

## 世田谷区地域行政推進計画（令和４年１０月～令和６年３月）における取組み状況

### 1 行政サービスの充実・強化

#### （１） 窓口手続きの充実

##### ① オンライン（映像）での相談・手続き

- ・池尻、松原、用賀、船橋、上北沢の５地区のまちづくりセンターにおいて、オンライン相談のモデル実施及び実施状況の検証を踏まえた２８地区展開（令和６年１０月予定）に向けた課題整理・準備  
オンライン相談 61件
- ・まちづくりセンターにおけるオンライン手続きによるワクチン接種予約支援の実施  
予約支援総数 約１万６千件(令和３年５月から令和５年３月の総計)

##### ② マイナンバーカード、転入転出等の窓口業務の改善

- ・令和４年度から、混雑期を迎えるくみん窓口・出張所における窓口改善について、区民の利便性を向上させるため、庁内でPTを立ち上げ、混雑解消に向けた取組みを進めてきた。令和５年度は、混雑期の各くみん窓口・出張所の待ち時間短縮に向けて「行かない 書かない 待たない」の視点で、PTにおいて１９項目（当初２２項目）※について実施時期、手法等を検討し、令和６年混雑期までに取り組める項目について実施。

※①混雑期の対応 ②夜間・休日開庁 ③電話自動案内 ④自治体窓口 DXSaaS 参加、窓口アドバイザー派遣受入 ⑤キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制 ⑥デジタルサイネージ ⑦混雑日・特異日の対応（戸籍） ⑧窓口予約（戸籍広域化） ⑨集中入力体制（戸籍） ⑩電子申請の拡充 ⑪コンビニ交付手数料の減額 ⑫マイナンバー窓口拡充 ⑬まちづくりセンターでのマイナンバー業務（一部）の実施 ⑭混雑状況見える化・手続きガイドの拡充 ⑮窓口事務工程チェック（住民記録・戸籍・標準化等） ⑯手続きの方法、申請書類の記入の支援 ⑰集中入力センター業務の見直し ⑱番号発券機システムのバージョンアップ ⑲広報の強化

#### ・引越しワンストップサービスの運用開始

令和５年２月からの引越しワンストップサービスにより、マイナポータルから転出手続きを行うことにより、転出届を提出するために窓口へ来庁する必要がなくなった。また、このサービスを利用して区に転入される方については、区が前住所地から取得した転出証明書情報をもとに転入届の印字・作成を行い、利用者が届出書を記入する負担を軽減し、窓口における待ち時間の短縮を図った。

- ・マイナンバーカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷でき

る申請書作成支援ソリューションを令和6年1月に世田谷総合支所くみん窓口を導入

- ・混雑期対策として、コンビニ交付手数料のうち、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料（通常1通200円）を令和6年3～4月の間、1通10円に減額（くみん窓口・出張所・まちづくりセンター等の自動交付機含む）
- ・マイナンバーカード交付推進として、引き続き各総合支所でマイナンバーカード特設窓口を運営したほか、地域を巡回する臨時窓口を実施した。なお、マイナポイント第二弾事業（令和5年9月末まで）の駆け込み需要に対応するため、マイナンバーカード専用窓口の開設時間を延長するとともに、令和5年1月から9月まで第3庁舎に期間限定窓口を開設し、交付枠を大幅に拡充させた。

#### 《マイナンバーカード交付状況》

令和4年度交付 139,837件

令和5年度交付 116,710件

【参考】交付数累計696,053件、保有率70.6%（令和6年3月末時点）

- ・マイナンバーカードの交付・申請以外の諸手続きや電子証明書更新にも対応できる総合窓口「（仮称）世田谷区マイナンバーカードセンター」（三茶昭和ビル内）の開設（令和6年7月）に向けた準備を行った。また、マイナンバーカードの暗証番号再設定や電子証明書更新に対応する拠点として、12地区のまちづくりセンターに「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」を開設した。

令和5年3月開設：上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷

令和6年2月開設：若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見

- ・マイナンバーカードの利活用促進として、マイナポイント申込手続き支援やマイナンバーカード健康保険証利用登録支援、公金受取口座登録支援を行ったほか、マイナポータルを活用したオンライン手続きの拡充として、子育て・介護・国民健康保険分野の20手続きでオンライン申請を開始した。

