

第1次豊田市デジタル強靱化戦略活動報告 2020/4 — 2025/3

デジタル化推進本部事務局
(総務部 情報戦略課)

Contents

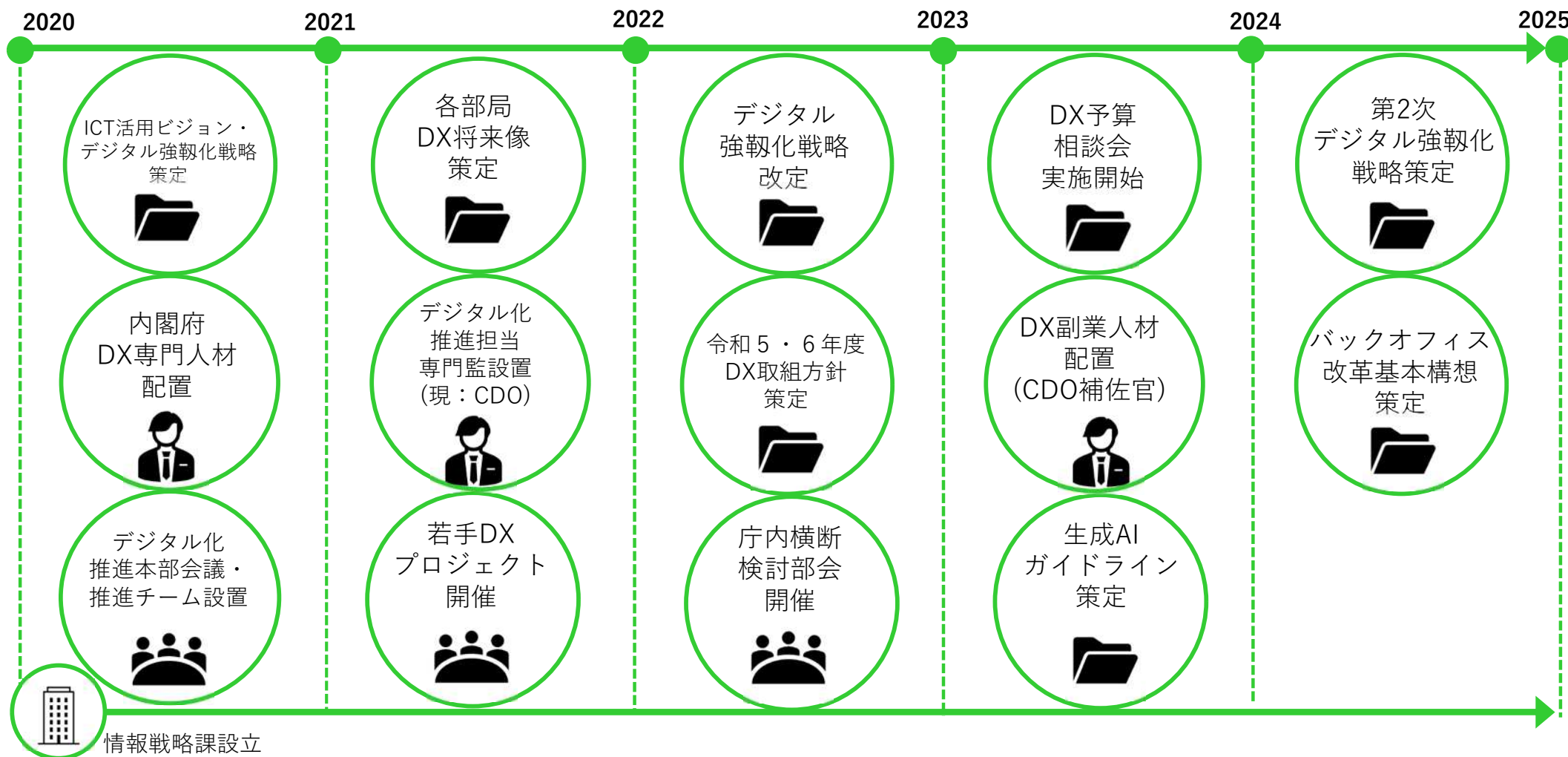
0 1 5年間の総括

0 2 成果と進捗

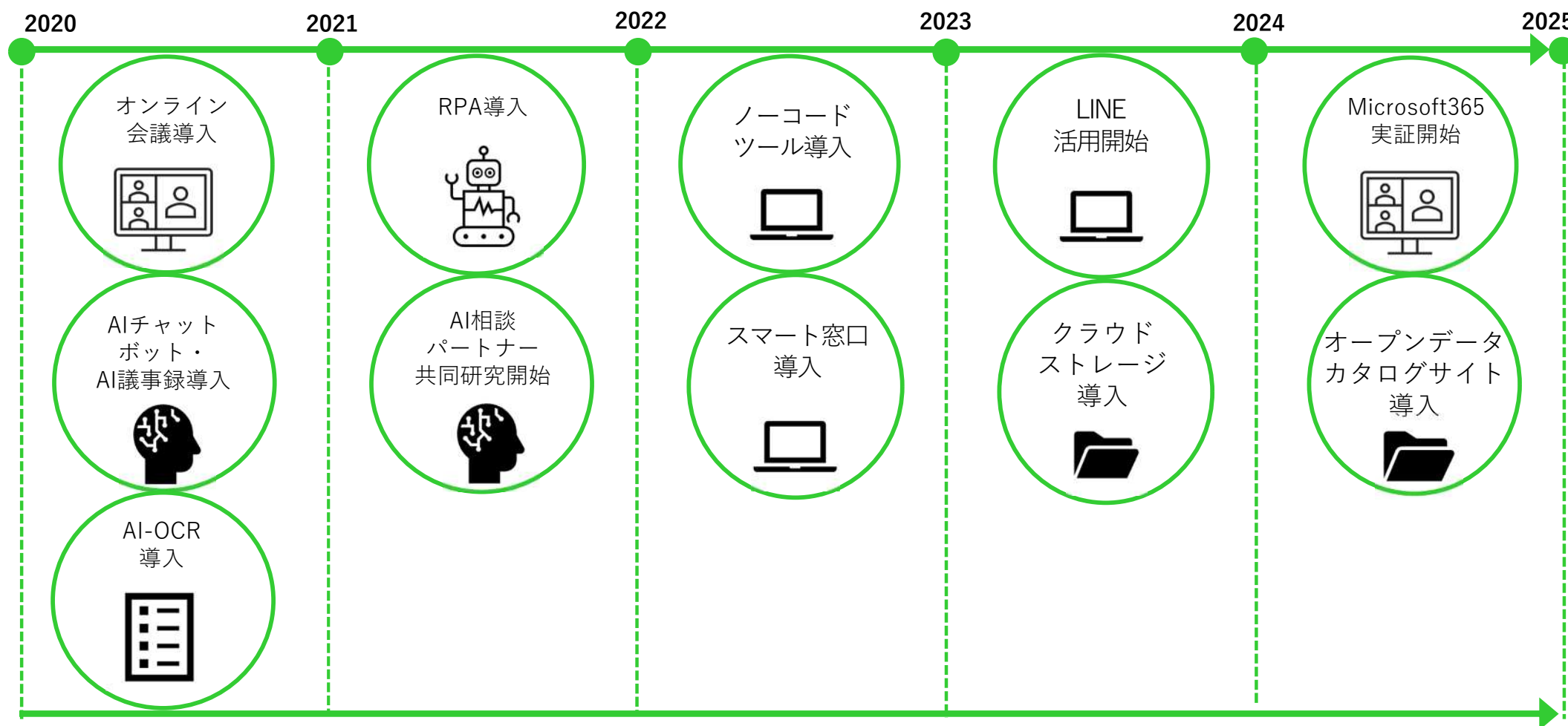
0 3 今後の取組

1 5年間の総括

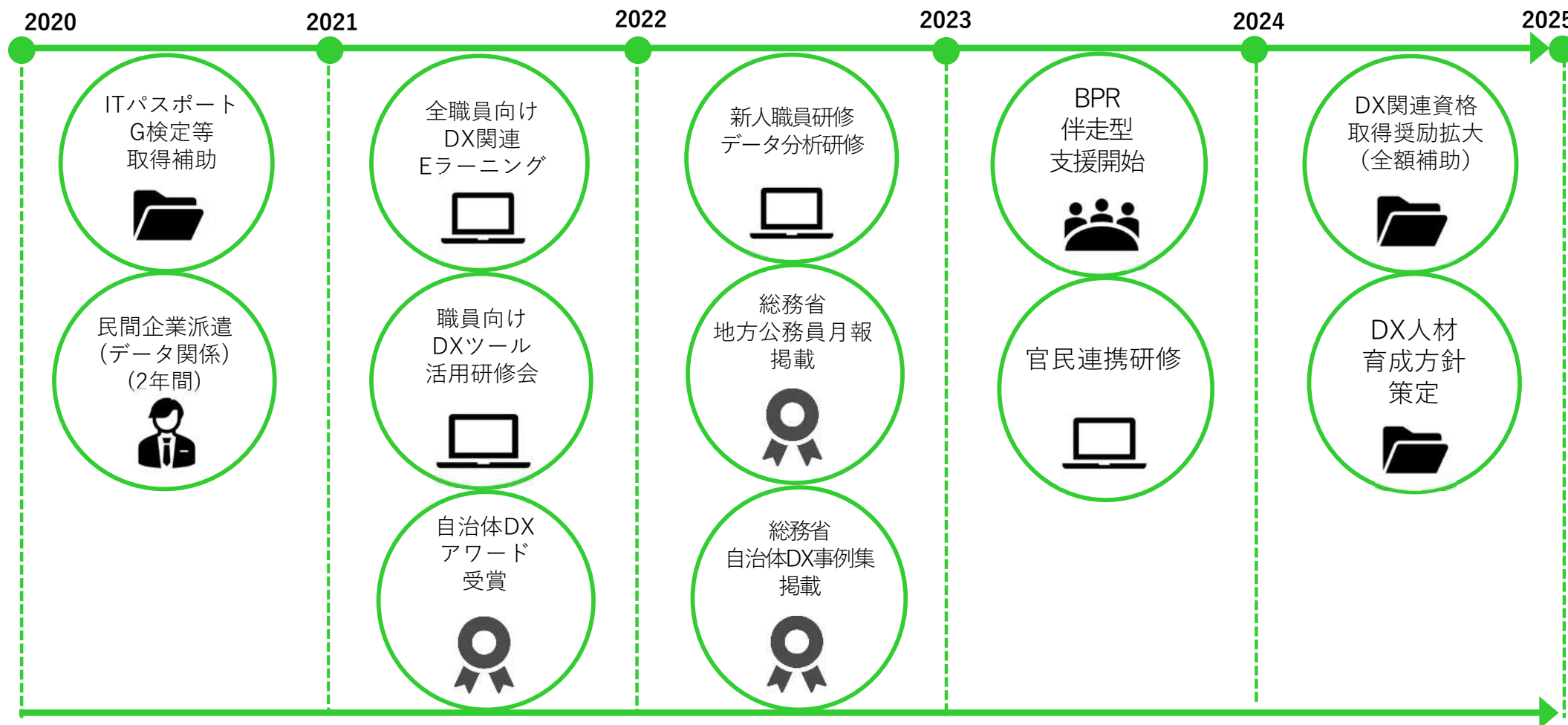
○DXを進めるための戦略の策定、体制の構築を実施



○DXの基盤となる各種システム・サービスの導入・実証などを積極的に実施



○DX人材育成を多方面で実施



【評価の主なまとめ】

まとめ① 限られた経営資源で、更なる市民サービスの質の向上には職員の働き方の変革が急務
庁内のシステムが連携されていない現状を解消し、デジタル技術の活用を基本とし、データを活用・連携できる事務環境へ転換することが必要

- ・ オンライン申請・キャッシュレス決済など、市民サービス向上に必要な基盤を整備してきたが、そのデータを活用した業務処理、市民の属性等に合わせた情報発信の拡充を図る必要がある。
- ・ 要因は、バックオフィスの基盤の異なるシステム間の連携が取れておらず、デジタル技術の活用を前提・基本とし、データを活用・連携する環境になっていないことが挙げられる。
- ・ そうした環境を刷新することで業務効率化が進み、市民サービスの更なる向上に資する働き方を実現することができ、市民はより行政サービスを利用しやすい環境になる。

まとめ② 市民サービス向上に必要な環境整備は進んだ
これを基盤に、より市民目線で利用しやすい環境・仕組を整えながら、継続的に市民サービス向上に向けた取組が必要

- ・ オンライン申請、キャッシュレス決済、スマート窓口、公式LINEの活用による機能の拡充、AIチャットボットの導入など、市民サービス向上のために必要な基盤となる取組を着実に実施することができた。
- ・ 市民意識調査では、「デジタル化によって豊田市の行政サービスが便利になった」と感じる市民は、令和3年度の35.4%から令和5年度の40.3%へと増加しており、取組の評価は向上していることから、引き続き市民サービス向上に向けて継続的に取り組む必要がある。
- ・ 一方で、それらを利用する市民の割合についてはまだ低調であることから、より市民目線で利用しやすい環境・仕組を整えていくことが必要である。

2 成果と進捗

(1)ー1 市民サービスの向上

No.	タイトル	担当部署
1	負担限度額認定申請のオンライン申請化	介護保険課
2	保険料過誤納金の口座振込依頼のオンライン申請化	介護保険課
3	福祉医療各種手続きのオンライン申請化拡大	福祉医療課
4	コロナワクチン接種に関するDX取組	感染症予防課
5	オンライン育児健康相談の実施	こども相談課
6	国民健康保険手続きにおけるオンライン申請の拡充	国保年金課
7	スマート窓口の構築	市民課
8	オンラインによる転出届等受付開始	市民課
9	証明書のオンライン申請	市民課
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	市民課、各支所
11	税額通知書に対する質問回答のチャットボット利用	市民税課
12	市・県民税電子申告及び税額シミュレーション	市民税課
13	確定申告無料相談の事前予約システム	市民税課
14	遠隔通訳サービスの実施	市民相談課
15	固定資産税（家屋）の説明動画作成	資産税課

(1)ー1 市民サービスの向上

No.	タイトル	担当部署
16	放課後児童クラブ参加申込のオンライン化	こども・若者政策課
17	子どもの成長に合わせた子育て情報の配信	おやこ応援課
18	豊田市乳幼児健康診査予約システム	おやこ応援課
19	子育てに関する各種申請のオンライン化	おやこ応援課
20	省エネ家電設置費補助金申請における完納証明書の添付の省略	環境政策課
21	キャンペーンの申請申込フォームのWEB化	環境政策課
22	清掃施設キャッシュレス化推進事業	清掃施設課
23	議会傍聴アンケートのオンライン化	(議) 総務課
24	デジタルドリル教材の導入	教育センター
25	VRを活用したわかりやすい住民説明	建設企画課ほか
26	工事申請書のオンライン化	道路維持課ほか
27	「豊田市水害情報サイト」の公開	河川課
28	「画像・動画管理システム」の導入	広報課
29	電子図書館サービスの開始	図書館管理課
30	職員採用試験の申込のオンライン化	人事課

(1)ー1 市民サービスの向上

No.	タイトル	担当部署
31	支払手続のキャッシュレス化	行政改革推進課
32	マイナポイント窓口の予約化	行政改革推進課
33	自治区等からの各種申請等のオンライン化	地域交流課
34	子ども会補助金申請のオンライン化	こども・若者政策課
35	保険料還付金口座依頼書のオンライン化	介護保険課
36	軽自動車税減免継続申請の電子化	市民税課
37	Web口座振替受付サービスの開始	債権管理課
38	生ごみ堆肥化容器のオンライン貸与申請	循環型社会推進課
39	L I N E による粗大ごみの戸別収集の受付開始	清掃業務課
40	道路施設の損傷等通報システムの構築	道路維持課
41	新豊田駅東口駅前広場利用申請のオンライン化及びキャッシュレス化	都市整備課
42	公園占用許可の電子申請化	公園緑地課
43	放課後児童クラブのICT化	こども・若者政策課
44	豊田市公式LINEを活用した利用申し込み	保育課
45	古瀬間聖苑施設予約システムの構築	やすらぎ福祉総務課

(1)ー1 市民サービスの向上

No.	タイトル	担当部署
46	非課税世帯等への給付金の先行受取の実施	非課税世帯等給付金推進室
47	医療費受給者証とマイナンバーカードの一体化	福祉医療課
48	ICTを活用した特定保健指導	健康政策課
49	事業主健診結果受付のオンライン化	健康政策課
50	健診受診券再発行申請のオンライン化	健康政策課
51	デジタルスタンプラリーの実施	健康づくり応援課
52	難病医師相談のオンライン化	保健支援課
53	各種事業の申込受付のオンライン化	保健支援課
54	動画による119番通報システム（Live119）の導入	指令課
55	Web口座振替受付サービスの開始	料金課
56	LINEでの水道開閉栓受付・引越しおまとめ便の開始	料金課
57	電子契約サービスの導入	契約課
58	情報開示請求手続の電子申請の導入	法務課
59	市民ポータル構築	情報戦略課
60	オープンデータカタログサイトの開設	情報戦略課

(1)-1 市民サービスの向上

[illegible]

(1)ー2 事業者サービスの向上

No.	タイトル	担当部署
1	あいち電子申請・届出システムの活用	廃棄物対策課
2	オンライン会議の活用	廃棄物対策課
3	占用許可申請書のオンライン化	土木管理課
4	各種手続きのオンライン申請化	予防課
5	各種申請のオンライン化	環境保全課
6	産業ナビのリニューアル・機能拡充	産業振興課・産業人材活躍課
7	道路、河川の窓口PC情報を「とよたiマップ」へ公開	土木管理課、河川課
8	水道施設布設工事申込に係る電子化	水道整備課
9	給排水工事オンライン申請システム	(上下水)企画課
10	WEB閲覧システム	(上下水)企画課

(2) 官民連携・先進技術活用

No.	タイトル	担当部署
1	高齢者の見守りの強化に向けた実証実験	高齢福祉課
2	「いこまいるとよた」を活用した市内周遊促進	観光誘客推進課、ツーリズムとよた
3	生活習慣病予防における医療データ等分析	健康づくり応援課
4	自動排水機能付水質測定システム	上水運用センター
5	議会映像の字幕付きライブ配信	議事調査課
6	オンライン委員会の実施	議事調査課
7	新技術を活用した舗装点検	道路維持課
8	新技術を活用した橋りょう点検	道路予防保全課
9	一般走行車両のビッグデータの活用	建設企画課、道路維持課
10	豊田市DX推進プラットフォーム	次世代産業課
11	デジタル×ものづくりカレッジ	次世代産業課
12	消防用ロボット開発	警防救急課
13	公園管理システムで業務効率向上	公園緑地課
14	事業所のICT又はロボット技術導入補助	障がい福祉課

(2) 官民連携・先進技術活用

No.	タイトル	担当部署
15	3D都市モデル（PLATEAU）の整備及び活用	河川課ほか
16	道路メンテナンスの高度化・効率化に向けた取組み	建設企画課
17	橋りょう点検に関する新たな技術の実証実験	道路予防保全課
18	とよた産業ナビFacebookを活用したSNS広告の配信	産業人材活躍課
19	DXモデル事例創出事業	次世代産業課
20	職員のITパスポート試験資格取得補助	人事課
21	DX×官民共創	情報戦略課
22	メタバース上での市内産業プロモーション実施	産業人材活躍課
23	メタバースとよたの活用	未来都市推進課・情報戦略課
24	メタバースを活用した就職イベントの開催	人事課
25	AI相談パートナーの共同研究	福祉総合相談課
26	AIを活用した水道管劣化予測診断	水道維持課
27	AIを活用した将来空き家予測	建築相談課
28	生成AI	情報戦略課
29	電話相談内容の自動文字起こしに係る実証実験	保健支援課

(3) 業務効率化

No.	タイトル	担当部署
1	負担限度額認定申請書の電子保管	介護保険課
2	同月過誤申請入力のAI-OCR活用	介護保険課
3	返納データ作成時のAI-OCR活用	介護保険課
4	所得照会結果のAI-OCR活用	介護保険課
5	会議等のデジタル化	福祉総合相談課
6	こども園のICT化	保育課
7	グループウェアの導入	議事調査課
8	議員出退表示盤の導入	(議) 総務課
9	校務系と学習系ネットワークの統合（論理分離）	教育センター
10	豊田市発注工事における情報共有システム（ASP）の活用	技術管理課
11	タブレットを活用した現地確認の効率化	農業振興課（豊田市地域農業再生協議会）
12	名義後援のオンライン申請	秘書課、教育政策課、 議会局総務課
13	粗大ごみの収集をタブレット端末で効率化	清掃業務課 粗大収集班

(3) 業務効率化

No.	タイトル	担当部署
14	ネットバンク活用による作業時間削減	農政企画課（豊田市農産物ブランド化推進協議会）
15	道路施設データベースの構築	道路維持課
16	結婚新生活支援補助制度に関するDX化	都市計画課
17	地籍調査事業に関するDX化	都市計画課
18	子育て支援センターのイベントの抽選及び予約管理	保育課
19	Googleドライブによる情報提供	高齢福祉課
20	在庫管理システムでの救急資器材の管理	所属名（足）管理課
21	行政視察受入れの電子申請化	（議）総務課
22	就学援助申請事務の簡素化	学校教育課
23	デジタル化推進本部会議・チーム会議の開催	情報戦略課
24	デジタル田園都市国家構想推進交付金の取得	情報戦略課
25	DX人材育成	情報戦略課
26	BPR（抜本的な業務改革）の実施	情報戦略課
27	全庁でのペーパーレス化	情報戦略課

(3) 業務効率化

No.	タイトル	担当部署
28	RPAを活用した過誤事務の効率化	国保年金課
29	後期高齢者医療高額合算療養費申請事務の効率化	福祉医療課
30	RPAを活用した検査結果出力事務の効率化	上水運用センター
31	Power Automateを活用した自動車リサイクルシステムでの車両照会	市民税課
32	AI-OCRの導入・活用	情報戦略課
33	AI-OCRを活用した口座確認事務の効率化	高齢福祉課
34	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	感染症予防課
35	AI-OCRを活用した保育士証のデータ化	保育課
36	ノーコードツールの拡充・普及啓発	情報戦略課
37	提出書類のKintone化	高齢福祉課
38	伝建台帳の復旧（kintone化）	文化財課

(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6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6年度は204件の申請があった。
- ・前年からの引き続きの実施により利用者の認知が進んでいると思われます。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7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。

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6年度までの成果

- ・令和4年の8月より導入。令和5年度実績が1,131件、令和6年度実績が1,350件。開始時よりも1月あたりの利用者が約4倍増。
- ・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か月から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

- ・今後も利用件数が増加するよう、仕組みの周知と印字内容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6年度までの成果

- ・ 申請手続きの種類を1→6種類に拡大。
- ・ 令和6年度の母子更新申請では、56%が電子を利用、市民調査ではアンケート回答者の内95%が便利と回答
- ・ R2：保険変更 R3：再交付 R4：母子医療費定期更新
R5：心身障がい者医療費受給者証定期更新
福祉給付金受給者証の定期更新を拡大
- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和6年度末で2,630件、令和2年度と比較して3.5倍に増加。

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

- ・ その他申請についても可能な限り電子申請を拡大していきます。
- ・ 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6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
 ワクチン配送本数 128,883本
 予約システム受付件数 351,531件
- ・ 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。

