

施策の柱	指標	現状	目標	施策の方向性	施策	指標	工程					最終目標値	達成状況	2022年度取組内容	備考					
							2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度									
							工程													
1 サービス・利便性	市民満足度	84.5% (2020年度)	90% (2026年度)	(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	マイナンバーカード取得率	マイナンバーカードセンター運営※2	出前申請受付等、多様な申請機会確保※3	関係機関と連携した啓発・広報※4					100% (2023年度)	67.5%※1 (2023年3月末時点)	96.1%※5 (2024年度)	<ul style="list-style-type: none"> 2024年秋のマイナンバーカードと健康保険証の一体化によりマイナンバーカード取得者の増加が見込まれることから、円滑な交付体制を維持するため、マイナンバーカードセンターの運営を2024年度末まで延長しました。 ※2 出前申請受付を計88回実施しました。また、町田市と相模原市で、両市民が相互に出前申請受付を利用できるようにしました。(11月12日～12月25日) ※3 新型コロナウイルスワクチン接種会場及び確定申告会場にて、コンビニ交付の啓発チラシを配布しました。 写真撮影サービスの実施、マイナンバーカードの申請支援、及びマイナポイント申請支援を実施しました(2021年度から継続)。 ※4 	<ul style="list-style-type: none"> ※1【マイナンバーカード交付率】 ・26市中、交付率が高いほうから5番目(2023年3月末時点) ※2【マイナンバーカードセンターの運営の延長】 ・当初は2022年度末までとしていたマイナンバーカードセンターの運営を2年延長し、2024年度末までに変更しました。 ※3【出前申請受付等の状況】 ・各コミュニティセンター・民間商業施設・都営住宅の集会室・市民センター祭り・3スマイルラウンジ(鶴川地区協議会が主催)で実施。計8,568人が申請。 ※4【マイナンバーカード申請支援等の状況及び関係機関と連携した啓発・広報】 ・当初は2022年度末までとしていたマイナンバーカードセンターの運営に合わせて2年延長し、2024年度末までに変更しました。 ・写真撮影及び申請支援 約24,200人、マイナポイント申請支援 約28,300人(2023年3月末時点) ※5【最終目標値の修正】 ・2024年秋のマイナンバーカードと健康保険証の一体化によりマイナンバーカード取得者の増加が見込まれることから、マイナンバーカードセンターの運営を2024年度末まで延長するため、2024年度末までの目標に変更しました。 ・また、現在の交付状況を踏まえて、最終目標値を修正しました。 	
						② マイナンバーカード申請の支援「継続」	マイナンバーカード取得率	写真撮影サービスや申請書作成補助等の申請支援※4							100% (2023年度)	67.5%※1 (2023年3月末時点)	96.1%※5 (2024年度)			
					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	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	施設使用料への導入検討	施設使用料のキャッシュレス決済導入(2026年度)	券売機更改に伴い実施					検討	<ul style="list-style-type: none"> 施設案内予約システムの更改に向けた検討に着手しました。他自治体に対して各自自治体の運用状況の調査を行いました。また、庁内の関係部署と連絡会議を行いました。 現在市民センター等で、施設使用料の支払時に利用している券売機の更改に向けた検討を行いました。 施設使用料のキャッシュレス決済実施年度については、施設案内予約システムの更改時期と券売機の更改時期を合わせた上で実施する予定としています。 			
					① 証明書発行機能の見直し「新規」	コンビニ交付利用率	コンビニ交付の普及促進について継続的な実施※1	南町田駅前連絡所の窓口業務(機能)の見直し	南町田駅前連絡所の閉所	順次、各連絡所等の機能等の見直しの検討							32.0%	32.0%	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの取得及びコンビニ交付利用促進のため、行政証明書自動交付機での交付手数料を減額する措置を2024年度末まで延長しました。 ※1 南町田駅前連絡所が入居するビルの定期建物賃貸借契約の終了に伴い、南町田駅前連絡所を2023年1月末で閉所しました。南町田駅前連絡所がこれまで取り扱ってきた行政サービスは、南町田グランベリーパーク駅近の民間事業者へ業務委託等を行いました。 ※2 住民票等証明書のLINEによるオンライン申請を導入しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ※1【自動交付機による交付手数料の減額特例措置を延長】 ・当初は2022年度末までとしていた交付手数料の減額措置を2年延長し、2024年度末までに変更しました。 ※2【南町田駅前連絡所における主な取扱業務の閉所後の対応】 ①証明書発行業務：「南町田グランベリーパーク郵便局」内に行政証明書自動交付機を設置。 ②各種申請書受付業務：「南町田グランベリーパーク郵便局」にて、業務委託により実施。 ③おむつ袋・ボランティア袋配布業務：「ヤマト運輸グランベリーパークセンター」、「南町田1高年齢者支援センター」にて、業務委託により実施。 ④図書受渡業務：「まちライブラリー@南町田グランベリーパーク」にて、業務委託により実施。 ※3【最終目標値の修正】 ・現在の交付状況を踏まえて、最終目標値を修正しました。
						② 行政窓口での相談・支援「継続」	市民満足度※	アンケートの実施	地域市民相談体制の拡充	デジタル技術を活用したモデル事業の検討	モデル事業の実施	各施設にて順次実施	相談体制充実に向けた検討	各施設にて順次実施				90% (2026年度)	85.9%	<ul style="list-style-type: none"> 「市民センター窓口と各課をリモートでつなぐ環境作り」の実現に向けて庁内関係部署へのヒアリングを行いました。
