

事業概要 【バスロケーションシステム導入・運用事業】

実施地域	千葉県白井市	事業費	3,514千円
実施主体	千葉県白井市	人口	62,845人(R4.12末)
事業概要	<p>市のコミュニティバスにGPS等を搭載し、渋滞や雨などの理由によりバスが遅延している等の運行状況や位置情報を利用者がリアルタイムで確認することができるもの。</p> <p>バスの運行状況等を可視化することで、バスの利便性が向上するとともに、利用者が運行状況に応じた交通手段を選択することが容易になり、ひいては市内全体の公共交通の利用促進を見込むもの。</p>		
具体サービス	<p>【バスロケーションシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> バスのリアルタイム運行状況等を利用者に提供するもので、下記3つの機能により構成される。 ①運行状況等通信機能 <ul style="list-style-type: none"> GPS等の機能により、バスの位置情報データをサーバに送信する。 位置情報データを送信する際、系統・ルート等の基礎運行情報を紐づけし、併せて送信する。 ②運行状況等処理機能 <ul style="list-style-type: none"> 運行状況等通信システムから受信した位置情報データ等を遅延情報等に変換する。 ③運行状況等確認機能 <ul style="list-style-type: none"> 処理システムで変換した位置情報や遅延情報等を、利用者のスマートフォン・PC等から確認できるよう表示する。 		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①バスロケーションシステムへのアクセス数 ②運行状況に関する電話問い合わせ件数 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①利用者満足度 ②公共交通利用者数 	

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

現在、市のコミュニティバスはリアルタイムで運行状況を把握する手段がないため、例えば交通事故や突発的な車両故障等によるバスの運行状況や遅延情報を即時に利用者に提供することができない状況である。

運行状況について利用者から問い合わせがあった際には、市から各交通事業者にお問い合わせ、各交通事業者が確認した後に市へ情報提供するスキームであるため、市から利用者へリアルタイムで情報を提供することができないという課題がある。

本システムを導入することにより、利用者や市が運行状況をリアルタイムに確認することができるようになり、上記課題の解決に資するとともに、利用者のバス利用の利便性の向上を見込む。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

バスの運行状況がリアルタイムで可視化されることで、その時々々の運行状況や利用者の状況等に応じて、利用者それぞれが適切な交通手段を選択することが可能になる。

それによって、市のコミュニティバスを含む公共交通全体の利便性の向上とそれに伴う利用促進がなされ、市の公共交通の活性化に資する。

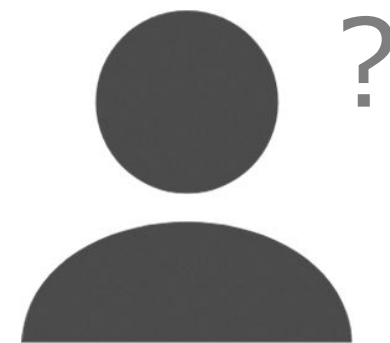
■ サービス内容

サービス名	バスロケーションシステム	事業費	3,514千円
ターゲット	市のコミュニティバス「ナッシー号」利用者		
展開エリア	千葉県白井市全域及び運行ルート上の印西市、鎌ヶ谷市、柏市の一部地域		

サービス内容（事業分野：⑥交通・物流）

バスロケーションシステムでは、バスの位置・近接情報や遅延情報などのリアルタイムな運行状況を確認できるほか、時刻・ルート検索やバス停の位置情報等の基礎情報を組み合わせ、バス利用全体としての利便性の向上に資するもの。

- ・乗りたいバスは今どこにいるの？
- ・バスが定刻になっても来ない？
- ・バスのルートを知りたい！
- ・バス停はどこにあるの？
- ・時刻表を知りたい！



利用者の疑問



バスロケーションシステムの導入



※イメージ

バスロケーションシステムの機能により
疑問を解決

- 位置情報
- 遅延情報
- 時刻・ルート検索
- バス停検索 等



課題解決・UX向上

■ 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）

【アウトプット指標（活動指標）】

KPI①	バスロケーションシステムへのアクセス数	種別	アウトプット	単位	アクセス数
KPIの概要、測定方法	バスロケーションシステムへの累計アクセス数。 運行状況等を表示するウェブサイトにてアクセスログ等を確認し測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	バスの運行状況を確認するために、ウェブサイトにアクセスする必要があるため。 また、バスロケーションシステム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。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	3,000		10,000		15,000

