施策の柱	施策の方向性	施策	指標	計画当初値 (2021年度末)	計画目標値 (2026年度末)	工程 (予定)					達成状況 (2024年度末時点)	2024年度の取組結果 (2025年3月末時点)	2025年度の取組内容 (案)
						2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度			
1 サービス・利便性	(1) 行政手続きのデジタル化の推進	① 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保有枚数率	46.8%	77.0% (2024年度に目標値変更)	写真撮影サービスや申請書作成補助等の申請支援					79.2% 目標達成	<ul style="list-style-type: none"> 写真の無料撮影サービスやマイナポータルによる申請の支援を行い、マイナンバーカードの普及促進に努めました。 出前申請受付を全24会場、計64回実施し、4,427人の申請手続きを受け付けました。また、高齢者施設4箇所に職員が出向き、64人の写真撮影や申請受付、マイナンバーカードの交付を行いました。 町田市に転入される方に申請勧奨を実施し、希望者に氏名などがプレ印刷された申請書をお渡しました。また、申請したがカードを受取りに来ていない方へ、受領勧奨通知を1,653通送付しました。 マイナンバー交付促進のため、臨時的な交付窓口として設置してきたマイナンバーカードセンターを2025年1月末に閉所しました。2月から、窓口を市庁舎に移すとともに、市庁舎移転後もスムーズに手続きが出来るよう、オンラインによる窓口受付の予約制を導入しました。 2025年3月末現在の保有枚数率は79.2%でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 目標値を達成したため、2024年度で計画上の進行管理を終了します。
		② マイナンバーカード申請の支援「継続」				出前申請受付等、多様な申請機会の確保							
			③ キャッシュレス決済の導入「拡充」	キャッシュレス決済導入	各種交付手数料のキャッシュレス決済導入	施設使用料のキャッシュレス決済導入	住民票等の各種証明書に係るキャッシュレス決済の継続					検討	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、住民票等の各種証明書に係るキャッシュレス決済（クレジットカード、電子マネー、コード決済）を実施しました。 住民票等の各種証明書に係るキャッシュレス決済のさらなる普及を検討しました。 2026年度の施設案内予約システムの更改に向け、関連する庁内8課と、現行業務フローの整理や課題の把握など、計6回の意見交換を実施しました。キャッシュレス決済導入にあたってのメリット・デメリットを整理しました。
	(2) 手続きのための窓口から相談窓口への転換	① 証明書発行機能の見直し「新規」	コンビニ交付利用率	23.9%	51.0% (2024年度に目標値変更)	施設使用料への導入	システム更改に合わせて検討				導入	<ul style="list-style-type: none"> 2024年度のコンビニ交付割合は、47.0%でした。2023年度の交付割合と比べて、2.8ポイント増加しました。月ごとの最大交付割合は、2025年2月の49.4%でした。 マイナンバーカードの交付窓口、証明書発行窓口、出前申請イベント、各自治会・町内会等で、コンビニ交付に関するチラシの掲示・配布を行いました。 窓口受付時にお渡しする番号札や、記載台設置の証明発行用申請書に、コンビニ交付の案内を掲載しました。 東急リバブルに協力いただき、小田急町田駅付近の同社大型ビジョンを使いコンビニ交付のPRを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、各種イベント等でコンビニ交付の利用を促進する効果的な広報を行います。 他部署と連携し、コンビニ交付の利用を促進する広報活動を行います。
			南町田駅前連絡所の窓口業務（機能）の見直し	—	実施 (2022年度)	南町田駅前連絡所の閉所					目標達成 (2023年度)	<ul style="list-style-type: none"> 【参考】 目標値を達成したため、2023年度をもって計画上の進行管理を終了しています。 	

施策の柱	施策の方向性	施策	指標	計画当初値 (2021年度末)	計画目標値 (2026年度末)	工程(予定)					達成状況 (2024年度末時点)	2024年度の実績(2025年3月末時点)	2025年度の実績(案)	
						2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度				
