令和2年度　事務事業総点検シート（1）
［ 令和元年度事務事業 ］

一般会計							事務事業分類	A 一般事務事業
事務事業名	区役所フロアマネージャー設置事業（北区）						シート番号	216-002
担当部署名	北区役所	局		部	企画総務	課	評価責任者（課長名）	高寄

≪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	無			
	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。）	□ 本庁　■ 各区　□ 出先機関　（　　）　□ 市外郭団体 □ 地域団体・市民　□ 民間企業・NPO　□ 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）	来庁者に積極的に働きかけ、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・同行 ・区役所周辺の施設・交通機関等案内 ・区役所行事等案内 ・車椅子・ベビーカーの貸出 ・高齢者・障害者等の介助　他 □ 直接実施　□ 指定管理　■ 委託　□ 補助金　□ 負担金　□ その他　（　　）
	10	直接実施以外の主な支出先	新日本機動警備株式会社

≪Ⅲ．投入量≫

				平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度
		項　目	単位	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算
事業コスト	11	事業費（a）	千円	2,255	2,217	2,992	2,376	3,150	2,507	2,530
	主な事業費内訳	委託料	千円	2,255	2,217	2,992	2,376	3,150	2,507	2,530
		報償費	千円							
		需用費	千円							
		役務費	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	2,255	2,217	2,992	2,376	3,150	2,507	2,530
	12	人件費（b）	千円	246	246	246	246	243	243	246
	13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	2,501	2,463	3,238	2,622	3,393	2,750	2,776

令和2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（北区）	シート番号	216-002

≪Ⅳ．評価（測定・分析）≫

ロジックモデルの考え方

活動（アクティビティ）	因果関係	活動結果（アウトプット）	因果関係	成果（アウトカム）	目的の達成に寄与
問題に対処するための具体的活動		活動が実施されたことを示す事実		期待される変化	

〔14〕令和元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

事業の活動実績や成果

活動実績と成果

14　令和元年度実績

北区役所フロアマネージャーは、来庁者に対して笑顔での声かけや同行案内等の庁舎案内を積極的に行うことで、市民満足度の向上を図ることを目的に、平成18年4月から北区役所開設時より設置されている。
北区役所フロアマネージャーから報告のあった対応件数は年々減少傾向にあったが、前年度と比較して令和元年度は対応件数が増加しており、市民サービスに寄与していると考える。

15

指標名【活動指標】	単位		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
対応件数（窓口への同行案内、車いす・ベビーカーの貸出など）	件	目標値	38,000	38,000	38,000	38,000
		実績値	39,436	36,901	37,325	
		達成率	104%	97%	98%	
		評価	良い	普通	普通	
算出方法・設定根拠など	参加者数が多ければ、より多くの区民から市政・区政に対する意見を聴取でき、市政・区政に反映させることができる。					

16

指標名【成果指標】	単位		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
区役所来庁者に対するアンケート（フロアマネージャーの案内のわかりやすさ）	%	目標値	80	80	80	80
		実績値	78	79	64	
		達成率	98%	99%	80%	
		評価	普通	普通	普通	
算出方法・設定根拠など	区民が記入したアンケート内容から、市および北区の施策に対する期待や印象を読み取ることができる。					

事業の効率性

17

	区　分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
①	対応件数	件	39,436	36,901	37,325
②	上記①にかかる年間経費	千円	2,463	2,622	2,750
③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	63	71	74

備考（算出についての説明等）

18

	区　分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
①					
②	上記①にかかる年間経費	千円			
③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位			

備考（算出についての説明等）

業績の分析

19　目標を達成できた、または達成できなかった要因や効率性についての分析（その他、関連情報に基づいた分析）

区役所来庁者に対するアンケートにおいて、「フロアマネージャーの案内のわかりやすさ」の達成率が下がっているが、一方で「あいさつ・言葉づかいなどで気になる点はあったか」という設問に対しては、「なかった」と答えた方の割合が平成30年度比で8%増加している。
このことから、「案内のわかりやすさ」の達成率が下がった要因として、無回答の割合が高かったことが一因と考えられる。無回答を除くと「わかりやすかった」の割合は92%となっている。
今後も、親切で分かりやすい案内に努めるなどの改善を図る。

