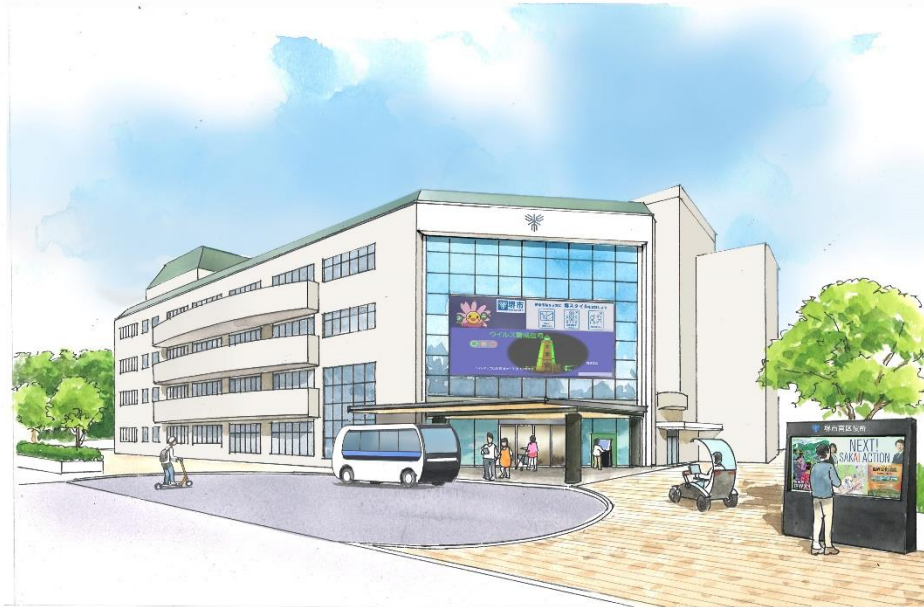


スマート区役所 ロードマップ^o



令和6（2024）年4月 改訂
堺市南区役所

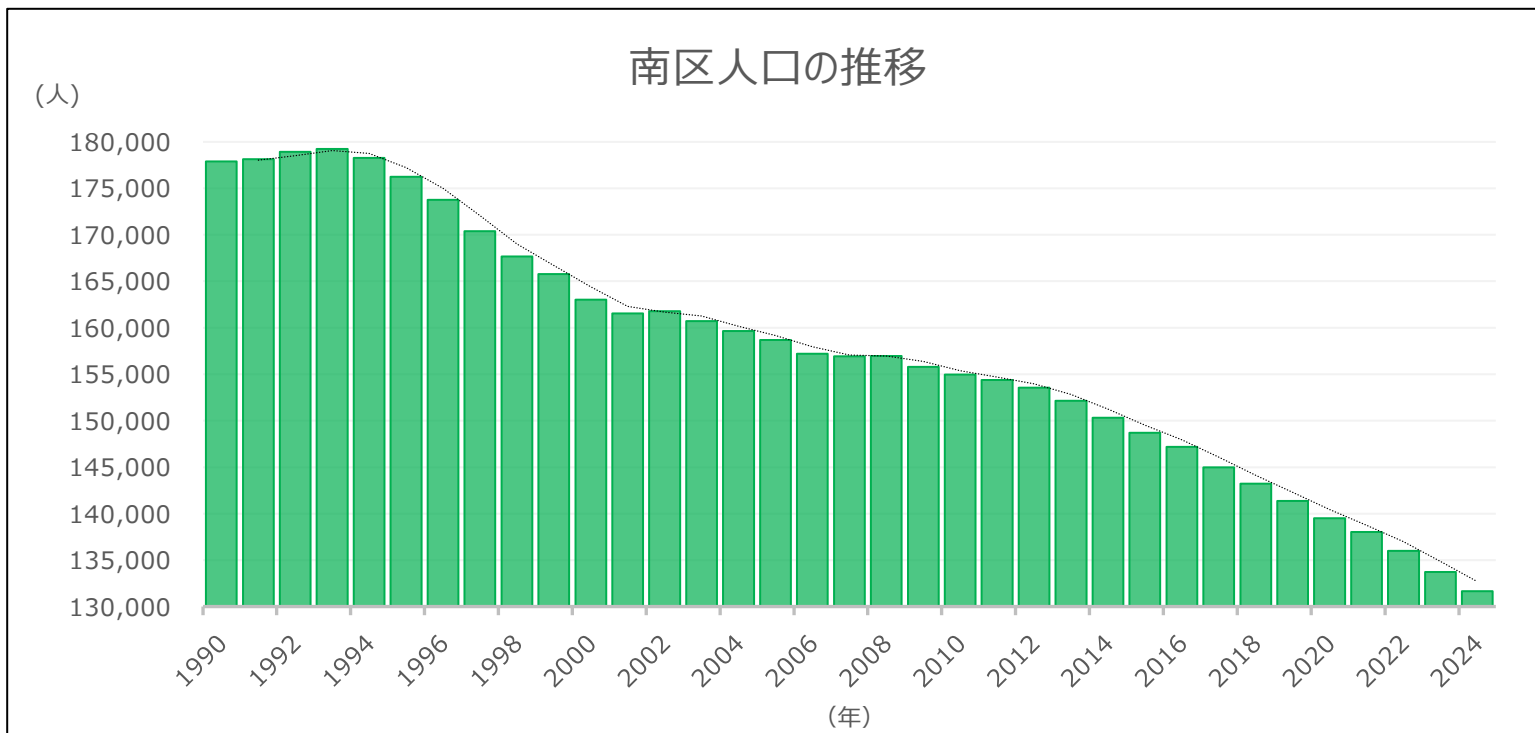
- ・南区役所では、令和3年6月にスマート区役所ロードマップ（令和4年12月改訂）を策定し、様々な取組を実施してきました。
- ・これまで実施してきた「来庁予約」や「電子申請の推進」、「デジタル・デバイド解消支援」などの取組を引き続き着実に進めるため、計画終期を「堺市南区基本計画」及び「区役所と本庁のあり方基本方針」の終期である、令和8年3月までとしたロードマップに改訂しました。
- ・基本的方針や実行の視点は継承し、「お待たせしない」「お書きいただかない」「お越しいただかない」の推進や誰一人取り残されることのない「やさしい区役所」の実現をめざします。
- ・改訂ポイントとしては、令和6年度以降の姿を実現するために必要となる取組を検討し、そのうえで関係の深い取組を統合するなど再編した9項目について、令和7年度までの取組計画の明確化を図りました。

目次

- はじめに（スマート区役所の背景）・・・ P2
- 「スマート区役所」とは・・・・・・・・・・・・・・・・ P6
- ロードマップについて・・・・・・・・・・・・・・・・ P8
- 取組計画について・・・・・・・・・・・・・・・・ P9

