

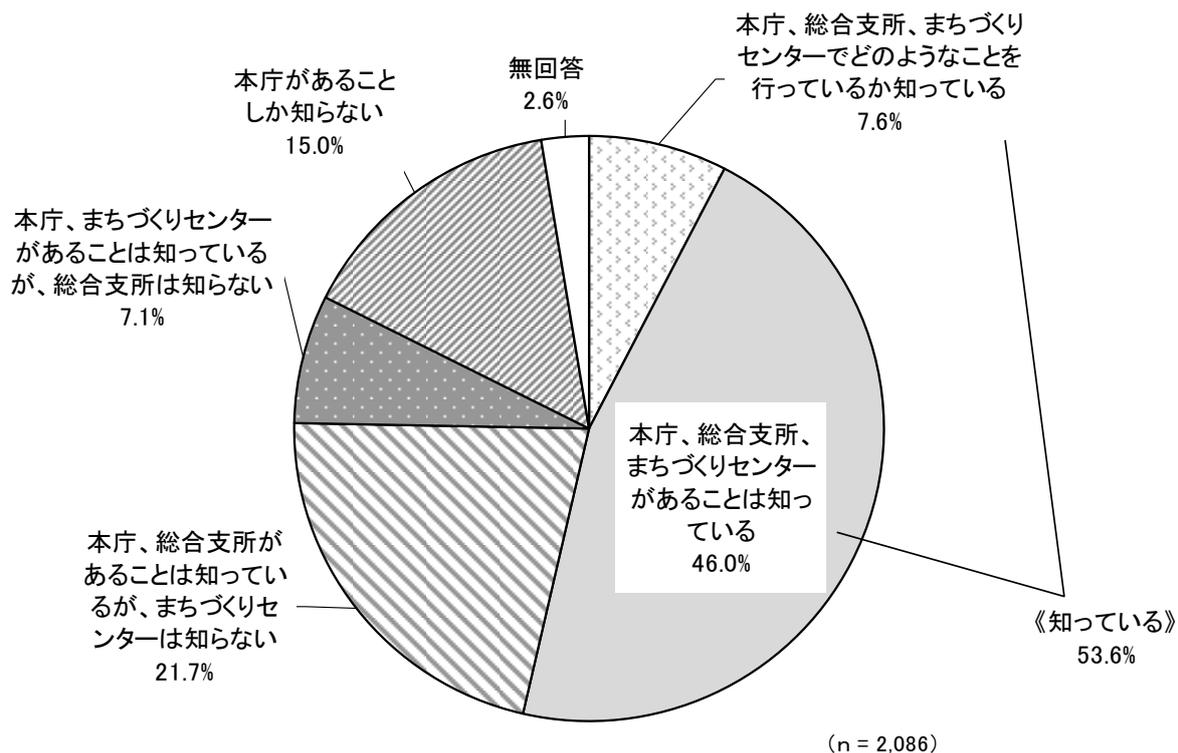
4. 地域行政制度

(1) 行政拠点の認知度

◎地域行政制度による三層構造の行政拠点を知っている人は5割を超えている

問9 あなたは、地域行政制度による三層構造の行政拠点を知っていますか。(○は1つ)

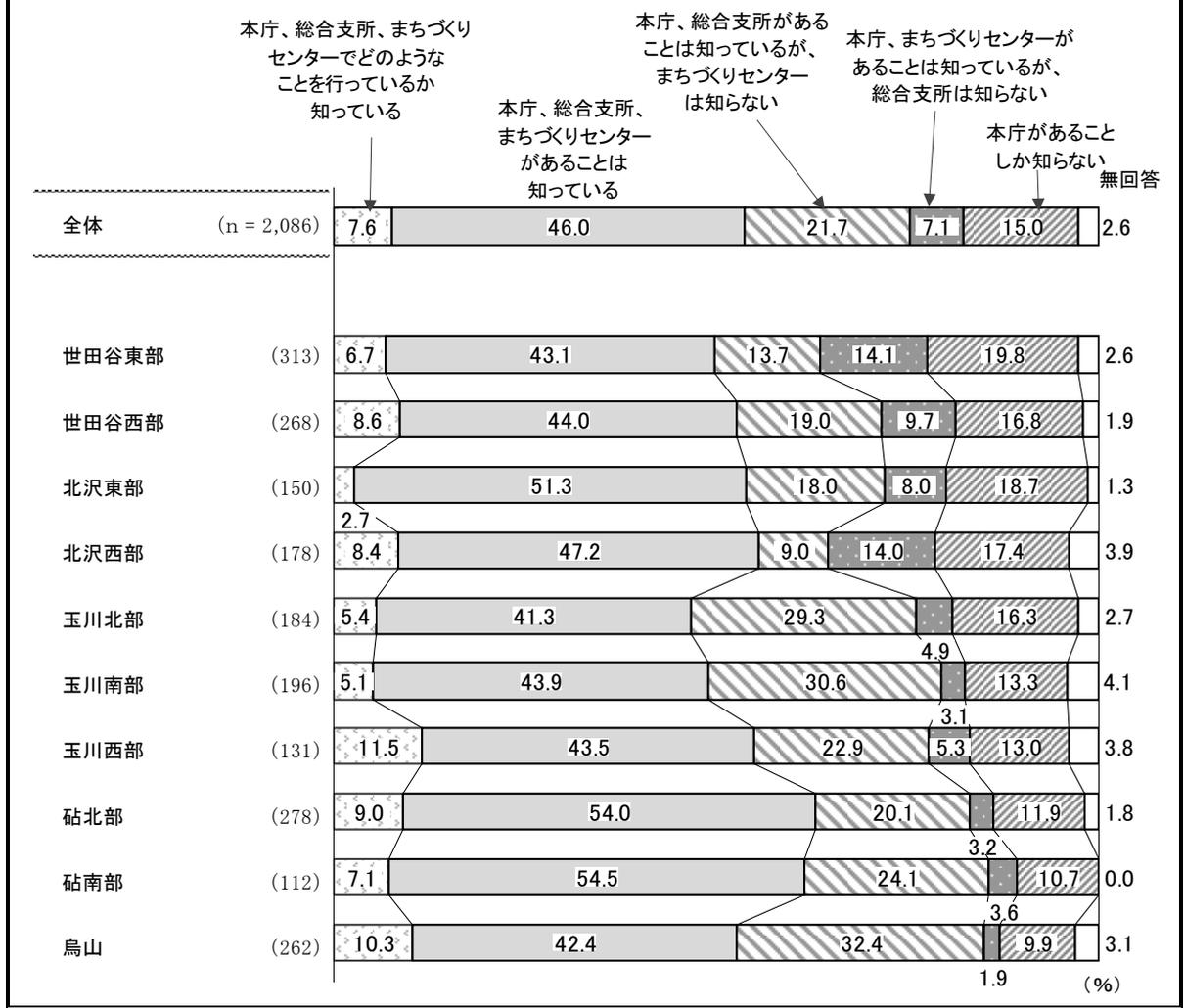
図4-1-1



<調査結果>

地域行政制度による三層構造の行政拠点を知っているか聞いたところ、「本庁、総合支所、まちづくりセンターでどのようなことを行っているか知っている」(7.6%)と「本庁、総合支所、まちづくりセンターがあることは知っている」(46.0%)を合わせた《知っている》(53.6%)が5割を超えている。(図4-1-1)

