

瀬戸市DX 重点取り組み事項の令和6年度中間進捗状況

狙い・目的	重点取り組み事項	令和6年度（2024）計画			
		6月	9月	12月	3月
行政サービスの向上・市民生活の利便性向上 「住みたままちづくり」	 1 自治体フロントヤード改革の推進	令和7年度のシステム標準化移行のタイミングを見据えて、先行自治体の事例調査等の情報収集			
	 2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用	前年度からの継続により住民の満足度向上を図る 文章生成AIの活用による運用改善のトライアルを継続 →6月に職員向けとして文章生成AI活用ワークショップを実施予定 （各課担当者が自分で文章生成AIを利用して回答作成にかかる時間を削減できるようにするための取り組み）			
	 3 あいち電子申請・届出システム利用促進	新年度計画のさらなる利用促進・支援 R7.4のシステム更新に向け、様式の移行・職員向け研修			
	 4 情報発信アプリの利用促進	新機能の運用によりさらなる利用促進を図る			
	 5 行政サービスのキャッシュレス決済拡大	キャッシュレスを導入した原課・公所への運用サポート及びeTAX導入に向けた調整			
	 6 マイナンバーカード普及促進・利活用	オンライン手続きの安定運用、カード利活用施策の企画			
	 7 各種証明書のコンビニエンスストア交付拡充	コンビニエンスストア交付運用、本庁マルチコピー機運用			
	 8 メタバース「バーチャル瀬戸」を活用した地域振興	前年度の企画を継続 バーチャル瀬戸の中のスクリーン・ポスターでイベントや観光情報を発信 バーチャル空間を活かした企業紹介ブース試行・広告募集を予定			
	 9 デジタルデバйд対策	DRPC地域ICTサポーター育成・高齢者デジタルデバイス対策の推進及び国のデジタル活用支援推進事業の利用を継続推進			
	 10 ICT支援施設（DRPC）利用促進	次世代デジタルクリエイター育成、教職員向けプログラミング研修他の実施の継続推進			
	 11 オープンデータの提供と利用促進	オープンデータの充実化及びGISの便利地図の整備			

狙い・目的	重点取り組み事項	令和6年度（2024）計画			
		6月	9月	12月	3月
行政事務効率化・働き方改革 「働きやすい職場」づくり	 12 システムの標準化・共通化	調査終了した業務から順次次のフェーズへ移行			
	 13 AI-OCR適用	業務を始めた課をモデルケースとし、全庁に展開し、希望する課に対してサポートする			
	 14 行政実務へのRPA適用	業務効率支援の強化とモデルケース等の展開			
	 15 テレワーク環境整備	※本件の目的である環境整備は終了し、今後は在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知を行っています。			
	 16 Wi-Fi環境整備	※本件の目的である環境整備は終了し、今後は活用法を検討していきます。			
	 17 Web会議環境整備	※本件の目的である環境整備は終了し、今後はWebinar、議事録作成支援システムの利用促進を図っていきます。			
	 18 文書管理システム（電子決裁）展開	文書管理システムの全課公所運用のため研修実施、運用開始。 利用件数を増やすため、R6は研修等を実施。 R5電子決裁の件の課もあるため、全課公所導入を目指す。			
		新年度ファイリングシステム移行開始 文書管理システム運用研修 文書管理システム全課公所運用開始			

（「瀬戸市DX 重点取り組み事項のロードマップ 令和6年度版」より抜粋）

令和6年10月29日
経営戦略部 情報政策課

1 自治体フロントヤード改革の推進

- 令和 7 年度のシステム標準化移行のタイミングで導入できるよう、先行自治体の事例調査等の情報収集

デジタル手続法の基本原則

- ①デジタルファースト
- ②ワンスオンリー
- ③コネクテッド・ワンストップ

デジタルツールを有効活用

オムニチャネル化

リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、両者のチャネルを境目なく運用すること



2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用

前年度からの継続により住民の満足度向上を図る

- ・文章生成AIの活用による運用改善のトライアルを継続
→6月に職員向けとして**文章生成AI活用ワークショップ**を実施予定
(各課担当者が自身で文章生成AIを利用して回答作成にかかる時間を削減できるようにするための取り組み)



