

ワークショップ・インタビュー等の 取り組み状況

地区協議会インタビュー（全10地区）

【木曾地区】 9／9(水)実施

- 技術革新が進む今日、市民センターの役割も変わると考えられる。どこにいても人と繋がれるネットワーク環境を整備することで、コミュニケーションの場所に関する問題は解決する。向こう10年で市民センターを利用しなくなることが見込まれるため、現状の数は不要となる。そういった未来を見据えた視点で考えなければ市民センターの諸問題は解決しない。
- 面白ければ人は集まるはずだが、現在の市民センターには面白さが不足している。今ある固定されたイメージからの大胆な転換が必要。
- 財源不足や人口減少という町田市をの情報を開示しなければ、市民は現実感をもって問題を考えられない。
- 補助管理費だけでは施設管理が不十分だから、映画館を誘致するなどといった大胆な発想を伴う民間資金の活用による施設の改築を検討する必要がある。

【忠生地区】 9／14(月)実施

- 忠生地区でいえば、面積も広く根岸あたりは人口も増えている。忠生市民センターは中心的な施設として図書館も併設されて駐車場もあり使い勝手のよい施設である。忠生はまだまだ発展の余力がある。
- 飲食できるようにすれば利用率が上がると思う。他のセンターでやっているようにホームページに利用率を掲載するなど、情報を出した方がよい。使ってもらわないと意味がない。民間に管理させたら利用率が上がるのではないか。
- 各地区には拠点となる場所が必要。貸出施設は利用者が限定されるが必要。行政窓口は、日曜開庁がなかった時代には連絡所は便利でよかったが、証明書発行だけの連絡所は考えていく必要がある。土日開庁と時間延長があれば連絡所はいらないのではないか。コミュニティセンターは集約してもよい。利用者も限られていて、市全体にとっての有効な施設か疑問。ただし、行政の効率だけで判断してほしくない。
- 大人と子供のコミュニケーションを取る意味で学校利用もよい。
- 防災のことを考えると歩いて行けるところに施設があるのは大事。
- 忠生地区は公共交通網が課題。そこを解決できないとどこがよいとは言えない。今のままで考えれば駅前がよいとなるが、本当は地域の身近な場所にあるとよい。
- 行政窓口の集約はあると思う。集会施設について、色々な活動をするには場所がない。活動をサポートしていくために活動の場の提供は必要。
- 学校を利用したり地域の企業と提携して空き部屋等を活用すべき。
- 自治会の利用として忠生は各自治会館があるため市民センターはあまり使わない。
- 自治会と同様にPTAでの利用も月1回無料で利用させてほしい。

【相原地区】 9／24(木)実施

- 準備のために10分前には諸室に入れるようにしてほしい。現在13時からの予約でないと10分までに入って準備できない。八王子市の場合は30分前に入室できるようにし、その分の料金を支払ってもらう利用の仕方を行っている。
- 和室が使いにくい。老人は特に足腰が弱いために正座が難しく、立ったり座ったりの動作がしにくいいため和室はあまり利用しない。現在はお子さん連れのお母さんたちが利用している。また、市民センターによって利用申込書の書式が異なるので、統一すべき。
- コーヒー等が飲めるカフェがあって、気軽に集まり交流ができる場所になると良い。
- 将来的に現在窓口で行っている手続き関係はデジタル化が進んで、窓口にいる必要もなくなり、役割が変わっていくと思う。将来的に子育て世代にとって子どもの遊べる空間や、図書館、高齢者が良く利用するお風呂があるなど、世代間の交流ができる場所であると良い。手続き的な部分があるのであればそのような集会施設と同じところにあると便利。
- マイナンバーカードを作るメリットがもっとあれば作ると思う。また、特に高齢者がマイナンバーカードを持ちたがらない理由として、紛失してしまったらどうしようという不安感もあると感じる。
- 将来の市民センター等は、何か用件があって行くところではなく、カフェが入っているなど町田市庁舎のような楽しいところにした方が良い。場所は公共交通網の整ったところにあった方が良い(駅に近い、バス停が近い等)。