	(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)の実施	市民ワークショップの開催					実施(2026年度)	一部実施	<ul style="list-style-type: none"> 鶴川市民センターで、地域住民や利用団体を対象としたワークショップ※を計4回行い、市民センター等に求められる機能について検討しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ※【鶴川市民センターワークショップ】 ・参加者延べ18名。 ・テーマ：集会施設の設備・機能の充実及び有効活用、地域をつなぐ拠点としての活用について 								
				魅力向上事業の実施・効果検証	順次、他の市民センター等でイベントの実施															
		② インターネット環境の充実「拡充」	Wi-Fi設置施設数	インターネット環境の整備に向けた検討	モデル事業の実施及び効果検証						13施設 (2026年度)	9施設※1	<ul style="list-style-type: none"> インターネット環境の整備に向けて、実現のための課題整理等に着手しました。 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イベント(実証実験)」の中で、集会施設の利用者へWi-Fiホームルーターを無料で貸出する試行を行いました。 ※2 	<ul style="list-style-type: none"> ※1【Wi-Fi設置施設】 ・6箇所の市民センター、3箇所のコミュニティセンター(玉川学園コミュニティセンター、成瀬コミュニティセンター、つくし野コミュニティセンター) ※2【鶴川市民センターWi-Fiホームルーターの無料貸出利用者】 ・計12組 153人 						

施策の柱	指標	現状	目標	施策の方向性	施策	指標	工程					最終目標値	達成状況	2022年度取組内容	備考	
							2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度					
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」	市民ワークショップ開催	市民ワークショップの開催					実施(2026年度)	一部実施	・地域とともに「楽しい市民センター等」を作り上げるため、利用団体・地域団体等を対象としたワークショップを開催しました。ワークショップで提案された意見をもとに、「市民センター等の魅力向上イベント（実証実験）」を実施しました。 ^{※1} ①集会施設の機能充実：集会施設の利用者へWi-Fiホームルーターを無料で貸出 ②集会施設の有効活用：会議室（1室）をフリースペースとして地域へ開放 ③共有スペースの有効活用：ロビーに椅子・テーブルを設置したフリースペースを設け地域へ開放 ④集客機能の充実：体験型交流イベント（eスポーツ）、映画上映イベントの実施 ⑤地域をつなぐ拠点機能の充実：地域住民の「してほしいこと」や「できること」を出し合い、マッチングすることで助け合える仕組みを提供 ④・⑤については社会福祉協議会・地区社会福祉協議会と協働で実施。	※1【（鶴川市民センター）魅力向上事業】 ・利用者数：①計12組 153人、②利用者実績なし、③計20組 46人 ・実施期間：①eスポーツ 参加者計147人、映画上映 参加者計61人 ②～③1月17日～3月17日 ④eスポーツ：2月4日・5日（鶴川市民センターまつり同日開催） 映画上映：3月11日に昼夜2回開催	
						魅力向上事業（イベント等）の実施	モデル事業の実施・効果検証	順次、他の市民センター等でイベントの実施	実施(2026年度)	一部実施	⑤地域の方々から実際に寄せられた内容 ^{※2} （してほしいこと）：送迎、育児やボランティア等の相談、話し相手、手伝い等。 （できること）：読み聞かせ、地域のガイド、力仕事、掃除等。					
						施設利用率	施設利用ルールの見直し	システム更改	70.0% (2026年度)	57.3%	・2022年11月27日～12月7日（うち7日間）で利用者アンケートを実施しました（市民センター・コミュニティセンターで実施）。 [※] ・「気軽に利用できる場」を目指した実証実験として、コミュニティセンター4箇所（三輪・木曾森野・成瀬・つくし野）、市民センター2箇所（鶴川・忠生）でフリースペースを設置（実証実験）しました。					
						施設利用ルールの見直し	-	-	-	-	・18歳以上からとしての施設利用に関する年齢要件の見直しに向けた検討を行いました。					
						施設利用ルールの見直し	-	-	-	-	-					
						施設利用ルールの見直し	-	-	-	-	-					
				(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	地域センター祭りへの継続的な支援の実施					実施(2026年度)	-	・利用団体の成果発表の場という位置づけを超え、地域に賑わいをもたらすイベントとなることを目指し、幅広く周知する方策としてSNSを活用することとしました。 ・鶴川市民センター祭りと市民センター等の魅力向上事業（eスポーツ）を同時開催し、集客の相乗効果を図りました。	※【利用者アンケートの集計結果】 ・回収枚数：678枚 ・主な年齢層：全体利用者の60歳以上が2/3 ・主な情報取得手段：広報紙またはHP ・自由記述欄（意見） 「備品をシステムで予約できるようにしてほしい」、「利用登録票等を手書きで書くのが面倒」、「使用料の支払いをキャッシュレス化してほしい」、「個人登録者の抽選枠を増やしてほしい」等	
						地域センター祭り支援	地域センター祭りへの継続的な支援の実施					実施(2026年度)	-	-		
						地域センター祭り支援	地域センター祭りへの継続的な支援の実施					実施(2026年度)	-	-		
