デジタル田園都市国家構想交付金デジタル実装タイプ（TYPE1）
の効果検証について

【LINE 及び GIS 機能拡張事業】

●事業概要

本事業は、LINE を使って町民から投稿された道路施設等に関する要望・苦情情報の受付を GIS に自動で取り込んで項目毎に管理できるように、LINE 及び既存 GIS を機能拡張するもの。

投稿情報の対応状況をオープンデータ化し、公開することから従来の窓口対応や電話対応、現地調査と比較すると時間と負担の軽減が期待でき、町民サービスの向上に資するもの。

●具体サービス

【LINE 及び連携ツール】

スマートフォンやタブレット端末、パソコン等で利用できるコミュニケーションアプリで、これに投稿機能を実装し GIS で管理できるように連携するシステム。

【公開型 GIS】

地図をデジタル化し、その上に各種地図を重ねることで複数の情報を視覚的に確認することができるため、インターネットが利用できる端末から、誰もがいつでもどこでも簡単に利用できるようにしたシステム。

●KPI

<table>
<tr><td>KPI①</td><td>公開型 GIS（町民投稿ページ）へのアクセス数</td><td>種別</td><td>アウトプット</td><td>単位</td><td>アクセス数</td></tr>
<tr><td colspan="2">KPI の概要、測定方法</td><td colspan="4">町民自らが投稿した内容が反映されている公開型 GIS のページにアクセスした数。
アクセスログを確認し測定する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">事業成果等の計測に適する理由</td><td colspan="4">投稿機能を利用する際に、同じ投稿が既にされているかを確認したり、投稿後の対応状況を利用者が確認するためには公開型 GIS の専用ページを閲覧する必要があるため。
また、公開型 GIS の投稿状況が確認できるページは本事業でのみ使用しているため、本事業の成果測定に適している。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2">目標値</td><td>2023 年度末</td><td>2024 年度末</td><td>2025 年度末</td></tr>
<tr><td>500</td><td>1,000</td><td>2,000</td></tr>
<tr><td rowspan="2">実績数</td><td>2023 年度末</td><td>2024 年度末</td><td>2025 年度末（2 月末時点）</td></tr>
<tr><td>175</td><td>384</td><td>466</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>KPI②</td><td>要望受付件数</td><td>種別</td><td>アウトプット</td><td>単位</td><td>受付件数</td></tr>
<tr><td colspan="2">KPI の概要、測定方法</td><td colspan="4">年間通して町民から要望苦情を受付けた件数。
要望毎に処理票を作成し、取りまとめることで受付件数を測定する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">事業成果等の計測に適する理由</td><td colspan="4">投稿機能を利用した人数が多ければ多いほど、要望件数が増加すると考えられるため。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2">目標値</td><td>2023 年度末</td><td>2024 年度末</td><td>2025 年度末</td></tr>
<tr><td>600</td><td>700</td><td>800</td></tr>
<tr><td rowspan="2">実績数</td><td>2023 年度末</td><td>2024 年度末</td><td>2025 年度末（2 月末時点）</td></tr>
<tr><td>504</td><td>606</td><td>575</td></tr>
</table>

KPI③	町民投稿機能の満足度	種別	アウトカム	単位	%
KPI の概要、測定方法	投稿機能を利用した人の満足度の平均値。 投稿機能を利用した後にアンケート画面を表示し、利用者に入力してもらうことで測定する。 （町公式アカウントから友達登録者へアンケートをお願いする。）				
事業成果等の計測に適する理由	投稿機能を利用し満足した人数が多ければ多いほど、町民サービス向上に効果があると考えられるため。 また、アンケート画面にて、任意で不満な点を記入してもらうことで、サービスの改善を図る。				

目標値	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
	55	60	65
実績数	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
	44	63	63

KPI④	電話による要望受付件数の減少数	種別	アウトカム	単位	受付件数
KPI の概要、測定方法	年間通して町民から要望苦情を電話で受付けた件数。 要望苦情毎に処理票を作成し，受付方法別に集計することで，電話による受付件数の減少数を測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	投稿機能を利用した人数が多ければ多いほど，電話での要望受付件数が減少すると考えられるため。				

目標値	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
	△50	△100	△150
実績数	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末（2 月末時点）
	△12	△28	△22

