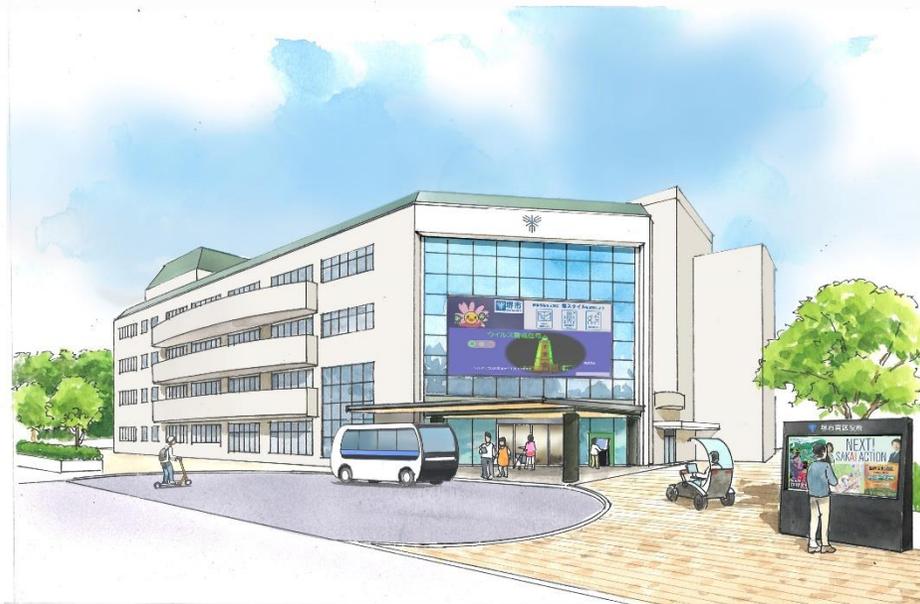


スマート区役所 ロードマップ



令和4（2022）年12月 改訂
堺市南区役所

ロードマップの改訂について

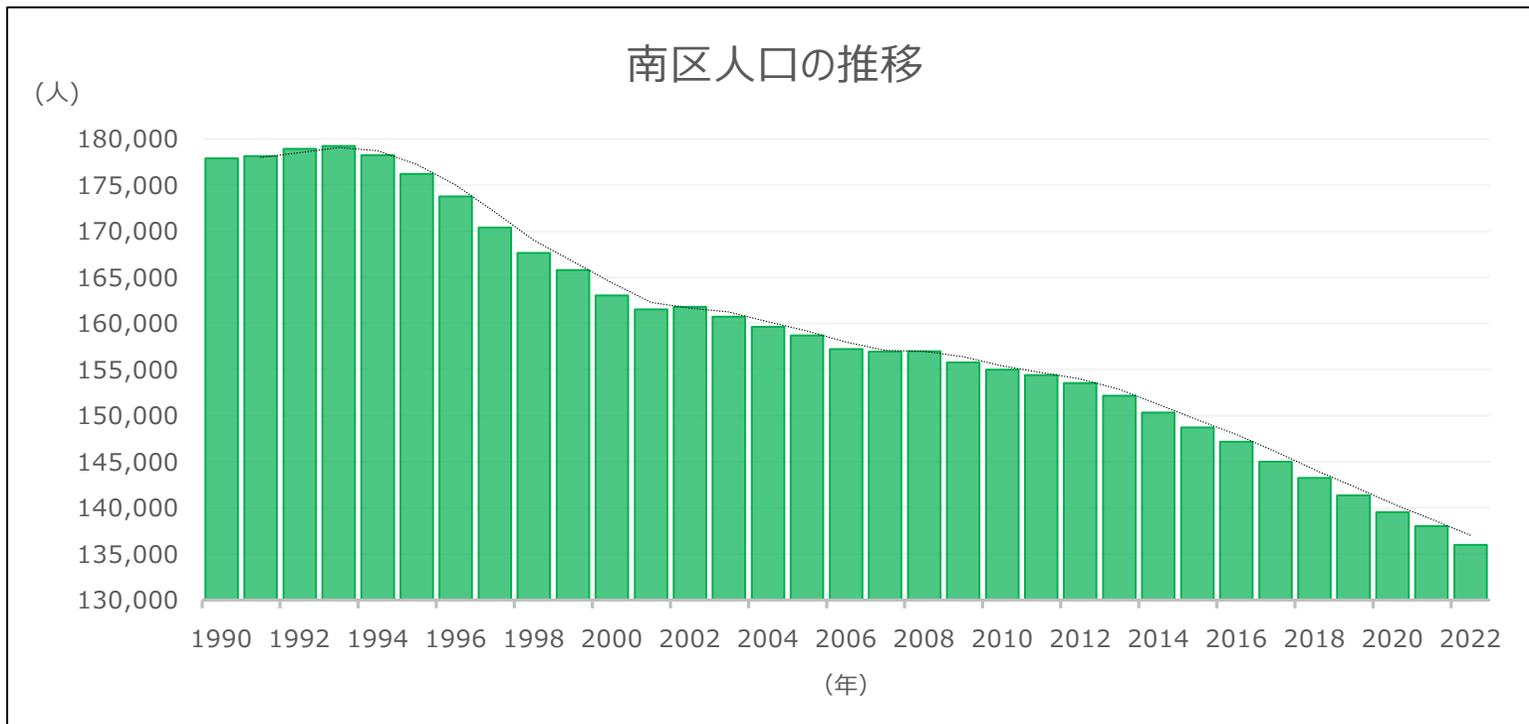
- ・コロナ禍にあって、いわゆる3密を回避するためのキャッシュレス決済やWeb会議サービスなど、ICTを活用したサービスが従来の普及速度を超えて広まり、これらのサービスをより多くの区民の皆様にご利用いただく必要が生じています。
- ・Web会議システムの利用やその活用範囲が拡大し、本市では重要情報を含む会議等についても所定のセキュリティ要件を満たせば、インターネットクラウドのWeb会議システムの利用が可能となりました。
- ・マイナンバーカードの普及拡大により、各種証明書のコンビニ交付サービスを利用可能な方が増加し、サービス利用可能施設についても、コンビニエンスストアのみでなくスーパーマーケット・ホームセンター・ドラッグストア・郵便局などに拡大しており、今後さらなる利便性の向上が見込まれています。また、自治体間等の情報連携の推進により、各種証明書を必要とする機会が減少してきており、今後もその傾向が続くことが見込まれています。
- ・行政手続きのオンライン化については、押印廃止の拡大などによって範囲が拡大し、加えてオンライン化推進計画が策定されたことで、より積極的に進められています。
- ・このような社会情勢等の変化や、これまでの事業進捗に対応するため、以下の項目について改訂します。
 - 1 「デジタル・ディバイド支援」の具体的な取組の追加
 - 2 取組計画1－5「窓口拠点の拡充」の実現手法の見直し
 - 3 取組計画1－6「遠隔相談の推進」の実施手法等の見直し
 - 4 取組計画1－7「ユニバーサルデザインを踏まえた庁舎案内」の取組スケジュールの見直し
 - 5 取組計画2－1「市政情報の積極的発信（SNS・動画）」の取組内容の見直し
 - 6 その他、時点修正及び表現等の修正

