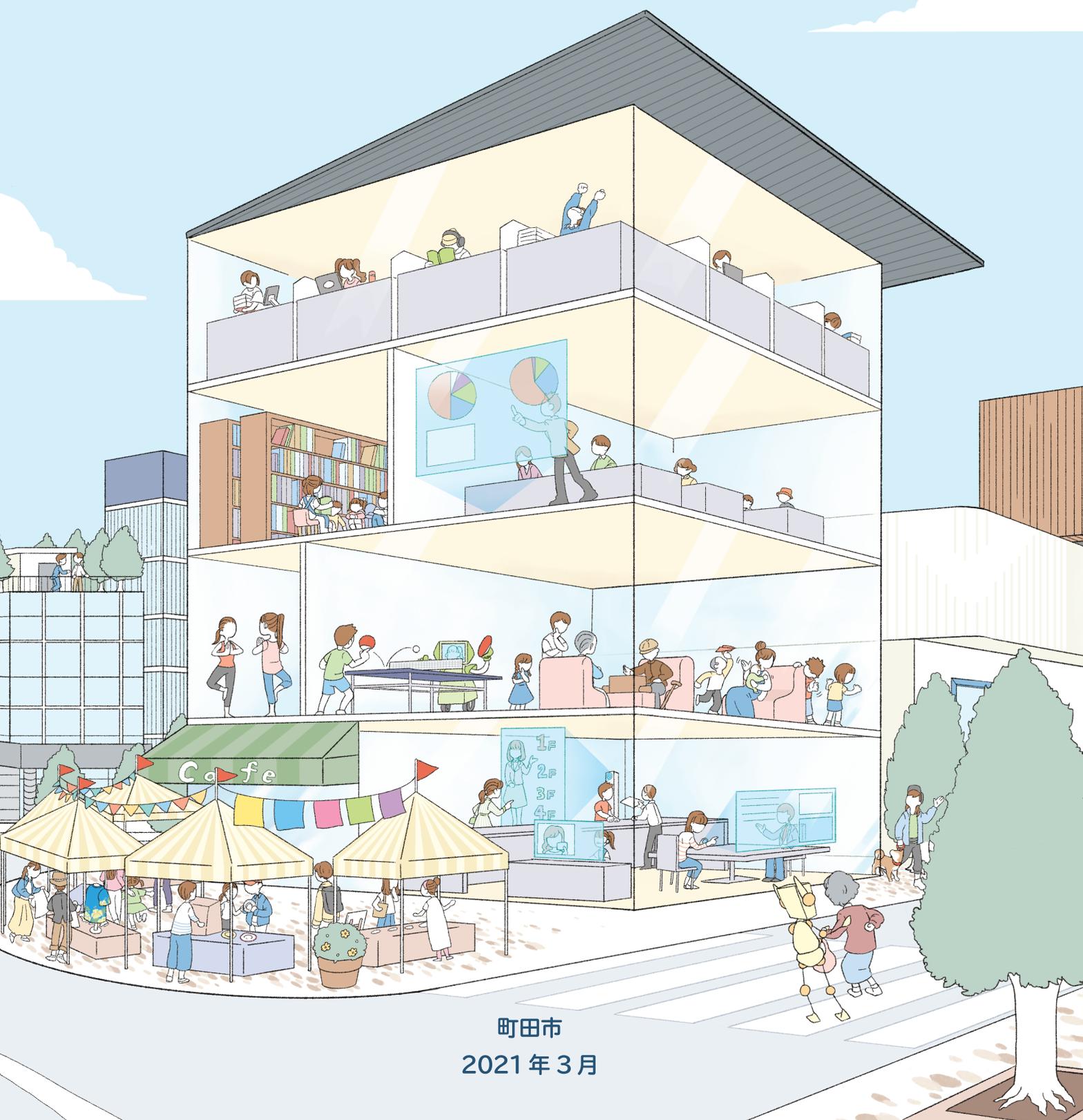


# 市民センター等の 未来ビジョン

便利で楽しい地域の拠点



# 1 計画の概要

## 1 計画の背景・目的

人口減少や少子高齢化の加速による市税収入の減少が見込まれる中、市民センター等(市民センター、コミュニティセンター、市民フォーラム)の維持管理経費の財源確保が課題となっています。