図4-1-2 行政拠点の認知度（地域別）

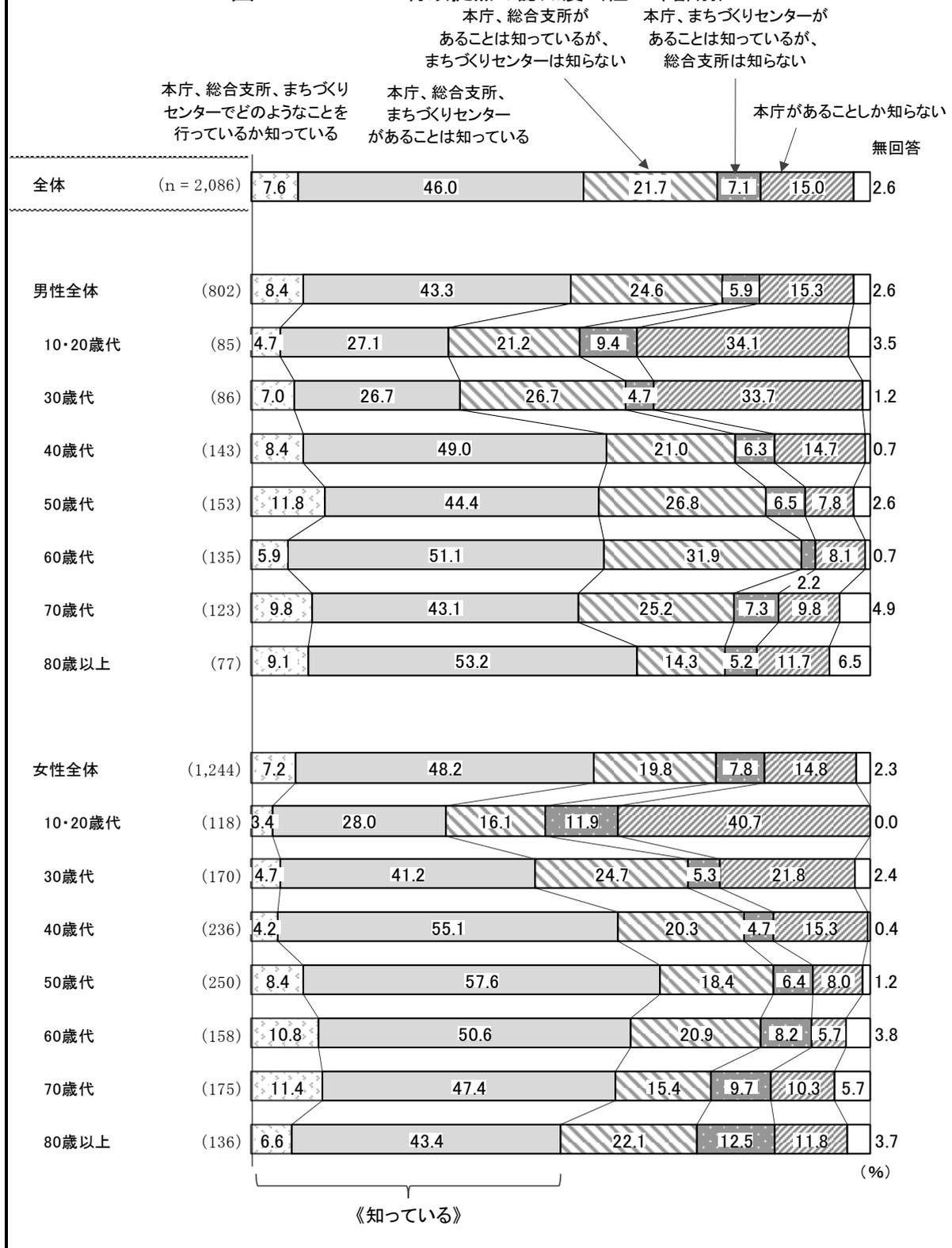


<調査結果>

地域別にみると、「本庁、総合支所、まちづくりセンターがあることは知っている」は砧北部、砧南部で5割半ば、北沢東部で5割を超えている。「本庁があることしか知らない」は世田谷東部で2割となっている。

(図4-1-2)

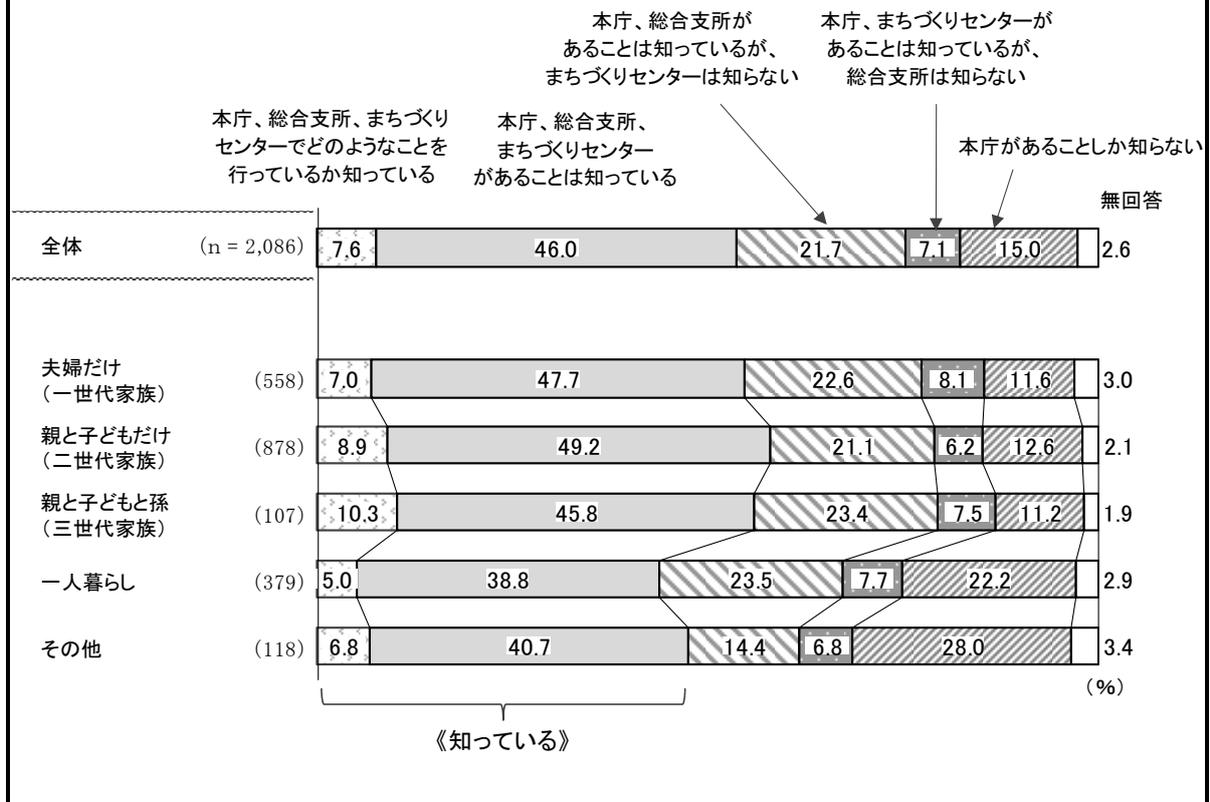
図 4-1-3 行政拠点の認知度（性・年齢別）



〈調査結果〉

性・年齢別にみると、「本庁、総合支所、まちづくりセンターがあることは知っている」は女性の50歳代で6割近く、男性の80歳以上で5割を超えている。「本庁があることしか知らない」は女性の10・20歳代でほぼ4割となっている。(図4-1-3)

