2023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	木曽山崎連絡所費
				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	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。コミュニティ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。
所管事務	◆住民票･印鑑登録証明書･戸籍謄本等、諸証明の交付に関すること ◆木曽山崎コミュニティ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
他自治体等の取り組み	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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

	2021年度	2022年度	2023年度
使用料収入 （単位:千円）	3,630	4,469	4,511
手数料収入 （単位:千円）	3,700	3,235	2,610
受益者負担比率	10.2%	8.8%	9.6%

施設の名称	木曽山崎コミュニティセンター		
建設年月日	1982年8月17日		
	2021年度	2022年度	2023年度
有形固定資産減価償却率	67.8%	69.8%	71.7%

2.2022年度末の総括と2023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。コミュニティ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)
◆引き続き学割制度を紹介したチラシの配布等により、桜美林大学生の利用を促していくとともに、センターまつりなどのイベントを通じて普段施設を利用していない市民へ広報し、利用率の向上を目指します。◆市民満足度を高い水準で維持するため、挨拶の励行や接遇、知識の向上に努めます。	◆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。 ◆施設を安心で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。

取組状況	
○	◆桜美林大学にセンターの紹介や学割制度を紹介したチラシを配布し、また近隣5自治会にも施設利用案内のチラシの回覧や掲示を依頼し、利用促進を図りました。◆施設の安全性の確保のため、早急に着手する必要のある修繕を5件実施しました。◆「さわやか窓口」推進のため、明るい挨拶や丁寧な接客態度および迅速な対応、職員間での情報共有を心がけることで、サービスの向上に努めました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	87.5	87.5	90.0	100.0	100.0	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	90.4	85.6	100.0		(2024年度)	
施設利用率	%	目標	45.0	50.0	45.0	45.0	50.0	ホール･会議室等の利用率
		実績	41.4	43.5	45.9		(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10.0ポイント上回り、100%でした。◆若年層の利用拡大のため近隣の大学へ学割制度を紹介したチラシの配布を行った結果、夜間の時間帯の定期的利用や若年層の利用が増え、施設利用率は目標を0.9ポイント上回りました。学生のサークル･個人登録が8件、学割利用は80件ありました。◆木曽山崎コミュニティセンターまつりには、展示部門と発表部門を合わせて39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	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用 人件費	31,949	36,080	31,631	△ 4,449
うち時間外勤務手当	1,278	1,486	2,396	910
物件費	18,726	20,504	20,199	△ 305
うち委託料	14,221	14,230	14,204	△ 26
維持補修費	2,303	1,316	1,526	210
扶助費	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0
減価償却費	15,607	15,607	15,607	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
賞与･退職手当引当金繰入額	3,359	14,099	5,191	△ 8,908
行政費用 小計 (b)	71,944	87,606	74,154	△ 13,452
特別費用 (g)	556	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 556	0	0	0

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入 地方税	0	0	0	0
保険料	0	0	0	0
国庫支出金	0	0	0	0
都支出金	0	0	0	0
分担金及負担金	0	0	0	0
使用料及手数料	7,330	7,704	7,121	△ 583
その他	74	104	96	△ 8
行政収入 小計(a)	7,404	7,808	7,217	△ 591
行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 64,540	△ 79,798	△ 66,937	12,861
金融収支差額 (d)	0	0	0	0
通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 64,540	△ 79,798	△ 66,937	12,861
特別収入 (f)	0	0	0	0
当期収支差額 (e)+(h)	△ 65,096	△ 79,798	△ 66,937	12,861

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　31,631千円 (うち時間外勤務手当　2,396千円)	建物総合管理委託　11,508千円 光熱水費　4,426千円 A館エレベーター保守点検料　430千円　など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、4,449千円減少。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が205千円減少。

勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	A館2階嵌殺窓修繕　994千円 B館ファンコイルユニット修繕　371千円 A館非常灯修繕　76千円　など	木曽山崎コミュニティセンター使用料　4,511千円 住民票手数料　1,073千円 印鑑証明手数料　583千円　など
主な増減理由	設備の老朽化等に伴い、維持補修費が210千円増加。	証明書交付件数減少により、手数料が625千円減少。施設利用率の増加により、木曽山崎コミュニティセンター使用料が42千円増加。

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	2023	13,942	2,377	△ 657	行政窓口取扱件数が1,299件減少しましたが、行政費用が減少したため、1件あたりのコストは657円減少しました。
		2022	15,241	3,034	868	
		2021	16,117	2,166	354	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2023	44,803	916	36	施設利用人数が2,205人減少したため、1人あたりのコストは36円増加しました。
		2022	47,008	880	110	
		2021	48,120	770	△ 466	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		4,685	3,097	△ 1,588
	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	241,745	226,138	△ 15,607		賞与引当金	4,685	3,097	△ 1,588
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	**780,368**	**780,368**	**0**	固定負債		26,728	41,071	14,343
		建物減価償却累計額	△ 538,623	△ 554,230	△ 15,607		地方債	0	14,000	14,000
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	26,728	27,071	343
		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		31,413	44,168	12,755
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		210,332	181,970	△ 28,362
		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					
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計		210,332	181,970	△ 28,362
資産の部合計			241,745	226,138	△ 15,607	負債及び純資産の部合計		241,745	226,138	△ 15,607

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	建物(事業用資産)		
決算額の主な内訳	木曽山崎コミュニティセンターA･B館 780,368千円	特になし	特になし
主な増減理由	減価償却により、15,607千円減少。		

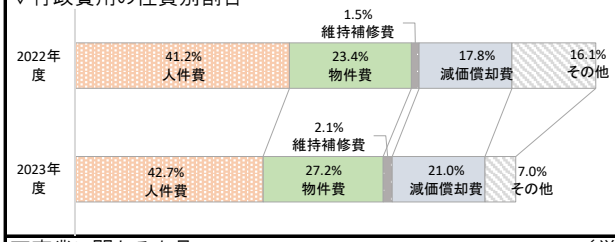
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	7,217	社会資本整備等投資活動収入	3,971	財務活動収入	14,000
行政サービス活動支出	57,793	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)	△ 50,576	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	3,971	財務活動収支差額(c)	14,000
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 32,605
				一般財源充当調整額	32,605

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



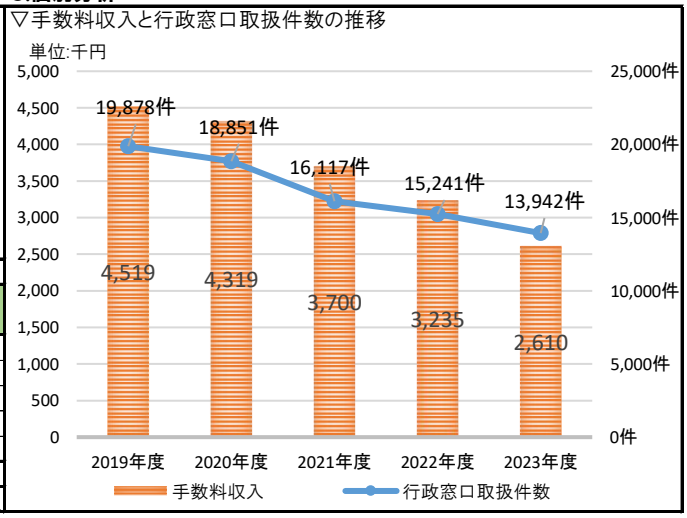
▽事業に関わる人員

（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(業務)	会計年度(補助)	2023合計	2022合計
内訳	証明書交付事務	0.8			0.6		1.4	2.2
	センターの運営･管理事務	1.8					1.8	1.5
	施設貸し出し事務	0.4			0.3		0.7	0.7
	運営･まつり実行委員会	0.3					0.3	0.3
	その他連絡所事務	0.1			0.1		0.2	0.3
2023年度 歳出目　合計		3.4	0.0	0.0	1.0	0.0	4.4	5.0
2022年度 歳出目　合計		3.0	1.0	0.0	1.0	0.0	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財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆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努めた結果、行政窓口の市民満足度は100.0%となりました。
◆若年層への周知等、利用促進の取り組みに努めた結果、施設の夜間利用率が7.8ポイント上昇し、施設利用率全体も45.9%に増加しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数と手数料収入は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。◆施設利用者数は減少しましたが、利用団体数が増加したため、使用料収入は増加しています。◆有形固定資産減価償却率が71.7%となり、徐々に施設の老朽化が進んでいます。

③2023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。
◆デジタル化の進展に伴い、コミュニティ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や、未利用者への周知の推進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率の向上を目指す必要があります。
◆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。

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)
◆市民満足度の維持のため、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続き努めます。 ◆施設の安全で快適な利用のため、改修を行います。改修中も、安全に配慮し行政窓口を継続します。	◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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	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。コミュニティ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。
所管事務	◆住民票･印鑑登録証明書･戸籍謄本等、諸証明の交付に関すること ◆玉川学園コミュニティ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
他自治体等の取り組み	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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

	2021年度	2022年度	2023年度
使用料収入 (単位:千円)	2,583	4,051	4,136
手数料収入 (単位:千円)	2,284	2,209	1,804
受益者負担比率	8.9%	7.3%	6.9%

