

令和4年7月8日  
地域行政部

(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)について

1. 主旨

(仮称)世田谷区地域行政推進条例(素案)(以下「条例素案」という。)及び(仮称)世田谷区地域行政推進計画(素案)(以下「計画素案」という。)について、令和4年6月20日の本委員会での議論、庁内検討等を踏まえて取りまとめたので報告する。

2. 条例素案の検討状況と主な修正点

令和4年6月20日に本委員会で報告した条例素案について、以下の3点を中心に、検討・修正を行った。

- ① 住民自治、区民参加、参加と協働等の文言の意味の明確化
- ② DXを進める中で、まちづくりセンターの窓口における包括的な対応によって目指す、窓口改革の姿の明確化
- ③ 本庁のあり方の規定の更なる明確化

(1) 主な修正点

- 第1条(目的):「住民自治の充実に資する」地域行政制度の改革について必要な事項を定めるとした。
- 第3条(区の責務):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」、総合支所を「地域経営を担う地域の行政拠点として」位置付けることを追記した。
- 第4条(基本方針):まちづくりセンター、総合支所、本庁それぞれについて、この条例により改革する内容を基本方針として示した。
- 第4条(基本方針)(1):まちづくりセンターは、「区民生活を包括的に支援する行政拠点として、多様な相談及び手続きに対応する窓口を担う」ことを明確にし、包括的に対応する窓口であることと、「地区の実態に即した取組の実施及びまちづくりの支援を図る」ことを明記した。
- 第4条(基本方針)(2):総合支所は、「業務の専門性を生かして、地区の実態を把握し、地区における社会資源を活用し、計画的に地区の課題の解決に当たる」という「地域経営」を担うことを明確にするとともに、「まちづくりセンターの取組を支援する」ことを明記した。

- 第4条（基本方針）（3）：本庁は、「社会状況の変化及び地域経営の内容を踏まえた施策の立案等を行い」、「まちづくりセンター及び総合支所と情報を共有し、一体となって施策を実施する」とともに、「適切な政策手法の活用及び資源の配分を行うことにより、効率的かつ効果的な区政運営を行う」ことを明記した。

## （2）住民自治、区民参加、参加と協働等の文言の意味の明確化について

- この30年間、都市としての一体性を保ちながら、区政へ意見を反映し、地域活動への参加を促進するなどの住民自治の実を挙げるために、地域行政制度を導入し、地域住民に密着した総合的な行政と地域の実態に即したまちづくりを展開してきた。この地域行政制度をさらに活かして、区政の課題解決を図る区の体制を強化して、区民とともに安全安心な地域社会を実現することを目指す。
- 本条例においても、第3条の区の責務において、区民が区政に意見を述べることができる環境の整備を行うこと、第4条の基本方針で、区民の意見を区政運営に反映する仕組みの充実強化をすること、第6条の広報広聴機能の充実で、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及び行政サービスの充実を図ること、第14条の課題解決にかかる措置で、多様な区民参加の機会を設け、区民の意見や課題を把握し、課題の解決を図ること等、地域行政制度による住民自治の充実につながる規定をしている。

## 3. （仮称）世田谷区地域行政推進条例（素案）

別紙1、別紙2（令和4年6月20日の本委員会資料からの削除（下線部）、追加・修正（網掛け部分）表示）

## 4. （仮称）世田谷区地域行政推進計画（素案）

別紙3のとおり

## 5. 今後の検討の進め方

素案として広く意見を受けて、理解を得られる、また実効性のある条例を目指し検討を進める。

パブリックコメントによる区民等からの意見聴取を実施する。

なお、パブリックコメントの実施にあたっては、無作為抽出500名へ個別にパブリックコメントの実施を周知する。また、区のおしらせ特集号の発行のほか、動画配信やSNS等を活用し、区民に分かりやすく内容を伝える工夫をし、町会・自治会や地域の活動団体等へ説明し、意見聴取を実施する。

## 6. 今後のスケジュール(予定)

令和4年7月27日	パブリックコメント（区のお知らせ特集号発行）
8月17日	パブリックコメント締め切り
9月	特別委員会（条例案、計画案報告） 第3回区議会定例会（条例案提案、計画案提示）
10月	推進条例施行、推進計画スタート

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (素案)

## 目次

前文

第1章 総則 (第1条―第3条)

第2章 地域行政制度の改革

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10条)

第3節 総合支所の機能の充実強化 (第11条―第14条)

第4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置 (第15条)

第5節 区の体制の強化 (第16条・第17条)

第3章 地域行政推進計画等 (第18条・第19条)

第4章 雑則 (第20条)

附則

世田谷区では、昭和53年の世田谷区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、区は、区内を適正な区域に分けて地区及び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、地区に出張所を、地域に総合支所を設置し、本庁との三層制のもとに区政運営を開始した。

地域行政制度の導入後は、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支援の強化を目指し、27箇所の出張所の窓口事務を7箇所の出張所に集約し、その他の20箇所を主に地区まちづくりの支援を行うまちづくり出張所とする出張所改革を行った。その後、名称をまちづくりセンターとし、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るとともに、子どもに係る身近な相談や見守り等の中核的な役割を果たす児童館の整備を全地区において進めることとした。

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、働き方の変化や新型コロナウイルス感染症の拡大、情報通信技術の急速な発展等を背景に、地域社会においては人と人との関わり方も変化しており、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社会における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。

区は、地区及び地域の実態に即した取組を促進する体制を整備することにより、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るとともに、参加と協働による地区におけるまちづくりを進め、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。

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について、地区がその要となるよう改革するために、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り、住民自治の充実に資する地域行政制度の改革について必要な事項を定めることにより、区が、区政の課題の解決を図る体制を強化し、地区及び地域の実態に即した総合的な行政サービス並びに参加と協働による地区におけるまちづくりを推進し、もって安全・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、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、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。
- (2) まちづくり 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をいう。
- (3) 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。
- (4) 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、区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。

- (5) 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。
- (6) 地域 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）別表に規定する総合支所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及び児童館が連携して、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第1条の支所及び世田谷区出張所設置条例第1条の出張所をいう。
- (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 区長部局に属する機関（総合支所、まちづくりセンター及び世田谷区組織規則（平成3年3月世田谷区規則第7号）第27条第1項の事業所を除く。）並びに世田谷区教育委員会、世田谷区選挙管理委員会及び世田谷区農業委員会をいう。

