

瀬戸市DX 重点取り組み事項の令和 6 年度実績

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 「住みたまいまちづくり」	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		他市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）		回答データのメンテナンス・拡充と運用改善 職員向け生成AIワークショップ		
	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		システムの利用（申請・届出事象の登録）を希望する関係の支援 デモ活用 新システム移行準備（様式の移行・運用方針の調整・職員向け研修） システム切替時期の周知		
	4 情報発信アプリの利用促進	新舗舗の運用によりさらなる利用促進を図る		定期的な情報発信、アップデートによるさらなる利用促進 瀬戸市LINE公式アカウントと電子申請システムの連携に関する調査・検討		
	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		キャッシュレスを導入した原課・公所への運用サポート		
	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		マイナポータル（びんりサービス）対象オンライン手続きの運用 市内関係課横断的プロジェクトチームによるマイナンバー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、本邦マルチコピー機運用		証明書コンビニ交付運用 マルチコピー機運用（コンビニ交付と同機能）		
	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」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		バーチャル瀬戸の運営（CG Kid's連携等） 公開イベントの開催		
	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		DRPC地域ICTサポーター育成 高齢者デジタルデバйд対策推進（協力団体と連携、R 6 までの課題解決の支援助金による） 国のデジタル活用支援推進事業の利用（協力団体と連携）		
	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		次世代デジタルクリエイター育成（Seto CG Kid's Program・CG Kid's Advance 開催） 教職員向け講座		
	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		オープンデータの充実化 くらしの便利地図の整備 ア市町オープンデータ推進会議		

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		固定資産税、国民健康保険等 ガバメントクラウド構築作業		
	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		全庁へモデルケースの紹介と希望する課へのサポート		
	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		新規モデルケース作成のための情報展開・案件募集 新規モデルケースの作成・運用		
	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。		DXに資する活用知識の発信（JNNニュース発行） DX推進員座談会		DX推進員座談会
	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、R 6 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。		新年度ファイルシステム移行開始 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）

※各取り組みの指標の令和 5 年度実績は原則令和6年1月又は2月末迄の集計値とし、令和 6 年度実績は令和7年2月末迄の集計値としています。

指 標	令和 5 年度	令和 6 年度

令和 7 年 3 月 27 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



- 全職員からワーキンググループの公募を行い12名の応募
検討内容

- (1) 窓口対応時間の検討
- (2) 窓口対応を含めた業務改善の検討
- (3) 窓口システムの導入に向けた比較検討

令和 7 年 1 月から月に 2 回程度検討会を開催

- D X 推進員を通して各課に「市民・業者さんが来庁しなくてもよくなる案がある業務」及び「手間が掛かり面倒な事務処理」の洗い出しを依頼し、D X 座談会において情報政策課の考えとともに情報共有を行った。

指 標	令和 5 年度	令和 6 年度
質問数	15,859件	13,747件
正答率	81.1%	81.0%

2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用

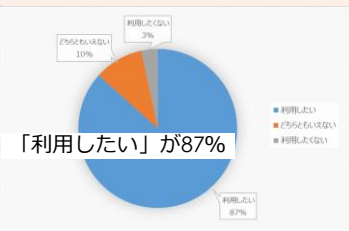
前年度からの継続により住民の満足度向上を図る

- 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)



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

令和 7 年度本格導入

- ①全職員が利用できる
- ②手軽に利用できる環境
- ③多彩なエンジンの利用等を考慮し業者を選定



現状のデータ
+
新規のQ Aを要求

文書生成 A I



生成 A I を利用しチャットボットの回答をブラッシュアップ

原課の職員が回答を確認

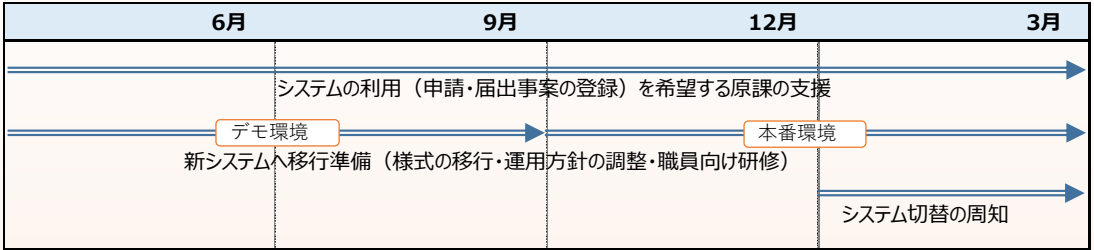


令和6年度（計画）

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

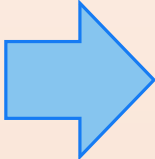
- 新基盤の運用によりさらなる利用促進を図る

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

令和6年度（実績）

指 標	令和5年度	令和6年度
登録様式数	804書式	697書式

- 新システムの研修を出前研修も含め8回開催し約60名に対し研修を行った。また、新システムへの書式移行に際し加除を行った。

	メニュー	様式作成	入力フォーム
現 状			
新システム			

指 標	令和5年度	令和6年度
友だち登録者数	9,917人	11,853人

- LINEシステムの新機能「デジタル会員証」の導入

特典証の有効期限が切れる度に特典証を作成して郵送する作業が大変...

