

# 区政がめざす姿（令和5～8年度）

— ニア・イズ・ベターとDXの徹底による市民満足度向上 —

令和5年6月 区長会議



# 区政がめざす姿（令和5～8年度） — ニア・イズ・ベターとDXの徹底による市民満足度向上 —

## はじめに

### ○ 策定にあたって

- 平成24年度に「市政改革プラン—新しい住民自治の実現に向けて—」の策定により、ニア・イズ・ベターの徹底に向けた市政の抜本的改革が断行され、以降、同プランをベースとした区政の改革と運営を行ってきた。
- この間、大阪市においては、少子化・高齢化の更なる進行、災害の激甚化、南海トラフ地震発生の切迫性の高まり、新型コロナウイルスの感染拡大、さらに、町会加入率の低下等による地域コミュニティの組織基盤強化の必要性等の状況があらためて認識されている。
- こういった状況をふまえ、区政には、子育て支援、健康寿命の延伸、地域防災力の強化、地域福祉の充実、地域コミュニティの活性化等に、より一層力を尽くし、成果を出すことが特に強く求められている。
- そのための実践方略として、DX（デジタルトランスフォーメーション）を徹底して進め、行政サービスのあり方や仕事のやり方を大胆に見直し、業務効率や労働生産性を高めるとともに、行政サービスそのものやその提供スタイルを進化させ、区民一人ひとりがそれぞれの幸せ（Well-being）を実感できる区政へと発展させていくことが必要である。
- 平成24年の抜本改革から10年を経過するにあたり、これまでの成果と課題を棚卸しして明らかにするとともに、上記の今日的な要請に応え、市民の暮らしの満足度向上を持続的に実現するため、今後の方向性を提示し、区長会議として関係局・室等との連携のもと、めざす姿の具体化を今後4年間で進める。

## ○ 取組期間

令和5年度～令和8年度（4年間）

## ○ 区政運営検証ワーキンググループメンバー

リーダー	東住吉区長	塩屋 幸男	
サブリーダー	此花区長	高橋 英樹	
	東淀川区長	西山 忠邦	
メンバー	住之江区長	末村 祐子	（人事・財政部会）
	浪速区長	幡多 伸子	（くらし・安全・防災部会）
	大正区長	古川 吉隆	（まちづくり・にぎわい・環境部会）
	都島区長	大畑 和彦	（福祉・健康部会）
	東成区長	御栗 一智	（こども・教育部会）

区政運営検証ワーキンググループ設置要綱

## ○ 検討期間

令和4年4月～令和5年3月

# 目次

1

## • ニア・イズ・ベターの追求

- (1) 地域社会におけるニア・イズ・ベターの追求（地域活動協議会の更なる活性化） ..... P.4
- (2) 区政運営におけるニア・イズ・ベターの追求
  - ア 区政への区民参画の充実 ..... P.6
  - イ 区局一丸でのニア・イズ・ベターの推進 ..... P.8
  - ウ 区間連携の推進 ..... P.10

2

## • 地域社会の活性化

- (1) 豊かな地域コミュニティづくりと地域活動の活性化 ..... P.12
- (2) NPO等との多様な協働とNPO等による市民活動の推進 ..... P.14

3

## • 市民サービスの向上

- (1) 安心・安全を担う身近な総合行政拠点としての機能の充実 ..... P.16
- (2) 窓口サービスの向上 ..... P.20
- (3) 官民連携の拡大と強化 ..... P.22

