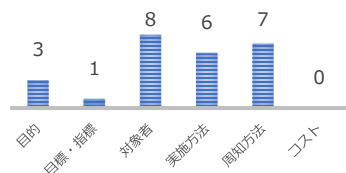


市民総務・市民センター費に関する改善プログラム（概要）

部課名	市民部市民総務課、市民課、各市民センター	評価人チームの評価結果			
目的	市民の方の豊かな文化活動の促進や地域とのつながりづくり	総合評価	一部改善すべき	改善すべき項目	
キーワード	地域センターの利活用				
キーワードに関する取り組み概要	・地域センターを安心して快適にご利用いただけるよう、施設の管理運営を行う。 ・様々な文化・学習活動等の場として、施設内のホール、会議室等の貸し出しを行う。 ・スムーズに活動の場を確保できるよう、利用申込や施設の空き状況の照会が出来る施設案内予約システムを運用する。 ・限られた財源の中で社会環境の変化に対応し、より良い行政サービスが提供できるよう、2021年3月に策定した「町田市市民センター等の未来ビジョン」に基づき、「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「チャレンジ」を推進する。	総合意見			・より多くの市民が利用できるように、既存の利用方法にとらわれず、地域住民のニーズにあった地域センターの活用方法を検討するとともに、利用方法や混雑状況などの情報を、SNS等を活用して周知してほしい。 ・市民ニーズに対応し、地域センターのあるべき姿（「町田市市民センター等の未来ビジョン」）を実現するために、民間活力の導入も含めて、管理運営方法を検討してほしい。

評価人チームの主な意見と事業所管課の改善に向けた主な取り組み

【議論のポイント1】 利用者のニーズに合わせた地域センターの活用方法について	【議論のポイント2】 地域センターのあるべき姿の実現について
評価人チーム 地域センターの空いている会議室などの諸室をもっと気軽に利用できるようにしてほしい。 事業所管課 夜間時間帯など、地域センターごとの空き状況を踏まえ、諸室を予約なしで個人利用できる「地域開放」を実施するほか、施設利用の年齢要件を見直すことで、より多くの方のニーズにこたえられる施設運営を進めます。 また、庁内関係部署と連携するなど、より効果的な情報発信に努めます。	評価人チーム 地域センターは、市が直接運営する意義を残しつつ、変化する市民のニーズに合わせた管理運営方法を実施してほしい。 事業所管課 地域の活性化や福祉的な内容の相談の受付など、身近な相談機能は市が直接担うとともに、地域センターの維持管理や、貸会議室の運用、広報等の効率的・効果的な実施のため、民間活力の導入に向けた検討を進めます。

【議論のポイント1】 利用者のニーズに合わせた地域センターの活用方法について

評価人チーム
の意見

より多くの市民が利用できるように、既存の利用方法にとらわれず、地域住民のニーズにあった地域センターの活用方法を検討するとともに、利用方法や混雑状況などの情報を、SNS等を活用して周知してほしい。
（改善すべき項目：対象者/実施方法/周知方法）

<評価人からの提案>

- ・18歳未満の高校生も個人で利用できるよう、利用要件の緩和について検討するとよいのではないかな。
- ・利用率が低い諸室については特に、個人で学習・ワーキングスペース等として利用できるように検討するとよいのではないかな。
- ・地域センターを利用しない理由として、「特に利用する機会がない」や「使い方がわからない」という回答が多く、限られた人しか利用していないイメージがあるので、利用方法や用途等を積極的に周知する必要があるのではないかな。
- ・予約状況や混雑状況などを知りたいため、SNS等を活用して発信する必要があるのではないかな。

事業所管課の
改善の方向性

・既存の利用者だけでなく、幅広い方に利用していただくため、利用者のニーズに合わせた個人利用の促進や、学生をターゲットとした施設運営の導入を検討する。
・地域センターの利用率向上のため、学生向けに情報発信を行う。

