

《住環境分野》

市民部

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民総務課	歳出目名	市民総務費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	市民ニーズを正確に把握して、多様な要望にバランス良く応えることができる施設整備を行います。市民部長を補佐し、部内及び庁内各部署との連絡・調整を図り、市民部が良質な行政サービスを提供できるように組織のマネジメントを図ります。	他自治体等の取り組み等	◆多摩26市において、将来を見据えた長期的な視点で行政窓口や集会施設の機能のあり方について示す計画を策定したのは町田市が初めてです。
所管事務	<ul style="list-style-type: none"> ◆地域センターの整備に関すること ◆行政窓口及びコミュニティセンターのあり方の見直しに関すること ◆市民部の総務事務に関すること ◆施設案内予約システムの連絡調整に関すること ◆南多摩斎場に関すること 		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆玉川学園コミュニティセンター建替事業について、引き続き関係各所と調整を図り、2021年5月の開所に向けて着実に業務を進めていく必要があります。また、工事の進捗状況について、地元住民を中心に継続して情報提供を行う必要があります。
 ◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」の策定に当たっては、庁内検討会や市民意識調査の結果を踏まえ、将来を見据えた長期的な視点で検討する必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆工事最終年度となる玉川学園コミュニティセンター建替事業について、2020年度中に建築工事及び各種設備工事が完了予定です。関係各所と十分な調整を図りながら確実な進捗管理を行います。また、工事の進捗状況について、地元住民を中心に適切な情報提供を行いながら事業を進めていきます。
 ◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン」の策定に向けて、長期的な視点で計画を策定するため、学識経験者や市民委員などで構成する検討委員会を設置します。

3.事業の成果

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

◆玉川学園コミュニティセンター建替事業について、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため工期の見直しを行ったこと等により、工事の進捗に遅れが生じましたが、2021年3月に工事が完了しました。また、地元住民を中心に工事の進捗状況等をお知らせするため、「玉川学園コミュニティセンター建て替えだより」を発行するとともに、町田市ホームページにも情報を掲載し、広く周知を図りました。
 ◆「市民センター等の未来ビジョン」策定のため、学識経験者や市民委員などで構成する「市民センター等のあり方検討委員会」を5回開催しました。また、市民ニーズの把握を目的としたワークショップ等の実施(全26回・延べ195人参加、参加者は公募市民、地区協議会、各市民センター等の利用者、町田創造プロジェクト)や、素案に対する市民意見募集を実施(90者から155件の意見)したことにより、多くの方からのご意見を反映したビジョンを策定することができました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	88,893	88,794	87,862	△ 932	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,718	1,238	3,721	2,483	保険料	0	0	0	0
物件費	28,099	27,432	37,392	9,960	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	1,517	1,795	8,635	6,840	行政収入	158	0	0	0
維持補修費	9,045	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	110,759	99,795	77,716	△ 22,079	その他	28,644	28,045	27,644	△ 401
減価償却費	0	165	165	0	行政収入 小計(a)	28,802	28,045	27,644	△ 401
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 228,231	△ 200,071	△ 184,577	15,494
賞与・退職手当引当金繰入額	20,237	11,930	9,086	△ 2,844	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	257,033	228,116	212,221	△ 15,895	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 228,231	△ 200,071	△ 184,577	15,494
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)	△ 228,231	△ 200,071	△ 184,577	15,494

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	人件費 87,862千円	決算額の主な内訳	南多摩斎場組合負担金 77,135千円 市民センター等のあり方検討委員会委員謝礼 581千円
主な増減理由	職員構成の変動により932千円減少。	主な増減理由	南多摩斎場組合負担金の減により21,971千円減少。 地域センター祭りが新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止になったことにより、地域センター祭り補助金が680千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	施設案内予約システム貸借料 19,038千円 施設案内予約システム券売機貸借料(17台) 6,061千円 施設案内予約システム予約機能改造業務委託料 2,145千円 市民センター等の未来ビジョン策定支援業務委託料 6,490千円 自動体外式除細動器(AED)貸借料(14台) 427千円 など	決算額の主な内訳	派遣職員人件費(南多摩斎場) 27,644千円
主な増減理由	市民センター等の未来ビジョン策定のため、策定支援業務委託料が6,490千円増加。施設案内予約システムの施設予約機能改造に伴う業務委託料が2,145千円増加。	主な増減理由	南多摩斎場の派遣職員人件費相当額としてその他行政収入が401千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	5,223	5,203	△ 20
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	66,613	39,588	△ 27,025	賞与引当金	5,223	5,203	△ 20
	土地	63,403	36,543	△ 26,860	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	3,375	3,375	0	固定負債	69,469	69,746	277
	建物減価償却累計額	△ 165	△ 330	△ 165	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	69,469	69,746	277
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	428,139	1,110,403	682,264	負債の部合計	74,692	74,949	257
	その他の固定資産	0	0	0	純資産	420,060	1,075,042	654,982
資産の部合計	494,752	1,149,991	655,239	純資産の部合計	420,060	1,075,042	654,982	
				負債及び純資産の部合計	494,752	1,149,991	655,239	

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	建設仮勘定
決算額の主な内訳	南多摩斎場貸付地 36,543千円	決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター仮設庁舎用みんなのトイレ 3,375千円	決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター建替事業 1,110,403千円
主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター建替用事業地を市民課に所管替えしたことにより、26,860千円減少。	主な増減理由	減価償却により、165千円減少。	主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター改築工事(3年目)により、682,264千円増加。

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

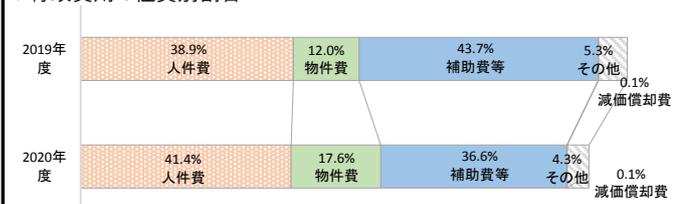
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	27,644	社会資本整備等投資活動収入	149,863	財務活動収入	488,000
行政サービス活動支出	211,799	社会資本整備等投資活動支出	682,264	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 184,155	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 532,401	財務活動収支差額(c)	488,000
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 228,556
				一般財源充当調整額	228,556

5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
市民部管理事務	3.1			0.3		3.4	3.2
建替関連事業	0.5					0.5	0.6
市民総務課管理事務	1.4			0.7		2.1	2.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	6.0
2019年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆2018年度に着工した玉川学園コミュニティセンター改築工事が完了し、建設仮勘定が1,110,403千円となりました。
- ◆「市民センター等の未来ビジョン」策定に係る費用として、策定支援業務委託料6,490千円、市民センター等のあり方検討委員会委員謝礼581千円の支出がありました。
- ◆南多摩斎場組合の火葬業務委託料等が減少したことにより、南多摩斎場組合負担金が減少しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、各市民センター・コミュニティセンター等の行政窓口や集会施設に手指・施設用消毒液を設置したことにより、物件費が3,149千円増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、地域センター祭りが中止になったことにより、地域センター祭り補助金が680千円減少しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、市民センター等の未来ビジョン策定に係る検討委員会やワークショップの一部をオンラインで実施しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆「市民センター等の未来ビジョン」の実現に向けた具体的な取り組みを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)
◆「市民センター等の未来ビジョン」の実現に向けた今後の具体的な取り組みについて「(仮称)市民センター等の未来ビジョン推進委員会」等で検討します。	◆「(仮称)市民センター等の未来ビジョン推進委員会」等での検討結果を踏まえ各事業に取り組みます。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民協働推進課	歳出目名	市民協働推進費
				事業類型	a.施設所管型

1.組織概要

組織の使命	市民・団体・事業者との協働を積極的に推進するとともに、さまざまな地域課題の解決に向けたコミュニティ活動を支援します。	取組の主体	◆町内会・自治会の加入率について、多摩26市では、八王子市、府中市、多摩市に次いで四番目に高くなっています。 ◆NPO法人数は、195団体と多摩26市では八王子市に次ぐ数となっています。 ◆企業・NPO・行政の協働による課題解決プロジェクト「つなげる30人」は、渋谷区、京都市、名古屋、気仙沼市、横浜市で行われています。
所管事務	◆市民との協働推進に係る施策の総合的な企画・調整に関すること◆市民活動の支援に関すること◆町内会及び自治会に関すること◆認可地縁による団体に関すること◆集会所施設に関すること◆地域センター(成瀬・つくし野・木曾森野・三輪)に関すること◆町田市市民フォーラムに関すること◆男女平等推進センターに関すること◆未来づくりプロジェクトのうち「地域社会づくりを基本とするまちづくりプロジェクト」に関すること		

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
町内会・自治会の加入世帯数	世帯数(%)	目標	103,600	103,600	103,600	103,600	103,600	町内会・自治会へ加入している世帯数。()内は、加入率。
		実績	102,797(52.8)	101,197(51.5)	99,949(50.34)		(2021年度)	
地区協議会の事業を支えるスタッフ数	人	目標	1,700	2,700	3,800	5,000	5,000	地区協議会の事業に関わる、地域の方々の人数。
		実績	1,834	3,182	1,656		(2021年度)	
活動の活性化につながった団体数	-	目標	-	10団体	延べ20団体	延べ30団体	延べ30団体	町田市地域活動サポートオフィスが支援し、活動の活性化につながった団体数
		実績	-	12団体	延べ35団体		(2021年度)	

◆転入者に対して町内会・自治会への加入促進のためのチラシを配布しました。また、市立小学校1年生全児童の保護者に加入促進チラシを配布しました。◆町内会・自治会連合会のホームページで、集会所施設情報、掲示板情報を掲載しました。◆地域課題解決を行うまちづくりプロジェクトとして、地区協議会、NPO法人や企業などが参加し「まちだをつなげる30人」を2020年8月から2021年3月に実施し、8つのプロジェクトが活動を開始しました。◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため「地区協議会活動報告会」が中止となりましたが、地区協議会の活動内容やその魅力を市民に周知するため2021年3月に地区協議会のPR冊子を作成しました。◆町田市地域活動サポートオフィスが、団体に対する相談受付や講座の実施を通して23団体の活動を活性化させました。◆所管施設の管理運営に必要な施設修繕を実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	209,952	213,355	208,538	△ 4,817	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	8,011	7,015	6,280	△ 735	保険料	0	0	0	0
物件費	156,276	184,777	179,858	△ 4,919	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	87,225	115,910	115,711	△ 199	都支支出金	751	357	284	△ 73
維持補修費	5,657	2,727	8,707	5,980	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	25,799	24,181	16,296	△ 7,885
補助費等	118,526	140,435	105,097	△ 35,338	その他	17,181	19,101	10,433	△ 8,668
減価償却費	151,761	138,646	139,230	584	行政収入 小計(a)	43,731	43,639	27,013	△ 16,626
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 607,393	△ 660,839	△ 638,244	22,595
賞与・退職手当引当金繰入額	8,952	24,538	23,827	△ 711	金融収支差額 (d)	△ 4,563	△ 3,596	△ 2,585	1,011
行政費用 小計 (b)	651,124	704,478	665,257	△ 39,221	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 611,956	△ 664,435	△ 640,829	23,606
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	26,599	0	△ 26,599
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	26,599	0	△ 26,599	当期収支差額 (e)+(h)	△ 611,956	△ 637,836	△ 640,829	△ 2,993

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	維持補修費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	玉川学園さくらんぼホール床等改修工事 2,311千円 玉川学園さくらんぼホール集会所照明修繕 1,298千円 事務所床修繕(張り替え) 1,287千円 市民フォーラム4階電気メーター修繕 293千円 トイレ洗浄機能便座ほか修繕 148千円 など	決算額の主な内訳	コミュニティセンター使用料(成瀬・つくし野・木曾森野・三輪) 10,862千円 市民フォーラム使用料 5,031千円 男女平等推進センター使用料 403千円
主な増減理由	玉川学園さくらんぼホール床等改修工事等により施設修繕料が3,356千円増加。 計画的な修繕として、市民フォーラムの床(カーペットタイル)張替修繕を実施したことにより1,287千円増加。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため施設貸し出しを制限したことによる施設利用の減少により、7,885千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	集会所施設整備事業補助金 32,384千円 サウスフロントタワー町田管理組合負担金 34,987千円 町内会・自治会補助金 23,166千円 地区協議会補助金 5,720千円 町内会・自治会連合会補助金 2,400千円 など	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 2,038千円(三輪コミュニティセンター) 災害対応型自動販売機設置に係る貸付料 996千円 町田山崎団地集会所土地賃料・共益費 396千円 複写機等使用料 176千円(成瀬コミュニティセンター) 自動販売機使用料 129千円(三輪コミュニティセンター) など
主な増減理由	集会所施設整備の申請の減少(新築1件、改修5件)等により、集会所施設整備事業補助金が31,168千円減少。 サウスフロントタワー町田施設全体の修繕料が前年度より高額であったことにより、修繕負担金が735千円増加。	主な増減理由	2020年度コミュニティセンター助成事業に採択されなかったことにより、8,100千円の減少。災害対応型自動販売機設置における貸付料の減収により、420千円の減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	72,605	68,378	△ 4,227		
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	63,777	58,786	△ 4,991	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	10,252,743	10,153,176	△ 99,567		賞与引当金	8,828	9,592	764
		土地	7,191,303	7,202,086	10,783		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	4,790,666	4,818,399	27,733	固定負債	857,179	826,156	△ 31,023	
		建物減価償却累計額	△ 1,730,130	△ 1,868,916	△ 138,786		地方債	739,763	700,977	△ 38,786
		工作物(取得価額)	1,413	5,067	3,654		退職手当引当金	117,416	125,179	7,763
	工作物減価償却累計額	△ 509	△ 3,460	△ 2,951		その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	403	353	△ 50	繰延収益	0	0	0		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0		負債の部合計	929,784	894,534	△ 35,250
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	9,332,162	9,267,795	△ 64,367	
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	9,332,162	9,267,795	△ 64,367	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計	10,261,946	10,162,329	△ 99,617		
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	8,800	8,800	0							
資産の部合計		10,261,946	10,162,329	△ 99,617						

④貸借対照表の特徴的事項

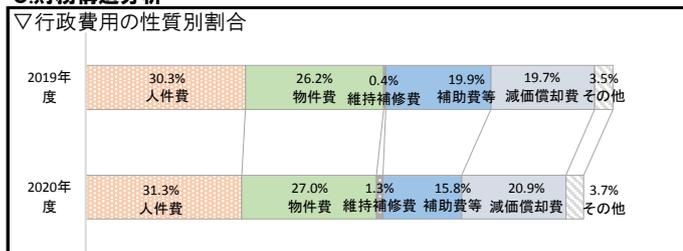
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	工作物(事業用資産)
決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 1,733,140千円 三輪コミュニティセンター 488,151千円 鶴川いちょう会館 327,201千円 など	決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 2,778,570千円 つくし野コミュニティセンター 27,733千円 など	決算額の主な内訳	小野路宿通り板塀 3,654千円 工作物(三輪コミュニティセンター駐輪場)1,413千円
主な増減理由	公有財産引き継ぎなどにより、10,783千円増加。	主な増減理由	つくし野コミュニティセンターの空調設備改修工事により、27,733千円増加。	主な増減理由	公有財産引き継ぎにより、3,654千円の増加。

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

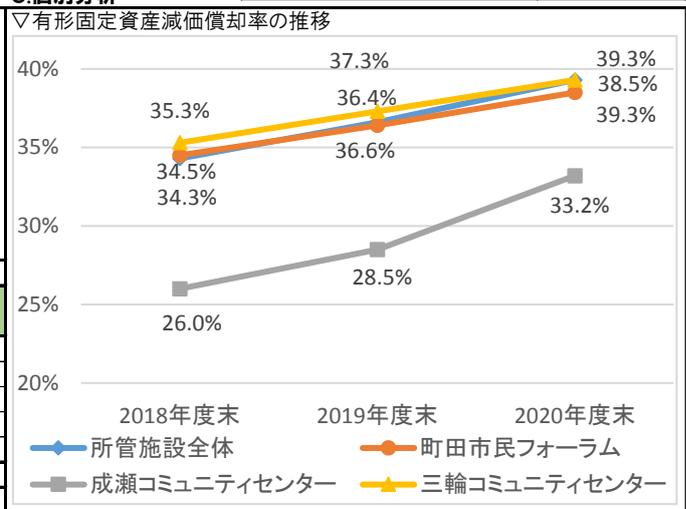
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	27,014	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	20,000
行政サービス活動支出	520,085	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	63,777
行政サービス活動収支差額(a)	△ 493,071	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)	△ 43,777
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 536,848
				一般財源充当調整額	536,848

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
市民協働推進事務	4.8	5.7		0.1		10.6	10.7
町内会・自治会事務	3.5					3.5	3.5
地域センター管理・庶務事務	2.8	1.1	1.0	3.3	1.0	9.2	9.7
男女平等推進センター事務	3.2	1.1		0.3	0.4	5.0	4.6
市民フォーラム管理事務	0.9			1.1	0.6	2.6	2.1
2020年度 歳出目 合計	15.2	7.9	1.0	4.8	2.0	30.9	30.6
2019年度 歳出目 合計	15.6	9.0	1.0	3.9	1.1	30.6	

7.総括

①成果および財務の分析

◆転入者等に町内会・自治会の加入案内チラシの配布を行いました。加入世帯数は減少しています。また、町内会・自治会連合会のホームページを通じ、集会施設、掲示物等地域情報の掲載を行ったほか、町内会・自治会の運営に関する相談対応などを行っています。◆10地区の地区協議会で35事業を実施し、延べ1,656名の方がスタッフとして活動に参加しました。◆町田市地域活動サポートオフィスが、団体に対する相談受付や講座の実施を通して23団体の活動を活性化させました。なお、人件費は4,643千円減少しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆町内会・自治会活動が大幅に縮小され、地域のイベントはほとんど実施されませんでした。そこで、オンラインでも活動できるよう、町内会・自治会連合会のオンライン環境を整備し、地区長会や会長研修会をオンラインで実施しました。◆地区協議会においても活動が制限され、実施事業数が大幅に減少しました。◆対面集合形式で実施する予定であった講座を、全てオンラインによる方法とする等の業務委託契約の内容変更を年度途中に行い、当初28,160千円であった物件費(委託料)が24,160千円に減額となりました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆コロナ禍により町内会・自治会を退会する人が増えるなか、コロナ禍でも町内会・自治会の存在意義を高められるようにする必要があります。◆地区協議会の活動や魅力をより多くの方に知ってもらうため、NPO法人や企業をはじめとした地域の多様な主体と協働し、地域の可能性を引き出すための「まちだをつなげる30人」の取組の輪を広げていく必要があります。◆団体に対する寄付やボランティアなど、市民の社会参加の機会を増やす取組や、町田市地域活動サポートオフィスの事業等を広く市民に周知し、地域の課題解決のアクションを呼び起こしていく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆町内会・自治会におけるオンライン環境の整備を進めます。◆「まちだをつなげる30人」により、地域の多様な主体との協働を進めます。◆町田市地域活動サポートオフィスによる、事業計画を策定する連続講座を軸とした、各団体のニーズに沿った支援を行うことで団体活動の活性化を図ります。	◆オンラインを活用して地縁のネットワークを活性化します。◆地区協議会を中心に、地域の多様な主体と協働するプラットフォームを活性化します。◆町田市地域活動サポートオフィスによる団体支援の基金設立の検討を行う等、団体の活性化に向けた取組を進めます。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	集会施設事業	事業類型	2:施設運営型
------	---------	-------	--------	------	---------

1.事業概要

事業目的	町内会・自治会の地域活動の拠点となる集会施設の整備に要する経費の一部を補助することにより、広く地域コミュニティ活動の場である集会施設の整備を支援し、地域コミュニティ活動の発展に寄与し、さらに建物の長寿命化を図ります。また、専門家とともに啓発活動を実施し、適切な施設の維持管理や利用促進を促します。						
基本情報	根拠法令等 町田市町内会・自治会集会施設整備事業補助金交付要綱						
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	鶴川いちょう会館ほか265施設	
	集会施設利用者数 (単位:人)	609,718	577,574	422,289	建設年月日	-	
					2018年度	2019年度	2020年度
				有形固定資産減価償却率	61.7%	64.3%	67.1%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆集会施設を所有する町内会・自治会は、集会施設の運営方法、維持管理や役員の事務負担軽減等についての悩みを持っていますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で個別相談会の開催を見合わせています。個別相談会の実施方法について、新型コロナウイルス感染症防止策を講じながらも効率的、効果的な方法を検討する必要があります。◆新型コロナウイルス感染症の影響があるなか、集会施設をどのように管理運営していくべきか、個々の集会施設の状況に合わせた方法について、町内会・自治会とともに考えていく必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
集会施設利用者数	人	目標	610,000	615,000	620,000	625,000	630,000	「整備補助金支出」の対象となった集会施設の利用者数
		実績	609,718	577,574	422,289		(2022年度)	
個別相談会の開催回数	回	目標	5	5	5	5	5	町内会・自治会の集会施設の維持管理についての個別相談会の開催回数
		実績	4	2	0		(2022年度)	

成果の説明 ◆「集会施設整備事業補助制度」により集会施設の新築1件、改修5件に対し補助金を支出し、施設整備がなされ、機能的な向上や建物の長寿命化が図られています。地域住民の身近な活動拠点として多くの人に利用されています。
◆新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、個別相談会を開催することが出来ませんでした。また、集会施設利用者数についても、閉館等の利用制限を行ったことにより、利用者数が2019年度と比べ約155,000人減少しました。
◆ホームページや通知を通じ、安心して集会施設を利用してもらうための感染症防止策について情報提供しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	6,276	6,778	6,703	△ 75	地方税	0	0	0	0
物件費	5,623	4,405	6,064	1,659	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	2,874	3,044	4,703	1,659	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	335	429	3,609	3,180	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	37,168	63,552	32,384	△ 31,168	その他	6,924	9,912	1,392	△ 8,520
減価償却費	5,466	5,466	5,831	365	行政収入 小計(a)	6,924	9,912	1,392	△ 8,520
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 48,323	△ 72,155	△ 54,297	17,858
賞与・退職手当引当金繰入額	379	1,437	1,098	△ 339	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	55,247	82,067	55,689	△ 26,378	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 48,323	△ 72,155	△ 54,297	17,858
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	1,391	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	1,391	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 46,932	△ 72,155	△ 54,297	17,858

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	集会施設整備制度支援業務委託 1,650千円 剪定・除草委託料 1,047千円 金森センターかわせみ土地賃借料 964千円 など	決算額の主な内訳	玉川学園さくらんぼホール集会室照明修繕料 1,298千円 玉川学園さくらんぼホール床等改修工事費 2,311千円
主な増減理由	集会所用地の樹木剪定作業の減少により、剪定・除草委託料が105千円減少。測量事業の実施に伴い測量委託料が1,505千円の増加。	主な増減理由	玉川学園さくらんぼホール集会室照明修繕により施設修繕料が3,356千円増加し、維持補修費の合計として3,180千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	新築工事(1件) 20,000千円 改修工事(5件) 12,384千円	決算額の主な内訳	災害対応型自動販売機設置に係る貸付料 996千円 町田山崎団地集会所土地賃料・共益費 396千円
主な増減理由	集会施設整備事業補助金の減少(新築1件、改修5件)により、補助費等が31,168千円減少。	主な増減理由	2020年度コミュニティセンター助成事業に集会施設事業が採択されなかったことにより、8,100千円の減少。

