

## 第2回町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会 議事録(要旨)

- 日時: 2022年3月9日(水) 17時30分～19時30分
- 場所: リモート会議による開催
- 出席者: 磯崎委員、前田委員、神山委員、安達委員、長谷川委員、大倉委員、實方委員、佐野委員、庄司委員
- 事務局: 樋口市民部長、中村市民総務課長  
(市民総務課)松井、土屋
- オブザーバー: 石田市民協働推進課長、牧市民課マイナンバー担当課長、鎌野市民課担当課長  
坂上鶴川市民センター長、鳥塚なるせ駅前市民センター長、桑原堺市民センター長
- 次第: 1 第1回指針委員会の振り返り  
2 議事 町田市市民センター等の未来ビジョンに基づく取り組みについて  
3 その他
- 資料: ・資料1:町田市市民センター等の未来ビジョンに基づく取り組み(案)Ver.2

### 1 第1回推進委員会の振り返り

- 事務局より、第1回の議事録案を確認しつつ内容を振り返る。
- 委員より質疑なし。
- 委員長より議事録案を、確定版にすると宣言。

### 2 議事

#### 町田市市民センター等の未来ビジョンに基づく取り組みについて

- 事務局より、資料1「町田市市民センター等の未来ビジョンに基づく取り組み(案)Ver.2」について説明。  
(質疑・意見)

#### 『手続の窓口から相談窓口への転換』

##### ■委員

マイナンバーカードについて、市が会場を探していると聞いたが、場所を確保して民間委託し手続き等を進めるようとする取り組みがあるのか。そうなれば便利になるのではないか。

##### ■事務局

資料1の【施策1】の今後の取り組み内容(案)の実施した取り組みに「マイナンバーカードセンター開設」と記載している。レミイ町田5階フロアに、民間業者と契約しマイナンバーカードに特化した窓口を設置している。

##### ■委員

高齢者がスマートフォンを使用しマイナンバーカードの申請が出来るように、学生にサポートしてもらい取り組みをしている。これが進めば普及率も上がると思う。このような取り組みに市も後押しをしてほしい。また日野市、横

浜市では、本人が行くと写真を撮ってくれて当日にマイナンバーカードが貰えるというシステムができていらしい。町田市での取り組みはどうか。

■委員長

マイナンバーカードの取得促進に向けた市の取り組みは 2021 年度末が 31%、2022 年 1 月末で 45%の取得率である。他市と比べてどうなのか、市の取り組みの促進策はどのように取り組まれているか。

■事務局

カードの手続きでは、申請書の記載方法、申請のための写真撮影、マイナポイント付与手続き等のサポートをしている。他には普及が進むように各市民センターや最近では南町田グランベリーパークで 2 回ほど出前の申請受付等を行っている。マイナンバーカードの申請から受取りまでは、早くても1カ月はかかるという状況である。そのうちの 3 週間は国の手続きにかかるので、おそらく日野市、横浜市の事例はその場での申請手続きがスムーズだったという話なのではないかと思う。町田市はマイナンバーカードセンターができたことにより、国から届いたものはすぐに申請者に受け取り依頼の案内をしているので、他市よりも早くお渡しできる環境は整っていると思う。

■委員

町田市のコンビニ交付サービスで出来ること、また出来ない部分を教えてほしい。

■事務局

マイナンバーカードで手続きをすることにより、住民票や印鑑証明、戸籍の全部事項証明、個人事項証明が取得できる。また、町田市独自のサービスとして手数料を半額にしている。コンビニで出来ない手続きは、例えばマイナポイントを Suica や PASMO の情報と結びつける事が出来なかったが、セブンイレブンとローソンはその手続きができるようになった。徐々にできることが増えている状況である。

■委員長

前回、説明があった地域福祉コーディネーターについて、町田市ホッとプランの困り事をなくそうプロジェクトは、今後市民センターでどのぐらい活用しようと思っているのか。福祉の困りごと相談窓口は全市民センターでできているのか、それとも今後可能なところでやっていくということなのか。

■事務局

地域福祉コーディネーターの件は、担当課としては拠点の候補の一つとして市民センターを考えている。かえって窓口が多くなって混乱するのではといった意見もあったが、まだまだ実際の運用部分での整理は必要であるということは認識している。

■委員長

今までのコミュニティ活動の支援などとは少し性格が違うところがあると思った。この検討委員会では、市民センターで地域福祉の相談機能が必須ではなく、将来的にこういうことも考えられるという認識で議論したい。

