

## 会議録（要点記録）

令和5年度 堺市南区政策会議 第2回全体会	
開催日時	令和5年11月14日（火）午後5時30分～
開催場所	南区役所 201・202会議室
出席構成員	<p>（敬称略）</p> <p>橋爪 紳也（座長）、岸本 啓司（職務代理）、大島 知子、木谷 利治、小林 晶子、北西 愛、鈴木 有美、向井 芙美夫、河端 隆志、上川 紀久恵、中島 浩恵、中辻 忠行、今中 未余子、中芝 幸司</p>
事務局 管理職員	<p>南区役所</p> <p>中山区長、谷口副区長、松本副区長、上山参事、西村参事、仲田総務課長、喜多区政企画室長、川畑自治推進課長、牧市民課長、岡野保険年金課長、西地域福祉課長、百嶋子育て支援課長、為野南保健センター所長、檜本南保健センター所次長</p> <p>市長公室</p> <p>手取政策企画部先進事業担当課長</p> <p>泉北ニューデザイン推進室</p> <p>北口事業推進担当課長、石崎スマートシティ担当課長</p>
議題	<p>（1）南区役所「戦略総務」の推進について</p> <p>（2）各施策・事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3つの方向性に基づく事業について</li> <li>・スマート区役所ロードマップ改定版（案）について</li> </ul> <p>（3）南区ウェルビーイング見える化プロジェクトについて</p> <p>（4）区民サービスについて</p>
配付資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次第</li> <li>・配席図</li> <li>・資料1 南区役所「戦略総務」の推進について</li> <li>・資料2-1 方向性1 南区独自の防災力向上モデル ～“あたらしい共助”の輪を広げよう～</li> <li>・資料2-2 方向性2 子育て・教育、健康長寿などにおける 南区ウェルビーイング総合プロジェクト</li> <li>・資料2-3 方向性3 南区ブランド戦略 「みどり」とともにかなえる豊かなくらし</li> <li>・資料3 南区ウェルビーイング見える化プロジェクトについて</li> <li>・資料4 オンライン化、デジタル化による、区役所サービスの向上</li> </ul>

審議状況	<p style="text-align: center;">開会（午後5時30分）</p> <p>1. 開会</p> <p><b>区政企画室主査</b>  ただいまから、第2期堺市南区政策会議第2回全体会を始めます。  前回、第1回全体会を御欠席された構成員の方を御紹介させていただきます。</p> <p style="padding-left: 2em;">（上川構成員、中辻構成員の紹介）</p> <p>ありがとうございます。  また、本日は、鈴木京子構成員が、所用により御欠席でございます。  議題に移ります前に、事務局から3点、御連絡させていただきます。  まず1点目、事務局の人事異動についてでございます。  10月1日付で就任しております、副区長の松本でございます。</p> <p><b>松本副区長</b>  この10月に南区副区長兼務の南保健総合センター所長に就任いたしました松本でございます。  常日頃は、貴重な御意見をいただきまして、誠にありがとうございます。  引き続き、区行政の推進のためによりしくお願いしたいと思います。</p> <p><b>区政企画室主査</b>  続きまして、高校生を対象とした専門分野別会議の設置についてです。  高校生世代の意見を聴取する機会を設けるため、「未来共創高校生部会」を設置いたします。  本部会は、南区内の高校に在籍する高校生に特別構成員として御参画いただきます。南区内には6つの高等学校があり、各学校から1、2名を御推薦いただき、最大12名の高校生の方から御意見を頂戴することとしております。  また、堺市南区政策会議開催要綱第7条の規定に基づき、区長の指名により、全体会の構成員にも部会に御参画いただけます。本部会については、橋爪座長と今中構成員に御参画をお願いしております。  本部会では、全体会での議題に沿って、3つの方向性に基づく事業や、スマートシティ推進などの区の重要取組、南区のウェルビーイングについて、幅広く御意見をいただく予定です。  部会は、令和6年1月の開催を予定しており、いただいた御意見については、次回2月の第3回全体会にて、皆様に御報告いたします。  最後に、本日の議題についてです。  議題の（1）南区役所「戦略総務」の推進について、から（3）南区ウェルビーイング見える化プロジェクトについて、につきましては、区役所からの御報告・御説明とさせていただきます、議題（4）区民サービスについて、の部分につきましては、皆様に御議論いただきたいと考えております。  それでは、以降の進行につきましては、橋爪座長にお願いいたします。</p> <p>2. 議題 （1）南区役所「戦略総務」について</p>
------	--

**橋爪座長**

橋爪でございます。よろしくお願いいたします。  
それでは、早速議題に入りたいと思います。

前回、この第2期の会議で議論のイメージを示していただいております。  
第2回の本日は、主に、南区役所の行政サービス提供の方法と、3つの方向性に基づく事業やスマート区役所推進のための事業について、が議題となっております。

本日は、時間が限られておりますので、議題の(1)から(3)に関しましては、事務局から説明をお願いし、議題(4)区民サービスについて、に関しまして、皆様方に議論いただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

では、議題の1つ目であります「戦略総務」の推進について説明をお願いいたします。

**上山参事**

資料1をご覧ください。

南区役所では、市民の皆様へのサービスの質の向上をめざし、令和4年度より戦略総務の推進に取り組んでいます。

戦略総務は区役所で取り組む全ての施策、事業を進めるに当たり、区民の皆様暮らしやすさや幸福感を高めるよう、職員が様々な課題やニーズを的確に把握し、個々に応じたきめ細やかなサービスの提供を実現するための原動力として位置づけています。

具体的には、区役所職員として備えておくべき能力の形成をはじめとする人材の育成、人へのアプローチ、社会の変化に適切に対応した業務の見直しや区役所庁舎の整備などの環境へのアプローチ、個人情報保護の徹底とデータの利活用といった情報へのアプローチ、これらに取り組み、各種業務の効率化や環境改善を職員が積極的に提案することで、区役所の継続的な成長を図るものです。

今年度は、窓口におけるお一人お一人の相談内容に寄り添ったきめ細やかな対応をめざし、カウンセリング能力向上研修を9月に実施しました。

庁舎案内のリニューアルをはじめとした庁舎環境の整備を引き続き行い、また、区民の皆様ニーズや課題に応じて、事業サービス等をプログラムとして提供する体制の構築などのデータ戦略の推進に取り組めます。

今後も、南区役所では、業務の効率化や、環境最適化のための取組を自ら積極的に行うといった、戦略総務の考え方を活用し、堺市南区基本計画の実現に向けた取組、堺市南区政策会議における意見を反映させた事業を着実に実施し、区民の暮らしやすさ、働きやすさ、楽しさ、幸福感の向上につなげます。

説明は以上になります。

3. 議題 (2) 各施策・事業について

**橋爪座長**

ありがとうございます。

では、続きまして、次第2-(2)各施策・事業について、「3つの方向性に基づく事業について」「スマート区役所ロードマップ改訂について」の説明をお願いいたします。

### 自治推進課長

南区独自の防災力向上モデルとして、令和5年度に実施している3つの事業について御説明いたします。

1点目、自主防災組織連絡会についてです。

各校区の自主防災組織の連携や情報交換の場を設けることで、各校区の取組を相互に参考にし合い、南区防災力の向上を図ることを目的に、9月に第1回連絡会を実施いたしました。

