

# 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～

堺 市

2023 年（令和 5 年） 3 月

## <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 ある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)「誰一人取り残さない行政サービス」の提供	
第7章 施策を推進する基盤と方策	10
第8章 施策の評価	12

## 第1章 方針策定の趣旨

近年、人口減少や高齢化の進行等を背景に、福祉需要の増大や税収の伸び悩みなど、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。また、ICTの進展や新型コロナウイルス感染症の影響等を受け、住民の価値観や暮らしは大きく変容し、行政に求められる役割や自治体運営のあり方は転換期を迎えています。

このような中、堺市では、将来にわたって持続可能な都市経営を図るうえでの基本となる「堺市基本計画 2025」を2021年3月に策定しました。持続的な都市経営基盤を確立するためには、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、中長期的な変化をも見据えながら、それを踏まえた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。

これまでは、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区役所で担ってきましたが、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検討する必要があります。また、市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する必要があります。

このたび、本市では、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のあり方を整理しました。その上で、「堺市基本計画 2025」に基づき、本市を取り巻く現状と2030年を見据えた中期的な環境変化を踏まえ、あるべき区役所像を実現するために必要な2023年度から2025年度までの3年間の取組の方向性を、本庁との連携体制を重視しながら、「区役所と本庁のあり方基本方針」として策定しました。

今後は、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し、効果的かつ効率的な区行政の推進を通じて、住民から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していく中においても、住民の安全・安心を守り、生活の質を向上するため、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想定されます。そのことは、地域の担い手不足を助長し、地域コミュニティの脆弱性につながると懸念されています。

また、人口減少による税収不足も想定される中、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になっています。従来から、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連携、協働が重要であるとされていますが、今後は一歩進めた共創の取組が求められます。

### (2) ICT（情報通信技術）の進展

ICTの急速な進展に代表されるパソコン、スマートフォン、ソーシャルメディア、クラウド等の普及は、住民生活の利便性の向上や産業面における効率化、生産性の向上など、ライフスタイル、ワークスタイルの幅広い場面において変化をもたらしています。

自治体においては、マイナンバー制度を活用した住民の利便性の向上を高める取組が推進され、業務の効率化を目的として様々な分野で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、来庁せずに行政手続きができる行政サービスのオンライン化やAIの活用など、積極的に行政の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、地震や台風等大規模災害の多発や新型コロナウイルスの感染拡大は、人々が生活するうえでの脅威となっています。とりわけ、南海トラフ巨大地震が高い確率で発生すると見込まれているほか、気候変動等による甚大な風水害の発生の可能性も否定できません。

また、核家族化や住民のつながりの希薄化等は、子育ての負担感や孤独感の増加につながっているとも言われており、昨今、子どもの虐待、貧困、孤立化など子どもたちを取り巻く社会問題は深刻さを増しています。さらには、本格的な高齢化等と相まって保健福祉行政に対する需要は増加しており、複雑かつ多様な課題に直面するケースも増えつつあります。

### (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就労形態の多様化、さらにはグローバル化、SDGsへの関心の高まり等を背景に、住民の価値観の多様化が進んでいます。その結果、住民ニーズの変化や地域が抱える課題の増加、複雑化も進んでいます。

全ての人の価値観を尊重し、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 2025 では、「未来を創るイノベーティブ都市 ～変化を恐れず、挑戦・創造しつづける堺」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いかに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、同計画を推進するうえでの基本的な視点や手法として、「利便性の高い区役所の実現」を掲げ、市民サービスの向上や区それぞれの実情・特性に応じた取組の実施に向けて、市民に最も近く、日常生活において市民と直接関わる機会が多い区役所の機能強化を進めることとしています。

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、市民の命と暮らしを守り、生活の質を向上するためには、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、住民が快適に安全・安心に暮らし続けることができる地域社会の形成に向けて、新たなステージに挑戦しなければなりません。

社会の潮流を踏まえ、新たな行政課題に迅速に対応できるよう、区役所は、即応性、柔軟性を向上させ、住民の期待に応えることを、区行政を推進するうえでの基本姿勢として位置づけます。また、3つの基本視点を設定し、政令指定都市・堺のあるべき区役所像を以下のとおり掲げます。

### 《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、迅速に解決することの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享受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。

#### ▶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、地域のために邁進する組織へ成長させます。

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

本庁部局は、全市的な観点を持ち専門分野に特化した役割や機能を軸とした組織であり、一方、住民に最も身近な区役所は、分野が横断する地域を軸とした住民組織等と連携する役割を担うことから、本庁部局と住民等地域とをつなぐ重要な位置にあります。

また、区役所においては、区の実情や特性に応じた取組を実施するなど自律的な区政運営を進めていますが、今後は、本庁の局行政の施策や事業を区行政により、組織横断的に最適化（区の実情に合わせて実施、展開）するなど、さらに総合的・包括的な区政運営に取り組みよう区役所の機能を高めることが重要です。

