

令和 4 年度補正
デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）
事業報告について

令和6年11月7日
人吉市復興政策部情報政策課

1 令和4年度補正デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）について

(1)目的

デジタルを活用した意欲ある地域による自主的な取組を応援し、「デジタル田園都市国家構想」を推進するため、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けた地方公共団体の取組を交付金により支援

(2)概要

デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上に向けて、以下の事業の立上げに必要な経費を単年度に限り支援

【TYPE 1】他の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービスを活用して迅速に横展開する取組

【TYPE 2】オープンなデータ連携基盤を活用し、複数のサービス実装を伴う、モデルケースとなりうる取組

【TYPE 3】（TYPE 2の要件を満たす）新規性の高いマイナンバーカードの用途開拓に資する取組

<TYPE別の内容>



※申請上限数：都道府県 9 事業 市町村 5 事業

2 本市の採択状況について

○入札契約関連事務システム導入事業（財政課） 事業費：16,400千円 ⇒ (株)リサーチアンドソリューション（福岡市）：15,400千円

熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」と連携可能な入札参加資格審査申請システム及び契約管理システムを構築し、事業者の事務負担の軽減と審査事務等の効率化を図る。【R6.4月運用開始】

○マイナンバーカード利用促進事業（市民課・税務課） 事業費：15,215千円 ⇒ 行政システム九州(株)熊本支店（熊本市）：15,055千円

マイナンバーカードを活用した行政窓口業務のインフラ整備（コンビニ交付対応マルチコピー機の導入、所得・課税証明書の発行機能追加）を行い、市民サービスの利便性向上を図る。【マルチコピー機：R6.1月運用開始、税証明：R6.3月運用開始】

○LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化（秘書課・情報政策課・行財政改革課） 事業費：3,919千円

⇒(株)Bot Express(東京都港区)：3,027千円

市LINE公式アカウントの機能拡張を行い、セグメント配信・スマホ等からのオンライン行政手続・チャットボット対応を可能とし、市民サービスの利便性向上及び業務効率化を図る。【R6.2月運用開始】

○給食管理システム導入事業（学校教育課） 事業費：8,162千円 ⇒ 行政システム九州(株)熊本支店（熊本市）：7,197千円

学校給食費の公会計化を推進するに当たり、給食管理、喫食管理、徴収・未納管理システムを構築し、保護者の給食費納入のスマート化と事務の効率化を図る。【R6.4月運用開始】

入札契約関連事務システム導入事業 (財政課)

人吉市入札契約関連事務システム導入事業

実施地域	熊本県人吉市	事業費	15,400千円
実施主体	熊本県人吉市、(株)リサーチアンドソリューション（福岡市）	人口	30,752人(R4.11月末)
事業概要	<p>総務省が策定した「自治体DX推進計画」においては、全ての自治体が足並みを揃え、行政サービスのデジタル化、オンライン化を推進することとされている。その一環として、総務省が、競争入札参加資格審査申請に関するデジタル化に向けた標準様式を定めたことから、本市においても、令和6年度から標準様式に対応する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム（以下「入札契約関連事務システム」という。）を一体的に構築し、運用することで、事業者の事務負担の軽減と本市における審査事務等の効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【入札参加資格審査申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> オンライン上の申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本市の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につなげる。 <p>【契約管理システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入札参加資格審査申請システムと連携する仕組みを契約管理システムとして構築することで、最新の経営審査情報を取り込むことができ、事業者データの一元管理を行うとともに当該データを効率効果的に活用することができる。 事業者において変更申請等に係る負担軽減、職員においては入力作業等の事務効率化につながる。 本システムから、熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」とデータ連携する仕組みを構築することで、職員の事務作業の効率化を図るとともに、電子入札件数の増加を図る。 	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>申請者のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> ・印刷費・郵送料がかからない【経費削減】 ・いつでも申請が可能【24時間受付】 ・どこでも申請が可能【来庁不要】 <p>役所のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応の削減 ・完全ペーパーレス【保管場所不要】 ・災害時にデータの損失がない【クラウド化】 ・承認、補正要求時の電話が不要【WEB完結】 ・受付証送付不要・差戻不要【経費削減】 </div> <div style="width: 45%;"> <p>①オンライン上で申請</p> <p>②職員による審査・受理</p> <p>③補正要求・訂正希望</p> <p>④再審査</p> <p>⑤データベース化</p> <p>⑥申請データ取りまとめ</p> <p>⑦業者データ（申請書・各付属書類）を契約管理システムへデータ取り込み ※手入力によるリスク・時間を削減</p> <p>⑧業者・案件などの情報を一元管理</p> <p>⑨案件情報登録⇒指名業者選定⇒帳票出力等をシステムにてサポート</p> <p>⑩電子入札連携用CSVデータをエクスポート</p> <p>⑪電子入札システムへ連携データ取り込み ※手入力によるリスク・時間を削減</p> <p>⑫取り込んだデータをもとに、電子入札を執行</p> <p>⑬入札結果をCSV等で契約管理システムに取り込み</p> </div> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①入札参加資格審査申請システムを利用した登録者数 ②契約管理システムへの案件登録数 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①入札参加資格電子申請満足度調査（事業者） ②申請登録業務における申請者の経済的負担の削減 	

