

多様なコミュニティの結節点としての区役所機能充実に 向けた取組について

〈contents〉

- 1 はじめに
- 2 これまでの取組
- 3 地域コミュニティと区役所の現状と可能性
- 4 今後の取組
 - (1) ウェルビーイングなまちづくりに向けた取組
 - (2) 組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築
 - (3) 現場の第一線を担う体制の充実
 - (4) スマート区役所の推進

【訂正】（配布：2月17日）

17頁
 コンビニ端末での発行数 (誤) 37,628件 (正) 31,782件
 コンビニ端末+区・支所端末での発行数 (誤) 43,474件 (正) 37,628件
 割合 (B/A) (誤) 44.61%、11.74pt、16.41pt (正) 38.61%、5.74pt、10.41pt

令和7年1月

文化市民局

保健福祉局

子ども若者はぐくみ局

1 はじめに

子どもたちの見守り、防災・防犯、まちの美化、地蔵盆や地域のまつり・運動会など、京都が誇る地域力は、熱い思いを持って活動されている市民の皆様によって支えられています。これを下支えし、次の世代につないでいくことは、市民に最も身近な行政機関である区・支所が果たすべき、最重要の役割です。

近年、少子化・高齢化や単身世帯の増加、価値観の多様化といった長期的傾向に加えて、コロナ禍による影響もあって、地域の担い手不足がより深刻化すると同時に、地域における福祉課題はより複雑化・複合化しています。このような社会的背景の下で、市民と地域の多様な主体、行政をつなぐ「結節点」としての区・支所の重要度は、これまでになく増しています。

以上のことを踏まえて本市では、市民がそれぞれに幸せや生きがいを感じられる「居場所」と「出番」のあるまちの実現を目指し、区・支所の結節点機能の充実強化を検討しております。

本日は、その取組の方向性について御報告します。

2 これまでの取組

地域コミュニティ活性化

- ◆ まちづくりカフェ事業の実施（H23.4）
 - ☞ 個人・団体同士のつながりづくりを支援
- ◆ 地域コミュニティ活性化推進条例施行（H24.4）
 - ☞ 自治会・町内会への加入促進や地域の自主的な活動を支援
- ◆ 「地域コミュニティ活性化推進計画」策定（H24.5）
 - ⇒ 「地域コミュニティ活性化ビジョン」へ移行（R4.1）
- ◆ 持続可能なまちづくり支援事業（H24.4）
 - ☞ 区民の自主的・主体的まちづくり活動の支援及び新たなプレイヤーの発掘
- ◆ 地域コミュニティサポートセンターを設置（H24.6）
 - ☞ 自治会・町内会の組織運営等の課題の解決に向けた支援
- ◆ 北部山間かがやき隊の配置（H28.7）
- ◆ 地域活動のデジタル化支援（R2.9）
- ◆ 重層的支援体制の推進（R6.4）

2 これまでの取組

区役所機能の充実

- ◆ 地域力推進室の設置（H24.4）
 - ☞ 地域防災係長を全区・支所に配置
- ◆ 地域力推進室への企画体制の充実（H28.4）
 - ☞ 区役所に企画課長を、支所に企画係長を順次増員
- ◆ 「新たな区政創生」策定（H28.3）
- ◆ 災害発生時の区局を越えた応援体制の構築（H28.4）
- ◆ 保健福祉センターの設置（H29.5）
- ◆ 「スマート区役所構想」策定（R3.11）
 - ☞ 自治体情報システムの標準化、戸籍事務センターの設置、行政キオスク端末の庁内設置など
- ◆ 総合庁舎化及び庁舎スペースの有効活用
 - ☞ 西京区役所の総合庁舎化（R6.2）、区社会福祉協議会の合同庁舎化（上京、左京、南、右京、西京）など

3 地域コミュニティと区役所の現状と可能性

	現状	可能性
地域コミュニティ	<ul style="list-style-type: none">◆地域活動に携わる市民が固定化し、一部の市民に負担が集中したり、円滑な世代交代に不安があるといった声◆地域と関わりを持ちたいが、関わり方がわからないとの学生や地域企業などからの声◆独居高齢者の増加など、地域のつながりが希薄化した結果、孤独・孤立の問題が顕在化・深刻化し、支援を必要とする方とつながることが難しいとの声	<ul style="list-style-type: none">◎若い世代や共働き世帯の主体性が発揮できるようコーディネートすることにより、地域活動への参加促進につながる可能性◎学生や地域企業、NPO法人等の専門性が発揮できるようコーディネートすることにより、時代に即した活動へアップデートする可能性◎区民の「困りごと」と「やりたい」をキャッチし、つなぐことで、すべての人に「居場所」と「出番」があるまちを実現できる可能性
区役所	<ul style="list-style-type: none">◆それぞれの部局で地域コミュニティの活性化に取り組んでおり、全体を統括する機能が不足◆目の前の業務に追われて、区役所内の組織間、あるいは区役所と本庁間の垣根を越えた協働が不十分◆区役所業務のデジタル化は緒に就いたばかりであり、本庁と比較しても遅れている部分が存在	<ul style="list-style-type: none">◎地域コミュニティの活性化に取り組む組織の連携体制の構築により、区役所内の垣根を越え、また区役所と本庁の垣根も越えられる可能性◎デジタルでできることはデジタルに任せ、真に職員が担うべき業務にマンパワーを振り向けることにより、組織間の連携を生み出すゆとりを創出◎更なるデジタル技術の活用により、多様化・高度化する市民サービスに対応するとともに、区役所におけるしごとの仕方もアップデート

