

## 世田谷区地域行政推進条例（案）及び世田谷区地域行政推進計画（案）について

## 1 主旨

世田谷区地域行政推進条例（案）（以下「条例案」という。）について、地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会（以下「特別委員会」という。）や区議会定例会での議論、パブリックコメント等を踏まえて検討を進めてきた。この度（案）を取りまとめたので、令和4年区議会第3回定例会に条例案を提案する。併せて世田谷区地域行政推進計画（案）（以下「計画案」という。）について報告する。

## 2 検討経過の概要

地域行政の推進に関する条例の制定に向けては、平成31年2月の議会報告を皮切りに、同年12月に設置した世田谷区地域行政検討委員会や庁内検討体制において、まちづくりセンター、総合支所のあり方や地域コミュニティの醸成に関する事項を中心に検討を進め、令和3年2月に条例骨子案を作成して、議会報告した。

その後、条例の目的など基本的な見直しを図り、令和4年5月に条例素案、計画素案を作成して、議会報告し、特別委員会等での議論や重点課題に対する庁内検討、7月27日から実施したパブリックコメントの区民意見等を踏まえて条例案、計画案を策定した。

## 3 条例により取り組むこと

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る。

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する。

このような取組みが、地区の実態に即したものとなるよう、区は、区民が区政に関する意見を述べる環境を整備するとともに、区民がまちづくりに取り組むための必要な支援を行い、参加と協働によるまちづくりを進めていく。

## 4 条例案について【資料1】

## 5 計画案について【資料2】

## 6 地域行政推進条例（素案）、地域行政推進計画（素案）からの主な修正について【資料3】

## 7 パブリックコメントの実施結果について【資料4】

## 8 今後のスケジュール(予定)

令和4年 9月	第3回区議会定例会提案（条例案）
10月	条例施行、計画スタート

## 世田谷区地域行政推進条例（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4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置（第16条）第5節 区の体制の強化（第17条・第18条）第3章 地域行政推進計画等（第19条・第20条）第4章 雑則（第21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け、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、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。

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行うとともに、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。

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及び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。
- (5) 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のため、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のため、地区における福祉に係る課題の解決のために必要な人材、場所、情報、技術等の社会資源の開発及び区民との協働による福祉に係るまちづくりの促進を図るものとする。

(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)

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。

(行政サービスの機能の充実)

第12条 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 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 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15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 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 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18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 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 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 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。



# 世田谷区地域行政推進計画

【案】

令和 4 年 9 月

世田谷区



# 目 次

<b>第 1</b>	<b>計画策定にあたって</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>1</b>
1	計画策定の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	計画の位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
3	計画の期間と他の計画との関連・・・・・・・・・・・・・・・・	1
<b>第 2</b>	<b>これまでの取組みと課題</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>2</b>
1	これまでの取組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4
<b>第 3</b>	<b>地域行政を推進する基本的な考え方</b> ・・・・・・・・・・・・	<b>5</b>
1	区の責務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	6
2	基本的な考え方（基本方針）・・・・・・・・・・・・	6
<b>第 4</b>	<b>施策体系</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>7</b>
<b>第 5</b>	<b>今後の施策の方向性と具体的な取組み</b> ・・・・・・・・・・・・	<b>9</b>
1	行政サービスの充実・強化・・・・・・・・・・・・	9
	（1）窓口手続きの充実・・・・・・・・・・・・	9
	（2）相談への対応強化・・・・・・・・・・・・	13
	（3）四者連携による地域包括ケアの地区展開・・・・・・・・	13
	（4）課題解決に係る総合調整機能の強化・・・・・・・・	16
2	区民参加の促進・・・・・・・・・・・・	18
	（1）広報機能の充実・・・・・・・・・・・・	18
	（2）新たな交流の創出・・・・・・・・・・・・	19
	（3）広聴機能の充実と区民参加による課題解決・・・・・・・・	20
3	まちづくり活動への支援・・・・・・・・・・・・	22
	（1）地区の活動団体等への支援・・・・・・・・・・・・	22
	（2）地区の防災力の強化・・・・・・・・・・・・	23
4	執行体制の強化・・・・・・・・・・・・	25
	（1）活動への人的サポート・・・・・・・・・・・・	25
	（2）人材の育成・・・・・・・・・・・・	26
	（3）計画の策定及び事務配分・組織の整備・・・・・・・・	27
<b>第 6</b>	<b>計画の推進に向けて</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>30</b>
<b>第 7</b>	<b>資料</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>31</b>
	（1）パブリックコメントの実施状況・・・・・・・・・・・・	31
	（2）用語解説・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	32
	（3）参考データ等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	37
	（4）世田谷区地域行政推進条例・・・・・・・・・・・・	50

## 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。

そのため、世田谷区地域行政推進条例において、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、多様な相談や手続きに対応する窓口を担うとともに、地区における災害への対応力の向上や福祉のまちづくりの取組みを推進する中心となり、地区における総合的な調整を行います。まちづくりセンターは、これを責任を持って担い、区民に寄り添い、頼りにされる行政拠点を目指して、総合支所と連携して様々な取組みを進めます。

世田谷区地域行政推進条例に基づき、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、この計画を策定し、その取組を具体化し着実に進めていきます。

### 2 計画の位置づけ

この計画は、世田谷区地域行政推進条例第19条に基づく計画であって、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 計画の期間と他の計画との関連

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、次期基本計画や世田谷区地域保健医療福祉総合計画などの行政計画と整合をとり、連続性を確保する計画として作成していきます。

## 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。

#### ◇ 出張所の改革【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する出張所改革を行いました。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。

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の少なかった人々が、「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。

そこで、町会・自治会に対する支援を行うとともに、町会・自治会と増加傾向にある環境や福祉などテーマ型の活動団体であるNPOなどをはじめとした地区で活動する様々な団体同士が交流を図り連携する取組みも必要です。

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、生活等の支援を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、地区及び地域の実態に即した総合的な行政サービスと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年に本庁、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う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て身近なところでの相談を受け、地区の人材や社会資源の開発・協働により、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、現在の28か所の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い、**地区における災害への対応力を高める取組みや、福祉のまちづくりを促進する取組みの中心**となって、**地区における総合的な調整を行うなど、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ことができ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、区の責務を果たすうえで、まちづくりセンターが、区民生活に寄り添い、区民から頼りにされる行政拠点としてその機能の充実強化を図り、総合支所が、地域を経営する機能を強化し、本庁が、地域行政制度の意義や目的を踏まえた区政運営に取り組むための基本方針を定め、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、地区の実態を把握し、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区民の意見を聴き、これ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
<b>1 行政サービスの充実・強化</b>		
(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等の窓口業務の改善		9
※【重点的な取組み】オンライン相談・手続きモデル実施		11
(2) 相談への対応強化		
① 問い合わせへの対応力の強化		13
② ICTに不慣れな方等への支援の拡充		13
(3) 四者連携による地域包括ケアの地区展開		
① 四者連携による課題等への対応		14
② 児童館との連携による社会資源開発		14
③ 児童館との連携による相談・見守りの強化		14
④ オンライン（映像）での相談・手続きの実施【再掲】		14
※【重点的な取組み】四者連携による課題等への対応		15
(4) 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		16
② 問い合わせへの対応力の強化【再掲】		16
③ 四者連携による課題等への対応【再掲】		16
④ 地区アセスメントの拡充と取組みの立案・総合的な調整		16
⑤ 複合的な課題等の解決に向けた対応		16
※【重点的な取組み】課題解決に係る総合調整機能の強化		17
<b>2 区民参加の促進</b>		
(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		18
② SNSを活用した各地区の情報発信		18
③ 転入者等への地区情報の発信		18
(2) 新たな交流の創出		
① 地区情報連絡会の強化と発展的な展開		19
② 地域における交流会の開催・開催支援		19

(3) 広聴機能の充実と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【再掲】	20
②	オンライン等を活用した区民参加による意見交換の実施	20
③	タウンミーティングの開催	20
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	20
3 まちづくり活動への支援		
(1) 地区の活動団体等への支援		
①	オンライン会議環境の整備と活用	22
②	学習の機会の提供	22
③	活動の場の確保	22
④	町会・自治会の SNS の活用の支援	22
⑤	町会・自治会の持続可能な活動の支援	22
(2) 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	23
②	避難所運営組織への支援の強化	24
③	避難行動要支援者への支援の強化	24
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	25
②	地区まちづくり支援職員制度の改善	25
③	地区を支援する体制の整備	25
④	まちづくり活動を支援する NPO 等との連携	25
(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	26
②	区の人材育成方針との連携・整合	26
(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	27
②	事務配分の見直しと組織の整備	27

## 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】

- 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、総合支所や本庁に行かなければできなかった相談や相談に伴う手続きの支援を区民に身近なまちづくりセンターにおいて、オンラインを活用して実施し、利便性の向上を図ります。

#### ② 転入転出、マイナンバーカード等の窓口業務の改善

- ・ 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、来庁者の利便性の向上や待ち時間の短縮などを図ります。
- ・ マイナンバーカードの交付・更新の手続きについて、取扱い窓口の拡大やマイナンバーカードの処理に特化した新拠点の整備などについて検討するとともに、既存の専用窓口、総合支所特設窓口、出張所における業務の整理、見直しを行い、来庁者の利便性の向上を図ります。
- ・ 令和7年度末までに全自治体において運用開始が予定されている「自治体情報システムの標準化」を見据えた事務改善と待ち時間短縮の検討を進めます。

## [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のオンライン相談・手続きのモデル実施
- ・ 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]

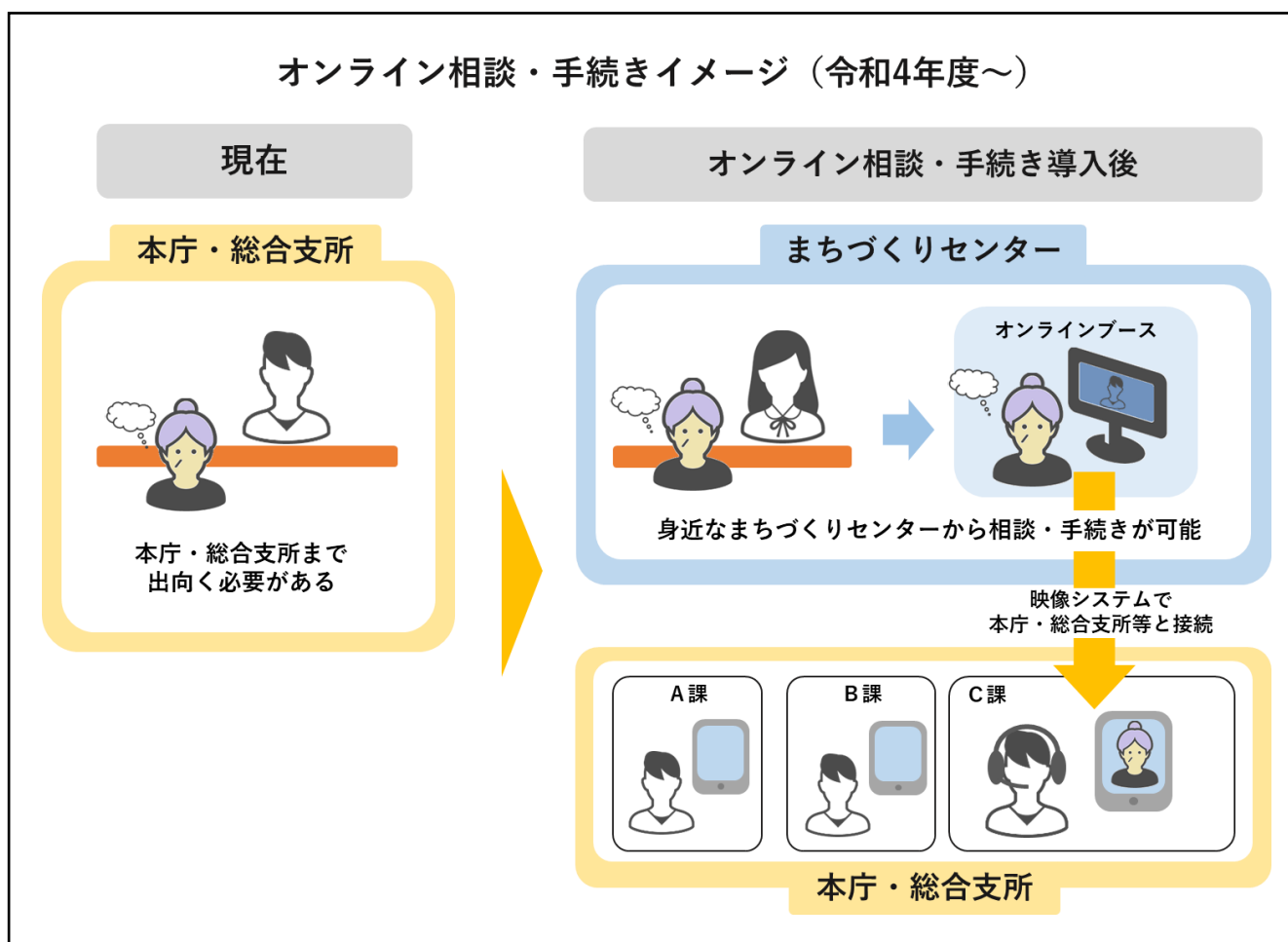
- ・ オンライン相談・手続きのモデル実施の拡充（本庁を含めた対象手続き・相談の拡充）
- ・ オンライン相談・手続きの全地区実施への課題整理・準備
- ・ 自治体情報システム標準化に向けた国民健康保険、子育て関連システム等（第二期）の移行準備開始
- ・ マイナンバーカードの交付・更新手続を行う窓口の整理・見直し
- ・ マイナンバーカード処理に特化した新拠点の整備に向けた取組み

## 重点的な取組み

### オンライン相談・手続きモデル実施

#### <概要>

- ・ まちづくりセンターにオンライン相談のための Wi-Fi 回線、タブレットやモニターなどの機器、プライバシー保護のための相談用ブースなどを設けます。
- ・ まちづくりセンターに来所して寄せられた相談のうち、現在、総合支所や本庁の担当所管や専門相談機関を案内している相談や相談に伴う手続きの支援を、まちづくりセンターのオンライン相談用の機器を介して行います。
- ・ 令和4、5年度はモデル実施期間として、5か所（池尻、松原、用賀、船橋、上北沢）のまちづくりセンターで実施し、全地区での実施に向けた課題の洗い出しや必要な機器やルールづくりなどの検証を行います。
- ・ 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きます。



