

デジタル強靱化戦略活動報告書

2020/4 — — 2023/3

2024年1月

デジタル化推進本部事務局

(総務部 情報戦略課)

Contents

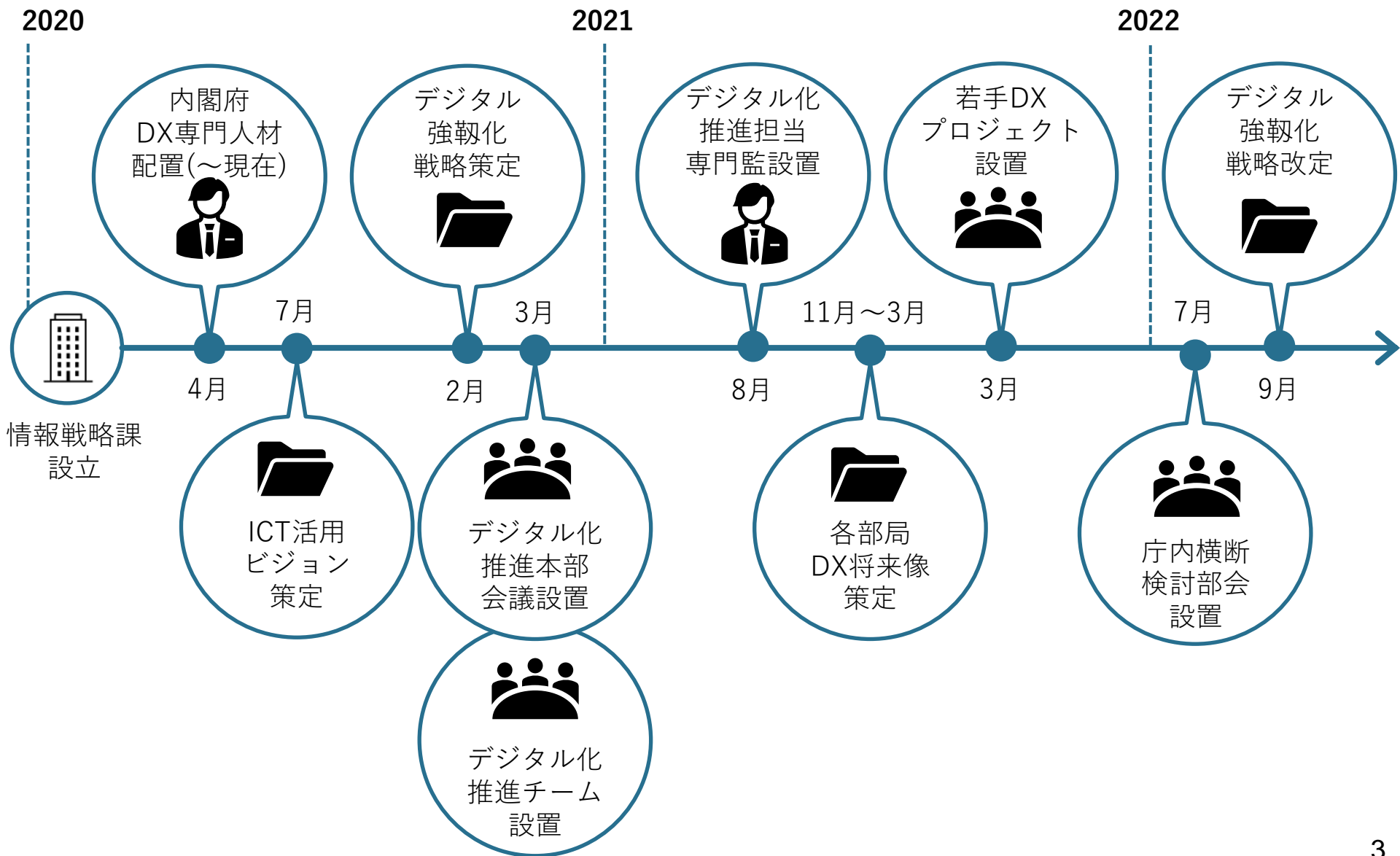
0 1 3年間の総括

0 2 成果と進捗

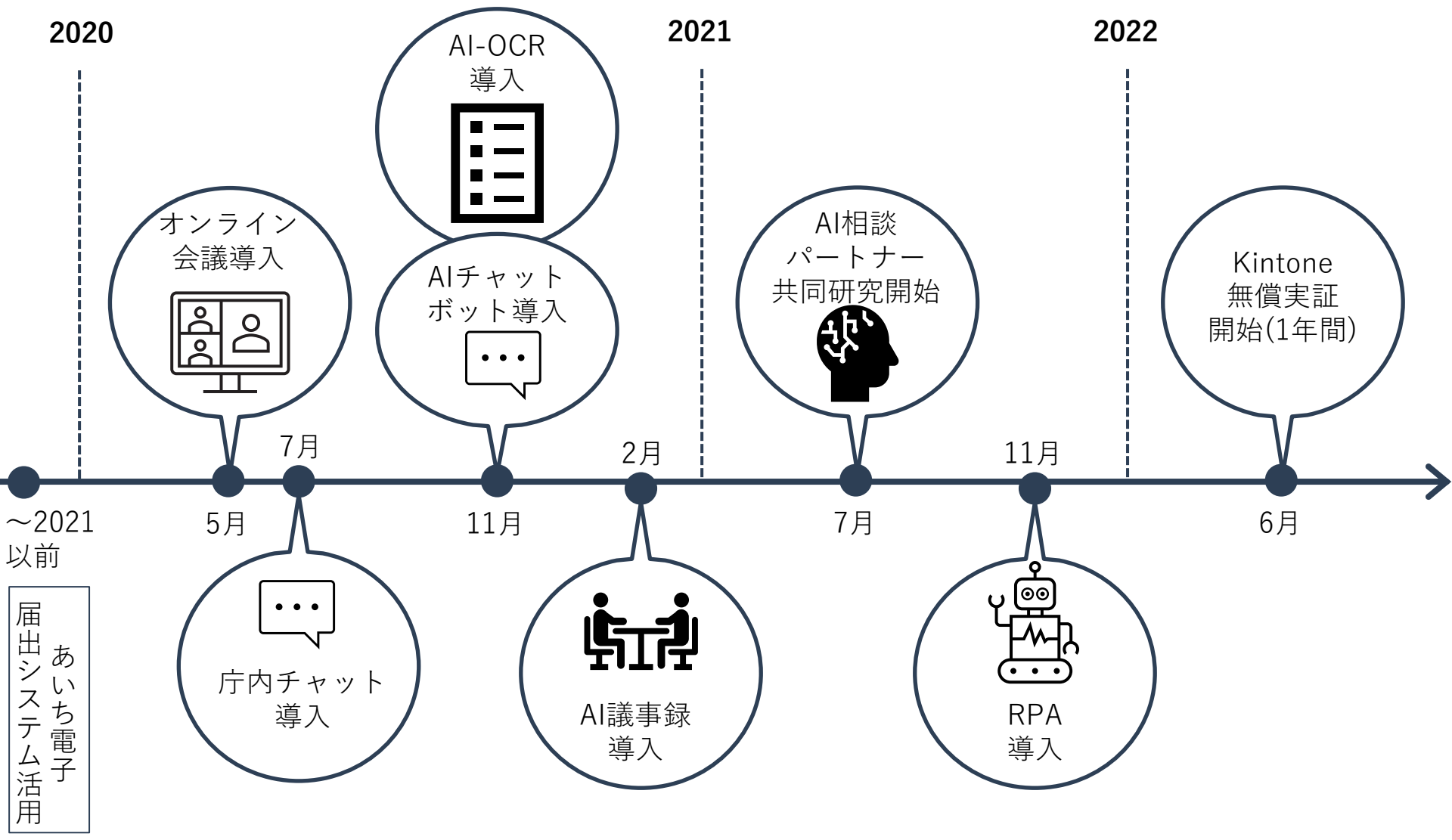
0 3 今後の取組

1 3年間の総括

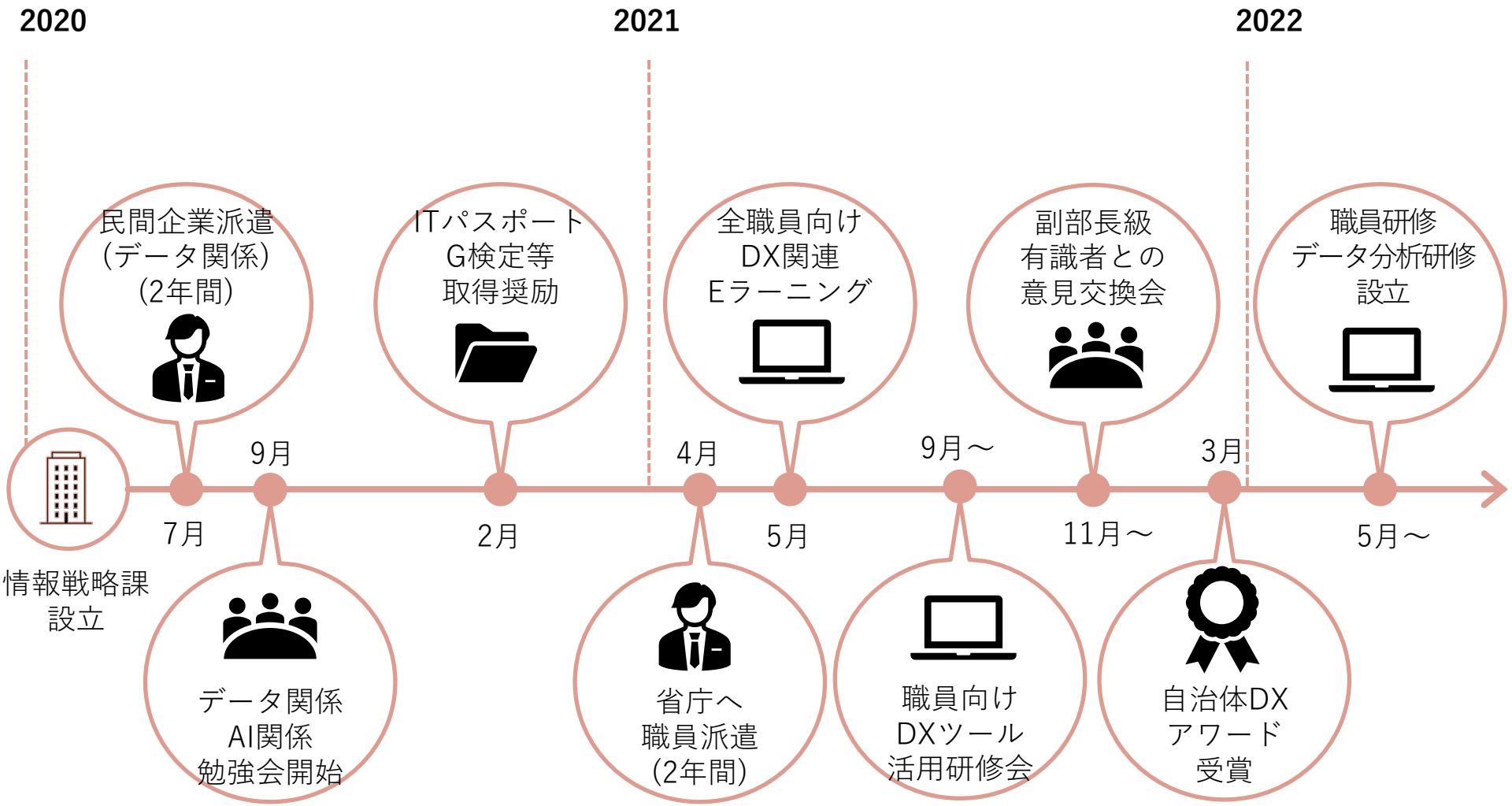
○設立から3年間で、着実にDXを進めるために戦略の策定、体制の構築を実施



○DXの基盤となり得る各種システム・サービスの導入・実証などを積極的に実施



○DXを全庁で推進するための、人材育成を多方面で実施



○デジタル強靱化戦略(令和3年2月策定・令和4年9月改定)に基づき、以下の体制を構築

デジタル化推進本部 デジタル強靱化戦略の推進を検討・議論するための庁内組織

デジタル化推進本部長・副本部長：両副市長 **CDO(最高デジタル責任者)**
※令和5年4月より

各部会等

デジタル化推進チーム
 【内閣府デジタル専門人材】
 【DX副業人材】※令和5年8月より

【企画政策部】
 ・企画課 ・未来都市推進課
 ・財政課

【総務部】
 ・人事課 ・行政改革推進課
 ・法務課 ・情報システム課

◆情報戦略課(全体事務局)

本部員：副部室局長
(各部室局のDX統括責任者)

各部室局の推進体制
デジタル化推進員

DX創造ブリッジ(本部員×有識者意見交換会)
 <進め方等>

- テーマに沿った有識者等から講演
- テーマ・講演内容を踏まえた意見交換
- 意見交換を通じて、様々な視点からのインプットを増やす機会とする

○デジタル庁他、関係府省庁との連携、最新の政策動向に関する情報収集を積極的・戦略的に実施

<参加者>

- 外部有識者(テーマに応じて)
- 本部員
- 課長・デジタル化推進員
- デジタル化推進チーム
- 事務局

※令和3年11月より

2 成果と進捗

(1)ー1 市民サービス向上

① 負担限度額認定申請のオンライン申請化

令和4年度までの成果

- ・令和4年度から開始。令和4年度は114件の申請だったが、令和5年度は既に147件の申請があり、約30%増加

- ・前年からの引き続きの実施により利用者の認知が進んだと思われます。また、利用者からの指摘や担当者の気づきから、利用しやすいフォームとなるように適宜修正を行っています。

取組の背景

- ・実際はそこまで複雑な内容ではないが、申請内容がわかりにくいと利用者からの意見が多くあったため、オンライン申請により各項目や添付資料をわかりやすくすることで、利用者の利便性の向上を進めたいと考えたためです。

今後の取組予定

- ・令和5年度の実施結果からも入力フォームの改善案が見つかったので対応を進めていきます。
- ・マイナンバーを使った申請（ぴったりサービス）での申請もできるように対応を進めていきます。

② 保険料過誤納金の口座振込依頼のオンライン申請化

令和4年度までの成果

- ・令和4年の8月より導入。件数は227件

- ・従来の紙の口座振込依頼書による申請と比較すると、電子申請の場合は、申請から振込までの期間が1か月→2週間となりました。

取組の背景

- ・市民より過誤納金を早く振込んで欲しいという要望が度々あがっていた経緯があり、振込を早くするためには、振込までの作業工程、作業時間を削減する必要があったため、オンライン申請を導入しました。

今後の取組予定

- ・保険料過誤納金還付通知書に口座振込依頼書とオンライン申請用のQRコードを載せて送付しています。
- ・通知書のレイアウト・文言を工夫することで、オンライン申請の利用件数が3倍となりました。
- ・今後も利用件数が増加するよう、電算印字を工夫していきます。

③

福祉医療各種手続きのオンライン申請化拡大

令和4年度までの成果

- ・ 申請手続きの種類を1→4種類に拡大。
- ・ 令和4年度拡大の母子更新申請では、42%が電子を利用、市民調査では84%が便利と回答
- ・ R2：保険変更 R3：再交付 R4：母子医療費更新を拡大
- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和4年度末で1,967件、令和2年度と比較して2.6倍に増加。
- ・ 母子手続き利用者のアンケートでは、84%が便利だったとの回答を得ています。

取組の背景

- ・ 令和元年に子ども医療の新規申請手続きを電子申請化した際に、開始翌月時点で申請の約10%が電子申請となり、需要の高さが確認できた。新生児の保護者やハンディキャップのある方など、来庁が困難な申請者も多く、市民の利便性向上のため、手続き拡大を進めました。

今後の取組予定

- ・ 令和5年度以降も申請できる手続きの拡大を進めていきます。
 - 心身障がい者医療費受給者証の定期更新申請
 - 福祉給付金受給者証の定期更新申請
- ・ 申請情報をデータ出力しRPAを用いて取り込むなど、より効率的な活用方法を検討します。

④ コロナワクチン接種に関するDX取組

令和4年度までの成果

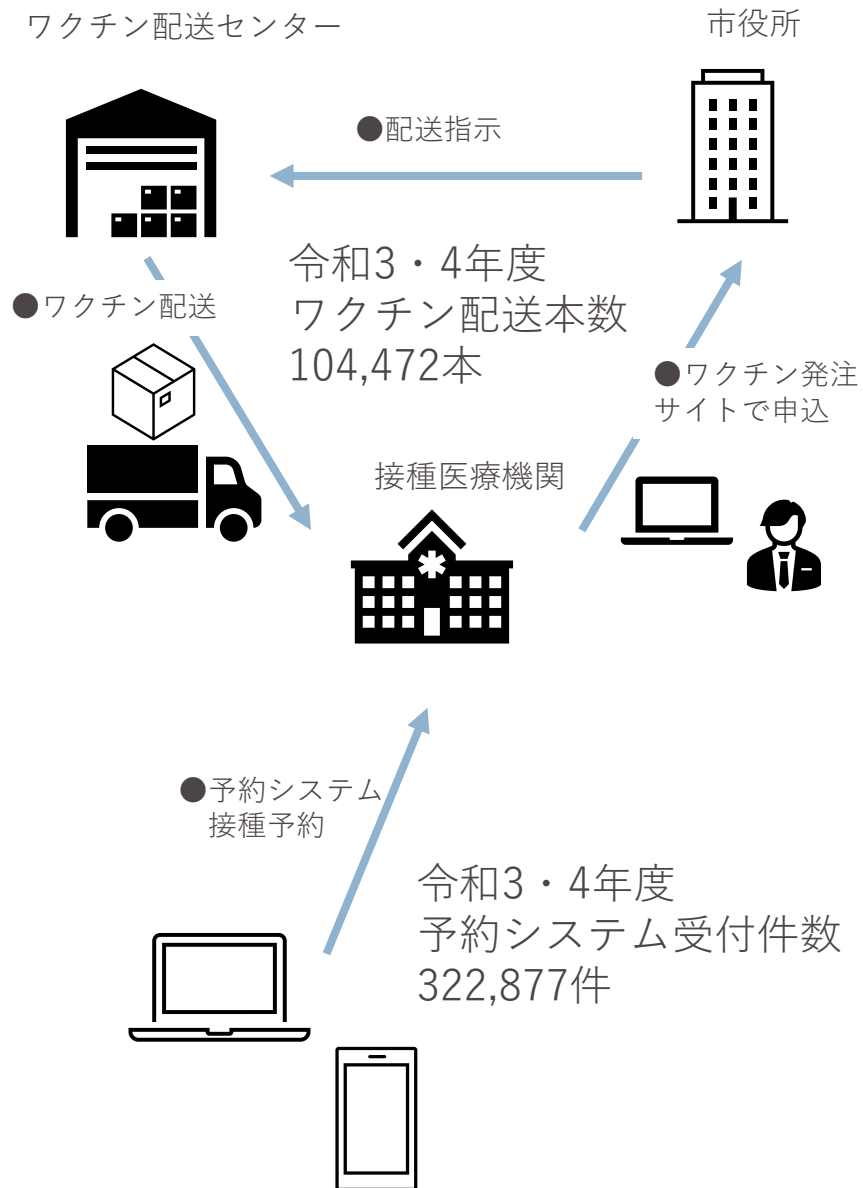
- ・ 新型コロナワクチンを滞りなく接種するためDX化により市民と医療機関にサービスを提供
- ・ 令和3年度から始まった新型コロナワクチン接種で市民向けにLINEと連携したワクチン予約システムを運用しました。また、医療機関からワクチン配送を受注するためのサイトを構築し、接種の円滑化につなげました。

取組の背景

- ・ 市民のほぼ全員が対象となる大規模かつ短期間に実施しなければならない予防接種は過去に例が無く、医療機関の負担を軽くしスムーズに接種を受けられる体制を構築する事が求められました。

今後の取組予定

- ・ コロナワクチン接種で得たデジタル化の取組を始めとした経験とノウハウを他の業務へも活用していきます。



⑤ オンライン育児健康相談の実施

令和4年度までの成果

- ・ 育児健康相談を新たにオンラインで実施。
- ・ 令和4年度は29件を対応
- ・ 令和4年8月からZOOMを利用した相談を開始。
- ・ 令和4年度中に29件をオンラインにて実施。
- ・ また、相談予約受付もあいち電子申請システムを活用してオンライン化を実施。

取組の背景

- ・ コロナ禍により、対面での相談の利用者が減少したこと、オンラインでの相談の需要・必要性が高まったことから、ZOOMを活用した育児健康相談の拡充に取り組んできました。育児をしながらの外出が難しい方や、カメラで普段の家庭の様子を確認しながら相談できるといったオンラインの特性を活かした取組をしています。

今後の取組予定

- ・ 令和5年8月からは、より身近なLINEからのオンライン予約受付を実施します。
- ・ 相談できる専門職種の幅を広げるため、保健師・管理栄養士に加え、令和5年10月からは助産師による相談を実施予定です。出産後の育児相談のみでなく、妊娠期の出産準備中の相談についても可能になります。

