

令和4年1月18日  
地域行政部

## 地域行政の推進に関する条例の検討状況について

### 1 主旨

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑について回答する。

### 2 12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

#### 参考資料

- ・別紙1 (仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (素案(案))
- ・別紙2 (仮称) 世田谷区地域行政推進計画 (素案(案))

### 3 今後のスケジュール(予定)

令和4年2月2日	地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会 (推進条例素案、推進計画素案) パブリックコメント、区民意見交換会等
9月	第3回区議会定例会 (推進条例案提案、推進計画案提示)
10月	推進条例施行、推進計画スタート

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

No	質問	回答
1. 地域行政全般		
1-(1)	地域行政の本質である大都市における地域内分権の姿勢を条例前文に位置付けるべきと考えるが、見解を問う。	<p>地域内分権とは、地区や地域において、区民等が一定の権限のもとに政策決定に関わることであり、<u>地域行政制度においては、総合支所等に権限を分散し、より身近な行政拠点で総合的な行政サービスを提供し、区政への区民参加を図るものと認識しています。</u></p> <p>3層制を敷く地域行政制度が地域内分権の基盤であり、本条例では、その地域行政制度の充実に向けて、主体的なまちづくりに取り組み、必要な行政サービスを受け、区政への参加が図られる環境等を整備することを区の責務として掲げています。</p>
1-(2)	今後、区役所の姿がどのように変わるのか、区民の暮らしがどう変わるのかを条例で明らかにすべきと考えるが、見解を問う。	<p>地域行政制度の充実強化を図ることを条例制定の目的としているため、特に区民の暮らしの変化が見えにくくなっていることはご指摘のとおりです。</p> <p><u>区の責務や基本方針に基づく具体的な取組みを推進計画で表すなかで、DXの推進により行政手続きや相談がより身近になることや、多様な方々が交流し協力してまちづくりに関わることができる地域の姿を示してまいります。</u></p> <p><b>[主な取組み内容]</b></p> <p><b>○オンライン手続きや相談が身近になる</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な相談先とまちづくりセンターの映像システムによるオンラインでの手続きや相談の実施。総合支所や本庁等の窓口への出直しが不要。</li> <li>・身近な場所でスマートフォン操作の教室や体験会などの開催支援。地元の学生などからの操作支援による顔の見える関係づくり。</li> <li>・電子申請に不慣れな方への、操作の支援。</li> </ul>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p><b>○住民同士の交流と区民参加の機会が増える</b></p> <p>地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）による、参加者同士の顔の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大。</p> <p><b>○オンライン会議が開催できる</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンターに、オンライン環境を整備し、町会・自治会等活動団体の会議のオンライン開催支援・参加者の拡大。</li> <li>・オンラインワークショップなどによる、区や区民等との多様な意見交換の場づくり。</li> </ul> <p><b>○地区の課題の解決が図られる</b></p> <p>窓口業務など日常業務から得られる地区課題や、地域情報連絡会、地域交流会、タウンミーティングでの区民意見をとりえて、まちづくりセンターが地区の核になり、総合支所や本庁と一体的に地区課題の解決に取り組む。</p>
1-(3)	<p>条例制定の前提として、区長はどのような方向性を持っているのか、何か大きな決断をしたのかを問う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DXを推進すること</li> <li>・まちづくりセンター等において行政手続き・相談窓口を<b>変革、利便性の向上を図ること</b></li> <li>・区政のボトムアップに向けた<b>まちづくりセンターや総合支所における住民参加を促進させること</b></li> </ul> <p>以上を方針として示しております。</p>
1-(4)	<p>条例第3条「区の責務」では、区自身がどのように変わり、それがどのよう</p>	<p><u>第3条（区の責務）は、区民主体のまちづくりの支援に取り組むこと、そのうえで身近な地区で必要な行政サービスを利用でき、地区の声が区政に反映する環境を整備するとい</u></p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

<p>に区民生活に反映されるかの決意を表明すべきと考えるが、見解を問う。</p>	<p>う地域行政制度の本来的な目的を改めて区の責務として表明したものです。</p> <p>その具体的な取組みについては、<u>第4条「基本方針」</u>や<u>第5条「まちづくりセンター等の機能の充実強化」</u>等で表しています。</p> <p><b><u>[主な取組み内容]</u></b></p> <p><b><u>○区民主体のまちづくり支援</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンターに、オンライン会議開催に必要な環境の整備。町会・自治会等活動団体の会議のオンライン開催支援による参加者の拡大や区や区民等との多様な意見交換の場づくり。</li> <li>・地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）の開催による、参加者同士の顔の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大。</li> </ul> <p><b><u>○地区での必要な行政サービス</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な相談先とまちづくりセンターの映像システムによるオンラインでの相談や手続きの実施。総合支所や本庁等の窓口への出直しが不要。</li> <li>・身近な場所でスマートフォン操作等の教室や体験会などの開催。地元の学生などからの操作支援による顔の見える関係づくり。</li> </ul> <p><b><u>○地区の声が区政に反映する環境整備</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務など日常業務から得られる地区課題や、地域情報連絡会、地域交流会、タウンミーティングでの区民意見をとらえて、まちづくりセンターが地区の中心となり、総合</li> </ul>
--	--

1 2月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>支所や本庁と一体的に地区課題の解決に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンターの果たすべき役割の明確化に伴い必要となる権限や業務の移管を行うものについての検討。</li> <li>・地区アセスの拡充と区民との共有化により地区課題を見える化、地区課題への取り組みのまとめから、総合支所の地域経営への取り込み、全区的な施策、計画、予算への反映の具体的な手順を検討。</li> </ul>
1-(5)	過去の出張所改革の経緯や結果について、条例前文で触れない理由を問う。	<p>地域行政制度の変遷において、<u>出張所改革は、区民生活に直結する大きな転換点であったと認識</u>しています。</p> <p>当時の要請もあり、またその後の検証評価を踏まえて、まちづくりセンターの機能強化に取り組んできました。</p> <p>本条例では、特にまちづくりセンターの機能の充実強化を主眼とすることから、<u>出張所改革の経緯や課題については条例前文に追記</u>します。</p>
2. 組織及び職員		
2-(1)	新たな時代に向けた戦略的な組織改正を念頭に置いた地域行政の中で、本庁の在り方を条例で明らかにすべきと考えるが、見解を問う。	<p>本条例においては、本庁は、区政運営にかかる計画策定や施策の立案の際に、地区や地域を念頭に置き総合支所と地域課題の解決の取組みを共有するため<u>協議を重ねていくことが必要</u>と考え、その趣旨を第17条に規定しています。</p> <p>このような取組みは、<u>総合支所と本庁の担当所管との政策形成・予算編成の関わり方の課題の整理につながるもの</u>と認識しています。組織や役割等の見直しについては、推進計画に<u>検討すべき課題</u>として記載します。</p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○組織や役割等の見直しを行う</b></p> <p>総合支所と本庁の政策形成・予算編成のかかわり方の整理とそれに基づく組織や役割等の見直しの検討。</p> <p><b>○地域特性に即した計画を作成する</b></p> <p>本庁が区政運営にかかる計画の策定や施策の立案の際に、地域特性に即した計画となるよう方策を実施。</p>
2-(2)	<p>条例第11条から第15条の「総合支所の機能の充実強化」では、総合支所が地域の責任者として地域経営を行うための組織体制の整備に関して明らかにすべきと考えるが、見解を問う。</p>	<p>総合支所が、地域を経営する観点からは、専門性の強化や地域の活動・人材への相互連携などの支援、DXの推進により総合的に行政サービスを区民に提供する取組みなどが必要であり、それを推進するために<u>DXの推進等を踏まえた適切な区の組織の整備について</u>条例第18条に記載します。</p> <p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○組織の整備を検討する</b></p> <p>総合支所と本庁の政策形成・予算編成のかかわり方の整理とそれに基づく組織や役割等の見直しの検討。</p>
2-(3)	<p>DXの推進を踏まえ、総合支所の機能充実に関する内容をもっと厚くするべきと考えるが、見解を問う。</p>	<p>総合支所機能の拡充については、<u>第13条の1項</u>で、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<u>専門性の強化を図る</u>としております。</p> <p>ここでは、虐待や複合的な課題を持ったケースの対応等保健福祉サービスの専門性を高め、その対応の充実を図ること、また、街づくり課における取組みなどを想定しております。</p> <p>同じく<u>第13条の2項</u>では、情報通信技術を活用し、総合的に提供する行政サービスの</p>

