

行政窓口・地域センターの業務と配置の
再構築に関する調査研究

2018年3月

東京都 町田市

一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会の到来や、厳しい財政状況が続くなど、地方を取り巻く環境が一層厳しさを増す中で、地方公共団体は、住民ニーズを的確に捉え、地域の特性を活かしながら、産業振興による地域の活性化、公共施設の維持管理等の複雑多様化する諸課題の解決に自らの判断と責任において取り組まなければなりません。

また、近年、様々な自然災害が頻発しており、安心・安全への住民の関心は極めて高いことから、地方公共団体は万全の備えを行い、住民の生命と安全を守る態勢を整えることが求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は8つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本研究の対象である町田市においては、公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための基本的な方針を示す、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」を2016年3月に策定し、①施設総量の圧縮、②ライフサイクルコストの縮減、③官民連携によるサービス向上、④既存資源の有効活用の4つの基本方針を定めると共に、施設機能ごとの主な検討の方向性を示されています。この「町田市公共施設等総合管理計画」の基本方針に基づき、本調査研究では、施設の集約化により総量圧縮する一方、維持する建物について、複合化・多機能化や長寿命化により、地域拠点として機能強化を図るためにも、市民部が所管する19施設が担うべき機能やサービス提供の在り方等について検討し、機能の再構築に関する調査研究を行いました。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の皆様から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、町田市と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

2018年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 山中 昭栄

目次

序章 調査研究の概要	1
1 調査研究の背景と目的.....	3
2 調査研究の流れと全体像.....	4
3 調査研究の体制.....	6
第1章 町田市の概要	9
1 町田市の概況.....	11
2 関連する上位計画・構想・施策・取組.....	13
第2章 ICT利活用関連の取組状況.....	15
1 総務省等政府関連の動向.....	17
2 他自治体での取組.....	24
3 コンビニ連携等行政サービスのICT利活用の動向.....	32
4 まとめ.....	33
第3章 他自治体の視察調査	35
1 視察調査.....	37
2 まとめ.....	52
第4章 行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状	55
1 調査方法.....	57
2 行政窓口機能の過去利用実績.....	58
3 施設利用（貸出）機能の過去利用実績.....	61
4 結果まとめ.....	67
第5章 利用者アンケート調査	69
1 調査方法.....	71
2 行政窓口機能に関する調査結果集計、分析.....	74
3 施設利用（貸出）機能に関する調査結果集計、分析.....	84
4 結果まとめ.....	94
第6章 今後のニーズ・環境変化の想定	95

1	人口動態推計.....	97
2	公共交通機関.....	109
3	行政窓口機能.....	112
4	施設利用（貸出）機能.....	121
5	関連施設設置状況.....	127
第7章 望まれる機能の在り方について		135
1	ニーズ変化に対応するアイデアの検討.....	137
2	委員会での議論.....	152
3	今後の取組に対する考察.....	154
調査研究委員会名簿		159
参考資料		163
1	調査の概要.....	165
2	利用者アンケート【行政窓口機能】の調査結果概要.....	168
3	利用者アンケート【施設利用（貸出）機能】の調査結果概要.....	198

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1 調査研究の背景と目的

(1) 背景と目的

町田市は、公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための基本的な方針を示す、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」を2016年3月に策定した。この「基本計画」では、①施設総量の圧縮、②ライフサイクルコストの縮減、③官民連携によるサービス向上、④既存資源の有効活用の4つの基本方針を定めると共に、施設機能ごとの主な検討の方向性を示している。

今後、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」の考え方に沿って計画的かつ着実に公共施設マネジメントを推進するため、実施する取組について具体的な計画である「公共施設再編計画」を策定し、第1期再編プログラム（2018年度～2026年度の9箇年）において、進める取組をスケジュールとともに詳細化することとしている。

市民部が所管する施設は、その時々々の需要に応じて建設されており、必ずしも全市的な配置計画に基づき建設されておらず、また、施設の老朽化により計画的な建替え・修繕による延命措置を講じる時期を迎えている。このため、「公共施設再編計画」に基づき、市民部施設の配置も含めた再編計画を早期に策定することが求められている。

