

新しい地方経済・生活環境創生交付金活用事業に係る評価結果
【事業実施年度：令和7年度】

1 デジタル実装型

(1) 電子書籍サービス導入事業【図書館】

＜効果検証委員の評価総括＞

重要業績評価指標（KPI）達成に有効であった。

電子書籍サービスの導入により、図書館閉館時間帯や休館日にも利用が見られ、時間や場所にとらわれない市民の読書環境の充実が図られた。特に学校での利用割合が多く、調べ学習や朝読書など児童生徒の学習環境の向上に寄与している。また、連携中枢都市圏域でサービスの広域運用にも取り組んでおり、今後の更なる広がり期待したい。

正確な利用者の声（ニーズ）の把握には、図書館全体のアンケートで対応するのではなく、当該サービスに特化したアンケート調査が必要だと思われる。

(2) 粗大ごみ収集オンライン受付導入事業【循環型社会推進課】

＜効果検証委員の評価総括＞

重要業績評価指標（KPI）達成に有効であった。

市民の利便性向上と行政手続の効率化の両面において有効な施策であり、オンライン受付利用率が目標値を上回るとともに、利用者満足度も高い水準となっていることから、市民の利便性向上に寄与している。また、電話受付件数の減少による受付業務の効率化や職員の負担軽減も確認されており、非常に良い取組と評価する。

新しい地方経済・生活環境創生交付金に係る事業実施結果報告（デジタル実装型）【検証対象年度：令和7年度】

No.	1	活用交付金	令和7年度に新しい地方経済・生活環境創生交付金 デジタル実装型	担当課	図書館
事業名	電子書籍サービス導入事業			総事業費・円 (R7実績額)	7,652,977円
計画期間	令和7年12月～令和10年3月(1年目)			うち交付金充当経費 (R7交付額)：円	3,826,488円

1. 事業の概要					3. 課題の把握、阻害要因の把握・分析・対応				
読書離れが進む中で、インターネットを介した非来館型の図書館資料の貸出、閲覧などの機能を有する「電子書籍サービスシステム」を導入し、市民の新たな読書環境を構築するとともに、身体的配慮等が必要な市民(障がい者、高齢者等)や、交通手段がなく来館が難しい市民に対しても読書のバリアフリー化を推進し、等しく読書の機会を提供する。また、山形市の教育行政の柱である小中学校のICTの活用により、児童・生徒への豊かな読書機会の提供や学習意欲向上につながる環境整備を行う。 ・電子書籍サービスシステムの導入、運用及び保守 ・電子書籍コンテンツの選定					電子書籍の利用状況を分析すると、図書館閉館時間帯や休館日にも利用が見られ、時間や場所にとられない読書環境の充実に寄与している一方で、利用者の年齢層別割合を見ると、20代が3.6%と最も低い数値となっている。また、10代も8.8%にとどまり、40代以降の中高年齢と比較し若年層が低い傾向となっている。電子書籍全体の利用者割合の8割を小中学校が占めている現況を鑑みると、学校以外での若年層にはまだまだ浸透していないと考える。 電子書籍をはじめとする読書や図書館自体にもっと興味・関心を持ってもらうため、SNS等で若年層をターゲットに絞った周知広報を充実させるほか、魅力的なコンテンツ(書籍ラインナップ)となるよう、選書回数の増や若年層に人気のジャンルを選書するなど、選書方法を工夫する。				
2. 実施計画と比較した現況(令和7年3月末まで)					4. 地域の多様な主体の参画による効果検証の結果及び改善方策への反映				
重要業績評価指標(KPI)である「図書館の新規登録者数」や「電子書籍サービスの新規登録者数」等の現況から、おおむね順調に進捗していると考ええる。また、電子書籍全体の貸出者及び貸出冊数の約8割を小中学校が占めており、調べ学習や朝読書など学校における学習環境の充実に寄与している。					条例で規定されている図書館協議会において、電子書籍サービスの導入及び運用状況を報告している。その中で、協議会委員より、電子書籍サービスに特化したアンケート調査が必要との意見が挙がった。当館は毎年度末に図書館全体の運営状況を対象としたアンケート調査を実施しているが、それらとの整合性や電子書籍サービスに係るアンケートの手法、実施時期においても検討し、電子書籍利用者の貴重な感想を得ることができる機会の創出に努めたい。				
4. 本事業における重要業績評価指標(KPI)の目標値と実績値									
指標① 電子書籍サービスの月平均貸出数					指標③ 図書館の新規登録者数				
	開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)		開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)
目標値(冊)	0	100	137	167	目標値(人)	0	1800	1850	1900
実績値(冊)	0	394			実績値(人)	1697	1965		
指標② 電子書籍コンテンツ数					指標④ 電子書籍サービスの新規登録者数				
	開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)		開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)
目標値(冊)	0	1310	1610	1910	目標値(人)	0	480	1480	1520
実績値(冊)	0	1508			実績値(人)	0	993		

