

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（北区）				事業番号	216-002	
担当部署名	北区役所	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	—				
	堺市SDGs未来都市計画 2021-2025	施策との関連	有・無	ゴール	—		目標値	—	
			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	北区民をはじめとする区役所来庁者				対象数	単位
						約16万	人
7	事業の目的	フロアマネージャーの設置により、来庁者の満足度を向上させ、誰一人取り残さない行政サービスの提供を行う。					
8	事業内容	来庁者に積極的に働きかけ、きめ細かく丁寧なサービスを推進する。 ・来庁者の目的窓口への案内・同行 ・区役所周辺の施設・交通機関等案内 ・区役所行事等案内 ・車椅子・ベビーカーの貸出 ・高齢者・障害者等の介助 他					
	※国・府の基準より上回って実施した内容	—					
9	主な支出先	委託事業者					
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
				令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和12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説明が「わかりやすかった」と回答した人の割合）	%	目標値	98	98	98	98
			実績値	94	98		
			達成率	96%	100%		
	当該指標を選定した理由		本事業は、単なる窓口案内サービスだけでなく、市民満足度の向上を図ることについても目的としているため（令和8年度アンケートは12月頃に実施予定）				
目標値の設定根拠・算出方法		全ての来庁者にご満足いただけることを目標に現実的に達成可能な数値を設定した。					

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	
12	対応件数（窓口への案内等）	件	目標値	30,000	30,000	30,000	
			実績値	32,824	34,784		
			達成率	109%	116%		
	当該指標を選定した理由		区役所来庁者に対しての案内を主目的に本事業を実施しており、対応件数はその成果を示す指標となるため				
目標値の設定根拠・算出方法		来庁不要な手続が増加していることを踏まえ、令和6年度より目標値を令和2年度設定値（38,000件）の約8割の30,000件とする。					

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（北区）	事業番号	216-002
-------	----------------------	------	---------

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）	2,574	2,574	4,224	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	2,574	2,574	4,224	2,937	2,937
14	人件費（b）	243	243	252	252	261
15	年間経費（c）=(a)+(b)	2,817	2,817	4,476	3,189	3,198

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	区役所フロアマネージャー業務	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	32,824	34,784
	②	上記①にかかる年間経費	千円	2,817	3,189
	③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	86	92
	算出についての説明等				

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	お困りの方に積極的に声かけを行うフロアマネージャーは、区役所に初めて来庁される方、特にインターネット等で窓口を自ら調べるのが難しい方にとって必要であり、対応への満足度も98%と非常に高い。このようにデジタル・ディバイド対策としても本業務は有効であり、費用対効果は高いものと考えられる。
----	--

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	来庁者の満足度を向上させ、誰一人取り残さない行政サービスの提供を行うという本事業の目的に対し、令和7年度は年間対応件数約3万5千件、来庁者満足度98%の実績となっており、その事業目的の達成に寄与している。
----	--

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	「区役所と本庁のあり方基本方針～政令指定都市・堺としての区役所のめざすべき姿～」(令和5（2023）年3月策定、令和8（2026）年3月改定）に掲げる「誰一人取り残さない行政サービスの提供を行う」という区役所の役割を果たすため、住民に最も身近な行政機関として来庁者にきめ細かく丁寧に対応するフロアマネージャーの設置は継続して実施する必要がある。
	有効性	■ 高い □ 低い	