図 4-1-4 行政拠点の認知度（家族構成別）



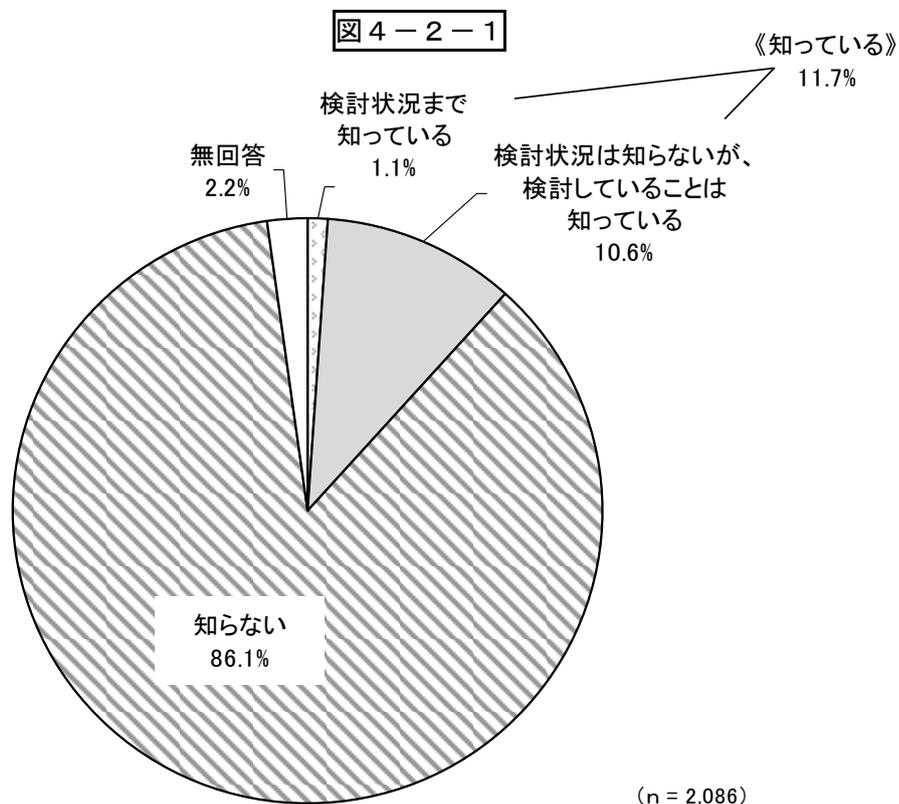
〈調査結果〉

家族構成別にみると、「本庁、総合支所、まちづくりセンターがあることは知っている」は親と子どもだけ（二世世代家族）でほぼ5割、夫婦だけ（一世代家族）で5割近くとなっている。「本庁があることしか知らない」はその他で3割近く、一人暮らしで2割を超えている。（図4-1-4）

(2) 条例制定に向けての検討の認知度

◎地域行政制度の条例制定に向けて検討をしていることを知らない人が8割半ば

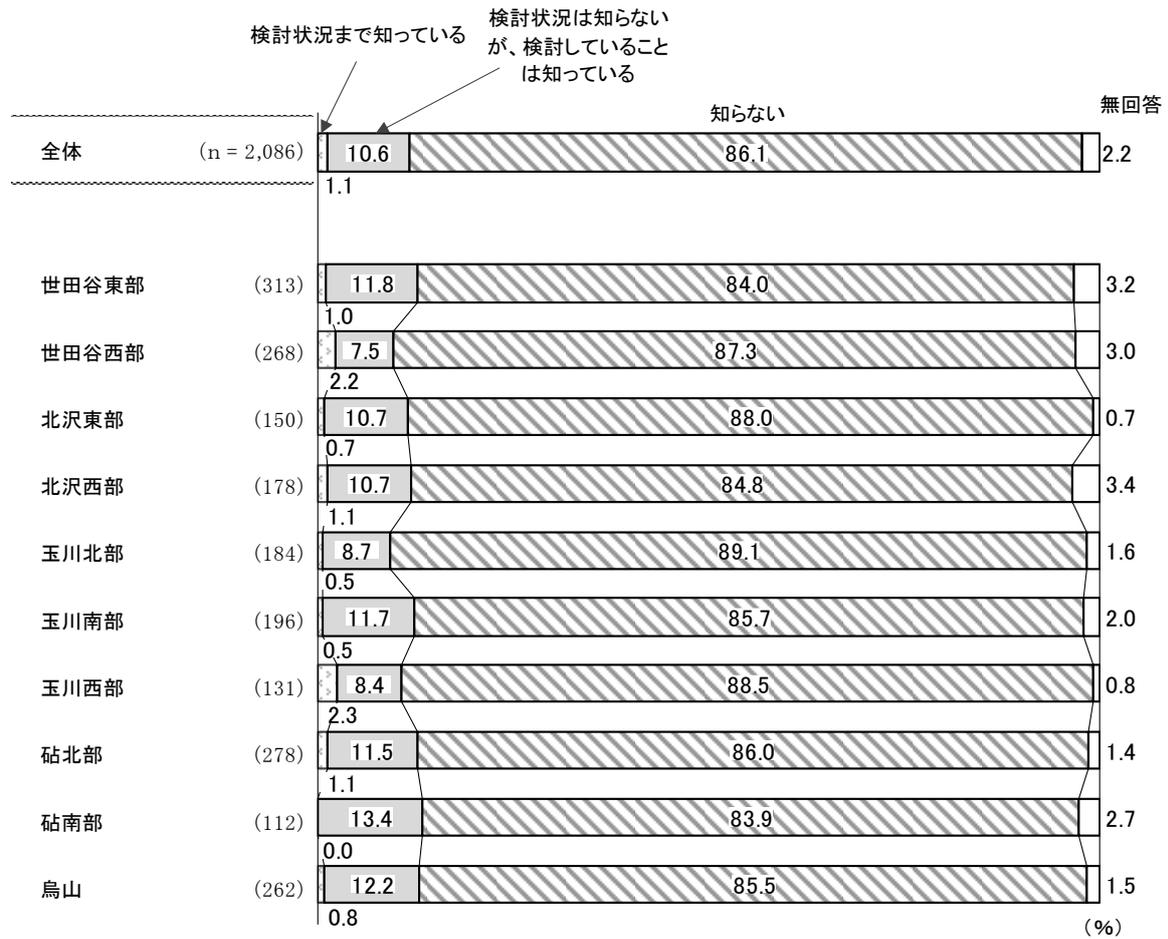
問10 あなたは、地域行政制度の条例制定に向けて検討をしていることを知っていますか。(〇は1つ)



<調査結果>

地域行政制度の条例制定に向けて検討をしていることを知っているか聞いたところ、「検討状況まで知っている」(1.1%)と「検討状況は知らないが、検討していることは知っている」(10.6%)を合わせた《知っている》(11.7%)は1割を超えている。一方、「知らない」(86.1%)は8割半ばとなっており、《知っている》を大きく超えている。(図4-2-1)

