000
行政サービス活動支出	37,500	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)	△ 35,086	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)	87,000
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	51,914	
			一般財源充当調整額	△ 51,914	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



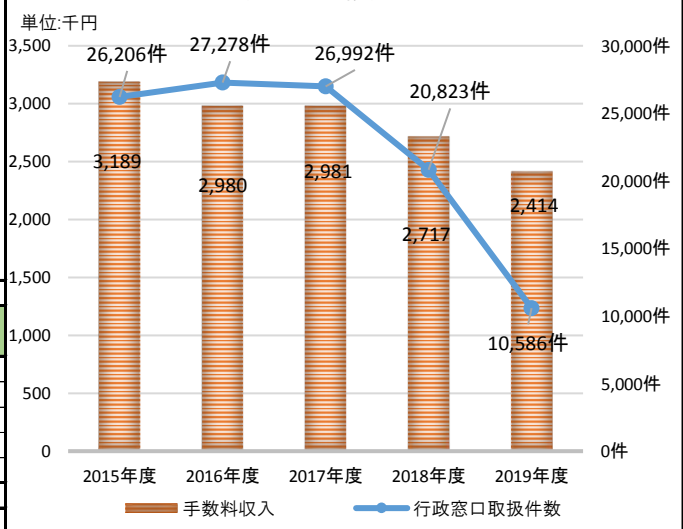
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
証明書発行事務	0.7					0.7	0.7
施設の運営・管理事務	1.8					1.8	1.4
生活関連窓口事務	0.2					0.2	0.1
施設貸出・施設事業事務	0.2					0.2	0.4
児童図書貸出事務	0.1					0.1	0.4
2019年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0
2018年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆仮設事務所初めて実施した市民満足度アンケート調査の結果、市民満足度は目標値を下回りましたが、狭隘のため懸念していた待合フロアに関する満足度は84.9%であり、旧施設で行った2018年度調査に比べ3.9ポイント上昇しました。一方、記載台の不便さを指摘するご意見が多数ありました。
- ◆新しい施設の利用を促進するため、卓球台やバレーパーなど旧施設に備えていなかった貸出備品についても予算計上しました。
- ◆ビル管理者である学校法人玉川学園の協力のもと、施設の安全管理に努めました。また、修繕も発生しなかったため、維持修繕費が減少しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆現在開所中の仮設事務所においても、市民満足度を目標値に近づけるべく、さらなる利便性の向上に努める必要があります。
- ◆2021年5月の開設に向けて施設備品を計画的に購入するとともに、新しい施設の情報を広く住民に周知する必要があります。
- ◆2020年6月着手の玉川学園前駅デッキ整備工事に伴い、仮設事務所近隣の道路が一部通行止めになることから、住民が安全に来所できるよう周知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

- ◆市民満足度アンケートの意見をもとに、記載台の改善を含め、来所者の動線に配慮したフロア環境の整備に努めます。
- ◆施設備品の購入から納品に至る契約手続きを計画的に行うとともに、新しい施設の情報を広報やホームページ等を通じて広く市民に周知するなど、開設準備を円滑に進めていきます。
- ◆玉川学園前駅デッキ整備工事の進捗を確認のうえ、仮設事務所までの案内サインをホームページ等で周知するなど、来所者の安全管理に努めます。

2019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)

1.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
◆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)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	2015年2月27日		
	手数料収入 (単位:千円)	5,901	6,664	6,284				
	受益者負担比率	11.2%	9.9%	10.4%	有形固定資産減価償却率	2017年度	2018年度	2019年度
						12.3%	16.0%	19.7%

2.2018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。

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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	89.5	85.0	85.0	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	91.9	89.4	83.3		(2020年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	53.0	58.0	60.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	53.9	58.0	56.1		(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」推進を念頭におき市民サービスの向上を図りました。市民満足度アンケートにおける市民満足度の目標値を上回ることはできませんでしたが、アンケートにおける「職員の説明・案内」の項目の評価は2018年度とほぼ同水準でした。
◆施設貸出案内リーフレットの新規作成と配布、貸出備品のホームページにおける案内の拡充などの工夫を行いました。施設利用率は2020年2月までは59.4%でしたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、3月は21.8%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	83,062	84,947	80,592	△ 4,355	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,327	1,116	1,241	125	保険料	0	0	0	0
物件費	35,182	34,258	34,384	126	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	28,656	27,354	27,799	445	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	731	1,980	0	△ 1,980	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	19,765	19,063	18,088	△ 975
補助費等	0	0	0	0	その他	527	529	559	30
減価償却費	54,178	54,178	54,178	0	行政収入 小計(a)	20,292	19,592	18,647	△ 945
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 156,926	△ 172,775	△ 154,823	17,952
賞与・退職手当引当金繰入額	4,065	17,004	4,316	△ 12,688	金融収支差額 (d)	△ 10,126	△ 9,839	△ 9,251	588
行政費用 小計 (b)	177,218	192,367	173,470	△ 18,897	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 167,052	△ 182,614	△ 164,074	18,540
特別費用 (g)	2	0	0	0	特別収入 小計 (f)	2,628	0	3,584	3,584
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	2,626	0	3,584	3,584	当期収支差額 (e)+(h)	△ 164,426	△ 182,614	△ 160,490	22,124

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	忠生市民センター総合管理業務委託料 20,722千円 光熱水費 4,067千円 消耗品費 1,607千円 使用料及び賃借料 418千円など	決算額の主な内訳	忠生市民センター使用料 6,284千円 住民票手数料 3,992千円 印鑑証明手数料 3,529千円 税務証明手数料 1,498千円など
主な増減理由	フロアステッカー作成のため委託料が324千円増加。 冷暖房等の使用の減少により光熱水費が242千円減少。	主な増減理由	施設利用が減少したことにより、忠生市民センター使用料が380千円減少。発行件数の減少により、税務証明手数料が256千円減少。
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	維持補修費 0千円	決算額の主な内訳	複写機等使用料 227千円 自動証明写真撮影機管理協力金 265千円 光熱水費使用料 62千円 遺失物拾得金 1千円など
主な増減理由	突発的な修繕が生じなかったことにより修繕料が1,980千円減少。	主な増減理由	自動証明写真撮影機管理協力金が売上枚数増加により20千円増加。コピー機利用の増加により複写機等使用料が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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2019	51,652	1,924	△ 158	2018年度より取扱件数が約4千件減少した一方で、維持補修費と人件費の引当金繰入額が減少したことにより、コストが158円減少しました。
		2018	55,253	2,082	375	
		2017	60,196	1,707	△ 63	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	77,678	954	△ 71	2018年度より利用者数が約2千人増加したことに加え、維持補修費と人件費の引当金繰入額が減少したことにより、コストが71円減少しました。
		2018	75,437	1,025	253	
		2017	96,487	772	△ 8	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	74,874	74,996	122
	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	70,203	70,680
固定資産	有形固定資産	1,615,294	1,561,486	△ 53,808		賞与引当金	4,671	4,316
	土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,467,513	1,467,513	0	固定負債	1,122,322	1,043,268	△ 79,054
	建物減価償却累計額	△ 232,821	△ 286,629	△ 53,808		地方債	1,056,541	985,861
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	65,781	57,407
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	1,197,196	1,118,264
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	418,469	443,222	
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	371	0	△ 371	純資産の部合計	418,469	443,222		
資産の部合計	1,615,665	1,561,486	△ 54,179	負債及び純資産の部合計	1,615,665	1,561,486		

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 0千円
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、371千円減少。

