

第6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

2024年5月20日(月) 17時30分～19時30分

○場所

町田市庁舎3階3-1会議室

○出席者

委員：磯崎委員、前田委員、神山委員、長谷川委員、渡代委員、大倉委員、實方委員、伊藤委員、八木委員

事務局：黒田市民部長、中坪市民総務課長、市民総務課戸上、市民総務課翁長
松尾市民協働推進課担当課長、是安市民課長、羽生市民課マイナンバー担当課長、磯部市民課担当課長、山之内忠生市民センター長、勝又鶴川市民センター長、泉南市民センター長、鈴木なるせ駅前市民センター長、深沢堺市民センター長

○次第

- 1 開会
- 2 委員等の紹介
- 3 委員長の選任
- 4 議事 町田市市民センター等の未来ビジョン 2023年度の取組結果と2024年度の取組内容について
- 5 閉会

○資料

- 資料1「町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会委員名簿」
資料2「町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会設置要綱」
資料3「町田市市民センター等の未来ビジョン各施策の取り組みについて」

1 開会

市民部長から開会の挨拶

2 委員等の紹介

事務局から委員の紹介

3 委員長の選任

委員長、副委員長の選任

4 議事

町田市市民センター等の未来ビジョン 2023年度の取組結果と2024年度の取組内容について説明

(質疑・意見交換)

○施策の柱1「サービス・利便性」、施策の柱2「ソフト・魅力」について

■委員

マイナンバーカードセンターの運営は2025年度まで延長する可能性はあるのか。

証明発行機能の見直しについて、南町田駅前連絡所に限定するのであれば目標達成でいいと思うが、今後ほかの連絡所の機能等の見直しを検討するのであれば、各連絡所の見直しを指標に挙げたほうが良いのではないかと。

市民満足度の指標について、2023年度に目標達成となっているが、2024年度以降のアンケートで計画目標値を下回った場合はどのように取り扱うのか。

■事務局

マイナンバーカードについては、国の補助金の動向も見ながら取り組んでいる。市内のカード保有者も相当数増えており、今後は申請手続きに特化するためのフェーズから変わるため、マイナンバーカードセンターの運営は2025年1月末で終了する予定である。出前申請や申請補助サービスについては、縮小しながらも継続していくことを考えている。

■委員

南町田駅前連絡所以外の見直しについては、別に工程を引いてもよかったかもしれない。また、南町田駅前連絡所以外の各連絡所の見直しも検討したが、窓口対応のニーズが高いため証明書発行に特化した窓口機能の縮小・廃止は一旦見送ることとした。窓口に求められる機能は徐々に変わってくるため、デジタル化の状況も踏まえて検討していきたい。

■事務局

2023年度のアンケートを踏まえた市民満足度の結果を踏まえると、2024年度以降主体的に改善に取り組んでいくことは難しいと考えているため、計画上の進捗管理上の表記としては終了とさせていただきます。ただし、アンケート自体は今後も引き続き実施し、ご意見をいただきながら、仮に満足度が下がってきた場合は、内容を確認しながら改善に取り組んでいきたい。

■委員

マイナンバーカードについて伺いたい。今後も高齢者施設でのマイナンバーカードの交付等を続けるのか。また、病院でマイナンバーカードの利便性を説明すると作る人が多いと聞いたが、病院にプッシュしているのか。

また、証明発行機能の取り組みでも意見したい。コンビニ交付はATMでできると思っている人もいます。コンビニで案内している場面も見受けられると聞くので、もう少し周知した方がよいのではないかと。

■事務局

高齢者施設での普及促進に向けて、2023年度は特別養護老人ホームに出向いた。2024年度の4月には鶴川地区の有料老人ホームに伺った。現在交渉させていただいているのは、市内の特別養護老人ホームや有料老人ホームであるが、障がい者の入所施設からのご相談を受けている。病院とのやり取りはあるものの、あまり外部の人が来たら困るという事情もあるようなので、病院の状況にもよるが必要に応じて検討していきたい。