<オンライン育児相談の満足度等>

(1)オンライン育児相談満足度

75% とても良かった

25% 良かった

(2)今後も利用したいか

75% とても思う

25% 少し思う

抱っこ人形を活用して抱き方や赤ちゃん体操を見せることも可能に！

【保護者の声】

赤ちゃんを連れての外出は荷物の準備が大変なため手軽に相談ができました。



成長曲線を画面上で共有し、体重の伸びを保護者と確認

【保護者の声】

ミルクが足りているか心配だったので、成長の目安が分かって安心できました。



⑥ 国民健康保険喪失手続 保険証・高齢証の再交付申請

令和4年度までの成果

- ・令和4年4月から国民健康保険喪失手続、保険証・高齢証の再交付申請を開始した。
- ・令和4年度の申請件数は約1,200件

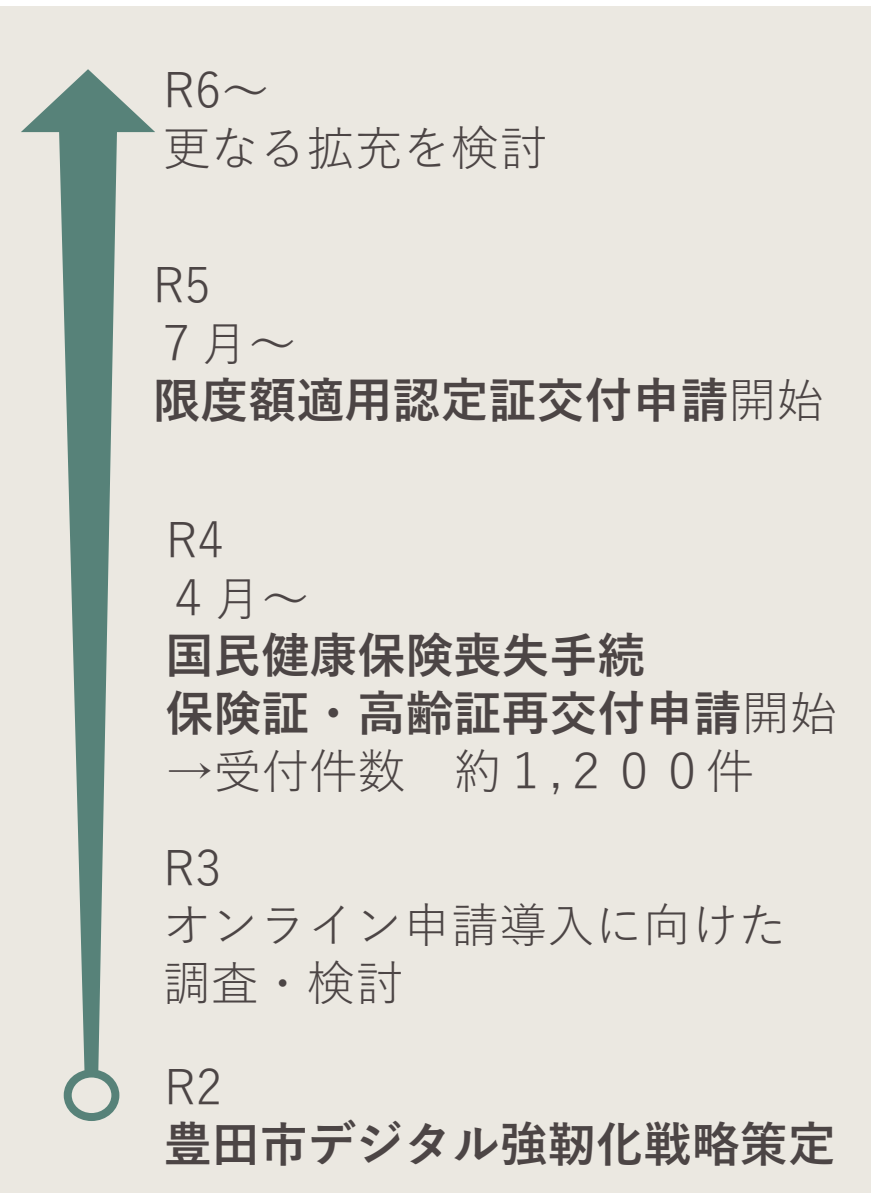
- ・特に国民健康保険喪失手続が多く利用されています。就職などで社会保険へ加入し、平日の来庁が難しくなった方も多い中で利便性向上につながったと思われます。市民に効果的に使用してもらうため、窓口や電話対応時には積極的に周知しました。

取組の背景

- ・令和2年度に策定された「豊田市デジタル強靱化戦略」に基づき、市民が便利さを実感できる基盤を構築するためオンライン申請の導入を検討しました。添付書類や内部事務の見直し等課題はあったが、国保喪失手続等のオンライン申請に需要や必要性が確認できたことからオンライン申請を導入しました。

今後の取組予定

- ・令和5年7月から限度額適用認定証の交付申請を開始しました。
- ・その他の手続においても上記実績を踏まえて、更なる拡充を検討します。また、オンライン申請受付後の内部事務効率化を検討します。



7

スマート窓口の構築

令和4年度までの成果

- ・「書かない・待たない」窓口実現のため、スマート窓口システムを構築
- ・令和4年6月から関係部署との事務調整を行い、令和5年3月にシステム構築が完了。
- ・導入箇所は、市民課、支所・出張所の14か所。
- ・対象手続は、転入、転居、転出届及び世帯変更届となり、約4万件が対象。
- ・住民異動届を始めとした10帳票をプレ印字対応。

取組の背景

- ・住所異動の来庁者は、住所異動届以外にも様々な申請書を手書きで作成しています。そのため退庁までに時間を要し、窓口混雑につながっていたため、ICT機器を活用した受付方法に変更しました。

今後の取組予定

- ・令和5年6月19日から、市民課、支所・出張所の住民異動届出の窓口で、「スマート窓口システム」を使用した受付を開始しました。
- ・今後、本件で導入した「スマート窓口システム」を中心に引き続きスマート窓口の拡大を検討します。

窓口業務スマート化の内容



1 申請書記載の不要化

- ・申請書の記載を窓口で職員がデータを作成。転出証明書等のAI-OCR読み込みや事前申請機能などを利用し、申請データを作成する。
- ・窓口で作成したデータを、申請書にプレ印字する

2 事前申請

- ・事前に、市民がスマートフォンを使って申請情報を入力し、二次元コードを作成する。来庁時に、窓口で二次元コードを読み込み、受付を開始する。

3 データ連携

- ・作成した申請データは、住民記録オンラインシステムにデータ連携し、直接入力する。

⑧ オンラインによる転出届等受付開始

令和4年度までの成果

・オンラインによる転出届及び転入・転居届の来庁予約ができる「引越しワンストップサービス」を令和5年2月6日から開始

- ・マイナンバーカードを活用し、オンラインによる転出届が可能となり、転出元の市区町村に出向く必要がなくなりました。
- ・また、転入・転居届の来庁日が予約できるため、申請書類の事前準備を行い、事務効率化が図られました。
- ・令和5年2月6日から3月31日までのオンラインによる転出届件数は、553件、転入・転居届の予約件数は579件あり、転出届の来庁者が約14%減少。

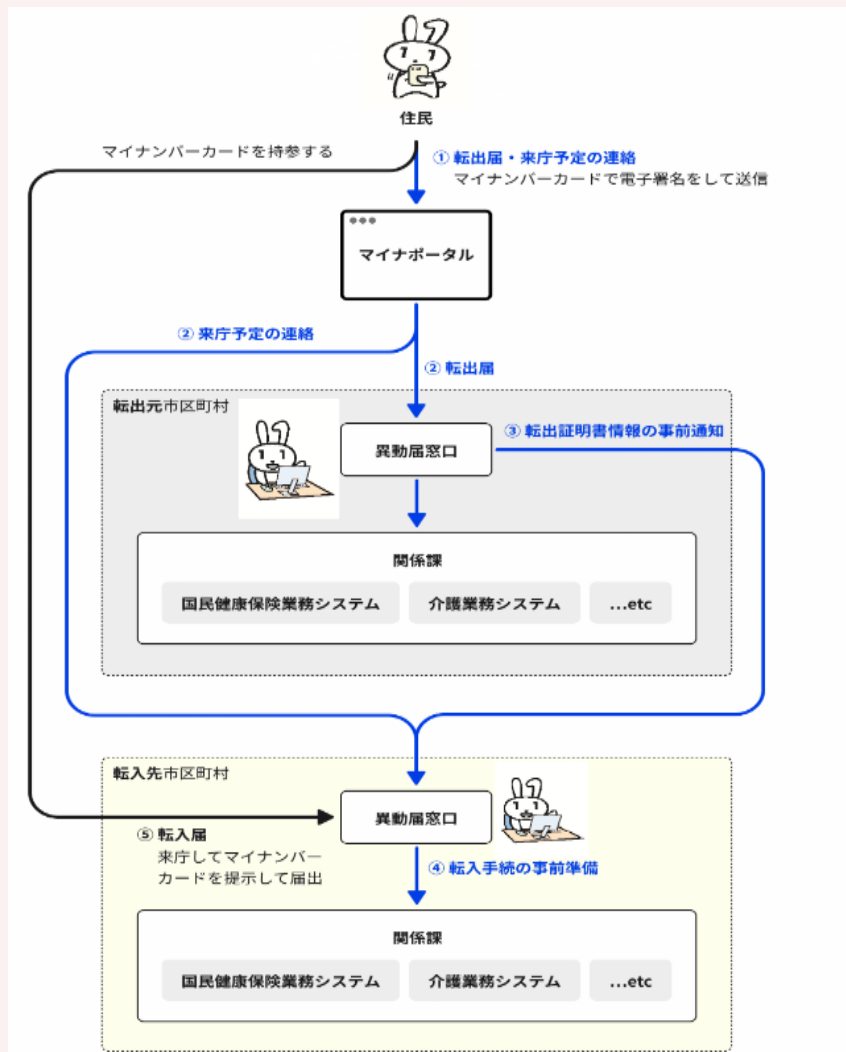
取組の背景

- ・デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律等の改正により、令和5年2月6日から開始。
- ・住民異動が多い時期は、窓口の混雑が課題でしたが、来庁不要となることや、申請事前準備が可能となり、手続き時間の減少による待ち時間の軽減が見込まれます。

今後の取組予定

- ・マイナンバーカード保有者が増加傾向にあるため、積極的に制度周知を行い、利用者増加による事務効率化を図ります。
- ・また、転入・転居届以外の届出書（印鑑登録申請、児童手当認定請求など）のプレ印字種類を増加し、更なる事務効率化を図ります。

引越しワンストップサービス概要



⑨

証明書のオンライン申請

令和4年度までの成果

- ・住民票の写しをはじめ6種類の証明書を対象とした電子申請について、令和5年2月に本格運用を開始
- ・本格運用後の利用実績（令和5年2月～3月）
電子申請件数 31件

取組の背景

- ・豊田市では、住民票の写し等の一部の証明書について、「あいち電子申請・届出システム」を利用し、自宅や職場のパソコンからインターネットを通じて、原則24時間・365日申請を行うことができます。
- ・令和5年2月より、市民サービスの向上を図るため、電子申請時における手数料の支払方法を、定額小為替を使用する方法からクレジットカードなどを使用したオンライン決済に切り替えました。このことにより、郵便局で定額小為替を購入する必要がなくなり、申請から証明書取得までの期間短縮が見込まれます。

今後の取組予定

- ・市公式ホームページで利用の勧奨を行うとともに、今後も現行の運用を継続します。

●対象となる証明書

住民票（除票）の写し、住民票記載事項証明書、所得課税証明書、戸籍の附票、身分証明書、戸籍の附票

●利用できる決済手段

クレジットカード決済（Visa、Mastercard、JCB、AMEX、DINERS）、キャリア決済（ドコモ・au・ソフトバンク）、PayPay、LINE Pay、Apple Pay、楽天ペイ、楽天Edy、モバイルSuica、メルペイ、Pay-easy

●申請から交付までの流れ

- ①申請者があいち電子申請・届出システムを利用し、マイナンバーカードを使用して証明書の電子申請を行う
- ②豊田市が申請内容を確認し、手数料納付に関する案内メールを申請者に送信する
- ③申請者は届いたメールに掲載されたURLからオンライン決済を行う
- ④豊田市はオンライン決済での入金を確認後、申請者に証明書を郵送する

⑩ 証明書交付手数料等の支払いにおけるキャッシュレス決済の導入

令和4年度までの成果

- ・ 証明書交付手数料等の支払いにおけるキャッシュレス決済を令和4年12月に本格的に導入
- ・ 本格導入後の利用実績（令和4年12月～令和5年3月）
 - ・ キャッシュレス決済利用件数 16,128件
 - ・ キャッシュレス決済利用割合 4.2%

取組の背景

- ・ 証明書交付手数料等の支払いにおけるキャッシュレス決済について、令和2年9月に市民課でキャッシュレス決済専用レジ1台を試行的に導入しました。
- ・ 令和4年12月より右記の取扱窓口全てでキャッシュレス対応レジを導入し、現金会計に加えキャッシュレス決済の選択が可能となりました。

今後の取組予定

- ・ 今後も現行の運用を継続する。

●対象となる手数料

- ・ 住民票の写し、戸籍証明書、印鑑登録証明書、税関係証明書など全ての証明書の発行
- ・ 自動車臨時運行許可
- ・ ごみ袋の販売 など
- ※自動車臨時運行許可は、市民課及び足助、小原、下山、藤岡支所のみで取り扱い
- ※ごみ袋の販売は、旭、足助、稲武、小原、下山、藤岡支所のみで取り扱い
- ※金券類（愛知県収入証紙等）の販売など、一部キャッシュレス決済対応不可のものもあります。

●キャッシュレス決済の取扱窓口

- ・ 市民課（南庁舎1階）
- ・ 駅西口サービスセンター（T-FACE A館7階）、
- ・ 全ての支所、出張所（計13か所）

●利用できるキャッシュレス決済の種類

- ・ 各種クレジットカード
- ・ 各種電子マネー
- ・ 各種QRコード決済
- ※詳細は市公式ホームページの「市民課及び各支所・出張所窓口のキャッシュレス化について」のページ
(<https://www.city.toyota.aichi.jp/kurashi/todokede/1009366/1039467.html>) を参照

11 税額通知書に対する質問回答のチャットボット利用

令和4年度までの成果

- ・年度当初の税額通知書発送直後に多い問合せを洗い出し、AIチャットボットの回答精度を向上
- ・当初の税額通知書に問合せ先として、「豊田市AIチャットボット（検索）」と記載し、電話以外の問合せ先として周知を行いました。

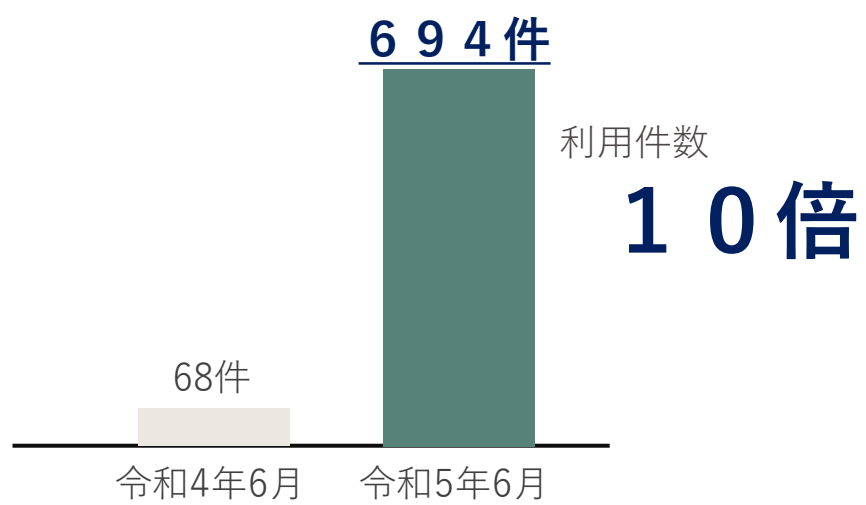
取組の背景

- ・当初の税額通知書発送直後は電話での問合せが多く、電話回線がすべて埋まってしまい、スムーズに回答できない時がありました。

今後の取組予定

- ・毎月の変更税額通知書発送後の問合せにも対応できるよう、AIチャットボットの回答精度をさらに向上させます。

<当初税額通知発送月におけるAIチャットボット利用件数>



税額通知書問合せ欄の変更

問合せ先 Informações / Informes / Information / 问询处
 豊田市役所 市民税課(南庁舎2階)
0565-34-6617 8:30~17:15 (直通) 土日祝、年末年始を除く
 FAX 0565-31-4488 メール siminzei@city.toyota.aichi.jp
 問合せの際は、右上の **通知書番号** をお伝えください。

問合せ先 Informações / Informes / Information / 问询处
 豊田市役所 市民税課(南庁舎2階)
0565-34-6617 8:30~17:15 (直通) 土日祝、年末年始を除く
 FAX 0565-31-4488 メール siminzei@city.toyota.aichi.jp
 お問い合わせは **豊田市AIチャットボット** 検索
 問合せの際は、右上の **通知書番号** をお伝えください。

12 市・県民税電子申告及び税額シミュレーション

令和4年度までの成果

- 年間の市・県民税申告約10,000件のうち約500件(5%)があいち電子申請・届出システムを利用した電子申告へ移行
- 税額シミュレーションを導入し、ふるさと寄附金の控除限度額計算をオンライン化
- あいち電子申請・届出システムを利用した電子申告を令和4年度分から開始し、年間で約500件の申告がありました。(令和4年2月～令和5年1月受付分を集計)
- 税額シミュレーションを導入したことで、自宅でふるさと寄附金の控除限度額を計算できるようになり、利便性が向上しました。

取組の背景

- コロナ禍を契機にオンライン申請の需要・必要性が高まったことから、市・県民税の電子申告システムを導入しました。
- ふるさと寄附金の拡大に伴い、控除限度額に関する問合せが増えていたことから、自宅で控除限度額を計算することができる税額シミュレーションを導入しました。

今後の取組予定

- 現在の電子申告は、2つの外部サイトを使用して行わなければならないため、手続きが煩雑となっている。このため、申告時の利便性向上を図るべく、手続きの簡略化を検討します。

市・県民税額の試算及び申告書の作成について

ウェブサイト

ページ番号1046923 更新日 2023年1月16日 印刷

市・県民税額及びふるさと納税控除限度額等を試算するためのツールのご案内です。

市・県民税額の試算、及びふるさと納税控除限度額について

- [令和5年度\(令和4年分\)市・県民税 税額試算サービス \(外部リンク\)](#) 。
- [令和4年度\(令和3年分\)市・県民税 税額試算サービス \(外部リンク\)](#) 。

上記のツールを使用して市・県民税額及びふるさと納税控除限度額を試算することができます。また、市・県民税申告書、医療費控除の申告書を作成することができます。

なお、市・県民税申告書は、令和4年度(令和3年分)、令和5年度(令和4年分)のみ作成することができます。

住民税試算システム

100 - 税額試算選択

税額試算/申告書作成

所得、控除額から税額を試算します。また申告書を出力することが可能です。

退職所得の税額を試算

退職金に対する税額を試算します。

途中データを利用される方

復元する途中保存のデータファイルを読み込み、試算を再開します。

ふるさと納税簡易計算

ふるさと納税の簡易計算を行うことができます。

13 確定申告無料相談の事前予約システム

令和4年度までの成果

- ・令和3年度から確定申告無料相談についてオンライン受付を実施

- ・受付件数の一部をオンライン受付としたことにより、電話受付の事務負担削減に寄与
- ・削減時間 従来 : 電話予約 2,000分
 変更後 : 電話予約 1,000分
 削減計 : 1,000分

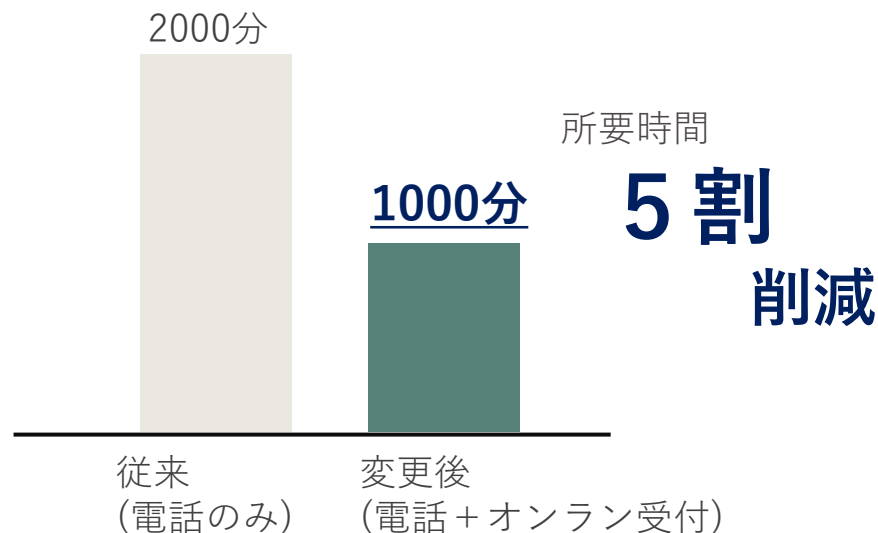
取組の背景

- ・従来の電話受付のみの運用の際、電話回線の混雑により電話が繋がらないなどの意見がありました。
- ・1,000件に及ぶ予約時間枠を電話にて受付することへの事務負担軽減をねらい、オンライン受付を導入しました。

今後の取組予定

- ・引き続き実施を予定しており、他業務についてもオンライン申請を検討します。

<オンライン受付導入後の事務所要時間について>



令和3年度からオンライン受付を導入

従来 (～令和2年度)	変更後(令和3年度～)
電話受付	電話受付
	オンライン受付

14

遠隔通訳サービスの実施

令和4年度までの成果

- ・日本語が話せない外国人の来庁及び電話対応をスムーズに。

・利用実績（件数）

・電話通訳

R2：751件、R3：2,065件、R4：1,479件

・映像通訳

R2：871件、R3：803件、R4：1,371件

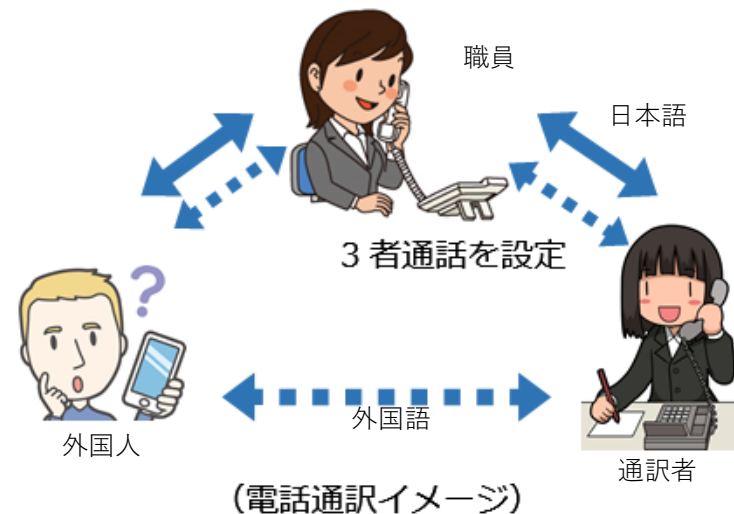
取組の背景

- ・市役所を利用する外国人市民に対して、迅速かつ適正に説明や案内などができるよう通訳機能を確保する必要があります。

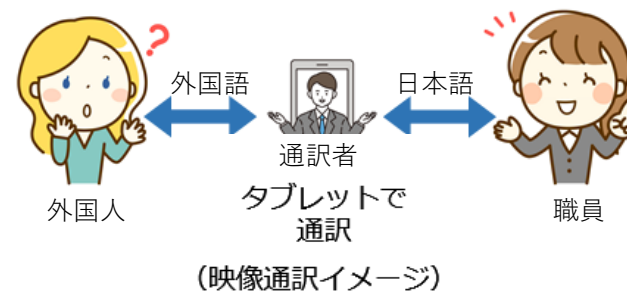
今後の取組予定

- ・現行の運用を継続します。

電話通訳



映像通訳



15 固定資産税（家屋）の説明動画作成

令和4年度までの成果

- ・固定資産税（家屋）に関する説明動画を作成し、調査時間を短縮。

- ・令和2年度に説明動画を作成し、調査予約の手紙に動画を視聴するためのQRコードを載せました。
- ・調査日までに動画を見てもらい、質問等は調査当日に受け付けるようにしました。