各校区の自主防災組織の実務者65人が出席しております。

2月には、第2回連絡会を実施する予定としております。また、次年度以降も20校区全体が参加する形で連絡会を継続して実施してまいります。

続いて、2点目です。小学生防災リーダー養成講座についてです。

子どもの頃から防災に興味を持ち、将来、地区の防災の担い手となる人材を養成し、各校区で活躍してもらうことを目的に、8月に、防災の基礎知識を学ぶ防災オリエンテーションの実施と、災害による避難時の疑似体験を行う防災デイキャンプを11月3日に実施いたしました。

8月に実施しました防災オリエンテーションでは、参加した児童やその保護者のほか、南区の複数の小学校から教員が見学に来ており、小学校の防災授業につながるケースも出始めております。

また、三原台中学校では、南区役所のバックアップの下、校区の健全育成協議会が中心となりまして、生徒約600名を対象に防災授業を実施いたしました。小学生を対象とした防災事業は、次年度以降も継続実施してまいります。

続いて、3点目、防災士養成プログラムについてです。

地域防災を担う人材を育成するとともに、自助・共助の意識の醸成につなげることを目的といたしまして、防災講習と防災士養成講座を実施し、防災士資格を取得していただきます。

この事業は、防災士資格を取得することと、資格取得後に地域防災に関わっていただくことが重要であると考えております。

令和6年度は、防災士養成講座は実施いたしません。令和5年度の参加者に対しての地域防災の活動についての周知と、防災訓練への参加状況の確認など効果検証を行い、今後の事業のあり方を検討してまいります。

以上です。

### 西村参事

方向性2の子育て・教育、健康長寿などにおける南区ウェルビーイング総合プロジェクトについて御説明申し上げます。

資料2-2をご覧ください。

ナンバー1から3の3つの事業の目的や事業内容につきましては、前回の第1回全体会でお示ししました。

現在は、その下の欄の令和5年度実績状況に記載している取組を進めており、本日は、これらの事業を進める中での課題と、その課題の解決を踏まえた今後の展開についてご説明申し上げます。

まず、ナンバー1、南区健康長寿推進プロジェクトの課題につきましては、「みなみ健活キャラバン」で、これまで南保健センターが接する機会の少なかった方と、より多くの接点を持つ開催場所を選定すること、それから、テレビ通訳におきましては、外国人妊婦等の増加に伴いまして利用時間

の増加も予想されることから、体制を確保する必要があることとございます。

そのため、今後の展開としまして、みなみ健活キャラバンの開催場所をさらに精査し、また、テレビ通訳システムの活用時間を増やすなど、さらに充実を図る必要があると考えております。

続きまして、ナンバー2の南区子どもウェルビーイングシステム事業の課題につきましては、学校を休みがち、学校に通えていないなど登校に不安がある児童生徒、いわゆる不登校児童生徒への支援体制が南区では不足していることとございます。

そのため、今後の展開としまして、南区子どもサポートプラットフォーム事業をさらに強化し、不登校児童生徒が地域で定期的に通える場の開拓や情報提供等を行い、子どもたちが現状を変えたり、あとは元気を取り戻すことをサポートする子どもの居場所支援を行う体制を構築する必要があると考えております。

最後に、ナンバー3、個に応じた最適な事業・サービスなどをプログラムとして提供する体制の構築の課題につきましては、事業・サービスをデータ化して共有するだけではなく、窓口環境の整備等を行う必要があることとございます。

そのため、今後の展開としまして、手続判定ナビの機能を活用した検索システムの構築と並行しまして、区民の皆様への確に情報提供できる環境を整備する必要があると考えております。

以上でございます。

#### 区政企画室長

3つの方向性に基づく事業のうち、南区ブランド戦略について御報告をさせていただきます。

方向性3、南区ブランド戦略の資料をご覧ください。

まず、嬉しい御報告からさせていただきたいと思っております。南区ブランドのロゴの商標登録について、出願をしておりました「M&GREENs」につきまして、特許庁から登録査定のお知らせがあり、商標登録されることとなりました。本当に皆様ありがとうございました。

今後は、このM&GREENsの活用に向けまして、多くの方に親しまれるロゴのデザインを公募したいと考えております。あわせて、民間企業等との連携など、ロゴの活用に向けた検討を行うなど、南区ブランドの浸透に取り組んでいくこととしております。

次に、「みなみ・みどりのわくわく教室」について、今年度は、区内のこども園と幼稚園の2園に御協力をいただき、園児たちに、現在、大根の種まき、生育観察、食育などを体験してもらっておりまして、子どもたちもとても楽しそうに参加してくれております。

この12月には収穫体験を予定しておりまして、収穫の喜びを子どもたちにも感じてもらえたらと思っております。

また、この事業に御協力いただいております2園のうちの一つが、中辻構成員が園長をされている泉北園で、体験の中でオンラインを取り入れるなど、リアルとデジタルを組み合わせ、園の状況に応じたプログラムの提供をめざしております。

この3年間のモデル実施期間の間に様々な手法を模索し、提供メニューの拡大等も含め、多くの園が参加しやすい形を構築していきたいと考えており

ます。

3つ目の、南区ブランド専用ホームページの活用について、南区ホームページ内に M&GREENs のページを開設し、M&GREENs についての説明や自然を活用した関連プロジェクト、南区の公園、緑道、自然関連施設等の情報を掲載し、南区ブランドの発信を開始いたしました。

まだまだコンテンツが少ない状況でございますが、今後は、コンテンツの拡充や魅力あるページの作成、また、興味を持っていただけるよう、区の公式 SNS の活用などと併せて取り組んでいきたいと考えております。

以上でございます。

#### 区政企画室主幹

スマート区役所ロードマップの改訂につきまして御報告させていただきます。

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、計画に基づき様々な取組を実施してきました。

スマート区役所とは、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おります。

ロードマップに基づき、これまで、お亡くなりになられた方の御遺族の負担軽減のため、窓口支援システムを活用し、申請書の作成支援などを行うおくやみ申請サポートコーナーの設置、また、このおくやみ申請サポートコーナーの利用や認定こども園等の入所受付において、堺市電子申請システムを活用した来庁予約の実施、新型コロナウイルス感染症対策として、区民のテレワーク促進を図るため、南区役所内におけるテレワークオフィスの設置、南区自治連合協議会の各校区地区代表者の皆様と区役所との円滑な情報共有及びペーパーレス推進のためのビジネスチャットの導入、やさしい区役所の実現のためのフロアサインやレイアウトの改修、デジタル・ディバイド対策としての高齢者を対象としたスマホ講座の実施、広報誌への2次元バーコードの利用の仕方の案内の掲載などを行ってきました。

今後、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、改訂いたします。

改訂内容としては、ロードマップにおける取組の目的など基本的な考え方は踏襲し、具体的な取組計画の案について、現ロードマップに掲げる令和6年度以降の姿を実現するために実施していく必要のある取組を9項目掲げ、令和7年度末までの年次計画を策定します。

内容といたしまして、より一層の来庁予約やオンライン申請の推進、遠隔での相談、問い合わせへの対応、さらなるやさしい庁内案内や、窓口対応の実現、あわせて、区民の方にこれらの取組の効果を十分に受けていただくためのデジタル・ディバイド解消支援の実施などの事項について取組を計画し、実施していきたいと考えています。

今後も、より区民の方に望まれるスマート区役所の実現をめざしてまいります。

以上です。

#### 4. 議題 (3) 南区ウェルビーイング見える化プロジェクトについて

##### 橋爪座長

ありがとうございます。

では、引き続きまして、南区ウェルビーイング見える化プロジェクトについて、説明をお願いいたします。

##### 政策企画部先進事業担当課長

資料3「南区ウェルビーイング見える化プロジェクト」をご覧くださいませでしょうか。

我々政策企画部先進事業担当と泉北ニューデザイン推進室、そして南区では、先ほどの説明にもありましたとおり、ウェルビーイングの向上というものをめざしまして、南区の区政策会議で議論していただいている様々な施策、そして、スマートシティというところを進めているところでございます。

