

瀬戸市DX 重点取り組み事項の令和7年度実績

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 ・各部署からアンケート・ワークショップを実施し12名の応募 ・DX推進員を選定し各課に「情報・業務をいかに効率よくもよめる必要がある業務」及び「手順が簡易な簡易な業務処理」の洗い出しを依頼し、DX推進員において情報政策課のえともにも情報共有を行った。 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 ・AIチャットボットによる応答 →有効な質問件数:12,684件 →うち正答数:10,199件(正答率80.4%) 実績 TOPICS	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 前年度計画の5割の利用率を達成し、普及の移り・進捗向上を図る 新システムの研修を出席研修も含め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。 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信。 実績 TOPICS	DX推進員による発行メニューの再検討・改善アイデアの議論 DX推進員での意見を基にメニューの再構築 加除登録者数の増加(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	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住民の登録促進事業に参加 ※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(R6.4月~R7.3月)1,099件 実績 TOPICS	コンビニエンスストア等での証明画像取得や「電子申請届出システム」及び、「びんわりサービス」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マイナンバーカードの普及・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 →コピー枚数:2,613通 →本庁設置機: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開催・企画事業を予定 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 →延べ参加者数 →アプリ(登録人物):9,122人 実績 TOPICS	・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	ICT人材育成の発表の場、バーチャルな世界で地域振興の振興が図れる
	9 デジタルデバド対策	計画 DRPC地域ICTリテラシー育成・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場 受講者の範囲に拡大し、地域から参加者が増えた →基本機能講座だけでなく、LINEの使い方も好評だった 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スマサポーター育成講習会:12回(まち協賛/ NPO協賛) →地域スマ本講習会:12回(まち協賛/ NPO協賛) 実績 TOPICS	デジタルデバイス対策の中でも最悪時対策に重点を置いたサポートしていく	スマホの活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	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」や市民向け入 マホ・パソコン講座等を開催 各課の導入・研修を支援 →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	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、イベントごとの参加者に合わせ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 調査終了した業務から順次次のフェーズへ移行 中間進捗状況報告で「システム」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	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 ・テレワーク端末のデータ利用量(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、テレワーク端末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推進員に いて先進事例の紹介及び周知活動を行った。 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推進員に	

(「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)

※各取り組みの指標の令和6年度実績は原則令和7年1月又は2月末迄の集計値とし、令和7年度実績は令和8年2月末迄の集計値としています。

指 標	令和6年度	令和7年度

令和8年3月30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

- 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、両者のチャネルを境目なく運用すること



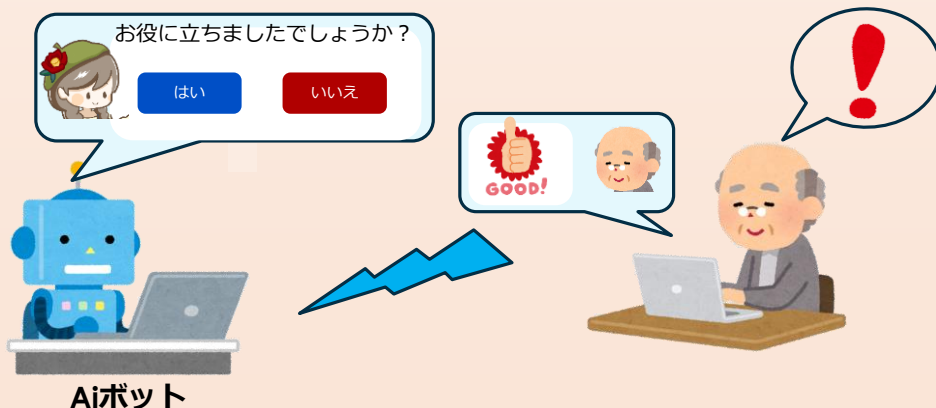
- 「書かない」「待たない」「行かない」窓口の実現を目標にして、1月に窓口DXSaaS選定委員会を発足し、その中で瀬戸市が求める機能要求をまとめ業者選定を行い業者決定に至った。また、プロポーザル審査をDX推進員に観覧してもらい理解を深めた。今後は導入する窓口DXSaaSをよく理解したうえでBPRを進めていく。



