

新しい地方経済・生活環境創生交付金＜デジタル実装型＞ 実施事業の取組実績（令和7年度）

令和 7 年度実施事業（一覧）

（単位：千円）

No	事業名	交付金 採択額	経費実績 (決算ベース)	交付金 実績額
①	スマート区役所推進：自動音声案内サービスの導入	83,505	11,715	5,857
②	まちづくり関連情報のデジタル化推進事業	62,245	118,672	58,872
③	市営保育所のICT化事業	9,365	9,623	4,811
合計		155,115	140,010	69,540

令和7年度 デジタル実装型事業 取組実績

①スマート区役所推進事業（自動音声応答システムの導入）

事業概要

本市が推進する、デジタルデバイドに配慮しつつデジタル化を追求することで市民の利便性向上等を図る「スマート区役所構想」の取組のひとつとして、市民の情報検索等に要する労力を低減する自動音声応答（IVR）システムを導入する。

● 事業推進体制

名称	概要	役割
副市長	交付金事業者	事業実施責任者
文化市民局 地域自治推進室	交付金事業者	事業全体の全体統括・マネジメント・進捗管理、周知広報、サービス評価、取組の改善検討
区役所業務統括課	交付金事業者	実務担当部署のマネジメント
各区役所・支所	交付金事業者	実務担当部署
株式会社グラファール	契約業者	システム構築、システムの改修・改善

● 経費項目および実績額（決算ベース）

- 調達方法・契約形態：
公募型プロポーザルによる委託契約
- 実績額
(経費合計)：11,715千円
(経費内訳)
 - IVRシナリオ構築費 1,100千円
 - IVR基本利用料 990千円
 - IVR電話転送料 6,578千円
 - IVR回線利用料 2,174千円
 - SMS送信料 873千円

関連URL

本事業の調達仕様書・入札結果：

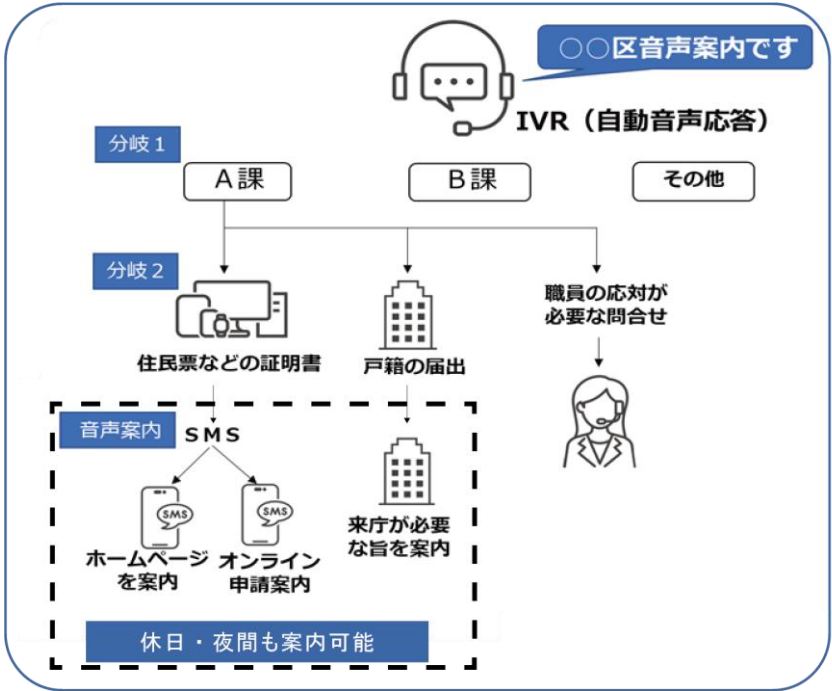
<https://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000338349.html>

効果検証結果および今後の見直し

①スマート区役所推進事業（自動音声応答システムの導入）

● KPI達成度

指標名KPI	基準値	目標値	実績値	達成状況
I V R での対応完結率 (%)	—	20	39.1	○
夜間休日等閉庁時間に I V R で対応した数 (件)	—	3,360	6,413	○
自動音声案内 (I V R) の利用者満足度 (件)	—	3	3.5	○