人吉市入札契約関連事務システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI①	入札参加資格審査申請システムを利用した登録者数	種別	アウトプット	単位	社
KPIの概要、測定方法	入札参加資格審査申請システムを利用した登録者数。 管理画面を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	事業者の各提出資料の印刷・作成・郵送費等のコスト削減の指標となり、当市のペーパーレス化の指標ともなる。 本市の行政サービスのデジタル化が市内・市外の事業者にとどの程度、利用・浸透しているかを把握できる指標となる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	0		1,800（定期申請） + 200（変更申請）		150（追加申請） + 200（変更申請）

・2023年度末実績値

KPI①	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
入札参加資格審査申請システムを利用した登録者数	アウトプット	社	0	未計測
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	入札参加資格申請は2年に1回受け付けており、2023年度の申請は追加申請（2022年度の定期申請時に申請していない者など）で、申請件数も定期申請の10分の1程度であり、2024年度の定期申請から運用を開始するほうが、入札参加事業者にとっても導入しやすいことから、2024年4月に運用を開始したために未計測である。登録者数の増加に向けた周知広報については、2024年10月に今年度から電子申請を導入する旨HP上で事前周知し、2024年12月頃の定期申請の要領を公告する際に電子申請（1月受付開始）で受け付ける旨を周知する予定			

人吉市入札契約関連事務システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI②	契約管理システムへの案件登録数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	契約管理システムへの案件登録数。管理画面を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	全庁体制でシステムを介した契約案件管理を行うことにより、契約事務の合理化及びデジタル化が進み、業務効率化と生産性向上を把握する指標となる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	0		200		220

・2023年度末実績値

KPI②	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
契約管理システムへの案件登録数	アウトプット	件	0	未計測
【[KPI達成]の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【[KPI未達成又は未計測]の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	契約管理システムは入札参加資格審査申請システムと連携する仕組みであり、入札参加資格審査申請システムはKPI①で未計測の理由を記載したとおり、2024年4月からの運用開始のため、契約管理システムへの案件登録数についても未計測である。			

人吉市入札契約関連事務システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI③	入札参加資格電子申請満足度調査（事業者）	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	申請した事業者への任意アンケートを取得する（申請システム上で取得）。満足度を評定尺度（満足・どちらとも言えない・不満）等にて評価する項目を設け、得た回答を集計して測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	入札参加資格電子申請時に事業者の満足度調査（アンケート）を行い、導入したことによる事業者の事務効率化がどのくらい進んだのかを把握する指標となる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
			60%（満足とした回答率）		65%（満足とした回答率）

・2023年度末実績値

KPI③	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
入札参加資格電子申請満足度調査（事業者）	アウトカム	%	0	未計測
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	入札参加資格申請は2年に1回受け付けており、2023年度の申請は追加申請（2022年度の定期申請時に申請していない者など）で、申請件数も定期申請の10分の1程度であり、2024年度の定期申請から運用を開始するほうが、入札参加事業者にとっても導入しやすいことから、2024年4月に運用を開始したために未計測である。			

人吉市入札契約関連事務システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI④	申請登録業務における申請者の経済的負担の削減	種別	アウトカム	単位	円/年
KPIの概要、測定方法	事業者から提出される入札参加資格申請をオンライン化することにより、印刷コスト・郵送コストの削減を図ると共に、申請の簡略化を図り、事業者の負担（申請に関わる費用）を軽減する。				
事業成果等の計測に適する理由	申請をオンライン化することにより、これまでより定期申請・追加申請2000円/件、変更申請150円/件負担が郵送代や紙代等として削減される見込みである。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
			定期申請360万円 変更申請3万円		追加申請30万円 変更申請3万円