（区の責務）

第3条 区は、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、総合支所を次条第2号に規定する地域経営を担う地域の行政拠点として位置付け、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ことができる環境の整備並びに区民がまちづくりに取り組むための必要な支援を行わなければならない。

## 第2章 地域行政制度の改革

### 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、地域行政制度の改革を推進しなければならない。

- (1) 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、

多様な相談及び手続きに対応する窓口を担うとともに、地区の実態に即した取組の実施及びまちづくりの支援を行うこと。

- (2) 総合支所は、地域の行政拠点として、地域経営（総合支所の所管する業務の専門性を生かして、地域の実態を把握し、及び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当たることをいう。以下同じ。）を担うとともに、まちづくりセンターの取組の支援を行うこと。
- (3) 本庁は、社会状況の変化及び地域経営の内容を踏まえた施策の立案等を行い、並びにまちづくりセンター及び総合支所と情報を共有し、一体となって施策を実施するとともに、適切な政策手法の活用及び資源の配分を行うことにより、効率的かつ効果的な区政運営を行うこと。
- (4) まちづくりセンター及び総合支所が集約した区民の意見を区政に反映する仕組みを強化すること。
- (5) デジタル技術の活用による業務の変革を推進するとともに、デジタル化への対応が困難な区民その他の行政からの情報を受け取ることが困難な区民への必要な支援を行うこと。

## 第2節 まちづくりセンター等の機能の充実強化

(行政サービスの機能の充実強化)

第5条 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、関係所管との必要な調整を行い、区民からの多様な相談及び手続きへの対応の強化を図るものとする。

2 まちづくりセンターは、総合支所、本庁等との連携のもと、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ものとする。

(広報広聴機能の充実)

第6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及び行政サービスの充実を図るものとする。

(まちづくりの支援機能の強化)

第7条 まちづくりセンターは、町会・自治会による住民相互の支え合いその他の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、活動の場の確保、

情報の発信等に関する支援の強化を図るものとする。

- 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、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ものとする。

(防災に係る機能の強化)

第8条 まちづくりセンターは、地区における災害への対応力を高めるため、地区における防災情報の発信、防災に関する学習の機会の提供及び地区防災計画の作成の支援により、区民の防災意識及びコミュニティを基礎とした助け合いの意識の向上並びに防災活動への参加の促進を図るものとする。

- 2 まちづくりセンターは、前条第2項の規定による相互連携を区民が防災活動に生かすことができるよう支援するとともに、避難所運営訓練、防災訓練その他の区民の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9条 まちづくりセンター等は、地域包括ケアの地区展開を推進するため、総合支所、本庁等との連携のもと、情報通信技術を活用し、相談、手続等の福祉の相談窓口における機能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、地域包括ケアの地区展開を推進するため、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おける区民との協働を図るものとする。

(課題解決に係る総合調整機能の強化)

第10条 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、課題の解決を図るものとする。

第3節 総合支所の機能の充実強化

(業務の専門性の強化等及び行政サービスの機能の充実)

第11条 総合支所は、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ものとする。

- 2 総合支所は、まちづくりセンター、本庁等との連携のもと、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ものとする。

(まちづくりセンター等の支援機能の強化)

第12条 総合支所は、第5条から第8条まで及び第10条に規定するまちづくりセ

ンターの機能の充実強化並びに第9条に規定する地域包括ケアの地区展開に係る機能の充実を図るため、その所管する業務の専門性を生かした支援の強化を図るものとする。

- 2 総合支所は、その地域内においてその職員が担当する地区を定めることにより、当該地区におけるまちづくりの状況を把握するとともに、まちづくりセンター等の職員と連携し、まちづくりの支援、相談等への対応の強化を図るものとする。

(まちづくりの支援機能の強化)

第13条 総合支所は、地域における区民のまちづくりに係る活動を支えるため、その活動の活性化等に係る学習の機会の提供、活動の場の確保等に係る公の施設の運営その他の必要な支援の強化を図るものとする。

- 2 総合支所は、前項に規定する活動について、必要な情報を提供し、及び区民間の情報共有を支援することにより、区民のまちづくりへの理解を深めるとともに、まちづくりに係る活動の相互連携の促進を図るものとする。

(課題解決に係る措置)

第14条 総合支所は、多様な区民参加の機会を設け、区民の意見並びに地区及び地域の課題を把握し、施策の立案等に係る本庁との協議その他の必要な措置を講じ、課題の解決を図るものとする。

第4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置

第15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の必要な措置を講じるものとする。

第5節 区の体制の強化

(組織の整備)

第16条 区長は、第2節に規定するまちづくりセンターの機能の充実強化及び第3節に規定する総合支所の機能の充実強化のために、まちづくりセンター及び総合支所にその権限に属する事務を適切に配分するとともに、その事務を効率的に行うことができるよう、区の組織の整備を図るものとする。

(人員体制の強化)

第17条 区長は、第2節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、職員の育成を図るとともに、人員の配置上の配慮、応援体制の整備、専門的な知識

経験を有する者の活用その他のまちづくりセンターの体制の強化を図るものとする。

### 第3章 地域行政推進計画等

#### (地域行政推進計画)

第18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、地区及び地域の実態に即した参加と協働によるまちづくりの促進に資する計画となるよう、区民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。

#### (区民の意見聴取)

第19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20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条例 (素案)

## 目次

### 前文

#### 第1章 総則 (第1条—第3条)

#### 第2章 地域行政制度の改革

##### 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10条)

##### 第3節 総合支所の機能の充実強化 (第11条—第15条第14条)

##### 第4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置 (第16条第15条)

##### 第5節 区の体制の強化 (第17条第16条・第18条第17条)

#### 第3章 地域行政推進計画等 (第19条第18条・第20条第19条)

#### 第4章 雑則 (第21条第20条)

### 附則

世田谷区では、昭和53年の世田谷区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、区は、区内を適正な地域に区分して区域に分けて地区及び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、地域に総合支所を設置し、本庁との三層制のもとに区政運営を開始した。

地域行政制度の導入後は、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支援の強化を目指し、27箇所の出張所の窓口事務を7箇所の出張所に集約し、その他の20箇所を主に地区まちづくりの支援を行うまちづくり出張所とする出張所改革を行った。その後、まちづくり出張所の名称を、まちづくりセンターとし、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、地区及び地域の実情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るとともに、子どもに係る身近な相談や見守り等の中核的な役割を果たす児童館の整備を全地区に