4 今後の取組（全体像）

組織・制度の垣根を越えた むすび・つなぐ体制の構築

- ◎京都市地域コミュニティHubの設置
- ◎重層的支援体制の推進
- ◎区基本計画と地域コミュニティ活性化ビジョンの統合

踏み込んだ組織間の連携
のゆとりを創出

地域資源を活用した
つながり・支え合い
の創出

まちづくり・地
域づくりの伴走
支援

現場の第一線を担う 体制の充実

- ◎まちづくり・地域づくりにおいて積極的に地域ニーズ等を把握する体制の構築
- ◎保健福祉センターにおける個別支援体制の充実
- ◎戸籍法の一部改正に伴う氏名の振り仮名対応体制の構築

互いにつながり、支え合い、
生きがいを持って活躍できる
ウェルビーイングなまち

組織の垣根を低くする
コミュニケーション環境
を整備

スマート区役所の推進

- ◎システム標準化を契機とした窓口DX、 ◎フロントヤード改革の推進、
- ◎市民の利便性向上に資するワンストップ化を見据えた環境構築、 ◎発券機の更新による待たない窓口の充実、
- ◎郵送による職務上請求へのキャッシュレス決済の導入、 ◎自動音声応答電話サービスの区・支所代表電話等への本格導入検討、 ◎行政業務LANの無線化、 ◎区・支所庁舎スペースの活用

デジタルデバイド対策を
はじめとする地域のデジ
タル化支援

業務のデジタル化等
により真に職員が担
うべき業務にマンパ
ワーを振り向ける

4 今後の取組（ウェルビーイングなまちづくりに向けた取組）

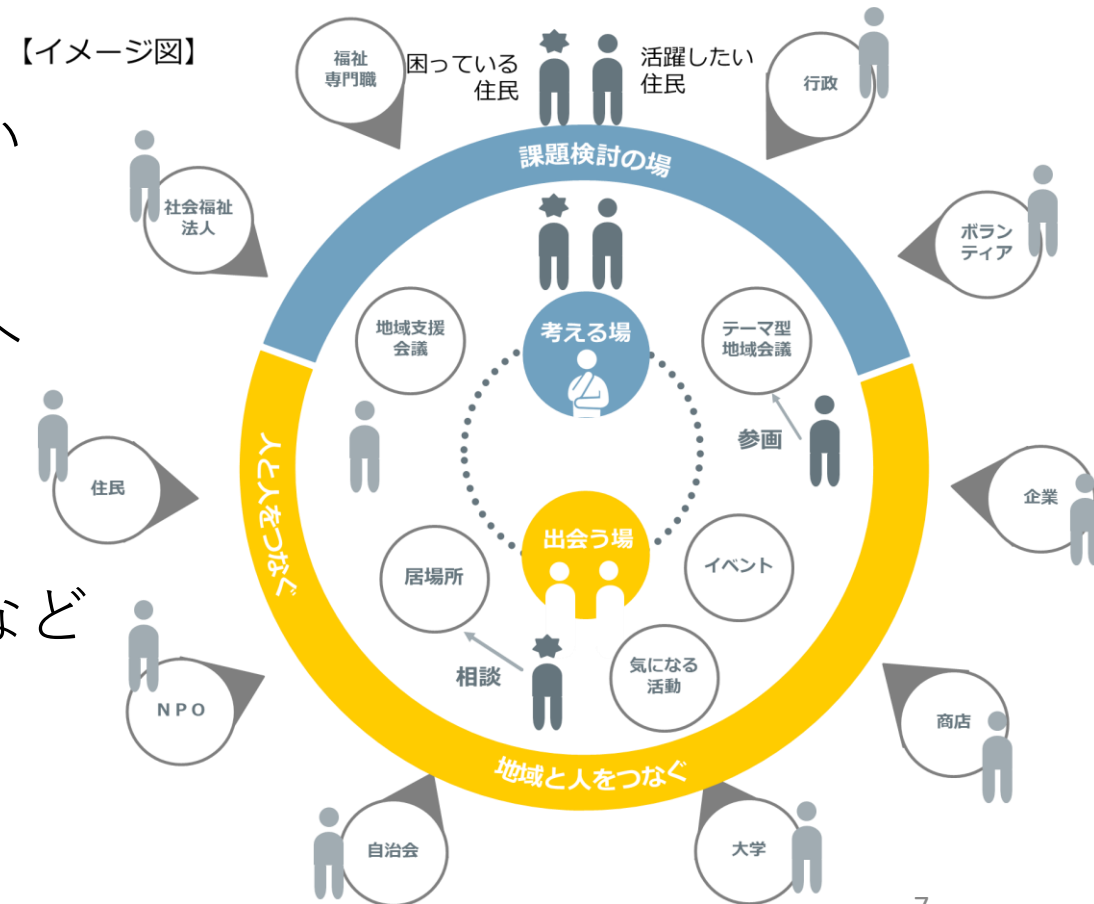
(1) ウェルビーイングなまちづくりに向けた取組

◎ 地域資源を活かしたつながり・支え合い創出事業（R7.4～）

地域住民の「気になる」を入り口に、多様な人が気軽に参加でき、楽しめる「場づくり」を区・支所がコーディネート。地域での交じり合いやつながり・支え合いから、地域の魅力向上や課題解決、持続可能な地域コミュニティの実現へ

