

## **区役所と本庁のあり方基本方針**

～政令指定都市・堺としての区役所のめざすべき姿～

**堺 市**

**2023 年（令和 5 年） 3 月 策定**

**2026 年（令和 8 年） 3 月 改定**

## <目次>

第1章 方針策定の趣旨 .....	1
第2章 区役所の法的な位置づけ等 .....	2
第3章 区役所を取り巻く現状と課題 .....	3
(1) 人口減少と高齢化の進行	
(2) ICT（情報通信技術）の進展	
(3) 住民の安全・安心を取り巻く環境の変化	
(4) 社会の成熟等に伴う価値観の多様化	
第4章 これからの社会における区役所像 .....	4
第5章 区役所と本庁の役割分担 .....	5
(1) 区役所の役割	
(2) 本庁の役割	
第6章 めざすべき区役所像の実現に向けた取組方針 .....	7
(1) 魅力ある地域の共創を実現する基盤の強化	
(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	
(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	
第7章 施策の評価 .....	10

## 第1章 方針策定の趣旨

近年、人口減少や高齢化の進行に加え、福祉需要の増大や人件費の増加、物価の高騰など、地方自治体の行財政運営を取り巻く環境は非常に厳しい状況にあります。さらに、気候変動による災害リスクの高まりなど、住民の安全・安心を脅かす要因も複雑化しています。一方で、ICT や AI をはじめとするデジタル技術の進展は、行政サービスのあり方を抜本的に変革するものであり、自治体運営は新たな転換期を迎えています。

本市では、2021年3月に市政運営の大方針である「堺市基本計画 2025」を策定しました。そして、2026年3月には10年後の2035年度を見据え、「堺市基本計画 2025」の基本事項など基礎となる部分の考え方は引き継ぎ、より効果的な内容へと見直す形で「堺市基本計画 2030」を新たに策定しました。本市が政令指定都市に移行して20年の節目となる今、引き続き持続的な都市経営基盤の確立に向けて、めまぐるしい社会経済情勢の変化と地域の現状を的確に捉え、中長期的な変化を見据えつつ行財政運営の効率化と質の向上を図らなければなりません。

区役所は、地理的近接性の観点から、住民に身近な行政サービスの多くを担ってきましたが、行政のデジタル化の進展等を踏まえ、区役所のサービス提供のあり方についても、人的サービスが不可欠な業務に人材を集中させるなど構造的転換を実行する必要があります。また、住民の主体的な活動を支援し、住民と一体となって地域を創る拠点である区役所が、より地域の特性や実情に柔軟に対応し、地域のめざす方向性に沿った行政運営を行えるよう、これからの区役所に求められる機能を改めて検討し、実行する必要があります。

2023年3月に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、住民に最も身近な区役所のあり方を整理した上で、「区役所と本庁のあり方基本方針」を策定し、これまで3年間にわたり地域の防災・防犯の推進、デジタル化による住民の利便性向上、福祉分野における相談機能の強化など、利便性の高い区役所の実現に向けて取組を進めました。

今後も、住民の安全・安心を守る施策や窓口業務の改革、組織の整備や区局連携の強化を図るなど更に区行政を推進するため、この度本方針を改定しました。改定後の取組期間は2026年度から2030年度までの5年間とし、方針の骨格やめざすべき区役所像を継承しつつ、区役所と本庁の役割を一層明確にしました。あわせて、構造改革の推進等今後の方向性を踏まえ、基本視点と取組方針を整理しました。

本方針に基づき、主体的かつ迅速に対応できる区役所へと成長を続け、効果的かつ効率的な区行政の推進を通じて、住民から真に信頼される区役所をめざします。また、社会環境や住民のニーズが絶えず変化する中においても、住民の安全・安心を守り、生活の質を向上させるため、堺市全体で住民や地域のために全力で取り組みます。

## 第2章 区役所の法的な位置づけ等

政令指定都市は、地方自治法第252条の19の規定により、政令で指定する人口50万人以上の市とされています。また、同法第252条の20において、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を置くことなどが規定されています。

