

## ＜町田市市民センター等のあり方検討＞

# ワークショップ・インタビュー等の 取り組み状況

◎は第4回検討委員会からの追加分

取り組み期間：2020年9月9日～12月3日

<p>地区協議会インタビュー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・木曽地区 ……………P4</li> <li>・忠生地区 ……………P5</li> <li>・相原地区 ……………P6</li> <li>・鶴川地区 ……………P7</li> <li>・玉川学園・南大谷地区 ……P8</li> <li>・小山地区 ……………P9</li> <li>・町田第二地区 ……………P10</li> <li>・南地区 ……………P11</li> <li>◎高ヶ坂・成瀬地区…………P12</li> <li>◎町田第一地区 ……………P13</li> </ul>	<p>各市民センター等利用者ワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・南市民センター ……………P15</li> <li>・小山市民センター ……………P16</li> <li>◎木曽山崎コミュニティセンター ……P17</li> <li>◎なるせ駅前市民センター ……………P18</li> <li>◎鶴川市民センター……………P19</li> <li>◎堺市民センター……………P20</li> <li>◎つくし野コミュニティセンター…………P21</li> <li>◎成瀬コミュニティセンター……………P22</li> <li>◎忠生市民センター……………P23</li> <li>◎木曽森野コミュニティセンター ……P24</li> <li>◎三輪コミュニティセンター ……………P25</li> </ul>	<p>町田創造プロジェクトワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回(意見交換) ……………P27</li> <li>・第2回(行政窓口) ……P28, 29</li> <li>・第3回(集会施設) ……P30, 31</li> </ul> <hr/> <p>公募市民オンラインワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回(行政窓口)……………P33～36</li> <li>・第2回(集会施設)……………P37～39</li> </ul>
---	---	---

＜実施概要＞「2021年3月に策定予定の「(仮称)町田市市民センター等の未来ビジョン」策定に向けた検討に資するため、市民ニーズの把握を目的としワークショップ・インタビュー等を実施しました。」(全26回・延べ195人参加)

○各市民センター等利用者ワークショップ

(11施設:6市民センター・5コミュニティセンター)

施設名	実施日	参加人数
南市民センター	10月30日	6
小山市民センター	11月8日	6
木曾山崎コミュニティセンター	11月13日	11
なるせ駅前市民センター	11月17日	2
鶴川市民センター	11月18日	2
堺市民センター	11月26日	11
つくし野コミュニティセンター	11月26日	5
成瀬コミュニティセンター	11月29日	8
忠生市民センター	11月30日	7
木曾森野コミュニティセンター	12月1日	5
三輪コミュニティセンター	12月3日	5

○公募市民オンラインワークショップ

各回	実施日	参加人数
第1回(行政窓口)	10月25日	8
第2回(集会施設)	11月1日	8

○地区協議会インタビュー(10地区)

地区名	実施日	参加人数
木曾地区	9月9日	11
忠生地区	9月14日	6
相原地区	9月24日	3
鶴川地区	9月28日	12
玉川学園・南大谷地区	9月29日	17
小山地区	10月1日	9
町田第二地区	10月15日	6
南地区	10月29日	11
町田第一地区	11月27日	3
高ヶ坂・成瀬地区	11月27日	5

○町田創造プロジェクト(MSP)ワークショップ

各回	実施日	参加人数
第1回(意見交換)	9月10日	5
第2回(行政窓口)	10月1日	12
第3回(集会施設)	10月8日	11

# 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、バス停に近い等)。

## 【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うい。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おう活用方法として、「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だろが、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。年寄りについてはいけない。マイナンバーも不安感しかない。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ほしいと思う。
- 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といけない。
- 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えるようにしてはどうか。

## 【南地区】 10/29(木)実施

- 現在消防署が一方通行の道路に面している。その不便さを解消するためにも、南市民センターを移転して、高層階にし、消防署、農協、子どもセンターばあん、南市民センターを統合した複合施設にして南地区の活動の中心にしたい。近隣スーパーや駅までも遠いため、この複合施設ですべてが完結できるようにしたい。イメージは昔、青山にあった子ども城である。
- 図書館も入れるべきだと思う。子供から高齢者まで使用できる複合施設にするべきだ。また複合施設を考えるのであれば、駐車場も利用しやすいものを設置するべきである。
- 現在の南市民センターの場所は交通が不便で足を運びにくい。
- 南地区全体を考えると現在の南市民センターは中心だと思うが、町田街道に面しているなどもう少し利便性が高い場所が好ましい。
- 南市民センターに出向くには、バスが現在1時間に1本ため、高齢者はリエゾンがあり大変助かっている。また、コミュニティセンターや連絡所は、活発に使用しているので減らさないでほしい。
- 施設をこれ以上減らされては困る。また、今後なるせ駅から市の施設への循環バス等の対応をしてほしい。