👉 地域の身近な公共空間や地域にとって愛着のある場などを活用

👉 地域住民、地縁組織、企業・大学・NPOなどと協力



4 今後の取組（ウェルビーイングなまちづくりに向けた取組）

◎ まちづくり・地域づくりの伴走支援（R7.4～）

積極的に地域に足を運び、学区などの小さな単位で、地域の特色や地域資源を学ぶとともに、そこで暮らし・働き・学ぶ人々とも気軽にコミュニケーションできる間柄となり、「困りごと」や「やりたい」を見つけ、まちづくり・地域づくりへ繋げる

☞ 区・支所とまちづくりアドバイザーとの更なる緊密な連携を進めるため、同職の勤務先を文化市民局から各区・支所に変更

☞ 地域コミュニティサポートセンター担当のまちづくりアドバイザーについては、引き続き文化市民局勤務

◎ デジタルデバイド対策をはじめとする地域のデジタル化支援（R7年度中～）

令和6年10月にデジタルデバイド対策を目的に全区・支所に設置した、行政キオスク端末の操作支援スタッフの役割について、スマートフォンの操作支援など、地域のデジタル化支援も視野に充実



4 今後の取組（組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築）

(2) 組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築

◎ 京都市地域コミュニティHubの設置（R7.4～）

区・支所と局等が組織の垣根を越えて市民や地域の多様な主体のつながり・むすびつきを形成・促進し、共に政策を磨き上げるHub（結節点）となる枠組みを構築

【設置】

-  全ての区・支所に「〇〇区地域コミュニティHub」（区Hub）を設置
-  京都市に「京都市地域コミュニティHub」（市Hub）を設置

4 今後の取組（組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築）

【区Hub】

- ☞ 区長又は担当区長がトップ
- ☞ 地域力推進室と保健福祉センターにおいて様々なコミュニティとのネットワーク形成を担う職員が主たるメンバー
- ☞ 地域ニーズ・課題・資源を積極的に把握し、政策の立案・提言や地域資源を活かしたつながり・支え合い創出事業等を実施

【市Hub】

- ☞ 区・支所を担任する副市長がトップ
- ☞ 各局長及び区長・担当区長がメンバー
- ☞ 区Hubが把握した地域ニーズを基に、広域又は分野横断的な課題の解決に向け、地域資源のコーディネートや政策の磨き上げを実施

4 今後の取組（組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築）

◎ 重層的支援体制の推進（複雑化・複合化した福祉課題や支援ニーズへの対応）

次の3つの支援を一体的に実施する「重層的支援体制整備事業」について、
区H u b と一体的に取り組むことで、保健福祉とまちづくりの更なる融合を推進
【包括的相談支援】

