

令和4年度 事務事業評価シート（1）

[令和3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)		南区民をはじめとする区役所来庁者		対象数	単位	
					約14万人	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し、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 ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・申請書等の記入支援				
	※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2年度	令和3年度	令和4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	90	90	90
			実績値	69	99		
			達成率	77%	110%		
	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		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				
12	活動指標(成果を上げるための手段)	単位		実績		目標	
				令和2年度	令和3年度	令和4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	65,000	65,000	65,000	
			実績値	54,110	48,190		
			達成率	83%	74%		
	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		委託業務報告書での対応件数				

令和4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

※当初予算には、前年度からの繰越分を含む。 (単位：千円)

事業費 (a)	令和元年度	令和2年度	令和3年度		令和4年度
	決算	決算	当初予算	決算	当初予算
事業費 (a)	3,043	3,071	3,071	3,071	3,800
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	3,043	3,071	3,071	3,071	3,800
14 人件費 (b)	1,620	1,640	1,640	1,640	1,640
15 年間経費(c)=(a)+(b)	4,663	4,711	4,711	4,711	5,440

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
		R3	R4				R3	R4		
16	委託料	決算	予算	3,071	3,071		決算	予算		
				3,800	3,800					

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

区分	単位	令和2年度	令和3年度
		令和2年度	令和3年度
① 対応件数	件	54,110	48,190
② 上記①にかかる年間経費	千円	4,711	4,711
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	87	98
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3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、来庁者自体が減少となり、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、前年度よりも大きく上昇したため、質的には費用対効果が向上したと言える。</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>令和3年度においては、フロアマネージャーに問い合わせを行う来庁者が4月は増加したが、それ以外の月は減少した。新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響と考えられるが、少ない月でも3千件以上の問い合わせ対応をしている状況である。</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99%となり、前年度の69%から大きく上昇した。今後も「親切・便利な区役所」をめざし、継続して質の向上に向けた取組を行っていく。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------