

【基本目標】上天草市への人の流れをつくる
事業名：上天草市統合版アプリの開発
 (令和5年度事業費：3,267千円／交付金1,633千円)

事業の概要

◆オンライン上の統一窓口となる統合版アプリを開発し、市の公式LINEを活用してスマホから行政手続の申請や日常生活に必要な情報の取得、生活の利便性の向上に資する各種手続きを可能とすることにより、市民のニーズに合ったサービスを提供し、住民の利便性の向上を図るもの。

＜主要事業＞①統合版アプリサービスの開発

担当課
評価

B

令和6年度は、出前講座やスマホ教室等においてアプリに関する操作説明会等を実施し、アプリの認知度向上を図るとともに、オンライン申請可能手続の拡充や健康ポイント機能の追加等を行うことにより、市民の利便性向上に努めてきたところ。結果的に、オンライン申請件数は1,500件を超え、昨年度比で約10倍の申請実績と、一定の成果は見受けられたものの、一方で、利用満足度は46%と昨年度から横ばい状態となっていることから、更なる利便性向上に努めていく必要がある。

事業を進める中での課題・苦労

本アプリの機能拡充に当たっては、利用者目線に立ち、市民がどのような機能を求めているのか検討を重ね、必要な機能を開発していくこととしているが、市民が求める機能についての情報収集や同機能の開発実現に向けたシステム業者との協議・調整等に時間を要しているところ。

また、システムの機能開発は、自治体職員がノーコード開発を行っているところであるが、更なるアプリ活用に向け、開発研修会を開催するなど、職員の機能開発スキルの向上に努めていく必要がある。

改善（令和7年度以降における取組みなど）

令和7年度以降も更なる市民サービスの向上に向け、様々な分野に係る機能拡充を図るなど、利便性向上に向けた取組みを推進していく。特に、防災分野に係る情報発信については、市民から求める声が多かったことから、重点的に取り組んでいく。併せて、職員の機能開発スキルの向上に向けた研修会等を開催し、全庁的なアプリの活用を推進していく予定。

推進会議
評価

A

統合版アプリを自主開発し、市の公式LINEより、市民の誰もがスマホから行政手続の申請や、日常生活に必要な情報、防災に関するプッシュ型の情報などを取得できるようになった。KPIのうち、アプリの利用満足度のみ向上していないが、実質的に使用者が広がっており、この指標は仕方がない考える。よって、「A」と評価した。

企画政策部 行革デジタル戦略課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆行政手続に係るオンライン申請件数 事業開始前 0件

	R5	R6	R7
目標値	100	200	350
実績値	153	1,571	
達成状況	○(153%)	○(786%)	

◆上天草市公式LINE登録者数（アプリ利用者数） 事業開始前 11,330人

	R5	R6	R7
目標値	11,600	12,281	13,510
実績値	11,975	13,687	
達成状況	○(103%)	○(111%)	

◆アプリ利用者の利用満足度 事業開始前 0%

	R5	R6	R7
目標値	50	60	75
実績値	46	46	
達成状況	×(92%)	×(77%)	

◆マイナンバーカード普及率 事業開始前 64%

	R5	R6	R7
目標値	65	75	85
実績値	72	78	
達成状況	○(111%)	○(104%)	

申請手続のイメージ



A 目標以上に進捗しており、このまま継続して事業を推進する。
 D 目標を大きく下回っており、要因の分析と目標値の見直しを要する。

B ほぼ目標どおりに進捗しており、継続して事業を推進する。
 E 目標値又は事業自体の抜本的見直しを要する。

C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。

【基本目標】上天草市への人の流れをつくる
事業名：道路基礎情報の電子化及び公開による市民サービスの向上
 （令和5年度事業費：111,796千円／交付金55,898千円）