施設の名称	玉川学園コミュニティセンター			
建設年月日	2021年4月9日			
	2021年度	2022年度	2023年度	
有形固定資産減価償却率	0.1%	3.0%	5.9%	

2.2022年度末の総括と2023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。コミュニティ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)
◆市民満足度向上のため、施設内の案内表示等を更にわかりやすいものに更新していきます。 ◆施設稼働率が比較的低い貸出施設の利用状況を分析し、利用促進を図ります。	◆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。 ◆施設を安心で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。

取組状況	
○	◆玉川大学に施設の学割案内のポスター掲示を依頼し利用促進を図りました。2022年度と比べ、学生サークル･個人利用登録が6件増えて35件、学割利用が60件増えて191件ありました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	87.5	87.5	90.0	99.3	**99.3**	市民満足度アンケートにおける「満足･やや満足」の割合
		実績	**89.8**	**85.1**	**99.3**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	50.0	60.0	70.0	70.0	**70.0**	ホール･会議室の利用率
		実績	**55.7**	**76.9**	**78.5**		**(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9.3ポイント上回りました。◆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8.5ポイント上回りました。◆キャッシュレス決済の利用率は、2022年度平均の13.7%から14.6%に増加しました。◆玉川学園コミュニティセンターまつりには、36の団体が参加しました。◆市立図書館資料の受け取り、返却サービス等の利用者数は21,841人で、2022年度に比べて、2,462人増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用 **人件費**	**27,887**	**27,721**	**28,005**	**284**
うち時間外勤務手当	2,561	822	685	△ 137
物件費	**20,948**	**20,843**	**20,464**	**△ 379**
うち委託料	12,002	14,809	15,051	242
維持補修費	**1,312**	**0**	**554**	**554**
扶助費	0	0	0	0
補助費等	0	0	0	0
減価償却費	0	31,932	31,932	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
賞与･退職手当引当金繰入額	4,453	5,171	4,726	△ 445
行政費用 小計 (b)	54,600	85,667	85,681	14
特別費用 (g)	669	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 669	0	0	0

勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入 地方税	0	0	0	0
保険料	0	0	0	0
国庫支出金	0	0	0	0
都支出金	0	0	0	0
分担金及負担金	0	0	0	0
使用料及手数料	**4,867**	**6,260**	**5,940**	**△ 320**
その他	63	136	141	5
行政収入 小計(a)	4,930	6,396	6,081	△ 315
行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 49,670	△ 79,271	△ 79,600	△ 329
金融収支差額 (d)	△ 1,398	△ 1,623	△ 1,616	7
通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 51,068	△ 80,894	△ 81,216	△ 322
特別収入 (f)	0	0	0	0
当期収支差額 (e)+(h)	△ 51,737	△ 80,894	△ 81,216	△ 322

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　28,005千円 (うち時間外勤務手当　685千円)	施設等管理委託料(建物総合管理業務委託)　10,330千円 昇降機保守点検業務委託　1,055千円 光熱水費　4,094千円　など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、284千円増加。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が696千円減少。

勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター監視カメラ修繕　292千円 玉川学園コミュニティセンター庭園灯交換修繕　165千円 玉川学園コミュニティセンターWi-Fi1台追加修繕　54千円　など	玉川学園コミュニティセンター使用料　4,136千円 住民票手数料　707千円 印鑑証明手数料　486千円　など
主な増減理由	設備の不具合による修繕等を行ったことにより、554千円皆増。	証明書交付件数減少により、手数料が405千円減少。施設利用率の増加により、玉川学園コミュニティセンター使用料が85千円増加。

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	2023	14,727	1,819	82	行政窓口取扱件数が700件減少したため、1件あたりのコストは82円増加しました。※行政窓口取扱件数には、児童図書及び市立図書の件数が含まれています。
		2022	15,427	1,737	465	
		2021	13,725	1,272	△ 3,919	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2023	49,891	1,180	15	施設利用人数が629人減少したため、1人あたりのコストは15円増加しました。
		2022	50,520	1,165	125	
		2021	35,716	1,040	-	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		10,189	38,382	28,193
	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	7,727	35,755	28,028
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,353,230	1,321,298	△ 31,932		賞与引当金	2,462	2,627	165
		土地	274,759	274,759	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	1,110,403	1,110,403	0	固定負債		616,616	581,361	△ 35,255
		建物減価償却累計額	△ 31,932	△ 63,864	△ 31,932		地方債	591,123	555,368	△ 35,755
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	25,493	25,993	500
		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		626,805	619,743	△ 7,062
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		726,425	701,555	△ 24,870
		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					
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計		726,425	701,555	△ 24,870
資産の部合計			1,353,230	1,321,298	△ 31,932	負債及び純資産の部合計		1,353,230	1,321,298	△ 31,932

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	玉川学園コミュニティセンター　274,759千円	玉川学園コミュニティセンター　1,110,403千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、31,932千円減少。	

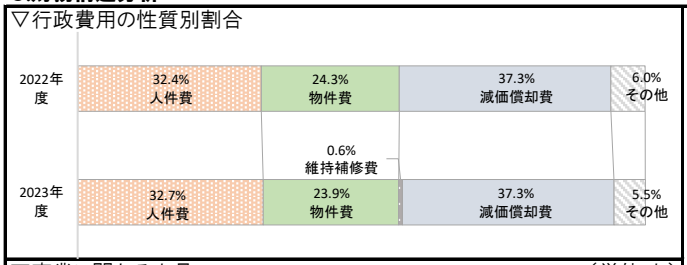
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	6,082	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	54,701	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	7,727
行政サービス活動収支差額(a)	△ 48,619	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)	△ 7,727
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 56,346
				一般財源充当調整額	56,346

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



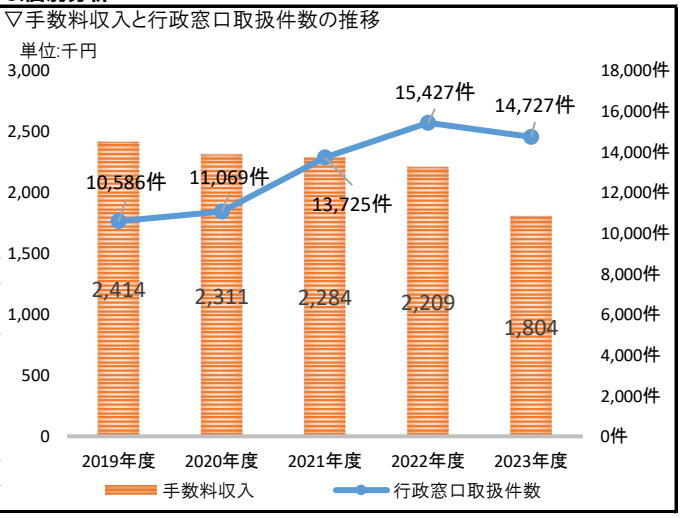
▽事業に関わる人員

（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(業務)	会計年度(補助)	2023合計	2022合計
内訳	証明書発行事務	1.0				0.5	1.5	1.0
	センター運営・管理事務	1.5					1.5	1.7
	生活関連窓口事務	0.1					0.1	0.1
	施設貸出	0.5					0.5	0.5
	児童図書貸出事務	0.1				0.5	0.6	0.7
2023年度 歳出目　合計		3.2	0.0	0.0	0.0	1.0	4.2	4.0
2022年度 歳出目　合計		3.0	0.0	0.0	0.0	1.0	4.0	

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財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆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努めた結果、行政窓口の市民満足度は99.3%となりました。
◆若年層への周知等、利用促進の取り組みに努めた結果、施設の夜間利用率が6.4ポイント上昇し、施設利用率全体も78.5%に増加しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数と手数料収入は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。◆施設利用者数は減少しましたが、利用団体数が増加したため、使用料収入は増加しています。

③2023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。
◆デジタル化の進展に伴い、コミュニティ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や、未利用者への周知の推進などにより、施設利用率を維持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。

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)
◆市民満足度の維持のため、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。 ◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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。
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
他自治体の取り組み等	◆2020年度に、長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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							
	2021年度	2022年度	2023年度	施設の名称	忠生市民センター			
使用料収入 (単位:千円)	4,457	5,278	5,967	建設年月日	2015年2月27日			
手数料収入 (単位:千円)	10,119	8,972	7,882		2021年度	2022年度	2023年度	
受益者負担比率	8.4%	8.0%	7.1%	有形固定資産減価償却率	27.0%	30.7%	34.3%	

2.2022年度末の総括と2023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)
◆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。	◆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。 ◆施設を安心で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。