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
集会施設利用者1人あたりコスト	人	2020	422,289	132	△ 10	施設利用者数は減少しましたが、補助費等が減少したため単位あたりのコストは10円減少しました。
		2019	577,574	142	51	
		2018	609,718	91	△ 6	
		2020				
		2019				
		2018				
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

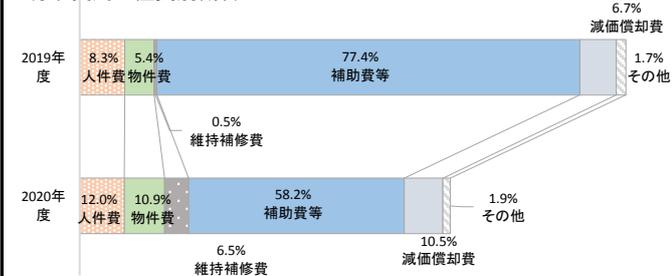
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	440	453	13	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	
固定資産	有形固定資産	4,855,022	4,861,070	6,048		賞与引当金	440	453	
	土地	4,779,702	4,790,485	10,783		その他の流動負債	0	0	
	建物(取得価額)	210,887	210,887	0	固定負債	5,852	6,178	326	
	建物減価償却累計額	△ 135,567	△ 141,033	△ 5,466		地方債	0	0	
	工作物(取得価額)	0	3,654	3,654		退職手当引当金	5,852	6,178	
	工作物減価償却累計額	0	△ 2,923	△ 2,923		その他の固定負債	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0	
		土地	0	0	0	負債の部合計	6,292	6,631	339
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	4,848,730	4,854,439	5,709
	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	4,848,730	4,854,439	5,709	
	資産の部合計	4,855,022	4,861,070	6,048	負債及び純資産の部合計	4,855,022	4,861,070	6,048	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	工作物(事業用資産)
決算額の主な内訳	鶴川いちょう会館 327,201千円 すずかけ会館 266,000千円 成瀬会館 264,386千円 など	決算額の主な内訳	コミュニティセンター忠生 79,668千円 原町田6丁目集会施設 37,250千円 さかいがわ会館 49,366千円 など	決算額の主な内訳	小野路宿通り板塀 3,654千円
主な増減理由	公有財産引き継ぎなどにより、10,783千円の増加。	主な増減理由	減価償却により、5,466千円減少。	主な増減理由	公有財産引き継ぎにより、3,654千円の増加。

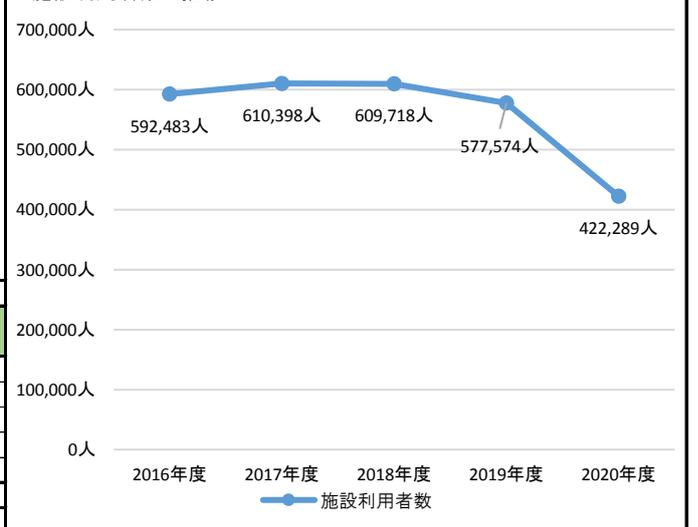
5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽施設利用者数の推移



▽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)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
集会施設事業事務	0.8					0.8	0.8	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8		
2019年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8			

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆集会施設整備補助として新築1件、改修5件の補助をしました。
- ◆土地(事業用資産)の増加は集会施設用地の財産引き継ぎ2箇所と売却可能資産1箇所の価格修正によるものです。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、集会施設の維持管理についての個別相談会を開催することが出来ませんでした。また、集会施設利用者数についても、閉館等の利用制限を行ったことにより、2020年度の利用者数が2019年度と比べ約155,000人減少しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆集会施設を所有する町内会・自治会は、集会施設の運営方法、維持管理や役員の事務負担軽減等についての悩みを持っていますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で個別相談会の開催を見合わせています。そのため、個別相談会に代わる啓発活動等を検討する必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症の影響があり利用者数が減少してくなく、集会施設をどのように管理運営していくべきか、個々の集会施設の状況に合わせた運営方法について、町内会・自治会とともに考えていく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆コロナ禍においても安心して集会施設を利用してもらうための必要な情報提供等を行っていきます。 ◆個別相談会に代わる啓発活動等について、効率的、効果的な方法を町内会・自治会とともに検討し、実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆築30年以上経過する集会施設が増加していく中、施設の効果的な管理運営について、集会施設のあり方を検討していきます。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	市民フォーラム事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	-----------	------	--------------

1.事業概要

事業目的	男女平等参画社会の形成を促進し、消費者の保護を図る施策を推進します。 市民の自主的な社会貢献活動やその他の市民活動及び文化活動の拠点を提供します。					
基本情報	根拠法令等 町田市民フォーラム条例、町田市民フォーラム条例施行規則					
	2018年度			2019年度		
	2020年度			施設の名称		
	使用料収入 (単位:千円)			建設年月日		
5,031			町田市民フォーラム			
5.0%			1999年10月29日			
4.5%			2018年度			
3.0%			2019年度			
			2020年度			
			有形固定資産減価償却率			
			34.5%			
			36.4%			
			38.5%			

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇建物借上料の削減に向けて、市民フォーラム共有床の地権者分の購入を進めていく必要があります。
 ◇費用対効果を考えた適切な修繕を行い、施設や設備の機能と価値を維持していく必要があります。
 ◆新型コロナウイルス感染症拡大防止を意識しながら、市民のみならず活動の場を提供していく必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◇市民フォーラム共有床の地権者に対し、購入を目指し交渉を引き続き行っていきます。
 ◆施設や設備の修繕については利用者や関係部署と協議しながら、優先順位の高いものから行います。
 ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸し出しをおこないます。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	73.0	73.0	73.0	65.0	74.0	町田市民フォーラムの施設利用率 (ホールほか9室場)
		実績	71.6	66.8	52.9		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明
 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は52.9%でした。
 ◆市民フォーラム共有床の地権者に対し市への売却の意思を確認しましたが、売却の意思はありませんでした。
 ◆貸出施設の古くなった物品の買い替えや故障箇所の修繕を行い、安全、安心な施設利用ができるようにしました。
 ◆施設を安心して利用できるように、ホームページ、予約システムや施設への掲示により感染防止を注意喚起しました。
 ◆様々な事業(くらしフェア、男女平等フェスティバルなど)が中止やリモートでの開催になり、施設利用や来館者が減りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	12,720	11,601	12,533	932	地方税	0	0	0	0
物件費	63,609	65,019	59,829	△ 5,190	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	18,884	19,953	18,022	△ 1,931	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,901	737	2,045	1,308	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費	0	0	0	0	使用料及手数料	8,660	7,669	5,031	△ 2,638
補助費等	36,474	35,623	36,358	735	その他	4,437	3,985	2,990	△ 995
減価償却費	58,126	58,126	58,345	219	行政収入 小計(a)	13,097	11,654	8,021	△ 3,633
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 160,284	△ 160,087	△ 162,435	△ 2,348
賞与・退職手当引当金繰入額	551	635	1,346	711	金融収支差額 (d)	△ 1,375	△ 694	0	694
行政費用 小計 (b)	173,381	171,741	170,456	△ 1,285	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 161,659	△ 160,781	△ 162,435	△ 1,654
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	643	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	643	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 161,016	△ 160,781	△ 162,435	△ 1,654

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	共有床賃貸借料 24,109千円 光熱水費 14,315千円 施設貸出管理業務委託料 8,558千円 など	決算額の主な内訳	市民フォーラム使用料 5,031千円
主な増減理由	電気等使用量の減少により、光熱水費が2,614千円減少。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため施設貸し出しを中止したことなどにより、施設貸出管理業務委託料が1,411千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため施設貸し出しを中止したことなどにより、使用料が2,638千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	補助費等
決算額の主な内訳	事務所床修繕(張り替え) 1,287千円 4階電気メーター修繕 293千円 トイレ洗浄機能便座ほか修繕 147千円 など	決算額の主な内訳	サウスフロントタワー町田管理組合負担金 34,987千円 サウスフロントタワー町田施設修繕負担金 1,371千円
主な増減理由	計画的な修繕として、事務所の床(カーペットタイル)張替修繕を実施したことにより、1,287千円増加。	主な増減理由	サウスフロントタワー町田施設全体の修繕費が2019年度より上回ったことにより、修繕負担金が735千円増加。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
床面積1㎡あたりのコスト	㎡	2020	4,465	38,176	△ 288	物件費(光熱水費、施設貸出管理委託料)の減少により、床面積1㎡あたりのコストが288円減少しました。
		2019	4,465	38,464	△ 367	
		2018	4,465	38,831	△ 2,622	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2020	48,562	3,510	2,135	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため施設貸し出しを中止したことなどのため、利用者の減少により、センター施設利用者1人あたりコストが2,135円増加しました。
		2019	124,911	1,375	190	
		2018	146,253	1,185	△ 59	
開所日数1日あたりコスト	日	2020	359	474,808	△ 2,250	物件費(光熱水費、施設貸出管理委託料)の減少により、開所日数1日あたりのコストが2,250円減少しました。
		2019	360	477,058	△ 5,897	
		2018	359	482,955	△ 32,610	

④貸借対照表

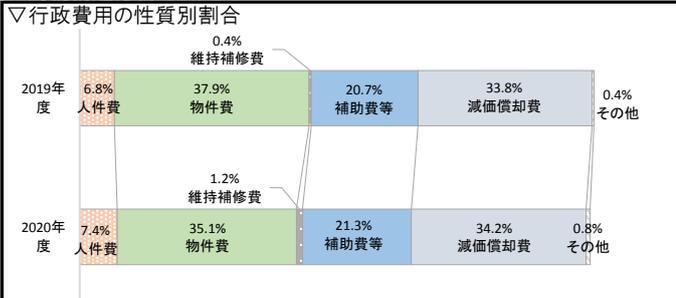
(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	545	649	104
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	3,510,067	3,451,722	△ 58,345	地方債	0	0	0
	土地	1,733,140	1,733,140	0	賞与引当金	545	649	104
	建物(取得価額)	2,778,570	2,778,570	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 1,001,643	△ 1,059,988	△ 58,345	固定負債	7,251	7,557	306
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	7,251	7,557	306
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	7,796	8,206	410
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	3,502,271	3,443,516	△ 58,755	
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0	純資産の部合計	3,502,271	3,443,516	△ 58,755	
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	3,510,067	3,451,722	△ 58,345	
その他の固定資産	0	0	0					
資産の部合計	3,510,067	3,451,722	△ 58,345					

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 1,733,140千円	決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 2,778,570千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により58,345千円の減少。	主な増減理由	

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
市民フォーラム管理事務	0.9			1.1	0.6	2.6	2.1
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	1.1	0.6	2.6	2.1
2019年度 特定事業 合計	1.0	0.0	0.0	0.8	0.3	2.1	

7.総括

①成果および財務の分析

◆建設から21年が経過し、施設の設備や備品が老朽化してきています。そのため毎年度、施設の維持管理費に高額な費用がかかっています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は13.9ポイント減少し52.9%でした。
 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が34.4%減少しました。
 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、光熱水費が15.4%減少し、施設貸出管理委託料が14.1%減少しました。

③2020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、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努め、市民活動及び文化活動の拠点を提供していく必要があります。
 ◆市民活動及び文化活動に支障が無いよう適切に修繕を行い、施設や設備の機能と価値を維持していく必要があります。

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)
◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設利用の可否や安全で安心して利用できるよう、速やかに情報発信を行います。 ◆施設や設備の修繕と整備について、利用者の安全と利用向上にむけて適切に行います。	◆公共施設再編計画に基づく、市民フォーラムの管理運営方法について検討します。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	成瀬コミュニティセンター事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	----------------	------	--------------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				施設の名称	成瀬コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	2018年度	2019年度	2020年度	建設年月日	1987年12月16日・2016年5月20日		
	受益者負担比率	6.1%	6.8%	4.7%		2018年度	2019年度	2020年度
					有形固定資産減価償却率	26.0%	28.5%	33.2%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、密集・密接・密閉を避けた方法での施設利用についての検討が必要です。
 ◆夜間の施設利用について、若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
 ◇今後維持補修のためのコストが発生することが予想されるため、効率的に施設を維持していくための取り組みが必要です。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
 ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
 ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	60.0	65.0	65.0	60.0	65.0	成瀬コミュニティセンターの施設利用率(ホールほか8室場)
		実績	61.3	60.3	52.7		(2022年度)	
		目標						
		実績						

成果 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限により、施設利用率は52.7%でした。
 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などの予防措置を講じながら施設貸出を行いました。
 説明 ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知しました。
 明 ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	8,656	7,992	8,078	86	地方税	0	0	0	0
物件費	21,695	22,188	21,732	△ 456	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,893	16,701	16,326	△ 375	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	22	98	67	△ 31	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費	0	0	0	0	使用料及手数料	6,240	6,046	4,175	△ 1,871
補助費等	0	0	0	0	その他	254	246	403	157
減価償却費	72,241	59,125	59,125	0	行政収入 小計(a)	6,494	6,292	4,578	△ 1,714
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 96,219	△ 83,188	△ 84,470	△ 1,282
賞与・退職手当引当金繰入額	99	77	46	△ 31	金融収支差額(d)	△ 2,395	△ 2,317	△ 2,219	98
行政費用 小計(b)	102,713	89,480	89,048	△ 432	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 98,614	△ 85,505	△ 86,689	△ 1,184
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	164	26,880	380	△ 26,500
特別収支差額(f)-(g)=(h)	164	26,880	380	△ 26,500	当期収支差額(e)+(h)	△ 98,450	△ 58,625	△ 86,309	△ 27,684

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 13,242千円 光熱水費 4,575千円 舞台照明・ホール音響設備保守点検業務委託 1,144千円 など	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター使用料 4,175千円
主な増減理由	2019年度にPCB廃棄物処分が終了したことにより、産業廃棄物処分業務委託料が458千円減少。緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、光熱水費が145千円減少。	主な増減理由	緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、使用料が1,871千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	ホールエアコン修繕 67千円	決算額の主な内訳	自動販売機使用料 227千円 複写機等使用料 176千円
主な増減理由	2019年度は3件の修繕を行ったが、2020年度はホールエアコン修繕(67千円)1件だったため、31千円減少。	主な増減理由	災害時対応型自動販売機の設置に伴う貸付料等により、自動販売機使用料が205千円増加。使用枚数の減少により、複写機等使用料が48千円減少。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2020	1,850	48,134	△ 234	物件費等が減少したことにより、床面積1㎡あたりのコストが234円減少しました。
		2019	1,850	48,368	△ 7,153	
		2018	1,850	55,521	△ 1,456	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	34,100	2,611	1,136	施設利用者数が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが1,136円増加しました。
		2019	60,675	1,475	△ 125	
		2018	64,195	1,600	112	
開館日数1日あたりコスト	日	2020	347	256,622	△ 504	物件費等が減少したことにより、開館日数1日あたりのコストが504円減少しました。
		2019	348	257,126	△ 38,877	
		2018	347	296,003	△ 7,766	

④貸借対照表

(単位:千円)

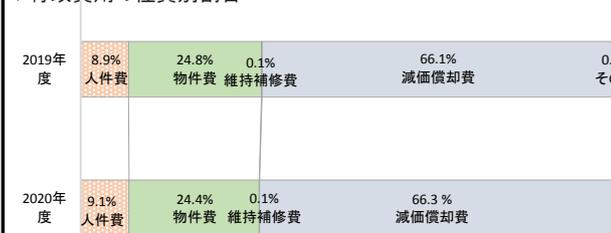
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	42,618	42,637	19	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	42,541	42,591	
固定資産	有形固定資産	1,043,060	983,935	△ 59,125		賞与引当金	77	46	
	土地	148,821	148,821	0		その他の流動負債	0	0	
	建物(取得価額)	1,248,079	1,248,079	0	固定負債	653,277	610,274	△ 43,003	
	建物減価償却累計額	△ 353,840	△ 412,965	△ 59,125	地方債	652,247	609,656	△ 42,591	
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	1,030	618	△ 412
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	695,895	652,911	△ 42,984	
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	352,965	336,824	△ 16,141	
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0	純資産の部合計	352,965	336,824	△ 16,141		
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,048,860	989,735	△ 59,125		
その他の固定資産	5,800	5,800	0						
資産の部合計	1,048,860	989,735	△ 59,125						

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	地方債(固定負債)
決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター 148,821千円	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター 1,248,079千円	決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター 609,656千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により59,125千円減少。	主な増減理由	増減なし

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽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)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
成瀬コミュニティセンター管理事務	0.1	1.1		0.2		1.4	1.2	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.1	1.1	0.0	0.0	0.2	1.4	1.2		
2019年度 特定事業 合計	0.1	1.0	0.0	0.0	0.1	1.2			

7.総括

①成果および財務の分析

◆午前・午後の施設利用率60.0%に比べ、夜間の施設利用率は31.9%と低くなっています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が30.9%減少しました。
- ◆安全な施設貸出を実施できましたが、施設利用者数が減少したことにより利用者1人あたりのコストが高くなっています。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う夜間利用自粛等もあり、期待した効果は得られませんでした。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限等について、適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、引き続き若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◆今後維持補修のためのコストが発生することが予想されるため、効率的に施設を維持していくための取り組みが必要です。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設利用の可否等について速やかに情報発信を行います。 ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」や、施設の利用方法について周知します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆効果的・効率的な施設運営に向けて民間活力の導入を検討します。 ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕・改修を行います。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	木曾森野コミュニティセンター事業	事業類型	1:施設運営受益者負担型
------	---------	-------	------------------	------	--------------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				施設の名称	木曾森野コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	2018年度	2019年度	2020年度	建設年月日	-		
	受益者負担比率	19.8%	18.9%	13.2%		2018年度	2019年度	2020年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	70.0	70.0	70.0	60.0	70.0	木曾森野コミュニティセンターの利用率(ホールほか4室)
		実績	58.3	58.9	54.5		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限により、施設利用率は54.5%でした。
 - ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などの予防措置を講じながら施設貸出を行いました。
- 説明
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知しました。
 - ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	4,425	5,195	4,300	△ 895	地方税	0	0	0	0
物件費	13,213	13,166	13,583	417	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,350	9,763	10,297	534	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	415	103	1,487	1,384	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費	0	0	0	0	使用料及手数料	3,595	3,541	2,574	△ 967
補助費等	0	0	0	0	その他	265	269	183	△ 86
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	3,860	3,810	2,757	△ 1,053
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 14,318	△ 14,952	△ 16,748	△ 1,796
賞与・退職手当引当金繰入額	125	298	135	△ 163	金融収支差額(d)	△ 2	△ 2	△ 2	0
行政費用 小計(b)	18,178	18,762	19,505	743	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 14,320	△ 14,954	△ 16,750	△ 1,796
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	0	0	16	16
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	16	16	当期収支差額(e)+(h)	△ 14,320	△ 14,954	△ 16,734	△ 1,780

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,962千円 光熱水費 2,653千円 空調設備保守点検業務委託 1,034千円 など	決算額の主な内訳	木曾森野コミュニティセンター使用料 2,574千円
主な増減理由	単価の上昇により、建物総合管理業務委託料が429千円増加。緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、光熱水費が132千円減少。PCB含有検査により、検査業務委託料が66千円増加。	主な増減理由	緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、使用料が967千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	ホール照明修繕 867千円 駐車場サイン修繕 281千円 和室照明器具修繕 154千円 など	決算額の主な内訳	自動販売機使用料 95千円 複写機等使用料 88千円
主な増減理由	2019年度は少額修繕が4件だったが、2020年度はホール照明修繕(867千円)等7件の修繕を行ったため、1,384千円増加。	主な増減理由	使用枚数の減少により、複写機等使用料が91千円減少。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2020	1,000	19,505	743	維持補修費等が増加したことにより、床面積1㎡あたりコストが743円増加しました。
		2019	1,000	18,762	584	
		2018	1,000	18,178	△ 24,346	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	20,010	975	413	施設利用者数が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりコストが413円増加しました。
		2019	33,392	562	50	
		2018	35,493	512	△ 556	
開館日数1日あたりコスト	日	2020	347	56,210	2,296	維持補修費等が増加したことにより、開館日数1日あたりコストが2,296円増加しました。
		2019	348	53,914	1,528	
		2018	347	52,386	△ 70,162	

④貸借対照表

(単位:千円)

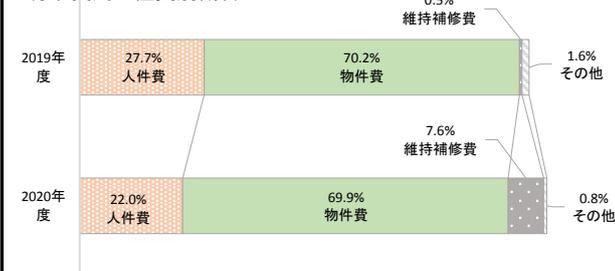
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		2,494	2,579	85	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	2,444	2,444	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	50	135	85
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債		17,777	15,285	△ 2,492
		建物減価償却累計額	0	0	0		地方債	17,111	14,667	△ 2,444
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	666	618	△ 48
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益		0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0		負債の部合計	20,271	17,864	△ 2,407
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 20,271	△ 17,864	2,407
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 20,271	△ 17,864	2,407	
無形固定資産		0	0	0		負債及び純資産の部合計	0	0	0	
	建設仮勘定	0	0	0						
	その他の固定資産	0	0	0						
	資産の部合計	0	0	0						

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

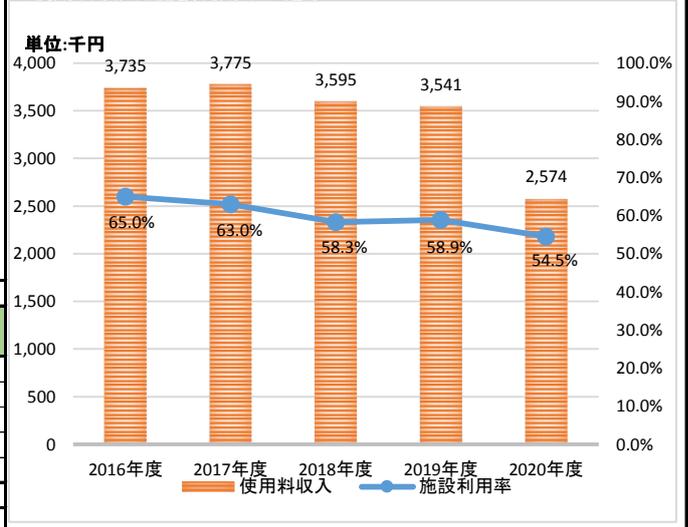
5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽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)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
木曾森野コミュニティセンター管理事務	0.1			1.0	0.3	1.4	1.5	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.0	1.0	0.3	1.4	1.5		
2019年度 特定事業 合計	0.1	0.2	0.0	1.0	0.2	1.5			

