

2025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 所管事務	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	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。			
	◆住民票の写し・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							
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							
		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	木曽山崎コミュニティセンター		
	使用料収入（単位:千円）	4,511	3,601	-	建設年月日	1982年8月17日		
	手数料収入（単位:千円）	2,610	2,244	1,523		2023年度	2024年度	2025年度
	受益者負担比率	9.6%	8.0%	2.1%	有形固定資産減価償却率	71.7%	73.7%	54.2%

2. 2024年度末の総括と2025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

◆行政窓口の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。 ◆利用者の安全に配慮した、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)	
◆高い市民満足度を維持するため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。◆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の進展を踏まえて、連絡所業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。◆施設を安全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 み 状 況	個別取組	○ 明るい挨拶や、お客様の話を傾聴することを心掛けるとともに、常に職員間で情報共有を行い接遇と知識の向上に努めました。	
	共同取組	○ 改修期間中、施設を安全で快適に利用できるよう、安全に配慮した動線の確保やサインの設置を行いました。	
	共同取組	○ 2025年2月下旬から始まったコミュニティセンターの改修工事は、予定どおり2026年3月末で終了しました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	100.0	100.0	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	100.0	100.0	100.0		(2026年度)	
施設利用率	%	目標	45.0	45.0	-	50.0	50.0	ホール・会議室等の利用率 ※2025年度は貸出休止
		実績	45.9	44.1	-		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆親切・丁寧な接客態度に努めた結果、行政窓口の市民満足度は2023年度から継続して100%の評価を得ることができました。 ◆2025年度は改修工事に伴い、施設貸出を休止しています。

4.財務情報

①行政コスト計算書

		2023年度	2024年度	2025年度	差額			2023年度	2024年度	2025年度	差額
勘定科目			A	B	B-A	勘定科目			A	B	B-A
行政費用	人件費	31,631	31,857	32,517	660	地方税		0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	2,396	2,148	1,585	△ 563	保険料		0	0	0	0
	物件費	20,199	20,680	17,014	△ 3,666	国庫支出金		0	0	212	212
	うち委託料	14,204	13,977	11,736	△ 2,241	都支出金		0	0	0	0
	維持補修費	1,526	912	132	△ 780	分担金及負担金		0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料		7,121	5,845	1,523	△ 4,322
	補助費等	0	0	0	0	その他		96	59	228	169
	減価償却費	15,607	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)		7,217	5,904	1,963	△ 3,941
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)		△ 66,937	△ 67,165	△ 69,259	△ 2,094
	賞与・退職手当引当金繰入額	5,191	4,013	5,952	1,939	金融収支差額 (d)		0	△ 59	0	59
	行政費用 小計 (b)	74,154	73,069	71,222	△ 1,847	通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 66,937	△ 67,224	△ 69,259	△ 2,035
	特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)		0	0	0	0
	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 66,937	△ 67,224	△ 69,259	△ 2,035

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 32,517千円 (うち時間外勤務手当 1,585千円)	建物総合管理業務委託料 9,174千円 光熱水費 3,266千円 A館エレベーター保守点検料 450千円 など
主な増減理由	行政窓口取扱件数等減少により、時間外勤務手当が563千円減少。	改修工事に伴う施設貸出休止により、建物総合管理業務委託料が2,069千円減少、光熱水費が1,401千円減少。
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 623千円 税務証明手数料 376千円 印鑑証明手数料 299千円 など	木曽山崎コミュニティセンター改修工事に伴う光熱水費使用分 228千円
主な増減理由	改修工事に伴う施設貸出休止により、施設使用料が3,601千円皆減。	軽印刷機貸出休止により、複写機等使用料が59千円皆減。改修工事で使用した業者負担分の光熱水費徴収により、228千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	8,274	4,398	1,552	行政窓口取扱件数の4,187件減少により、1件当たりのコストは1,552円増加しました。
		2024	12,461	2,846	469	
		2023	13,940	2,377	△ 638	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2025	-	-	△ 862	改修工事に伴う施設貸出休止により、利用実績はありません。
		2024	43,629	862	△ 54	
		2023	44,803	916	36	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				勘定科目			
2024年度末				2025年度末			
A				B			
差額				差額			
B-A				B-A			
流動資産	未収金	0	0	流動負債	3,168	3,263	95
	不納欠損引当金	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0		地方債	0	0
固定資産	有形固定資産	210,531	511,088	300,557	賞与引当金	3,168	3,263
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0
	建物(取得価額)	780,368	1,096,533	316,165	固定負債	114,762	222,761
	建物減価償却累計額	△ 569,837	△ 585,445	△ 15,608	地方債	89,000	196,000
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	25,762	26,761
	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	117,930	226,024
	有形固定資産	0	0	0	純資産	92,601	285,064
	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			
インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	純資産の部合計	92,601	285,064
	建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	210,531	511,088
	その他の固定資産	0	0	0			
	資産の部合計	210,531	511,088	300,557			

⑤貸借対照表の特徴的事項

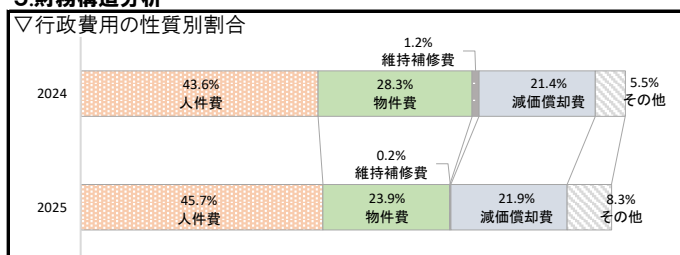
勘定科目	建物(事業用資産)		
決算額の主な内訳	木曽山崎コミュニティセンターA・B館 1,096,533千円	特になし	特になし
主な増減理由	改修工事78,224千円、空調調和設備工事 71,441千円、電気設備工事69,095千円等により、 316,165千円増加。		

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

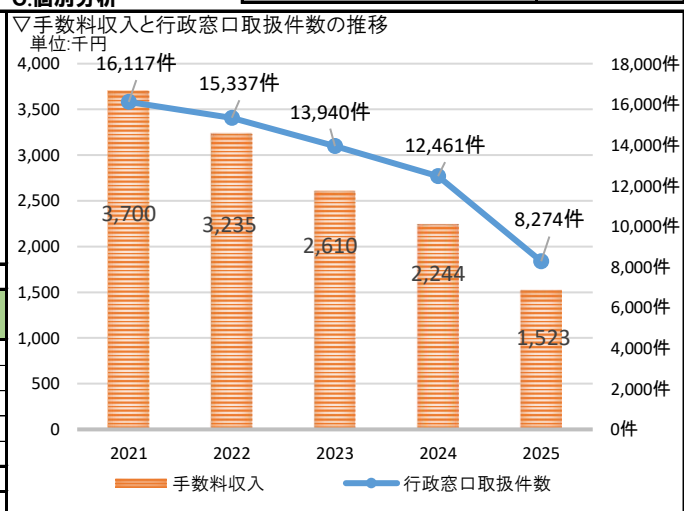
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	1,962	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	107,000
行政サービス活動支出	54,521	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 52,559	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)	107,000
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	54,441
				一般財源充当調整額	△ 54,441

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆改修工事期間においても、掲示物の分かりやすいレイアウト配置を心掛けるとともに、親切・丁寧かつ正確で迅速な対応に努めました。その結果、行政窓口の市民満足度は2023年度から継続して100%の評価を得ることができました。
◆2025年度は中期修繕計画による改修工事に伴い、施設貸出を休止しています。

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。
◆改修工事により、有形固定資産減価償却率は73.7%から54.2%に下がりましたが、施設の老朽化が進んでいます。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆行政窓口の市民満足度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。
◆利用者の安全に配慮した、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や研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。 ◆施設利用者が快適に利用できるよう、安全に配慮して施設の維持管理を継続します。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、連絡所業務全体の効率化に 取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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。

2025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	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。
所管事務	◆住民票の写し・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					
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					
基本情報		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	玉川学園コミュニティセンター
	使用料収入 (単位:千円)	4,136	4,191	4,128	建設年月日	2021年4月9日
	手数料収入 (単位:千円)	1,804	1,690	1,676		2023年度 2024年度 2025年度
	受益者負担比率	6.9%	7.0%	7.2%	有形固定資産減価償却率	5.9% 8.8% 11.6%