において進めることとした。

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化等に伴い、地域社会での支え合いの重要性が再認識される一方で、働き方の変化や新型コロナウイルス感染症の拡大、情報通信技術の急速な発展等を背景に、地域社会においては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てきたが、~~おり、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社会における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強化等の必要性が高まっている。

~~デジタル社会を見据え~~区は、地区及び地域の実態に即した取組を促進する体制を整備することにより、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、~~地区の実態に即した取組を促進する体制を整備し、~~参加と協働による地区におけるまちづくりを進め、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。

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改革を図るについて、地区がその要となるよう改革するために、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~~り、住民自治の充実に資する~~地域行政制度の改革について必要な事項を定めることにより、~~区が、~~地区区政の課題の解決を図る体制を強化し、~~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並びに~~参加と協働による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に及び安全・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、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。

(2) まちづくり 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をいう。

(3) 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。

(4) 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、区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。

(5) 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。

(6) 地域 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）別表に規定する総合支所ごとの所管区域をいう。

(6)(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及び児童館が連携して、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。

(7)(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条の支所及び世田谷区出張所設置条例第1条の出張所をいう。

(8)(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。

(9)(10) 本庁 区長部局に属する機関（総合支所、まちづくりセンター及び世田谷区組織規則（平成3年3月世田谷区規則第7号）第27条第1項の事業所を除く。）並びに世田谷区教育委員会、世田谷区選挙管理委員会及び世田谷区農業委員会をいう。

（区の責務）

第3条 区は、地区及び地域（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をいう。第11条、第13条第2項、第14条及び第15条において同じ。）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、総合支所を次条第2号に規定する地域経営を担う地域の行政拠点として位置付け、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ことができる環境の整備並びに区民がまちづくりに取り組むための必要な支援の充実強化に努めを行わなければならない。

## 第2章 地域行政制度の改革

### 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、地域行政制度の改革を推進しなければならない。

~~(1) 区民に身近なところで多様な相談及び手続きに対応する窓口の実現その他の行政サービスの改革を進めること。~~

~~(2) 地域の実態に即した取組の実施及びまちづくりの支援をするまちづくりセンター及び総合支所並びにこれらを支援する本庁の体制を整備し、多岐にわたる地域課題の解決を図ること。~~

(1) 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、多様な相談及び手続きに対応する窓口を担うとともに、地区の実態に即した取組の実施及びまちづくりの支援を行うこと。

(2) 総合支所は、地域の行政拠点として、地域経営（総合支所の所管する業務の専門性を生かして、地域の実態を把握し、及び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当たることをいう。以下同じ。）を担うとともに、まちづくりセンターの取組の支援を行うこと。

(3) 本庁は、社会状況の変化及び地域経営の内容を踏まえた施策の立案等を行い、並びにまちづくりセンター及び総合支所と情報を共有し、一体となって施策を実施するとともに、適切な政策手法の活用及び資源の配分を行うことにより、効率的かつ効果的な区政運営を行うこと。

~~(3)~~(4) まちづくりセンター及び総合支所が集約した区民の意見を区政運営に反映する仕組みの充実強化を図るを強化すること。

(4)(5) デジタル技術の活用による業務の変革を推進するとともに、デジタル化への対応が困難な区民その他の行政からの情報を受け取ることが困難な区民への必要な支援を行うこと。

### 第2節 まちづくりセンター等の機能の充実強化

(行政サービスの機能の充実強化)

第5条 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、関係所管との必要な調整を行い、区民からの多様な相談及び手続きへの対応の強化を図るものとする。

2 まちづくりセンターは、総合支所、本庁等との連携のもと、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ものとする。

(広報広聴機能の充実)

第6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及び行政サービスの充実を図るものとする。

(まちづくりの支援機能の強化)

第7条 まちづくりセンターは、町会・自治会による住民相互の支え合いその他の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、活動の場の確保、情報の発信等に関する支援の強化を図るものとする。

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、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ものとする。

(防災に係る機能の強化)

第8条 まちづくりセンターは、地区における災害への対応力を高めるため、地区における防災情報の発信、防災に関する学習の機会の提供及び地区防災計画の作成の支援により、区民の防災意識及びコミュニティを基礎とした助け合いの意識の向上並びに防災活動への参加の促進を図るものとする。

2 まちづくりセンターは、前条第2項の規定による相互連携を区民が防災活動に生かすことができるよう支援するとともに、避難所運営訓練、防災訓練その他の区民の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9条 まちづくりセンター等は、地域包括ケアの地区展開を推進するため、総合支所、本庁等との連携のもと、情報通信技術を活用し、相談、手続等の福祉の相談窓口における機能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、地域包括ケアの地区展開を推進するため、

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おける区民との協働を図るものとする。

(課題解決に係る総合調整機能の強化)

第10条 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、課題の解決を図るものとする。

### 第3節 総合支所の機能の充実強化

~~―(地域経営の機能の強化)―~~

~~第11条 総合支所は、その所管する業務の専門性を生かして地域の実態を把握し、及び地域における社会資源を活用し、計画的に地域課題の解決に当たる地域経営の機能の強化を図るものとする。~~

(業務の専門性の強化等及び行政サービスの機能の充実)

第12条 **第11条** 総合支所は、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ものとする。

2 総合支所は、まちづくりセンター、本庁等との連携のもと、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ものとする。

(まちづくりセンター等の支援機能の強化)

第13条 **第12条** 総合支所は、第5条から第8条まで及び第10条に規定するまちづくりセンターの機能の充実強化並びに第9条に規定する地域包括ケアの地区展開に係る機能の充実を図るため、その所管する業務の専門性を生かした支援の強化を図るものとする。

2 総合支所は、その地域内においてその職員が担当する地区を定めることにより、当該地区におけるまちづくりの状況を把握するとともに、まちづくりセンター等の職員と連携し、まちづくりの支援、相談等への対応の強化を図るものとする。

(まちづくりの支援機能の強化)

第14条 **第13条** 総合支所は、地域における**区民の**まちづくりに係る活動を支えるため、その活動の活性化等に係る学習の機会の提供、活動の場の確保等に係る公の施設の運営その他の必要な支援の強化を図るものとする。

2 総合支所は、~~地域におけるまちづくりに係る~~**前項に規定する**活動について、**必要な**情報を提供し、及び**区民間の**情報共有を支援することにより、区民のまちづくり

