

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			
SCOP(さかいコンダクターおもてなしプロジェクト)		堺区役所企画総務課			
事業目的	事業効果	活動指標	R1	R2	R3
堺区役所の20～30代の若手職員で構成された「さかいコンダクターおもてなしプロジェクト(SCOP)」チームを中心として、一歩進んだ接客対応ができる親切でおもてなし精神にあふれた窓口職員の育成を進め、区民に信頼される区役所を実現する。	メンバーが各種研修等を企画実施し、活動修了後には他の職員の範となる存在として各課で「おもてなし力(=接遇力)」向上における指揮者(コンダクター)となって活動することで、堺区役所全体の「おもてなし力(=接遇力)」の向上が期待できるとともに、市民満足度の向上が期待できる。	各研修の実施数	—	4回 <small>(うち堺区役所職員スタジエール制度を1回)</small>	5回 <small>(うち堺区役所職員スタジエール制度を2回)</small>
		各研修への参加者数	—	延べ 56人 <small>(うちスタジエール研修受講者は延べ24人)</small>	延べ 102人 <small>(うちスタジエール研修受講者は延べ45人)</small>
①妥当性	②協働の視点	③インパクト	④効率性		
○	△	△	○	今年度の研修の様に学生や本庁の他部署と合同開催することによって、効率的な学びが図れる。 また、堺区役所職員スタジエール制度は、日常業務の延長線上で受講者だけでなく講師を務める職員も自身の業務を振り返り見つめ直す機会となり、相互に学び合うことができるため効率的である。	
⑤自立発展性		総合評価			
○	○	本事業は、毎年各課より1人以上のチームメンバーが選出され、日常業務での関わりとは異なる場面で関わり合いながら活動しているため、各課をまたいだ交流と協働が生まれている。また異動経験も少なく、区役所職員としての職歴も浅い若手職員が日常業務とは異なる視点で学びを得る機会となっており、若手職員の人材育成に効果的であると思われる。 また、チームメンバー以外の若手職員や、研修講師等としてベテラン職員等も巻き込むことにより、区役所内の人的資源の円滑な関わりや相互の学び合いに繋がっている。			
今後の方向性(課題、改善提案等)					
拡充 継続 見直し 廃止	令和4年度も、各課から新メンバーを募集し、新メンバーが主体となって各種研修等を企画実施する。令和3年度メンバー及び令和2年度メンバーも、主に新メンバーのサポートやオブザーバーとしての役割で活動を継続する。 現在SCOPの取組の一つとして位置付けている堺区役所職員スタジエール制度については、現在のやり方で継続して実施しながら拡充の可能性を探り、研修制度としての定着を図っていく。				