

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 (2023年度末時点)	取組主体 (所管課)	2023年度の取組結果（2024年3月末時点）	2024年度の取組内容
						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取得率保有枚数率※1	46.8%	100% —(2023年度) 92.6% 77.0%※2 (2024年度) ※1 国が2023年5月末分から公表値を変更したため修正しました。 ※2 最新の交付状況を踏まえた目標値に修正しました。	【変更前】 マイナンバーカードセンター運営	【変更後】 マイナンバーカードセンター運営（2年延長）				74.3%	市民課 マイナンバー係	・写真無料撮影サービス及びマイナポータル申込支援を行い、マイナンバーカードの取得を促進しました。3月末現在の保有枚数率は74.3%でした。 ・転入者等に申請勧奨を実施し、希望者に申請書を発行しました。また、マイナンバーカード未受領の方へ受領勧奨通知を7,963通送付しました。 ・出前申請受付を全24会場、計64回実施し、1,856人の申請手続きを受け付けました。 ・高齢者施設2箇所へ赴き、26人の写真撮影や申請受付、マイナンバーカードの交付をしました。また、一部の個人に対しては自宅訪問交付を行いました。 ■補足 ・2022年度に、マイナンバーカードセンターの運営を2024年度まで延長することとしました。	・マイナンバーカード交付促進のため、臨時交付窓口（町田市マイナンバーカードセンター）の効率的な運用と、市庁舎での無料写真撮影サービスを実施します。 ・市民の方が身近な場所で手ぶらで申請できる、出前申請サービスを定期的の実施します。 ・窓口への来庁が困難な高齢者等へのより一層の普及に向け、福祉施設への出前申請・出前交付サービスを実施します。 ・マイナンバーカードの臨時交付窓口について、2025年1月末で閉所します。 ・臨時交付窓口閉所後の効率的な諸手続きの実施体制等を検討します。
		② マイナンバーカード申請の支援「継続」												
		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実施					実施	市民課	・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対応範囲を拡大できるように検討します。（これまで利用できなかったJCBのクレジットカードでの決済）
	(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%	92% 51.0%※ ※ 最新の交付状況を踏まえた目標値に修正しました。	施設使用料への導入検討	【変更前】 券売機更改に伴い実施	【変更後】 システム更改に合わせて検討		【変更後】 導入	検討	市民総務課	・2024年度の券売機更改に合わせてキャッシュレス決済を導入するために、民間事業者へ見積りを依頼しました。 予算の制約上、券売機更改に伴うキャッシュレス決済の導入を当面見送ることとしました。	・今後は、2027年2月に予定している「まちだ施設案内予約システム」の更改と合わせ、施設使用料へのキャッシュレス決済の導入を検討していきます。
													・2023年度のコンビニ交付の割合は、月ごとの平均で44.2%でした。2022年度の交付割合と比べて、10ポイント以上増加しています。 また、月ごとの最大交付割合は、11月の47.4%となっています。 ・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、二十祭まちだ、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。	・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	【変更前】 順次、各連絡所等の機能等の見直しの検討	【終了】			検討	市民課	・証明発行に特化した窓口機能の縮小・廃止に向けた検討を行った結果、窓口対応が必要な手続きもあることから、証明書発行に特化した窓口機能の縮小・廃止は、見送ることと整理しました。	・南町田駅前連絡所の閉所、及び2023年度の検討結果を踏まえ、事業を終了します。 ■補足 ・今後の各連絡所等の機能等の見直しについては、行政手続きのデジタル化の状況を踏まえ検討します。

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 (2023年度 末時点)	取組主体 (所管課)	2023年度の取組結果（2024年3月末時点）	2024年度の取組内容
						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					98.4%	市民総務課	・市民部内の若手職員が中心となり編成された「さわやか窓口推進プロジェクトチーム」を立ち上げました。 さわやか窓口に関する意見交換、窓口利用者へのアンケート企画、及びアンケート結果を基にした改善策の検討を行いました。	・市民満足度の目標値を大幅に上回ることができたため、2023年度で事業を終了します。 アンケートについては、引き続き実施をします。