また、デジタル社会の進展により、行政窓口へ来所することなく自宅や身近な場所でより簡単に行政手続きが可能になるなど、市民センター等を取り巻く環境は、今後ますます変化していくことが予想されます。

そこで、限られた財源の中で社会変化に対応し、より良い行政サービスが提供できるよう、将来を見据えた長期的な視点で市民センター等の機能のあり方について示す「町田市市民センター等の未来ビジョン」(以下「ビジョン」という。)を策定します。

## 2 計画期間

2021年度～2039年度

## 3 計画の位置づけ

本計画は、町田市基本計画「まちだ未来づくりプラン」を上位計画として策定します。なお、本計画に位置付ける施策は、「町田市公共施設再編計画」等の関連計画・施策と連携しながら取り組みます。

# 2 市民センター等の現状と課題

## 1 市民センター等の概要

### ① 市民センター等の設置状況

町田市では、行政窓口として、市民センターを6か所、連絡所を5か所設置しています。また、集会施設として、市民センターを6か所、コミュニティセンター等を8か所設置しています。

### ② 市民センター等の利用状況

行政窓口の取扱件数及び集会施設の利用件数は減少傾向がみられます。特に証明書発行に関連する行政窓口の取扱件数については、今後のマイナンバーカードの普及拡大や、行政手続きの際に提出する証明書を省略することができる情報連携の仕組みの進展により証明書発行件数が減少してくことから、今後さらに減少することが見込まれます。

### ③ 市民センター等の利用ニーズ

2020年2月に実施したアンケート調査の結果によると、行政窓口の方向性について「他公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮」の割合が最も高く、以下「自動化・オンライン化を進め、行政窓口機能を縮小」、「コンビニ交付を進め、証明書発行特化行政窓口は廃止」などが続く結果となりました。集会施設の方向性については、「利用客が少なく、運営コストに見合わない集会施設は廃止」の割合が最も高く、以下「民間事業者へ管理や運営を委託し、コストを削減」、「他公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮」などが続く結果となりました。

## 2 市民センター等を取り巻く環境の変化

### ① 財政のひっ迫・施設の老朽化・維持管理費の増大

町田市が行った将来人口推計の結果に基づき、2020年以降の推移をみると、近い将来、総人口は長期にわたる減少局面に移行します。当面、人口減少と高齢化が進むことから、市民センター等に対するニーズについても変化していくものとみられます。町田市の財政は、少子高齢化を背景として社会保障関係経費の増加が続くものと予想されます。一方で、多くの公共施設の老朽化が進んできており、既存施設を維持した場合の将来の維持・更新費のシミュレーションでは、築80年まで使用すると想定した場合、これまでに公共施設にかけた年間経費の1.6倍の支出が見込まれ、施設の再編、市民サービス提供方法の見直しが必要です。

### ② 施設機能毎の考え方としての施設再編

①のような状況を背景に、町田市では、公共施設・公共空間のより良いかたちを目指して、2018年に公共施設再編計画を策定しました。目指すものとして「新たな価値・サービスを生み出す豊かな場」、「柔らかな絆でつながる持続可能なコミュニティ」を設定し、基本となる方向性を、「誰もが気軽に利用できる空間づくり」、「自然と交流が生まれ、利用者のアクションの連鎖を引き起こすしくみづくり」としています。

### ③ 行政窓口のデジタル化への対応

国は2019年5月に成立した(通称)デジタル手続法において、行政のデジタル化を推進しており、今後、マイナンバーカードの普及等により、行政窓口での証明書発行件数の大幅な減少が見込まれます。町田市においても行政窓口のデジタル技術を活用し、行政手続き等の利便性の向上と行政運営の簡素化効率化を図ることが必要です。

### ④ 利便性の向上

幅広い世代の市民にとって、気軽に立ち寄れて、多様な利用が可能な施設が求められています。そのためには、公共施設の機能がそれぞれ単独に分散されて設置されているよりも、様々な用途で利用できる柔軟性の高い施設であること、公共交通機関の整った場所に設置すること、学校施設の活用等が重要と考えられます。