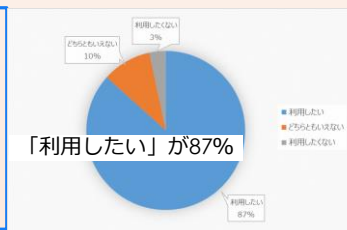
D X推進員を対象にした座談会において



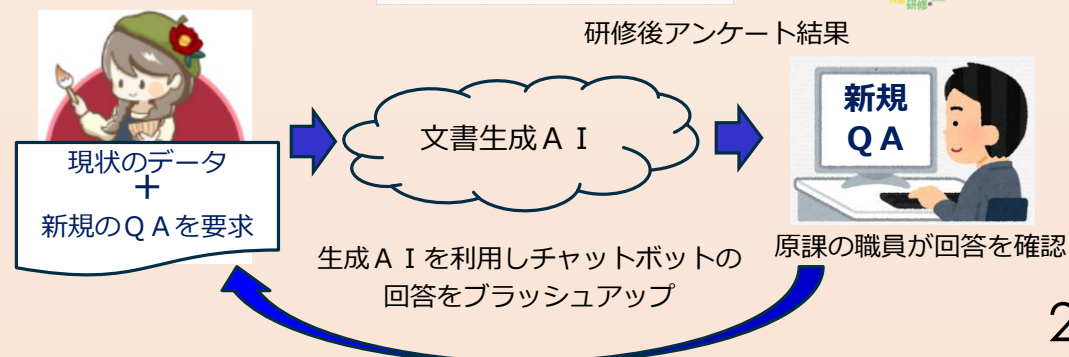
- ・住民が抱える課題
 - ・職員が抱える課題
 - ・人口減少による労働力不足など
- フロントヤード改革の必要性を説明**

生成AI
ワークシ
ョップ

外部講師を迎え、文書生成 AI の概要説明を受けた後に、グループ別に与えられた課題によりテンプレートを作成。



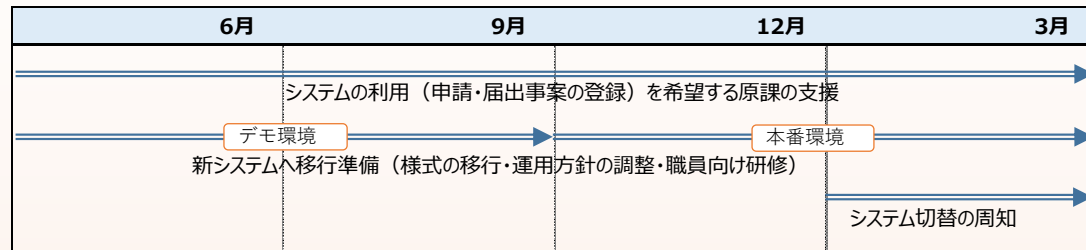
研修後アンケート結果



3 あいち電子申請・届出システム利用促進

- 前年度計画のさらなる利用促進・支援
R7.4のシステム更新に向け、様式の移行・職員向け研修

今年度新システムへの移行を予定しているので、マニュアルの整備ができ次第、職員向け研修を実施



4 情報発信アプリの利用促進

- 新基盤の運用によりさらなる利用促進を図る

アンケート結果の分析により

運用により改善

登録情報の
分かりやすさ

画面構成の変更

利用促進・
利用者の増加

- 情報政策課においてサンプリングした現状の申請様式を新システムに移行し、それに係る工数及び注意事項を調査中。



ごみのお知らせをTEXTからイラストに変更しホームページへ誘導



5 行政サービスのキャッシュレス決済拡大

- キャッシュレスを導入した原課・公所への運用サポート及びeLTAX導入に向けた調整

「令和5年10月6日 地方公共団体への公金納付のデジタル化に向けた取組の実施方針について」により、地方公共団体の普通会計に属する全ての公金並びに水道料金及び下水道使用料について、地方公共団体の判断により eTAXを活用した納付を行うことができるよう必要な取組を行う。いずれの市区町村においても相当量の取扱件数がある国民健康保険料、介護保険料及び後期高齢者医療保険料については重点的に要請。遅くとも令和8年9月までにeTAXを活用した公金収納を開始することを目指す。



