

令和5年2月28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

地域行政推進計画に基づく取組みにおける、令和4年度の主な実施状況について報告する。

### 2. オンライン相談・手続き

11月30日より、5つのモデル地区（池尻、松原、用賀、船橋、上北沢）において、まちづくりセンターと総合支所保健福祉センターとを映像システムで結び、相談・手続きを行う窓口業務を開始した。

(1) 実施件数：14件（他に民生児童委員体験4件）2月27日現在

(2) 主な相談内容：障害者補装具、障害者手帳、特別養護老人ホーム申込、生活困窮について等

(3) 当面の課題と対応

#### ① 実施件数の拡大

- ・ 実施事例の共有、周知の拡大（区のお知らせ2月25日号、関係する相談支援機関や民生・児童委員、ケアマネージャー等への周知）、つなぎ先の拡充検討

#### ② 相談環境の向上

- ・ カメラ位置や音量の調整確認、通信環境の改善、説明資料の相談者の手元配置の工夫等

(4) 令和5年度の取り組み

#### ① 実施対象の拡大

- ・ 第2段階（支援機関や専門家による専門的な相談、本人の状況に合わせた、複数機関との相談）
- ・ 第3段階（区民税・国民健康保険などの本庁で行う相談や区民相談など福祉以外の相談）の移行促進

#### ② 相談環境の向上

- ・ 機器選定と維持管理体制の整備
- ・ プライバシー確保策のまちづくりセンターごとの個別検討（相談室の活用、相談ブースの位置や仕様の検討等）

#### ③ 運用ルールの確定、手続きの運用検討

- ・ 事務要領、ガイドラインの改定
- ・ 申請等手続きの運用検討

### 3. マイナンバーカード取扱い窓口の拡充

マイナンバーカードの交付率上昇に伴うカード関連手続きの増加が窓口混雑の一因となっていることから、住民票異動に伴わないカード関連手続きの一部を取り扱う窓口を拡充し、くみん窓口・出張所の窓口混雑解消を図り、区民の利便性を向上させる。

- (1) 窓口設置場所：上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷の各まちづくりセンター
- (2) 設置日：令和5年3月20日
- (3) 窓口名称：マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー
- (4) 取扱い手続き：電子証明書の発行・更新、暗証番号初期化・再設定、マイナンバーカード交付申請書の交付
- (5) 区民周知：区のお知らせ3月15日号への掲載、区のホームページや町会・自治会等へのチラシ配布、まちづくりセンターでの周知等
- (6) その他：上記5地区での先行実施状況を踏まえ、令和6年度より手続きを取り扱う窓口を拡充する方向で検討する。

### 4. まちづくりセンター等における高齢者向けスマートフォン講座の開催

高齢者向けのスマートフォン講座を、まちづくりセンターとあんしんすこやかセンターで実施している。

#### (1) まちづくりセンターでのスマートフォン講座

基礎的な操作方法の習得を目的とした基礎講座（各地区5回）と基礎講座を受講した方を対象に、講師と1対1の操作相談会（各地区2回）を実施

基礎講座では、受講者への簡易な操作補助を行う操作サポーターを区民や学生等から募集した。

#### 実施実績（令和4年9月から12月実施分まで）

基礎講座			操作説明会	
実施回数	受講人数	操作サポーター 延べ人数	実施回数	受講人数
95	895	215	38	519

- ・ 参加者からは、わかりやすかった、疑問が解消された、もっと頑張ってみたいなど好評だった。
  - ・ 玉川地域は大学生（産業能率大学）が操作サポーターとして参加し、丁寧な対応が好評だった。
  - ・ 令和5年度は、総合支所ごとに、地区の状況に合わせて実施予定。
- #### (2) あんしんすこやかセンターでのスマートフォン講座
- ・ 各あんしんすこやかセンターが令和5年3月までに2回以上実施中。
  - ・ 回数やプログラムの工夫（動画視聴やZoom）を行った地区もあった。

## 5. 児童館を含めた四者連携

### (1) 四者連携会議の全地区での実施

地域包括ケアの地区展開の充実のため、全地区において、児童館が参加した四者連携会議を実施し、地区内イベント情報や福祉の相談事例対応の情報共有、地区の課題の意見交換等を行っている。

令和5年4月以降の、四者連携会議の進め方や連携記録簿の活用方法等の検討を進めている。

### (2) 令和4年度地域包括ケアの地区展開報告会

令和4年10月25日に開催し、児童館と一緒に各事例を発表した。

### (3) 児童館の参加による効果

- ・ 情報交換が密になりそれぞれの事業がより分かりやすくなった。
- ・ 連携して取り組むことで「玉川福祉フェスティバル」など、高齢者から子どもまでより幅広い福祉の取り組みができるようになった。
- ・ 三者連携の弱い分野だった子どもに関することについて、同じ地区にある児童館の行事や取り組み等の情報が入って来ることにより、手厚い対応ができるようになった。
- ・ 情報が共有できたことにより連携して取り組み、子ども・子育て世代など、イベントの来場者の年齢層に広がりが出ている。

## 6. まちづくりセンターにおけるデジタルサイネージのモデル実施

(1) 目的：まちづくりセンターにデジタルサイネージを導入し、来庁者への地区情報や行政情報の情報発信の強化を図る。

### (2) 概要

- ・ まちづくりセンター内にデジタルサイネージを設置し、現在、くみん窓口等のデジタルサイネージで再生している行政情報に加え、地区の紹介動画やあんしんすこやかセンター、社会福祉協議会、児童館のお知らせなど地区に関する情報を発信する。
- ・ 令和6年度の全地区実施に向けて、3月から5つのモデル地区（池尻、松原、用賀、船橋、上北沢）に設置・運用し、必要な課題の整理及び検討を行う。

### (3) 配置機器

ディスプレイ（43インチ等）、ディスプレイスタンド、メディアプレイヤー（USB内のデータを再生する機器）

### (4) 配信内容案

- ① 既存（くみん窓口等）のデジタルサイネージでの区政情報
- ② 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・児童館からのお知らせ
- ③ 地区の様子やイベント等紹介動画、スライド
- ④ 地区の活動団体からの情報（広報板ポスターの電子データや動画など）
- ⑤ 発災時の防災情報（避難所、注意等）

## 7. 町会・自治会のSNSの活用の支援

東京都の「町会・自治会活動への地域交流アプリ等導入支援事業」の実証実験に参画し、SNSの導入・活用を図った。今年度の実証実験の結果等を踏まえ、課題を整理し、さらなる利用促進に向けて取り組む、

(1) 参加町会・自治会数：14

(2) 主な取組み

- ・ 町会・自治会向け全体説明会・個別説明会
- ・ 導入町会・自治会の活用事例の紹介
- ・ 導入していない町会・自治会との意見交換の場の設置

## 8. 今後のスケジュール (予定)

令和5年3月	まちづくりセンターデジタルサイネージ設置・運用開始
3月20日	マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー開設
令和5年度	オンライン相談手続きの拡充(第2、3段階への移行) デジタルサイネージコンテンツの拡大 デジタルサイネージモデル実施中間まとめ(8月) オンライン相談・手続きモデル実施中間まとめ(8月)
令和6年度	全地区におけるオンライン相談・手続き、デジタルサイネージの実施