

# スマート区役所ロードマップ（計画期間：令和6年度～令和7年度）【概要版】

令和6年4月改訂

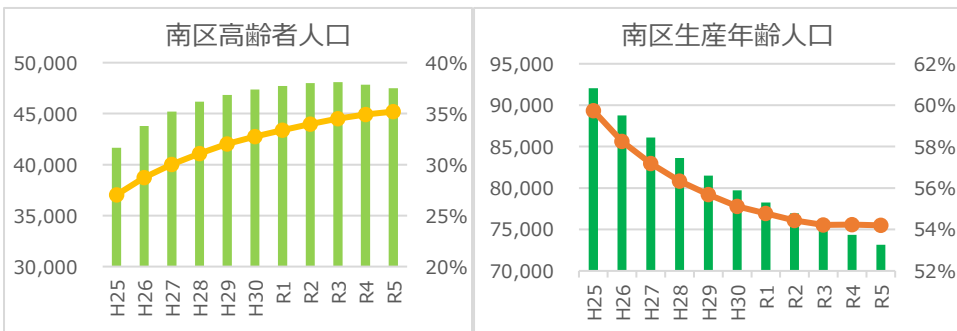
## 1 スマート区役所について

- 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やさしい空間の創造を推進
- ・未知のウイルスなどによる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、区役所において申請届出を処理する時間と労力の削減が必要  
⇒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



### ○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、新たな生活様式を实践し、業務や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
- ・今後も起こりうるこのような事象に適切に対応し、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スマート区役所の実現をめざす。

### ○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 ⇒ 国でのデジタル庁の設置
- ・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、各部署における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

2021・2022・2023

スマート区役所ロードマップ

2025

2030

2040

- 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

## 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、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。

### 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	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	・お待たせしない窓口
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 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	・どこでも行政手続き
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	・個に寄り添った丁寧な案内、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	・お書きいただかない窓口
やさしい窓口対応	・対話支援機器設置 ・おくや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	ライフイベントに関する窓口を1階集約 申請書類のペーパレス化	・個に応じたより適切な情報提供
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	・わかりやすい情報発信
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」JHP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	・業務の効率化、自動化
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	・区民のデジタル活用力の向上
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	