■委員

市民センターではおうえんコーディネーターの方々が地元の困り事の相談をしている。それとは別枠で域福祉コーディネーターを置くということなのか。新たに設けるとなるとスペースの問題が出てくるのではないかと。そこまで考慮した上で、プログラムの中に組み入れているのか。

■事務局

各市民センターについては、週1回又は2週に1回、市のおうえんコーディネーターと呼んでいる職員がセンターに出向き、地域コミュニティの話題を中心に相談ごとを受け付けている。地域福祉コーディネーターが入ると、そこでの関係や場所の問題も出てくるので、地域福祉コーディネーターを置くことは一つの候補であり、現状のお

うえんコーディネーターとの兼ね合いも整理しなければならないと考えている。

■委員

コンビニ交付用の機械は、今現在どのくらいの範囲で置いているのか。また市民センターには交付用の機械を置いているか。市民センターに交付機があり証明書の取り方を説明してもらえれば慣れていくので、次回はコンビニで取ろうと思う。

■事務局

基本的にはコンビニにはすべてマルチコピー機というものが設置されているので、マイナンバーカードを使った手続きが取れることになっている。市民センターには機械は置いていないが、マイナンバーカードの普及やコンビニ交付を増やすといった意味では大変有益なやり方だと思う。

■委員長

機械の設置には費用面も関わってくると思うが、操作について相談ができると言うのはコンビニと違う状況になるのでよいと思う。

■委員

行政手続きのデジタル化を図るために、マイナンバーカードをもっていると証明書が比較的安易に取れ、保険証、免許証が併合され、ゆくゆくは銀行の情報もマイナンバーカードの中に入ってくるというが、紛失時などのセキュリティは大丈夫なのか。また今後の動きも含め、国と町田市で協議しているのか。また、国に対して意見が言えるのか。

■事務局

これまでも市民の方から伺った意見、質問をその都度国に投げかけている状況であるので、国に対しては、意見が言える状況になっている。セキュリティに関して、マイナンバーカードの IC チップに入っている情報は券面に書いてあるような氏名や住所だけが入っていて、それ以外はマイナンバーを実際に保険証や免許証として使う際に初めてその情報でつながるということになっている。仮にカードを紛失しても保険証や免許証情報がそれを拾得した人に漏れてしまうといったことはない。

■委員

利用者としてマイナンバーカードに関しての要望をする機関は、すべて町田市という認識でよいか。

■事務局

マイナンバーカードに関する手続きや心配ごとは、まず市の方に寄せてもらいたいと思う。国の施策として情報の連携は進んできており、健康保険証についてはマイナンバーカードと保険証を結びつけるかは任意なので選べるようになる。免許証についてはまだ先の話で詳細が見えていない。

■委員

相談窓口でのプライバシーの確保はどうなっているのか。どの程度の範囲までの相談を考えているのか教えてほしい。

■事務局

プライバシーの観点について、今現在各市民センターで行っている地域市民相談窓口は、確かに行政窓口のカウンターに職員がいて相談を受けるので、内容によってはセンターの空き部屋を活用し、他に情報が漏れないような形が取れないか検討を始めている。どの程度の範囲までの相談が出来るかについては、相談窓口の職員は、市の業務に関して幅広く知識がある部長級までを経験した職員が行っており、まずそこで解決できることはたくさんあると思っている。ただ直接担当と相談するような個別の案件については、担当者に繋ぐような配慮をもって対

応している。

## 『魅力向上と地域拠点としての活用』

### ■委員

インターネット環境の整備など、今現在でもできることもやってほしい。コロナ以前は市民フォーラムに 200 人以上が集まり、市連の総会を行っていた。町田市は範囲が広いので、各地区の市民センターに集まりリモートで大きな会議ができればよいと思う。

### ■事務局

未来ビジョンの③の【施策 2】の「インターネット環境の充実」にまさに該当する意見である。それ以外にもイベントの様子をインターネット発信したいという意見もある。まず方向性としては、このビジョンではインターネット環境の整備を検討するが、できるところから早く実施してほしいという意見も踏まえ、進めていきたい。

### ■委員長

Wi-Fi 環境は各センターの各フロアにネットでつながられるような状況になっているのか。

### ■事務局

市民センターの行政窓口の待ち合いロビーにフリーWi-Fi の設備が準備されている。ホールや会議室はこれからの整備していく。(一部のセンターはWi-Fi の設備あり)