取組状況	
○	◆夜間の会議室開放を実施し、近隣の高校等への周知を行い、若年層の利用促進を図りました。 ◆忠生市民センターまつり実行委員会とともに、4年振りとなるセンターまつりを開催し、48団体が参加しました。 ◆上小山田コミュニティセンターを安全安心に利用できるよう、適切な修繕を行いました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	90.0	98.5	**98.5**	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	**81.7**	**84.9**	**98.5**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	50.0	55.0	60.0	63.5	**70.0**	ホール･会議室等の利用率
		実績	**51.5**	**52.4**	**53.8**		**(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98.5%と2022年度比13.6ポイント上昇しました。
◆会議室夜間開放の実施により、施設利用率は2022年度から1.4ポイント増加し53.8%でしたが、目標を6.2ポイント下回りました。
◆週2回の会議室の夜間開放は、月平均28人の利用があり、更に開放日の拡大を求める声がアンケート等で寄せられています。
◆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778件実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	78,105	79,176	81,337	2,161
	うち時間外勤務手当	1,110	1,039	910	△ 129
	物件費	**34,431**	**35,931**	**34,780**	**△ 1,151**
	うち委託料	27,479	27,257	27,599	342
	維持補修費	**276**	**28**	**14,000**	**13,972**
	扶助費	0	0	0	0
	補助費等	0	0	0	0
	減価償却費	53,871	53,871	53,871	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
	賞与･退職手当引当金繰入額	6,059	9,455	10,893	1,438
	行政費用 小計 (b)	172,742	178,461	194,881	16,420
特別費用 (g)		2,120	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		6,433	0	0	0

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入	地方税	0	0	0	0
	保険料	0	0	0	0
	国庫支出金	0	0	0	0
	都支出金	0	0	35	35
	分担金及負担金	0	0	0	0
	使用料及手数料	**14,576**	**14,250**	**13,849**	**△ 401**
	その他	**481**	**582**	**596**	**14**
	行政収入 小計(a)	15,057	14,832	14,480	△ 352
行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 157,685	△ 163,629	△ 180,401	△ 16,772
金融収支差額 (d)		△ 8,059	△ 7,455	△ 6,846	609
通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 165,744	△ 171,084	△ 187,247	△ 16,163
特別収入 (f)		8,553	0	0	0
当期収支差額 (e)+(h)		△ 159,311	△ 171,084	△ 187,247	△ 16,163

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 20,692千円 光熱水費 4,837千円 エレベーター設備保守点検 1,170千円 など	上小山田コミュニティセンター外壁他改修工事 9,852千円 同コミュニティセンターロビー空調修繕 2,860千円 同コミュニティセンター漏水修繕 1,008千円 など
主な増減理由	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業が適用され、光熱水費が減少したことなどにより、物件費が1,151千円減少。	上小山田コミュニティセンターの老朽化に伴い、修繕が増加したことにより、維持補修費が13,972千円増加。

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	忠生市民センター使用料 5,967千円 住民票等証明手数料 2,460千円 印鑑証明手数料 1,927千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 343千円 複写機使用料 161千円 光熱水費使用料 26千円 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1,090千円減少。施設利用率の増加により、忠生市民センター使用料が689千円増加。	複写機使用料が、利用件数の増加等により、27千円増加。

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	2023	57,463	1,858	290	行政窓口取扱件数が6,441件減少したため、1件あたりのコストが290円増加しました。
		2022	63,904	1,568	83	
		2021	65,712	1,485	65	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2023	61,536	1,432	448	施設利用人数が17,966人利用人数が減少したため1人あたりのコストは448円増加しました。
		2022	79,502	984	128	
		2021	87,870	856	△ 881	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		221	0	△ 221	流動負債		78,217	80,377	2,160
	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	72,142	72,639	497
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,400,879	1,347,008	△ 53,871		賞与引当金	6,075	7,738	1,663
		土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	1,468,456	1,468,456	0	固定負債		819,159	746,696	△ 72,463
		建物減価償却累計額	△ 448,179	△ 502,050	△ 53,871		地方債	770,906	698,267	△ 72,639
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	48,253	48,429	176
		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		897,376	827,073	△ 70,303
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		503,724	519,935	16,211
		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					
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計		503,724	519,935	16,211
資産の部合計			1,401,100	1,347,008	△ 54,092	負債及び純資産の部合計		1,401,100	1,347,008	△ 54,092

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、53,871千円減少	

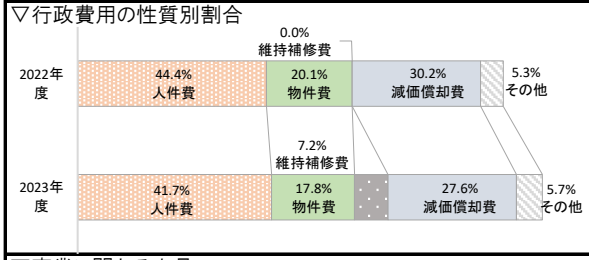
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	14,701	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	146,017	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	72,142
行政サービス活動収支差額(a)	△ 131,316	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)	△ 72,142
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 203,458
				一般財源充当調整額	203,458

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



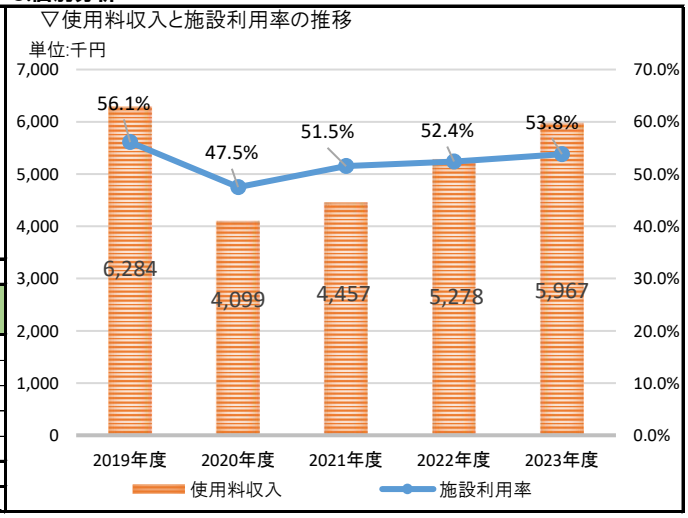
▽事業に関わる人員

（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（業務）	会計年度（補助）	2023合計	2022合計
内訳	行政窓口事務	4.0	1.0		6.2	1.0	12.2	12.0
	施設管理運営事務	3.0			1.0		4.0	4.4
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2023年度 歳出目　合計		7.0	1.0	0.0	7.2	1.0	16.2	16.4
2022年度 歳出目　合計		7.0	1.0	0.0	7.1	1.3	16.4	

6.個別分析

▽使用料収入と施設利用率の推移



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆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努めた結果、行政窓口の市民満足度は、98.5%になりました。
◆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2022年度の79回から2023年度は25回に減りましたが、若年層の利用拡大に向けて会議室開放を実施したことなどにより、施設利用率が1.4ポイント上昇しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。
◆忠生市民センターまつりを4年ぶりに開催したことに伴い、サークル活動などが活発化したことにより、施設の使用料収入は、689千円増加しています。
◆忠生市民センターの有形固定資産減価償却率が34.3%となり、施設の維持管理に関する経費が増加しています。

③2023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、更なる職員の資質の向上が必要です。
◆デジタル化の進展に伴い、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、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
◆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。

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)
◆市民満足度の向上のため、困りごとなどで来庁される市民の方に対し、他部署との連携などにより質の高い相談体制の構築に努めます。 ◆施設利用率向上のため、Wi-Fiの貸し出し、夜間の会議室等の開放の拡大を行います。 ◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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。
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
他自治体の取り組み等	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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							
	2021年度	2022年度	2023年度	施設の名称	鶴川市民センター			
使用料収入 (単位:千円)	3,105	4,392	4,911	建設年月日	1985年10月15日			
手数料収入 (単位:千円)	10,759	9,770	8,443		2021年度	2022年度	2023年度	
受益者負担比率	8.0%	7.4%	7.3%	有形固定資産減価償却率	50.9%	54.0%	57.0%	

2.2022年度末の総括と2023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)
◆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。	◆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。 ◆施設を安心で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。

取組状況	
○	◆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。◆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。◆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取組を行いました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	90.0	90.0	96.7	**96.7**	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	**81.6**	**79.1**	**96.7**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	60.0	60.0	66.0	67.0	**70.0**	ホール･会議室等の利用率
		実績	**60.0**	**64.3**	**66.3**		**(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、満足･やや満足を選んだ方が96.7%を占めて、高い評価を得ることができました。
◆施設やフリースペースの利用について、市民センターまつりの機会や、生涯学習センターのSNS等を利用した周知を行い、これまで利用機会のない方へも情報提供をしました。また、下半期には地域の2団体がホールにて映画上映会を実施し、市民センターの新たな需要開拓につなげることができました。これらの結果、施設利用率は目標を0.3ポイント上回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	110,054	116,309	115,002	△ 1,307
	うち時間外勤務手当	1,687	4,858	4,888	30
	物件費	**18,830**	**21,646**	**20,527**	**△ 1,119**
	うち委託料	13,743	14,617	14,415	△ 202
	維持補修費	**271**	**1,079**	**710**	**△ 369**
	扶助費	0	0	0	0
	補助費等	0	0	0	0
	減価償却費	35,469	35,469	35,469	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
	賞与･退職手当引当金繰入額	10,218	16,318	11,413	△ 4,905
	行政費用 小計 (b)	174,842	190,821	183,121	△ 7,700
特別費用 (g)		3,048	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		△ 3,048	0	2,031	2,031