好事例としてDX座談会において周知

令和7年3月デジタル化

＜瀬戸市LINE公式アカウントメニュー＞

TOP おすすめ・便利 <らし>

窓口混雑情報 オンライン手続き AIチャットボット 損傷・不具合の情報提供

せとまちサポーター 会員 特典証

会員番号 デスト

登録日 2000年1月1日

特典証発行日 2000年1月1日

特典証有効期限 2000年1月1日

発行日 2024年12月18日

タイプDE-ジョン課職員からDX推進係に相談

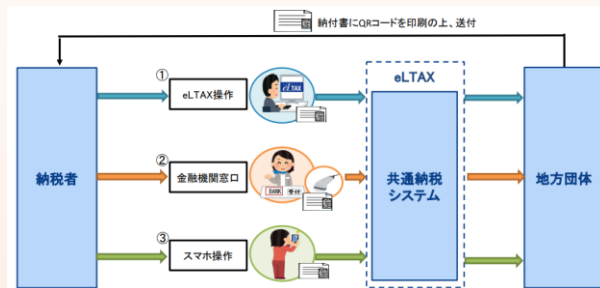
サポーター特典証の提示で、「瀬戸蔵ミュージアム」「瀬戸市美術館」の入館料が無料

継続更新希望の会員様からは電子申請届出システムにより届出を行ってほしい、届出受付後はRPAにて会員証ログイン情報をメールで送信。

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 eLTAX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eLTAX を活用した公金収納を開始することを目指す。



税目・税品名等		税率(%)			
品名	品名(品)	品名(品)	品名(品)	品名(品)	品名(品)
201	水道使用料	水道料	水道料金	水道料金	水道料金
202	下水道使用料	下水道料	下水道料金	下水道料金	下水道料金
203	下水道使用料・下水道使用料	下水道料	下水道料金	下水道料金	下水道料金
204	国民健康保険料	国民保	国民健康保	国民健康保	国民健康保
205	介護保険料	介護保	介護保険料	介護保険料	介護保険料
206	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
207	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
208	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
209	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
210	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
211	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
212	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
213	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
214	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
215	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
216	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
217	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
218	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保
219	国民年金保険料	国民年金保	国民年金保	国民年金保	国民年金保

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



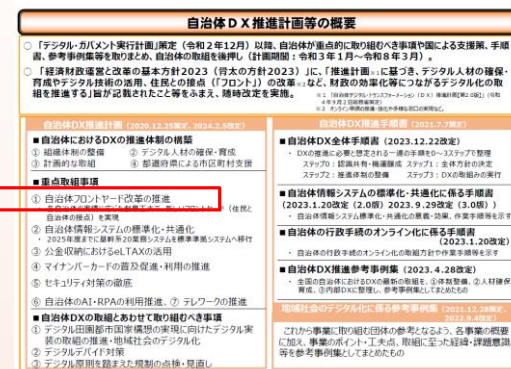
【施策例】

- 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

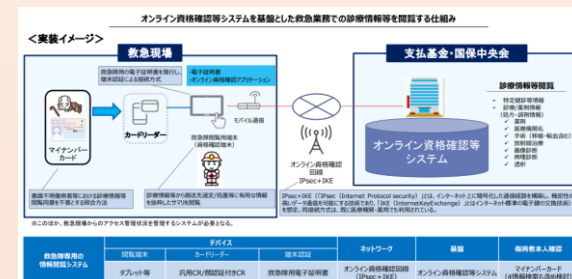
指 標	令和５年度	令和６年度
市民課（証明書発行手数料）	2,734件	6,971件
税務課（証明書発行手数料）	341件	1,045件
ノベルティ・こども創造館（体験料）	376件	895件