【鶴川地区】 9／28(月)実施

- 高齢になってくると免許も返納したりして、歩いてくるのはつらい。
- 駐車場がないとだめ。
- 市庁舎は遠いので、センターでいろいろなことができるとよい。交流という意味ではカフェなどもあってよい。
- 相続の手続きで何度も利用した。初めてのことで分からないことばかりだったが、とても親切でありがたかった。
- いろんな方に使ってもらう活用方法として、「若い世代のためにオンライン化を進める」「子育て世帯のために保育施設を併設する」「高齢者も一緒に使えるようなものを入れる」「近所の人のためにコインランドリーを入れる」など考えられる。
- 飲食を可能にしてほしい。
- 三輪CCはバスが通っていなくて行きづらい。センターは交通の便がよいところにあるとよい。
- デジタル化が進んでいけようが、相談窓口が備わっていて親切に対処してもらえるシステムが必要。年寄りはずいていけない。マイナンバーカードも不安感しかない。センターの役割に人がやるという機能は外せない。
- デジタル化が進めば便利だが、高齢者などの弱者のためには支所機能は残さないといけない。
- 集会施設は場所貸しだけでなく、集まれる場所、そこへ行けば楽しいことや情報があるといった機能が必要になってくる。
- 高齢者施設、子ども施設などは年齢制限がある。これからの共生社会ではもっと柔軟に公共施設をつなぐ、デマンドで結ばれていくと使いやすい。移動の手段と公共施設がセットで考えられるとよい。
- 中心市街地には市庁舎、公民館、健康福祉会館などたくさんの施設がある。そこに歩いて行ける人はわずか。わざわざ行かなければならないのは大変。
- 鶴川の住民からするとポプリホールも鶴川市民センターも一緒。一緒に考えた方がよい。
- 何でも気軽に相談できる市民のコンシェルジュ的なところになると、若い人から年寄りまで利用してもらえる。

【玉川学園・南大谷地区】 9／29(火)実施

- 若者が使うという視点で言うと、ライブ等をできる場や様々な用途で使える使い勝手のよい部屋があるとよい。
- 地域にとって重要な会議等は優先利用できるが、それは維持してほしい。
- 民間を活用して魅力的な講座(例:ヨガ教室など)などを開けるようになると、より活発に施設が使われる。民営化も視野に入れてよい。
- 市の施設は民営化が進んでいくと思う。市民ホールや中規模会館などはそれぞれ別々の考え方や使い方があるのでそれぞれ考えればよいが、市民センターは民営化してよいと思う。
- 地区協議会で運営に手をあげるならもっと若い世代が出てこないといけない。
- カフェなどを入れるのもよいが、採算がとれないといけない。

【小山地区】 10／1(木)実施

- 若者の車離れという問題はあるが、駐車場は必要。
- 市民センターには証明書発行でしか利用しない。今の市民センターに期待はしていない。今何か楽しみを求めるとすると南大沢に行く。図書館があって子どもの読み聞かせがあるなど親子で遊べるところがあるところや、使いやすい施設でないで行かない。
- 今の施設は手狭だし、部屋も予約がとりにくい。相模原市の人の利用が多く、町田市民が利用できていないのが現状。町田市民の利用を優先してほしい。
- 特に小山で言えばコミュニティセンターがないので、コミュニティセンターというものを知らない。そもそもそういった施設があるのを知らないので、利用しようという発想にならない。
- 小山地区は人口が増加している。そういった実情にあわせて連絡所を作ってほしいと要望している。
- 新しく小山地区に移り住んできている人(子育て世代・若い世代)のニーズを反映させる必要がある。そういった人達の議論ができる場も必要。
- 台風の日、高齢者は避難が困難。避難施設として受け入れ場所をきちんと確保してほしい。
- 今回市民部施設の機能についての検討をしているが、市役所内で縦割りで考えるのではなく、横のつながりを意識して避難施設も含めてきちんと考えてほしい。
- 今後、デジタル化が進み、家で手続きができるようになれば窓口に行かなくなる。
- これからデジタル化が進んで、行政手続きはオンラインで行えるようになる。ただ、高齢者のようにオンライン化に対応できない人もいる。しばらくはそういった人に対応できるよう窓口は必要ではないか。