1 サービス・利便性	(2) 手続きのための窓口から相談窓口への転換	② 行政窓口での相談・支援「継続」	市民満足度	84%	90%	アンケートの実施					目標達成 (2023年度)	【参考】2024年度の実績(市民満足度) : 98.6% ・2024年11月5日～29日、市民課:インターネット回答、市民センター:窓口回収 ・回収総数:1,069件 項目:手続き内容、接遇、待合フロア、待ち時間 ・引き続き来庁された市民の満足度を確保するため、2025年度以降も継続してアンケートを行います。		
			地域市民相談体制の拡充	—	実施	デジタル技術を活用したモデル事業の検討	各施設にて順次実施				事業終了 (2023年度)			【参考】 市民センターと市庁舎をオンラインでつなぐリモート窓口の設置を検討しましたが、当事業は市民が市民センターに出向くことを前提に構想していました。一方、町田市デジタル化総合戦略では、市民が窓口に行く手間、書く手間をなくすことを目指していることから、計画上の整合性を図るため、当事業は2023年度をもって計画上の進行管理を終了しています。
	(3) 市民センター等の機能等の見直し	① 施設ごとの機能等の見直し「拡充」	魅力向上事業(イベント等)の実施	重複のため、2-(1)-①参照					重複のため、2-(1)-①参照					・市民センター等の施設利用者がインターネット環境に接続し、会議や音楽活動、ダンス等を開催できるよう、移動可能な貸出Wi-Fiルーターを配備しました。これにより、全13施設で施設利用時のインターネット環境の充実が図れました。 ・2024年度は延べ1,042回の貸し出しがありました。
	② インターネット環境の充実「拡充」	Wi-Fi設置施設数	7施設	13施設	インターネット環境の整備に向けた検討	導入	済	13施設	目標達成	■補足 ・市民センターでは、従来の行政窓口周辺の常設フリーWi-Fiに加えて、施設利用の際にも、Wi-Fiが使えるようになりました。				

施策の柱	施策の方向性	施策	指標	計画当初値 (2021年度末)	計画目標値 (2026年度末)	工程(予定)					達成状況 (2024年度末時点)	2024年度の取組結果 (2025年3月末時点)	2025年度の取組内容 (案)	
						2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度				
2 ソフト・魅力	(1) 多彩な「楽しみ」を創出	① 地域ワークショップの開催とイベント等の実施「継続」	魅力向上事業(イベント等)の実施	—	実施	市民ワークショップの開催						事業終了 (2023年度)	【参考】 市民、団体、事業者と市が連携して行うイベント等の充実について、地域ワークショップで広くニーズを把握し、イベントを実施することを想定していましたが、イベント実施のノウハウがないことや開催費用の確保が困難であり、事業の継続性がないことから、当事業は2023年度をもって計画上の進行管理を終了しています。	
						モデル事業の実施・効果検証								
		② 施設利用ルールの見直し「継続」	施設利用率	55.0%	70.0%							60.0%	<p>・2025年2月から、従来の平日・日中の窓口受付に加えて、パソコンやスマートフォンで、時間や場所に制約されずに施設の利用登録ができる環境を整えました。オンラインによる申請は全体の48%でした。</p> <p>・予約の入っていないホール・音楽室を活用し、普段触れることの難しいグランドピアノを予約なしで使用していただく「だれでもピアノ」事業を、3施設で10回開催しました。延べ97人の方にご利用いただきました。</p> <p>・2023年度から高校生相当の年齢の方でも利用できるようにルールを見直した結果、2024年度の高校生の利用件数は221件でした。このことにより、全体(午前・午後・夜間)の利用率は0.3%向上しました。</p> <p>■補足 ・高校生、大学生等を対象とした夜間時間帯の学割制度の利用数は556件で、2024年度の夜間時間帯の利用の約1.9%を占めています。</p>	<p>・オンライン申請の、利用が増えるような様々な媒体を通して周知に努めていきます。</p> <p>・利用者に好評をいただいている「だれでもピアノ」事業を継続します。</p> <p>・引き続き、施設利用ルールの見直しを検討します。</p>
		施設利用ルールの見直し	—	実施		施設利用ルールの見直し	システム更改に合わせて検討	システムの更改			実施			
	(2) 利用団体等が実施するイベントの支援	① 地域センター祭り支援「継続」	地域センター祭り支援	—	実施(2026年度)	地域センター祭りへの継続的な支援の実施					実施	<p>・各地域の特性を生かした地域センター祭りが開催できるよう、各センター祭り実行委員会(9箇所)に対して補助金を交付しました。</p> <p>・地域センター祭りの活性化のため、キッチンカーの誘致や地域農家の出店など、センターごとに創意工夫を行いました。</p> <p>・地域センター祭りの周知のため近隣の公共施設、民間施設、自治会にポスターの掲示、チラシの回覧を依頼しました。</p> <p>・町田市広報やXを活用した周知のほか、二次元コードを活用して町田市HPに誘導するなど、支援をしました。</p>	<p>・保育園や小・中・高等学校、高齢者支援センターなど、地域の団体等と連携した催しの企画や周知の拡大などに取り組みます。</p> <p>【参考】 施設の改修工事のため堺・小山市民センター、木曾山崎コミュニティセンター3カ所は2025年度センター祭りを実施しません。</p>	