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・・・・・・・・・・・・・・・・ P10

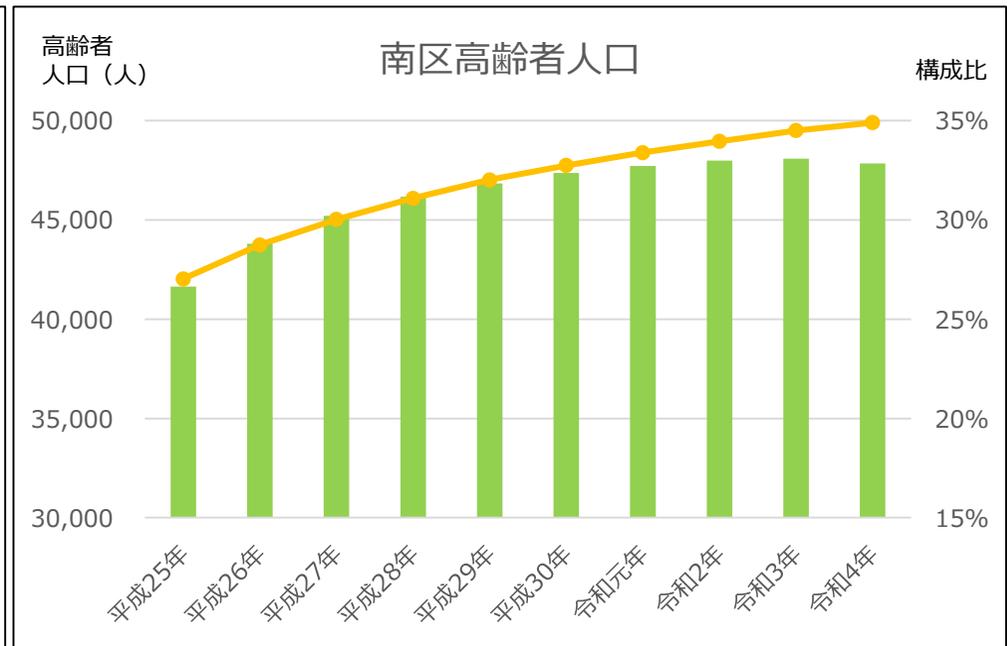
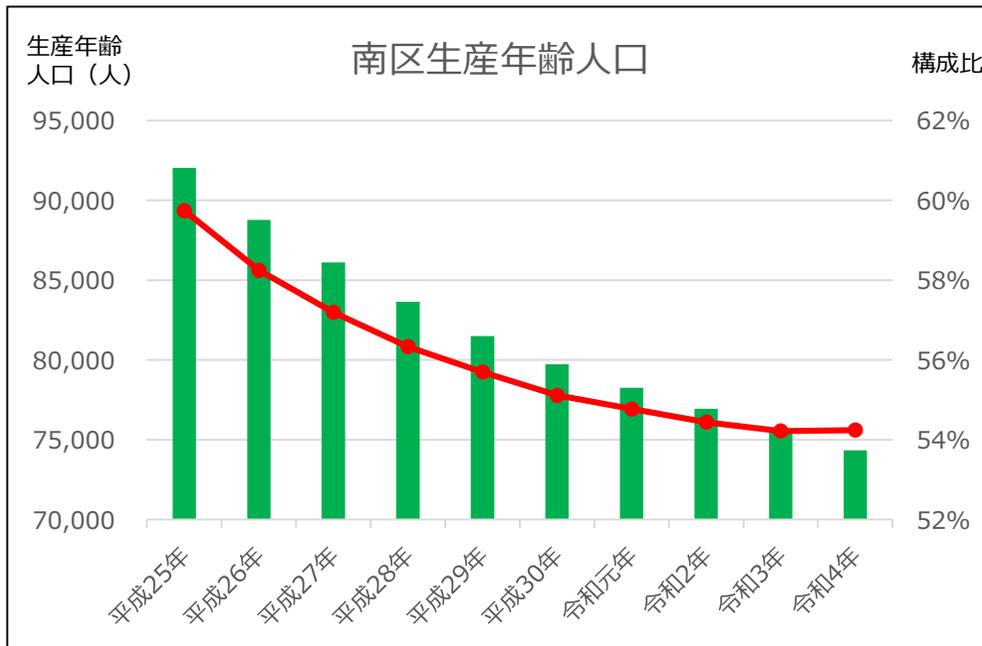
1. 人口減少・超高齢化社会

- 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堺市南区においては、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んでいく必要がある。



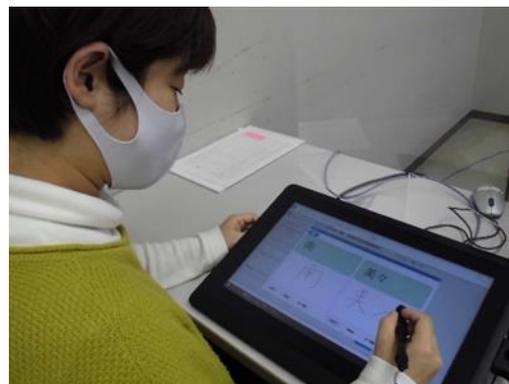
1. 人口減少・超高齢化社会

- 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、区役所の申請届出にかかる時間と労力の削減が必要である。
⇒高齢者等へのきめ細やかな対応のため、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う。
- 感染症対策が長期化する中、窓口・相談機能を有し、市民に身近な区役所は、感染症対策を取りながら、新たな生活様式を実践し、業務・事業を実施していく責務がある。
- 申請手続、窓口対応や、相談支援において、今後もより一層のICT活用が必要である。
- 3密回避を徹底するため、窓口スペースの確保や混雑状況の情報発信による混雑回避、来庁者の平準化は、現在の取組の継続とあわせ、徹底的な対策実施が急務となっている。



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、感染症に関する行政間の円滑な情報共有や国民への迅速な給付金の支給が必要とされる中、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ている。
⇒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目指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ていく。

※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。
 - 新型コロナウイルス感染対策として、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
- ご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」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。

