

# 令和4年度（令和5年度実施）事務事業評価表

事業整理番号 0205 - 04

事務事業名	本庁舎総合案内業務委託	担当組織	総務部	財産運用課
-------	-------------	------	-----	-------

事業特性										
事業を構成する予算事業	事業開始年度	30年度以前	事業終了年度		計画／一般	一般	計画事業No.			
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	関連するSDGsのゴール		3	11	17	
① 庁舎維持管理経費					②					

政策体系（令和4年度基本計画）				
地域づくりの方向			政策	
施策			政策番号	
関連する個別計画			計画策定年度	
			計画期間	

## 1. 事業の概要・指標の達成状況

(1)実施の対象(具体的に記載)	豊島区役所庁舎の来訪する区民								
(2)事業の目的・期待する効果	本業務は、区民が区役所に訪れた際に、一番最初に受ける区民サービスの提供の場である総合案内が主なものである。本業務を円滑かつ効率的に履行して質の高い区民サービスを提供することで、区民の豊島区に対するイメージ向上を図る。								
(3)事業概要	案内業務・イベント情報の提供等・拾得物引き継ぎ業務・駐車場の利用案内及び駐車券割引処理業務・本庁舎庁内放送業務・刊行物の配付及び説明業務 及び外国語(英語・中国語)での案内業務・その他業務(タクシー呼び出し、障がい者対応、案内件数集計等)								
(4) 4年度の取組内容(4年度に実施した具体的な業務内容)	総合案内について令和4年7月から公募プロポーザルを行い、8月に新規事業者を決定した。新規事業者は「区民に寄り添う積極的なご案内」をモットーに、迷っているが総合案内に来ない区民にも積極的な情報提供を行っている。								
	成果指標(事業目標の達成度)	成果指標		目指す方向性	単位	3年度(実績)	4年度(計画)	4年度(実績)	5年度(計画値)
		① 苦情受付件数		↘	件数	145	90	37 243.24%	90
		②							
	③								
指標の説明	本庁舎及び周辺への案内件数、並びに問い合わせ件数でサービス提供が測れるため								
未達成の状況	達成	未達成または一部未達成の理由							
(5) 活動指標(事業の実施状況)	活動指標		目指す方向性	単位	3年度(実績)	4年度(計画)	4年度(実績)	5年度(計画値)	
	① 案内件数		→	件数	55,642	56,000	61,154 109.2%	56,000	
	② 問合せ件数		→	件数	12,694	13,000	13,343 102.6%	13,000	
	③								
	指標の説明	本庁舎及び周辺への案内件数、並びに問い合わせ件数で活動内容が分かり、ご意見件数でご案内等の不具合を是正できる							
未達成の状況	達成	未達成または一部未達成の理由							

## 2. 事業費の推移

単位 (金額の項目:千円 人数の項目:人)	3年度		4年度			5年度		
	予算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減(R4決算比)	
事業費	A	27,918	32,627	33,283	33,176	99.7%	32,871	-305
人件費	【正規(人数)】	—	(0.00)	—	(0.00)		(0.00)	—
	【会計年度任用職員等(人数)】	—	(0.10)	—	(0.10)		(1.10)	—
	人件費 B	B	—	360	—	360		3,960
事業費(人件費含む)	C=A+B	—	32,987	—	33,536		36,831	3,295
財源内訳	国、都支出金							0
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他							0
一般財源	E=C-D	—	32,987	—	33,536		36,831	3,295

### 3. 総合評価及びR5年度以降に向けての対応・改善策

(1)令和4年度成果と課題	【指標の達成状況(a)】 →S、A、B、C、Dの5段階で評価	A	根拠	プロポーザルにより事業者変更したが、問い合わせ等の件数は3年度に比べ増加しており、順調に推移している。
	※上記の達成状況を踏まえ、評価及びその根拠を記載してください。 ※以下の欄には、①目標に対する成果結果の課題、②指標以外の数値では測れない効果について記載してください。			
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題 新規事業者を公募プロポーザル方式で募集したところ、令和4年11月に、従前の事業者では無い新規事業者に変更となった。従前事業者は3階の総合窓口の案内委託と同事業者であったため、区民サービスやリスク管理などの情報の連携に不備が生じないか。また、新規事業者がプロポーザルにおいて提案した内容を実現できるかどうかといった課題があった。			
②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果)				