KPI②	運行状況に関する電話問い合わせ件数	種別	アウトプット	単位	件/年
KPIの概要、測定方法	利用者から電話等によりバスの運行状況に関する電話を受けた件数。 電話を受けた職員により記録する。				
事業成果等の計測に適する理由	バスロケーションシステムを利用した人数が多ければ多いほど、市へ問い合わせをする人数が減少すると考えられるため。 (令和4年度実績：約40件)				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	12 (R5.12~R6.3)		20		5

KPI③		種別	アウトプット	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

■ 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）

【アウトカム指標（成果指標）】

KPI①	コミュニティバス利用者の満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	バスロケーションシステムを利用した人の5段階評価満足度の平均値。 サービスを利用した後に任意に回答可能なアンケート画面を表示し、回答してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	バスロケーションシステムを利用し満足した人数が多ければ多いほど、コミュニティバス利用促進に効果があると考えられるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	2.8		3.0		3.5
KPI②	コミュニティバス利用者	種別	アウトカム	単位	人/年
KPIの概要、測定方法	市内を運行するコミュニティバスの年間利用者数。 白井市コミュニティバス運行に際して利用者数を計測しているため、その値を利用する。 ○直近の利用者数：56,167人（R4.4～R5.1）				
事業成果等の計測に適する理由	白井市地域公共交通網形成計画により、市内の公共交通網の維持・利用者増を目標としているため。 また、既存の指標は年間の乗降客数等で把握しており、本KPIについても年間の人数で計測する。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	70,000		72,500		74,900
KPI③		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

■ PDCAの実施体制

バスロケーションシステムの導入は、白井市地域公共交通計画においてもコミュニティバスの運行サービスの見直しの一つに掲げており、当該計画の推進にあたり、白井市地域公共交通活性化協議会においてPDCAを実施する。

また、まち・ひと・しごと創生審議会において、産学や市民などの多角的な視点からの評価を行い、改善を図ることで、事業の効率的・効果的な推進を図る。

白井市地域公共交通活性化協議会

- 協議会の位置づけ
地域公共交通活性化再生法第6条に基づく法定協議会
- 構成員
学識経験者・公共交通事業者・道路管理者・公安委員会・公共的団体・市民・関係行政機関・白井市関係課 等

