

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「みらい型窓口」創造事業		堺区役所 各課					
事業目的		事業効果	活動指標	H30年度	R1年度	R2年度	
「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、さらなる区民サービスの向上を図る。 【新規】 ①地域福祉課に高齢者等の対話を支援するスピーカーを導入 ②市民課の一部でフリーアドレスの実証実験を実施 等 【継続】 ・窓口の待ち人数をHPIに表示させるサービス(H30.10～)、保険年金課に多言語翻訳機を導入(R1.12～)、市民課に申請書作成機の導入(R2.1～)		【新規】 ①高齢者等と意思疎通が容易になり、誤認識を防止できる。また、安心感を与え、スムーズな相談に繋がる。 ②事務机をフリーアドレス机に変更することでスペースを捻出し、広い通路や作業スペースが確保できる。また、クリーンデスクを維持することで、資料の紛失防止や効率的な事務執行に繋がる。 【継続】 ・窓口の混雑緩和や待ち時間の縮減などに繋がる。	申請書作成機 利用件数(件)(R2.1～)	—	1,184	2,741	
			多言語翻訳機 利用件数(件)(R1.12～)	—	24	39	
			待ち人数WEB表示 利用者割合(%)	9.6	11.6	7.5	
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などに繋がる取り組みを実施することは、多くの来庁者の利便性を向上させるため、区で実施することが妥当性である。	×	区役所業務の改善取組のため、協働による事業実施はなじまない。	○	窓口の混雑緩和に資する事業を実施しており、感染症対策にも繋がることからインパクトのある事業である。 特に申請書作成機の導入は、メディアにも取り上げられ、他市からの視察も受け入れていることから、インパクトの高い事業である。	○	窓口の待ち人数をHPIに表示させるサービスは、総務課契約の本庁舎屋内広告掲載業務(発券機システム)を活用しており、単独で実施するよりも効率化が図られている。 堺区は、証明書発行件数が最も多く、申請書作成機を導入する効果も高いため効率的である。
⑤自立発展性		総合評価					
○	窓口の待ち人数をHPIに表示させるサービスは、総務課契約の本庁舎屋内広告掲載業務(発券機システム)の機能に、当初から組み込むことが可能。次回契約は令和5年度予定。	○	窓口サービスを向上させるこれらの取り組みは、各課が単独で実施しているのではなく、区役所窓口イノベーション担当者会議で検討し実施しており、それぞれの取り組みに相乗効果が期待できる。 フリーアドレスの実証実験では、作業効率の向上やスペースの確保、密の回避等が一定図られたことから、来年度の窓口リノベーションへの導入に向けて参考となった。				
今後の方向性(課題、改善提案等)							
⑥ 拡充 継続 見直し 廃止	令和3年度は、市民・職員双方にとって効率的で満足度の高い「みらい型窓口」を創造するため、市民課エリアのリノベーションを実施する。 また、さらなる区民の利便性向上のため、窓口の来庁予約などICTを活用した新たな取組を検討する。 その他、これまでの取組を継続して実施する。 なお、本事業は、令和3年度に区域まちづくり事業から単独事業に移行する。						