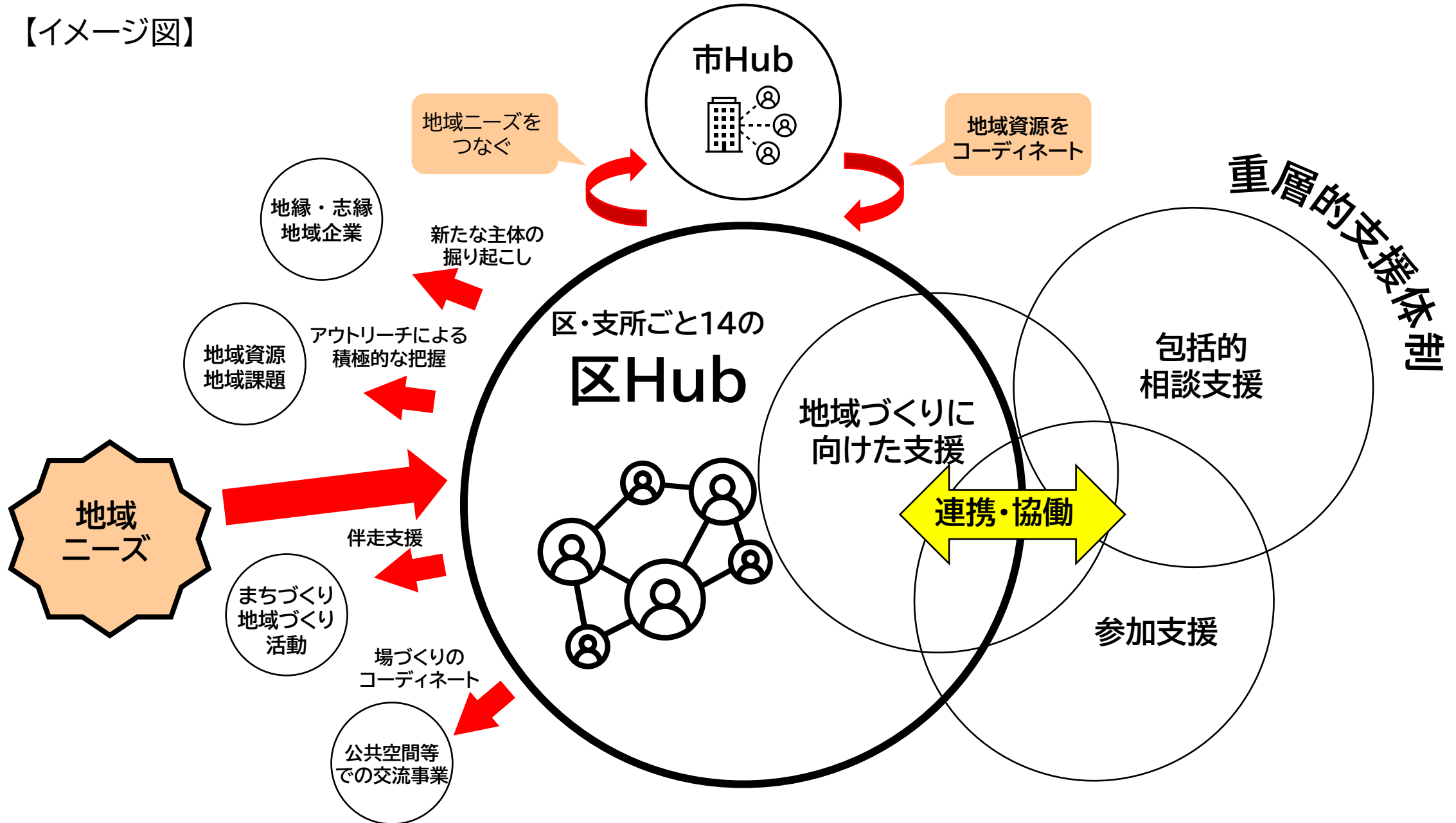
☞ 保健福祉センターの指揮命令系統を一本化し、1人の副区長が高齢保健福祉、
生活保護、障害保健福祉、子育て支援をまとめて統括することで、複雑化・複合
化した福祉課題がある世帯等への属性・相談内容に関わらない包括的支援を推進
【地域づくりに向けた支援】

☞ 区H u b との連携・協働による世代や属性を超えて交流できる居場所づくりや、
地域活動のコーディネート等を通じ、住民同士の支え合う関係性の構築を支援
【参加支援】

☞ 包括的相談支援、地域づくりに向けた支援等を通じて、対象者のニーズを把握し、
多様な主体の地域活動等への参加を支援

4 今後の取組（組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築）

【イメージ図】

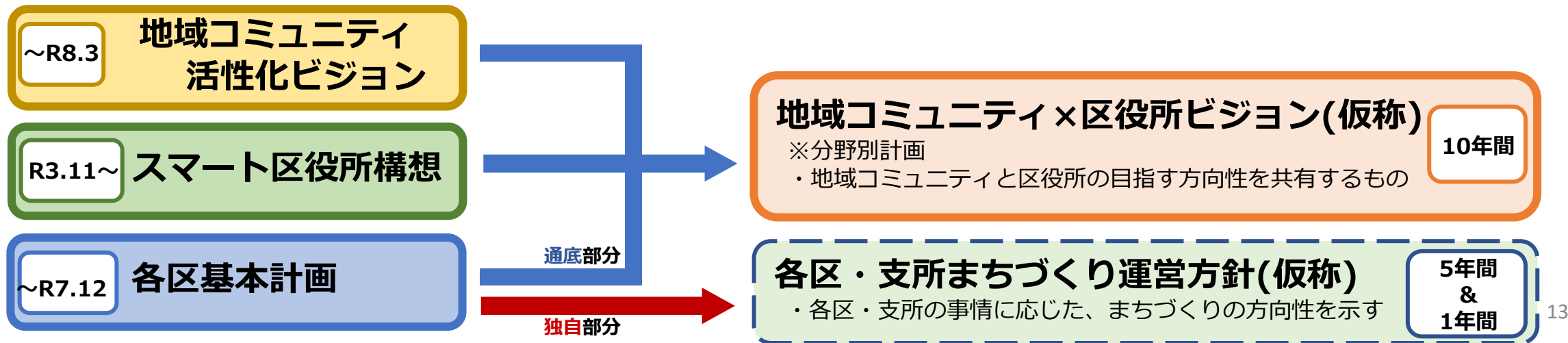


4 今後の取組（組織・制度の垣根を越えたむすび・つなぐ体制の構築）

◎ 区基本計画と地域コミュニティ活性化ビジョン等の統合（R7年度中～）

各区基本計画の通底部分と地域コミュニティ活性化ビジョンを統合し、新たに「地域コミュニティ×区役所ビジョン（仮称）」を策定

- 👉 多様なコミュニティの結節点となり、その活性化を図ることを区・支所業務共通の根幹に据える
- 👉 区・支所職員一人一人が目の前の業務を通じて地域コミュニティ活性化にまで視野を広げる
- 👉 地域特性に応じた区独自のまちづくりの部分については、中期的（5年間程度）なまちづくりの方向性と、毎年の重点取組を掲げた運営方針を策定



