

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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が多い区役所は、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。</li> <li>○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。</li> <li>○現行の基本方針は令和 5 年度から令和 7 年度までの取組の方向性を示している。令和 7 年度中に、これまでの取組実績に係る総括を行い、また、今後取り組むべき施策を踏まえて基本方針を改定する必要がある。</li> </ul>
取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>①「魅力ある地域の共創」を実現する基盤の強化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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」の実現に向けて、「区役所窓口改革プロジェクトチーム」（以下「PT」という。）を設立し、区役所窓口業務の BPR に着手する。その上で、デジタル化による最小限の手続と市民への寄り添い体制を構築するため、ライフイベントに係る一部の手続を対象とした「書かないワンストップ窓口」を令和 9 年度末までに設置できるよう検討を進める。あわせて、オンライン上で完結する「行かない手続」の推進など、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。</li> </ul> </li> <li>③「誰一人取り残さない行政サービス」の提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>・子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強化を推進する。</li> <li>これらの施策を推進するため、区役所と本庁が連携し人材育成や執行体制の強化を図る。</li> </ul> </li> </ul>

スケジュール	前期 (～9月)	<input type="checkbox"/> 区役所及び本庁関係局において、防災及び防犯の取組強化や自治会への加入促進を実施(4月～) <input type="checkbox"/> 区役所において、月曜日から金曜日の平日にオンラインによる無料法律相談を実施(4月～) <input type="checkbox"/> PT 初会議(4月)。めざす窓口の姿や推進体制等について認識を共有。以降月1～2回開催。 <input type="checkbox"/> 各区役所において、こども家庭センター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推進(4月～) <input type="checkbox"/> 基本方針の総括と改定の内容を検討(4月～) <input type="checkbox"/> 窓口改革の先進自治体を視察(5月～) <input type="checkbox"/> ご遺族が来庁してからの「おくやみ対応」について、東区役所、南区役所、美原区役所に加えて他4区でも実施(6月～) <input type="checkbox"/> 複数の区役所で窓口利用体験調査を実施(6月)。事務上のボトルネックを洗い出し、その振り返りをもとにPTで窓口BPR(業務の抜本的見直し)を推進(7月～) <input type="checkbox"/> 基本方針の総括及び改定の骨子案を作成(7月) <input type="checkbox"/> 住民票の写しに係るオンライン申請を全区で受付開始(南区は令和6年度に実施済)(～9月)
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 基本方針の改定を踏まえた次年度当初予算の協議及び執行体制等に係る関係部署との調整(10月～) <input type="checkbox"/> 基本方針の改定案を作成(～1月)。基本方針の改定に係る庁議(～2月)。 <input type="checkbox"/> 郵送証明業務の委託化。オンライン申請について、住民票の写し以外の証明書についても対象とし、郵送証明業務に含めて実施(2月)。 <input type="checkbox"/> 「書かないワンストップ窓口」設置に向け、PTでの窓口BPRを継続し、また、次年度に議論すべき項目について整理(～3月) <input type="checkbox"/> 基本方針を改定(3月)
	次年度以降	<input type="checkbox"/> 改定後の基本方針に基づき取組を推進 <input type="checkbox"/> 「書かないワンストップ窓口」設置に向けた検討を継続

進捗の状況	前期 (～9月)	<input type="checkbox"/> 区役所及び本庁関係局において、防災及び防犯の取組強化や自治会への加入促進を実施（4月～） <input type="checkbox"/> 区役所において、月曜日から金曜日の平日にオンラインによる無料法律相談を実施（4月～） <input type="checkbox"/> PTの設立と初会議。めざす窓口の姿や推進体制等について認識を共有（4月） <input type="checkbox"/> 各区役所において、こども家庭センター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推進（4月～） <input type="checkbox"/> 基本方針の総括と改定について検討（4月～） <input type="checkbox"/> ご遺族が来庁してからの「おくやみ対応」について、東区役所、南区役所、美原区役所に加えて他4区でも開始（6月） <input type="checkbox"/> PTの活動：中区役所及び西区役所で窓口利用体験調査及び振り返りワークショップを実施（5月）。窓口BPRアドバイザーを招いた勉強会を開催（6月）。区長や関係局長等出席のもと窓口利用体験調査報告会を実施（7月）。窓口利用体験調査で得た知見をもとに、手続上のボトルネックを洗い出しPTのほか関係課で窓口BPR（業務の抜本的見直し）を推進（7月～） <input type="checkbox"/> 窓口改革の先進自治体を視察。北海道北見市（6月）、静岡県浜松市（8月） <input type="checkbox"/> 基本方針の総括及び改定の骨子案を作成（9月） <input type="checkbox"/> 住民票の写しに係るオンライン申請を全区で受付開始（9月）		
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 基本方針の改定を踏まえた次年度当初予算の協議及び執行体制等に係る関係部署との調整（10月～） <input type="checkbox"/> 基本方針の改定案を作成（1月）。基本方針の改定に係る庁議（2月）。 <input type="checkbox"/> 郵送証明業務の委託化。オンライン申請について、住民票の写し以外の証明書についても対象とし、郵送証明業務に含めて実施（2月～）。 <input type="checkbox"/> 「書かないワンストップ窓口」設置に向け、PTでの窓口BPRを継続し、また、次年度に議論すべき項目について整理（～3月） <b>【PTの主な活動】</b> <input type="checkbox"/> ・「書かないワンストップ窓口」対象手続を選定（11月） <input type="checkbox"/> ・窓口改革の先進自治体を視察。三重県桑名市（11月） <input type="checkbox"/> ・窓口DXSaaS事業者のシステムデモ会を複数回開催（11月、1月） <input type="checkbox"/> ・PTを窓口BPR部会、窓口DXSaaS部会、組織改革部会の3つに分け、検討開始（12月～） <input type="checkbox"/> ・区役所窓口業務量調査を全区役所で実施（2月） <input type="checkbox"/> 基本方針を改定（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）、895件（2024年）]	<table border="1"> <thead> <tr> <th>目標値（2025年度）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>900件</td> </tr> </tbody> </table>	目標値（2025年度）
目標値（2025年度）				
900件				

(様式 4)

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) 、 895 件 (2024 年) ]		目標値 (2025 年度) 900 件