

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(中区)				シート番号	212-002
担当部署名	中区役所	局	部	企画総務	課 評価責任者(課長名)	竹内

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)	なし			
	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月の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)	笑顔での挨拶、声かけ等、来庁者への応接、来庁者の目的窓口の案内、区役所内各課の位置及び業務内容の案内、区主催行事・会議等の案内、必要に応じて高齢者・障害者等の介助及びエレベータの操作				
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	2,268	1,876	2,600	2,471	2,703	2,569	2,592	
	主な事業費内訳	委託料	千円	2,268	1,876	2,600	2,471	2,703	2,569	2,592
			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	2,268	1,876	2,600	2,471	2,703	2,569	2,592	
12	人件費(b)	千円	246	246	246	246	243	243	246	
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	2,514	2,122	2,846	2,717	2,946	2,812	2,838	

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(中区)	シート番号	212-002
-------	----------------------	-------	---------

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	区役所正面玄関を入れて目の前の場所にフロアマネージャーを配置し、各窓口の案内や申請書記入の補助など、1年間の開庁日計240日間で37,803件対応した。これらの活動の結果、来庁者へのアンケート結果で、フロアマネージャーの案内がわかりやすかったと答えた人の割合が前年の94%から95%へと増加し、「より親切・便利な区役所」の実現に寄与した。						
	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	40,000	40,000	40,000	40,000
				実績値	41,530	39,221	37,803	
				達成率	104%	98%	95%	
				評価	良い	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の対応件数				
	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	100	100	100	100
				実績値	93	94	95	
	達成率			93%	94%	95%		
	評価			普通	普通	普通		
	算出方法・設定根拠など		案内による市民満足度					

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	41,530	39,221	37,803
	②	上記①にかかる年間経費	千円	2,122	2,717	2,812
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	51	69	74
	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) 効率性の分析に適さないため記載しない					

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		各指標において達成には至っていないが、高い数値を維持していることから、進捗としては順調であり、来庁者にとって、フロアマネージャーが必要であることがわかる。また、効率性については、人件費の高騰により委託料が増加しているため、単位当たり経費が増加傾向にある。

【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(中区)	シート番号	212-002
-------	----------------------	-------	---------

《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。

⇒

<input checked="" type="checkbox"/>	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 対応件数及びアンケートからわかるように、事業を廃止した場合には、来庁者にとって利便性が大きく失われ、「より親切・便利な区役所」から遠ざかる。	
	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 来庁者にとって利便性が大きく失われる。	休止の場合の再開時期 <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。	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 現在、月～金の9:00～16:30の時間帯をフロアマネージャー1ポストで対応しており、これ以上縮小の余地はないと考える。	
	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 <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input type="checkbox"/> 改善する必要がない <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 フロアマネージャーカウンターにアクリルパーテーション及び消毒液を設置し、感染拡大防止に努めている。	
	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 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	公民連携については、民間委託によりすでに実施済みであり、事業の性質上、その他の改善の余地はないと考える。
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 今後も、適切な事業者選定を行い、事業を継続する。			