指 標	令和6年度	令和7年度
質問数	13,747件	10,783件
正答率	81.0%	77.0%

2 AIチャットボットによる総合案内サービス運用

- 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



- 令和7年度の取組により、利用者満足度および回答品質の向上には、
 - ・質問方法のブレを吸収するための言語処理
 - ⇒類義語登録の充実化
 - ・新しい制度や取組に関する質問への迅速な対応
 - ⇒想定質問の事前登録
 が有効であることが確認できた。
- 令和8年度からは、利用者満足度のさらなる向上を図るため、瀬戸市のホームページ情報をリアルタイムに読み込み回答する生成AI型のチャットボットを導入する。
 - ・言語処理能力と即応性が向上し、満足度向上に直結する





3 あいち電子申請・届出システム利用促進

- 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

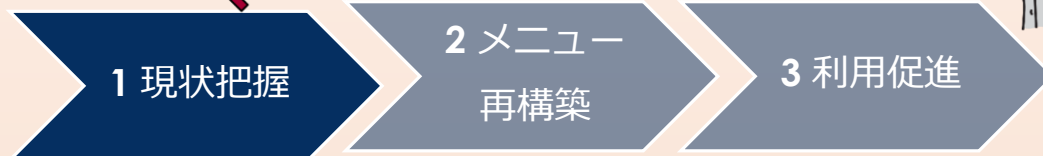


4 情報発信アプリの利用促進

- 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

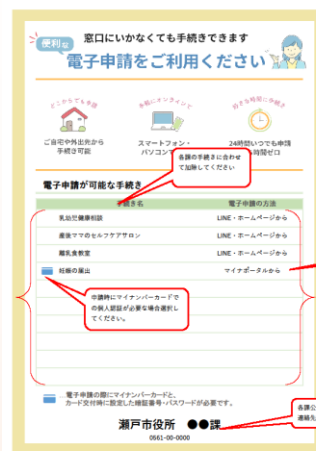


- ・利用状況の把握
- ・課題抽出
- ・DX座談会による新しい機能・改善アイデアの議論



- ・瀬戸市ホームページパンフレットでの周知

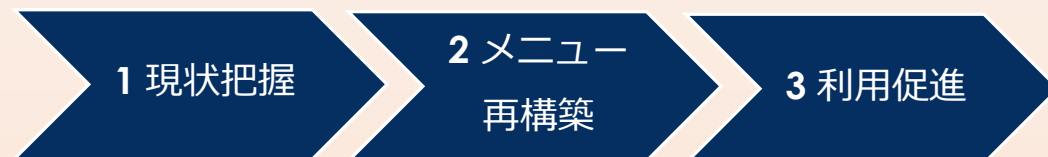
指 標	令和6年度	令和7年度
登録様式数	697書式	620書式



- 庁内共通様式を作成し、電子申請ができることを窓口にお越しになった方へ周知し、電子申請の利用促進を図った。

指 標	令和6年度	令和7年度
友だち登録者数	11,853人	13,937人

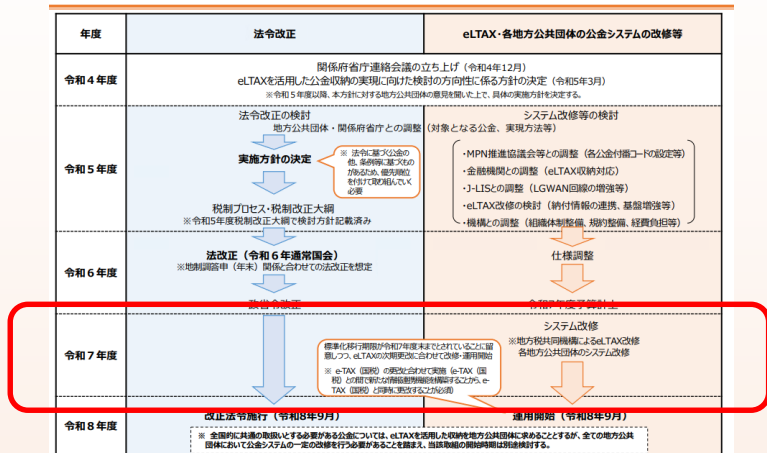
- 瀬戸市LINE公式アカウントの利用促進のため、チラシ、ポケットティッシュ等を配布



5 行政サービスのキャッシュレス決済拡大

- 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）



6 マイナンバーカード普及促進・利活用

- 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、「ぴったりサービス」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あるためPRを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

