

世田谷区地域行政推進計画 推進状況

(令和6年度末まで)

2024年度末まで

令和7年9月
世田谷区

<施策体系>

1	地区・地域課題の解決	3
(1)	地区課題の把握と対応	3
①	地区アセスメントに基づく地区課題への取組み	3
②	課題の解決に向けた取組みの公表と共有	3
(2)	地域課題の把握と対応	5
①	タウンミーティング等の開催	5
②	地域経営方針に基づく地域経営（地域課題への取組み）	5
2	多様なコミュニティづくりと区民参加の推進	8
(1)	コミュニティづくりと情報の共有	8
①	地区情報共有と地域参加の新たなしくみづくり	8
②	転入者等への地区情報の発信	9
③	地区情報連絡会・地域交流会の開催	9
④	地区・地域での活動の場の確保	10
⑤	町会・自治会への支援	10
(2)	区民参加による課題の解決	11
①	地区情報共有と地域参加の新たなしくみづくり（再掲）	11
②	まちづくり活動団体による課題解決の支援	11
3	地域福祉の推進	13
(1)	地域包括ケアの地区展開の充実	13
①	地区アセスメントに基づく地区課題への取組み（再掲）	13
②	課題の解決に向けた取組みの公表と共有（再掲）	13
(2)	福祉の相談窓口の充実	14
①	オンライン相談の検討・拡充	14
②	I C T利用手続き等の支援	14
③	区民生活の安全・安心に向けた支援	15
4	地域防災力の向上	16
(1)	地区・地域防災力の強化	16
①	防災塾の開催	16
②	地区防災計画に基づく取組みの支援	16
③	初期消火体制及び応急救護体制の強化	16
④	震災時における在宅避難の支援	17
⑤	避難行動要支援者への支援の強化	17
⑥	避難所運営組織への支援	17
⑦	地区・地域の避難所体制の強化	17
⑧	集合住宅の防災の推進	17
⑨	拠点隊（まちづくりセンター）の体制強化	17
5	安全で魅力的な街づくり	21
(1)	安全・安心の街づくり	21
①	地区計画・地区街づくり計画の活用	21

② 地先道路整備計画に基づく道路事業の推進	21
③ 街づくり事業での区画道路や広場整備等による木造住宅密集地域の解消	
④ 建築物の耐震化・不燃化のルールづくりや支援	22
(2) 区民主体の街づくり	25
① 街づくり協議会への助成や街づくり専門家の派遣制度を活用するなど区民主体の街づくりの推進	25
② 計画策定や事業実施の際における参加と協働の街づくりの推進	25
6 行政サービスの向上	28
(1) くみん窓口・出張所の窓口の改善	28
① 「行かない 書かない 待たない」窓口の実現	28
② 地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化への対応	31
(2) マイナンバーカード手続の体制強化	32
① 「(仮称) 世田谷区マイナンバーカードセンター」の開設	32
② 「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の運営	32
(3) オンライン相談の検討・拡充(再掲)	34
(4) ICT利用手続き等の支援(再掲)	35
7 地域行政の運営体制の充実	36
(1) 地区・地域の課題解決のための体制の整備	36
① 総合支所地区担当による地区支援の強化	36
② 地区・地域課題対応予算の拡充	36
③ 体制強化	36
(2) 地区・地域の公共施設の建物の状況に応じた対応	38

本推進状況では、地域行政推進計画を「黒文字明朝体」で、また、計画に基づく令和6年度末までの取組み状況を「青文字ゴシック体」で記載しています。

1 地区・地域課題の解決
(1) 地区課題の把握と対応
<施策の方向性> 地区の実態に即した取組みを行うため、地区においては地区アセスメントを区民参加により意見を伺いながら作成（更新）し、課題と対応の方向性を明らかにします。併せて課題の共有化を図り、自治の担い手である幅広い世代の区民の参加と協働による課題の解決を促進します。
<具体的な取組み> ① 地区アセスメントに基づく地区課題への取組み ・地区アセスメントにおいて、まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局・児童館等が、地区の社会資源、住民のニーズ、生活課題等を把握・分析します。これを、地区の区民・関係機関等と共有するとともに、広く公表します。 ・地区課題の解決に向けて、区民や団体、事業者とともに、参加と協働の地域づくりを進めます。 ・総合支所は、地区の取組みを保健福祉や街づくり等の業務の専門性や広汎性を活かして支援します。 ・本庁は、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します。 ■令和6年度取組み状況 各地区では地区アセスメントを作成し、令和6年11月に区ホームページの各地区ページにて公表しました。 各地区では地区課題への対応を、参加と協働の地域づくりを基盤にして進めています。 令和6年度 参加と協働を基盤とした地区課題への取組数 158件 ②課題の解決に向けた取組みの公表と共有 ・各地区の取組みを全区での地域包括ケアの地区展開報告会（全地区合同の四者連携会議）等の機会において区民や事業者等と共有し、好事例を他地区の課題の解決に活かせるようにします。

■令和6年度の取組み状況

地域包括ケアの地区展開報告会を開催し、好事例の共有を図りました。

令和6年度 地域包括ケアの地区展開報告会～参加と協働の地域づくりの取組み

日時 令和7年1月30日（木） 14時～16時

会場 北沢タウンホール

参加者 249名（ウェビナー参加含む）

事例 上町地区 みせるぜ！上町地区の底力！～希望が繋がる、人生が輝くまち～

松沢地区 子どもから高齢者まで、みんなが明るく暮らせる町 それが松
沢！！～多世代で取り組もう～

用賀地区 多世代が交流し、誰もが安心して暮らし続けられる
支え合い・助け合いのあるまちをめざした取組み

(2) 地域課題の把握と対応

<施策の方向性>

地域においては、地区の課題を踏まえた上で、地域経営方針を区民参加により意見を伺いながら作成し、課題と対応の方向性を明らかにしています。地域課題の共有化を図り、自治の担い手である幅広い世代の区民の参加と協働による課題の解決を促進します。

<具体的な取組み>

① タウンミーティング等の開催

- ・地域において区民意見を伺うためのタウンミーティング等を定期的に開催します。
- ・タウンミーティング等は、地域経営方針に基づく取組み状況や次期の地域経営方針等へのご意見を伺うために開催するほか、地域において課題解決等に即したテーマごとに開催する場合があります。

■令和6年度取組み状況

区の都市づくり・街づくりの総合的な基本方針である「世田谷区都市整備方針」のうち、5つの地域（世田谷・北沢・玉川・砧・烏山）ごとに示す街づくりの方針である『第二部「地域整備方針」』の見直しにあたり、素案の作成に向けて、たたき台に関する意見交換会をタウンミーティングとして実施し、区民からご意見をいただきました。

世田谷地域	令和6年8月10日（土）開催	参加者	26名
北沢地域	令和6年8月3日（土）開催	参加者	18名
玉川地域	令和6年8月2日（金）開催	参加者	12名
砧地域	令和6年8月3日（土）開催	参加者	30名
烏山地域	令和6年7月27日（土）開催	参加者	31名

いただきました意見等を踏まえて案を作成し、令和7年7月に世田谷区都市整備方針『第二部「地域整備方針（後期）」』を策定しました。

② 地域経営方針に基づく地域経営（地域課題への取組み）

- ・地域経営方針に基づき、総合支所全体でまちづくりに取り組みます。
- ・地域の課題に対応する取組みを区民や団体の参加と協働により推進します。
- ・本庁は、地域経営の内容を踏まえた施策の立案を行い、まちづくりセンター・総合支所と情報を共有し、一体となって施策を実施します。

■令和6年度の取組み状況

<地域における主な取組み状況>

【世田谷地域】

世田谷地域の取組みとして、三軒茶屋駅周辺まちづくり基本計画である「三茶のミライ」で掲げる未来像の取組みに地域住民や事業者と地域の課題解決にともに取り組む社会実験やイベント時にまち滞在性の向上を図るために設置するストリートファニチャーのデザインコンペなどを実施しました。また、日頃からの防災意識を高めるため、在宅避難やマンション防災の推進をまとめた冊子の地域内全戸配布や、世田谷地域全体の防災イベントを世田谷公園で実施するなど、新たな取組みも開始しました。

