

《住環境分野》

市民部

2021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	◆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		

2.2020年度末の総括と2021年度末の状況

①「成果及び財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆「町田市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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆「町田市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「町田市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。		◆「町田市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。	
取組状況	○	◆「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ため、市民部内にプロジェクトチームを立ち上げ、取り組みの骨子を作成しました。また、学識経験者や市民委員等で構成する「市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を2022年3月に設置し、「町田市市民センター等の未来ビジョン前期実行計画」の検討を開始しました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	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工事完了とオープン
		実績	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		(2021年5月)	
「市民センター等の未来ビジョン前期実行計画」の策定	-	目標	市民意識調査・検討	「市民センター等の未来ビジョン」策定完了	推進委員会開催	前期実行計画策定	前期実行計画の策定完了	「市民センター等の未来ビジョン前期実行計画」の策定完了
		実績	市民意識調査・検討	「市民センター等の未来ビジョン」策定完了	推進委員会開催		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆玉川学園コミュニティセンター建替事業について、2021年5月にリニューアルオープンすることができました。新しい玉川学園コミュニティセンターは、地域社会づくりの場となる地域活動室をはじめ、多目的ホールやフリースペース、児童図書室や授乳室など、多世代が交流できる地域の拠点として整備することができました。◆「市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を2022年3月に2回開催し、「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検討しました。これに先立ち、2021年7月から12月にかけて、市民部内に「市民センター等の未来ビジョンプロジェクトチーム」を立ち上げ、他自治体の調査や地域団体等との意見交換を行い、取り組みの骨子を作成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目		2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	88,794	87,862	82,828	△ 5,034	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,238	3,721	1,423	△ 2,298		保険料	0	0	0	0
	物件費	27,432	37,392	32,917	△ 4,475		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	1,795	8,635	7,338	△ 1,297		都支支出金	0	0	0	0
	維持補修費	0	0	4,400	4,400		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	99,795	77,716	89,389	11,673		その他	28,045	27,644	28,358	714
	減価償却費	165	165	0	△ 165		行政収入 小計(a)	28,045	27,644	28,358	714
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 200,071	△ 184,577	△ 193,035	△ 8,458
	賞与・退職手当引当金繰入額	11,930	9,086	11,859	2,773		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	228,116	212,221	221,393	9,172	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 200,071	△ 184,577	△ 193,035	△ 8,458		
特別費用 (g)	0	0	1,995	1,995	特別収入 (f)	0	0	0	0		
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 1,995	△ 1,995	当期収支差額 (e)+(h)	△ 200,071	△ 184,577	△ 195,030	△ 10,453		

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	施設案内予約システム賃貸借料 19,038千円 玉川学園コミュニティセンター建替工事に伴う家屋調査業務委託料 6,257千円 施設案内予約システム券売機賃貸借料(17台) 6,061千円 など	玉川学園コミュニティセンター仮設庁舎撤去・復旧工事 4,400千円
主な増減理由	「市民センター等の未来ビジョン」策定完了のため、策定支援業務委託料が6,490千円皆減。玉川学園コミュニティセンター建替工事に伴う家屋調査のため、業務委託料が6,257千円皆増。	玉川学園コミュニティセンターリニューアルオープンに伴う仮設庁舎撤去・復旧のため、工事請負費が4,400千円皆増。
勘定科目	補助費等	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	南多摩斎場組合負担金 86,173千円 玉川学園コミュニティセンター建替工事による損失補償 2,909千円 市民センター等の未来ビジョン推進委員会委員謝礼 257千円 地域センター祭り補助金 50千円	派遣職員人件費(南多摩斎場) 27,462千円 広告掲載料 896千円
主な増減理由	南多摩斎場組合負担金が9,038千円増加。 玉川学園コミュニティセンター建替工事に伴う近隣家屋への損失補償により、物件等補償料が2,909千円増加。	南多摩斎場の派遣職員人件費が、182千円減少。 市政情報提供用モニターが所管変更されたことにより、広告掲載料が896千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		5,203	6,980	1,777
	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	39,588	36,543	△ 3,045	賞与引当金	5,203	6,980	1,777
		土地	36,543	36,543	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	3,375	0	△ 3,375	固定負債	69,746	69,399	△ 347
		建物減価償却累計額	△ 330	0	330	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	69,746	69,399	△ 347
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	74,949	76,379	1,430	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	1,075,042	△ 39,836	△ 1,114,878
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	1,110,403	0	△ 1,110,403	純資産の部合計	1,075,042	△ 39,836	△ 1,114,878		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,149,991	36,543	△ 1,113,448		
資産の部合計	1,149,991	36,543	△ 1,113,448						

④貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	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	なし	なし
主な増減理由	増減なし	玉川学園コミュニティセンター仮設庁舎用みんのトイレを撤去したことにより、3,375千円皆減。	玉川学園コミュニティセンターの供用開始により、1,110,403千円皆減。

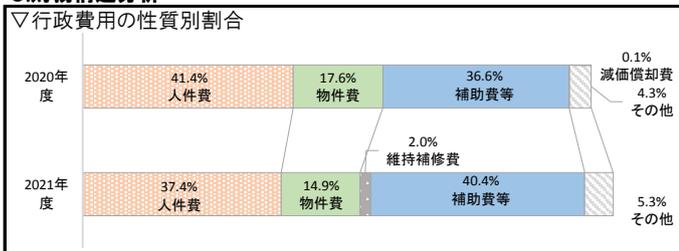
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	28,358	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	221,959	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)	△ 193,601	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)	△ 193,601
				一般財源充当調整額	193,601

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
市民部管理事務	3.3			0.5		3.8	3.4
建替関連事業	0.3					0.3	0.5
市民総務課管理事務	1.4			0.6		2.0	2.1
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.1	0.0	6.1	6.0
2020年度 歳出目 合計	5.0	0.0	0.0	1.0	0.0	6.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆玉川学園コミュニティセンターの供用開始(2021年5月)に伴い、建設仮勘定が1,110,403千円皆減しました。
- ◆「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ため、「市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を開催したことにより、委員謝礼を257千円支出しました。
- ◆南多摩斎場組合の火葬業務に要する経費が増加したことにより、南多摩斎場組合負担金が9,038千円増加しました。

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

- ◆地域センター祭りを開催した地域センターが1ヶ所のみとなったことにより、地域センター祭り補助金が50千円となりました。
- ◆「市民センター等の未来ビジョン推進委員会」をオンラインで開催しました。

③2021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」に示す目指すべき将来像「便利で楽しい地域の拠点」の実現に向け、「サービス・利便性」、「ソフト・魅力」、「地域・コミュニティ」、「コスト・民間協働」の4つのチェンジを推進していく必要があります。
- ◆引き続き、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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆「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ため、「市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を開催します。 ◆推進委員会の検討結果を受け、前期実行計画を策定し、実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆社会変化に迅速に対応するため「町田市公共施設再編計画(短期・中期・後期)」に合わせて「市民センター等の未来ビジョン」の中間見直しを行います。 ◆「町田市新たな学校づくり推進計画」の推進に合わせて、集会所の機能の複合化・多機能化に向け関係部署と協議します。

2021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。	他自治体の取り組み等	◆町内会・自治会の加入率について、多摩26市では、八王子市、府中市に次いで3番目に高くなっています。 ◆NPO法人数は、196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、名古屋市、広島市、横浜市等で行われています。
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		

2.2020年度末の総括と2021年度末の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題
 ◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	◆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基軸とした、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。 ○ ◆東京都事業のモデルケースとして、一部の町内会・自治会の回覧電子化の導入に向けた検討を行いました。◆現在地域が抱えている課題に則した新たな活動が生まれるよう、「まちだをつなげる30人」に地域課題を共有するプログラムを加え、地域課題解決のためのプロジェクトに各チームが取り組んでいます。◆市民協働フェスティバル「まちカフェ!」の実施等により、各団体のニーズに沿った支援を行いました。	◆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。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	101,197(51.5)	99,949(50.3)	98,479(48.9)		(2021年度)	
地区協議会の事業を支えるスタッフ数	人	目標	延べ2,700	延べ3,800	延べ5,000	延べ12,024	延べ5,000	地区協議会の事業に関わる、地域の方々の人数(2017年度からの延べ人数)
		実績	延べ6,019	延べ7,675	延べ10,224		(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100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65団体		(2021年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆転入者・市立小学校1年生全児童の保護者に対して町内会・自治会への加入促進のためのチラシを配布しました。◆地域課題解決を行うまちづくりプロジェクト「まちだをつなげる30人」を実施し、5つのプロジェクトが活動を開始しました。◆10地区の地区協議会で38事業を実施し、延べ2,549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、30団体の活動の活性化につなげました。◆所管施設の管理運営に必要な施設修繕を実施しました。◆2021年度末で計画期間が満了となった「地域経営ビジョン2030」と「第3次地域福祉計画」を統合した「町田市地域ホットプラン」を策定しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	
										(単位:千円)
行政費用	人件費	213,355	208,538	196,706	△ 11,832	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	7,015	6,280	8,043	1,763	保険料	0	0	0	0
	物件費	184,777	179,858	173,758	△ 6,100	国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	115,910	115,711	105,458	△ 10,253	都支支出金	357	284	318	34
	維持補修費	2,727	8,707	5,629	△ 3,078	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	24,181	16,296	20,371	4,075
	補助費等	140,435	105,097	76,499	△ 28,598	その他	19,101	10,433	10,546	113
	減価償却費	138,646	139,230	141,088	1,858	行政収入 小計(a)	43,639	27,013	31,235	4,222
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 660,839	△ 638,244	△ 574,609	63,635
	賞与・退職手当引当金繰入額	24,538	23,827	12,164	△ 11,663	金融収支差額(d)	△ 3,596	△ 2,585	△ 2,249	336
	行政費用 小計(b)	704,478	665,257	605,844	△ 59,413	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 664,435	△ 640,829	△ 576,858	63,971
	特別費用(g)	0	0	3,836	3,836	特別収入(f)	26,599	0	3,490	3,490
特別収支差額(f)-(g)=(h)	26,599	0	△ 346	△ 346	当期収支差額(e)+(h)	△ 637,836	△ 640,829	△ 577,204	63,625	

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 196,706千円 (うち時間外勤務手当 8,043千円)	町田市地域活動サポートオフィス中間支援業務委託料 26,245千円 市民フォーラム共有床賃貸借料 24,109千円 コミュニティセンター光熱水費 17,393千円 市民フォーラム光熱水費 16,860千円 など
主な増減理由	人員構成の変動のため、11,832千円減少。 ホットプラン策定等に伴う時間外勤務の増加により、時間外勤務手当は1,763千円増加。	中間支援業務委託料が、講座の実施回数の増加等により2,085千円増加。光熱水費が、施設利用の増加等により5,511千円増加。情報誌発行業務委託料が、まちびとの休刊に伴い10,948千円減少。
勘定科目	補助費等	使用料及手数料
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 町内会・自治会補助金 23,678千円 地区協議会補助金 6,434千円 集会施設整備事業補助金 3,239千円 など	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) 12,600千円 市民フォーラム使用料 7,198千円 男女平等推進センター使用料 573千円
主な増減理由	集会施設整備事業補助金が、集会施設整備件数の減少により29,145千円減少。 地区協議会補助金が、申請額の増加により714千円増加。	新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料が4,075千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		68,378	63,537	△ 4,841
	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	58,786	51,373	△ 7,413
固定資産	有形固定資産	10,153,176	10,012,029	△ 141,147	賞与引当金	9,592	12,164	2,572	
	土地	7,202,086	7,201,977	△ 109	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	4,818,399	4,818,399	0	固定負債	826,156	762,771	△ 63,385	
	建物減価償却累計額	△ 1,868,916	△ 2,009,560	△ 140,644	地方債	700,977	649,604	△ 51,373	
	工作物(取得価額)	5,067	5,067	0	退職手当引当金	125,179	113,167	△ 12,012	
	工作物減価償却累計額	△ 3,460	△ 3,854	△ 394	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	353	303	△ 50	負債の部合計	894,534	826,308	△ 68,226	
	インフラ資産	0	0	0	純資産	9,267,795	9,194,824	△ 72,971	
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	8,800	8,800	0	負債及び純資産の部合計	10,162,329	10,021,132	△ 141,197	
資産の部合計	10,162,329	10,021,132	△ 141,197						

④貸借対照表の特徴的事項

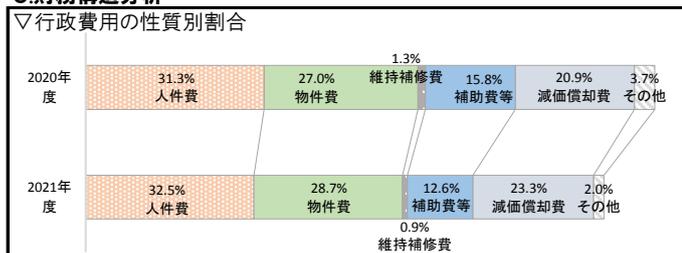
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	工作物(事業用資産)
決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 1,733,140千円 三輪コミュニティセンター 488,151千円 鶴川いちよう会館 327,201千円 など	町田市民フォーラム 2,778,570千円 成瀬コミュニティセンター 1,248,079千円 三輪コミュニティセンター 308,127千円 など	小野路宿通り板塀 3,654千円 工作物(三輪コミュニティセンター駐輪場) 1,413千円
主な増減理由	集会所用地の評価替えにより、109千円減少。	減価償却により、140,644千円減少。	減価償却により、394千円減少。

⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

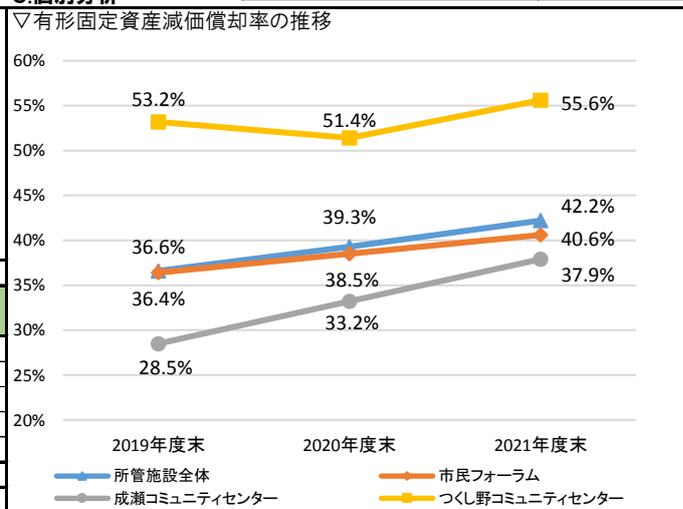
(単位:千円)

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	31,235	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	476,793	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	58,786
行政サービス活動収支差額(a)	△ 445,558	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)	△ 58,786
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 504,344
				一般財源充当調整額	504,344

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
市民協働推進事務	3.8	4.9	0.9			9.6	10.6
町内会・自治会事務	3.0			1.1		4.1	3.5
地域センター管理・庶務事務	2.6	2.5		3.2	0.8	9.1	9.2
男女平等推進センター事務	2.9	1.0		0.2	0.4	4.5	5.0
市民フォーラム管理事務	0.9	0.6		0.8	0.6	2.9	2.6
2021年度 歳出目 合計	13.2	9.0	0.0	6.2	1.8	30.2	30.9
2020年度 歳出目 合計	15.2	7.9	1.0	4.8	2.0	30.9	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆町内会・自治会の加入世帯数は減少しましたが、町内会・自治会補助金は精算返金額の減少により512千円増加しました。
- ◆地区協議会の実施事業数及び事業費の増加により、地区協議会補助金は714千円増加しました。
- ◆町田市地域活動サポートオフィスによる講座の実施回数の増加等により中間支援業務委託料が2,085千円増加しましたが、活動の活性化につながった団体数は前年度より7団体増加しました。

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

- ◆新型コロナの影響により、2020年度から町内会・自治会への回覧物の送付を中止していることから、オンライン環境の整備を進め、回覧電子化の導入に向けた検討を進めています。
- ◆2020年度と同様に地区協議会の活動は制限されましたが、新型コロナ対策による事業実施により3事業増加し、活動に参加したスタッフが893人増えました。
- ◆町田市地域活動サポートオフィスが実施する講座については、オンライン会議の機能を活用した対話を生むワークショップや、リアルな場とオンラインを組み合わせたハイブリッド開催により、質を上げる取り組みを行いました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆「町田市地域ホッとプラン」の各施策を推進し、地域に関わる人のつながりを広げ、地域の「やりたい」をかなえ続ける取り組みを進める必要があります。
- ◆コロナ禍における町内会・自治会の存在意義を高める必要があります。
- ◆地域活動の担い手を増やすため、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とともに、多様な主体がアイデアを出し合い、地域課題を解決していくプラットフォームを構築する必要があります。
- ◆町田市地域活動サポートオフィスの専門的知見を活かし、団体の「やりたいこと」と地域ニーズをマッチングする機会を創出し、団体の活動を活性化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)
◆町内会・自治会のデジタルツールによる情報発信の支援を行います。 <td>◆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。</td>	◆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。
◆地域、企業、庁内各課がアイデアを出し合う寄り合いを開催し、課題解決に向けた具体的な取組を検討します。 <td>◆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。</td>	◆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。
◆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、地域活動団体の活動の活性化を図ります。 <td>◆地域活動団体の活動の更なる活性化を図り、地域活動の担い手のコミュニティを各地区や分野に創出します。</td>	◆地域活動団体の活動の更なる活性化を図り、地域活動の担い手のコミュニティを各地区や分野に創出します。

2021年度 事業別行政評価シート

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

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

1.事業概要

町内会・自治会の地域活動の拠点となる集会施設の整備に要する経費の一部を補助することにより、広く地域コミュニティ活動の場である集会施設の整備を支援し、地域コミュニティ活動の発展に寄与し、さらに建物の長寿命化を図ります。

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					
	集会施設利用者数 (単位:人)	2019年度	2020年度	2021年度	施設の名称	鶴川いちょう会館ほか267施設	
		577,574	422,289	307,444	建設年月日	-	
					2019年度	2020年度	2021年度
				有形固定資産減価償却率	64.3%	67.1%	69.8%

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆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。		◆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。	

取組状況 ○ ◆年度当初は個別相談会の実施を検討していましたが、新型コロナウイルス感染症の収束の目途が立たなかったため、個別相談会に代わる啓発活動として、集会施設の管理運営について町内会・自治会に周知する方法として、冊子の作成に取り組んでいます。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	615,000	620,000	625,000	630,000	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	577,574	422,289	307,444		(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	2	0	0		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆「集会施設整備事業補助制度」により集会施設の改修2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。◆市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が、施設閉館等の利用制限を行ったことにより、利用者数が2020年度と比べ約11万5千人減少しました。◆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なかったため、個別相談会に代わる啓発冊子の作成に目標を変更しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	6,778	6,703	5,815	△ 888	地方税	0	0	0	0
物件費	4,405	6,064	3,890	△ 2,174	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	3,044	4,703	2,529	△ 2,174	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	429	3,609	2,131	△ 1,478	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	63,552	32,384	3,239	△ 29,145	その他	9,912	1,392	1,236	△ 156
減価償却費	5,466	5,831	5,831	0	行政収入 小計(a)	9,912	1,392	1,236	△ 156
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 72,155	△ 54,297	△ 20,218	34,079
賞与・退職手当引当金繰入額	1,437	1,098	548	△ 550	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	82,067	55,689	21,454	△ 34,235	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 72,155	△ 54,297	△ 20,218	34,079
特別費用(g)	0	0	169	169	特別収入(f)	0	0	236	236
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	67	67	当期収支差額(e)+(h)	△ 72,155	△ 54,297	△ 20,151	34,146

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	物件費	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 金森センターかわせみ土地賃借料 964千円 剪定・除草委託料 637千円 など	さかいがわ会館鉄部塗装修繕 1,210千円 さくらんぼホール雨漏り修繕 921千円
主な増減理由	集会所建設予定地の測量委託の減少により、測量委託料が1,505千円減少。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410千円減少。	集会所の修繕が減少したため、1,478千円減少。
勘定科目	補助費等	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	改修工事(2件) 3,239千円	災害対応型自動販売機設置に係る貸付料 833千円 町田山崎団地集会所土地賃料・共益費 396千円 過年度収入(自動販売機設置貸付料) 7千円
主な増減理由	集会施設整備事業補助金が、集会施設整備件数の減少(改修2件)により29,145千円減少。	自動販売機の設置台数が減少したことに伴い、災害対応型自動販売機設置に係る貸付料が156千円減少。

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
集会施設利用者1人あたりコスト	人	2021	307,444	70	△ 62	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62円減少しました。
		2020	422,289	132	△ 10	
		2019	577,574	142	51	
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