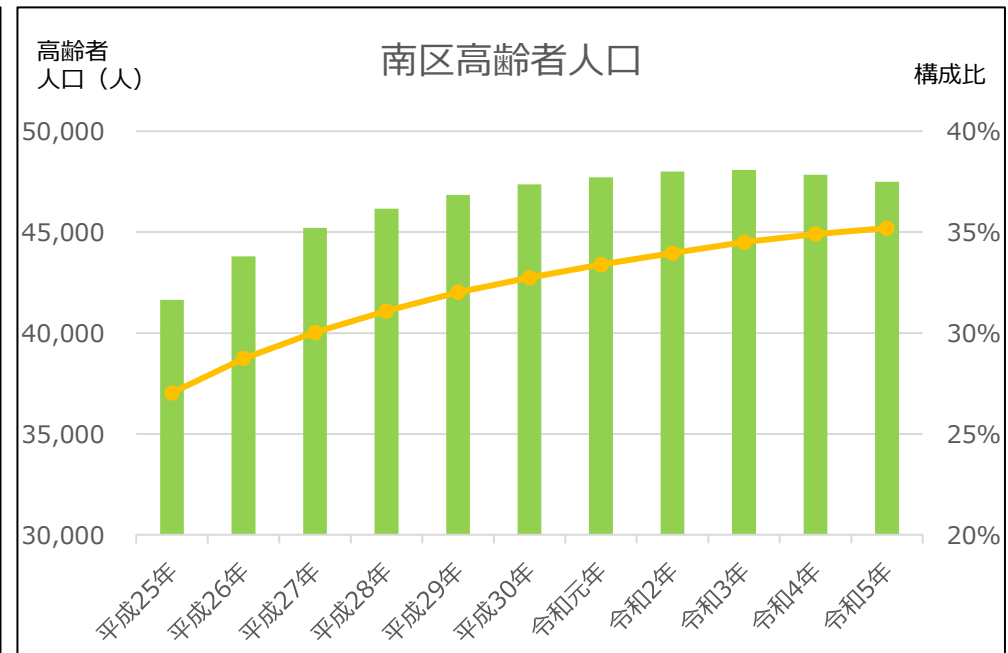
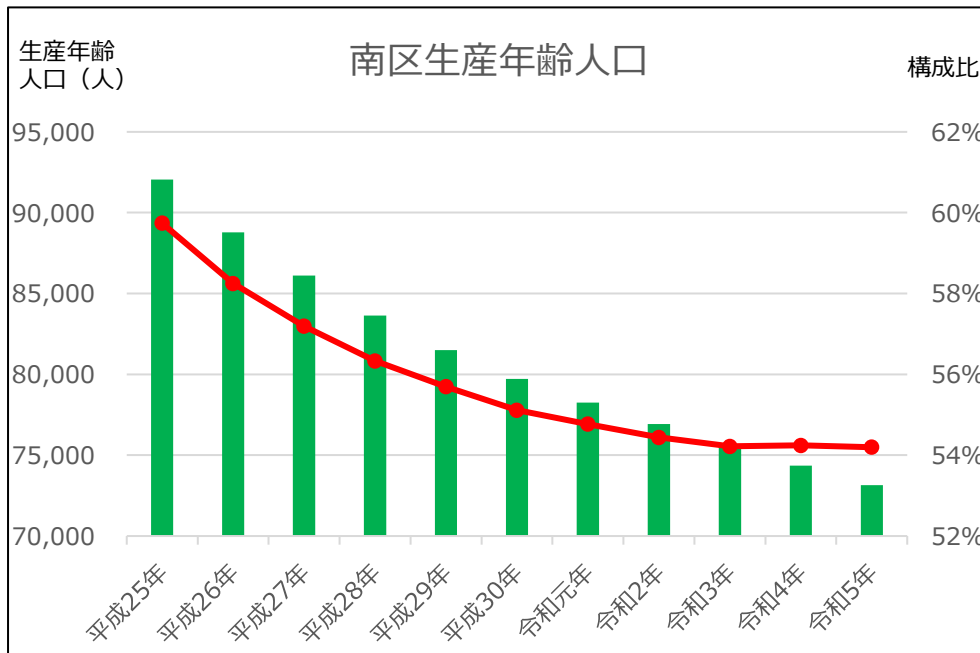
1. 人口減少・超高齢社会

- 国全体として人口が減少する中、堺市においても、人口の減少が進展している。
- 中でも、まちびらきから約50年となる泉北ニュータウンを擁する南区においては、公的賃貸住宅の建替という要因もあり、特に近年の人口減少が顕著である。
⇒「堺市基本計画2025」や「堺市南区基本計画～みなみスマートビジョン～」に基づき、南区の魅力向上に取り組む必要がある。



