

地域行政の推進に関する条例の検討状況について

1 主旨

(仮称)世田谷区地域行政推進条例の制定に向けて実施したパブリックコメント及び区民説明会の結果、町会長会議での条例に関する説明と意見交換の実施状況について以下のとおり報告する。

2 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3年2月12日(金)～3月15日(月)

(2) 意見提出人数及び件数

・意見提出人数：140人

(提出方法内訳：ハガキ107人、ホームページ23人、FAX5人、窓口4人、封書1人)

・意見件数：240件

(3) 意見概要及び区の考え方

資料1のとおり

3 区民説明会(オンライン)の実施結果について

(1) 日時

第1回 令和3年2月28日(日) 10時00分～11時30分

第2回 令和3年3月6日(土) 14時00分～15時30分

(2) 内容

・地域行政の概要、地域行政の見直しの方向性・視点、(仮称)世田谷区地域行政推進条例(骨子案)等の説明

・質疑応答

(3) 参加者(各回合計)

133名

【内訳】

| 回数  | 10代・20代 | 30代・40代 | 50代・60代 | 70歳以上 | 無回答 | 合計  |
|-----|---------|---------|---------|-------|-----|-----|
| 第1回 | 5名      | 20名     | 32名     | 21名   | 12名 | 90名 |
| 第2回 | 2名      | 2名      | 22名     | 7名    | 10名 | 43名 |

(4) 質疑応答の内容  
資料2のとおり

(5) その他  
区民説明会の動画はYouTube 区公式チャンネルにて配信している。

#### 4 各地区町会長会議での説明と意見交換の実施状況について

##### (1) 内容

- ・ 条例制定の主旨、条例により目指すこと等の説明
- ・ 意見交換

##### (2) 実施地区数（5月27日現在）

22 地区

未実施地区：代沢、北沢、松沢、成城、船橋、烏山

##### (3) 配布資料

資料3のとおり

##### (4) 主な意見概要

- ・ 町会・自治会加入者減少や役員の後継者不足が心配である。
- ・ 町会・自治会に関心を持っている人は潜在的にいるが、参加のきっかけがなかったり、参加形態が合わなかったりする。また、イベント参加からその先の活動につながらない。
- ・ ボランティアな活動の限界も感じている。活動への見返りが求められるので工夫している。
- ・ マンション等集合住宅との関係や情報共有が難しい。
- ・ 町会・自治会活動の周知・発信や運営の効率化を図るため、LINE や ZOOM 会議に取り組んでいる。町会業務支援アプリの活用も考えられる。
- ・ コロナ禍や若い世代への伝達手段として IT 化が必要だが導入が難しい。
- ・ 地域コミュニティもまちづくりも、住民が主体である。地域のことをよく知っている住民が頑張らなくてはならない。まちづくり人材の育成を支援してほしい。
- ・ 住民主体のまちづくりというが、ボランティアの活動には限界もある。行政含め専門的な機関との連携が必要になる。
- ・ 条例の主旨はよいことだと思うが、条例を作ることによって具体的に何が変わるのか今後具体的に示してもらいたい。
- ・ 条例で区民が果たすべき役割・責任を規定することに違和感がある。
- ・ 条例制定により町会・自治会やまちづくりセンターの負担が増えないようにしてもらいたい。
- ・ 広く住民に条例の主旨を伝える機会をつくり浸透を図るべきである。
- ・ まちづくりセンターで、出張所のような手続きができるようにしてほしい。

- ・ まちづくりセンターは地区をまとめて、地域の情報を集められる力を持ち、皆で協力しながら進めていくことが大事だ。
- ・ デジタル化はよいが、対応できない人への配慮が必要で、まちづくりセンターの窓口で相談が受けられるなど対策が必要だ。
- ・ まちづくりセンター職員の育成と配置年数は配慮してほしい。
- ・ 地域包括ケアの地区展開による三者連携は、きめ細やかな対応で充実しており、よい取組みである。
- ・ 地区のお祭り等のイベントをきっかけに町会活動に参加・協力してくれた事例や在宅避難の啓発等の防災の取組み等の事例等が紹介された。

## 5 参考資料

- ・ 参考資料 1 (仮称)世田谷区地域行政推進条例 (骨子案)
- ・ 参考資料 2 (仮称)地域行政推進条例 (骨子案) の考え方と地域行政の見直しの方向性・視点

## 地域行政全般 (2件)

| 意見の概要  | 区の考え方  |
|--|--|
| <p>多くの区民は、区の地域行政制度を認識していないと思う。地域行政制度について、区民へわかりやすく説明する必要がある。</p> | <p>地域行政制度は、都市としての一体性を保ちながら、住民自治の実をあげるため、区内を適正な地域に区分して地域の行政拠点を設置し、これを中核として総合的な行政サービスやまちづくりを実施する仕組みです。</p> <p>区のおしらせ地域版での周知を行うとともに、ホームページやツイッター等、様々な広報手段を活用して地域行政制度の周知を図ってまいります。</p>   |
| <p>区は、地域行政制度について、評価・検証・改善をどのように行ってきたのか。</p>                      | <p>平成3年の制度発足以降、地域行政制度については、評価・検証を重ね、改善を図ってまいりました。</p> <p>主なものとしては、「第2次地域行政推進計画」(平成7年3月)では、地域行政をさらに推進するために、地域への分権を進めることとし、副支所長の設置等を図ることとしました。</p> <p>「新たな地域行政の推進について」(平成17年11月)では、長引く景気低迷などによる財政状況の厳しさを背景に、出張所機能を駅に近く利便性の高い7か所に集約するとともに、地区まちづくりの支援に重点をおく「まちづくり出張所」(20か所。現在の「まちづくりセンター」)への再編、専門性の高い事務や集中化によるメリットのある事務等を総合支所から本庁へ移管する等の取組みを進めることとしました。</p> <p>また、「今後の地域行政の推進について」(平成26年3月)では、三層構造と総合支所の必要性を再確認するとともに、参加と協働の観点から地区の強化を進めることとし、地区防災対策の強化、まちづくりセンターにおける福祉に関する相談体制の充実等に取り組むこととしました。</p> |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

| 地域行政の目的・目標 (5 件)   |   |
|--|---|
| 意見の概要  | 区の考え方   |
| 防災対策が課題だと思う。条例では、この点をもっと強調して欲しい。                                   | 防災対策は地域課題の重要なものの一つと考えております。条例と(仮称)地域行政推進計画の中で位置づけを明確にしていきたいと思います。 |
| 様々な年代の人々が協力しながら安心して生活ができること、一生涯世田谷で生活できること、衣食住・教育が全ての世代に行き届くことを望む。 | 基本的な考え方に関する課題として、今後の検討の参考とさせていただきます。                              |
| 世田谷の自然、文化、風習を後世に末永く受け継いでいくことを地域行政の推進に盛り込みたいことを求める。                 |   |
| 犯罪がなく、区民が安心して住み続けることができるようにすることを地域行政の目標にすべきである。                    |   |
| 地域住民に密着した総合的なサービスを実施し、暮らして良かったと感じるまちにしたい。                          |   |

| 三層制 (12 件)  |   |
|---|---|
| 意見の概要   | 区の考え方   |
| 総合支所の役割は、まちづくりセンターの役割と重複しているように見える。<br>DX 導入を機に、総合支所の機能をまちづくりセンターと本庁に合理的に分割し、「三層制」を「二層制」にしてはどうか。  | DX 推進に基づく行政のデジタル化により、自宅や身近な行政拠点で手続きが行えるよう利便性の向上を図る一方、災害・水害対策や高齢、障害、子育てなど複合的、専門的な相談・支援の充実、地域特性を踏まえたハードの街づくりといった地域課題を効果的に解決する地域に密着した総合支所の役割も重要であると考えます。 |
| 区民自治の実現を目的とするのであれば、各種施策の企画立案と実施が区民に身近な地区ベースで行われることが重要であり、そのための体制整備が必要である。<br>現行のまちづくりセンター、総合支所、本庁の三段階方式を見直し、総合支所を廃止してまちづくりセンターの機能をより充実強化すべきである。 | 5 地域の特性を踏まえたまちづくりを総合的に推進する仕組みとして、総合支所は、地域経営のもとに一定の専門性も備えた総合的な行政機能を担うことが重要です。<br>区民の生活の最前線であるまちづくりセンターと連携したまちづくり支援の強化を図る必要があると考えます。                    |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |   |
|---|---|
| <p>まちづくりセンターと総合支所の関係がよくわからない。</p>                             | <p>まちづくりセンターは、町会・自治会等の地区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等との連携による地域振興、地区における広報・広聴、防災活動への支援等を担うとともに、福祉の相談窓口や活動・交流の場としての役割を果たし、区民に一層開かれた地区のまちづくりの拠点機能を果たします。</p> <p>総合支所は、地域に密着した総合的な行政サービスを区民に提供する拠点であり、防災・防犯対策、保健福祉施策の推進や地域における街づくりの推進や区民参加の促進等、地域や地区での総合的な支援の仕組みを整え、的確な支援の役割を担います。</p>                           |
| <p>区が行う業務・事務の全体像を明示し、その上で、どの部分を地域に分権するのかを提示すべきである。</p>        | <p>現在まちづくりセンターは、町会・自治会等の地区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等との連携による地域振興、地区における広報・広聴、防災活動への支援等を担うとともに、福祉の相談窓口や活動・交流の場としての役割を担っています。</p> <p>また総合支所は、地域に密着した総合的な行政サービスを区民に提供する拠点であり、防災・防犯対策、保健福祉施策の推進や地域における街づくりの推進や区民参加の促進等、地域や地区での総合的な支援の役割を担っています。</p> <p>今後、広く、区民や地域の活動団体等への説明、意見聴取を十分に行い、業務や事務の内容をお示していきます。</p> |
| <p>地区・地域・本庁の三層構造はとても良いと思う。</p> <p>なぜ、地区・地域・本庁の三層構造が必要なのか。</p> | <p>三層構造は、地区・地域の問題を区民の皆さんが課題として認識し、解決に向けた方策を探る、いわゆる住民自治を保障するための仕組みと考えております。</p> <p>区民の皆さんに最も身近なまちづくりセンターがあり、そこで相談やご意見を伺う。その次に、地域の総合支所で問題解決に向けた対応をする。総合支所には様々な専門職も配置しており、地域の中で問題を解決するという構造となっております。</p>   |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |  |
|--|--|
| <p>条例骨子案では、まちづくりセンター・総合支所・本庁の役割は従来と変わっていないように思われる。三層構造の何が変わるのか。</p>                  | <p>政令指定都市並みの人口を擁する世田谷区においては、地域行政の理念である「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民参加の促進を図る」うえで、より三層構造を活かした住民自治の仕組みづくりが必要と考えております。</p> <p>地区におけるまちづくり支援機能を強化すること、住民参加の機会づくりをより進めること、地域の社会資源をフルに活用した総合支所の組織横断的な企画・調整機能を強化することなどを条例で明確にしていきたいと思います。</p> |
| <p>地域行政を進めるにあっては、同時に区としての行政サービスの一体性や、区民の公平感も重要だと思う。地域間格差や納税者としての公平感にも配慮が必要である。</p>   | <p>地域行政は、地域が独立して分区することを意味するものではなく、都市としての一体性を保ちつつ、都市の効率性のメリットを活かしながら地域分権的な行政を展開するものです。ご意見のとおり、今後も、地域の独自性の尊重と区としての一体性のバランスを図ります。</p>   |
| <p>北烏山にまちづくりセンターを新設して欲しい。</p>  | <p>現在区では、新たな施設建設は原則として行わず、複合化等により整備する方針です。今後の施設の必要性等の検討の参考とさせていただきます。</p>  |
| <p>桜新町駅近くに出張所を新設して欲しい。</p>   |  |
| <p>保健福祉センターを増設して欲しい。</p>   |  |
| <p>喜多見・宇奈根・鎌田・岡本・大蔵地域をみどり特区とし、そこに総合支所を新設し、宅地開発を抑制し、みどりの保存・再生、生産を中心にした特別特区として欲しい。</p> | <p>地区の特性を生かした取組みへのご意見として今後の検討の参考とさせていただきます。</p>  |

地域の区域割り (7 件)

| 意見の概要   | 区の考え方  |
|---|--|
| <p>玉川地域と砧地域の区域割を見直して欲しい。</p>                        | <p>地域の区域割は、それぞれの地域の沿革やコミュニティ、人口規模、交通体系、地域特性、他の行政機関との関係などを考慮し、地区の区域割と併せて行っております。</p> <p>現段階において、当該地域の区域割の見直しは予定しておりませんが、地区・地域の状況変化も踏まえ、住民の方のご理解もいただきながら必要に応じて検討してまいります。</p> |
| <p>千歳台五丁目は、環状八号線で船橋地区と寸断されている。総合支所の区域割を見直して欲しい。</p> |  |
| <p>例えば、鉄道の沿線ごとなど、総合支所の区分けの見直しを検討して欲しい。</p>          |  |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |  |
|---|--|
| <p>現在の地域行政制度は、昔からの地区区分に基づいている。小・中学校の学区域等と一致しているものでなく、また、住民の生活圏とも一致していない。区の西部では、集合住宅の建設等により、人口の変化が顕著である。そのため、地域性を重視するという理念は理解できるが、地域の特性を捉えることは、必ずしも容易ではない。</p> | <p>地区の区域割については、学区域や町会・自治会などのエリアと整合が取られておらず、また、地区の人口規模にも開きがあります。そのような中で、まちづくりセンターを中心に地区の実態を把握し、地区のネットワークづくりに向けた取り組みを行ってまいります。</p> |
| <p>三層構造における地域・地区の区域と警察や消防等の管轄が一致していない。<br/>条例化に当たっては、他の機関とのつながりを視野に入れて欲しい。</p>  | <p>安全安心な地域づくりに向けては、警察・消防等関係機関との連携は不可欠です。日頃から、まちづくりセンターや総合支所が、防災・防犯活動などを通じて区民の方と関係する機関との連携促進に努めます。</p>                            |
| <p>区境付近の住民のために、隣接区とのつながりをもっと増やして欲しい。<br/>区境付近の住民にとっては、近隣他区との連携の視点が重要であり、地域行政には、この視点が欠けている。</p>  | <p>地域コミュニティの醸成や地域活動支援、災害・防犯対策など、自治体間連携が求められていると認識しています。ご意見は今後の施策の参考とさせていただきます。</p>   |

条例制定の理由 (6件)

| 意見の概要  | 区の考え方   |
|--|---|
| <p>条例骨子案の「基本的な考え方」には賛同するが、その内容を実現するために条例が必要な理由が理解できない。</p> | <p>地域コミュニティの醸成や参加と協働によるまちづくりが大切であることを区民の皆さんと共有し、まちづくりセンターや総合支所による身近な行政のあり方をあらためて整理・見直して、ともに地域を良くしていく取り組みを推進していくための方針・基盤となる条例として制定し、区の様々な計画づくりや施策において、より住民参加を基本とした区の姿勢を明確にするために条例を制定します。</p> |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |   |
|--|---|
| <p>条例の制定に際して、今、何が問題となっており、それがどのように改善、改革されるのか、わからない。</p>                                  | <p>地域コミュニティの醸成や参加と協働によるまちづくりが大切であることを区民の皆さんと共有し、まちづくりセンターや総合支所による身近な行政のあり方をあらためて整理・見直して、ともに地域を良くしていく取組みを推進していくための方針・基盤となる条例として制定し、区の様々な計画づくりや施策において、より住民参加を基本とした区の姿勢を明確にするために条例を制定します。</p> <p>具体的な取組みについては、条例に基づく(仮称)地域行政推進計画等で検討してまいります。</p> |
| <p>これまでの地域行政の推進によって、課題がどこまで解決し、何が残された課題なのかが分からない。また、条例の制定によって、これから、どう変わっていくのかも分からない。</p> | <p>地域コミュニティの醸成や参加と協働によるまちづくりが大切であることを区民の皆さんと共有し、まちづくりセンターや総合支所による身近な行政のあり方をあらためて整理・見直して、ともに地域を良くしていく取組みを推進していくための方針・基盤となる条例として制定し、区の様々な計画づくりや施策において、より住民参加を基本とした区の姿勢を明確にするために条例を制定します。</p> <p>具体的な取組みについては、条例に基づく(仮称)地域行政推進計画等で検討してまいります。</p> |
| <p>条例を今、制定する必要性がわからない。地域行政のこれまでの成果や条例制定の背景、この条例によって、区民の暮らしがどのように変わるのか等をもっと説明すべきである。</p>  | <p>地域コミュニティの醸成や参加と協働によるまちづくりが大切であることを区民の皆さんと共有し、まちづくりセンターや総合支所による身近な行政のあり方をあらためて整理・見直して、ともに地域を良くしていく取組みを推進していくための方針・基盤となる条例として制定し、区の様々な計画づくりや施策において、より住民参加を基本とした区の姿勢を明確にするために条例を制定します。</p> <p>具体的な取組みについては、条例に基づく(仮称)地域行政推進計画等で検討してまいります。</p> |
| <p>条例の中に区民の役割を規定することは、法に基づかないものであり、行政に関する条例としては、違法ではないか。</p>                             | <p>条例では、区民の役割を努力義務規定とすることを想定しています。</p> <p>したがって、この条例で区民の皆さんに新たに何かを強制するものではありません。</p>  |
| <p>罰則もなければ表彰もない中で条例を守らせるのは難しい。</p>   | <p>条例化により地域行政の理念を共有し、暮らしていてよかったと感ずることができるまちを目指し、住民主体のまちづくりの促進と地域行政制度を活かした区民の方の意思を施策に反映する地域内分権を進めます。そのための計画づくりも区民の方の理解のもと進めてまいります。</p>   |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

