

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(堺区)				シート番号	211-002	
担当部署名	堺区役所	局		部	企画総務	課 評価責任者(課長名)	大黒

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 checked="" 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 ・市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助 ・区役所内イベント等の案内 ・エレベーター操作 など ・来庁者の目的窓口への同行案内 ・高齢者・障害者等の介助 ・車いす・ベビーカーの貸出受付				
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	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	4,696	4,262	5,452	5,184	5,516	5,232	6,404
主な事業費内訳	嘱託報酬	千円						
	委託料	千円	4,696	4,262	5,452	5,184	5,516	5,232
	報償費	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	4,696	4,262	5,452	5,184	5,516	5,232	6,404
12 人件費 (b)	千円	246	820	820	820	810	810	820
13 総コスト(c)=(a)+(b)	千円	4,942	5,082	6,272	6,004	6,326	6,042	7,224

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(堺区)	シート番号	211-002
-------	----------------------	-------	---------

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

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	以下の内容で業務を実施。 ・業務名 堺区役所フロアマネージャー業務 ・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) ・実施日及び時間 区役所開庁日の9時00分から17時15分まで ・ポスト数 区役所内2ポスト							
		令和元年度においては、平成30年度に引き続き、1階と2階に固定で配置しているフロアマネージャーのうち、2階のフロアマネージャーを保険年金課の繁忙期に合わせて3階に配置するなど、市民のニーズに合わせて配置調整を行った。 また、全国的に新型コロナウイルス感染症が感染拡大の傾向にあることを考慮し、従事者にはマスクの着用を推進するなど、市民の不安感を軽減するための取組みも併せて行った。							
		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	170,000	123,000	134,000	102,900
					実績値	150,062	121,245	102,858	
					達成率	88%	99%	77%	
		評価			普通	普通	少し悪い		
		算出方法・設定根拠など		平成30年2月に堺市税事務所が三国ヶ丘庁舎へ移転したことに伴い対応件数が減少傾向にあることを考慮し、令和2年度の目標値は令和元年度実績と同件数(100件未満切上げ)に設定。					
		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	158	90	90	90
					実績値	108	58	55	
					達成率	68%	64%	61%	
		評価			少し悪い	少し悪い	少し悪い		
		算出方法・設定根拠など		(平成29年度) 目標値: フロアマネージャーの案内を受けた人の数 実績値: 「案内が分かりやすかった」との回答数 (平成30年度・令和元年度・令和2年度) 目標値・実績値: 「案内係の説明はいかがでしたか」のうち「わかりやすかった」の回答割合					

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	150,062	121,245	102,858
	②	上記①にかかる年間経費	千円	5,082	6,004	6,042
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	34	50	59
	備考(算出についての説明等)					
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	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)
	対応件数については、保険年金課の繁忙期に合わせてフロアマネージャーの配置調整等を行うなど、市民のニーズに合わせて体制変更を行ったが、昨年度と比べて減少した。これは平成30年2月から堺市税事務所が三国ヶ丘庁舎へ移転したことに伴い、区役所への来庁者数全体が減少していることや、案内事案が多い保険年金課が2階から3階へ移転したことが要因であると考えられる。平成30年度においては、移転後間もないことから行先を尋ねる市民も多くいたが、令和元年度には時間の経過とともに多くの市民に周知されたため、対応件数は減少傾向にある。 また、「案内の分かりやすさ」については、区役所来庁者に対するアンケート結果において「わかりやすかった」と回答した割合は55%と目標値に達しなかったものの、「わかりにくかった」と回答した割合が2%、「無記入」の回答割合が40%であったことから、市民のニーズに対し悪印象な対応ではないことが窺える。しかし、「より親切・便利な区役所の実現」に向けて有効性を高める必要があるため、フロアマネージャーの質の向上に努めつつ、引き続きの本事業の運用継続を図る。

【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(堺区)	シート番号	211-002
-------	----------------------	-------	---------

≪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 市民への行き先案内や申請書の記入補助等については、日常的に発生する業務であり、業務の廃止は市民サービスの低下に直結する。
	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 市民への行き案内や申請書の記入補助等については、日常的に発生する業務であり、業務の休止は市民サービスの低下に直結する。
	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 令和3年度に堺保健センターとちめが丘保健センターの統合移転を含めた堺区役所内における窓口課の配置替えを予定しているため、フロアマネージャーの案内については、来庁される区民も増加するため混乱が予想されるので、規模等縮小するのは、難しい。
	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 従事者の市民対応時には、マスクの着用を推進している。また、今後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大に係る社会情勢等を考慮し、実施日の削減などを検討する。
	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 checked="" type="checkbox"/> 他部局との適切な連携・役割分担 関係部署名 (総務課) 関連事業名 (庁舎管理事務) 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 ①民間業者への業務委託を実施済 ②事業の性質上、ICTを活用可能な事務無し ③市役所の本館及び高層館の入口付近に配置された案内係の管理を行う総務課と必要に応じて情報共有を行い、案内内容の正確性の向上を図っている ④事業の性質上、国・府等と役割分担・連携可能な事務無し ⑤事業の性質上、市民満足度に関して他都市とのサービス水準を比較することは不可
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 市民サービスの水準を維持するため、さらに効果的な事業の実施を目指して、各課の業務内容等に合わせたフロアマネージャーの配置場所や配置ポスト数の見直しを行い、費用対効果の高い事業のあり方を検討する。		