

令和4年11月14日
地域行政課

世田谷区地域行政推進計画に基づく取組みについて

1. 主旨

世田谷区地域行政推進条例に基づき、令和4年10月に世田谷区地域行政推進計画を策定し、地域行政に関する取組みを開始した。

このうち、オンライン相談・手続きのモデル実施の状況について報告する。

2. オンライン相談・手続きモデル実施について

(1) 事業概要

総合支所や本庁に行かなければできなかった相談や手続きを、オンライン会議システム等のICT技術を活用して、区民に身近なまちづくりセンター等と所管課を接続して行う。

令和4年度はまず、総合支所保健福祉4課を接続先とし、その後、接続先や対象事業を段階的に拡大する。(別紙)

(2) モデル実施期間

令和4～5年度

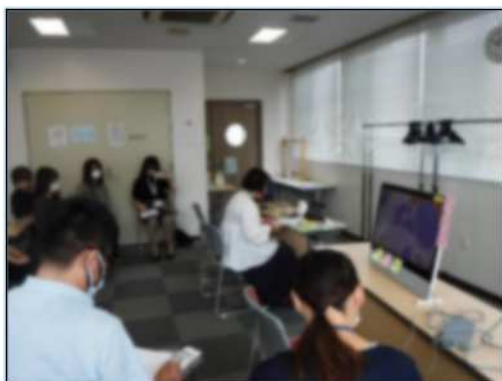
(3) モデル実施地区と対象

まちづくりセンター5か所(池尻、松原、用賀、船橋、上北沢)

各総合支所保健福祉センター(生活支援課、保健福祉課、健康づくり課、子ども家庭支援課)

(4) これまでの取組み

- ・ まちづくりセンターへのネットワーク整備
- ・ モデルまちづくりセンター、総合支所保健福祉4課への機器の設置。
- ・ 各モデルまちづくりセンターと総合支所を接続し、モデルシナリオによる相談紙資料の投影等のデモを実施。イメージの共有と課題の集約を行った。



モデルまちづくりセンターでのデモの様子

(5) モデル実施内容

まちづくりセンターに来所した区民の相談において、総合支所保健福祉4課につながる案件の場合、以下のように対応する。

- ・ 総合支所の窓口で取り扱う事業について、オンライン画面を用いて、書類・制度等の一般的な説明、提出方法、受付窓口、提出の際に必要な添付書類等の案内を行う。
- ・ まちづくりセンター及びあんしんすこやかセンターが、区民の相談内容に応じて、総合支所で取り扱う福祉、保健に関する専門職等との相談が必要と判断した場合、相談者の了解を得て、オンライン相談先の担当所管に映像システムをつなぐ。相談を受ける担当所管は、オンライン画面を用いて必要とする事項を聞き取り、支援制度等の紹介や手続きの方法、訪問調整などを行う。

(6) 今後の取組み

- ・ オンライン相談手続きのモデル実施の事務要領とガイドライン等を確定し、各まちづくりセンターや総合支所の状況に応じた、プライバシー対策を講じたのち、11月末を目途に開始する。
- ・ DX推進委員会のもとに設置したオンライン相談・手続きPTにおいて、モデル実施の各種調整、本庁所管への拡充に向けた検討、検証等を実施する。

3. 今後のスケジュール(予定)

令和4年11月	モデル開始(第1段階) 専門的な支援へのつなぎ、複数者での面談(第2段階)の実施に向けた検討、順次実施
令和5年度	本庁による支援、福祉以外の相談実施(第3段階)の実施に向けた検討、順次実施 中間のまとめ モデル実施結果まとめ
令和6年度	全区展開、手続等への対応(順次実施)

参考資料：世田谷区地域行政推進計画

<別紙：地域行政推進計画からの抜粋>

○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、オンライン相談の実施 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。

参考資料

世田谷区地域行政推進計画

令和4年10月

世田谷区

目 次

第 1	計画策定にあたって ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
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
第 2	これまでの取組みと課題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
1	これまでの取組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4
第 3	地域行政を推進する基本的な考え方 ・・・・・・・・・・・・・・・・	5
1	区の責務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	6
2	基本的な考え方（基本方針）・・・・・・・・・・・・・・・・	6
第 4	施策体系 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
第 5	今後の施策の方向性と具体的な取組み ・・・・・・・・・・・・	9
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
第 6	計画の推進に向けて ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	30
第 7	資料 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31
(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、身近なところ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
1 行政サービスの充実・強化		
(1) 窓口手続きの充実		
オンライン（映像）での相談・手続きの実施		9
マイナンバーカード、転入転出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		
問い合わせへの対応力の強化		13
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		
四者連携による課題等への対応		14
児童館との連携による社会資源開発		14
児童館との連携による相談・見守りの強化		14
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		
まちづくりセンターにおける相談対応		16
問い合わせへの対応力の強化【再掲】		16
四者連携による課題等への対応【再掲】		16
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
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
2 区民参加の促進		
(1) 広報機能の充実		
デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信		18
SNSを活用した各地区の情報発信		18
転入者等への地区情報の発信		18
(2) 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		19
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		
	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
	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
	タウンミーティングの開催	20
	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		
	オンライン会議環境の整備と活用	22
	学習の機会の提供	22
	活動の場の確保	22
	町会・自治会の SNS の活用の支援	22
	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		
	防災意識の向上・防災活動への参加促進の取組み	23
	避難所運営組織への支援の強化	24
	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		
	人員配置等の見直し検討	25
	地区まちづくり支援職員制度の改善	25
	地区を支援する体制の整備	25
	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		
	まちづくりに関するスキル向上研修の実施	26
	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		
	政策形成・予算編成の仕組みの整理	27
	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】

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。

マイナンバーカード、転入転出等の窓口業務の改善

- ・ くみん窓口・出張所の窓口混雑の大きな要因であるマイナンバーカードの交付・更新について、転入等に伴わないカード更新処理におけるまちづくりセンターなど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を検討するとともに、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、見直しを行います。
- ・ 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。
- ・ 「引越しワンストップサービス」の進捗にあわせて、リモート対応などDXを推進しながら、まちづくりセンターにおけるマイナンバーカード所有者の転入・転居の手続きについて、くみん窓口・出張所等と連携した処理の工夫を検討していきます。

- ・ くみん窓口・出張所の繁忙期に対応するため、まちづくりセンターを使用し、分散化を図るとともに、全庁的な応援体制や臨時窓口の開設などについて検討していきます。
- ・ 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
- ・ 庁内PT（プロジェクトチーム）による、くみん窓口・出張所等の窓口改善の検討と一部実施

[令和5年度実施]

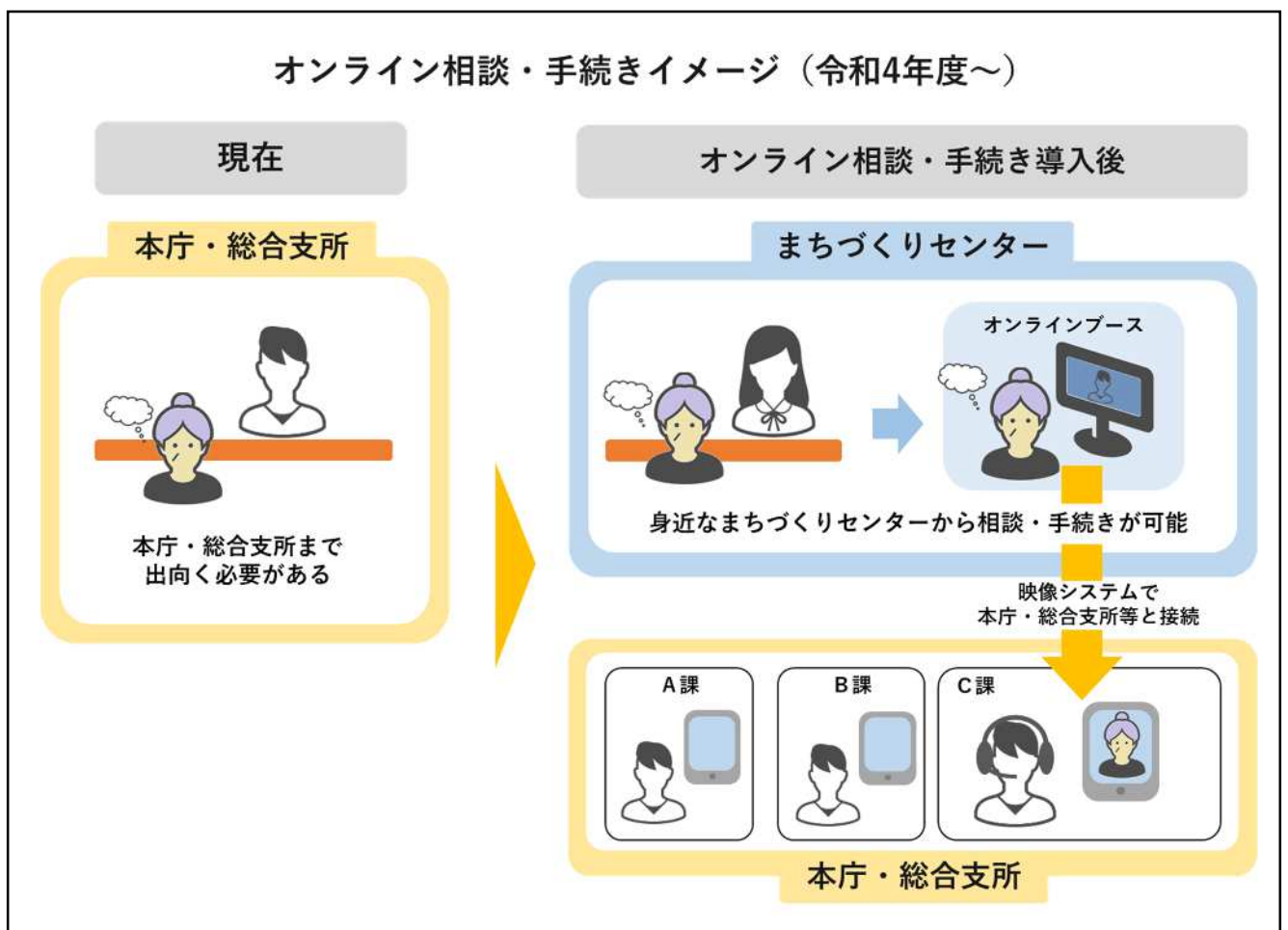
- ・ オンライン相談・手続きのモデル実施の拡充（本庁を含めた対象手続き・相談の拡充）
- ・ オンライン相談・手続きの全地区実施への課題整理・準備
- ・ 自治体情報システム標準化に向けた国民健康保険、子育て関連システム等（第二期）の移行準備開始
- ・ マイナンバーカードの交付・更新手続きを行う窓口の整理・見直し
- ・ マイナンバーカード処理に特化した新拠点の整備に向けた取組み
- ・ くみん窓口・出張所における繁忙期対策としての応援体制、臨時窓口の検討を踏まえた対応