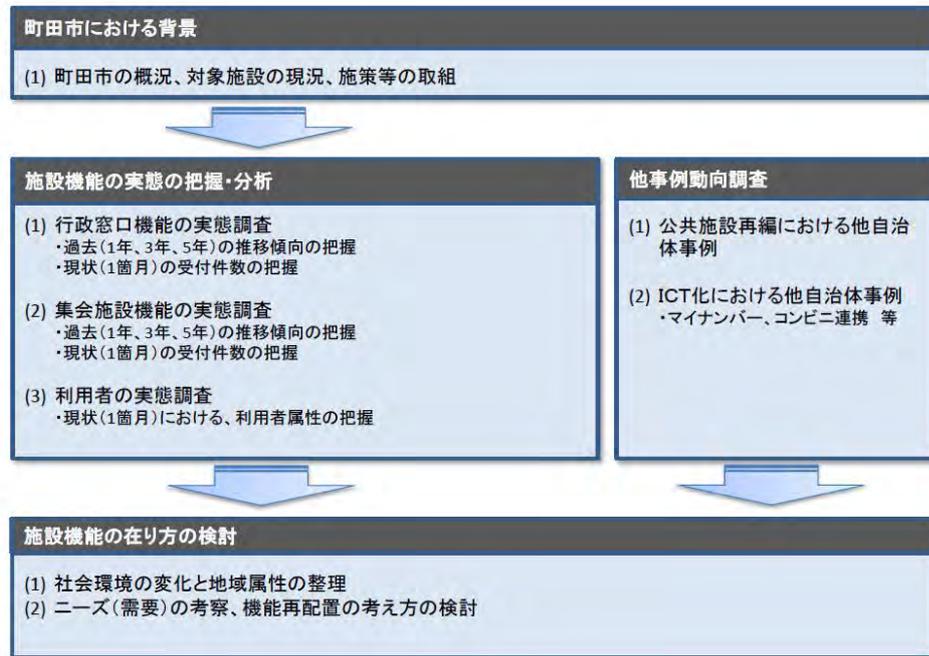
市民部では、行政窓口や施設の貸し出しなどを行っている市民センター（6施設）、証明書の発行窓口などを行っている連絡所（5施設）、施設の貸し出しなどを行っているコミュニティセンター（8施設）の施設を所管している。

「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」の基本方針に基づき、施設の集約化により総量圧縮する一方、維持する建物について、複合化・多機能化や長寿命化により、地域拠点として機能強化を図るためにも、市民部が所管する19施設が担うべき機能やサービス提供の在り方等について検討し、その配置も含め機能の再構築に関する調査研究を行うことを目的とする。