【町田第二地区】 10/15(木)実施

- 証明書発行は土日や夜間帯も開庁している連絡所が便利である。
- 市民センターは行政手続だけでなく、地域コミュニティの会合等に使用できるためいいと思う。
- 町内会としては町内会館等の施設を使用するため、センターやフォーラム等を使用することはない。
- 連絡所やセンターの機能を知らない人が多い、市庁舎に行けばすべての手続きができるため市庁舎に行く。
- 本町田地区に市民センターがないのかという意見もあるが、少し足をのばせば木曾山や忠生があるため不便は感じていない。
- 市民センターよりも大きい施設がほしい。本町田地区にはひなた村があるので、子どもだけでなく、大人にとっても利用価値が上がる運用をしてほしい。例えば、飲食(飲酒)ができれば使用したいと思う。市民センター等も同じだが、飲食(飲酒)を伴うイベントが多いため、現状使用できない状況だ。
- 市に関わる団体の使用料を低価格にしてほしい。現在は、小学校等でイベントを行っている。
- 周知ができていないのではないかと。自分もセンターで証明書発行等の申請が行えることは知っていたが、貸出施設は知らなかった。広報紙で、市民センターでできることを分かりやすく伝えてはどうか。
- 広報誌が配布されない人や見ないの人もいるので、別の周知を考える必要がある。例えば、学校の配布物にする。効果的だと思うのは、積極的に学校に来ている保護者に知ってもらうことだと思うので、学校の掲示版にはるのもいいと思う。町内会の掲示版やホームページの周知も効果的ではないか。
- 市の施設予約は、手続きや使用団体との調整などが必要で途中からは使用できないという先入観があり、使用申込みをするにあたってのハードルが高い印象である。そのため、とっつきにくさをなくすためにどのようなことが貸出施設でできるのか、使用するためにどのような手続きが必要なのか等の情報をもっと伝えてほしい。
- 予約状況等はインターネット上で確認できるので便利だが、最初の団体登録が面倒である。
- 現在市民センターは企業貸出等を行っていないので、夜間帯に企業用の通常よりも高額な貸出料金で使用できるようにしてはどうか。

町田創造プロジェクト(MSP) ワークショップ

- 【第1回】 <事務局より>
ワークショップの開催目的・背景について
市民センター等の現状と課題について
- 【第2回】 行政窓口の未来について(ワークショップ)
- 【第3回】 集会施設の未来について(ワークショップ)

【第1回】ワークショップの開催目的・背景、 市民センター等の現状と課題について説明<9/10(火)実施>

<市民センター等のイメージ、市民センター等の未来について意見交換>

- 市民センターにあまり行かないので、そもそもどういった施設かわからない。
- 近いところにあれば利用する。
- 高校生は夜間なら利用する。
- デジタル化には若い世代は対応できるが、お年寄りには対応できないと思う。例えば、窓口であっても音声案内を用意するとか、困ったら呼び出しボタンを押せば係り員が対応するなどがあればよいのでは。
- お年寄りには話を聞いてほしい人が多いと思う。気軽になんでもおしゃべりできる場所があれば、外に出る機会ができる。
- 部屋の規模は小さくて良い。学校の部屋くらいの広さがあれば足りる。
- 窓口には機械があれば人はいなくても良い。人を減らして人件費を減らした方が良い。
- 30歳以下は無料にするか、安い値段が良い。
- カフェ等が入っていると、ふらっとよれるし、みんなで集まる場にできる。
- 学校を利用する際は、入学予定の人や、卒業生が利用できると良い。プール、図書館、自習室、子どもセンター等いろんなものが1つの施設にあれば便利。ポプリホールみたいな施設は良い。¹

【第2回】行政窓口の未来について(ワークショップ) <10/1(木)実施>

- 窓口に機械があれば、人はいなくていい。人を減らして人件費を削減した方がいいんじゃないか。
- 個人的には対面で話すのが好きではないから、デジタル窓口のほうが助かる。
- 行政案内窓口をデジタル化したとき、若い世代は対応できるが、年寄りには対応できないかもしれない。人は必要だと思う。わからないところがあったら聞ける。
- 今の若い世代が年をとったときには機械で大丈夫かもしれない。ただ、今後機械を徐々に導入する過程では、高齢者のために人は必要。最終的な話としては、機械でいいかもしれない。
- オンライン授業は当たり前になったが、質は下がった。
- 私たちならスマホで調べることができるが、高齢者はそうではない。情報をどこからも得られず、相談する相手もいない状態では助けがいない。市の職員がいることには意味がある。
- 手続きは機械でできても取り扱えない人は市の職員が必要。ただし今後は少数派になっていく。
- デジタル化がどんどん進んでいく。機械があれば将来的にはいいかもしれないけど、市の職員がいる意味としては困ったときに相談できる場所だといんじゃないか、というのが今後の行政窓口の役割になっていくのではないか。

