

【資料3】

(仮称) 町田市市民センター等の未来ビジョン素案 (案)

～ (仮) みなが集い、快適・便利で、豊かに暮らす地域の拠点～

2020年12月

町田市

目次

第1章	計画の概要	
1	計画の目的・背景	1
2	計画期間	1
3	計画の位置づけ	1
第2章	市民センター等の現状と課題	
1	市民センター等の概要	2
(1)	市民センター等の設置状況	2
(2)	市民センター等の利用状況	5
(3)	市民センター等の利用ニーズ	8
2	市民センター等を取り巻く環境の変化	11
(1)	財政のひっ迫・施設の老朽化・維持管理費の増大	11
(2)	施設機能毎の考え方としての施設再編	13
(3)	行政窓口のデジタル化への対応	13
(4)	利便性の向上	15
(5)	認知度の向上	15
(6)	市民センター等の将来的な役割の変化	15
第3章	目指すべき将来像と施策の柱	
1	本ビジョンにおける取り組みの考え方	16
2	目指す将来像と施策の柱	16
第4章	取り組みの方向性	
1	「サービス・利便性」をチェンジ	18
(1)	目指す姿と指標	18
(2)	施策の方向性	18
①	行政手続きのデジタル化の推進	18
②	手続きのための窓口から相談窓口への転換	20
③	市民センター等の機能等の見直し	20
2	「ソフト・魅力」をチェンジ	22
(1)	目指す姿と指標	22
(2)	施策の方向性	22
①	多彩な「楽しみ」を創出	22
②	利用団体等が実施するイベントの支援	23

③ <学び>の場の提供	24
3 「地域・コミュニティ」への支援をチェンジ	25
(1) 目指す姿と指標	25
(2) 施策の方向性	25
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	25
② 地域拠点としての活用推進	25
③ 地域活動の支援	26
4 「コスト・民間協働」をチェンジ	27
(1) 目指す姿と指標	27
(2) 施策の方向性	27
① 管理運営手法の見直し	27
② 情報発信の強化	28
③ 他の公共施設・民間施設の活用	28
5 スケジュール	29

第5章 ビジョンの推進に向けて

第1章 計画の概要

1 計画の目的・背景

町田市の公共施設の多くは、建設後30年以上が経過し、老朽化が進んでいます。また、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ことにより維持管理経費の財源確保が非常に困難な状況となるため、長期的な視点に立った公共施設のあり方の検討が急務となっています。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）の集会施設についても、2040年過ぎに建物の耐用年数である60年を迎える施設が多いことなど老朽化が著しく、他の公共施設と同様に今後のあり方の検討が必要となっています。

行政窓口についても、ICTやAI等のデジタルテクノロジーの進歩によるデジタル社会の進展により、今後急速に手続きのオンライン化が進むものと考えられます。また、マイナンバーカードの普及によるコンビニエンスストアでの証明書自動交付サービスの取扱件数も年々増加しており、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となるなど、行政サービスが大きく変化することが想定されます。

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「(仮称)町田市市民センター等の未来ビジョン」を策定します。

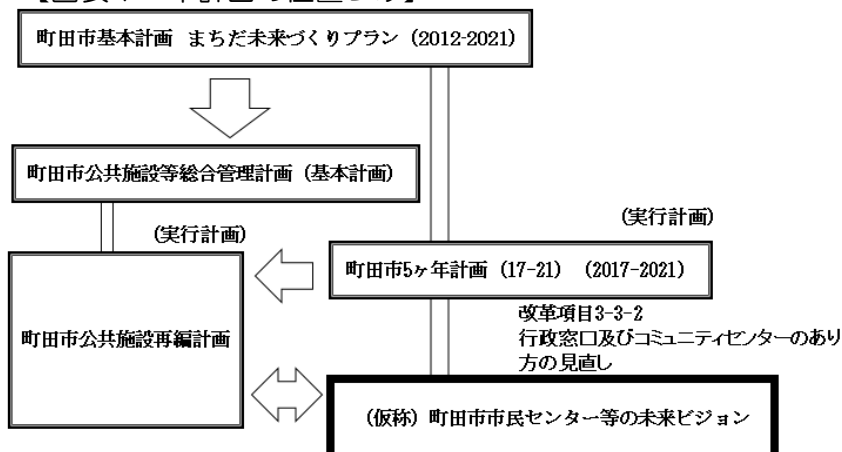
2 計画期間

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。

【図表1 本計画の位置づけ】



第2章 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。

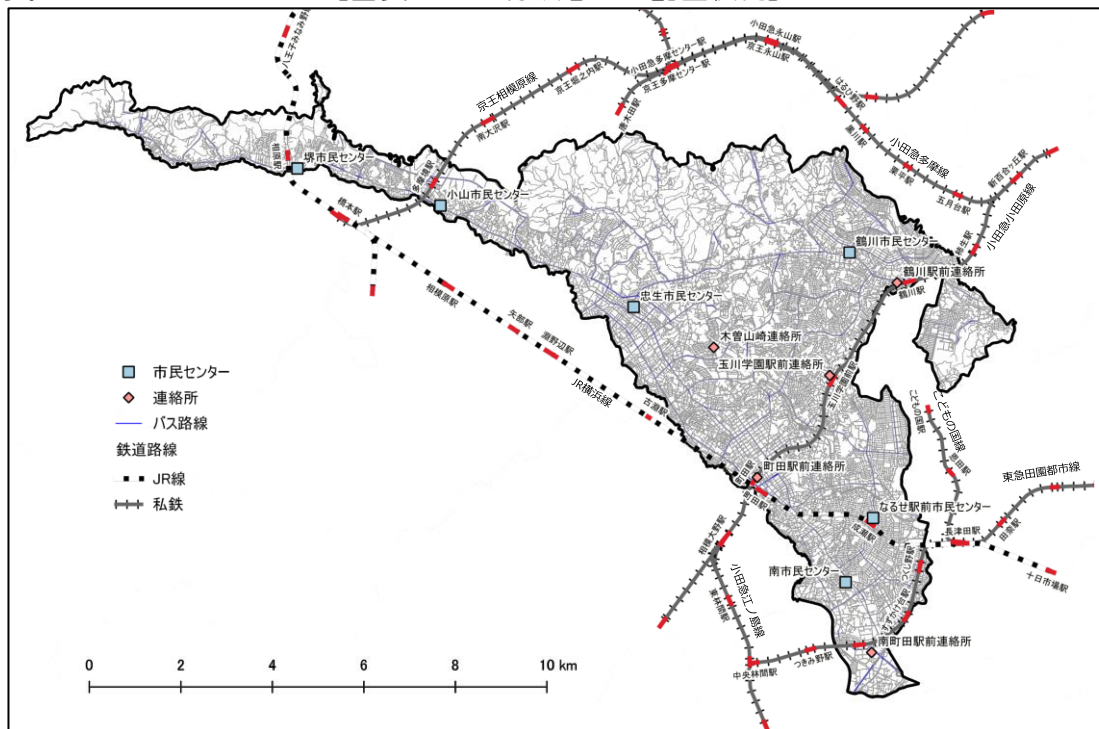
【図表 2-1 施設一覧表】

種別	対象施設	所在地	延床面積	築年度	主構造	運営形態	行政窓口			集会施設	
							利用時間		週末 開庁日	利用 時間	休館日
							平日	週末			
市民センター	忠生市民センター	東京都町田市忠生3-14-2	4,810	2014	RC	直営	8:30~17:00	8:30~17:00	第2・4日曜	9:00~22:00	第3月曜
市民センター	鶴川市民センター	東京都町田市大蔵町1981-4	2,610	1985	RC	直営	8:30~17:00	8:30~17:00	第2・4日曜	9:00~22:00	第1月曜
市民センター	南市民センター	東京都町田市金森4丁目5番6号	2,117	1986	RC	直営	8:30~17:00	8:30~17:00	第2・4日曜	9:00~22:00	第3月曜
市民センター	なるせ駅前市民センター	東京都町田市南成瀬1-2-5	2,077	1995	S	直営	8:30~17:00	8:30~17:00	第2・4日曜	9:00~22:00	第3月曜
市民センター	堺市民センター	東京都町田市相原町795-1	2,863	1982	RC	直営	8:30~17:00	8:30~17:00	第2・4日曜	9:00~22:00	第3月曜
市民センター	小山市民センター	東京都町田市小山町2507-1	2,705	1994	RC	直営	8:30~17:00	8:30~17:00	第2・4日曜	9:00~22:00	第2火曜
連絡所	町田駅前連絡所	東京都町田市原町田6-12-20	109	1998	SRC	直営	8:30~19:00	10:00~17:00	土日除く祝日振休	—	—
連絡所	鶴川駅前連絡所	東京都町田市能ヶ谷一丁目2番1号	67	2012	RC	直営	8:30~19:00	10:00~17:00	土日除く祝日振休	—	—
連絡所	南町田駅前連絡所	東京都町田市鶴間3-10-2	121	2009	RC	直営	8:30~19:00	10:00~17:00	土日除く祝日振休	—	—
コミュニティセンター/連絡所	木曾山崎コミュニティセンター(木曾山崎連絡所)	東京都町田市山崎町2160-4	2,105	1982	RC	直営	8:30~17:00	—	—	9:00~22:00	第2月曜
コミュニティセンター/連絡所	玉川学園駅前連絡所(旧玉川学園コミュニティセンター)	東京都町田市玉川学園2-18-35	595	1974	RC	直営	8:30~17:00	—	—	建替え 工事中	—
コミュニティセンター	上小山田コミュニティセンター	東京都町田市上小山田町2616-2	258	1977	RC	直営	—	—	—	9:00~22:00	第3月曜
コミュニティセンター	成瀬コミュニティセンター	東京都町田市西成瀬2-49-1	1,847	2016	RC	直営	—	—	—	9:00~22:00	第2火曜
コミュニティセンター	つくし野コミュニティセンター	東京都町田市つくし野2-26-5	1,003	1982	RC	直営	—	—	—	9:00~22:00	第3水曜
コミュニティセンター	木曾森野コミュニティセンター	東京都町田市木曾東1-2	2,105	1990	SRC	直営	—	—	—	9:00~22:00	第2水曜
コミュニティセンター	三輪コミュニティセンター	東京都町田市三輪緑山4-14-1	1,503	2001	RC	直営	—	—	—	9:00~22:00	第3水曜
市民フォーラム	市民フォーラム	東京都町田市原町田4-9-8	4,465	1999	RC	直営	—	—	—	9:00~22:00	第3水曜