| 条例制定に向けたプロセス (3件)   |  |
|---|--|
| 意見の概要   | 区の考え方  |
| 条例制定のスケジュールを見直し、更なる住民への説明や意見交換の場を設ける必要がある。                | 地域コミュニティをテーマとしたシンポジウム・ワークショップの開催、オンラインによる条例説明会、各地区町会長会議での説明を実施してまいりました。今後、より広く区民の方との意見交換を行い、検討を深めてまいります。また、いただいたご意見を整理して、条例や推進計画に反映させてまいります。 |
| 地域行政の見直しの方向性の検討を区民参加で先行して行い、その成果を反映させて条例化に進むというプロセスが望ましい。 |  |
| 区民に「地域の担い手」になることを求めるのであれば、条例制定にかかる住民参加のプロセスが大切であると思う。     |  |

| 条例骨子案の内容 (14件)   |  |
|--|--|
| 意見の概要  | 区の考え方  |
| 条例骨子案にある基本理念「地域の実態に即したまちづくりを展開するとともに区民参加の促進を図る。」については、区民参加は目的を達成するための手段なのであるから、条例化に当たっては、地域行政の理念としては、区民参加により得られる何かを究極的な目的・理念として規定すべきである。 | 区の施策の究極的な目的は「住民福祉の向上」にあります。地域行政はその実現に向けた1つの方策として、「都市としての一体性を保ちながら、住民自治の実をあげるため、区内を適正な地域に区分して地域の行政拠点を設置し、これを中核として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り、住民自治の確立を目指す」ことを理念として掲げております。  |
| 条例骨子案について、人材育成をあえて規定する意図がわからない。区職員として当然ではないか。  | 今後、区民の皆さんと一緒にまちづくりを進める職員としては、「人と人とのふれあいを大切にする、コミュニケーション能力の高い職員」「地域に愛着を持って惜しみなく汗を流せる職員」であることが重要になると考えます。<br>また、地域コミュニティの再構築に向けては、まちづくりの専門性を備えた「新しい発想のもと、バイタリティ溢れる行動派の職員」が求められていると考えます。<br>こうしたことから、条例において、人材育成の指針となる規定を設けることを考えております。 |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |   |
|---|---|
| <p>条例骨子案では、区民を「区内に住所を有し、通勤し、又は通学する者及び区内に主たる活動拠点を有する法人その他の団体」と定義しているが、地域行政のあらゆる場面で、この定義で妥当かを検証すべきである（例えば、区民自治の場面において、団体が入ることは妥当か）。</p> | <p>条例素案の検討の際に、対象等についての意見として参考にさせていただきます。</p>                                  |
| <p>条例骨子案で用いられている用語（例：「主体」「地域住民」「区民等」など）の意味があいまいな感じがする。条例化に当たっては、これらの語義を精査すべきである。</p>  | <p>用語の整理を行ってまいります。</p>  |
| <p>地域行政の理念について、条例化に当たっては、区民参加の促進によりまちづくりを推進するという関係にあり、かつ、まちづくりの主体が「区民」であることが明確になるように規定すべきである。</p>                                     | <p>地域行政の理念・目指すものに関する規定と区民の枠割の規定との関係性のなかで規定しています。より分かりやすい規定については引き続き検討します。</p> |
| <p>条例骨子案には、区民が意見を述べ、提案することが「できる」とあるが、主権者である区民に「できる」というのはかなり違和感がある。</p>  | <p>条例素案の検討の際に、考え方を整理し、表現について参考にさせていただきます。</p>                                 |
| <p>骨子案では、「区民」の定義に区内事業者も含めている。まちづくりの協働メンバーとしても暮らしよい街をつくるという面からは妥当であるが、区民参加における参政権的面からは、事業者を「区民」に含めることは妥当でない。</p>                       | <p>条例素案の検討の際に、対象に対する意見として参考にさせていただきます。</p>                                    |
| <p>骨子案を見ると、条例では、区と区民の役割を努力義務として規定する想定であると思われるが、努力義務ではなく、もう少し踏み込んだ内容にすべきではないか。</p>   | <p>条例素案の検討の際に、役割に対する意見として参考にさせていただきます。</p>                                    |
| <p>区民参加を意義あるものにするには、既成事実として区民の意見を聞くのではなく、区民の意見が、きちんと区の施策に反映されることが必要であり（意見が反映されない場合には根拠を明示することが求められる。）、そのことを条例に明記すべきである。</p>           | <p>「総合的な行政サービス」の中で「多様な区民参加の機会を捉え、区民の意思が区政に反映するよう努める」ことを規定します。</p>             |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例(骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |  |
|---|--|
| <p>条例骨子案の区民の役割について、区民は積極的に区政に関心を持ち、自分の住むまちをより良いものにし、又、子どもたちや孫たちによりよいまちを遺しておくために必要な努力をすることが望まれる。条例化に当たっては、このことを区民の役割として明示することが必要である。</p>   | <p>条例素案の検討の際に、区と区民の役割の意見として参考とさせていただきます。</p>                                   |
| <p>条例骨子案にある、まちづくりセンターの「持続可能なまちづくり」との表現については、条例化に当たっては、区民の主体性を強調した「区民主体の持続可能なまちづくり」とすべきである。</p> <p>また、「区民参加の機会づくりを支援」との表現については、区民参加の場を設定し、区民参加の機会そのものを提供することがまちづくりセンターの役割であることを明示するために「区民参加の機会を可能な限り多数提供し」とすべきである。</p> | <p>条例素案の検討の際に、基本的な考え方やまちづくりセンター機能の意見として参考にさせていただきます。</p>                       |
| <p>条例骨子案では、多様な主体が地域課題の解決を図るとしており、この理念は住民自治の観点で正しい捉え方と考える。区の役割は、この地域課題の解決をサポートすることが理想であるので、条例化に際しては、このことを示す表現にすべきである。</p>  | <p>「区民参加と区民主体のまちづくり」を掲げ、地域行政制度を活かしたまちづくりの支援を推進していくことを基本に、条例を検討してまいります。</p>     |
| <p>地域行政の推進において、住民福祉、区民サービス、住民参加・参加と協働が主要課題である以上、「住民主体の地域行政条例」が求められます。区民の具体的な行動による参加や実働についても規定すべきである。</p>  | <p>条例素案の検討の際に、参考とさせていただきます。また、区民や区の具体的な取組みについては、条例と併せて検討する推進計画に位置付けてまいります。</p> |
| <p>条例骨子案では、まちづくりについては、団体等に期待しているような印象がある。条例化に当たっては、個人としても参加しやすいようにして欲しい。</p>  | <p>個人、団体など多様な主体によるまちづくりを念頭に、地域行政の目指すものとして規定してまいります。</p>                        |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

| (仮称) 地域行政推進計画 (2 件)                                      |  |
|--|--|
| 意見の概要  | 区の考え方  |
| 今後の取組みの具体的なスケジュールを示して欲しい。また、どのような新しいことに取り組んでいくのかを示して欲しい。 | 令和3年秋の条例施行を目指しておりましたが、さらに区民の皆さん等との意見交換を行うこととし、スケジュールを再検討しています。広く、区民や地域の活動団体等への説明、意見聴取を十分に行い、検討してまいります。具体的な取組みについては、条例に基づいて策定する(仮称)地域行政推進計画等で検討してまいります。現段階では、「地域行政の見直しの方向性と視点」にお示していますのでご覧ください。 |
| 地域行政推進計画の内容はどのようなものか。                                    | 具体的な取組みについては、条例に基づいて策定する(仮称)地域行政推進計画等で検討してまいります。現段階では、「地域行政の見直しの方向性と視点」にお示していますのでご覧ください。   |

| 地域コミュニティ (9 件)  |   |
|---|---|
| 意見の概要   | 区の考え方   |
| 隣近所が助け合い協力し合うのは良いが、過度の係わりには注意する必要がある。   | 条例素案の検討の際に、地域コミュニティづくりのための意見として参考にさせていただきます。  |
| 昔の「向こう三軒両隣」的な最小単位の隣人の交流を増やす施策を推進して欲しい。  |   |
| 地域コミュニティづくりでは、大型・中型マンションの存在が問題となる。  |   |
| 町には色々な色があふれており、雑多な感じがする。町のシンボルカラーを決めることで、町への愛着が生まれ、よりよい町にしていこうという意識が育つと思う。                            |   |
| 地域コミュニティの促進には、地域の多様化に合わせて全区域一律ではない多種多様な政策が実施されることが必要である。  |   |
| 企業におけるテレワークやワークライフ・バランスの推進に伴い、現役世代の地域社会参加へのハードルが下がってきている。また、情報通信技術の利用に慣れた会社勤めの住民には、従来とは違った活躍の機会があると考え | 働き方の変化に伴う職住近接が、地域社会への参加促進のきっかけになるよう、地域活動団体や区が連携して情報発信力を高め、多様な参加のチャンネルを工夫する必要があると考えています。 |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |  |
|---|--|
| <p>多くの働き盛りの世帯の関心は、子育て、教育、福祉を除いてその他の地域活動には関心が向けられていない。町会・自治会等の団体に依拠するだけでなく、「待ちの行政」から「出前行政」「ご用聞き行政」に転換していくなかで、新しい地域コミュニティの創造が見えてくるのではないか。</p> | <p>地域コミュニティの醸成やまちづくりに向けては、多世代の区民、多様な活動団体の連携が益々重要になると認識しています。地域情報の発信や ICT を活用した住民参加の機会づくりなど行政の積極的な関わりとして何が必要か具体的に検討してまいります。</p> |
| <p>地域課題としては、複合課題である生活困窮支援、気候変動対策、災害事前復興計画なども加えるべきである。</p>   | <p>地域課題は多様であると認識しております。ご意見は今後の施策の参考とさせていただきます。</p>   |
| <p>地域行政の活性化のためには、地域コミュニティを基盤とする必要があると思う。地域コミュニティの活性化に向けた具体的な施策を明らかにして欲しい。</p>   | <p>多様な地域課題に対して地域コミュニティの果たす力は大きいと認識しております。具体的な施策については、条例に基づき策定する(仮称)地域行政推進計画等において検討してまいります。</p>                                 |

町会・自治会 (11 件)

| 意見の概要  | 区の考え方   |
|--|---|
| <p>大規模災害時には、町会・自治会のような顔の見える、住民どうしの組織が重要である。そうした組織づくりにもっと予算や力を入れるべきである。</p>                     | <p>阪神淡路大震災や東日本大震災の教訓を踏まえ、地域コミュニティの大切さや日頃からの訓練・啓発が不可欠と認識しております。地区防災力強化に向けて、防災塾や避難所運営訓練など行っています。共助の力を高める取組みやそのための支援のあり方について継続して検討してまいります。</p> |
| <p>町会・自治会を現状のままにすべきではない。困難だが、加入率の低さ、役員選任の閉鎖性、区との関係等の情報公開不足など、抜本的に検討すべきである。</p>                 | <p>町会・自治会は地域コミュニティの形成やまちづくりにおいて重要な組織です。町会・自治会の内部的な課題を除き、行政との関係の中で見直す必要がある課題についてお話を伺い検討してまいります。</p>  |
| <p>町会・自治会の活動について、安否確認メール、オンライン掲示板・回覧板やキャッシュレス会費集金等の先進事例がある。区には、情報通信技術の活用の仕組みづくりの支援をお願いしたい。</p> | <p>町会・自治会の事務的な負担軽減や情報発信の強化など、ICT を活用した取組みが効果的であると認識しています。区の支援のあり方について継続して検討してまいります。</p>   |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例(骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |   |
|---|---|
| <p>町会・自治会は地域活動を担えなくなってきた。また、町会・自治会内では、会員との情報・意見の共有が十分にはできていない。商店街についても、多くがテナント化している商店街も多々ある。</p> <p>NPO などについても組織の継続性に疑問がある。こうした状況のもとで、地域コミュニティが地域課題の解決やまちづくりの方向性を決めることが可能なのか、疑問を感じる。</p> | <p>町会・自治会をはじめ、商店街、NPO、事業者等の多様な主体が、地域コミュニティを形成し、担い手としてまちづくりにかかわっていく地域社会を目指します。</p> <p>そのための具体的な取組みについても、今後広く、区民や地域の活動団体等への説明、意見聴取を十分に行い、条例等の検討と併せて実施してまいります。</p> |
| <p>地域の活動団体が町会・自治会の会合に参加し、発言できるような仕組みをつくって欲しい。</p>   | <p>町会・自治会をはじめ、商店街、NPO、事業者等の多様な主体が、地域コミュニティを形成し、担い手としてまちづくりにかかわっていく地域社会を目指します。</p> <p>地域活動の情報共有や活動団体間の交流の場づくりなど、具体的な取組みについても、条例等の検討と併せて実施してまいります。</p>            |
| <p>町会・自治会に加入しない世帯が増え、また、商店街振興組合に加盟しない店舗が増えるなど、まちづくりが難しくなっている。</p>   | <p>まちづくりの役割は区民の皆さんであり、これまでその中心となって活動してきた町会・自治会が、自主的な活動を続けられるように、引き続き、区も支援してまいります。</p>   |
| <p>地域行政のめざすものは、良い方向性である。町会・自治会が、独自の方向性や考え方を地元において実践できることが望ましい。</p>  | <p>町会・自治会の加入率低下や活動の担い手不足、役員の高齢化が見受けられます。</p> <p>地域コミュニティの中心である町会・自治会の活動支援のあり方を検討してまいります。</p>  |
| <p>近隣では町会に加入していない世帯がほとんどである。</p>  | <p>町会・自治会の役割を区が決めることはできないため、それぞれの町会・自治会と課題を共有し、必要な見直しを図ってまいります。</p>   |
| <p>町会・自治会の活動を活性化し、会員の意見を活動に反映するように見直して欲しい。</p>  | <p>町会・自治会の役割を区が決めることはできないため、それぞれの町会・自治会と課題を共有し、必要な見直しを図ってまいります。</p>   |
| <p>町会・自治会の役割は、災害時の互助組織として機能するための最低限のものにすべき。</p>   | <p>町会・自治会の役割を区が決めることはできないため、それぞれの町会・自治会と課題を共有し、必要な見直しを図ってまいります。</p>   |
| <p>転入者に町会・自治会の連絡先等渡すなどして、町会・自治会加入率 80%をめざして欲しい。</p>   | <p>転入された方へ「ようこそ世田谷へ」という冊子をお配りし、町会・自治会をはじめ地域の自主的な活動を紹介する取組みを行っております。</p> <p>今後、たとえばスマートフォンでアクセスしやすい方法など、地区の身近な情報を積極的にお知らせする方法を検討してまいります。</p>                     |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

| まちの人材の活用 (2件)   |   |
|---|---|
| 意見の概要   | 区の考え方   |
| 高齢者が培った才能・技術・経験などを活用することができるようにして欲しい。   | 経験やスキルを持った高齢の方々と地域コミュニティをつなぐネットワークづくりに向け、具体的な支援策を検討してまいります。   |
| 理念も体制も職員育成も、とても力強い世田谷区の未来を感じた。街には魅力ある人材がそろっており、区民どうしが持てる力を出しあえるような仕掛けを作って欲しい。 | ご意見のとおり、まちには、アクティブシニアやプロボノなどの経験やスキルを持った方々が多くいらっしゃいます。そうした方々やソーシャルビジネスとの協働、大学等との連携など、まちの人材と地域コミュニティをつなぐネットワークづくりに向け、具体的な支援策を検討してまいります。 |

| 地域活動の場 (4件)   |  |
|---|--|
| 意見の概要   | 区の考え方  |
| 以前住んでいた船橋市では、市民が主体となって公民館を運営しており、年1回、市民の活動の発表会や文化祭等を開催していた。世田谷区の場合は、公民館の構造が劇場型となっており、区民が活動する場がない。公民館等の使用方法を改善して欲しい。 | 区では、社会教育法上の「公民館」は設置していませんが、区民センターでは、地域の方々が指定管理者として、様々な事業を自主的に運営しております。<br>また、多くの区民の方々に、文化的活動の場として、区民センター、地区会館、区民集会所等をご利用いただいております。 |
| 羽根木近辺に、地域住民が集まって話合いができる場を設置して欲しい。   | 新たな施設を建設することは、難しい状況にありますが、小・中学校や児童館、集会施設の大広間、民間施設等の利用方法を工夫するなどして、地域の方々の活動の場の拡大を図ってまいります。   |
| 地域活動の場として利用できる施設が偏在している。  |  |
| 区民センターを区民がもっと広く活用し、親しめる場として欲しい。   |  |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

