

2022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して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。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会施設の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの行政窓口に関すること ◆忠生市民センターの管理運営及び上小山田コミュニティセンターの管理に関すること ◆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、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例		
	2020年度	2021年度	2022年度
施設名称	忠生市民センター		
建設年月日	2015年2月27日		
使用料収入 (単位:千円)	4,099	4,457	5,278
手数料収入 (単位:千円)	11,574	10,119	8,972
受益者負担比率	8.5%	8.4%	8.0%
有形固定資産減価償却率	23.4%	27.0%	30.7%

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度アンケートで満足度が低かった館内の案内表示や待ち時間について、さらに改善を図る必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症への対策を継続して講じたうえで、施設利用率がさらに増えるよう、施設運営への工夫や周知が必要です。
- ◆マイナンバーカードのさらなる普及に向けて、丁寧な説明や市民の利便性に配慮したきめ細やかなサービスを提供することが必要です。
- ◆施設を適正に維持管理するため、緊急対応とともに保守点検等による改善個所の把握に努め、老朽化による補修にも適切に対応することが必要です。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナ対策を継続します。 ◆窓口への案内等の分かりやすさなど、市民サービスの改善に努めます。 ◆利用率の低い部屋の利便性を検討し、利用の促進を図ります。 ◆マイナンバーカードの申請機会の増加等、市民の利便性向上に努めます。	◆施設の老朽化、維持管理経費の増加等への備えとして、設備等の保守点検結果を精査するとともに、計画的な維持管理・補修に努めます。 ◆市民センターが便利で楽しい地域コミュニティの拠点として機能していくよう、効率的・効果的な管理運営手法の導入などの検討に取り組みます。
○ ◆新型コロナウイルス感染症対策を継続し、安心安全な施設利用が出来るように努めました。 ◆窓口の発券機の表示を工夫し、市民サービスの改善に努めました。 ◆会議室の夜間開放を開始し、新たな利用の促進を図りました。 ◆マイナンバーカードをお持ちでない方に、出前申請の案内を積極的に行いました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	85.0	85.0	90.0	90.0	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	82.9	81.7	84.9		(2023年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	50.0	55.0	60.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	47.5	51.5	52.4		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆市民満足度は、3.2ポイント上昇しました。接遇満足度(職員の説明、案内等)は93.2%になり7ポイント上がり高い評価をいただきました。
- ◆市民アンケートでの「発券機が分かりにくい」という意見を受け、表示の見直しを実施しました。
- ◆新型コロナ対策の実施や会議室の夜間開放により、施設利用率は2021年度から0.9ポイント増加し52.4%でしたが、目標を2.6ポイント下回りました。
- ◆会議室の夜間開放は、アンケート等で高評価を得ています。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	72,611	78,105	79,176	1,071	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,746	1,110	1,039	△ 71	保険料	0	0	0	0
物件費	21,710	34,431	35,931	1,500	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	10,975	27,479	27,257	△ 222	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	410	276	28	△ 248	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	17,899	14,576	14,250	△ 326
補助費等	0	0	0	0	その他	127	481	582	101
減価償却費	6,018	53,871	53,871	0	行政収入 小計(a)	18,026	15,057	14,832	△ 225
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 104,474	△ 157,685	△ 163,629	△ 5,944
賞与・退職手当引当金繰入額	21,751	6,059	9,455	3,396	金融収支差額 (d)	△ 2,496	△ 8,059	△ 7,455	604
行政費用 小計 (b)	122,500	172,742	178,461	5,719	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 106,970	△ 165,744	△ 171,084	△ 5,340
特別費用 (g)	0	2,120	0	△ 2,120	特別収入 (f)	0	8,553	0	△ 8,553
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	6,433	0	△ 6,433	当期収支差額 (e)+(h)	△ 106,970	△ 159,311	△ 171,084	△ 11,773

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	総合管理業務委託料 20,727千円 光熱水費 6,265千円 消耗品費1,214千円 など	増圧給水ポンプ修繕 28千円
主な増減理由	電気料金・ガス料金の高騰により、光熱水費が2,020千円増加。	少額の修繕1件のみのため、維持補修費が248千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	忠生市民センター使用料 5,278千円 住民票等証明手数料 3,017千円 印鑑証明書 2,466千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 370千円 複写機使用料 134千円 電話使用料 11千円 など
主な増減理由	証明書交付件数の減少により、手数料が1,147千円減少。施設利用率の増加により、忠生市民センター使用料が821千円増加。	マイナンバーカード申請等の増加により、自動証明写真撮影機管理協力金が90千円増加。

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	2022	39,131	2,561	311	行政窓口取扱件数が4,225件減少したため、1件あたりのコストは311円増加しました。
		2021	43,356	2,250	65	
		2020	49,292	2,185	261	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2022	79,502	984	128	施設利用人数が8,368人減少したため1人あたりのコストは128円増加しました。
		2021	87,870	856	△ 881	
		2020	44,244	1,737	783	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	221	221	流動負債	77,709	78,217	508
	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	71,650	72,142
固定資産	有形固定資産	1,454,751	1,400,879	△ 53,872		賞与引当金	6,059	6,075
	土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,468,456	1,468,456	0	固定負債	891,535	819,159	△ 72,376
	建物減価償却累計額	△ 394,307	△ 448,179	△ 53,872		地方債	843,049	770,906
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	48,486	48,253
	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	負債の部合計	969,244	897,376	△ 71,868
	インフラ資産	0	0	0	純資産	485,507	503,724	18,217
	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	485,507	503,724	18,217
資産の部合計	1,454,751	1,401,100	△ 53,651	負債及び純資産の部合計	1,454,751	1,401,100	△ 53,651	

⑤貸借対照表の特徴的事項

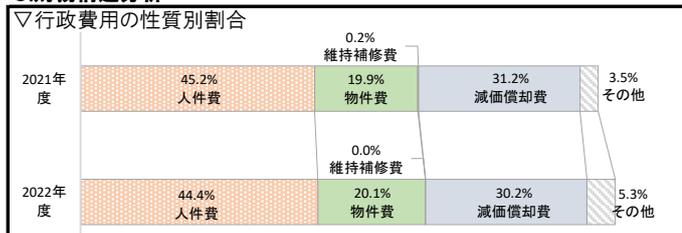
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	忠生市民センター 352,224千円 上小山田コミュニティセンター 28,378千円	忠生市民センター 1,434,943千円 上小山田コミュニティセンター 33,513千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、53,872千円減少	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

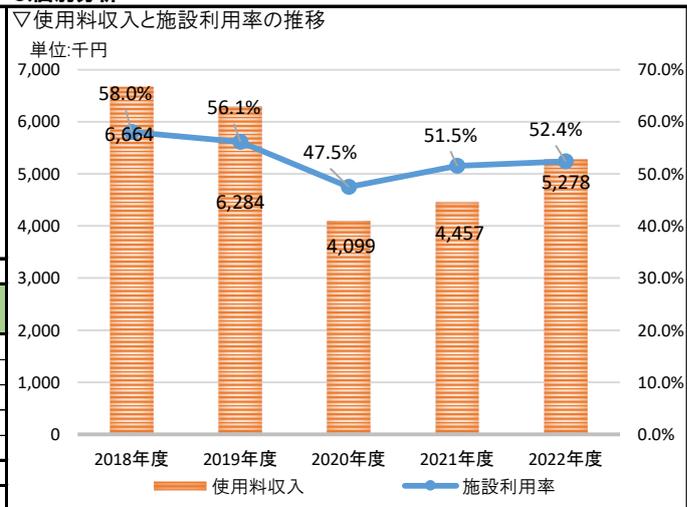
(単位:千円)

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	14,611	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	132,262	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	71,650
行政サービス活動収支差額(a)	△ 117,651	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)	△ 71,650
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 189,301
				一般財源充当調整額	189,301

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
行政窓口事務	4.0	1.0		6.1	0.9	12.0	11.8
施設管理運営事務	3.0			1.0	0.4	4.4	4.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	7.1	1.3	16.4	16.7
2021年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	7.8	0.9	16.7	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆職員構成変動のため、人件費が1,071千円増加しました。
- ◆マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付件数が伸びるなど、センターでの証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して手数料収入は1,147千円減少しています。
- ◆施設利用率は、コロナ禍前の2019年度(56.1%)に近い水準に回復してきました。