1 2月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p><u>利便性の向上を図る</u>としております。これは、まちづくりセンターやあんしんすこやかセンターと映像システムでつなぐことや電子申請などを想定しており、総合支所のサービス提供の体制や内容については、<u>推進計画で記載すること</u>といたします。</p> <p>第14条では、まちづくりセンターの支援の充実を図るとしており、まちづくりセンターと総合支所の職員の連絡相談体制の整備と、新たに<u>第14条の2項で、まちづくりセンターの、区民等に対する学習機会の提供や区民等が利用する公の施設の運営等の支援</u>を記載しております。</p> <p><b>【主な取り組み内容】</b></p> <p><b>○総合支所の手続きや相談の体制を整備する</b></p> <p>まちづくりセンターと総合支所を結ぶ映像システム等のデジタル化に対応した窓口体制の整備。</p> <p><b>○窓口での対応力を向上させる</b></p> <p>最新の区政情報や相談先の検索機能の整備。</p> <p><b>○地区で活動する人材の育成を支援する</b></p> <p>総合支所の生涯学習や区民センター事業等と、まちづくりセンターで取り組むまちづくり活動を知る機会づくりや学習会の実施支援の連携。</p>
2-(4)	<p>現在、総合支所が有している権限として具体的に何があるか、また条例制定を機に本庁又は総合支所からまちづくりセンターに下す権限として具体</p>	<p>地域行政制度においては、地域で総合的な行政サービスを提供することを目指して取り組んできました。<u>現在、地域・地区のまちづくり、住民記録、戸籍等の届け出受理、証明、防犯、防災、災害等の災害対策本部機能、子ども家庭支援センター、福祉事務所、地域保健法に基づく保健センター、地区街づくり計画や地区計画の策定など、総合支所長、保健</u></p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

	<p>的に何を考えているかを問う。</p>	<p><u>福祉センター長の下で、幅広い業務を一体的に行っています。</u></p> <p>今後改めて、この間の気候変動による災害の多発化や子ども施策に関する様々な取組み、マイナンバー制度の導入など近年の変化による課題を解決するうえで、<u>総合支所やまちづくりセンターに必要な権限や業務を移管するものを検討し、推進計画でその方向性を示し、基本計画の実施と合わせ、順次見直しを図ってまいります。</u></p> <p><b>【主な取組み内容】</b> <b>○権限、業務の移管を検討する</b></p> <p>まちづくりセンターの果たすべき役割の明確化に伴い必要となる権限や業務の移管を行うものについての検討。</p>
2-(5)	<p>まちづくりセンター機能充実にあたり、所長の権限・責任をどう捉えているか、また権限・責任について明文化する必要があると考えるが、見解を問う。</p>	<p>地区においては、住民主体の多様な活動をつなぎ、区民等との多様なネットワークづくりを進めるとともに、その中で見えてくる地区課題を掌握し、地区全体で解決につなげる取組みを総合的に調整し推進する役割を持つ責任者が、まちづくりセンター所長であると考えます。</p> <p><u>第6条の総合調整機能と第8条の広報広聴機能、第10条の地域包括ケアの地区展開に係る機能に、新たに第9条の防災にかかる機能を加え、その充実について記載しております。</u></p> <p>今後計画の検討と合わせ、まちづくりセンターの役割を明確にして、<u>必要な事項を事務分掌に位置付ける</u>など、権限と責任を明確にしてまいります。</p> <p><b>【主な取組み内容】</b> <b>○住民同士の交流と区民参加の機会が増える</b></p>



1 2月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）による、参加者同士の顔の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大</p> <p><b>○地区の課題の解決が図られる</b></p> <p>窓口業務など日常業務から得られる地区課題や、地域情報連絡会、地域交流会、タウンミーティングでの区民意見をとりえて、まちづくりセンターが地区の核になり、総合支所や本庁と一体的に地区課題の解決に取り組む。</p> <p><b>○地区の防災力を向上させる</b></p> <p>災害時の備えなどの情報提供、防災塾の開催、避難所運営訓練などの支援。発災時に関わってくれるまちの方を増やすため、住民の顔と顔の見える関係づくり。</p> <p><b>○組織や役割等の見直しを行う</b></p> <p>総合支所と本庁の政策形成・予算編成のかかわり方の整理とそれに基づく組織や役割等の見直しの検討。</p> <p><b>○権限、業務の移管を検討する</b></p> <p>まちづくりセンターの果たすべき役割の明確化に伴い必要となる権限や業務の移管を行うものについての検討。</p>
2-(6)	児童館、あんしんすこやかセンター、区民センター、地区会館を初めとする様々な施設・機能が区民生活を支えて	地区において、住民主体の多様な活動をつなぎ、ネットワークづくりを進めるとともに、地区の課題を把握・共有し、解決につなげることが必要であり、その中心となるのがまちづくりセンターであるとし、条例の基本方針でまちづくりセンター等の機能の充実強化を

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

	<p>いるため、条例第5条から第10条の「まちづくりセンターの機能の充実強化」の内容を見直す必要があると考えるが、区の見解を問う。</p>	<p>主眼に置くとなりました。</p> <p><u>第6条2項</u>で、地区の区民や事務所や事業所、学校等にかかわる方々が広く交流し、相互連携を促す取り組みをしておりますが、ご指摘の様々な施設等も含めての取り組みを表すよう表現の修正をいたします。</p> <p>また、<u>第10条</u>（地域包括ケアの地区展開に係る機能の充実）において、課題解決に取り組む主体として<u>児童館を位置付けてまいります</u>。</p> <p><b>【主な取り組み内容】</b></p> <p><b>○区民や活動団体、公共施設や行政機関等のつながりを広げる</b></p> <p>これまでつながりの少なかった機関や活動団体との交流・顔の見える関係づくり。区民等と区の公共施設及び区以外の行政機関の相互連携を促す取り組み。</p> <p><b>○児童館との連携を強める</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館と連携し、地区における子ども食堂等の場づくりや情報共有の基盤づくりなど子ども関連の社会資源の開発。</li> <li>・児童館ネットワークを既存のまちづくりセンターの持つネットワークと交流を図り、若い世代の地域人材への活用の促進。</li> </ul>
2-(7)	<p>条例第4条「基本方針」では、地域行政の展開にあたって、職員の意識改革を初め組織全体の不断の見直しを行うことを表明すべきと考えるが、区の見解を問う。</p>	<p>今後地域行政を推進していくにあたっては、区民の視点に立って、区民ニーズに柔軟かつ的確な対応や困りごとや課題の解決に向けて積極的に取り組むことが必要です。</p> <p><u>条例第19条（職員の育成）</u>で、必要とされる知識及び技能を有する職員の育成を図る旨を規定するとともに、<u>条例の目的や内容はもとより、まちに出て、活動されている方と交流し、まちづくりを自ら考え職員等とも相談して、1つ1つ解決する体験から、まちづ</u></p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>くりの楽しさややりがいを得る職員像を目指し、<u>職員の意識改革、人材育成を進める具体策を検討し、推進計画に位置付けてまいります。</u></p> <p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○職員の意識改革やスキルアップを行う</b></p> <p>まちづくりに関するコーディネートのスキル向上に向けた研修の実施。  (例) 地区の長所・短所や様々な活動・人材の把握 活動支援制度の理解 多様な情報発信 マッチングの視点 交流の場づくりと区民とともに考える取り組み 成功事例の蓄積 など。</p> <p><b>○継続的に職員の人材育成を行う</b></p> <p>人材育成プログラムの作成に関する調整と作成。</p>
2-(8)	<p>条例第2条に明記されている出張所設置条例は条例名も含めて作り直す必要があると考えるが、見解を問う。</p>	<p>出張所設置条例は、地方自治法第155条第1項に基づき、支所若しくは出張所の位置、名称及び所管区域を規定する条例です。</p> <p>出張所改革以降、出張所とまちづくりセンターの機能を<u>分けてまいりました。</u>今後、それぞれが担う窓口業務等の役割を整理する中で、出張所設置条例の見直しを視野に入れ検討してまいります。</p> <p><u>見直しについて、推進計画に位置づけ、検討いたします。</u></p> <p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○条例等の関係規程の見直しを検討する</b></p> <p>まちづくりセンターの機能に合わせた、出張所設置条例等の関係規程の見直し検討。</p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