## （２） 相談への対応強化

### 【計画期間中の取組み実績】

#### ① 問い合わせへの対応力の強化

- ・まちづくりセンターへの新規採用者、横転者を対象とした「まちづくりセンター基礎研修」の実施
- ・福祉の相談窓口マニュアルの更新及び「地域包括ケアの地区展開研修」による問い合わせ対応力の向上
- ・職員ポータル「すぐやる知恵袋 引継ぎ所管課一覧」の更新と共有による問い合わせ対応力の向上

#### ② ICTに不慣れな方等への支援の拡充

- ・まちづくりセンターにおけるスマートフォン教室の開催 令和5年実績 1,046名

- ・まちづくりセンターにおけるオンライン手続きによるワクチン接種予約支援の実施  
予約支援総数 約 1 万 6 千件（令和 3 年 5 月から令和 5 年 3 月の総計）

### （３） 四者連携による地域包括ケアの地区展開

#### 【計画期間中の取組み実績】

#### ① 四者連携による課題等への対応

- ・従前の三者連携（まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局）に児童館を加えた四者連携を開始し、四者による情報共有、イベント等の相互参加や支援、地区アセスメントの更新等を実施
- ・四者連携会議による課題の共有と課題への対応の検討・実施

#### ② 児童館との連携による社会資源開発

- ・児童館を加えた四者による情報共有、イベント等の相互参加や支援により、各団体等の取組みに参加する人材の交流や資材等の相互利用等など、地区内の社会資源の有効的な活用を図った。

#### ③ 児童館との連携による相談・見守りの強化

- ・四者連携により、様々な接点から複合化・多様化する家庭内の課題への支援（相談・見守り）体制を強化した。児童館との連携により、子どもや子育て家庭等への地区内の見守りネットワークを強化した。

#### （参考事例）児童館とあんしんすこやかセンターとの連携事例

児童館へ来所の高齢者について、言動等からあんしんすこやかセンターと連携して対応を図るなど、普段の連携を基礎とした見守りが機能した。

#### ④ オンライン（映像）での相談・手続きの実施【再掲】

- ・池尻、松原、用賀、船橋、上北沢の 5 地区のまちづくりセンターにおいて、オンライン相談のモデル実施及び実施状況の検証を踏まえた 28 地区展開に向けた課題整理・準備  
オンライン相談 61 件
- ・まちづくりセンターにおけるオンライン手続きによるワクチン接種予約支援の実施  
予約支援総数 約 1 万 6 千件（令和 3 年 5 月から令和 5 年 3 月の総計）

#### (4) 課題解決に係る総合調整機能の強化

##### 【計画期間中の取組み実績】

##### ① まちづくりセンターにおける相談対応

- ・「福祉の相談窓口」対応マニュアルの更新や各種研修など区民の様々な相談を受けとめ、相談内容などを整理し、適切な窓口へつなぐほか、つなぎ先と連携して対応を強化。

##### ② 問い合わせへの対応力の強化【再掲】

- ・まちづくりセンターへの新規採用者、横転者を対象とした「まちづくりセンター基礎研修」の実施
- ・福祉の相談窓口マニュアルの更新及び「地域包括ケアの地区展開研修」による問い合わせ対応力の向上
- ・職員ポータル「すぐやる知恵袋 引継ぎ所管課一覧」の更新と共有等による問い合わせ対応力の向上

##### ③ 四者連携による課題等への対応【再掲】

- ・従前の三者連携（まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局）に児童館を加えた四者連携を開始し、四者による情報共有、イベント等の相互参加や支援、地区アセスメントの更新等を実施
- ・四者連携会議による課題の共有と課題への対応の検討・実施

##### ④ 地区アセスメントの拡充と取組みの立案・総合的な調整

- ・地区アセスメントについて、各地区で様式の統一を図り、令和7年度版からの公開準備及び内容の充実を図った。

##### ⑤ 複合的な課題等の解決に向けた対応

- ・複合的な課題の解決に向けた、重層的支援体制整備事業（「相談支援」（包括的相談支援事業・アウトリーチを通じた継続的支援事業・多機関協働事業）、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の一体的提供 令和6年度より）のための体制整備や研修の実施