事業の概要

◆本事業では、市民・事業者等が各自に適した手法・機会 で情報を取得できるよう、インターネットで利用する「公開型GIS」と庁内窓口で利用する「窓口対応システム」を構築し、本市の道路基礎情報等を地図として分かりやすく公開する。あわせて道路通報システムを構築し、道路に係る要望苦情を収集する。これらの取組みを一体的に行いデータ相互連携の仕組みを作ること、道路行政のDXと安心して利用できるインフラの維持・管理を実現する。

＜主要事業＞

- ①公開型GISによる道路基礎情報の公開②窓口対応システムの構築による情報提供の効率化
- ③道路通報システムによる道路情報の収集・利活用

**担当課
評価**

B

「窓口対応システムで提供可能なデータの種類」について、提供可能なデータ作成のため、令和6年度に建設課で事業（法定外公共物のデジタル化）を実施。令和7年度には下水道情報を掲載予定。令和8年度には、法定外公共物を掲載し、全11種類の掲載を予定している。
 また、令和5年度に実装できなかったアンケート機能の実装及び建設課窓口利用者用のアンケートを設置し、利用者の満足度、要望の収集に努めた。

事業を進めるうえでの課題・苦労

市民通報システムの利用者の拡大に向けて、広報上天草、HP、公式LINEに掲載し周知を行っているが、利用者が少ない。市民利用以外の活用を模索中で、職員の災害報告手段として利用を推進している。

改善（令和7年度以降における取組みなど）

「窓口対応システムで提供可能なデータの種類」で令和7年度中に下水道データを提供できるように都市整備課で事業を実施中。窓口対応システム及び公開型GISで下水道データを掲載予定。

**推進会議
評価**

A

インフラメンテナンスは喫緊の課題であり、KPIでは道路基礎情報の取得に係る来庁者の負担軽減が向上していないが、道路の異常に関する電話等が減るなど職員の負担感が減少しており、実質的な効用は大きいと考え「A」と評価した。

建設部 建設課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆ **公開型GISのアクセス数**

事業開始前 0 件

	R5	R6	R7
目標値	100	200	300
実績値	44	262	
達成状況	×（44%）	○（131%）	

◆ **窓口対応システムで提供可能なデータの種類**

事業開始前 0 件

	R5	R6	R7
目標値	6	8	10
実績値	6	6	
達成状況	○（100%）	×（75%）	

◆ **「行かない市役所」に係る市民等の満足度向上**

事業開始前 0 %

	R5	R6	R7
目標値	60	70	80
実績値	-	72	
達成状況	×（0%）	○（103%）	

◆ **道路基礎情報の取得に係る来庁者の負担軽減**

事業開始前 0 %

	R5	R6	R7
目標値	60	70	80
実績値	-	65	
達成状況	×（0%）	×（93%）	

公開型GISのイメージ



A 目標以上に進捗しており、このまま継続して事業を推進する。
 D 目標を大きく下回っており、要因の分析と目標値の見直しを要する。

B ほぼ目標どおりに進捗しており、継続して事業を推進する。
 E 目標値又は事業自体の抜本的見直しを要する。

C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。

【基本目標】市民が結婚・出産・子育てしやすい環境を整備する
事業名：オンライン学習塾開設事業
 （令和5年度事業費：704千円／交付金352千円）

事業の概要

◆ 自宅や公共施設等において、比較的安価な費用負担で受講可能な高校受験対策を目的としたオンライン塾を開設。受講者の学力向上、保護者の費用負担の軽減等を図ることにより、学習意欲を喚起する環境を構築し、学習環境の地域格差を解消する。

＜主要事業＞

① オンライン塾の開設

担当課
評価

B

昨年度と同じ学習塾と業務委託を締結し、昨年度の実績を参考にオンライン塾夏期講習メニューを作成した。
 今年度は紙の申し込みからオンライン申し込みに変更した影響もあり参加者が増加した。
 参加生徒及び保護者の満足度、意見等はおおむね良かったので、一定の効果があったと評価できる。