②過年度データとの比較・分析

- ◆施設利用率は2012年度と比較して2.5ポイント減少しています。特に夜間の利用率が3.2ポイント減少しており、利用の少ない若年層をターゲットに利用促進を図る必要があります。
- ◆証明発行手数料は2012年度と比較して5,760千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少することが見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。 ◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。 ◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。 ◆利用の少ない若年層への利用促進など、施設利用率を向上させていく必要があります。 ◆利用者配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆マイナンバーカードの健康保険証利用やマイナポイント申請の支援を行います。 ◆利用の少ない夜間や若年層への利用促進のために環境整備を行います。 ◆センターまつり等のイベントの実施について支援を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2022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で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。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会所の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの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、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例等		
	2020年度	2021年度	2022年度
施設名称	鶴川市民センター		
建設年月日	1985年10月15日		
使用料収入 (単位:千円)	3,452	3,105	4,392
手数料収入 (単位:千円)	12,315	10,759	9,770
2020年度	2021年度	2022年度	
受益者負担比率	9.0%	8.0%	7.4%
有形固定資産減価償却率	47.9%	50.9%	54.0%

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加に伴い証明発行件数が減少する一方で、マイナンバーカードに係る交付、更新、転入時の変更手続き等の業務がより一層増加することが見込まれ、行政窓口の受付業務の内容が変化していくことを見込んだ対応が求められます。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用者が安心して利用できる施設運営が引き続き求められます。
◆行政手続のデジタル化推進のためにも、キャッシュレス決済など非接触型サービスの提供が引き続き求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<p>◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的実施により事務処理能力の向上に引き続き努めます。</p> <p>◆施設利用者が安心して利用できるよう、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を継続しつつ、利用率向上に努めます。</p> <p>○ ◆事務処理能力の向上を目指し、事例検証の実施及び情報交換を緊密に行いました。◆新型コロナウイルス感染防止対策を継続しつつ、施設利用方法の分かりやすさを高める案内等を行い、学生向けの情報発信を増やす等、利用率向上に努めました。◆施設利用者や地域住民・団体と連携して、施設の魅力向上や地域をつなぐ拠点としての機能充実に向けた試行事業を行いました。</p>	<p>◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制の充実について検討します。</p> <p>◆施設の魅力向上を目指して、地域の実情や特性に応じた取組を実施し、また民間の団体や事業者による管理運営の導入を検討します。</p>

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	90.0	90.0	90.0	90.0	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	83.0	81.6	79.1		(2023年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	60.0	60.0	66.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	56.5	60.0	64.3		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度は目標に約10ポイント及びみせんでしたが、接客・案内の点においては約88%の評価をいただきました。◆市民アンケートでの「カウンターの椅子が新しいものになったらよい」という意見を受け、新しい椅子の配置を行いました。◆キャッシュレス決済の利用率は、2021年度の9.5%から10.9%に増加しました。◆新型コロナ対策の実施や学割制度の周知等利用促進の取り組みに努めた結果、施設利用率は目標を4.3ポイント上回りました。◆施設利用者の声を反映し、ピアノ椅子や譜面台修繕等の改善を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	108,518	110,054	116,309	6,255	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	-	1,687	4,858	3,171	保険料	0	0	0	0
物件費	30,787	18,830	21,646	2,816	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	16,164	13,743	14,617	874	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	2,868	271	1,079	808	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	26,028	13,864	14,162	298
補助費等	0	0	0	0	その他	444	3,171	3,272	101
減価償却費	13,260	35,469	35,469	0	行政収入 小計(a)	26,472	17,035	17,434	399
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 133,223	△ 157,807	△ 173,387	△ 15,580
賞与・退職手当引当金繰入額	4,262	10,218	16,318	6,100	金融収支差額 (d)	△ 133	△ 362	△ 328	34
行政費用 小計 (b)	159,695	174,842	190,821	15,979	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 133,356	△ 158,169	△ 173,715	△ 15,546
特別費用 (g)	0	3,048	0	△ 3,048	特別収入 (f)	12,571	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	12,571	△ 3,048	0	3,048	当期収支差額 (e)+(h)	△ 120,785	△ 161,217	△ 173,715	△ 12,498

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 10,208千円 光熱水費 5,005千円 音響設備保守点検業務委託 286千円 など	正面玄関自動ドア装置修繕 370千円 正面玄関前ベンチ修繕 277千円 外部掲示板ガラス交換修繕 150千円など
主な増減理由	電気料金・ガス料金の高騰により、光熱水費が1,535千円増加。	経年劣化によるものに加え、緊急的修繕が必要なものも複数生じたため、維持補修費が808千円増加。
勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	住民票手数料 3,524千円 印鑑証明手数料 2,749千円 鶴川市民センター使用料 4,392千円 など	鶴川市民センター第3駐車場用地賃付料 2,820千円 自動証明写真撮影機管理協力金 304千円 複写機等使用料 97千円 など
主な増減理由	証明書交付件数減少により、手数料が989千円減少。施設利用率の増加により、鶴川市民センター使用料が1,287千円増加。	利用件数の増加により、自動証明写真撮影機管理協力金が104千円増加。複写機利用件数減少により、使用料が11千円減少。

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	2022	77,949	1,656	245	行政窓口取扱件数が6,003件減少したため、1件あたりのコストは245円増加しました。
		2021	83,952	1,411	141	
		2020	94,142	1,270	△ 317	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2022	60,445	904	154	施設利用人数が14,772人減少したため、1人あたりのコストは154円増加しました。
		2021	75,217	750	△ 652	
		2020	40,297	1,402	480	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	35,222	35,378	156
	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	1,277,446	1,241,977	△ 35,469	地方債	25,552	25,582	30
	土地	704,974	704,974	0	賞与引当金	9,670	9,796	126
	建物(取得価額)	1,160,872	1,160,872	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 588,400	△ 623,869	△ 35,469	固定負債	303,238	278,008	△ 25,230
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	221,202	195,620	△ 25,582
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	82,036	82,388	352
	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	負債の部合計	338,460	313,386	△ 25,074
	建設仮勘定	0	0	0	純資産	938,986	928,591	△ 10,395
	その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	938,986	928,591	△ 10,395
資産の部合計	1,277,446	1,241,977	△ 35,469	負債及び純資産の部合計	1,277,446	1,241,977	△ 35,469	

⑤貸借対照表の特徴的事項

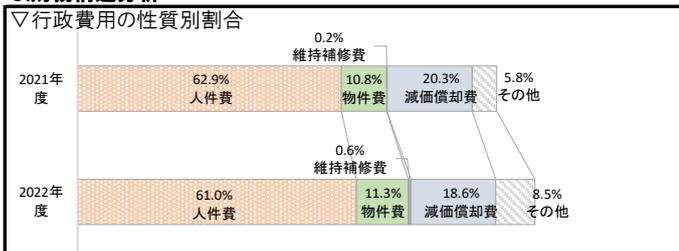
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	鶴川市民センター 414,959千円 第2駐車場 271,532千円 第3駐車場 18,483千円	鶴川市民センター 1,160,872千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により35,469千円減少。	

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	17,435	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	155,201	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	25,552
行政サービス活動収支差額(a)	△ 137,766	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)	△ 25,552
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 163,318
				一般財源充当調整額	163,318

5.財務構造分析

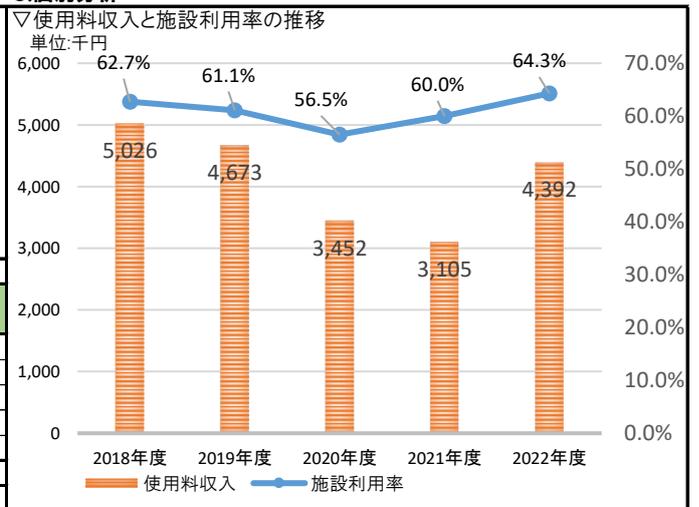


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
住民基本台帳・印鑑事務	3.8		4.5	4.5		8.3	8.5
戸籍事務	0.1			0.4		0.5	0.5
証明事務	1.3			2.5		3.8	3.8
住民生活関連窓口事務	1.0			2.0		3.0	3.0
鶴川市民センター管理事務	4.8		0.1			4.9	4.8
2022年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	9.5	0.0	20.5	20.6
2021年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	9.6	0.0	20.6	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付件数が伸びるなど、センターでの証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して手数料収入は989千円減少しています。
- ◆施設利用率は、コロナ禍前の2019年度の水準に回復してきました。
- ◆有形固定資産減価償却率が54.0%となり、施設の老朽化が進んでいます。

