

令和元年度 事務事業総点検シート(1)
[平成30年度事務事業]

一般会計		事務事業分類	簡易点検
事務事業名	区役所フロアマネージャー設置事業(美原区)	シート番号	A 一般事務事業
担当部署名	美原区役所 局 部 企画総務 課	評価責任者(課長名)	大野

Ⅰ. 基本情報

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	7	地域主権を確立し、真の自治都市を実現します	後期実施計画の位置付け	
			施策	2	市民の満足につながる行政サービスの向上	無	
	2	事業開始年度	平成 18 年度		終了(予定)年度	— 年度	
	3	根拠法令等(法令、条例、規則、要綱等)	無				
	4	関連計画					
5	事業実施の経緯	市民や議会の要望を踏まえ、単なる窓口案内サービスにとどまらない、区役所の総合案内人「フロアマネージャー」の設置について、他市事例等を参考に検討を行った。市民満足度の向上を図り、「より親切・便利な区役所」の実現を目的に、平成18年4月、区役所設置と同時に全区にフロアマネージャーを設置した。					

Ⅱ. 事業概要

事業概要	6	事業の実施主体(誰が実施しているのか。)	<input type="checkbox"/> 本庁 <input checked="" type="checkbox"/> 各区 <input type="checkbox"/> 出先機関 () <input type="checkbox"/> 市外郭団体 <input type="checkbox"/> 地域団体・市民 <input type="checkbox"/> 民間企業・NPO <input type="checkbox"/> その他 ()			
	7	事業の対象(誰を、何を対象としているのか)	区役所来庁者			
	8	事業の目的(どのような状況にしたいのか)	フロアマネージャーの設置により、市民満足度の向上を図り、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。			
	9	事業内容(スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	<フロアマネージャーの具体的な業務内容> ・来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ ・来庁者の目的窓口への同行案内 ・市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助 ・高齢者・障害者の介助 ・区役所内イベント等の案内 ・車いす、ベビーカーの貸出受付等			
10	直接実施以外の主な支出先	<input type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金 <input type="checkbox"/> その他 () 株式会社イー・エス・ジー				

Ⅲ. 投入量

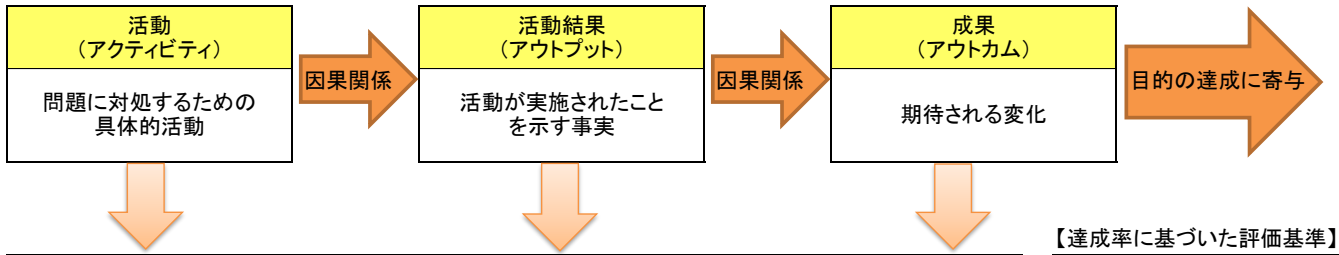
	項 目	単 位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算	
事業コスト	11 事業費 (a)	千円	1,891	2,043	2,451	2,600	
	主な事業費内訳	嘱託報酬	千円				
		委託料	千円	1,891	2,043	2,451	2,600
		報償費	千円				
			千円				
	財源内訳	国・府支出金	千円				
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
		市債	千円				
		その他()	千円				
		一般財源	千円	1,891	2,043	2,451	2,600
12	人件費 (b)	千円	246	246	820	810	
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	2,137	2,289	3,271	3,410	

令和元年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	区役所フロアマネージャー設置事業(美原区)	シート番号	217-04
-------	-----------------------	-------	--------

Ⅳ. 評価(測定・分析)

ロジックモデルの考え方



[14]平成30年度実績の欄に定性的・定量的情報も含め、活動・結果・成果について具体的に記載

[15]または[16]に定量的な指標、または定性的な目標を記載

【達成率に基づいた評価基準】

評価	達成率
大変良い	120%以上
良い	100%以上120%未満
普通	80%以上100%未満
少し悪い	60%以上80%未満
悪い	60%未満

事業の活動内容や成果

		平成30年度実績						
活動実績と成果	14	<p>市民満足度の向上を図り、「より親切・便利な区役所」の実現を目的に設置。来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ、来庁者の目的窓口への同行案内、市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助、高齢者・障害者の介助、区役所内イベント等の案内、車いす・ベビーカーの貸出受付等、単なる窓口案内サービスにとどまらない、区役所の総合案内人として活動し、来庁者に寄り添った対応を実施している。ここ数年は、総合案内業務の内容が来庁者に浸透したためか、対応件数が減少傾向ではあるが、当事業の懇切丁寧な対応については来庁者の多くから高い評価を得ている。</p>						
	15	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
		対応件数	件	目標値	18,400	18,400	18,400	17,000
				実績値	18,219	15,959	15,749	
				達成率	99%	87%	86%	
				評価	普通	普通	普通	
		算出方法・設定根拠など		窓口への同行案内、申請書記入補助など				
	16	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
		区役所来庁者のアンケートでフロアマネージャーの案内が「良い」「とても良い」「普通」と答えた人の割合	%	目標値	100	100	100	100
				実績値	80	81	100	
				達成率	80%	81%	100%	
				評価	普通	普通	良い	
		算出方法・設定根拠など		来庁者対象の「窓口アンケート」において、5段階評価のうち「良い」「とても良い」「普通」と答えた人の割合				

業績の分析

17	<p style="text-align: center;">目標を達成できた、または達成できなかった要因についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)</p> <p>所管課が委託先事業者に適宜連絡を取り、業務内容について指導した結果、業務を適切に履行できた。</p>
----	--

【分析のチェックポイント】

- 事業の達成度はどうでしたか。
- 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありませんでしたか。
- 資源投入は適切でしたか。
- 事前想定できない外的要因の影響はありませんでしたか。
- 事業の有効性は高いですか。低いですか。