■事務局

コンビニ交付の周知チラシは行政窓口においている。発行手数料が窓口より安いので、チラシに金額を記載して誘導しているが、コンビニごとに端末ごとに入口の画面が違うので、メニュー選択から迷う方もいるかもしれない。行政窓口では職員とのやり取りの中で必要な証明書が分かることもあるが、コンビニでは自身で判断しなければならない難しさもあると感じている。いただいたご意見を踏まえ、対応を検討したい。

■委員

市民満足度のアンケートはどれくらいの回答数を得たのか。アンケートを引き続き実施するのであれば、サンプル数を一定数確保していただく取り組みが必要ではないか。

また、地域センター祭りの支援の取り組みがあるが、センターまつり補助金のチェックは、どのように行っているか。

■事務局

市民満足度アンケートとして回答いただいた件数は、合計で961件である。

センターまつりの補助金は、実行委員会からの申請に基づいて事前に審査、概算払いを行ったのちに、センター祭りが終わった後に実績報告書報告いただき、事後的に要綱と相違ないかチェックしている。

■委員長

窓口の対応に満足した人だけがアンケートに回答するとなると、当然アンケート結果も高くなってしまうので、重要な点ではないか。

■事務局

市民アンケートは11月に3週間行った。窓口利用者にアンケート用紙を配布し、手続きが終わるまでに記入をしてもらった。回収したアンケートが集計数となっているが、実施期間をさらに広げればより多くの回答数を得られると思う。

繁忙期での対応は難しいため、お客様が比較的少ない時期にアンケートを行っている。

■委員長

引き続き幅を広げて対応いただきたい。

■委員

インターネット環境の充実について伺いたい。南市民センターで、地区協議会の会議を行う際に、インターネットがあると便利だということで、これまでも意見させていただいてきた。南市民センターでは、2024年度中に環境が整備されるという理解でよいか。

■事務局

南市民センターでは、4月から環境が整っている。他の市民センターでも窓口でお申し出いただければ貸し出しができる状態となっている。

■委員

地域ワークショップの開催とイベントの実施について伺いたい。モデル事業の実施と他の市民センターで横展開ということを計画に記載しているが、これまでの事例を教えてください。また、各市民センターへ水平展開する方法はないのか。

また、施設利用ルールの見直しについて、個人の利用を促進したり、1時間単位の利用を認めたりすることで、より利用率が向上するのではないかと。

■事務局

鶴川市民センターにて、民間事業者や地域のそれぞれの強みを生かしながらイベントを実施した。その中から、各市民センターへ水平展開として、Wi-Fi ホームルーターの無料貸出、フリースペース開放の実施を行った。体験型交流イベントや、映画の上映、繋げるボードの実施については、その後各市民センターで意見交換したが、ノウハウや予算の関係上実施は難しいという判断に至った。

■委員

前段として町田市では事前に予約をして施設を使用する仕組みとなっているが、予約のない部屋は当日の申し込みでも使用可能となっている。2022年度に施設利用者へアンケートを実施した。そこでWi-Fiの整備をしてほしいという声を多くいただき2024年度に整備に至ったので、施設利用の促進につながってほしい。また、部屋の貸出枠が午前・午後・夜間に分かれているが、夜間の利用率が非常に低い状況であるため、夜間を中心に空いている会議室の無料開放を実施している。利用促進のための対策を講じているが、委員の皆様からの意見を踏まえて今後も状況を見ながら検討していきたい。

■委員長

鶴川市民センターでイベントを実施したが、他の市民センターでは担い手がいない、ニーズがないという話なのか。横展開できない理由を端的に教えてください。

■事務局

端的に言うと予算の確保が難しい。企画の内容にもよるが、イベント開催のノウハウもない。
○施策の柱3「地域・コミュニティ」、施策の柱4「コスト・民間協働」について

■委員

地域活動の案内・マッチングの取り組みについて伺いたい。町田市では、分野ごとに活動している NPO や団体があると聞いている。これらの所在地や連絡先等の情報を、町内会・自治会に冊子を配ったり、インターネットで閲覧できたり、分かりやすく情報は提供されているのか。