②過年度データとの比較・分析

- ◆施設利用率は2012年度と比較して8.3ポイント減少しています。特に夜間の利用率が6.9ポイント減少しており、利用の少ない若年層をターゲットに利用促進を図る必要があります。
- ◆証明発行手数料は2012年度と比較して10,589千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少することが見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用の少ない若年層への利用促進など、施設利用率を向上させていく必要があります。◆利用者へ配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的実施により事務処理能力の向上に引き続き努めます。 ◆施設利用率向上のため、未利用者への情報発信等に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に使用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2022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	市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。	取 他 自 治 体 等 の	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口機能のあり方についてを示す計画を策定したのは、町田市が初めてです。
所管事務	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆乳幼児医療、義務教育就学児医療、ひとり親家庭等医療及び心身障害者医療に係る医療費の支給申請書の受付や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、町田市印鑑条例 施設の名称 鶴川駅前連絡所 建設年月日 2012年9月29日 手数料収入 (単位:千円) 2020年度 6,345 2021年度 5,625 2022年度 4,913 受益者負担比率 2020年度 14.4% 2021年度 12.6% 2022年度 11.6% 有形固定資産減価償却率 2020年度 - 2021年度 - 2022年度 -		

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により証明発行件数は今後も減少が見込まれますが、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、多種多様な相談に対応するため、所管業務を超えた知識の収集がますます重要になっています。
 ◆新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、ニーズの高まったキャッシュレス決済など非接触型サービスの提供を充実させる必要があります。
 ◆市民満足度は、高い水準を維持していますが、多種多様なニーズを把握する手法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」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆2022年度末までに市民の70%がマイナンバーカードを所有することを目指し、更にマイナンバーカードの普及促進に努めていきます。 ◆来所者の多様なニーズに対応すべく、更なる情報収集に努め、業務マニュアルの整備、見直しを行います。	◆行政手続きのデジタル化に伴い、証明書発行に特化した窓口機能の見直し及び行政窓口での相談体制の充実について検討を継続していきます。
取 組 状 況 ○	◆来所のマイナンバーカード未取得者には申請方法を案内し、持参者には積極的にコンビニ交付を案内しました。 ◆市民の幅広いニーズに応えられるよう、市の新着情報を積極的に収集し、チャット等を活用して所内で情報共有を行いました。 ◆町田市市民センター等の未来ビジョンの実現に向け、連絡所の将来のあり方について検討を重ねました。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	90.0	90.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	92.0	91.1	91.3		(2023年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆窓口アンケートによる市民満足度は、全体では「満足・やや満足」の評価が91.3%と目標を1.3ポイント上回り、高水準を維持しています。特に接遇満足度(職員の身だしなみ、説明、案内等)や待ち時間では、94.5%と高い評価をいただきました。◆キャッシュレス決済の利用率は、2021年度の7.1%から10.5%に増加しました。◆行政窓口利用者数は19,832人となり、2021年度に比べて1,434人減少しました。証明発行件数は2021年度に比べて2,468件減少、各種申請も127件減少しましたが、各種相談件数は405件増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	16,475	37,650	36,682	△ 968	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	0	293	454	161	保険料	0	0	0	0
物件費	6,018	1,789	1,830	41	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	392	982	986	4	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	3,290	5,625	4,913	△ 712
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)	3,290	5,625	4,913	△ 712
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 27,432	△ 39,041	△ 37,321	1,720
賞与・退職手当引当金繰入額	8,229	5,227	3,722	△ 1,505	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	30,722	44,666	42,234	△ 2,432	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 27,432	△ 39,041	△ 37,321	1,720
特別費用 (g)	0	1,061	0	△ 1,061	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 1,061	0	1,061	当期収支差額 (e)+(h)	△ 27,432	△ 40,102	△ 37,321	2,781

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 23,198千円 会計年度業務職員人件費 13,484千円	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託 969千円 光熱水費 244千円 使用料及び賃借料(行政ファクシミリ賃借料) 224千円 など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、968千円減少。	電気料金・ガス料金の高騰により、光熱水費が60千円増加。証明書交付件数減少により、証明書台紙の印刷製本費が34千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	
決算額の主な内訳	住民票手数料 2,112千円 印鑑証明手数料 1,231千円 戸籍手数料 942千円 など	
主な増減理由	証明書交付件数減少により、手数料が712千円減少。	

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
行政窓口取扱件数1件あたりのコスト	件	2022	25,069	1,685	46	行政窓口取扱件数が2,190件減少したため、1件あたりのコストは46円増加しました。
		2021	27,259	1,639	196	
		2020	30,521	1,443	310	
		2022				
		2021				
		2020				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	3,181	3,103	△ 78	
	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	3,181	3,103	△ 78
		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	25,604	24,397	△ 1,207
		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	25,604	24,397	△ 1,207	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	28,785	27,500	△ 1,285
		土地	0	0	0	純資産	△ 28,785	△ 27,500	1,285
		工作物(取得価額)	0	0	0				
	工作物減価償却累計額	0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 28,785	△ 27,500	1,285	
	資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

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	4,913	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	43,519	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)	△ 38,606	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)	△ 38,606
				一般財源充当調整額	38,606

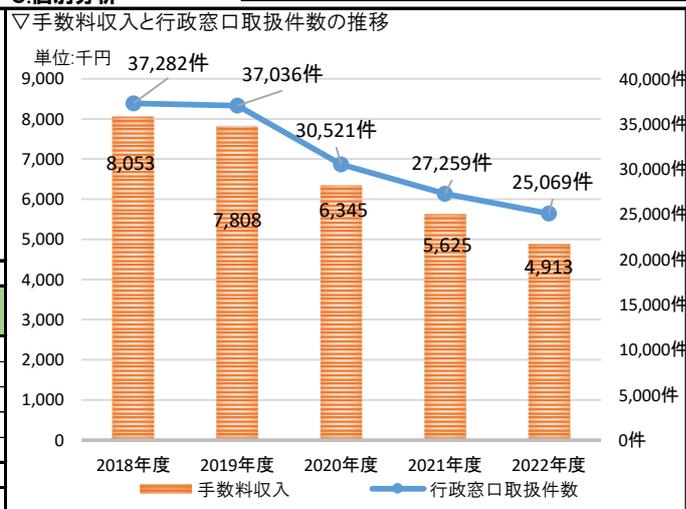
5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合

▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
鶴川駅前連絡所管理事務	1.2					1.2	1.2
鶴川駅前連絡所証明事務	1.2			2.8		4.0	4.1
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.6			1.2		1.8	1.7
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	4.0	0.0	7.0	7.0
2021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



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付件数が伸びるなど、連絡所での証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して手数料収入が712千円減少しています。
◆市民満足度は、90%以上を維持し続けています。

②過年度データとの比較・分析

◆証明発行手数料は長期的な減少傾向で、情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少が見込まれます。
◆証明発行手数料は2012年度と比較して、1か月あたり25.3%減少しています。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。
◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。市民ニーズを反映した連絡所の役割等について検討する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆マイナンバーカードの普及に伴い、証明書取得等カードの有効な利活用について積極的な案内を継続していきます。 ◆来所者の多様なニーズに対応すべく、更なる情報収集に努め、業務マニュアルの整備、見直しを行います。	◆更なる各種証明書交付件数の減少が見込まれるため、駅前連絡所のあり方について検討します。

2022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で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。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集集施設の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。			
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などの行政窓口に関すること ◆南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、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例					
		2020年度	2021年度	2022年度	施設の名称	南市民センター
	使用料収入 (単位:千円)	2,533	2,409	3,179	建設年月日	1987年2月2日
	手数料収入 (単位:千円)	7818	6837	6174		
	受益者負担比率	8.7%	8.1%	6.9%	有形固定資産減価償却率	2020年度 65.5% 2021年度 67.7% 2022年度 69.9%