### ■委員長

コロナを経験してオンラインでの情報共有が進んでいるので、Wi-Fi 環境を促進すれば市民活動などもかなり進んでくると思う。

### ■委員

デジタル庁の仕組みをうまく活用して、町田市独自に予算を組んで各センターの設備投資を徹底することができないのか。町内会・自治会からも要望が上がっている。

### ■事務局

現時点では国の補助金等の情報は持っていないが、今後も確認しながら情報があれば活用して整備を進めていきたい。今後に向けて必要な要望は東京都や国にしていきたいと思う。

### ■委員

②の「手続きのための窓口から相談窓口への転換」ということに関連付けて、⑦の「地域コミュニティづくりの相談や支援を行う体制の設備」という部分があり、【施策】には「相談体制の充実」とあり、今後の取り組み内容(案)に「地域市民相談室の拡充」とある。これは⑦の位置付けでいいのか。⑦～⑨は地域コミュニティの推進ということで地域に根ざした課題の解決のために活動される方々のその一つの拠点、あるいはその相談だと思うが、実際にはこの地域市民相談室の役割は、地域コミュニティづくりの相談に限らず、よろず相談的な内容が含まれているのではないかと。調べてみると、この市民相談室が 6 つの市民センターにあり、相談時間は午前中が 12 時、午後は 1 時から開始で、昼休みに相談に行こうと思った人が受け付けられないような形になっている。そういう利便性の向上ということも含めて、この拡充というものが入っているのか。また、相談実施日が週 1 回もしくは第 1 第 2 何曜日という少ない日数と時間という形になっている。相談の需要が少ないのかもしれないが、そのニーズに合わせた対応ということで検討してもらいたいと思う。

### ■事務局

相談の時間帯については、提案や意見があれば伺いたい。相談の内容については、現在地域市民相談室で相談を受けている職員は、市民部の市民協働推進課という地域コミュニティを担当する部署に所属している職員が、実際に相談にあたっている。地域コミュニティに関する相談を受けていきたい思いがあるが様々な相談が寄せられるので、担当以外の内容でも対応している。そういった意味で地域コミュニティづくりのところにしているが、整理としては「手続きのための窓口から相談窓口の転換」にも関連するので、一番収まりがよいところに入れ込むことができればと考えている。

■委員長

相談の内容については、幅広く相談を受けるということであれば②の「手続きのための窓口から相談窓口への転換」の【施策 2】に入れてもいいのではないかと。事務局と相談していきたい。時間の問題はローテーションで対応することは可能か。

■事務局

職員 1 名で対応しており、昼休憩の時間をもらっている。窓口相談の充実ということで、そういった意見をいただきたい。次回の委員会に向けて、資料も整理したい。

■委員

⑧「地域活動の拠点としての活動推進」に該当するが、市民センターは災害時の臨時避難施設として指定されているし、選挙の期日前投票所として使われている。今後、新しい市民センターになった場合でも、そういう拠点として活用すると考えでよいのか。

■事務局

現時点においては両者とも継続する。市の再編計画のなかで最適な場所を検討していく。

■委員

基本施策の「2 ソフト・魅力」や「3 地域・コミュニティ」の目標は、おそらく延べの利用者数や、利用件数であると推測しているが、市民センターは特定のリピーターとして固定化して使うよりは、多様な方々に使用してもらった方が、公共施設の性格として必要だと思う。新規利用者や新規団体の利用が広がるようなニーズの把握が必要ではないかと思う。

■事務局

指標等は利用者数や、利用件数で捉えていくものと考えている。事務局でも、これから市民センターの利用者や利用件数を増やすことを考えると、加えて新しい使い方と新規のお客様に利用してもらうことは必要だと考えている。

■委員長

可能であれば、延べ利用者数や登録団体数や新規申し込みの利用状況がわかるデータがあれば、次回提供いただきたい。それらをベースにしながら報告書にもつなげていきたいと思う。

■事務局

可能なので準備します。

■委員

⑩の「情報発信の強化」は認知度の向上や広報に関する項目だととらえているが、マイナンバーのコンビニ交付など町田市の制度はかなり確立されたものが多という印象を抱いているが、認知度が低いところが問題になっていると思う。それが向上すれば市民センターの利用度も上がっていくのではないかと。これを前提にして、施策の 1 と 2 が継続となっているがこの内容を説明してほしい。

## ■事務局

市民センターの情報は市のホームページや SNS を活用して情報発信をしているので、そういった意味で「継続」としている。もっと多くの方に市民センター等を知ってもらうには市の既存のツールだけでは足りない部分があるので民間事業者と連携した情報発信が必要になってくると思っている。また、市が情報発信するためにいろいろな媒体が増えると、やはり手続きが必要になってくる。SNS を活用しているが市として苦手な部分でもある。幅広く情報発信ができればよいと考えているので、委員会でもさまざまな意見をもらいたい。