への理解を深めるとともに、まちづくりに係る活動の相互連携の促進を図るものとする。

(課題解決に係る措置)

~~第15条~~ **第14条** 総合支所は、多様な区民参加の機会を設け、区民の意見並びに地区及び地域の課題を把握し、施策の立案等に係る本庁との協議その他の必要な措置を講じ、課題の解決を図るものとする。

第4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置

~~第16条~~ **第15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の必要な措置を講じるものとする。

第5節 区の体制の強化

(組織の整備)

~~第17条~~ **第16条** 区長は、第2節に規定するまちづくりセンターの機能の充実強化及び第3節に規定する総合支所の機能の充実強化のために、まちづくりセンター及び総合支所にその権限に属する事務を適切に配分するとともに、**それらのその事務**を効率的に行うことができるよう、**区の組織の整備**を図るものとする。

(人員体制の強化)

~~第18条~~ **第17条** 区長は、第2節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、職員の育成を図るとともに、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活用その他のまちづくりセンターの体制の強化を図るものとする。

第3章 地域行政推進計画等

(地域行政推進計画)

~~第19条~~ **第18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、**地区及び地域**の実態に即した参加と協働によるまちづくりの促進に資する計画となるよう、区民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。

(区民の意見聴取)

第20条第19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21条第20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】

令和4年7月  
世田谷区

## 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ました。

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を目指し、出張所改革を行いました。一方で、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ます。

しかし、高齢化の進展、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ます。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、情報通信技術(以下「ICT」といいます。)の急速な発展等を背景に、地域社会においては、人と人との関わり方も変化しており、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、身近な所での区民生活の支援の必要性が高まっています。

区は、地域の実態に即した取組を促進する体制を整備することにより、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るとともに、参加と協働による地区におけるまちづくりを進め、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りません。

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改革について、地区がその要となるよう改革するために、世田谷区地域行政推進条例を制定しました。

同条例に基づく取組みを具体化し着実に進めるため、この計画を策定します。

### 2 計画の位置づけ

この計画は、地域行政推進条例第18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、具体的な取組み等を明らかにするものです。

### 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します。

令和6年度からの計画は、世田谷区DX推進方針や次期基本計画と整合をとり、連続性を確保する計画とします。

## 第2 これまでの取組みと課題

### 1 これまでの取組み

地域行政制度の発足後、今日に至るまで、その時々々の区民ニーズや行政需要等に基づき、制度の見直しを図ってきました。これまでの主な変遷は以下の通りです。

#### ◇ 地域行政制度の発足【平成3年】

地域行政を達成するための執行体制である地域行政制度を発足し、同年度に地域の行政拠点である5か所の総合支所を設置しました。

地域の区分については、区民の日常生活圏、交通事情、歴史的沿革等を勘案し、世田谷・北沢・玉川・砧・烏山の5地域とし、出張所・福祉事務所・保健所等の区行政機関の管轄区域についても整合を図りました。

これにより、全区的な課題は本庁（全区）で、地域の課題は総合支所（地域）で、区民に最も身近な地区の課題は出張所（地区）とし、三層性の地域行政のしくみを整備しました。

#### ◇ 総合支所の機能の拡充【平成9年～11年】

- ・ 平成9年に地域福祉の推進を図るため、保健所と福祉事務所を統合再編し、各総合支所に保健福祉センターを設置しました。身近な地域での総合的な相談や手続きが可能になり、さらに緊急的なケースに迅速に対応することが可能になりました。
- ・ 平成11年には本庁から都市整備関連事務を大幅に移管した街づくり部を設置し、ハード面の街づくりを全面的に総合支所が所管することにしました。地域住民との協働のもと、地域特性に応じた整備が進むなど、地域の発想に基づく住民主体の街づくりを推進しました。

#### ◇ 出張所の再編【平成17年】

当時27か所の出張所をまちづくり支援の強化と窓口サービスの効率化を両立させるために、窓口サービスを7か所に集約し、20か所は、まちづくり支援を中心に行うまちづくり出張所に再編しました。平成21年には、出張所改革の評価を踏まえ、「まちづくり出張所」の名称を「まちづくりセンター」に変更しました。

◇ 本庁と総合支所の機能の見直し【平成18年】

本庁機能の総合支所への分散により、本庁の情報不足による課題解決力や専門知識の蓄積・継承への課題、サービス提供コストの高騰等の問題点が挙げられました。このことから施策分野ごとに、最も効率的で効果的な機能への見直しを行い、一部の事務を本庁へ集約しました。

◇ 地区防災機能・ネットワークの強化【平成25年】

東日本大震災等の経験を踏まえ、きめ細かな災害対策を推進するため、まちづくりセンターを「地区防災支援担当」に位置付けました。総合支所や本庁と連携して、防災塾の実施や避難所運営訓練への支援の強化など、防災意識・防災力の向上に取り組みました。

また、同年には、各地区において、様々な活動団体や既存のネットワーク、これまで活動に参加する機会の少なかった区民等を新たにつなぎ、地区の情報や課題を共有する取組みを進めるため、「地区情報連絡会」を開催しました。

◇ 全地区へのまちづくりセンターの設置【平成28年】

当時、7か所の出張所では、まちづくり業務と窓口業務を取り扱っていましたが、地区まちづくりの更なる強化を図るため、出張所が担っていたまちづくりの機能を分離し、新たにまちづくりセンターを設置しました。これにより、全地区（27か所）にまちづくりセンターが設置されました。

◇ 地域包括ケアの地区展開【平成28年】

まちづくりセンターと同じ建物の中にあんしんすこやかセンターと社会福祉協議会地区事務局を配置し、三者が連携して高齢・障害・子育て等の様々な相談をお受けする「福祉の相談窓口」を開設しました。また、三者を中心に、買い物支援や居場所づくりなど、地区の課題解決のため「参加と協働による地域づくり」に取り組んでいます。

◇ 二子玉川地区の新設【令和元年】

さらなる地区の強化に向けて、当時、区内で最も人口規模と面積が大きかった用賀地区を分割して、二子玉川地区を新設し、二子玉川まちづくりセンターを設置しました。これにより、まちづくりセンターは全28か所となりました。