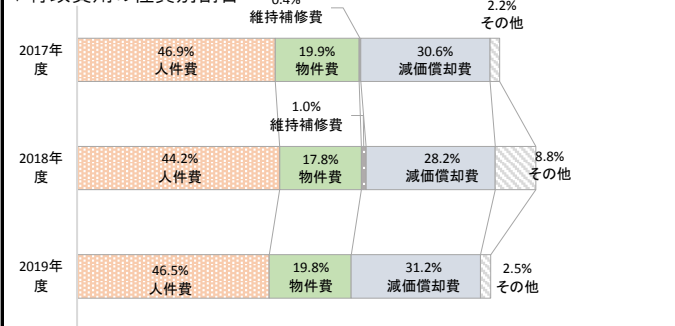
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	18,647	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	133,689	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	70,203
行政サービス活動収支差額(a)	△ 115,042	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)	△ 70,203
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 185,245
				一般財源充当調整額	185,245

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



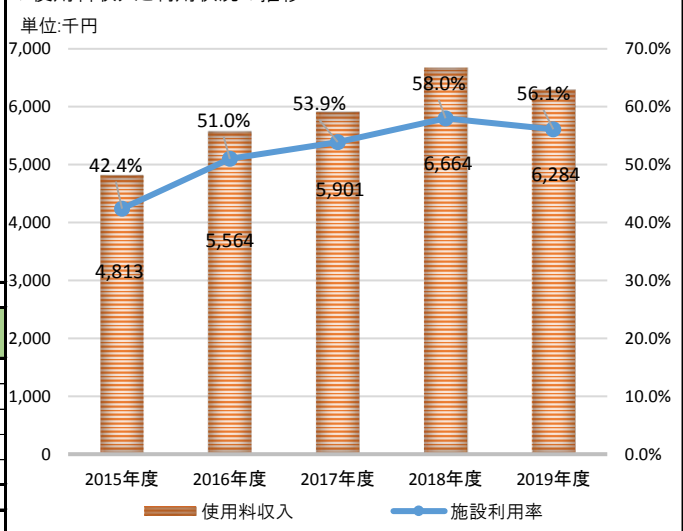
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
行政窓口事務	4.3	1.0		5.0		10.3	10.7
施設管理運営事務	3.7					3.7	3.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	8.0	1.0	0.0	5.0	0.0	14.0	14.3
2018年度 歳出目 合計	9.0	0.0	0.0	5.0	0.3	14.3	

6.個別分析

▽使用料収入と利用状況の推移



7.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における市民満足度の目標値を上回ることはできませんでしたが、アンケートにおける「職員の説明・案内」の項目の評価は2018年度とほぼ同水準を維持しました。
- ◆施設案内リーフレットの新規作成と配布、ホームページの内容拡充などの工夫を行いました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が5.7%減少しました。

②2019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で満足度が低かった、記載台、案内表示、待ち時間について、改善を図る必要があります。
- ◆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

- ◆案内表示等の工夫を行うとともに、正確性を確保しながら可能な限りお客様の待ち時間を少なくできるよう、業務の見直しを実施します。
- ◆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。

2019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)

1.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、またコミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。

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

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等			施設の名称	鶴川市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	4,912	5,026	4,673	建設年月日	1985年10月15日		
	手数料収入 (単位:千円)	15,553	14,132	13,322		2017年度	2018年度	2019年度
	受益者負担比率	10.6%	10.1%	9.2%	有形固定資産減価償却率	38.8%	41.9%	44.9%

2.2018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

◆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。

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きます。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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	91.0	85.0	85.0	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	90.0	90.4	83.1		(2020年度)	
施設利用率	%	目標	70.0	65.0	65.0	60.0	60.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	63.9	62.7	61.1		(2020年度)	

成果の説明 ◆コピー満足度の向上のため、BGMの導入、フロアのレイアウト変更、掲示物の整理を行いました。市民満足度調査における「待ち時間」の項目について、「満足」「やや満足」の割合が減少したため、83.1%に留まりました。
◆学生向けのチラシ・ポスターの配布・掲示や、センターまつりでのPRなど、情報の発信を行いました。利用率の大幅な向上には繋がりませんでした。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは64.5%でしたが、3月は25.2%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	120,989	118,825	119,725	900	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,946	1,799	1,784	△ 15	保険料	0	0	0	0
物件費	20,016	20,375	19,546	△ 829	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,905	15,399	15,099	△ 300	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,132	266	3,947	3,681	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	20,465	19,158	17,995	△ 1,163
補助費等	0	0	0	0	その他	330	350	360	10
減価償却費	35,469	35,469	35,469	0	行政収入 小計(a)	20,795	19,508	18,355	△ 1,153
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 172,763	△ 169,541	△ 176,858	△ 7,317
賞与・退職手当引当金繰入額	15,952	14,114	16,526	2,412	金融収支差額(d)	△ 383	△ 409	△ 408	1
行政費用 小計(b)	193,558	189,049	195,213	6,164	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 173,146	△ 169,950	△ 177,266	△ 7,316
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)	△ 173,146	△ 169,950	△ 177,266	△ 7,316

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 10,192千円 光熱水費 2,937千円 エレベーター保守点検業務委託 392千円 使用料及び賃借料 315千円 など	決算額の主な内訳	鶴川市民センター使用料 4,673千円 住民票手数料 4,616千円 印鑑証明手数料 4,183千円 戸籍手数料 2,036千円 など
主な増減理由	光熱水費が490千円減少、エレベーター保守点検委託料が426千円減少したことなどにより全体で829千円減少。	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240千円減少、印鑑証明手数料223千円減少、住民票手数料222千円減少。
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	鶴川市民センターホール扉改修工事 2,640千円 鶴川市民センター窓口シャッター修繕 819千円 鶴川市民センター駐車場フェンス修繕 200千円 鶴川市民センター第二駐車場照明灯具交換修繕 127千円など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 172千円 自動証明写真撮影機管理協力金 145千円 自動証明写真撮影機電気使用料 14千円 電話使用料 2千円 など
主な増減理由	ホールの扉改修をはじめとして、施設修繕が増加したことにより、3,681千円増加。	主な増減理由	複写機等使用料のうち、コピー機の使用が減少した一方、軽印刷機の使用件数が増えたことや、新たに公衆電話を設置したことなどにより1千円増加。

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	2019	85,480	1,587	73	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、73円増加しました。
		2018	87,748	1,514	69	
		2017	94,507	1,445	△ 130	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	64,608	922	93	ホール扉改修工事や新型コロナウイルスの影響で利用者が減少したことにより、93円増加しました。
		2018	67,800	829	173	
		2017	86,951	656	△ 1,993	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	16,711	32,673	15,962
	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	10,029	25,494
固定資産	有形固定資産	1,447,338	1,348,384	△ 98,954		賞与引当金	6,682	7,179
	土地	768,459	704,974	△ 63,485		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,160,872	1,160,872	0	固定負債	391,883	367,767	△ 24,116
	建物減価償却累計額	△ 481,993	△ 517,462	△ 35,469		地方債	297,771	272,277
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	94,112	95,490
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	408,594	400,440
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	1,038,744	947,944	△ 90,800
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	1,447,338	1,348,384	△ 98,954	負債及び純資産の部合計	1,447,338	1,348,384	△ 98,954	

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 271,532千円 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	鶴川市民センター駐車場用地を子育て推進課大蔵保育園に所管替したことにより、63,485千円の減少。	主な増減理由	減価償却により35,469千円減少。	主な増減理由	

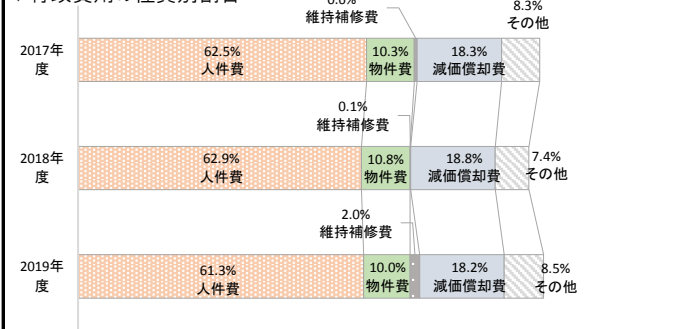
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	18,354	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	158,276	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	10,029
行政サービス活動収支差額(a)	△ 139,922	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)	△ 10,029
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 149,951
				一般財源充当調整額	149,951

