

重要取組シート

南区役所 企画総務課

取組項目		「スマート区役所」の実現
現状・課題		<p>○人口減少に伴い、国全体で労働力が不足する中、民間事業者では、スマートフォンひとつで情報提供・予約・購入・支払ができるなど、ICTを活用したサービスの向上が図られている。しかしながら、市役所における申請・届出では、未だに、その多くが、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従来のプロセスが継続されている。</p> <p>○今後、南区では、泉ヶ丘エリアで近大病院及び医学部の開設が予定され、ヘルスケアを中心とする次世代産業の集積と、それら先進事業に携わる労働力人口の流入が期待されている。一方、南区では高齢化率が高く、起伏の多い地形から MaaS を活用した移動支援など新たな技術の導入も求められている。</p> <p>○このような中、住民に最も身近である区役所は、窓口業務をはじめとする様々なサービスにおいて、「デジタルファーストの推進」と「デジタルデバイドの支援」の双方を、新しい技術を活用しながら積極的に推進していく必要がある。</p> <p>○また、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を浸透させるため、テレワークやオンライン（かつペーパーレス）会議なども促進されている。</p> <p>○南区役所では、区民に、安全安心（safe）で高機能（smart）な生活を提供する、未来型の区役所「スマート区役所」の実現に取り組み、区民の生活の質（QOL）の向上を図る。</p>
取組みの内容		<p>南区役所において、行政手続きなどの効率化による区民サービスの向上と職員の業務改革・働き方改革の推進を両輪として、ICT等の最先端技術を導入することにより、区民や職員を取りまく環境にイノベーションを促し、「スマート区役所」の実現をめざす。</p> <p><今年度取組></p> <p>○「スマート区役所」未来像の具体化</p> <p>○実現に向けたロードマップの作成</p> <p>○特定ライフイベント（転入・おくやみ等）での申請書一括システムの導入検討</p> <p>○アプリや遠隔通訳活用による多言語対応の実施及び検証</p> <p>○次年度におけるオンライン申請のモデル実施に向けた検討及び準備</p> <p>○区役所以外でサービスを受ける環境の調査及び検討</p>
スケジュール	前期 (～7月)	<input type="checkbox"/> 区役所内各所属に「スマート区役所」担当職員を配置（4月） <input type="checkbox"/> 「スマート区役所」未来像の検討（6月） <input type="checkbox"/> 区役所以外でサービスを受ける環境の調査（6月） <input type="checkbox"/> 保健センターにおける遠隔通訳の導入（7月）
	中期 (～11月)	<input type="checkbox"/> オンライン申請モデル実施の検討（8月～） <input type="checkbox"/> おくやみ相談における申請書一括システムの導入検討（9月） <input type="checkbox"/> アプリや遠隔通訳活用による多言語対応の検証（10月）
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> ロードマップの策定（2月）
	次年度以降	<input type="checkbox"/> 転入等における申請書一括システムの導入 <input type="checkbox"/> オンライン申請のモデル実施（認定こども園入所申込など） <input type="checkbox"/> ICTを活用した防災・ヘルスケア分野等におけるサービス向上の検討 など