## 2 現状と課題

世田谷区の世帯数は、地域行政制度の発足時である平成3年の約35万9千世帯から、令和3年度の約49万世帯へと約36.7%増加する一方、世帯あたりの人口は、約2.16人から、約1.88人となり、世帯の小規模化が進んでいます。

こうした変化の中で、地域の代表的なコミュニティ組織である町会・自治会の加入率は、地域によって差があるものの、全体として66.2%（平成3年）から、51.9%（令和3年）へと低下傾向にあります。

一方で、環境や福祉などテーマ型の活動団体であるNPO法人のうち、世田谷区内に主たる事務所を置くものは、NPO法施行の初年度である平成11年の認証数23団体から令和3年では518団体へと大幅に増加している状況にあります。

これまで、町会・自治会は、地域における課題の解決やコミュニティの維持に大きな力を発揮しており、また、その他の地域活動団体、NPO等の市民活動団体、事業者などが地域課題の解決や公共サービスなどの担い手として活動してきた歴史も長く、区民が自主的に地域づくりを進めていく土壌が醸成されてきました。

しかし、地域では、新たな地域課題への取組みに向けて、町会・自治会役員の高齢化や担い手の不足といった課題が指摘されており、また、東日本大震災を経験し、これまで地域と関わりが少なかった人々が、地域の活動に参加したいが、きっかけがつかめない、どのような団体がどんな活動しているかわからないといった声も寄せられています。

また、区民の地域活動への参加意向は、区民意識調査（令和3年度）によると、「参加している」（12.9%）と「今は参加していないが、今後参加してみたい」（12.8%）を合わせた参加意向は、25.7%であり、新型コロナウイルス感染症の発生以前と比べ、減少傾向にあります。地域づくりの担い手は潜在的に存在しているものの、生活環境や人と人との関わり方の変化などに伴い、地域コミュニティの希薄化がさらに加速することが危惧されます。

今後、区民の地域づくりに向けた行動を促し、多世代の区民や多様な活動団体が連携した身近な地区を起点とするまちづくりを進めるとともに、地域コミュニティの醸成を図り、防災意識の向上と災害対策の一層の取組みが求められます。

また、高齢者や障害者、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する地域包括ケアシステムを推進するなかで、地区における福祉の相談窓口の相談機能の充実を図ることも課題となっています。

これらの課題に対応するため、区政運営の基盤である地域行政制度の改革を図り、地域特性に即した行政を総合的に推進し、地区におけるまちづくりを推進することが求められています。

### 第3 地域行政を推進する基本的な考え方

今から約40年前の地域行政の検討当時、「地域に関わる事務事業や地域住民への行政サービスを総合的に展開するための地域的な総合実施機関であり、地方自治法に規定する支所の概念を超えるもの」として地域事務所（総合支所）を構想しました。

12年間の検討を経て、平成3年、本庁、5つの総合支所、26か所の出張所による地域行政制度が誕生しました。

地域行政制度は、都市としての一体性を保ちながら、住民自治の実を上げるための仕組みとして、三層制のもと区民に身近な区政運営を行う制度であり、地域に密着した総合的な行政サービスと地域の実態に即したまちづくりを展開するとともに、区政への区民参加の促進を図るといふ地域行政の理念を実現するために導入したものです。

その後、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を目指し、27か所の出張所の窓口業務を7か所に集約する出張所改革を行いました。

一方で、出張所改革以降、ICTを活用した窓口サービスの効率化や区民との対話等に取り組むとともに、東日本大震災の発生を契機に地区防災力の強化を図り、また、地域包括ケアの地区展開により、三者連携による福祉の相談窓口を開設し、住民同士が支え合う地域社会づくりに向けた取組みも進めてきました。

しかし、単身世帯の増加や災害の多発化、新型コロナウイルス感染症拡大等の社会状況の変化等により、身近な所での区民生活の支援の強化の必要性が高まっています。

このような状況を踏まえ、現在28か所のまちづくりセンターは大きくその役割を発展させ、総合支所は、地域経営をけん引する位置づけのもとに、本庁を含めそれぞれの機能を充実強化させ、地区・地域における課題解決力の向上を図らなければなりません。

このため、世田谷区地域行政推進条例に規定する区の責務と基本方針のもと、地域行政制度の改革に向けて、本計画において具体的な施策を明らかにして、全庁を挙げて推進していきます。

#### 1 区の責務

区は、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、総合支所を地域経営を担う地域の行政拠点として位置付けるとともに、次の責務を負います。

- 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の整備を行います。
- 区民が区政に関する意見を述べる環境の整備を行います。
- 区民がまちづくりに取り組むための必要な支援を行います。

## 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、地域行政制度の改革を進めます。

- 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、多様な相談及び手続きに対応する窓口を担うとともに、地区の実態に即した取組の実施やまちづくりの支援を行います。
- 総合支所は、地域の行政拠点として、所管する業務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当たる地域経営を担うとともに、まちづくりセンターの取組の支援を行います。
- 本庁は、社会状況の変化や地域経営の内容を踏まえた施策の立案等を行い、まちづくりセンターや総合支所と情報を共有し、一体となって施策を実施するとともに、適切な政策手法の活用と資源の配分を行うことにより、効率的かつ効果的な区政運営を行います。
- まちづくりセンターや総合支所が集約した区民の意見を区政に反映する仕組みを強化します。
- デジタル技術の活用による業務の変革を推進するとともに、デジタル化への対応が困難な区民などの行政からの情報を受け取ることが困難な区民への必要な支援を行います。

## 第4 施策体系

施策の大項目		
	施策の中項目	
	施策の小項目	頁
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・手続きの実施	9
	② 転入転出、マイナンバーカードなどの窓口業務の改善	9
(2) 相談への対応強化		
	① ICT に不慣れな方等への支援の拡充	10
	② 問い合わせへの対応力の強化	10
(3) 課題解決に係る総合調整機能の強化		
	① まちづくりセンターにおける相談対応	11
	② 四者連携による課題等への対応	11
	③ 複合的な課題等の解決に向けた対応	11
(4) オンラインによる事業の実施		
	① オンライン会議環境を活用した講座の開催	12
2 区民参加の促進		
(1) 広報機能の充実		
	① デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信	12
	② SNSを活用した各地区の情報発信	12
	③ 転入者などへの地区情報の発信	12
(2) 新たな交流の創出		
	① 地区情報連絡会の強化と定期的な開催	13
	② (仮称) 地域交流会の開催・開催支援	13
(3) 区民参加による課題解決		
	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	14
	② 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	14
	③ タウンミーティングの開催	14
	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	14