今回、南区のウェルビーイング見える化プロジェクトというものを進めていくにあたり、一番の課題は何かと申しますと、先ほどもありましたように、皆さん、ウェルビーイングの向上をめざしたいということは共通した目的なんです、ウェルビーイングの定義というものが、そもそもなかなか難しいと。

これは人によっても違いますし、あるいは、地域によっても違います。あるいは場所であったりとか、その状況によっても変わってくるというところで、非常に曖昧な概念なのかなと思っております。

ただ、実際には、このウェルビーイングをめざすということの方向性そのものは揺るぎないものでございまして、今、国（デジタル庁）のほうでも、スマートシティということを進めるに当たって、結局、何がそこに実現できるんですかというところの中で、ウェルビーイングというものを相対的なデータ形で表していくというような試みを進めております。

日本全国で今ウェルビーイングの絵姿というものの見える化が進んできておるんですけども、その中で、堺市と SENBOKU スマートシティコンソーシアム、大阪公立大学の三者が協力しながら、南区ならではのウェルビーイングの姿というものをお示しすることができないかなということでプロジェクトを進めていこうと思っております。

3ページをご覧ください。

ウェルビーイング指標というものがございます。これは2年ほど前に策定された指標で、国が、ウェルビーイングについて、それが正解というわけではないんですけども、まず、アンケートなどを取ったような主観的な指標、例えば、「医療が充実していますか」「買い物の環境が整っていますか」、資料3ページと4ページ、「子育てがこのまちは充実していますか」「デジタル生活はどうですか」「自然災害はどうですか」「地域とのつながりはどうですか」あるいは、4ページの一番右側、自己効力感ということで、「自分に自信がありますか」「他人に対して優しくなれますかとか」「文化とか芸術というものが誇らしいと思いませんか」というような、その地域独自の主観的な指標についての評価。

それから、5ページを見ていただきますと、客観的評価ということで、これは各種の統計資料から出てきているような、例えば、保育所の待機児童の

数、保育所までの住宅の配置、食料生産、公園の面積、こういった客観的な指標。

このアンケートによる主観的指標と客観的指標を合わせまして、6ページを見ていただきますと、チャート図のようなものが出ていると思います。

もう既に国が、今年度、全国で7万5,000件の方々に調査をしまして、主観指標に関しては50問の調査をした中で、南区だけを抽出した図になります。

こういったものが、南区、ほかの区、あるいは、例えば、明石市、和泉市とか、いろいろな市町村があると思いますので、こういったところと比べていく中で、南区ならではの絵姿というものを、これから少し深掘りしていこうというようなプロジェクトでございます。

次の7ページ、これからこういった客観的な指標、主観的な指標を合わせて、我々スマートシティのほうでICTを活用しながら見える化を行っていきまして、実は、南区の中で我々が思っていることが本当に正しいのかどうか、あるいは、特徴となってくるところの中で、さらに深掘りをしていったほうがいいところも、少し客観的に見ていく、あるいは深掘りして見ていきたいなというふうに思っております。

これをすることによって、例えば、国の指標の中ではいろんなこと分かってくるんですが、本当にそうなのかなというところが分からなかったりするところがございます。

例えば、子育てであれば、もう少し深掘りしていったって、子育てについて、なぜ、例えば不満があるのかとか、なぜそこに誇りを感じるのかというようなところまで追加調査みたいな形もしていきながら、少しウェルビーイング像というのを見出していきたいなと思っております。

恐らく途中経過にはなるとは思うんですが、それにつきまして、次回の区政策会議で、少しあらましなどを御報告しながら、この区政策会議での議論の参考といいますか、一つの資料としてお使いいただきながら議論を深めていただくといいのかなと思っております。

8ページになりますが、この南区のウェルビーイングプロジェクトの座組といたしまして、我々、堺市南区役所と政策企画部、泉北ニューデザイン推進室と、SENBOKU スマートシティコンソーシアムの中のデータ連携ワーキングというところのプロジェクトになるんですが、NTT 西日本さん、それから、大阪公立大学さんの3者の座組の中でプロジェクトを進めていきたいと思っておりますので、適宜、皆様に、こういった資料も御提示しながら、議論を活発化させていきたいと思っております。よろしく願いいたします。

以上です。

## 2. 議題 (4) 区民サービスについて

### 橋爪座長

ありがとうございました。

以上、事務局の説明でございました。

次に、冒頭申し上げましたように、皆様方の御意見をいただきたいのが、議題の4番目であります区民サービスについてです。

では、まず事務局より資料の説明をお願いいたします。

**総務課長**

区民サービスについて説明させていただきます。

南区役所では、ICT等の技術を活用し、区役所サービスの向上を図っていきたいと考えており、区民の利便性向上につながる視点について、皆様より広く御意見を賜りたいと考えております。

御議論いただくに当たり、まず、区役所の考え方を御説明させていただきます。

資料4、オンライン化、デジタル化による、区民サービスの向上を御覧ください。

南区役所では、スマート区役所の実現に向け、お越しいただかない、お書きいただかない、お待たせしないを推進し、デジタルに不慣れな方を誰一人取り残されることのないやさしい区役所をめざしております。

区役所では、スマホやパソコンといったデジタルに不慣れな方が不利益を被ることがないように、また、デジタルを活用して、御自身が個々の必要に応じた情報を取得し、日常生活から行政手続、その他様々な場面に対応できるよう、デジタル・ディバイド解消に向けた支援や対策の強化に取り組みたいと考えております。

そして、デジタルに慣れている方、使えるようになった方へは、行政手続のためだけに区役所にお越しいただかなくても行政手続や相談が可能となるよう、ICT等の技術を活用し、利便性の向上を図っていきたいと考えております。

一方で、デジタルにまだ不慣れな方や、内容により来庁して個別に相談や手続を行う必要がある方については、より一層個に寄り添い、きめ細やかな相談やサービスの提供ができるような体制を整え、加えて、ICT等の技術を活用し、お書きいただかない、お待たせしないなど行政手続が簡単にできるよう、区民の利便性の高い区役所窓口を実現していきたいと考えております。

御意見を頂戴するに当たり、区役所サービスの向上についてのイメージの共有を図るため、先進的な取組や他市の取組を例示させていただきます。

前方のスライドも御覧ください。

来庁不要の推進につながるものとして、スクリーンに、AIチャットボットの導入例をお示ししております。こちらは、お知りになりたい項目や内容を入力することで、簡単にその答えを知ることができます。次のスライドは、多言語にも対応できる、という内容となっております。

次に、利便性の高い区役所窓口の実現につながるものとして、来庁予約による待ち時間の短縮、窓口でタブレット活用の様子なのですが、多言語対応や画面を見ていただきながら説明するなど、個に寄り添った分かりやすい窓口対応につながるものと考えます。

これは、プライバシーに配慮した窓口カウンターの導入例をお示ししております。

南区役所では、市民の利便性の向上・区役所業務の効率化・省力化を図ることで、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がない未来型区役所をめざしたいと考えており、区民の利便性向上につながる視点について、御議論と御意見をよろしく願います。

**橋爪座長**

ありがとうございました。

ただいまの説明に関しまして、皆様方のご経験、あるいは専門分野の知見

から御意見をいただければと思っております。

説明にありました、お越しいただかない、お書きいただかない、お待たせしないということ、3つのない、ない、ないというのは、先ほどのスマート区役所ロードマップでも示されている大きな方針であります。