| 住民参加 (11 件)  |  |
|--|--|
| 意見の概要  | 区の考え方  |
| 条例骨子案にある「暮らしていてよかったと感じるまち」に関して、区は、区民が暮らしていてよかったと思うのはどのようなことなのかを広い世代や属性の人々に話を聞き、まちづくりに参加できるようにして欲しい。                            | 地域住民と行政がまちの将来像を共有し、地域課題を参加と協働のもとに解決しながら、活気があり、支え合いがあるまちを実現したいと考えています。世田谷区基本構想の主旨も踏まえながら、広い世代のご意見を伺ってまいります。                       |
| 区民の役割に期待するならば、区民の行政依存意識を改め、自立心を盛り上げることが必要である。そのためには、集団力より個人力を強く反映させる考え方と仕組みが必要である。<br>自律・自立した個人が主体的に地域の事を考え、行動を起こさせる仕掛けが必要である。 | 区政情報の提供や生涯学習の機会づくりなど条例素案の検討や推進計画策定の際に、区民への働きかけに関する意見として参考にさせていただきます。   |
| さらに住民自治を深め、地域が予算財源執行権を伴う制度等の整備も展望すべきである。   | 計画に基づく予算案を区議会の議決を経て執行するというプロセスを経たうえ、地域住民が予算執行の一定の権限を持つという方法は、住民主体のまちづくりの実効性を高めるための重要な視点であると考えます。                                 |
| 広く区民に知らせるべき課題をもっと伝えるべきであり、それによって、区民参加のまちづくりが進むのではないかと思う。   | 様々な世代や生活環境が異なる区民の皆さんに、SNSを活用するなどして、多様な方法によって区政情報を提供し、また、地域行政制度のもとに、多様な住民参加の機会をつくり、幅広い方々の意見や提案を区政に反映する仕組みをつくってまいります。              |
| 政策内容、活動内容を広く情報提供し、関わる住民は意見するだけでなく、参加し、実行するメンバーの 1 人になれるよう参加しやすい環境づくりを進めて欲しい。   |  |
| 審議会を全庁・総合支所・まちづくりセンターの各レベルに設置して欲しい。  |  |
| 区民参加については、区民間や行政サイド相互の意見や問題点を明らかにし、区民が直接議論に参加できる機会と仕組みが必要である。  | 地域住民、町会・自治会などの活動団体、NPO、事業者、児童館、地域コミュニティ施設管理者など多様な関係者が、地区まちづくりの計画やその実施状況などを共有し、地域課題を協議し、合意形成を図る区民に開かれた参加と協働の場づくりを目指し、検討を深めてまいります。 |
| 条例骨子案には、多世代、多様な区民の意思を区政に反映するよう努めるとあるが、具体的にはどのようにするのか。  |  |
| 区民の意見が区の施策等に活かされていることを区民に示して欲しい。   |  |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |  |
|--|--|
| <p>区民の意見提案は、区として、どのように扱いかどうか考えてどのような対応をしたのか、それがきちんとフィードバックされることが区民の区政参加の意欲を高めることになる。</p> <p>どのように区政に反映したのか、施策に反映した場合もしなかった場合も、それはなぜそうだったのか、という区への対応を公表することがとても重要である。区への区民意見への対応についても条例にきちんと明記すべきである。</p> | <p>条例素案の検討の際に、区民参加の手法の意見として参考にさせていただきます。</p>                                   |
| <p>S N S やネット等の伝達手段に頼りすぎると情報弱者の切り捨てとなってしまう。配慮が必要である。</p>   | <p>ICT 利用が困難な方であっても、身近な行政拠点で行政サービスを利用できるように、まちづくりセンターにおける支援のあり方を検討してまいります。</p> |

行政サービス (17 件)

| 意見の概要  | 区の考え方  |
|--|--|
| <p>各種手続きの案内書のようなものを全戸配布してはどうか。</p>                             | <p>区民サービスの取組みの意見として今後の検討の参考とさせていただきます。</p>   |
| <p>手続きのために総合支所まで行くのが困難である。もう少し狭い区域単位で行政サービスを提供することを考えて欲しい。</p> | <p>福祉の相談窓口で解決できない案件やより専門的な相談などに対応できるよう、本庁や総合支所の専門所管と映像システム等をつなげる仕組みをつくるなどして、まちづくりセンターにおけるワンストップサービスの窓口機能の実現を目指してまいります。</p> <p>具体的な窓口サービスの内容については、今後、検討してまいります。</p> |
| <p>個人情報開示請求の手続きなど、総合支所ですることができる手続きを増やして欲しい。</p>                | <p>ご意見は今後の施策の参考とさせていただきます。</p>   |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例(骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>まちづくりセンターを統廃合し、存置するところ<br/>には、出張所の機能を付け加えて欲しい。</p>   | <p>まちづくりセンターは、多様な活動間をつなぐコ<br/>ーディネート機能を強化するため、問合せ対<br/>応、福祉の相談窓口とともに、活動団体・活<br/>動人材の紹介や活動の場所・助成制度の相<br/>談等に重点を置いた窓口としてまいります。<br/>また、福祉の相談窓口で解決できない案件や<br/>より専門的な相談などに対応できるよう、本庁<br/>や総合支所の専門所管と映像システム等で<br/>つながる仕組みをつくるなどして、まちづくりセ<br/>ンターにおける窓口機能の実現を目指してまい<br/>ります。<br/>具体的なサービスの内容については、今後、<br/>検討してまいります。なお、D Xによる窓口サ<br/>ービスの拡充に当たっては、個人情報の保護<br/>も重要であるため、利便性と両立を図れる<br/>ような仕組みを検討します。</p> |  |
| <p>区民にとって一番近い窓口であるまちづくりセ<br/>ンターでどんなことができるのかが区民にとっての<br/>関心事の一つである。</p>   |  |  |
| <p>区民にとって最も身近な行政機関は、まちづく<br/>りセンターであり、住民福祉の相談機能に加<br/>えて、すべての行政手続きの窓口機能を(出<br/>張所を兼ねた)まちづくりセンターに集約する<br/>方向に整理すべきである。</p> |  |  |
| <p>まちづくりセンターが近くにあるが、全く行く用事<br/>がない。区民がもっと利用するような施設にし<br/>て欲しい。</p>  |  |  |
| <p>情報通信技術を活用して、まちづくりセンター<br/>の業務を拡充して欲しい。</p>   |  |  |
| <p>まちづくりセンターの窓口業務の改善につい<br/>ては、イメージを具体的に示すべきである。D X<br/>の推進については、住民の個人情報の保護を<br/>守る立場を明確に示すべきである。</p>                     |  |  |
| <p>年金の「現況届」をまちづくりセンターででき<br/>るようにして欲しい。</p>   |  |  |
| <p>まちづくりセンターで障害者手帳の申請と受取<br/>りができるようにして欲しい。</p>   |  |  |
| <p>まちづくりセンターで転入・転出届の受付を行<br/>って欲しい。</p>   |  |  |
| <p>まちづくりセンターでマイナンバーカードを発行で<br/>きるようにして欲しい。</p>  |  |  |
| <p>まちづくりセンターで住民票、戸籍謄本、印鑑<br/>証明が取得できるようにして欲しい。</p>  |  |  |
| <p>まちづくりセンターで印鑑証明の謄本がとれる<br/>ようにして欲しい。</p>  |  |  |
| <p>まちづくりセンターには、子育て家庭への訪問<br/>や親の交流の場づくりなど、子育て支援を行<br/>って欲しい。</p>  |  | <p>まちづくりセンター(太子堂・経堂・北沢・等々<br/>力・用賀・二子玉川・成城・烏山を除く 20 か<br/>所)では、住民票の写し、印鑑登録証明書、<br/>課税証明書の証明書の取次ぎ発行を行って<br/>おります。<br/>区の子育て支援施策については、総合支所<br/>によるネウボラや児童館における支援の取組<br/>みをおこなっております。<br/>そうした取組みとまちづくりセンターの場所の活<br/>用などとの連携について事業の参考にさせてい<br/>ただきます。</p> |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例(骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |  |
|--|--|
| <p>いわゆる「ごみ屋敷」への対応や高齢者の見守り、児童虐待防止等についても、まちづくりセンターで対応するようにして欲しい。</p> | <p>現在でも、まちづくりセンターでは、区民の皆さんの様々な困りごとについて、相談を受けております。あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会と連携して対応するとともに、総合支所などの関係する窓口につなぎ、解決を図っています。</p> |
|--|--|

DXの推進 (6件)

| 意見の概要  | 区の考え方  |
|--|--|
| <p>パソコンやスマートフォンを使えるようになるために、初心者向けの講座を開催して欲しい。</p>  | <p>ICT利用が困難な方であっても、身近な行政拠点で行政サービスを利用できるように、まちづくりセンターにおける支援策を具体的に検討してまいります。</p>   |
| <p>行政手続きについて、その場所に行かなければできないことを例外なしに無くすことを目標とし、オンライン化に向けたロードマップを公開して欲しい。</p>   | <p>福祉の相談窓口で解決できない案件やより専門的な相談などに対応できるよう、本庁や総合支所の専門所管と映像システム等をつなげる仕組みをつくるなどして、まちづくりセンターの窓口機能の実現を目指してまいります。DX(デジタルトランスフォーメーション)の計画とともに今後取組みのスケジュールを検討してまいります。</p> |
| <p>地域行政にまつわる様々な課題は、デジタル化、ICT化、ネットワーク化することで解決できる。区は、DXを早急に推進し、行政のデジタル化、ICT化、ネットワーク化を図るべきである。また、そのためのスキルを持った職員を補充すべきである。</p> | <p>インターネットを活用した新たな区民対話の場やDXによる業務改革により、効率的・効果的な地域行政を目指してまいります。また、DXに対応できる職員の育成も重要な視点と考えます。</p>  |
| <p>行政手続きを原則オンライン化し、手続きを対面で利用する場合は、職員人件費相当額を徴収すべきである。</p>   | <p>インターネットを活用した新たな区民対話の場やDXによる業務改革により、効率的・効果的な地域行政を目指します。対面サービスに関する手数料については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p>  |
| <p>コロナ禍を経て、保健所や医療体制の脆弱さが露呈し、行政のあり方を根本から見直し、変えていく必要がある。生活保護を必要としている世帯の発掘や保健所の機能の増強、アクセスのしやすさなど、コロナ禍の教訓をきちんと反映させる必要がある。</p>  | <p>コロナ禍を教訓として、行政手続きや区役所のデジタル化を進めることにより、業務の効率化を図り、職員を区民により身近な業務にシフトさせることができるよう努めてまいります。また、インターネット等を利用したリモートによる受付・相談業務を展開してまいります。</p>                            |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |  |
|--|--|
| DXによる窓口サービスの拡充に際しては、個人情報保護をより一層強める必要がある。 | DXによる窓口サービスの拡充に当たっては、個人情報の保護が重要であると考えます。利便性との両立を図れるような仕組みを検討してまいります。 |
|--|--|

区の組織・体制 (2件)

| 意見の概要   | 区の考え方   |
|---|---|
| 行政組織体制を見直すと同時に職員意識を見直す必要がある。さらに、まちづくりセンターと総合支所の職員を活性化させるためには、人材配置・職務権限・予算配分も見直す必要がある。 | まちづくりセンターの取組みを総合支所・本庁が支援する仕組みを整備するとともに、地区まちづくりアドバイザーやボランティア、NPO などの人材バンク機能や外郭団体等のまちづくり機能とも連携した地区まちづくりの支援体制を強化してまいります。<br>総合支所については、危機管理や地域福祉、都市整備の分野、児童館の地区展開を見据えた子ども関連事業、まちづくりの専門性や担い手の確保の観点などから、これまでの本庁との関係における業務見直しの経緯を確認しつつ、新たな課題に対する総合支所への業務移譲・権限の拡充を図ってまいります。 |
| 地域における住民参加に対応するには、区の職員に高度な専門性が必要となる場面がある。この点も考慮して、本庁と総合支所の分掌を考えてもらいたい。                | まちづくりの現場であるまちづくりセンター職員に求められる専門性や経験と総合支所・本庁によるバックアップの体制・業務内容等について検討を進めてまいります。  |

まちづくりセンターの体制 (16件)

| 意見の概要                                       | 区の考え方  |
|---|--|
| まちづくりセンターの職員が、まちに出て、直接、区民のニーズをとらえることが必要である。 | DX の推進により、業務効率化を進め、人員などの資源をより区民に近い業務に充てることが想定されます。そのような取組みの1つとしてご意見のような取組みも考えられます。 |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |   |
|--|---|
| <p>『本当に悩んでいる方々と行政のマッチングは永遠の課題』と言わせておいてはいけない。管理職を先頭に区民全世帯へ、定期的に直接足を運んで、住民と肌で触れ合う機会をつくり、潜在している問題点をくみ上げ、行政の支援とつなげ、行政に反映させる。また、住民の興味や関心に添った地域コミュニティづくりを支援する仕組みを構築してこそ、実体のあるプラットフォームビルダーと言える。</p>     | <p>まちづくりセンターは、様々な相談を受け、解決に結びつける最も身近な行政機関として、今以上に機能するよう、関係所管との連携を強化する仕組みを検討してまいります。</p>  |
| <p>よりきめ細かい情報の発信のため、まちづくりセンター毎の広報を作成し、小さな地区単位で情報の収集ができるようにしてはどうか。</p>   | <p>生活エリアの身近な情報の提供は、まちに関心を持っていただき、住民参加のきっかけづくりとして重要であると考えます。ご意見は今後の施策の検討の参考とさせていただきます。</p>   |
| <p>まちづくりセンターに人々が集まるように、イベント等を開催してはどうか。</p>   | <p>まちづくりセンターの機能として重要であると考えます。ご意見は今後の施策検討の参考とさせていただきます。</p>  |
| <p>地域行政の理念・目標を具現化するには、まちづくりセンターの役割が極めて重要である。地域社会が大きく変化している状況に鑑み、まちづくりセンター所長には、変化に対応できる人材、地域社会と問題解決に前向きに取り組める人材をあてて欲しい。</p>   | <p>まちづくりセンターが、地区の特徴や実態を十分に把握し、多様な活動や人材のコーディネート機能を強化するため、所長やまちづくり・防災担当係長の職や配置年限、一定の業務経験を積んだ一般職員の配置など体制強化に向けた見直しを行います。</p>  |
| <p>まちづくりセンターの職員を大幅に増員し、所長の権限を総合支所長以上として、財源を含む権限を委譲し、住民からの相談にたいする決裁が所長判断で行えるように改善する必要がある。また、まちづくりセンターを拠点にした地域コミュニティを支える仕組みとして、「福祉」「安全安心」「子育て」のほかに、楽しく暮らしていけるインセンティブを醸成する「文化・スポーツ活動」も加えるべきである。</p> | <p>まちづくりセンターが、地区の特徴や実態を十分に把握し、多様な活動や人材のコーディネート機能を強化するため、所長やまちづくり・防災担当係長の職や配置年限、一定の業務経験を積んだ一般職員の配置など体制強化に向けた見直しを行います。<br/>また、各地区の課題やニーズをまちづくりセンターが把握し、地区の住民と解決に向けた取り組みの支援を行うとともに、地域での課題や取り組む内容を総合支所が把握し、施策に反映させる仕組みをつくってまいります。</p> |
| <p>介護保険申請のために、まちづくりセンターを利用したが、要領を得なかった。<br/>まちづくりセンター職員の教育をして欲しい。</p>  | <p>まちづくりセンターでは、福祉の相談窓口として、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会と連携して、区民の皆さんからの福祉の様々な相談に応じており、連携強化に努めてまいります。</p>  |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例(骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |   |
|--|---|
| <p>区民が、まちづくりセンターの運営等に誰でも参加することができる制度を考えて欲しい。</p>   | <p>まちづくりセンターは、区民の自立した地域コミュニティの促進に向け、地域の様々な情報を把握・発信し、活動の支援・交流の機会づくりを進め、区民の皆さんと一緒ににわがまちをつくっていく取組みを進めてまいります。<br/>また、多様な関係者による開かれた参加と協働の場づくりを目指してまいります。</p>                   |
| <p>まちづくりセンターには、区民と地域の諸団体をつなぐ、コンシェルジュ機能を期待する。また、地域の諸団体には、町会・自治会等に加えて、地区内の大学・高校・中学・小学校のサークル・部活動も含めても良いのではないかと。</p> | <p>まちづくりセンターは、町会・自治会やNPO、民間事業者などの多様な関係者のネットワーク化やマッチングを支援し、区民主体的なまちづくりを進めます。若い世代の地域参加は重要な視点であり、具体的な取組みを検討してまいります。</p>  |
| <p>P T A 活動等をしている人以外、まちづくりセンターの存在を知っている住民はほとんどいないのではないかと。</p>  | <p>区民の皆さんにまちづくりセンターを知っていただくことが重要と考えております。身近な相談場所として利用いただけるよう取組みを行ってまいります。</p>   |
| <p>現役世代や子供世代への対応を最優先にしたまちづくりセンターにして欲しい。</p>  | <p>関係所管と連携して、若者や子育て世代に向けたSNSを活用した区の子育て支援や地域コミュニティ活動の情報を発信するなど、世代にマッチした効果的な情報発信の方法について検討してまいります。</p>   |
| <p>子育て世帯や高齢者等、地域との繋がりが必要な住民に適切な情報が届いていない。まちづくりセンターの活動について、住民への周知、情報発信の方法を改善する必要がある。</p>                          |   |
| <p>まちづくりセンターが地区のまちづくりの方針等を策定することができるようにするには、相当程度の執行体制の強化が必要となる。財政・人員配置の面で実現性に疑問がある。</p>                          | <p>今後のまちづくりセンターの体制強化が必要になると考えます。<br/>職員配置のあり方や体制の強化に努めるとともに、まちづくりアドバイザーの活用と支援、総合支所・本庁の職員による支援職員制度の改善など多面的な見直しを検討してまいります。</p>  |
| <p>三層構造の考え方は良い。しかし、まちづくりセンターの職員が少ない。まちづくりセンターの機能充実には、職員の増員が必要である。</p>  |   |
| <p>区民の「参加と協働」を更に進めるためには、まちづくりセンターの権限・機能を強化する必要がある。</p>   | <p>地域コミュニティが希薄化し、地域活動の担い手の固定化が進む中で、まちづくりセンターは、まちづくりに関わる人材、活動、場所など社会資源を有機的につなぐコーディネート力の強化が求められ、地区課題を解決するための計画、予算、事業執行にかかる権限の強化が必要と考えています。総合支所、本庁との関係性も考慮した検討を進めてまいります。</p> |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 首都直下型地震への対策を充実し、区民への周知を徹底して欲しい。 | まちづくりセンターでは、防災塾や避難所運営訓練の支援、各種学習会による防災意識の啓発など、災害対策に関する住民主体の取り組みの充実と支援の強化を図ります。 |
|---------------------------------|---|