区役所は、地域の最前線にある行政機関として、日ごろから住民等地域の課題やニーズを直接受け止めて、その解決等に向けて取り組んでいます。区役所だけで対応できるものは多くありません。課題解決や施策を推進するためには、地域をよく知る区役所と施策等を総括する本庁との連携が欠かせません。本庁は区役所が持つ情報や地域ニーズを確実に受け止め、区役所と本庁それぞれがその役割や機能を十分に果たしつつ、相互に連携を図ることが今後ますます必要です。

今後の区政運営を一層着実に進めるため、区役所と本庁の役割分担を明確化し、区役所と本庁双方が連動・連携しながら、新たな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

住民等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。

<b>住民（地域）の課題把握と解決</b>
・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。
<b>魅力ある地域の共創</b>
・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。
<b>誰一人取り残さない行政サービスの提供</b>
・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（行政手続きの実施、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・ディバイド（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、本庁等と連携しながら、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、災害に強い地域を創ります。

## (2) 本庁の役割

本庁が果たすべき主な役割を示します。

<b>市政の方向性を決定</b>
・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。
<b>基本計画の推進</b>
・各区の住民ニーズ、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 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みます。
<b>区役所との連携</b>
・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します。 ・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も、全庁一丸となって取り組みます。



## 第6章 あるべき区役所像の実現に向けた取組方針

2023年度から2025年度までの3年間は、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～」を実現するための変革の3年と位置づけます。

住民から真に信頼される区役所に向けて、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2030年の社会を見据えた中期的な視点に立ち、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、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「誰一人取り残さない行政サービス」の提供の3つを取組方針として設定し、強力で推進します。

### (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、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」を創設したほか、2022年9月からは、各区役所において「区長直行便」を開始し、オンラインにより住民等の提案や意見を直接区役所が把握できるようにするなど、地域課題の把握と解決に向けた取組を進めています。

ある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できるような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。

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、区役所は地域力を最大限に発揮し、多様な主体との連携によりそれぞれの思いを共有し、地域の魅力の向上に向け共創して取り組みます。

#### 【重点施策】

- ・住民、地域を構成する様々な主体の地域への誇りと愛着の醸成
- ・住民や自治会、企業、学校など地域との連携、協働の推進
- ・地域の特性や実情に応じた取組の推進  
(モデル区役所の他区展開の仕組みの構築を含む。)
- ・防災、防犯など地域活動の推進（自治会活動の支援、自主防災組織の支援等）

### (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、自治体においても、ICTを積極的に活用して、住民サービスの利便性向上

や業務効率化の推進が強く求められており、本市では「堺市 ICT 戦略」に基づき、市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、保育施設の入所手続きの利便性向上を図るため、認定こども園等の利用にかかる入所申込などの全ての手続きのオンライン化を実施しています。また、利用者同士で日常生活に関する情報交換ができる地域 SNS アプリを導入するなど、地域密着型のコミュニケーションを促進しています。

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、デジタル化により更なる住民の利便性向上、高機能化、効率化を推進するため、ICT を活用した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対するデジタル・ディバイド（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）対策を推進します。

また、ICT の活用により、業務効率化や簡素化につなげ、人的資源の選択と集中を徹底します。これにより来庁される方には、これまで以上にきめ細かく丁寧な対応が可能となり、「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。

これからの区役所は、住民個人のライフスタイルにも寄り添いながら、「利便性の高い区役所」を実現します。

### 【重点施策】

- ・住民、職員双方の ICT リテラシーの向上
- ・デジタルの利用に向けた支援（デジタル・ディバイド対策の推進を含む。）
- ・快適で利便性の高い区役所空間の創造と来庁者へのきめ細かな対応  
（キャッシュレス決済の展開、待ち時間の縮小、分かりやすい案内表示、職員の対応力の向上等）
- ・行政手続きのオンライン化の推進
- ・オンラインによる相談機能の拡充
- ・AI、RPA を活用した業務処理プロセスの改善

### (3) 「誰一人取り残さない行政サービス」の提供

自治体は、住民が安全・安心に暮らせることを最大の使命とし、各区役所の保健福祉総合センターなどにおいて、住民それぞれの事情や状況等に配慮しながら、きめ細かな対応に努めています。しかし、支援が必要であるにもかかわらず相談機関同士が十分に連携できていないケースも見受けられるため、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に支援を行う必要があります。

住民が地域の中で自分らしく豊かな生活を送ることができるよう、区役所は、相談

機能を強化するなど、今後もより丁寧できめ細かな対応を行います。

災害時においては、住民の生命を第一に守るという災害対策基本法の考え方に基づき、誰一人取り残さない災害に強い地域の実現をめざします。そのためにも、区役所は、平時から地域の災害リスクに合った対応を想定し、体制の整備等に取り組まなければなりません。また、地域住民により結成される自主防災組織を支援するなど、地域全体で災害リスクを共有しながら、自助・共助・公助が連携した防災・減災力の向上を図ります。