(2)業務(事務)改善にむけての取組み	【業務(事務)改善に向けての取組み(b)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →	B	根拠	プロポーザルを実施するにあたり、従来の問題点(受身の姿勢等)に対応する積極的提案を行った事業者を選定し、改善を図った																												
	※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※昨年度に何らかの対応、改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。																															
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題(再掲)																															
	令和4年にプロポーザルを行い、従前の事業者では無い新規事業者に変更となった。従前事業者は3階の総合窓口の案内委託と同事業者であったため、区民サービスやリスク管理などの情報の連携に不備が生じないか。また、新規事業者がプロポーザルにおいて提案した内容を実現できるかどうかといった課題があった。																															
②現状の実施状況における所管課の認識																																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。</td> <td>無</td> <td>選択の理由</td> <td></td> </tr> <tr> <td>直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。</td> <td>有</td> <td>選択の理由</td> <td>本庁舎開庁時よりの実績を踏まえ、本件は業務委託での実施が最適と考える</td> </tr> <tr> <td>サービスに係るコストは適正か</td> <td>適正</td> <td>選択の理由</td> <td>プロポーザルの応募状況、提案内容を見て、選定委員会で適正と判断された。</td> </tr> <tr> <td>統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。</td> <td>無</td> <td>(有の場合)事業名</td> <td></td> </tr> </table>					事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由		直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	本庁舎開庁時よりの実績を踏まえ、本件は業務委託での実施が最適と考える	サービスに係るコストは適正か	適正	選択の理由	プロポーザルの応募状況、提案内容を見て、選定委員会で適正と判断された。	統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名													
事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由																														
直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	本庁舎開庁時よりの実績を踏まえ、本件は業務委託での実施が最適と考える																													
サービスに係るコストは適正か	適正	選択の理由	プロポーザルの応募状況、提案内容を見て、選定委員会で適正と判断された。																													
統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名																														
③上記①、②を踏まえた所管課の対応実施状況																																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>対応、改善を既にを行った</td> <td>はい</td> <td>はい</td> <td>取組内容及び効果</td> <td>委託事業者報告会に財産運用課も積極的に参加し、総合窓口委託事業者との情報共有を行った。</td> <td>予算措置</td> <td>無</td> </tr> <tr> <td>対応・改善予定(上記ではいの場合には更なる)</td> <td>有</td> <td>無</td> <td>対応、改善の予定がない理由</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>選択肢に関わらず</td> <td>有</td> <td>有</td> <td>対応、改善の内容</td> <td>令和4年11月から新規事業者に変更となったので、1年間の実績内容を踏まえて今後の問題点等を洗い出してから検討する。</td> <td>予定時期</td> <td>令和5年11月以降</td> </tr> <tr> <td></td> <td>有</td> <td>無</td> <td>有</td> <td>予算措置を伴わない実施との比較検討</td> <td>予算措置を伴う理由</td> <td></td> </tr> </table>					対応、改善を既にを行った	はい	はい	取組内容及び効果	委託事業者報告会に財産運用課も積極的に参加し、総合窓口委託事業者との情報共有を行った。	予算措置	無	対応・改善予定(上記ではいの場合には更なる)	有	無	対応、改善の予定がない理由				選択肢に関わらず	有	有	対応、改善の内容	令和4年11月から新規事業者に変更となったので、1年間の実績内容を踏まえて今後の問題点等を洗い出してから検討する。	予定時期	令和5年11月以降		有	無	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由	
対応、改善を既にを行った	はい	はい	取組内容及び効果	委託事業者報告会に財産運用課も積極的に参加し、総合窓口委託事業者との情報共有を行った。	予算措置	無																										
対応・改善予定(上記ではいの場合には更なる)	有	無	対応、改善の予定がない理由																													
選択肢に関わらず	有	有	対応、改善の内容	令和4年11月から新規事業者に変更となったので、1年間の実績内容を踏まえて今後の問題点等を洗い出してから検討する。	予定時期	令和5年11月以降																										
	有	無	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由																											

