

事業概要 【 庁外配信用システム（情報公開対応） 】

自治体名	熊本県玉名市	人口	62,619人	事業費	11,663千円
事業概要	市民の行政情報のアクセスビリティの向上（時間及び利便性）を図るために、公文書管理の電子化及び公文書開示体制の整備を行う。本事業においては、庁内文書管理システムを導入し、内部保存文書の整理を行った上で、当該庁内文書管理システムと庁外配信システムを適切に同期させることにより、公開用文書をより積極的に配信し、タイムリーに市民がアクセスできるようにする。				
具体サービス	【庁外配信用システム（情報公開対応）】 ・市民からの要望の受理・進捗・完了などの確認を、オンライン化することにより、開かれたまちづくりを進めていく。 ・市民、行政区長及び消防団員等への各種通知を格納し、配信用システムによってワンストップで情報取得することが可能となり、常に鮮度の高い情報公開を実現する。 【庁内文書管理】 ・文書管理システムによる内部保存文書の整理を行うとともに、文書の収受から公開までの文書のライフサイクルを確立し、公開用文書の一元管理を図る。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①情報公開ポータルサイトのアクセス数 ②公文書公開のカテゴリ数（当初⇒順次拡張予定）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①情報公開ポータルサイトの利用者満足度		

サービス概要（1/1）

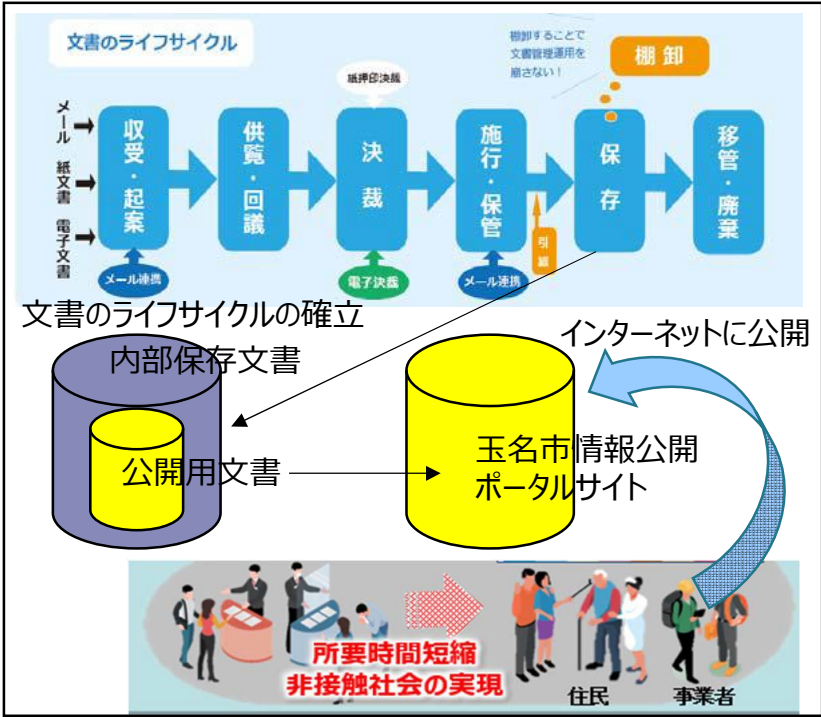
サービス名	庁外配信用システム（情報公開対応）	事業費	11,663千円
ターゲット	市民、行政区等、行政職員		
サービス内容			

【庁外配信用システム（情報公開対応）】

- ・市民からの要望の受理・進捗・完了などの確認を、オンライン化することにより、開かれたまちづくりを進めていく。
- ・市民、行政区長及び消防団員への各種通知を格納し、配信用システムによってワンストップで情報取得することが可能となり、常に鮮度の高い情報公開を実現する。