・2023年度末実績値

KPI④	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
申請登録業務における申請者の経済的負担の削減	アウトカム	円/年	0	未計測
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	入札参加資格申請は2年に1回受け付けており、2023年度の申請は追加申請（2022年度の定期申請時に申請していない者など）で、申請件数も定期申請の10分の1程度であり、2024年度の定期申請から運用を開始するほうが、入札参加事業者にとっても導入しやすいことから、2024年4月に運用を開始したために未計測である。			

マイナンバーカード利用促進事業 (市民課・税務課)

マイナンバーカード利用促進事業

実施地域	熊本県人吉市	事業費	15,055千円
実施主体	熊本県人吉市、行政システム九州(株)熊本支店	人口	30,752人(R4.11月末)
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した地域DXを推進するための行政窓口業務のインフラ整備を実施する。</p> <p>各種証明書を発行する目的でマイナンバーカードを持参した方については、コンビニ交付対応マルチコピー機へ案内し、本人によるセルフ操作で発行できる環境を整備する。操作に不慣れな方については、職員が対応し、容易性を実感していただくことで、次回以降のコンビニ交付サービスに誘導するとともに、相談業務など人ではできない業務へ注力することにより市民満足度の向上を図る。さらに、証明書発行の種類を増やすことで、マイナンバーカードの活用機会を増やすとともに、ウィズコロナ対策の一環としても市民サービスの利便性向上につなげる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付対応マルチコピー機の導入】</p> <p>各種証明書を発行する目的でマイナンバーカードを持参して来庁された方については、マルチコピー機へ案内し、本人によるセルフ操作で各種証明書を発行できる環境を整備する。</p> <p>【コンビニ交付サービスの拡充（所得・課税証明書の追加）】</p> <p>現在、コンビニで取得できる各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書・個人事項証明書、戸籍の附票の写し）に加え、所得・課税証明書を発行できるように機能を拡充する。</p>	<p>市役所</p> <p>導入したマルチコピー機へ案内</p> <p>マイナンバーカード持参</p> <p>拡充</p> <p>各種証明書発行</p> <p>次回からはコンビニへ</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】※全て（件）</p> <p>①各種証明書のマルチコピー機による交付件数</p> <p>②各種証明書（所得・課税証明書を除く。）のコンビニ交付件数</p> <p>③所得・課税証明書のコンビニ交付件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】※全て（%）</p> <p>①マルチコピー機利用満足度調査（5段階評価の平均）</p> <p>②コンビニ交付サービス機能追加満足度調査（5段階評価の平均）</p>	

マイナンバーカード利用促進事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI①	各種証明書のマルチコピー機による交付件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	各種証明書のマルチコピー機による交付件数 管理画面を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に 適する理由	当該マルチコピー機の交付件数を計測することで、マイナンバーカードがどれだけ利用されたかを把握するための最適な指標となる。（増加傾向で設定しているが、将来的には減少する見込み）				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	1,900		14,500		15,000

・2023年度末実績値

KPI①	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
各種証明書のマルチコピー機による交付件数	アウトプット	件	1,900	294
【KPI達成の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【KPI未達成又は未計測の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	2024年1月にマルチコピー機を設置・運用を開始する旨、市HPや広報で周知するなど案内を行ったが、目標値を達成できなかった。マイナンバー交付時や証明書取得方法の問い合わせの際に、コンビニ交付が利用できることを周知するとともに、操作方法がわからない場合は市役所での利用をご案内していきたい。また、窓口・電話対応時に加えて、市広報やSNSを通じて引き続き周知していきたい。			

マイナンバーカード利用促進事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI②	各種証明書（所得課税証明書を除く。）のコンビニ交付件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	各種証明書（所得課税証明書を除く。）のコンビニ交付件数 コンビニ交付実績に基づく請求内訳を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	2021年度各種証明書（所得課税証明書を除く。）交付総数29,535件のうち、窓口交付件数27,207件、コンビニ交付件数2,328件であり、当該コンビニ交付件数を計測することで、マイナンバーカードがどれだけ利用されたかを把握するための最適な指標となる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	2,800		4,200		7,000

