

重要取組シート

堺区役所

| 取組項目 | | 3 「おもてなし」の精神で、区民や来訪者にやさしい堺区の実現 |
|--------|--------------|---|
| 現状・課題 | | <p><窓口対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 住民の高齢化に加え、定住外国人の増加（令和3年3月現在約5千人、市全体の1/3を占める）しており、多言語での対応やこれまで以上に親切・丁寧な窓口対応が求められる。 <p><来訪者対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 来訪者が堺に再訪したいと感じるような「おもてなし」のあり方を考え、実践していく必要がある。 堺の魅力を実感する機会を創出することで、誇りをもって、地域の魅力を来訪者に語れる区民を増やしていくことが必要である。 |
| 取組の内容 | | <p><窓口職員の育成></p> <ul style="list-style-type: none"> 若手職員で構成する「さかいコンダクターおもてなしプロジェクト（SCOP）」チームを中心に、接客マナーや法令理解力の向上に取り組む。 他課の業務や各来庁者層に配慮した対応スキルを学ぶため、堺区役所職員スタジエール制度を活用した実地研修を通して、区役所職員としての能力を高める。 <p><子どもを対象にした堺の魅力に触れる機会を創出></p> <ul style="list-style-type: none"> 歴史文化資源に触れる体験メニューの提供 堺が誇る産業の一つである自転車に触れる機会として、就学前児童へのヘルメット配付・自転車教室の実施 <p><SNSなどを活用した情報発信></p> <ul style="list-style-type: none"> インスタグラムを活用し、区民自らが地域の魅力を発信 |
| スケジュール | 前期 （～7月） | <input type="checkbox"/> 3歳児検診を活用した自転車ヘルメットの配布（4月～） <input type="checkbox"/> 堺区インスタグラムを活用した魅力発信（4月～） <input type="checkbox"/> 接客マナーや法令理解力の向上を図る職員研修の実施（5月～） <input type="checkbox"/> 区内小学生を対象にした歴史文化資源に触れる体験メニューの提供（6月～） <input type="checkbox"/> 自転車教室の実施（7月） |
| | 中期 （～11月） | <input type="checkbox"/> 堺区役所職員スタジエール制度による各課の業務研修の実施（8月～） <input type="checkbox"/> 自転車教室の実施（11月） |
| | 後期 （～3月） | <input type="checkbox"/> 自転車教室の実施（2月） <input type="checkbox"/> 堺区役所職員スタジエール制度による各課の業務研修の実施（2月～） |
| | 次年度以降 | |
| 進捗の状況 | 前期 （～7月） | <input type="checkbox"/> 3歳児検診を活用した自転車ヘルメットの配布（4月～） <input type="checkbox"/> 堺区インスタグラムを活用した魅力発信（4月～） <input type="checkbox"/> はじめての自転車教室の実施（7月） |
| | 中期 （～11月） | <input type="checkbox"/> 堺区役所職員夏のスタジエール制度による各課の業務研修の実施（8月～） <input type="checkbox"/> 堺区公式YouTubeチャンネル「サカエルTV」の開設（8月～） <input type="checkbox"/> はじめての自転車教室の実施（11月） <input type="checkbox"/> 接客マナーや法令理解力の向上を図る職員研修の実施（11月～） |
| | 後期 （～3月） | <input type="checkbox"/> 堺区役所職員冬のスタジエール制度による各課の業務研修の実施（2月～） <input type="checkbox"/> はじめての自転車教室の実施（3月） |

| | | | | |
|------------------|--------------------|-----------------|---------------|--------------------|
| 2025 堺市基本計画 | 該当する 施策 | 4- (2) 市政への信頼獲得 | | |
| | 寄与する KPI | — | | 目標値 (2025 年度) — |
| 未来都市計画 堺市SDGs | 最も貢献する SDGsのゴール | ゴール番号 11 | 住み続けられるまちづくりを | |
| | 寄与する KPI | | | 目標値 (2023 年度) |