## ○モデル実施から完全実施までのステップ（想定）

段階	内容	時期（予定）
第1段階	総合支所保健福祉4課が対応している生活、保健福祉、健康、子育てに関する全般的な相談、区からの送付した書類やそれに伴う手続きの支援（例：内容説明、記入説明、手続き方法の案内など）	令和4年10月開始
第2段階	より専門的な支援へのつなぎ、複数者での面談 <実施内容の例> ○ 支援機関や専門家による専門的な相談（障害に関する相談（ぽーと）、自立生活に向けた相談（HANDS 世田谷）、障害のある方の就労支援（しごとねっと）、住宅相談（世田谷トラスト）、あんしん法律相談（成年後見センター）など） ○ 本人の状況に合わせた、複数機関との相談（当事者、ケースワーカー、専門支援機関、施設での合同相談など）	令和4年度後半より順次
第3段階	本庁による支援、福祉以外の相談実施 <実施内容の例> ○ 区民税・国民健康保険などの本庁で行う相談手続きについて、オンラインの相談を実施 ○ 総合支所の区民相談など福祉以外の相談手続きについて、オンライン相談の実施	令和5年度より順次
第4段階	申請の受領と担当課への送付による手続き <実施内容の例> ○ オンライン画面を使い、申請書類の記入説明と確認を行い、受領と担当課への送付 ○ 届いた申請書に基づき担当課で審査決定と通知	令和6年度より順次
第5段階	オンラインによる手続きの完全実施 <実施内容の例> ○ 電子申請の仕組みを活用した、オンラインでの申請	令和6年度より順次

※ 上記は現時点の想定であり、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ます。

## (2) 相談への対応強化

### 【施策の方向性】

- 地区の身近な相談窓口として、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。
- 来庁せずに手続きができる電子申請の推進にあたって、デジタル化への対応が困難な区民へ必要な支援を行う。

### 【具体的な取組み】

#### ① 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よう、DXによる新たな仕組みとホームページやFAQ、職員ポータルサイト、部署間で必要な情報を迅速に確認できる仕組みの充実を図るとともに、それらの活用も含めた研修の実施などにより、問い合わせへの対応力を高めます。

#### ② ICTに不慣れな方等への支援の拡充

- ・ まちづくりセンターにおいて、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。
- ・ 区への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します。

#### [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）

#### [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
- ・ ホームページ研修等を活用した職員の窓口対応力の向上

## (3) 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・社会福祉協議会は、ICTなどを活用して、総合支所や本庁などとの連携のもと、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・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。



## 【具体的な取組み】

### ① 四者連携による課題等への対応

受け付けた相談事例と対応した状況を取りまとめ、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、社会福祉協議会及び児童館

### ② 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、地域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みます。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。

### ③ 児童館との連携による相談・見守りの強化

児童館を加えた四者連携などを通じ、日常的に子どもや子育て家庭を見守り支えるネットワークの連携強化を図ります。

### 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）
- ・ 全地区における四者連携会議の実施

#### [令和5年度実施]

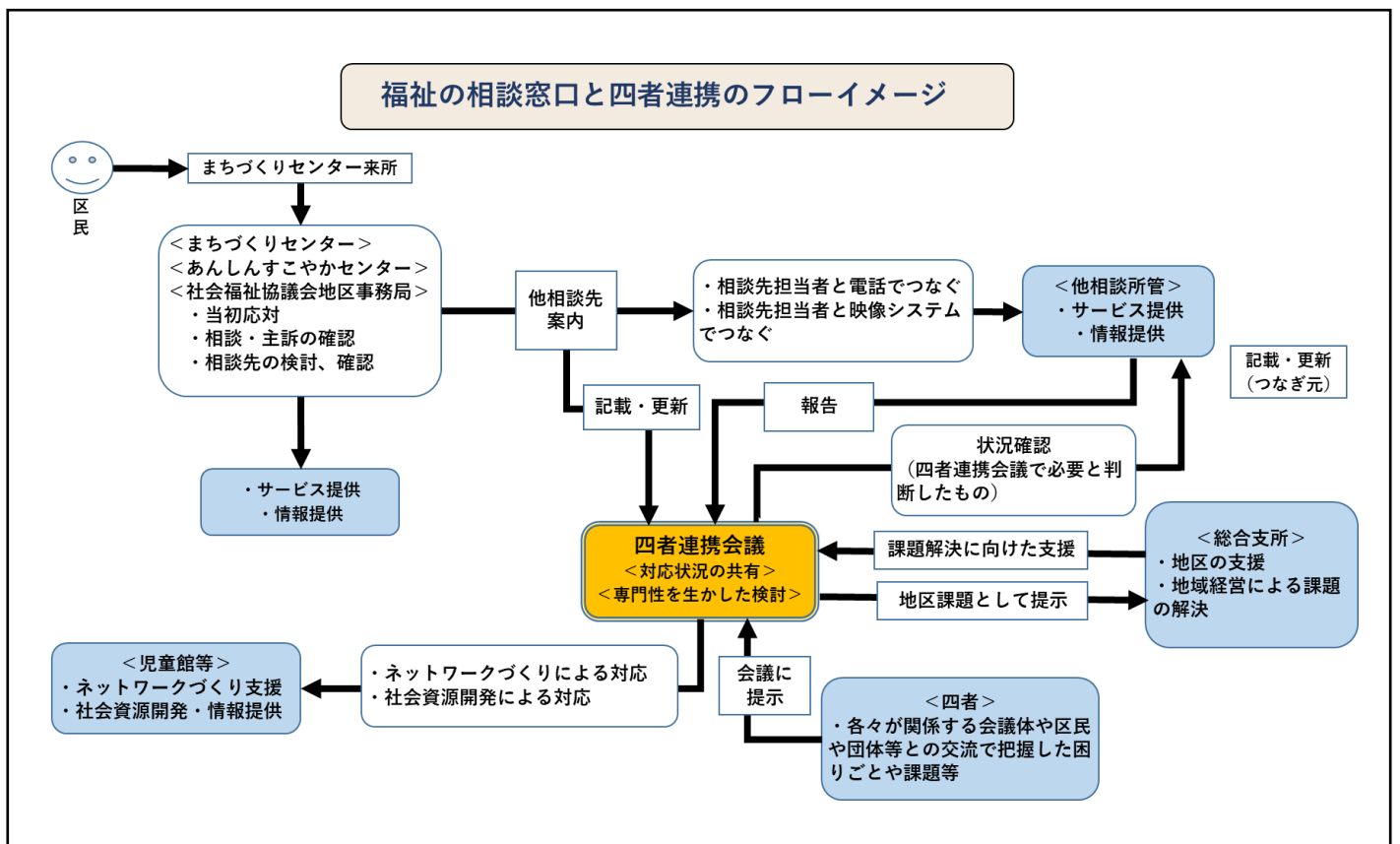
- ・ 四者が連携した社会資源開発の実施地区の拡大
- ・ 児童館を中核とした見守りのネットワークの連携強化

## 重点的な取組み

### 四者連携による課題等への対応

<概要>

- ・ まちづくりセンター所長が中心となって、福祉の相談窓口寄せられた区民の困りごとなどへの事例の状況を、四者連携会議で共有します。
- ・ 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**、児童館の各々が、住民や地区の活動団体などに関わる機会に把握した困りごとや課題などを、必要に応じて四者連携会議で共有します。
- ・ 四者連携会議の結果を踏まえて、必要に応じて関係所管への確認や社会資源の開発、総合支所との解決に向けた調整します。
- ・ 特に、子ども・子育て関係の社会資源開発については、児童館、社会福祉協議会、地域子育て支援コーディネーターが連携して取り組みます。



## (4) 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、地区の状況や課題を明らかにし、これを区民と共有するとともに、課題への取組みを立案し、区民、総合支所など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、相談内容などを整理し、適切な窓口へつなぐほか、つなぎ先と連携して対応を強化します。

## ② 問い合わせへの対応力の強化【再掲】

具体的な取組み内容については、1 (2) ②に記載のとおり。

## 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) ①に記載のとおり。

## ④ 地区アセスメントの拡充と取組みの立案・総合的な調整

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、地区アセスメントの対象範囲を拡大して毎年実施し、区民と共有します。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。

## ⑤ 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]

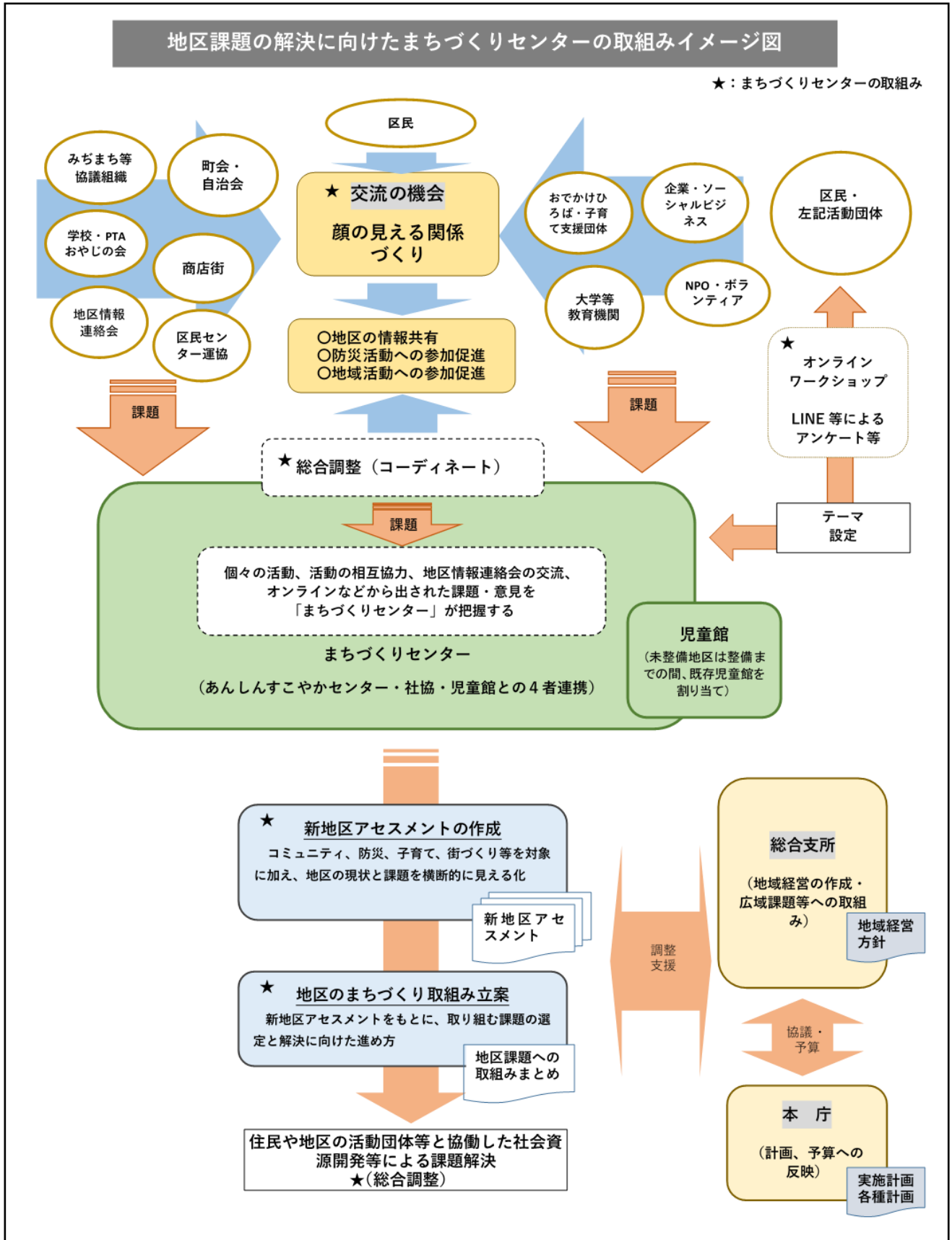
- ・ 全地区における四者連携会議の実施
- ・ 地区アセスメントの拡充に向けた見直し
- ・ 複合的な課題等の解決に向けた対応の検討

## [令和5年度実施]

- ・ ホームページ研修等を活用した職員の窓口対応力の向上
- ・ 拡充した地区アセスメントの実施
- ・ 複合的な課題等の解決に向けた対応を継続的に検討し、まちづくりセンターや総合支所の役割を明確化(地域保健医療福祉総合計画の検討と併せて実施)

重点的な取組み

課題解決に係る総合調整機能の強化



## 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。

モデル実施を行い、設置場所や機器、掲載の基準や手順などを検討し、全地区での実施を行います。

##### 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（ツイッター）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 転入者等への地区情報の発信

転入者に対し、まちづくりセンターを知ってもらうとともに、地区情報や行政サービスの仕組みを伝えるための地区ガイダンスなどの実施を検討します。

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検討
- ・ 転入者への二次元コード付きのちらし等の提供
- ・ 転入者に対する情報提供の検討

#### [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全地区実施に向けた検討

## (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、区民や区の公共施設、国、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発展的な展開

それぞれのまちづくりセンターにおいて、地区の実態を踏まえ、次の視点をもって地区情報連絡会の機能強化と発展的な展開を図る。

- ・ 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、オンラインの併用や土日・休日の開催など、より多くの活動団体や機関が集まれるような工夫する。
- ・ 災害時の共助・互助の取組みや日常的な困りごとなどをテーマにした情報交換や対話の場を設ける。
- ・ 地区アセスの検討状況や福祉の相談事例などの紹介による地区課題の共有と、課題解決に向けて話し合う場を設ける。
- ・ 既存の会議体を活用し、区民や活動団体の負担を増やさない工夫をする。

このような地区情報連絡会の機能強化と発展的な展開を図る中で、地区の状況や課題を明らかにし、これを区民と共有し、地区課題への取組みを立案する、まちづくりセンターの総合調整機能を高めた取組みを行っていきます。

#### ② 地域における交流会の開催・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交流会の開催又は開催を支援します。

#### [令和4年度実施]

- ・ 地区情報連絡会の強化と発展的な展開の検討
- ・ 地域における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) 広聴機能の充実と区民参加による課題解決

