

重要取組シート

(様式 4)

堺区役所企画総務課・市民課・保険年金課
堺保健福祉総合センター

取組項目		3. 便利で身近な区役所の実現
現状・課題		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・住民の高齢化に加え、定住外国人が増加（令和7年4月現在約6,800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。 ・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。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉総合センター内及び関係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、確実な支援につなげる。 ・子ども家庭センターでは、地域や関係機関と連携し、子どもたちが学校や家庭以外のサードプレイス（第三の居場所）として安心して過ごせる居場所の設置を進める。また、地域等が新たに居場所を設置する際には、他の居場所や関係機関との連携体制の構築に向けた支援等を行う。 ・窓口スマート化事業として、高齢者、外国人等、配慮が必要な方とも円滑なコミュニケーションを図るため、窓口での字幕表示システムの導入や、マイナンバーカード更新等による来庁者の集中に対応するため、市民課窓口の増設など、窓口サービスの拡充を図る。また、堺保健福祉総合センター面談室を増設し、区民の特性に配慮し、落ち着いて面談できる環境を整備する。 ・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、接遇の向上だけでなく、窓口サービスの向上に取り組む。 ・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ール制度」を活用した実地研修を通して、区役所業務への理解を深め、区役所職員として更なるスキルアップを図る。 ・令和9年度の「書かないワンストップ窓口の稼働」に向け、堺市区役所窓口改革プロジェクトチーム（PT）の取組を推進する。
スケジュール	前期 (～9月)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 市民課のマイナンバーカード更新窓口を増設（4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） <input type="checkbox"/> PTの各部会の取組を推進（4月～） <input type="checkbox"/> 多機関協働事業（統括支援会議・個別支援会議）の開催（5月～） <input type="checkbox"/> 字幕表示システム事業者選定・契約（5月） <input type="checkbox"/> 地域等が運営する居場所へのネットワーク構築等の支援（4月～）及び堺区子どもプレイス「こねくと」の運営（5月～） <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～） <input type="checkbox"/> 字幕表示システム運用開始（7月） <input type="checkbox"/> 面談室増設事業者選定・契約（9月）

	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 接客マナー等の向上を図る職員研修の実施 (11月) <input type="checkbox"/> 面談室増設工事 (10月) <input type="checkbox"/> 面談室供用開始 (11月)	
	次年度 以降		
進捗の 状況	前期 (～9月)		
	後期 (～3月)		
2030 堺市基本計画	該当する 施策	2 - (2) 暮らしを支える包括的な支援と地域福祉の充実 3 - (1) 妊娠から青年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	—	目標値 (2030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 3	すべての人に健康と福祉を
	寄与する KPI	—	目標値 (2030年度) —