1. 人口減少・超高齢社会

- 区役所は、市民生活の身近な拠点として、申請届出や相談、支援などの機能を有する。
- これまでは、住民が直接窓口に出向き、紙媒体の書類を提出するというプロセスが基本であった。
⇒生産年齢人口の減少に伴い、区役所において申請届出を処理する時間と労力の削減が必要である。
⇒高齢者等へのきめ細かな対応のため、カウンセリング機能の拡充が必要である。



2. 感染症対策

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、企業活動や社会活動だけでなく、行政においても非接触型の窓口対応、事業実施を余儀なくされた。
- 区役所においては、緊急事態宣言時には不要不急の来庁を延期いただくなどの呼びかけを行った。
- あわせて窓口スペースの確保や混雑状況の発信による混雑回避、ICTを活用したサービス利用予約や遠隔相談を実施した。
- 令和5年5月8日に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症に移行され、企業活動や社会活動だけでなく、行政においても、市民対応や事業の実施手法はコロナ禍前に戻ってきている。
- しかし、今後も起こりうる、このような事象の発生に対応するため、区役所業務を停滞させることなく行政サービスを提供できるよう、一層のICTの活用を進め、スマート区役所の実現に取り組む。



令和5年5月7日以前の待合の様子

3. 行政デジタル化の動き

- 行政におけるデジタル化は、本市に限らず、国及び全ての地方自治体の課題である。
- 新型コロナウイルス感染症対応において、行政のデジタル化の遅れが強く意識され、課題認識が広く国民にも共有された。
⇒国において、令和3年9月にデジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDXを推進し、デジタル時代の官民のインフラを作り上げることをめざすデジタル庁が設置された。
- 本市においては、令和2年4月にICTイノベーション推進室を設置し、堺市ICT戦略を策定、各部局におけるICT化を推進している。
- 令和2年11月、申請書類への押印の見直しにより、申請書類の約8割の押印廃止を実施した。
- 令和3年6月、ICT戦略推進本部会議にて示されたオンライン化推進方針に基づき、各局でオンライン化推進計画を策定した。
⇒今後、市全体として、申請届出のオンライン化をより一層進める。

※国によるシステムの標準化や統一化の動きもあり、市や区役所のデジタル化の取組は、常に国の動向を注視しながら検討し、適宜、計画の修正を行う必要がある。

1. 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
 - ICT等の先端技術等を活用した生活の質（QOL）の向上や、地域課題の解決に向けた新たな取組を実施する。
 - 誰一人取り残されることのないきめ細かな相談体制の充実などを図る。
 - 未知のウイルスなどによる感染対策として、感染拡大の抑制と社会経済活動の推進に寄与する。
- 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を推進
 - 関係組織、関連施設と連携し取組を推進する。
 - 地域及び民間との協働により、スマートシティを推進する。



2. スマート区役所未来イメージ

2021～

2025

2030

2040



スマート区役所
ロードマップ策定

- 申請補助が必要な方へは職員がカウンターから出てタブレットで対応
- おくやみの他、転入転出・出生などライフイベントの一括対応
- 来庁事前予約や申請事前入力により区役所での待ち時間“ゼロ”
- ロボットやデジタルサイネージで庁舎・窓口案内は無人対応

- 対面での相談を伴わない申請は100%オンライン申請
- 証明書交付は全て自動交付機（対人対応なし）
- 市民は在宅でリモート相談が可能
- 高齢の方や障害がある方など必要な場合は出張対応

■ 基本的方針

- 窓口におけるデジタルファースト「お待たせしない」「お書きいただかない」「お越しいただかない」を推進します。
- デジタルに不慣れな方を含め、誰一人取り残されることのない「やさしい区役所」をめざします。

■ ロードマップ^o実行の視点

- 「デジタルファースト」推進と「デジタル・ディバイド」解消支援の両軸で進めます。
- 対面が基本である区役所において、対面とデジタルのベストミックスを図ります。
- 「集中化」と「分散化」により、区役所機能を拡充します。
- 区役所の相談・交流機能を拡充し、また、区役所を情報発信拠点に変革します。

