

# 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（北区）			事業番号	216-002
担当部署名	北区役所	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	無		
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
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	区役所来庁者（北区住民 約16万人）
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)	来庁者に積極的に働きかけ、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・同行 ・区役所周辺の施設・交通機関等案内 ・区役所行事等案内 ・車椅子・ベビーカーの貸出 ・高齢者・障害者等の介助 他
	※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)	新日本機動警備株式会社
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

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
11 区役所来庁者に対するアンケート (フロアマネージャーの案内のわかりやすさ)	%	目標値	80	80	80	80
		実績値	64	0		
		達成率	80%	0%		
当該指標を選定した理由	本事業は、単なる窓口案内サービスだけでなく、市民満足度の向上を図ることについても目的としているため。					
目標値の設定根拠・算出方法	令和2年度目標値を基準とする。					
活動指標(成果を上げるための手段)	単位		実績		目標	
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	
12 対応件数 (窓口への同行案内、車いす・ベビーカーの貸出など)	件	目標値	38,000	38,000	38,000	
		実績値	37,325	42,291		
		達成率	98%	111%		
当該指標を選定した理由	区役所来庁者に対しての案内を主目的とした業務委託を実施しており、その費用対効果を図るに当たり、一定数の対応件数が求められるため。					
目標値の設定根拠・算出方法	令和2年度目標値を基準とする。					

## 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（北区）	事業番号	216-002
-------	----------------------	------	---------

### 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)	2,376	2,507	2,530	2,530	2,530
13 財源内訳	国支出金	0	0	0	0
	府支出金	0	0	0	0
	市債	0	0	0	0
	その他 ( )	0	0	0	0
	受益者負担金(使用料、手数料等)	0	0	0	0
一般財源	2,376	2,507	2,530	2,530	2,530
14 人件費 (b)	246	243	246	246	246
15 年間経費(c)=(a)+(b)	2,622	2,750	2,776	2,776	2,776

#### 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	区役所フロアマネージャー業務	R2	決算	2,530	2,530	R2	決算		
		R3	予算	2,530	2,530	R3	予算		
		R2	決算			R2	決算		
		R3	予算			R3	予算		
		R2	決算			R2	決算		
		R3	予算			R3	予算		
		R2	決算			R2	決算		
		R3	予算			R3	予算		
	R2	決算			R2	決算			
	R3	予算			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	37,325
② 上記①にかかる年間経費	千円	2,507	2,530
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	67	60
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 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止の観点から、業務従事者と来庁者の接触機会を抑制することを優先し、例年実施している来庁者に対するアンケートについても実施を中止した。  
しかし、新型コロナウイルス感染症に関連した臨時的な窓口・制度所管課への案内などの機会が増えたこともあり、年間の対応件数は前年よりも大幅に増加しており、本業務に対してのニーズは高く、費用対効果は高いものとする。

#### 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 項目18に記載のとおり、随時変化する区役所内の窓口等への来庁者への案内が日々実施されており、本業務の設置目的である「より親切・便利な区役所」の実現について、寄与している。