

令和7年度 瀬戸市DX 重点取り組み事項のロードマップ

自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画(第4.0版) (令和7年3月28日改定) により分類しています

狙い/目的	重点取り組み事項	推進課/関係課	自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画(総務省)	令和6年度(2024)実績		令和7年度(2025)計画				各取り組みによる市民生活の変化
				6月	9月	12月	3月			
行政サービス向上・市民生活の利便性向上 「住みたいまちづくり」	1 自治体フロントヤード改革の推進	窓口業務を担う原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(1) 自治体フロントヤード改革の推進	計画 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 実績 TOPIX ・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 ・DX推進員を適して各課に市民・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、DX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。	ワーキンググループによるシステムの調査及び導入システムの決定		毎月2回程度のワーキンググループ会議開催		来庁時の待ち時間短縮及び記載回数減らすことができる	
	2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用	回答登録を行う原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(1) 自治体フロントヤード改革の推進	計画 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 実績 TOPIX ・文章生成AIの活用による運用改善 →情報政策課で文章生成AI(ChatGPT)を試用し、回答案を生成。 →生成した回答案を各課担当者に提示し、回答作成にかかる時間を削減するようトライアルを実施。 ・AIチャットボットによる応答数 →有効な質問投入数:12,684件 →うち正答数:10,199件(正答率80.4%)	正答率の向上を図り、同時に利用者の満足度向上を目指す		回答データのメンテナンス・拡充と運用改善		スマホ・パソコンからの問い合わせが効率的に行える	
	3 あいち電子申請・届出システム利用促進	対象業務を担う原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(1) 自治体フロントヤード改革の推進	計画 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 実績 TOPIX 新システムの研修を出席前研修も含め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。	電子申請できる業務・様式の拡大及び利用者への周知徹底		システムの利用(申請様式作成)を希望する原課の支援		来庁せずに自宅などからいつでも申請できる手続きが増える	
	4 情報発信アプリの利用促進	発信情報を提供する原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(1) 自治体フロントヤード改革の推進	計画 新基盤の運用によりさらなる利用促進を図る 実績 TOPIX LINEシステムの新機能「デジタル会員証」の導入を行った。 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もらい、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。	DX座談会による現行メニューの課題抽出・改善アイデアの議論 DX座談会での意見を基にメニューの再構築 友だち登録者数の増加(利用率の向上)	現状把握		メニュー再構築	利用促進	市からのお知らせが必要な時に必要な内容だけを受け取れる
	5 行政サービスのキャッシュレス決済拡大	キャッシュレスを運用する原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(3) 公金収納におけるeL-TAXの活用	計画 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eL-TAX導入に向けた調整 実績 TOPIX eL-TAX利用拡大に向け業務の改修費を予算化しました。 ・市民課窓口のキャッシュレス決済 →QR/バーコード:1,850件 →クレジットカード/電子マネー:1,445件 (※他は現金でキャッシュレス取扱い全体の約1割未満)	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eL-TAX導入に向けたシステム改修		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内部情報のeL-TAX対応		市役所窓口・銀行・コンビニに行かなくても、いつでも各種納付ができる	
	6 マイナンバーカード普及促進・利活用	対象業務を担う原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(4) マイナンバーカードの普及促進・利活用の推進	計画 オンライン手続きの安定運用・カード利活用施策の企画 実績 TOPIX 「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 ・マイナポータルでのオンライン申請件数(R6.4月~R7.3月)1,099件	コンビニエンスストア等での証明書取得や「電子申請届出システム」及び、「びつたりサービス」のうちマイナンバーカードでの本人確認が必要な手続きもするためPRをすることによりマイナンバーカードの普及・利活用を図る		マイナポータル(びつたりサービス) 対象オンライン手続きの運用		マイナンバーカード取得によりDXの恩恵が広がる	
	7 各種証明書のコンビニエンスストア交付利用促進	市民課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(4) マイナンバーカードの普及促進・利活用の推進	計画 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 実績 TOPIX ・コンビニエンスストアの証明書交付数 →コンビニ設置機:25,613通 →本庁設置機:2,678通	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		証明書コンビニ交付運用		マイナンバーカードにより、各種証明書がコンビニで交付を受けられる	