■ 取組計画

1. 来庁予約
2. 電子申請の推進
3. 遠隔での相談・問合せ対応
4. やさしい庁舎案内
5. やさしい窓口対応
6. 個に応じた情報提供
7. 区政データの見える化
8. 業務の電子化・標準化による効率化
9. デジタル・ディバイドへの対応

お待たせしない

【取組方針】



- 窓口対応者数の多い市民課・保険年金課での窓口予約を開始します。
- 順次、実施する窓口を増やし、全課の窓口を予約可能とすることで、「お待ちいただかない窓口」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) 窓口予約の拡充
 - オンライン予約、24時間予約
 - リマインドメール
 - 区役所全課での窓口予約の実施
- (2) 番号札発券後の順番呼び出し
 - 登録した電子メールへの順番呼び出し



【改善イメージ】

業務	現行（例）	改善後
 <p>事前予約</p>	<ul style="list-style-type: none"> • テレワークオフィスやおくやみ申請サポートコーナーなど一部のサービス利用においてオンライン予約が可能 • 南区ホームページから24時間受付可能 	<ul style="list-style-type: none"> • 全課の窓口で予約を実施 • 対象業務に対し予約枠を設定 • 事前に南区ホームページからオンライン予約が可能 • 予約前日に予約時に入力したメールアドレスへリマインドメールを送信
 <p>来庁受付</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 窓口にて受付～発券 • 待ち状況の確認 • 窓口にて受付 	<ul style="list-style-type: none"> • 窓口にて受付～発券 • 待ち状況の確認 • 順番が近づくとメール等にて呼出 • 窓口にて受付 (事前予約をしていれば優先受付)

【目標】

- 窓口アンケートにおける待ち時間、受付の円滑さの満足度向上
- 窓口予約の実施拡大

お越しいただかない
お書きいただかない

【取組方針】



- 市民課の一部証明書の交付申請をオンライン化し、対象となる申請を順次拡大します。
- 南区ホームページ上の「各種手続き案内」に電子申請可能な手続きを明示し、電子申請の利用を促進します。
- 区役所全課の全ての手続きをオンライン化することで、「どこでも行政手続き」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) 市民課での住民票交付申請のオンライン化
 - 24時間365日申請可能
 - 交付は郵送、または窓口での受け取りも可
 - 対象申請を順次拡大
- (2) 南区ホームページへの電子申請可能な手続きの明示
 - 「各種手続き案内」のページへ電子申請可能な手続きを明示し、電子申請のページへのリンクを設定
 - あわせて、オンラインが可能である旨明記



【改善イメージ】

業務	現行（例）	改善後
	<ul style="list-style-type: none"> • 来庁する。 （区役所に行く必要がある。） • 窓口で申請書等に必要事項を記入し職員に渡す。 • 本人確認書類を職員に提示する。 	<ul style="list-style-type: none"> • パソコンやスマホを用い南区ホームページの「各種手続き案内」のページを開く。 （いつでもどこでもできる。） • 実施したい手続きのリンクから電子申請のページを開き必要事項を入力する。 • マイナンバーカードの電子証明書で本人確認のうえ申請する。
	<ul style="list-style-type: none"> • 職員が窓口で申請書を受け取り、内容を確認する。 • あわせて、申請者の本人確認を行う。 • 申請書の審査等を行い問題がなければ受け付ける。 	<ul style="list-style-type: none"> • 職員が電子申請で送付されたデータの内容を確認する。 • あわせて、電子証明書の内容を確認する。 • 申請内容等に問題がなければ受け付ける。（証明書等交付申請の場合、郵送にて返送等の処理を行う。）