3. 行政サービス		
3-(1)	ワンストップサービスの実現、区民に時間を返す改革など、現在明らかになっている取り組みを条例前文で表現すべきと考えるが、見解を問う。	<p>ワンストップサービスの実現、区民に時間を返す改革は、デジタル技術の導入や活用により、区民の行動や区職員の働き方の変革・変容につなげ、そこから生み出される時間やコストをさらなる区民サービスの向上につなげていくことであると考えております。</p> <p><u>今後の区の姿勢として前文での記載を見直しました。</u></p>
3-(2)	行政サービスと窓口機能の在り方という項目を条例に設けるべきと考えるが、見解を問う。	<p>第3条の区の責務で区民等が必要な行政サービスを利用することができる環境、体制整備を定め、第7条で、まちづくりセンターが様々な区民等の行政サービスに対する相談に応じ対応することを強化することと情報通信技術の活用による利便性の向上を規定しております。</p> <p>行政サービスについては、区が区民等に対して行うサービス全般を指し、窓口サービスは、その中で、オンラインも含めて区民と職員が相對して、手続きや相談を行うことととらえています。</p> <p>特に、<u>第7条1項で、様々な情報やネットワークを活かして相談対応を強化すること、第7条2項で、情報通信技術を活用し行政サービスの利便性の向上を図るとして</u>おり、まちづくりセンターでの窓口機能の強化を行う内容として記載しております。</p> <p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○オンライン手続きや相談が身近になる</b></p> <p>適切な相談先とまちづくりセンターの映像システムによるオンラインでの手続きや相談の実施。総合支所や本庁等の窓口への出直しが不要。</p> <p><b>○電子申請等の手続きの支援が受けられる</b></p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		電子申請に不慣れな方への、操作の支援。
3-(3)	既に実施している地区アセスメントを改めて今後の課題把握・共有の手法として採用する理由を問う。	<p>現在の地区アセスメントは、地域包括ケアの地区展開の実施に合わせ、地区の課題を抽出し、状況把握を行うことで、地区住民への相談対応の充実を図るとともに、地区全体で取り組みが必要な課題について、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の三者連携により施策を展開するために導入したものです。</p> <p>今後の地域行政制度を推進していくためには、課題を把握する分野を広げ、区民等とも共有することが必要であり、さらに、<u>総合支所や本庁が地区の課題として認識し、計画や施策の立案につなげていくことがまちづくりのモチベーションを高く維持することにもなります。</u>そこで、<u>既存の地区アセスメントを見直し、これまで足りなかった子ども分野の情報を充実させ、分析を行い、地区アセスメントから導き出された地区課題への取り組み状況を評価し、さらなる課題解決に取り組んでまいります。</u><u>そのような考え方については、新たに第6条第3項の規定を設けました。</u></p> <p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○地区アセスメントを拡充して実施する</b></p> <p>地区情報連絡会や福祉の相談窓口、区民とまち歩きをしながら見えてくる地区の現状や課題を地区アセスメント拡大版として作成。広く区民に共有し対話するなかから解決策を模索し、地区の取組みとしてまとめる。</p> <p><b>○住民同士の交流と区民参加の機会が増える</b></p> <p>地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）による、参加者同士の顔の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の</p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大</p> <p><b>○地区の課題の解決が図られる</b></p> <p>窓口業務など日常業務から得られる地区課題や、地域情報連絡会、地域交流会、タウンミーティングでの区民意見をとらえて、まちづくりセンターが地区の核になり、総合支所や本庁と一体的に地区課題の解決に取り組む。</p> <p><b>○児童館との連携を強める</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館と連携し、地区における子ども食堂等の場づくりや情報共有の基盤づくりなど子ども関連の社会資源の開発。</li> <li>・児童館ネットワークを既存のまちづくりセンターの持つネットワークと交流を図り、若い世代の地域人材への活用の促進。</li> </ul>
4. 住民参加		
4-(1)	<p>区と区民の協働により地域、地区の課題解決を図るためには、区と区民がどのように対等な関係を築いていけるのか、区民を交えた十分な論議が必要であると考え、見解を問う。</p>	<p>地区の区民等の相互連携を促す取組みや現況、課題の共有、解決に向けた調整などを行いますが、それには各地区の状況に応じ、全地区一律の仕組みではなく、地区の方々と十分な話し合いを重ね、理解された取組みとなる必要があると考えております。</p> <p><u>第6条3項で地区の課題の解決に向けた調整に努めること、第8条第2項（広報広聴機能の充実）で、区民等との対話に努めることを規定しております。</u></p> <p><b>【主な取組み内容】</b></p> <p><b>○住民同士の交流と区民参加の機会が増える</b></p> <p>地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）による、参加者同士の顔</p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大</p> <p><b>○地区の課題の解決が図られる</b></p> <p>窓口業務など日常業務から得られる地区課題や、地域情報連絡会、地域交流会、タウンミーティングでの区民意見をとらえて、まちづくりセンターが地区の核になり、総合支所や本庁と一体的に地区課題の解決に取り組む。</p>
4-(2)	<p>今回新たに示された地区情報連絡会の内容、参画の手法、権限について問う。</p>	<p>平成 25 年度に各地区で立ち上げた地区情報連絡会の当初の目的は、これまで連携が少なかった活動団体をつなぐ場とし、区民や多様な団体にも参加していただき、地区の実態把握や課題を整理することでした。</p> <p>現在は、見守りネットワークや防災塾などを活用している地区もありますが、当初の目的が今後さらに地区まちづくりにおいて重要になると認識しています。</p> <p>多くの関係者が一堂に会して行う方法やテーマを絞ったいくつかの連絡会を立ち上げるなど<u>地区の実態に沿って行うことや、オンライン会議も併用して地区の方に公開したり、多世代の参加を促したりする取組みも同時に進めたいと考えています。</u></p> <p>また、そのような取組みから<u>見出された課題をまちづくりセンター所長が地区の取組み方針として整理・まとめ、総合支所と連携して地域の経営方針に組入れ、予算化する流れもつくっていくよう、その考え方に対して、新たに第6条3項の規定を設けました。</u></p> <p><b>[主な取組み内容]</b></p> <p><b>○住民同士の交流と区民参加の機会が増える</b></p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）による、参加者同士の顔の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大</p> <p><b>○地区の課題の解決が図られる</b></p> <p>窓口業務など日常業務から得られる地区課題や、地域情報連絡会、地域交流会、タウンミーティングでの区民意見をとりえて、まちづくりセンターが地区の核になり、総合支所や本庁と一体的に地区課題の解決に取り組む。</p> <p><b>○地域の声を生かした計画等を作成</b></p> <p>本庁が区政運営にかかる計画の策定や施策の立案の際に、地域特性に即した計画となるよう方策を実施。</p>
4-(3)	地区情報連絡会と町会・自治会との関係性について問う。	<p>地区情報連絡会は、町会自治会をはじめとして、区民や多様な団体にも参加していただき、顔の見える関係性を築くことを目的としております。</p> <p>地区全体のまちづくりに取り組んでいる<u>町会自治会は、地区まちづくりの中心を担っていただいておりますが、地区情報連絡会は、町会自治会の地縁による自治活動と目的型の地域活動のマッチング、そこに児童館や小中学校などの活動をリンクさせ、地区全体で活動を補完し、活性化することを目指します。</u></p> <p><b>【主な取り組み内容】</b></p> <p><b>○住民同士の交流と区民参加の機会が増える</b></p> <p>地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）による、参加者同士の顔</p>



12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>の見える関係づくりと、イベント、団体の活動、施設、区の事業などの情報交換・共有の実施。この交流を通じた、防災活動への参加促進や地域での支えあい活動などの担い手の拡大</p>
4-(4)	<p>今後、まちづくりセンターや総合支所がどのように町会・自治会を支えているのか、見解を問う。</p>	<p><u>町会・自治会は、防犯、防災、見守り等、地域活動の要としての役割を果たしています。</u></p> <p>この間、開催してきました町会長会議でいただいた主な意見として、役員の高齢化・世代交代が進まないこと、町会自治会活動に参加する方の減少、さらには、区からの依頼（お知らせやパンフレットの回覧、募金、統計調査員等の選出等）の負担に関するものでした。</p> <p><u>総合支所、まちづくりセンターの今後の取組みとして、集合住宅入居者の入会促進に向けた区の支援や、SNSなどの導入支援などを行うとともに、関係所管と連携して町会・自治会の負担軽減に向けた工夫を検討します。</u></p> <p>また、まちづくりセンターの職員が、町会自治会役員に寄せられる住民の様々な声とともに考え、関係所管と連携して解決につなげる取組みの強化を図るため、何ができるか町会・自治会の方にもお話を伺い、推進計画において具体的取組みを進めてまいります。</p> <p><b>[主な取組み内容]</b></p> <p><b>○SNS活用の支援</b></p> <p>SNSを活用した町会・自治会内の情報共有サービスの導入を支援</p> <p><b>○人材育成の支援</b></p> <p>総合支所等の生涯学習提供機能や区民センター事業等とも連携した取組み</p> <p><b>○オンライン会議の開催</b></p> <p>まちづくりセンターに、オンライン会議開催に必要な環境の整備の実施。町会・自治会</p>

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

		<p>等活動団体の会議のオンライン開催支援による参加者の拡大や区や区民等との多様な意見交換の場づくり。</p> <p><b>○町会・自治会の負担軽減に取り組む</b></p> <p>行政情報のチラシ回覧依頼のあり方や、身近なまちづくり推進協議会やごみ減量・リサイクル推進委員会等の組織の整理・見直し、各種委員や調査員等の依頼方法、募金活動への関わり方等について、地区の実情を踏まえた検討。</p>
4-(5)	<p>重要な役割を担う審議会の設置については、十分な検討が必要と考えるが、見解を問う。</p>	<p>地域行政の推進に関する状況について、定期的に区民等の意見を伺い、今後の進め方の参考とすることは必要なことであると考えます。</p> <p>地域行政という性質から、法定計画を策定する場合等に設置する<u>審議会という形態ではなく、区民中心に意見を伺う機会を設けることを第22条で規定し、詳細は推進計画で明らかにします。</u></p> <p><b>[主な取組み内容]</b></p> <p><b>○地域行政の推進状況に関して区民等の意見を聴きます</b></p> <p>地域行政の推進に関する状況について、区民等から意見を聴くための機会の設置。（公募区民、町会・自治会等活動団体の構成員など、政策研究所・有識者（オブザーバー）で構成。</p>
5. 推進計画		
5-(1)	<p>推進計画では、条例で示された課題の解決に向けて、手段、体制、スケジュール</p>	<p>推進計画は、条例の内容に基づき、それを達成するために、地域行政制度の推進に関する施策等を進めるうえでの基本的な考え方と施策の方向性等を明らかにし、実施計画や基</p>

