

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(南区)				シート番号	215-001	
担当部署名	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、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				
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 ( ) タイガー警備保障株式会社					

Ⅲ. 投入量

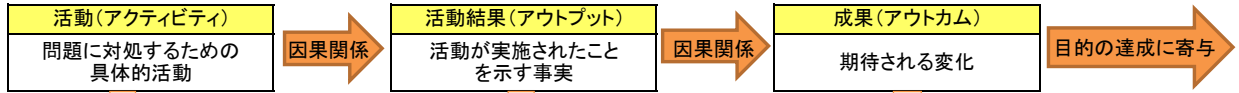
事業コスト	項目	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
			予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	
11	事業費 (a)	千円	3,077	3,077	2,981	2,981	3,043	3,043	3,071	
	主な事業費内訳	委託料	千円	3,077	3,077	2,981	2,981	3,043	3,043	3,071
			千円							
			千円							
	財源内訳	国・府支出金	千円							
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円							
		市債	千円							
その他( )		千円								
	一般財源	千円	3,077	3,077	2,981	2,981	3,043	3,043	3,071	
12	人件費 (b)	千円	1,640	1,640	1,640	1,640	1,620	1,620	1,640	
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	4,717	4,717	4,621	4,621	4,663	4,663	4,711	

## 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(南区)	シート番号 215-001
-------------------------------	------------------

### 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

【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

令和元年度実績									
活動実績と成果	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、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、申請書等の記入補助を行った。 フロアマネージャーの対応件数は令和元年度は63,497件となった。減少傾向にあるものの、1日あたり250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80%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>							
		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	
		15	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	80,000	65,000
					実績値	77,133	75,581	63,497	
					達成率	96%	94%	79%	
					評価	普通	普通	少し悪い	
		算出方法・設定根拠など		委託業務報告書での対応件数					
		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	
		16	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)による満足度	%	目標値	90	90	90	90
					実績値	77	75	83	
					達成率	86%	83%	92%	
					評価	普通	普通	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					

#### 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	77,133	75,581	63,497
	②	上記①にかかる年間経費	千円	4,717	4,621	4,663
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	61	61	73
	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

19	<p>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)</p>
	<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250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80%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。
- 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(南区)	シート番号	215-001
-------	----------------------	-------	---------

《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。	<b>事業廃止の可能性</b> <input type="checkbox"/> 廃止できる <input checked="" type="checkbox"/> 廃止できない	<b>廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響</b> 前年度と比較すると案内件数は減少しているが、相談件数は1日平均250件を超えており、必要性は高いと考えている。	
	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。	<b>事業休止の可能性</b> <input type="checkbox"/> 休止(延期)できる <input checked="" type="checkbox"/> 休止(延期)できない	<b>休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響</b> 市民サービスの低下につながるため	<b>休止の場合の再開時期</b> <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 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。	<b>コストの縮減</b> <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	<b>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</b> 市民サービスの低下につながるため	
	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あるか。	<b>事業手法の適切性</b> <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	<b>改善する場合は改善策、その他は理由</b> 既にフロアマネージャーが配置されている案内カウンターにはアクリルボードを設置しており、飛沫感染予防を行っている。	
	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■、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は□) ① <input checked="" type="checkbox"/> 公民連携の推進 ② <input 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	公民連携について、一般競争入札により委託事業者を決定しており、実施済みである。
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。	<b>事業の方向性</b> <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 <b>公金投入の方向性</b> <input type="checkbox"/> ゼロ <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 拡大	<b>実施年度</b> <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	今後も、的確な案内を実施することで、市民が快適に区役所を利用できるよう事業を実施していく。			