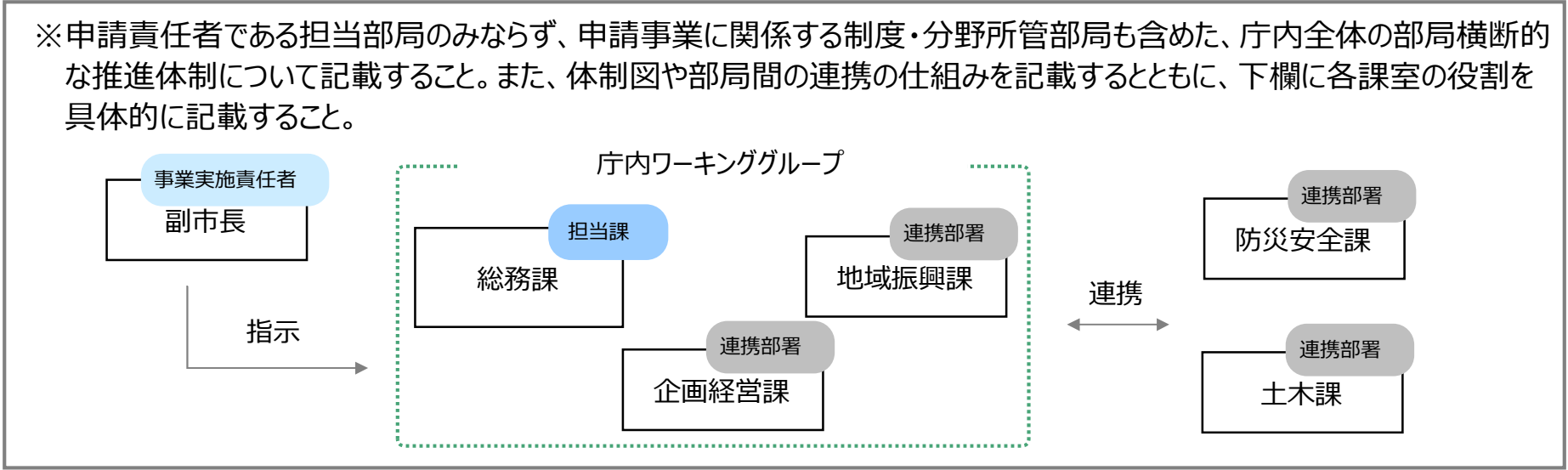
【庁内文書管理】

- ・文書管理システムによる内部保存文書の整理を行うとともに、文書の収受から公開までの文書のライフサイクルを確立し、公開用文書の一元管理を図る。



推進体制

■ 庁内の推進体制

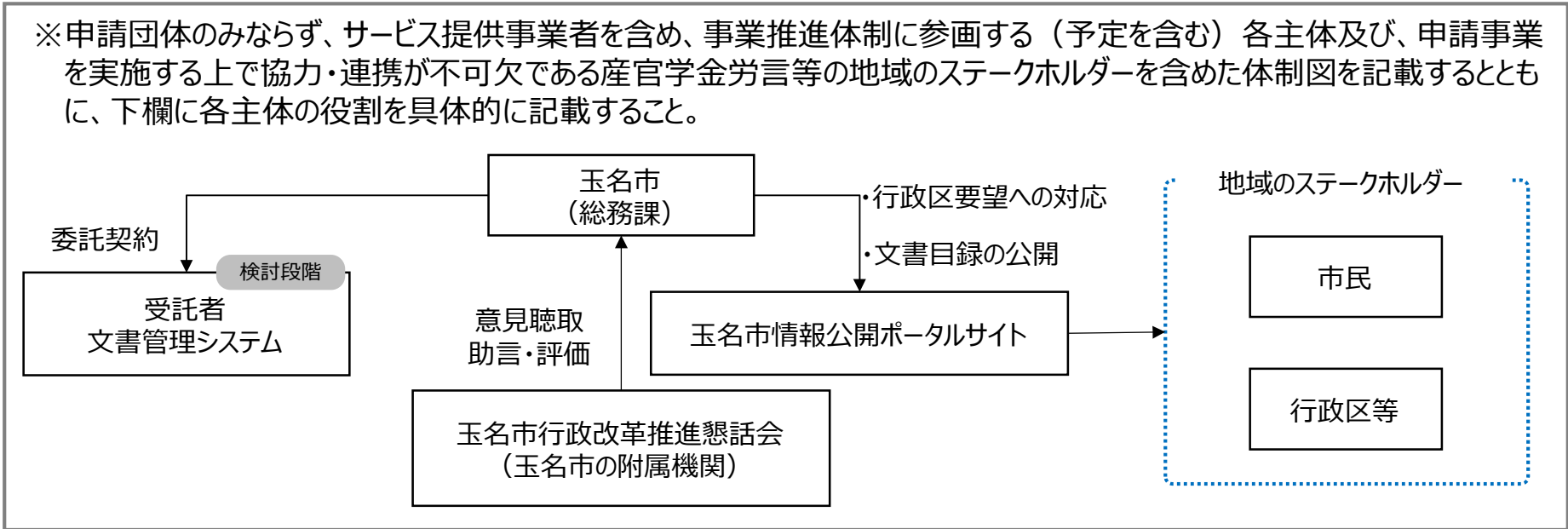


【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	副市長	・ 事業全体のマネジメント
担当課	総務課	・ システムの調達、業務フローの検討 ・ 事業全体のマネージメント・進捗管理
連携部署	企画経営課 地域振興課	・ 玉名市情報公開ポータルサイトの運営、SNSでの周知 ・ 有識者からの意見聴取
連携部署	土木課 防災安全課	・ 行政区からの市道に関する要望の処理 ・ 行政区からの交通安全施設に関する要望の処理

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
玉名市 (総務課)	- 事業計画の立案 - 報告書作成をはじめとする事業全般の管理
受託者	- システムの提供及び保守管理 - 事業実施に係るノウハウの提供
市民 行政区等	- 提供されるサービスの利用 - 意見等指標調査への協力
行政改革 推進懇話会	学識者等の外部委員で構成し、事業の調査、審査及び審議を行う

名称	役割

KPI達成状況

KPI		2025年度	2026年度	2027年度
①情報公開ポータルサイトのアクセス数 （件）	目標値	30	200	400
	実績値	5	－	－
②公文書公開のカテゴリ数（件）	目標値	3	5	7
	実績値	3	－	－
③情報公開ポータルサイトの利用者満足度 （ポイント）	目標値	未設定	3.8	4
	実績値	未計測	－	－

実績内訳（調達価格）

交付対象事業費		11,663千円	
経費項目	数量	期間	金額 (千円)
文書管理システム（庁外配信用システム）導入費	7,650,000円×1式×1.1	令和7年8月～令和年1月	8,415