			地域市民相談体制の拡充	—	実施	【変更前】デジタル技術を活用したモデル事業の検討 【変更前】モデル事業の実施 【変更前】各施設にて順次実施 【終了】 【終了】 相談体制充実に向けた検討 各施設にて順次実施					検討	市民総務課 (相談体制 検討チーム)	・「デジタル技術を活用した相談窓口」として、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」の検討を行いました。 ・一方で、「町田市デジタル化総合戦略2023」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おり、市民センターに出向くことを前提に構想していた「リモート窓口」の実施とは方向性が一致していませんでした。 ・このことを踏まえ、「リモート窓口」の実施を見合わせることにしました。 ・相談体制の充実については、重複のため、3-(1)-①参照 ■補足 ・「リモート窓口」とは、市民センターと市庁舎のそれぞれの窓口にモニターを設置し、双方をオンラインでつなぐ設備のことを指します。	・デジタル技術を活用したモデル事業は、2023年度で事業を終了します。 ・相談体制の充実については、重複のため、3-(1)-①参照
	(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	重複のため、2-(1)-①参照
		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 【変更前】モデル事業の実施及び効果検証 【変更後】導入					9施設	市民総務課	・モデル事業（2022年度に鶴川市民センターで実施した「市民センター等の魅力向上事業」）を踏まえ、集会施設利用者が市民センター等の諸室で利用できるWi-Fi環境の整備に向けた準備を行いました。 ■補足 ・2022年度に、鶴川市民センターで、集会施設利用者を対象にWi-Fiホームルーターの無料貸出を行い、計12組（153人）の利用がありました。 ・利用者へアンケートを取った結果、満足度が高く、今後も無料で利用したいとの意見が多く寄せられました。	・市民センター等の集会施設利用者が、会議やイベントでWi-Fiを利用できるよう環境整備を行います。（各施設にWi-Fiルーターを1台ずつ整備します。これにより13施設で利用可能となる見込みです。） ■補足 ・これまでWi-Fiが整備されていた3つのコミュニティセンター（成瀬・つくし野・玉川学園）に加え、6つの市民センターと3つのコミュニティセンター（木曽山崎・木曽森野・三輪）及び市民フォーラムに整備予定です。

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 (2023年度末時点)	取組主体 (所管課)	2023年度 の取組結果 (2024年3月末時点)	2024年度 の取組内容
						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」	市民ワークショップ開催	—	実施	【変更前】市民ワークショップの開催 【変更後】市民ワークショップの開催 【終了】					—	市民総務課	・2022年度に鶴川市民センターで実施した「市民ワークショップ」の効果検証を行いました。 その結果、市民センターにおける「市民ワークショップ」という手法は、日程や場所の都合等により参加者が限られ特定の人に負担がかかる傾向があり、多様な参加者の確保や開催の継続が困難であると判断しました。 ・このことを踏まえ、他の市民センターにおける「市民ワークショップの開催」の継続実施を見合わせることにしました。	・2022年度に開催した「市民ワークショップ」を踏まえ、2023年度で事業を終了します。 ■補足 ・今後意見募集を行う際は、誰もが参加しやすい手法を検討します。具体的には、さわやか窓口アンケートとの同時開催や、Webアンケート調査、地域センター祭り実行委員会等の場を想定しています。
			魅力向上事業（イベント等）の実施	—	実施	モデル事業の実施・効果検証 【変更前】順次、他の市民センター等でイベントの実施 【終了】					—		・モデル事業（2022年度に鶴川市民センターで実施した「市民センター等の魅力向上事業」）の効果検証を行いました。 ・モデル事業の実施にあたってのアンケートやワークショップでは、今後の市民センターの役割として、「地域をつなぐ拠点としての機能の充実」を求められていることが改めて確認できました。 ・一方で、他の市民センターでのイベントの実施に向けて検討しましたが、市民センター単独ではノウハウがないことや、開催費用の確保が困難であり、継続性に課題があることが分かりました。 ・そのため、市民センターが主催するイベント等の実施は見合わせることにしました。	・市民センターの魅力向上事業（イベント等）の順次実施は、2023年度で事業を終了します。 ■補足 ・2023年8月から、毎週金曜日に、鶴川市民センター、鶴川地区協議会及び民間事業者が連携し、鶴川市民センターにブース※1設置しています。また、毎月最終金曜日には、追加でブース※2を設置し、「ハッピーフライデー」のイベントを実施しています。 ※1「なんでも相談会」、「つなげるボード」 ※2「イート&マルシェ」、「課題別テーマ講座」