■ 取組分野

1. 窓口改革・庁舎環境スマート化
「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」
「やさしい区役所」
2. 業務改革
「積極的な情報発信」「電子化・自動化」
3. 安全安心で高機能な生活の提供
「地域活動支援」「リモートワーク」

1. 窓口改革・庁舎環境スマート化取組計画

- 1-1 来庁予約の推進
- 1-2 混雑状況の可視化
- 1-3 ライフイベントにおける申請書作成支援
- 1-4 電子申請の推進
- 1-5 遠隔相談の推進
- 1-6 デジタル・ディバイドへの対応
- 1-7 ユニバーサルデザインを踏まえた庁舎案内
- 1-8 デジタルサイネージの活用

2. 業務改革取組計画

- 2-1 市政情報の積極的発信（SNS・動画）
- 2-2 業務の電子化・自動化の推進

3. 安全安心で高機能な生活の提供における取組計画

- 3-1 自治会活動のデジタル化支援
- 3-2 テレワークオフィスの運営

■ 窓口改革におけるポイント

- 来庁時（後）における市民の「窓口対応ストレス」を軽減
- 窓口業務の標準化と連携強化による、窓口のワンストップ化と専門化を促進
- 中長期的には、「オンライン申請による受付拡大」と「より専門的な対応を行う窓口化」の促進や、「交流を意識した区役所のあり方」を検討



■ 庁舎環境におけるスマート化のポイント

- 来庁時（後）の「わかりやすさ」を追求
- 窓口業務のあり方（明確化）に対応したフレキシブルなカウンターの設置、スペースの有効活用を促進
- 中長期的には、「事前予約（発券）×カメラ検知」による「混雑把握×フロア（待合いスペース）のバランスを鑑みた庁舎環境改善」を促進



■ 取組方針

業務の流れ	窓口業務に係る取組方針	庁舎環境に係る取組方針
確認	<ul style="list-style-type: none"> QA方式による、対応課・必要書類の案内を、「よりわかりやすく」誘導 	<ul style="list-style-type: none"> 混雑情報をリアルタイムで発信
事前受付	<ul style="list-style-type: none"> 専門者対応や個別相談等には事前予約制を導入 	<ul style="list-style-type: none"> 双方向デジタルサイネージの設置にて、市政情報や対応課を案内
来庁受付	<ul style="list-style-type: none"> 外国の方や障害のある方への対応等は、固定の窓口職員を派遣する形式で実施 申請書の作成支援、受付課の案内票の出力、複数課にまたがる際の情報連携をシステムにてサポート 呼出通知や待ち時間等、一元的に把握可能な発券機を導入 	<ul style="list-style-type: none"> 案内票と視覚を統一したサイン改修、動線の明確化 対応課の混雑状況（待ち時間）の把握、案内 ユニバーサルデザイン
対応	<ul style="list-style-type: none"> QRコード付案内票の活用にて、対応課での受付情報取得を支援 	<ul style="list-style-type: none"> 共通のローカウンターをベースとした、フレキシブルなカウンターの設置 その他機器の設置

お待たせしない

【取組方針】

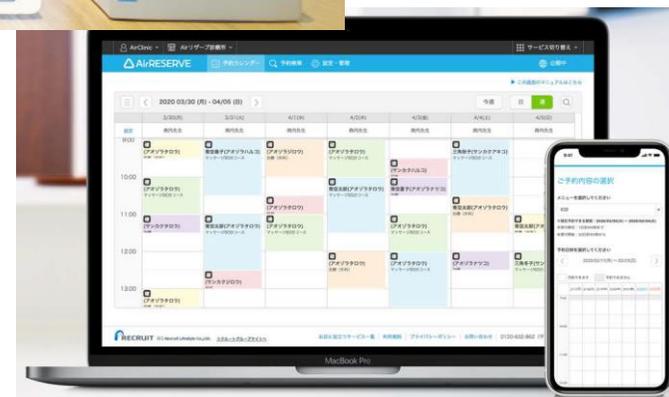
- ライフイベント手続きに係る受付（順番待ち）や専門者対応を要する受付（個別相談）、限定的期間に集中するイベント時の受付など、「お待たせ時間」や「混雑（3密）」等に係る来庁者のストレス軽減を図ります。
- 「事前予約の拡充」や「発券機の見直し」を実施し、「待ち時間の短縮」をめざします。

