

ICT技術を活用した建築行政サービス向上事業に係る効果検証シート

(事業期間: 令和7年度)

(1) 事業内容

建築行政に係る窓口サービスを向上するため、①窓口対応完結システム、②オンライン申請対応システムを構築する。構築にあたり、課金機の設置により、職員の対応を不要とする窓口システムの構築、建築関係のオンライン申請に対応できるシステムを構築し、市民サービスの向上を図る。

要素事業	取り組みの概要(実績ベース)	今後の方針等
窓口対応完結システム	【実績額: 13,129,983円】 建築確認概要書等の写しの申請、出力及び手数料の収受まで職員による対応が必要であったが、来庁者が直接システムの閲覧・検索を行い、課金機から手数料の収受、建築確認概要書等の出力までできる窓口対応完結システムの構築を行った。	窓口対応完結システムにより受付、建築確認概要書等の発行及び手数料の支払いが完結できる仕組みの構築を行った。窓口閲覧システムを市民や事業者等が利用することにより所要時間の短縮につながっている。今後、インターネットへの建築確認情報等の掲載等、さらに手続きの簡素化を図り、市民サービスの向上及び業務の効率化を目指す。
オンライン申請対応システム	【実績額: 24,647,317円】 既存の建築確認台帳等管理システムは、八尾市電子申請システムのオンライン申請と連携ができておらず、職員による手入力を行っており、スムーズな情報登録ができていなかったため、電子データにより迅速かつ正確にデータを取り込むことができるシステムの構築を行った。	市民ニーズを把握し建築確認等に関するオンライン申請に対応できる手続きを増やす等システムの改善を進めるとともに、オンライン申請の利便性の周知を行う等、市民サービスの向上と効率的な運用を目指す。

(2) 重要業績評価指標 (KPI)

■窓口対応完結システム利用件数(件)

	事業前 (R6)	R7	R8	R9
目標	—	330	4,000	4,500
実績	—	499		

KPIの推移に対する分析

窓口対応完結システムは利便性が高く利用方法は簡易であり、かつ所要時間の短縮につながっているため利用件数の実績値は目標値を達成している。

■オンライン申請対応システム受付者数(人)

	事業前 (R6)	R7	R8	R9
目標	—	30	420	540
実績	—	9		

KPIの推移に対する分析

オンライン申請への受付対応機能は構築することができたが、実績値は目標値を下回った。令和8年度は電子申請システムにおいて申請できる内容を見直す等目標値の達成を目指す。

■窓口対応完結システムの利用者満足度(点)

	事業前 (R6)	R7	R8	R9
目標	—	3.5	3.7	4.0
実績	—	—		

KPIの推移に対する分析

窓口対応完結システムの運用を3月から開始することができたが、満足度調査の実施まで至らなかったため、R8年度以降については、アンケート等の手法を用いて満足度調査を行う予定である。

■オンライン申請対応の利用者満足度(点)

	事業前 (R6)	R7	R8	R9
目標	—	3.5	3.7	4.0
実績	—	—		

KPIの推移に対する分析

オンライン申請の運用を3月から開始することができたが、満足度調査の実施まで至らなかったため、R8年度以降については、アンケート等の手法を用いて満足度調査を行う予定である。