総合支所の体制 (3件)

| 意見の概要   | 区の考え方  |
|---|--|
| 総合支所に予算と人事権限を移す。世田谷総合支所を三軒茶屋へ移転する。  | 総合支所については、危機管理や地域福祉、都市整備の分野、子ども関連事業等について、専門性や担い手の確保の観点から、これまでの地域行政の見直しの経緯を踏まえつつ、新たな課題に対応するために必要な業務移譲・権限の拡充を検討します。<br>なお、世田谷総合支所を三軒茶屋に移転する計画はありません。     |
| 総合支所が、地域のまちづくりの仕組みを構想・整備するとあるが、実際にはとても難しく、地域をよく知ることが重要である。また、効率的な行政運営を実施するとあるが、一律にならないようにきめ細かな配慮が必要である。さらに、地域の情報を区民に提供するとあるが、従来と変わらないやり方では、情報は伝わらないと危惧する。 | 総合支所職員に地区担当制を敷き、まちづくりセンターにおける地区まちづくりや福祉の相談窓口における取組みとの連携の強化を図ります。<br>また、SNSの活用など、多様な方法によって地域の情報を発信し、また、多様な住民参加の機会をつくり、幅広い方々の意見や提案を区政に反映する仕組みを検討してまいります。 |
| 総合支所長を公選制にして欲しい。  | ご意見は今後の施策の参考とさせていただきます。  |

審議会 (4件)

| 意見の概要  | 区の考え方  |
|--|--|
| 地域行政審議会の委員の選任は、男女平等にすべきである。また、多様な人の意見も取り入れることができるように委員の選出に関するルールをつくり公表して欲しい。 | 区は「世田谷区第二次男女共同参画プラン」において、審議会等における女性の参画を進め、女性登用率の向上を図ることを掲げております。   |
| 男女共同参画、子どもの権利の尊重の観点から、審議会等の委員の構成は、男女共同参画や多様性に配慮すべきである。また、子どもの提案権等も検討すべきである。  | 地域行政審議会の委員の選考に当たっては、同プランに基づき、女性の登用を積極的に進めるとともに、多様な意見が審議に反映される委員構成となるように努めます。<br>なお、子どもの提案については、今後の検討の参考とさせていただきます。 |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|  |  |
|--|--|
| <p>地域行政審議会の委員には、公募した区民を加えることが重要であり、その人数も含めて、条例で規定すべきである。</p>           | <p>地域行政審議会は、区長の附属機関として設置することを想定しており、区長が任命します。委員の任命に当たっては、女性の登用を積極的に進めるとともに、多様な意見が審議に反映される委員構成となるように努めます。</p> |
| <p>地域行政審議会の委員の選出は、透明性を確保した方法をとるべきである。また、委嘱に当たっては区民から異議の有無を確認して欲しい。</p> | <p>なお、委員の一部を区民の皆さんから公募することを想定しておりますが、その人数を条例で規定することは考えておりません。</p>  |

人材育成 (7 件)

| 意見の概要  | 区の考え方  |
|--|--|
| <p>条例骨子案について、区民主体のまちづくりの推進を目的として明記していることは、評価する。ただ、その実現には、実際の行政運営にあたる職員が、この目的にそって事業にあたるのが不可欠である。区の幹部職員等に対して、研修等を通してこの考え方をしっかりと教育することが必要である。</p> | <p>多様な活動・人材をコーディネートし、地域コミュニティとの連携を重視したまちづくりを進めるため、教育機関での学びや民間企業との人事交流など、専門性を習得する人材育成プログラムを進めます。なお、区の人材育成計画との整合を図り、職員周知を図ります。</p>   |
| <p>今後のまちづくりセンターの役割は非常に重要なものとなるが、現在の人員配置では無理がある。また、専門性より、ゼネラリストな職員配置が必要不可欠となる。特に、所長には、総合的な知識と的確な判断力必要となる。どのような職員研修を行うのか。</p>                    | <p>町会・自治会をはじめ、NPO や事業者等の多様な活動・人材をコーディネートし、地域コミュニティとの連携を重視したまちづくりを進めるため、教育機関での学びや民間企業との人事交流など、専門性を習得する人材育成プログラムを進めます。</p> <p>また、地区防災や地域福祉、都市整備事業など、まちづくりの専門性や担い手の確保に関して、地区の支援を強化する観点から、地区まちづくりアドバイザーやボランティア、NPO などの人材バンク機能や外郭団体等のまちづくり機能とも連携した地区まちづくりの支援体制を強化します。</p> |
| <p>大学や大学院で地方自治を学んだ職員を専門職として採用して欲しい。</p>  |  |
| <p>地域行政の推進において最も重要な役割を担うのは行政組織でなく、行政運営に携わる区の職員である。まちづくりセンターの長やスタッフがどのような役割を担うのかを条例に含めるべきと考える。</p>  | <p>まちづくり方針の策定や情報発信、区民参加の機会づくり支援、身近な相談など、まちづくりセンターが担う役割を条例に規定してまいります。そのような役割を果たすための、コーディネート力やファシリテート力、情報収集・企画力など職に応じた人材育成の方策を検討してまいります。</p>   |

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案) に対する  
パブリックコメントの意見概要及び区の考え方

|   |   |
|---|---|
| <p>これまでの地域行政が十分に実現されてこなかった重要な要因の一つには、区及び区の職員が、区民の生活の実態を十分に把握してこなかったことにあるのではないか。</p> | <p>区は、区民意識調査やパブリックコメント、車座集会、日ごろの相談業務等を通して、区民の皆さんのご意見を伺ってきました。SNS等のICTも活用して、より多世代のご意見を伺うとともに、まちづくりの現場からの声により耳を傾け、皆さんの意見を区政に反映するよう努めてまいります。</p> |
| <p>区役所職員は、しっかりとした研修後に配置するようにしてほしい。<br/>窓口対応の職員の服装をもっとキチンとすべきである。</p>                | <p>職員の人材育成は重要であると認識しています。接遇の徹底とともに、ご意見を踏まえ、今後の取組みの参考にさせていただきます。</p>   |

その他、各分野個別の意見 (97 件)

