

# 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（南区）			事業番号	215-001
担当部署名	南区役所	局	部	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)				

#### 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（南区人口：約13.9万人）
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)	<p>フロアマネージャーを設置し、きめ細かいサービスを推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者の目的窓口への案内</li> <li>高齢者・障害者等の介助</li> <li>区役所内行事、会議等の案内</li> <li>申請書等の記入支援</li> </ul>
	※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)	タイガー警備保障株式会社
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

11	成果指標(目的の達成状況を測定)	単位		実績		目標	目標	点検年度
				令和元年度	令和2年度	令和3年度		令和7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	90	65,000	65,000		65,000
			実績値	83	54,110			
			達成率	92%	83%			
	当該指標を選定した理由	市民満足度の向上を図るため実施している事業であり、サービスの質を確認することで設置の効果が実施しているサービスに関して来庁者がどのように評価しているかが重要であるため						
	目標値の設定根拠・算出方法	委託業務報告書での対応件数						
12	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		
	対応件数（窓口への案内、申請書記入支援など）	件	目標値	80,000	65,000	65,000		
			実績値	63,497	54,110			
			達成率	79%	83%			
	当該指標を選定した理由	「より親切・便利な区役所」の実現を図るため、来庁者がわからないことを問い合わせることができることが重要であり、設置の効果を評価することができるため						
	目標値の設定根拠・算出方法	区役所来庁者に対するアンケート調査において、案内を利用した人のうち「分かりやすかった」と回答した人の割合						

## 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（南区）	事業番号	215-001
-------	----------------------	------	---------

### 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)	2,981	3,043	3,071	3,071	3,071
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	2,981	3,043	3,071	3,071	3,071
14 人件費 (b)	1,640	1,620	1,640	1,640	1,640
15 年間経費(c)=(a)+(b)	4,621	4,663	4,711	4,711	4,711

#### 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	3,071	3,071	R2	決算		
		R3	予算	3,071	3,071	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	63,497	54,110
② 上記①にかかる年間経費	千円	4,663	4,711
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	73	87
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の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令等、来庁者自体が減少傾向にあり、年間の対応件数が減少したことにより、1件あたりの年間経費は増加となった。</p> <p>区役所来庁者に対するアンケートに関しても新型コロナウイルスの影響もあり回答数が例年よりも少なかった。回答内容については、フロアマネージャーの案内について「わかりやすかった」と回答した割合は、前年度よりも減少したため、費用対効果は悪化してしまった。</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>令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症関連の相談窓口が設置されたことなどによりフロアマネージャーに問い合わせを行う来庁者は増加傾向にあったが、緊急事態宣言の発出の影響により来庁者数は減少した。</p> <p>区役所来庁者に対するアンケート結果では、案内に関して「わかりやすかった」と回答した人の割合が69%と下降しており、案内の質を向上させることが、喫緊の課題である。今後も「より親切・便利な区役所」を目指し、質の向上に向けた取り組みを行っていく。</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------