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入	地方税	0	0	0	0
	保険料	0	0	0	0
	国庫支出金	0	0	0	0
	都支出金	0	0	57	57
	分担金及負担金	0	0	0	0
	使用料及手数料	**13,864**	**14,162**	**13,354**	**△ 808**
	その他	**3,171**	**3,272**	**3,283**	**11**
	行政収入 小計(a)	17,035	17,434	16,694	△ 740
行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 157,807	△ 173,387	△ 166,427	6,960
金融収支差額 (d)		△ 362	△ 328	△ 294	34
通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 158,169	△ 173,715	△ 166,721	6,994
特別収入 (f)		0	0	2,031	2,031
当期収支差額 (e)+(h)		△ 161,217	△ 173,715	△ 164,690	9,025

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　10,718千円 光熱水費　4,051千円 舞台機構設備保守点検業務委託　220千円　など	会議室用テーブル入替修繕　359千円 ホール音響設備アンプ修繕　233千円 トイレ修繕　55千円　など
主な増減理由	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用に伴い光熱水費が減少したことなどにより、物件費が1,119千円減少。	急を要する修繕箇所の減少により、維持補修費が369千円減少。

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	住民票手数料　2,892千円 印鑑証明手数料　2,327千円 鶴川市民センター使用料　4,911千円　など	鶴川市民センター第3駐車場用地貸付料　2,820千円 自動証明写真撮影機管理協力金　268千円 複写機等使用料　127千円　など
主な増減理由	施設利用率の増加により、鶴川市民センター使用料が519千円増加。証明書交付件数減少により、手数料が1,327千円減少。	利用件数の減少により、自動証明写真撮影機管理協力金が36千円減少。利用件数増加により、複写機等使用料が30千円増加。

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	2023	75,328	1,636	91	行政窓口取扱件数が8,250件減少したため、1件あたりのコストは91円増加しました。
		2022	83,578	1,545	231	
		2021	89,235	1,314	44	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2023	54,349	972	68	施設利用者が6,096人減少したため、1人あたりのコストは68円増加しました。
		2022	60,445	904	154	
		2021	75,217	750	△ 652	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		35,378	37,024	1,646
	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	25,582	25,611	29
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,241,977	1,206,508	△ 35,469		賞与引当金	9,796	11,413	1,617
		土地	**704,974**	**704,974**	**0**		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	**1,160,872**	**1,160,872**	**0**	固定負債		278,008	245,710	△ 32,298
		建物減価償却累計額	△ 623,869	△ 659,338	△ 35,469		地方債	195,620	170,009	△ 25,611
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	82,388	75,701	△ 6,687
		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		313,386	282,734	△ 30,652
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		928,591	923,774	△ 4,817
		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					
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計		928,591	923,774	△ 4,817
資産の部合計			1,241,977	1,206,508	△ 35,469	負債及び純資産の部合計		1,241,977	1,206,508	△ 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。	

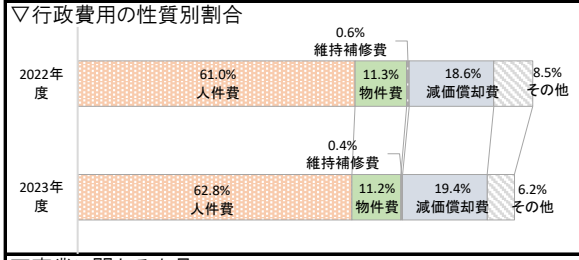
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	16,694	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	150,986	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	25,582
行政サービス活動収支差額(a)	△ 134,292	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)	△ 25,582
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 159,874
				一般財源充当調整額	159,874

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



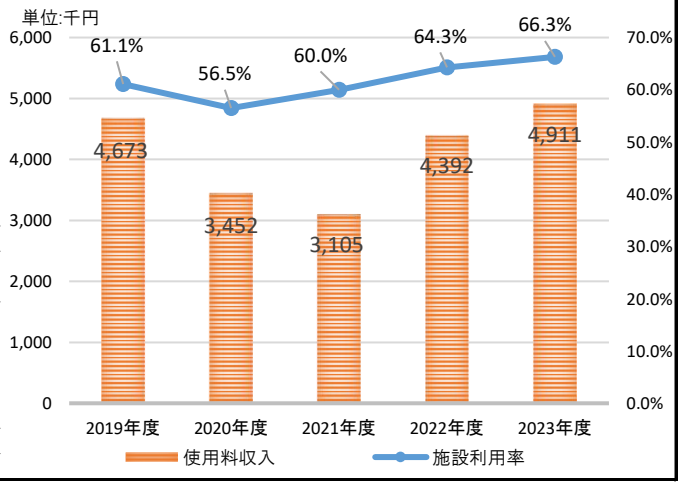
▽事業に関わる人員

（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（業務）	会計年度（補助）	2023合計	2022合計
内訳	住民基本台帳・印鑑事務	3.3			3.8		7.1	8.3
	戸籍事務	0.1			0.7		0.8	0.5
	証明事務	2.1			2.7		4.8	3.8
	住民生活関連窓口事務	1.6			4.0		5.6	3.0
	鶴川市民センター管理事務	3.9			0.3		4.2	4.9
2023年度 歳出目　合計		11.0	0.0	0.0	11.5	0.0	22.5	20.5
2022年度 歳出目　合計		11.0	0.0	0.0	9.5	0.0	20.5	

6.個別分析

▽使用料収入と施設利用率の推移



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆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努めた結果、行政窓口の市民満足度は96.7%となりました。
◆若年層への周知等、利用促進の取り組みに努めた結果、施設の夜間利用率が4.1ポイント上昇し、施設利用率全体も66.3%に増加しました。
◆急を要する修繕箇所が少なかったため、維持補修費が2022年度比で369千円減少しています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数と手数料収入は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。◆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2022年度の53回から2023年度は30回に減ったこともあり、施設利用者数は減少しましたが、有料利用者が増加したため、使用料収入は増加しています。◆有形固定資産減価償却率が57.0%となり、徐々に施設の老朽化が進んでいます。

③2023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。
◆デジタル化の進展に伴い、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や、未利用者への周知の推進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率の向上を目指す必要があります。
◆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。

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)
◆市民満足度の維持のため、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。 ◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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。
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、高校生等医療、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
他自治体の取り組み等	2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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							
	2021年度	2022年度	2023年度	施設の名称	鶴川駅前連絡所			
手数料収入 (単位:千円)	5,625	4,913	3,949	建設年月日	2012年9月29日			
受益者負担比率	12.6%	11.6%	8.8%		2021年度	2022年度	2023年度	
				有形固定資産減価償却率	－	－	－	

2.2022年度末の総括と2023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。

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)
◆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。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	90.0	90.0	99.5	**99.5**	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	**91.1**	**91.3**	**99.5**		**(2024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99.5%と目標を9.5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、99.3%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、2022年度の10.5%から12.5%に増加しました。◆行政窓口利用者数は17,225人となり、2022年度に比べて2,607人減少しました。証明発行件数は2022年度に比べて3,163件減少、各種相談件数も533件減少しましたが、各種申請は55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	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用 **人件費**	**37,650**	**36,682**	**36,950**	**268**	行政収入 地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	293	454	454	0	保険料	0	0	0	0
物件費	**1,789**	**1,830**	**1,770**	**△ 60**	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	982	986	1,020	34	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**	**5,625**	**4,913**	**3,949**	**△ 964**
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)	5,625	4,913	3,949	△ 964
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 39,041	△ 37,321	△ 40,814	△ 3,493
賞与･退職手当引当金繰入額	5,227	3,722	6,043	2,321	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	44,666	42,234	44,763	2,529	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 39,041	△ 37,321	△ 40,814	△ 3,493
特別費用 (g)	1,061	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 1,061	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 40,102	△ 37,321	△ 40,814	△ 3,493

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	常勤職員人件費　23,720千円 会計年度業務職員人件費　13,230千円	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託　970千円 使用料及び賃借料(行政ファクシミリ賃貸借料)　224千円 光熱水費　198千円　など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動により、268千円増加。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が46千円減少。行政FAXの運用方法の変更により、委託料が32千円増加。

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　1,625千円 印鑑証明手数料　1,004千円 戸籍手数料　813千円　など	特になし
主な増減理由	証明書交付件数減少により、手数料が964千円減少。	

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	2023	21,428	2,089	404	行政窓口取扱件数が3,641件減少したため、1件あたりのコストは404円増加しました。
		2022	25,069	1,685	46	
		2021	27,259	1,639	196	
		2023				
		2022				
		2021				

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債			3,103	3,884	781
	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		3,103	3,884	781
		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			24,397	25,017	620
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債		0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金		24,397	25,017	620
		工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債		0	0	0
		無形固定資産	0	0	0	負債の部合計			27,500	28,901	1,401
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産			△ 27,500	△ 28,901	△ 1,401
		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						
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計			△ 27,500	△ 28,901	△ 1,401
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			

