

PDCAチェックシート

実施年度	令和 6 年度		
事務事業名	東かがわ市公式アプリ導入事業	担当課名	財務課
【Plan】計画	【Do】実施・実行	【Check】点検・評価	【Action】処置・改善
■目的 多様なサービスの統合入口となるポータルアプリを整備し、一元的アクセスとプッシュ通知、コミュニケーション機能を付加し、地域の多様なステークホルダーの連携を密にすると共に、利用者属性にフィットした複数のUIを設けることで、高齢者を含む全ての市民等、誰一人取り残さないDXに取り組み、デジタルを活用して自分に合った行政サービスを漏れなく受けられる地域を目指す。 ポータルサイトにより、整備してきた各種オンラインサービスの利用促進につなげ、市民の利便性の向上を図ることは元より、市民の声を収集し、市政への参加促進と、新たに子育て支援機能も設け、教職員と子ども及び保護者との接点を密にし、関係人口を含む本市に関係する全ての人が、デジタル技術を活用した新しいまちづくりのもと、安心していつまでも住み続けたい、関係を維持していきたいと思える市民協働でつくるまちを実現する。 ■成果指標(アウトカム・KPI) ※ 【目標値】 サービス満足度 2.5 【達成値(R6実績値)】 サービス満足度 3.6 (根拠) 5段階評価 ・非常に満足 21人×5点=105点 ・満足 91人×4点=364点 ・どちらとも言えない 71人×3点=213点 ・不満 10人×2点= 20点 ・非常に不満 2人×1点= 2点 計704点 ※704点÷回答数195人≒3.6	■具体的取組 ・公式アプリ構築及びリリース(主な機能) お知らせ、ごみカレンダー、イベントカレンダー、施設情報、健康管理、高齢者安否確認、避難情報、広報紙、お天気情報、市への投稿、目安箱、お問い合わせ ・普及・定着に向けた周知広報 ■インプット(投入金額等) 事業費等 電子計算費 委託料 79,104千円 うち、1/2国庫補助 ■アウトプット(数量等) 実施回数等 (公式アプリでの取組) ・お知らせ配信件数 235件 ・満足度調査の実施(2/28～3/14) 回答数195人 (普及・定着に向けた周知広報) ・専用お問い合わせ窓口開設(1/20～3/31) ・出張説明会実施回数(2/1～3/24) 45回 ・市広報紙掲載 1回 ・地元フリーペーパー掲載 2回 ・折込チラシ全世帯配布 ・市内公共施設等にチラシ・ポスター掲示 ・市HPや市公式SNSでのアプリ紹介 ・PR動画制作・公開 (その他：参考) ダウンロード累計数 1,874件 コンテンツアクセス件数 118,864件	■成果指標の具体的検証結果 (インプット・アウトプットに対するアウトカムの達成状況はどうか、また、達成できていない場合の原因は何なのか等の検証結果を具体的に記載) 公式アプリサービスの満足度調査として、アンケート調査を令和7年2月28日から3月14日の期間で実施した。 アウトカムの測定方法としては、非常に満足を5点とし、以下を1点ずつ減点する方式で、最低点1点までの5段階評価の回答を集計して、平均点を算出した。結果は、3.6点となり、当初計画で設定したKPI設定値2.5点を1.1点上回ることができている。 小中子ども園の欠席連絡機能の満足度調査については、公式アプリのリリースが2月1日のため卒業・入学の時期と近いことから、市内小中学校及び子ども園の要望により4月1日からの開始となったため、実施できていない。 なお、アウトカムの測定については、公式アプリサービスの満足度調査と同じ方法で、1学期終了後に実施する予定としている。	■検証結果を受けての具体的対応 アンケート調査時に、機能の満足度の設問と併せて「今後、どのような機能や改善を期待しますか」という設問を行った結果から、改善要望の多いものに関して次年度以降委託業務に修正を加えるなどの対応を行い、より良いアプリとなるように対応する予定としている。 また、各個別機能にスポットをあてたアンケート調査を再度アプリから行うなど、市民生活の利便性向上につながるアップデートを実施していく予定。加えて、内部調査を実施して各課のデジタルリーダーを中心に意見集約を図り、令和8年度予算で機能の改善や追加が行えるように取り組んでいく。 ■評価 現状維持

※KPI…重要業績評価指標。Key Performance Indicatorの略。アウトカムの達成度を具体的に示す指標(数値)をいう。