	8 メタバース「バーチャル瀬戸」を活用した地域振興	バーチャル瀬戸を活用する原課・協力団体 情報政策課	4.2 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組(1) デジタル振興の取組・地域社会のデジタル化	計画 バーチャル瀬戸中のスクリン・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 実績 TOPIX Seto CG Kid's Program参加者が作成した「子どもマーケット」を公開中 地域振興を図るべく企業紹介ブースを新設 →アバター(仮想人物):9,122人	・Seto CG Kid's Programコラボ企画の開催 ・バーチャル空間を活かした企業広告募集を継続 ・季節の催事を開催予定		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	ICT人材育成の発表の場、バーチャルな世界で地域産業の振興が図れる
	9 デジタルデバйд対策	まちづくり協議会 デジタルリサーチセンター 協力団体 情報政策課	4.2 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組(2) デジタルデバйд対策	計画 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推進事業の利用を継続推進 実績 TOPIX スマホサポーター講習会(全12回)、スマホ講習会(全12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の使い方も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 ・各講座の開催回数 →ICT支援員養成講座:5回(DRPC) →SETOスマホサポーター育成講習会:12回(まち協補助/NPO協働) →地域スマホ講習会:12回(まち協補助/NPO協働)	デジタルデバйд対策の中でも災害時対策に重きを置いたサポートをしていく		DRPC地域ICTサポーター育成		高齢者デジタルデバイス対策推進(協力団体と連携/R7まちの課題解決に補助金による)	スマホの利用方法などが苦手な方がサポートを受けられる
	10 ICT支援施設(DRPC)利用促進	デジタルリサーチセンター 情報政策課	4.2 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組(2) デジタルデバйд対策	計画 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 実績 TOPIX ・各講座の延べ参加者数 →Seto CG Kid's Program:118人 →CG Kid's Advance:121人 →教職員向けプログラミング研修:41人	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	年代・ライフシーンごとに必要になる講座を受けられる
	11 オープンデータの提供と利用推進	情報政策課 オープンデータ提供を原課	3.各団体においてDXを進める前提となる考え方 実現を待たずする取組(3) オープンデータの推進、官民データ活用を推進	計画 オープンデータの充実化及びびららの便利地図の整備 実績 TOPIX オープンデータを活用した「くらしの便利地図」の整備を行った	オープンデータを通じて市民サービスの向上を目指す データ品質を確保するとともに、利用者視点で使いやすい自治体標準オープンデータセット形式での提供		オープンデータ・くらしの便利地図のデータ整備		オープンデータ・くらしの便利地図の現状調査	行政の情報を統一形式で利用ができる
	12 市民がDX推進を実感できる	全課 情報政策課	独自	計画 瀬戸市LINE公式アカウントがDXの入り口と考え、イベントごとの来場者に合わせたLINEのパンフレットを作成し配布した。 実績 TOPIX 情報発信アプリの新機能を利用「せとまちサポーター」の会員登録をデジタル会員証に変更した。	LINEの利用者を増やすためのパンフレット配布など、電子申請などのDXツールを身近に感じていただくための周知		パンフレットの配布などによる市民への周知		現在のDX推進状況を実感できる	
行政事務効率化・働き方改革 「働きやすい職場づくり」	13 システムの標準化・共通化	システムを利用する原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化	計画 調査終了した業務から順次次のフェーズへ移行 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20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、その調達業者及び他の19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。 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	標準化対象20業務中19業務の本番運用及び残された1業務の対応方法検討		今年度移行不可能な一業務の今後の進め方検討		19業務の本番運用	
	14 AI-OCRの利用推進	対象業務に適用する原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(6) 自治体のAI-RPAの利用推進	計画 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 実績 TOPIX ・利用課数(試行含む) →17課	引き続き、DX座談会等でのモデルケースの紹介及び周知を行う		DX推進員座談会		DX推進員座談会	
	15 RPAの利用推進	対象業務に適用する原課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(6) 自治体のAI-RPAの利用推進	計画 業務適用支援の強化とモデルケース等の展開 実績 TOPIX ・RPA適用業務数 →会計課、高齢者福祉課、生活安全課、国保年金課、教育政策課、市民課、シティブロモーション課など7業務	引き続き、DX座談会等でのモデルケースの紹介及び周知を行う		DX推進員座談会		DX推進員座談会	
	16 テレワークの推進	テレワーク端末を利用する原課 人事課 情報政策課	4.1 自治体DXの重点取組事項(7) テレワークの推進	計画 在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知 在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知 実績 TOPIX ・テレワーク端末のデータ利用量(GB) →R4:125.06 R5:85.97 R6:51.18	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ため、引き続き在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知を行う また、テレワーク端末を各部管理から情報政策課での一括管理に変更し利用促進を図る		情報政策課での一括管理			
	17 職員のためのDX推進	全課	2.自治体におけるDXの推進体制の構築(3) 計画的な取組	計画 定期的な情報提供メールマガジン(JNN)の発行と、DX推進員を対象にしたDX座談会において先進事例の紹介及び周知依頼を行った。	引き続き、定期的な情報提供メールマガジン(JNN)の発行と、DX推進員を対象にしたDX座談会の開催を行う また、生成AIの本格活用及び愛知県内近隣市町村が情報共有ツールとして利用している行政職員用チャットツールの導入を行う		DXに資する活用知識の発信(UNNニュース発行)		DX推進員座談会	