・2023年度末実績値

KPI②	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
各種証明書（所得課税証明書を除く。）のコンビニ交付件数	アウトプット	件	2,800	5,649
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組	マイナンバー交付時や証明書取得方法の問い合わせの際に、コンビニ交付が利用できることを周知してきたことなどから目標値を達成できた。窓口・電話対応時に加えて、市広報やSNSを通じて引き続き周知していきたい。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組				

マイナンバーカード利用促進事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI③	所得課税証明書のコンビニ交付件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	所得課税証明書のコンビニ交付件数 コンビニ交付実績に基づく請求内訳を確認することにより計測する。				
事業成果等の計測に適する理由	2021年度所得課税証明書交付総数2,799件のうち、窓口交付件数2,779件、郵便交付件数20件であり、当該コンビニ交付件数を計測することで、マイナンバーカードの利用促進を把握するための最適な指標となる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	50		300		500

・2023年度末実績値

KPI③	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
所得課税証明書のコンビニ交付件数	アウトプット	件	50	35
【KPI達成の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【KPI未達成又は未計測の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	所得課税証明書を発行する追加機能については事業者とのスケジュール調整等の結果、3月運用開始となったため、広報誌及びホームページ、SNSを利用してコンビニ交付に税証明を追加したことを発信したものの、目標値を達成できなかった。しかしながら、期間1か月で35件という結果であり、今後についてもSNS等を利用した周知・広報を行い、所得課税証明書のコンビニ交付件数の目標値達成を目指す。			

マイナンバーカード利用促進事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI④	マルチコピー機利用満足度調査（5段階評価の平均）	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	マルチコピー機の利用満足度調査を行う。 マルチコピー機を利用した市民に対しアンケートを実施することにより測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	マルチコピー機の利用満足度を計測することは、本事業におけるマルチコピー機の導入効果（市民のマイナンバー利用促進効果）を把握するための最適な指標となる。年度ごとに集計し、評価を行い、翌年度の運用検討に反映させる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	3.0		3.5		4.0

・2023年度末実績値

KPI④	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
マルチコピー機利用満足度調査（5段階評価の平均）	アウトカム	ポイント	3	4.7
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組	窓口来庁者に対し職員が声掛けを行い、操作補助を行いながら実際に証明書発行の操作をしていただいた。まずは操作に慣れていただき、セルフ操作で発行できる容易性を実感していただけたことが利用満足度の目標値達成につながったものとする。2024年度も引き続き職員の声掛け及び発行支援を行っていくことで利用満足度を高めていきたい。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組				

マイナンバーカード利用促進事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI⑤	コンビニ交付サービス機能追加満足度調査（5段階評価の平均）	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	コンビニ交付サービス機能追加（課税証明書）に対する利用満足度調査を行う。マルチコピー機を利用した市民に対し、アンケートを実施することにより測定する。そのうち、コンビニ交付サービスの機能追加（課税証明書）分を利用した市民のアンケートを抽出し、満足度（5段階評価の平均）を測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	コンビニ交付サービス機能追加に対する利用満足度調査を計測することは、本事業におけるコンビニ交付サービス機能追加（課税証明書）分の効果を把握するための最適な指標となる。年度ごとに集計し、評価を行い、翌年度の運用検討に反映させる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	3.0		3.5		4.0

・2023年度末実績値

KPI⑤	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
コンビニ交付サービス機能追加満足度調査（5段階評価の平均）	アウトカム	ポイント	3	3
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および2024年度達成に向けた取組	広報誌及びホームページ、SNSを利用してコンビニ交付に課税証明書の発行を追加したことを発信し、その利用満足度をアンケートによる5段階評価で実施したところ、目標値を達成することができた。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および2024年度達成に向けた取組				

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化 (秘書課・情報政策課・行財政改革課)