新しい地方経済・生活環境創生交付金に係る事業実施結果報告（デジタル実装型）【検証対象年度：令和7年度】

No.	2	活用交付金	新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)			担当課	循環型社会推進課				
事業名		粗大ごみ収集オンライン受付システム事業				総事業費:円 (R7実績額)	7,402,603				
計画期間		令和7年4月～令和8年3月				うち交付金充当経費 (R7交付額):円	3,596,691				
1. 事業の概要						3. 課題の把握、阻害要因の把握・分析・対応					
各家庭から排出される粗大ごみの収集受付については、システム導入以前、月曜日から金曜日(祝日を含む)の電話受付により対応していたが、週明けや引っ越しシーズン等の受付が集中する時期には電話が繋がりにくい状況が発生し、市民の利便性向上及び受付業務の効率化が課題となっていた。こうした課題の解決に向け、令和8年3月から粗大ごみ収集のオンライン受付を開始するとともに、オンライン受付時の手数料支払いについてキャッシュレス決済(クレジットカード・PayPay)を導入した。 本取組により、パソコンやスマートフォン、タブレット端末等を活用し、24時間365日、時間や場所に制約されることなく粗大ごみ収集の受付が可能となった。また、オンライン受付分については、手数料の支払いにキャッシュレス決済を利用できる環境を整備し、受付から支払いまでの一連の手続きをデジタル上で完結できる仕組みを構築した。 これにより、市民の生活様式やニーズに対応した利便性の高い行政サービスを提供するとともに、電話受付の集中緩和や受付業務の効率化を実現し、職員の業務負担軽減にもつなげることで、持続可能な行政運営の推進を図った。						オンライン受付利用率は、R7年度51.9%、R8年度44.4%となり、目標値を上回る利用状況となっている。また、オンライン受付の普及に伴い、収集受付センターにおける電話受付件数が減少し、受付業務の効率化や職員の負担軽減につながるなど、導入による一定の効果が確認できた。 一方で、オンライン受付の利用率が向上しているものの、電話による受付を希望する市民も一定数存在していることから、デジタル機器の操作に不慣れな方や、オンライン手続きに不安を感じる方など、デジタル化による利便性を十分に享受することが難しい市民への配慮が引き続き必要である。こうした市民が取り残されることのないよう、電話受付を継続するとともに、利用者の状況に応じた複数の受付手段を維持していく。 オンライン受付の利用が進まない要因として、制度や利用方法の認知不足、スマートフォン等の操作への不安などが考えられる。このため、市ホームページ、SNS、広報紙、イベント、出前講座等の様々な媒体を活用した周知を行うとともに、電話受付時にもオンライン受付の利用方法を案内するなど、利用者の理解促進に取り組む。 また、アンケート回答率は11%にとどまっており、利用者全体の意見や潜在的な課題を十分に把握する上では改善の余地がある。一方で、回答者からはオンライン受付及びキャッシュレス決済について、5ポイント満点中4.92ポイントと高い満足度が得られており、サービス自体の利便性については高く評価されていることが確認できた。今後は、より多くの利用者から意見を収集できるよう、アンケートの実施方法や周知方法について検討する。 今後も、収集受付センターや委託事業者と運用状況や利用者から寄せられた意見を共有し、受付業務における課題を整理するとともに、優先順位を明確にした上で改善策の検討・実施を進めることで、より安定的かつ効率的な運用体制の構築を図る。					
