

(仮称) 世田谷区地域行政推進計画 (素案)

第 1 計画策定にあたって

1 計画策定の趣旨

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

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

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

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

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

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

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

2 計画の位置づけ

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

3 他の計画との関連と期間

この計画は、令和 4 年 10 月から令和 5 年度末までの計画とする。

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

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

第 2 これまでの取組みと課題

1 これまでの取組み

- 平成 3 年の地域行政制度導入以降の取組みの概要を記載する。

2 現状と課題

- 地域行政制度の現状と課題について記載する。

第3 地域行政を推進する基本的な考え方

1 区の責務

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

【施策の方向性】

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

2 基本的な考え方（基本方針）

区は、次の事項を基本方針として、地域行政制度の充実強化を進める。

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

第4 今後の施策の方向性と具体的な取組み

1 まちづくりセンター等の機能の充実・強化

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

区は、町会・自治会をはじめとした区民主体のまちづくりの推進に向けて、一層、

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

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

(1) まちづくりに係る支援・総合調整機能の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

- 地区情報連絡会の強化と定期的な開催

これまでつながりの少なかった機関や活動団体との交流・顔の見える関係づくりの機会として、また、災害時の共助・互助、地域の絆連携活性化事業の活動と町会自治会との連携の促進などに向けて、地区情報連絡会を定期的に開催する。
- 地区アセスメントの拡充・実施

地区情報連絡会や福祉の相談窓口などから見えてくる地区の課題や区民とまち歩きをしながら見えてくる地区の現状や課題を地区アセスメント拡大版として作成し、広く区民に共有し対話するなかから解決策を模索し、地区の取組みとしてまとめていく。
- 地区で活動する人材育成の取組み

地区の現状や特徴的・先進的なまちづくり活動を知る機会づくり、学習会の実施支援など、総合支所等の生涯学習提供機能や区民センター事業等とも連携した取組みを進める。
- 活動の場の確保

地区における活動場所の更なる確保・情報提供として、小中学校や児童館等の施設の管理所管と連携した空き時間の共有、区民への利用案内などの検討を行う。
- 町会・自治会の負担軽減の取組み

町会・自治会の活動支援のため、行政情報のチラシ回覧依頼のあり方や、身近なまちづくり推進協議会やごみ減量・リサイクル推進委員会等の組織の整理・見直し、各種委員や調査員等の依頼方法、募金活動への関わり方等について、地区の実情を踏まえて検討し、区民活動の負担の軽減に向けて取り組む。

[令和4年度実施]

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

[令和5年度実施]

- 地区情報連絡会の定期的な開催
- 地区アセスメントの拡充・実施

(2) 行政サービスの提供機能の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

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

[令和5年度実施]

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

(3) 広報広聴機能の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

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

[令和5年度実施]

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

(4) 防災に係る機能の強化

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

(5) 地域包括ケアの地区展開の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

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

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

[令和4年度実施]

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

[令和5年度実施]

- 児童館との連携による相談の充実と社会資源開発（モデル実施）

(6) まちづくりセンターの体制強化

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

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

- 地区まちづくり支援職員制度の検討

[令和5年度実施]