				(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	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					13施設 (2026年度)	一部実施 (6施設) [※]	・夜間の貸出時間帯におけるフリースペースを中学生以上（個人）が学習スペース等として活用できるよう、地域へ開放しました。 [※] ・各市民センター等の利用実態（部屋別・時間帯別など）を検証し、4箇所のコミュニティセンターの会議室を夜間貸出枠で開放しました。 ・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イベント（実証実験）」の中で、2Fロビーと会議室をフリースペースとして開放しました。	※【地域への開放状況】 ・鶴川市民センター：フリースペース 約45人、会議室0人 ・忠生市民センター：会議室 数人 ・成瀬コミュニティセンター：約30人 ・つくし野コミュニティセンター：約23人 ・木曾森野コミュニティセンター：数人 ・三輪コミュニティセンター：数人 【実施期間】 ・鶴川市民センター 1月17日～3月17日 ・忠生市民センター 3月2日～3月31日 ・各コミュニティセンター 1月11日～3月31日 ・鶴川市民センターにおいては、会議室は2週間前に空いている部屋を押さえ確保し、2Fロビーは常時開放しました。 ・周知について、各センターのHP掲載、館内掲示、子どもセンター（まあち）、図書館（中央図書館）にチラシを布置、近隣中学校及び高校・大学にチラシ配布しました。
						スペースシェアリング実施施設数	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					13施設 (2026年度)	一部実施 (6施設) [※]	-	
						スペースシェアリング実施施設数	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					13施設 (2026年度)	一部実施 (6施設) [※]	-	

施策の柱	指標	現状	目標	施策の方向性	施策	指標	工程					最終目標値	達成状況	2022年度取組内容	備考	
							2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度					
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整備	① 相談体制の充実「継続」	地域市民相談体制の拡充	相談体制充実に向けた検討	各施設にて順次実施					実施(2026年度)	検討	<ul style="list-style-type: none"> 「相談体制の充実」に向けて、市民部内プロジェクトチーム内の検討を計3回実施し、市民センターの現状と将来像及びロードマップを作成しました。 福祉総務課を交えた「地域市民相談室」と「地域福祉コーディネーター」との連携の方向性などについて意見交換を行いました。 	
				(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	ワークショップ等の実施と市民センターで取組を順次実施	ワークショップ等の実施と市民センターで取組を順次実施					実施(2026年度)	一部実施	2(1)①「地域ワークショップの開催とイベント等の実施」と同様	
				(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	地域活動の案内・マッチングの実施	地域活動の案内・マッチングの実施					実施(2026年度)	一部実施	<ul style="list-style-type: none"> 2022年10～3月にかけて、鶴川市民センターで計4回のワークショップを開催しました。 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イベント（実証実験）」の中で地域住民の「してほしいこと」や「できること」を出し合い、マッチングすることで助け合える仕組みを提供しました。(2/4・5実施)。 	

施策の柱	指標	現状	目標	施策の方向性	施策	指標	工程					最終目標値	達成状況	2022年度取組内容	備考		
							2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度						
4 コスト・民間協働	民間協働により管理運営する施設数	0施設(2020年度)	11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」	市民センター等への指定管理者制度等の導入※1						11施設※2 (2026年度)	0施設	<ul style="list-style-type: none"> ・事業スキーム及び指定管理者制度を導入した場合の業務範囲等について整理しました。 ・市場性の有無や、参入しやすい公募条件等を確認するため、民間事業者に対する指定管理者制度導入に関するヒアリングを実施しました。 	※1【管理運営手法の見直しについて】 ・2024年度まで新たな管理運営手法について検討し、2025年度以降に導入を予定していません。 ※2【最終目標値について】 ・2026年度までに11施設へ導入し、2027年度に2施設導入することで全13施設への導入を目標としています。		
							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 (2026年度)	一部実施	<ul style="list-style-type: none"> ・若年層の利用を拡大するため、近隣の子どもセンター、高校、大学等へ施設利用に関するPRの協力を依頼しました。 ・市民参加型事業評価での意見をもとに、市民センター等におけるフリースペース開放について、各施設周辺の学校等へチラシを配布しました。 ・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イベント（実証実験）」において、地区協議会のLINEや地区協だより、さがまちコンソーシアムのSNSを活用して情報発信を行いました。 	
									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 (2026年度)	一部実施※
							(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 (2026年度)