（様式４）

重要取組シート

堺区役所 企画総務課・堺保健福祉総合センター

<table>
<tr><th colspan="2">取組項目</th><th>２　区役所における窓口機能の強化・充実</th></tr>
<tr><td colspan="2">現状・課題</td><td>・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５年３月現在約 5,500 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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">取組の内容</td><td>・保健福祉総合センター内及び多機関との連携強化を進めることにより、高齢・障害・子ども・生活困窮など、複合化・複雑化した相談者の課題を包括的に受けとめ、確実な支援に繋げる。
・今年度から保健福祉総合センター内にこども家庭センターを設置することにより、子育て支援課と保健センターの連携を強化し、すべての妊産婦、子育て世代、子どもへの一体的な相談支援を実施する。また、学校現場との連携にも取り組み、支援が必要な子ども（不登校など）の居場所を開設する。
・若手職員等で構成する「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。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">スケジュール</td><td>前期
（～７月）</td><td>☐　SCOP を中心とした職員対応力向上研修の実施（４月）
☐　統括・個別支援会議の実施、支援プランの作成（５月～）
☐　統括支援員は、学校訪問等により、学校の困りごとや気になる子ども・家庭の情報共有を開始。また、要保護児童対策地域協議会実務者会議を開催（５月～）
☐　区役所内の案内表示等の拡充の検討（６月～）
☐　堺区役所職員スタジエール制度による各課業務研修の実施（６月～）</td></tr>
<tr><td>中期
（～11 月）</td><td>☐　不登校などにより支援が必要な子どものサードプレイスとして区役所内会議室において子どもの居場所を開設（９月）
☐　接客マナー等の向上を図る職員研修の実施（11 月）</td></tr>
<tr><td>後期
（～３月）</td><td>☐　区役所内の案内表示等のリニューアル（１月）
☐　統括支援員と学校との連携会議の実施（２月）</td></tr>
<tr><td>次年度
以降</td><td></td></tr>
<tr><td>進捗の状況</td><td>前期
（～７月）</td><td>☐　SCOP を中心とした職員対応力向上研修の実施（５月）
☐　統括・個別支援会議の実施、支援プランの作成（５月～）
☐　統括支援員は、学校訪問等により、学校の困りごとや気になる子ども・家庭の情報共有を開始。また、要保護児童対策地域協議会実務者会議を開催（５月～）
☐　区役所内の案内表示等の拡充の検討（６月～）
☐　堺区役所職員スタジエール制度による各課業務研修を実施（６月～）</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td>中期
（～11 月）</td><td colspan="2">□　接客マナー等の向上を図る職員研修の実施（８月）
□　窓口に軟骨伝導イヤホンを導入（８月）
□　不登校相談等に応じた居場所支援の実施（９月～）</td></tr>
<tr><td>後期
（～3 月）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">堺市基本計画2025</td><td>該当する
施策</td><td colspan="2">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めのない子育て支援の充実</td></tr>
<tr><td>寄与する
KPI</td><td></td><td>目標値（2025 年度）

</td></tr>
<tr><td rowspan="2">堺市SDGs未来都市計画</td><td>最も貢献する
SDGsのゴール</td><td>ゴール番号
11</td><td>住み続けられるまちづくりを</td></tr>
<tr><td>寄与する
KPI</td><td></td><td>目標値（2025 年度）

</td></tr>
</table>