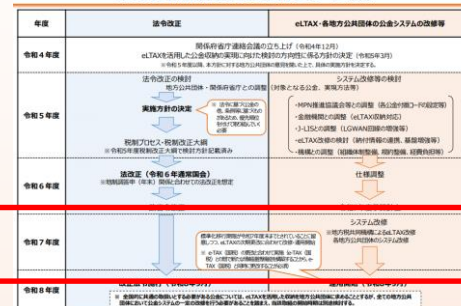


もうすぐ有効期限を迎える方は更新手続きをお忘れなく

指標	令和6年度	令和7年度
市民課（証明書発行手数料）	6,971件	5,987件
税務課（証明書発行手数料）	1,045件	1,209件
ノベルティ・こども創造館（体験料）	895件	918件

- 令和8年度から順次eLTAXを活用した公金収納を開始することを目指し、翌年度から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）



指標	令和6年度	令和7年度
ぴったりサービス申請数	860件	1,142件

- マイナンバーカードを利用したコンビニ交付による証明書の発行手数料を10月1日から1年間減額することを決定。

コンビニ交付の証明書の手数料が
100円お得※になります。
※期間限定（令和7年10月1日から令和8年9月30日）

取得できる各種証明書	手数料(窓口)※5	対象者
住民票の写し ※1	200円(300円)	瀬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	200円(300円)	印鑑登録をされている方
戸籍全部（個人）事項証明書	※2 350円(450円) 200円(300円)	瀬戸市に本籍がある筆頭者及び同じ戸籍の方
戸籍の附票の写し		
所得課税証明書	200円(300円)	当該年度分のみ ※3

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



8 メタバース「バーチャル瀬戸」を活用した地域振興

- 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

指 標	令和6年度	令和7年度
全国コンビニエンスストア発行数	22,729通	32,008通
市役所設置機発行数	2,375通	5,095通

- 国の補助を受け、10月から一年間コンビニエンスストア及び本庁内のマルチコピー機で各種証明書の交付を受ける際の手数料を100円引きとし、より一層の利用促進を期待する。



期間限定で100円
OFF

指 標	令和6年度	令和7年度
延べ来訪者数	約7,700人	約6,600人

- せともの祭り開催にあわせ、祭りポスターを掲示し「せともの街の記憶」と題した懐かしい瀬戸の風景写真を掲示しました。



- 名古屋造形大学とのコラボ企画として、バーチャル瀬戸をテーマにしたPR動画を制作し、優秀作品はバーチャル瀬戸で上映しました。





9 デジタルデバйд対策

- 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
⇒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



