

「(仮称)世田谷区地域行政推進条例(素案)」及び
「(仮称)世田谷区地域行政推進計画(素案)」に対する
パブリックコメントの意見・提案の概要及び区の考え方

(1) 制度全般 (41 件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	世田谷区基本計画に示されている住民自治を基本目標に定めて、それを明記し、その推進を貫いてください。	条例の前文に、「区は、(中略)区民が区政について意見を述べ、まちづくりに取り組む住民自治を進め、安全・安心で暮らしやすい地域社会の実現を目指さなければならない」と掲げ、「区の責務」や「基本方針」には区政への区民参加に関する区の見解を規定します。
2	世田谷区基本計画の「基本方針」の一つとして「住民自治の確立」を掲げ、「区民参加を充実するとともに、地域行政の、住民の意思を尊重した区政運営を行う」としている。この精神を地域行政推進条例においても堅持すること。	
3	区政は区長以下の行政・執行機関、区議会、区民によって成り立ちます。区長も議員も選挙によって期間を区切って区民から選出された“被選挙人”であり、区政の機能の権原は区民にあります。区政への区民参加の様々な条件が現実的に保障されてこそその地方自治であり、民主主義です。この直接民主主義の要素を、曖昧にしてはならないと思います。区政の主役は区民なのです。仮にも、「議員だけで区政すべての物事を決めてよい」などと考える議員がいるのならば、地方自治の精神を忘れた態度にほかなりません。本来の「住民自治」を、それを体現する「参加と協働」さらには区民の積極的な「参画」条件の保証こそつくるべきと考えます。	
4	条例を策定するにあたり「住民自治の確立」を進めることは参加と協働の区政を進める基盤であると考えます。第1条(目的)で「住民自治の充実」を位置付けてください。	
5	憲法にも定めがあるように自治体は、国と対等な立場が保障されており、その柱として、『住民自治の確立、促進』などの文言が条例に大原則としてうたわなければ、条例としては意味が曖昧になってしまう。	

6	条例の根本趣旨を第1条に「住民自治の充実」と謳っているのは当然ですが、条例「案」の全条項を、この根本趣旨を貫く文言にしてください。	NO.1～5と同じ
7	条例第1条の目的に「住民自治の充実」を記述することを要望する。	
8	理念条例の側面が強いと認識はしますが、「参加と協働」という用語を削除せず残し、「住民自治」を用語として書き込むべきだと思います。区民の「参加と協働」にとどまらず、区民の区政への積極的な「参画」という記述にまで、条例上の表記を高めるべきだと思います。	条例の前文に、「区は、(中略)区民が区政について意見を述べ、まちづくりに取り組む住民自治を進め、安全・安心で暮らしやすい地域社会の実現を目指さなければならない」と規定し、「参加と協働」を進めるという趣旨を現すことにします。また、「まちづくりセンター及び総合支所が区民の意見を聴き、これを区政に反映する仕組みを強化すること」を基本方針の1つに掲げることで(第4条)、区民の区政への参画の促進につなげます。
9	第1条後段の「もって」の後に「住民自治の充実」を挿入する。区政への「参加と協働によるまちづくり」は住民自治の充実を目的に挿入することで生きてくる。	
10	区政への「区民参加」或いは、「参加と協働」はとても大事なことではないかと思います。前文の中から「区民参加」や「区民の参加と協働」を削除しないでほしい。	
11	第2条(1)の住民の定義の中にNPOや様々な団体(年金者組合も含めて)など幅広い地域住民を入れるべき。	
12	第2条(1)の「区民」の定義の中に「NPOや様々な団体など幅広い地域住民(ただし違法あるいは反社会的活動をしているカルト団体などは除く)」を加えて、「案」の条項にしてください。	
13	条例第2条の定義の区民に、「特定非営利活動法人」を入れること。	条例では、区民の定義として、区内に住所を有する者や区内に勤務・在学の者、区内でまちづくりに取り組む団体とし、例示はしていませんがNPOなど様々な団体を対象としています。
14	3層構造自体は広い世田谷区の行政の利便性や効率を考える上では必要だが、住民自治を支援するとなれば、地区と言う狭い範囲に区民の活動を限定する文言には違和感があり改めてほしい。	
		条例では、地区を単位として、まちづくりセンターがまちづくりの支援を行うこととしていますが、必ずしも区民活動が地区に限定されるものではないことから、総合支所の区域においてもまちづくり活動の支援や活動の相互連携の促進に関する取組みを規定しています。(第14条)

15	行政におけるデジタル化の推進に捉われすぎている。世帯数の増大、高齢単独世帯の増加など、課題はすでに見えており、これらの項目別にどう計画的に対応するか等、具体的項目立てが必要になる。	区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として、まちづくりセンターが広報広聴機能を充実させ（第6条）、また、地区課題を区民と共有して取組みを立案し区民や総合支所等と調整、解決を図ること（第10条）を条例に定めます。推進計画では、共通した区の実情を踏まえて具体的に工夫して取り組んでいきます。
16	安全・安心で暮らしやすい町とは私たちが思っていることとズレがある気がします。若い人たち年寄とはあまり接点がなく、スマホによる行政サービスといっても操作できない。弱者のための道路整備、防犯カメラの設置等、誰一人取り残さないために、安心して生活できるような取組みが本当に遅すぎた感があります。	
17	まちづくりセンターでの窓口を円滑に行ったり、防災時や避難訓練等で頼りになる存在が少しでも多く身近にいたらとても心強いですね！まちづくりの職員と住民のパイプ役となるリーダーを設ける。リーダーは、防災や子育て、シニア等担当別に。	区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として、まちづくりセンターが多様な相談や手続きに対応する窓口を担い（第4条）、地区の防災機能の強化（第8条）を図ることを条例に定めており、また、専門的な知識や経験を有する者の活用（第18条）なども行っていきます。
18	条文中の「地域経営」という言葉は、地方公共団体にふさわしくないと考えます。自治体が利益追求団体でない以上「経営」という用語は削除していただきたく要望します。	防災や保健福祉、街づくりなどの専門性を生かして、地域の実態を把握し、地域における社会資源を活用することにより、計画的に地域の課題の解決にあたるということを「地域経営」と定義して、人口12万人から25万人を擁する総合支所が、その地域の安全安心な区民生活を支えることを明示させていただきました。
19	総合支所は必要なのか。まちづくりセンターと総合支所の職務分担は曖昧で既存の施設と組織が存在するのに引きずられてエリア管理という階層を設けただけに見える。総合支所の業務（企画やまちづくりセンター指導など）は本庁に集約し、総合支所はハードとして一つのまちづくりセンターとして活用するだけで良いのではないのか。	地域の実態を把握し、防災や保健福祉、街づくりなどの専門性を生かして区民生活に密着した行政サービスを提供し、計画的に地域の課題の解決にあたるためには、本庁のサテライトではなく総合支所という地域の行政拠点（組織）が必要と考えます。その業務の規模からも28か所のまちづくりセンターに分散させることは困難であり、区民により身近なまちづくりセンターが果たす機能との連携により、地域の実態に即したまちづくりを進めていくことを地域行政制度の基盤としています。

20	<p>総合支所の名称が意味不明、出張所とまちづくりセンターの役割が分かり難い、まちづくりセンターや総合支所の名称を見直すべき、総合支所と支所の二層段階に単純化するべき。</p>	<p>区を5つの地域に区分してそれぞれに支所（世田谷区では総合支所）を設置して、高齢・障害・子育て・健康づくり・生活支援などの保健福祉や防災や街づくりなど総合的な行政サービスを担っています。また、まちづくりセンターは、平成17年の出張所業務の見直しにより、現在は、防災をはじめ地区の区民活動の支援や福祉の相談窓口の役割を担っています。名称については、現在見直す予定はありませんが、区民生活に役立つ行政拠点としてさらに充実させ、それぞれの役割がわかりやすいよう周知を行ってまいります。</p>
21	<p>この条例によって私たちの暮らしがどのように変わるのかがわからない。言葉が難しく理解できない。本庁・総合支所に行くことがなくなり、まちづくりセンターで完結するようにならないと改革とはいえない。</p>	<p>区は、身近なところで区民生活を支援するため、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、多様な相談や手続きに対応する窓口の実現を目指します。また、まちづくりセンターの総合調整機能を強化し、地区における防災力の向上や児童館を加えた四者連携による課題解決力の向上を図ります。地区における取組みを着実に進めるため、総合支所の地域経営機能を強化し、本庁との連携のもとに一体となって施策を実施してまいります。</p>
22	<p>「骨子案」段階では、住民参加の「地区づくり協議会」「地域づくり協議会」の設置が盛り込まれていました。それが「素案」では消えてしまいました。是非ともこの「協議会」を復活させて「案」に盛り込んでください。</p>	<p>地域課題の解決に向けて、地区づくり協議会や地域づくり協議会の創設を進めるのではなく、条例では、地区、地域における区民や活動の交流の機会等を通じて相互連携を図り（第7条・第15条）、多様な意見を把握する中で課題解決を図る（第10条、15条）ことを規定します。</p>
23	<p>まちづくりセンターは、従来の業務に加え「ケアなしに社会的に生きられない区民」を地区で支援するリーダー役を担ってもらいたい。住民が、日常的な支えあいや災害時対応などに関心を持ち、地元諸団体の理解と協力を得て、まちセンがリーダーシップを発揮し推進して欲しい。その為には組織変更、人員、予算、権限の拡大も必要。</p>	<p>条例では、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ（第3条・4条など）、地区の防災機能の強化を図ること（第8条）を規定します。計画では、防災意識の向上や避難所運営組織への支援を強化する取組みを掲げ、避難行動要支援者への支援強化に向けたまちづくりセンター等の役割を整理して取組みを強化します。まちづくりセンターの体制について条例で規定し（第18条）、新たな業務内容に応じて強化します。</p>

24	<p>地区に施設はまちづくりセンターや4者だけではない。図書館、地区会館、区民センター、小・中学校など様々な施設があり、区民生活が成り立っている。今回の素案にはこれらの施設について何も書かれていない。区民の目線に立って進めるべき。</p>	<p>条例では、まちづくりセンターは、まちづくり支援及び交流の機会づくりを通して、区民、区の公共施設などとの相互連携の促進を図ること（第7条）や、防災への取組みにおいても同様に地区の様々な活動や公共施設などとの連携を生かすこと（第8条）を規定します。計画では、そのために必要な「新たな交流の創出」や「地区の防災力の強化」などで取組みを掲げています。</p>
25	<p>地区にはまちづくりセンターのほかに、地区会館や図書館などの様々な施設があり、区民生活が成り立っている。素案ではこれらについて何も書かれていない。このままでは困る人が多数いるのではないか。</p>	
26	<p>条例のあるべき姿がある程度理解できたが、良い結果を出す為には経過観察が必要です。定期的にアンケートを採り「まちづくりセンターが機能しているのか？」を町会・自治会に問いかけることが必要ではないか。</p>	<p>条例の制定に併せて、条例に基づき取組む施策の方向性や具体的な内容を地域行政推進計画で定めています。実施する年次を決め、順次取組むとともに、計画の実施状況を公表し、定期的に区民の方のご意見を伺う機会も設けます。</p>
27	<p>何が区の行政義務であるかを明らかにし、これを区民にスムーズに実現できる行政サービスの向上を図ることが肝要であるため、本条例及び計画も、区の行政内容を明らかにして決める必要がある。</p>	<p>本条例では、地区及び地域において区民が必要な行政サービスを利用し、区政に意見を述べるができる環境を区が整備すること、また、区民がまちづくりに取組むための必要な支援を行うことを区の責務として第3条に掲げ、地域行政制度の特徴であるまちづくりセンターと総合支所の機能の充実強化を定めます。</p>
28	<p>条例そのものは悪くないが区政をどう発展させるのか記述がない。ルールに縛られた行政はお断りしたい。</p>	<p>区民に身近なところで多様な相談や手続きに対応する窓口の実現をはじめとした行政サービスの改革を進め、区民が区政について意見を述べ、まちづくりに取り組む住民自治を進め、安全・安心で暮らしやすい地域社会の実現を目指します。</p>
29	<p>区民の多様な実践活動、自由な個別性を生かしながら、なお全区的見地から評価し、交流や情報交換だけでなく他地域でも展開できるような仕組み・支援体制も考えに入れることを望みます。特に高齢者と若い世代が相互に作用すれば、超高齢少子社会の新しい社会力を生む。</p>	<p>条例では、まちづくりセンターにおいて、まちづくりの支援や交流の機会づくりを通して多様な活動間をつなぐ取組みを進めます。地区を超えた活動も多いことから、総合支所とも連携して、広域的なネットワークづくりにも取り組めます。高齢者と若い世代をつなぐ場づくりや、SNSなどのデジタル技術も活用した多世代による意見交換会など顔の見える関係づくりを進め、活動の幅が広がり持続可能な活動となるよう、区として支援をしていきます。</p>

