

(令和5年度補正予算) デジタル実装タイプTYPE1事業実施報告

|     |            |
|-----|------------|
| 記入日 | 2025年5月23日 |
|-----|------------|

※申請事業1事業につき事業実施報告書1部を提出するようお願いいたします。(別ファイルで作成・提出)

|       |              |         |                                       |           |       |
|-------|--------------|---------|---------------------------------------|-----------|-------|
| 都道府県名 | 栃木県          | 市区町村等名  | さくら市                                  | 地方公共団体コード | 09214 |
| 担当部局名 | 総合政策部総合政策課   |         |                                       |           |       |
| 責任者名  | 関 和久         | 責任者役職   | 総合政策部長                                | 担当者名      | 大橋 航平 |
| 電話番号  | 028-681-1113 | メールアドレス | sogoseisaku@city.tochigi-sakura.lg.jp |           |       |

| 回答漏れチェック    |      |
|-------------|------|
| 1.推進体制      | 回答済み |
| 2.サービス実装・運用 | 回答済み |
| 3.周知・広報     | 回答済み |
| 4.評価・改善     | 回答済み |

|           |                                        |        |                           |  |          |
|-----------|----------------------------------------|--------|---------------------------|--|----------|
| 交付対象事業の名称 | オンデマンド交通システム導入事業                       |        |                           |  |          |
| 事業年度      | 令和5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TYPE1) |        |                           |  | 単独・地域間連携 |
| サービス分野    | 交通・物流                                  | サービス分類 | オンデマンド交通システム・バスロケーションシステム |  |          |

1. 推進体制

※行が足りない場合には、左側の「+」ボタンを押し、行を追加してください。

予定していた事業推進体制・構成員

| 名称(団体・事業者名)     | 団体・事業者概要        | 事業における役割                            |
|-----------------|-----------------|-------------------------------------|
| さくら市            | 自治体             | 事業計画の立案<br>報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務 |
| さくらタクシー(例)      | タクシー事業者         | 乗合タクシーの運行                           |
| 例誠タクシー          | タクシー事業者         | 乗合タクシーの運行                           |
| さくら市地域公共交通会議    | 法定協議会           | サービス内容・運賃の協議、合意及び評価                 |
| オンデマンド交通システム事業者 | オンデマンド交通システム事業者 | オンデマンド交通システムの導入、運用                  |
| コールセンター         | コールセンター         | 乗合タクシーの予約受付                         |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |
|                 |                 |                                     |

実際の事業推進体制・構成員

| 名称(団体・事業者名)  | 団体・事業者概要           | 事業における役割                            |
|--------------|--------------------|-------------------------------------|
| さくら市         | 自治体                | 事業計画の立案<br>報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務 |
| さくらタクシー(例)   | タクシー事業者<br>コールセンター | 乗合タクシーの運行<br>乗合タクシーの予約受付            |
| 例誠タクシー       | タクシー事業者            | 乗合タクシーの運行                           |
| さくら市地域公共交通会議 | 法定協議会              | サービス内容・運賃の協議、合意及び評価                 |
| 順風路(株)       | オンデマンド交通システム事業者    | オンデマンド交通システムの導入、運用                  |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |
|              |                    |                                     |

2. 事業の収支

経費項目は、サービスの実装に要する費用を網羅的に記載ください。

収入項目は、サービスの利用料収入、事業者からの負担金や寄付金、申請団体自身による補助金、県の補助金、本交付金など網羅的に記載ください。

※「予定していた2024年度の事業収支」欄において、経費項目は実施計画書より転記ください。

※行が足りない場合には、左側の「+」ボタンを押し、行を追加してください。

予定していた2024年度の事業収支(経費については、実施計画書より転記)