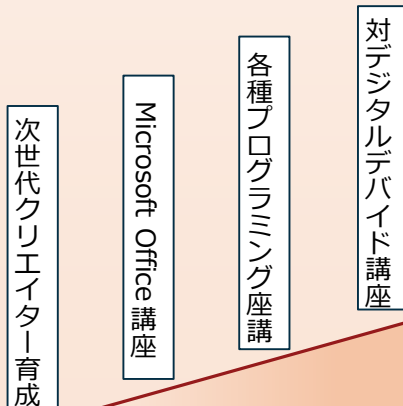
DRPC・地域交流センター・公民館等で
NPO・ICT支援員の協力を得て開催



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となる講座を企画開催



指 標	令和6年度	令和7年度
講習・イベント参加者数	143人	298人

- 災害時のスマートフォン活用術を実践形式で学ぶ場を提供

【講習会】（災害時のスマートフォン活用：108名）

- 全6か所（水野、本地、東明など）

【イベント出展】（防災関連イベント：190名）

- 全4か所（楽しく学ぶ防災、災害ボランティア立ち上げ訓練など）



指 標	令和6年度	令和7年度
CG Kid's申込者数	148人	282人



瀬戸市消防本部の協力のもとSeto CGKid's Programを開催しました

Seto CG Kid's Advance
3DCG制作講座を全3回開催中

初めてでも挑戦できる！
3DCG制作講座
Seto CG Kid's Advance

参加費 無料

講師 沼田 浩一 先生

対象 小学生以上

開催日時 8月10日(日) 10:00-12:00
8月17日(日) 10:00-12:00
8月24日(日) 10:00-12:00

会場 瀬戸市立中央公民館 3階 会議室

申込期間 8月10日(日) 10:00-12:00

申込方法 申込書(申込書)を提出

申込費 0円

お問い合わせ 0875-22-1111

夏休み子供向けプログラミング講座

Programming Camp
プログラマーキャンプ in SETO 2025

初級編 小学生向け
中級編 小学生以上向け
上級編 小学生以上向け

参加費 無料

講師 沼田 浩一 先生

対象 小学生以上

開催日時 8月10日(日) 10:00-12:00
8月17日(日) 10:00-12:00
8月24日(日) 10:00-12:00

会場 瀬戸市立中央公民館 3階 会議室

申込期間 8月10日(日) 10:00-12:00

申込方法 申込書(申込書)を提出

申込費 0円

お問い合わせ 0875-22-1111

- 上記の他、市民向けのスマホ・パソコン講座を開催

市民が保有する業務データをオープンデータとして公開して活用しています。

分類	公開中
公開項目	子育て、教育、高齢者、介護、交通、都市計画、文化・スポーツ・生涯学習、市民活動、防災・危機管理、その他
公開項目の更新頻度	随時
公開項目の更新頻度	随時
公開項目の更新頻度	随時
公開項目の更新頻度	随時
公開項目の更新頻度	随時

11 オープンデータの提供と利用推進

- 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



- 瀬戸市オープンデータ及びくらしの便利のメンテナンスを実施

- 瀬戸市LINE公式アカウントのAEDメニュー（近くのAEDを検索できる機能）について、最新データを提供するため、近隣市町※のAEDオープンデータが更新されたときに通知を受ける仕組みを構築



※近隣市町
瀬戸市、尾張旭市、長久手市、日進市、みよし市、豊明市、東郷町



本文記載情報
・AEDオープンデータに変更があった市町名
・URL（CSVデータ）

12 市民がDX推進を実感できる

- 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

- LINEのリニューアルにあわせ、「広報せと」でのリニューアル内容の紹介やコンテンツの個別パンフレットを作成し周知を行った。
- 市内イベント等で、LINE・電子申請・バーチャル瀬戸をPR

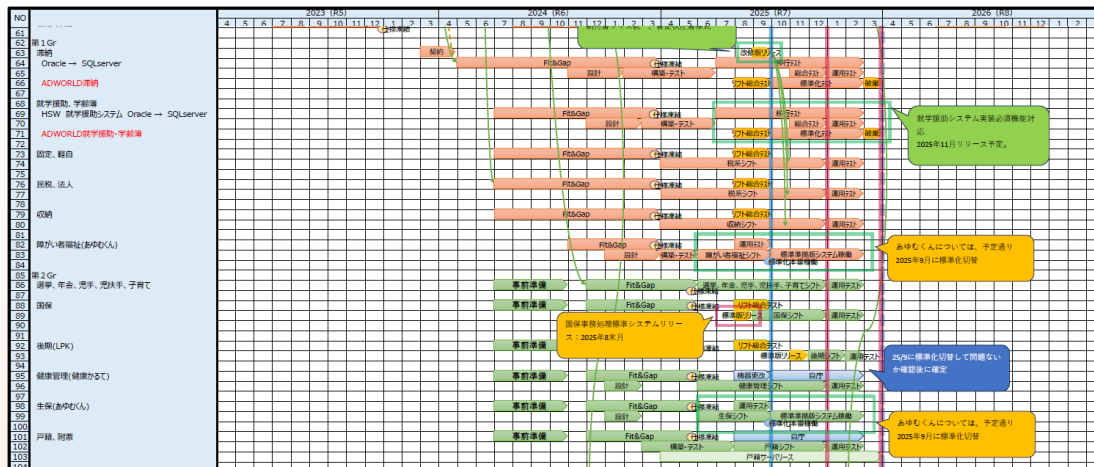


- 上記「11 オープンデータの提供と利用推進」の「AEDの検索に近隣市町のオープンデータを活用」を参照
- この地域で警戒されている南海地震などに備え、Yahoo! JAPANと災害協定を締結している瀬戸市をはじめとする全国の自治体での滞在中に利用ができます。