6 マイナンバーカード普及促進・利活用

- オンライン手続きの安定運用、カード利活用施策の企画



【施策例】

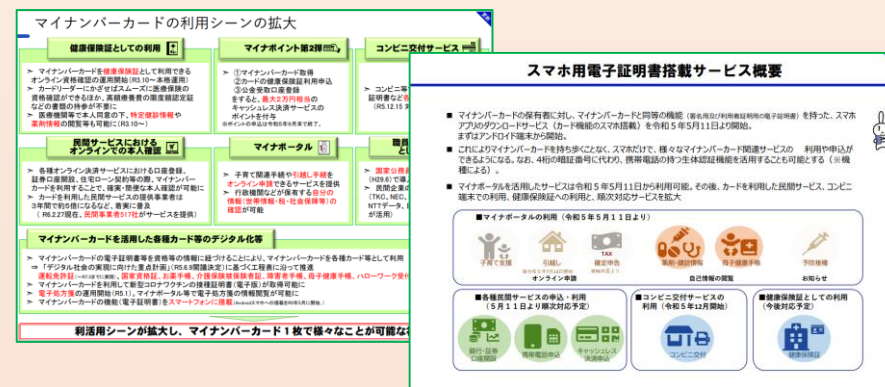
- お買い物支援
- 子育て・教育支援

- 健康・医療促進
- 地域活動・地域コミュニティ促進
- 高齢者・介護

- eLTAXにどの種目まで対応するのか、庁内で調整中



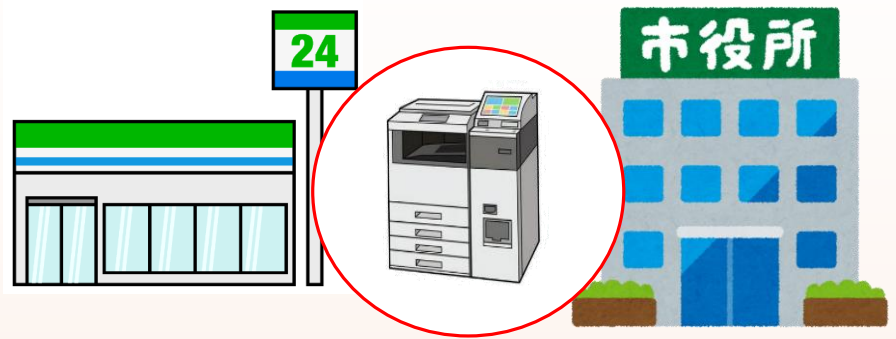
- 庁内会議において「ぴったりサービス」の利用状況を共有
- 引き続きカード利活用施策を模索中





7 各種証明書のコンビニエンスストア交付拡充

● コンビニエンスストア交付運用、本庁マルチコピー機運用



● 戸籍のオンライン化に伴い、コンビニ交付及び窓口での広域交付が可能に

交付可能な各種証明書	手数料	対象者
住民票の写し ※1	300円	神戸市に住民登録がある世帯全員及び世帯の一部
印鑑登録証明書 ※1	300円	印鑑登録をされている方
戸籍全部（個人）事項証明書 ※2	450円	神戸市に本籍がある申請者及び同じ戸籍の方
戸籍の附票の写し ※2	300円	
所得課税証明書	300円	当該年度分のみ ※3

※1 コンビニで交付する証明書には、氏名変更・住所など履歴の記載がありません。
また、住民票の写しについては住民票コードを記載することはできません。
必要な場合は、市役所または支所・サービスセンターで申請してください。

※2 交付できるのは現在の戸籍のみです。また、戸籍の附票の写しについては住民票コードを記載することはできません。必要な場合は、市役所または支所・サービスセンターで申請してください。
高等学校進学手帳に添付する所得課税証明書（調整後の記載されたもの）についてはコンビニでは交付できません。税務課・支所・サービスセンターで申請してください。（詳しくはコンビニで交付した場合の調整後の記載内容は税務課・支所・サービスセンターで問い合わせてください。）

