

1 基本情報

事業名	市民協働投稿サービス		
担当課	秘書課	事業年度	令和5年度

2 事業の背景・概要

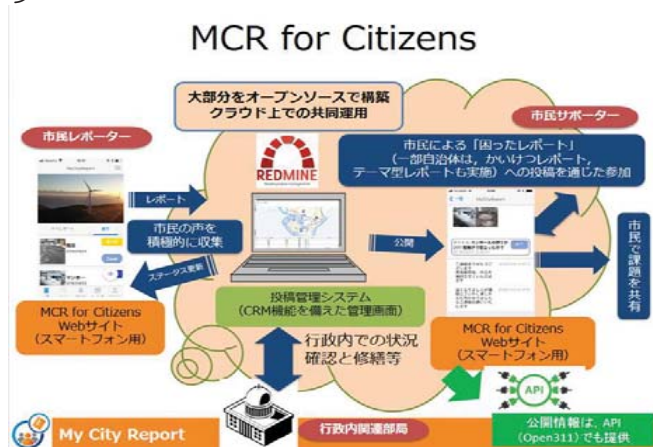
現在、市民からの問い合わせは、窓口や電話、メールなどで受け付けているが、担当課に伝わるまでに時間がかかっている状況である。また、状況確認のため、担当課から市民に折り返し問い合わせを行う必要があり、スムーズな対応ができていないことが課題となっている。

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。

【具体サービス】

- ・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する。
- ・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する。
- ・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する。

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- 令和6年4月 利用者アンケート調査結果を市ホームページに掲載及び登録者にメール通知
- 令和6年6月 利用方法を広報で周知
- 令和7年1月 市のLINE学校連絡機能を使用して保護者にチラシを配信（2025.1/16現在 LINE保護者登録者数 7,658人）
- 令和7年3月 利用者アンケートを実施（アンケート時点の登録者数155人、回答者数36人、回答率23%）

4 成果

重要業績評価指標 (上段：目標、下段：実績)		単位	R5年度	R6年度	R7年度
①	アプリ「My City Report」のダウンロード累計数	件	50	200	400
			59	168	
②	アプリ「My City Report」の投稿数	件	30	50	100
			19	171	
③	市民協働投稿サービスの満足度	ポイント	2.8	3	3.2
			3.3	3.7	

5 コスト（令和6年度）

（令和5年度交付額）

予算額	280千円	決算額	280千円	交付金額	234千円
-----	-------	-----	-------	------	-------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に効果があった
今後の方針	事業の改善（事業の効果が不十分であったことから見直し（改善）を行う 広報への掲載や各小中学校の保護者にチラシを配信するなど周知・利用促進につとめたところ、投稿数の目標は達成することが出来たが、ダウンロード累計数は目標達成することが出来なかったため、引き続きサービスの周知を図る必要がある。また、令和7年度からサービス維持に係る負担金が20%上昇しており、費用対効果の観点から事業の在り方を再検討する必要がある。

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- ・マイシティレポートを通じて、身近な道路、公園施設の不具合等が、市民の気付きにより、スピード感を持って改善されることは非常に効果がある。
- ・今後、更なる満足度を上げ、市民の参加意識の高揚を図るためには、積極的な広報が必要である。
- ・学校関係の報告書等をマイシティレポートと連携して、電子上で情報共有を図ることができれば、保護者の登録者数、投稿者数が増え、成果の重要業績評価指標にあるマイシティレポートのアプリのダウンロード数、投稿数も上がるのではないかと。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和5年度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 効果検証シート