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



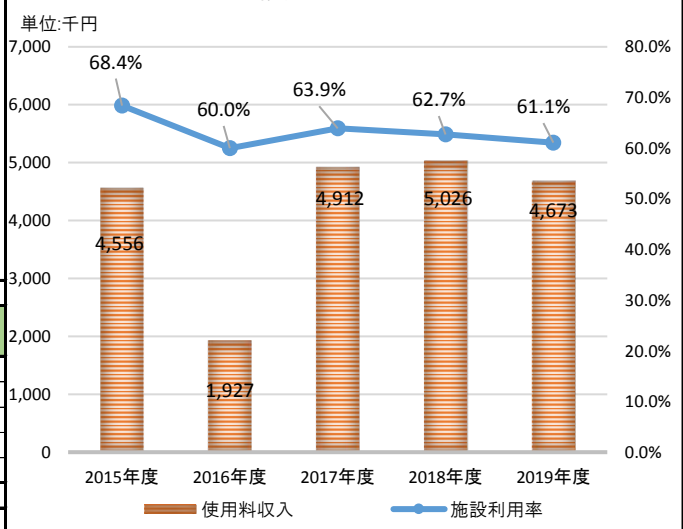
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
住民基本台帳・印鑑事務	2.8			1.2		4.0	4.5
戸籍事務	0.3			0.4		0.7	0.7
証明事務	3.9			2.4	0.2	6.5	5.9
住民生活関連窓口事務	2.7			1.9		4.6	4.7
鶴川市民センター管理事務	3.3			0.1		3.4	3.3
2019年度 歳出目 合計	13.0	0.0	0.0	6.0	0.2	19.2	19.1
2018年度 歳出目 合計	13.0	0.0	0.0	6.0	0.1	19.1	

6.個別分析

▽使用料収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

◆マイナンバーカードの普及・コンビニ交付の増加により、行政窓口取扱件数のうち、一部の証明発行数には減少が見られ手数料が810千円減少しています。一方で、2019年度から、マイナンバーカード及び電子証明書の更新が本格的に始まったことにより、マイナンバー関連の取扱件数は増加しています。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が7%減少しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マイナンバーカードの普及が進むにつれ、関連業務は今後も増加していくことが予想されます。マイナンバーカードを用いたサービスも拡充されていくことから、職員に求められる知識は増加しており、職員の異動に関わらずサービス水準を低下させないよう、組織的に知識を蓄積していく必要があります。
◆新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため、「新しい生活様式」を踏まえた施設運営が求められます。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆研修やOJTを継続的に行い、更なる事務処理能力の向上を図ります。また、市民満足度アンケート結果を全職員に周知し、「普通」を「満足」に引き上げるため、よりきめ細やかな対応と市民ニーズの把握に努めます。
◆施設利用者安心してご利用いただけるよう、3密防止や施設の消毒など新型コロナウイルス感染防止対策を実施し、施設利用率の回復に努めます。
◇夜間学割制度の導入や施設利用ルールの見直しを盛り込み、より効果的なPR活動を行っていきます。

2019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)

1.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 ◆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
 事務 ◆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)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	2012年9月29日		
	受益者負担比率	25.0%	16.0%	18.6%		2017年度	2018年度	2019年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2018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、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。

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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	91.0	85.0	85.0	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	93.8	90.5	91.8		(2020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	29,850	28,350	27,888		(2020年度)	

成果の説明 ◆市民満足度は「満足・やや満足」の評価が91.8%で目標を上回っています。3年続けて90%以上の満足度を保っています。
 ◆行政窓口の利用者数は2018年度に比べて462人減少しました。
 ◆証明発行件数は609件減少、各種申請も150件減少していますが、各種相談件数は513件増加しています。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	32,170	37,289	36,893	△ 396	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	166	204	269	65	保険料	0	0	0	0
物件費	1,327	1,335	1,410	75	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	929	926	963	37	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	8,951	8,053	7,808	△ 245
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)	8,951	8,053	7,808	△ 245
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 26,833	△ 42,168	△ 34,146	8,022
賞与・退職手当引当金繰入額	2,287	11,597	3,651	△ 7,946	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	35,784	50,221	41,954	△ 8,267	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 26,833	△ 42,168	△ 34,146	8,022
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)	△ 26,833	△ 42,168	△ 34,146	8,022

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	常勤職員人件費 26,148千円 嘱託職員人件費 10,602千円 臨時職員人件費 143千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 3,120千円 印鑑証明手数料 2,338千円 戸籍手数料 1,334千円 税務証明手数料 927千円 など
主な増減理由	嘱託職員1人が退職し1人採用するまでに期間が開いたため154千円減少。	主な増減理由	証明書発行件数の減少により245千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	
決算額の主な内訳	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託 960千円 光熱水費 181千円 消耗品費 125千円 通信運搬費 120千円 など	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	消耗品は予備電球購入のため41千円増加。 委託料は変更契約により37千円増加。 光熱水費は感染症対策による施設閉鎖のため6千円減少。	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	2019	37,036	1,133	△ 214	証明発行件数が減少したことにより、行政窓口取扱件数全体も減少していますが、職員の人員配置の変更や嘱託職員の退職などの影響で1件あたりのコストは214円減少しています。
		2018	37,282	1,347	458	
		2017	40,237	889	22	
		2019				
		2018				
		2017				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,766	1,851	85	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	1,766	1,851	85
		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	24,875	24,620	△ 255
		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	24,875	24,620	△ 255	
	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	26,641	26,471	△ 170
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	△ 26,641	△ 26,471	170	
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	純資産の部合計	△ 26,641	△ 26,471	170	
					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	決算額の主な内訳
主な増減理由		主な増減理由

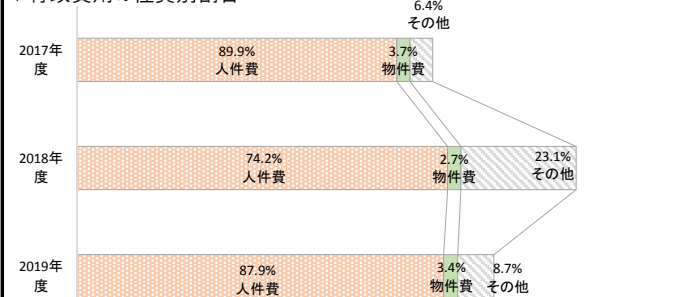
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	7,808	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	42,124	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)	△ 34,316	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)	△ 34,316	
			一般財源充当調整額	34,316	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



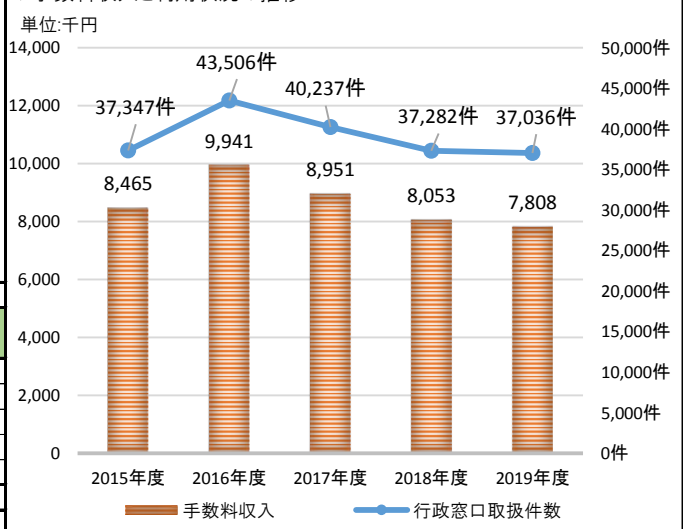
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
鶴川駅前連絡所管理事務	0.9					0.9	0.9
鶴川駅前連絡所証明事務	1.5			2.9	0.1	4.5	4.5
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
2019年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.9	0.1	7.0	7.0
2018年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.9	0.1	7.0	7.0

