

堺区政策会議

「堺区チャレンジプラン2021-2025」 今後の重点取組（案）

令和5年12月18日
堺区役所 企画総務課

「堺区チャレンジプラン」重点取組（案）

基本方針1 堺区の魅力が世代を超えて伝えられ、郷土愛が育まれていること

■ 施策1-1 歴史文化に触れる機会を創出し、魅力を伝える意識を醸成します

◎ 歴史文化に触れる機会の提供 ◎ 世界遺産登録を契機とした郷土愛の醸成 ◎ 堺が誇る自転車を広く発信・定着

■ これまでの取組状況

百舌鳥古墳群の世界遺産登録を契機としたPRや自転車を活かした事業等の実施

【主な取組内容】

- ・堺区子ども体験学習事業
- ・堺区自転車スタート推進事業
- ・世界遺産登録を契機とした郷土愛醸成事業 など



■ 施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※堺市市民意識調査

| 指標 | 目標 | 当初（R1） | 現状値（R4） | 分析 |
|----------------|-----|--------|--------------|-------------------------|
| 歴史文化資源を身近に感じるか | 向上↑ | 63.5% | 78.6% | 「郷土愛」に関する項目は、 約10%向上 |
| 堺に魅力や愛着を感じるか | 向上↑ | 66.6% | 75.6% | |

各委員からのご意見

- ◆ 「人」に焦点を当てるなど、地元で活躍した人がどのように活躍したかを知ることで、シビックプライドの醸成につながる。
- ◆ 民間企業との連携を進めることで、より充実した取組となる。

基本方針1 堺区の魅力が世代を超えて伝えられ、郷土愛が育まれていること

■施策1-1 歴史文化に触れる機会を創出し、魅力を伝える意識を醸成します

◎歴史文化に触れる機会の提供

【今後の方向性】

歴史文化・伝統産業に触れ合う機会を子どもを対象に継続実施。堺区には、日本で屈指の企業や堺にゆかりあるスポーツチーム等もあり、これらの団体等と連携を行い、将来を担う子どもたちが職場体験やスポーツ体験等の経験を通じて、さらなる堺の愛着や誇りを高めます。

【重点取組（案）】

◎職場体験やスポーツ体験ができる機会の提供

◆ 子ども職場体験

区内の特色ある企業を訪れて、職場体験等の実施

◆ 子どもスポーツ体験

日本製鉄堺ブレイザーズなど市を代表するスポーツチームとの交流等の実施



「堺区チャレンジプラン」重点取組（案）

基本方針1 堺区の魅力が世代を超えて伝えられ、郷土愛が育まれていること

■ 施策1-2 新たな魅力発信ツールを活用し、誇りに繋げる環境を整備します

◎ SNSなどを活用した魅力発信 ◎ 区民が主役になる情報発信の充実

■ これまでの取組状況

歴史・文化や地域のスポット、またイベント情報などを中心にX（旧Twitter）やYouTube、InstagramなどのSNSを活用した魅力発信

【主な取組】

- ・堺区公式YouTubeチャンネル（サカエルTV）
- ・堺区公式Instagram・X（旧Twitter） など



■ 施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※堺区調べ

| 指標 | 目標（R7） | 当初（R3） | 現状値（R5.11） | 分析 |
|--------------------|--------|--------|---------------|------------------|
| 堺区Instagramのフォロワー数 | 3,000件 | 512件 | <u>1,764件</u> | <u>継続した取組が必要</u> |

各委員からのご意見

- ◆ フォロワー数が増加したからといって、情報が行き届いているかは分からない。ユーザー化されることが重要。
- ◆ 行政の情報を「広報紙」で得ることが多い。たくさんの人に情報が届く媒体であり、その役割は大きい。
- ◆ Instagramでは、きれいな景色など関心を引く写真を掲載するなどの工夫が必要。
- ◆ 何度も日本へ訪れる外国人は、有名観光地ではない歴史・文化に触れたい人も多い。

基本方針1 堺区の魅力が世代を超えて伝えられ、郷土愛が育まれていること

■ 施策1-2 新たな魅力発信ツールを活用し、誇りに繋げる環境を整備します

◎ SNSなどを活用した魅力発信

【今後の方向性】

紙媒体である『堺区広報「堺」』をより魅力的な紙面とするよう、区職員の広報に対する意識を向上させるなど、広報紙を手にとって読んでもらえるよう分かりやすい、魅力的な紙面としていきます。