### ⑤ 認知度の向上

施設の認知度の向上が一つの課題として考えられます。幅広い世代にとって魅力的なサービス提供を検討するとともに、施設の機能や使い方などを、それぞれの年齢層に応じた手段によって効果的に広報していくことが必要です。

### ⑥ 市民センター等の将来的な役割の変化

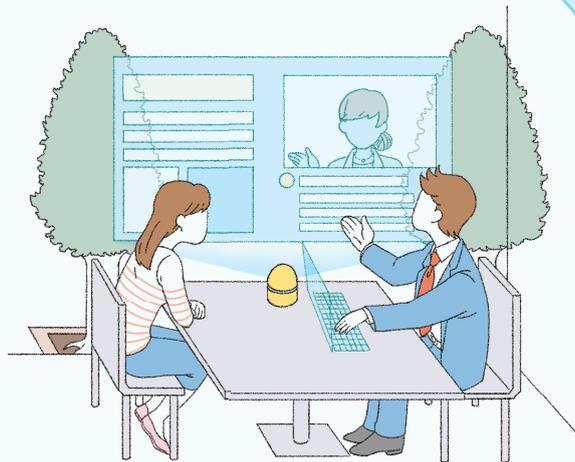
行政窓口のデジタル化等が進む中、行政窓口を身近な地域でいろいろな相談ができる場へ変化させていくことが必要です。また、多世代交流や若者の活動などの実現のため、各地区ごとに拠点となる場所を設置していくことが求められます。市民センター等の将来的な役割の変化に対して、民間と協働した魅力的なサービス提供の実現や、商業施設などの民間施設への設置、地域に根差した施設である学校を利活用するといった、地域の実情・特性に応じた市民センター等の将来的な役割の変化を明確にしながら、新しいあり方を実現していくことが必要です。