7.総括

①成果および財務の分析

◆午前・午後の施設利用率64.9%に比べ、夜間の施設利用率は24.8%と低くなっています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が40.2%減少しました。
- ◆安全な施設貸出を実施できましたが、施設利用者数が減少したことにより利用者1人あたりのコストが高くなっています。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う夜間利用自粛等もあり、期待した効果は得られませんでした。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限等について、適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、引き続き若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◆今後維持補修のためのコストが発生することが予想されるため、効率的に施設を維持していくための取り組みが必要です。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設利用の可否等について速やかに情報発信を行います。 ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」や、施設の利用方法について周知します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆効果的・効率的な施設運営に向けて民間活力の導入を検討します。 ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕・改修を行います。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	三輪コミュニティセンター事業	事業類型	1.施設運営受益者負担型
------	---------	-------	----------------	------	--------------

1.事業概要

事業目的	三輪コミュニティセンター事業の目的は、地域住民の文化活動の高揚と福祉の増進を図るため、センターの管理運営及び施設の貸出業務を行うことです。				
基本情報	根拠法令等				
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称
	使用料収入 (単位:千円)	2,845	2,692	2,036	三輪コミュニティセンター
	受益者負担比率	9.7%	9.3%	7.0%	建設年月日

		2018年度	2019年度	2020年度		2018年度	2019年度	2020年度
					有形固定資産減価償却率	35.3%	37.3%	39.3%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	55.0	55.0	55.0	50.0	55.0	三輪コミュニティセンターの施設利用率(ホールほか6室場)
		実績	48.8	46.8	44.3		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限により、施設利用率は44.3%でした。
 - ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などの予防措置を講じながら施設貸出を行いました。
- 説明
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知しました。
 - ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	5,689	5,317	4,942	△ 375	地方税	0	0	0	0
物件費	16,270	16,813	17,004	191	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	10,284	11,067	11,419	352	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	983	466	1,104	638	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	2,845	2,692	2,036	△ 656
補助費等	0	0	0	0	その他	2,298	2,263	2,240	△ 23
減価償却費	6,191	6,191	6,191	0	行政収入 小計(a)	5,143	4,955	4,276	△ 679
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 24,078	△ 23,909	△ 25,011	△ 1,102
賞与・退職手当引当金繰入額	88	77	46	△ 31	金融収支差額 (d)	△ 716	△ 508	△ 296	212
行政費用 小計 (b)	29,221	28,864	29,287	423	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 24,794	△ 24,417	△ 25,307	△ 890
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	247	127	380	253
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	247	127	380	253	当期収支差額 (e)+(h)	△ 24,547	△ 24,290	△ 24,927	△ 637

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 8,382千円 光熱水費 4,818千円 空調設備保守点検業務委託 1,342千円 など	決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター使用料 2,036千円
主な増減理由	単価の上昇により、建物総合管理業務委託料が273千円増加。緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、光熱水費が223千円減少。PCB含有検査により、検査業務委託料が44千円増加。	主な増減理由	緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、使用料が656千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	受水槽FMバルブ交換修繕 487千円 扉金物交換修繕 188千円 卓球台置場ヒンジ交換修繕 160千円 など	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 2,038千円 自動販売機使用料 129千円 複写機等使用料 73千円
主な増減理由	2019年度は少額修繕が2件だったが、2020年度は受水槽FMバルブ修繕(487千円)等8件の修繕を行ったため、638千円増加。	主な増減理由	災害時対応型自動販売機の設置に伴う貸付料等により、自動販売機使用料が107千円増加。緊急事態宣言に伴う施設の利用制限により、デイスサービス三輪の光熱水費使用料が77千円減少。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2020	1,488	19,682	284	維持補修費等が増加したことにより、床面積1㎡あたりのコストが284円増加しました。
		2019	1,488	19,398	△ 240	
		2018	1,488	19,638	△ 5,788	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	16,530	1,772	784	施設利用者数が減少したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが784円増加しました。
		2019	29,227	988	77	
		2018	32,079	911	△ 179	
開館日数1日あたりコスト	日	2020	347	84,401	1,458	維持補修費等が増加したことにより、開館日数1日あたりのコストが1,458円増加しました。
		2019	348	82,943	△ 1,267	
		2018	347	84,210	△ 24,822	

④貸借対照表

(単位:千円)

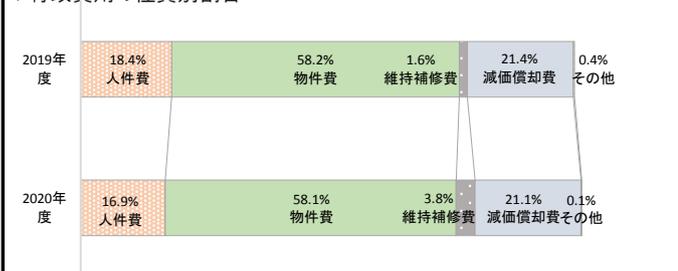
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		12,587	7,512	△ 5,075	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	12,510	7,466	△ 5,044	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	686,256	680,066	△ 6,190		賞与引当金	77	46	△ 31
		土地	488,151	488,151	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	308,127	308,127	0	固定負債		8,496	618	△ 7,878
		建物減価償却累計額	△ 110,926	△ 117,088	△ 6,162		地方債	7,466	0	△ 7,466
		工作物(取得価額)	1,413	1,413	0		退職手当引当金	1,030	618	△ 412
		工作物減価償却累計額	△ 509	△ 537	△ 28		その他の固定負債	0	0	0
		無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0		負債の部合計	21,083	8,130	△ 12,953
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		665,173	671,936	6,763
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	665,173	671,936	6,763	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計		686,256	680,066	△ 6,190	
	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		686,256	680,066	△ 6,190						

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	工作物(事業用資産)
決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター 488,151千円	決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター 308,127千円	決算額の主な内訳	工作物(駐輪場) 1,413千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により6,162千円減少。	主な増減理由	減価償却により28千円減少。

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽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		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
三輪コミュニティセンター管理事務	0.1		1.0		0.4	1.5	1.2
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.1	0.0	1.0	0.0	0.4	1.5	1.2
2019年度 特定事業 合計	0.1	0.0	1.0	0.0	0.1	1.2	

7.総括

①成果および財務の分析

◆午前・午後の施設利用率50.4%に比べ、夜間の施設利用率は26.9%と低くなっています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が24.3%減少しました。
- ◆安全な施設貸出を実施できましたが、施設利用者数が減少したことにより利用者1人あたりのコストが高くなっています。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う夜間利用自粛等もあり、期待した効果は得られませんでした。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限等について、適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、引き続き若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◆今後維持補修のためのコストが発生することが予想されるため、効率的に施設を維持していくための取り組みが必要です。

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)

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設利用の可否等について速やかに情報発信を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」や、施設の利用方法について周知します。

中長期的な取り組み(3~5年)

- ◆効果的・効率的な施設運営に向けて民間活力の導入を検討します。
- ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕・改修を行います。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	つくし野コミュニティセンター事業	事業類型	1.施設運営受益者負担型
------	---------	-------	------------------	------	--------------

1.事業概要

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

基本情報	根拠法令等				施設の名称	つくし野コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	2018年度	2019年度	2020年度	建設年月日	1982年8月1日		
	受益者負担比率	12.3%	11.6%	7.4%		2018年度	2019年度	2020年度
					有形固定資産減価償却率	49.4%	53.2%	51.4%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などを行い、予防措置を講じながら施設の貸出を行います。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、近隣大学等に周知を行います。
- ◇施設の設備について、保守点検業者や関係部署との調整を図り、計画的に修繕を行います。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	75.0	75.0	75.0	65.0	75.0	つくし野コミュニティセンターの利用率 (ホールほか4室)
		実績	70.4	65.7	54.5		(2022年度)	
		目標						
		実績						

- 成果
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限により、施設利用率は54.5%でした。
 - ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、マスクの着用、利用人数の制限、施設利用時の消毒などの予防措置を講じながら施設貸出を行いました。
- 説明
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知しました。
 - ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	4,425	5,197	4,218	△ 979	地方税	0	0	0	0
物件費	13,667	13,831	13,512	△ 319	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,180	9,731	10,385	654	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	2,003	894	396	△ 498	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	3,671	3,476	2,077	△ 1,399
補助費等	0	0	0	0	その他	437	312	340	28
減価償却費	9,687	9,687	9,687	0	行政収入 小計(a)	4,108	3,788	2,417	△ 1,371
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 25,799	△ 26,119	△ 25,526	593
賞与・退職手当引当金繰入額	125	298	130	△ 168	金融収支差額 (d)	△ 76	△ 74	△ 68	6
行政費用 小計 (b)	29,907	29,907	27,943	△ 1,964	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 25,875	△ 26,193	△ 25,594	599
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	96	96
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	96	96	当期収支差額 (e)+(h)	△ 25,875	△ 26,193	△ 25,498	695

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,949千円 光熱水費 2,383千円 空調設備保守点検業務委託 1,034千円 など	決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター使用料 2,077千円
主な増減理由	緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、光熱水費が589千円減少。2019年度にテーブル等の購入が終了したことにより、備品購入費が465千円減少。	主な増減理由	緊急事態宣言に伴う施設貸出休止があったことにより、使用料が1,399千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	ホール照明修繕 396千円	決算額の主な内訳	光熱水費使用料 172千円 自動販売機使用料 94千円 複写機等使用料 74千円
主な増減理由	2019年度は9件の修繕を行ったが、2020年度はホール照明修繕(396千円)1件だったため、498千円減少。	主な増減理由	災害時対応型自動販売機の設置に伴う貸付料等により、自動販売機使用料が94千円増加。使用枚数の減少により、複写機等使用料が63千円減少。

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
床面積1㎡あたりコスト	㎡	2020	1,003	27,859	△ 1,959	維持補修費等の減少により、床面積1㎡あたりコストが1,959円減少しました。
		2019	1,003	29,818	0	
		2018	1,003	29,818	1,514	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	18,812	1,485	876	施設利用者数の減少により、センター施設利用者数1人あたりコストが876円増加しました。
		2019	49,106	609	24	
		2018	51,122	585	70	
開館日数1日あたりコスト	日	2020	347	80,527	△ 5,413	維持補修費等の減少により、開館日数1日あたりコストが5,413円減少しました。
		2019	348	85,940	△ 247	
		2018	347	86,187	4,374	

④貸借対照表

(単位:千円)

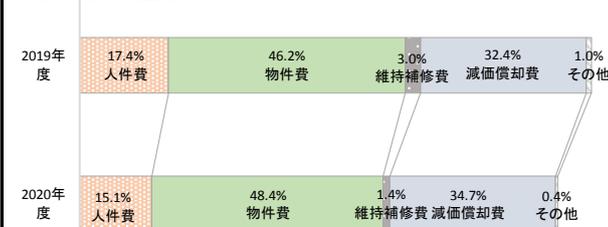
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		6,332	6,414	82		
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	6,282	6,284	2		
固定資産	事業用資産	有形固定資産	158,336	176,382	18,046		賞与引当金	50	130	80	
		土地	41,489	41,489	0		その他の流動負債	0	0	0	
		建物(取得価額)	245,002	272,735	27,733	固定負債		63,604	77,196	13,592	
		建物減価償却累計額	△ 128,155	△ 137,842	△ 9,687	地方債		62,938	76,654	13,716	
		建物減価償却累計額	0	0	0		退職手当引当金	666	542	△ 124	
		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	繰延収益		0	0	0	
		無形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	土地	0	0	0	負債の部合計		69,936	83,610	13,674
			工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		88,400	92,772	4,372
		工作物減価償却累計額	0	0	0	純資産の部合計		88,400	92,772	4,372	
		無形固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計		158,336	176,382	18,046	
		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		158,336	176,382	18,046							

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	地方債(固定負債)
決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター 41,489千円	決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター 272,735千円	決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター 76,654千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	空調設備の改修工事により、27,733千円増加。減価償却により9,687千円減少。	主な増減理由	空調設備の改修工事により、20,000千円増加。

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽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		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
つくし野コミュニティセンター管理事務	0.1			1.0	0.3	1.4	1.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.0	1.0	0.3	1.4	1.5
2019年度 特定事業 合計	0.1	0.2	0.0	1.0	0.2	1.5	

7.総括

①成果および財務の分析

◆午前・午後の施設利用率61.3%に比べ、夜間の施設利用率は37.3%と低くなっています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が40.2%減少しました。
- ◆安全な施設貸出を実施できましたが、施設利用者数が減少したことにより利用者1人あたりのコストが高くなっています。
- ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」について、学長懇談会幹事会等で周知に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う夜間利用自粛等もあり、期待した効果は得られませんでした。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の制限等について、適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、引き続き若年層をターゲットとした取り組みが必要です。
- ◆今後維持補修のためのコストが発生することが予想されるため、効率的に施設を維持していくための取り組みが必要です。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設利用の可否等について速やかに情報発信を行います。 ◆夜間の施設利用料金が半額となる「学割制度」や、施設の利用方法について周知します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆効果的・効率的な施設運営に向けて民間活力の導入を検討します。 ◆施設の設備について、保守点検業者や関係部署と調整を図り、計画的に修繕・改修を行います。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	男女平等推進事業	事業類型	4:その他型
------	---------	-------	----------	------	--------

1.事業概要

事業目的	「町田市男女平等推進計画」の推進により、男女平等参画社会の実現を目指します。				
基本情報	根拠法令等	男女共同参画社会基本法、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律			
		2018年度	2019年度	2020年度	
	男女平等推進計画 女性悩みごと相談利用者数	-	-	-	
		2,002	2,064	2,166	

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆第4次男女平等推進計画(2017~2021年度)を着実に推進する必要があります。
- ◆社会情勢の変化をとらえながら市民のニーズに合った事業を実施していく必要があります。
- ◆男女平等推進事業費の中で大きな割合を占める、女性悩みごと相談事業を更にPRする必要があります。
- ◆DVを防ぐため、DV防止啓発のさらなる強化を行う必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆第4次男女平等推進計画について、男女平等参画協議会などによる進捗評価をもとに、関係部署と調整し、事業の改善を進めます。
- ◆社会情勢を注視し、市民ニーズに沿った魅力的な講座を企画するとともに、町田市男女平等推進計画が目指す、一人ひとりがその人らしく生きられる社会実現に向けた啓発活動を行います。
- ◆DV防止やDV相談窓口のさらなる周知のため、女性悩みごと相談カードについて、公共施設だけでなく民間事業所への設置を検討します。また、引き続き市内の学生向けにデートDV防止講座を行うなどして、幅広い年代に対応したDV防止啓発を行います。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
男女平等推進計画の進捗確認において事業評価★3つの割合	%	目標	59.0	55.0	56.0	57.0	58.0	計画の進捗確認調査対象事業の中で、推進につながり効果的であると評価している事業(事業評価★3つ)の割合。
		実績	53.8	57.0	55.7		2022年度	
男女平等推進についての講座・講演会の満足度	%	目標	87.0	89.0	90.0	92.0	92.0	男女平等推進センターが主催、共催する事業に参加された方からいただいたアンケートでの満足度の割合。
		実績	88.7	90.0	91.6		2021年度	

- 成果の説明
- ◆男女平等参画協議会などの各会議体を通じて第4次男女平等推進計画の進捗状況の検証を行い、各施策に対する課題や成果を抽出しました。
 - ◆市民のニーズに合った講座を実施し、高い満足度を得ることができました。
 - ◆新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、大学との連携によるDV防止啓発講座やまちだ男女平等フェスティバルをオンライン形式で開催しました。
 - ◆DV相談窓口の周知を目的として、女性悩みごと相談カードを公共施設の他、民間事業所(百貨店)3カ所へ設置しました。
 - ◆性的マイノリティの悩みごとなどの解決やサポートを目的として、「町田市性自認及び性的指向に関する相談事業(LGBT電話相談)」を開設しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	32,457	35,658	37,100	1,442	地方税	0	0	0	0
物件費	7,927	8,272	8,403	131	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	6,988	7,319	7,427	108	都支出金	751	357	284	△ 73
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	788	756	403	△ 353
補助費等	1,842	1,694	1,196	△ 498	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	1,539	1,113	687	△ 426
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 41,947	△ 54,661	△ 51,282	3,379
賞与・退職手当引当金繰入額	1,260	10,150	5,270	△ 4,880	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	43,486	55,774	51,969	△ 3,805	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 41,947	△ 54,661	△ 51,282	3,379
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	6,704	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	6,704	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 35,243	△ 54,661	△ 51,282	3,379

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 37,100千円	決算額の主な内訳	女性悩みごと相談及び性自認、性的指向に関する相談業務委託 7,046千円 センターだより配布委託 382千円 など
主な増減理由	職員の人員構成が変動したことにより、人件費が1,442千円増加。	主な増減理由	女性悩みごと相談日数が増加したことにより、相談業務委託料が133千円増加。センターだよりを折り込む新聞の発行部数が減少したことにより、配布委託料が25千円減少。
勘定科目	補助費等	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	各種講座講師謝礼 640千円 男女平等参画協議会委員謝礼 271千円 法律相談弁護士謝礼 130千円 など	決算額の主な内訳	施設使用料 403千円
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、講座の開催数を減らしたことにより、各種講座講師謝礼が131千円減少。法律相談日数の減少により、法律相談謝礼が130千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設貸出を制限したことにより、施設使用料収入が353千円減少。

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
		2020				
		2019				
		2018				
		2020				
		2019				
		2018				
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

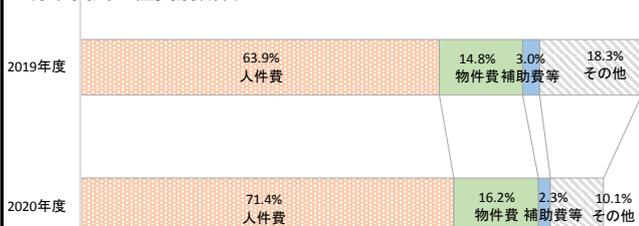
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,810	1,935	125	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,810	1,935	125
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	24,079	26,066	1,987
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	24,079	26,066	1,987
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	25,889	28,001	2,112
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 25,889	△ 28,001	△ 2,112
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	△ 25,889	△ 28,001	△ 2,112		
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2020	2019
						合計	合計
男女平等推進事務	1.5			0.3	0.2	2.0	1.8
男女平等意識普及事務	1.6	0.8			0.2	2.6	2.4
女性悩みごと相談事務		0.4				0.4	0.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	3.1	1.2	0.0	0.3	0.4	5.0	4.7
2019年度 特定事業 合計	3.3	1.0	0.0	0.2	0.2	4.7	

6.個別分析



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆男女平等推進事業費は、人件費が71.4%、物件費が16.1%であり、これら2項目が大半を占めています。
- ◆第4次男女平等推進計画の進捗状況評価を踏まえて、女性悩みごと相談カードを公共施設だけでなく民間事業所へも設置し、周知の強化を図りました。
- ◆LGBT研修やアンガーマネジメント講座など、現在の社会情勢を事業に反映させると共に、講座や講演会参加者へのアンケートや女性悩みごと相談の内容を踏まえ、市民に関心のある講座を開催できたため、参加者の満足度も91.6%と2019年度から1.6ポイント増加しています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が前年比で46.7ポイント減少しました。
- ◆女性悩みごと相談件数が、前年比で4.9ポイント増加しました。
- ◆男女平等推進センター主催の講座が3件中止、1件延期、1件オンライン形式の開催になりました。会場での講座実施の際は検温、消毒液の設置、換気など感染対策を行いました。
- ◆大学との連携によるDV防止啓発講座やまちだ男女平等フェスティバルをオンライン形式で開催しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆第4次男女平等推進計画(2017~2021年度)を着実に推進する必要があります。また当該計画は2021年度が最終年度となるため、次期計画の策定を進める必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症の動向を注視し、オンラインやSNSなどの活用を検討しながら、市民ニーズに合った講座・講演会を実施する必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症の影響により、DVの増加や深刻化が懸念されているため、DV防止啓発の強化やDV相談事業のさらなる周知を行う必要があります。

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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆第4次男女平等推進計画について、男女平等参画協議会などによる進捗評価をもとに、関係部署と調整し、事業の改善を進めます。 ◆第4次男女平等推進計画が2021年度で最終年度となるため、現行計画の進捗評価を踏まえ、次期計画の策定を進めます。 ◆「性の多様性」に関する取組の検討、実施をします。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆社会情勢を注視し、市民ニーズに沿った魅力的な講座を企画するとともに、町田市男女平等推進計画が目指す、一人ひとりがその人らしく生きられる社会実現に向けた啓発活動を行います。 ◆DV防止啓発の強化やDV相談事業のさらなる周知を目的として、女性悩みごと相談カードについて、民間の設置協力事業所の拡大に取り組みます。

2020年度 事業別行政評価シート

部名	市民部	主管課名	市民協働推進課
----	-----	------	---------

歳出目名	市民協働推進費	特定事業名	新たな地域協働推進事業	事業類型	4:その他型
------	---------	-------	-------------	------	--------

1.事業概要

事業目的	市内で活動する団体、地域住民、企業、大学などの連携、協働を促進し、ひと、もの、かね、場、情報などの資源を市内で活動する団体自らが十分に活用できるように支援することで、地域における課題解決の取組みの充実、拡大につなげます。				
基本情報	根拠法令等	地域経営ビジョン2030～協働による地域社会づくり推進計画～			
		2018年度	2019年度	2020年度	
	地域活動に関する相談対応件数	-	114	137	
	地域活動に関する講座実施回数	-	15	24	
	NPO法人団体数(市内事務所有)	198	200	195	

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
活動の活性化につながった団体数	団体	目標	-	10団体	延べ20団体	延べ30団体	延べ30団体	町田市地域活動サポートオフィスが支援し、活動の活性化につながった団体数
		実績	-	12団体	延べ35団体		延べ30団体 (2021年度)	
		目標						
		実績						

成果の説明
 ◆活動団体に対してアウトリーチを中心とする相談受付を行うとともに、情報発信、助成金獲得、法人設立や団体運営に関するアドバイス等を行いました。
 ◆団体が事業計画を策定することを通し、ビジョン・ミッションやターゲットを明らかにする連続講座をはじめとする、各種講座を実施しました。
 ◆実施事業により団体の組織基盤の強化及び人材育成を図り、23団体の活動の活性化につなげました。
 ◆広報誌の発行やホームページ、SNSを活用し、町田市地域活動サポートオフィスの活動紹介や団体向けの活動のヒントの周知を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	10,049	13,171	8,528	△ 4,643	地方税	0	0	0	0
物件費	2,400	24,209	24,160	△ 49	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	2,400	24,209	24,160	△ 49	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	行政収入	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
補助費等	1,400	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	0	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	3,340	7,197	576	△ 6,621	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 17,189	△ 44,577	△ 33,264	11,313
行政費用 小計 (b)	17,189	44,577	33,264	△ 11,313	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
特別費用 (g)	0	0	0	0	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 17,189	△ 44,577	△ 33,264	11,313
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	3,104	3,104	特別収入 (f)	0	0	3,104	3,104
					当期収支差額 (e)+(h)	△ 17,189	△ 44,577	△ 30,160	14,417

