

# 区役所のリ・デザインについて

–持続可能な区役所の実現に向けて–  
(市民サービスの向上と効率的な行政運営)

## これまで

本市では、市民の要望や地域の課題に迅速・的確に対応するため、他都市に先駆けて区役所が行う事務の拡大や予算の編成・執行、事業の企画・立案などの機能や権限の強化に取り組んできました。

また、業務効率化に効果が見込める事務等については、区から局への集約化を図るなど、効率的な行政運営を進めてきました。

横浜市区役所事務分掌条例では、区役所の事務分掌に加えて、「地域の総合行政機関」及び「地域協働の総合支援拠点」としての区役所の役割等を明示しています。

## これから

人口減少・少子高齢化の進展など区役所を取り巻く状況の変化を踏まえ、引き続き、区役所が地域に寄り添い、多様化・複雑化する市民ニーズ・地域課題、複合化する福祉保健課題に対応するため、

- 地域支援や福祉保健の相談・支援の取組を強化
- 窓口DXによる市民の利便性を向上
- 区役所業務を効率化



市民サービスの向上と効率的な行政運営を両立する「持続可能な区役所」の実現へ(区役所リ・デザイン)

総人口・生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展、デジタル化の進展など区役所を取り巻く状況が大きく変化しています。

### (1) 総人口・生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展

#### ① 地域コミュニティの希薄化

- 自治会町内会加入率が年々低下しており、地域活動の担い手が不足することで、地域での見守り・支えあいや災害に備える自助・共助の取組など地域活動への影響が懸念される。
- 世帯規模の縮小、定年延長や共働き世帯の増加など、ライフスタイルや働き方などの価値観の変化に伴い、地域における人と人とのつながりの希薄化が懸念される。

#### ② 福祉保健課題を抱える市民の増加

- 世帯規模の縮小や単身世帯の増加、少子高齢化の進展により、支援を必要とする高齢者や複合的な福祉保健課題を抱える市民が増加している。

#### ③ 厳しさを増す財政状況と採用環境

- 人口構造の変化に伴う将来的な市税収入の減少・社会保障経費の増加や、物価高・人件費上昇等による財政状況への影響が見込まれる。
- 生産年齢人口の減少等に伴い、本市の採用試験の受験者数は減少傾向にある。

### (2) デジタル化の進展

- デジタル化が市民の暮らしのあらゆる場面に浸透し、近年ではAIなど先端技術の進展も目覚ましく、行政手続のオンライン化など市民サービスの充実や効率化が期待され、求められる市民サービスも変化している。

区役所を取り巻く状況の変化に伴い、多様化・複雑化する市民ニーズや地域課題等に対応するため、「横浜市中期計画2022～2025」に基づいて、区役所業務等のあり方を区局統括本部を横断した体制で検討してきました。

「地域の総合行政機関」及び「地域協働の総合支援拠点」として、時代の変化に対応した持続可能な区役所を実現するため、次のI～IIIの方向性により取組を進めていきます。

I

地域課題・福祉保健課題への対応力向上

II

窓口サービスの利便性向上

III

区役所業務の効率化

#### I

#### 地域課題・福祉保健課題への対応力向上

区主体の取組展開や地域支援を強化し、地域課題への対応力を向上させます。また、複合的な福祉保健課題への相談・支援の取組を強化します。

##### (1) 地域特性を踏まえた 区主体の取組展開

- 地域に身近な区が地域課題や地域特性を踏まえ、関連する局事業と区の事業・取組を合わせて効果的に展開
- 地区情報や統計データ、広聴情報（デジタルプラットフォーム等）等に基づいて、地域ニーズや課題を的確に把握

##### (2) 地域主体の課題解決 の支援の強化

- 「社会参加のきっかけづくり（生涯学習）」から「地域活動の担い手育成」まで地域活動の担い手の確保・育成を切れ目なく実施し、多様な主体との協働による課題解決のためのコーディネート機能を充実
- デジタル技術を活用した自治会町内会の事務負担軽減
- 地域のリソース・支援制度に関する情報の一元化や、新たに設置する分野横断的な「地域サポートチーム」により、地域主体の課題解決を支援

