

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"> ○人口減少と高齢化の進行、ICT（情報通信技術）の進展、住民の安全・安心を取り巻く環境の変化、社会の成熟等に伴う価値観の多様化等に的確に対応できる区役所であることが求められている。 ○令和 5 年 3 月に「区役所と本庁のあり方基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定 <ul style="list-style-type: none"> ・政令指定都市としての都市経営を戦略的に推進するため、区役所と本庁の役割を明確化し、住民に最も身近な区役所が将来にわたって持続的に区政を運営するために必要な機能やあり方を整理。 ○令和 8 年 3 月に基本方針を改定 <ul style="list-style-type: none"> ・区役所を取り巻く現状と課題に対応するため、構造改革の考えに基づく窓口業務の改革、組織の整備や区局連携の強化など、効果的かつ効率的な区行政の推進により利便性が高く住民から真に信頼される区役所をめざして改定。
取組の内容	<p>基本方針で掲げる 3 つの取組方針に基づき施策を推進</p> <ol style="list-style-type: none"> (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"> ・多様な主体と連携した防災・防犯・自治会加入促進等の取組支援、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た地域福祉の充実 (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"> ・令和 7 年 4 月に設置した堺市区役所窓口改革プロジェクトチーム（以下「PT」という。）をはじめとする、関係部署との調整に基づく窓口改革（ライフイベントに係る一部手続を対象とした「書かないワンストップ窓口」の令和 9 年度末設置に向けた検討等）の推進 ・各種証明書のコンビニ交付及び電子申請利用の普及促進 ・南区役所における通話分析の実施 ・オンライン窓口予約の拡充 (3) 特色ある区行政の推進に向けた区役所組織の整備と区局連携の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・法令や制度運用に関する区役所職員の高度な専門的知識の継承、住民の利便性向上と職員の業務効率化の両立に向けたフルセット主義（全区共通の体制で業務執行すること）の検証等、柔軟で持続可能な窓口運営体制の検討

スケジュール	前期 (～9月)	<input type="checkbox"/> 窓口改革について PT の各部会で前年度からの検討内容の深化 (4月～) ・窓口 BPR 部会：区役所窓口業務に係る事務フロー等の抜本的見直し ・窓口 DXSaaS 部会：本市の運用に見合う窓口 DXSaaS (※) の仕様等の検討 ※デジタル庁が標準仕様書を策定し、ガバメントクラウド上に構築されたアプリケーションで書かないワンストップ窓口 (書かない、回らない、待たない窓口) を実現するサービス。 ・組織改革部会：区役所市民課エリアを中心に窓口レイアウトや受付体制等の検討 <input type="checkbox"/> 区役所及び本庁関係局において、防災、防犯、自治会加入促進の取組支援の実施 (4月～) <input type="checkbox"/> 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た区役所における区域の実情に応じた取組の実施 (4月～) <input type="checkbox"/> 市内自動車学校での動画配信、商業施設での制度周知など各種証明書のコンビニ交付及び電子申請利用の普及促進 (4月～) <input type="checkbox"/> マイナンバーカード受取等休日窓口におけるオンライン窓口予約の全区拡充 (4月～) <input type="checkbox"/> 窓口改革先進自治体の視察 (5月～) <input type="checkbox"/> 各種証明書の法人による郵送請求手続のオンライン化の検討 (6月～) <input type="checkbox"/> 区役所窓口来庁者の来庁時間帯等の分析 (6月～) <input type="checkbox"/> 基本方針の取組状況や PT での検討状況を踏まえて次年度当初予算要求に向けた協議及び窓口運営体制等に係る関係部署との調整 (～9月)	
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 次年度当初予算要求内容の整理 (10月) <input type="checkbox"/> 窓口改革について PT (部会を含む) での継続協議 (10月～) <input type="checkbox"/> 書かないワンストップ窓口設置をめざした PT 並びに関係部署との事務運用や受付体制に関する協議 (～3月) <input type="checkbox"/> 南区役所における通話分析の結果を各区役所に共有し、共通課題の確認や対応策の検討 (～3月) <input type="checkbox"/> 各種証明書の法人による郵送請求手続のオンライン化の実施 (～3月)	
	次年度以降	<input type="checkbox"/> 基本方針に基づく取組の継続 <input type="checkbox"/> 令和 9 年度末の書かないワンストップ窓口設置に向けた PT での協議並びに関係部署との調整の継続	
	進捗の状況	<p>前期 (～9月)</p> <p>後期 (～3月)</p>	
2030 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 (性犯罪・特殊詐欺・自動車関連犯罪) [現状値：852 件 (2024 年)、1,002 件 (2025 年速報値)]	目標値 (2030 年度) 750 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（性犯罪・特殊詐欺・自動車関連犯罪） 〔現状値：852件（2024年）、1,002件（2025年速報値）〕	目標値（2030年度）	
			750件	