

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。コミュニティセンターを安心して快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。			取 他 り 自 治 体 等 の	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。				
	◆住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍謄本等、諸証明の交付に関すること ◆木曽山崎コミュニティセンターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること								
所管事務									
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例等								
				2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称		木曽山崎コミュニティセンター
	使用料収入 (単位:千円)			4,469	4,511	3,601	建設年月日		1982年8月17日
	手数料収入 (単位:千円)			3,235	2,610	2,244			

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、コミュニティセンターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進や、未利用者への周知の推進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率の向上を目指す必要があります。
- ◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆市民満足度の維持のため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。◆施設の安全で快適な利用のため、改修を行います。改修中も、安全に配慮し行政窓口を継続します。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取組状況	○	個別取組	○ 挨拶や親切・丁寧な接客態度に努めた結果、行政窓口の市民満足度が100%となりました。 ○ 利用者の安全かつ快適な利用のため必要な修繕を行いました。 ○ コミュニティセンターの改修工事が2025年2月下旬から始まり、計画的な施設の維持管理を行いました。

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	90.0	100.0	100.0	100.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足の割合」
		実績	85.6	100.0	100.0		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	45.0	45.0	-	-	ホール・会議室等の利用率
		実績	43.5	45.9	44.1	-	-	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆親切・丁寧な接客態度に努めた結果、行政窓口の市民満足度は2023年度に引き続き100%の高い評価を得ることができました。
- ◆施設利用率は改修工事により他施設へ利用者が移動したため、目標を0.9ポイント下回りました。
- ◆若年層の利用についても、休館の影響で減少し、2024年度は学生のサークル・個人の新規登録が4件(2023年度より4件減)、学割の利用件数は37件(2023年度より43件減)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	2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目	2022年度	2023年度	2024年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	36,080	31,631	31,857	226	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	1,486	2,396	2,148	△ 248	保険料	0	0	0	0
物件費	20,504	20,199	20,680	481	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	14,230	14,204	13,977	△ 227	都支出金	0	0	0	0
維持補修費	1,316	1,526	912	△ 614	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	7,704	7,121	5,845	△ 1,276
補助費等	0	0	0	0	その他	104	96	59	△ 37
減価償却費	15,607	15,607	15,607	0	行政収入 小計(a)	7,808	7,217	5,904	△ 1,313
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 79,798	△ 66,937	△ 67,165	△ 228
賞与・退職手当引当金繰入額	14,099	5,191	4,013	△ 1,178	金融収支差額(d)	0	0	△ 59	△ 59
行政費用 小計(b)	87,606	74,154	73,069	△ 1,085	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 79,798	△ 66,937	△ 67,224	△ 287
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	△ 79,798	△ 66,937	△ 67,224	△ 287

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 31,857千円 (うち時間外勤務手当 2,148千円)	建物総合管理委託料 11,243千円 光熱水費 4,667千円 A館エレベーター保守点検料 430千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、226千円増加。	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小により、光熱水費が241千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	A館消火補給水槽修繕 337千円 A館3階ホールエアコン室外機修繕 334千円 A館3階ホールエアコン修繕 102千円 など	木曽山崎コミュニティセンター使用料 3,601千円 住民票手数料 927千円 印鑑証明手数料 471千円 など
主な増減理由	施設運営及び利用者の安全上、緊急性の高い箇所の修繕のみを行ったことにより、614千円減少。	証明書交付件数減少により、手数料が366千円減少。施設利用率の減少により、木曽山崎コミュニティセンター使用料が910千円減少。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	12,461	2,846	469	行政窓口取扱件数が1,479件減少したため、1件当たりのコストは469円増加しました。
		2023	13,940	2,377	△ 638	
		2022	15,337	3,015	849	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2024	43,629	862	△ 54	施設利用人数が1,174人減少しましたが、行政費用が減少したため、1人当たりのコストは54円減少しました。
		2023	44,803	916	36	
		2022	47,008	880	110	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債			3,097	3,168	71
	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	226,138	210,531	△ 15,607	賞与引当金		3,097	3,168	71	
		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		41,071	114,762	73,691	
		建物減価償却累計額	△ 554,230	△ 569,837	△ 15,607	地方債		14,000	89,000	75,000	
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金		27,071	25,762	△ 1,309	
		工作物減価償却累計額	0	0	0	その他の固定負債		0	0	0	
	インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計		44,168	117,930	73,762	
		有形固定資産	0	0	0	純資産		181,970	92,601	△ 89,369	
		土地	0	0	0						
		工作物(取得価額)	0	0	0						
	建設仮勘定	工作物減価償却累計額	0	0	0						
		無形固定資産	0	0	0						
	その他の固定資産	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		181,970	92,601	△ 89,369		
資産の部合計			226,138	210,531	△ 15,607	負債及び純資産の部合計			226,138	210,531	△ 15,607

⑤貸借対照表の特徴的事項

勘定科目	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	木曽山崎コミュニティセンターA・B館 780,368千円	特になし
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

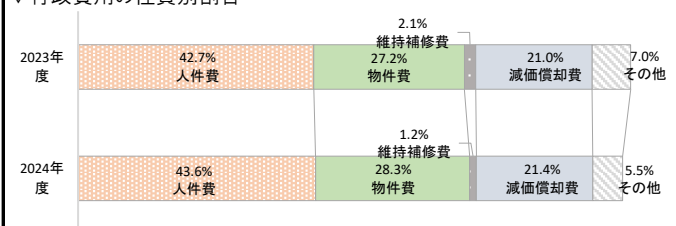
(単位:千円)

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	5,905	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	75,000
行政サービス活動支出	58,758	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	0
行政サービス活動収支差額(a)	△ 52,853	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)	75,000
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	22,147
				一般財源充当調整額	△ 22,147

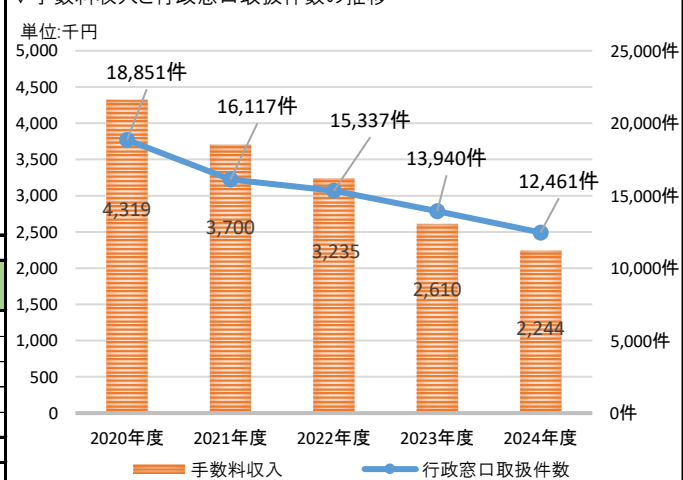
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2024 合計	2023 合計
証明書発行事務	0.8			0.6		1.4	1.4
センターの運営・管理事務	1.6					1.6	1.8
施設貸し出し事務	0.6			0.3		0.9	0.7
運営・まつり実行委員会	0.1					0.1	0.3
その他連絡所事務	0.2			0.1		0.3	0.2
2024年度 歳出目 合計	3.3	0.0	0.0	1.0	0.0	4.3	4.4
2023年度 歳出目 合計	3.4	0.0	0.0	1.0	0.0	4.4	

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆行政窓口の市民満足度は、待合スペースの掲示物のわかりやすいレイアウト配置を心掛けたり、親切・丁寧かつ正確で迅速な対応に努めた結果、2023年度に引き続き100%の高い評価を得ることができました。
- ◆2024年度は中期修繕計画によるセンター改修工事の年にあたり、早い時期から施設利用者が他施設へ移動したため、施設利用率は2023年度と比べて1.8ポイント減少し、44.1%となりました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は全体的に減少傾向にあり、今後もこの傾向は継続していくものと考えられます。
- ◆有形固定資産減価償却率が73.7%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆行政窓口の市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、コミュニティセンターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用者の安全に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆高い市民満足度を維持するため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。◆施設の安全で快適な利用のため、改修を行います。改修中も、安全に配慮し行政窓口を継続します。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、連絡所業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。コミュニティセンターを安心して快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。			取 他 り 自 組 治 体 等 の	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。					
	◆住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍謄本等、諸証明の交付に関すること ◆玉川学園コミュニティセンターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること									
所管事務										
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例等									
				2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称		玉川学園コミュニティセンター	
	使用料収入 (単位:千円)			4,051	4,136	4,191	建設年月日		2021年4月9日	
	手数料収入 (単位:千円)			2,209	1,804	1,690				
			2022年度	2023年度	2024年度	2022年度		2023年度	2024年度	
受益者負担比率			7.3%	6.9%	7.0%	有形固定資産減価償却率		3.0%	5.9%	8.8%

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、コミュニティセンターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進や、未利用者への周知の推進などにより、施設利用率を維持する必要があります。
- ◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆市民満足度の維持のため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。◆施設利用率向上のため、未利用者への情報発信等に努めます。◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取 組 み 状 況	個別取組	○ 明るい挨拶や、お客様の話を傾聴することを心掛けるとともに、常に職員間で情報共有を行い遭遇と知識の向上に努めました。	
		○ 玉川大学に協力依頼し構内に学割案内のポスターを掲示していただき、2023年度と比べ学割の利用件数が47件増加しました。	
		○ 近隣の小学校や保育園にセンターまつりへの参加を依頼し、普段センターを利用しない方々にも施設のPR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	2022年度	2023年度	2024年度	2025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	90.0	99.3	99.3	99.3	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	85.1	99.3	97.4		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	70.0	70.0	70.0	70.0	ホール・会議室の利用率
		実績	76.9	78.5	82.1		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆市民満足度は、目標を1.9ポイント下回りましたが、日頃から職員間での情報共有や親切丁寧な接遇を心掛けたことで97.4%と高い水準を維持できました。◆学割制度の周知など利用促進の取り組みに努めた結果、施設利用率は目標を12.1ポイント上回りました。◆玉川学園コミュニティセンターまつりには、31団体が参加しました。◆市立図書館資料の受け取り、返却サービス等の利用者数は22,691人で、2023年度に比べて850人増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	27,721	28,005	24,935	△ 3,070	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	822	685	403	△ 282		保険料	0	0	0	0
	物件費	20,843	20,464	23,998	3,534		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	14,809	15,051	17,899	2,848		都支出金	0	0	0	0
	維持補修費	0	554	825	271		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	6,260	5,940	5,881	△ 59
	補助費等	0	0	0	0		その他	136	141	134	△ 7
	減価償却費	31,932	31,932	31,932	0		行政収入 小計(a)	6,396	6,081	6,015	△ 66
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 79,271	△ 79,600	△ 78,142	1,458
	賞与・退職手当引当金繰入額	5,171	4,726	2,467	△ 2,259		金融収支差額 (d)	△ 1,623	△ 1,616	△ 1,603	13
行政費用 小計 (b)		85,667	85,681	84,157	△ 1,524	通常収支差額 (c)+(d)=(e)		△ 80,894	△ 81,216	△ 79,745	1,471
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		0	0	1,175	1,175
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	1,175	1,175	当期収支差額 (e)+(h)		△ 80,894	△ 81,216	△ 78,570	2,646

