

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（堺区）			事業番号	211-002
担当部署名	堺区役所	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、民間企業			
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	堺区役所来庁者のうち対応必要者（約20万人）			
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)	フロアマネージャーを設置する。 <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 ・市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助 ・区役所内イベント等の案内 ・エレベーター操作 など			
	※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	・来庁者の目的窓口への同行案内 ・高齢者・障害者等の介助 ・車いす・ベビーカーの貸出受付			
	※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

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
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和7年度
11 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	90	90	90
		実績値	55	74		
		達成率	61%	82%		
当該指標を選定した理由	案内サービスの質の向上を図るため。					
目標値の設定根拠・算出方法	目標値・実績値：「案内係の説明はいかがでしたか」のうち「わかりやすかった」の回答割合					
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	件	目標値	134,000	102,900	85,400	
		実績値	102,858	85,397		
		達成率	77%	83%		
当該指標を選定した理由	より多くの来庁者に案内サービスを行うことで市民満足度の向上を図るため。					
目標値の設定根拠・算出方法	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、来庁者数が減少傾向にあることを考慮し、令和3年度以降の目標値は令和2年度実績と同件数（100件未満切上げ）に設定。					

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（堺区）	事業番号	211-002
-------	----------------------	------	---------

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）	5,184	5,232	6,404	5,098	6,255
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	5,184	5,232	6,404	5,098	6,255
14 人件費（b）	820	810	820	820	820
15 年間経費（c）=(a)+(b)	6,004	6,042	7,224	5,918	7,075

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				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	5,098	5,098	R2	決算		
		R3	予算	6,255	6,255	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	102,858
② 上記①にかかる年間経費	千円	6,042	5,098
③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	59	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	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、緊急事態宣言発令中の事業の縮小を行い年間の対応件数は減少したものの、1件あたりの年間経費はほぼ横ばいであった。また、区役所来庁者に対するアンケート結果では、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、前年度よりも上昇傾向にあり、費用対効果は拡大している。</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>区役所来庁者に対するアンケート結果では、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74%と前年度から19%上昇し、案内の質が向上している。これらにより、「より親切・便利な区役所」を目指した市民満足度も向上傾向にあることがわかる。</p> <p>しかし、対応件数、アンケート結果ともに目標値を下回っているため、今後も市民のニーズに合わせてフロアマネージャーの配置場所の変更等を行うなどして更なる市民満足度の向上及び「より親切・便利な区役所」の実現を図る。</p>
----	--