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、オンライン相談の実施 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います。

【具体的な取組み】

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。

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】

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めます。

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

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めます。先行地区でモニタリングを実施し、その内容を踏まえて令和6年度からの全地区での実施を目指します。

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。

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）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]

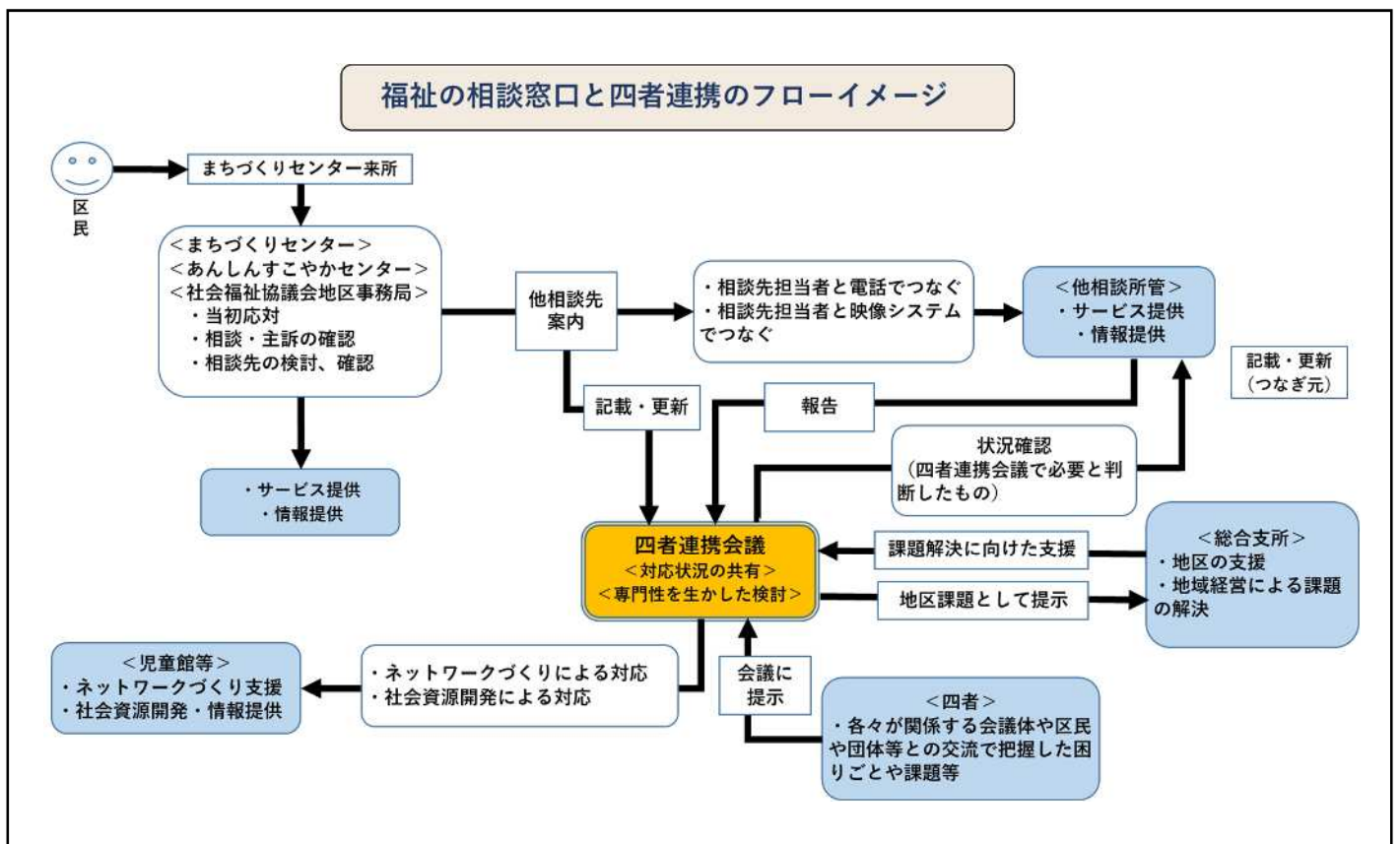
- ・ 四者が連携した社会資源開発の実施地区の拡大
- ・ 児童館を中核とした見守りのネットワークの連携強化

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、所定の様式に記録し、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をします。
- ・ 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】**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。

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)に記載のとおり。

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)に記載のとおり。

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。

複合的な課題等の解決に向けた対応

市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]

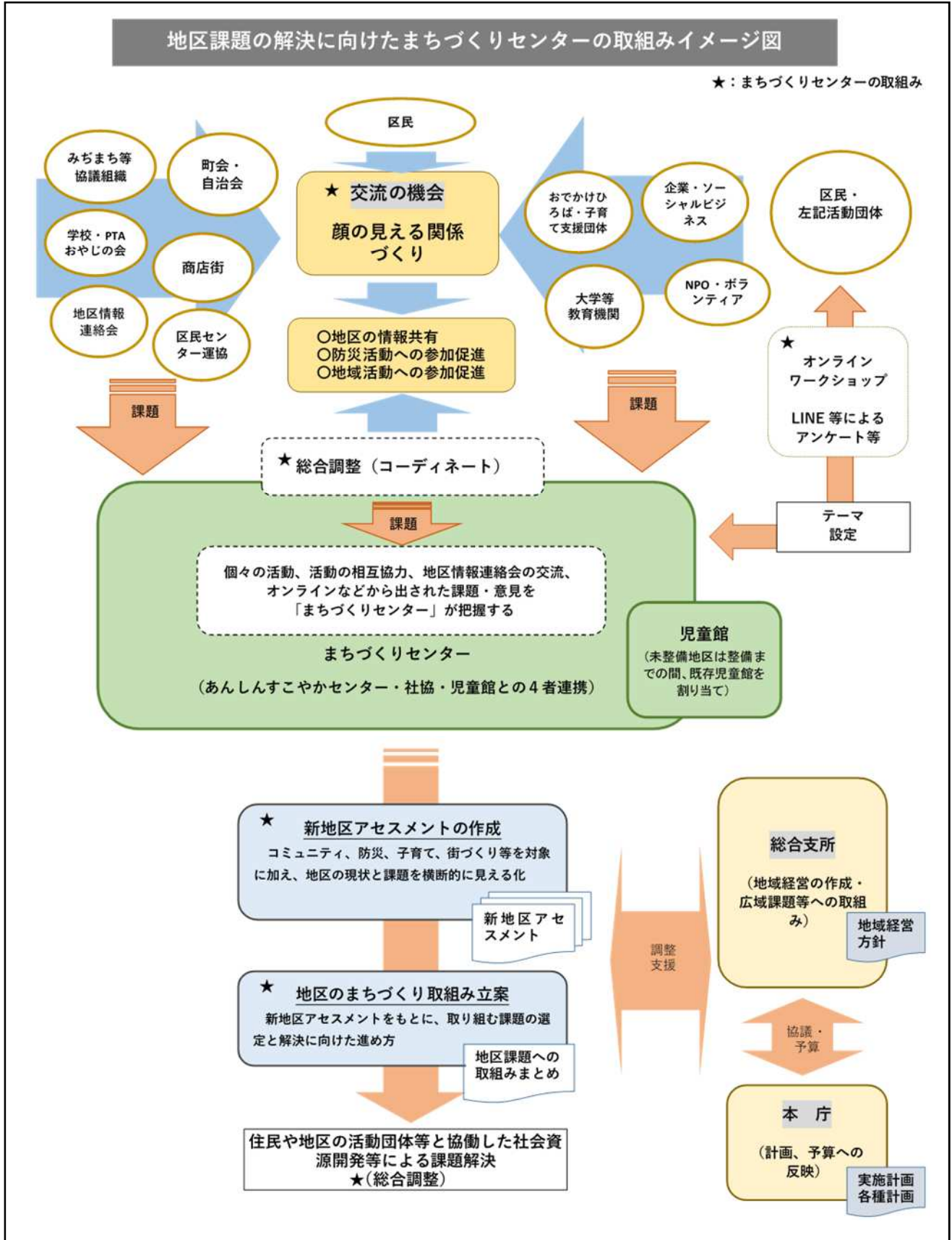
- ・ 全地区における四者連携会議の実施
- ・ 地区アセスメントの拡充に向けた見直し
- ・ 複合的な課題等の解決に向けた対応の検討