関係所管にご意見を伝えました。

- 区政全般・防災・防犯：20 件
- 区民生活・環境：16 件
- 保健・福祉：17 件
- 街づくり：41 件
- 教育 3 件

## 区民説明会（オンライン）質疑応答の内容

第1回【2月28日（日）】 ※時間の都合上、回答できなかった質問・意見に対する区の方針を含む

| No | 質問原文（誤字等一部修正）  | 回答要旨および区の方針  |
|----|--|--|
| 1  | これまでの地域行政をどのように評価していますか？   | 地区にまちづくりセンターがあることが大きな成果で、地域行政制度をさらに根づいたものにしていきたい。そのためにまちづくりセンターの機能を充実させていくことがこれからの課題である。まちづくりセンターが知られていないことも大きな課題である。この条例を通して、地域行政の仕組みを知り、まちづくりセンターを使っていきたい。   |
| 2  | この条例を制定することに至った課題認識がズバリどの点なのか、議論のスタートラインがどこなのか、明快な提示をしていただけると、議論をすすめやすいと思いました。   | 高齢化や地域コミュニティの希薄化が進み、地域活動が衰退する危機感がある。地域コミュニティの醸成と、より多くの関係者によるまちづくりを進めるための区民と区の役割を考えていきたい。   |
| 3  | まちづくりの社会的課題は何であると認識されていますか？  | 高齢化、核家族化、生活の便利さによる個人主義などが背景にあり、暮らすまちをよくしたい意識が行動につながることを考えている。  |
| 4  | 今回の説明資料をまとめるにあたり、事前に区民の声を吸い上げましたか？ 集めたとしたら、どのような意見がありましたか？   | 昨年度実施した全28地区での車座集会は、地域行政をテーマにご意見を伺ったなかで、高齢化や担い手不足などの社会的に厳しい状況があり、若い人たちは地域のことを知らない、或いは知る手段がないとの意見から、まちづくりセンターの情報発信が大切だと実感した。まちづくりセンターを中心とした情報共有・発信の場については、区民の皆さんからいただいたご意見を踏まえた考え方である。  |
| 5  | いま条例をつくる必然性や具体的に何をやろうとしているのか見えてこない。「住民参加」「参加と協働」の実を上げ、行政と住民とのコミュニケーションを密接にするための手立てを講じようとしていることは理解できます。そのためには行政の窓口として、「まちづくりセンター」が主体的に動けるように、センター長への大胆な権限委譲、総合庁舎の業務の移管と窓口のワンストップ化の必要があると思われるがそうになっていません。<br>③のモデル案チャートは、だれに何を伝えようとしているのか分かりません。地域行政の課題については、これまでも種々取り組んでこられたと思いますが、どうして実行できなかったのか、要因分析が必要だと思います。議会でも「理念条例」として議論が聞かれましたが実効性に疑問を持ちます。同じことの繰り返しにならないでしょうか。 | 今回の地域行政改革の一つの大きなポイントとして、区民の皆さんの「したい・知りたい」をサポートするためのまちづくりセンター機能の強化を考えている。まちの将来像を考え、人材をつなげ、住民参加の機会を増やし、コミュニティの醸成にこれまで以上に取り組んでいきたい。地区の中で様々な課題があるが、地区・地域の皆さんと一緒に問題解決に取り組む力を強化していく。<br>資料③は、地区・地域の繋がりを作るための場をイメージした。これまでも、町会・自治会をはじめ様々な皆さんと、28通りのまちづくりを進めたが、より多くの方との繋がりをつくり、さらにまちづくりを進めていきたいと考えている。 |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6  | <p>分かりにくい要因は、住民にもピンとこない「本庁」「総合支所」「まちづくりセンター」の「3層構造」にあります。住民参加の活動範囲、行政サービスの窓口機能が「地域」・「地区」に分けられており、ときには「本庁」が窓口となり、住民は3か所に足を運ばねばならない。「協議会」も「地域」と「地区」それぞれに設けられ、両協議会の違い、参加者の選任も含め不明瞭で、その間の調整も大仕事となることが予想され、現実的でないと思われます。そもそも「3層構造」は、「地域行政による区民主体のまちづくりを推進」するのであれば、総合支所を解体して、「本庁」と地域・地区を一体化した「まちづくりセンター」に分散し「2層構造」(フラット化)に、10年かけてでもすべきだと思いますがいかがですか。</p> | <p>三層構造は地区・地域の問題を区民の皆さんで、課題を認識し、解決に向けた方策を探る、いわゆる住民自治を保障するための仕組みと考えている。地域の協議会では、区民の意思を行政運営に反映するという、民主主義の密度を上げることを目的とした協議会の性格が強くなり、地区の協議会は、地域課題の解決に向けた協働を主眼とした協議会になることをイメージしている。区民のみなさんに身近なまちづくりセンターがあり、そこで相談やお話を伺い、その次に、地域の総合支所で問題解決に向けた対応をしていく。総合支所には様々な専門職も配置しており、地域の中で問題解決していく構造になっている。</p> |
| 7  | <p>総合支所は規模の大きな世田谷区において、区の中の区役所としての役割があるということはイメージできました。縦の連携は3層構造で存在すると思うのですが、横の連携の確保についてどのような具体化案をお持ちでしょうか？区内の分断が心配です。</p>   | <p>総合支所間で成果が出ていることを共有することが大切だと考える。また、総合支所内の横の連携として、例えば、都市整備(街づくり)の際に、総合支所内のソフトのまちづくりを担当する部署と連携し、賑わいのあるまちをつくっていく取り組みも重要だと考える。</p>  |
| 8  | <p>コロナ感染症拡大を受けて、保健所の重要性を再認識しました。本条例と保健衛生分野との関わりを、もう少し教えて下さい。</p>   | <p>地域行政制度導入後、平成9年に総合支所に保健福祉センターを設置し、地域保健予防の観点から、健康づくり事業を各地区に展開している。本条例に規定する総合的な行政サービスの推進の観点から、より身近な行政拠点への業務移管も検討していく。</p>   |
| 9  | <p>地域課題として「保健所機能」をあげられました。数地区ごとに保健所を分散して(コロナ禍を経験してさらに増やす必要があると思います)、総合支所の「まちづくりセンター」機能を地区に一本化して移管できませんか。</p>   | <p>三層構造の役割については、本条例に規定する総合的な行政サービスの推進の観点から検討していく。</p>   |
| 10 | <p>区民の定義の表現が不正確。区内に住所を有するだけ者は区民ではないととられてしまうが、本当にそうなのか。</p>   | <p>区民の定義は区内に住所を有するもの、また区内に通勤や通学する者、主たる活動拠点を有する法人その他団体のため、区内に住所を有するだけの者も区民に含まれる。</p>   |
| 11 | <p>区民の役割を守らなかった場合に罰則はありますか？</p>  | <p>条例骨子での区民の役割は努力義務となっているため罰則はない。</p>   |
| 12 | <p>区会議員のことが条例にも議論にもまったく出ていませんが、この条例による活動にどのようなかわるのですか？</p>   | <p>この条例は、自治基本条例とは異なり、区議会議員の役割は規定していない。参加と協働による区民主体のまちづくりを推進することにスポットを当てた性格の条例となる。</p>   |
| 13 | <p>資料④これからのまちづくりセンター(案)について、「情報提供・交流の場創設」とありますが、まちづくりセンター内に新たに創設するという意図でしょうか。現在のまちづくりセンターでも情報を得る場として機能していると感じております。何か違いがあれば教えてください。</p>  | <p>横浜市緑区にある施設では、活動団体や人材の情報が壁に貼られており、情報収集ができる仕組みになっていた。情報を広くお知らせする姿勢が必要だと感じた。まちづくりセンターの情報発信機能を検討していく必要があると考えている。多くの方が集まり、地区の活動や人材を知り、活動に興味を持っていただくことが重要だと考える。</p>  |
| 14 | <p>まちづくりの3層構造の2層目「地域」では専門職を配置すると言われました。では、1層目「地区」においては、具体的にどのような人材を想定しているのでしょうか。ここの配置が地域住民との接点になり、要になると思われます。また、負担軽減に配慮する必要性も有るかと思われれます。</p>   | <p>地域コミュニティの醸成や地域の実態に即したまちづくりを進めるための側面支援と活動間のマッチングを行うコーディネーター機能が求められる。担当する地区を知り、広い視野を持って区民とともに地区をつくっていく気概をもった職員育成を進めていく。</p>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 15 | まちづくりセンターには行く機会がありません。綺麗な施設が多いようですので、区民にもっと使えるような取り組みが必要だと思いたいますが、いかがでしょうか。  | まちづくりセンターは、世田谷区の大きな財産であるため、多くの方々に知っていただくことが重要になる。平成 17 年度以降、まちづくりに特化した施設となり、行く機会が少なくなったとの意見もある。今後のまちづくりセンターのあり方は非常に重要なテーマだと考えている。   |
| 16 | 町会には新しい住民が増えています。引っ越してきた方へ町会への参加を積極的に区、まちづくりセンターが個別に案内し、また、町会へ情報を知らせる仕組みを作ってほしい。   | 転入された方へ「ようこそ世田谷へ」という冊子をお配りし、町会・自治会をはじめ地域の自主活動の紹介をしている。今後、お住いになる地区の身近な情報を多面的な方法や媒体で積極的にお知らせする方法を検討していく。  |
| 17 | 私の地域の友人たちの中でも「まちづくりセンター」を知らない人が多いです。   | まちづくりセンターを知っていただける取り組みが必要と考えている。身近なよろず相談の場所としても利用いただけるよう様々な取り組みをしていく。   |
| 18 | まちづくりセンターの存在を知りませんでした。新しい部分を付け加えるのと同時に地域共生の家などの今まである施設も相互的に活用できる進化し続けていくシステムを構築して欲しいです。まちづくりセンターも均一の手法ではなく住民の特色をくみ上げることでできる方策を工夫しながら進めてもらえたら嬉しいです。世田谷区は先進的だと思います。完璧でなくても種を蒔く仕事は大切だと感じています。 | 地域共生の家は、地域に根差した地域コミュニティの場づくりの好事例であると認識している。このような取り組みが進めやすい環境づくりが必要と考えている。地区ごとに人口や高齢化率、人口の流動性、社会資源は異なるため、多様な地域参加のチャネルを用意していく。  |
| 19 | 全ての総合支所では同じ取り組みをされているのですか。独自性のある取り組みをされているのであれば、どのようなことをしているのか知りたいです。  | 【世田谷地域】太子堂・三宿エリアでは、町全体の不燃化に向けた取り組みが進んでいる。また、三軒茶屋エリアでは、今後のまちづくりについて地域の皆さんと一緒に会議を行い、議論いただいている。文化の面ではボロ市が 440 年の歴史がある。各地区に様々な団体があり、総合支所、まちづくりセンターをあげて支援させていただきながら、住みやすい地域となるよう取り組んでいる。 |
|    |  | 【玉川地域】二子玉川駅の再開発をきっかけとした、「二子玉川100年懇話会」という町会・自治会や企業が参加している団体があり、様々な取り組みをしている。総合支所でも参加やサポートをさせていただいている。また、世田谷区で初めての取り組みである二子玉川エリアマネジメントにもサポートさせていただいている。                               |
|    |  | 【烏山地域】地域キャラクター「からびょん」を中心としたまちづくりの取り組みを進めている。また、京王線の連続立体交差化事業をきっかけに、地域の皆さんとこれからの烏山のまちについて話し合い、未来に向けて素晴らしいまちをつくっていく取り組みを進めている。  |
| 20 | 烏山地区の住人です。烏山総合支所と烏山区民センターは地理的に近いところにありますが、拠点統合するメリットはありませんか。   | 総合支所は、地域振興、防災、保健福祉センター、街づくりという地域の行政拠点の役割を担っている。烏山区民センターは、駅前の利便性を活かした出張所とまちづくりセンターを併設している。区の公共施設の統合・複合化については、公共施設管理の観点から計画的に進める方針である。  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 21 | ざっと聞いて、区の職員育成に相当のウェイトがかかっていると感じました。通常の異動があるポジションでは、地域コーディネートなどはおぼつかないと思いますが、雇用形態や人事の面からの工夫は考えているのでしょうか？またどのような人材育成プランなのか、そこに地域との協働はあるのか？も教えてください。  | まちづくりは人材づくりということも言われている。特にまちづくりセンターの職員は、地区の方とともにまちづくりを考え、進めていくことが重要と考えている。今後のまちづくりは、町会・自治会や多様な団体等との連携を進めるためのスキルを明確にして、キャリアアップのための研修を検討していく。                 |
| 22 | 資料②（仮称）地域行政推進条例（骨子案）の考え方と地域行政の見直しの方向性・視点の5 人材育成・配置、職員支援体制の（2）職員育成について、専門性と取得する人材育成プログラムを進めますとありますが、現在文部科学省でも「社会教育士」がありますが、そのようなプログラムでしょうか。         | 区民と協働して地域の課題に取り組むためには、地域をコーディネートするスキルを身に付けることが重要な視点だと考えている。具体的なプログラムは今後検討していく。  |
| 23 | 92万人の行政区の運営に極めて適切な条例と感じました。さらに素晴らしい世田谷区にしていくためには、住民・区の職員の気持ちが一体となってほしい。区の職員の皆様はとてもよくサポートしてくださるが、さらに動きやすいような環境整備に努めてほしい。                            | 住民自治の機会を充実させ、コミュニティを再構築するために、まちづくりセンターを中心とした取り組みを進めていきたい。区ではデジタル技術を使いながら仕事のあり方を変えていく取り組みを進めている。人の手で行っていた仕事をオートメーション化することで、職員が区民の皆さんの活動にこれまで以上にサポートすることができる。 |
| 24 | 名刺をもって地域区民の世帯を回って活動内容はなし、区民の区政への希望など聞き取ったらよいと思いますがいかがでしょうか？  | これからの区職員は、積極的に区民にと接する姿勢が必要であると考え。まちを推進する取り組みを検討していく。  |
| 25 | 福祉、生活保護を必要としている人の発見、そして住民参加を促進するために、「あんしんすこやかセンター」や「社会福祉協議会」だけでなく行政職員から区民に足を運ぶ「御用聞き」行政（「出前行政」）を取り入れられませんか？   | DXの推進により、業務効率化を進め、人員などの資源をより区民に近い業務に充てられることが想定される。そのような取り組みの1つに「御用聞き」行政も考えられる。  |
| 26 | 本条例による、町会の役割・業務の見直しはこれから検討でしょうか？   | 今後、町会・自治会からもご意見を伺い、実情を確認しながら具体的に検討していく。   |
| 27 | 町会・自治会の活動と行政のかかわり方の方策の中に「地域 SNS の活用」というのがありましたが、もう少し詳しく知りたいです。今回は匿名での質問としますが、自分はIT企業の会社員で、在宅勤務が多くなりましたので、何かぜひ貢献したいと考えております。貢献したいのに参加する方法がよくわかりません。 | 地区の様々な取り組みを広報紙等でお知らせしているが、これからはSNSの活用が重要である。また、区では様々な分野のスマホアプリがあるが、地域や地区ごとの情報発信になっていない。ウェブ会議も活用し、行政と区民の関係ではなく、一緒にまちを場考える場づくりも必要だと考える。SNSの活用は重点的に検討していく。     |
| 28 | タブレット閲覧板の導入はいつ頃の予定か。各町会に1つタブレットが区の予算で配布されるのか。入力を町会の方ができるのか。  | 庁内職員による検討において、地域活動への参加を促進させるためのアイデアの1つとして議論した。具体的な検討に向けては、町会自治会の方とも十分に話し合いを進めていく必要があると考えている。  |
| 29 | 「ちょこっと参加」とは具体的にどのような種類の活動で、どのくらいの時間を要するものを指すのでしょうか   | 「ちょこっと参加」は庁内職員による検討において、地域活動への参加を促進させるためのアイデアの1つとして議論した。地域活動を細分化したうえで、気軽に多様な方が関わっていただくためのキーワードとして捉えている。実施の有無は今後検討していく。                                      |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 30 | 活動「ちょっと参加」ができるような人材バンクを構築するということが、いつ頃利用できるようになる予定なのか。世田谷区に住民票がある人に限ったりせず、多様な人材が世田谷区で活動できるようにした方が良いと思うが、区民限定の予定だろうか   | 現在、「おたがいさまバンク」というボランティア登録制度がある。今後は人材バンク機能とのマッチングが大切だと考える。地域への関心を持つ方々をマッチングしながら、地域参加につなげていけるよう検討していく。   |
| 31 | 地域の活動で目立つのはイベントです。防災は自助努力となっているコロナ禍では、群れる事が重要な問題です。何をやるにもついて回ります。また、実行部隊として、町会、商店街、自治会、学校、NPO 法人、PTA などがあります。福祉、健康はあんしんすこやかセンター、古着回収、募金、日赤？は社会福祉協議会。役割分担はわかりませんが、実際問題として、区民一人一人が参加するとするとハードルがかなり高いと思います。あらゆるチャンネルを駆使して身近な存在であるための方策はないでしょうか？ | 地域のために何かしたいと感じた時に、地域情報をまとめて知ることができる情報発信のあり方を検討する必要があると考えている。敷居が低く、できる範囲で地域社会に関われる方法を検討していく。  |
| 32 | 職住近接、コロナ化でのテレワークなど、日中にはこれまでになかった人材が地域に多くいると感じます。このような新たな人材とつながり連携できる仕組みのヒントが地域に増えつつある、「地域住民で作る coworking スペース」にあるのではないか。   | コロナ禍で地域活動の衰退の危機感がある中で、これまで交流のなかった活動や人材などがつながる1つの形態として、coworking スペースがあると考えている。そのスペース自体が地域コミュニティの小さな拠点として、区内に多くでき、既存の地域活動と連携することで相乗効果が期待される。                          |
| 33 | 一昨年の台風による洪水被害や、将来的に起こるとされている首都直下地震のことから、防災の面に不安があるのですが、そういったものに対する政策はお考えではないのでしょうか   | 阪神淡路大震災や東日本大震災の経験を踏まえ、地区防災力の強化として、各地区では防災訓練、防災塾の開催、避難所運営訓練などに取り組んでいる。また、地区住民の方が中心となって地区防災計画を策定した。一昨年の台風第19号の被害を踏まえ、避難所開設や職員体制などの見直しを行っている。                           |
| 34 | 28 番目の地区玉川に住んでいます。子どもたちがたくさん住んでいます。図書貸し出しカウンターはありますが図書を楽しむ場所がありません。かと思えば何時行っても殆ど人が居ない図書館もあります。コミュニティ形成には中心になる場所がとても大切です。より多くの人々を繋ぐことが出来る理念と共にそれを実現できる場所づくり人材発掘が何よりも大切です。   | まちに何が 필요한のか、まちづくりセンターに声をいただき、まちと行政と一緒に考える取り組みを進めていく。地区には様々な公共施設があり、多くの方たちが活動している。地域行政制度の発足当時から区民センターを運営協議会で運営し、祭りやイベントに取り組んでいる歴史がある。公共施設を活用しながら、多くの方々が繋がる取り組みを進めていく。 |
| 35 | 費用対効果の記述がありませんが個々の施策及び全体についてどう数値化して行くつもりでしょうか。   | 地区のまちづくり計画や地域経営計画を策定していくことを想定し、それらの進捗や成果がわかるようなしくみを検討していく。   |
| 36 | 区のHP を見ている人が2割？ どんな調査をしたのでしょうか。  | 町会・自治会が個別のホームページを立ち上げている割合が約2割ということを説明した。  |
| 37 | 先ずはこのような説明を家にいながら聞くことができた事に感謝。   | 多くの方にお申込みをいただき感謝している。このような機会を通して、より多くの方に区政を知っていただき、またご意見を伺っていくことが大切だと考えている。  |
| 38 | オンラインでの本説明会の区民参加者数は、どのくらいになりましたか   | 90名の参加をいただいた。  |
| 39 | 質問はテーマを絞ってください。全体では視点がボケてしまいます。zoom で行う意味をかんがえましょう。ならば、事前に質問状を提出させればすむだけのなし。   | 地域活動が活発になるよう地区の活動や人材が「つながる」こと、住民自治が高まるよう多様な区民や団体が自由に参加し「話し合う機会」をつくることについてご意見を伺いたい。   |