取組の背景

- ・家屋調査時、宅内に入り税金の説明及び家屋調査を実施していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、所有者との接触時間の短縮など家屋調査方法の見直しが必要となりました。

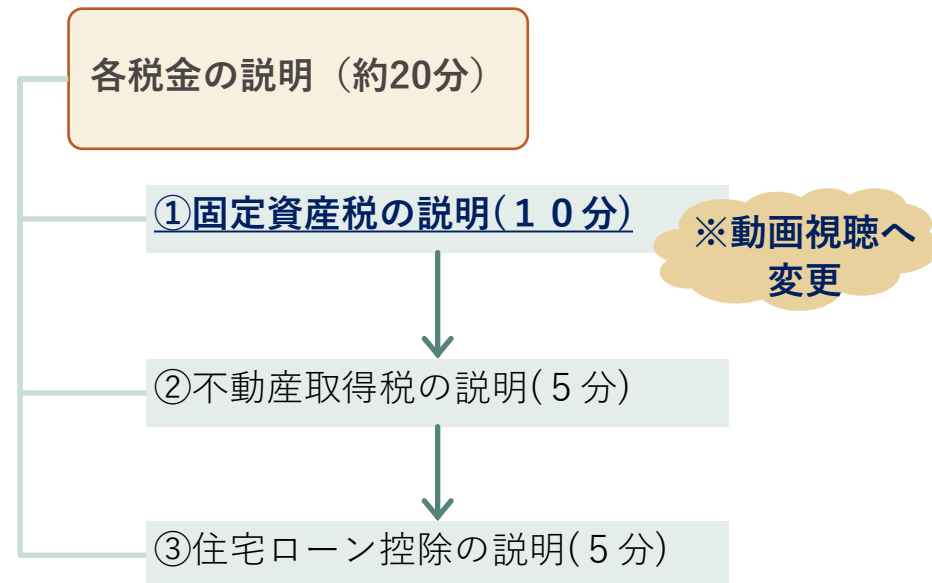
今後の取組予定

- ・税制等に変更があった際は、説明動画の内容を更新します。

<実効果>

- ・動画視聴回数（令和2～4年度）
⇒714回
- ・調査時間短縮効果
⇒10分×714件＝119時間

※調査後も説明動画を見返すことができる。



16

放課後児童クラブ参加申込のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した豊田市放課後児童クラブ参加申込申請数が514件。対令和3年度50%UP
- ・ 令和3年度は添付書類をPDFファイルで添付する必要がありました。jpegファイル等の添付も可能とすることで申請のハードルを下げて申請件数の増加につなげました。

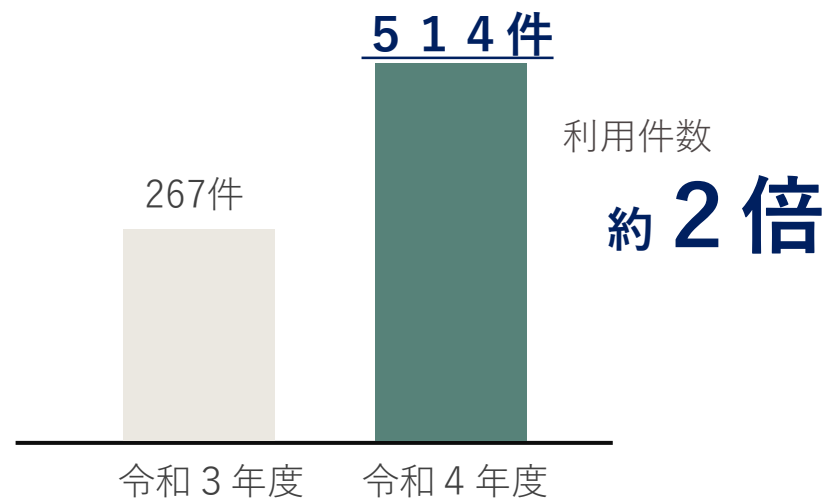
取組の背景

- ・ コロナ禍を契機にオンライン申請の需要・必要性が高まったことから、令和3年度より豊田市放課後児童クラブ参加申込について、電子申請を可能としました。

今後の取組予定

- ・ 電子申請のデータについて、エクセルのマクロ等を駆使した審査方法の検討します。

<豊田市放課後児童クラブ参加申込オンライン申請件数>



17

子どもの成長に合わせた子育て情報の配信

令和4年度までの成果

- 一人ひとりに合わせた情報を子育て世代に効果的に届けるため、新たに豊田市LINE公式アカウントのフォロー配信機能を使った情報の配信を令和4年9月下旬から開始

- 子育てに関する情報がプッシュ配信され、利用者は、自ら問合せや検索等を行うことなく、必要な情報を手軽に入手することができるようになりました。また、1つのLINE公式アカウントで、子育て支援情報とその他の市政情報をまとめて受け取ることができるので、利便性が高まりました。

取組の背景

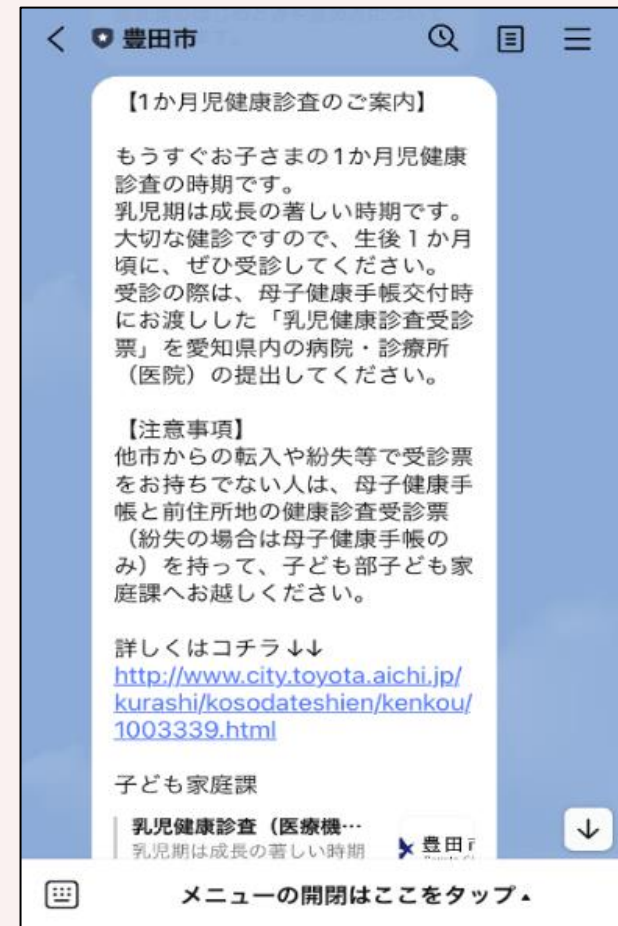
- 子育てに関する情報については、従来、市ホームページや広報、子育て応援ハンドブック等を活用し発信してきたが、一人ひとりに合わせた情報は発信していませんでした。

今後の取組予定

- 今後は、妊娠期から情報を配信できるように配信対象者を拡大し、より多くの人に情報を届けていきます。

《主な配信内容》

- 育児に関するアドバイス
(ふれあい方や離乳食など)
- 市の子育て支援サービス情報
- 子育てに関する教室や講座の案内
- 各種健診や予防接種の案内



⑱ 豊田市乳幼児健康診査予約システム

令和4年度までの成果

- ・専用サイトにて乳幼児健康診査の予約管理ができるようになり、市民の負担軽減、事務の効率化及び健診の質が向上
- ・当市が集団で実施している乳幼児健診（3、4か月児健診・1歳6か月児健診・3歳児健診）において、専用サイトで予約を実施。予約枠はすぐに満席に。市民の健診待ち時間が軽減され、負担軽減につながりました。また、健診予約状況の確認ができることで、事務の事前準備や運営スタッフの人数調整等もできるようになり、事務の効率化及び健診の質向上につながりました。

取組の背景

- ・平成24年度から当システムを運用しているが、それ以前は、健診受診者（乳幼児とその保護者）が予約の順番を取るために朝早くから並んでおり、負担が大きかったと思われます。そして、運営側も、受診者数を予想しづらく準備がしづらかった。これらを改善するために、予約システムを導入しました。

今後の取組予定

- ・予約システムのさらなる利便性を検討中
- ・他の予約システムの導入も検討中
- ・LINEやアプリ等を活用した予約を検討していく予定

⑲ 子育てに関する各種申請のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・令和3年度よりパパママ教室を始めとした各種教室や産後ケア事業等の各種事業、また令和4年度より出産・子育て応援給付金の申請にあいち電子申請・届出システムを活用
- ・令和2年度までは、電話、窓口、メール等で受付をしていたが、令和3年度よりあいち電子申請・届出システムを利用したことで、対応する職員の負担が減り、事務の効率化につながっています。

取組の背景

- ・毎月各種教室の申し込み開始日には、職員が朝から電話対応に追われ、通常業務に支障をきたしていました。また、いつでも、どこでも、都合のいい時に市民が申し込みできる環境を提供することで参加率や利用率、市民満足度の向上につながると考えました。

今後の取組予定

- ・今後は、各種教室の事後アンケート等、現在あいち電子申請・届出システムの導入に至っていない部分について、導入を検討し、更なる事務の効率化を図っていきたいと考えています。

《あいち電子申請・届出システムを活用した例》

- ・パパママ教室
- ・2ndマタニティ教室
- ・ふれあい子育て教室
- ・産後ケア事業
- ・産前産後支援事業
- ・出産・子育て応援給付金の申請
- ・早期療育研修 等

20

補助金申請における完納証明書の添付の省略

令和4年度までの成果

- ・補助金申請において、完納証明書の添付を省略
- ・納税証明書の添付を省略した件数は、約6,000件。申請者が納税証明書を取りに行く必要がなくなり、利便性が向上。

取組の背景

- ・コロナ禍を契機にオンライン申請の需要・必要性が高まる中で、完納証明書を添付することは申請者にとって負担になっており、省略できるスキームを試験的に実施。

今後の取組予定

- ・令和5年度以降はあいち電子申請システムを利用した申請を拡充。

<実施した補助金申請>

- ・省エネ家電設置費補助金申請

21

キャンペーンの申請申込フォームのWEB化

令和4年度までの成果

- ・とよた・ゼロカーボンネットワーク「春の節電エコまつり」の申込フォームをWEBで受付
- ・申込者数は383通（WEB申込126通、紙申込257通）
- ・WEB申込者に関する集計の人件費削減。紙申込については、庁内業務支援室に業務依頼を実施。

取組の背景

- ・特に取り組んでももらいたい世代（20～50代）に気軽に取り組んでもらうために、WEB完結で参加できる仕組みを実施。（切手代の節約、公共施設への来所軽減）

今後の取組予定

- ・R5年度以降実施するキャンペーンについては、全てオンライン申請で対応。

22 清掃施設キャッシュレス化推進事業

令和4年度までの成果

- ・令和4年9月より、渡刈クリーンセンターでキャッシュレス実証テストを開始

- ・家庭の直接持込の手数料を対象として、サインレスのキャッシュレス決済を実施。対象の概ね5%程度が利用。

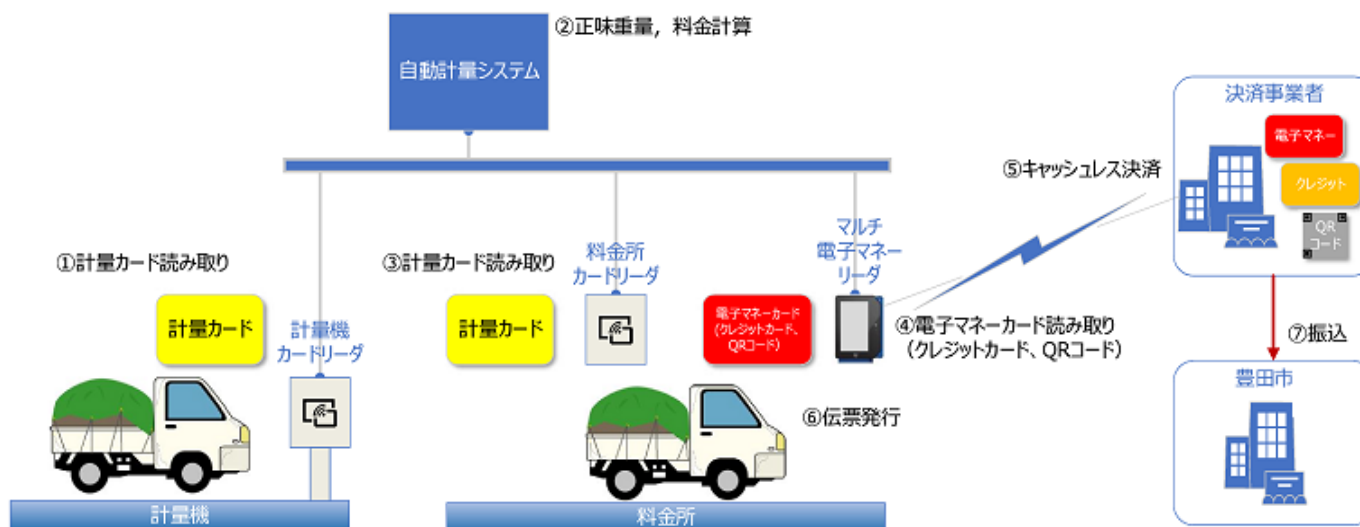
取組の背景

- ・清掃施設では、ごみの直接搬入に対して料金を徴収している。市民サービスの向上の一環としてキャッシュレス決済導入を検討し、渡刈クリーンセンター建設事業者の協力により、計量システムと連動したキャッシュレス決済の実証テストを開始した。

今後の取組予定

- ・実証テストの結果を基に、他の清掃施設（藤岡プラント、グリーン・クリーンふじの丘、緑のリサイクルセンター）へキャッシュレス決済を展開していく。

渡刈クリーンセンターキャッシュレス決済イメージ図



キャッシュレス決済 利用件数
1,743件 (R4.9～R5.3)

23 議会傍聴アンケートのオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届出システムを活用し、議会傍聴アンケートをオンライン化（初回アンケート回答数7件）

- ・ 議会傍聴者に対して行っているアンケートについて、従来の紙による回答に加え、あいち電子申請・届出システムによるアンケートを開始し、多様な方法により、広範囲の市民の声をアンケートで集約できるようにしました。

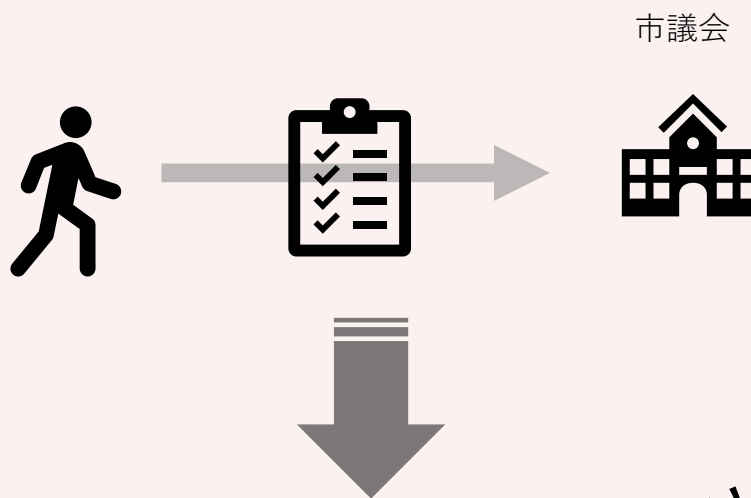
取組の背景

- ・ アフターコロナにより傍聴者数の制限を撤廃する令和5年3月定例会から、傍聴者数が増加することが見込まれ、より多くの市民の声を集約できるよう紙によるアンケートに加え、あいち電子申請・届出システムを活用し、電子での回答も行えるようにしました。

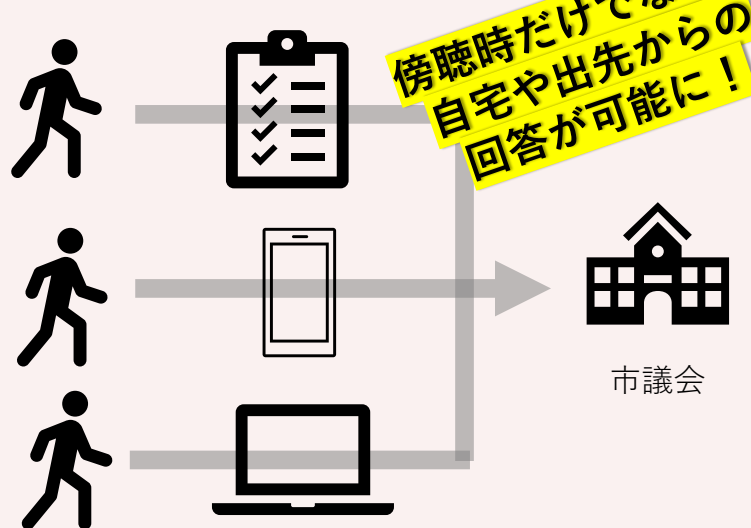
今後の取組予定

- ・ 引き続き取組を継続し、市民から意見を集約する他の調査等にも拡大を検討します。

従来：紙のみ



現在：紙 + 電子



24 デジタルドリル教材の導入

令和4年度までの成果

- デジタルドリル教材（学習 e ポータル+AI型教材「Qubena」）を令和4年7月に導入
- 12月の児童生徒の利用率は次のとおり
 - 毎月利用：83.0%
 - 毎週利用：55.0%
 - 毎日利用：16.6%

デジタルドリル教材を9月以降は80%前後の児童生徒が毎月利用しています。また、9月は毎月利用する児童生徒が83.6%で平均回答数は196.2問だったのが、12月では毎月利用する児童生徒は83.0%で平均回答数が248.1問となり、一人が回答する問題数が増加しています。

取組の背景

令和2年度にGIGAスクール構想によって、児童生徒一人一台の学習用タブレットを整備しました。児童生徒の学習理解度に応じた学びなどの「個別最適な学び」を実現するためのツールとしてデジタルドリル教材を導入しました。

今後の取組予定

年度当初や年度末を除いて、毎月の児童生徒の利用率は約80%であり、デジタルドリル教材の利用が定着してきています。放課後児童クラブでの使用環境を整えるなど、さらなる利用促進を図ります。

<Qubenaの特徴>

学習状況の見える化

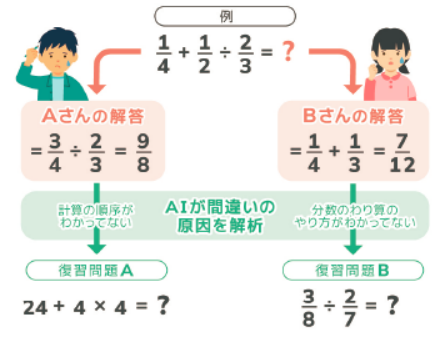
解いた問題の習熟度(A～D判定)・問題数・正答率などを把握できます。

問題をタップすると、該当の問題を解き直すことができます。

理解のAI

一人ひとりのつまづき・理解度に合わせて最適な問題を出题します

つまづきのポイントに応じ、過去の単元や前の学年の分野へ戻って解き直すことで苦手を根本から解消します。



・Qubenaの学習画面イメージ

25 VRを活用したわかりやすい住民説明

令和4年度までの成果

・道路計画を反映したVRを作成し、事業計画説明会や用地交渉で活用

- ・事業計画説明会で道路の立体交差部の説明に活用
- ・用地交渉時に建物と計画道路の距離や高低差の説明に活用
- ・交通事故対策の説明資料及びPR動画(※下記参照)で活用



※豊田市内で行っている、路面標示や注意喚起看板設置等の、交通事故削減に向けた取り組みをVRを活用した動画でわかりやすく説明しています。

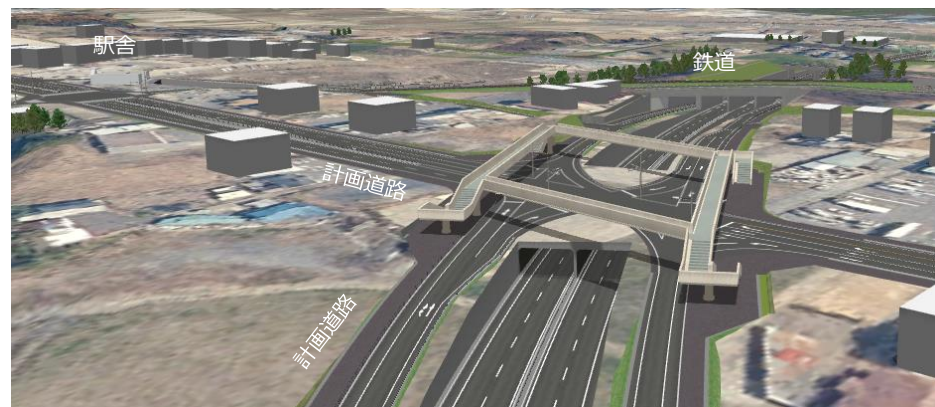
(豊田市公式 You Tube)

取組の背景

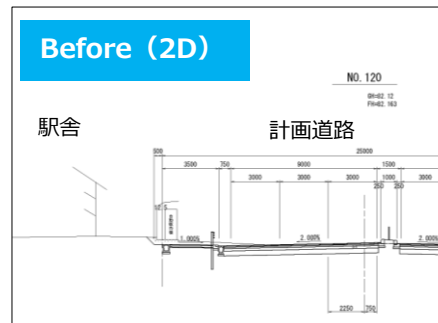
- ・道路計画の住民説明会において、これまでは2次元の地図や図面を使って説明しており、道路と現況土地との高低差や立体交差などを市民が完成形をイメージすることが難しかった。
- ・市民にも分かりやすく完成形のイメージを共有するために、道路計画を反映したVRを作成し、その活用を図った。