[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】

I C T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】

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。

S N S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S N S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。

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）
- ・ S N S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】

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をする。
- ・ 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。

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 などを活用し、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。

【具体的な取り組み】

地区アセスメントの拡充と取り組みの立案・総合的な調整【再掲】

具体的な取り組み内容については、1(4) に記載のとおり。

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。

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」を定期的に開催します。

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り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】

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。

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。

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。

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。

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】

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。

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。

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】

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。

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。

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。

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】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。

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】

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。

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 >

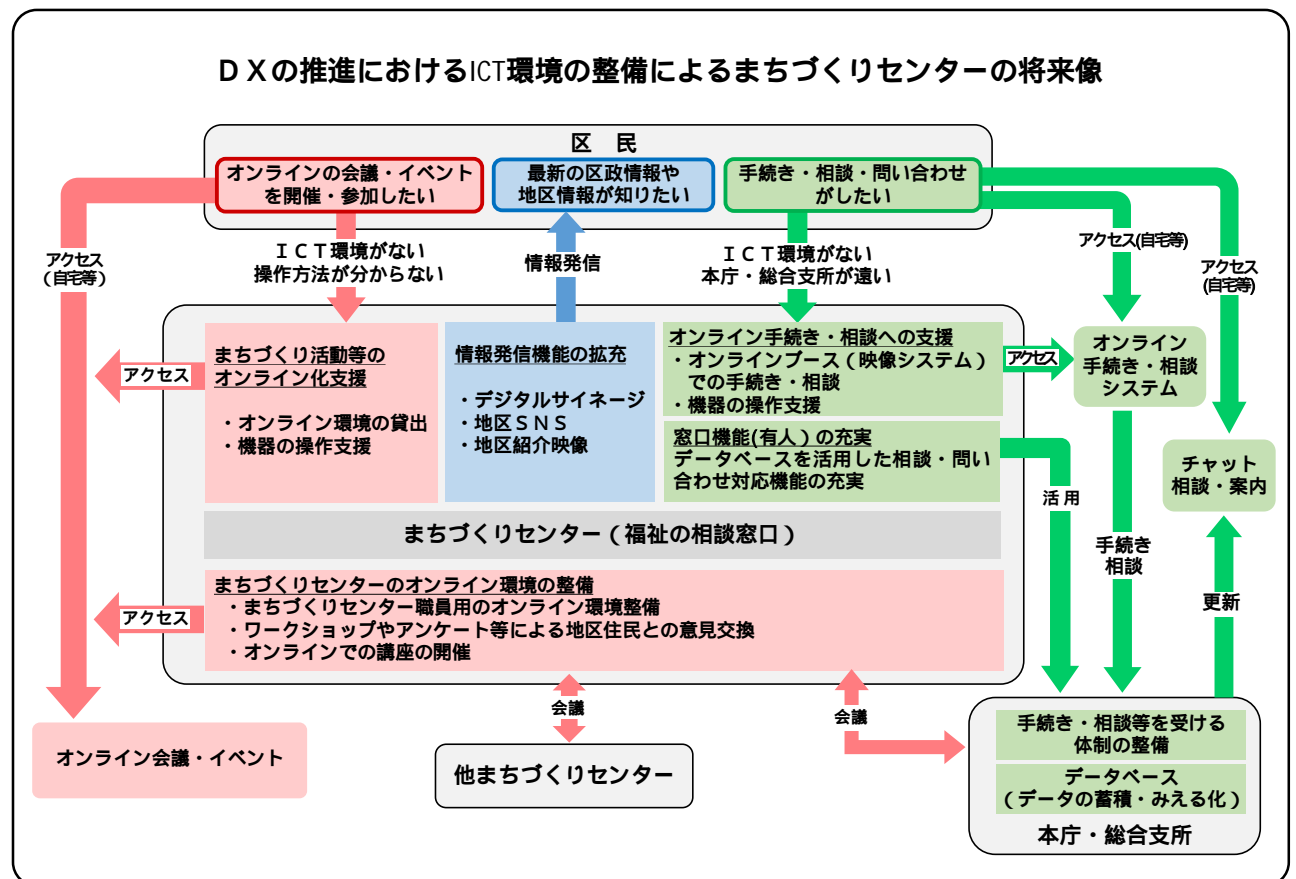
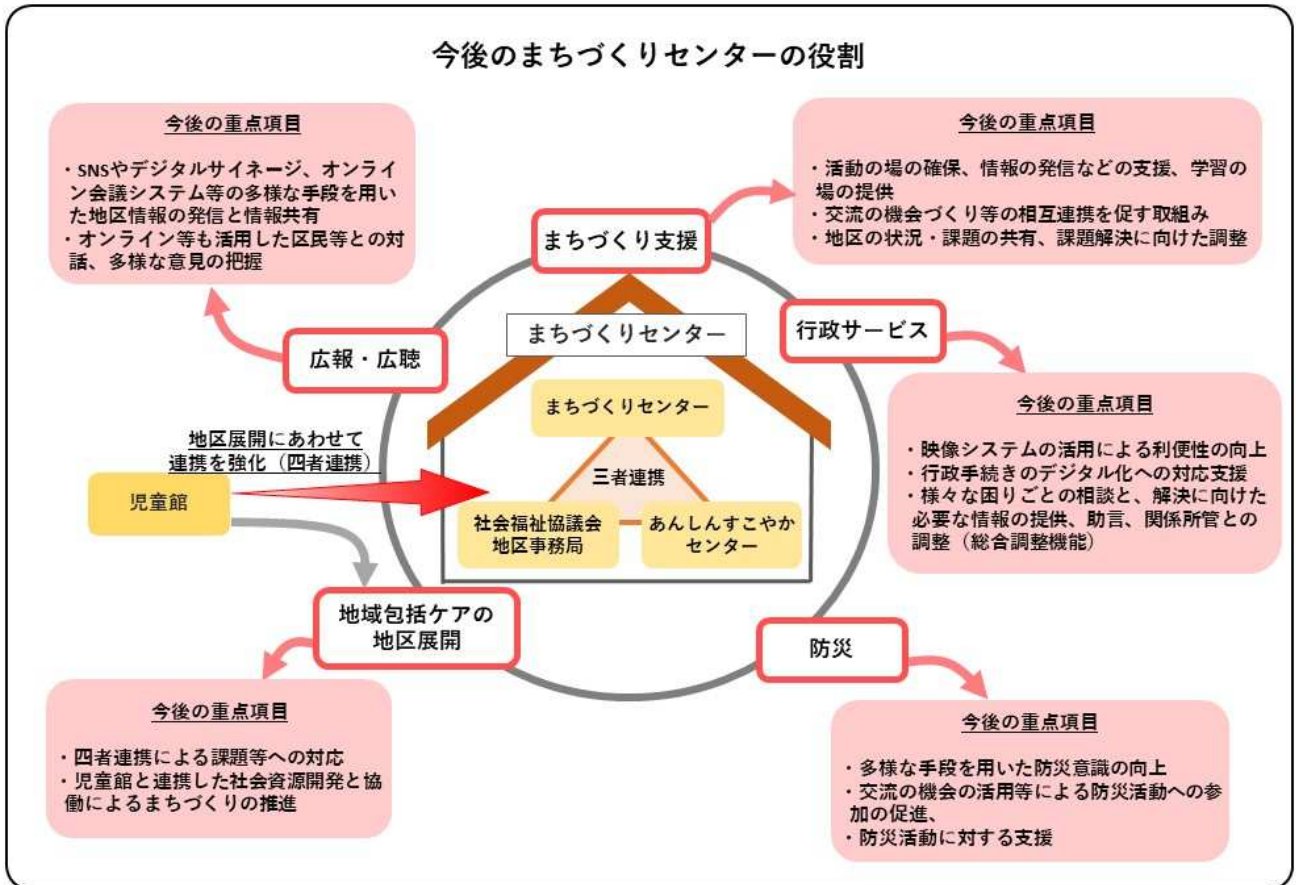
まちづくりセンターに、デジタルサイネージ（電子掲示板）が設置され、区の情報の他、地区で活動する団体などが作成した動画などの情報も表示します。また、地区ごとの情報をSNSなどによりタイムリーに入手できます。