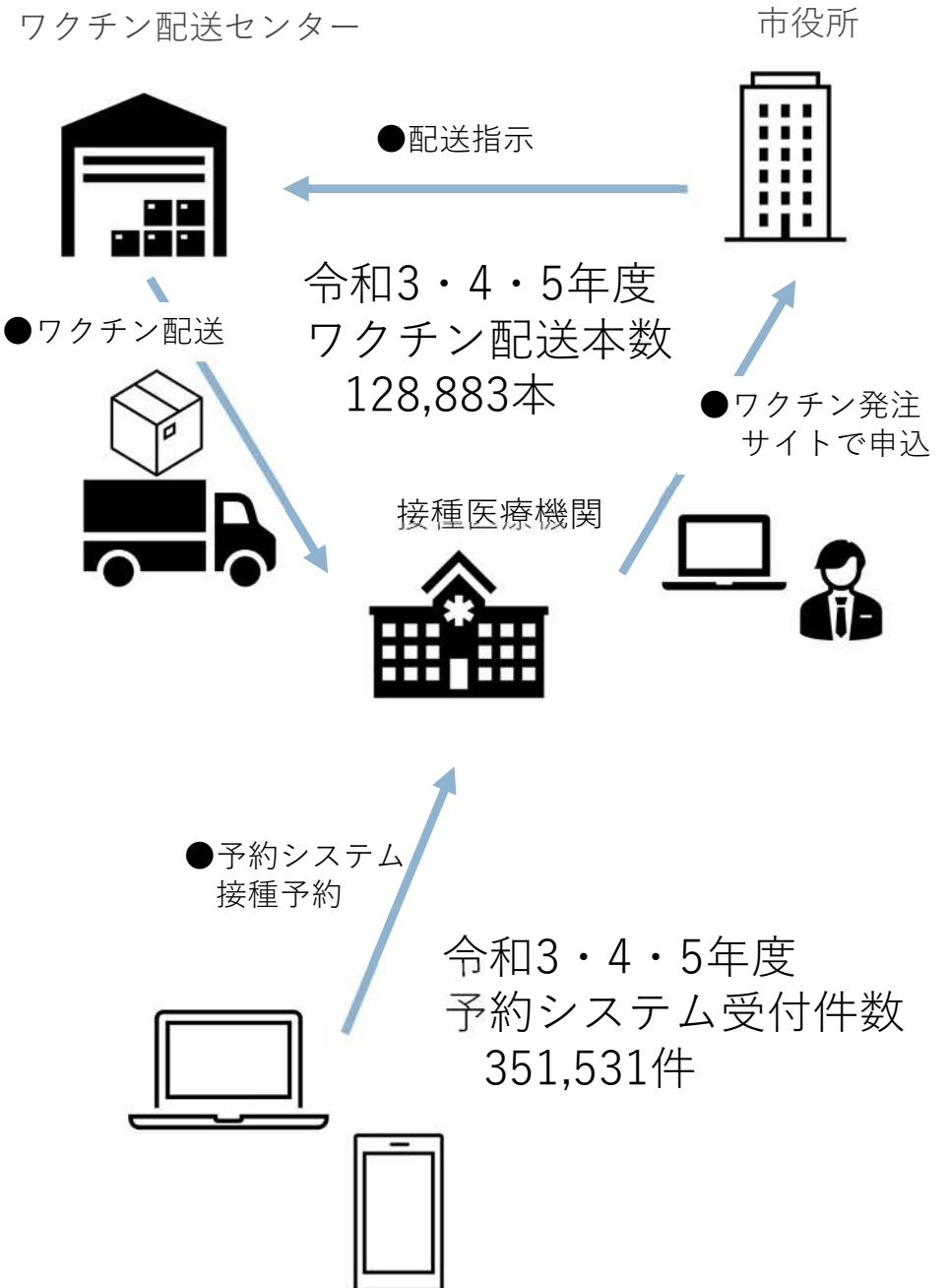
取組の背景

- ・ 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

【★事業終了（～R6.3）】

- ・ コロナワクチン特例臨時接種終了に伴い、当取組によるサービスが不要となったため。



⑤

オンライン育児健康相談の実施

令和6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6年度は56件を対応

- ・ 令和4年8月からZOOMを利用した保健師・管理栄養士による相談を開始。
- ・ 相談実績
令和4年度：29件、令和5年度：48件、令和6年度：56件。
- ・ 令和5年度から、LINEでの相談予約受付を開始。
- ・ 令和5年度から、相談できる職種に助産師を追加。

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

- ・ 利用者数の増加に向け、豊田市子育て応援ポータル「とよたのコマド」等を活用した周知方法について検討予定です。

<オンライン育児健康相談の相談実績>

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
相談できる職種	保健師 管理栄養士	保健師 管理栄養士 助産師 (10月～)	保健師 管理栄養士 助産師
相談件数 (延べ)	29件	48件	56件

<オンライン育児健康相談の様子>

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

国民健康保険手続きにおけるオンライン申請の拡充

令和6年度までの成果

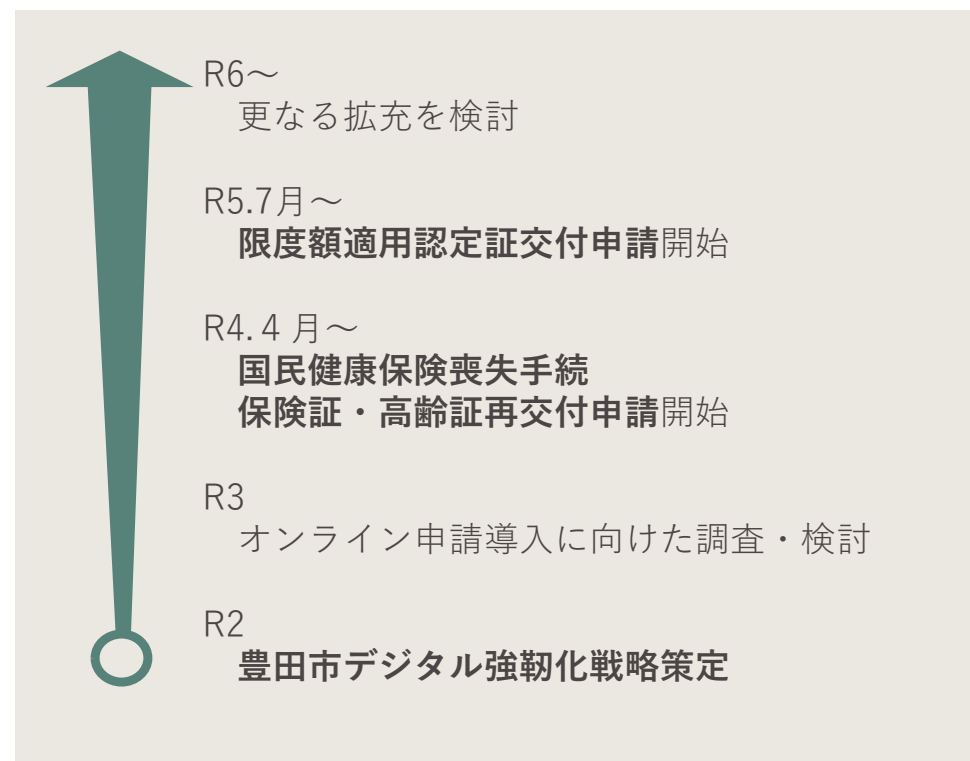
- ・令和5年7月から限度額適用認定証のオンライン申請受付を開始
- ・資格喪失手続き申請件数：令和4年度比で約145%増加
※令和6年度：1,690件
- ・国民健康保険の喪失手続きで多くの市民に利用されました。就職等により社会保険へ加入した市民の来庁が困難となる中、利便性向上に貢献したと考えられます。
- ・市民による有効活用を促進するため、窓口対応・電話対応時に積極的に周知を実施しました。さらに、国民健康保険税納税通知書（当初送付分）に同封したチラシには、資格喪失手続きのオンライン申請用二次元コードを掲載しました。

取組の背景

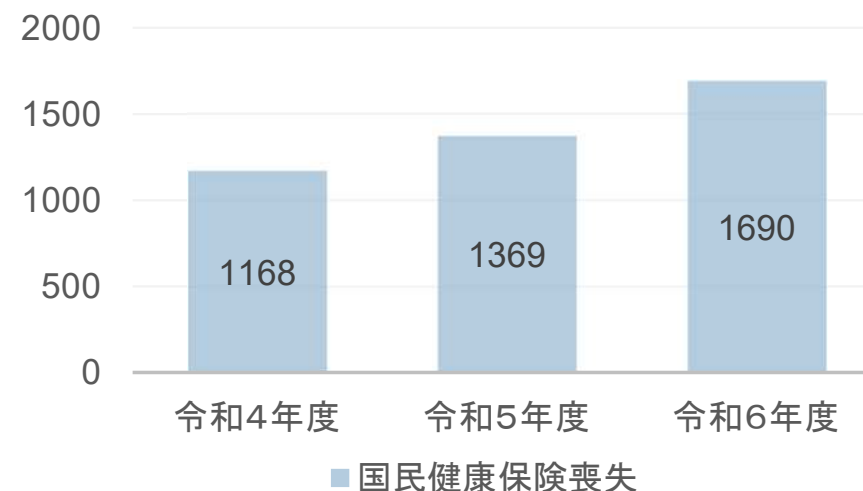
- ・令和2年度に策定された「豊田市デジタル強靱化戦略」に基づき、市民が「便利さ」を実感できる行政サービスの構築を目指してオンライン申請の導入を検討
- ・添付書類や内部事務の見直しなど課題はあったものの、国保喪失手続き等に対する市民のニーズを確認できたことから、令和4年4月から「国民健康保険喪失手続き」及び「保険証・高齢受給者証再交付申請」のオンライン申請を正式に導入

今後の取組予定

- ・これまでの成果を踏まえ、その他の手続きについてもオンライン申請の対象拡大を検討
- ・併せて、オンライン申請受付後の内部事務のさらなる効率化にも取り組む予定



<オンライン申請（国保資格喪失手続き）件数>



⑦

スマート窓口の構築

令和6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月にシステム構築完了、6月19日から市民課、支所・出張所（14か所）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。
- ・システムを使用した受付により市民の窓口滞在時間を1件あたり約6分短縮を実現することができました。
- ・令和6年12月2日からシステムを拡張し、住所異動を伴わない印鑑登録・マイナンバーカード手続きに使用できる「申請書発行機能」の追加や住民異動を伴う帳票を追加しシステム搭載帳票を23帳票にしました。

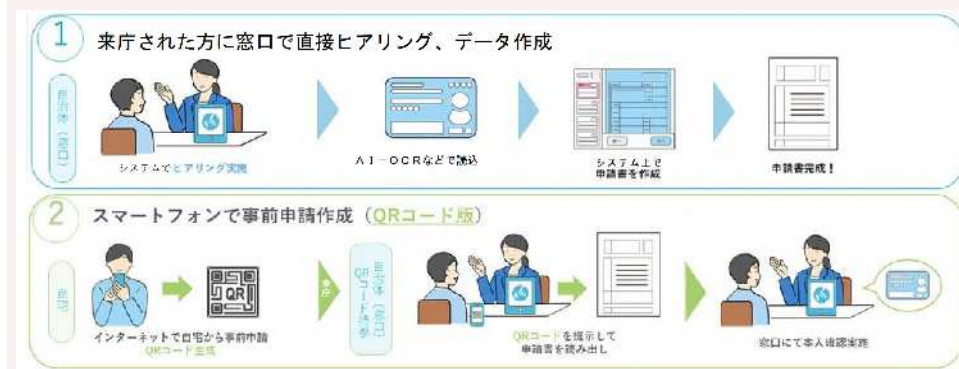
取組の背景

- ・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

- ・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読み取り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6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。
- ・オンライン申請件数

	転出届	転居届	転入届
令和4年度*	553件	36件	543件
令和5年度	2,500件	109件	1,907件
令和6年度	3,109件	183件	2,884件
*令和5年2月6日から3月31日			

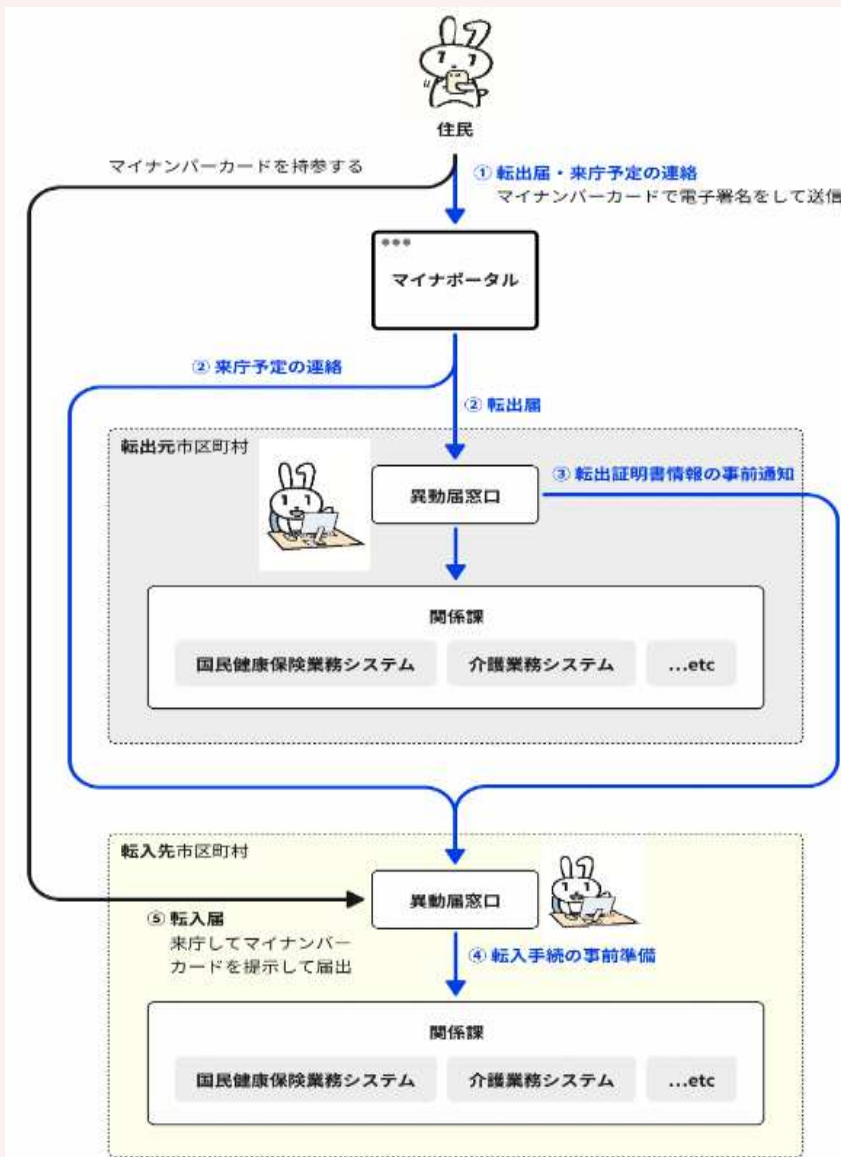
取組の背景

- ・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80%を超えているため、積極的に制度周知を行い、更なる利用者増加による事務効率化を図ります。
- ・転入・転居届以外の届出書（印鑑登録申請など）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6年度までの成果

- ・証明書の電子申請（6種類）について、令和5年2月からオンライン決済を開始。令和5年11月に対象証明を15種類に拡張

- ・電子申請件数
令和4年度：31件、令和5年度：295件、令和6年度：404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月から、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可能となりました。

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

住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明書、戸籍全部（個人）事項証明書、除籍全部（個人）事項証明書、改製原戸籍謄（抄）本、除籍謄（抄）本、戸籍の附票、身分証明書、独身証明書、印鑑登録証明書、所得課税証明書、納税証明書、固定資産課税台帳登録事項証明書、固定資産課税台帳登録事項閲覧

●利用できる決済手段

クレジットカード決済（Visa、Mastercard、JCB、AMEX、DINERS）、PayPay、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6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
- ・ キャッシュレス決済利用件数
令和4年度：16,128件、令和5年度：40,619件、令和6年度：49,874件
- ・ キャッシュレス決済利用割合
令和4年度：4.2%、令和5年度：11.2%、令和6年度：14%

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6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、A I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A I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。

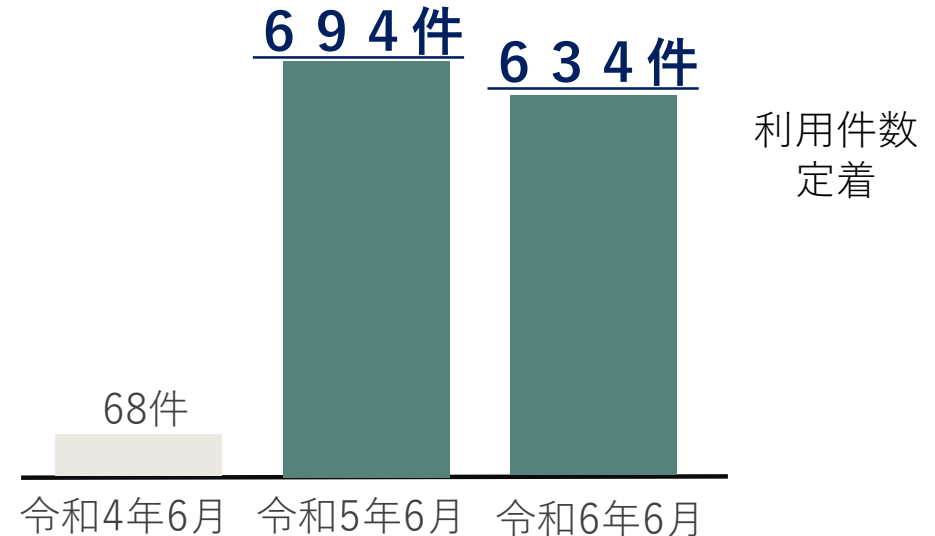
取組の背景

- ・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、A Iチャットボットの回答精度を引続き向上させます。

<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 / 問合せ
 豊田役所 市民税課 (南庁舎2階)
0565-34-6617
(直通) 土日祝、年末年始を除く

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 / 問合せ
 豊田役所 市民税課 (南庁舎2階)
0565-34-6617
(直通) 土日祝、年末年始を除く

 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。

 お問い合わせは **豊田市AIチャットボット** 検索

12

市・県民税電子申告及び税額シミュレーション

令和6年度までの成果

- ・年間の市・県民税申告約10,000件のうち約700件(7%)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、令和6年度は年間で約700件の申告がありました。（令和6年2月～令和7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

- ・令和8年度申告分からeLTAXを利用した電子申告が開始されるため、申告者の利便性の観点で今後利用するシステムを判断し、手続きの簡略化を図ります。

市・県民税額の試算及び申告書の作成について

Xでポストする

ページ番号1046923

更新日 2025年3月18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7年度（令和6年分）市・県民税 税額試算サービス（外部リンク）](#) □
- ◆ [令和6年度（令和5年分）市・県民税 税額試算サービス（外部リンク）](#) □
- ◆ [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）](#) □

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、医療費控除の明細書を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6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

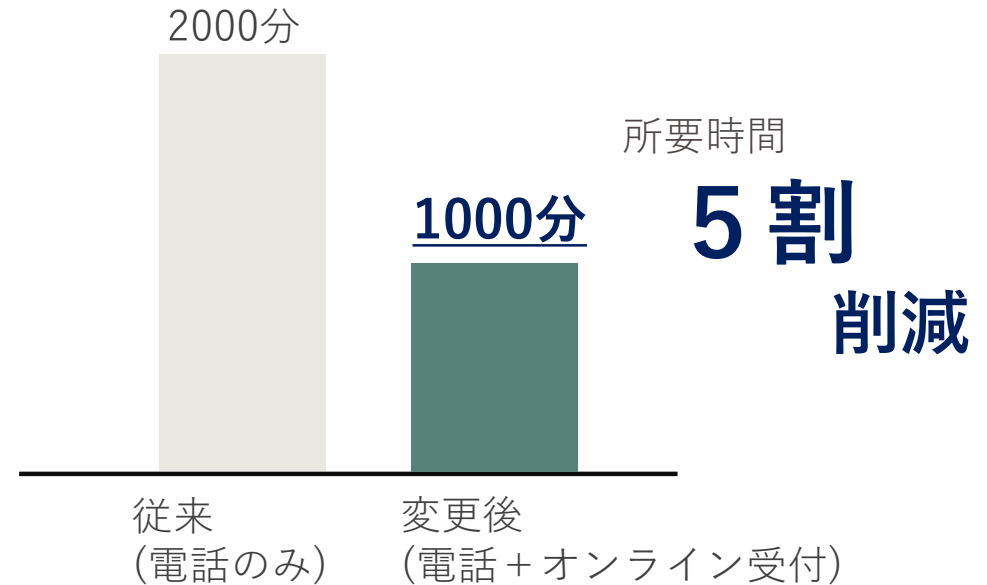
- 従来の電話受付のみの運用の際、電話回線の混雑により電話が繋がらないなどの意見がありました。
- 1,000件に及ぶ予約時間枠を電話にて受付することへの事務負担軽減をねらい、オンライン受付を導入しました。

今後の取組予定

【★事業終了(～R5.2)】

- LINEによる予約システムに移行済。

<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6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

令和3年度：2,065件
 令和4年度：1,479件
 令和5年度：1,399件
 令和6年度：1,637件

・映像通訳

令和3年度：803件
 令和4年度：1,371件
 令和5年度：1,248件
 令和6年度：1,498件

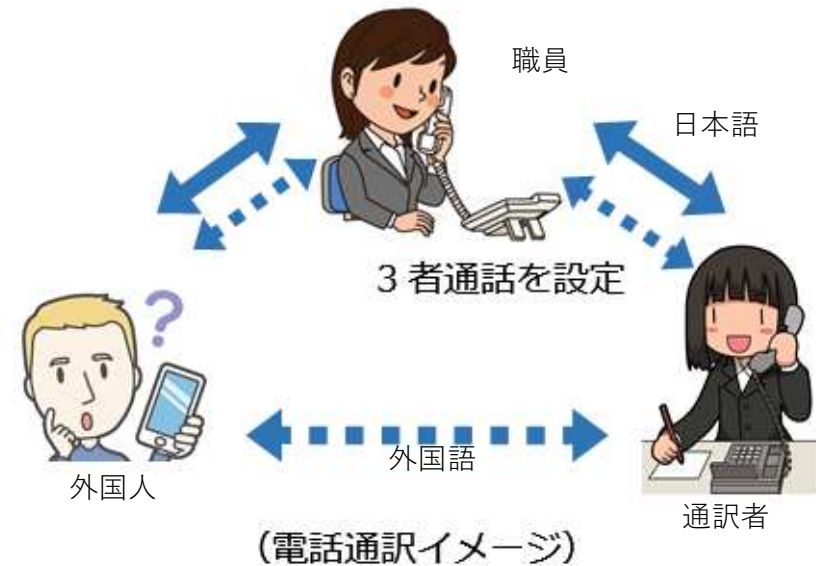
取組の背景

- 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6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2～6年度）
⇒1291回
- ・調査時間短縮効果
⇒10分×1291件＝215時間

※調査後も説明動画を見返すことができる。

各税金の説明（約20分）

①固定資産税の説明（10分）

※動画視聴へ
変更

②不動産取得税の説明（5分）

③住宅ローン控除の説明（5分）

⑬

放課後児童クラブ参加申込のオンライン化

令和6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828件。対令和3年度約3倍

- ・ 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が、令和4年度から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。

