

令和7年度 事務事業評価シート（１）
[令和6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（北区）				事業番号	216-002	
担当部署名	北区役所	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				—			
事業の概要							
5 事業の実施主体				各区			
6 事業の対象				北区民をはじめとする区役所来庁者	対象数	単位	
					約16万	人	
7 事業の目的				フロアマネージャーの設置により、来庁者の満足度を向上させ、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。			
8	事業内容			来庁者に積極的に働きかけ、きめ細かいサービスを推進する。 ・来庁者の目的窓口への案内・同行 ・区役所周辺の施設・交通機関等案内 ・区役所行事等案内 ・車椅子・ベビーカーの貸出 ・高齢者・障害者等の介助 他			
	※国・府の基準より上回って実施した内容						
9 主な支出先				委託事業者			
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	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 （フロアマネージャーの案内のわかりやすさ）	%		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和7年度
			目標値	80	98	98	98
			実績値	96	94		
			達成率	120%	96%		
	当該指標を選定した理由	本事業は、単なる窓口案内サービスだけでなく、市民満足度の向上を図ることについても目的としているため。 （令和7年度アンケートは12月頃に実施予定）					
	目標値の設定根拠・算出方法	最近の実績値を基に目標値を上方修正する					
12	活動指標	単位		実績		目標	
	対応件数 （窓口への同行案内、車いす・ベビーカーの貸出など）	件		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
			目標値	38,000	30,000	30,000	
			実績値	29,800	32,824		
			達成率	78%	109%		
	当該指標を選定した理由	区役所来庁者に対しての案内を主目的に本事業を実施しており、対応件数はその成果を示す指標となるため。					
	目標値の設定根拠・算出方法	来庁不要な手続が増加していることを踏まえ、令和6年度より目標値を令和2年度設定値（38,000件）の約8割の30,000件とする。					

令和7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（北区）	事業番号	216-002
-------	----------------------	------	---------

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)			
13	財源内訳	項 目	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度				
			決算		決算		当初予算	決算	当初予算				
		事業費 (a)		2,574		2,574		2,574		2,574		4,224	
		国支出金		0		0		0		0		0	
		府支出金		0		0		0		0		0	
		市債		0		0		0		0		0	
		その他 ()		0		0		0		0		0	
		受益者負担金(使用料、手数料等)		0		0		0		0		0	
一般財源		2,574		2,574		2,574		2,574		4,224			
14	人件費 (b)		246		243		243		243		252		
15	年間経費 (c)=(a)+(b)		2,820		2,817		2,817		2,817		4,476		
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		
		区役所フロアマネージャー業務		R6	決算	2,574	2,574		R6	決算			
				R7	予算	4,224	4,224		R7	予算			
				R6	決算				R6	決算			
				R7	予算				R7	予算			
				R6	決算				R6	決算			
				R7	予算				R7	予算			
				R6	決算				R6	決算			
				R7	予算				R7	予算			
				R6	決算				R6	決算			
				R7	予算				R7	予算			
		R6	決算				R6	決算					
		R7	予算				R7	予算					

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費					
17		区 分	単位	令和5年度	令和6年度
	①	対応件数	件	29,800	32,824
	②	上記①にかかる年間経費	千円	2,574	2,574
	③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	86	78
	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年度に比べ令和6年度の対応件数は約10%増加した。特に7月以降の対応件数が増加しており、区役所に開設した定額減税調整給付金や住民税非課税世帯等臨時特別給付金の特設窓口へお越しの方への案内が要因の一つであると考えられる。 お困りの方に積極的に声かけを行うフロアマネージャーは、区役所に初めて来庁される方、特にインターネット等で窓口を自ら調べるのが難しい方にとって必要であり、対応への満足度も94%と非常に高い。このようにデジタル・ディバイド対策としても本業務は有効であり、費用対効果は高いものと考えられる。
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	「来庁者の満足度を向上させ、『より親切・便利な区役所』の実現」という本事業の目的に対し、令和6年度は年間対応件数約3万3千件、来庁者満足度90%超との実績となっており、その事業目的の達成に寄与している。