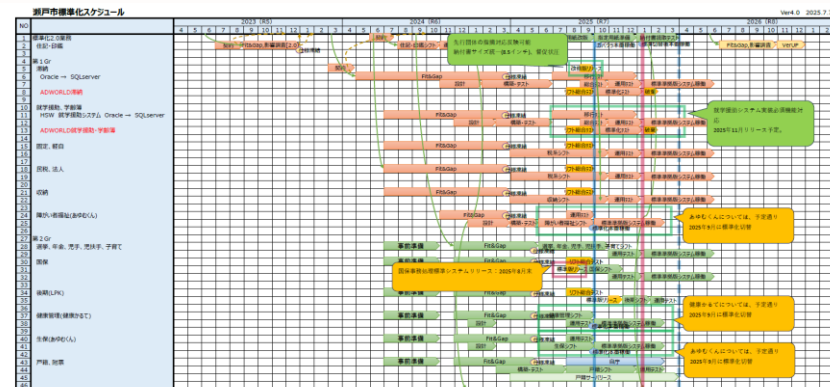


1.3 システムの標準化・共通化

- 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



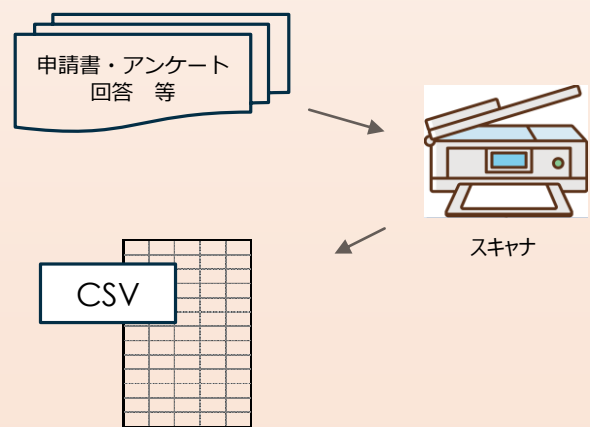
- 予定通り1業務を残し標準化システムに移行し問題なく稼働した。また、間に合わない1業務に関しては引き続き業者選定を行っていきます。