また、SNSの活用についても、職員のスキル向上を図り、さらには広報紙面とX（旧Twitter）等の連携を行うなど効果的な発信に努めます。さらに、区の魅力発信の強化をするため、学生や区若手職員が発信できるような企画を検討し、区の魅力発信の強化に努めます。

【重点取組（案）】

◎ 広報紙やホームページ、またSNSなどを活用した魅力発信

◆ 職員の発信力向上研修等の実施

各課に広報担当職員を置き、かつ広報紙作成及びSNS発信に関する研修を行うなど効果的な情報発信の実施

◆ 学生や若手職員等によるSNSを活用した魅力発信

学生や若手職員等が堺区内をまち歩きするなど、気になる魅力スポット等をSNSで発信



「堺区チャレンジプラン」重点取組（案）

基本方針2 人と人のつながりが地域を支え、活力が生み出されていること

■ 施策2-1 若い世代の地域参加を促進し、地域コミュニティを活性化します

- ◎ withコロナを踏まえた地域コミュニティの活性化
- ◎ 若い世代の地域活動への参加促進
- ◎ 大学生・高校生と連携した地域活動促進

■ 施策2-2 多様なコミュニティ活動を応援し、人と地域の繋がりを支えます

- ◎ コミュニティ活動の促進・支援

■ これまでの取組状況

自治会活動の支援や負担軽減を図る取組を実施。また、地域コミュニティの活性化や公民連携による区の魅力発信事業等を実施。

【主な取組】

- ・自治会への加入促進への支援
- ・堺市地域会館等へのWi-Fi環境整備支援事業
- ・LINE公式アカウントを活用した情報共有
- ・堺区地域交流文化・スポーツ教室事業
- ・大学生主体によるマルシェイベントの開催 など



■ 施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※堺市市民意識調査他

| 指標 | 目標 (R7) | 当初 (R1) | 現状値 | 分析 |
|----------------|---------|---------|-------------------|--|
| 自治会加入率 | 5%上昇 | — | 58.7% (R5) | 地域コミュニティの指標は、現状維持もしくは低下傾向であることから、積極的な施策を進めていく必要がある。 |
| 近所づきあいの良さ | 向上↗ | 42.0% | 40.7% (R4) | |
| 地域での様々な活動が活発か | 向上↗ | 51.0% | 51.6% (R4) | |
| 生涯学習活動に参加しているか | 向上↗ | 25.1% | 18.3% (R4) | |

基本方針2 人と人のつながりが地域を支え、活力が生み出されていること

■ 施策2-1 若い世代の地域参加を促進し、地域コミュニティを活性化します

- ◎ withコロナを踏まえた地域コミュニティの活性化 ◎ 若い世代の地域活動への参加促進
- ◎ 大学生・高校生と連携した地域活動促進

■ 施策2-2 多様なコミュニティ活動を応援し、人と地域の繋がりを支えます

- ◎ コミュニティ活動の促進・支援

各委員からのご意見

- ◆ 自治会活動の運営手法として、LINEを活用しているが、情報共有や発信に効果的である。電話連絡する機会が減るなど、手間が省けているのでとても有効的である。SNSは、災害時の避難所情報などのタイムリーな情報を流すことができるなどメリットも多い。
- ◆ 地域活動に若い世代の方々にも参画してもらったり、女性が中心となって活動してくれていることもあり、多くの子育て世代を対象とした取組ができています。子育て世代は、横の「つながり」が強く、たくさんの方が集まる。
- ◆ 堺区に住んで年数は浅いが、高齢者が多い地域であると感じている。近所の方が在宅時に回覧板を持ってきてくれる機会に話をする事で地域でのつながりができると思った。お互いのことを知ることが大切だとも思う。
- ◆ 商店街の取組においても、運営側が高齢化していて対応が難しい面もある。若い世代の方々も運営に関わってくれば、さらに活性化につながると考えている。
- ◆ 地域活動等を何かやりたいと思う人が、どこに相談していいのかなど分からないことがあるので、誰でも参入できるような仕組みがほしい。