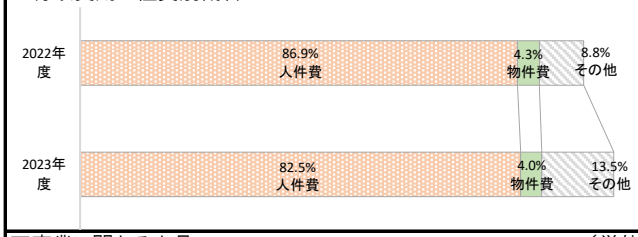
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	3,949	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	43,362	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 39,413	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 39,413
				一般財源充当調整額	39,413

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



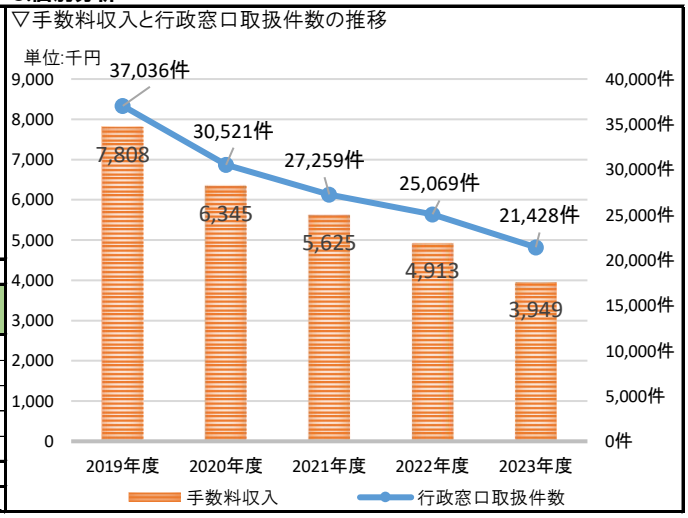
▽事業に関わる人員

（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（業務）	会計年度（補助）	2023合計	2022合計
内訳	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			2.6		3.8	4.0
	鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.6			1.2		1.8	1.8
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2023年度 歳出目　合計		3.0	0.0	0.0	3.8	0.0	6.8	7.0
2022年度 歳出目　合計		3.0	0.0	0.0	4.0	0.0	7.0	

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財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆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、所内の情報共有を密にして対応した結果、市民満足度は2022年度より8.2ポイント上昇して99.5%となり、毎年90%以上を維持し続けています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、連絡所窓口での証明発行件数と手数料収入は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。

③2023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。
◆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。

2023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、正確かつ迅速で親切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。
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 ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること
他自治体の取り組み等	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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							
	2021年度	2022年度	2023年度	施設の名称	南市民センター		
使用料収入 (単位:千円)	2,409	3,179	3,549	建設年月日	1987年2月2日		
手数料収入 (単位:千円)	6,837	6,174	6,291		2021年度	2022年度	2023年度
受益者負担比率	8.1%	6.9%	8.0%	有形固定資産減価償却率	67.7%	69.9%	72.1%

2.2022年度末の総括と2023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)
◆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、安心で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。

取組状況		
	○	◆窓口ハンドブックを更新し、OJTや窓口業務の中で活用することで職員の知識の向上を図りました。 ◆南市民センターまつりやふれあいコンサートなどのイベントを開催し、イベントの中で施設のPRを行いました。 ◆施設の安心で快適な環境整備のため、緊急性の高い修繕の実施や維持管理に努めました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	82.0	90.0	90.0	98.8	**98.8**	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	**81.6**	**84.3**	**98.8**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	50.0	57.0	60.0	60.0	**70.0**	ホール、会議室等の利用率
		実績	**61.1**	**55.6**	**51.8**		**(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、「満足･やや満足」の割合が98.8%になり目標を8.8ポイント上回りました。◆市民アンケートでの意見を受け、椅子を増設するなど窓口フロア環境の改善を行いました。◆施設利用率は、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2022年度の51回から2023年度は21回に減ったこともあり、51.8%に減少しました。◆ロビーや夜間の会議室の地域開放を開始し、学割制度と共に新たにチラシを作成し、町内会や周辺学校、転入者への周知と利用促進を図りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用	**人件費**	**71,355**	**77,882**	**72,564**	**△ 5,318**
	うち時間外勤務手当	1,275	1,375	1,072	△ 303
	物件費	**20,776**	**23,927**	**24,231**	**304**
	うち委託料	13,723	14,229	15,441	1,212
	維持補修費	**1,508**	**504**	**3,023**	**2,519**
	扶助費	0	0	0	0
	補助費等	0	0	0	0
	減価償却費	15,358	15,358	15,358	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
	賞与･退職手当引当金繰入額	5,339	17,388	7,168	△ 10,220
	行政費用 小計 (b)	114,336	135,059	122,344	△ 12,715
特別費用 (g)		1,796	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		5,707	0	16,245	16,245

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入	地方税	0	0	0	0
	保険料	0	0	0	0
	国庫支出金	0	0	0	0
	都支出金	0	0	46	46
	分担金及負担金	0	0	0	0
	使用料及手数料	**9,246**	**9,353**	**9,840**	**487**
	その他	478	611	662	51
	行政収入 小計(a)	9,724	9,964	10,548	584
行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 104,612	△ 125,095	△ 111,796	13,299
金融収支差額 (d)		△ 6	△ 5	△ 5	0
通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 104,618	△ 125,100	△ 111,801	13,299
特別収入 (f)		7,503	0	16,245	16,245
当期収支差額 (e)+(h)		△ 98,911	△ 125,100	△ 95,556	29,544

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　72,564千円 (うち時間外勤務手当　1,072千円)	建物総合管理業務委託　9,822千円 光熱水費　6,449千円 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により、5,318千円減少。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が1,715千円減少。

勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	空調設備(冷温水ポンプ2台交換)修繕　1,113千円 空調設備(温度調節器)修繕　665千円 空調設備(送風機交換)修繕　552千円　など	南市民センター使用料　3,549千円 住民票手数料　2,050千円 印鑑証明手数料　1,601千円　など
主な増減理由	空調設備等の高額な緊急的修繕が複数生じたことにより、2,519千円増加。	施設の公用利用の減少により、南市民センター使用料が370千円増加。

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	2023	48,529	1,547	△ 189	行政窓口取扱件数が2,123件減少したが行政費用が減少したため、1件あたりのコストは189円減少しました。
		2022	50,652	1,736	377	
		2021	52,749	1,359	91	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2023	42,207	1,120	219	施設利用人数が10,100人減少したため、1人あたりのコストは219円増加しました。
		2022	52,307	901	189	
		2021	59,868	712	△ 895	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		6,634	7,709	1,075
	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	540	541	1
固定資産	事業用資産	有形固定資産	482,326	467,085	△ 15,241		賞与引当金	6,094	7,168	1,074
		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		53,378	60,167	6,789
		建物減価償却累計額	△ 476,641	△ 491,882	△ 15,241		地方債	4,342	12,801	8,459
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	49,036	47,366	△ 1,670
		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		60,012	67,876	7,864
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		423,016	399,794	△ 23,222
		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					
	その他の固定資産		**702**	**585**	**△ 117**	純資産の部合計		423,016	399,794	△ 23,222
資産の部合計			483,028	467,670	△ 15,358	負債及び純資産の部合計		483,028	467,670	△ 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)　585千円
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。

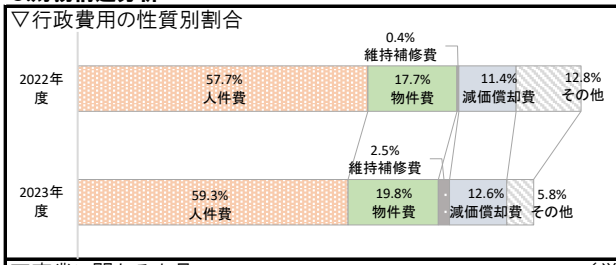
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	10,548	社会資本整備等投資活動収入	2,617	財務活動収入	9,000
行政サービス活動支出	111,222	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)	△ 100,674	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	2,617	財務活動収支差額(c)	8,460
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 89,597
				一般財源充当調整額	89,597

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



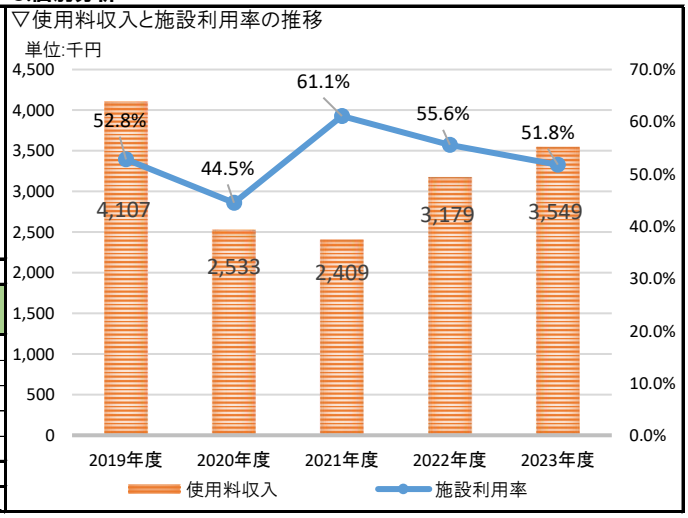
▽事業に関わる人員

（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(業務)	会計年度(補助)	2023合計	2022合計
内訳	課の統括及び管理事務	3.6	0.2		0.8		4.6	4.5
	証明関連事務	1.3	0.5		3.5		5.3	5.4
	住民生活関連事務	1.1	0.3		2.5		3.9	3.8
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2023年度 歳出目　合計		6.0	1.0	0.0	6.8	0.0	13.8	13.7
2022年度 歳出目　合計		6.0	1.0	0.0	6.7	0.0	13.7	