住民の安全・安心を守り、暮らしの質を向上するため、区役所は個に応じた行政サービスの提供を通じて、誰一人取り残すことのない区行政を推進します。

#### **【重点施策】**

- ・重層的支援（複数の相談機関が連携、協働する取組）の全区展開
- ・福祉分野を中心としたアウトリーチによる支援体制の充実
- ・プッシュ型行政サービスの推進（住民等が必要とする情報を積極的に発信）
- ・防災、防犯など地域活動の推進（自治会活動の支援、自主防災組織の支援等）  
（再掲）、区民の防災意識の向上

## 第7章 施策を推進する基盤と方策

区役所を取り巻く課題や環境の変化を踏まえ、あるべき区役所像の実現に向けて区役所の組織基盤を強化し、変革と成長への道筋を形成します。また、区役所と本庁が連携して地域課題の解決等に積極的に取り組みます。

### 区役所の組織力の向上

めまぐるしく変化する社会環境の中でも住民等の要望に応えるためには、住民ファースト、地域ファーストの視点に立った行政サービスを継続して提供する必要があります。そのためには、ニーズと課題を的確に把握し、迅速に対応する機動力を向上させ、様々な主体と連携しながらイノベーションを創出する組織へと成長基盤を強固なものにしなければなりません。意欲と向上心にあふれる職員を育成し、区役所組織の持続的成長に結びつけていくため、透明性の高い、効果的な組織マネジメントを実現します。

#### ■人材育成の強化

多様な人材の育成を通じてイノベーションを生み出す基盤を強固なものとし、戦略的で機動的な職員配置を進めます。同時に、職員のキャリアを見据えながら、専門性を高める支援を行い、円滑な区政、市政運営が実現できる異動の仕組み、適所適材の仕組みを構築します。「人材を育成すれば、組織として区役所が成長し、地域がより良くなっていく」このようなプラスの循環を実現するため、職員の「変革と成長」への意識の向上を図り、自律的な人材を育成します。

- ・事務職を対象に、区役所も本庁も経験することのできる人事異動の実施（方針）
- ・事務職の新規採用者は、原則、同一所属に3年を超えて配属することのない異動の仕組みをルール化（キャリアアップの視点から、4年目に新たな経験を積むことのできる仕組みを強化します。）
- ・専門性の高い業務に従事する職員のキャリア支援の仕組みを構築

#### ■執行体制の強化

方針の取組を着実に推進するため、中期的な視点をもって、効率的・効果的な執行体制の構築に取り組みます。

また、区役所の機動力を高め、本庁との連携により市全体で区行政の推進を加速させる体制を強化することで、施策事業の実効性を高めます。（本庁との連携の詳細は次頁参照）

- ・区プロジェクトなど区行政を強力に推進するために必要な体制を整備（専門知識や経験等を有する本庁職員に兼務発令、時期を問わない組織再編等）

## 区局連携の推進

区役所は、地域課題の解決等を通じて、住民等にとってよりよい地域社会の形成に貢献し、組織としての持続的な成長をめざします。区役所が迅速、的確に対応するためには、区役所と本庁の連携が不可欠です。区役所の施策事業を市全体で加速させるために、区役所と本庁とのコミュニケーションを活性化し、一体感を醸成します。また、区役所と本庁が円滑かつ効果的に連携できる仕組みを構築し、全庁的なマネジメントに基づきながら、効率性と持続性の観点から体制を検討します。

とりわけ、住民の安全・安心、行政 DX の推進など市が一体となって強力に推進する取組については、区役所と本庁とのさらなる連携強化を図ります。

### ■住民の安全・安心のための体制強化

大規模災害等の脅威から住民の生命と財産を守り、住民が安全・安心に生活できるように、区役所と本庁が防災対策のめざすべき方向を一致させ、情報共有や意見交換、必要な共同による取組などを普段から積極的に進める体制を強化します。

- ・区役所と本庁が情報をより迅速かつ密に共有できる仕組みの強化と体制を構築

### ■行政 DX の推進

デジタル化の浸透によって社会環境が変化し続ける中、持続的に「利便性の高い区役所」を実現するためには、区役所の DX を継続して推進する必要があります。

そのためには、住民視点、現場視点に立ち、行政サービスを提供する区役所が主体となって区役所の DX に取り組まなければなりません。取り組むべき課題と対応策を明確にしながら、本庁の ICT 推進部門と連携して区役所の DX を推進します。また、区役所内の組織体制を整備し、本庁の支援と連携を強化します。

- ・「堺市 ICT 戦略」に基づくデジタル化、RPA の導入等を積極的に検討し、業務の効率化・省力化を推進
- ・区役所の DX を推進する役割を担う「(仮称) DX 推進リーダー」を各区役所に設置
- ・本庁の ICT 推進部署による支援を強化（「(仮称) DX 推進リーダー」との連携）

## 第8章 施策の評価

ある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、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「誰一人取り残さない行政サービス」の提供の実践を通じて、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。