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	人件費
決算額の主な内訳	町田市地域活動サポートオフィスにおける中間支援業務委託 24,160千円	決算額の主な内訳	人件費 8,528千円
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、年度途中で委託内容を見直したため、49千円減少	主な増減理由	町田市地域活動サポートオフィスに関わる事務が2年目となり効率化が図られたため、事業に関わる人員が0.5人分減少し、これに伴い4,643千円減少。
勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由		主な増減理由	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
		2020				
		2019				
		2018				
		2020				
		2019				
		2018				
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

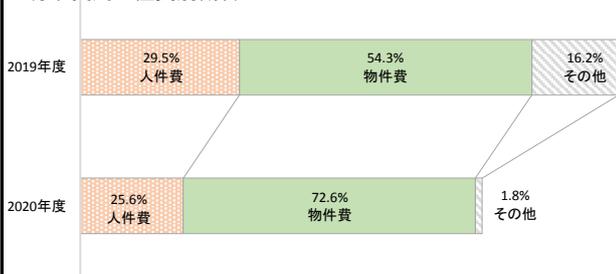
勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	855	576	△ 279
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	855	576	△ 279
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	11,371	7,861	△ 3,510
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	11,371	7,861	△ 3,510
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	建設仮勘定	0	0	0	負債の部合計	12,226	8,437	△ 3,789
	その他の固定資産	3,000	3,000	0	純資産	△ 9,226	△ 5,437	3,789
資産の部合計	3,000	3,000	0	負債及び純資産の部合計	3,000	3,000	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	その他の固定資産	勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	一般財団法人設立出捐金 3,000千円	決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	増減なし	主な増減理由		主な増減理由	

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2020	2019
						合計	合計
新たな地域協働推進事業	1.0					1.0	1.5
内訳						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 特定事業 合計	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.5
2019年度 特定事業 合計	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	

7.総括

①成果および財務の分析

◆町田市地域活動サポートオフィスに関わる事務が2年目となり効率化が図られたため、事業に関わる人員が0.5人分減少し、人件費が4,643千円減少しました。
◆団体に向けた相談受付や講座実施にあたっては、対面で行うことが困難な状況の下、オンラインを有効に活用し、団体の組織基盤の強化、人材育成及び団体間の連携の促進を図り、23団体の活動を活性化させる成果を挙げました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆新型コロナウイルス感染症対策として、対面集合形式で実施する予定であった講座を、全てオンラインによる方法とする等の業務委託契約の内容変更を年度途中に行い、当初28,160千円であった物件費(委託料)が24,160千円に減額となりました。◆団体の活動場所に赴き、あるいは地域イベントへ参加し行うワークショップや団体間連携のコーディネート回数が、28回から17回へと11回減少しました。◆町田市地域活動サポートオフィス等が、新型コロナウイルス感染症の影響により困窮する人を支援する活動を行う団体を助成するため、クラウドファンディングを実施し、12団体の活動支援を行いました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆団体活動の活性化に向けた事業計画を策定する連続講座を基軸として、町田市地域活動サポートオフィスの専門的知見が活かされ、より効果的に事業が実施されるよう、業務委託を通じた行政の関わりを維持していく必要があります。
◆団体に対する寄付やボランティアなど、市民の社会参加の機会を増やす取組や、町田市地域活動サポートオフィスの事業等を広く市民に周知していくことで、市全体として地域の課題解決に向けたアクションを呼び起こしていくことが必要です。

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)

◆事業計画を策定する連続講座の実施を基軸に、市民協働フェスティバル「まちカフェ!」等の様々なコンテンツを活用し、各団体のニーズに沿った支援を行うことで団体活動の活性化を図ります。

中長期的な取り組み(3~5年)

◆町田市地域活動サポートオフィスが団体支援を継続することで、団体のみならず、広く市民から認知され信頼を得ていく必要があります。これを基盤として、団体支援のための基金設立等の検討を行い、より効果的な団体の活性化策の基盤を構築する必要があります。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民協働推進課	歳出目名	消費生活費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	消費生活相談者に対し、消費者被害からの救済や生活上の悩みごと解決のための支援を行います。 消費者被害を未然に防ぎ、よりよい消費生活を送るための啓発・情報提供を行います。	他自治体の取り組み等	◆消費者被害防止のために、講師派遣による啓発活動を行っています。町田市でも「出前学習会」により実施しています。 ◆他市の例(2019年度):八王子市30回、日野市15回、多摩市11回、稲城市0回 ◆多摩26市のうち、実施した22市の2019年度講師派遣回数の平均は6.3回でした。
所管事務	◆契約上のトラブル、生活知識など消費生活に関する相談の受付をすること ◆市民との協働による消費生活に関する学習会及びテスト教室等の開催、情報紙を発行すること ◆暮らしに役立つ資料の収集及び展示、図書やDVDの貸し出しをすること ◆「家庭用品品質表示法」等5つの法律に基づいた立入検査等の業務をすること		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆相談件数の多くを占める高齢者の消費者被害防止のため、出前学習会をはじめとした様々な啓発を実施する必要があります。
◆悪質商法の手法は時代とともに変化しており、多様化する消費者問題に対応できるように、常に新しい知識を取り込んでいく必要があります。
◆2022年度施行予定の改正民法による成年年齢引き下げにより、新成年への消費者被害拡大が懸念されるため、消費者被害の未然防止に向け、若年層に対する早期の消費者教育が必要です。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆高齢者の消費者被害防止のため、出前学習会で消費者被害の実例を周知するとともに、高齢者支援センター連絡会等での情報提供を行います。
◆多様化、巧妙化する消費者問題や最新の消費者被害の事例等を把握し、消費生活相談の質を高めるため、積極的に研修等に参加します。
◆若年層への消費者教育として、大学等へ出前学習会や都交付金を活用した中学生への啓発資料の配布を引き続き実施します。中学生向け啓発資料については、引き続き学校と連携して副教材として授業等で使用した効果を検証し、有効な活用方法を検討します。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
消費生活相談救済金額	千円	目標	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	消費生活相談を受けた相談者が、解約などにより取り戻すことができた金額、あるいは支払わずに済んだ金額の合計
		実績	75,703	66,489	56,933		(2021年度)	
出前学習会開催回数	回	目標	16	24	16	16	16	消費生活相談員が地域に出向き、悪質商法などの情報提供を行う学習会の開催回数
		実績	24	14	4		(2021年度)	
学習会等参加者の満足度	%	目標	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	消費生活に関する学習会、テスト教室等のアンケートで「参考になった」と回答した参加者の割合
		実績	93.3	91.1	96.5		(2021年度)	

◆高齢者支援センターや大学等で出前学習会を実施しています。2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴い、2109年度に比べ10回減り4回の開催でしたが、新たにオンライン形式での実施による消費者教育を推進しました。
◆2017年度から市立中学校に消費者教育に係る啓発資料を授業等で副教材として活用できるよう、教員からの意見を参考に選定し、配布しています。これに加え、2020年度は各学校の家庭科の教員向けに出前学習会を実施したことにより、若年層への消費者教育につながる環境整備を行うことができました。
◆新型コロナウイルス感染症の影響で2020年度の前半は学習会等を実施できませんでしたが、後半に実施した26回の学習会等では平均で96.5%の高い満足度があり、期待に応える内容となりました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	48,970	47,967	48,967	1,000	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	691	897	137	△ 760	保険料	0	0	0	0
物件費	2,779	3,090	3,243	153	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	433	338	382	44	都支支出金	726	1,187	1,324	137
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
補助費等	1,828	1,755	1,413	△ 342	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	726	1,187	1,324	137
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 61,545	△ 54,775	△ 54,847	△ 72
賞与・退職手当引当金繰入額	8,694	3,150	2,548	△ 602	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	62,271	55,962	56,171	209	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 61,545	△ 54,775	△ 54,847	△ 72
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)	△ 61,545	△ 54,775	△ 54,847	△ 72

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	若年者向け啓発資料印刷費 814千円 電話料 450千円 「消費生活センターだより特集号」配布委託料 382千円 マグネットシール印刷費 317千円 「消費生活センターだより特集号」印刷費 273千円 など	決算額の主な内訳	東京都消費者行政強化交付金 1,324千円
主な増減理由	若年層に対する啓発資料は副教材としての利用を見込み、1校当たりの配布数を増やしたため、印刷費が131千円増加。 「消費生活センターだより特集号」の配布部数の減少により、印刷費が23千円減少。	主な増減理由	2020年度に配布した若年者向け啓発資料の部数の増加により131千円増加。 悪質商法等の消費者被害未然防止に活用するマグネットシールの作成単価の増加により15千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	消費生活センター運営協議会補助金 518千円 講座等講師謝礼 443千円 弁護士謝礼 360千円 研修負担金 35千円 保育謝礼 29千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大により学習会を中止したため、講座等講師謝礼が241千円減少、保育謝礼が85千円減少。 新型コロナウイルス感染症拡大により研修が中止やオンライン開催になったため、研修負担金が12千円減少。	主な増減理由	

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,963	2,494	531	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	1,963	2,494	531
		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		26,109	24,877	△ 1,232
		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	27,101	24,877	△ 2,224
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益		0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0		負債の部合計	28,072	27,371	△ 701
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産		△ 28,072	△ 27,371	701
工作物減価償却累計額		0	0	0		純資産の部合計	△ 28,072	△ 27,371	701	
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0	
建設仮勘定	0	0	0							
その他の固定資産	0	0	0							
資産の部合計		0	0	0						

④貸借対照表の特徴的事項

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

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	1,324	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	56,872	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 55,548	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)	0
			収支差額 合計 (a)+(b)+(c)		△ 55,548
			一般財源充当調整額		55,548

5.財務構造分析

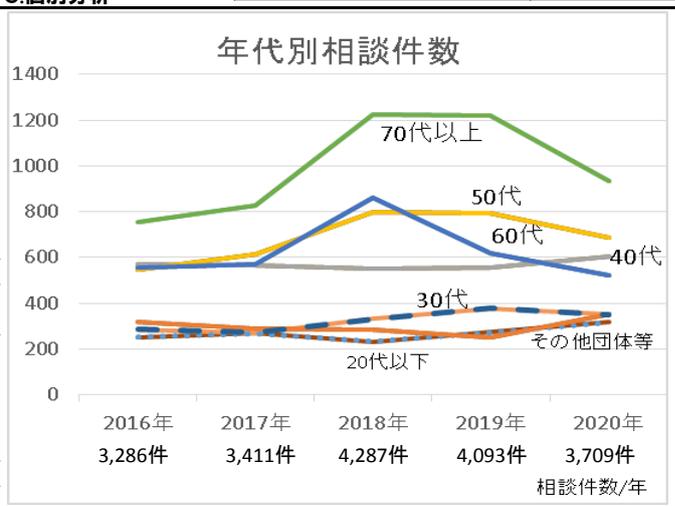
6.個別分析

▽行政費用の性質別割合

年度	人件費	物件費	補助費等	その他
2019年度	85.7%	5.5%	3.1%	5.7%
2020年度	87.2%	5.8%	2.5%	4.5%

▽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		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
管理事務	2.1		0.3			2.4	1.8
相談事務	0.8		6.9			7.7	7.2
教育事業	1.6		0.1			1.7	1.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	7.3	0.0	11.8	10.6
2019年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	6.1	0.0	10.6	



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆消費生活費は、人件費が88.0%、物件費が5.8%であり、これら2項目が大半を占めています。
- ◆消費生活相談件数は、2018年度のピークからは13.5%減っています。これは高齢者を中心にハガキによる架空請求に関する相談が減少したことが大きな要因です。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆2020年度の前半(8月まで)は学習会等を開催できませんでした(9回中止)。
- ◆開催できた後半(9月以降15回開催)は、試食を伴う調理実習を取りやめました。
- ◆感染症拡大防止(3密回避)対策のため、学習会等の募集定員を従前の半数とし、来場者の検温や消毒を徹底して開催しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症拡大後の生活様式の変容を受け、これまでになかった形態の消費者トラブルや消費者被害が増える傾向にあります。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆相談件数の多くを占める高齢者の消費者被害防止のため、出前学習会を実施するとともに高齢者に関わる機関への情報提供が求められます。
- ◆2022年4月からの成年年齢引き下げを見据え、若年層に対する早期の消費者教育が必要になります。
- ◆学習会等については新たな学習手法を検討したり、新たな消費者課題に対応していく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆多様化・巧妙化する消費者問題に係る相談の質を向上し、また最新の消費者被害の事例を学ぶため、積極的に研修会等に参加します。 ◆若年層への消費者教育として、都交付金を活用した中学生への啓発資料の配布を引き続き実施し、学校と連携して有効な活用方法を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症拡大後の生活様式の変容を受け、消費生活相談や出前学習会等の開催について、新たな手法を検討・実施します。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	市民窓口費
				事業類型	c:その他型

1.組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。	他自治体の取り組み等	◆多摩市では、2020年5月から市庁舎の窓口以外でもマイナンバーカードの手続きができるマイナンバーカードセンターを設置しています。 ◆証明書交付手数料のキャッシュレス決済について、小平市(交通系電子マネーのみ)が2010年1月から、三鷹市が2021年1月から導入しています。
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 ◆住所の異動届出(転入・転出・転居等)や印鑑登録申請の受付に関すること ◆マイナンバーカードの交付や電子証明書の発行等に関すること ◆戸籍届出(出生・婚姻・転籍等)の受付に関すること ◆住居表示に伴う住居番号の付定に関すること		

2.2019年度末の総括

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
マイナンバーカード交付割合	%	目標	15.5	18.0	26.0	45.0	100.0	町田市の人口に対するマイナンバーカードの交付割合
		実績	15.5	18.6	31.1		(2023年度)	
コンビニで交付した証明書の割合	%	目標	7.0	8.0	10.0	17.0	30.0	有料証明書交付件数(住民票・印鑑証明・戸籍証明)に対するコンビニ交付の割合
		実績	6.1	8.6	14.4		(2025年度)	
		目標						
		実績						

◆マイナンバーカード交付割合は、マイナポイントの申込支援サービスや、マイナンバーカード申請用の写真撮影サービスの実施など、積極的な申請支援に取り組んだことにより、2019年度に比べて12.5ポイント上昇し、目標の26.0%を大きく上回りました。
◆マイナンバーカードの普及促進イベントは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、2020年度は実施しませんでした。
◆コンビニで交付した証明書の割合は、コンビニ交付の利便性を周知する案内カードの配布や庁舎内コンビニへの付添サービスなど、コンビニ交付の周知に努めたことにより、2019年度に比べて5.8ポイント上昇し、目標の10.0%を大きく上回りました。
◆新型コロナウイルス感染症の感染リスクの低減や市民の利便性向上を図るため、キャッシュレス決済の導入準備を行いました。
◆キャッシュレス決済の導入にあたり、集計データの突合作業及び納付書作成業務のRPA化を検討しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A	勘定科目	2018年度	2019年度 A	2020年度 B	差額 B-A
人件費	406,766	430,672	489,521	58,849	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	22,181	32,138	36,574	4,436	保険料	0	0	0	0
物件費	15,598	15,861	53,659	37,798	国庫支出金	47,905	76,686	287,544	210,858
うち委託料	5,056	6,542	36,883	30,341	都支支出金	1,050	1,049	1,049	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	60,072	59,169	57,746	△ 1,423
補助費等	38,196	62,903	188,673	125,770	その他	399	421	369	△ 52
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	109,426	137,325	346,708	209,383
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 396,033	△ 430,234	△ 454,179	△ 23,945
賞与・退職手当引当金繰入額	44,899	58,123	69,034	10,911	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	505,459	567,559	800,887	233,328	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 396,033	△ 430,234	△ 454,179	△ 23,945
特別費用 (g)	4	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	△ 4	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 396,037	△ 430,234	△ 454,179	△ 23,945

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	国庫支出金
決算額の主な内訳	事務処理等委託料 18,800千円 システム改造委託料 16,007千円 印刷製本費 5,887千円 備品借上料 5,331千円 消耗品費 3,022千円 など	決算額の主な内訳	個人番号カード交付事業費補助金 183,318千円 個人番号カード交付事務費補助金 75,970千円 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金18,275千円 マイナポイント事業費補助金 8,002千円 中長期に留者住居地届出等事務委託費 1,979千円
主な増減理由	窓口を設置するレジとキャッシュレス決済機器を連携させるためのシステム改造委託料が16,007千円皆増。 マイナポイントの申込支援サービスを行ったことなどにより、事務処理等委託料が14,690千円増加。	主な増減理由	マイナンバーカードの交付事業に係る経費が増加したことに伴い、個人番号カード交付事業費補助金が126,015千円増加。 マイナンバーカードの交付事務に係る経費が増加したことに伴い、個人番号カード交付事務費補助金が58,179千円増加。
勘定科目	補助費等	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	個人番号カード関連事務交付金 183,873千円 証明書交付センター運営負担金 4,787千円 東京都市町村戸籍住民基本台帳事務協議会負担金 13千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 23,408千円 戸籍手数料 16,274千円 印鑑証明手数料 10,476千円 税務証明手数料 3,393千円 諸証明手数料 2,054千円 など
主な増減理由	マイナンバーカード交付等の事務に係る経費が増加したことにより、個人番号カード関連事務交付金が125,734千円増加。 消費税率の引上げにより証明書交付センター運営負担金が87千円増加。	主な増減理由	手数料を減額しているコンビニ交付の件数が増加したことにより、使用料及手数料が1,423千円減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	22,018	26,522	4,504	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0	
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	22,018	26,522	4,504	
	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	292,849	318,875	26,026	
	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	292,849	318,875	26,026	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	土地	0	0	0	負債の部合計	314,867	345,397	30,530	
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 314,867	△ 345,397	△ 30,530	
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	△ 314,867	△ 345,397	△ 30,530		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		

④貸借対照表の特徴的事項

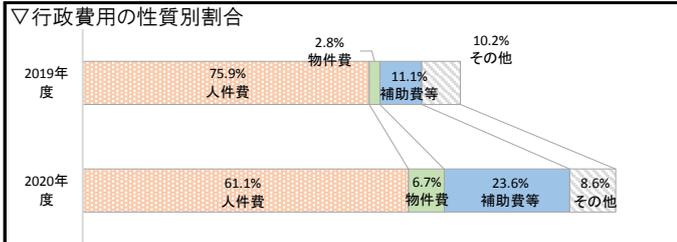
勘定科目	勘定科目	勘定科目
決算額の主な内訳	特になし	特になし
主な増減理由		

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	346,708	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	770,357	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)	△ 423,649	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)	△ 423,649
				一般財源充当調整額	423,649

5.財務構造分析



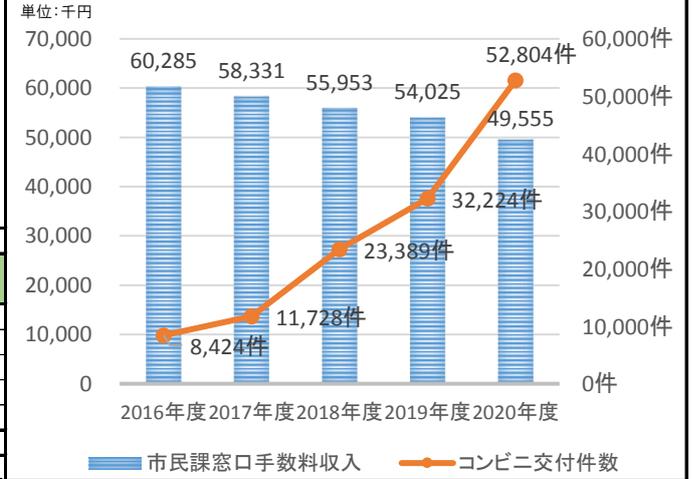
▽事業に関わる人員

(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		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
証明書交付事務	10.5	0.5		10.5	0.7	22.2	21.6
住民異動・各申請事務	11.9	1.0	0.8	10.1	0.4	24.2	23.2
戸籍届出事務	10.9			4.7	0.2	15.8	15.6
課マネジメント・庶務事務	13.3	0.8	0.2	1.0	0.3	15.6	6.7
社会保障番号制度	4.4	0.2		10.0	2.2	16.8	11.0
2020年度 歳出目 合計	51.0	2.5	1.0	36.3	3.8	94.6	78.1
2019年度 歳出目 合計	45.0	1.0	1.0	28.3	2.8	78.1	

6.個別分析

▽市民課窓口手数料収入とコンビニ交付件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆マイナンバーの申込支援サービスや、マイナンバーカード申請用の写真撮影サービスの実施など、積極的な申請支援に取り組んだことにより、マイナンバーカード交付割合は、2019年度に比べて12.5ポイント上昇しました。
- ◆コンビニ交付の案内カードの配布や庁舎内コンビニへの付添サービスなど、周知に努めたことにより、コンビニ交付の割合は、2019年度に比べて5.8ポイント上昇しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆証明書交付件数について、来庁による窓口交付件数が減少してコンビニ交付件数が増加したことは、マイナンバーカード交付数の増加や積極的な周知が主な要因ですが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、市民に人と人の接触を避ける意識が浸透したことも影響していると考えられます。
- ◆新型コロナウイルス感染症の感染リスクを低減させるため、非接触で支払いを行うことができるキャッシュレス決済の導入準備をしました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆2021年10月から運用開始となるマイナンバーカードの健康保険証利用や、2024年度から開始される自動車運転免許証としての利用など、今後もマイナンバーカードの利活用シーンの拡大が見込まれるため、引き続き普及促進に向けての周知を効果的に行っていく必要があります。
- ◆コンビニ交付割合の更なる向上のため、マイナンバーカードの普及促進と併せて、コンビニ交付の利便性を継続的に周知する必要があります。
- ◆窓口業務の効率化を図るため、更なるデジタル化を推進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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆マイナンバーカード普及促進のため、出張申請受付を実施するとともに、交付体制の強化を図るため、マイナンバーカードセンターを開設します。 ◆市民の利便性向上等を図るため、窓口での証明書交付手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆マイナンバーカードの利活用促進のため、市民への広報・啓発活動を行います。 ◆簡単に短時間で手続きができるなど、効率的な窓口業務や事務処理の実施に向けて、更なるデジタル化の推進を図ります。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	町田駅前連絡所費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。		取 他 自 治 体 等	◆多摩26市の内、八王子市、立川市、武蔵村山市、多摩市、羽村市では、土・日の証明書交付を行っています。 ◆証明書交付手数料のキャッシュレス決済について、小平市(交通系電子マネーのみ)が2010年1月から、三鷹市が2021年1月から導入しています。				
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 ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆各種ポスターの掲示並びに配布物の配布に関すること ◆妊娠届の受付及び母子手帳の交付に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法・住民基本台帳法・戸籍法等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	町田駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	21,314	19,645	15,579	建設年月日	1998年4月7日		
	受益者負担比率	30.3%	30.4%	21.8%				
					2018年度	2019年度	2020年度	
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度の向上のために、「さわやか窓口」に関して職員全体で注力していく必要があります。
- ◆コンビニ交付の普及やマイナンバー連携が進むことにより、窓口での証明書交付件数はこれからも減少していくことが予想されます。
- ◆市役所他部署に関する問い合わせや、国などの官公庁に関する問い合わせ、近隣他市の案内など、多様な問い合わせに対応する必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆職員全員で、お客様の立場に立った、わかりやすく親切・丁寧な説明を心がけることが市民満足度の維持・向上につながると考えます。引き続き「さわやか窓口」推進の意識を高め、明るい挨拶やお客様のお話を傾聴することを職員全員で心がけ、研修を受けるなどによりきめ細やかな対応に努めます。
- ◆気軽に相談できる窓口として、証明書交付以外の多様な問い合わせなどに対応するため、広報やホームページなどで情報の収集を行い、市民の利便性及びサービスの向上に努めます。◆町田駅前連絡所をより広く知っていただくために、AIチャットボットを活用しホームページで検索しやすくするなど、PRに努めます。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	87.5	87.5	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	93.1	75.3	88.6		(2021年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	52,000	49,000	46,000	40,000	40,000	証明書交付、母子手帳交付、おむつ・ボランティア袋配布、窓口相談件数の合計
		実績	56,987	53,829	45,407		(2021年度)	