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度アンケートで満足度が低かった設備面での改善が必要です。
- ◆引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めつつ、施設利用率向上のためPRしていく必要があります。
- ◆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。
- ◆デジタル化の推進で証明発行件数が減少している中で、窓口で相談されたい市民の方のニーズや複雑化する相談に対応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」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度向上のため、窓口チェックリスト等を活用し職員の接客意識を高めます。また、市民の方が利用する備品に不具合がないか定期的にチェックし設備面での改善に努めます。	◆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。	◆行政窓口の相談・支援体制の充実に努めます。
◆施設利用率向上のため、イベントを活用してPRを進めていきます。		
○ ◆窓口対応チェックリストで毎月ふりかえりを行い、職員の接客意識を高めました。◆窓口の備品の定期的なチェックを実施し、市民満足度における設備面の満足度が74%から81.4%になり、2021年度と比べて7.4ポイント増加しました。◆3年ぶりに南市民センターまつりやふれあいコンサートを開催し、イベントの中で利用団体や施設の紹介を行いました。		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	82.0	90.0	90.0	90.0	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	81.4	81.6	84.3		(2023年度)	
施設利用率	%	目標	53.0	50.0	57.0	60.0	70.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	44.5	61.1	55.6		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度は、2021年度より設備面の満足度が7.4ポイント増加し、全体の満足度は2.7ポイント増加しました。◆市民アンケートでの意見を受け、窓口の備品や記載台を定期的にチェックし改善を行いました。◆施設利用率は、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場としての利用の縮小、キャンセルの影響に伴い55.6%に減少しました。◆センターまつりやふれあいコンサートを開催し、センターまつりで作成した利用団体の活動紹介は簿冊にして館内に常時設置するなど、施設のPRを図りました。また、転入者へ施設の利用案内チラシを配布しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	61,253	71,355	77,882	6,527	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	-	1,275	1,375	100	保険料	-	0	0	0
物件費	25,269	20,776	23,927	3,151	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,257	13,723	14,229	506	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,544	1,508	504	△1,004	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	14,508	9,246	9,353	107
補助費等	0	0	0	0	その他	719	478	611	133
減価償却費	12,960	15,358	15,358	0	行政収入 小計(a)	15,227	9,724	9,964	240
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 109,379	△ 104,612	△ 125,095	△ 20,483
賞与・退職手当引当金繰入額	23,580	5,339	17,388	12,049	金融収支差額 (d)	0	△ 6	△ 5	1
行政費用 小計 (b)	124,606	114,336	135,059	20,723	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 109,379	△ 104,618	△ 125,100	△ 20,482
特別費用 (g)	0	1,796	0	△ 1,796	特別収入 (f)	0	7,503	0	△ 7,503
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	5,707	0	△ 5,707	当期収支差額 (e)+(h)	△ 109,379	△ 98,911	△ 125,100	△ 26,189

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 77,882千円 (うち時間外勤務手当 1,375千円)	建物総合管理業務委託 9,768千円 光熱水費 8,164千円 空調機器等保守点検業務委託 1,980千円 など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、6,527千円増加。	電気料金、ガス料金の高騰により、光熱水費が2,907千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	消防設備修繕(誘導灯・誘導標識) 222千円 空調設備修繕(ロールフィルター・給気ファンベルト) 202千円 キュービクル低圧電流計交換修繕 77千円 など	南市民センター使用料 3,179千円 住民票手数料 2,159千円 印鑑証明手数料 1,646千円 など
主な増減理由	大規模な修繕はなく、金額が少額な修繕が多かったため、1,004千円減少。	公用利用の減少により、南市民センター使用料が770千円増加。 証明書交付件数減少により、手数料が663千円減少。

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	2022	48,987	1,795	384	行政窓口取扱件数が1,805件減少したため、1件あたりのコストは384円増加しました。
		2021	50,792	1,411	91	
		2020	56,775	1,320	△ 33	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2022	52,307	901	189	施設利用人数が7,561人減少したため、1人あたりのコストは189円増加しました。
		2021	59,868	712	△ 895	
		2020	27,164	1,607	845	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	5,879	6,634	755
	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	540	540
固定資産	有形固定資産	497,567	482,326	△ 15,241		賞与引当金	5,339	6,094
	土地	275,929	275,929	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	683,038	683,038	0	固定負債	46,296	53,378	7,082
	建物減価償却累計額	△ 461,400	△ 476,641	△ 15,241		地方債	4,882	4,342
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	41,414	49,036
	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	負債の部合計	52,175	60,012	7,837
	インフラ資産	0	0	0	純資産	446,211	423,016	△ 23,195
	有形固定資産	0	0	0				
	土地	0	0	0				
工作物(取得価額)	0	0	0					
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	446,211	423,016	△ 23,195	
その他の固定資産	819	702	△ 117	負債及び純資産の部合計	498,386	483,028	△ 15,358	
資産の部合計	498,386	483,028	△ 15,358					

⑤貸借対照表の特徴的事項

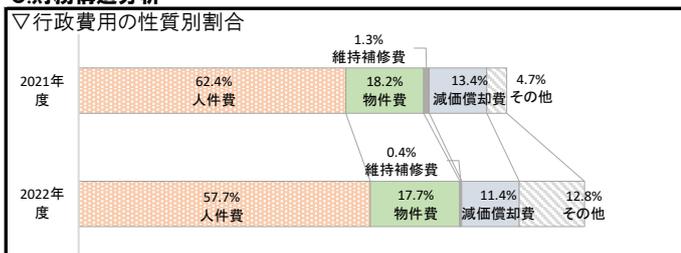
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	その他の固定資産
決算額の主な内訳	南市民センター 100,746千円 南市民センター第二駐車場 175,183千円	南市民センター 683,038千円	照明用機器(調光操作卓) 702千円
主な増減理由	増減なし	減価償却により、15,241千円減少。	減価償却により117千円減少。

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

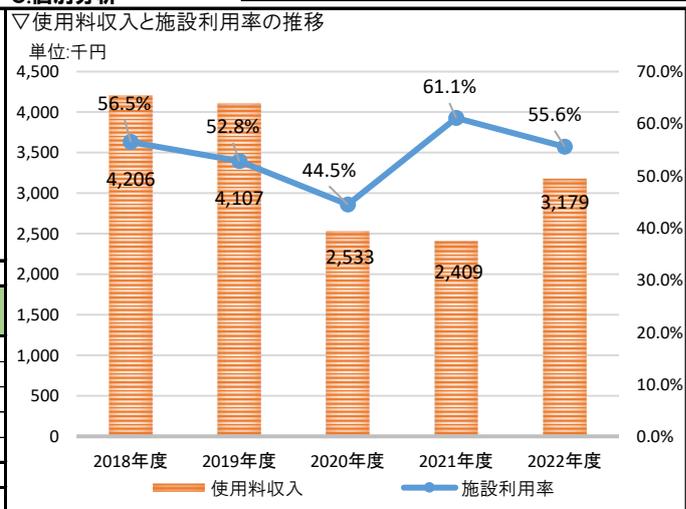
(単位:千円)

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	9,964	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	111,330	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	540
行政サービス活動収支差額(a)	△ 101,366	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)	△ 540
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 101,906
				一般財源充当調整額	101,906

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2022	2021
						合計	合計
課の統括及び管理事務	3.4	0.2		0.9		4.5	4.2
証明関連事務	1.4	0.5		3.5		5.4	5.8
住民生活関連事務	1.2	0.3		2.3		3.8	3.8
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	6.0	1.0	0.0	6.7	0.0	13.7	13.8
2021年度 歳出目 合計	5.0	1.0	0.0	7.8	0.0	13.8	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付件数が伸びるなど、センターでの証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して手数料収入は663千円減少しています。
◆施設利用率は、コロナ禍前の2019年度の水準に回復しています。
◆有形固定資産減価償却率が69.9%となり、施設の老朽化が進んでいます。

②過年度データとの比較・分析

◆施設利用率は2012年度と比較して6.4ポイント減少しており、利用促進を図る必要があります。
◆証明発行手数料は2012年度と比較して3,622千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少が見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆施設のPRを進め、施設利用率を向上させていく必要があります。◆利用者配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆毎年更新している窓口ハンドブックの活用やOJTを通して、職員の知識の向上を図り、お客様の待ち時間の縮小や満足度の向上に努めます。◆施設利用率向上のため、イベント等を活用してPRを進めていきます。◆多くの方に施設を使用してもらえるように、安心して快適な環境整備を行います。	◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。◆施設を安全・快適に使用できるよう、改修を見据えつつ、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2022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	市民からの要望に幅広く応えながら、利用されるすべてのの方に親切で丁寧、かつ迅速で正確なサービスを提供します。	取 り 自 治 体 等 の	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会施設の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。																																
所管事務	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆乳幼児医療等に係る医療費の支給申請書の受付、母子健康手帳の交付、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取に関すること																																		
基本情報	<table border="1"> <tr> <td>根拠法令等</td> <td colspan="3">地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2020年度</td> <td>2021年度</td> <td>2022年度</td> </tr> <tr> <td>手数料収入 (単位:千円)</td> <td>3,626</td> <td>3,508</td> <td>2,584</td> </tr> <tr> <td>受益者負担比率</td> <td>8.0%</td> <td>6.9%</td> <td>4.9%</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">施設の名称</td> <td>南町田駅前連絡所</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">建設年月日</td> <td>2017年3月1日</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2020年度</td> <td>2021年度</td> <td>2022年度</td> </tr> <tr> <td>有形固定資産減価償却率</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </table>			根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例				2020年度	2021年度	2022年度	手数料収入 (単位:千円)	3,626	3,508	2,584	受益者負担比率	8.0%	6.9%	4.9%		施設の名称		南町田駅前連絡所		建設年月日		2017年3月1日		2020年度	2021年度	2022年度	有形固定資産減価償却率	-	-	-
根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例																																		
	2020年度	2021年度	2022年度																																
手数料収入 (単位:千円)	3,626	3,508	2,584																																
受益者負担比率	8.0%	6.9%	4.9%																																
	施設の名称		南町田駅前連絡所																																
	建設年月日		2017年3月1日																																
	2020年度	2021年度	2022年度																																
有形固定資産減価償却率	-	-	-																																