# 市民センター等が変わります！

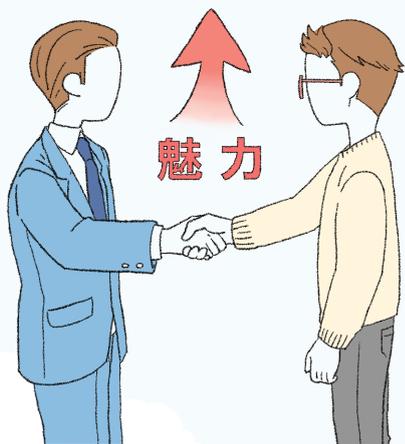
気軽に立ちよれてもっと楽しい



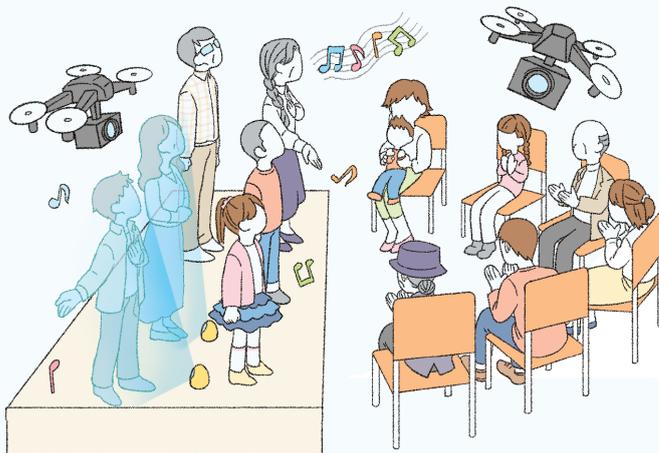
みんなの交流の場



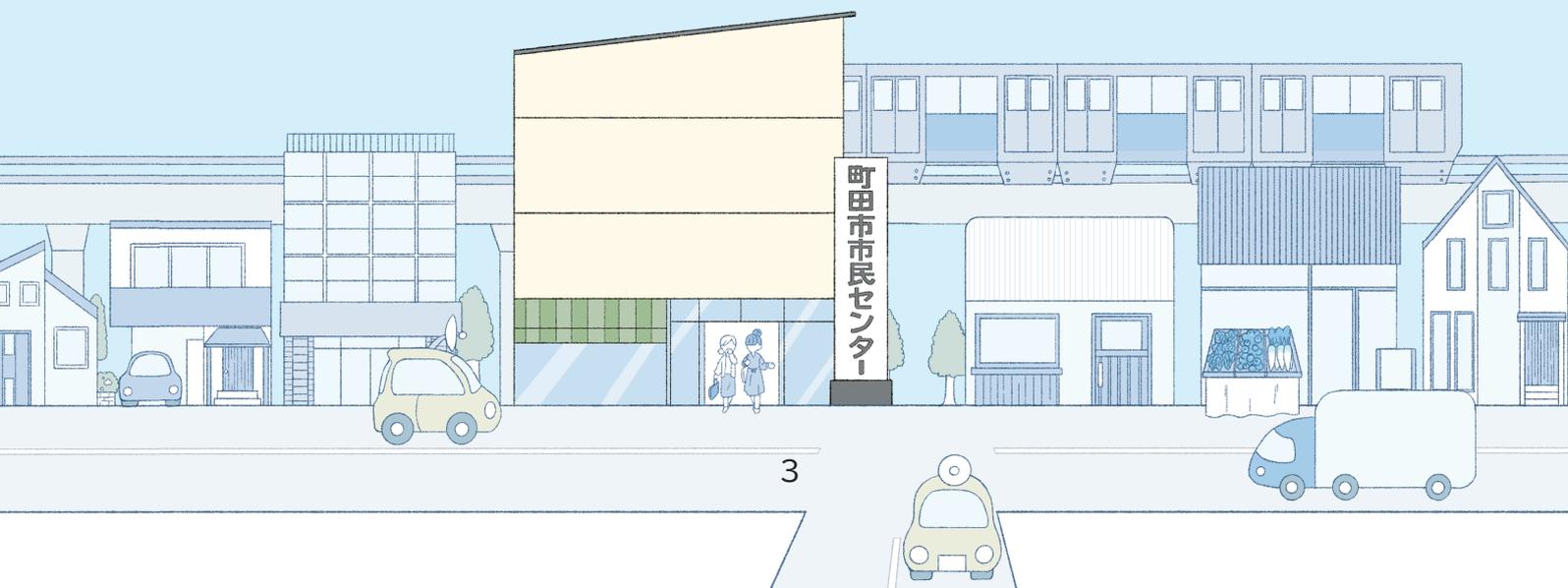
行政手続きや  
コミュニティづくりをサポート



官民連携でより魅力的に



みんなの活動の場



# ～ 便利で楽しい地域の拠点 ～

## 地域の活動を学校で

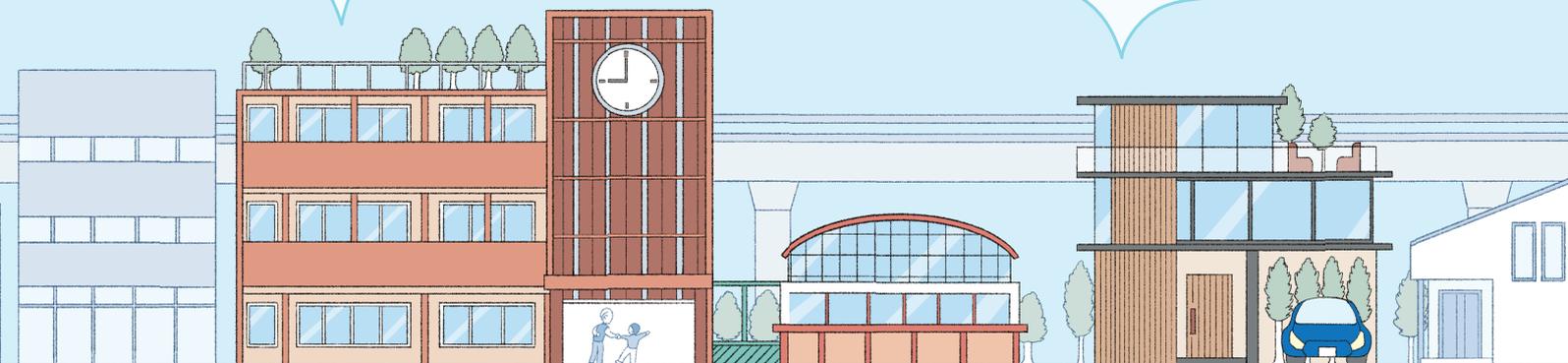


## 体育館・グラウンドの活用



## デジタル化でもっと便利に

### いつでも自宅で手続き



# 3 目指すべき将来像と施策の柱

本ビジョンでは、「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」という4つの施策の柱を設け、これらの柱に基づく取り組みにより市民センター等が「便利で楽しい地域の拠点」となることを目指します。