## 【高ヶ坂・成瀬地区】 11／27(金)実施

- 貸出施設について、施設の中にWI-FIを整備してほしい。スマホ教室等を行う上でも必要なため、現在は自治会として業者と交渉している。市で行ってほしい。
- 貸出施設の飲食については、現在行っていないと思っていたが、相談すればできる可能性があることを今知った。そもそも毎回許可をとるのではなく、責任者に任せてもらいたい。
- 行政窓口について、今後、オンラインで家から手続きができるようになっても、相談窓口は残してほしい。分からないことがあったとき、地域に相談窓口があるということが市民の安心につながる。
- パソコン等がないと生活できなくなるのかと心配である。そういう時代に高齢者はついていけない。また、人と人との交流が希薄になってしまう。そのためにも地区協議会は人と人をつなぐという意味でこのような場所で活動していくことが大切だと思う。

## 【町田第一地区】 11/27(金)実施

- 証明書の発行だけでいえばコンビニ交付の方が近くて楽。
- デジタル化が進んでも、デジタルでしか申請できなくなるのは問題。
- パソコンやマイナンバーカードがない方等への対応は必要なので連絡所は必要だが、図書館、文学館、生涯学習センター等、他の公共施設と一緒にあればよい。1か所で用事が済む。
- 行政サービス(手続き)として市役所を使うことがほとんどない。証明書を取るなどとは年に1回あるかないか。SNSやクラウドファンディング等の方が関心がある。

# 各市民センター等利用者 ワークショップ

## 【南市民センター】 10/30(金)実施

- 何かあったときにここに来れば何かを得られる、誰かに会える、みたいな場所が月に一回くらいあってもいいのでは。
- 子連れだと和室があるとありがたい。
- プロジェクターで発表することも増えた。インターネット環境(Wi-Fiなど)等インフラも必要。
- いろいろなことができるというのが、利用が増える基になる。行政窓口というと、証明書発行以外にもやろうとしているが、これが定着していない。
- (地域市民相談室に関して)わざわざ市役所まで行かなくても、ちょっとした問題でも、解決できない問題でも、すぐに連絡が取れる。地元のかかりつけ医、行政のかかりつけ医というような立場になっていただけなので、非常にありがたい。
- 知らない方が多いと思う。うちのマンションでも聞いたことがない。一度うちの掲示板に載せて否が応でもわかるようになっていけば、まだもう少し利用するかもしれない。
- 市民センターとお付き合いして、何でもできるということが意識できたが、それまではまったく知らなかった。カウンターで手続きするだけの話だった。もう少しお知らせの頻度があってもいいかなと。

## 【小山市民センター】 11/8(日)実施

- 行政窓口について、デジタル化の中で私自身アナログ人間なので、必要性を特に感じる。
- 窓口業務外の行政対応は出来ていない。
- いざというときの相談窓口的なものが必要。
- 高齢者にとっては窓口は必要。face to faceでないと・・・。
- 窓口を利用する際の駐車場が少ない。
- 利用率が年々低下しているようだが、利用者範囲を広げるのも一つの方法。但し市民の利用ができづらくなることも考えられる。
- 談話室的機能を持った場所が欲しい。
- 市民センターまつりで音響は業者に依頼しているが、高額なため現在よりレベルアップした音響設備が欲しい。
- 細かい時間の料金設定をしてほしい。ホール等飲食禁止となっているが、「飲」がダメというのは厳しい。
- 相模原市にあるような複合的な施設にしてほしい。
- 施設としての機能が不十分(図書館・サロン等欲しい)。
- 多摩境周辺のマンション住民には、小山市民センターがどのような施設がまだわからないという方も多いと思う。PRが必要なのでは。

