

令和6年度 事務事業評価シート（１）

[令和5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（東区）			事業番号	213-001
担当部署名	東区役所	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	—
	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	点検対象年度	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)	東区役所企画総務課					
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	東区民をはじめとする区役所来庁者				対象数	単位
						約8万	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を設置することで、市民満足度を向上させ、「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)	区役所1階に案内所を設置し、東区民をはじめとする区役所来庁者への窓口案内や庁舎内での会議・イベントの案内、高齢者・障害者等の介助などを行う。					
	※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）	株式会社アカツキ					
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

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	
			令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
11 来庁者アンケート（「フロアマネージャーの案内がわかりやすい」と答えた人の割合）	%	目標値	88	88	88	88	
		実績値	90	96			
		達成率	102%	109%			
	当該指標を選定した理由		下記の対応件数だけでなく、対応した結果、市民の満足度を調べることにより、さらなる事業効果を確認する。				
目標値の設定根拠・算出方法		アンケート集計結果の確認					
12 活動指標(成果を上げるための手段)	単位		実績		目標		
			令和4年度	令和5年度	令和6年度		
			目標値	30,000	30,000		30,000
			実績値	29,412	29,554		
	件		達成率	98%	99%		
			当該指標を選定した理由		実際の具体的な応対件数を集計することにより、ニーズがあるか等、事業効果を確認することができる。		
目標値の設定根拠・算出方法		報告書の集計					

令和6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（東区）			事業番号		213-001	
-------	--	----------------------	--	--	------	--	---------	--

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）

	項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度		令和6年度	
		決算	決算	当初予算	決算	当初予算	
13	事業費（a）	2,678	2,693	2,700	2,693	2,700	
	財 源 内 訳	国支出金			0		0
		府支出金			0		0
		市債			0		0
		その他（ ）			0		0
		受益者負担金(使用料、手数料等)			0		0
	一般財源	2,678	2,693	2,700	2,693	2,700	
14	人件費（b）	246	246	243	243	243	
15	年間経費(c)=(a)+(b)	2,924	2,939	2,943	2,936	2,943	

事業費の内訳

（単位：千円）

16	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
		委託料	R5	決算	2,693	2,693		R5	決算		
			R6	予算	2,700	2,700		R6	予算		
			R5	決算				R5	決算		
			R6	予算				R6	予算		
			R5	決算				R5	決算		
			R6	予算				R6	予算		
			R5	決算				R5	決算		
			R6	予算				R6	予算		
			R5	決算				R5	決算		
			R6	予算				R6	予算		

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

17	区 分	単位	令和4年度	令和5年度
	① 対応件数	件	29,412	29,554
	② 上記①にかかる年間経費	千円	2,939	2,936
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	100	99
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5年度は来庁者の増加に伴い年間の対応件数も微増となる中、窓口案内等の対応を適切・丁寧に行うことで、サービス向上や各課の負担軽減に寄与している。

・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増加、目標値を上回るなど、費用対効果は高まっている。

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

区役所の業務は多岐にわたるうえ、急遽発生する業務もあるといった状況において、区役所の総合案内人「フロアマネージャー」を設置し、スムーズで丁寧な案内を行うことにより、来庁者の満足度向上や窓口での混乱・トラブルの回避が図られるなど、「より親切・便利な区役所」の実現に寄与している。