政令指定都市は、大都市行政の合理的、能率的な執行と市民の福祉の向上を図るため、地方自治法及びその他の法令において、その組織、権能等について、一般市とは異なる扱いをされています。人々の生活を支え、経済をけん引する核となる役割を有する一方、基礎自治体として、市民に的確に行政サービスを提供しなければなりません。

そのためには、住民に最も身近な区役所が、住民生活に密着した身近な行政サービスを適切にかつきめ細かく丁寧に提供するほか、住民のニーズを的確に捉え、地域の状況を把握し対応する役割を担うことが重要です。

区役所がこれらの役割を担うため、各政令指定都市は、地域の実情等を踏まえながら、所掌すべき区役所の行政事務を自らの判断で決定しており、各市により区役所の組織や権能は様々です。

### (1) 人口減少と高齢化の進行

我が国の総人口や生産年齢人口が減少傾向にある厳しい社会環境の中、本市においても、2012年をピークとして人口減少が続いており、今後も高齢化の更なる進行による生産年齢人口の減少が見込まれ、それに伴う地域の担い手不足やコミュニティの希薄化が懸念されています。

また、人口減少の一方で医療・介護・福祉等のサービス需要の増大が見込まれる中、行政のみで地域の課題に効果的に対応することはますます困難な状況です。地域の課題解決には行政だけではなく、住民や企業など地域の多様な主体との共創が求められます。

### (2) ICT（情報通信技術）の進展

AIの活用のほか、スマートフォンやクラウドサービス、SNSなどICTの進展は、住民生活の利便性を飛躍的に高めると同時に、産業や行政のデジタル化を加速させ、ライフスタイルや働き方に大きな変革をもたらしています。

様々な自治体において、マイナンバー制度や AI 等を活用した住民の利便性を高める取組が推進され、業務の効率化を目的として多くの分野で ICT の活用が進んでいます。本市においても、全庁的なマネジメント体制のもとで、住民の利便性や事務効率の向上を目的に DX の推進や AI の活用など社会変化に対応するための積極的なデジタル化を推進しています。

### (3) 住民の安全・安心を取り巻く環境の変化

近年、地震や台風等の自然災害の頻発に加え、豪雨や猛暑など気候変動による問題が深刻化しています。さらに、南海トラフ巨大地震は高い確率で発生すると予測されています。

また、核家族化や地域コミュニティの希薄化に加え、働き方の変化や家事・育児負担の偏りは、子育てにおける負荷や孤独感を一層高めています。その結果、児童虐待やこどもの貧困、社会的孤立といった問題が深刻化しています。さらに、急速な高齢化や単身高齢者世帯の増加により、保健・福祉行政への需要は増大し、複雑かつ多様な課題に対応する必要性が高まっています。

### (4) 社会の成熟等に伴う価値観の多様化

人口減少に伴う核家族化や、デジタル技術の進展による働き方の柔軟化、さらにはグローバル化、SDGsへの関心の高まり等を背景に、住民の価値観は一層広がりを見せています。その結果、住民ニーズは変化し、地域が抱える課題も増加、複雑化しています。

こうした状況の中、すべての人の多様な価値観を尊重し、誰一人取り残すことのない地域共生社会の実現に向け、個々の状況に応じた行政サービスの提供が求められています。

## 第4章 これからの社会における区役所像

「堺市基本計画2030」では引き続き「未来を創るイノベティブ都市 ～変化を恐れず、挑戦・創造し続ける堺」を都市像に掲げ、本市で活躍する様々な主体がそれぞれの特性を生かしながら思いを共有し、共創することで創造性が高まる都市をめざしています。また、同計画では、社会潮流を踏まえ新たな行政課題に迅速に対応できるよう即応性と柔軟性を向上させ、住民の期待に応えることを基礎に、利便性が高く住民から真に信頼される区役所の実現を基本的な視点や手法の一つとしています。

