

スマート区役所ロードマップ（計画期間：令和3年度～令和5年度）【概要版】

令和3年6月

1 スマート区役所について

○ICT等の先端技術の導入とすべての人にとって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未来型区役所**

- ・ICT等の先端技術等を活用した生活の質の向上や地域課題の解決に向けた新たな取組を実施
- ・きめ細かな相談体制の充実などすべての人にとってやさしい空間の創造を推進
- ・新型コロナウイルス感染予防対策として、感染拡大の抑制と社会経済活動の推進に寄与

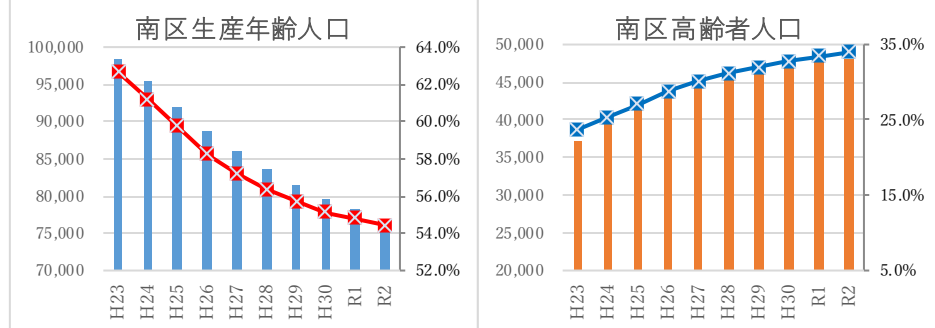
○スマート区役所の取組を通じ、**泉北ニュータウン地域におけるスマートシティを推進**

- ・関係組織・関連施設と連携し取組を推進
- ・地域及び民間との協働により、スマートシティを推進

2 南区の現状・課題

○人口減少・超高齢化社会

- ・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と超高齢化が顕著
- ・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
⇒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
⇒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



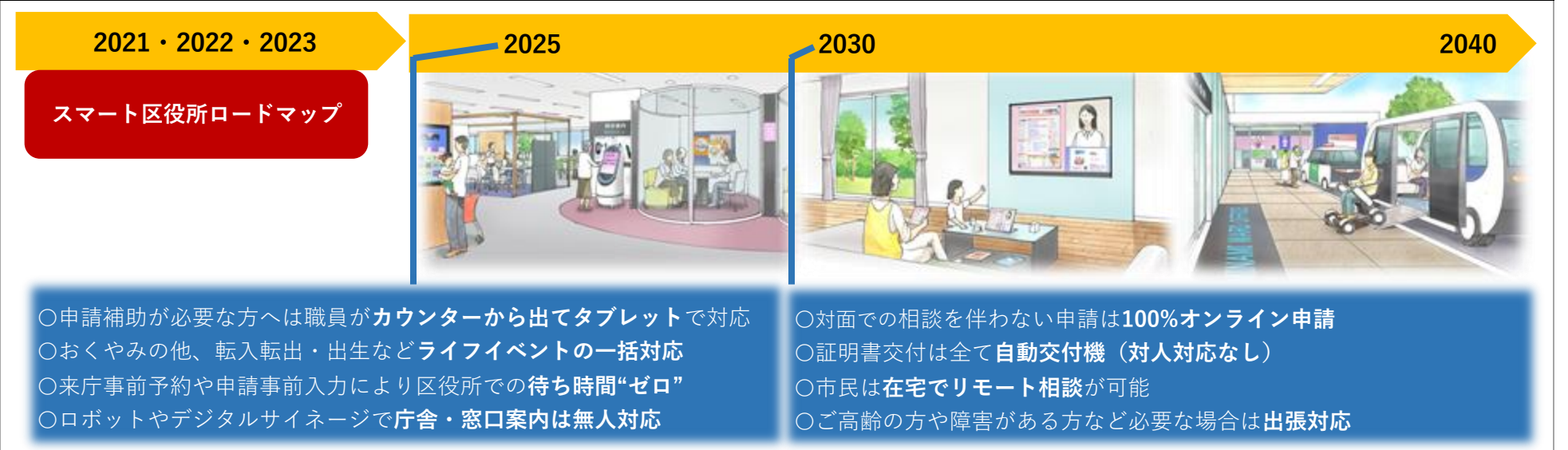
○感染症対策

- ・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、相談支援において、今後もより一層のICT活用が必要
- ・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、徹底的な対策実施が急務

○行政のデジタル化

- ・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 ⇒ デジタル改革関連法案の提出
- ・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
- ・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 ⇒ 市全体として、申請届出のオンライン化をより一層推進

3 スマート区役所未来イメージ



4 ロードマップの内容

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、すべての人にわかりやすく、「やさしい区役所」をめざします。

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。



取組計画		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	
窓口改革・庁舎環境スマート化	来庁予約の推進	予約システムの導入	予約範囲拡大 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	・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） ・わかりやすい情報発信 ・情報にリーチする区民の増加 ・文書の電子化 ・業務の効率化・自動化（時間外削減） ・自治会情報伝達の円滑化 ・地域活動への次世代の参画 ・区役所の交流の場への転換
	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	
	窓口拠点の拡充	－	調査研究（郵便局・JA等）	実証検証	効果的拠点への設置・導入	計画拠点への拡大	
	遠隔相談	－	対象業務の選定	実証検証	効果的拠点への設置・導入	計画拠点への拡大	
	庁内案内	翻訳ツール活用	対話支援機器等の設置	動線の明確化・サイン改修		窓口環境（カウンター等）の充実	
	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	
業務改革	SNSの活用	Twitterによる情報発信	SNSマチマチ連携 LINEモデル実施	LINE運用 （セグメント配信の実施）	積極的な情報発信 友達・フォロワー数増	友達・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	
高機能な生活の提供	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 その他の情報伝達での活用	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	