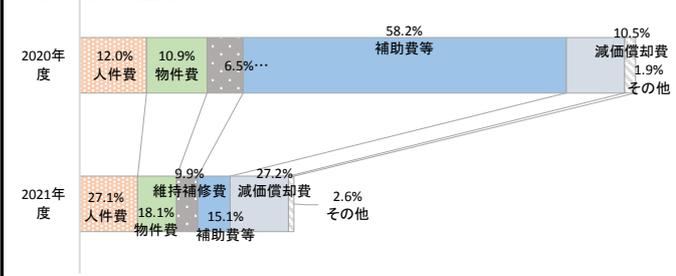
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		453	548	95
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	4,861,070	4,855,129	△ 5,941	賞与引当金	453	548	95	
	土地	4,790,485	4,790,376	△ 109	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	210,887	210,887	0	固定負債	6,178	5,526	△ 652	
	建物減価償却累計額	△ 141,033	△ 146,499	△ 5,466	地方債	0	0	0	
	工作物(取得価額)	3,654	3,654	0	退職手当引当金	6,178	5,526	△ 652	
	工作物減価償却累計額	△ 2,923	△ 3,289	△ 366	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	6,631	6,074	△ 557	
	インフラ資産	0	0	0	純資産	4,854,439	4,849,055	△ 5,384	
	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	4,854,439	4,849,055	△ 5,384	
資産の部合計		4,861,070	4,855,129	△ 5,941	負債及び純資産の部合計		4,861,070	4,855,129	△ 5,941

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	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	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	小野路宿通り板塀 3,654千円
主な増減理由	集会所用地の評価替えにより109千円の減少。	減価償却により、5,466千円減少。	減価償却により、366千円減少。

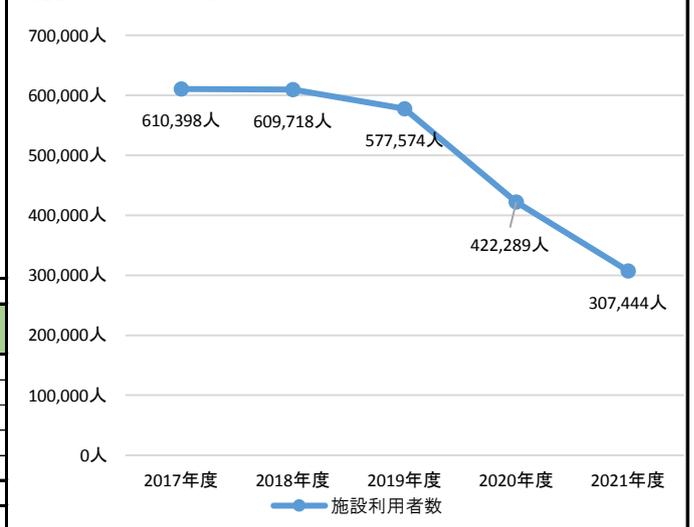
5.財務構造分析

▽行政費用の性質別割合



6.個別分析

▽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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
集会施設管理事務	0.6					0.6	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
2021年度 特定事業 合計	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.8		
2020年度 特定事業 合計	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆集会施設整備件数の減少(改修2件)により、集会施設整備事業補助金が29,145千円減少しました。

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

◆市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が、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設閉館等の利用制限を行ったことにより、利用者数が2020年度と比べ約11万5千人減少しました。
◆新型コロナウイルス感染症の影響により、個別相談会を開催することが出来なかったため、個別相談会に代わる啓発冊子の作成に目標を変更しました。

③2021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ました。そのため、個別相談会に代わる啓発活動等を検討し、冊子を啓発資料として作成しています。◆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いくなか、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運営方法について、町内会・自治会の実情に応じて個別に対応する必要があります。また、長寿化に向け、町内会・自治会に日常点検に関する啓発活動を展開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)
◆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、建物の長寿化に向けた日常点検をしやすい冊子を作成します。また、集会施設の管理運営については、町内会・自治会の実情に応じて個別に対応します。	◆築30年以上経過する集会施設が増加していく中、施設の管理運営を市に委託したいとの要望が増えています。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。

2021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

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			施設の名称	町田市民フォーラム		
	使用料収入 (単位:千円)	2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	1999年10月29日		
	受益者負担比率	4.5%	3.0%	4.1%	2019年度	2020年度	2021年度	
					有形固定資産減価償却率	36.4%	38.5%	40.6%

2.2020年度末の総括および2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆	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。

取組状況	○	◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設の閉鎖や時間短縮等の情報発信を速やかに行いました。 ◆施設の整備について、不具合が生じた箇所は速やかに修繕を行いました。 ◆市民フォーラムの管理運営方法について、民間の団体や事業者による管理運営の導入に向けた検討を行いました。
------	---	---

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	65.0	74.0	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	66.8	52.9	56.4		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、施設利用率は56.4%でした。
 ◆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。
 ◆施設を安心して利用できるように、ホームページ、施設案内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。
 ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、来館者が増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	11,601	12,533	15,236	2,703	地方税	0	0	0	0
物件費	65,019	59,829	62,839	3,010	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	19,953	18,022	18,961	939	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	737	2,045	609	△ 1,436	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	7,669	5,031	7,198	2,167
補助費等	35,623	36,358	36,200	△ 158	その他	3,985	2,990	3,219	229
減価償却費	58,126	58,345	58,345	0	行政収入 小計(a)	11,654	8,021	10,417	2,396
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 160,087	△ 162,435	△ 164,322	△ 1,887
賞与・退職手当引当金繰入額	635	1,346	1,510	164	金融収支差額 (d)	△ 694	0	0	0
行政費用 小計 (b)	171,741	170,456	174,739	4,283	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 160,781	△ 162,435	△ 164,322	△ 1,887
特別費用 (g)	0	0	302	302	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 302	△ 302	当期収支差額 (e)+(h)	△ 160,781	△ 162,435	△ 164,624	△ 2,189

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	共有床賃貸借料 24,109千円 光熱水費 16,860千円 施設貸出管理業務委託料 9,729千円 など	ホリゾン幕復旧修繕 143千円 4階トイレ小便器センサー修繕 93千円 4階事務室照明器具修繕 68千円 など
主な増減理由	燃料単価の上昇等により光熱水費が2,545千円増加。新型コロナウイルス感染症の影響による施設閉鎖期間等が2020年度に比べ短かったことにより、施設貸出管理業務委託料が1,171千円増加。	2020年度は事務所床張り替え修繕(1,287千円)等の高額な修繕を行ったが、2021年度は少額修繕が9件だったため、1,436千円減少。

勘定科目	補助費等	使用料及手数料
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 1,213千円	市民フォーラム使用料 7,198千円
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2020年度より下回ったことにより、修繕負担金が158千円減少。	新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料が2,167千円増加。

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
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2021	66,608	2,623	△ 887	施設利用者数が増加したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが887円減少しました。
		2020	48,562	3,510	2,135	
		2019	124,911	1,375	190	
開所日数1日あたりコスト	日	2021	359	486,738	11,930	物件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11,930円増加しました。
		2020	359	474,808	△ 2,250	
		2019	360	477,058	△ 5,897	

④貸借対照表

(単位:千円)

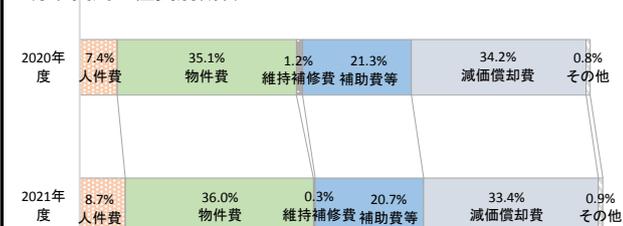
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		649	883	234	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	3,451,722	3,393,376	△ 58,346		賞与引当金	649	883	234
		土地	1,733,140	1,733,140	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	2,778,570	2,778,570	0	固定負債		7,557	7,610	53
		建物減価償却累計額	△ 1,059,988	△ 1,118,334	△ 58,346		地方債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0		退職手当引当金	7,557	7,610	53
	無形固定資産	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計		8,206	8,493	287
		土地	0	0	0	純資産		3,443,516	3,384,883	△ 58,633
		工作物(取得価額)	0	0	0					
		工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産		0	0	0	負債及び純資産の部合計		6,887,032	6,769,766	△ 117,266	
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		3,451,722	3,393,376	△ 58,346						

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	町田市民フォーラム 1,733,140千円	町田市民フォーラム 2,778,570千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、58,346千円減少。	

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 (業務)	会計年度 (補助)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
市民フォーラム管理事務	0.9	0.6		0.8	0.6	2.9	2.6	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2021年度 特定事業 合計	0.9	0.6	0.0	0.8	0.6	2.9	2.6		
2020年度 特定事業 合計	0.9	0.0	0.0	1.1	0.6	2.6			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆新型コロナウイルス感染症の影響による施設閉鎖期間が短くなったため、施設貸出管理業務委託料が1,171千円増加しています。
- ◆燃料単価等の上昇により、光熱水費が2,545千円増加しています。

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感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料収入が43.1%増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、利用者1人あたりのコストが887円減少しました。

③2021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感染予防対策を講じた施設利用について、引き続き適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層や働き世代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増加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。 ◆施設の利用方法等について、若年層や働き世代を対象に周知します。 ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。

2021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とす。

基本情報	根拠法令等	地域センター条例、地域センター条例施行規則			施設の名称	成瀬コミュニティセンター		
		2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	1987年12月16日・2016年5月20日		
	使用料収入 (単位:千円)	6,046	4,175	3,857		2019年度	2020年度	2021年度
	受益者負担比率	6.8%	4.7%	4.2%	有形固定資産減価償却率	28.5%	33.2%	37.9%

2.2020年度末の総括および2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆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。	◆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。
◆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。		

取組状況	○	◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設の閉鎖や時間短縮等の情報発信を速やかに行いました。
		◆「学割制度」や施設利用方法について、ホームページや町田市地域活動サポートオフィスが発行している「サポートオフィス通信」で周知を行いました。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
施設利用率	%	目標	65.0	65.0	60.0	65.0	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	60.3	52.7	65.6		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆新型コロナワクチン接種会場として使用されたことにより、施設利用率は65.6%でした。
- ◆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。
- ◆施設を安心して利用できるように、ホームページ、施設案内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。
- ◆新型コロナワクチン接種会場として使用されたことにより、来館者が増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	7,992	8,078	8,169	91	地方税	0	0	0	0
物件費	22,188	21,732	22,068	336	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	16,701	16,326	15,927	△ 399	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	98	67	1,284	1,217	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	6,046	4,175	3,857	△ 318
補助費等	0	0	0	0	その他	246	403	439	36
減価償却費	59,125	59,125	59,125	0	行政収入 小計(a)	6,292	4,578	4,296	△ 282
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 83,188	△ 84,470	△ 86,839	△ 2,369
賞与・退職手当引当金繰入額	77	46	489	443	金融収支差額(d)	△ 2,317	△ 2,219	△ 2,078	141
行政費用 小計(b)	89,480	89,048	91,135	2,087	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 85,505	△ 86,689	△ 88,917	△ 2,228
特別費用(g)	0	0	18	18	特別収入(f)	26,880	380	0	△ 380
特別収支差額(f)-(g)=(h)	26,880	380	△ 18	△ 398	当期収支差額(e)+(h)	△ 58,625	△ 86,309	△ 88,935	△ 2,626

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 13,242千円 光熱水費 5,440千円 舞台照明・ホール音響設備保守点検業務委託 928千円 など	エレベーター修繕 770千円 空調ペアリング修繕 293千円 消防設備修繕 154千円 など
主な増減理由	燃料単価の上昇等により光熱水費が865千円増加。仕様の変更により舞台照明・ホール音響設備保守点検委託料が216千円減少。産業廃棄物がなかったため産業廃棄物処分業務委託料が86千円減少。	2020年度は少額修繕が1件だったが、2021年度はエレベーター修繕(770千円)等6件の修繕を行ったため、1,217千円増加。

勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	成瀬コミュニティセンター使用料 3,857千円	自動販売機使用料 293千円 複写機等使用料 146千円
主な増減理由	新型コロナウイルスワクチン接種会場の影響を受け、ホール等使用料金の高い部屋の貸出数の減少により、使用料が318千円減少。	施設利用の増加に伴う災害時対応型自動販売機の売上増加により、自動販売機使用料が66千円増加。使用枚数の減少により、複写機等使用料が30千円減少。

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
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	67,595	1,348	△ 1,263	施設利用者数が増加したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが1,263円減少しました。
		2020	34,100	2,611	1,136	
		2019	60,675	1,475	△ 125	
開館日数1日あたりコスト	日	2021	347	262,637	6,015	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6,015円増加しました。
		2020	347	256,622	△ 504	
		2019	348	257,126	△ 38,877	

④貸借対照表

(単位:千円)

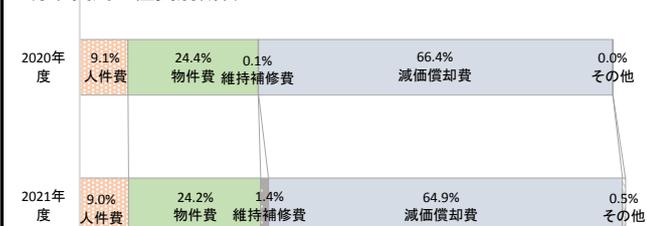
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	42,637	42,734	97	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	42,591	42,642	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	983,935	924,810	△ 59,125		賞与引当金	46	92
		土地	148,821	148,821	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	1,248,079	1,248,079	0	固定負債	610,274	567,957	△ 42,317
		建物減価償却累計額	△ 412,965	△ 472,090	△ 59,125	地方債	609,656	567,014	△ 42,642
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	618	943
		工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0
		無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	652,911	610,691	△ 42,220
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	336,824	319,919	△ 16,905
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定		0	0	0					
	その他の固定資産	5,800	5,800	0	純資産の部合計	336,824	319,919	△ 16,905	
	資産の部合計	989,735	930,610	△ 59,125	負債及び純資産の部合計	673,648	639,838	△ 33,810	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

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 (業務)	会計年度 (補助)	2021	2020
						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	1.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 特定事業 合計	0.1	1.1	0.0	0.0	0.2	1.4	1.4
2020年度 特定事業 合計	0.1	1.1	0.0	0.0	0.2	1.4	1.4

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆施設の保守点検業務について、仕様書の見直しを行ったことから委託料が329千円減少しています。
- ◆燃料単価等の上昇により、光熱水費が865千円増加しています。

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

- ◆新型コロナワクチン接種会場の影響を受け、ホール等使用料金の高い部屋の貸出数の減少により、使用料収入が7.6%減少しました。
- ◆新型コロナワクチン接種会場として使用されたことにより利用者数が増加したため、利用者1人あたりのコストが1,263円減少しました。

③2021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感染予防対策を講じた施設利用について、引き続き適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層や働き世代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増加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。 ◆施設の利用方法等について、若年層や働き世代を対象に周知します。 ◆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。 	<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。

2021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)	2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	-		
	受益者負担比率	18.9%	13.2%	16.2%		2019年度	2020年度	2021年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2020年度末の総括および2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆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。		◆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。	

取組状況	○	◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設の閉鎖や時間短縮等の情報発信を速やかに行いました。 ◆「学割制度」や施設利用方法について、ホームページや町田市地域活動サポートオフィスが発行している「サポートオフィス通信」で周知を行いました。
------	---	---

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	60.0	70.0	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	58.9	54.5	56.7		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、施設利用率は56.7%でした。
- ◆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。
- ◆施設を安心して利用できるように、ホームページ、施設案内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。
- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、来館者が増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目		2019年度	2020年度	2021年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	5,195	4,300	5,772	1,472	行政収入	地方税	0	0	0	0
	物件費	13,166	13,583	13,603	20		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	9,763	10,297	9,991	△ 306		都支支出金	0	0	0	0
	維持補修費	103	1,487	161	△ 1,326		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	3,541	2,574	3,284	710
	補助費等	0	0	0	0		その他	269	183	168	△ 15
	減価償却費	0	0	0	0		行政収入 小計(a)	3,810	2,757	3,452	695
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 14,952	△ 16,748	△ 16,781	△ 33
	賞与・退職手当引当金繰入額	298	135	697	562		金融収支差額(d)	△ 2	△ 2	△ 2	0
	行政費用 小計(b)	18,762	19,505	20,233	728		通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 14,954	△ 16,750	△ 16,783	△ 33
特別費用(g)	0	0	107	107	特別収入(f)	0	16	0	△ 16		
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	16	△ 107	△ 123	当期収支差額(e)+(h)	△ 14,954	△ 16,734	△ 16,890	△ 156		

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,962千円 光熱水費 3,135千円 空調設備保守点検業務委託 972千円 など	会議室空調機修繕 161千円
主な増減理由	燃料単価の上昇等により光熱水費が483千円増加。産業廃棄物がなかったため、産業廃棄物処分業務委託料が90千円減少。仕様の変更により舞台照明機器・音響設備保守点検委託料が42千円減少。	2020年度は7件の修繕を行ったが、2021年度は会議室空調機修繕(161千円)1件だったため、1,326千円減少。

勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	木曾森野コミュニティセンター使用料 3,284千円	複写機等使用料 98千円 自動販売機使用料 70千円
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料が710千円増加。	売上の減少により、自動販売機使用料が25千円減少。使用枚数の増加により、複写機等使用料が10千円増加。

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
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	29,440	687	△ 288	施設利用者数が増加したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが288円減少しました。
		2020	20,010	975	413	
		2019	33,392	562	50	
開館日数1日あたりコスト	日	2021	347	58,308	2,098	人件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2,098円増加しました。
		2020	347	56,210	2,296	
		2019	348	53,914	1,528	

④貸借対照表

(単位:千円)

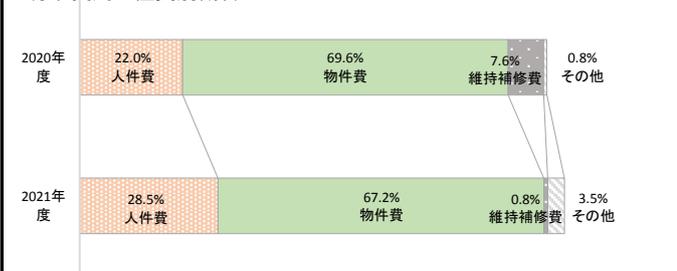
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,579	2,744	165	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	2,444	2,444	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0		賞与引当金	135	300
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	15,285	13,165	△ 2,120
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	14,667	12,222	△ 2,445
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	618	943	325
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	17,864	15,909	△ 1,955	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 17,864	△ 15,909	1,955
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	△ 17,864	△ 15,909	1,955	
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	△ 35,728	△ 31,818	3,910		
資産の部合計		0	0	0					

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
木曾森野コミュニティセンター管理事務	0.1	0.1		1.2	0.1	1.5	1.4	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
2021年度 特定事業 合計	0.1	0.1	0.0	1.2	0.1	1.5	1.4		
2020年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.0	1.0	0.3	1.4			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆施設の保守点検業務について、仕様書の見直しを行ったことから委託料が61千円減少しています。
- ◆燃料単価等の上昇により、光熱水費が483千円増加しています。

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感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料収入が27.6%増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、利用者1人あたりのコストが288円減少しました。

③2021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感染予防対策を講じた施設利用について、引き続き適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層や働き世代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増加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。 ◆施設の利用方法等について、若年層や働き世代を対象に周知します。 ◆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。 	<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。

2021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

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とす。

基本情報	根拠法令等				施設の名称	三輪コミュニティセンター		
	使用料収入 (単位:千円)	2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	2002年3月28日		
	受益者負担比率	9.3%	7.0%	7.6%		2019年度	2020年度	2021年度
					有形固定資産減価償却率	37.3%	39.3%	41.2%

2.2020年度末の総括および2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
<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。 	

取組状況	○	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設の閉鎖や時間短縮等の情報発信を速やかに行いました。 ◆「学割制度」や施設利用方法について、ホームページや町田市地域活動サポートオフィスが発行している「サポートオフィス通信」で周知を行いました。
------	---	---

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	50.0	55.0	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	46.8	44.3	41.6		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆2020年度に比べ施設貸出中止期間が短かったことにより施設貸出可能件数及び施設利用件数が増加しました。しかし、施設貸出可能件数の増加に比べ施設利用件数の増加が少なかったため、施設利用率は41.6%でした。
- ◆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。
- ◆2020年度に比べ施設貸出中止期間が短かったことによる施設利用件数の増加により、来館者が増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目		2019年度	2020年度	2021年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	5,317	4,942	8,597	3,655	行政収入	地方税	0	0	0	0
	物件費	16,813	17,004	17,456	452		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	11,067	11,419	11,331	△ 88		都支出金	0	0	0	0
	維持補修費	466	1,104	353	△ 751		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	2,692	2,036	2,509	473
	補助費等	0	0	0	0		その他	2,263	2,240	2,515	275
	減価償却費	6,191	6,191	6,191	0		行政収入 小計(a)	4,955	4,276	5,024	748
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 23,909	△ 25,011	△ 28,066	△ 3,055
	賞与・退職手当引当金繰入額	77	46	493	447		金融収支差額 (d)	△ 508	△ 296	△ 101	195
	行政費用 小計 (b)	28,864	29,287	33,090	3,803		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 24,417	△ 25,307	△ 28,167	△ 2,860
	特別費用 (g)	0	0	18	18		特別収入 (f)	127	380	0	△ 380
	特別収支差額 (f)-(g)=(h)	127	380	△ 18	△ 398		当期収支差額 (e)+(h)	△ 24,290	△ 24,927	△ 28,185	△ 3,258