行政窓口のうち、6か所の市民センターでは、証明書発行、登録届出・申請届出、高齢者関連、子育て関連、市税の納入、マイナンバーカード関連手続き、その他交通共済等の手続きを行うことができます。5か所の連絡所では、証明書発行と母子手帳の交付等の手続きを行うことができます。また、5か所の連絡所のうち、コミュニティセンター内に併設された2か所を除き、休日窓口を開設しています。

集会施設については、基本的にホール、会議室、和室を備え、さらに多目的室、音楽室、調理室等を備えている施設もあります。また、一部の市民センターでは、図書館、高齢者福祉施設等を併設しています。

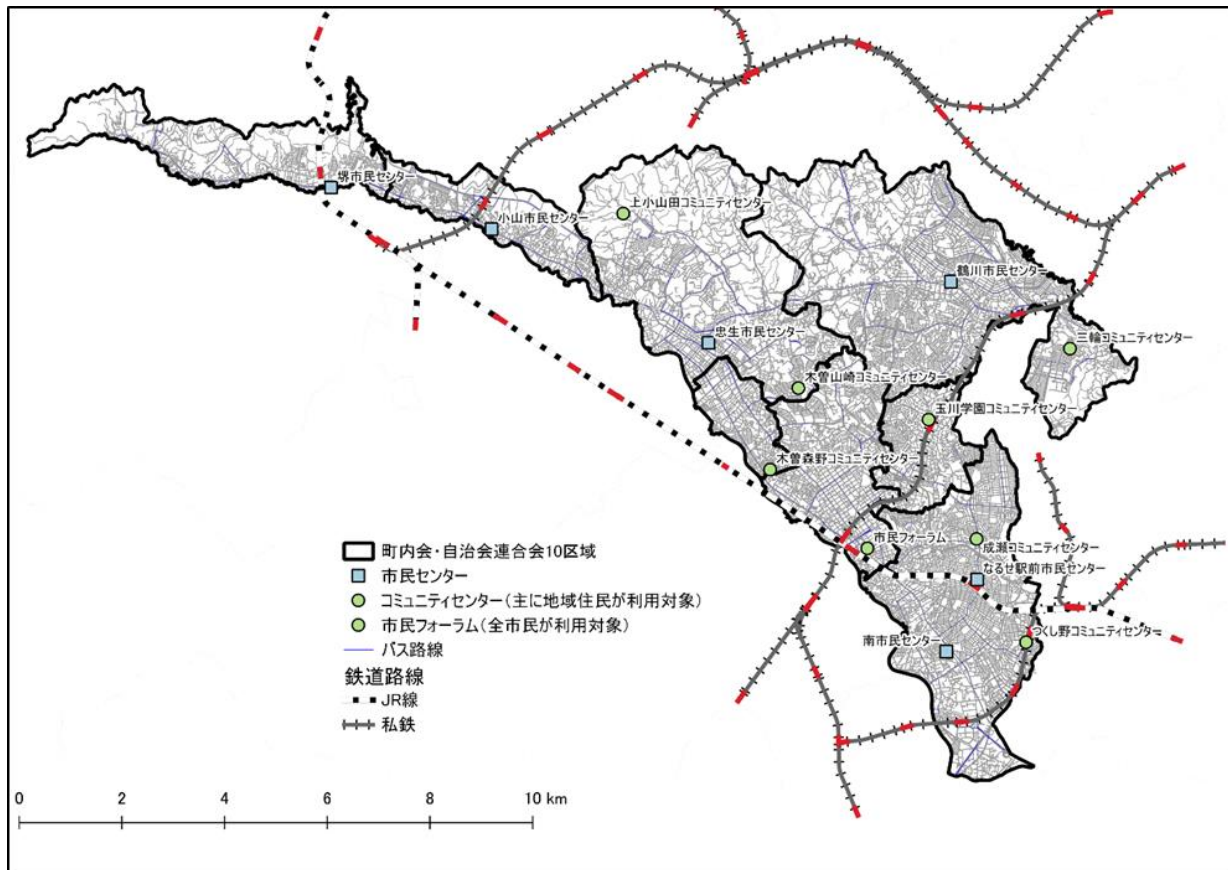
【図表 2-2 行政窓口の配置状況】



【図表 2-3 各行政窓口の機能】

種別	地域	対象施設	休日 窓口	市役所の出張所機能															
				証明書発行				登録・届出 申請・届出				高齢者関連		子育て関連		市税 の納入	その他手続		
				住基	戸籍	印鑑 登録	税 証明	住基	戸籍	印鑑 登録	国保	年金	医療 介護	手当 医療	母子 手帳		交通 共済	自動 車	原付
市民 センター	忠生	忠生市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
市民 センター	鶴川	鶴川市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
市民 センター	南	南市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
市民 センター	成瀬	なるせ駅前市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
市民 センター	相原	堺市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
市民 センター	小山 小山ヶ丘	小山市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
連絡所	町田中心	町田駅前連絡所	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×
連絡所	鶴川	鶴川駅前連絡所	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×
連絡所	南	南町田駅前連絡所	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×
コミュニティー センター/連絡 所	本町田 薬師池	木曾山崎連絡所(木曾山崎コ ミュニティセンター)	×	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×
コミュニティー センター/連絡 所	玉川学園 南大谷	玉川学園駅前連絡所(玉川学 園コミュニティセンター)	×	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×

【図表 2-4 集会施設の配置状況】



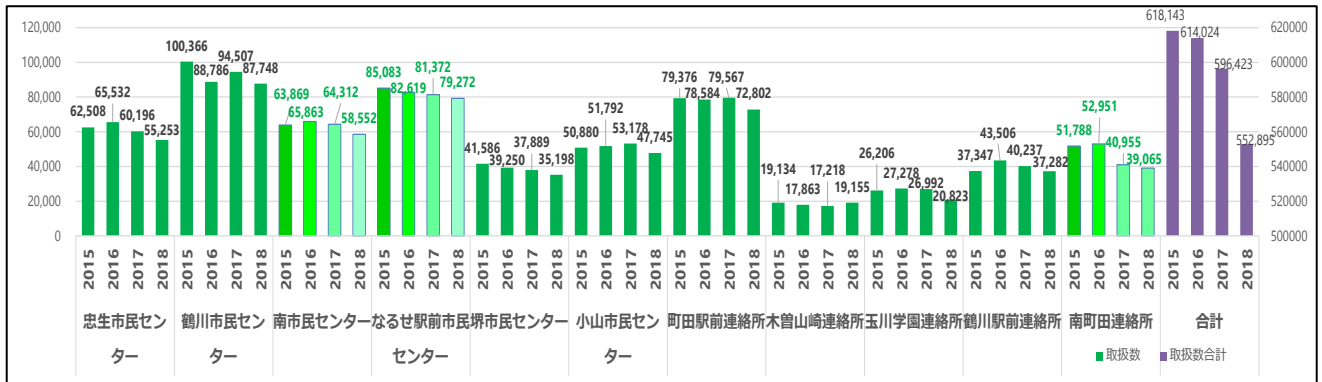
【図表 2-5 各集会施設の機能】

種別	地域	対象施設	複合・併設施設																備考	
			集会施設	ホール	会議室	多目的室	和室	音楽室	料理講習室	美術工芸室	保育室	いこいの間	学習室	視聴覚室	文化ホール施設	図書館	高齢者福祉施設	保健センター		その他
市民センター	忠生	忠生市民センター	○	○	○	○	○	×	○	×	△	×	×	×	—	○	—	○	—	
市民センター	鶴川	鶴川市民センター	○	○	○	×	○	○	×	×	△	×	×	×	—	—	—	—	—	2016/10改修済み
市民センター	南	南市民センター	○	○	○	×	○	○	×	×	△	×	×	×	—	—	—	—	—	
市民センター	成瀬	なるせ駅前市民センター	○	○	○	×	○	×	×	×	△	×	×	×	—	—	—	—	○	自転車駐輪場
市民センター	相原	堺市民センター	○	○	○	×	○	○	×	×	△	×	×	×	—	○	○	—	—	
市民センター	小山 小山ヶ丘	小山市民センター	○	○	○	○	○	○	×	×	△	○	×	×	—	—	—	—	—	
コミュニティセンター/連絡所	本町田 薬師池	木曾山崎連絡所(木曾山崎コミュニティセンター)	○	○	○	×	○	○	×	×	△	×	×	×	—	—	○	—	—	
コミュニティセンター/連絡所	玉川学園 南大谷	玉川学園駅前連絡所(玉川学園コミュニティセンター)	○	○	○	×	○	×	×	×	△	○	×	×	—	—	—	—	—	
コミュニティセンター	忠生	上小山田コミュニティセンター	○	×	○	×	○	×	×	×	×	×	×	×	—	—	—	—	—	使用料無料
コミュニティセンター	成瀬	成瀬コミュニティセンター	○	○	○	○	○	○	×	○	×	×	×	×	—	—	—	—	—	
コミュニティセンター	南	つくし野コミュニティセンター	○	○	○	×	○	○	×	×	△	×	×	×	—	—	—	—	—	
コミュニティセンター	本町田 薬師池	木曾森野コミュニティセンター	○	○	○	×	○	○	×	×	△	×	×	×	—	—	—	—	—	都営住宅内/都から無償借用
コミュニティセンター	鶴川	三輪コミュニティセンター	○	○	○	×	○	×	×	×	△	×	×	×	—	—	—	—	—	
市民フォーラム	町田中心	市民フォーラム	○	○	×	×	○	×	○	×	○	○	○	○	—	—	—	—	—	区分所有