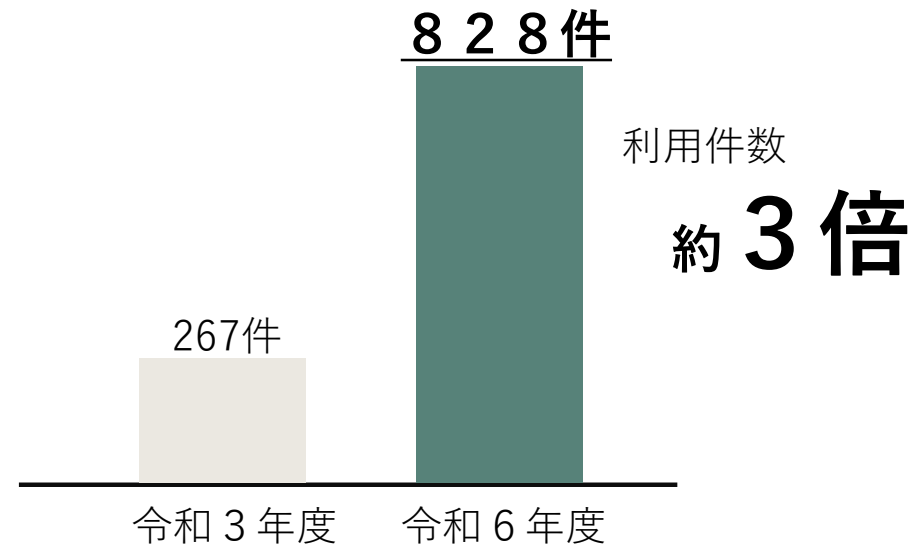
取組の背景

- ・ 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

- ・ 電子申請の審査方法について、より効率的な事務処理を検討します。

<豊田市放課後児童クラブ参加申込オンライン申請件数>



⑪

子どもの成長に合わせた子育て情報の配信

令和6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

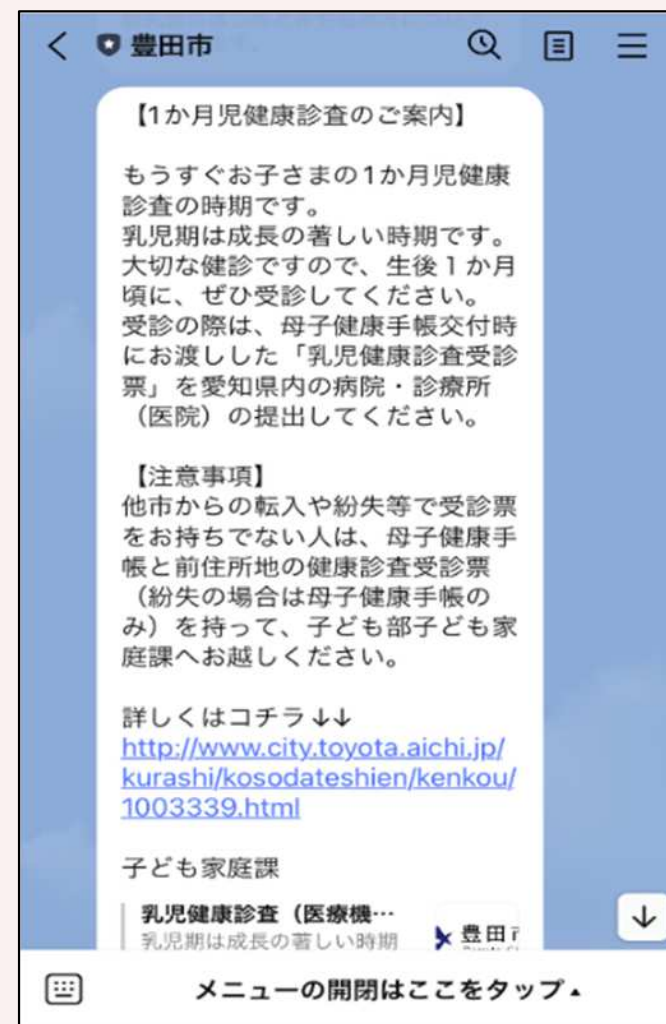
- 子育てに関する情報については、従来、市ホームページや広報、子育て応援ハンドブック等を活用し発信してきたが、一人ひとりに合わせた情報は発信していませんでした。

今後の取組予定

- 今後は、母子手帳交付時や乳幼児健診時にLINE公式アカウントの周知を行い、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
- 各種健診の案内



18

豊田市乳幼児健康診査予約システム

令和6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
- ・LINEやアプリ等を活用した他の予約システムの導入も検討中

19

子育てに関する各種申請のオンライン化

令和6年度までの成果

- ・令和3年度から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年度から出産・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年度からあいち電子申請・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 | ・妊婦のための支援給付金の申請 |
| ・早期療育研修 等 | ・パパと一緒に楽しむベビー教室 |

②0

省エネ家電設置費補助金申請における 完納証明書の添付の省略

令和6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8,000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7年度以降は、環境政策課で実施する補助金について、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（令和4～5年度）
申請件数
令和4年度 5,921件、令和5年度 1,976件

②1

キャンペーンの申請申込フォームのWEB化

令和6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

- ・ 令和7年度以降、とよた・ゼロカーボンネットワークで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6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（実証テスト期間：～令和5年12月末）。
- 令和6年1月より、渡刈クリーンセンターでキャッシュレス決済の運用を開始。
- 藤岡プラント、グリーン・クリーンふじの丘及び緑のリサイクルセンターへキャッシュレス決済の整備を行った。
- 渡刈クリーンセンターでは、令和6年度に約14%の方がキャッシュレス決済を利用された。

取組の背景

- 当市のごみ処理場では、市民が家庭ごみを直接搬入した際、手数料を現金でお支払いいただいている。近年、様々な場面で支払い方法の多様化が進む中、利用者の利便性を向上するため、キャッシュレス決済の導入検討を進め、令和4年9月から実証テストを開始した。

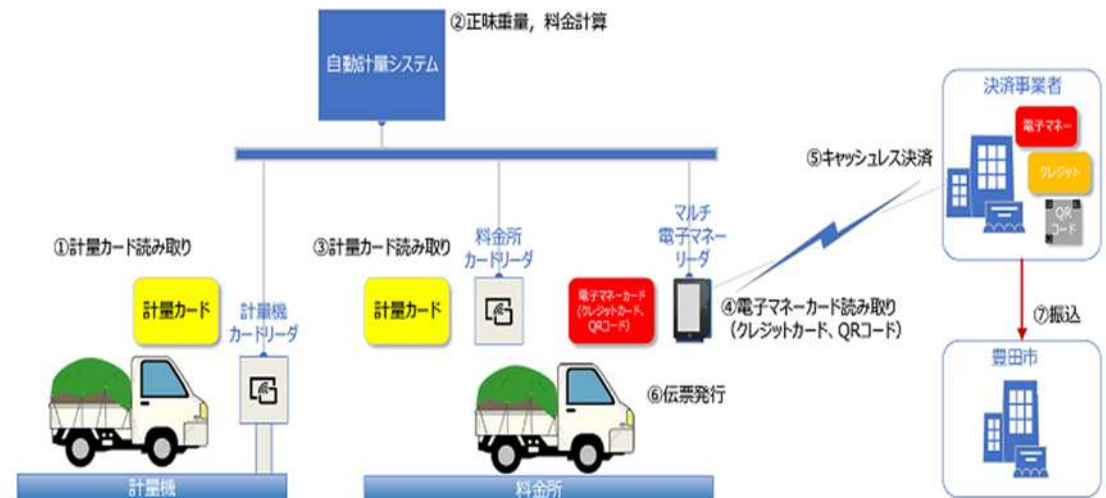
今後の取組予定

- 令和7年4月より藤岡プラント、グリーン・クリーンふじの丘、緑のリサイクルセンターでキャッシュレス決済の運用開始

渡刈クリーンセンター ごみ処理手数料キャッシュレス決済実績



渡刈クリーンセンターキャッシュレス決済イメージ図



(23)

議会傍聴アンケートのオンライン化

令和6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（令和6年度アンケート回答数41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。

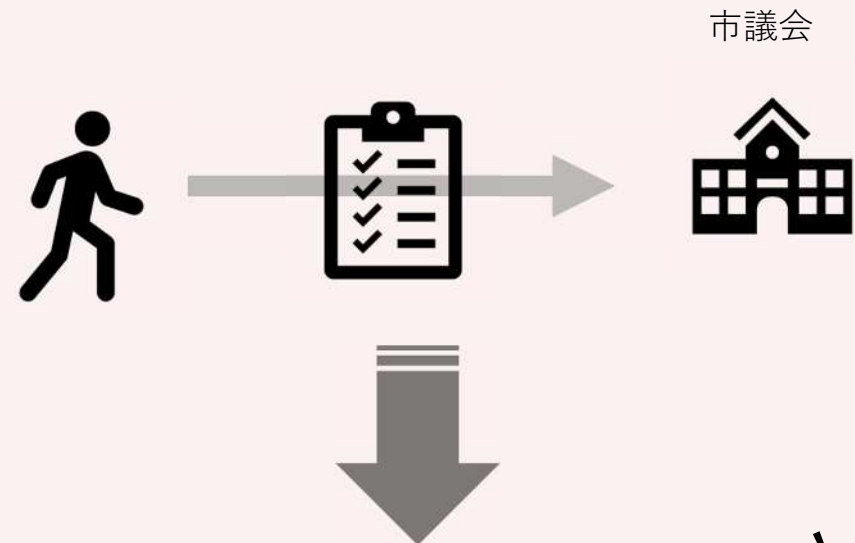
取組の背景

- ・ 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。

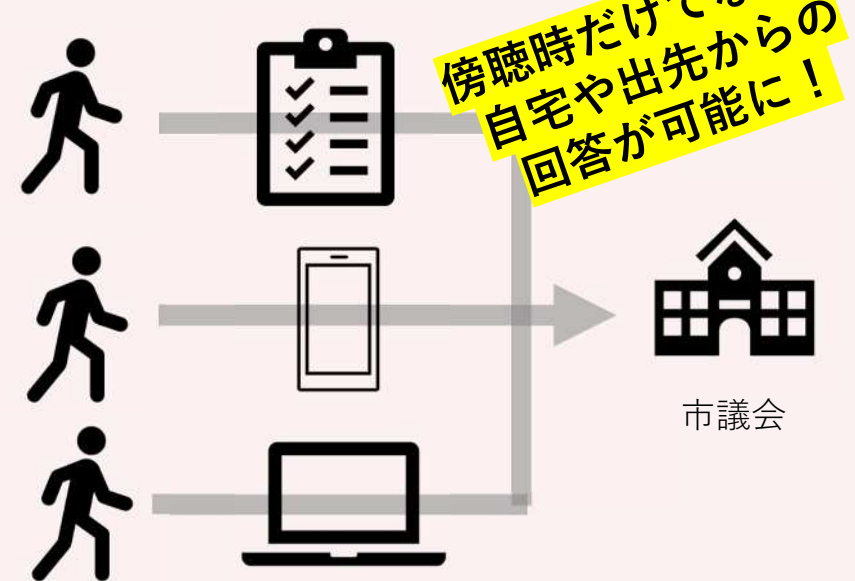
今後の取組予定

- ・ 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6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
- 令和6年度の利用率の最高値は次のとおり
 毎月利用：84.2%（7月）
 毎週利用：52.9%（7月）
 毎日利用：19.0%（6月）

- デジタルドリル教材の利用率は、年度当初、年度末及び夏休みを除いて、毎月利用する児童生徒は80%前後、毎週利用する児童生徒は50%前後で推移しており、デジタルドリル教材の利用が定着しています。

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1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

- デジタルドリル教材を有効活用して、個別最適な学びのサポート及び児童生徒の学習改善を推進するため、毎月利用する児童生徒が90%を目標に利用促進を図ります。

<Qubenaの特徴>

学習状況の見える化

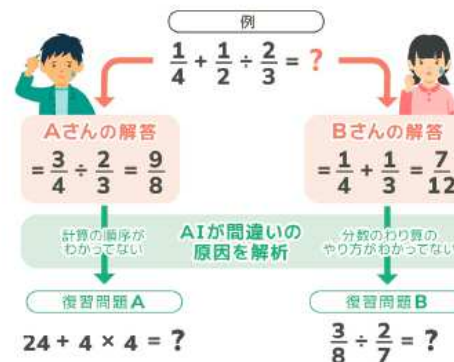
解いた問題の習熟度（A～D判定）・問題数・正答率などを把握できます。



理解のAI

一人ひとりのつまづき・理解度に合わせて 最適な問題を出題します

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6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動画で活用(下記参照)



(豊田市公式 You Tube)

・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組について、VRを活用した動画でわかりやすく説明しています。

取組の背景

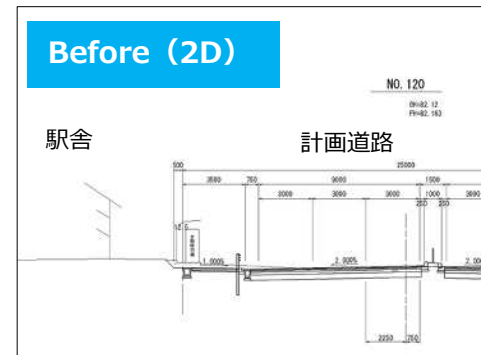
- ・道路計画の住民説明会において、これまでは2次元の地図や図面を使って説明しており、道路と現況土地との高低差や立体交差などを市民が完成形をイメージすることが難しかった。
- ・市民にも分かりやすく完成形のイメージを共有するために、道路計画を反映したVRを作成し、その活用を図った。

今後の取組予定

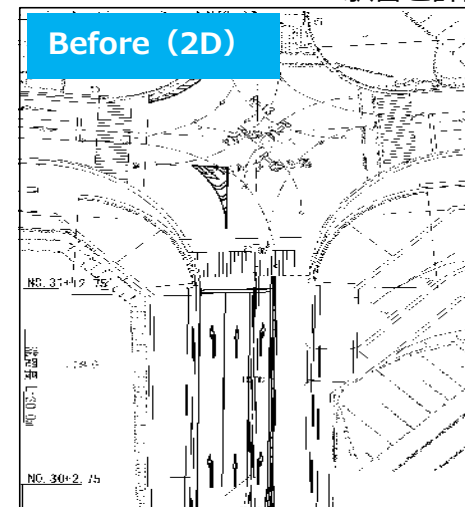
- ・今後もVR等を活用して、わかりやすい住民説明を実施していきます。
- ・VR作成ソフトを活用できる職員の育成を行っていきます。



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

工事申請書のオンライン化

令和6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、提出から対応までを一括管理できるシステムを構築し、令和6年4月から本格運用を開始
- 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のアカウントが無い自治区長も利用可能としました。
- 申請件数実績
 - 令和5年度：154件（浄水、美里地区（計29自治区）での試行）
 - 令和6年度：4,327件（全自治区を対象に本格運用開始）

取組の背景

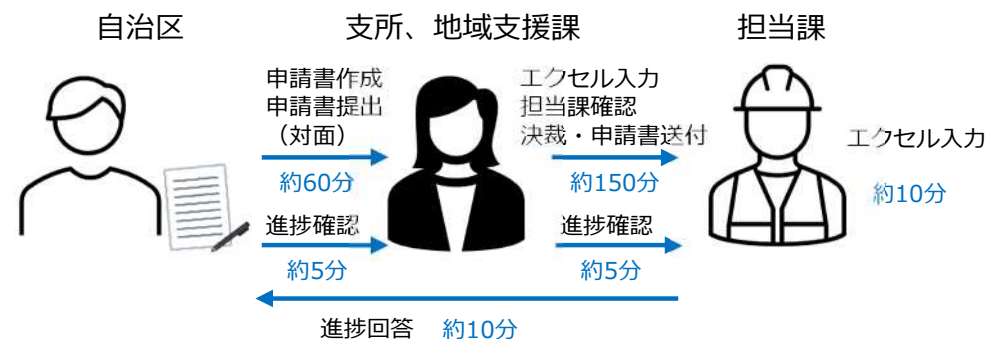
- 自治区長は、紙で作成した申請書を各支所又は地域支援課へ提出する必要があり、閉庁日には提出することができませんでした。
- 職員は、紙で提出された申請書をエクセルで管理しており、何度も同じ情報を入力しています。
- 進捗状況等について、自治区が1件ごとに各課に電話確認を行っており、区長が問い合わせに時間を要していました。

今後の取組予定

- 現行の運用を継続します。
- 必要に応じて、サービスの利便性向上を検討します。

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6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

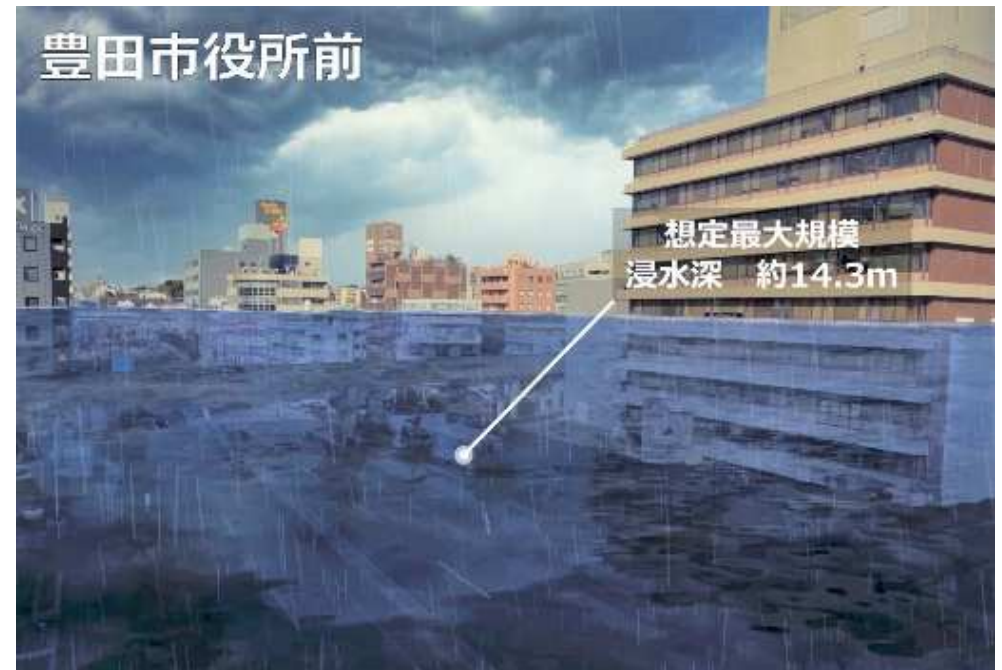
- ・ 洪水リスクから市民の命を守ることを目的として令和3年3月に洪水ハザードマップを更新したが、紙面のマップでは、浸水被害の範囲や浸水深、避難所の場所などが確認できるものの、浸水時に自宅などの建物がどの程度まで浸水するのかなどを直感的に理解することは困難でした。洪水に起因するハザード関連情報を、市民にわかりやすく理解してもらうために、当サイトを構築しました。

今後の取組予定

- ・ 現行の運用を継続します。
- ・ 別途作成する3D洪水ハザードマップとの連携を検討します。



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6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2,900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	433点
自然・風景	260点
祭り・伝統行事	162点
イベント	86点
施設	972点
特産品・工業製品	33点
航空写真	847点
素材映像	71点
合計	2,864点



29

電子図書館サービスの開始

令和6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6年度の貸出回数は20,468回
- ・ 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6年度末時点で閲覧・貸出しできる電子コンテンツは2,726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に増やし、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。
- ・ 電子図書館体験会を行い、サービスの周知を図ります。



電子図書館トップページ



音声読み上げ資料

③〇

職員採用試験の申込のオンライン化

令和6年度までの成果

豊田市の採用試験に関するすべての受験申込について、あいち電子申請・届出システムを利用した受験申込を可能としました。

令和6年度のあいち電子申請・届出システムを利用した受験申込人数は1343件。受験申込者全体のうち98%の方があいち電子申請・届出システムを利用した申込みを行いました。
 （技能労務職のみ、紙面でも受験申込可能。）

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

- ・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

事務フロー

導入効果

【市民等】
オンラインで申込み
（本人の情報・PR等）

【市民】
・効率的に申込みができる
・環境配慮面のPR

【人事課】
受付・受験者名簿作成

【市】
・転記コスト・リスクの低減

【人事課】
受験票（メール通知）

【市】 紙コストの低減
【市民】 郵送時間の差解消

【受験者・人事課】
面接実施
申込情報はペーパーレス

【市】 紙コストの低減

【人事課】
合格通知
（1次・2次試験）

【市】 紙コストの低減
【市民】 郵送時間の差解消

オンライン申請導入による、市民へのメリット
 ①申込書の手間の低減
 ②受験票・通知等の受信時期が郵送に左右されない。

③1

支払手続のキャッシュレス化

令和6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
- ・主要公共施設に導入完了（交流館等）
- ・その他所属窓口等に導入完了

- ・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。
- ・その他決済件数の少ない所属窓口等にも導入しました。

取組の背景

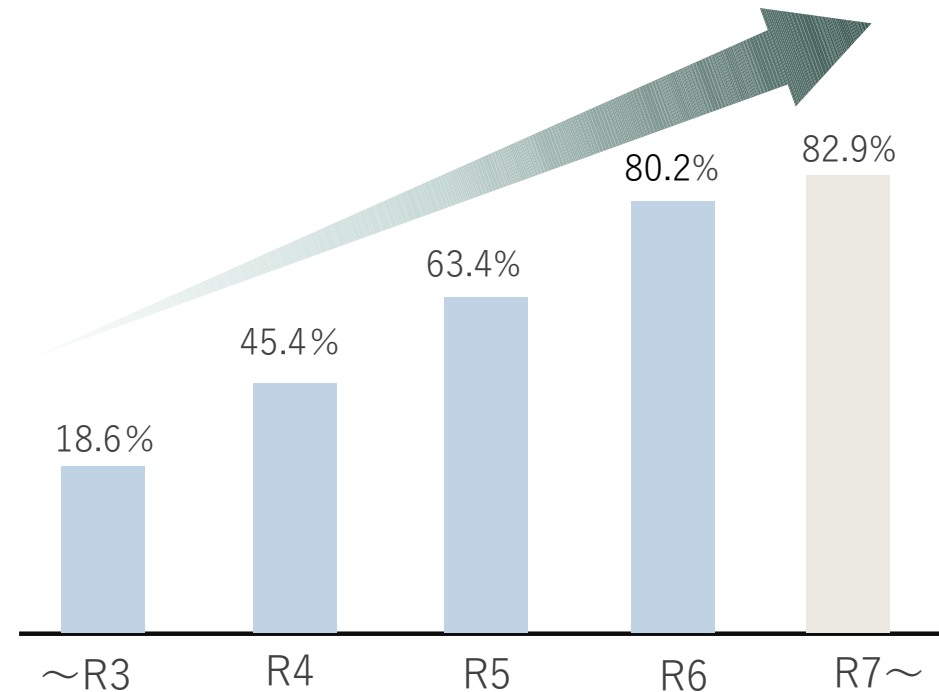
- ・コロナ禍を契機に非接触によるキャッシュレス決済への社会的関心が高まりつつある中、本市窓口における支払のほとんどが現金払いのみであり、市民の利便性が損なわれていました。

今後の取組予定

【★事業終了（～R7.3）】

- ・目標となるキャッシュレス決済導入率が80%を達成したため事業終了とする。

<キャッシュレス決済導入率(実績と今後の推移)>



<主な導入先>

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6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。

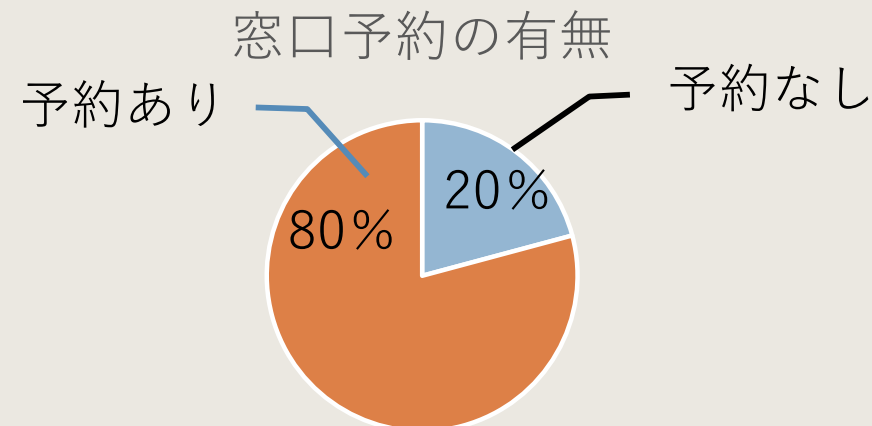
取組の背景

- ・ 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。

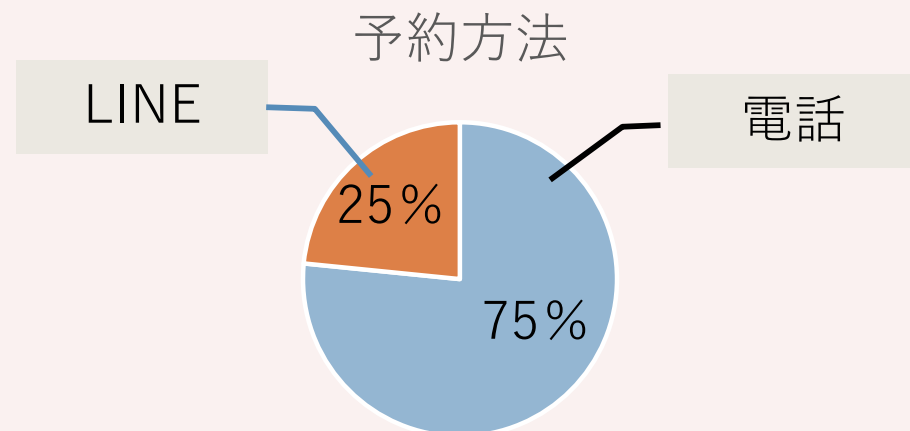
今後の取組予定

【★事業終了（～R5.9）】

- ・ マイナポイント申込受付終了に伴いマイナポイント操作支援窓口も閉鎖したため。



- 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げた。

33

自治区等からの各種申請等のオンライン化

令和6年度までの成果

- ・令和6年度のオンラインシステムを利用した申請数は4,635件。
- ・令和6年度からはキントーンを活用し、受付対象を拡大。
- ・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。R6からはキントーンを活用し受付可能な手続を拡大しました。令和6年度末の申請数は、4,635件でした。