| 経費項目                    | 金額(単位:千円) |
|-------------------------|-----------|
| システム構築費                 | 1,805     |
| 導入支援費                   | 300       |
| 電話オペレーター初期費用            | 3,701     |
| 車両購入                    | 12,678    |
| タブレット購入費(車載3台、オペレーター2台) | 258       |
| タブレット通信費                | 26        |
| タブレット購入費(予備用2台)         | 58        |
| 停留所案内看板作成費用             | 78        |
|                         |           |
|                         |           |
| 経費合計                    | 18,904    |
| 収入項目                    | 金額(単位:千円) |
| デジタル田園都市国家構想交付金         | 9,452     |
| 市負担金                    | 9,452     |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
| 収入合計                    | 18,904    |
| 収入合計-経費合計               | -         |

実際の2024年度の事業収支

| 経費項目                    | 金額(単位:千円) |
|-------------------------|-----------|
| システム構築費                 | 1,805     |
| 導入支援費                   | 300       |
| 電話オペレーター初期費用            | 3,701     |
| 車両購入                    | 12,678    |
| タブレット購入費(車載3台、オペレーター1台) | 258       |
| タブレット通信費                | 26        |
| タブレット購入費(予備用2台)         | 58        |
| 停留所案内看板作成費用             | 78        |
|                         |           |
|                         |           |
| 経費合計                    | 18,904    |
| 収入項目                    | 金額(単位:千円) |
| デジタル田園都市国家構想交付金         | 9,452     |
| 市負担金                    | 9,452     |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
|                         |           |
| 収入合計                    | 18,904    |
| 収入合計-経費合計               | -         |

3. 事業のKPI  
KPI目標値（3か年分）、KPI実績値（2024年度末）及び事業実施前の基準値・基準年度（いずれも数値のみ、記号（▲）を用いて設定している場合は「－（マイナス）」に置き換えて記載）を記入してください。  
もし、基準値がないKPIを設定している場合（例：新規アプリを導入するサービスにおいて、アプリインストール数をKPIとして設定している場合）には、基準値・基準年度ともに「なし」と入力してください。  
なお、太枠内の情報は、実施計画書より転記してください。  
※KPI未計測の場合は、【2024年度末 実績値】欄に【未計測】と記入し、その上で【「KPI未達成又は未計測」の場合】の記述欄に計測できなかった理由及び今後の具体的な計測時期を記載してください。  
※初年度（2024年度末）のKPIが未設定の場合には、【2024年度末 目標値】欄に【未設定】と記入し、その上で【「KPI未達成又は未計測」の場合】の記述欄に未設定の理由及び2025年度達成に向けた取組を記載してください。  
※記述欄には、【実施した取組内容/達成できなかった理由・結果を踏まえた反省点、改善点・次のアクション】を記載してください。  
※KPI数が11以上ある場合には、KPI⑩の記載欄の左側下部にある「+」ボタンを押し、行を追加してください。

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 【「KPI達成」の場合の記入例】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        | 「スマホ教室を開催する企業や団体と連携したサービスの紹介」と「公共施設でのアプリ利用方法の説明会」をそれぞれ月に1回の頻度で実施し、スマートフォンを日常的に使用する年代だけでなく高齢者にも広く周知できたことがKPI達成に寄与したと考えている。2025年度末のKPI達成に向け、従来の取組に加えて、小中学校や保育園での親子イベントと連動したプロモーションを検討しており、具体的な方法は現在推進体制に参画している企業や団体と議論を進めている。               | 219字 |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合の記入例】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | 2024年10月末に実装を予定していたが、事業者とのサービス機能部分の調整の難航により、2025年2月末の実装となった。サービスをプロモーションするための人員・時間の両方を確保できず、2024年度はサービスを実装するだけに止まってしまったことが、KPIを達成できなかった理由である。2025年度達成に向け、住民にサービスを実際に使用してもらうことが重要と考え、成功体験の場として各公民館やショッピングモールでのサービス体験会を2か月に1回の頻度で開催する予定である。 | 233字 |