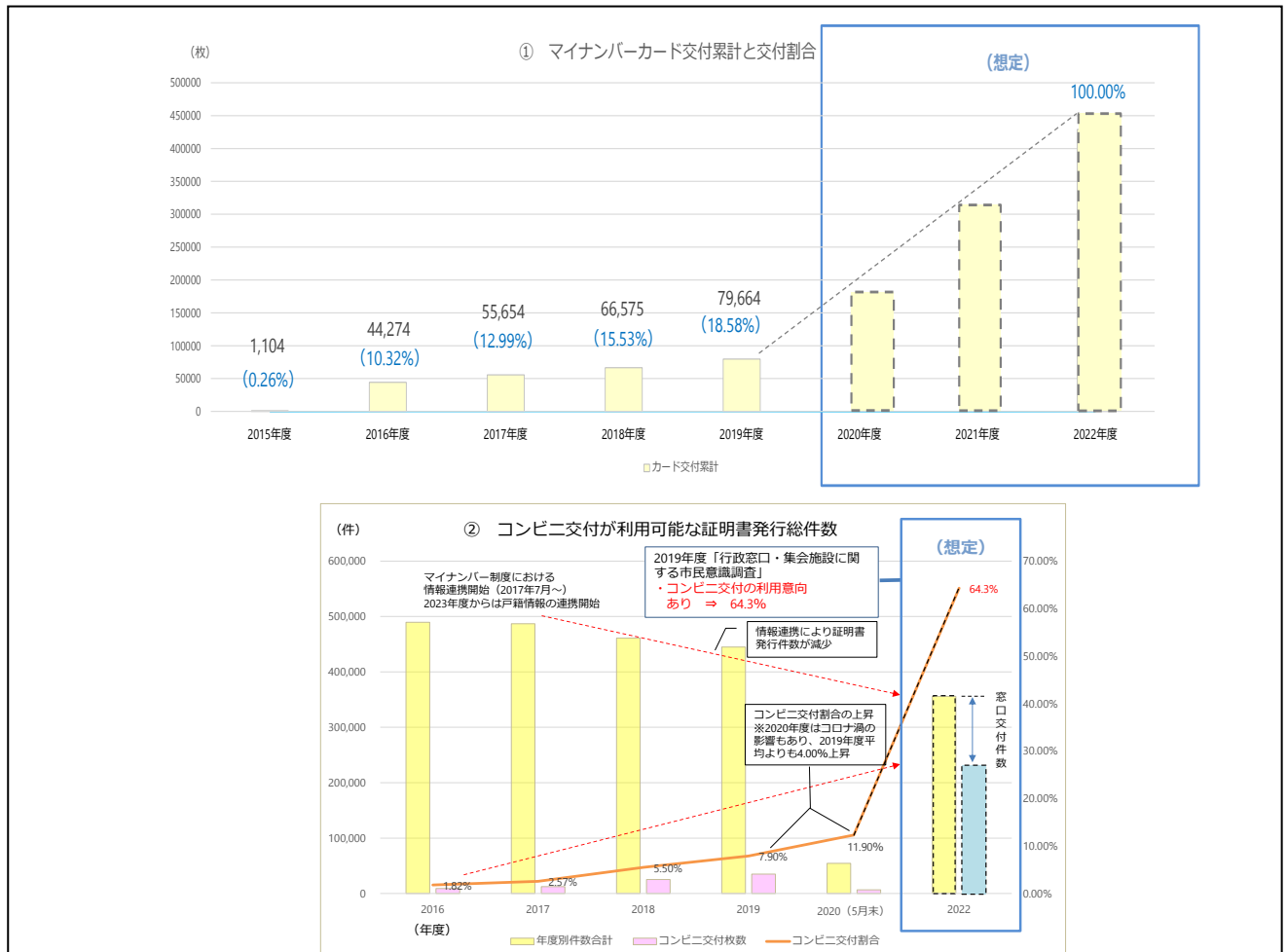
(2) 市民センター等の利用状況

行政窓口の住民票等の証明書の発行取扱件数の推移では、2016年度の約614千件から2018年度では約553千件と約10%減少しており、減少傾向が見られます。国は、マイナンバーカードの普及拡大について、2022年度末にほぼ全国民に行き渡ることを目指すとしており、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は減少傾向にあること、また町田市では、マイナンバーカードにより、全国のコンビニエンスストアで証明書を取得できるコンビニ交付を2016年1月から開始していることから、証明書発行に関連する行政窓口の取扱件数は今後さらに減少することが見込まれます。