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 24,935千円 (うち時間外勤務手当 403千円)	施設等管理委託料(建物総合管理業務委託) 13,129千円 昇降機保守点検業務委託 1,055千円 光熱水費 4,482千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、3,070千円減少。	労務単価等コストの上昇により、委託料が2,848千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター地下1階ホワイエ壁面漏水補修修繕 825千円	玉川学園コミュニティセンター使用料 4,191千円 住民票手数料 628千円 印鑑証明手数料 460千円 など
主な増減理由	施設の不具合による修繕を行ったことにより、271千円増加。	証明書交付件数減少により、手数料が114千円減少。施設利用率の増加により、玉川学園コミュニティセンター使用料が55千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	20,482	1,277	△ 439	行政窓口取扱件数が4,868件増加したため、1件当たりのコストは439円減少しました。※行政窓口取扱件数には、図書取扱件数が含まれています。
		2023	15,614	1,716	84	
		2022	16,419	1,632	422	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2024	59,669	972	△ 208	施設利用人数が9,778人増加したため、1人当たりのコストは208円減少しました。
		2023	49,891	1,180	15	
		2022	50,520	1,165	125	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債			38,382	38,311	△ 71
	不納欠損引当金		0	0	0		還付未済金		0	0	0
	その他の流動資産		0	0	0		地方債		35,755	35,844	89
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,321,298	1,289,366	△ 31,932	固定負債	賞与引当金		2,627	2,467	△ 160
		土地	274,759	274,759	0		その他の流動負債		0	0	0
		建物(取得価額)	1,110,403	1,110,403	0		負債の部合計		619,743	580,738	△ 39,005
		建物減価償却累計額	△ 63,864	△ 95,796	△ 31,932		純資産		701,555	708,628	7,073
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	地方債		555,368	519,524	△ 35,844
	インフラ資産	工作物減価償却累計額	0	0	0		退職手当引当金		25,993	22,903	△ 3,090
		無形固定資産	0	0	0		その他の固定負債		0	0	0
		建設仮勘定	0	0	0		負債及び純資産の部合計		1,321,298	1,289,366	△ 31,932
		その他の固定資産	0	0	0						
	資産の部合計		1,321,298	1,289,366	△ 31,932						

⑤貸借対照表の特徴的事項

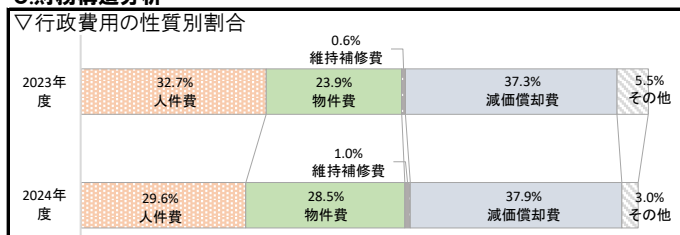
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	玉川学園コミュニティセンター 274,759千円	玉川学園コミュニティセンター 1,110,403千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、31,932千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	6,015	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	55,902	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	35,755
行政サービス活動収支差額(a)	△ 49,887	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	△ 35,755
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 85,642
				一般財源充当調整額	85,642

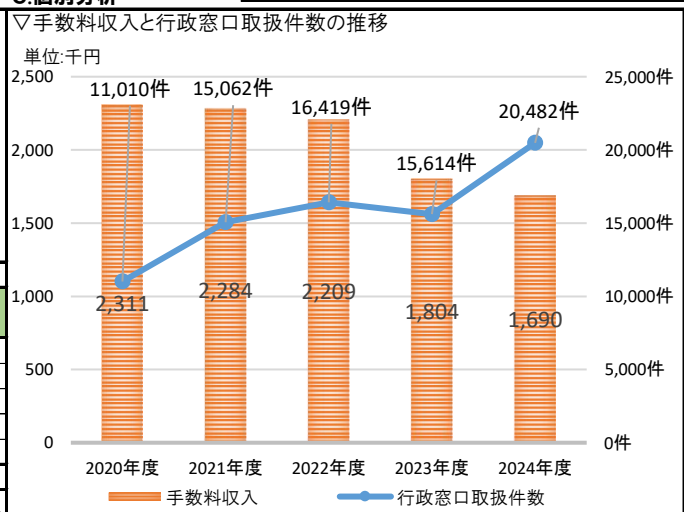
5.財務構造分析



▽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)	2024 合計	2023 合計
証明書発行事務	0.9				0.3	1.2	1.5
センター運営・管理事務	1.4					1.4	1.5
生活関連窓口事務	0.1					0.1	0.1
施設貸出	0.4				0.1	0.5	0.5
児童図書貸出事務	0.4				0.6	1.0	0.6
2024年度 歳出目 合計	3.2	0.0	0.0	0.0	1.0	4.2	4.2
2023年度 歳出目 合計	3.2	0.0	0.0	0.0	1.0	4.2	

6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆行政窓口の市民満足度が2023年度と比べて1.9ポイント下回りましたが、お客様への丁寧な接客を心掛けたことにより、97.4%と高い水準を維持できました。◆若年層への周知等、利用促進の取り組みに努めた結果、施設の夜間利用率が5.3ポイント上昇し、施設利用率全体も82.1%に増加しました。◆施設案内予約システムの利用登録のオンライン化を導入したことで、いつでもどこでも手続きが可能となり、利便性が向上しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は全体的に減少傾向にありますが、2025年2月から開始した他市区町村の戸籍(除籍)全部事項証明書の広域交付は、2月と3月の戸籍手数料収入のうち35%を占めました。◆施設利用者数が増加したため、使用料収入は増加しています。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
◆デジタル化の進展に伴い、コミュニティセンターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
◆利用者の安全に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆高い市民満足度を維持するため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指す。 ◆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。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、連絡所業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全で快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心して快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。				他自治体の取り組み等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。	
	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの行政窓口に関すること ◆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						
所管事務							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例						
		2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称	忠生市民センター	
	使用料収入（単位:千円）	5,278	5,967	6,756	建設年月日	2015年2月27日	
	手数料収入（単位:千円）	8,972	7,882	8,612			
					2022年度	2023年度	2024年度
	受益者負担比率	8.0%	7.1%	7.7%	有形固定資産減価償却率	30.7%	34.3%

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、更なる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
- ◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆市民満足度の向上のため、困りごとなどで来庁される市民の方に対し、他部署との連携等により質の高い相談体制の構築に努めます。◆施設利用率向上のため、Wi-Fiの貸し出し、夜間の会議室等の開放の拡大を行います。◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に使用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取組状況	個別取組	○ 2024年10月に、忠生市民センター内にまちだ福祉〇ごとサポートセンター 忠生が設置され、地域の相談窓口の充実が図られました。	
	取組	○ 施設利用の無い方向けに、予約の無い空き会議室等を「地域開放」しました。施設利用者向けWi-Fiルーターの貸出を開始しました。	
	取組	○ 忠生市民センターと上小山田コミュニティセンターの適切な維持管理のため、漏水、電気給湯器及び照明器具等の修繕を行いました。	

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	85.0	90.0	98.5	98.5	98.5	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	84.9	98.5	98.5		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	55.0	60.0	63.5	67.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	52.4	53.8	64.7		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に努めた結果、行政窓口の市民満足度は98.5%と2023年度と同様に高い水準を維持しました。◆予約の無い夜間時間帯等の空き会議室の「地域開放」及び、施設利用者向けWi-Fiルーターの貸出開始に伴い、施設利用者数は2023年度から23,603人増加し85,139人となり、施設使用料収入は789千円増加し6,756千円となりました。施設利用率は2023年度から10.9ポイント増加し64.7%となり、目標を1.2ポイント上回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	79,176	81,337	89,247	7,910	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,039	910	716	△ 194		保険料	0	0	0	0
	物件費	35,931	34,780	35,923	1,143		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	27,257	27,599	27,257	△ 342		都支出金	0	35	65	30
	維持補修費	28	14,000	847	△ 13,153		分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	14,250	13,849	15,368	1,519
	補助費等	0	0	0	0		その他	582	596	737	141
	減価償却費	53,871	53,871	53,871	0		行政収入 小計(a)	14,832	14,480	16,170	1,690
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 163,629	△ 180,401	△ 182,605	△ 2,204
	賞与・退職手当引当金繰入額	9,455	10,893	18,887	7,994		金融収支差額 (d)	△ 7,455	△ 6,846	△ 6,232	614
	行政費用 小計 (b)	178,461	194,881	198,775	3,894		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 171,084	△ 187,247	△ 188,837	△ 1,590
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 171,084	△ 187,247	△ 188,837	△ 1,590