2.2021年度末の総括と2022年度末の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆行政手続きのデジタル化が進むことで、市民が手続きのために行政窓口へ訪れる機会は減少しています。また、「町田市市民センター等の未来ビジョン」で証明発行に特化した窓口の縮小や廃止を行うという方向性を示しています。一方で南町田グランベリーパーク駅周辺の人口は増加しており、他市と境を接する地理的環境により、現時点において、各種申請書受付業務、図書資料受渡業務については、多くの市民ニーズがあり、その機能を維持して行く必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<p>◆2023年1月末で南町田駅前連絡所を閉所する予定です。</p> <p>◆2022年10月から行政証明書自動交付機(キオスク端末)を設置します。また、各種申請書受付業務や図書資料受渡業務については、民間事業者への業務委託を検討します。</p> <p>○ ◆南町田駅前連絡所は2023年1月末で閉所しました。</p> <p>◆2022年10月からグランベリーパーク郵便局へ行政証明書自動交付機(キオスク端末)を設置しました。</p> <p>◆各種申請書受付業務や図書資料受渡業務について、民間事業者への業務委託を行いました。</p>	-

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	86.0	90.0	90.0	-	-	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	95.2	83.8	92.5			
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度は、目標を2.5ポイント上回りました。特に待遇満足度(職員の服装、身だしなみ、説明、案内等)が2021年度より7.6ポイント上回り高い評価をいただきました。

◆南町田駅前連絡所が担っていた行政サービスは、利便性を損なうことなくサービスを維持しています。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度	2022年度	差額	勘定科目	2012年度	2021年度	2022年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	26,564	29,825	28,508	△ 1,317	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	-	432	617	185	保険料	-	0	0	0
物件費	6,815	13,171	12,859	△ 312	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	4,142	1,333	1,147	△ 186	都支支出金	0	0	792	792
維持補修費	0	0	5,865	5,865	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	4,824	3,508	2,584	△ 924
補助費等	0	0	1,647	1,647	その他	0	0	28	28
減価償却費	15,498	0	0	0	行政収入 小計(a)	4,824	3,508	3,404	△ 104
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 44,376	△ 47,094	△ 49,260	△ 2,166
賞与・退職手当引当金繰入額	323	7,606	3,785	△ 3,821	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	49,200	50,602	52,664	2,062	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 44,376	△ 47,094	△ 49,260	△ 2,166
特別費用 (g)	0	735	0	△ 735	特別収入 (f)	6,868	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	6,868	△ 735	0	735	当期収支差額 (e)+(h)	△ 37,508	△ 47,829	△ 49,260	△ 1,431

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	維持補修費
決算額の主な内訳	人件費 28,508千円 (うち時間外勤務手当 617千円)	南町田駅前連絡所原状回復工事 5,830千円 自動ドア部品交換修繕 35千円
主な増減理由	南町田駅前連絡所の閉所に伴い、会計年度任用職員が年度途中で2名異動したため1,317千円減少。	南町田駅前連絡所の閉所に伴い、賃貸物件の原状回復工事を行ったため工事請負費が5,830千円増加。
勘定科目	補助費等	使用料及手数料
決算額の主な内訳	郵便差出箱移設工事にかかる補償費 847千円 行政ファクシミリ賃貸借(長期継続契約)南町田駅前連絡所閉所に伴う契約解除金 468千円 など	住民票手数料 1,048千円 印鑑証明手数料 608千円 戸籍手数料 569千円 など
主な増減理由	南町田駅前連絡所の閉所に伴い、郵便差出箱移設にかかる補償費や契約解除金が発生したため補助費等が1,647千円皆増。	南町田駅前連絡所の閉所に伴う証明交付件数減少により、手数料が924千円減少。

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
行政窓口利用1件あたりのコスト	件	2022	32,051	1,643	391	行政窓口取扱件数が8,367件減少したため、1件あたりのコストが391円増加しました。
		2021	40,418	1,252	19	
		2020	36,969	1,233	125	
		2022				
		2021				
		2020				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,386	2,392	6	
	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	2,386	2,392	6
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	17,406	17,489	83
		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	17,406	17,489	83	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	19,792	19,881	89
		土地	0	0	0	純資産	△ 19,792	△ 19,881	△ 89
		工作物(取得価額)	0	0	0				
	工作物減価償却累計額	0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 19,792	△ 19,881	△ 89	
	資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

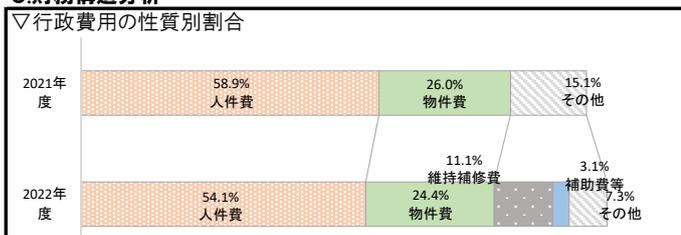
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

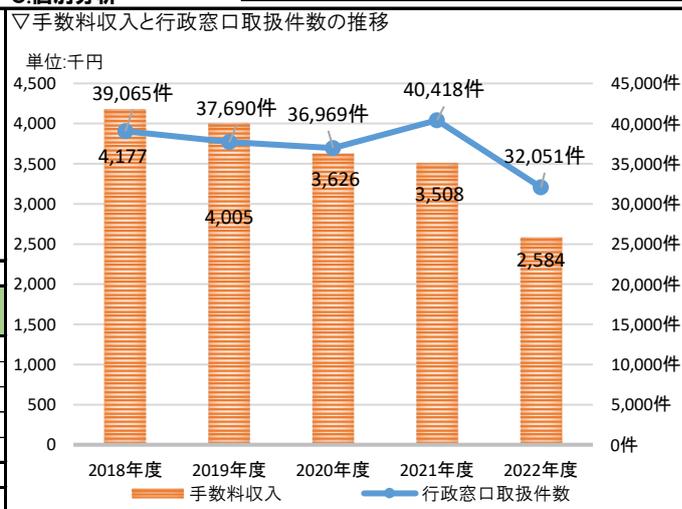
(単位:千円)

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	3,404	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	52,574	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)	△ 49,170	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)	△ 49,170
				一般財源充当調整額	49,170

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆行政窓口の市民満足度については、2021年度に比べて8.7ポイント上がり、目標の90.0%を達成することができました。
- ◆南町田駅前連絡所の閉所に伴い、証明書の交付件数が減少したことにより、手数料収入は924千円減少しました。
- ◆2022年10月からグランベリーパーク郵便局へキオスク端末を設置し、利用件数は142件でした。
- ◆南町田駅前連絡所の閉所に伴い、2023年2月からグランベリーパーク郵便局へ各種申請書受付等の業務委託を行い、申請受付件数は108件でした。

②過年度データとの比較・分析

- ◆証明発行手数料は2012年度と比較して2,240千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少することが見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆南町田グランベリーパーク駅周辺は、大規模集合住宅が建設されるなど依然として人口が増加傾向にあることや、他市と境を接する地理的環境により、証明書発行業務、各種申請書受付業務について、市民ニーズがあります。そのニーズに応えるため、各業務を民間事業者へ業務委託し、行政証明書自動交付機(キオスク端末)を設置しました。
- ◆今後は、委託した行政サービス状況を、継続して確認していく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆業務委託先と打ち合わせなどを行い、利用者の意見を伺う方法を検討します。	-

2022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。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会所の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。					
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、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例							
		2020年度	2021年度	2022年度	施設の名称	なるせ駅前市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	2,159	2,726	3,251	建設年月日	1996年3月19日		
	手数料収入 (単位:千円)	11,458	9,950	8,845		2020年度	2021年度	2022年度
	受益者負担率	10.0%	9.3%	9.0%	有形固定資産減価償却率	48.3%	50.3%	52.3%