## 2 区民参加の促進

### (1) 広報機能の充実

#### 【計画期間中の取組み実績】

#### ① デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信

- ・5地区のまちづくりセンター（池尻、松原、用賀、船橋、上北沢）において、デジタルサイネージによる地区情報の発信し、広報効果等の検証を実施

地区情報の発信件数 73 件

#### ② SNSを活用した各地区の情報発信

- ・X（旧 Twitter）の総合支所アカウントでの地区情報の発信。
- ・地域情報共有のためのプラットフォームづくりの検討（次期計画より実施）

#### ③ 転入者等への地区情報の発信

- ・まちづくりセンター、福祉の相談窓口及び28地区を紹介する地区動画を作成し、YouTube せたがや動画からの配信を開始。（令和6年3月配信開始）
- ・地区動画の視聴拡大のための二次元コード付きのちらしの配布（転入手続き時）等

### (2) 新たな交流の創出

#### 【計画期間中の取組み実績】

#### ① 地区情報連絡会の強化と発展的な展開

- ・コロナ禍を経ての地区情報連絡会の再開・実施  
令和5年度開催数 75 回      参加団体数 延べ 1301 団体

#### ② 地域における交流会の開催・開催支援

- ・地域の絆地域交流会の開催
- ・砧地域ご近所フォーラムの開催支援
- ・三茶のミライ（三軒茶屋周辺まちづくり会議：世田谷地域）の開催
- ・世田谷地域「地域交流ラボ」の実施      など

### (3) 広聴機能の充実と区民参加による課題解決

#### 【計画期間中の取組み実績】

##### ① 地区アセスメントの拡充と取組みの立案・総合的な調整【再掲】

---

- ・地区アセスメントの各地区で様式の統一及び、令和7年度版からの公開準備及び内容の充実
- ・各地区において、地区アセスメントや車座集会等での意見による地区課題への対応を支援するための企画立案と令和7年度より実施する体制の整理

##### ② オンライン等を活用した区民参加による意見交換の実施

---

- ・車座集会を地区ごとに開催し、地区アセスメントの説明やこれまでの取り組みを紹介。地区の課題や取り組みについての地区住民より意見を伺うとともに地区をまたがる地域の課題についての意見交換等。併せてオンラインによる意見募集を実施  
＜令和5年度実施＞ 28地区 参加者 661名 意見数 836件

##### ③ タウンミーティングの開催

---

- ・各総合支所におけるタウンミーティングを開催し、車座集会での地域課題等の意見を踏まえ各総合支所が作成した地域経営方針（素案）について意見交換等を実施。併せて会場外からのオンライン傍聴を実施
- ・その他、無作為抽出者からの意見募集やオンライン意見募集を実施  
＜令和5年度実施＞  
タウンミーティング 5地域 参加者 258名 意見数 196件  
無作為抽出意見募集等 意見者 44名 意見数 174件

##### ④ 総合支所による課題解決と計画・施策へ反映する仕組みの構築

---

- ・総合支所が地域経営を担うための方針として、地域経営方針を策定し、世田谷区地域行政推進計画（令和6年度～9年度）に位置付け。
- ・本庁は、区政運営に係る計画を策定し、施策を立案する際には、地域行政制度の意義及び目的、並びに地域経営方針を踏まえ、地域の実態に即した計画又は施策となるよう、総合支所との協議その他必要な措置を講じることを世田谷区地域行政推進計画（令和6年度～9年度）策定にあたり庁内周知。

### 3 まちづくり活動への支援

#### (1) 地区の活動団体等への支援

##### 【計画期間中の取組み実績】

##### ① オンライン会議環境の整備と活用

---

- ・各まちづくりセンター活動フロアにオンライン会議環境(専用ネットワーク及び PC)の整備

使用例：青少年地区委員会の対面・オンラインのハイブリット開催等

##### ② 学習の機会の提供

---

- ・庁内各所管による生涯学習事業の実施  
(各総合支所における社会的な問題や暮らしの中の課題を学習できる講座の開催等)
- ・地区における、身近なまちづくり推進協議会の各種講座、ごみ減量リサイクル推進協議会の施設見学会、青少年地区委員会の委員研修等の実施