2. 2024年度末の総括と2025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

- ◆行政窓口の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。
- ◆利用者の安全に配慮した、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)	
◆高い市民満足度を維持するため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。		◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、連絡所業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。	
◆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。		◆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。	
取組状況	個別取組	○ 明るい挨拶や、お客様の話を傾聴することを心掛けるとともに、常に職員間で情報共有を行い接遇と知識の向上に努めました。	
	共同取組	○ 事務処理能力向上のため、OJTや研修を行ったことにより、正確かつ迅速なサービスの提供につなげることができました。	
	共同取組	○ 施設の安全で快適な利用のため、防音室の扉の修繕や多目的室の音響装置の修繕等を行いました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	99.3	99.3	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	99.3	97.4	98.9		(2026年度)	
施設利用率	%	目標	70.0	70.0	70.0	70.0	70.0	ホール・会議室の利用率
		実績	78.5	82.1	84.5		(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0.4ポイント下回りましたが、親切丁寧かつ迅速な接遇を心掛けたことで98.9%と高い水準を維持できました。◆2025年2月からオンラインでの施設利用者登録を開始したことや他の集合施設の休館等により利用者が増加し、施設利用率は目標を14.5ポイント上回りました。
- ◆玉川学園コミュニティセンターまつりは、2024年度に比べて5団体増加の36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23,635人で、2024年度に比べて944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		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	28,005	24,935	22,675	△ 2,260	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	685	403	323	△ 80		保険料	0	0	0	0
	物件費	20,464	23,998	23,796	△ 202		国庫支出金	0	0	249	249
	うち委託料	15,051	17,899	18,048	149		都支出金	0	0	0	0
	維持補修費	554	825	229	△ 596		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	5,940	5,881	5,804	△ 77
	補助費等	0	0	0	0		その他	141	134	175	41
	減価償却費	31,932	31,932	31,932	0		行政収入 小計(a)	6,081	6,015	6,228	213
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 79,600	△ 78,142	△ 74,006	4,136
	賞与・退職手当引当金繰入額	4,726	2,467	1,602	△ 865		金融収支差額 (d)	△ 1,616	△ 1,603	△ 1,507	96
行政費用 小計 (b)		85,681	84,157	80,234	△ 3,923	通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 81,216	△ 79,745	△ 75,513	4,232
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		0	1,175	7,081	5,906
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	1,175	7,081	5,906	当期収支差額 (e)+(h)		△ 81,216	△ 78,570	△ 68,432	10,138

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 22,675千円 (うち時間外勤務手当 323千円)	建物総合管理業務委託料 13,360千円 光熱水費 4,506千円 消耗品費 311千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、2,260千円減少。	労務単価等のコスト上昇により、建物総合管理業務委託料が231千円増加。施設内展示用物品の購入完了等により、消耗品費が243千円減少。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	防音室扉修繕料 95千円 給湯器修繕料 58千円 多目的室音響装置修繕料 17千円 など	玉川学園コミュニティセンター使用料 4,128千円 住民票手数料 578千円 戸籍手数料 442千円 など
主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター地下1階ホワイエ壁面漏水補修修繕完了により、825千円皆減。	証明書発行件数減少により、手数料が14千円減少。施設使用料免除申請額増加等により、玉川学園コミュニティセンター使用料が63千円減少。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	20,056	1,240	△ 37	人員構成の変動による人件費の減少等により、1件当たりのコストは37円減少しました。 ※行政窓口取扱件数には、図書の取扱件数が含まれています。
		2024	20,482	1,277	△ 439	
		2023	15,614	1,716	84	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2025	74,147	747	△ 225	施設利用人数が14,478人増加したこと及び、人員構成の変動による人件費の減少等により、1人当たりのコストは225円減少しました。
		2024	59,669	972	△ 208	
		2023	49,891	1,180	15	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	38,311	50,786	12,475	
	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	35,844	49,184	13,340	
					賞与引当金	2,467	1,602	△ 865	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,289,366	1,257,434	△ 31,932	その他の流動負債	0	0	0
		土地	274,759	274,759	0	固定負債	542,427	485,223	△ 57,204
		建物(取得価額)	1,110,403	1,110,403	0	地方債	519,524	470,340	△ 49,184
		建物減価償却累計額	△ 95,796	△ 127,728	△ 31,932	退職手当引当金	22,903	14,883	△ 8,020
		工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
		工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	580,738	536,009	△ 44,729
		無形固定資産	0	0	0	純資産	708,628	721,425	12,797
	インフラ資産	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	708,628	721,425	12,797	
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,289,366	1,257,434	△ 31,932	
	資産の部合計	1,289,366	1,257,434	△ 31,932					

⑤貸借対照表の特徴的事項

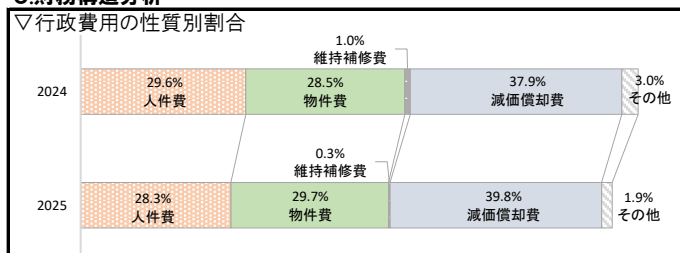
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター 274,759千円	玉川学園コミュニティセンター 1,110,403千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、31,932千円減少。	

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	6,228	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	51,613	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	35,844
行政サービス活動収支差額(a)	△ 45,385	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)	△ 35,844
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 81,229
				一般財源充当調整額	81,229

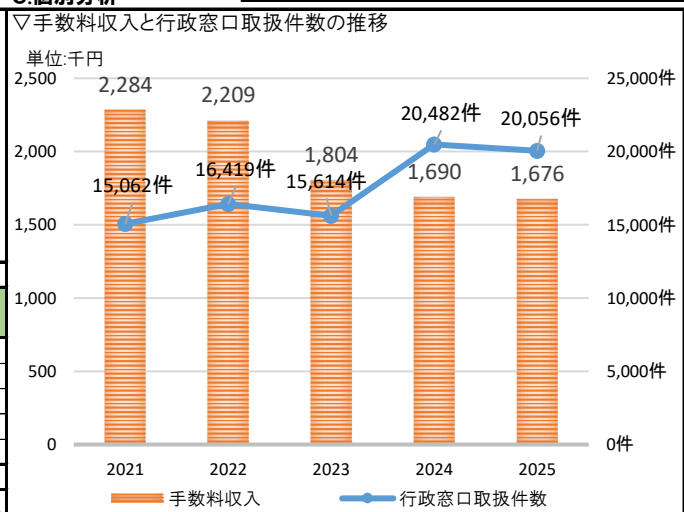
5.財務構造分析



▽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 (業務)	会計年度 (補助)	2025 合計	2024 合計
証明書発行事務	0.5	0.5			0.3	1.3	1.2
センター運営・管理事務	1.1	0.2				1.3	1.4
生活関連窓口事務	0.1					0.1	0.1
施設貸出	0.3	0.2			0.1	0.6	0.5
児童図書貸出事務	0.2	0.1			0.6	0.9	1.0
2025年度 歳出目 合計	2.2	1.0	0.0	0.0	1.0	4.2	4.2
2024年度 歳出目 合計	3.2	0.0	0.0	0.0	1.0	4.2	

6.個別分析



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、目標を0.4ポイント下回りましたが、明るい挨拶やお客様の話を傾聴することを心掛けるとともに職員間で情報共有を行い、接遇と知識の向上に努めたことで98.9%と高い水準を維持しています。

◆2025年2月からオンラインでの施設利用登録を開始したこと等により、利便性が向上し、施設利用率は目標を14.5ポイント上回りました。

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。

◆施設利用率は増加しましたが、施設使用料免除申請額の増加等により使用料収入は減少しています。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆行政窓口の市民満足度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。

◆利用者の安全に配慮した、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)
◆市民満足度を維持するため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続実施により、事務処理能力の向上に努めます。 ◆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の進展を踏まえて、連絡所業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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。

2025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。					取 他 自 治 体 の 組 み 等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。
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						
基本情報		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	忠生市民センター	
	使用料収入 (単位:千円)	5,967	6,756	6,872	建設年月日	2015年2月27日	
	手数料収入 (単位:千円)	7,882	8,612	8,572		2023年度	2024年度
	受益者負担比率	7.1%	7.7%	7.8%	有形固定資産減価償却率	34.3%	38.0%
						2025年度	41.6%

2. 2024年度末の総括と2025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、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行政窓口は縮小していくことが予想されるため、センターの役割や効率性の運営方法について検討する必要があります。◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度等について引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進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)	
◆市民満足度の向上のため、困りごと等で来庁される市民の方に対し、身近な相談場所となるよう、他部署と連携を図ります。◆より多くの方にご利用いただけるよう、施設の利用方法等についての周知に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、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の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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 み 状 況	個別	○ まちだ福祉〇ことサポートセンター忠生や町田警察署忠生駐在所と連携し、地域相談の充実を図りました。	
	取組	○ 作品展を開催し、施設を活動拠点としたサークル活動を紹介することで、来館者へ施設の利用事例の周知と利用促進を図りました。	
	組	○ 忠生市民センターと上小山田コミュニティセンターの適切な維持管理のため、和室出入口、空調、網入りガラス等の修繕を行いました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	98.5	98.5	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	98.5	98.5	98.4		(2026年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	63.5	67.0	73.0	73.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	53.8	64.7	71.9		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆OJTや研修の継続的实施による知識習得や接遇意識の向上に努め、行政窓口の市民満足度は98.4%と2024年度と同様に高い水準を維持しました。◆近隣貸出施設である木曽山崎コミュニティセンターの改修工事に伴う休館等により、利用者が増加しました。施設利用者数は2024年度から41,109人増の126,248人となりました。施設利用率は2024年度から7.2ポイント増の71.9%となり、目標を4.9ポイント上回りました。施設使用料収入も116千円増の6,872千円となりました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	81,337	89,247	88,107	△ 1,140	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	910	716	1,511	795		保険料	0	0	0	0
	物件費	34,780	35,923	35,402	△ 521		国庫支出金	0	0	297	297
	うち委託料	27,599	27,257	27,343	86		都支出金	35	65	41	△ 24
	維持補修費	14,000	847	4,262	3,415		分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	13,849	15,368	15,444	76
	補助費等	0	0	0	0		その他	596	737	910	173
	減価償却費	53,871	53,871	53,209	△ 662		行政収入 小計(a)	14,480	16,170	16,692	522
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 180,401	△ 182,605	△ 182,251	354
	賞与・退職手当引当金繰入額	10,893	18,887	17,963	△ 924		金融収支差額 (d)	△ 6,846	△ 6,232	△ 5,613	619
行政費用 小計 (b)		194,881	198,775	198,943	168	通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 187,247	△ 188,837	△ 187,864	973
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 187,247	△ 188,837	△ 187,864	973

