

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あるべき姿～ 【概要版】

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、住民の価値観や暮らしの変容等持続的な都市経営基盤の確立のための「行政財政運営の効率化と質の向上」の必要性

本庁との連携体制を重視しながら、区役所のあり方を整理し、2023年度～2025年度（3年間）の取組の方向性を定める。

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脆弱性への懸念、地域の課題への効果的な対応（行政のみで対応することへの限界）
- ◆ICT（情報通信技術）の進展 … 住民のライフスタイル、ワークスタイルの変化（住民生活の利便性向上、業務効率化、生産性向上等）
- ◆住民の安全・安心を取り巻く環境の変化 … 地震や台風等大規模災害への備えの必要性、保健福祉行政に対する需要の増加
- ◆社会の成熟等に伴う住民の価値観の多様化 … 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> 即応性、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を図ります。

住民ニーズを把握し、迅速に解決することの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向上の推進
～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取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、地域のために邁進する組織へ成長します。

政令指定都市・堺のあるべき区役所像

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

区役所の役割

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。

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。
- ・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る。

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を住民各自のライフスタイルに合わせて効果的・効率的に提供する。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。さらに、高齢者等のデジタル・デバイドの解消に向け、本庁等と連携しながら、住民に寄り添って支援を実施。
- ・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、災害に強い地域を創る。

本庁の役割

市政の方向性を決定

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。

基本計画の推進

各区の住民ニーズ、地域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2025をはじめ、堺市SDGs未来都市計画等の実現に向けて、区役所とともに取り組む。

区役所との連携

- ・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、区役所と緊密に連携して実効性を確保。
- ・住民の安全・安心にとって脅威となる大規模災害等への対応や区の実情・特性に応じた区役所独自の取組に対して、全庁一丸となって取り組む。

第6章 あるべき区役所像の実現に向けた取組方針

取組期間：2023年度～2025年度

「魅力ある地域の共創」を実現する基盤の強化

- 自律的な区政運営の推進、地域の課題解決や地域活性化への取組、**地域の特性や実情に応じた特色ある区行政の展開**（2021年 区政策会議の創設、2022年 区長直行便の開始）
- 多様な主体との連携により、思いを共有し、**地域の魅力向上に向けて共創**

「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

- **ICTを活用したスマート区役所への転換**
デジタル化による住民の利便性向上・高機能化・効率化の推進
- **住民サービスの質の向上**
ICTの活用による業務効率化、簡素化等により、**これまで以上にきめ細かく丁寧に対応**
「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

「誰一人取り残さない行政サービス」の提供

- **福祉分野における相談機能の強化** ～より丁寧できめ細かく対応～
関係機関と連携強化しながら、分野を超えた取組を進めるなど包括的かつ継続的な支援の実施
- **誰一人取り残さない災害に強い地域の実現** ～自助・共助・公助が連携した防災・減災力の向上～
地域の災害リスクに合った対応の想定と体制の整備、自主防災組織の支援等

第7章 施策を推進する基盤と方策

区役所の組織力向上 区局連携の推進

- 人材育成の強化
- 執行体制の強化
- 住民の安全・安心のための体制強化
- 行政DXの推進

第8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。