● 要因の把握・分析

- 自動音声で流れるアナウンスやSMSの内容について、利用者が内容をスムーズに理解し、迷わずアクションできるように工夫した。具体的には、階層が多くなりすぎず、かつ必要な情報はしっかり伝えられるような構成を意識しつつ、時期に応じて内容の追加、順序の入れ替えを行うとともに、選択される可能性が高い内容を優先的に配置するなど、分かりやすさを保つようにした。
- 自動音声に従って進めることで最初から自分の用件に合った窓口につながるようになり、何度も同じ説明を繰り返す必要がなくなったこと、同時に多数の入電に対応可能になったことで目的の窓口につながりやすくなったことが高い満足度につながったと推測される。

● 今後の見直し方針

- 自動音声のアナウンスの長さや音声の速度、話し方の間合いといった細かな部分に気を配りながら、さらに質を高めていくとともに、フォローが必要な方にとっても無理なく使えるような設計を追求していく。また、応答件数やSMSの送信数といったログデータを活用し、継続的な改善にも取り組んでいく。
- 代表電話という特性を踏まえ、一定の電話減少を図りつつ、必要な電話には職員がしっかり対応するというスタンスを引き続き保ちながら、定期的にアナウンスの内容や順序を見直し、より分かりやすく、使いやすいサービスへとアップデートしていく。

令和7年度 デジタル実装型事業 取組実績

②まちづくり関連情報のデジタル化推進事業

事業概要

本市では、これまでから都市計画情報や景観情報といったまちづくりに関連する情報を市民や事業者が窓口に来ることなく閲覧できるようにインターネット上で公開している。

令和7年度においては、窓口での閲覧要望が高い「建築計画概要書」や「開発登録簿」等のまちづくり情報を新たにインターネット上で閲覧できるようにすることで、市民や事業者の利便性のさらなる向上を図る。

● 事業推進体制

- 【本市】事業の全体統括、進捗管理、周知広報
- 【京都府自治体情報化推進協議会】
京都市地図情報提供サービスの運営・管理
- 【株式会社パスコ】
各種システムの構築、サービス提供・保守

▼ ②京都市地図情報提供サービス



新規公開情報（開発登録簿、指定道路図）

● 経費項目および実績額（決算ベース）

- 調達方法・契約形態：特命随意契約による委託契約
- 実績額①（建築計画概要書等電子閲覧システム）
（経費合計）：104,951千円
（経費内訳）

システム構築費	：27,240千円
データ整備・移行費	：77,233千円
システム運用保守費	：478千円
- 実績額②（京都市地図情報提供サービス）
（経費合計）：13,721千円
（経費内訳）

庁内用GISシステム構築費	：5,054千円
公開型GISシステム構築費	：8,032千円
システム運用保守費	：635千円

関連URL

本事業の調達仕様書・入札結果：

<https://www2.city.kyoto.lg.jp/rizai/chodo/info/pdf/07a/25.pdf>（①No. 005、②No. 010）

効果検証結果および今後の見直し

②まちづくり関連情報のデジタル化推進事業

● KPI達成度(令和7年度)

- ①京都市建築計画概要書等電子閲覧システム
- ②京都市地図情報提供サービス

指標名KPI	基準値	目標値	実績値	達成状況
①閲覧システムの登録者の数 [人]	0	100	542	○
①閲覧までの待ち時間の短縮 [時間/年]	12,600	12,600	11,540	○
①利用者の満足度 (アンケート調査) [5段階評価]	2.5	2.5	3.2	○
②新規公開した情報の閲覧件数 [件]	0	100	13,002	○
②利用者の満足度 (アンケート調査) [5段階評価]	2.5	2.5	3.4	○

● 要因の把握・分析

①の建築計画概要書や②の開発登録簿等がインターネット上で閲覧可能となったことに伴い、報道発表や関連団体への周知を行いました。また、関係部署の窓口における案内チラシの配架や、来庁された方への積極的な声かけ・説明など、様々な周知活動を展開したことが、今回のKPI達成につながった

● 今後の見直し方針

①②ともに、システムの登録者数やアクセス件数は当初の目標を大きく上回っており、効率的な周知が行えたと評価しています。一方で、公開されている情報を求めて窓口へ来庁される方もおられるため、引き続き関係部署の窓口における案内チラシの配架や、来庁者への個別の声かけ等を継続します。これにより、さらなるオンライン利用への移行を促し、利用者数の増加と満足度の向上に努めます。