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 8,382千円 光熱水費 5,528千円 空調設備保守点検業務委託 1,609千円 など	トイレ排気用送風機修繕 130千円 消防設備修繕 101千円 倉庫他電気設備修繕 74千円 など
主な増減理由	燃料単価の上昇等により、光熱水費が710千円増加。産業廃棄物が多量だったことにより、産業廃棄物処分業務委託料が197千円増加。仕様の変更により、舞台機構設備保守点検委託料が138千円減少。	2020年度は8件の修繕を行ったが、2021年度は少額修繕が5件だったため、751千円減少。

勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	三輪コミュニティセンター使用料 2,509千円	光熱水費使用料 2,278千円 自動販売機使用料 171千円 複写機等使用料 66千円
主な増減理由	2020年度に比べ施設貸出中止期間が短かったことによる施設利用件数の増加により、使用料が473千円増加。	燃料単価の上昇等により、光熱水費使用料が240千円増加。施設利用の増加に伴う災害時対応型自動販売機の売上増加により、自動販売機使用料が42千円増加。

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
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	20,876	1,585	△ 187	施設利用者数が増加したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが187円減少しました。
		2020	16,530	1,772	784	
		2019	29,227	988	77	
開館日数1日あたりコスト	日	2021	347	95,360	10,959	人件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10,959円増加しました。
		2020	347	84,401	1,458	
		2019	348	82,943	△ 1,267	

④貸借対照表

(単位:千円)

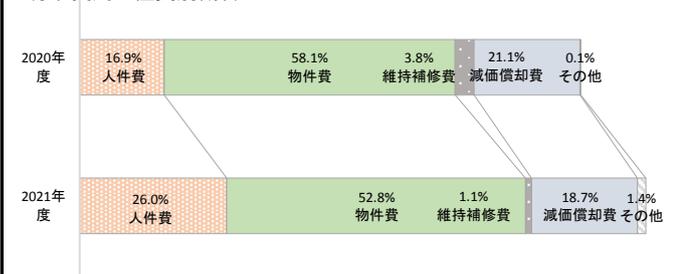
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	7,512	97	△ 7,415	
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	7,466	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	680,066	673,875	△ 6,191		賞与引当金	46	97
		土地	488,151	488,151	0		その他の流動負債	0	0
		建物(取得価額)	308,127	308,127	0	固定負債	618	943	325
		建物減価償却累計額	△ 117,088	△ 123,251	△ 6,163		地方債	0	0
		工作物(取得価額)	1,413	1,413	0		退職手当引当金	618	943
		工作物減価償却累計額	△ 537	△ 565	△ 28		その他の固定負債	0	0
		無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	8,130	1,040	△ 7,090
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	671,936	672,835	899
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	671,936	672,835	899	
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,343,872	1,345,670	1,798	
	資産の部合計	680,066	673,875	△ 6,191					

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	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	三輪コミュニティセンター 308,127千円	工作物(駐輪場) 1,413千円
主な増減理由	増減なし	減価償却により、6,163千円減少。	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 (業務)	会計年度 (補助)	2021	
						合計	合計
三輪コミュニティセンター管理事務	0.1	1.1			0.2	1.4	1.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 特定事業 合計	0.1	1.1	0.0	0.0	0.2	1.4	1.5
2020年度 特定事業 合計	0.1	0.0	1.0	0.0	0.4	1.5	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆施設の保守点検業務について、仕様書の見直しを行ったことから委託料が176千円減少しています。
- ◆燃料単価等の上昇により、光熱水費が710千円増加しています。

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

- ◆2020年度に比べ施設貸出中止期間が短かったことによる施設利用件数の増加により、使用料収入が23.2%増加しました。
- ◆施設利用件数の増加による来館者の増加により、利用者1人あたりのコストが187円減少しました。

③2021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感染予防対策を講じた施設利用について、引き続き適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層や働き世代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増加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。 ◆施設の利用方法等について、若年層や働き世代を対象に周知します。 ◆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。 	<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。

2021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	地域センター条例、地域センター条例施行規則			施設の名称	つくし野コミュニティセンター		
		2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	1982年8月1日		
	使用料収入 (単位:千円)	3,476	2,077	2,950		2019年度	2020年度	2021年度
	受益者負担比率	11.6%	7.4%	8.9%	有形固定資産減価償却率	53.2%	51.4%	55.6%

2.2020年度末の総括および2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆新型コロナウイルス感染症の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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆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。	◆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。
◆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。		
取組状況	○ ◆新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、施設の閉鎖や時間短縮等の情報発信を速やかに行いました。 ◆「学割制度」や施設利用方法について、ホームページや町田市地域活動サポートオフィスが発行している「サポートオフィス通信」で周知を行いました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	65.0	75.0	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	65.7	54.5	58.4		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、施設利用率は58.4%でした。
- ◆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。
- ◆施設を安心して利用できるように、ホームページ、施設案内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。
- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、来館者が増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	5,197	4,218	5,529	1,311	地方税	0	0	0	0
物件費	13,831	13,512	14,033	521	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	9,731	10,385	10,165	△ 220	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	894	396	1,092	696	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	3,476	2,077	2,950	873
補助費等	0	0	0	0	その他	312	340	547	207
減価償却費	9,687	9,687	11,545	1,858	行政収入 小計(a)	3,788	2,417	3,497	1,080
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 26,119	△ 25,526	△ 29,520	△ 3,994
賞与・退職手当引当金繰入額	298	130	818	688	金融収支差額(d)	△ 74	△ 68	△ 69	△ 1
行政費用 小計(b)	29,907	27,943	33,017	5,074	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 26,193	△ 25,594	△ 29,589	△ 3,995
特別費用(g)	0	0	105	105	特別収入(f)	0	96	0	△ 96
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	96	△ 105	△ 201	当期収支差額(e)+(h)	△ 26,193	△ 25,498	△ 29,694	△ 4,196

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 7,949千円 光熱水費 3,291千円 空調設備保守点検業務委託 1,082千円 など	消防設備修繕 880千円 ホール照明修繕 152千円 排風機修繕 60千円
主な増減理由	燃料単価上昇等により光熱水費が908千円増加。仕様変更により舞台照明吊物装置・音響設備保守点検委託料が63千円減少。産業廃棄物が少量だったため産業廃棄物処分業務委託料が33千円減少。	2020年度は少額修繕が1件だったが、2021年度は消防設備修繕(880千円)等3件の修繕を行ったため、696千円増加。

勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター使用料 2,950千円	光熱水費使用料 332千円 自動販売機使用料 136千円 複写機等使用料 79千円
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料が873千円増加。	燃料単価の上昇等により、光熱水費使用料が160千円増加。施設利用の増加に伴う災害時対応型自動販売機の売上増加により、自動販売機使用料が42千円増加。

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
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	27,709	1,192	△ 293	施設利用者数が増加したことにより、センター施設利用者数1人あたりのコストが293円減少しました。
		2020	18,812	1,485	876	
		2019	49,106	609	24	
開館日数1日あたりコスト	日	2021	347	95,150	14,623	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14,623円増加しました。
		2020	347	80,527	△ 5,413	
		2019	348	85,940	△ 247	

④貸借対照表

(単位:千円)

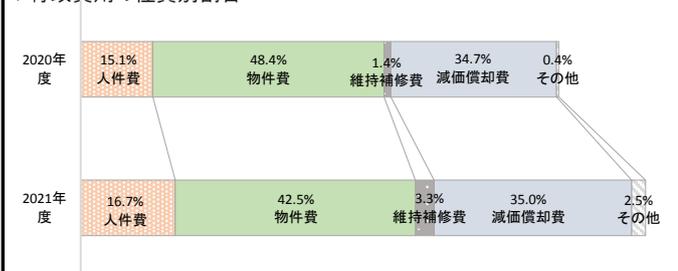
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	6,414	6,559	145
	不納欠損引当金	0	0	0				
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0
固定資産	有形固定資産	176,382	164,837	△ 11,545	地方債	6,284	6,286	2
	土地	41,489	41,489	0	賞与引当金	130	273	143
	建物(取得価額)	272,735	272,735	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 137,842	△ 149,387	△ 11,545	固定負債	77,196	71,379	△ 5,817
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	76,654	70,368	△ 6,286
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	542	1,011	469
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	負債の部合計	83,610	77,938	△ 5,672
	建設仮勘定	0	0	0	純資産	92,772	86,899	△ 5,873
	その他の固定資産	0	0	0				
資産の部合計	176,382	164,837	△ 11,545	負債及び純資産の部合計	185,544	173,798	△ 11,746	

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	つくし野コミュニティセンター 41,489千円	つくし野コミュニティセンター 272,735千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、11,545千円減少。	

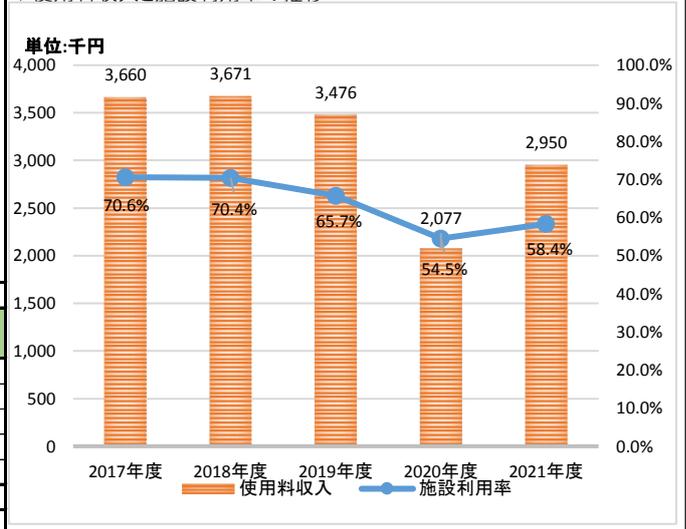
5.財務構造分析

▽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 (業務)	会計年度 (補助)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
つくし野コミュニティセンター管理事務	0.1	0.1		1.0	0.3	1.5	1.4	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
						0.0	0.0	0.0	0.0
2021年度 特定事業 合計	0.1	0.1	0.0	1.0	0.3	1.5	1.4		
2020年度 特定事業 合計	0.1	0.0	0.0	1.0	0.3	1.4			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆施設の保守点検業務について、仕様書の見直しを行ったことから委託料が93千円減少しています。
- ◆燃料単価等の上昇により、光熱水費が908千円増加しています。

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感染予防対策を講じた施設利用の増加により、使用料収入が42%増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じた施設利用の増加により、利用者1人あたりのコストが293円減少しました。

③2021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感染予防対策を講じた施設利用について、引き続き適切な情報発信が必要です。
- ◆夜間の施設利用について、若年層や働き世代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増加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。 ◆施設の利用方法等について、若年層や働き世代を対象に周知します。 ◆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。 	<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。

2021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			
		2019年度	2020年度	2021年度	
	男女平等推進計画	-	-	-	
	女性悩みごと相談利用者数	2,064	2,166	2,278	

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

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。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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆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のもと、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。
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ ◆第4次男女平等推進計画の進捗評価などを踏まえ、第5次男女平等推進計画を策定しました。 ◆「性の多様性」に関する取組として、職員向けLGBTガイドラインを発行、周知しました。また、第5次男女平等推進計画において、新たに「多様性を尊重する意識の浸透」を盛り込み、その具体的な取組の一つとしてパートナーシップ制度の導入を位置付けました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	55.0	56.0	57.0	-	57.0	計画の進捗確認調査対象事業の評価が★3つ(3段階中最も高い評価)の割合
		実績	57.0	55.7	46.8	-	(2021年度)	
男女平等推進についての講座・講演会の満足度	%	目標	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	90.0	91.6	87.2	-	(2021年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆男女平等推進計画の進捗確認において事業評価★3つの割合及び講座・講演会の満足度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による事業縮小などにより目標を達成できませんでしたが、オンライン配信を活用した講座・講演会の開催など、コロナ禍に対応できるよう実施方法を工夫しました。
- ◆広報まちだの特集記事を活用し、家庭の役割分担に関するインタビュー記事を掲載するなど情報発信を行いました。
- ◆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新たに市内大学や専門学校へ3カ所設置し、民間事業所への設置が計6カ所になりました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B			B-A		A	
人件費	35,658	37,100	33,271	△ 3,829	地方税	0	0	0	0
物件費	8,272	8,403	9,374	971	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	7,319	7,427	9,026	1,599	都支出金	357	284	318	34
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	756	403	573	170
補助費等	1,694	1,196	1,335	139	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	1,113	687	891	204
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 54,661	△ 51,282	△ 46,017	5,265
賞与・退職手当引当金繰入額	10,150	5,270	2,928	△ 2,342	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	55,774	51,969	46,908	△ 5,061	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 54,661	△ 51,282	△ 46,017	5,265
特別費用 (g)	0	0	736	736	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 736	△ 736	当期収支差額 (e)+(h)	△ 54,661	△ 51,282	△ 46,753	4,529

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 33,271千円	女性悩みごと相談、性自認及び性的指向に関する相談業務委託 7,046千円 男女平等参画に関する市民意識調査業務委託 1,980千円 など
主な増減理由	職員の人員構成が変動したこと(新型コロナウイルス感染症対応業務に係る保健所応援)により、人件費が3,829千円減少。	第5次男女平等推進計画の策定のため、市民意識調査を実施したことにより、調査業務委託料が1,980千円増加。情報紙の発行を休止したことにより、印刷製本費が523千円、配布委託料が381千円減少。
勘定科目	補助費等	使用料及手数料
決算額の主な内訳	各種講座講師謝礼 570千円 男女平等参画協議会委員謝礼 498千円 法律相談弁護士謝礼 182千円 など	施設使用料 573千円
主な増減理由	第5次男女平等推進計画の策定検討のため、男女平等参画協議会の開催回数が増えたことにより、委員謝礼が227千円増加。	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設貸出制限が緩和されたことにより、施設使用料収入が170千円増加。

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
		2021				
		2020				
		2019				
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

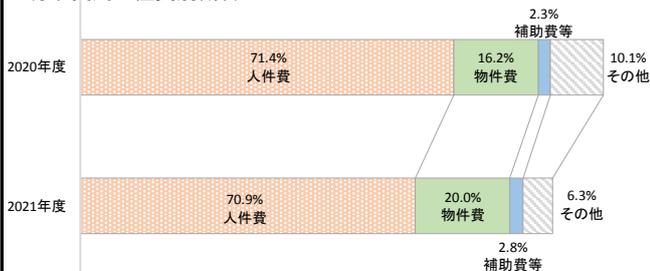
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,935	2,453	518
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	0	0	0
固定資産	有形固定資産	0	0	0	賞与引当金	1,935	2,453	518
	土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	26,066	24,682	△ 1,384
	建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	26,066	24,682	△ 1,384
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	28,001	27,135	△ 866
	インフラ資産	0	0	0	純資産	△ 28,001	△ 27,135	866
	有形固定資産	0	0	0				
	土地	0	0	0				
建物(取得価額)	0	0	0					
建物減価償却累計額	0	0	0					
工作物(取得価額)	0	0	0					
工作物減価償却累計額	0	0	0					
無形固定資産	0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0					
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 28,001	△ 27,135	866	
資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

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)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
男女平等推進事務	1.9	0.1		0.2	0.2	2.4	2.0		
男女平等意識普及事務	1.0	0.6			0.2	1.8	2.6		
女性悩みごと相談事務		0.3				0.3	0.4		
						0.0	0.0		
						0.0	0.0		
2021年度 特定事業 合計	2.9	1.0	0.0	0.2	0.4	4.5	5.0		
2020年度 特定事業 合計	3.1	1.2	0.0	0.3	0.4	5.0			

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆男女平等推進事業費は、相談事業や啓発事業が主な取り組みとなることから、人件費が33,271千円(70.9%)、物件費が9,374千円(20.0%)であり、これら2項目が大半を占めています。
 ◆第5次男女平等推進計画の策定にあたり、前回(2016年度)の計画策定時と比較して業務委託費が3,798千円減少した一方、時間外勤務が196時間増加しました。

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影響により、対話形式での講座ができないなど、講座運営に制約があり、満足度が2020年度と比較して4.4ポイント減少し、87.2%となりました。
 ◆講座、講演会の実施の際は、定員の調整や十分な広さの会場を確保するとともに、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防止啓発講座をオンライン開催した他、まちだ男女平等フェスティバルを開催するにあたり市民団体へオンライン配信に関する勉強会を実施することで、オンライン形式で開催することができました。

③2021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5次男女平等推進計画(2022~2026年度)の周知に努め、各事業を着実に推進する必要があります。
 ◆新型コロナウイルス感染症の動向を注視し、オンライン配信やSNSなどデジタル技術のさらなる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)
◆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行い、関係部署と調整し、取組や目標の見直しを行います。 ◆男女平等推進計画に新たに盛り込んだ「多様性を尊重する意識の浸透」の具体的な取組として、市民向け講座・講演会の開催や「(仮称)パートナーシップ制度」の導入を行います。	◆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、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。

2021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～		
		2019年度	2020年度	2021年度
	地域活動に関する相談対応件数	114	137	156
	地域活動に関する講座実施回数	15	24	28
	NPO法人団体数(市内事務所有)	200	195	196

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果及び財務の分析」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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1～2年)	中長期的な取り組み(3～5年)
◆ 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。	◆ 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。これを基礎として、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。	
取組状況	○ ◆ 地域活動に関する相談対応や講座実施等により、各団体のニーズに沿った支援を行いました。 ◆ 市民協働フェスティバル「まちカフェ！」は、2020年度に続き新型コロナ拡大防止のため市庁舎以外の市内各地の会場及びオンラインで開催し、約3,000人の方が来場しました。イベントのオンライン化の支援を手厚く行った結果、前年度より来場者数は約1,000人増加しました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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100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65団体		(2021年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆ 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じ、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、30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	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B			B-A		A	
人件費	13,171	8,528	8,370	△ 158	地方税	0	0	0	0
物件費	24,209	24,160	26,245	2,085	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	24,209	24,160	26,245	2,085	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	0	0	0	0
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)	0	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 44,577	△ 33,264	△ 35,739	△ 2,475
賞与・退職手当引当金繰入額	7,197	576	1,124	548	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	44,577	33,264	35,739	2,475	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 44,577	△ 33,264	△ 35,739	△ 2,475
特別費用 (g)	0	0	214	214	特別収入 (f)	0	3,104	0	△ 3,104
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	3,104	△ 214	△ 3,318	当期収支差額 (e)+(h)	△ 44,577	△ 30,160	△ 35,953	△ 5,793

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 8,370千円	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 26,245千円
主な増減理由	人員構成の変動のため、158千円減少。	講座の実施回数の増加等により2,085千円増加。
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		

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
		2021				
		2020				
		2019				
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

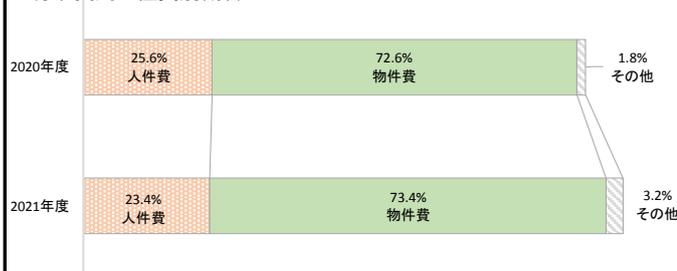
勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	576	774	198	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	576	774	198
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	7,861	7,636	△ 225
		工作物(取得価額)	0	0	0	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	7,861	7,636	△ 225
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	8,437	8,410	△ 27
		土地	0	0	0	純資産	△ 5,437	△ 5,410	27
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	3,000	3,000	0	純資産の部合計	△ 5,437	△ 5,410	27	
	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		
決算額の主な内訳	一般財団法人設立出捐金 3,000千円	特になし	特になし
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

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)	2021 合計	2020 合計
内訳	新たな地域協働推進事業	0.9			0.2		1.1	1.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
							0.0	0.0
2021年度 特定事業 合計		0.9	0.0	0.0	0.2	0.0	1.1	1.0
2020年度 特定事業 合計		1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆町田市地域活動サポートオフィスによる講座の実施回数の増加等により中間支援業務委託料が2,085千円増加しましたが、活動の活性化につながった団体数は前年度より7団体増加しました。

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

◆事務所、アウトリーチでの相談対応に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、オンライン相談を活用することにより、相談対応件数が19件増加しました。

◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、講座のオンライン開催を強化したことにより、講座実施回数が4回増加しました。

◆オンライン会議の機能を活用した対話を生むワークショップや、リアルな場とオンラインを組み合わせ合わせたハイブリッド開催により、各講座の質を上げる取り組みを行いました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆「町田市地域ホットプラン」の施策推進に向け、町田市地域活動サポートオフィスとの業務委託を継続していく必要があります。