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

実施地域	熊本県人吉市	事業費	3,027千円
実施主体	熊本県人吉市、(株)Bot Express(東京都港区)	人口	30,752人 (R4.11月末)
事業概要	<p>当市では、令和4年6月に人吉市LINE公式アカウントを開設したが、各種情報の一斉配信のみの運用となっている。機能拡張を行い、より効果的・効率的な情報配信に加え、オンライン申請等を実装することによりLINEを活用した市民サービスの向上及びスマート化を図る。併せて、自動応答サービスを導入し、住民の利便性向上及びよくある質問等への職員の対応時間等の省力化を行うもの。</p>		
具体サービス	<p>【効果的・効率的な情報発信サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者が自ら選択した情報や属性に応じた情報を即時に取得できる情報配信サービス • 利用者増加を図るためのプロモーション <p>【オンライン行政手続き】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 行政手続きにおいて、現状ではオフラインで対応している各種手続/サービスをオンラインにて提供・予約等ができるサービス <p>【自動応答サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 関連ワードと紐づけて、市民の質問に対して24時間365日自動応答を行うサービス。 		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①オンラインサービス数 ②LINE公式アカウント友だち数 ③申請系オンラインサービス利用率 ④予約系オンラインサービス利用率 ⑤チャットボットの利用回数 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①サービスの満足度 	

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI①	オンラインサービス数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	～実際に友だち登録された方が活用できるオンラインサービスの件数。常時測定。				
事業成果等の計測に適する理由	～サービス件数が増加するほど、利便性の高いサービスとなり、住民ニーズに沿った選択を行っていただけるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	5		10		30

・2023年度末実績値

KPI①	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
オンラインサービス数	アウトプット	件	5	13
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組	庁内各課の情報化推進リーダーを集め、委託事業者からサービスの概要やデモの説明を行いイメージの共有を図った後、各課に対し実装したいオンラインサービスを照会した結果、多数の実装希望が寄せられた。2023年度については、情報政策課にて優先順位（対応件数の多さ、費用対効果の高さ等）をつけ、13件のシステム設定を行った。2024年度についても、再度各課に実装希望サービスを照会し、優先順位をつけてシステム設定を進めていく。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組				

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI②	LINE公式アカウント友だち数	種別	アウトプット	単位	アカウント
KPIの概要、測定方法	～サービスを提供するための市LINE公式アカウントの友だち登録数。管理画面にて確認する。				
事業成果等の計測に適する理由	～サービスを利用するためには、友だち登録をする必要があるため。 また、本事業はLINE公式アカウントの機能拡張であるため、本事業の成果測定に適している。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	3,000		6,000		10,000

・2023年度末実績値

KPI②	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
LINE公式アカウント友だち数	アウトプット	アカウント	3,000	4,759
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組	サービスのリリース日と同日に発行した広報紙に特集を掲載したほか、期間中に友だちになり受信設定した人の中から抽選で地域デジタル通貨が当たるキャンペーンを展開し、本市内のLINEユーザーへ友だち追加を促すLINE広告の展開、市内で購読される地方紙へのチラシ折り込みなどのプロモーションを集中的に行うことで、友だち数の増加を図ることができた。今後はLINEから利用できるサービスを増やし、サービスをリリースする度に広報紙や市公式SNSで周知を行い、更なる友だち増加につなげたい。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組				

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI③	申請系オンラインサービス利用率	種別	アウトプット	単位	%
KPIの概要、測定方法	～オンラインを経由して申請受付をされた件数と、直接窓口に来られて受付した件数。管理画面にてオンライン件数を把握、全体の受付件数と比較し測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	～本サービスを導入することによって、オンライン申請が可能となること、オンライン申請件数が増加するほど、窓口の混雑解消や住民の方に来庁いただく手間等が省力化できたと判断できる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	10%		15%		25%

・2023年度末実績値

KPI③	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
申請系オンラインサービス利用率	アウトプット	%	10	1
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	4件の申請系オンラインサービスを実装できたが、内容が水道や道路関係の申請に偏り、多くの市民が利便性を実感するには至らず利用が少なかった。またサービスリリースの際はプロモーションを行ったものの、友だち増加のPRに注力したためサービスの利便性について住民へ周知が行き届かなかったことから、KPIを達成できなかった。2024年度の達成に向け、より利便性を実感できるオンラインサービスを追加するとともに、サービスの利用について窓口や広報誌、市ホームページなどで周知を図っていく。			

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI④	予約系オンラインサービス利用率	種別	アウトプット	単位	%
KPIの概要、測定方法	～オンラインを経由して予約受付をされた件数と、窓口対応等の従来の方法で対応した件数。管理画面にてオンライン件数を把握、全体の受付件数と比較し測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	～本サービスを導入することによって、オンライン予約が可能となること、オンライン予約件数が増加するほど、窓口の混雑解消や住民の方に来庁いただく手間等が省力化できたと判断できる。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	20%		50%		70%