## 【木曾山崎コミュニティセンター】 11 / 13 (金) 実施

- 駐車場が狭くなっており、駐車場を行き来して大きな楽器を運ぶのが大変。楽器で大きな音を出すことになるが、限られた場所では活動できない。
- やりたいことをやれる地域の会場として、もっと柔軟に、乾杯(飲食)できるくらいの場所としても使いたいと思う。柔軟な取り組みをやることによって施設の利用が増えることは考えられる。
- 年寄りにはバスですらしんどい。これから年寄りが増えてくることを前提としたら、どこかに集約するのではなく、市の収入がどうかではなく、自分の家から近いところ、それが一番優しいこと。
- 行政窓口は合理化していい。デジタル化できる行政窓口に対して、集会施設は物理的にないと困る。
- コンビニに支所機能を持たせればいい。端末機器を持たせれば済む。そうすれば、マイナンバーカードの普及率がもっと上がる。
- センターはどこにあるのか、まだまだ存在感が薄い。ただ、証明書を発行するだけではなく、自分の生活の苦しみとか健康の苦しみとか、どういうふうに解決できるのか。大事な人生の岐路に立っている人に手を差し伸べること(取り次ぎ、橋渡し)を、行政の窓口である連絡所がやっていただけるといいなと思う。
- 全部の施設で同じことができるようになるというのは難しいだろうが、あっちへ行ったりこっちへ行ったり、みんなが同じ施設に殺到したりすると大変。

## 【なるせ駅前市民センター】 11/17(火)実施

- 行政窓口用事がある人は用を済ませて帰ってしまう。和室のような部屋があることを知らない。いかにこの場所を知らせるか。
- 駅を降りたところにこの場所があるとわかるように案内表示がほしい。
- 成瀬も高齢化しているため市民センターに福祉の相談ができる窓口がほしい。
- こういうところで飲食がだめだというと、ロビーのところになったりする。人数も多いので、そういうことを考えると飲食する場所もほしいなと思う。
- 郵便局と一緒にいい。郵政民営化で別物になったが、役所と郵便局と一緒にあったらものすごく便利。異業種との交流で、どちらも価値が高まる。コンビニの隣にコインランドリーがある時代。役所だからということもなく、いいものは取り入れるという時代になった。
- 免許証も保険証も全部マイナンバーで一緒にして大丈夫なのかと不安になる。
- 施設の部屋の予約はいま機械でやれる。これは定期的にやるものだから覚えていく。しかし、証明書の発行は頻繁にあることではない。
- 今は実際にコンビニ交付を経験していないから不安なのだと思う。頭の中だけで考えている。どう操作すればいいのかわからない。何回か経験すれば不安も解消されるかもしれない。
- センターに来ると人に聞けるから安心。

## 【鶴川市民センター】 11/18(水)実施

- 地域柄もあるが、高齢者が多いので窓口は必要。デジタル化については戸惑いがある。
- 鶴川駅前連絡所は日曜日も開いているので若い人たちは助かると思う。
- 集会施設については駐車場が広ければ、駅から離れても問題ない。
- 三輪センターは駐車台数が少ない。鶴川市民センターにはたくさん駐車できる。
- 市民センター祭りは、もっと宣伝してほしい。
- 施設内に壊れたところがあまりにも多すぎる(第2会議室のブラインド、壊れたカセットデッキ等)。
- 午後の利用時間帯区分が長いので区切ってもよい。
- ここの部屋が借りられなかったときや、発表会のときは、体育館や市民ホールを利用する。
- 三輪から鶴川市民センターへは直接来られるバス路線がない。電車に乗って町田に行く方が早いのではないか。みんな高齢だから、車ではなくバスに乗る。
- 市民センターは集会施設と行政窓口だけだが、図書館もあると便利。帰りに寄れたりする。この地域は恵まれていると思う。

## 【堺市民センター】 11／26(木)実施

- デジタル化の推進は必要だが、高齢者等へのサポートが必要。
- オンライン化の結果として、相談窓口の強化が必要。
- 市民センターは地域のためのもの。行政窓口が地域の人と近い関係になれば、気軽に相談もしやすい。安心して行きやすい相談窓口になってほしい。
- 市役所以外で証明書の発行ができることを知らなかった(周知の必要性)。行政手続は日頃から行うものではないので、手続の分かりやすさも必要。
- 施設の宣伝やイベント情報等の周知(市ホームページ、広報、掲示板等)があったほうが良い。
- 行政に頼るのではなく、利用者側で組織を立ち上げて運営する形がよい。
- 予約なしで使えるフリースペースがあるとよい(学生の勉強利用等)。
- コンビニやカフェ等、民間を入れることで施設が活発に使われるのではないか。
- 防災拠点としての機能も考慮する必要がある。
- 駐車場は必要。
- 気軽に立ち寄れる場になるとよい(例: サテライトオフィス、地域マルシェの開催、多世代交流)。

