

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

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)	来庁者へのきめ細かいサービスを推進するため、フロアマネージャーを各区役所に設置する。 <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案内(同行案内含む) ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・エレベーター操作 など			
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 ( )				
		委託業者				

Ⅲ. 投入量

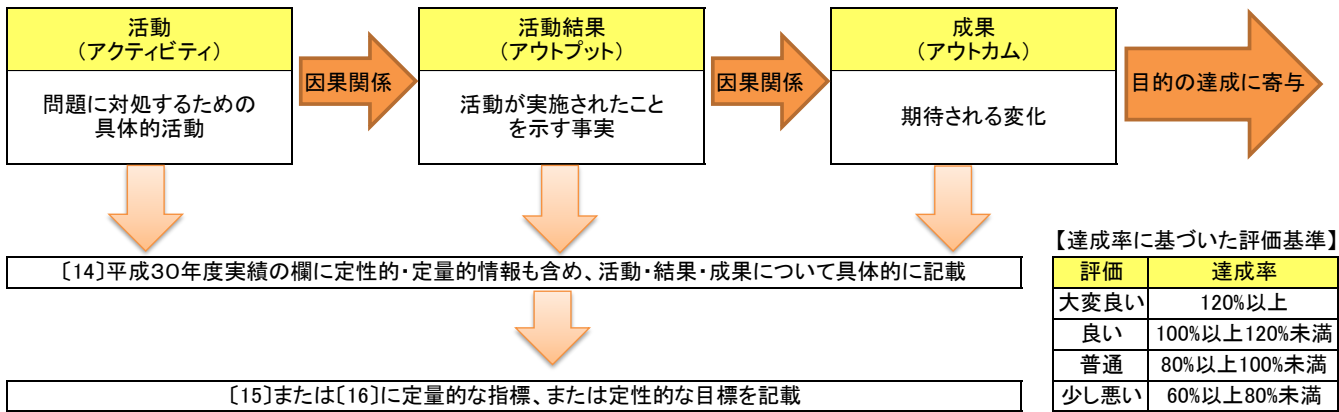
項目	単位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算
11 事業費 (a)	千円	1,899	2,821	2,625	3,000
主な事業費内訳	嘱託報酬	千円			
	委託料	千円	1,899	2,821	3,000
	報償費	千円			
		千円			
	国・府支出金	千円			
	財源内訳	千円			
受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
市債	千円				
その他( )	千円				
一般財源	千円	1,899	2,821	2,625	3,000
12 人件費 (b)	千円	0	0	0	0
13 総コスト(c)=(a)+(b)	千円	1,899	2,821	2,625	3,000

## 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(西区)	シート番号	214-01
-------	----------------------	-------	--------

### Ⅳ. 評価(測定・分析)

#### ロジックモデルの考え方



【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>例年通り委託業務で実施した。</p> <p>○業務名 西区役所フロアマネージャー業務</p> <p>○実施日 月曜～金曜日(但し、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く)</p> <p>○実施時間 区役所開庁日の9時00分から16時45分まで</p> <p>○ポスト数 1ポスト(区役所1階正面玄関ホール)</p> <p>また、平成30年10月22日から26日までの5日間、CS向上運動の取組に係る窓口アンケート調査と同時にフロアマネージャーに関するアンケート調査を行い効果検証を実施した。</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
	区役所来庁者に対するアンケート調査(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	90	90	
		実績値	%	92	100	95		
		達成率		102%	111%	106%		
		評価		良い	良い	良い		
	算出方法・設定根拠など		アンケート調査の「案内係の説明はいかがでしたか」の設問の回答のうち「わかりやすかった」の回答割合					
	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	
		区役所来庁者に対するアンケート調査(フロアマネージャーの必要性について)	目標値		50	50	50	50
			実績値	%	49	45	58	
			達成率		98%	90%	116%	
			評価		普通	普通	良い	
	算出方法・設定根拠など		アンケート調査の「案内係の説明はいかがでしたか」の設問の回答のうち「必要だ」の回答割合 ※アンケート回答者中、フロアマネージャーの案内を受けていない人もいないことを考慮し、目標値を50%としている。					

#### 業績の分析

		<p>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>
17		<p>来庁者に積極的に働きかける市政の徹底、庁舎案内に関するこまめな情報共有を行ったことにより、来庁者のアンケートにおいて目標の数値を達成することができた。</p> <p>しかしここ数年間、人件費の高騰により落札金額が上昇傾向であることも踏まえ、効果的な配置場所、配置時間、案内手法の検討を進め、さらなる市民満足度の向上、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。</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。