6.個別分析

▽手数料収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

◇マイナンバー制度利用により、各種手続きに証明書添付が不要となってきたほか、マイナンバーカードによるコンビニ交付も増加してきており、窓口での証明発行件数が減少しています。鶴川駅前連絡所では来所申請した方にもマイナンバーカードを所有している場合にはコンビニ交付を案内しており、マイナンバーカードの普及・促進に貢献しています。

◆市民満足度は2018年度に比べて1.3ポイント上昇しています。

◆証明発行件数や、母子手帳発行件数は減少していますが、各種相談での行政窓口利用は2018年度に比べて513件増加しています。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇マイナンバー制度やマイナンバーカードの活用により証明発行件数は減少していますが、市役所業務全般や関連業務に係る相談等、窓口で対応するニーズは増加しており、多種多様な相談にどのように対処していくのが課題です。

◆各種相談の窓口利用が増え、鶴川駅前連絡所は業務の知識はもちろん、所管業務を超えた知識の収集もますます重要になっています。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◇多種多様な相談が増え、鶴川駅前連絡所は業務の知識はもちろん、所管業務を超えた知識の収集を心掛け、窓口利用者への適格なアドバイスに努めます。

◆所管業務を超えた知識の収集は、積極的な研修参加や担当課への問合せ、インターネットの閲覧等で得た知識を所内で共有します。

2019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)

1.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						
	施設名称	南市民センター						
	建設年月日	1987年2月2日						
	使用料金収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	2017年度	2018年度	2019年度	
手数料収入 (単位:千円)	4,473	4,206	4,107	61.6%	61.0%	63.2%		
受益者負担比率	9,667	8,925	8,482	有形固定資産減価償却率				

2.2018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。

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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	86.0	80.0	80.0	窓口アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	88.4	92.5	80.5	(2020年度)		
施設利用率	%	目標	65.9	63.0	57.5	53.0	53.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	61.1	56.5	52.8	(2020年度)		

- 成果の説明
- ◆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。カウンターの表示を新しくするなど前年の評価が低かったロビー環境の改善を図りましたが、市民満足度は目標値に届きませんでした。
 - ◆施設利用率の向上のため南カフェにも出展し、PRチラシ配布や認知度アンケートを行うなどPRに取り組みました。
 - ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは55.9%でしたが、3月は20.4%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	71,726	69,291	71,624	2,333	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,277	1,020	1,434	414	保険料	0	0	0	0
物件費	21,684	21,150	20,419	△ 731	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,929	13,933	13,730	△ 203	都支支出金	0	0	233	233
維持補修費	3,804	3,144	3,701	557	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	14,140	13,131	12,589	△ 542
補助費等	0	0	0	0	その他	702	652	631	△ 21
減価償却費	13,440	13,440	15,358	1,918	行政収入 小計(a)	14,842	13,783	13,453	△ 330
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 107,438	△ 100,855	△ 106,250	△ 5,395
賞与・退職手当引当金繰入額	11,626	7,613	8,601	988	金融収支差額 (d)	△ 5	0	△ 7	△ 7
行政費用 小計 (b)	122,280	114,638	119,703	5,065	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 107,443	△ 100,855	△ 106,257	△ 5,402
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)	△ 107,443	△ 100,855	△ 106,257	△ 5,402

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 9,951千円 光熱水費 5,154千円 空調機器等保守点検業務委託 2,245千円 消耗品費 654千円 など	決算額の主な内訳	南市民センター使用料 4,107千円 住民票手数料 2,771千円 印鑑証明手数料 2,424千円 税務証明手数料 1,368千円 など
主な増減理由	節約により、光熱水費197千円減少。 舞台照明は修繕後の保守期間のため点検が不要となり、委託料279千円減少。	主な増減理由	交付件数の減少により、住民票手数料231千円減少。 交付件数の減少により、印鑑証明手数料178千円減少。 交付件数の減少により、税務証明手数料152千円減少。
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	空調冷温水機修繕 1,740千円 電気設備PAS修繕 778千円 空調設備AHU修繕 423千円 壁面照明器具修繕 315千円 など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 391千円 自動証明写真撮影機管理協力金 207千円 自動証明写真撮影機光熱水費使用料 19千円 光熱水費使用料 11千円 など
主な増減理由	修繕件数は前年同様7件であるものの、高額なものが多かったため557千円増加。	主な増減理由	証明写真機利用者の減少により、自動証明写真撮影機管理協力金11千円減少。 古紙の単価が下がったため、古紙売払代7千円減少。

③単位あたりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱業務件数1件あたりコスト	件	2019	56,484	1,353	102	窓口取扱件数の減少したこと、嘱託職員の育児休暇代替の臨時職員の雇用が終了し、復帰したことにより人件費が増加したため、単位あたりコストが102円増加しました。
		2018	58,552	1,251	21	
		2017	64,312	1,230	41	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2019	56,754	762	55	2月から3月にかけてコロナウイルス対策に伴う利用自粛の呼びかけを行い、施設利用者数が減ったため、単位あたりコストが55円増加しました。
		2018	58,560	707	101	
		2017	71,274	606	△ 74	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		3,850	4,616	766
	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	539	539
固定資産	有形固定資産	543,290	528,049	△ 15,241	賞与引当金	3,850	4,077	227	
	土地	275,929	275,929	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	683,038	683,038	0	固定負債	60,725	60,185	△ 540	
	建物減価償却累計額	△ 415,677	△ 430,918	△ 15,241	地方債	6,500	5,961	△ 539	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	54,225	54,224	△ 1	
	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	64,575	64,801	226	
	その他の固定資産	1,170	1,053	△ 117	純資産	479,885	464,301	△ 15,584	
資産の部合計	544,460	529,102	△ 15,358	純資産の部合計	479,885	464,301	△ 15,584		
				負債及び純資産の部合計	544,460	529,102	△ 15,358		

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)1,053千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により、15,241千円減少。	主な増減理由	減価償却により117千円減少。

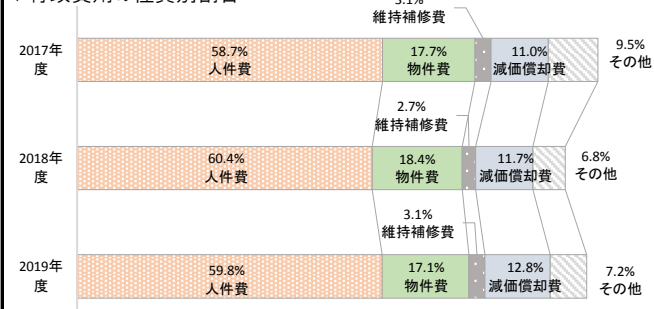
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	13,453	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	104,126	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)	△ 90,673	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)	△ 90,673
				一般財源充当調整額	90,673

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
課の統括及び管理事務	3.5		0.4			3.9	3.7
証明関連事務	2.4		2.1			4.5	4.3
住民生活関連事務	2.1		1.5			3.6	3.7
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	4.0	0.0	12.0	11.7
2018年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	3.0	0.7	11.7	

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.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」の割合は目標値に至りませんでした。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料金収入が2.3%減少しました。
- ◆新型コロナウイルス対策による施設利用の自粛やマイナンバー制度の開始による証明発行件数の減少等により、収入が542千円減少しました。
- ◆施設保守点検や不具合状況をもとに、施設の計画的な修繕を行いました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度向上のため、サービスの水準を保てるよう人材育成に努めます。市民満足度アンケートで「普通」と答えた方からも意見を聞く必要があります。ロビー環境を整えるため、記載台の表示や室内の掲示物の検討が必要です。
- ◆施設利用は新型コロナウイルス感染症の拡大を防ぐため、「新しい生活様式」に合わせた利用方法を考える必要があります。
- ◇施設の老朽化による不具合が生じやすいため、適切な維持管理及び計画的な修繕が必要です。