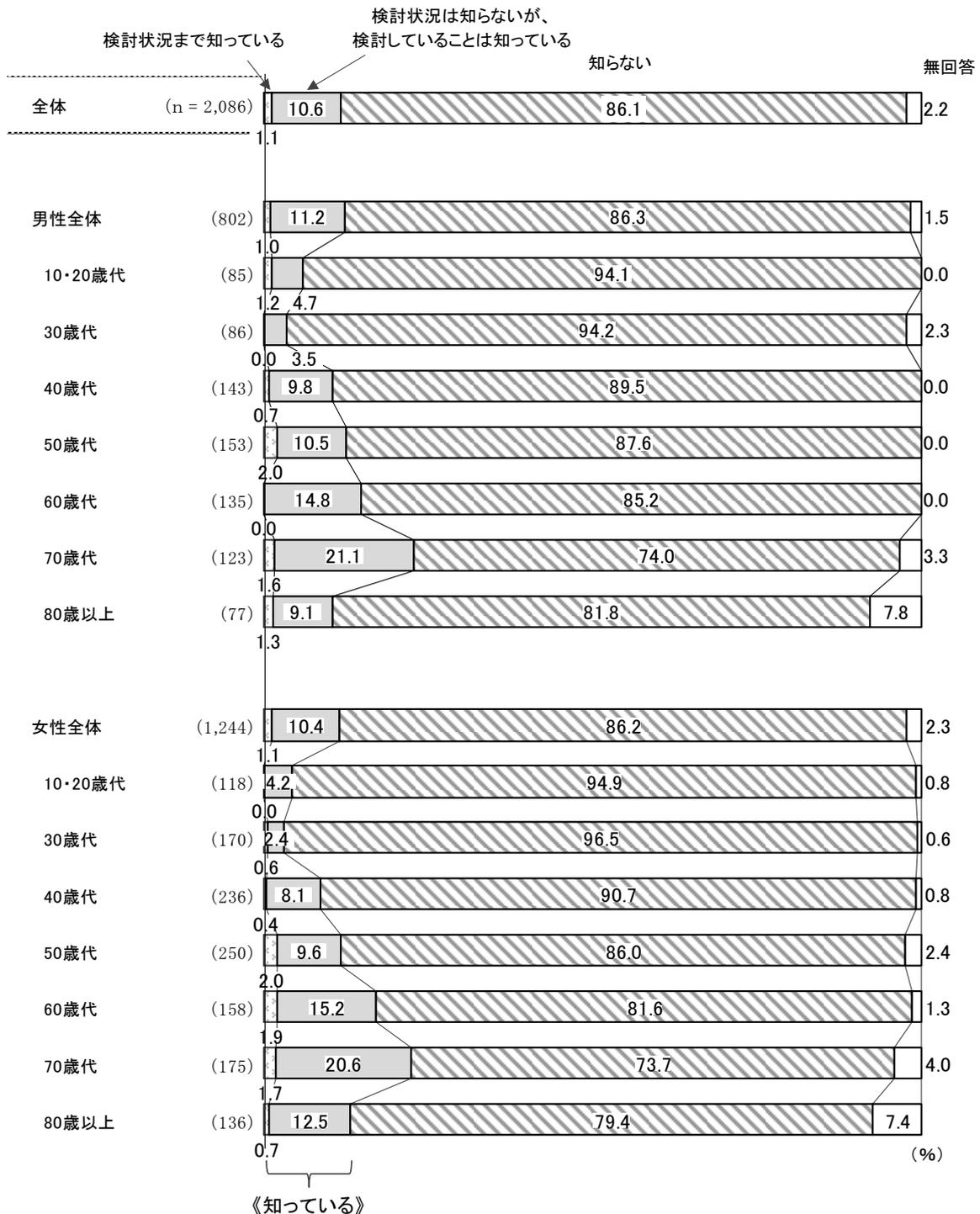
図4-2-2 条例制定に向けての検討の認知度（地域別）



<調査結果>

地域別にみると、「知らない」は玉川北部でほぼ9割、玉川西部、北沢東部、世田谷西部で9割近くとなっている。(図4-2-2)

図4-2-3 条例制定に向けての検討の認知度（性・年齢別）



〈調査結果〉

性・年齢別にみると、「知らない」はいずれの性別でも10・20歳代、30歳代で9割半ばとなっている。（図4-2-3）

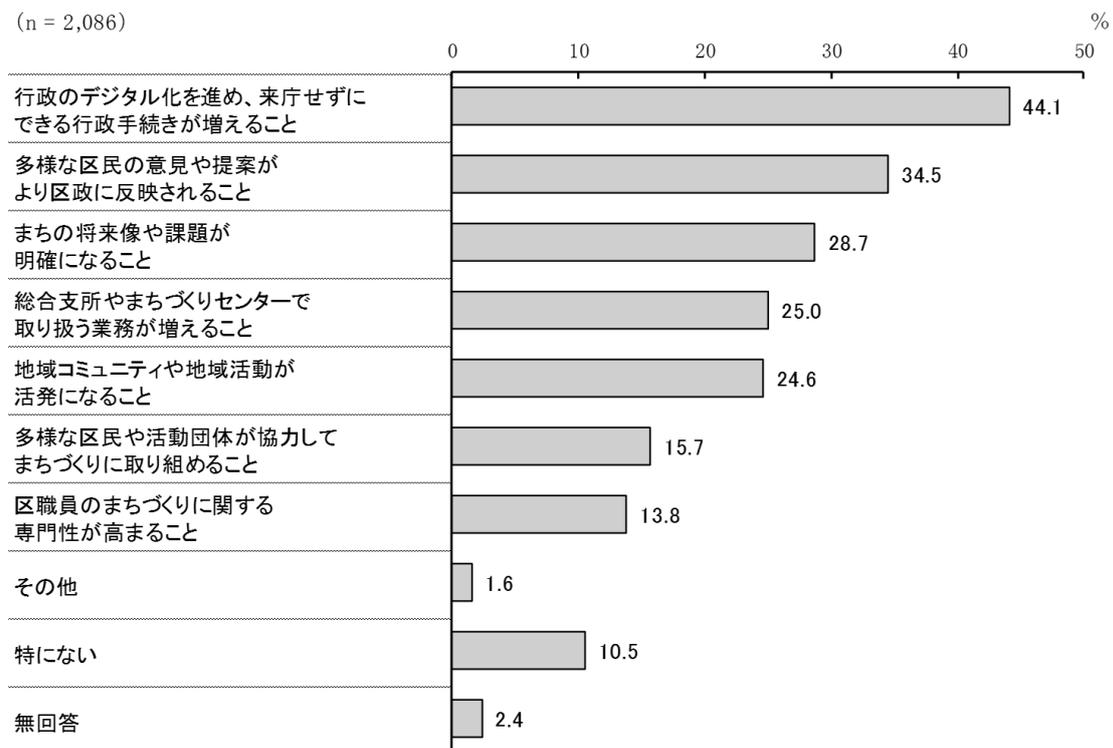
(3) 地域行政制度の条例に期待すること

◎「行政のデジタル化を進め、来庁せずにできる行政手続きが増えること」が4割半ば

問11 あなたは、地域行政制度の条例にどのようなことを期待しますか。(〇はいくつでも)

図4-3-1

(n = 2,086)



<調査結果>

地域行政制度の条例にどのようなことを期待するか聞いたところ、「行政のデジタル化を進め、来庁せずにできる行政手続きが増えること」(44.1%)が4割半ばと最も高くなっている。以下、「多様な区民の意見や提案がより区政に反映されること」(34.5%)が3割半ば、「まちの将来像や課題が明確になること」(28.7%)が3割近く、「総合支所やまちづくりセンターで取り扱う業務が増えること」(25.0%)、「地域コミュニティや地域活動が活発になること」(24.6%)が2割半ばなどと続いている。(図4-3-1)

表4-3-1 地域行政制度の条例に期待すること（地域別）

（％）

| 区分 | n | 行政のデジタル化を進め、来庁せず にできる行政手続きが増えること | 多様な区民の意見や提案がより 区政に反映されること | まちの将来像や課題が明確に なること | 総合支所やまちづくりセンターで 取り扱う業務が増えること | 地域コミュニティや地域活動が 活発になること | 多様な区民や活動団体が協力して まちづくりに取り組めること | 区職員のまちづくりに関する 専門性が高まること | 特になし | 無回答 | その他 | |
|-----|-------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|----------------------------|------|------|-----|-----|
| 全 体 | 2,086 | 44.1 | 34.5 | 28.7 | 25.0 | 24.6 | 15.7 | 13.8 | 10.5 | 2.4 | 1.6 | |
| 地域別 | 世田谷東部 | 313 | 37.1 | 31.0 | 27.2 | 21.4 | 26.2 | 14.7 | 14.7 | 13.1 | 3.2 | 1.0 |
| | 世田谷西部 | 268 | 50.7 | 34.3 | 27.2 | 24.3 | 25.4 | 16.8 | 12.3 | 8.6 | 3.4 | 0.4 |
| | 北沢東部 | 150 | 50.7 | 38.0 | 32.0 | 26.7 | 22.7 | 14.7 | 17.3 | 4.0 | 0.0 | 2.0 |
| | 北沢西部 | 178 | 41.0 | 34.3 | 28.7 | 30.3 | 23.0 | 13.5 | 11.8 | 10.7 | 3.4 | 1.1 |
| | 玉川北部 | 184 | 48.9 | 30.4 | 28.3 | 23.4 | 21.2 | 15.8 | 13.6 | 9.8 | 3.3 | 3.3 |
| | 玉川南部 | 196 | 49.0 | 32.7 | 27.0 | 21.4 | 24.0 | 17.9 | 17.9 | 11.2 | 2.0 | 2.0 |
| | 玉川西部 | 131 | 45.8 | 38.9 | 32.1 | 29.8 | 24.4 | 16.0 | 17.6 | 10.7 | 0.0 | 1.5 |
| | 砧北部 | 278 | 39.2 | 33.1 | 30.6 | 24.5 | 24.8 | 14.7 | 12.9 | 10.4 | 2.9 | 1.8 |
| | 砧南部 | 112 | 37.5 | 43.8 | 31.3 | 26.8 | 24.1 | 17.9 | 8.0 | 8.0 | 2.7 | 0.0 |
| | 烏山 | 262 | 44.3 | 37.0 | 28.2 | 26.0 | 28.2 | 16.0 | 11.8 | 13.7 | 1.1 | 2.7 |