※3 所得課税証明書は、個人申請は原則としてできません。
※4 スケジュールの不適合などにより発行できない場合があります。

請求できる人

申請できるのは、申請者本人からみて以下の戸籍全部事項証明書・除籍全部事項証明書です。

1. 本人
2. 配偶者
3. 直系尊属（父母、祖父母など）
4. 直系尊属（子、孫など）

図表：母、父、本人、配偶者、子、孫の関係を示す円グラフ。

8 メタバース「バーチャル瀬戸」を活用した地域振興

- 「バーチャル瀬戸」を各組織・団体で共同運用するスキームの企画
- バーチャル瀬戸の中のスクリーン・ポスターでイベントや観光情報を発信
- バーチャル空間を活かした企業紹介ブース試行・広告募集を予定



バーチャル瀬戸内の広告イメージ

● Seto CG Kid's Program参加者（79名）が作成したマーケットを移設中





9 デジタルデバйд対策

- DRPC地域ICTサポーター育成・高齢者デジタルデバйд対策の推進及び国のデジタル活用支援推進事業の利用を継続推進

NPO

ICT支援員



DRPC・地域交流センター・公民館等で
NPO・ICT支援員の協力を得て開催



10 ICT支援施設（DRPC）利用促進

- 次世代デジタルクリエイター育成、教職員向けプログラミング研修他の実施の継続推進

次世代クリエイター育成から対
デジタルデバйд講座まで、年
代・ライフシーンに必要な講
座を企画開催

次世代クリエイター育成

Microsoft Office 講座

各種プログラミング講座

対デジタルデバйд講座



Seto CG Kid's Program
3DCGで、バーチャル瀬戸用に
子どもマーケットをつくりました



Seto CG Kid's Advance
3DCG制作講座を全6回開催中

教職員向け講座

- ・GoogleClassroom活用講座
- ・久留米大学の教授を講師に
迎え実施
- ・久留米大学のボランティア
サークルteam.csvがお手伝い

- オンライン(Zoom)でのスマホサポーター講習会を実施
→受講者が地域の公民館向けスマートフォン操作講習会にサポーターとして参加
- 地域交流センター（市内6か所）のセンター長会議にて、デジタルデバйд対策教室の開催を検討してもらえるよう依頼。



地域交流センター

- ・西陵地域交流センター（ふれあいかん）
- ・品野台地域交流センター（ぬくも里）
- ・道泉地域交流センター（くるつべ道泉）
- ・水野地域交流センター（まほろば）
- ・新郷地域交流センター（さとの家）
- ・下品野地域交流センター（ふれあい）