< 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、世田谷区未来つながるプラン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

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

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(素案)に対する意見とは異なる、各分野の区政に対する意見

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。

職員ポータルサイト

職員向けの様々な情報や、システムにアクセスするための「入口」を集約した庁内ネットワークの場所のこと。

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

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に開催する住民と直接対話する集会のこと。

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。なお、この制度とは別に、採用3～5年目の職員による地区まちづくり担当職員制度がある。

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

町会・自治会、商店街、PTA、NPOなどの地域で活動する団体等によって指定避難所ごとに組織されており、平常時から避難所運営に関する訓練やマニュアルの作成・更新を実施するなど、避難所運営に関する検討を行っている。

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等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。

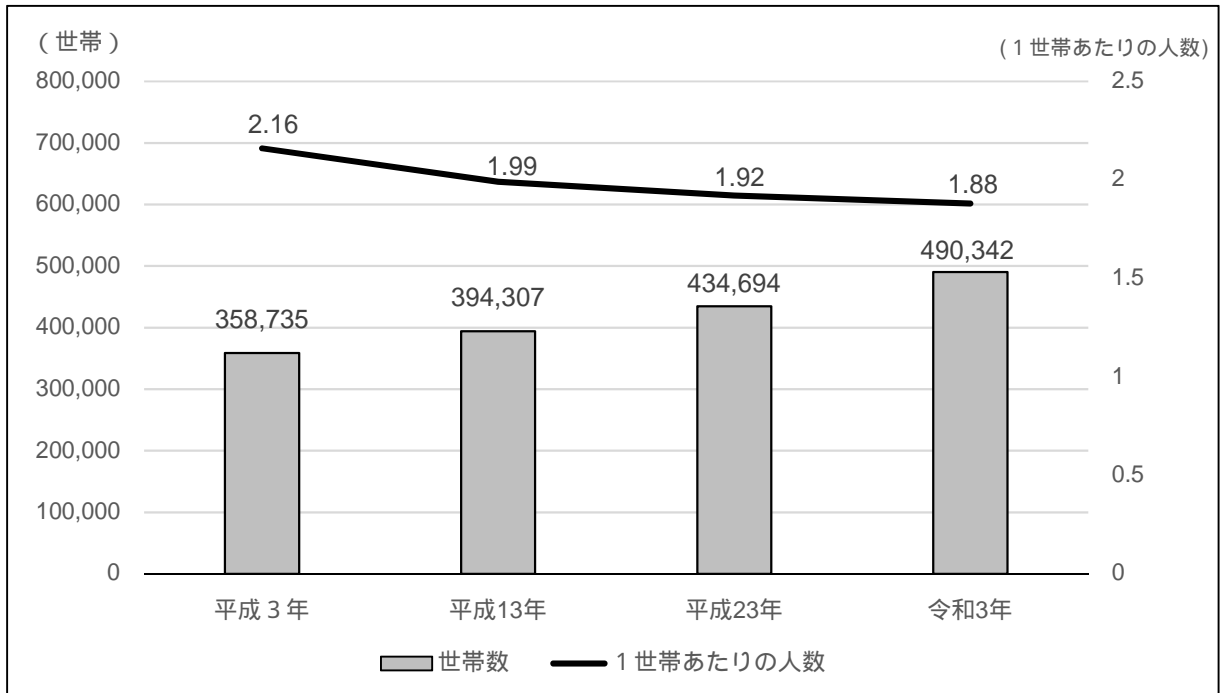
【わ行】

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。

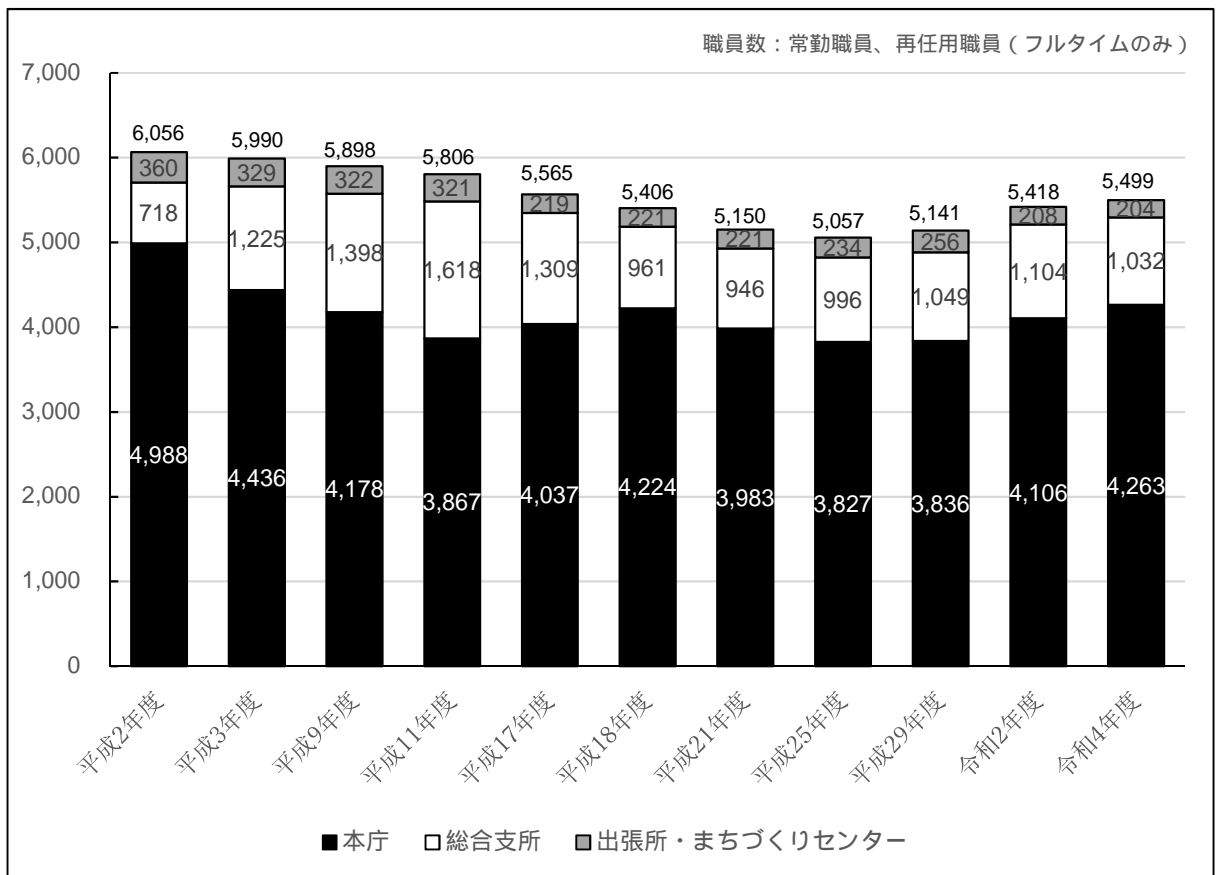
3 参考データ等

(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

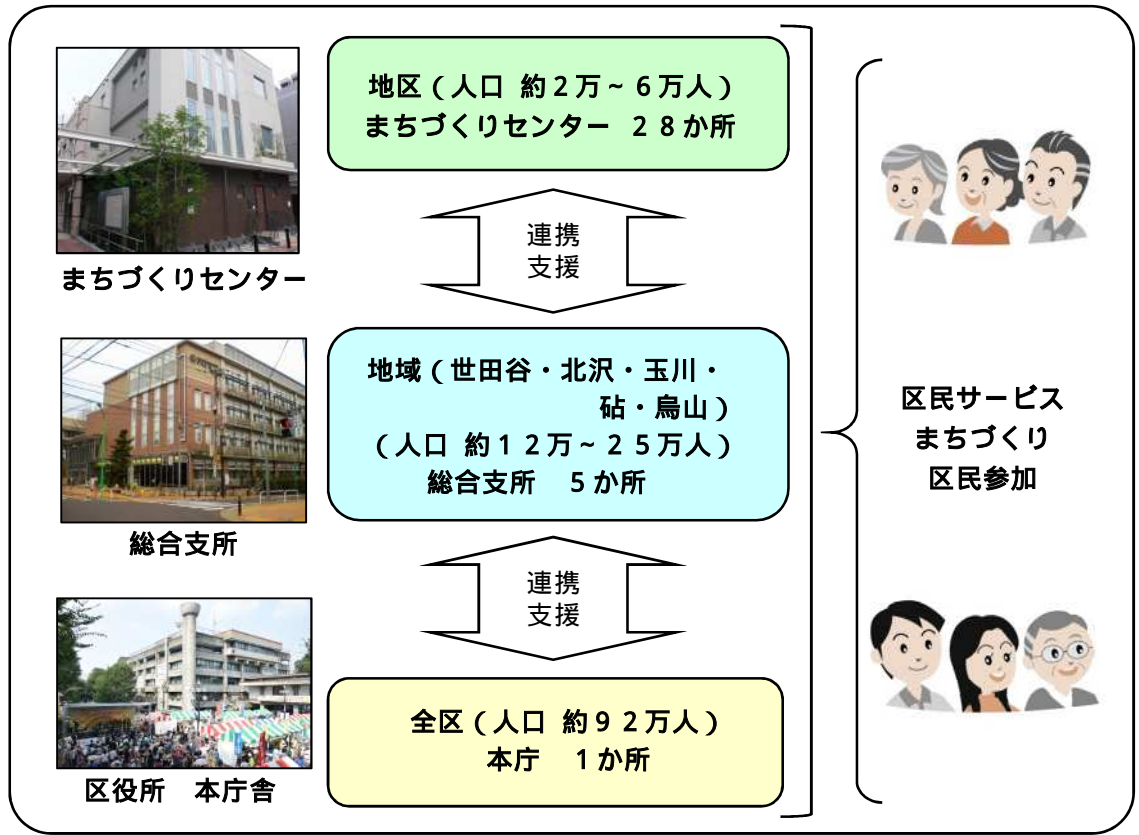
(2) 世田谷区職員数の推移（各年度4月1日現在の数値）



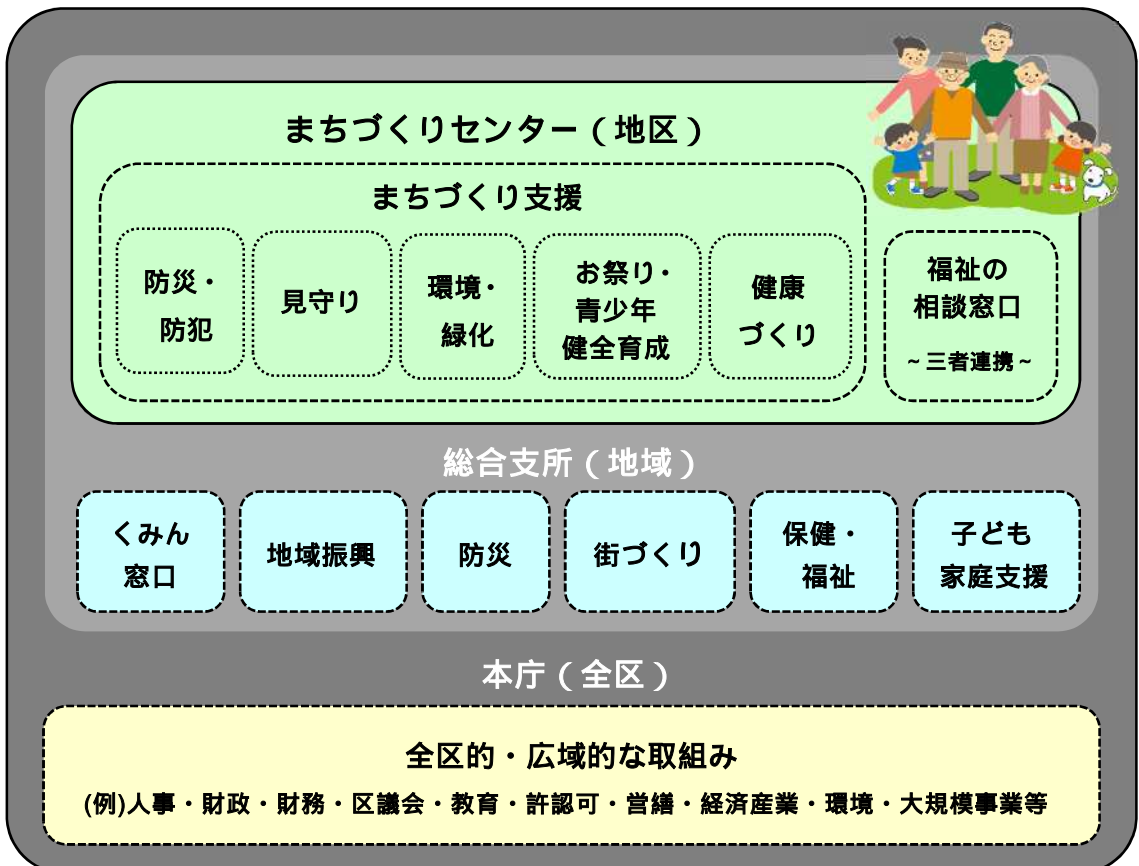
出典：世田谷区資料

(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 ²)	人口密度(1K m ² あたり)
世田谷地域	144,168	252,667	12.324	20,502
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
北沢地域	90,539	153,592	8.652	17,752
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
玉川地域	114,363	226,072	15.809	14,300
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