4 今後の取組（現場の第一線を担う体制充実）

(3) 現場の第一線を担う体制の充実（R7.4～）

- ◎ **まちづくり・地域づくりにおいて積極的に地域ニーズ等を把握する体制構築**
積極的に地域に足を運び、地域ニーズ・資源等を把握し、地域住民や地域の様々なコミュニティと顔の見える関係づくりを進める体制の構築
- ◎ **保健福祉センターにおける個別支援体制の充実**
子育て支援・障害保健福祉など、個別支援ニーズの増加に対応するため、同部門の体制を充実
- ◎ **戸籍法の一部改正に伴う氏名の振り仮名対応体制の構築**
令和5年6月改正戸籍法が成立・公布され、戸籍の記載事項に「氏名の振り仮名」が追加されることになり、令和7年5月26日に施行
全国民を対象とする過去に例のない大規模事業であり、戸籍の氏名への振り仮名記載を遅滞なく実施するための体制を構築

4 今後の取組（スマート区役所の推進）

(4) スマート区役所の推進

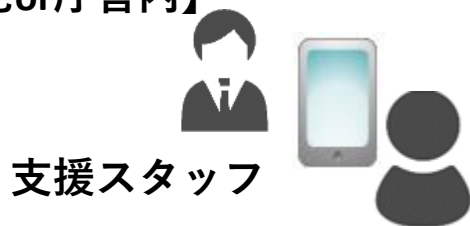
◎ システム標準化を契機とした窓口DXの検討

住民記録・印鑑登録システムについて、国の標準仕様に適合する「標準準拠システム」への移行完了（R7.1/6）により、申請から内部処理までの一気通貫のデジタル化に必要な環境の一部が整備されたことを踏まえ、デジタルデバイス対策と両輪で、昨年度、右京区・市民窓口課で実証実験した手法（※）での窓口DX化について、検討を推進

※市民自らがICT機器上で質問に答えることで、必要な手続を判別・選択し、簡易に届出書等を作成する手法

一気通貫のデジタル化のイメージ（将来イメージ）

【自宅or庁舎内】



1.届出書等作成

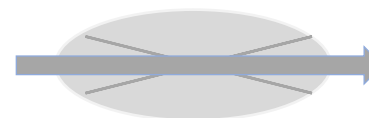
- ・スマホ等から届出書等を書かずに事前作成
- ・操作が不安な方は、庁舎内で操作支援

【窓口カウンター】



2.届出書等受理

- ・届出書等をデジタルで受付
- ・デジタル上のチェック機能で記入漏れ等を防止し、スムーズな受付



3.データ連携

【バックヤード】



4.バックヤード処理

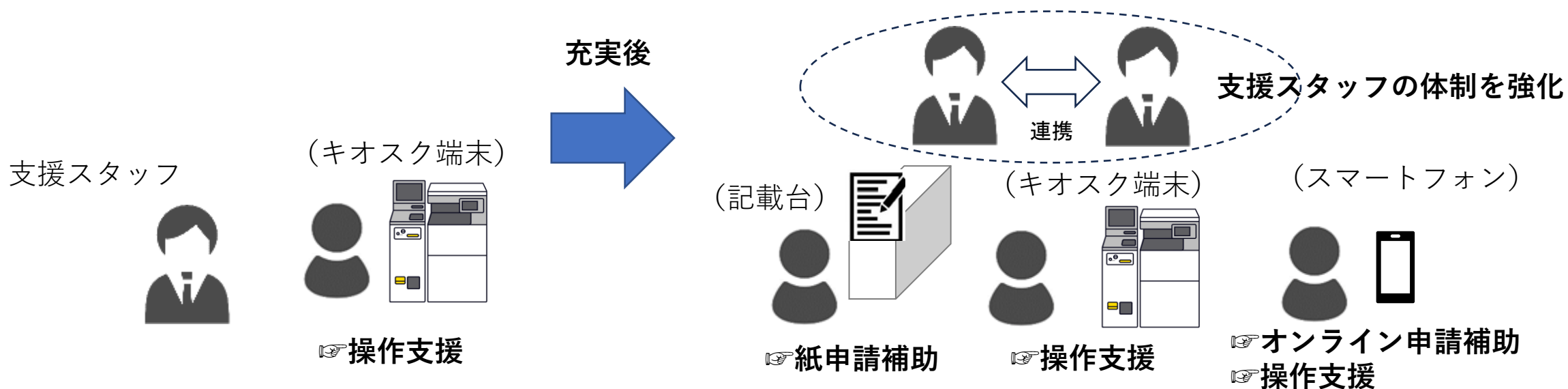
- ・届出書等データを活用してシステム入力を効率化
- ・速やかに入力を完了し、待ち時間を短縮