6.個別分析

▽使用料収入と施設利用率の推移



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆行政窓口の市民満足度は、窓口フロア環境の改善や職員の知識の向上に努めたことにより、98.8%となりました。
◆南市民センターまつりやふれあいコンサートなどのイベントの開催やチラシの作成・配布を行い周知を図りましたが、新型コロナウイルスワクチン接種会場等公用利用の減少等により、施設利用率は2022年度と比べて3.8ポイント減少し、51.8%となりました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は進展していくものと考えられます。◆新型コロナウイルスワクチン接種会場等公用利用の減少により、施設利用者数は減少しましたが、有料利用者が増加したため、使用料収入は増加しています。◆有形固定資産減価償却率が72.1%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2023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。
◆デジタル化の進展に伴い、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、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
◆施設の老朽化が進んでいることから、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。

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)
◆市民満足度の維持のため、OJTや窓口ハンドブックの見直し・更新を行い、職員の知識や事務処理能力の向上を図ります。 ◆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。 ◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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
他自治体の取り組み等	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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							
	2021年度	2022年度	2023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)	2,726	3,251	3,278	建設年月日	1996年3月19日			
手数料収入 (単位:千円)	9,950	8,845	7,970		2021年度	2022年度	2023年度	
受益者負担比率	9.3%	9.0%	7.8%	有形固定資産減価償却率	50.3%	52.3%	54.3%	

2.2022年度末の総括と2023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)
◆マイナンバーカードの利便性などについて的確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に、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。 ◆施設を安心で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。

取組状況		
	○	◆マイナンバーカードの利便性などについて、情報共有やOJTを実施し、説明能力の向上に努めました。◆キャッシュレス決済については、引き続き施設内に案内を掲示すると共に、支払い時のPRも行いました。◆貸出施設の環境整備として、カーペット張替えなど必要な修繕を行うと共に、成瀬駅周辺にはなかった介助用大型ベッドを設置しました。◆センターまつりについては、18の団体が参加しました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	75.0	85.5	90.0	97.2	**97.2**	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	**85.1**	**88.5**	**97.2**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	60.0	60.0	67.0	67.0	**70.0**	ホール･会議室等の利用率
		実績	**61.4**	**66.1**	**64.9**		**(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7.2ポイント上回りました。◆以前から要望のあった会議室内での飲食を可能にするため、会議室等の床材をカーペットから樹脂製に変更しました。◆施設利用の登録要件について、18才以上から高校生相当年齢にまで引き下げ、利用者の拡大を図りました。また利用率向上のため、チラシの配布やHPなどで情報発信を実施しましたが、利用率は目標を2.1ポイント下回りました。◆キャッシュレス決済の利用率は、2022年度の9.7%から11.3%に増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用	**人件費**	**86,829**	**85,085**	**86,667**	**1,582**
	うち時間外勤務手当	650	685	886	201
	物件費	**18,434**	**20,452**	**19,661**	**△ 791**
	うち委託料	12,811	13,084	13,020	△ 64
	維持補修費	**1,051**	**4,292**	**2,383**	**△ 1,909**
	扶助費	0	0	0	0
	補助費等	0	0	0	0
	減価償却費	18,952	18,952	18,952	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
	賞与･退職手当引当金繰入額	11,756	6,255	16,764	10,509
	行政費用 小計 (b)	137,022	135,036	144,427	9,391
特別費用 (g)		2,253	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		△ 2,253	4,326	0	△ 4,326

勘定科目		2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入	地方税	0	0	0	0
	保険料	0	0	0	0
	国庫支出金	0	0	0	0
	都支出金	0	0	481	481
	分担金及負担金	0	0	0	0
	使用料及手数料	**12,676**	**12,096**	**11,248**	**△ 848**
	その他	250	310	272	△ 38
	行政収入 小計(a)	12,926	12,406	12,001	△ 405
行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 124,096	△ 122,630	△ 132,426	△ 9,796
金融収支差額 (d)		0	0	0	0
通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 124,096	△ 122,630	△ 132,426	△ 9,796
特別収入 (f)		0	4,326	0	△ 4,326
当期収支差額 (e)+(h)		△ 126,349	△ 118,304	△ 132,426	△ 14,122

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　86,667千円 (うち時間外勤務手当　886千円)	建物総合管理委託料　10,843千円 光熱水費　4,723千円 消耗品費　438千円　など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動により、1,582千円増加。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が963千円減少。

勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	外階段LED化修繕　786千円 カーペット張替　585千円 介助用大型ベッド設置工事　436千円　など	住民票手数料　2,745千円 印鑑証明手数料　2,076千円 なるせ駅前市民センター施設使用料　3,278千円　など
主な増減理由	主要な会議室のLED化が終了したことにより、1,909千円減少。	証明書交付件数減少により、手数料が875千円減少。

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	2023	57,528	1,803	321	行政窓口取扱件数が5,884件減少したため、1件あたりのコストは321円増加しました。
		2022	63,412	1,482	24	
		2021	67,668	1,458	100	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2023	38,920	1,046	109	施設利用人数が4,889人減少したため、1人あたりのコストは109円増加しました。
		2022	43,809	937	127	
		2021	47,385	810	△ 607	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債			6,255	8,565	2,310
	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	725,860	706,908	△ 18,952		賞与引当金		6,255	8,565	2,310
		土地	**273,018**	**273,018**	**0**		その他の流動負債		0	0	0
		建物(取得価額)	**947,618**	**947,618**	**0**	固定負債			47,984	52,927	4,943
		建物減価償却累計額	△ 494,776	△ 513,728	△ 18,952		地方債		0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金		47,984	52,927	4,943
		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			54,239	61,492	7,253
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産			671,621	645,416	△ 26,205
		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						
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計			671,621	645,416	△ 26,205
資産の部合計			725,860	706,908	△ 18,952	負債及び純資産の部合計			725,860	706,908	△ 18,952

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、18,952千円減少。	

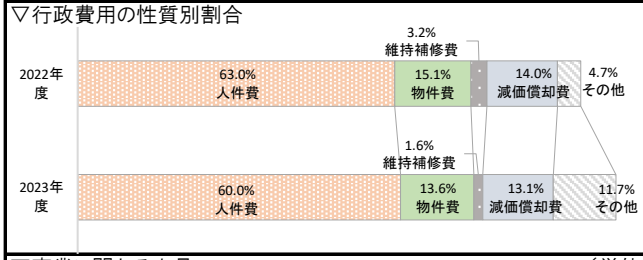
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	12,000	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	118,221	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)	△ 106,221	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)	△ 106,221
				一般財源充当調整額	106,221

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



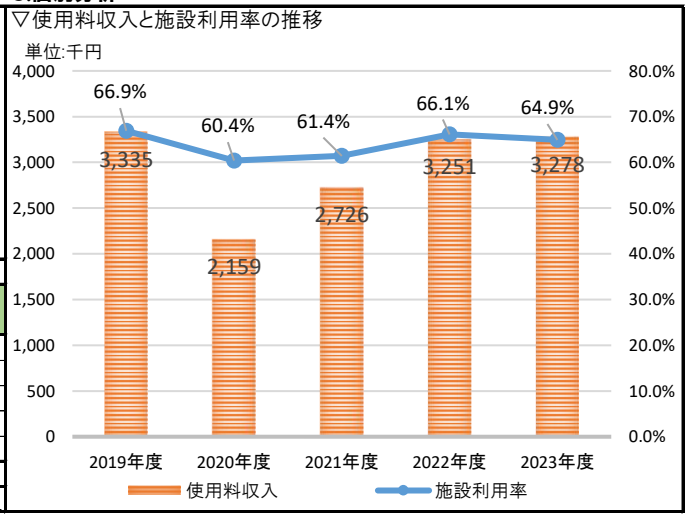
▽事業に関わる人員

（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 (業務)	会計年度 (補助)	2023 合計	2022 合計
内訳	市民センター窓口		3.7	1.0		8.6		13.3	13.4
	市民センター管理事務		2.8			0.1		2.9	2.8
	市民センター施設貸出事務		0.5					0.5	0.5
								0.0	0.0
								0.0	0.0
2023年度 歳出目　合計			7.0	1.0	0.0	8.7	0.0	16.7	16.7
2022年度 歳出目　合計			6.0	2.0	0.0	8.7	0.0	16.7	