| KPI①                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | 種別     | 単位 | 基準年度        | 基準値         |      |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|-------------|-------------|------|
| 乗合タクシーの利用者数                                               |                                                                                                                                                                                                                                                   | アウトプット | 人  | 2023        | 14,019      |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 15000       | 13586       | 未達成  |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 18000       |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 20000       |             |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    |             |             | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | 2025年2月に新サービスを実装した。既存サービスの利用者については、事前に丁寧な周知・広報を行ったこともあり、スムーズに新サービスへ移行していただくことができた。以前より使いやすいサービスとなり、これまで利用者の大部分を占めていた高齢者層だけでなく、若年層の利用が増加すると見込んでいたが、そこまでは至らなかった。今後、市HP、SNS等の電子媒体を中心に特に若年層に対しての周知・広報を強化していき、新たな利用者層の獲得を目指す。それに伴い、本KPI数値が向上するものと思われる。 |        |    |             |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    |             |             | 244字 |

| KPI②                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | 種別     | 単位 | 基準年度        | 基準値         |      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|-------------|-------------|------|
| スマホアプリからの予約件数                                             |                                                                                                                                                                                                                            | アウトプット | 件  | なし          | なし          |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |    | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |    | 1000        | 58          | 未達成  |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |    | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |    | 1500        |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |    | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |    | 2000        |             |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |                                                                                                                                                                                                                            |        |    |             |             | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | 2025年2月に新サービスを実施したため、2月、3月分のみの実績となっている。1年間に換算すると348件。目標値には未達である。<br>既存サービスの利用者は以前から電話で予約を行う習慣があり、新サービス移行後もWEB予約を使用する割合が低いことや、想定より若年層の利用者が増加しなかったことが要因と考えている。<br>WEB予約の操作方法を学習する「スマホ教室」の開催や若年層へのサービスの周知・広報により本KPIの数値向上を目指す。 |        |    |             |             | 212字 |

| KPI③                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | 種別     | 単位  | 基準年度        | 基準値         |      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-------------|-------------|------|
| 1台あたりの乗車人数（日）                                             |                                                                                                                                                                                                                            | アウトプット | 人/日 | 2023        | 14.4        |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |     | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |     | 21          | 17          | 未達成  |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |     | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |     | 25          |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |     | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                            |        |     | 28          |             |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |                                                                                                                                                                                                                            |        |     |             |             | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | AIオンデマンド交通システムの導入により運行効率が向上し、車両1台につき1日に利用できる人数は増加した。しかしながら、新サービス移行後も、既存サービスからの利用<br>者为中心であり、若年層など新たな利用者を獲得することができず、目標値には未達である。<br>今後、市HP、SNS等の電子媒体を中心に特に若年層に対しての周知・広報を強化していき、新たな利用者層の獲得を目指す。それに伴い、本KPIの数値が向上するもの<br>と思われる。 |        |     |             |             | 207字 |

| KPI④                                                      |                                                                                                                                                                                                                                        | 種別    | 単位 | 基準年度        | 基準値         |      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|-------------|-------------|------|
| 公共交通に満足している市民の割合                                          |                                                                                                                                                                                                                                        | アウトカム | %  | 2023        | 59.4        |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    | 62.5        | 53.2        | 未達成  |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    | 65          |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    | 67.5        |             |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |                                                                                                                                                                                                                                        |       |    |             |             | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | 2025年1月に実施したアンケートの結果であり、サービス実装前に取得した実績値である。<br>本KPIは鉄道・バス・デマンド交通への満足度を問うものである。鉄道に対する満足度は比較的高く、バス・デマンド交通に対する満足度が低いが、2025年2月にデマンド交<br>通の新サービスが実装されたことにより、デマンド交通が使いやすくなるだけでなく、鉄道やバスへの乗り継ぎもしやすくなると考えられる。よって、次年度以降は本KPIの数値が向<br>上するものと思われる。 |       |    |             |             | 218字 |