〈調査結果〉

地域別にみると、「行政のデジタル化を進め、来庁せずに行ける行政手続きが増えること」は、世田谷西部、北沢東部、玉川南部がほぼ5割、玉川北部で5割近くとなっている。「多様な区民の意見や提案がより区政に反映されること」は砧南部で4割を超え、北沢東部、玉川西部で4割近くとなっている。（表4-3-1）

表 4-3-2 地域行政制度の条例に期待すること（性・年齢別）

| 区分 | n | 地域行政制度の条例に期待すること（性・年齢別） | | | | | | | | | | |
|--------|----------|-------------------------|------------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------|------|------|------|-----|
| | | 地域コミュニティや地域活動が活発になること | 多様な区民や活動団体が協力してまちづくりに取り組めること | まちの将来像や課題が明確になること | 多様な区民の意見や提案がより区政に反映されること | 総合支所やまちづくりセンターで取り扱う業務が増えること | 行政のデジタル化を進め、来庁せずに行ける行政手続きが増えること | 区職員のまちづくりに関する専門性が高まること | その他 | 特になし | 無回答 | |
| 全体 | 2,086 | 24.6 | 15.7 | 28.7 | 34.5 | 25.0 | 44.1 | 13.8 | 1.6 | 10.5 | 2.4 | |
| 性・年齢別 | 男性全体 | 802 | 25.8 | 14.8 | 32.3 | 31.4 | 22.8 | 48.0 | 12.1 | 2.0 | 10.8 | 1.7 |
| | 10・20 歳代 | 85 | 10.6 | 3.5 | 25.9 | 11.8 | 16.5 | 44.7 | 9.4 | 1.2 | 25.9 | — |
| | 30 歳代 | 86 | 16.3 | 12.8 | 26.7 | 15.1 | 25.6 | 62.8 | 8.1 | — | 15.1 | 1.2 |
| | 40 歳代 | 143 | 24.5 | 13.3 | 35.0 | 32.9 | 34.3 | 66.4 | 14.7 | 4.2 | 5.6 | — |
| | 50 歳代 | 153 | 31.4 | 17.6 | 37.9 | 32.7 | 20.9 | 52.9 | 10.5 | 0.7 | 6.5 | — |
| | 60 歳代 | 135 | 30.4 | 16.3 | 39.3 | 34.8 | 23.0 | 51.1 | 10.4 | 3.7 | 5.2 | 1.5 |
| | 70 歳代 | 123 | 28.5 | 13.8 | 29.3 | 40.7 | 17.1 | 28.5 | 15.4 | 1.6 | 13.0 | 4.1 |
| | 80 歳以上 | 77 | 32.5 | 26.0 | 22.1 | 45.5 | 18.2 | 16.9 | 15.6 | 1.3 | 14.3 | 7.8 |
| | 女性全体 | 1,244 | 24.2 | 16.0 | 26.6 | 36.7 | 26.4 | 42.0 | 14.5 | 1.3 | 10.0 | 2.7 |
| | 10・20 歳代 | 118 | 17.8 | 16.9 | 20.3 | 39.8 | 13.6 | 56.8 | 6.8 | 2.5 | 14.4 | — |
| | 30 歳代 | 170 | 22.4 | 15.9 | 29.4 | 38.8 | 32.4 | 62.4 | 10.6 | 1.2 | 9.4 | 1.2 |
| | 40 歳代 | 236 | 19.9 | 14.0 | 27.1 | 31.8 | 32.2 | 52.1 | 11.9 | 1.3 | 8.9 | — |
| | 50 歳代 | 250 | 24.4 | 18.8 | 31.6 | 36.4 | 29.2 | 49.2 | 16.8 | 2.0 | 4.0 | 2.4 |
| | 60 歳代 | 158 | 27.8 | 18.4 | 29.1 | 39.2 | 27.2 | 36.1 | 19.0 | 1.9 | 6.3 | 3.8 |
| 70 歳代 | 175 | 30.3 | 13.1 | 26.3 | 40.6 | 22.3 | 16.6 | 17.1 | — | 13.7 | 5.1 | |
| 80 歳以上 | 136 | 26.5 | 14.7 | 16.2 | 32.4 | 19.1 | 12.5 | 18.4 | — | 19.9 | 8.1 | |

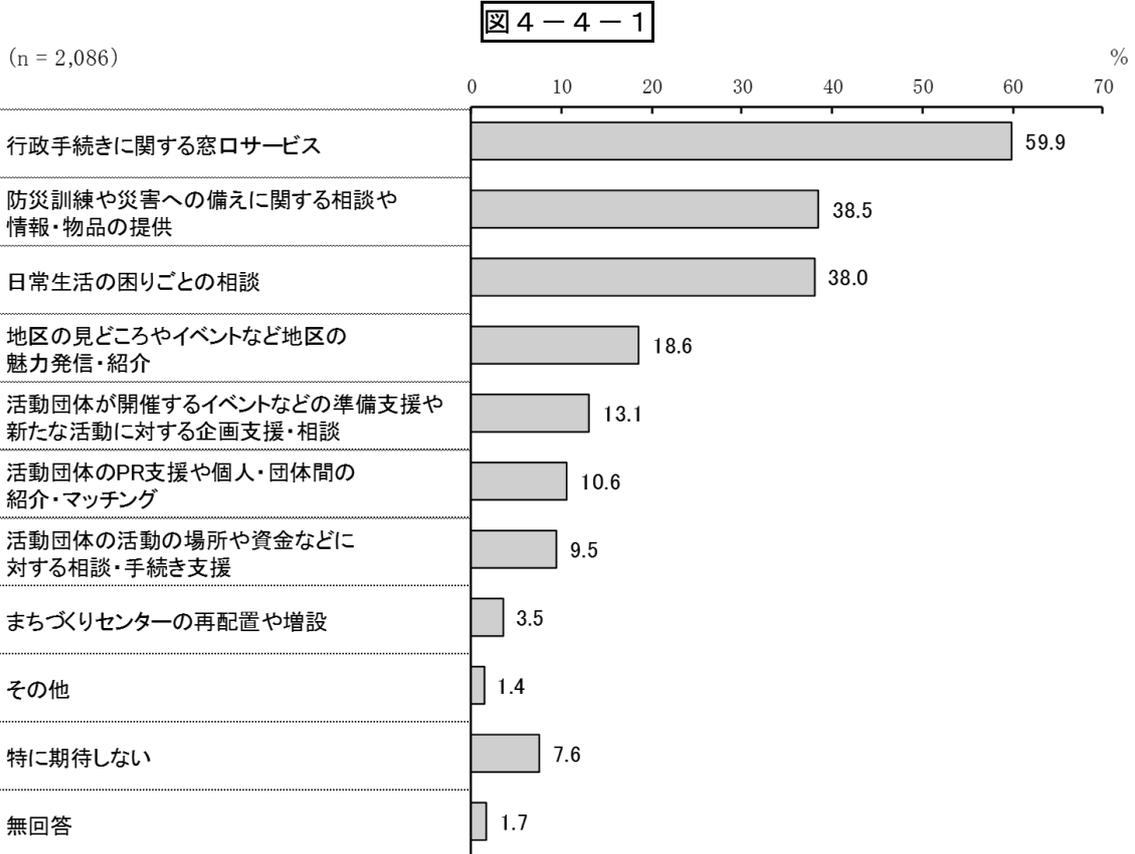
〈調査結果〉

性・年齢別にみると、「行政のデジタル化を進め、来庁せずに行ける行政手続きが増えること」は男性の 40 歳代で 6 割半ば、女性の 30 歳代で 6 割を超えている。「多様な区民の意見や提案がより区政に反映されること」は男性の 80 歳以上で 4 割半ばとなっている。（表 4-3-2）