令和4年1月11日 地域行政課

12月6日 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会  
「地域行政の推進に関する条例の検討状況について」に対する質疑内容（回答）

<p>ールを明確にして、資源（ひと・もの・金・システム）をどう確保していくかを明らかにすべきであると考え、条例と計画の役割分担について、見解を問う。</p>	<p>本計画等と整合を取った基本的な計画であると考えております。</p> <p>また、<u>令和4年度からの推進計画において重点的な取り組みについて盛り込み</u>、手段や体制、スケジュール、予算等を明らかにして進めてまいります。</p>
--	---

(仮称)世田谷区地域行政推進条例(素案(案)) 調整中

## 目次

### 前文

#### 第1章 総則(第1条—第3条)

#### 第2章 地域行政制度の充実強化

##### 第1節 基本方針(第4条)

##### 第2節 まちづくりセンター等の機能の充実強化(第5条—第11条)

##### 第3節 総合支所の機能の充実強化(第12条—第16条)

##### 第4節 その他の措置(第17条—第20条)

#### 第3章 地域行政推進計画等(第21条・第22条)

#### 第4章 雑則(第23条)

### 附則

世田谷区では、昭和53年の基本構想を起点とし、「打てば響くまちづくり」を目指して、区の制度・組織の変革について検討を開始した。

約13年間にわたる検討と準備期間を経て、平成3年に、都市としての一体性を保ちながら、住民自治の実を挙げるため、区内を適正な地域に区分して地域の行政拠点を設置し、これを中核として総合的な行政サービスやまちづくりを実施する仕組みとして、地域行政制度を導入し、地域に総合支所を、地区に出張所を設置し、本庁との三層制のもとに区政運営を開始した。

世田谷区は、保健福祉や街づくりに関する事業の地域展開を行うとともに、平成17年には、行政経営改革の取組のもとで、窓口サービスの効率化と地区まちづくりの強化を目指し、出張所の窓口事務を7箇所に集約する出張所改革を行った。地区まちづくりを推進するため、身近なまちづくり活動の支援や地区防災力の向上、車座集会等での区民との対話等に取り組み、地域の実情に応じた行政サービスの提供と区民主体のまちづくりの支援を進めてきた。また、地域包括ケアの地区展開により、身近な地区における相談支援体制を整備し、住民同士が支え合う地域社会づくりに向けた取組を進めている。

しかし、高齢化の進展や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化等に伴い、地域での支え合いの重要性が再認識される一方で、働き方の変化や新型コロナウイルス感染症の拡大、デジタル技術の急速な発展等、地域社会にお

いては、多様な価値観により人と人との関わり方も変化している。また、出張所改革以降、情報通信技術を活用した窓口サービスの効率化を進めながらも、様々な新制度への対応や身近な所での区民生活の支援の強化等の必要性が高まっており、これに応じた業務の改善も課題となっている。

デジタル社会を見据えた窓口業務への転換をはじめとした行政サービスの改革が急務であるとともに、防災や防犯、介護、子育て、社会的孤立、貧困等多岐にわたる地域課題の解決に向けて、区は、地域コミュニティの多様な主体とともに、安全安心でより暮らしやすい地域社会づくりを一層推進しなければならない。

このような状況を踏まえ、区政運営の基盤である地域行政制度の充実強化を図るために、この条例を制定する。

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この条例は、区政運営の基盤である地域行政制度の充実強化について必要な事項を定めることにより、地域特性に即した行政を総合的に推進するとともに、地区におけるまちづくりを推進し、もって住民自治の充実と地域社会の発展に寄与することを目的とする。

### (定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 区民 区内に住所を有する者をいう。
- (2) 区民等 区民、区内に存する事務所又は事業所に勤務する者及び区内に存する学校に在学する者並びに町会・自治会、商店街、学校、特定非営利活動法人（特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人をいう。）、事業者その他の区内でまちづくりに取り組む団体をいう。
- (3) まちづくり 防災、防犯、福祉、環境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をいう。
- (4) まちづくりセンター 世田谷区出張所設置条例（昭和40年3月世田谷区条例第2号）第1条のまちづくりセンターをいう。
- (5) まちづくりセンター等 まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター（介

護保険法（平成9年法律第123号）第115条の46第1項の地域包括支援センターであって、世田谷区（以下「区」という。）の委託を受けた法人が区内に設置するものをいう。）及び社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会をいう。

(6) 地区 世田谷区出張所設置条例別表第2に規定するまちづくりセンターごとの所管区域をいう。

(7) 地域包括ケアの地区展開 地区において、まちづくりセンター等が連携して、地域包括ケアシステム（高齢者、障害者、子育て家庭、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者等に対する、医療、介護、住まい、生活等の支援が包括的に確保される体制をいう。）による支援を推進することをいう。

(8) 総合支所 世田谷区支所の設置及び組織に関する条例（平成2年11月世田谷区条例第46号）第1条の支所をいう。

(9) 児童館 世田谷区立児童館条例（昭和38年11月世田谷区条例第26号）第1条の児童館をいう。

(10) 本庁 次に掲げる区の機関等をいう。

ア 世田谷区組織条例（平成2年11月世田谷区条例第45条）第1条の規定に基づき設けられた部

イ 世田谷区組織規則（平成3年3月世田谷区規則第7号）第9条に規定する担当部

ウ 世田谷区児童相談所

エ 世田谷保健所

オ 世田谷区会計室設置規則（平成19年3月世田谷区規則第12号）第1条の規定に基づき設けられた会計室

カ 世田谷区教育委員会

キ 世田谷区立図書館条例（昭和41年10月世田谷区条例第44号）第2条第1項の中央図書館

ク 世田谷区選挙管理委員会

ケ 世田谷区農業委員会

(区の責務)

第3条 区は、地域行政制度の意義や目的を踏まえ、区民等が主体的にまちづくりに取り組むことができるよう、必要な支援の拡充に努めなければならない。

- 2 区は、地域行政制度の意義や目的を踏まえ、区民等が必要な行政サービスを利用することができる環境、体制等の整備に努めなければならない。
- 3 区は、区民参加が促進されるよう、区民等が区政に関する意見を述べるのできる環境の整備に努めなければならない。

## 第2章 地域行政制度の充実強化

### 第1節 基本方針

第4条 区は、次に掲げる基本方針に基づき、地域行政制度の充実強化を推進しなければならない。

- (1) 区民に最も身近な行政機関であるまちづくりセンター等の機能の充実強化を主眼とすること。
- (2) 区民に身近な行政拠点である総合支所の行政サービスを総合的に提供する機能及びまちづくりセンターの支援の強化を重視すること。
- (3) まちづくりセンター及び総合支所が集約した区民等の意見を区政運営に反映する仕組みの強化を進めること。
- (4) 行政のデジタル化を推進し、区民等の利便性の向上及び区民参加の増進を図るとともに、デジタル化への対応が困難な区民等への必要な支援に努めること。

### 第2節 まちづくりセンター等の機能の充実強化

第5条 前条第1号、第3号及び第4号に規定するまちづくりセンター等の機能の充実強化は、地区における次に掲げる機能に重点を置いてこれを行うものとする。

- (1) まちづくりに係る支援及び総合調整機能
- (2) 行政サービスの提供機能
- (3) 広報広聴機能
- (4) 防災に係る機能
- (5) 地域包括ケアの地区展開に係る機能

(まちづくりに係る支援及び総合調整機能の充実)

第6条 まちづくりセンターは、区民等に対して、人材の育成、活動の場の確保、情報の発信等に関する一層の支援を行うよう努めるものとする。

- 2 まちづくりセンターは、まちづくりの支援及び交流の機会づくりを通して、区民等、区の公共施設及び区以外の行政機関の相互連携を促す取組を進めるものとする。

3 まちづくりセンターは、地区の状況及び課題を明らかにし、これを区民等と共有するとともに、課題の解決に向けた調整に努めるものとする。

(行政サービスの提供機能の充実)

第7条 まちづくりセンターは、区民等の行政サービスに関する相談に応じた、必要な情報の提供、助言、関係所管との調整その他の必要な支援の強化を図るものとする。

2 まちづくりセンターは、情報通信技術を活用し、行政サービスの利便性の向上を図るものとする。

(広報広聴機能の充実)

第8条 まちづくりセンターは、情報通信技術等の多様な手段を用いて、区民等に地区の情報を発信し、及び区民等との情報の共有に努めるものとする。

2 まちづくりセンターは、情報通信技術等の多様な手段を用いて、区民等との対話を図り、地区における多様な意見を把握し、これをまちづくりの促進に活かすよう努めるものとする。

(防災に係る機能の充実)