【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。
- ○ 有効性は高いですか。低いですか。
- ○ 効率性は向上していますか。
- ○ RPA等をはじめとするICTを活用する余地はありませんでしたか。
- ○ ターゲットに応じた最適媒体の選定など、戦略的な広報ができていましたか。

令和2年度　事務事業総点検シート（3）

事務事業名	区役所フロアマネージャー設置事業（北区）	シート番号	216-002

≪Ⅴ．点検≫

＜点検の前提＞
〇新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の財政運営は今後一層厳しくなる
〇新型コロナウイルス感染症拡大防止と社会経済活動の両立をめざす

〇 上記「点検の前提」を踏まえ、事業の抜本的な見直しを検討するもの。　⇒　■ 確認

コロナ禍を踏まえた点検（必要性・有効性・効率性）

20	本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を廃止できないか。	事業廃止の可能性 □ 廃止できる ■ 廃止できない	廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 前年度と比較すると対応件数は増加しており、市民からの必要性は高いと考えられる。そのため事業を廃止した場合、市民に不利益な影響を及ぼす可能性がある。	
21	（20で廃止できるを選択しなかった場合） 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を休止（延期）できないか。	事業休止の可能性 □ 休止（延期）できる ■ 休止（延期）できない	休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 市民サービスの低下につながる可能性がある。	休止の場合の再開時期 □ 令和2年度中 □ 令和3年度 □ 令和4年度以降
22	（20で廃止できるを選択しなかった場合） 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、事業規模を縮小するなど、コスト縮減を図ることができないか。	コストの縮減 □ 一部廃止しコスト縮減できる □ 一部休止しコスト縮減できる □ 規模等を縮小しコスト縮減できる □ 事業手法等を改善しコスト縮減できる ■ 縮減できない	縮減できる場合は具体的な縮減内容、できない場合はその理由 市民サービスの低下につながる可能性があるため。	
23	（20で廃止できるを選択しなかった場合） 社会経済活動の維持・回復のほか、3密を避けるなどの市民や民間の活動変容への対応に向け、実施手法を改善する必要がないか。	事業手法の適切性 □ 改善する必要がある ■ 改善する必要がない □ 既に対応できている	改善する場合は改善策、その他は理由 フロアマネージャーの配置場所に飛沫防止のクリアボードを設置し、既に感染症の対策を行っているため、改善の必要はない。	
24	（20で廃止できるを選択しなかった場合） 効果的・効率的な事業の実施に向け、右に掲げる視点から改善できないか。	効果的・効率的な事業実施（以下の観点で、改善する（または改善済）場合は■、改善しない（改善余地がない場合を含む）場合は□） ① □ 公民連携の推進 ② □ ICT活用による効率化 ③ □ 他部局との適切な連携・役割分担 関係部署名（　　） 関連事業名（　　） ④ □ 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑤ ■ 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑥ □ その他（　　）	理由・説明 各政令市のフロアマネージャーの設置状況等をヒアリングのうえ、本市との経費比較を行う。その状況等により、今後の事業の見直しを検討する。	
25	これまでの点検を踏まえ、今後の事業のあり方についてどのように考えるか。	事業の方向性 □ 廃止　□ 休止または延期　□ 事業を縮小　□ 改善して継続　■ 現状を継続　□ 事業を拡充 公金投入の方向性 □ ゼロ　□ 縮小　■ 現状維持　□ 拡大	実施年度 □ 令和2年度 □ 令和3年度 □ 令和4年度以降	
		所見 毎年増減はあるが常時一定の対応件数があり、市民サービスに寄与していると考えられるため現状のまま継続していくことが望ましい。		