2 調査研究の流れと全体像

本調査研究の全体像を下図表に示す。

図表 序-1 調査研究の全体像

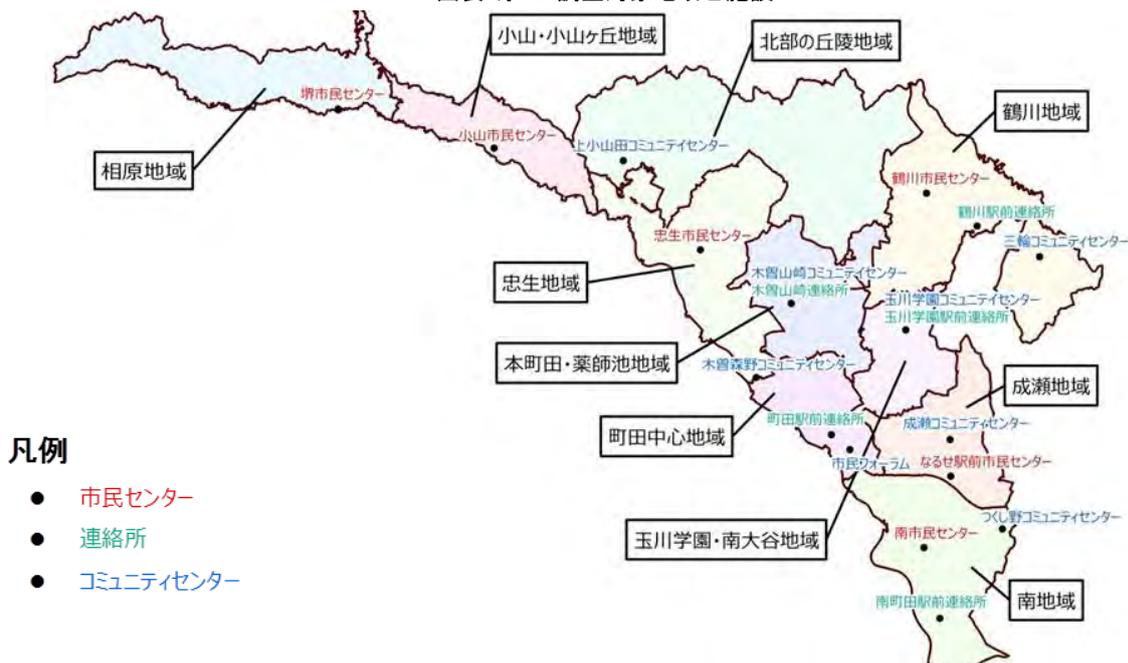


各内容は以下のとおりである。

(1) 町田市における背景

調査研究の具体的な方向性を確認するために、関連施策等の取組等を考慮し、調査研究に至った背景や現状を再確認し、調査対象地域及び施設の選定を行った。調査研究対象は、下図表に示す地域と施設（市民センター、連絡所、コミュニティセンター）とした。

図表 序-2 調査対象地域と施設



本報告書における町田市の地図については、2016年町田市都市計画図を使用して作成したものです。

(2) 施設機能の実態の把握・分析

対象施設における、「行政窓口機能」「施設利用機能」の実績及び傾向を把握するために、以下にあげる項目を実施した。

【傾向把握】 各対象における各機能の件数の推移を集計分析し、傾向を把握した。なお、過去件数は、市が保有する、前年度・3年前・5年前の3時期の年間集計件数を利用した。

【現状把握】 本調査研究実施期間内における1箇月の件数の推移を集計し現状を把握した。

また、各対象機能の利用者の年齢、性別、利用交通手段や所要時間等、各機能が持つ利用属性を把握するため、以下に述べる、利用者の実態についてアンケート調査を実施した（図表 序-3 参照）。

【現状把握】 計測期間（1箇月）における「行政窓口機能」「施設利用機能」の推移を集計し、現状を把握した。なお、集会施設貸出機能に関しては、町田市の「まちだ施設案内予約システム」での情報も活用した。

図表 序-3 利用者アンケート実施概要

実施項目	内容
アンケート方法	当該施設における、アンケート回答用紙「留め置き」。窓口職員による配布。 アンケート回答用紙：記入者の負担を軽減するため、A4用紙1枚を想定。
計測期間	1箇月間
アンケート項目案	年齢層、性別、利用目的、交通手段及び施設までの所要時間、利用理由等

(3) 他事例動向調査

他自治体においても公共施設再編に関する取組が行われており、「再編のモデル事業」を設定し、実行計画等の検討推進を行っている自治体がある。また、各自治体で既に「マイナンバー」を活用した行政サービスが実施されており、他自治体においても応用展開が進むことが予想される。

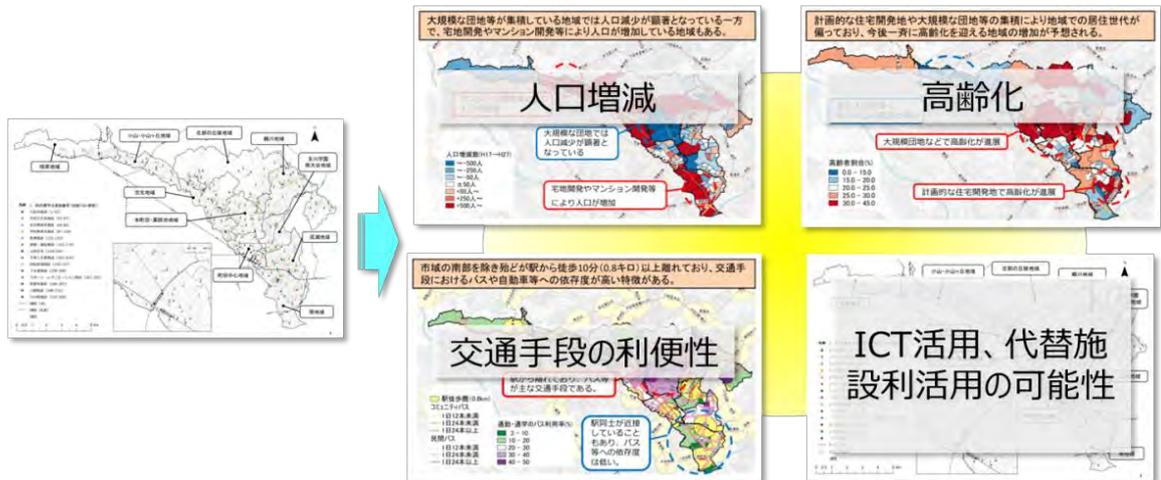
他自治体での取組について、Web等文献調査を行い、本調査研究での検討に資する他自治体事例を視察調査した。