No	事業所管課の 改善に向けた具体的な取り組み	目標			実施結果		
		指標	現状値 (時点)	目標値 (時点)	実績値 (時点)	取り組み内容 (2023年度)	取り組み内容 (2024年度)
①	【予約なしで利用できる地域開放の実施】 夜間の時間帯など地域センターごとの空き状況を踏まえ、諸室を予約なしで個人の学習場所、ワーキングスペース等として利用できる「地域開放」を実施する。	地域開放を実施した地域センター数 (累計)	4施設 (2023年3月)	12施設 (2023年10月)	12施設 (2023年10月) 【改善済み】	2023年10月から、6つの市民センター、木曾山崎コミュニティセンター、玉川学園コミュニティセンターにおいても、事前予約などの手続き不要で誰でも自由に地域センターの諸室等を利用できる「地域開放」を開始した。	2023年度で改善済み
②	【施設利用に関する年齢要件の見直し】 地域センターをより多くの方が利用できるようにするため、利用要件※のうち、18歳以上からとしていた年齢要件の見直しを行う。 ※利用要件：18歳以上の方が代表の団体もしくは18歳以上の個人が利用登録が可能（2023年3月時点）	年齢要件の見直し	－ (2023年3月)	完了 (2023年10月)	完了 (2023年10月) 【改善済み】	2023年10月に、地域センターの利用登録における年齢要件を、従来の18歳以上から高校生相当年齢※1に引き下げた。 同時に、学割料金※2における年齢要件も同様に引き下げた。 ※1…15歳に達する日の翌日以後の最初の3月31日を経過した者 ※2…地域センターの諸室を、夜間の時間帯に限り通常の使用料の半額で利用できる制度	2023年度で改善済み
③	【地域センター周辺の学校に対する利用方法等の周知】 生徒・学生が情報を入手できるよう、施設の情報や利用方法、イベントに関するちらし・リーフレットを各施設周辺の中学校・高校・大学に配布する。	学校に周知を行った地域センター数 (累計)	4施設 (2023年3月)	12施設 (2023年10月)	12施設 (2024年3月) 【改善済み】	ホームページで諸室等の開放状況を一覧形式で公表するとともに、当該ページのQRコード、施設情報や学割制度の案内等を掲載したチラシを、各地域センター周辺の小学校、中学校、高等学校及び大学へ配布した。	2023年度で改善済み

【議論のポイント1】 利用者のニーズに合わせた地域センターの活用方法について

No	事業所管課の 改善に向けた具体的な取り組み	目標			実施結果		
		指標	現状値 (時点)	目標値 (時点)	実績値 (時点)	取り組み内容 (2023年度)	取り組み内容 (2024年度)
④	【SNSを活用した地域センターの情報発信】 子どもセンターの利用者など、18歳未満の高校生を 主なターゲットとし、地域センターの所在地や、開 館時間、利用方法などの情報を、SNSを活用して発 信する。	学生向け に情報発 信を行っ たSNSの 媒体数	0媒体 (2023年 3月)	2媒体 (2023年 10月)	2媒体 (2023年 10月) 【改善済 み】	地域センターまつり参加団体や生涯学習セン ターのX（旧Twitter）やLINEのアカウントを 活用し、地域センターまつりなどのイベント に関する情報を発信した。 また、庁内関係部署が管理する、まちだ子育 て情報のX（旧Twitter）のアカウントを活用 し、「地域開放」について発信するなど、地 域センターのPR等を行った。	2023年度で改善済み

【議論のポイント2】地域センターのあるべき姿の実現について

評価人チーム
の意見

市民ニーズに対応し、地域センターのあるべき姿（「町田市市民センター等の未来ビジョン」）を実現するために、民間活力の導入も含めて、管理運営方法を検討してほしい。
（改善すべき項目：目的/実施方法）

<評価人からの提案>

- ・町田市の地域センターの運営の特徴は、市が直営で運営しているところであり、直接運営しているからこそ市民ニーズに対応できている部分もあるかと思う。一方で、変化する市民の利用ニーズにあわせて、管理運営手法を検討するとよいのではないか。
- ・行政より民間企業のほうが得意な分野である情報発信等について、部分的に導入を進めていくなど、行政の業務を補う形で民間活力の導入を検討する必要があるのではないか。

事業所管課の
改善の方向性

- ・地域センターの相談機能をこれまで以上に充実させていくとともに、より一層、地域コミュニティの拠点となることを目指す。
- ・地域センターを取り巻く環境等を踏まえ、民間企業と市が連携し、それぞれの強み、特徴等を補いながら効率・効果的な運営を目指す。

No	事業所管課の 改善に向けた具体的な取り組み	目標			実施結果		
		指標	現状値 (時点)	目標値 (時点)	実績値 (時点)	取り組み内容 (2023年度)	取り組み内容 (2024年度)
①	【地域センターの相談機能の充実】 地域センターを、「行政手続きができる場所」から、「身近な地域でいろいろな相談ができる場所」にするため、地域の活性化に関する相談や、家族・高齢者等に関する福祉的な相談の受付など、地域における相談機能をこれまで以上に充実させる。	相談体制の拡充	－ (2023年3月)	実施 (2025年3月)	実施 (2023年8月) 【改善済み】	2023年8月から、6つの市民センターに加え、木曽山崎コミュニティセンターと玉川学園コミュニティセンターに、「どこに相談したら良いか分からない困りごと」や「地域に関する困りごと」など、暮らしに関する相談をまろごと受け止める地域市民相談室を設置した。	2023年度で改善済み
②	【地域センターにおける民間活力の導入】 地域センターの維持管理や、貸会議室の運用、広報等の効率的・効果的な実施のため、「町田市5ヵ年計画22-26」及び「町田市市民センター等の未来ビジョン」に基づき、2025年4月の民間活力導入に向けた検討を行う。	民間活力の導入の検討	検討 (2023年3月)	検討完了 (2025年3月)	検討完了 (2024年3月) 【改善済み】	現在市民総務課、市民課及び6つの市民センター（8課）で実施している施設の維持管理業務を1課に集約し、地域センターの維持管理を効率的に行えるようにすることとし、管理運営手法については、当面直営を維持することとした。	2023年度で改善済み