基本方針2 人と人のつながりが地域を支え、活力が生まれていること

■ 施策2-1 若い世代の地域参加を促進し、地域コミュニティを活性化します

- ◎ withコロナを踏まえた地域コミュニティの活性化
- ◎ 若い世代の地域活動への参加促進
- ◎ 大学生・高校生と連携した地域活動促進

■ 施策2-2 多様なコミュニティ活動を応援し、人と地域の繋がりを支えます

- ◎ コミュニティ活動の促進・支援

【今後の方向性】

人口減少・高齢化や価値観の多様化など地域の課題が浮き彫りになっている今、これからの自治会活動に有益な方策や課題解決に向けた検討等を地域の方々と共に行います。

また、若い方や子育て世代の方々への参画の促進や区内の大学生等と連携するなど、活性化に向けた取組を進めていきます。

【重点取組（案）】 ◎ withコロナを踏まえた地域コミュニティの活性化

◆ 自治会活性化に向けた支援の検討

自治会運営に関わる課題等を話し合うワークショップや講演会の実施及び課題に対する対策を検討

◆ 地域イベント情報等の発信強化

各小学校区の地域イベント情報等を区HPや区広報さかい等を活用して発信



基本方針2 人と人のつながりが地域を支え、活力が生まれていること

【重要取組（案）】 ◎若い世代の地域活動への参加促進

◆ 子育て世代に対しての情報発信強化

- ・子ども食堂等で子育て世代に関する情報等の発信
- ・各小学校区の地域イベント情報や子育て情報等を区HPや区広報さかい等を活用して発信

◆ スポーツ教室の拡充

子育て世代や子どもらを対象にスポーツ教室の実施



【重点取組（案）】

◎大学生等と連携した地域活動促進

◆ 子ども音楽フェスやスポーツ体験の実施

関西大学堺キャンパス等と連携し、子ども達が主役となる音楽フェス等の開催



【重点取組（案）】

◎コミュニティ活動の促進・支援

◆ 地域活動の繋がりづくりの推進

地域活動等を実施する市民、団体等をつなげ、地域活動の活性化



基本方針3 おもてなしの精神で笑顔が溢れ、誰もが堺区に満足していること

■ 施策3-1 思いやり豊かな職員育成に努め、信頼される区役所をめざします

◎ 思いやり豊かな窓口職員の育成 ◎ 利便性の高い窓口サービスの提供

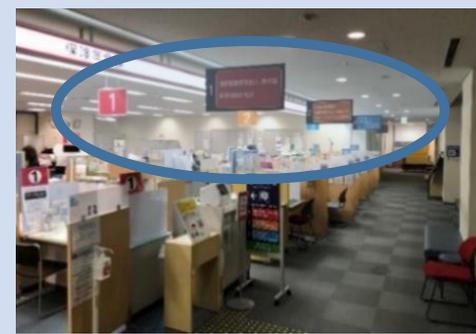
■ これまでの取組状況

若手職員チームによるSCOP※の活動や窓口サービス向上に関する取組を推進

【主な取組】

- ・キャッシュレス決済の導入
- ・堺区窓口待ち人数等WEB表示システム
- ・申請書作成機の導入 など

※SCOP（さかいコンダクターおもてなしプロジェクト）
若手職員で構成し、接客マナー等の向上に取り組む



■ 施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※窓口CSアンケート調査

| 指標 | 目標 | 当初（R1） | 現状値（R4） | 分析 |
|----------|-----|--------|--------------|------------------------------|
| 窓口対応について | 95% | 90.9% | 85.2% | 減少傾向にあり、さらなる取組の必要性がある |

各委員からのご意見

- ◆ 窓口対応（満足度）のKPI（重要業績評価指標）では、窓口アンケート調査から現状値85%であれば十分かと思うが、前年から下がっていることの分析が必要だと思う。
- ◆ 窓口向上の接客研修等については、継続的に実施していくことが大切だと思う。個人ではなく組織として共有していくことが大切である。また、週単位、月単位で窓口対応の反省会を継続的に実施し、ブラッシュアップするなど、接客意識を保つことができる。

基本方針3 おもてなしの精神で笑顔が溢れ、誰もが堺区に満足していること

■ 施策3-1 思いやり豊かな職員育成に努め、信頼される区役所をめざします

- ◎ 思いやり豊かな窓口職員の育成
- ◎ 利便性の高い窓口サービスの提供

【今後の方向性】

コロナ感染症やICTの推進などの社会背景を受けて、区役所の窓口のあり方は、今後も変化し続けることが予想されます。その時代にあった住民視点に立った利便性向上に向けた取組を検討していきます。