第2回【3月6日(土)】

| No | 質問原文（誤字等一部修正）   | 回答要旨および区の考え方   |
|----|---|--|
| 40 | <p>3(仮称)世田谷区地域行政推進条例(骨子案)④<br/>           ●区民参加と区民主体のまちづくりの(区)の役割<br/>           &gt;1. 地域コミュニティの多様性・自主性などの尊重とあるが、多様性について具体的にお伺いしたい。</p>                      | <p>地域コミュニティは行政がつくるものではなく、人と人との交流や地域との繋がりから生まれるものである。地域の皆さんの様々な取り組みを尊重しながら、行政を進めていく意味合いで、「多様性」と記載している。</p>  |
| 41 | <p>条例化することで、組織全体で推進する機運が高まりますし、審議会から専門的な審議も得られると思います。一方で、今後計画を作ること示されると思いますが、条例を作ること今とどう変わるのかを分かりやすく具体的に提示しないと、区民の方々は理解が進まないと思います。今時点で典型的な事例を示していただけませんか。</p> | <p>例えば、地区において今後のまちの将来像を考え、多様な活動をつなぐ機会や地区の課題を話し合う機会を増やしていき、実現に向け総合支所が本庁とも連携して支援することを強化していく。条例に基づく計画については、今後具体策の検討を進め、検討状況については区民説明会や区民意見募集の実施し、ご意見をいただきたいと考えている。</p>  |
| 42 | <p>まちづくりセンターの職員育成が重要だと思うが、どのような人材育成プランを考えていますか？</p>   | <p>まちづくりセンターは区民の皆さんに一番身近な行政拠点である。福祉の相談窓口を開設して、あんしんすこやかセンターと社会福祉協議協議会との三者により、身近な困り事や相談をお受けする重要な機能になっている。身近な困り事というのは、福祉の問題に繋がることが多い。行政のデジタル化により、人員を削減することができるならば、まちづくりセンターの人員体制を強化したいと考えている。その際には福祉的な素養を研修等でしっかりと学んだ職員を配置していくことを考えている。</p> |
| 43 | <p>今回の条例案では各まちづくりセンターに現状より機能と役割が増える印象がありますが、責任感を持ち、コーディネートするノウハウを有した人材が必要かと思えます。区職員の育成も重要とは思いますが、今後、区職員以外にも民間企業出身者など、他分野の人材を確保していく予定はありますでしょうか？</p>           | <p>まちづくりを進めるうえで、職員のコーディネート力は今まで以上に求められると考えており、職員の人材育成は今回の検討の大きな柱として掲げている。まちづくりセンター職員だけでなく、民間企業のまちづくりに生かせる経験やノウハウをお持ちの方を、区の事業や地域のイベント等への参加に繋げ、一緒にまちづくり取り組んでいただけるよう今後検討していきたい。</p>   |
| 44 | <p>資料に「情報提供・交流の場創設」とありますが、これはまちづくりセンターがそれを担うということでしょうか？それとも新たにそういった場を創設ということでしょうか？</p>  | <p>新たな場を創設することを考えている。その運営をまちづくりセンターが担うことが考えられるが、区職員だけでなく地区の多くの方々が関わる形で運営したいイメージがある。今後、まちづくりを進めていくためには、多くの団体が繋がり、相乗効果を高めていくことが重要で、この場によって、人材交流やノウハウや情報の共有、事業の連携を進めていくことを考えている。砧地域の「ご近所フォーラム」のような既存の取り組みも参考にしながら検討していく。</p>                |
| 45 | <p>スライド7「活気ある地区を目指して」の先に「多様な人材」とありますが、多様な人材を育成するという意味でしょうか？</p>   | <p>地域コミュニティの醸成や活気ある地区を目指すためには、多様な人材が繋がることが重要だと考えている。まちづくりセンターが中心となり、様々な活動や人材をつなげていく取組みを展開していきたい。これからの地域を担う特に若い世代やアクティブシニアへのアプローチ。また、児童館など子どもに関連した事業と地域活動をつなぐなど、具体的な手法を今後検討していく。</p>  |
| 46 | <p>多様な人材を集める、という意味でしょうか？集めるのであればどのように集めるのでしょうか？それもこれから検討でしょうか？</p>  | <p>地域コミュニティの醸成や活気ある地区を目指すためには、多様な人材が繋がることが重要だと考えている。まちづくりセンターが中心となり、様々な活動や人材をつなげていく取組みを展開していきたい。これからの地域を担う特に若い世代やアクティブシニアへのアプローチ。また、児童館など子どもに関連した事業と地域活動をつなぐなど、具体的な手法を今後検討していく。</p>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 47 | <p>区役所の中の事はわからないのですが、とにかく身近な所に区役所の窓口があること、そこに行けば区役所関係は何でも出来る、相談にのって頂ける、いざとなったら頼れる、この事がとても大事だと思います。以前の出張所は、印象としてはこのようなものであったと思います。便利になるということは歓迎したいのですが、それと引き換えに、複雑になります、遠くに行ってください。と言うのは、役所としてはやってはいけない事だと思います。</p> | <p>身近な行政拠点で区民の方々の相談や困りごとに対応することは非常に大切な視点である。複合的な相談や時間をかけて対応させていただく業務を、デジタル技術を活用して、まちづくりセンターの窓口で受けられる機能を目指したい。具体的な取組みは今後検討していく。</p>   |
| 48 | <p>主人が亡くなったとき、様々な手続きがあり、心身沈んでいました。動くのがやっとの中、何回も遠くの区役所に行かなければなりません。近くにあるまちづくりセンターで、区役所と同じ手続きができたかと思いました。</p>  | <p>行政手続きのデジタル化により、映像システムを活用することで、本庁や総合支所での手続きや相談がまちづくりセンターで取り扱うことも考えられるため検討していく。</p>   |
| 49 | <p>引きこもりの家族の件で近くのまちづくりセンターに行きました。実家の近くのまちづくりセンターに相談に行くように言われました。土曜日だったのでまちづくりセンターはお休みでした。あんしんすこやかセンターに相談したところ、健康づくり課に相談するよう言われました。あんしんすこやかセンターで高齢者だけでなくいろいろな福祉の相談に乗っていただきたい。</p>                                   | <p>現在、まちづくりセンターでは福祉の相談窓口をあんしんすこやかセンター、社会福祉協議会と連携して開設している。あんしんすこやかセンターでの相談対象は高齢者に加え、障害者、子育て家庭等に拡大し、個人に関する支援だけでなく、家庭内の複合化した課題にも対応している。地区で解決のできない課題については、健康づくり課などの専門の組織や機関に引継ぎを行い、支援に結びつけている。</p>   |
| 50 | <p>今日の説明を聞いて総合支所(三層構造の中間層)の役割が重要だと感じました。現在、総合支所は本庁やまちづくりセンターと連携して、どのような取り組みをされているのでしょうか。</p>   | <p>【北沢地域】北沢地域では小田急線の連続立体交差事業が行われており、鉄道の跡地整備について、本庁の関係所管とともに総合支所の街づくり課が連携して、意見交換や情報提供する場などの区民参加による検討を進めてきた。そのなかで、ごみが増えてきた課題が分かり、まちづくりセンターが町会や商店街の皆様と一緒にパトロールや啓発活用に取り組んでいる。課題解決には時間がかかるが、本庁の関係所管やまちづくりセンターとともに、今後の整備や課題解決に向けて取り組んでいる。</p> <p>【砧地域】砧地域には交通不便地域が多く、特に高齢の方が買い物に苦労されている。その情報をまちづくりセンターが把握し、ボランティアによる買い物ツアーや、食品の移動販売を誘致する取り組みを進めている。地区の課題を総合支所として解決する方法は2つあると考えている。1つは総合支所の権限を強化するために、本庁の機能を総合支所に分散すること。もう1つは総合支所で把握した課題を、本庁が解決することをある程度義務づけること。行政は最小の経費で最大の効果を上げる必要があるため、バランスを考えながら、総合支所の権限を強化することは重要な視点だと考えている。</p> |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 51 | 出張所はまちづくりセンターに吸収されて、その名称は無くなるのでしょうか。例えば、用賀出張所はどうなりますか。  | 出張所では転入・転出の手続きや住民票の写しなどの証明書の交付などの手続きをお受けしている。現在、マイナンバーカードの普及により、窓口での各種証明書の発行件数は少しずつ減少している。映像システムにより、本庁や総合支所での手続きがまちづくりセンターで取り扱える場合に、対面での行政手続きの件数は減ってくる。行政手続きのデジタル化を進めていくことを踏まえると、出張所の業務を縮小していくことが考えられる。用賀出張所の場合には、まちづくりセンターを同じ建物内に設置しているため、例えば、出張所の機能をまちづくりセンターに取り込むことも考えられる。 |
| 52 | 出張所の機能が残るとすれば、名称として、区役所、総合支所、まちづくりセンターと並んで、出張所の位置づけを明確にしてもらいたいと思います。ご提案の中では、出張所についてはほとんど記述がないように思えます。   | 条例を制定するにあたり、出張所の位置づけは総合支所の機能の一部として考えている。今後、行政手続きのデジタル化が進むことを見据えて、出張所のあり方について、まちづくりセンターや総合支所内のくみん窓口の機能とも併せて検討していく。   |
| 53 | 私はコロナ状況における区行政へのアクセスした結果から、区長へのメール、電話、面談等は適切な機能をしていないことを確認した。その主な原因は、区の職員には、専門性に欠け、また、事実を把握し現状の問題を解決する意欲、能力、使命感に欠けていることにある。現在の区の相談センター職員では問題は解決しない。区の職員には、現職員を入れ替え、専門性と意欲、使命感を有する有能な人間を採用することである。   | 地域行政を進めていくうえで、職員の育成は大きな課題だと考えている。そのため、条例骨子案には人材育成について規定している。職員からの提案にも、まちづくりセンターの職員育成についてアイデアがあった。区の職員は、ゼネラリストを育成するのがベースだが、コミュニティデザインやコーディネートなどの複線型で専門的な職員を育てることも、検討する必要があると考えている。特にまちづくりセンターでは、区民の皆さんの身近な行政拠点として、多様な人材の活用方法を検討していく必要があると考えている。                                |
| 54 | 区議会議員の役割は含めないのですか？  | この条例では区民主体のまちづくりにおける区民と区の役割を規定することを考えている。区政を進める上で議会と区は車の両輪であり、議会との議論は極めて重要であることから区議会には地域行政に関する特別委員会が設置されている。議会や区民の皆さんとの議論を積み重ねて、条例を磨き上げていく。   |
| 55 | 町会、自治会の活動に疑問を感じています。高齢化していて、決まった人が活動をしている事で、新しい人の参加を拒むような雰囲気があります。そもそも町会費を徴収して運営している自治組織・・・が形骸化しています。町会は全員加入なのか、任意加入なのか、会費の支払いを拒否する人、徴収できないケースもあります。それでいて、まちづくりセンターからの回覧などは、町会が配布することが当然の仕事となっているようです。町会という組織は、区の行政の何処に位置づいているのでしょうか？若い人が参加しにくい組織を見直してほしいと思います。 | 町会・自治会は、全ての住民に開かれた自主的な団体であり、地縁に基づく任意の団体のため、加入は強制ではない。高齢化や核家族化が進む中、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んでいる。  |
| 56 | 町会の皆様には回覧、掲示板で情報提供していますが、必ずしも満足な結果を得ているとは思われません。SNSを利用してタイムリーに情報提供をしたいが単一町会では限界があります。まちづくりセンターにこれを援助する態勢があればありがたいです。(人材と設備が必要と思います)   | SNS を活用する際には利用できない方への対応を考えていく必要がある。民間事業者による支援の実例もあるため、区だけでなく、民間事業者との連携による支援の体制も検討する必要があると考えている。現状の町会回覧は町会の皆さんの負担になっているため、そういう面も含めて見直しを図るための検討を進めていく。  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 57 | 地域コミュニティを深めるためには、住民の皆様の町会加入が不可欠だと思います。区として今後、加入率を高めるためにどのように考えているか。  | 転入された方へ「ようこそ世田谷へ」という冊子をお配りし、町会・自治会をはじめ地域の自主活動の紹介をしている。今後、お住いになる地区の身近な情報を紙媒体だけでなく多様な方法・媒体で積極的にお知らせするなど町会の方々のご意見も伺い、方策を検討していく。  |
| 58 | 町会への加盟率が低下傾向にあるなかで、町会経由のサービス提供と、直接のサービスに差が出る可能性もあり、現状の様に区の業務の出先機能も負っている状況では様々な葛藤を抱えています。こうしたサービス格差についての区側はどのように認識され、どのように解消しようと考えておられるでしょうか。   | 昨年度実施した全28地区での車座集会では、区からの各種依頼（募金や選挙の立ち合い、国勢調査など）の負担の声を多くいただいた。地区ごとに状況は異なるが、見直しが必要と考えている。地区の中で様々な課題を町会だけが背負うのではなく、地区・地域の皆さんと一緒に解決に取り組む力を強化していく。  |
| 59 | 区民が自分の「まちを知り、まちに愛着を持ち」とありますのはその通りだと思います。問題は、どうすれば区民がそのような気持ちになるかでしょうか。その本質は「楽しさ」にあるのではないのでしょうか。今回の条例原案に求められるのは、そのような楽しさをどのように取り込むかではないのでしょうか。例えば、私の地域では「旧大山街道」が走っています。また、次太夫堀（六郷用水）も走っています。歴史を訪ねるといようなプログラムを通じて区民の中で関心を持つ方々の参加を懇懇して、徐々に仲間意識を醸成して、まちづくりに繋げていくことはできないのでしょうか。古代ローマにおいて皇帝が務めた「楽しさ」を市民に感じさせるという試みをどう含めるかではないのでしょうか。 | 自治体に住民の皆さんが求める機能は非常に多くなっているが、それに合わせて職員を増員するのは難しい。例えば、孤独の問題に対して、職員だけでなく、まちづくりセンターを中心としたネットワークのなかで繋がりや場を発見できるような、自治の力で地域を運営していく姿を目指していきたい。区民センターに運営協議会を設置して、イベントの企画から運営のあり方まで決めていく取り組みが長年続いている。このような取り組みで、地区の運営や防災、コミュニティ等について区民の皆さん自身が決めていく形を歩みだしたい。 |
| 60 | 区政に区民からの意見や提案が出た場合、その意見の区政への反映や回答はどのようになるのでしょうか？ これまではパブコメ等でも血の通った回答はほとんど見られなかったように思います。せっかく区政参加しても区の対応で、その後の参加をやめてしまうことも考えられます。区の職員全体で協働の精神が行きわたり、対応することが求められると思います。区民との意見のやり取りができる仕組み構築を考えているのでしょうか？ 地区レベルから本庁レベルまで必要と考えます。  | 意見や提案は区民の声として受け止め、所管課において、施策や事務改善等の参考にしている。今後、地区での住民の方々による話し合いの場づくりや、総合支所レベルでの重要施策や計画に関してご意見を伺うしくみなど、地域の住民意思を的確に反映するためのしくみを創設し、地域の実態に即したまちづくりを推進していくことを検討する。  |
| 61 | スライドにあったバス停の改善のような、区民の生活の中の具体的な問題を提起し、また解決に携わることはどこでできますか。目安箱のような分かりやすいものがないのが問題だと思います。  | 鉄道の連続立体化事業や大きな開発の際に、地区・地域の方々が集まり、まちの環境の方向性を議論する協議会を立ち上げ、地区計画を作ってきた歴史がある。この取り組みは、引き続き強化していきたいが、地区単位での様々な困りごとを改善していくチャンネルを作っていきたい。まちづくりセンターで困りごとを受け止め、総合支所と本庁との連携のもとに改善していく体制を作っていきたいと考えている。  |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 62 | <p>コロナ禍における地域の活動は多くの制限を受けています。今後、担い手の発掘とコミュニケーションの取り方が重要な課題です。今ある実行部隊の組織も高齢化を迎え、後継者不足に悩んでいます。誰でも参加し易い環境をどう構築できますか？</p>  | <p>コロナウイルスの影響で、外出ができない状況が続いており、この状況が続くと孤立の問題に繋がっていくことが考えられる。町会・自治会等の活動団体の後継者や人材の不足は、車座集会の中でも、多くの地区でお話をいただいた。今回の条例に基づく地域行政改革のなかで、様々な活動や人材をつなげていく取り組みを強化し、まちづくりセンターを中心に展開していきたいと考えている。地域の活動範囲は、行政区域と一致せず、学校や趣味などの様々な繋がりがある。まちづくりセンターが様々な活動を把握し、繋ぐ機会づくりをして、活動が広がっていければと考えている。SNSの活用も、一つの手法だと考えている。</p>   |
| 63 | <p>職員からのアイデアにありました「タブレット閲覧板」や「地域 SNS」、「活動へのちょっと参加」は面白い試みだと思いました。これを実施することはすでに決定されていますか。それとも実施の可否について、今後検討されるのでしょうか。</p>   | <p>ご紹介したアイデアは、職員が検討した結果を取りまとめたものであるため、実施の可否については今後検討していく。</p>   |
| 64 | <p>テレワーク、DX の時代に、区へのデジタル、電子的なコミュニケーションが必須であるのに、区へのメールは、区長のみという現状は、住民との間のパイプ、連絡機能が不全であり、現状の区長へのメールの回答は、大部分具体的な回答になっていないので、区民は窒息状態にある。大至急改善することである。</p>                                       | <p>今後、DX の推進の取り組みを進めるなかで、内容を迅速に把握し、回答ができるように改善を図っていけるのではないかと考えている。</p>  |
| 65 | <p>地域行政を推進するには、窓口にはロボットや端末を置くだけでなく、遠隔で住民対応をすること、さらに、区民ひとりひとりと区職員、区の各部門とは ICT 活用、DX 化、電子化されたネットワークにより直接つなぎ、そのなかで、クラウド、AI を使ってグループ化、組織化して、区民一人ひとりを繋ぐ効率的な ICT システムを構築し、危機管理、業務改善に努めることである。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 現在、区では DX の推進の取り組みを始めており、行政サービス・参加と協働・区役所の3つの観点の再構築をテーマとしている。デジタル化を進めることで資源を省略しながら、行政手続きや専門的な相談を受けることが可能になる。住民参加の面でも、今まで繋がらなかった方も、時間や移動の制約が少なく繋がっていく。今後、区民と区がデジタルで繋がることを考えたときに、危機管理等の分野でも可能性を秘めているため、区民の皆様のご意見を伺いながら、具体的に検討を進めたい。</li> <li>• 多くの区民の方はスマートフォン等の ICT 機器を持っている。若い世代のコミュニケーションツールになっている SNS と町会・自治会活動が繋がっていない問題は地域行政を検討する委員会でも議論があった。これからの地域づくりのなかで、地域の活動やボランティア活動等を若い世代にも広げていくために SNS を活用していく。</li> </ul> |
| 66 | <p>スライド8ページに、縦割りではない総合的な行政サービスとあります。教育委員会も入っていますか？ 図書館は知の拠点であり、地域に密着しています。とても重要な地域の人をつなげる重要な場所となると考えます。図書館の活用も具体的にに入れてほしいと思います。</p>   | <p>第二次世田谷区立図書館ビジョンでは、図書館は、「知と学びと文化の情報拠点」として、本への親しみや学習意欲に応えるほか、読書や地域文化の情報収集と発信を通じて区の魅力を見出し、それらの活動や文化の担い手となるコミュニティの醸成にもつながる場所、地域に開かれた知的な居場所を目指すとしている。地域コミュニティの醸成を促進する観点から図書館も意識して検討を進めたい。</p>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 67 | <p>行政区域と生活区域のズレがあり、地区の割り振りの見直しが必要な地区があるかと思えます。まちの活性化には必要なことかと存じますが、検討していただく予定はありますか。</p>       | <p>現在、区では行政区域や学区、警察・消防の区域などの様々な区域が相違しているため、見直しを図ることは非常に難しい課題であるが、地域行政を進めるうえでの重要な課題として認識している。</p>  |
| 68 | <p>健康寿命延伸として介護医療費削減に繋がる健康スポーツの中で特に継続性があり、友達・仲間作りが出来る健康スポーツは世田谷区としてどのスポーツに力を入れていきますか？（散歩以外）</p> | <p>区では、区民の皆さんが、生涯にわたって健やかで豊かな生活を送ることができるよう、それぞれの体力や年齢、目的に応じて、スポーツに親しむことができる生涯スポーツ社会の実現を目指している。そのためには、日常生活の中に無理なくスポーツが取り入れられていることが重要であり、仕事で忙しい人でも身近な場所で気軽にウォーキングやランニング等の運動ができるような環境の整備、子育て中の人や親子で参加できる事業や託児サービス付き事業の実施、中高年世代の人が健康・体力を保持増進するための事業の実施、障害のある人もない人も共に楽しめるスポーツ・レクリエーションなど、より多くの区民にとってスポーツがさらに身近なものとなるよう、年代や性別、ライフスタイルに応じたスポーツ施策を展開していく。</p> |
| 69 | <p>身近にある地区会館や廃止の決まったふじみ荘の活用はどう考えていますか？</p>   | <p>公共施設を活用しながら、多くの方々が様々な活動を楽しみ、またふれあい・繋がる取り組みを行政として支援していく。</p>  |
| 70 | <p>アイデア1、2の資料は頂けないのでしょうか？</p>  | <p>ホームページに掲載する。</p>   |

## (仮称)世田谷区地域行政推進条例制定に向けて

## 1 条例制定の主旨

## (1) 条例の必要性

町会自治会をはじめ、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、青少年地区委員会など、住民の方々が主体となって様々な地区での取り組みを行っていただいています。

一方、高齢化の進展や一人暮らしの高齢者の増加、働き方の変化、またコロナ禍による地域コミュニティの希薄化が進むなか、地域活動の担い手不足や災害が発生した場合の助け合い活動など、地域での支え合いが維持できるか不安であるという声も多く伺っています。

このため、地域コミュニティの醸成や参加と協働によるまちづくりが大切であることを区民の方々と共有し、まちづくりセンターや総合支所による身近な行政のあり方をあらためて整理・見直して、ともに地域を良くしていく取り組みを推進していくための方針・基盤となる条例として制定し、区の様々な計画づくりや施策においてより住民参加を基本とした区の姿勢を明確にしていきます。

## (2) 地域行政の理念

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、区政への住民参加の促進を図る。

## (3) 条例化による目標

- ①地域コミュニティの促進を図り、地域課題の解決に向け、様々な区民が地域の担い手として一層かかわっていくことができる。
- ②まちづくりセンター、総合支所および本庁の役割を活かし、区民の意思を的確に施策に反映することができる。

## 2 条例により目指すこと

## 条例で定める主なこと

- 区民と区の役割を定めます。
- 「まちづくりセンター」「総合支所」「本庁」の役割や住民参加の機会づくりを進めることを定めます。
- よりきめ細やかな行政サービスの実施や情報技術を活用した窓口業務などを進めることを定めます。
- まちづくりに関する職員育成を進めます。

## 目指すこと

- 地域コミュニティを大切に、より多様な活動がつながるようにします。
- 多世代、多様な区民のご意見を区政により反映できるようにします。
- 地区の課題解決に向けて、総合支所や本庁の支援を強化します。
- より身近な窓口で相談や手続きのサービスを充実させます。