めざす都市像のもと、厳しい財政運営が求められている中においても、住民の命と暮らしを守り、生活の質を向上させるためには、本市は持続的な成長を図る必要があります。そのため、区役所は、住民に最も身近な行政機関として、その機能を高めて地域の活性化を図り、住民が安全・安心で快適に暮らし続けることができる地域社会の形成に向けて、新たなステージへ積極的に挑戦しなければなりません。

改定後の本方針において、区役所が新たな行政課題に対応するための3つの基本視点はすべての取組の土台として引き継ぎます。また、政令指定都市・堺のめざすべき区役所像を以下のとおり掲げます。

### 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～

#### 《区役所が新たな行政課題に対応するために必要な3つの基本視点》

##### ▶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。

##### ▶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楽しむ環境を整えます。
- ・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。

##### ▶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持って、住民や地域のために邁進する組織へ成長します。

## 第5章 区役所と本庁の役割分担

本庁部局は、全市的な視点を持ち専門分野に特化した政策企画や施策の総括を担う組織です。一方、区役所は住民に最も身近な行政機関として、地域の特性や課題に応じた取組を主体的に進めると同時に、住民組織等と連携し、地域課題の解決に取り組みます。

今後の区政運営を着実に進めるためには、両者の役割をより明確にし、連携する仕組みを強化することが不可欠です。本庁は区役所が把握する地域ニーズや情報を確実に受け止め、区役所は本庁の施策を地域の実情に合わせて効果的に展開できるよう組織横断的な調整を行い、また、特定区で実施した取組で評価に基づき有効性が確認された事例は速やかに他区へ共有・展開するなど、全市的なサービス水準の向上を図ります。

こうした役割分担により、区役所機能を強化し、健康・福祉、子育て、防災・防犯、デジタル化などの分野で総合的・包括的な区政運営を推進し、人口減少や高齢化、災害リスク、地域コミュニティの希薄化などの社会課題に対して全庁一丸となって取り組みます。

### (1) 区役所の役割

地域に最も身近な行政機関である区役所が果たすべき主な役割を示します。

住民（地域）の課題把握と解決
・住民等地域の声を広く、かつ直接受け止め、住民ニーズや地域の課題を的確に把握し、迅速に対応、解決します。
魅力ある地域の共創
・快適な社会を追求し、地域の特性に応じた取組を推進します。 ・住み続けたい、住んで良かったと実感できる地域社会を住民とともに創ります。 ・地域特性に応じた施策を主体的に企画・実施し、住民・企業・団体等との協働により、地域の魅力向上と安全・安心な生活環境の形成を図ります。
誰一人取り残さない行政サービスの提供
・ICTを積極的に活用しながら、生活に密着した行政サービス（行政手続の実施、情報の提供等）を住民各自のライフスタイル等に合わせて効果的・効率的に提供します。また、来庁者に対してもICTの活用を進め、これまで以上にきめ細かく丁寧に対応します。さらに、高齢者等のデジタル・デバイド（インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差）の解消に向け、本庁等と連携の上で住民に寄り添って支援を行います。 ・住民や地域を構成する様々な主体とともに、本庁等と連携しながら地域福祉の充実や災害対策に力を注ぎます。

## (2) 本庁の役割

本庁が果たすべき主な役割を示します。

<b>市政の方向性決定と基本計画の推進</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・持続可能な行政経営の実現と住民満足度の向上を両輪とした、あるべき市政の方向性を決定します。</li><li>・各区の住民ニーズや地域の課題等を総合して分析を行い、本市の事業・業務を総覧し、「堺市基本計画 2030」をはじめ各種計画等の目標達成に向けて区役所とともに取り組みます。</li></ul>
<b>区役所との連携</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・全市的な視点に立って市全体で均一なサービスを行う必要のある施策・事業、法定事務を中心とした公平性や安定性が求められる業務は、本庁が統括し、区役所と連携して実効性を確保します。</li><li>・区の実情・特性に応じた区役所独自の取組に対しても、区役所と連携して全市的な方向性を一致させ、住民のために施策・事業を共創します。</li></ul>
<b>誰一人取り残さない行政サービスの提供</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・堺市SDGs未来都市計画に基づき、各ゴール・ターゲットに紐づく施策を区役所や関係機関と連携しながら統合的に推進し、持続可能な都市経営の実現をめざします。</li><li>・ICTをはじめとする新たな技術・サービスを積極的に区行政に導入し、区役所と協働して課題を解決します。</li><li>・区役所とともに地域福祉の充実や災害対策の強化を図ります。</li></ul>