今後の取組予定

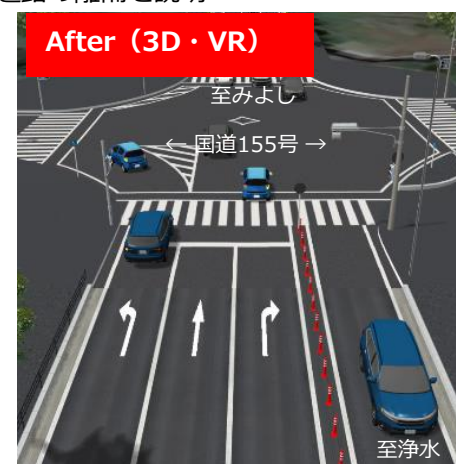
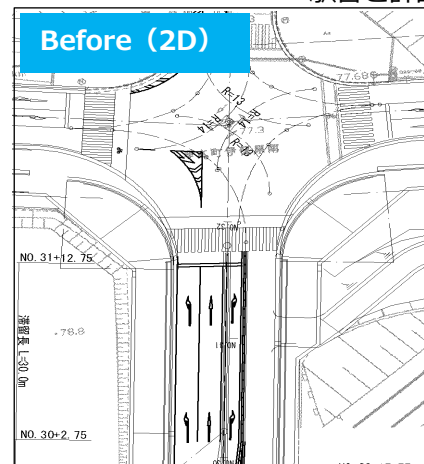
- ・導入したVR作成ソフトを活用できる人材の育成。
- ・同種工事で広く活用
- ・維持管理への活用



道路の立体交差計画を説明



駅舎と計画道路の離隔を説明



事故対策説明資料 (浄水町伊保原南交差点)

26

kintoneによる工事申請書のオンライン化

令和4年度までの成果

- 自治区からの工事申請書の事務において、提出から対応まで一括で管理可能なシステムを構築

- ローコードツールのkintoneによりシステム構築を行いました。
- FormBridgeとkviewerを連携させることにより、kintoneのアカウントの無い自治区長も利用可能としました。

取組の背景

- 紙で提出された申請書をエクセル管理しており、何度も同じ情報を入力しています。
- 進捗状況等について、自治区が1件ごとに各課に電話確認を行っており、区長が問い合わせに時間を要していました。

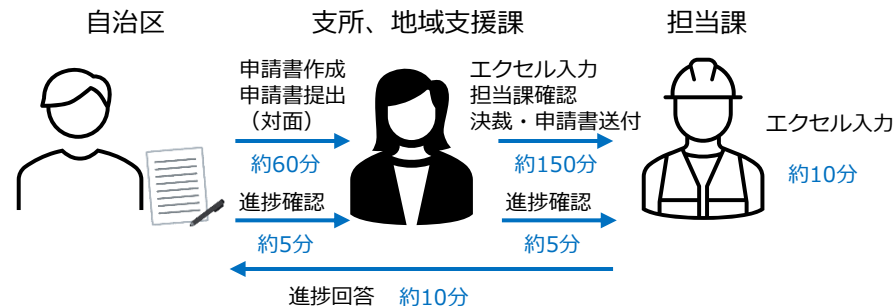
今後の取組予定

令和5年度 浄水地区及び美里地区で電子申請を試行利用
職員の試行利用

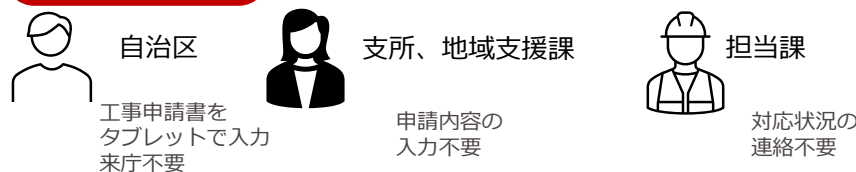
令和6年度 本格運用開始

Before

- 工事申請書の事務は紙で行われ、案件管理は共有エクセルで行われている
- 電話で進捗確認の問合せを受けることが多い
[工事申請書件数]：年間約2,000件
道路維持課：約1,000件 地域建設課：約600件
河川課：約300件 土木課：約100件



After



27 「豊田市水害情報サイト」の公開

令和4年度までの成果

- ・ 水害に関する情報を集約したサイトを作成し、市ホームページで公開

【サイト掲載内容】

- ・ 3D浸水イメージ動画（豊田市役所はじめ市内29か所）
- ・ 3D浸水イメージ画像（豊田市役所はじめ市内45か所）
- ・ 矢作川が破堤した場合の浸水シミュレーション動画（破堤箇所7か所）
- ・ 避難場所の位置情報
- ・ 雨量観測所や水位観測所、河川に設置した監視カメラのリアルタイム映像

取組の背景

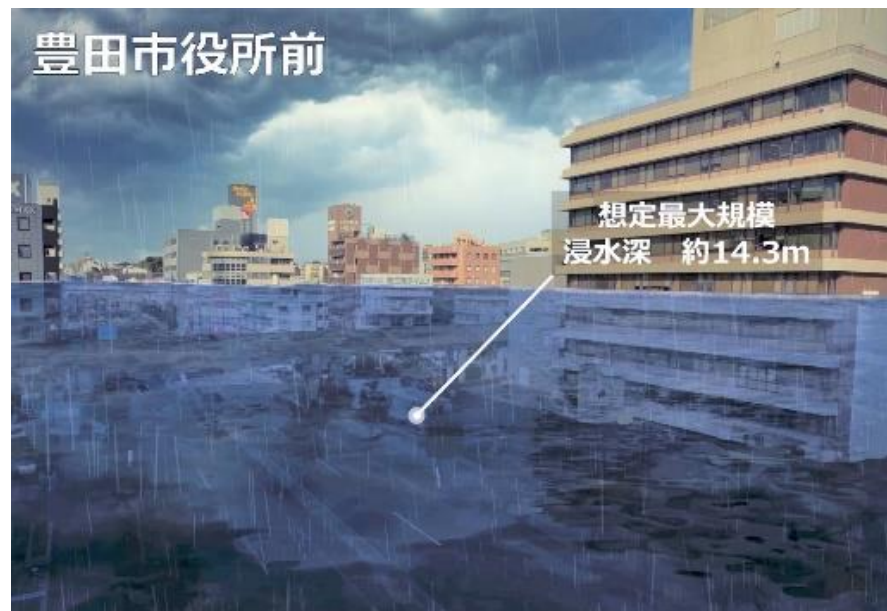
- ・ 洪水リスクから市民の命を守ることを目的として令和3年3月に洪水ハザードマップを更新したが、紙面のマップでは、浸水被害の範囲や浸水深、避難所の場所などが確認できるものの、浸水時に自宅などの建物がどの程度まで浸水するのかなどを直感的に理解することは困難でした。洪水に起因するハザード関連情報を、市民にわかりやすく理解してもらうために、当サイトを構築しました。

今後の取組予定

- 令和5年度 浸水情報を付与した3D都市モデルデータを作成
- 令和6年度 上記データを活用しマップを3次元化



地図の表記イメージ



3D浸水イメージ画像

28 「画像・動画管理システム」の導入

令和4年度までの成果

- ①管理システムの導入
- ②フィルムの写真・動画約25万件のデータ化
- ③データ約3,000件の選定・システム登録

- 補足
- ①管理システムの選定や導入準備をした（令和5年4月1日に運用を開始した）
 - ③約3,000件のうち、約1,700件をオープンデータ化した

取組の背景

以下の3点が求められたこと

- ①業務効率の向上（目的の写真・動画を迅速に検索する）
- ②管理負担の軽減（データをクラウド上で一元管理する）
- ③安全な資産管理（フィルムの写真・動画の経年劣化や消失を防ぐ）

今後の取組予定

- ・未データ化のフィルムの写真のデータ化
- ・システム登録数の増加

コンテンツの種類	データ数
出来事	401点
自然・風景	129点
祭り・伝統行事	6点
イベント	41点
施設	670点
特産品・工業製品	31点
航空写真	309点
素材映像	71点
合計	1,658点



29

電子図書館サービスの開始

令和4年度までの成果

・ 令和4年10月1日から、「豊田市電子図書館」の運用を開始

・ 令和4年10月1日から、電子化した郷土資料等を提供していた「ふるさとアーカイブ」に、一般に流通している電子書籍等を閲覧・貸出しできる機能を追加で導入し「豊田市電子図書館」として運用を開始しました。令和4年度末時点で閲覧・貸出しできる電子コンテンツは1,468点です。

取組の背景

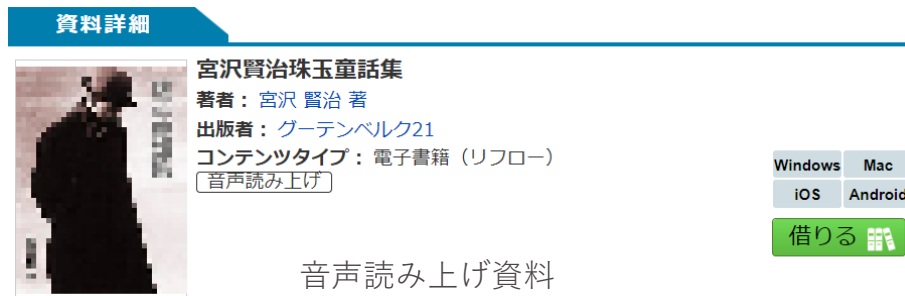
- ・ 時間が無い、場所が遠い等様々な理由で図書館に行くことが難しい市民にも平等に図書資料を利用する機会を提供するために電子図書館の導入が必要とされていました。
- ・ 読み上げや文字の拡大ができる「読書バリアフリー」に対応した資料の提供も求められていました。

今後の取組予定

- ・ 閲覧可能なコンテンツを定期的を増やし、また人気の資料で利用制限を超えてしまったものは買い直しを行い、電子図書館の更なる充実を図ります。



電子図書館トップページ



音声読み上げ資料

30 職員採用試験の申込のオンライン化

令和4年度までの成果

あいち電子申請・届出システムを利用した受験申込人数が692件。対令和2年度13%UP
(1種：大卒程度、行政職事務における実績)

あいち電子申請・届出システムを利用した受験申込人数は、令和4年度末で692件。令和2年度と比較して13%増加しました。令和4年度からは、技能労務職の募集を除くすべての募集枠に対してオンライン申込みを導入しました。

取組の背景

従来、採用試験の受験希望者は、紙面に必要事項を記入し、郵送で人事課に提出して受験申込みをしていた。受験者の利便性向上と申込情報管理のコスト削減を目指して、あいち電子申請・届出システムを活用したオンライン申請の拡充に取り組んできました。

今後の取組予定

- ・技能労務職を含む全ての職種をオンライン化（令和5年度）
- ・面接予約等の電子化
- ・受験申込や面接の予約等について、他のツールの導入検討



31

支払手続のキャッシュレス化

令和4年度までの成果

- ・ 主要窓口（市民課・駅西口SC・支所・出張所）にキャッシュレス決済導入完了
- ・ 一部の公共施設に先行導入（交流館等）

- ・ 決済件数が多い市民課等の窓口を優先的にキャッシュレス決済対応レジを導入しました。
- ・ 一部の交流館、スポーツ施設等の公共施設へ先行的にキャッシュレス決済を導入しました。

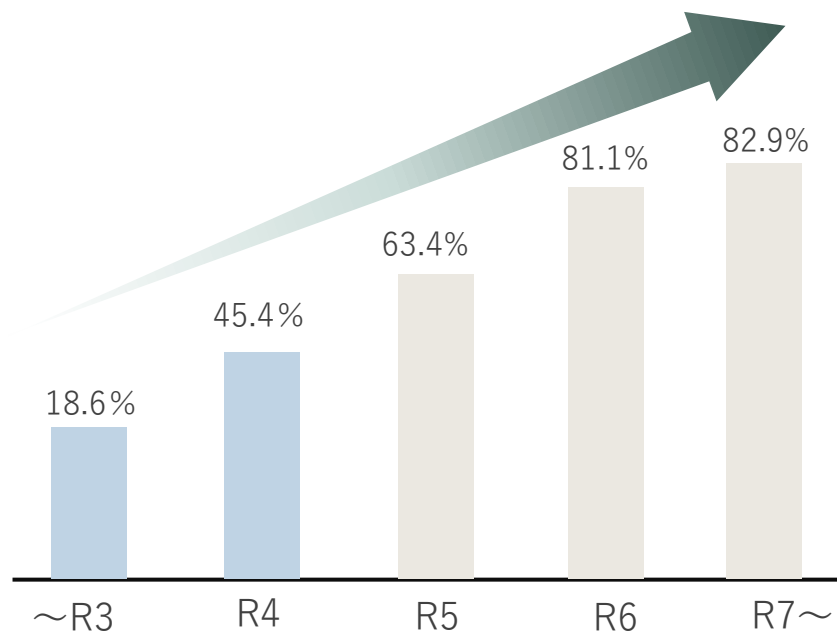
取組の背景

- ・ コロナ禍を契機に非接触によるキャッシュレス決済への社会的関心が高まりつつある中、本市窓口における支払のほとんどが現金払いのみであり、市民の利便性が損なわれていました。

今後の取組予定

- ・ 令和6年度末までに、支払手続の80%のキャッシュレス決済対応を目指し、公共施設を中心に導入を進めていきます。

<キャッシュレス決済導入率(実績と今後の推移)>



<主な導入（予定）先>

導入年度	支払い窓口等
R4	市民課、駅西口SC、支所・出張所、交流館（5館）、スカイホール豊田、美術館など
R5	交流館（23館）、福祉センター、スポーツ施設等次世代産業課（機器利用負担金）
R6	その他の公共施設・指定管理施設 その他の所属窓口

32

マイナポイント窓口の予約化

令和4年度までの成果

- ・最大4時間待ちとなった窓口を予約化し、混乱状態を解消。

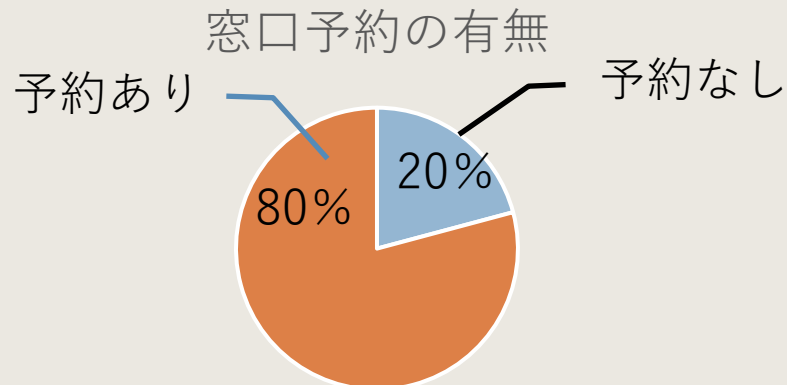
- ・幅広い年代で普及しているLINEを活用し、24時間予約ができるようにしました。
- ・電話での予約方法も確保したが、予約情報の入力先はLINEと同じ管理画面とし、事務効率化を実現しました。

取組の背景

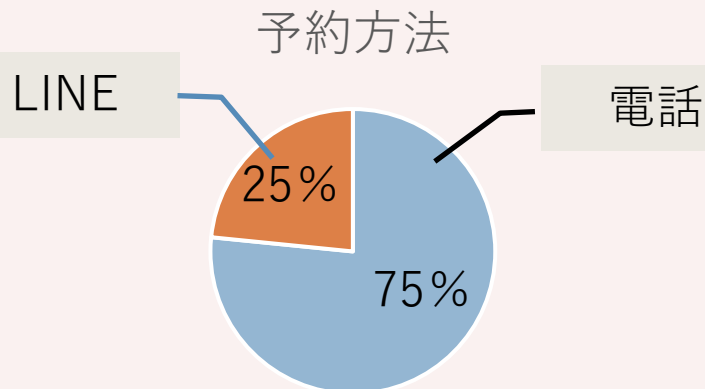
- ・マイナポイント受付期間の延長や保険証廃止の報道等により、市のマイナポイント操作支援窓口が混雑し、混乱状況となっていました。

今後の取組予定

- ・そもそもデジタルが苦手な高齢者等のための窓口の予約において、約25%がLINEで予約がされたのは驚異的。
- ・引き続き、LINEを活用したDXを推進していきます。



- 最大4時間待ちなど窓口が混乱する中、予約制度導入後は約80%の方が予約を活用し、市民満足度向上に大きく寄与した。



- そもそもデジタルが苦手な高齢者を対象にした窓口の予約でありながら、約1/4がLINEで予約された。
- また、電話予約のオペレーターも同システムを使用して受付することでチャンネルを1つに統一。電話予約であっても同システムにデータ集約し事務効率化に繋がった。

33 自治区等からの各種申請等のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ 令和4年度のあいち電子申請・届出システムを利用した申請数は222件。
- ・ 令和4年度からは自治区関連申請にも対応
- ・ 令和3年度から空き家情報バンクの利用者登録受付、地域会議アンケート回答受付を開始しました。令和4年10月1日からは、自治区関連申請にも対応しました。令和4年度末の申請数は、222件でした。

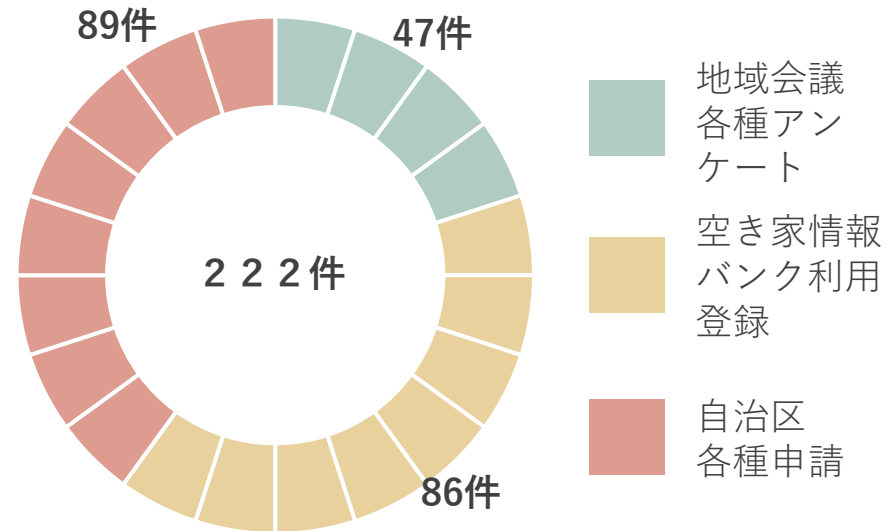
取組の背景

- ・ 以前からの課題であった自治区長等の来庁回数の削減による負担軽減、及びコロナ禍においてオンライン申請の需要・必要性が高まったことから、あいち電子申請・届出システムを活用したオンライン申請の受付を開始しました。

今後の取組予定

- ・ 継続してあいち電子申請・届出システムでの申請受付を実施していきます。
- ・ 自治区業務の負担軽減の観点から、引き続き区長会と連携し、デジタル技術の活用の幅を広げていきます。

<令和4年度のオンライン申請の利用状況>



<あいち電子申請・届出システムが使用可能な主な申請>

- 【自治区関連】
 - ・ 工事申請
 - ・ 各種補助事業の申請
 - ・ 年度末年度初めの各種報告書
- 【空き家情報バンク】
 - ・ 利用者登録
- 【地域会議】
 - ・ 各種アンケート

34 子ども会補助金申請のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ 子ども会補助金申請をオンライン化
 - ・ 約95%のオンライン化を実現
-
- ・ 約1000件/年の申請を紙で処理をしていた「子ども会補助金申請」を令和4年度からあいち電子申請・届出システムを活用してオンライン化
 - ・ オンライン化により補助金対象の可否判断の自動化、補助金額の自動計算、申請者一覧の自動作成を実現

取組の背景

- 【市側】
- ・ 予算書・決算書の検算や、手入力による申請者一覧の作成を行っており、人的ミスリスクが高い状況でした。
 - ・ 紙媒体で申請を受けることにより書庫を圧迫していました。
- 【子ども会、ジュニアクラブ側】
- ・ 会長が1年交代のため、計算ミス等が発生するリスクが高く、申請書の書き直しが頻発していました。
 - ・ 郵送や手渡しで提出する作業が負担になっていました。

今後の取組予定

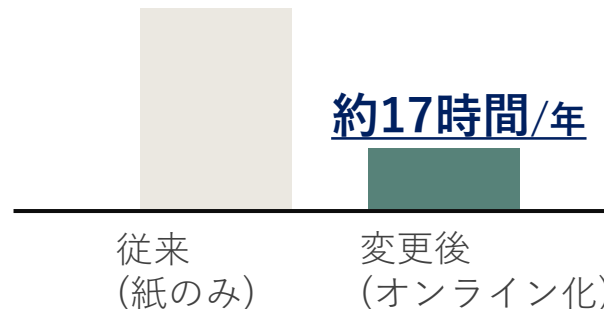
- ・ あいち電子申請・届出システムに代わる新たな申請フォーム（スマートフォン対応）の検討

<補助金額の確認作業の効率化>

約117時間/年

所要時間

約85%
削減



<補助金対象可否の自動化>

約75時間/年

所要時間

約89%
削減

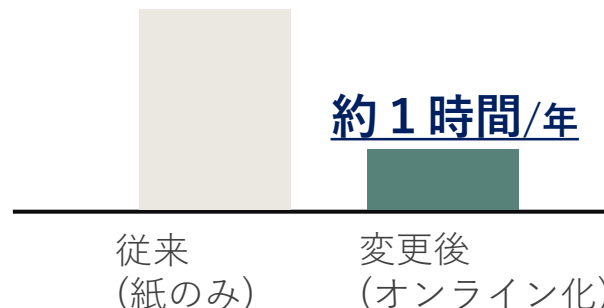


<申請者一覧の自動作成を実現>

約25時間/年

所要時間

約96%
削減



35

保険料還付金口座依頼書のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ 介護保険料の減額に還付金の振込口座の申請をオンライン化
- ・ 介護保険料の減額により発生した還付金の振込先確認をこれまで郵送にて振込依頼書を送付する方法のみで対応していました。
- ・ この方法だと返送された振込依頼書に基づいて手作業でのデータ化が必要でした。
- ・ これについて、オンライン申請を導入することで作業時間等の効率化を実現しました。