各地区のまちづくりセンターでは、町会・自治会活動の支援をはじめ、防災活動の支援など、各地区の四者連携で共有している地区アセスメントを活用しながら地区の課題解決に向けて、地区防災マップの改訂や多世代交流事業など各地区の状況を踏まえた取組みを実施しました。

【北沢地域】

北沢地域の取組みとして、地域課題の解消に資する活動を行う自主グループの組成・展開を図るため、まずは羽根木区民集会所をモデルに地域住民とワークショップを3回開催し、地域の課題・ニーズ等について整理を行いました。これを受け、7年度から地域の居場所となり新たな活動を生み育むことを志向した「(仮称)地域の部活動」を地域住民の主体的運営により展開できるよう伴走支援します。また、下北沢駅駅前広場整備工事のため、駅前広場に設置していたコンテナ型案内所を撤去することに伴い、新たに移動式ワゴンを購入し、商店街と連携してまちの情報発信を行う案内所の運営を支援しました。

各地区のまちづくりセンターでは、高齢者・多世代間での交流機会の確保や子育て支援団体への支援の充実、地域活動の担い手の確保に向けた町会・自治会PRなど、各地区の状況・課題を踏まえた取組みを実施しました。

【玉川地域】

玉川地域の取組みとして、地域の水とみどりの豊かな自然資源を守り、その魅力を次世代へ継承していくという経営方針に基づき、多摩川の魅力の再発見、多世代間の交流機会を創出するため、多摩川河川敷を会場に参加型のスポーツイベント「二子玉川アクティブチャレンジデイ」を実施しました。

また、壮年期世代の健康に関する興味をもってもらうため、健康せたがやプラン（第三次）に基づき、普段の生活の中で10分多く身体を動かし、健康時間を増加させようという啓発用動画を作成し、支所のデジタルサイネージ等で周知、健康づくり行動の契機となるよう普及啓発を行いました。

各まちづくりセンターでは、地域コミュニティや高齢者の居場所づくり、多世代

交流の促進、地域の見守り活動など、各地区の課題に応じた取組みを実施しました。

【砧地域】

砧地域の取組みとして、砧地域版の防災塾を開催し、災害及び在宅避難のための事前の備えや災害に対する行動準備等について、各専門家による講演や意見交換、パネルディスカッションを実施するとともに、あわせて、防災カタログギフトグッズの展示、耐震相談や空き家活用相談など、関係所管による展示・相談コーナーを設け、参加者の相談等を行い、自助・共助や地域防災意識、在宅避難への備えの重要性について認識を深める取組みを行いました。

公共交通不便地域対策として、交通政策課が所管し実証運行中の「予約制乗合ワゴン」事業について、まちづくりセンターが中心となって4者連携にて、地域内学校との連携や児童館のこどもたちとの参加と協働により、体験乗車会や駅前街頭インタビュー、啓発グッズやポスターを作成し周知啓発を行いました。また、スマホ講座において予約アプリの利用方法も一緒に行い、Web登録者及びワゴン利用者の増加に努めました。

公募による様々な世代の皆さんに参加いただき、ユニバーサルデザインや景観等の視点でまち歩きワークショップを開催し、参加と協働によりウォーカブルマップ（成城地区）を作成しました。ウォーカブルマップ活用し、まち歩きによる地域コミュニティの醸成や健康増進等につなげました。

各まちづくりセンターでは、「スマホカフェ」や「子育て広場」等居場所づくり、ボッチャ体験会等、誰もが参加できる地域交流やコミュニティ醸成に取り組めました。

【烏山地域】

烏山地域の取組みとして、千歳烏山駅周辺における、まちづくりに係る情報共有・意見交換等の場として、区民参加による「ちとからまちづくりフォーラム」を開催し、この度、作成した現在の駅周辺の模型をまちの未来についての意見交換等に活用しました。また、地域への愛着の醸成に努めるために、地域キャラクター「からびょん」のデザインを入れたスタッフジャンパーを作成し、地域・地区のイベントで職員が着用するなど、PRを行いました。

各まちづくりセンターでは、区HPや支所X、動画などによるまちづくりセンターからの情報発信の充実や地域資源との連携を図る防災訓練の実施など、各地区の状況を踏まえた課題解決に向けた取組みを実施しました。

2 多様なコミュニティづくりと区民参加の推進

(1) コミュニティづくりと情報の共有

<施策の方向性>

地域住民が継続して交流できる機会や場所を確保し、すべての人に「居場所と役割」があるまちづくりをめざし、住民同士の関係性を深めることで、お互いに支え合い、助け合える関係性の構築と地域コミュニティの醸成を図ります。

コミュニティづくりや地域の課題へ対応に必要な、まちの特性や課題、まちづくり等に関する地区・地域情報について、情報共有プラットフォームへの発信や区ホームページのリニューアル等により発信を強化します。

<具体的な取組み>

① 地区情報共有と地域参加の新たなしくみづくり

- ・地区を中心とした生活圏の多様な情報が集まり、地区住民が情報を共有できる情報共有プラットフォームづくり（地域情報共有SNS等の地区内での定着化）を地区住民や団体等の参加と協働により推進します。
- ・情報共有プラットフォームを既存の地域情報共有SNS等によらず、独自に幅広い世代の参加と協働によりアプリ等を開発する取組みに対し、定着化等に向けた支援を行います。
- ・情報共有プラットフォーム等へのコミュニティづくりや地域参加のきっかけに資する様々な情報発信を強化します。
- ・情報共有プラットフォームへの幅広い世代の参加に向けて、四者連携のネットワークを活かした参加促進を図ります。
- ・情報共有プラットフォームで生活圏に関する様々な情報が得られることや、自ら情報をその場所に発信できることを地区住民や団体等へ案内し、利用拡大を図ることでプラットフォームの定着化を図ります。

■情報共有プラットフォーム数（定着数）

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
5地区	15地区	28地区	28地区

■令和6年度の実施状況

- ・地域コミュニティアプリ「common」の試行として、9地区のまちづくりセンターでアカウントを取得し、76件の地区情報の発信を行い、延べ2,686人が閲覧しました。
- ・9地区のうち、6地区において定着・浸透※が進みました。

※定着：1 発信につき50人以上が閲覧し、一定程度利用が進んだと認められる状況

・試行まちづくりセンターでの状況を踏まえ、実施まちづくりセンターの拡大及び事業者との連携による区民利用の促進に向けた協定締結の協議を行いました。

② 転入者等への地区情報の発信

・新たに地区の住民になった方などに、地区のことをいち早く知ってもらい、新たな生活に役立ててもらうために、まちづくりセンターや防災のこと、地区の施設・見どころやイベントなどを「せたがや動画（YouTube区公式チャンネル）」等によるガイダンス動画で案内します。

■地区動画の発信等

令和6年度	令和7年度～
28地区公開	動画の更新等

■令和6年度の実施状況

令和6年3月に地区動画を公開しました。

世田谷区への転入手続き時に、地区動画の案内（リーフレットへの読み込みコードの添付など）を行うなど、地区の概要をいち早く知っていただけるように努めました。

令和7年5月15日現在 28地区動画 総視聴数17,481件

③ 地区情報連絡会・地域交流会の開催

・各地区・地域において地区情報連絡会（既存の活動がその役割を担っている場合を含みます）、地域交流会を開催（または開催を支援）し、地区・地域で活動する団体等が、幅広く情報や課題を共有することにより、地域活動の活性化に結び付くように支援します。また、地域活動に参加する人を拡げるため等、顔と顔をつなぎ、地区・地域力の向上を図ります。

■地区情報連絡会の開催数と参加団体数（当初目標）

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
開催数	79回	81回	83回	85回
延べ参加団体数	1,012団体	1,040団体	1,068団体	1,096団体