30	<p>地域行政制度の改革の主旨に賛成する。身近な行政というのは、区全体で生活環境をレベルアップするのに大切なコンセプト。素案には、本庁・総合支所・まちづくりセンターの役割分担を盛り込み説明があると良い。日常生活の中で区政との接点は多くないが、身近に感じられるようなメッセージ発信やイベント企画があるとよい。</p>	<p>計画の資料編に、現在のまちづくりセンターや総合支所の役割分担を追記して、新たな地域行政制度の移行後と比較ができるようにします。区政がより身近に感じていただけるよう、多様な手段で広報を充実させ、地域での活動の促進につなげていきます。</p>
31	<p>家族だけでは解決できない「引きこもり」なども地域が少しだけでもかかわって、解決の糸口を見つけられないか、と思う。</p>	<p>世田谷区では、年齢を問わず、ひきこもり当事者の方や家族を支援する相談窓口「リンク」を開設しています。まちづくりセンターについても、区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、相談対応の強化に取り組みます。</p>
32	<p>県レベルの自治体では、地域問題は市町村関係者が何らかの調整を行って解決していくのが通例だと思うが、世田谷では、そうした地域問題を解決する行政上の仕組みを意識的に作らなければなりません。「市町村の不存在」ととらえてもよい実情を踏まえれば、地域行政制度は「宝の仕組み」だと思います。住民と行政の協力で築き上げてきた“財産”を、さらに生かすべき時代に入っていると感じています。現代は多様な意見を尊重しながら、より良い着地点を見つけ続ける地域の住民自治が、今まで以上に求められるのです。既存の町会や商店街などの“官製団体”だけでは受け止めきれない様々な要望があり、対応する各種のNPO団体などが存在するのも事実です。世田谷では、あらゆる組織が住民の大多数を組織するには至らない現実があるので、既存団体に加えて、団体に住民自治の門戸を開く必要があります。この点は条例にも書き込むべきです。</p>	<p>条例では、前文や第1条以下全体において、地区及び地域の実態に即した行政サービス及びまちづくりを推進することを掲げ、特にまちづくりにおいては、身近なまちづくりセンターにおいて、区民との対話により多様な意見を把握してまちづくりに生かすこと（第6条）や、町会・自治会に加えて、多様な活動団体への支援を強化する（第7条）ことを規定します。また、計画においては、デジタル技術も活用して多様な活動団体や多世代への情報発信を促進し、新たな交流の創出や地区の活動団体等への支援の強化といった具体的な取組みを掲げ進めていきます。</p>

33	<p>区が区民に「まちづくり」という言葉で仕事を押し付けているのではないかと感じられます。私たちは、身近なまちづくり推進協議会で、一生懸命に地域の課題に取り組んできましたが、その成果や、やりがい全く感じられません。地域の課題を自分たちで解決しろと言われても、ほとんどのことは、行政が主体にならないといけないことですが、その姿勢も行政からは感じられません。新しい仕組みを導入するのではなく、これまでの取組を検証すべきです。今のまちづくりセンターを充実させますと言っても、区民はわからないと思います。まずは、地元にある区の組織を全部見直して、本当に区民に身近な組織に変えていくこと、ここから始めるべきです。</p>	<p>地域行政制度ができる前に始まった身近なまちづくり推進委員制度は、住民が自分たちのまちを自分たちの手で住みよくしていこうという区民本位のまちづくりを目指す先駆的な取組みです。その後、区の職員による支援制度が加わり、これまで継続した取組みを行っています。今後、まちづくりセンターを身近なところで頼りにされる行政拠点とするため、広報広聴機能や多様な活動をつなぐ総合調整機能（コーディネート）を高め、また、地域包括ケアの地区展開に児童館を含めた地域づくりの促進を図っていきます。</p>
34	<p>コロナだけではなく、諸物価高騰、年金削減などの影響を受けて、今後ますます身近な自治体に対する期待が高まってくる時代において、「自助、共助、公助」中心の相互扶助の考え方は改めるべき。</p>	<p>高齢化の進展や災害の多発等に伴い地域社会での支えあいの重要性が再認識される一方で、人と人の関わり方が変化しており、多岐にわたる課題への対応においては、身近なところでの区民生活の支援が益々必要になると認識しています。このため、条例では、区が区政課題の解決を図る体制を強化して、地区や地域の実態に即した行政サービスやまちづくりを進めることを目的に策定します。</p>
35	<p>本条例素案は、どうもあっち飛びこっち飛びしているような印象を受けた。例えば第3節 総合支所の機能の充実強化について、素案はまちづくりセンターの支援ということが中心に据えられていることは必要だが、地域レベルのまちづくりという総合支所固有の役割があるので、まずそのことについて触れ（第14条）、次にまちづくりセンターへの支援（12条、13条）という順序のほうが分かりやすい。</p>	<p>条例14条（課題解決に係る総合調整機能の強化）は、第15条（第4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置）に規定する総合支所との協議との関係性が強いため、第3節（総合支所の機能の充実強化）の最後に規定を置いています。なお、総合支所が、行政サービスを区民に総合的に提供する拠点としてその所管する業務の専門性の強化等を図るという本来の規定を3節の冒頭に置いています。</p>

36	各地域単位での行政レベルの稚拙が生じないよう、取組み事例の相互共有を密にして欲しい。また、区民参加が「限られた区民による区民参加」とならないよう、広報、意見聴取結果のフィードバックを密に行って欲しい。	条例では、地区におけるまちづくりに係る情報の区民への発信及び区民との情報の共有を図るとともに、区民との対話により地区における多様な意見を把握し、これを生かしてまちづくりの促進や行政サービスの充実を図ると規定します。（第6条）
37	第1条 目的：素案は、地域行政を推進するためには、市民と区行政がキッチンとつながることが第一であり、その主な手立ては、電子的なつながりであり、そのためには、区行政のDX化と区民の電子機器とがつながることが必須である。	条例では、デジタル技術の活用による業務の変革を推進し、区民の利便性の向上及び区政への区民参加の促進を図ることを規定します。そのうえで、相談や手続きの電子化、SNSやオンライン会議機能などを活用した広報広聴機能の強化を計画に掲げて取り組んでいきます。
38	第19条 区長と区民との関係 区民が意見を述べて何ら、その機能が区民の意向にならないから、その良否、当否、適切性、目標との乖離をチェックする機能を設け、随時、改善、改訂をする機能を、区民を含んで持たないといけない。その判断は、その享受者、納税者である区民がおこなうことになる。現行案は、その機能がないので意味をなさない。	条例では、地域行政推進計画を策定し、その実施状況については毎年公表すること（第19条）や、地域行政の推進に関する状況について定期的に区民の意見を聴く機会を設けること（第20条）を定めて取組みます。
39	地区と地域レベルで異なる機能や役割を持たせるような記述があり区別があいまいです。例えば、第3条に「まちづくりセンターは区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として」とあって、次に「総合支所は・・・地域経営を担う地域の行政拠点として」とありますが、「包括的支援」と「地域経営」を区別する理由が分かりません。経営の主体は住民ではありませんか。包括的支援の中に入るべき内容であると考えます。この条例の制定が「地区が要となるよう改革するため」とある以上、地域との二重行政は、住民が混乱するばかりです。住民サイドから見たら地区のまちづくりセンターに一本化し、シンプルにすべきです。したがって、第3節、第4節はまちづくりセンターに一元化することによって不要となります。	地域の実態を掌握し、防災や保健福祉、街づくりなどの専門性を生かして区民生活に密着した行政サービスを提供し、計画的に地域の課題の解決にあたるためには、総合支所という地域の行政拠点（組織）が必要と考えます。その業務の規模からも28か所のまちづくりセンターに分散させることは困難と考えます。身近なまちづくりセンターが果たす防災をはじめ地区の区民活動の支援や福祉の相談窓口の機能との連携により、総合支所が地域経営のもとに地域の実態に即したまちづくりを進めていくことを地域行政制度の基盤としています。

40	<p>条例第3条の区の責務は、区の積極的な対応がなければ住民福祉が成り立たないこともある。「体制等の整備」「充実強化」に努める積極性を要望する。</p>	<p>条例の第3条では、まちづくりセンターと総合支所を地区、地域においてそれぞれが果たすべき役割とその責任ある行政拠点であること明示し、行政サービスの充実や区政への区民参加の促進などを義務づけることを規定し、計画で施策の方向性と具体的な取組みを掲げて推進していきます。</p>
41	<p>区民の目線で政策立案しているとは思えない。限られた予算の中で、もっと区民の求めていることを市場調査すべきです。</p>	<p>地域行政制度は、区民により近い場所で地区・地域の実情に即したきめ細やかな施策を展開することを目的としています。地域行政制度改革により、区民との対話や交流の機会などを通じて、区民の求める施策につなげていくよう努めます。</p>

(2) 行政サービス (48 件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	喜多見出張所でできていた手続きができなくなり、砧支所まで行かなくてはならなくなった。歳も取りとても大変なので元のように戻してほしい。	条例では、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、多様な相談や手続きに対応する窓口を担うことを定めます（前文・第4条・第5条）。現在の出張所の業務等を全てまちづくりセンターに移管することはできませんが、計画では、今まで本庁や総合支所に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きが、まちづくりセンターで総合支所や本庁の職員とオンライン（映像）でつながり、行えるようにしていくことを掲げ、段階的に取り組んでまいります。
2	引っ越して約3年経つが、まちづくりセンターを利用したことがない。まちづくりセンターで手続き等が済むのならありがたい。土曜日にも空いていると助かる。	
3	最前線の窓口に行けばすべての手続きができ、相談ができ、あとの支援も受けられるようなまちづくりセンターが出来るようにして頂きたい。	
4	区は以前28か所の出張所をなくして7か所にまとめたときに区民の利便性を向上させるといいましたが、この度の条例制定においても区民の利便性の考えをはっきり示して頂きたい。	
5	「これからはまちづくりセンターに行けばいい、今後は総合支所や区役所に行く必要がなくなる」ということがはっきり言えるのかということです。そのことを明確にすべきです。結局は区役所が肥大化しなお複雑になっただけということは避けるべきです。	
6	総合支所までいかずにまちづくりセンターでできる手続きを増やしてほしい。	
7	まちづくりセンターを以前の出張所に戻してください。	
8	非常に難しい表現で、もっと誰にでもわかる条例にするべき。私たちの暮らしが又地域が具体的にどう変わるのかわかりません。条例ができることで、本庁・総合支所まで行く必要がなくなり、まちづくりセンターに行けばよいと断言してほしい。	

9	まちづくりセンターが28か所あり、映像による相談・手続きが可能になることは、コロナ禍でもあり、とても素晴らしい取り組みだと思いました。	条例では、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、多様な相談や手続きに対応する窓口を担うことを定めます。(前文・第4条・第5条)このため、計画では、今まで本庁や総合支所に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きが、まちづくりセンターで総合支所や本庁の職員とオンライン(映像)でつながり、行えるようにしていくことを掲げ、段階的に取り組んでまいります。
10	役所で働く人にとって便利になったが、住民にとっては不便になったというのでは意味がない。かつては出張所でできたことが、まちづくりセンターでできることはほとんどない。仕事を簡素化してマイナンバーを活用するようにしてもらいたい。	
11	国民年金、医療費の相談がもっと気軽にできるといい。	
12	まちづくりセンターの認知度が低い。ほとんどの手続きは総合支所や出張所まで行く必要があるため、まちづくりセンターでできるようにしてほしい。相談業務も、相談だけでは解決しない。最後まで寄り添ってほしい。	
13	主人を亡くした際に、いろいろな書類を支所にとりに行ったが、手続きで何度も総合支所に足を運んだ。身近なまちづくりセンターでできるといい。	
14	本庁や総合支所まで行く必要のない映像システムによる相談手続きが可能になることに期待します。	
15	「まちづくりセンター」となって、出張所としての役割が減って、わかりづらくなっています。大災害が起きたときに、ひとりでも失う命がないよう区民の命を守る「センター」であってほしい。まちづくりセンター・社会福祉協議会・あんしんすこやかセンターが一か所に集約されたのですから。ここを拠点に様々な手続き(特に転入届)ができること、遠くに行かないで住居の近くで相談事ができること、そして大災害が発生した場合にはこのセンターがきめ細やかに対処していく。近所との絆が希薄になっている今日、今のままでの「まちづくりセンター」では正直不安です。	条例では、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、多様な相談や手続きに対応する窓口を担うことを定めます(前分・第4条・第5条)。まちづくりセンターは、日頃から、平時において区民の防災活動を支援するほか、SNSを活用した防災情報の共有や防災意識の向上にも取り組み、なるべく多くの方に防災活動へ参加していただくよう地区の拠点として取り組んでまいります。また、災害時には総合支所の災対地域本部のもと、拠点隊として、災害状況の情報収集や避難所の支援などの役割を担います。