##### ③ 活動の場の確保

---

- ・小中学校や児童館などの夜間・休日などにおける空き部屋の貸出の実施
- ・公共施設における学習スペースの提供
- ・地区内の民間提供施設(地域交流室等)の把握と案内

##### ④ 町会・自治会の SNS の活用の支援

---

- ・町会自治会活動の活性化や加入率増加に向けた地域交流 SNS 「いちのいち」導入・活用支援の実施

##### ⑤ 町会・自治会の持続可能な活動の支援

---

- ・負担軽減に向け、区回覧物の必要性等の精査により回覧物量の抑制を庁内(外郭団体含む)再周知
- ・回覧板広報ちらしのせたがや地域参加 生涯現役サイトへのデジタル掲載
- ・負担軽減策検討のための「町会・自治会に関するアンケート」の実施(令和 5 年 11 月)

## (2) 地区の防災力の強化

### 【計画期間中の取組み実績】

#### ① 防災意識の向上・防災活動への参加促進の取組み

- ・各地区における防災塾の実施等による地区防災計画の検証・見直しの支援
- ・防災意識や防災行動力の向上のための防災教室や防災訓練の開催支援
- ・タウンミーティングのテーマを在宅避難とするなど、様々な機会における在宅避難啓発

#### ② 避難所運営組織への支援の強化

- ・各避難所運営委員会による運営マニュアルの整備や検証の支援
- ・各避難所運営委員会による避難所運営訓練の開催支援

#### ③ 避難行動要支援者への支援の強化

- ・多摩川洪水時の安否確認・避難勧奨が円滑に進むよう、郵送による調査を実施し、個別避難計画を作成（令和4年度）
- ・令和4年度に実施した個別避難計画の作成者と転入等により新規対象者となった者及び個別避難計画の未作成者に対し、大震災発生時の避難先等の調査項目を含む計画書の作成を行い、令和5年10月には多摩川洪水浸水想定区域内居住者以外の避難行動要支援者に対し、大震災発生時の避難先等の調査票を発送（令和5年度）

## 4 執行体制の強化

### (1) 活動への人的サポート

#### 【計画期間中の取組み実績】

#### ① 人員配置等の見直し検討

- ・計画による新規取組みをモデル地区として先行する地区における人員の強化を図るとともに、まちづくり、防災、地域包括ケア、窓口サービスを総合して提供する地区の拠点としてのまちづくりセンターの適正な人員配置の実施。

#### ② 地区まちづくり支援職員制度の改善

- ・地区まちづくり支援職員（管理職）制度において、管理職の経験・知見を活かせる活動への参加を促進（防災塾における地区防災計画策定支援（ファシリテーター）など）

#### ③ 地区を支援する体制の整備

- ・総合支所において、まちづくりなどの支援や福祉の相談窓口におけるまちづくりセンターとの連携を強化するため、地区担当制などの総合支所各課の職員がまちづくりセンターとともに地区を支援する体制を強化

④ まちづくり活動を支援する NPO 等との連携

---

- ・まちづくりや地区の防災活動に専門的な支援を行う NPO と連携しての取組みの推進

(2) 人材の育成

【計画期間中の取組み実績】

① まちづくりに関するスキル向上研修の実施

---

- ・区の人材育成方針に基づく研修やまちづくりセンター内での OJT（日常業務に就きながらの教育訓練）によるスキル向上に向けた取組みの実施

② 区の人材育成方針との連携・整合

---

- ・区民の立場に立って区政を考え、安全・安心な暮らしを共に実現する意欲を持ち、行政の専門的知識及び技能を有する職員を育成するため、区の人材育成方針（研修、人事交流を含む）との連携

(3) 計画の策定及び事務配分・組織の整備

【計画期間中の取組み実績】

① 政策形成・予算編成の仕組みの整理

---

- ・令和 6 年度予算編成において、地区課題の解決と地域経営方針に基づく地域経営に必要な予算を各総合支所において計上

② 事務配分の見直しと組織の整備

---

- ・組織改正により、世田谷総合支所地域調整課を廃止し、地域包括ケア地区展開にかかる事務を地域行政部地域行政課に移管（令和 6 年度より）