| KPI⑤                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       | 種別    | 単位 | 基準年度        | 基準値         |      |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|-------------|-------------|------|
| 買い物・通院等の交通手段に困っている市民の割合                                   |                                                                                                                                                                                                                                       | アウトカム | %  | 2023        | 12.3        |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    | 12          | 15          | 未達成  |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    | 11          |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    | 10          |             |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |                                                                                                                                                                                                                                       |       |    |             |             | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | 2025年1月に実施したアンケートの結果であり、サービス実装前に取得した実績値である。<br>以前のデマンド交通は所要時間が長いことや、目的地への到着時間が事前にわからないこと等の理由から買い物・通院のため利用するために充分とはいえないサービスであっ<br>た。2025年2月に新サービスが実装されたことにより、そのような不便な点が解消され、買い物・通院にも使いやすいデマンド交通となった。よって、次年度以降は本KPIの数<br>値が向上するものと思われる。 |       |    |             |             | 218字 |

(令和5年度補正予算) デジタル実装タイプTYPE1事業実施報告

記入日 2025年5月23日

※申請事業1事業につき事業実施報告書1部を提出するようお願いいたします。(別ファイルで作成・提出)

|       |              |         |                                 |           |       |
|-------|--------------|---------|---------------------------------|-----------|-------|
| 都道府県名 | 栃木県          | 市区町村等名  | さくら市                            | 地方公共団体コード | 09214 |
| 担当部局名 | 上下水道事務所水道課   |         |                                 |           |       |
| 責任者名  | 金井 伸夫        | 責任者役職   | 水道課長                            | 担当者名      | 小室 貴洋 |
| 電話番号  | 028-681-1121 | メールアドレス | suido@city.tochigi-sakura.lg.jp |           |       |

| 回答漏れチェック    |      |
|-------------|------|
| 1.推進体制      | 回答済み |
| 2.サービス実装・運用 | 回答済み |
| 3.周知・広報     | 回答済み |
| 4.評価・改善     | 回答済み |

|           |                                        |        |     |          |
|-----------|----------------------------------------|--------|-----|----------|
| 交付対象事業の名称 | デジタルを活用したスマート水道推進事業                    |        |     |          |
| 事業年度      | 令和5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TYPE1) |        |     | 単独・地域間連携 |
| サービス分野    | 行政サービス                                 | サービス分類 | その他 |          |

1. 推進体制

※行が足りない場合には、左側の「+」ボタンを押し、行を追加してください。

予定していた事業推進体制・構成員

| 名称 (団体・事業者名) | 団体・事業者概要     | 事業における役割                            |
|--------------|--------------|-------------------------------------|
| さくら市         | 自治体          | 事業計画の立案<br>報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務 |
| SMS配信サービス事業者 | SMS配信サービス事業者 | SMS配信サービス提供                         |
| Webポータル構築事業者 | Webポータル構築事業者 | Webポータル構築                           |
| 決済代行事業者      | 決済代行事業者      | 決済サービス提供                            |
| 既存システムベンダー   | 既存システムベンダー   | 既存システム改修                            |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |
|              |              |                                     |

実際の事業推進体制・構成員

| 名称 (団体・事業者名)                        | 団体・事業者概要     | 事業における役割                            |
|-------------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| さくら市                                | 自治体          | 事業計画の立案<br>報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務 |
| (株) ネクスウェイ                          | SMS配信サービス事業者 | SMS配信サービス提供                         |
| HCCソフト (株)                          | Webポータル構築事業者 | Webポータル構築                           |
| (株) ROBOTPAYMENT<br>(株) ユニヴァ・ペイキャスト | 決済代行事業者      | 決済サービス提供                            |
| (株) きょうせい                           | 既存システムベンダー   | 既存システム改修                            |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |
|                                     |              |                                     |