また、若年層の施設利用促進に向けた PR の効果を教えてほしい。若年層の方は市民センターをどういう用途で使用しているのか聞きたい。

■事務局

町田市地域活動サポートオフィスにて、まちカフェに参加した団体が自分たちの活動状況を周知するためのガイドブックを作成している。ガイドブックはホームページで公開されているほか、まちカフェの参加団体や、サポートオフィスでもご案内をしている。

■委員

PR の効果検証は出来ていないが、市民センター・コミュニティセンターで学生の利用はあると聞いている。若年層の利用者はフリースペースで自習をしている方が多い印象である。夜間は学生を対象に施設使用料を割り引きしている。主に学生サークル活動の延長で、ダンスやハワイアンの練習の場で使っており、大学生の利用が中心となっている。

■委員

地域活動の案内・マッチングの取り組みについて伺いたい。記載されているつなげるボードは何件マッチングされているのか。地域の課題解決につながった件数など、具体的な内容について伺いたい。

■事務局

件数は多くないが、地域の移送サービスのボランティアや、地域住民向けのスマホ教室のお手伝いにつながったという具体的な事例はある。

■委員

相談体制の充実に向けて、記載のある地域市民相談室の設置は、市民センターとコミュニティセンターの計 13 施設に対して、どのような順番で設置されるのか。

■事務局

6 箇所の市民センターと 2 箇所のコミュニティセンターで設置した。エリアの空白部分を考えながら、ある程度の近い場所で相談場所があるように設置した。もし要望があれば、状況次第で増設の検討はしていきたい。

■委員

川の増水時には市民センターが開放されると思うが、市民センターの複合化・多機能化のところ

で災害拠点としてどのように考えているのか。直近と将来的な話の両方で知りたい。

■事務局

市民センターは風水害の臨時避難施設として登録されている。小山市民センターは地下に電力設備があるので、地下に水が流れ込まなければ避難できる。

市民センターは震災時の防災拠点になっているので、今後も防災拠点機能を生かしたままを進めていく。

■委員

市民センターの機能を学校で有効活用するとのことだが、市民センターには部屋の貸出機能だけではなく、利用団体のネットワークもある。小学校で総合学習の授業がはじまり、子どもが自分たちで学んで問題解決を身につける際に、自身で学ぶテーマを探す。市民センターのネットワークを共有できるのではないかと思うので、貸出機能に限定せずに視点を広げられるといいのではないか。

■事務局

ご指摘のとおりだと思う。町内会・自治会をはじめ、趣味的なサークルや生涯学習的なサークルなど様々な団体にご利用いただいている。現在は、センター祭りの実行委員会の際に、ネットワークが形成されていると感じている。市としては、団体同士の横のつながりができるよう、引き続き取り組んでいきたい。

■委員長

指定管理者制度の導入を当面は見合わせるとのことだが、コスト面や事業の充実の面で、これまでの検討状況を詳しく教えてほしい。

■事務局

他自治体の比較として、横浜市、三鷹市、大和市を中心に調査した。コストについては、町田市と同規模間の施設で比較したところ、1施設あたり運営の費用が100万円ぐらい増えるの見積もった。自主事業の効果については自治体で差はあるが、50件から100件の自主事業を展開されており、3,000人前後の集客があるのを確認した。また、民間事業者へのヒアリングを行った。コスト面での比較はできなかったが、地域センターの特性上、お金を取って事業を展開するのは難しいとのこと、地域貢献の面はあるものの、収益は見込めないとのことだった。これらを踏まえ、当面導入を見送ることとした。