■令和6年度の実施状況

令和6年度 開催数 73回 延べ参加団体数 1,237団体

④ 地区・地域での活動の場の確保

- ・四者連携による地区アセスメント等により、地域資源としての民間施設（民間事業者による地域貢献による会議室提供等）を含めた会議室等の把握に努め、地区で活動するまちづくり活動団体等への情報提供等を行います。
- ・民間企業等より地域貢献として会議室や地域交流スペース等の区民利用・開放等の提案があった際には、地区住民等へ情報提供するなど利用の促進を支援します。
- ・子どもの学習場所の確保のため、区民センター、地区会館等の提供を先行して試行し、併せて他の施設の可能性を検討していきます。
- ・公共施設のうち、けやきネットの予約対象となる施設について、子育て団体の利用（子ども食堂等）や介護予防団体の利用（認知症カフェ等）などの公共的な活動を行う団体が使用できるような施設使用の運用を行うとともに、四者連携により円滑な施設使用を支援します。

■令和6年度の取組み状況

- ・地域資源としての民間施設の会議室等について、把握と情報提供を行っています。
- ・子どもの学習場所の確保のため、区民センター、地区会館等の空き時間等を活用して提供を行いました。

令和6年度 区民集会施設の空き時間等を活用した学習スペースの開放
19か所

- ・けやきネット予約対象施設について、子育て団体の利用や介護予防団体の利用などの公共的な活動を行う団体が使用できるような施設使用の運用を行っています。

⑤ 町会・自治会への支援

- ・町会・自治会からの各種の区協力団体等への参加や区からの各種の協力依頼（行政情報等の回覧を含む）について、参加や協力依頼のあり方を検討し、負担の軽減に向けて取り組みます。
- ・町会・自治会の取組みが多くの方に伝わるように、そして、町会・自治会活動への参加に繋がるように地区情報共有プラットフォームづくり（地区情報共有SNS等の地区内での定着化）を推進し、町会・自治会による情報発信を支援します。
- ・区内外における町会・自治会運営の好事例やアイデアの情報収集に努め、情報共有を図ります。

■令和6年度の取組み状況

- ・区から依頼の回覧情報や各種の協力依頼について、依頼をしている所管において精査を行いました。これに基づき、必要な縮減や廃止等に取り組んでいます。
- ・地区情報共有プラットフォームの定着化により、町会・自治会が開催しているイベントの情報の発信や共有が行われるようになってきています。

(2) 区民参加による課題の解決

<施策の方向性>

区民や団体が自ら意見を述べ、情報を発信・共有するための新たなしくみづくりに向け、幅広い世代や多くの団体が地域の課題に主体的に向き合い、互いに協力して自治を進められるように支援します。

<具体的な取組み>

① 地区情報共有と地域参加の新たなしくみづくり（再掲）

- ・地区を中心とした生活圏の多様な情報が集まり、地区住民が情報を共有できる情報共有プラットフォームづくり（地域情報共有SNS等の地区内での定着化）を地区住民や団体等の参加と協働により推進します。
- ・情報共有プラットフォームを既存の地域情報共有SNS等によらず、独自に幅広い世代の参加と協働によりアプリ等を開発する取組みに対し、定着化等に向けた支援を行います。
- ・情報共有プラットフォームへのコミュニティづくりや地域参加のきっかけに資する様々な情報発信を強化します。
- ・情報共有プラットフォームへの幅広い世代の参加に向けて、四者連携のネットワークを活かした参加促進を図ります。
- ・情報共有プラットフォームで生活圏に関する様々な情報が得られることや、自ら情報をその場所に発信できることを地区住民や団体等へ案内し、利用拡大を図ることでプラットフォームの定着化を図ります。

■令和6年度の取組み状況

P 8に記載（再掲）

② まちづくり活動団体による課題解決の支援

- ・新たにまちづくり活動を行う団体等に、まちづくりに関連する各種の支援制度の紹介や区広報板利用の案内など、活動が軌道に乗るための支援を行います。
- ・地区情報連絡会や地域交流会等の団体間の情報共有と連携のきっかけづくりを行い、団体の活動や課題への対応に協力関係や相乗効果が生まれるよう支援します。
- ・課題に応じて、関連する団体や関係機関への紹介を行い、ネットワークづくりを支援します。
- ・活動を行う場所の町会・自治会への紹介などにより、活動地域内での認知の向上を支援します。

■令和6年度の取組み状況

- ・各まちづくりセンター等において、新たにまちづくり活動を行う団体等にまちづくりに関連する各種の支援制度の紹介や区広報板利用の案内などを行っています。
- ・地域の絆連携活性化事業において、各まちづくりセンターが、補助金交付団体（129団体）と町会・自治会等との連携に向けた支援を行いました。

3 地域福祉の推進

(1) 地域包括ケアの地区展開の充実

<施策の方向性>

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、生活等の支援を包括的に確保する世田谷版地域包括ケアシステムについて、多様化するニーズに応えるため就労、教育、社会参加、防犯・防災を新たな要素として加え、更なる充実を図り、地域共生社会の実現をめざします

<具体的な取組み>

① 地区アセスメントに基づく地区課題への取組み（再掲）

- ・地区アセスメントにおいて、まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局・児童館等が、地区の社会資源、住民のニーズ、生活課題等を把握・分析します。これを、地区の区民・関係機関等と共有するとともに、広く公表します。
- ・地区課題の解決に向けて、区民や団体、事業者とともに、参加と協働の地域づくりを進めます。
- ・総合支所は、地区の取組みを保健福祉や街づくり等の業務の専門性や広汎性を活かして支援します。
- ・本庁は、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します。

■令和6年度の取組み状況

P 3に記載（再掲）

② 課題の解決に向けた取組みの公表と共有（再掲）

- ・各地区の取組みを全区での地域包括ケアの地区展開報告会（全地区合同の四者連携会議）等の機会において区民や事業者等と共有し、好事例を他地区の課題の解決に活かせるようにします

■令和6年度の取組み状況

P 4に記載（再掲）

(2) 福祉の相談窓口の充実

<施策の方向性>

福祉の相談窓口（まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局）において、オンライン相談による対応の拡充を図ります。また、ICT利用手続きやスマートフォンの操作に不安のある方の支援を行います。

<具体的な取組み>

① オンライン相談の検討・拡充

- ・令和4・5年度に5地区でモデル実施したオンライン相談を、その検証を踏まえて、機器やアプリケーション等の改善や接続先の拡大を検討し、令和6年度中に28地区での展開をめざします。
- ・福祉の相談窓口にて、総合支所や本庁と直接相談が必要なときに、オンライン相談ができるよう接続先の拡大を検討し、拡充を図ります。

■令和6年度取組み状況

令和4・5年度の5地区での試行の結果を踏まえて、ツールやシステムの改善を図り、28地区展開を行いました。（令和6年10月）。また、相談先を従前の総合支所（保健福祉センター）のほか、地域生活安全課（特殊詐欺相談）、ぷらっとホーム世田谷（生活困窮に関する相談）、世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」、保健センター（がんに関する相談）地域障害者相談支援センター“ぽーと”に拡大を図りました。

② ICT利用手続き等の支援

- ・行政手続きについては、新型コロナワクチン接種予約のように自宅等からのオンライン手続きが今後拡大することが想定されます。そのため、自宅にスマートフォン等の機器を所有しない方や、操作に不安のある方などが、身近なまちづくりセンターにおいて担当所管と連絡をとりながら、オンライン手続きを行うことができるように支援します。
- ・行政手続きを含めて、スマートフォンが社会生活において益々必要不可欠になっていくことが想定されるため、操作に不安のある区民を対象にし、スマートフォンの操作に慣れるための機会の提供を、民間事業者やスマートフォン操作に慣れている学生等の協力を得ながら取り組みます。