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 20,483千円 光熱水費 5,479千円 エレベーター設備保守点検業務委託料 1,179千円 など	上小山田コミュニティセンター空調工事費 3,938千円 上小山田コミュニティセンター網入りガラス交換他修繕料 94千円 忠生市民センター和室出入口修繕料 72千円 など
主な増減理由	国の電気・ガス料金負担軽減支援事業、上小山田コミュニティセンターの空調工事に伴う一時休館等により、光熱水費が309千円減少。	空調の不具合が発生したことにより、上小山田コミュニティセンター空調工事費が3,938千円増加。
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 6,872千円 戸籍手数料 3,026千円 住民票手数料 2,057千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 486千円 忠生市民センター事務室利用負担金 184千円 複写機等使用料 136千円 など
主な増減理由	施設利用率の増加により、使用料が116千円増加。窓口での証明書発行件数の減少により、手数料が40千円減少。	自動証明写真撮影機の利用件数増加により、自動証明写真撮影機管理協力金が83千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	63,890	1,816	△ 240	証明書発行件数は減少しましたが、マイナンバーカード関連業務の窓口取扱件数が8,133件増加したため、1件当たりのコストが240円減少しました。
		2024	56,979	2,056	198	
		2023	57,463	1,858	290	
センター施設利用者数1人当たりコスト	人	2025	126,248	657	△ 302	施設利用人数が41,109人増加したため、1人当たりのコストは302円減少しました。
		2024	85,139	959	△ 473	
		2023	61,536	1,432	448	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				勘定科目			
2024年度末				2025年度末			
A				B			
差額				差額			
B-A				B-A			
流動資産	未収金	0	0	流動負債	82,060	82,962	902
	不納欠損引当金	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0		地方債	73,142	73,650
固定資産	事業用資産	1,293,137	1,239,928	△ 53,209	賞与引当金	8,918	9,312
	有形固定資産	1,293,137	1,239,928	△ 53,209	その他の流動負債	0	0
	土地	380,602	380,602	0	固定負債	679,018	610,305
	建物(取得価額)	1,468,456	1,468,456	0	地方債	625,125	551,475
	建物減価償却累計額	△ 555,921	△ 609,130	△ 53,209	退職手当引当金	53,893	58,830
	工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	761,078	693,267
	無形固定資産	0	0	0	純資産	532,059	546,661
	インフラ資産	0	0	0			
	建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	532,059	546,661
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,293,137	1,239,928
資産の部合計				△ 53,209			

⑤貸借対照表の特徴的事項

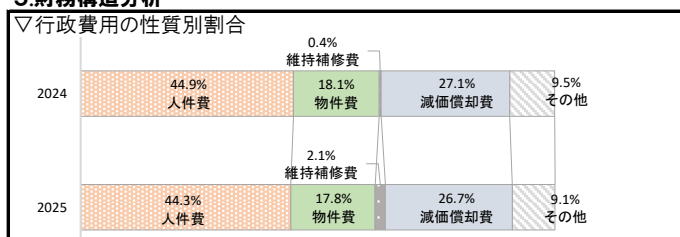
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	忠生市民センター 352,224千円 上小山田コミュニティセンター 28,378千円	忠生市民センター 1,434,943千円 上小山田コミュニティセンター 33,513千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、53,209千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

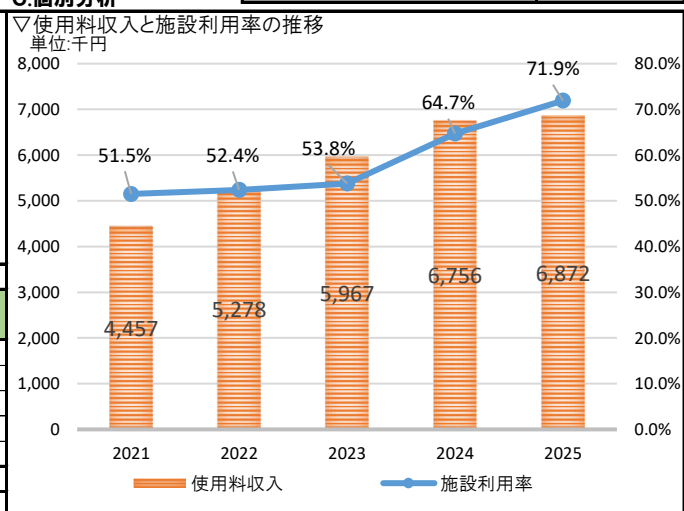
(単位:千円)

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	16,692	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	73,142
行政サービス活動収支差額(a)	△ 129,325	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)	△ 73,142
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 202,467
				一般財源充当調整額	202,467

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆OJTや研修の継続的実施による知識習得や接遇意識の向上に努め、行政窓口の市民満足度は98.4%と高い水準を維持することができました。
◆施設案内予約システム利用登録のオンライン化や施設利用者向けWi-Fiルーターの貸出等、利用者の利便性向上の取り組みを積極的に周知しました。施設利用率は71.9%となり、2024年度比7.2ポイント上昇し、一定程度の効果が得られています。

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は減少傾向にあります。一方でマイナンバーカードの更新手続き等、マイナンバーカード関連の窓口での手続きは増加しています。窓口取扱件数は2024年度比6,911件増となり、1件当たりのコストは240円減少しました。
◆忠生市民センターは築11年が経過し、有形固定資産減価償却率が41.6%となっています。今後、計画的な維持管理及び修繕が必要となります。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、行政窓口の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、窓口業務の内容が変化していることに加え行政窓口の縮小化が予想されるため、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。
◆作品展の開催により様々なサークル活動における施設利用事例を周知し、新たな活動拠点としての利用につなげる必要があります。

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)
◆市民満足度の向上のため、困りごと等で来庁される市民の方に対し、身近な相談場所となるよう、他部署と連携を図ります。◆作品展の開催により、来館者に施設の利用事例を紹介し、施設の周知を図ります。◆施設を安全で快適に利用できるよう、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の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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。

2025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 所管事務	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。			他自治体等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。	
	◆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 ◆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					
		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	鶴川市民センター
	使用料収入 (単位:千円)	4,911	5,555	5,814	建設年月日	1985年10月15日
	手数料収入 (単位:千円)	8,443	10,369	9,993		2023年度 2024年度 2025年度
	受益者負担比率	7.3%	7.8%	8.4%	有形固定資産減価償却率	57.0% 60.1% 63.1%

2. 2024年度末の総括と2025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。◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、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。◆利用の少ない夜間の会議室の利用方法の検討、若年層や未利用者への利用方法の周知促進等により、施設利用率の向上を目指す必要があります。◆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。

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や研修の継続的实施により、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、情報発信等に引き続き努めます。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理を行います。		◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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 み 状 況	個別	○ 事務処理能力の向上を目指し、OJTや研修の継続的实施、チャットや朝礼等で緊密に情報共有を行いました。	
	組	○ 施設の新規利用促進を目的として、転入者向けに利用案内チラシを作成し、配布しました。	
	組	○ 施設運営及び利用者の安全上、緊急性の高い修繕を実施しました。	
	組		

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	96.7	98.7	98.7	98.7	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	96.7	98.7	97.5		(2026年度)	
施設利用率	%	目標	66.0	67.0	69.0	72.5	72.5	ホール・会議室等の利用率
		実績	66.3	67.1	72.5		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆OJTや研修の継続的实施により事務処理能力の向上に努めた結果、市民満足度は、97.5%となり、高い水準を維持できました。
◆施設の新規利用促進を目的として、転入者へ利用案内チラシを配布したこと、鶴川市民センターまつり等でPRしたことなどにより、利用登録が増加し、施設利用率は2024年度と比較して5.4ポイント増加し、目標を3.5ポイント上回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目					(単位:千円)				
					勘定科目	2023年度	2024年度	2025年度	差額
							A	B	B-A
行政費用	人件費	115,002	125,455	118,359	△ 7,096	地方税	0	0	0
	うち時間外勤務手当	4,888	3,042	4,224	1,182	保険料	0	0	0
	物件費	20,527	21,571	21,194	△ 377	国庫支出金	0	0	307
	うち委託料	14,415	14,526	14,869	343	都支支出金	57	65	82
	維持補修費	710	730	660	△ 70	分担金及負担金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	13,354	15,924	15,807
	補助費等	0	0	0	0	その他	3,283	3,289	3,469
	減価償却費	35,469	35,469	35,469	0	行政収入 小計(a)	16,694	19,278	19,665
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 166,427	△ 185,460	△ 169,607
	賞与・退職手当引当金繰入額	11,413	21,513	13,590	△ 7,923	金融収支差額 (d)	△ 294	△ 260	0
	行政費用 小計 (b)	183,121	204,738	189,272	△ 15,466	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 166,721	△ 185,720	△ 169,607
	特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	2,031	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)						当期収支差額 (e)+(h)	△ 164,690	△ 185,720	△ 169,607

