

デジタル実装型 交付金の効果検証の結果に関する公表
(令和7年度実施、令和8年度公表)

交付金予算年度	令和6年度補正新しい地方経済・生活環境創成交付金 (デジタル実装型TYPE1)
交付対象事業名	公共施設予約システム更新事業（拡充）
事業概要	令和6年度に導入した「公共施設予約管理システム」では、利用者が自らオンラインで公共施設の予約・施設利用料の決済まで可能となった。そこで、新たに指定管理施設へも同システムを導入し、更なる利用者の利便性向上と施設管理における業務効率化の実現を図る。

KPI①			種別	単位	性質	基準年度	基準値
施設予約システムユーザー登録者数			アウト プット	人	増加KPI	2024	123
						1年目 目標値	1年目 実績値
						300	320
						2年目 目標値	2年目 実績値
						350	
						3年目 目標値	3年目 実績値
						400	
基準値なしの理由							
「KPI 達成」 の場合	達成のための取組 内容や工夫	町の情報の周知媒体である「広報みさと」、「広報お知らせ版」「美郷町公式LINE」、「Facebook」で定期的な啓発を行い、公共施設予約システムへの利用登録及び利用促進を図った。また、公共施設予約システムが利用できる施設において、窓口にPR用チラシやポスターを掲示するとともに、イベント等による事業において、参加者に予約システムについて、実際のスマートフォンを利用して予約システムの利用登録や使用方法の説明などを行った					
	今後に向けた取組	昨年度に引き続き、町の各種情報媒体を活用し、公共施設予約システムの利用登録及び利用促進を図る。特に公共施設予約システムを利用できる施設において、実際の利用者に対する呼びかけと、スマートフォンを利用した操作説明を重点的に実施する。					
「KPI 未達 成」の 場合	達成できな かった理由	選択 (全 て)	☐ ①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ☐ ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ☐ ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ☐ ④：その他				
		詳細					
	今後に向けた取組						
「KPI 未計 測」の 場合	計測できな かった理由	選択 (全 て)	☐ ①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため ☐ ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため ☐ ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため ☐ ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど） ☐ ⑤その他				
		詳細					
	今後の計測見込み (当てはまる方を 選択)	☐ 計測見込みが 立っている	計測見込 み時期				
		☐ 計測見込みが 立っていない	見込みが 立って いない理 由				
	今後に向けた取組						
初年度 未設定 の場合	今後に向けた取組						

KPI②		種別	単位	性質	基準年度	基準値
オンライン利用率		アウト プット	%	増加KPI	2024	5
					1年目 目標値	1年目 実績値
					15	11.9
					2年目 目標値	2年目 実績値
					20	
					3年目 目標値	3年目 実績値
					25	
基準値なしの理由						
「KPI 達成」 の場合	達成のための取組 内容や工夫					
	今後に向けた取組					
「KPI 未達 成」の 場合	達成できな かった理由	選択 (全 て)	☒ ①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ☐ ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ☐ ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ☐ ④：その他			
		詳細	昨年導入した予約システムに、新たに指定管理施設を追加導入したが、9月からの運用開始のため利用者にサービスへの理解が広まらなかった。また、一部施設において、11月から冬季閉鎖期間となり利用者の算定が2カ月のみとなってしまった。			
	今後に向けた取組		町の各種情報媒体を活用し、公共施設予約システムの利用登録及び利用促進を図る。特に追加した指定管理施設において、実際の利用者に対する呼掛けと、スマートフォンを利用した操作説明を重点的に実施し利用率向上を図る。			
「KPI 未計 測」の 場合	計測できな かった理由	選択 (全 て)	☐ ①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため ☐ ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため ☐ ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため ☐ ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど） ☐ ⑤その他			
		詳細				
	今後の計測見込み (当てはまる方を 選択)	○ 計測見込みが 立っている	計測見込 み時期			
		○ 計測見込みが 立っていない	見込みが 立って いない理 由			
今後に向けた取組						
初年度 未設定 の場合	今後に向けた取組					

KPI③		種別	単位	性質	基準年度	基準値
オンライン決済利用率		アウト プット	%	増加KPI	2024	10
					1年目 目標値	1年目 実績値
					15	12.7
					2年目 目標値	2年目 実績値
					25	
					3年目 目標値	3年目 実績値
					30	
基準値なしの理由						
「KPI 達成」 の場合	達成のための取組 内容や工夫					
	今後に向けた取組					
「KPI 未達 成」の 場合	達成できな かった理由	選択 (全 て)	☒ ①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ☐ ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ☐ ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ☐ ④：その他			
		詳細	昨年導入した予約システムに、新たに指定管理施設を追加導入したが、9月からの運用開始のため利用者にサービスへの理解が広まらなかった。また、一部施設において、11月から冬季閉鎖期間となり利用者の算定が2カ月のみとなってしまった。			
	今後に向けた取組		町の各種情報媒体を活用し、公共施設予約システムの利用登録及び利用促進を図る。特に追加した指定管理施設において、実際の利用者に対する呼掛けと、スマートフォンを利用した操作説明を重点的に実施し利用率向上を図る。			
「KPI 未計 測」の 場合	計測できな かった理由	選択 (全 て)	☐ ①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため ☐ ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため ☐ ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため ☐ ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど） ☐ ⑤その他			
		詳細				
	今後の計測見込み (当てはまる方を 選択)	☐ 計測見込みが 立っている	計測見込 み時期			
		☐ 計測見込みが 立っていない	見込みが 立って いない理 由			
今後に向けた取組						
初年度 未設定 の場合	今後に向けた取組					