- eLTAX利用拡大に向け業務の改修費を予算化しました。

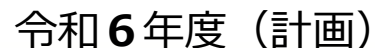


指 標	令和 5 年度	令和 6 年度
ぴったりサービス申請数	640件	860件

- 「マイナ保険証」を活用した救急搬送の実証事業に参加
※実施は令和7年度から



- 民間の活動団体、約 20 名に対しマイナンバーカードに関する説明会を開催



● 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



- 「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



令和6年度（実績）



交付可能な各種証明書

住民票の写し ※1	手数料	対象者
印刷版証明書	300円	神戸市に住民登録がある世帯全員及び世帯の一部
印刷版証明書	300円	印刷版をされている方
戸籍全部（個人）事項証明書 ※2	450円	神戸市に本籍がある華族及び同じ戸籍の方
戸籍全部の写し	300円	
所得課税証明書	300円	当該年世帯員 ※3

※1 コンビニで交付する証明書は、氏名変更・住所変更の履歴が記載ありません。
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ありません。
※2 必要場合は、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。
※3 交付できるのは戸籍の写しのみです。また、戸籍の写しについては住民票コードを記載することはありません。必要の場合は、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。
※4 神戸市に住民登録がある方により限り、
国や地方自治体等にある各種証明書（戸籍証明書が記載されたものについてはコンビニでは発行できません。後援、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発行した場合の複製証明取扱いの取扱説明、支所・サービスセンターでください。]



令和5年3月1日以後に戸籍証明書の交付が廃止されます。
本通知の発行の交付窓口でも申請書・捺印票（金庫事項証明書）の請求ができるようになります。
コンピュータ化されていない一部の戸籍・捺印を持きます。
※申請書は郵送、個人事項証明書は郵送できません。
※システムの不具合などにより発行できない場合もあります。

請求できる人



申請できるのは、申請者がからみて以下の戸籍と世帯事項証明書・捺印票の事項が該当する人です。

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

● Seto CG Kid's Program参加者が作成したマーケットを公開中



● 地域振興を図るべく企業紹介ブースを新設



9 デジタルディバイド対策

- DRPC地域ICTサポーター育成・高齢者デジタルディバイド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
デジタルディバイド講座まで、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

対デジタルディバイド講座

指 標	令和5年度	令和6年度
講習会参加者数	178人	143人

- スマホサポーター講習会（全10回）、スマホ講習会（全11回）をそれぞれ実施
- 令和5年度にスマホサポーターとして参加した受講者が、今年度講師として登壇
- 受講者の意識に変化、『どう触るか』から『どう使うか』へ
⇒基本機能講座だけでなく、LINEの使い方講座も好評を博した
- 令和7年度からは新たなテーマを検討



指 標	令和5年度	令和6年度
CG Kid's申込者数	195人	148人



Seto CG Kid's Program
3DCGで、バーチャル瀬戸用に
こ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

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

- 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

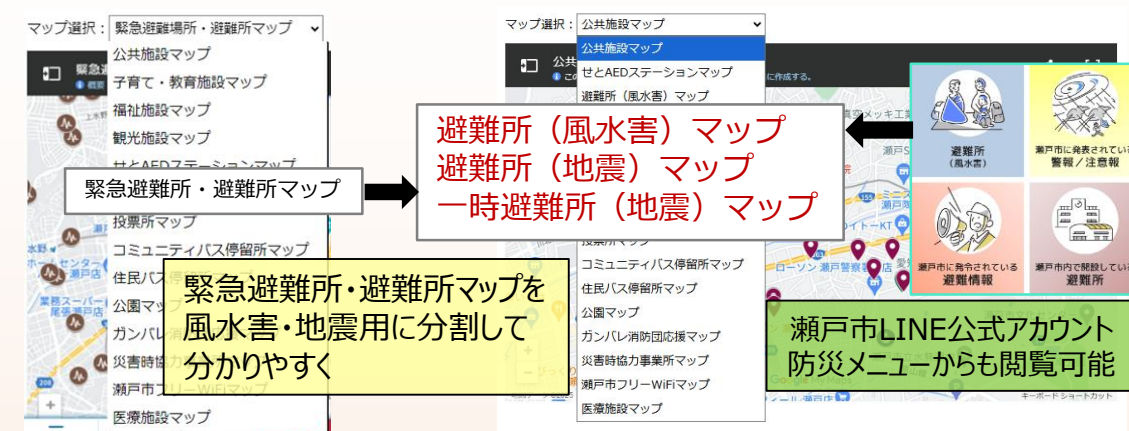


12 システムの標準化・共通化

- 調査終了した業務から順次次のフェーズへ移行

[illegible]