白井市まち・ひと・しごと創生審議会

- 構成員
学識経験者・商工業関係者・金融機関・市民 等

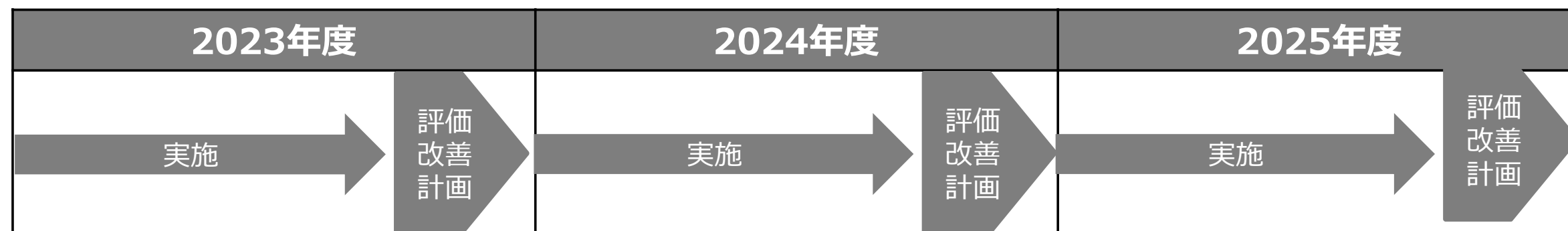
■ PDCAの方法（有効性を高める工夫）

白井市地域公共交通計画事業と併せ、年度ごとにPDCAサイクルの考え方により推進する。

具体的には、アウトプット及びアウトカム指標として設定したKPIの4項目について、バス運行状況等を勘案しつつ、総合的に評価し、翌年度の改善項目を決定する。

また、市民、交通事業者、学識経験者等の多様な立場を構成員とする協議会で評価を行うことにより、各視点から様玉な意見を聴取し、有効性を高めます。

推進スケジュール



実施地域	千葉県白井市	事業費	468千円
実施主体	千葉県白井市	人口	62,845人（R4.12月末）
事業概要	<p>地域で起きている様々なまちの課題（道路や公園施設の損傷等）をスマートフォンアプリを使って市民が投稿することで、市民と自治体、市民と市民の間で課題を共有、市民と自治体が協働対応することにより、効率的に課題を解決するもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【市民協働投稿サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> スマートフォンアプリ「My City Report」を通じて道路や公園施設の不具合箇所を気軽に投稿できる環境を提供 スマートフォンの位置情報を利用して場所の特定と不具合箇所を写真で表示し、不具合箇所の説明が容易にできるような項目を設定 投稿を受けた不具合箇所の対応状況をwebで表示させ市民と課題を共有 	 <p>※画像は「My City Report」ホームページより引用</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①アプリ「My City Report」のダウンロード累計数 ②アプリ「My City Report」の投稿数 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①市民協働投稿サービスの満足度 	

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

現在、市民からの問い合わせは、窓口や電話、メールなどで受け付けているが、担当課に伝わるまでに時間がかかっている状況である。

また、状況確認のため、担当課から折り返し市民に問い合わせを行う必要があり、スムーズな対応ができていないことが課題となっている。

本アプリの導入により、直接、担当課に情報が届くことで、道路等の不具合箇所の早期発見、早期対応につながり、不具合箇所については現場に行く前に状況確認ができ、また、対応状況を市民と自治体間で情報共有できるようになることで利便性を向上させ、上記課題の解決を図る。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

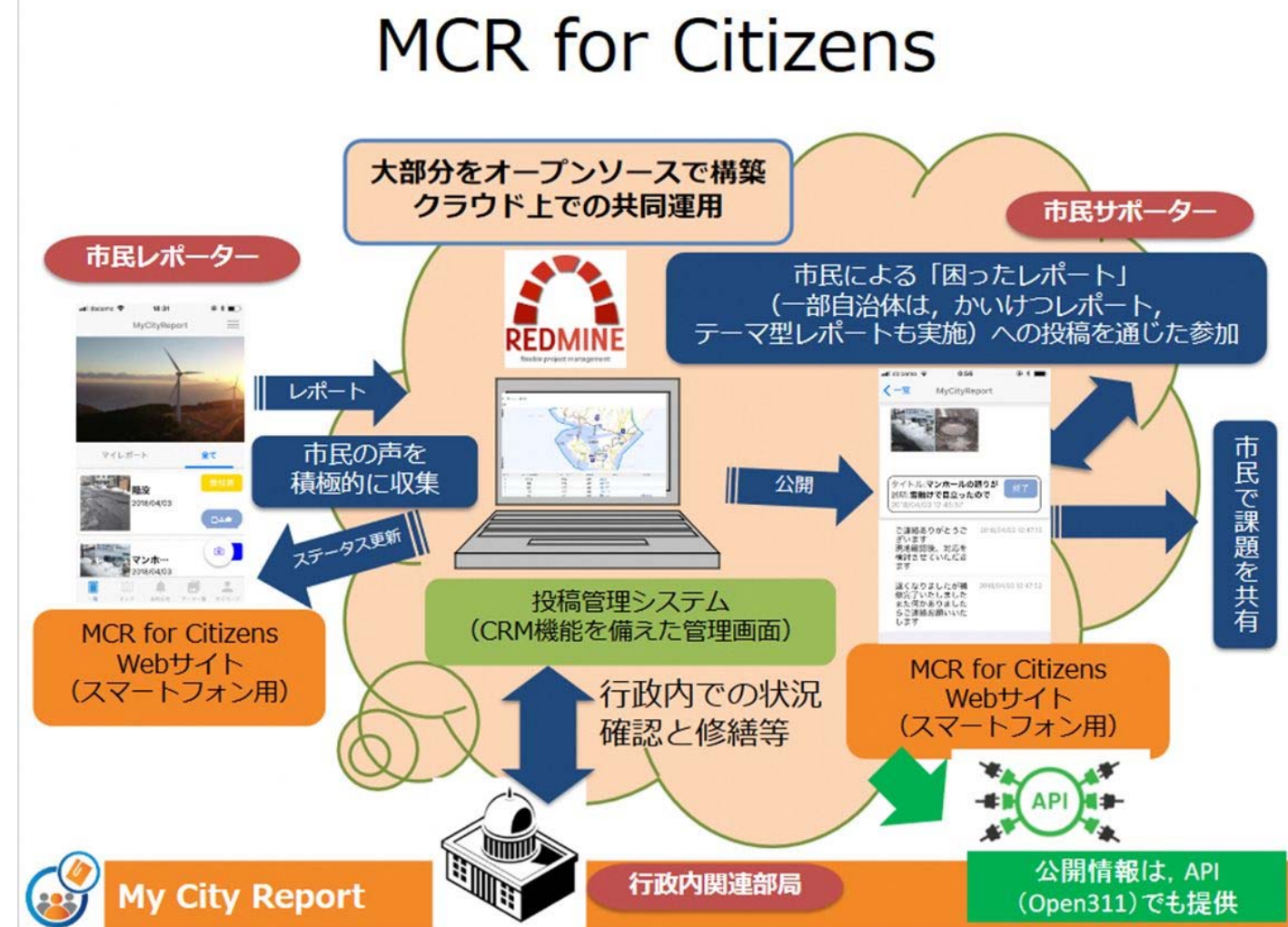
・情報通信機器の中でパソコンよりもスマートフォンの保有率が高いことから、市民にとってスマートフォンはいつでもどこでも気軽に活用できるツールとなっている。スマートフォンを用いて市役所とつながる手段を増やすことで、学生や子育て世代など、市政に関わりが少い層にも市民参加を促し、市が掲げる「市民参加・協働によるまちづくり」の実現を図る。