3 まちづくり活動への支援		
(1) コミュニティ活動への支援		
①	オンライン会議環境の整備	15
②	学習の機会の提供	15
③	活動の場の確保	15
④	町会・自治会の SNS の活用の支援	15
⑤	町会・自治会の持続可能な活動の支援	16
(2) 四者連携による地域包括ケアの地区展開		
①	児童館との連携による社会資源開発	16
②	児童館との連携による相談の充実	16
③	四者連携による課題等への対応【再掲】	17
④	オンライン（映像）での相談・手続きの実施【再掲】	17
(3) 地区の防災力の強化		
①	防災意識の向上・防災活動への参加促進の取組み	17
②	避難所運営組織への支援の強化	18
③	避難行動要支援者への支援の強化	18
4 執行体制の強化		
(1) 活動への人的サポート		
①	人員配置等の見直し検討	19
②	地区まちづくり支援職員制度の改善	19
③	地区を支援する体制の整備	19
④	まちづくり活動を支援する NPO 等との連携	19
(2) 人材の育成		
①	まちづくりに関するスキル向上研修の実施	20
②	区の人材育成方針との連携・整合	20
(3) 計画の策定及び事務配分・組織の整備		
①	政策形成・予算編成の仕組みの整理	20
②	事務配分の見直しと組織の整備	20

## 第5 今後の施策の方向性と具体的な取組み

### 1 行政サービスの充実・強化

#### (1) 窓口手続きの充実

##### 【施策の方向性】

- ICT を活用して、まちづくりセンターと、総合支所や本庁等と連携し、窓口手続きに関する機能の充実を図ります。

##### 【具体的な取組み】

#### ① オンライン（映像）での相談・手続きの実施

まちづくりセンター（あんしんすこやかセンター及び社会福祉協議会地区事務局及びを含む。）と総合支所などを映像システムでつなぐ仕組みを整備し、利便性や専門性の向上による相談支援・手続きの充実を図ります。

対象事業の選定、実施手順や様式の検討、利用機器と設置場所、プライバシーへの配慮などをモデル実施の中で検証します。

モデル実施（5か所）を踏まえ、全地区での実施を目指します。

※ モデル実施地区：池尻、松原、用賀、船橋、上北沢

##### [令和4年度実施]

- ・ まちづくりセンターと総合支所をつなぐ映像システムのモデル地区への設置
- ・ まちづくりセンターと総合支所間のオンライン相談モデル実施

##### [令和5年度実施]

- ・ オンライン相談モデル実施の拡充（本庁を含めた対象手続き・相談の拡充）
- ・ オンライン相談の全地区実施への課題整理・準備

#### ② 転入転出、マイナンバーカードなどの窓口業務の改善

マイナンバーカードを利用して転出届の電子申請と転入手続きの簡素化を図る「引越しワンストップサービス」が全国的に導入されることに伴い、くみん窓口・出張所等の窓口業務を見直し、来庁者の待ち時間の短縮など利便性の向上を図ります。

また、今後の手続きの増加等を勘案して、マイナンバーカードの交付申請・更新の手続きについて、マイナンバーカード専用窓口、総合支所特設窓口、

出張所における業務の整理、見直しを図るとともに、取扱い窓口の拡大について検討します。

[令和4年度実施]

- ・ 引越しワンストップサービスの運用開始
- ・ 自治体情報システム標準化に向けた住民記録、税システム等（第一期）の移行準備開始

[令和5年度実施]

- ・ 自治体情報システム標準化に向けた国保、子育て関連システム等（第二期）の移行準備開始
- ・ マイナンバーカードの交付・更新手続を行う窓口の整理・見直し

(2) 相談への対応強化

**【施策の方向性】**

- まちづくりセンターにおける区民からの多様な相談への対応の強化を図ります。

**【具体的な取組み】**

① 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、アンケートなどによりニーズを把握し、今後の必要な支援を検討します。

② 問い合わせへの対応力の強化

問い合わせの相談先や区政の最新情報などを的確かつ迅速に入手できる仕組みを構築し、問い合わせへの対応力を高めます。

[令和4年度実施]

- ・ まちづくりセンター全28地区でのスマートフォン教室の開催（まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター）
- ・ スマートフォン教室や体験会などの開催支援

[令和5年度実施]

- ・ ニーズに対応したICTに不慣れな方への支援の実施

## (3) 課題解決に係る総合調整機能の強化

**【施策の方向性】**

- 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、これを区民と共有するとともに、課題への取り組みを立案し、区民、総合支所等との調整を行う総合調整機能を強化し、課題の解決を図ります。

**【具体的な取組み】**

## ① まちづくりセンターにおける相談対応

区民の様々な相談を受けとめ、相談内容等を整理し、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します。

## ② 四者連携による課題等への対応

受け付け、対応した相談事例と対応状況を取りまとめ、四者連携会議で共有します。まちづくりセンターが中心となって、四者連携会議で調整し、個々の事例等から地区の課題の把握や解決に向けた方向性、手法等について取りまとめ、解決に向けて取り組みます。

※ 四者：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及び児童館

## ③ 複合的な課題等の解決に向けた対応

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す。

**[令和4年度実施]**

- ・ オンライン会議システムの全まちづくりセンターへの整備
- ・ オンラインでの体操講座などの検討と実施
- ・ 全地区における四者連携会議の実施
- ・ 複合的な課題等の解決に向けた対応の検討

**[令和5年度実施]**

- ・ オンラインでの講座の実施拡大

## (4) オンラインによる事業の実施

**【施策の方向性】**

- まちづくりセンターにおいて、まちづくりに関する学習の機会の提供などの支援の強化を図ります。

**【具体的な取組み】**

① オンライン会議環境を活用した講座の開催

まちづくりセンターのオンライン会議環境を活用した体操講座などのオンライン配信を行います。

[令和4年度実施]

- ・ オンライン会議システムの全まちづくりセンターへの整備
- ・ オンラインでの体操講座などの検討と実施

[令和5年度実施]

- ・ オンラインでの講座の実施拡大

## 2 区民参加の促進

### (1) 広報機能の充実

**【施策の方向性】**

- 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ります。

**【具体的な取組み】**

① デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信

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）を設置し、地区の活動団体が作成した映像なども活用しながら、地区の情報や行政情報を来庁者に分かりやすく伝えます。