③課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆市民満足度向上のため、研修やOJT、マニュアルの作成等による知識の維持・向上に努めます。また、ロビー内の表示等も見直します。
- ◆市民満足度アンケート結果から業務改善に繋ぎやすくなるよう、「普通」と答えた方からも具体的なニーズを回答してもらって改善案を提案します。
- ◆施設利用者が安心して使用できるよう、新型コロナウイルス対策として利用者の協力により施設の消毒、換気等を行い、施設利用率の回復に努めます。
- ◇保守点検業者、施設利用者等からの指摘や巡回時の不具合の状況を関係部署と共有し、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。

2019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)

1.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、図書館資料の予約の取次及び引き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		
	手数料金収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	建設年月日	2009年11月18日・2017年3月1日		
	受益者負担比率	10.0%	9.4%	9.6%		2017年度	2018年度	2019年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2018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

◆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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	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	91.2	92.4	87.6		(2020年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	43,000	40,000	40,000	34,000	34,000	証明書発行、母子手帳交付、おむつ袋・ポランティア袋配布の合計
		実績	35,231	35,509	34,432		(2020年度)	

成果の説明 ◆行政窓口の市民満足度は、2018年度に比べて減少しましたが、積極的な声掛けや、利用者の来所目的を丁寧に聞き取り対応することにより、目標値を上回る満足度を維持しています。
 ◆利用者数全体については2018年度に比べて3.1%減少しましたが、相談・問い合わせ件数が4,611件から5,034件となり、9.2%増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	31,184	29,718	28,479	△ 1,239	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	361	305	433	128	保険料	0	0	0	0
物件費	12,319	12,268	12,354	86	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	1,390	1,448	1,400	△ 48	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	4,553	4,177	4,005	△ 172
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)	4,553	4,177	4,005	△ 172
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 40,880	△ 40,187	△ 37,771	2,416
賞与・退職手当引当金繰入額	1,930	2,378	943	△ 1,435	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	45,433	44,364	41,776	△ 2,588	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 40,880	△ 40,187	△ 37,771	2,416
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	176	176
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	176	176	当期収支差額 (e)+(h)	△ 40,880	△ 40,187	△ 37,595	2,592

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 28,479千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 1,543千円 印鑑証明手数料 1,141千円 戸籍手数料 653千円 税務証明手数料 523千円 など
主な増減理由	職員構成の変更により1,239千円減少。	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172千円減少。
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 9,661千円 光熱水費 1,130千円 清掃業務委託費 1,132千円 機械警備委託費 197千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	照明を間引くことにより、光熱水費が10千円減少。	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
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2019	37,690	1,108	△ 28	行政窓口取扱件数は2018年度に比べ減少しましたが、行政費用も減少したため、単位あたりのコストが28円減少しました。
		2018	39,065	1,136	27	
		2017	40,955	1,109	△ 170	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		932	943	11	
	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	943	11
		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	12,537	△ 975
		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	12,537	△ 975
	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	13,480	△ 964
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 14,444	△ 13,480	964
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 14,444	△ 13,480	964	
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		

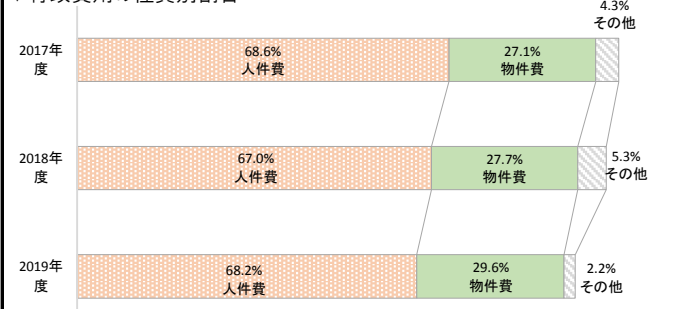
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	4,005	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	42,857	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)	△ 38,852	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)	△ 38,852
				一般財源充当調整額	38,852

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



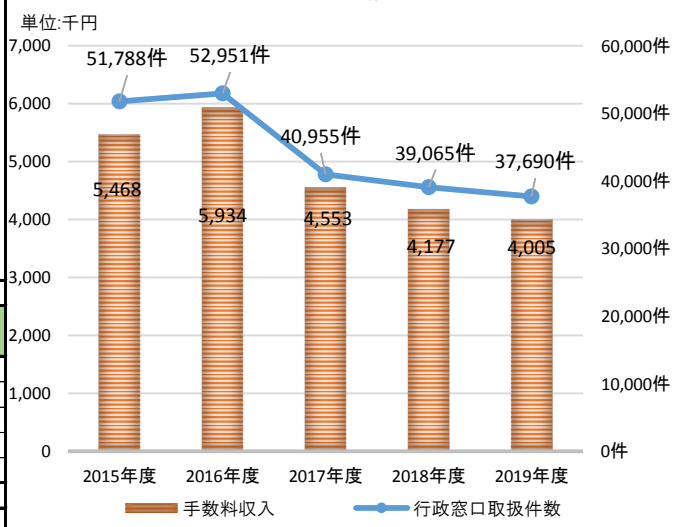
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019	2018
						合計	合計
南町田駅前連絡所管理事務	1.3					1.3	1.3
証明連事務	0.3		0.4	1.4		2.1	2.1
住民生活関連事務	0.3		0.1	0.5		0.9	0.9
図書貸出事務	0.1		0.5	2.1		2.7	2.7
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	4.0	0.0	7.0	7.0
2018年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	4.0	0.0	7.0	7.0

6.個別分析

▽手数料料金収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆マイナンバーカードの普及により、証明手数料は2018年度に比べ4.1%減少しました。また、鶴間地区の住居表示変更から時間が経過したため、住所表示変更証明書発行の減少もあり、証明書発行件数は、2018年度に比べ7.8%減少しました。
- ◆行政窓口取扱件数は2018年に比べ3.4%減少しました。
- ◆行政窓口の市民満足度は、引き続き目標を達成しています。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆南町田駅前連絡所の行政窓口取扱数の増減に注視し、マイナンバーカードの普及促進について検討する必要があります。
- ◆市民満足度の高い水準を維持し、さらに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

- ◆証明書を取りに来られた方にマイナンバーカードの案内のチラシも同時に渡すなど、マイナンバーカードの普及に努めます。
- ◆証明書発行に関連する行政サービスの研修に参加し、問い合わせへの対応の幅を広げることで、行政窓口として市民満足度を向上させます。
- ◆「さわやか窓口」推進の意識を高めるために、職員それぞれが接遇に関する「振り返りシート」を毎月記入します。

2019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)	

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。 市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などに代表される行政窓口機能に関すること ◆なるせ駅前市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等					
	施設名称	なるせ駅前市民センター					
	建設年月日	1996年3月19日					
	使用料金収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	2017年度	2018年度	2019年度
手数料収入 (単位:千円)	3,509	3,691	3,335	44.1%	44.4%	46.3%	
受益者負担比率	13.6%	14.0%	12.1%	有形固定資産減価償却率	44.1%	44.4%	46.3%

2.2018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

◆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。

②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、また予約の入っていない部屋をお子様連れの方に開放する取組みを実行することで、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	88.0	83.0	83.0	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	86.1	87.1	82.3		(2020年度)	
施設利用率	%	目標	78.5	73.0	69.6	69.8	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	71.4	69.2	66.9		(2021年度)	