また、施策の成果を測るため、施策の柱ごとの成果指標を設定し、効果的な取り組みを進めていきます。

## 「4つの施策の柱」の目指す姿と将来像

将来像

### 便利で楽しい地域の拠点



## 1 「サービス・利便性」をチェンジ



安心・便利 +  $\alpha$  の行政サービスを提供します！

市役所の手続きは複雑でよく分からない、手間と時間がかかる、そもそも市役所に行く時間がない、という方は多いのではないのでしょうか。国は、マイナンバー制度の導入により「国民の利便性の向上」「公平・公正な社会の実現」「行政の効率化」の実現を目指しています。また、マイナンバーカードの電子証明書機能を活用することで、市役所の他、税務署や社会保険事務所などでの手続きの簡略化やオンラインでの手続きが可能になります。既にe-Tax(国税電子申告など)におけるマイナンバーカードによる個人認証が開始されたほか、今後も、健康保険証(2021年度本格運用開始予定)や運転免許証(2024年度予定)としての活用が進んでいきます。

このようなデジタル技術を活用した行政サービスを実現し、行政窓口での手続きの簡素化や、将来的には市役所に行かなくても手続きができる環境にチェンジします。

一方、スマートフォンやタブレットなどのデジタル機器による手続きへの不安や生活に関する相談には、人と人のコミュニケーションが欠かせません。デジタル社会の進展と並行してしっかりと相談ができる環境を整備します。

また、利用者にとってさらに便利なサービスを提供できるよう市民センター等の機能等を見直します。

### 施策の方向性1

#### 行政手続きのデジタル化の推進

施策① マイナンバーカードの普及促進

継続

施策② マイナンバーカード申請の支援

継続

施策③ キャッシュレス決済の導入

拡充

### 施策の方向性2

#### 手続きのための窓口から相談窓口への転換

施策① 証明書発行機能の見直し

新規

施策② 行政窓口での相談・支援

継続

### 施策の方向性3

#### 市民センター等の機能等の見直し

施策① 施設ごとの機能等の見直し

拡充

施策② インターネット環境の充実

拡充

## 2 「ソフト・魅力」をチェンジ



毎日の生活が楽しくなる場を提供します！

「市民センター等の印象は？」と聞かれたら、多くの方が「市役所の手続きに行く場所」「地域の会合をするところ」と答えられるのではないのでしょうか。

市民センター等は「用事があっていく場所」「一部の市民が使う場所」から「地域のみなさんが楽しみにいく場所」にチェンジします。

本ビジョン策定に当たって行った市民ワークショップやインタビューでは、「カフェ等があって、気軽に集まり交流ができる場所になると良い」「魅力的な講座などが開かれるようになると、より活発に施設が使われる」といった声が多くありました。

これらは、地域や施設によって求められるものが異なりますので、地域のみなさんとともに「市民センター等に何があったら楽しいだろう」という視点で検討していくことが重要です。地域に住んでいる人、地域で働いている人、個人や団体、事業者のみなさんと連携して、楽しい市民センター等を作り上げていきます。

### 施策の方向性1

#### 多彩な「楽しみ」を創出

施策① 地域ワークショップの開催とイベント等の実施

継続

施策② 施設使用ルールの見直し

継続

### 施策の方向性2

#### 利用団体等が実施するイベントの支援

施策 地域センター祭り支援

継続

### 施策の方向性3

#### <学び>の場の提供

施策 スペースシェアリングの導入

拡充

### 3 「地域・コミュニティ」への支援をチェンジ



#### コミュニティづくりの支援を強化します！

近年、ライフスタイルや価値観の多様化などを背景に、町内会・自治会の加入率の減少傾向が続くなど、地域を取り巻く環境が変わってきています。

こうした中、市内では、町内会・自治会をはじめとした地域で活動するさまざまな団体が連携協力して、地域の魅力向上と情報発信、地域課題の解決に取り組むネットワーク組織である「地区協議会」が積極的な活動をしています。