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	総合管理業務委託 20,483千円 光熱水費 5,788千円 エレベーター設備保守点検業務委託 1,179千円 など	上小山田コミュニティセンター照明他修繕 400千円 忠生市民センター漏水他修繕 297千円 同センター電気給湯器修繕 64千円 など
主な増減理由	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小により、光熱水費が951千円増加。	大規模な修繕が行われなかったことにより、維持補修費が13,153千円減少。
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 6,756千円 戸籍手数料 2,903千円 住民票手数料 2,182千円 など	自動証明写真撮影機管理協力金 403千円 複写機等使用料 134千円 忠生市民センター事務室利用負担金 93千円 など
主な増減理由	施設利用率の増加により、使用料が789千円増加。戸籍証明書の広域交付開始に伴う件数増加により、手数料が730千円増加。	自動証明写真撮影機の利用件数増加により、自動証明写真撮影機管理協力金が60千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	56,979	2,056	198	行政窓口取扱件数が484件減少したため、1件当たりのコストは198円増加しました。
		2023	57,463	1,858	290	
		2022	63,904	1,568	83	
センター施設利用者数1人当たりコスト	人	2024	85,139	959	△ 473	施設利用人数が23,603人増加したため、1人当たりのコストは473円減少しました。
		2023	61,536	1,432	448	
		2022	79,502	984	128	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				勘定科目			
2023年度末				2024年度末			
A				B			
差額				差額			
B-A				B-A			
流動資産	未収金	0	0	流動負債	80,377	82,060	1,683
	不納欠損引当金	0	0		還付未済金	0	0
	その他の流動資産	0	0		地方債	72,639	73,142
固定資産	事業用資産	1,347,008	1,293,137	△ 53,871	賞与引当金	7,738	8,918
	有形固定資産	1,347,008	1,293,137	△ 53,871	その他の流動負債	0	0
	土地	380,602	380,602	0	固定負債	746,696	679,018
	建物(取得価額)	1,468,456	1,468,456	0	地方債	698,267	625,125
	建物減価償却累計額	△ 502,050	△ 555,921	△ 53,871	退職手当引当金	48,429	53,893
	工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債	0	0
	工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計	827,073	761,078
	無形固定資産	0	0	0	純資産	519,935	532,059
	インフラ資産	0	0	0			
	建設仮勘定	0	0	0	純資産の部合計	519,935	532,059
	その他の固定資産	0	0	0	負債及び純資産の部合計	1,347,008	1,293,137
資産の部合計				△ 53,871			

⑤貸借対照表の特徴的事項

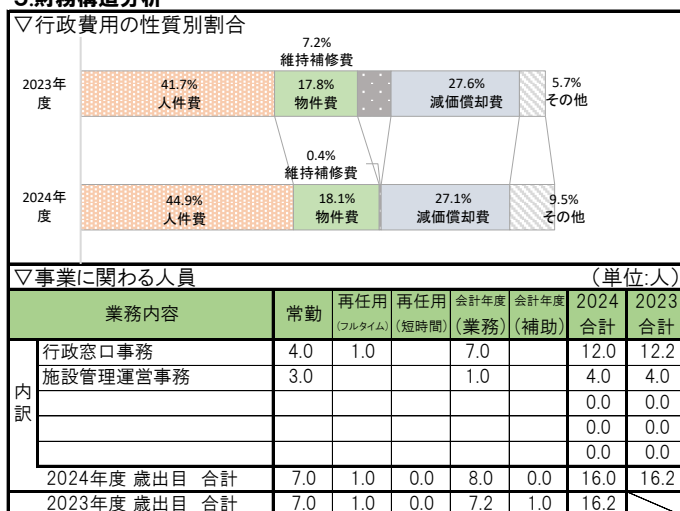
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	忠生市民センター 352,224千円 上小山田コミュニティセンター 28,378千円	忠生市民センター 1,434,943千円 上小山田コミュニティセンター 33,513千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、53,871千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

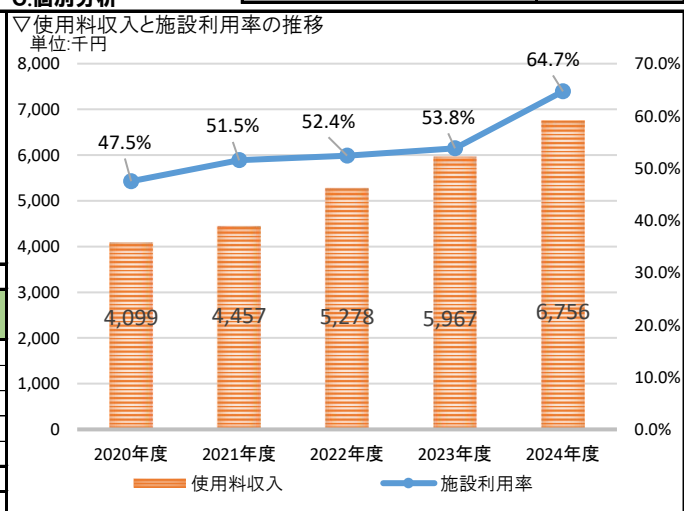
(単位:千円)

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	16,170	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	144,492	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	72,639
行政サービス活動収支差額(a)	△ 128,322	社会資本整備等投資活動収支差額(b)	0	財務活動収支差額(c)	△ 72,639
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 200,961
				一般財源充当調整額	200,961

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的実施により事務処理能力の向上に努めた結果、行政窓口の市民満足度は98.5%と高い水準を維持しました。◆予約の無い夜間時間帯等の空き会議室の「地域開放」及び、施設利用者向けWi-Fiルーターの貸出開始に伴い、施設利用者数は2023年度から23,603人増加し85,139人となり、施設使用料収入は789千円増加し6,756千円となりました。施設利用率は2023年度から10.9ポイント増加し64.7%となりました。◆施設案内予約システムの利用登録のオンライン化により、いつでもどこでも手続きが可能となり、利便性が向上しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は中長期的には減少傾向にありますが、2024年度は戸籍の広域交付が開始されたことにより戸籍手数料収入が2023年度と比べ1,110千円増加しました。◆忠生市民センターは築10年が経過したため、今後、計画的な維持管理及び修繕が必要になります。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、更なる職員の資質の向上が必要です。◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度などについて引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進する必要があります。◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度の向上のため、困りごとなどで来庁される市民の方に対し、身近な相談場所となるよう、他部署と連携を図ります。◆より多くの方にご利用いただけるよう、施設の利用方法等についての周知に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、適切な維持管理及び修繕を行います。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心で快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。				他自治体の取り組み等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。		
	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届書の受付などの行政窓口機能に関すること ◆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							
所管事務	根拠法令等							
基本情報		2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称	鶴川市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	4,392	4,911	5,555	建設年月日	1985年10月15日		
	手数料収入 (単位:千円)	9,770	8,443	10,369		2022年度	2023年度	2024年度
	受益者負担比率	7.4%	7.3%	7.8%	有形固定資産減価償却率	54.0%	57.0%	60.1%

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進や、未利用者への周知の推進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率の向上を目指す必要があります。
- ◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆市民満足度の維持のため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。 ◆施設利用率向上のため、未利用者への情報発信等に努めます。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取組状況	個別取組	○ 事務処理能力の向上を目指し、OJTや研修の継続的实施、情報交換を緊密に行いました。	
	共同取組	○ 施設利用登録についてのオンライン申請受付を開始し、広報まちだ、ホームページ等で周知を行いました。	
	共同取組	○ 施設運営及び利用者の安全上、緊急性の高い修繕を実施しました。施設利用者へのWi-Fiルーターの貸出を開始しました。	

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	90.0	96.7	98.7	98.7	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	79.1	96.7	98.7		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	66.0	67.0	69.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	64.3	66.3	67.1		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により事務処理能力の向上に努めた結果、市民満足度は、満足・やや満足を選んだ方が98.7%を占めて、高い評価を得ることができました。
- ◆市民センターまつりや市民ホールと共催の落語会等のイベント時に、チラシやホームページでの案内に加え、SNSやプレスリリースを活用し、周知に努めた結果、施設利用率は2023年度と比較して0.8ポイント上回り、目標を達成しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	116,309	115,002	125,455	10,453	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	4,858	4,888	3,042	△ 1,846		保険料	0	0	0	0
	物件費	21,646	20,527	21,571	1,044		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	14,617	14,415	14,526	111		行政支出金	0	57	65	8
	維持補修費	1,079	710	730	20		分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	14,162	13,354	15,924	2,570
	補助費等	0	0	0	0		その他	3,272	3,283	3,289	6
	減価償却費	35,469	35,469	35,469	0		行政収入 小計(a)	17,434	16,694	19,278	2,584
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 173,387	△ 166,427	△ 185,460	△ 19,033
	賞与・退職手当引当金繰入額	16,318	11,413	21,513	10,100		金融収支差額 (d)	△ 328	△ 294	△ 260	34
	行政費用 小計 (b)	190,821	183,121	204,738	21,617		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 173,715	△ 166,721	△ 185,720	△ 18,999
特別費用 (g)		0	0	0	0	特別収入 (f)		0	2,031	0	△ 2,031
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	2,031	0	△ 2,031	当期収支差額 (e)+(h)		△ 173,715	△ 164,690	△ 185,720	△ 21,030

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	物件費	維持補修費
決算額の主な内訳	建物総合管理業務委託料 10,718千円 光熱水費 5,074千円 舞台機構設備保守点検業務委託 220千円 など	漏水補修工事 730千円
主な増減理由	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小により光熱水費が増加したことなどにより、物件費が1,044千円増加。	鶴川保健センターの漏水補修工事を実施したことにより、維持補修費が20千円増加。
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	戸籍手数料 4,043千円 住民票手数料 2,637千円 鶴川市民センター使用料 5,555千円 など	鶴川市民センター第3駐車場用地賃付料 2,820千円 自動証明写真撮影機管理協力金 294千円 複写機等使用料 121千円 など
主な増減理由	戸籍の広域交付の開始で証明書件数が増加したことにより、手数料が1,926千円増加。	利用件数増加により、自動証明写真機管理協力金が増加した。利用件数減少により、複写機等使用料が6千円減少。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	76,819	1,849	213	行政窓口取扱件数は1,491件増加しましたが、人件費の増加により行政費用についても増加した結果、1件当たりのコストが213円増加しました。
		2023	75,328	1,636	91	
		2022	83,578	1,545	231	
センター施設利用者数1人当たりコスト	人	2024	63,285	878	△ 94	施設利用者が8,936人増加したため、1人当たりのコストが94円減少しました。
		2023	54,349	972	68	
		2022	60,445	904	154	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債			37,024	61,591	24,567
	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		25,611	48,849	23,238
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,206,508	1,171,038	△ 35,470	固定負債	賞与引当金		11,413	12,742	1,329
		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		負債の部合計		282,734	260,707	△ 22,027
		建物減価償却累計額	△ 659,338	△ 694,808	△ 35,470		純資産		923,774	910,331	△ 13,443
		工作物(取得価額)	0	0	0	純資産	地方債		170,009	121,160	△ 48,849
	インフラ資産	工作物減価償却累計額	0	0	0		退職手当引当金		75,701	77,956	2,255
		無形固定資産	0	0	0		その他の固定負債		0	0	0
		有形固定資産	0	0	0		負債及び純資産の部合計		1,206,508	1,171,038	△ 35,470
		土地	0	0	0						
		工作物(取得価額)	0	0	0						
		工作物減価償却累計額	0	0	0						
	建設仮勘定	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	その他の固定資産	0	0	0						
		資産の部合計	1,206,508	1,171,038	△ 35,470						