16	まちづくりセンターでできる行政サービスを分かりやすく情報発信してほしい。総合支所まで出向くことは高齢者にとって負担になる。	現在、まちづくりセンターでは取次ぎ発行やマイナンバーカード専用証明書自動交付機により、住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書を発行しております。その他にも保険証の再交付や妊娠届の受理等の一部の窓口サービスを取り扱っております。計画では、今まで本庁や総合支所に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きが、まちづくりセンターで総合支所や本庁の職員とオンライン（映像）でつながり、行えるようにしていくことを掲げ、段階的に取り組んでまいります。
17	妊娠・出産後の手続きやATMの利用がまちづくりセンターでできるといいと思う。身近なまちづくりセンターが利用されていないのはもったいないと思う。	計画では、今まで本庁や総合支所に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きが、まちづくりセンターで総合支所や本庁の職員とオンライン（映像）でつながり、行えるようにしていくことを掲げ、段階的に取り組んでまいります。ATMの設置のご提案は、今後の参考にさせていただきます。
18	各まちづくりセンターにおいて、高齢者のバスパス券や入浴券を本人やその代理人に交付できると便利だと思います。	計画では、今まで本庁や総合支所に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きが、まちづくりセンターで総合支所や本庁の職員とオンライン（映像）でつながり、行えるようにしていくことを掲げ、段階的に取り組んでまいります。高齢者のバスパス券や入浴券の交付について、まちづくりセンターで手続きが可能か検討課題とさせていただきます。
19	毎年、自立支援医療の手続きで世田谷区役所まで行っている。まちづくりセンターで対応してほしい。	計画では、今まで本庁や総合支所に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きが、まちづくりセンターで総合支所や本庁の職員とオンライン（映像）でつながり、行えるようにしていくことを掲げ、段階的に取り組んでまいります。自立支援医療の手続きが映像システムの運用で可能か今後具体的に検討してまいります。

20	奥沢まちづくりセンターで、マイナンバーの申込や3回目コロナワクチンの申込をしてもらいました。日常の手続をまちづくりセンターで出来るのが一番助かります。	地域行政制度の改革を進めることにより、お近くのまちづくりセンターと総合支所や本庁等をつなぐシステムにより、できるだけ多くの相談や手続きができるよう取組みます。
21	行政サービスの充実強化は非常にいい方向だと賛同する。ジモティのようなサービスがまちづくりセンターにあると便利。	
22	多くの行政窓口が同じであるが月～金開庁、土日閉庁とされています。月1～2回、窓口を開けることで訪れる機会が広がる。働く若い世代の方に地域づくりに関わってもらえるようになるのではないか。	現在、総合支所内のくみん窓口や一部の出張所では、第3土曜日を除き開庁していますが、まちづくりセンターは閉庁させていただいています。地区のイベントなどは土日中心に実施していますが、今後取り組むオンラインによるワークショップや意見交換会などに参加しやすい曜日や時間帯の工夫をしていきます。
23	ワクチン予約について、電話ではできなかったが、まちづくりセンターで受け付けてくれて予約することができた。大変嬉しかった。今後もお願いしたい。	まちづくりセンターでは、日常のお困りごとをお聞きして対応させていただき、また、その場で解決できない場合でも、専門的な部署にお繋ぎするなど、丁寧な対応に努めてまいります。
24	まちづくりセンターにおいて、スマホによる行政サービスやオンライン講座を受けることができるかとあるが、スマホのみでタブレットはできないか。いつからこのサービスは始まるか。	まず、利用者数が多いスマートフォンについて講座を実施することとしました。今後のニーズの把握等を行いながら、ICTに不慣れな方等への支援の拡充を図ります。
25	転入届は届出の際本人自らまちづくりセンターに出向いて手続きを行い世田谷区居住地区の情報を丁寧に提供し、地区の一員になる自覚を持っていただくべき。日常生活のゴミ出しや町会自治会等からさまざまな活動団体の地区情報また、災害時のこと等をこの機会にしっかり話すべき。	計画では、転入者等への地区情報の発信として、居住する地区の情報が得られる二次元コード付きのちらしの提供に加え、まちづくりセンターを知っていただき、地区情報や行政サービスのしくみなどをお伝えする地区ガイダンスなどの実施も検討することを掲げました。
26	最近、一軒家分が売られ、何軒かの分譲住宅になるケースをよく見かける。ゴミの出し方や道路上での球体遊びなど、これまで起きなかった問題があるのを見かける。その地域で気軽に相談できる窓口があると、住民同士も助かるかもしれません。	計画では、転入者等への地区情報の発信として、居住する地区の情報が得られる二次元コード付きのちらしの提供に加え、まちづくりセンターを知っていただき、地区情報や行政サービスのしくみなどをお伝えする地区ガイダンスなどの実施も検討することを掲げました。また、日常生活でのお困りごとなどは、気軽にまちづくりセンターにご相談ください。

27	まちづくりセンターに映像システムを導入について、まちづくりセンターまで行くことすら難しい人もいると思う。特に独居の場合は家族の手助けを受けることもできないとおもうので、そういう人でも使いやすい仕組みを作っていただきたい。	条例では、デジタル化への対応が困難な区民その他の行政から情報を受け取ることが困難な区民への支援を行うこと（第4条）を規定することから、計画では、オンライン相談・手続きのモデル実施の取組みのほか、行政拠点への来所が困難な方へ職員等が出向き対応する行政サービスのあり方を具体的に検討することを記載します。
28	スマートフォンを利用した行政サービスも増えてきている。高齢者はスマートフォンを使いこなせる人は少ないため、講座の開催や相談窓口の設置など、高齢者をサポートするような環境整備をお願いしたい。	区では、昨年度、まちづくりセンターにおいて高齢者向けのスマートフォン講座を実施しました。コロナの影響もあり中止となった回もありましたが概ね好評でした。今年度は、28か所のまちづくりセンターで、9月より基本的な操作を中心にそれぞれ5回開催する予定です。
29	親族がなくなり用賀センター（出張所）、本庁、港区役所、世田谷区年金事務所に向いた。事務所間がオンライン化しているので、一元化して一か所で受け取れるようにしてほしい。	ご親族がお亡くなりになった際の各種手続きについて、くらしの手続きガイド（お悔やみ）をホームページに掲載しております。今後なるべくまとめて行えるよう、区として取り組んでまいります。
30	主人が亡くなり様々な手続きでまちづくりセンターに行きましたが、全然進まず、出張所に何回も行き本当に大変でした。このような思いをする区民がいないようにしていただきたいです。	
31	区役所・総合支所・まちづくりセンター・地区会館・区民センターなどがあるが、何のサービスを受けるときにはどこに行けばいいのか案内が不足している。まずは施設の役割や機能を説明してほしい。	総合支所は、防災や地域の公共施設の利用などを担当する地域振興課や転入転出などの手続きをお受けする区民課、高齢者・障害者・子育て・健康づくり、生活支援などの相談や手続きをお受けする保健福祉センター、地区計画など街づくりの相談等をお受けする街づくり課を構成しています。28か所のまちづくりセンターは、防災やまちづくりに関する区民の活動支援と、あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局と連携した福祉の相談窓口で高齢・介護、障害者、子育てなどの相談をお受けしています。区民センターや地区会館は、区民の方の活動の場としてご利用いただける施設です。様々な相談や手続きの窓口、施設については、「せたがや便利帳」や「ホームページ」などでご案内していますが、より分かりやすくお伝えするよう努めてまいります。

32	福祉行政面については民生委員だけでも人手が少ないのであって地域行政組織の問題ではない。新地域行政改革によって福祉関係者の弱者宅への訪問回数が増えるのか。サービスしてくれる人が増えなければ意味がない。	支援を要する方については、民生委員をはじめとして町会自治会、地区の活動団体、事業者など地域全体で見守り支え合う協力体制を築き、また区の専門的な所管とも連携していく必要があります。区としてさらにきめ細やかな対応ができる体制づくりに努めます。
33	細かいことがわからない。行政サービスの変化の具体例を挙げて区民に易しく説明すべき。	これまで本庁や総合支所まで行かなければできなかった保健福祉に関する相談や手続きの多くを、お近くのまちづくりセンターでできるようにします。可能な相談・手続きの範囲を順次拡大していきます。また、交流の機会を持ち、防災活動や支えあいなどのまちづくりに関わる参加者を広げます。地区の課題を見える化し、区民や様々な活動団体、事業者と連携して解決力の向上を目指します。
34	まちづくりセンター窓口で解決できないような国・都との関連業務（マイナンバーポイント、後期高齢者保険制度など）について、本庁、支所、まちづくりセンターでの連携を徹底していただきたい。何度も問い合わせしたり、窓口・区民共にストレスがかかっている。デジタル化の遅れが目立つ。	まちづくりセンターがデジタル技術を活用し、多様な相談や手続きに対応できるよう改革を進めますが、区のそれぞれの窓口が、お問い合わせの内容に関する担当所管を的確にご案内できるよう、デジタル化による業務改善も含め対応力を高めていきます。
35	喜多見出張所（まちづくりセンター）で印鑑証明を取れるように。成城のくみん窓口は大変混雑している。	現在、喜多見まちづくりセンターでは、取次ぎ発行やマイナンバーカード専用証明書自動交付機により印鑑登録証明書を発行しておりますので、ご利用ください。
36	区民のあらゆる手続きを分かりやすく、だれでも早くできる様新システムを構築すること。	来庁せずに手続きができる電子申請の推進と併せて、ICTを活用して、まちづくりセンターと、総合支所や本庁などと連携し、相談、手続きなどの行政サービスの充実を図ることを施策の方向性としています。モデル事業を実施しながら、機器、アプリケーション、電子申請の進展、事務改善などにより随時見直しを図り、機器や制度の整備が整った事業から順次対象として進めてまいります。
37	補助金等の手続のデジタル化を進めてほしい。	デジタル化によって、時間や場所を選ばず、必要な情報を得たり、問合せや手続きができる環境整備を促進します。

38	<p>行政の地区分けについて、区民それぞれの生活同線が存在する。まず他の地区のパンフレット設置などできるのではないか。担当業務だけに取り組むのではなく地区にこだわらない区民が平等な行政サービスを得られるようにお願いします。</p>	<p>区のお知らせやホームページなどでは、全区的なお知らせとともに各地域・地区の情報を掲載しています。今後、SNSなどを活用して、地区固有の情報についても広く発信することに取り組みます。このような取り組みにより、区民が自身の生活圏の詳細な情報を得やすくなるよう努めてまいります。</p>
39	<p>地域の予算を多くして、行政サービスを展開してほしい。</p>	<p>計画の中で、総合支所やまちづくりセンターに適切に事務配分を行い、それに基づいて必要な組織の整備を行うなどの検討を行うこととしています。予算についても、事務配分に基づいて見直しを行います。</p>
40	<p>まちづくりセンターやあんしんすこやかセンターからの情報発信が少ない。年に一度でも良いので、紹介チラシを全戸配布してはどうか。</p>	<p>条例案ではまちづくりセンターの広報機能の充実を規定するとともに、計画の中で、ICT等の多様な手段を用いて、区民に地区におけるまちづくりに関する情報を発信し、また、区民との情報共有を図る施策の方向性を打ち出しています。ICT以外の広報手段も含めて検討します。</p>
41	<p>コロナ禍の中高齢者クラブの活動が困難になっていることへの長期計画を立てて、まちづくりセンターが、地区の様々な施設と横つなぎし、高齢者が楽しく過ごせるように考え支援すべきです。社会福祉協議会の出番ではないでしょうか。</p>	<p>高齢者クラブの活動については、コロナ禍で中断していた、いきいき文化祭等の事業を再開いたしました。今後、活動の継続と高齢者クラブの活動等のPR等を進めてまいります。また、現行の第8期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の中でも、高齢者の活動と参加の促進等に取り組んでおりますが、今後策定する次期計画においても、引き続き検討を進めてまいります。現在、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者が連携し、地区の課題解決に取り組んでいます。今後は児童館を加え、まちづくりセンターが中心となった四者関係会議等で、各々が持つネットワークや社会資源の情報を共有し、活用するとともに、各々の専門性を発揮することによって、地域の課題解決に取り組んでいきます。</p>