4 今後の取組について（スマート区役所の推進）

◎ フロントヤード改革の推進（R7年度中～）

行政キオスク端末操作支援スタッフの役割を充実

- ☞ 市民窓口課における届出書等の記入補助や、スマートフォンの操作支援など地域のデジタル化にも資する取組も一体的に推進
- ☞ 区民と本市との大切な接点（フロントヤード）としての機能を向上



・キオスク端末の操作支援などを総合的にサポート

・届出書等の記入補助、キオスク端末やスマートフォンの操作支援などを総合的にサポート

・将来的にデジタルによる届出書等の作成が主となった場合も、ご自身で利用が困難な方には、庁舎内で機器の操作をサポート¹⁶

4 今後の取組（スマート区役所の推進）

（参考）

- 👉 令和6年10月に導入した全区・支所の行政キオスク端末からは、全市で平均270件／日の各種証明書を発行
- 👉 操作支援スタッフ（委託事業者）による丁寧な操作案内の結果、利用者の約8割が「次回以降は、操作支援がなくても利用したい」との回答

<行政キオスク端末導入効果（R6.10～）>

	令和6年11月	令和6年9月	令和5年11月
全体の証明書発行数（A）	97,447件	104,953件	104,396件
コンビニ端末での発行数	37,628件 31,782件	34,500件	29,441件
区・支所端末での発行数	5,846件	—	—
コンビニ端末+区・支所端末での発行数（B）	43,474件 37,628件	34,500件	29,441件
割合（B/A）	44.61% 38.61%	32.87%	28.20%

※（A）はコンビニ交付対象の証明書発行数

+11.74pt +5.74pt

+16.41pt +10.41pt

4 今後の取組（スマート区役所の推進）

◎ 市民の利便性向上に資するワンストップ化を見据えた環境構築（R7.4～）

ワンストップ化（一度に複数の手続完結）により、手続時間の短縮等の実現を目指した取組

☞ 手続の親和性が高い市民窓口課と保険年金課を、課を置かない室として統合（課の廃止）

☞ 複数分野に精通した職員の育成

◎ 発券機の更新による待たない窓口の充実（R7年度中～）

自身の順番が来るまでの待ち時間を御自由にお使いいただけるようにする取組

☞ 市民窓口課及び保険年金課において発券機を更新

☞ 順番が近づいたことをスマートフォン等へメール等でお知らせ

◎ 郵送による士業者の職権請求へのキャッシュレス決済の導入

士業者が証明書を郵送で職権請求する際の手数料支払いに、クレジットカード決済を導入（現行は定額小為替のみ）

☞ 併せて、窓口の混雑緩和も目指す

4 今後の取組（スマート区役所の推進）

◎ 自動音声応答電話サービスの区・支所代表電話等への本格導入検討（R7年度中～）

24時間365日、休日・夜間も正確かつ豊富な行政情報の提供の実現を目指した取組

- ☞ 自動音声案内による問い合わせ先等の御案内及びSMS（※）でのWEB情報の発信サービス（一部の区役所等で実証実験中）※携帯電話宛でのメッセージ送付サービス
- ☞ 区・支所代表電話及び保険年金課における本格導入を検討
- ☞ 同サービス導入後も従前の電話番号は利用可能

