

### スマート区役所ロードマップ改訂骨子

○南区役所では、堺市南区基本計画に掲げるスマート区役所の実現を着実に進めるため、スマート区役所ロードマップを令和3年6月に策定、令和4年12月に改訂し、様々な取組を計画に基づき実施してきた。

○スマート区役所は、ICT等の先端技術の導入とやさしい空間の創造により、安全・安心で高機能な区民サービスを提供する誰一人取り残されることのない未来型区役所の実現、及びスマート区役所の取組を通じ、泉北ニュータウン地域におけるスマートシティの推進を目的としている。

○「堺市南区基本計画」及び「区役所と本庁のあり方基本方針」の計画期間の終期が令和7年度末であることを踏まえ、計画終期が令和5年度末である本ロードマップについて、令和7年度までの取組計画の明確化が必要であることから改訂する。

#### < 現 行 >

	令和2年度 (先行実施)	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度以降	
来庁予約の推進	予約システムの導入	予約範囲の拡大 民間広告事業見直し	活用範囲の決定	窓口手順の見直し	Web予約・発券機の刷新	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お待ちいただかない窓口</li> <li>・申請（登録）情報の活用による効率化</li> <li>・「場所」によらない行政手続き</li> <li>・「ストレス」なく「わかりやすい」案内、対応</li> <li>・よりパーソナルな情報発信（入手）</li> <li>・わかりやすい情報発信</li> <li>・情報にリーチする区民の増加</li> <li>・文書の電子化</li> <li>・業務の効率化自動化（時間外削減）</li> <li>・自治会情報伝達の円滑化</li> <li>・地域活動への次世代の参画</li> <li>・区役所の交流の場への転換</li> </ul>
混雑状況の可視化	待ち人数配信	可視化実証 検証準備	駐車場における 実証検証	IoT型機器の設置	画像処理型の検討	
申請書作成支援	認定こども園等 受付試行	おくやみ窓口試行	他ライフイベントへ拡大		オンライン化との連携	
電子申請の推進	—	オンライン化に向けた 課題整理	オンライン化一部先行		オンライン化	
遠隔相談の推進	—	対象業務の選定	実証検証	本格運用	対象相談の拡大	
デジタル・デバイスへの対応	—	スマホ講座の実施	区役所での 啓発実施		サポート窓口の運用	
庁舎案内	翻訳ツール活用	対話支援機器等の 設置	1階フロア動線・サイン 検討・一部改修	1階フロアの動線・ サインの改修	順次、各フロアの 動線・サイン改修	
デジタルサイネージの活用	現行サイネージの 運用	情報発信サイネージ の設置	使用用途・目的の 確定	機能・タイプの 確定	双方向型への 移行	
SNSの活用 区政データ見える化	Twitterによる 情報発信	SNSマチマチ連携	新たなSNS開始 ダッシュボード開設	積極的な情報発信 特徴的なデータ掲載	友だちフォロワー数 人口比10%達成	
効果的な動画配信	子育て・健康 動画配信開始	計画的な動画配信	動画コンテンツの 増加	（目標）動画再生 1,000/回	効果的な動画配信 の実現	
電子決裁の徹底	電子決裁の推進	電子決裁の徹底 （南区電子処理率 60%）	電子決裁の徹底 （南区電子処理率 70%）	電子決裁の徹底 （南区電子処理率 80%）	電子決裁の徹底 （南区電子処理率 80%以上）	
RPAの活用	認定こども園等 受付試行	認定こども園等 入所受付業務実施	子育て支援課業務をはじめとする 他業務での活用			
業務アプリの活用	効率化対象業務 の検討	内部管理の1業務で 実施	内部管理業務 での拡大	情報共有業務での 活用の検討	情報共有業務 での活用	
自治会への情報伝達 円滑化	LINE WORKS 試行	試行の拡大 効果検証	校区代表者役員会・定例会資料 その他情報伝達での活用		校区内での 情報伝達 円滑化の促進	
自治会活動 デジタル化支援	自治会インター ネット環境調査	自治会活動における デジタル活用の 現状調査	デジタル化支援の実施		区域全体への波及	
テレワークオフィス 運営	テレワークオフィスの 開設・運営	テレワークオフィスの 運営	交流の場としての活用試行		交流の場への転換	

#### < 改 訂 後 >

	主な令和5年度 までの取組	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度以降	
来庁予約	・予約機能付窓口 発券機の導入	窓口 Web 予約 試行実施	窓口 Web 予約 本格実施 (予約業務の拡大)	全課の窓口での 予約実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お待ちいただかない窓口</li> <li>・どこでも行政手続き</li> <li>・個に寄り添った丁寧な案内、対応</li> <li>・お書きいただかない窓口</li> <li>・個に応じたより適切な情報提供</li> <li>・わかりやすい情報発信</li> <li>・業務の効率化、自動化</li> <li>・区民のデジタル活用力の向上</li> </ul>
電子申請の推進	・電子申請の推進	一部証明書の交付 申請オンライン化の実施	オンライン化対象 申請等の拡大	全課の全ての 手続きを オンライン化	
遠隔での 相談・問合せ 対応	・遠隔相談の実施	ホームページから AIチャットボットで 問合せ・相談対応	問合せ・相談対応 範囲の拡充、 対応精度の向上	24時間 365日 全課の全ての 問合せをAIを 活用して適切に対応	
やさしい 庁舎案内	・順次フロアサイン 改修等実施	2階・共有部サイン改修 デジタルサイネージを 活用した庁舎案内	音声認識 AI による 庁舎案内の実施	ロボットやデジタルサイ ネージ等による庁舎 案内の実施	
やさしい 窓口対応	・対話支援機器 の設置 ・おくやみ申請サポ ートコーナーの設置	タブレット端末による各 種アプリの活用 窓口での申請書作成 支援手法検討	タブレット端末による 窓口サービスの 質の向上 申請書作成支援実施	ライフイベントに関する 窓口を1階集約 申請書類の ペーパーレス化	
個に応じた 情報提供	・MyDoor OSAKA 導入	MyDoor OSAKA を 活用し事業案内等を 個別配信	基幹システムとの 情報連携検討	基幹システムから 自動的に 個に応じた 情報配信	
区政データの 見える化	・南区版ダッシュボ ード開設 ・SNSの活用	ALL 南区の 魅力情報を発信	ALL 南区の発信 参加団体の拡大	南区 HP を ポータルとして 南区の全ての 情報へアクセス	
業務の 電子化・ 標準化による 効率化	・電子決裁の徹底 ・庁内 NW 一部 無線化 ・RPA 等の活用	窓口キャッシュレスの 導入	基幹システム標準化 への対応	標準化された システムを活用した さらなる効率化	
デジタル・ディバ イドへの対応	・デジタル・ディバ イド解消支援拠点開設 ・スマホ講座ボラン ティアの養成	デジタル・ディバ イド解消 支援に向けた場の提供・ 講座等の実施	スマホの活用による 電子申請等行政 手続きの推進	デジタル・ディバ イド 解消	