第9条 まちづくりセンターは、情報通信技術等の多様な手段を用いて、地区において、区民等の防災意識の向上を図るよう努めるものとする。

2 まちづくりセンターは、第6条第2項に規定する交流の機会を活用した防災活動への参加の促進その他の区民等の主体的な防災活動に対する支援の強化を図るものとする。

(地域包括ケアの地区展開に係る機能の充実)

第10条 まちづくりセンター等は、情報通信技術等の活用により、福祉の相談窓口におけるサービスの充実を図るものとする。

2 まちづくりセンター等及び児童館は、地区における福祉に係る課題を解決するために必要な人材、場所、情報、技術等の社会資源の開発及び福祉に係るまちづくりについての区民等との協働を図るものとする。

(まちづくりセンターの体制強化)

第11条 区長は、第6条から前条までに規定するまちづくりセンターの機能の充実強化のために、人員の配置上の配慮、応援体制の整備、専門的な知識経験を有する者の派遣その他のまちづくりセンターの体制を強化する措置を講じなければならない



い。

### 第3節 総合支所の機能の充実強化

第12条 第4条第2号から第4号までに規定する総合支所の機能の充実強化は、次に掲げる機能に重点を置いてこれを行うものとする。

- (1) 区民の身近において総合的に提供する行政サービスに係る専門性
- (2) まちづくりセンターを支援する機能
- (3) 世田谷区支所の設置及び組織に関する条例別表に規定する総合支所ごとの所管区域（第15条及び第16条において「地域」という。）内の区民等の相互連携のための支援並びに区民参加の機会づくり
- (4) 地区における課題、区民からの提案等を受け止め、解決に結びつける機能  
(行政サービスの専門性及び利便性の向上)

第13条 総合支所は、地域特性を踏まえ、行政サービスを区民に総合的に提供する拠点として、その専門性の強化を図るものとする。

2 総合支所は、情報通信技術を活用し、総合的に提供する行政サービスの利便性の向上を図るものとする。

(まちづくりセンターの支援の充実)

第14条 総合支所は、地区におけるまちづくりの支援を充実強化するため、その総合支所に属する職員及び当該総合支所の所管区域内のまちづくりセンターに属する職員が相互に連絡、相談等を行う体制を整備しなければならない。

2 総合支所は、第6条から第10条までに規定するまちづくりセンター等の機能の充実強化を図るため、区民等に対するまちづくりに関する学習の機会の提供、区民等の利用に供する公の施設の運営その他の必要な支援に努めるものとする。

(相互連携支援の機能等の充実)

第15条 総合支所は、区民等の相互連携を促進するため、その地域における活動及び人材に関する情報並びにその所管する業務の専門性を活かした支援に努めるものとする。

(課題解決等に向けた措置)

第16条 総合支所は、多様な区民参加の機会を設け、区民等の意見並びに地区及び地域の課題を把握し、その解決に取り組むとともに、課題の解決に向けた本庁との協議その他の必要な措置を講じるよう努めるものとする。

#### 第4節 その他の措置

(地域特性に即した計画の策定等)

第17条 本庁は、区政運営に係る計画を策定し、又は施策を立案する際には、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、地域特性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の必要な措置を講じるものとする。

(組織の整備)

第18条 区長は、第5条から第17条に規定する地域行政制度の充実強化に資するよう、区における行政のデジタル化の推進状況等を踏まえ、まちづくりセンター、総合支所及び本庁の組織を適切に整備するよう努めなければならない。

(職員の育成)

第19条 区長は、第5条から前条までに規定する地域行政制度の充実強化に必要な知識及び技能を有する職員の育成に努めなければならない。

2 区長は、前項に規定する職員を育成するため、研修の実施、民間事業者等との人事交流その他の必要な措置を講じなければならない。

(情報システム等の環境の整備)

第20条 区長は、第4条第4号に規定する基本方針を踏まえ、地域行政制度の充実強化に必要な情報システム及び情報通信ネットワークを整備しなければならない。

### 第3章 地域行政推進計画等

(地域行政推進計画)

第21条 区長は、地域行政の推進に関する施策についての基本的な計画（以下「地域行政推進計画」という。）を策定しなければならない。

2 区長は、地域行政推進計画の策定に当たっては、区民等の意見を聴く機会を設けなければならない。

3 区長は、地域行政推進計画に基づく地域行政の推進に関する施策の実施状況を取りまとめ、毎年、公表しなければならない。

(区民等の意見聴取)

第22条 区長は、地域行政の推進に関する状況について、定期的に、区民等の意見を聴く機会を設けなければならない。

### 第4章 雑則

(委任)

第23条 この条例の施行に関し必要な事項は、区長が定める。

附 則

この条例は、令和4年10月1日から施行する。

## (仮称) 世田谷区地域行政推進計画 (素案 (案)) 調整中

## 第 1 計画策定にあたって

## 1 計画策定の趣旨

区は、平成 3 年に、地域行政制度を導入し、三層制のもとに区政運営を開始した。

保健福祉や街づくりの地域展開を行うとともに、行政経営改革の取組みのもとで、窓口サービスの効率化及び地区まちづくりの強化の両立を目指し、出張所改革を行った。区民との対話等に取り組み、地域の実情に応じた行政サービスの提供と区民主体のまちづくりを進め、地域包括ケアの地区展開により、住民同士が支え合う地域社会づくりに向けた取組みを進めている。

しかし、高齢化の進展や単身世帯の増加等による世帯構成の変化、気候変動等による災害の多発化等に伴い、地域での支え合いの重要性が再認識されている。働き方の変化や新型コロナウイルス感染症の拡大、ICT（情報通信技術）の急速な発展等、地域社会においては、多様な価値観により人と人との関わり方も変化している。出張所改革以降、様々な新しい制度の導入等により、窓口業務の改善も課題となっている。

防災や防犯、介護、子育て等多岐にわたる地域課題の解決に向けて、区は、地域コミュニティの多様な主体とともに、安全安心でより暮らしやすい地域社会づくりを一層推進しなければならない。また、デジタル社会を見据えた窓口業務の改革も急務である。

このような状況を踏まえ、区政運営の基盤である地域行政制度の充実強化を図るために、世田谷区地域行政推進条例を制定した。

同条例に基づき、まちづくりセンターの機能を充実強化し、地区の住民の声の区政への反映と社会資源をコーディネートして、地区の課題解決に取り組む。また、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に伴い、事務の見直し・デジタル化を推進し、区民の利便性を図るため、まちづくりセンターのデジタル化を進めるとともに、総合支所、本庁についてもデジタル化に対応した体制の整備を行う。

これらの地域行政制度の充実強化を図る取組みを着実に進めるため、この計画を策定する。

## 2 計画の位置づけ

この計画は、地域行政推進条例第 21 条に基づく基本的な計画であって、地域行政の推進に関する施策等を進めるうえでの基本的な考え方と施策の方向性等を明らかにするものである。

## 3 他の計画との関連と期間

この計画は、令和 4 年 10 月から令和 5 年度末までの計画とする。

具体的な施策等は、実施計画（未来つながるプラン）や各個別の事業計画等で具体化を図るが、重点的な取組みについては、この計画に盛り込む。

令和 6 年度からの計画は、世田谷区 DX 推進方針や新たな基本計画と整合をとり、連続性を確保する計画とする。

## 第 2 これまでの取組みと課題

### 1 これまでの取組み

- 平成 3 年の地域行政制度導入以降の取組みの概要を記載する。

### 2 現状と課題

- 地域行政制度の現状と課題について記載する。

### 第3 地域行政を推進する基本的な考え方

#### 1 区の責務

- 区は、地域行政制度の意義・目的を踏まえ、区民等が主体的にまちづくりに取り組むことができるよう、必要な支援の拡充に努める。
- 区は、地域行政制度の意義・目的を踏まえ、区民等が必要な行政サービスを利用することができる環境、執行体制等の整備に努める。
- 区は、区民参加が促進されるよう、区民等が区政に関する意見を述べるができる環境の整備に努める。

#### 【施策の方向性】

- 総合支所やまちづくりセンターへの権限や業務の移管を行うものについて検討を行う。

#### 2 基本的な考え方（基本方針）

区は、次の事項を基本方針として、地域行政制度の充実強化を進める。

- 区民に最も身近な行政機関であるまちづくりセンターの機能の充実強化を主眼とする。
- 区民に身近な行政拠点である総合支所の行政サービスを総合的に提供する機能とまちづくりセンターの支援を強化することを重視する。
- まちづくりセンターや総合支所が、日頃の業務を通じて集約した区民等の意見を区政運営に反映する仕組みの強化を進める。
- 行政のデジタル化を推進し、区民の利便性の向上と区民参加の増進を図るとともに、デジタル化への対応が困難な区民等への必要な支援に努める。

### 第4 今後の施策の方向性と具体的な取組み

#### 1 まちづくりセンター等の機能の充実・強化

区が担う最大の責務は、想定を超える大規模災害や感染症拡大などから区民の生命・財産を守ることであり、また、高齢化の進展とともに、昨今顕著になっている社会的孤立や貧困などの社会的課題に対応するためにも、地区を基盤として、日常生活の現場において安全安心な環境づくりに努めなければならない。