取組の背景

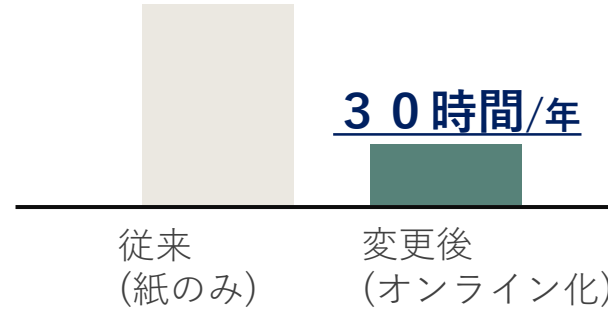
- ・ 下記の列挙した市民からの要望と事務の改善を図るためオンライン申請を導入しました。
 - ・ 手作業による申請内容のデータ化
 - ・ 手作業による誤ったデータ化の防止
 - ・ 申請から振込までの期間の短縮
 - ・ 市民の誤った内容での申請の削減

今後の取組予定

- ・ オンライン申請利用促進を図るため、還付金口座振込依頼書の文言を工夫したところ、使用率：200%の増加に成功しました。
- ・ 類似の未済還付金口座振込依頼書については、紙での申請方法は廃止し、オンライン申請のみにて申請できる様式に変更します（年200時間の作業時間の削減予定）。

<入力作業の効率化>

200時間/年

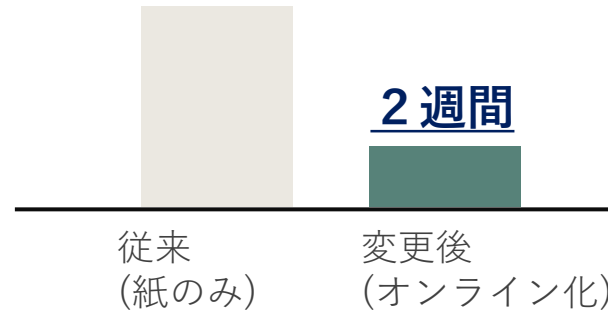


所要時間

8.5割
削減

<振込までの時間削減効果>

1ヵ月



所要時間

5割
削減

(1)ー2 事業者サービス向上

①

各種申請のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数が2,908件。対令和3年度270%UP
- ・ 令和5年度からも申請様式を拡充

- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和2年度末で2件、令和3年度末で1,077件、令和4年度末で2,908件。令和3年度と比較して270%増加しました。令和3年度までで7様式に対応し、令和4年度に3様式を追加。令和5年度からは、さらに様式を拡充しさらなる利便性向上を進めています。

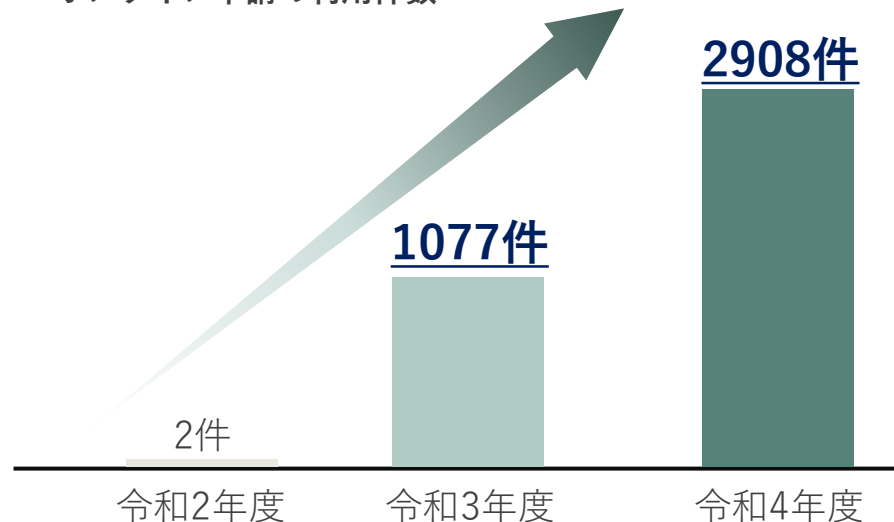
取組の背景

- ・ コロナ禍を契機にオンライン申請の需要・必要性が高まったことから、あいち電子申請・届出システムを活用したオンライン申請の拡充に取り組んできました。その中で、国から優先的にオンライン化を推奨する届出として追加された項目（届出）を新たに追加しています。

今後の取組予定

- ・ 令和5年度からは、受付できる様式をさらに増やし、キャッシュレス決済機能を利用した申請の受付についても開始できるよう準備を進めます。

<オンライン申請の利用件数>



<オンライン申請が可能な申請等>

- 令和3年度まで
 - ・ 特別管理産業廃棄物処理計画実施状況報告
 - ・ 産業廃棄物処理計画実施状況報告書
 - ・ 産業廃棄物処理計画書
 - ・ 産業廃棄物管理状況報告書
 - ・ 特別管理産業廃棄物処理計画書
 - ・ 市外産業廃棄物搬入届出書
 - ・ 市外産業廃棄物搬入変更届出書
- 令和4年度（追加）
 - ・ 産業廃棄物・特別管理産業廃棄物運搬実績報告書※
 - ・ 産業廃棄物・特別管理産業廃棄物処分実績報告書※
 - ・ 維持管理積立金の算定に係る最終処分場の状況等の報告

※国が優先的にオンライン化を推奨している手続き

②

オンライン会議の活用

令和4年度までの成果

- ・オンライン会議システムを活用し、説明会や会議などを実施
- ・オンライン会議システムを活用し、庁内の説明会や会議を主催するなど、システムの活用を図りました。また、あいち電子申請・届出システムなどを活用し、参加申込を行うなど、電子化によるサービス向上を図りました（令和3年度はコロナ禍により一部研修会が開催できませんでした）。

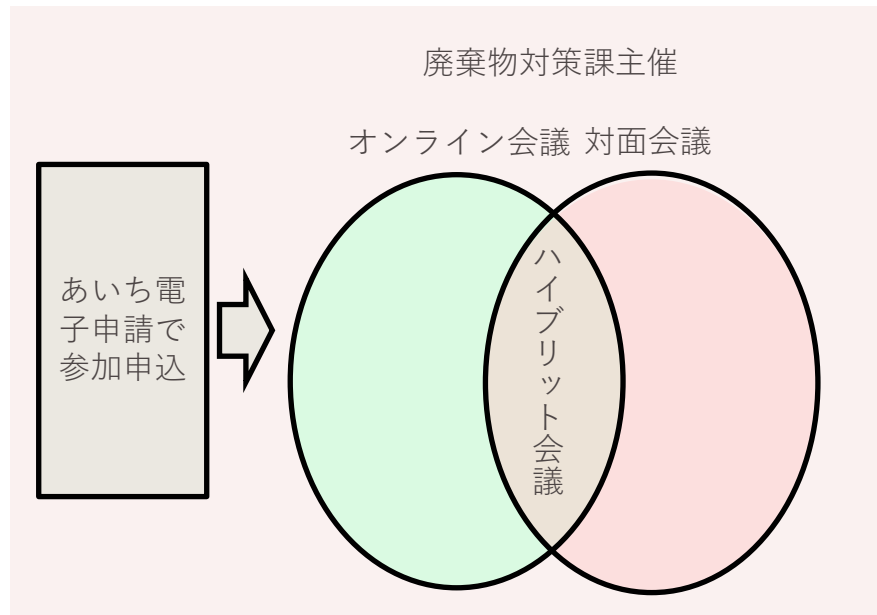
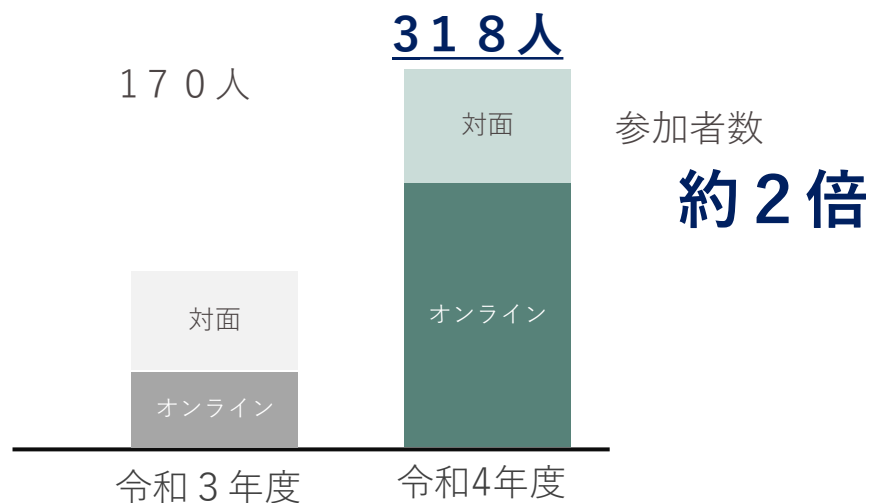
取組の背景

- ・コロナ禍を契機にオンライン会議の需要・必要性が高まったことから、オンライン会議システムを活用したオンラインでの説明会や会議を実施しました。その中で、従来の集まっての会議等についても一定数の需要があるため、ハイブリットでの会議開催も行いました。

今後の取組予定

- ・職員のスキルアップにより、積極的なオンライン会議の開催を実施していきます。

<研修参加者数>



④ 各種申請や届出のオンライン化

令和4年度までの成果

- 「あいち電子申請・届出システム」を活用し、従来紙で実施していた申請や届出の電子申請化を実現

【電子申請化した手続き一覧】

- ・ 占用工事の着手・完了届等（8種類）
- ・ 資材等支給申請書及び融雪剤支給申請書
- ・ 法定外道路整備工事申請書
- ・ 水辺・河畔林愛護会団体登録申請書

取組の背景

- ・ 各種申請者が市役所まで来庁して書類を提出する必要があったため、申請者の負担軽減と窓口来客数の減少を図ります。
- ・ 申請書等を紙で提出する必要があったため、電子申請により、ペーパーレス化を推進します。

今後の取組予定

- ・ 市ホームページ等を通じて、電子申請手続きの周知を図ります。
- ・ 道路等占用許可申請書等その他申請の電子申請化の推進します。

<主なオンライン申請の状況・課題>

(1) 占用工事の届出件数の割合(令和5年1~3月)



(2) 水辺・河畔林愛護会団体登録



● 紙申請 ● オンライン申請

<今後の課題>

- ・ オンライン申請導入直後ということもあり、オンライン申請の利用は限られているが、関係団体等への周知等を積極的に行い、オンライン申請の利用を拡充していく必要がある。

⑤ 各種手続きのオンライン申請化

令和4年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届出システムで利用可能な申請等が21手続。令和3年度は1手続であり、20手続の増加
- ・ 令和4年度からはキャッシュレス決済を開始

- ・ あいち電子申請・届出システムで利用可能な申請等は、令和4年度末で21手続。令和3年度と比較して20手続増加しました。
- ・ 令和4年度からは、オンライン申請機能に加えて、キャッシュレス決済機能を紐づけし、更なる利便性向上を進めています。

取組の背景

- ・ コロナ禍を契機にオンライン申請の需要・必要性が高まったことから、火災予防分野において、あいち電子申請・届出システムを活用したオンライン申請の拡充に取り組んできました。その中で、手数料の支払い方法に対する事業所からの要望やキャッシュレス決済の利便性も確認できたことから、機能の拡充を図りました。

今後の取組予定

- ・ 更なる申請及び届出様式の拡充予定
- ・ 更なる周知

<オンライン申請の件数>

(1)オンライン申請可能な手続件数

令和3年度 **1手続**

令和4年度 **21手続**

(2)オンライン申請の件数

令和3年度 **228件**

令和4年度 **501件**

<オンライン申請の取り組み>

令和2年度：電子申請受付検討

令和3年度：電子申請受付開始

- ・ 11月から届出・申請の受付開始（1手続）

令和4年度：電子申請受付拡充

- ・ 防火管理者の選任届はじめとした申請・届出の追加（20手続追加）
- ・ 危険物製造所等完成検査申請の手数料支払いにキャッシュレス決済機能を紐づけ。

⑤

各種申請のオンライン化

令和4年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した届出件数がR3・4年度合わせて944件
- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和3年度に229件、令和4年度に715件と増加しています。また、様式数も令和3年度に54様式から令和4年度に62様式へと、順次整備を進めており、より多くの申請に対応できるよう努めています。

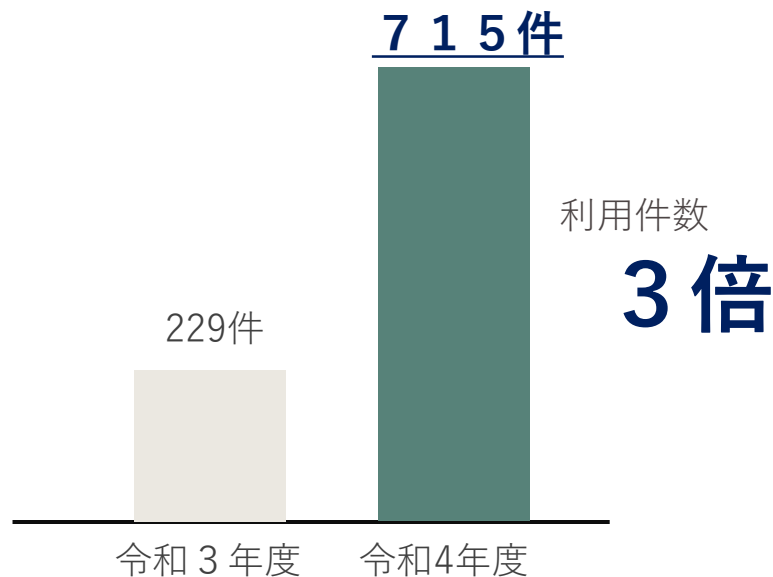
取組の背景

- ・ これまでは来庁又は郵送での審査であったため、来訪の手間や審査に時間がかかっていました。
- ・ 法改正によりオンライン申請が可能になったことに加え、コロナ禍を契機にオンライン申請の需要・必要性が高まったことから、利用者の利便性向上のために、あいち電子申請・届出システムを活用したオンライン申請の拡充に取り組んできました。

今後の取組予定

- ・ 利用できる様式数の増加や、オンライン申請の周知を図ります。

<オンライン申請の件数>



《主なオンライン申請》

- 特定建設作業実施届出書
 - 水質汚濁防止法に関する各種届出
 - 特定化学物質取扱量届出書
 - 大気汚染防止法に関する各種届出
 - 地下水揚水量報告書
 - 特定工場における公害防止組織の整備に関する法律に係る各種届出
 - 土地利用状況報告書
- ほか

(2)官民連携・先進技術活用

①

高齢者の見守りの強化に向けた実証実験

令和4年度までの成果

・高齢者の見守りネットワークの強化に向けたICTの活用及び導入に向けた課題を整理

・高齢者のフレイル予防、異常の早期発見、災害時の避難状況の見守りに関する、スマートフォンアプリを活用した実証実験を実施しました。機器の操作支援、支援者との連携、既存の取組の整理の必要性等、導入に際しての課題が確認できました。

取組の背景

・高齢者のフレイル、行方不明、孤独死、発災時の逃げ遅れ等の一層の増加が危惧される一方、見守る人の不足が見込まれるため、ICT等の技術を活用による、見守り機能の強化が求められています。

今後の取組予定

・スマートフォンを活用した見守りは選択肢の一つとなるものの、高齢者の心身状況、世帯状況は個々で異なるため、一つの手段を導入するのではなく、複数の選択肢を用意する必要があると考えています。

・今回の実証実験の結果を踏まえるとともに、既存の見守りサービスを含めて高齢者の見守りネットワークの強化に向けた検討に引き続き取り組んでいきます。

わたしたちは、さりげない健康を提供します。

さりげない見守り、さりげない健康づくりが、なにげない日常を豊かな毎日にする、そんな社会を築いていきます。



ふだんの健康づくり

- ウォーキングポイント事業
- 効果検証
- マイナポータルAPI連携*
*マイナンバーで健診情報を取得

ご利用いただける機器は
歩数計、スマートフォン、スマートウォッチ

健康マイレージ
KENKO MILEAGE

イマの見守り

- 災害時の逃げ遅れ
- 転倒と不安定な心拍
- 日常の違和感検知

スマートウォッチと連携
転倒及び不規則な心拍を検知した際に、緊急通報および家族や地域関係者への連絡を実施します。

ミライの健康

- 心身の健康
- 口の健康
- 食の健康

フレイル予防
ふだん持ち歩いているスマートフォンの記録からドコモ独自の技術により住民のフレイルリスク等を推定し、ミライに向けた、新たな介護予防を実現します。

健康マイレージはお客様一人ひとりの健康に寄り添い、人と社会をつなぎながら健やかな暮らしのしほくみをICTを活用してつくり上げていきます。デジタル化される事により今まで負担になっていた業務の効率化は勿論、住民の生活のデータを見る事で、様々な機関や企業が有効活用して社会的な新しい課題解決につなげられます。また、地域住民の生活データを分析、集計することで、日常で役立つサービスの提供ができ、地域住民は更に便利で住みやすい自治体サービスが受けられるというメリットも生まれます。

●実験参加者のスマートフォン保有率 **84.2%**

●スマートフォンアプリの活用は新たに機器を導入する必要がないため、**コストが安価**

【課題】

●アプリの使用に至るまでに要する時間

参加者15人に対して説明者5人で
⇒並行してデジタル格差対策が必要

約1時間

●支援者や他の見守りサービスとの
⇒新たな仕組みの構築が必要

連携

②

事業所のICT又はロボット技術導入補助

令和4年度までの成果

- ・ ICT (R2 5件、R3 7件、R4 10件)
- ・ ロボット (R2 1件、R3 2件、R4 2件)

- ・ ICT (オンライン会議システム導入、出退システム導入等)
- ・ ロボット (介護リフト、マッスルスーツ等)

取組の背景

- ・ 障がい福祉サービス等事業所の事務や直接支援業務において、ICTやロボット技術を活用した業務効率化または負担軽減により、利用者へのサービスの質の向上と従事者の負担軽減を目的とした厚生労働省所管の国庫補助事業

今後の取組予定

- ・ 引き続き、厚生労働省の動向に合わせて取り組めます。



③ AI相談パートナーの共同研究

令和4年度までの成果

- ・ 令和3、4年度に、「AI相談パートナー」を導入し、AIを活用した相談支援体制の構築に向け民間企業と実証実験を実施

- ・ 令和3年より、株式会社アイネス、株式会社アイネス総合研究所、株式会社三菱総合研究所と協定を結び、AIを活用した相談支援の仕組みづくりについて共同研究を実施。
- ・ 福祉相談記録のデータ活用を含む相談DX実現を目指しました。

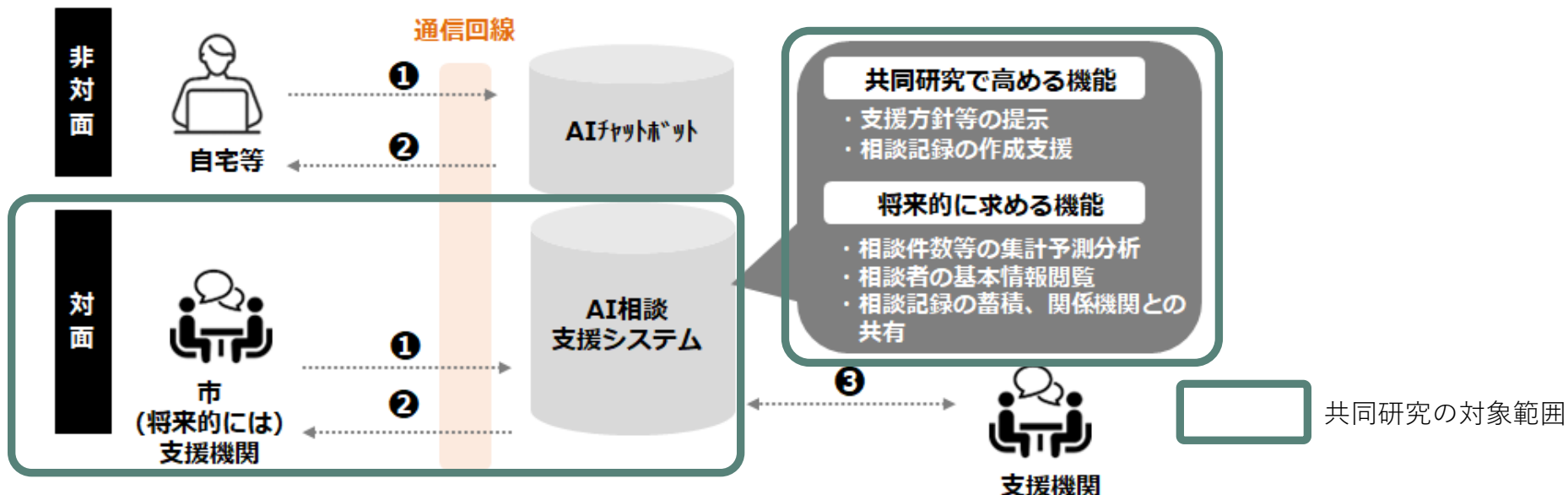
取組の背景

- ・ 下記の課題を解決し、相談支援体制の質向上を目指すため。
- ①福祉の相談窓口では、ベテラン職員の知識や技術への依存が大きく、知識・経験が暗黙知化されていること。
- ②新人職員や異動間もない職員等が相談の解決策を見つけ出すことに時間がかかること。

今後の取組予定

- ・ 令和4年度で共同研究は終了。
- ・ AIを活用した相談支援体制だけでなく、プッシュ通知、AIチャットボット等住民相談支援全体の仕組みを検討。

AIを活用した相談支援の全体像

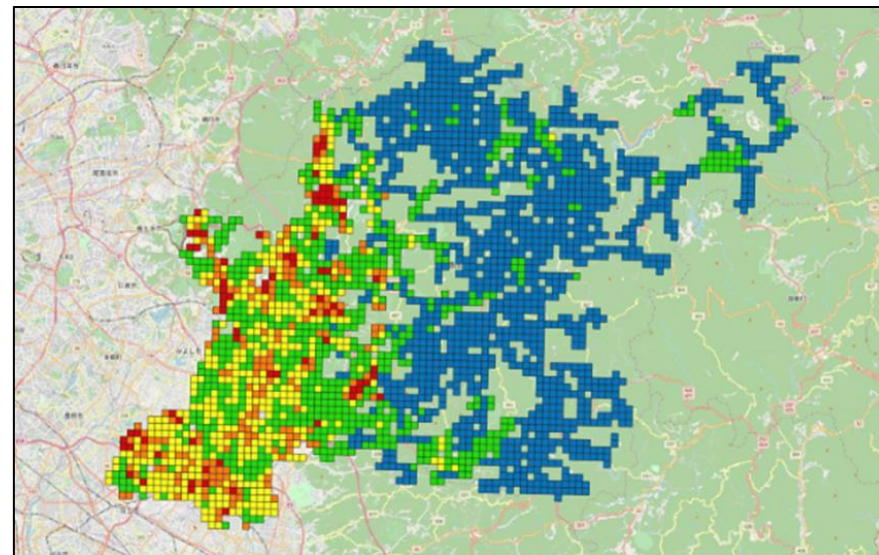


【凡例】 ① 相談内容を照会 ② 支援策・支援先の提案 ③ (将来的) 関係機関とのケース会議

④ AIを活用した水道管劣化予測診断

令和4年度までの成果

- ・経年管整備事業では、AIを活用した水道管劣化予測診断（以下、劣化予測診断とする）結果を水道ストックマネジメント計画に基づくリスクと目標耐用年数による優先順位に反映した効率的な更新計画により事業を実施。また、劣化予測診断では、衛星画像解析によるAI漏水調査を実施し、その結果を活用。
- ・劣化予測診断は、漏水データが多いほど精度が向上するが、山間地域の漏水履歴が少なかったことから、衛星画像を活用したAI漏水調査を実施し、発見した地下漏水を漏水箇所として劣化予測診断に活用しました。



