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（美原区）					事業番号	217-004
担当部署名	美原区役所	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）	—		

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）	美原区民をはじめとする区役所来庁者	対象数	単位
			約４万	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	<フロアマネージャーの具体的な業務内容> ・来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ　・来庁者の目的窓口への同行案内　・市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助　・高齢者・障害者の介助　・区役所内イベント等の案内　・車いす、ベビーカーの貸出受付等		
	※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）	タイガー警備保障株式会社		
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

				実績		目標	目標　点検対象年度
	成果指標(目的の達成状況を測定)	単位		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
11	区役所来庁者に対するアンケート(フロアマネージャーの案内のわかりやすさ)	%	目標値	100	100	100	100
			実績値	94	100		
			達成率	94%	100%		
	当該指標を選定した理由	対応を受けた市民からの直接の意見であり、アンケートにより成果が視覚的に数値化できるため					
	目標値の設定根拠・算出方法	来庁者対象の「窓口アンケート」において、５段階評価のうち「良い」「とても良い」「普通」と答えた人の割合					

				実績		目標
	活動指標(成果を上げるための手段)	単位		令和4年度	令和5年度	令和6年度
12	対応件数	件	目標値	15,000	15,000	15,000
			実績値	14,265	12,574	
			達成率	95%	84%	
	当該指標を選定した理由	来庁者対応件数を指標とすることが、当該事業の実績把握として最も適していると判断したため				
	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				

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（美原区）	事業番号	217-004

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 決算	令和4年度 決算	令和5年度 当初予算	令和5年度 決算	令和6年度 当初予算
13	事業費（a）		2,606	2,874	2,874	2,874	2,874
	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	2,606	2,874	2,874	2,874	2,874
14	人件費　（ｂ）		820	820	810	810	810
15	年間経費(ｃ)=(a)+(ｂ)		3,426	3,694	3,684	3,684	3,684

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
16	事業費内訳	委託料	R5	決算	2,874	2,874		R5	決算		
			R6	予算	2,874	2,874		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

		区　分	単位	令和4年度	令和5年度
17	①	対応件数	件	14,265	12,574
	②	上記①にかかる年間経費	千円	3,694	3,684
	③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	259	293
	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 来庁者の目的を速やかに把握して適切な窓口にスムーズに案内するためには、区役所の総合窓口として本業務が担う役割は重要である。また、本市業務外の問い合わせ(国・府関連施策等）への対応に加え、令和4年度から美原区で開始している美原区おくやみ手続き～寄り添い～への対応も行っている。本業務のニーズ及び必要性は高いことから、委託業務化することで案内業務に専念することができる人員を確保でき、効率的な運営につながっている。

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 市民満足度の向上を図り、「より親切・便利な区役所」を実現するという事業目的達成に向け、来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ、来庁者の目的窓口への同行案内、市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助、高齢者・障害者の介助、区役所内イベント等の案内、車いす・ベビーカーの貸出受付等、単なる窓口案内サービスにとどまらない、区役所の総合案内人として活動し、来庁者に寄り添った対応を実施できた。