	(3) 〈学び〉の場の提供	① スペースシェアリングの導入「拡充」	スペースシェアリング実施施設数	—	13施設(2026年度)	モデル事業の実施・効果検証	順次、他の市民センター等で実施					目標達成(2023年度)	<p>【参考】2024年度の実績(利用者数)：7,217人】</p> <p>・「2022年度町田市市民参加型事業評価」において、空いている会議室を学習スペース等として利用できるようにして欲しいといった提案を踏まえ、実施が始まりました。</p> <p>・日中は施設利用者の利用前後の打ち合わせや、利用者以外の方が読書・談話などにご利用いただいています。</p> <p>・夕方から夜間は学生が勉強スペースとして利用されていることが多いです。</p>	

施策の柱	施策の方向性	施策	指標	計画当初値 (2021年度末)	計画目標値 (2026年度末)	工程(予定)					達成状況 (2024年度末時点)	2024年度の実績結果 (2025年3月末時点)	2025年度の実績内容 (案)	
						2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度				
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	① 相談体制の充実「継続」	地域市民相談体制の拡充	—	実施 (2026年度)	相談体制充実に向けた検討	各施設にて順次実施					実施	<ul style="list-style-type: none"> 市民センター6カ所、コミュニティセンター2カ所に設置している「地域市民相談室」の受付件数は214件でした。 2024年10月に、忠生市民センター内に「まちだ福祉○ごとサポートセンター忠生」が設置され、地域の身近な相談窓口としての機能が充実しました。利用状況は平日及び第2・4日曜日で、延べ621件の相談がありました。 小山市民センターでは、2024年11月からまちだ福祉○ごとサポートセンター堺と連携し、これまでの行政窓口での受付から、正面玄関前のロビーに受付場所を変更して、市民が相談しやすい環境を整えました。11月からの利用状況は13件あり、10月までの4件から約4倍増加しました。また、鶴川市民センターでは2023年度に引き続き、まちだ福祉○ごとサポートセンター鶴川と連携し、正面玄関前のロビーに相談窓口を設置して、市民からの相談に備えました。 	<ul style="list-style-type: none"> 各市民センター内や、近隣に設置されたまちだ福祉○ごとサポートセンターなど、地域の相談支援機関と連携し、相談会等を企画し実施します。 市民センター職員の相談対応力の向上のため、相談の受付事例などをもとにしたケーススタディや、業務知識の共有によるスキルアップを図ることで、支援を要する市民に対し、必要な窓口への案内やスムーズな対応を行います。
	(2) 地域活動の拠点としての活動推進	① 地域ニーズの把握と実施「継続」	ワークショップ等意見聴取等の実施	—	実施 (2026年度)	重複のため、2-(1)-①参照								
	(3) 地域活動の支援	① 地域活動の案内・マッチング「継続」	地域活動の案内・マッチング	—	実施 (2026年度)	地域活動の案内・マッチングの実施					実施	<ul style="list-style-type: none"> 地域団体、NPO、各種サークルなどの地域活動に関する情報提供を行うため、各市民センター内に掲示板、ラック等を設置し、チラシなどを来所者が自由に手に取れるようにしました。南市民センターでは、大人向け・子ども向けに区分して紹介するなど工夫し、地域活動の案内を行いました。 掲示板の種類や名称は、鶴川市民センターの「つながるボード」、なるせ駅前市民センターの「地域情報コーナー」、小山市民センターの「地域からのお知らせコーナー」など、各センターで工夫を凝らし、地域情報の案内を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 各センターの創意工夫により、地域のイベント情報、地域の活動情報などについて、来庁者へ案内できるように取り組んでいきます。 	

施策の柱	施策の方向性	施策	指標	計画当初値 (2021年度末)	計画目標値 (2026年度末)	工程(予定)					達成状況 (2024年度末時点)	2024年度の取組結果 (2025年3月末時点)	2025年度の取組内容 (案)