## 【つくし野コミュニティセンター】 11/26(木)実施

- リモート会議等に参加できるようにWi-Fi環境整備を進めてほしい。
- 和室の利用件数が低い。いまどき和室で座ってお茶とか飲むのは馴染まない。畳の上に置けるテーブルやイスを持ち込み、普通の会議室として考えて、利用度を増やすこともいけるのでは。
- 高齢者等に配慮した施設整備(手すり付きの階段等)されるとよい。
- コインパーキングのような自己負担でもいいが、駐車場があるとよい。
- デジタル化の時代で、このコミュニティセンターで簡単な証明書の発行ができるような整備もできないか。この地域は高齢化が進んでいるため、なかなか他のところに行くのが厄介だという。
- マイナンバーが普及するのはいいが、一方で、マイナンバーカードを取らない人は取らないまま高齢化していくという問題がある。コンピュータを教えるのが自治会の仕事になるのかもしれない。
- 震災時は小学校が避難施設になっている。小学校よりセンターが近い人もいる。高齢化も進んでいるので、受け入れ施設はたくさんあったほうが地域住民としては助かる。災害時の避難場所の周知ができでいない。
- 稼働率の問題がある。昼の競争率はすごい。他市と提携するのも手だと思う。隣の市の施設を利用させてもらおう。また、稼働率の高い時間帯の区分を分割するのもよい。

## 【成瀬コミュニティセンター】 11/29(日)実施

- 子どもたちが自習できる場所があったらと思う。
- 集会施設としての目的がはっきりしない。ある目的を持った人たちが集まり、施設が部屋を提供することになれば、ある目的を持った人たちしか集まらなくなる。来たら何か楽しそうだからということで地域の人が入らと立ち寄れたり、その地域の人が入誰でも自由に参加できたりするイベントが企画されていると無目的で来る人の出入りが生まれる。
- 無料で集まれるような地域の器があってもいい。無料のエリアをある程度拡大して、そこに住民が自由に集まれるような場所があれば、そこに集まった人が知恵を出して、何か楽しいことを考え出すかもしれない。ここはグラウンドがあり、フリースペースも広いから、それに近い形のものもつくれるだろう。
- 活動が終わった後、食事のためにあっちに行ったりこっちに行ったりしなければならない。でここで軽食ができるスタイルになってもいい。そうすると、もっと気楽に来られると思う。
- 利用枠の時間帯も1・2時間ごとにすると自由度があがり利用頻度が上がると思う。
- 調理、工作、茶道等、活動するうえでの道具、備品が不足している。
- 大きな建物の中に、集会施設や児童館等の色々な設備が入っているとよい(複合施設)。

## 【忠生市民センター】 11／30(月)実施

- 行政窓口に関しては機械化、自動化で縮小する。民営化も考えてよい。
- マイナンバー(カード)、コンビニ交付には不安がある。
- 障がい者に対してやさしい窓口であってほしい。
- 土日祝日及び夜間(正規職員不在時)に、空き部屋を利用したかったが、警備員に権限がなく利用できなかった。もう少し融通をきかせてほしい。
- 集会施設を民営化し、利用率の向上を図る。
- センター運営委員会を活用し。利便性の向上を図る。
- 地域のための講座・セミナーを開くとよい。
- 多目的室(防音室)を増やしてほしい。
- 軽食コーナーを設けてほしい。
- シアターがあったらいい。
- 駐車場の混雑状況が事前に分かるとよい。

## 【木曾森野コミュニティセンター】 12/1(火)実施

- デジタル化が進んでいくが、気軽に使えるようにするのが大事ではないか。
  - 高齢化が進むため、診療所や健康相談所があると多くの人が集まる。
  - 施設の利用枠(午前・午後・夜間)を分割して利用できるとよい。個人なら2時間単位でよい。
- ⇔細分化したときに生じる問題を考えると、利用枠は今のままでよい。
- 10～20年後の未来を考えるなら、子ども会や学校関係の若い人の意見を聞いたほうが良い。
  - 飲食できるスペースがあるとよいが、ゴミや臭いの問題を考えるとなかなか難しい。
  - 将来的には道の駅みたいな、そこにあると付加価値がある場所をつくったらどうか。地元の人  
が来るだけでなく、外部にも紹介できる。交流の場となる。
  - 映像設備やスクリーンで映画などを流して集客したり、オンラインで他の施設とやりとりできる設  
備があるとよい。