■ サービス内容

サービス名	市民協働投稿サービス	事業費	468千円
ターゲット	市民		
展開エリア	千葉県白井市		

サービス内容（事業分野：⑦インフラメンテナンス）

- ・スマートフォンアプリを活用して、いつでもどこでも道路等の不具合箇所を具体的に投稿できる。
- ・投稿情報を共有化することで、不具合箇所の対応状況をwebで確認することができる。
- ・市政にあまり携わることがない層への市民参加のきっかけづくりとなる。



※画像は「My City Report」ホームページより引用

■ 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）

【アウトプット指標（活動指標）】

KPI①	アプリ「My City Report」のダウンロード累計数	種別	アウトプット	単位	ダウンロード数
KPIの概要、測定方法	市民協働投稿サービスを提供するためのアプリ「My City Report」がダウンロードされた累計数。アプリストアにて確認し測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	当サービスを利用するためには当アプリから申請し利用する必要があるため。また、当アプリ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。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	50		200		400

KPI②	②アプリ「My City Report」の投稿数	種別	アウトプット	単位	投稿数
KPIの概要、測定方法	実際に当アプリで投稿した人数を「投稿管理システム」にて測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	道路等の不具合箇所についての問い合わせが年間約500件あり、当サービスの投稿件数が多いほど、市民参加が押し進められると考えられるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	30		50		100

KPI③		種別	アウトプット	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

■ 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）

【アウトカム指標（成果指標）】

KPI①	市民協働投稿サービスの満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	市民協働投稿サービスを利用した人の5段階評価満足度の平均値。 当サービス利用者にアンケートを実施して測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	当サービスを利用し満足した人数が多ければ多いほど、市民参加の推進に効果があると考えられるため。 また、アンケート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。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	2.8		3.0		3.2

KPI②		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

KPI③		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

■ PDCAの実施体制

関係課等で定期的に報告会を実施し、必要があれば運用方針の見直しを行う。

当該事業を含むデジタル田園都市国家構想推進交付金を活用した事業においては、白井市まち・ひと・しごと創生審議会を活用し実施し、産学や市民などの多角的な視点からの評価を行い改善を図ることで、事業の効率的・効果的な推進を図る。

白井市まち・ひと・しごと創生審議会


■ 構成員
学識経験者・商工業関係者・金融機関・市民 等

■ PDCAの方法（有効性を高める工夫）

年1回「市民アンケート」を実施し、利用者ニーズ（改善点）や満足度を把握し、運用方針等を見直しを行う。

アプリ利用者アンケートの結果や見直し内容を踏まえ、KPIに基づき白井市まち・ひと・しごと創生審議会による効果検証を毎年度実施し、産学や市民などの多角的な視点からの評価を行うことで、事業の効率的・効果的な推進を図る。ともに、評価結果を踏まえ、次年度事業に向けた利用率の向上や満足度向上への改善を行い、有効性を高めます。

