

特別出張所の窓口

5年後のめざす姿

- 特別出張所が地域力の拠点となり、区民や自治会・町会\*、事業者\*、団体・NPO\*と区が連携・協働\*しながら、防犯・防災など様々な地域課題を解決しています。
- ほかの地域の取り組みを参考にしながら、自分の地域の活動を企画し、実施しています。

これまでの成果

- 大田区の人口は、701,416人(平成26年1月現在)で、小規模な県を上回る規模です。区内を18の地域に分けて特別出張所を設け、各所の管内平均人口は、3万9千人余りです。一般の市の人口要件は3万人とされていますので人口からみると18を超える市が存在する規模ということになります。地域の課題を地域で解決していくため、特別出張所が地域力を支える拠点となるよう拡充してきました。特別出張所の所長には管理職を配置し、副所長と地域力推進係を設けています。
- 各特別出張所には、自治会長・町会長をはじめ各種の地域団体のトップがメンバーとなる「地域力推進地区委員会」を設けています。毎月、地域の課題、特に防災、防犯、青少年健全育成、交通安全、福祉、教育など諸問題を広く論議して地域力で取り組む体制づくりを進めてきました。
- 平成25年から、特別出張所の情報発信機能を高めるため、デジタルサイネージ(電子掲示板)\*1を設置し即時的な広報のほか、区議会本会議の生中継を行っています。防災行政無線をデジタル化し、災害などの緊急時には一般の電話回線のほか、本庁舎の災害対策本部と直接送受信ができるよう整備を進めました。

現状と課題

- 18の地域ごとに「地域力推進地区委員会」が設けられ、地域が抱える身近な課題を地域の人々の力で解決していく取り組みが定着しつつあります。
- 社会経済の変化は激しく、顕在化した問題のほか、潜在的な課題も表面化しています。いつ発生してもおかしくない首都直下地震や高齢者に被害の多い振り込め詐欺、児童・生徒のいじめ問題や駅前の放置自転車など個人一人ひとりの力では解決の難しい課題が増えています。
- こうした課題は、地域で助け合う地域力と区政の連携・協力が解決の決め手となります。特別出張所が地域特性に応じて支援の手と手をつなぐコーディネーター役を果たしていくために、さらにその機能を向上させていくことが重要になっています。地域にとって必要な情報を収集し、自治会・町会や関係するNPO\*などに、積極的に発信し、受信する仕組みを強化することで、その共有化を図っていかねばなりません。特別出張所は、災害発生の際、防災拠点となることから、耐震性や防災機能を強化するため、福祉、文化施設などとの複合化も視野に入れながら、計画的に改築・改修を進めていく必要があります。

指標に注目!

◆めざす姿にどれだけ近づいたかを測るモノサシ(指標)と目標値

モノサシ(指標)	未来プラン策定時の「現状」	25年度		30年度
		中間目標	最新値	目標値
地域活動にインターネット*を活用している自治会・町会*の割合(%)	—	30%	30.9% (平成25年12月)	50%
地域力推進委員会分科会の開催回数(回)	55回 (参考:平成23年度)	—	78回 (平成24年度)	125回

施策の体系

枠で囲んである事業は、その主な取り組み内容を次ページ以降で紹介しています。

地域力を支える区役所をつくります

1 地域情報・区政情報の双方向性の推進

■地域力推進会議・地区委員会の充実(再掲3-1-2)

- ホームページ・ケーブルテレビ等の活用
  - ↳ ホームページ等を利用した積極的な広報戦略の展開や新しい情報伝達技術の検証・活用
- 区政(地域)情報発信の推進
  - ↳ 相互リンクやイベントカレンダー機能の充実による情報の一本化

