

## A 庁舎・窓口施設等の実態・課題

### ■ 施設概要

職員が勤務する庁舎として、市庁舎、土木・公園サービスセンター、市民フォーラム、出張所機能として6つの市民センター、5つの連絡所が設置されています。

#### 〔施設一覧〕

地域	複合	施設名	面積 (㎡)	築年	複合施設等
町田中心		市庁舎	45,789	2012	
忠生	◎	忠生市民センター	4,810	2015	忠生図書館 忠生保健センター
鶴川	◎	鶴川市民センター	2,610	1985	鶴川保健センター
南		南市民センター	2,117	1986	
成瀬	◎	なるせ駅前市民センター	2,077	1995	自転車等駐車場
相原	◎	堺市民センター	2,863	1982	堺図書館 ふれあいけやき館
小山 小山ヶ丘		小山市民センター	2,705	1994	
町田中心		町田駅前連絡所	109	1997	
本町田 薬師池	○	木曽山崎連絡所		1982	木曽山崎コミュニティセンター ふれあいぬぎ館
玉川学園 南大谷	○	玉川学園駅前連絡所		1973	玉川学園コミュニティセンター
南		南町田駅前連絡所	121	1989	
鶴川	○	鶴川駅前連絡所		2012	町田市鶴川緑の交流館
忠生		土木・公園サービスセンター	2,452	1991	
町田中心		市民フォーラム	4,465	1999	

### ■ 実態と課題

- 〔配置〕 ・ 市民センターや連絡所は各地域の比較的交通利便性の良い位置に配置されている。
- 〔建物〕 ・ 14 施設中 5 施設で築 30 年以上経過しており施設改修時期を迎えている。
- 〔機能〕 ・ 各種窓口業務及び行政サービスを行うための業務が行われている。
- 〔利用〕 ・ コンビニでの発行サービスを開始しているが、いまだ利用者は少ない。
- 〔運営〕 ・ すべて市の直営である。
- 〔コスト〕 ・ 窓口業務にかかる費用は受付人数 1 人当たり 1,000 円前後である。

## ■ 4つの視点から

---

### 行政関与の必要性

- ・ 市長の権限に属する事務を処理するため、または市民の便宜を図る目的として規則に基づき設置されているものであるが、設置が義務付けられているものではない。

### 設置目的との整合性

- ・ 行政運営に必要な執務が行われており、設置目的と整合している。

### 利用状況の妥当性

- ・ 市庁舎の市民課窓口受付件数は市民センターや連絡所の取扱件数と比較すると非常に多く、大きな差がある。
- ・ 町田駅前連絡所の行政窓口取扱件数は市民センターとほぼ同水準であり、その他の連絡所は市民センターの約半数ほどである。
- ・ コンビニでの証明書等の発行サービスを開始しているが、いまだ普及率は低い。

### 施設の代替性

- ・ 市民センター窓口機能や連絡所窓口機能は市庁舎で代替が可能である。
- ・ 一部を除き、証明書発行機能はコンビニエンスストアで代替が可能である。

#### 〔現状・課題のまとめ〕

行政手続きにおいて市民の便宜を図るため、市庁舎の他に市民センターや連絡所を設置していますが、必要となる行政手続き内容によって将来の施設のあり方は大きく変化します。たとえば、マイナンバー制度の進展によって、証明発行件数が少なくなることや、電子による申請が行えるようになることも予想されます。一部証明書の交付も既にコンビニエンスストアで行えるようになっており、将来の姿を見据えた庁舎・窓口施設機能のあり方を見直していくことが課題です。

## ▶ A 庁舎・窓口施設等の今後の方向性

### ■ 再編後のイメージ例

☆≡

- マイナンバー制度の進展やコンビニエンスストアでの証明書発行機能の拡大により、行政窓口へ出向くことが少なくなり、より簡単に身近な場所でサービスを受けられるようになります。
- 行政窓口だけでなく、より多くのサービスを一度に受けることができるようになります。



### ■ 今後の方向性

集約

複・多

長

PP

活用

集約化により建物の総量を圧縮する一方で、維持する建物については、複合化・多機能化や長寿命化により地域拠点としての機能強化を図る。

- ✓ 施設が担うべき機能やサービス提供のあり方等を検討する。
- ✓ コンビニエンスストアでの証明書発行機能を拡大し、連絡所と市民センターの集約や廃止を含めた配置と機能のあり方を検討する。
- ✓ 建物の長寿命化に向けた大規模改修等を計画的に実施する。
- ✓ 行政サービスや職員数の減少に応じて空いたスペースは、適宜他の用途に転用して有効活用する。

～こんな取り組みも始まっています～

### マイナンバーの活用

マイナンバー（個人番号）を活用することにより、各種行政手続きのオンライン申請や、コンビニなどでの各種証明書の取得などを行うことができます。現在、町田市でも主要なコンビニで住民票の写し、印鑑登録証明書、各種税証明書、戸籍証明書が取得できます。コンビニ交付サービスを利用することにより、いつでも、どこでも交付サービスを受けることができます。また、マイナンバーの運用は、児童扶養手当の申請や障がい福祉サービスの申請等の手続きの際に必要な住民票や課税証明書等そのものが省略可能となるため、申請者が行う手続きの簡素化にも繋がります。