【図表 2-6 行政窓口の取扱件数の推移】

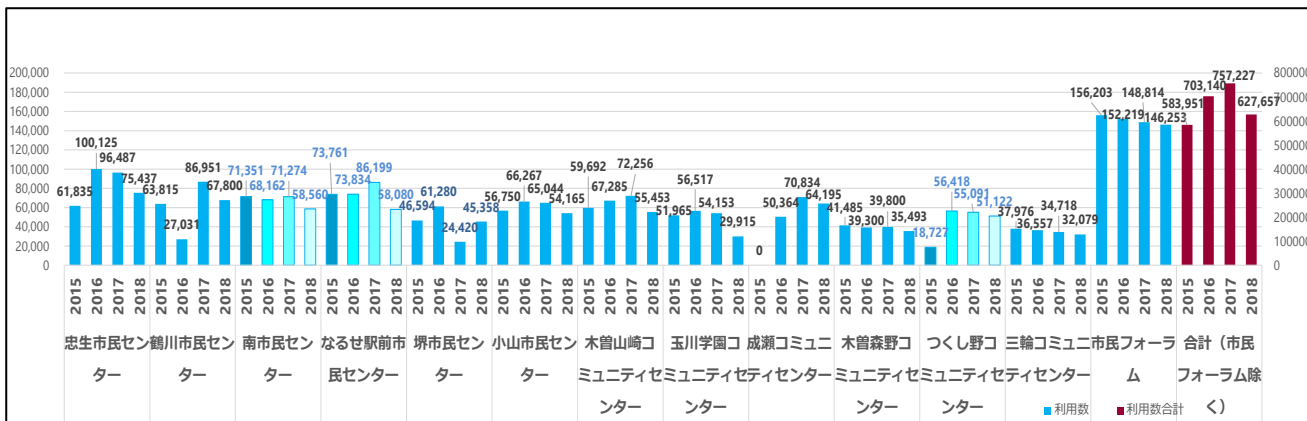


【図表 2-7 町田市におけるマイナンバーカードの状況】

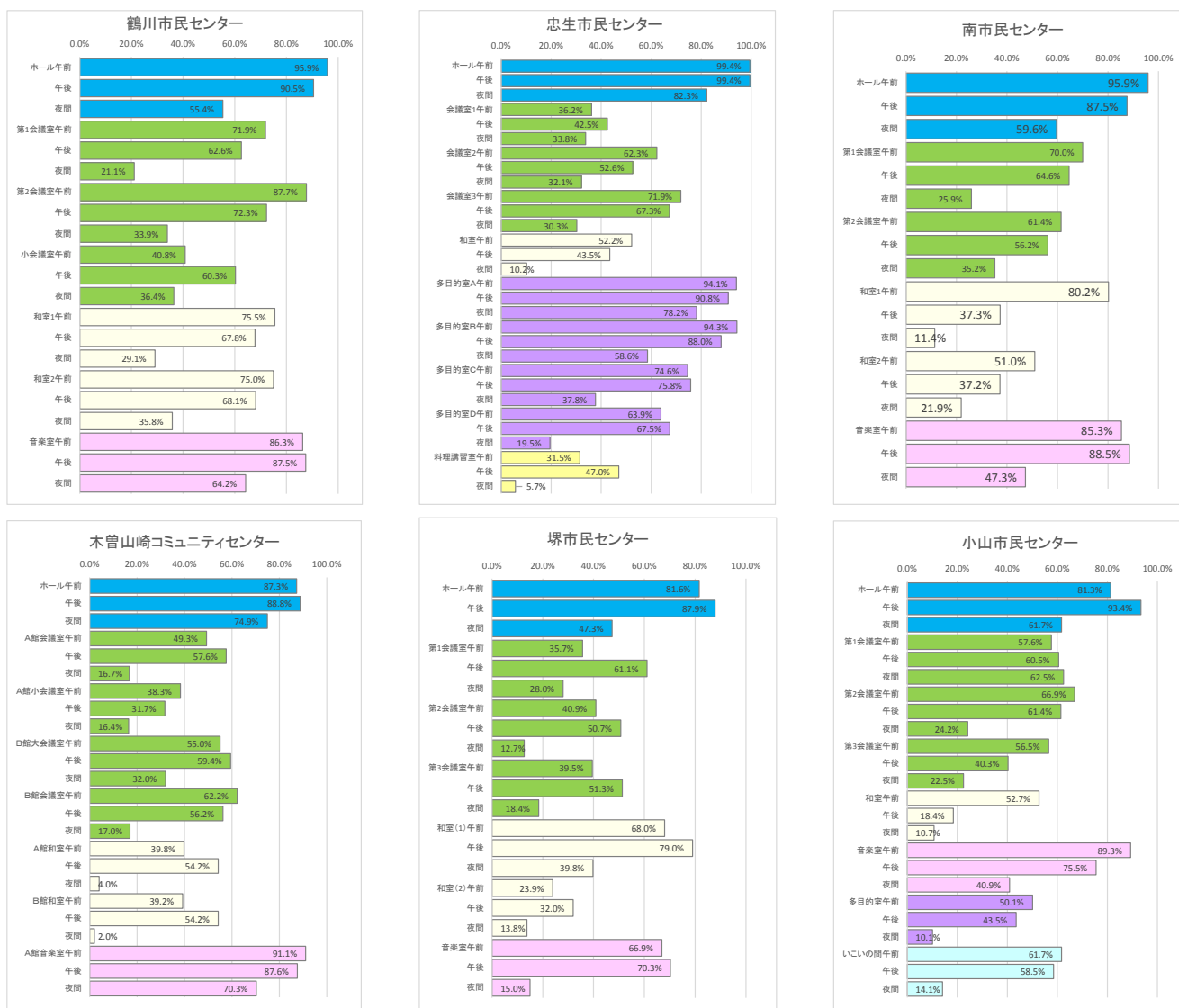


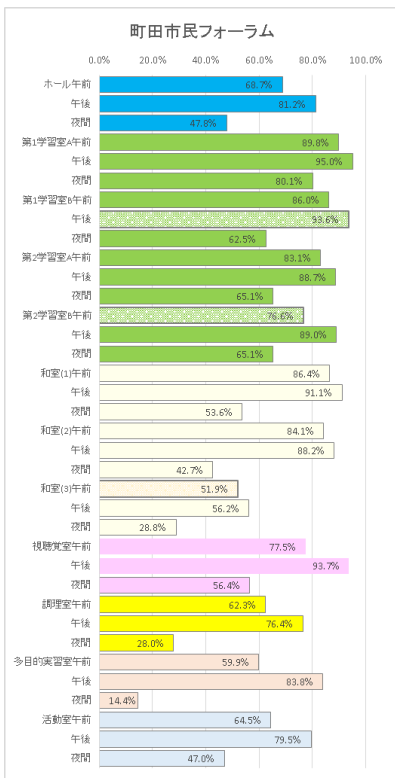
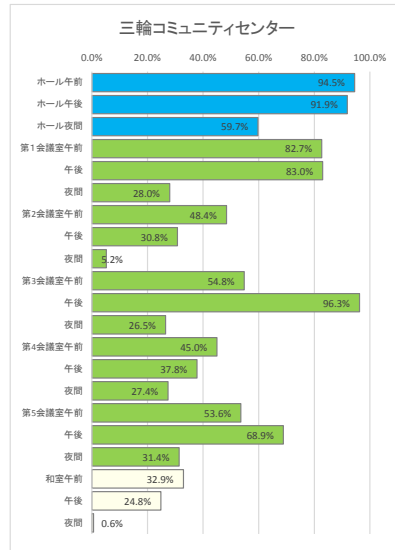
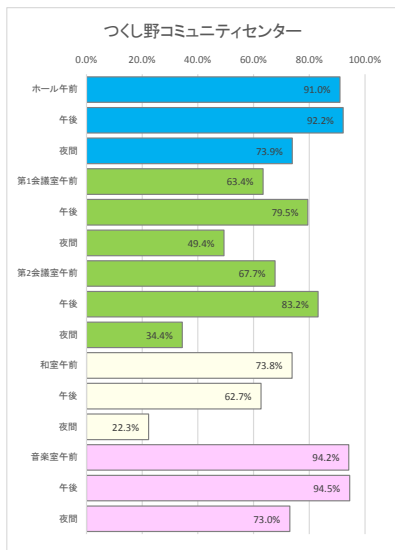
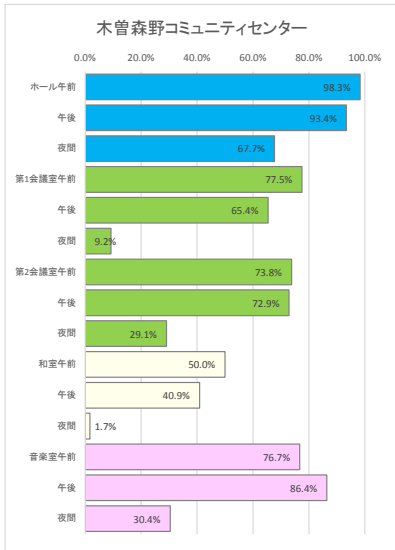
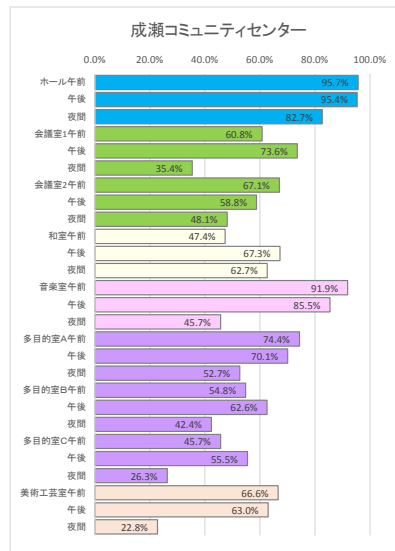
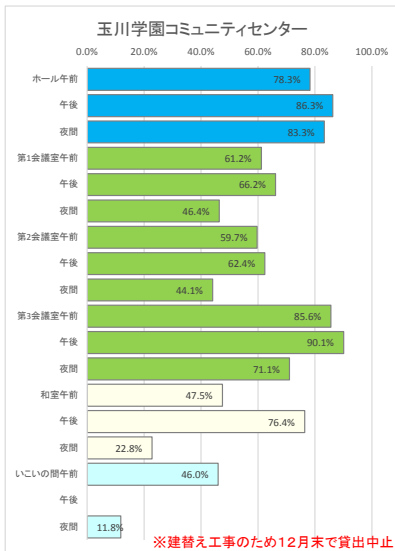
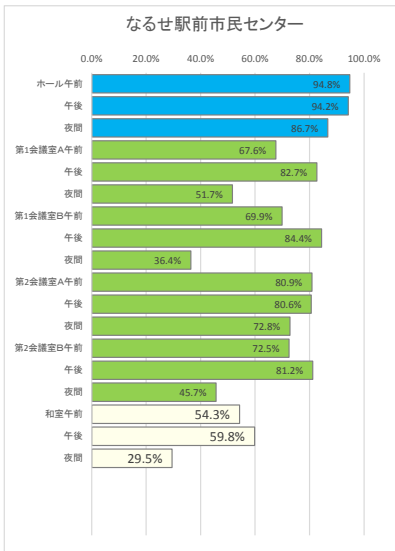
集会施設の利用者数では、年度によって増減はあるものの、横ばいの傾向となっています。また、諸室別・時間帯別利用率を見ると、午前・午後の利用率に対して夜間の利用率が低い状況が見られること、ホールの利用率が高く、続いて多目的室や会議室等の利用率が高く、和室や料理講習室などの利用用途が限られている部屋の利用率が低いといった傾向が見られます。

【図表 2-8 集会施設の利用者数の推移】



【図表 2-9 集会施設の諸室別・時間帯別利用率】



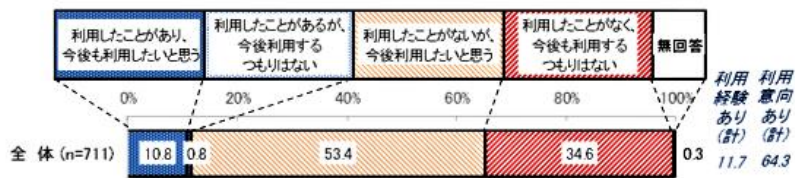


(3) 市民センター等の利用ニーズ

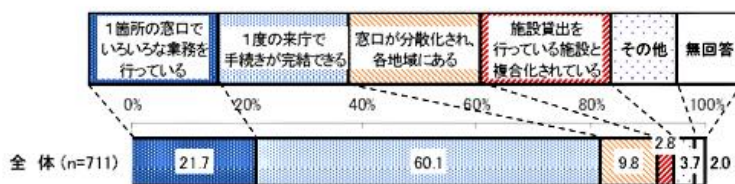
行政窓口、集会施設の利用状況、行政窓口、集会施設やそのマネジメントに対する意識、意見等を調査し、現状把握や課題の抽出をすることなどを目的に、2020年2月に町田市内在住の15歳以上80歳未満の2,000人を対象としてアンケート調査を行いました。

行政窓口に関するアンケート調査結果によると、コンビニ交付の利用状況と利用意向に関しては、「利用したことがないが、今後利用したいと思う」(53.4%)の割合が最も高く、過半数を超えました。行政窓口に求めるものとしては、「1度の来庁で手続きが完結できる」(60.1%)の割合が最も高く、過半数を超えました。行政窓口の最適な配置場所としては、「公共交通機関の利用の便が良い場所」(66.4%)の割合が最も高く、過半数を超えました。行政窓口の方向性については、「他公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮」(34.3%)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」(26.4%)、「コンビニ交付を進め、証明書発行特化行政窓口は廃止」(15.3%)などが続く結果となりました。