2. 事業の収支

経費項目は、サービスの実装に要する費用を網羅的に記載ください。

収入項目は、サービスの利用料収入、事業者からの負担金や寄付金、申請団体自身による補助金、県の補助金、本交付金など網羅的に記載ください。

※「予定していた2024年度の事業収支」欄において、経費項目は実施計画書より転記ください。

※行が足りない場合には、左側の「+」ボタンを押し、行を追加してください。

予定していた2024年度の事業収支 (経費については、実施計画書より転記)

| 経費項目            | 金額 (単位: 千円) |
|-----------------|-------------|
| SMS配信サービス契約手数料  | 100         |
| SMS配信サービス月額利用料  | 600         |
| 決済代行事業者契約手数料    | 70          |
| 決済代行事業者月額利用料    | 69          |
| 決済代行事業者決済手数料    | 510         |
| 既存水道料金システム改修費用  | 9,055       |
| Webポータル構築費用     | 3,000       |
|                 |             |
|                 |             |
| 経費合計            | 13,404      |
| 収入項目            | 金額 (単位: 千円) |
| デジタル田園都市国家構想交付金 | 6,702       |
| 市単費             | 6,702       |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
| 収入合計            | 13,404      |
| 収入合計－経費合計       | -           |

実際の2024年度の事業収支

| 経費項目            | 金額 (単位: 千円) |
|-----------------|-------------|
| SMS配信サービス契約手数料  | -           |
| SMS配信サービス月額利用料  | 18          |
| 決済代行事業者契約手数料    | -           |
| 決済代行事業者月額利用料    | 22          |
| 決済代行事業者決済手数料    | -           |
| 既存水道料金システム改修費用  | 6,856       |
| Webポータル構築費用     | 3,531       |
|                 |             |
|                 |             |
| 経費合計            | 10,427      |
| 収入項目            | 金額 (単位: 千円) |
| デジタル田園都市国家構想交付金 | 5,214       |
| 市単費             | 5,213       |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
|                 |             |
| 収入合計            | 10,427      |
| 収入合計－経費合計       | -           |

3. 事業のKPI  
KPI目標値（3か年分）、KPI実績値（2024年度末）及び事業実施前の基準値・基準年度（いずれも数値のみ、記号（▲）を用いて設定している場合は「－（マイナス）」に置き換えて記載）を記入してください。  
もし、基準値がないKPIを設定している場合（例：新規アプリを導入するサービスにおいて、アプリインストール数をKPIとして設定している場合）には、基準値・基準年度ともに「なし」と入力してください。  
なお、太枠内の情報は、実施計画書より転記してください。  
※KPI未計測の場合は、【2024年度末 実績値】欄に【未計測】と記入し、その上で【「KPI未達成又は未計測」の場合】の記述欄に計測できなかった理由及び今後の具体的な計測時期を記載してください。  
※初年度（2024年度末）のKPIが未設定の場合には、【2024年度末 目標値】欄に【未設定】と記入し、その上で【「KPI未達成又は未計測」の場合】の記述欄に未設定の理由及び2025年度達成に向けた取組を記載してください。  
※記述欄には、【実施した取組内容/達成できなかった理由・結果を踏まえた反省点、改善点・次のアクション】を記載してください。  
※KPI数が11以上ある場合には、KPI⑩記載欄の左側下部にある「+」ボタンを押し、行を追加してください。