2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
・前年度事業の効果検証	・前年度事業の効果検証 (前年度評価への対応状況を含む)	・前年度事業の効果検証 (前年度評価への対応状況を含む)

<p>実施地域</p>	<p>千葉県白井市(建築基準法施行令第148条第1項に係る建築物又は工作物の関するもの)</p>	<p>事業費</p>	<p>3,674千円</p>
<p>実施主体</p>	<p>千葉県白井市</p>	<p>人口</p>	<p>62,845人 (R4.12月末)</p>
<p>事業概要</p>	<p>窓口業務（建築計画概要書の写しの交付及び建築台帳記載証明書の交付業務）で提供するための建築確認情報を、建築行政地図情報システムを導入することにより、証明書等の発行業務を電子化し、的確かつ時間短縮することが可能となり、市民サービスの向上効果を見込んでいる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>千葉県、県出先機関、その他の行政庁の多くで導入済の地図システムと建築確認情報をリンクすることで、検索性が向上する。</p> <p>【建築行政地図情報システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ICBA（（一財）建築行政情報センター）共用データベースシステムのサブシステム 		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①建築計画概要書の写しの交付 ②建築台帳記載証明書の交付 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 1件あたりの窓口待ち時間の短縮 ② 1件あたりの窓口待ち時間の短縮 	

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

当市は限定特定行政庁として、建築基準法施行令第148条第1項に係る建築物又は工作物の関するものを所管し、その範囲内において、建築確認や建築相談等の窓口業務を行っている。

その他の建築物又は工作物は、既に同システムを導入済みの千葉県及び県出先機関によって、効率的な窓口業務を行っているため、同じ市内の建築物又は工作物であっても所管によって、提供できる市民サービス（建築計画概要書の写しの交付及び建築台帳記載証明書の交付）の待ち時間が異なっています。

特に同システムが導入されていない当市については待ち時間が長くなってしまふことから、当市所管分を必要とする市民にとっては不便な状況のため、これらの解決を図ることが課題となっている。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