■委員長

コストは割合でいうとどれくらい増えるのか。

■事務局

一例として、成瀬コミュニティセンターと同じ面積のセンターにおいては、約2割増加している事

例もあった。

■委員

施設利用は時間帯の問題が考えられる。町田市では時間帯が3つに分かれているが、近隣自治体はもう少し細かい。細かく分けると利用者の費用が安くなり、稼働率も上がるのではないかと。

今後の見通しの中で、細分化することは検討されるのか。

■事務局

今の段階で検討はしていないが、検討余地があると思うので考えさせてほしい。

■委員

成瀬コミュニティセンターでは、同じ敷地内にコミュニティセンターと子どもクラブが共存することとなった。子どもクラブは18時に終わってしまうので、18時以降は、成瀬コミュニティセンターのフリースペースに中学生がたくさん来る。そのため、市民部と子どもの所管部で協議し、子どもクラブが終わった後に、コミュニティセンターを利用できるような環境を整備できないかお願いしている。施設が同じ敷地に建設されることはメリットも多いため、利用者の立場から見て利用頻度が上がるように模索していただけるとありがたい。

■事務局

成瀬コミュニティセンターは小学校の跡地であり、大きなグラウンドがあった場所に子どもクラブを建設することとなった。施設の所管部は異なるが、両部で意識を合わせながら二つの施設を利用しやすいようにしていきたい。子どもクラブが18時までなので、18時以降に一定数がコミュニティセンターに来られることは想定されるため、使用方法は課題とさせていただきたい。フリースペースが賑わいすぎると他の利用者への影響もあると思うので、パブリックスペースの使い方を子どもたちに知ってもらうとともに、18時以降に他の部屋をフリースペースとすることも検討していきたい。

■委員

堺市民センターは子どもたちがいる雰囲気がない。利用目的は会議やサークル活動がメインとなっており、若い人の利用はほとんどない。センターまつりを開催すると子どもたちは集まってくるが、そのときだけなので会議の場所でしか考えていなかった。

■委員

堺市民センターの近くに小学校や中学校はあるが、静かな印象を受けている。施設の利用を向上させるために、フリースペースを自由に使えるようにするのではなく、学習スペースとして用途を目的した方が利用しやすいのではないかと。また大学が近くにあるので、大学生のボランティアを集めて勉強を教えるスペースがあるなどはどうだろうか。

■委員

堺地区では法政大学の学生がボランティアで勉強を教える取り組みをしている。堺市民センターは夜間に使用していない部屋が多い。17時以降は暗くなって帰ってしまうので、使われてなければ閉めてもいいのではないかな。

■事務局

夜間は利用が少ないので、開所時間を短くするというのも一つの考え方である。以前検討した時には、コスト面では大きく変わらないという結果が出ている。

■委員

市民センターやコミュニティセンターを利用している人は高齢者が多く、施設を知らない若い世代がたくさんいるのではないかな。

スマホ教室を開催した際に、その講師を学生に依頼すると、操作方法ではなく便利で楽しい使い方を教えてくれた。我々と発想が異なり、若い人がどんどん施設に来てもらえるような施策が必要であると感じた。

子どもに来てもらうためにはお父さんお母さんにも来てもらう必要がある。成瀬コミュニティセンターでは、6月に乳幼児健診の会場となったり、児童クラブの建設後にお祭りを一緒にやったりすることを考えている。これまでに来たことがない年代層がコミュニティセンターに足を運ぶきっかけを作ることが大切であり、子育て世代も気軽に来れる施設を作ることによって、新たな交流と発想が生まれる。過去の事例を踏襲することは通用しない。

市に頼みたいのは、成瀬コミュニティセンターの変化の経緯を他のセンターにも発信してほしい。ニーズは共通だと思うので、横展開すれば他の地域からの知恵も入ってくるだろう。地域ごとではなく、全体で考える方に発想が変わるのではないかな。

■委員長

多世代交流の場になり、様々なイベントを引き入れることでセンターの可能性が高まることは非常に興味深いものである。

5 閉会

事務局からの連絡事項

以上