【目標】

- 電子申請利用率の向上
- 電子申請可能業務の拡大

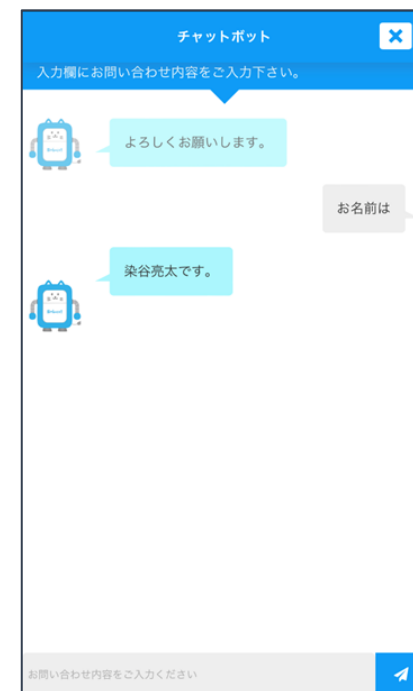
お越しいただかない

【取組方針】



- 24時間365日チャットボットで問合せや相談が可能となるよう、南区ホームページ上にAIチャットボットを導入します。
- チャットボットで区役所全課の全ての問合せに対応し、電子申請への案内ができるようにすることや遠隔相談を拡充することなどにより、「どこでも行政手続き」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) AIチャットボットの導入
 - 24時間365日の問合せ対応
 - 対応範囲の拡大、精度の向上
 - 全ての問合せへの適切な対応
- (2) 遠隔（オンライン）相談の充実
 - 遠隔相談の種類、対応可能人数の拡大
 - 職員の対応環境がプライバシー等に配慮されていることを明示すること等により安心して相談いただけるよう広報



【改善イメージ】

業務	現行（例）	AIチャットボットでの対応
 <p>問合せ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 南区ホームページ等の掲載内容の確認 平日9時から17時30分までに電話や来庁により問合せ 	<ul style="list-style-type: none"> AIチャットボットが入力された質問への回答 AIチャットボットへの質問内容、回答内容をシステムへ自動保存 業務担当職員が保存されている対応内容を確認 業務担当職員がより適切な回答になるよう回答内容の修正や追加等の実施
 <p>回答</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員が直接対応実施 	<ul style="list-style-type: none"> 24時間365日の対応 より適切な回答となるよう改善

【目標】

- 問合せ対応への市民満足度向上
- オンライン対応可能な相談業務の拡大
- AIチャットボットでの回答率の向上

やさしい区役所

【取組方針】

- フロアサインの改修、デジタルサイネージの設置やサイネージの機能拡張を順次実施します。
- 「個に寄り添った丁寧な案内、対応」の実現をめざします。

【取組内容】

(1) フロアサインの改修

わかりやすく、庁舎と調和のとれた案内サインへの改修や新設の実施

(2) デジタルサイネージの設置

- ・庁舎案内ができるタッチパネルデジタルサイネージを音声でも操作可能にするなど機能拡張
- ・デジタルサイネージによるわかりやすい情報発信

1階壁面に設置している行事予定表、堺市人口情報、区役所からのお知らせ等の集約



【改善イメージ】

フロアサイン	デジタルサイネージ
<ul style="list-style-type: none"> 大きな文字で見えやすいコントラスト 庁舎内で統一感のあるデザイン 動線がわかる床サインの設置 	<p><庁舎案内デジタルサイネージ></p> <ul style="list-style-type: none"> タッチパネルで庁舎を案内 部署名、来庁目的で行き先を案内 機能拡張を順次実施 音声への対応（音声質問への音声回答等） センサーによるお声掛け AIチャットボット機能の追加 等 <p><情報掲示デジタルサイネージ></p> <ul style="list-style-type: none"> 情報※を集約し、デジタルサイネージに掲示、紙の管理からデータ管理に移行 <p>※会議等案内板、人口統計情報掲示板、ポスターやお知らせチラシなど</p>