当市内に存する建築物又は工作物に係る建築確認情報に関する窓口業務について、所管（県・県出先・市）ごとに異なる市民サービスを平準化することで、利便性を向上させる。

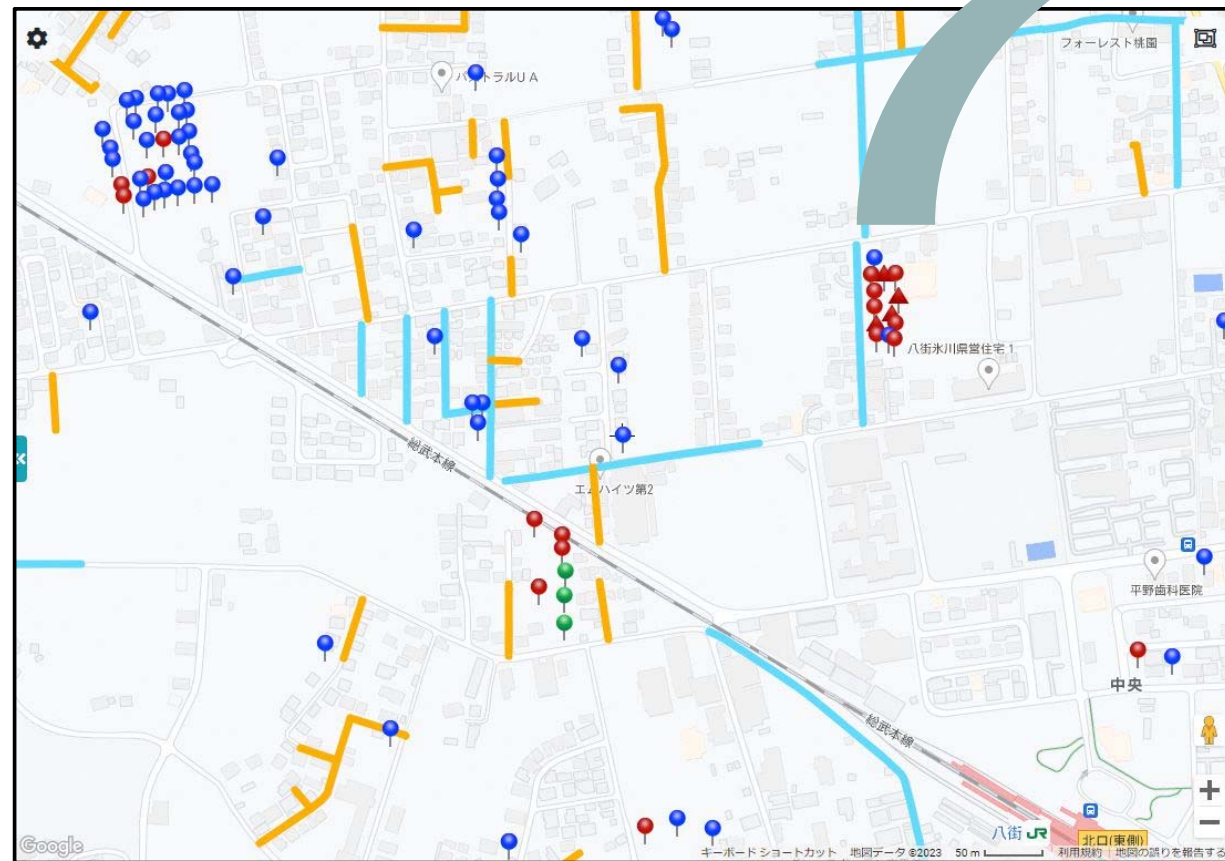
■ サービス内容

サービス名	建築計画概要書の写しの交付及び建築台帳記載証明書の交付業務サービス	事業費	3,674千円
ターゲット	建築物の改修・建替え、売買を行いたい市民等に対し、設計・施工・仲介等をする建築関係企業等		
展開エリア	千葉県白井市（限定特定行政庁の所管範囲内）		

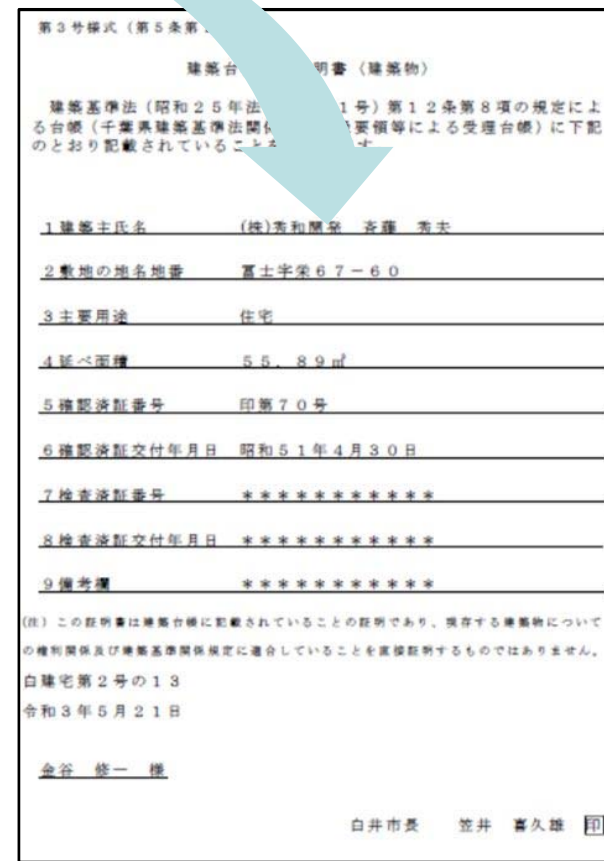
サービス内容（事業分野：①行政サービス）

※申請事業の実施によって、建築確認情報（**建築計画概要書の写しの交付及び建築台帳記載証明書の交付**）の提供時間を短縮という直接的な裨益のほかに、ターゲットへの利便性が向上することで一戸建ての住宅流通が活性化することによる間接的な裨益効果も見込まれる。

