

令和5年度 事務事業評価シート（1）

[令和4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（中区）			事業番号	212-002
担当部署名	中区役所	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	—		
	無		現状値	—	目標値	—	
	有・無		ゴール	—	ターゲット	—	
	堺市SDGs 未来都市計画	施策との関連	有・無	取組	—		
無			指標名	—			
寄与するKPI		有・無	現状値	—	目標値	—	

2	関連計画				
3	事業開始年度	平成 18 年度	点検対象年度	令和 7 年度	
4	実施根拠 (根拠法令、条例等)	なし			

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)	中区民をはじめとする区役所来庁者	対象数	単位	
			約1,000	名/日	
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) ※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	笑顔での挨拶、声かけ等、来庁者への応接、来庁者の目的窓口の案内、区役所内各課の位置及び業務内容の案内、区主催行事・会議等の案内、必要に応じて高齢者・障害者等の介助及びエレベータの操作			
	※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)	株式会社AMT			
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 点検対象年度	
	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	%	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和7年度	
			目標値	100	100	100	100
			実績値	98	99		
		達成率	98%	99%			
当該指標を選定した理由	満足度の向上が事業の目的であるため。						
目標値の設定根拠・算出方法	アンケートで分かりやすいと回答した割合						
12	活動指標(成果を上げるための手段)	単位	実績		目標		
	対応件数	件	令和3年度	令和4年度	令和5年度		
			目標値	40,000	38,000	40,000	
			実績値	34,483	41,262		
		達成率	86%	109%			
当該指標を選定した理由	フロアマネージャーの対応件数により、設置の成果を一定測ることができるため。						
目標値の設定根拠・算出方法	窓口への同行案内、申請書記入補助などの対応件数						

令和5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（中区）	事業番号	212-002
-------	----------------------	------	---------

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2年度	令和3年度	令和4年度		令和5年度
	決算	決算	当初予算	決算	当初予算
事業費 (a)	2,592	2,592	2,866	2,607	2,607
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	2,592	2,592	2,866	2,607
14 人件費 (b)	246	246	246	246	243
15 年間経費(c)=(a)+(b)	2,838	2,838	3,112	2,853	2,850

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
					R4	R5		
16 事業費内訳	区役所フロアマネージャー業務	R4 決算	2,607	2,607		R4	決算	
		R5 予算	2,607	2,607		R5	予算	
		R4 決算				R4	決算	
		R5 予算				R5	予算	
		R4 決算				R4	決算	
		R5 予算				R5	予算	
		R4 決算				R4	決算	
		R5 予算				R5	予算	
		R4 決算				R4	決算	
		R5 予算				R5	予算	

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

区分	単位	令和3年度	令和4年度
① 対応件数	件	34,483	41,262
② 上記①にかかる年間経費	千円	2,838	2,853
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	82	69
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>対応件数について、電子申請システムや郵送で対応できる事務も増えており、来庁する必要性が減少する傾向にある一方で、コロナの5類移行により外出の不安感が減り、対面での支援を要する方や、マイナンバーカード申請など来庁を必要とする手続きも一定数あり、目標より高い数値となった。効率性については、人件費の高騰により委託料が増加しているが、来庁者数の増加により、単位当たり経費は減少している。</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>令和4年度に実施したアンケート調査の結果、フロアマネージャーに訪問先などを訪ねた市民のうち「わかりやすかった」と答えた方は99%、フロアマネージャーが「必要だ」と答えた方は68%と、多くの市民に好評を得ているとともに、その必要性を感じている市民は継続して多いことがわかった。また、フロアマネージャーの案内等に関する苦情も聞かれなかった。</p>
----	---