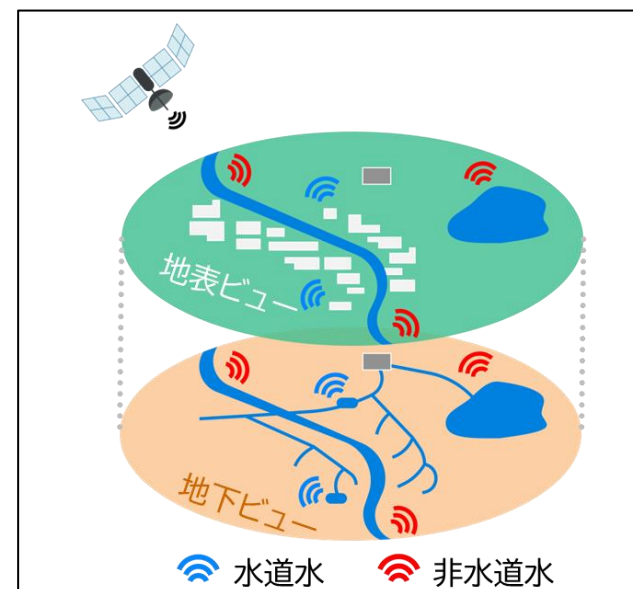
水道管劣化予測診断図（イメージ）

取組の背景

- ・水道管路の経年化率は、急激に上昇していきます。
- ・布設年数とリスクに基づき、水道ストックマネジメント計画を策定しているが、更なる効率化を求め効率的な更新が必要となり、劣化予測診断の結果を反映させました。
- ・劣化予測診断は漏水履歴が重要だが、山間地域の漏水データが少ない状況です。

今後の取組予定

- ・現在、水道ストックマネジメント計画に劣化予測診断結果を反映させた水道管路更新を実施。
- ・今後の水道ストックマネジメント計画の見直し時には、最新の劣化予測などを踏まえた更新計画を策定します。
- ・漏水調査については、新たな衛星画像を活用したAI漏水調査の実証実験を実施しており、今後実証実験結果を踏まえて修繕に活用していきます。



衛星画像解析によるAI漏水調査（イメージ）

⑤ 自動排水機能付水質測定システム

令和4年度までの成果

- ・ 令和4年度に小原地区の水道施設にて水道水質管理に関する実証実験を実施
- ・ 大草配水場及び東郷第2減圧弁室にて、残留塩素濃度を自動測定し、残留塩素濃度値が低下した時に自動で水道水を排水させるシステムの実証実験を行いました。
- ・ 排水量の削減については、実証期間が短いことや残留塩素濃度の変化が少ない期間であり、効果は確認できていません。

取組の背景

- ・ 中山間地では、水道水の滞留や、水質管理が困難な状況が起きています。
- ・ 職員が巡回により排水調整を実施しているが、箇所数が多く移動に時間がかかることから効率的な管理手法を求めています。

今後の取組予定

- ・ 実証実験を再検証し、末端の常時排水地点への導入を検討していきます。



装置提供事業者による機器校正の様子



配水場に設置した実証実験機器

⑥

オンライン委員会の実施

令和4年度までの成果

- ・ 委員会条例の改正
- ・ オンライン委員会を 3 回実施

- ・ 条例の改正により、感染症のまん延又は大規模な災害の発生時において、オンラインにより委員会を開催できることを可能としました。

取組の背景

- ・ コロナ禍により、濃厚接触者となったことで、委員が直接委員会に参加することが困難となるケースが生じました。令和3年に条例を改正したことで、オンラインによる委員会の実施を可能としました。

今後の取組予定

- ・ オンライン委員会の開催に際し、通常の前準備に加え、大型モニターやパソコン等の機器の準備、モニター参加者との通信確認等に時間を要するため、より効率的に運営する手法の検討を進めます。



7

新技術を活用した舗装点検

令和4年度までの成果

- 画像データから道路の穴ぼこ等を検知可能なシステム構築および試験運用を実施

- 道路パトロール車のドライブレコーダーの画像から、緊急性の高い道路の穴ぼこ等をAIにより迅速かつ確実に抽出し、迅速な処置を行うことで、安全な道路交通環境の確保と維持管理業務の効率化を図ります。
- また、事後保全対応としていた道路の点検手法にも採用し、舗装修繕の判断基準として活用することを可能としました。

取組の背景

- 市が管理する舗装された道路は約2,400kmあり、2人1組・4パーティーの体制で月1回のサイクルで全延長の道路パトロールを行っています。しかし、パトロール車上からの目視のみでは全ての穴ぼこ等を発見するには限界があり、道路パトロールの精度向上を図る必要がありました。

今後の取組予定

令和5年度から本格運用開始

Before

<背景/データ>

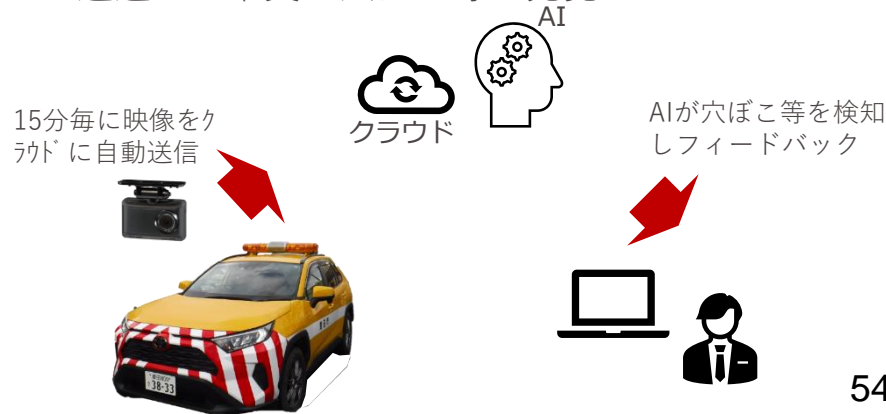
- 2人1組、4パーティーの体制で道路パトロールを実施し、様々な不具合がないか毎日点検
- パトロール員のみでは、目視による見落としの可能性がある

[パトロール体制]：道路維持課3台、地域建設課1台
 [パトロール頻度]：約2,400km/月（舗装あり道路）



After

- パトロール員の目視によるバラツキの解消、作業負担の軽減
- 迅速かつ確実に穴ぼこ等を発見



⑧ 新技術を活用した橋りょう点検

令和4年度までの成果

- ・橋りょう定期点検における新技術の活用
- ・当初目標（5橋）を大きく上回る30橋で実施

・令和4年度に点検した橋りょう217橋のうち、新技術を活用した点検を30橋で実施。令和4年度からの新たな取組みであったが、複数の新技術を条件の異なる橋りょうで活用することにより、点検作業の効率化や点検者の安全性を向上させることができました。

取組の背景

- ・橋りょうの定期点検における課題として「費用や技術者不足」、「点検精度の向上」、「安全性の向上」があります。
- ・課題に対応するために、さまざまな新技術が開発されており、道路管理者に対し積極的な活用が求められています。

今後の取組予定

- ・活用した新技術の検証及び評価を実施します。
- ・検証及び評価の結果に基づき、活用可能な技術を抽出します。
- ・今後新たに開発される新技術も含めて、積極的な活用を図ります。

目標

新技術を活用して
点検する橋梁の目標数
5橋

6倍

実績

新技術を活用して
点検した橋梁の数
30橋

令和4年度新技術活用実績

① 点検ロボットカメラ	1橋
② 小型ドローン	16橋
③ 橋梁点検支援ロボット	1橋
④ ひびみつけ	5橋
⑤ ポール打検機	6橋
⑥ ケーブル張力加速度計測	1橋
合計	30橋



① 点検ロボットカメラ



② 小型ドローン



④ ひびみつけ



③ 橋梁点検支援ロボット

9 一般走行車両のビッグデータの活用

令和4年度までの成果

・一般車両のビッグデータを道路事業の計画策定や効果検証、維持管理等に活用

- ・インターネットにつながる通信機を搭載した車両「コネクティッドカー※1」からは、車両の位置やスピード、ハンドルやブレーキの操作状況など膨大なデータが得られる
- ・これらのビッグデータの分析により、対策地点の抽出や施策効果の検証を実施

【具体的な活用状況】

- ・急ブレーキデータ：交通安全対策に活用
- ・方向別交通量・移動経路：整備効果の検証に活用
- ・路面性状データ：舗装メンテナンスに活用

取組の背景

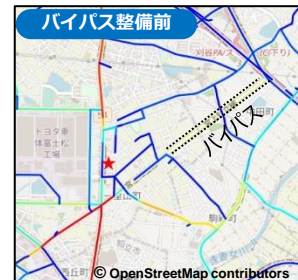
- ・ICT技術等の進化により、膨大で多様なデジタルデータ（ビッグデータ）を生成、蓄積、収集できるようになった。
- ・また、コネクティッドカーの増加に伴い、これまでは現地調査等によって得られる限られたデータの分析しかできなかったが、ビッグデータによる分析が可能となった。

今後の取組予定

- ・今後も一般車両のビッグデータを道路事業の計画策定、効果検証、維持管理等に活用

※1:コネクティッドカーとは、インターネットにつながるDCM※2を搭載したクルマのこと
 ※2:DCM (Data Communication Module) クラウドサーバーと通信を行うクルマ専用の通信機

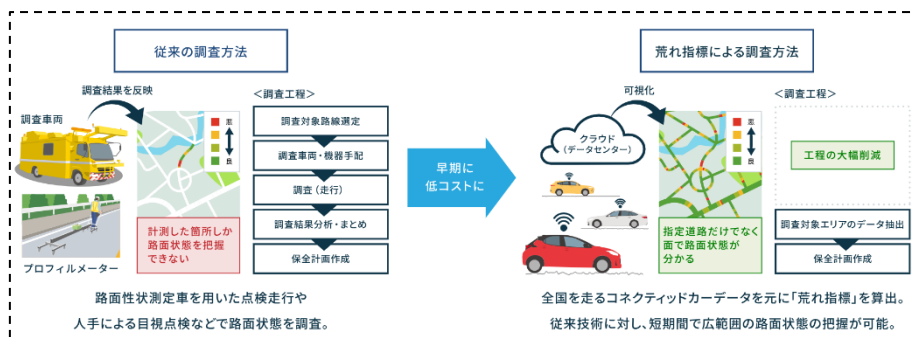
■急ブレーキデータの活用 ■方向別交通量・移動経路の活用



・交通事故多発地点対策計画の対策地点抽出、整備効果の検証に活用

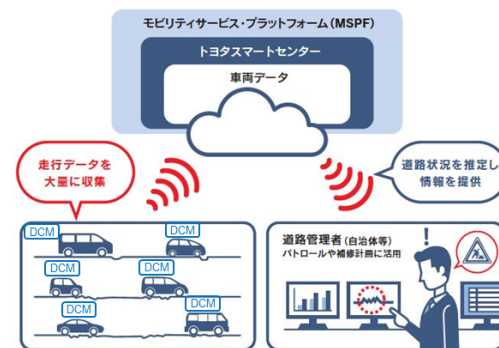
・バイパスの整備前と整備後において、★印に向かう車両の交通量・移動経路を抽出 (赤：交通量多い ⇒ 水色：交通量少ない)
・バイパスの交通量が多く、整備効果を可視化

■路面性状データ（荒れ指標）の活用



出典：トヨタドライブ統計 https://biz.toyota/introduce/drive_statistics/

■一般走行車両のビッグデータの活用概要



出典：トヨタ自動車WEBサイトを一部加工 https://toyota.jp/pages/contents/tconnectservice/contents/pdf/toyota_datapolicy.pdf

10

豊田市DX推進プラットフォーム

令和4年度までの成果

- ・プラットフォームの会員企業数 152社
- ・DX普及啓発セミナー等の参加 223人
- ・DX相談対応等の支援提供 85社

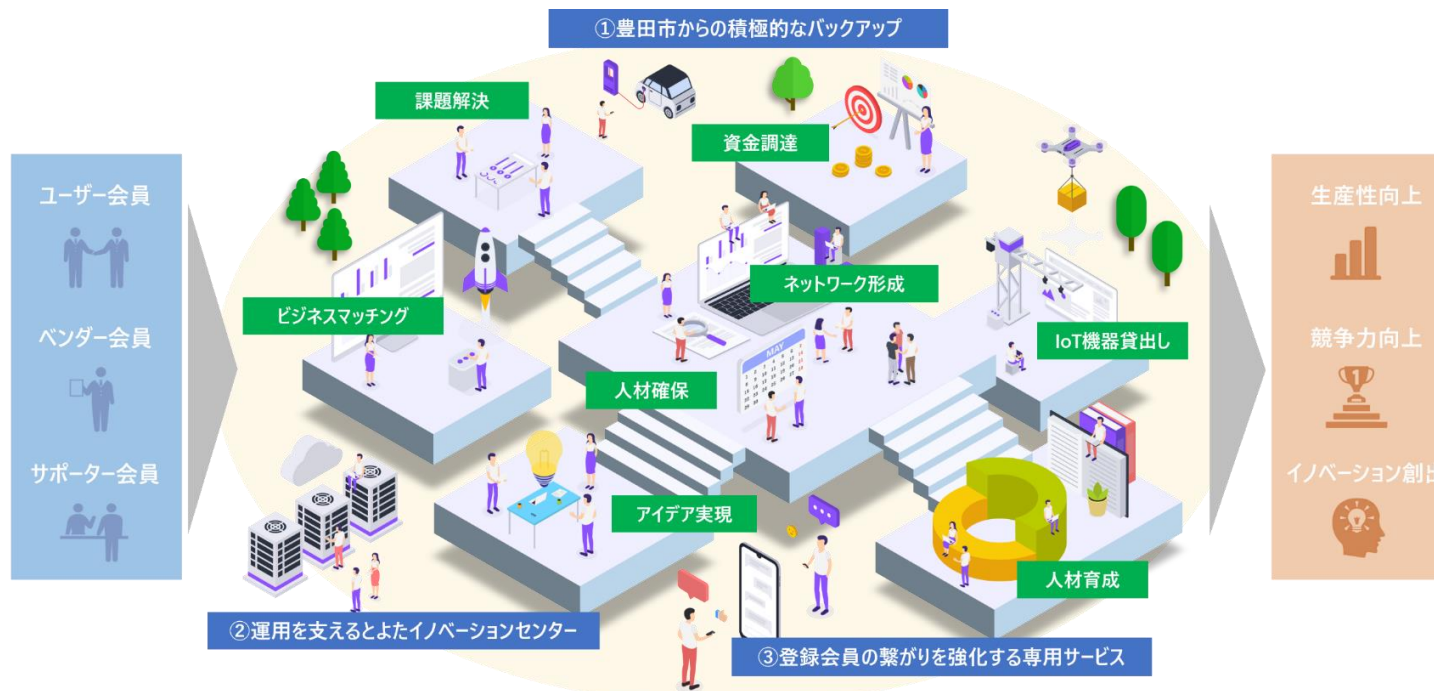
・150社を超えるネットワークを形成するとともに、セミナーや講座等を通じた人材育成、相談対応などにより市内企業のDXを推進しました。

取組の背景

・豊田市・豊田高専・豊田商工会議所の3者で運営する「とよたイノベーションセンター」において、市内企業のDXを推進するため、令和4年3月に豊田市DX推進プラットフォームを立ち上げました。市内中小企業等のデジタル人材の育成やビジネスマッチング、相談対応等を通じて、市内企業のDXをサポートしています。

今後の取組予定

・DXやデジタル化に関する相談件数が増加し、取り組みやすい段階への支援実績を積むことができます。高いレベルの取組を目指す企業を含め、引き続き支援するとともに、プラットフォームを活用しながら企業間の交流を促していきます。



⑪

デジタル×ものづくりカレッジ

令和4年度までの成果

- ・令和2年度から4年度までの3年間で、合計92名のデジタル化を担う次世代の技術者の育成を達成
- ・製造現場でのデジタル技術の利活用を学び、考える機会を提供し、企業受講生47名、高専学生受講生45名の合計92名のデジタル化を担う次世代の技術者を育成しました。



◆製造現場で使われる技術の基礎を学ぶ

製造現場で幅広く使用されているPLCや産業用ロボットの技術を学習し、ものづくりの基礎を身につけます。



◆デジタル技術学習をより気軽に

社内でデジタル技術を活用推進していくには、社員の意識改革が重要な取組みのひとつ。当講座では、scratch*など直感的に開発できるツールから始め、普段プログラミング業務に携わっていない人でも、無理なく気軽に、IoTについて学べるようにしています。

※scratch(スクラッチ)とは
難しいプログラミング知識を必要とせず、簡単な入力とマウス操作で直感的にブロックを組み合わせ、プログラムを作る学習ソフトのこと



◆社会人と学生が共に学ぶ【合同プロジェクト実習】

工学知識を5年間学んできた豊田高専生と混成チームを組み、製造現場で役立つ実践的なテーマを企画・構想・開発しプロジェクトを進めることで、柔軟な発想力とリーダーシップを養成します。また、学生や他企業との情報交換・交流の場をもつことで、受講者の好奇心を刺激します。

取組の背景

- ・豊田市・豊田高専・豊田商工会議所の3者で運営する「とよたイノベーションセンター」において、デジタル技術をものづくりの視点で基礎から俯瞰的に捉える技術力を養うため、令和2年度に開講しました。工学・実学一体の「ものづくりの基礎」と「デジタル技術」が融合したカリキュラムで学ぶことにより、自社にある設備を活用して、将来のDXに向け、自らデジタル技術を活用したカイゼンができる次世代の人材の育成を目指しています。

今後の取組予定

- ・今後も継続して講座を運営することで、デジタル化を担う次世代の人材の育成を進めていきます。

12

消防用ロボット開発

令和4年度までの成果

- ・令和3年度に愛知工業大学及びサンリツオートメーション（株）と協議し、消防用ロボット開発に向けた事業化を決定
- ・中消防署・足助消防署で既に商品化されている監視点検用クローラロボットの走行テストを実施しました。
- ・事業化に向けた関係機関との検討会を実施しました。

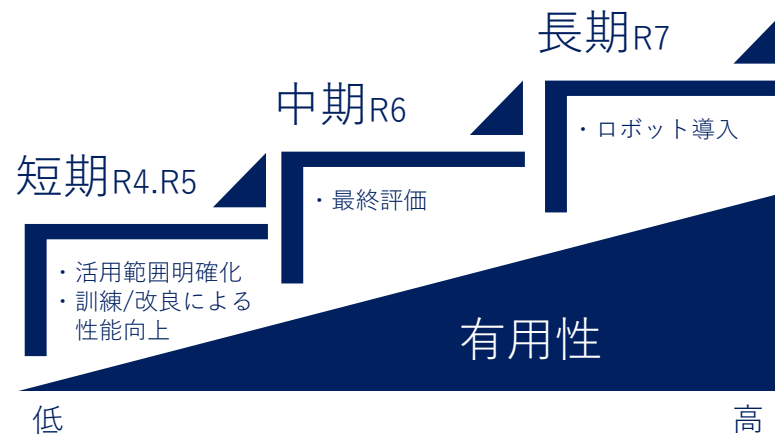


取組の背景

- ・災害の激甚化・多様化が進む中、先進技術の活用による災害対応力の向上を目指します。具体的な活用シーンとして、消防隊員が立ち入ることができない場所・特殊な災害において、迅速に内部の状況を確認することや、要救助者の情報を早期に取得又は火点や危険物質等の特定を想定しています。

今後の取組予定

- ・令和4年度～令和5年度
消防用ロボットの活用が見込める災害種別に対し、訓練を実施しながら必要となる仕様、諸元性能等の検証を進め、改良を重ねていきます。
- ・令和6年度
導入に向けた最終評価を行います。



13 公園管理システムで業務効率向上

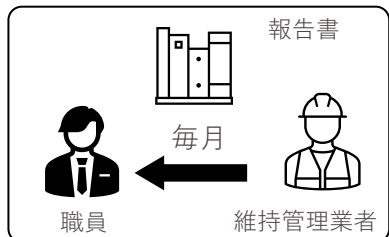
令和4年度までの成果

- ・ 不具合等の対応 1,320分/年削減
- ・ 管理状況の確認 220分/年削減

システム上に、維持管理業者がスマートホンでリアルタイムに写真（位置情報付）をアップロードすることで、職員は正確な現場情報の把握が可能となり、不具合等の対応が円滑に行えるようになりました。また、公園管理状況を確認する作業も検索が容易となり時間削減ができました。

取組の背景

- ・ 公園維持管理業者による委託業務の報告は、毎月膨大な紙の報告書により行われていました。
- ・ 不具合等の報告は、電話により行われていたため、現場の正確な情報が把握できておらず、円滑な修繕対応ができていませんでした。



before



after

今後の取組予定

- ・ 自前のシステム構築（kintone）の検討



作業開始(報告)日時	地区名	公園名	作業分類	作業名	対応状況	【着手前】又は【現場】写真	【作業中】又は【現場】写真
2023-09-14 10:53	い(公園)	一本木公園	パトロール	不具合	業者対応予定		
2023-09-14 10:48	こ(公園)	こまどり公園	修繕	修繕			
2023-09-14 8:57	ひ(広場)	日之出町ちび...	修繕	修繕			
2023-09-13 11:25	は(公園)	花ヶ崎公園	修繕	修繕	対応済		
2023-09-13 9:14	ま(広場)	舞木ふれあい...	パトロール	その他			