事業を進めるうえでの課題・苦労

受講者募集のチラシを学校経由で生徒に配布したが、子どもから保護者に渡らず、本事業を知らない保護者がいた。募集時期が中体連時期の6月、塾開講時期が県大会時期の夏休みということもあり、申し込みに躊躇される保護者や生徒がいることがわかった。

改善（令和7年度以降における取組みなど）

令和7年度以降もオンライン塾に取り組むことで、学習塾のない地域課題が解決できるため、参加生徒数を増やす取組を計画し、事業を拡充していく予定。

推進会議
評価

A

これまで塾に行っていない生徒の新しい学ぶ機会となっており、生徒数もKPIには達していないが、確実に増加していることから「A」と評価した。

教育部 社会教育課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆ オンライン塾に参加した生徒数

事業開始前一人

	R5	R6	R7
目標値	20	30	40
実績値	13	26	
達成状況	× (65%)	× (87%)	

◆ 保護者の満足度

事業開始前－%

	R5	R6	R7
目標値	60	70	80
実績値	86	81	
達成状況	○ (143%)	○ (116%)	

◆ 受講者向けテスト平均

事業開始前一点

	R5	R6	R7
目標値	10	20	30
実績値	35	43	
達成状況	○ (350%)	○ (215%)	

◆ 受講者の満足度

事業開始前－%

	R5	R6	R7
目標値	80	85	90
実績値	88	85	
達成状況	○ (110%)	○ (100%)	

A 目標以上に進捗しており、このまま継続して事業を推進する。
 D 目標を大きく下回っており、要因の分析と目標値の見直しを要する。

B ほぼ目標どおりに進捗しており、継続して事業を推進する。
 E 目標値又は事業自体の抜本的見直しを要する。

C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。

【基本目標】上天草市への人の流れをつくる
**事業名：図書館のデジタル化による機能強化
 及び歴史を起点とした観光誘客事業**
 (令和5年度事業費：49,192千円／交付金24,596千円)

事業の概要

◆新大矢野図書館において、デジタル環境の整備「電子図書館システム（電子書籍含む）、体験型デジタルコンテンツ、施設案内システム等」を行い、施設への誘客を図り、多くの市民が文化活動に参画する心豊かな地域づくりを目指す。

＜主要事業＞

- ①電子図書館の整備 ②施設案内アプリの整備 ③体験型デジタルコンテンツの整備
 ④インタラクティブホワイトボードの整備

**担当課
評価**

C

令和5年10月の運用開始後、令和6年度実績として、入館者数や貸出冊数においては目標を達成できたものの、その他が未達成となった。特に、施設案内アプリ利用者数（運用ではアプリでなくウェブサイトを導入）については、サーバートラブルにより約4か月閲覧できない状況が発生した影響もあり、利用者数が目標数を大きく下回ることとなった。今後は利用案内や周知を更に行うほか、施設案内サイト及びインタラクティブホワイトボードにおける情報発信内容の充実を図る。

事業を進めるうえでの課題・苦労

本事業により導入した各コンテンツの利用状況を見ると、初期導入時と比較し、新施設の供用開始に伴う集客効果が低下し、前年度に比べ減少傾向にあるものもあるため、定期的・継続的な周知・広報が必要である。また、施設案内サイト及びインタラクティブホワイトボードについては、告知内容の充実と頻回な情報更新が必要であり、一定のスキルも要することから、複数の職員のスキル獲得と向上に努めていく必要がある。併せて体験型デジタルコンテンツを設置している歴史資料館の入館者数が伸び悩んでいることから、施設の周知や認知度を向上させ、利用者増を図る必要がある。

改善（令和7年度以降における取組みなど）

令和7年度以降も利用率等の向上に向け、情報発信や内容の充実に取り組むとともに、館内デジタル機器の情報更新等に係るスキルアップのため、勉強会等を開催する。また、公設未来塾については、夏休みと春休み期間中の開催を計画していたが、春休み中の申込者数がなく未実施となり、受講者数が少数となったことから、今後は開催時期を増やすことにより、参加者数の増加に繋げる。