区は、町会・自治会をはじめとした区民主体のまちづくりの推進に向けて、一層、

活動支援に努めるとともに、NPO（非営利活動団体）、民間事業者などこれまで以上に多様な関係者のネットワークを広げ、また、児童館や地域コミュニティ施設、学校などとも連携して、顔と顔の見える関係を土台に、地区全体で安全安心な生活を包み込むための取組みを進めていかなければならない。

このため、まちづくりセンターは、地区の様々な情報を自ら発信し、活動支援、活動間の交流の機会づくりを進めるとともに、そのようなまちづくり支援や福祉の相談窓口など様々な区民との接点から生活現場の声や潜在的なニーズを把握し、地区の住民や活動団体、公共機関等とともに総合支所や本庁とも連携して、区民が適切なサービスを受けられるよう、取組みを進めていく。

### (1) まちづくりに係る支援・総合調整機能の充実

#### 【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、区民等に対する人材の育成、活動の場の確保、情報の発信などの支援を充実強化する。
- まちづくりセンターは、まちづくりの支援・交流の機会づくりを通して、区民等の相互連携を促す取組みを進める。
- まちづくりセンターは、地区の状況・課題を明らかにし、区民等と共有するとともに、課題の解決に向けた調整を図る。

#### 【具体的な取組み】

- 町会・自治会のSNS活用の支援  
SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）を活用した町会・自治会内の情報共有サービスの導入を支援する。
- スマートフォン教室や体験会等の開催  
高齢者を中心としたスマートフォン操作等の教室や体験会の開催を支援する。
- SNS活用講習会等の開催  
町会・自治会などの地区で活動する団体に向けた映像やホームページ作成、地域SNSの活用など、講師を招いた講習会の実施を支援する。講師やチューターは地区のスキルを持った方に担ってもらい、地元の中高大学生も参加協力してもらうことで、コミュニティの醸成につなげる。
- オンライン会議環境の整備  
町会・自治会や地区の活動団体内の情報共有を高めるとともに、地区情報連絡会もオンライン開催を併用して、これまで参加しづらかった活動団体にも声掛けしやすくし、参加のハードルを下げるため、オンライン会議が開催できる環境をまちづくりセンターに整備する。

- 地区情報連絡会の強化と定期的な開催  
これまでつながりの少なかった機関や活動団体との交流・顔の見える関係づくりの機会として、また、災害時の共助・互助、地域の絆連携活性化事業の活動と町会自治会との連携の促進などに向けて、地区情報連絡会を定期的に開催する。
- 地区アセスメントの拡充・実施  
地区情報連絡会や福祉の相談窓口などから見えてくる地区の課題や区民とまち歩きをしながら見えてくる地区の現状や課題を地区アセスメント拡大版として作成し、広く区民に共有し対話するなかから解決策を模索し、地区の取組みとしてまとめていく。
- 地区で活動する人材育成の取組み  
地区の現状や特徴的・先進的なまちづくり活動を知る機会づくり、学習会の実施支援など、総合支所等の生涯学習提供機能や区民センター事業等とも連携した取組みを進める。
- 活動の場の確保  
地区における活動場所の更なる確保・情報提供として、小中学校や児童館等の施設の管理所管と連携した空き時間の共有、区民への利用案内などの検討を行う。
- 町会・自治会の負担軽減の取組み  
町会・自治会の活動支援のため、行政情報のチラシ回覧依頼のあり方や、身近なまちづくり推進協議会やごみ減量・リサイクル推進委員会等の組織の整理・見直し、各種委員や調査員等の依頼方法、募金活動への関わり方等について、地区の実情を踏まえて検討し、区民活動の負担の軽減に向けて取り組む。

#### [令和4年度実施]

- 町会・自治会のSNS活用の支援
- スマートフォン教室や体験会等の開催支援
- 映像やHP作成、地域SNSの活用など、講師を招いた講習会の実施支援
- オンライン会議環境の整備

#### [令和5年度実施]

- 地区情報連絡会の定期的な開催
- 地区アセスメントの拡充・実施



## (2) 行政サービスの提供機能の充実

## 【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、区民等の行政サービスに関する相談に応じ、必要な情報の提供、助言、関係所管との調整等を行う。
- まちづくりセンターは、ICTを活用して、行政サービスの利便性の向上を図る。

## 【具体的な取組み】

- オンラインでの相談・手続きの実施  
 手続き・相談の利便性や専門性の向上による相談支援の充実、まちづくりセンター等と総合支所や本庁の担当所管及び委託相談先とつなぐ映像システムを整備する。  
 モデル実施を行い、相談・手続き事例の積み上げと、窓口環境整備においては、まちづくりセンターのスペース等の状況に応じた個別検討を行う。さらに、総合支所や本庁での受付体制の整備を進め、全地区での実施を目指す。
- オンライン会議環境の活用  
 オンライン会議環境を活用した介護予防講座などのオンライン配信を行う。
- ICTに不慣れな方などへの支援の拡充  
 今後拡大する電子申請に関する案内やスマートフォンなどの操作支援をまちづくりセンターのオンライン環境整備等を活用して行う。  
 引越しワンストップサービスの導入に伴う転入手続きやマイナンバーカード申請の動向も踏まえた手続きの支援を行う。
- 区政の最新情報や問題の相談先の検索の充実  
 区政の最新情報や問題の相談先が的確かつ迅速に入手できる仕組みを活用した問い合わせへの対応力を高める。

## [令和4年度実施]

- オンラインでの相談・手続きの実施（モデル実施（5地区））
- マイナポータルや東京電子申請サービスなどの操作支援（モデル実施）
- スマートフォン教室や体験会等の開催支援
- オンラインでの講座等の実施

## [令和5年度実施]

- モデル実施を踏まえたオンラインでの相談・手続きの拡充（全地区実施を見据えた準備）（5地区で継続実施）

## (3) 広報広聴機能の充実

## 【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、ICT等の多様な手段を用いて、区民等に地区の情報を発信し、また、区民等との情報共有を図る。
- まちづくりセンターは、区民等との対話を図り、地区における多様な意見を把握して、それらをまちづくりの促進に活用する。

## 【具体的な取組み】

- デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信の実施  
来庁者に行政情報や地区の活動団体が作成した映像なども活用して、地区の情報を分かりやすく伝えるため、まちづくりセンター内にデジタルサイネージ（電子掲示板）を設置する。  
デジタルサイネージの導入を踏まえ、紙による資料提供やパンフレット等のデジタル化を進め、まちづくりセンター内の待合いスペースの見直しを行う。
- SNSを活用した各地区の情報発信の実施  
SNSを活用して、より広い世代に、地域活動の様子や行政情報をわかりやすく、タイムリーに発信する。
- オンライン等を活用した区民参加による意見交換の拡大  
オンラインやSNS等を活用したワークショップや意見交換会等、広く地区の住民と顔を合わせる機会を設ける。
- オンライン等を活用したネットワークの拡大や人材育成  
地区情報連絡会や各種定例会のメンバーが、オンライン参加も可能になるようオンライン会議システムなどを活用して開催する。  
オンラインやSNS等を活用したまちづくり学習会や区民向けの各種講座等と関係機関と連携して開催する。
- 転入者等への地区情報の発信  
地区の行政情報や地区活動団体等が作成した映像情報などを、二次元バーコードなど区民が利用しやすい方法を用いて、わかりやすく提供するための取組みを行う。

## [令和4年度実施]

- デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信の実施（モデル実施）
- SNSを活用した各地区の情報発信の実施（モデル実施）

## [令和5年度実施]

- デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信の実施（全地区実施）
- SNSを活用した各地区の情報発信の実施（全地区実施）
- オンライン等を活用した区民参加による意見交換やネットワークの拡大（モデル実施）

## (4) 防災に係る機能の強化

## 【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、地区住民の防災意識の向上を図る。
- 交流の機会を活用した防災活動への参加の促進その他の区民の主体的な防災活動に対する支援を強化する。

## 【具体的な取組み】

- 防災活動への参加促進の取組み  
地区における交流の機会を活用し、訓練等の日ごろの防災活動への参加者の拡大を図る。
- 地区の状況に応じた防災情報の提供  
在宅避難に関する啓発や、集合住宅への防災情報の提供等を行う。

## (5) 地域包括ケアの地区展開の充実

## 【施策の方向性】

- まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・世田谷区社会福祉協議会は、ICT等を活用して、福祉の相談窓口におけるサービスの充実を図る。
- まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・世田谷区社会福祉協議会は、児童館と連携して、地区の社会資源の開発と福祉のまちづくりにおける区民等との協働を推進する。

## 【具体的な取組み】

- オンラインでの相談・手続きの実施  
映像システムを活用し、福祉の相談窓口と総合支所や本庁の担当所管や委託先とつなぎ、相談と手続きが円滑につながる体制を整備する。  
モデル実施を行い、事例を積み上げ、全地区での実施を目指す。
- 児童館との連携による相談の充実と社会資源開発  
児童館の地区展開に合わせ、児童館を加えた四者が連携した相談対応の体制を整備する。