お願いします。

**鈴木構成員**

地域で亡くなった方の手続とかで困ってらっしゃる方と寄り添ったりするときに、親族が他市町村に暮らしている方もいらっしゃるんで、アクセスは堺市民じゃなくてもできるようにしてもらえたらすごくいいのかなって思ったところと、もしかしたら、もう半年もたないかもしれないみたいなパターンのときに、その本人の端末じゃなくても、どういった手続を事前にしておいたら、亡くなった後に困らないんだろうっていうことを、家族あるいは地域の本当に信頼できる人とかが、代わりに手続をシミュレーションして、少し元気なうちに書類とかを整理してあげられたりとか、あと、お盆のときに娘が帰ってきたときに何かこういうことが必要になるよみたいな手続とかを事前にできたりすると思うので、このアクセス自体が幅広く、匿名でもできたりということができたらいいかなと思います。

**橋爪座長**

事務局、今の御意見いかがですか。

**総務課長**

他市の事例について、例えばお住まいの地域という部分につきましては、一定いろんな制約等もあると思いますので、そちらのほうはできるところからということでもやっていけたらと考えております。

あと日頃からのシミュレーションといえますか、そういった想定の部分なんですけれども、南区役所のホームページにも該当ページがございまして、「ご遺族のための手続きハンドブック」という資料を御覧いただきますと、どういったことが必要になるかとか、そういったことが一覧で見られるような形になっておりますので、また、お時間がある時にでも、御参照いただければと思います。

**橋爪座長**

ありがとうございます。

ウェブと紙と両方あるっていう理解でいいですか。

**総務課長**

そうですね、はい。

今、おくやみ申請のサポートコーナーについては、実際に紙資料もございまして、ウェブでも広く御覧いただけるような形になっておりますので、また、お時間ある時に御覧いただければと思います。

**橋爪座長**

ありがとうございます。

ほか、御意見お願いします。

**大島構成員**

そもそもなんですけど、区役所に来られて、どこに行ったらいいかということすら分からずに来て、いつも社会福祉って言ったら社協に来るんですよ。ここ違いますよ、3階ですよって教えて、行かれる方もいらっしゃるんですけど、もしできれば、私は何をしに来たというのが分かるような形で、書類が何か取りに来たとき、その書類はこちらですよとか、こういう場合はこちらですよというような案内ガイドの板があれば、一番分かりやすいかなと思うんです。

それと、おくやみでも、もうここ2、3年していただいているんですけど、いまだにうちの地域で皆さん、御存じなかったんで、こういうのがあるんですよって言ったら、この間行ったけど、全然分からずにあちこち回りましたという方もいらっしゃると思いますので、やっぱりそういう広報をしていただければありがたいかなと思います。

**橋爪座長**

ありがとうございます。  
今は1階で尋ねるかたちですよ。

**総務課長**

そうですね。  
現在、1階に総合案内がございまして、そちらでお聞きになられた方については御案内するという形で対応しております。  
あと、各課の業務について、サインで表示しているという状況なんですけれども、その点ちょっと分かりにくいところを今、御意見をいただいておりますので、改善に向けて、どういった形であればいいのかについては一定考えたいと思っております。

**橋爪座長**

総合案内をスルーされる方も多いかと。

**大島構成員**

駐車場のほうから来られたら、向こうまで行かなくて、もうエレベーターとかで上がってこられるので。社会福祉、社会福祉と思っていたら、社協のほうに来られて、ここ違いますよという形で案内しています。

**総務課長**

あと、おくやみの件について、御存じないという方がたくさんおられるということなんですけれども、その点については、やはり周知という部分が大切だと思いますので、広報への掲載、あるいはX（旧ツイッター）での発信等含めて、区役所で発信できるツールを使いまして、できるだけ皆さんにお知らせできるような形でと考えておりますので、今後、よい方法を考えていきたいと思っております。

**橋爪座長**

先々は、AIによって、受付ロボットかスマホでの音声案内になるんでしょうけども。

**区政企画室長**

ご指摘の点はすごい重要だと考えておまして、先ほど他市の事例ということで御紹介した、AI チャットボットにつきましても、皆様が知りたい内容を、もちろんホームページなどでも掲載しているのですけれども、なかなかそのページまでたどり着かない、情報がすぐに出ない、ということがあるかと思っております。AI チャットボットで聞いていただくとすぐに答えが返ってくるというような仕組みがございますので、今後、導入に向けて検討していきたいと思っておりますのでございまして、御意見を参考にさせていただきますたいと思います。ありがとうございます。

**橋爪座長**

では、ほか、いかがでしょうか。お願いします。どうぞ。

**木谷構成員**

国保料の改定とか、そういう一定時期に集中するときがあると思うんですが、そのようなとき、どのようなイメージで考えておられるか、ちょっとお聞きしたいなと思います。

**保険年金課長**

国民健康保険料の新年度の納額通知は6月の中旬に行っているところなんですけど、来年度に向けまして、窓口予約機能というものをシステム導入することを予定しておまして、まずはその効果も見定めながら、より皆様のお手続きがスムーズになるように取り組んでいきたいと思っております。周知も含めて改善していきたいと思っております。

以上です。

**橋爪座長**

よろしいですか。予約機能が入ることです。

**木谷構成員**

実際に、それをやられて、どんな結果になるかとか、いろいろ検証しないといけないかなと思います。

**橋爪座長**

ありがとうございます。

**向井構成員**

サービスを受けた履歴とかを残してもらえたらなと思います。例えば、マイナンバーとかで履歴がもし残せるのであれば、区役所として、一人一人を学習するシステムみたいなね。コンピュータが一番得意な分野だと思います。履歴を残す。同じことを何回も言っているような気がしますし、例えば、年金のことを、これ前に聞いたことあるよな、そしたら、その人間の記憶って曖昧なんで、できたらそういうのを残して、それを見ながら対応すれば、前回もこういう話をしていますよとか、その人により細かい指摘ができるかな、説明ができるかなという感じがします。

### 中辻構成員

南区役所に通い詰めて、もう36年なんですけど、いつも思うんです。新しく区役所ができたときに思ったんですけど、皆さん入ってこられるとき、駐車場のほうから入ってこられると思うんですよ。そのときに案内がないんですよ。

エレベーターの前に案内があったら、あんな何かわけ分からん掲示をしておるんやったら、あそこにカウンターをつくって、誰か一人、コンシェルジュでもって御案内とか書いてあったら、例えば、1階です、こちらです。2階です、3階ですということが分かると思うんですけども、いつも思うんですけど、わざわざ向こう側に行かないと案内の方がいらっしゃらないので、非常に不便だと思います。それで、迷うと思います、初めて来られた方は。

できたら、エレベーターの前にカウンターをつくって、案内とかコンシェルジュとかいらっしゃって、どうぞお聞きください、じゃあ、それはこちらです、1階です、2階です、3階です、地域福祉課ですとか、生活援護課ですというようなことをやったらええなと思います。

もう一つ、いつも危惧するのは、お年寄りの皆さんが、このことが分かるであろうかと。その操作ができるだろうかって、それをどうしていきはるのかっていうのが、私いつも疑問に思うんです。

つくりはったとしても、それを使いこなせる方に、こうやで、簡単にできるんやで、と言われたとしても、分からないです、年寄り。どうしていいのかわかりませんし、いまだにスマホを持っている方って少ないですから。