【目標】

- 案内表示のわかりやすさ、ユニバーサルデザインに関する市民アンケートの満足度向上
- デジタルサイネージの機能拡大

やさしい区役所
お書きいただかない

【取組方針】

- タブレット端末の全課の窓口への配置やプライバシーに配慮した窓口カウンターの整備などにより、来庁された方への窓口サービスの向上を図ります。
- 窓口での申請書作成支援の実施による「お書きいただかない窓口」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) タブレット端末の配置
 - Webサイト掲載情報による業務案内
 - 多言語翻訳アプリの活用
 - 動画の活用によるよりわかりやすい制度説明
- (2) 窓口での申請書作成支援
 - 支援手法の検討
 - 申請書のペーパーレス化
- (3) 窓口カウンターの見直し
 - パーテーションの設置などによりプライバシーを確保
 - ライフイベントに係る窓口は1階に集約



【改善イメージ】

タブレット端末の配置	窓口での申請書作成支援
<ul style="list-style-type: none"> ・多言語翻訳アプリを活用した多言語対応 ・音声文字変換アプリを活用した聴覚障害者等との円滑なコミュニケーション ・動画を活用したわかりやすい説明 ・南区ホームページ等などを見ていただきながら事業の効果的、効率的な説明など ・子育て、教育、健康長寿などに関する事業内容等の情報を共有し、ニーズや課題に応じた事業等をご案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・現状、おくやみ申請サポートコーナーで実施している申請書作成支援について実施手法を検討し、各窓口へ拡充 ・申請書をペーパーレス化することで、データの利活用を推進 ・本人確認情報の庁内共有の推進

【目標】

- ・ 窓口アンケートにおける窓口対応に関する満足度向上
- ・ タブレット活用メニューの拡大
- ・ 申請書作成支援業務の拡大

お越しいただかない

【取組方針】

- mydoor OSAKAを活用し、利用者の特性に応じた事業案内等の情報配信を実施します。
- システム標準化後の基幹システムとの連携による自動情報配信を実現することで、「個に応じたより適切な情報提供」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) 個別案内情報配信の実施
 - mydoor OSAKAを活用
 - 登録されたパーソナル情報に応じた情報配信の実施
- (2) 基幹システムとの連携
 - 市の情報システムで保有する情報と連携することで、より個別最適化された情報提供を実施



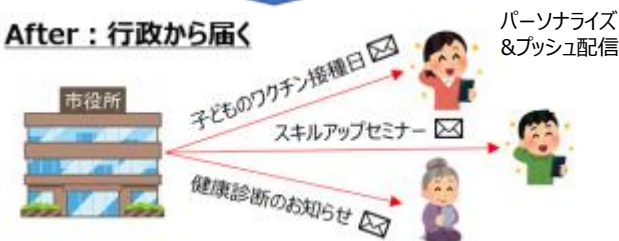
スマホ版の画面イメージ

行政からサービスが届く → 必要な情報が、必要なタイミングで、あなたに直接届く（探さなくていい）

Before : 自分で探す



After : 行政から届く



【サービス向上イメージ】

現行（例）	個別情報配信
<ul style="list-style-type: none">・区民の方自ら情報収集・区民の方自ら申請を行った制度や法令に基づく要件に合った制度の案内等が郵便等の紙で提供・問合せなどを受けた業務所管課ごとに自課で実施している事業、サービスを案内	<ul style="list-style-type: none">・アプリの活用や区民の来庁時など、多様な手法で区役所から情報を提供（プッシュ型情報発信）・区民の方が登録された情報に基づき、自身が受けることのできるサービス情報がプッシュ通知等で提供・問合せなどを受けた課が、所管横断的に個に応じた子育て、健康長寿に係る事業・サービスなどをプログラムとして提供