■令和6年度の取組み状況

令和6年度 各まちづくりセンターにおけるスマートフォン講座（相談会・体験会）への参加者数 延べ1,367名（相談会・体験会実施回数 計221回）

③ 区民生活の安全・安心に向けた支援

- ・特殊詐欺被害の防止に向けて、自動通話録音機の貸与窓口を福祉の相談窓口拡大します。併せて機器設置のための支援を行います。

■自動通話録音機の貸与等

令和6年度	令和7年度～
地区での貸付開始	取付支援委託の実施

- ・福祉の相談窓口への特殊詐欺等の相談に際して、令和6年度中に本庁の相談窓口へのオンライン相談ができる体制を整備します。

■令和6年度の取組み状況

- ・特殊詐欺被害の防止に向けて、自動通話録音機の設置支援を行いました。

令和6年度 まちづくりセンター福祉の相談窓口からの貸出件数948件

- ・福祉の相談窓口から本庁の相談窓口へ特殊詐欺に関するオンライン相談ができる体制を整備しました。

4 地域防災力の向上

(1) 地区・地域防災力の強化

<施策の方向性>

想定される首都直下型地震等の災害に対して被害の軽減が図られるよう、各地区で開催する防災塾を通じて、地区の課題を検証し、地域コミュニティによる防災活動の核となる地区防災計画の充実が図れるよう支援します。地域コミュニティのつながりや関係性を深めることで、共助の力による避難行動要支援者への支援の強化につなげるとともに、地域住民による震災時の避難所の運営の支援を強化します。また、風水害の対応強化を図ります。

<具体的な取組み>

① 防災塾の開催

- ・東京都の新たな被害想定に基づく、各地区の防災カルテ（令和5年度作成）をもとに、各地区において防災塾を開催し、地域住民や地区で活動する団体や事業者、防災士の資格を有す方等の参加と協働の取組み（研修・会議・ワークショップ等）により地区防災力の向上を図ります。
- ・防災塾等における地区防災計画の検証・更新の取組みを専門家の派遣等により支援します。
- ・防災塾等の開催を通じて、地区内における防災に関する知識や日頃からの備えなど、防災意識の啓発を図ります。

② 地区防災計画に基づく取組みの支援

- ・地区の防災力が向上するように地区防災計画を修正し、新たな計画に基づく取組みを支援します。

支援の例：日常備蓄の啓発 避難所運営訓練の広報

耐震診断助成制度や家具転倒防止助成制度の啓発

安否確認標識掲出訓練実施の広報 等

③ 初期消火体制及び応急救護体制の強化

- ・スタンドパイプ等の配備の拡大を図り、防災訓練、避難所運営訓練等における初期消火体験（消火器・スタンドパイプ）の機会を通じて、より多くの方への機材の使用方法的浸透を図ることで、初期消火体制を強化します。
- ・AED（自動体外式除細動器）の配備を促進し、防災訓練、避難所運営訓練等における応急救護体験の機会を通じて、より多くの方への機材の使用方法的浸透を図ることで、応急救護体制を強化します。

④震災時における在宅避難の支援

- ・自宅での居住が継続できる場合の在宅避難の啓発を強化します。
- ・ガスや水道などのライフラインが停止した場合に備え、日用品、非常用トイレ、カセットコンロ等の平時からの備えや、フードロスなく、備蓄に取り組めるローリングストックなどの必要な知識・情報の浸透を図ります。
- ・避難の必要性の確認や在宅避難生活における情報ツール（SNS、エフエム世田谷等）の整備・浸透を図ります。
- ・在宅避難生活を支援するための体制を検討・整備します。

⑤避難行動要支援者への支援の強化

- ・避難行動要支援者の個別避難計画（地震／風水害）の策定に向けた取組みを推進し、縁故者による支援、また近隣住民や福祉事業者等の避難支援者の協力の下で実効性のある避難計画を策定します。
- ・水害時の避難支援として、水害が起こりうる状況が予見された際に、避難が必要な方が適切に避難行動をとれるよう、電話連絡による避難の呼びかけ等の体制を整備します。

⑥避難所運営組織への支援

- ・避難所運営委員会における避難所運営マニュアルの作成や検証、防災士の活用、避難所運営訓練等の活動を支援します。
- ・避難所運営において課題とされる事項について、課題の解決に向けて取り組みます。

⑦地区・地域の避難所体制の強化

- ・地震発生後 72 時間に避難所で必要となる物品・資機材の備えを強化します。
- ・水害発生時に避難所で必要となる物品・資機材の備えを強化します。
- ・区内外からの支援物資を地区・地域の避難所等に計画的に輸送するための体制の検討・整備に本庁とともに取り組みます。
- ・地区・地域の民間施設（予備避難所等）との連携・協力により、避難所体制の強化を図っていきます。

⑧集合住宅の防災の推進

- ・マンション等を単位とした防災区民組織結成を促すとともに、集合住宅内の自助・共助の意識を醸成するため、都や区の支援制度の案内、また防災訓練へ参加の呼びかけなど、在宅避難の推進に向けて支援していきます。

⑨拠点隊（まちづくりセンター）の体制強化

- ・拠点隊が役割を遂行できるよう、必要な物品・資機材の備えを強化します。

■令和6年度の取組み状況

・各地区において防災塾を開催し、地区内における防災に関する知識や日頃からの備えなど、防災意識の向上を図るとともに、地区防災計画を修正し、地区内での災害対応力の強化を図りました。

令和6年度 防災塾開催地区数 28地区（開催回数30回）

・避難行動要支援者の個別避難計画について、転入等による新規対象者及び計画未作成者に対し、郵送および訪問等の調査委託により計画の作成を行いました。

また、計画未作成者のうち、多摩川洪水浸水想定区域内に居住する要支援者並びに多摩川洪水浸水想定区域かつ地域危険度の高い町丁目居住する要支援者から順次、居宅介護支援事業者等やその他事業者による訪問調査委託を開始しました。

・区内特別養護老人ホーム及び障害者施設の空床を活用した避難行動要支援者の受け入れについて、風水害が見込まれる際には空床数を把握し、優先度の高い方から直接避難ができる体制を整えました。

・避難所運営委員会における避難所運営マニュアルの作成や検証、防災士の活用、避難所運営訓練等の活動を支援しました。

令和6年度 避難所運営訓練 開催数 111回

<各地域共通の取組み>

1 自助・共助の支援

- 1) 避難所運営活動にかかる支援（活動物品・訓練物品、チラシなど）96箇所
- 2) 避難所運営訓練時等配布用の携帯トイレ、エマージェンシーシート等の購入
- 3) 公共用地へのスタンドパイプ（SP）の配置及び訓練等による啓発 16か所

2. 在宅避難の推進

- 1) リーフレットやチラシ等の作成、配布（在宅避難周知・啓発）
- 2) 街路消火器格納箱の表示変更 区内3, 624か所

3 避難所の着実な運営のための備え

- 1) 予備避難所用ポータブル蓄電池の配備
- 2) 水害時避難所の物品強化（令和6年度はポータブル蓄電池を配備。数量は各地域の欄に記載）

4 行政拠点の体制強化

- 1) 拠点隊職員の活動支援強化（エアマット、携帯トイレセット）
- 2) 電源の確保等（各地域の欄に記載）

以下、地域特性に応じた取組み

<世田谷地域>

◆在宅避難の推進

- ・大規模集合住宅への啓発 講演会の開催、リーフレット作成・配布
- ・在宅避難啓発に関する防災イベントの実施、災害時火災発生防止啓発など

◆行政拠点の体制強化

- ・EV車へのリース変更（まちづくりセンター配備） ガソリン車2台→EV車2台

<北沢地域>

◆自助・共助の支援

- ・地域内企業向け講演会等の開催
- ・地区防災訓練等の強化

◆在宅避難の推進

- ・在宅避難啓発用クリアファイルを作成し、くみん窓口の来庁舎等に配布

◆行政拠点の体制強化

- ・拠点隊にポータブル蓄電池配備（６台）
- ・長時間停電時の北沢地域本部内通信確保の強化（デジタル簡易無線機導入）

<玉川地域>

≪震災≫

◆自助・共助の支援

- ・木造密集地域等街路消火器設置強化（１０か所新設）
- ・消防団の加入促進（ノベルティ配付等）

◆在宅避難の推進

- ・サザエさんのイラストを使用したわかりやすく親しみやすい防災冊子「みんなで地震に備えよう！サザエさん一家と考える玉川地域の地震対策」の外国版の発行
- ・展示用物品の購入、訓練等で展示

