

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」事業の推進
現状・課題		<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○スマート区役所ロードマップ（令和 3 年策定、令和 4 年 12 月・7 年 4 月改訂・令和 7 年度末計画終期）に基づき取組を実施している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ロードマップ（改訂版）に基づく取組を着実に実施する必要がある。 ○南区役所でのスマート区役所の取組について、令和 7 年 2 月に再編したスマート区役所チームにおいて、他区展開の内容や手法等を検討・実施する必要がある。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○「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がない「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。 <p><今年度の主な取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ○南区役所 1 階に設置している庁舎案内タッチパネルシステムを更新し、音声による問合せへの対応や AI チャットボットと連動し本庁での取扱いとなる手続等について案内を実施【拡充】 ○各窓口に設置しているタブレット端末のより一層の活用 ○デジタル・デバイス解消支援のためのボランティアによるスマホ講座の実施【拡充】 ○「M&GREENs」HP 等の情報掲載項目の拡大
スケジュール	前期 (～9月)	<input type="checkbox"/> 「M&GREENs」HP 等の情報掲載項目の拡大（順次）（4月～） <input type="checkbox"/> タブレット端末の活用内容の検討及び実施（順次）（4月～） <input type="checkbox"/> スマート区役所チームでの他区展開手法等の検討（順次）（4月～） <input type="checkbox"/> ボランティアによるスマホ講座の試行実施（～6月） <input type="checkbox"/> ボランティアによるスマホ講座の本格実施（7月～） <input type="checkbox"/> 庁舎案内タッチパネルシステム更新要件の検討（～9月）
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 庁舎案内タッチパネルシステムの更新契約（10月） <input type="checkbox"/> 庁舎案内タッチパネルシステムの更新実施（3月）
	次年度以降	<input type="checkbox"/> スマート区役所チームでの他区展開等の推進
進捗の状況	前期 (～9月)	
	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) ①100% ②30%
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 11	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)
	寄与する KPI	-	目標値 (2025 年度) -