

重要取組シート

堺区役所

取組項目		2 区役所の窓口機能の向上
現状・課題		<ul style="list-style-type: none"> 堺市では、ほとんどの手続きがどこの区でも行えるため、利便性の高い堺区役所に来庁者が集中している。(年間30万人以上) 住民の高齢化に加え、定住外国人が増加(令和4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。 窓口におけるキャッシュレス決済での支払いの希望も多いことから、多様なニーズへの対応が求められている。 昨年度、保健センターが本庁敷地内に移転したことにより、子育て支援課をはじめとした堺保健福祉総合センター各課との円滑な連携が可能となっている。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> 市民人権局と連携し、市民課窓口における手数料の徴収について、キャッシュレス決済をモデル実施する。また、利用率や市民満足度等の効果検証を実施する。 堺保健センターと子育て支援課が連携し、乳幼児を抱える世帯を対象とした子育て支援事業を充実する。 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窓口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。
スケジュール	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> キャッシュレス決済導入に向けた調整(5月~) <input type="checkbox"/> 乳幼児健診をきっかけとした子育て支援事業の実施(5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~)
	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"/> キャッシュレス決済導入(9月~) <input type="checkbox"/> キャッシュレス決済利用率や市民満足度の効果検証(9月~)
	後期 (~3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"/> キャッシュレス決済導入に向けた調整(5月~) <input type="checkbox"/> キャッシュレス決済導入に係る入札を実施(6月) <input type="checkbox"/> NHKアナウンサーによる窓口対応力向上研修を実施(7月)
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> キャッシュレス決済の運用開始(11月) <input type="checkbox"/> 堺区役所職員スタジエール制度を活用した業務研修を実施(8月~9月) <input type="checkbox"/> 大阪公立大学の学生とSCOPチーム合同での法令研修を実施(11月)
	後期 (~3月)	<input type="checkbox"/> 堺区役所職員スタジエール制度を活用した業務研修を実施(2月) <input type="checkbox"/> 保険年金課窓口サインの改修(3月)

2025 堺市基本計画	該当する 施策	3- (1) 妊娠から学齢期まで切れ目のない子育て支援の充実 4- (1) 行政のデジタル化、スマートシティ推進による暮らしの質の向上	
	寄与する KPI	行政手続きのオンライン化率 [現状値：58.1% (2019年度)]	目標値 (2025年度) 100%
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) —	

重要取組シート

堺区役所

取組項目		3 郷土愛の醸成に向けた地域の魅力発信
現状・課題		<ul style="list-style-type: none"> 堺区には、世界文化遺産登録を受けた百舌鳥古墳群や、中世に自治都市として栄えた環濠地域内に、数多くの神社仏閣などの歴史・文化資源を有している。 一方、区民にとっては当たり前のように存在するが故に、これらの資源を価値あるものと感じている人が少ない。(市民意識調査:「歴史文化資源を身近に感じている」63.5%) 区民が地域の魅力を改めて認識し、その良さを実感してもらうことを通じて、地域に誇りや愛着を感じてもらうことが必要である。(市民意識調査:「堺に魅力や愛着を感じる」66.6%)
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> 堺区公式 YouTube チャンネルや堺区インスタグラム、広報紙を活用し、地域の魅力を発信する。 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や自転車教室を実施する。 堺に愛着を感じてもらうきっかけとして、小・中学生を対象に堺区広報紙の題字となる書道作品を募集する。 堺区マスコットキャラクター「サカエル&みそさかい」によるPR活動を実施する。
スケジュール	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> 堺区公式 YouTube チャンネル、堺区インスタグラム等、SNS を活用した魅力発信 (4月~) <input type="checkbox"/> 堺区マスコットキャラクター「サカエル&みそさかい」によるPR活動 (4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・自転車教室 (7月~) <input type="checkbox"/> 堺区広報紙題字募集 (7月~)
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> 堺区広報紙題字選定 (9月)
	後期 (~3月)	
	次年度以降	
進捗の状況	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> 堺区公式 YouTube チャンネル、堺区インスタグラム等、SNS を活用した魅力発信 (4月~通年) <input type="checkbox"/> 堺区マスコットキャラクター「サカエル&みそさかい」によるPR活動 (4月~通年) <input type="checkbox"/> 3歳児検診を活用した自転車ヘルメットの配布・自転車教室 (7月) <input type="checkbox"/> 堺区広報紙題字募集 (7月)
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> 堺区広報紙題字選定 (9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・自転車教室 (9月・11月)

	後期 (~3月)	□ 3歳児検診を活用した自転車ヘルメットの配布・自転車教室 (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) —