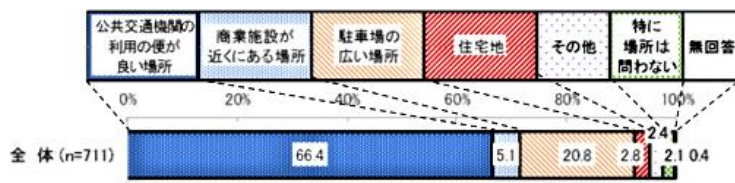
【図表 2-10 コンビニ交付の利用状況と利用動向】



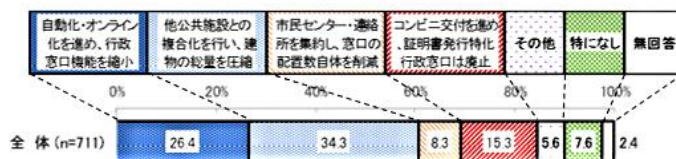
【図表 2-11 行政窓口に求めるもの】



【図表 2-12 行政窓口の最適な配置場所】



【図表 2-13 行政窓口の方向性】



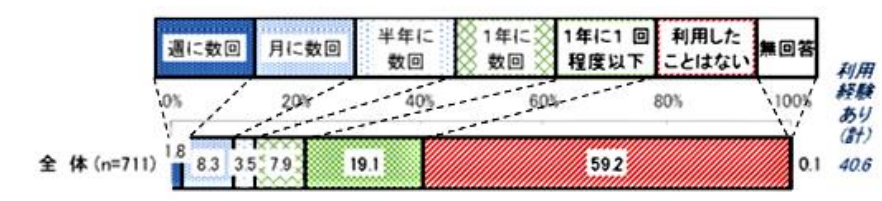
集会施設に関するアンケート調査結果によると、集会施設の利用頻度については、「利用したことはない」(59.2%)が6割弱を占める結果となりました。使用しない理由としては、「特に利用する機会がない」(75.8%)の割合が約4分の3を占めました。

今後の集会施設の改善点としては、「実施イベントの充実(子育て講座、健康体操など)」(32.3%)の割合が最も高く、以下「施設利用におけるサービスの充実(飲食スペースの確保など)」(20.2%)、「使用料の値下げ」(9.5%)が続く結果となりました。

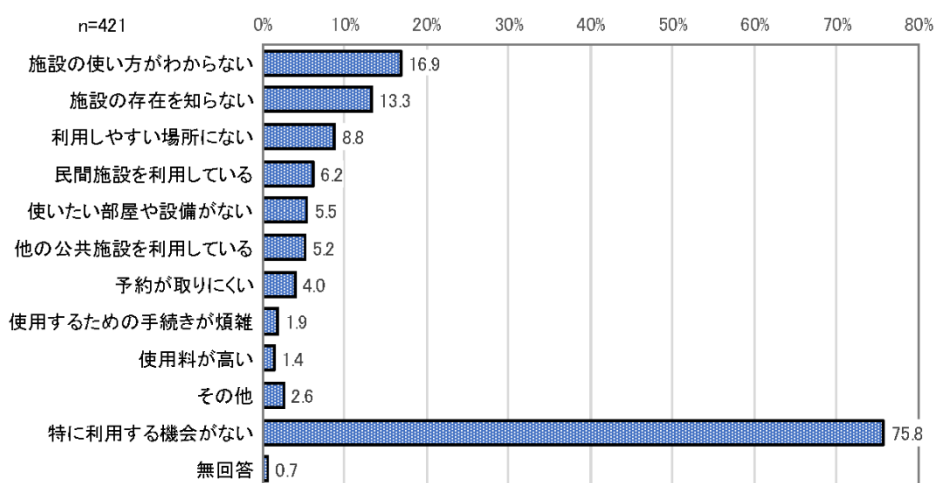
集会施設の最適な配置場所については、「公共交通危険の利用の便が良い場所」(53.4%)の割合が最も高く、過半数を超え、次いで「駐車場の広い場所」(24.8%)が高い結果となりました。

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」(29.4%)の割合が最も高く、以下「民間事業者に管理や運営を委託し、コストを削減」(20.8%)、「他公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮」(20.5%)などが続く結果となりました。

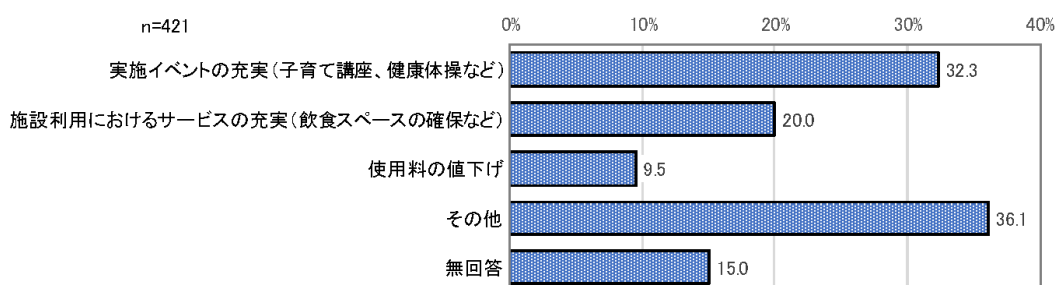
【図表 2-14 集会施設の利用頻度】



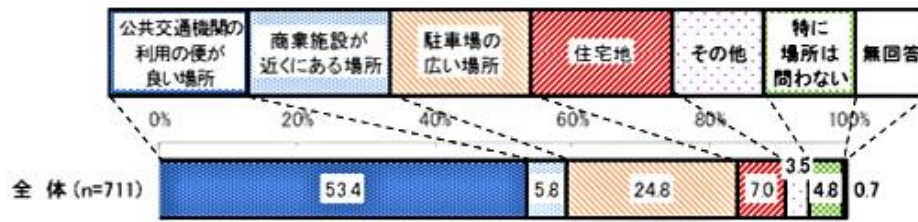
【図表 2-15 集会施設を利用しない理由】



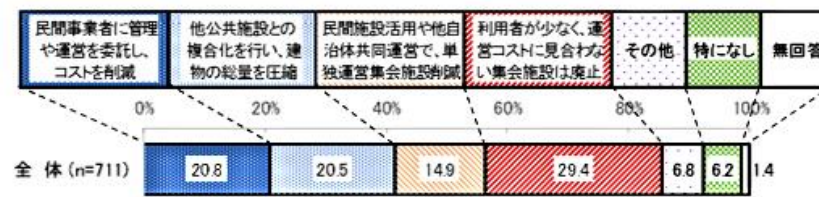
【図表 2-16 集会施設の改善点】



【図表 2-17 集会施設の最適な配置場所】



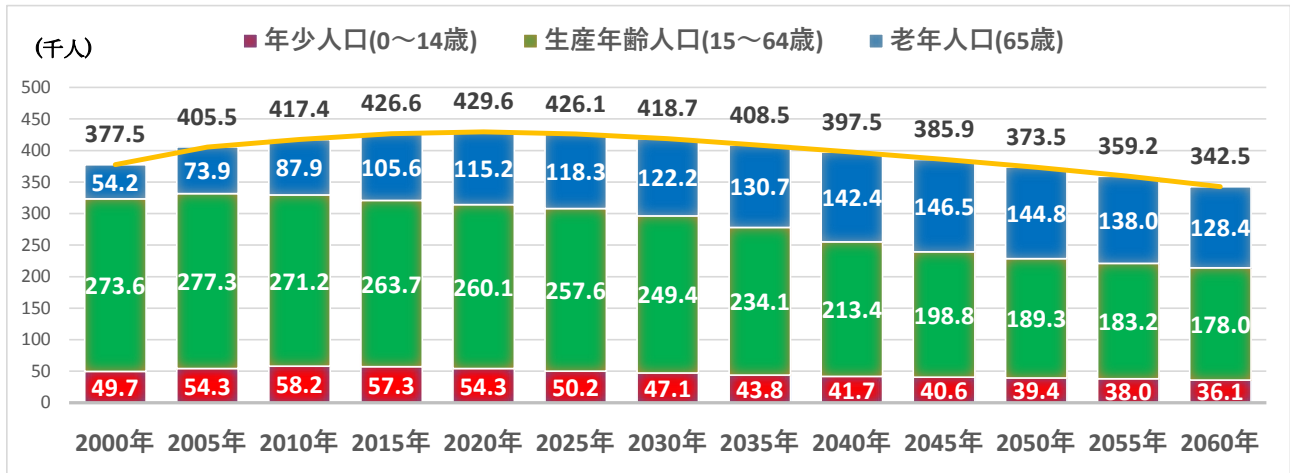
【図表 2-18 集会施設の方向性】



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

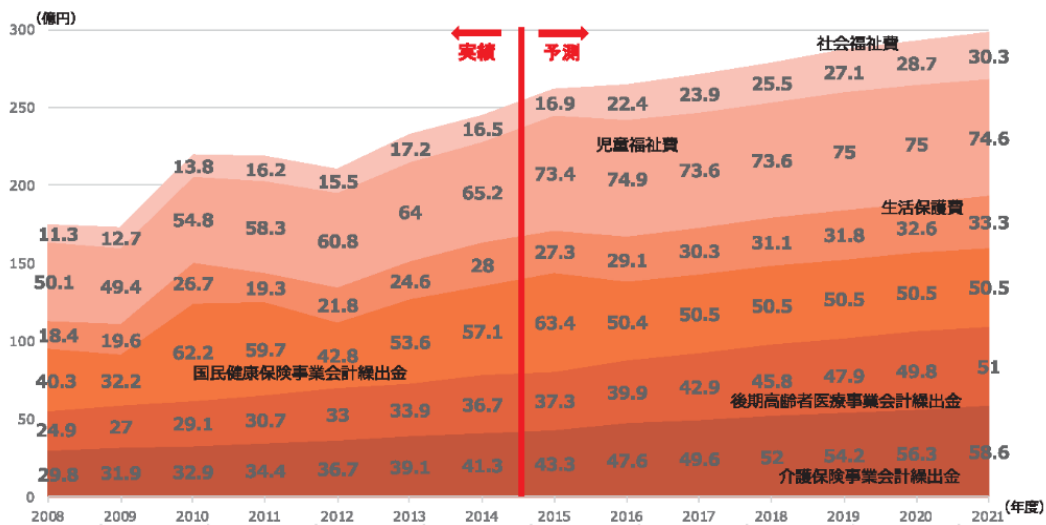
町田市の将来人口については、2020年をピークに減少に転じると推計しています（町田市未来づくり研究所推計）。年少人口（0～14歳）は2010年をピークに、生産年齢人口（15～64歳）は2005年をピークに減少傾向に転じる一方で、老年人口は2050年まで増加を続ける推計となっており、当面、人口減少と高齢化が進むことから、市民センター等に対するニーズについても変化していくものと考えられます。 【図表 2-19 町田市の将来人口】