## 第6章 めざすべき区役所像の実現に向けた取組方針

改定後の取組期間（2026年度から2030年度まで）において、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～」を実現するため、挑戦を継続します。

住民から真に信頼される区役所の実現に向けて、区役所を取り巻く現状に効果的にアプローチする短期的な視点と2035年の社会を見据えた長期的な視点に立ち、区役所と本庁の役割を踏まえながら、①魅力ある地域の共創を実現する基盤の強化、②ICT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、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の3つを取組方針として設定し、強力に推進します。なお、改定前の③「誰一人取り残さない行政サービス」の提供は、その重要性を踏まえつつ、新たな取組方針①と②に集約します。

### （1）魅力ある地域の共創を実現する基盤の強化

安全・安心で豊かな生活を享受し、住み続けたい、住んで良かったと感じられるように地域の魅力を高めるには、地域の課題解決や地域の活性化に向けて、多様な主体と連携し様々なアプローチにより取組を進める必要があります。2021年6月には、区民等の意見を反映しつつ区ごとの実情及び特性に応じた政策形成を進め、特色ある区行政の実現に資することを目的に、区民参画と区長の政策立案を支える仕組みとして区政策会議を創設し、2022年9月から、住民に身近な区役所が区域に関する提案・意見、課題や困りごとなどを直接把握・対応する仕組みとして区長直行便を開始しました。また、2024年度から、区役所内の支援機関等を中心に開催される会議等を通じて、区を基盤とした包括的な支援体制を構築する重層的支援体制整備事業を全区で実施しました。さらに児童虐待の予防的対応や、子育てに困難を抱える家庭に切れ目なく対応するため、各区役所に「こども家庭センター」機能を位置づけ、母子保健と児童福祉の連携や地域の民間団体等との連携を進めています。

めざすべき区役所像を実現するには、今後も環境の変化や課題に柔軟に対応し、誰一人取り残さない行政サービスを提供できるよう区役所の自律的な区政運営を一段と加速させる必要があります。

また、地域の担い手不足による住民のつながりの希薄化は、地域コミュニティ活動が停滞するリスクを高めるため、活動の再生や持続性に向けて、地域と行政が一体となって取り組むことが求められています。

#### 【重点施策】

##### ○地域課題の解決に向けた地域社会の構築

区役所は、潜在的なニーズも把握しながら地域の課題解決や地域活性化に取り組み、地域の特性や実情に応じた自律的で特色ある区行政の展開を通じて、住民の豊かな暮らしと地域の持続的な発展に貢献します。また、多様な主体との連携によりそれぞれの思いを共有し、地域の魅力向上に取り組めます。

### 【関連施策】

- ・区民参画のもとで政策を立案するなど、地域の特性や実情に応じて自律的で特色ある区行政を展開
- ・警察等との連携・協働により安全・安心な暮らしを守るための環境を整備
- ・地域の災害リスクに応じた対応力の強化と体制整備、自主防災組織への継続的な支援等を実施
- ・地域福祉に関する多様な地域資源を生かしながら区役所と関係機関の連携を強化

## (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

近年の社会構造の変化に対応するため、自治体にはデジタル技術を最大限に活用し、行政サービスの持続性と質の向上を図ることが強く求められており、本市でも「堺市ICT戦略」に基づき、キャッシュレス化の推進、行政手続のオンライン化、生成AIの活用など住民サービスの向上と行政運営の効率化に取り組んでいます。

