

## 重要取組シート

堺区 企画総務課

取組項目	1 窓口リニューアルを推進し、やさしい窓口を実現	
現状・課題	<p>堺市では、ほとんどの手続きをすべての区で行えるため、とりわけ利便性の高い堺区役所への来庁が集中しています。(年間約 32 万人)</p> <p>さらに、近年ベトナムを始めとした定住外国人や、単身高齢者も増加しています。(市内外国人の約 3 分の 1 が堺区に在住【令和 2 年 3 月現在 5,206 人】)</p> <p>(全区で最も単身高齢者数が多い【令和 2 年 3 月現在 15,415 人】)</p> <p>このような中、以下の点が課題となっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・繁閑の平準化と手続きの簡素化</li> <li>・多言語対応や対話の支援等やさしい窓口サービスの実現</li> <li>・転入転出手続きでの利便性のさらなる向上</li> <li>・限られた執務スペースを有効活用すること</li> </ul>	
取組みの内容	<p><b>【昨年度まで】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインによる窓口待ち人数の表示システム、申請書作成支援機、多言語翻訳機などを導入</li> </ul> <p><b>【今年度】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児等を対象とした事業実施課に非接触検温器（ハンディ型）を導入</li> <li>・訪問先でも利用できるポータブル多言語翻訳機の導入</li> <li>・音声をはっきりと聞こえやすくするスピーカーを設置し、高齢者等の対話を支援</li> <li>・市民課一部エリアにおいてフリーアドレスの実証実験</li> <li>・若手職員を中心とした「おもてなしPT」の設置</li> </ul> <p><b>【次年度】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パスポートセンターの移転に併せ 1 階に保険年金課を移設し、市民課との窓口連携を充実（「三つの密」が回避できるようにレイアウトを工夫する。）</li> <li>・現在建設中の新保健センターの竣工に併せ、自動検温器の設置を検討する。さらに、2 階の子育て支援課へつながる連絡通路を整備することにより、子育て支援のワンストップ化を実現する。</li> </ul> <p>※併せて、A I 等の活用により、区民ができるだけ来庁せずに手続きが終えられる「With コロナ」の窓口サービスも検討してまいります。</p>	
スケジュール	前期 (～7月)	<input type="checkbox"/> 「レイアウト」「おもてなし（人材育成）」の各チームを結成（6月） <input type="checkbox"/> 保健センター、子育て支援課に非接触検温器（ハンディ型）を導入（6月） <input type="checkbox"/> 「働き方・窓口のあり方」に関する体験型研修を実施（7月～） <input type="checkbox"/> 保健センターにポータブル多言語翻訳機を導入（7月） <input type="checkbox"/> 地域福祉課に対話支援スピーカーを設置（7月）
	中期 (～11月)	<input type="checkbox"/> 窓口レイアウト改善に係る補正予算要求（8月） <input type="checkbox"/> 窓口業務運用方法、及び窓口レイアウトについて検討（9月～） <input type="checkbox"/> 市民課フリーアドレスの実証実験（9月）
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> パスポートセンターが堺東再開発ビルに移転 <input type="checkbox"/> 窓口レイアウト（案）、移転スケジュール（案）の完成（3月頃） <input type="checkbox"/> 研修実施以外の人材育成を実施（～3月）
	次年度以降	<input type="checkbox"/> 区役所窓口リニューアルの実施（7月頃） <input type="checkbox"/> 新保健センターの竣工（夏頃）