

令和 5 年度  
第 2 回堺市堺区政策会議  
議事概要

行政資料番号 1 - C 8 - 2 3 - 0 2 0 2

## 令和5年度 第2回堺市堺区政策会議 議事概要

開催日時：令和5年12月18日（月）午後3時00分から午後5時00分

開催場所：堺区役所堺保健センター3階 集団指導室

出席者：紅谷座長、東根職務代理者、岡田構成員、高岡構成員、田邊構成員、長田構成員  
中村構成員、成山構成員、山口構成員

欠席者：亀田構成員、藤本構成員

### 【議事要旨】

#### （1）「堺区チャレンジプラン2021-2025」今後の重点取組（案）について

資料1『「堺区チャレンジプラン2021-2025」今後の重点取組（案）』をもとに、事務局から前回の会議の振り返りとして、基本方針1～4のこれまでの取組状況、KPI、構成員からのご意見等の説明を行った。その後、今後の重点取組（案）等について説明を行い、それぞれご意見をいただいた。

#### ○主な意見

##### ■基本方針1「郷土愛」の今後の重点取組（案）に関してのご意見

- ・和歌山市では、小学校の児童や中・高校生の生徒らが地元企業で職業体験できる「未来スクール」に取り組んでいる。企業の良さを感じていただくことで、就職先として地元企業を選んでもらうきっかけづくりにもなる良い取組である。
- ・普段立ち入ることができないものづくりの生産現場を公開し、体感できる「FactorISM（ファクトリズム）」の取組は、匠の技を持つ企業が多い堺では、子どもだけでなく家族でも参加したいと思えるものであったため、地域を知る良いきっかけとなる。
- ・紀陽銀行の女子バスケットチーム（ハートビーツ）は仕事をしながら、バスケットボール教室などを通じた子どもや中高生アスリートに支援を行っている。
- ・SNSを活用しての情報発信は非常に難しく、どの業界でも課題となっている。この解決方法として、費用はかかってしまうが、SNS上で大きな影響力をもつインフルエンサーに発信をしてもらうのはどうか。
- ・職員の発信力向上のための研修は、SNSなどでの情報発信を活発化させるのには効果的であると思う。
- ・ホームページやSNSの発信において、内容がすぐにわかるような見出しや興味を引くようなタイトルをつけることでアクセスしてもらいやすくなるのではないかと。そのポイント等をインフルエンサーなど、SNS発信にたけている方から学ぶ場も必要ではないか。
- ・高齢の方を始め、行政等の情報を広報紙から得ていることが多い。SNSと合わせて広報紙の充実も必要である。

## ■基本方針2「地域活力」の今後の重点取組（案）に関してのご意見

- ・堺東の商店街の店舗が参加するイベント（ガシバル）は、新規出店の店舗と既存店舗がつながるきっかけづくりになっている。地域の様々な方が交流することで、コミュニティを育み、地域活力につながっていくと思う。
- ・校区住民だけでなく、地域で働く人や企業が地域の担い手として参画することで、さらなる地域活力が生まれる。
- ・地方都市では人口減少が激しい地域が多いが、堺市は企業や地域で活動している団体も多く、既にある団体がやっていることをつなげ、連携させていくことが大切だと思う。
- ・自治会加入世帯であれば、回覧板等で「地域情報」を詳しく知ることができるが、働きに来ている人は「地域情報」を知る手段がなく、課題ではないかと思う。そういう意味では、地域に設置されている自治会掲示板は情報発信として良い手段である。
- ・高齢者は、自治会の公式 LINE や回覧板も見ないので、「地域情報」をどのように周知すればいいか苦心している。一方、自治会掲示板は意外に見てくれており、掲示板用の資料はカラーで作成し、ラミネートするなど目につくように工夫をしている。人気のあるイベントは、口コミで情報が広がっていき、想定以上の子どもが集まってくれる。イベントの参加者層や内容などを踏まえて、情報発信のやり方を考える必要がある。
- ・行政が「地域情報」を発信するのは良いことだが、校区イベントは、他地域から多くの方が来られても対応できないという不安がある。また、行政と「地域情報」をどのようにして共有していくかなどのやり方を考えないといけない。
- ・地域で行われている「子ども食堂」の活動状況等が、「地域情報」として発信されていないので、参加したくても参加できない場合がある。地域活動の一環としての広報も必要ではないか。
- ・SNS を利用しない人たちへ「地域情報」をどう届けるかが大切であり、その手段としては「子ども食堂」の場は効果的であると感じている。様々な地域情報をどこで入手しているかの調査では、スーパーやドラッグストアでとの意見が多く、日常生活でよく通う場所での情報発信は効果的であると思う。