## 【三輪コミュニティセンター】 12/3(木)実施

- 相談窓口がほしい。生活の中で役所の絡んだ事柄の相談ができて対応してくれる場所が必要。ベテランがいるかどうかも大事。
- 車の免許を手放す高齢者が増えている。そうすると、市役所まで行けないが相談したいというニーズがだんだん増えていくかもしれない。
- 市庁舎との取次ぎをしてくれる機能があると便利。市役所まで書類を持って行かなくても済むようになってほしい。
- このコミュニティセンターで住民票を発行できる機能はどうだろうか。コンビニで交付できるというが、コンビニはいつなくなるかわからない。儲からないとやめてしまう。
- ここは交通の便が一番悪い。バスが通っていない。駐車場が狭い。交通の便がないと、例えば、お茶を飲むためにわざわざ来ることもない。そうすると、特定の目的を持った人しか使わない。
- フリースペースを設けるだけでは人は来ない。施設は何かの用事のついでに寄る。鶴川市民センターには図書館もある。買い物もできる。バスを待っている間に寄れる。
- 年配の方がゲートボールをするような、コミュニティの催しがほしい。
- この施設と子どもクラブは、なるべく近くにあるほうがいい形だと思う。近くにあるとお互いに活性化できる。子供を一方に預けながら、親はコミュニティセンターでお茶が飲めるかもしれない。

# 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。
- 近いところがあれば利用する。
- 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が良い。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。

## 【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>

- 窓口で機械があれば、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、機械でもいいかもしれない。
- 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はできるが、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いたいんじゃないか、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なし。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。私たち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。
- 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。

# 公募市民オンラインワークショップ

【第1回】 行政窓口の未来について



【第2回】 集会施設の未来について

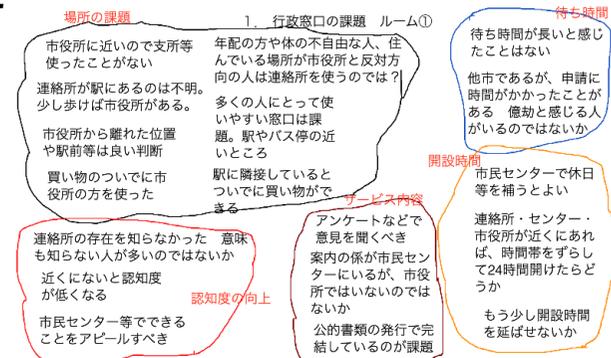


# 【第1回】行政窓口の未来について<10/25(日)実施>

## ■グループ1の発表

### 1. 行政窓口の課題

- 行政窓口の課題は大きく分けると5つ。「場所の課題」では、まず、駅になぜ連絡所があるのかという疑問があって、駅がついでに寄れる場所だからとか、駅が移動の拠点としてその場所があると使いやすいから、といった意見が出た。
- もうひとつ大きな課題として「サービス内容」がある。公的書類の発行について、多くの人が利用している反面、行政窓口の利用がなされていないという意見が出た。
- 「認知度の向上」というのも課題となる。行政窓口の仕組みを知ってもらうとか、どの場所でどの仕組みが使えるのかを広めていくべきという意見も出ている。
- それと合わせて「待ち時間」と「営業時間」という時間に関する課題もある。時間を延長したり、必要なところに営業時間を挟んだりすることも考えていくべき。

