

重要取組シート

堺区役所

取組項目		1 窓口リノベーションを実施し、だれにでもやさしい窓口を実現
現状・課題		<ul style="list-style-type: none"> 堺市では、ほとんどの手続きがすべての区で行えるため、利便性の高い堺区役所に来庁が集中している。(年間30万人以上) 特に市民課エリアは、マイナンバー関連の手続きに来庁される方が増加(交付・更新件数 R1:6,110件、R2:26,486件 約4.3倍)しており、待合の混雑解消(感染症対策)やカウンターのプライバシー確保が急務となっている。 また、堺保健センター、ちぬが丘保健センターが区役所から離れた場所にあるため、子育て支援に関する連携が難しくなっている。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> 市民課エリアのリノベーション <ul style="list-style-type: none"> 記載台を集約し待合スペースを確保 業務の繁閑に応じて窓口数を増減できるフレキシブルなカウンターを導入 隣席との間仕切りや背中まで囲のある席を導入しプライバシーを確保 フリーアドレスや省スペースデスク等の導入により業務効率を向上 等 堺保健センター、ちぬが丘保健センターの堺区役所(本庁敷地内)へ建設移転 <ul style="list-style-type: none"> 新保健センターと子育て支援課を同じフロア(本館2階で連絡)に配置 両課の連携強化により切れ目のない子育て支援体制を構築 <p>*これらに加えて、ICTを活用した窓口サービスの導入も検討する。</p>
スケジュール	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> 市民課エリアレイアウト案の作成開始(4月~) <input type="checkbox"/> 執務室活用に向けた検証開始(項目検討含む)(4月~) <input type="checkbox"/> パスポートセンターが堺東再開発ビルに移転(5月) <input type="checkbox"/> パスポートセンターに予約システム導入(5月)
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> 市民課エリアレイアウト案の完成(8月) <input type="checkbox"/> 市民課窓口に予約システムの導入を検討(8月~) <input type="checkbox"/> 新堺保健センターのオープン(10月)
	後期 (~3月)	<input type="checkbox"/> 市民課エリアリノベーションの完了(年未年始) <input type="checkbox"/> 執務室活用に向けた検証(まとめ)(2月頃)
	次年度以降	<input type="checkbox"/> 検証結果を踏まえて執務室を活用 <input type="checkbox"/> 証明書の取得などにICTを活用し、できるだけ来庁せずに手続きが終えられる窓口サービスを推進。
進捗の状況	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> 市民課エリアレイアウト案の作成開始(4月~) <input type="checkbox"/> 執務室活用に向けた検証開始(項目検討含む)(4月~) <input type="checkbox"/> パスポートセンターが堺東再開発ビルに移転(5月) <input type="checkbox"/> パスポートセンターに予約システム導入を検討(5月~) <input type="checkbox"/> 市民課エリア全体のリノベーションを中止(7月)
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> レイアウト検証のとりまとめ(8月) <input type="checkbox"/> 市民課待合エリア椅子等の更新を検討(8月~) <input type="checkbox"/> 新堺保健センターオープン(10月)
	後期 (~3月)	<input type="checkbox"/> 市民課待合エリアの椅子等の更新(3月)

2025 堺市基本計画	該当する 施策	3- (1) 妊娠から学齢期まで切れ目のない子育て支援の充実 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	
	寄与する KPI	行政手続きのオンライン化率 [現状値：58.1% (2019年度)]	目標値 (2025 年度) 100%
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
	寄与する KPI	—	目標値 (2023 年度) —