(4) まちづくりセンターに期待すること

◎「行政手続きに関する窓口サービス」が6割

問12 あなたは、区民に一番身近なまちづくりセンターにどのようなことを期待しますか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

まちづくりセンターにどのようなことを期待するか聞いたところ、「行政手続きに関する窓口サービス」(59.9%)が6割と最も高くなっている。以下、「防災訓練や災害への備えに関する相談や情報・物品の提供」(38.5%)、「日常生活の困りごとの相談」(38.0%)が4割近く、「地区の見どころやイベントなど地区の魅力発信・紹介」(18.6%)が2割近くなどと続いている。(図4-4-1)

表4-4-1 まちづくりセンターに期待すること（地域別）

| | | (%) | | | | | | | | | | | | |
|-----|-------|-----------------|----------------------------|--------------|---------|-------------------|---------------------------------------|----------|------------------|-----------------------------|------------------|-----|---------|-----|
| 区分 | n | 行政手続きに関する窓口サービス | 防災訓練や災害への備えに関する相談や情報・物品の提供 | 日常生活の困りごとの相談 | 魅力発信・紹介 | 地区の見どころやイベントなど地区の | 活動団体が開催するイベントなどの準備支援や新たな活動に対する企画支援・相談 | 紹介・マッチング | 活動団体の互支援や個人・団体間の | 活動団体の活動の場所や資金などに対する相談・手続き支援 | まちづくりセンターの再配置や増設 | その他 | 特に期待しない | 無回答 |
| 全体 | 2,086 | 59.9 | 38.5 | 38.0 | 18.6 | 13.1 | 10.6 | 9.5 | 3.5 | 1.4 | 7.6 | 1.7 | | |
| 地域別 | 世田谷東部 | 313 | 59.7 | 36.7 | 34.2 | 20.1 | 12.5 | 7.3 | 10.2 | 2.2 | 1.3 | 7.7 | 1.6 | |
| | 世田谷西部 | 268 | 59.3 | 38.8 | 38.1 | 17.2 | 14.6 | 9.0 | 9.3 | 5.6 | 1.5 | 6.0 | 3.0 | |
| | 北沢東部 | 150 | 62.7 | 40.0 | 32.0 | 18.0 | 12.7 | 10.0 | 7.3 | 4.0 | 2.0 | 8.7 | 1.3 | |
| | 北沢西部 | 178 | 61.8 | 38.2 | 37.6 | 14.0 | 12.4 | 15.2 | 12.4 | 6.2 | 1.1 | 5.1 | 2.2 | |
| | 玉川北部 | 184 | 54.9 | 38.0 | 35.9 | 15.2 | 12.0 | 9.8 | 8.2 | 1.6 | 2.7 | 9.8 | 2.2 | |
| | 玉川南部 | 196 | 55.6 | 34.7 | 37.8 | 16.8 | 16.8 | 9.7 | 9.7 | 3.1 | 1.0 | 9.7 | 1.0 | |
| | 玉川西部 | 131 | 62.6 | 37.4 | 38.9 | 27.5 | 13.7 | 13.0 | 9.2 | 5.3 | 0.8 | 5.3 | 0.0 | |
| | 砧北部 | 278 | 59.4 | 43.9 | 41.7 | 20.1 | 11.5 | 12.9 | 9.7 | 2.9 | 1.4 | 7.2 | 1.4 | |
| | 砧南部 | 112 | 63.4 | 49.1 | 40.2 | 17.9 | 10.7 | 9.8 | 10.7 | 5.4 | 0.0 | 6.3 | 1.8 | |
| | 烏山 | 262 | 62.2 | 33.2 | 43.5 | 20.2 | 13.7 | 11.8 | 8.4 | 1.1 | 1.5 | 9.5 | 1.1 | |

<調査結果>

地域別にみると、「防災訓練や災害への備えに関する相談や情報・物品の提供」は砧南部でほぼ5割、砧北部で4割を超えている。（表4-4-1）

表 4-4-2 まちづくりセンターに期待すること（性・年齢別）

| | | (%) | | | | | | | | | | | | |
|-------|----------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------|---------------------|--------------|-----------------|------------------|------|---------|-----|
| 区分 | n | 活動団体が開催するイベントなどの準備支援や新たな活動に対する企画支援・相談 | 活動団体のPR支援や個人・団体間の紹介・マッチング | 活動団体の活動の場所や資金などに対する相談・手続き支援 | 活動団体の活動の場所や資金などに対する相談・手続き支援 | 防災訓練や災害への備えに関する相談や情報・物品の提供 | 発信・紹介 | 地区の見どころやイベントなど地区の魅力 | 日常生活の困りごとの相談 | 行政手続きに関する窓口サービス | まちづくりセンターの再配置や増設 | その他 | 特に期待しない | 無回答 |
| 全 体 | 2,086 | 13.1 | 10.6 | 9.5 | 38.5 | 18.6 | 38.0 | 59.9 | 3.5 | 1.4 | 7.6 | 1.7 | | |
| 性・年齢別 | 男性全体 | 802 | 14.0 | 11.1 | 11.0 | 34.9 | 19.1 | 35.4 | 59.7 | 3.9 | 1.9 | 8.4 | 1.2 | |
| | 10・20 歳代 | 85 | 15.3 | 10.6 | 12.9 | 24.7 | 11.8 | 25.9 | 42.4 | 3.5 | 1.2 | 16.5 | 1.2 | |
| | 30 歳代 | 86 | 14.0 | 9.3 | 12.8 | 30.2 | 18.6 | 34.9 | 59.3 | 3.5 | 1.2 | 11.6 | 1.2 | |
| | 40 歳代 | 143 | 13.3 | 9.1 | 10.5 | 37.8 | 21.0 | 28.7 | 68.5 | 4.9 | 2.1 | 10.5 | — | |
| | 50 歳代 | 153 | 16.3 | 13.1 | 11.8 | 35.9 | 19.6 | 39.9 | 66.7 | 3.9 | 2.0 | 5.2 | 0.7 | |
| | 60 歳代 | 135 | 13.3 | 17.8 | 9.6 | 45.2 | 15.6 | 43.7 | 63.7 | 4.4 | 2.2 | 3.0 | — | |
| | 70 歳代 | 123 | 13.0 | 6.5 | 7.3 | 32.5 | 22.8 | 35.0 | 48.8 | 4.1 | 0.8 | 10.6 | 2.4 | |
| | 80 歳以上 | 77 | 11.7 | 9.1 | 14.3 | 29.9 | 23.4 | 36.4 | 59.7 | 1.3 | 3.9 | 3.9 | 5.2 | |
| | 女性全体 | 1,244 | 12.6 | 10.5 | 8.7 | 40.8 | 18.2 | 39.7 | 60.0 | 3.1 | 1.1 | 7.1 | 1.8 | |
| | 10・20 歳代 | 118 | 17.8 | 12.7 | 14.4 | 39.0 | 15.3 | 33.1 | 45.8 | 1.7 | — | 16.9 | 0.8 | |
| | 30 歳代 | 170 | 15.3 | 11.2 | 9.4 | 44.7 | 22.4 | 34.7 | 59.4 | 4.7 | 0.6 | 7.1 | 0.6 | |
| | 40 歳代 | 236 | 12.3 | 9.3 | 9.3 | 41.5 | 14.8 | 39.8 | 62.3 | 3.0 | 0.8 | 6.4 | 0.8 | |
| | 50 歳代 | 250 | 13.2 | 10.4 | 8.4 | 44.4 | 19.2 | 43.2 | 63.6 | 2.8 | 1.6 | 3.2 | 1.6 | |
| | 60 歳代 | 158 | 14.6 | 12.0 | 7.6 | 44.9 | 18.4 | 43.0 | 63.9 | 3.2 | — | 3.8 | 1.9 | |
| | 70 歳代 | 175 | 8.0 | 8.6 | 6.3 | 36.0 | 18.3 | 42.3 | 60.0 | 3.4 | 1.7 | 8.0 | 1.7 | |
| | 80 歳以上 | 136 | 8.1 | 11.0 | 6.6 | 30.9 | 19.9 | 37.5 | 57.4 | 2.2 | 2.9 | 9.6 | 6.6 | |