◆町田市地域活動サポートオフィスの専門的知見を活かし、団体の「やりたいこと」と地域ニーズをマッチングする機会を創出し、団体の活動を活性化する必要があります。

◆市民の地域活動への関心度を高めるとともに、新たに地域活動に参加する人を増やすため、町田市地域活動サポートオフィスの事業を広く市民に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)
<p>◆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、地域活動団体の活動の活性化を図ります。</p> <p>◆広報誌やSNS等による発信やアウトリーチを強化し、町田市地域活動サポートオフィスの事業の更なる周知を図ります。</p>	<p>◆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。これを基礎として、地域活動団体の活動の更なる活性化を図り、地域活動の担い手のコミュニティを各地区や分野に創出します。</p>

2021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。	他自治体等の 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(2020年度):八王子市3回、日野市5回、多摩市2回、稲城市0回 ◆多摩26市のうち、実施した14市の2020年度講師派遣回数平均は3.6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		

2.2020年度末の総括と2021年度の状況

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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆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。		◆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。	
○	◆各種研修で最新の消費者被害事例や法令に関し学んだほか、改正民法等に関する自主研修を行い、相談の質の向上を図りました。 ◆中学生向け啓発誌「中学生のかしこい消費生活」を4,500部配布しました。また、教員へのヒアリングを行い、有効な活用方法を検討しました。 ◆「二十祭まちだ」の会場において消費者庁作成の啓発動画を上映し、新成人から多くの反響を得ました。		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	66,489	56,933	35,172		(2022年度)	
出前学習会開催回数	回	目標	24	16	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	14	4	7		(2022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	91.1	96.5	94.3		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆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。2021年度は、大学、中学校、高齢者支援センター等を対象として開催しました。オンライン形式でも1回実施しました。
- ◆市民ボランティアである消費生活センター運営協議会の企画により、食、SDGs、老後の暮らし等をテーマとした学習会等を行いました。28回の学習会等では平均で94.3%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	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	47,967	48,967	43,501	△ 5,466	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	897	137	410	273	保険料	0	0	0	0
物件費	3,090	3,243	1,775	△ 1,468	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	338	382	0	△ 382	都支支出金	1,187	1,324	820	△ 504
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	1,755	1,413	1,563	150	その他	0	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	1,187	1,324	820	△ 504
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 54,775	△ 54,847	△ 49,382	5,465
賞与・退職手当引当金繰入額	3,150	2,548	3,363	815	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	55,962	56,171	50,202	△ 5,969	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 54,775	△ 54,847	△ 49,382	5,465
特別費用 (g)	0	0	1,350	1,350	特別収入 (f)	0	0	1,224	1,224
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 126	△ 126	当期収支差額 (e)+(h)	△ 54,775	△ 54,847	△ 49,508	5,339

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 43,501千円 (うち時間外勤務手当 410千円)	若年者向け啓発資料印刷費 806千円 電話料 355千円 印刷機使用料 86千円 複写機使用料 69千円 など
主な増減理由	人員構成の変動のため、5,466千円減少。 新型コロナウイルス感染症拡大により中止していた消費生活展「暮らしフェア」等を実施したことに伴い、時間外勤務手当が増加。	周知啓発に関する印刷物を一部作成しなかったこと等により、印刷製本費が873千円減少、配布委託料が382千円減少。
勘定科目	補助費等	都支支出金
決算額の主な内訳	講座等講師謝礼 639千円 消費生活センター運営協議会補助金 464千円 弁護士謝礼 360千円 研修講座受講料 45千円 など	東京都消費者行政強化交付金 820千円
主な増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大により中止した学習会等について、2021年度はほぼ予定通り実施できたため、講座等講師謝礼が259千円増加。	交付金対象事業の一部を終了したこと等により504千円の減少。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		2,494	3,363	869
	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	2,494	3,363	869
		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	24,877	21,996	△ 2,881
		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	24,877	21,996	△ 2,881
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	27,371	25,359	△ 2,012	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 27,371	△ 25,359	2,012
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	△ 27,371	△ 25,359	2,012		
その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0		
資産の部合計		0	0	0					

④貸借対照表の特徴的事項

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

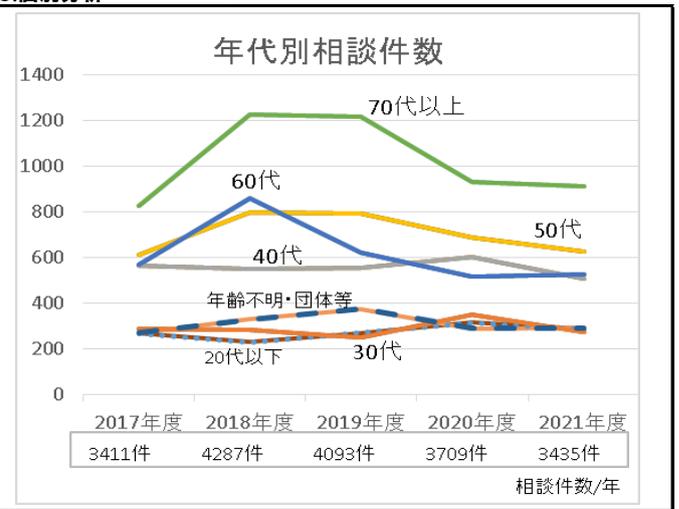
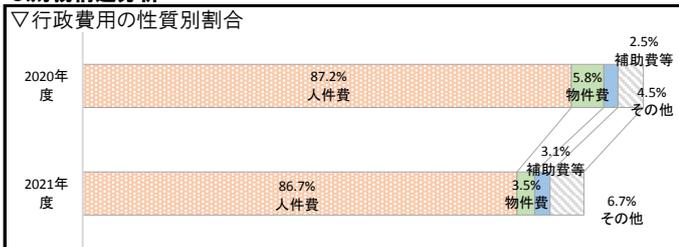
⑤キャッシュ・フロー収支差額集計表

(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	820	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	52,341	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)	△ 51,521	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)		△ 51,521
			一般財源充当調整額		51,521

5.財務構造分析

6.個別分析



▽事業に関わる人員 (単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2021		2020	
						合計	合計	合計	合計
管理事務	1.9			0.3		2.2	2.4		
相談事務	0.8			6.6		7.4	7.7		
教育事業	1.8			0.1		1.9	1.7		
						0.0	0.0		
						0.0	0.0		
2021年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	7.0	0.0	11.5	11.8		
2020年度 歳出目 合計	4.5	0.0	0.0	7.3	0.0	11.8			

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆相談事業や教育事業が主な取組になることから、人件費や、講師謝礼等の補助費の割合が大きくなっています。
- ◆啓発グッズ、消費生活センターだより特集号など、一部配布物を作成しなかったことなどにより、物件費が1,468千円減少しました。

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

- ◆新型コロナウイルス感染症の影響により、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が、2021年度は募集定員の制限、来場者の検温や消毒の徹底等の感染対策をとりながら、ほぼ年間を通して開催することができました。
- ◆2020年度は中止した、例年7月に行っている消費生活展「くらしフェア」についても、2021年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため規模を縮小したものの実施できました。

③2021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、出前学習会や学習会等を実施するとともに、高齢者に関わる機関との連携が求められます。また、新たな消費者課題に対応する相談体制を整える必要があります。
- ◆2022年4月からの成年年齢引き下げを契機として、相談件数割合の低い若年層に対する消費者教育の手法が課題です。
- ◆学習会等については、新たな消費者課題に対応したり、新たな学習手法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)
<ul style="list-style-type: none"> ◆高齢者支援センター等の高齢者関連施設や、学校等を対象に出前学習会を実施します。 ◆消費生活相談の質を向上するため、積極的に研修会等に参加します。 ◆中学生へ啓発資料を配布するほか、SNS等による情報発信を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス対応による生活様式の変容を受け、消費生活相談や学習会開催について、新たな手法を検討します。 ◆高齢者関連施設との連携について、効果的な手法を検討します。

2021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。	他自治体等 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、多摩26市では三鷹市など計16市で導入しています。 ◆窓口申請支援システムについては、渋谷区、練馬区、日野市、川崎市で導入しています。
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		

2.2020年度末の総括と2021年度末の状況

①「成果及び財務の分析」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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	◆マイナンバーカード普及促進のため、出前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。	◆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。
取組状況	○ ◆マイナンバーカードセンター開設により、窓口を市庁舎の約2倍に増設するとともに、平日夜間・土日も開所し、混雑緩和や手続時間短縮を図りました。◆市内各地で出前申請受付を実施し、マイナンバーカードの普及促進に繋がりました。◆住所異動の際に、市民の書く手間を省く窓口申請支援システムや、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、市民の利便性向上に取り組みました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	18.0	26.0	45.0	70.0	100	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	18.6	31.1	46.8		(2023年度)	
コンビニで交付した証明書の割合	%	目標	8.0	10.0	17.0	26.0	34.0	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	8.6	14.4	23.9		(2026年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆マイナンバーカード交付割合は、市内各地での出前申請受付やマイナンバーカード申請用の無料写真撮影サービスの実施、マイナポイントに関する広報など、積極的な申請支援とマイナンバーカード取得のメリットの周知に取り組んだことにより、2020年度に比べて15.7ポイント上昇し、目標を上回りました。
◆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の実施など、コンビニ交付の周知に努めたことなどにより、2020年度に比べて9.5ポイント上昇し、目標を大きく上回りました。
◆窓口申請支援システムの導入により、異動届出書、各種申請書等、市民の書く手間の削減と、職員が行う入力業務の効率化を図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	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	430,672	489,521	519,777	30,256	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	32,138	36,574	24,904	△ 11,670	保険料	0	0	0	0
物件費	15,861	53,659	133,440	79,781	国庫支出金	76,686	287,544	421,606	134,062
うち委託料	6,542	36,883	86,222	49,339	都支出金	1,049	1,049	1,039	△ 10
維持補修費	0	0	49,940	49,940	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	59,169	57,746	59,633	1,887
補助費等	62,903	188,673	142,942	△ 45,731	その他	421	369	318	△ 51
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	137,325	346,708	482,596	135,888
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 430,234	△ 454,179	△ 445,810	8,369
賞与・退職手当引当金繰入額	58,123	69,034	82,307	13,273	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	567,559	800,887	928,406	127,519	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 430,234	△ 454,179	△ 445,810	8,369
特別費用 (g)	0	0	11,859	11,859	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 11,859	△ 11,859	当期収支差額 (e)+(h)	△ 430,234	△ 454,179	△ 457,669	△ 3,490

②行政コスト計算書の特長的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	事業・業務委託料 56,107千円 建物借上料 18,041千円 事務処理等委託料 14,806千円 システム保守点検委託料 14,639千円 など	改修工事費 49,940千円
主な増減理由	マイナンバーカードセンターの交付関連事務を委託にしたことなどに伴い、事業・業務委託料が48,073千円増加。マイナンバーカードセンターの開設に伴い、建物借上料が18,041千円皆増。	マイナンバーカードセンターの開設に伴い、改修工事費が49,940千円皆増。
勘定科目	補助費等	国庫支出金
決算額の主な内訳	個人番号カード関連事務交付金 138,144千円 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 11千円	個人番号カード交付事務費補助金 271,971千円 個人番号カード交付事業費補助金 137,980千円 マイナポイント事業費補助金 9,768千円 中長期在留者住居地届出等事務委託金 1,887千円
主な増減理由	地方公共団体情報システム機構に対する2021年度分の交付金支払方法が変更されたことに伴い、個人番号カード関連事務交付金が45,729千円減少。	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196,001千円増加。

③貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	26,522	40,688	14,166	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	26,522	40,688	14,166
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	318,875	335,246	16,371
		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	318,875	335,246	16,371
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	345,397	375,934	30,537
		土地	0	0	0	純資産	△ 345,397	△ 374,473	△ 29,076
		工作物(取得価額)	0	0	0				
	工作物減価償却累計額	0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	0	1,461	1,461	純資産の部合計	△ 345,397	△ 374,473	△ 29,076	
	資産の部合計	0	1,461	1,461	負債及び純資産の部合計	0	1,461	1,461	

④貸借対照表の特徴的事項

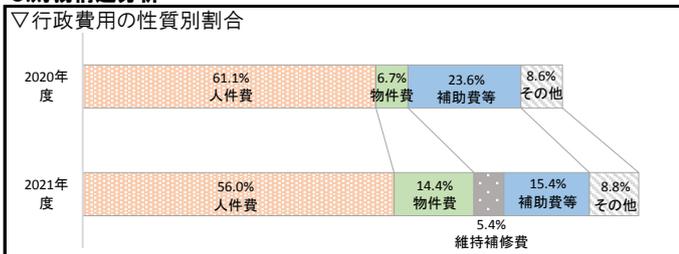
勘定科目	内容	特になし	特になし
勘定科目	その他の固定資産		
決算額の主な内訳	重要物品 1,461千円	特になし	特になし
主な増減理由	マイナンバーカードセンター窓口番号発券システム購入により1,461千円皆増。		

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	482,595	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	909,729	社会資本整備等投資活動支出	1,461	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 427,134	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	△ 1,461	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 428,595
				一般財源充当調整額	428,595

5.財務構造分析

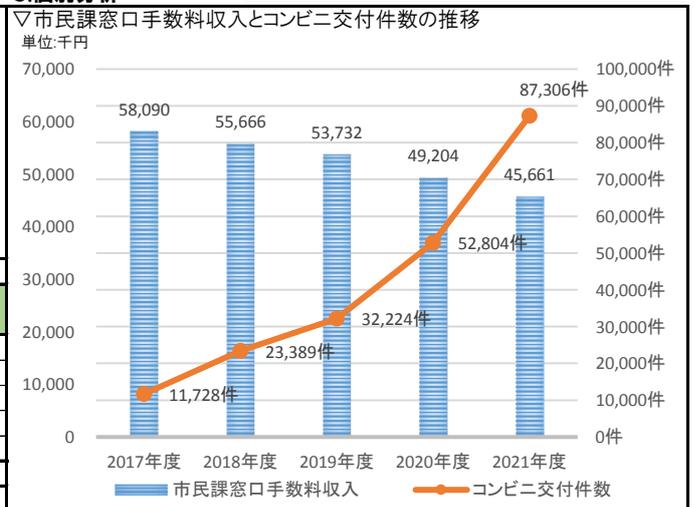


▽事業に関わる人員

(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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
証明書発行事務	11.7			10.6	0.2	22.5	22.2
住民異動・各申請事務	12.4		1.0	10.2	0.4	24.0	24.2
戸籍届出事務	10.0	1.0		4.1	0.5	15.6	15.8
課マネジメント・庶務事務	13.8			1.2	0.1	15.1	15.6
社会保障番号制度	4.1			22.6	2.6	29.3	16.8
2021年度 歳出目 合計	52.0	1.0	1.0	48.7	3.8	106.5	94.6
2020年度 歳出目 合計	51.0	2.5	1.0	36.3	3.8	94.6	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆マイナンバーカードセンター開設により、建物借上料(物件費)が18,041千円、維持補修費が49,940千円増加しましたが、窓口を市庁舎の2倍に増設するとともに、平日夜間・土日も開所し、混雑緩和や手続時間短縮を図った結果、市民の利便性が向上し、マイナンバーカード交付割合の増加に寄りました。◆チラシを配布するなど、コンビニ交付の周知に努めたことにより、コンビニ交付の割合は、2020年度に比べて9.5ポイント上昇しました(住民票・印鑑証明・戸籍証明合計:34,502件増加、業務従事時間換算:約1,570時間)。

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

◆証明書交付について、コンビニ交付件数が34,502件増加したことは、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を導入しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆マイナポイント第2弾の実施に伴い公金受取口座の登録が始まるほか、マイナンバーカードを活用したオンラインでの証明書の申請手続きなど、マイナンバーカードを活用した行政手続きが拡充していくため、引き続き未取得者への取得促進および利活用方法の周知が必要になります。
◆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)
<p>◆マイナンバーカード普及促進のため、業務委託を活用して、市内の商業施設等での出前申請受付を拡充して実施します。</p> <p>◆スマートフォンを利用して、住民票などの証明書の交付申請ができる、電子申請システムを導入します。</p>	<p>◆マイナンバーカードの利活用促進のため、SNSの活用や地域の団体との協働等により、市民への広報・啓発活動を行います。</p> <p>◆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。</p>

2021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 の	◆多摩26市の内、八王子市、立川市、多摩市では、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、多摩26市では三鷹市など計16市で導入しています。			
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			施設の名称	町田駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日		
	受益者負担比率	30.4%	21.8%	20.6%	2019年度	2020年度	2021年度
				有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2020年度末の総括と2021年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆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。
--

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度向上のため、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。	◆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。
取 組 状 況	○ ◆明るい挨拶や、お客様の話を傾聴することを心がけるとともに、適切な案内ができるよう所管業務に関する研修を受講した結果、市民満足度が向上しました。 ◆証明書交付について、困難事例をデータベース化し、市民センター・連絡所と情報共有することで対応の迅速化を図りました。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	87.5	87.5	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	75.3	88.6	92.3		(2022年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆行政窓口の市民満足度については、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、2020年度に比べ3.7ポイント上昇し、目標を達成することができました。 ◆2021年度は新型コロナワクチンの予約方法に関することや、マイナンバーカードの申請関連の問い合わせを多く受けました。 ◆2021年度に導入したキャッシュレス決済の利用率は10.1%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	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	43,235	48,529	45,741	△ 2,788	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	372	430	287	△ 143	保険料	0	0	0	0
物件費	17,578	17,671	18,527	856	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	30	27	62	35	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	19,645	15,579	14,445	△ 1,134
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)	19,645	15,579	14,445	△ 1,134
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 45,051	△ 55,805	△ 55,727	78
賞与・退職手当引当金繰入額	3,883	5,184	5,904	720	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	64,696	71,384	70,172	△ 1,212	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 45,051	△ 55,805	△ 55,727	78
特別費用(g)	0	0	1,215	1,215	特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	△ 1,215	△ 1,215	当期収支差額(e)+(h)	△ 45,051	△ 55,805	△ 56,942	△ 1,137

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 45,741千円 (内時間外勤務手当 287千円)	町田駅前連絡所建物借上料 16,810千円 光熱水費 581千円 印刷製本費 545千円 など
主な増減理由	職員構成の変動により2,788千円減少。	電気料金の値上がりや、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、換気を行いながら空調を使用したことにより、光熱水費が53千円増加。
勘定科目	使用料及手数料	
決算額の主な内訳	住民票手数料 6,164千円 戸籍手数料 3,183千円 印鑑証明手数料 2,906千円 など	特になし
主な増減理由	各種証明書(印鑑登録証明書等)の交付件数の減少により、交付手数料が1,134千円減少。	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件あたりコスト	件	2021	58,210	1,205	89	2020年度に比べて、証明書交付件数など取扱件数が減少したため、単位あたりのコストが89円増加しました。
		2020	63,973	1,116	264	
		2019	75,968	852	△ 14	
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	2,277	3,751	1,474	
	不納欠損引当金	0	0	0					
	その他の流動資産	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	0	0	0	地方債	0	0	0
		土地	0	0	0	賞与引当金	2,277	3,751	1,474
		建物(取得価額)	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	23,105	23,489	384
		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	23,105	23,489	384	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	25,382	27,240	1,858
		土地	0	0	0	純資産	△ 25,382	△ 27,240	△ 1,858
		工作物(取得価額)	0	0	0				
	工作物減価償却累計額	0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	0	0	0					
	資産の部合計	0	0	0	負債及び純資産の部合計	0	0	0	

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

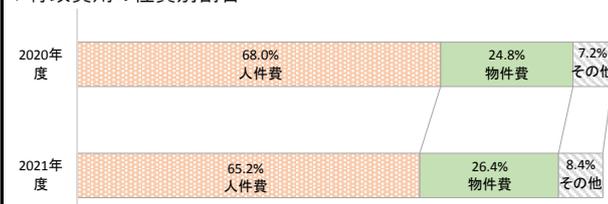
⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	14,445	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	69,529	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)	△ 55,084	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)	△ 55,084
				一般財源充当調整額	55,084

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
駅前連絡所管理事務	0.9	0.1	0.1	1.1	1.1	1.1	1.1
駅前連絡所証明事務	1.9	0.8	0.3	5.0	0.3	8.0	8.2
駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.2	0.1	0.8	1.1	1.0	1.1	1.0
				0.0	0.0	0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	3.0	1.0	0.0	5.9	0.3	10.2	10.3
2020年度 歳出目 合計	3.0	0.5	0.0	6.6	0.2	10.3	10.3

6.個別分析

▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆行政窓口の市民満足度については、2020年度に比べて3.7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、2020年度に比べて行政窓口取扱件数は5,763件、手数料収入は1,134千円減少しました。
- ◆利用できるキャッシュレス決済サービスの一覧を連絡所に掲示し、周知を図ったことにより、手数料のキャッシュレス決済の利用率は10.1%でした。

