

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	R2	R3	R4	
「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、さらなる市民サービスの向上を図る。		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・申請書作成時の手書き負担の軽減につながる。 ・窓口の混雑緩和や待ち時間の縮減につながる。 		申請書作成機 利用件数(件)	2,741	2,375	2,403	
				翻訳機利用者数	39	21	24	
①妥当性		②協働の視点		③インパクト		④効率性		
◎	窓口課の混雑緩和や待ち時間の縮減につながる取組や多言語翻訳機などのサポート機器の活用などは、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の向上に寄与する。	—	—	○	申請書作成機の導入は、以前メディアにも取り上げられ、他市からの問合せや視察もあったことから、インパクトの高い事業である。	◎	堺区は、証明書発行件数が最も多く、申請書作成機の導入効果も高いと考えている。また、多言語翻訳機や窓口スピーカーを活用した対応を行うことで、確実に手続きを行うことができる。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						
—	—	○	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口WEB表示や申請書作成機など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。 ・外国人の方とのスムーズな相談に本事業は効果的である。さらに本年度から導入した窓口スピーカーの活用で意思疎通が容易となり、より正確で丁寧な対応が可能となっている。 ・保険年金課の案内表示のリニューアルを行った。各係での手続内容や発券機の場所等が色分けにより一目でわかるように改善し、来庁者にとってよりわかりやすい窓口となった。 					
今後の方向性(課題、改善提案等)								
拡充 継続 見直し 廃止	これまでの取組を継続して実施しながら、市民の利便性の向上に繋がる方策などについて引き続き検討・実施する。 また、今後も庁舎サインの充実や窓口案内の改善など費用対効果を見極めながら検討する。							