【実証実験の結果等】

区・支所の代表電話における本サービスで受電したお問い合わせのうち

- ☞ 約25%がSMSで完結
- ☞ 約35%が目的の窓口（市民窓口課・子どもはぐくみ室等）へ自動転送
- ☞ 残る約40%が電話交換手での御案内との結果

4 今後の取組（スマート区役所の推進）

◎ 行政業務LANの無線化（R7年度中～）

庁舎全体の行政業務LAN（※）の無線化により、業務用パソコンを庁舎内の様々な場所で活用可能とし、組織の垣根を越えた円滑なコミュニケーション環境を整備

☞ 7区・支所で導入 ⇒ 順次拡大

☞ 併せて、ペーパーレス化も推進

※ 業務用パソコンの庁内におけるネットワーク環境

◎ 区・支所庁舎スペースの活用

業務の集約化等によって生じた庁舎の空きスペース等の活用を更に推進

☞ 多様なネットワークを有する外部機関：区社会福祉協議会など

☞ 本市行政機関：農業振興センターや消費生活総合センターなど

☞ 公共空間をまちに開く取組：区民交流ロビー等の活用「POP UP！西京」など

☞ 今後、京都市国保・後期医療給付事務センターを伏見区役所に設置予定（R7.2）

引き続き、庁舎スペースの「結節点」としての活用を幅広く展開

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
<市民の利便性向上>		
証明書コンビニ交付 (H31.1～)	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを用いて、コンビニのマルチコピー機で各種証明書を取得 令和5年1月から交付手数料を値下げ 簡単・便利に証明書取得 	利用率:28.5% (※1) 交付数:396,469件/年
タブレット端末テレビ電話型通訳 (R2.5～)	<ul style="list-style-type: none"> タブレット端末にテレビ電話型通訳サービスを導入し、外国籍市民への生活相談等において16カ国語対応 母国語で安心して手続 	利用件数:304件/年
くらしの手続ガイド (R3.2～)	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン等で簡単な質問に回答すると、必要な手続等を表示するウェブサービス 手軽に事前準備 	アクセス件数:14,001件/年
スマート申請 (R3.3～)	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを用いて、スマートフォンで住民票の写しや印鑑登録証明書を請求するウェブサービス (証明書は郵送受領。クレジットカード決済機能活用) 令和6年10月に戸籍証明書の請求など対象手続を拡充 簡単・便利に証明書取得 	利用件数:216件/年
キャッシュレス決済 (R3.9～)	<ul style="list-style-type: none"> 全区・支所の市民窓口課、証明書発行コーナー等において、クレジットカード、電子マネー、QRコード (※) 決済などのキャッシュレス決済を導入 ※ QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標 豊富な決済手段 	利用率:9.38% (※2) 利用数:60,205件/年

※1 コンビニ交付可能な証明書交付件数に対する割合 ※2 総決済客数に対するキャッシュレス決済利用者の割合

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
<市民の利便性向上>		
「書かない窓口」 (R4.1～)	<ul style="list-style-type: none"> 深草支所のモデル実施では、職員が転出証明書（転出元の市町村が発行）をスキャンし、OCR処理することで来庁者に代わり届出書等を作成。市民の記載時間は短縮（職員は同程度業務増） 右京区の実証実験では、来庁者がICT機器を利用して質問へ回答し、公的証明証の券面を読み取ることで、必要な届出書等を容易に作成。基幹システムの連携が可能になれば複数の手続を行う場合の利便性向上が見込まれる <p style="text-align: right;">簡単に手続完了</p>	<ul style="list-style-type: none"> フロント部分のデジタル化に一定の効果 デジタルデバインド対策としてサポート要員の配置が有効 実証実験の知見を活かしながら最適なサービスを検討
行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> 区役所1,102手続について、費用対効果に留意しつつ原則オンライン化 <p style="text-align: right;">24時間365日手続</p>	オンライン化（R6.3）：54手続（総申請件数:134万件/年、うちオンライン申請件数:約6.4万件/年）
京都市版お悩みハンドブック（R5.3～）	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン等でいくつかの質問に答えると孤独・孤立対策に係る支援制度や窓口を案内するウェブサービス <p style="text-align: right;">寄り添い支援</p>	アクセス件数:2,383件/年
子ども分野におけるAIチャットボット（R6.1～）	<ul style="list-style-type: none"> 子育て施策に関する制度や手続に関するお問い合わせに対して、24時間365日対話形式で自動回答するAIチャットボットを令和6年1月に導入 <p style="text-align: right;">簡単・便利に質問・相談</p>	コール数（質問数）:3,421件（R6.1月～12月）

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
<市民の利便性向上>		
SNS等を活用した相談支援事業 (R6.3～)	<ul style="list-style-type: none"> SNS等を活用し、妊娠・出産・子育て等に関する悩みを24時間365日相談受付 <p style="text-align: right;">いつでも相談</p>	相談延件数:597件/年 (R6.4月～11月)
窓口等予約システム (R5.8～)	<ul style="list-style-type: none"> 窓口での手続や相談等の日時を予約するウェブサービス <p style="text-align: right;">いつでも予約</p>	対象手続数:20業務・手続 利用率: 48.4% (※3) 満足度:4.4点/5点
混雑状況配信システム (R5.8～)	<ul style="list-style-type: none"> 市民窓口課の窓口混雑状況をウェブで確認 <p style="text-align: right;">混雑を把握</p>	利用数:17,128件/年 満足度:3.59点/5点
字幕表示システム (R6.3～)	<ul style="list-style-type: none"> 聞こえに課題のある方、理解に時間がかかる方、外国にルーツを持つ方等とのコミュニケーションの円滑化に向け、話した言葉がスクリーンに文字で表示される字幕表示システム「Cotopat」を導入 令和6年3月に各区・支所に1システムずつ配備 令和6年9月からは職員に加え来庁者の話した言葉も文字で表示可能に <p style="text-align: right;">寄り添い支援</p>	利用数:122件 満足度:4.02点/5点 (R6.3月～11月)

※3 窓口等予約システム利用率 (オンライン予約数/オンライン予約可能枠数)