トヨタパークアイ 管理用パソコン画面

14

「いこまいるとよた」を活用した市内周遊促進

令和4年度までの成果

- ・観光CRM（顧客管理システム）「いこまいるとよた」を導入し、7,476名が登録。デジタルスタンプラリーを4回実施し、市内周遊を促進
- ・リピート来訪を促すため、市内の自然・歴史・体験コンテンツなど各テーマに沿ったスポットを巡るデジタルスタンプラリーを実施しました。
- ・会員向けメルマガ配信によるPRやアンケートも併せて実施しました。

取組の背景

- ・デジタルプラットフォームの導入により、効率的なプロモーション実施を目指しました。
- ・観光分野において、旅行者の属性や趣味趣向、行動の分析をふまえた企画立案を行う必要性がありました。

今後の取組予定

- ・定期的なスタンプラリーの開催によって周遊促進につながるとともに、豊田市の隠れた魅力を認識してもらい、より多くのリピーター獲得につなげていきます。
- ・蓄積したデータの分析を踏まえた、効果的なプロモーションの実施。
- ・UI改善や機能拡張に向けた研究。

年月	概要
令和4年6月	「いこまいる とよた」の名称・ロゴを設け、運用を開始
令和5年3月末	登録者数 7,646人

スタンプラリー	期間	参加者数
遊んで、学ぶ！親子で楽しむ夏休みWE Bスタンプラリー	令和4年7月21日 ～8月31日	93人
時を忘れるほどの絶景。あなたの“となりのとよた”紅葉スタンプラリー	令和4年10月29日 ～11月30日	136人
豊田お城巡り！御城印スタンプラリー	令和4年12月9日 ～令和5年2月28日	181人
豊田お城巡り！御城印スタンプラリー	令和5年3月6日 ～令和5年5月7日	98人(3/31まで)



(3)業務効率化

① 負担限度額認定申請書の電子保管

令和4年度までの成果

- ・負担限度額認定申請書を電子保管することで、申請書類の保管スペースが削減でき、申請済の資料の確認が容易に

- ・申請の9割が紙での申請のため、申請された書類をスキャンすることで保管。申請書類はそのまま文書箱へ収納できるため、バインダーで保管しておくより省スペースでの保管を可能としました。

取組の背景

- ・将来的なすべての申請が電子化されることを見据えた対応。現状は紙による申請が9割を占めるため、管理上、若干の手間が増えているが、保管後の資料の扱いやすさは大幅に改善されています。今後、オンライン申請が増えることにより、さらに効果は高まると考えられます。

今後の取組予定

- ・運用方法について、まだまだ効率化が可能と考えられるため、より効率的な運用手順を検討していきます。
- ・作業過程で多量のクリアファイルが必要になるため、適宜入手しておく必要があります。

② 同月過誤申請入力のAI-OCR活用

令和4年度までの成果

- ・AI-OCRの活用により、一度の申請に対応できる件数を1000件程度から2000件程度まで向上

- ・各事業所が提出した書類が国保連合会から郵送されてきます。その書類をデータに打ち直し、内容を精査したうえで再度国保連合会へ伝送する業務のため、データ入力をAI-OCRを使うことで大幅に短縮することができました。

取組の背景

- ・従来は数日間かけて入力及び入力後のチェックを行っていたが、事務量の増大、人員の不足からそこまでの時間がかけれないため、業務改善の一案として採用

今後の取組予定

- ・AI-OCRでも若干の誤読があるため、あいち電子申請システムを活用して、事業所が国保連合会へ提出している書類の電子データを直接申請してもらえる仕組みを構築したいと考えています。

③ 返納データ作成時のAI-OCR活用

令和4年度までの成果

- ・ 令和4年度11月から導入し、作業時間を85時間削減

- ・ 従来の作業内容であれば2名の職員で行っていたところ、AI-OCRを導入することで、手入力作業が削減され、1名の職員で作業が可能となりました。

取組の背景

- ・ 返納データの作成は毎月350件程の書類のデータをエクセルに手入力する作業であり、作業時間が膨大であったため、作業時間の削減を求めています。

今後の取組予定

- ・ 一部、手入力の作業があるため、完全に手入力をなくすよう、マクロを作成していきます。

④ 所得照会結果のAI-OCR活用

令和4年度までの成果

- ・ 令和4年度より導入。22.5時間の作業時間の削減

- ・ 紙のデータをAI-OCRにより、正確に電子データに変換することで、RPAも導入することが可能となり、正確な介護保険賦課事務ができるようになりました（入力誤り0件/年）。
- ・ 5人の職員で作業していたが、導入後3人で作業可能となりました。

取組の背景

- ・ 介護保険の当初賦課のための所得照会結果のデータ入力期間が1日しかなく、かつ1,350件と入力データが膨大。また、入力誤りによる介護保険料賦課誤りが毎年発生していた経緯もあり、作業量の削減と入力誤りを0にすることが目的でした。

今後の取組予定

- ・ AI-OCRのIntelligent OCRの機能だけでなく、Elastic Sorter機能も活用し、業務効率を向上させていきます。

⑤

会議等のデジタル化

令和4年度までの成果

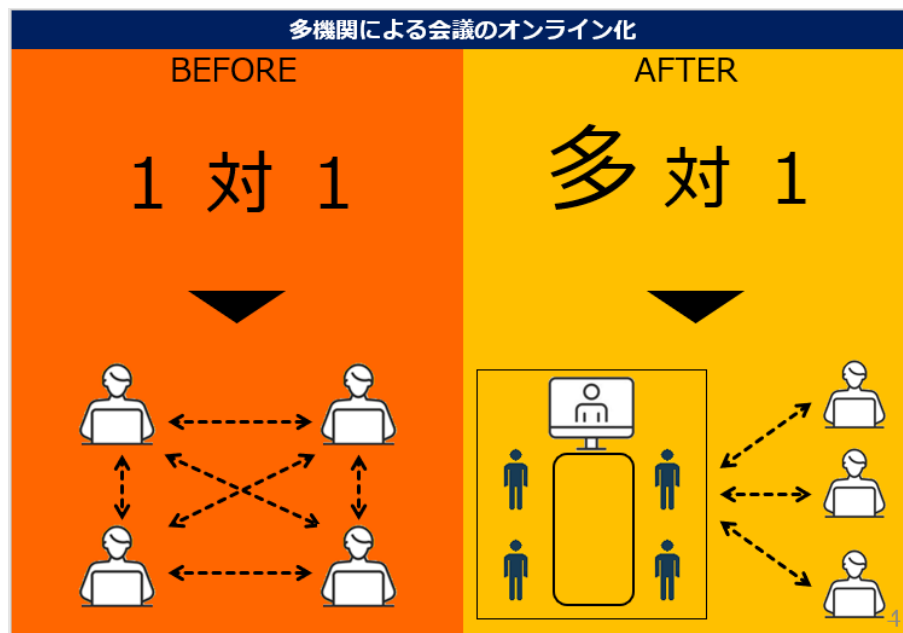
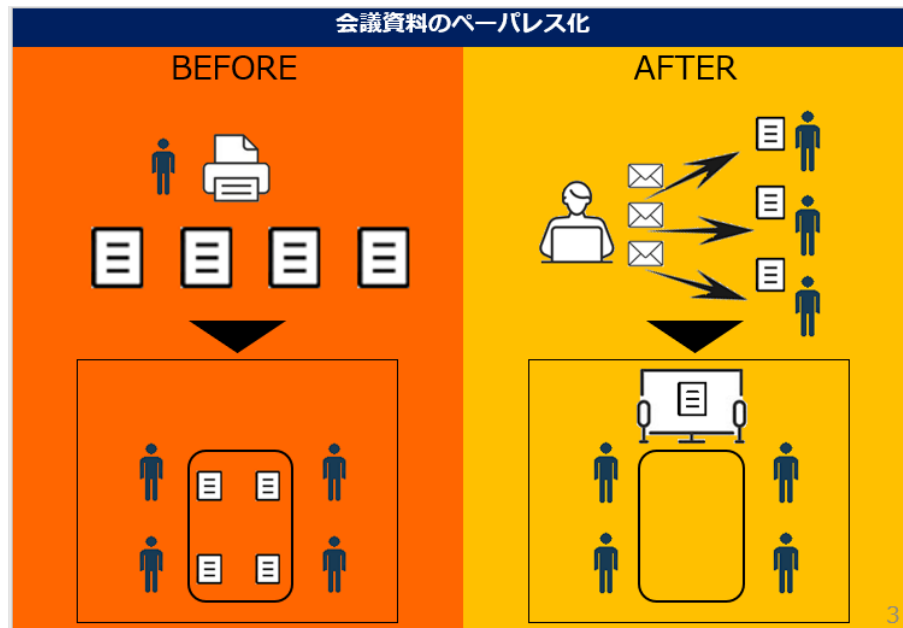
- ・多機関による会議のオンライン化を図るため、可動式大型ディスプレイを設置
 - ・ディスプレイを活用した会議資料のペーパーレス化
-
- ・他機関との会議は、ZOOMやWEB会議システムを活用し、大型ディスプレイを利用しながら実施。
 - ・ZOOMやWEB会議システムは、「1対1」の利用が主流だったが、「多対1」の利用を想定した会議の設定を検討しました。

取組の背景

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン会議システムの普及が進みました。
- ・これまで紙資料を使用した対面による会議が基本であったが、紙資源の無駄使いの削減と、オンラインによる会議の促進を図りました。

今後の取組予定

- ・これまでの取組みを継続する。



⑥

こども園のICT化

令和4年度までの成果

- ・ 令和3年度に公立こども園に保育業務支援システム「CoDMON」を導入。令和4年度にはキャッシュレスサービス「enpay」を導入

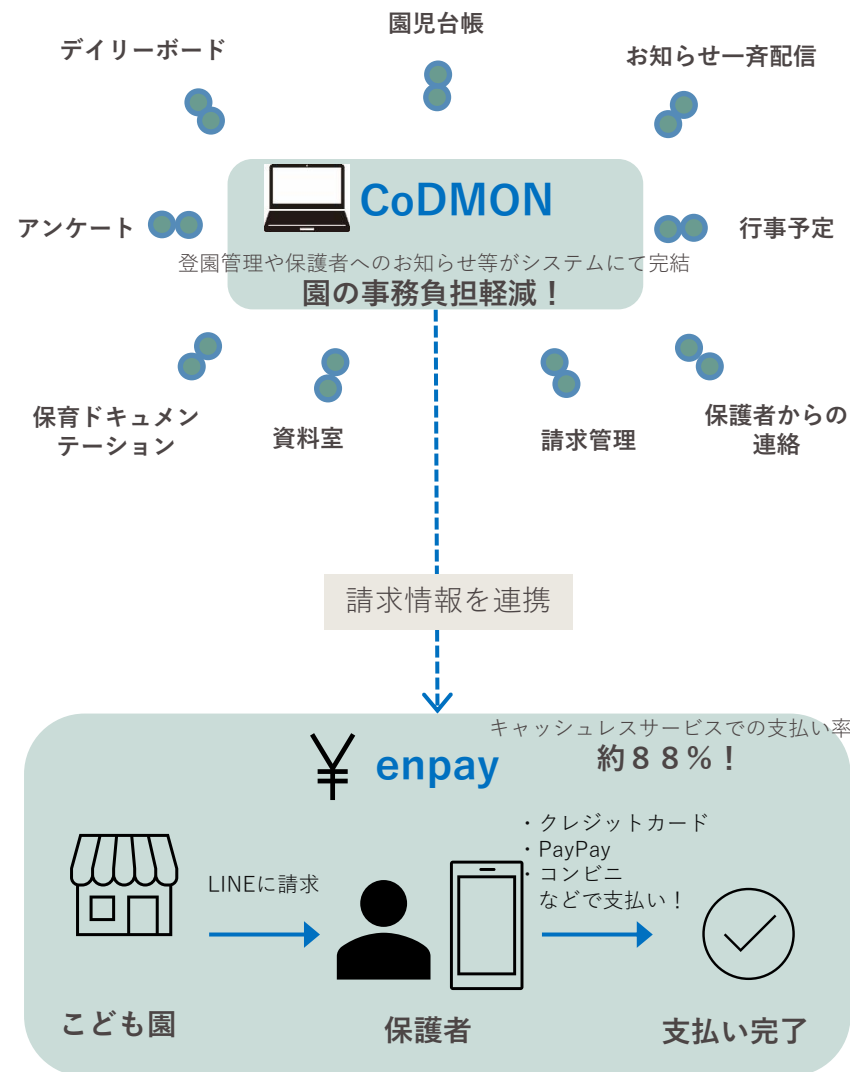
- ・ 令和3年度に公立こども園（60園）にCoDMONを導入し、登園管理や保護者へのお知らせ配信等の機能を活用しました。令和4年度はenpayを導入し、口座振替のみで対応していた給食費等の支払いが、様々な方法で支払えるようになりました。

取組の背景

- ・ 保育の質の向上や保育士不足等が課題となっており、園の業務改善が必要でした。ICT化は社会的にも需要・必要性が高まっており、園業務だけでなく、保護者の利便性向上が期待され導入しました。

今後の取組予定

- ・ より効率的な事務が行えるよう運用の見直しやシステム改修等を行います。なお、CoDMONについては、より質の高い保育の実現を目指すため、写真付きで日々の活動を記録する保育ドキュメンテーション機能の活用を予定しています。



⑦

グループウェアの導入

令和4年度までの成果

- ・ 各種通知・情報提供や日程調整の効率化
- ・ FAXの廃止

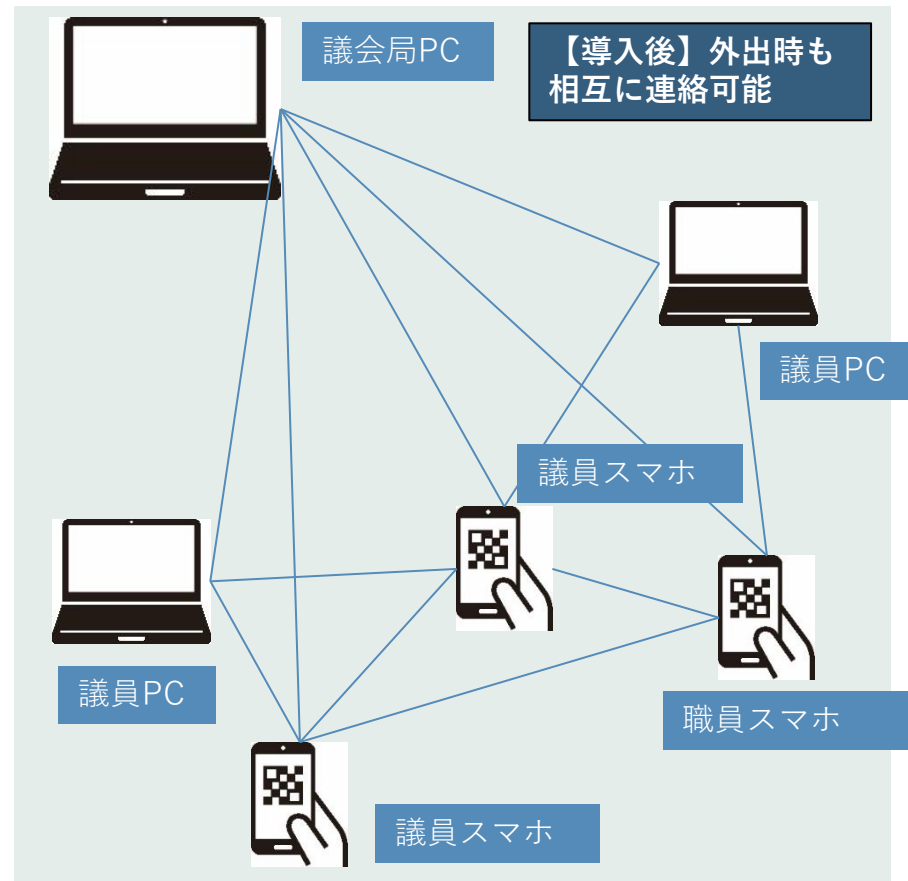
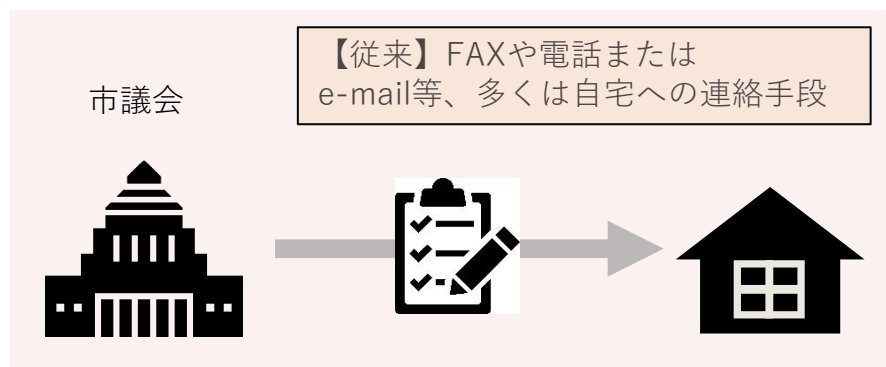
- ・ グループウェア（ラインワークス）の導入により、議会局職員と議員間における連絡方法を確立した。FAXやe-mail、電話などで議員へ連絡を行っていたが、グループウェアを通して行うことで、個人のパソコンやスマートフォンとの通信手段を確保しました。

取組の背景

- ・ 議会情報戦略推進特別委員会の提言を基に、グループウェアの導入を実施。
- ・ これまで議員は出張等で長期不在にする際、自宅のFAXを確認することができず、その間の執行部等からの情報提供をリアルタイムで確認することができませんでした。
- ・ 議員は定例会以外は常に登庁することがないため、日程調整等を行う際に時間と労力を要していました。

今後の取組予定

- ・ グループウェアのさらなる活用に向けた調査・研究を進めることで事務の効率化を図ります。



8

議員出退表示盤の導入

令和4年度までの成果

- ・ 令和3年度に議員出退表示盤を導入
- ・ 導入により、執行部も議員の出退状況をリアルタイムで確認

- ・ 議員出退表示盤を従来のボタン式からタッチパネル式に変更し、ネットワーク上で運用を開始しました。これにより、自席パソコン及び携帯端末等からも議員の出退状況をリアルタイムで確認できるようになり、業務の効率化につながりました。

取組の背景

- ・ 従来のボタン式は導入から20年以上が経過しており、機器が老朽化していました。令和3年に落雷により故障したことで出退表示に関する最新機器及びシステムを構築している業者と契約し、機器の更新と合わせて業務の効率化を図りました。

今後の取組予定

- ・ 引き続き、業務効率化のため、システム保守により運用を継続します。

現在：タッチパネル式

従来：ボタン式



- ・ 設置場所に行かないと確認できない・・・
- ・ 執行部から議員の登退庁確認の電話が多い・・・



ネットワーク上で確認可能な、出退表示盤を導入し解決！



9

校務系と学習系ネットワークの統合（論理分離）

令和4年度までの成果

- ・ネットワーク統合によって、校務用パソコンからインターネット接続を可能とし、72%の教職員の負担を軽減
- ・教職員に対するアンケートでは、インターネット接続環境について「とても使いやすかった（21%）」、「使いやすかった（62%）」と回答しており、多くの教職員が便利であると感じています。さらに、業務の負担軽減についても「とてもつながった（15%）」、「つながった（57%）」と回答しており、業務の負担軽減につながりました。

取組の背景

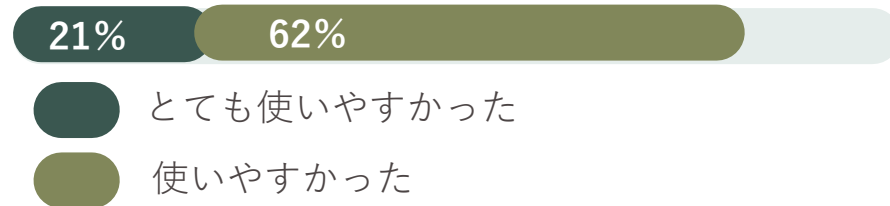
- ・セキュリティ対策により校務用と学習系のネットワークを物理的に分離していたため、校務用パソコンではインターネットに接続できず、学習用タブレットとのデータ移動等が業務の負担となっていました。校務系と学習系のネットワークを論理的な分離に切り替え、校務用パソコンでのインターネット接続を可能とし、端末間のデータ移動を効率化することで、業務の負担軽減を図りました。

今後の取組予定

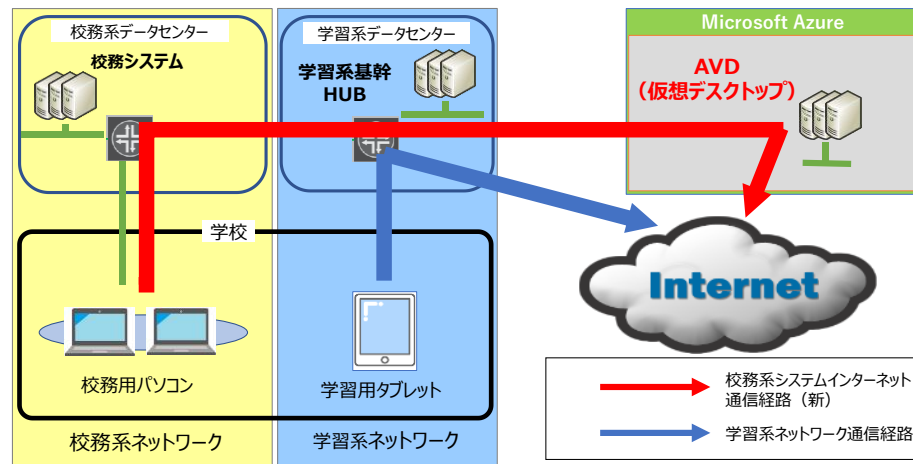
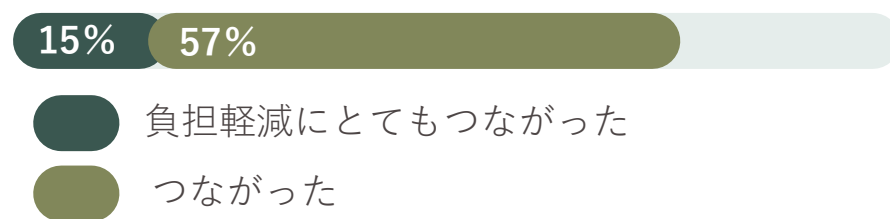
- ・さらなる業務の効率化を図るため、セキュリティ等の検証を進め、令和7年度にゼロトラストネットワークへの移行を目指します。