4

## • 効率的・効果的な区政運営

- (1) B P Rの推進（集約化、民間委託・業務の標準化） ..... P.24
- (2) D Xの推進 ..... P.26

# 1 ニア・イズ・ベターの追求

## (1) 地域社会におけるニア・イズ・ベターの追求（地域活動協議会の更なる活性化）

### 成果

- 地域活動協議会（以下、地活協）の設立を促進し、329の地域中、現在326地域においてさまざまな地域活動に取り組んでいる。
- 活動内容を指定しない自由度の高い活動費補助金と運営費補助金の制度を創設し、地域ごとに異なる地域運営の方針に応じ、具体的な活動内容は地域が決定している。  
地活協の構成団体が「地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている」状態にあると思う割合 89.6%（令和4年度 構成団体アンケート）
- 地活協に対し活動の目的や補助金の趣旨の理解促進を図り、地活協の補助事業一覧をホームページ上で公表する等、公金使途の透明性や、公正性を確保した地活協の運営が確立されている。
- 各区に中間支援組織を設置し、支援のあり方について方向性を定め、たううえで地域の実態に応じたきめ細かい支援を実施している。  
地活協の構成団体が「地域活動協議会に対し地域の実情やニーズに即した支援が実施されている」と思う割合 86.7%（令和4年度 構成団体アンケート）
- 市民活動の持続的な実施に向け、受益者負担や寄付の獲得、CB/SB化などにより、一部の地域において財源確保ができて

## 課題

- オンライン会議等のデジタル技術活用支援が十分でない。
- 地活協役員にとって会計事務の負担感が大きい。
- 地域活動を担う人材の発掘・育成が困難な状況である。
- 地活協運営を支える中核が小学校区等地域に基礎を置く団体におおむね限定され、多様な地域資源を活かしきれていない。
- 公共的課題解決における地活協の役割・活動内容・会計状況について多くの区民の認識が十分ではない。
- 地活協の自主財源として、活動経費の25%を構成団体の一組織である町会からの財源に依存している地域がある。

## 今後の方向性

### ➤ 運営と活動のオンライン化・デジタル化への支援強化

- ・ 事務所のWi-Fi化、オンライン会議の実施、SNSの活用による情報連絡体制の構築、会計事務等、地活協の運営業務を管理できるデジタルツールの活用を支援  
**めざす姿** 上記のようなオンライン化・デジタル化の取組を全地域活動協議会において令和8年度末までに効果的に導入、継続

### ➤ デジタルツールを活用した現役世代の参加促進

- ・ デジタル活用の講師やSNS広報担当等、デジタル化のけん引役として現役世代や若者の参加を促進  
**めざす姿** 現役世代の参加が増えたと回答する地活協（あるいはその構成団体）が毎年増加（令和8年度末目標 50%増）

### ➤ NPO・企業・人材等、地域資源の発掘と連携の強化

- ・ 交流会やラウンドテーブル等の開催  
**めざす姿** 毎年度、全区が開催  
毎年度、全区が最低1件の新たな連携や協働に取り組む

### ➤ 地活協情報の発信強化

- ・ 地活協の役割・活動内容等の情報を、様々な広報媒体、機会をとらえ積極的かつ戦略的に情報発信  
**めざす姿** 地活協を知っている住民の割合：令和8年度末には全区がそれぞれ10ポイント以上増加（令和4年度 全区平均 48.7%）

### ➤ 地活協の持続的な活動を支援するための制度のあり方検討

- めざす姿** 令和5年秋までに地域にとって使いやすい財政支援制度の方向性を定める

# 1 ニア・イズ・ベターの追求

## (2) 区政運営におけるニア・イズ・ベターの追求 ア 区政への区民参画の充実

### 成果

- 「区政会議の運営の基本となる事項に関する条例」を制定し、区民が区政に参画している。
- 区政会議委員について地活協をはじめ各種団体等からの推薦枠を全区で設けている。
  - 区政会議において委員からの意見、要望、評価について十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている委員の割合 69.6% (令和3年度 区政会議委員アンケート)
  - 区政会議において委員からの意見、要望、評価について適切なフィードバックが行われたと感じる委員の割合 80.3% (令和3年度 区政会議委員アンケート)
- SNSを活用する等、把握手法の多角化を進め、多様な区民の意見・ニーズの把握の促進・充実を進めている。
- 「大阪市立学校活性化条例」に基づき学校協議会を設置するとともに、分権型教育行政への保護者・地域住民等参画のための会議を設置した。