2. 実施計画と比較した現況(令和8年3月末まで)						4. 地域の多様な主体の参画による効果検証の結果及び改善方策への反映					
申請時には、市民サービスの向上及び業務効率化を目的として、粗大ごみ収集オンライン受付システム及びキャッシュレス決済システムの導入を計画していた。これらについては、計画どおり令和7年10月にシステム導入を開始し、運用準備を行った上で、令和8年3月から粗大ごみ収集オンライン受付及びキャッシュレス決済の運用を開始した。 受付開始に先立ち、令和8年2月から市ホームページ等の各種媒体を活用した周知を実施した結果、オンライン受付利用率は51.9%となり、目標値である30%を大きく上回った。これに伴い、収集受付センターにおける電話受付件数が減少し、電話対応時間の削減など、受付業務の効率化につながっている。 また、収集完了メールから回答可能なアンケートでは、収集完了者の11%から回答を得ており、オンライン受付及びキャッシュレス決済に対する満足度は5ポイント満点中4.9ポイントと高い評価を得た。 今後は、SNS、広報紙、イベント、出前講座等を活用した更なる周知により利用促進を図るとともに、利用者の意見や運用状況を踏まえ、継続的な改善を進め、市民サービスの向上及び業務効率化を推進していく。						オンライン受付及びキャッシュレス決済の導入効果については、利用実績や利用者アンケート等を通じて検証を行った。オンライン受付利用率が目標を上回って推移していることや、利用者満足度が高い水準となっていることから、市民の利便性向上及び受付業務の効率化に一定の成果があったと評価できる。 効果検証に当たっては、市民からのアンケート回答や問い合わせ内容をはじめ、収集受付センターや委託事業者など、実際の運用に携わる関係者からの意見を収集し、サービスの利用状況や課題の把握に努めた。特に、利用者の視点だけでなく、受付業務を担う現場の意見を取り入れることで、運用上の改善点や更なる効率化に向けた課題を明確化している。 今後は、市民、収集受付センター、委託事業者等の多様な主体との連携を継続し、利用状況や意見を定期的に確認・分析することで、市民ニーズの変化や新たな課題を的確に把握する。その結果を受付方法の改善、周知方法の見直し、操作性の向上など具体的な改善方策へ反映していく。 また、オンライン受付の利用促進による業務効率化を進める一方で、電話受付を必要とする市民への対応も継続し、誰もが利用しやすい行政サービスとなるよう、デジタルと対面・電話による支援を組み合わせた持続可能な受付体制の構築を目指す。					
4. 本事業における重要業績評価指標(KPI)の目標値と実績値											
指標①		粗大ごみ収集オンライン受付割合(%)				指標③		粗大ごみ収集オンライン受付満足度(ポイント)			
	開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)		開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)		
目標値(%)	0	30	40	50	目標値(ポイント)	0	3.0	3.5	4.0		
実績値(%)	0	51.9			実績値(ポイント)	0	4.92				
指標②		キャッシュレス決済利用割合(%)				指標④		キャッシュレス決済利用満足度(ポイント)			
	開始前	1年目(増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)		開始前	1年目 (増加分)	2年目 (増加分)	3年目 (増加分)		
目標値(%)	0	25	35	40	目標値(ポイント)	0	3.5	4.0	4.5		
実績値(%)	0	49.7			実績値(ポイント)	0	4.92				