						2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度			
4 コスト・民間協働	(1) 管理運営手法の見直し	① 民間の団体や民間事業者による市民センター等の管理運営の導入「新規」	市民センター等への指定管理者制度等の導入 新たな管理運営手法の導入 ※2023年度に組みの方向性を修正したため、指標を変更しました。	0施設	11施設 導入			新たな管理運営手法の検討	施設管理の一元化の準備	【変更前】施設管理の一元化 【変更後】施設管理の一元化	導入 目標達成	<ul style="list-style-type: none"> 市民部施設を効率的に維持管理するため、これまで市民部内8課がそれぞれ行っていた施設維持管理業務を、2025年4月から一つの部署で一元的に実施出来るよう、見直しました。 各施設への電力供給契約を一本化するとともに環境に配慮した施設運営を行うため、再生可能エネルギーを使用した電力契約を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 目標値を達成したため、2024年度で計画上の進行管理を終了します。 <p>■補足</p> <ul style="list-style-type: none"> 全施設を対象とした業務の見直しを行い、個別に締結していた業務を集約するなど、引き続き効率的な維持管理に努めます。 なお、2025年度から施設管理業務の一元化を実施するにあたり、2024年度中に一部施設を対象として、類似する仕様を統一するとともに施設ごとに個別に締結していた業務を集約しました。2024年度と比較し、対象施設の業務委託契約件数は約58%減少、集約した事業の経費は約22%減少する見込みです。
	(2) 情報発信の強化	① 地域と連携した情報発信「継続」	地域と連携した情報発信	—	実施			新たな広告モデル事業の検討	実施・効果検証	順次、他の市民センター等で実施	実施	<ul style="list-style-type: none"> 地域団体、利用団体、庁内他課と連携し、相互のHPやSNSからの情報発信に努めました。忠生市民センターでは、忠生小・中学校、ひかり療育園、町田市農協忠生支店や近隣町内会等に協力を得て、センター祭りのチラシ・ポスターの掲示をしました。堺市民センターでは、センター祭りのPRとして、相原駅の自由通路にポスター掲示を行うとともに、子育てフリーマガジン「らぶらふあみ」のWEBサイトのイベント情報や環境政策課のインスタグラム「ごみナクナーレ」に掲載しました。鶴川市民センターでは、地域と連携した情報発信を充実するため、子どもセンターつるっこ、大蔵保育園と連携し、センターまつりのポスター掲示をしました。 	<ul style="list-style-type: none"> 忠生市民センターまつりでは、忠生小学校、忠生中学校、ひかり療育園、町田市農協忠生支店や近隣町内会等にチラシやポスターを配布し掲示を依頼します。 鶴川市民センターでは、鶴川保健センターで実施する乳幼児健診時に、チラシ布置を依頼するなど、より市民に情報が届くようにしていきます。 引き続き、地域の団体や庁内他課などと連携し、イベントポスターや町田市を含む各団体のHP・SNSなど多様なツールから情報発信できるように努めます。
		② 多様なツールを活用した情報発信「継続」	多様なツールを活用した情報発信	—	実施			モデル事業の実施・効果検証	順次、体制の整備と、他の市民センター等で取組を実施			実施	<ul style="list-style-type: none"> 町田市公式のXアカウントで各市民センターの取り組みを情報発信するとともに、イベントのポスターなどに二次元コードを印字し、町田市HPに誘導しました。2024年6月と8月に、市民センター共通の取り組みとして、市民センターの施設利用に関する情報や夜間学割などの取り組みについて発信しました。10月にセンターまつり、11月にふれあいコンサート及び施設開放について発信しました。
	(3) 他の公共施設・民間施設の活用	① 学校施設等の有効活用(複合化・多機能化)「新規」	学校施設等の有効活用	—	検討			学校施設や他公共施設・民間施設との複合化や多機能化の検討			—	<ul style="list-style-type: none"> 5地区*の新たな学校づくりに関する取組の進捗状況等の共有を目的とした会議体に参加し、地域コミュニティ機能のあり方について意見交換をしました。 5地区の統合新設校・改築校にあたって、市民センター・コミュニティセンターにおける集会機能は当面維持することとしました。 <p>※本町田地区・南成瀬地区・鶴川東地区・鶴川西地区・南第一小学校地区</p>	<ul style="list-style-type: none"> 5地区以外の新たな学校づくりに関して、引き続き、関係各課との情報共有をしつつ、市民センター・コミュニティセンターの集会機能の多機能化・複合化について協議していきます。