【取組内容】

- (1) 事前予約の拡充
 - Web予約機能、24時間予約
 - リマインドメール
 - 予約施設の設定、管理
- (2) 発券機の見直し
 - 待ち時間の確認や呼出通知機能
 - オンライン順番受付
 - 予約数のコントロール
- (3) キャッシュレス決済の導入
 - 窓口等でのクレジットカードやQRコードによる決済



出所： <https://airregi.jp/wait/>



出所： <https://airregi.jp/reserve/>

【業務の流れ】

業務	現行（例）	改善後（事前予約）	改善後（発券機）
事前予約	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用（みみちゃんルーム）やイベント（認定こども園等入所受付）時のWeb予約が可能 HPにて、24時間受付可能 	<ul style="list-style-type: none"> 対象業務やイベントに対し、施設や予約枠を設定 事前にネットで予約 予約前日のリマインドメール 	<ul style="list-style-type: none"> 事前にネットで順番予約 呼出に応じ、来庁 <p>※デジタルサイネージやWebへのAPI連携が可能＝混雑状況が可視化</p>
来庁受付	<ul style="list-style-type: none"> 主要窓口にて、受付～発券（モニター表示） 待ち状況の確認 窓口にて受付 	<ul style="list-style-type: none"> 受付 <p>※予約管理ツールにて予約内容を確認、管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 受付～発券（デジタルサイネージ表示） 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

【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

お待たせしない

【取組方針】

- 区役所駐車場の「満空情報」や窓口等における「混雑情報」をリアルタイムで発信し、市民サービスの向上を図ります。
- 効果的な混雑検知手法（センサー/IoT/カメラ等）を検討のうえ、適切な機器を設置することで、「混雑緩和」「待ち時間の短縮」をめざします。

【取組内容】

- (1) 駐車場の混雑検知
 - 屋外カメラの設置による配信
 - 遮断器連動機器の設置による配信
- (2) 窓口の混雑検知
 - IoTボタン設置による配信
(窓口への設置/申請イベント会場への設置)
 - 過入場検知による配信



出所：
https://www.amano.co.jp/Parking/products/parking_system/gate.html



出所：https://corp.vacan.com/utilization/utilization_government

【業務の流れ】

業務	現行（例）	改善後（駐車場）	改善後（窓口）
確認	<ul style="list-style-type: none"> HPの窓口混雑予想にて、概ねの混雑情報を把握 市民課・保険年金課は、発券機と連動した「待ち人数」の確認が可能 	<ul style="list-style-type: none"> HPの窓口混雑予想にて、概ねの混雑情報を把握 市民課・保険年金課は、発券機と連動した「待ち人数」の確認が可能 	
		<ul style="list-style-type: none"> 来庁前に、駐車場の「満空情報」の確認が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 来庁前に、窓口の「混雑状況」の確認が可能
来庁受付	<ul style="list-style-type: none"> 市民課・保険年金課は、発券機と連動した「モニター」にて、受付状況の確認が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 駐車（発券）と連動し、満空情報を、Webにて発信 	<ul style="list-style-type: none"> 職員押下による「IoT」連動により、窓口混雑状況を、Webにて発信 将来的には、「過入場検知」により、密状況のコントロールも検討

【目標】

- 混雑の平準化（窓口/申請イベント会場）
- 駐車場満車時間帯・日数の減少

お書きいただかない

【取組方針】

- ライフイベント等に関連する複数の手続きを行う際の、「何度も記入していただく手間や手続きにかかる時間の軽減」、ならびに「庁舎滞在時間の短縮」を図ります。
- 「窓口支援システム（申請書作成支援・手続案内支援）」を導入することで、来庁者の申請等にかかる手続き負担の軽減をめざします。

【取組内容】

- (1) 申請書作成支援
 - 本人の入力、共有
 - 必要確認情報の取込
 - 基本情報申請書の作成（データ化）
- (2) 手続案内支援（案内票作成）
 - QA方式による複数課窓口のナビゲーション
 - 案内票の作成
 - QRコードの付与



【業務の流れ】

業務	現行（例）	改善後（受付課）	改善後（案内課）
申請書作成支援	<ul style="list-style-type: none"> 各課にて、基本情報等を、都度記入 	<ul style="list-style-type: none"> 質問項目の確認（市民回答） 基本情報を入力（本人確認物をスキャン） 	<ul style="list-style-type: none"> 案内票を提示（職員にて読込） 追加情報の入力 ※複数課にて同様な手続きが可能
案内票作成	<ul style="list-style-type: none"> 市民課においては、連携書を配布 	<ul style="list-style-type: none"> 「よりわかりやすい」誘導を促すヒアリング項目の体系化 各種サインと連動した、案内票の作成 	