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 【「KPI達成」の場合の記入例】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        | 「スマホ教室を開催する企業や団体と連携したサービスの紹介」と「公共施設でのアプリ利用方法の説明会」をそれぞれ月に1回の頻度で実施し、スマートフォンを日常的に使用する年代だけでなく高齢者にも広く周知できたことがKPI達成に寄与したと考えている。2025年度末のKPI達成に向け、従来の取組に加えて、小中学校や保育園での親子イベントと連動したプロモーションを検討しており、具体的な方法は現在推進体制に参画している企業や団体と議論を進めている。               | 219字 |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合の記入例】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | 2024年10月末に実装を予定していたが、事業者とのサービス機能部分の調整の難航により、2025年2月末の実装となった。サービスをプロモーションするための人員・時間の両方を確保できず、2024年度はサービスを実装するだけに止まってしまったことが、KPIを達成できなかった理由である。2025年度達成に向け、住民にサービスを実際に使用してもらうことが重要と考え、成功体験の場として各公民館やショッピングモールでのサービス体験会を2か月に1回の頻度で開催する予定である。 | 233字 |

| KPI①                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | 種別     | 単位 | 基準年度        |  | 基準値         |  |      |      |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|-------------|--|-------------|--|------|------|
| 通知全体に占めるSMS発信率                                            |                                                                                                                                                                                                                                                   | アウトプット | %  | なし          |  | なし          |  |      |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 2024年度末 目標値 |  | 2024年度末 実績値 |  | 達成状況 |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 5           |  | 9.03        |  | 達成   |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 2025年度末 目標値 |  | 2025年度末 実績値 |  | 達成状況 |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 20          |  |             |  |      |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 2026年度末 目標値 |  | 2026年度末 実績値 |  | 達成状況 |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    | 46.2        |  |             |  |      |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        | 2025年2月に新サービスを実装した。既存サービスの利用者については、事前に丁寧な周知・広報を行ったこともあり、スムーズに新サービスへ移行していただくことができた。以前より使いやすいサービスとなり、これまで利用者の大部分を占めていた高齢者層だけでなく、若年層の利用が増加すると見込んでいたが、そこまでは至らなかった。今後、市HP,SNS等の電子媒体を中心に特に若年層に対しての周知・広報を強化していき、新たな利用者層の獲得を目指す。それに伴い、本KPI数値が向上するものと思われる。 |        |    |             |  |             |  |      | 244字 |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    |             |  |             |  |      | 0字   |

| KPI②                                                      |  | 種別                                                                                                                                                                                                                                                                             | 単位 | 基準年度        |  | 基準値         |      |      |
|-----------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|--|-------------|------|------|
| Webポータルへのアクセス件数                                           |  | アウトプット                                                                                                                                                                                                                                                                         | 件  | なし          |  | なし          |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | 2024年度末 目標値 |  | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | 400         |  | 未計測         | 未計測  |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | 2025年度末 目標値 |  | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | 1600        |  |             |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | 2026年度末 目標値 |  | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |      |
| 3700                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |             |  |             |      |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |             |  |             |      | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |             |  |             |      |      |
|                                                           |  | 当初実装計画では2024年10月にWebポータルのサービス開始を予定していたが、Webポータルとデータ連携を行う既存水道料金システムの改修要件を決定するために不測の調整を要したため、Webポータルのサービス実装時期が2025年3月にずれ込んだため、2024年度はサービスを実装するのみに留まってしまったことがKPIを達成できなかった理由である。2025年度目標の達成のため、Webポータルを利用する付加価値の強化やサービスのPRに注力することでKPI達成を目指す。付加価値の強化の例としては、決済チャネルの増設などを検討していく予定である。 |    |             |  |             |      | 271字 |

| KPI③                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 種別     | 単位 | 基準年度        | 基準値         |      |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|-------------|-------------|------|
| 支払い件数全体に占めるデジタル配信由来の支払い件数                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | アウトプット | %  | なし          | なし          |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    | 5           | 0           | 未達成  |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    | 20          |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    | 46.2        |             |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    |             |             | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 | KPI②の理由と同様、当初実装計画では2024年10月にWebポータルのサービス開始を予定していたが、Webポータルとデータ連携を行う既存水道料金システムの改修要件を決定するために不測の調整を要したため、Webポータルのサービス実装時期が2025年3月にずれ込んだため、2024年度はサービスを実装するのみに留まってしまうことがKPIを達成できなかった理由である。2025年度目標の達成のため、Webポータルを利用する付加価値の強化やサービスのPRに注力することでKPI達成を目指す。付加価値の強化の例としては、決済チャネルの増設などを検討していく予定である。 |        |    |             |             |      |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |    |             |             | 282字 |