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マイナンバーカードの普及率の上昇に伴い、今後は申請支援に加えて、利用方法についてもより丁寧な説明が求められます。◆コロナ禍でも感染拡大の抑制と施設利用やイベントの実施など、社会経済活動の回復と両立が求められています。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<p>◆マイナンバーカードの普及率の上昇に伴い、今後は申請支援に加えて、利用方法についてもより丁寧な説明が求められます。◆コロナ禍でも感染拡大の抑制と施設利用やイベントの実施など、社会経済活動の回復と両立が求められています。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。</p>	<p>◆建築後26年が経過するため、安全、快適に使用できるよう、施設の修繕の必要な個所に注意を払い、大規模改修を見据えた施設の維持補修、改善に取り組みます。◆地域住民の交流の場として、施設の魅力を向上する取組を実施し、民間の団体や事業者による管理運営の導入を検討していきます。</p>
取組状況	<p>○ ◆マイナンバーカードの普及に向けて、課内研修や情報共有を行い、説明能力の向上に努めました。◆会計窓口等にキャッシュレス決済の案内を掲示し、支払い時に口頭で引き続きPRしました。◆貸出施設については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を実施しました。◆3年振りにセンターまつりを開催しました。</p>	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	83.0	75.0	85.5	90.0	90.0	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	74.6	85.1	88.5		(2023年度)	
施設利用率	%	目標	69.8	60.0	60.0	67.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	60.4	61.4	66.1		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度は、目標を3.0ポイント上回り、特に接遇満足度(職員の服装、身だしなみ、説明、案内等)で高い評価をいただきました。◆市民アンケートでの「待合室フロアが狭い」という意見を受け、ソファの配置を変更するなどの改善を行いました。◆新型コロナ対策の実施や学割制度の周知など利用促進の取り組みに努めた結果、施設利用率は目標を6.1ポイント上回りました。◆キャッシュレス決済の利用率は、2021年度平均の5.9%から9.7%に増加しました。◆3年振りのセンターまつりには、19の団体が参加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	82,124	86,829	85,085	△ 1,744	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,469	650	685	35	保険料	0	0	0	0
物件費	21,792	18,434	20,452	2,018	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	11,900	12,811	13,084	273	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	28,504	1,051	4,292	3,241	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	20,343	12,676	12,096	△ 580
補助費等	0	0	0	0	その他	384	250	310	60
減価償却費	18,216	18,952	18,952	0	行政収入 小計(a)	20,727	12,926	12,406	△ 520
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 145,656	△ 124,096	△ 122,630	1,466
賞与・退職手当引当金繰入額	15,747	11,756	6,255	△ 5,501	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	166,383	137,022	135,036	△ 1,986	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 145,656	△ 124,096	△ 122,630	1,466
特別費用(g)	0	2,253	0	△ 2,253	特別収入(f)	0	0	4,326	4,326
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	△ 2,253	4,326	6,579	当期収支差額(e)+(h)	△ 145,656	△ 126,349	△ 118,304	8,045

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 85,085千円 (うち時間外勤務手当 685千円)	建物総合管理委託料 10,843千円 光熱水費 5,686千円 消耗品費 631千円 など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、1,744千円減少。	電気料金・ガス料金の高騰により、光熱水費が1,504千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	会議室照明LED化修繕 3,025千円 内階段非常照明LED化修繕 729千円 非常灯修繕 169千円 など	住民票手数料 3,369千円 印鑑証明手数料 2,453千円 なるせ駅前市民センター施設使用料 3,251千円 など
主な増減理由	照明のLED化修繕を行ったため、3,241千円増加。	証明書交付件数減少により、手数料が1,105千円減少。施設利用率の増加により、なるせ駅前市民センター使用料が525千円増加。

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	2022	60,305	1,559	26	行政窓口取扱件数が4,019件減少したため、1件あたりのコストは26円増加しました。
		2021	64,324	1,533	175	
		2020	71,900	1,358	75	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2022	43,809	937	127	施設利用人数が3,576人減少したため、1人あたりのコストは127円増加しました。
		2021	47,385	810	△ 607	
		2020	27,543	1,417	756	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,986	6,255	△ 731
	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	744,813	725,860	△ 18,953	地方債	0	0	0
	土地	273,018	273,018	0	賞与引当金	6,986	6,255	△ 731
	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	△ 475,823	△ 494,776	△ 18,953	固定負債	55,903	47,984	△ 7,919
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	55,903	47,984	△ 7,919
	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	負債の部合計	62,889	54,239	△ 8,650
	建設仮勘定	0	0	0	純資産	681,924	671,621	△ 10,303
	その他の固定資産	0	0	0				
資産の部合計		744,813	725,860	△ 18,953	負債及び純資産の部合計	744,813	725,860	△ 18,953

⑤貸借対照表の特徴的事項

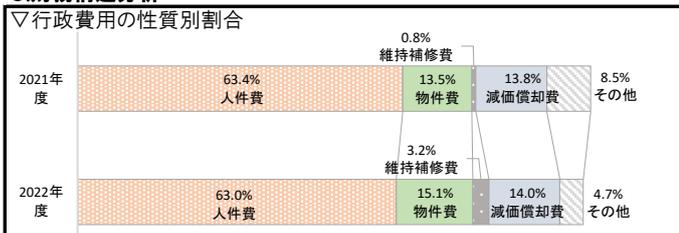
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	なるせ駅前市民センター 273,018千円	なるせ駅前市民センター 947,618千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、18,953千円減少。	

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	12,406	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	120,408	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 108,002	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)	△ 108,002
				一般財源充当調整額	108,002

5.財務構造分析

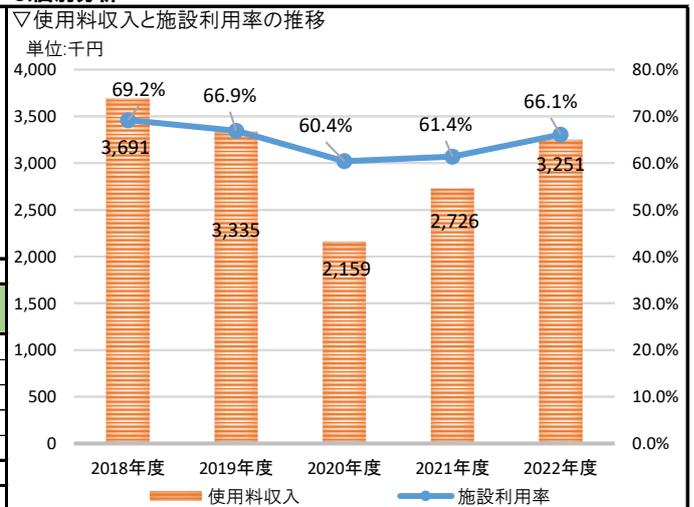


▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
市民センター窓口	3.0	1.8				13.4	13.5
市民センター管理事務	2.6	0.1		0.1		2.8	2.8
市民センター施設貸出事務	0.4	0.1				0.5	0.3
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	6.0	2.0	0.0	8.7	0.0	16.7	16.6
2021年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	8.6	0.0	16.6	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付件数が伸びるなど、センターでの証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して手数料収入は1,105千円減少しています。
- ◆施設利用率は、コロナ禍前の2019年度の水準に回復してきました。
- ◆有形固定資産減価償却率が52.3%となり、施設の老朽化が進んでいます。

②過年度データとの比較・分析

- ◆施設利用率は2012年度と比較して8.7ポイント減少しています。特に夜間の利用率が22.8ポイント減少しており、利用の少ない若年層をターゲットに利用促進を図る必要があります。
- ◆証明発行手数料は2012年度と比較して7,771千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少することが見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用の少ない若年層への利用促進など、施設利用率を向上させていく必要があります。◆利用者へ配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆マイナンバーカードの利便性などについての確かな説明ができるよう、課内研修やOJTを行います。◆キャッシュレス決済の情報発信を引き続き行います。◆多くの方に施設を使用してもらえるよう、安心で快適な環境整備を行います。◆センターまつり等のイベントの実施について支援を行います。	◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。◆施設を安心して快適に使用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2022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	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で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。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会施設の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。				
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、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例						
	2020年度	2021年度	2022年度	施設の名称	堺市民センター		
使用料収入 (単位:千円)	2,254	1,594	2,242	建設年月日	1983年3月1日		
手数料収入 (単位:千円)	4,101	3,859	3,550	2020年度	2021年度	2022年度	
受益者負担比率	5.1%	3.8%	3.6%	有形固定資産減価償却率	60.3%	63.9%	67.5%