## 【施策の方向性】

- まちづくりセンターと総合支所は、オンラインや SNS なども活用し、多様な区民の参加の機会を設け、区民の意見や地区・地域の課題を把握して、その解決に取り組めます。
- 総合支所は、地域の実態に即した計画づくりや施策の実施に向け、本庁と協議する仕組みを強化します。

## 【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【再掲】

具体的な取組み内容については、1 (4) ④に記載のとおり。

## ② オンライン等を活用した区民参加による意見交換の実施

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 などを活用して開催します。これにより、まちづくりセンターと関わる機会が少ない区民や活動団体等と広く顔を合わせ、意見聴取する機会を拡大します。実施にあたっては、地区の魅力発見や地区アセスメントの共有など身近なテーマを設定し、現役世代や若者、子育て中の方も参加しやすい土日・休日の開催などの工夫や、専門人材の活用などを行います。

## 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強化します。

## [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検討（地域経営に関するテーマの設定や実施手法など）



## [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（次期基本計画との連携・調整）
- ・ オンラインワークショップの検討・試行（専門人材の活用も含む）



### 3 まちづくり活動への支援

#### (1) 地区の活動団体等への支援

##### 【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と活用

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。

現在実施されている体操講座などをオンラインも活用して実施し、より参加しやすくします。

#### ② 学習の機会の提供

庁内各所管による生涯学習事業などを実施し、学習の機会を提供します。

地区の活動団体など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
- ・ オンラインでの体操講座等の検討と実施
- ・ 町会・自治会のSNS活用の支援
- ・ 回覧のあり方等の検討

[令和5年度実施]

- ・ 講座のオンライン開催の実施、支援の拡大
- ・ 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
- ・ 活動の場の拡大（児童館等）

(2) 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など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みます。

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、Twitter（ツイッター）やLINE（ライン）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します。まちづくりセンターは、本庁、総合支所と連携して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の整備状況を踏まえて、その実効性を高めるため、まちづくりセンターは本庁、総合支所と連携して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

避難行動要支援者の避難行動支援にあたり、総合支所、まちづくりセンターが果たすべき役割についての整理・強化に取り組みます。

### [令和4年度実施]

- ・ 在宅避難生活支援の取組みの検討
- ・ 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
- ・ 避難行動要支援者の避難行動支援にあたり、総合支所、まちづくりセンターが果たすべき役割についての整理・強化

## 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、応援体制の整備など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、執行体制の強化を図ります。

DXによる業務の変革などの事務改善、民間のノウハウや支援の導入などを検討し、新たな業務内容などに応じて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、まちづくりセンターにおける地区アセスメントの作成支援など管理職の経験・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、まちづくりなどの支援や福祉の相談窓口におけるまちづくりセンターとの連携を強化するため、地区担当制などの総合支所各課の職員がまちづくりセンターとともに地区を支援する体制を導入します。

##### 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あり方検討（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（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準備
- ・ 新たな地区まちづくり支援職員制度の試行
- ・ まちづくりなどの活動を支援する専門人材の活用

## (2) 人材の育成

### 【施策の方向性】

- 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り組みを進め、地域課題の解決を図る職員の育成を図ります。

### 【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共通理解（条例制定、計画実施に合わせた共通理解等）
- ・ 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】

- 本庁は、区政運営に関する計画の策定や施策の立案の際には、地域の実態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。
- まちづくりセンターと総合支所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

総合支所における地域経営の取組みを政策形成・予算編成に反映する仕組みの整理を行います。

## 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。

防災や地域包括ケアの地区展開における新たなまちづくりセンター及び総合支所の役割について詳細化し、関係規程に明記します。

## [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**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などの手続きを行えない方は、まちづくりセンターなどで行われるスマートフォンなど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などが作成した動画などの情報も表示します。また、地区ごとの情報をSNSなどによりタイムリーに入手できます。

### <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回線など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・自治会など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、オンラインでの体操教室などの講座や、**ワークショップ**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の意見を聴く機会

条例第20条に基づき、地域行政の推進に関する状況について、区民から意見を聴くための機会を設けます。

- ・ 区民やまちづくりに関する活動団体の方に、オブザーバーとしての有識者も加えたメンバーで、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実施します。
- ・ 実施方法等については、全庁的な区民参加の機会や地域で開催されるタウンミーティングと調整し、具体化していきます。

### 2 進行管理等

この計画における施策などの進行管理は、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。

## 第7 資料

### 1 パブリックコメントの実施状況

#### (1) 意見募集期間

令和4年7月27日（水）から8月17日（水）まで

#### (2) 意見提出人数及び件数

##### ① 意見提出人数 199人

##### 【提出方法内訳】

- ・はがき 154人
- ・手紙 2人
- ・FAX 4人
- ・持参 1人
- ・ホームページ 29人
- ・LINE（ライン） 9人

##### ② 意見件数 315件

##### 【内訳】

分類	件数
制度全般	41件
行政サービス	48件
区民参加	27件
活動支援	15件
DX推進	22件
区体制・職員	27件
施設・区域割	13件
その他	14件
個別意見	108件
合計	315件

※ 個別意見は、地域行政推進条例・計画に関連のない区政に対する意見

## 2 用語解説

### 【あ行】

#### ICT

---

Information and Communications Technology の略。情報や通信に関する技術。

#### あんしんすこやかセンター

---

世田谷区における地域包括支援センターの名称。高齢者に関する様々な相談を受ける「総合相談・支援」、介護予防事業を推進する「介護予防ケアマネジメント」、ケアマネージャーや医療機関等と連携し、支援する「包括的・継続的ケアマネジメント」、高齢者虐待や消費者被害の防止、成年後見制度の利用支援を行う「権利擁護」の4つの機能を持つ。

#### SNS

---

Social Networking Service の略語。人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービス。

#### FAQ

---

Frequently Asked Questions の略語。よくある質問。

### 【か行】

#### ごみ減量・リサイクル推進委員会

---

循環型社会の実現を目指し、ごみの発生・排出抑制、リサイクルの推進及びごみの適正排出等を地域住民の自主的活動により推進するため、各まちづくりセンター単位で組織されている委員会。委員は地区住民から選出され、古着・古布回収やフードドライブ、啓発活動など地区の状況に応じた活動を行っている。

### 【さ行】

#### 在宅避難

---

震災時に自宅が安全である場合において、指定避難所に行かずに、自宅で避難生活を送ること。

## 次期基本計画

---

基本計画は、区民生活のニーズと世田谷区の抱える課題に対して、区民とともに実現を目指す将来目標を設定し、区が重点的に取り組む施策の方向性を明らかにした区政運営の基本的な指針であり、区の最上位の行政計画。現在の基本計画は平成26年度から令和5年度までの計画であり、次期基本計画は令和6年度を初年度とする新たな基本計画であり、現在、検討を進めている。

## 社会資源

---

建物、施設、公的サービス、地域住民（団体、事業者、NPO等）の主体的な活動やネットワーク等のこと。

## 社会福祉協議会

---

社会福祉法に基づき全ての都道府県・市区町村に設置され、地域住民や社会福祉関係者の参加により、地域の福祉推進の中核としての役割を担い、地域福祉活動推進のための様々な活動を行っている非営利の民間組織のこと。

## 世田谷区地域保健医療福祉総合計画

---

高齢者や障害者、子育て家庭、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者など、誰もが地域で暮らしていく際に必要となる保健、医療、福祉の各分野の基本的な考え方を明らかにする計画。

## 【た行】

### タウンミーティング

---

住民と直接対話することによって、行政に対する住民の意見・提案を聴取することを目的として、地域の課題などをテーマ開催するもの。

### 地域子育て支援コーディネーター

---

「おでかけひろば」の中など、区内6か所に配置されており、研修を受けたスタッフが相談者に寄り添いながら、生活に密着した地域の民間情報や公的な支援情報などを提供している。

### 地域包括ケアの地区展開

---

地域包括ケアは高齢者が要介護状態となっても住みなれた地域で暮らし続けることができるよう、医療、介護、予防、住まい、生活支援が、日常生活の場で一体に提供されるしくみ。区は高齢者を対象とした国の地域包括ケアシステムの

考え方に加え地域で福祉的支援を必要とするあらゆる人が、気軽に相談をし、多様なニーズに対応した保健・医療・福祉などのサービスが総合的に提供されるしくみづくりをめざす。また、区では、地域包括ケアの地区展開の取組みとして、「参加と協働による地域づくり」と「福祉の相談窓口」を、平成28年7月から区内全地区で実施している。

### 地区アセスメント

---

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の三者が連携し、地区の現状や課題、社会資源等をまとめ、課題解決に向けた検討材料とするために地区ごとに作成するもの。

### 地区情報連絡会

---

まちづくりセンターがコーディネート役となり、普段あまり顔をあわせてこなかった活動団体等が、より幅広く情報や課題を共有することで、地域活動の活性化に結び付け、また、これまで地域活動に関わってこなかった人が参加する等、顔と顔をつなぎ、地区の力を向上させることを目的とした会議体。

### 地区防災計画

---

災害対策基本法に基づき、平成26年4月から地域コミュニティの防災活動に関して創設された制度。区市町村の一定の地区内の居住者等が共同して行う防災訓練、地区居住者等による防災活動に必要な物資及び資材の備蓄、災害が発生した場合における地区居住者等の相互の支援などの防災活動に関する計画としている。

### 地区まちづくり支援職員制度

---

区の職員（課長級職員及び希望する職員）が、区民による自主的なまちづくり活動に参画し、支援することにより、まちづくりセンターを拠点とする地区まちづくり機能の充実を図り、区民と区の協働によるまちづくりを推進することを目的とした制度。該当の職員は各地区のまちづくりセンターに配置され、年に数回程度、地区のまちづくり活動に従事する。

### DX

---

デジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation）の略。世田谷区地域行政推進条例では、「デジタル技術の活用による業務の変革」と表現し、その推進を基本方針の1つとして掲げている。

## 電子申請

---

自宅や職場などの身近な場所からインターネットを通じて行政手続きができるサービス。

## デジタルサイネージ

---

デジタル技術を活用して平面ディスプレイなどに映像や文字を表示する情報媒体。電子掲示板。

## 【は行】

### 避難行動要支援者

---

要配慮者（高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者）のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する者。

### 避難所運営訓練

---

指定避難所（区立小・中学校等区内94か所）における、避難所運営マニュアルに基づいて避難所を開設・運営するための訓練。

### 避難所運営組織

---

指定避難所を開設・運営するための組織。指定避難所ごとに組織され、町会・自治会がその中核を担っているが、その実情に応じて商店街やPTA、おやじの会なども参加している。

### 避難所運営マニュアル

---

避難所の開設、運営・管理の基本的な手順、注意事項等が記載されたマニュアル。指定避難所となる学校ごとに、各避難所運営組織がその実情にあわせて作成・更新している。

### 福祉の相談窓口

---

区内28地区のまちづくりセンターに、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）と社会福祉協議会が入り、「福祉の相談窓口」を設置している。三者が連携して、様々な相談を受け付けている。

## プッシュ型の周知

---

LINE（ライン）などの SNS を利用し、利用者のスマートフォンに情報を発信すること。利用者の状況に関わらず必要な情報を伝達することができる。

## 防災塾

---

「発災後 72 時間は地区の力で乗り切る」をスローガンとして、平成 26 年度より各地区において、災害時に想定される課題の発見とその対応策を検討し、地区防災計画案の作成を行い、その後の検証・取り組みを実施している。

## 【ま行】

### 身近なまちづくり推進協議会

---

区と協力しながら、まちづくりに関する身近な問題を解決していく、まちづくりセンター単位で組織されている協議会。委員は地区住民から選出され、健康体操教室や放置自転車防止啓発活動など、地区の状況に応じた活動を行っている。

## 【や行】

### 四者連携会議

---

まちづくりセンターが主催し、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会、児童館の四者の運営、地区活動などに関する情報の共有、社会資源の把握や課題の抽出など、各地区の実情に応じた状況や課題の把握と解決に向けての共有などを行う会議。