・2023年度末実績値

KPI④	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
予約系オンラインサービス利用率	アウトプット	%	20	6
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	4件の予約系オンラインサービスを実装できたが、内容が育児関係の申請に偏り、多くの市民が利便性を実感するには至らず利用が少なかった。またサービスリリースの際はプロモーションを行ったものの、友だち増加のPRに注力したためサービスの利便性について住民へ周知が行き届かなかったことから、KPIを達成できなかった。2024年度の達成に向け、より利便性を実感できるオンラインサービスを追加するとともに、サービスの利用について窓口や広報誌、市ホームページなどで周知を図っていく。			

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI⑤	チャットボットの利用回数	種別	アウトプット	単位	回
KPIの概要、測定方法	～チャットボットの利用回数。管理画面にて確認する。				
事業成果等の計測に適する理由	～チャットボットをご利用いただくことで、本来住民が市窓口等で質問されていたことがLINE上で照会されたことがわかり、窓口混雑の解消や、住民の方に来庁いただく手間、職員の費やす時間等が省力化できたと判断できるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	400回		800回		1300回

・2023年度末実績値

KPI⑤	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
チャットボットの利用回数	アウトプット	回	400	2195
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組	ごみの分別チャットボットについては事前に2,111品目のごみを登録し、ひらがなやカタカナ検索にも対応するよう類義語を豊富に登録することにより検索のしやすさを工夫した。システム構築に当たっては、ごみ分別のデータなどについて齟齬が生じないよう、ごみ処理事業を所管する一部事務組合と連携した。今後も同組合と連携し、データの更新などがあった場合はLINEのデータも随時見直しを行う。また、ごみ分別に関する電話問い合わせがさらに減少するよう、便利なチャットボット機能を周知し、利用者の増加を図る。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組				

LINEを活用した市民サービスのデジタル化及びスマート化

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI⑥	サービスの満足度	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	～サービスを利用した人の5段階評価満足度のうち上位2項目選択率。 アンケートを実施し測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	～本サービスを利用し満足した割合が高ければ高いほど、住民の利便性の向上等が図れたと考えられるため。 また、アンケートにて、改善点や追加してほしいオンラインサービスを記載いただくことで、サービスの改善を図る。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	50%		60%		70%

・2023年度末実績値

KPI⑥	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
サービスの満足度	アウトカム	%	50	52
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組	これまで市公式LINE自体は運用していたものの情報の一斉配信のみにとどまっており、市民にとっては情報を得る一つの媒体でしかなかったが、今回のリニューアルによってLINEから行政サービスが利用できたり、問い合わせに対する自動応答が利用できたりと、一定の利便性を実感いただけた。一方で、アンケートの自由記述回答によると使いこなせないという声や、より便利な機能を望む声も多く、使い方の周知や新しい機能の実装により、さらに利用者の満足度を高めていく必要がある。			
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組				

給食管理システム導入事業

給食管理システム導入事業

実施地域	熊本県人吉市	事業費	7,197千円
実施主体	熊本県人吉市、行政システム九州株式会社熊本支店	人口	30,752人(R4.11月末)
事業概要	総務省が策定した「自治体DX推進計画」においては、全ての自治体が足並みを揃え、行政サービスのデジタル化、オンライン化を推進することとされている。そのような中、文部科学省においては、これまで私会計であった学校給食費の公会計化を推進している。本市においては、給食管理システムを一体的に構築し、運用することで、保護者の給食費納入のスマート化による利便性の向上、本市における事務の効率化を図り、児童生徒への安全安心な給食を提供するための体制を構築する。		
具体サービス	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>【給食管理システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・喫食者情報管理システム 基幹系システムとデータ連携し、児童生徒、保護者の基本情報を管理。その他、保護者の口座情報等の管理、児童生徒のアレルギー情報等を正確に管理。学校とシステム上で情報共有。 ・喫食管理システム これまで学校ごとにFAXなどをもとに、手入力集計していた児童生徒の日々の喫食管理について、システム上のカレンダーによって個人単位（学校別、学年別、学級別）で管理 ・徴収管理システム 調定・請求・入金管理。これまで現金で収集していた給食費の納入方法のスマート化を行う（口座振替、コンビニ納付、スマホ決済）。 ・未納管理システム 未納者に対して、督促状、催告書などを発行 </div> <div style="flex: 2;"> </div> </div>		
主なKPI	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 給食費納入の口座振替登録件数 ② 給食費納入のコンビニ納付件数・スマホ決済件数 </div> <div style="flex: 2;"> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 保護者満足度調査 ② 給食費の納入全件数に占める過誤納件数の割合 </div> </div>		