## 課題

- 多くの区民にとって、区政運営が区民との対話や協働によって進められているという認識にはいたっていない。
- サイレントマジョリティも含め、より多様な区民との対話的なコミュニケーション、より多様な意見やニーズの把握、掘り起しを推進する必要がある。
- 課題解決に向けた区政会議での議論等についての広報を更に強化する必要がある。
- デジタル技術を活用した、より参加しやすく、より傍聴しやすい区政会議運営が必要である。



## 今後の方向性

- オンライン開催等、デジタルツールを最大限活用した区政会議の推進
  - めざす姿** Web会議方式による区政会議を令和5年度中に全区が開催
- 動画配信・投稿等、デジタルツールを最大限活用した区政会議の見える化推進
  - めざす姿** 会議の録画を行い、YouTube動画等に変換して区ホームページに掲載  
区民にインターネット上で会議の様子をストリーミング公開することで、「Web傍聴」を実現  
これら各区の実情に応じた工夫により、委員以外の多くの区民にとって区政への参画が実感できる形の会議運営を令和5年度中に全区が実施
- デジタルツールの活用等による区民ニーズ把握・掘り起しの強化
  - めざす姿** 手軽に使えるSNSのアンケート機能等を活用し、区民ニーズと区の施策とをマッチング  
無作為抽出による区民意識調査（アンケート）等において、郵送だけでなく行政オンラインシステム経由の回答を可とする等、区民の利便性向上  
これらにより、区民との対話を令和8年度末までに全区で促進

# 1 ニア・イズ・ベターの追求

## (2) 区政運営におけるニア・イズ・ベターの追求 イ 区局一丸でのニア・イズ・ベターの推進

### 成果

- 区シティ・マネージャー（以下、区CM）制度を導入し、基礎自治に関する施策・事業の決定権を局長から区長へ委譲し、職員の区CM制度の理解促進を図るとともに、区CM事業PDCAサイクルガイドラインを定め、年度当初の事業所管局室からの説明をもとに、区長会議において方向性を決定のうえ、事業を個別具体的に調整している。  
関係所属において区CM事業のPDCAが適切に行われ、制度の趣旨に即した運用が徹底されていると評価している  
区長（区CM）の割合 24区長/24区長（令和4年度区長アンケート）  
ニア・イズ・ベターの徹底の観点から、区CM権限等の整理や区・局の連携の推進が適切に図られていると考える  
区長（区CM）の割合 24区長/24区長（令和4年度区長アンケート）
- 局長決定事項について、「ニア・イズ・ベターの徹底に向けた区・局の連携推進方針」を定め、区局連携取組項目として挙げられた項目は区長会議の関係部会において議論し、区民、地域のニーズを局の施策・事業に反映している。
- 教育行政について、区長を区担当教育次長として教育委員会事務局に位置付けて、その権限・分掌事務を整理したうえで、分権型教育行政の理念のもと、区担当教育次長会議の実務部会が教育委員会の施策・事業の立案段階から実施までのマネジメントサイクル全般に関与している。
- ニア・イズ・ベターの徹底の観点から教育委員会事務局指導部の4ブロック化を実施し、ブロックごとにきめ細やかな教育行政を推進している。
- 直接区民ニーズに触れている区長が、市会本会議及び委員会に出席・答弁することになり、区役所の課長が市会説明員になっている。

## 課題

- 区・局の連携推進方針に基づき、区・局の一体的な行政運営を一層推進していく必要がある。
- 局の予算の側面からの区局連携についても、一層推進していく必要がある。



## 今後の方向性

- 「区局連携」の実効性向上・具体的成果の創出
  - ・ 毎年度、局の意思決定プロセスへの区長参画の推進
  - めざす姿** 毎年度、「ニア・イズ・ベターの徹底に向けた区・局の連携推進方針」に基づき、区長が把握した区民・地域のニーズを局の施策・事業に反映  
令和5年度から毎年度、区長会議が局予算を要望する等、局予算編成の検討段階から区長会議が積極的に関与