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

- ◆電気料金が値上がりしたことに加え、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2020年度に比べて53千円(10.0%)増加しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆窓口の市民満足度の維持・向上のため、明るい挨拶やお客様の話を傾聴することを、引き続き職員全員で心がけます。
- ◆新型コロナウイルスに関連する問い合わせなど、所管業務以外の問い合わせの多い事項についても適切に案内できるよう、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"> ◆所管事務の中でも対応の難しい事例や、所管業務以外でも問い合わせの多い事例について適切に対応できるよう、職員の知識の向上に努めます。 ◆今後も電気料金の値上がりが見込まれるため、新型コロナウイルス感染症対策を講じながらも、節電に努める必要があります。 	<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。

2021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、多摩26市では三鷹市など計16市で導入しています。					
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							
		2019年度	2020年度	2021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)	4,398	2,816	3,630	建設年月日	1982年8月17日		
	手数料収入 (単位:千円)	4,519	4,319	3,700		2019年度	2020年度	2021年度
	受益者負担比率	11.8%	9.9%	10.2%	有形固定資産減価償却率	63.9%	65.9%	67.8%

2.2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を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っていく必要があります。
- ◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取 組 状 況	<ul style="list-style-type: none"> ◆「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。
	<ul style="list-style-type: none"> ◆「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るとともに、窓口研修を受講し知識の向上に努めました。 ◆桜美林大学にセンターの紹介や学割のチラシを配布しました。また、近隣5自治会に施設利用促進等のチラシの回覧や掲示をしました。 ◆定期点検・日常点検を実施し、9件の修繕を行いました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	87.5	87.5	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	86.6	87.5	90.4		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	50.0	45.0	50.0	55.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	45.4	39.4	41.4		(2023年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆「さわやか窓口」推進のため、挨拶や丁寧な接客態度に努めるとともに、より迅速な証明発行に努めた結果、市民満足度は2020年度に比べて2.9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41.4%でした。◆桜美林大学にセンターの紹介や学割のチラシを配布した結果、学生のサークル・個人登録が3件、学割利用は25件ありました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	33,140	31,876	31,949	73	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	2,298	741	1,278	537	保険料	0	0	0	0
物件費	21,511	19,060	18,726	△ 334	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,772	14,868	14,221	△ 647	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	2,487	3,918	2,303	△ 1,615	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	8,917	7,135	7,330	195
補助費等	0	0	0	0	その他	148	85	74	△ 11
減価償却費	15,607	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)	9,065	7,220	7,404	184
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 66,589	△ 65,079	△ 64,540	539
賞与・退職手当引当金繰入額	2,909	1,838	3,359	1,521	金融収支差額 (d)	0	0	0	0
行政費用 小計 (b)	75,654	72,299	71,944	△ 355	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 66,589	△ 65,079	△ 64,540	539
特別費用 (g)	0	0	556	556	特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	0	△ 556	△ 556	当期収支差額 (e)+(h)	△ 66,589	△ 65,079	△ 65,096	△ 17

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理委託 11,659千円 光熱水費 2,918千円 A館エレベーター保守点検料 425千円 など	避難扉修繕 673千円 A館ホールエアコン修繕 396千円 B館2階片開扉修繕 371千円 など
主な増減理由	3年に一度の建物定期点検の該当の年度ではなかったことなどにより、委託料が647千円減少。	突発的な修繕の減少により、維持補修費が1,615千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	木曾山崎コミュニティセンター使用料 3,630千円 住民票手数料 1,603千円 印鑑証明手数料 896千円 など	複写機等使用料 74千円
主な増減理由	施設利用件数の増加により、木曾山崎コミュニティセンター使用料が813千円増加。	印刷機の利用減少により、複写機等使用料が1千円減少。

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	2021	16,740	2,085	273	2020年度に比べて、証明書交付件数など取扱件数が減少したことにより、単位あたりのコストは273円増加しました。
		2020	18,851	1,812	△ 6	
		2019	19,878	1,818	△ 81	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2021	48,120	770	△ 466	2020年度に比べて、利用者数が増加したことにより、単位あたりのコストは466円減少しました。
		2020	30,861	1,236	493	
		2019	53,169	743	△ 17	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		1,345	1,913	568
	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	272,960	257,353	△ 15,607	賞与引当金	1,345	1,913	568
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	780,368	780,368	0	固定負債	17,168	17,310	142
		建物減価償却累計額	△ 507,408	△ 523,015	△ 15,607	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	17,168	17,310	142
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	18,513	19,223	710	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	254,447	238,130	△ 16,317
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0	純資産の部合計	254,447	238,130	△ 16,317	
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	272,960	257,353	△ 15,607		
資産の部合計		272,960	257,353	△ 15,607					

⑤貸借対照表の特徴的事項

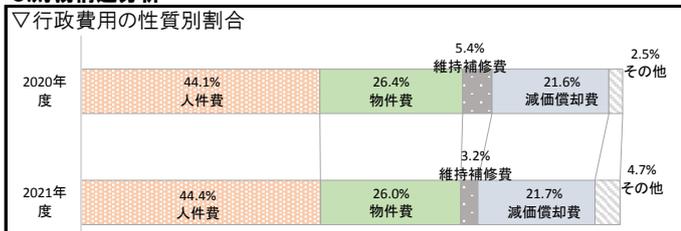
勘定科目	建物(事業用資産)		
決算額の主な内訳	木曾山崎コミュニティセンターA・B館 780,368千円	特になし	特になし
主な増減理由	減価償却により、15,607千円減少。		

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

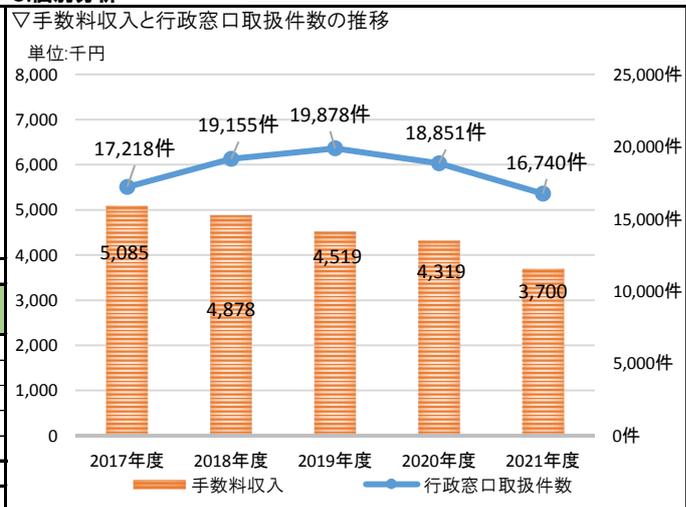
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	7,404	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	56,183	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)	△ 48,779	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)	△ 48,779
				一般財源充当調整額	48,779

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆行政窓口の市民満足度は、2020年度に比べて2.9ポイント上昇しました。
- ◆証明書の交付件数が減少したことにより、2020年度に比べて行政窓口取扱件数は2,111件減少、手数料収入は618千円減少しました。一方、施設利用者が17,259人増加したことにより、使用料収入が813千円増加しました。
- ◆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、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等の影響がありました。2020年度に比べ、利用可能な日が増加したため、施設利用者が17,259人増加し、使用料収入が813千円(28.9%)増加しました。一方、光熱水費が248千円(9.3%)増加しました。

③2021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67.8%と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っていく必要があります。
- ◆施設利用率向上のため、近隣の大学など若い年齢層やこれまでに施設の利用がなかった市民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。 ◆学割制度の周知を桜美林大学へ行い、利用促進を図ると共に、証明書交付窓口でチラシを置き、施設利用目的以外の方への広報もすることで利用率の向上を図ります。 	<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。

2021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、多摩26市では三鷹市など計16市で導入していません。				
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施設の管理運営に関すること ◆図書室に関すること						
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						
基本情報	使用料収入 (単位:千円)	2019年度	2020年度	2021年度	施設の名称	玉川学園コミュニティセンター	
	手数料収入 (単位:千円)	2,414	2,311	2,284	建設年月日	2021年4月9日	
	受益者負担比率	6.4%	4.0%	8.9%	2019年度	2020年度	2021年度
					有形固定資産減価償却率	100.0%	100.0%

2.2020年度末の総括と2021年度末の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度の向上のため、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。	◆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。
取 組 状 況	○ ◆「福祉のまちづくり推進協議会」のバリアフリー点検の結果を基に、正面入り口の傾斜の改修や、館内の点字表記、筆談器の設置を行いました。 ◆玉川大学に学割のちらしやポスターの設置を依頼し、学生の利用促進を図った結果、学生サークル・個人登録が20件、学割利用が29件ありました。

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	87.5	87.5	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	83.0	85.6	89.8		(2022年度)	
施設利用率		目標	-	-	50.0	60.0	65.0	ホール・会議室の利用率
		実績	-	-	55.7		(2023年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆施設をリニューアルしたことや、玉川学園前駅からの連絡デッキができ、より来館がしやすくなったことなどから、行政窓口の市民満足度は2020年度に比べて4.2ポイント上昇し、目標を達成することができました。
- ◆児童図書室の月平均の利用者数は、建替え前の約2.5倍となりました。
- ◆建替え後に開始した市立図書館資料のリクエスト、受け取り、返却サービスは好評で、利用者数は11,782人でした。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目	2019年度				2020年度				2021年度				2022年度目標			
	2019年度	2020年度	2021年度	差額	2019年度	2020年度	2021年度	差額	2019年度	2020年度	2021年度	差額	2019年度	2020年度	2021年度	差額
人件費	25,012	26,095	27,887	1,792	地方税	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	707	1,696	2,561	865	保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
物件費	8,774	27,241	20,948	△ 6,293	国庫支出金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち委託料	1,766	1,791	12,002	10,211	都支支出金	0	172	0	0	0	△ 172	0	0	0	0	0
維持補修費	0	0	1,312	1,312	分担金及負担金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	2,414	2,311	4,867	2,556	0	0	63	63	0	0	0
補助費等	0	0	0	0	その他	0	0	63	63	0	0	63	63	0	0	0
減価償却費	0	0	0	0	行政収入 小計(a)	2,414	2,483	4,930	2,447	0	0	4,930	2,447	0	0	0
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 35,068	△ 54,973	△ 49,670	5,303	0	0	△ 49,670	5,303	0	0	0
賞与・退職手当引当金繰入額	3,696	4,120	4,453	333	金融収支差額(d)	△ 89	△ 160	△ 1,398	△ 1,238	0	0	△ 1,398	△ 1,238	0	0	0
行政費用 小計(b)	37,482	57,456	54,600	△ 2,856	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 35,157	△ 55,133	△ 51,068	4,065	0	0	△ 51,068	4,065	0	0	0
特別費用(g)	87,733	0	669	669	特別収入(f)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	△ 87,733	0	△ 669	△ 669	当期収支差額(e)+(h)	△ 122,890	△ 55,133	△ 51,737	3,396	0	0	△ 51,737	3,396	0	0	0

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 27,887千円 (うち時間外勤務手当 2,561千円)	施設等管理委託料(建物総合管理業務委託) 8,705千円 光熱水費 3,294千円 備品修繕料(ピアノ修繕) 1,982千円 など
主な増減理由	開設に伴う業務増による時間外勤務の増加及び7月から会計年度任用職員(補助)を1名増員したことにより、人件費が1,792千円増加。	施設の維持管理に係る業務を委託したことなどにより、委託料が10,211千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	デッキ擦りつけ部スロープ修繕 875千円 アプローチ棟屋根水切り返しアングル設置修繕 362千円 多目的ホール倉庫建具修繕 48千円 など	玉川学園コミュニティセンター使用料 2,583千円 住民票手数料 940千円 印鑑証明手数料 661千円 など
主な増減理由	玉川学園前駅デッキと敷地をつなぐスロープ部分の改修を行ったことなどにより、維持補修費が1,312千円皆増。	施設貸出の再開に伴い、玉川学園コミュニティセンター使用料が2,583千円皆増。

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	2021	27,810	628	△ 4,520	新施設での業務開始に伴い、児童図書室や市立図書館資料の受け取り等の利用者が増加したため、単位あたりのコストが4,520円減少しました。
		2020	11,161	5,148	1,607	
		2019	10,586	3,541	2,217	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2021	35,716	1,040	-	2018年1月から施設の建替え工事を実施していたため2020年度との比較はありません。
		2020	-	-	-	
		2019	-	-	-	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,446	5,070	624
	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	283,621	1,385,162	1,101,541	地方債	2,650	2,650	0
	土地	283,621	274,759	△ 8,862	賞与引当金	1,796	2,420	624
	建物(取得価額)	0	1,110,403	1,110,403	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	0	0	0	固定負債	626,018	623,543	△ 2,475
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	601,500	598,850	△ 2,650
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	24,518	24,693	175
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	負債の部合計	630,464	628,613	△ 1,851
	建設仮勘定	0	0	0	純資産	△ 346,843	756,549	1,103,392
	その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	△ 346,843	756,549	1,103,392
資産の部合計	283,621	1,385,162	1,101,541	負債及び純資産の部合計	283,621	1,385,162	1,101,541	

⑤貸借対照表の特徴的事項

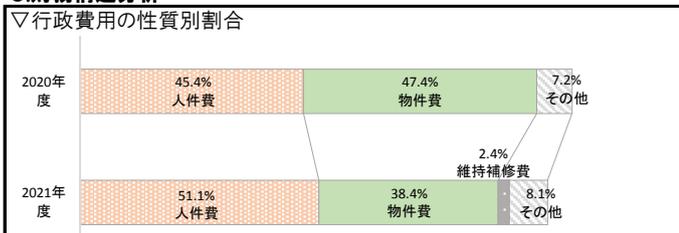
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	地方債(固定負債)
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター 274,759千円	玉川学園コミュニティセンター 1,110,403千円	地域センター整備事業債 598,850千円
主な増減理由	公有財産の所管替えにより8,862千円減少。	建替えにより新規取得したため1,110,403千円皆増。	2022年度償還分を流動負債に振替えたことにより、2,650千円減少。

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	4,930	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	55,869	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)	△ 50,939	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)	△ 53,589
				一般財源充当調整額	53,589

5.財務構造分析



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2021	2020
						合計	合計
証明書交付事務	0.6				0.1	0.7	0.7
センター運営・管理事務	1.3					1.3	1.8
生活関連窓口事務	0.1					0.1	0.2
施設貸出・施設事業事務	0.5					0.5	0.2
児童図書貸出事務	0.5				0.6	1.1	0.1
2021年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.7	3.7	3.0
2020年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆建替え後の施設での業務開始に伴い、施設貸出に係る業務や児童図書室及び市立図書館資料の受け取り等の業務が増加したため、会計年度任用職員(補助)を1名増員しました。◆新施設の維持管理に係る委託料が11,718千円増加した一方、備品・消耗品の購入費が17,734千円減少、仮設事務所の賃借料が4,491千円減少しました。◆建替え後、児童図書室や市立図書館資料の受け取り等の利用者が増加したため、行政窓口取扱件数は前年度と比較して16,649件増加しました。

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

◆連絡所受付カウンターへの飛沫防止用アクリル板の増設や、施設内の冷水器の利用を中止するなど、感染拡大防止対策を実施しました。

③2021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、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。
- ◆児童図書室の利用者が、建替え前に比べ増加しているため、更なるサービスの充実が必要です。
- ◆施設利用率向上のため、引き続き玉川大学と連携し学生の利用促進を図るとともに、施設を利用したことのない市民にも周知を図るため広報を積極的に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)
◆連絡所業務において、より迅速かつ正確な業務サービスを行い、行政窓口の市民満足度を向上させます。◆児童図書の増書やおはなし会の充実を図ります。◆センターまつり等の施設イベントの際、施設案内ちらしを配布するなど、積極的な広報を行い施設利用率の向上を図ります。	◆「市民センター等の未来ビジョン」で目指す便利で楽しい地域のコミュニティ拠点として、センターまつりの再開など地域住民の活動を支援する施設運営を行います。

2021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。	他自治体の取り組み等	◆八王子市・多摩市では、施設の管理運営に民間活力を導入しています。町田市では2021年3月に「町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定しました。今後は「便利で楽しい地域の拠点」の実現に向け、市民利用が促進できるよう、効率的・効果的な管理運営手法の導入等の検討に取り組めます。
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの行政窓口機能に関すること ◆忠生市民センターの管理運営及び上小山田コミュニティセンターの管理に関すること ◆ホール・会議室等の施設の貸出に関すること		

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等			施設名称	忠生市民センター		
		2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	2015年2月27日		
	使用料収入 (単位:千円)	6,284	4,099	4,457				
	手数料収入 (単位:千円)	11,803	11,574	10,119				
	受益者負担比率	10.4%	8.5%	8.4%	有形固定資産減価償却率	2019年度	2020年度	2021年度
					19.7%	23.4%	27.0%	

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度アンケートで満足度が低かった待合フロアについて、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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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めます。
○	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を継続し、消毒液の補充や消毒・清掃等を徹底することで、施設環境の維持・改善に努めました。 ◆大学生への夜間施設利用学割制度の案内を積極的に行った結果、49件の利用があり、2020年度と比較して18件増加しました。 ◆忠生市民センターで、マイナンバーカードの申請受付や臨時開庁による交付の機会を設けて市民の利便性向上に努めました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	89.5	85.0	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	83.3	82.9	81.7		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	58.0	60.0	50.0	55.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	56.1	47.5	51.5		(2023年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆「さわやか窓口」の推進について、市民満足度アンケートの結果をその指標としており、全体の満足度は1.2ポイント減少しましたが、「記載台の使いやすさ」の評価は0.9ポイント増加しました。 ◆新型コロナウイルスの拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は51.5%でした。2020年度からは4ポイント増加しました。 ◆夜間施設利用学割制度をホームページなどで周知するとともに、利用登録時にも個別に周知するなどPRIに努めた結果、49件の利用があり、夜間利用全体の利用率も7%増加しました。 ◆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	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	80,592	84,340	78,105	△ 6,235	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,241	1,950	1,110	△ 840	保険料	0	0	0	0
物件費	34,384	34,320	34,431	111	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	27,799	28,514	27,479	△ 1,035	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	788	276	△ 512	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	18,088	15,674	14,576	△ 1,098
補助費等	0	0	0	0	その他	559	511	481	△ 30
減価償却費	54,178	53,808	53,871	63	行政収入 小計(a)	18,647	16,185	15,057	△ 1,128
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 154,823	△ 168,404	△ 157,685	10,719
賞与・退職手当引当金繰入額	4,316	11,333	6,059	△ 5,274	金融収支差額 (d)	9,251	△ 8,657	△ 8,059	598
行政費用 小計 (b)	173,470	184,589	172,742	△ 11,847	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 164,074	△ 177,061	△ 165,744	11,317
特別費用 (g)	0	0	2,120	2,120	特別収入 (f)	3,584	0	8,553	8,553
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	3,584	0	6,433	6,433	当期収支差額 (e)+(h)	△ 160,490	△ 177,061	△ 159,311	17,750

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	総合管理業務委託料 20,727千円 光熱水費 4,245千円 消耗品費 1,183千円 など	パワーコンディショナーファン交換修繕 242千円 ガスヒートポンプ室内機清掃修繕 34千円
主な増減理由	新型コロナウイルスワクチン接種の会場として使用したことなどの影響により、光熱水費が793千円増加。	忠生市民センターの設備の部品交換等の修繕を実施しましたが、大規模な修繕はなかったことから、維持補修費が512千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	忠生市民センター使用料 4,457千円 住民票手数料 3,512千円 印鑑証明手数料 2,851千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 280千円 複写機等使用料 119千円 光熱水費使用料 17千円 など
主な増減理由	施設貸出日数が2020年度より増え、忠生市民センター使用料が358千円増加。交付件数の減少により印鑑証明手数料が699千円減少。	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23千円減少。

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	2021	43,356	2,250	65	2020年度と比較して、取扱件数が約6千件減少した影響により、1件あたりのコストは65円増加しました。
		2020	49,292	2,185	261	
		2019	51,652	1,924	△ 158	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	87,870	856	△ 881	新型コロナウイルスワクチン接種の会場使用に伴う利用者の増加、施設貸出再開後の利用者の増加などにより、2020年度と比べて利用者数が約44千人増加した一方で行政費用は減少し、1人あたりのコストは881円減少しました。
		2020	44,244	1,737	783	
		2019	77,678	954	△ 71	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A		
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	76,074	77,709	1,635		
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	71,163	71,650	487	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,508,622	1,454,751	△ 53,871		賞与引当金	4,911	6,059	1,148
		土地	380,602	380,602	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	1,468,456	1,468,456	0	固定負債	975,389	891,535	△ 83,854	
		建物減価償却累計額	△ 340,436	△ 394,307	△ 53,871		地方債	914,698	843,049	△ 71,649
		工作物(取得価額)	0	0	0		退職手当引当金	60,691	48,486	△ 12,205
		工作物減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0
		無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	1,051,463	969,244	△ 82,219	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	457,159	485,507	28,348	
		土地	0	0	0					
		工作物(取得価額)	0	0	0					
工作物減価償却累計額		0	0	0						
無形固定資産		0	0	0						
	建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	457,159	485,507	28,348		
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,508,622	1,454,751	△ 53,871		
	資産の部合計	1,508,622	1,454,751	△ 53,871						