◆行政拠点の体制強化

- ・パンクレス電動自転車の配備（１４台）
- ・拠点隊にポータブル蓄電池配備（７台）

≪水害≫

◆自助・共助の支援

- ・水害時避難行動マップの作成・配布

◆避難所の着実な運営のための備え

- ・水害時避難所のポータブル蓄電池配備（５台）

<砧地域>

≪震災≫

◆在宅避難の推進

- ・災害や在宅避難への事前の備え、防災の重要性や意識啓発と向上を図る、砧地域版防災塾イベント等の実施
- ・「砧地域震災時在宅避難ガイドブック」を作成し全戸配布

◆行政拠点の体制強化

- ・災害時の電源としての活用を想定し、まちづくりセンターのガソリン車をＥＶ車に入れ替え（２台）

≪水害≫

◆自助・共助の支援

- ・砧地域水害時避難行動マップの作成・配布

◆避難所の着実な運営のための備え

- ・水害時避難所（中小河川・土砂災害）用ポータブル蓄電池の配備（8台）

<烏山地域>

◆在宅避難の推進

- ・烏山地区防災塾と連携した防災啓発イベント等の実施
- ・総合支所内若手職員 PT（烏山元気プロジェクト）による在宅避難の啓発

◆行政拠点の体制強化

- ・総合支所の非常用発電設備増強に伴う調査
- ・蓄電量の多い EV 車へのリース変更（総合支所配備） 1 台
- ・総合支所・拠点隊へポータブル蓄電池の配備 6 台
（まちづくりセンター 3 台、区民センター 3 台）

5 安全で魅力的な街づくり

(1) 安全・安心の街づくり

<施策の方向性>

世田谷区都市整備方針（地域整備方針）や防災街づくり基本方針等に基づき、道路や公園等の都市基盤の整備・更新、建築物の耐震化・不燃化の促進などに取り組み、地区・地域における特性に応じた安全・安心で魅力ある街づくりを推進します。

<具体的な取組み>

① 地区計画・地区街づくり計画の活用

- ・地域で目指すまちの姿を実現するため、地区住民の意見を十分に反映しながら建築物の用途や形態、道路、公園等を適正に配置する地区計画等を策定し、安全・安心の街づくりを進めます。
- ・区民参加で街の将来像を幅広く考える世田谷区独自の制度である「地区街づくり計画」により地区の特性に応じたきめの細かい街づくりを進めます。
※地区計画・地区街づくり計画の各区域は、地域行政制度におけるまちづくりセンターの管轄としての地区とは異なり、地区計画・地区街づくり計画ごとに定められています。

② 地先道路整備計画に基づく道路事業の推進

- ・日常生活の中で利用する最も基本となる地先道路の整備を推進し、消防活動困難区域の解消・改善を図ります。
- ・国や東京都が行う都市基盤整備事業などを契機とし、周辺街づくりを検討する中で、地先道路を適正に配置し、整備を推進します。
- ・せたがや道づくりプランに基づき、道路ネットワークの構築に向け、地域の特性に応じた整備手法により、住民の理解と協力を得ながら地先道路の整備を推進します。
- ・開発行為、土地区画整理事業、大規模建築事業など、区以外の事業主体による整備事業の機会を捉えて地先道路の整備誘導を図ります。

③ 街づくり事業での区画道路や広場整備等による木造住宅密集地域の解消

- ・地先道路、広場の整備などにより、行き止まり路等の解消に努めます。
- ・主要生活道路や公園、緑道などの整備を進めるとともに、地区計画による壁面後退等により、延焼遅延機能の確保を図ります。
- ・防災街づくりの各種事業や不燃化特区制度などを活用して、密集市街地の解消に取り組みます。
- ・地区計画制度等の活用等により、新たな密集市街地を作り出さない街づくりに取り組みます。

④ 建築物の耐震化・不燃化のルールづくりや支援

- ・耐震改修促進計画に基づき、耐震性が不足する建築物の耐震化を進めるため、国や都の補助事業を活用し、耐震診断、耐震改修工事等に対して支援、助成を行うとともに、その建物の所有者等に対して啓発活動を進めます。
- ・東京都の防災都市づくり推進計画における整備地域をはじめとした木造住宅密集地域等において、防災性の向上と生活環境の改善を目的として、地区計画等により方針を定め、国及び都の補助制度を活用して道路・公園の整備、建築物の不燃化を進め災害に強い街づくりを推進します。

<地域の主な取組み>

【世田谷地域】

- ・太子堂五丁目若林二丁目地区においては、地区街づくり計画に基づき、狭あい道路の拡幅整備及び建築物の不燃化等を進めるとともに、不燃化特区制度の老朽建築物の建替え費用助成等により建替えの支援を行い、防災性が高く良好な住環境保全の街づくりを進めます。
- ・世田谷区役所周辺地区においては、防災性の向上など地域街づくりを行うための基盤整備として、公園及び通り抜け機能を併せ持ったくぬぎ公園及び地先道路の整備を推進し、より災害に強い市街地の形成を図ります。

■令和6年度の実施状況

- ・三軒茶屋一丁目において地区計画等の策定に向け、令和4年度より継続して、まちづくり懇談会を開催するとともに、地権者へのアンケート調査を行い地区計画等のたたき台を作成しました。
- ・木造住宅密集市街地においては、基盤整備に向けた77.09㎡の道路用地取得を行い、不燃化特区地区においては、建替え促進23件、老朽建築物除却38件を助成し、不燃化の促進に努めました。

【北沢地域】

- ・下高井戸駅周辺地区においては、京王線連続立体交差事業にあわせ、駅周辺の商業環境の育成と地区の防災性向上のため、地区計画等の策定や駅前広場の整備に取り組めます。
- ・代田地区においては、地元協議会からの提案を踏まえ、環境保全や課題改善を図るため、地区街づくり計画の策定に取り組めます。
- ・歩行者主体の街づくりに取り組む下北沢駅周辺地区においては、東京都駐車場条例における駐車場地域ルールを導入を目指します。

■令和6年度の取組み状況

- ・下高井戸駅周辺地区地区街づくり懇談会を開催しました。
- ・下高井戸駅周辺地区活動報告会を開催しました。
- ・代田まちのみらい会議、オープンハウス等を開催しました。
- ・下北沢駅周辺駐車場地域ルール策定協議会を開催しました。

【玉川地域】

- ・上用賀四丁目地区において、上用賀公園拡張事業基本計画に基づき、スポーツ及び防災拠点機能を備えた公園地区を形成するため、既存の地区計画の一部変更に取り組みます。また、大規模敷地の土地利用転換を注視し、地区計画の策定・変更、地区住民等と共に取り組みます。
- ・玉川三丁目地区において、住宅市街地総合整備事業により、主要区画道路の整備を進め、地区の防災性の向上を図ります。

■令和6年度の取組み状況

- ・上用賀四丁目地区地区計画の変更手続きを進め、都市計画法第17条公告縦覧まで完了しました。大規模土地取引の届出は2件ありましたが、地区計画の策定・変更はありませんでした。
- ・玉川三丁目地区の主要区画道路の用地取得に向けて、地権者との交渉を実施しました。

【砧地域】

- ・成城学園前駅周辺地区では、魅力的で持続可能な環境づくりを目指すため、地区住民等と共に地区計画等の変更に取り組みます。また、外かく環状道路東名ジャンクション周辺地区では、みどり豊かな自然環境と調和した街並みや、道路ネットワークの形成などを実現するため、地区計画等の策定に取り組みます。
- ・建替えに際し、防火上の制限がない都市計画公園未整備区域（都立祖師谷公園計画区域）などにおいて、防災性の向上に関する検討を烏山地域と共に取り組みます。

■令和6年度の取組み状況

- ・成城学園前駅周辺地区では、計画の変更検討会議のメンバー調整などを目的とした準備会議を、町会や商店街、大学など地域に関わる皆さんとで実施（年4回）し、街づくりイベントではこどもから大人まで、様々な世代の多くの皆さんの参加をいただきました。
- ・外環道東名ジャンクション周辺地区では、地区計画等の策定に向け、変更素案について地区区分ごとに丁寧に説明するため、地区別説明会を4回、全体説明会を1回実施しました。
- ・前年度調査により一定の効果を確認した準防火地域の指定に向け、課題の整理や