瀬戸市DX 重点取り組み事項の令和6年度実績と令和7年度計画

狙い・目的	重点取り組み事項	令和6年度(2024)実績	令和7年度(2025)計画	各取り組みによる市民生活の変化
行政サービス向上・市民生活の利便性向上 「住みたまごづくり」	1 自治体フロントヤード改革の推進	計画 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 ・各職員からアンケート・ヒアリングの分析を行い2名の応募 ・DX推進員を選定し各課に「情報・業務を人が受けなくてもよくなる業務」及び「手順が簡便な業務」の洗い出しを依頼し、DX推進員において情報政策の考えともに情報共有を行った。 実績 TOPICS	ワーキンググループによるシステムの調査及び導入システムの決定	来庁時の待ち時間短縮及び記載回数減らすことができる
	2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用	計画 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 ・文章生成AIの活用による運用改善 →情報政策課で文章生成AI(ChatGPT)を試用し、回答案を生成。 →生成した回答案を各課担当者に提示し、回答作成にかかる時間を削減するトライアルを実施。 実績 TOPICS AIチャットボットによる応答数 →有効な質問件数:12,684件 →うち正答数:10,199件(正答率80.4%)	正答率の向上を図り、同時に利用者の満足度向上を目指す	スマホ・パソコンからの問い合わせが効率的に行える
	3 あいち電子申請・届出システム利用促進	計画 新システムへの移行に伴い、市民への周知徹底 新システムの研修を事前研修も含め8回開催し約60名に対し研修を行った。また、新システムへの移行に際し加除を行った。 実績 TOPICS	電子申請できる業務・様式の拡大及び利用者への周知徹底	来庁せずに自宅などからいつでも申請できる手続きが増える
	4 情報発信アプリの利用促進	計画 新機能の活用によりさらなる利用促進を図る LINEシステムの新機能「デジタル会員登録」の導入を行った。 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もらい、届出受付はRPAにて会員登録ログイン情報メールで送付。 実績 TOPICS	DX推進員による発行メニューの課題抽出・改善アイデアの議論 DX推進員での意見を職員のメニューの再構築 加えて登録者数の増加(利用率の向上)	市からのお知らせが必要な時に必要な内容だけに受け取れる
	5 行政サービスのキャッシュレス決済拡大	計画 キャッシュレスを導入した原簿・公所への運用サポート及びeLTAx導入に向けた調整 eLTAx利用拡大に向け業務の改善を予定しました。 ・市民課窓口のキャッシュレス決済 →QR/バーコード:1,850件 →クレジットカード/電子マネー:145件 (※他は現金でキャッシュレス取扱い全体の約1割未満) 実績 TOPICS	キャッシュレスを導入した原簿・公所への運用サポート及びeLTAx導入に向けたシステム改善	市役所窓口・銀行・コンビニに行かなくても、いつでも各種納付ができる
	6 マイナンバーカード普及促進・利活用	計画 オンライン手続の安定運用・カード利用促進の企画 マイナンバーカードを有効にした証明書の発行業務に参画 ※実績は令和7年度から マイナンバーのオンライン申請件数(R.6.4月~R.7.3月)1,099件 実績 TOPICS	コンビニエンスストア等での証明書の取得や「電子申請届出システム」及び、「びんとりサービス」のうちマイナンバーカードでの本人確認が必要な手続きをあらかじめPRすることによりマイナンバーカードの普及促進・利活用を図る	マイナンバーカード取得によりDXの恩恵が広がる
	7 各種証明書のコンビニエンスストア交付利用促進	計画 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 コンビニエンスストアの証明書交付数 →コンビニ受取数:2,613通 →本庁受取数:2,678通 実績 TOPICS	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	マイナンバーカードにより、各種証明書がコンビニで交付を受けられる
	8 メタバース「バーチャル瀬戸」を活用した地域振興	計画 前年度の企画を継続 バーチャル瀬戸の中核のクリーン・ボスターイベントや観光情報を発信 バーチャル空間を活用した企業紹介イベント「産地集まる会」 Seto CG Kid's Program参加者が作成した「こどもマーケット」を公開中 地域振興を図るべく企業紹介アースを新設 →延べ来訪者数 →アバター(仮想人物):9,122人 →アプリ(仮想人物):9,122人 計画 DRPCを通じて「アバター育成・高齢者デジタルデバイス対策の推進及びデジタル活用支援推進事業」の利用を継続推進 スマサポーター講習会(全12回)、スマ本講習会(全12回)をそれぞれ実施 令和5年度にスマ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 受講者の数に増加し、2名が参加者と認定された →基本機能講座だけでなく、LINEの使い方も好評を博した 令和7年度からは新たなテーマを検討 各課での開催回数 →ICT支援員養成講座:5回(DRPC) →SETOスマサポーター育成講習会:12回(まち協補助/NPO協働) →地域スマ本講習会:12回(まち協補助/NPO協働) 実績 TOPICS	・Seto CG Kid's Programコラボ企画の開催 ・バーチャル空間を活かした企業広告募集を継続 ・季節の催事を開催予定	ICT人材育成の発表の場、バーチャルな世界で地域振興の場が図れる
	9 デジタルデバイス対策	計画 DRPCを通じて「アバター育成・高齢者デジタルデバイス対策の推進及びデジタル活用支援推進事業」の利用を継続推進 スマサポーター講習会(全12回)、スマ本講習会(全12回)をそれぞれ実施 令和5年度にスマ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 受講者の数に増加し、2名が参加者と認定された →基本機能講座だけでなく、LINEの使い方も好評を博した 令和7年度からは新たなテーマを検討 各課での開催回数 →ICT支援員養成講座:5回(DRPC) →SETOスマサポーター育成講習会:12回(まち協補助/NPO協働) →地域スマ本講習会:12回(まち協補助/NPO協働) 実績 TOPICS	デジタルデバイス対策の中でも災害時対応に重きを置いたサポートをしていく	スマホの利用方法などが苦手がサポートを受けられる
	10 ICT支援施設(DRPC)利用促進	計画 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 身体み子供向けプログラミング講座「Programming Camp in SETO」や市民向けスマサポーター講座等を開催 各課での実施を継続 →Seto CG Kid's Program:118人 →CG Kid's Advance:121人 →教職員向けプログラミング研修:41人 実績 TOPICS	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	年代、ライフシーンごとに必要になる講座を受けられる
	11 オープンデータの提供と利用推進	計画 オープンデータの充実化及びGVLの便利地図の整備 オープンデータを活用しGVLの便利地図の整備を行った 実績 TOPICS	オープンデータを通じて市民サービスの向上を目指す データ品質を確保するとともに、利用視点で使いやすい自治体標準オープンデータセット形式での提供	行政の情報を統一形式で利用できる
	12 市民がDX推進を実感できる	計画 瀬戸市LINE公式アカウントがDXの入り口と考え、イベントごとの実施者に合わせLINEのプラットフォームを存続し配布した 情報発信アプリの新機能を利用し「せとまちサポーター」の会員登録をデジタル会員登録に変更した。 実績 TOPICS	LINEの利用者を増やすためのプラットフォーム配布など、電子申請などのDXツールを身近に感じいただくための周知	現在のDX推進状況を実感できる