② SNSを活用した各地区の情報発信

まちづくりセンターにおいて、TwitterなどのSNSを活用し、より広い世代に、地区の活動の様子や行政情報をわかりやすく、タイムリーに発信します。

③ 転入者などへの地区情報の発信

くみん窓口・出張所において、転入者が居住する地区の情報を得られる二次元コード付きのちらしなどを提供し、地区の活動につなぐための取組みを行います。

## [令和4年度実施]

- ・ デジタルサイネージ機器の設置（5地区）
- ・ デジタルサイネージを活用した情報発信のモデル実施（5地区）
- ・ SNSを活用した各地区の情報発信の実施（モデル実施）
- ・ 転入者への二次元コード付きのちらしなどの提供

## [令和5年度実施]

- ・ デジタルサイネージを活用した情報発信の実施（全地区）

## (2) 新たな交流の創出

## 【施策の方向性】

- まちづくりセンターにおいて、まちづくりの支援・交流の機会づくりを通して、区民、区の公共施設、国及び東京都の機関の相互連携の促進を図ります。
- 総合支所において、地域におけるまちづくりに係る活動について、必要な情報を提供し、区民間の情報共有を支援することにより、区民のまちづくりへの理解を深めるとともに、まちづくりに係る活動の相互連携の促進を図ります。

## 【具体的な取組み】

## ① 地区情報連絡会の強化と定期的な開催

まちづくりセンターにおいて、地区内の団体や機関の交流、顔の見える関係づくり、災害時の共助・互助の関係づくりなどを促進するため、地区情報連絡会の位置づけを明確にし、定期開催します。

## ② （仮称）地域交流会の開催・開催支援

総合支所において、地域内で活動する多様な団体などが相互の活動を知り、協力や連携する関係を築き、地域活動の促進に繋がる（仮称）地域交流会の開催及び開催を支援します。

## [令和4年度実施]

- ・ 地区情報連絡会の定期的な開催等の強化の検討
- ・ （仮称）地域交流会の開催及び開催の支援の検討

## [令和5年度実施]

- ・ 地区情報連絡会の定期的な開催

### (3) 区民参加による課題解決

#### 【施策の方向性】

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

#### 【具体的な取組み】

##### 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

まちづくりセンターにおいて、地区の現状や課題を広く把握し、地区の課題解決に向けた取組みを推進するため、区民参加のもとに地区アセスメントの対象範囲を拡大して実施します。まちづくりセンターは、地区の課題への取組みを立案し、区民や総合支所などとの調整、課題の解決を進めます。

##### ② 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

まちづくりセンターにおいて、ワークショップや意見交換会などをオンラインやSNSなどを利用して開催し、広く地区の住民と顔を合わせる機会を設けます。

##### ③ タウンミーティングの開催

総合支所において、地域経営方針の作成や地域の課題の解決に向けて、多世代の区民や地域活動を担う方などで話し合う「タウンミーティング」を定期的で開催します。

##### 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

総合支所において、まちづくりセンターだけでは解決できない課題への専門性を活かした取組みを充実させるとともに、本庁との協議のもとに、関係する計画や施策へ反映させ、解決を図る仕組みを構築します。

#### [令和4年度実施]

- ・ 地区アセスメントの拡充に向けた見直し
- ・ タウンミーティングの開催に向けた地域経営に関するテーマや手法の検討

#### [令和5年度実施]

- ・ 拡充した地区アセスメントの実施

- ・ 地区アセスメント等による地区課題の取組みの立案
- ・ 総合支所によるタウンミーティングの開催
- ・ 総合支所による地域経営方針の策定、課題解決に向けた本庁協議の仕組みの構築（次期基本計画、実施計画との連携・調整）

### 3 まちづくり活動への支援

#### (1) コミュニティ活動への支援

##### 【施策の方向性】

- 町会・自治会をはじめとした地区の活動団体の活動を支えるため、まちづくりに係る学習の機会の提供、活動の場の確保、情報の発信等の支援の充実強化を図ります。

##### 【具体的な取組み】

##### ① 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、地区情報連絡会などにより多くの活動団体などが参加できる機会を提供するため、まちづくりセンターにオンライン会議が開催できる環境を整備します。

##### ② 学習の機会の提供

庁内各所管や地区の活動団体実施している生涯学習事業などにより、学習の機会を提供します。

地区の活動団体等がまちづくりセンターにおいて開催するまちづくり活動に関する講座について、オンライン会議環境も活用しながら、開催の支援を行います。

##### ③ 活動の場の確保

地区の活動団体などの活動を促進するため、施設の管理所管課と連携した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を拡充します。

##### ④ 町会・自治会のSNSの活用の支援

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を支援します。

## ⑤ 町会・自治会の持続可能な活動の支援

区からのちらし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などの組織の整理・見直し、各種委員や調査員などの推薦依頼、募金活動の依頼について、地区の実情を踏まえて検討し、町会・自治会活動の負担の軽減に向けて取り組めます。

### [令和4年度実施]

- ・ オンライン会議システムの全まちづくりセンターへの整備
- ・ 講座のオンライン開催の支援
- ・ 町会・自治会のSNS活用の支援
- ・ 回覧のあり方等の検討の実施

### [令和5年度実施]

- ・ 講座のオンライン開催の支援
- ・ 回覧のあり方等の検討結果を踏まえた負担軽減策の実施

## (2) 四者連携による地域包括ケアの地区展開

### 【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、総合支所や本庁等との連携のもと、福祉の相談窓口における手続き・相談に関する機能の充実を図ります。
- 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と児童館は、福祉に関する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との協働を図ります。

### 【具体的な取り組み】

#### ① 児童館との連携による社会資源開発

地区の社会資源開発の充実のために、児童館と社会福祉協議会、子育て支援コーディネーターが連携し、地区における子ども食堂など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に取り組めます。先行地区でモニタリングを実施し、その内容を踏まえて令和6年度からの全地区での実施を目指します。

#### ② 児童館との連携による相談の充実

児童館を加えた四者が連携した相談対応の体制を整備します。

### ③ 四者連携による課題等への対応【再掲】

具体的な取組み内容については、1（3）②に記載のとおり。

### ④ オンライン（映像）での相談・手続きの実施【再掲】

具体的な取組み内容については、1（1）①に記載のとおり。

[令和4年度実施]