##### (3) 福祉保健課題に対する 相談・支援の取組強化

- 8050問題やヤングケアラーといった複合的なケース等への対応を強化する仕組みにより、誰も取りこぼさないセーフティネットを充実
- I C Tを活用した市民が相談しやすい環境の整備や地域の支援者等からの相談を受ける窓口機能の強化

## II 窓口サービスの利便性向上

デジタル技術を活用した手続の簡素化・省力化により市民の負担を軽減するとともに、窓口サービスのオムニチャネル化（接点の多様化）により利便性を向上させます。

※ライフイベント…出生、婚姻、離婚、死亡、引っ越し、就職、退職

### (1) 窓口サービスの オムニチャネル化

行かない

- 出生届をはじめとしたライフイベント※に関連する手続のオンライン化を拡充し、市民一人ひとりが対面とオンラインを自由に選択できる窓口サービスを実現

### (2) 窓口のワンストップ化

回らない

書かない

- ライフイベント※に関連する手続や証明発行の窓口をそれぞれワンストップ化し、回らない窓口を実現
- 簡単なヒアリングで申請書を自動作成する書かない窓口を実現

### (3) 番号発券のオンライン化

待たない

- 自分の順番が近くなつてから来庁できる待ち時間の少ない窓口サービスを実現
  - スマートフォン等から受付番号が取得できる「事前WEB発券」
  - 順番が近づいたことをLINEやメールで知らせる「自動呼出通知」

#### III

#### 区役所業務の効率化

市民サービスの向上と効率的な行政運営を両立する「持続可能な区役所」を実現するため、デジタル化の進展など取り巻く環境の変化も踏まえ、効率化の効果が見込める業務等を中心に内部事務の簡素化・集約化・DX等によるBPRを推進します。あわせて、職員の意欲向上や能力・役割・専門性発揮の最大化、専門知識・技術の継承に取り組みます。

対象業務	取組の視点
① 窓口案内業務	・デジタル技術・生成AI等を活用したサービス向上と業務効率化
② 証明発行業務	・証明発行窓口のワンストップ化によるサービス向上と業務効率化
③ 税業務	・システム標準化に伴うBPR等によるサービス向上と業務効率化
④ 保育・放課後業務	・パマトコ等によるオンライン手続の推進によるサービス向上と業務効率化
⑤ 保険年金業務	・オンライン・郵送申請の推進等によるサービス向上と業務効率化
⑥ 生活衛生業務	・国の免許申請オンライン化等を契機とした業務効率化及び専門人材の育成強化等によるサービス向上
⑦ 会計業務	・デジタル環境の充実に伴う業務の最適化

※その他業務についても、不斷の見直しを継続します。

今回説明した方向性を踏まえ、区役所と業務を所管する局が連携して 1 から 10 の取組を具体化し、持続可能な区役所の実現を目指していきます。

## 市民サービスの向上

### I 地域課題・福祉保健課題への対応力向上

1 地域特性を踏まえた区主体の取組展開

2 効果的な地域活動の担い手確保・育成、協働のコーディネートの充実

地域課題への対応力向上

3

分野横断的な地域サポートチームの設置



4 I C Tを活用した相談環境の整備

5 複合的課題に対応する相談窓口機能の強化

6 複合的課題に対応する仕組みの構築

福祉保健課題への対応力向上

### II 窓口サービスの利便性向上

7 窓口サービスのオムニチャネル化



8 窓口のワンストップ化



9 番号発券のオンライン化



## 行政率的な運営

### III 区役所業務の効率化

10 内部事務の簡素化・集約化・DX等による区役所業務の効率化



明日をひらく都市

OPEN × PIONEER

YOKOHAMA