## 【わ行】

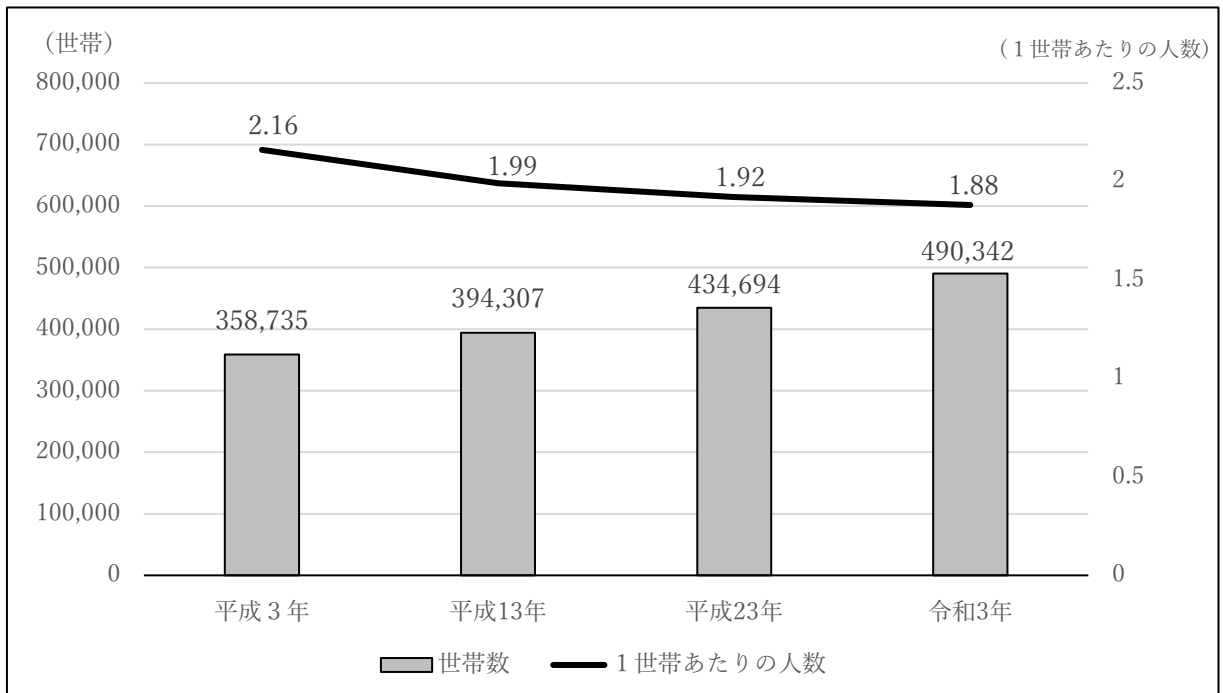
### ワークショップ

---

特定のテーマについて、様々な立場の人が集まり、自由に意見を出し合い、互いの意見を尊重しながら、意見や提案をまとめていく場。

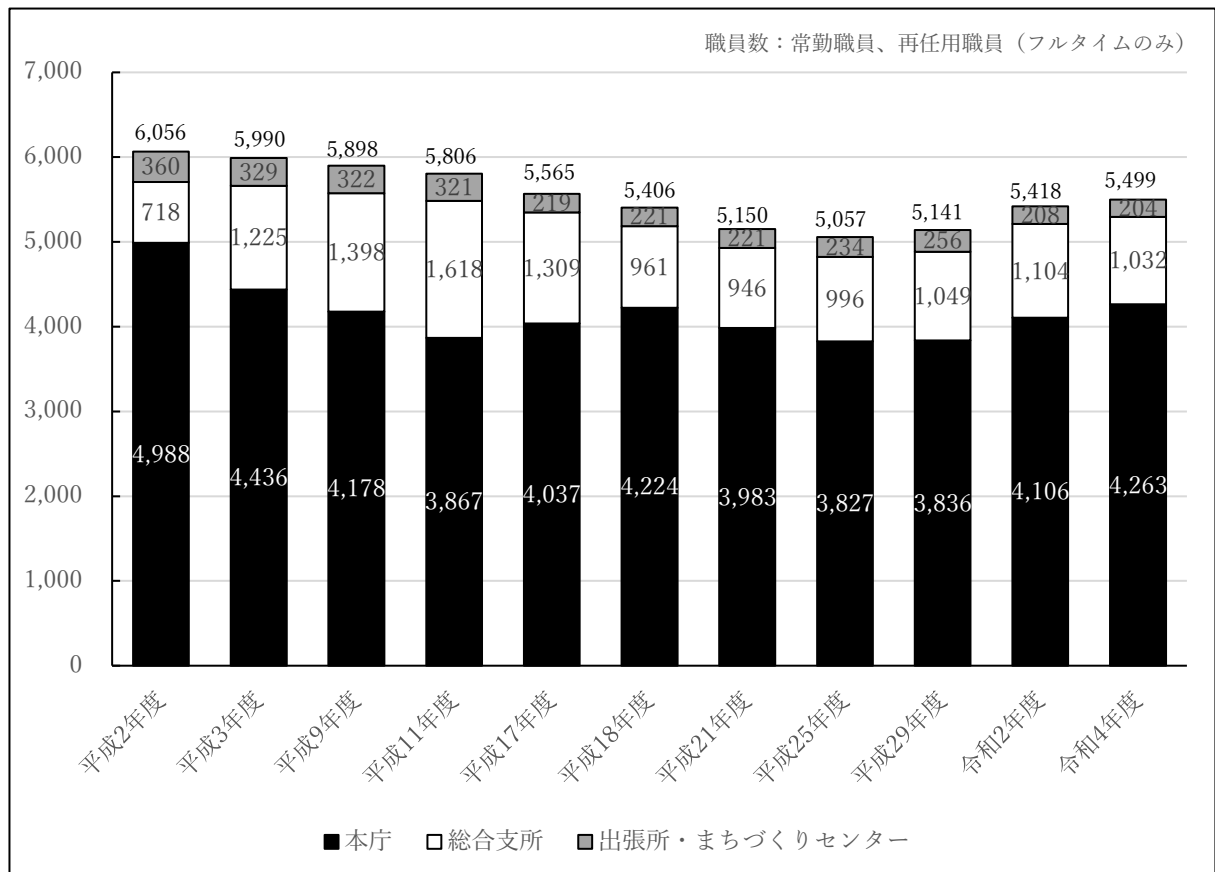
### 3 参考データ等

#### (1) 区の家帯数・世帯あたりの人口



出典：世田谷区住民基本台帳人口

#### (2) 世田谷区職員数の推移（各年度4月1日現在の数値）

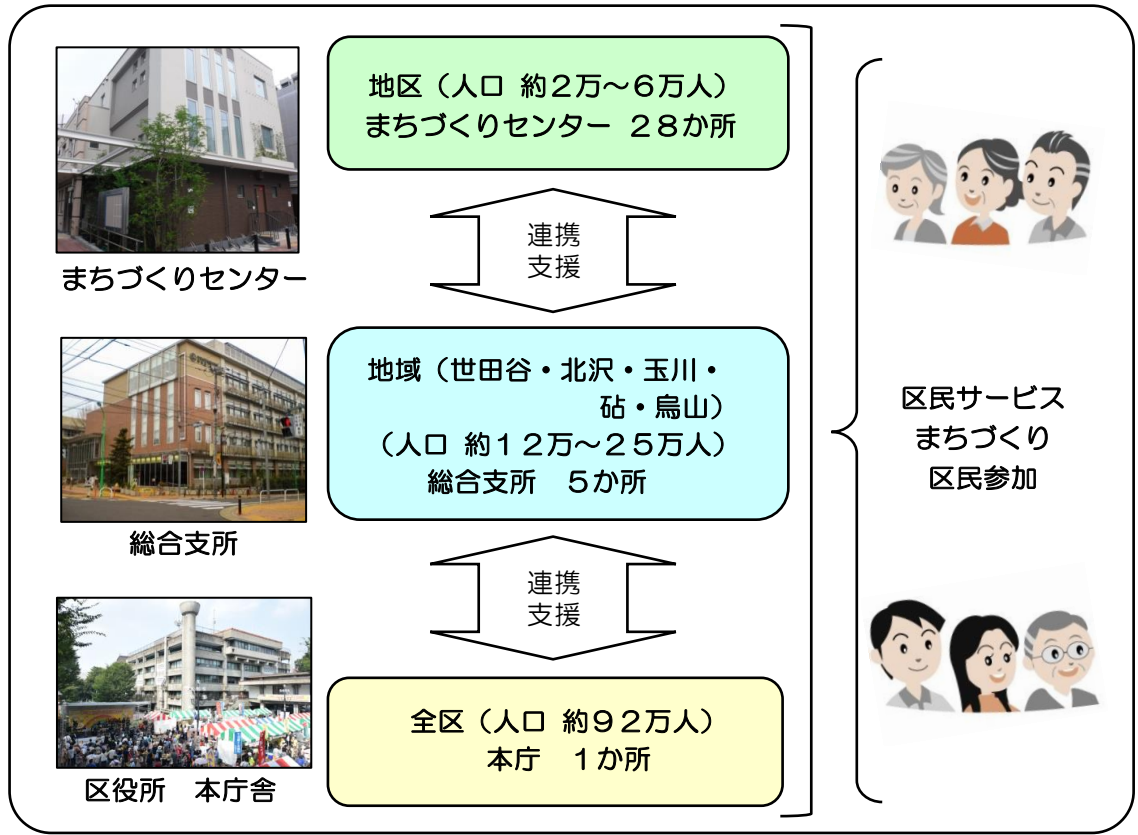


出典：世田谷区資料

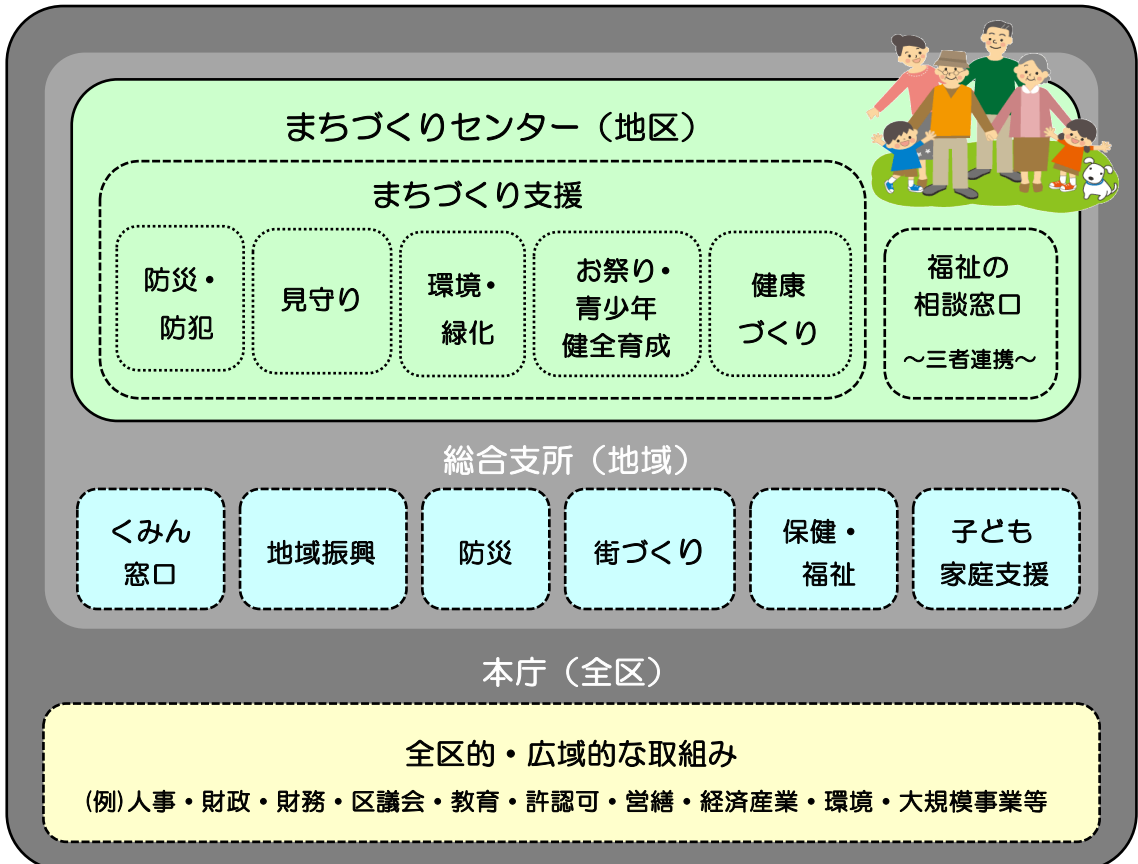


(3) 地域行政制度の概要

○ 三層制の概要



○ 各行政拠点の機能



## (4) 各地区・各地域の人口

令和4年9月現在

地域・地区	世帯数	人口	面積(K m <sup>2</sup> )	人口密度(1K m <sup>2</sup> あたり)
<b>世田谷地域</b>	<b>144,168</b>	<b>252,667</b>	<b>12.324</b>	<b>20,502</b>
池尻地区	14,521	24,201	1.186	20,406
太子堂地区	15,330	23,716	1.048	22,630
若林地区	16,393	27,204	1.165	23,351
上町地区	27,986	53,833	2.564	20,996
経堂地区	28,876	51,591	2.918	17,680
下馬地区	23,578	43,006	2.079	20,686
上馬地区	17,484	29,116	1.364	21,346
<b>北沢地域</b>	<b>90,539</b>	<b>153,592</b>	<b>8.652</b>	<b>17,752</b>
梅丘地区	16,396	28,504	1.604	17,771
代沢地区	9,916	17,461	1.025	17,035
新代田地区	16,201	25,711	1.419	18,119
北沢地区	11,773	18,405	0.979	18,800
松原地区	17,899	29,552	1.502	19,675
松沢地区	18,354	33,959	2.123	15,996
<b>玉川地域</b>	<b>114,363</b>	<b>226,072</b>	<b>15.809</b>	<b>14,300</b>
奥沢地区	11,431	22,004	1.206	18,245
九品仏地区	9,422	17,066	1.244	13,719
等々力地区	19,946	39,760	2.882	13,796
上野毛地区	16,538	33,621	2.537	13,252
用賀地区	18,984	36,753	2.472	14,868
二子玉川地区	13,659	27,676	2.049	13,507
深沢地区	24,383	49,192	3.419	14,388
<b>砧地域</b>	<b>78,895</b>	<b>164,572</b>	<b>13.549</b>	<b>12,146</b>
祖師谷地区	13,321	26,717	1.669	16,008
成城地区	10,689	23,358	2.261	10,331
船橋地区	18,636	38,835	1.873	20,734
喜多見地区	15,874	33,142	3.973	8,342
砧地区	20,375	42,520	3.773	11,270
<b>烏山地域</b>	<b>64,306</b>	<b>120,167</b>	<b>7.715</b>	<b>15,576</b>
上北沢地区	13,789	24,555	1.716	14,309
上祖師谷地区	15,891	32,568	2.162	15,064
烏山地区	34,626	63,044	3.837	16,431

## (5) まちづくりセンターの現状

## ① 担当業務の内容

まちづくりセンターでは区民の「まちづくり活動」を支援している。町会・自治会など地域で活動する団体への支援や身近なまちづくり推進協議会などとの連携によるまちづくり活動の推進、地区における広報・広聴、防災・防犯活動への支援などを行っている。平成28年より全地区において、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）、社会福祉協議会の三者が連携して、身近な福祉の相談窓口や参加と協働による地域づくりなど地域包括ケアの地区展開に取り組んでいる。また、一部窓口サービスも取扱っている。

## 【主な業務】

- 地区のまちづくり支援に関すること（別表1）
  - 地区の防災に関すること
  - 身近な地区での相談に関すること
  - マイナンバーカード専用証明書自動交付機による住民票の写し等交付
  - 主な窓口サービス
    - ◆証明書取次発行サービス（住民票の写し、印鑑登録証明書、特別区民税・都民税の課税証明書の証明書の取次ぎ発行）
    - ◆国民健康保険証・国民健康保険高齢受給者証・介護保険の保険証及び資格者証・後期高齢者医療被保険者証の再交付
    - ◆母子健康手帳・妊婦健康診査受診票・新生児聴覚検査受診票の交付
    - ◆国・私立小・中学校等への入学の届出、就学通知書の再交付
    - ◆国・私立小・中学生等への携帯用防犯ブザーの貸与
    - ◆指定保養施設予約後の利用券交付
      - ・ごみ散乱防止ネットの助成
      - ・高枝切ばさみの貸出し、車いすの貸出し
      - ・区広報板（地域コーナー）の利用受付
- 注)◆は太子堂・経堂・北沢・等々力・用賀・二子玉川・成城・烏山を除く20カ所で取扱っている。

