

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（堺区）				事業番号	211-002	
担当部署名	堺区役所	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		堺区民をはじめとする区役所来庁者				対象数	単位
						約15万人	人
7 事業の目的		フロアマネージャーの設置により、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。					
8	事業内容	平日の9:00～17:00の時間帯に、来庁者に対して、笑顔での声かけや同行案内など、積極的に庁舎案内を行うフロアマネージャーを設置する。 <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 ・区役所内イベント等の案内 ・エレベーター操作 など ・来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ ・高齢者・障害者等の介助 ・車いす・ベビーカーの貸出受付					
	※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

	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	来庁者アンケート調査（案内の分かりやすさ等）による満足度	%	目標値	90	95	95	95
			実績値	95	97		
			達成率	106%	102%		
	当該指標を選定した理由	案内サービスの質の向上を図るため					
目標値の設定根拠・算出方法	目標値・実績値：「案内係の説明はいかがでしたか」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	
	対応件数	件		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
			目標値	89,000	85,000	87,000	
			実績値	85,518	87,485		
			達成率	96%	103%		
	当該指標を選定した理由	より多くの来庁者に案内サービスを行うことで市民満足度の向上を図るため					
目標値の設定根拠・算出方法	令和7年度の目標は令和6年度実績（1,000件未満切下）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（堺区）	事業番号	211-002
-------	----------------------	------	---------

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
13	事業費（a）	5,403	5,403	6,839	5,650	6,175
	財 国支出金	0	0	0		0
	源 府支出金	0	0	0		0
	内 市債	0	0	0		0
	記 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	5,403	5,403	6,839	5,650	6,175
14	人件費（b）	820	810	810	810	840
15	年間経費（c）=(a)+(b)	6,223	6,213	7,649	6,460	7,015

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	区役所フロアマネージャー業務	決算	5,650	5,650		決算			
			予算	6,175	6,175		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

17	区 分		単位	令和5年度	令和6年度
	①	対応件数	件	85,518	87,485
	②	上記①にかかる年間経費	千円	6,213	6,460
	③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	73	74
	算出についての説明等				

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	フロアマネージャーを2人配置し、来庁者に対して適切な案内を正確に行うことにより、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。 また、令和5年度と比べると、区役所来庁者に対するアンケートにおいてフロアマネージャーの案内について「わかりやすかった」と回答した割合及びフロアマネージャーの対応件数は増加しており、より多くの来庁者に質の高い案内サービスを行うことができており、本業務に対するニーズは高く、費用対効果は高い。 令和6年度は、昨年度に引き続き、さらに費用対効果を高める事業の在り方を検討し、各課における繁忙期等業務の実情に応じてフロアマネージャーの配置場所の変更等を行った。
----	---

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	区役所来庁者に対するアンケート結果では、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と比べ増加し、高い水準を維持している。また、フロアマネージャーの対応件数も増加しており、より多くの来庁者に対して、笑顔での声かけや同行案内など、積極的に庁舎案内を実施した。これにより、事業目的である「より親切・便利な区役所」の実現・窓口案内における市民満足度の向上に寄与していることがわかる。 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。
----	--