**推進会議
評価**

B

単年度のデジタル実装事業において、四カ月のサーバートラブルは致命的であるが、それでも、入館者数や図書貸し出し数が増加していることから「B」と評価した。

教育部 社会教育課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆ **施設の入館者数**

事業開始前 - 人

	R5	R6	R7
目標値	9,100	21,000	30,000
実績値	36,439	46,702	
達成状況	○ (400%)	○ (222%)	

◆ **貸出冊数（電子図書含む）**

事業開始前 - 冊

	R5	R6	R7
目標値	68,000	60,000	80,000
実績値	60,257	65,744	
達成状況	× (89%)	○ (110%)	

◆ **施設案内アプリ利用者数**

事業開始前 - 人

	R5	R6	R7
目標値	4,000	10,000	15,000
実績値	2,342	1,405	
達成状況	× (59%)	× (14%)	

◆ **体験型デジタルコンテンツ稼働回数**

事業開始前 - 回

	R5	R6	R7
目標値	3,000	7,500	9,000
実績値	3,077	3,754	
達成状況	○ (103%)	× (50%)	

体験型デジタルコンテンツ



A 目標以上に進捗しており、このまま継続して事業を推進する。
 D 目標を大きく下回っており、要因の分析と目標値の見直しを要する。

B ほぼ目標どおりに進捗しており、継続して事業を推進する。
 E 目標値又は事業自体の抜本的見直しを要する。

C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。

(令和6年度事業費：4,051千円／交付金2,025千円)

◆「重度心身障害者の医療費への助成（県・市）」について、市民の利便性向上及び職員の業務効率化を図ることを目的として、助成方法を償還払いから現物給付及び自動償還払い方法へ変更するために必要なシステムの改修を行うもの。

①国民健康保険・社会保険に係る現物給付システムの構築
②後期高齢者医療保険に係る自動償還払システムの構築

重度心身障害者医療費助成事業の助成方法を現物給付及び自動償還払方法を開始したことによる設定目標については、数値目標とおりに推移していると考えている。受給者及び県内医療機関に広く周知を行ったことで、制度開始後の目立った混乱もなく経過している。

B

・本事業の支払い方法については、国民健康保険、社会保険及び後期高齢者医療保険の各保険者の医療費支払方法によって、現物給付又は自動償還払方法の2通りの方法を採用しての実施となっている。このため、受給者が加入保険によって支払方法が変わるため、説明を要した。また、本事業は熊本県重度心身障がい者医療費補助金を活用しているため、窓口での自己負担額を超える際には申請書の提出が必要となっているため、申請書の削減件数が低くなっている。

後期高齢者医療保険加入者については、保険者が現物給付制度の対応をとっていないことから自動償還払い方法での実施となったが、このため、医療機関窓口での医療費自己負担の軽減を図ることができるよう、保険者へ現物給付制度への取り組みを働きかけていく。また、熊本県の補助金制度の改正について、申請書不要となるように働きかけていく。

電子データを活用することで、重度心身障がい者医療費助成の制度設計を見直した素晴らしい事業であると認められるので「A」と評価した。

A

主な重要業績評価指標（KPI）

事業開始前 0 件

	R6	R7	R8
目標值	440	460	490
実績値	1,120		
達成状況	○ (255%)		

事業開始前 65%

	R6	R7	R8
目標値	70	75	80
実績値	90.4		
達成状況	○ (129%)		

事業開始前 27時間

	R6	R7	R8
目標値	22	23	25
実績値	19		
達成状況	× (86 %)		

事業開始前 540 件

	R6	R7	R8
目標值	100	80	50
実績値	155		
達成状況	× (65%)		