出典：町田市「住民基本台帳」（2000～2015年） 町田市未来づくり研究所「将来人口推計」（2020～2060年）

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が増加を続けています。特に、高齢化の進展により介護保険事業会計、後期高齢者医療事業会計の市の負担額の増加や、生活保護費の増加が顕著となっており、今後も少子高齢化が進むことから、生産年齢人口（15～64歳）の減少、社会保障関係経費の増加は続くものと予想されます。

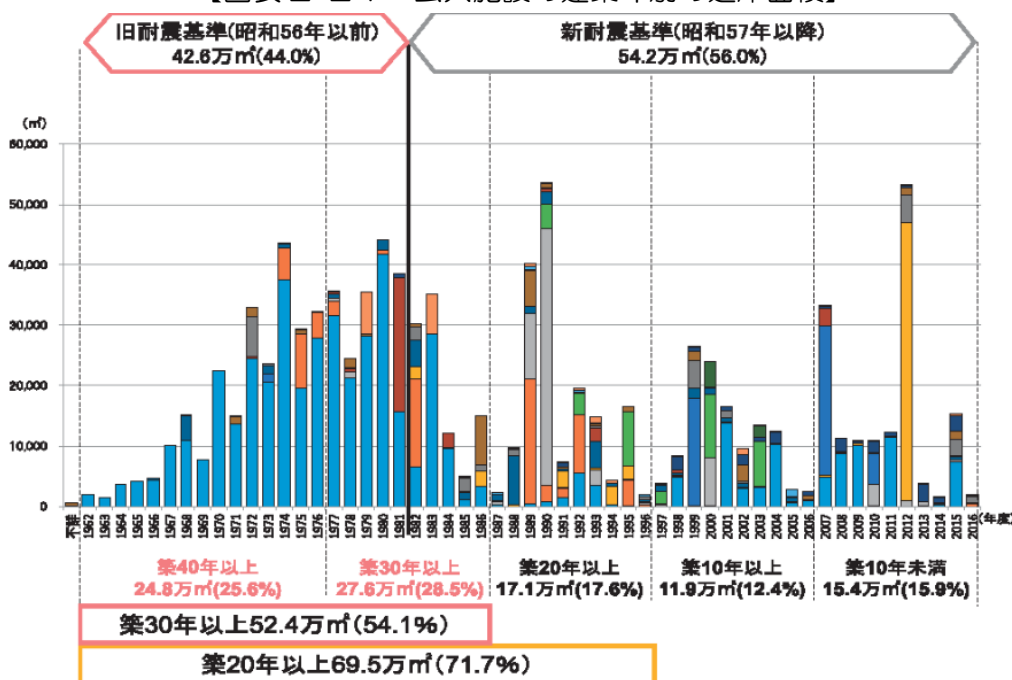
【図表 2-20 社会保障関係経費の実績推移と予測】



出典：町田市公共施設再編計画（2018年）

町田市は急激な人口増加や社会環境の変化に対応するため、1960年代後半から80年代前半にかけて学校教育系施設を中心に多くの公共施設を整備してきました。現在では、築30年以上の施設が過半を超えており、施設の老朽化が進んでいます。

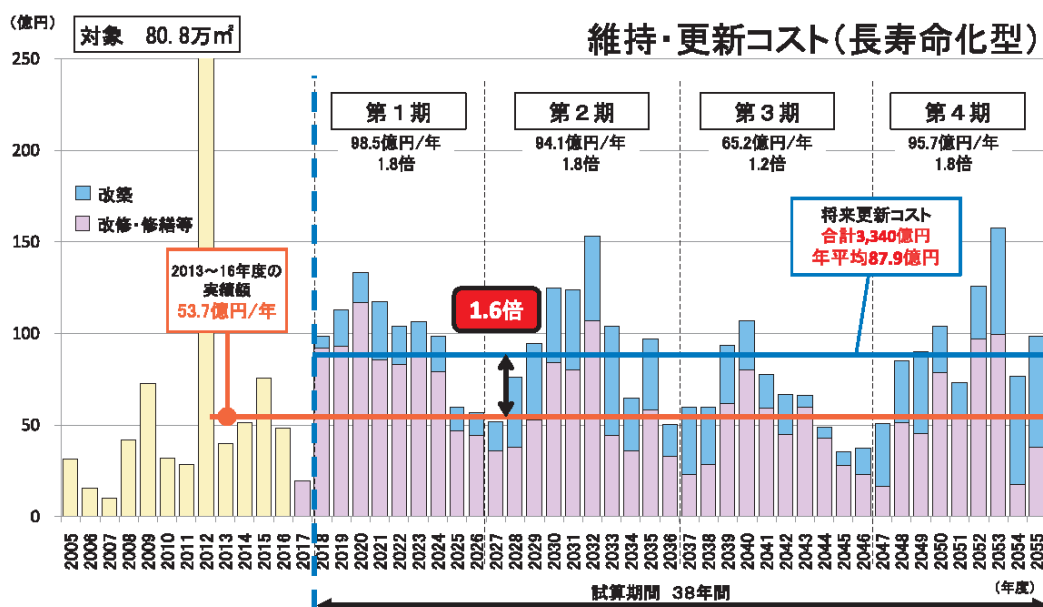
【図表 2-2 1 公共施設の建築年別の延床面積】



出典：町田市公共施設再編計画（2018年）

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ることから、施設の再編や市民サービス提供方法の見直しが必要となっていることがわかります。

【図表 2-2 2 公共施設の将来の維持・更新費】

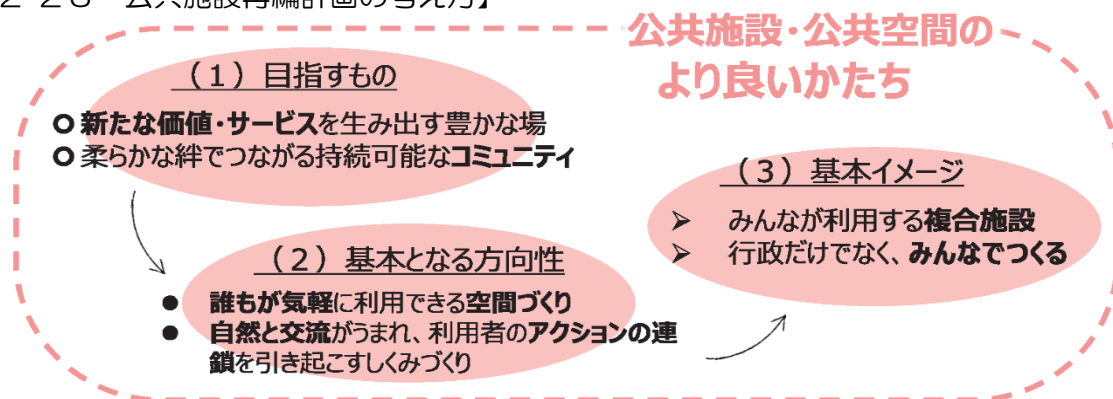


出典：町田市公共施設再編計画（2018年）

(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。ここでは、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。また、基本イメージとしては、「みんなが利用する複合施設」、「行政だけでなくみんながつくる」とし、公共施設を「建物」と、そこで提供される「サービス・機能」に一旦切り離し、それぞれに対して将来に向けあり方を考えるとしています。

【図表 2-23 公共施設再編計画の考え方】



出典：町田市公共施設再編計画（2018年）

同計画では、市民センター等の「サービス・機能」を「行政窓口」及び「集会施設」機能と位置付け、今後の方向性について以下のように示しています。

行政窓口については、「集約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」としています。集会施設については、「集約化や複合化・多機能化により建物の総量の圧縮や地域の活動拠点の強化を図るとともに、管理運営手法等の見直しを実施することで、新たな交流や活動の場を維持し、豊かで持続可能な地域社会づくりを進める」としています。

(3) 行政窓口のデジタル化への対応

国では、2019年5月に行政手続オンライン化法を改正し、行政のデジタル化を推進するため、①デジタルファースト（個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結）、②ワンスオンリー（一度提出した情報は二度提出しなくてよい）、③コネクテッド・ワンストップ（複数の手続き・サービスをワンストップで実現）という3つの原則を定めました。また、2021年にデジタル庁を新設するとし、各省庁にある関連する組織を一元化し、司令塔機能を持たせることでデジタル改革〇〇を進めていくとしています。

町田市においても、行政窓口のデジタル化を推進し、誰もが使いやすい行政サービスの実現を目指していく必要があります。

そうした中、2015年度から開始されたマイナンバーカードについては、2019年6月の国のデジタル・ガバメント閣僚会議において「2022年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを想定」しています。2020年度においてはマイナポイント事業の開始や健康保険証と

しての利用が可能となる他、今後、薬剤情報・特定健診情報等の照会・提供サービス開始や、各種カード、手帳等の一体化の推進（例：運転免許証、ハローワークカード、ジョブカード、母子健康手帳、障害者手帳等）などにより、一層の普及が想定されることから、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。

【コラム】マイナンバー制度とは

マイナンバー制度は、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現し、行政を効率化する社会基盤です。マイナンバーは、社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関が保有する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されます。

マイナンバー制度の導入のポイントは、次のとおりです。

○国民の利便性の向上

これまで、市区町村役場、税務署、社会保険事務所など複数の機関を回って書類を入手し、提出するということがありました。マイナンバー制度の導入後は、社会保障・税関係の申請時に、課税証明書などの添付書類が不要となるなど、面倒な手続きが簡単になります。また、本人や家族が受けられるサービスの情報のお知らせを受け取ることも可能になる予定です。

