

令和8年度 事務事業評価シート（1）

〔 令和7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（東区）			事業番号	213-001
担当部署名	東区役所	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	—		
	堺市SDGs未来都市計画 2021-2025		無	現状値	—	目標値	—
		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（堺市基本計画2030）	令和 12 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	東区民をはじめとする区役所来庁者				対象数	単位
						約8万	人
7	事業の目的	フロアマネージャーを設置することで、市民満足度を向上させ、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。					
8	事業内容	区役所1階に案内所を設置し、東区民をはじめとする区役所来庁者への窓口案内や庁舎内での会議・イベントの案内、高齢者・障害者等の介助などを行う。					
	※国・府の基準より上回って実施した内容	—					
9	主な支出先	タイガー警備保障株式会社					
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
				令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和12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説明が「わかりやすかった」と回答した人の割合)	%	目標値	95	95	98	98
			実績値	93	98		
			達成率	98%	103%		
	当該指標を選定した理由	下記の対応件数だけでなく、対応した結果、市民の満足度を調べることにより、さらなる事業効果を確認する。					
	目標値の設定根拠・算出方法	アンケート集計結果の確認。R5、6年度で目標達成しており、R7年度目標に関し、実績値ベースで数値を再設定。					
12	活動指標	単位		実績		目標	
				令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	対応件数（窓口への案内等）	件	目標値	30,000	31,000	34,000	
			実績値	31,780	34,424		
			達成率	106%	111%		
	当該指標を選定した理由	実際の具体的な応対件数を集計することにより、ニーズがあるか等、事業効果を確認することができる。					
	目標値の設定根拠・算出方法	報告書の集計					

令和8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（東区）	事業番号	213-001
-------	----------------------	------	---------

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5年度	令和6年度	令和7年度		令和8年度
		決算	決算	当初予算	決算	当初予算
13	事業費（a）	2,693	2,693	3,419	2,937	2,937
	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	2,693	2,693	3,419	2,937	2,937
14	人件費（b）	243	243	252	252	261
15	年間経費（c）=(a)+(b)	2,936	2,936	3,671	3,189	3,189

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
		R7	R8				R7	R8		
16	事業費内訳	委託料	決算	2,937	2,937		決算			
			予算	2,937	2,937		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6年度	令和7年度
	① 対応件数		件	31,780	34,424
	② 上記①にかかる年間経費		千円	2,936	3,189
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）		円/単位	92	93
	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7年度は年間の対応件数が増加し、目標値を上回る結果となった。契約更新のタイミングにより、年間経費は増加しているものの、単位当たり経費は微増にとどまり低水準を推移している。窓口案内等を適切・丁寧に行うことで、サービス向上や各課の負担軽減に寄与している。 ・来庁者アンケートでは、フロアマネージャーの案内が「わかりやすかった」と回答した割合は目標値を上回り、費用対効果は高まっている。
----	---

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	区役所来庁者の目的も様々である中、区役所の総合案内として「フロアマネージャー」を設置し、スムーズで丁寧な案内を行うことにより、来庁者の満足度向上に加え、窓口での混乱やトラブルの防止が図られるなど、「より親切で便利な区役所」の実現に寄与している。
----	---

令和3年度からの実績等を踏まえた事業の必要性・有効性に係る所見（前年度の事務事業評価で点検対象年度を令和7年度とした事業のみ記載）

20	必要性	■ 高い □ 低い	高い市民満足度の達成に加え、対応件数の増加により需要の高さが裏付けられている。また、窓口業務の効率化と負担軽減、低コストで安定した成果を創出して、「より親切で便利な区役所」の実現に資する有効性の高い事業である。さらに、来庁者サービスの向上及び行政運営の効率化の双方の観点から必要性も高い事業である。
	有効性	■ 高い □ 低い	