

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（中区）			事業番号	212-002
担当部署名	中区役所	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（個別計画）	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	中区民をはじめとする区役所来庁者	対象数	単位	
			約12万	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	来庁者への応接、来庁者の目的窓口の案内、区役所内各課の位置及び業務内容の案内、区主催行事・会議等の案内、必要に応じて高齢者・障害者等の介助及びエレベータの操作等			
	※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
				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	100	100	100	100
			実績値	96	98		
			達成率	96%	98%		
	当該指標を選定した理由	市民満足度の向上が事業の目的であるため。					
	目標値の設定根拠・算出方法	来庁者へのアンケート調査で「分かりやすい」と回答した人の割合					
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	38,000	38,000	38,000	
			実績値	36,707	37,188		
			達成率	97%	98%		
	当該指標を選定した理由	フロアマネージャーの対応件数が、「より親切・便利な区役所」の実現に向けた指標として一定の成果を測ることができるため。					
	目標値の設定根拠・算出方法	窓口への同行案内、申請書記入補助などの対応件数					

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（中区）	事業番号	212-002
-------	----------------------	------	---------

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）	2,607	2,607	2,866	2,858	2,858
	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	2,607	2,607	2,866	2,858	2,858
14	人件費（b）	243	243	252	252	261
15	年間経費（c）=(a)+(b)	2,850	2,850	3,118	3,110	3,119

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	2,858	2,858		決算			
			予算	2,858	2,858		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

	区 分	単位	令和6年度	令和7年度
17	① 対応件数	件	36,707	37,188
	② 上記①にかかる年間経費	千円	2,850	3,110
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	78	84
	算出についての説明等			

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	電子申請システムや郵送で対応できる事務も増えており、来庁する必要性が減少する傾向にあるが、一方で、マイナンバーカードの更新時期を迎え、受け取りには来庁が必要であるため、市民課の案内件数は増加している。また、戸籍への氏名の振り仮名記載にかかる特設窓口や定額減税不足額給付金支援窓口など臨時的な窓口も設けていることから、適切な案内により、来庁者がスムーズに目的の課へたどり着けることが、区民の満足度の向上に寄与している。 以上より、単位当たり経費は増加しているものの、成果指標・活動指標ともに目標値に対する達成率が昨年度より上昇しているため、効果的に運営できていると評価できる。
----	---

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	令和7年度に実施したアンケート調査の結果、フロアマネージャーに訪問先などを訪ねた市民のうち「説明がわかりやすかった」と答えた方は98%、フロアマネージャーが「必要だ」と答えた方は89%と、多くの市民に好評を得ている。 フロアマネージャーの必要性について、昨年度同様高い評価を得ているため、多くの市民が必要であると感じていることがわかった。また、フロアマネージャーの案内等に関する苦情はなく、市民満足度の向上に寄与しているため、フロアマネージャーの役割は重要である。
----	--

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	対応件数が年々増加しており、また、市民満足度が高いことから、事業の必要性・有効性は高い。今後も費用対効果を勘案しながら、事業を継続していく必要がある。
	有効性	■ 高い □ 低い	