## ② 業務実績（別表2）（別表3）

## ③ その他

## ○地区まちづくり支援職員・地区まちづくり担当職員制度

区民と区との協働によるまちづくりの推進及び職員の人材育成を目的に、各総合支所地域振興課兼務発令により、担当する地区における区民のまちづくり活動に「支援職員」及び「担当職員」が従事している。「支援職員」は、課長級職員および公募による一般職員とし、「担当職員」は、採用3～5年目の若手職員を対象としている。

別表1 主な地域活動団体とまちづくりセンターの役割

	町会・自治会	身近なまちづくり 推進協議会	ごみ減量・リサイ クル推進協議会	青少年地区委員会	地区民生委員・ 児童委員協議会
団体の 説明	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、その起源は戦前にまで遡るとされる。近年では、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で、地域の方々が協力して快適で安全・安心なまちづくりに向けて取り組むことができる町会・自治会の存在が、あらためて注目されている。	「住みよいまち世田谷」の実現に向けて、区政と共同協力した自主的なまちづくり活動を行っている。 協議会は、まちづくりセンターごとに組織され、各地区では、現状や特性に対応した部会を設け、幅広い実践活動をしている。	世田谷区が取り組む「環境に配慮した持続可能な社会」の実現に向け、区民の立場からごみの減量とリサイクルを推進する活動を行っている。 委員会はまちづくりセンターごとに設置され、行政・NPO・事業者などと連携を図りながら、創意工夫に富んだ啓発活動などに積極的に取り組んでいる。	未来を築き、次代を担っていく子どもたちの健やかな成長を願い、地域の子どもたちを見守っている組織。まちづくりセンターごとに設置されている。 地域の大人たちが知恵や情報を出し合いながら、子どもたちにとって安全で安心な環境づくりに取り組むとともに、地域全体での子育て支援、子どもの居場所づくりなどを行っている。	まちづくりセンターごとに設置されている。民生委員・児童委員の活動に関わる情報・意見交換をしたり、研修会を行ったりして、相互の連携を図っている。 また、関係機関・団体と協働し、防災訓練や高齢者等との交流会なども行っている。
主な活 動内容 の例	◆青少年健全育成（夏休みのラジオ体操、小中学校行事への参加、成人祝い） ◆まちの特色を活かしたお祭りやイベント（七夕まつり、秋まつり、もちつき大会、マラソン大会） ◆町内の清掃や資源のリサイクル活動（資源回収、古着古布回収） ◆災害時に自ら避難することが困難な方への支援（日々の見守り、区との協定による災害時の安否確認） ◆まちの安全・安心（防災塾・防災訓練、街路灯の管理） ◆地域情報の発信（回覧板・掲示板による情報伝達、町会・自治会通信の発行）	◆美化キャンペーン、ポイ捨て防止キャンペーン、地区緑化活動、緑化フェア ◆さぎ草講習会、さぎ草展示会、寄せ植え講習会、花木の鑑賞会 ◆放置自転車クリーンキャンペーン、交通安全講習会 ◆健康教室、料理講習会 ◆ミニコミ紙発行 ◆講演会、研修会、見学会	◆リサイクルフェア、フリーマーケットの開催 ◆古着古布回収 ◆イベントでのごみ減量・リサイクルキャンペーン ◆「世田谷ロール（古紙100%を原料としたトイレットペーパー）」などの再生製品の普及活動 ◆講演会、エコ料理教室 ◆エコグッズ（エコバックなど）の製作・配布 ◆ミニコミ紙や啓発ポスターの作成	◆子どもの見守り活動（あいさつ運動、防犯パトロール活動など） ◆防災意識を高める活動（サバイバルキャンプ、地域防災訓練など） ◆地域における子育て支援の活動（「子育てひろば」の開催など） ◆幼児及び小学生を対象とした事業（マラソン大会、映画会、バスハイク、子どもまつり、いもほりなど） ◆地域における子どものサークル活動 ◆中高生の「居場所づくり」（フェスティバル、ボウリング大会など） ◆中学生意見発表の場（中学生のつどい、意見交換会など） ◆多世代・団体と連携（大学等との連携による環境美化の取り組み、町ぐるみ運動会など）	民生委員・児童委員は、福祉に関するさまざまな困りごとを抱える住民の方々への相談・援助活動を行うとともに、相談内容に応じて、区の窓口や関係行政機関につなぐパイプ役としても活動している。 ◆ふれあい訪問
まちづ くりセ ンター の関わ り・役 割	地区町会自治会連合会の事務局 ◆予算管理 ◆定例会議に関する事務 ◆代表者等の連絡調整 ◆事業実施支援	事務局 ◆予算管理 ◆活動計画支援 ◆各部会の会議に関する事務 ◆活動物品準備 ◆事業実施支援 ◆PR等活動支援	事務局 ◆予算管理 ◆活動計画支援 ◆各部会の会議に関する事務 ◆活動物品準備 ◆事業実施支援 ◆PR等活動支援	事務局 ◆予算管理 ◆活動計画支援 ◆各部会の会議に関する事務 ◆活動物品準備 ◆事業実施支援 ◆PR等活動支援	◆委員改選時の町会・自治会を通じた委員推薦依頼 ◆高齢者見守りネットワークを推進するための連携 ◆地区の様々な活動での連携

	地区社会福祉協議会	赤十字奉仕団	消防団	NPO	地域の絆 連携活性化事業 補助金交付団体
団体の説明	まちづくりセンターごとに組織されている地域住民（地域福祉推進員）による福祉活動団体。 世田谷区社会福祉協議会の職員が事務局を担うと共に、各まちづくりセンター・あんしんすこやかセンターと連携しながら、地区の実情に応じた思いの福祉活動を通じて、地区に暮らす住民相互のつながりを育み、福祉のまちづくりを目指している。	日本赤十字社の下部組織で、世田谷区では、世田谷区赤十字奉仕団が活動しており、まちづくりセンターごとに分団を組織している。	消防組織法に基づき、住民の生命や財産を災害から守ることや、火災や地震等の災害対応や、地域住民に対する防火・防災意識の普及啓発活動を行うことなどを任務として市区町村に設置された機関。消防団員は、普段は別の仕事を持っている非常勤の特別職地方公務員である。	さまざまな社会貢献活動を行っているボランティア団体や市民活動団体で、構成員に収益を分配することを目的としない団体の総称。 福祉、教育、文化、地域の安全、災害救援、環境、平和、男女共同参画、国際協力などの分野で活動し、現代社会のニーズに応え、重要な役割を担っている。	地域住民が参加し、地域コミュニティの醸成や地域の活性化に繋がる取り組みで自主的、自立的および継続的に行われ、非営利の公共性・公益性を有する事業に取り組む団体。町会、自治会等の地縁団体と地域で公益的活動を行う団体が相互に協力・連携を図ることを要件とする。
主な活動内容の例	誰もが気軽に参加できる交流会や、地域の課題解決に向けた懇談会などを行い、住民同士の助けあいと支えあいにより、安心して住み続けられる地域社会を目指し、様々な事業を展開。 ◆住民交流事業（高齢者交流会、子育て交流会、介護者交流会、多世代交流会等） ◆支えあい／見守り活動（各種イベントを通じた独居高齢者等への声かけや見守り） ◆福祉学習事業（障害・高齢等の体験学習等） ◆健康増進事業（健康測定事業等） ◆福祉啓発事業（広報紙発行地域イベント参加） ◆地域福祉推進員等研修事業（福祉の知識習得と意見交換等） ◆社協会費の募集など	「すべての人びとのしあわせをねがい、陰の力となって、人びとに奉仕する」を信条として活動している。 ◆赤十字会員募集活動 ◆献血・日赤活動PR ◆災害救護活動、災害見舞い品支給 ◆地域の防災訓練参加、災害救護訓練・講習参加など	消防団は、火災や災害発生時の活動だけではなく、平常時も地域のために様々な活動をしている。 災害時 ◆消火活動 ◆救助・救出活動 ◆防災活動 ◆情報収集 平常時 ◆防火防災啓発活動 ◆防災訓練指導 ◆消防特別警戒 ◆応急手当の指導	◆保健、医療又は福祉の増進を図る活動 ◆社会教育の推進を図る活動 ◆まちづくりの推進を図る活動 ◆学術、文化、芸術又はスポーツの振興を図る活動 ◆環境の保全を図る活動 ◆災害救援活動 ◆地域安全活動 ◆人権の擁護又は平和の推進を図る活動 ◆子どもの健全育成を図る活動 など	◆まちの話をする場をつくる(まちのひろばづくり) ◆まちの課題や情報を知らせていく(まちの情報誌づくり) ◆まちの困りごとを解決する(地域で子どもを見守る) ◆まちの資源活用、魅力アップ(地域の魅力再発見) ◆まちの新たなチャレンジ(子どもが主役の祭り)など
まちづくりセンターの関わり・役割	活動支援・協力	所長が分団参与を務め、入退団報告、会議開催、募金活動の依頼・とりまとめ等の事務を実施	防災活動や地区の行事で連携	地区の活動に応じて、相互に協力	申請相談・受付・書類確認・団体への連絡調整

別表2 まちづくりセンター窓口等取扱件数（令和3年度）

○窓口等取扱実績（件数）

	池尻	太子堂	若林	上町	経堂	下馬	上馬	梅丘	代沢	新代田	北沢	松原	松沢	奥沢	九品仏	等々力	上野毛	用賀	二子玉川	深沢	祖師谷	成城	船橋	喜多見	砧	上北沢	上祖師谷	鳥山	総計
物品貸出 (車いす、高枝切りハサミ等)	102	157	48	165	172	120	139	78	97	105	6	101	181	135	87	34	119	194	64	149	174	22	65	111	94	104	46	99	2,968
	247	348	778	574	223	411	135	267	554	211	262	209	337	319	336	237	220	137	247	296	355	111	673	175	291	40	277	209	8,479
国民健康保険証・ 高齢者給付証の再交付	62		16	55		70	50	57	18	40		69	72	83	30		40			49	70		65	35	40	67	36		1,024
		23	6	34		42	23	23	11	34		45	41	56	26		19			35	45		33	31	24	33	18		602
後期高齢者医療被保険 者証の再交付	7		10	24		26	10	10	4	7		9	19	18	9		6			10	18		24	8	11	12	12		254
			32	113		138	83	90	33	81		123	132	157	65		65			94	133		122	74	75	112	66		1,880
介護保険者証および 資格者証の再交付	92		5	18		25	24	17	2	18		15	34	39	17		17			21	76		59	24	50	79	14		577
	23																												
計																													
申告																													
就学届出等	3		1	4		4	4	5	5	2		4	11	12	7		3			12	3		4	3	5	4	1		97
			4	28		54	37	42	7	18		96	74	67	12		12			33	17		50	8	16	31	4		676
母子手帳	66																												400
指定保護施設	3	26	2	14		18	10	11	2	8	31	6	15	7	14	26	5	15	10	9	15	30	16	13	16	11	2	26	400
総計	536	531	870	916	434	770	432	510	700	443	299	554	784	736	538	297	441	346	321	614	773	163	989	408	547	381	410	334	15,077

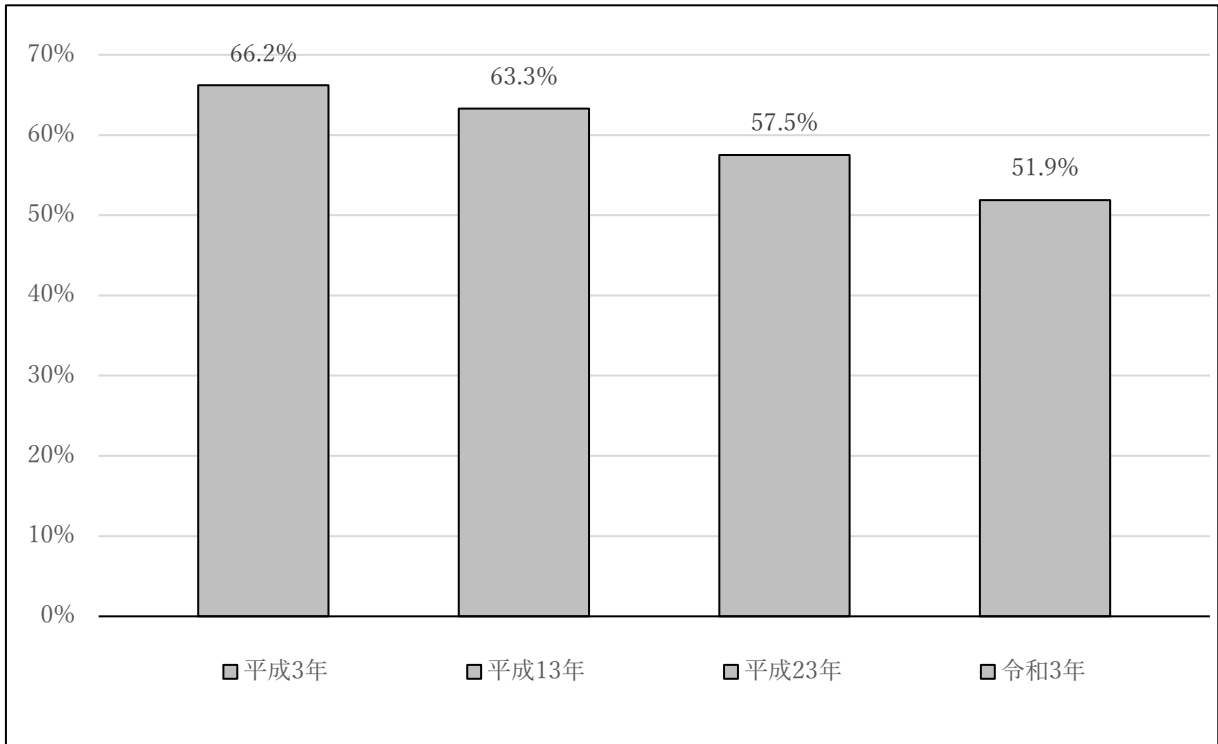
○証明書取次ぎ発行実績（枚数）

種類	出張所取扱		総合支所取扱		総合支所取扱		出張所取扱		総合支所取扱		出張所取扱		総合支所取扱		出張所取扱		総合支所取扱		出張所取扱		総合支所取扱		出張所取扱		総合支所取扱		出張所取扱		総合支所取扱	
	1,339	1,074	184	2,597	233	1,294	1,445	961	1,083	304	827	1,289	1,792	2,495	997	824	963	62	1,849	1,246	1,673	2,004	985	1,019	1,544	441	23,795			
住民票の写し																														
印鑑登録証明書																														
課税証明書																														
総計	2,597	1,074	184	2,597	233	1,294	1,445	961	1,083	304	827	1,289	1,792	2,495	997	824	963	62	1,849	1,246	1,673	2,004	985	1,019	1,544	441	23,795			