継続して、SCOP活動を中心に接遇研修の取組を実施し、接遇状況を定期的に自己点検するなど市民サービスの維持向上につながっているか確認をしていきます。利便性の高い区役所窓口の実現に向けて、窓口等での待ち時間の縮減・デジタル化の推進等を継続して進め、また、分かりやすい窓口案内表示の充実など快適で利用しやすい区役所をめざします。

【重点取組（案）】

- ◎ 思いやり豊かな窓口職員の育成

- ◆ **接遇研修の強化及び
堺区版市民対応マニュアルの活用**
区役所全職員の対応力向上のため、
接遇研修の継続実施や堺区版市民対応
マニュアルの活用



【重点取組（案）】

- ◎ 利便性の高い窓口サービスの提供

- ◆ **案内表示のリニューアル及び強化**
区役所の案内表示をわかりやすく、
かつシンプルなサインヘリニューアルを実施



「堺区チャレンジプラン」重点取組（案）

基本方針3 おもてなしの精神で笑顔が溢れ、誰もが堺区に満足していること

■ 施策3-2 堺らしい「おもてなし」の精神で、来訪者に優しい堺区をめざします

◎ 外国人を始めとした来訪者へのおもてなしサポート ◎ 歴史文化に触れる機会の提供

■ これまでの取組状況

区内転入者向けに施設案内やスポットなどを掲載した「堺区ガイドマップ」の配布や区の魅力を発信する堺区子ども体験学習事業などを実施

【主な取組】

- ・堺区ガイドマップの作成
- ・堺区子ども散走体験
- ・親子で和菓子作りと茶の湯体験 など



■ 施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※堺市市民意識調査

| 指標 | 目標 | 当初（R1） | 現状値（R4） | 分析 |
|------------------|-----|--------|--------------|-------------------------------------|
| 堺に住み続けたいか | 向上↑ | 77.7% | 85.8% | 各項目は向上傾向にあるが、引き続き魅力発信の取組を進める |
| 海外に紹介したくなる魅力があるか | 向上↑ | 42.9% | 48.6% | |

各委員からのご意見

- ◆ 堺区内には、歴史文化資源等がたくさんあるが、多くの方に良く届いていないのが現状である。来訪者に対して、それらを伝えていく必要がある。

基本方針3 おもてなしの精神で笑顔が溢れ、誰もが堺区に満足していること

■施策3-2 堺らしい「おもてなし」の精神で、来訪者に優しい堺区をめざします

◎外国人を始めとした来訪者へのおもてなしサポート ◎歴史文化に触れる機会の提供

【今後の方向性】

堺区には、神社仏閣などの歴史文化や伝統産業、また「食」など多くの価値あるものがあり、それらを来訪者等へ直接伝えることができるよう、取組を進めていきます。

外国人を始めとした国内外の堺への来訪者等に堺区の良さを知ってもらい、安心して堺を楽しんでもらえるよう、堺区の魅力を伝えられる人材を増やし、来訪者に優しい堺区をめざします。

【重点取組（案）】

◎外国人を始めとした来訪者へのおもてなしサポート

◆（仮称）堺区体験ツアーの実施

来訪者等に堺の魅力伝える人材を増やすため、堺区への来訪者と接する機会が多い方々を対象に「（仮称）堺区体験ツアー」を実施



「堺区チャレンジプラン」重点取組（案）

基本方針4 すべての人が生涯にわたって、安全・安心に住み続けていること

■ 施策4-1 多様な主体の連携を促し、強靱でしなやかな防災体制を築きます

- ◎ 堺区の実情やwithコロナを踏まえた防災体制の再構築
- ◎ 持続可能な地域防災体制に向けた支援
- ◎ 若い世代の地域活動への参加促進

■ これまでの取組状況

将来の担い手育成や地域防災力の強化などに関する取組を実施

【主な取組】

- ・防災士資格取得の促進 ・標高表示の再整備
- ・堺区防災サポーターの育成・活動
- ・子育てファミリーのための防災ブックの作成
- ・子育て世代に向けた防災啓発など



■ 施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※堺市市民意識調査他

| 指標 | 目標（R7） | 当初 | 現状値（R4） | 課題・分析 |
|-----------------|--------|------------|---------------|--------------------------------|
| 防災訓練の参加人数 | 4,000人 | 3,278（H30） | <u>1,533人</u> | 防災訓練の活動の支援及び参加促進を行っていく。 |
| 災害に強く安全安心に暮らせるか | 向上↗ | 44.7%（R1） | <u>59.1%</u> | |

