

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老朽化が進んでいるとともに、少子高齢化の進展等により市税収入の減少が見込まれ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)についても老朽化が著しく、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。行政窓口については、デジタル社会の進展やマイナンバーカードの普及等により、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」(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 計画の位置付け

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。

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観

(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。

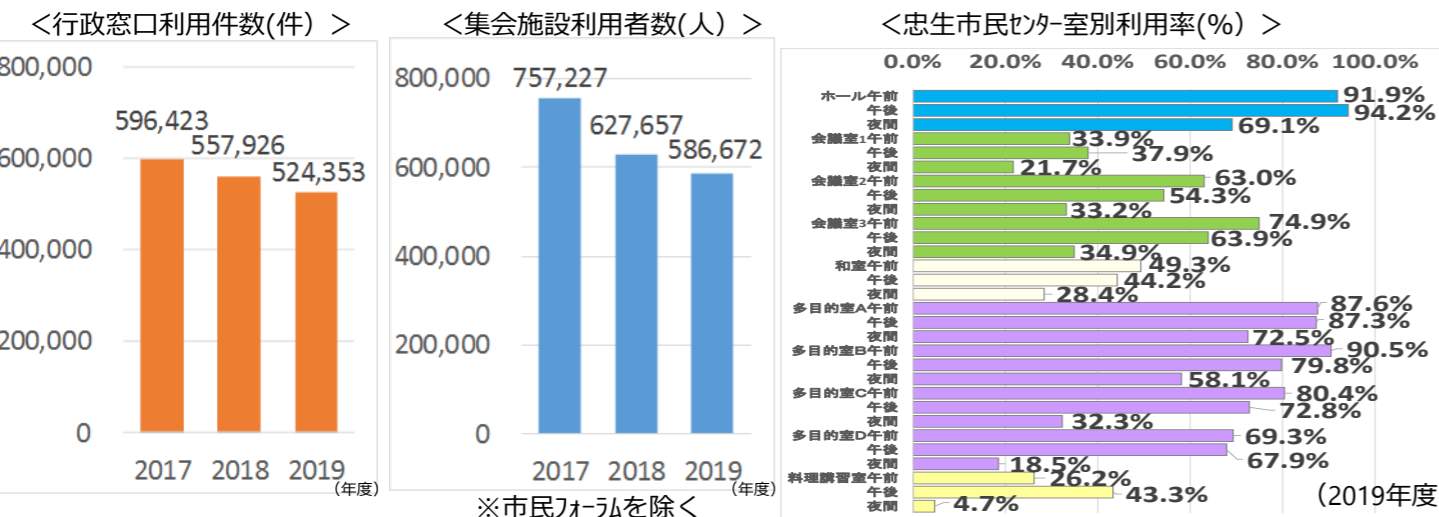
行政窓口のうち、市民センターでは、証明書発行、登録届出・申請届出、高齢者関連、子育て関連、市税の納入、その他交通共済等の手続を行うことができます。連絡所では、証明書発行と母子手帳の交付等の手続を行うことができます。また、5か所の連絡所のうち、コミュニティセンター内に併設された2か所を除き、休日窓口を開設しています。

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。

(2) 市民センター等の利用状況

行政窓口の取扱件数では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。

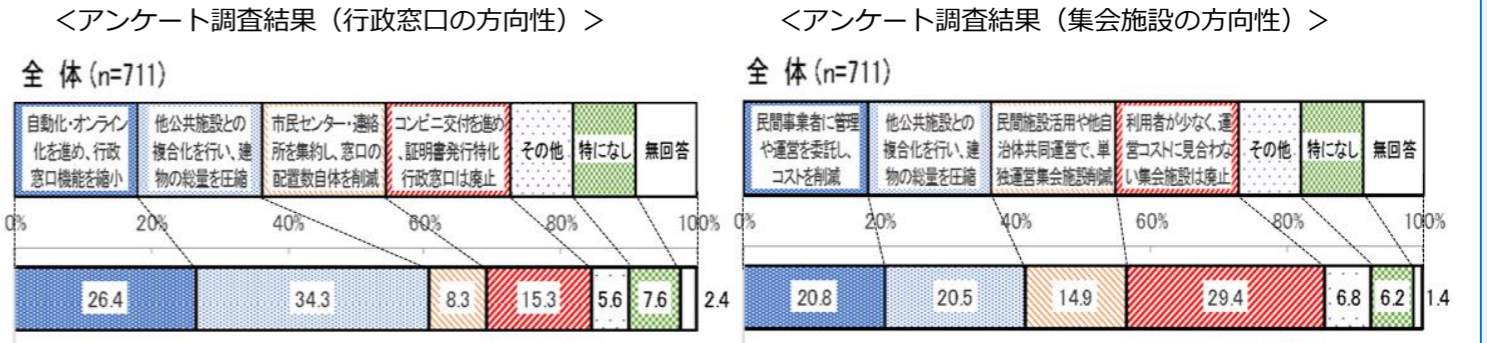
集会施設の利用者数では減少傾向が見られます。また、諸室別・時間帯別利用率を見ると、午前・午後の利用率に対して夜間の利用率が低い状況が見られること、ホール、多目的室、会議室等の利用率が高く、料理講習室などの利用用途が限られている部屋の利用率が低いといった傾向が見られます。