⑤貸借対照表の特徴的事項

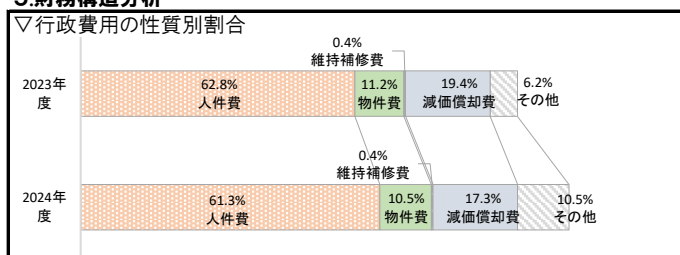
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	鶴川市民センター 414,959千円 第2駐車場 271,532千円 第3駐車場 18,483千円	鶴川市民センター 1,160,872千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により35,470千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

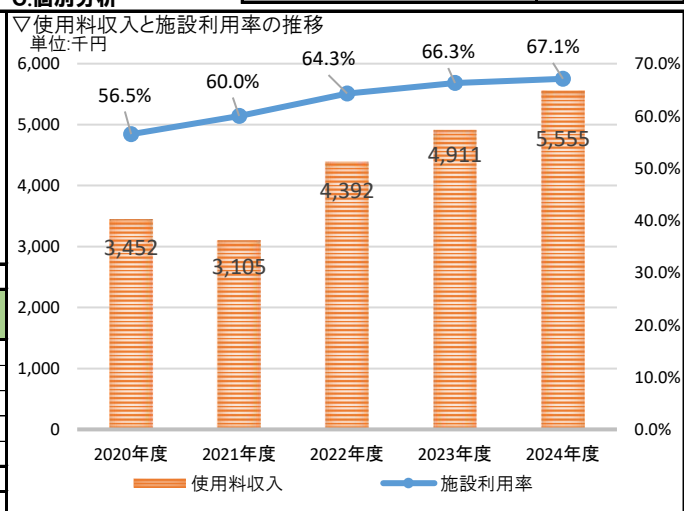
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	19,278	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	165,946	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	25,611
行政サービス活動収支差額(a)	△ 146,668	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)	△ 25,611
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 172,279
				一般財源充当調整額	172,279

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)	2024 合計	2023 合計
住民基本台帳・印鑑事務	3.3			3.8		7.1	7.1
戸籍事務	0.2			0.6		0.8	0.8
証明事務	1.8			2.5		4.3	4.8
住民生活関連窓口事務	1.7			3.5		5.2	5.6
鶴川市民センター管理事務	4.0			0.9		4.9	4.2
2024年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	11.3	0.0	22.3	22.5
2023年度 歳出目 合計	11.0	0.0	0.0	9.5	0.0	20.5	

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆親切、丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により事務処理能力の向上に努めた結果、行政窓口の市民満足度は98.7%となりました。
- ◆貸出用のWi-Fi設置に加えて、施設案内予約システムの利用登録のオンライン化を導入したことでいつでもどこでも手続きが可能となり、利便性が向上しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は全体的に減少傾向にありますが、2024年度は戸籍の広域交付が開始されたことにより戸籍手数料収入が2023年度と比べ2,276千円増加しました。
- ◆有形固定資産減価償却率が60.1%となり、徐々に施設の老朽化が進んでいます。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない夜間の会議室の利用方法の検討、若年層や未利用者への利用方法の周知促進などにより、施設利用率の向上を目指す必要があります。
- ◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度の維持のため、親切・丁寧かつ正確で迅速な接客を目指し、OJTや研修の継続的实施により、事務処理能力の向上に引き続き努めます。 ◆施設利用率向上のため、情報発信等に引き続き努めます。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理を行います。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設を安全で快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	市民からの要望に幅広く応えながら、利用されるすべての方に親切で丁寧、かつ迅速で正確なサービスを提供します。				取 他 り 自 組 み 体 等 の	◆多摩26市のうち、平日の夜間及び土・日に開所し、証明書発行業務を行っている出先機関がある自治体は、町田市、立川市、三鷹市の3市のみです。	
	◆戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録に係る証明書の交付に関すること ◆市・都民税の課税・非課税証明書及び市・都民税等の納税証明書の交付に関すること ◆乳幼児医療、義務教育就学児医療、高校生等医療、ひとり親家庭等医療及び心身障害者医療に係る医療費の支給申請書の受付や母子手帳の交付に関すること						
所管事務							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例						
				施設の名称	鶴川駅前連絡所		
	手数料収入 (単位:千円)			建設年月日	2012年9月29日		
	受益者負担比率				2022年度	2023年度	2024年度
				有形固定資産減価償却率	-	-	-

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。市民ニーズを反映した連絡所の役割等について検討する必要があります。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)			中長期的な取り組み(3~5年)		
◆マイナンバーカードの普及に伴い、証明書取得等カードの有効な活用に ついて積極的な案内を継続していきます。 ◆来所者の多様なニーズに対応すべく、更なる情報収集に努め、業務マ ニュアルの整備、見直しを行います。			◆更なる各種証明書交付件数の減少が見込まれるため、駅前連絡所のあり 方について検討します。		
取 組 状 況	○	個別取組	○ 来所のマイナンバーカード未取得者には申請方法を案内し、持参者には積極的にコンビニ交付を案内しました。		
			○ 市民のニーズに応えられるよう、市の新着情報を積極的に収集し、所内で展開して情報共有を行いました。		
			○ 日頃から、服装や身だしなみに気を配り、丁寧でわかりやすい説明を心がけました。		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	90.0	99.5	99.6	99.6	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	91.3	99.5	99.6		(2025年度)	
		目標						
		実績						

②成果指標およびその他成果の説明

◆窓口アンケートによる市民満足度は、全体では「満足・やや満足」の評価が99.6%と目標を0.1ポイント上回り、高水準を維持しています。特に接遇満足度(職員の身だしなみ、説明、案内等)や待ち時間では、99.4%と高い評価をいただきました。◆行政窓口利用者数は15,920人となり、2023年度に比べて1,305人減少しました。証明書発行件数は11,097件となり、2023年度に比べて1,637件減少しました。各種申請件数は3,330件となり、2023年度に比べて217件減少しました。各種相談件数は5,259件となり、2023年度に比べて112件増加しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目	2022年度	2023年度	2024年度	差額
		A	B	B-A			A	B	B-A
人件費	36,682	36,950	37,413	463	地方税	0	0	0	0
うち時間外勤務手当	454	454	106	△ 348	保険料	0	0	0	0
物件費	1,830	1,770	1,687	△ 83	国庫支出金	0	0	0	0
うち委託料	986	1,020	982	△ 38	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	4,913	3,949	3,450	△ 499
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)	4,913	3,949	3,450	△ 499
不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	△ 37,321	△ 40,814	△ 39,652	1,162
賞与・退職手当引当金繰入額	3,722	6,043	4,002	△ 2,041	金融収支差額(d)	0	0	0	0
行政費用 小計(b)	42,234	44,763	43,102	△ 1,661	通常収支差額(c)+(d)=(e)	△ 37,321	△ 40,814	△ 39,652	1,162
特別費用(g)	0	0	0	0	特別収入(f)	0	0	33	33
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	33	33	当期収支差額(e)+(h)	△ 37,321	△ 40,814	△ 39,619	1,195

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 24,692千円 会計年度業務職員人件費 12,721千円	鶴川駅前連絡所総合管理業務委託 969千円 光熱水費 217千円 使用料及び賃借料(行政ファクシミリ賃借料) 211千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、463千円増加。	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小により、光熱水費が19千円増加。行政FAX賃借の再リース契約により、委託料が13千円減少。
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 1,365千円 印鑑証明手数料 884千円 戸籍手数料 695千円 など	特になし
主な増減理由	証明書交付件数減少により、手数料が499千円減少。	

③単位当たりコスト分析

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

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	19,686	2,189	100	行政窓口取扱件数が1,742件減少したため、1件当たりのコストは100円増加しました。
		2023	21,428	2,089	404	
		2022	25,069	1,685	46	
		2024				
		2023				
		2022				

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			3,884	4,002	118	
	不納欠損引当金			0	0	0	還付未済金			0	0	0	
	その他の流動資産			0	0	0	地方債			0	0	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産			0	0	0	賞与引当金			3,884	4,002	118
		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			25,017	23,056	△ 1,961
		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			25,017	23,056	△ 1,961
		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			28,901	27,058	△ 1,843	
	インフラ資産	有形固定資産			0	0	0	純資産			△ 28,901	△ 27,058	1,843
		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			△ 28,901	△ 27,058	1,843		
資産の部合計				0	0	0	負債及び純資産の部合計				0	0	0

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

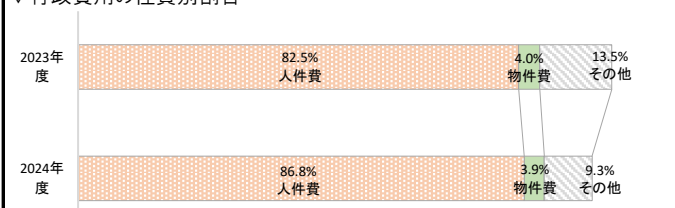
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	3,450	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	44,912	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)	△ 41,462	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)	△ 41,462
				一般財源充当調整額	41,462