成果
◆戸籍事務や各種窓口受付・証明発行等の研修への参加や業務知識テストによる再確認を行い、職員の能力向上を図りました。
◆施設利用率向上のためのアンケートを実施しました。
◆予約の入っていない和室をお子様連れの方に開放することにより、利用率が63.4%となり、2018年度と比較して15.5ポイント増加しました。
◆より多くの方に施設を利用していただくため、転入した方に施設貸出PRチラシを配布しました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは71.1%でしたが、3月は33.7%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	95,758	82,199	83,710	1,511	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,542	1,702	1,084	△ 618	保険料	0	0	0	0
物件費	18,106	19,450	20,275	825	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	11,847	12,478	12,875	397	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,225	674	497	△ 177	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	18,730	17,447	16,157	△ 1,290
補助費等	0	0	0	0	その他	385	441	427	△ 14
減価償却費	18,216	18,216	18,952	736	行政収入 小計(a)	19,115	17,888	16,584	△ 1,304
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 118,893	△ 106,359	△ 116,844	△ 10,485
賞与・退職手当引当金繰入額	4,703	3,708	9,994	6,286	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	138,008	124,247	133,428	9,181	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 118,893	△ 106,359	△ 116,844	△ 10,485
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	4,180	11,610	0	△ 11,610
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	4,180	11,610	0	△ 11,610	当期収支差額 (e)+(h)	△ 114,713	△ 94,749	△ 116,844	△ 22,095

②行政コスト計算書の特典事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 83,710千円 (うち時間外勤務手当 1,084千円)	決算額の主な内訳	建物総合管理委託料 10,772千円 光熱水費 5,289千円 備品購入費 794千円 消耗品費 494千円 など
主な増減理由	業務効率化により、時間外勤務手当が618千円減少。	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451千円増加。 新しい番号発券機を購入したため備品購入費が794千円増加。
勘定科目	使用料及手数料	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	住民票手数料 4,694千円 印鑑証明手数料 3,755千円 なるせ駅前市民センター施設使用料 3,335千円 戸籍手数料 2,122千円 など	決算額の主な内訳	非常用照明交換修繕 190千円 電表替え修繕 132千円 物置扉修繕 79千円 トイレ詰まり修繕 36千円など
主な増減理由	証明の発行件数の減少及び施設利用件数の減少により1,290千円減少。	主な増減理由	高額な修繕が少なかったため177千円減少。

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	2019	73,867	1,283	179	行政窓口取扱件数が5,405件減少したため、1件あたりのコストは179円増加しました。
		2018	79,272	1,104	△ 142	
		2017	81,372	1,246	△ 119	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2019	58,482	661	29	施設利用人数が402人増加したが、使用料及手数料が減少したため1人あたりのコストは29円増加しました。
		2018	58,080	632	207	
		2017	86,199	425	△ 73	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,708	4,038	330
	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	801,670	782,717	△ 18,953	地方債	0	0	0
	土地	273,018	273,018	0	賞与引当金	3,708	4,038	330
	建物(取得価額)	947,618	947,618	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 418,966	△ 437,919	△ 18,953	固定負債	52,226	53,702	1,476
	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	52,226	53,702	1,476
	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	55,934	57,740	1,806
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	745,736	724,977	△ 20,759	
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	745,736	724,977	△ 20,759	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	801,670	782,717	△ 18,953	
資産の部合計	801,670	782,717	△ 18,953					

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	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	減価償却により、18,953千円減少。	主な増減理由	

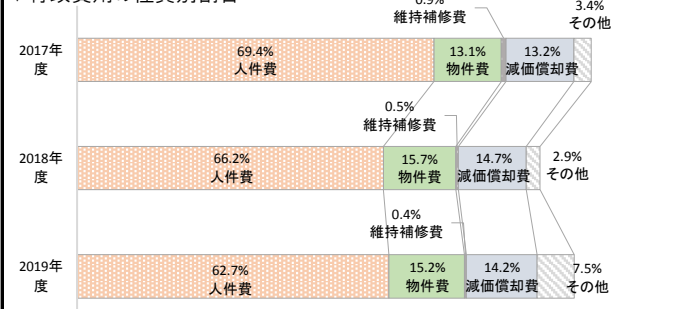
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	16,584	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	112,672	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)	△ 96,088	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)	△ 96,088
				一般財源充当調整額	96,088

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

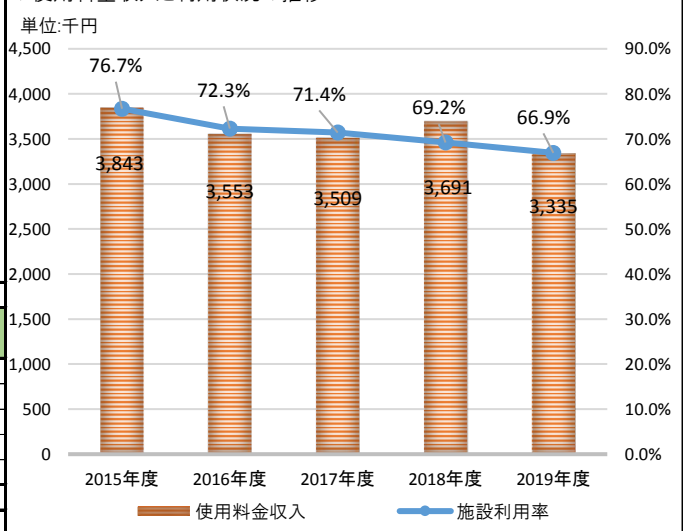


▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
		フルタイム	(短時間)				
市民センター窓口事務	4.4	1.0	1.0	5.9		12.3	11.7
市民センター施設管理事務	2.2					2.2	2.9
市民センター施設貸出事務	0.4			0.1		0.5	0.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	7.0	1.0	1.0	6.0	0.0	15.0	15.0
2018年度 歳出目 合計	7.0	1.0	1.0	6.0	0.0	15.0	15.0

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆第3回なるせ駅前市民センターまつりでマイナンバーカード申請受付イベントを行い、95名の方の申請を受け付けました。
- ◆施設利用率向上のためのアンケートの実施により利用者要望を把握しました。
- ◆予約の取れない和室をお子様連れの方に開放したことにより、和室の利用率が向上しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が9.6%減少しました。
- ◆新しい番号発券機を導入したことで、迅速な窓口対応と業務の効率化を実現し、時間外勤務手当が618千円減少しました。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカード普及のため、今後なるせ駅前市民センターまつりなどでマイナンバーカード申請受付イベントを行っていく必要があります。
- ◆施設利用率向上のため、2019年度に行った施設利用者アンケートの要望を実現する必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症感染防止に配慮した、施設貸出しのための環境整備と、施設利用に関するPRを行う必要があります。
- ◇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を実施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

- ◆マイナンバーカード申請受付イベントを行いマイナンバーカード普及に努めます。
- ◆要望のあった物品の購入や貸出施設の修繕を実現し、施設利用率の向上を目指します。
- ◆施設案内のチラシを近隣大学や転入者に配布し、施設のPRに努めます。また、新型コロナウイルス感染防止に対応した施設貸出しを行います。
- ◇建築後24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、改善に取り組みます。

2019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)

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。 市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口に関すること ◆堺市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること

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	堺市民センター						
	建設年月日	1983年3月1日						
	使用料収入 (単位:千円)	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2017年度	2018年度	2019年度
手数料収入	5,495	5,165	4,783		49.5%	53.1%	56.7%	
受益者負担比率	6.6%	6.5%	6.6%		有形固定資産減価償却率	49.5%	53.1%	56.7%

2.2018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。

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に向け、専門研修や接遇研修等に参加し、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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	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	83.4	86.5	84.9		(2020年度)	
施設利用率	%	目標	56.0	55.6	50.0	47.8	47.8	ホール、会議室等の利用率
		実績	52.8	45.9	43.8		(2020年度)	