それやったら地域のほうに、そういうふうな、何かしら、こんな便利になりましたよ、こんなことありましたよっていう、地域の皆さんの中の誰かが、こんなふうに役所が考えてくれています、こんなふうに便利になりましたよ、ということを教えていって、地域から、高齢者の皆さんにやられたらどうかと思う。

一番の狙い目は、僕は民生委員さんやなと思うんですよ。民生委員さんずっと回ってはるし、例えば、民生委員会をやってはるところは、市福祉委員会もやっていると思いますから、そういう方々、誰か一人がここに来られて、南区役所からレクチャーを受けて、こういうことができますよというようなことを、地域に帰って行って、それを啓発していったら、すごく分かりやすいし、わざわざ役所に来なくても、地域の地域会館、自治会館へ行ったら、何々さんがおって、教えてもらった。ああ、これは簡単やな、というようなことができるんじゃないかなと思います。

以上2点を、私は考えていただきたいと思います。

### 橋爪座長

区役所、お願いします。

### 総務課長

1点目の、駐車場側から入ったときの案内について、お答えさせていただきます。

現状、先ほどお話をいただいたとおり、総合案内は駅側にありまして、駐車場のほうにはございません。特に駐車場から入ってこられたときの問題という部分については、分かりにくいという部分がおありかと思いますので、その点については、案内の仕方については検討したいと思っております。

ただ、カウンターの設置については、スペース等の関係もございませぬ

で、総合的な観点から、検討していきたいと思います。よろしくお願いたします。

#### 中辻構成員

駐車場から来られる方というのは、お年寄りの方とか、体の不自由な方がいらっしゃるので、絶対にそういう方の方が、役所の手続をしたいと思っていますので、絶対あの駅側よりも駐車場側やと思いますわ。

雨が降ったら、駅から歩いてこようと思いませんもん。風が吹いていたり、雨が降ったら。だから、絶対駐車場側のほうが、そういう必要な方というのは多いと思うんですけど。すみません。

#### 区政企画室長

2点目につきまして、御説明させていただきます。

デジタル・ディバイドの解消に向けた支援、対策強化というところにつきましては、区役所として重点的に取り組んでいきたいと思っています。

今の御意見は非常に参考にさせていただきたいと思いながらお聞かせいただいたところですが、私ども区役所としましても、デジタル・ディバイド解消支援の方法として、区役所をそういった拠点施設にしていきたいと思っています。

やはり区役所といいますと、区民に最も近いというようなところがございしますので、市民の方のデジタル・ディバイドについても区役所に御相談に来ていただけるような形で制度をつくっていきたくと思っています。

それに加えまして、中辻構成員から御意見をいただいたところ、すごく参考にさせていただきたいと思っています。

地域の民生委員といいますと、地域の高齢者の核というような形で、やはり、信頼のおけるその方から口コミで広まっていくってところにつきましては、大きな効果があるのかなと思っています。

そういった地域の皆様に、まず、デジタル・ディバイド解消に向けた取組であるスマホ講座等を受けていただくというのは、効果があるのかなと思いつながらお聞かせいただきました。

今後の参考にさせていただきます。ありがとうございます。

#### 向井構成員

民生委員の年齢の方は、ほとんどスマホを使えないです。ただ若い人もいるんで、そういう人はスマホをレクチャーしながら、例えば、その要支援者の方のところに回ったりができるんですけども。

民生委員の方は、国からの使命を持っているんで、なかなかその地域とか、例えば、連合自治会と同じような形では進められないんですけども、同じ相手に対して、我々も要支援者の方とか、あるいは年寄りの方で民生委員が回られている方に対しては、連合自治会としてもやっぱりコンタクトを取っていかないといけないので、民生委員との連携というのは、ようやくちょっと考え出したところなんです。

そこで、例えば、不登校の子どもたち、彼らはすごいもうスマホに慣れています。もうWi-Fiのマークが、例えば会館にあれば使わせてと言って飛び込んでくるんですけども、そういう彼らと一緒に何か、回っていくとか、スマホの得意な若い世代と、ちょっとそこはもうボランティアになるのか、ちょっと仕組みは考えていかないといけないんですけども。

そういう連携をしていかないと、スマホは結構、皆さん持っているんですけども、見たいものがないから活用しないだけで、本当に見たいものがあれば活用すると思うんですね。そこら辺のところを刺激しながら進めるしかないかなと思っています。

こういうデジタル・ディバイド解消を今後やられるのであれば、そういうところがちょっと。確かに地域との連携というのは、一緒に考えていかないといけない問題かなと思います。

#### 中辻構成員

自治会館にそういう方が一人いらっしゃったら、これちょっと教えてなどかいったときに、すごい大きな力になると思うんですよ。だから、各自治会館で、もし、民生委員の方が高齢で駄目だったら、自治会館の方でそういう精通している方が、例えば週に1回、そういうスマホとかそういうデジタル化に対しての相談日がありますよとか、何時から始めますよという方を地域でつくっていただいたり、自治会につくってもらったら、ごっつい嬉しいと思うんですけど。

#### 向井構成員

具体的には、例えば去年、桃山学院大学の学生たちを、そのボランティア活動で社会福祉協議会が集めまして、各自治会を回っています。

#### 中辻構成員

回っているんですか。

#### 向井構成員

ええ。

例えば、高齢者の方のふれあい喫茶で、一緒に席をつくって、スマホの相談会みたいな。こちらから教えているんじゃなくて、あなたが分からないところを解決しますよという。で、分からないところをまとめて持ってきてくださいね、みたいなことでやれば、結構、その解決にはなるんですけど、回数が全然少ないです。だから、そこまでは浸透していないです。そういう実情があるんです。

#### 木谷構成員

民生委員の立場でちょっと一言申したいんですけど、あくまで、民生委員は地域のいろいろな方の相談とかを受けてやっておりますが、あくまでも、行政や関係機関へのつなぎ役です。ですから、窓口になるというのは、ちょっと無理がございますね。機会があれば、話をしていくというのは必要なことだとは思いますが、窓口というのは難しいと思います。

ですから、高齢者、民生委員だけがするんじゃなしに、包括とか、そういう関係機関、そこにも十分説明する必要があるんじゃないかなと思っています。

#### 鈴木構成員

民生委員は関係ないんですけど、地域の人が高齢者にオンラインサービスやスマホの使い方を教えるとか、手続をちょっとサポートするっていうのはすごく現実的だし、まさにウェルビーイングの姿かなって。

若い人が教えるっていう姿が、すごい一番明確ですてきな姿だと思うんですけど、この前の説明でもあった、子どもの不登校であるとか、居場所づくりとか、そういったところの中で、そういうこともできるんですけど、やっぱりWi-Fiの環境がなくてできないっていうところがあって、今、自治会館は整備されているんですけど、自治会に加入している率とかを考えても、そこから漏れる人たちがすごく多い。

自治会館を胸張って利用できない人が多かったり、やりたい気持ちはあるけど、私のギガを使ってまで申請を手伝うっていうのは、あの人やってくれるでってたくさんの人を抱えることになってしまうから、自治会じゃない施設に対しても、Wi-Fiの環境を整えるっていう。

それが、子どもの居場所づくりをしていますとか、不登校の子のサポートになっているから、オンライン授業もここやったらできますよとか、複合的に子どもの居場所でスマホ相談も若い子がやってくれる、なおかつ、オンラインで授業ができたり、そういった体験の活動とかもここで見られるよと言ったときに、やっぱりWi-Fiの環境を整備してもらおうっていうところに予算を使ってもらったりとか、あるいはガイドラインをつくってもらったりとか、というところを整備してもらおうと、この事業がぐっと進むと思います。