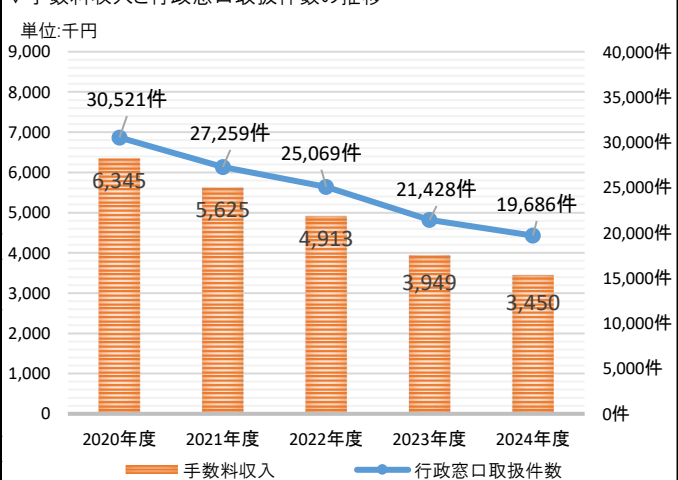
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽手数料収入と行政窓口取扱件数の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容	常勤		再任用 (フルタイム)		再任用 (短時間)		会計年度 (業務)		会計年度 (補助)		2024 合計	2023 合計
	内訳	人数	内訳	人数	内訳	人数	内訳	人数	内訳	人数		
鶴川駅前連絡所管理事務	1.1										1.1	1.2
鶴川駅前連絡所証明事務	1.4						2.6				4.0	3.8
鶴川駅前連絡所住民生活関連窓口事務	0.6						1.2				1.8	1.8
											0.0	0.0
											0.0	0.0
2024年度 歳出目 合計	3.1	0.0	0.0	3.8	0.0	6.9	6.8					
2023年度 歳出目 合計	3.0	0.0	0.0	3.8	0.0	6.8						

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆市民のニーズに応えられるよう、市の新着情報を積極的に収集し、所内の情報共有を密にして対応した結果、市民満足度は2023年度より0.1ポイント上昇して99.6%となり、毎年90%以上を維持し続けています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

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

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
◆住民票等の発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。市民のニーズを反映した連絡所の役割等について検討する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆マイナンバーカードの普及に伴い、証明書取得等カードの有効な活用に ついて積極的な案内を継続していきます。 ◆市民のニーズに対応すべく、更なる情報収集に努め、業務マニュアルの整 備、見直しを行います。	◆更なる各種証明書交付件数の減少が見込まれるため、駅前連絡所の機 能のあり方について、行政手続きのデジタル化の状況を踏まえ検討します。

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速で親切なサービスを提供します。市民センターを安心して快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。				他自治体の取り組み等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。			
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などの行政窓口機能に関すること ◆南市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること								
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例								
		2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称	南市民センター			
	使用料収入 (単位:千円)	3,179	3,549	3,953	建設年月日	1987年2月2日			
	手数料収入 (単位:千円)	6,174	6,291	7,261		2022年度	2023年度	2024年度	
	受益者負担比率	6.9%	8.0%	8.1%	有形固定資産減価償却率	69.9%	72.1%	74.4%	

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
- ◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆市民満足度の維持のため、OJTや窓口ハンドブックの見直し・更新を行い、職員の知識や事務処理能力の向上を図ります。 ◆施設利用率向上のため、未利用者への情報発信等に努めます。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に使用できるよう、改修を見据えつつ、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取 組 状 況	個別 取 組	○ 窓口ハンドブックを更新し、OJTや窓口業務の中で活用することで職員の知識の向上を図りました。	
	取 組	○ 南市民センターまつりやふれあいコンサートなどのイベント開催時に、施設利用のPRを行いました。	
	組 み	○ 施設運営及び利用者の安全上、緊急性の高い修繕を実施しました。施設利用者へのWi-Fiルーターの貸出を開始しました。	

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	90.0	90.0	98.8	99.0	99.0	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	84.3	98.8	99.0		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	57.0	60.0	60.0	65.0	70.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	55.6	51.8	64.4		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

- ◆職員の知識および接客意識の向上を心掛けることで、市民満足度は「満足・やや満足」の割合が99.0%になり、目標を0.2ポイント上回りました。
- ◆予約が少ない夜間時間帯の会議室を、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」を実施しました。その結果、施設利用率は64.4%になり、目標を4.4ポイント上回りました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	77,882	72,564	81,749	9,185	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	1,375	1,072	1,524	452		保険料	0	0	0	0
	物件費	23,927	24,231	26,658	2,427		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	14,229	15,441	15,792	351		都支支出金	0	46	19	△ 27
	維持補修費	504	3,023	552	△ 2,471		分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	9,353	9,840	11,180	1,340
	補助費等	0	0	0	0		その他	611	662	643	△ 19
	減価償却費	15,358	15,358	15,358	0		行政収入 小計(a)	9,964	10,548	11,842	1,294
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 125,095	△ 111,796	△ 125,560	△ 13,764
	賞与・退職手当引当金繰入額	17,388	7,168	13,085	5,917		金融収支差額 (d)	△ 5	△ 5	△ 37	△ 32
	行政費用 小計 (b)	135,059	122,344	137,402	15,058		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 125,100	△ 111,801	△ 125,597	△ 13,796
	特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)		0	16,245	0	△ 16,245
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	16,245	0	△ 16,245		当期収支差額 (e)+(h)	△ 125,100	△ 95,556	△ 125,597	△ 30,041

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 81,749千円 (うち時間外勤務手当 1,524千円)	建物総合管理業務委託 9,822千円 光熱水費 8,055千円 空調機器等保守点検業務委託 2,189千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、9,185千円増加。	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小により、光熱水費が1,606千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	1階事務室室外機圧縮機他交換修繕 467千円 ホール扉修繕 85千円	南市民センター使用料 3,953千円 戸籍手数料 2,632千円 住民票手数料 1,820千円 など
主な増減理由	緊急性が高い修繕の減少により、2,471千円減少。	戸籍の広域交付件数増加により、戸籍手数料が1,314千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	50,816	1,732	185	行政窓口取扱件数が2,287件増加しましたが、行政費用も15,058千円増加したため、1件当たりのコストは185円増加しました。
		2023	48,529	1,547	△ 189	
		2022	50,652	1,736	377	
センター施設利用者数1人当たりコスト	人	2024	56,077	881	△ 239	施設利用人数が13,870人増加したため、1人当たりのコストは239円減少しました。
		2023	42,207	1,120	219	
		2022	52,307	901	189	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			7,709	8,479	770	
	不納欠損引当金			0	0	0	還付未済金			0	0	0	
	その他の流動資産			0	0	0	地方債			541	541	0	
固定資産	事業用資産	有形固定資産		467,085	451,844	△ 15,241	賞与引当金			7,168	7,938	770	
		土地		275,929	275,929	0	その他の流動負債			0	0	0	
		建物(取得価額)		683,038	683,038	0	固定負債			60,167	83,723	23,556	
		建物減価償却累計額		△ 491,882	△ 507,123	△ 15,241	地方債			12,801	35,260	22,459	
		工作物(取得価額)		0	0	0	退職手当引当金			47,366	48,463	1,097	
		工作物減価償却累計額		0	0	0	その他の固定負債			0	0	0	
	インフラ資産	無形固定資産		0	0	0	負債の部合計			67,876	92,202	24,326	
		有形固定資産		0	0	0	純資産			399,794	360,110	△ 39,684	
		土地		0	0	0							
		工作物(取得価額)		0	0	0							
建設仮勘定	工作物減価償却累計額		0	0	0								
	無形固定資産		0	0	0								
	その他の固定資産		585	468	△ 117	純資産の部合計			399,794	360,110	△ 39,684		
資産の部合計				467,670	452,312	△ 15,358	負債及び純資産の部合計			467,670	452,312	△ 15,358	

⑤貸借対照表の特徴的事項

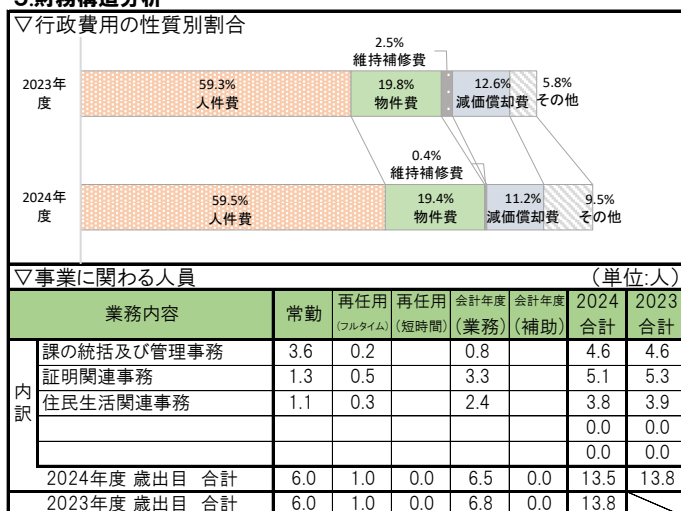
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	その他の固定資産
決算額の主な内訳	南市民センター 100,746千円 南市民センター第二駐車場 175,183千円	南市民センター 683,038千円	照明用機器(調光操作卓) 468千円
主な増減理由	増減なし	減価償却により、15,241千円減少。	減価償却により、117千円減少。

