

交付対象事業の 名称	事業概要	K P I				令和5年度の主な取組と K P I への影響	今後の方針	事務局評価
		指標	単位	R5目標	R5結果			
図書館ICT化事業	犬山市立図書館において、受付カウンターの混雑解消や学習室等の利便性の向上を目的に、図書の児童貸出・返却機の導入、学習室等の座席予約システムを導入することで、貸出や返却のセルフ化による待ち時間の短縮、学習室等の予約から利用までの手続きが簡素化され、図書館の利便性向上及び利用者の満足度の向上を図る。	① 座席予約システムへの総アクセス数	回	400	8,310	【貸出・返却セルフサービス】 カウンターの混雑解消のため、全ての図書に貼付されている10タグに反応し、貸出・返却がセルフでできる自動貸出機及び自動返却機を導入した。 【座席オンライン予約サービス】 学習室及び視聴覚コーナーの予約から利用までをセルフ化するための座席予約システムを導入した。 満足度については目標を達成している。 【視聴覚コーナーセルフサービス】 聴覚コーナー内に、利用者自らが再生等の操作ができる端末を導入するとともに、視聴覚コーナーを改修し、より利用しやすいコーナーの運営を実施。 上記の事業により、図書館の利便性が向上し、一部項目を除きKPIが達成できた。 ※視聴覚資料の館内視聴点数については、1利用者が複数資料を視聴する場合があるため、確定値ではない。	【貸出・返却セルフサービス】 継続して実施し、利用者の利便性向上に努める。 【座席オンライン予約サービス】 継続して実施し、利用者の利便性向上に努める。 【視聴覚コーナーセルフサービス】 継続して実施し、利用者の利便性向上に努める。	地方創生に相当程度効果があった
		② 自動貸出機を利用した人数	人	10,000	17,863			
		③ 視聴覚資料の館内視聴点数	点	600	58			
		④ 学習室の利用における満足度	ポイント	3.0	3.5			
		⑤ 図書の貸出に関する利用者の満足度	ポイント	3.0	3.7			
		⑥ 視聴覚コーナーの利用における満足度	ポイント	3.0	3.6			
利用者対応予約システム事業	犬山市では、市民の利便性向上に向けた取り組みが行われている。その中で、市民向けに窓口対応や市民相談、イベント等の予約ができるシステムを導入することで、事前に予約をすれば、来庁時に待たずに窓口での手続き等ができ、庁内の混雑回避につながる。また、これまで電話や窓口のみで予約を受け付けていた業務も、開庁時間外に市民が予約をすることができ、利便性が向上する。	① 予約システムの利用数	人	1,557	764	【窓口予約システム】 窓口の混雑回避、市民の利便性向上のため、ウェブで窓口の予約が可能なシステムを導入し、7窓口で予約を受付を開始した。 システムを利用することで、窓口での待ち時間が短縮され、利用者の満足度が高まり、KPI②を達成することができた。	【窓口予約システム】 予約可能な窓口の種類を追加し、より市民にとって利用しやすい市役所づくりを行うとともに、利用者からのフィードバックを参考に満足度の向上につなげる。	地方創生に相当程度効果があった
		② 予約システムの利用者の満足度	ポイント	2.5	3.4			