- オープンデータを活用した「くらしの便利地図」の整備



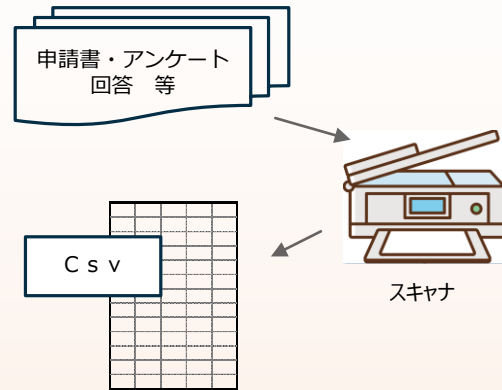
- 中間進捗状況報告では「スケジュールどおりに進捗中」と報告しましたが、全22業務中 1 業務が、当初の目標である令和 7 年度中の移行が不可能と判明。
この 1 業務のみ調達業者が異なり、その関連業者及び他の 21 業務の調達業者に対し、少しでも早く導入できないかを打診中。
なお、住基・印鑑業務に関しては予定どおり年末年始にかけ標準化完了し問題なく稼働中。
- 令和 7 年 10 月開始

21/22業務スケジュールどおりに進捗中



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

指 標	令和5年度	令和6年度
読み取りユニットCSVダウンロード数	779DL	1337DL

- 様々な機会に周知した結果、利用率の向上が図られたと分析

D X 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	係長	主査	係長	専門員	課長補佐	主幹	課(所)長	参事

年 月 日

会計年度任用職員

情報政策課からのお知らせ

～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板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そ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

1. ① AI-OCR

必要に応じてCSVを加工し蓄積します

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が適用可能な業務
・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
・変更頻度が低い業務

利用シーン

・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>
(このシステムは愛知県下全市町村が利用しています)
・各種アンケート
・口振依頼書
・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

・同じ動作を何度も繰り返す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。



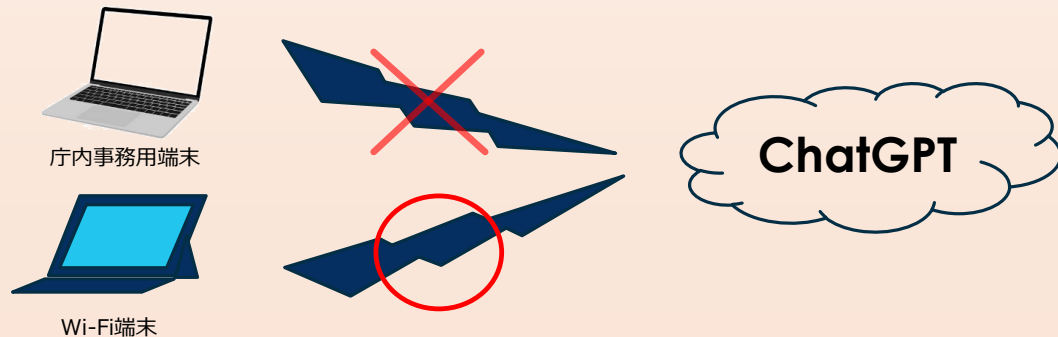
- 令和7年度から育児・介護休業法の改正により、テレワークの利用が拡大され、利用促進が見込まれる

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

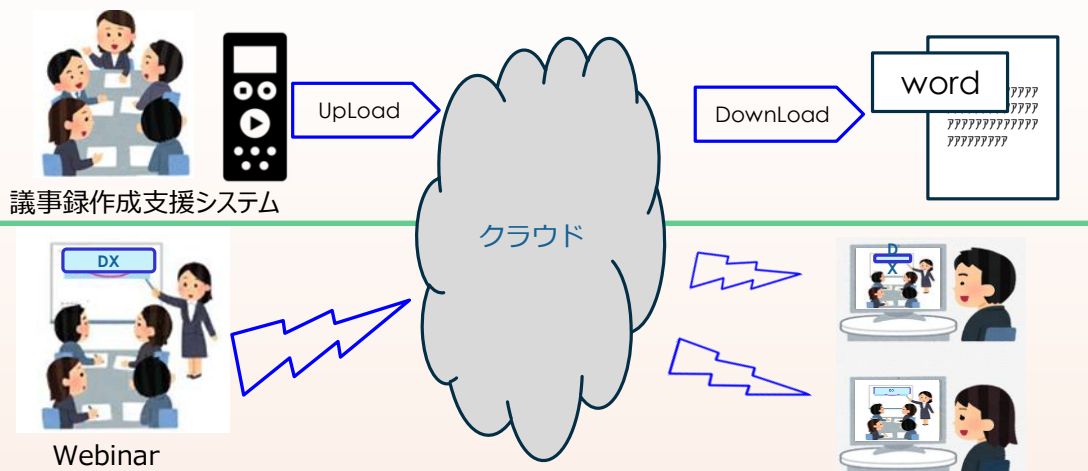


環境整備終了



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。



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