KPI④			種別	単位	性質	基準年度	基準値
施設利用者数（累計）			アウトカム	人	増加KPI	2024	185000
						1年目 目標値	1年目 実績値
						200000	207326
						2年目 目標値	2年目 実績値
						205000	
						3年目 目標値	3年目 実績値
						210000	
基準値なしの理由							
「KPI達成」の場合	達成のための取組 内容や工夫		町情報の周知媒体をフルに活用し、予約システムの運用開始の啓発を徹底したことと、令和5年の新型コロナウイルスの5類以降に伴い、住民の生活がコロナ前に戻り、生涯学習や社会教育など学ぶ意欲が戻るとともに、みんなでスポーツで体を動かす機会が増えたことあげられる				
	今後に向けた取組		引続き定期的に予約システムの利用促進を図るとともに、意欲的な生涯学習講座や、スポーツに関するイベント等を開催し公共施設の利用啓発を図りながら、住民が自主的に施設利用する機会を創出を図り、各種施設の利用者増加に取り組む。				
「KPI未達成」の場合	達成できなかった理由	選択(全て)	☐ ①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため ☐ ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため ☐ ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため ☐ ④：その他				
		詳細					
	今後に向けた取組						
「KPI未計測」の場合	計測できなかった理由	選択(全て)	☐ ①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため ☐ ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため ☐ ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため ☐ ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど） ☐ ⑤その他				
		詳細					
	今後の計測見込み （当てはまる方を選択）	☐ 計測見込みが立っている	計測見込み時期				
		☐ 計測見込みが立っていない	見込みが立っていない理由				
	今後に向けた取組						
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

KPI⑤			種別	単位	性質	基準年度	基準値
利用者満足度			アウトカム	%	増加KPI	2024	91
						1年目 目標値	1年目 実績値
						90	92
						2年目 目標値	2年目 実績値
						93	
						3年目 目標値	3年目 実績値
						95	
基準値なしの理由							
「KPI達成」の場合	達成のための取組内容や工夫		該予約システムの導入に伴い、事前に近隣自治体で導入しているシステムの情報収集などを行い、当町の公共施設に即したシステムの機能面や予算面の把握を徹底の上、システムの発注を実施したことにより、住民の満足度の高いシステムを導入することができた。				
	今後に向けた取組		若年層はデジタル媒体の操作に慣れているため、満足度は高い傾向にあるが、今後は中高齢層の利用率と満足度を高めるため、当該システムはもちろんだがスマートフォン講座を開催するなどデジタルバインドの格差是正を図りたい。				
「KPI未達成」の場合	達成できなかった理由	選択(全て)	<div>☐ ①：サービス運用期間が短い、もしくは、サービス運用範囲が狭いなど、想定通りのサービスが提供できていないため</div> <div>☐ ②：サービスの認知やサービスへの理解が広がらないなど、利用ニーズが想定を下回っているため</div> <div>☐ ③：サービスの利用を妨げるような、自然災害などの突発的な外部要因が生じたため</div> <div>☐ ④：その他</div>				
		詳細					
	今後に向けた取組						
「KPI未計測」の場合	計測できなかった理由	選択(全て)	<div>☐ ①サービス実装の遅れにより実装直後であり、事業実施報告提出までにKPIを計測できる状況ではなかったため</div> <div>☐ ②機能的な問題でKPIを測定することができない状況であるため</div> <div>☐ ③自然災害など突発的な外部要因により、予定していた計測が実施できなかったため</div> <div>☐ ④計測機会がなかったため（例：災害発生時にしか計測できないKPIを設定しているが、そもそも災害が発生しておらず、計測機会がなかったなど）</div> <div>☐ ⑤その他</div>				
		詳細					
	今後の計測見込み（当てはまる方を選択）	☐ 計測見込みが立っている	計測見込み時期				
		☐ 計測見込みが立っていない	見込みが立っていない理由				
	今後に向けた取組						
初年度未設定の場合	今後に向けた取組						

評価の結果と次年度以降に向けた見直し

・推進体制

実際に取り組んだ内容や工夫

庁内体制については、昨年度同様に「美郷町DX推進本部」で町のDX化の基本方針を定め、「美郷町DX推進委員会」で具体的な事業展開を検討・情報共有することで、一体的なDX化推進の意思疎通を図った。人員については、専任担当職員を配置することは難しいが、職員が職務を分担することで人員不足を補っている。また、庁外関係者として配置している「美郷町DX推進アドバイザー」と定期的に連絡を取り、予約システムの効果的な運用と令和7年度に指定管理設の拡充を実施した。