		② 施設利用ルールの見直し「継続」	施設利用率	55%	70.0%	施設利用ルールの見直し 【変更前】システム更改 【変更後】新システムの検討・更改					56.4%	市民総務課	・より多くの地域の方に、より気軽にご利用いただける環境を整えるよう、施設利用ルールの見直しを行いました。 具体的には、10月から施設の利用登録に関する年齢要件を、現行の18歳以上から高校生相当年齢以上※に引き下げました。 ・3月末までに、市民センター及びコミュニティセンターで、計8人の利用がありました。 ※高校生相当年齢以上とは、「15歳に達する日以後の最初の3月31日を経過した方」をいいます。	・今後は施設利用者等からの意見や要望を踏まえ、随時施設利用ルールを見直していきます。 ・システム更改について、関係各課と連携をしながら、新システムの運用検討・更改に係る方向性を確定します。
			施設利用ルールの見直し	—	実施	施設利用ルールの見直し 【変更後】新システムの検討・更改					目標達成			
	(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					—	市民総務課	・各地域の特性を生かした地域センターまつりが開催できるよう、各センターまつり実行委員会（9箇所）に対して補助金を交付しました。 ・地域センターまつりをより多くの方に知っていただくとともに地域住民同士の交流を促進するため、町田市のSNSや、センターまつり参加団体のSNSを活用した周知を行いました。 ・また、市民センター周辺の学校、企業等にポスターを掲示しました。ポスターにはQRコードを印字し、センターまつりのHPに誘導するよう工夫しました。 ■補足 ・2023年度は、子ども生活部のXアカウントで、忠生市民センターまつり、南市民センターまつり、鶴川市民センターまつりの開催について発信しました。	・引き続き、センターまつり実行委員会等に対して補助金を交付します。 ・より効果的な情報発信を行えるよう、SNSや地域団体の広報媒体などを積極的に活用していきます。
		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 【変更前】順次、他の市民センター等で実施 【終了】 【変更後】順次、他の市民センター等で実施 【終了】					13施設	市民総務課	・10月から、空いている諸室、又はロビーや談話室などのフリースペースを地域へ無料で開放しました。 ・3月末までの利用者数は延べ1,829人でした。 ■補足 ①「空いている諸室」を開放しているセンター 忠生・南・堺・小山の市民センター、木曽山崎・つくし野・木曾森野・三輪のコミュニティセンター ②「フリースペース」を開放しているセンター なるせ駅前・鶴川の市民センター、玉川学園・成瀬のコミュニティセンター、市民フォーラム	・スペースシェアリング（フリースペース、空き諸室の開放）の導入が完了したため、2023年度で事業を終了します。 ■補足 ・今後は、各市民センター・コミュニティセンターの利用状況等に応じて、改善策等を検討していきます。

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 (2023年度 末時点)	取組主体 (所管課)	2023年度の取組結果（2024年3月末時点）	2024年度の取組内容
						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				検討	市民総務課 (相談PT)	・これまで6つの市民センターに設置していた「地域市民相談室」に加えて、8月に木曽山崎コミュニティセンター及び玉川学園コミュニティセンターにも、「地域市民相談室」を設置しました。 ・3月末の「地域市民相談室」の受付件数は、計122件でした。主な相談内容は、相隣関係、家庭関係、行政手続き等にかかるものでした。 ・市民センター職員の相談対応力強化に向けて、地域市民相談室での相談内容や対応事例を、市民部内で共有しました。 また、市民部内に設置した「相談体制検討プロジェクトチーム」において、市民センターの相談機能の拡充に向けた意見交換を行いました。	・引き続き、市民部内のプロジェクトチームを中心に、市民センターの相談体制の拡充に向けた取組を行っていきます。 ■補足 ・「相談体制検討プロジェクトチーム」は、市民センター、市民協働推進課の職員で構成しています。市民センターの相談機能の充実、地域の支援機関との連携等について検討しています。
	(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							重複のため、2-(1)-①参照	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				一部実施	市民総務課	・モデル事業（2022年度に鶴川市民センターで実施した「市民センター等の魅力向上事業」）を契機に、鶴川地区社協と連携して、地域住民の方の「してほしいこと」・「できること」をつなぐ「つなげるボード」が、8月に鶴川市民センター内に設置されました。 ・地域住民の方の、日常生活の中でのちょっとした困りごとや、ちょっとした手伝えることをボードに貼り出し、「してほしいこと」と「できること」をマッチングして、地域の中で解決できるようにつなげる取組を行っています。	・引き続き、市民団体に関する情報発信や、地域団体・地域支援団体の紹介等を行います。