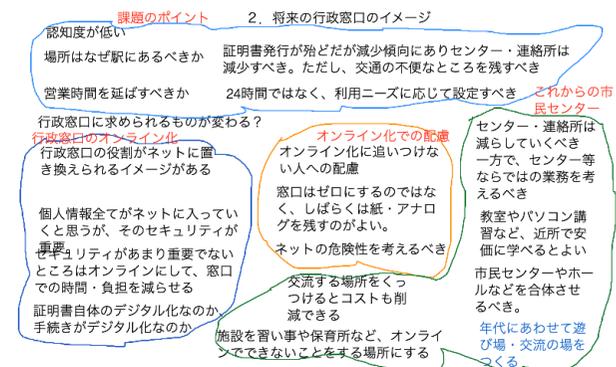


# 【第1回】行政窓口の未来について<10/25(日)実施>

## ■グループ1の発表

### 2. 将来の行政窓口のイメージ

- 以上のような課題が出たので、それを土台として、将来の行政窓口について議論した。まず、行政窓口に求められることが変わるという意見が出た。「行政窓口のオンライン化」で、市役所や連絡所の利用頻度が低くなるので、そこを通じて市民センターなどを知っている人がいなくなる。そうすると認知度が下がり、知ってもらう工夫が必要だろうという改善点も提示された。
- 書類の発行がオンラインで可能になるので、行政窓口が縮小していく。そのなかで、「これからの市民センター」のあり方として、人と人が顔を合わせてするセミナーや教室といった地域交流の場としての役割が強くなる、または、強くしていく、という意見が出た。
- 最後に付け加えると、教育の場というのが地域交流の場として重要だろう、という意見が多めに出ている。地域ぐるみで、若い人も年配になっていく人も、生活の彩りとして、新しいことを知るということが、地域交流を深めていくのではないか。

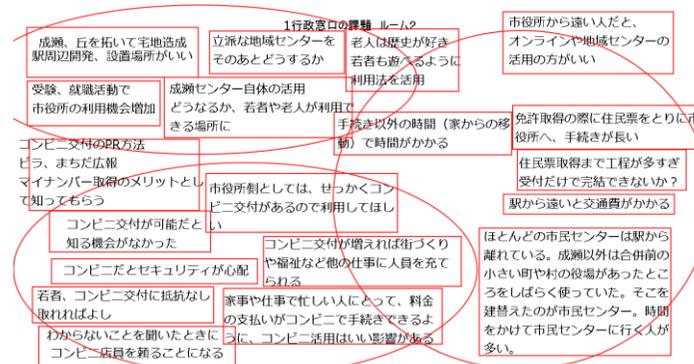


# 【第1回】行政窓口の未来について<10/25(日)実施>

## ■グループ2の発表

### 1. 行政窓口の課題

- まず、行政窓口でやっていたことが、これからオンラインやコンビニで手続きできるように変わっていくと、行政窓口以外の利用方法や、地域センター自体をどう活用していくかが課題となる。
- 次に、証明書等のコンビニ交付については、コンビニ交付ができること自体を、このオンラインのワークショップで初めて知ったという人がいた。コンビニ交付をどうPRしていくかが課題となる。
- また、行政窓口では手続きの時間が長いという意見もあったが、そもそも市民センターが駅から離れているせいで、移動時間がかかるという課題が出た。

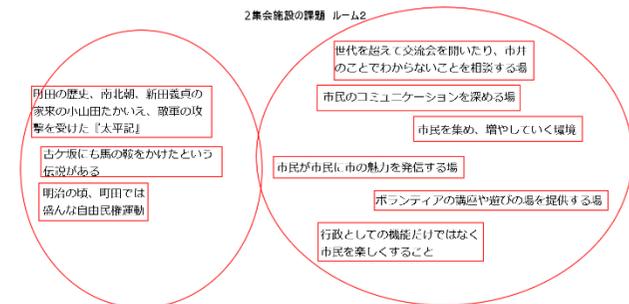


# 【第1回】行政窓口の未来について<10/25(日)実施>

## ■グループ2の発表

### 2. 将来の行政窓口のイメージ

- 以上のような課題が揃ったが、私たちのグループでは、最初の二つの課題である地域センターの活用とコンビニ交付のPRに重点を置いて、解決策を話し合った。まず、コンビニ交付のPR方法だが、ビラの配布や、町田市広報誌への掲載が挙げられた。また、コンビニ交付をするためにはマイナンバーを取得しなければならないため、コンビニ交付の前のステップでマイナンバーを作るメリットとしてアピールするのがいいという意見が出た。
- 次に、地域センターの活用方法だが、町田市には南北朝時代や明治時代の歴史など、様々な出来事があった。それを知ってもらう機会を地域センターで設けたり、展示会を開いたりするのはいいのではないかという案が出た。また、子どもから大人まで世代を超えたコミュニケーションを深める場として活用するのはどうかという案も出た。最後に、市民が市民に市民の魅力を発信する場として地域センターを活用するのはどうかという案も出た。