- 上記の他、夏休み子供向けプログラミング講座「Programming Camp in SETO」や市民向けのスマホ・パソコン講座等を開催

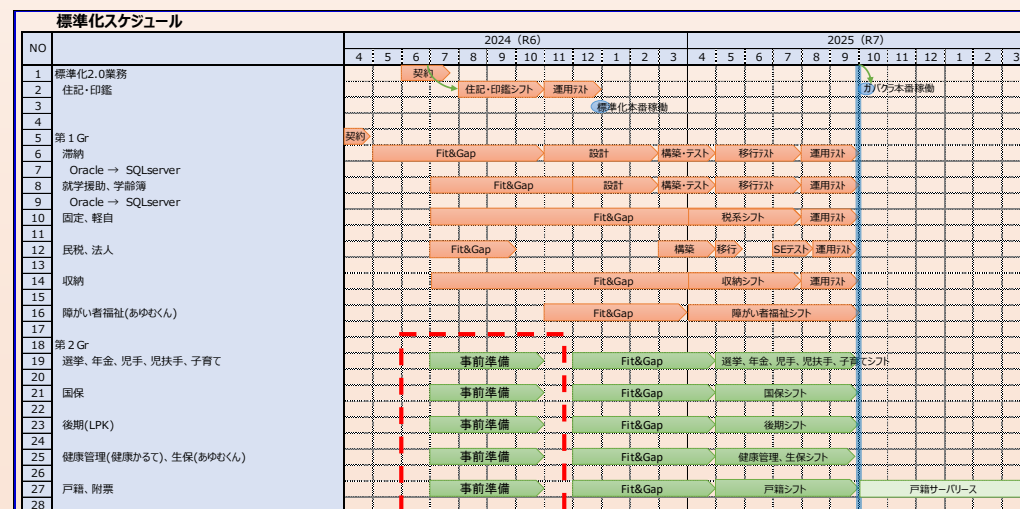
11 オープンデータの提供と利用促進

- オープンデータの充実化及びくらしの便利地図の整備



12 システムの標準化・共通化

- 調査終了した業務から順次次のフェーズへ移行



1. 新たなマップを追加して情報量を増やしました
2. 各マップのレイヤ（階層）を整理して使いやすくしました



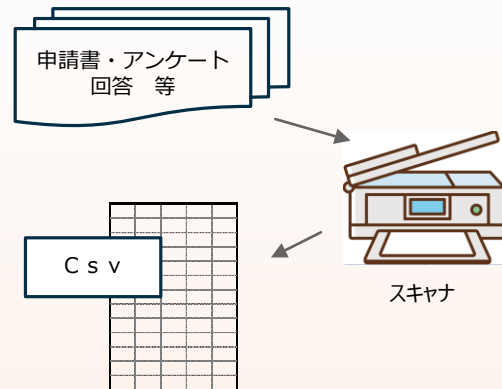
スケジュールどおりに進捗中

令和7年10月開始



13 AI-OCR適用

- 業務を始めた課をモデルケースとし、全庁に展開し、希望する課に対してサポートする



新JNNに掲載するなどして、事例を全庁に周知

14 行政実務へのRPA適用

- 業務適用支援の強化とモデルケース等の展開

■ RPAが適用可能な機能

- ・キーボードやマウスなど、パソコン画面操作の自動化
- ・ディスプレイ画面の文字、図形、色の判別
- ・別システムのアプリケーション間のデータの受け渡し
- ・社内システムと業務アプリケーションのデータ連携
- ・職種などに合わせた柔軟なカスタマイズ
- ・条件分岐設定やエラー処理と自動応答
- ・アプリケーションの起動や終了
- ・スケジュールの設定と自動実行
- ・蓄積されたデータの整理や分析
- ・プログラミングによらない業務手順の設定

モデルケース

DX推進員座談会等で紹介

DX推進員座談会で紙資料として全職員に回覧を依頼

課(公所)内回覧

担当	係員	主査	係長	専門員	課長補佐	主幹	課(所)長	参事

年 月 日

情報政策課からのお知らせ

会計年度任用職員

～日常のちょっとした気づきがDXのはじまりです～

1. 情報政策課が保有しているDXツールの紹介

① AI-OCR

手書きを含めた紙の書類を電子データ化

② RPA

パソコン操作を自動化

③ Webinar

説明会を開催時に、インターネットを通じて情報発信

④ 議事録作成支援システム

録音データから文字起こし

2. 情報政策課から掲示版で発信している便利機能について

パソコン操作にかかわる便利機能の紹介

3. 困ったときの問い合わせ窓口について

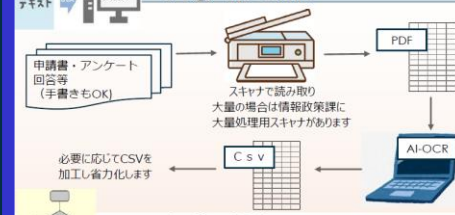
仕事で困ったときご相談ください

皆さんの仕事で使えるようなツールがあれば、情報政策課DX推進係までご相談ください。
内容を確認し、導入・利用に向け、DX推進係がお手伝いいたします。

説明

利用シーン

1. ① AI-OCR



- ・アンケート用紙の集計
- ・申請書のデータ化
- ・他市において利用が多い帳票
- ・各種アンケート
- ・口振依頼書
- ・予診票（予防接種）
- ・福祉タクシー券
- ・医療費支給申請書
- ・給付金申請書
- ・高額療養費申請書 など

1. ② RPA

- RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）
パソコン上で日常的に行っている作業を、人が操作するのと同じ処理を自動化します。
- RPAが適用可能な機能
 - ・キーボードやマウスなど、パソコン画面操作の自動化
 - ・ディスプレイ画面の文字、図形、色の判別
 - ・別システムのアプリケーション間のデータの受け渡し
 - ・社内システムと業務アプリケーションのデータ連携
 - ・職種などに合わせた柔軟なカスタマイズ
 - ・条件分岐設定やエラー処理と自動応答
 - ・アプリケーションの起動や終了
 - ・スケジュールの設定と自動実行
 - ・蓄積されたデータの整理や分析
 - ・プログラミングによらない業務手順の設定
- RPAの適用に向かない業務
 - ・条件が複雑な作業や、レアケースの処理が多い業務
 - ・確認無しで実行されてしまうとまずい作業
 - ・日本語を解釈する必要のある業務
 - ・変更頻度が高い業務