<調査結果>

性・年齢別にみると、「行政手続きに関する窓口サービス」はいずれの性別・年代でも最も高く、男性の40歳代が7割近く、女性の50歳代、60歳代が6割を超えている。

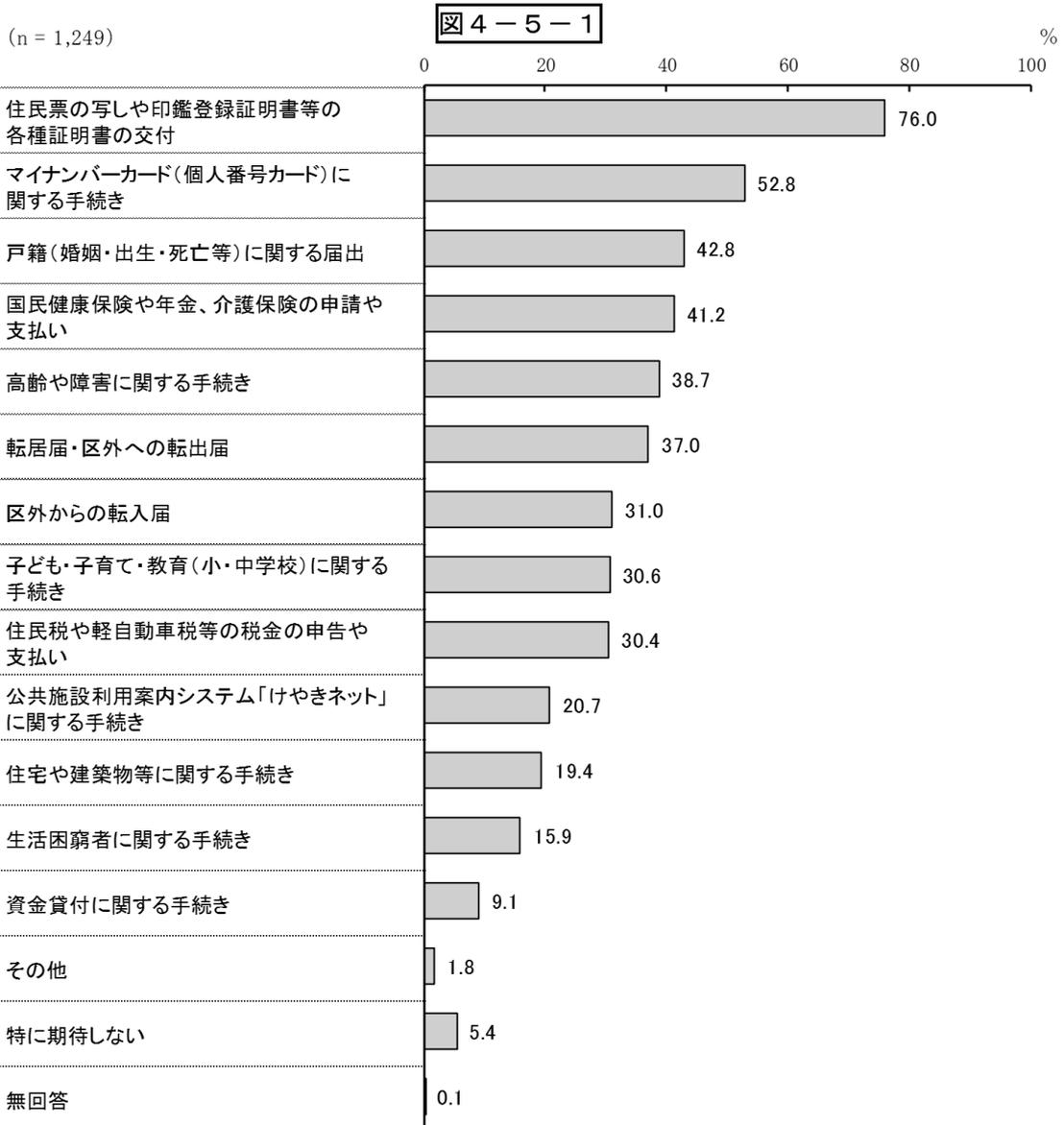
(表 4-4-2)

(5) まちづくりセンターでできるとよい行政手続き

◎「住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付」が7割半ばと最も高い

(問12で「行政手続きに関する窓口サービス」と答えた方に)

問12-1 あなたはまちづくりセンターの窓口で、どのような行政手続きができることに期待しますか。(〇はいくつでも)



<調査結果>

まちづくりセンターの窓口で、どのような行政手続きができることに期待するか聞いたところ、「住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付」(76.0%)が7割半ばと最も高くなっている。以下、「マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き」(52.8%)が5割を超え、「戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出」(42.8%)「国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い」(41.2%)が4割を超えている。(図4-5-1)

表4-5-1 まちづくりセンターできるとよい行政手続き（地域別）

(%)

| | n | 1位 | 2位 | 3位 | 4位 | 5位 | 6位 | 7位 | 8位 | 9位 | 10位 |
|------|-------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 全体 | 1,249 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 76.0 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 52.8 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 42.8 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 41.2 | 高齢や障害に関する手続き 38.7 | 転居届・区外への転出届 37.0 | 区外からの転入届 31.0 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 30.6 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 30.4 | 公共施設利用案内システム「けやきネット」に関する手続き 20.7 |
| 世田谷部 | 187 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 76.5 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 50.3 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 41.7 | 転居届・区外への転出届 38.5 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 37.4 | 高齢や障害に関する手続き 36.9 | 区外からの転入届 32.1 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 26.7 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 25.7 | 住宅や建築物等に関する手続き 19.8 |
| 世田谷部 | 159 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 75.5 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 50.9 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 50.9 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 39.0 | 転居届・区外への転出届 37.1 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 34.6 | 高齢や障害に関する手続き 32.7 | 区外からの転入届 30.8 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 28.9 | 公共施設利用案内システム「けやきネット」に関する手続き 18.2 |
| 北沢部 | 94 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 76.6 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 57.4 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 47.9 | 転居届・区外への転出届 43.6 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 41.5 | 高齢や障害に関する手続き 41.5 | 区外からの転入届 40.4 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 37.2 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 35.1 | 公共施設利用案内システム「けやきネット」に関する手続き 27.7 |
| 北沢部 | 110 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 72.7 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 55.5 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 49.1 | 転居届・区外への転出届 41.8 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 39.1 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 39.1 | 区外からの転入届 34.5 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 34.5 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 26.4 | 生活困窮者に関する手続き 23.6 |
| 玉川部 | 101 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 69.3 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 50.5 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 36.6 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 35.6 | 高齢や障害に関する手続き 32.7 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 26.7 | 転居届・区外への転出届 26.7 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 25.7 | 住宅や建築物等に関する手続き 21.8 | 公共施設利用案内システム「けやきネット」に関する手続き 16.8 |
| 玉川部 | 109 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 84.4 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 54.1 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 51.4 | 転居届・区外への転出届 42.2 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 41.3 | 高齢や障害に関する手続き 41.3 | 区外からの転入届 38.5 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 35.8 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 33.0 | 住宅や建築物等に関する手続き 25.7 |
| 玉川部 | 82 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 74.4 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 54.9 | 高齢や障害に関する手続き 41.5 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 39.0 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 37.8 | 転居届・区外への転出届 35.4 | 区外からの転入届 30.5 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 28.0 | 公共施設利用案内システム「けやきネット」に関する手続き 26.8 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 25.6 |
| 砧北部 | 165 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 73.9 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 57.6 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 43.6 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 43.6 | 高齢や障害に関する手続き 42.4 | 転居届・区外への転出届 32.1 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 29.1 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 29.1 | 区外からの転入届 25.5 | 公共施設利用案内システム「けやきネット」に関する手続き 23.6 |
| 砧南部 | 71 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 84.5 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 47.9 | 高齢や障害に関する手続き 46.5 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 45.1 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 45.1 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 33.8 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 32.4 | 転居届・区外への転出届 26.8 | 区外からの転入届 23.9 | 住宅や建築物等に関する手続き 19.7 |
| 烏山 | 163 | 住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付 75.5 | マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き 51.5 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 43.6 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い 42.9 | 転居届・区外への転出届 41.7 | 高齢や障害に関する手続き 38.0 | 区外からの転入届 37.4 | 住民税や軽自動車税等の税金の申告や支払い 31.9 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 31.3 | 住宅や建築物等に関する手続き 20.9 |

