

## 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

| 取組項目   |  | 2. 区役所における窓口機能の充実   |
|--------|--|---|
| 現状・課題  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・堺区役所は、本庁と同じ施設に設置されていることや、他の官公庁施設との近接性、商業施設や企業が集積していることなど、他区にはない特性から、利便性が高く、来庁者が多い。</li> <li>・住民の高齢化に加え、定住外国人が増加（令和 7 年 2 月現在約 6,600 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。</li> <li>・複合化・複雑化した市民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。</li> </ul>  |   |
| 取組の内容  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・昨年度、全ての妊産婦、子育て世代、子どもへの一体的な相談支援を行うために、保健福祉総合センター内に子ども家庭センターを設置した。今年度はさらに子育て支援課と保健センターの連携強化を進め、学校現場との連携や不登校等支援が必要な子どもの居場所の創出についても地域と連携をしながら取り組む。</li> <li>・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、接遇の向上だけでなく、窓口サービスの向上に取り組む。</li> <li>・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。</li> <li>・おやみに係る各手続の申請書等の作成補助や電子申請による予約等のおやみ対応を開始し、おやみサポートに係るサービスを拡充する。</li> <li>・市民課の証明書自動交付機への案内表示を拡充し、区民の利便性向上や窓口業務の負担軽減、マイナンバーカードの利用促進に繋げる。</li> </ul> |   |
| スケジュール | 前期<br>(～9月)  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> SCOP を中心とした職員対応力向上研修の実施（4月）</li> <li><input type="checkbox"/> 多機関協働事業（統括会議・個別支援会議）の開催（5月～）</li> <li><input type="checkbox"/> 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ことも・家庭の情報共有を実施。また、地域における子どもの居場所の創出を進めるために、地域や学校、関係機関との調整を実施（5月～）</li> <li><input type="checkbox"/> SCOP メンバーによる区役所各課手続の動画コンテンツの検討（5月～）</li> <li><input type="checkbox"/> 市民課の証明書自動交付機への案内表示の設置（6月）</li> <li><input type="checkbox"/> おやみ対応の開始（6月）</li> <li><input type="checkbox"/> 堺区役所職員スタジール制度による各課業務研修の実施（6月～）</li> <li><input type="checkbox"/> 区役所各課手続の動画作成（8月～）</li> <li><input type="checkbox"/> 地域における子どもの居場所を試行的に実施（8月）</li> </ul> |
|        | 後期<br>(～3月)  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 試行的に実施した地域における子どもの居場所についての検証（10月～）</li> <li><input type="checkbox"/> 接客マナー等の向上を図る職員研修の実施（11月）</li> <li><input type="checkbox"/> 区役所各課手続の動画配信（1月～）</li> </ul>  |

|                  |                |  |                  |
|------------------|----------------|--|------------------|
|                  | 次年度以降          |  |                  |
| 進捗の状況            | 前期<br>(～9月)    | <input type="checkbox"/> SCOPを中心とした職員対応力向上研修の実施(4月)<br><input type="checkbox"/> 多機関協働事業(統括会議・個別支援会議)の開催(5月～)<br><input type="checkbox"/> 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ことも・家庭の情報共有を実施。また、地域におけるこどもの居場所の創出を進めるために、地域や学校、関係機関との調整を実施(5月～)<br><input type="checkbox"/> SCOPメンバーによる区役所各課手続の動画コンテンツの検討(5月～)<br><input type="checkbox"/> 市民課の証明書自動交付機への案内表示の設置(6月)<br><input type="checkbox"/> おくやみ対応の開始(6月)<br><input type="checkbox"/> 堺区役所職員スタジール制度による各課業務研修の実施(6月～)<br><input type="checkbox"/> 地域におけるこどもの居場所を試行的に実施(8月) |                  |
|                  | 後期<br>(～3月)    | <input type="checkbox"/> 接客マナー等の向上を図る職員研修の実施(12月)<br><input type="checkbox"/> 地域におけるこどもの居場所を試行的に実施(12～3月)、検証(3月)   |                  |
| 2025<br>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<br>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  |                  |
|                  | 寄与するKPI        | —  | 目標値(2025年度)<br>— |
| 未来都市計画<br>堺市SDGs | 最も貢献するSDGsのゴール | ゴール番号<br>11  | 住み続けられるまちづくりを    |
|                  | 寄与するKPI        | —  | 目標値(2025年度)<br>— |