成果の説明

- ◆行政窓口の市民満足度については、明るい挨拶やお客様のお話を傾聴することを職員全員で心がける等、「さわやか窓口」推進の意識を高め市民サービスの向上に努めたことにより、2019年度に比べ13.3ポイント上昇し、目標の87.5%を達成することができました。
- ◆2020年度はマスクの配布や特別定額給付金、緊急小口資金に関することなど、新型コロナウイルス感染症関連の問い合わせを多く受けました。
- ◆町田駅前連絡所を広く周知するため、業務案内を作成し、関係部署に配布を依頼しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	43,356	43,235	48,529	5,294	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	285	372	430	58	保険料	0	0	0	0
物件費	17,514	17,578	17,671	93	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	29	30	27	△3	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	21,314	19,645	15,579	△4,066
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)	21,314	19,645	15,579	△4,066
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△48,928	△45,051	△55,805	△10,754
賞与・退職手当引当金繰入額	9,372	3,883	5,184	1,301	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	70,242	64,696	71,384	6,688	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△48,928	△45,051	△55,805	△10,754
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)	△48,928	△45,051	△55,805	△10,754

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	町田駅前連絡所建物借上料 16,810千円 光熱水費 528千円 通信運搬費 150千円 消耗品費 132千円 など	決算額の主な内訳	住民票手数料 6,594千円 戸籍手数料 3,040千円 印鑑証明手数料 3,677千円 税務証明手数料 2,019千円 など
主な増減理由	消費税率の引上げにより建物借上料が153千円増加。 電話回線の見直しを行ったことにより、通信運搬費が92千円減少。	主な増減理由	各種証明書(住民票等)の交付件数の減少により、交付手数料が4,066千円減少。
決算額の主な内訳	特になし	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由		主な増減理由	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2020	63,973	1,116	264	2019年度に比べて、証明書交付件数が減少し人件費等が増加したため、単位あたりのコストが264円増加しました。
		2019	75,968	852	△14	
		2018	81,082	866	177	
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,608	2,277	669
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,608	2,277	669
		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	21,393	23,105	1,712
		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	21,393	23,105	1,712
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	23,001	25,382	2,381
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 23,001	△ 25,382	△ 2,381
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

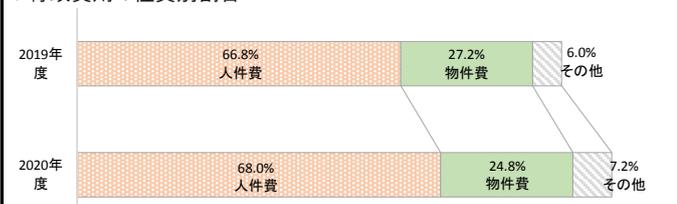
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	15,579	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	69,003	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 53,424	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)		△ 53,424
			一般財源充当調整額		53,424

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		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
駅前連絡所管理事務	1.0			0.1	1.1	1.2	
駅前連絡所証明事務	1.9	0.5		5.6	0.2	8.2	8.1
駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.1			0.9		1.0	0.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	3.0	0.5	0.0	6.6	0.2	10.3	10.2
2019年度 歳出目 合計	3.0	0.0	1.0	6.0	0.2	10.2	

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政窓口の市民満足度については、2019年度に比べて13.3ポイント上昇し、目標の87.5%を達成することができました。
- ◆証明書の交付件数が減少したことにより、手数料収入は2019年度に比べ4,066千円減少しました。
- ◆コンビニ交付の更なる利用促進のため、窓口でマイナンバーカードを提示した方に対して、積極的に制度のお知らせをしました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、換気や所内の消毒に努めました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆手数料収入が減少したことは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための緊急事態宣言を受け開所時間を短縮したことや、町田駅周辺の人流が減少したこと等も影響していると考えられます。
- ◆新型コロナウイルス感染症関連の問い合わせが多く、また1件あたりの対応時間も長くなる傾向にあります。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、換気や所内の消毒、手洗いの励行に努めたことにより、光熱水費が6.1%増加しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆引き続き窓口の市民満足度を高めるため、明るい挨拶やお客様の話を傾聴することを職員全員で心がけます。
- ◆気軽に相談できる窓口として、証明書交付以外の多様な問い合わせに対応するため、職員の知識の向上に努める必要があります。
- ◆今後も新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、換気や所内の消毒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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆市民満足度向上のため、研修等を受講しきめ細やかな対応に努めます。 ◆多種多様な相談・問い合わせに対応するため、所管業務以外の知識の習得に努めるとともに、困難事例をデータベース化し、市民センター・連絡所との情報共有を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆更なる証明書交付件数の減少が見込まれるため、町田駅前連絡所のあり方について検討します。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	木曾山崎連絡所費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。	取 り 自 治 体 等 の	◆証明書交付手数料のキャッシュレス決済について、小平市(交通系電子マネーのみ)が2010年1月から、三鷹市が2021年1月から導入しています。					
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 ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆コミュニティセンターの管理運営に関すること ◆各種文化活動及びコミュニティの振興に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法・住民基本台帳法・戸籍法・町田市地域センター条例等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	木曾山崎コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	4,769	4,398	2,816	建設年月日	1982年8月17日		
	手数料収入 (単位:千円)	4,878	4,519	4,319		2018年度	2019年度	2020年度
	受益者負担比率	12.3%	11.8%	9.9%	有形固定資産減価償却率	62.0%	63.9%	65.9%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を向上させるため、引き続き「さわやか窓口」に関して職員全体で取り組んでいく必要があります。
◇有形固定資産減価償却率が高い水準となっており、利用者にとって安心・安全な施設を維持するためには、引き続き計画的な維持補修及び改修を行っていくことが必要不可欠です。
◇施設利用率向上のための周知方法を検討していく必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	87.5	87.5	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	99.0	86.6	87.5		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	52.0	50.0	50.0	45.0	55.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	49.4	45.4	39.4		(2023年度)	

成果の説明
◆「さわやか窓口」推進のため、明るい挨拶や丁寧な接客態度に努めた結果、市民満足度は2019年度に比べて0.9ポイント上昇し、目標を達成することができました。◆利用者には危険が及びそうな施設の外壁や階段等の修繕を実施し、利用者の安全性の向上を図りました。
◆自治会に対して施設利用の広報活動を行ったり、大学には夜間の学生割引のチラシを配布するなど、施設利用の促進に努めました。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設の貸出休止等の影響で、施設利用者が減少したことにより、休館期間を除いた施設利用率は39.4%でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	32,207	33,140	31,876	△ 1,264	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,639	2,298	741	△ 1,557	保険料	0	0	0	0
物件費	21,427	21,511	19,060	△ 2,451	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,995	13,772	14,868	1,096	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	6,301	2,487	3,918	1,431	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	9,647	8,917	7,135	△ 1,782
補助費等	0	0	0	0	その他	137	148	85	△ 63
減価償却費	15,607	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)	9,784	9,065	7,220	△ 1,845
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 68,751	△ 66,589	△ 65,079	1,510
賞与・退職手当引当金繰入額	2,993	2,909	1,838	△ 1,071	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	78,535	75,654	72,299	△ 3,355	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 68,751	△ 66,589	△ 65,079	1,510
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)	△ 68,751	△ 66,589	△ 65,079	1,510

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理委託料 11,659千円 光熱水費 2,670千円 建物定期点検業務委託料 501千円 A館エレベーター保守点検料 425千円 など	決算額の主な内訳	木曾山崎コミュニティセンター使用料 2,816千円 住民票手数料 1,904千円 印鑑証明手数料 1,103千円 税務証明手数料 707千円 など
主な増減理由	くぬぎ館の風呂の提供終了により、光熱水費が3,832千円減少。三年に一度の建物定期点検を実施したことにより、委託料が1,096千円増加。	主な増減理由	施設利用件数の減少により、木曾山崎コミュニティセンター使用料が1,582千円減少。各種証明書(課税証明書等)の交付件数の減少により、交付手数料が201千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	B館階段修繕 699千円 外壁修繕 649千円 B館1階照明器具修繕 573千円 トイレ修繕 557千円 など	決算額の主な内訳	複写機等使用料 75千円 など
主な増減理由	外壁や階段等の修繕を実施したことにより、維持補修費が1,431千円増加。	主な増減理由	印刷機の利用減少により、複写機等使用料が73千円減少。

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	2020	18,851	1,812	△ 6	2019年度に比べて取扱件数が約1千件減少しましたが、光熱水費など行政費用が減少したことにより、単位あたりのコストは6円減少しました。
		2019	19,878	1,818	△ 81	
		2018	19,155	1,899	△ 42	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2020	30,861	1,236	493	2019年度に比べて、利用者数が減少したことにより、単位あたりのコストは493円増加しました。
		2019	53,169	743	△ 17	
		2018	55,453	760	240	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,320	1,345	25	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	288,567	272,960	△ 15,607	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	1,320	1,345	25
		建物(取得価額)	780,368	780,368	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	△ 491,801	△ 507,408	△ 15,607	固定負債	17,563	17,168	△ 395
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	17,563	17,168	△ 395	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
		土地	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	負債の部合計	18,883	18,513	△ 370
工作物減価償却累計額		0	0	0	純資産	269,684	254,447	△ 15,237	
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	269,684	254,447	△ 15,237		
資産の部合計	288,567	272,960	△ 15,607	負債及び純資産の部合計	288,567	272,960	△ 15,607		

⑤貸借対照表の特征的事項

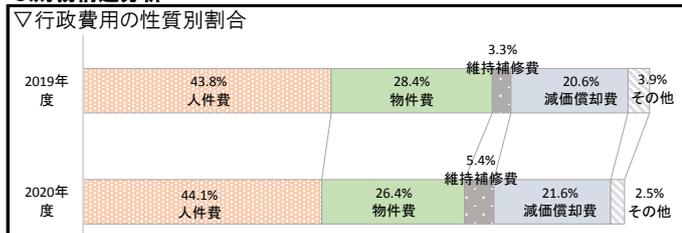
勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	木曾山崎コミュニティセンターA・B館 780,368千円	決算額の主な内訳		決算額の主な内訳	
主な増減理由	減価償却により、15,607千円減少。	主な増減理由		主な増減理由	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

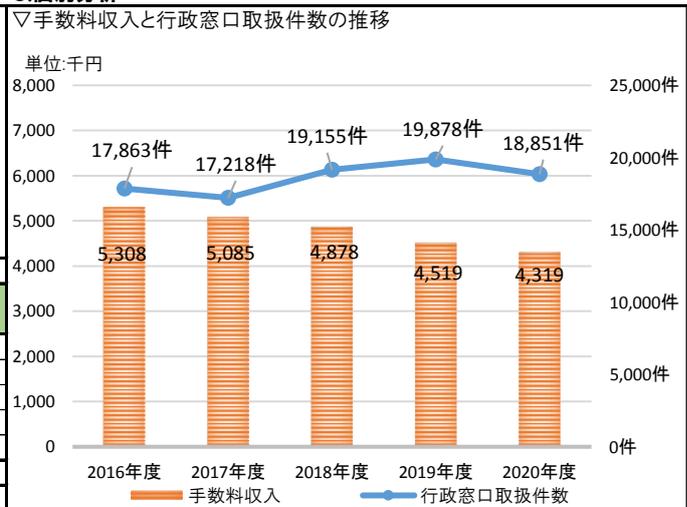
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	7,220	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	57,062	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 49,842	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 49,842
				一般財源充当調整額	49,842

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
証明書交付事務	0.5	1.3		0.8		2.6	3.0
センターの運営・管理事務	1.0	0.5				1.5	1.1
施設貸し出し事務	0.4	0.1		0.1		0.6	0.4
運営・まつり実行委員会	0.1					0.1	0.1
その他連絡所事務		0.1		0.1		0.2	0.4
2020年度 歳出目 合計	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	5.0	5.0
2019年度 歳出目 合計	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	5.0	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆行政窓口の市民満足度は、2019年度に比べて0.9ポイント上昇しました。
- ◆有形固定資産減価償却率が65.9%と高い水準となっており、2019年度に比べて維持補修費が増加しています。
- ◆桜美林大学に学生割引のチラシを配布した結果、学生の利用者登録や夜間の学生割引の施設利用があり、新たな若年層の利用者獲得につながりました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う休館の影響により、使用料収入が2019年度に比べて36.0%減少しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、ふれあいくぬぎ館の風呂の提供が終了したことにより、光熱水費が2019年度に比べて58.9%減少しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を更に向上させていくため、引き続き「さわやか窓口」に関して職員全体で取り組んでいく必要があります。
- ◆有形固定資産減価償却率が高い水準となっており、利用者にとって安心・安全な施設を維持するためには、計画的な維持補修及び改修を行う必要があります。
- ◆施設利用率向上のため、近隣の大学など若い年齢層にも周知を図っていく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆「さわやか窓口」推進のため、挨拶の励行や接遇、知識の向上を図ります。 ◆学割制度を利用した施設利用の紹介や学生活動の状況など桜美林大学と情報交換を行い、学生の活動の場として利用促進を図ります。 ◆施設の維持管理を徹底し、早目の修繕を心掛けます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆地域の活動の場として、運営委員会や桜美林大学等と連携し、利用率の向上を図ります。◆安心・安全に施設を利用できるように、保守点検業者や施設利用者等からの指摘や、巡回時の不具合の状況を関係部署と共有し、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	市民課	歳出目名	玉川学園駅前連絡所費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。	取 り 自 治 体 等 の	◆証明書交付手数料のキャッシュレス決済について、小平市(交通系電子マネーのみ)が2010年1月から、三鷹市が2021年1月から導入しています。					
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 ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆施設の管理運営に関すること							
基本情報	根拠法令等	地方自治法・住民基本台帳法・戸籍法等						
	使用料収入 (単位:千円)	2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	玉川学園駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	1,794	-	-	建設年月日	2019年2月12日		
	受益者負担比率	8.6%	6.4%	4.0%	2018年度	2019年度	2020年度	
					有形固定資産減価償却率	62.6%	100.0%	100.0%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	87.5	87.5	87.5	87.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	95.5	83.0	85.6		(2021年度)	
		目標						
		実績						

- 成果の説明
- ◆記載台のサインを見やすい位置に変更したり、使用していないカウンターを一時的に記載台として案内するなど、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策にも配慮しながら記載台の改善に努めたことにより、目標には達しなかったものの市民満足度が2.6ポイント上昇しました。
 - ◆コミュニティセンターの2021年5月開設に向け、必要な備品等を購入しました。また、施設管理に係る契約を締結し、開設の準備をしました。
 - ◆新しい施設の情報を周知するため、建替え前にコミュニティセンターを利用して約300団体に対し、施設貸出再開のお知らせを送付しました。
 - ◆建替え後の新しいコミュニティセンターにおいて、市立図書館の本のリクエスト、受け取り、返却サービスの導入を決定しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	25,616	25,012	26,095	1,083	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,332	707	1,696	989	保険料	0	0	0	0
物件費	15,159	8,774	27,241	18,467	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	8,849	1,766	1,791	25	都支支出金	0	0	172	172
維持補修費	23	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	4,511	2,414	2,311	△ 103
補助費等	0	0	0	0	その他	236	0	0	0
減価償却費	4,657	0	0	0	行政収入 小計(a)	4,747	2,414	2,483	69
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 47,528	△ 35,068	△ 54,973	△ 19,905
賞与・退職手当引当金繰入額	6,820	3,696	4,120	424	金融収支差額 (d)	△ 89	△ 89	△ 160	△ 71
行政費用 小計 (b)	52,275	37,482	57,456	19,974	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 47,617	△ 35,157	△ 55,133	△ 19,976
特別費用 (g)	0	87,733	0	△ 87,733	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	△ 87,733	0	87,733	当期収支差額 (e)+(h)	△ 47,617	△ 122,890	△ 55,133	67,757

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター什器購入(備品) 10,268千円 仮設事務所賃借料 5,988千円 玉川学園コミュニティセンター消耗品購入 2,469千円 玉川学園コミュニティセンター什器購入(消耗品) 1,349千円など	決算額の主な内訳	住民票手数料 1,001千円 印鑑証明手数料 729千円 戸籍手数料 339千円 税務証明手数料 219千円 など
主な増減理由	建替え後の玉川学園コミュニティセンターに設置する備品等を購入したことにより、備品等購入費が13,081千円、消耗品費が5,348千円増加。	主な増減理由	各種証明書(課税証明書等)の交付件数の減少により、交付手数料が103千円減少。
勘定科目	人件費	勘定科目	都支支出金
決算額の主な内訳	人件費 26,095千円 (うち時間外勤務手当 1,696千円)	決算額の主な内訳	子ども家庭支援包括補助事業費補助金 172千円
主な増減理由	玉川学園コミュニティセンター開設準備業務の増加により、時間外勤務手当が989千円増加。	主な増減理由	建替えに伴い、授乳室を整備したことにより、都支支出金が172千円皆増。

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	2020	11,161	5,148	1,607	建替え後の玉川学園コミュニティセンターに設置する備品等購入費が増加したため、単位あたりのコストが1,607円増加しました。
		2019	10,586	3,541	2,217	
		2018	20,823	1,324	528	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2020	-	-	-	建替えによる旧コミュニティセンター閉鎖のため、実績、コストともに発生していません。
		2019	-	-	-	
		2018	29,915	826	465	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		4,414	4,446	32
	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	2,650	2,650	0
固定資産	有形固定資産	173,747	283,621	109,874	賞与引当金	1,764	1,796	32	
	土地	173,747	283,621	109,874	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	139,612	626,018	486,406	
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	116,150	601,500	485,350	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	23,462	24,518	1,056	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	土地	0	0	0	負債の部合計	144,026	630,464	486,438	
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	29,721	△ 346,843	△ 376,564	
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	29,721	△ 346,843	△ 376,564		
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	173,747	283,621	109,874	負債及び純資産の部合計	173,747	283,621	109,874		

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	勘定科目	勘定科目
土地(事業用資産)	地方債(固定負債)	
決算額の主な内訳 玉川学園コミュニティセンター 283,621千円	決算額の主な内訳 地域センター整備事業債 601,500千円	決算額の主な内訳 特になし
主な増減理由 所管換えにより109,874千円増加。	主な増減理由 建替えのための借入により、488,000千円増加。2021年度償還分を流動負債に振替したことにより、2,650千円減少。	主な増減理由

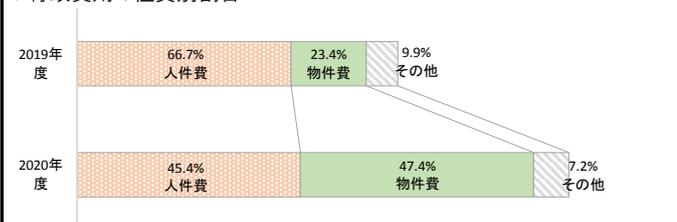
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	2,483	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	56,527	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	2,650
行政サービス活動収支差額(a)	△ 54,044	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)	△ 2,650
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 56,694
				一般財源充当調整額	56,694

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)	2020	2019
						合計	合計
証明書交付事務	0.7					0.7	0.7
センター運営・管理事務	1.8					1.8	1.8
生活関連窓口事務	0.2					0.2	0.2
施設貸出・施設事業事務	0.2					0.2	0.2
児童図書貸出事務	0.1					0.1	0.1
2020年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0
2019年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆2021年5月開設に向け、コミュニティセンターに必要な備品等を購入したことにより、行政費用全体に占める物件費の割合が24.0ポイント上昇しました。
- ◆建替え後の新しい施設の利用を促進するため、建替え前に利用実績のある約300団体に対し個別に施設貸出再開の周知をしました。
- ◆建替え後の新しい施設のサービス向上を図るため、市立図書館の本のリクエスト、受け取り、返却サービスの導入を決定しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、事務所出入口付近に消毒液を、窓口カウンターにはアクリル板を設置しました。
- ◆連絡所内の密を避けるため、使用していないカウンターを一時的に記載台として案内するなど、日々来所者の状況を見て、臨機応変に対応しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆建替え後のコミュニティセンターにおいても、行政窓口の「市民満足度」が目標値に達するよう、利便性の向上等に努める必要があります。
- ◆誰もが安心・安全に新しいコミュニティセンターを利用できるよう、施設の設備、備品等の維持管理に努める必要があります。
- ◆建替え後のコミュニティセンター貸出施設の利用率を向上させるため、更なる周知を図る必要があります。また、新たに導入する市立図書館の本のリクエスト、受け取り、返却サービスについても、あわせて周知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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆市民満足度の向上のため、建替え後のコミュニティセンターにおいても、来所者の動線に配慮したフロア環境の整備に努めます。 ◆町内会・自治会や大学、市立図書館等と連携し、新しいコミュニティセンターの広報活動を行い、施設の利用促進に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建替え後のコミュニティセンターの設備や備品等を日々細かく点検するなど、誰もが安心・安全に利用できるよう、施設の維持管理に努めます。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	忠生市民センター	歳出目名	忠生市民センター費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。	他 取 り 自 治 体 等 の	◆八王子市・多摩市では、民間活力を導入して施設の管理運営を指定管理で行っています。町田市の市民センターは、行政窓口と一体化して直接運営を行うことで、利用者との距離の近いきめ細やかな市民サービスを提供しています。今後は市民サービスの質を維持しつつ、効率的・効果的な管理運営手法の導入、施設の長寿命化を図る必要があります。					
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 ◆忠生市民センターの管理運営に関すること ◆ホール・会議室等の施設の貸出に関すること ◆上小山田コミュニティセンターの管理に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	忠生市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	6,664	6,284	4,099	建設年月日	2015年2月27日		
	手数料収入 (単位:千円)	12,399	11,803	11,574		2018年度	2019年度	2020年度
	受益者負担比率	9.9%	10.4%	8.5%	有形固定資産減価償却率	16.0%	19.7%	23.4%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度アンケートで満足度が低かった、記載台、案内表示、待ち時間について、改善を図る必要があります。
 ◆施設利用率が低い夜間の時間帯などについて、利用者のニーズを掘り起こすことにより部屋の利用促進を図る必要があります。
 ◇忠生市民センターの建物については、保守点検等による改善個所の把握に努め、早期からの保守修繕対応を図る必要があります。
 ◇上小山田コミュニティセンターについては、老朽化した建物の維持・補修を行うための予算を確保する必要があり、行政コストの増要因となります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◆案内表示等の工夫を行うとともに、正確性を確保しながら可能な限りお客様の待ち時間を少なくできるよう、業務の見直しを実施します。
 ◆夜間利用が見込める大学生へ施設利用の周知を行うことや、利用率の低い部屋を使いやすくすること等により利用の促進を図ります。
 ◇忠生市民センターの設備等の保守点検結果を精査し、早期の保守修繕対応が可能となるように努めます。
 ◇上小山田コミュニティセンターは関係部署と綿密に連携し、計画的な維持・管理・補修に努めます。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	89.5	85.0	85.0	85.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	89.4	83.3	82.9		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	53.0	58.0	60.0	50.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	58.0	56.1	47.5		(2023年度)	