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 118,359千円 (うち時間外勤務手当 4,224千円)	建物総合管理業務委託料 13,844千円 光熱水費 4,783千円 消耗品費 322千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、7,096千円減少。	2025年7月に電力会社を変更したこと等により、光熱水費が291千円減少。
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	鶴川市民センター使用料 5,814千円 戸籍手数料 4,292千円 住民票手数料 2,242千円 など	鶴川市民センター第2、3駐車場用地貸付料 2,921千円 自動証明写真撮影機管理協力金 359千円 複写機等使用料 117千円 など
主な増減理由	窓口での証明書発行件数が減少したことにより、手数料が376千円減少。	鶴川市民センター第2駐車場を2026年3月から有料化したことにより、駐車場用地貸付料が101千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	92,536	1,371	△ 478	証明書発行件数は減少しましたが、マイナンバーカード関連業務の窓口取扱件数が15,717件増加したため、1件当たりのコストが478円減少しました。
		2024	76,819	1,849	213	
		2023	75,328	1,636	91	
センター施設利用者数1人当たりコスト	人	2025	84,880	735	△ 143	施設利用者が21,595人増加したため、1人当たりのコストが143円減少しました。
		2024	63,285	878	△ 94	
		2023	54,349	972	68	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A				
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		61,591		60,940		△ 651					
	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		48,849		48,849		0					
						賞与引当金		12,742		12,091		△ 651					
固定資産	事業用資産	有形固定資産		1,171,038		1,135,569		△ 35,469	固定負債		199,116		195,897		△ 3,219		
		土地		704,974		704,974		0	地方債		121,160		121,160		0		
		建物(取得価額)		1,160,872		1,160,872		0	退職手当引当金		77,956		74,737		△ 3,219		
		建物減価償却累計額		△ 694,808		△ 730,277		△ 35,469	その他の固定負債		0		0		0		
		工作物(取得価額)		0		0		0	負債の部合計		260,707		256,837		△ 3,870		
		工作物減価償却累計額		0		0		0	純資産		910,331		878,732		△ 31,599		
	インフラ資産	無形固定資産		0		0		0									
		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									
	建設仮勘定		0		0		0										
	その他の固定資産		0		0		0										
資産の部合計				1,171,038		1,135,569		△ 35,469	負債及び純資産の部合計				1,171,038		1,135,569		△ 35,469

⑤貸借対照表の特徴的事項

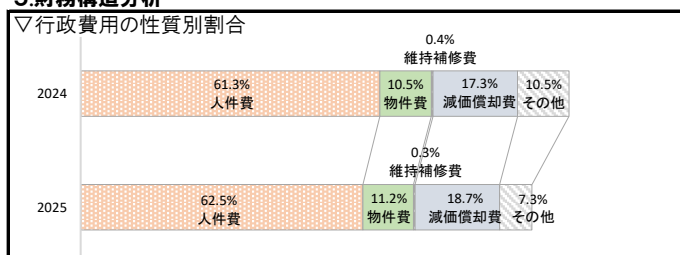
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	鶴川市民センター 414,959千円 第2駐車場 271,532千円 第3駐車場 18,483千円	鶴川市民センター 1,160,872千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、35,469千円減少。	

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	19,665	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	157,674	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)	△ 138,009	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)	△ 138,009
				一般財源充当調整額	138,009

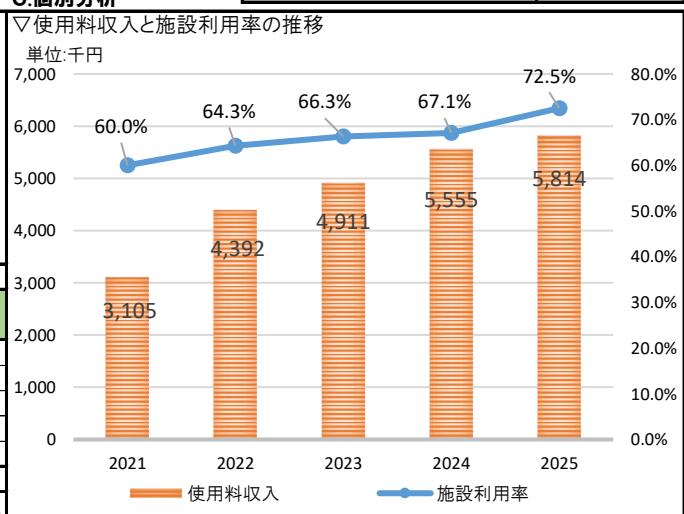
5.財務構造分析



▽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 (業務)	会計年度 (補助)	2025 合計	2024 合計
住民基本台帳・印鑑事務	3.2			3.6		6.8	7.1
戸籍事務	0.1			0.5		0.6	0.8
証明事務	1.6			2.7		4.3	4.3
住民生活関連窓口事務	1.3			3.2		4.5	5.2
鶴川市民センター管理事務	3.8					3.8	4.9
2025年度 歳出目 合計	10.0	0.0	0.0	10.0	0.0	20.0	22.3
2024年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	11.3	0.0	22.3	

6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆OJTや研修の継続的実施による知識習得や接遇意識の向上に努め、行政窓口の市民満足度は97.5%と高い水準を維持することができました。
 ◆転入者へ利用案内チラシを配布したり、鶴川市民センターまつりでPRするなど、施設の新規利用促進に向けた周知を積極的に行いました。施設利用率は72.5%となり、2024年度比5.4ポイント上昇し、一定程度の効果が得られています。

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は減少傾向にあります。一方でマイナンバーカードの更新手続き等、マイナンバーカード関連の窓口での手続きは増加しています。窓口取扱件数は2024年度比約15,000件増となり、1件当たりのコストは478円減少しました。
 ◆鶴川市民センターは築40年が経過し、有形固定資産減価償却率が63.1%となっています。今後、計画的な維持管理及び修繕が必要となります。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、行政窓口の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、窓口業務の内容が変化していることに加え行政窓口の縮小化が予想されるため、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。
 ◆空き会議室を有効活用した「地域開放」における利用等を契機として施設の利便性を周知し、活動拠点としての利用につなげる必要があります。

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)
◆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き続き努めます。 ◆施設利用率向上のため、情報発信等に引き続き努めます。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理を行います。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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。

2025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	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。				取 他 り 自 組 治 み 体 等 の	◆多摩26市のうち、平日の夜間及び土・日に開所し、証明書発行業務を行っている出先機関がある自治体は、町田市、立川市、三鷹市の3市のみです。			
	◆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								
所管事務	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								
基本情報		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	鶴川駅前連絡所			
	手数料収入 (単位:千円)	3,949	3,450	3,072	建設年月日	2012年9月29日			
	受益者負担比率	8.8%	8.0%	6.6%		2023年度	2024年度	2025年度	
					有形固定資産減価償却率	-	-	-	

2.2024年度末の総括と2025年度状況

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。
◆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。市民の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活用に ついて積極的な案内を継続していきます。 ◆市民の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。		◆更なる各種証明書発行件数の減少が見込まれるため、駅前連絡所の機能のあり方について、行政手続きのデジタル化の状況を踏まえ検討します。	
取 組 状 況	個 別 取 組	○ 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、所内で展開して情報共有を行いました。	
		○ 日頃から、服装や身だしなみに気を配り、丁寧でわかりやすい説明を心がけました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	99.5	99.6	99.6	99.6	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	99.5	99.6	99.6		(2026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行政窓口の市民満足度は、2024年度と同じ99.6%となり、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)やフロア的环境は、100.0%と高い評価をいただきました。◆行政窓口利用者数は15,449人となり、2024年度に比べて471人減少しました。証明書発行件数は9,743件となり、2024年度に比べて1,354件減少しました。各種申請件数は3,385件となり、2024年度に比べて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		2023年度	2024年度	2025年度	差額	勘定科目		2023年度	2024年度	2025年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	36,950	37,413	38,478	1,065	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	454	106	90	△ 16		保険料	0	0	0	0
	物件費	1,770	1,687	1,540	△ 147		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	1,020	982	981	△ 1		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	3,949	3,450	3,072	△ 378
	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)	3,949	3,450	3,072	△ 378
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 40,814	△ 39,652	△ 43,506	△ 3,854
	賞与・退職手当引当金繰入額	6,043	4,002	6,560	2,558		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	44,763	43,102	46,578	3,476		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 40,814	△ 39,652	△ 43,506	△ 3,854
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	0	33	0	△ 33
	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	33	0	△ 33		当期収支差額 (e)+(h)	△ 40,814	△ 39,619	△ 43,506	△ 3,887

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 38,478千円 (うち時間外勤務手当 90千円)	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託料 969千円 光熱水費 208千円 通信運搬費 185千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、1,065千円増加。	通信会社の割引制度の廃止により、通信運搬費が10千円増加。行政FAXの再リース契約により、使用料及び賃借料が144千円減少。
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 1,173千円 印鑑証明手数料 735千円 戸籍手数料 703千円 など	特になし
主な増減理由	証明書発行件数減少により、住民票手数料が192千円減少、印鑑証明手数料が149千円減少。	