<インターネットの接続環境について>

(1)インターネット接続環境の利用について



(2)業務負担の軽減について



10 豊田市発注工事における情報共有システム（ASP）の活用

令和4年度までの成果

- 令和4年7月より情報共有システムの試行利用を開始し、令和5年3月までに7件の工事で利用され、そのうち2件が完了
- 情報共有システムとは、受発注者間の工事書類をインターネット上のシステムを利用して提出・共有するツール。完了した工事において、受発注者にシステムの利用に関して聞き取りしたところ、書類の授受に要する移動時間等が削減されたことが特に好評でした。

取組の背景

- 令和元年6月の品確法の改正により、情報通信技術を活用した生産性向上が受発注者双方の責務として規定されました。
- これを受けて、生産性向上及び働き方改革を支援を目的として、豊田市発注工事における情報共有システムの利用を開始しました。

今後の取組予定

- 令和5年度は、システムの試行利用を継続し、担当1人当たり1件を目途に対象工事を発注することとし、システム利用の拡大を推進している。なお、令和5年8月末までに41件の工事で利用されています。
- 令和6年度以降は、システムを本格導入し、原則、豊田市発注工事において全件対象としての発注を予定しています。

<情報共有システムの利用に関して>

(1)受注者との工事書類の効率化について



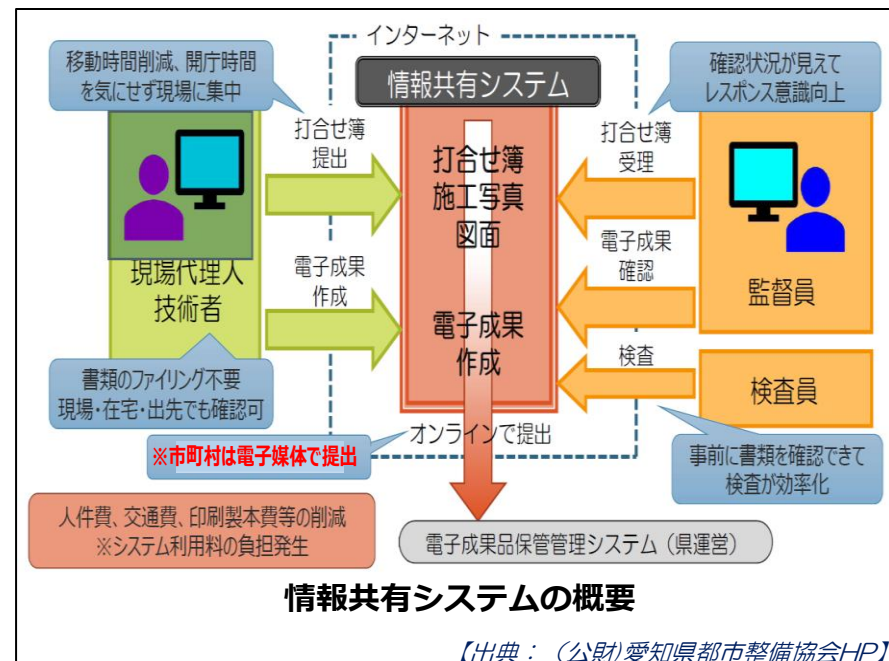
(2)工事書類の決裁処理について



● 効率化された

● 多少効率化された

【出典：愛知県建設局建設企画課HP】



11

タブレットを活用した現地確認の効率化

令和4年度までの成果

- ・水田等の現地確認をタブレットを活用して効率化
- ・転作確認が必要な水田の情報をタブレットで閲覧を可能にし、確認結果なども現地で入力ができるようにしました。
- ・帰庁後に水田台帳を管理するシステムにデータ移行することで帰庁後の入力作業を削減しました。
- ・トータルの削減時間は、約310時間

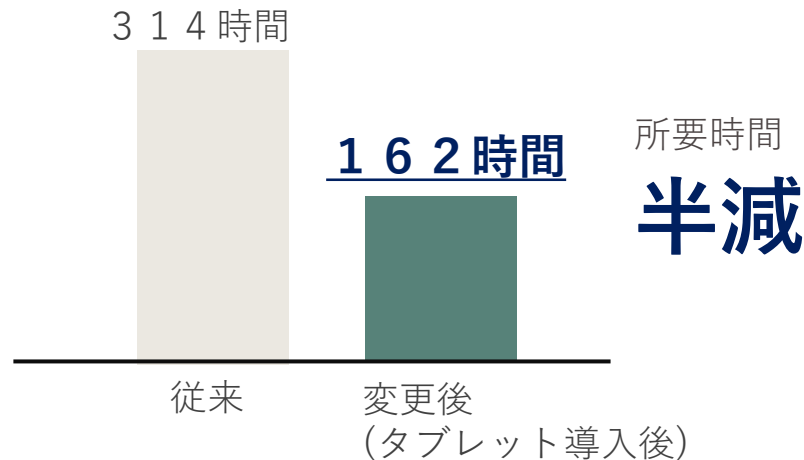
取組の背景

- ・以前はA1サイズの地図を印刷→持ち運び、記録、農地の特定などに非常に不便。
- ・現地写真の散乱
- ・帰庁後に確認結果を水田台帳システムに入力→時間外勤務
- ・団地化作業は紙地図と農地一覧の突き合せ→煩雑

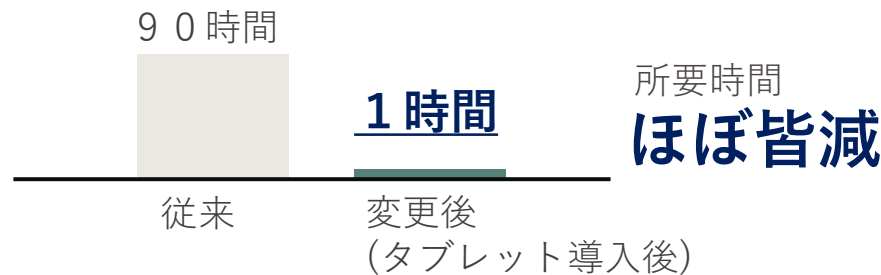
今後の取組予定

- ・今年度サーバーPCの保守期間が満了となったがPCの買い替えは行わず、仮想サーバーに移行しました。（経費節約）
- ・導入して5年が経過し、システムの改善は一通り終え非常に使いやすくなっています。
- ・衛星写真による農地判定等により、調査必要な筆数の削減を検討したいと考えてます。

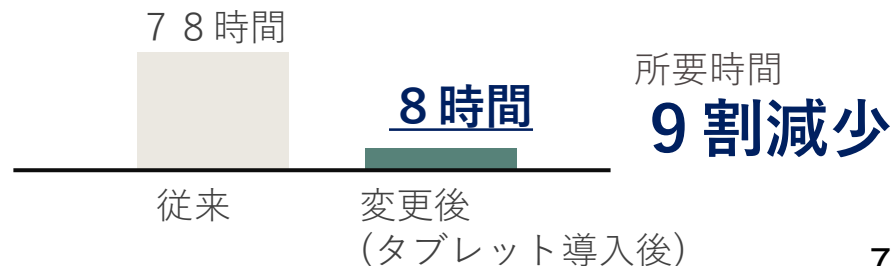
<現地確認時の効率化>



<帰庁後の作業時間の効率化>



<団地化作業>



12

AI-OCRを活用した口座確認事務の効率化

令和4年度までの成果

- ・ AI-OCRを活用して敬老金振込口座の確認・入力事務を効率化
- ・ これまで紙で申請されていたものをすべて手作業でデータ化していました。
- ・ これらの作業について、AI-OCRを活用して紙申請をデータ化し、口座情報の入力作業等を効率化しました。

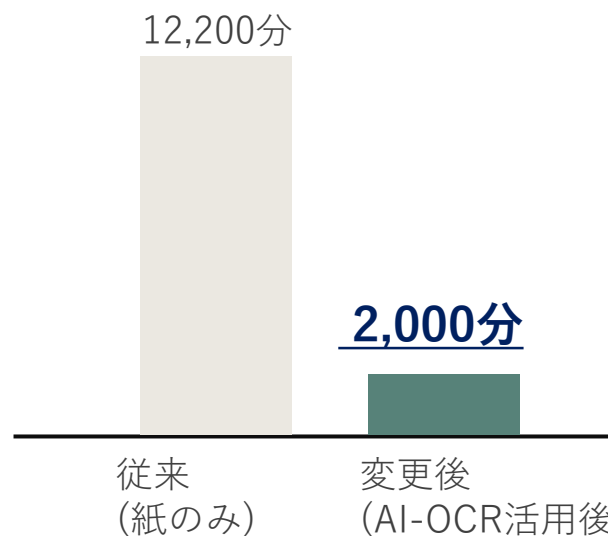
取組の背景

- ・ 対象者約5,000人の申請書（口座情報）について、必要情報の追記やデータの入力など全て手作業で実施しており、時間や人員が必要でした。
- ・ 紙管理のため、問合せがあった際回答までに時間を要していました。

今後の取組予定

- ・ 今年度もR4年度に引き続きAI-OCRを利用し、口座情報の入力や振込データの作成を行った。事務担当者が変更になってもスムーズな事務処理が可能であったため、今後も活用していきます。

<口座確認事務の削減効果>



所要時間

8割以上削減

13

名義後援のオンライン申請

令和4年度までの成果

- ・ 名義後援に関する申請をオンライン化
- ・ これまですべて紙申請・紙処理をしていた名義後援について、あいち電子申請・届出システムを活用してオンライン化を実現しました。
- ・ オンライン化したことで、紙及び郵送費用の削減と、申請者との調整に有する時間を削減することができました。
- ・ 市、教育委員会及び議会局への申請が、一括してできるようになりました。また、賞状申請する場合の来庁回数が1回の来庁にすることができました。

取組の背景

市民（申請者）

- ・ 市、教育委員会及び議会局に申請をする場合、同じ書類をそれぞれの部署に提出する必要がありました。
- ・ 賞状申請する場合は、2回来庁する必要がありました。

市職員

- ・ すべて紙処理のため、申請者との書類のやりとりに時間と経費がかかっていました。
- ・ それぞれの申請先への申請状況が把握できず、一体的な対応が困難でした。

今後の取組予定

- ・ 電子申請に不慣れな市民もいることから、従来の紙申請も可能として運用しているが、既存の申請者に対して、デジタル申請のメリットを個別に案内することで、デジタル申請利用者の増加を図ります。

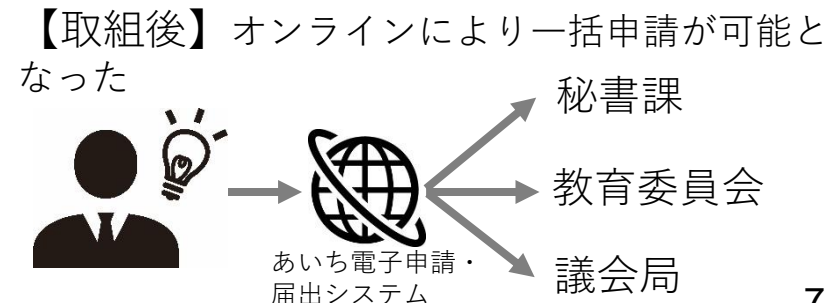
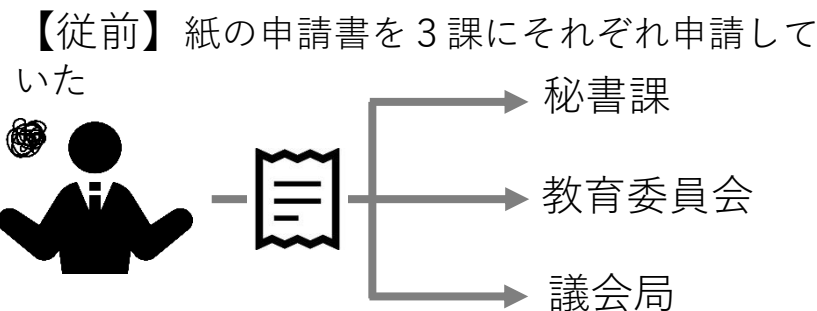
<名義後援申請における削減効果（年間）>

時間削減効果

約 50 時間 削減

経費削減効果

約 25 千円 削減



14

RPAを活用した過誤事務の効率化

令和4年度までの成果

・ RPAを活用した対象者リスト作成の効率化

- ・ これまですべて対象者リストのデータをマニュアルに沿って職員の手作業にて対応をしていました。
- ・ これらの作業について、RPAを活用して職員が行う作業を自動化し、毎月の作業時間を4時間から15分に短縮。

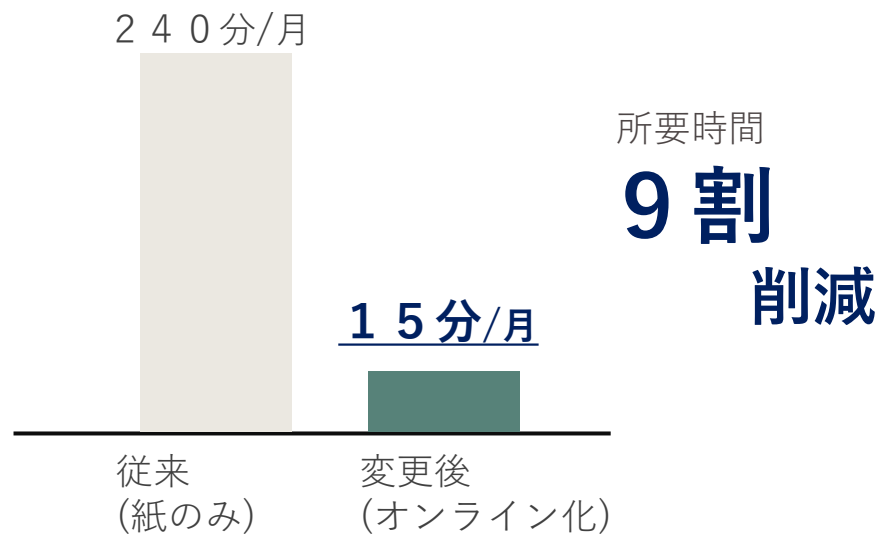
取組の背景

- ・ 毎月10万件を超えるレセプトの中から抽出した過誤対象となる約1,000件について定められた短い期間内で対象者リストの作成を完了する必要があるため、より効率的に事務を進める必要がありました。
- ・ 対象者リストの作成は「資格情報」や「受診日」、「社会保険の資格」の確認、入力、不要な情報の削除など工程数が多いため作業量が多いが、大半は一定の手順で行うことができるためRPAを活用しました。

今後の取組予定

- ・ 今後は国保システムの標準化により業務全般の見直しを行っていくなかで事務の効率化を図るため、RPAの活用を検討していきます。

<対象者リストの作成事務の削減効果>



15

後期高齢者医療高額合算療養費申請事務の効率化

令和4年度までの成果

- ・ 高額介護合算の申請内容の入力作業をRPAにて自動化
- ・ これまでの後期高齢者医療高額合算療養費のシステムへの入力事務は、職員が手入力に対応していました。
- ・ これについて、RPAを活用し、システムへの入力事務を自動化しました。
- ・ その結果、入力時間が1件当たり約2.5分短縮され、効率的な入力事務を推進することができました。

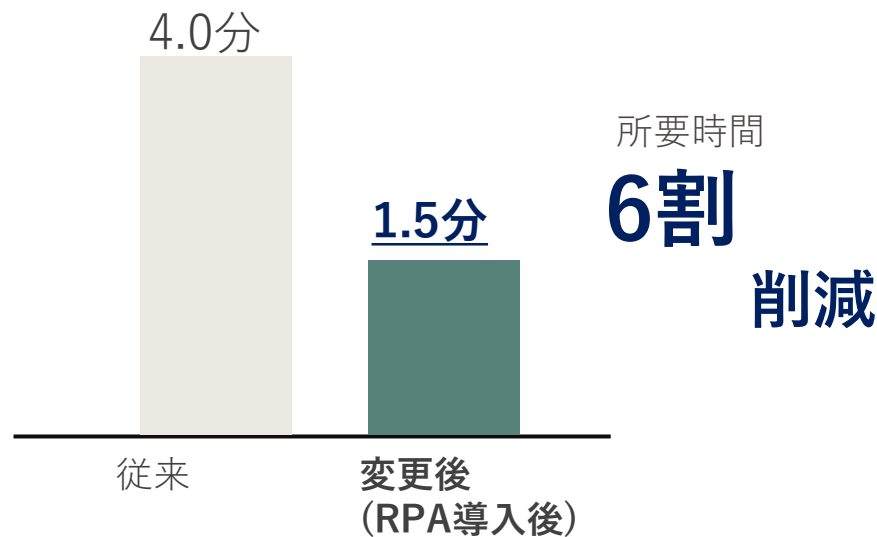
取組の背景

- ・ 高額介護合算療養費の事務は、毎年2月下旬に約3,000人の方へ申請勧奨を行い、返送されてきた申請書を順次システムへ入力していくが、その内約8割が3月に返送され、初回の振込みに間に合う3月25日までの限られた時間の中で効率的に時間を短縮し、入力事務を進める必要がありました。

今後の取組予定

- その他申請受付事務についても、拡大していきます。
- ・ 高額療養費申請事務
 - ・ 葬祭費申請事務

<RPAを活用した作業の効率化>

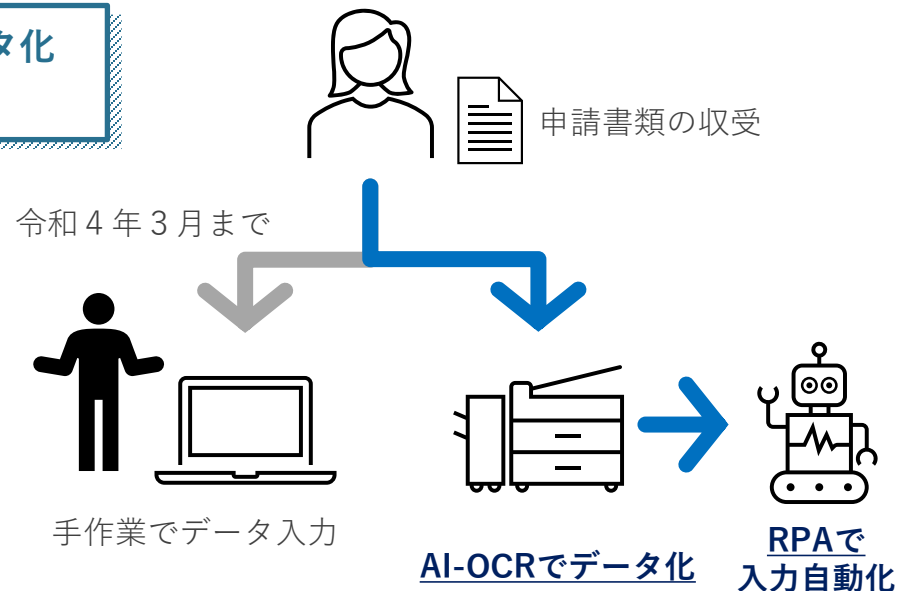


16

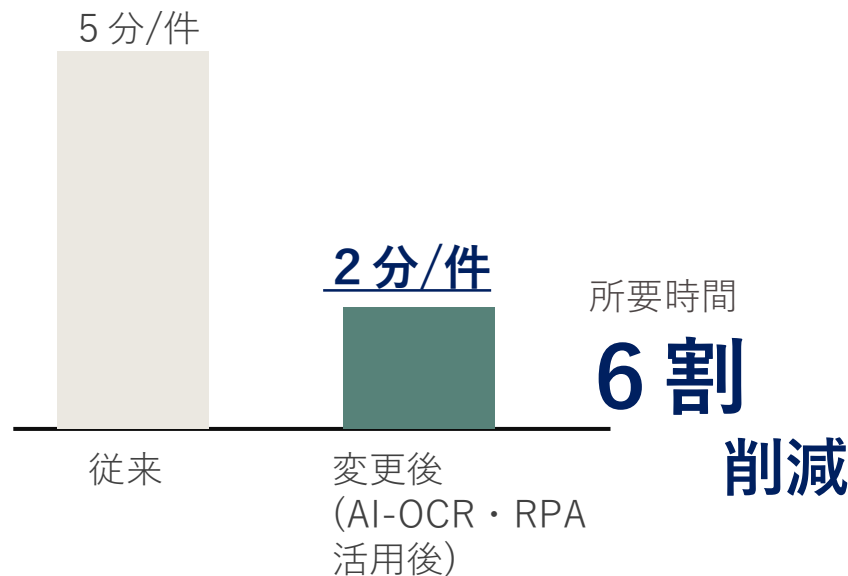
AI-OCRを活用した医療提供事業補助金申請書のデータ化 データ入力におけるRPAの活用

令和4年度までの成果

- ・ AI-OCRを活用して医療機関から提出される診察報告書をデータ化
 - ・ データ化された内容を、RPAを活用したシステムへの入力を自動化
-
- ・ 医療機関から提出される紙の診察報告書をデータ化して県へ提出する必要があるため、AI-OCRでデータ化しました。
 - ・ データ化した内容は、県へ提出する際の様式入力においてRPAを活用して自動化しました。
 - ・ これにより大幅な作業時間の削減を実現しました。



<県へのデータ提出作業の効率化>



取組の背景

- ・ 豊田市新型コロナウイルス感染症自宅療養者等への医療提供事業補助金において、感染者の増加や制度の変更等により、事務量が急激に増加し、既存のマンパワーでは、対応しきれなくなったため。

今後の取組予定

- ・ 他の事務への応用について、検討中です。

3 今後の取組

現在及び将来に向けて、令和4年度までの取組を踏まえ、以下のような視点で更なるDXを推進していきます。

【短期的取組】 令和5・6年度の重点取組

- ・オンライン申請の拡充
- ・窓口のキャッシュレス決済拡充
- ・オープンデータの拡充
- ・業務の見直し（BPR）による各課の業務改革

【中長期的取組】 市民サービスの向上等を更に進めるべく、先を見据えた取組を推進

- ・情報が届きやすく、申請がしやすい「市民・事業者ポータルサイト構想」の検討
- ・デジタルデータで一貫した事務処理の実現を目指す「内部事務改革構想」の検討
- ・スマート窓口に向けた窓口改革
- ・DX人材育成の推進
- ・データ利活用（EBPM）の推進
- ・マイナンバーカード活用、データ連携（都市OS）
- ・生成AI、3D、メタバース活用