

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（西区）			事業番号	214-001	
担当部署名	西区役所	局	-	部	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				無					
事業の概要									
5 事業の実施主体				西区役所総務課					
6 事業の対象				西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、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			来庁者へのきめ細かいサービスを推進するため、フロアマネージャーを各区役所に設置する。 ＜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案内(同行案内含む) ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・エレベーター操作 など					
	※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
				令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和7年度
	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）	%	目標値	90	95	100	100
			実績値	96	91		
			達成率	107%	96%		
当該指標を選定した理由		区役所来庁者に対し、フロアマネージャーに対する庁舎案内の満足度を把握するため。					
目標値の設定根拠・算出方法		アンケート調査の「案内係の説明はいかがでしたか」の設問の回答のうち「わかりやすかった」の回答割合					
12	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	
	対応件数（窓口への案内、申請書記入支援など）	件	目標値	30,000	30,000	30,000	
			実績値	24,805	27,180		
			達成率	83%	91%		
当該指標を選定した理由		フロアマネージャーの活動状況が把握できるため。					
目標値の設定根拠・算出方法		業務日報による					

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（西区）	事業番号	214-001
-------	----------------------	------	---------

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	財 源 内 訳	事業費 (a)	2,244		2,244		2,244	2,244	3,000	
		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	2,244		2,244		2,244	2,244	3,000	
14		人件費 (b)	820		810		810	810	840	
15		年間経費 (c)=(a)+(b)	3,064		3,054		3,054	3,054	3,840	

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	決算	2,244	2,244		R6	決算		
16	事 業 費 内 訳	委託料	R7	予算	3,000	3,000		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	人	24,805	27,180
	②	上記①にかかる年間経費	千円	2,244	2,244
	③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	91	83
	算出についての説明等				

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見	
18	来庁者への適切な窓口案内を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。 新しい制度や事業の増加により、窓口案内を必要とする来庁者も増加している。そのため、令和5年度と比べると対応件数は増加しているが、市民アンケートの結果は「わかりやすかった」と回答した割合も増加している。来庁者の満足度を落とすことなくきめ細かい対応が行えた。
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	フロアマネージャーが専門的・一元的に来庁者の目的に応じた窓口案内を行うことで、最短で目的の課へ案内できている。親切で丁寧な対応を行うことにより、来庁者の満足度の向上に寄与している。