例えば、大阪総合行政ポータルmy door OSAKA（マイド・ア・おおさか※）を活用しイベント等の情報閲覧や各種手続をシームレスで行えるサービスを提供するなど、住民の利便性を大幅に高めています。

※大阪広域データ連携基盤「ORDEN」（スマートシティの実現に向けて大阪府が整備・運営している、公民が活用できるデータ連携基盤）を活用した個人向けの総合行政ポータル

今後もICTの進展、浸透により社会環境の変化が想定される中、構造改革の基本的な考え方に基づき、ICTを活用した業務の効率化・簡素化や住民サービスの高機能化を推進し、スマート区役所への転換を図ります。スマート区役所への転換にあたっては、住民の利便性向上と職員の負担軽減の視点を徹底しながら、DX（デジタル技術を用いることによる生活やビジネスの変容）へ向けた改革の好循環を生み出すため、住民と行政双方のデジタルに対する意識改革、リテラシー（正しく理解し活用できる能力）の向上に積極的に取り組み、デジタルの利用が困難な方に向けたデジタル・デバイド対策を推進します。

また、業務の効率化や簡素化にあわせて、人的資源の選択と集中を徹底します。これにより、お越しいただかない、お待たせしない、お書きいただかない、分かりやすい行政サービスを提供し、住民サービスの質の向上を図ります。

今後も区役所は、住民個人のライフスタイルにも寄り添いながら、利便性が高く真に信頼される区役所の実現をめざし取組を進めます。

### 【重点施策】

#### ○区役所窓口改革の推進

区役所窓口の業務を抜本的に見直し、来庁が不要な手続の利用件数等を増やしつつ、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

方の負担を軽減させます。あわせて、窓口人員体制の最適化と執務室を含めた区役所空間の再整備を行います。

#### 【関連施策】

- ・受付から手続完了までデジタルで完結できる行政サービスを推進
- ・オンラインで事前予約できる仕組みを導入するなど、混雑を軽減したスムーズな窓口対応を実現
- ・ICT利用に不安を抱える方への支援を強化し、ICTリテラシーを向上
- ・専門的な相談をオンラインで受けられる体制を整え、遠隔でも安心して相談できる環境を提供

### (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

社会課題の複雑化や人口減少・高齢化、災害リスクの増大、デジタル化の急速な進展により、自治体には従来以上に機動的かつ総合的な政策実行力が求められています。地域の多様性と潜在力を最大限に引き出すためには、区役所と本庁が方向性を一致させて施策・事業を共創し、双方の役割を踏まえ区局連携のもとで政策を実行する体制を確立することが不可欠です。このため、区役所組織の持続可能性を高めると同時に専門的知識の確実な継承や柔軟な人員配置が必要です。加えて、既存の仕事の手法を抜本的に見直すなど構造改革を進めることで住民サービスを維持・向上させることが重要です。また、災害等の危機に備え、平時から地域の事情に沿った対応を想定し、非常時における対応力を高める体制を強化します。これらの取組を通じて、特色ある区行政を推進し、地域課題の解決と持続可能な都市運営の実現をめざします。

#### 【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

区役所が住民に最も身近な行政機関であり続けるためには、柔軟性と長期的視点を備えた組織運営が必要です。複雑化する地域課題に対応するため、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・事業等の推進を図ります。また、フルセット主義（全区共通の体制で業務執行すること）の検証に基づく組織の整備や業務の集約化等を実施し、変化に強く地域に信頼される持続可能な区役所組織を実現します。

#### 【関連施策】

- ・地域特性に応じた組織構造と機能の再検討による柔軟な行政運営の実施
- ・職員が成長を実感できる職場環境の形成とキャリア形成支援による人材育成の強化
- ・区役所と本庁がそれぞれの役割を踏まえながら、連携しやすく住民にとって分かりやすい組織体制の構築

## 第7章 施策の評価

めざすべき区役所像の実現に向けた取組方針である①魅力ある地域の共創を実現する基盤の強化、②ICT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、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を通じて、区役所の持続的な成長と信頼の向上をめざします。

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います。