KPI⑤	LINE 友だち登録数	種別	アウトカム	単位	
KPI の概要、測定方法	年度末時点の町公式 LINE の友だち登録数を測定する。（12 月末時点友だち登録数：3902）				
事業成果等の計測に適する理由	町公式 LINE の利用者数を把握できるため。				

目標値	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
	4,100	4,300	4,500
実績数	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末（2 月末時点）
	4,786	6,154	7,568

【新庁舎証明発行窓口の機能拡充事業】

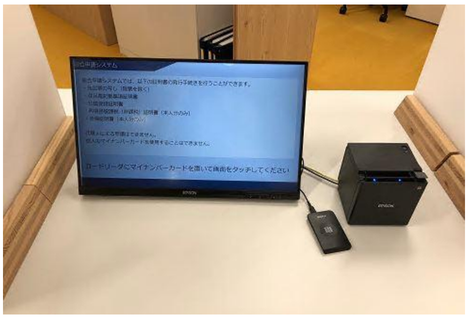
●事業概要

新庁舎移転にあたり、来庁者の利便性を向上させるため、住民課及び税務課の証明発行窓口機能を集約した「証明発行窓口」を設置した。これにあわせて、証明書発行の際、手数料について現金以外の支払い方法を可能とする「キャッシュレス決済レジ」を導入した。

●具体サービス

【キャッシュレス決済レジ】

証明発行窓口での手数料の支払いについて、現金に加え、「QR コード」「クレジットカード」「IC カード」による支払いが可能。



●KPI

KPI①	キャッシュレス決済比率	種別	アウトプット	単位	%
KPI の概要、測定方法	現金以外での支払件数　/　証明発行窓口での支払件数				
事業成果等の計測に適する理由	キャッシュレス決済を利用した件数を計測し、普及状況を測定する。				

目標値	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
	5%	7%	10%
実績数	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末（2 月末時点）
	12.5%	13.3%	15.9%

KPI②	証明書発行事務に対する住民満足度	種別	アウトカム	単位	%
KPI の概要、測定方法	証明書窓口を利用する町民に対し、アンケート調査を実施する。				
事業成果等の計測に適する理由	庁舎窓口全体の満足度を指標とすることで、キャッシュレス決済の導入が住民満足度にどの程度寄与したかを計測する。				

目標値	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
	87%	89%	90%
実績数	2023 年度末※①	2024 年度末※②	2025 年度末※③
	98.4%	95.3%	90.2%

※①令和 6 年 1 月 24 日～2 月 16 日アンケート実施（詳細別紙）

※②令和 7 年 1 月 30 日～2 月 21 日アンケート実施（詳細別紙）

※③令和 8 年 2 月 9 日～2 月 27 日アンケート実施（詳細別紙）

【施設予約システム】

●事業概要

公共施設の使用予約について、オンラインで空き状況の確認、予約申請、使用料支払いが行えるシステムを導入した。これまでは、空き状況の確認は使用したい施設へ直接問い合わせるほかなく、また使用申請と使用料の支払いは窓口での対応に限られていたため、いずれもオンラインで完結するシステムを導入することで利用者の利便性の向上を図った。

●具体サービス

ひろしま・やまぐち公共施設予約サービスを活用し，施設の空き状況確認・オンラインでの予約申請・施設の使用料の支払いをクレジットカードや一部の QR コード決済が可能。