【目標】

- 申請書作成支援対応の市民満足度向上

お書きいただかない
お越しいただかない

【取組方針】

- リニューアルされた新電子申請システムを積極的に活用し、市民に来庁いただかなくてもよい申請届出を増やします。
- 市民のニーズが高い、特に若年層を主な対象とする申請届出から電子化を検討します。
- 電子申請とあわせ、窓口支援システムを活用し、窓口での対応も併用することで、申請手続の円滑な電子化を推進します。

【取組内容】

- (1) 子育て関連の申請届出における電子化の検討と実施
- (2) 電子申請と窓口支援システム及びタブレット入力を効果的に活用した電子化の推進



電子化（データ連携）
と窓口活用を併用



基幹システム



区役所

【業務の流れ】段階的改善

業務	現行	郵送受付	電子化
子育て 関連 申請	<ul style="list-style-type: none"> 窓口で紙媒体での申請受付、不備確認 内容確認 システム入力 給付決定 	<ul style="list-style-type: none"> 郵送での申請受付（市民の来庁不要） 内容確認、不備確認（電話） システム入力 給付決定 	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請又は窓口支援システム・タブレットによる申請受付 システム反映 給付決定
認定 こども園 入所 受付	<ul style="list-style-type: none"> 窓口で紙媒体での申請受付 内容確認、不備確認 ヒアリング 事後チェック、不備確認 システム入力 給付決定 	<ul style="list-style-type: none"> 郵送での申請受付（市民の来庁不要） 内容確認、不備確認・ヒアリング（電話） システム入力 給付決定 	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請又は窓口支援システム、タブレットによる申請受付 ヒアリング システム反映 給付決定

【目標】

- 子育て関連の申請における電子申請の実施
- 認定こども園等入所受付業務の電子化（令和5年度入所受付から）

お待たせしない

【取組方針】

- 区役所で実施している各種相談事業等を「場所」や「対面」にこだわらないインターネットWeb会議システムを活用した形で提供します。
- 堺市情報セキュリティポリシーを遵守しながら、Web会議システムをフル活用し、「本庁課との強固な連携」や「区役所内におけるプライバシーに配慮した相談」の実現をめざします。

【取組内容】

- (1) 取組対象業務の選定
 - ・ 対象業務の選定
 - ・ 業務手順の見直し
 - ・ 運営体制の整備
- (2) Web会議システムの活用
 - ・ 堺市情報セキュリティポリシーの遵守
 - ・ 区役所の業務用インターネットWi-Fi環境の整備



【業務の流れ】

業務	現行（例）	改善後（市民） ←	→ 改善後（職員）
予約	<ul style="list-style-type: none"> 電話等で予約 窓口で順番待ち 	<ul style="list-style-type: none"> 相談時間をWebで事前予約 	<ul style="list-style-type: none"> 受付、Web会議設定、URL送付
相談等	<ul style="list-style-type: none"> 各窓口にて対面 で対応、相談 	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン等で送付されたURLにアクセス 	<ul style="list-style-type: none"> 個室ブースでWeb会議開催
		<ul style="list-style-type: none"> 個別相談 	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容に係る調査、情報開示 相談

【目標】

- 区役所での相談受付可能業務の拡大
- 一部相談業務の本庁への集約化

【取組方針】

- 行政や民間のICTを利用した各種サービスの便益を、誰一人取り残されることなく受けていただけるようにします。
- 区民の皆様にICTを利用したサービスを提供する区職員自身がその方法を理解し、活用を難しく感じている方に対し、利用方法などを説明できる体制をめざします。

【取組内容】

- (1) ICT活用講座等の実施
 - QRコードの利用方法
(市・区ホームページの活用、
広報さかい・広報みなみのデータによる情報取得)
 - LINE、メールの利用方法
(市LINE公式アカウントの活用)
 - SNS等の活用方法
- (2) 区役所での活用困難者対応
 - 活用促進啓発（ポスターの掲示等）
 - 職員研修の実施
 - 支援体制の整備



【対応方法】

○スマートフォンの活用促進

スキルレベル		初級	中級	上級
分類		○QRコードの読み取り ○LINE・メールのやり取り ○SNS等の利用		
区 の 対 応	市民	○市・区広報などのデータ活用の推進 講座の実施 広報みなみへの啓発記事 区役所内での啓発ポスター掲示、チラシ配架		○サポート窓口の設置
	職員	○YouTubeなどでの研修動画配信		
		○区職員への研修実施		