# 1 ニア・イズ・ベターの追求

## (2) 区政運営におけるニア・イズ・ベターの追求 ウ 区間連携の推進

### 成果

- 原則として区長会議の部会で決定したことを区長会議の決定事項とすることで、機動的に意思決定している。
- 課題を共有する区間の連携として、大阪市待機児童解消特別チームや空家等対策検討会を形成し、共通施策の策定、推進フォローを実施している。
- 教育行政については、各学校や地域の実情に応じてきめ細かく支援することを目的に、教育委員会事務局指導部の4ブロック化を実施し、各学校の課題やニーズに即した施策・取組を進めており、各教育ブロック内の区担当教育次長が連携・協議し施策決定する場を設定した。

## 課題

- 区単独では対応困難な課題や24区全体では統一的に解決できない課題があり、課題を共有する当該の複数区による協働の促進が必要である。



## 今後の方向性

- 課題に応じた、区間連携（※）の強化  
(※ これまでの例：大阪市待機児童解消特別チームや空家等対策検討会など)  
**めざす姿** 令和5年度中に区間連携が有効と思われる課題の抽出
- 複数区のブロック化の効果的な仕組みの検討  
・行政区の運営体制の効率化とニア・イズ・ベターのさらなる推進に向けて、上記の仕組みを検討  
**めざす姿** 全市的な議論等の状況を踏まえ、必要な検討を実施

## 2 地域社会の活性化

### (1) 豊かな地域コミュニティづくりと地域活動の活性化

#### 成果

- 自治会・町内会レベルの地域活動の活性化を図るため、自治会・町内会単位(第一層)の活動への支援の方向性を定め、自治会・町内会への加入促進策を取りまとめ、各区において、人と人がつながるためのきっかけづくりや加入促進に取り組んでいる。  
若い世代やマンション住民等、幅広い住民の活動参加にむけ、ICTを活用した活動の情報発信や、防災をきっかけとしたマンション住民に対する働きかけ、マンション建築情報の地域への提供、区広報紙やホームページ、チラシ等で町会加入の呼びかけ、不動産団体と連携した転入者への呼びかけ等、マンション分譲のタイミングで町会加入する事例あり。
- 地域活動の拠点となる地域集会施設については、一地活協あたり一施設として、耐震性が確保されていない施設等の建て替えを促進する補助制度を創設し、活動拠点の整備を進めている。  
地域集会施設建て替え済 26件 (令和4年度末現在)

## 課題

- 町会加入率の低下に歯止めがかからない。
- 地域活動を担う人材の発掘・育成が困難な状況である。
- 持続可能な町会となるような強力な支援が必要である。
- 地域活動やコミュニティづくりにおけるデジタル技術の活用等、従前の方策に限定されない創意工夫の余地が大きい。



## 今後の方向性

### ➤ 「町会加入促進戦略」の策定と断行

- ・ 集合住宅の建築段階からの事業主に対する町会加入勧奨の取組強化
  - ・ 町会（とりわけ防災の観点から）の意義の理解促進をはかる情報発信の強化
- に加え、
- ・ 住居の種類、世代、外国人や単身者・転勤者の多さ等、地域ごとの分析とタイプ別の加入促進策の検討・共有・実施
  - ・ 町会活動のデジタル化や官民連携による町会支援等、新たな手法の徹底研究と活用
  - ・ 町会加入のメリットを増やしてデメリットを減らすアイデアの検討と実践
  - ・ 他都市事例や24区のグッドプラクティスの共有と活用
  - ・ まちづくりセンターを活用した新たな町会参加手法提案等の支援

