

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（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)	堺区民をはじめとする区役所来庁者	対象数	約15万人	単位	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、「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>平日の9:00～17:15の時間帯に、来庁者に対して、笑顔での声かけや同行案内など、積極的に庁舎案内を行うフロアマネージャーを設置する。</p> <p><フロアマネージャーの具体的な業務内容></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Eレバーター操作 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 				
	※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)	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		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	
	来庁者アンケート調査 (案内の分かりやすさ等) による満足度	%	目標値	90	90	90	90	
			実績値	74	82			
			達成率	82%	91%			
	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						
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	件	目標値	102,900	85,400	87,000		
			実績値	85,397	86,080			
			達成率	83%	101%			
	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拡大を受け、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）						

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

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)

項目	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)	5,232	5,098	6,255	5,379	7,300
13 財源内訳	国支出金				0
	府支出金				0
	市債				0
	その他 ()				0
	受益者負担金(使用料、手数料等)				0
一般財源	5,232	5,098	6,255	5,379	7,300
14 人件費 (b)	810	820	820	820	820
15 年間経費(c)=(a)+(b)	6,042	5,918	7,075	6,199	8,120

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
		R3	R4				R3	R4	
16 事業費内訳	区役所フロアマネージャー業務	R3	決算	5,379	5,379	R3	決算		
		R4	予算	7,300	7,300	R4	予算		
		R3	決算			R3	決算		
		R4	予算			R4	予算		
		R3	決算			R3	決算		
		R4	予算			R4	予算		
		R3	決算			R3	決算		
		R4	予算			R4	予算		

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
① 対応件数	件	85,397	86,080
② 上記①にかかる年間経費	千円	5,098	5,379
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	60	63
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	令和2年度と比べると単位当たり経費は若干増加しているが、対応件数が増加していること、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」と回答した割合が増えていることから、費用対効果は高いと考えている。
----	--

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	令和3年度においては、昨年度に引き続き、各課の業務内容等に合わせてフロアマネージャーの配置場所の変更を行った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、事業の縮小や案内範囲の追加を適宜実施し、費用対効果を高めるため事業の在り方を検討した。 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82%と前年度から8%上昇しており、案内の質も向上している。これらにより、「より親切・便利な区役所」をめざした市民満足度も向上傾向にあることがわかる。 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。
----	--