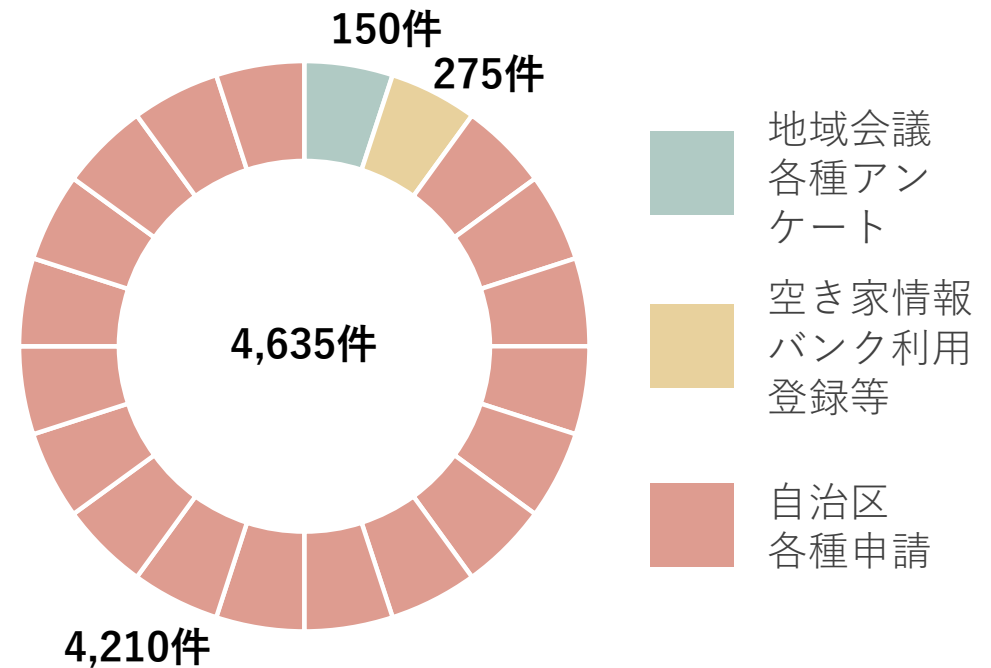
取組の背景

- ・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・届出システム及びキントーン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6年度のオンライン申請の利用状況>



<オンラインシステムが使用可能な主な申請等>

【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
- ・認可地縁団体各種申請
- ・自治区実態調査

【空き家情報バンク】

- ・利用者登録
- ・講演会申込受付

【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6年度までの成果

- ・ 子ども会補助金申請をオンライン化
- ・ 約 9 5 % のオンライン化を実現

- ・ 約 1 0 0 0 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 1 1 7 時間/年

所要時間

約 8 5 %
削減



<補助金対象可否の自動化>

約 7 5 時間/年

所要時間

約 8 9 %
削減

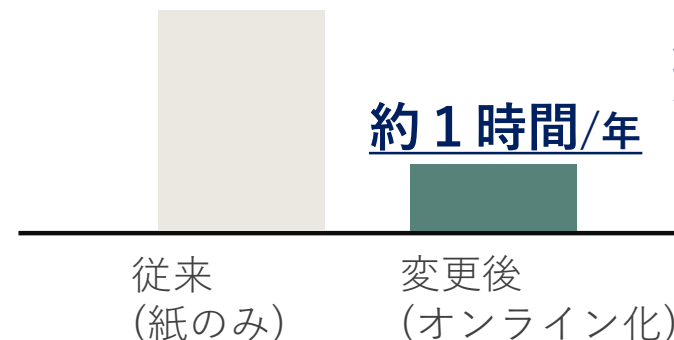


<申請者一覧の自動作成を実現>

約 2 5 時間/年

所要時間

約 9 6 %
削減



35

保険料還付金口座依頼書のオンライン化

令和6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。

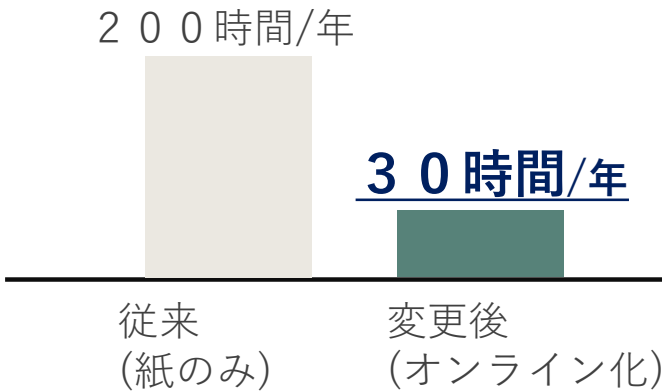
取組の背景

- ・ 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）。

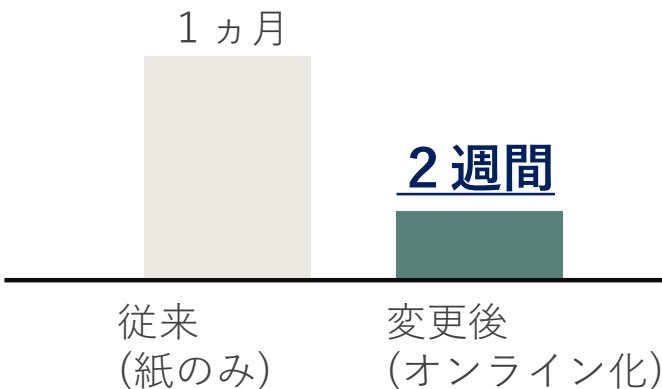
<入力作業の効率化>



所要時間

8.5 割
削減

<振込までの時間削減効果>



所要時間

5 割
削減

36

軽自動車税減免継続申請の電子化

令和6年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届出システムを活用し、軽自動車税（種別割）の減免継続申請を電子化
- ・ これまでは窓口及び郵便での申請のみとしていたが、電子申請もできるように仕組みを構築。申請者が窓口へ来る手間や、郵送料の負担削減につながった。

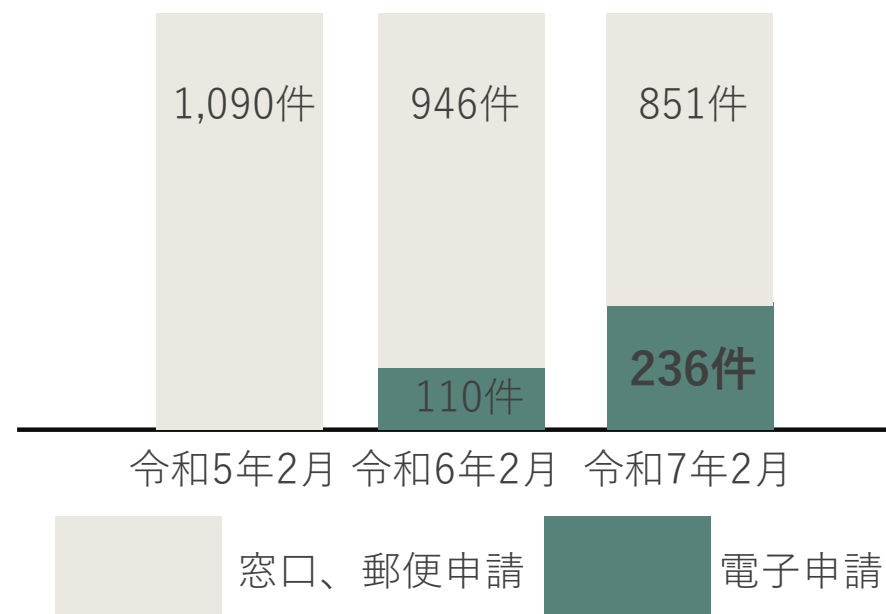
取組の背景

- ・ 減免を受けている人の大部分が身体に障がいのある方であり、なかなか窓口へお越しいただくことが難しい状況にあった。また、郵便申請でも郵送料の負担があるため、ご意見をいただくことが多かった。これらを解決するための手段として電子申請を導入することになった。

今後の取組予定

- ・ 引き続き減免継続申請については電子申請を継続する。また、新規申請においても電子申請の導入ができないか検討する。

<軽自動車税（種別割）減免継続申請の電子申請割合>



R7～

新規申請も電子でできるように運用検討中

37

Web口座振替受付サービスの開始

令和6年度までの成果

- ・インターネットを利用して、金融機関口座からの自動引き落とし手続きを行う方法を令和7年1月から開始。
- ・スマートフォンやパソコンから、24時間いつでもインターネットを利用して口座振替の申込みができ、申し込むために金融機関に出向いたり、紙の申込書への記入や通帳印を押す必要がなくなり、市民の利便性が向上した。

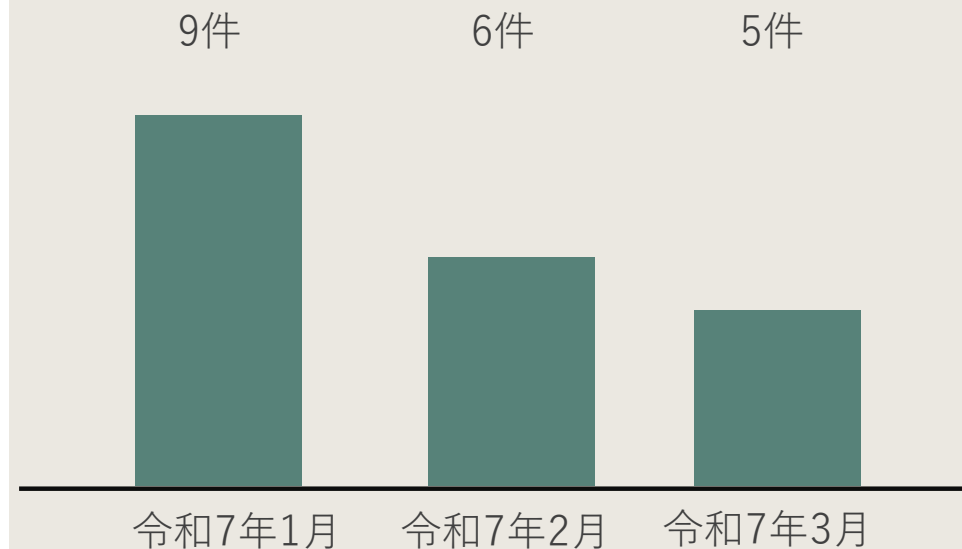
取組の背景

- ・市民は口座振替申込をする場合、金融機関窓口へ出向いて指定の口座振替申込用紙に記入し申し込むか、市指定の口座振替申込ハガキに必要事項を記入してポストへ投函する必要があった。
- ・誤字脱字や印鑑相違等の誤りにより手戻りが発生していた。

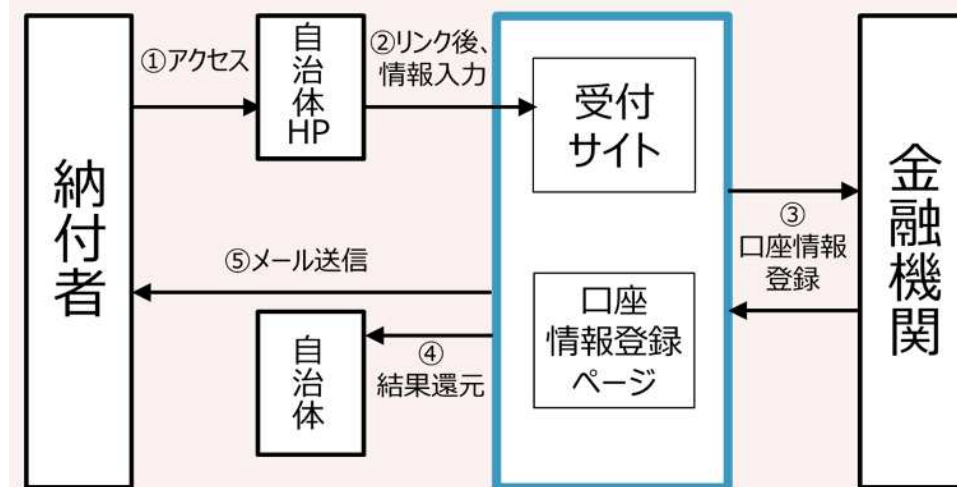
今後の取組予定

- ・お客様の申込み入力中、タイムアウトによる再申し込みや申し込みたい金融機関が指定外だったと気付いた場合の申込み途中の中止についても市側の手数料が発生する。豊田市HPで注意事項を明記し、お客様の手戻りをなくしていく。
- ・納税通知者の案内にQRコードを付し、Web口座振替受付サービスへと誘導する。

<web口座振替受付サービスの申込者数>



<概要>



38

生ごみ堆肥化容器のオンライン貸与申請

令和6年度までの成果

- ・ 令和5年度の事業開始時から、継続してオンラインでの申請受付を実施
- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和5年度に642件、令和6年度に450件となっています。

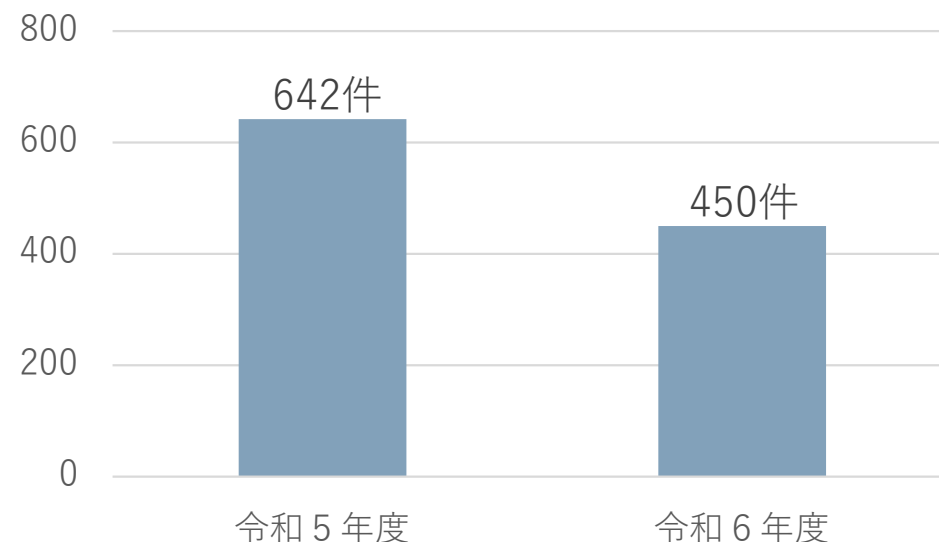
取組の背景

- ・ 令和5年度の事業開始時に窓口でなくても申請ができるように、オンライン貸与申請を導入しました。

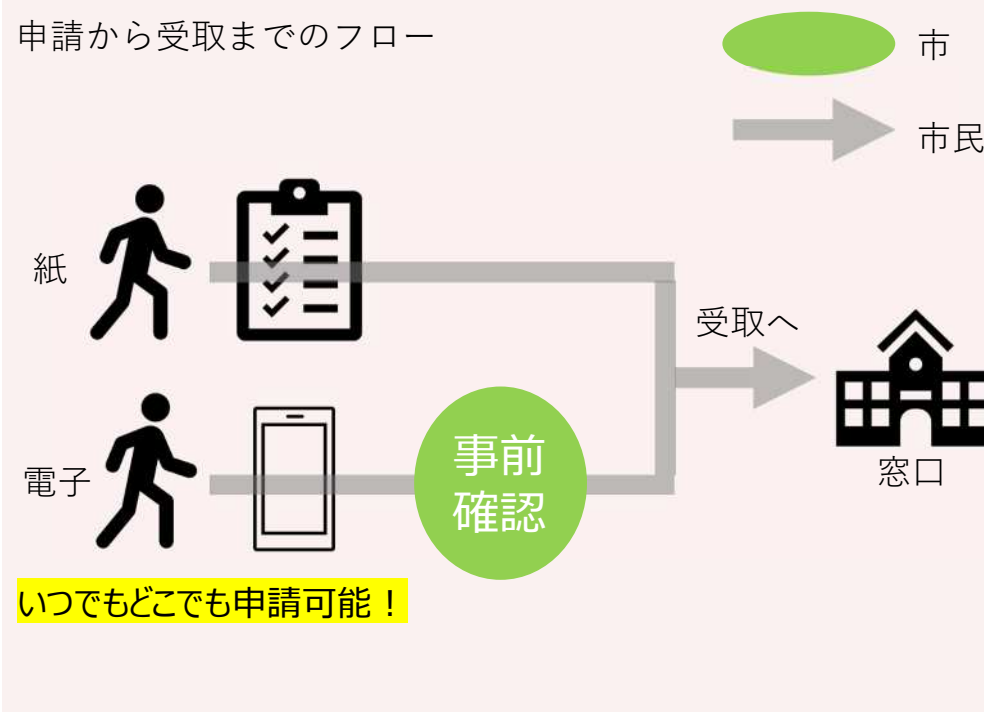
今後の取組予定

- ・ 引き続き取組を継続します。

生ごみ堆肥化容器オンライン貸与申請数



申請から受取までのフロー



39

LINEによる粗大ごみの戸別収集の受付開始

令和6年度までの成果

- ・24時間365日いつでも粗大ごみの戸別収集を申し込めるようLINE受付を開始

- ・令和6年10月より、申込から支払いまでをLINEで完結
- ・処理手数料をPayPay、クレジットカードでオンライン決済可能
- ・収集日前に粗大ごみの出し方をLINEで確認可能
- ・電話受付の窓口を受付センターに一本化

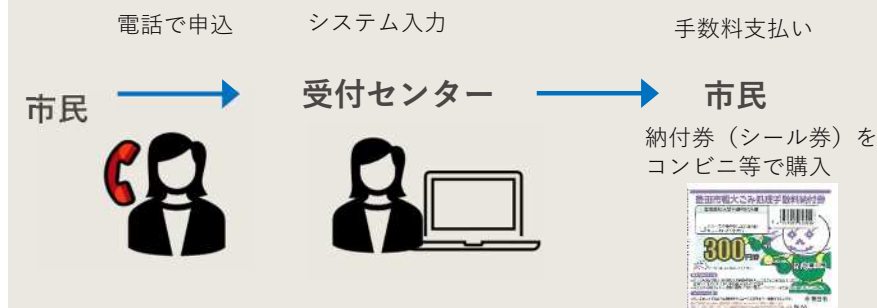
取組の背景

- ・従来の申込は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までの電話申込のみで、時間に制約があり申込しづらい状況だった。
- ・処理手数料の処理券（シール券）をコンビニ等で購入しなければならなかった。

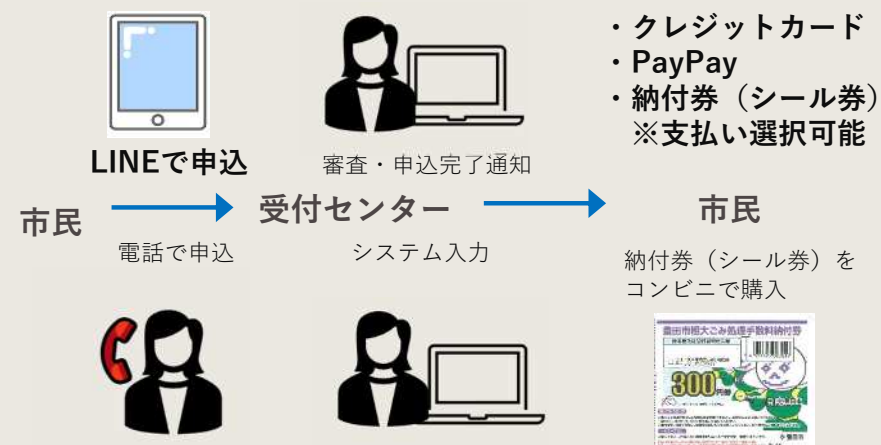
今後の取組予定

- ・LINE表示内容をコンパクトに分かりやすい表現にし、市民の方が利用しやすく、また審査が円滑にできるものにしていきたい。
- ・リマインドメールを送信できるようにし、出し忘れによる未収集を減らし、市民サービスの向上及び業務の効率化を図りたい。

Before



After



40

道路施設の損傷等通報システムの構築

令和6年度までの成果

- ・ 豊田市LINE公式アカウントから道路施設の損傷等を通報できるシステムを構築し、令和6年1月から本格運用を開始

- ・ システム活用による修繕件数
 - ・ 令和5年度：104件
 - ・ 令和6年度：484件

取組の背景

- ・ 市民や道路利用者が道路施設の損傷や不具合を発見した場合は、電話やメールで通報していただけていますが、位置や損傷・不具合の状況がわかりづらく、確認に時間を要しています。

今後の取組予定

- ・ 現行の運用を継続します。
- ・ 必要に応じて、サービスの利便性向上を検討します。

Before

- ・ 市民や道路利用者が道路施設の損傷や不具合を発見した場合は、電話やメールで通報している
- ・ 電話の場合は位置や損傷・不具合の状況がわかりづらい

データ

[通報件数]：約30件/日



After

- ・ 豊田市LINE公式アカウントから通報できるシステムを構築
- ・ 位置情報や損傷・不具合の状況写真を添付することができるため、迅速な修繕対応が可能となる



・ 位置情報を添付

・ 損傷、不具合の状況写真を添付

④1

新豊田駅東口駅前広場利用申請の オンライン化及びキャッシュレス化

令和6年度までの成果

- ・ あいち電子申請・届け出システムによる申請を可能にし、窓口に行かないで利用申請が可能なシステムを構築。
- ・ コンビニや銀行窓口に出向くことなく利用料金の支払いを可能にし、市民の利便性向上。

電子申請件数

一件/年→22件/年（R5のみ：申請総数78件）
41件/年（R6のみ：申請総数51件）

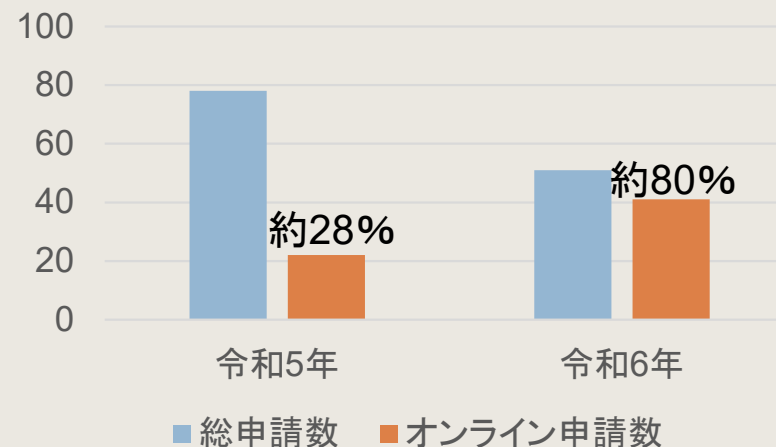
取組の背景

申請書を紙で提出しなければならず、振り込みについてもコンビニエンスストアや金融機関まで足を運ぶ必要があった。

今後の取組予定

今後も現行の運用を継続する。

総申請件数における オンライン申請件数



④2

公園占用許可の電子申請化

令和6年度までの成果

チャットポットによる事前相談と電子申請・届出システムによる申請を可能にした。



市民が窓口に来なくても手続きが可能となり、職員の事務時間も削減



手続き	改良前	改良後
①事前相談	電話・窓口対応	チャットポット
②申請	紙申請	電子申請
③入力	手入力	システム自動計算
④決裁	紙決裁	電子決裁
⑤納付	現金	キャッシュレス