砧地域	78,895	164,572	13.549	12,146
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
烏山地域	64,306	120,167	7.715	15,576
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

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支給

・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。

業務実績（別表2）（別表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、ポウリング大会など） 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 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	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)

物品貸出 (車いす、高枝切りバサミ等)	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	高山	総計	
	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	
活動フロア-	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	
	62		16	55		70	50	57	18	40		69	72	83	30		40				49	70		65	35	40	67	36	1,024	
国民健康保険証・ 高齢受給者証の再交付			6	34		42	23	23	11	34		45	41	56	26		19			35	45		33	31	24	33	18	602		
	23																													
後期高齢者医療保険 者証の再交付			10	24		26	10	10	4	7		9	19	18	9		6			10	18		24	8	11	12	12	254		
	7		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			5	18		25	24	17	2	18		15	34	39	17		17			21	76		59	24	50	79	14	577		
	23																													
税申告			1	4		4	4	5	5	2		4	11	12	7		3			12	3		4	3	5	4	1	97		
	3		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																													
指定保養施設			2	14		18	10	11	2	8		6	15	7	14		5			9	15		16	13	16	11	2	400		
	3	26			39						31																			
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	

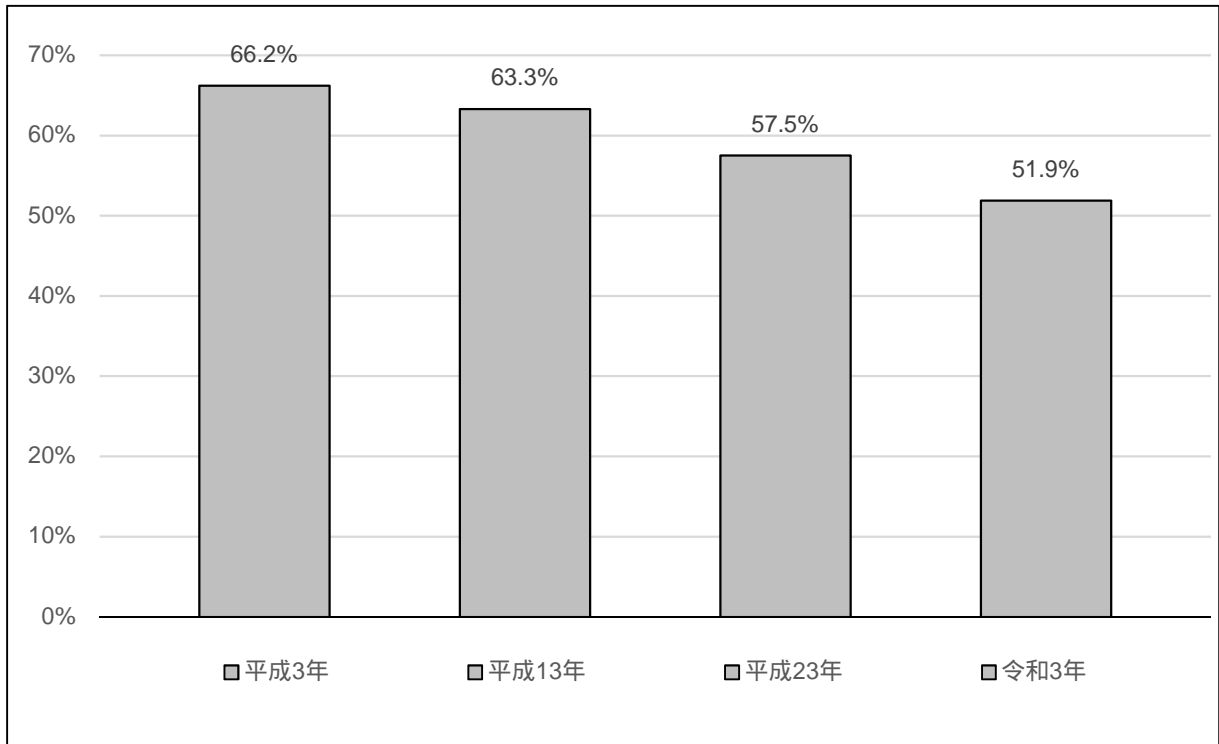
○証明書取次ぎ発行実績(枚数)