○公平・公正な社会の実現

国民の所得状況等が把握しやすくなり、税や社会保障の負担を不当に免れることや不正受給の防止、さらに本当に困っている方へのきめ細かな支援が可能になります。

○行政の効率化

マイナンバー制度の導入後は、国や地方公共団体等での手続きで、個人番号の提示、申請書への記載などが求められます。国や地方公共団体の間で情報連携が始まると、これまで相当な時間がかかっていた情報の照合、転記等に要する時間・労力が大幅に削減され、手続きが正確でスムーズになります。

今後、マイナンバーカードの健康保険証（2021年予定）や運転免許証（2026年予定）としての利活用が進んでいくことから、マイナンバーカードの利活用シーンが更に拡大していくことが想定されます。

また、マイナンバー制度において懸念されるセキュリティ対策として、本人確認や個人情報保護委員会による監視など制度面における保護措置に加えて、個人情報の分散管理や情報連携にマイナンバーそのものを利用しないなど、システム面における保護措置を設けているとともに、マイナンバーカードにはプライバシー性の高い個人情報には記録されないほか、偽造防止のための様々なセキュリティ対策が施されています。（出典：総務省ホームページ）

（４）利便性の向上

利便性の向上について、各地区協議会へのインタビューや市民ワークショップ等での意見では、幅広い年齢層の市民が、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る状況です。

そのためには、行政の縦割りの管轄により、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、駐車場や公共交通機関の整った場所に設置すること等が重要と考えられます。

現在、町田市教育委員会において、児童・生徒数の減少や新たな学習環境整備の必要性に対応して「（仮称）町田市新たな学校づくりの推進計画」の策定を進めていますが、学校施設を活用した市民活動の充実も利便性の向上に資するものと考えられます。

（５）認知度の向上

前述の集会施設に関するアンケート調査結果にもみられるように、集会施設を利用しない理由として、２番目に多かった意見が「施設の使い方がわからない」（16.9%）、３番目に多かった意見が「施設が存在を知らない」（13.3%）でした。町田市市民センター等のあり方検討委員会（2020年7月設置）の若手の委員や高校生のワークショップからも、施設が存在・内容等を知らないという意見が寄せられましたが、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求められます。

（６）市民センター等の将来的な役割の変化

各地区協議会へのインタビューや市民ワークショップ等での意見では、行政窓口のデジタル化等が今後一層進む一方で、高齢者のようにオンライン化に対応できない人への対応、困った時に相談できる場所が必要という意見があり、行政窓口の役割を、行政手続きや証明書発行等の行政サービスを行う場から、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求められていると考えられます。

また、多世代交流や若者の地域で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必要との意見もありました。

こうした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参入、地域に根差した施設である学校を利活用して身近で市民活動を行えるようにしたりといった、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求められています。

第3章 目指すべき将来像と施策の柱

1 本ビジョンにおける取り組みの考え方

これまで見てきたように、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。これらの変化に柔軟に対応し、市民センター等が身近な行政窓口、地域コミュニティの拠点としてさらに変化していくためには、市民、団体、事業者と行政が連携して新しい取り組みを進めていく事が重要です。

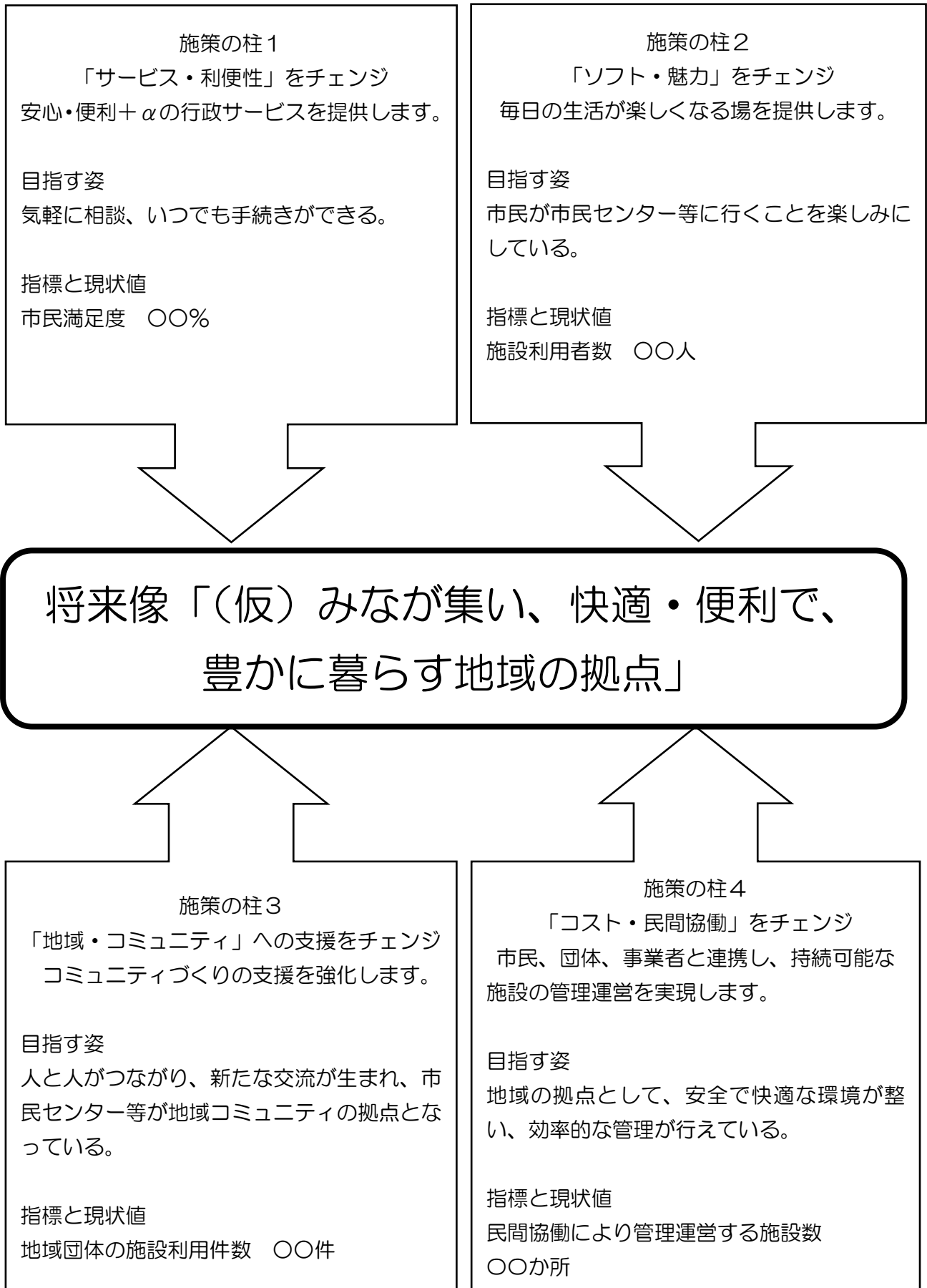
そのため本ビジョンでは、新たな時代に向けて4つの「チェンジ」を推進します。

2 目指す将来像と施策の柱

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く（仮）みなが集い、快適・便利で、豊かに暮らす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つの柱」と目指す姿と将来像



第4章 取り組みの方向性

1 「サービス・利便性」をチェンジ

市民センター等をもっと便利に！

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。現在、国はマイナンバーカードの普及により、「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」を実現するとしています。具体的には、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（2019年から）e-Tax（国税電申告など）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年予定）や運転免許証（2026年予定）としての利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。

（1）目指す姿と指標

「サービス・利便性」のチェンジにより、気軽に相談、いつでも手続きができる市民センター等を実現します。

また、目指す姿の達成状況を測るため、以下の指標を設定します。

指標：「市民満足度」 【現状値：0.0%（2020年11月）】

（2）施策の方向性

「サービス・利便性」のチェンジを促進するため、次の施策に取り組みます。

① 行政手続きのデジタル化の推進

いつでもどこでも安心して手続きができるよう行政手続のデジタル化を推進します。

【個別施策】

<施策名>

マイナンバーカードの普及促進 「継続」

<取り組みの概要>

市民に対して、各種イベント会場でPRチラシを配布するなどの広報活動に取り組むと共に、関係機関と連携してマイナンバーカード取得の案内します。

<施策名>

マイナンバーカード申請の支援 「継続」

<取り組み概要>

マイナンバーカード未申請者に対し、申請に必要な写真撮影サービス等の申請支援を行います。

<施策名>

キャッシュレス決済の導入 「拡充」

<取り組み概要>

市民センター等において、住民票等の各種証明書に係る発行手数料等支払いに、クレジットカード、電子マネー、QRコードでの支払いを導入します。

【コラム】町田市のデジタル化

○e-まち実現プロジェクト

e-まち実現プロジェクトは、市民の利便性向上と市役所業務の生産性向上のため、テクノロジーの導入・活用を積極的に推進する庁内横断的なプロジェクトです。

このプロジェクトを推進するために、町田市では、国の「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化およびAI・ロボティクスの活用に関する研究会」や「自治体システム等標準化検討会」に参加し、行政システムの統一・標準化に向けた取り組みを進めています。

2020年度には、市税等のキャッシュレス決済を導入し、LINE Pay や PayPay の「請求書払い」機能を使用し、納付書に印字されているバーコードをスマートフォンで読み取ることで、いつでもどこでも納付できる取り組みを開始しました。

○コンビニ交付

証明書自動交付サービス（コンビニ交付）は、マイナンバーカードを利用して市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄本等）が全国のコンビニエンスストア等のマルチコピー機から取得できるサービスです。町田市では2010年度からコンビニ交付を開始しています。

② 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が進むことで、行政手続きのために窓口に行き手続きをする機会が減少することが見込まれます。一方で「市役所の窓口で相談しながら手続きをしたい」「生活に関する悩みごとを相談したい」「今後さらに複雑化する社会変化から生まれる新たな相談に対応してほしい」といった市民の皆さんの声にしっかりと対応するため、気軽に相談ができる体制をつくります。