③単位当たりコスト分析

※単位当たりコストは、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	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	18,671	2,495	306	行政窓口取扱件数が1,015件減少したため、1件当たりのコストは306円増加しました。
		2024	19,686	2,189	100	
		2023	21,428	2,089	404	
		2025				
		2024				
		2023				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			4,002	4,075	73	
	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	賞与引当金			4,002	4,075	73	
		土地			0	0	0	その他の流動負債			0	0	0
		建物(取得価額)			0	0	0	固定負債			23,056	24,025	969
		建物減価償却累計額			0	0	0	地方債			0	0	0
		工作物(取得価額)			0	0	0	退職手当引当金			23,056	24,025	969
		工作物減価償却累計額			0	0	0	その他の固定負債			0	0	0
	インフラ資産	無形固定資産			0	0	0	負債の部合計			27,058	28,100	1,042
		有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 27,058	△ 28,100	△ 1,042
		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			△ 27,058	△ 28,100	△ 1,042
その他の固定資産			0	0	0	負債及び純資産の部合計			0	0	0		
資産の部合計						0	0	0					

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

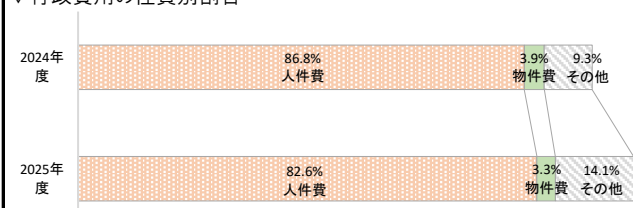
(単位:千円)

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	3,072	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	45,537	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 42,465	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 42,465
				一般財源充当調整額	42,465

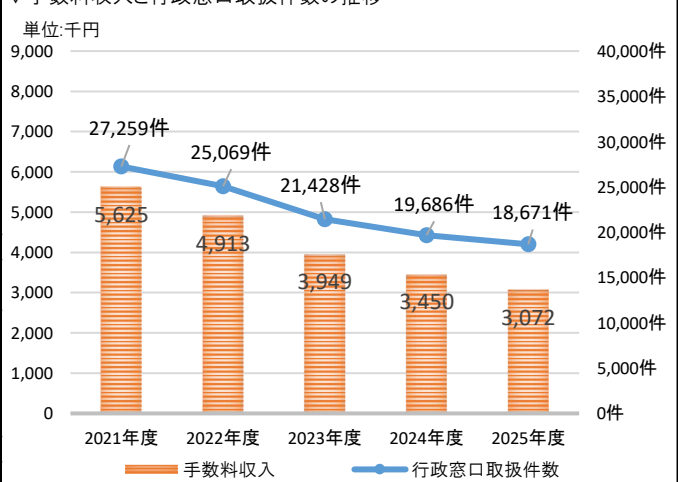
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2025 合計	2024 合計
鶴川駅前連絡所管理事務	1.1					1.1	1.1
鶴川駅前連絡所証明事務	1.4			2.6		4.0	4.0
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.5			1.2		1.7	1.8
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2025年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.8	0.0	6.8	6.9
2024年度 歳出目 合計	3.1	0.0	0.0	3.8	0.0	6.9	

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、行政窓口の市民満足度は2024年度と同じ99.6%で、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、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は全体的に減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆引き続き行政窓口の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が、電話や窓口での証明書発行以外の様々な問い合わせや相談は2024年度と比べて284件増加し5,543件ありました。今後も様々な問い合わせに適切に対応できるよう、情報収集に努める必要があります。

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。 ◆市民のニーズに対応すべく、更なる情報収集を強化し、分かりやすい情報発信に努めます。	◆更なる各種証明書発行件数の減少が見込まれるため、駅前連絡所の機能のあり方について、行政手続きのデジタル化の状況を踏まえ検討します。

2025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	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。		
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							
基本情報		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	南市民センター		
	使用料収入（単位:千円）	3,549	3,953	2,711	建設年月日	1987年2月2日		
	手数料収入（単位:千円）	6,291	7,226	6,961		2023年度	2024年度	2025年度
	受益者負担比率	8.0%	8.1%	6.6%	有形固定資産減価償却率	72.1%	74.4%	76.6%

2. 2024年度末の総括と2025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。◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、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。◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度等について引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進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)	
◆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。◆より多くの方にご利用いただけるよう、施設の利用方法等についての周知に努めます。◆施設の安全で快適な利用のため、施設の中規模改修を行います。		◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全で快適に利用できるよう、中規模改修後を見据えつつ、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取 組 み 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。	
		○ 南市民センターまわりでチラシを配布し、施設利用のPRを行いました。	
		○ 2026年1月から施設改修工事を開始することに伴い、市ホームページや広報・館内掲示で市民への事前周知を行いました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	98.8	99.0	99.0	99.0	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	98.8	99.0	98.1	-	(2026年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	60.0	65.0	-	70.0	ホール、会議室等の利用率 ※2026年度は貸出休止予定
		実績	51.8	64.4	56.9(4~11月)	-	(2027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98.1%となり、目標を0.9ポイント下回りましたが、職員の知識及び接客意識の向上に努めたことで、高い水準を維持しました。
◆施設利用率は、改修工事の影響で56.9%に留まり、目標を8.1ポイント下回りました。2024年度と比較すると、施設利用率は4月から8月までは横ばいでしたが、9月から11月までは着工延期に伴い貸出休止を急遽取りやめたことにより、21.6ポイント低下したことが大きく影響しています。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目					2023年度	2024年度	2025年度	差額	勘定科目					2023年度	2024年度	2025年度	差額
					A	B	B-A							A	B	B-A	
行政費用	人件費	72,564	81,749	84,072	2,323	地方税	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	うち時間外勤務手当	1,072	1,524	995	△ 529	保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	物件費	24,231	26,658	23,998	△ 2,660	国庫支出金	0	0	765	765							
	うち委託料	15,441	15,792	13,862	△ 1,930	都支支出金	46	19	27	8							
	維持補修費	3,023	552	0	△ 552	行政収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	9,840	11,180	9,672	△ 1,508							
	補助費等	0	0	0	0	その他	662	643	741	98							
	減価償却費	15,358	15,358	15,358	0	行政収入 小計(a)	10,548	11,842	11,205	△ 637							
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 111,796	△ 125,560	△ 135,776	△ 10,216							
	賞与・退職手当引当金繰入額	7,168	13,085	23,553	10,468	金融収支差額 (d)	△ 5	△ 37	0	37							
	行政費用 小計 (b)	122,344	137,402	146,981	9,579	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 111,801	△ 125,597	△ 135,776	△ 10,179							
	特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	16,245	0	0	0							
	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	16,245	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 95,556	△ 125,597	△ 135,776	△ 10,179							

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 84,072千円 (うち時間外勤務手当 995千円)	建物総合管理業務委託料 8,684千円 光熱水費 6,732千円 機器等保守点検委託料 2,373千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、2,323千円増加。	改修工事に伴う委託内容の変更により、建物総合管理業務委託料が1,138千円減少。施設貸出休止により、光熱水費が1,323千円減少。
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	南市民センター使用料 2,711千円 戸籍手数料 2,660千円 住民票手数料 1,621千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 350千円 複写機等使用料 144千円 行政財産貸付料(第2駐車場) 75千円 など
主な増減理由	改修工事に伴い、2025年12月から施設貸出を休止したことにより、南市民センター使用料が1,242千円減少。	南市民センター第2駐車場を2026年3月から有料化したことにより、駐車場用地貸付料が75千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	56,520	1,742	10	行政窓口取扱件数が5,704件増加し、行政費用も9,579千円増加したため、1件当たりのコストは10円増加しました。
		2024	50,816	1,732	185	
		2023	48,529	1,547	△ 189	
センター施設利用者数1人当たりコスト	人	2025	38,116	1,273	392	改修工事に伴い、2025年12月から施設貸出を休止したことにより、施設利用人数が17,961人減少したため、1人当たりのコストは392円増加しました。
		2024	56,077	881	△ 239	
		2023	42,207	1,120	219	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	8,479	9,481	1,002	
	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	541	541	0	
					賞与引当金	7,938	8,940	1,002	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	451,844	436,603	△ 15,241	その他の流動負債	0	0	0
		土地	275,929	275,929	0	固定負債	83,723	215,589	131,866
		建物(取得価額)	683,038	683,038	0	地方債	35,260	156,260	121,000
		建物減価償却累計額	△ 507,123	△ 522,364	△ 15,241	退職手当引当金	48,463	59,329	10,866
		工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
		工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	92,202	225,070	132,868
	インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	純資産	360,110	211,884	△ 148,226
		有形固定資産	0	0	0				
	建設仮勘定	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		468	351	△ 117	純資産の部合計	360,110	211,884	△ 148,226	
資産の部合計		452,312	436,954	△ 15,358	負債及び純資産の部合計	452,312	436,954	△ 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2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) 351千円
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。

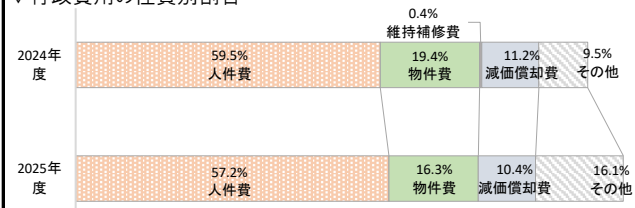
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	11,206	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	121,000
行政サービス活動支出	119,754	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)	△ 108,548	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)	121,000
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	12,452
				一般財源充当調整額	△ 12,452