住民票の写し	1,339	233	1,294	1,445	961	1,083	304	827	1,289	1,792	2,495	997	1,246	1,673	2,004	985	1,019	1,544	441	23,795	
印鑑登録証明書	1,074	147	1,340	1,649	804	752	330	619	1,023	1,487	2,187	1,080	1,183	1,277	1,333	990	909	1,293	404	20,844	
課税証明書	184	19	116	159	76	113	28	58	113	247	247	90	134	275	370	223	133	267	55	2,969	
総計	2,597	399	2,750	3,253	1,841	1,948	662	1,504	2,425	3,526	4,929	2,167	2,563	3,225	3,707	2,198	2,061	3,104	900	47,608	

別表3 福祉の相談窓口の実績（令和3年度）

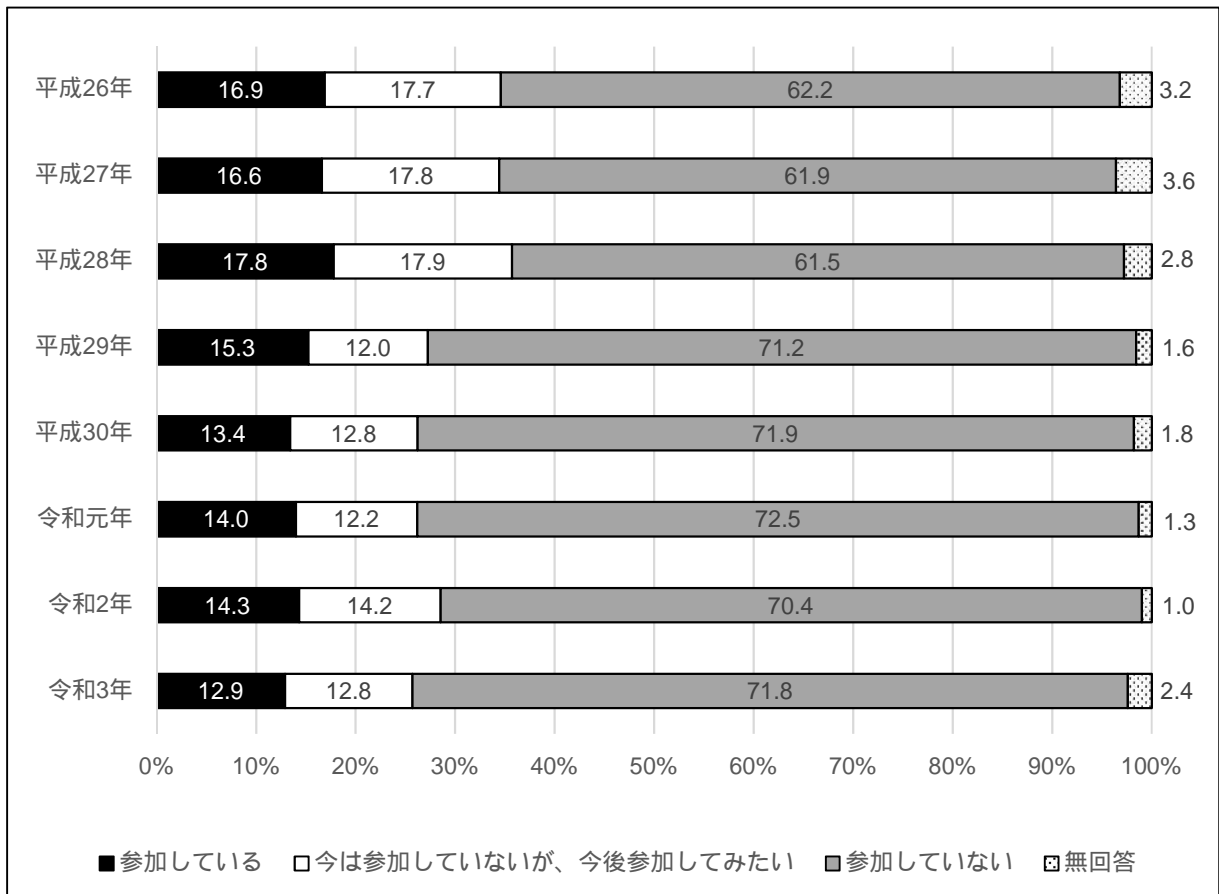
まちづくりセンター相談件数	池原	太子堂	若林	上町	鎌倉	下馬	上馬	梅丘	代沢	新代田	北沢	松原	株沢	眞沢	九島仏	夢ヶ力	上野毛	用賀	二子玉川	溝沢	祖師谷	成城	麩鷹	喜多見	砧	上北沢	上沼津台	麩山	合計
窓口業務 (みん窓口・出張所案件数)	524	0	129	364	0	375	294	325	145	399	1,090	343	597	1,225	184	0	302	561	25	515	833	269	1,050	263	636	565	155	30	11,198
窓口業務 (広報紙、ごみ回収防止ネット、 区経費への届出せ、申込書の配布等)	2,673	958	865	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	395	14	14	7,756
あんしんさこやかセンター相談件数	9,731	7,107	6,164	12,886	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、相談拡充障害者、子育て障害等の相談	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	160	140	75	3,382
妊娠届・育児	0	2	0	0	6	0	1	2	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	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
あんしんさ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

