

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業			
所管	堺区役所 企画総務課					
1. 審査結果						
<審査員>			<検討委員(参考意見)>			
今後の方向性	事業の方向性	拡充	/	1	1	
		現状維持	/	7	5	
		縮小	/	2		
		廃止	1	/	/	/
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	
公金投入の方向性(人件費含む)			公金投入の方向性(人件費含む)			
2. 市の方向性						
事業の方向性	拡充	/				【市の方向性】 改善(一定の見直しがされた事業)
	現状維持	/		○		
	縮小	/				3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)
	廃止		/	/	/	
	ゼロ	縮小	現状維持	拡大		
公金投入の方向性(人件費含む)			事業費	平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額
				4,500	4,457	△43
4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容						
<p>堺区では、年間を通じて来庁者が多く、閑散時期や閑散時間が無いこと、現状でも最低賃金との整合性を考慮すべき低価格入札であることから、サービス水準を維持しながらこれまで以上のコスト縮減は困難である。</p> <p>また、市民協働の観点からNPOの参画やボランティアの活用について検討したが、現状では担い手になるには困難な状況であり、今後の検討課題である。</p> <p>現在は、入札にて業者選定しているが、受託業者が変わった場合でもサービス水準を低下させないための工夫が必要である。</p>						
<p>&lt;&lt;設置状況&gt;&gt; 配置場所:1階市民課前、2階エレベーター前 平成22年度対応実績:173,075件/年</p>						
5. 今後の取組予定						
平成23年度下半期	業務従事者と区役所職員との意見交換を実施し、職員及び業務従事者の質の向上を図る。					
平成24年度	業務従事者と区役所職員との意見交換を実施し、職員及び業務従事者の質の向上を図る。 庁舎内の案内表示のあり方など、多角的な視点で効果的・効率的な事業のあり方を検討する。 NPOの参画やボランティアの活用について検討する。					
平成25年度以降	業務従事者と区役所職員との意見交換を実施し、職員及び業務従事者の質の向上を図る。 庁舎内の案内表示のあり方など、多角的な視点で効果的・効率的な事業のあり方を検討する。 NPOの参画やボランティアの活用について検討する。					

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業										
所管	中区役所 企画総務課												
1. 審査結果													
			＜審査員＞						＜検討委員(参考意見)＞				
今後の方向性	事業の方向性	拡充	/	1	1		今後の方向性	事業の方向性	拡充	/		1	
		現状維持	/	7	5				現状維持	/	3	1	
		縮小	/	2					縮小	/			
		廃止	/	1					廃止	/			
			ゼロ	縮小	現状維持	拡大			ゼロ	縮小	現状維持	拡大	
公金投入の方向性(人件費含む)						公金投入の方向性(人件費含む)							
2. 市の方向性													
事業の方向性	拡充	/				【市の方向性】 改善(一定の見直しがされた事業)							
	現状維持	/											
	縮小	/	○			3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)							
	廃止	/					平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額				
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	事業費	2,400	2,191	△209				
公金投入の方向性(人件費含む)													
4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容													
審査結果を踏まえ、委託業務時間の縮小によりコスト削減を図る。													
5. 今後の取組予定													
平成23年度下半期		委託業務時間の縮小によるコスト削減の検討											
平成24年度		・委託業務時間の縮小によるコスト削減 ・庁内案内板の充実、わかりやすいフロア配置等を含めた中で、より効果的・効率的な事業のあり方を検討していく。											
平成25年度以降		庁内案内板の充実、わかりやすいフロア配置等を含めた中で、より効果的・効率的な事業のあり方を検討していく。											

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業						
所管	東区役所 企画総務課								
1. 審査結果									
<審査員>					<検討委員(参考意見)>				
今後の方向性	事業の方向性	拡充	/	1	1				
		現状維持	/	7	5			1	
		縮小	/	2				3	
		廃止	1					1	
			ゼロ	縮小	現状維持	拡大			
公金投入の方向性(人件費含む)					公金投入の方向性(人件費含む)				
2. 市の方向性									
事業の方向性	拡充	/				【市の方向性】			
	現状維持	/	○			改善(一定の見直しがされた事業)			
	縮小	/				3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)			
	廃止		/	/	/				
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	事業費	平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額
公金投入の方向性(人件費含む)					事業費	2,400	2,280	△120	
4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容									
審査結果を踏まえ、実施時間を縮減した仕様内容で入札を行いコスト削減を行う。									
5. 今後の取組予定									
平成23年度下半期	実施時間を縮減した仕様内容で入札を実施し、コスト削減の検討を行う。								
平成24年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施時間の縮減によりコスト削減を行う。</li> <li>・庁舎内の案内表示のあり方や職員による案内、窓口体制のあり方を含めた中で、より効果的・効率的な事業のあり方を検討し実施する。</li> </ul>								
平成25年度以降	平成24年度に検討した内容の見直しを行う。								