成果説明
 ◆朝礼時に窓口受付標語の唱和を行い、「さわやか窓口」推進を念頭におき、市民サービスの向上を図りました。フロアステッカーを作成し、窓口までの導線案内を行った結果、「窓口までの案内表示」の項目の評価は2019年度より0.9ポイント上回りました。 ◆窓口業務で資料の複写を一部見直しての省略したことにより、ペーパーレスや処理時間の短縮につなげました。 ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は47.5%と8.6ポイント減少しましたが、新たに始めた夜間施設利用学割制度をホームページや学校で周知するとともに利用登録時においても個別に周知するなどPRIに努めた結果、31件の利用がありました。 ◆地域市民相談室を週1回開設し、市民の悩みごと等の解決支援を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	84,947	80,592	84,340	3,748	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,116	1,241	1,950	709	保険料	0	0	0	0
物件費	34,258	34,384	34,320	△ 64	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	27,354	27,799	28,514	715	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,980	0	788	788	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	19,063	18,088	15,674	△ 2,414
補助費等	0	0	0	0	その他	529	559	511	△ 48
減価償却費	54,178	54,178	53,808	△ 370	行政収入 小計(a)	19,592	18,647	16,185	△ 2,462
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 172,775	△ 154,823	△ 168,404	△ 13,581
賞与・退職手当引当金繰入額	17,004	4,316	11,333	7,017	金融収支差額 (d)	△ 9,839	△ 9,251	△ 8,657	594
行政費用 小計 (b)	192,367	173,470	184,589	11,119	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 182,614	△ 164,074	△ 177,061	△ 12,987
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	3,584	0	△ 3,584
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	3,584	0	△ 3,584	当期収支差額 (e)+(h)	△ 182,614	△ 160,490	△ 177,061	△ 16,571

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	忠生市民センター総合管理業務委託料 20,848千円 光熱水費 3,452千円 消耗品費 1,541千円 使用料及び賃借料 367千円 など	決算額の主な内訳	忠生市民センター使用料 4,099千円 住民票手数料 4,021千円 印鑑証明手数料 3,550千円 税務証明手数料 1,208千円 など
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設貸出を休止した影響により、光熱水費が615千円減少。特別清掃業務(床面剥離洗浄・ワックス塗布)のため委託料が542千円増加。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設貸出を休止した影響により、忠生市民センター使用料が2,185千円減少。発行件数の減少により税務証明手数料が290千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	上小山田コミュニティセンター天井照明交換修繕 318千円 忠生市民センター舞台照明調光設備部品交換修繕 277千円 忠生市民センター構内電話設備電流装置蓄電池交換修繕 77千円 など	決算額の主な内訳	自動証明写真撮影機管理協力金 280千円 複写機等使用料 142千円 光熱水費使用料 69千円 遺失物拾得金 11千円 など
主な増減理由	上小山田コミュニティセンターの施設老朽化に伴う設備の修繕、及び忠生市民センターの設備の部品交換などにより、修繕料が788千円増加。	主な増減理由	自動証明写真撮影機管理協力金が売上枚数増加により15千円増加。軽印刷機・有料コピー機の利用減少により複写機等使用料が85千円減少。

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	2020	49,292	2,185	261	2019年度より取扱件数が約2千件減少したこと、及び行政費用が増加したことにより、1件あたりのコストは261円増加しました。
		2019	51,652	1,924	△ 158	
		2018	55,253	2,082	375	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	44,244	1,737	783	2019年度より利用者数が約33千人減少したこと、及び行政費用が増加したことにより、1人あたりのコストは783円増加しました。
		2019	77,678	954	△ 71	
		2018	75,437	1,025	253	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	74,996	76,074	1,078	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	70,680	71,163	483
固定資産	有形固定資産	1,561,486	1,508,622	△ 52,864		賞与引当金	4,316	4,911	595
	土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	1,467,513	1,468,456	943	固定負債	1,043,268	975,389	△ 67,879	
	建物減価償却累計額	△ 286,629	△ 340,436	△ 53,807		地方債	985,861	914,698	△ 71,163
	工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	57,407	60,691	3,284
	工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0		長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0		負債の部合計	1,118,264	1,051,463	△ 66,801
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	443,222	457,159	13,937	
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0	繰延収益	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	1,561,486	1,508,622	△ 52,864	負債及び純資産の部合計	1,561,486	1,508,622	△ 52,864		

⑤貸借対照表の特徴的事項

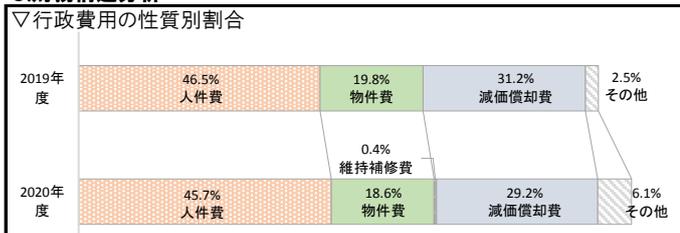
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	忠生市民センター352,224千円 上小山田コミュニティセンター28,378千円	決算額の主な内訳	忠生市民センター1,434,943千円 上小山田コミュニティセンター33,513千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	上小山田コミュニティセンタートイレ洋式化工事により、943千円増。	主な増減理由	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

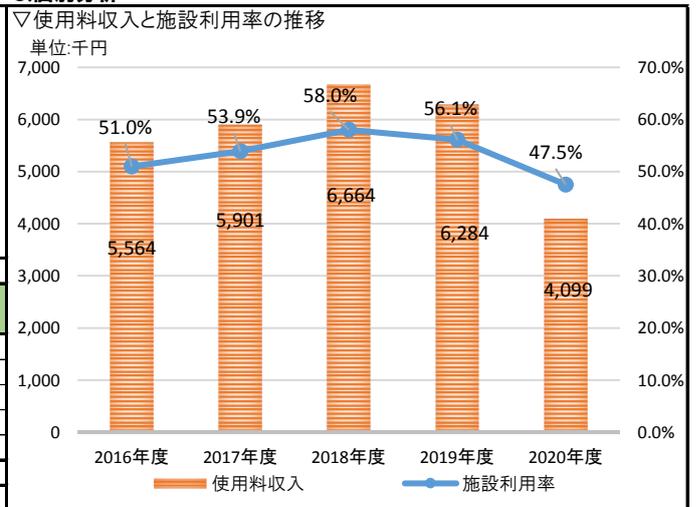
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	16,185	社会資本整備等投資活動収入	628	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	135,559	社会資本整備等投資活動支出	943	財務活動支出	70,680
行政サービス活動収支差額(a)	△ 119,374	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 315	財務活動収支差額(c)	△ 70,680
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 190,369
				一般財源充当調整額	190,369

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
行政窓口事務	4.1	1.0		5.0	0.2	10.3	10.3
施設管理事務	3.9				0.8	4.7	3.7
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	8.0	1.0	0.0	5.0	1.0	15.0	14.0
2019年度 歳出目 合計	8.0	1.0	0.0	5.0	0.0	14.0	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートの結果、市民満足度の目標値を上回ることができませんでしたが、「さわやか窓口」を継続して推進するとともに、フロアステッカーによる導線案内を行った結果、アンケートにおける「窓口までの案内表示」の項目の評価は2019年度より0.9ポイント上回りました。
- ◆ユニバーサルデザインのまちづくり緊急推進事業費補助を活用して、上小山田コミュニティセンターのトイレの洋式化工事を行いました。
- ◆人事異動の影響などによる人件費の増加や、経年劣化による維持補修費の増加により、全体の行政コストは2019年度より約11,000千円増加しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設貸出を休止したことに加えて、感染症への対策を講じて貸出を行っていた期間も利用者が施設での活動を控える傾向があり、施設利用率は47.5%に留まり、2019年度と比べて8.6ポイント減少しました。
- ◆施設全体の利用者は2019年度から約3万3千人減少し、使用料収入は約2,200千円、率にして34.8%減少しました。
- ◆感染防止対策として、フロアの椅子や記載台の配置を見直すとともに、カウンターにアクリル板を設置しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度アンケートで満足度が低かった待合フロア環境について、改善を図る必要があります。
- ◆利用者が安心して施設に足を運べるよう、新型コロナウイルス感染症への対策を講じて、新しい生活様式を踏まえた施設の運営が必要です。
- ◆マイナンバーカードの普及に向けて、市民の利便性に配慮したきめ細やかなサービスを提供することが必要です。
- ◆施設を適正に維持管理するため、保守点検等による改善個所の把握に努めるとともに、老朽化による補修にも適切に対応することが必要です。

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)
◆新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、フロア環境改善にも努めます。 ◆夜間利用が見込める大学生へ施設利用の周知を行うことや、利用率の低い部屋を使いやすくすること等により利用の促進を図ります。 ◆マイナンバーカード交付機会の増加など、市民の利便性向上を図ります。	◆施設の老朽化、維持管理経費の増加等への備えとして、設備等の保守点検結果を精査するとともに、計画的な維持管理・補修に努めます。 ◆市民センターが便利で楽しい地域コミュニティの拠点として機能していくよう、効率的・効果的な管理運営手法の導入などの検討に取り組みます。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	鶴川市民センター	歳出目名	鶴川市民センター費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、またコミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。	取 り 自 治 体 等 の	◆三鷹市では、2021年1月から市民課総合窓口にキャッシュレス決済を導入しています。町田市では、2021年度から市民課、全市民センター及び連絡所にキャッシュレス決済を導入します。◆八王子市や多摩市では、民間活力を導入して施設の管理運営を指定管理で行っています。町田市では、2021年度から新たな管理運営手法の検討を始めます。					
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口機能に関すること ◆鶴川市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設貸出に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	鶴川市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	5,026	4,673	3,452	建設年月日	1985年10月15日		
	手数料収入 (単位:千円)	14,132	13,322	12,315		2018年度	2019年度	2020年度
	受益者負担率	10.1%	9.2%	9.0%	有形固定資産減価償却率	41.9%	44.9%	47.9%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	91.0	85.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	90.4	83.1	83.0		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	65.0	65.0	60.0	60.0	60.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	62.7	61.1	56.5		(2021年度)	

成果説明
◆正確かつ効率的な事務処理に努めましたが、マイナンバーカード関連業務の急増に伴う混雑や待ち時間などの発生により、市民満足度は「満足・やや満足」の評価が減少し83.0%に留まりました。◆2020年11月から地域市民相談室を週1回開設し、更なる市民ニーズの把握に努めました。◆施設利用者にご理解とご協力をいただきながら、3密防止など「新しい生活様式」を踏まえた施設運営を行いました。◆施設利用率は56.5%と減少しました。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設利用を制限し、センターまつり等のイベントも中止となる中、積極的なPR活動を行うことはできませんでした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	
		A	B	B-A			A	B	B-A	
行政費用	人件費	118,825	119,725	113,226	△ 6,499	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,799	1,784	2,872	1,088	保険料	0	0	0	0
	物件費	20,375	19,546	19,495	△ 51	国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	15,399	15,099	14,807	△ 292	都支支出金	0	0	0	0
	維持補修費	266	3,947	814	△ 3,133	分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	19,158	17,995	15,767	△ 2,228
	補助費等	0	0	0	0	その他	350	360	527	167
	減価償却費	35,469	35,469	35,469	0	行政収入 小計(a)	19,508	18,355	16,294	△ 2,061
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 169,541	△ 176,858	△ 159,789	17,069
	賞与・退職手当引当金繰入額	14,114	16,526	7,079	△ 9,447	金融収支差額 (d)	△ 409	△ 408	△ 396	12
行政費用 小計 (b)	189,049	195,213	176,083	△ 19,130	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 169,950	△ 177,266	△ 160,185	17,081	
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	3,292	3,292	
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	3,292	3,292	当期収支差額 (e)+(h)	△ 169,950	△ 177,266	△ 156,893	20,373	

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 10,208千円 光熱水費 2,651千円 備品購入費 798千円 使用料及び賃借料 327千円 など	決算額の主な内訳	住民票手数料 4,731千円 印鑑証明手数料 3,926千円 鶴川市民センター使用料 3,452千円 税務証明手数料 1,241千円 など
主な増減理由	窓口番号案内システム購入により備品購入費798千円増加。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、光熱水費286千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、鶴川市民センター使用料が1,221千円減少。 証明発行件数の減少により手数料1,007千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	音楽室窓修繕 452千円 小会議室及び第二会議室ブラインド修繕 296千円 ホール音響設備修繕 40千円 2階トイレ修繕 26千円	決算額の主な内訳	自動証明写真撮影機管理協力金 234千円 遺失物拾得金 151千円 複写機等使用料 93千円 自動証明写真撮影機電気使用料 18千円 など
主な増減理由	施設修繕が軽微なものに留まったことにより、3,133千円減少。	主な増減理由	利用件数の増加により、自動証明写真撮影機管理協力金89千円増加。施設利用の減少により、複写機等使用料79千円減少。

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	2020	94,142	1,270	△ 317	マイナンバー関連の申請件数の増加により、行政窓口取扱件数が増加した一方、行政費用は減少したため、317円減少しました。
		2019	85,480	1,587	73	
		2018	87,748	1,514	69	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	40,297	1,402	480	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、480円増加しました。
		2019	64,608	922	93	
		2018	67,800	829	173	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	32,673	32,602	△ 71
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	1,348,384	1,312,915	△ 35,469	地方債	25,494	25,523	29
	土地	704,974	704,974	0	賞与引当金	7,179	7,079	△ 100
	建物(取得価額)	1,160,872	1,160,872	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 517,462	△ 552,931	△ 35,469	固定負債	367,767	334,420	△ 33,347
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	272,277	246,754	△ 25,523
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	95,490	87,666	△ 7,824
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	400,440	367,022	△ 33,418
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	947,944	945,893	△ 2,051	
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0	純資産の部合計	947,944	945,893	△ 2,051	
建設仮勘定	0	0	0					
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,348,384	1,312,915	△ 35,469	
資産の部合計	1,348,384	1,312,915	△ 35,469					

⑤貸借対照表の特徴的事項

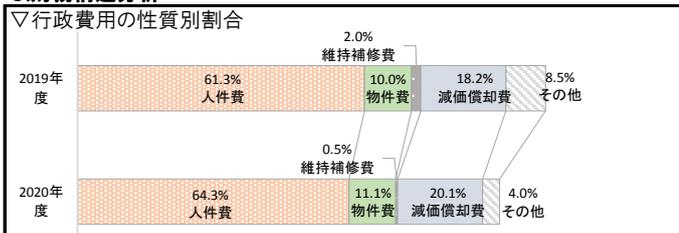
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	鶴川市民センター 414,959千円 第2駐車場 271,532千円 第3駐車場 18,483千円	決算額の主な内訳	鶴川市民センター 1,160,872千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により35,469千円減少。	主な増減理由	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	16,294	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	145,643	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	25,494
行政サービス活動収支差額(a)	△ 129,349	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)	△ 25,494
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 154,843
				一般財源充当調整額	154,843

5.財務構造分析

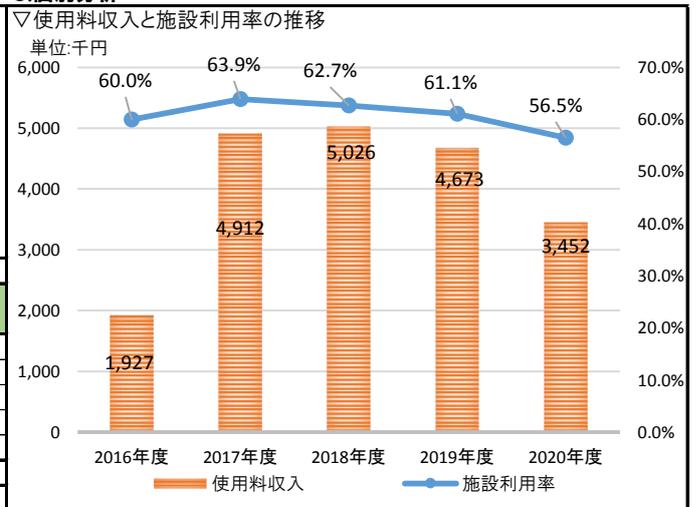


▽事業に関わる人員

(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		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
住民基本台帳・印鑑事務	4.4		3.1			7.5	4.0
戸籍事務	0.2			0.4		0.6	0.7
証明事務	1.6			2.1	0.5	4.2	6.5
住民生活関連窓口事務	1.6			1.6		3.2	4.6
鶴川市民センター管理事務	4.3			0.1		4.4	3.4
2020年度 歳出目 合計	12.1	0.0	0.0	7.3	0.5	19.9	19.2
2019年度 歳出目 合計	13.0	0.0	0.0	6.0	0.2	19.2	19.2

6.個別分析



7.総括

①成果および財務の分析

- ◆2020年度は時間外勤務が増加した一方で、正規職員を1名減らし会計年度任用職員を1名増員したため、人件費が6,499千円減少しました。
- ◆マイナンバーカード交付促進により、マイナンバーカード新規交付件数は2019年度735件から2020年度5,074件と6.9倍に増加しました。
- ◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により、一部の証明発行件数に減少がみられ、手数料収入が減少しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が26.1%減少しました。
- ◆2020年4月から5月にかけて職員は交替勤務となり、半数の職員で行政窓口対応を行ったため、時間内での業務処理が困難となり、時間外業務が増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、アクリル板を購入し、消耗品費15千円を支出しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加に伴い証明発行件数が減少する一方で、マイナンバーカードの交付、更新、転入手続き時の変更手続き等の業務がより一層増加することが見込まれます。行政窓口の受付業務の内容が変化していくことを見込んだ対応が求められます。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、引き続き「新しい生活様式」を踏まえた施設運営が求められます。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、キャッシュレス決済など非接触型サービスの提供が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的実施により事務処理能力の向上に引き続き努めます。 ◆施設利用者が安心して利用できるよう、新型コロナウイルス感染防止対策を継続しつつ、利用率向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制の充実について検討します。 ◆施設の魅力向上を目指して、地域の実情や特性に応じた取組の実施及び民間の団体や事業者による管理運営の導入を検討します。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	鶴川市民センター	歳出目名	鶴川駅前連絡所費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	駅前近接している複合施設内にある利便性を活かして、平日は19時まで、また土日も17時まで開所しています。住民票の写しなど各種証明書の発行を行うとともに、他部署やその他関係機関への連携を行うことにより、市民サービスの向上を目指します。	取 り 自 組 み 体 等 の	◆三鷹市では、2021年1月から市民課総合窓口にてキャッシュレス決済を導入しています。町田市では、2021年度から市民課、全市民センター及び連絡所にキャッシュレス決済を導入します。					
所管事項	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆乳幼児医療、義務教育就学児医療、ひとり親家庭等医療及び心身障害者医療に係る医療費の支給申請書の受付や母子手帳の交付に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	鶴川駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	8,053	7,808	6,345	建設年月日	2012年9月29日		
	受益者負担比率	16.0%	18.6%	14.4%		2018年度	2019年度	2020年度
					有形固定資産減価償却率	—	—	—

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◇マイナンバー制度やマイナンバーカードの活用により証明発行件数は減少していますが、市役所業務全般や関連業務に係る相談等、窓口で対応するニーズは増加しており、多種多様な相談にどのように対処していくのが課題です。
◆各種相談の窓口利用が増えており、鶴川駅前連絡所は業務の知識はもちろん、所管業務を超えた知識の収集もますます重要になっています。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

◇多種多様な相談が増えており、鶴川駅前連絡所は業務の知識はもちろん、所管業務を超えた知識の収集を心掛け、窓口利用者への適格なアドバイスに努めます。
◆所管業務を超えた知識の収集は、積極的な研修参加や担当課への問合せ、インターネットの閲覧等で得た知識を所内で共有します。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	91.0	85.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足」や「やや満足」の割合
		実績	90.5	91.8	92.0		(2021年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	27,200	27,200	27,200	19,100	19,100	各種証明書・母子手帳・ゴミ袋の交付者数・交換便・他部署等への取り継ぎ件数
		実績	28,350	27,888	23,088		(2021年度)	

成果の説明
◆市民満足度は「満足」や「やや満足」の評価が92.0%で目標を上回っています。
◆行政窓口の利用者数は2019年度に比べて4,800人減少しました。
◆証明発行件数は4,029件減少、各種申請も495件減少し、年々増加していた各種相談件数も新型コロナウイルス感染症による来所者数減少の影響により1,991件減少しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	37,289	36,893	38,286	1,393	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	204	269	140	△ 129	保険料	0	0	0	0
物件費	1,335	1,410	1,332	△ 78	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	926	963	974	11	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	8,053	7,808	6,345	△ 1,463
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	8,053	7,808	6,345	△ 1,463
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 42,168	△ 34,146	△ 37,690	△ 3,544
賞与・退職手当引当金繰入額	11,597	3,651	4,417	766	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	50,221	41,954	44,035	2,081	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 42,168	△ 34,146	△ 37,690	△ 3,544
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)	△ 42,168	△ 34,146	△ 37,690	△ 3,544

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 25,683千円 会計年度業務職員人件費 12,410千円 会計年度補助職員人件費 193千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 2,909千円 印鑑証明手数料 1,862千円 戸籍手数料 842千円 税務証明手数料 663千円 など
主な増減理由	会計年度任用職員制度への移行に伴い、常勤職員以外の人件費が1,858千円増加。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う会議開催回数の減少により時間外勤務手当が129千円減少。	主な増減理由	マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により、証明発行件数が減少したため、戸籍手数料492千円減少、印鑑証明手数料476千円減少など、手数料全体で1,463千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託 970千円 光熱水費 151千円 通信運搬費 105千円 消耗品費 86千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	消耗品は施設用品(電球)を購入しなかったため39千円減少。光熱水費は新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設閉鎖のため30千円減少。	主な増減理由	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件あたりのコスト	件	2020	30,521	1,443	310	マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加による証明発行件数の減少等により、行政窓口取扱件数が6,515件減少したため、1件あたりのコストは310円増加しました。
		2019	37,036	1,133	△ 214	
		2018	37,282	1,347	458	
		2020				
		2019				
		2018				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,851	2,233	382
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,851	2,233	382
		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	24,620	25,487	867
		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	24,620	25,487	867
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	26,471	27,720	1,249
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	△ 26,471	△ 27,720	△ 1,249
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

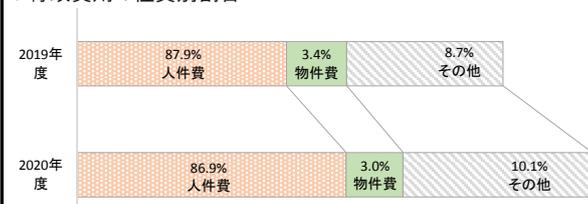
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	6,345	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	42,786	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)	△ 36,441	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)		△ 36,441
			一般財源充当調整額		36,441

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)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
鶴川駅前連絡所管理事務	1.2					1.2	0.9		
鶴川駅前連絡所証明事務	1.3			2.8	0.1	4.2	4.5		
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.4			1.2		1.6	1.6		
						0.0	0.0		
						0.0	0.0		
2020年度 歳出目 合計	2.9	0.0	0.0	4.0	0.1	7.0	7.0		
2019年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.9	0.1	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成果および財務の分析

- ◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により、窓口での証明発行件数が減少しています。鶴川駅前連絡所では来所申請した方にもマイナンバーカードを所有している場合にはコンビニ交付を案内し、未取得者にも取得に向けての案内を行うなど、マイナンバーカードの普及促進に努めています。
- ◆市民満足度は2019年度に比べて0.2ポイント上昇し、90%以上を維持し続けています。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆緊急事態宣言の発出に伴い、4月21日から6月7日の間、平日の開庁時間を17時まで短縮しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、アクリル板、消毒液などの消耗品費を18千円支出しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により証明発行件数は今後も減少が見込まれますが、市役所業務全般や関連業務に係る相談等、窓口で対応するニーズは増加しており、多種多様な相談に対応するため、所管業務を超えた知識の収集もますます重要になっています。
- ◆新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、キャッシュレス決済など非接触型サービスの提供が求められます。
- ◆市民満足度は年々上昇していますが、今後も高い水準を維持していく必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆2022年度末までに市民のほとんどがマイナンバーカードを所有することを見据え、更にマイナンバーカードの普及促進に努めていきます。 ◆来所者の多様なニーズに対応すべく、更なる情報収集に努め、業務マニュアルの整備、見直しを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆行政手続きのデジタル化に伴い、証明書発行に特化した窓口機能の見直し及び行政窓口での相談体制の充実について検討します。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	南市民センター	歳出目名	南市民センター費	
					事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。	取 り 自 治 体 等 の	◆多摩市では2021年3月から証明発行手数料のキャッシュレス決済及びセミセルフレジ(現金自動精算機)を開始しました。町田市でも2021年5月の証明発行手数料のキャッシュレス決済導入に向けて整備しています。					
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などに代表される行政窓口機能に関すること ◆南市民センターの管理運営に関すること ◆南市民センターのホール、会議室等施設の貸出に関すること							
基本情報	根拠法令等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	南市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	4,206	4,107	2,533	建設年月日	1987年2月2日		
	手数料収入 (単位:千円)	8,925	8,482	7,818		2018年度	2019年度	2020年度
	受益者負担比率	11.5%	10.5%	8.7%	有形固定資産減価償却率	61.0%	63.2%	65.5%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	86.0	86.0	80.0	82.0	82.0	窓口アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	92.5	80.5	81.4		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	63.0	57.5	53.0	50.0	50.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	56.5	52.8	44.5		(2021年度)	

成果
◆行政窓口では習熟度チェックリストの活用、窓口ハンドブックの更新を行い、事務処理能力の向上を図るとともに、窓口対応チェックリストで毎月の振り返りを行いました。ロビー内の表示を新しくするなど環境の改善もを行い、市民満足度は前年度より0.9ポイント増加しました。
◆施設利用者が安心して使用できるよう、新型コロナウイルス感染症の拡大防止として利用者の協力により施設の消毒、換気等を行いました。施設利用率は目標値に届きませんでした。施設管理では点検の指摘事項等、緊急を要する修繕を優先的にを行い、維持管理に努めました。
◆市民協働推進課の協力のもと、月2回の地域市民相談室を開設しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	69,291	71,624	73,689	2,065	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,020	1,434	1,405	△ 29	保険料	0	0	0	0
物件費	21,150	20,419	20,772	353	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,933	13,730	14,405	675	都支支出金	0	233	0	△ 233
維持補修費	3,144	3,701	4,078	377	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	13,131	12,589	10,351	△ 2,238
補助費等	0	0	0	0	その他	652	631	490	△ 141
減価償却費	13,440	15,358	15,358	0	行政収入 小計(a)	13,783	13,453	10,841	△ 2,612
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 100,855	△ 106,250	△ 107,747	△ 1,497
賞与・退職手当引当金繰入額	7,613	8,601	4,691	△ 3,910	金融収支差額(d)	0	△ 7	△ 6	1
行政費用 小計(b)	114,638	119,703	118,588	△ 1,115	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 100,855	△ 106,257	△ 107,753	△ 1,496
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)	△ 100,855	△ 106,257	△ 107,753	△ 1,496

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 9,629千円 光熱水費 4,028千円 空調機器等保守点検業務委託 1,954千円 備品購入費 755千円 など	決算額の主な内訳	住民票手数料 2,779千円 南市民センター使用料 2,533千円 印鑑証明手数料 2,310千円 税務証明手数料 1,104千円 など
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、臨時休館や夜間閉鎖を行ったことにより、光熱水費1,126千円減少。 窓口受付ボイスコールの故障により、備品購入費755千円増加。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、臨時休館や夜間閉鎖を行ったことにより、南市民センター使用料1,574千円減少。 交付件数の減少により、税務証明手数料264千円減少。

勘定科目	維持補修費	勘定科目	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	空調吸収冷温水器燃焼装置修繕 1,287千円 自動ドア装置修繕 934千円 カーテンウォールガラス交換修繕 825千円 空調吸収冷温水器冷却水チューブ洗浄 518千円 など	決算額の主な内訳	自動証明写真撮影機管理協力金 305千円 複写機等使用料 147千円 自動証明写真機光熱水費使用料 19千円 自動販売機光熱水費使用料 19千円
主な増減理由	修繕件数は前年同様7件であるものの、高額なものが多かったため377千円増加。	主な増減理由	複写機等利用者の減少により、複写機等使用料244千円減少。 自動証明写真機利用者の増加により、自動証明撮影機管理協力金98千円増加。

③単位あたりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱業務件数1件あたりコスト	件	2020	56,755	1,320	△ 33	証明発行は減少しましたがマイナンバー関連手続きが増加したため取扱い件数は増加、単位あたりコストは33円減少しました。
		2019	56,484	1,353	102	
		2018	58,552	1,251	21	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2020	27,164	1,607	845	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、臨時休館や夜間閉鎖を行ったことにより施設利用者数は減少、単位あたりコストは845円増加しました。
		2019	56,754	762	55	
		2018	58,560	707	101	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,616	4,728	112	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	539	539	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	528,049	512,808	△ 15,241		賞与引当金	4,077	4,189
		土地	275,929	275,929	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	683,038	683,038	0	固定負債	60,185	57,458	△ 2,727
		建物減価償却累計額	△ 430,918	△ 446,159	△ 15,241	地方債	5,961	5,422	△ 539
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	54,224	52,036	△ 2,188
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	64,801	62,186	△ 2,615
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	464,301	451,558	△ 12,743
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	1,053	936	△ 117	純資産の部合計	464,301	451,558	△ 12,743	
	資産の部合計	529,102	513,744	△ 15,358	負債及び純資産の部合計	529,102	513,744	△ 15,358	

⑤貸借対照表の特徴的事項

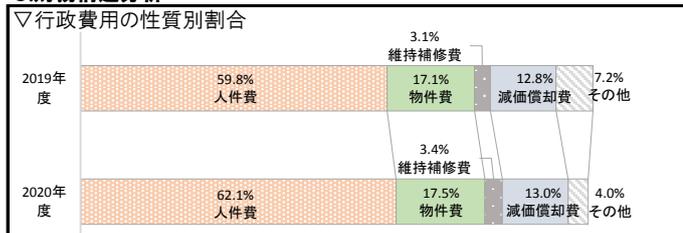
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	その他の固定資産
決算額の主な内訳	南市民センター 100,746千円 南市民センター第二駐車場 175,183千円	決算額の主な内訳	南市民センター 683,038千円	決算額の主な内訳	照明用機器(調光操作卓) 936千円
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により、15,241千円減少。	主な増減理由	減価償却により117千円減少。

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

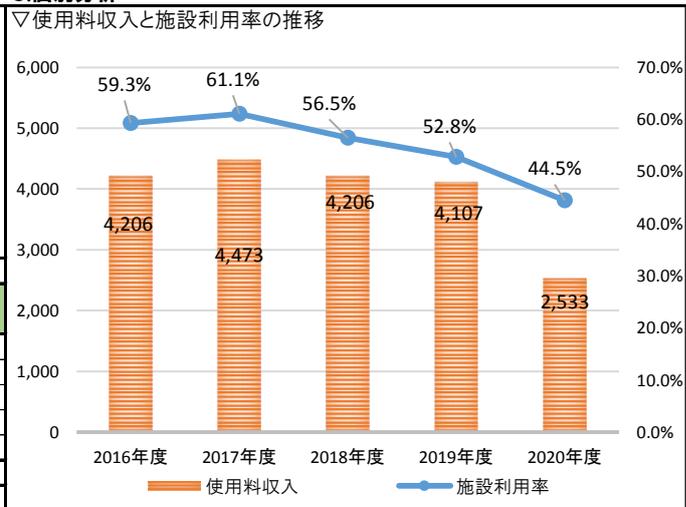
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	10,840	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	105,312	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	539
行政サービス活動収支差額(a)	△ 94,472	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)	△ 539
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 95,011
				一般財源充当調整額	95,011

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
課の統括及び管理事務	3.2	0.1	0.6			3.9	3.9
証明関連事務	2.2	0.5		2.3		5.0	4.5
住民生活関連事務	1.6	0.4		1.5		3.5	3.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	4.4	0.0	12.4	12.0
2019年度 歳出目 合計	8.0	0.0	0.0	4.0	0.0	12.0	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合は、2019年度に比べて0.9ポイント上昇し、目標を達成することができました。
- ◆新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館や夜間閉鎖を行ったことにより、使用料収入が減少し、施設利用率も目標値には至りませんでした。
- ◆マイナンバーカードの取得やマイナンバー制度の事務連携等により証明発行件数が減少し、手数料収入も減少しました。
- ◆施設保守点検や不具合状況をもとに、施設の計画的な修繕を行いました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館や夜間閉鎖を行ったことにより使用料収入は2019年度と比べて38.3%減少しました。一方でこの期間は空調を使用しなかったため、光熱水費は21.8%減少しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度向上のため、窓口関連業務等の情報を常に更新し、窓口サービスの向上に努めます。
- ◆施設利用率向上のため、貸出施設の効果的なPRを実施していく必要があります。
- ◆施設の老朽化による不具合が生じやすいため、適切な維持管理及び計画的な修繕が必要です。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆市民満足度向上のため、研修やOJT、マニュアルの作成や見直し等、知識の向上に努めます。 ◆施設利用率向上のため、転入者へPRチラシを配布します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆保守点検業者、施設利用者等からの指摘や巡回時の不具合の状況を関係部署と共有し、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。 ◆行政手続き等の利便性の向上と行政運営の効率化を図るため、キャッシュレス決済の導入をはじめ行政窓口のデジタル技術の活用にも努めます。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	南市民センター	歳出目名	南町田駅前連絡所費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	市民(地域住民)からの要望に幅広く応えながら、利用されるすべての方に親切で丁寧、かつ迅速で正確なサービスを提供します。			取 他 自 組 治 み 体 等 の	◆三鷹市では、2021年1月から市民課総合窓口においてキャッシュレス決済を導入しています。町田市では、2021年度から市民課、各市民センター及び連絡所においてキャッシュレス決済を導入します。			
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 ◆乳幼児医療等に係る医療費の支給申請書の受付、母子健康手帳の交付、図書館資料の予約の取次及び引き渡し並びに図書館資料の受取に関すること							
基本情報	根拠法令等	2018年度	2019年度			2020年度	施設の名称 南町田駅前連絡所	
	手数料収入 (単位:千円)	4,177	4,005	3,626	建設年月日	2017年3月1日		
	受益者負担比率	9.4%	9.6%	8.0%	2018年度	2019年度	2020年度	
					有形固定資産減価償却率	—	—	—

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆南町田駅前連絡所の行政窓口利用者数の増減に注視し、マイナンバーカードの普及促進について検討する必要があります。
- ◆市民満足度の高い水準を維持し、さらに向上させることが必要です。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	86.0	86.0	86.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足の割合」
		実績	92.4	87.6	95.2		(2021年度)	
行政窓口利用者数	人	目標	40,000	40,000	34,000	33,000	33,000	証明書発行、図書貸出、おむつ袋・ボランティア袋の配布等の利用者数の合計
		実績	35,509	34,432	32,640		(2021年度)	

成果の説明

- ◆証明書を取りに来られた方にマイナンバーカードの案内チラシを配布し、マイナンバーカードの普及に努めました。
- ◆証明書発行に関わる複数の研修に参加し、窓口の市民対応力をアップし、市民満足度を向上させました。
- ◆窓口対応の「振り返りシート」を記入することを通じて、「さわやか窓口」推進の意識を高め、職員全体できめ細やかな対応に努めたことより、行政窓口の市民満足度が増加し、目標値を上回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	29,718	28,479	29,646	1,167	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	305	433	143	△ 290	保険料	0	0	0	0
物件費	12,268	12,354	12,935	581	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	1,448	1,400	1,487	87	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	4,177	4,005	3,626	△ 379
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	4,177	4,005	3,626	△ 379
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 40,187	△ 37,771	△ 41,969	△ 4,198
賞与・退職手当引当金繰入額	2,378	943	3,014	2,071	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	44,364	41,776	45,595	3,819	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 40,187	△ 37,771	△ 41,969	△ 4,198
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	0	176	0	△ 176
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	176	0	△ 176	当期収支差額(e)+(h)	△ 40,187	△ 37,595	△ 41,969	△ 4,374

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	人件費 29,646千円	決算額の主な内訳	住民票手数料 1,535千円 印鑑証明手数料 1,001千円 戸籍手数料 588千円 税務証明手数料 442千円 など
主な増減理由	職員構成の変更により1,167千円増加。	主な増減理由	証明発行件数の減少により、手数料が379千円減少。
勘定科目	物件費	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	建物賃貸借料 10,166千円 光熱水費 1,131千円 清掃業務委託料 1,054千円 機械警備委託料 198千円 など	決算額の主な内訳	
主な増減理由	契約更新に伴い賃貸借料の引き上げがあったため、建物賃貸借料が505千円増加。契約更新に伴い清掃業務の見直しにより、清掃委託料が78千円減少。	主な増減理由	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口利用1件あたりのコスト	件	2020	36,969	1,233	125	行政窓口取扱件数が減少し、行政費用が増加したため、単位あたりのコストが125円増加しました。
		2019	37,690	1,108	△ 28	
		2018	39,065	1,136	27	
	人	2020	—	—	—	
		2019	—	—	—	
		2018	—	—	—	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		943	1,356	413
	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	943	1,356	413	
		土地	0	0	その他の流動負債	0	0	0	
		建物(取得価額)	0	0	固定負債	12,537	13,497	960	
		建物減価償却累計額	0	0	地方債	0	0	0	
		工作物(取得価額)	0	0	退職手当引当金	12,537	13,497	960	
	工作物減価償却累計額	0	0	その他の固定負債	0	0	0		
	無形固定資産	0	0	繰延収益	0	0	0		
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	長期前受金	0	0	0	
		土地	0	0	負債の部合計	13,480	14,853	1,373	
		工作物(取得価額)	0	0	純資産	△ 13,480	△ 14,853	△ 1,373	
工作物減価償却累計額		0	0						
無形固定資産		0	0						
建設仮勘定	0	0							
その他の固定資産	0	0							
資産の部合計		0	0	0	負債及び純資産の部合計		0	0	0

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

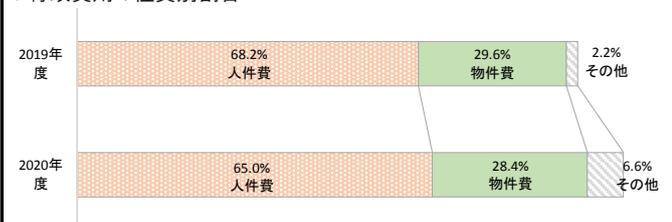
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	3,626	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	44,222	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)	△ 40,596	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)		△ 40,596
			一般財源充当調整額		40,596

5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



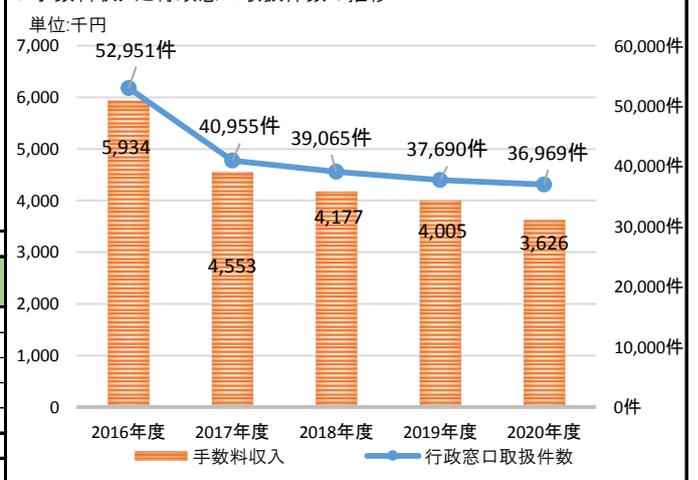
▽事業に関わる人員

(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)	2020		2019	
						合計	合計	合計	合計
南町田駅前連絡所管理事務	1.3					1.3	1.3		
証明関連事務	0.3		0.4	1.5		2.2	2.1		
住民生活関連事務	0.3		0.1	0.6		1.0	0.9		
図書貸出事務	0.1		0.5	1.9		2.5	2.7		
						0.0	0.0		
2020年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	4.0	0.0	7.0	7.0		
2019年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	4.0	0.0	7.0	7.0		

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①成果及び財務の分析

◆行政窓口の市民満足度は、窓口対応に関する「振り返りシート」を毎月記入し、「さわやか窓口」を継続的に推進したため、2019年度と比較して7.6ポイント上昇しました。
◆マイナンバーカードの案内チラシを配布する等、マイナンバーカードの普及に努めました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、開所時間を4月21日から6月7日にかけて短縮しました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を向上させるため、「さわやか窓口」を引き続き推進する必要があります。
◆マイナンバーカードの普及により証明書発行件数が減少しており、行政窓口業務の見直しを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)
<p>◆「さわやか窓口」推進のため、挨拶励行等を行い、市民満足度向上に繋がります。最新の情報を的確に説明できるよう、情報共有の徹底に努めます。 ◆キャッシュレス決済をご案内し、利用促進に努めます。</p>	<p>◆行政手続きのデジタル化に伴い、証明書発行に特化した窓口機能の見直しと行政窓口における相談体制について検討します。</p>

2020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。	取 り 自 治 体 等 の	◆小平市では2019年7月から、窓口の総処理時間や利用者の待ち時間、時間帯による待ち時間の平準化のため、市民課、保険年金課の窓口受付業務等の一部を委託しました。委託化1年後には待ち時間が委託前と同様または下回る水準となり、利用者の利便性が向上しました。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などに代表される行政窓口機能に関すること ◆なるせ駅前市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること		
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等		

	2018年度	2019年度	2020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)	3,691	3,335	2,159	建設年月日	1996年3月19日		
手数料収入 (単位:千円)	13,756	12,822	11,458		2018年度	2019年度	2020年度
受益者負担比率	14.0%	12.1%	10.0%	有形固定資産減価償却率	44.4%	46.3%	48.3%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカード普及のため、今後もなるせ駅前市民センターまつりなどでマイナンバーカード申請受付イベントを行っていく必要があります。
- ◆施設利用率向上のため、2019年度に行った施設利用者アンケートの要望を実現する必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮した、施設貸出しのための環境整備と、施設利用に関するPRを行う必要があります。
- ◆施設が老朽化しています。安全・快適に使用できるよう、計画的な施設の維持補修を実施する必要があります。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

- ◆マイナンバーカード申請受付イベントを行いマイナンバーカード普及に努めます。 ◆要望のあった物品の購入や貸出施設の修繕を実現し、施設利用率の向上を目指します。 ◆施設案内のチラシを近隣大学や転入者に配布し、施設のPRに努めます。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に対応した施設貸出しを行います。 ◇建築後24年が経過するため、引き続き安全・快適に使用できるよう、施設内外の状況に注意を払い、施設の維持補修、改善に取り組みます。

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	88.0	83.0	75.0	75.0	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	87.1	82.3	74.6		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	73.0	69.6	69.8	60.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	69.2	66.9	60.4		(2021年度)	

成果説明 ◆マイナンバーカード交付件数の増加により待ち時間が長くなったこと、また感染症対策への要望が高かったことにより、市民満足度アンケートの目標値を8.4ポイント下回りました。◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は60.4%でした。◆マイナンバーカード普及のため、マイナンバーカード申請受付イベントを行い、58名の方の申請を受け付けました。◆施設利用のアンケートなどで要望のあった和室の高座椅子などを設置しました。◆感染防止のため、施設利用の際にアルコール消毒と確認リストによる予防対策を行いました。◆月2回地域市民相談室を開設し、行政に関わる疑問や不安の解消に努めました。◆施設の老朽化に伴い、床のカーペット修繕や照明の修繕を行いました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	82,199	83,710	87,677	3,967	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,702	1,084	1,377	293	保険料	0	0	0	0
物件費	19,450	20,275	18,524	△ 1,751	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,478	12,875	13,294	419	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	674	497	2,221	1,724	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	17,447	16,157	13,617	△ 2,540
補助費等	0	0	0	0	その他	441	427	273	△ 154
減価償却費	18,216	18,952	18,952	0	行政収入 小計(a)	17,888	16,584	13,890	△ 2,694
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 106,359	△ 116,844	△ 122,784	△ 5,940
賞与・退職手当引当金繰入額	3,708	9,994	9,300	△ 694	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	124,247	133,428	136,674	3,246	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 106,359	△ 116,844	△ 122,784	△ 5,940
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	11,610	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	11,610	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	△ 94,749	△ 116,844	△ 122,784	△ 5,940

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	人件費 87,677千円 (うち時間外勤務手当 1,377千円)	決算額の主な内訳	建物総合管理委託料 10,868千円 光熱水費 4,042千円 消耗品費 495千円 エレベーター保守点検 301千円 など
主な増減理由	再任用職員の1名減員、会計年度任用職員の2名増員により、人件費が3,967千円増加。	主な増減理由	施設利用の減少などにより、光熱水費が1,247千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	住民票手数料 4,505千円 印鑑証明手数料 3,561千円 なるせ駅前市民センター施設使用料 2,159千円 戸籍手数料 1,554千円 など	決算額の主な内訳	3階会議室床張替え修繕 1,215千円 LED照明交換修繕 491千円 消防設備修繕 306千円 パーティション修繕 99千円 など
主な増減理由	証明手数料は発行件数の減少により1,361千円減少。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設使用料は1,176千円減少。	主な増減理由	施設の老朽化により、修繕料が1,724千円増加。

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	2020	71,900	1,358	75	行政窓口取扱件数が1,967件減少したため、1件当たりのコストは75円増加しました。
		2019	73,867	1,283	179	
		2018	79,272	1,104	△ 142	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2020	27,543	1,417	756	施設利用人数が30,939人減少したため、1人当たりコストは756円増加しました。
		2019	58,482	661	29	
		2018	58,080	632	207	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,038	4,798	760
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	782,717	763,765	△ 18,952	地方債	0	0	0
	土地	273,018	273,018	0	賞与引当金	4,038	4,798	760
	建物(取得価額)	947,618	947,618	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 437,919	△ 456,871	△ 18,952	固定負債	53,702	55,342	1,640
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	53,702	55,342	1,640
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0
	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
	土地	0	0	0	負債の部合計	57,740	60,140	2,400
工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	724,977	703,625	△ 21,352	
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0	純資産の部合計	724,977	703,625	△ 21,352	
建設仮勘定	0	0	0					
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	782,717	763,765	△ 18,952	
資産の部合計	782,717	763,765	△ 18,952					