【個別施策】

<施策名>

証明書発行機能の見直し 「新規」

<取り組みの概要>

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を行います。

<施策名>

行政窓口での相談・支援 「継続」

<取り組みの概要>

行政手続きや生活に関する相談など複雑化する相談に対応できる体制を整えます。

③ 市民センター等の機能等の見直し

「フリースペースを充実させてほしい」など、市民のみなさんから寄せられる様々なご意見に応じた機能の充実を図ります。

【個別施策】

<施策名>

施設ごとの機能等の見直し 「拡充」

<取り組みの概要>

市民センター等利用者に対し、必要な機能等の充実を図ります。

<施策名>

インターネット環境の充実 「拡充」

<取り組みの概要>

集会施設利用者に対して、各種デジタル機器を活用した会議やイベントを開催できる環境を提供します。

【コラム】避難施設

首都直下地震は今後30年で70%の確率で発生するといわれています。また、近年ではこれまでにない局地的な集中豪雨が多く発生しており、令和元年東日本台風（台風19号）などは記憶に新しいところです。

自然災害はいつ発生するか分かりません。発生時に慌てないように、しっかりと「備え」をすることが重要です。

町田市地域防災計画では、全ての市民センターが地震発生時の情報拠点として、また、全ての市民センター*とコミュニティセンターが風水害時の臨時避難施設として指定されています。そのため、市民センター等には防災無線や防災備品が備え付けられており、2020年度には感染症拡大防止のための避難施設開設キットが新たに備えられました。

市民センター等には、市民の命と生活を守る拠点として、しっかりと「備え」を行うことが求められています。

*小山市民センターを除きます。

(写真) 防災訓練の様子

2 「ソフト・魅力」をチェンジ

市民センター等をもっと魅力的な場所に！

「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（ヨガ教室など）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。

これらの+α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、事業者の皆さんと連携して、楽しい市民センター等を作り上げていきます。

（1）目指す姿と指標

「ソフト・魅力」のチェンジにより、行くことが楽しみになる市民センター等を目指します。

また、目指す姿の達成状況を測るため、以下の指標を設定します。

指標：「施設利用者数」 【現状値： 612,643 人（2019年度）】

（2）施策の方向性

「ソフト・魅力」のチェンジを促進するため、次の施策に取り組みます。

① 多彩な「楽しみ」を創出

市民、団体、事業者と市が連携して、魅力的な市民センター等にチェンジしていきます。

【個別施策】

<施策名>

地域ワークショップの開催とイベント等の実施 「継続」

<取り組みの概要>

地域の市民、団体、事業者と市が連携して、各市民センター等のあり方を検討し、イベント等を実施します。

【コラム】武蔵野市立「武蔵野プレイス」（事例紹介）

（図書館、生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援にカフェの機能を備えた複合機能施設）

武蔵野プレイスは、人々の交流が自然に生み出される質の高い「場」を提供し続けることによって、生活、文化、芸術、自然、歴史、まちづくり、ボランティア活動、市民活動、生涯学習、福祉、教育といった横断的な活動や交流のネットワークの活性化を促します。

多様な人々がそれぞれの活動を通して時間を共有する快適な空間（場）は、地域社会の魅力を高めることに寄与します。

カフェでは、「図書館で本を借りる」「生涯学習講座に参加する」「市民活動団体が集まる」「青少年がスタジオでダンスやバンドの練習をする」等々の目的を終えた後に、仲間と情報交換をしたり、または一人でほっと一息つける場として、「知的好奇心」の余韻をお楽しみいただけます。



（出典：「武蔵野プレイス」ホームページ）

<施策名>

施設使用ルールの見直し 「継続」

<取り組みの概要>

新たな使用形態に応じて施設使用ルールを見直します。

② 利用団体等が実施するイベントの支援

市民センター等利用団体の実施するイベントがより魅力的になるよう支援します。

【個別施策】

<施策名>

地域センター祭り支援 「継続」

<取り組みの概要>

地域センター祭り実行委員会に対して、祭りの運営や広報の支援を行います。

③ <学び>の場の提供

市民センター等の会議室等を活用して、市民が市民センター等を<学び>の場として利用できる環境を整備します。

【個別施策】

<施策名>

スペースシェアリングの導入 「拡充」

<取り組みの概要>

市民センター等の会議室等を市民が学習等を行う共有スペースとして活用します。

3 「地域・コミュニティ」への支援をチェンジ

市民センター等が行う地域活動への支援を拡充！

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・自治会の加入率が減少傾向となっています。

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。

(1) 目指す姿と指標

「地域・コミュニティ」への支援のチェンジにより、人と人がつながり、新たな交流が生まれ、地域コミュニティの拠点となる市民センター等を目指します。

また、目指す姿の達成状況を測るため、以下の指標を設定します。

指標：「地域団体の施設利用件数 ○○件」 【現状値：○件（年月）】

(2) 施策の方向性

「地域・コミュニティ」への支援のチェンジを促進するため、次の施策に取り組みます。

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

市民のコミュニティづくりの活動をサポートする体制を整備します。

【個別施策】

<施策名>

相談体制の充実 「拡充」

<取り組みの概要>

各市民センターで行っている相談体制を拡充し、地域のコミュニティづくりをサポートします。

② 地域拠点としての活用推進

地域活動や市民活動の拠点となる市民センター等は、若者や子育て世代から高齢者まで、誰もが利用しやすい施設であることが望まれます。様々な方が交流し、地域の活性化につながる地域住民の居場所となるよう地域拠点としての活用を推進します。

【個別施策】

＜施策名＞

地域ニーズの把握と実施 「新規」

＜取り組みの概要＞

地域活動に必要な機能等について、地域特性や需要を把握するため、ワークショップやタウンミーティング等を行い、実施します。

③ 地域活動の支援

市民センター等を訪れた方が、様々な地域活動を知り、参加するための支援を行います。

【個別施策】

＜施策名＞

地域活動の案内・マッチング 「継続」

＜取り組みの概要＞

市民団体に関する情報発信の強化や、地域団体や地域支援団体の紹介等を行います。

【コラム】 町田市地域市民相談室

町田市では全ての市民センターに「地域市民相談室」を設置しています。相談室には「地区担当職員」を配置し、市民の皆さんからの市政要望や市役所業務に対する問い合わせだけではなく、さまざまな相談ごとをお受けしています。

行政窓口は社会のデジタル化によって縮小していくことが予想されますが、市民のみなさんが対面で相談できる場所が地域にあることがとても大切だと考えています。

4 「コスト・民間協働」をチェンジ

市民センター等をみんなで作る！

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。

(1) 目指す姿と指標

「コスト・民間協働」のチェンジにより、地域の拠点として、安全で快適な環境の整った市民センター等を目指します。

また、目指す姿の達成状況を測るため、以下の指標を設定します。

指標：「民間協働により管理運営する施設数」 【現状値： ○施設（年月）】

(2) 施策の方向性

「コスト・民間協働」のチェンジを促進するため、次の施策に取り組みます。

① 管理運営手法の見直し

これまで市民センター等は市が直営で管理運営を行ってきました。今後は、市民、団体、事業者と市が協働し、それぞれの得意分野を活かした魅力的な運営や効率的な管理を行います。

【個別施策】

<施策名>

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」

<取り組みの概要>

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）の導入に向けた検討を行います。

② 情報発信の強化

これまで市民センター等に関する情報発信は、市民センター等内の掲示板や広報まちだ、町田市ホームページなどで行っていましたが、今後は、より多くの方に利用してもらうため幅広く情報を発信するとともに、必要な人に必要な情報が届くよう、広報の充実を図ります。

【個別施策】

<施策名>

地域と連携した情報発信 「継続」

<取り組みの概要>

地域の住民や団体、企業と連携して情報を発信します。

<施策名>

多様なツールを活用した情報発信 「継続」

<取り組みの概要>

SNS等を活用し、情報を発信します。

③ 他の公共施設・民間施設の活用

他の公共施設・民間施設を活用し、市民の利便性やサービス向上と維持管理費の削減を図ります。

【個別施策】

<施策名>

学校施設等の有効活用（複合化・多機能化） 「新規」

<取り組みの概要>

学校施設や他公共施設・民間施設の有効活用（複合化・多機能化）の検討を行い実施します。

【コラム】学校との複合化・多機能化（先進例の紹介）

・小学校と地域住民利用施設との複合化・多機能化（埼玉県吉川市 吉川市立美南小学校）

埼玉県吉川市では、小学校の整備にあたって、公民館、高齢者ふれあい広場、子育て支援センター、学童保育室などの地域の複数の公共施設を一体的に整備しました。放課後には学校の特別教室も地域開放を行っています。様々な世代が利用する施設が複合化されたことにより、児童と施設利用者の交流等が実現し、地域コミュニティの拠点となっています。

(写真)

5 スケジュール

柱	施策の方向性	個別施策																							
		2021	2022	2023	2024	2025	26	27	28	29	30	31~39													
1 サービス・利便性	① 行政手続きのデジタル化の推進	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→			
	② 手続きのための窓口から相談窓口への転換	■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■	
	③ 市民センター等の機能等の見直し	➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤	
2 ソフト・魅力	① 多彩な「楽しみ」を創出	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
	② 利用団体等が実施するイベントの支援	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
	③ <学び>の場の提供	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
3 地域・コミュニティ	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	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
	② 地域拠点としての活用推進	➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤	
	③ 地域活動の支援	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
4 コスト・民間協働	① 管理運営手法の見直し	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
	② 情報発信の強化	→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→		→	
	③ 他の公共施設・民間施設の活用	➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤		➤	



実施



行政手続きのデジタル化の進展に合わせて実施



施設の更新時期に合わせて実施

第5章 ビジョンの推進に向けて

「(仮称) 町田市市民センター等の未来ビジョン」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5年毎に計画の中間見直しを行います。