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆来庁者への正確かつ迅速な対応に加え、満足感を感じていただけるような、分かりやすく心地よい対応を目指す必要があります。
- ◆開庁時間の対応の充実を図つつ、業務全体の効率化や業務スキルの更なる向上を図る必要があります。
- ◆オンラインイベント等の各種デジタル機器を活用した利用需要に対応するため、インターネット環境整備が必要です。
- ◆施設が老朽化する中で、安心安全に使用していただけるよう、計画的な修繕を行い、維持管理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」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆研修の受講、OJT、情報共有によって職員の業務スキル及び接客スキルの向上を図るとともに、会計年度職員への業務の再分担等により業務の効率化を図り、更なる市民満足度向上と時間外勤務の削減に努めます。 ◆インターネット環境の整備に向けた検討を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆老朽化する建物を安全・快適により長く利用できるように、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。 ◆民間協働の管理運営手法の導入を検討します。 ◆行政窓口の証明発行機能の見直しと相談体制充実について検討します。
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ OJTや情報共有により職員の業務スキル、接客スキル及び説明力の向上を図り、行政窓口としての案内力・対応力の強化に努めました。 ◆待合フロアの案内表示等の工夫を行い、わかりやすく快適に感じいただけるフロア環境づくりに努めました。 ◆市民センター等の未来ビジョンを踏まえ、行政窓口及び集会施設の機能の見直しについて分析・検討を行いました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	86.0	86.0	80.0	90.0	90.0	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	84.8	74.9	82.9		(2023年度)	
施設利用率	%	目標	47.8	41.3	45.0	46.0	50.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	41.5	43.0	40.5		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆市民満足度は、目標を2.9ポイント上回り、接客満足度(職員の服装、身だしなみ、説明、案内)、待合フロア満足度(フロア環境、記載台)で高い評価をいただきました。◆市民アンケートで「案内などがわかりにくい」という意見を受け、一目でわかるような案内表示を設置するなどの改善を行いました。◆施設利用率は、新型コロナワクチン集団接種会場の縮小等、公用利用の大幅な減少により、目標を4.5ポイント下回りました。
- ◆3年振りのセンターまつりには、44団体が参加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A	勘定科目	2012年度	2021年度 A	2022年度 B	差額 B-A
人件費	58,741	68,641	76,107	7,466	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,097	3,371	4,480	1,109	保険料	0	0	0	0
物件費	39,148	18,440	20,991	2,551	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	21,778	13,054	13,562	508	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	5,112	207	1,632	1,425	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	9,396	5,453	5,792	339
補助費等	0	0	0	0	その他	233	299	342	43
減価償却費	16,032	41,125	41,125	0	行政収入 小計(a)	9,629	5,752	6,134	382
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 115,784	△ 136,608	△ 154,518	△ 17,910
賞与・退職手当引当金繰入額	6,380	13,947	20,797	6,850	金融収支差額 (d)	0	△ 10	△ 8	2
行政費用 小計 (b)	125,413	142,360	160,652	18,292	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 115,784	△ 136,618	△ 154,526	△ 17,908
特別費用 (g)	0	1,430	0	△ 1,430	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 1,430	0	1,430	当期収支差額 (e)+(h)	△ 115,784	△ 138,048	△ 154,526	△ 16,478

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 76,107千円 (うち時間外勤務手当 4,480千円)	施設等管理委託料 11,192千円 光熱水費 6,029千円 機器等保守点検委託料 1,848千円 など
主な増減理由	人事異動等に伴う職員構成変動のため、7,466千円増加。	電気料金・ガス料金の高騰により、光熱水費が1,930千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	堺市民センターカーテンウォールガラス交換修繕 757千円 堺市民センター電気設備(柱上気中閉閉器PAS)更新修繕 685千円 など	堺市民センター使用料 2,242千円 住民票手数料 1,193千円 戸籍手数料 905千円 など
主な増減理由	経年劣化によるカーテンウォールガラス交換修繕、電気設備の更新修繕等を行ったため、1,425千円増加。	証明書交付件数減少により、手数料が308千円減少。公用利用の減少により、堺市民センター使用料が648千円増加。

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	2022	29,469	3,500	541	行政窓口取扱件数が814件減少したため、1件あたりのコストは541円増加しました。
		2021	30,283	2,959	880	
		2020	34,520	2,079	△ 31	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2022	42,337	1,358	381	施設利用人数が11,623人減少したため、1人あたりのコストは381円増加しました。
		2021	53,960	977	△ 1,199	
		2020	24,585	2,176	1,128	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	5,168	20,431	15,263
	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	14,211	14,211
固定資産	有形固定資産	671,890	630,765	△ 41,125	賞与引当金	5,168	6,220	1,052
	土地	259,720	259,720	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	1,137,791	1,137,791	0	固定負債	129,497	111,554	△ 17,943
	建物減価償却累計額	△ 725,621	△ 766,746	△ 41,125	地方債	85,267	56,844	△ 28,423
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	44,230	54,710	10,480
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	134,665	131,985	△ 2,680
	インフラ資産	0	0	0	純資産	537,225	498,780	△ 38,445
	建設仮勘定	0	0	0				
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	671,890	630,765	△ 41,125
資産の部合計		671,890	630,765	△ 41,125				

⑤貸借対照表の特徴的事項

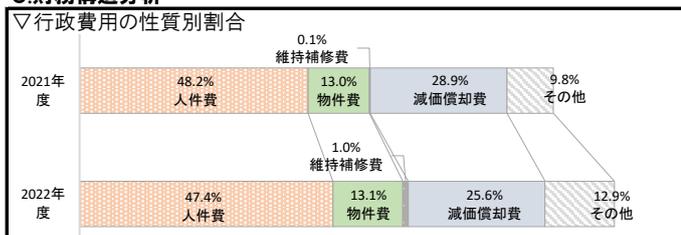
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	堺市民センター 259,720千円	堺市民センター 1,137,791千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により41,125千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

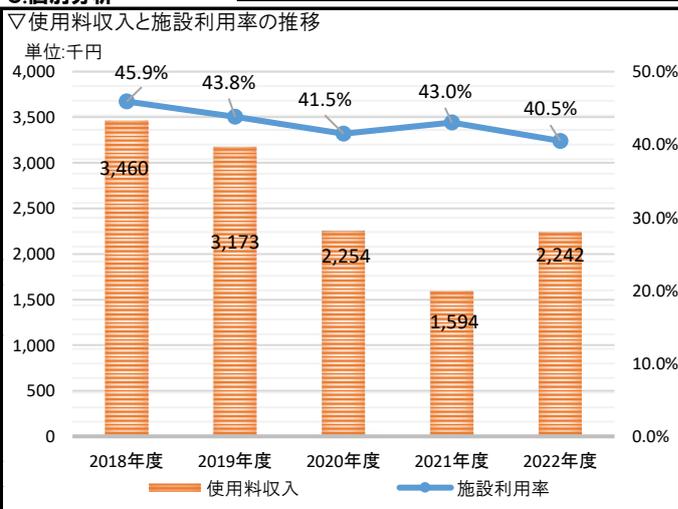
(単位:千円)

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	6,135	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	108,003	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)	△ 101,868	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)	△ 101,868
				一般財源充当調整額	101,868

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
窓口業務	3.3		5.0	0.1	0.1	8.4	8.1
庶務業務	3.7			0.1		3.8	3.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	5.1	0.1	12.2	12.0
2021年度 歳出目 合計	6.0	1.0	0.0	4.9	0.1	12.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付件数が伸びるなど、センターでの証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して手数料収入が308千円減少しています。
- ◆施設使用料収入は、コロナ禍前の状況までは回復していませんが、2021年度と比較して648千円増加しました。
- ◆有形固定資産減価償却率が67.5%となり、施設の老朽化が進んでいます。

②過年度データとの比較・分析

- ◆施設利用率は2012年度と比較して9.5ポイント減少しています。利用の少ない若年層をターゲットに利用促進を図る必要があります。
- ◆証明発行手数料は2012年度と比較して2,463千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少が見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用の少ない若年層への利用促進など、施設利用率を向上させていく必要があります。◆利用者配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆研修の受講、OJTなどによって職員の業務スキル及び接客スキルの向上を図るとともに、更なる市民満足度向上と時間外勤務の削減に努めます。◆集会施設の新しい利用方法を検討・実施する必要があります。◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。	◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。◆施設を安心して快適に使用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2022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して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。	他自治体の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会施設の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などの行政窓口に関すること ◆小山市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること		
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例		
	2020年度	2021年度	2022年度
施設名称	小山市民センター		
建設年月日	1995年1月25日		
使用料収入 (単位:千円)	2,866	2,726	3,250
手数料収入 (単位:千円)	6,631	6,202	5,330
2020年度	2021年度	2022年度	
受益者負担比率	7.2%	7.8%	5.5%
有形固定資産減価償却率	50.3%	52.5%	54.7%

