

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(南区)		A 一般事務事業	
担当部署名		シート番号		215-01	
南区役所		局		部 企画総務	
		課		評価責任者(課長名)	
				吉田	

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)				
	4	関連計画				
5	事業実施の経緯	市民の要望を踏まえ、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」の実現を図ることを目的に、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を設置し、きめ細かいサービスを推進する。 ・来庁者の目的窓口への案内 ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・申請書等の記入支援 業務時間は、平日の9時から17時15分まで。通常は1名体制、休日の翌日や年度始めなどの繁忙期には2名体制で対応。 また、市民目線での窓口サービスの改善点等について提案を受け、区役所が進める窓口サービス向上のための取組と連携する。			
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 () 堺市南区自治連合協議会				

Ⅲ. 投入量

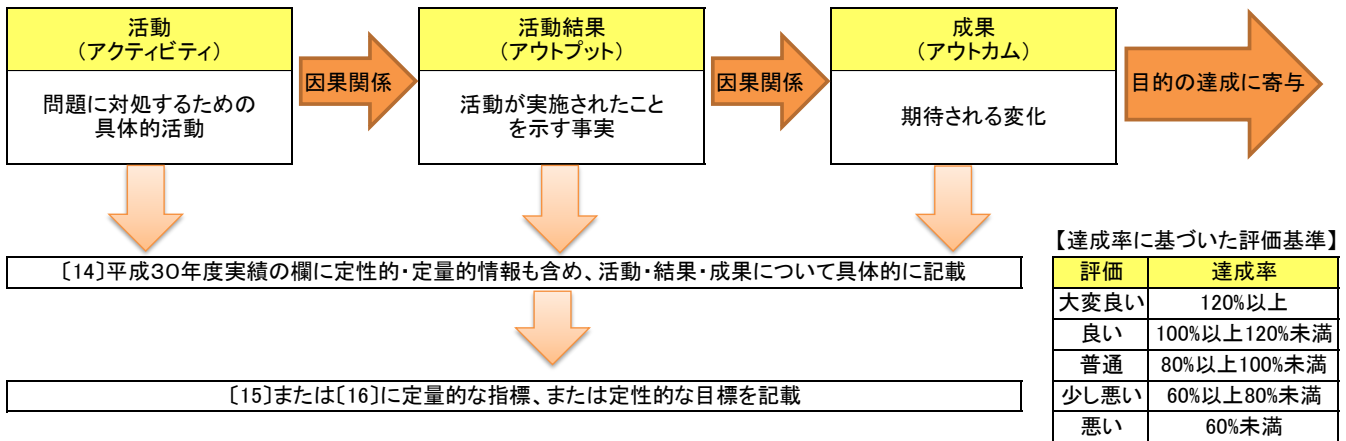
項目		単位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算	
事業コスト	11 事業費 (a)	千円	2,934	3,077	2,981	3,011	
	主な事業費内訳	委託料	千円	2,934	3,077	2,981	3,011
			千円				
			千円				
			千円				
	財源内訳	国・府支出金	千円				
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
市債		千円					
	その他()	千円					
	一般財源	千円	2,934	3,077	2,981	3,011	
12	人件費 (b)	千円	1,640	1,640	1,640	1,620	
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	4,574	4,717	4,621	4,631	

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(南区)	シート番号	215-01
-------	----------------------	-------	--------

≪Ⅳ. 評価(測定・分析)≫

ロジックモデルの考え方



事業の活動内容や成果

平成30年度実績						
14		<p>南区役所1階の正面玄関入ってすぐの場所にフロアマネージャーを設置し、平日の9時から17時15分まで1名体制で、休日の翌日や年度初めの繁忙期には2名体制で、来庁者の目的窓口への案内をはじめ、区役所内行事、会議等の案内や、申請書等の記入支援を行った。フロアマネージャーの対応件数は平成30年度は75,581件となった。減少傾向にあるものの、1日あたり300件以上の対応を行っており、数多くの来庁者対応を行っている。また、区役所来庁者アンケート調査において、フロアマネージャーの案内が分かりやすかったと回答した人の割合は70%を超えており、来庁者の満足度は一定の水準に達している。</p>				
15	活動実績と成果	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		対応件数(窓口への案内、申請書記入支援など)	件	目標値	80,000	80,000
				実績値	80,955	77,133
				達成率	101%	96%
				評価	良い	普通
		算出方法・設定根拠など		委託業務報告書での対応件数		
16		指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		来庁者の満足度(フロアマネージャーの案内の分かりやすさについて)	%	目標値	90	90
				実績値	63	77
				達成率	70%	86%
				評価	少し悪い	普通
		算出方法・設定根拠など		区役所来庁者に対するアンケート調査(年1回実施)において、フロアマネージャーの案内を利用した人のうち「分かりやすかった」と回答した人の割合		

業績の分析

17		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>フロアマネージャーの対応件数は減少傾向にあるものの、1日あたり300件以上の対応を行っており、数多くの来庁者対応を行っている。また、区役所来庁者アンケート調査において、フロアマネージャーの案内が分かりやすかったと回答した人の割合は70%を超えており、来庁者の満足度は一定の水準に達している。以上のことから、親切・便利な区役所の実現のために有効な事業になっている。</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。