資料作成を行う等、令和8年度に予定する地域周知に向けた検討を行いました。

- ・防災上の課題を抱える地区等において、地先道路等を2件用地取得するなど、基盤整備の推進に取り組みました。

【烏山地域】

- ・千歳烏山駅周辺においては、地区計画等に基づき、合理的な土地利用、安全で快適な歩行者空間の確保等を誘導することで、回遊性のある魅力的な駅前商業空間の維持・増進を図り、「駅南北の交流と人々が集う魅力あふれるまち」の形成及び安全でみどり豊かな落ち着いたある良好な住環境が維持・保全された街を目指します。
- ・都営八幡山アパートなどの大規模団地建替え等や補助第54号線などの都市計画道路の事業化等を契機として、街づくりの検討を進め、都市基盤整備による防災性の向上やみどりのある低層住宅地域と調和した沿道の街並み形成を目指します。

■令和6年度の取組み状況

- ・千歳烏山駅前広場南側地区では、区も活動を支援しながら、地権者が主体となり、再開発事業を活用したまちづくりの取組みが進められ、にぎわいの維持・増進、防災性の向上、回遊性の向上等を目指した計画案（準備組合案）が取りまとめられました。
- ・都営八幡山アパートや烏山北住宅などの大規模団地建替えでは、安全な歩行空間等の確保や居住者の円滑な移転に向けて、街づくりの誘導や建替え協議の支援を行いました。
- ・東京都施行の補助第54号線（補助第217号線以西区間）では、令和6年1月の都市計画道路の事業認可を受け、当該地区沿道に適した街づくりの検討に向け基礎調査を行いました。

（２）区民主体の街づくり

＜施策の方向性＞

多様な主体が共に理解しあい、協力しながら、区民一人ひとりが街づくりの担い手となる協働の街づくりを基本に、多様な区民参加手法を駆使しながら、区民主体の街づくりを進めます。

＜具体的な取組み＞

- ① 街づくり協議会への助成や街づくり専門家の派遣制度を活用するなど区民主体の街づくりの推進
 - ・地区住民等で構成された団体である街づくり協議会等が、地区の特性を踏まえた街づくりの実現に向けて、参加と協働による検討が進められるよう、街づくり協議会等への専門家の派遣及び活動経費の助成等の支援を行うことにより、まちづくりへの理解促進や機運醸成を図り、地区住民等が安全で住みやすい快適な環境の整備等を進めます。
 - ・街づくりの検討や実践などに関する参加の場を増やし、区民相互の意見交換を通じて主体性を高める取組みを進めます。
 - ・まちに関する理解や関心を養い、区民参加の街づくりの大切さや街づくりへのかかわり方などについて学ぶ機会を増やし、将来の街づくりの担い手を育てます。
- ② 計画策定や事業実施の際における参加と協働の街づくりの推進
 - ・地域のまちの姿や地区の特性を踏まえた身近な街づくりの方針である「地域整備方針」を総合支所単位で地域住民等のご意見を伺いながら令和５年度から２か年の予定で見直しを図ります。「地域整備方針」に基づき、街づくりの様々な場面ごとに、区民・事業者・区による参加と協働の街づくりを進めます。

＜地域の主な取組み＞

【世田谷地域】

- ・三軒茶屋駅周辺においては、「三茶のミライ」に基づき、町会、商店街、大学及び事業者等の地域に関わる多様な主体との協働による街の課題解決を図る公共的空間を活用した社会実験等を実施するとともに、まちづくり会議などの区民参加の機会を設け、街づくりの担い手の育成を図ることにより、持続可能な区民主体の街づくりを進めます。

■令和6年度の取組み状況

- ・三軒茶屋駅周辺のまちづくりにおいては、区民主体のまちづくりに向け、区民参加による「まちづくり会議」を開催し、プレーヤーの気運醸成を図るとともに、地元商店街、企業、団体等のコアプレーヤーとの「推進体制検討会議」による情報交換を行いながら、まちづくり推進体制の構築に向け検討を重ねました。
- ・また、にぎわい創出の新たな取組みとして、公共空間において活用する什器のデザインを広く募集する「三茶ストリートファニチャーデザインコンペ」を開催し、1年間かけて作品募集、審査、選定、製作といったプロセスを進めてきました。令和7年度に地域のイベントで活用予定です。

【北沢地域】

- ・京王線各駅周辺の地区街づくり協議会を支援しながら沿線街づくりの気運醸成を図るとともに、地域の個性を活かしコミュニティを育む街づくりの実現を目指します。
- ・下北沢駅周辺地区におけるまちの魅力向上と地域課題の解決を目指した地域主体のエリアマネジメント組織の設立に向けた取組みやまちづくり活動を支援します。

■令和6年度の取組み状況

- ・駅周辺まちづくり活動合同報告会（明大前・下高井戸・桜上水）を開催しました。
- ・下北沢エリアマネジメント協議会発足、下北沢未来ビジョン策定、下北沢エリアマネジメント キックオフミーティング開催などの取組みや活動の支援を行いました。

【玉川地域】

- ・二子玉川地区において、まちの魅力を向上させるために地域が主体的に取り組むエリアマネジメント活動に対し、アドバイザー支援などを行い地域主体のまちづくりを推進します。
- ・地域の協力のもと、関係機関とも連携を図りながら、大井町線（九品仏駅～上野毛駅）沿線の安全・安心の街づくりを推進します。

■令和6年度の取組み状況

- ・都市再生整備計画（二子玉川駅周辺地区）【第2期】の策定を行うなど、エリアマネジメントに取り組んでいる（一社）二子玉川エリアマネジメントの活動の支援を行いました。
- ・沿線の町会・自治会や商店街などで構成される「大井町線街づくり連絡会」や地域住民、鉄道事業者等による踏切解消及び沿線街づくりに向けた活動の支援を行いました。

【砧地域】

- ・成城学園前駅南口小広場の暫定活用をきっかけに、街づくりの新たな担い手を発掘すると共に、地元自治会や商店会、大学などとも連携を深めることで、新たなコミュニティの形成や賑わいの創出などに取り組みます。

■令和6年度の取組み状況

- ・南口小広場で舗装のカラー化やベンチの設置などの暫定整備を行い、安全で快適な憩いの場として供用を開始しました。
- ・街づくりへの関心を高めるため、南口小広場において自治会、商店街、大学等の駅周辺地区の関係団体と連携し、こどもから大人まで世代を問わず参加できるプレイスメイキングなどのイベントを企画・実施しました。併せて街づくりに関するアンケートも実施しました。

令和6年 9月7日（土）生き物展示等（テーマ：みどり） 319名参加

令和6年12月7日（土）今昔なぞなぞラリー（テーマ：街並み）145名参加

【烏山地域】

- ・京王線各駅周辺の地区街づくり協議会を支援しながら沿線街づくりの気運醸成を図るとともに、地域の個性を活かしコミュニティを育む街づくりの実現を目指します。
- ・地域にある住民、事業者、行政などによる意見交換の場を活かしながら、住民主体の参加と協働の街づくりに取り組みます。

■令和6年度の取組み状況

- ・千歳烏山駅周辺では、「まち」の未来を参加と協働により考えていくことを目的として、駅周辺の住民や街づくり団体参加のもと、まちづくりの情報共有・意見交換を行う場として、「ちとからまちづくりフォーラム」を令和7年2月に開催しました。
- ・上北沢駅、芦花公園駅、八幡山駅周辺地区では、京王線の連続立体交差事業の進展に合わせ、街づくり協議会などを開催し、地区住民との連携・協力を行いながら、各駅周辺の街づくりを推進しました。

6 行政サービスの向上

(1) くみん窓口・出張所の窓口の改善

<施策の方向性>

くみん窓口や出張所窓口における混雑期の混雑解消にデジタル技術の活用する等の取組みを進めるとともに、国が推進する自治体情報システムの標準化・共通化を機会に窓口サービスの改善を図ります。

<具体的な取組み>

①「行かない 書かない 待たない」窓口の実現

- ・ 3月から4月の住民異動届等の手続きが集中する、くみん窓口・出張所の混雑解消を図るため、令和4年度からスタートした窓口改善の取組みを、さらに進めます。業務プロセスの見直しとともに、窓口レイアウトの改善、電子申請の拡充、3・4月の最混雑期のピークの分散、様々な手法を用いて、窓口の待ち時間の短縮を図ります。