【目標】

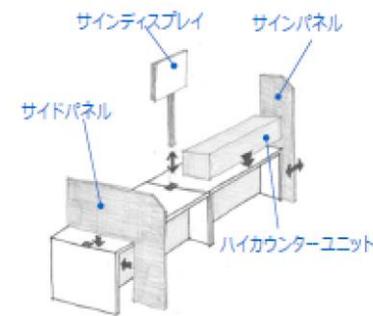
- 南区ホームページ閲覧件数の増加
- 南区SNSのフォロワー数の増加

【取組方針】

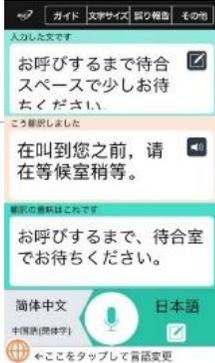
- 窓口業務の最適化に対応した庁舎案内とあわせ、ユニバーサルデザインを踏まえた庁舎環境の整備をデザイン思考を取り入れ推進します。
- よりわかりやすい「サイン」「動線」の改善、誰にとっても気持ちよく利用できる設備の拡充を行うことで、「やさしい区役所」の実現をめざします。

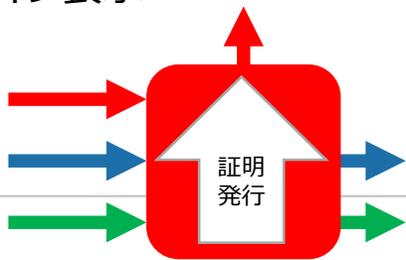
【取組内容】

- (1) 動線の明確化（サイン改修）
 - 案内票と視覚を統一した、サイン改修・動線の明確化
 - ユニバーサルデザイン
- (2) 窓口環境の充実
 - フレキシブルなカウンターの設置
 - 窓口の目的にあわせたゾーニング



【改善イメージ】

動線の明確化（サイン改修）	窓口環境の充実
<p>HP手続きガイドや案内票と連動した視覚統一によるサイン改修</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用機会の高い窓口を案内には、床の導線を辿れば着けるよう、サイン表示 • 来庁（受付）時に最初の動線となる「発券機まで」は、より明確にサイン表示 • 窓口サイン表示は、手続き名称等に統一 	<p>窓口ゾーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> • 証明発行⇒ハイ&ローカウンター • 専門者対応⇒ローカウンター/遠隔相談、音声機器 • 個別相談⇒相談個別ブース、予約制 
<p>ユニバーサルデザイン</p> <ul style="list-style-type: none"> • 窓口までの移動距離や動線の幅、待合チェアの配置など、ユニバーサルデザインを適用 	<p>□ケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> • 共通のローカウンターをベースとしたフレキシブルなカウンター • 車いすや盲導犬などのスペース確保 <p>高齢者対応：対話支援等 外国人対応：翻訳アプリ、テレビ通訳 全般：サウンドマスキング タブレット・スマートフォンの活用</p> 



出所：ブース <https://www.uchida.co.jp/localgovernment/products/mynumber/index.html>

【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

【取組方針】

- 標準化された手続きガイドとの連動性や、来庁時（後）の「わかりやすさ」を追求した、庁舎における案内表示の充実を図ります。
- 同方向性に基づき「デジタルサイネージ」の活用による双方向コミュニケーションの強化をめざします。

【取組内容】

- (1) 市政情報発信型
 - 動画やテキスト等のコンテンツの配信
 - ホームページやSNSとの自動連携
- (2) 仮想受付型
 - デジタルサイネージを活用した担当窓口案内
 - アバターでの仮想受付



出所： https://office.uchida.co.jp/ict/energy_wall/



出所： <https://www.heroes-tokyo.com/>

【導入のステップ】

	ステップ①	ステップ②	ステップ③
① 想定 のICT等	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタンドアロン型 ・ ネットワーク経由で複数表示 	<ul style="list-style-type: none"> ・ インタラクティブ型 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 非接触型
② 実現 できる 業務 プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・ メモリーからコンテンツを読込 ・ デジタルサイネージにて発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・ テキストの配信 ・ 動画の配信 ・ 長文の文字情報 ※スクロールにて表示可 ・ ホームページ等と連携した最新情報や緊急情報の自動表示 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サイネージ上のアバターを介して、担当課へ連絡 ・ 非接触型にて受付・案内