給食管理システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI①	給食費納入の口座振替登録件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	給食費納入の口座振替登録件数 管理画面を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	口座振替登録件数を把握することで、保護者の給食費納入方法の利便性向上を測る成果測定に適している。 (児童生徒数の減少に伴い、微増としている。)				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	2,250		2,260		2,270

・2023年度末実績値

KPI①	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
給食費納入の口座振替登録件数	アウトプット	件	2,250	未計測
【KPI達成の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【KPI未達成又は未計測の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	公会計制度及びシステムの運用開始が令和6年4月からであり、口座振替登録件数は未計測となった（2023年度中から口座振替登録に関する説明や振替申出書の提出依頼及び申し出受付については開始）。令和6年6月10日時点の登録件数は2,442件であり、未届けの者に対し口座振替への登録手続きに関し説明及び依頼を続け、口座振替登録件数の増を目指す。			

給食管理システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトプット指標（活動指標）】

・3カ年分

KPI②	給食費納入のコンビニ納付件数・スマホ決済件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	給食費納入のコンビニ納付件数・スマホ決済件数 管理画面を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	口座振替登録件数に加え、コンビニ納付件数・スマホ決済件数を把握することで、保護者の給食費納入方法の利便性向上を測る成果指標に適している。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	1,800		1,900		2,000

・2023年度末実績値

KPI②	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
給食費納入のコンビニ納付件数・スマホ決済件数	アウトプット	件	1,800	未計測
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	公会計制度及びシステムの運用開始が令和6年4月からであり、口座振替登録件数は未計測となった（令和6年5月納付分（1期分）から給食費納付書によるコンビニ納付及びスマホ決済を開始）。令和6年5月納付分の実績は、252件である。給食費納入のコンビニ納付・スマホ決済が可能であることを案内・周知等を行うことで利用件数の目標値の達成を目指す。			

給食管理システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI③	保護者満足度調査	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	口座振替を利用した人の5段階評価満足度の平均値。納付方法の変更に伴い、保護者の意見を聞く。 (本システムの稼働開始予定は2024年3月であり、保護者満足度調査については2024年度末からの測定となる。)				
事業成果等の計測に適する理由	口座振替を利用し満足した人数が多ければ多いほど、効果があると考えられるため。また、希望する他の徴収方法を記入してもらうことで、サービスの改善を図る。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	0.0		3.5		4.2

・2023年度末実績値

KPI③	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
保護者満足度調査	アウトカム	ポイント	0	未計測
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	公会計制度及びシステムの運用開始が令和6年4月からであり、保護者の満足度は未計測となった。今年度以降、保護者に対し公会計化に伴う口座振替や納付方法に関する満足アンケートを実施し、取組に対する意見、要望を集約することで今後の運用の参考とし、目標値の達成を目指す。			

給食管理システム導入事業

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分・2023年度末実績値）

【アウトカム指標（成果指標）】

・3カ年分

KPI④	給食費の納入全件数に占める過誤納件数の割合	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	給食費納付件数に占める過誤納件数の割合 管理画面を確認することにより測定する。				
事業成果等の計測に 適する理由	これまでは手集計のため集計誤りに伴う誤納が発生することがあった。システム導入により正確な集計ができることから、誤納の発生頻度は減少すると見込めるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	0		0		0

・2023年度末実績値

KPI④	種別	単位	2023年度末 目標値	2023年度末 実績値
給食費の納入全件数に占める過誤納件数の割合	アウトカム	%	0	未計測
【「KPI達成」の場合】 達成のための取組内容や工夫および 2024年度達成に向けた取組				
【「KPI未達成又は未計測」の場合】 達成（計測）できなかった理由および 2024年度達成に向けた取組	公会計制度及びシステムの運用開始が令和6年4月からであり、未計測となった。システム導入に伴い、今年度以降、口座振替や納付書作成等の手作業による事務処理が減ることから、二重納付などによる過誤納付がないよう確実に管理画面等をチェックすることで、目標値の達成を目指す。			