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業										
所管	西区役所 企画総務課												
1. 審査結果													
			<審査員>						<検討委員(参考意見)>				
今後の方向性	事業の方向性	拡充	1		1		今後の方向性	事業の方向性	拡充	1			
		現状維持	7		5				現状維持	3		1	
		縮小	2						縮小				
		廃止	1						廃止				
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大		ゼロ	縮小	現状維持	拡大			
公金投入の方向性(人件費含む)						公金投入の方向性(人件費含む)							
2. 市の方向性													
事業の方向性	拡充					【市の方向性】 改善(一定の見直しがされた事業)							
	現状維持												
	縮小	○				3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)							
	廃止												
	ゼロ	縮小	現状維持	拡大	事業費	平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額					
公金投入の方向性(人件費含む)						2,400	2,280	△120					
4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容													
<p>フロアマネージャーの配置場所の見直し、配置場所の案内表示を強調することによって、フロアマネージャーが見えない場所からでもその存在が分かりやすくし、より多くの来庁者がフロアマネージャーを活用していただけるようにしている。</p> <p>時間別の対応件数・内容を把握するなどの情報収集を行い、従事時間短縮によるコスト削減を行うとともに配置の形態、来庁者対応の質的向上など、より効果的、効率的な事業の在り方を検討していく。</p>													
5. 今後の取組予定													
平成23年度下半期		配置場所の見直し、配置場所の案内表示の改善。 時間別利用件数・内容等を把握するための情報収集の実施。											
平成24年度		従事時間短縮によるコスト縮減。 引続き利用件数・内容について情報収集の実施。 配置形態、来庁者対応の在り方の改善の検討。											
平成25年度以降		平成24年度検討結果に基づく改善施策の実施。 引続き配置形態、来庁者対応の在り方の改善の検討。											

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業										
所管	南区役所 企画総務課												
1. 審査結果													
			＜審査員＞						＜検討委員(参考意見)＞				
今後の方向性	事業の方向性	拡充	/	1	1		今後の方向性	事業の方向性	拡充	/		1	
		現状維持	/	7	5				現状維持	/	3	1	
		縮小	/	2					縮小	/			
		廃止	/	1					廃止	/			
			ゼロ	縮小	現状維持	拡大				ゼロ	縮小	現状維持	拡大
					公金投入の方向性(人件費含む)							公金投入の方向性(人件費含む)	
2. 市の方向性													
事業の方向性	拡充	/				【市の方向性】 改善(一定の見直しがされた事業)							
	現状維持	/											
	縮小	/	○			3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)							
	廃止	/					平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額				
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	事業費	3,329	2,764	△565				
					公金投入の方向性(人件費含む)								
4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容													
<p>庁舎案内板の充実や職員全員案内人という意識向上は並行して取り組んでいくが、高齢者や障害者などへの配慮は必要で、フロアマネージャー業務自体は、継続する。</p> <p>南区役所においては、「市民協働の視点」から南区自治連合協議会と随意契約をしているが、「さらなるコスト削減」という観点から、増員繁忙期日数を H23年度の100日から、H24年度は61日に縮減するとともに、事務経費見直しを行う。一方「プライバシーの尊重」という観点については、契約仕様書に従事者教育の徹底を挙げる。さらに区担当者との区民感覚での提言を行うミーティングを今後も月1回実施していく。なおボランティアの採用にあたっては、責任の所在が明らかにできない点から今後も請負として継続する予定。</p>													
5. 今後の取組予定													
平成23年度下半期		わかりやすい案内を目的に、同じ分野の案件でも、手続き内容により窓口課が異なる事を示せる案内ツールを試作し活用する。											
平成24年度		増員繁忙期日数縮減の中でも、丁寧な案内。 フロアマネージャー以外も職員全員案内人という意識向上。											
平成25年度以降		フロアマネージャー以外も職員全員案内人という意識向上。											