取組の背景

1件の申請に対して市民の来庁する回数と職員の事務時間が多く、市民・職員の双方に負担がかかっていたため。

今後の取組予定

電子申請システムによる申請の周知を行い、本システムによる申請の普及を図る。

①相談	BPR前 120件×20分=2,400分 ⇒ 40時間 BPR後 36件×10分= 360分 ⇒ 6時間 ▲34時間 (見込み)
②申請	BPR前 175件×20分=3,500分 ⇒ 58時間 BPR後 175件×10分= 1,750分 ⇒ 29時間 ▲29時間 (見込み)
③入力	BPR前 175件×15分=2,625分 ⇒ 44時間 BPR後 175件×2分= 350分 ⇒ 6時間 ▲38時間 (見込み)
④決裁	BPR前 175件×10分=1,750分 ⇒ 29時間 BPR後 60件×10分= 600分 ⇒ 10時間 ▲19時間 (見込み)
⑤納付	BPR前 80件×10分= 800分 ⇒ 13時間 BPR後 50件×10分= 500分 ⇒ 8時間 ▲5時間 (見込み)

43

放課後児童クラブのICT化

令和6年度までの成果

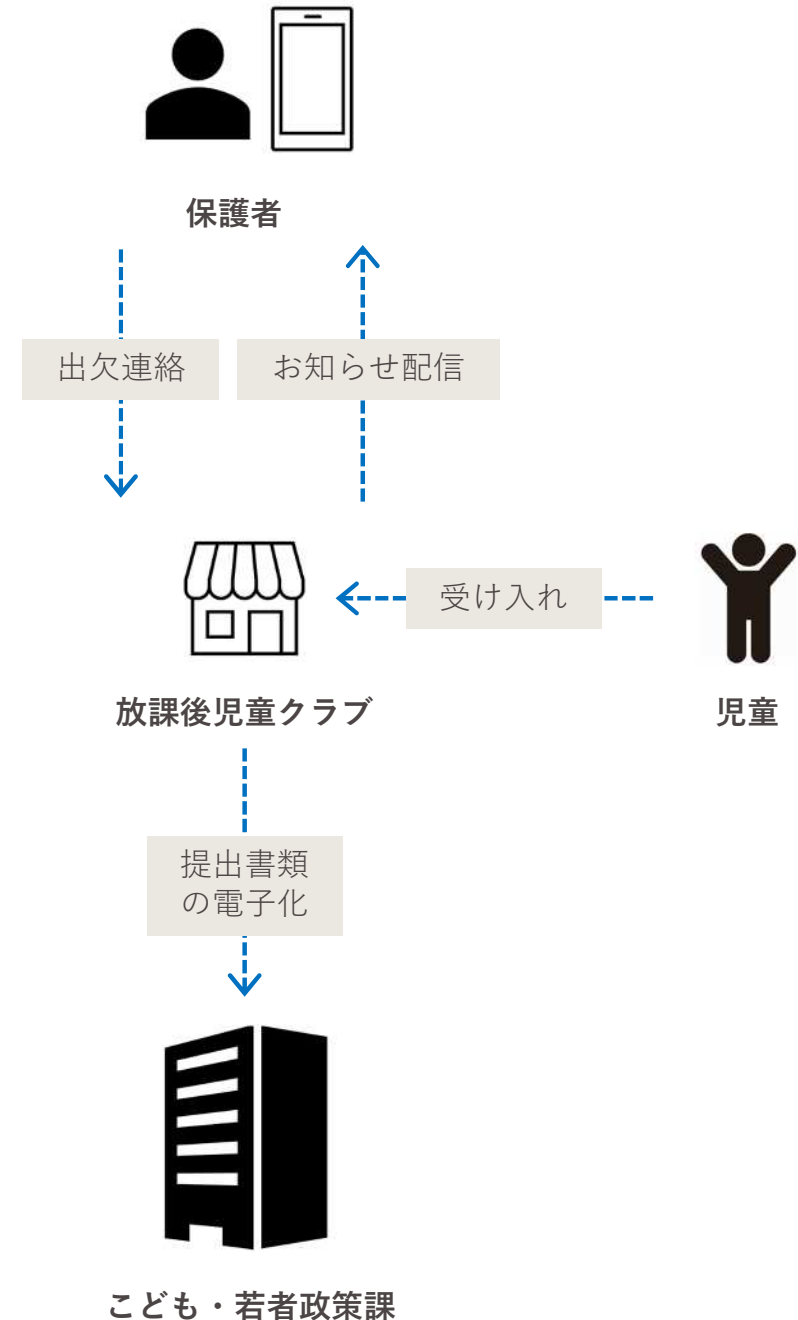
- ・ 令和6年度に公設民営の放課後児童クラブに入退室管理システム「CoDMON」を導入。
- ・ 令和6年度に公設民営の放課後児童クラブ（70クラブ）にCoDMONを導入し、保護者からの出欠連絡や保護者へのお知らせ配信等の機能を活用しました。

取組の背景

- （1）安全・安心な児童の管理
出欠管理において、属人的でない手法により児童の安全確保。
- （2）各種書類のペーパーレス化、電子化
市への提出書類の電子化により、支援員の事務負担軽減。
- （3）保護者の利便性の確保
スマートフォンアプリを利用し、児童の出欠情報を登録。

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依頼等を行います。また、放課後児童クラブと市との連絡において、電話やFAXでなくICTを活用した連絡方法を検討します。



44

豊田市公式LINEを活用した利用申し込み

令和6年度までの成果

- ・一時保育プラスの事業開始に伴い、豊田市公式LINEを通じて利用申し込み（予約やキャンセル）を開始
- ・令和6年度から一時保育プラスを2施設（※）で開始した。
※志賀子どもつどいの広場（ゆうゆう）、野見こども園
- ・利用者は施設の開園時間に関わらず予約やキャンセル手続きが可能となった。

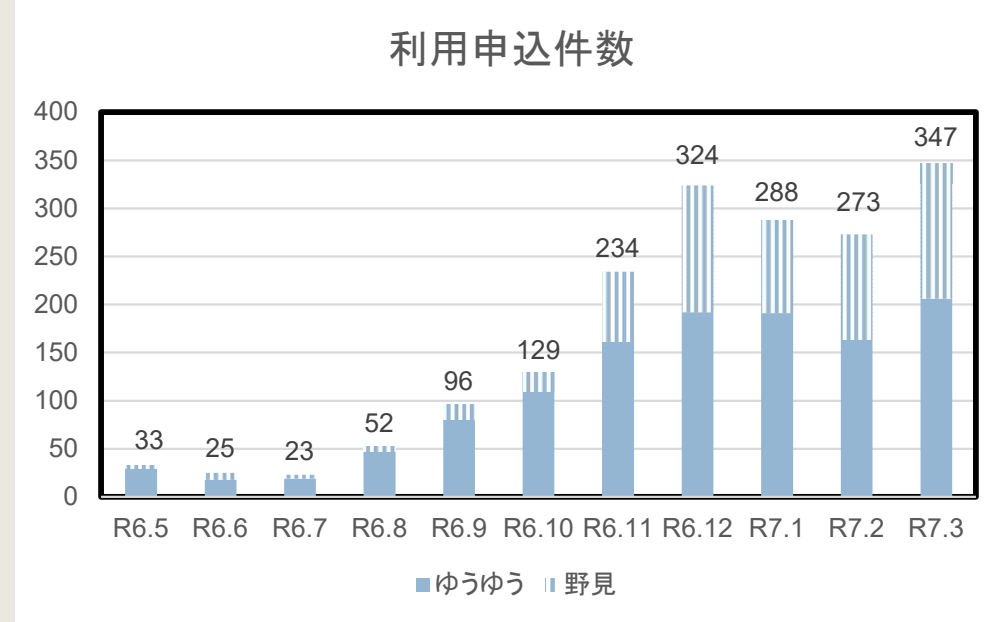
取組の背景

- ・利用申し込みを電話とした場合、施設側にとって業務負担が大きく、施設運営に支障をきたす恐れがあった。
- ・LINEを通じて予約やキャンセル手続きが可能になることで、利用者の利便性向上及び保育士の負担軽減、事務の負担軽減が期待されるため運用を開始した。

今後の取組予定

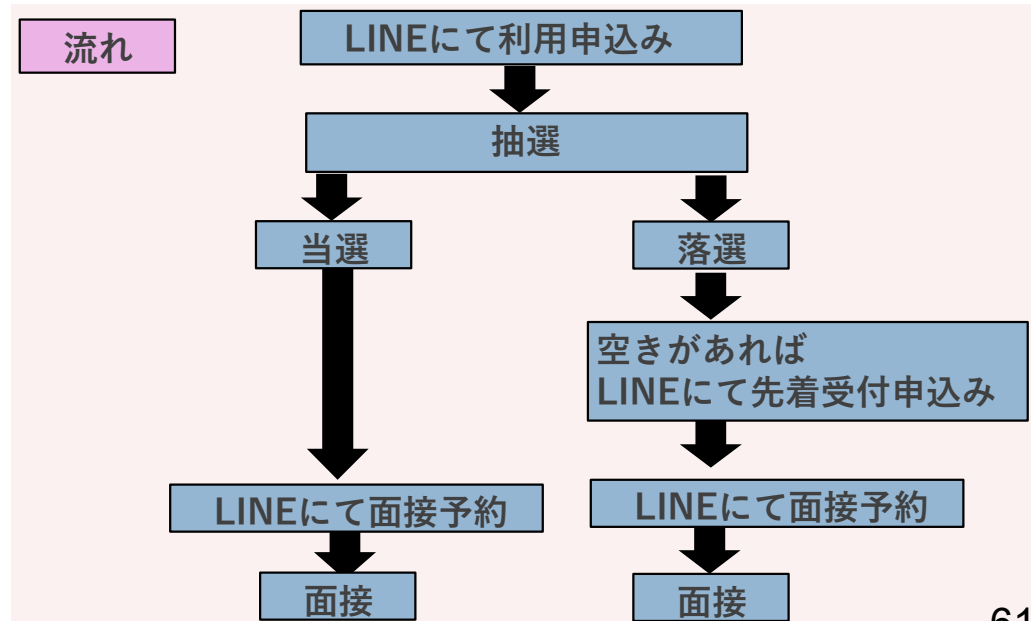
- ・利用日前日にLINEにて、こどもの体調や利用時間のアンケートを実施し、さらに保育士の負担軽減を行いたい。

<利用申込件数による削減効果>



電話受付対応：1件につき10分

10分/1件 × 1,824件/年間 = **18,240（304時間）の削減**



45

古瀬間聖苑施設予約システムの構築

令和6年度までの成果

- ・古瀬間聖苑の施設予約が電子システムで予約可能になるシステムを構築しました。
- ・インターネット経由で利用可能なクラウド上で運用する予約システムにて24時間受付可能であり、火葬炉や式場など施設利用可能日の見える化を実現します。

取組の背景

- ・従前の受付では、電話予約のみであり火葬件数の増加に伴う施設利用予約の煩雑化による事務ミスが懸念されていました。システムを構築することとで、ミスを防止し、葬儀業者、豊田市民の利便性向上、予約・管理業務の効率化を図ります。

今後の取組予定

- ・令和7年4月から運用を開始しております。

● 満10歳以上 ○ 満10歳未満 ○ 死産児 ○ 人体の一部 ○ 改葬

※○：予約可 ※：空きなし
 ※メンテナンス、予約不可等が表示されている箇所は予約することができません。
 ※黄色で表示されている箇所は市外の方でも予約可能です。

<前の週を表示>

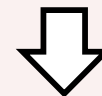
	11月20日(水) 大安	11月21日(木) 赤口	11月22日(金) 先勝	11月23日(土) 友引	11月24日(日) 先負	11月25日(月) 仏滅	11月26日(火) 大安
9:30	○	○	○	友引	○	○	○
10:00	○	○	○	友引	○	○	○
10:30	○	○	○	友引	○	○	○
11:00	○	○	○	友引	○	○	○
11:30	○	○	○	友引	○	○	○
12:00	○	○	○	友引	○	○	○
12:30	○	○	○	友引	○	○	○
13:30	○	○	○	友引	○	○	○
14:00	○	○	○	友引	○	○	○

① 申請



「古瀬間聖苑予約システム」にアクセス
空いている時間帯で申請

② 申請内容の確認



申請内容が「死体火葬許可証」と一致

③ 施設の利用可能

④6

非課税世帯等への給付金の先行受取の実施

令和6年度までの成果

- ・ 令和6年1月からオンライン申請による先行受取を実施
- ・ 給付金の「支給要件確認書」に記載された受取口座に変更がない方については、「あいち電子申請・届出システム」にて申請することで、支給要件確認書に記載された振込予定日より前に給付金を振り込む対応を実施しました。

取組の背景

- ・ 給付金の支給に際しては、より迅速に支給できるようにすることが課題となっていました。そこで、より迅速かつ確実に給付金をお届けするため、受取口座に変更がない方を対象として「あいち電子申請・届出システム」による事前申請を受け付ける取組を開始しました。この仕組みにより、振込予定日を待たずに支給要件確認が可能となり、スムーズな支給を実現しています。

今後の取組予定

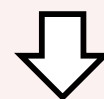
- ・ 今後も現行の運用を継続します。

①申請



「あいち電子申請・届出システム」にアクセス

②申請内容の確認



申請内容が「支給要件確認書」と一致

③早期振込対象に該当



振込予定日より前に給付金を支給

④申請者の受取完了

47

医療費受給者証とマイナンバーカードの一体化

令和6年度までの成果

- 令和6年度から医療費受給者証の資格情報をマイナンバーカードに一体化する事業を開始しました。
- 令和7年1月6日から事業を開始し、市内の医療機関等の内、約2割において、マイナンバーカード一枚で受診が可能に

取組の背景

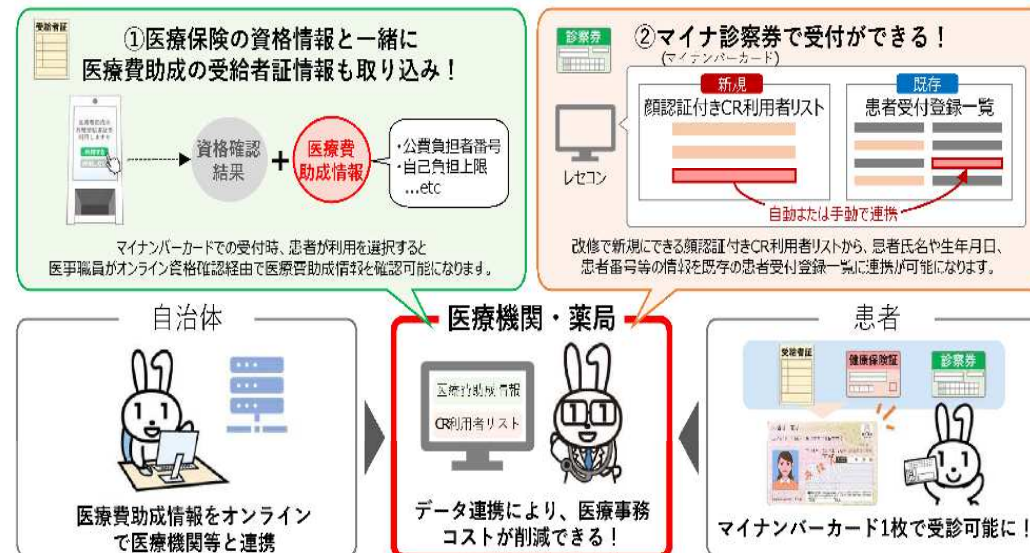
- 受給者が医療機関等を受診する際、これまでは健康保険証等と医療費受給者証の2枚を提示する必要があったが、デジタル庁が医療費受給者証の情報をマイナンバーカードで読み取れるようにする事業を開始することとなったため、受給者の利便性向上を目的に先行実施事業に参加することとしました。

今後の取組予定

- デジタル庁及び厚生労働省が実施する補助制度の周知等を図り、市内の医療機関等の事業参加を促していきます。

<デジタル庁制度案内チラシ>

医療費助成の受給者証及び診察券の マイナンバーカードへの一体化には多くのメリットがあります



<事業対象の医療費受給者証>

子ども医療費受給者証	小児慢性特定疾病医療受給者証（保健支援課）
心身障がい者医療費受給者証	自立支援医療受給者証（更生医療）（障がい福祉課）
母子・父子家庭医療費受給者証	自立支援医療受給者証（育成医療）（おやか応援課）
精神障がい者医療費受給者証	養育医療券（未熟児養育医療）（おやか応援課）
福祉給付金受給者証	

48

ICTを活用した特定保健指導

令和6年度までの成果

ICTを活用し、遠隔での特定保健指導を実施

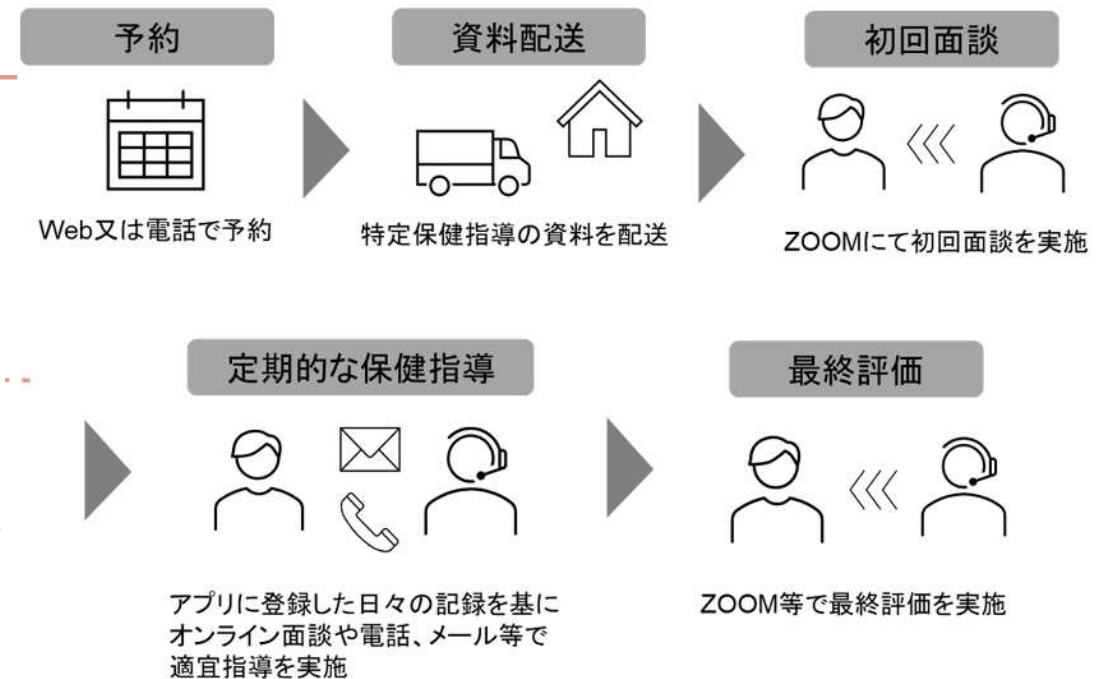
- ・従来は対面でしか特定保健指導の実施をしていなかったが、ZOOMを活用し、隙間時間等で自宅にしながら特定保健指導を受講できるようになりました。
- ・また、アプリを使用し、日々の体重の変化や歩数を記録できるようにしたことで、より効果的な指導を受けることができるようになりました。

取組の背景

- ・特定保健指導を受講するためには、決まった日付から選び、市役所や交流館等に出向く必要がありました。そのため、日程が合わなかったり、現地までの交通手段がない方は、参加が難しいことがありました。

今後の取組予定

- ・引き続き、ICTを活用した特定保健指導を実施します。



④9

事業主健診結果受付のオンライン化

令和6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健診結果受付のオンライン化を実施
(令和5年度:9件、令和6年度:18件)
- ・従来すべて窓口・郵送にて受付をしていた事業主健診申請について、令和5年10月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を実施しました。
- ・オンライン化により、来庁や郵送の市民負担の軽減及び申請内容の記入漏れによる書類不備の減少により、市民の利便性が向上しました。

取組の背景

- ・受付方法が窓口、郵送のみであったため、開庁時間に来庁するか、郵送にて手続するなど市民に手間が生じていました。
- ・書類不備時に申請者と郵送などでやりとりする必要があり、手続に時間を要していました。
- ・申請時の市民負担の軽減、書類不備時の市民負担の軽減や事務効率の向上を図るため、オンライン化を実施しました。

今後の取組予定

- ・市ホームページ等を通じて、電子申請の周知を図ります。
- ・あいち電子申請・届出システムのアンケート評価機能により、改善点を洗い出し、更に利便性の向上を図ります。

⑤0

健診受診券再発行申請のオンライン化

令和6年度までの成果

- ・「あいち電子申請・届出システム」を活用し、従来窓口や電話で実施していた申請のオンライン化を実施
(令和5年度:43件、令和6年度:248件)
- ・従来、窓口や電話にて受理していた健診受診券の再発行申請について、令和5年10月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を実施しました。
- ・オンライン化により、来庁や郵送の市民負担の軽減及び申請内容の記入漏れによる書類不備の減少により、市民の利便性が向上しました。

取組の背景

- ・申請方法が窓口、電話のみであったため、市民がいつでも申請できるようオンライン化を実施しました。

今後の取組予定

- ・市ホームページ等を通じて、電子申請の周知を図ります。
- ・あいち電子申請・届出システムのアンケート評価機能により、改善点を洗い出し、更に利便性の向上を図ります。

51

デジタルスタンプラリーの実施

令和6年度までの成果

- ・市内協力店(飲食、小売り)を回るスタンプラリーにおいて、LINEを活用し、スタンプ獲得、応募、お知らせ等を一元化しました。
- ・スタンプ台紙をデジタル化し、抽選への応募や市からのお知らせ、参加者からの問い合わせにもLINEで対応できるようにすることで参加者の利便性が高まりました。
- ・集計・抽選、データ分析も可能となり、事務の効率化及び経費削減が図れました。

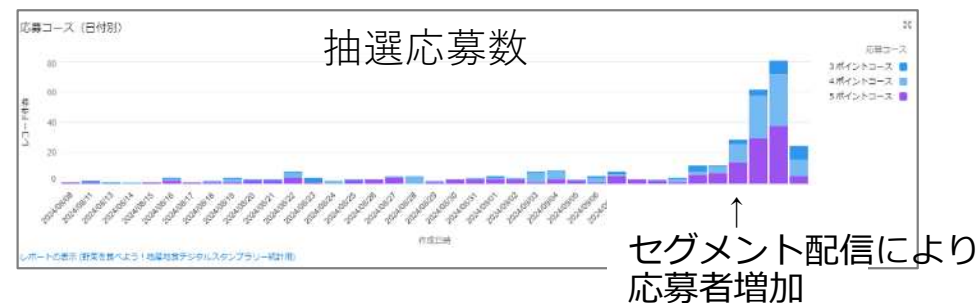
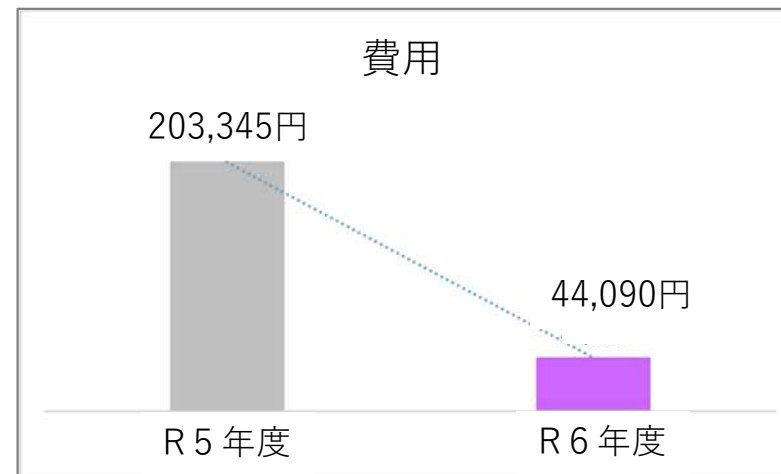
取組の背景