42	<p>四者連携に疑問を持つ。あんしんすこやかセンターは、福祉的な相談手続き、サービス提供を担っているが、お元気な高齢者については全く関わりを持っていない。お元気な高齢者の生きがいづくり、楽しみづくりを真剣に考えるべき。</p>	<p>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、児童館の四者は、各々が専門性を有するとともにネットワークや社会資源等の情報を持っています。今後共有し、活用することによって、地域の課題解決に取り組めます。</p>
43	<p>児童館を加えた4者連携について、子ども食堂、見守り、遊び場が少ない現状です。一人親への協力をまちづくりセンターも担い、地域の子と親を守る取組みが大切。重要なポイントを捉えて、取り組んでほしいです。</p>	<p>児童館が加わって連携して取り組むことで、子ども・子育て関係の居場所や活動場所等の社会資源開発、見守り支援等を進めます。</p>
44	<p>まちづくりセンターで、なぜマイナンバーの健康保険証の申込ができないのか。</p>	<p>お近くの窓口をご希望のことですが、現在、マイナンバーカードの健康保険証利用の申請に関する操作支援は、各総合支所のマイナンバーカード特設窓口でお受けしています。</p>
45	<p>マイナンバーカードの手続きを出張所で完結するような簡単な手続きにしてほしい。</p>	<p>マイナンバーカードの申請については、国が定める方法に依るため区ではその改善ができませんが、現在、三軒茶屋の専用窓口で申請をご支援させていただいています。</p>
46	<p>自宅のパソコンのTeams等のツールを使い、相談、手続きを可能とするようにできないか。直ちに対応が不可能であっても、将来的にそうした手続を可能とするという方向性だけでも示してほしい。また、窓口やオンラインサービスにおいてマイナンバーカード取得者が優先的にサービスを受けられるようにしてほしい。</p>	<p>世田谷区DX推進方針により、来庁せずに行政手続きが行なえる取組みを進めます。昨年度よりオンライン手続きの拡充や、AIチャットボットの活用にも取り組んでいます。今年度は、子育てや介護に関する手続きの電子化に重点を置き取り組めます。オンラインによる相談については、利用するツールを含め検討してまいります。なお、計画には、窓口手続きの充実に関する施策の方向性として、「来庁せずに手続きができる電子申請の推進」を追記します。</p>
47	<p>行政サービスの窓口利用が便利になるのはうれしい。毎週土曜日に利用できるとうれしい。デジタル化も必須だが、そのコンテンツが豊富で探しやすく、利用しやすい、情報が頻繁に更新されていないと、広まっていけない。また、デジタルが苦手な区民にも情報が届く紙媒体は必要だと思う。</p>	<p>デジタル化の際のご意見として参考にさせていただきます。また、ICTに不慣れな方等への支援は重要ですので、計画に、電子申請による手続きなどへの支援のあり方について検討することを記載しました。</p>

48	<p>区のおしらせ「せたがや」のほか数多くチラシ類が発行され、まちづくりセンターなどに配架されているが、これらのチラシの効果を調査したことはないとのことでした。定期的に活用度の調査をして、必要としている住民に行き届いているのか、その効果の把握くらいはすべきではないでしょうか。そうでないと予算の無駄遣いになりかねません。調査をすることによって把握できる広聴機能もあると思いますが、とくに「広聴機能」はマヒしていると感じました。</p>	<p>計画の中では、まちづくりセンター内でのデジタルサイネージを活用した各地区の情報発信を、モデル実施します。その中で、設置場所や機器、掲載の基準や手順、効果などを検討し、全地区での実施を行うこととします。また、計画の中で、広聴機能の充実の項目を設け、取組みを充実していきます。</p>
----	---	---

(3) 区民参加 (27 件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	<p>住民参加の担い手に、既存の町会や自治会が含まれることは積極的な一面がある一方、NPO等の諸団体を除くような記述は改めるべきと考えます。</p>	<p>条例では、区民の定義として、区内に住所を有する者や区内に勤務・在学の者、区内でまちづくりに取り組む団体とし、例示はしていませんがNPOなど様々な団体を対象としています。</p>
2	<p>第2条(2)「区民」について、「町会・自治会」の次に「市民活動団体」を入れるべきである。世田谷区は市民活動がさかんな区なのだから、町会・自治会と並べて表記すべきであって、せっかく多様な市民団体が活躍しているにもかかわらず、それを「その他の区内でまちづくりに取り組む団体」に限定する必要はないと思う。この点については、「地域行政推進計画(素案)」の「2 現状と課題」の3つ目の段落に書かれているとおりで、そこでの認識と整合性の取れた条例にすべきである。</p>	
3	<p>条例(素案)の5月27日素案にはあった「区民参加の促進に向けた」という記述が6月20日付案には削除されています。これは「地域行政制度の意義及び目的」にとって不可欠な「参加と協働によるまちづくり」や「住民自治の充実」を事実上ないがしろにするものではないかという懸念を抱かせます。削ることなく復活させるべきです。</p>	<p>条例の第4条(基本方針)第5号に、区民参加の促進に関する内容を追記して、同条第4号の規定と合わせて、区政への区民参加の促進を図ることを強調します。</p>

4	<p>第14条に「区民参加の機会」とあるが、「機会」という文言では行政が与える立場となり「促進」に変更することで区民参加と協働によるまちづくりがいかされる。基本方針においても、参加と協働とうたいながらも「区民参加の促進を図る」という文言が抜けている。区民参加をうたわずして「地域経営」はあり得ない。</p>	<p>区の責務として、区政に関する意見を述べるができる環境の整備を掲げ、区が取り組む事項としてより具体的に規定することからこのような表現としています。また、条例の第4条（基本方針）第5号に、区民参加の促進に関する内容を追記して、同条第4号の規定と合わせて、区政への区民参加の促進を図ること明確にします。</p>
5	<p>「区民参加の促進」における地区・地域の課題を話し合う機会の提供方法の具体化が必要である。</p>	<p>新たな交流の創出として、まちづくりセンターにおいて既存の地区情報連絡会の強化やオンラインを活用したワークショップ、また総合支所においてタウンミーティングの開催を行っていきます。その際のテーマ設定や参加方法、土日開催など地区・地域のそれぞれの工夫により多くの方に参加していただけるよう取り組みます。</p>
6	<p>まちセン、あんすこ、社協の3者が集って地域行政の核として整備され、今回の推進条例により住民参加の推進で「たましい」を入れる時期にきて、推進条例が出されたことを歓迎する。住民が関わり参加していくことが求められる。町会などの既存の団体のほか広く参加を募集したらいい。応援する。</p>	
7	<p>「区民の意見を区政に反映する仕組み」の具体策の明示をする必要がある。</p>	<p>計画では、広報機能の充実として、SNSを活用した情報発信により多世代に身近な情報をタイムリーに伝えることや、オンラインなども活用した区民との対話の機会などを通じて、地区課題を区民と共有し、地区アセスメントの実施や総合支所とも連携して地区課題の解決を図ることを掲げています。計画や予算に反映させるプロセスのイメージも図にして計画案にお示しします。</p>

8	<p>地域行政推進条例（素案）について、「区民参加の促進」、「区民参加による課題解決」、「参加と協働による地区におけるまちづくり」などがうたわれているが、条例本文では、「区民の意見を区政に反映する」第4条（4）、「多様な意見を把握」第6条、「区民の意見並びに地区および地域の課題を把握」第14条というように、区民の意見を聞くことにしか言及されていない。区民が提案したり、区民が政策形成に関与する機会を設けるなどの側面にもふれるべきである。この点は「1 区の責務」の中で、「区民が意見を述べることができる」だけでなく、「まちづくりに取り組むための必要な支援」を行うと述べている点や「2 基本的な考え方（基本方針）」で「まちづくりの支援を行います」、「区民の意見を区政に反映する仕組みを強化します」と規定することからも区民による提案や政策形成への関与の仕組みを作っていく点にも積極的にふれるべき。区民がもっと積極的に区政に対して提案をし、具体的に関与していく機会を設けることを考えてほしい。</p>	<p>条例の前文に、「区は、（中略）区民が区政について意見を述べ、まちづくりに取り組む住民自治を進め、安全・安心で暮らしやすい地域社会の実現を目指さなければならない」と規定し、「参加と協働」を進めるという趣旨を現すことにします。また、「まちづくりセンター及び総合支所が区民の意見を聴き、これを区政に反映する仕組みを強化すること」を基本方針の1つに掲げることで（第4条）、区民の区政への参画の促進につながります。</p>
9	<p>区民参加と協働を謳っている以上、住民の理解と協力は不可欠です。5月27日付の素案からその要素を削除した理由について説明してほしい。それこそ、まちづくりセンターが中心となり説明会を開催し、住民の意見を直接聞き、議論を積み重ねてはいかがでしょうか。職員の育成につながると思います。</p>	
10	<p>区民の参加と協働の実質化によって、下からの民主主義を明確にすることが、3回の区議会の条例（素案）の文言修正で後退して行っていることは明らかである。区民が政策を学び、実践して、政策を形成して行くことに行政のみならず区議会議員も支持し、支援して、議会での議論を活性化できるような手続き並びに過程が明確に見えるものでなければならない。</p>	

11	高齢者や小さい子にばかり焦点をあてている。区政に興味のない人をあつめて聞くことに意義があるのではないか。	区では、各事業計画の策定などにおいて、無作為抽出の手法を用いて区民の方に会議へのご参加をお願いしています。今後、まちづくりセンターや総合支所において、身近なテーマでの意見交換会やタウンミーティングを行う際に、幅広い世代の方のご意見を伺えるよう工夫していきます。
12	「区民参加の促進」について、気候市民会議になって、区民から抽選で参加者を選定すると良い。幅広い世代から多様な意見を反映させる先駆的な取組みが世田谷らしいのではないか。	
13	区民の参加によって課題を明確にしなければならぬ地区の課題とは、どのようなことがあるのか。区民参加の前にまちづくりセンターが把握し支所につなぎその時点でほとんど解決すると考えます。	地区課題の解決に向けては、地区にお住まいの方々や活動されている方との情報共有や協働による取組みは欠かせないものと考えます。解決の方策も様々ある中で、より地区の実態に即した取組みとなるようご意見を伺い、活動間のネットワークを広げていき、課題解決力の強化を図ります。地区で解決が困難な課題については、総合支所や事業所管との連携や、計画・予算につなげていくことで課題解決を図ります。
14	地区の課題を地区で解決できるものでしょうか。例、バス路線廃止等について、買い物不便地区について	
15	第1条の目的で「参加と協働による地区におけるまちづくりを推進し、」とあるが、「地域」におけるまちづくりは外れるのかという疑問が生じる。住民参加は住民の権利であり、その及ぶ範囲は世田谷全体、地域、地区を問わないため、「地区における」は削除すべき。	条例では、地区を単位として、まちづくりセンターがまちづくりの支援を行うこととしていますが、必ずしも区民活動が地区に限定されるものではないことから、総合支所の区域においてもまちづくり活動の支援や活動の相互連携の促進に関する取組みを規定しています。（第14条）