(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(町田市内在住の15歳以上80歳未満の2,000人を対象)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」(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。

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。



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、新しいあり方を実現していくことが必要です。

## 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

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、＜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。

## 第4章 取り組みの方向性

### 1 「サービス・利便性」をチェンジ

安心・便利+αの行政サービスを提供します！

#### (1) 目指す姿と指標

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

【指標：「市民満足度」】

<現状値：84.5%（2020年度）>

#### (2) 施策の方向性

- 行政手続きのデジタル化の推進
  - マイナンバーカードの普及促進（継続）
  - マイナンバーカード申請の支援（継続）
  - キャッシュレス決済の導入（拡充）
- 手続きのための窓口から相談窓口への転換
  - 証明書発行機能の見直し（新規）
  - 行政窓口での相談・支援（継続）
- 市民センター等の機能等の見直し
  - 施設ごとの機能等の見直し（拡充）
  - 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！

#### (1) 目指す姿と指標

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

【指標：「施設利用者数」】

<現状値：586,672人（2019年度）>

#### (2) 施策の方向性

- 多彩な「楽しみ」を創出
  - 地域ワークショップの開催とイベント等の実施（継続）
  - 施設使用ルールの見直し（継続）
- 利用団体等が実施するイベントの支援
  - 地域センター祭り支援（継続）
- <学び>の場の提供（拡充）
  - 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！

#### (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。

【指標：「地域団体の施設利用件数」】

<現状値：36,537件（2019年度）>

#### (2) 施策の方向性

- 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
  - 相談体制の充実（拡充）
- 地域活動の拠点としての活用推進
  - 地域ニーズの把握と実施（新規）
- 地域活動の支援
  - 地域活動の案内・マッチング（拡充）

### 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！

#### (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。

【指標：「民間協働により管理運営する施設数」】

<現状値：0施設（2020年度）>

#### (2) 施策の方向性

- 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の導入（新規）
- 情報発信の強化
  - 地域と連携した情報発信（継続）
  - 多様なツールを活用した情報発信（拡充）
- 他の公共施設・民間施設の活用
  - 学校施設等の有効活用（複合化・多機能化）（新規）

## 第5章 ビジョンの推進に向けて

### 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年度を目途に「（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行政手続きのデジタル化に伴う窓口機能の見直し	行政手続きのデジタル化を見据え、証明書発行に特化した窓口機能の縮小や廃止を検討します。		→				→
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、実施体制及び提供環境について検討します。		→				→
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。		→				→
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。		→				→

#### 課題 ①「行政手続きのデジタル化に伴う窓口機能の見直し」

行政手続きは、（通称）デジタル手続き法の成立に伴うオンライン化や、マイナンバーを利用した情報連携、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利用増加により、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可能となります。今後、急速に進展する行政手続のデジタル化を見据え、行政サービスの役割についても変化させていくことが必要です。

#### 課題 ②「魅力向上と地域拠点としての活用」

地域の実情・特性に応じた魅力的な市民センター等の実現に向け、イベント等の取り組みの実施にあたっては地域毎のニーズを把握し、市民、団体、事業者と市が連携するなど、実施体制を構築するとともに、提供環境を整えることが必要です。また、地域コミュニティの活性化などの市民の求めに応じ、地域の活動拠点として市民サービスをこれまで以上に向上させていくことが必要です。

#### 課題 ③「管理運営手法の見直し」

現在、市が行っている市民センター等の管理運営について、社会状況の変化等に伴い、今後より一層多様化する市民ニーズに的確に対応した魅力的な運営や、効果的・効率的な管理に向けた管理運営手法の見直しが必要です。

#### 課題 ④「他の公共施設・民間施設の活用」

市民センター等は、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、他の公共施設・民間施設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ることが必要です。