⑤貸借対照表の特徴的事項

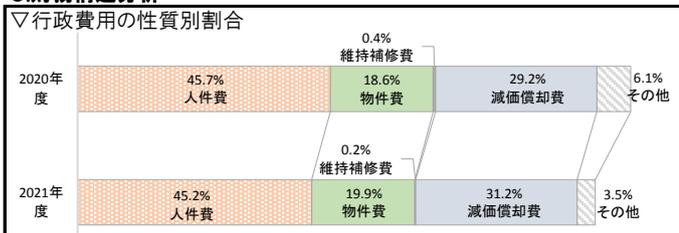
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	忠生市民センター352,224千円 上小山田コミュニティセンター28,378千円	忠生市民センター1,434,943千円 上小山田コミュニティセンター33,513千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、53,871千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	15,058	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	131,554	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	71,163
行政サービス活動収支差額(a)	△ 116,496	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	△ 71,163
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 187,659
				一般財源充当調整額	187,659

5.財務構造分析

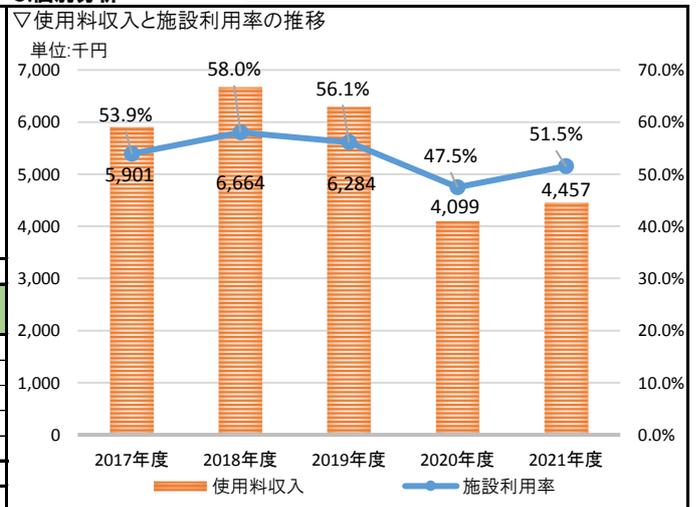


▽事業に関わる人員

(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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
行政窓口事務	3.8		1.0	6.8	0.2	11.8	10.3
施設管理運営事務	3.2			1.0	0.7	4.9	4.7
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	7.0	0.0	1.0	7.8	0.9	16.7	15.0
2020年度 歳出目 合計	8.0	1.0	0.0	5.0	1.0	15.0	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆マイナンバーカード普及の取り組みにより会計年度任用職員が増えましたが、人事異動に伴う職員構成変動のため人件費は6,235千円減少しています。
- ◆市民の利便性向上として、臨時にマイナンバーカードの申請受付や交付の機会を設けて普及に努めたこともあり、コンビニエンスストアでの交付件数は増加しています。一方で、行政窓口での証明書等の交付件数は減少し、手数料は2020年度と比べて、1,455千円、率にして12.6%減少しています。
- ◆維持補修費は大規模な修繕がなく、512千円減少していますが、施設や備品に経年劣化の傾向がみられることから、注視して対応することが必要です。

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の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は51.5%でした。2020年度からは4ポイント上昇し、使用料も358千円増加して回復の傾向にありますが、2019年度との比較では4.6ポイント低い状況です。 ◆感染防止対策として、消毒や密閉・密集・密接への注意喚起等を行いながら、施設利用の推進に努めました。 ◆新しい生活様式を踏まえた非接触型会計の取り組みとして、証明書等の交付の際のキャッシュレス決済を2021年5月より開始し、市民の利便性を向上しました。

③2021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、館内の案内表示や待ち時間について、さらに改善を図る必要があります。
- ◆新型コロナウイルス感染症への対策を継続して講じたうえで、施設利用率がさらに増えるよう、施設運営への工夫や周知が必要です。
- ◆マイナンバーカードのさらなる普及に向けて、丁寧な説明や市民の利便性に配慮したきめ細やかなサービスを提供することが必要です。
- ◆施設を適正に維持管理するため、緊急対応とともに保守点検等による改善個所の把握に努め、老朽化による補修にも適切に対応することが必要です。

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"> ◆利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナ対策を継続します。 ◆窓口への案内等の判りやすさなど、市民サービスの改善に努めます。 ◆利用率の低い部屋の利便性を検討し、利用の促進を図ります。 ◆マイナンバーカードの申請機会の増加等、市民の利便性向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。

2021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。	他 自 治 体 の 取 組 み 等	◆都内では、三鷹市、新宿区、港区等でキャッシュレス決済導入済です。町田市では、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導入済です。 ◆八王子市や多摩市では、民間活力を導入し施設の管理運営を指定管理で行っています。町田市では引き続き、新たな管理運営手法の検討を行います。			
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの行政窓口機能に関すること ◆鶴川市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設貸出に関すること					
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等					
		2019年度	2020年度	2021年度	施設の名称	鶴川市民センター
	使用料収入 (単位:千円)	4,673	3,452	3,105	建設年月日	1985年10月15日
	手数料収入 (単位:千円)	13,322	12,315	10,759		
	受益者負担比率	9.2%	9.0%	8.0%	有形固定資産減価償却率	2019年度 2020年度 2021年度 44.9% 47.9% 50.9%

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加に伴い証明発行件数が減少する一方で、マイナンバーカードの交付、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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<p>◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的実施により事務処理能力の向上に引き続き努めます。</p> <p>◆施設利用者が安心して利用できるよう、新型コロナウイルス感染防止対策を継続しつつ、利用率向上に努めます。</p> <p>○ ◆事務処理能力の向上を目指し、事例検証の実施及び情報交換を緊密に行いました。◆新型コロナウイルス感染防止対策を継続しつつ、施設利用方法の分かりやすさを高める案内等を行うことで利用率の向上に努めました。◆市民センター等の未来ビジョンのプロジェクトチームにおいて、行政窓口での相談体制の充実や施設の魅力向上を目指し、地域の実情や特性に応じた取組の実施に関する検討を進めました。</p>	<p>◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制の充実について検討します。</p> <p>◆施設の魅力向上を目指して、地域の実情や特性に応じた取組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。</p>

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	91.0	85.0	90.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	83.1	83.0	81.6		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	65.0	60.0	60.0	60.0	60.0	ホールと会議室等の利用率
		実績	61.1	56.5	60.0		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆行政窓口の市民満足度について、引き続き目標達成を目指すとともに、市民満足度アンケートの意見を反映して、自転車置き場の整備を行うなどのサービスの向上に努めました。◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設利用の減少により、施設利用率は60%でした。
- ◆施設利用率の向上を目指し、利用方法の分かりやすさを高める工夫などの対応を行いました。その一環として、施設利用のガイドブックの要点を分かりやすくマーキングする等の工夫をした結果、施設利用者から感謝の声が届けました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	119,725	113,226	110,054	△ 3,172	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,784	2,872	1,687	△ 1,185	保険料	0	0	0	0
物件費	19,546	19,495	18,830	△ 665	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	15,099	14,807	13,743	△ 1,064	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	3,947	814	271	△ 543	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	17,995	15,767	13,864	△ 1,903
補助費等	0	0	0	0	その他	360	527	3,171	2,644
減価償却費	35,469	35,469	35,469	0	行政収入 小計(a)	18,355	16,294	17,035	741
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 176,858	△ 159,789	△ 157,807	1,982
賞与・退職手当引当金繰入額	16,526	7,079	10,218	3,139	金融収支差額(d)	△ 408	△ 396	△ 362	34
行政費用 小計(b)	195,213	176,083	174,842	△ 1,241	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 177,266	△ 160,185	△ 158,169	2,016
特別費用(g)	0	3,048	3,048	0	特別収入(f)	0	3,292	0	△ 3,292
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	244	△ 3,048	△ 3,292	当期収支差額(e)+(h)	△ 177,266	△ 159,941	△ 161,217	△ 1,276

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 10,208千円 光熱水費 3,470千円 音響設備保守点検業務委託 286千円 など	音楽室開扉ドアクローザー修繕 62千円 防火シャッター等消防設備修繕 52千円 トイレ窓網戸修繕 49千円 など
主な増減理由	自動つり銭機一式のシステム入れ替えにより、保守点検委託料が631千円減少。音響設備保守の点検回数変更により、165千円減少。	施設修繕が軽微なものに留まったことにより、543千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	住民票手数料 4,123千円 印鑑証明手数料 3,249千円 鶴川市民センター使用料 3,105千円 など	鶴川市民センター第3駐車場用地貸付料 2,820千円 自動証明写真撮影機管理協力金 200千円 複写機等使用料 108千円 など
主な増減理由	証明交付件数減により、手数料が1,556千円減少。有料での施設利用件数の減少により、鶴川市民センター使用料が347千円減少。	駐車場の貸付を行ったことにより、鶴川市民センター第3駐車場用地貸付料2,820千円が増加。

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	2021	83,952	1,411	141	マイナンバーカード交付の進展に伴うコンビニ交付件数の増加で行政窓口取扱件数が約1万件減少したこと等により、単位あたりコストが141円増加しました。
		2020	94,142	1,270	△ 317	
		2019	85,480	1,587	73	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	75,217	750	△ 652	新型コロナウイルスワクチン集団接種会場としての使用等で施設利用者が約3万5千人増加したこと等により、単位あたりコストが652円減少しました。
		2020	40,297	1,402	480	
		2019	64,608	922	93	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		32,602	35,222	2,620
	不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
	その他の流動資産	0	0	0		地方債	25,523	25,552	29
固定資産	有形固定資産	1,312,915	1,277,446	△ 35,469	賞与引当金	7,079	9,670	2,591	
	土地	704,974	704,974	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	1,160,872	1,160,872	0	固定負債	334,420	303,238	△ 31,182	
	建物減価償却累計額	△ 552,931	△ 588,400	△ 35,469	地方債	246,754	221,202	△ 25,552	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	87,666	82,036	△ 5,630	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	367,022	338,460	△ 28,562	
	インフラ資産	0	0	0	純資産	945,893	938,986	△ 6,907	
	有形固定資産	0	0	0					
	土地	0	0	0					
工作物(取得価額)	0	0	0						
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0						
資産の部合計	1,312,915	1,277,446	△ 35,469	負債及び純資産の部合計	1,312,915	1,277,446	△ 35,469		

⑤貸借対照表の特徴的事項

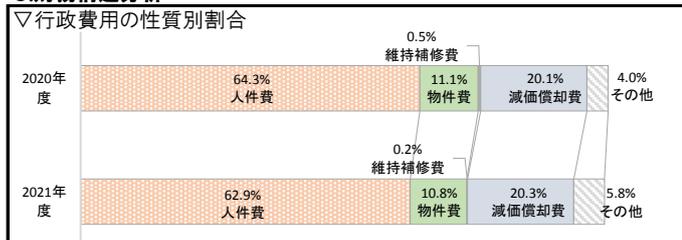
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	鶴川市民センター 414,959千円 第2駐車場 271,532千円 第3駐車場 18,483千円	鶴川市民センター 1,160,872千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により35,469千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

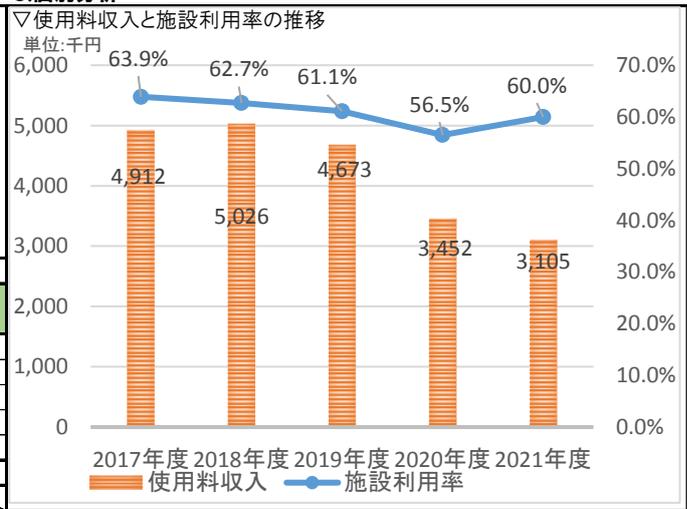
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	17,035	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	145,823	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	25,523
行政サービス活動収支差額(a)	△ 128,788	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)	△ 25,523
				収支差額 合計(a)+(b)+(c)	△ 154,311
				一般財源充当調整額	154,311

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
住民基本台帳・印鑑事務	4.0		4.5			8.5	7.5
戸籍事務	0.1		0.4			0.5	0.6
証明事務	1.3		2.5			3.8	4.2
住民生活関連窓口事務	1.0		2.0			3.0	3.2
鶴川市民センター管理事務	4.6		0.2			4.8	4.4
2021年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	9.6	0.0	20.6	19.9
2020年度 歳出目 合計	12.1	0.0	0.0	7.3	0.5	19.9	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆2021年度は、時間外勤務が130時間減少し、また常勤職員1名を減員する等の職員構成の変化により、人件費が3,172千円減少しました。
- ◆マイナンバーカード交付促進の実施により、マイナンバーカード新規交付件数は2020年度5,074件から、2021年度5,300件と、226件増加しました。
- ◆マイナンバー制度の普及やコンビニ交付の増加により、証明発行件数が約6,800件減少したことに伴い、手数料収入が1,556千円減少しました。

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

- ◆新型コロナウイルス感染症拡大の影響による施設利用の減少により、使用料収入が1%減少しました。
- ◆新型コロナウイルスワクチン集団接種会場としての使用や原価の上昇により、光熱水費が819千円増加しました。

③2021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に係る交付、更新、転入時の変更手続き等の業務がより一層増加することが見込まれます。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、利用者が安心して利用できる施設運営が引き続き求められます。
- ◆行政手続きのデジタル化推進のためにも、キャッシュレス決済など非接触型サービスの提供が引き続き求められます。

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症拡大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を実施し、また民間の団体や事業者による管理運営の導入を検討します。

2021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 他 り 自 組 み 体 等 の	◆現在本籍地でしか取扱いのない戸籍証明書を全国の窓口で取得できる取り組みが法務省より公表されたところですが、行政窓口としての情報収集や連携を密にして円滑な交付体制を構築できるよう準備をしています。					
所管事務	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆乳幼児医療、義務教育就学児医療、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							
		2019年度	2020年度	2021年度	施設の名称	鶴川駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	7,808	6,345	5,625	建設年月日	2012年9月29日		
	受益者負担比率	18.6%	14.4%	12.6%		2019年度	2020年度	2021年度
					有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2020年度末の総括と2021年度状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆2022年度末までに市民の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。	◆行政手続きのデジタル化に伴い、証明書発行に特化した窓口機能の見直し及び行政窓口での相談体制の充実について検討を継続しています。	
◆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。		
○	◆来所のマイナンバーカード未取得者には申請方法を案内し、持参者には積極的にコンビニ交付を案内しました。	
	◆市民の幅広いニーズに応えられるよう、市の新着情報を積極的に収集し、チャット等を活用して所内で情報共有を行いました。	
	◆町田市市民センター等の未来ビジョン前期実行計画の検討組織を発足し、現状の把握及び将来のあり方について検討を重ねました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	91.0	85.0	90.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	91.8	92.0	91.1		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆窓口アンケート等来所者の声に耳を傾けた取り組みを実施し、市民満足度は「満足・やや満足」の評価が91.1%と高評価を維持しています。
- ◆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、行政窓口利用者数は21,266人となり、2020年度に比べて1,822人減少しました。証明発行件数は2020年度に比べて2,997件減少、各種相談件数も541件減少しましたが、各種申請は276件増加し、コロナ前の件数に戻りつつあります。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	36,893	38,286	37,650	△ 636	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	269	140	293	153	保険料	0	0	0	0
物件費	1,410	1,332	1,789	457	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	963	974	982	8	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	0	0	0	0	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	7,808	6,345	5,625	△ 720
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)	7,808	6,345	5,625	△ 720
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 34,146	△ 37,690	△ 39,041	△ 1,351
賞与・退職手当引当金繰入額	3,651	4,417	5,227	810	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	41,954	44,035	44,666	631	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 34,146	△ 37,690	△ 39,041	△ 1,351
特別費用(g)	0	0	1,061	1,061	特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	△ 1,061	△ 1,061	当期収支差額(e)+(h)	△ 34,146	△ 37,690	△ 40,102	△ 2,412

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	常勤職員人件費 24,276千円 会計年度業務職員人件費 13,178千円 会計年度補助職員人件費 196千円	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託 969千円 使用料及び賃借料(行政ファクシミリ賃借料) 224千円 光熱水費 184千円 など
主な増減理由	システム更改により時間外での研修 調整が発生したことなどにより、時間外勤務手当が153千円増加。	行政ファクシミリ賃借料と証明書台紙の印刷費が追加されたため、使用料及び賃借料224千円、印刷製本費127千円が増加。
勘定科目	使用料及手数料	
決算額の主な内訳	住民票手数料 2,557千円 印鑑証明手数料 1,432千円 戸籍手数料 942千円 など	特になし
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、手数料全体で720千円減少。	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件あたりのコスト	件	2021	27,259	1,639	196	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3,262件減少したため、1件あたりのコストは196円増加しました。
		2020	30,521	1,443	310	
		2019	37,036	1,133	△ 214	
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		2,233	3,181	948	
	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		2,233	3,181	948
		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		25,487	25,604	117
		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		25,487	25,604	117
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債		0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計		27,720	28,785	1,065	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産		△ 27,720	△ 28,785	△ 1,065
		土地	0	0	0					
		工作物(取得価額)	0	0	0					
工作物減価償却累計額		0	0	0						
無形固定資産		0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計		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

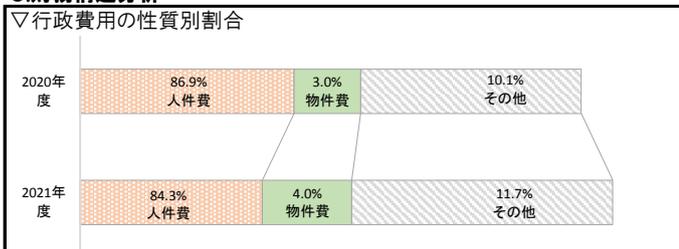
勘定科目			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	5,625	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	44,662	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 39,037	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 39,037
				一般財源充当調整額	39,037

5.財務構造分析

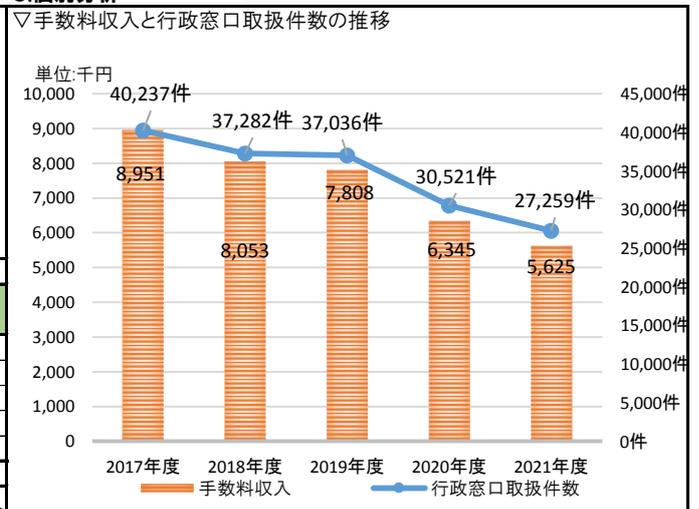


▽事業に関わる人員

(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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
鶴川駅前連絡所管理事務	1.2					1.2	1.2
鶴川駅前連絡所証明事務	1.3			2.7	0.1	4.1	4.2
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.5			1.2		1.7	1.6
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.9	0.1	7.0	7.0
2020年度 歳出目 合計	2.9	0.0	0.0	4.0	0.1	7.0	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆マイナンバー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2,997件減少し、手数料全体で720千円減少しました。
- ◆市民満足度は、90%以上を維持し続けています。窓口アンケートで寄せられた要望に応え、待機場所の環境を整えました。

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

- ◆各種申請においてこれまで提出を求められていた証明書の添付省略が可能になる等、各証明書の需要が減少傾向にあります。
- ◆新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で来所者数が減少した結果、生活関連の相談時間数も減少しました。

③2021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がますます重要になっています。
- ◆新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、ニーズの高まったキャッシュレス決済など非接触型サービスの提供を充実させる必要があります。
- ◆市民満足度は、高い水準を維持していますが、多種多様なニーズを把握する手法を検討する必要があります。

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70%がマイナンバーカードを所有することを目指し、更にマイナンバーカードの普及促進に努めていきます。 ◆来所者の多様なニーズに対応すべく、更なる情報収集に努め、業務マニュアルの整備、見直しを行います。 	<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を継続していきます。