1 基本情報

事業名	バスロケーションシステム導入・運用事業		
担当課	都市計画課	事業年度	令和5年度

2 事業の背景・概要

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。

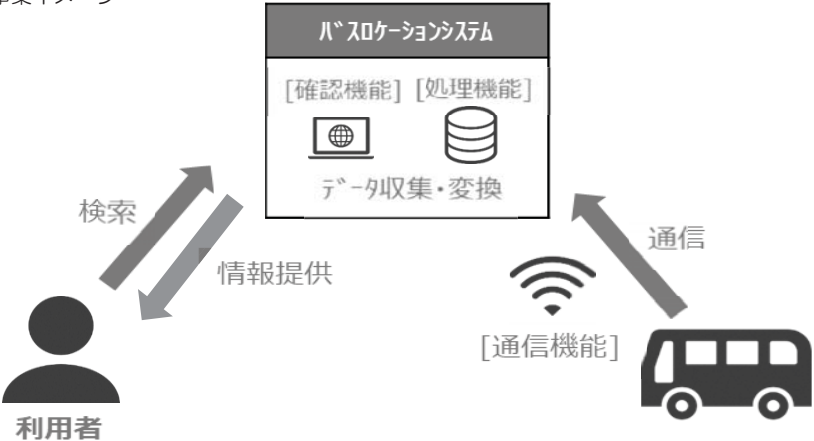
運行状況について利用者から問い合わせがあった際には、市から各交通事業者に問い合わせ、各交通事業者が確認した後に市へ情報提供するスキームであるため、市から利用者へリアルタイムで情報を提供することができないという課題がある。

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。

【具体サービス】

- ①運行状況等通信機能
- ・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
- ・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
- ・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。

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- バスロケーションシステムについて、紙面及びデジタル面で周知
⇒紙面（広報しろうい）及び市ホームページにて、システム導入の案内、システムを利用するためのQRコード、利用方法について周知を行った。
- 白井市ふるさとまつりでの周知
⇒ふるさとまつりに参加した市内の人、コミュニティバス時刻表と併せてQRコードの記載があるチラシを配布した。
- スマートフォン講座での周知
⇒市役所内で実施のあったスマートフォン講座にて、受講者と一緒に操作しながらバスロケーションシステムを啓発した。
- コミュニティバス車内での周知
⇒市内を運行するコミュニティバス4台の車内に、システム導入案内等を記載したポスターを設置した。

4 成果

重要業績評価指標 （上段：目標、下段：実績）		単位	R5年度	R6年度	R7年度
①	バスロケーションシステムへのアクセス数	回	3,000	10,000	15,000
			917(R6.2~R6.3)	13,853	
②	運行状況に関する電話問い合わせ件数	件	12(R5.12~R6.3)	20	5
			0	1	
③	コミュニティバス利用者の満足度	ポイント	2.8	3	3.5
			4.5	3.8	
④	コミュニティバス利用者	人	70,000	72,500	74,900
			78,147	91,385	

5 コスト（令和6年度）

（令和5年度交付額）

予算額	565千円	決算額	565千円	交付金額	979千円
-----	-------	-----	-------	------	-------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に相当程度効果があつた
今後の方針	事業の継続（計画どおりに事業を継続する） ○各バス停での案内の実施 ⇒利用者の多い主要なバス停（駅前・市役所前）に、バスロケーションシステムのQRコードを記載した時刻表への交換を行ったほか、時刻表が破損したバス停についても交換を行った。 今後、他のバス停についても状況に応じ交換を実施していく。 ○様々な機会での周知啓発の検討 ⇒より多くの人にバスロケーションシステムを認識してもらうように、現在行っている周知方法に加え、白井市公式LINEアカウント等で周知を実施していく。

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- ・バスロケーションシステムの導入により、市民の利便性の向上は図られているが、今後は、市のコミュニティバスのナンバーのみならず、民間の他の路線バス事業所とも連携し、このシステムが拡張していければ望ましい。
- ・KPIの達成状況を見ると、好調であるため、今後も継続し、満足度の向上や利用者増加に繋げてほしいが、このシステムを導入して、満足度がどの程度向上して、利用者の増加につながっているのか検証をやってもらえると尚良い。
- ・今後も引き続き、多くの市民が利用できるような運用の仕方を考えていってほしい。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和5年度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 効果検証シート

1 基本情報

事業名	建築行政地図情報システム導入事業		
担当課	建築宅地課	事業年度	令和5年度

2 事業の背景・概要

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る。

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うことから、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。

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。

【具体サービス】

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。

【参考】事業イメージ



3 取組状況

令和5年度 導入作業及び運用開始
令和6年度 建築計画概要書の写しや建築台帳記載証明書の交付（継続）
新規の建築計画概要書（PDF）や確認申請等の情報を入力しシステムを随時更新する。

【取組状況】

・本システム上で住所検索により、建築計画概要書の写しや建築台帳記載証明書PDFデータを抽出、印刷することが可能となり、交付に要する時間が短縮され、市民サービス向上の効果を図ることができた。
（建築計画概要書の写し：141件 建築台帳記載事項証明書の写し：130件）