16	<p>「素案」の前の「骨子案」には、住民自治の重要な概念である「参加と協働」の、協働の具体化として、地区レベルと地域レベルの住民参加の「地区づくり協議会」「地域づくり協議会」の設置が盛り込まれていました。それが素案では消えてなくなっています。「住民自治の実を上げてきた地域行政制度」の改革をうたっている条例にもかかわらず、「参加と協働」や「住民自治」の後退になってはいないか。また、第6条にある「区民との対話により地区における多様な意見を把握し」の「区民との対話」および第18条2にある「区民の意見を聞く機会」は、「協議会」がなくなるとしたら、どのような場を想定されているのでしょうか。単に住民参加の「協議会」も設ければよいというわけではなく、機能させるにはどのような問題をクリアすべきか、町会・自治会、街づくり協議会など在来の組織との関連など丁寧に説明して、盛り込むべきではないでしょうか。その際、住民の意見を吸い上げるには地区にあれば十分に、あたかも上位機関のように総合支所レベルにも設ける二重構造にする必要はない。</p>	<p>条例では、地区、地域における区民や活動の交流の機会等を通じて相互連携を図り（第7条、第14条）、多様な意見を把握する中で課題解決を図る（第10条、15条）ことを規定します。地域課題の解決に向けて、地区づくり協議会や地域づくり協議会の創設を進めるのではなく、区民参加による地区アセスメントの実施や、新たな交流の創出に資する地区情報連絡会を通じて、地区課題を共有し、地区の取組みをまちづくりセンターが要となって立案していきます。総合支所は、地区での取組みなどをもとにより幅広い地域資源を活用する地域経営の方針を作成し、事業所管とも協議しながら、計画や予算に反映させ実効性のある取組みにつなげていきます。</p>
17	<p>区民の暮らしはコロナ感染、物価高、地球の温暖化等々で困難さが増しており、大災害がいつ起こるかも知れない状況におかれ、参加と協働はますます大切なものとなっているので、ぜひ中身のある条例の制定を望む。</p>	<p>計画において、新たな交流の創出に向けた地区情報連絡会の充実や地区内の様々な活動の交流を支援して顔の見える関係づくりなどを進めます。また、防災への対応として、条例では、地区の防災機能の強化を図ること（第8条）を規定し、計画では、防災意識の向上や避難所運営組織への支援を強化する取組みを掲げ、避難行動要支援者への支援強化に向けたまちづくりセンター等の役割を整理して取組みを強化します。</p>
18	<p>意見交換の場は土曜日の午前など若年～中年層は参加しにくい時間の開催であった。もっと参加しやすくしてもらえるとありがたい。</p>	<p>計画において、新たな交流の創出に向けて地区情報連絡会の充実やオンライン等を活用した意見交換会の実施を掲げており、現役世代や若者世代にも参加しやすい曜日や時間帯を工夫して取り組みます。</p>

19	参加と協働のまちづくりにおいて、ハード面（例えば都市計画道路）も含めて地域行政の中心にして取り組めるように願う。	各総合支所のまちづくり課では、地域や地区の街づくりについて方針を定め、相談受付や調整を行っています。本庁、総合支所街づくり課とまちづくりセンターが連携し、ハードの街づくりに関する地区・地域の実情や課題の把握、区民との共有、対話の機会づくりなどにも取り組んでまいります。
20	区政への参加・参画について住民参画の条件を広げていく際には、都市整備分野での都市計画、地域にあった「地区計画」づくりの権限行使をリンクさせることなども、有効な発展策だと思います。	地区の将来像に基づき、建築物の用途や形態、道路や公園等の街づくりのルールを定める地区計画等は、地区の住民の意見を十分に反映しながら策定するもので、まさに区政への区民参加が求められます。地区や地域のまちづくりにおいては、防災や福祉などとハードの街づくりが関連することも多々あるため、それぞれの取組みと住民参加のしくみの連携方法について検討します。
21	地域に貢献できる活動にかかわりたいと考えているが、相談先がわからない。高齢期を迎え次の30年を過ごすためのコミュニティがあるといい。やりたい気持ちはあるが一步が踏み出せない人が集まることができれば地域を活性化する力になる。	まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者による地域づくりの取組みにおいて、地域参加の取組みや、市民活動推進に関する事業、ボランティア登録などの制度や生涯学習の機会などがありますので、お近くのまちづくりセンターにご相談ください。
22	様々な区民参加の機会が必要になる。 （例）防災時の食事アイデアを栄養士と一緒に作る、土・日・夜の運動教室など	地区や地域の活動がより多様な活動をマッチングして活発になるよう、広い視野をもって工夫していきます。
23	コロナウイルス発現以後は区民の生活環境は大きく変化し、経済格差が広がり、デジタル化にもついていけない。商売が衰退するなか閉店・廃業せざるをえずどのように行政に要望し参加すべきかわからない。区内に住みたいが経済的な面からあきらめざるを得ない住民の参加をどのようにするかなどの観点から検討内容に加えてほしい。	自治体の業務は、区民の様々な生活全般に直接かかわるため、その相談窓口も分かれており、わかりにくいという声は多くいただいています。そのような中、どこに相談してよいかわからない場合は、お近くのまちづくりセンターにお問い合わせいただくことで、適切な窓口につなげていただけるよう問い合わせ対応力の強化に取り組めます。また、今後、まちづくりセンターを中心に地区アセスメントを拡充し、地区の課題を見える化する過程で地区の方へ多様な方法でご意見を伺う機会を設けます。

24	<p>住んでいるまちがどんな理想をもってどう実現していくかについて、住民が意見を持ち寄れることが民主主義の基本だと思う。そのシステムが有り、誰でも使いやすくするためにこの改革を良いものにしてもらいたい。地域行政制度改革を始め区民参加の気運があることは自ずと子どもたちの意識にもつながっていく。</p>	<p>身近なまちの情報を多様な手段で得ることができ、まちの将来像やその実現に向けた課題を話し合う環境づくりに取り組みます。まちづくりの推進に向けては、多様な活動の支援とネットワークを広げる取組みをまちづくりセンターが地区の中心となって進め、総合支所の組織とも連携して行っていきます。</p>
25	<p>うまくいっている地域行政の情報を、区以外から講師を招いて共有するなど、積極的に考えていける場があるといい。</p>	<p>条例では、地域行政の推進に関する状況について、定期的に区民の意見を聴く機会を設ける（第20条）ことを規定します。そのような機会を通じて区民とともにより良い取組みを考えていきます。</p>
26	<p>車座集会は各地区1回では足りません。テーマを決めて隔月くらい行うことはできないでしょうか。広聴機能が不十分では、条文にある「集約した区民の意見」など望みようがありません。すぐ空文化してしまいます。</p>	<p>計画では、まちづくりセンターにおいて、地区情報連絡会を強化して開催するほか、オンラインも活用したワークショップや意見交換会を実施し、総合支所においてはタウンミーティングの開催も実施します。開催の頻度に関しては、各地区や地域の状況に応じて決めていきます。</p>
27	<p>社会福祉上の施策において、弱者へのサービス提供にとどまるのではなく、誰もがフラットな関係で支え合う地域社会を実質的に小単位で形成できる仕組みを明確にするとともに、まちづくりセンターは地区の結節点のみならず、DXによって離れた地域との連携を図ると同時に、孤立しやすいさまざまな条件を抱えているひとに、その人の社会的寄与を引き出して、DXだからこそできる参加と協働の具体的過程の保証を言葉で明示すべきである。</p>	<p>条例では、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ（第3条、4条ほか）、オンライン窓口を実現するほか、地区の情報をSNSなどを活用して広く発信することにより、地区のみならずより広い地域にも情報を届けることにより、広域的なつながりが広がることも期待できます。また、区民との対話をデジタルも活用して行い、リアルな交流に参加しづらい方にも区政に関わっていただく機会も広がります。</p>

(4) 活動支援 (15 件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	町会・自治会はなくなるのか。区民参加の機会の提供というがその参加者は誰か。通知等の事務局機能は区が担うのか。	町会・自治会は地域コミュニティの醸成やまちづくり活動などにおいて重要な役割を担っております。区は、その活動を支援し、その他の多様な地区の活動とつなぐための交流の場づくりなど支援を強化していきます。それぞれの活動を支援する中でお話を伺い地区の課題を取りまとめ、地区の方々と共有していく役割をまちづくりセンターが担います。
2	各地にある自治会について、存否の検討をお願いしたい。年会費、社協協力、年末の共同募金など税で賄うことも可能ではないか。解散したらどう影響があるか等専門家のご意見を聞きたい。	町会・自治会は、同じ地域に住む人同士が、地縁に基づき自主的に組織している団体です。少子高齢化や核家族化が進み、地域の絆の希薄化が懸念される中、地域の方々が協力して安全・安心なまちづくりを進めるため、町会自治会の存在は大きいと認識しています。しかし、役員等の高齢化や加入者が減少傾向にあるため、集合住宅入居者や若い世代へ活動内容を伝えるための支援など、区の立場で可能な取組みを行いたいと考えます。
3	現状、実態も機能していない町会自治会との連携を標榜・強要するのは、多様な交流が阻害されるのではないか。	地域コミュニティの醸成や多様な区民活動の促進に向けて、活動団体の交流・活動の連携は欠かせないと考えます。しかし、交流は強要するものではなく、都市部においては、緩やかなつながりの中で連携することが、持続的な関係性を維持する特徴ではないかと考えます。
4	条例第7条の「まちづくりの支援機能の強化」の規定について、6月20日付案に規定されていたNPO等が7月8日案では削除され、「町会・自治会・商店街等」が前面に出され、地縁団体等が一般市民活動より優先されるかたちとなっています。町会・自治会・商店街等はそれぞれの分野での自主的な活動が本来の役割です。「住民自治の充実」を語る場合、主権者である区民の内発性や自主性が何より求められ、まちづくりセンター等、行政活動の補完的役割を事実上担わせるものではないことを明確に位置付ける記述を入れることを求めます。	区は、様々な活動団体が必要とする支援を行うことを基本としておりますが、町会・自治会等については、地域の安心安全を守る活動や災害対策に関する協定を結ぶなど公益的な活動を行っています。生活課題や区民ニーズが多様化する中で、区だけでは対応することができないものや、よりきめ細かく対応する必要があるものについて、区民等の自主的で自立的な活動が、実態に即した取組みとなるものと認識しています。条例では、区の責務や区を取組みを規定し、その取組みにより区政への区民参加やまちづくりが促進されることを目指すものです。

5	町会へのホームページやSNSによる情報発信を支援し、集合住宅居住者との接点を作ってほしい。	集合住宅居住者の方に町会活動などを知っていただくためホームページやSNSによる情報発信は有効な手段です。区としては、町会・自治会のSNSの導入及び活用に向けた支援を行っております。
6	支援する範囲のトップに町会・自治会をあげているが、もっと広範囲な団体、個人を支援する表現力に変えてもらいたい。	まちづくりの支援機能の強化に向けて、区は、多様な活動を支援することが必要であると考えています。条例では、町会・自治会による住民相互の支え合いを例示しつつ、その他の区民による活動を支えることを規定するもので、支援の優先順位を示すものではありません。
7	現在活動している活動団体を区民の方にお知らせして、参加を呼びかけ、団体同士のつながりを強化してほしい。	まちづくりセンターでは、デジタルサイネージを活用して、地区の活動を映像などで紹介したり、SNSを活用して、地区の情報発信を充実していきます。また、多様な活動団体間の交流の機会を設けて、顔の見える関係づくりを進めます。
8	住民同士の交流は希薄が加速している一方で、どこの家庭でも子育て、高齢化、病気による孤立など不安、困りごとがあります。このような人たちの住む地域において、住民同士の交流が貴重な役割を果たすことには間違いありません。地域行政制度の改革が、お仕着せではなく人々の温かい交流の促進になるかを第一にと考えてほしい。	条例では、区民や活動団体間の交流や区民との対話の機会づくりを進めることを規定しています。顔の見える関係のもとに、様々な生活の困りごとを地区で共有して、相談し合える関係性を広げていくことを区民の方々と取り組んでいきます。
9	4者連携で児童館を加えることはいいこと。高齢者の活動を支える場をもっと増やし、オンラインを使った活動が増えることも望ましい。	まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者により、高齢者が孤立せず、生きがいを感じて生活できる環境づくりなどの支援を行ってきました。今後、児童館の子育てネットワークとも連携して、より多世代による活動やオンラインを活用した交流の機会づくりも進めていきます。
10	近年、共働き家族も増加しており、社会・行政で子供たちを見守ることは大切なことだと考えます。地域包括ケアに児童館を加え四者連携になることに賛同いたします。	児童館が加わって連携して取り組むことで、子ども・子育て関係の居場所や活動場所等の社会資源開発、見守り支援等を進めます。
11	人とのつながりが薄れている今こそ、学習意欲のある人達の為に、各地域で行っている生涯学習の地区展開をしてほしい。	条例では、区民による活動を支えるため、まちづくりに係る学習の機会の提供など、まちづくりセンターにおける支援を強化することを規定し、オンライン環境も活用して、生涯学習の促進を図ります。

