

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（南区）				事業番号	215-001	
担当部署名	南区役所	局	-	部	企画総務課		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		南区民をはじめとする区役所来庁者				対象数	単位
						約13万	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を設置し、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 ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・申請書等の記入支援					
	※国・府の基準より上回って実施した内容						
9 主な支出先		株式会社 AMT					
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	単位		実績		目標	目標 点検対象年度
			令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和7年度
11 区役所来庁者に対するアンケート調査（フロアマネージャーの案内の分かりやすさについて）による満足度	%	目標値	90	90	96	90
		実績値	90	96		
		達成率	100%	107%		
当該指標を選定した理由	市民満足度の向上を図るため実施している事業であり、実施しているサービスに関して来庁者がどのように評価しているかが重要であるため。					
目標値の設定根拠・算出方法	区役所来庁者に対するアンケート調査において、案内を利用した人のうち「分かりやすかった」と回答した人の割合。					
活動指標	単位		実績		目標	
			令和5年度	令和6年度	令和7年度	
12 対応件数（窓口への案内、申請書記入支援など）	事業	目標値	60,000	50,000	40,000	
		実績値	36,097	34,731		
		達成率	60%	69%		
当該指標を選定した理由	「より親切・便利な区役所」の実現を図るため、来庁者がわからないことを問い合わせることができることが重要であり、設置の効果を評価することができるため					
目標値の設定根拠・算出方法	委託業務報告書での対応件数					

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（南区）	事業番号	215-001
-------	----------------------	------	---------

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）	3,800	3,104	3,104	3,104	4,230
	財 源					
	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	3,800	3,104	3,104	3,104	4,230
14	人件費（b）	1,640	1,620	1,620	1,620	1,680
15	年間経費（c）=(a)+(b)	5,440	4,724	4,724	4,724	5,910

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	委託料	決算	予算	3,104	3,104		決算	予算		
				4,230	4,230					
		決算	予算				決算	予算		
		決算	予算				決算	予算		
		決算	予算				決算	予算		
		決算	予算				決算	予算		
		決算	予算				決算	予算		
		決算	予算				決算	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	36,097	34,731
	②	上記①にかかる年間経費	千円	4,724	4,724
	③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	131	136
	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6年度は、サイン改修に伴う影響等、複合的な理由により対応件数は減少した。一方、年間経費は長期継続契約を締結しており増減しないため、1件あたりの経費は増加となった。 ただ、区役所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、前年度よりも増加しており目標値を大きく超える結果が出ており、費用対効果は高い状況である。
----	--

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	令和6年度は、サイン改修に伴う影響等、複合的な理由により対応件数は減少した。 区役所来庁者に対するアンケート結果では、案内に関して「わかりやすかった」と回答した人の割合が96%となり、前年度より6ポイント増加と高評価を維持している。 今後も「親切・便利な区役所」をめざし、継続して質の向上に向けた取組を行っていく。 今後も更なる市民満足度の向上及び「より親切・便利な区役所」の実現を図るための効果的な方策、取組等を、委託業者と連携をとりながら検討し、及び実施する。
----	--