

令和4年12月5日
地域行政課

世田谷区地域行政推進計画に基づく取組みについて

1. 主旨

地域行政推進計画に基づく当面の重点的な取組みについて、現在の主な実施状況及びDX推進委員会のもとに設置したPT（プロジェクトチーム）における検討状況について報告する。

2. オンライン相談・手続き

11月30日より、5つのモデル地区（池尻、松原、用賀、船橋、上北沢）において、まちづくりセンターと総合支所保健福祉センターとを映像システムで結び、相談・手続きを行う窓口業務を開始した。

保健福祉センターで取り扱う生活困窮、障害、母子保健、子育て家庭支援などに関する相談について、まちづくりセンターやあんしんすこやかセンターの職員が、総合支所の専門職との相談が必要と判断した場合、相談者の了解を得て実施する。

今年度、DX推進委員会のもとに設置したオンライン相談・手続きPTを中心として、以下の検討・取組みを行う。

- ・第2段階（専門的な支援へのつなぎ、複数者での面談）、第3段階（本庁による支援、福祉以外の相談実施）の相談先所管課の拡大に向けた、相談・手続業務の実態調査と実施条件等の検討を行う。
- ・モデル実施の中で明らかになったハード・ソフト両面の課題や利用者の意見を踏まえ、モデル実施で利用するタブレット及び専用機の使い勝手や相談環境・運用方法の課題を整理し、相談先所管課の拡大や全地区実施に向けた準備を進める。

3. 窓口混雑の解消に向けた検討と主な取組み

(1) 窓口改善PTによる主な検討状況

① マイナンバーカード更新処理窓口の増強

くみん窓口、出張所の手続きの4分の1を占めるマイナンバーカード処理のうち、転入に伴わないカード更新手続き（電子証明書の5年ごとの更新や暗証番号の再設定など）について、取扱い窓口の増強・分散化を図るため、まずは各地域1～2か所のまちづくりセンターにおいて実施する方向で検討を進めている。

実施に向けては、対象手続きや先行実施する地区の選定とともに、区民が操作する端末などの機器調達、窓口カウンターの整備、まちづくりセンター職員への番号制度や機器操作の習得研修、職員体制、スケジュールなどを検討している。

② 「手続きガイド」による手続きの事前案内の充実

現在、出生、死亡（おくやみ）時に、それぞれの状況をQ&A形式で答えることにより必要となる行政手続きをご案内する「手続きガイド」をホームページ

上に掲載し、区民が、個々の状況に応じて事前に確認することで、迷うことなく手続きができる支援を行っている。

このツールでご案内する手続きについて、今年度の混雑期までに、転入・転居・転出の手続きを加え、ホームページ上でたどりやすい表示を行うとともに、来年度、子育てなどに関する手続きにも広げることを検討している。

(2) 引越しワンストップサービス導入に向けた取り組み

来年2月から導入する引越しワンストップサービスでは、マイナポータルから転出手続きを行うことにより、転出届を提出するために窓口へ来庁する必要がなくなる。また、このサービスを利用して区に転入される方については、区が、前住所地から取得した転出証明書情報をもとに転入届の印字・作成を行い、利用者が届出書を記入する負担を軽減し、窓口における待ち時間を短縮する。

このサービスに対応するための事務運用を準備し、区のおしらせ2月1日号をはじめ、ホームページ上での検索しやすい工夫や広報板などで周知を図る。

4. ICTに不慣れな方等への支援（スマートフォン講座の実施）

本年9月より、各まちづくりセンターにおいて、高齢者向けにスマートフォンの基本的な操作を習得していただく基礎講座及び操作相談会を実施している。

講座の開催に当たっては、委託による講師のほか、大学生や社会福祉協議会の地区サポーターなど地区で活動する方々に受講者支援をお願いするなど地区の特徴を生かした運営を行っている。

本事業の実施状況や受講者アンケート結果を踏まえ、今後の実施内容を検討する。

《9月、10月実績》

【基礎講座】

- ・実施まちづくりセンター 14
- ・実施回数 50回
- ・受講者数合計 488人
- ・操作サポーター 延べ113人

【操作相談会】

- ・実施まちづくりセンター 8
- ・実施回数 13回
- ・受講者数合計 193人

5. 四者連携による課題等への対応

四者連携会議を開催し、四者各々の区民向けの事業や情勢などの情報共有や意見交換を実施している。

年1回開催している地域包括ケアの地区展開報告会で、児童館も加わった事例報告がされた。

今年度は児童館を含めた課題解決と社会資源開発の強化に向けた四者連携会議のルールを確立し、運用していく。

6. 広報機能の充実

まちづくりセンターにおいて、多様な広報媒体等を活用して、多世代に向けた地区情報の発信強化に取り組むとともに、転入者に向けた地区情報の提供の充実を図る。

今年度中に5つのモデル地区（オンライン相談手続きを行うまちづくりセンター）に、デジタルサイネージを設置し、行政情報を発信する。また、身近な地区の魅力やトピックスなど、まちづくりセンターや地区の活動団体が作成した映像情報などをデジタルサイネージで配信するための運用ルールの整備等を含め、来年度からの実施に向け検討、準備を行う。

また、来年度から全地区においてツイッターなどによるSNSを活用した迅速な情報発信を行うための手続きや準備を進める。転入者等への地区情報の提供については、まちづくりセンターにおいてガイダンスを開催することやSNS等を活用した方法など、各地区が工夫して取り組むこととする。

7. 今後のスケジュール（予定）

令和5年2月	引越しワンストップサービス開始 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会報告 （オンライン相談・手続きモデル実施状況、窓口混雑対策等）
3月	くみん窓口・出張所の混雑解消対策の一部実施 まちづくりセンターデジタルサイネージ設置・運用開始
令和5年度	オンライン相談手続きの拡充（第2、3段階への移行） まちづくりセンターにおけるSNS活用実施 次期地域行政推進計画（令和6年度～）策定検討 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会報告 （取組み状況並びに次期地域行政推進計画の報告）
令和6年度	全地区におけるオンライン相談・手続きの実施等 次期地域行政推進計画スタート