民生委員じゃなくても、例えば毎週火曜日だったら、その地域に明るい人がいるときに手伝ってもらえる、とかいう感じで案内ができたら、ぐっとこれが高齢者の方にも進んでいって、それが若い人と高齢者の方の交流につながっていったりとか、分からないことが交流するきっかけになってきたりとかという形でできるので。自分自身もすごく課題に感じているのは、Wi-Fiの環境が、公共の場所とか、集会所、ただの集会所とかにないっていうところで、そこに向けて何か予算とか補助があったらいいなって感じています。

#### 橋爪座長

ありがとうございます。

#### 中辻構成員

補助ないですか。やらないですか。

こんなふうにソフトをつくるんやったら、その受け皿を考えていただけないんですか、区長。

#### 中山区長

Wi-Fiをどこに設置するんだということになりますと、やはり公平性はどうしても外せない部分がありますので。ただ、今おっしゃったように、若い方が教える環境、高齢の方と接していただく場面をどう作るかというところは、一つアイデアとして、いただいたかなと思います。

区域全部にWi-Fiが飛んでいるような、他国のような、インフラとして通信があるというような状況であれば、一足飛びでできる話だとは思いますが。

今、高齢の方のお話を中心でしていただいているんですけども、やはり南区の特性としては外国籍の方もいらっしゃる、一方で、例えば若年層の方、スマホを使っておられますけれども、好きなものしか見ないというようなところもあるかと思うんです。

外国籍の方もお住まいになっておられて、必要な行政の情報を自分できちっと取っていただいているのか、これもある意味の格差が生じる要因でもあ

りますので。

まず、手続的なものをできるだけ負担なくできないかというところで、南区の特性として、ターゲットとしては高齢の方を第一に考えているというところの御説明をさせていただいたんですけども、ご指摘いただいた子どもさんについても、進路選択のときに、例えば外国籍のお子さんが本当に必要な自分の進路情報を得られているのか。そうした入試に関する手続もネットで申し込むということにもなってきますので、若年層といえども、格差が生じる可能性というのは残っていますし、その他いろんなハードルをお持ちの方についても、デジタル・ディバイド解消の次のターゲットとしては、当然我々も考えているところでございます。

Wi-Fi 環境整備を今すぐできるかと言われたら、はいと言えないところは御理解いただきたいですけれども、やはりそういうことが必要だということでは施策を打っていくということは考えております。

今、本当にいろんなことを含んだ御意見をいただいていると思います。そういう面でもっと御意見をいただければ、我々もこれが必要だ、こういう御意見をいただいているからこれは絶対必要だ、ということで求めていきますので、どうぞもっとご意見をいただければと思います。

Wi-Fi の設備については、答えを保留にさせていただきます。

#### 中辻構成員

とにかく、南区政策会議としてあれだけ会議をやって、M&GREENs もできましたし、よい形でこの政策会議が、私一期目もいましたけど、実現化される、具体化されています。ぜひ先ほどの鈴木構成員がおっしゃったことは本当に大事だと思いますので、逆にそういうことをつくっていく南区であったら、ウェルビーイングがどんどん進んでいくんじゃないかなと思いますので、ここは、英断をまたよろしくお願いします。

#### 橋爪座長

ほか、いかがですか。お願いします。

#### 小林構成員

今までの皆さんの御提案やアイデアを伺っていて、私も実際、自分の両親だったり、子育てサロンに来ている保護者の方だったりと一緒に申請をしたりだとか、問い合わせをしたりだとかっていうことがあるんですが、まずスマホについて。

高齢者のスマホの使い方についてなんですけど、分からないところがあるからと聞きに行きます、教えます、次やるときには忘れていきます、というのが実際のところかなと思っています。

やっぱり、寄り添いが区役所の中では必要ですし、皆さん、高齢になったらスマホの方が文字になるから見えやすいつって思ってる方もいるかもしれませんが、視覚的にだんだん目が弱くなっていくので、むしろ、お話のほうが伝わりやすいのかなってというのが、何人かの高齢者の方と接していると思うことです。

多分、年齢ではなく、視覚優位なのか、聴覚優位なのか、人の認識がしやすいとか、そうじゃないのかってというのが結構大きいのかなと思っています。

あとは、手続についてなんですけど、手続自体が煩雑なので、画面に出て

くる入力する項目が難しければ、または、問いが分かりにくければ、恐らく、よう使わないし、サポートする側も、これは何を入れるんだろうってなると思うんですね。

私も知らない暮らしの手続ってすごくたくさんあって、今も自治会の役とかもさせてもらっていますけど、知っている、簡単やと思っていることでも結構難しい、悩んでしまうことって、毎回役所に来るたびに思うので、まずは、そこをもう少しシンプルにさせていただくほうが先なのかなと思います。同時に進めていただけると、なおいいんですが。

あとは、制度の中で漏れてしまう場合、例えば、こういう申請をしました。でも、解決しないといけない課題がありますというときに、手を差し伸べられるかとか、次の策を役所のほうから提案してくれるっていうのが、本当の意味でのホスピタリティかなと思いますし、それが役所への信頼にもつながるのかなと思います。

ただ言われたことをやる、ロボットが得意な、問い合わせたら、それに対して答えが来ます。でも、そうじゃないときに、次、何を提案していいのかっていうところが、やっぱり人の仕事だと思うので、そのスキルを職員さんのほうで高めていけるような取組をしていただきたいなと思います。

以上です。

#### 橋爪座長

ありがとうございます。ほか、いかがでしょうか。お願いします。

#### 北西構成員

2点述べさせていただきます。

1点目は、特に新しい提案ではなく、今までの方々と重複する部分はあるんですけど、やっぱり、言語対応を幅広くするっていうのがすごく大事だと思っていて、外国にルーツのある子どもたちの中には、両親が日本語を理解できないから、その公的書類を親の代わりにやっているっていうのをちらほら聞いたことがあって、その両親も共働きでなかなか来られないというのがあるので、スマホでいろんな言語対応でっていうのがすごく子どもたちにとっても大事なのかなと思いました。

2点目は、ちょっと本筋とは離れてしまうかもしれないんですけど、先ほどおっしゃっていたように、若者はやっぱり、スマホを通じては興味のあることしか見ないっていうのは本当にそのとおりで、若者は地域の情報を得る機会っていうのが、ほぼないと思います。自分から働きかけなければ。

ですので、例えば、区役所に来てちょっと待つ時間とかに、いっぱいパンフレットとかが置いているじゃないですか。私はそういう時間をそういう情報を得る機会として使っていて、若者が知らない、今まで何も関係なかった情報に出会うときってやっぱりポスターとかチラシとか物主体になると思うので、その待ち時間を減らすってのはすごく大事だと思うんですけど、逆に、その得られる情報を、具体的な何かがあるわけじゃないんですけど、もっと得やすくするとか、ポスターを見やすくとか、場所の配置とかいう面で、そういう、せつかくの若者が情報を得られる機会というのをつくっていただけたら嬉しいなというふうに思います。

以上です。

**橋爪座長**

ありがとうございます。ほかいかがでしょうか。  
お願いします。

**中芝構成員**

こちらの今回の資料で、「来庁して手続きを行う必要がある方」というのは、これはデジタルを使いにくい方かなと想定して読んでいるんですけども、デジタルが使えても、オンラインに対応していない業務とか、聞きたいことがあってということで区役所を訪れる方もいらっしゃると思います。

