

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（西区）			事業番号	214-001
担当部署名	西区役所	局	部	企画総務課	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	—	目標値	—
		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)	西区役所企画総務課
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	区役所来庁者（西区人口約13万人）
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) ※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	来庁者へのきめ細かいサービスを推進するため、フロアマネージャーを各区役所に設置する。 <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 ・来庁者の目的窓口への案内(同行案内含む) ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・エレベーター操作 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)	委託業者
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	件	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)	目標値	90	90	90	90	
	実績値	100	100				
	達成率	111%	111%				
	当該指標を選定した理由	区役所来庁者に対し、フロアマネージャーに対する庁舎案内の市民満足度を把握するため					
	目標値の設定根拠・算出方法	業務日報による					
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	
				令和7年度			
	対応件数 (窓口への案内、申請書記入支援など)	目標値	-	70,000	80,000		
	実績値	66,940	94,528				
	達成率	-	135%				
	当該指標を選定した理由	区役所来庁者に対し、フロアマネージャーに対する庁舎案内の市民満足度を把握するため					
	目標値の設定根拠・算出方法	アンケート調査の「案内係の説明はいかがでしたか」の設問の回答のうち「わかりやすかった」の回答割合					

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（西区）	事業番号	214-001
-------	----------------------	------	---------

Ⅲ. 投入量

事業コスト

（単位：千円）

事業費	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
13	事業費 (a)	2,626	2,328	2,349	2,349	2,349
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	2,626	2,328	2,349	2,349	2,349
14	人件費 (b)	0	0	0	0	0
15	年間経費(c)=(a)+(b)	2,626	2,328	2,349	2,349	2,349

事業費の内訳

（単位：千円）

事業費内訳	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	R3				R2	R3		
16	委託料	決算		2,349	2,349		決算			
		予算		2,349	2,349		予算			
		決算					決算			
		予算					予算			
		決算					決算			
		予算					予算			
		決算					決算			
		予算					予算			
	決算					決算				
	予算					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	66,940
② 上記①にかかる年間経費	千円	2,328	2,349
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	35	25
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	来庁者への適切な窓口案内を専門的に行うことにより市民サービスを向上させ、各課の業務負担を減らしている。
----	---

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	来庁者が目的としている課の所在を確認しやすいよう、窓口案内をフロアマネージャーが専門的・一元的に行うことにより最短で目的の課へ案内でき、また、親切で丁寧な対応を行うことにより、市民満足度の向上に寄与している。
----	--