【目標】

- ・ mydoor OSAKAの利用者数の増加
- ・ 電子申請利用率の向上

お越しいただかない

【取組方針】

- 南区内の自然体験施設等と連携し、ALL南区として魅力情報を発信します。
- 「南区ブランドホームページ」や「南区版ダッシュボード」の掲載情報の拡充により、「わかりやすい情報発信」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) ALL南区での魅力情報発信
 - ・ 南区内の自然体験施設等と連携
 - ・ 南区ホームページをポータルとして南区の全ての情報へアクセス
 - ・ 連携団体の拡大
- (2) 南区ブランドホームページや南区版ダッシュボードの掲載情報拡充
 - ・ 取組情報など掲載情報を順次拡大

【目標】

- ・ 南区ホームページ閲覧数の増
- ・ 南区ブランドの認知度の向上

南区ブランド「M&GREENs」

<堺市南区政策会議連携事業>



【取組方針】

- 窓口のキャッシュレス決済の導入や基幹システムの標準化による効果の最大化を図ります。
- 紙媒体のデータ化や、RPA等の積極的な活用を行い、標準化されたシステムをより効率的に運用することで、「業務の効率化・自動化」の実現をめざします。

【取組内容】

(1) 取組の効果の最大化

- 窓口でのキャッシュレス決済を積極的に推進し、現金取扱量を削減することで関連コストを縮減
- 標準化された基幹システムについて、RPA等の積極的な活用を行いより効率的に運用



【目標】

- 各業務の時間外勤務の縮減
- キャッシュレス決済利用回数の増

【取組方針】

- 区役所をデジタル・ディバイド解消に向けた支援の拠点とし、スマホ相談会や講座の実施などを通じ、電子申請の利用等を促進します。
- デジタル・ディバイドの解消を図ることで「区民のデジタル活用力の向上」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) スマホ相談会の開催
 - スマホ相談ボランティアを育成し、区役所内で定期的にスマホ相談会を開催
 - ボランティア自身も含めスマホ活用力の向上
- (2) 講座の実施
 - 民間事業者と連携しスマホ講座を引き続き実施
 - 区独自の講座を開催

【目標】

- 電子申請利用率の向上
- 南区ホームページ閲覧数の増



スマート区役所取組計画実施スケジュール

	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(2026)以降	
来庁予約	・予約機能付窓口発券機の導入	窓口オンライン予約試行実施	窓口オンライン予約本格実施(予約業務の拡大)	全課の窓口での予約実施	<ul style="list-style-type: none"> ・お待ちいただかない窓口 ・どこでも行政手続き ・個に寄り添った丁寧な案内、対応 ・お書きいただかない窓口 ・個に応じたより適切な情報提供 ・わかりやすい情報発信 ・業務の効率化、自動化 ・区民のデジタル活用力の向上
電子申請の推進	・電子申請の推進	一部証明書の交付申請のオンライン化実施 電子申請可能手続きの見える化	オンライン化対象申請等の拡大 見える化拡大	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	南区HP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	・対話支援機器設置 ・お休み申請サポートコーナー設置	タブレット端末での各種アプリ活用 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	ライブ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活用検討	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 「M&GREENS」HP等の情報掲載項目の拡大	ALL南区の発信参加団体拡大	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	窓口のキャッシュレス決済の導入	基幹システム標準化への対応	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	・スマホ相談ボランティアの養成	デジタル・ディバイド解消に向けた区役所でのスマホ相談会、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	

- **課題整理、目標設定、試行実施、検証をしながら、着手可能なものから積極的に実施します。**
- **社会情勢を踏まえ、国や他自治体の動向も注視しながら、随時見直します。**



スマート区役所 ロードマップ

発行：令和3（2021）年6月

改訂：令和6（2024）年4月

発行者：堺市南区役所

連絡先：〒590-0141 堺市南区桃山台1丁1番1号

☎ 072-290-1805 FAX 072-290-1814

e-mail minamikiso@city.sakai.lg.jp