

# 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（堺区）	事業番号	211-002
担当部署名	堺区役所 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	—
		寄与するKPI	無	取組の方向性	—	—	—
	堺市SDGs 未来都市計画	施策との関連	有・無	指標名	—	—	—
		寄与するKPI	無	現状値	—	目標値	—
		施策との関連	有・無	ゴール	—	ターゲット	—
		寄与するKPI	無	取組	—	—	—

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)	堺区民をはじめとする区役所来庁者	対象数 約15万	単位 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、「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	<p>平日の9:00～17:00の時間帯に、来庁者に対して、笑顔での声かけや同行案内など、積極的に庁舎案内を行うフロアマネージャーを設置する。</p> <p>&lt;フロアマネージャーの具体的な業務内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者の目的窓口への同行案内</li> <li>市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助</li> <li>区役所内イベント等の案内</li> <li>エレベーター操作 など</li> <li>来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ</li> <li>高齢者・障害者等の介助</li> <li>車いす・ベビーカーの貸出受付</li> </ul>		
	※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)	委託業者		
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) 来庁者アンケート調査（案内の分かりやすさ等）による満足度	単位 %	実績	令和4年度	令和5年度	目標 令和6年度	目標 令和7年度	
				令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
				目標値	90	90	90	90
				実績値	92	95		
				達成率	102%	106%		
	当該指標を選定した理由	案内サービスの質の向上を図るため						
	目標値の設定根拠・算出方法	算出方法：「案内係の説明はいかがでしたか」のうち「わかりやすかった」の回答割合						
12	活動指標(成果を上げるための手段) 対応件数	単位 件	実績	令和4年度	令和5年度	目標 令和6年度		
				令和4年度	令和5年度	令和6年度		
				目標値	87,000	89,000	85,000	
				実績値	88,812	85,518		
				達成率	102%	96%		
	当該指標を選定した理由	より多くの来庁者に案内サービスを行うことで市民満足度の向上を図るため						
	目標値の設定根拠・算出方法	令和6年度目標は令和5年度実績（1000件未満切捨て）とする。						

## 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（堺区）	事業番号	211-002
-------	----------------------	------	---------

### 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
事業費 (a)	5,379	5,403	7,300	5,403	6,839
13 財源内訳	国支出金	0	0	0	0
	府支出金	0	0	0	0
	市債	0	0	0	0
	その他 ( )	0	0	0	0
	受益者負担金(使用料、手数料等)	0	0	0	0
	一般財源	5,379	5,403	7,300	5,403
14 人件費 (b)	820	820	810	810	810
15 年間経費(c)=(a)+(b)	6,199	6,223	8,110	6,213	7,649

#### 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		
								R5	決算
16 事業費内訳	区役所フロアマネージャー業務	R5	決算	5,403	5,403	R5	決算		
		R6	予算	6,839	6,839	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
① 対応件数	件	88,812	85,518
② 上記①にかかる年間経費	千円	6,223	6,213
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	70	73
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 フロアマネージャーを2人配置し、来庁者に対して適切な案内を正確に行うことにより、市民サービスを向上させ、各課の業務負担を減らしている。また、区役所来庁者に対するアンケート結果では、フロアマネージャーの案内について「わかりやすかった」と回答した割合が増えており、費用対効果は高い。  
令和5年度は、昨年度に引き続き、さらに費用対効果を高める事業の在り方を検討し、各課の業務内容等に合わせてフロアマネージャーの配置場所の変更等を行った。

#### 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 区役所来庁者に対するアンケート結果では、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95%と上昇しており、案内の質も向上している。これにより、事業目的である「より親切・便利な区役所」の実現に寄与していることがわかる。