2021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。	他 取 り 組 み 等	◆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				施設の名称	南市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	1987年2月2日		
	手数料収入 (単位:千円)	4,107	2,533	2,409				
	受益者負担比率	8,482	7,818	6,837		2019年度	2020年度	2021年度
		10.5%	8.7%	8.1%	有形固定資産減価償却率	63.2%	65.5%	67.7%

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度向上のため、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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取り組み状況	<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を努めます。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 行政窓口では窓口ハンドブックの更新、習熟度チェックリストの活用と窓口対応チェックリストで事務処理能力の向上を図りました。 ◆転入者へ南市民センターの施設利用案内チラシを配布しました。 ◆安全性と機動性の確保のため事務室床修繕を実施し、また貸出施設の適切な環境を維持するため、雨漏り修繕を実施しました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	86.0	80.0	82.0	90.0	90.0	窓口アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	80.5	81.4	81.6		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	57.5	53.0	50.0	57.0	57.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	52.8	44.5	61.1		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆市民満足度では設備面の満足度が低く目標は達成できませんでしたが、マニュアル作成やOJTを実施し窓口対応面での満足度が上がったことで、2020年度より0.2ポイント増加しました。◆施設利用率については、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場として利用したことに伴い施設利用が増加し、施設利用率は61.1%でした。施設利用者が安心して利用いただけるよう消毒や清掃、換気等を行い、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めました。◆行政窓口におけるキャッシュレス決済を導入しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	71,624	73,689	71,355	△ 2,334	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,434	1,405	1,275	△ 130	保険料	0	0	0	0
物件費	20,419	20,772	20,776	4	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,730	14,405	13,723	△ 682	都支支出金	233	0	0	0
維持補修費	3,701	4,078	1,508	△ 2,570	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	12,589	10,351	9,246	△ 1,105
補助費等	0	0	0	0	その他	631	490	478	△ 12
減価償却費	15,358	15,358	15,358	0	行政収入 小計(a)	13,453	10,841	9,724	△ 1,117
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 106,250	△ 107,747	△ 104,612	3,135
賞与・退職手当引当金繰入額	8,601	4,691	5,339	648	金融収支差額(d)	△ 7	△ 6	△ 6	0
行政費用 小計(b)	119,703	118,588	114,336	△ 4,252	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 106,257	△ 107,753	△ 104,618	3,135
特別費用(g)	0	0	1,796	1,796	特別収入(f)	0	0	7,503	7,503
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	5,707	5,707	当期収支差額(e)+(h)	△ 106,257	△ 107,753	△ 98,911	8,842

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託 9,620千円 光熱水費 5,257千円 空調機器等保守点検業務委託 1,980千円 など	雨漏り修繕(ステージ横雨漏対応・控室天井補修他) 724千円 事務室床修繕 604千円 1階スチール扉修繕 99千円 など
主な増減理由	換気を伴う空調運転及び単価増加のため光熱水費が1,229千円増加。2020年度より少額だったため、備品購入費は691千円減少。	修繕件数は2020年度より金額が少額なものが多かったため、2,570千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	その他(行政収入)
決算額の主な内訳	住民票手数料 2,443千円 南市民センター使用料 2,409千円 印鑑証明手数料 1,855千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 247千円 複写機等使用料 197千円 自動販売機光熱水費使用料 18千円 など
主な増減理由	交付件数の減少により、印鑑証明手数料が455千円減少。交付件数の減少により、住民票手数料が336千円減少。	自動証明写真機利用者の減少により、自動証明撮影機管理協力金が58千円減少。

③単位あたりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口取扱業務件数1件あたりコスト	件	2021	50,792	1,411	91	マイナンバーカードの普及やマイナンバー制度による情報連携が進んでいることにより窓口証明発行が減少したため、取扱件数が減少し、単位あたりコストは91円増加しました。
		2020	56,775	1,320	△ 33	
		2019	56,484	1,353	102	
センター施設利用者数1人あたりコスト	人	2021	59,868	712	△ 895	新型コロナウイルスワクチン接種会場などの公的利用により利用者数が増加したため、単位当たりコストは895円減少しました。
		2020	27,164	1,607	845	
		2019	56,754	762	55	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,728	5,879	1,151
	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	512,808	497,567	△ 15,241	地方債	539	540	1
	土地	275,929	275,929	0	賞与引当金	4,189	5,339	1,150
	建物(取得価額)	683,038	683,038	0	その他の流動負債	0	0	0
	建物減価償却累計額	△ 446,159	△ 461,400	△ 15,241	固定負債	57,458	46,296	△ 11,162
	工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	5,422	4,882	△ 540
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	52,036	41,414	△ 10,622
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0
	インフラ資産	0	0	0	負債の部合計	62,186	52,175	△ 10,011
	建設仮勘定	0	0	0	純資産	451,558	446,211	△ 5,347
	その他の固定資産	936	819	△ 117	純資産の部合計	451,558	446,211	△ 5,347
資産の部合計	513,744	498,386	△ 15,358	負債及び純資産の部合計	513,744	498,386	△ 15,358	

⑤貸借対照表の特徴的事項

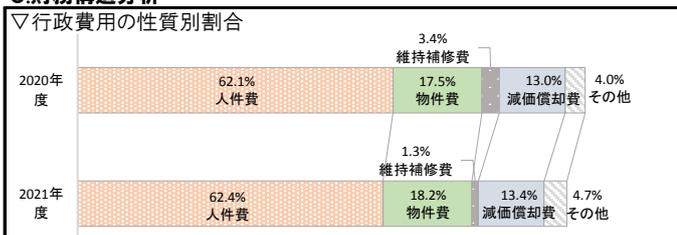
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	その他の固定資産
決算額の主な内訳	南市民センター 100,746千円 南市民センター第二駐車場 175,183千円	南市民センター 683,038千円	照明用機器(調光操作卓) 819千円
主な増減理由	増減なし	減価償却により、15,241千円減少。	減価償却により、117千円減少。

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	9,724	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	102,749	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)	△ 93,025	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)	△ 93,564
				一般財源充当調整額	93,564

5.財務構造分析

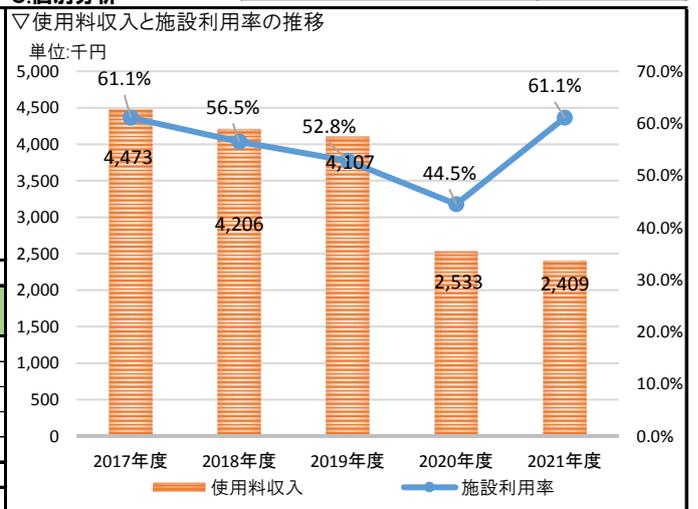


▽事業に関わる人員

(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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
課の統括及び管理事務	2.8	0.2	1.2			4.2	3.9
証明関連事務	1.2	0.5		4.1		5.8	5.0
住民生活関連事務	1.0	0.3		2.5		3.8	3.5
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	5.0	1.0	0.0	7.8	0.0	13.8	12.4
2020年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	4.4	0.0	12.4	

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆市民満足度アンケートでは設備面の満足度が低く目標は達成できませんでしたが、マニュアル作成やOJTを実施し窓口対応面での満足度が上がったことで、2020年度より0.2ポイント増加しました。
- ◆新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場として利用したことにより施設利用率は増加しましたが、使用料収入は124千円減少しました。
- ◆マイナンバーカードの普及やマイナンバー制度による情報連携が進んでいることにより証明発行件数が減少し、手数料収入が981千円減少しました。

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

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため換気を伴う空調運転を行ったことや電気料等の単価が増加したため、光熱水費が1,229千円増加しました。

③2021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設備面での改善が必要です。
- ◆引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めつつ、施設利用率向上のためPRしていく必要があります。
- ◆施設の老朽化による不具合が生じやすいため、適切な維持管理及び計画的な修繕が必要です。
- ◆デジタル化の推進で証明発行件数が減少している中で、窓口で相談されたい市民の方のニーズや複雑化する相談に対応していく必要があります。

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、窓口チェックリスト等を活用し職員の接客意識を高めます。また、市民の方が利用する備品に不具合がないか定期的にチェックし設備面での改善に努めます。 ◆施設利用率向上のため、イベントを活用してPRを進めていきます。 	<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。 ◆行政窓口の相談・支援体制の充実に努めます。

2021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 治 体 等 の	◆多摩26市の内、八王子市、立川市、多摩市では、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、多摩26市では三鷹市など計16市で導入していません。			
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						
基本情報	根拠法令等			施設の名称	南町田駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)	2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日		
	受益者負担比率	4.005	3,626	3,508	2019年度	2020年度	2021年度
		9.6%	8.0%	6.9%	有形固定資産減価償却率		

2.2020年度末の総括と2021年度末の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆「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。		◆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。	
取 組 状 況	△	◆「さわやか窓口」推進のため、挨拶励行等を行い、市民満足度向上を目指しましたが、2020年度に比べて11.4ポイント下がりました。 ◆最新の情報を的確に説明できるよう、「連絡ノート」を活用し、情報共有を行いました。 ◆キャッシュレス決済をご案内し、積極的な利用促進に努めました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	90.0	90.0	90.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足の割合」
		実績	87.6	95.2	83.8		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆2021年度の市民満足度アンケートでは、職員の入れ替わりにより、窓口対応において、時間を要することがあった等の理由により、2020年度に対して「満足・やや満足の割合」が減少し、目標値を6.2ポイント下回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	28,479	29,646	29,825	179	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	433	143	432	289	保険料	0	0	0	0
物件費	12,354	12,935	13,171	236	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	1,400	1,487	1,333	△ 154	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	4,005	3,626	3,508	△ 118
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)	4,005	3,626	3,508	△ 118
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 37,771	△ 41,969	△ 47,094	△ 5,125
賞与・退職手当引当金繰入額	943	3,014	7,606	4,592	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	41,776	45,595	50,602	5,007	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 37,771	△ 41,969	△ 47,094	△ 5,125
特別費用(g)	0	0	735	735	特別収入(f)	176	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	176	0	△ 735	△ 735	当期収支差額(e)+(h)	△ 37,595	△ 41,969	△ 47,829	△ 5,860

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 29,825千円	定期建物賃貸借料 10,151千円 光熱水費 1,149千円 清掃業務委託料 1,054千円 など
主な増減理由	時間外勤務手当が289千円増加したことにより、人件費としては179千円増加。	行政ファクシミリ賃貸借料を所属での管理となり、225千円増加。廃棄物収集運搬処分費が要しなくなったため、173千円減少。
勘定科目	使用料及手数料	
決算額の主な内訳	住民票手数料 1,456千円 印鑑証明手数料 930千円 戸籍手数料 640千円 など	特になし
主な増減理由	証明発行件数の減少により手数料が118千円減少。	

③単位あたりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位あたりコスト	対前年度	単位あたりコストの増減理由
行政窓口利用1件あたりのコスト	件	2021	40,418	1,252	19	職員構成の変更により、1件当たりのコストが19円増加しました。
		2020	36,969	1,233	125	
		2019	37,690	1,108	△ 28	
		2021				
		2020				
		2019				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	1,356	2,386	1,030	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	地方債	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	1,356	2,386	1,030
		土地	0	0	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物(取得価額)	0	0	0	固定負債	13,497	17,406	3,909
		建物減価償却累計額	0	0	0	地方債	0	0	0
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	13,497	17,406	3,909
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	14,853	19,792	4,939	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	純資産	△ 14,853	△ 19,792	△ 4,939
		土地	0	0	0				
		工作物(取得価額)	0	0	0				
工作物減価償却累計額		0	0	0					
無形固定資産		0	0	0					
建設仮勘定	0	0	0	負債及び純資産の部合計	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			
決算額の主な内訳	特になし	特になし	特になし
主な増減理由			

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	3,508	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	46,398	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 42,890	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	0
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 42,890
				一般財源充当調整額	42,890

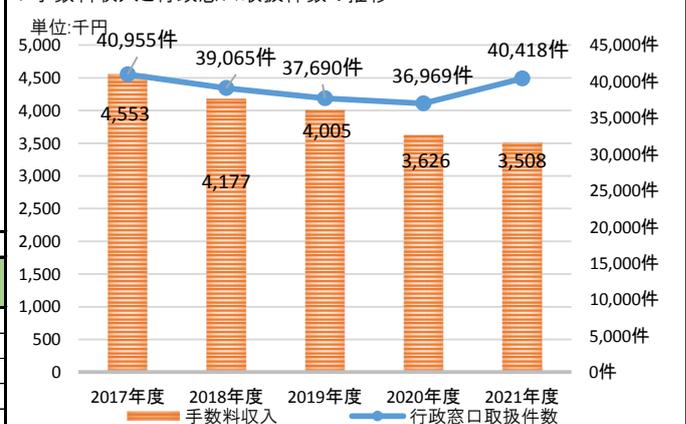
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
南町田駅前連絡所管理事務	1.3		0.2			1.5	1.3
証明関連事務	0.3			1.4		1.7	2.2
住民生活関連事務	0.3			0.5		0.8	1.0
図書貸出事務	0.1			2.1		2.2	2.5
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	2.0	0.0	0.0	4.2	0.0	6.2	7.0
2020年度 歳出目 合計	2.0	0.0	1.0	4.0	0.0	7.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆行政窓口の市民満足度については、2020年度に比べて11.4ポイント下がり、目標の90.0%を達成することができませんでした。
- ◆証明書の交付件数が減少したことにより、手数料収入は、118千円減少しました。
- ◆窓口でキャッシュレス決済をご案内し、積極的に利用促進に努めたことにより、手数料収入のうち、キャッシュレス決済の利用率は12.7%でした。

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

- ◆電気料金が値上がりしたことに加え、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2020年度に比べて18千円(1.6%)増加しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

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"> ◆2023年1月末で南町田駅前連絡所を閉所する予定です。 ◆2022年10月から行政証明書自動交付機(キオスク端末)を設置します。また、各種申請書受付業務や図書資料受渡業務については、民間事業者への業務委託を検討します。 	

2021年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。	他自治体の取り組み等	◆三鷹市では2021年1月から、新型コロナウイルス感染症対策及び市民の利便性向上のため、本庁舎での証明書交付等手数料の支払において、キャッシュレス決済とセミセルフレジを同時に導入しています。
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に関すること ◆なるせ駅前市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること		

基本情報	根拠法令等	地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等			施設の名称	なるせ駅前市民センター		
		2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	1996年3月19日		
	使用料収入 (単位:千円)	3,335	2,159	2,726				
	手数料収入 (単位:千円)	12,822	11,458	9,950		2019年度	2020年度	2021年度
	受益者負担比率	12.1%	10.0%	9.3%	有形固定資産減価償却率	46.3%	48.3%	50.3%

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆マイナンバーカードの普及率が上昇しています。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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<p>◆マイナンバーカードの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。</p> <p>○ ◆マイナンバーカードの普及に向けて、課内研修の実施や、朝礼を活用した情報共有を行い、説明能力の向上に努めました。◆貸出施設については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施するとともに、利用者から要望のあった老朽化した備品の交換を行いました。また、学割制度周知のためのPR活動を行いました。◆会計窓口や施設掲示板にキャッシュレス決済の案内を掲示し、支払い時に口頭でPRしました。</p>	<p>◆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、改善に取り組めます。</p>

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	88.0	83.0	75.0	85.5	85.5	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	82.3	74.6	85.1		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	69.6	69.8	60.0	60.0	60.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	66.9	60.4	61.4		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度アンケートによる満足度は、目標を10.5ポイント上回り、特に接遇満足度(職員の服装、身だしなみ、説明、案内)で高い評価をいただきました。◆来庁者からの「狭くて利用しづらい」という意見を受け、待合室フロアに多数ある配布用パンフレットの配置の変更や記載台の下に荷物台を設置するなど、改善を行いました。◆新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施し、施設利用率は61.4%でした。◆マイナンバーカード普及のため、市民課と共同で出前申請イベントを3回行い、254名の申請を受付けました。◆キャッシュレス決済の利用率は、導入した5月の4.6%から年度末の3月には8.7%に増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	83,710	87,677	86,829	△ 848	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,084	1,377	650	△ 727	保険料	0	0	0	0
物件費	20,275	18,524	18,434	△ 90	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	12,875	13,294	12,811	△ 483	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	497	2,221	1,051	△ 1,170	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	16,157	13,617	12,676	△ 941
補助費等	0	0	0	0	その他	427	273	250	△ 23
減価償却費	18,952	18,952	18,952	0	行政収入 小計(a)	16,584	13,890	12,926	△ 964
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 116,844	△ 122,784	△ 124,096	△ 1,312
賞与・退職手当引当金繰入額	9,994	9,300	11,756	2,456	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	133,428	136,674	137,022	348	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 116,844	△ 122,784	△ 124,096	△ 1,312
特別費用(g)	0	0	2,253	2,253	特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	△ 2,253	△ 2,253	当期収支差額(e)+(h)	△ 116,844	△ 122,784	△ 126,349	△ 3,565

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 86,829千円 (うち時間外勤務手当 650千円)	建物総合管理委託料 10,847千円 光熱水費 4,182千円 消耗品費 376千円 など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、848千円減少。	建物総合管理委託の長期継続契約更新により、210千円減少。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	揚水ポンプ交換修繕 819千円 屋外掲示板照明修繕 87千円 4階防火扉修繕 33千円 など	住民票手数料 3,957千円 印鑑証明手数料 2,827千円 なるせ駅前市民センター施設使用料 2,726千円 など
主な増減理由	会議室の床修繕が終了したことにより、修繕料が1,170千円減少。	住民票手数料等の発行件数減少により、手数料が1,508千円減少。施設使用料が利用の増加により、567千円増加。

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	2021	64,324	1,533	175	行政窓口取扱件数が7,576件減少したため、1件あたりのコストは175円増加しました。
		2020	71,900	1,358	75	
		2019	73,867	1,283	179	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2021	47,385	810	△ 607	施設利用人数が19,842人増加したため、1人あたりのコストは607円減少しました。
		2020	27,543	1,417	756	
		2019	58,482	661	29	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		4,798	6,986	2,188
	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	763,765	744,813	△ 18,952	賞与引当金	4,798	6,986	2,188	
	土地	273,018	273,018	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物(取得価額)	947,618	947,618	0	固定負債	55,342	55,903	561	
	建物減価償却累計額	△ 456,871	△ 475,823	△ 18,952	地方債	0	0	0	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	55,342	55,903	561	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	60,140	62,889	2,749	
	インフラ資産	0	0	0	純資産	703,625	681,924	△ 21,701	
	有形固定資産	0	0	0					
	土地	0	0	0					
工作物(取得価額)	0	0	0						
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	703,625	681,924	△ 21,701		
資産の部合計	763,765	744,813	△ 18,952	負債及び純資産の部合計	763,765	744,813	△ 18,952		

⑤貸借対照表の特征的事項

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

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	12,925	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	117,575	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)	△ 104,650	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)	△ 104,650
				一般財源充当調整額	104,650

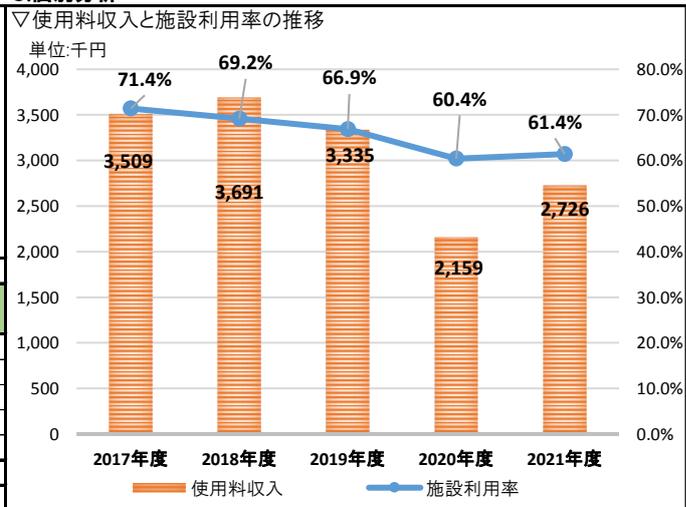
5.財務構造分析

▽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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
市民センター窓口事務	3.9	1.0		8.6		13.5	12.7
市民センター施設管理事務	2.8					2.8	2.7
市民センター施設貸出事務	0.3					0.3	0.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	8.6	0.0	16.6	15.8
2020年度 歳出目 合計	7.0	1.0	0.0	7.8	0.0	15.8	15.8