地区での課題・困りごとの解決、地区でやりたい新しい取り組み等を、様々な区民が担い手として一層かかわり、総合支所や本庁とも連携して実現したいと考えています。

### 3 地区での課題・困りごとの解決、地区でやりたい新しい取り組み等を実現するために

例1) 災害時、町会・自治会では

- ①防災区民組織(町会・自治会)の活動 一時集合所でのリーダー
- ②避難所運営
- ③避難行動要支援者の安否確認

など、多くの役割を担っていただくことになっており、防災塾や避難所運営訓練などに取り組んでいただいています。

→町会・自治会以外にも担い手が必要

商店街、PTAやおやじの会、日赤、民生委員・児童委員、学生などが関わり、役割分担していても・・・

もっと多くの方に関わってもらいたい



担い手や協力者を増やすために

まちづくりセンターを中心に、(地区防災計画をベースに)町会・自治会や関係する団体・機関と話し合い、まちに関心を持つ人、活動に参加し支える人を増やすための取り組みを進めます。

例えば①大学や企業への働きかけ

②SNSを活用した情報発信

実現に向け、総合支所や本庁がバックアップします。

※地区情報連絡会、防災塾、地区区民防災会議

例2) 買い物困難地区では

- ①日用品を購入できる商店が少ない
- ②周辺の駅まで出かけることができない
- ③周辺駅への公共交通機関がない

など、特に高齢者が不便・不安に思っています。

→まちづくりセンター あんしんすこやかセンター 地区社会福祉協議会事務局の三者連携を中心に、町会・自治会や民生委員・児童委員で検討をはじめたところ、

多くの協力者を求めたい



### 多くの協力者を求めるために

三者と町会・自治会や関係する団体・機関と話し合い、買い物ツアーの実施、移動販売車による定期的販売、配達してくれる商店マップ作成など事業を企画し、協力者増やすための取り組みを進めます。

例えば①協力事業者を探す

②実施会場を探す

③マップ編集者を探す

実現に向け、総合支所や本庁がバックアップします。

※地区情報連絡会

#### 4 まちづくりへの機会を増やすための交流・連携・話し合いの場づくり

- 区民や多様な団体が自由に参加できる場
- 人材交流、活動の横つなぎ・組み合わせが進む場
- まちの将来像、身近な課題を話し合う場
- パソコンやスマートフォンなどでインターネットを活用して離れた場所からでも集える場

※地区情報連絡会や防災塾、見守りネットワーク推進会議、身近なまちづくり推進協議会、ごみ減量・リサイクル推進委員会など、現在ある会議体も活用しながら、地区の実態を踏まえた機会や場の活用を進めます。

#### 5 まちづくりセンター窓口の拡充

国の行政デジタル化の推進に向けた方針のもと、地方自治体での各種手続きの電子申請を進めるとともに、映像システム等も活用した相談業務の充実を図り、将来的に自宅やスマートフォンなどモバイル機器を利用した申請・届出・相談のしくみを検討し、実現していきます。

一方、各種の問い合わせへの対応や担当所管課に確実につなぐ窓口の拡充、活動フロア等の活用促進、また、本庁に行かなければならなかった相談や手続きについて、最寄りのまちづくりセンターで職員の支援も得ながら行うことができる窓口サービスのしくみを検討していきます。

## (仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (骨子案)

### 前文

地域行政の背景、あゆみ・成果、自治権拡充などを内容とする。

### 第 1 総則

#### 1 条例の目的

区政運営の基盤である地域行政について、その理念、推進体制その他の基本的事項を定めることで、地域行政による区民主体のまちづくりを推進し、もって、区民自治の実現に寄与することを目的とする。

#### 2 定義

条例で用いる語句の定義規定を設ける。

- ① 地域行政…地方公共団体としての一体性を保ちながら、区民自治の実現に資するため、区内を複数の区域に区分し、それらの区域ごとに行政拠点を設け、これらを中核として、まちづくりを推進し、及び総合的な行政サービスを提供する仕組み
- ② 区民…区内に住所を有し、通勤し、又は通学する者及び区内に主たる活動拠点を有する法人その他の団体
- ③ まちづくり…社会的課題の解決を図り、より暮らしやすいまちをつくるための取組み
- ④ 区民参加…区民が自己の意思を区の施策に反映させるために意見を述べ、又は提案すること
- ⑤ 協働…区民と区が社会的課題の解決に向け、目的を共有し、それぞれの果たすべき役割と責任を自覚し、相互に主体性を持ち、自主性を尊重しながら協力し、又は補完すること
- ⑥ 地域コミュニティ…日々の生活の営み又はコミュニケーションを通じて形成される地域の人々のつながり

#### 3 基本理念等

- (1) 区は、地域に密着した総合的な行政サービス（窓口サービス、福祉サービスその他の区が提供するサービスをいう。以下同じ。）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民参加の促進を図る。
- (2) 区及び区民は、地域コミュニティの促進を図り、暮らしていて良かったと感じるまちを目指し、町会・自治会をはじめ、商店街、コミュニティ組織、NPO、事業者等、多様な主体が地域課題の解決を図り、様々な区民

が地域の担い手として一層かかわっていく地域社会を目指す。

- (3) 区は、地域社会の変化に対応した施策を迅速かつ効果的に推進するため、まちづくりセンター、総合支所及び本庁の役割や機能を活かし、「地域」・「地区」の区民の意思を的確に施策に反映することができる地域内分権を進める。

#### 4 区域区分

- (1) 区は、区民の身近なところで、区民参加と協働のもと、区民の意見を尊重したきめ細やかな行政運営を図るとともに、地域に密着した行政サービスを区民に提供するため、区の区域を適正な規模の「地域」に区分し、各「地域」に中核的な拠点となる区の行政機関（総合支所）を設置する。
- (2) 「地域」の区域を適正な規模の「地区」に区分し、各「地区」に区民主体のまちづくりを支援する行政機関（まちづくりセンター）を設置する。

### 第2 区民参加と区民主体のまちづくり

#### 1 区民の役割

- (1) 区民は、区政に関する情報を得て、自己の意思を区の施策に反映させるために意見を述べ、提案することができる。
- (2) 区民は、自らの意思により地域コミュニティを形成し、又は地域コミュニティに参加することができる。
- (3) 区民は、区民自治の主体として地域課題に向き合い、区民の創意によるまちづくりを担うよう努める。
- (4) 区民は、地域コミュニティを尊重し、自らの活動の目的や内容を他の区民に知らせるとともに、他の区民の活動と連携・協力するよう努める。

#### 2 区の役割

- (1) 区は、地域コミュニティの多様性、自主性、主体性を尊重する。
- (2) 区は、区民が「地域」・「地区」におけるまちづくりに主体的に取り組めるよう、区政に関する情報の公開と提供を図り、情報の共有に努める。
- (3) 区は、「地域」・「地区」の実情に応じて、多様な区民参加の機会を設けるよう努める。
- (4) 区は、「地域」・「地区」において、地域課題を区民主体の取組みにより解決するため、区民相互に情報を共有し、協議する機会を設けるよう努める。
- (5) 区は、多様な主体と「地域」・「地区」のまちづくりの目標を共有し、役割分担及び相互の協力のもと、相乗効果を高めながら「地域」・「地区」に

おけるまちづくりの推進に努める。

- (6) 区は、活動の場の確保、人材交流、情報発信、専門的な助言、財政的援助その他の地域コミュニティの活動に必要な支援に努める。

### 第3 総合的な行政サービス

- 1 区は、基本理念の実現に向け、「地域」・「地区」の特性や実情を踏まえた施策を効果的に実施するとともに、区民の地域活動の促進及び区民の利便性の向上が図られるよう、区民により身近な行政機関において総合的に行政サービスを実施するよう努める。
- 2 1の実施においては、区は、区民への区政に関する情報提供に努めるとともに、「地域」・「地区」における多様な区民参加の機会を捉え、多世代、多様な区民の意思を区政に反映するよう努める。
- 3 区は、総合的な行政サービスの実施においては、組織、人員、経費等を最小限に抑えるとともに、情報技術の進展を行政サービスの向上につなげるよう努める。

### 第4 推進体制等

#### 1 各行政組織の役割

##### 1) まちづくりセンター

まちづくりセンターは、区民のより身近なところで、地域コミュニティを醸成し、区民とともにまちづくりを推進するための組織とし、主として、次の役割を担う。

- ① 区民とともに、「地区」の実情及び課題を把握し、「地区」のまちづくりの方針を作成すること。
- ② 「地区」における地域コミュニティの醸成、啓発及び普及を推進するため、「地区」の情報を収集し、区民に発信・周知すること。
- ③ 「地区」の特性を活かした持続可能なまちづくりを推進するため、「地区」における区民参加の機会づくりを支援し、活動団体間の情報交換及び連携を促進すること。
- ④ 区民の身近な相談や手続に対応する窓口サービス、または、窓口サービスの支援を実施すること。
- ⑤ 社会資源を活用した区民主体のまちづくり（「地区」における福祉や災害対策など）を支援すること。

##### 2) 総合支所

総合支所は、「地域」の課題を解決するために、「地域」のまちづくりの仕組みを構想・整備するとともに、「地域」性を重視したきめ細やかな行

政サービスを総合的に提供するための組織とし、主として、次の役割を担う。

- ① 「地区」のまちづくりの方針を踏まえ、区民とともに地域経営の方針を策定し、「地域」の特性や実情に応じた効率的な行政運営を実施すること。
- ② 「地域」内において区が実施する行政サービスについて、「地域」内、他の「地域」及び本庁と組織横断的な調整を行うこと。
- ③ 区民に身近な行政サービス（「地域」で実施する防災、地域福祉、街づくりなど）を区民ニーズに応じて適切にかつ包括的に実施すること。
- ④ 「地域」の情報を区民に提供するとともに、区政運営及び地域課題について意見交換をする機会を提供し、区民参加を推進すること。
- ⑤ 「地域」・「地区」における区民参加と協働によるまちづくりの支援の仕組みを整え、かつ、推進すること。

### 出張所

出張所の主な役割は、次のとおりとする。

- ① 窓口サービス（住民基本台帳、特別区民税・都民税、健康保険等、法令または条例等に基づく受付、申請・届出、登録、交付、収納など）を実施すること。
- ② 身近な区政に関する情報を提供すること。

### 3) 本庁

本庁の主な役割は、次のとおりとする。

- ① 区の一体性を担保するため、区政運営の基本方針、施策の実施に当たっての統一的基準を定め、「地域」間の調整を図ること。
- ② 「地域」における区民参加で得られた意見を尊重し、区の統一的な施策に反映すること。
- ③ 区の行政サービスのうち、高度に専門性を有するもの、「地域」の自主性を認めることが著しく効率性を欠くこととなるものその他の統一的な処理が強く要請されるものを実施すること。

### 4) 事務の分掌

1) から3) までに記した役割を踏まえ、区長は、その権限に属する事務を、まちづくりセンター、総合支所等及び本庁にそれぞれ分掌させる。

## 2 地域行政推進計画等

### (1) 地域行政推進計画

区長は、区民参加のもと、地域行政推進計画（地域行政の推進に関する施策についての基本的な計画）を策定する。策定に当たっては、後述の地

域行政審議会の意見を聴く。

## (2) 実施状況の公表

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1回、公表する。

## 3 地域行政審議会

- (1) 地域行政を総合的・計画的に推進する上で必要な事項を調査審議するため、区長の附属機関として地域行政審議会を設置する。
- (2) 地域行政審議会は、区長の諮問に応じ、次の事項を調査審議する。
  - ① 地域行政推進計画に関する事項
  - ② 地域行政の推進に関する施策についての基本方針に関する事項
  - ③ ①②のほか、地域行政の推進に係る基本的な事項
- (3) 地域行政審議会は、区民及び学識経験者のうちから、区長が委嘱する委員15人以内をもって組織する。
- (4) 委員の任期は、2年とし、再任を妨げないこととする。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- (5) 専門的事項を調査審議するため又は調査審議を効率的に行うため、地域行政審議会に、部会を置くことができる。

## 4 人材育成

区長は、「地域」・「地区」における区民主体のまちづくりを支援するために、まちを知り、まちに愛着を持ち、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に努める。

**(仮称)地域行政推進条例(骨子案)の考え方と地域行政の見直しの方向性・視点**

【】は条例骨子案の該当箇所を示す

**1 まちづくりセンター【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター】**

＜考え方＞

昭和22年に設置した22か所の出張所に始まり、平成3年の地域行政制度発足時26か所(他1分室)、平成17年の出張所見直しによる出張所とまちづくり出張所の役割分担による分離を経て、現在、28か所のまちづくりセンターでは、区民主体による地区のまちづくり支援や地区防災力の強化に向けた取り組み等を行っています。また、平成28年から、地域包括ケアの地区展開による福祉の相談窓口を全地区に開設し、あんしんすこやかセンターや社会福祉協議会との三者連携による相談事業を実施し、参加と協働による地域づくりの活動として高齢者等の買い物支援、男性の地域参加など実践的な取り組みを進めています。

その一方で、高齢化の進展や働き方の変化、また、コロナ禍にあつて、人と人の交流や、地域で互いに支える力も弱くなってきており、地域コミュニティの再興に向けた取り組みが重要です。

このため、町会・自治会やNPO、民間事業者などこれまで以上に地区・地域の多様な関係者のネットワークを広げ、個々の活動のマッチングを進め、重層的なつながりと協力関係のもとに地区まちづくりを進めていかなければなりません。

生活圏に最も身近な「まちづくりセンター」は、区民主体の自立した地域コミュニティの促進に向け、地域の様々な情報を把握・発信し、区民との情報共有を図り、活動の支援・交流の機会づくりを進め、区民とともにわがまちをつくっていく取り組みを進めていきます。

**(1)地区の将来像と課題の明確化【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター ①】**

＜考え方＞

現行の基本計画には、地区におけるまちづくり活動の目標として「地区ビジョン」を掲げていますが、総合支所としての「地域計画」や全庁的な重点政策・分野別政策の策定プロセスにおいて地区ビジョンの扱いが必ずしも明確ではありません。

区の施策は、区民生活に直結することから、地区の特性や実情を踏まえることが不可欠であり、区民参加により区民とともに将来像や課題を明確にして、地区としての取り組みにまとめたうえで、各種計画や施策に反映させるしくみを整えます。

＜見直しの方向性・視点＞

- 区民参加のもとに、まちの将来像を議論し、基本計画や実施計画と整合をとった地区のまちづくり計画を策定します。
- 地区のまちづくり計画は、保健福祉や街づくりに関する分野も視野に入れた計画とすることを目指します。
- 地区のまちづくり計画を策定するうえで、地区アセスメントを実施することが不可欠です。現在の地区アセスメントの対象を、コミュニティや住民活動、防災、子育て、街づくりなどにも広げ、地区の実態と課題を横断的に見える化し、区民、事業者、関係機関で共有するしくみをつくります。

**(2)多様な活動(団体)の連携支援強化【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター ⑤】**

＜考え方＞

区には、現在、195の町会・自治会、28地区ごとの身近なまちづくり推進協議会、青少年地区委員会な

ど地域住民が主体となって防災・防犯や見守り、環境・緑化、青少年育成などボランティアなまちづくり活動が行われています。また、子育てや介護予防などを目的とした活動や文化・交流活動が実施されています。

その一方で、少子高齢化の進展や地域コミュニティの希薄化など地域社会の変化に伴い、町会・自治会の加入率低下や地域の担い手不足、役員の高齢化が見受けられます。

地域コミュニティを醸成し、区民主体のまちづくりを進めていくため、地域の魅力・文化の共有化や地域活動・活動リーダーの交流・ネットワーク化、これまで交流のなかった活動間のマッチングなど地域の社会資源をフルに活用した重層的な連携を進め、総合支所や本庁との連携のもとに、まちづくりセンターが地区の最前線において関係機関と協力してまちづくり支援を進めていきます。

＜見直しの方向性・視点＞

- 選挙事務、国勢調査をはじめとした各種調査、募金活動、行政情報の回覧など行政機関から町会・自治会等への各種依頼のあり方を見直し、必要な負担軽減を図ります。
- 地区の実情を踏まえ、身近なまちづくり推進協議会、ごみ減量・リサイクル推進委員会等協議組織の再整理を支援します。
- 児童館の地区展開の状況を見据え、小中学校、おやじの会、子育て NPO など子どもに関する活動と地域のつながりをより高める取り組みを進めます。
- NPO 等を対象とした提案型協働事業のさらなる推進を図ります。
- アクティブシニアやプロボノなど経験やスキルを持つ区民や、有償ボランティア、ソーシャルビジネスとの協働、大学等の教育活動との連携、区外からの通勤、通学者を含む多様な人びと(関係人口など)によるコミュニティへの参加促進など、より広い視点で地域のネットワークを広げます。
- 職住近接、在宅勤務者の増加、子育て世代や若者などに向けて、SNS を活用した情報発信など、ICT の活用や官民連携による地域コミュニティの参加促進に向けた取り組みを進めます。