(4) 施設機能の在り方の検討

社会環境の変化による利用者の変化（対象人口や利用者の行動様式等）に従い、「行政窓口機能」「施設貸出機能」の需要は大きく変化すると考えられる。

需要に影響を与えると考えられる要因として、以下のようなことが想定され、地域属性を整理した上で、社会環境の変化を考慮した「適切な供給」を検討する必要があると思われる（図表 序-4 参照）。

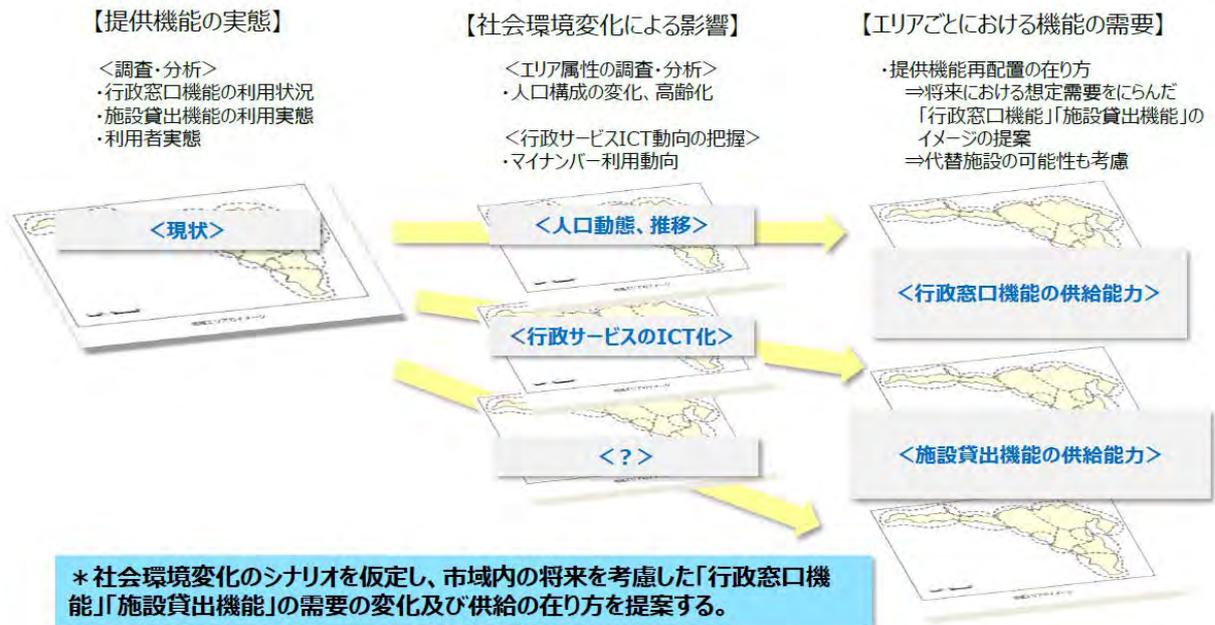
図表 序-4 需要に影響を与えると考えられる要因



出典：図全て、町田市公共施設再編計画策定検討委員会資料（第1回：2016年11月8日）より

社会環境変化のシナリオを仮定し、市域内の将来を考慮した「行政窓口機能」「施設貸出機能」の需要の変化及び供給の在り方を提案する。

図表 序-5 ニーズ（需要）の考察、機能再配置の考え方



3 調査研究の体制

本調査研究は、町田市及び一般財団法人地方自治研究機構を実施主体として、調査研究委員会の指導及び助言の下、基礎調査機関として朝日航洋株式会社の協力を得て実施した（図表 序-6 参照）。

図表 序-6 調査研究 推進体制