6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆証明書のコンビニ交付が伸びていること等により、センターでの取扱件数が減少傾向にあり、手数料収入が2020年度の11,458千円から2021年度の9,950千円へと1,508千円減少しています。
- ◆施設の老朽化により修繕を行いました。会議室の床修繕の終了により、維持補修費が2020年度の2,221千円から2021年度の1,051千円へと1,170千円減少しました。

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

- ◆新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設貸出を35日間中止しました。しかし、2020年度よりも施設貸出期間が33日増加したため、使用料収入は2020年度と比較して567千円増加し、2,726千円となりました。
- ◆2020年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、センターまつりなどのイベントが中止となりました。

③2021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の上昇に伴い、今後は申請支援に加えて、利用方法についてもより丁寧な説明が求められます。◆コロナ禍でも感染拡大の抑制と施設利用やイベントの実施など、社会経済活動の回復と両立が求められています。◆キャッシュレス決済は利用者の利便性向上や事務の効率化につながるため、さらなる情報発信が必要です。◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆マイナンバーカードの利便性などについての確かな説明ができるよう、課内研修やOJTを行います。◆キャッシュレス決済の情報の発信を引き続き行います。◆利用者に安心して施設を使用してもらえるよう、感染症対策を継続するとともに、センターまつり等のイベントの実施について支援を行います。	◆建築後26年が経過するため、安全、快適に使用できるよう、施設の修繕の必要な個所に注意を払い、大規模改修を見据えた施設の維持補修、改善に取り組みます。◆地域住民の交流の場として、施設の魅力を向上する取組を実施し、民間の団体や事業者による管理運営の導入を検討していきます。

2021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。		他自治体の取り組み等	◆新宿区では、ミニ区役所としての特別出張所全10施設に地域センターを併設し、全地域センターで、地域住民で組織した「各地域センター運営委員会」が指定管理を行っています。施設管理の他、センターまつり、地域誌の発行、施設の利用促進に係る企画事業等、地域に密着したサービスを提供しています。					
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に関すること ◆堺市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること								
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市地域センター条例等								
				施設名称	堺市民センター				
	使用料収入 (単位:千円)			2019年度	2020年度	2021年度	建設年月日	1983年3月1日	
	手数料収入			4,783	4,101	3,859	2019年度	2020年度	2021年度
	受益者負担比率			6.6%	5.1%	3.8%	有形固定資産減価償却率	56.7%	60.3%

2. 2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカード関連等の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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ ◆職員間の連携を強化して来庁者の待ち時間の短縮を図り、待ち時間の「やや不満・不満」の割合が0%になりました。 ◆市民センター等の未来ビジョンを踏まえ、民間協働の管理運営手法の導入並びに行政窓口の機能の見直しについて分析・検討を行いました。 ◆新型コロナウイルス感染症関連の施設利用制限等を周知するホームページのコンテンツを整理し、効率的な情報発信を行いました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	80.0	80.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	84.9	84.8	74.9		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	47.8	41.3	45.0	45.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	43.8	41.5	43.0		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆職員間の連携強化やスキルアップによる効率的な対応の充実を図り、課題としていた「待ち時間の満足度」で「やや不満・不満」が0%になりました。市民満足度の全体の傾向として「普通」が増加していることから、効率的な対応が平準化していることがわかります。
- ◆新型コロナワクチン接種や選挙等の公的利用が増加し、一般利用は減少しましたが、利用率は43.0%に増加しました。
- ◆月に2回地域市民相談室を開設し、市民の様々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	2019年度	2020年度	2021年度	差額	勘定科目	2019年度	2020年度	2021年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	55,577	58,792	68,641	9,849	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,715	1,526	3,371	1,845	保険料	0	0	0	0
物件費	18,856	18,486	18,440	△ 46	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,885	14,147	13,054	△ 1,093	都支支出金	38	0	0	0
維持補修費	1,335	2,189	207	△ 1,982	分担金及負担金	0	0	0	0
扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	7,956	6,355	5,453	△ 902
補助費等	0	0	0	0	その他	278	301	299	△ 2
減価償却費	41,125	41,125	41,125	0	行政収入 小計(a)	8,272	6,656	5,752	△ 904
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 111,577	△ 118,618	△ 136,608	△ 17,990
賞与・退職手当引当金繰入額	2,956	4,682	13,947	9,265	金融収支差額 (d)	△ 12	△ 11	△ 10	1
行政費用 小計 (b)	119,849	125,274	142,360	17,086	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 111,589	△ 118,629	△ 136,618	△ 17,989
特別費用 (g)	0	0	1,430	1,430	特別収入 (f)	8,150	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	8,150	0	△ 1,430	△ 1,430	当期収支差額 (e)+(h)	△ 103,439	△ 118,629	△ 138,048	△ 19,419

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 68,641千円 (うち時間外勤務手当 3,371千円)	施設等管理委託料 11,048千円 光熱水費 4,099千円 機器等保守点検委託料 1,656千円 など
主な増減理由	人事異動に伴う職員構成変動のため、人件費が9,849千円増加。	換気を伴う空調利用及び単価高騰により光熱水費が849千円増加したが、委託料が1,093千円減少し、物件費が46千円減少。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	堺市民センターカーテンウォールガラス交換他修繕 207千円	堺市民センター使用料 1,594千円 住民票手数料 1,346千円 印鑑証明手数料 880千円 など
主な増減理由	経年劣化によるカーテンウォールガラスのひび割れ、外窓施錠部の動作不良等が生じたことから緊急修繕を行ったが、1,982千円減少。	新型コロナワクチン接種等の公的利用の増加により、一般利用が減少したことから、堺市民センター使用料が660千円減少。

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	2021	30,283	2,959	880	◆マイナンバーカードの普及やマイナンバーを用いた情報連携の拡大による証明書発行件数の減少、キャッシュレス決済導入による収納取扱件数の減少、並びに人件費の増加により880円増加しました。
		2020	34,520	2,079	△ 31	
		2019	32,933	2,110	△ 187	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2021	53,960	977	△ 1,199	◆新型コロナワクチン集団接種や選挙で利用者が2.2倍に増加したため、単位あたりコストが1,199円減少しました。
		2020	24,585	2,176	1,128	
		2019	48,061	1,048	△ 94	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債		17,424	5,168	△ 12,256
	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	0	△ 14,211
固定資産	有形固定資産	713,015	671,890	△ 41,125	賞与引当金	3,213	5,168	1,955	
	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	124,049	129,497	5,448	
	建物減価償却累計額	△ 684,496	△ 725,621	△ 41,125	地方債	85,267	85,267	0	
	工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金	38,782	44,230	5,448	
	工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	141,473	134,665	△ 6,808	
	インフラ資産	0	0	0	純資産	571,542	537,225	△ 34,317	
	有形固定資産	0	0	0					
	土地	0	0	0					
工作物(取得価額)	0	0	0						
工作物減価償却累計額	0	0	0						
無形固定資産	0	0	0						
建設仮勘定	0	0	0						
その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計	571,542	537,225	△ 34,317		
資産の部合計	713,015	671,890	△ 41,125	負債及び純資産の部合計	713,015	671,890	△ 41,125		

⑤貸借対照表の特徴的事項

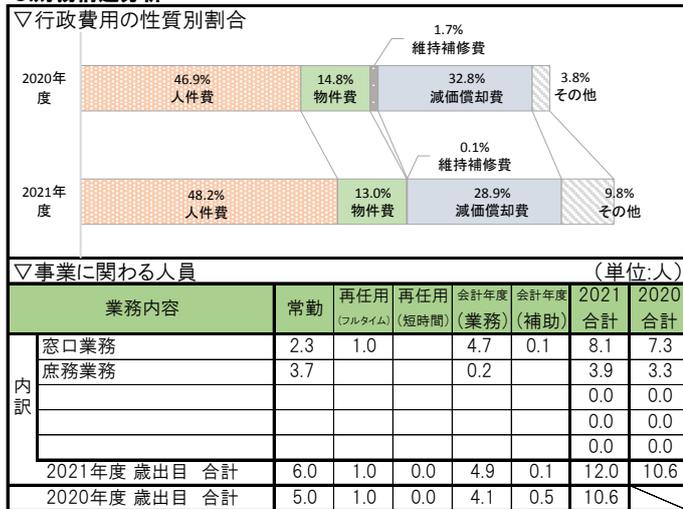
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	堺市民センター 259,720千円	堺市民センター 1,137,791千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、41,125千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

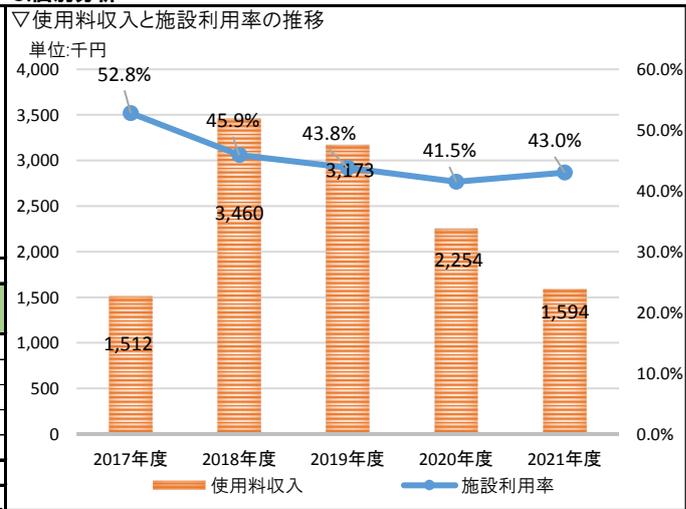
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	5,752	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	95,271	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)	△ 89,519	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)	△ 103,730
				一般財源充当調整額	103,730

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

- ◆新型コロナウイルスワクチン接種会場や3回の選挙による公的利用の増加により、一般利用が減少し、センター使用料収入が660千円減少しました。
- ◆マイナンバーカードの普及やマイナンバーを用いた情報連携の拡大により、証明発行件数が減少し、手数料収入が242千円減少しました。
- ◆人件費について、窓口終了後に処理する事務が増加し、時間外勤務手当が1,845千円増加しました。

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、約1か月休館し、また約5か月間新型コロナウイルスワクチン集団接種会場として公的使用したことから、一般利用が減少し、使用料収入が29.3%減少しました。
- ◆ワクチン集団接種会場や期日前・当日投票所として、換気をしながら長時間空調使用したため、電気料金が28.5%、ガス料金が28.6%増加しました。
- ◆新型コロナの影響により、センターまつりは中止となりましたが、完全予約制と感染対策を徹底することでふれあい落語を開催し50名が来場しました。

③2021年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

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

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"> ◆研修の受講、OJT、情報共有によって職員の業務スキル及び接遇スキルの向上を図るとともに、会計年度職員への業務の再分担等により業務の効率化を図り、更なる市民満足度向上と時間外勤務の削減に努めます。 ◆インターネット環境の整備に向けた検討を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆老朽化する建物を安全・快適により長く利用できるように、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。 ◆民間協働の管理運営手法の導入を検討します。 ◆行政窓口の証明発行機能の見直しと相談体制充実について検討します。

2021年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。		取 り 組 み 等	◆日野市では、窓口業務の満足度向上と住民サービス向上のため民間委託を導入しています。委託範囲としては、審査業務、マイナンバー業務の一部、戸籍業務以外のほぼすべての業務となっています。		
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの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					
		2019年度	2020年度	2021年度	施設の名称	小山市民センター
	使用料収入 (単位:千円)	4,084	2,866	2,726	建設年月日	1995年1月25日
	手数料収入	7,421	6,631	6,202		
	受益者負担比率	8.0%	7.2%	7.8%	有形固定資産減価償却率	2019年度 48.9% 2020年度 50.3% 2021年度 52.5%

2.2020年度末の総括と2021年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆マイナンバーカードの普及率が向上することで、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をつくることが求められます。
- ◆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。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

	短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。
○	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務手順の見直しを行うとともにマニュアルを作成し、マイナンバーカード業務の課内研修を実施しました。 ◆施設の修繕が必要な箇所について関係部署と情報共有し、施設運営及び利用者の安全の観点で、緊急性の高い箇所から修繕を行いました。 	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022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	93.0	88.0	80.0	88.0	88.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	84.9	72.6	76.7		(2022年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	ホール及び会議室等の利用率
		実績	46.9	45.3	54.5		(2022年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆職員のスキルアップのために課内研修等を実施した結果、市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合が、2020年度の72.6%から2021年度は76.7%となり、4.1ポイント増加しました。
- ◆市民満足度アンケートの結果をもとに、記載台の整備や申請書ラックの表示変更、待合フロアの改善を行いました。
- ◆施設利用率については、新型コロナウイルスワクチン接種会場の無料の利用も含めて、2020年度と比較して9.2ポイント増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A	勘定科目	2019年度	2020年度 A	2021年度 B	差額 B-A
人件費	69,187	65,344	68,910	3,566	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,547	3,350	2,651	△ 699	保険料	0	0	0	0
物件費	22,995	23,440	23,007	△ 433	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	13,891	15,347	14,803	△ 544	都支支出金	0	0	0	0
維持補修費	577	4,251	2,585	△ 1,666	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	11,505	9,497	8,928	△ 569
補助費等	0	0	0	0	その他	309	272	276	4
減価償却費	34,567	34,567	36,278	1,711	行政収入 小計(a)	11,814	9,769	9,204	△ 565
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 132,525	△ 121,481	△ 131,487	△ 10,006
賞与・退職手当引当金繰入額	17,013	3,648	9,911	6,263	金融収支差額 (d)	△ 1	△ 1	△ 7	△ 6
行政費用 小計 (b)	144,339	131,250	140,691	9,441	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 132,526	△ 121,482	△ 131,494	△ 10,012
特別費用 (g)	0	0	1,592	1,592	特別収入 (f)	0	461	0	△ 461
特別収支差額 (f)-(g)=(h)	0	461	△ 1,592	△ 2,053	当期収支差額 (e)+(h)	△ 132,526	△ 121,021	△ 133,086	△ 12,065

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 68,910千円 (うち時間外勤務手当 2,651千円)	建物総合管理業務委託料 10,226千円 光熱水費 6,631千円 機器保守点検委託料 3,252千円 など
主な増減理由	時間外勤務手当は699千円減少したが、職員構成の変化により人件費が3,566千円増加。	仕様を変更したことにより、委託料が544千円減少、ワクチン接種会場の利用が増える中、節電等の取組みにより光熱水費が69千円減少。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	給排水ポンプ全体改修修繕 787千円 第三会議室空調設備更新修繕 707千円 地下浄化槽機械室等排水設置修繕 517千円 など	小山市民センター使用料 2,726千円 住民票等証明手数料 2,613千円 印鑑証明手数料 1,649千円 など
主な増減理由	関係部署と協議し、施設運営及び利用者の安全上、緊急性の高い箇所を優先し修繕を行った結果、1,666千円減少。	ワクチン接種会場の無料の利用が増えたことにより、センター使用料が140千円減少。証明交付件数等の減少により、手数料が429千円減少。

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	2021	50,771	1,385	171	職員構成の変化により人件費が増加したことや、証明交付件数等が減少したため、1件あたりのコストが171円増加しました。
		2020	52,530	1,214	△ 316	
		2019	51,113	1,530	414	
センター施設利用者1人あたりコスト	人	2021	66,271	1,062	△ 788	新型コロナウイルスワクチンの接種会場となったため施設利用者が増加し、1人あたりのコストが788円減少しました。
		2020	36,480	1,850	567	
		2019	51,522	1,283	△ 42	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目		2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	勘定科目	2020年度末 A	2021年度末 B	差額 B-A	
流動資産	未収金	0	0	0	流動負債	4,404	20,426	16,022	
	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	1,654,655	1,618,377	△ 36,278	地方債	756	14,967	14,211
		土地	841,046	841,046	0	賞与引当金	3,648	5,459	1,811
		建物(取得価額)	1,631,933	1,631,933	0	その他の流動負債	0	0	0
		建物減価償却累計額	△ 818,324	△ 854,602	△ 36,278	固定負債	68,012	54,053	△ 13,959
		工作物(取得価額)	0	0	0	地方債	23,289	8,322	△ 14,967
	工作物減価償却累計額	0	0	0	退職手当引当金	44,723	45,731	1,008	
	無形固定資産	0	0	0	その他の固定負債	0	0	0	
	インフラ資産	有形固定資産	0	0	0	負債の部合計	72,416	74,479	2,063
		土地	0	0	0	純資産	1,582,239	1,543,898	△ 38,341
		工作物(取得価額)	0	0	0				
	工作物減価償却累計額	0	0	0					
	無形固定資産	0	0	0					
	建設仮勘定	0	0	0					
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,654,655	1,618,377	△ 36,278	
	資産の部合計	1,654,655	1,618,377	△ 36,278					

⑤貸借対照表の特徴的事項

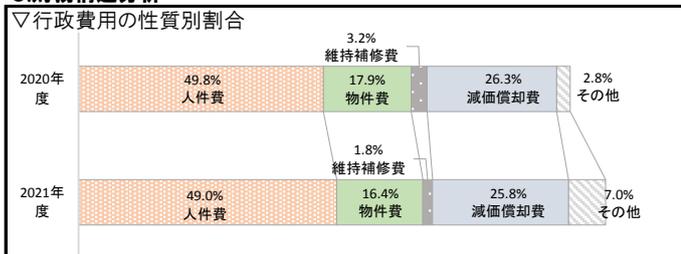
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	小山市民センター 841,046千円	小山市民センター 1,631,933千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、36,278千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

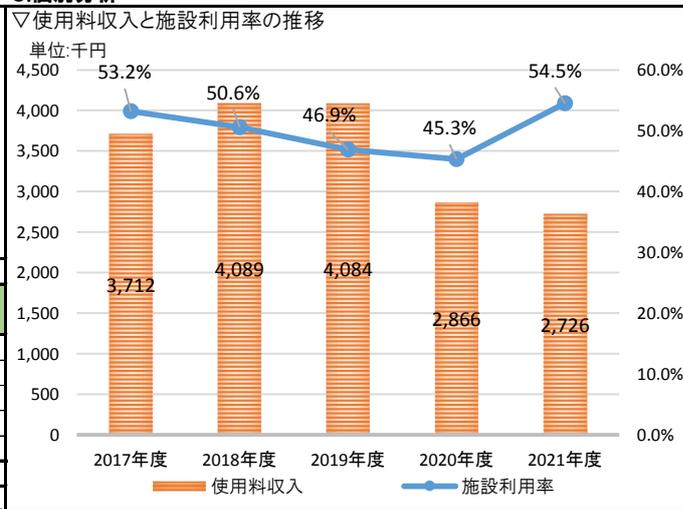
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	9,204	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	103,193	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)	△ 93,989	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)	△ 756
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 94,745
				一般財源充当調整額	94,745

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		2021 合計	2020 合計
				(業務)	(補助)		
住民生活関連窓口事務	2.7		6.0			8.7	7.6
小山市民センター管理事務	3.3		1.0			4.3	3.4
						0.0	0.0
						0.0	0.0
						0.0	0.0
2021年度 歳出目 合計	6.0	0.0	0.0	7.0	0.0	13.0	11.0
2020年度 歳出目 合計	6.0	0.0	1.0	4.0	0.0	11.0	

7.総括

①財務情報と非財務情報(取り組み・成果・人員等)の分析

◆施設利用率は、2020年度に比べて9.2ポイント増加しました。主要な要因としては、新型コロナウイルスワクチンの接種会場として利用者数が増加したことによるものです。この影響により、利用料無料の使用件数が増加し、センター使用料収入が140千円減少しました。
◆証明交付件数等の減少により、手数料収入が2020年度の6,631千円から2021年度は6,202千円となり、429千円減少しました。

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

◆新型コロナウイルスワクチンの接種会場となったため、利用者数が2020年度の36,480名から2021年度は66,271名となり、29,791名増加しました。
◆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さらに市民から望まれるようになっていることから、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、2020年度に比べて1.8ポイント減少し、71.1%となりました。
◆2019年度及び2020年度と同様に、2021年度に予定していた(2022年3月開催予定)小山市民センターまつりは中止となりました。

③2021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状況やワクチン接種会場としての施設利用の状況により、今後もセンター使用料収入の減少が見込まれるため、夜間における学割制度についての周知を図るなど、新規施設利用者を確保する必要があります。
◆市民満足度アンケート「全体」の満足度の割合は、2020年度に比べて4.1ポイント増加しました。引き続き、接遇等市民対応力の向上を目指します。
◆施設の維持管理について、さらに関係部署と情報共有、意見交換等を行い、計画的に修繕を行っていく必要があります。

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)
◆施設利用率等の向上のため、周辺の大学等に対して、夜間における学割制度の周知に努めます。 ◆職員の資質向上のため、課内研修の実施を通して各職員の窓口対応能力の向上を目指すとともに、センター内のOJTの体制強化に努めます。	◆手続窓口から相談窓口への転換を図るため、職員の知識レベル及び接遇レベルの向上を図り、各種相談・支援ができる体制づくりに努めます。 ◆保守点検業者、施設利用者等からの指摘や巡回時の不具合の状況を関係部署と共有し、適切な維持管理及び計画的な修繕を行います。

