

重要取組シート

堺区役所

取組項目		2 区役所における窓口機能の強化・充実
現状・課題		・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・丁寧な窓口対応や案内の充実が求められる。 ・市民の複合・複雑化したニーズに対応できる制度・分野を横断した包括的な支援体制を構築することが求められている。
取組の内容		・保健福祉関係機関の連携を強化し、相談者への包括的支援を実施する多機関協働事業に取り組む。 ・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の充実に取り組む。 ・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、接客マナー等の向上に取り組む。 ・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。 ・区役所内の案内表示等のリニューアルを実施する。
スケジュール	前期 (～7月)	☐ 多機関協働事業の開始(多機関協働担当の配置)(4月～) ☐ 統括・個別支援会議の実施、支援プランの作成(5月～) ☐ 乳幼児健診の場を活用した子育て支援事業の実施および連携会議の開始(5月～) ☐ 区役所内の案内表示等の検討開始(6月～)
	中期 (～11月)	☐ 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) ☐ 接客マナー等の向上を図る職員研修の実施(9月～) ☐ 多機関協働事業の中間評価(10月)
	後期 (～3月)	☐ 区役所内の案内表示等のリニューアル(1月) ☐ 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) ☐ 多機関協働事業の評価(3月)
	次年度以降	
進捗の状況	前期 (～7月)	☐ 多機関協働事業を開始(4月) ☐ 統括会議を実施(5月～) ☐ 個別支援会議を支援プラン作成により実施(5月～) ☐ 乳幼児健診の場を活用した子育て支援事業の実施および連携会議の開始(5月～) ☐ 区役所内の案内表示等の検討開始(6月～)
	中期 (～11月)	☐ 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通年実施(11月～) ☐ 接客マナー等の向上を図る職員研修の実施(11月) ☐ 多機関協働事業の中間評価を実施(11月)

(様式4)

	後期 (～3月)	☐ 区役所内の案内表示等のリニューアルを実施(2月) ☐ 多機関協働事業の評価を実施(3月)		
2025 堺市基本計画	該当する 施策	2- (6) 暮らしを支えるセーフティネットの構築 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		
	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) —