**めざす姿** 令和8年度末までに全区で町会加入率が向上  
令和5年度中に町会加入促進に向けたプロジェクトチームを設置

## 2 地域社会の活性化

### (2) NPO等との多様な協働とNPO等による市民活動の推進

#### 成果

- 市民活動団体の相談に応じる市民活動相談窓口を各区に設置し、市民活動総合ポータルサイトを活用した様々な市民活動に役立つ情報の提供を行い、地域課題の解決に向けた取組を推進している。
- 地活協の活動については、NPOや教育機関、企業等と連携した取組をコーディネートし、他団体と共にイベントを開催する等、地域活動における多様な協働を促進している。
- 一部の区においては、市民活動に取り組む様々な団体・個人が交流できるフォーラムやラウンドテーブル等を開催し、つながりのきっかけづくりを進めている。

地活協がNPOや企業等と連携した取組 54件（令和5年1月末現在）



## 課題

- 地域社会における、より多様な主体による協働の取組を一層進める必要がある。



## 今後の方向性

- NPO・企業・個人等、多様な活動主体との協働の機会や場の創出・提供
  - ・ 交流会やラウンドテーブル等の開催
    - めざす姿** 毎年度、全区が開催
    - 毎年度、全区が最低 1 件の新たな連携や協働に取り組む
- 民間NPOプラットフォームと全区の連携推進
  - ・ 「大阪を変える100人会議」等の民間NPOプラットフォームと区役所職員との交流
    - めざす姿** 令和8年度末までに民間プラットフォームと連携協定を締結のうえ、全区が連携推進事例を実施

### 3 市民サービスの向上

#### (1) 安心・安全を担う身近な総合行政拠点としての機能の充実

##### 成果

- 区民から寄せられる相談や要望を受け止めるとともに、ニーズや課題を把握し対応する総合行政拠点としての機能発揮に取り組んでいる。  
日常生活に関するさまざまな相談や要望について、区役所が適切に対応していると感じる区民の割合  
75.1% (令和4年度区民アンケート)
- 全区が区内全地域の地域防災計画を策定し、地域防災を推進している。
- 全区が災害時避難行動要支援者名簿を作成し全地域と共有。区長会議として個別避難計画策定手順書を作成し、要支援者の個別避難計画の策定に着手した。
- 全区が区地域福祉計画を策定し、取組を推進している。
- 全区が要援護者名簿を作成し全地域と共有し、地域における見守り活動による支援を実施している。
- 介護保険法に基づく生活支援体制整備事業により地域資源の把握、ネットワーク化やコーディネートを行っている。オレンジサポーター地域活動促進事業による認知症高齢者のサポートを行っている。
- 待機児童対策や、重大な児童虐待ゼロの取組、妊娠、出産、子育ての支援を継続的に実施する大阪市版ネウボラ、子どもサポートネット等の事業・施策を策定し推進している。  
待機児童数 4人 (令和4年4月現在)  
区役所とのかかわりがなかったこども・家庭にアプローチする取組により児童虐待のリスクが軽減した件数 1,577件 (令和3年度)
- 複合的な課題を抱えた世帯を支援するため、つながる場等を開催する等、総合的な相談支援体制の充実を図っている。
- 社会的なつながりが希薄な世帯の支援のあり方について、取組内容を区長会議で共有のうえ全区が区長マネジメントにより推進している。
- 百歳体操等、介護予防の取組や、がん検診の受診率向上、食生活の改善提案等、健康寿命の延伸にむけた取組を進めている。

## 課題

- 災害の激甚化、南海トラフ巨大地震、パンデミックへの適切な対応が必要である。
- 児童虐待・ヤングケアラー事案、社会的な孤立に起因する事案等をはじめとする区民に身近な問題事象が増加しており、区役所が積極的に関係機関と連携して対策や支援の仕組みにつなげる対応が必要である。
- 少子化・長寿化の更なる進行に対して、一層の子育て支援、教育環境の整備、健康寿命の延伸のための取組強化が必要である。