児童館と連携し、地区における子ども食堂等の場づくりやメーリングリスト等の情報共有の基盤づくりなど子ども関連の社会資源の開発に取り組む。

- オンライン会議環境の活用  
オンライン会議環境を活用した介護予防講座などのオンライン配信を行う。

[令和4年度実施]

- オンラインでの相談・手続きの実施（モデル実施）
- オンラインでの講座等の実施
- 児童館との連携による社会資源開発（モデル実施）

[令和5年度実施]

- 児童館との連携による相談の充実と社会資源開発（モデル実施）

## (6) まちづくりセンターの体制強化

### 【施策の方向性】

- まちづくりセンターの人員の配置、応援体制の整備、専門家派遣などのまちづくりセンターの人的体制強化を図る。

### 【具体的な取組み】

- まちづくりセンターの体制の強化  
所長やまちづくり・防災担当係長の職や配置年限、一定の業務経験や専門的な知識を持つ一般職員の配置、モデル実施や管内人口等を踏まえた人員配置など、まちづくりセンターの体制を強化する。
- 地区まちづくりアドバイザー制度の創設  
まちづくりセンターのコーディネートを広く支援するため、まちづくりアドバイザーの派遣制度を整備する。
- 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制度を見直し、地区課題に支援職員の経験・知見を活かせる体制を整備する。
- 出張所設置条例等の見直し  
まちづくりセンターの機能に合わせた、出張所設置条例等の関係規程の見直しを検討する。

[令和4年度実施]

- 人員配置等の見直し検討
- 関係規程の見直し検討
- 地区まちづくりアドバイザー制度の検討

○ 地区まちづくり支援職員制度の検討

[令和5年度実施]

○ 人員配置等の見直し検討

○ 地区まちづくりアドバイザー制度の創設

○ 地区まちづくり支援職員制度の改善

## コラム まちづくりセンターの将来像

### <様々な困りごとの相談の解決に向けた取り組み>

区民の様々な困りごとの相談窓口となり、まちづくりセンターだけで解決できないことも、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会地区事務局の三者と一緒に検討し、外部の相談機関や民間事業者などと調整し、解決策や解決に向けた道筋や糸口などが、提供されます。さらに、三者に児童館も加わり、新たなサービス（社会資源）が提供できるようにします。

### <オンライン相談>

適切な相談先とまちづくりセンターを映像システムでつないで、手続きや相談ができるため、改めて総合支所や本庁等の窓口に出直す必要はありません。

### <電子申請等の手続き支援>

スマートフォンなどの機器の操作に不慣れで電子申請等の手続きを行えない方は、まちづくりセンター等で行われるスマートフォン等の操作講習会に参加でき、操作に慣れることができます。また、デジタル化された手続きについて、案内や操作の支援を受けられます。

### <住民同士の交流と情報交換>

地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）が、地区の状況に合わせて設定され、参加者同士の顔の見える関係づくりと、各団体の活動状況や地区の歴史、イベント、施設、区の事業などの、まちの色々な情報交換ができます。

### <地区の課題の解決>

地区情報連絡会や日頃の業務の中で区民や団体から出された課題がまとめられ、公表されます。まちづくりセンターを中心に、地区の活動団体等と一緒に解決策が検討され、総合支所や本庁と連携して解決に向けて取り組みます。

### <地区の様々な情報発信>

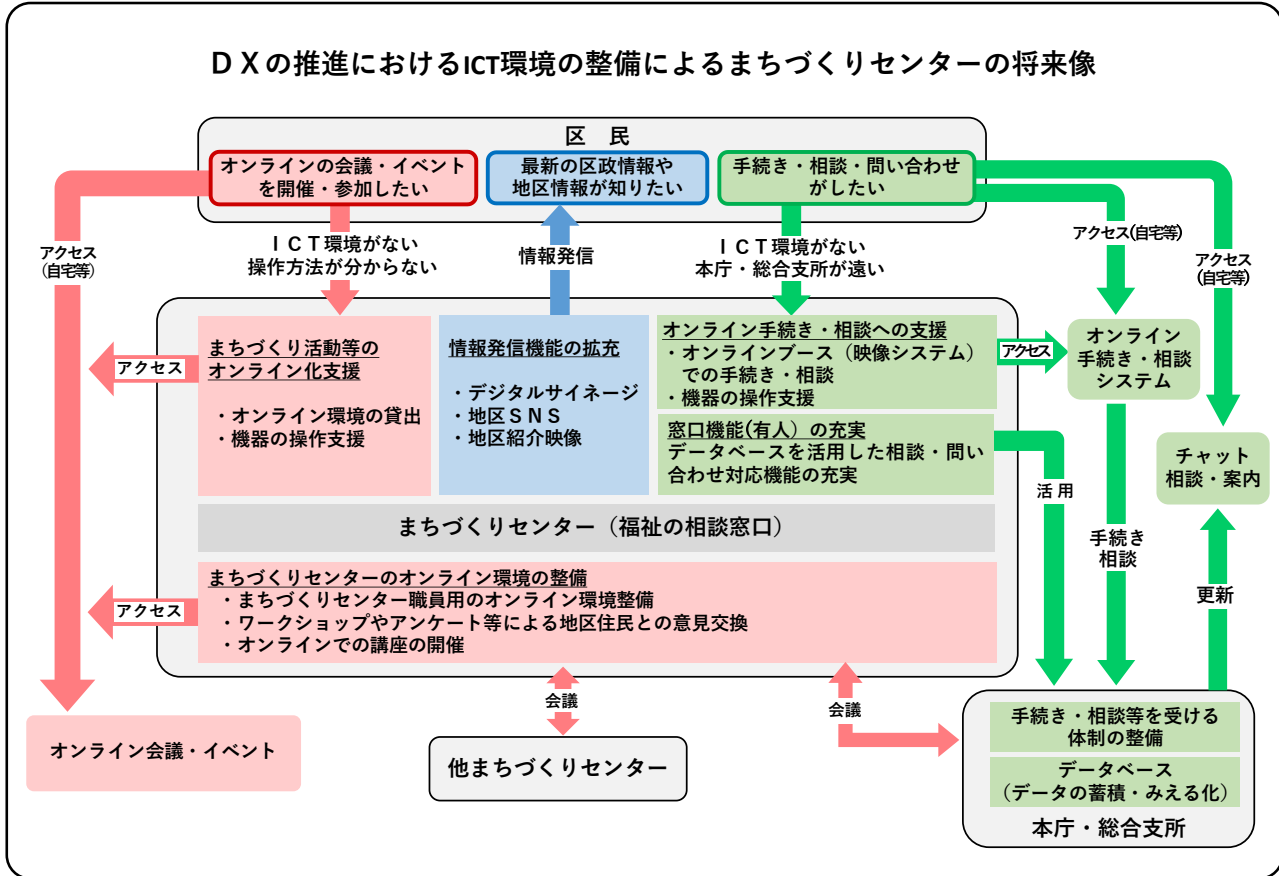
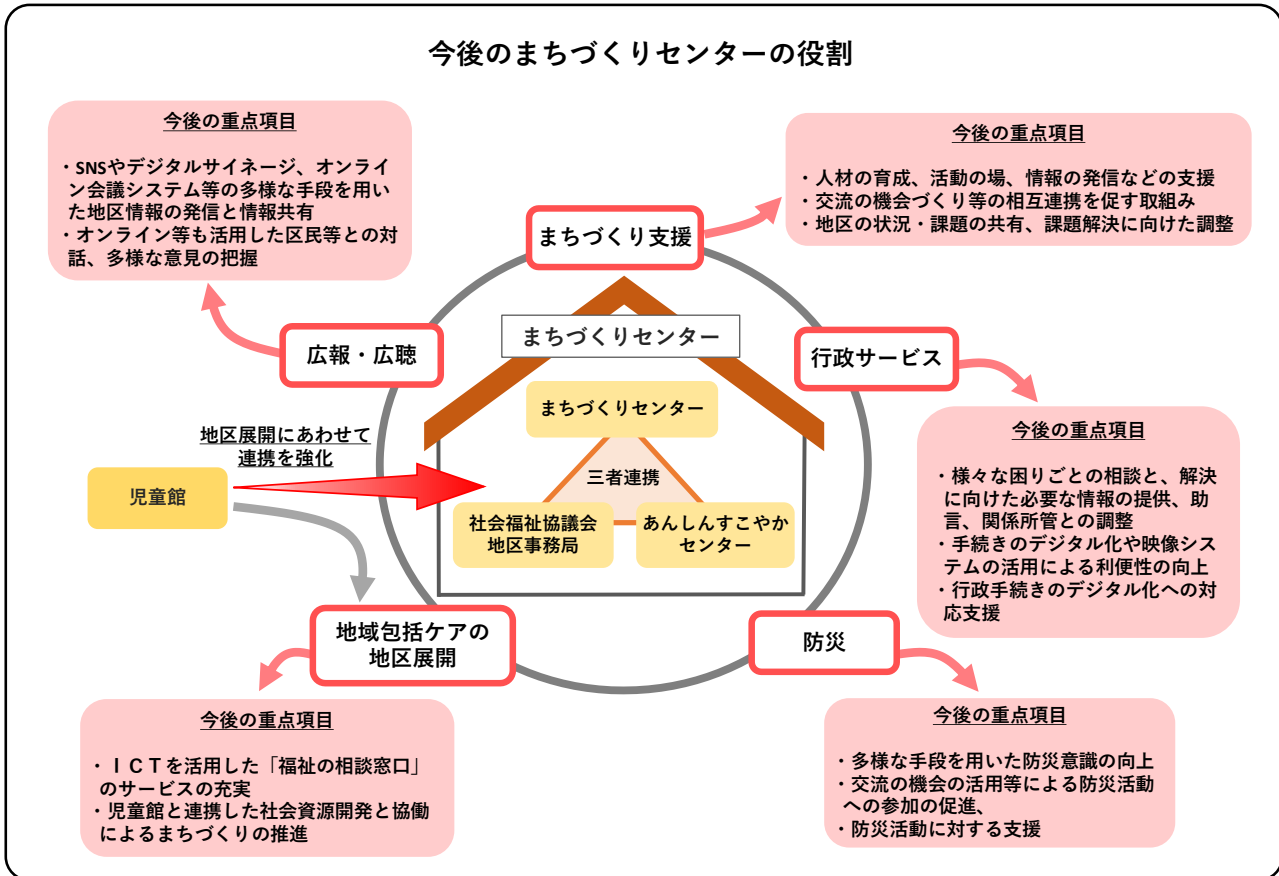
まちづくりセンターに、デジタルサイネージ（電子掲示板）が設置され、区の情報の他、地区で活動する団体等が作成した動画等の情報も表示します。また、まちづくりセンターから地区ごとにSNS等によるタイムリーな情報を入手できます。

