

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（南区）			事業番号	215-001
担当部署名	南区役所	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 2021-2025	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	南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、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	フロアマネージャーを設置し、きめ細かいサービスを推進する。 ・来庁者の目的窓口への案内 ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・申請書等の記入支援			
	※国・府の基準より上回って実施した内容	—			
9	主な支出先	リアンコーポレーション株式会社			
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
	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)	%		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和12年度
			目標値	90	96	96	96
			実績値	96	94		
			達成率	107%	98%		
	当該指標を選定した理由	市民満足度の向上を図るため実施している事業であり、実施しているサービスに関して来庁者がどのように評価しているかが重要であるため。					
	目標値の設定根拠・算出方法	区役所来庁者に対するアンケート調査において、案内を利用した人のうち「分かりやすかった」と回答した人の割合。					
12	活動指標	単位		実績		目標	
	対応件数（窓口への案内等）	件		令和6年度	令和7年度	令和8年度	
			目標値	50,000	40,000	40,000	
			実績値	34,731	37,609		
			達成率	69%	94%		
	当該指標を選定した理由	「より親切・便利な区役所」の実現を図るため、来庁者がわからないことを問い合わせることができることが重要であり、設置の効果を評価することができるため。					
	目標値の設定根拠・算出方法	委託業務報告書での対応件数					

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（南区）				事業番号		215-001	
-------	--	----------------------	--	--	--	------	--	---------	--

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）

13	財 源 内 訳	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
		事業費（a）	3,104		3,104		4,230	3,215	3,215
		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	3,104		3,104		4,230	3,215	3,215
		14	人件費（b）	1,620		1,620		1,680	1,680
15	年間経費（c）=(a)+(b)	4,724		4,724		5,910	4,895	4,955	

事業費の内訳

（単位：千円）

16	事 業 費 内 訳	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
		委託料	R7	決算	3,215	3,215		R7	決算		
			R8	予算	3,215	3,215		R8	予算		
			R7	決算				R7	決算		
			R8	予算				R8	予算		
			R7	決算				R7	決算		
			R8	予算				R8	予算		
			R7	決算				R7	決算		
			R8	予算				R8	予算		
			R7	決算				R7	決算		
R8	予算				R8	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	34,731	37,609
	② 上記①にかかる年間経費	千円	4,724	4,895
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	136	130
	算出についての説明等			

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18

区役所来庁者に対するアンケート結果において、例年90%以上の人がフロアマネージャーの案内を「わかりやすかった」と回答している。また、令和7年度の対応件数は前年度を上回っており、来庁者にとって本事業が必要かつ有効であり、費用対効果の高いものであると考える。

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

区役所来庁者を対象としたアンケート結果では、案内に関して「わかりやすかった」と回答した人の割合が94%となり、目標値には到達しなかったものの高い水準を維持している。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、委託業者と連携をとりながら効果的な方策・取組等を検討し、実施する。

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

■ 高い

□ 低い

■ 高い

□ 低い

区役所来庁者に対するアンケート結果において、例年90%以上の人がフロアマネージャーの案内を「わかりやすかった」と回答している。また、令和7年度の対応件数は前年度を上回っており、来庁者にとって本業務が必要かつ有効であるものであることがうかがえる。