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
<市民の利便性向上>		
行政キオスク端末 (R6.10～) 【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを利用して住民票の写し等の各種証明書を取得できる行政キオスク端末を設置（各区・支所に1台ずつ）し、令和6年10月1日に利用開始 デジタルデバインド対策として、機器操作に不安のある方もご利用いただけるよう案内員を配置し、操作支援を実施 <p style="text-align: center;"> 簡単・便利に証明書取得 寄り添い支援 </p>	利用数:約270件/日平均 →発行対象証明書発行数の約5% (R6.10月～12月)
庁舎案内表示システム (R6.10～)	<ul style="list-style-type: none"> タッチパネル式の大型モニターとチャットボットの組み合わせによる庁舎案内表示システムを各区・支所に1台ずつ設置し、令和6年10月に利用開始 タッチパネル上で来庁目的（住所変更など）等を選択することで担当窓口とその位置等を表示 <p style="text-align: center;"> スムーズに目的の場所へ </p>	利用数:4,212件 満足度:3.33点/5点 (R6.10月～11月)
自動音声応答（IVR）電話サービス実証実験（R6.11～）【再掲】	<ul style="list-style-type: none"> 音声ガイダンスに従い電話機を操作するだけで、必要な情報や適切なお問い合わせ先を御案内するサービスを一部の区役所等で令和6年11月に実証実験を開始 スマートフォンの場合はSMSでホームページのリンクを受信することができ、制度の説明やよくある質問等、分かりやすく豊富な情報を入手可能 <p style="text-align: center;"> 24時間365日問い合わせ </p>	受電件数:4,153件（代表電話） SMS送信による案内完結率:25% 目的窓口への自動転送率:35% (R6.11.1～11.30)

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
<業務の効率化>		
証明郵送サービスセンター (R1.7～)	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍のコンピュータ化に伴い、各区・支所の市民窓口課で対応していた、郵便での証明書請求に関する事務を集約 <p style="text-align: right;">効率的な執行体制</p>	処理件数:325,684件/年
マイナンバーカードセンター (R3.9～)	<ul style="list-style-type: none"> 各区・支所の市民窓口課で対応していたマイナンバーカードの交付等の事務を集約 <p style="text-align: center;">窓口拡充 (土日、平日夜間) 効率的な執行体制</p>	カード交付数:171,791件/年
戸籍事務センター (R6.8～)	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍法の改正により、戸籍届出に伴う業務プロセスの一部がデジタル化 (非本籍地から本籍地への情報連携手法が従来の郵送からシステム間連携に変更) される機を捉え、戸籍届出情報の入力事務を集約・委託化 <p style="text-align: right;">効率的な執行体制</p>	処理件数:9,074件 (R6.8月～11月)

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
<業務の効率化>		
自治体情報システム標準化	<ul style="list-style-type: none"> 自治体の主要な事務（※）について、国が策定する標準仕様に適合する「標準準拠システム」の利用が法律で義務付け <ul style="list-style-type: none"> ※ 住民基本台帳、印鑑登録、就学、戸籍、介護保険、障害者福祉、国民健康保険、生活保護、児童扶養手当、子ども・子育て支援など 現行システムと標準仕様との差異分析や、標準仕様に合わせた業務プロセスの見直し検討に着手 	標準準拠システムの移行作業:住民基本台帳・印鑑登録（R7.1月）戸籍、戸籍の附票（R7年度移行予定）
業務改革（BPR（※4））の推進	<ul style="list-style-type: none"> 単純作業の機械化（オンライン申請データの効率的な事務処理、名簿作成事務の省力化等を実現） ペーパーレス会議等の導入 選挙の開票作業における投票用紙分類機の導入 	業務時間:オンライン申請データの効率的な事務処理約800時間/年の削減
<庁舎の有効活用>		
本市行政機関及び外部機関による活用	<ul style="list-style-type: none"> 本市行政機関による庁舎の活用 農業振興センター【北、洛西、伏見】、環境共生センター【左京】、きょうと生物多様性センター（府市共同設置）【左京】、消費生活総合センター【中京】、人事委員会事務局【東山】、証明郵送サービスセンター【右京】、戸籍事務センター【右京】、マイナンバーカードセンター【下京、右京】 外部機関による庁舎の活用 区社会福祉協議会【上京、左京、南、右京、西京】、更生保護サポートセンター【山科、西京】 	財政効果:約1億円/年

※4 ビジネスプロセス・リエンジニアリングの略称。業務本来の目的に立ち返り、組織構造、業務フロー等を再構築する考え方

(参考) スマート区役所の進捗状況について

※実績など欄の数値は、特記ない限り令和5年度のもの

取組項目	概要	実績など
< デジタルデバイド対策 >		
地域コミュニティ活性化に向けた地域活動へのICT導入支援等	<ul style="list-style-type: none"> ソフトバンク株式会社と連携協定を締結し、地域団体等を対象に出張スマートフォン講座を開催 <p style="text-align: right;">短時間でスマートフォン操作を取得</p>	出張講座実績: 計67回開催 延べ934名参加
	<ul style="list-style-type: none"> LINEやいちのいち等の活用を通じた、地域のデジタル化支援 <p style="text-align: right;">地域活動の更なる活性化</p>	「いちのいち」説明会(R5年度): 計4回開催 125名参加
< 共通 >		
マイナンバーカード普及促進等	<ul style="list-style-type: none"> 市内各所の企業・商業施設・福祉施設等での出張申請窓口、申請サポート窓口を開設 郵便局における常設の申請サポート窓口を開設、電子証明書関係事務の委託 交通広告を活用した広報や市の関係団体等を通じた普及啓発を実施 マイナンバーカードセンターや出張申請窓口会場において、マイナポイント申込、健康保険証の利用登録、公金受取口座の登録支援を実施 <p style="text-align: right;">デジタル社会の基盤</p>	保有率:71.4% (R6.10末時点)