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



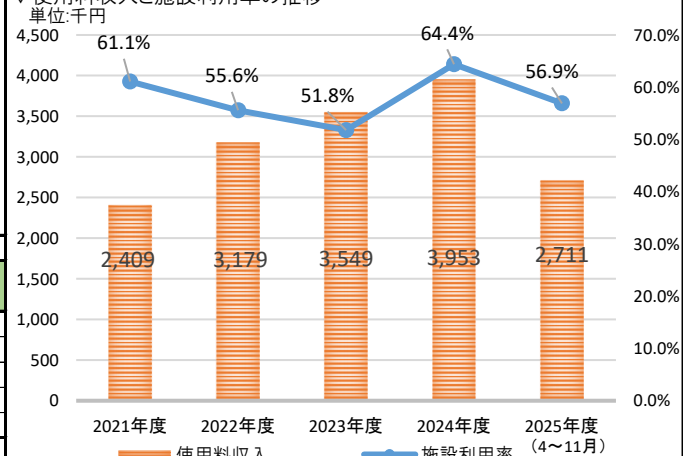
▽事業に関わる人員

(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)	2025 合計	2024 合計
課の統括及び管理事務	3.7			0.5		4.2	4.6
証明関連事務	1.8			3.0		4.8	5.1
住民生活関連事務	1.5			2.2		3.7	3.8
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2025年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	5.7	0.0	12.7	13.5
2024年度 歳出目 合計	6.0	1.0	0.0	6.5	0.0	13.5	

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

- ◆窓口ハンドブックの更新及びOJTの継続的実施による知識習得や接遇意識の向上に努め、行政窓口の市民満足度は98.1%と高い水準を維持することができました。
- ◆施設利用率は、改修工事に伴い、2025年12月から施設貸出を休止した影響により、56.9%に留まり、目標を8.1ポイント下回りました。
- ◆施設案内予約システムの利用登録のオンライン化を導入したことで、いつでもどこでも手続きが可能となり、利便性が向上しました。

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は減少傾向にあります。一方でマイナンバーカードの更新手続き等、マイナンバーカード関連の窓口での手続きは増加しています。窓口取扱件数は2024年度比5,704件増加となり、1件当たりのコストは10円増加しました。
- ◆改修工事に伴い、2025年12月から施設貸出を休止したことにより、使用料収入が2024年度と比べて1,242千円減少しました。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し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、窓口業務の内容が変化していることに加え行政窓口の縮小化が予想されるため、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。
- ◆2025年12月から行っている改修工事及び、施設貸出再開に向けた準備を着実に進める必要があります。

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)
◆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。◆施設の安全で快適な利用のため、引き続き施設の改修工事を行います。◆改修工事後の施設貸出再開に向けて、利用者へ案内を送付するなど周知に努めます。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、改修工事後を見据えつつ、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2025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	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。	
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							
		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	なるせ駅前市民センター		
	使用料収入（単位:千円）	3,278	3,305	3,447	建設年月日	1996年3月19日		
	手数料収入（単位:千円）	7,970	9,235	9,216		2023年度	2024年度	2025年度
	受益者負担比率	7.8%	8.1%	8.1%	有形固定資産減価償却率	54.3%	56.3%	58.3%

2. 2024年度末の総括と2025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

- ◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、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。
- ◆より多くの市民に施設を利用してもらうためには、SNSなどを活用した周知を行うとともに、地域で活動する団体と連携をより図っていくことが必要です。
- ◆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ています。
- ◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、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。

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)	
◆職員の資質向上を図るため、庁内関連部署等の研修を受講します。 ◆施設利用率向上のため、より利用しやすい施設となるよう環境整備やSNSなどを活用した周知を行うとともに、地域で活動する団体と連携した事業を実施します。		◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設の長寿命化を図るため、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取組状況	個別取組	○市民センターで取り扱う事務について、庁内関連部署等の研修を受講し、資質の向上を図りました。	
	○	○施設利用率向上のため、SNSを活用した情報発信、近隣大学や転入者への周知を行いました。	
	○	○地域で活動する団体と連携して、モルック体験会を実施しました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	97.2	98.3	98.3	98.3	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	97.2	98.3	97.8		(2026年度)	
施設利用率	%	目標	67.0	67.0	67.0	70.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	64.9	70.0	79.1		(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0.5ポイント下回ったものの、よりわかりやすい窓口にするための案内表示を工夫するなどにより、高い水準を維持しています。
- ◆施設利用率向上のため、SNSを活用した情報発信、近隣大学や転入者への周知を行ったことなどにより、施設利用率は目標を12.1ポイント上回りました。
- ◆利用者へのプロジェクターの貸し出しを2025年8月から開始するなど、市民がより利用しやすい環境整備を行いました。
- ◆センター祭りを、実行委員会や地域で活動する団体と連携して実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	86,667	95,928	91,934	△ 3,994	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	886	1,122	2,640	1,518		保険料	0	0	0	0
	物件費	19,661	22,527	24,671	2,144		国庫支出金	0	0	159	159
	うち委託料	13,020	14,814	17,112	2,298		都支支出金	481	52	55	3
	維持補修費	2,383	982	6,985	6,003		分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	11,248	12,541	12,663	122
	補助費等	0	0	0	0		その他	272	330	322	△ 8
	減価償却費	18,952	18,952	18,952	0		行政収入 小計(a)	12,001	12,923	13,199	276
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 132,426	△ 142,194	△ 143,247	△ 1,053
	賞与・退職手当引当金繰入額	16,764	16,728	13,904	△ 2,824		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)		144,427	155,117	156,446	1,329	通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 132,426	△ 142,194	△ 143,247	△ 1,053
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 132,426	△ 142,194	△ 143,247	△ 1,053

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 91,934千円 (うち時間外勤務手当 2,640千円)	建物総合管理業務委託料 14,603千円 光熱水費 5,773千円 機器等保守点検委託料 1,952千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、3,994千円減少。	最低賃金上昇による労務単価上昇等により、建物総合管理業務委託料が1,816千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	受変電設備改修工事費 6,358千円 舞台階段用手摺取付修繕料 184千円 照明器具修繕料 143千円 など	戸籍手数料 3,719千円 なるせ駅前市民センター使用料 3,447千円 住民票手数料 2,232千円 など
主な増減理由	受変電設備改修工事実施により、6,358千円増加。トイレ換気扇修繕完了により、245千円皆減。	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142千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	67,751	1,580	△ 309	行政窓口取扱件数が8,321件増加したため、1件当たりのコストは309円減少しました。
		2024	59,430	1,889	86	
		2023	57,528	1,803	321	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2025	86,215	573	△ 215	施設利用人数が31,800人増加したため、1人当たりのコストは215円減少しました。
		2024	54,415	788	△ 258	
		2023	38,920	1,046	109	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	9,264	9,449	185	
	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	
					賞与引当金	9,264	9,449	185	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	687,956	669,003	△ 18,953	その他の流動負債	0	0	0
		土地	273,018	273,018	0	固定負債	55,732	56,612	880
		建物(取得価額)	947,618	947,618	0	地方債	0	0	0
		建物減価償却累計額	△ 532,680	△ 551,633	△ 18,953	退職手当引当金	55,732	56,612	880
		工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
		工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	64,996	66,061	1,065
		無形固定資産	0	0	0	純資産	622,960	602,942	△ 20,018
	インフラ資産	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	622,960	602,942	△ 20,018	
	その他の固定資産	0	0	0					
資産の部合計		687,956	669,003	△ 18,953	負債及び純資産の部合計	687,956	669,003	△ 18,953	

⑤貸借対照表の特徴的事項

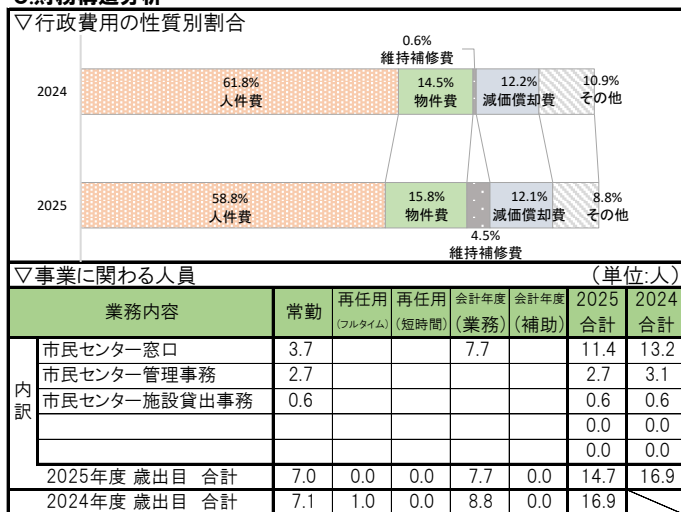
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	なるせ駅前市民センター 273,018千円	なるせ駅前市民センター 947,618千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、18,953千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

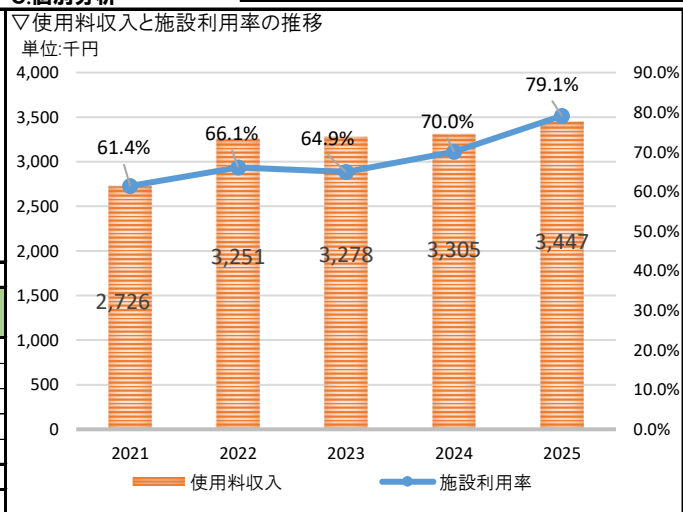
(単位:千円)