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

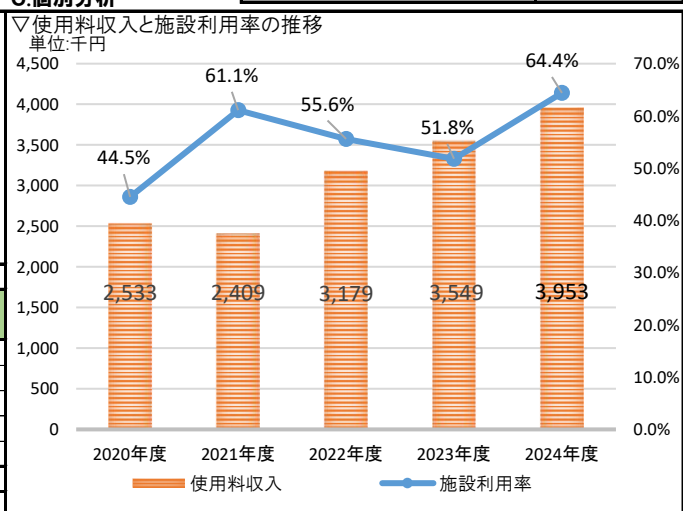
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	11,842	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	23,000
行政サービス活動支出	120,216	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	541
行政サービス活動収支差額(a)	△ 108,374	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)	22,459
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 85,915
				一般財源充当調整額	85,915

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

- ◆行政窓口の市民満足度は、窓口フロア環境の改善や職員の知識の向上に努めたことにより、99.0%となりました。
- ◆予約が少ない夜間時間帯の会議室を、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」を実施しました。その結果、施設利用率は2023年度と比べて12.6ポイント増加し、64.4%となりました。
- ◆施設案内予約システムの利用登録のオンライン化を導入したことで、いつでもどこでも手続きが可能となり、利便性が向上しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

- ◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は全体的に減少傾向にありますが、2024年度は戸籍の広域交付が開始されたことにより戸籍手数料収入が2023年度と比べ1,314千円増加しました。
- ◆施設利用率の増加に伴い、使用料収入が2023年度と比べ404千円増加しました。
- ◆有形固定資産減価償却率が74.4%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。
- ◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度などについて引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度の維持のため、OJTや窓口ハンドブックの見直し・更新を行い、職員の知識や事務処理能力の向上を図ります。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。
◆より多くの方にご利用いただけるよう、施設の利用方法等についての周知に努めます。	◆施設を安全で快適に利用できるよう、中規模改修後を見据えつつ、計画的な維持管理及び修繕を行います。
◆施設の安全で快適な利用のため、施設の中規模改修を行います。	

2024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 組 み 等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。	
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などに代表される行政窓口に関すること ◆なるせ駅前市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること							
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例							
		2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称	なるせ駅前市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)	3,251	3,278	3,305	建設年月日	1996年3月19日		
	手数料収入 (単位:千円)	8,845	7,970	9,235		2022年度	2023年度	2024年度
	受益者負担比率	9.0%	7.8%	8.1%	有形固定資産減価償却率	52.3%	54.3%	56.3%

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆住民票などの発行件数はマイナンバーによる情報連携やコンビニ交付により取扱件数が減少しています。今後もデジタル技術の活用が一層見込まれることから、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆より多くの市民に施設を利用してもらうためには、インターネット環境の整備など利用者の利便性に配慮した施設整備や利用の少ない若年層への情報発信が必要です。◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆職員の資質向上のため、課内研修やOJTを実施します。◆施設利用率向上のため、SNSの活用など多様な手段を用いて情報発信を行います。◆市民ニーズの把握に努め、より利用しやすい施設となるよう環境整備を行うとともに、適切な維持管理及び修繕に取り組みます。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に使用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取組状況	個別取組	○ 市民センターで取り扱う事務について、庁内関連部署の研修を受講し、資質の向上を図りました。	
	○	○ SNSを活用した情報発信を行いました。また、団体登録などの手続きについて、オンライン申請を2025年2月から開始しました。	
	○	○ 利用者へのWi-Fiルーターの貸し出しを2024年4月から開始しました。また、適切な修繕を実施し、施設の維持管理に努めました。	
	○		

3.事業の成果

①成果指標の目標と実績

成果指標名	単位	区分	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	85.5	90.0	97.2	98.3	98.3	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	88.5	97.2	98.3		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	60.0	67.0	67.0	67.0	70.0	ホール・会議室等の利用率
		実績	66.1	64.9	70.0		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆よりわかりやすい窓口にするための待ち合いスペースの表示変更などにより、市民満足度は目標を1.1ポイント上回りました。◆施設案内予約システムについて、オンラインによる利用者登録手続きを開始し、利用者の利便性の向上を図りました。また、SNSを活用した情報発信を行いました。施設利用率は目標を3.0ポイント上回りました。◆利用者へのWi-Fiルーターの貸し出しを2024年4月から開始するなど、市民がより利用しやすい環境整備を行いました。◆センター祭りを、実行委員会や地域で活動する団体と連携して実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額	勘定科目		2022年度	2023年度	2024年度	差額
			A	B	B-A				A	B	B-A
行政費用	人件費	85,085	86,667	95,928	9,261	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	685	886	1,122	236		保険料	0	0	0	0
	物件費	20,452	19,661	22,527	2,866		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	13,084	13,020	14,814	1,794		都支出金	0	481	52	△ 429
	維持補修費	4,292	2,383	982	△ 1,401		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	12,096	11,248	12,541	1,293
	補助費等	0	0	0	0		その他	310	272	330	58
	減価償却費	18,952	18,952	18,952	0		行政収入 小計(a)	12,406	12,001	12,923	922
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 122,630	△ 132,426	△ 142,194	△ 9,768
	賞与・退職手当引当金繰入額	6,255	16,764	16,728	△ 36		金融収支差額 (d)	0	0	0	0
	行政費用 小計 (b)	135,036	144,427	155,117	10,690		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 122,630	△ 132,426	△ 142,194	△ 9,768
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	4,326	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		4,326	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 118,304	△ 132,426	△ 142,194	△ 9,768

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 95,928千円 (うち時間外勤務手当 1,122千円)	建物総合管理委託料 12,787千円 光熱水費 5,703千円 消耗品費 550千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、9,261千円増加。	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小及び使用量の増加などにより、光熱水費が980千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	トイレ換気扇修繕 245千円 ブラインド修繕 208千円 非常照明器具修繕 176千円 など	戸籍手数料 3,514千円 なるせ駅前市民センター施設使用料 3,305千円 住民票手数料 2,497千円 など
主な増減理由	介助用大型ベッド設置工事が終了したことなどにより、維持補修費が1,401千円減少。	戸籍の広域交付が開始されたことにより、戸籍手数料が1,744千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	59,430	1,889	86	行政窓口取扱件数が1,902件増加しましたが、行政費用が増加したため、1件当たりのコストは86円増加しました。
		2023	57,528	1,803	321	
		2022	63,412	1,482	24	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2024	54,415	788	△ 258	行政費用が増加しましたが、施設利用人数が15,495人増加したため、1人当たりのコストは258円減少しました。
		2023	38,920	1,046	109	
		2022	43,809	937	127	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金			0	0	0	流動負債			8,565	9,264	699	
	不納欠損引当金			0	0	0	還付未済金			0	0	0	
	その他の流動資産			0	0	0	地方債			0	0	0	
							賞与引当金			8,565	9,264	699	
固定資産	事業用資産	有形固定資産		706,908	687,956	△ 18,952	その他の流動負債			0	0	0	
		土地		273,018	273,018	0	固定負債			52,927	55,732	2,805	
		建物(取得価額)		947,618	947,618	0	地方債			0	0	0	
		建物減価償却累計額		△ 513,728	△ 532,680	△ 18,952	退職手当引当金			52,927	55,732	2,805	
		工作物(取得価額)		0	0	0	その他の固定負債			0	0	0	
		工作物減価償却累計額		0	0	0	負債の部合計			61,492	64,996	3,504	
	インフラ資産	無形固定資産		0	0	0	純資産			645,416	622,960	△ 22,456	
		有形固定資産		0	0	0							
		土地		0	0	0							
		工作物(取得価額)		0	0	0							
	建設仮勘定	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			645,416	622,960	△ 22,456	
その他の固定資産			0	0	0	負債及び純資産の部合計			706,908	687,956	△ 18,952		
資産の部合計				706,908	687,956	△ 18,952							

⑤貸借対照表の特徴的事項

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

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

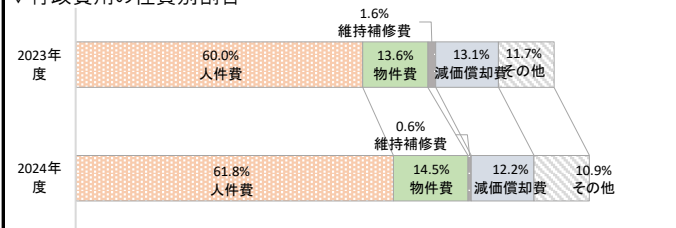
(単位:千円)

勘定科目	金額	勘定科目	金額	勘定科目	金額
行政サービス活動収入	12,923	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	0
行政サービス活動支出	132,662	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)	△ 119,739	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)	△ 119,739
				一般財源充当調整額	119,739

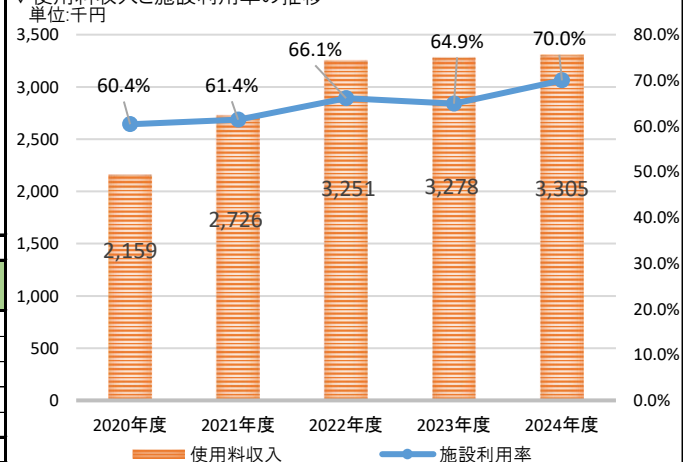
5.財務構造分析

6.個別分析

▽行政費用の性質別割合



▽使用料収入と施設利用率の推移



▽事業に関わる人員

(単位:人)