また、町田市では、全ての市民センターに地域市民相談室を設置し、地域住民のさまざまな相談を受けています。

今後は、市民センター等がこのような地域の活動や相談機能を充実させ、これまで以上に地域活動の拠点となるようにチェンジします。

#### 施策の方向性1

### 地域のコミュニティづくりの相談や支援を行う体制の整備

施策 相談体制の充実

継続

#### 施策の方向性2

### 地域活動の拠点としての活用推進

施策 地域ニーズの把握と実施

継続

#### 施策の方向性3

### 地域活動の支援

施策 地域活動の案内・マッチング

継続

## 4 「コスト・民間協働」をチェンジ



市民、団体、事業者と連携し、  
持続可能な施設の管理運営を実現します！

行政手続きのデジタル化の進展や、地域コミュニティの活性化などへの市民の求めに応じて、今後、市民センター等の行政窓口や集会施設は大きく変わっていかねばなりません。

市民センター等においては、施設の管理費や老朽化に伴う維持補修費に多額のコストがかかっており、今後は、他公共施設・民間施設等との集約化や複合化・多機能化により、建物総量の圧縮を図りつつも、地域の活動拠点として市民、団体、事業者と市が協働し、市民サービスをこれまで以上に向上させていくことが重要です。

例えば、施設管理や情報の発信は民間事業者が担う、地域と連携したイベントの開催は地域住民や団体が担うなど、各々が持つ知恵やノウハウ、強みを活かして、市民センター等の効果的、効率的な管理運営を図ります。

### 施策の方向性1

## 管理運営手法の見直し

施策 民間の団体や事業者による市民センター等の管理運営の導入

新規

### 施策の方向性2

## 情報発信の強化

施策① 地域と連携した情報発信

継続

施策② 多様なツールを活用した情報発信

継続

### 施策の方向性3

## 他の公共施設・民間施設の活用

施策 学校施設等の有効活用(複合化・多機能化)

新規

## 1 ビジョンの推進について

本ビジョンを着実に推進するため、各地域センターの運営委員会やセンター祭り実行委員会、町田市町内会・自治会連合会、地区協議会などの地域団体や地域支援団体、大学等の教育機関、民間事業者等と行政が協働しながら各事業に取り組みます。

また、これらの取り組みの円滑な推進と計画の進捗管理を行うため、「(仮称)町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を設置するとともに、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・長期)」に合わせてビジョンの中間見直しを行います。

## 2 今後の検討の進め方(2021～2026年度)

### ① 具体的な取り組みの検討

デジタル化の急進等、めまぐるしく変化する社会状況等を見据えた今後の具体的な取り組みについて、2022年度を目標に「(仮称)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。

### ② 検討内容

課題	具体的な検討事項	スケジュール					
		2021	2022	2023	2024	2025	2026
① 手続きのための窓口から相談窓口への転換	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縮小や廃止と、行政窓口での相談体制の充実について検討します。		推進委員会等において検討				2026年度を目標に証明書発行に特化した窓口機能の縮小や廃止 相談体制の整備 ※2027年度以降も継続して実施
② 魅力向上と地域拠点としての活用	地域の実情・特性に応じた市民センター等における取り組みの実施にあたり、実施体制及び提供手段について検討します。		推進委員会等において検討				地域毎に順次実施体制の構築及び取り組みの実施 ※2027年度以降も継続して実施
③ 管理運営手法の見直し	民間の団体や事業者による市民センター等の管理運営(指定管理者制度等)の導入を検討します。		推進委員会等において検討				2026年度を目標に施設毎に順次新たな管理運営手法の導入
④ 他の公共施設・民間施設の活用	地域特性や需要を踏まえた必要な機能等を考慮し、学校施設や他公共施設・民間施設の活用(複合化・多機能化)を検討します。		推進委員会等において検討				「(仮称)町田市新たな学校づくり推進計画」等と連携して順次検討・実施 ※2027年度以降も継続して実施

### 町田市市民センター等の未来ビジョン 概要版

2021年3月発行

発行者	町田市
	〒194-8520 町田市森野 2-2-22
編集	市民部市民総務課
刊行物番号	20-81