各委員のご意見

- ◆ 防災情報に関しても必要な人に情報が届くよう、SNSの発信が必要である。防災サポーターの育成にもSNSでの情報発信は役立てられると思う。
- ◆ 学生さんに防災に関心をもってもらうには、まだまだハードルが高いが、学生への発信にもSNSを活用していくべき。

基本方針4 すべての人が生涯にわたって、安全・安心に住み続けていること

■ 施策4-1 多様な主体の連携を促し、強靱でしなやかな防災体制を築きます

- ◎ 堺区の実情やwithコロナを踏まえた防災体制の再構築
- ◎ 持続可能な地域防災体制に向けた支援
- ◎ 若い世代の地域活動への参加促進

【今後の方向性】

各校区の自主防災組織をさらに活性化させるため、防災士資格を取得し、区に登録した「堺区防災サポーター」が活躍できるよう、支援します。また、若い世代への啓発の実施や企業等と連携するなど多様な主体が支える持続可能な地域防災体制の構築をめざします。

【重点取組（案）】

◎ 自主防災組織への支援

◆ 防災士資格取得講座の実施

防災士資格取得講座の実施



◆ 多様性に配慮した避難所の支援

誰もが安心できる避難所運営等の支援



基本方針4 すべての人が生涯にわたって、安全・安心に住み続けていること

■施策4-2 地域全体での見守り活動を促進し、安全安心な堺区をめざします

◎ 子どもや高齢者の見守り活動の充実 ◎ 地域・警察等と連携した防犯活動の充実

■これまでの取組状況

地域と連携した登下校時の子どもの見守り活動や地域・警察などと協働で、防犯意識を高める取組などを実施

【主な取組】

- ・子ども見守り活動用の手旗の配布
- ・防犯カメラの整備
- ・警察等と連携した防犯事業の実施 など



手旗



誘導棒



■施策の成果を図るKPI（重要業績評価指標） ※堺市市民意識調査

| 指標 | 目標（R7） | 当初（R1） | 現状値（R4） | 分析 |
|--------------|--------|--------|--------------|---------------------|
| 治安に関する不安はないか | 向上↑ | 48.9% | 51.7% | 体感治安は上昇している。 |

各委員からのご意見

- ◆ 一人暮らしの高齢者の見守りには、隣近所の地域の目が一番大切だと思う。人と人のつながりが、すべての施策につながっていくように感じた。人とつながりは、人のことを少しでも知ろうとすることが大切である。それがいち早く行動に移すことができるヒントとなる。
- ◆ 安全・安心の観点でいくと、防災・防犯だけでなく、「熱中症」に対する暑さ対策も施設開放など行政の対応が必要になってくると感じている。

基本方針4 すべての人が生涯にわたって、安全・安心に住み続けていること

■ 施策4-2 地域全体での見守り活動を促進し、安全安心な堺区をめざします

- ◎ 子どもや高齢者の見守り活動の充実
- ◎ 地域・警察等と連携した防犯活動の充実

【今後の方向性】

様々な機会に防犯に関する周知・啓発を行い、区民の防犯意識の向上を図ることで、みんなが安心して暮らせるまちにしていきます。還付金詐欺やオレオレ詐欺等の特殊詐欺の犯罪に対する正しい防犯知識の普及と防犯意識の醸成など、警察や地域などとの連携のもと、みんなの目が行き届き、犯罪が実行されにくい、より安全で安心なまちをめざします。

【重点取組（案）】

- ◎ 特殊詐欺等の犯罪に関する周知啓発等の実施

◆ 特殊詐欺等の犯罪に関する周知啓発等の実施

- ・ 防犯に関する記事を広報さかいやSNSを活用した発信
- ・ 警察等と連携した防犯啓発の取組実施



「さかい」運動で
特殊詐欺の被害を防ぎましょう!

さ 詐欺と疑ってみる
詐欺かと思ったら、まずは話を聞こう！
詐欺かと思ったら、まずは話を聞こう！

か 確認や相談をする
詐欺かと思ったら、まずは話を聞こう！
詐欺かと思ったら、まずは話を聞こう！

い 一旦、電話を切る
詐欺かと思ったら、まずは話を聞こう！
詐欺かと思ったら、まずは話を聞こう！

特殊詐欺被害防止3か条

さかいのみんなで一体となって特殊詐欺の手口などに関心を持ち、「家族の絆」・「地域のつながり」からの「気づき」・「声かけ」・「見守り」で特殊詐欺の被害を防ぎましょう！