## 今後の方向性

- 災害等への対応力強化
  - ・ 災害時やパンデミック時の区役所間相互応援システムの導入  
**めざす姿** 令和5年度中に全区ネットワークを完成
  - ・ 感染症・風水害・直下型地震等、あらゆる危機事態を想定したBCPの策定  
**めざす姿** 令和8年度末までに全区が策定
  - ・ 個別避難計画の策定  
**めざす姿** 令和8年度末までに全区が全支援対象者について策定
- 誰一人取り残さない福祉推進のための総合的な相談支援体制の整備
  - ・ 社会的つながりが希薄な世帯へのアウトリーチ、職員の感度向上と関係機関との連携強化
  - ・ 気にかける地域福祉の推進、ネットワークの強化  
**めざす姿** 以下の取組を全区が実施  
令和8年度末までに「つながる場」等の月次開催  
指針を踏まえた地域福祉計画の策定と毎年度、進捗管理を徹底  
毎年度、職員の感度向上に向けた研修等の継続的な実施

## 今後の方向性

### ➤ 子育て支援策の充実

- ・ 妊娠期から子育て期にわたる切れ目のない伴走型相談・サポート体制等の充実
- ・ 区内の関係機関、子育て支援団体等と連携による子育て家庭等への支援

#### **めざす姿** 以下の取組を全区が実施

毎年度、重大な児童虐待ゼロの実現

令和6年度にこども家庭センターを設置（妊娠期から未就学児の支援）による母子保健と児童福祉の一体的な支援体制の構築

令和8年度末までに、大阪市こどもサポートネット事業をベースに対象を未就学児まで拡大

令和8年度末までに、妊娠期から子育て期にわたる行政手続・サービス情報のプッシュ型発信を実施

令和8年度末までに、区の実情に応じた行政と民間機関・団体等との連携会議等の実施

### ➤ 学校教育環境の改善

- ・ 学校の適正規模確保の推進
- ・ 子どもたちが健全に成長できる安全・安心な教育環境の実現

#### **めざす姿** 適正規模確保推進の毎年度モニタリングの徹底

令和5年度からスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーの計画的な増員

令和6年度から小学生を対象とした放課後学習塾の全区実施

### ➤ 健康寿命の延伸

- ・ QOLの向上に向けた取組の展開（すべての人の健やかな生活習慣形成）

#### **めざす姿** 以下の取組を全区が実施

令和8年度末までに、地域の健康課題に応じた地域健康講座等の参加拡大（情報お届け・啓発の強化）

令和8年度末までに、地域における「通いの場（百歳体操・フレイル予防講座等）」の促進・拡大（箇所数・参加者数）

令和6年度以降、全区が特定健診の受診率を前年度より向上



### 3 市民サービスの向上

#### (2) 窓口サービスの向上

##### 成果

- ▶ 日曜開庁・窓口時間延長、おくやみコーナーによるおくやみ手続案内のワンストップ化、フロアマネージャーの配置、案内表示の改善、窓口の混雑度のリアルタイム情報提供、一部窓口業務についての来庁予約システムの導入等を実施している。
- ▶ 「来庁者に対する窓口サービスの格付」を毎年実施している。  
令和4年度は20区が星2つ（☆☆）以上を獲得し、うち3区は星3つ（☆☆☆）を獲得
- ▶ 証明書のコンビニ交付サービスの実施、スマート申請による手続案内や申請書の自動プレ記入、行政オンラインシステムを活用した来庁不要の手続を増やす等、デジタル技術等を活用したサービスの向上に取り組んでいる。  
コンビニ交付サービスと住民票の写しの電子申請合計利用率 18.44%（令和3年度）

## 課題

- 区民の多様な生活パターンに対応した窓口サービスを創りあげることが必要である。
- マイナンバーカードも急速に普及しつつあり、これらを最大限に活用して区民の利便性を向上させることが必要である。