<令和6年混雑期に向けた取組み>

- ・ コンビニ交付手数料減額による証明書発行のコンビニエンスストアのマルチコピー機やまちづくりセンター等のマイナンバーカード専用証明書自動交付機への誘導
- ・ マイナンバー業務の一部（暗証番号再設定や5年ごとの電子証明書更新）を取扱う地区（まちづくりセンター）の拡充
- ・ マイナンバーカードを活用した申請書作成支援ソリューションの導入
- ・ 住民記録窓口の一部開庁時間の延長（システム運用時間の延長可能な開庁日）
- ・ 混雑状況の見える化、手続きガイドの拡充（混雑状況のホームページへの掲載、カレンダー形式での視覚的な表示）
- ・ 番号発券機システムのバージョンアップ
- ・ 電子申請の拡充（狂犬病予防注射済票）
- ・ 広報の強化（不動産店での転入者や区内大学新入生への周知協力依頼）
- ・ 戸籍事務の広域交付に伴う窓口予約の導入 など

■令和6年3、4月（混雑期）の窓口の状況

令和6年の混雑期は、各くみん窓口・出張所の待ち時間短縮に向けて「行かない 書かない 待たない」の視点で、PTにおいて検討を進め、以下の取組みを実施し、世田谷・北沢・玉川・砧・烏山の5総合支所くみん窓口の3月及び4月の待ち時間は、令和5年平均38分から令和6年平均33分に短縮となりました。

<取組み項目>

- ①世田谷総合支所くみん窓口において、受付ブースを増設（11→16）し、待ち時間の短縮を図りました。
- ②コンビニ交付手数料のうち、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料（通常1通200円）を令和6年3～4月の間、1通10円に減額しました。（窓口交付は1通300円）
- ③まちづくりセンター5地区で先行実施している「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」（マイナンバーカードの電子証明書発行・更新や暗証番号変更・再設定等の手続実施）について、令和6年2月より新たに7地区のまちづくりセンター（若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見）にも拡大しました。
※各くみん窓口・出張所と合わせ22ヶ所対応。
- ④広報の強化（混雑情報カレンダーの掲載等）により、来庁者の分散を図りました。※区内各大学、全日本不動産協会、宅地建物取引協会等へ協力を依頼
- ⑤世田谷総合支所を除く4か所のくみん窓口において、3月25日（月）、3月28日（木）、4月5日（金）に、一部業務の受付時間を18時まで延長しました。
- ⑥住民基本台帳事務および戸籍事務の一部において予約制を導入しました。
- ⑦マイナンバーカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷できる申請書作成支援ソリューションを令和6年1月に世田谷総合支所くみん窓口を導入しました。

<令和6年以降の取り組み>

- ・電話自動案内の導入検討（区役所新庁舎第1期工事の竣工に向けて）
- ・「（仮称）世田谷区マイナンバーカードセンター」の整備
（三茶昭和ビル内（三軒茶屋1-41-10） 令和6年7月予定）
- ・キャロットタワー等住民票、印鑑証明発行窓口の体制の検討
- ・自治体基幹業務システムの標準化に伴い、「書かない窓口」を実現するためのシステム導入（令和7年1月予定）

※区役所新庁舎の第2期工事竣工に向けた窓口体制の抜本的な見直しの検討
お悔み相談の実施

■令和7年3月及び4月（混雑期）の窓口の状況

令和7年の混雑期は、令和6年に引き続き、各くみん窓口・出張所の待ち時間短縮に向けて「行かない 書かない 待たない」の視点で、取組みを実施しました。世田谷・北沢・玉川・砧・烏山の5総合支所くみん窓口の3月及び4月の住民異動届等の待ち時間（※）は、令和6年は平均33分でしたが、令和7年は平均48分となりました。

※待ち時間について 窓口に来庁した方が番号発券機で発券してから手続きが完了するまでの時間

<取組み項目>

①「書かない窓口」の導入

令和7年1月より、来庁者の利便性向上を図るため、住民基本台帳事務において職員が状況を伺いながらシステムに入力し、届出人に入力内容をご確認いただいて届書の作成を行うことで、届出人による自書の手間を省く、いわゆる「書かない窓口」を導入しました。

②コンビニ交付手数料の減額

コンビニ交付手数料のうち、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料（通常1通200円）を令和7年2～5月の間、1通10円に減額しました。（窓口交付は1通300円）

<コンビニ交付件数（住民票の写し及び印鑑登録証明書）>

交付件数 前年比

令和5年3月	35,241	—
令和6年3月	52,106	16,865
令和7年3月	54,888	2,782

※マイナンバーカード専用証明書自動交付機での交付件数を含む

③マイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの拡充等

まちづくりセンター12地区で実施している「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」（電子証明書発行・更新や暗証番号変更・再設定等）について、令和7年2月17日から、新たに8地区のまちづくりセンター（池尻、下馬、新代田、松沢、上野毛、深沢、砧、上北沢）に拡大しました。

また、令和6年7月1日、マイナンバーカード業務に特化した世田谷区マイナンバーカードセンターを三軒茶屋に開設しました。さらに、令和7年3月18日から4月14日の最混雑期においては、世田谷くみん窓口の混雑緩和のため、住民異動等を伴わないマイナンバーカード単独業務を別ラインで処理するよう第2庁舎5階に臨時窓口を開設し、くみん窓口の来庁者を分散させました。

⇒上記に加えくみん窓口、出張所をあわせた計31か所に対応

④広報の強化

来庁窓口の分散化等を図るための広報強化を図りました。

- ・区のホームページのポップアップ「世田谷区を知る」に、窓口混雑状況及び証明書コンビニ交付サービスの手数料引き下げについて掲載
- ・混雑情報カレンダーの区広報板、区内駅等へのポスター掲示
- ・チラシの区内各大学等への配架やポスター掲示
- ・区のおしらせ2月1日号1面掲載、3月10日窓口混雑対応特集号の発行等
- ・コンビニ交付手数料10円について、LINEプッシュ通知やせたPayアプリでの配信

- ・上記③記載の「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の周知チラシを区広報板及び区内電鉄の一部駅に配架

②地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化への対応

- ・国が令和7年度までに全自治体で実現をめざすガバメントクラウドを活用した基幹業務システムの標準化に段階的に取り組む中で、業務の流れや体制の見直しを含めた検討を行い、効率的な行政サービスの提供に努めます。

- ・令和6年度＝第1期（令和7年1月稼働予定）

①住民基本台帳、②個人住民税、③軽自動車税、④介護保険、⑤就学、⑥印鑑登録

■令和6年度の実施状況

令和7年1月に、標準準拠システムとして①住民基本台帳、②個人住民税、③軽自動車税、④介護保険、⑤就学、⑥印鑑登録 を稼働しました。

- ・令和7年度＝第2期（令和8年1月稼働予定）

⑦戸籍、⑧戸籍附票、⑨国民年金、⑩選挙人名簿、⑪国民健康保険、⑫障害者福祉、⑬後期高齢者医療、⑭児童手当、⑮児童扶養手当、⑯子ども・子育て支援、⑰生活保護、⑱健康管理

(2) マイナンバーカード手続きの体制強化

<施策の方向性>

マイナンバーカードの保有率向上に伴い、転入・転居・転出時に連動したカード関連手続き及び紛失、暗証番号忘れなどの諸手続きが急増していることが、くみん窓口・出張所の窓口混雑の一因となっていることに加え、5年ごとの電子証明書更新、10年（未成年は5年）ごとのカード更新という周期的なピークが今後到来することから、マイナンバーカード手続きの体制を強化し、混雑解消や区民の利便性向上に繋がる環境を整備します。

<具体的な取組み>

① 「(仮称) 世田谷区マイナンバーカードセンター」の開設

- ・これまでマイナンバーカードの交付及び申請に特化していた三軒茶屋キャロットタワー2階の「マイナンバーカード専用窓口」を、令和6年7月（予定）に三茶昭和ビル内（三軒茶屋1-41-10）に移転・拡充します。カードの交付及び申請以外の諸手続きや電子証明書更新にも対応できるマイナンバーカードの総合窓口とすることにより、マイナンバーカード保有者増加に伴う今後の更新ピークに備えます。