## ■基本方針3「おもてなし」の今後の重点取組（案）等に関してのご意見

- ・電子申請が主流になりつつあるが、郵便物は市民と区がつながる重要なツールである。そのことを意識して届ける際は、受け取り側の立場に立って、内容のブラッシュアップ等を行ってほしい。
- ・銀行では窓口を定期的にチェックする「CS モニタリング」を行っている。モニタリング項目として、身だしなみ、電話で氏名を名乗っているか、3 コール以内で対応しているかなどたくさんある。お客さんからの指摘もたくさんあり、それらの声を窓口改善に活用している。
- ・銀行では各サービスに点数をつけ、各支店で競わせる CS 表彰制度がある。点数が高い支店はサービスの独自マニュアルを作るなど窓口サービス向上の取組を行っている。
- ・来訪者に対して、行き過ぎたおしつけの「おもてなし」をするのではなく、相手が満足とじてもらうことが大切

である。ホテル協会では「おもてなし」として、堺の「食」について伝え、知ってもらう取組を実施している。

- ・堺の歴史などについて、来訪者から質問があっても、ホテル従業員はすぐに答えることができないことがある。堺の歴史などをまとめたマニュアルなどがあれば、堺の魅力を伝えることができ、それがピーターとなり、再度堺を訪れることにつながるのではと思う。
- ・堺市内には、「J-GREEN 堺」などのスポーツ施設も充実しており、大会等に参加する学生の来訪者も多く、帰り際に観光してくれることがある。堺のことをよく知らない方も多く、この場で堺の魅力を伝えることが大事であると思う。一方で、堺在住者でも堺の歴史などに知らない人が多いので、それらを学ぶ機会があれば、来訪者等に紹介することができるのではないかと思う。

#### ■基本方針4「安全・安心」の今後の重点取組（案）に関してのご意見

- ・これまで防災士資格取得の補助対象者が39歳までだったので、対象が拡充すれば自治会からも取得したいと思える人が出てくると思う。
- ・各ホテルに防災士がいれば、災害時に来訪者の避難誘導等で活躍できると考えており、従業員には積極的に講座に参加させたいと思う。
- ・自主防災組織の中には、防災士資格者がいない組織もあるため、各校区に最低一人は防災士資格取得者がいるような仕組みを作ることが大切である。
- ・自主防災組織だけで校区全体に向けて災害に関する情報を発信するのは、困難だと感じている。そのため、各単位自治会（町内会）の中でも防災活動の役割を果たす役員を選出し、情報共有をする場を設けるなど、広く情報発信するしくみづくりも必要である。
- ・先日の避難所運営訓練では、受付から避難スペースへの誘導までうまくできなく課題が見つかった。細かなことまで明記した運営マニュアル等を作成することが重要であると感じた。
- ・銀行でも特殊詐欺対策として、注意喚起用マニュアルがあり、定期的に社内周知をしている。また声掛け等で詐欺を防いだ好事例は銀行内で共有するなどし、いざというときにお声がけできるよう準備をしている。
- ・個人でできる特殊詐欺対策として、迷惑電話の着信を自動でブロックするサービスなどがあるが、これらの情報なども周知するのがいいと思う。