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	13,199	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	136,429	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)	△ 123,230	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)	△ 123,230
				一般財源充当調整額	123,230

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆OJTや研修の継続的実施による知識習得のほか、よりわかりやすい窓口とするための案内表示変更に取り組み、行政窓口の市民満足度は97.8%と高い水準を維持することができました。◆施設案内予約システム利用登録のオンライン化やSNSを活用した情報発信、近隣大学や転入者への周知等を行いました。施設利用率は79.1%と、2024年度比9.1ポイント上昇し、一定程度の効果が得られています。◆センター祭りやモルック体験会を地域の団体と連携して実施するなど、地域で活動する団体と連携を図っています。

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は減少傾向にあります。一方でマイナンバーカードの更新手続き等、マイナンバーカード関連の窓口での手続きは増加しています。窓口取扱件数は2024年度比8,321件増となり、1件当たりのコストは309円減少しました。◆なるせ駅前市民センターは築30年が経過し、有形固定資産減価償却率が58.3%となっています。今後、計画的な維持管理及び修繕が必要となります。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、行政窓口の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、窓口業務の内容が変化していることに加え行政窓口の縮小化が予想されるため、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。◆施設の老朽化が進んでいることから、計画的な施設の維持管理及び修繕が求められています。

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)
◆職員の資質向上を図るため、庁内関連部署の研修等を受講します。 ◆施設の長寿命化を図るため、計画的に改修工事を行います。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。

2025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	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。		
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							
		2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称	堺市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	2,646	1,626	757	建設年月日	1983年3月1日		
	手数料収入 (単位:千円)	3,009	3,018	2,831		2023年度	2024年度	2025年度
	受益者負担比率	3.8%	2.9%	2.3%	有形固定資産減価償却率	71.1%	74.7%	58.2%

2. 2024年度末の総括と2025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。◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、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。◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度などについて引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進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)	
◆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及び接遇スキルの向上を図ります。◆施設利用率向上のため、利用の少ない時間帯や部屋の利用を促進します。◆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の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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	個別取組	○ 他課の業務研修の受講やOJTを行い、チャットや朝礼などで情報共有することで、職員の業務及び接遇スキルの向上に努めました。	
	共同取組	○ ホールでイベントを開催し、個人の参加やサークル間の交流を通して、サークル活動の活性化による施設の利用促進を図りました。	
	共同取組	○ 改修工事により、ホール照明のLED化及び消防設備の更新がされ、施設の安全性、快適性が向上しました。	

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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	97.1	99.2	99.2	99.2	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	97.1	99.2	98.4		(2026年度)	
施設利用率	%	目標	46.0	47.0	48.0	51.0	51.0	ホール、会議室等の利用率(施設貸出休止期間を除く)
		実績	40.4	44.0(4~10月)	50.9(1~3月)		(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、案内を必要としている方に積極的に声がけするなど受付方法を工夫し、98.4%と高い水準を維持することができました。◆改修工事に伴う施設貸出休止期間後の施設利用率は、堺市民センターをホームグラウンドとしている団体等に対し、施設貸出再開に向けて案内を送付するなど周知を行った結果、2024年度から6.9ポイント増加し、目標値を2.9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		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A	勘定科目		2023年度	2024年度 A	2025年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	75,943	82,293	79,903	△ 2,390	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	6,378	7,097	5,844	△ 1,253		保険料	0	0	0	0
	物件費	20,270	21,762	21,454	△ 308		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	13,812	14,341	13,446	△ 895		都支出金	46	0	303	303
	維持補修費	2,364	1,713	1,652	△ 61		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	5,655	4,644	3,587	△ 1,057
	補助費等	0	0	0	0		その他	322	381	366	△ 15
	減価償却費	41,125	41,125	41,125	0		行政収入 小計(a)	6,023	5,025	4,256	△ 769
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 143,818	△ 153,468	△ 152,871	597
	賞与・退職手当引当金繰入額	10,139	11,600	12,993	1,393		金融収支差額 (d)	△ 7	△ 65	△ 759	△ 694
	行政費用 小計 (b)	149,841	158,493	157,127	△ 1,366		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 143,825	△ 153,533	△ 153,630	△ 97
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 143,825	△ 153,533	△ 153,630	△ 97

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 79,903千円 (うち時間外勤務手当 5,844千円)	建物総合管理業務委託料 9,453千円 光熱水費 4,206千円 備品等購入費 1,319千円 など
主な増減理由	人員構成の変動等により、2,390千円減少。	改修工事に伴い、警備や清掃業務の内容を変更したことにより、建物総合管理業務委託料が1,110千円減少。
勘定科目	都支出金	使用料及手数料
決算額の主な内訳	地域福祉推進包括補助事業費補助金 303千円	戸籍手数料 982千円 堺市民センター使用料 757千円 住民票手数料 674千円 など
主な増減理由	障がい者用及び思いやり駐車区画の路面塗装修繕を行ったことにより、都支出金が303千円増加。	改修工事に伴い2025年12月まで施設貸出を休止したことにより、堺市民センター使用料が870千円減少。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	25,357	3,851	△ 61	行政窓口取扱件数が155件増加したことにより、1件当たりのコストは61円減少しました。
		2024	25,202	3,912	390	
		2023	26,067	3,522	42	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2025	17,132	3,472	1,453	改修工事に伴い2025年12月まで施設貸出を休止したことにより、施設利用人数が12,536人減少し、1人当たりのコストは1,453円増加しました。
		2024	29,668	2,019	241	
		2023	32,625	1,778	420	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	21,937	23,646	1,709	
	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	15,961	1,750	
		0	0	0	賞与引当金	7,726	7,685	△ 41	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	548,516	901,240	352,724	その他の流動負債	0	0	0
		土地	259,720	259,720	0	固定負債	197,205	354,042	156,837
		建物(取得価額)	1,137,791	1,531,640	393,849	地方債	143,422	298,461	155,039
		建物減価償却累計額	△ 848,995	△ 890,120	△ 41,125	退職手当引当金	53,783	55,581	1,798
		工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
		工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	219,142	377,688	158,546
	インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	純資産	329,374	523,552	194,178
		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	329,374	523,552	194,178	
		その他の固定資産	0	0					0
資産の部合計		548,516	901,240	352,724	負債及び純資産の部合計	548,516	901,240	352,724	

⑤貸借対照表の特徴的事項

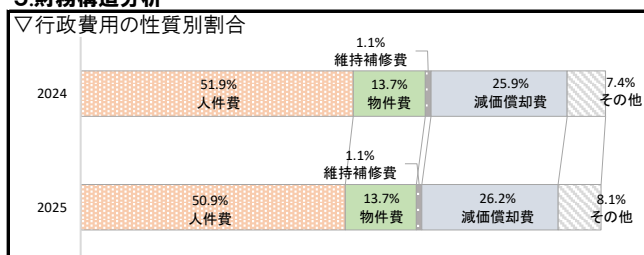
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	堺市民センター 259,720千円	堺市民センター 1,531,640千円	特になし
主な増減理由	増減なし	改修工事、電気設備改修工事等により、建物(取得価額)が393,849千円増加。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

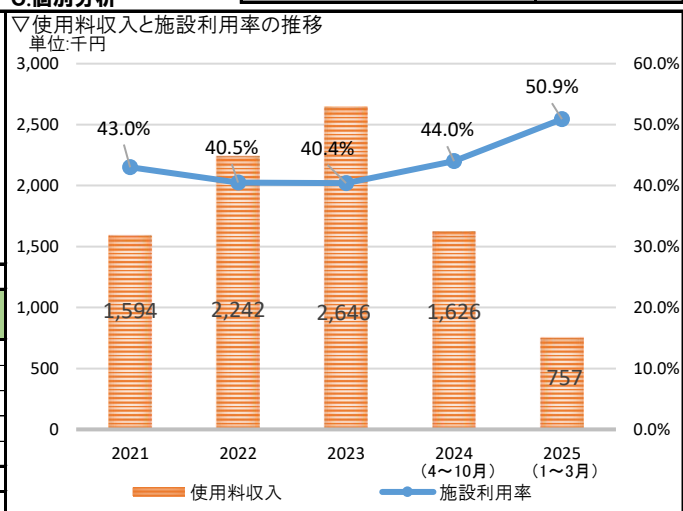
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	4,256	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	171,000
行政サービス活動支出	115,003	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)	△ 110,747	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)	156,789
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	46,042
				一般財源充当調整額	△ 46,042

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆OJTや研修の継続的实施による知識習得や接遇意識の向上に努め、行政窓口の市民満足度は98.4%と高い水準を維持することができました。
 ◆2026年1月からの施設貸出の再開に向けて、登録団体及び個人登録者へ案内通知を送付するなど、積極的に周知しました。施設利用率は50.9%となり、2024年度比6.9ポイント上昇し、一定程度の効果が得られています。