12	<p>強いコミュニティには、住民間の学習活動が有効と考えます。まちづくりセンターは、次の活動をメインに行って、地域活性化の核となる施設になってほしい。①防災に関する学習会②高齢者や、地域住民による芸術・文化活動③グローバルIT社会に対応する職業スキルの学習④起業するためのスキルやネットワークを育む学習</p>	<p>条例では、区民による活動を支えるため、まちづくりに係る学習の機会の提供など、まちづくりセンターにおける支援を強化することを規定し、オンライン環境も活用して、生涯学習の促進を図ります。活動団体が主催する生涯学習の開催を支援するとともに、ご提案のメニューについては、総合支所や区民センター運営協議会の取組みとも調整して検討していきます。</p>
13	<p>区の言う「まちづくり」とは誰が責任をもって行うのかわかりません。区の指導の下、様々な会議に出席しましたが、何一つ改善されず、例年通りの繰り返しです。区民にまちづくりをやりなさいと言っても限界があると思います。会議ばかりが多くて、とても区の姿勢に疑問を持っています。</p>	<p>生活課題や区民ニーズが多様化する中で、区だけでは対応することができないものや、よりきめ細かく対応する必要があるものについて、区民等の自主的で自立的な活動が、生活実態に即した取組みとなるものと認識しています。地区情報の発信機能を高め、多様な活動や区民との交流の機会を増やすこと、児童館を含めた四者連携による取組みや、地区の課題を見える化して、総合支所や本庁との連携を高めて課題の解決力を高めてまいります。</p>
14	<p>条例（素案）第9条第2項に「社会資源の開発」という表記がありますが、その部分を「社会資源の活用と開発」としていただきたい。地区内には、すでに介護保険事業所など様々な資源が存在していますが、こうした資源の活用が十分に図られていない状況があります。地区内の諸課題を解決していくために、社会資源を「有効に活用していく」という視点をもって取組みを進める必要があると考えます。</p>	<p>条例では、社会資源の開発とともに、「区民との協働による福祉に係るまちづくりの促進」を規定します。この規定に、社会資源の活用の趣旨を含めています。</p>
15	<p>防災塾に関する情報発信がないため、どのような場なのかが分からない。</p>	<p>平成26年度より、各地区において毎年防災塾を開催しています。新型コロナウイルス感染症拡大により、中断していましたが、昨年度より徐々に再開しています。防災に関する様々な取組みや最近では在宅避難に関することなど、専門講師を招き講義やグループワークなども行いながら学習する場です。各まちづくりセンターにおいて多様な方法で区民の方々にお知らせして、より多くの参加を得て実施するよう努めます。</p>

(5) DX 推進 (22 件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	<p>情報通信機器に不慣れな方に向けてスマートフォンの相談窓口を設けてもらいたい。そこで解決されなくてもショップ等を案内するなど老人の相談に乗ってくれる場所が全くない。</p>	<p>まちづくりセンターにおいて、高齢者を中心としたスマートフォン操作などの教室を開催するとともに、区民等によるスマートフォン教室や体験会などの開催支援を行います。また、区の電子申請などの支援のあり方について検討していくことを計画に追記します。まちづくりセンターでは、お困りごとを伺い、区の担当所管や確認できる範囲で民間事業者などをご案内させていただきます。</p>
2	<p>オンラインのためのパソコン教室を開催してほしい。</p>	<p>まちづくりセンターにおいて、高齢者を中心としたスマートフォン操作などの教室を開催するとともに、区民等によるスマートフォン教室や体験会などの開催支援を行います。パソコン教室の実施については、検討課題とさせていただきます。</p>
3	<p>デジタル化等でこぼれていく人たちの支援を具体的にどうするのか。おせっかい、かかわり、三層構造のさらに下の草の根構造も視野に入れて構築していただきたい。</p>	<p>区のDX推進方針では、来庁せずに行政手続きが行える取組を進めることとしています。しかし、デジタル化への対応が困難な方や本庁や総合支所まで行くことは難しい方が身近な場所で行政サービスを受けることができる環境や職員による支援も必要と考え、まちづくりセンターにおいて支援する体制を整備します。</p>
4	<p>デジタル化について、現在の高齢者に対してきめ細かい対応、映像システムの導入もいいのですが、移行の過渡期のため、気長に見守ってほしい。</p>	
5	<p>すべての区民がデジタル化の恩恵を受けられるように検討を進めてほしい。</p>	
6	<p>オンライン化が進み、将来的に出先窓口は不要になる考えなのか。それであるならばまちづくりセンターも不要になるのか。</p>	
7	<p>デジタル技術を活用して、もっと区役所や総合支所まで行かなくても済むようにして欲しい。それに付いていけない高齢者などの方はまちづくりセンターでフォローする形にすれば全ての方に便利なシステムになっていく。</p>	
8	<p>切り捨てと批判が出るかもしれないが、オンライン手続きが出来ない人には最低限の住民サービスしか提供されないというのも致し方ないのではないか。世田谷区にはトップランナーを目指して欲しい。</p>	

9	デジタル化はこれからもさらに進むと思うが、それが得意でない人やなじめない人には、その方向への支援だけでなくアナログの対応も残してほしい。	行政手続きのデジタル化を進める一方で、デジタル化への対応が困難な方へは身近なまちづくりセンターなどでの支援や、紙媒体による区政情報の提供、対面による相談・手続きの窓口といったこれまでのサービスも必要であると考えております。
10	無駄なデジタル化は無駄使いの筆頭で、誰のためにデジタル化をするのか、デジタル化することによって何を解決できるのか考えるべき。	たとえば行政手続きのために本庁や総合支所までいかなければならないということや、区政に意見を伝えたくても平日の日中では仕事があって困難なことなど、区民の声を踏まえて、これまでの仕組みにデジタル技術を活用して変革することがDXと考えます。身近な行政拠点を生かして、DXの推進を図りながら、行政サービスの充実と区民の声を施策につなげられる取組みを進めてまいります。
11	相談・手続きのオンライン化を進めてほしい。オンライン化に向けたロードマップを示してほしい。	世田谷区DX推進方針により、来庁せずに行政手続きが行なえる取組みを進めます。昨年度よりオンライン手続きの拡充や、AIチャットボットの活用にも取り組んでいます。今年度は、子育てや介護に関する手続きの電子化に重点を置き取り組めます。また、まちづくりセンターと総合支所や本庁とリモート（映像）でつなぎ、相談や相談に伴う手続きができる環境を整備し、デジタル対応ができる方できない方問わず、相談・手続きの選択肢が広がるよう進めます。
12	まちづくりセンターでの映像システムによるオンライン手続きは、将来的には区民の自宅端末から接続できるようにしてほしい。合わせて自宅のPCやスマホで出来る手続きをどんどん増やしてほしい。	
13	地域の活動実態の情報発信をSNSで積極的に行ってください。その際、地区ごとに中心の窓口となる方がいれば双方向でのやり取りが可能だと思う。	計画では、SNSを活用した各地区の情報発信として、Twitterなどにより、地区活動の様子や行政情報などをわかりやすくタイムリーに発信していきます。また、活動団体のICT活用において必要な支援も行っていきます。
14	オンラインによる区民参加による意見交換の拡大は、Web会議等だけでなく、チャットやSNS、掲示板などいろんなシステムを使ってほしい。手隙の時間に参加できるのが一番よいので。	区民参加による意見交換の手法について、より参加が広がるよう工夫してまいります。

15	デジタル技術の活用について、第4条5項では「区民の利便性の向上及び区政への区民参加の増進を図る」との目的を盛り込んでください。	条例案では、ご意見を踏まえ、「区民の利便性の向上及び区政への区民参加の促進」を第4条（基本方針）に追記します。
16	第4条（5）デジタル技術の活用の項目に、「デジタル化により区民の利便性の向上と区政への区民参加の増大」を加えることにより区民の立場を尊重し、DX導入の本来の目的が明確になる。	
17	第2条 区民：最小単位として、区民であり、あるいは、それに準じる市民であり、直接、区行政と、電子的、非電子的につながるようになる。	条例では、区民等の定義として、区内に住所を有する者、在学・在勤者、区内でまちづくりを行う様々な団体を対象とし（第2条）、地区及び地域において区民が必要な行政サービスを利用することができる環境及び区政に関する意見を述べる環境の整備を実施する（第3条）ことを規定します。区民等への区政情報の提供や交流においては、デジタル技術も併用してまいります。
18	第3条 まちづくりセンター： まちづくりセンター（案）は、地域住民に適切に対応できない。DX化された区行政と整合した区民とのインタフェースを含んで実現されるべきである。	区のDX推進方針に示す、参加と協働のリデザインの取組みに基づき、地域行政制度の改革を進めます。SNSを活用した地区情報の発信や区民ニーズの聴取、オンラインツールも活用した対話の機会などから多様なご意見を伺い、よりよい施策につながるよう取り組んでまいります。

19	<p>第4条 改革の推進対象： まちづくりセンター、総合支所、本庁に関わりなく、総合的なブラックボックスとしての区行政に対応できるインタフェースをもったデジタル化システムが必要である。区民の要求事項をブラックボックスに入力するため、入力事項を、ネットワークを介して接続するDシステムにより対応するよう、総合的な仕様を提起・実現することが改革の推進対象となる。</p>	<p>区のDX推進方針に示す、参加と協働のリデザインの取組みに基づき、地域行政制度の改革を進めます。SNSを活用した地区情報の発信や区民ニーズの聴取、オンラインツールも活用した対話の機会などから多様なご意見を伺い、よりよい施策につながるよう取り組んでまいります。また、区役所のリデザインの取組みに基づき、証拠に基づく政策を進めるとともに、区政情報のオープンデータ化等も促進し、区民に開かれた区政に取り組んでまいります。</p>
20	<p>第5条ないし第10条のまちづくりセンターの案（役割）： 区行政のブラックボックス仕様が存在しない以上、最低限、上記ブラックボックスとの整合性（プロトコル）を明らかにしたうえで、区民と区行政との間でネットワーク、交換、AI、人出介入を含むブラックボックスの企画・仕様を明らかにし、実現することである。</p>	
21	<p>第11条 ないし第14条 総合支所の機能： 本庁の機能、ブラックボックスの機能が不明であるし、どのように、デジタル化するか不明なので、評価のしようがない。DX化を駆使した区民のシステムを設け、第15条以下の本庁機能に取り入れられるか、第10条以下のまちづくりセンターの機能のいずれかに含めても区民に対応できる（区行政と区民との総合的なDXネットワークにより解決できる）。</p>	
22	<p>第15条 本庁、第16条 組織、第17条ないし第18条 区長： 区行政のブラックボックスの機能と考えればよい。そのうえで、機能、事実確認、情報開示、また、DXの機能、チェック、改善を明らかにして、区民へはどのような対応ができるか不明であり、その機能、構造、動作を明らかにしないとイケない。</p>	

(6) 区体制・職員 (27 件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	<p>広い世田谷区では、まちづくりセンターは大切。職員の役割を考え育ててほしい。町会だけでなく他の団体にも目を向けてください。</p>	<p>区民の生活圏にあるまちづくりセンターにおいて、行政サービスの充実と地区の実態に即したまちづくりを促進するため、地区を要とした改革を進めます。特に、より多くの団体や区民とまちづくりを進めるため必要なスキルを習得し、経験を生かせる職員育成に努めてまいります。</p>
2	<p>まちづくりセンターは、お客より職員の方が多く、各種手続きもオンライン、FAXでできるため、まちづくりセンターを半分に減らし、職員を医療、介護、教育分野の充実に向けるべき。</p>	<p>身近な生活の場において、区民生活は防災をはじめとして高齢者や障害者、子育て支援など区民の主体的な活動に支えられており、広く連携して持続可能なまちづくりを進めることが重要です。まちづくりセンターはそのような活動を支援する役割を担っています。また、デジタル化が今後進むなかで、デジタル化への対応が困難な区民への支援も必要なことから、まちづくりセンターの充実強化を図っていきます。</p>
3	<p>まちづくりセンターを「区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点」と位置付ける(第3条)、また「区民、区の公共施設並びに国及び東京都の機関の相互連携の促進を図る」(第7条2項)ためには、専門的人材の配置を要します。保健福祉センターは地域にしかないため、それとの関係を明示する必要があります。</p>	<p>地区の様々な活動団体や事業者等をつなぐためには、情報収集や情報発信、交流の場づくりなどの取組みが必要となるため、職員育成とともに総合支所の専門性と地区の取組みをリンクさせた対応も必要となります。このため、条例では、総合支所の職員が地区を担当する制度により、まちづくりを支援すること(第13条)や、専門的な知識を有する者(NPOなど含む)の活用(第18条)を規定し、計画にも掲げて取り組んでいきます。</p>
4	<p>まちづくりセンターで相談・手続きを可能とすると、予約制、職員確保、意識向上・能力等が課題となる。特に人員を増やすことが大切。</p>	<p>まちづくりセンターでのオンライン(映像)相談・手続きを実施するため、5か所の地区でモデル実施して、実施状況を検証評価します。相談や手続きに対応する職員は、画面越しの総合支所や本庁の職員等ですが、相談等の過程でまちづくりセンター職員が来所者に直接支援することも想定されるため、新たな事務に応じた準備と体制づくりを進めていきます。</p>