4 成果

重要業績評価指標 （上段：目標、下段：実績）		単位	R5年度	R6年度	R7年度
① 建築計画概要書の写しの交付		件	130	260	390
			125	266	
② 建築台帳記載証明書の交付		件	130	260	390
			124	254	
③ 建築計画概要書の写しの交付待ち時間		分	10	10	10
			5	5	
④ 建築台帳記載証明書の交付待ち時間		分	10	10	10
			10	10	

5 コスト（令和6年度）

（令和5年度交付額）

予算額	1,016千円	決算額	1,016千円	交付金額	1,795千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に非常に効果的であった
今後の方針	事業の継続（計画どおりに事業を継続する）
	同システムの導入により、従来の紙ベースの情報管理からデジタル化されたことで、建築計画概要書の写しや建築台帳記載証明書の交付に要する時間が短縮され、市民サービス向上の効果が出ている。 また、情報の管理が容易になり、各種統計データの収集等が迅速に行える等業務の効率化も図られていることから、計画どおり事業を継続する。

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

・建築行政地図情報システム導入により、建築計画概要書の写し及び建築台帳記載証明書の交付に要する時間が短縮され、市民サービス向上の効果が出ていることから、計画どおり事業を継続する。
・今後、このようなシステムが他の部署にも広がっていければ、市民等の待ち時間が短縮され、更なる市民サービスの向上を図ることができるので、尚良い。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和6年度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 効果検証シート

1 基本情報

事業名	市公式LINEのサービス拡張		
担当課	秘書課	事業年度	令和6年度

2 事業の背景・概要

LINEでのサービスを拡張することで、「ごみの関係」や「学校と保護者との連絡」など、これまで別々に実施してきた市のオンラインサービスを中長期的な視点で市公式LINEへ集約し、また、これまで市役所窓口でのみ受付していた手続き等を市公式LINE上で受付することで、市民の利便性及び職員の業務効率の向上を図る。併せて、市公式LINEの利用者が増えることによる市の情報発信力向上を図る。

【具体的なサービス】

- 受信設定
利用者が欲しい情報を選択でき、選択された内容や年齢に合わせた情報を届ける。
- 申請・予約
講座の申し込みや、検診の予約などLINEから簡単に手続きができるようにする。
- 学校連絡
保護者が子どもの情報を事前登録でき、学校からのお便りや各種案内、学校へ子どもの欠席連絡などができる。
- ごみ関係
ごみの出し方をチャットボットで検索したり、ごみ出しの日を検索したり、例えば毎月資源物回収の日の前日にメッセージを設定することができる。

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- 利用頻度の高そうなサービスを順次導入（令和6年度の概数・人数）
 - ・4月 学校連絡機能を一部学校で試験導入（500人）
 - ・ユーザーの受信設定に基づくセグメント配信を開始（10,000人）
 - ・5月 一部申請（若い世代定住促進支援金）を開始（100人）
 - ・7月 健診の予約を開始（3,500人）（※）
 - ・10月 学校連絡機能を全小中学校で導入（5,000人）
 - 総合計画や重点戦略事業、突発事業での活用
 - ・9月 定額減税調整給付金の受付を開始（2,000人）
 - ・12月 総合計画の将来像の投票呼びかけに利用（11,000人に配信し3,000人が回答）
 - ・1月 ふるさと大使委嘱状交付式の入場抽選に利用（500人が応募し50人が当選）
- （※）別システムから乗り換え・乗り換えにより重複予約や対象外予約の制御が可能となり、同時に業務効率の改善が図れた）

4 成果

重要業績評価指標 （上段：目標、下段：実績）		単位	R6年度	R7年度	R8年度
①	利用者数（友だち登録者数）	人	10,000	18,500	28,500
			14,738		
②	希望する利用者へのメッセージ送信数	件	400,000	850,000	1,500,000
			2,096,685		
③	予約における市公式LINEの利用率	%	60.0	70.0	85.0
			39.4		
④	市公式LINEのブロック率	%	13.0	10.0	6.5
			6.7		