その際に、区役所の開庁時間とか日時の問題もあるかと思ってまして、やはり、働き世代になりますと、なかなか大阪とか難波に通っていたりとかすると、平日の開庁時間に間に合わない、もしくは、月に何回かは水曜日の夕方まで開いていますけども、そのときにはちょうど時間が合わないということもあろうかと思っておりますので、こちらちょっと、スマート区役所ロードマップにございました実行の観点の集中化と分散化という、この分散というのが、そういった手続の場所とか時間、機会を増やせるということも含んであればありがたいんですけど、そういった来たくても来られない人がいる場合の、取り残さずにといいいますか、そういったことに関して、取り組まれていることがあれば、教えていただきたいと思うのが1点でございます。もし、なければ、進めていただきたいなと思っております。

もう1点は、これ既にこういうのをつくる際には当然、されているかもしれないんですけど、不勉強で申し訳ございません。住民様とかこの効果を広く、どの点を強化したらいいか、足りないかというアンケートとか、そういったものを取られて、全てをこれ全部ロードマップどおりにするのはなかなか難しいと思っておりますので、重要度、優先度といいいますか、そういったものをつけるためにも、何かそういったものを定期的にアンケートを取って、分析して、優先度を決めてやっていくというところも貴重かなと思いたしましたので、そちらに関しまして、もしされている状況があれば、教えていただければと思います。

**橋爪座長**

御質問がありましたので、事務局、よろしく申し上げます。

**区政企画室長**

まず、開庁時間等の問題もありまして、来たくても来られない人というようなことの御質問があったと思います。

先ほど御説明させていただきましたように、区役所の方向性としましては、まずは、スマホとかパソコンに慣れていらっしゃる方については、できるだけいろんなことを、お忙しい中でわざわざそのために区役所に来ていただくことのないように、この来庁不要のサービスというところを充実させていきたいと思っております。

ただ、スマホやパソコンに慣れていない方、御自身の個別具体の御相談の場合、相談内容についても複雑化、多様化しているというようなところもございまして、対応につきましては、きめ細やかに個に寄り添って、時間をかけて対応していきたいと思っております。

開庁時間の延長につきましては、非常に重要なことだと認識しているんですけども、今すぐにといいのはなかなか難しい部分もございまして。

ただ、ご指摘いただいたように、働き方も多様化している中で、9時から5時半というのが本当にいいのかというところにつきましては、検討も必要なのかなと思っているところでございます。

2点目の、ロードマップについてのアンケートというところでございますけれども、このロードマップの進捗状況についてのアンケートは今のところできておりません。現在このロードマップに基づいて事業を進めておまして、この進捗状況に基づきまして、次のロードマップの改訂をめざしているところでございます。

それにつきましては、やはり皆様のニーズ、御要望、必要性が高い部分から集中的に今度の改定に向けて進めていきたいと思っております。

#### 中芝構成員

ありがとうございます。2点目よく分かりました。

1点目につきまして、もし可能性があればということで、意見だけ述べさせていただきますと、全ての部局の皆様が開庁時間を延ばしていただくのは、非常に非現実的だと思いますので、例えば、月のうちの何日かだけにするとか、もしくは、先ほども出ていましたが、コンシェルジュ的な方を1人置いていただいて、ある程度の時間までいていただいて、相談の受付窓口とか、あとは、転居してきたんですけどとか、生活のライフイベントに応じて、これとこれとこの書類が要りますよということをネット上、もしくは紙でも、付箋だけ貼っていただいて、これを後でこのパックに入れて、郵送で送り返してください、とすれば、対応できる人、救える人もたくさんいるんじゃないかなと思いますので、そういったことも含めて、考えていただければ幸いです。

#### 区政企画室長

ありがとうございます。

すみません。先ほどのことに付け加えてでございますが、窓口につきましては、例えば、年度末など、日曜日も開庁しております。

またマイナンバーのことにつきましては、月末の日曜日午前中に開庁しており、業務に応じてそういった形での対応を今、進めているところでございます。

また、先ほどの、事前に提出書類などが分かったらいいというところは非常に重要な部分かなと思っております、手続ナビというものを、堺市のホームページに掲載しております。

それを見ていただきますと、例えば、転入の場合に、その質問項目に答えていくことによって、どういう手続が必要なのか、そして、何を持っていったらいいのかというのが事前に分かるような、仕組みもございます。このあたりまだ十分に周知できていないことが課題かなと思っております。PRをしていきまして、利便性の向上に努めていきたいと思っております。

#### 橋爪座長

ありがとうございます。

どうぞ。

#### 向井構成員

最近の傾向なんですけども、例えば、製品の分からないことがあって企業

に問い合わせをしますよね。そしたら、昔でしたら全部お問い合わせ窓口の電話番号が書いてあったんですけど、今は、それはほとんど、もうないです。メールで問い合わせ、チャットもすぐ立ち上がるんですけども、チャットの答え方に選択項目がないような場合が非常に多いんですよ。だからあれば、今進めようとしているデジタル・ディバイド解消のイメージではちょっと困るかなと。

ビッグデータを使って、パターンが決まっていますと。だから、それに合わせたチャットの選択肢しか出てこないんであれば、いろんな人たちがいるので、きめ細やかなサービスの方向には向かってないと思うんですよ。

先ほど言われたように、例えば、高齢者は特に、文字で選んでいくとか、文字を読む、理解するというのが、なかなかできないです。もう長年、電話で人との会話でイメージするほうが、絶対、早く理解されるんで、そここのところはデジタル・ディバイド解消を進めるに当たって、少しずつ文字に慣れてくる年代層が上がって来るまでは、やっぱり電話というのが中心で、そういう並行して両方がサービスとして受けられるような形がいいかなと思うんです。

**区政企画室長**

御意見ありがとうございます。

先ほどAIチャットのことを御紹介したんですけども、南区ではこのAIチャットを導入していきたいと考えておりますが、これを導入するからといって、電話対応や窓口、対面での対応を減らすということは考えていないんです。

ただ、AIチャットボットを多く御利用いただくことで、そういった電話での問い合わせや対応が、おのずと減ってくるというようなことが効果としてあるのかなと思っています。

**橋爪座長**

これは話さないんですか。音声入力で返してくれるわけではない。入力しないといけない。

**区政企画室長**

これからスタートというところで、最終的なところとしては、どこまでいけるかというのはあるんですけども。まずは、一般的な項目、多くの質問が寄せられるような項目について、ある程度、項目立てをした中で、選択し、その質問にたどり着く、あるいは、その質問項目にないようなものについては、入力いただいて、お答えさせていただくというような形を今のところ考えております。

ただ、入力したものについては、なかなか自分の思った答えが返ってこないというようなことも中にはあるのかなと思うんですけども、そのあたりにつきましては、質問を重ねていくことによりまして、できるだけお聞きになりたい、質問されたい内容に沿った答えができるように、ブラッシュアップをしていきたいと思っております。

**橋爪座長**

ありがとうございます。

最後、お一人がお二人ぐらいだと思います。

#### 小林構成員

今の業務の中では、申請内容とか相談内容という種類別の数字というのは積み上げられている状態なんですか。

相談ごとの件数とか、1日どれぐらいとか月どれぐらいとかというので積み上げていって、多分年代も含めて積み上げていくと、どこからデジタル化していけばいいのか、効果が出やすい場所というのはよく分かるのかなと思うので、そういう相談の、もう既に積み上げられているんだったら、優先順位を決めて、できるだけ効果が上がるものから、やってはどうかと思いますっていうのが一つ。

