

第1章 方針策定の趣旨

政令指定都市としての都市経営を戦略的に推進 —効果的かつ効率的な区行政の推進により、住民から真に信頼される区役所をめざす—

【背景】 地方自治体の行財政運営を取り巻く厳しい環境、自治体運営の新たな転換期、持続的な都市経営基盤の確立に向けて「行財政運営の効率化と質の向上」の必要性

めざすべき区役所像等は引き継ぎつつ、2026年度から2030年度までの5年間を改定後の取組期間として設定

第2章 区役所の法的な位置づけ等

(地方自治法第252条の20)

政令指定都市は、市長の権限に属する事務を分掌させるため、条例でその区域を設け、区の事務所又はその出張所を置くものとされており、区の事務所の長として区長等を置く。

第3章 区役所を取り巻く現状と課題

- ◆人口減少と高齢化の進行 … 地域の担い手不足、地域コミュニティの希薄化への懸念、地域の課題に行政のみで効果的に対応することの困難さ
- ◆ICT（情報通信技術）の進展 … 住民の利便性向上と同時に産業や行政のデジタル化を加速、ライフスタイルや働き方の変革
- ◆住民の安全・安心を取り巻く環境の変化 … 自然災害や気候変動等の脅威、保健・福祉行政に対する需要の増加
- ◆社会の成熟等に伴う価値観の多様化 … 住民ニーズの変化や地域が抱える課題の増加、複雑化

第4章 これからの社会における区役所像 <基本姿勢> 「利便性が高く住民から真に信頼される区役所」を実現するため、即応性や柔軟性を向上させ、住民の期待に応える

安全・安心

基本視点1

暮らしに当たり前（安全・安心）と満足を提供

地域との共創により、住民の安全・安心、豊かな地域共生社会の実現に努めます。

住民ニーズを把握し、迅速に解決できる区政運営機能の強化を図ります。

利便性向上

基本視点2

住民視点に立った利便性の向上
～行政サービスを、より速く、もっと身近に～

区役所に行かなくても、いつでも行政サービスを受用できる環境を整えます。

来庁する場合であっても、簡単かつ迅速に行政手続きができる環境の整備を進め、これまで以上にきめ細かく丁寧に対応します。

意識改革

基本視点3

区役所の存在価値を高め、
全職員の意識を改革

職員がやりがいを感じ、働きやすい職場環境を整備します。

区役所と本庁が同じ思いをもって、住民や地域のために邁進する組織へ成長します。

政令指定都市・堺のめざすべき区役所像

未来を創る区役所 ～思いを共有し、地域とともに創造～

第5章 区役所と本庁の役割分担

地域住民

区役所の役割

住民（地域）の課題把握と解決

住民の声を直接受け止め、ニーズや課題を的確に把握し、迅速に対応

魅力ある地域の共創

地域特性に応じた取組を進め、住民とともに快適で魅力的な地域社会を共創

誰一人取り残さない行政サービスの提供

区役所：ICTの活用によるライフスタイルに応じた行政サービスの効率的な提供、来庁者への丁寧な対応、デジタル・デバイドの解消、本庁等と連携し地域福祉の充実や災害に強い地域の形成
本庁：区役所と連携し、堺市SDGs未来都市計画の推進、新たな技術・サービスの区行政への導入、地域福祉の充実や災害対策を強化

本庁の役割

市政の方向性決定と基本計画の推進

市政の方向性を決定し、地域課題の分析を行い目標達成に向けて区役所と連携

区役所との連携

全市的な施策を統括し、区役所との連携の基で公平性と実効性を確保
区独自の取組も支援し、全庁で方向性を一致

第6章 めざすべき区役所像の実現に向けた取組方針

魅力ある地域の共創を実現する基盤の強化

【重点施策】地域課題の解決に向けた地域社会の構築

- 地域特性に応じた自律的な区行政の展開、地域課題の解決・活性化
- 多様な主体との連携により思いを共有し、地域の魅力を向上

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

【重点施策】区役所窓口改革の推進

- 窓口の業務を抜本的に見直し、来庁不要な手続の利用件数等を増加させ、また、来庁が必要でもライフイベントに関連する複数の手続を可能な限り一つの窓口で完了させることで、デジタル化による最小限の手続と住民への寄り添い体制の構築を進め、住民と職員双方の負担を軽減

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

【重点施策】フルセット主義の検証等による持続可能な区役所組織運営

- 職員の専門的知識の継承と本庁との人事交流、区局連携による施策・事業等の推進
- フルセット主義（全区共通の体制で業務執行すること）の検証に基づく組織の整備や業務の集約化等の実施

第7章 施策の評価

取組方針に沿った重点施策等が実効性のあるものとなるよう、効率性と有効性を検証しながら進捗管理を行う。