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 (2023年度末時点)	取組主体 (所管課)	2023年度の取組結果（2024年3月末時点）	2024年度の取組内容	
						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※1	0施設	11施設	新たな管理運営手法の検討 【変更前】民間の団体や事業者による管理運営6施設導入【終了】 【変更前】民間の団体や事業者による管理運営2施設導入【終了】 【変更前】民間の団体や事業者による管理運営3施設導入【終了】 【変更後】施設管理の一元化に向けた準備 【変更後】施設管理の一元化					—	市民総務課	・市民センター等の管理運営手法については、市職員が直接管理・運営を行う手法（直営）を継続することと、民間事業者等による管理運営手法の導入（指定管理者制度）の二つを検討しました。 ・指定管理者制度の導入を検討するため、事業者ヒアリング等を実施し、導入効果、コスト面での比較を行いました。 その結果、指定管理者制度を導入した場合、自主事業の充実は確認されたものの、導入効果としてコスト面での優位性は確認できませんでした。 ・今後は、業務ノウハウの集約・蓄積による、サービスの標準化と業務の効率化を目指すこととし、直営で施設の維持管理業務の一元化を図ることとしました。	・指定管理者制度の導入については、2023年度で検討を終了します。 ・現状、8課で13施設を管理しているところ、2025年4月からは1課で13施設を管理していけるよう、庁内関係部署との調整及び事務手続きを行います。	
	(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	市民総務課 (情報発信PT)	・市民センターごとに、地区協議会、高校・大学、民間企業等と連携し、情報発信を行いました。 具体的には、地区協議会のHPへの掲載及びチラシの掲示、市内学校へのチラシ・ポスターの配布、センターまつりや施設利用に関するPRを行いました。 ・また、近隣の農協や信用金庫、コンビニ、個人商店等の企業、町内会・自治会、まちづくり協議会等の地域団体、庁内各課とも連携してチラシ・ポスターを配布しました。	・2023年度の各市民センターの取組を参考に、引き続き地区協議会、高校・大学、民間企業等と連携して情報発信を行っていきます。 ・夜間における施設使用料の学割など、市民センター・コミュニティセンターでの統一的な取組等について、市内学校へチラシを配布して周知します。 ・また、市民センター等の利用者が見込めるその他公共施設においても、随時PRを行っていきます。
(2) 情報発信の強化	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	市民総務課 (情報発信PT)	・市民センター等の使用が少ない若年層をターゲットとした情報発信に注力しました。 ・「二十祭まちだ」では、市民センター等の使用方法や学割制度をPRするため、当該情報が詳しく掲載されているHPにすぐ飛べるようQRコードを掲載したチラシを配架しました。 また、生涯学習部や子ども生活部のSNSを用いて、施設のPRを実施しました。 ・SNSを活用した情報発信について、市民部で独自にアカウントを取得することを検討しました。 ・独自のアカウントは発信の自由度が高いメリットがありますが、フォロワーの獲得が課題として挙げられました。 一方で、広報担当部署のSNSが4月からリニューアルされ、庁内各課で利用できるようになります。当該アカウントは、発信内容の自由度が高く幅広い情報が発信できること、また一定数のフォロワーがいることなどのメリットが挙げられます。 ・そのため、市民部でアカウントは取得せず、広報担当部署のアカウントによる情報発信を行うこととしました。	・施設利用のPR、イベントの告知、行政情報等について、引き続き各センターでSNSを活用した情報発信を行っていきます。 また、広報担当部署のSNSを積極的に活用して発信します。 ・市民部独自でのアカウントの取得は、SNSの活用状況を踏まえ、引き続き検討していきます。		
(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	—	—	実施	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					検討	市民総務課	・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「新たな学校づくり連絡調整会議」に出席し、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。 ※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	・5地区に続く、新たな地区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・複合化の可否について協議していきます。	