もう一つは、区役所に来る人がデジタル機器を使えないという前提は、取っ払ったほうがいいのかなど、最初のうちは。取りあえず、これは役所に行くものやなと思っているので、皆さん、いらっしゃると思うんです。なので、ここで、この件については、全部、電子申請でできませ、というような看板があって、そこでリラックスしながら申請できたら、そのほうが早く広まる気がするんです。

わざわざ広報を見て、「来庁しない」となっている人は多分、ほとんどいないと思うんです。実際、用事があるから、区役所に来て申請すると思うので、区役所の中にも、これは電子申請できるよ、QRコードを読んだらすぐにその申請のページに行くぐらいのものがないと、私はなかなか進まないのかなと思います。

区役所がそれをやっているというイメージも湧かないでしょうし、行くものだっていう先入観で、40代も50代も生きていますので、区役所に来たらこれが電子申請できるって、一回、立て看板みたいなものがあったら、ああ、これでいいかみたいな感じになると思うので、それでちょっとずつ、広まっていくほうが、チラシとかよりは全然、効果がある気がします。

#### 区政企画室長

御意見ありがとうございます。

1点目のところなんですけれども、件数につきましては、それぞれの相談、各所管のほうで把握していると思いますけれども、今お示しいただいたような視点というのは、私どもで気づいていなかった部分がありますので参考にさせていただきたいと思っております。

また、2点目の部分につきましては、そうだなというふうに思いながらお聞きさせていただいたところで、先ほどちょっとお話しさせていただいたように、区役所をデジタル・ディバイド解消の拠点という形で進めていきたいなっているんです。

そういった中で、何かお困りごとがあったりとか、スマホの使い方が分からなかったりといったときに、気軽に相談できるような、区役所がそういうようなところになればいいなと思っているところです。

電子申請で何の手続きでできるかというようなところにつきましても知っていただくのが大事かと思っております。今いただきました御意見は今後の参考にさせていただきたいと思っております。ありがとうございます。

#### 橋爪座長

ありがとうございます。

ほかにもいろいろあるかと思っております。

**向井構成員**

すみません。

先ほどのウェルビーイングのほうなんですけども、主観的な評価指標、全50問と、あと客観的な全50問というので、ウェルビーイングでアンケートを取っていくわけなんですけども、この中で、例えば、主観的なところで、枠囲みの中だけを対象とされるわけですか。その地域の間関係かということとはデータ化しない。

**政策企画部先進事業担当課長**

これは、もともとデータ化されているとお考えいただいていると思います。こちらに書いている全50問は、既に国のほうでデータを取っておりますので。

**向井構成員**

その7万5,000人の中に入っているわけですね。

**政策企画部先進事業担当課長**

そうです。

その中で、ご指摘の、例えば、地域のつながりとか、文化・芸術とか、そのあたりを分析した中、どこを南区として考えていくのかとか、一つ一つを全部、分析していくと、恐らく、また、ウェルビーイングが広がってくることになりますので。

**向井構成員**

ただね、この主観的なアンケートの内容なんですけども、深掘りはされていないような。例えば、南区は自然環境がいいですと言ったときに、見た目の部分でのアンケートの回答かなという。

例えば、地域と密着して、こんなことをしましたとか、子ども会で、例えば、芋掘りに行きましたとか、そういう深く入っていくような答えを引き出してはいいですね。見た目の答え。

**政策企画部先進事業担当課長**

そうですね。イエス、ノーですから。

**向井構成員**

イエス、ノーですよ。

だから、そこからは、また、逆にウェルビーイングを進めていくに当たっては、深掘りはどこかで、そういうデータをデータ化していくんでしょうか。

**政策企画部先進事業担当課長**

ウェルビーイングに関しましては、深掘りしようと思ったら、どこまでも深掘りできるという話になると思います。

例えば、今、お示しいただいたような、自然の恵みということの一つ取ってみても、防災とか、あるいは緑の話だとか、あるいは、その自然環境だけなのかとか、人によって、かなり変わってくると思いますので、個々、ばら

ばらに取っていきますと、多分、その深掘りだけで終わってしまうのかなという部分がございます。

今回、ウェルビーイングプロジェクトの中で我々、アウトプットとしての目標というものをどのように設定するのかというのを一番重要な点かなと思っております、南区のウェルビーイングといっても、全国でやられている指標というものが、南区でも200件くらいしかありませんので、このウェルビーイングの出てきた指標が正しいとは全く思っていないというふうに御理解ください。

この指標の中で、一定、傾向が出てくる中で、では、我々が今、進めているような、例えば、安全・安心であったりとか、子育てであったりとか、あるいは、ブランディングという誇りの部分、こういったものをもう少し深掘りしていく質問をする中で、どういったところに感じているか。

例えば、相対的に言いますと、南区は、実はウェルビーイングの偏差値が、ほかの区と比べて、あるいはほかの人と比べても、非常に高いというふうに出てきております。

一方で、それが、高齢者で高いのか、若年者が高いのか、あるいは高いというときにどのような形で感じておられるのかとか、ちょっとアウトプットをイメージしながらこのあたりの深掘りをしていきたいなというふうに考えているところでございます。

#### 橋爪座長

ありがとうございます。

ほかにも御意見があるかと思いますが、本件は、また次回も継続して意見交換などもできればと思っております。

本日いただいた御意見の多くは、資料4のサービスの向上以前のWi-Fi環境をどうしようかとか、地域に関心のない若者にどう興味を持ってもらうかとか、デジタル・デバイスが使えない高齢者に対して、どのように理解いただくのかなといったあたりであったかと思えます。広い枠組みで御意見をいただいたと思えます。

あと、駐車場から入ったところに何らかの案内が要るのではないかというご意見は、かなり具体的な問題提起でしたので、何かソリューションがあればと思えます。場所がなくて人を配置できないというところこそデジタルで何かできそうな気もします。

また、いろんな案内、同じような質問を、同じ場所でされている場合もありますから、複数の課とかで情報を共有いただくことも必要かと。

最近、病院に行くと、どの科に行っても、また他の病院などでも個人データが共有されている。先ほどの御指摘も、何か解決の仕方はあるんじゃないかなというふうに私も思いました。

今、国交省の近畿圏の計画を、私が副座長となってまとめているのですが、最近、シームレスという言葉が出てきております。いろんなサービスが境目なくシームレスであるということ、どう形にしていくのかということが、今、政府の議論ではでてきている。まさに情報やサービスもシームレスにすることが重要になるかと。

一方で、リアルとデジタルの融合という言葉が出てきています。スムーズにリアルでできることとデジタルでできることがつながって一つのように思えるようになってきているかどうか、これから大事になるでしょう。ただデジタル・デバイスにかかる時間が増えている。利便性と裏表なんですけど、人

よりも機械とつながる時間が長くなっているのが、これからの社会なんだろうと思いますが。

さっきもあったんですが、スマホを使いこなせる人でも、区役所へ来て手続したほうが早い場合もある。リアルとデジタルの融合だけではなく、双方の使い分けが当然あるんだというところを前提として、来庁不要業務推進というのを考えてもらえたほうがいいかと思います。

まだまだ御意見はあるかと思いますが、次回に持ち越したいと思います。

では、本日の議論、以上とさせていただきます。事務局に進行をお返しいたします。

**区政企画室主査**

座長ありがとうございました。

構成員の皆様、本日は長時間にわたり御議論いただき、誠にありがとうございました。

これをもちまして、第2期堺市南区政策会議第2回全体会を終了します。

本日は誠にありがとうございました。

閉会（午後7時00分）