(3)必要性/優先度	【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →	A	根拠	本庁舎の案内業務は区が主体的に実施しなければならない事業である。																																								
	※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。																																											
	①区が実施する理由(複数選択可)																																											
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック</td> <td><input type="checkbox"/> 法律の要請を受けて行う事業である。</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。</td> <td><input checked="" type="radio"/> その他(理由) 本庁舎の案内業務は区が主体的に実施しなければならない事業である。</td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	<input type="checkbox"/> 法律の要請を受けて行う事業である。	<input type="checkbox"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。	<input checked="" type="radio"/> その他(理由) 本庁舎の案内業務は区が主体的に実施しなければならない事業である。																																				
<input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	<input type="checkbox"/> 法律の要請を受けて行う事業である。																																											
<input type="checkbox"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。	<input checked="" type="radio"/> その他(理由) 本庁舎の案内業務は区が主体的に実施しなければならない事業である。																																											
②区民ニーズ																																												
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>区民ニーズを表す指標</td> <td>有</td> <td>有</td> <td>指標番号(活動)</td> <td>①</td> <td>指標番号(成果)</td> <td>①</td> <td>②</td> <td>サービス利用者数</td> <td>50名以上</td> </tr> <tr> <td></td> <td>「有」「無」</td> <td></td> <td>推移</td> <td>→</td> <td>推移</td> <td>→</td> <td>→</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="9">ともに記入</td> </tr> <tr> <td>区民ニーズに対する認識</td> <td colspan="9">豊島区役所庁舎は庁舎内の案内はもとより、民間建物との複合施設であるため、さらにきめ細やかなニーズに応える必要がある</td> </tr> </table>					区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	指標番号(成果)	①	②	サービス利用者数	50名以上		「有」「無」		推移	→	推移	→	→				ともに記入									区民ニーズに対する認識	豊島区役所庁舎は庁舎内の案内はもとより、民間建物との複合施設であるため、さらにきめ細やかなニーズに応える必要がある								
区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	指標番号(成果)	①	②	サービス利用者数	50名以上																																			
	「有」「無」		推移	→	推移	→	→																																					
	ともに記入																																											
区民ニーズに対する認識	豊島区役所庁舎は庁舎内の案内はもとより、民間建物との複合施設であるため、さらにきめ細やかなニーズに応える必要がある																																											

総合評価(d=a+b+c)	ランク2
---------------	------

#### 4. R5年6月末時点の状況

①令和5年度当初の課題・ニーズ	令和4年に従前の契約終了のため、新規事業者を公募プロポーザル方式で募集したところ、従前の事業者では無い新規事業者に変更となった。従前事業者は3階の総合窓口の案内委託と同事業者であったため、区民サービスやリスク管理などの情報の連携に不備が生じないか。また、新規事業者がプロポーザルにおいて提案した内容を実現できるかどうかといった課題があった。
②国・都の動き(関係法令の改正・補助金の創設・方針の変更など)	なし
③令和5年度の方向性・取組方針(事業展開)	契約後1年を迎える本年度は、総合窓口課の案内委託との更なる綿密な連携に加え、事業者が提案を行った各種サービスを充実させていく。
④令和5年度の事業進捗状況(6月末時点)	提案内容のうち、区民に寄り添う積極的な案内、AI通訳機の導入・ジェンダー平等に配慮した制服の採用などが実現できている。満足度アンケートの実施など、提案の中で実現に至っていないものは今後実施予定。
⑤区民等からの事業に対する意見・要望	「豊島区役所はどの区役所よりも感じが良い。建物はきれいだし、サービスが素晴らしい。皆様のご尽力の賜物。」「先日タクシーをお願いしたらとても対応が良かった。感謝しています。」等のお褒めの言葉を多くいただいている。一方で、「駐車券の無料処理がなぜ4階で出来ないのか。わざわざ1Fに降りてきて無料処理をした後またエレベーターでB1へ下りないといけない。」といった要望も受けている。
⑥上記⑤に対する対応	要望については対応ができるものと対応できないものを精査し、区民目線で最善の情報提供サービスを行う。

今後の事業費予算要望(e)	現状維持	根拠	適切な区民サービスを提供するために必要な経費である。
---------------	------	----	----------------------------

今後の事業の方向性(d+e) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	A: 現状維持
---	---------

#### 《上記判断を踏まえた所管課の認識・R5年度以降に向けての対応》

本庁舎総合案内業務は、実際にご案内した区民のみならずより好意的なご意見をいただいております。本庁舎の区民サービスの向上に資するものであると認識している。

一方で、受託事業者との定期的な意見交換や、1年経過後の実績報告等を精査し、不足しているサービスや、過剰になっているサービスなどを検証していく。