<table>
<tr><td>KPI①</td><td colspan="2">公共施設予約サービスからの申請比率</td><td>種別</td><td>アウトプット</td><td>単位</td><td>%</td></tr>
<tr><td colspan="2">KPI の概要、測定方法</td><td colspan="5">サービスを利用した申請件数　/　サービス利用可能な施設での全申請件数（R4 実績：約 1,400 件）</td></tr>
<tr><td colspan="2">事業成果等の計測に適する理由</td><td colspan="5">施設予約サービスを利用した件数を計測し、サービスの普及状況を測定する。
・年間約 3,500 件の使用のうち、定期利用等で都度申請行為が不要なものが約 2,100 件。
・残り 1,400 件のうち 20％がオンライン予約へ移行することを目標とする。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">目標値</td><td>2024 年度末</td><td colspan="3">2025 年度末</td><td colspan="2">2026 年度末</td></tr>
<tr><td>20％</td><td colspan="3">25％</td><td colspan="2">30％</td></tr>
<tr><td rowspan="2">実績数</td><td>2024 年度末</td><td colspan="3">2025 年度末（2 月末時点）</td><td colspan="2">2026 年度末</td></tr>
<tr><td>29.3％</td><td colspan="3">40.8％</td><td colspan="2">–</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>KPI②</td><td colspan="2">施設予約手続きに対する利用者満足度</td><td>種別</td><td>アウトカム</td><td>単位</td><td>%</td></tr>
<tr><td colspan="2">KPI の概要、測定方法</td><td colspan="5">施設利用者に対して、アンケート調査を実施する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">事業成果等の計測に適する理由</td><td colspan="5">予約手続きの満足度を調査することで、施設予約サービスの導入が住民満足度にどの程度寄与したかを計測する。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">目標値</td><td>2024 年度末</td><td colspan="3">2025 年度末</td><td colspan="2">2026 年度末</td></tr>
<tr><td>60％</td><td colspan="3">65％</td><td colspan="2">70％</td></tr>
<tr><td rowspan="2">実績数</td><td>2024 年度末※③</td><td colspan="3">2025 年度末※⑤</td><td colspan="2">2026 年度末</td></tr>
<tr><td>91.9％</td><td colspan="3">93.5％</td><td colspan="2">–</td></tr>
</table>

※③令和 7 年 2 月 1 日～2 月 21 日アンケート実施（詳細別紙）

※⑤令和 8 年 2 月 9 日～2 月 28 日アンケート実施（詳細別紙）

新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型 TYPE1）
の効果検証について

【ノーコードツール】

●事業概要

kintone（キントーン）及び機能拡張サービスを活用し，紙ベースで申請を行っていたものを，職員が独自でアプリケーションを開発することで，電子申請・確認・報告等を来庁せず行うことが可能。

●KPI

KPI①	kintone 利用手続き種別件数		種別	アウトプット	単位	件
KPI の概要、測定方法	kintone 及びプラグインサービスを活用し作成した、電子申請種別件数。					
事業成果等の計測に適する理由	紙ベースだったものを電子申請へ移行した件数をカウントし、サービスの普及状況を測定する。想定される種別が 30 種ほど想定されるため、30％を電子申請化を図る。					
目標値	2025 年度末	2026 年度末		2027 年度末		
	10 件	20 件		30 件		
実績数	2025 年度末（2 月末時点）	2026 年度末		2027 年度末		
	4 件	–		–		

KPI②	kintone 利用申請件数率		種別	アウトプット	単位	%
電子申請を活用した件数を測定する。	電子申請を活用した件数を測定する。					
事業成果等の計測に適する理由	紙ベースでの申請と、電子申請の件数を比較し、サービスがどの程度普及し、住民サービスに寄与しているか計測する。年間約 6,500 件のうち 30％を電子申請へ移行することを目標とする。					
目標値	2025 年度末	2026 年度末		2027 年度末		
	30％	40％		50％		
実績数	2025 年度末（2 月末時点）	2026 年度末		2027 年度末		
	9.0％	–		–		

<table>
<tr><td>KPI③</td><td colspan="2">電子申請利用に対する利用者満足度</td><td>種別</td><td>アウトカム</td><td>単位</td><td>%</td></tr>
<tr><td colspan="2">KPI の概要、測定方法</td><td colspan="5">電子申請利用者に対して、5 段階評価のアンケート調査を実施する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">事業成果等の計測に適する理由</td><td colspan="5">利用に関する満足度を調査することで、電子申請の導入・活用が住民満足度にどの程度寄与したかを計測する。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">目標値</td><td colspan="2">2025 年度末</td><td colspan="2">2026 年度末</td><td colspan="2">2027 年度末</td></tr>
<tr><td colspan="2">50%</td><td colspan="2">60%</td><td colspan="2">70%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">実績数</td><td colspan="2">2025 年度末（2 月末時点）</td><td colspan="2">2026 年度末</td><td colspan="2">2027 年度末</td></tr>
<tr><td colspan="2">78.6%</td><td colspan="2">－</td><td colspan="2">－</td></tr>
</table>