成果	◆市民満足度の目標値を上回ることではできませんでしたが、アンケートにおける待合フロアの評価が2018年度に比べて上昇しました。
◆施設利用促進チラシを堺市民センター祭りで配布しました。学生向けの利用促進チラシを作成し、近隣大学で配布しました。新型コロナウイルスの影響により、利用率は上がりませんでした。施設利用の新規登録数は22件ありました。	
説明	◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは46.5%でしたが、3月は15.7%でした。
明	◆施設の今後の維持補修について、関係部署と調整を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	63,082	63,236	55,577	△ 7,659	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,392	2,001	1,715	△ 286	保険料	0	0	0	0
物件費	18,604	18,779	18,856	77	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,138	13,179	13,885	706	都支支出金	86	0	38	38
維持補修費	1,267	685	1,335	650	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	7,007	8,625	7,956	△ 669
補助費等	0	0	0	0	その他	286	304	278	△ 26
減価償却費	16,032	41,125	41,125	0	行政収入 小計(a)	7,379	8,929	8,272	△ 657
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 99,339	△ 123,725	△ 111,577	12,148
賞与・退職手当引当金繰入額	7,733	8,829	2,956	△ 5,873	金融収支差額 (d)	0	△ 10	△ 12	△ 2
行政費用 小計 (b)	106,718	132,654	119,849	△ 12,805	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 99,339	△ 123,735	△ 111,589	12,146
特別費用 (g)	166,110	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	0	8,150	8,150
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 166,110	0	8,150	8,150	当期収支差額 (e)+(h)	△ 265,449	△ 123,735	△ 103,439	20,296

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	人件費 55,577千円 (うち時間外勤務手当 1,715千円)	決算額の主な内訳	堺市民センター使用料 3,173千円 住民票等証明手数料 1,585千円 印鑑証明手数料 1,157千円 戸籍等謄抄本手数料 994千円 など
主な増減理由	正規職員から再任用職員への人員構成の変化等により、人件費が7,659千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルスの感染拡大防止対策の影響により施設使用料が減少したことや、コンビニ交付の広がりなどにより窓口での証明発行手数料が減少していることにより、669千円減少。
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	堺市民センターカーテンウォール防水改修工事 1,238千円 堺市民センター駐車場出入口グレーティング修繕 97千円	決算額の主な内訳	自動証明写真撮影機管理協力金 117千円 複写機等使用料 111千円 自動証明写真撮影機電気使用料 10千円 電話使用料 1千円 など
主な増減理由	西側ガラスウォールからの雨漏りの修繕を行ったため、650千円増加。	主な増減理由	新型コロナウイルスによる外出自粛のため、来庁者が減少したことが影響し、26千円減少。

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	2019	32,933	2,110	△ 187	マイナンバーカード制度の普及による各種システムの連携及びコンビニ交付の増加により、取扱件数が減少しました。単位あたりコストは、行政費用の削減により、187円減少しました。
		2018	35,198	2,297	397	
		2017	37,889	1,900	126	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2019	48,061	1,048	△ 94	施設利用者数が増加したことにより、単位あたりコストが94円減少しました。
		2018	45,358	1,142	△ 279	
		2017	24,420	1,421	801	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	17,814	17,167	△ 647
	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	14,211	14,211
固定資産	有形固定資産	795,265	754,140	△ 41,125		賞与引当金	3,603	2,956
	土地	259,720	259,720	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,137,791	1,137,791	0	固定負債	164,438	138,796	△ 25,642
	建物減価償却累計額	△ 602,246	△ 643,371	△ 41,125		地方債	113,689	99,478
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	50,749	39,318
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0
	建設仮勘定	0	0	0		負債の部合計	182,252	155,963
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	613,013	598,177	△ 14,836
資産の部合計	795,265	754,140	△ 41,125	負債及び純資産の部合計	795,265	754,140	△ 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	減価償却により、41,125千円減少。	主な増減理由	

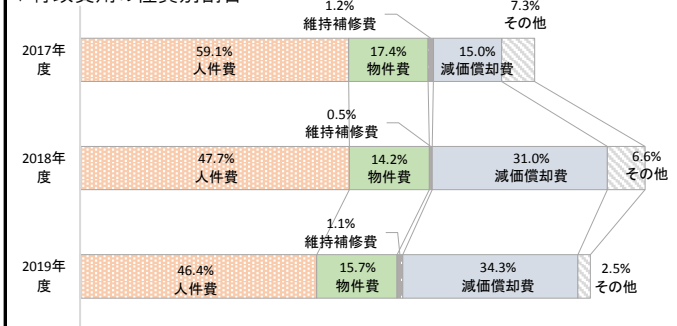
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	8,272	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	82,664	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	14,211
行政サービス活動収支差額(a)	△ 74,392	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)	△ 14,211
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 88,603
				一般財源充当調整額	88,603

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

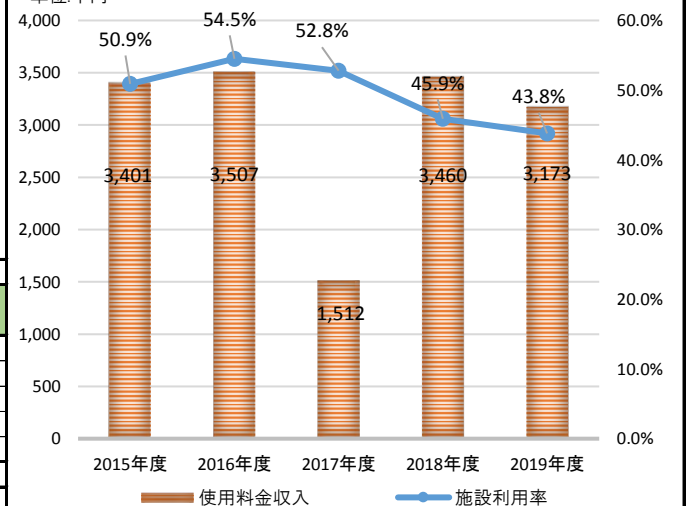
(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
窓口業務	2.2	1.0		1.9	0.7	5.8	6.0
庶務業務	3.8			0.1		3.9	3.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	6.0	1.0	0.0	2.0	0.7	9.7	9.5
2018年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	2.0	0.5	9.5	

6.個別分析

▽使用料収入と利用状況の推移

単位:千円



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆よりスムーズな動線を意識して、発券機設置場所や案内表示等の見直しを行った結果、市民満足度調査における待合フロアの評価が2018年度に比べて4ポイント上がりました。
- ◆施設西側ガラスウォールからの雨漏りが激しいため、修繕を行いました。結果、維持補修費は650千円増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少もあり、使用料収入が8.3%減少しました。

②2019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た市民サービスの提供及びサービスの向上を図る必要があります。
- ◆施設利用率向上のため、利用率の低い日曜日や平日夜間を利用していただく必要があります。
- ◆新規利用者を掘り起こし、施設利用率の向上を図るため、貸出施設の効果的なPR方法を考えていく必要があります。
- ◇建物長寿命化のため、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

- ◆市民満足度の目標達成に向け、アンケートの分析を行い、職員のスキルアップや環境の改善に取り組みます。
- ◆施設利用率向上のため、日曜日や夜間利用が見込める若年層へ積極的にPRを行います。また、新規利用者掘り起こしのための効果的なPR方法を検討します。
- ◇建築から38年経過し、老朽化する建物をより長く、安全・快適に使用できるよう、関係部署と連携して、計画的な施設の維持補修、改善に努めます。

2019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)

1.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
◆小山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
◆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			施設の名称	小山市民センター		
	使用料金収入 (単位:千円)	3,712	4,089	4,084	建設年月日	1995年1月25日		
	手数料収入 (単位:千円)	8,173	7,279	7,421		2017年度	2018年度	2019年度
	受益者負担比率	8.4%	9.1%	8.0%	有形固定資産減価償却率	45.0%	46.8%	48.9%

2.2018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

◆市民が求める様々なサービスへ対応するために、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。

②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。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2017年度	2018年度	2019年度	2020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	85.0	86.0	93.0	88.0		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	88.2	93.3	84.9		(2020年度)	
施設利用率	%	目標	55.0	52.0	50.0	50.0		ホールと会議室等の利用率
		実績	53.2	50.6	46.9		(2020年度)	