**(3)今後のまちづくりセンター窓口の役割【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター ④】**

＜考え方＞

まちづくりセンターにおいては、区政全般にわたる問い合わせの応対や担当所管の案内、まちづくり活動の支援に関する窓口相談の役割等を担っています。また、住民票の写しや印鑑登録証明書、課税証明書の取次ぎ交付、国民健康保険や介護保険などの保険証等の再交付、妊娠届の受理や母子健康手帳などの交付のほか、区広報板利用受付、ごみ散乱防止ネットの助成などを行っています。

まちづくりセンターは区民に最も身近な行政機関であり、区政情報や地区情報の身近な問い合わせ窓口として、また、地区のまちづくりや災害対策の行政拠点として、行政が担うべき役割を整理し、その認知度を高め、その機能を十分に活かしていきます。

＜見直しの方向性・視点＞

- 多様な活動間をつなぐコーディネート機能を強化するため、問い合わせ対応、福祉の相談窓口とともに、活動団体・活動人材の紹介や活動の場所・助成制度の相談等に重点を置いた窓口とします。
- くみん窓口や出張所における転入手続きと連携して、まちづくりセンター窓口において、転入者への地区情報の提供や地域コミュニティへの参加促進を図るための取り組みを進めます。
- 福祉の相談窓口で解決できない案件やその他専門的な相談等に対応するため、本庁や総合支所の専

門所管と映像システム等につながるしくみづくりなど、まちづくりセンターにおけるワンストップサービスの窓口機能の実現を目指します。

○ICT 利用が困難な区民に向けた身近な行政拠点における ICT 環境整備と支援の強化を図ります。

#### **(4)地区まちづくり、防災、相談機能の強化・より身近な拠点へ** 【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター ⑤】

＜考え方＞

平成23年の東日本大震災の経験を踏まえ、災害に強いまちづくりに向けた地区防災の強化を進めています。また、高齢者、障害者、子育て世帯、生活困窮者など誰もが住み慣れた地域で互いが支えあい、自立して暮らしていくことができる地域社会の実現を目指し、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会を一体整備し、三者連携により区民の様々な相談への対応や課題解決を図る「地域包括ケアの地区展開」を推進しています。

今後、まちづくりセンターが核となり地区におけるこれらの取り組みを推進していくとともに、人と人とのふれあいを大切にして、多様な地域コミュニティが形成され、それぞれがつながるための支援を進めます。

＜見直しの方向性・視点＞

○防災塾や避難所運営訓練の実施、各種学習会による防災意識の啓発など、災害対策に関する住民主体の取り組みの充実とまちづくりセンターによる支援強化を図ります。

○地域包括ケアの地区展開の検証を踏まえつつ、地区における「福祉の相談窓口」の認知度を向上させ、多様な課題にも対応できるよう、三者連携によるスキルアップを進めます。

○町会・自治会、商店街、コミュニティ組織、NPO、企業等、地区の多様な主体をつなぐ地区まちづくりの促進、アドバイザーなど専門支援制度の活用によるまちづくり活動の活性化を図ります。

○区民ニーズに応えるため、まちづくりセンターの開庁日を必要に応じて見直します。

## **2 総合支所** 【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 2)総合支所】

＜考え方＞

今から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総合実施機関であり、地方自治法第155条による支所に該当するも、従来の一般的な概念の支所を超えるもの」として地域事務所を構想し、12年間の検討を経て、平成3年、自治権拡充を念頭に地域に密着した総合的な行政サービスを目指した地域行政制度のもと、5つの「総合支所」が誕生しました。

地域行政は、区民とともに歩む区政運営であり、区民参加の促進を図ることを掲げてきた歴史でもあります。行政が、区民に身近なところで、地区・地域の実態を肌で感じて、可能な限り区民の意向を施策や事業に反映する、そのような積み重ねから相互理解とそれぞれの役割を明確にして住民自治の力を高めていくものです。

政令指定都市並みの人口を抱える区として、地域社会の課題が複雑化する中、都市としての一体性を保ちながらも、地域の実態に即したまちづくりや総合的な行政サービスを進めるうえで、総合支所の担う役割が益々重要となります。

地域レベルでの住民の意見を聴き提案を受ける住民参加の促進を図り、総合支所の権限を強化するな

かで、総合支所長のリーダーシップのもとに、本庁の機能を引き出しながら、総合支所が持つ社会資源をフルに活用して地域性を重視した総合的な行政サービスのもとに地域経営を進めます。

### **(1) 地域経営の計画策定** 【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 2)総合支所 ①②③】

＜考え方＞

区の基本計画では、地域からの発想により、地域の特性を踏まえて、その将来像を描く地域計画を策定しています。地域計画は、地域の将来像に重点を置いた内容ですが、地域経営や地区経営の具体的な姿、何を優先して取り組むのかが必ずしも明確になっていない面があります。

特に、区民が行政に求める重要施策である災害対策や地域福祉の分野における計画について、各地域の実態を踏まえた地域優先課題への対応にフォーカスした対応方針を区民とともに考え、策定し、取り組むことが重要であり、総合支所の企画・調整機能を強化し、本庁や総合支所間の調整機能を高めて行政サービスをより充実させていきます。

＜見直しの方向性・視点＞

○地区のまちづくり計画と連携し、総合支所が取り組む課題を集約・優先順位付けし、地域経営の計画を策定して、保健福祉や災害対策などの総合的な計画に反映させるプロセスを構築します。

○広域的な地域課題に対して、総合支所内の組織や機能を活用し、本庁機能を引き出し、課題解決に向けた総合支所の企画・調整機能を強化します。

### **(2) 総合支所長等の権限強化・総合支所への業務移譲・権限拡充** 【第3 総合的な行政サービス 1】

＜考え方＞

区は、地域行政制度の導入を契機に、区民により身近な行政を目指し、本庁から保健福祉や都市整備の分野を中心に総合支所に業務を移管し、また本庁所管と連携して、縦割行政を極力排除して、各種行政手続きや相談事業など総合的な行政サービスを実施してきました。

しかし、高齢化や働き方の変化などによる地域コミュニティの希薄化が進み、地域では住民主体のまちづくりの担い手不足が課題となっています。また、8050問題など複合的な生活課題への対応や街づくりにおけるソフト面との連携など、地域経営を担う総合支所において、地域の実態に即した効果的で包括的な行政サービスの提供と行政運営を実施する必要があります。

そのため、総合支所における地域経営の強化に向け、住民参加の推進と合わせて計画・執行権限の機能を高めていきます。

＜見直しの方向性・視点＞

○危機管理や地域福祉、都市整備の分野、児童館の地区展開を見据えた子ども関連事業、まちづくりの専門性や担い手の確保の観点などから、これまでの本庁との関係における業務見直しの経緯を確認しつつ、新たな課題に対する総合支所への業務移譲・権限の拡充を推進します。

○児童館の持つ地域関係者や活動団体、相談支援機関等とのネットワークや、児童館における子どもの情報集約や見守りの取り組みを総合支所の持つ子ども施策や地区・地域まちづくりの機能と連携させていきます。

○まちづくりセンター所長など地区まちづくりのキーマンとなる人事異動など総合支所職員に関する総合支所長の職員人事に関する関与のあり方を見直します。

○まちづくり活動団体への補助金や委託料の予算管理、地域活性化に関する予算の一括交付も視野に入れた総合支所の予算権限の強化を図ります。

### **(3)行政運営の効率化【第3 総合的な行政サービス 3】**

＜考え方＞

区民の身近なところできめ細やかで地域に密着した行政サービスを区民に提供するため、地区、地域、全区と区内の区域を区分し、それぞれに行政拠点を配置することは、区民サービスの質の向上に資するものですが、同時に重複や無駄のない効率的な行政運営が求められます。

組織の複雑化、情報の共有化や専門性の確保、意思決定の迅速化などに向けて常に工夫するとともに、ICT や DX など情報技術の進展を踏まえた効率的、効果的な業務やきめ細かい区民ニーズの把握に取り組んでいきます。

＜見直しの方向性・視点＞

○インターネットを活用した新たな区民対話の場や DX による業務改革により、効率的・効果的な地域行政を目指します。

### **3 窓口機能のあり方**

**(1) ICT を活用した行政手続きや相談業務の推進(来庁を不要とするノンストップ手続きの推進)【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 2)総合支所 出張所】**

＜考え方＞

出張所は、昭和22年に設置した22か所から始まり、平成3年の地域行政制度発足時は26か所(他1分室)で開設していました。平成17年の出張所機能の見直しにおいては、転入転出などの行政手続きと地区まちづくりを担う7か所の「出張所」(太子堂、経堂、北沢、等々力、用賀、成城、烏山の各出張所。その他、世田谷総合支所区民係、烏山総合支所区民・戸籍係及び用賀出張所二子玉川分室でも行政手続きを取り扱う。)と、地区まちづくりと一部の行政手続きを扱う20か所の「まちづくり出張所」に編成しました。

平成21年には、20か所の「まちづくり出張所」を「まちづくりセンター」に名称変更し、平成28年には、7か所の出張所内に併設していたまちづくり機能を組織上明確に分け、まちづくりセンターは27か所となりました。令和元年7月には、用賀地区を分割し、区内28か所目として、二子玉川まちづくりセンターが誕生しました。

また、平成29年には、世田谷総合支所区民係、北沢出張所、等々力出張所、成城出張所及び烏山総合支所区民・戸籍係の5箇所を「くみん窓口」に編成し、現在では、5か所の出張所(太子堂・経堂・用賀・二子玉川・烏山)と合わせて10か所の窓口において、転入・転出をはじめ、印鑑登録、健康保険、介護保険及び就学関係など、ワンストップによる申請・届出の窓口サービスを実施しています。

また、休日夜間の証明発行窓口(キャロットタワー証明発行窓口・烏山区民センター証明発行窓口)では、住民票の写しや印鑑登録証明書、税証明の交付を行っています。

窓口業務の改革・改善として、この間、集中入力センターの設置やフロアマネージャーの配置(くみん窓口)、土曜日開庁窓口の拡大などに取り組んできましたが、マイナンバー制度の導入や証明書自動交付機廃止に伴う事務量の増加などの要因もあり、3月中旬から5月上旬の転入・転出手続きが集中する時期においては、窓口での混雑、長い待ち時間が発生しています。

また、転入手続き時には、せたがや便利帳や地域活動団体の紹介資料などの配布をしていますが、今後、まちづくりセンター等とも連携し、転入先の地区の身近できめ細かい情報提供を拡充し、新たな環境において安心して生活していただく取り組みを進めていきます。

＜見直しの方向性・視点＞

○ICTを活用した来庁を不要とする行政手続きや相談業務を推進します。

○国のデジタル化政策の動向を踏まえ、マイナンバーカード等を利用した電子申請・届出や証明書交付の促進を図り、利便性の向上、繁忙期の窓口の混雑緩和、窓口業務の効率化を図ります。

○インターネット等を利用した自宅・外出先からリモートによる受付・相談業務の促進を図ります。

○郵送による申請・届出が可能な手続きを拡大し、区民への周知に努めます。

○転入先の地区を担当するまちづくりセンターのご案内やまちづくりセンターと連携して地区・地域の様々な情報を提供することにより、地域コミュニティへの参加啓発や各種相談先の周知に努めます。

### **4 住民参加のしくみ**

**(1) 地区からの発想と区民参加の促進【第3 総合的な行政サービス 2】【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター ②③】**

＜考え方＞

区民による区政情報を知る権利及び区政に参加する権利のもと、区は、様々な世代や生活環境が異なる区民に、区政情報を多様な方法で提供し、また、地域行政制度のもとに多様な住民参加の機会をつくり、幅広い区民の意見や提案を区政に反映します。

＜見直しの方向性・視点＞

○地区においては、地域住民、町会・自治会などの活動団体、NPO、事業者、児童館、地域コミュニティ施設管理者など多様な関係者が、地区まちづくりの計画やその実施状況などを共有し、地域課題を協議し、合意形成を図る区民に開かれた参加と協働の場づくりを目指します。

**(2) 地域レベルの区民参加と協働の促進【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 2)総合支所 ④】**

＜考え方＞

現在、総合支所では、街づくり条例に基づく区民参加による計画策定や、子ども関連事業における協議会の設置など、多くの住民の意見を聞くしくみがあります。また、砧総合支所におけるご近所フォーラムの取り組みの例など分野横断的な地域活動の情報共有を実施しています。

しかし、例えば、区民が抱える保健福祉の課題は、介護、障害、子育てなど多岐にわたり、虐待の対応など困難化・複雑化するケースへの専門的な対応が求められています。地域経営の方針を踏まえた地域福祉やハード、ソフトのまちづくりの優先課題を全区的な各種計画や施策に確実に反映させるしくみを整えていきます。

＜見直しの方向性・視点＞

○区の重要施策や計画、広域的な課題などに対して、地区の関係者や公募等による地域住民、学識経験者などの参加のもとに討議する場を定期的に設置し、検討経過や計画・施策への反映プロセスを地域に公表し、地域住民に開かれた住民参加制度を総合支所ごとにつくります。

**(3) 住民活動の場の拡充と住民主体のコミュニティ施設の運営【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 1)まちづくりセンター ⑤】**【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 2)総合支所 ⑤】

<考え方>

区内12か所の区民センターは、平成18年度に指定管理者制度を導入し、町会・自治会、商店街、PTA、センター利用団体など地域住民により組織された運営協議会が生涯学習事業など自主運営を担い、地域住民のコミュニティの形成の促進や区民福祉の増進を図っています。また、地区会館などの施設の一部は、町会・自治会などによって施設管理が行われています。

今後、地区・地域のコミュニティ施設の運営・管理の手法を見直し、地域デイや認知症カフェなど設備を伴う活動や、身近な施設における高齢者団体の健康増進活動など、一定の場所で継続した活動の場の確保がしやすいしくみを目指します。

<見直しの方向性・視点>

○小中学校や児童館、集会施設の大広間、民間施設等の場の利用拡大及びアップスや守山地区会館などの施設運営やコミュニティ活動の取り組みを踏まえた住民等による施設運営・利用拡大を図ります。

**5 人材育成・配置、職員支援体制**

**(1) まちづくりセンターの執行体制の強化【第4 推進体制等 1 各行政組織の役割 2)総合支所 ⑤】**

<考え方>

現在、まちづくりセンターは、所長(総括係長)、まちづくり・防災担当係長及び職員3名の計5名に加え、会計年度任用職員(非常勤職員)が3~4名配置されています。(支所内、出張所併設のまちづくりセンターを除く)また、入所3年目から5年目の他部署の若手職員が、災害時の拠点隊員および地区担当職員(地区まちづくり支援制度)として位置づけられ、管理職の支援職員とともに、各地区のまちづくりイベント等に応援従事しています。

また、防災塾の開催や地域の絆事業の申請において、NPO 等によるアドバイザー制度を一部活用して、それぞれの活動支援を行っています。

今後、町会・自治会をはじめ、これまでつながりが少なかった活動団体や児童館、小中学校の事業、区民センター等における生涯学習機能とも連携を密にした取り組みなどを進め、持続可能な地域コミュニティの醸成を図っていくため、まちづくりセンターの支援体制強化を全庁的に進めていきます。

<見直しの方向性・視点>

○まちづくりセンターにおける取組みの支援、仕組みを整備するとともに、以下の見直しを図ります。

○地区支援職員の配置において、地区の課題と地区まちづくり支援職員(管理職)の知識・職能をマッチングさせ、管理職としてのマネジメント機能を「区民が主体的に行うまちづくり活動の計画の策定を支援する」ことに活用します。

○総合支所職員に地区担当制を敷き、地区まちづくりや福祉の相談窓口における連携強化を図ります。

○地区防災や地域福祉、都市整備事業などまちづくりの専門性や担い手の確保に関する地区支援を強化する観点から、地区まちづくりアドバイザーやボランティア、NPO などの人材バンク機能や外郭団体等のまちづくり機能とも連携した地区まちづくりの支援体制を強化していきます。

**(2) 職員育成【第4 推進体制等 4 人材育成】**

<考え方>

自治体間で施策を競い合う時代に住民から選ばれる自治体を目指して、より暮らしやすい世田谷にしておくためには、質の高いサービスの提供、専門性の高い施策の展開、区民との絆が不可欠であり、これらを担う職員は、その時々で時代に求められる能力、資質を備えている必要があります。

人と人とのつながりが希薄化する状況での地域力の向上を目指すためには、さらなる現場主義の徹底等、新たな時代を担うことができる職員の育成と、職場環境を創造していかなければなりません。

世田谷区人材育成方針において求められる職員像を掲げ、特に、区民と伴走してまちづくりを進める職員として、「人と人とのふれあいを大切にす、コミュニケーション能力の高い職員」「地域に愛着を持って惜しみなく汗を流せる職員」であるが重要であり、地域コミュニティの再構築に向けては、まちづくりの専門性を備えた「新しい発想のもと、バイタリティ溢れる行動派の職員」が求められています。

<見直しの方向性・視点>

○地区をプロデュースし、NPO や民間事業者との連携を重視したまちづくりを進めるため、教育機関での学びや民間企業との人事交流など、専門性を習得する人材育成プログラムを進めます。

○まちづくりセンターが、地区の特徴や実態を十分に把握し、多様な活動や人材のコーディネート機能を強化するため、所長やまちづくり防災担当係長の職や配置年限、一定の業務経験を積んだ一般職員の配置など体制強化に向けた見直しを行います。