2 便利で頼れる区役所づくり

■特別出張所機能の活性化

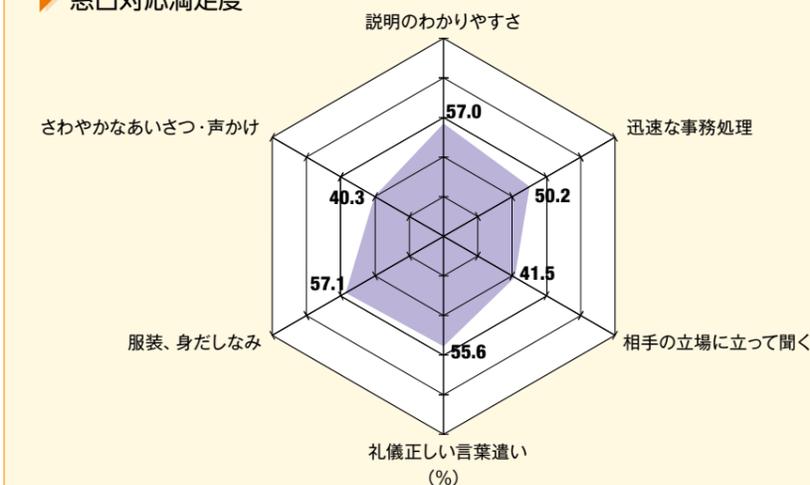
■特別出張所の改築

■18色の特色ある地域づくりの推進(再掲3-1-2)

- 窓口サービスの充実
  - ↳ 接遇の向上に励み、おもてなしの心を持って、区民が必要とするサービスを適切に提供
- 専門相談の充実
  - ↳ 法律や人権、健康など区民の「身近な相談機関」として誠実に対応

参考データ

▶ 窓口対応満足度



\*1 デジタルサイネージ(電子掲示板) ニュース、広告、案内などの映像や文字情報をデジタル表示する電子看板。

地域力と行政の連携がつくる人と地球に優しいまち

区は、効率的で活力ある区政を実現し、地域との連携・協働を進めます

## 地域力を支える区役所をつくります

### 施策の方向性と主な事業

#### 1 地域情報・区政情報の双方向性の推進

地域と地域、地域と区との情報の一方通行を解消し、地域間、地域と区との情報の双方向性が図られる仕組みをつくります。

#### 主な事業

■ 地域力推進会議・地区委員会の充実 (再掲3-1-2)



地域団体代表、行政機関110人が一堂に会し、連携を強化する地域力推進会議(1年に10回開催)



大森東特別出張所(平成22年改築)



入新井特別出張所(平成23年改築)

#### 2 便利で頼れる区役所づくり

区民と区との連携・協働\*を推進し、地域力を発揮するためには、区民と区との信頼関係を高め、絆を強めることが不可欠です。区の顔である窓口サービスや、区民に最も身近な地域拠点である特別出張所の機能の活性化を図ります。

#### 主な事業

##### ■ 特別出張所機能の活性化

地域における人と人との絆を強めるとともに、地域の魅力や安全・安心を高める仕組みを地域や区民とともに実現します。特別出張所は、地域コーディネーター的役割及び地域課題解決力が向上するための支援機能、窓口サービスの充実に取り組みます。

(平成/年度)	26	27	28	29	30	31~
地域の課題解決力向上に対する支援	推進					継続

##### ■ 特別出張所の改築

地域力の拠点であり、災害発生時において地域の重要な防災拠点となる特別出張所を計画的に改築・改修し、地域の安全・安心を高めます。改築や改修の具体化にあたっては、地域の実情や施設の複合化の可能性などを十分に考慮した上で実施します。

(平成/年度)	26	27	28	29	30	31~
新井宿特別出張所	竣工					
羽田特別出張所	計画・設計		工事・竣工			
改築が必要な特別出張所の検討と改築	検討・改築					継続

■ 18色の特色ある地域づくりの推進 (再掲3-1-2)



鶯の木特別出張所(平成24年改築)



六郷特別出張所(六郷地域力推進センター1階)(平成25年改築)