狙い・目的	重点取り組み事項	令和6年度(2024)実績	令和7年度(2025)計画	
行政事務効率化・働き方改革 「働きやすい職場づくり」	13 システムの標準化・共通化	計画 調査終了した業務が順次次のフェーズへ移行 中間進捗状況評価を経て「スケジュール」として進捗中と報告しましたが、全20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業務のみ関連業者が異なり、その関連業者及び他の19業務の関連業者に対し、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。 実績 TOPICS	標準化対象20業務中19業務の本番運用及び残った1業務の対応方法検討	
	14 AI-OCRの利用推進	計画 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 ・利用課数(試行含む) →17課 実績 TOPICS	引き続き、DX推進員等でのモデルケースの紹介及び周知を行う	
	15 RPAの利用推進	計画 業務運用支援の強化とモデルケース等の展開 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 実績 TOPICS RPA標準業務数 →会計課、高齢者福祉課、生活安全課、国保年金課、教育政策課、市民課、シテプロモーション課など7業務	引き続き、DX推進員等でのモデルケースの紹介及び周知を行う	
	16 テレワークの推進	計画 在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知 「テレワーク推進のデータ利用量(GB) →R4:125.06 R5:85.97 R6:51.18 実績 TOPICS	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ため、引き続き在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知を行う また、テレワーク職未を各部署から情報政策課の一括管理に変更し利用促進を図る	
	17 職員のためのDX推進	計画 定期的な情報提供メールマガジン(JNN)の発行と、DX推進員を対象にしたDX推進員会 実績 TOPICS	引き続き、定期的な情報提供メールマガジン(JNN)の発行と、DX推進員を対象にしたDX推進員会の開催を行う また、産地A1の本格活用及び要知内近隣市町村が情報共有ツールとして利用している行政職員用ツールを導入を行う	