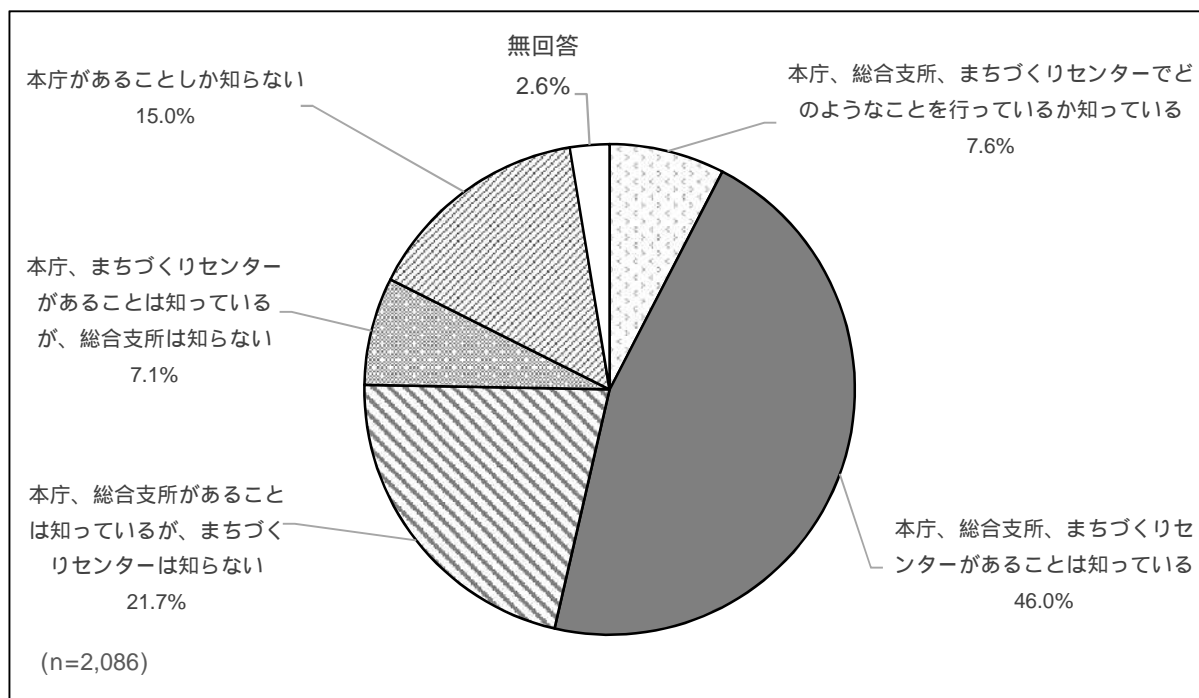
(7) 地域活動参加の実態と意向



出典：世田谷区民意識調査

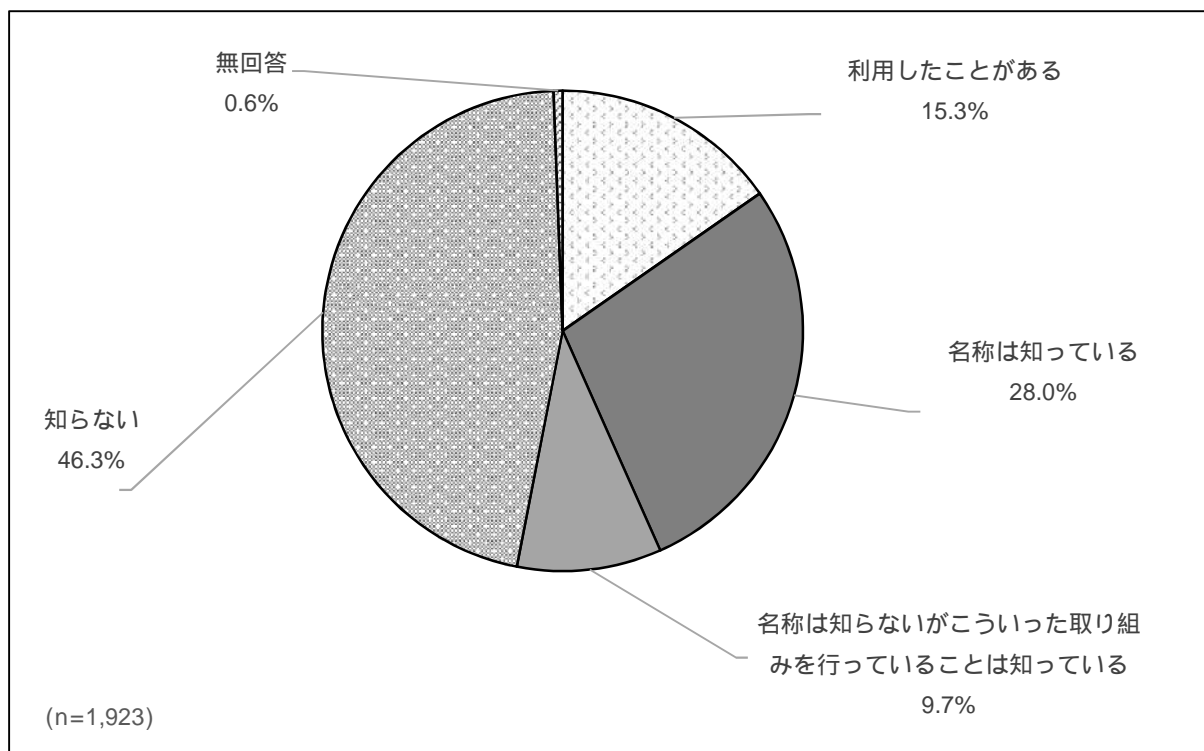
(8) 区民意識調査

・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）



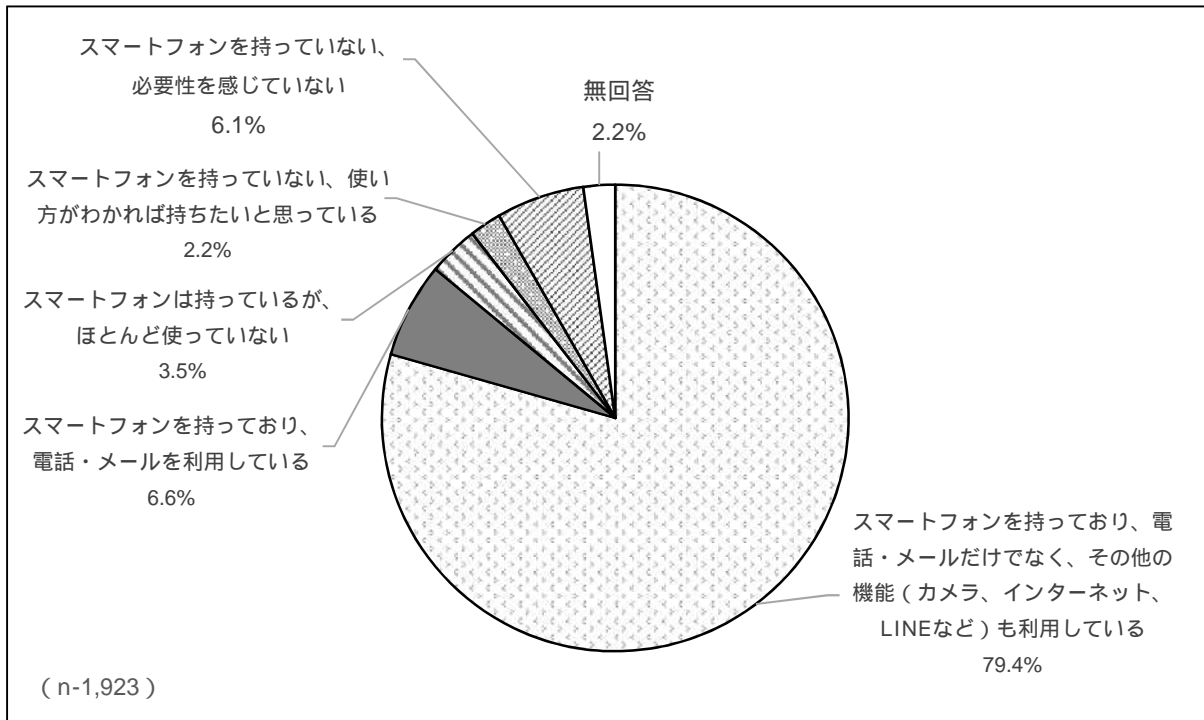
出典：世田谷区区民意識調査 2021（令和 3 年 5 月実施）

・福祉の相談窓口の認知度（単一回答）



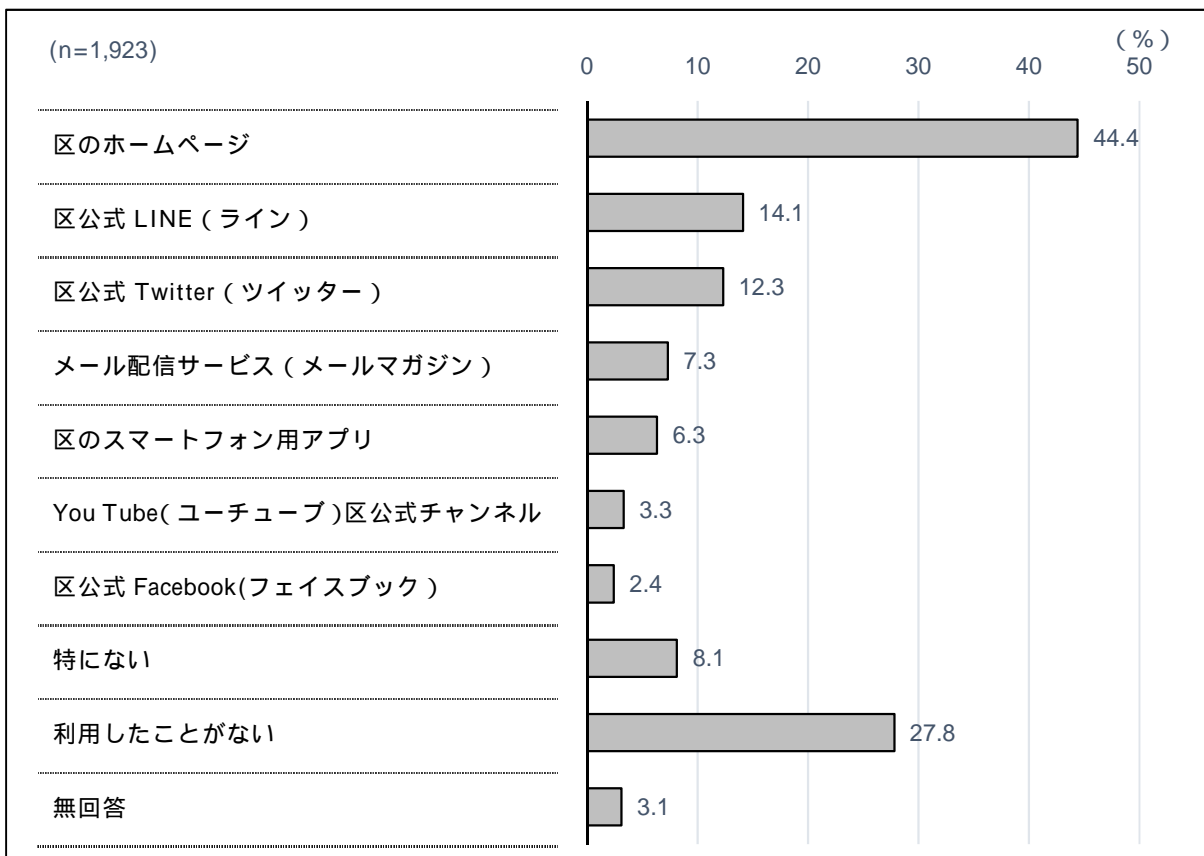
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

