

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	R2	R3	R4
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)」及び「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>	6回 <small>(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)</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>	延べ142人 <small>(うちスタジエール研修受講者は延べ72人)</small>
①妥当性		②協働の視点		③インパクト	
○	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、基本的には区役所が主体となって実施するものだが、研修を大学生等と合同開催するなど、一部協働の視点を取り入れた取組も行っている	○	SCOPチームが自ら研修内容を検討し、実施につなげている。 なお、本事業の目的は区役所職員の育成であり、一朝一夕のものではなく地道に継続していく性質のものである。
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、各課の枠をこえた交流が生まれている。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、和泉市役所への視察や、静岡市おもてなしコンシェルジュとのリモート交流会を新たに企画実施し、他市の職員とお互いの取組についての情報交換を通じて、区役所の窓口対応力の向上、窓口環境の改善に寄与した。		
今後の方向性(課題、改善提案等)					
拡充 継続 見直し 廃止	令和5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4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し、これまでの活動内容の継続性を担保している。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。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。一方で、取組内容の組織全体へのさらなる拡がりを図っていく必要もあり、研修後のあり方についても検討を進める。				