受診した医療機関で、助成額上限(外来1,020円、入院2,040円)まで支払いを行うことで、手続き終了



C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。

【基本目標】市民が結婚・出産・子育てしやすい環境を整備する
事業名：上天草市統合型校務支援システム導入事業
 （令和6年度事業費：5,225千円／交付金2,612千円）

事業の概要

◆統合型校務支援システムを導入し、校務作業に係る教職員の時間を大幅に削減させ、児童生徒一人ひとりに向き合う授業を実施することで、生徒の学力向上及び学校側と保護者のコミュニケーションの向上等による、より良い学習環境の構築を図るもの。

<主要事業>

①校務支援システム導入

担当課
評価

B

本システムは、市内各小中学校で令和6年7月に導入し、同年9月から本格的に利用を開始した。年度途中の導入であったが、利用開始前に、全教職員を対象に、操作研修会を開催したことで、スムーズに利用を開始することができた。
 しかし、2学期からの利用開始となったことから、学習指導要録の作成について、前システムで作成する等、全校における利活用ができなかったため、超過勤務者数の割合の目標値を達成することができなかったと考えられる。

事業を進めるうえでの課題・苦労

導入前の長期休業中に、操作研修会を実施したが、年度途中の導入であったことから、前システムからの完全移行ができなかった学校が3校あった。
 新たにシステムを導入することは、覚える事項が増えることや、慣れる時間が必要である等、利用者に負担をかけるが、同システムは県内全域で導入されており、異動先でも使用出来る等、業務環境の改善のために導入することを理解いただく必要がある。

改善（令和7年度以降における取組みなど）

令和7年度以降については、年度当初から利用できることから、同システムで学習指導要録を作成する教職員数が増加するとともに、超過勤務者数（45h以下/月）の割合も増加することが見込まれる。
 学校においてより良い学習環境を構築するために、校長会や教頭研修会等で周知するとともに、ICT支援員の補助により、利活用を促進するよう努める。

推進会議
評価

A

昨年7月に本格導入し、3校が導入を見送ったものの、教職員の業務負担の軽減に繋がっており、導入した実績は「A」に値すると評価した。

教育部 学務課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆ 超過勤務者(月45時間未満)の割合 事業開始前 39 %

	R6	R7	R8
目標値	50	60	80
実績値	36		
達成状況	× (72%)		

◆ 統合型校務支援システムより指導要録を作成した割合

事業開始前 0 %

	R6	R7	R8
目標値	40	80	100
実績値	81		
達成状況	○ (203%)		

◆ 児童生徒の熊本県学力学習状況調査の成績結果（県平均以上）

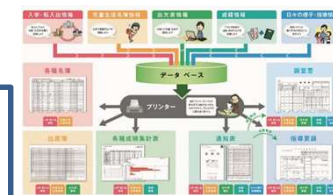
事業開始前 1 教科

	R6	R7	R8
目標値	2	3	5
実績値	4		
達成状況	○ (200%)		

◆ 保護者に対する学校運営満足度調査の結果（満足度50%以上）

事業開始前 4 校

	R6	R7	R8
目標値	6	8	12
実績値	7		
達成状況	○ (117%)		



【基本目標】上天草市への人の流れをつくる
事業名：行政窓口におけるデジタル活用による
住民サービス向上事業

(令和6年度事業費：34,552千円／交付金17,276千円)

事業の概要

◆行政窓口における市民の利便性向上及び職員の業務効率化等を図ることを目的として、2庁舎と2支所にキオスク端末及びキャッシュレス決済対応機器等を導入。併せて2庁舎に税公金収納機を設置し、各種証明書交付及び手数料等の支払いに係るインフラ整備を実施する。

＜主要事業＞

以下の3つのサービスの導入

①各種証明書の交付サービス ②キャッシュレス決済サービス ③税公金収納サービス

担当課
評価

B

①コンビニ交付サービスを利用した事がなく、各種証明書を請求される来庁者へ案内した事により、端末からの証明書交付率が向上した。
②現金の他に証明書交付手数料等の支払い手段が増え、利便性が向上した。
③税公金収納機で取扱可能な納付書は原則機器で支払うように促した事により、収納率が目標を大幅に上回ることができた。