どのように今後取り組むか

担当課内では、各施設管理者と密に連絡を取りシステムの推進を図るが、専任担当者の配置は現状難しいので、各々の施設管理者がそれぞれ分担し人員不足を補う。地域のステータスホルダーとの連絡体制及び情報共有は、施設利用時を積極的に活用し、情報共有や利用促進を促す。また、導入事業者へも地域ステータスホルダーの声などを情報提供しより良い予約システム構築に向けて推進する。引き続き、DX本部会議やその他の部署及び利用者の意見を踏まえ、利用を推進する。

・サービス実装

実際に取り組んだ内容や工夫

本導入サービス構築にあたっては、昨年度にプロポーザル方式で導入した予約システムに指定管理施設を追加する案件であったため、今回は1社による随意契約でサービス導入を図った。昨年導入した事業者ということもあり、契約から本システム稼働まで順調に推移し、大きな問題もなく稼働となった。ただし、指定管理施設の周知体制の不足や、一部施設に冬季期間中閉鎖があり、施設全体のKPIが未達成となる数値が出るなど課題もあった。

どのように今後取り組むか

指定管理者施設との情報共有を密にし、オンラインシステムの利用者増加の向上を図るため、施設利用者に対してチラシやパンフレットを使い、システムの利用登録と操作説明の啓発を行う。また、施設利用者本人のスマートフォンを使用して、実際に利用登録や予約方法をその場で説明し、予約システムの利用促進を図る。あわせて利用者ニーズの把握のため、予約システム利用者に、町で運用する施設同様にヒヤリング調査を実施しニーズの把握に努め、システムの改善点等についての情報収集に努めたい。

・サービス運用

実際に取り組んだ内容や工夫

既に予約システムを導入した町管理施設については、システムにより施設予約を実施した住民及び施設管理人に対して、予約システムの改善点等がないかヒヤリングを実施しているが、今回、新たに導入した指定管理施設については、導入開始年度は本システムの操作の熟知を優先しているため、利用者のヒヤリングは実施できていない。また、一部施設に運用開始後にすぐに冬季期間中閉鎖があり、施設全体のKPIが未達成となる数値が出るなど、当初KPIの数値計上に課題もあった。

どのように今後取り組むか

今年度は指定管理施設職員のシステムへの操作も慣れたこともあり、町施設同様にシステム利用に関する利用者のヒヤリングを本格的に実施したい。また、直接予約システムを操作する管理人に対するヒヤリングも実施のうえ、サービス向上に向けた関係者との連携強化につなげたい。そのうえで、指定管理施設との定期的な打合せを実施する必要があるため、現在、2ヶ月毎に実施している定期ヒヤリングを活用し、予約システムに関する情報共有もあわせて行いたいと考えている。

・周知・広報

実際に取り組んだ内容や工夫

町の情報の周知媒体である「広報みさと」、「広報お知らせ版」「美郷町公式LINE」、「Facebook」で定期的な啓発を行い、公共施設予約システムへの利用登録及び利用促進を図った。また、公共施設予約システムが利用できる施設において、窓口でPR用チラシやポスターを掲示するとともに、イベント等による事業において、実際のスマートフォンてを利用し、参加者に予約システムの利用について説明を行い、各種KPIの指標を達成することができた。

どのように今後取り組むか

引続き町の情報の周知媒体である「広報みさと」、「広報お知らせ版」「美郷町公式LINE」、「Facebook」で定期的な啓発を行い、公共施設予約システムへの利用登録及び利用促進を図る。特に公共施設予約システムが利用できる施設において、窓口でのPR用チラシやポスター掲示による利用者への啓発が有効と思われる。また、窓口やイベント等による事業においての、スマートフォンてを利用して、直接利用者に対する説明も効果的なことから重点的に取り組みたい。

・評価・改善

実際に取り組んだ内容や工夫

事業主体課では、事業全体の客観的な評価と改善のため、学識経験者など構成される外部評価委員会を設置している。当事業について、利用者からの実際の操作性や利用実感についてヒヤリングを基に、外部評価委員に事業の報告と評価を行った。その後の評価についても、導入事業者へシステム改善への参考として情報提供を行った。

今後も住民アンケートと外部評価委員による事業評価を定期的に行うとともに、事業者へシステム改善要望を即座にサービスに反映させる仕組みであるPDCAサイクルの取り組みを引き続き行う。

どのように今後取り組むか

評価を開催するにあたり、対象委員が他の事業の役職と重なることが多く、外部評価全員が参加できる日程が確保しづらいことがある。今後は、出来るかぎり早期の段階で、他委員会等の担当者と日程調整を行い、年次計画により実施する必要がある。また、事業評価結果に基づいた改善策については、予約システム導入時に検討したシステム要件以上については、運用コスト面で支障が出る場合などが想定されるので、導入事業者とも連携を密にしながら慎重に改善策を検討する必要がある。