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は減少傾向にあります。一方でマイナンバーカードの更新手続き等、マイナンバーカード関連の窓口での手続きは増加しています。窓口取扱件数は2024年度比155件増となり、1件当たりのコストは61円減少しました。
 ◆改修工事に伴い、2025年12月まで施設の貸出を休止したため、2024年度と比べ、施設利用者数及び使用料収入は減少しました。
 ◆施設の改修工事を実施したため、有形固定資産減価償却率が2024年度比で16.5ポイント減少し、有形固定資産減価償却率の上昇の抑制が図られました。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、行政窓口の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、窓口業務の内容が変化していることに加え行政窓口の縮小化が予想されるため、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。
 ◆改修工事完了後も引き続き利用者に配慮した、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。 ◆施設利用率向上のため、情報発信に努めます。 ◆改修工事後も引き続き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の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆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。

2025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 り 組 み 等 自 治 体 の 等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市、横浜市、川崎市の3市です。					
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									
			2023年度	2024年度	2025年度	施設の名称		小山市民センター		
	使用料収入（単位:千円）		3,613	4,161	3,222	建設年月日		1995年1月25日		
	手数料収入		4,407	5,078	4,752			2023年度	2024年度	2025年度
	受益者負担比率		5.0%	5.8%	5.0%	有形固定資産減価償却率		56.9%	59.1%	61.4%

2. 2024年度末の総括と2025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。◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、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。◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度等について引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進する必要があります。◆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。

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)	
◆市民満足度の水準を維持していくため、職員の資質向上のための課内研修等の実施や職員間での知識の共有に取り組み、窓口対応能力の向上に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、大規模改修を行います。		◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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	個別取組	○ 市民センターで取り扱う業務の知識習得のため、課内研修や庁内関連部署の研修受講等に取り組み、職員の資質の向上に努めました。	
	取組	○ 2025年度から2か年にわたる改修工事を開始しました。工事については、市ホームページや広報、館内掲示で事前に周知を行いました。	
	取組	○ 窓口券発機を活用した待ち時間の短縮や施設案内予約システム利用登録のオンライン化により、市民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	2023年度	2024年度	2025年度	2026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	97.8	99.1	99.1	99.1	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	97.8	99.1	98.8	-	(2026年度)	
施設利用率	%	目標	55.0	55.0	57.5	-	60.0	ホール及び会議室等の利用率 ※2026年度は貸出休止予定
		実績	47.9	55.0	57.7(4～12月)	-	(2030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98.8%と高い水準を維持しています。職員の資質向上を図るため、国外転入・転出や戸籍に関する届出等、時間を要する手続きについて重点的に研修を行いました。
◆ホール内に設置しているグランドピアノを活用した「だれでもピアノ」や堺第2高齢者支援センター及び堺地域子育て相談センター等と連携した福祉合同相談会等を実施したことにより、施設利用率は57.7%と目標を達成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目					(単位:千円)				
2023年度					2024年度				
A					B				
B-A					B-A				
行政費用	人件費	77,035	81,859	82,216	357	地方税	0	0	0
	うち時間外勤務手当	2,163	2,165	1,892	△ 273	保険料	0	0	0
	物件費	25,836	27,804	27,726	△ 78	国庫支出金	0	0	1,451
	うち委託料	15,274	15,447	15,797	350	都支支出金	35	39	41
	維持補修費	7,131	2,006	205	△ 1,801	分担金及負担金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	8,020	9,239	7,973
	補助費等	0	0	0	0	その他	538	421	316
	減価償却費	36,278	36,278	36,278	0	行政収入 小計(a)	8,593	9,699	9,781
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 153,287	△ 149,004	△ 151,001
	賞与・退職手当引当金繰入額	15,600	10,756	14,357	3,601	金融収支差額 (d)	△ 8	△ 7	△ 162
	行政費用 小計 (b)	161,880	158,703	160,782	2,079	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 153,295	△ 149,011	△ 151,163
	特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)					0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 153,295	△ 149,011	△ 151,163

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 82,216千円 (うち時間外勤務手当 1,892千円)	建物総合管理業務委託料 10,384千円 光熱水費 9,436千円 機器等保守点検委託料 3,825千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、357千円増加。	改修工事に伴う施設貸出の休止により、光熱水費が753千円減少。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	執務室他照明器具LED化修繕料 126千円 自動火災報知設備 煙感知器交換修繕料 79千円	小山市民センター使用料 3,222千円 戸籍手数料 1,681千円 住民票手数料 1,222千円 など
主な増減理由	非常灯バッテリー緊急修繕が完了したことにより、600千円皆減。非常照明緊急修繕が完了したことにより、273千円皆減。	改修工事に伴う施設貸出の休止により、小山市民センター使用料が939千円減少。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2025	52,455	1,406	△ 415	行政窓口取扱件数が7,356件増加したため、1件当たりのコストは415円減少しました。
		2024	45,099	1,821	△ 119	
		2023	42,455	1,940	424	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2025	44,074	1,974	662	改修工事に伴い2026年1月から施設の貸出を休止したことにより、施設利用人数が14,303人減少したため、1人当たりのコストは662円増加しました。
		2024	58,377	1,312	△ 675	
		2023	40,013	1,987	421	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2024年度末 A	2025年度末 B	差額 B-A
流動 資産	未収金			0	0	0	流動負債			11,340	11,505	165	
	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			3,004	3,005	1	
							賞与引当金			8,336	8,500	164	
固定 資産	事業 用 資 産	有形固定資産		1,509,544	1,473,266	△ 36,278	その他の流動負債			0	0	0	
		土地		841,046	841,046	0	固定負債			87,670	274,136	186,466	
		建物(取得価額)		1,631,933	1,631,933	0	地方債			36,523	220,518	183,995	
		建物減価償却累計額		△ 963,435	△ 999,713	△ 36,278	退職手当引当金			51,147	53,618	2,471	
		工作物(取得価額)		0	0	0	その他の固定負債			0	0	0	
		工作物減価償却累計額		0	0	0	負債の部合計			99,010	285,641	186,631	
	イン フラ 資 産	無形固定資産		0	0	0	純資産			1,410,534	1,187,625	△ 222,909	
		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								
	その他の固定資産		0	0	0	純資産の部合計			1,410,534	1,187,625	△ 222,909		
資産の部合計				1,509,544	1,473,266	△ 36,278	負債及び純資産の部合計		1,509,544	1,473,266	△ 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

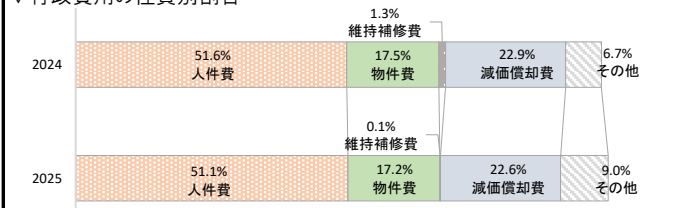
(単位:千円)

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	9,781	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	187,000
行政サービス活動支出	122,030	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	3,004
行政サービス活動収支差額(a)	△ 112,249	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)	183,996
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	71,747
				一般財源充当調整額	△ 71,747

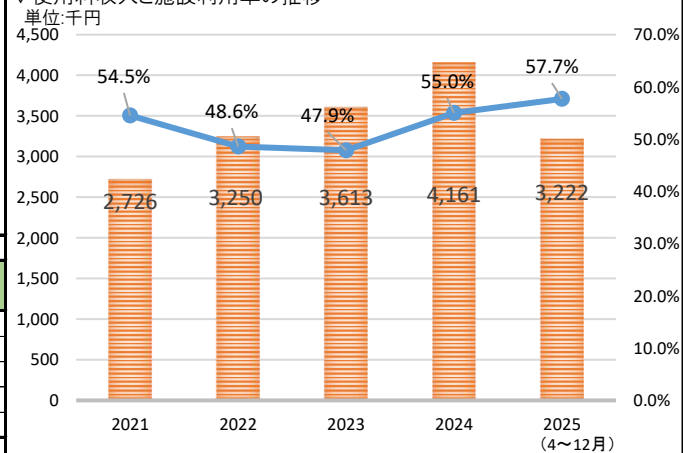
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽使用料収入と施設利用率の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2025 合計	2024 合計
住民生活関連窓口事務	2.9			6.0		8.9	9.4
小山市民センター管理事務	4.1			0.8		4.9	4.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2025年度 歳出目 合計	7.0	0.0	0.0	6.8	0.0	13.8	13.8
2024年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	7.8	0.0	13.8	

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆OJTや研修の継続的実施による知識習得や接遇意識の向上に努め、行政窓口の市民満足度は98.8%と高い水準を維持することができました。
◆施設案内予約システム利用登録のオンライン化や施設利用者向けWi-Fiルーターの貸出等、利用者の利便性向上の取り組みを積極的に周知しました。施設利用率は57.7%となり、2024年度比2.7ポイント上昇し、一定程度の効果が得られています。

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は減少傾向にあります。一方でマイナンバーカードの更新手続き等、マイナンバーカード関連の窓口での手続きは増加しています。窓口取扱件数は2024年度比7,356件増となり、1件当たりのコストは415円減少しました。
◆ホール内に設置しているグランドピアノを活用した「だれでもピアノ」や福祉合同相談会等を実施したことにより、施設利用率は2024年度比2.7ポイント上昇し、目標を超える57.7%を達成しました。

③2025年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、行政窓口の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、窓口業務の内容が変化していることに加え行政窓口の縮小化が予想されるため、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。
◆2026年1月から改修工事を実施しています。改修工事終了後も、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、職員の資質向上に係るOJTや課内研修を実施して職員間での知識の共有に取り組み、窓口対応能力の向上に努めます。◆改修工事後の施設貸出再開に向けて、利用者へ案内を送付するなど周知に努めます。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全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。