0字

282字

| KPI④                                                      |  | 種別                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 単位   | 基準年度        | 基準値         |      |      |
|-----------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------------|------|------|
| SMS利用者の満足度                                                |  | アウトカム                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ポイント | なし          | なし          |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 3           | 未計測         | 未計測  |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 3.5         |             |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 4           |             |      |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |  | 0字                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |             |             |      |      |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |             |             |      |      |
|                                                           |  | SMS配信対象者からのアンケート回収実績がなかったため未計測である。2024年度のSMS配信は主に督促業務に利用し、「総配信数1,192件に対し、自主納付に繋がったもの358件（30.0%）、納付約束に繋がったもの118件（9.9%）、反応なし716件（60.1%）」といった実績に繋がった。督促を早期にデジタル配信することで、単なる支払い忘れのユーザーへのリマインド機能として一定の満足度を提供できていると思われる。2025年度は、KPI達成度を計測できるように、アンケート結果がサービス品質の向上・改善に繋がる旨をユーザーに伝わるような内容を心掛けていく予定である。 |      |             |             |      | 285字 |

0字

285字

| KPI⑤                                                      |  | 種別                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 単位   | 基準年度        | 基準値         |      |      |
|-----------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------------|------|------|
| Webポータル利用者の満足度                                            |  | アウトカム                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ポイント | なし          | なし          |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | 3           | 未計測         | 未計測  |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | 3.5         |             |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      | 4           |             |      |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |             |             |      | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 |  | KPI①及び②の理由と同様、当初実装計画では2024年10月にWebポータルのサービス開始を予定していたが、Webポータルとデータ連携を行う既存水道料金システムの改修要件を決定するために不測の調整を要したため、Webポータルのサービス実装時期が2025年3月にずれ込んだため、2024年度はサービスを実装するのみに留まってしまったことがKPIを達成できなかった理由である。2025年度目標の達成のため、Webポータルを利用する付加価値の強化やサービスのPRに注力することでKPI達成を目指す。付加価値の強化の例としては、決済チャネルの増設などを検討していく予定である。 |      |             |             |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |             |             |      | 284字 |

0字

284字

| KPI⑥                                                      |  | 種別                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 単位   | 基準年度        | 基準値         |      |      |
|-----------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------------|------|------|
| デジタル配信由来の決済利用者の満足度                                        |  | アウトカム                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ポイント | なし          | なし          |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 2024年度末 目標値 | 2024年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 3           | 未計測         | 未計測  |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 2025年度末 目標値 | 2025年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 3.5         |             |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 2026年度末 目標値 | 2026年度末 実績値 | 達成状況 |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 4           |             |      |      |
| 【「KPI達成」の場合】<br>達成のための取組内容や工夫および<br>2025年度達成に向けた取組        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |             |             |      | 0字   |
| 【「KPI未達成又は未計測」の場合】<br>達成（計測）できなかった理由および<br>2025年度達成に向けた取組 |  | KPI①、②及び⑤の理由と同様、当初実装計画では2024年10月にWebポータルのサービス開始を予定していたが、Webポータルとデータ連携を行う既存水道料金システムの改修要件を決定するために不測の調整を要したため、Webポータルのサービス実装時期が2025年3月にずれ込んだため、2024年度はサービスを実装するのみに留まってしまうことがKPIを達成できなかった理由である。2025年度目標の達成のため、Webポータルを利用する付加価値の強化やサービスのPRに注力することでKPI達成を目指す。付加価値の強化の例としては、決済チャネルの増設などを検討していく予定である。 |      |             |             |      |      |
|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |             |             |      | 286字 |

0字

286字