## 今後の方向性

- デジタルツールを最大限活用した「来庁不要サービス」の拡充

**めざす姿** 以下の取組を全区で実施

令和6年度中に、すべての地域単位でICTリテラシーの学習機会を確保

令和7年度中に、マイナンバーカードの普及・活用促進（証明書自動交付機の設置、コンビニ利用促進等）

毎年度、区役所に来庁することなく自宅やコンビニで用事を済ませることができる窓口サービスの拡充

毎年度、デジタル技術を活用したオンライン相談や面談の拡充

令和5年度から、スマート申請の段階的導入

毎年度、行政オンラインシステムの積極活用

- デジタルツールを活用した来庁者へのサービス拡充

**めざす姿** 以下の取組を全区が実施

令和7年度から、窓口でのキャッシュレス決済等を導入

令和5年度から、住民情報業務にかかる来庁前予約システムを導入

## 3 市民サービスの向上

### (3) 官民連携の拡大と強化

#### 成果

- 企業のCSR（Corporate Social Responsibility 企業の社会的責任）を果たす観点から行政との連携に取り組むという企業や、CSV（Create Shared Value）経営に取り組む企業と協定を締結する等、区役所と企業との官民連携を進めている。

#### 【連携取組の例】

- 災害対策等・・・津波避難ビル等の場所提供、場所やスキル等を提供する災害時協力事業所の登録、医薬品供給の連携、車両提供等
- 地域福祉・・・認知症高齢者の見守りネットワーク、地域見守り等
- 子ども、教育・・・こども110番の家登録、職場体験、プログラミング教育、体力向上等
- まちづくり・・・空家対策、シェアサイクル、エリアのにぎわい創造、ものづくり企業の活性化、緑化活動等
- ICT・・・区民のICTリテラシー向上の支援等
- 情報発信・・・デジタルサイネージ、ポスター掲示、チラシの配付の協力等

連携件数 2,576件（令和4年9月末時点）

内訳（包括連携協定65件・事業連携協定2,363件、覚書103件、登録制度31件、その他連携14件）



## 課題

- 民間からの連携申出に受動的に対応する区が多く、具体的な課題や区の将来ビジョン、計画を提示したうえで、民間からの提案を受ける連携に取り組んでいる区は一部にとどまっていることから、官民連携を更に推進していく必要がある。



## 今後の方向性

- 官民連携の更なる推進
    - ・ 区独自の取組を各区において更に強化し、好事例は他区または全区に展開
    - ・ 区から課題を提示できる民間が提供する各種のプラットフォームの活用や区独自の提案募集ページの開設
- めざす姿** 令和5年度中に、官民連携の担当窓口を全区が設置し、各団体に積極的に働きかけを行う  
毎年度、区長、担当職員による各区取組の事例共有、研修の継続実施  
令和8年度末までに、空家対策、シェアサイクル等、特定事業を全区展開  
毎年度、全区が最低1施策の新規連携に取り組む

## 4 効率的・効果的な区政運営

### (1) BPRの推進（集約化、民間委託・業務の標準化）

#### 成果

- 住民情報サービス事務の一部民間委託を実施している。
- 学校体育施設開放事業の光熱水費の振り替え事務について区CM事業に一元化し、局における集約化を実施した。
- 区役所業務集約化等に係るWGを立ち上げ、集約化検討対象事務の洗い出し、課題抽出・整理等を行った。  
区局一体事務812事務 → 粗い選定 342事務に絞込 → WGにおける精査 276事務に絞込
- 区役所業務の標準化の改善本部を設置し、現場からの改善提案をもとに標準化を推進した。  
保育施設等一斉入所受付のオンライン予約

## 課題

- 業務集約化については、既にかかなりの事務が所管部局等に集約化されているものの、検討の余地が残されている。
- 全国自治体標準システムと連動するために業務の標準化を進める必要がある。



## 今後の方向性

- 「区役所業務集約化等基本方針」の取りまとめと集約化等実現に向けた検討・取組の推進
  - めざす姿** DX戦略の基本的な考え方、区局一体事務の集約の可否や効率化の見込み等の検討を踏まえ、令和5年度中に区役所業務集約化等基本方針を取りまとめ、以降令和10年度まで集約化実現に向けた取組を推進
- 自治体システム標準化と連動した業務の標準化推進
  - ・標準化推進スケジュールに沿って実施
  - めざす姿** 令和10年度までに完全移行