業務内容		常勤	再任用 (フルタイム)	再任用 (短時間)	会計年度 (業務)	会計年度 (補助)	2024 合計	2023 合計
内訳	市民センター窓口	3.6	1.0		8.6		13.2	13.3
	市民センター管理事務	2.9			0.2		3.1	2.9
	市民センター施設貸出事務	0.6					0.6	0.5
							0.0	0.0
2024年度 歳出目 合計		7.1	1.0	0.0	8.8	0.0	16.9	16.7
2023年度 歳出目 合計		7.0	1.0	0.0	8.7	0.0	16.7	

7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆制度改正に対応するために庁内関連部署の研修を受講し職員の資質向上を図ったことや、よりわかりやすい窓口にするための待ち合いスペースの表示変更などにより、2023年度と比べ市民満足度が1.1ポイント上昇し98.3%と、高い水準を維持しています。◆施設利用の登録者数は横ばい傾向ですが、SNSによる情報発信や、施設案内予約システムを使用するための利用登録などの手続きのオンライン申請受付を開始したことなどにより、2023年度と比べ施設利用率は5.1ポイント増加しました。◆センター祭りを地域の団体と連携して実施するなど、地域で活動する団体と連携を図っています。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は全体的に減少傾向にありますが、2024年度は戸籍の広域交付が開始されたことにより、戸籍手数料収入が2023年度と比べ1,744千円増加しました。
◆維持補修費は減少していますが、有形固定資産減価償却率が56.3%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

- ◆市民の多様なニーズや制度改正に対応し、市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆より多くの市民に施設を利用してもらうためには、SNSなどを活用した周知を行うとともに、地域で活動する団体と連携をより図っていく必要があります。
- ◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められています。
- ◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆職員の資質向上を図るため、庁内関連部署の研修などを受講します。 ◆施設利用率向上のため、より利用しやすい施設となるよう環境整備やSNSなどを活用した周知を行うとともに、地域で活動する団体と連携した事業を実施します。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。 ◆施設の長寿命化を図るため、計画的な維持管理及び修繕を行います。

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心して快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。				他自治体の取り組み等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。		
	◆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							
所管事務	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例							
基本情報		2022年度	2023年度	2024年度			施設の名称	堺市民センター
	使用料収入 (単位:千円)	2,242	2,646	1,626			建設年月日	1983年3月1日
	手数料収入 (単位:千円)	3,550	3,009	3,018		2022年度 2023年度 2024年度		
	受益者負担比率	3.6%	3.8%	2.9%	有形固定資産減価償却率	67.5% 71.1% 74.7%		

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
- ◆利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)		中長期的な取り組み(3~5年)	
◆市民満足度の維持のため、研修の受講、OJTなどにより多様化する窓口業務に対応できるよう職員の業務スキル及び接客スキルの向上を図ります。 ◆施設の利用率向上と有効に利用していただくための検討を行います。 ◆施設の安全で快適な利用のため、適切な維持管理及び修繕を行います。		◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に使用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。	
取組状況	個別取組	○ OJTや情報共有により職員の業務スキル、接客スキル及び説明力の向上を図り、行政窓口の案内力・対応力の強化に努めました。	
	共同取組	○ 施設利用率向上のため、Wi-Fiの貸出を始めました。また、施設案内予約システムの利用登録のオンライン化を2025年2月に始めました。	
	その他	○ 2024年度から2か年にわたる大規模改修工事が開始されました。ホームページや広報、館内掲示で事前に市民周知を行いました。	

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度目標	目標(達成時期)	成果指標の定義
行政窓口の市民満足度	%	目標	80.0	90.0	97.1	99.2	99.2	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	82.9	97.1	99.2		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	45.0	46.0	47.0	48.0	50.0	ホール、会議室等の利用率
		実績	40.5	40.4	44.0		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆市民満足度は、窓口での待ち時間が長くないよう、フロア案内を強化するなど受付方法を工夫をした結果、目標を2.1ポイント上回りました。◆施設利用率は、目標を3ポイント下回りましたが、2023年度比で3.6ポイント上回りました。予約が少ない夜間時間帯の会議室を事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」を実施しました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目		2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	76,107	75,943	82,293	6,350	行政収入	地方税	0	0	0	0
	うち時間外勤務手当	4,480	6,378	7,097	719		保険料	0	0	0	0
	物件費	20,991	20,270	21,762	1,492		国庫支出金	0	0	0	0
	うち委託料	13,562	13,812	14,341	529		都支支出金	0	46	0	△ 46
	維持補修費	1,632	2,364	1,713	△ 651		分担金及負担金	0	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0		使用料及手数料	5,792	5,655	4,644	△ 1,011
	補助費等	0	0	0	0		その他	342	322	381	59
	減価償却費	41,125	41,125	41,125	0		行政収入 小計(a)	6,134	6,023	5,025	△ 998
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0		行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 154,518	△ 143,818	△ 153,468	△ 9,650
	賞与・退職手当引当金繰入額	20,797	10,139	11,600	1,461		金融収支差額 (d)	△ 8	△ 7	△ 65	△ 58
	行政費用 小計 (b)	160,652	149,841	158,493	8,652		通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 154,526	△ 143,825	△ 153,533	△ 9,708
	特別費用 (g)	0	0	0	0		特別収入 (f)	0	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)		0	0	0	0	当期収支差額 (e)+(h)		△ 154,526	△ 143,825	△ 153,533	△ 9,708

②行政コスト計算書の特徴的事項

勘定科目	人件費	物件費
決算額の主な内訳	人件費 82,293千円 (うち時間外勤務手当 7,097千円)	施設等管理委託料 10,563千円 光熱水費 5,035千円 機器等保守点検委託料 2,355千円 など
主な増減理由	人員構成の変動等により、6,350千円増加。	改修工事に伴う備品の運搬や移設業務などあったことにより、物件費が1,492千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	袖幕1、バック幕交換修繕 1,276千円 1階トイレ便座部品交換修繕 181千円 非常電源設備交換修繕 116千円 など	堺市民センター使用料 1,626千円 戸籍手数料 1,133千円 住民票手数料 806千円 など
主な増減理由	大きな修繕がなかったことにより、651千円減少。	改修工事に伴う施設貸出の休止により、堺市民センター使用料が1,020千円減少。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	25,202	3,912	390	行政窓口取扱件数が865件減少したことにより、1件当たりのコストは390円増加しました。
		2023	26,067	3,522	42	
		2022	29,637	3,480	424	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2024	29,668	2,019	241	改修工事に伴い2024年11月から施設の貸出を休止したことにより、施設利用人数が2,957人減少し、1人当たりのコストは241円増加しました。
		2023	32,625	1,778	420	
		2022	42,337	1,358	381	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目				2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債		21,309	21,937	628			
	不納欠損引当金		0	0	0	還付未済金		0	0	0			
	その他の流動資産		0	0	0	地方債		14,211	14,211	0			
						賞与引当金		7,098	7,726	628			
固定資産	事業用資産	有形固定資産	589,641	548,516	△ 41,125	その他の流動負債		0	0	0			
		土地	259,720	259,720	0	固定負債		111,038	197,205	86,167			
		建物(取得価額)	1,137,791	1,137,791	0	地方債		56,633	143,422	86,789			
		建物減価償却累計額	△ 807,870	△ 848,995	△ 41,125	退職手当引当金		54,405	53,783	△ 622			
		工作物(取得価額)	0	0	0	その他の固定負債		0	0	0			
		工作物減価償却累計額	0	0	0	負債の部合計		132,347	219,142	86,795			
	インフラ資産	無形固定資産	0	0	0	純資産		457,294	329,374	△ 127,920			
		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		457,294	329,374	△ 127,920				
資産の部合計				589,641	548,516	△ 41,125	負債及び純資産の部合計	589,641	548,516	△ 41,125			

2024年度 課別行政評価シート

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

1.組織概要

組織の使命	利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。 市民センターを安心して快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。					他自治体の取り組み等	◆2024年度からオンラインによる施設利用者登録を実施しています。近隣の南多摩5市・横浜市・川崎市・相模原市のうち、施設利用予約だけでなく、利用者登録までオンライン化を行っている自治体は、町田市と横浜市のみです。			
所管事務	◆住民基本台帳や印鑑登録、戸籍届出の受付などの行政窓口に関すること ◆小山市民センターの管理運営に関すること ◆ホール、会議室等の施設の貸出に関すること									
基本情報	根拠法令等 地方自治法、住民基本台帳法、戸籍法、町田市印鑑条例、町田市地域センター条例									
			2022年度	2023年度	2024年度	施設の名称		小山市民センター		
	使用料収入 (単位:千円)		3,250	3,613	4,161	建設年月日		1995年1月25日		
	手数料収入		5,330	4,407	5,078			2022年度	2023年度	2024年度
	受益者負担比率		5.5%	5.0%	5.8%	有形固定資産減価償却率		54.7%	56.9%	59.1%

2.2023年度末の総括と2024年度の状況

①「成果および財務の分析」を踏まえた事業の課題

- ◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。
- ◆デジタル化の進展に伴い、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。
- ◆利用の少ない若年層への利用促進、貸出用Wi-Fiの導入などにより、施設利用率を向上させていく必要があります。
- ◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

②「課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み」および取り組み状況

短期的な取り組み(1~2年)				中長期的な取り組み(3~5年)			
◆市民満足度の水準を維持していくため、市民アンケートのご意見を参考に職員の資質向上のための課内研修等の取り組みを行い、窓口対応能力の向上に努めます。◆施設利用率向上のため、未利用者への情報発信等に努めるとともに、一部施設の無料開放を実施します。				◆行政手続きのデジタル化に対応するとともに、行政窓口での相談体制を充実していきます。 ◆施設を安心して快適に使用できるよう、大規模改修を含めた、計画的な維持管理及び修繕を行います。			
取組状況	○	個別取組	○ 職員の資質向上を図るための課内研修を実施し、窓口対応能力の向上に努めました。				
			○ 施設利用率向上のため、貸出用Wi-Fiの導入や、近隣のコンビニエンスストアの協力を得て施設利用のPRに努めました。				
			○ 施設案内予約システムを使用するための利用登録等の手続きについて、2025年2月からオンライン申請受付を開始しました。				