- ・ 四者が連携した社会資源開発の実施（モデル実施）

[令和5年度実施]

- ・ 四者が連携した社会資源開発の地区実施拡大

## (3) 地区の防災力の強化

### 【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、地区における災害の対応力を高めるため、地区における防災情報の発信、学習の機会の提供、地区防災計画の作成の支援により、防災意識やコミュニティを基礎とした助け合いの意識の向上と防災活動への参加促進を図ります。
- まちづくりセンターは、区民、区の公共施設、国、都の機関との相互連携を防災活動に生かせるよう支援するとともに、避難所運営訓練や防災訓練等の区民の防災活動に対する支援の強化を図ります。

### 【具体的な取組み】

#### ① 防災意識の向上・防災活動への参加促進の取組み

まちづくりセンターにおいて、地区情報連絡会などの地区における交流の機会を活用して、防災塾や防災活動への参加者の拡大を図るとともに、区の持つ多様な広報媒体を通じて、これらの活動情報の発信や、地域での共有に取り組めます。

また、在宅避難の促進に向け、再生可能エネルギーの普及促進や木造住宅耐震化、家具転倒防止取付支援などの事業と連携しての周知・啓発、ツイッターやLINEなどのSNSを活用したプッシュ型の周知など、多様な手法による周知・啓発の取組みを進めます。

その他、防災意識の向上・活動促進や、在宅避難の推進に向けては、町会・自治会未加入者やSNSの未利用者など、これまでの手法では情報が届きにくい世帯に対する新たな周知・啓発手法の検討や、在宅避難生活者のための支援の強化とその情報発信などに取り組みます。

## ② 避難所運営組織への支援の強化

避難所運営組織への支援を一層強化し、社会情勢の変化などに対応した適切な避難所運営を確かなものとしします。

- ・ 発災直後の緊急的な避難の受け入れや、避難者の受け入れの優先度の判断など、避難所を運営するにあたって生じる様々な課題に対し、その解消のための運用モデルを提示するとともに、避難所運営訓練を通じて地域の実情に即した運用のサポートなどに取り組みます。
- ・ ボランティア・NPOによる避難所運営支援や、避難者自身による避難所運営への参加促進に向け、必要となる体制作りやルールを整備するとともに、その実効性を高めるため、助け合いの意識の向上や防災活動への参加促進のための広報活動に取り組みます。

## ③ 避難行動要支援者への支援の強化

避難行動要支援者への総合支所、まちづくりセンターの役割を整理・強化します。

[令和4年度実施]

- ・ 在宅避難生活支援の取り組みの検討
- ・ 発災直後の指定避難所開設に係る具体的手順や課題の整理

[令和5年度実施]

- ・ 新たな手法による在宅避難の推奨・啓発の実施
- ・ 避難所運営マニュアルの見直し案の作成及び地域住民を交えた検証

## 4 執行体制の強化

### (1) 活動への人的サポート

#### 【施策の方向性】

- まちづくりセンターの人員の配置、応援体制の整備等のまちづくりセンターの人的体制強化を図ります。

## 【具体的な取組み】

### ① 人員配置等の見直し検討

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、管内人口などを踏まえた人員配置などを検討し、まちづくりセンターの体制を強化します。

### 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）制度を評価・検証し、管理職の経験・知見を活かせる仕組みを整備します。

### ③ 地区を支援する体制の整備

総合支所において、まちづくり等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におけるまちづくり等を支援する体制を導入します。

### ④ まちづくり活動を支援する NPO 等との連携

まちづくりセンターにおける総合調整の取組みを支援するため、地区・地域で活動する人材をつなぎ、また、防災活動などにおける専門的な支援を行う NPO などとの連携を強化します。

#### [令和 4 年度実施]

- ・ 総合支所の地区担当制の導入検討（地区まちづくり支援職員との関係、地区を知る取組み等）
- ・ 地区まちづくり支援職員制度の改善検討（地区におけるまちづくり活動における役割等）

#### [令和 5 年度実施]

- ・ まちづくりセンターの人員配置等の見直し
- ・ 総合支所の地区担当制の導入検討
- ・ 新たな地区まちづくり支援職員制度の導入
- ・ まちづくりなど中間支援組織との連携試行

## (2) 人材の育成

### 【施策の方向性】

- 職員を育成するための人材育成プログラムを実施します。

### 【具体的な取組み】

#### ① まちづくりに関するスキル向上研修の実施

まちづくりセンター職員のまちづくりに関するコーディネート等のスキル向上に向けた研修を実施します。

#### 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）との整合を図ります。

#### [令和4年度実施]

- ・ コーディネート力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や意識啓発等）
- ・ コーディネート力向上研修の検討（研修の体系化等）
- ・ 職員人材育成方針との連携・整合

#### [令和5年度実施]

- ・ コーディネート力向上研修の拡充

### (3) 計画の策定及び事務配分・組織の整備

#### 【施策の方向性】

- 区政運営に関する計画の策定や施策の立案の際には、地域特性に即したものとなるよう、総合支所との協議など必要な措置を講じます。
- 総合支所及びまちづくりセンターに区長の権限に属する事務を適切に配分するとともに、その事務を効率的に行うことができるよう区の組織の整備を図ります。

### 【具体的な取組み】

#### ① 政策形成・予算編成の仕組みの整理

政策形成・予算編成における総合支所のかかわり方の整理を行います。

#### ② 事務配分の見直しと組織の整備

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います。

## [令和4年度実施]

- ・ 政策形成・予算編成における総合支所のかかわり方の整理
- ・ 事務配分・組織体制の見直しの検討
- ・ 関係規程の見直しの検討

## [令和5年度実施]

- ・ 事務配分・組織体制の見直しの検討に基づく取組み
- ・ 関係規程の見直しの検討に基づく取組み

## 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>

まちづくりセンターで、適切な相談先の担当者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ようになります。

### <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し、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解決策を検討し、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を整備します。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。



## 第6 計画の推進に向けて

### 1 地域行政の推進に関する状況について区民等の意見を聴く機会

地域行政制度の改善につなげるため、条例第19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ます。

公募の区民や、まちづくりに関する活動団体の方などにご参加いただき、また、オブザーバーとしてせたがや自治政策研究所の研究者や有識者も加わり、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をテーマとして、定期的に行います。

### 2 進行管理等

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ります。

## 資料編

- ・各地区の人口などの現状を示すデータ（調整中）