

# 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（美原区）			事業番号	217-004
担当部署名	美原区役所	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
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	区役所来庁者（美原区民38,319人<令和3年3月末現在>及び区域外に住む来庁者 参考：令和2年度来庁者実数12,245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) ※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	<p>&lt;フロアマネージャーの具体的な業務内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ</li> <li>・来庁者の目的窓口への同行案内</li> <li>・市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助</li> <li>・高齢者・障害者の介助</li> <li>・区役所内イベント等の案内</li> <li>・車いす、ベビーカーの貸出受付等</li> </ul>
	※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」「普通」と答えた人の割合	目標値	100	100	100	100	
	実績値	100	100				
	達成率	100%	100%				
	当該指標を選定した理由	対応を受けた市民からの直接の意見であり、アンケートにより成果が視覚的に数値化できるため					
	目標値の設定根拠・算出方法	来庁者対象の「窓口アンケート」において、5段階評価のうち「良い」「とても良い」「普通」と答えた人の割合					
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	
				令和7年度			
	対応件数	目標値	17,000	15,000	15,000		
	実績値	14,806	12,245				
	達成率	87%	82%				
	当該指標を選定した理由	来庁者対応件数を指標とすることが、当該事業の実績把握として最も適していると判断したため					
	目標値の設定根拠・算出方法	窓口への同行案内、申請書記入補助など					

## 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（美原区）	事業番号	217-004
-------	-----------------------	------	---------

### 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	2,582	2,606	2,606	2,606
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	2,582	2,606	2,606	2,606
14 人件費（b）	820	810	820	820	820
15 年間経費（c）=(a)+(b)	3,271	3,392	3,426	3,426	3,426

#### 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	決算	2,606	2,606	R2	決算		
		R3	予算	2,606	2,606	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	件	14,806	12,245
② 上記①にかかる年間経費	千円	3,392	3,426
③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	229	280
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	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」「普通」と答えた人の割合は100%であり、来庁者への対応は適切に行われている。本業務は来庁者の来庁目的を速やかに把握し、適切な窓口案内するために必要である。
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 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	市民満足度の向上を図り、「より親切・便利な区役所」の実現するという事業目的達成に向け、来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ、来庁者の目的窓口への同行案内、市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助、高齢者・障害者の介助、区役所内イベント等の案内、車いす・ベビーカーの貸出受付等、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として活動し、来庁者に寄り添った対応を実施できた。
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------