

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（中区）			事業番号	212-002
担当部署名	中区役所	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	なし			

事業の概要

5	事業の実施主体	各区			
6	事業の対象	中区民をはじめとする区役所来庁者	対象数	単位	
			約12万	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	来庁者への応接、来庁者の目的窓口の案内、区役所内各課の位置及び業務内容の案内、区主催行事・会議等の案内、必要に応じて高齢者・障害者等の介助及びエレベータの操作等			
	※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

11	成果指標	単位	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	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	
				目標値	100	100	100	100
				実績値	98	96		
	達成率	98%	96%					
	当該指標を選定した理由		市民満足度の向上が事業の目的であるため。					
	目標値の設定根拠・算出方法		来庁者へのアンケート調査で「説明が分かりやすい」と回答した人の割合					
12	活動指標	単位	対応件数	実績		目標		
				令和5年度	令和6年度	令和7年度		
				目標値	40,000	38,000	38,000	
				実績値	33,908	36,707		
	達成率	85%	97%					
	当該指標を選定した理由		フロアマネージャーの対応件数が、「より親切・便利な区役所」の実現に向けた指標として一定の成果を測ることができるため。					
	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（中区）	事業番号	212-002
-------	----------------------	------	---------

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)	2,607	2,607	2,607	2,607	2,866
13 財源内訳	国支出金	0	0		0
	府支出金	0	0		0
	市債	0	0		0
	その他 ()	0	0		0
	受益者負担金(使用料、手数料等)	0	0		0
	一般財源	2,607	2,607	2,607	2,607
14 人件費 (b)	246	243	243	243	252
15 年間経費 (c)=(a)+(b)	2,853	2,850	2,850	2,850	3,118

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		
16 事業費内訳	区役所フロアマネージャー業務	R6 決算	2,607	2,607		R6	決算	
		R7 予算	2,866	2,866		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

区分	単位	令和5年度	令和6年度
		① 対応件数	33,908
② 上記①にかかる年間経費	千円	2,850	2,850
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	84	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 対応件数について、電子申請システムや郵送で対応できる事務も増えており、来庁する必要性が減少する傾向にあるが、一方で、マイナンバーカードの更新時期を迎え、受け取りには来庁が必要であるため市民課の案内件数は増加しており、また臨時給付金窓口や定額減税給付案内窓口など臨時的な相談窓口も設けていることから、適切な案内で来庁者がスムーズに目的の課へたどり着けることが、区民の満足度の向上に寄与するため、フロアマネージャーの役割は重要と考える。

効率性については、年間経費が横ばいであるが、上記の理由により案内件数が増加しているため単位当たり経費は減少しており、効率的に運営できていると言える。

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年度に実施したアンケート調査の結果、フロアマネージャーに訪問先などを訪ねた市民のうち「説明がわかりやすかった」と答えた方は96%、フロアマネージャーが「必要だ」と答えた方は89%と、多くの市民に好評を得ている。中でもフロアマネージャーの必要性においては、昨年度より割合が高くなり、多くの市民が必要性を感じていることがわかった。また、フロアマネージャーの案内等に関する苦情はなく、区民満足度の向上に寄与していると言える。