## ■委員

広報や認知度の向上への取り組みとして SNS 以外にはあるのか。「民間事業者等のノウハウを活用した効果的な情報発信」とあるが具体的にどういった事業者に委託しどのような取り組みをこれから先に進めていくのか。

## ■事務局

さまざまな地域の団体と連携をしながら情報発信をしたり、また民間事業者のノウハウ使うというのも一つの方法と思う。まだ具体的には決まっていないので、意見を頂きたい。

## ■委員長

紙媒体の活用はしているのか。

## ■事務局

活用している。

## ■委員

⑤「利用団体等が実施するイベントの支援」で「地域のセンターの祭りの支援を継続」とあるが、その継続の内容を具体的に知りたい。

## ■事務局

地域センターの職員が事務局に寄り添って運営をサポートしている。市の広報等を使い情報発信のサポートも行っている。また、現在は 1 回あたり 5 万円の補助金を支給し、金銭面のサポートもしている。

## ■委員

⑩の「情報発信の強化」に関して具体的な提案をしたい。1 点目は SNS の運用に関して大学生を活用するという方法を提案する。「NPO 法人エティック」の事業で「地域ベンチャー留学」というものがある。全国から大学生を募集して、若者が得意とする SNS の活用して広報していくプログラムがある。2 点目は学校を使った広報である。町田市には教育機関という良い資源あると思うので、中学校や子どもセンター等でしっかりと広報活動を行うことで、子どもから親に情報が伝達していく形になる。

## ■事務局

大学生を活用した広報に関しては、また次回詳しく紹介してほしい。一方で第 3 回の資料作成にあたって、提案を盛り込めるように少し工夫したいと思う。

## 『管理運営手法の見直し』

## ■委員

⑩の記載の仕方について「指定管理者制度の導入」では、他に選択肢がないような書き方にも見えてしまうので「指定管理者制度等の導入」あるいは「指定管理者制度の導入等にする」ではどうか。例えば指定管理者という仕組みを作らなくても、公民共同で実際には委託という形の場合もあるかと思う。あまり断定的にしない方がいいのではないかと。また、⑫の「学校施設等の有効活用(複合化・多機能化)」が複数の建物を一緒に作る合築というやり方もあるので、ここに入れてよいのではないかとと思う。

#### ■事務局

今の提案については、次回の第3回の資料に反映できるように進めたい。

#### ■委員長

町田市の指定管理者の選定委員をされている前田委員と神山委員に管理者制度の善し悪しを経験を交え教えてほしい。

#### ■委員

一般論を言うと指定管理者制度の最大のメリットは、コストを削減しつつサービスの質を向上させると言うことであるが、本来なら相反するような 2 つの目的を同時に達成しようということで、民間ではノウハウを持っている場合が多い。市役所の中に蓄積されていないノウハウを外部の方から借りて運営した方がより良いサービスになるところいう場合には選択肢の一つになる。その際に特に民間企業の場合はコスト意識を持って運営をしてもらえるので、それがうまくミックスされると非常に大きな効果が生まれるのではないかと。指定管理者の場合には委託期間が区切られているので、その期間にきちんと運営されないと更新時に他の事業者にとって代わられるという可能性がある。毎年度評価をされるので、やはりコスト意識とそのサービスの質、住民の満足度を考えながら運営してもらえるところがメリットかと思う。

#### ■委員

前回の意見の中でその種の施設は同じ利用料金であるべきではないかとあったが、当然指定管理者が違えばサービスの質も異なる。良いサービスに対してそれなりの料金を払うのか、市の施設だから同じ料金にすべきなのかというところは議論の余地があると思う。

#### ■委員

コロナ禍の中でイベント等のやり方が従来の考え方では難しくなり、大きく変わってきた。インターネットが新たなツールとして入ってきた時に SNS などを利用することによって不特定多数が見ることができるとすると、セキュリティの問題が出てくる。また市の施設を利用してイベントをやる際に、テストケースということを前提に一定期間指定管理者を入れ、地域ニーズに合わせたサービスを地域に任せてみるのもよい。

#### ■委員長

本日の様々な有益な意見を受け止める形で事務局に取り組み案の素案と言う形でとりまとめてもらい、次回共有したい。それを見ながらさらに具体的に正確な表現にしていければと思う。他に意見はないか。

○各委員、意見なし。

### 3 その他

○特になし。

以上