### <オンライン会議の開催支援>

まちづくりセンターに、パソコンやWi-Fi回線等オンライン会議開催に必要な環境が整備します。これを活用して、町会・自治会等の地区の活動団体の会議のオンライン開催が可能になり、これまで時間帯が合わなかった人も参加できたり、オンラインでの介護予防等の講座や区や区民等との意見交換の場も開催されたりします。

### <地区の防災力の向上支援>

災害時の備えなどについて、情報を提供したり防災塾を開催したりするほか、避難所運営訓練などの支援をします。避難所運営など、発災時に関わってくれるまちの方を増やすため、住民の顔と顔の見える関係づくりを一緒に進めていきます。



## 2 総合支所の機能の充実・強化

地域社会の課題が複雑化する中、地域特性を踏まえた総合的・専門的な行政サービスの提供を行うため、地区における様々な取組みや課題を基礎として、可能な限り区民の意向を施策や事業に反映する。このような区取組みが区民との相互理解を深め、参加と協働による施策の実行力を高めていくことにもつながるものと考え

る。  
総合支所は、地域振興、保健福祉、街づくりなど施策の実施機関としての業務の専門性を活かした総合的な行政サービスを提供するとともに、地域課題の解決に向けては、様々な区民活動のネットワーク化を図る。

総合支所は、区民参加の機会づくりを進め、総合支所の企画機能の強化のうえに、まちづくりセンターの支援と本庁との調整にかかる機能強化により地域経営力を高めて、地域特性に着目した効果的で効率的な施策を実施し、その成果が本庁を通じて区政全体に寄与する役割を果たしていく。

### (1) 行政サービスの専門性の充実

#### 【施策の方向性】

- 総合支所は、地域特性を踏まえ、行政サービスを区民に総合的に提供する拠点として、その専門性の強化を図る。
- 総合支所は、情報通信技術を活用し、総合的に提供する行政サービス等の利便性の向上を図る。

#### 【具体的な取組み】

- 総合支所の体制整備  
まちづくりセンターの映像システムやモバイルによる電子申請等の手続き等に対応した総合支所の情報機器の設置や、手続き・相談を行う事業に合わせた窓口や職員対応等の体制を整備する。
- 区政の最新情報や問題の相談先の検索の充実  
区政の最新情報や問題の相談先が的確かつ迅速に入手できる仕組みを活用して、問い合わせへの対応力を高める。

#### [令和4年度実施]

- 総合支所の体制整備（モデル実施）・検討

#### [令和5年度実施]

- モデル実施を踏まえた総合支所の体制整備



## (2) まちづくりセンター支援の充実

## 【施策の方向性】

- 総合支所は、まちづくりセンターでのまちづくり支援を充実強化するため、総合支所の職員とまちづくりセンターの職員とが連絡、相談等を行う体制を整備する。

## 【具体的な取組み】

- 地区担当制の導入  
地区のまちづくりや福祉の相談窓口におけるまちづくりセンター及び総合支所内の連携を強化するため、総合支所各課の職員に地区担当制を導入する。

[令和5年度実施]

- 地区担当制の導入

## (3) 相互連携支援の機能等の充実

## 【施策の方向性】

- 総合支所は、区民等の相互連携を促進するため、地域における活動や人材に関する情報、所管する業務の専門性を活かした支援を行う。

## 【具体的な取組み】

- (仮称) 地域交流会の開催支援  
「砧地域ご近所フォーラム」を例として、地域内で活動する多様な団体等が相互の活動を知り、人材交流を通じて、活動の連携・協力を促す、(仮称) 地域交流会の開催を支援する。

[令和4年度実施]

- (仮称) 地域交流会の開催支援

## (4) 課題解決等に向けた措置

## 【施策の方向性】

- 総合支所は、多様な区民参加の機会を設け、区民等の意見と地区・地域の課題を把握し、その解決に取り組む。また、課題解決に向けて本庁と協議する仕組みを設ける。

## 【具体的な取組み】

- タウンミーティングの開催

地域の住民や活動団体等が集い、地域の状況を共有しながら、具体的でわかりやすいテーマを設定して、地域課題や解決に向けた話し合を行う「タウンミーティング」を地域毎に開催する。

また、タウンミーティングの結果は、総合支所の地域経営や具体的な施策の実施につなげていく。

[令和5年度実施]

- タウンミーティングの開催

### 3 地域行政制度の充実強化のためのその他の措置

#### (1) 地域特性に即した計画の策定等

##### 【施策の方向性】

- 本庁が区政運営に係る計画の策定や施策を立案する際に、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、地域特性に即した計画・施策となるような方策を実施する。

##### 【具体的な取組み】

- 政策形成・予算編成の仕組みの整理  
総合支所と本庁の政策形成・予算編成のかかわり方の整理とそれに基づく組織や役割等の見直しの検討を行う。

#### (2) 職員の育成

##### 【施策の方向性】

- 地域行政制度の充実強化に向け、必要な知識・スキルを持った職員を育成する。
- 職員を育成のための人材育成プログラムを実施する。

##### 【具体的な取組み】

- コーディネート力向上研修の実施  
まちづくりに関するコーディネートのスキル向上に向けた研修を実施する。  
(例) 地区の長所・短所や様々な活動・人材の把握 活動支援制度の理解 多様な情報発信 マッチングの視点、交流の場づくりと区民とともに考える 取り組み 成功事例の蓄積 先進事例の調査 など

[令和4年度実施]

- コーディネート力向上研修の検討（研修の体系化、世田谷区人材育成プラ

ン等との調整等)

- コーディネート力向上研修の実施（条例制定、計画実施に合わせた必要性や意識啓発等）

[令和5年度実施]

- コーディネート力向上研修の拡充

### (3) 情報システム等の環境の整備

#### 【施策の方向性】

- 地域行政制度の充実強化に必要な情報システムと情報通信ネットワークを整備する。

#### 【具体的な取組み】

- 映像システムの導入  
まちづくりセンター・総合支所・本庁等をつなぐ映像システムを整備するため、パソコン、ディスプレイ等を設置する。
- インターネット接続環境の整備  
まちづくりセンターにインターネット接続環境を整備するため、光通信回線を設置する。

[令和4年度実施]

- 映像システムの導入（モデル実施）
- インターネット接続環境の整備

## 第5 計画の推進に向けて

### 1 地域行政の推進状況に関する区民等の意見を聴く機会

条例第22条に基づき、地域行政の推進に関する状況について、区民等から意見を聴くための機会を設ける。

- 目的：地域行政全般についての区民等の意見を聴取し、地域行政制度の改善につなげる。
- テーマ（想定）：
  - ・ 地区・地域における区民参加の方法
  - ・ DXの推進と行政サービスのあり方

・三層制のあり方 など

- 構成：公募区民、町会・自治会等活動団体の構成員など。せたがや自治政策研究所・有識者（オブザーバー）
- 頻度：年1回程度

## 2 進行管理等

- 進捗状況の管理・共有

この計画における施策等の進行管理は、新実施計画や各個別の計画の推進状況などを基にして、毎年、実績や進捗状況を明らかにするとともに、必要に応じて見直しを図る。

### 資料編

- ・現状を示す各種データ（人口、町会加入率等）