- 人員配置等の見直し検討
- 地区まちづくりアドバイザー制度の創設
- 地区まちづくり支援職員制度の改善

<様々な困りごとの相談の解決に向けた取り組み>

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

<オンライン相談>

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

<電子申請等の手続き支援>

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

<住民同士の交流と情報交換>

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

<地区の課題の解決>

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

<地区の様々な情報発信>

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

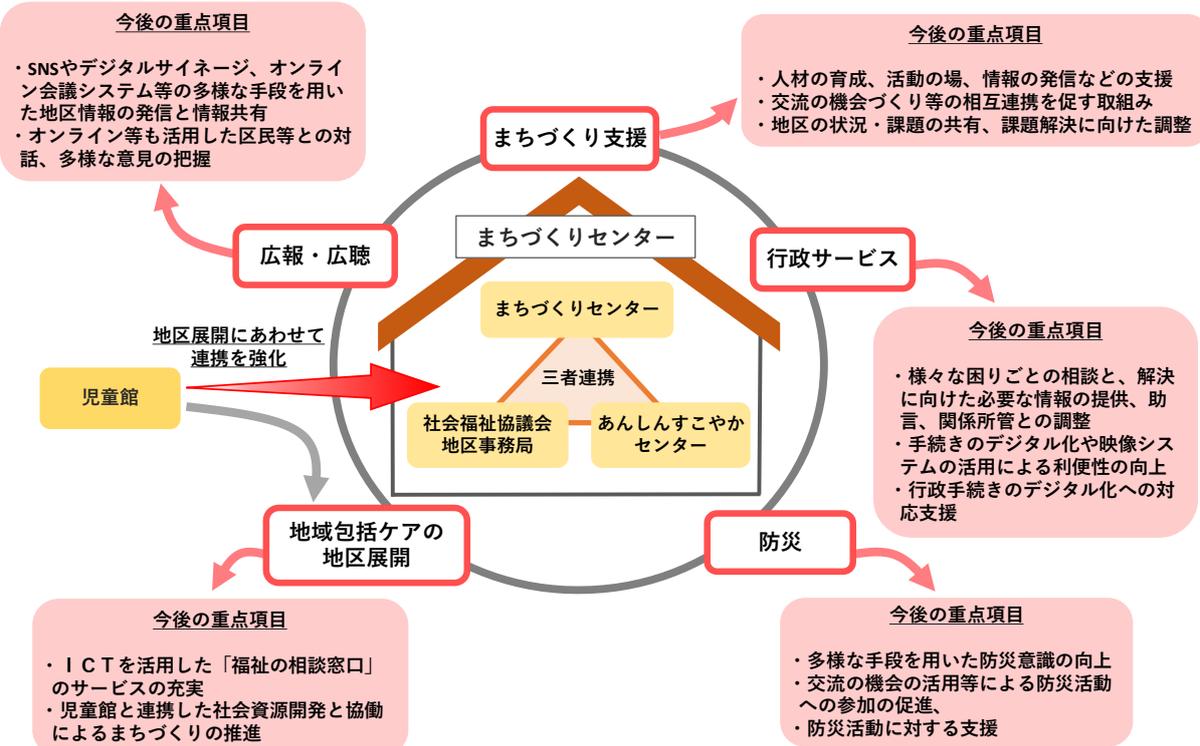
<オンライン会議の開催支援>

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

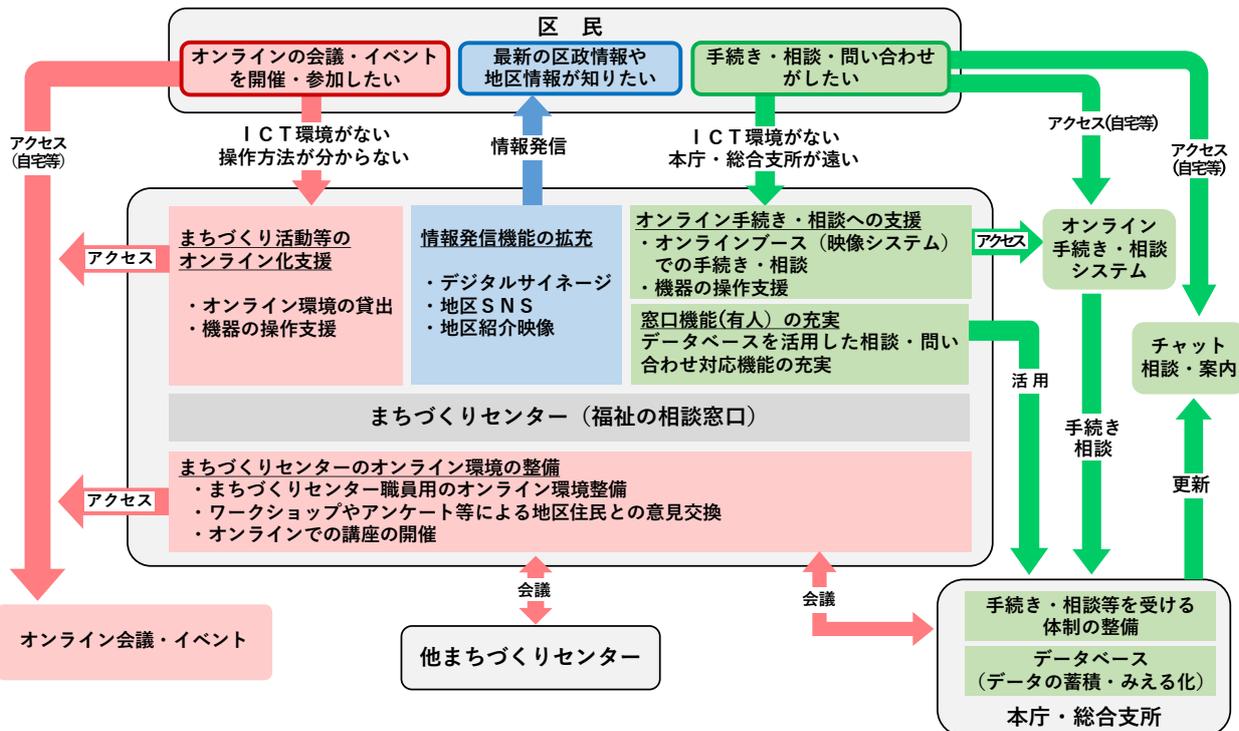
<地区の防災力の向上支援>

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

今後のまちづくりセンターの役割



D Xの推進におけるICT環境の整備によるまちづくりセンターの将来像



2 総合支所の機能の充実・強化

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

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

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

(1) 行政サービスの専門性の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

- 総合支所の体制整備（モデル実施）・検討

[令和5年度実施]

- モデル実施を踏まえた総合支所の体制整備

(2) まちづくりセンター支援の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和5年度実施]

- 地区担当制の導入

(3) 相互連携支援の機能等の充実

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

- (仮称) 地域交流会の開催支援

(4) 課題解決等に向けた措置

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

- タウンミーティングの開催

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

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

[令和5年度実施]

- タウンミーティングの開催

3 地域行政制度の充実強化のためのその他の措置

(1) 地域特性に即した計画の策定等

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

(2) 職員の育成

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

- コーディネート力向上研修の検討（研修の体系化、世田谷区人材育成プラ

ン等との調整等)

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

[令和5年度実施]

- コーディネート力向上研修の拡充

(3) 情報システム等の環境の整備

【施策の方向性】

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

【具体的な取組み】

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

[令和4年度実施]

- 映像システムの導入（モデル実施）
- インターネット接続環境の整備

第5 計画の推進に向けて

1 地域行政の推進状況に関する区民等の意見を聴く機会

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

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

・三層制のあり方 など

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

2 進行管理等

- 進捗状況の管理・共有

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

資料編

- ・現状を示す各種データ（人口、町会加入率等）