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業			
所管	北区役所 企画総務課					
1. 審査結果						
<審査員>			<検討委員(参考意見)>			
今後の方向性	事業の方向性	拡充	/	1	1	
		現状維持	/	7	5	
		縮小	/	2		
		廃止	1	/	/	/
			ゼロ	縮小	現状維持	拡大
公金投入の方向性(人件費含む)			公金投入の方向性(人件費含む)			
2. 市の方向性						
事業の方向性	拡充	/				【市の方向性】 改善(一定の見直しがされた事業)
	現状維持	/				
	縮小	/	○			
	廃止		/	/	/	
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	
3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)						
公金投入の方向性(人件費含む)		事業費	平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額	
			2,400	2,280	△120	
4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容						
<p>委託業務について、今後も受託者が高い個人情報保護意識を持って従事するよう引き続いて契約内容に入れていく。</p> <p>また、審査結果を踏まえ、コスト縮減を図るため、来庁者への業務対応件数等を考慮した上で、実施時間の短縮を行うべく仕様内容の検討を行う。</p>						
5. 今後の取組予定						
平成23年度下半期	実施時間の短縮によるコスト削減の検討					
平成24年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施時間の縮小によるコスト縮減</li> <li>・庁舎内の案内表示について、より効果的な表示内容等の工夫を検討する。</li> </ul>					
平成25年度以降	引き続き効果的・効率的な事業のあり方について検討する。					

平成23年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性  
(平成24年2月時点)

事業番号	Ⅱ-1	事業名	区役所フロアマネージャー設置事業			
所管	美原区役所 企画総務課					
<b>1. 審査結果</b>						
<審査員>			<検討委員(参考意見)>			
今後の方向性	事業の方向性	拡充	/	1	1	
		現状維持	/	7	5	
		縮小	/	2		
		廃止	1	/	/	/
			ゼロ	縮小	現状維持	拡大
公金投入の方向性(人件費含む)			公金投入の方向性(人件費含む)			
<b>2. 市の方向性</b>						
事業の方向性	拡充	/				【市の方向性】 改善(一定の見直しがされた事業)
	現状維持	/				
	縮小	/	○			
	廃止	/	/	/	/	
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	
<b>3. 平成24年度予算への反映状況 (単位:千円)</b>						
公金投入の方向性(人件費含む)		事業費	平成23年度 当初予算	平成24年度 査定額	増減額	
			2,400	2,294	△106	
<b>4. 審査結果を踏まえた市としての取組方針、見直し内容</b>						
<p>フロアマネージャー業務の質の効果を高めるため、引き続き日報提出時の業務連絡を密にし、フロアマネージャーの案内に関する市民の意見・要望を関係課に発信するとともに庁舎管理に反映させていく。</p> <p>市民協働については、NPO 法人等を含めた活用について、今後の検討課題とする。</p> <p>また、美原区役所が美原文化会館との複合施設であり、建物の構造上出入り口を共有している状況も踏まえ、他区役所における業務対応状況との比較などにより、実施期間や実施時間の縮減を検討するとともに、配置場所の見直し等についても検討する。</p> <p>なお、プライバシーの尊重については、受託者に対し個人の権利利益を侵害することなく適正に取り扱うよう、「個人情報取扱特記事項」を設定し、個人情報保護の重要性を認識し、遵守するよう義務付けている。</p> <p>あわせて、フロアマネージャーだけでなく、庁舎内の案内表示のあり方、職員対応、窓口体制のあり方等を含め、より効果的・効率的な事業のあり方について検討していく。</p>						
<b>5. 今後の取組予定</b>						
平成23年度下半期	実施時間の短縮によるコスト縮減の検討					
平成24年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施時間の短縮によるコスト縮減</li> <li>・庁舎内の案内表示のあり方や職員による案内、窓口体制のあり方を含めた中で、より効果的・効率的な事業のあり方を検討する。</li> </ul>					
平成25年度以降	引き続き効果的・効率的な事業のあり方について検討する。					