5	まちづくりセンター職員が補助金申請手続きの詳しい内容をきちんと把握できていない。	活動支援などの補助金制度は多岐にわたりますが、お問い合わせへの対応や担当所管のご案内など適切な対応に努めます。
6	まちづくりセンターは現状を考えると機能していないのに、より負荷がかかり、サービスが向上するのか。検討をゼロからスタートして、再構築してほしい。	まちづくりセンターの充実強化に向けて、職員育成、人員配置、応援体制及び専門的な知識・経験を有する者の活用など体制の強化を図ります。
7	「人員体制の強化」は必要なことと思いますが、全庁的な業務量に照らして、職員定数と、その充足率が低いと思います。「必要な職員定数の確保」も書き込めればと考えます。労働条件の確保が社会的にも求められると思います。	まちづくりセンターの充実強化に向けて、職員育成、人員配置、応援体制及び専門的な知識・経験を有する者の活用など体制の強化を図ります。「必要な職員定数の確保」を条例に規定することは困難ですが、計画では業務内容に応じて体制を強化するとしています。
8	区の考える「まちづくり」を区民にまず示すべき。災害がいつ起こるか分からない状況で、今までのような区の考える災害対策の仕組みでは、区民は右往左往するばかり。どんな災害にも負けない地区づくりに本気に取り組むまちづくりセンターの意欲にかかっている。	条例では、まちづくりを「防災、防犯、福祉及び環境に係る課題その他の地域社会における課題の解決を図り、より暮らしやすいまちをつくるための取組」と定義しています（第2条）。区民意識調査からも区民の生命と財産を守る災害に強いまちづくりへの取組みが区に求められていることから、防災に係る機能の強化（第8条）において、コミュニティを基礎とした助け合いの意識の向上や防災活動への参加促進、また、防災活動への支援など、区として強化すべき事項を規定し、まちづくりセンターを中心に地区の防災力の向上を図ります。
9	NO. 8と同意見	
10	現在のまちづくりセンターでは声をかけないと職員が窓口に出てこない。もっと笑顔で明るく、地区住民のことを考えてほしい。また、どのような手続きができるのか分かりやすく表示してほしい。	相談への対応力の強化などに取り組み、区民に寄り添い、信頼されるまちづくりセンターを目指して取り組んでまいります。
11	まちづくりセンター区職員には、さらに区民に寄り添った対応をしていただきたい。まちづくりセンターの運営に学生が関わり、多世代交流が生まれ、行ってみたい・寄ってみたい場所になってほしい。	区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として、区民に寄り添い、信頼されるまちづくりセンターを目指して取り組んでまいります。お困りごとの相談対応のほか、地区の魅力発見や地区課題を話し合うワークショップなどもまちづくりセンターで開催して、身近な施設としてご利用いただけるよう取り組んでまいります。

12	まちづくりセンターの職員がなぜ区民の質問に答えられないのか。	お問い合わせへの対応や担当所管へのご案内をはじめ、区政の最新情報などを的確に把握して可能な限りご質問にお答えできるよう努めてまいります。
13	職員の在宅勤務の拡充も検討すべきです。そのためには、まちづくりセンター所長は現在の部長級が担い、予算案作成と実行責任の権限を大胆に委譲、現在5名の人員を大幅に3桁に増員すべきです。必ずしも建物に全員が収まる必要はありません。中期長期には、政令都市を目指す展望は消えたので、区となることを想定した総合支所を解消して、まちづくりセンターと本庁の2層制にフラット化するくらいの大改革が必要ではないか。当然、職員の意識改革、働き方改革も並行して行い、在宅勤務を柔軟に取り入れ、どこにいても仕事ができる環境を整えるべきでしょう。	地域の実態を掌握し、防災や保健福祉、街づくりなどの区民生活に密着した行政サービスやまちづくりの専門性を生かして、計画的に地域の課題の解決にあたるためには、総合支所という地域の行政拠点（組織）が必要と考えます。その業務の規模からも28か所のまちづくりセンターにすべての業務・権限を分散させることは困難であり、区民により身近なまちづくりセンターが果たす機能との連携により、地域の実態に即したまちづくりを進めていくことを地域行政制度の基盤としています。まちづくりセンター所長の職については、まちづくりセンターの新たな役割に沿って検討を進めるとともに、職員の働き方の改革については、DXの推進と併せ区全体で取り組んでまいります。
14	まちづくり活動への支援に児童館を加えるという方針は重要であり、高齢者へのサポートの充実と併せて充実していく必要がある。無理な人員削減はせず体制を検討してもほしい。	児童館と社会福祉協議会、子育てコーディネーターが連携して、多世代の地域参加のもとに、まちづくりや見守りを支えるネットワークの連携も進めていきます。そのために必要な人員の配置や組織づくりに取り組みます。
15	児童館を加えた四者連携は実質的に行っており、充実している。連携を強調することで活動の中身が薄れ、誰がリーダーの責任を負うか問題が多い。	児童館との連携については、徐々に広がっていますが、情報共有の機会やイベント等の合同開催などの取組みには各地区で差があります。児童館の地区展開を踏まえて、子ども関連の社会資源の開発や、子どもや子育て家庭の見守りネットワークについて地区ごとに再確認、整理を行い、充実を図っていく必要があります。まちづくりセンターがその総合調整機能を担うと考えます。

16	<p>現状、まちづくりセンターと、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会は同じ建物内にあるにもかかわらず、日常的に横のつながり、交流がなされていません。人員の配置も少なく、雇用形態もバラバラです。他の機関（例：シルバー人材センター）との関係性も見えないため、全体像を明らかにしてほしいです。</p>	<p>条例において、まちづくりセンターを、区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけます（第3条）。計画においては、まちづくりセンターが中心となって、児童館を加えた四者連携会議で調整し、個々の事例などから地区の課題の把握や解決に向けた方向性、手法などについて取りまとめ、解決に向けて取り組むこととしています。四者連携による課題の対応を計画の重点的な取組みとし、四者連携のフローイメージ図を追加しました。</p>
17	<p>三層構造による行政拠点の整備によるキメ細かい行政システムの構築には大いに賛成するが、その運営における透明性（コスト・人員などの配分）を考えるべき。また、プライバシー重視だけで非常時に区民を守れないことからBCPを踏まえた対応が必要。</p>	<p>区民にきめ細かい行政を進めるため、より身近な行政拠点が必要であるとともに、デジタル技術の活用により、効率的な行政運営が求められています。そのため、区ではDX推進方針のもとに行政サービスや区役所の業務を変革し、効率的・効果的な業務執行と職員の配置に取り組んでまいります。また、非常時における個人情報の取扱いに留意しつつ、行政としての対応力や住民相互の助け合いの支援に努めてまいります。</p>
18	<p>なぜ三層構造にして区民のサービスを改正（改善、改悪、スピード？）するのか不明。</p>	<p>地域行政制度の改革では、まちづくりセンターや総合支所の機能を生かして。区民に身近なところで多様な相談や手続きに対応する窓口をはじめとした行政サービスの改革を進め、区民の利便性の向上や地区・地域の実態に即したまちづくりの促進を図ります。</p>
19	<p>総合支所内の部署間の連携を深めてほしい。</p>	<p>相談や手続きがスムーズに進むよう組織間の円滑な連携に努めます。</p>

20	<p>区長のコラムにある「より良い行政サービス」と「地区でのまちづくり活動を一層進める」のであれば、「地域内分権」を大胆に採用して、総合支所と本庁の地域行政にかかわる所轄部署を、思い切ってまちづくりセンターに集中一元化を考えてはいかがでしょうか。住民はまちづくりセンターが、よろず相談の窓口であるとともに、全ての行政手続きの窓口1本化をこの条例で実現させてください。まちづくりセンターにおけるオンライン相談・手続きも、当該部署がまちづくりセンターに異動して、直接、行政サービスを住民に提供できるように改革すべきです。まちづくりセンター職員が、住民の要求に応じて、必要に応じて本庁のデータベースにアクセスし、各種要求に速やかに応じられる体制を整えるべき。出歩くことが不自由な住民のためにも、ノンストップ・サービスの早期の実現を望みます。</p>	<p>区の業務は多岐にわたることから、その窓口機能を28か所のまちづくりセンターに集中一元化することは、広範な業務知識の習得、多くの職員やシステム機材の配置などが必要となることから困難と考えます。しかし、身近なまちづくりセンターで総合支所や本庁まで行かずに相談や相談に伴う手続きの多くができるよう、オンライン（映像）によるまちづくりセンターでの窓口改革を実施することとしました。なお、行政拠点への来所が困難な方へ職員等が出向き対応する行政サービスのあり方を具体的に検討することを計画に記載します。</p>
21	<p>世田谷区の住民がどんな暮らしや営みをしているのか、正確に把握することは区の根幹となる業務であると考えます。これまでの「プル型の待ちの行政」では、困難であり早急に「プッシュ型の出前行政」に切り替えるべきです。住民の防災・福祉・安心安全に責任を負う区職員が、直接、現場に赴くべきです。多岐にわたるサービスを、人と人のつながりを介して可能になる体制を整えてほしいと思います。このような活動を職務として位置づけ「まちを知り」「まちに愛着をもち」「区民とともにまちづくりに取り組む意欲」と「まちづくりの専門的知見を持った職員の育成」も同時にはかれると確信しています。そのような方向性を持った条例に内容を改定して、世田谷区が率先して課題解決型の地域行政の先進事例をつくって欲しいと願っています。</p>	<p>条例では、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ（第3条）、地区の状況及び課題を明らかにし、これを区民と共有するとともに、課題への取組を立案し、区民、総合支所等との調整を行う総合調整機能を強化することにより、課題の解決を図る（第10条）としています。また、計画の中で、まちづくりセンターは、交流の機会の創出により、広く地区の活動団体や区民等の顔の見える関係づくりを進めるなかで、地区の困りごとや課題の把握を行うとともに、電子申請やまちづくりセンターにおいてオンライン相談や手続きをすることが困難な方へ職員等が出向き対応する行政サービスのあり方について具体的に検討を進めていくことを記載しています。また、多様な主体や区民活動を尊重し、必要な活動支援や活動をつなげる取組を進め、地域課題の解決を図る職員を育成することを明記し、取り組んでまいります。</p>

22	<p>条例（素案）の5月27日付案で規定されていた「職員の育成」を復活すること。削除された同趣旨の記述が「推進計画案」にはありますが、「条例」に明記されたものとは異なり、規定には規範性、安定性に難点があります。「条例」として明記すべきです。</p>	<p>職員の育成に関しては、区として当然取り組むべきことのため、単独の条文としては削除しましたが、計画に掲げて着実に取り組んでいきます。</p>
23	<p>「職員の育成」についての条項を加えてほしい。一番身近に接するのは職員であり、職員の育成は欠かせないもの。</p>	
24	<p>区民の立場に立つということは、それにかかわる職員の育成があって初めて高度な住民本位の行政が行われるものであり、「参加と協働の街づくり」には欠かせない要素であり、「区民本位の区政」「区民と共に実現する」基本理念の実現に職員の育成は欠かせない要素でもあるため、目的に即した職員の育成の文言を入れるべき。</p>	
25	<p>5月時点の素案にあった「職員の育成」に関する規定は、条文に載せる事項である。行政内容に精通する職員になるには、それなりの時間を要する。職員になれば、自然に住民の立場で行政サービスができるわけではない。明確にするために条例に位置付けた方が良く考える。</p>	
26	<p>推進計画（素案）に、地区まちづくり支援職員（管理職）制度を評価・検証とあるが、制度の詳細について示してほしい。</p>	
27	<p>推進計画（素案）の（2）人材育成の「令和4年度実施 コーディネート向上に向けた意識啓発（条例制定、計画実施に合わせた必要性など）」とは何か。推進計画に記載している項目は、条例にも位置付けるべきと思います。</p>	<p>コーディネート力向上のために、多様な手法による情報発信や活動をつなぐ交流の機会づくりなどの取組みが必要です。スキル習得に向けて、本条例での区の責務や基本方針を踏まえ重点的に取り組む内容など共通理解の必要があることから、その役割を担う職員の意識啓発を想定しています。職員の育成に関しては、区として当然取り組むべきことであることから単独の条文としては削除しました。</p>

