

重要取組シート

南区役所 区政企画室

取組項目		「スマート区役所」事業の推進
現状・課題		【現状】 ○人口減少・超高齢社会の進展により、生産年齢人口が減少する中、これまでの区役所機能を維持・拡充するためには、区役所の申請・届出にかかる人的時間を縮減させる取組等により、区民の利便性を向上させる必要がある。 ○「堺市南区基本計画」及び「区役所と本庁のあり方基本方針」の計画期間の終期が令和 7 年度末であることを踏まえ、計画終期が令和 5 年度末であったロードマップを改訂し令和 7 年度までの取組計画を明確化した。 【課題】 ○ロードマップ（改訂版）に基づき着実に取組の実施が必要である。
取組の内容		○「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」の実現をめざす。 ○また、本取組を通じ、泉北ニュータウン地域におけるスマートシティの推進にも寄与する。 ＜今年度の主な取組＞ ○アプリなどを活用した多言語対応や動画での制度案内等による窓口サービスの向上のためのタブレット端末の配置【新規】 ○南区ホームページに 24 時間 365 日問い合わせなどに対応する AI チャットボットの導入【新規】 ○デジタル・ディバイド解消支援のためのスマホ相談会実施【新規】 ○2 階等・共用部等のサイン改修【拡充】 ○「M&GREENs」HP 等の情報掲載項目の拡大【拡充】
スケジュール	前期 (～7 月)	□ (4 月～5 月) タブレット端末調達（一般競争入札） □ (4 月～) デジタル・ディバイド解消支援のためのスマホ相談会試行実施 □ (4 月～) 「M&GREENs」HP 等の情報掲載項目の拡充 □ (7 月～) 各窓口にタブレット端末を配置、サービス提供
	中期 (～11 月)	□ (8 月～) AI チャットボット導入準備 □ (8 月～) デジタル・ディバイド解消支援のためのスマホ相談会本格実施 □ (9 月～) 2 階、共用部等のサイン改修に向けた調整
	後期 (～3 月)	□ (3 月) AI チャットボット運用開始 □ (3 月) 2 階、共用部等のサイン改修
	次年度以降	□ スマート区役所ロードマップに基づき各種取組を推進
進捗の状況	前期 (～7 月)	□ (4 月～5 月) タブレット端末調達実施（一般競争入札） □ (4 月～) デジタル・ディバイド解消支援のためのスマホ相談会試行実施 □ (6 月) 「M&GREENs」HP にロゴマーク利用要項等掲載 「データの森「みなみ」」に掲載データ追加 □ (7 月～) 各窓口にタブレット端末を配置、サービス提供

	中期 (～11月)	☐ (8月～) AIチャットボット導入準備開始 ☐ (8月～) デジタル・ディバイド解消支援のためのスマホ相談会本格実施 ☐ (9月～) 2階、共用部等のサイン改修に向けた調整開始		
	後期 (～3月)			
2025 堺市基本計画	該当する 施策	4-(1)行政のデジタル化、スマートシティ推進による暮らしの質の向上 4-(2)市政への信頼獲得、ブランド力の向上に向けた戦略的広報の展開		
	寄与する KPI	① 行政手続きのオンライン化率 [現在値：96.2% (2022 度)] ② 堺市公式LINE アカウント友だち登録数及びTwitter フォロワー数の合計値 (人口比) [現在値：28.7% (2022年度)]		目標値 (2025 年度)
				① 100% ② 30%
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号	住み続けられるまちづくりを 市民の QOL を高めるスマートシティの推進(11.3)	
		11		
	寄与する KPI	—		目標値 (2025 年度)
				—