5 コスト

予算額	2,772千円	決算額	2,772千円	交付金額	1,386千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に非常に効果的であった
今後の方針	事業の継続（計画どおりに事業を継続する） ●引き続き、市民サービスの向上と職員の業務効率改善を同時にかなえるサービスの構築を進めていく。 ●他自治体のユースケースを参考にしながら機能の拡張を検討していく。 ●予約における利用率は、令和6年度は対象の年齢層が高い健康診断のみの実装になり、目標を達成できなかったが、令和7年度からは、こども発達センターや一時保育の予約などを実装することで目標達成を目指す。 ●サービス案内やメッセージ配信などは分かりやすい構成・見た目にする 것을心掛ける。

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- ・KPIの達成状況が非常に高く、本事業が地方創生において有効であるということ間違いなく考える。
- ・各種手続きなどの実装後に、仕様だけでなく、運用体制を含めて、より良いを形を模索していただくと更に良い事業になると考える。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和6年度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 効果検証シート

1 基本情報

事業名	窓口キャッシュレス決済サービス導入事業		
担当課	総務課	事業年度	令和6年度

2 事業の背景・概要

新型コロナウイルス感染症対策を契機に、全国でキャッシュレス決済の利用が増加している中、本市においては、現金しか利用できない窓口サービスとなっており、利用者に不便が生じている。

そこで、本市においても、市役所や保育園でキャッシュレス決済を導入し、市民サービスの向上を図る。

【具体的なサービス】

市民サービス向上のため、キャッシュレス決済サービスを導入する。

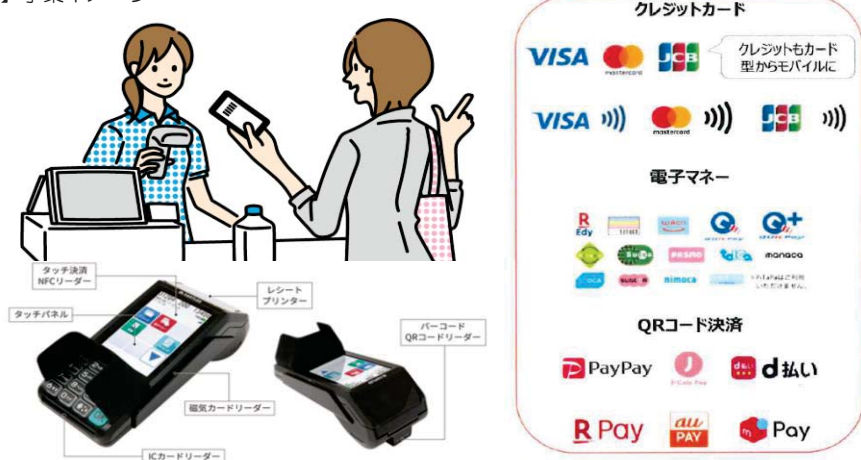
決済方法は、以下を想定。

- ・クレジットカード
- ・デビットカード
- ・電子マネー
- ・QRコード

対象となる手続き

- ・住民票の写し発行手数料
- ・印鑑登録証明書発行手数料
- ・課税証明書発行手数料 等

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- ・令和6年6月19日
白井市キャッシュレス決済共同企業体と「窓口キャッシュレス決済サービス導入事業」契約締結
- ・令和6年10月1日
窓口キャッシュレス決済運用開始
- ・令和6年11月23日
利用者満足度調査「キャッシュレス決済のアンケート」実施
(アンケート回答数135件)
- ・キャッシュレス対応窓口
課税証明書発行手数料(課税課) 一時保育、時間外保育料(保育園)
住民票の写し、印鑑登録証明書発行手数料(市民課) 駐輪場料金(都市計画課)

4 成果

重要業績評価指標 (上段：目標、下段：実績)		単位	R6年度	R7年度	R8年度
①	キャッシュレス決済の利用件数	件	3,000	6,000	10,000
			6,512		
②	キャッシュレス決済サービスの満足度調査	ポイント	3.0	3.5	4.0
			4.8		
③					
④					

5 コスト

予算額	3,120千円	決算額	3,130千円	交付金額	1,560千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に効果があった
今後の方針	事業の継続（計画どおりに事業を継続する） 令和6年度中にキャッシュレス決済を導入した部署においては、引き続き周知・利用促進に向けた取り組みを行う。 また、キャッシュレス決済を導入していない部署に実績等を共有し効果的な支払方法について検討を進めることで、更なる市民サービスの向上を図る。