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	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	90.0	97.8	99.1	99.1	市民満足度アンケートにおける「満足・やや満足」の割合
		実績	85.3	97.8	99.1		(2025年度)	
施設利用率	%	目標	50.0	55.0	55.0	57.5	60.0	ホール及び会議室等の利用率
		実績	48.6	47.9	55.0		(2026年度)	

②成果指標およびその他成果の説明

◆職員の資質向上を図るため、個々の職員の習熟度の確認を行い課内研修を通して課題点の解消に努めた結果、行政窓口の市民満足度については目標を1.3ポイント上回りました。◆ホール内に設置しているグランドピアノを活用した「だれでもピアノ」の実施や近隣のコンビニエンスストアの協力を得て施設利用のPR等に努めた結果、施設利用率は目標を達成しました。◆地域市民相談については、まちだ福祉Oごとサポートセンターと連携して、福祉に関する相談も受けられるよう新たな相談体制としました。また、相談の受付場所を窓口から正面玄関前に移して、相談希望者が気軽に立ち寄れるようにしました。

4.財務情報

①行政コスト計算書

(単位:千円)

勘定科目	2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A	勘定科目	2022年度	2023年度 A	2024年度 B	差額 B-A
行政費用	人件費	72,203	77,035	81,859	4,824	地方税	0	0	0
	うち時間外勤務手当	2,984	2,163	2,165	2	保険料	0	0	0
	物件費	27,129	25,836	27,804	1,968	国庫支出金	0	0	0
	うち委託料	15,235	15,274	15,447	173	都支支出金	0	35	39
	維持補修費	9,155	7,131	2,006	△ 5,125	分担金及負担金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	0	使用料及手数料	8,580	8,020	9,239
	補助費等	0	0	0	0	その他	300	538	421
	減価償却費	36,278	36,278	36,278	0	行政収入 小計(a)	8,880	8,593	9,699
	不納欠損引当金繰入額	0	0	0	0	行政収支差額 (a)-(b)=(c)	△ 147,814	△ 153,287	△ 149,004
	賞与・退職手当引当金繰入額	11,929	15,600	10,756	△ 4,844	金融収支差額 (d)	△ 8	△ 8	△ 7
	行政費用 小計 (b)	156,694	161,880	158,703	△ 3,177	通常収支差額 (c)+(d)=(e)	△ 147,822	△ 153,295	△ 149,011
	特別費用 (g)	0	0	0	0	特別収入 (f)	0	0	0
特別収支差額 (f)-(g)=(h)				0	当期収支差額 (e)+(h)	△ 147,822	△ 153,295	△ 149,011	4,284

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 81,859千円 (うち時間外勤務手当 2,165千円)	建物総合管理業務委託料 10,384千円 光熱水費 10,189千円 機器保守点検委託料 3,540千円 など
主な増減理由	人員構成の変動により、4,824千円増加。	国の電気・ガス価格激変緩和対策事業の縮小により、光熱水費が1,438千円増加。
勘定科目	維持補修費	使用料及手数料
決算額の主な内訳	非常灯バッテリー緊急修繕 600千円 非常照明緊急修繕 273千円 第一会議室照明器具他LED化修繕 242千円 など	小山市民センター使用料 4,161千円 戸籍等謄抄本手数料 1,735千円 住民票等証明手数料 1,470千円 など
主な増減理由	2023年度比で1件当たりの修繕費が減少したため、5,125千円減少。	戸籍の広域交付件数の増加により、手数料が671千円増加。施設利用件数の増加により、センター使用料が548千円増加。

③単位当たりコスト分析

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト	対前年度	単位当たりコストの増減理由
行政窓口取扱件数1件当たりコスト	件	2024	45,099	1,821	△ 119	行政窓口取扱件数が2,644件増加したこと、行政費用が減少したため、1件当たりのコストは119円減少しました。
		2023	42,455	1,940	424	
		2022	49,800	1,516	112	
センター施設利用者1人当たりコスト	人	2024	58,377	1,312	△ 675	施設利用人数が18,364人増加したため、1人当たりのコストは675円減少しました。
		2023	40,013	1,987	421	
		2022	51,840	1,566	504	

④貸借対照表

(単位:千円)

勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A	勘定科目			2023年度末 A	2024年度末 B	差額 B-A
流動資産	未収金		0	0	0	流動負債			10,705	11,340	635
	不納欠損引当金		0	0	0	還付未済金		0	0	0	0
	その他の流動資産		0	0	0	地方債		3,003	3,004	1	
固定資産	事業用資産	有形固定資産	1,545,822	1,509,544	△ 36,278	賞与引当金		7,702	8,336	634	
		土地	841,046	841,046	0	その他の流動負債		0	0	0	
		建物(取得価額)	1,631,933	1,631,933	0	固定負債		69,530	87,670	18,140	
		建物減価償却累計額	△ 927,157	△ 963,435	△ 36,278	地方債		16,528	36,523	19,995	
		工作物(取得価額)	0	0	0	退職手当引当金		53,002	51,147	△ 1,855	
	インフラ資産	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		80,235	99,010	18,775	
		有形固定資産	0	0	0	純資産		1,465,587	1,410,534	△ 55,053	
		土地	0	0	0						
		工作物(取得価額)	0	0	0						
資産	工作物減価償却累計額	0	0	0							
	無形固定資産	0	0	0							
	建設仮勘定	0	0	0							
	その他の固定資産	0	0	0	純資産の部合計		1,465,587	1,410,534	△ 55,053		
資産の部合計			1,545,822	1,509,544	△ 36,278	負債及び純資産の部合計		1,545,822	1,509,544	△ 36,278	

⑤貸借対照表の特徴的事項

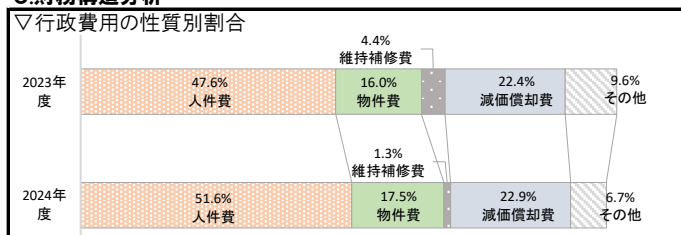
勘定科目	土地(事業用資産)	建物(事業用資産)	
決算額の主な内訳	小山市民センター 841,046千円	小山市民センター 1,631,933千円	特になし
主な増減理由	増減なし	減価償却により、36,278千円減少。	

⑥キャッシュ・フロー収支差額集計表

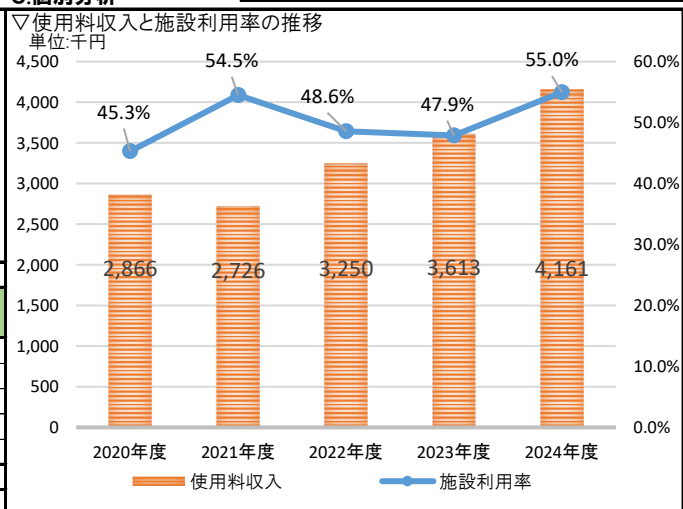
(単位:千円)

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	9,700	社会資本整備等投資活動収入	0	財務活動収入	23,000
行政サービス活動支出	123,655	社会資本整備等投資活動支出	0	財務活動支出	3,003
行政サービス活動収支差額(a)	△ 113,955	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)	19,997
				収支差額 合計 (a)+(b)+(c)	△ 93,958
				一般財源充当調整額	93,958

5.財務構造分析



6.個別分析



7.総括

①財務情報・非財務情報に基づく有効性の分析

◆行政窓口の市民満足度は、課内研修の実施や窓口環境の改善に努めた結果、目標を1.3ポイント上回る99.1%となりました。
◆施設利用率は、2023年度比で7.1ポイント増加し55.0%となり、目標を達成しました。施設利用率が増加したことにより、センター使用料収入は2023年度比で548千円増加しました。

②財務情報・非財務情報に基づく効率性の分析

◆マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の普及により、窓口での証明書発行件数及び手数料収入は中長期的には減少傾向にあります。2024年度は戸籍の広域交付が開始されたことにより戸籍手数料収入が2023年度と比べ765千円増加しました。◆施設利用率は、ホール内に設置しているグランドピアノを活用した「だれでもピアノ」の実施や近隣のコンビニエンスストアの協力を得て施設利用のPR等に努めた結果、2023年度比で7.1ポイント増加し、目標の55.0%を達成しました。◆有形固定資産減価償却率が59.1%となり、施設の老朽化が進んでいます。

③2024年度末の成果および財務の分析を踏まえた事業の課題

◆市民満足度を高い水準で維持するために、さらなる職員の資質の向上が必要です。◆デジタル化の進展に伴い行政窓口は縮小していくことが予想されるため、センターの役割や効率的な運営方法について検討する必要があります。◆多くの方にご利用いただけるよう、事前予約等の手続き不要で、誰でも自由に利用できる「地域開放」や夜間学割制度などについて引き続き周知に努めるとともに、利用しやすい環境整備を促進する必要があります。◆施設の老朽化が進んでいることから、利用者に配慮した、計画的な施設の維持管理が求められます。

④課題解決・目標達成に向けた今後の取り組み

短期的な取り組み(1~2年)	中長期的な取り組み(3~5年)
◆市民満足度の水準を維持していくため、職員の資質向上のための課内研修等の実施や職員間での知識の共有に取り組み、窓口対応能力の向上に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、大規模改修を行います。	◆行政手続きのデジタル化の進展を踏まえて、センター業務全体の効率化に取り組み、市民サービスの向上に努めます。◆施設を安全で快適に利用できるよう、計画的な維持管理及び修繕を行います。