- ・令和5年度に台紙でスタンプラリーを開催していましたが、台紙とチラシ組みや集計、抽選作業に手間と資金がかかっていました。

今後の取組予定

- ・令和7年度以降も引き続きデジタルスタンプラリーを実施予定。協力店の募集をオンライン化する等、さらなるDX化を図ります。

【デジタル化による効果】



【取組概要】



52

難病医師相談のオンライン化

令和6年度までの成果

- ・令和5年度から、対面開催からオンライン対応可能とした。

【参考実績】

- ・令和4年度（オンライン化実施前）10件
- ・令和5年度 5件（内：オンライン対応3件）
- ・令和6年度 6件（内：オンライン対応1件）

取組の背景

- ・実施方法が対面のみであったため、開庁時間に来庁できない方（病状や就労関係等で）にサービスを提供することができなかった。

今後の取組予定

- ・今後も継続してオンライン相談を実施。
- ・市ホームページ等を通じて、電子申請の継続及び周知を実施する。

53

各種事業の申込受付のオンライン化

令和6年度までの成果

- ・令和5年度から、「あいち電子申請・届出システム」を活用し、従来、電話等で実施していた各種事業の申込受付をオンライン化した。

【参考実績】

- ・難病医師相談
- ・講演会、家族教室 等

取組の背景

- ・受付方法が電話や窓口のみであったため、働く世代等が申しづらい状況だった。

今後の取組予定

- ・今後も継続して電子申請による受付を活用及び拡大する。

54

動画による119番通報システム（Live119）の導入

令和6年度までの成果

- ・ 119番通報時の現場映像を指令員や出動隊が共有できるシステムを導入し、災害状況の把握や応急手当方法の指導に活用
- ・ 運用開始：令和3年4月～
- ・ 使用実績：映像受信183回、出動隊との映像共有149回
- ・ 通報者のスマートフォンに動画・静止画の送信が可能
- ・ スマートフォンのGPSで測位した位置情報を地図に表示

取組の背景

- ・ スマートフォンのビデオ通話機能を活用した映像通報システムのクラウドサービスが提供開始された
- ・ 音声による119番通報では把握が難しい視覚的情報をリアルタイムで確認できることで、迅速で正確な出動指令が可能

今後の取組予定

- ・ 消防指令システムとの連携による操作性向上
- ・ バージョンアップによる新機能の拡充
- ・ 市民への普及啓発による操作方法等の周知

<システムの仕組み>



<出動隊との映像共有>



通報者がスマートフォンで撮影した動画や静止画を、出動隊と映像共有することで、救助方法や消火活動等の現場活動方針を現場到着前に決定することができる。

<応急手当方法の動画送信>



通報者のスマートフォンに動画や静止画を送信できる。
例) 胸骨圧迫の動画による具体的な口頭指導など

55

Web口座振替受付サービスの開始

令和6年度までの成果

- ・ インターネットを利用して、上下水道料金の口座振替申込みができるサービスを令和7年1月から開始。
- ・ スマートフォンやパソコンから、24時間いつでもインターネットを利用して口座振替の申込みができ、申し込むために金融機関に出向いたり、紙の申込書への記入や通帳印を押す必要がなくなり、利用者の利便性が向上した。

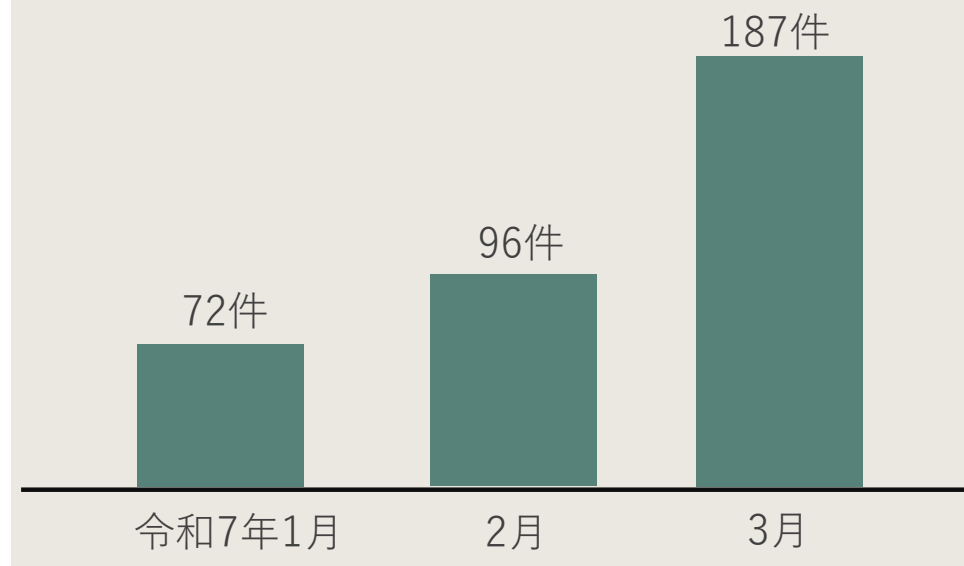
取組の背景

- ・ 水道利用者は口座振替の申込みをする場合、金融機関窓口へ出向いて所定の口座振替申込用紙に記入し申し込むか、申込ハガキに必要事項を記入してポストへ投函する必要があった。
- ・ 通帳印等の誤りにより手戻りが発生していた。

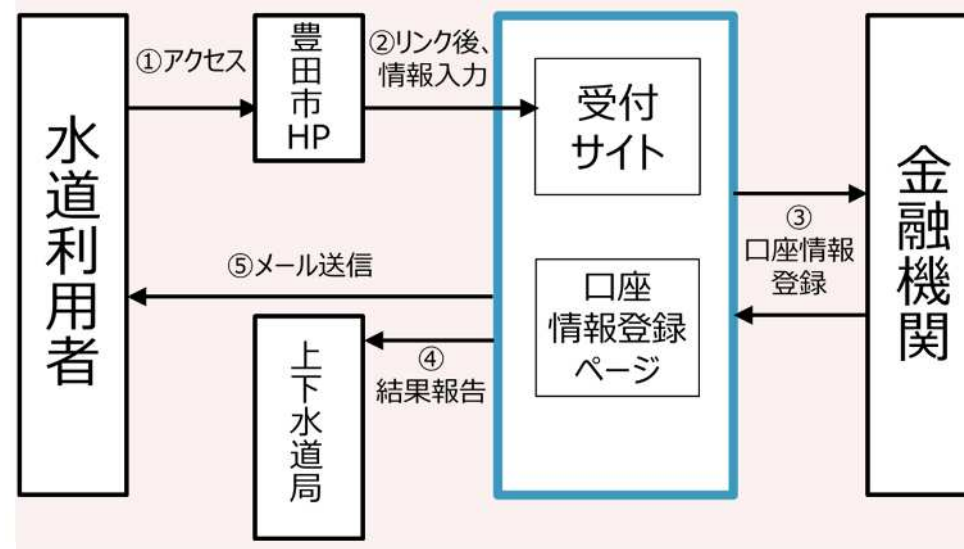
今後の取組予定

- ・ 受付サイトの入力中、タイムアウトによる再申込みや申し込みたい金融機関が対象外だった場合、申込みを途中で中止しても上下水道局に手数料が発生する。市ホームページで注意事項を明記し、申込時の手戻りをなくしていく。
- ・ 開栓申込時の案内に二次元コードを付し、Web口座振替受付サービスへと誘導する。

<Web口座振替受付サービスの申込者数（水道）>



<Web口座振替受付サービスの流れ>



56

水道開閉栓申込みの利便性向上

令和6年度までの成果

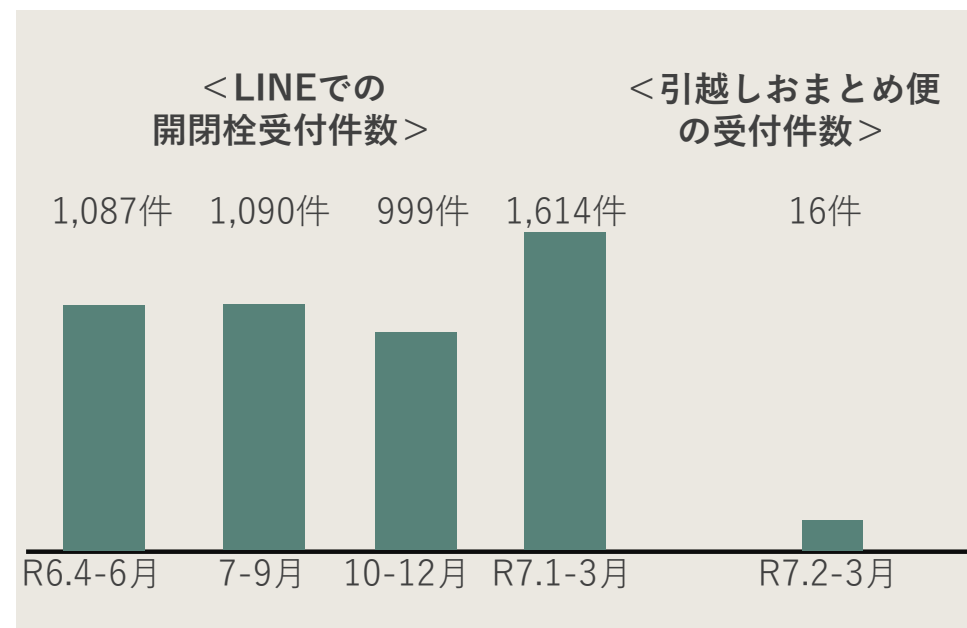
- ・ LINEでの水道開閉栓受付の開始（R5年12月）
 - ・ 引越しおまとめ便の開始（R7年2月）
-
- ・ LINEアプリを利用することで、インターネットから水道の開閉栓申込みが24時間いつでも可能となった。
 - ・ 中部電力ミライズ（株）が提供する引越しおまとめ便を利用することで、電気の申込みと同時に水道の申込みもできるようになった。
 - ・ これらサービスの開始により、利用者の利便性が向上した。

取組の背景

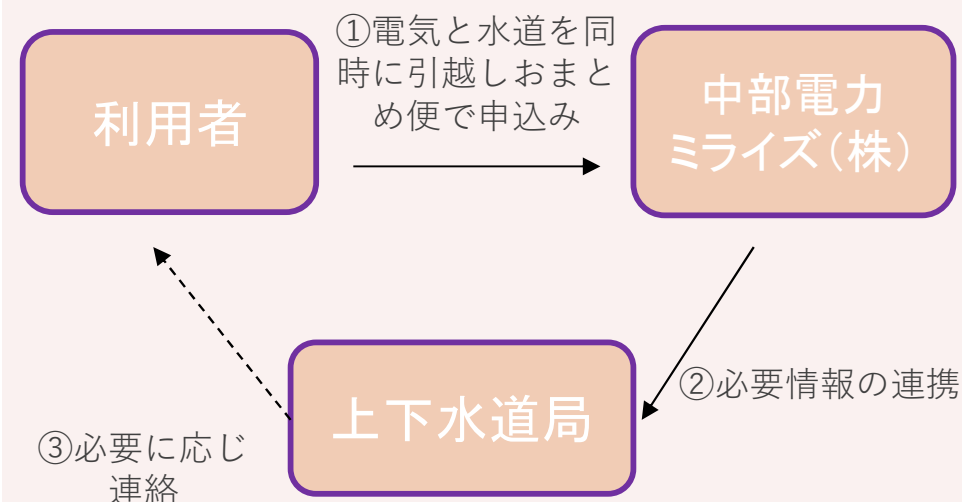
- ・ 電話やファックスで申し込む手間の解消
 - ・ 非対面・24時間対応へのニーズ
 - ・ 業務効率化と人的負担の軽減
- 利用者の利便性向上と自治体業務の効率化を両立するスマート行政の一環として実施

今後の取組予定

- ・ LINEからの申込みは、申込履歴が本人に残らない仕組みとなっているため、その課題を解決する方法を検討していく。
- ・ 引越しおまとめ便については、今後も現行の運用を継続する。



<引越しおまとめ便概要（水道）>



57

電子契約サービスの導入

令和6年度までの成果

- ・令和5年4月以降に契約課が豊田市長名で契約する工事請負契約に電子契約サービスを導入
- ・令和5年9月以降に契約課が豊田市長名で公告、見積り依頼をする委託契約、物品購入契約、物品賃貸借契約、物品売払契約に電子契約サービスを導入

取組の背景

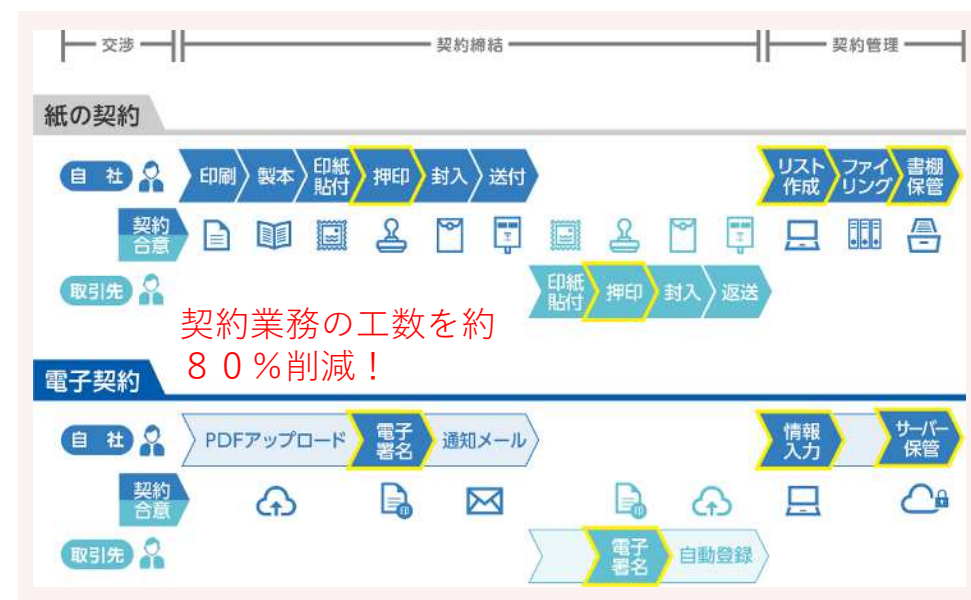
- ・2021年1月の地方自治法施行規則の改正によって、民間事業者の立ち会い型電子契約が利用できるようになった。

今後の取組予定

- ・電子契約サービスの契約課発注案件以外にも拡大予定。

令和6年度電子契約利用実績

	契約件数	電子契約件数	収入印紙削減金額
工事	166	162	3,761,000円
工事関係委託	159	153	1,586,200円
その他業務委託	858	755	7,598,600円
物品	323	235	-
合計	1,506	1,305	12,945,800円



58

情報開示請求手続の電子申請の導入

令和6年度までの成果

- ・ 令和5年度に手数料等についてオンライン上での電子決済を導入
 - ・ 令和6年度に請求の電子申請を導入
-
- ・ あいち電子申請・届出システムの申請機能及び電子決済機能を使用
 - ・ 令和6年度のオンライン申請は115件（請求全体の約30％）
 - ・ 令和6年度の電子納付は143件（納付件数全体の約20％）

取組の背景

- ・ 情報開示請求においては、一般的に申請、請求手数料納付、開示費用納付と請求者が行うべき手続が多く、特に郵送での申請又は開示の場合、文書が開示されるまでに多くの日数がかかっていました。
- ・ 手続所要日数の短縮により市民の利便性向上に資するため、電子決済及び電子申請を導入しました。

今後の取組予定

- ・ 今後も現行の運用を継続します。
- ・ 申請者のニーズを捉えながら、例えば、開示文書の交付を含む全ての手続をオンラインで完結させるなど、さらなる利便性向上を目指し、検討を行います。

59

市民ポータル構築

令和6年度までの成果

- 子育て世帯に向けた市民ポータルとして、「子育て応援ポータル『とよたのコマド』」を構築。
(一般公開は令和7年7月7日～)
- 庁内関係課によるプロジェクトチームを発足。市民が迷わず情報取得できたり、市民が情報を見落とさなかったり、市民・職員共に負担を軽減できる姿を理想として、求める市民ポータルのあり方を検討。
- 市民が行政サービスの情報に簡単にアクセスできたり、「その人ごとにパーソナライズされた情報」を直接受け取ることができるシステムの構築を検討。
- 「目的から探す」「年齢・対象から探す」「キーワードで探す」といった多彩な検索やマップ、イベントカレンダー、情報配信機能を搭載。

取組の背景

市は多様な取組を実施している一方で、市民に十分なPRができておらず、市民側も情報をキャッチしづらいことで、市民・職員双方負担が生じている状況があった。

今後の取組予定

- 「とよたのコマド」を通じた情報発信により、子育てしやすいまちづくりの推進を図ります。
- 市民・職員の声を参考に更なる機能拡充を図るとともに、子育て以外の他分野でのポータル構築の検討を行います。



60

オープンデータカタログサイトの開設

令和6年度までの成果

- ・管理サービス（BODIK）を選定
- ・国が定める「標準データセット」形式化
- ・約300件を公開

- ・カタログサイトの利点
タグ、API公開などによるデータ利活用の促進
- ・標準データセットの利点
全国共通レイアウトによる利活用の促進

取組の背景

以下の3点が求められたこと

- ・業務効率の向上（単に公開するだけでなく利活用に資するオープンデータ）
- ・管理負担の軽減（ホームページでの手作業からの脱却）
- ・ガバナンス強化（共通ルール下でのデータ整備・公開）

今後の取組予定

- ・登録データ数の増加及び継続的な更新
- ・「とよたデータボード」等との連携による利活用の促進

カタログサイトURL

<https://odcs.bodik.jp/232114/>

タグ種類	データ数
人口・世帯	150
労働・賃金	18
司法・安全・環境	17
健康・福祉	15
くらしの情報	14
企業・家計・経済	14
住宅・土地・建設	11



The screenshot shows the Toyota Open Data Catalog website. At the top, there's a search bar with the text "データセットを検索" and a magnifying glass icon. Below the search bar, it says "320件のデータ・セットから検索可能です". The main navigation bar includes links for "データセット", "カテゴリ", "お知らせ", "活用事例", "利用規約", "サイトについて", "お問い合わせ", and "オープンデータマップ". Below this, there's a section for "人気のカテゴリ" (Popular Categories) with icons for "司法・安全・環境", "商業・サービス業", "住宅・土地・建設", "その他", and "子育て". To the right of this is an "お知らせ" (Notice) section with two items: "2024.08.15 画像・動画オープンデータカタログサイトについて" and "2024.08.15 豊田市オープンデータカタログサイトを公開しました". At the bottom, there are three sections: "新着データセット" (New Data Sets) with a link to "一般廃棄物処理業者一覧", "人気のデータセット" (Popular Data Sets) with a link to "豊田市が交付する補助金等の実績一覧", and "活用事例" (Use Cases) with a link to "とよたデータボードを作りました".

61

LINE行政サービスの実施

令和6年度までの成果

- ・市公式LINEで申請や行政手続きができる「スマホ市役所」を実現
- ・約30種類の行政手続きが自宅から24時間365日手続きが可能。
- ・粗大ごみの予約や市民相談の窓口予約等全市民が利用する手続きを優先的に実施。

取組の背景

- ・これまでの市役所では、電話や紙での対応が当たり前であり、窓口の待ち時間や電話対応が発生し、市民・職員の双方に負担となっていた。
- ・「行かない」「書かない」「待たない」窓口の実現を目指し、本取組を実施。

今後の取組予定

- ・引き続き、対象手続きを拡張し、より市民利便性向上、職員負担軽減を目指す。

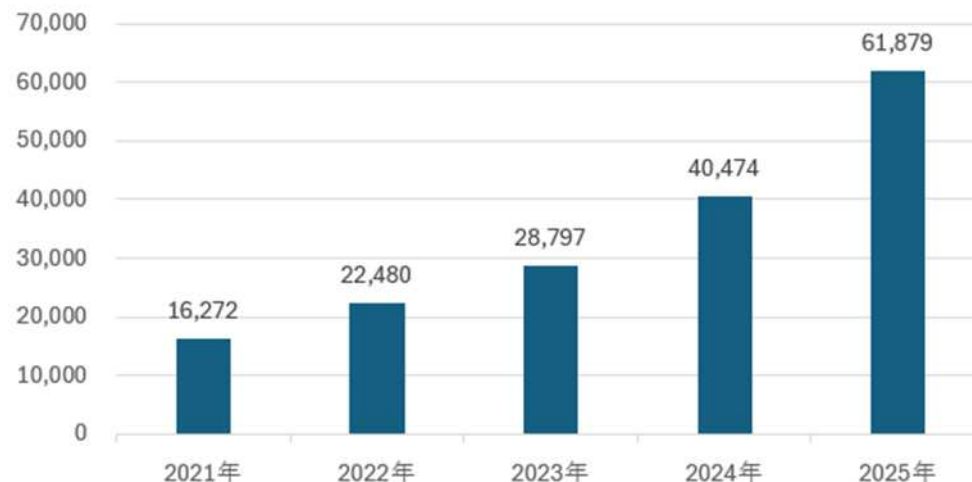
粗大ごみの申込



市民相談窓口の予約



市公式LINE登録者数



62

とよたデータボードの開設

令和6年度までの成果

- ・ 管理サービス (tableau) を選定
- ・ 11件を公開

- ・ データボードの利点
地図やグラフによる視覚的なデータ表現
フィルターやハイライトなど動的なデータ表現

取組の背景

以下の3点が求められたこと

- ・ 業務効率の向上（単に公開するだけでなく利活用に資するオープンデータ）
- ・ 管理負担の軽減（手作業によるグラフ作成等からの脱却）
- ・ ガバナンス強化（共通ルール下でのデータ整備・公開）

今後の取組予定

- ・ 登録データ数の増加及び継続的な更新
- ・ 「オープンデータカタログサイト」等との連携による利活用の促進

データボードURL

<https://public.tableau.com/app/profile/toyotacity.johosenryaku/vizzes>

データボード名

閲覧数

豊田市こども園等マップ

2760

豊田市内事故マップ

1411

豊田市における中学校区の情報

1094

豊田市における1995年-2040年の人口推移（推計）

944

令和5年度市民意識調査 まちの満足度

723



63

AIチャットボット

令和6年度までの成果

- ・市HPにAIチャットボットを設置
- ・市役所の開庁時間にかかわらず、簡易な問合せを解決できるようにした

- ・利用実績は以下のとおり

R3：117,027件の質問に対し、72,840件の応答を実施

R4：88,145件の質問に対し、60,985件の応答を実施

R5：76,795件の質問に対し、57,187件の応答を実施

R6：77,771件の質問に対し、55,883件の応答を実施

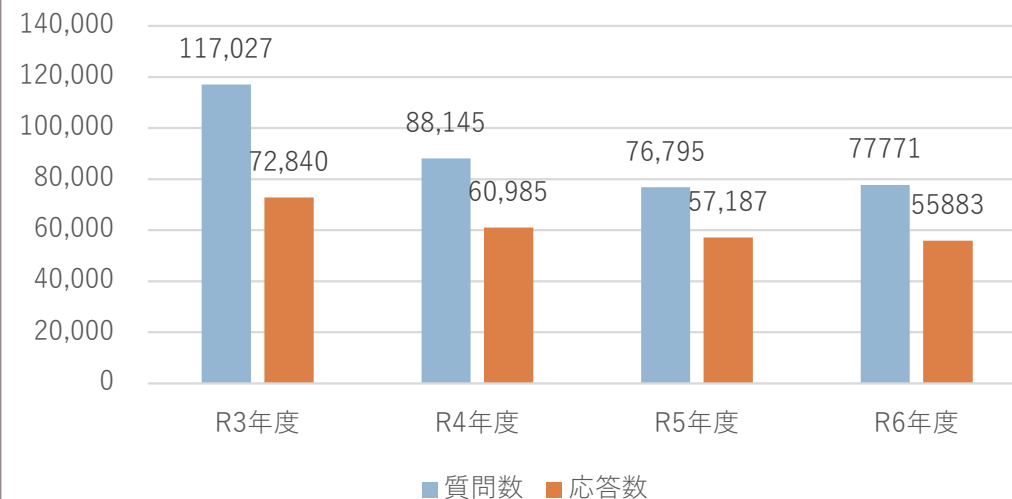
取組の背景

- ・電話件数が非常に多く、迅速な対応が難しい場合があった。
- ・また、市役所の開庁時間しか問合せ手段がなかった。
- ・職員目線でも電話件数が多いことが業務の負担となっていた。
- ・HPに掲載している簡易な内容に関する質問も多いため、24時間自動応答が可能なチャットボットを設置した。

