

令和3年度 事務事業評価シート（1）

[令和2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（東区）			事業番号	213-001
担当部署名	東区役所	局		部	企画総務課

I. 基本情報

事業の位置付け

1	堺市基本計画 2025	施策との関連	有・無	戦略	—	施策	—
			無	取組の方向性	—		
		寄与するKPI	有・無	指標名	—		
	堺市SDGs 未来都市計画	施策との関連	有・無	ゴール	—	ターゲット	—
			無	取組	—		
		寄与するKPI	有・無	指標名	—		
		無	現状値	—	目標値	—	

2	関連計画				
3	事業開始年度	平成 18 年度	点検年度	令和 7 年度	
4	実施根拠 (根拠法令、条例等)	無			

事業の概要

5	事業の実施主体 (実施主体となる団体等)	各区役所
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	区役所来庁者(東区人口約8.5万人)
7	事業の目的 (事業実施によりめざす状態)	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。
8	事業内容 (目的を達成するための手段)	区役所1階に案内所を設置し、来庁者への窓口案内や庁舎内での会議・イベントの案内、高齢者・障がい者等の介助などを行う。
	※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	
	※国・府の基準より上回って実施した内容を具体的に記載	
9	主な支出先 (委託・補助金・負担金等)	株式会社イー・エス・ジー
10	公民連携・協働事業	

II. 事業目的の達成状況

事業の成果や活動実績の測定

11	成果指標(目的の達成状況を測定)	単位	%	実績		目標	目標
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	点検年度
						令和7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」と答えた人の割合	目標値	80	80	88	88	
	実績値	82	87				
	達成率	103%	109%				
	当該指標を選定した理由	下記の対応件数だけでなく、対応した結果、市民の満足度を調べることで、さらなる事業効果を確認する。					
	目標値の設定根拠・算出方法	アンケート集計結果の確認					
12	活動指標(成果を上げるための手段)	単位	件	実績		目標	
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	対応件数 (窓口への案内、車イス、ベビーカーの貸出など)	目標値	30,000	30,000	30,000		
	実績値	29,334	31,062				
	達成率	98%	104%				
	当該指標を選定した理由	実際の具体的な対応件数を集計することにより、ニーズがあるか等、事業効果を確認することができる。					
	目標値の設定根拠・算出方法	報告書の集計					

令和3年度 事務事業評価シート（2）

事務事業名	区役所フロアマネージャー設置事業（東区）	事業番号	213-001
-------	----------------------	------	---------

Ⅲ. 投入量

事業コスト

（単位：千円）

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度		令和3年度
	決算	決算	予算	決算	予算
事業費 (a)	2,451	2,654	2,678	2,678	2,798
13 財源内訳	国支出金				
	府支出金				
	市債				
	その他 ()				
	受益者負担金(使用料、手数料等)				
一般財源	2,451	2,654	2,678	2,678	2,798
14 人件費 (b)	246	243	246	246	246
15 年間経費(c)=(a)+(b)	2,697	2,897	2,924	2,924	3,044

事業費の内訳

（単位：千円）

項目	年度	事業費	うち一般財源	項目	年度		事業費	うち一般財源
					R2	決算		
16 事業費内訳	委託料	R2	2,678	2,678		R2	決算	
		R3	2,798	2,798		R3	予算	
		R2				R2	決算	
		R3				R3	予算	
		R2				R2	決算	
		R3				R3	予算	
		R2				R2	決算	
		R3				R3	予算	
	R2				R2	決算		
	R3				R3	予算		

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

区分	単位	令和元年度	令和2年度
		① 対応件数	件
② 上記①にかかる年間経費	千円	2,897	2,924
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	99	94
備考（算出についての説明等）			

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、来庁される方が減っていたにもかかわらず、対応件数や対応内容の満足度が昨年度よりやや増加しており、依然、市民ニーズは高い。</p> <p>今後とも来庁者へ積極的に声をかけ案内を行うなど、きめ細かいサービスを推進し、さらなる市民満足度の向上を図る。</p>
----	---

KPI等への寄与（基本計画等のKPI・取組の方向性や事業の目的の達成にどのように寄与したか）

19	<p>多岐に渡る区役所業務又、急きょ発生する業務もあり、時々の変化が生じる状況において、来訪者の目的も様々である中、区役所の総合案内人「フロアマネージャー」を設置し、スムーズで丁寧な案内を行うことにより、市民満足度の向上を図り、「より親切・便利な区役所」の実現に寄与している。</p>
----	--