

## 堺区 区域まちづくり事業 効果検証シート

| 事業名称                                             |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                   |                   | 実施主体                                                                                                      |       |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 堺区窓口サービス向上事業                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                   |                   | 堺区役所各課                                                                                                    |       |                                                                                                                                              |
| 事業目的                                             |                                                                                                                           | 事業効果                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                   | 活動指標              | R4                                                                                                        | R5    | R6                                                                                                                                           |
| 「地域の総合行政サービス拠点」として、区役所の窓口機能を強化し、更なる市民サービスの向上を図る。 |                                                                                                                           | ・既存の案内表示のうち堺区役所の部分を「グリーン」色の表示に変更し、視認性を高める。<br>・多言語対応翻訳機等の活用により、外国人や高齢者と意思疎通が容易になり、誤認識の防止やスムーズな相談につながる。<br>・サポート機器の導入により、申請書作成時の手書き負担の軽減につながる（申請書作成支援機の利用については、令和6年12月末をもって終了。）。<br>・混雑情報の発信等により、窓口の混雑緩和や待ち時間の縮減につながる。<br>・窓口小型スキャナを設置し、本人確認書類等を電子化することで、窓口対応の時間短縮やコピー作業の省略、ペーパーレスに繋げる。 |                                                                                                                                                                                                                   | 申請書作成支援機利用件数      | 2,403                                                                                                     | 2,396 | 1,731                                                                                                                                        |
|                                                  |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                   | 窓口設置小型スキャナのスキャン枚数 | —                                                                                                         | 601   | 8,497                                                                                                                                        |
| ①妥当性                                             |                                                                                                                           | ②協働の視点                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                   | ③インパクト            |                                                                                                           | ④効率性  |                                                                                                                                              |
| ◎                                                | 堺区役所案内表示のリニューアル、窓口課の混雑緩和、待ち時間の縮減につながる取組、多言語対応翻訳機等のサポート機器や小型スキャナの活用は、多くの来庁者の利便性につながり、窓口サービスの満足度向上に寄与する。                    | —                                                                                                                                                                                                                                                                                      | —                                                                                                                                                                                                                 | ○                 | ・案内表示の新設により、本庁舎と堺区役所のサインの区別がより一層明確となり、庁舎案内の強化につながった。<br>・窓口における小型スキャナの導入は、窓口対応の時間短縮やペーパーレス化といった一定の効果があった。 | ◎     | 窓口設置小型スキャナの設置については、窓口時間短縮やペーパーレス化等の導入効果が比較的高いと考えている。また、多言語対応翻訳機や窓口スピーカーを活用した対応を行うことで、確実に手続を行うことができる。<br>さらに案内表示の改善を行うことで、スムーズな窓口への誘導に寄与している。 |
| ⑤自立発展性                                           |                                                                                                                           | 総合評価                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                                                           |       |                                                                                                                                              |
| —                                                | —                                                                                                                         | ○                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ・堺区役所内の各部署をわかりやすく案内する「グリーン」色の案内表示を増設する等、案内表示のリニューアルに取り組むことで、窓口案内の改善・強化につながった。<br>・窓口WEB表示や小型スキャナ等のサポート機器を活用することで、体感的な待ち時間の減少と混雑の緩和、書く手間の軽減につながっており、市民サービス向上に寄与している。<br>・多言語対応翻訳機等を活用した本事業は、外国人の方とのスムーズな相談に効果的である。 |                   |                                                                                                           |       |                                                                                                                                              |
| 今後の方向性（課題、改善提案等）                                 |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                                                           |       |                                                                                                                                              |
| 拡充<br>継続<br>見直し<br>終了                            | 庁舎サインの充実、窓口案内の改善等に係る本事業は、その実施期間の満了に伴い令和6年度末をもって終了。<br>本事業における各取組については関係所管課等において引き続き検討・実施をしながら、市民の利便性の向上に繋がる方策等の検討等を行っていく。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                                                           |       |                                                                                                                                              |