(「瀬戸市DX 重点取り組み事項のロードマップ 令和7年度版」より抜粋)

令和7年7月14日
企画部 情報政策課



1 自治体フロントヤード改革の推進

- 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
- DX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、DX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。

この取り組みによる市民生活の変化

来庁時の待ち時間短縮及び記載回数を減らすことができる

- ワーキンググループで瀬戸市の窓口運用に合ったパッケージを選定し予算化する

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、両者のチャネルを目まぐるしく運用すること

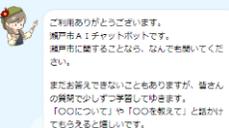


この取り組みによる市民生活の変化

スマホ・パソコンからの問い合わせが効率的に行える

- 利用者満足度向上（回答率および正答率の向上）
 (1) 生成AIを活用した質問内容のパターン分析
 (2) 正答率の低い質問カテゴリやトピックの特定
 →生成AIを活用して、これまでとは異なる手法でのアプローチを検討

瀬戸市



2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用

生成AIワークショップ

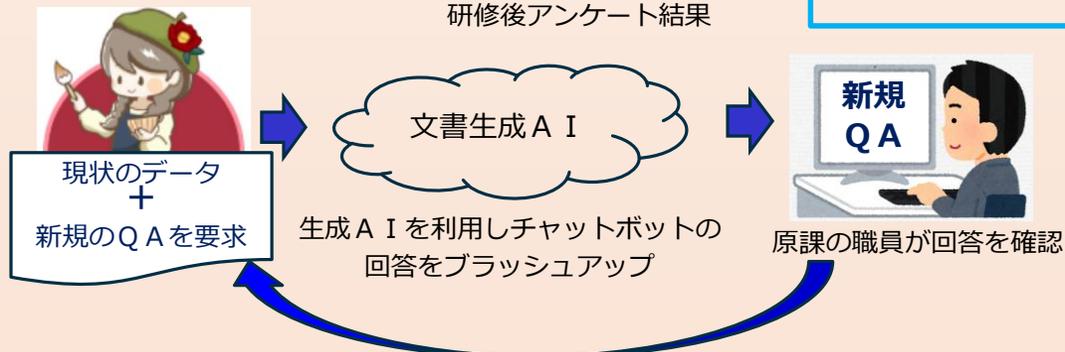
外部講師を迎え、文書生成AIの概要説明を受けた後に、グループ別に与えられた課題によりテンプレートを作成。



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



3 あいち電子申請・届出システム利用促進

- 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。

現 状	メニュー	様式作成	入力フォーム
新 シ ス テ ム			

4 情報発信アプリの利用促進

- 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...



タイプD-Eオン課職員から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

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>



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。

この取り組みによる市民生活の変化

来庁せずに自宅などからいつでも申請できる手続きが増える

- 電子申請できる業務・様式の拡大及び利用者への周知徹底
電子申請が用意してある手続きに窓口へお越しになった方へ、次回電子申請を促すパンフレットを配布するなどして、利用促進を図る