### (2) DXの推進

#### 成果

- 証明書のコンビニ交付サービスを実施している。
- 全区において保育施設等一斉入所受付のオンライン予約を実施している。
- 住民情報業務にかかる来庁前予約サービスや、スマート申請を順次導入している。
- 区民のICTリテラシーの向上のための取組を進めている。
- 行政オンラインシステムを活用した来庁不要サービスを順次拡大している。
- マイナンバーカードの普及促進を図っている。  
申請率 70.48% (令和5年1月31日現在)

## 課題

- あらゆる行政分野・施策を対象に、サービスの利用者の目線でサービスや行政のあり方を再デザインし、社会環境の変化に的確に対応するためにDXを推進する必要がある。
- 自治体システム標準化と連動した業務の標準化を推進する必要がある。

## 今後の方向性

(再掲)

### ➤ 行政サービスのDXの推進 ～Re-Designに向けて

**めざす姿** 以下の取組を全区で実施

令和5年度中に、Web会議方式による区政会議の開催、区政会議のYouTube掲載、ストリーミング公開 ～つながりのRe-Design

令和8年度末までに、SNSのアンケート機能や行政オンラインシステムのアンケートの活用 ～つながりのRe-Design

令和6年度中に、すべての地域単位でICTリテラシーの学習機会を確保 ～やさしさのRe-Design

令和7年度中に、マイナンバーカードの普及・活用促進（証明書自動交付機の設置、コンビニ利用促進等） ～サービス、しごとのRe-Design

毎年度、区役所に来庁することなく自宅やコンビニで用事を済ませることができる窓口サービスの拡充 ～サービス、しごとのRe-Design

毎年度、オンライン等デジタル機器を通じた相談や面談の拡充 ～サービス、やさしさ、しごとのRe-Design

令和5年度から、「スマート申請」の段階的導入、毎年度、行政オンラインシステムの積極活用 ～サービスのRe-Design

令和7年度から、窓口でのキャッシュレス決済等の導入 ～サービスのRe-Design

令和5年度から、住民情報業務にかかる来庁前予約システムの導入 ～サービスのRe-Design

令和8年度末までに、妊娠期から子育て期にわたる行政手続・サービス情報のプッシュ型発信 ～あんしん、やさしさのRe-Design

### ➤ DXによる地域コミュニティの活性化の促進

- ・ 事務所のWi-Fi化、オンライン会議の実施、SNSの活用による情報連絡体制の構築、会計事務等、地活協の運営業務を管理できるデジタルツールの活用を支援

**めざす姿** 上記のようなオンライン化・デジタル化の取組を全地域活動協議会において令和8年度末までに効果的に導入、継続

- ・ デジタル活用の講師やSNS広報担当等、デジタル化のけん引役として現役世代（65歳未満）や若者の参加を促進

**めざす姿** 現役世代の参加が増えたと回答する地活協（あるいはその構成団体）が毎年増加（令和8年度末目標50%増）

### ➤ 自治体システム標準化と連動した業務の標準化推進

- ・ 標準化推進スケジュールに沿って実施

**めざす姿** 令和10年度までに完全移行

## おわりに

- ニア・イズ・ベターの徹底に向けた市政改革が断行されてから10年を経過するにあたり、これまでの成果と課題を明らかにするとともに、新たに顕在化してきた今日的な課題をも踏まえて、今後の方向性とめざす姿を区長会議として主体的に検討し取りまとめた。
- これまでの市政改革の基本的な理念である「ニア・イズ・ベターの徹底」の具現化を更に進めるとともに、DX（デジタルトランスフォーメーション）を徹底して進めることで、業務効率や労働生産性を高めるとともに、行政サービスそのものやその提供スタイルを進化させ、暮らしの満足度向上と区民一人ひとりがそれぞれの幸せ（Well-being）を実感できる区政へと発展させていくことを主旨としている。
- 区長会議として、関係する局・室との連携のもと、めざす姿の具体化を今後4年間で推進していくが、毎年度、モニタリングを行い進捗管理を行っていくこととする。