

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（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			—						

事業の概要

5 事業の実施主体		各区					
6 事業の対象		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		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	<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						
9 主な支出先		リアンコーポレーション株式会社					
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

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	100	100	100	100
			実績値	100	95		
			達成率	100%	95%		
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					

12	活動指標	単位		実績		目標	
	対応件数	件		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
			目標値	15,000	12,000	12,000	
			実績値	12,574	13,262		
			達成率	84%	111%		
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（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
13	事業費（a）	2,874	2,874	2,874	2,874	3,786
	財 国支出金	0	0	0	0	0
	源 府支出金	0	0	0	0	0
	内 市債	0	0	0	0	0
	記 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	2,874	2,874	2,874	2,874	3,786
14	人件費（b）	820	810	810	810	840
15	年間経費（c）=(a)+(b)	3,694	3,684	3,684	3,684	4,626

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
		R6	R7				R6	R7		
16	事業費内訳	委託料	決算	2,874	2,874		決算			
			予算	3,786	3,786		予算			
			決算				決算			
			予算				予算			
			決算				決算			
			予算				予算			
			決算				決算			
			予算				予算			
			決算				決算			
			予算				予算			
			決算				決算			
			予算				予算			
			決算				決算			
			予算				予算			

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

	区 分	単位	令和5年度	令和6年度
17	① 対応件数	件	12,574	13,262
	② 上記①にかかる年間経費	千円	3,684	3,684
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	293	278
	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。
----	---