

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（骨子）

課題①	手続の窓口から相談窓口への転換
課題②	魅力向上と地域拠点としての活用
課題③	管理運営手法の見直し
課題④	他の公共施設・民間施設の活用

【資料1】

施策の柱	指標	現状	目標	施策の方向性	施策	今後の取り組み内容（案） ★：2021年度から実施した取り組み ○：今後新たに実施していく取り組み 「下線」：第1回・第2回推進委員会でいただいたご意見に関連する項目 「赤字」：第1回推進委員会でご意見をいただき、新たに追加した項目 「青字」：第2回推進委員会でご意見をいただき、新たに追加した項目	取組主体	
1 サービス・利便性	市民満足度	84.5% (2020年度)	90%	(1) 行政手続きのデジタル化の推進	① マイナナンバーカードの普及促進「継続」	★マイナナンバーカードセンター開設による手続き時間の短縮と開庁時間の拡大 ★出前申請受付等、多様な申請機会の確保 ○関係機関と連携した啓発広報	(参考) マイナナンバーカード取得率 2021年3月末 →31.09% 2022年1月末現在 →45.15%	市民課、市民センター
					② マイナナンバーカード申請の支援「継続」	★写真撮影サービスや申請書作成補助等の申請支援 ○支援体制の充実		市民課、市民センター
					③ キャッシュレス決済の導入「拡充」	★住民票等の各種証明書に係る発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入 ○施設使用料等、その他の支払いにキャッシュレス決済導入を検討・実施		市民総務課、市民課、市民センター
				(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」	○コンビニ交付サービスの普及促進 ○各種証明書のオンライン申請システムの導入 ○デジタル化に伴う新たな窓口サービスの構築（郵便局等との連携）		市民課、市民センター
					② 行政窓口での相談・支援「継続」	○部局横断的な相談体制の構築に向けた検討 ○地域市民相談室の拡充 ○新たな相談体制の構築に向けたモデル事業の実施及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民協働推進課。市民課、市民センター
				(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」	○施設ごとに地域ワークショップの開催 ○新たなサービス・機能等の導入に向けたモデル事業の実施及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等
					② インターネット環境の充実「拡充」	○インターネット環境整備内容の検討・実施 ○オンラインイベント等モデル事業の実施及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等
2 ソフト・魅力	施設利用者数	586,672人 (2019年度)	745,000人	(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」	○施設ごとに地域ワークショップの開催 ○イベント等のモデル事業の実施及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等、指定管理者
					② 施設利用ルールの見直し「継続」	○施設利用ルールの見直し内容の検討・実施 ○施設案内予約システム更改（2024年3月）		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等
				(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」	○実行委員会等へのヒアリング ○必要な支援の実施		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等
				(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の実証実験及び効果検証・導入		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等
3 地域・コミュニティ	地域団体の施設利用件数	36,537件 (2019年度)	46,000件	(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設備	① 相談体制の充実「継続」	○地域市民相談室の拡充（再掲） ○新たな市民センターモデル事業の実施及び効果検証及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民協働推進課、市民センター
				(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」	○ワークショップやタウンミーティングによる地域ニーズの把握 ○新たな市民センターモデル事業の実施及び効果検証及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民協働推進課、市民課、市民センター
				(3) 地域活動の支援	① 地域活動の案内・マッチング「継続」	○新たな市民センターモデル事業の実施及び効果検証及び効果検証 ○地域ニーズと地域資源や人材のマッチングの実施		市民総務課、市民協働推進課、市民センター
4 コスト・民間協働	民間協働により数管理運営する施設	0施設 (2020年度)	14施設	(1) 管理運営手法の見直し	① 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」	○指定管理者制度等の導入 ○センター利用者や地域住民の意見聴取		市民総務課、市民課、各市民センター
				(2) 情報発信の強化	① 地域と連携した情報発信「継続」	○地区協議会や地域の事業者、大学生などと連携した情報発信の仕組みの構築 ○新たな市民センターモデル事業の実施及び効果検証及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民課、市民センター、地域団体等
					② 多様なツールを活用した情報発信「継続」	○デジタルツールを活用した情報発信 ○民間事業者等のノウハウを活用した効果的な情報発信 ○新たな市民センターモデル事業の実施及び効果検証及び効果検証 ○効果検証に基づき事業実施		市民総務課、市民課、市民センター
				(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」	○新たな学校施設等の有効活用における基本的な考え方の整理 ○関連部署との連携		市民総務課、市民課、市民センター