

1 基本情報

| | | | | | |
|------|--|------|-----|------|------------------|
| 事業名称 | SCOP（さかいコンダクターおもてなしプロジェクト） | | | | |
| 事業目的 | 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。 | | | | |
| 事業概要 | 堺区役所の若手職員によるSCOPチームが各来庁者層に配慮した対応スキルを学ぶため、メンバー自身及び堺区役所全体の「おもてなし力（＝接遇力）」向上のための各種研修等を企画・実施する。 また他課の業務理解を深める「堺区役所職員スタジール制度」を運営し、実施する。 | | | | |
| 実施主体 | 堺区役所 企画総務課 | 実施場所 | 堺区内 | 実施時期 | 令和7年4月から令和8年3月まで |

2 設定指標

| | | | | | | |
|------|---|----|----|----|----|----|
| 活動指標 | 各研修の実施回数（交流会等を含む）（単位：回） | | R4 | R5 | R6 | R7 |
| | | 目標 | － | － | － | － |
| | | 実績 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 成果指標 | CSアンケート結果（態度・言葉づかい欄で「とても良い」「良い」と回答した者の割合）（単位：％） | | R4 | R5 | R6 | R7 |
| | | 目標 | － | － | － | 95 |
| | | 実績 | 87 | 91 | 92 | 93 |

3 事業評価

決算額 978,785 円

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|--|
| ①妥当性 | ○ | ②費用対効果 | ○ | ⑤総合評価 | ○ | 評価基準 |
| 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つながるため、区役所で実施することが妥当である。 | | 接遇研修のほか先進的な窓口対応を行う他市視察を実施した。研修参加者が各職場において学びを共有することで、組織全体への波及効果も期待できる。 | | 今年度は、メンバー間で課題となっていたクレーム対応や外国人の対応を加えた接遇研修、阿倍野区役所職員との交流会などを企画・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。 | | ◎：非常に高い水準で達成 ○：十分な水準で達成 △：達成度が限定的 ×：達成されていない －：評価対象外 |
| ③庁内・公民等連携 | ○ | ④区の計画への寄与度 | ○ | | | |
| 区役所職員の育成、区役所業務の改善に資する取組であるため、区役所が主体となって実施するものであるが、専門性の高い研修講師については民間委託を活用している。 | | 当該事業は、主に基本方針3に寄与した。若手職員自身が主体となることで、日常業務とは異なる場面での交流と協働が生まれ、思いやり豊かな窓口職員の育成につながっている。 | | | | |

4 課題と対応方針及び今後の方向性

| | | | |
|------|---|--------|----|
| 課題 | 本事業により一定の意識向上及び接遇スキルの底上げは図られたが、組織全体への定着には継続的かつ体系的な取組が必要であり、特に研修未参加職員への波及と各職場での実践定着が課題である。 | 今後の方向性 | 継続 |
| 対応方針 | 令和8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。研修等実施後は、課内の情報共有を徹底し、取組状況や成果を定期的に確認し、継続的な改善につなげる。 | | |