また、一部業務を委託化することで、年度ごとの手続き件数増減に柔軟に対応するとともに、事業者のノウハウを活かした区民サービスの向上に努めます。

■令和6年度の取組み状況

令和6年7月1日、マイナンバーカード業務に特化した世田谷区マイナンバーカードセンターを三軒茶屋に開設しました。

② 「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の運営

- ・暗証番号再設定や電子証明書更新（5年ごと）手続きに対応できる拠点拡大のため、令和5年3月に5地区で開始し、令和6年2月に7地区のまちづくりセンターに拡充した「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」について、より身近な拠点で手続きできる利便性の提供と合わせ、今後の更新ピークに柔軟な対応ができるよう運営します。

また、地区ごとの取扱件数推移や区民ニーズの地域偏在等を踏まえて今後の対応を検討していくとともに、周期的な手続きを生活圏内にあるまちづくりセンターで行い区民の利便性の向上につなげます。また、併せて「区民生活を包括的に支援する地区の行政拠点」であることを認識してもらうきっかけのひとつとなるよう取組みを進めます。

※先行５地区：上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷

拡充７地区：若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見

■令和６年度の取組み状況

まちづくりセンター１２地区（上記）で実施の「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」（電子証明書発行・更新や暗証番号変更・再設定等）について、令和７年２月１７日から、新たに８地区のまちづくりセンター（池尻、下馬、新代田、松沢、上野毛、深沢、砧、上北沢）に拡大し、総合支所・出張所併設型の８地区を除く全２０地区の体制が完了しました。

令和６年度 まちづくりセンターにおける処理件数 ２３，３５８件

(3) オンライン相談の検討・拡充（再掲）

<施策の方向性>

まちづくりセンター（福祉の相談窓口等）と総合支所や本庁などをオンラインで接続し、まちづくりセンターから、総合支所や本庁などとのオンライン面談ができる体制を整備します。オンライン環境を取り巻く状況・技術は日進月歩であることから、今後、自宅からの総合支所・本庁などへのオンライン相談等の進展も見据えながら、適宜、施策の手法や方向性について必要な見直しを行います。

<具体的な取組み>

- ・令和4・5年度に5地区でモデル実施したオンライン相談を、その検証を踏まえて、機器やアプリケーション等の改善や接続先の拡大を検討し、令和6年度中に28地区での展開をめざします。
- ・福祉の相談窓口にて、総合支所や本庁と直接相談が必要なときに、オンライン相談ができるよう接続先の拡大を検討し、拡充を図ります。

■令和6年度の取組み状況

P14に記載（再掲）

(4) ICT利用手続き等の支援（再掲）

<施策の方向性>

来庁せずに手続きができる電子申請（オンライン手続き）の拡大が想定される中で、自宅にスマートフォン等機器を所有しない方や、操作に不安のある方などに不利益が生じないように適切な支援を行います。

<具体的な取組み>

- ・行政手続きについては、新型コロナワクチン接種予約のように自宅等からのオンライン手続きが今後拡大することが想定されます。そのため、自宅にスマートフォン等の機器を所有しない方や、操作に不安のある方などが、身近なまちづくりセンターにおいて担当所管と連絡をとりながら、オンライン手続きを行うことができるように支援します。
- ・行政手続きを含めて、スマートフォンが社会生活において益々必要不可欠になっていくことが想定されるため、操作に不安のある区民を対象にし、スマートフォンの操作に慣れるための機会の提供を、民間事業者やスマートフォン操作に慣れている学生等の協力を得ながら取り組みます。

■令和6年度の取組み状況

P 1 5に記載（再掲）

7 地域行政の運営体制の充実

(1) 地区・地域の課題解決のための体制の整備

<施策の方向性>

地区アセスメントや地域経営方針に示す、多様化する地区・地域の課題に対応できる体制を整備します。

<具体的な取組み>

① 総合支所地区担当による地区支援の強化

- ・地区の課題解決に向けて、総合支所のまちづくりセンター単位の地区担当制により業務の専門性を生かした地区支援の強化を図ります。

■令和6年度の取組み状況

地区担当制により、業務の専門性を生かした地区の四者連携会議※での助言等の支援をはじめ、課題への対応を協働で行うなど、地区支援の強化を図りました。

※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。

② 地区・地域課題対応予算の拡充

- ・地区における課題に対応するためのまちづくりセンター予算を拡充し、地区課題への対応(企画立案と施行)に係るまちづくりセンターの権限の強化を図るとともに、権限強化のための検討を進めます。
- ・地域経営方針に示す地域課題に対応するための総合支所予算を拡充し、地域課題への対応に係る総合支所の権限の強化を図ります。

■令和6年度の取組み状況

- ・令和6年度より、各まちづくりセンターが地区課題の対応にあたるための地区課題対応予算を設け、まちづくりセンターが地区の状況に応じて執行ができるように拡充を図りました(令和6年度:各地区30万円)
- ・令和6年度より、各総合支所が地域課題の対応にあたるための地域課題対応予算を設け、総合支所が地域経営に基づく課題対応に執行できるよう拡充を図りました。(令和6年度:各地域300万円)

③ 体制強化

- ・高齢者等の増加に対応するため、各地区のあんしんすこやかセンターの体制を拡充し、福祉の相談窓口の体制強化を図ります。
- ・地区の課題解決に向けて地区まちづくり支援職員（管理職）の経験・知見を活かせるように課題解決に向けた検討会への参加や庁内調整など地区への関わりを強めます。
- ・地域経営方針に基づく施策の展開及び地域福祉の推進等のため、地域・地区の特性及び課題に応じた総合支所・まちづくりセンター等の体制強化を図ります。

■令和6年度の取組み状況

- ・令和7年度からのあんしんすこやかセンターの新たな人員配置基準に対応するため、関係各課及び受託法人と調整を行い、あんしんすこやかセンターの人員体制強化を行いました。
- ・多機関協働事業において、地区のバックアップを担当する保健福祉センターや、ぱらっとホーム世田谷が中心となってチームを組織し、複雑化・複合化している課題を抱えた方や、制度の狭間のニーズを抱えた方課題を抱えた方に対して、支援者間の隙間ができないようコーディネートしながら、福祉分野の支援に限らず、的確な支援を実施していくよう取り組んでいます。
- ・地区まちづくり支援制度の見直し検討を行い、その結果を踏まえた、地区まちづくり支援職員（管理職）の位置づけの浸透（手引きへの記載等）により、経験・知見を活かした地区課題への解決へ関わり（地区における四者連携会議での課題への対応策の検討支援など）への強化を図っています。
- ・地域・地区の特性及び課題に応じた総合支所・まちづくりセンター等の体制強化（地区地域課題対応予算の拡充や職員体制など）に取り組んでいます。

(2) 地区・地域の公共施設の建物の状況に応じた対応

<施策の方向性>

地区・地域の公共施設の建物の状況に応じて必要な対応を図ります。

<具体的な取組み>

- ・身近な地区・地域での活動の場の確保や使いやすい施設の機能充実に向けて、公共施設等総合管理計画に基づき、地区・地域の公共施設の建物等の状況（老朽化や狭隘化等）に応じて必要な対応を図ります。
- ・福祉の相談窓口において、高齢者等の増加に向けた体制拡充に応じた執務・相談スペースを確保します。

■令和6年度取組み状況

- ・烏山まちづくりセンターについて、狭隘化等の課題解消のため、近隣の民間ビルに移転しました（令和7年2月）。
- ・上祖師谷まちづくりセンターについて、区民利便性の向上と施設環境の改善ための移転に向け、基本構想の策定に取り組みました。
- ・経堂まちづくりセンター及び経堂出張所について、区民の利便性の向上と狭隘化等の課題解消のため、移転及び経堂地区会館との複合化に向けて取り組むこととしました。
- ・福祉の相談窓口において、執務室内のレイアウト変更を行うことにより、スペースを確保しました。