6.個別分析

▽使用料収入と施設利用率の推移



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆市民満足度アンケートの結果を踏まえ、待ち合いスペースのレイアウト変更等を実施したことにより、2022年度と比較して市民満足度が8.7ポイント上昇しました。◆施設利用の新規登録者数は横ばい傾向ですが、活動回数を縮小する団体や公用利用の減少もあり、2022年度と比較して施設利用率は1.2ポイント減少しました。◆東京都の公共トイレへの介助用ベッド設置促進事業に関する補助金を活用し、介助用大型ベッドを設置しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーカードによる情報連携やコンビニ交付の普及により、手数料収入は875千円減少しました。窓口での証明書発行件数は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は続いていくものと考えられます。◆主要な会議室のLED化工事が終了したことにより、維持補修費が減少した一方で、有形固定資産減価償却率が54.3%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2023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。◆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。今後もデジタル技術の活用が一層見込まれることから、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。◆より多くの市民に施設を利用してもらうためには、インターネット環境の整備など利用者の利便性に配慮した施設整備や利用の少ない若年層への情報発信が必要です。◆施設の老朽化が進んでいることから、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。

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)
◆職員の資質向上のため、課内研修やOJTを実施します。◆施設利用率向上のため、SNSの活用など多様な手段を用いて情報発信を行います。◆市民ニーズの把握に努め、より利用しやすい施設となるよう環境整備を行うとともに、適切な維持管理及び修繕に取り組みます。	◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において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					
		2021年度	2022年度	2023年度	施設の名称	堺市民センター	
	使用料収入 (単位:千円)	1,594	2,242	2,646	建設年月日	1983年3月1日	
	手数料収入 (単位:千円)	3,859	3,550	3,009		2021年度	2022年度	2023年度
	受益者負担比率	3.8%	3.6%	3.8%	有形固定資産減価償却率	63.9%	67.5%	71.1%

2.2022年度末の総括と2023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)
◆研修の受講、OJTなどによって職員の業務スキル及び接遇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。 ◆施設を安心で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。

取組状況	○	◆OJTや情報共有により職員の業務スキル、接遇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。 ◆施設利用率向上と有効活用のため、週1回夜間の時間帯に第1会議室を無料開放しました。 ◆2024、2025年度に実施予定の大規模改修工事に向けて、検討と準備を行いました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	80.0	90.0	97.1	**97.1**	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	**74.9**	**82.9**	**97.1**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	41.3	45.0	46.0	47.0	**50.0**	ホール、会議室等の利用率
		実績	**43.0**	**40.5**	**40.4**		**(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、目標を7.1ポイント上回りました。◆複雑で複数の処理が必要な手続きが増えたため、複数の職員で処理を分担するなどの工夫をし、迅速な対応を行いました。◆施設利用率は、堺市民センター祭りやふれあいコンサートでチラシ配布するなどのPRを行い、施設利用率向上のための取り組みを実施しましたが、目標を5.6ポイント下回りました。◆堺市民センター祭りには、57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	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用	**人件費**	**68,641**	**76,107**	**75,943**	**△ 164**
	うち時間外勤務手当	3,371	4,480	6,378	1,898
	物件費	**18,440**	**20,991**	**20,270**	**△ 721**
	うち委託料	13,054	13,562	13,812	250
	維持補修費	**207**	**1,632**	**2,364**	**732**
	扶助費	0	0	0	0
	補助費等	0	0	0	0
	減価償却費	41,125	41,125	41,125	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
	賞与･退職手当引当金繰入額	13,947	20,797	10,139	△ 10,658
	行政費用 小計 (b)	142,360	160,652	149,841	△ 10,811
特別費用 (g)		1,430	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		△ 1,430	0	0	0

	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入	地方税	0	0	0	0
	保険料	0	0	0	0
	国庫支出金	0	0	0	0
	都支出金	0	0	46	46
	分担金及負担金	0	0	0	0
	使用料及手数料	**5,453**	**5,792**	**5,655**	**△ 137**
	その他	299	342	322	△ 20
	行政収入 小計(a)	5,752	6,134	6,023	△ 111
行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 136,608	△ 154,518	△ 143,818	10,700
金融収支差額 (d)		△ 10	△ 8	△ 7	1
通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 136,618	△ 154,526	△ 143,825	10,701
特別収入 (f)		0	0	0	0
当期収支差額 (e)+(h)		△ 138,048	△ 154,526	△ 143,825	10,701

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　75,943千円 (うち時間外勤務手当　6,378千円)	施設等管理委託料　11,081千円 光熱水費　4,879千円 機器等保守点検委託料　1,931千円　など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動により、164千円減少。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が1,150千円減少。

1E+08	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	堺市民センター外構改修工事　1,985千円 堺市民センター和室1,2畳表替え修繕　190千円 堺市民センターベビーチェア修繕　82千円　など	堺市民センター使用料　2,646千円 住民票手数料　914千円 戸籍手数料　866千円　など
主な増減理由	堺市民センター正面玄関前の外構改修工事を行ったことにより、732千円増加。	証明書交付件数減少により、手数料が541千円減少。公用利用の減少により有料利用者が増加し、堺市民センター使用料が404千円増加。

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	2023	26,067	3,522	42	行政窓口取扱件数が3,570件減少したため、1件あたりのコストは42円増加しました。
		2022	29,637	3,480	424	
		2021	29,325	3,056	977	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2023	32,625	1,778	420	施設利用人数が9,712人減少したため、1人あたりのコストは420円増加しました。
		2022	42,337	1,358	381	
		2021	53,960	977	△ 1,199	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		20,431	21,309	878
	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	14,211	14,211	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	630,765	589,641	△ 41,124		賞与引当金	6,220	7,098	878
		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		111,554	111,038	△ 516
		建物減価償却累計額	△ 766,746	△ 807,870	△ 41,124		地方債	56,844	56,633	△ 211
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	54,710	54,405	△ 305
		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		131,985	132,347	362
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		498,780	457,294	△ 41,486
		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					
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計		498,780	457,294	△ 41,486
資産の部合計			630,765	589,641	△ 41,124	負債及び純資産の部合計		630,765	589,641	△ 41,124

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、41,124千円減少。	

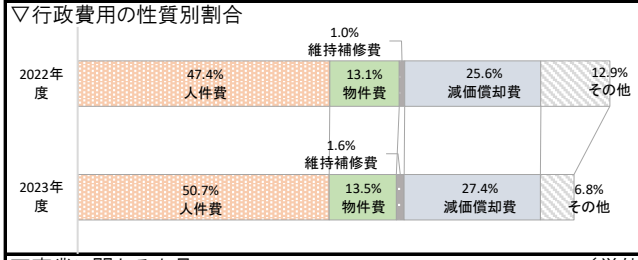
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	6,024	社会資本整備等投資活動収入	3,895	財務活動収入	14,000
行政サービス活動支出	108,152	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)	△ 102,128	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	3,895	財務活動収支差額(c)	△ 211
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 98,444
				一般財源充当調整額	98,444

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



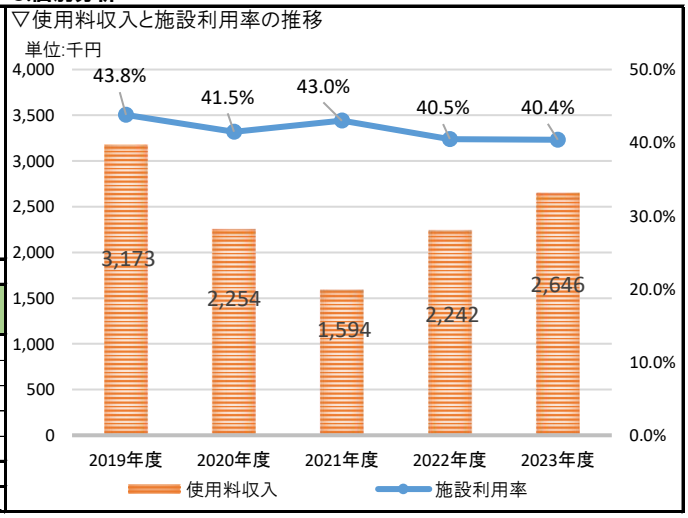
▽事業に関わる人員

（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(業務)	会計年度(補助)	2023合計	2022合計
内訳	窓口業務	2.6			4.6	0.1	7.3	8.4
	庶務業務	3.4			0.2		3.6	3.8
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2023年度 歳出目　合計		6.0	0.0	0.0	4.8	0.1	10.9	12.2
2022年度 歳出目　合計		7.0	0.0	0.0	5.1	0.1	12.2	

6.個別分析

▽使用料収入と施設利用率の推移



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆お客様への積極的な声掛けや待ち時間が長くならないよう複数人で対応するなどの工夫により、市民満足度は97.1%となりました。
◆堺市民センター祭りやふれあいコンサートでチラシ配布するなどのPRを行い、施設利用率向上のための取り組みを実施しましたが、施設利用率は2022年度と比べて0.1ポイント減少し、40.4%となりました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は年々減少傾向にあり、今後もこの傾向は進展を継続していくものと考えられます。◆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2022年度の50回から2023年度は17回に減ったこともあり、施設利用者数は減少しましたが、有料利用者が増加したため、使用料収入は増加しています。◆有形固定資産減価償却率が71.1%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2023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。
◆デジタル化の進展に伴い、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、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
◆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。

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)
◆市民満足度の維持のため、研修の受講、OJTなどにより多様化する窓口業務に対応できるよう職員の業務スキル及び接遇スキルの向上を図ります。 ◆施設の利用率向上と有効に利用していただくための検討を行います。 ◆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。 ◆施設を安心で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。