【第2回】行政窓口の未来について(ワークショップ) <10/1(木)実施>

- 町田市は広いから、交通の便が悪い所もある。相原の人は市役所に来るのも大変。
- いろいろなところに行政窓口があればいいという話でもない。例えば、南町田駅前連絡所と南市民センターがあるが、南町田でできることと、南市民センターでできる手続きが別だったとする。行ってみないとそれがわからなかったり、行ってから「できませんでした」になったりする場合、正直面倒くさい。近くにあってもいいけど、あるなら同じ機能であってほしい。町田市役所に来れば全部手続きができるが、他の場所でも統一してほしい。市民にとっては連絡所とセンターの違いがわからない。市の施設だったら行けばなんでもできると思ってしまう。
- 市民センターに行って市役所に行かないと手続きができない、というなら諦めがつくが、連絡所に行って市民センターか市役所じゃないと無理と言われたら「ここは何」ってなる。そう考えたら連絡所はそんなにいらない。市民センターと連絡所は意外と近くにあるから、それでいうと連絡所はなくてもいいのかもしれない。
- 市役所と同じように何でもできるセンターなら、子どもセンターと同じ5か所くらいにあればよい。
- 同じ場所に子どもセンターや他の公共施設もまとめてあると分かりやすい。
- 移動図書館みたいに車で出張市役所があったらいいかもしれない。足の悪い人とか、運転ができない人みたいな、一番相談が必要な人のところに行けたらいいと思う。固定の場所にいる必要がない。バスが通らないところでも行ける。究極のサービス。でもお金はかかる。

【第3回】集会施設の未来について(ワークショップ) <10/8(木)実施>

- 集会施設の周辺にはコンビニやカフェなどがあってほしい。たいていの市民センターは駅に近いから周辺にいろいろある。ただ、小山市民センターの場合は施設内にも施設周辺にも何も無い。南市民センターなら近くにコンビニがある。
- 集会施設に個室があったら使いたい。生涯学習センターの自習室は複数人で使用する広い机が並んでいて、一人で勉強するのには向かない。
- 予約しなくても使えたらうれしい。どうやって予約したらいいかわからない。登録が面倒。
- 備品はいろいろそろっているとは思いますが、そもそも知らないというのが大きい。
- 外部に発信できる手段がもっとあればいいなと思う。塾に通っていない人で「勉強したいけど、子どもセンターに行くのはちょっと」という人にも知られるように。
- 学校のポスターで集会施設を知ってもらえたらいいが、ポスターがあってもまず見ないと思う。教室でプリントが配布されても読まない。先生が告知したとしてもそこに意識が向かない。SNSでの告知はどうか。
- 子どもセンターに行くきっかけは口コミだった。
- 一回利用して「いいな」と思えば行くようになる。映画館の席を予約するように、会議室等の空き情報をリアルタイムでチェックできたら便利。

【第3回】集会施設の未来について(ワークショップ) <10/8(木)実施>

- 市民センターやコミュニティセンターという名前がいけないのではないかと、私達とは関係ないというイメージがある。
- 市民センターもコミュニティセンターも、名前から市役所の機関だというのは伝わるが、自分たちが部屋を借りられるというイメージにはつながらない。
- ふらっと立ち寄れて何でもできるスペースがほしい。
- 食べ物を買って施設内で食べたい。イートインスペースをつくったら便利。
- MSPも市役所のもとにいるから告知され、活動できる。クラブやバンドのメンバーを募集するときに、集会施設の掲示板が利用できたらいいと思う。
- 若者が、自分の関心のある地域団体と交流したり加入したりできる仕組みがあると、自然と、集会施設を利用する機会が増えていくのではないかと。
- 集会施設とかが一カ所に集まっていたら便利。同じ建物で別の階にあればいい。
- 柔軟な考え方を持っている人が市の職員になってくれたらいい。年配の人が多すぎる。気軽に話せる職員がいたらうれしい。
- 若い職員が必要。大学生向けの案内受付のバイトがあったらいい。バイトしたい大学生はいる。自分も市役所でバイトしたい。