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- ・KPIの達成状況も非常に上がっており、この事業が地方創生において有効であることは、間違いのない。
- ・キャッシュレスやオンライン決済も含めて、様々な分野にできるだけ広めていくことが重要だと思うので、検討してもらいたい。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和6年度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 効果検証シート

1 基本情報

事業名	申請書自動作成システム導入事業		
担当課	市民課	事業年度	令和6年度

2 事業の背景・概要

現在、窓口において住民票等を取得する際は、記載台にて申請書を手書きする必要がある。加えて他の証明書が欲しい場合は、同じ内容（氏名住所等）を再度手書きしなければならず、特に高齢者や外国人等の住民の負担となっている。

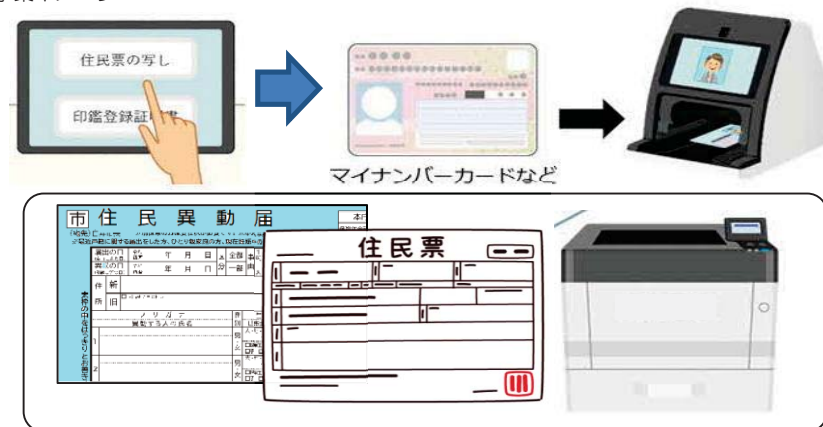
また、手書きの為、記入漏れや記入誤り等があるため訂正に時間を要し、窓口が混雑する要因の一つとなっている。

申請書自動作成システムを導入することにより、必要な申請書毎に記入する手間を省くことで、高齢者や外国人等、市民の負担軽減と窓口の混雑緩和が可能となり、市民サービスの向上効果を見込む。

【具体的なサービス】

- 各種証明書発行手続きに伴う申請書の自動作成
（マイナンバーカード関連申請書、住民票・印鑑登録証明書、戸籍等証明、税証明など）
- 住民異動手続きに伴う異動届の自動作成
（転入、転出、転居など）

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- 令和6年8月下旬にカウンター内側に2台導入した。
- 簡易な職員研修を行ったのち、運用を開始した。
- 来庁者の目の前で、顔写真付き証明書を使用して申請用紙を作成する。
- 来庁者自身が作成できるように令和7年1月からカウンターに設置場所を変更した。
- 申請書自動作成システム利用人数 474件

4 成果

重要業績評価指標 (上段：目標、下段：実績)		単位	R6年度	R7年度	R8年度
①	申請書のうちシステムにより自動作成された割合	%	15	25	30
			12		
②	手続所要平均時間	分	各種証明書13分	各種証明書12分	各種証明書10分
			12		
③	窓口利用者満足度	%	30	40	60
			73		
④					

5 コスト

予算額	4,096千円	決算額	2,314千円	交付金額	1,157千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に効果があった
今後の方針	事業の継続（計画どおりに事業を継続する） 記入漏れ、誤りが減り日本語に不慣れな外国人の申請書記載等ができるようになったことにより、事務処理時間の短縮となった。申請書自動作成システム導入により市民サービスの向上と行政事務の効率化が図られたものであり、自治体DXの推進と地方創生にも資するもので今後も運用を継続していく。 また、利用者の利便性を高めるため、より使いやすい場所での設置を検討する。

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- 申請書自動作成システム導入により、住民票や印鑑証明書等の各種証明書を取得する際、申請時の負担軽減や受付時間の短縮など市民サービス向上の効果があることから、事業を継続する。
- 使用者を増やすために、使用方法の案内など普及に努めてほしい。
- 現在のシステムは、申請書の自動作成のみになっているが、より待ち時間の短縮につながるシステムアップを希望する。