【目標】

- ・ 窓口アンケートにおける案内に関する満足度向上

窓口改革・庁舎環境スマート化スケジュール

	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"> ・お待ちいただかない窓口 ・申請（登録）情報の活用による効率化 ・「場所」によらない行政手続き ・「ストレス」なく「わかりやすい」案内、対応 ・よりパーソナルな情報発信（入手）
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	
見直し 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	
新規 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	
見直し 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	



積極的な情報発信

【取組方針】

- あらゆるSNSについて、それぞれの特長を活かし効果的に活用することで、より多くの区民に市政情報を届け、また、区の魅力を積極的に発信します。
- 文章（テキスト）・画像による情報発信のみならず、子育てや健康に関する動画配信を積極的に行い、より分かりやすく親しみやすい情報提供を行います。

【取組内容】

(1) SNSの活用

- Twitterによる積極的な情報発信の継続
- Instagram・PIAZZAによる区の魅力発信



(2) 動画配信

- 子育て情報や啓発に関する動画配信
- 健康啓発に関する動画配信

(3) 区政データの見える化の推進

- 南区の特徴的なデータを収集・作成
- 区ホームページでグラフィカルに公開
- 区ホームページにコンビニ交付サービス拠点を掲載

【目標】

(1) SNSの活用

- 友だち数・フォロワー数
人口比10%
- HPアクセス数
平成30年度比2倍

(2) 動画配信

- 動画再生回数
平均1,000回/1動画



【取組方針】

- 紙文書での決裁がまだまだ多い区役所において、文書管理システムにおける電子決裁を徹底します。
- 庁内のPC定型作業でRPAを活用し、内部管理業務や受付後処理業務にかかる職員の業務時間を減らし、市民対応、市民サービスにかける時間を生み出します。
- 区役所業務で業務アプリを活用し、庁内の情報共有を円滑に行うことにより、内部管理業務の効率化や市民対応の迅速化を図ります。

【取組内容】

- (1) 区役所における電子決裁の目標値の設定と電子処理率の向上
(令和元年度 南区役所電子処理率 40.5% 全庁平均電子処理率 63.5%)
- (2) 一部業務でのRPAの活用
- (3) 区役所業務における業務アプリの活用

【目標】

- (1) 令和5年度 南区役所電子処理率 80%
- (2) RPAの活用業務各年度1業務以上
各業務における時間外勤務の削減
- (3) 活用事例各年度1業務以上



【取組方針】

- 若年層から年配層までの幅広い世代の方々が、SNSサービスを活用し、自治会における情報伝達機能を補完していきます。
- 地域にお住いの現役世代の方々に、自治会活動（特に定例会議）を身近に感じていただき、情報交換等の交流につなげていきます。
- インターネット環境・端末を活用し、場所や時間を問わず、顔を合わせることで、自治会における情報伝達機能を補完していきます。

【取組内容】

- (1) 自治会への情報伝達円滑化
コミュニケーションアプリを活用した
情報伝達の実施



- (2) 自治会活動のデジタル化支援
HP、SNS、Web会議等の活用

【目標】

- (1) 校区代表者への情報提供のデジタル化
（定例会資料の電子媒体での提供・
災害等緊急情報のコミュニケーション
アプリでの伝達）
- (2) 自治会におけるインターネット環境・
端末等環境整備やHP・SNS活用支援

【取組方針】

- 令和2年11月に開設したテレワークオフィスを継続して運営し、より多くの方にご利用いただき、区民のテレワークを促進します。
- 民間のテレワークオフィス整備動向を踏まえ、当該オフィスを市民同士や市民と職員の交流の場に転換していきます。

【取組内容】

- (1) 南区テレワークオフィスの運営
- (2) 民間のテレワークオフィス整備状況調査及び交流の場への転換の検討



【目標】

- (1) 利用者：年間600名以上
- (2) 交流の場としての活用試行実施



業務改革・安全安心で高機能な生活の提供スケジュール



	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	
拡充 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	・わかりやすい情報発信
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	・情報にリーチ する区民の増加
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)	・文書の電子化
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			・業務の効率化 自動化(時間 外削減)
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	・自治会情報伝 達の円滑化
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	・地域活動への 次世代の参画
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	・区役所の交流 の場への転換

- **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ていきます。**
- **社会情勢を踏まえ、国や他自治体の動向も注視しながら、随時見直しを図ります。**



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4（2022）年12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