2023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。
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
他自治体の取り組み等	◆2020年度に、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。このような計画を策定したのは、多摩26市において町田市が初めてです。

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						
		2021年度	2022年度	2023年度	施設の名称	小山市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	2,726	3,250	3,613	建設年月日	1995年1月25日		
	手数料収入	6,202	5,330	4,407		2021年度	2022年度	2023年度
	受益者負担比率	6.3%	5.5%	5.0%	有形固定資産減価償却率	52.5%	54.7%	56.9%

2.2022年度末の総括と2023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)
◆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。	◆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。

取組状況	○	◆予約されていない会議室等の有効活用に向けた取組みとして、新たに一部施設の無料開放を行い、施設利用率の向上に努めました。 ◆職員の資質向上のための取組みとして、個々の職員の習熟度の確認を行い、課内研修を通して課題点の解消に努めました。

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	88.0	90.0	97.8	**97.8**	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	**76.7**	**85.3**	**97.8**		**(2024年度)**	
施設利用率	%	目標	50.0	50.0	55.0	55.0	**60.0**	ホール及び会議室等の利用率
		実績	**54.5**	**48.6**	**47.9**		**(2026年度)**	

②成果指標およびその他成果の説明

◆行政窓口の市民満足度は、目標を7.8ポイント上回りました。◆市民アンケートで寄せられたご意見の中で、一部の事務処理について時間が長いとの指摘があったため、職員間で手続きをスムーズに進めるための知識の共有、定着を図りました。
◆施設利用率については、一部施設の無料開放などに取り組んだものの、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、2022年度の55回から2023年度は21回に減ったこともあり、目標を7.1ポイント下回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政費用	**人件費**	**68,910**	**72,203**	**77,035**	**4,832**
	うち時間外勤務手当	2,651	2,984	2,163	△ 821
	物件費	**23,007**	**27,129**	**25,836**	**△ 1,293**
	うち委託料	14,803	15,235	15,274	39
	維持補修費	**2,585**	**9,155**	**7,131**	**△ 2,024**
	扶助費	0	0	0	0
	補助費等	0	0	0	0
	減価償却費	36,278	36,278	36,278	0
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0
	賞与･退職手当引当金繰入額	9,911	11,929	15,600	3,671
	行政費用 小計 (b)	140,691	156,694	161,880	5,186
特別費用 (g)		1,592	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		△ 1,592	0	0	0

	勘定科目	2021年度	2022年度 A	2023年度 B	差額 B-A
行政収入	地方税	0	0	0	0
	保険料	0	0	0	0
	国庫支出金	0	0	0	0
	都支出金	0	0	35	35
	分担金及負担金	0	0	0	0
	使用料及手数料	**8,928**	**8,580**	**8,020**	**△ 560**
	その他	276	300	538	238
	行政収入 小計(a)	9,204	8,880	8,593	△ 287
行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 131,487	△ 147,814	△ 153,287	△ 5,473
金融収支差額 (d)		△ 7	△ 8	△ 8	0
通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 131,494	△ 147,822	△ 153,295	△ 5,473
特別収入 (f)		0	0	0	0
当期収支差額 (e)+(h)		△ 133,086	△ 147,822	△ 153,295	△ 5,473

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　77,035千円 (うち時間外勤務手当　2,163千円)	建物総合管理業務委託料　10,286千円 光熱水費　8,751千円 機器保守点検委託料　3,481千円　など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動により、4,832千円増加。	国の電気･ガス価格激変緩和対策事業の適用により、光熱水費が1,404千円減少。

勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	小山市民センター防火シャッター改修工事　3,223千円 小山市民センター2階和室空調機更新修繕　1,298千円 小山市民センター階段非常灯緊急交換修繕　670千円 など	小山市民センター使用料　3,613千円 住民票等証明手数料　1,570千円 印鑑証明手数料　1,013千円　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のみを行ったことにより、2,024千円減少。	証明書交付件数減少により、手数料が923千円減少。公用利用の減少により、センター使用料が363千円増加。

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	2023	42,455	1,940	424	行政窓口取扱件数が7,345件減少したため、1件あたりのコストは424円増加しました。
		2022	49,800	1,516	112	
		2021	50,051	1,404	190	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2023	40,013	1,987	421	施設利用人数が11,827人減少したため、1人あたりのコストは421円増加しました。
		2022	51,840	1,566	504	
		2021	66,271	1,062	△ 788	

④貸借対照表

（単位:千円）

勘定科目			2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度末 A	2023年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		8,675	10,705	2,030
	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	3,002	3,003	1
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,582,100	1,545,822	△ 36,278		賞与引当金	5,673	7,702	2,029
		土地	**841,046**	**841,046**	**0**		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	**1,631,933**	**1,631,933**	**0**	固定負債		67,896	69,530	1,634
		建物減価償却累計額	△ 890,879	△ 927,157	△ 36,278		地方債	19,531	16,528	△ 3,003
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	48,365	53,002	4,637
		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		76,571	80,235	3,664
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		1,505,529	1,465,587	△ 39,942
		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					
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計		1,505,529	1,465,587	△ 39,942
資産の部合計			1,582,100	1,545,822	△ 36,278	負債及び純資産の部合計		1,582,100	1,545,822	△ 36,278

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、36,278千円減少。	

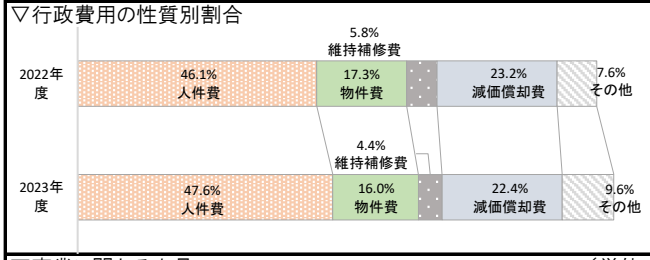
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

（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	8,593	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	118,944	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	3,002
行政サービス活動収支差額(a)	△ 110,351	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)	△ 3,002
				収支差額　合計 (a)+(b)+(c)	△ 113,353
				一般財源充当調整額	113,353

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



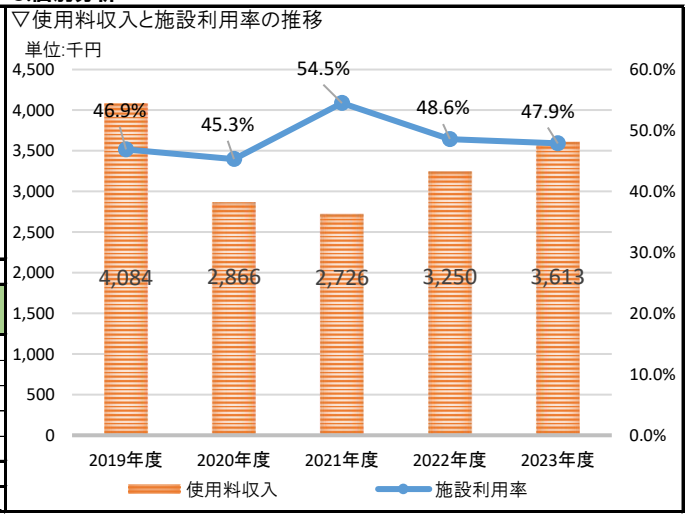
▽事業に関わる人員

（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（業務）	会計年度（補助）	2023合計	2022合計
内訳	住民生活関連窓口事務	3.0			6.2		9.2	8.9
	小山市民センター管理事務	3.0			0.9		3.9	3.9
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2023年度 歳出目　合計		6.0	0.0	0.0	7.1	0.0	13.1	12.8
2022年度 歳出目　合計		6.0	0.0	0.0	6.8	0.0	12.8	

6.個別分析

▽使用料収入と施設利用率の推移



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆行政窓口の市民満足度は、課内研修の実施や窓口環境の改善に努めた結果、目標を7.8ポイント上回る97.8%となりました。
◆施設利用率は、2022年度比で0.7ポイント減少し47.9%となりましたが、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減少したことにより、有料利用者が増加したため、センター使用料収入は2022年度比で363千円増加しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、センター窓口での証明書交付件数が減少し、手数料収入については2022年度比で923千円減少しました。今後もこの傾向は継続していくものと見込まれます。◆施設利用率は、2022年度比で0.7ポイント減少しましたが、2022年度1月から3月の利用率45.9%が、2023年度1月から3月は51.6%となり、5.7ポイント増加しました。施設利用は徐々に増加傾向にあり、今後1人あたりコストの減少につながっていくものと見込まれます。◆有形固定資産減価償却率が56.9%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2023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。
◆デジタル化の進展に伴い、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、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
◆施設の老朽化が進んでいることから、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。

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）
◆市民満足度の水準を維持していくため、市民アンケートのご意見を参考に職員の資質向上のための課内研修等の取り組みを行い、窓口対応能力の向上に努めます。◆施設利用率向上のため、未利用者への情報発信等に努めるとともに、一部施設の無料開放を実施します。	◆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。 ◆施設を安心で快適に使用できるよう、大規模改修を含めた、計画的な維持管理及び修繕を行います。