別表3 福祉の相談窓口の実績（令和3年度）

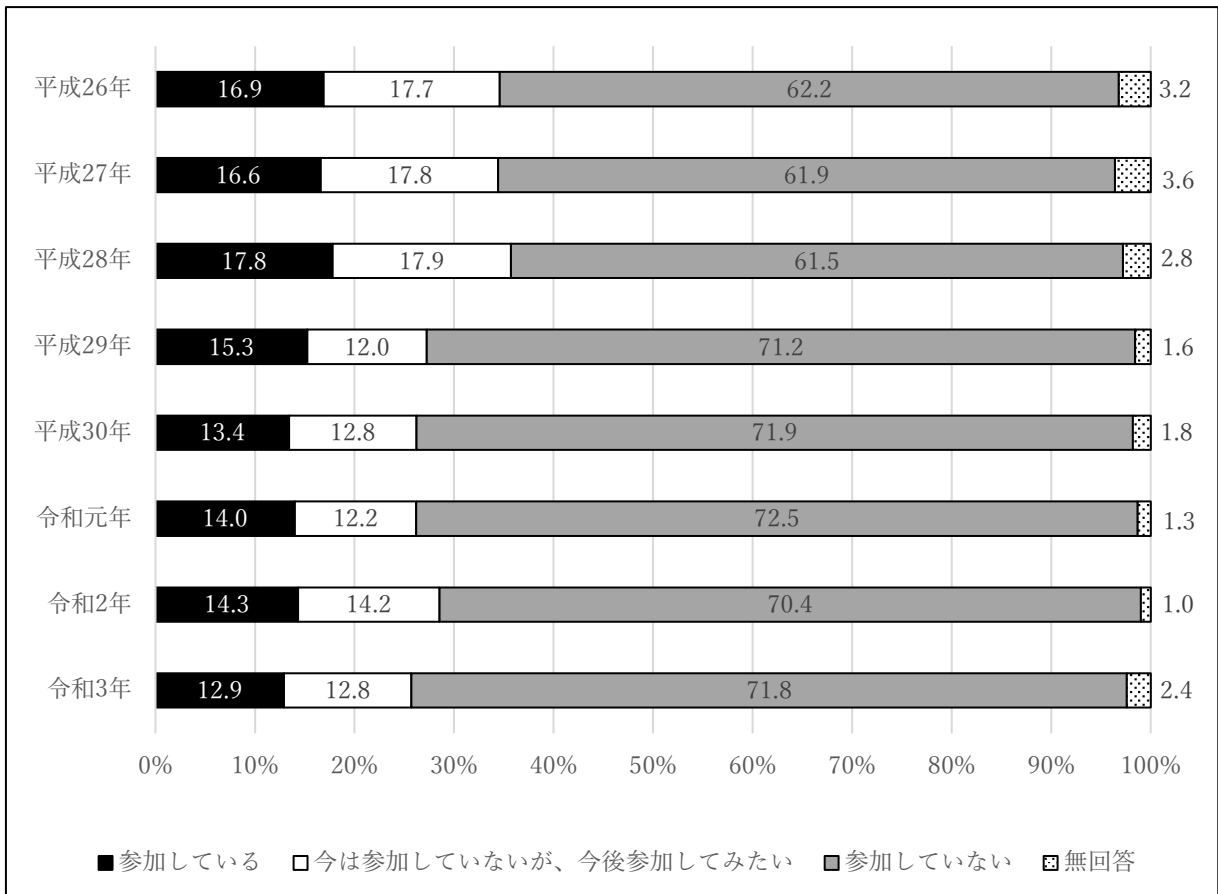
まちづくりセンター相談件数	池原	太子堂	若林	上町	緑ヶ丘	下馬	上馬	梅丘	代沢	新作田	北沢	松原	松沢	奥沢	丸島仏	参心カ	上野毛	所賀	二子玉川	深沢	祖師谷	成城	船橋	喜多見	葛	上北沢	上祖師谷	鹿山	合計	
くみん窓口・出張所案内件数	524	0	129	364	0	375	294	325	145	399	1,090	343	597	1,225	184	0	302	561	25	515	833	269	1,050	263	636	565	155	30	11,198	
窓口業務 （広報紙、こみん防犯ネット、 区報等への掲載・申込書の配布等）	2,673	958	865	7,331	643	4,235	3,170	2,497	1,572	3,091	1,156	1,044	4,278	5,617	1,739	784	1,859	1,960	897	3,358	1,607	794	4,972	2,623	1,067	3,406	2,256	5,501	71,953	
日常の相談、まちづくり防災相談件数	600	2,714	780	2,695	942	506	1,654	755	721	875	392	493	1,312	1,338	928	1,504	901	1,469	476	830	1,893	1,007	3,116	1,509	987	446	420	57	31,320	
内、福祉の相談	248	1,094	774	2,263	941	339	1,288	642	629	576	392	362	426	946	611	1,504	766	1,369	460	483	1,419	889	2,703	1,331	609	51	406	43	23,564	
高齢	7	29	6	32	1	38	25	7	13	101	0	27	6	5	68	0	49	0	12	15	286	2	79	30	68	7	14	23	950	
内 障害	1	33	0	2	1	4	7	1	1	8	0	4	0	0	1	0	14	0	1	3	13	1	6	3	10	3	1	1	119	
子育て	0	46	1	2	1	4	7	2	4	12	0	8	2	0	5	0	9	0	10	4	24	0	13	3	26	3	0	1	187	
高齢、障害、子育て 以外の福祉の相談	240	986	767	2,227	938	293	1,249	632	611	455	392	323	418	941	537	1,504	694	1,369	437	461	1,096	886	2,605	1,295	505	38	391	18	22,308	
福祉以外の相談	352	1,620	6	432	1	167	366	113	92	299	0	131	886	392	317	0	135	100	16	347	474	118	413	178	378	14	14	14	7,756	
あんしんすこやかセンター相談件数	9,731	7,107	6,164	12,866	9,963	12,927	6,323	6,904	4,823	4,526	6,365	10,129	8,848	6,604	4,085	5,504	4,474	6,805	7,044	7,830	11,113	7,495	5,947	7,537	10,850	7,493	9,991	13,281	222,549	
内、相談孤児障害者、子育て支援等の相談	126	206	46	374	182	46	73	84	68	28	57	289	101	286	42	52	36	104	123	125	181	29	218	59	72	180	140	75	3,382	
妊婦・育児	0	2	0	0	6	0	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	20	
情報提供・サービス案内	6	29	4	33	26	16	15	12	19	7	7	16	32	17	8	3	10	25	7	9	15	5	3	17	20	27	5	9	402	
療育・介護、治療・医療	58	53	8	111	45	8	16	36	14	0	14	47	14	45	14	6	3	21	5	6	19	5	60	19	12	42	29	16	726	
メンタルヘルス、不登校、引きこもり	28	65	15	132	24	14	18	31	20	11	9	104	17	171	2	9	16	34	67	62	18	8	126	9	18	32	19	22	1,101	
DV、虐待	8	1	1	5	2	1	0	0	6	2	2	9	4	4	3	4	0	3	5	5	0	2	5	1	2	7	5	1	88	
就労、生活困窮	16	31	15	48	43	5	21	1	3	7	21	15	12	35	0	21	6	9	4	9	128	4	15	11	12	24	45	13	574	
その他	10	25	3	45	36	2	2	2	6	1	4	98	22	12	14	8	1	12	35	34	1	5	9	2	7	27	35	13	471	
社会福祉協議会地区事務局 相談件数	110	217	98	178	145	128	225	91	133	104	92	123	111	74	78	104	84	68	28	98	202	204	162	136	317	74	63	123	3,570	
ふれあいサービス 訪問件数	28	17	6	18	32	5	21	28	11	12	10	19	14	22	20	17	6	14	7	21	11	16	8	15	12	24	24	62	500	
支えあいサービス 訪問件数	69	1	0	1	1	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	2	0	0	1	4	89
相談者の内訳 （主たる相談者）	126	220	99	185	150	143	232	104	139	107	95	136	121	78	79	104	94	69	28	98	227	211	164	140	321	76	64	126	3,736	
高齢者	38	126	38	94	69	88	133	36	45	26	21	59	43	40	35	74	52	30	12	44	157	123	80	76	222	45	39	49	1,894	
子ども	13	15	5	30	12	18	25	3	3	3	4	6	3	9	18	9	16	9	3	3	19	28	10	9	38	10	5	16	342	
障害	12	5	9	8	4	4	12	7	3	6	0	9	9	4	3	1	6	7	0	4	2	6	17	15	11	6	3	14	187	
その他	63	74	47	53	65	33	62	58	88	72	70	62	66	25	23	20	20	23	13	47	49	54	57	40	50	15	17	47	1,313	
三者連携による対応件数	11	0	14	36	18	5	0	17	6	19	0	26	12	53	19	17	33	14	7	26	24	0	17	28	62	19	12	5	500	
まちづくりセンター受付	9	0	9	12	8	5	0	0	6	8	0	3	8	41	15	2	17	5	6	5	13	0	2	18	33	12	2	3	242	
あんしんすこやかセンター受付	1	0	3	12	7	0	0	7	0	11	0	10	3	10	0	11	13	7	0	13	8	0	2	7	14	3	9	1	152	
社会福祉協議会地区事務局受付	1	0	2	12	3	0	0	10	0	0	0	13	1	2	4	4	3	2	1	8	3	0	13	3	15	4	1	1	106	

