

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例骨子案、新たな地域行政の見直しの視点及び
第6回地域行政検討委員会の報告について

1 主旨

地域住民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ことを目的として、平成3年に地域行政制度を導入した。地区、地域、本庁の3層構造による機能を生かし、特に地域コミュニティの重要性が再認識された東日本大震災以降、地区まちづくりに重点的に取り組んできた。

一方、地域行政制度の開始から30年が経ち、少子高齢化の進展や人口の増加などによる地域の姿や社会のあり様が大きく変化する時代にあって、住み慣れた地域で安心して住み続けられる地域社会の実現に向け、地域コミュニティの醸成とともに参加と協働による住民主体のまちづくりをさらに進める必要がある。

このため、(仮称) 世田谷区地域行政推進条例を制定することにより、区、区民等が、その理念やそれぞれの役割を共有し、地域まちづくりを推進するとともに、まちづくりセンター、総合支所、本庁の三層における住民参加や行政運営のあり方を整理して、住民自治を将来に向け持続可能なものにしていく。

令和元年12月より、世田谷区地域行政検討委員会において住民自治や身近な行政サービス、地域内分権のあり方、地域行政の推進に関する条例の内容について、専門的な知見や区民の視点から検討を進め、昨年10月には、シンポジウム、ワークショップを実施した。

また、庁内においては、コミュニティ・まちづくり機能、地域経営・総合支所機能のあり方について職員による検討を進めている。

このような検討状況を踏まえ、(仮称) 世田谷区地域行政推進条例骨子案、新たな地域行政の見直しの視点及び地区・地域における住民参加の手法の考え方について、まとめたので報告する。

なお、令和3年10月の条例施行及び令和4年4月の推進計画施行に向け、引き続き、詳細な検討を進めていく。

2 地域行政の概要

(1) 基本理念

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。

(2) 地域行政制度

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しくみ。

具体的には、区の面積、人口、地域特性、地域の沿革等を考慮して、5つの地域に区分し、総合支所を設置している。また、区内を28カ所の地区に区分し、住民に最も身近なまちづくりの行政拠点として各地区に「まちづくりセンター」を設置している。

なお、住民記録などの行政手続きを受け付ける「くみん窓口」「出張所」を計10カ所に設置している。

(3) 行政運営の基盤としての地域行政制度

本庁、総合支所およびまちづくりセンターの三層構造による地域行政制度を区の行政運営の基盤として位置づけ、地域課題を地域で解決する参加と協働による住民主体のまちづくりを進めるため、地域特性を考慮して、本庁から総合支所、さらにはまちづくりセンターに権限を移し、より住民に身近な場所できめ細やかな施策を展開する。

(4) 地域行政（地域行政制度）に関する規定の現状

区は、平成25年に今後20年間の公共的指針として世田谷区基本構想を制定し、また、計画的な行政運営を実施するため平成26年から10年間の世田谷区基本計画を策定した。地域行政の推進は、世田谷区基本構想では、「実現に向けて」、世田谷区基本計画では「実現の方策」として掲げている。地域行政の考え方は、世田谷区街づくり条例をはじめ、条例や各種計画に反映されているものの、地域行政の理念や定義、推進体制そのものを規定する条例は、現在存在しない。

3 条例の性格

本条例は、「住民主体のまちづくり」における区民の役割と区の責務に関する理念と、三層制（まちづくりセンター、総合支所及び本庁）に基づく推進体制その他の地域行政に関する基本的事項を定める。

4 基本理念・目標及び推進計画につながる規定

(1) 「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。」というこれまでの地域行政の基本理念を堅持する。

(2) 地域行政を推進することによる目標を以下のように定める。

①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、企業等、多様な主体による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。

②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、総合支所および本庁の役割や機能を生かし、地区、地域の住民意思を的確に反映することができる地域内分権を進める。

(3) 住民参加の機会づくり（支援）や、住民主体のまちづくりを支援する職員像・人材育成など推進計画に盛り込む取り組みの根拠になる内容を規定する。

5 (仮称) 世田谷区地域行政推進条例骨子案 (資料1のとおり)

6 (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 (仮称) 世田谷区地域行政推進条例に基づき、実践的な地域行政改革のプログラムを推進計画として策定し、令和4年度より計画的に区の組織や事業の見直しを図る。

このため、地域行政の考え方や見直しの方向性のもと具体的な検討を進める。

(資料2のとおり)

7 地区・地域の住民参加のモデル案

(仮称) 地区づくり協議会は、町会自治会をはじめ、地域住民、多様な活動団体、NPOなど地区に開かれた情報共有・協議の場として創設し、住民の内発性を尊重した地区のまちづくり計画や事業提案を協議し、また、地区まちづくりの予算の用途について一定の権限を持つ協議体として28地区に段階的に設置することを検討する。

(仮称)地域づくり協議会は、地域住民や地区代表、学識経験者などからなる構成員が広域的・専門的な施策等について検討する場として創設し、各総合支所の経営方針や区の重要施策・計画を地域の実態や専門的な見地から検討し、総合支所長に提言する協議体として5地域に設置することを検討する。(資料3のとおり)

8 第6回世田谷区地域行政検討委員会の検討内容について

(1) 開催日 令和3年1月26日(火)

(2) 検討内容

- ・(仮称)世田谷区地域行政推進条例(骨子案)について
- ・(仮称)世田谷区地域行政推進条例制定に向けた提言(案)について(調整中)
(資料4のとおり)

(3) 検討委員会における主な意見

(資料5のとおり)

9 今後の取り組み・スケジュール(予定)

令和3年 2月 区民説明会(リモート開催)、パブリックコメント(「条例」骨子案等)

令和3年 5月 地方分権・本庁舎整備対策等特別委員会
(「条例」素案・「推進計画」骨子案報告)

令和3年 9月 地方分権・本庁舎整備対策等特別委員会
(「条例」案・「推進計画」素案報告)

第3回区議会定例会(条例案提案)

5地域区民説明会、区民意見募集(「推進計画」素案)

令和3年10月 条例施行

令和4年 2月 地方分権・本庁舎整備対策等特別委員会(「推進計画」案報告)

令和4年 4月 「推進計画」施行

(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、これらの中核として、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、コロナ禍にあって、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、地域のような情報を把握・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するためには、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。

地区・地域住民参加のモデル案