(7) 施設・区域割 (13件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	今回の条例・計画で利便性が高まり多くの住民が等しく行政サービスを受けられることを期待しています。南北の交通不便や人口数に応じたまちづくりセンターに配置してもらいたい。また、5地域の表示順を見直してもらいたい。	まちづくりセンターを拠点とした地区の区域割については、人口規模や地区の成り立ち、コミュニティの状況など勘案して、決定をしてきました。地区の区域は、現在、様々な活動の単位として定着していることもあり、見直しは難しい状況ですが、その地区にお住いの方のお声も伺いながら、必要な検討をしていきます。5地域の表示順については、世田谷地域も5地域の1つという認識であり、どの地域も区境の地区を有しているため、表示順についてはご理解のほどお願いいたします。
2	条例と計画の基本となる地区割りを見直してほしい。千歳台のまちセンは船橋だが、祖師谷か烏山を利用している。思い切った取組みをぜひ早い段階でお願いしたい。	まちづくりセンターを拠点とした地区の区域割については、人口規模や地区の成り立ち、コミュニティの状況など勘案して、決定をしてきました。地区の区域は、現在、様々な活動の単位として定着していることもあり、見直しは難しい状況ですが、その地区にお住いの方のお声も伺いながら、必要な検討をしていきます。
3	行政に区民を引き入れるなら利用しやすい事務所を設けるべきである。	直ちに施設の移設や新設は困難ですが、区民の方が利用しやすい環境の改善に努めます。
4	経堂地区を世田谷地域から北沢地域にしてほしい。世田谷地域だと交通が不便で催し物など（児童館）に参加できない。	地区の区割りや地域との関係については、交通の便も1つの要件ですが、近隣のコミュニティなど歴史的な地域のつながり、総合支所など公共施設との関係など複合的な要件を勘案して定めてきた経緯がありますので、ご理解のほどお願いいたします。
5	まちづくりセンター以外に出張所、区民センター等あり、統合廃業してほしい。世田谷や玉川地域は広すぎるため分割してほしい。	施設にはそれぞれの役割があり、利用目的が異なる場合は、それぞれの業務に応じた組織が管理していますが、区民の利便性などを考慮し、同じ建物にいくつかの施設を整備する複合化を進めています。また、地区・地域の区割りについては、人口規模やコミュニティ、歴史的な地域のつながりなどの要件を勘案して定めてきた経緯がありますので、ご理解のほどお願いいたします。

6	総合支所の管轄区域内で「生活圏」、「買い物圏」、「交通圏」が異なるため、区域を見直してほしい。	地区の区割りや地域との関係については、交通の便も1つの要件ですが、近隣のコミュニティなど歴史的な地域のつながり、総合支所など公共施設との関係など複合的な要件を勘案して定めてきた経緯がありますので、ご理解のほどお願いいたします。
7	まちづくりセンターは、一定の人数をいれてイベントを開催できるスペースがなく、行政サービスもスムーズに受けられた事がない。この施設に身近に住民とコンタクトする機能が出来ると考えているのか。地区ごとの人口が2万人から6万人と3倍の差があり、不公平と言わざるを得ない。2倍以内に収めるように増配が必要でないか。	まちづくりセンターは、区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として、位置づけ（第4条）、情報通信技術を活用し、相談、手続等の行政サービスの充実を図るとしてしています（第5条）。また、計画において、オンラインによる会議や講座の開催の促進を記載しています。ハード面での制約はありますが、DXの推進や人的体制の強化により、頼りになる身近な行政拠点を目指して参ります。
8	地域行政は身近であるのが第一だが本庁は不便な場所にある。他の公共機関と人が往来する場所に合同庁舎を建てるべき。	区は、新庁舎の建て替えに伴い、分散している区の本庁所管の集約化を図ります。本庁舎は、その必要な規模から、交通至便な地に建設することはできませんが、区民の利便性を向上させるため、今後、行政手続きのデジタル化を進め、来庁することなく手続きができるしくみに取り組むとともに、まちづくりセンターと本庁等をつなぐ映像システムにより、本庁まで行かずに多くの相談や相談に伴う手続きが可能となるよう取り組みます。
9	南北の公共交通の課題が放置されたまま。地域行政制度は形に過ぎず主要サービスが区の東北部に集中している格差を早急に解消すべき。	区民センターや地区会館、児童館、図書館などの区民利用施設は、それぞれ一定の間隔で整備しています。全区に1、2か所の利用施設が、お住いの地域によってはアクセスが悪くご不便をおかけしている場合もありますが、限られた財源のなかで、施設規模の総量抑制、複合化・多機能化を基本方針として公共施設を整備していますので、ご理解のほどお願いいたします。
10	世田谷総合支所を地域の中央に移転してほしい。	本庁舎の整備に併せて世田谷総合支所の位置について検討しましたが、財政負担等の課題があり、本庁舎と同じ場所に整備することとしています。

11	<p>施設名称は役割が推測できるようなものにしてほしい。まちづくりセンターは出張所でよいと思います。カタカナの使用はやめてほしい。</p>	<p>施設は、業務内容を表しつつ親しみやすい名称とすべきと考えます。まちづくりセンターという名称になって15年ほどになりますが、今後、ご利用される区民の方が増えていくの中で、定着させていきたいと考えています。また、カタカナ語を多用することは控えつつ、使用する場合はその意味を併記するなどしてまいります。</p>
12	<p>まちづくりセンターやあんしんすこやかセンターなどの名称では区民にその業務内容が理解しづらいので、理解できるよう名称変更してはどうか。</p>	<p>施設は、業務内容を表しつつ親しみやすい名称とすべきと考えます。まちづくりセンターという名称になって15年ほどになりますが、今後、ご利用される区民の方が増えていくの中で、定着させていきたいと考えています。</p>
13	<p>区民の大半は、まちづくりセンターを知らない。あんしんすこやかセンターや社会福祉協議会と同一場所にあることも、知らない区民が大半だということを認識すべきです。これは条例を定める以前の問題であると考えます。もちろん、このことは一方的に行政側の周知不足の問題だけではなく、住民サイドの自治意識や行政への参加意識の欠如、コミュニティ形成の必要性の認識が乏しい問題でもあり、解決すべき課題でもあることは事実です。</p>	<p>まちづくりセンターによる地区の情報の広報を、SNS等を活用して強化するとともに、転入者に対し、まちづくりセンターを知ってもらう取組みの検討について計画に記載しました。また、新たな交流の創出を進めることとし、地区情報連絡会の強化と発展的な展開を進め、参加者同士の顔の見える関係を広げ、地区活動への参加のきっかけとなるよう取り組みます。</p>

(8) その他 (14件)

NO.	意見・提案の概要	区の考え方
1	三層構造による地域行政は地域に密着できる点が素晴らしく、また新たに条例や計画を設けることで、さらに体制が強化されると思うので賛同いたします。	地域行政制度における三層構造は、地区及び地域の実態に即した総合的な行政サービス及びまちづくりを推進するために有効な仕組みと考えています。今回の条例制定を機に、改めて必要な体制の整備等に努め、安全・安心で暮らしやすい地域社会を実現していきます。
2	区役所がどのように変わるのかがわからない。改革という以上は区民にわかりやすく、区民が賛同し、協力できるように作り直すべき。	区は、身近なところで区民生活を支援するため、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、多様な相談や手続きに対応する窓口の実現を目指します。また、まちづくりセンターの総合調整機能を強化し、地区における防災力の向上や児童館を加えた四者連携による課題解決力の向上を図ります。地区における取組みを着実に進めるため、総合支所の地域経営機能を強化し、本庁との連携のもとに一体となって施策を実施してまいります。
3	ずっとこの町に住み続けるためには、「安心」「安全」が重要。住民に寄り添った新しい条例を作ってもらいたい。	条例では、身近なまちづくりセンターの役割を強化し、安全・安心で暮らしやすい地域社会を実現することを目的としており（第1条）、今後この目的に向かって取り組んでいきます。また、複合的な課題等の解決に向けた対応について計画に記載し、庁内の複数所管での対応が必要な、困難なケースの対応のあり方について検討し、まちづくりセンターや総合支所の役割を明確化していきます。
4	決して安くはない区民税を納めていますので、責任を持って進められることを期待しています。	各取組みが効率的・効果的に行えるよう工夫してまいります。

5	<p>これまでの地域行政の成果は何だったのか。解決すべき問題は何なのかが分かりません。</p>	<p>区は、地域行政制度の導入後、保健福祉や街づくりに関する事業を5地域に展開し、地域で総合的な行政サービスを提供する体制を作りました。まちづくりセンターでは、身近なまちづくり活動の支援や地区防災力の向上、区民との対話等に取り組み、地区及び地域の実態に応じた行政サービスの提供とまちづくりの支援を進めてきています。また、地域包括ケアの地区展開により、身近な地区に福祉の相談窓口を設置しました。しかし、高齢化の進展、単身世帯の増加等の世帯構成の変化、気候変動等による災害の多発等に伴い、地域社会での支え合いの重要性が再認識される一方で、地域のつながりが希薄化しており、防災や防犯、介護、子育て等多岐にわたる地域社会の課題の解決に向けて、身近なところでの区民生活の支援の必要性が高まっていると認識しています。</p>
6	<p>この素案では、区役所全体がどのように変わるのかが分からない。区民に分かるように改善をお願いします。</p>	<p>区は、身近なところで区民生活を支援するため、まちづくりセンターを区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として位置づけ、多様な相談や手続きに対応する窓口の実現を目指します。また、まちづくりセンターの総合調整機能を強化し、地区における防災力の向上や児童館を加えた四者連携による課題解決力の向上を図ります。地区における取組みを着実に進めるため、総合支所の地域経営機能を強化し、本庁との連携のもとに一体となって施策を実施してまいります。</p>
7	<p>表現の堅い条例なため、トーンを落とした表現、読みやすい記述にしてほしい。</p>	<p>可能な限り読みやすい表現に努めます。</p>
8	<p>DX、sustainable等の横文字が横行したらついていけない老人などサービス外になる恐れがある。どうするのか。</p>	<p>横文字を多用せず、わかりやすい表現に努めてまいります。</p>
9	<p>行政用語が多く理解できません。区はまず区民の生活を知るべきです。そこを基本として作り上げるべきで「住民自治の実をあげる」「参加と協働」等は、すべて意味を成さないと思います。条例は区民の生活用語で表して頂きたい。</p>	<p>条例は、区政運営の基盤である地域行政制度の改革について必要な事項を定めるものなので、行政用語が多くなっています。計画においては、平易な書き方に努めるとともに、計画ではわかりやすい表現になるようにし、用語集等も添付しています。</p>

10	区からさまざまなお知らせが届きますが、文字が小さく分かりにくいことが多くてこまる。そのようなとき、思い浮かぶのがまちづくりセンターで、手続き相談、サービスが受けられることが高齢者の願い。ワクチンもまちづくりセンターで出来ればいい。	まちづくりセンターは、区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点として、位置づけ（第4条）、情報通信技術を活用し、相談、手続等の行政サービスの充実を図るとしています。（第5条）また、まちづくりセンターと総合支所や本庁等を映像システムで結び、相談・手続きが行えるように取組み、利便性の向上を図る計画とします。この仕組みを使って、区からの通知などがわからない場合も、所管課とつないで説明や相談が行えるようになります。
11	奥沢まちづくりセンターで期日前選挙をしています。新しい建物になり、解放感もあり、親切に対応してくださるので、とても幸せに感じています。	今後も区民の方が快適で利用しやすい施設でいられるよう取り組んでいきます。
12	災害対策にまちづくりセンターがどのように関わっていただけるかが最大の関心ごとです。防災訓練に初めて参加しました。大規模災害に直接的な公助が必要だなと感じました。町会役員が一生懸命に対応していますが、まちづくりセンターを中心とする職員の直接の支援が必要ではないかと感じました。	まちづくりセンターは、日頃の住民同士の交流の機会等を通じて、防災塾や防災活動への参加者の拡大を図るとともに、これら防災に関する活動情報等の発信や、地域での共有に取り組めます。また、避難所運営組織への支援の強化等を行います。また、災害時には総合支所の災対地域本部のもと、拠点隊として、災害状況の情報収集や避難所の支援などの役割を担います。
13	①知人が孤独死をしてショックを受けている。②介護予防講座が中断され友人も作れない。住民の不安が少ない行政を希望する。	一人暮らしの高齢者が増える中で、区は、区民の方や町会自治会、活動団体、事業者とも協力して、地域で支えあう見守り活動を推進しています。孤独死される方がお一人でも少なくなるよう地域のネットワークづくりを進めてまいります。
14	広報板にポスターを貼る際に電話番号を記載するように求められる。SNSでつながる仕組みになっている時代に個人情報公表する必要があるのか。	広報板に貼り出すポスターに掲載のイベントや事業に関する問い合わせ先として、電話番号やメールアドレスなどを記載していただいています。インターネットで検索できる場合もありますが、ポスターを見た方が掲載されたイベントや事業に関して問い合わせる際に必要となるためお願いしているものです。

その他、各分野個別意見（108件）