(6) 町会・自治会加入率



出典：世田谷区資料

(7) 地域活動参加の実態と意向

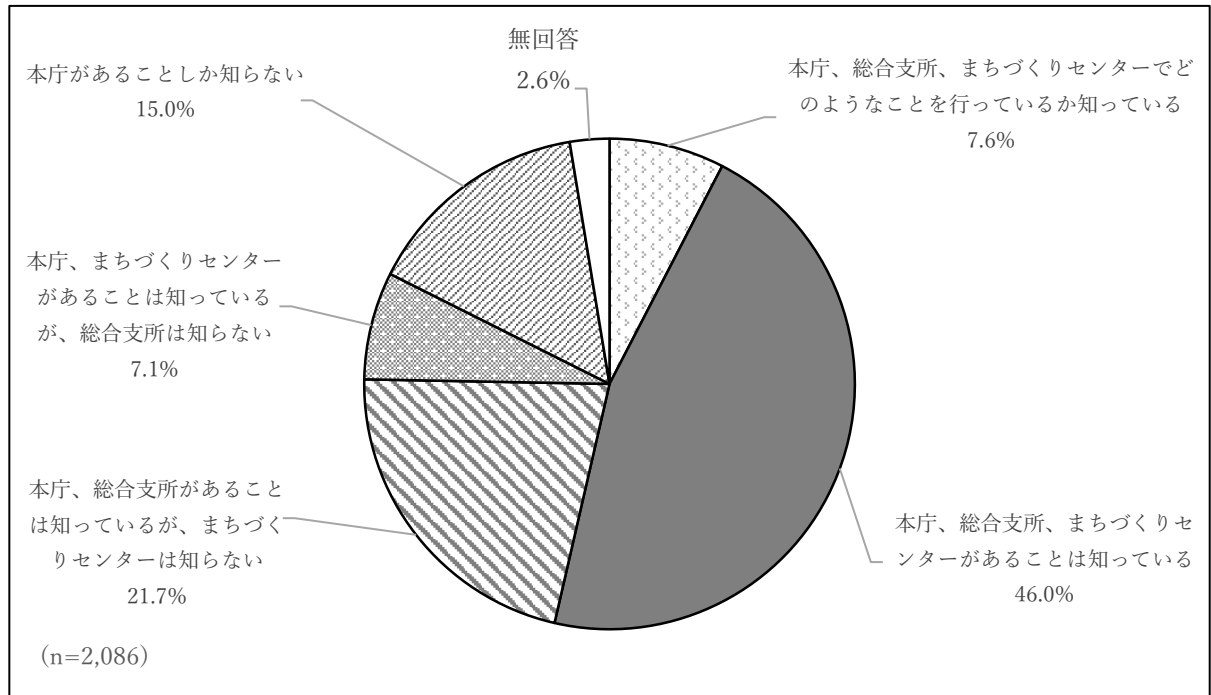


出典：世田谷区民意識調査



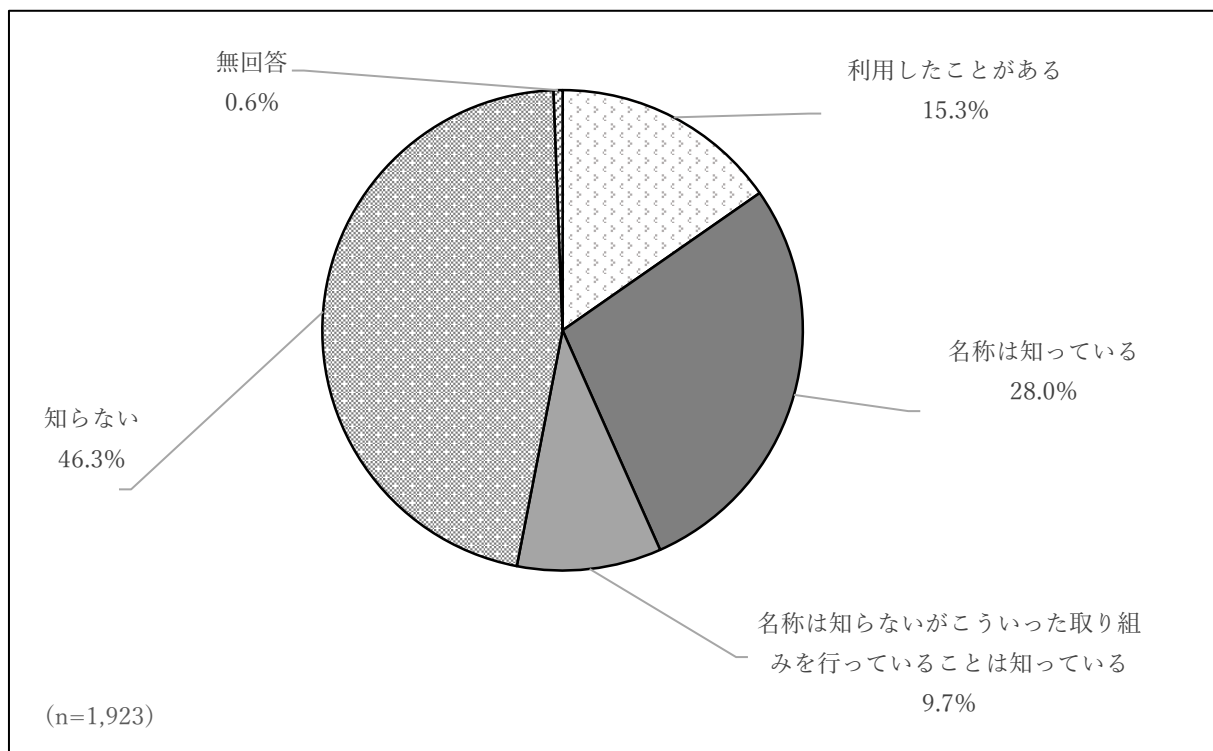
## (8) 区民意識調査

## ・地域行政制度による三層構造の行政拠点の認知度（単一回答）



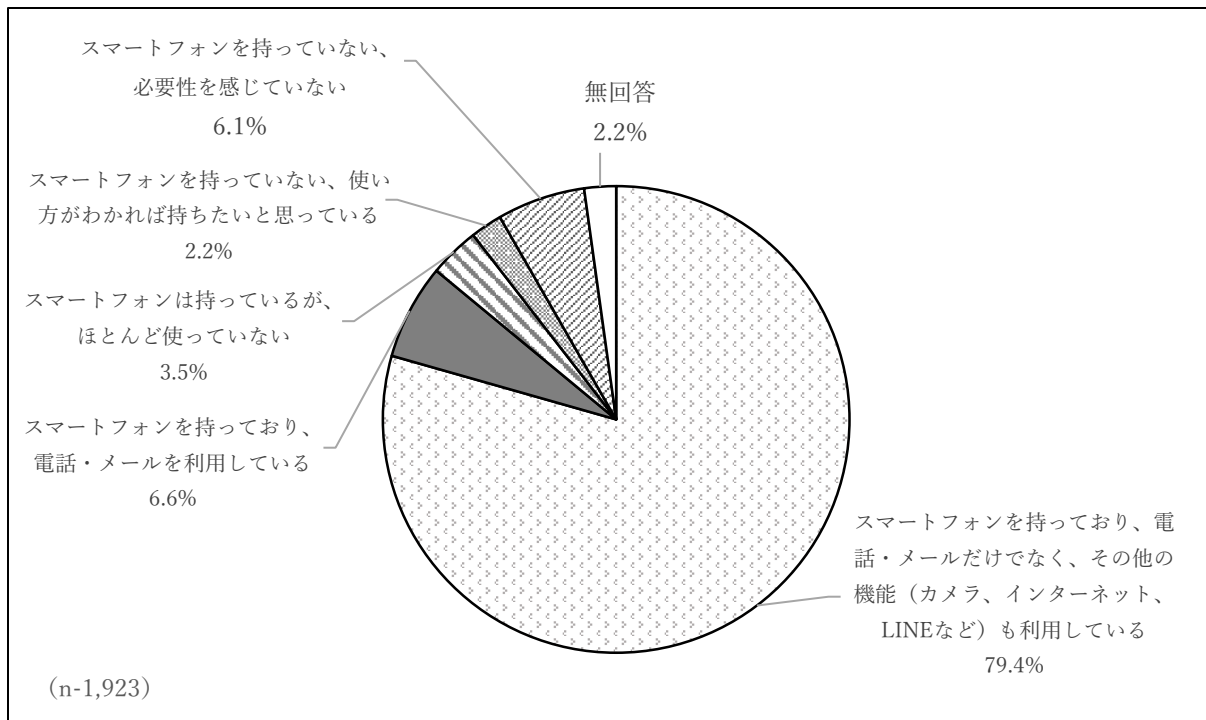
出典：世田谷区区民意識調査 2021（令和3年5月実施）

## ・福祉の相談窓口の認知度（単一回答）



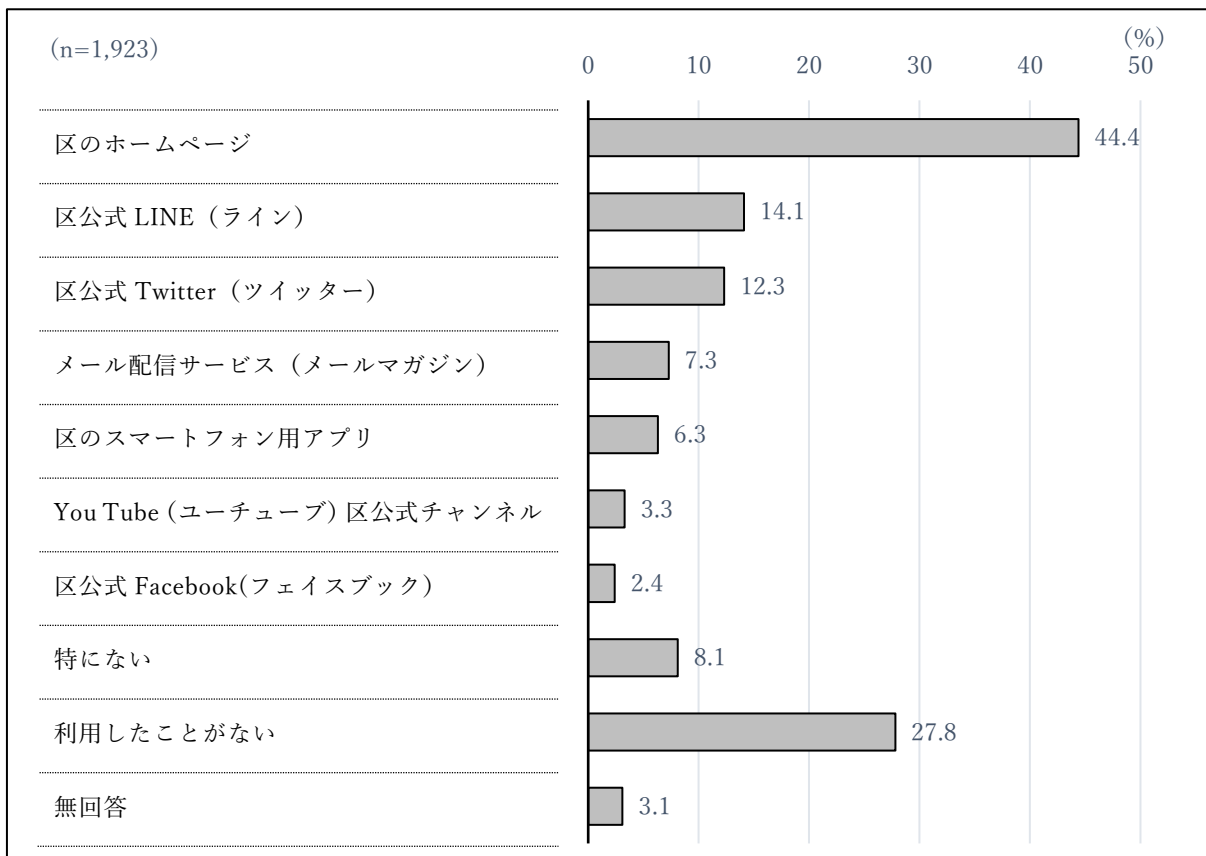
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和4年5月実施）

### ・スマートフォンの活用状況（単一回答）



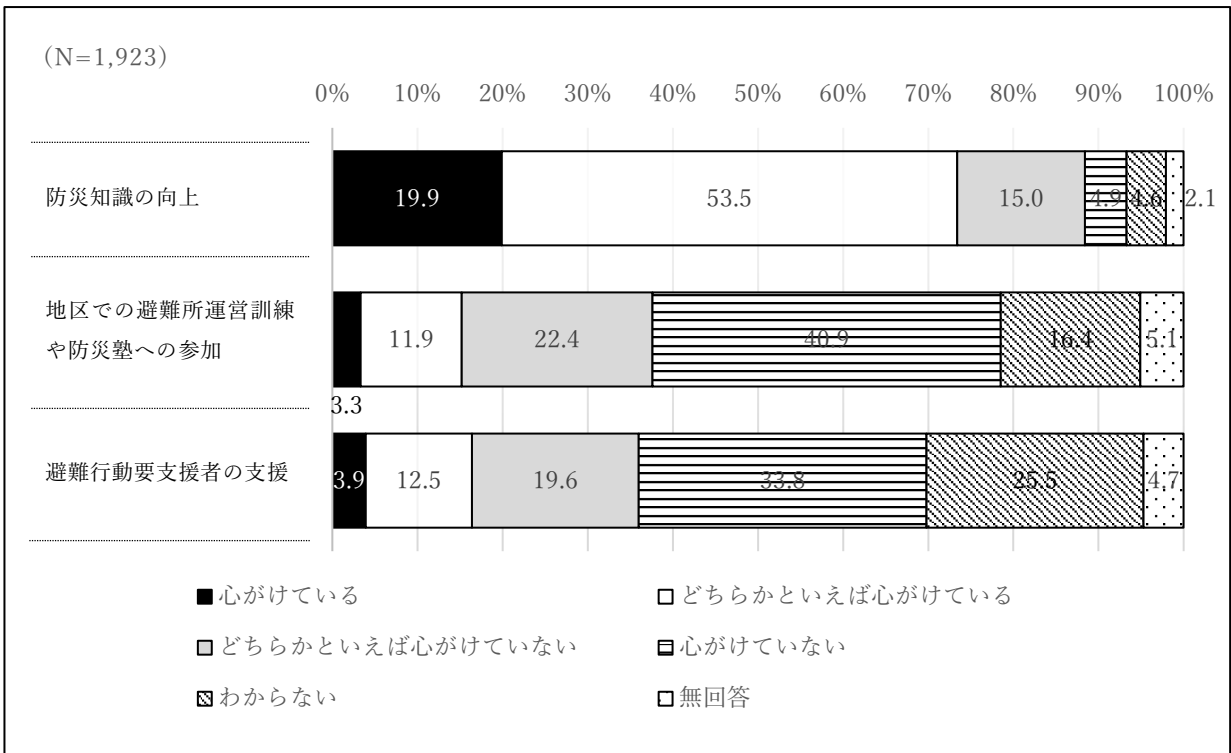
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

### ・情報を入手しやすいデジタル媒体（複数回答）



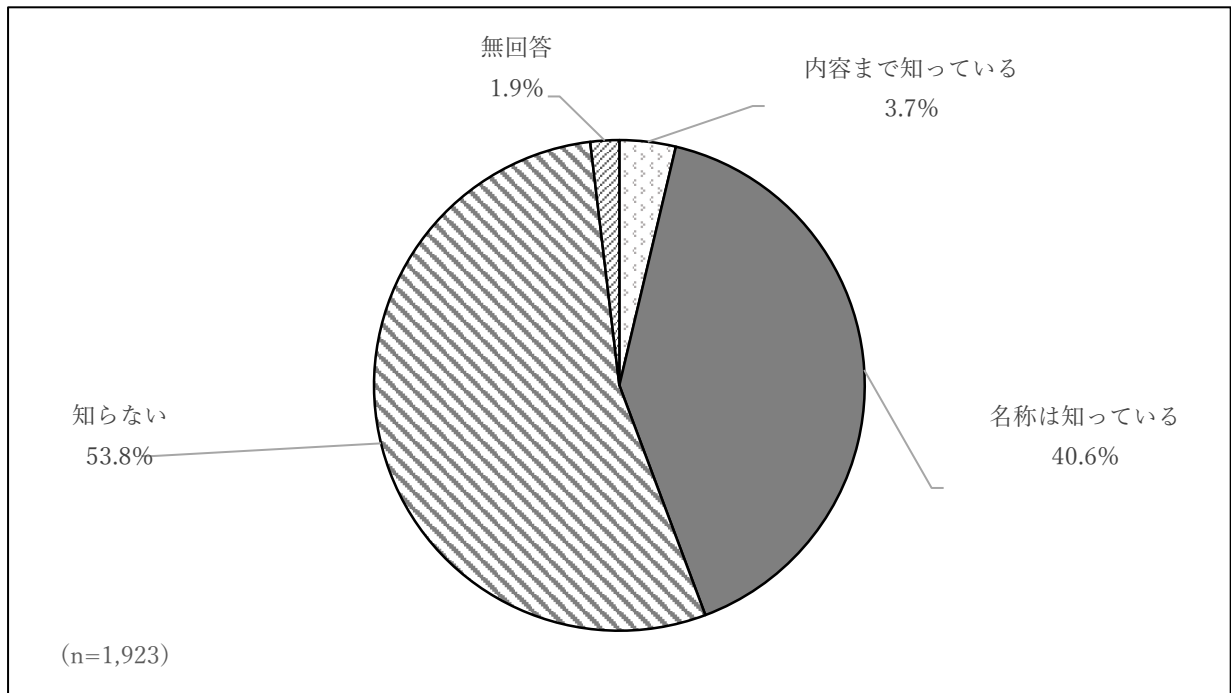
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