文書管理システム（ファイル管理等）導入費	2,600,000円×1式×1.1	令和7年8月～令和8年1月	2,860
文書管理システム（庁外配信用システム）保守費	80,180円×2か月×1.1	令和8年2月～令和8年3月	177
文書管理システム（ファイル管理用）保守費	46,120円×2か月×1.1	令和8年2月～令和8年3月	101
データセンター利用料	50,000円×2か月×1.1	令和8年2月～令和8年3月	110

主な成果

この事業で、行政の透明性を高め、情報公開の仕組みを構築することができた。特に、文書公開カテゴリ数の目標達成においては、各部署との密な連携と事前準備が大きく寄与した。副市長統括のもと、総務課がシステム導入から管理まで一貫して推進し、広報担当課と円滑な連携を行うことができた。業者選定では複数社から詳細な説明を聞き、丁寧な事前準備を徹底した。システム稼働後も職員サポートと情報提供を継続し、市役所全体で文書管理システムを活用した情報公開の土台を築いた。

評価と課題

情報公開ポータルサイトのアクセス数の向上が課題である。現状では掲載する情報が限られており、市民が注目するような情報が多くないことが要因である。また、利用者満足度は測定していない。これは、初年度には文書管理システムの導入と運用開始を優先して取り組んでおり、利用者の実際の状況を十分には把握できないためである。

今後の方針

今後は、情報公開ポータルサイトに載せる情報を増やし、情報発信を強化することに注力する。市民のニーズに合った役立つ情報を積極的に掲載し、様々な方法で広報活動を進め、より多くの人に知ってもらい、使ってもらえるようにする。併せて、利用者満足度調査を通じて、利用者の意見を聴取することにより、利用者満足度を高めるための具体的な改善を続けていく。市役所の部署間の連携をさらに強化し、職員のスキルアップも進めていくとともに、システム事業者と密に協力し、計画的な機能強化や使用感の改善を進めていく。これらの取組により、行政の透明性を高め、市民サービスの質を向上させる方針である。