今後の取組予定

- ・昨今では生成AI型のチャットボットが登場している。
- ・リスク等も考慮しながら、利用の検討を進めたい。

A I チャットボット利用件数



豊田市 AIチャットボット



AIを活用した総合案内サービス（AIチャットボット）です。
 ご質問にAIが自動で回答しますので、調べたい内容をご入力ください。
 利用後に「お役に立ちましたでしょうか？」と表示された場合、「はい」または「いいえ」を選択して、AIの学習にご協力ください。

【よくある質問】 下記の内容がよく質問されています。クリックすると回答が表示されます。

チャットボットの使い方が知りたい

ごみの分け方・出し方について

市役所の業務時間について

参議院選挙について

※個人情報保護の為、特定の名前や連絡先などは入力しないで下さい。

質問を入力してください

←AIチャットボットの画面

64

デジタルディバイド

令和6年度までの成果

- ・高齢者や民生委員を対象に、
スマホ教室やスマホ相談会を実施

○R5：スマホ教室を交流館や福祉施設で実施

- ・電話やカメラ、SNS、インターネット、地図など
スマホの各種機能について計115人に対して講習した。

○R6：スマホ教室とスマホ講習会、スマホサロンを実施

- ・スマホ教室：スマホの使い方を教える教室を実施
→39名が参加した
- ・スマホ相談会：スマホの使い方に関し相談ができる場を設置
→28名が参加した
- ・スマホサロン：和気あいあいとスマホの勉強できる場を設置
→14名が参加した

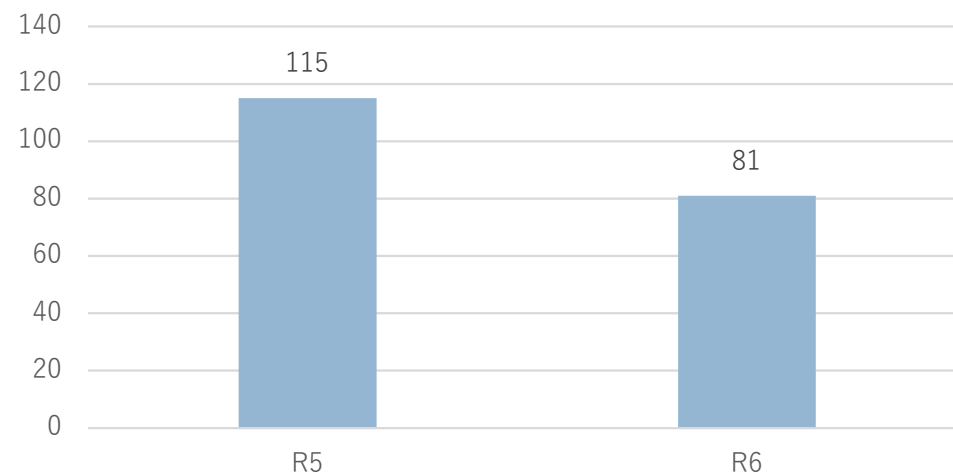
取組の背景

- ・電子申請などスマホを用いた市民向けのデジタルサービスを拡大しているが、デジタルが苦手な人は恩恵を受けられない。
- ・そのため、デジタルディバイド解消に向け、
スマホ教室等を開催している。

今後の取組予定

- ・継続してスマホ教室の実施、拡充を予定

デジタルディバイド事業（参加者）



65

電子申請

令和6年度までの成果

- ・各種手続きのオンライン化を実施
- ・オンライン決済機能を導入し、費用、手数料が生じる申請に関する電子化を実施

【手続きの電子化申状況】

- ・国が指定する「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」の電子化状況について
→59手続き中、23手続きの電子化を実施
- ・年間受付件数1,000件以上の手続の電子化状況について
→174手続き中54手続きの電子化を実施
- ・オンラインでの決済に対応した手続き
→86件の手続きがオンラインでの決済に対応

【電子申請の受付状況】

- ・令和5年度の申請受付件数
→70,167件の電子申請があった
- ・令和6年度の申請受付件数
→124,282件の電子申請があった

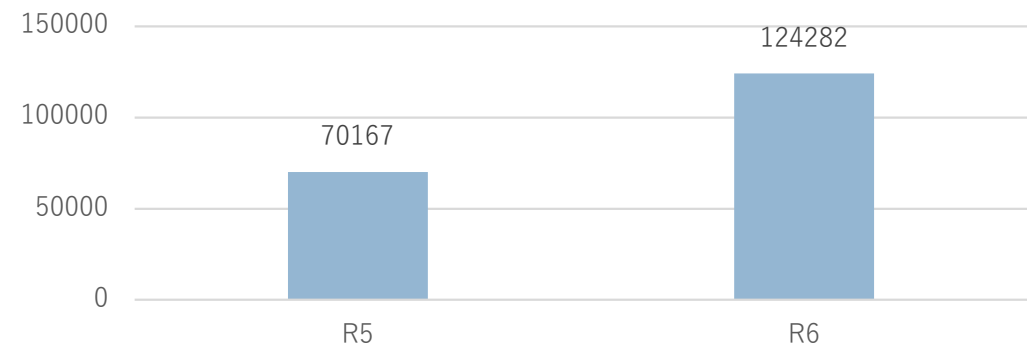
取組の背景

窓口に行かずに自宅から24時間手続きできる環境を整えることで、市民の利便性を向上させるとともに、行政の業務効率化を図る。

今後の取組予定

- ・継続して電子に対応した手続きを拡充するとともに、申請件数向上に向けた広報活動に力を入れる

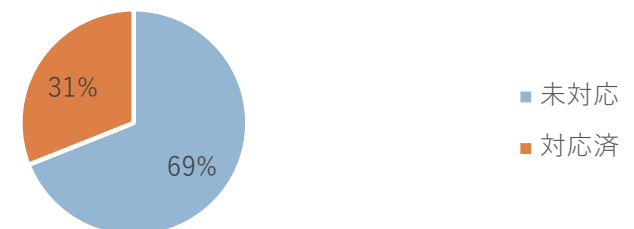
電子申請の申請件数



国が指定する地方公共団体が優先的に
オンライン化すべき手続



年間受付件数1,000件以上の手続



(1)ー2 事業者サービス向上

①

あいち電子申請・届出システムの活用

令和6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令和3年度から令和6年度にかけ増加。
- ・あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和5度に3733件。令和6年度に5,836件へと増加しています。また、様式を拡充し令和6年度末で51様式となっています。引き続き様式の追加を含め対応を進めていきます。

取組の背景

- ・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（主に事業者）の利便性向上を図った。
- ・来庁や郵送が中心であった届出書類等について、電子申請を行うことで来庁の手間や窓口での待ち時間の削減がされた。

今後の取組予定

- ・受付できる様式を増やし、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。（あいち電子申請・届出システムのプログラム変更により再開）



あいち電子申請で届出できる様式

○主なオンライン申請

- ・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
- ・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

②

オンライン会議の活用

令和6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）。
- ・令和5年度に研修内容の見直しを行ったことから令和4年度と比べ一時的に減っているが、令和3年度と比べ、参加者数が1.5倍に増加している。

取組の背景

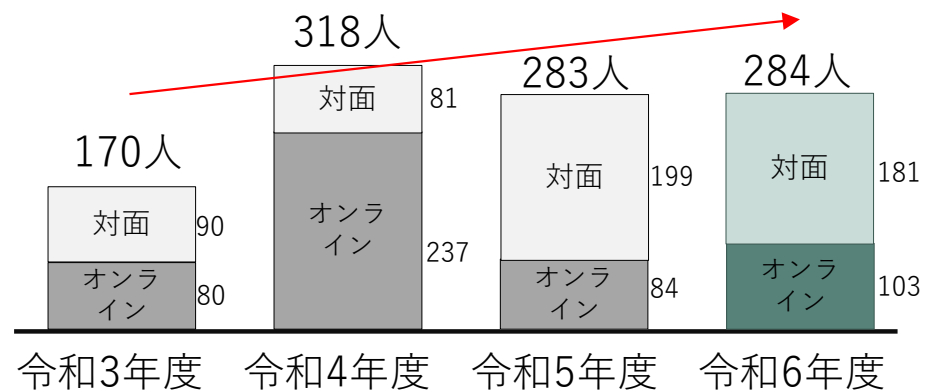
- ・コロナ禍を契機にオンライン会議の需要・必要性が高まったことから、オンライン会議システムを活用したオンラインでの説明会や会議を実施しました。その中で、従来の集まる会議等についても一定数の需要があるため、ハイブリットでの会議開催も行いました。

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。

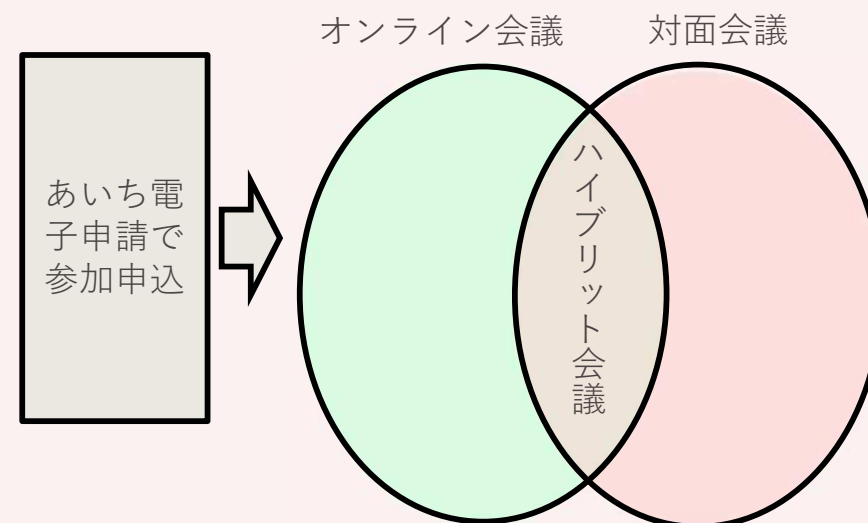
<研修参加者数>

約1.5倍



※令和5年度から研修内容の見直しを行っている

廃棄物対策課主催



③

占用許可申請書のオンライン化

令和6年度までの成果

- ・大口の民間事業者の占用許可申請について、オンラインで申請できるシステムを構築し、令和7年2月から本格運用を開始

- ・オンライン申請の件数
令和6年度：120件

取組の背景

- ・道路及び法定外公共物の占用許可申請書は紙で提出されており、占用許可申請のオンライン化は、国が示す「地方公共団体が優先的にオンライン化をすべき手続き」となっています。
- ・年間約3,000件ある申請のうち、大口の民間事業者からの申請が約1/3を占めることから、民間事業者へのヒアリングや警察と協議を進めながら、オンライン化システムの構築を検討しました。

今後の取組予定

- ・現行の運用を継続します。
- ・必要に応じて、サービスの利便性向上を検討します。

Before

- ・道路及び法定外公共物占用許可申請書は紙で提出されている
- ・許可事務は申請書の記載情報を「占用物件管理システム」に入力し、許可書は紙で回答している
- ・大口の民間事業者からの申請が全体の約1/3を占める

データ

[占用申請件数]：約3,000件/年（R4実績）
 ガス 約610件/年 電気 約340件/年 通信 約240件/年

占用事業者



- ・Word又はExcelで申請書を作成
- ・位置図等添付書類を作成
- ・書類を対面で2部提出
- ・修正がある場合は修正後、再提出

担当課



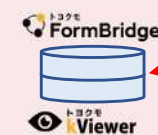
- ・申請書の記載情報を専用のシステムへ入力し、審査
- ・修正がある場合は連絡後、修正依頼
- ・決裁後、許可書を発行し、連絡後、対面で1部返却

After

- ・申請書はインターネットの入力フォームから入力することでオンライン申請が可能
- ・修正依頼や必要書類のファイル添付等事業者とのやりとりはアプリ内で完結するため、電話連絡や事業者の来庁は不要



占用事業者



担当課



- ・インターネットで必要事項を入力して申請書のpdfを作成し添付
- ・位置図等添付書類のpdfを添付
- ・修正がある場合はシステム内で修正
- ・進捗状況はシステム内で確認
- ・許可書はシステム内からダウンロード

- ・申請書の記載情報の入力は不要
- ・占用物件管理システムへのインポートファイルをボタン1つで作成
- ・修正がある場合は、システム内で依頼
- ・決裁後、許可書をシステム内に添付

④

各種手続きのオンライン申請化

令和6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を26手続と増加させた。
 - ・ 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6年度末で26手続。令和4年度と比較して12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4年度 **14手続**

令和5年度 **24手続**

令和6年度 **26手続**

(2)オンライン申請の件数

令和4年度 **499件**

令和5年度 **1794件**

令和6年度 **3181件**

<オンライン申請の取り組み>

令和2年度：電子申請検討

令和3年度：電子申請受付試行運用

令和4年度：電子申請受付運用開始

- ・ 防火管理者の選任届はじめとした申請・届出の追加
(14手続)

- ・ 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。

令和5年度：電子申請受付拡充

- ・ 建築確認に係る消防同意はじめとした届出の追加
(10手続追加)

令和6年度：電子申請受付拡充

- ・ 申請・届出の追加
(2手続追加)

⑤

各種申請のオンライン化

令和6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令和3年度から令和6年度にかけて6倍
- ・ あいち電子申請・届出システムを利用した申請数は、令和5年度に1,211件、令和6年度に1,411件と増加しています。また、様式数も令和3年度の54様式から令和6年度までに73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。

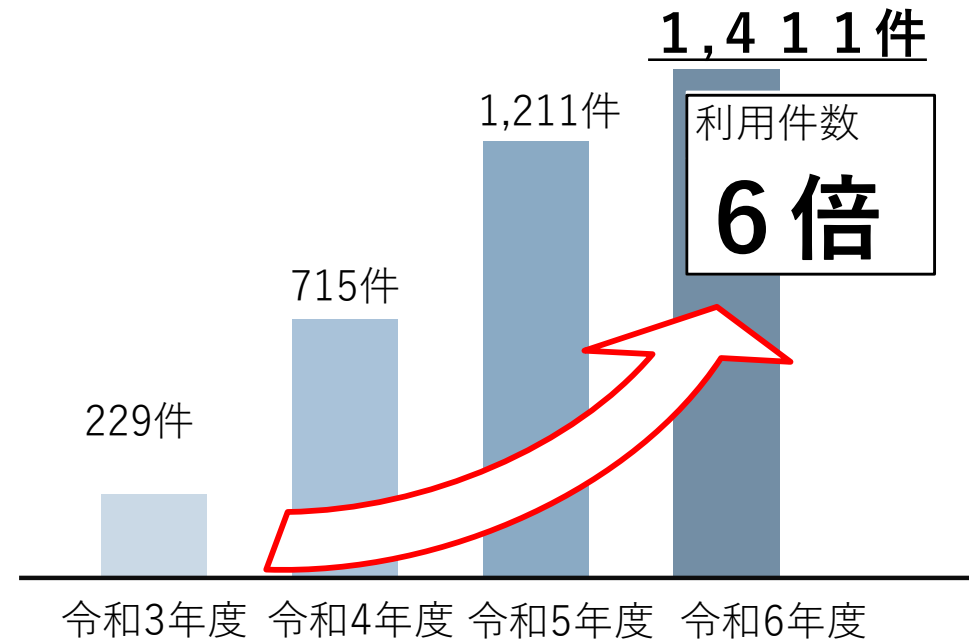
取組の背景

- ・ 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

- ・ 引き続きオンライン申請の周知を行うとともに、オンライン申請のメリットをPRするなどの利用促進を図っていく。

<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

⑥

産業ナビのリニューアル・機能拡充

令和6年度までの成果

- ・令和5年度に産業ナビの大幅リニューアル（レイアウト変更や機能拡充）に加え、働き方改革推進ポータルサイトを構築
- ・令和6年度に商業支援に関する情報を新たに掲載
- ・対象業種拡大：製造業事業者を中心とした発信から、（商業者も含め）幅広い業種を対象に、総合的な発信を行う。
- ・スマホ等への対応：スマートフォンやタブレットからの見やすさ、操作性向上。
- ・情報検索の効率化：市の支援メニューに加え、国等の支援メニューへのアクセスをサポートする。
- ・ワードプレス形式による職員でのHP編集が可能になり、更新がしやすく改善された。

取組の背景

- ・「事業者」が必要とする情報にたどり着くのに、時間がかかる。
- ・スマホ等でのネット検索の増加。
- ・事業者が、市の支援策のみならず、国等の支援策の情報も含め、一元的にリーチすることができないという現状。

今後の取組予定

- ・「セミナー・イベントカレンダー」の更新を定期業務と紐づけして確実に情報をアップする仕組みの構築。



日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

⑦ 道路、河川の窓口PC情報を 「とよたiマップ」へ公開

令和6年度までの成果

- ・「道路台帳・基準点」のページで市道の道路幅員が確認可能に
- ・「河川情報」のページを新規公開
- ・窓口PCの閲覧件数が約3割減少

- | | |
|-----------------|---------------|
| ・WEBサイト閲覧件数 | ・窓口PC閲覧件数 |
| ・令和5年度：約32,000件 | ・令和5年度：7,634件 |
| ・令和6年度：約40,000件 | ・令和6年度：5,300件 |

取組の背景

- ・窓口PCのみで閲覧可能な道路や河川の情報があり、市民や開発事業者等は内容確認のために、来庁する必要がありました。

今後の取組予定

- ・現行の運用を継続します。
- ・必要に応じて、サービスの利便性向上を検討します。

Before

- ・窓口PCのみで閲覧可能な道路や河川の情報があり、市民や開発事業者等は内容確認のために、来庁しなければならない

データ

[窓口PCアクセスログ件数]：約10,500件/年（R3実績）
土木管理課 約6,900件/年 河川課 約3,600件/年

■土木管理課窓口の様子

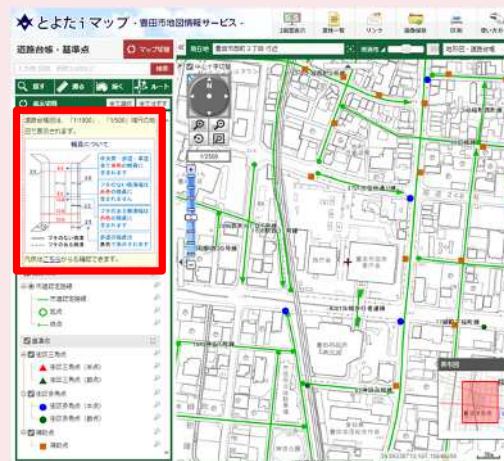


■河川課窓口の様子



After

- ・窓口PCのデータをWEBサイト「とよたiマップ」に公表
- ・市民や開発事業者は来庁せずインフラ情報の確認可能



・市道の道路幅員が確認可能に



・「河川情報」を新規公開

⑧

水道施設布設工事申込に係る電子化

令和6年度までの成果

- ・ 申請者からの紙様式による申請を電子化するため、検討チームを発足
- ・ 情報戦略課のBPR支援を受け、電子化に向けた作業を推進
- ・ 各様式をFormBridge（申込者用フォーム）とKintone（台帳管理）で作り込み
- ・ 令和7年3月に水道指定工事店約300社に、今後の電子申請展開について説明

現在：紙媒体でのやりとり➡申請者来庁回数 10回以上

- ❖ 申請を電子化し、来庁回数を2回程度に削減
- ❖ 申請者名や申請地名など同じ入力内容は、元情報を参照し、申請作業を軽減
- ❖ 申請者は、審査状況をWebで確認
- ➡ 市民サービスの向上
- ◆ 電子申請の内容を自動で台帳に取り込み
- ➡ 事務の効率化

取組の背景

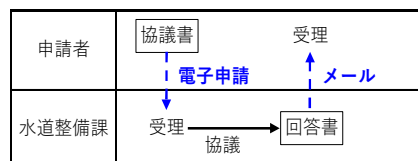
- 申請者（市民）
 - ・ 紙様式による申請では、窓口来庁回数は10回を超え大きな負担を強いている。
 - ・ 申請書類には、同一情報（申請場所など）の記入が複数回必要であり、非効率
- 職員
 - ・ 申請内容を、職員が台帳に手入力しており非効率

今後の取組予定

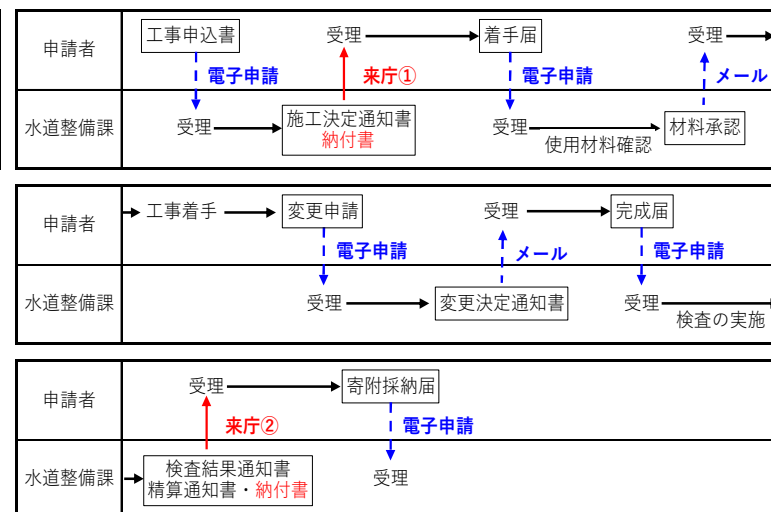
- ・ 現在、システム構築中であり、試行運用を経て、令和7年度末の正式稼働を目指す。

【取組概要】 水道施設布設申込のやりとり（電子）

事前協議



水道施設布設工事申込



⑨

給排水工事オンライン申請システム

令和6年度までの成果

豊田市、岡崎市、安城市、西尾市、知立市の5市で、給排水工事オンライン申請システムを共同導入した。

- ・豊田市がプロジェクト全体の統括管理を行いながら、選考委員会にて選定されたベンダーと各市がそれぞれシステムの構築を行い、令和7年4月から、西三河5市が同時に運用開始した。

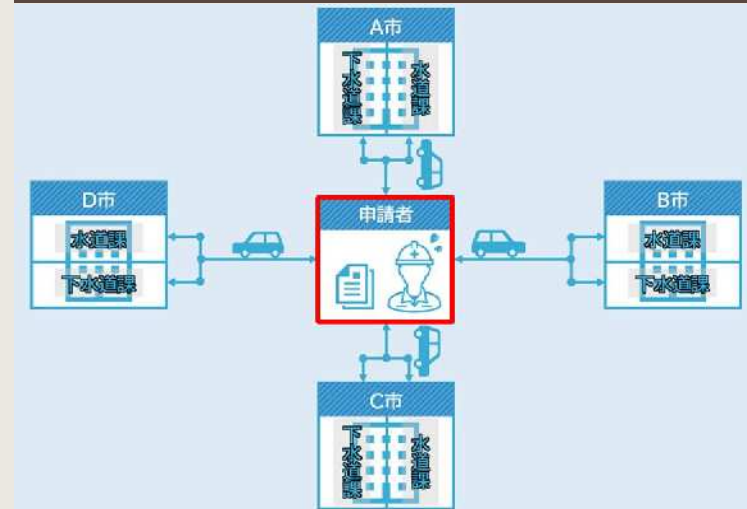
取組の背景

- ・給排水工事に関する審査事務を担当する部署では、時間外勤務が恒常化
- ・紙申請のため、書類の保管スペースがない状況
- ・システム構築には多額の費用を要することから、導入コストの抑制が必要