・防災について心掛けていること（単一回答）



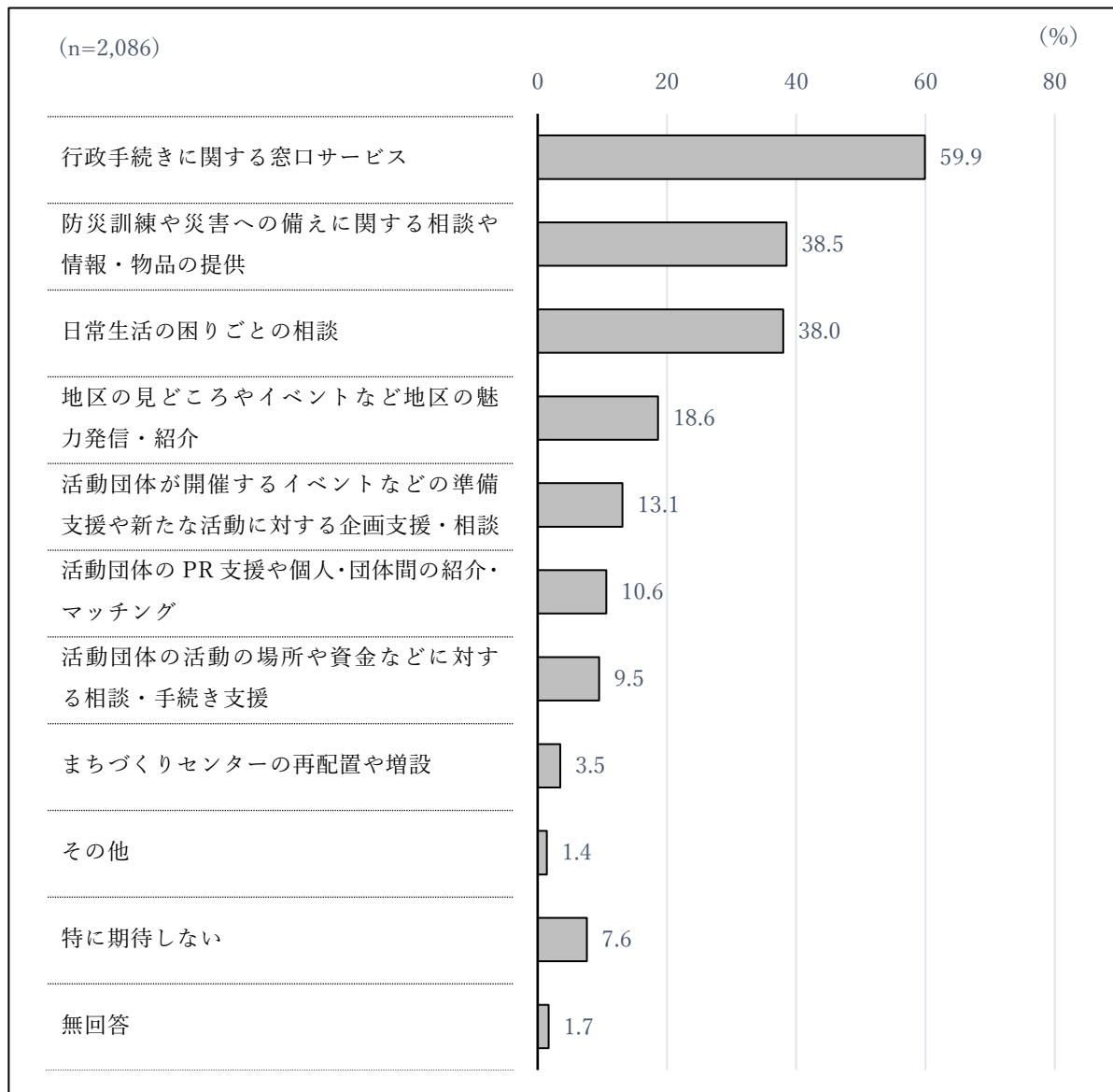
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

・地区防災計画の認知度（単一回答）



出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

・まちづくりセンターに期待すること（複数回答）



出典：世田谷区区民意識調査 2021（令和3年5月実施）

## 4 世田谷区地域行政推進条例

### 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4節 本庁の計画策定等に係る必要な措置（第16条）

##### 第5節 区の体制の強化（第17条・第18条）

#### 第3章 地域行政推進計画等（第19条・第20条）

#### 第4章 雑則（第21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け、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、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。

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行うとともに、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。

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及び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4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。
- (5) 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のため、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のため、地区における福祉に係る課題の解決のために必要な人材、場所、情報、技術等の社会資源の開発及び区民との協働による福祉に係るまちづくりの促進を図るものとする。

(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)

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。

(行政サービスの機能の充実)

第12条 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 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 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15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 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 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18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 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 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 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。

## 地域行政推進条例（素案）、地域行政推進計画（素案）からの 主な修正について（パブリックコメント資料からの修正）

### <地域行政推進条例(案)>

#### ・前文

本条例における住民自治の定義を、区民が区政について意見を述べ、まちづくりに取り組むことと記載した。【区議会・パブリックコメント】

#### ・第1条（目的）

「住民自治」の内容を前文に記載したことに合わせ、同期をとる必要から、「区が、区政の課題の解決を図る体制を強化し、地区およ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進め、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。」とした。【区議会・パブリックコメント】

#### ・第4条(基本方針)第4号

区民の意見を聴き、区政に反映させるという区民参加の意味を持たせた表現に修正した。【区議会・パブリックコメント】

#### ・第4条（基本方針）第5号

デジタル技術の活用による業務の変革の推進により、「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」という目的を追記した。【区議会・パブリックコメント】

### <地域行政推進計画(案)>（以下のページ番号は、資料2の下部のページ番号）

#### ・1ページ(計画策定の趣旨)、5ページ(地域行政を推進する基本的な考え方)

この条例におけるまちづくりセンターの位置づけと地区における基本的な役割を追記し、この計画により目指すべきまちづくりセンターの姿を追記した。【区議会・パブリックコメント】

#### ・6ページ(基本的な考え方(基本方針))

条例に示す「区の責務」を果たすうえで、まちづくりセンター、総合支所及び本庁のあるべき姿を追記し、基本的な考え方（基本方針）の説明につなげた。【区議会・庁内検討】

#### ・9ページ(窓口手続きの充実)、11ページ(重点的な取組み)

「オンライン(映像)での相談・手続きの実施」において、その目的を追記し、また、「転入転出、マイナンバーカード等の窓口業務の改善」において、マイナンバーカードの新拠点整備や自治体情報システムの標準化の取組みを追記した。

また、重点的な取組みとして、オンライン相談・手続きのモデル実施に関する概要、イメージ図、取組みの実施段階について追記した。【パブリックコメント・庁内検討】

#### ・13ページ(相談への対応強化)

「施策の方向性」において、来庁せずに手続きができる電子申請の推進と併せて、デジタル化への対応が困難な区民へ必要な支援を行うことを追記した。また、「ICTに不慣れな方等への支援の拡充」に、区への電子申請の支援のあり方を検討する旨追記した。【パブリックコメント・庁内検討】

- ・ 13 ページ(四者連携による地域包括ケアの地区展開)、16 ページ(重点的な取り組み)

四者連携による取り組みを一つの章にまとめ、児童館との連携による相談・見守りを強化することを記載した。また、重点的な取り組みとして四者連携による課題等への対応を記載した。【パブリックコメント・庁内検討】
- ・ 16 ページ(課題解決に係る総合調整機能の強化)、17 ページ(重点的な取り組み)

「課題解決に係る総合調整機能の強化」に、「問い合わせ対応力の強化」、「四者連携による課題等への対応」を再掲し、地区アセスメントの拡充に関する具体的な取り組みの内容を追記した。また、課題解決に係る総合調整機能の強化を重点的な取り組みとし、地区課題の解決に向けた「まちづくりセンターの取り組み」のイメージ図を追加した。【パブリックコメント・庁内検討】
- ・ 18 ページ(広聴機能の充実)

「転入者等への地区情報の発信」において、まちづくりセンターの認知度向上と地区情報の周知を図るため、転入者等への「地区ガイダンス」の実施を検討する旨を追記した。また、デジタルサイネージの取り組みについて、令和5年度もモデル実施を継続する修正を加えた。【パブリックコメント・庁内検討】
- ・ 19 ページ(新たな交流の創出)

地区情報連絡会の強化と発展的な展開に向けた取り組みの視点を追記した。【庁内検討】
- ・ 20 ページ(広聴機能の充実と区民参加による課題解決)

表題に「広聴の充実と」を加えた。「施策の方向性」として、まちづくりセンター及び総合支所は、情報通信技術等多様な手段を用いて、区民参加の機会を設けることなどを追記した。

「オンライン等を活用した区民参加による意見交換の実施」において、目指すことや多世代が参加しやすい工夫、専門人材の活用を追記した。【区議会・パブリックコメント・庁内検討】
- ・ 22 ページ(まちづくり活動への支援)

「コミュニティ活動の支援」から「地区の活動団体等への支援」に表題を修正し、支援の対象をわかりやすくした。また、第1章に「オンライン会議環境の活用による講座の配信」と記載していた内容を、オンライン会議環境の整備と活用の項目にまとめた。【区議会・庁内検討】
- ・ 25 ページ(執行体制の強化)

「人員配置等の見直し検討」において、DXによる事務改善や民間の導入などを検討することを追記した。また、まちづくりセンターの新たな業務内容等に応じて体制を強化することを追記した。【パブリックコメント・庁内検討】

「地区まちづくり支援職員制度の改善」において、管理職の経験や知見を活かす例示として、地区アセスメントの作成支援を例示した。【庁内検討】
- ・ 26 ページ(人材の育成)

「施策の方向性」として、多様な主体や活動を尊重し、支援や連携を進めて課題解決を図る職員育成を行う内容に修正した。【区議会・パブリックコメント・庁内検討】
- ・ 27 ページ(計画の策定及び事務配分・組織の整備)

「政策形成・予算編成の仕組みの整理」において、総合支所における地域経営の取

組を政策や予算に反映させる仕組みを整理する内容に修正した。【庁内検討】

「事務配分の見直しと組織の整備」において、防災や地域包括ケアの地区展開におけるまちづくりセンターや総合支所の新たな役割を詳細化し、関係規定に定めることを追記した。【区議会】

- ・ 30 ページ(地域行政の推進に関する状況について区民の意見を聴く機会)

記載内容の要点を整理し、修正した。【庁内検討】

- ・ 31 ページ以降 (資料)

地域行政制度の充実強化の取組みに関連する現状や経過を示す資料を追加した。

【パブリックコメント・庁内検討】

※【 】見直しの契機・ご意見の発出元

「(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実施結果について

1 意見募集期間

令和4年7月27日(水)から8月17日(水)まで

2 意見提出人数及び件数

(1) 意見提出人数 199人

【内訳】

ハガキ 154人、手紙 2人、FAX 4人、持参 1人、  
ホームページ 29人、LINE 9人

(2) 意見件数 315件

【内訳】

分類	件数
制度全般	41件
行政サービス	48件
区民参加	27件
活動支援	15件
DX推進	22件
区体制・職員	27件
施設・区域割	13件
その他	14件
個別意見	108件
合計	315件

3 意見提案の要旨及び区の考え方

裏面のとおり

## (1) 制度全般 (41 件)

NO.	意見提案の要旨	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実施を規定します。
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。	

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。	NO.1～6と同じ
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り、「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」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はないかと思えます。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。	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。
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。	
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、共通した区取組みを掲げ、それぞれのまちづくりセンターや総合支所が地域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、防災時や避難訓練とう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か。	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、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ほしい。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>	<p>世田谷区地域行政推進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>
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>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>
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と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り組みを進めます。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みます。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たと感じています。現代は多様な意見を尊重しあいながら、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、これまでの取組みを検証するべきです。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ので、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	<p>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。</p>	<p>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）</p>
37	<p>第1条 目的： 案は、地域行政を推進するためには、市民と区行政がキ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。</p>	<p>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。</p>

38	<p>第19条 区長と区民との関係</p> <p>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。</p>	<p>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）を定めて取組めます。</p>
39	<p>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。</p>	<p>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。</p>
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.	意見提案の要旨	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、砦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年が経つが、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。日常の手続き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り組みます。
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には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、後期高齢者保健制度など）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	補助金等の手続き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	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願います。	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めます。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。
39	地域の予算を多くして、行政サービスを展開してほしい。	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。
40	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。	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。
41	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。	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、まちづくりセンターの三者が連携し、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。

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、広まっていかない。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>ICT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。</p> <p>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.	意見提案の要旨	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ことで環境の整備を掲げ、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げます。</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てく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、気候市民会議にならって、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改題解決を図ります。
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。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従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で、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。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歩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、適切な窓口につながらせ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.	意見提案の要旨	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と。	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。この規定が、社会資源の活用の趣旨を含んでいると考えます。</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.	意見提案の要旨	区の考え方
1	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。	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。
2	オンラインのためのパソコン教室を開催してほしい。	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。
3	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。	区の DX 推進方針では、来庁せずに行政手続きが行なえる取組みを進めます。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ご支援する体制を整備します。
4	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。	
5	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。	
6	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。	
7	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。	
8	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。	

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ご支援や、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つて困難なことなど、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組みます。また、まちづくりセンターと本庁・総合支所とリモート（映像）で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を活用した核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、非電子的につなげることになる。	条例では、区民等の定義として、区に住所を有る者、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のでき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化された区行政と統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、参加と協働のデザインの実現に基づき、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DX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.	意見提案の要旨	区の考え方
1	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。	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。
2	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。	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、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。
3	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)のためには、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。	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。
4	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。	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。
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、福祉及び環境にかか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。」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町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	<p>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。</p>	<p>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の推進と併せて区全体で取り組んでまいります。</p>
14	<p>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。</p>	<p>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めます。</p>
15	<p>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。</p>	<p>児童館との連携については、徐々に広がりつつありますが、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。</p>

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>今回の地域行政推進条例において、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り組みとし、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総合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。</p> <p>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の育成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、条例から削除しましたが、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つ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>	<p>地区まちづくり支援職員制度では、担当の課長級職員や公募職員の職務の1つとして、区民が行うまちづくり活動計画の作成を支援することがあります。現状の取組みを検証し、今後、まちづくりセンターにおける地区アセスメントの拡充や課題への取組みの立案に管理職の知見や経験を生かす運用方法に改善していくことを想定しています。</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削除しました。</p>

## (7) 施設・区域割 (13件)

NO.	意見提案の要旨	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にしてもらいたい。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倍の差が有り、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（条例第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っています。（条例第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	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。	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。
12	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。	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。
13	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。	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。

## (8) その他 (14件)

NO.	意見提案の要旨	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、今後この目的に向かって取り組んでいきます。(第1条) 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しまいます。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（条例第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。（条例第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行きます。
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みます。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）