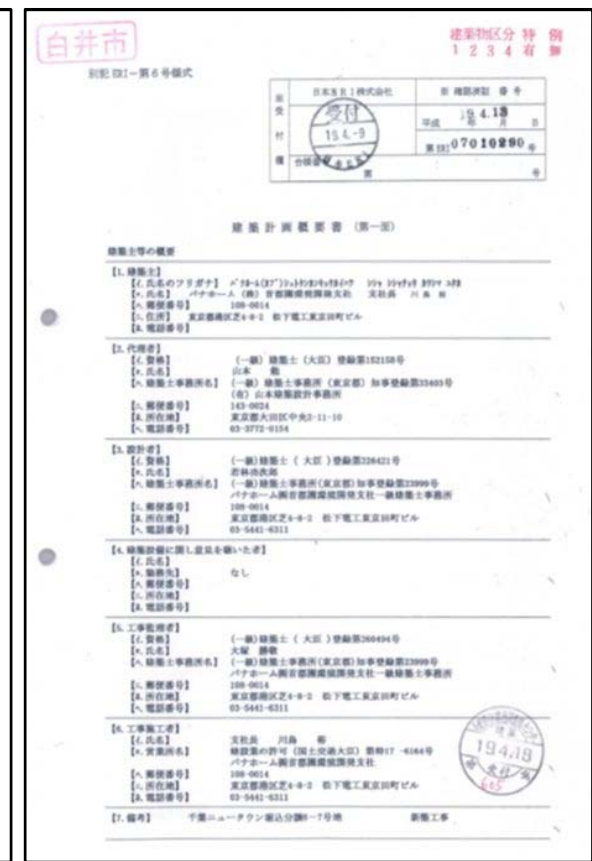
建築物の所在の検索が容易となり時間短縮が図れる



建築行政地図情報のイメージ画面



建築台帳記載証明書



建築計画概要書

■ 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）

【アウトプット指標（活動指標）】

KPI①	建築計画概要書の写しの交付	種別	アウトプット	単位	交付件数
KPIの概要、測定方法	過去3年の交付実績の平均件数を上回ることを各年度ごとの活動指標として設定し、窓口での交付件数の累計数を台帳にて確認する。				
事業成果等の計測に適する理由	受付番号を台帳管理によって取得するため成果測定に適している。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	130		260		390

KPI②	建築台帳記載証明書の交付	種別	アウトプット	単位	交付件数
KPIの概要、測定方法	過去3年の交付実績の平均件数を上回ることを各年度ごと活動指標として設定し、窓口での交付件数の累計数を台帳にて確認する。				
事業成果等の計測に適する理由	受付番号を台帳管理によって取得するため成果測定に適している。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	130		260		390

KPI③		種別	アウトプット	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

■ 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）

【アウトカム指標（成果指標）】

KPI①	建築計画概要書の写しの交付待ち時間	種別	アウトカム	単位	分/件
KPIの概要、測定方法	現在の待ち時間は15分で、本サービスにより3割程度の時間短縮を成果指標として設定する。サービス開始から終了までの処理時間を、職員間で計測する。				
事業成果等の計測に適する理由	住民や事業者の負担となっている窓口サービス提供時間の平準化（短縮）を目的としているため。				
	2023年度末	2024年度末	2025年度末		
	10	10	10		
KPI②	建築台帳記載証明書の交付待ち時間	種別	アウトカム	単位	分/件
KPIの概要、測定方法	現在の待ち時間は15分で、本サービスにより3割程度の時間短縮を成果指標として設定する。サービス開始から終了までの処理時間を、職員間で計測する。				
事業成果等の計測に適する理由	住民や事業者の負担となっている窓口サービス提供時間の平準化（短縮）を目的としているため。				
	2023年度末	2024年度末	2025年度末		
	10	10	10		
KPI③		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末	2024年度末	2025年度末		

■ PDCAの実施体制

担当課長と担当者において、自己評価の実施及び客観性を担保した事業の評価・分析を行う。

当該事業を含むデジタル田園都市国家構想推進交付金を活用した事業においては、白井市まち・ひと・しごと創生審議会を活用し実施し、産学や市民などの多角的な視点からの評価を行い改善を図ることで、事業の効率的・効果的な推進を図る。

白井市まち・ひと・しごと創生審議会

■ 構成員

学識経験者・商工業関係者・金融機関・市民 等

■ PDCAの方法（有効性を高める工夫）

交付に係る待ち時間等を実測し、KPIに基づき担当課の評価も踏まえ、まち・ひと・しごと創生審議会を活用した効果検証を毎年実施し、産学や市民などの多角的な視点からの評価を行うことで、事業の効率的・効果的な推進を図るとともに、評価結果を踏まえ、次年度事業に向けた窓口運営の更なる効率化や利用数向上のための周知等への改善を行い、有効性を高めます。

2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
・前年度事業の効果検証	・前年度事業の効果検証 (前年度評価への対応状況を含む)	・前年度事業の効果検証 (前年度評価への対応状況を含む)