

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（堺区）				事業番号	211-002	
担当部署名	堺区役所	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		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（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		堺区企画総務課					
6 事業の対象		堺区民をはじめとする区役所来庁者				対象数	単位
						約15万人	人
7 事業の目的		フロアマネージャーの設置により、「より親切・便利な区役所」の実現を図る。					
8	事業内容	平日の9:00～17:00の時間帯に、来庁者に対して、笑顔での声かけや同行案内等、積極的に庁舎案内を行うフロアマネージャーを設置する。 <フロアマネージャーの具体的な業務内容> ・来庁者の目的窓口への同行案内 ・市民課等区役所窓口の申請書等の記入補助 ・区役所内イベント等の案内 ・エレベーター操作 など ・来庁者への笑顔でのあいさつ・声かけ ・高齢者・障害者等の介助 ・車いす・ベビーカーの貸出受付					
	※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

	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	95	95	95	95
			実績値	97	87		
			達成率	102%	92%		
	当該指標を選定した理由	案内サービスの質の向上を図るため。					
目標値の設定根拠・算出方法	目標値・実績値：「案内係の説明はいかがでしたか」のうち「分かりやすかった」の回答割合						
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	85,000	87,000	88,000	
			実績値	87,485	91,382		
			達成率	103%	105%		
	当該指標を選定した理由	より多くの来庁者に案内サービスを行うことで市民満足度の向上を図るため。					
目標値の設定根拠・算出方法	令和7年度の実績値には選挙による対応件数の増加が含まれるため令和6年度の実績値をもとにマイナンバー対応による増加も踏まえ設定。						

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（堺区）	事業番号	211-002
-------	----------------------	------	---------

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）	5,403	5,650	6,175	5,836	6,810
	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	5,403	5,650	6,175	5,836	6,810
14	人件費（b）	810	810	840	840	870
15	年間経費（c）=(a)+(b)	6,213	6,460	7,015	6,676	7,680

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	事業費内訳	区役所フロアマネージャー業務	R7 決算	5,836	5,836		R7 決算			
			R8 予算	6,810	6,810		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

	区 分	単位	令和6年度	令和7年度
17	① 対応件数	件	87,485	91,382
	② 上記①にかかる年間経費	千円	6,460	6,676
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	74	73
	算出についての説明等			

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	フロアマネージャーを堺区役所に2ポスト配置し、来庁者に対して適切な案内を正確に行うことにより、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。また、フロアマネージャーによる案内サービスの質の向上を図るため、各課における繁忙期等業務の実情に応じてフロアマネージャーの配置場所の変更、フロアマネージャーへの研修の拡充等を行った。
18	事業目的の達成状況としては、来庁者に対するアンケートにおけるフロアマネージャーの案内について「わかりやすかった」と回答した割合は前年度から減少し、目標値を下回ったが、これはフロアマネージャーによる対応件数の増加、制度改正等に伴う区役所業務の多様化等の影響によるものと考えられる。一方で、対応件数が増加し、より多くの来庁者に対して適切な案内サービスを行うことができた結果、単位当たり経費が減少していることにより、費用対効果は向上している。引き続き市民サービスの向上のためフロアマネージャーへの研修を行い、案内サービスの質の向上をめざす。

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	来庁者に対するアンケート結果においてフロアマネージャーの案内について「わかりやすかった」と回答した割合は前年度と比べ減少しているものの、依然として高い水準を維持している。また、フロアマネージャーによる対応件数は増加しており、より多くの来庁者に対して、笑顔での声かけや同行案内など、積極的に庁舎案内を実施した。これにより、事業目的である「より親切・便利な区役所」の実現に寄与していることがうかがえる。さらに、令和7年度においては、委託業者と十分な連絡調整を図りつつ、フロアマネージャーへの研修の拡充や業務マニュアルの作成等、案内サービスの質の向上につながる取組を実施した。今後も、更なる区役所来庁者の満足度の向上及び「より親切・便利な区役所」の実現に向け効果的な方策や取組等を検討し、委託業者と協議・調整を行い、着実に実施する。
----	---

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	必要性	■ 高い □ 低い	令和3年度から令和7年度にかけて、活動指標である「フロアマネージャーによる対応件数」は増加傾向にあり、成果指標である「来庁者アンケート調査による満足度（案内のわかりやすさ）」は高い水準を維持している点において、本事業の必要性・有効性が認められる。今後は、令和8年3月に策定された「堺市堺区基本計画（2026-2030）」の基本方針「身近な区役所」に係る取組の方向性に沿って、委託業者と連携をとりながら、本事業をより効果的かつ効率的に実施していく。
	有効性	■ 高い □ 低い	