

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（西区）				事業番号	214-001	
担当部署名	西区役所	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	—			
			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	西区役所					
6	事業の対象	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、来庁者の満足度を向上させ、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。					
8	事業内容	来庁者へのきめ細かいサービスを推進するため、フロアマネージャーを西区役所に設置する。 <フロアマネージャーの具体的な業務内容> ・来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ ・来庁者の目的窓口への案内(同行案内含む) ・高齢者・障害者等の介助 ・区役所内行事、会議等の案内 ・エレベーター操作 など					
	※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

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「わかりやすかった」と回答した人の割合）	%	目標値	90	100	100	100
		実績値	96	99		
		達成率	107%	99%		
		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。			
		目標値の設定根拠・算出方法	アンケート調査の「案内係の説明はいかがでしたか」の設問の回答のうち「わかりやすかった」の回答割合			
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（窓口の案内等）	件	目標値	30,000	30,000	30,000	
		実績値	27,180	30,245		
		達成率	91%	101%		
		当該指標を選定した理由	本事業の活動状況が把握できるため。			
		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、例年と同件数である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（西区）	事業番号	214-001
-------	----------------------	------	---------

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）	2,244	2,244	3,000	2,706	2,706
	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	2,244	2,244	3,000	2,706	2,706
14	人件費（b）	810	810	840	840	870
15	年間経費（c）=(a)+(b)	3,054	3,054	3,840	3,546	3,576

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	決算				R7	決算		
16	委託料	R8	予算	2,706	2,706		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		

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		人	27,180	30,245
	② 上記①にかかる年間経費		千円	3,054	3,546
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）		円/単位	112	117
	算出についての説明等				

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	来庁者への適切な窓口案内を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。 令和6年度と比べると対応件数は増加し、市民アンケートの結果は「わかりやすかった」と回答した割合も増加していることから、来庁者に対して市民満足度を落とすことなくきめ細かい対応を行っていると考える。
----	--

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	来庁者が目的としている課の所在を確認しやすいよう、窓口案内をフロアマネージャーが専門的・一元的に行うことにより最短で目的の課へ案内でき、また、親切で丁寧な対応を行うことにより、「より親切・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	区役所に来庁した市民に対し、フロアマネージャーが対応した件数は直近において増加している。また、アンケート結果においても、対応した市民からの案内に関する評価は高い水準にある。これらのことから、本取組の必要性および有効性は高いと考えられる。
	有効性	■ 高い □ 低い	