・スマートフォンの活用状況（単一回答）



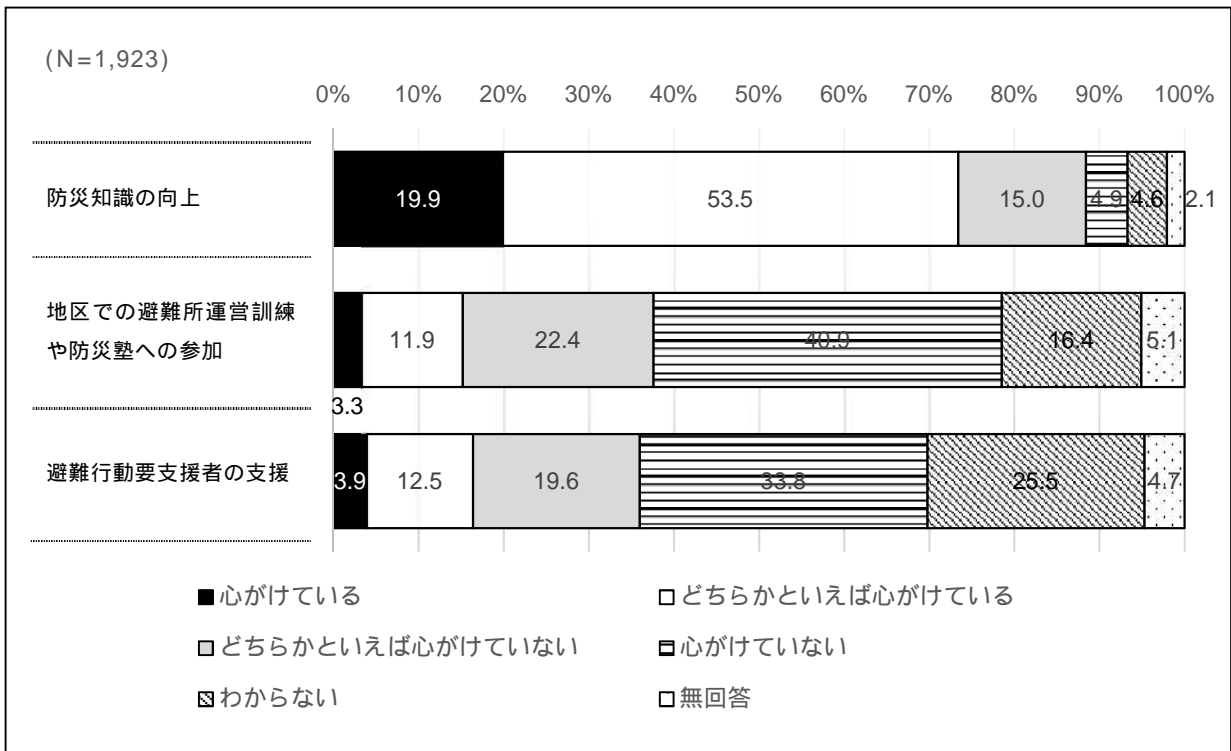
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

・情報を入手しやすいデジタル媒体（複数回答）



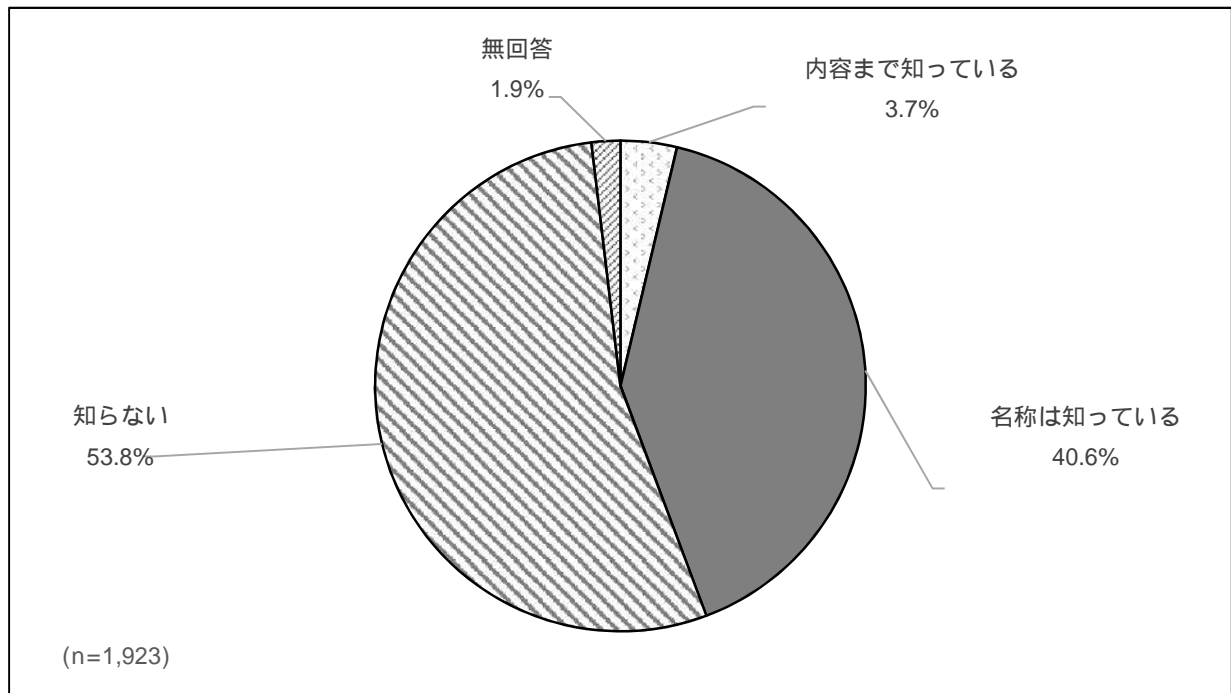
出典：世田谷区区民意識調査 2022（令和 4 年 5 月実施）

・防災について心掛けていること（単一回答）



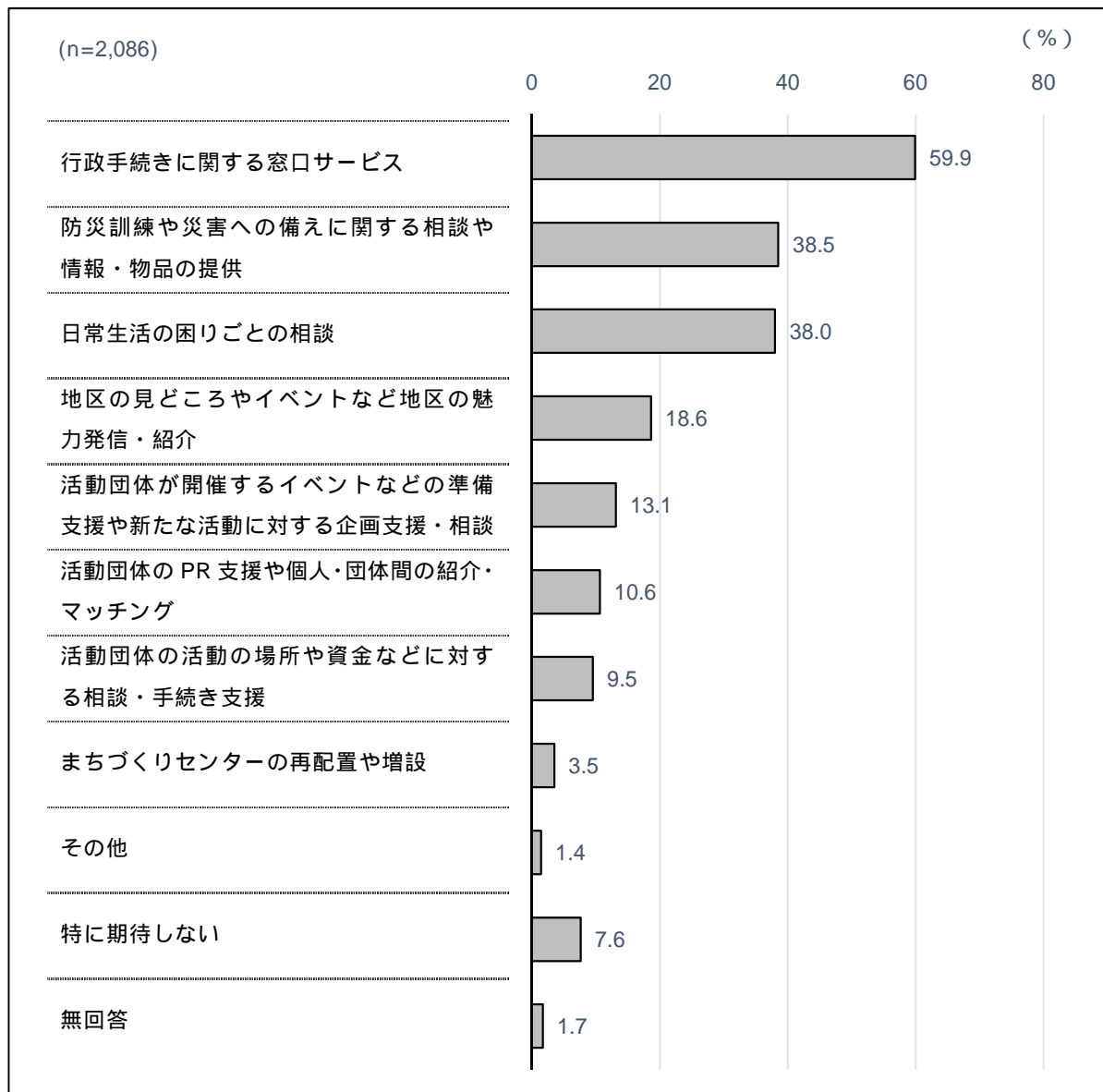
出典：世田谷区区民意識調査 2022(令和4年5月実施)

・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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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、地区の実態を把握し、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。

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。

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。

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。