電子申請

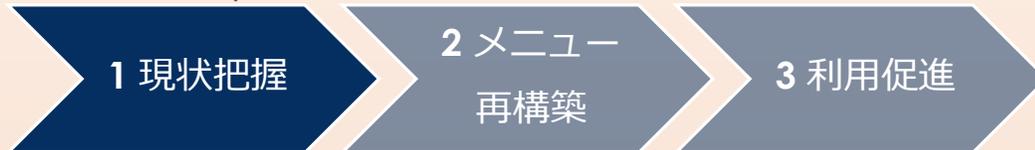
この取り組みによる市民生活の変化

市からのお知らせが必要な時に必要な内容だけを受け取れる

- 友だち登録者数の増加（利用率の向上）



- ・わかりやすいメニュー設計
- ・導線強化のための配置改善



- ・利用状況の把握
- ・課題抽出
- ・DX座談会による新しい機能・改善アイデアの議論



・瀬戸市ホームページパンフレットでの周知

5 行政サービスのキャッシュレス決済拡大

● eLTAX利用拡大に向け業務の改修費を予算化しました。

自治体DX推進計画等の概要

「デジタルガバナンス実用計画」策定（令和2年12月）以降、自治体が重点的に取り組むべき事項による支援策、手続費、参事等費用等を取り組み、自治体の取組を後押し。（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）

「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」に、「推進計画」に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革...など、財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する」旨が記載されたこと等をふまえ、随時改定を実施。

自治体DX推進計画の概要

自治体DX推進計画の概要

自治体DX推進計画の概要

自治体DX推進計画の概要

地方税統一QRコード(eL-QR)印刷イメージ(MPN標準帳票の例)

地方税統一QRコード(eL-QR)印刷イメージ(MPN標準帳票の例)

地方税統一QRコード(eL-QR)印刷イメージ(MPN標準帳票の例)

この取り組みによる市民生活の変化

市役所窓口・銀行・コンビニに行かなくても、いつでも各種納付ができる

● 令和8年度にeLTAXを活用した公金収納を開始することを目指し、システム改修を行う

eLTAXの活用に向けたスケジュールのイメージ（案）

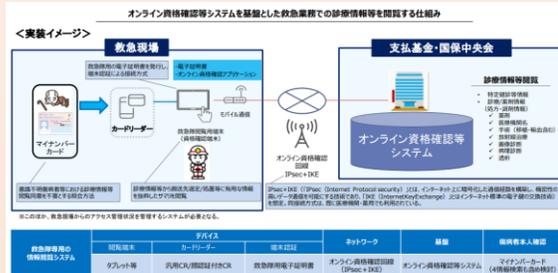
年度	法令改正	eLTAX・各地方公共団体の公金システムの改修等
令和4年度	関係府省庁連絡会議の立ち上げ（令和4年12月） eLTAXを活用した公金収納の実現に向けた検討の方向性に関する方針の決定（令和5年3月） ※令和5年度以降、本方針に対する地方公共団体の意見を聴取し、本方針の実現方針を決定する。	
令和5年度	法令改正の検討 地方公共団体・関係府省庁との調整（対象となる公金、実現方法等） 実施方針の決定 ※法令改正の検討、地方公共団体・関係府省庁との調整（対象となる公金、実現方法等） ※法令改正の検討、地方公共団体・関係府省庁との調整（対象となる公金、実現方法等）	※MPN推進協議会等との調整（各公金付帯コードの認定等） ※金融機関との調整（eLTAX取組対応） ※J-LISCの調整（LGWANG回線の増強等） ※eLTAX改修の検討（納付情報の連携、画面増強等） ※機械との調整（印刷機調整、現行整備、経費負担等）
令和6年度	改正（令和6年通常国会） ※地開届出（年末）開始に合わせた改正予定	仕様調整
令和7年度	改正（令和7年通常国会） ※地開届出（年末）開始に合わせた改正予定	システム改修 ※地方公共団体のシステム改修 ※地方公共団体のシステム改修
令和8年度	改正法令施行（令和8年9月）	運用開始（令和8年9月）

この取り組みによる市民生活の変化

マイナンバーカード取得によりDXの恩恵が広がる

6 マイナンバーカード普及促進・利活用

● 「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



もうすぐ有効期限を迎える方は更新手続きをお忘れなく



7 各種証明書のコンビニエンスストア交付利用促進

● 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

・コンビニエンスストア等の証明書交付数

R5実績

→コンビニ設置機:22,783通

→本庁設置機:1,954通

R6実績

→コンビニ設置機:25,613通

→本庁設置機:2,678通



8 メタバース「バーチャル瀬戸」を活用した地域振興

● 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



バレンタインウィーク



バーチャル瀬戸2周年記念イベント

この取り組みによる市民生活の変化

マイナンバーカードにより、各種証明書がコンビニで交付を受けられる

● 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



この取り組みによる市民生活の変化

ICT人材育成の発表の場・バーチャルな世界で地場産業の振興が図れる

- Seto CGKid's Programコラボ企画の開催
- バーチャル空間を活かした企業広告募集を継続
- 季節の催事を開催予定



バーチャル瀬戸内の広告イメージ



9 デジタルデバインド対策

- 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



この取り組みによる市民生活の変化

スマホの利用方法などが苦手な方がサポートを受けられる

- デジタルデバインド対策の中でも災害時対策に重きを置いたサポート
⇒基本機能講座から一歩進んで、『どう使うか』を学ぶ機会を提供

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

この取り組みによる市民生活の変化

年代・ライフシーンごとに必要になる講座を受けられる

- 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インド講座まで、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