1.4 AI-OCRの利用推進

- 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

- モデルケースの紹介及び周知を行ってきた結果、業務を進めるうえでの選択肢として認知され、個別研修の引き合いも増えてきた。



15 RPAの利用推進

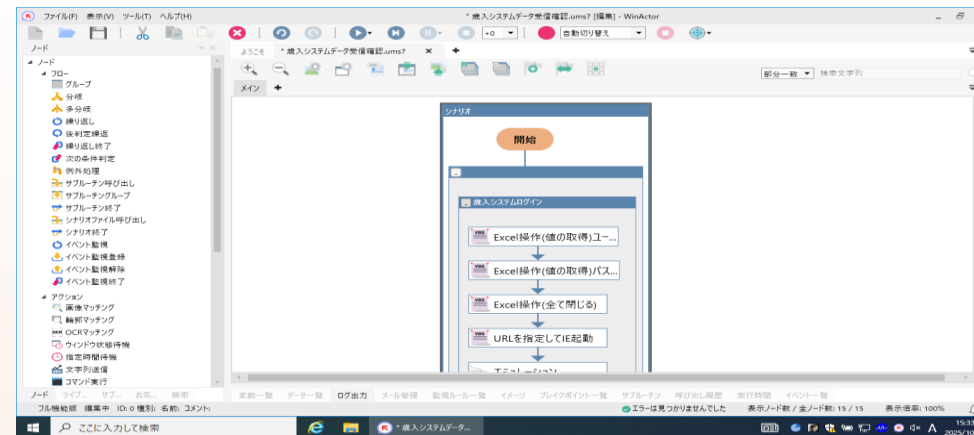
引き続き、DX座談会等でのモデルケースの紹介及び周知を行う

■ 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

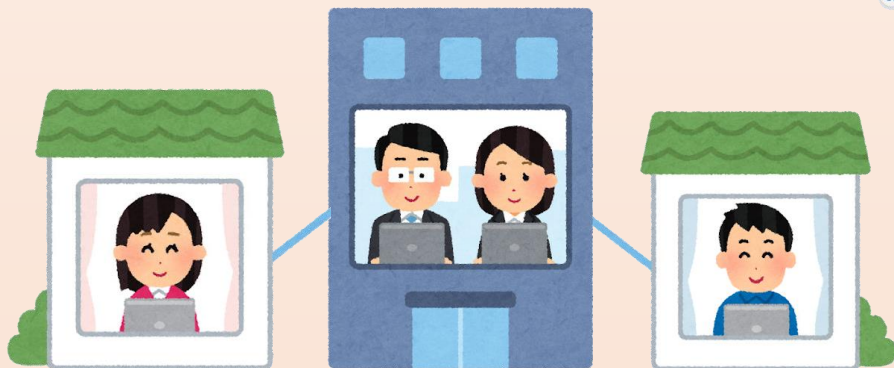


RPAの研修会を行い、参加者は簡単なウェブ操作ができるRPAを作成し、どのようなことができるのか体験した。

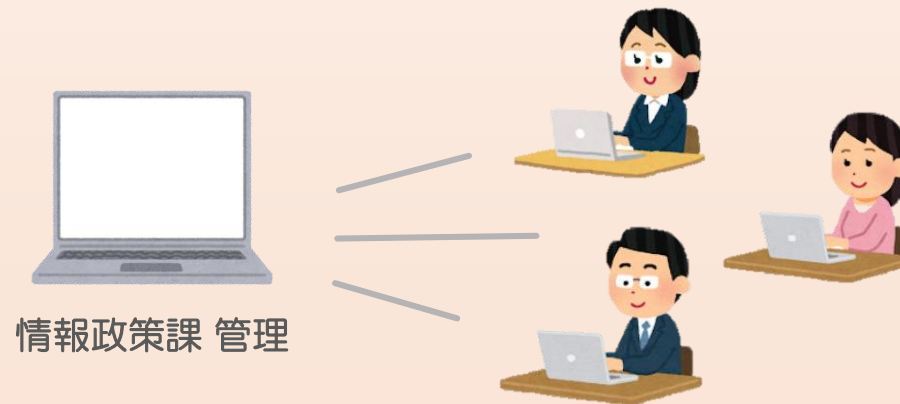


16 テレワークの推進

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



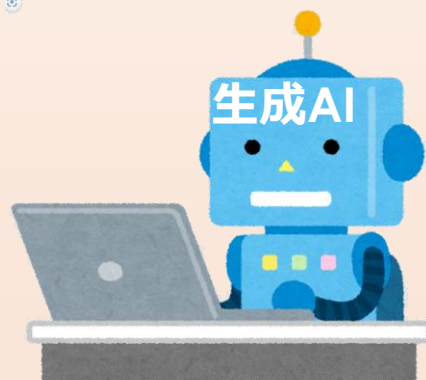
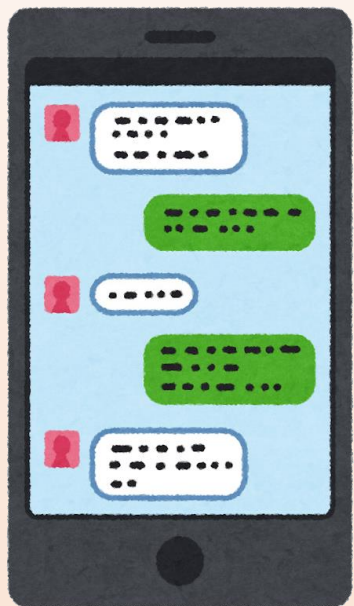
テレワーク端末を各部管理から情報政策課での管理に一元化し、全庁的に利用しやすい体制を整備した。



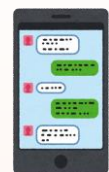


17 職員のためのDX推進

- 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



- 生成AIの本格運用を始め、研修会を行い利用状況も好調である。



- 行政職員用チャットツールの導入を行ったが、まだ、一部の職員に対しての導入にとどまっているため、利用は一部に限定されている。
今後の課題としてユーザー数の増加をする必要がある。



- Word・Excel・PowerPointに関するワンポイントアドバイスをはじめ、前年度末に更新した新たなグループウェアの便利機能などを紹介した。



- 今年度第2回目のDX座談会を以下のメニューで開催した。
 1. 窓口DXSaaS
 2. 窓口予約システム
 3. AIチャットボット
 4. 質疑
 5. 持ち帰り資料
 - (1) 窓口DXSaaS
 - (2) 窓口予約システム
 - (3) AIチャットボット
 - (4) SurfaceのWindows11へのバージョンアップ（再周知）
 - (5) 困ったときの問合せ窓口について

※ 窓口DXSaaSのプロポーザル審査の観覧