

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(美原区) | | | | シート番号 | 217-004 |
| 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 () 株式会社エー・エス・ジー | | | | | |

Ⅲ. 投入量

| 事業コスト | 項目 | 単位 | 平成29年度 | | 平成30年度 | | 令和元年度 | | 令和2年度 |
|------------------|-----------------|----|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| | | | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 |
| 11 | 事業費 (a) | 千円 | 2,100 | 2,043 | 2,600 | 2,451 | 2,600 | 2,582 | 2,606 |
| | 主な事業費内訳 | | | | | | | | |
| | 嘱託報酬 | 千円 | | | | | | | |
| | 委託料 | 千円 | 2,100 | 2,043 | 2,600 | 2,451 | 2,600 | 2,582 | 2,606 |
| | 報償費 | 千円 | | | | | | | |
| | 国・府支出金 | 千円 | | | | | | | |
| | 財源内訳 | | | | | | | | |
| 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 | 2,100 | 2,043 | 2,600 | 2,451 | 2,600 | 2,582 | 2,606 |
| 12 | 人件費 (b) | 千円 | 246 | 246 | 246 | 820 | 810 | 810 | 820 |
| 13 | 総コスト(c)=(a)+(b) | 千円 | 2,346 | 2,289 | 2,846 | 3,271 | 3,410 | 3,392 | 3,426 |

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(美原区) | シート番号 | 217-004 |
|-------|-----------------------|-------|---------|

Ⅳ. 評価(測定・分析)

ロジックモデルの考え方



[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

事業の活動実績や成果

| 令和元年度実績 | | | | | | | |
|---------|---|--|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 活動実績と成果 | 14 | <p>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。 令和元年度は対応件数、来庁者からのアンケート結果のいずれも、目標値をおおむね達成する内容となっている。</p> | | | | | |
| | 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 | 件 | 目標値 | 18,400 | 18,400 | 17,000 | 15,000 |
| | | | 実績値 | 15,959 | 15,749 | 14,806 | |
| | | | 達成率 | 87% | 86% | 87% | |
| | | | 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【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 | 81 | 100 | 100 | |
| | | 達成率 | 81% | 100% | 100% | | |
| | | 評価 | 普通 | 良い | 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 | | | | | |

事業の効率性

| | | 区分 | 単位 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|----|----------------|---------------------|------|--------|--------|--------|
| 17 | ① | 対応件数 | 件 | 15,959 | 15,749 | 14,806 |
| | ② | 上記①にかかる年間経費 | 千円 | 2,289 | 3,271 | 3,392 |
| | ③ | 単位当たり経費(②÷①×1,000円) | 円/単位 | 143 | 208 | 229 |
| | 備考(算出についての説明等) | | | | | |
| | | 区分 | 単位 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
| 18 | 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

| 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) | |
|--|---|
| 19 | <p>対応件数は目標達成には及ばなかった。その要因としては、本年2月以降の新型コロナウイルス感染症の影響で、来庁者数自体が減少したことが挙げられる。一方、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」と答えた人の割合は100%であり、来庁者への対応は適切に行われている。</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(美原区) | シート番号 | 217-004 |
|-------|-----------------------|-------|---------|

≪V. 点検≫

＜点検の前提＞

- 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
- 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

○ 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 <input type="checkbox"/> 廃止できる <input checked="" type="checkbox"/> 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 廃止した場合、付近にある窓口課が対応することが予想され、本来業務を実施しながら案内業務をしなければならないという制約から、必然的にサービス内容が限られたものとなる。 市民満足度が低下するうえ、窓口課の業務に支障が出る。 |
| | 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 <input type="checkbox"/> 休止(延期)できる <input checked="" type="checkbox"/> 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 廃止した場合、付近にある窓口課が対応することが予想され、本来業務を実施しながら案内業務をしなければならないという制約から、必然的にサービス内容が限られたものとなる。 市民満足度が低下するうえ、窓口課の業務に支障が出る。 |
| | 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 <input type="checkbox"/> 一部廃止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 一部休止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 規模等を縮小しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 事業手法等を改善しコスト縮減できる <input checked="" type="checkbox"/> 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 サービス内容が低下し、かつ、窓口課の業務に支障が出るため不可能。 |
| | 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あるか。 | 事業手法の適切性 <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input checked="" type="checkbox"/> 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 パーテーション等を設置し、飛沫感染防止を行っている。 |
| | 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 <input checked="" type="checkbox"/> 、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は <input type="checkbox"/>) ① <input type="checkbox"/> 公民連携の推進 ② <input checked="" type="checkbox"/> ICT活用による効率化 ③ <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑤ <input type="checkbox"/> 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑥ <input type="checkbox"/> その他 () | 理由・説明 ② ICTによる庁舎案内を強化したとしても、活用できない来庁者にとっては、フロアマネージャーによる総合案内が不可欠であるため、廃止は不可能。 しかし、ICTが活用可能な来庁者にとっては、フロアマネージャーを介することなく自ら必要な手続き、窓口を把握することも可能であるため、フロアマネージャーのサービス内容を、現状より対象者を絞ったうえで深化させることが可能であるとする。 |
| 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 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止または延期 <input type="checkbox"/> 事業を縮小 <input type="checkbox"/> 改善して継続 <input checked="" type="checkbox"/> 現状を継続 <input type="checkbox"/> 事業を拡充 公金投入の方向性 <input type="checkbox"/> ゼロ <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 拡大 | 実施年度 <input type="checkbox"/> 令和2年度 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降 | |
| | | 所見 来庁者の来庁目的を速やかに把握し、適切な窓口案内する本業務は、市民の満足を支えるために不可欠な業務であり、継続が求められる。 | | |