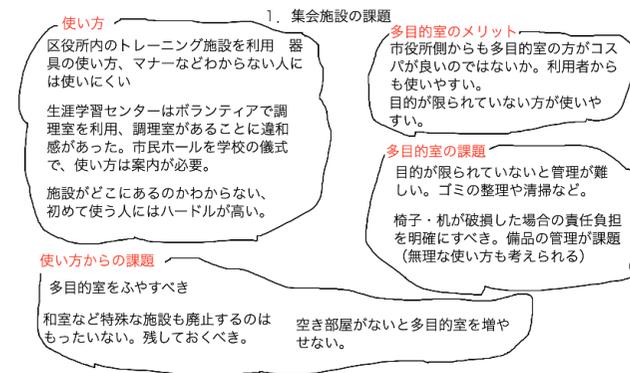


# 【第2回】集会施設の未来について<11/1(日)実施>

## ■グループ1の発表

### 1. 集会施設の課題

- 多目的室については、安値で使えてコスパがよいというメリットがある。一方、トレーニング施設や調理室は、初めての人のにとっては、器具の使い方やマナーがわかりづらく、使いにくいという意見が出た。
- 以上のことから、多目的室を増やすべきという意見が出たが、そのために和室や調理室などを廃止するのはもったいないという意見も出た。
- また、多目的室の利用については、目的が限られていないと管理が難しいという意見が出た。備品が破損した場合に、責任の所在が不明になる。



# 【第2回】集会施設の未来について<11/1(日)実施>

## ■グループ1の発表

### 2. 将来の集会施設のイメージ

- 公園や学童のクラブ、市民プールなどは、大人が周りにいるので安心して使用できる、という意見が出た。今後、集会施設に求められるものは、次の3つに分けられた。
- まずは、「多世代交流のための整備」として、公園などでは球技ができない、という意見が出た。市民センターにある体育ホールなどを予約がないときに子どもたちが自由に使えるようにして、その隣に大人が休める場所があったらいい。
- 次に、「空間整備」については、多目的室などの使われていない時間帯に、子どもが飲食可能な自習室として、学校帰りに寄って交流を深めたらいいのではないか、という案が出た。大人向けには、静かに落ち着けるカフェのような場所として多目的室を利用出来たらいいのではないかという案が出た。
- 最後に、「環境整備」については、Wi-Fiや充電スペースがほしいという声があがった。

2. 将来の集会施設のイメージ

子どもの頃過ごした空間  
学童を小学校低学年で利用。学校の隣にあり、喋ったり、宿題したり、おやつ時間もあった。面倒を見る大人もおり、安心して過ごせた。小学校帰りに市民センターの多目的室のような場所で、職員がいるところで、ゲーム、おやつ等で過ごせた(藤沢市)。

友達の家にいたり、公園などで遊んでいた。コストが安い市民プールも利用。公園や土手で野球をするなど、外で過ごしていた。学童や多目的室はある程度守られていて、無料で使えるのは子どもにとってよい。親にとっても安心できる。

公園という場所  
公園にゴミ箱がなく散らかっている。管理が問題。公園は時間帯によっては大人の目があれば安心である。住宅街の中にある公園は近所の目があり安全が守られる。

多世代交流のための整備  
公園ではボールが使えない。自由度の広がる場所であると子どもの利用が多くなる。藤沢市民センターの体育ホールを予約がない時に子どもが自由に使えるような空間とすべし。市民センターの転換を図る。

空間整備  
多目的室などの使われていない時間を飲食可能な自習室にすると、勉強を教えあったり、交流が生まれる。コンビニのような場所は癒しも得られる。リハビリにもなる。大人になってくると、静かな落ち着いた場所、カフェの代わりとなる。静かな自習室がよい。

環境整備として必要なもの  
Wi-Fiはつけて欲しい。パソコン利用のための充電できる設備が必要。

# 【第2回】集会施設の未来について<11/1(日)実施>

## ■グループ2の発表

### 1. 集会施設の課題

- 今はコロナで集会施設の利用率が下がっている。また、リモート会議の普及によって会議室が不要になるなど、コロナだけではなくデジタル化によっても集会施設の需要は下がっている。ただし、利用率が下がるのは仕方がないとしても、集会施設はなくてはならない場所である。

### 2. 将来の集会施設のイメージ

- 集会施設でできることは、集会施設によって異なるため、特定の集会施設や用途に利用が偏る。そのため、集会施設でできることやイベントをもう少しアピールしていこうという話になった。
- どのようなことがあったら参加しやすいか、ということで、体験型のイベントとして、例えば、普段できない楽器体験や昔流行った遊びなどを取り上げれば、もう少し身近に集会施設を利用してもらえるのではという意見が出た。