成果説明 ◆研修の受講や朝礼・課内会議での情報共有、OJTの実施により、「満足」・「やや満足」の割合は、『接遇』・『待ち時間』の項目について、88.5%・86.3%の評価をいただきました。しかし、『待合フロア』の項目では、「満足」・「やや満足」の割合は80.5%でした。全体として「普通」の割合が2018年度から7.5ポイント増加し、「満足」・「やや満足」の割合は、2018年度から8.4ポイント下回ることとなり目標を達成することができませんでした。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は2020年2月までは48.8%でしたが、3月は28.3%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A	勘定科目	2017年度	2018年度 A	2019年度 B	差額 B-A
人件費	68,594	62,687	69,187	6,500	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,104	1,206	1,547	341	保険料	0	0	0	0
物件費	21,521	21,767	22,995	1,228	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,945	13,057	13,891	834	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	4,617	3,622	577	△ 3,045	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	11,885	11,368	11,505	137
補助費等	0	0	0	0	その他	304	293	309	16
減価償却費	31,105	33,775	34,567	792	行政収入 小計(a)	12,189	11,661	11,814	153
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 129,641	△ 112,889	△ 132,525	△ 19,636
賞与・退職手当引当金繰入額	15,993	2,699	17,013	14,314	金融収支差額 (d)	0	△ 1	△ 1	0
行政費用 小計 (b)	141,830	124,550	144,339	19,789	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 129,641	△ 112,890	△ 132,526	△ 19,636
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 小計 (f)	0	8,018	0	△ 8,018
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	8,018	0	△ 8,018	当期収支差額 (e)+(h)	△ 129,641	△ 104,872	△ 132,526	△ 27,654

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	人件費 69,187千円 (うち時間外勤務手当 1,547千円)	決算額の主な内訳	非常照明内蔵バッテリー交換修繕 191千円 開閉用親ランナー交換修繕 124千円 舞台幕修繕及び反射板カラビナ交換修繕 108千円 スチールフラッシュドア修繕 88千円など
主な増減理由	職員構成の変化や時間外勤務の増加等により、人件費が6,500千円増加。	主な増減理由	2018年度よりも修繕が少なかったため、維持補修費が3,045千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 9,069千円 光熱水費 7,702千円 消耗品費 649千円 通信運搬費 304千円など	決算額の主な内訳	小山市民センター使用料 4,084千円 住民票等証明手数料 2,841千円 印鑑証明手数料 2,128千円 税務証明手数料 1,049千円など
主な増減理由	建築基準法に基づく特定建築物定期点検・建築設備定期点検を行ったことなどにより、委託料が834千円増加。電気使用量の増加等により、光熱水費が466千円増加。消耗品費が93千円減少。	主な増減理由	消費税増税に伴い2019年10月にセンター使用料金を改定したが、使用件数が減少したため、センター使用料金が5千円減少。証明交付申請件数の増加などにより、総務手数料が142千円増加。

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	2019	51,113	1,530	414	窓口取扱件数が減少し、人件費・物件費等が増加したため、1件あたりの単位コストが414円増加しました。
		2018	52,776	1,116	△ 290	
		2017	53,178	1,406	325	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2019	55,520	1,191	△ 21	子ども向けのイベント等での施設利用者数が増加したため、1人あたりの単位コストが21円減少しました。
		2018	54,165	1,212	181	
		2017	65,044	1,031	3	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度末 A	2019年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,699	4,327	1,628
	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	1,698,775	1,664,208	△ 34,567	地方債	0	756	756
	土地	841,046	841,046	0	賞与引当金	2,699	3,571	872
	建物(取得価額)	1,606,919	1,606,919	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 749,190	△ 783,757	△ 34,567	固定負債	44,818	53,541	8,723
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	6,800	6,044	△ 756
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	38,018	47,497	9,479
	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	47,517	57,868	10,351
資産の部合計	1,698,775	1,664,208	△ 34,567	純資産	1,651,258	1,606,340	△ 44,918	
				純資産の部合計	1,651,258	1,606,340	△ 44,918	
				負債及び純資産の部合計	1,698,775	1,664,208	△ 34,567	

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	減価償却により、34,567千円減少。	主な増減理由	

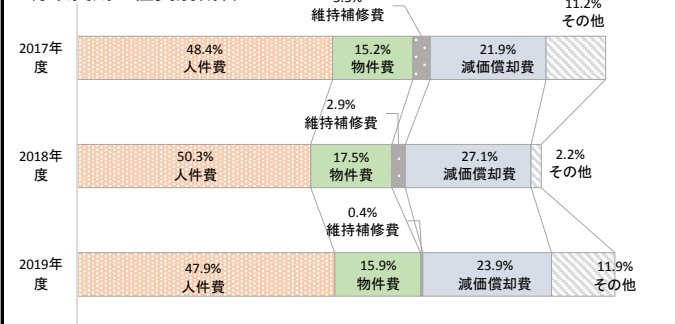
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	11,814	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	99,422	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)	△ 87,608	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)	△ 87,608
				一般財源充当調整額	87,608

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



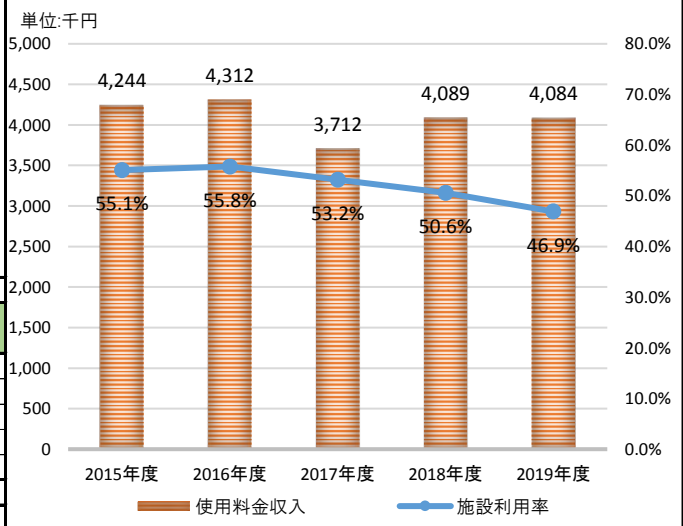
▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用		嘱託	臨時	2019 合計	2018 合計
		フルタイム	(短時間)				
住民生活関連窓口事務	2.8	0.9	0.9	2.9		7.5	8.0
小山市民センター管理事務	3.2	0.1	0.1	0.1		3.5	3.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2019年度 歳出目 合計	6.0	1.0	1.0	3.0	0.0	11.0	11.0
2018年度 歳出目 合計	5.0	1.0	2.0	3.0	0.0	11.0	

6.個別分析

▽使用料金収入と利用状況の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆ロボイの整理整頓に努めましたが、市民満足度アンケートにおける待合フロアの「満足」・「やや満足」の割合が低く、84.9%の評価に留まりました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴い施設利用率は減少したものの、使用料金収入は0.1%減少に留まりました。利用者から要望のあった消耗品(ワイヤレスマイク・調理器具・椅子等)を購入し利便性が向上したことや、会議室・和室等の利用率は下がりましたがホールの利用率が向上したこと等が原因です。
- ◆建設から25年が経過しているため、施設の全体で大幅な維持補修が必要となっています。

②2019年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止の対策をする必要があります。
- ◆接遇の向上、待ち時間の短縮、待合フロアの改善を図る必要があります。
- ◆利用率の低い和室・多目的室・夜間の利用を増やす取組みが必要です。
- ◇施設の老朽化が進んでいるため、利用者が安全で快適に利用できるよう、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

- ◆お客様に感染を防ぐ利用方法をお願いすることや、職員によるこまめな消毒や換気を行う等、新型コロナウイルス感染症の拡大防止をします。
- ◆職員の業務スキル向上、服装・身だしなみ・言葉づかいのチェック、業務の効率化、待合フロアの改善を行い、市民満足度の向上を目指します。
- ◆夜間の学割についてのチラシ配布や、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。
- ◇点検業者からの報告や利用者等からの情報を収集・確認・分析し、施設の計画的な維持補修に取り組めます。