

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		R4	R5	R6	
堺区役所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。		メンバーが活動終了後に、他の職員の模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、堺区役所全体の接遇力の向上につながり、市民満足度の向上に寄与する。		各研修の実施数		6回 （新たに和泉市役所の視察、静岡市とのリモート交流会を実施）	5回 （新たに相模原市とのリモート交流会、紀陽銀行との交流会を実施）	5回 （接遇研修を3回、紀陽銀行との交流会を2回実施）	
				各研修への参加者数		延べ142人 （うちスタジール研修受講者は延べ72人）	延べ105人 （うちスタジール研修受講者は延べ48人）	延べ120人 （うちスタジール研修受講者は延べ50人）	
①妥当性		②協働の視点		③インパクト		④効率性			
○	区民と密接に関わる区役所各課の「おもてなし力（＝接遇力）」を向上させることは、多くの来庁者の快適さと市民満足度の向上に繋がるため、区役所で実施することが妥当である。	△	区役所業務の改善取組であるため、区役所が主体となって実施するものであり、協働による事業実施はなじまないと考えられる。	○	本事業は堺区独自の取組という点が印象的であり、若手職員自身が主体となることで組織全体の接遇力向上が期待できる。	○	職員が日常業務を抱えながらも受講しやすいよう、接遇研修を数回に分けて実施することやスタジール研修を通年で実施するよう取り組んだ。 また、今年度は主に紀陽銀行と意見交換をし、接遇に対する理解を深めることができた。		
⑤自立発展性		総合評価							
△	区職員の育成に係る部分であり、区役所主体で取り組む必要がある。	○	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、日常業務とは異なる場面で関わり合い、交流と協働が生まれている。異動経験が少なく、区役所職員としての職歴も浅い若手職員が日常業務と異なる視点で学びを得る機会となっている。 今年度は、メンバー間の会議で、紀陽銀行の講師を迎えた接遇研修、紀陽銀行との交流会、「堺区窓口対応 First Step Guide」の改訂などを企画・実施し、SCOPメンバーだけでなく、区役所職員全体の窓口対応力の向上に寄与した。						
今後の方向性（課題、改善提案等）									
拡充 継続 見直し 廃止	令和7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6年度メンバーは、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。メンバー間で定期的に会議を開催し、年度毎に既存の研修に加えて、新規の取組を企画・実施する。 また、令和6年度に改訂した「堺区窓口対応 First Step Guide」を活用し、区役所職員全体の窓口対応力の向上をめざす。 さらに、令和7年度は各課での窓口の手続き方法を効率的・効果的に案内できるような取組も検討する。								