※基準値は、サービス開始年度であるため、現状値もしくは中央値としている。

令和7年度 デジタル実装型事業 取組実績

③市営保育所のICT化事業

事業概要

市営保育所（13か所）において、ICT環境を整備するとともに、保育所等業務支援システムを導入することで保護者は欠席連絡などが簡単にでき、保育所からのおたよりなども都合の良い時間に確認することができるなど、利便性が向上する。加えて、保育士等の現場職員の業務効率化による働き方改革、職員間の情報共有・保護者との連絡の円滑化などの保育環境の充実により、保育の質の向上を図る。

● 事業推進体制

- 【幼保総合支援室長（事業実施責任者）】
：統括責任者
- 【幼保総合支援室（事業担当課）】
：システム導入に当たっての調整及び事務の実施、事業全体のマネジメント、実施に当たっての運用方法の検討
- 【デジタル化戦略推進室（連携部署）】
：新しい地方経済・生活環境創生交付金申請事業に係る事務、セキュリティ面においての審査及び助言
- 【市営保育所（連携部署）】
：システムの利用、利用者への周知広報
- 【市営保育所所長会（連携グループ）】
：システムの運用方法の検討

● 経費項目および実績額（決算ベース）

- 調達方法・契約形態：企画競争入札（プロポーザル）による委託契約、随意契約

経費項目	金額(単位:千円)
タブレット(レンタル)	154
タブレット(レンタル)	285
ホームルータ(購入)	876
諸経費(機器宅配料)	0
契約事務手数料	0
タブレットケース	251
タッチペン	317
キーボード	700
保護フィルム	0
通信費(タブレット)	1,426
保守費用(タブレット)	751
通信費(ホームルータ)	676
保守費用(ホームルータ)	37
Google Workspaceアカウント料	1,421
保育業務支援アプリ	165
保育業務支援アプリ	2,564
計	9,623

関連URL

本事業の調達仕様書・入札結果：
<https://www.city.kyoto.lg.jp/hagukumi/page/0000340946.html>

効果検証結果および今後の見直し

③市営保育所のICT化事業

● KPI達成度

指標名KPI	基準値	目標値	実績値	達成状況
保護者アプリのダウンロード割合[%]	なし	90	99	○
欠席連絡等におけるアプリ利用割合[%]	なし	90	92	○
保護者アプリサービスの満足度[ポイント]	なし	3.5	4.3	○

● 今後の見直し方針

- 現状で、3年目までの目標数値を上回っており、今後の取り組みは「導入（ダウンロード）」から「定着・活用」へと質を転換させることが目標。今後は、単なる連絡手段としてではなく、アプリを通じたコミュニケーションの深化を目指す。例えば、アプリ内の写真を活用した日常風景の共有頻度を上げ、保護者がより安心できる情報提供を行う。
- 今後は、アプリ利用をさらに浸透させるため、「アプリ利用の定着」と「業務効率の可視化」の二軸で取り組む。未利用者がなぜアプリを使わないのか、その心理的・操作的ハードルを個別対話で丁寧に特定し、必要に応じて端末操作の体験会を実施する。また、アプリを通じて収集した連絡内容を職員間でリアルタイムに共有し、情報の齟齬を減らすことで、「アプリを通すと連携がスムーズになる」という成功体験を全職員が提供できるようにする。
- 3年先の目標値を既に達成した現在、今後は更なるサービスの質向上を目指す。現状に甘んじることなく、アンケートや対話を通じて「もっとこうなれば嬉しい」という隠れたニーズを掘り起こし、機能面や運用面での改善を継続する。利便性を求めることで、保護者の満足度を更新し続ける取り組みを職員で推進する。

● 要因の把握・分析

- 現状で、3年目までの目標数値を上回っており、今後の取り組みは「導入（ダウンロード）」から「定着・活用」へと質を転換させることが目標。
- 欠席連絡を電話からアプリへ移行するため、職員間で「原則アプリ利用」の周知を徹底した。具体的には、お迎え時にアプリ導入のメリットとして「時間帯を気にせず送信でき、朝の混雑時も繋がりがやすい」点を具体的に伝えて安心感を醸成した。また、電話での連絡があった際は、「次回からはアプリで送っていただけると助かります」とお伝えすることを徹底した。
- 導入時の説明を行ったうえで、随時発生する質問には窓口の職員が即座に対応できる体制を整え、設定トラブルや入力不明点について個別サポートを徹底した。一方的な告知にとどまらず、対面でのフォローを継続したことで、操作への抵抗感を早期に解消し、誰にとっても安心・快適に利用できる導入環境を確立することに注力した。