⑤貸借対照表の特徴的事項

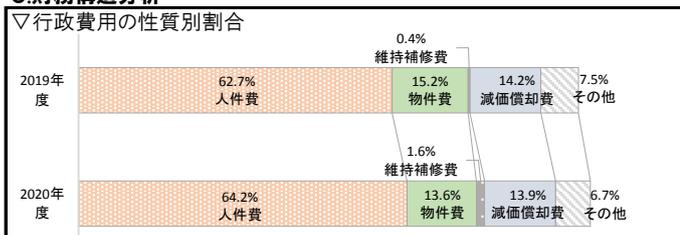
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	なるせ駅前市民センター 273,018千円	決算額の主な内訳	なるせ駅前市民センター 947,618千円	決算額の主な内訳	特になし
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により18,952千円減少。	主な増減理由	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

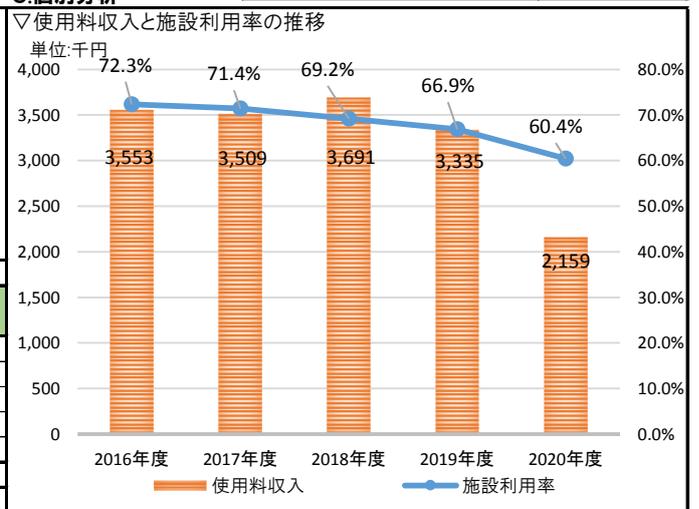
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	13,889	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	115,320	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 101,431	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 101,431
				一般財源充当調整額	101,431

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
市民センター窓口事務	4.0	1.0		7.7		12.7	12.3
市民センター施設管理事務	2.7					2.7	2.2
市民センター施設貸出事務	0.3			0.1		0.4	0.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	7.8	0.0	15.8	15.0
2019年度 歳出目 合計	7.0	1.0	1.0	6.0	0.0	15.0	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆マイナンバーカード申請受付イベントを行い、58名の方の申請を受け付けし、マイナンバーカードの普及を促進しました。
- ◆施設利用率向上のため、利用者アンケートで要望が多かった和室の高座椅子などを設置しました。
- ◆月に2回地域相談窓口を開設したことにより、よりの確に市民の相談内容に応じることができるようになりました。
- ◆施設の老朽化に伴い修繕を多数実施したことにより、維持補修費が1,724千円増加しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が35.3%減少しました。
- ◆施設の利用制限による連絡業務等に伴う時間外勤務が293千円増加しました。
- ◆センターまつりが中止となりました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカードの普及率が上昇しています。マイナンバーカード交付と同時にカードの利用方法等の丁寧な説明が求められます。
- ◆施設の老朽化に伴う修繕が発生しています。今後は大規模改修を見据えた計画的な維持管理が求められます。
- ◆緊急事態宣言発出等により施設の貸出しが中止となる期間がありましたが、多くの利用者から施設利用再開要望がありました。今後も感染防止対策に努めた、安全、安心な施設運営が求められます。
- ◆業務効率化のため行政手続きのデジタル化が必要です。
- ◆市民の利便性のためキャッシュレス決済を開始したことなどの情報の発信が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
<ul style="list-style-type: none"> ◆マイナンバーカードの利便性などの確かな説明ができるよう、課内研修やOJTを行います。 ◆近隣住民の地域活動の拠点となるよう、安全、安心な施設環境整備を行います。若年層を対象に学割制度の周知を継続します。 ◆キャッシュレス決済の情報の発信を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建築後25年が経過するため、引き続き安全、快適に使用できるよう、施設の修繕の必要な個所に注意を払い、大規模改修を見据えた施設の維持補修、改善に取り組みます。

2020年度 課別行政評価シート

部名	市民部	課名	堺市民センター	歳出目名	堺市民センター費
				事業類型	d:事業型(施設運営・受益者負担)

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。 市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。	取 他 り 自 治 体 等 の	◆新宿区では、ミニ区役所としての窓口を併設しながら、地域の拠点としての地域センターの管理運営を指定管理で行っています。町田市では集会施設と行政窓口を一体化して直接運営を行い、地域に密着したサービスを提供しています。今後は町田市でも、民間協働による魅力的かつ効率的な管理運営手法の導入を図り、機能をより高める必要があります。					
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口に関すること ◆堺市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	堺市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	3,460	3,173	2,254	建設年月日	1983年3月1日		
	手数料収入 (単位:千円)	5,165	4,783	4,101		2018年度	2019年度	2020年度
	受益者負担比率	6.5%	6.6%	5.1%	有形固定資産減価償却率	53.1%	56.7%	60.3%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度アンケートの結果を踏まえた市民サービスの提供及びサービスの向上を図る必要があります。
◆施設利用率向上のため、利用率の低い日曜日や平日夜間を利用していただく必要があります。
◆新規利用者を掘り起こし、施設利用率の向上を図るため、貸出施設の効果的なPR方法を考えていく必要があります。
◇建物長寿命化のため、計画的な修繕に努めなければなりません。

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	86.5	84.9	84.8		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	55.6	50.0	47.8	41.3	41.3	ホール、会議室等の利用率
		実績	45.9	43.8	41.5		(2021年度)	

成果の説明
◆行政窓口の記載台と待合フロアのレイアウト変更を行い、フロア満足度が2019年度から4.5%向上しました。OJT等により職員のスキルアップを図り、丁寧でわかりやすい説明の満足度で90.8%と高評価を得ました。全体として概ね目標を達成できました。
◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は41.5%でした。新しい生活様式を踏まえた施設の利用方法をホームページ、館内掲示等で積極的に周知し、下半期の利用率が上半期より6.5%向上しました。
◆月に2回地域市民相談室を開設し、市民のさまざまな相談を受けました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	63,236	55,577	58,792	3,215	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,001	1,715	1,526	△ 189	保険料	0	0	0	0
物件費	18,779	18,856	18,486	△ 370	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,179	13,885	14,147	262	都支支出金	0	38	0	△ 38
維持補修費	685	1,335	2,189	854	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	8,625	7,956	6,355	△ 1,601
補助費等	0	0	0	0	その他	304	278	301	23
減価償却費	41,125	41,125	41,125	0	行政収入 小計(a)	8,929	8,272	6,656	△ 1,616
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 123,725	△ 111,577	△ 118,618	△ 7,041
賞与・退職手当引当金繰入額	8,829	2,956	4,682	1,726	金融収支差額 (d)	△ 10	△ 12	△ 11	1
行政費用 小計 (b)	132,654	119,849	125,274	5,425	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 123,735	△ 111,589	△ 118,629	△ 7,040
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	8,150	0	△ 8,150
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	8,150	0	△ 8,150	当期収支差額 (e)+(h)	△ 123,735	△ 103,439	△ 118,629	△ 15,190

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	人件費 58,792千円 (うち時間外勤務手当 1,526千円)	決算額の主な内訳	堺市民センター使用料 2,254千円 住民票等証明手数料 1,485千円 印鑑証明手数料 992千円 戸籍等謄抄本手数料 775千円 など
主な増減理由	人員構成の変化により、人件費が3,215千円増加。 時間外勤務は189千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、堺市民センター使用料が919千円減少。
勘定科目	維持補修費	勘定科目	物件費
決算額の主な内訳	堺市民センターホール鉄扉非常扉取替修繕 940千円 堺市民センターホール非常扉外部壁修繕 936千円 非常照明設備蓄電池触媒栓取替修繕 261千円 自動ドア部材交換修繕 52千円	決算額の主な内訳	施設等管理委託料 11,319千円 光熱水費 3,250千円 機器等保守点検委託料 2,150千円 収集・処分等委託料 425千円 など
主な増減理由	経年劣化による開閉不具合が生じたことからホール非常扉取替修繕を行ったため、854千円増加。	主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により光熱水費が518千円減少。産業廃棄物の処分及び湧水槽の清掃を行ったため、委託料が262千円増加。

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	2020	34,520	2,079	△ 31	マイナンバーカード交付及び電子証明書の取扱件数が増加したため、単位あたりコストが31円減少しました。
		2019	32,933	2,110	△ 187	
		2018	35,198	2,297	397	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2020	24,585	2,176	1,128	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、利用人数が半減したことに加え、人件費と維持補修費が増加したため、単位あたりコストが1,128円増加しました。
		2019	48,061	1,048	△ 94	
		2018	45,358	1,142	△ 279	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		17,167	17,424	257
	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	有形固定資産	754,140	713,015	△ 41,125	賞与引当金	2,956	3,213	257	
	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	138,796	124,049	△ 14,747	
	建物減価償却累計額	△ 643,371	△ 684,496	△ 41,125	地方債	99,478	85,267	△ 14,211	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	39,318	38,782	△ 536	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0	
	土地	0	0	0	負債の部合計	155,963	141,473	△ 14,490	
	工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	598,177	571,542	△ 26,635	
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0	純資産の部合計	598,177	571,542	△ 26,635		
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	754,140	713,015	△ 41,125		
資産の部合計	754,140	713,015	△ 41,125						

⑤貸借対照表の特徴的事項

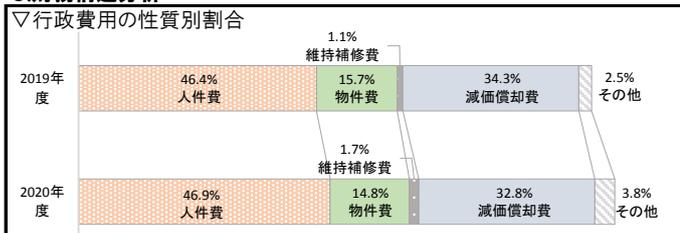
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	堺市民センター 259,720千円	決算額の主な内訳	堺市民センター 1,137,791千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	減価償却により、41,125千円減少。	主な増減理由	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

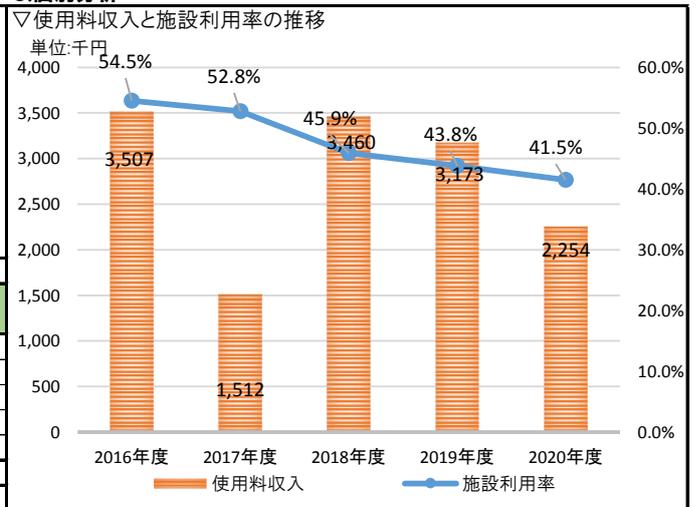
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	6,656	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	84,439	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)	△ 77,783	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	△ 14,211
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 91,994
				一般財源充当調整額	91,994

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
窓口業務	1.8	1.0		4.0	0.5	7.3	5.8
庶務業務	3.2			0.1		3.3	3.9
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	5.0	1.0	0.0	4.1	0.5	10.6	9.7
2019年度 歳出目 合計	6.0	1.0	0.0	2.0	0.7	9.7	

7.総括

①成果および財務の分析

- ◆OJT等により職員のスキルアップを図り、丁寧でわかりやすい説明・案内の満足度で高評価を得た一方で、マイナンバーカード交付、電子証明書の手続きなどの1件あたりに時間がかかる手続きが増加していることもあり、待ち時間の満足度が低くなりました。
- ◆証明書の取扱い件数が減少したため手数料収入が682千円減少しました。
- ◆マイナンバーカード関連の取扱い件数が増加したため、単位あたりコストが減少しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、使用料収入が28.9%減少しました。
- ◆感染症対策のため、アクリル板、消毒スプレー等を購入したことによる、消耗品費41千円の支出がありました。
- ◆施設利用減少により、2019年度と比較して上下水道使用料金が18.9%減少、電気料金が19.5%減少しました。ガス料金は減少した月がある一方で夏季・冬季は感染対策で常時換気しながらの空調利用により増加し、2019年度からの増減はほとんどありませんでした。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカード関連等の1件あたり時間がかかる手続きが増加する中でも、知識の蓄積、職員の連携等により、待ち時間の満足度向上を図る必要があります。
- ◆オンラインイベント、リモート会議等が普及し、集会学習施設に新たな利用需要が見込まれます。利用促進のため需要に応じた環境整備が必要です。
- ◆施設利用者が最新の情報にアクセスしやすいよう、情報発信の効率化を図る必要があります。

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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆市民満足度向上のため、職員の研修、OJT、情報共有による職員のスキルアップと、職員間の連携強化に努めます。 ◆情報発信の効率化のため、情報発信手法について検討します。 ◆新たな需要を把握するため、情報収集に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆老朽化する建物を安全・快適により長く利用できるように、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。 ◆民間協働の管理運営手法の導入を検討します。 ◆行政窓口の証明発行機能の縮小と相談体制の充実について検討します。

2020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	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。	取 り 自 治 体 等 の	◆調布市では、受付後に発券された番号札に印刷されているQRコードを読み込むことで、呼出しされたか確認できるシステムを導入し、利用者の利便性を向上させる取り組みを実施しています。町田市では、市民課の待合状況をインターネットでリアルタイム発信しています。					
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などに代表される行政窓口機能に関すること ◆小山市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等							
		2018年度	2019年度	2020年度	施設の名称	小山市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	4,089	4,084	2,866	建設年月日	1995年1月25日		
	手数料収入 (単位:千円)	7,279	7,421	6,631		2018年度	2019年度	2020年度
	受益者負担比率	9.1%	8.0%	7.2%	有形固定資産減価償却率	46.8%	48.9%	50.3%

2.2019年度末の総括

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

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

②課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

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

3.事業の成果

成果指標名	単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021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	93.0	88.0	80.0	80.0	市民満足度アンケートにおける「満足」や「やや満足」の割合
		実績	93.3	84.9	72.6		(2021年度)	
施設利用率	%	目標	52.0	50.0	50.0	50.0	50.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	50.6	46.9	45.3		(2021年度)	

成果 ◆施設利用者に手指の消毒・マスク着用などをお願いするチェックリストを配布し、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を実施しました。
◆市民満足度の、「満足」・「やや満足」の割合は12.3ポイント減少し72.6%に留まりましたが、研修の受講や朝礼・課内会議での情報共有、OJTの実施により、職員の能力向上に努めました。
◆施設利用率は、1.6ポイント減少し45.3%となりましたが、利用者の要望に基づく改善(備品購入他)を行いました。
説明 ◆月2回地域市民相談室を開設し市民からの各種相談を受付けることができました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額	勘定科目	2018年度	2019年度	2020年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	62,687	69,187	65,344	△ 3,843	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,206	1,547	3,350	1,803	保険料	0	0	0	0
物件費	21,767	22,995	23,440	445	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,057	13,891	15,347	1,456	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	3,622	577	4,251	3,674	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	11,368	11,505	9,497	△ 2,008
補助費等	0	0	0	0	その他	293	309	272	△ 37
減価償却費	33,775	34,567	34,567	0	行政収入 小計(a)	11,661	11,814	9,769	△ 2,045
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 112,889	△ 132,525	△ 121,481	11,044
賞与・退職手当引当金繰入額	2,699	17,013	3,648	△ 13,365	金融収支差額 (d)	△ 1	△ 1	△ 1	0
行政費用 小計 (b)	124,550	144,339	131,250	△ 13,089	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 112,890	△ 132,526	△ 121,482	11,044
特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	8,018	0	461	461
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	8,018	0	461	461	当期収支差額 (e)+(h)	△ 104,872	△ 132,526	△ 121,021	11,505

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	勘定科目	維持補修費
決算額の主な内訳	人件費 65,344千円 (うち時間外勤務手当 3,350千円)	決算額の主な内訳	蓄熱槽修繕 1,744千円 非常放送設備交換修繕 1,298千円 非常照明バッテリー交換修繕 493千円 トイレ電灯交換修繕 352千円 など
主な増減理由	職員構成の変化により、人件費が3,843千円減少。	主な増減理由	蓄熱槽や非常放送設備等の緊急修繕を実施したため、維持補修費が3,674千円増加。
勘定科目	物件費	勘定科目	使用料及手数料
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 9,696千円 光熱水費 6,700千円 消耗品費 661千円 通信運搬費 268千円 など	決算額の主な内訳	小山市民センター使用料 2,866千円 住民票等証明手数料 2,759千円 印鑑証明手数料 1,887千円 戸籍証明手数料 908千円 など
主な増減理由	建物総合管理契約が10月に更新となったことなどにより、委託料が1,456千円増加。新型コロナウイルスの影響により施設利用者が減少したため、光熱水費が1,032千円減少。	主な増減理由	新型コロナウイルスの感染症の拡大防止に伴い施設貸出を中止したため、センター使用料が1,218千円減少。証明交付申請件数の減少などにより、手数料収入が790千円減少。

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	2020	52,530	1,214	△ 316	窓口取扱件数が増加し、人件費が減少したため、1件あたりの単位コストが316円減少しました。
		2019	51,113	1,530	414	
		2018	52,568	1,116	△ 290	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2020	43,182	1,563	372	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴い施設貸出を中止したため、施設利用人数が減少し、1人あたりの単位コストが372円増加しました。
		2019	55,520	1,191	△ 21	
		2018	54,165	1,212	181	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度末 A	2020年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		4,327	4,404	77
	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	756	756	0
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,664,208	1,654,655	△ 9,553	賞与引当金	3,571	3,648	77
		土地	841,046	841,046	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	1,606,919	1,631,933	25,014	固定負債	53,541	68,012	14,471
		建物減価償却累計額	△ 783,757	△ 818,324	△ 34,567	地方債	6,044	23,289	17,245
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	47,497	44,723	△ 2,774	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	繰延収益	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	長期前受金	0	0	0
		土地	0	0	0	負債の部合計	57,868	72,416	14,548
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	1,606,340	1,582,239	△ 24,101
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定		0	0	0	純資産の部合計	1,606,340	1,582,239	△ 24,101	
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,664,208	1,654,655	△ 9,553		
資産の部合計		1,664,208	1,654,655	△ 9,553					

⑤貸借対照表の特徴的事項

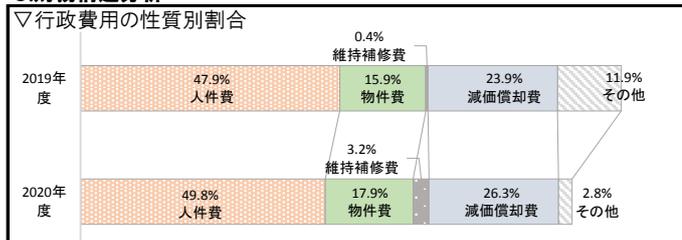
勘定科目	土地(事業用資産)	勘定科目	建物(事業用資産)	勘定科目	特になし
決算額の主な内訳	小山市民センター 841,046千円	決算額の主な内訳	小山市民センター 1,631,933千円	決算額の主な内訳	
主な増減理由	増減なし	主な増減理由	エレベーター改修工事により21,450千円増加。	主な増減理由	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

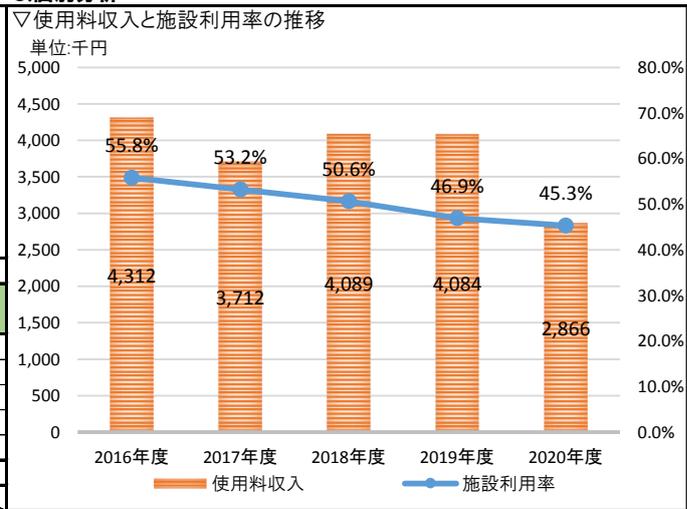
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	9,770	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	18,000
行政サービス活動支出	98,920	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	756
行政サービス活動収支差額(a)	△ 89,150	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)	17,244
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 71,906
				一般財源充当調整額	71,906

5.財務構造分析



6.個別分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2020 合計	2019 合計
				(業務)	(補助)		
住民生活関連窓口事務	2.7		1.0	3.9		7.6	8.0
小山市民センター管理事務	3.3			0.1		3.4	3.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2020年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	4.0	0.0	11.0	11.0
2019年度 歳出目 合計	6.0	1.0	1.0	3.0	0.0	11.0	

7.総括

①成果および財務の分析

◆マイナンバーカード関連業務の件数が2019年度932件から2020年度4,688件と約5倍に増加しました。
◆マイナンバーを用いた情報連携の拡大やコンビニ交付の増加に伴い、窓口での各種証明書の発行件数が減少したため、手数料収入は10.6%減少しました。

②新型コロナウイルス感染症の影響、対策および財務への影響の分析

◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため施設貸出を中止した影響で、施設利用件数が2019年度と比較して1,233件減少したため、使用料収入も1,218千円減少しました。
◆新型コロナウイルス感染症の影響により、短時間での手続きの完了をより望まれるようになっており、市民満足度アンケートにおける待ち時間の「満足」・「やや満足」の割合が2019年度に比べて13.4ポイント低い72.9%の評価に留まりました。

③2020年度末の「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マイナンバーカードの普及率が向上することで、カード交付や電子証明書更新等の関連業務が増加することが見込まれます。行政窓口の業務内容が変化していくことを見込んだ窓口体制づくりが求められます。
◆デジタル技術を活用し、行政手続の利便性の向上と行政運営の効率化を図ることが必要です。
◆施設の老朽化による不具合が生じやすいため、適切な維持管理及び計画的な修繕が必要です。

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)
◆職員の習熟度を高め、業務の手順見直しや効率化を図り、市民の満足度の向上を図ります。 ◆最新のマイナンバーカード関連情報を収集し市民に分かりやすく提供します。	◆手続きのための窓口から相談窓口への転換を図るため、行政窓口のデジタル化を推進し、各種相談・支援をできる体制づくりに努めます。 ◆保守点検業者、施設利用者等からの指摘や巡回時の不具合の状況を関係部署と共有し、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。

