

重要取組シート

市民人権局 市民生活部

取組項目		「区役所と本庁のあり方基本方針」の推進
現状・課題		・住民に最も近く、日常生活において住民と直接関わる機会の多い区役所は、地域主体の取組を支援する以外にも、市民の暮らしを支える行政サービスを的確に提供する役割を担っている。 ・住民から信頼される区役所をめざすためには、「区役所と本庁のあり方基本方針」（令和 5 年 3 月策定。以下「基本方針」という。）に掲げた 3 つの取組方針について、区役所や関係部局等と連携しながら推進する必要がある。
取組の内容		①「魅力ある地域の共創」を実現する基盤の強化 ・地域の安全・安心を支え、地域の魅力を高めるため、特に「防災」「防犯」「自治会への加入促進」を重要取組とし、適宜進捗状況や指標の確認を行いながら推進する。 ②「ICT を活用したスマート区役所」への転換と住民サービスの質の向上 ・住民サービスの持続可能性を確保し、多様な住民ニーズに対応するため、「望ましい区役所窓口」の実現に向けた改革に取り組む。各区役所窓口におけるキャッシュレス決済や窓口予約システムの導入、電子申請による各種行政サービスの実施など、ICT を活用したスマート区役所への転換を図りながら、デジタル・ディバイド対策にも積極的に取り組む。 ③「誰一人取り残さない行政サービス」の提供 ・こども家庭センターの機能や重層的支援体制整備事業を活用して各区の実情に応じた取組を各区の手法で実施し、多様な地域資源を活かしながら区役所と関係機関のネットワークや教育と福祉の連携を強化する。 これらの施策を推進するため、人材育成や執行体制の強化を図る。
スケジュール	前期 (～7 月)	☐ 区役所及び本庁関係部局において、防災や防犯の取組強化や自治会への加入促進を実施（4 月～） ☐ 「望ましい区役所窓口」の実現に向けた改革について検討（4 月～） ☐ 区役所にこども家庭センター機能を位置付け、また、重層的支援体制整備事業を実施（4 月～） ☐ マイナンバーカードの円滑な更新手続きのための対応策を検討（4 月～） ☐ 令和 7 年度に取り組むべき具体策について検討を開始（4 月～） ☐ 市民課のキャッシュレス決済及びセミセルフレジの全区展開（5 月～） ☐ 住民票の写しの電子申請をモデル実施（5 月） ☐ 住居表示台帳システム構築業務委託契約締結（5 月）
	中期 (～11 月)	☐ 「基本方針」で掲げる取組方針を推進するための具体策に係る令和 7 年度当初予算の協議と、執行体制等に係る関係部署との調整（10 月～）。
	後期 (～3 月)	☐ 住居表示台帳システムテスト運用開始（2 月） ☐ 令和 6 年度中に実施した具体策の進捗管理と検証（～3 月） ☐ 令和 7 年度以降の取組内容やスケジュール等の決定（～3 月）
	次年度以降	☐ 「基本方針」に沿ったあるべき区役所像の実現に向けた取組の更なる推進 ☐ 次期対象地区の住居表示台帳システムのデータ整備

進捗の状況	前期 (～7月)	☐ 区役所及び本庁関係部局において、防災や防犯の取組強化や自治会への加入促進を実施(4月～) ☐ 「望ましい区役所窓口」の実現に向けた改革について検討(4月～) ☐ 区役所にこども家庭センター機能を位置付け、また、重層的支援体制整備事業を実施(4月～) ☐ マイナンバーカードの円滑な更新手続きのための対応策を検討(4月～) ☐ 令和7年度に取り組むべき具体策について検討を開始(4月～) ☐ 市民課のキャッシュレス決済及びセミセルフレジの全区展開(5月～) ☐ 住民票の写しの電子申請をモデル実施(5月) ☐ 住居表示台帳システム構築業務委託契約締結(5月) ☐ 「望ましい区役所窓口」に関して、大阪市(5区)へ視察(5月・7月) ☐ 「お書きいただかない」「お越しいただかない」手続の開始に向けて、庁内説明会の実施及び対象となる手続の精査を開始(7月～)		
	中期 (～11月)	☐ マイナンバーカード及び電子証明書の更新件数増加に対応するための補正予算案を提案、可決(8月～9月) ☐ オンラインによる無料法律相談を試行実施(9月～10月) ☐ 「基本方針」で掲げる取組方針を推進するための具体策に係る令和7年度当初予算の協議と、執行体制等に係る関係部署との調整(10月～11月)		
	後期 (～3月)	☐ マイナンバーカード及び電子証明書の更新件数増加に対応するため、区役所市民課窓口の受付体制を強化及び堺市マイナンバーカード普及促進センターで電子証明書の更新受付を開始(1月) ☐ 住居表示台帳システムテスト運用開始(3月) ☐ 堺市電子申請システムの「手続き判定ナビ」を活用した「行かない手続」「書かない手続」の開始(2月) ☐ 「基本方針」の総括と改定に係るスケジュール等の確認(～3月) ☐ 区役所窓口改革プロジェクトチームの設置準備(～3月) ☐ ご遺族が来庁してからの「おくやみ対応」について、令和7年度から新たに実施する区役所との調整(～3月) ☐ オンライン法律相談の本格実施に向けた区役所等との調整(～3月) ☐ 令和6年度中に実施した具体策の進捗管理と検証の準備・作業(～3月) ☐ 令和7年度以降の取組内容やスケジュール等の確認・調整・決定(～3月)		
2025 堺市基本計画	該当する 施策	5- (5) 犯罪のない安心して暮らせる地域社会の実現		
	寄与する KPI	大阪重点犯罪認知件数〔現状値：1,195件(2019年)、1,018件(2023年)〕	目標値(2025年度) 900件	
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号 16	平和と公正をすべての人に	
	寄与する KPI	大阪重点犯罪認知件数〔現状値：1,195件(2019年)、1,018件(2023年)〕	目標値(2025年度) 900件	