事業を進めるうえでの課題・苦労

①年配者になるほど機器の操作に抵抗を増すため、コンビニ交付サービスの操作を自己完結に繋げることが難しい。
③税公金収納機の運用開始にあたり、機器のあり方や機器内の収納金や納付書の回収方法等、指定金融機関との調整に時間を要した。

改善（令和7年度以降における取組みなど）

①引き続き、窓口来庁者への案内を行う。
③税公金収納機について、印字ずれ等により、一部リジェクトされてしまう納付書があるため、今後調整等を行いリジェクトを減らす取組を行う必要がある。

推進会議
評価

A

窓口納付自動化による利用満足度のKPIについては、未計測であったものの、それ以外のKPIは、全て向上している。これにより、労務が減少したと考えられるので「A」と評価した。

市民生活部 市民課 会計課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆ 端末からの証明書交付率

事業開始前 - %

	R6	R7	R8
目標値	40	60	80
実績値	43.22		
達成状況	○ (108%)		

◆ キャッシュレス決済対応の受付件数

事業開始前 - 件

	R6	R7	R8
目標値	3	6	10
実績値	68		
達成状況	○ (2267%)		

◆ 税公金収納機での収納率

事業開始前 - %

	R6	R7	R8
目標値	10	40	70
実績値	63		
達成状況	○ (630%)		

◆ 窓口納付自動化による利用満足度

事業開始前 - %

	R6	R7	R8
目標値	50	60	70
実績値	未計測		
達成状況	(-%)		

各種証明書の交付



キャッシュレス決済



税公金収納



A 目標以上に進捗しており、このまま継続して事業を推進する。
D 目標を大きく下回っており、要因の分析と目標値の見直しを要する。

B ほぼ目標どおりに進捗しており、継続して事業を推進する。
E 目標値又は事業自体の抜本的見直しを要する。

C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。

【基本目標】安定した魅力ある働く場を創出する
事業名：くまもと農地GISを活用した情報共有化事業
 （令和6年度事業費：82千円／交付金41千円※負担金のみ拠出）
 （全体事業費10,112千円／交付金5,056千円）

事業の概要

◆土地改良区等（農業者）も閲覧可能なWeb型GIS（サーバ）で共有するシステムを構築し、関係団体が所有する施設等の情報をデータベース化・共有化することで、施設の維持管理や水管理を適切に行える環境を整備し、持続可能な営農と食料の安定供給を実現する。
 【本事業は県事業であり、上天草市は負担金のみ拠出】

<主要事業>

①土地改良施設等情報共有サービスの導入

担当課
評価

事業を進めるための課題 目標

改善（令和7年度以降における取組みなど）

推進会議
評価

経済振興部 農林課

主な重要業績評価指標（KPI）

◆ オンライン交付率GISの利用件数

事業開始前 - 件

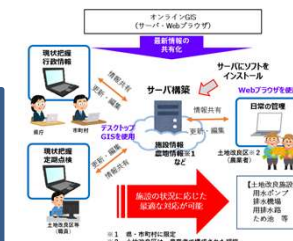
	R6	R7	R8
目標値			
実績値			
達成状況	(%)		

◆ 土地改良施設等情報共有サービスの満足度

事業開始前 - ポイント

R8

県広域事業のため、熊本県において評価検証を実施予定



A 目標以上に進捗しており、このまま継続して事業を推進する。
 D 目標を大きく下回っており、要因の分析と目標値の見直しを要する。

B ほぼ目標どおりに進捗しており、継続して事業を推進する。
 E 目標値又は事業自体の抜本的見直しを要する。

C 目標をやや下回っており、要因の分析を要する。