<調査結果>

地域別にみると、「住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付」はすべての地域で1位となっており、特に玉川南部、砧南部で8割半ばと高い。また「マイナンバーカード(個人番号カード)に関する手続き」は砧南部を除くすべての地域で2位となっている。(表4-5-1)

表4-5-2 まちづくりセンターできるとよい行政手続き（性・年齢別）

(%)

| | n | 1位 | 2位 | 3位 | 4位 | 5位 | 6位 | 7位 | 8位 | 9位 | 10位 |
|---------|-------|--------------------------|----------------------|----------------------------------|---|--|---|------------------------------------|---|--|-----------------------------------|
| 全体 | 1,249 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 76.0 | マイナンバーカードの申請 52.8 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 42.8 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 41.2 | 高齢や障害に関する手続き 38.7 | 転居届・区外への転出届 37.0 | 区外からの転入届 31.0 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 30.6 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 30.4 | 公共施設利用システムに関する手続き 20.7 |
| 男性全体 | 479 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 75.4 | マイナンバーカードの申請 53.7 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 43.4 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 40.9 | 高齢や障害に関する手続き 36.3 | 転居届・区外への転出届 36.1 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 33.0 | 区外からの転入届 30.3 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 27.8 | 住宅や建築物等に関する手続き 22.8 |
| 10・20歳代 | 36 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 58.3 | マイナンバーカードの申請 55.6 | 転居届・区外への転出届 43.3 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 30.6 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 25.0 | 区外からの転入届 22.2 | 生活困窮者に関する手続き 16.7 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 13.9 | 高齢や障害に関する手続き 8.3 | |
| 30歳代 | 51 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 78.4 | マイナンバーカードの申請 62.7 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 47.1 | 転居届・区外への転出届 43.1 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 41.2 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 33.3 | 区外からの転入届 31.4 | 住宅や建築物等に関する手続き 25.5 | 生活困窮者に関する手続き 17.6 | |
| 40歳代 | 98 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 84.7 | マイナンバーカードの申請 67.3 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 53.1 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 48.0 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 46.9 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 42.9 | 転居届・区外への転出届 36.7 | 区外からの転入届 35.7 | 高齢や障害に関する手続き 27.6 | |
| 50歳代 | 102 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 77.5 | マイナンバーカードの申請 55.9 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 45.1 | 転居届・区外への転出届 40.2 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 39.2 | 区外からの転入届 37.3 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 34.3 | 高齢や障害に関する手続き 32.4 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 23.5 | 住宅や建築物等に関する手続き 22.5 |
| 60歳代 | 86 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 76.7 | 高齢や障害に関する手続き 55.8 | マイナンバーカード(個人)の申請 50.0 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 48.8 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 46.5 | 転居届・区外への転出届 37.2 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い/区外からの転入届 31.4 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い/区外からの転入届 31.4 | 住宅や建築物等に関する手続き/公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 24.4 | |
| 70歳代 | 60 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 70.0 | 高齢や障害に関する手続き 50.0 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 45.0 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 41.7 | マイナンバーカード(個人)の申請 31.7 | 転居届・区外への転出届 28.3 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 25.0 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 23.3 | 区外からの転入届 21.7 | 住宅や建築物等に関する手続き 20.0 |
| 80歳以上 | 46 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 65.2 | 高齢や障害に関する手続き 54.3 | マイナンバーカード(個人)の申請 43.5 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 43.5 | 国民健康保険や年金、介護保険の申請や支払い/戸籍に関する届出 32.6 | 転居届・区外への転出届 28.3 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 21.7 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い/公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 19.6 | 区外からの転入届 17.4 | |
| 女性全体 | 746 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 77.2 | マイナンバーカードの申請 52.7 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 42.6 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 41.4 | 高齢や障害に関する手続き 40.3 | 転居届・区外への転出届 38.2 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 33.2 | 区外からの転入届 31.8 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 29.4 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 21.6 |
| 10・20歳代 | 54 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 81.5 | マイナンバーカードの申請 72.2 | 転居届・区外への転出届 61.1 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 55.6 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い/区外からの転入届 48.1 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い(子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き) 46.3 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 33.2 | 高齢や障害に関する手続き 29.6 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 24.1 | |
| 30歳代 | 101 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 84.2 | マイナンバーカードの申請 65.3 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 64.4 | 転居届・区外への転出届 60.4 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 58.4 | 区外からの転入届 52.5 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 38.6 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 36.6 | 高齢や障害に関する手続き 25.7 | 住宅や建築物等に関する手続き 22.8 |
| 40歳代 | 147 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 80.3 | マイナンバーカードの申請 57.8 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 49.0 | 転居届・区外への転出届 38.8 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 36.7 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 36.1 | 区外からの転入届 32.7 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 31.3 | 高齢や障害に関する手続き 30.6 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 23.8 |
| 50歳代 | 159 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 81.1 | マイナンバーカードの申請 56.0 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 52.2 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 50.3 | 高齢や障害に関する手続き 49.7 | 転居届・区外への転出届 42.8 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 35.8 | 区外からの転入届 35.8 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 30.8 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 27.0 |
| 60歳代 | 101 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 79.2 | マイナンバーカードの申請 47.5 | 高齢や障害に関する手続き 43.6 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 42.6 | 戸籍(婚姻・出生・死亡等)に関する届出 40.6 | 転居届・区外への転出届 34.7 | 区外からの転入届 28.7 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 22.8 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 20.8 | 住宅や建築物等に関する手続き 17.8 |
| 70歳代 | 105 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 65.7 | 高齢や障害に関する手続き 48.6 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 40.0 | マイナンバーカード(個人)の申請 31.4 | 戸籍(婚姻・出生・死亡)に関する届出 29.5 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 21.9 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 16.2 | 転居届・区外への転出届 16.2 | 生活困窮者に関する手続き 13.3 | 区外からの転入届 12.4 |
| 80歳以上 | 78 | 住民票の写し、戸籍の謄本等の提出 64.1 | 高齢や障害に関する手続き 51.3 | マイナンバーカード(個人)の申請 41.0 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 30.8 | 国民健康保険(年金・保険)の申請や支払い 26.9 | 転居届・区外への転出届 17.9 | 住民税や軽自動車税等の申告や支払い 16.7 | 区外からの転入届 14.1 | 公共施設利用システム「けやきネット」に関する手続き 12.8 | 子ども・子育て・教育(小・中学校)に関する手続き 10.3 |

<調査結果>

性・年齢別にみると、「住民票の写しや印鑑登録証明書等の各種証明書の交付」はいずれの性別・年代でも最も高く、男性の40歳代と女性の30歳代が8割半ばとなっている。
(表4-5-2)