対デジタルデバインド講座

10 ICT支援施設（DRPC）利用促進

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推進

オープンデータを活用した「くらしの便利地図」の整備

緊急避難所・避難所マップ
公共施設マップ
子育て・教育施設マップ
福祉施設マップ
観光施設マップ
せとAEDステーションマップ
投票所マップ
コミュニティバス停留所マップ
住民バス停留所マップ
公園マップ
ガンバレ消防応援マップ
災害時協力事業所マップ
瀬戸市フリーWiFiマップ
医療施設マップ

避難所（風水害）マップ
避難所（地震）マップ
一時避難所（地震）マップ

緊急避難所・避難所マップを
風水害・地震用に分割して
分かりやすく

瀬戸市LINE公式アカウント
防災メニューからも閲覧可能

12 市民がDX推進を実感できる

- 瀬戸市LINE公式アカウントがDXの入り口と考え、イベントごとの来場者に合わせたLINEのパンフレットを作成し配布した。情報発信アプリの新機能を利用し「せとまちサポーター」の会員証をデジタル会員証に変更した。

この取り組みによる市民生活の変化
行政の情報を統一形式で利用できる

オープンデータ・くらしの便利地図の整備

- オープンデータを通じて市民サービスの向上を目指す
- データ品質を確保するとともに、利用者視点で使いやすい形式での提供

オープンデータ

CSV GTFS

デジタル庁 自治体標準
オープンデータセット

くらしの便利地図

この取り組みによる市民生活の変化
現在のDX推進状況を実感できる

- LINEの利用者を増やすためのパンフレット配布など、電子申請などのDXツールを身近に感じていただくための周知

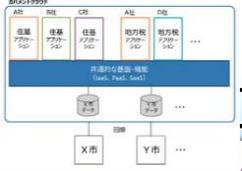


オンラインで行政手続きができます

インターネットからいつでも簡単に手続きが申請できます。引越し等のライフイベントの際に必要な手続き、持ち物をオンラインで検索できます。

瀬戸市オンライン手続き





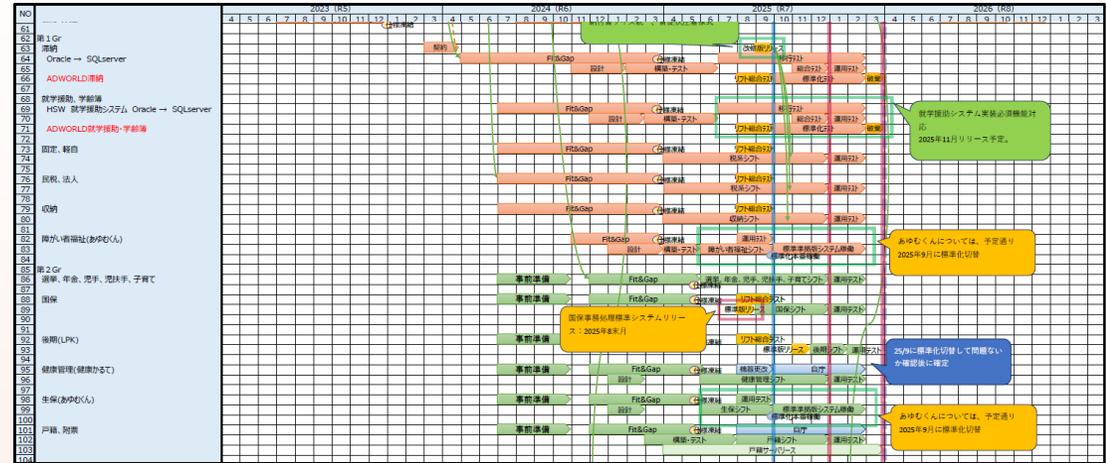
1.3 システムの標準化・共通化

- 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20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19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