2. 2021年度末の総括と2022年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況やワクチン接種会場としての施設利用の状況により、今後もセンター使用料収入の減少が見込まれるため、夜間における学割制度についての周知を図るなど、新規施設利用者を確保する必要があります。
- ◆市民満足度アンケート「全体」の満足度の割合は、2020年度に比べて4.1ポイント増加しました。引き続き、接遇等市民対応力の向上を目指します。
- ◆施設の維持管理について、さらに関係部署と情報共有、意見交換等を行い、計画的に修繕を行っていく必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	◆施設利用率等の向上のため、周辺の大学等に対して、夜間における学割制度の周知に努めます。 ◆職員の高質向上のため、課内研修の実施を通して各職員の窓口対応能力の向上を目指すとともに、センター内のOJTの体制強化に努めます。 ○ ◆センター周辺の大学等に対して周知に努めた結果、夜間における学割制度の利用は増加傾向となっています。 ◆職員の高質向上のための取組として、マイナンバーカード業務等の課内研修を実施するとともに、個々の職員の習熟度の確認を行いました。 ◆特に緊急性の高い消防、防災設備及び衛生設備の修繕を優先的に行いました。	◆手続窓口から相談窓口への転換を図るため、職員の知識レベル及び接遇レベルの向上を図り、各種相談・支援ができる体制づくりに努めます。 ◆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。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	88.0	80.0	88.0	90.0	90.0	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	72.6	76.7	85.3		(2023年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	50.0	50.0	55.0	60.0	ホール及び会議室等の利用率
		実績	45.3	54.5	48.6		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆市民満足度は、目標を2.7ポイント下回りましたが、接遇満足度(職員の説明・案内)で高い評価をいただきました。◆市民アンケートで一部の事務処理に時間を要しているという指摘がありましたので、職員のスキルアップのために課内研修等を実施しました。
- ◆施設利用率については、夜間における学割制度の周知など利用促進の取り組みに努めたものの、新型コロナウイルスワクチン接種会場としての利用回数が年間77回から50回に減ったこともあり、目標を1.4ポイント下回りました。一方で有料利用者が増加したため、使用料収入は増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2012年度	2021年度	2022年度	差額	勘定科目	2012年度	2021年度	2022年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	57,910	68,910	72,203	3,293	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,348	2,651	2,984	333	保険料	0	0	0	0
物件費	24,912	23,007	27,129	4,122	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,774	14,803	15,235	432	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,806	2,585	9,155	6,570	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	12,796	8,928	8,580	△ 348
補助費等	0	0	0	0	その他	378	276	300	24
減価償却費	31,105	36,278	36,278	0	行政収入 小計(a)	13,174	9,204	8,880	△ 324
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 115,492	△ 131,487	△ 147,814	△ 16,327
賞与・退職手当引当金繰入額	12,933	9,911	11,929	2,018	金融収支差額 (d)	0	△ 7	△ 8	△ 1
行政費用 小計 (b)	128,666	140,691	156,694	16,003	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 115,492	△ 131,494	△ 147,822	△ 16,328
特別費用 (g)	0	1,592	0	△ 1,592	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 1,592	0	1,592	当期収支差額 (e)+(h)	△ 115,492	△ 133,086	△ 147,822	△ 14,736

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 72,203千円 (うち時間外勤務手当 2,984千円)	建物総合管理業務委託料 10,226千円 光熱水費 10,155千円 機器保守点検委託料 3,576千円 など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、3,293千円増加。	電気料金・ガス料金の高騰により、光熱水費が3,524千円増加。3年に1度の建築基準法による法定点検があり委託料が432千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	小山市民センター蓄熱槽自動制御設備更新工事 7,480千円 小山市民センター非常用発電機蓄電池交換修繕 1,026千円 小山市民センター小便器センサー修繕 293千円 など	小山市民センター使用料 3,250千円 住民票等証明手数料 2,097千円 印鑑証明手数料 1,344千円 など
主な増減理由	施設運営及び利用者の安全上、緊急性の高い箇所の修繕を行った結果、6,570千円増加。	証明書交付件数減少により、手数料が872千円減少。公用利用の減少により、センター使用料が524千円増加。

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	2022	50,474	1,496	111	行政窓口取扱件数が297件減少したため、1件あたりのコストは111円増加しました。
		2021	50,771	1,385	171	
		2020	52,530	1,214	△ 316	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2022	51,840	1,566	504	施設利用人数が14,431人減少したため、1人あたりのコストは504円増加しました。
		2021	66,271	1,062	△ 788	
		2020	36,480	1,850	567	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度末 A	2022年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	20,426	8,675	△ 11,751
	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	14,967	3,002
固定資産	有形固定資産	1,618,377	1,582,100	△ 36,277		賞与引当金	5,459	5,673
	土地	841,046	841,046	0		その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	1,631,933	1,631,933	0	固定負債	54,053	67,896	
	建物減価償却累計額	△ 854,602	△ 890,879	△ 36,277		地方債	8,322	19,531
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	45,731	48,365
	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	負債の部合計	74,479	76,571	
	インフラ資産	0	0	0	純資産	1,543,898	1,505,529	
	有形固定資産	0	0	0				
	土地	0	0	0				
工作物(取得価額)	0	0	0					
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	1,543,898	1,505,529		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,618,377	1,582,100		
資産の部合計	1,618,377	1,582,100	△ 36,277					

⑤貸借対照表の特徴的事項

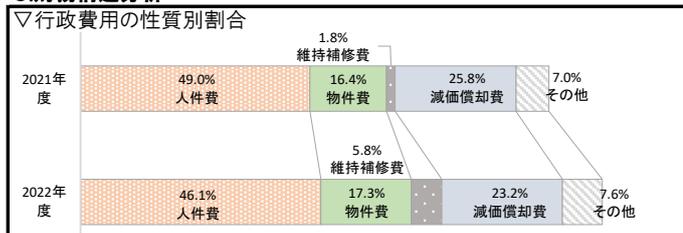
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	小山市民センター 841,046千円	小山市民センター 1,631,933千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、36,277千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

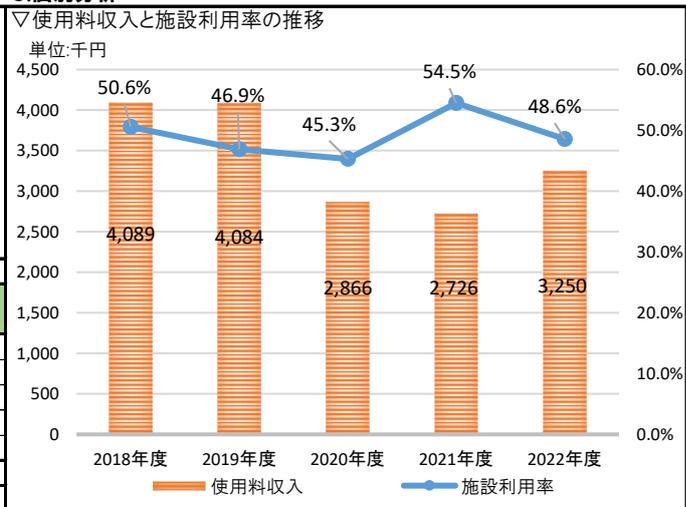
(単位:千円)

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	8,880	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	117,576	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	14,967
行政サービス活動収支差額(a)	△ 108,696	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)	△ 14,967
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 123,663
				一般財源充当調整額	123,663

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2022 合計	2021 合計
				(業務)	(補助)		
住民生活関連窓口事務	3.0		5.9			8.9	8.7
小山市民センター管理事務	3.0		0.9			3.9	4.3
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2022年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	6.8	0.0	12.8	13.0
2021年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	7.0	0.0	13.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆センターでの証明発行件数は減少傾向にあり、2021年度と比較して、手数料収入は872千円減少しています。
- ◆施設利用率は、2021年度と比較して5.9ポイント減少しました。主な要因としては、新型コロナウイルスワクチンの接種会場としての施設利用回数が減少し、利用者が減少したためです。なお、公用利用の減少により、センター使用料収入は524千円増加しました。
- ◆有形固定資産減価償却率が54.7%となり、施設の老朽化が進んでいます。

②過年度データとの比較・分析

- ◆施設利用率は2012年度と比較して9ポイント減少しています。特に午後の利用率が12.2ポイント減少しており、新たな利用者の確保を図る必要があります。
- ◆証明発行手数料は2012年度と比較して2,799千円減少しており、長期的な減少傾向が確認できます。情報連携やコンビニ交付等のデジタル化が進み、今後も減少することが見込まれます。

③2022年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用の少ない若年層への利用促進など、施設利用率を向上させていく必要があります。◆利用者へ配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆学生が夜間に利用する際の免除制度の周知を図るとともに、予約されていない会議室等の有効活用に向けた取組みを実施します。 ◆市民アンケートのご意見を参考に窓口対応全体の改善策を検討、実施し、お客様の満足度向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安全・快適に使用できるよう、改修を見据えつつ、計画的な維持管理及び修繕を行います。