- ・同じ動作を何度も繰り返す一連の作業を自動化します
- ・一連の作業全てでなく、一部を自動化するだけでも効果が得られる場合があります
- ・AI-OCRなどほかのツールと組み合わせると利用シーンが広がります



15 テレワーク環境整備

- 本件の目的である環境整備は終了し、今後は在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知を行っていきます。



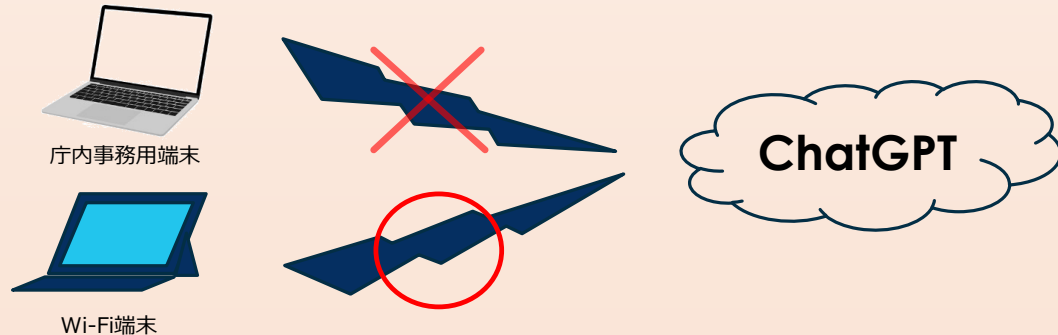
環境整備終了



16 Wi-Fi環境整備

- 本件の目的である環境整備は終了し、今後は活用法を検討していきます。

従来から使用している庁内事務用端末では、アクセスが制限されていたウェブサービスなど、今後使用ガイドラインを策定し活用方法を検討していく

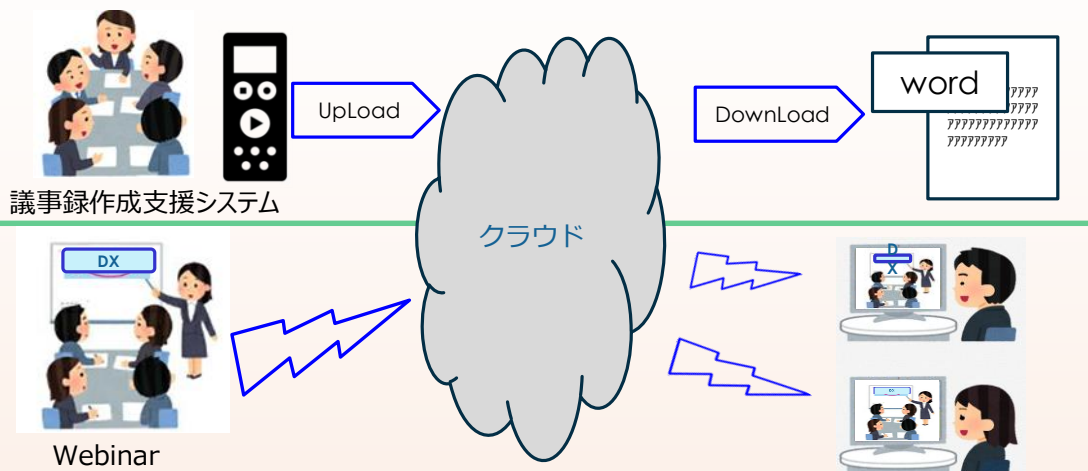


環境整備終了



17 Web会議環境整備

- 本件の目的である環境整備は終了し、今後はWebinar,議事録作成支援システムの利用促進を図っていきます。



環境整備終了



18 文書管理システム（電子決裁）展開

- 文書管理システムの全課公所運用のため研修実施、運用開始。利用件数を増やすため、R6は研修等を実施。R5電子決裁0件の課もあるため、全課公所導入を目指す。



- 全課で使用開始