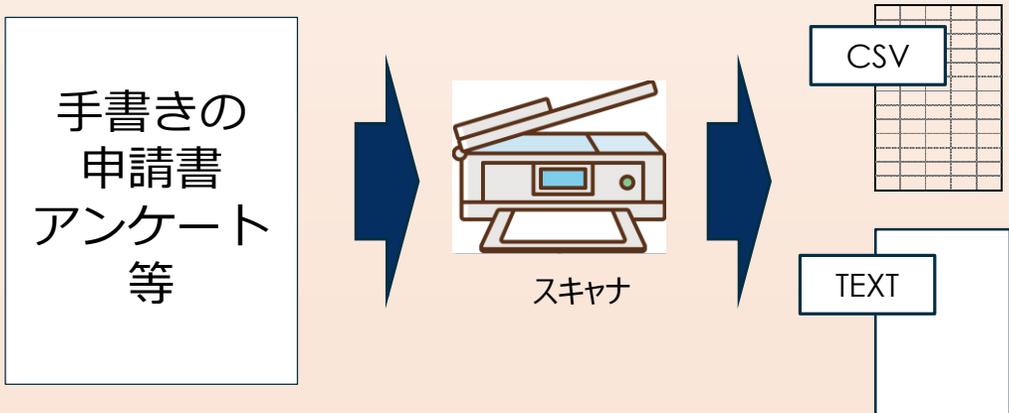
19/20業務スケジュールどおりに進捗中

- 今年度1月開始に向け進めていくとともに、間に合わない1業務の業者選定を早急に行う

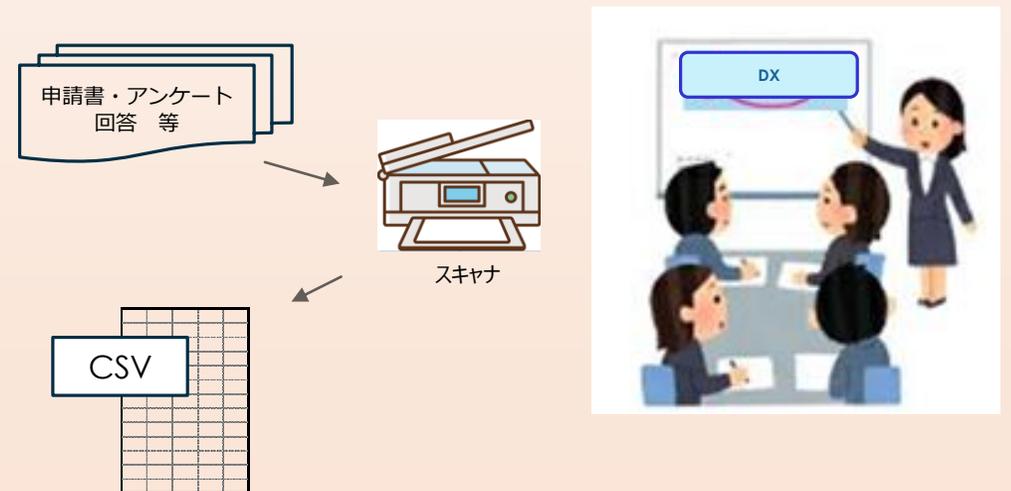


1.4 AI-OCRの利用推進

- 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
DX推進員座談会で紙資料として全職員に回覧を依頼



- 引き続き、DX座談会等でのモデルケースの紹介及び周知を行う



15 RPAの利用推進

- 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
 - ・RPA適用業務数
 - 会計課、高齢者福祉課、生活安全課、国保年金課、教育政策課、市民課、シティプロモーション課など7業務

■ 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ように処理を自動化する。

- 引き続き、DX座談会等でのモデルケースの紹介及び周知を行う

- 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



16 テレワークの推進

- 在宅勤務以外の活用方法に関する情報収集と周知
 - ・テレワーク端末のデータ利用量（GB）
 - R 4 : 125.06
 - R 5 : 85.97
 - R 6 : 51.18

- 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
また、テレワーク端末を各部管理から情報政策課での一括管理に変更し利用促進を図る





17 職員のためのDX推進

- 定期的な情報提供メールマガジン（JNN）の発行と、DX推進員を対象にしたDX座談会において先進事例の紹介及び周知依頼を行った。

- 引き続き、定期的な情報提供メールマガジン（JNN）の発行と、DX推進員を対象にしたDX座談会の開催を行う
また、生成AIの本格運用及び愛知県内近隣市町村が情報共有ツールとして利用している行政職員用チャットツールの導入を行う