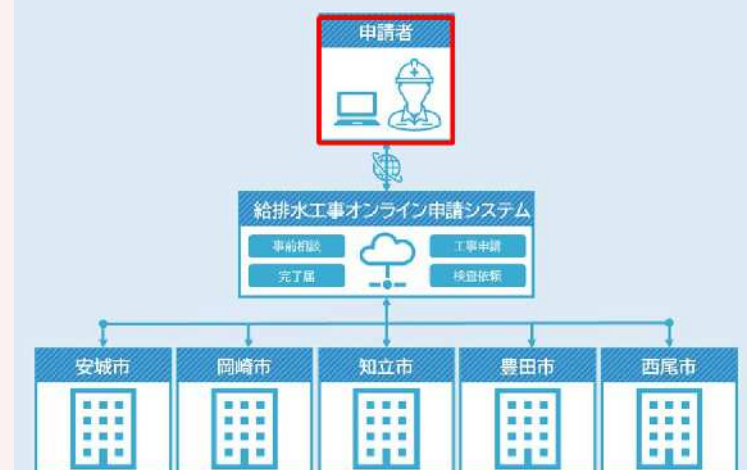
今後の取組予定

- ・申請者の利用率向上に向けて、各市で情報交換を行っていく予定
- ・他の事務でも共同導入できないかを検討していく

■ イママデ（紙） ■



■ コレカラ（Online） ■



⑩

WEB閲覧システム

令和6年度までの成果

- ・水道管の埋設確認事務を効率化するため、電力会社、ガス会社、指定工事店専用のWEBサイトを構築
- ・電力会社等へID、パスワードを付与し、水道管配管情報及び詳細図を専用サイトに掲載することで、来させない窓口を実現

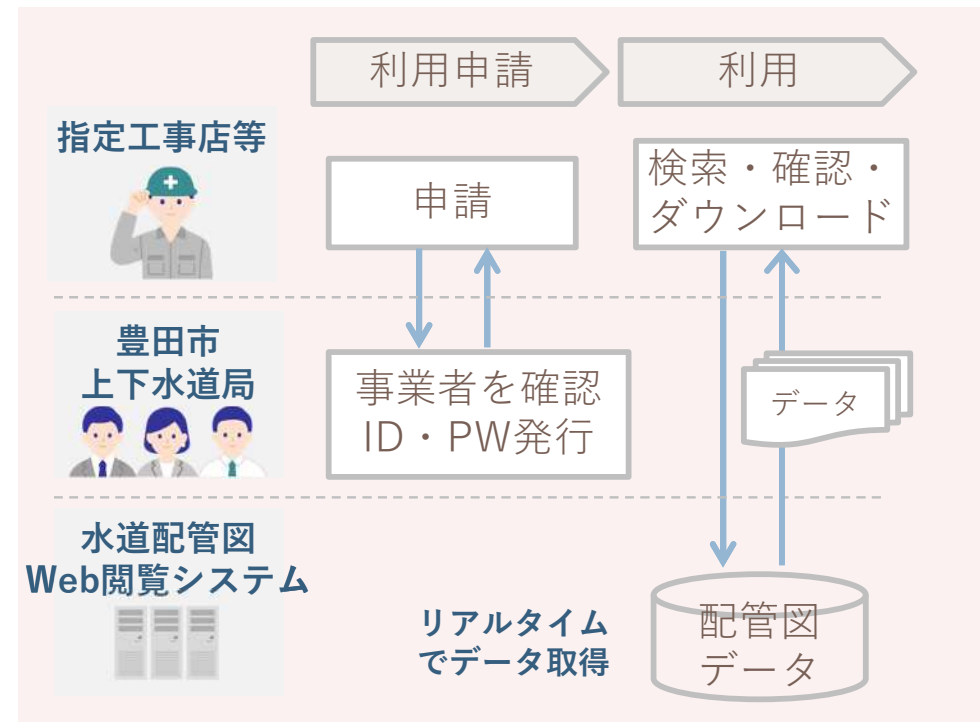
令和4年度実績		変更前	変更後	増減
電力会社	来庁(件)	318	5	-313
	印刷(枚)	754	5	-749
ガス会社	来庁(件)	183	146	-37
	印刷(枚)	655	1,155	+500

取組の背景

- ・電力会社からのFAXでの埋設閣員依頼、ガス会社からの詳細図面の請求等、全て紙での取り扱いであったため、埋設確認事務が過大になっていた。また、指定工事店用専用PCが1台しかないため、窓口での待ち時間が1時間になることもあった。

今後の取組予定

- ・能登半島地震への給水応援派遣から、このシステムに、付加機能（NAVI、メモ、画像投稿）を追加し、災害時にも活用できるよう改修する予定



(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6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。



●実験参加者のスマートフォン保有率 **84.2%**

●スマートフォンの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 **約1時間**
⇒並行してデジタル格差対策が必要

●支援者や他の見守りサービスとの **連携**
⇒新たな仕組みの構築が必要

【事業終了(～R5.3.31)】

・実証実験の結果を、高齢者の見守りサービスやデジタル格差対策の検討材料としたうえで、実証実験自体は終了しているため

②

「いこまいるとよた」を活用した市内周遊促進

令和6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、16,334名が登録。デジタルスタンプラリーを13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げるとともに、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。
- ・参加者の動向や意識を分析し、タイムラグなく施策に反映させるなど、観光CRMとしての運用の高度化を進めます。



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, 6 4 6 人
令和6年3月末	登録者数 1 3, 6 2 4 人
令和7年3月末	登録者数 1 6, 3 3 4 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WEBスタンプラリー	R4.7.21～8.31	93人
時を忘れるほどの絶景。あなたの”なりのとよた”紅葉スタンプラリー	R4.10.29～11.30	136人
豊田お城巡り！御城印スタンプラリー	R4.12.9～R5.2.28	181人
豊田お城巡り！御城印スタンプラリー	R5.3.6～5.7	174人
レトロ&モダン とよたの絵になる建物スタンプラリー	R5.6.1～8.31	280人
こころ揺さぶる秋の“エモ写”スタンプラリー	R5.9.8～12.10	210人
冬は湯ったり あったか温泉スタンプラリー	R5.12.15～R6.3.31	240人
春と待ち合わせ。お花スタンプラリー	R6.2.17～5.12	281人
とよたで開く感性の扉。ミュージアム&Caféスタンプラリー	R6.6.1～8.31	348人
わんだふるな街とよたで♪ぷりきゅあスタンプラリー	R6.9.2～9.29	400人
小原を深掘り！パワースポットスタンプラリー	R6.7.1～10.31	167人
とよたで腸ハッピー！発酵食スタンプラリー	R6.12.2～R7.2.28	156人
来場者プレゼントキャンペーン～スタンプラリーでシーホース三河を応援しよう！～	R7.3.22～4.6	406人 (R7.3末時点)

③

生活習慣病予防における医療データ等分析

令和6年度までの成果

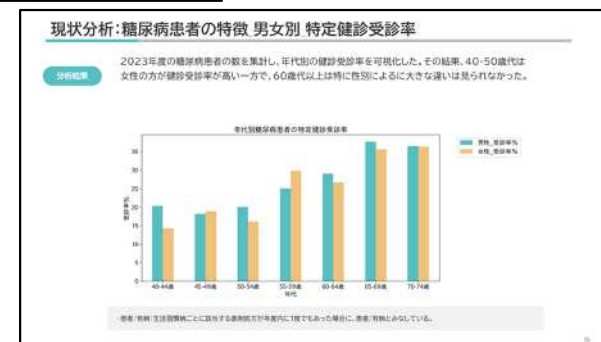
- ・医療データ分析の強みを持つ企業と連携し、市の健康課題である高血糖の要因や生活習慣病との関連について医療データ等を分析した。
- ・発症時期や生活習慣の傾向が明らかになった。
- ・(株) PREVENTと市が連携することで、医療データと生活習慣の関連を様々な角度から解析した。
- ・働く世代への生活習慣病対策が課題となっており、分析結果からリーフレットを作成し、啓発に活かしていく。

取組の背景

- ・これまで、各地区ごとに、健康データを集約した「地域健康カルテ」を作成してきた。
- ・生活習慣に関する質問票などのデータは保有していたが、医療データと合わせて詳しく分析することが出来なかった。

今後の取組予定

- ・健康づくり豊田21計画（第四次）の中間見直し（令和8年度）に合わせて、医療データ等分析を実施し、傾向を確認する。
- ・分析結果を活かし、働く世代への健康づくりにおける啓発やアプローチを検討し、幅広い世代の健康増進を図る。



- ・分析結果より、豊田市の健康課題である「高血糖」について、リーフレットを作成。
- ・リーフレットを活用し市民への啓発、生活習慣予防を促進していきます。

④

自動排水機能付水質測定システム

令和6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

【★事業終了（～R5.3）】

- ・ 当システムは、残留塩素の濃度管理の面では一定の効果が期待できる一方、経費面での課題があることが判明しました。
- ・ 実証実験を実施した小原地区では残留塩素管理のほか、課題となっている水質基準項目への対応も含め、複数ある水質基準を効率的に管理していく手法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

⑤

議会映像の字幕付きライブ配信

令和6年度までの成果

- ・インターネット上でのライブ配信を開始
(令和6年3月市議会定例会から)

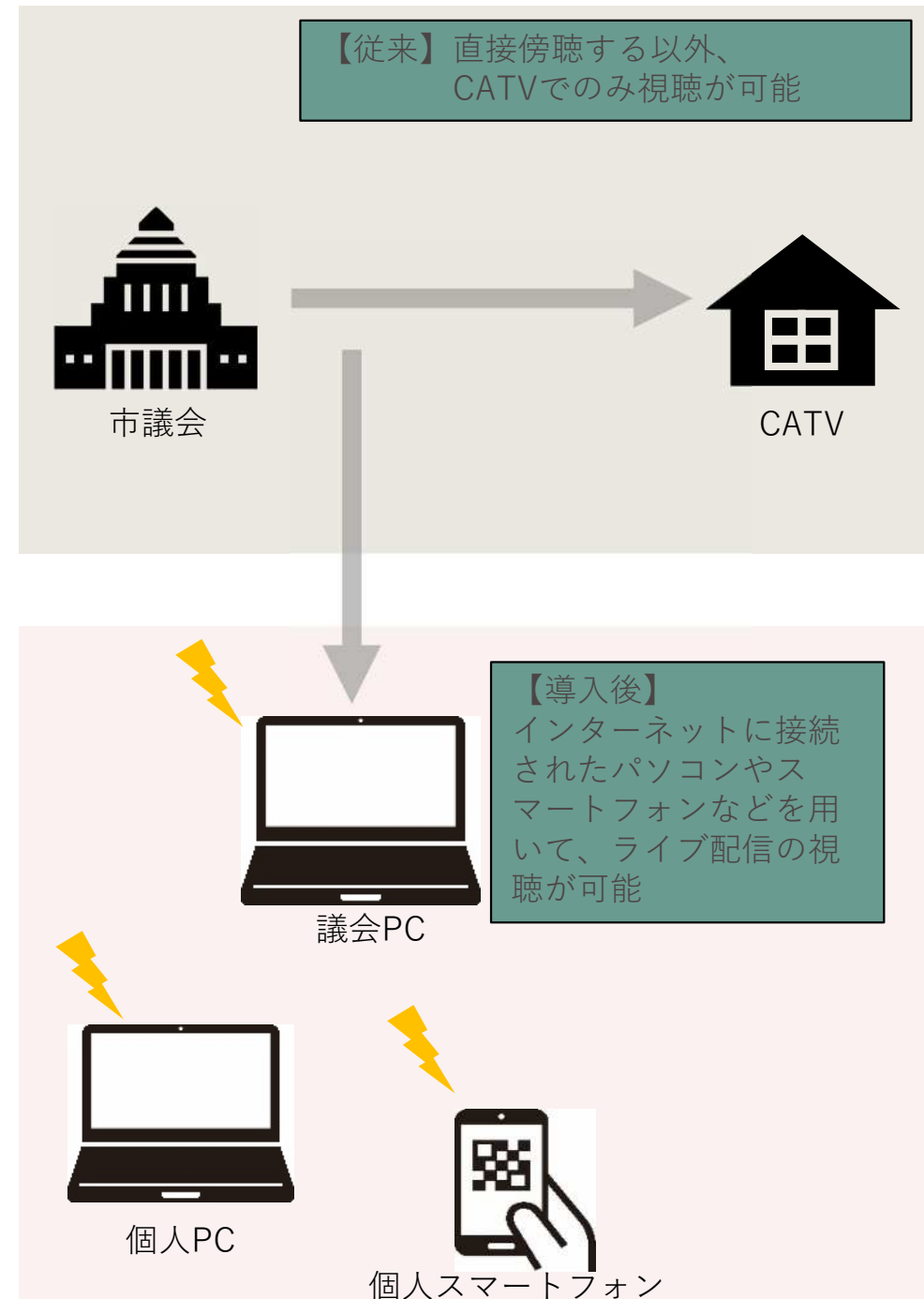
- ・配信対象は市長の施政方針及び代表・一般質問
- ・AI技術を用いた音声文字化システムを導入し、発言者の音声を字幕としてライブ配信画面上に表示
- ・録画映像については、従来どおり豊田市議会のホームページに掲載

取組の背景

- ・従来、議会の会議の様子を把握するには直接議会を傍聴又はケーブルテレビでのみ配信されていた中継映像の視聴のみだったが、議会のデジタル化及び視聴者の利便性向上を目的に、インターネット上でライブ映像の配信を開始することとした。

今後の取組予定

- ・引き続き、各定例会で行われる一般質問等の映像配信を行い、あわせて事業の検証を進める。



⑥

オンライン委員会の実施

令和6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6年度までの成果

- ・ドラレコのAI画像解析を活用した舗装点検を令和5年度から道路パトロール車4台で本格運用を開始

- ・道路パトロール車のドライブレコーダーの画像をAI解析により穴ぼこ等を迅速かつ確実に検知し、迅速な処置を実施
- ・検知による修繕実績 令和5年度：372件
 令和6年度：467件

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のには限界があり、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

- ・現行の運用を継続します。

Before

<背景／データ>

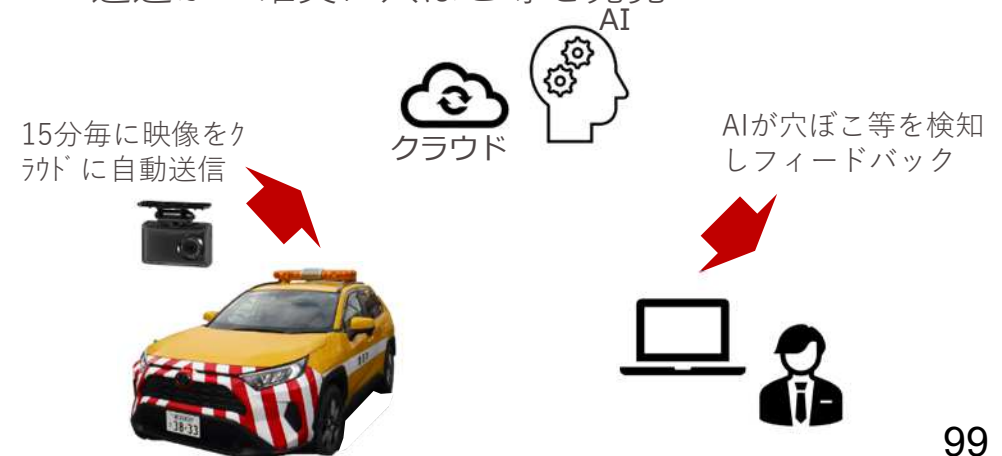
- ・2人1組、4パーティーの体制で道路パトロールを実施し、様々な不具合がないか毎日点検
- ・パトロール員のみでは、目視による見落としの可能性はある

[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6年度までの成果

- ・ 年間に実施する橋りょう定期点検の約1割に新技術を活用

- ・ 新技術を活用して点検を実施した橋りょう数
 - ・ 令和5年度：26橋
 - ・ 令和6年度：15橋

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新技術の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。

Before

- ・ 定期点検は「近接目視」が基本であり、点検技術者が足場やロープアクセスにより点検しているが、転落事故の危険性を伴う
- ・ 200～300件/年の定期点検を実施

データ

[管理する橋りょう数]：約1,200橋 [点検頻度]：5年に1度

■足場による点検



■ロープアクセスによる点検



After

- ・ 足場設置やロープアクセスに要する時間を短縮
- ・ 点検員の目視によるバラツキの解消、作業負担の軽減及び転落事故のリスク軽減

■点検ロボットカメラ



■橋梁点検支援ロボット



■小型ドローン



■ひびみつけ



⑨

一般走行車両のビッグデータの活用

令和6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

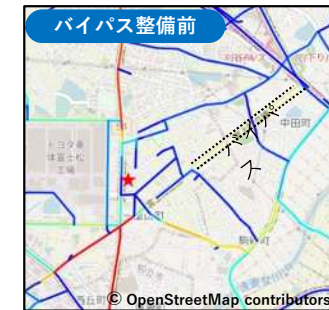
※1:コネクティッドカーとは、インターネットにつながるDCM※2を搭載したクルマのこと

※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

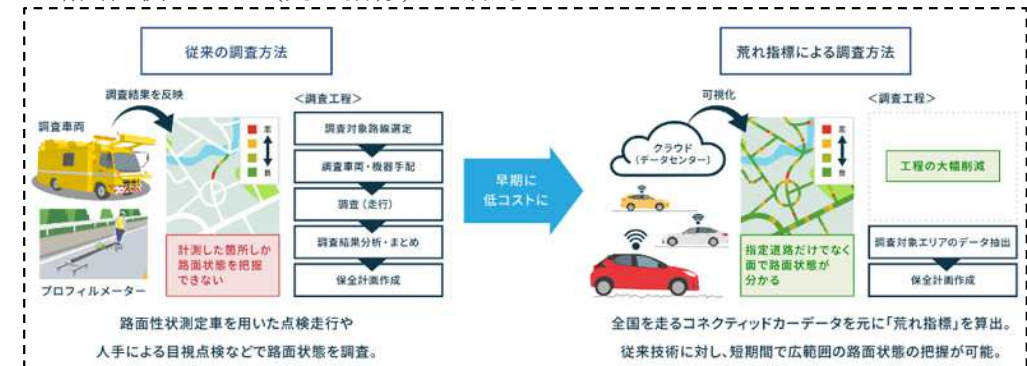


・交通事故多発地点対策計画の対策地点抽出、整備効果の検証に活用



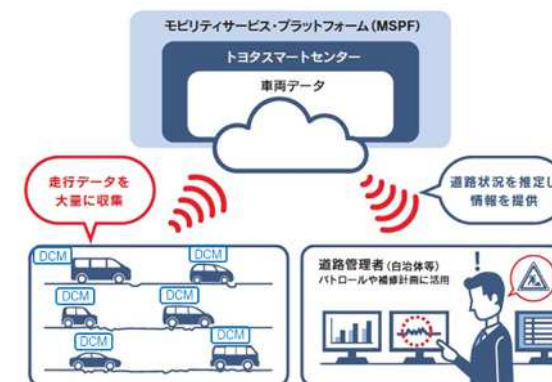
・バイパスの整備前と整備後において、★印に向かう車両の交通量・移動経路を抽出（赤：交通量多い ⇒ 青色：交通量少ない）
・バイパスの交通量が多く、整備効果を可視化

■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6年度までの成果

- ・プラットフォームの会員企業数 197社
- ・DX普及啓発セミナー等の参加 707人
- ・DX相談対応等の支援提供 115社

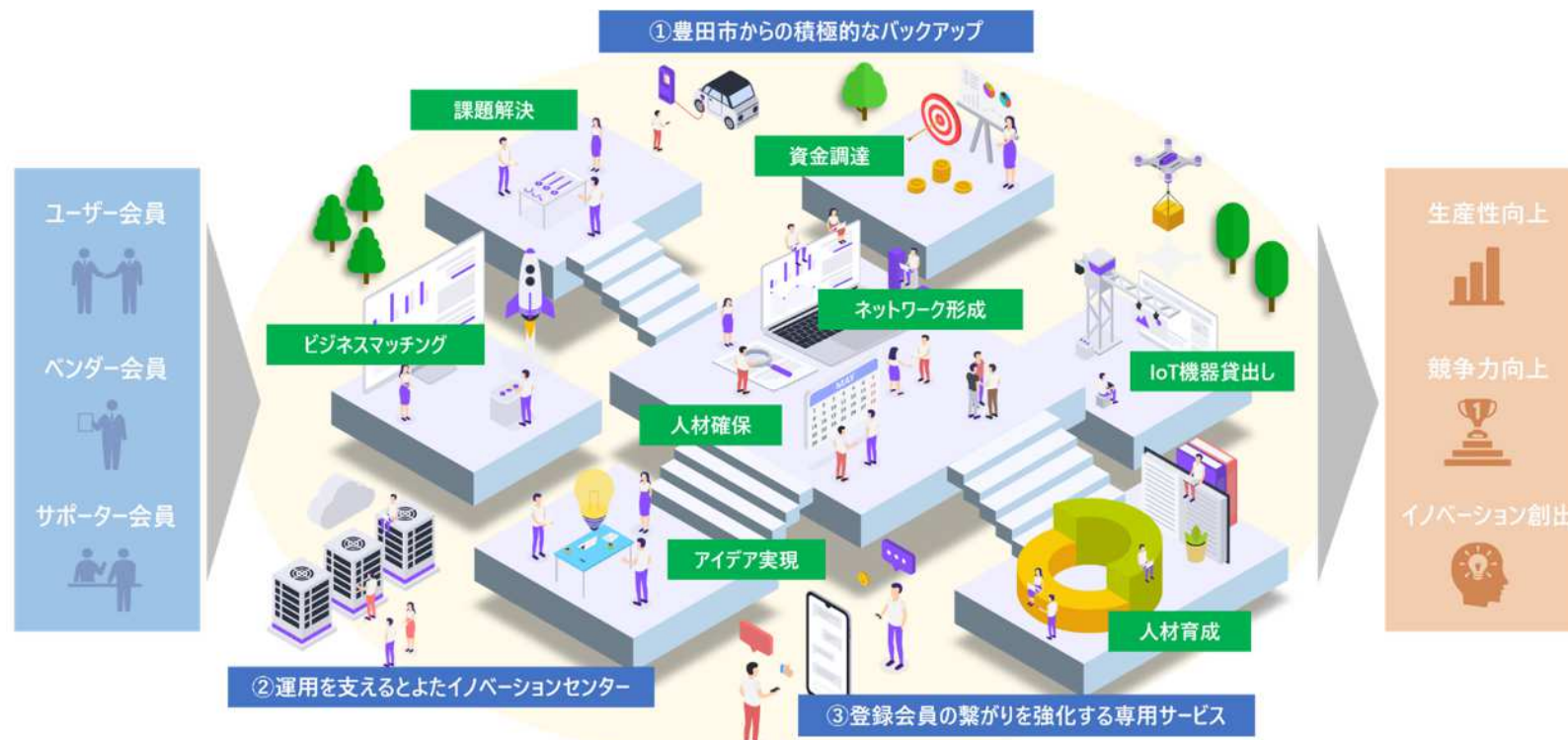
- ・190社を超えるネットワークを形成するとともに、セミナーや講座等を通じた人材育成、相談対応などにより市内企業のDXを推進しました。

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み上げてきています。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6年度までの成果

- ・令和2年度から6年度までの5年間で、合計147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74名、高専学生受講生73名の合計147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6年度までの成果

令和6年度末に消防用ロボットの仕様が決定しました。

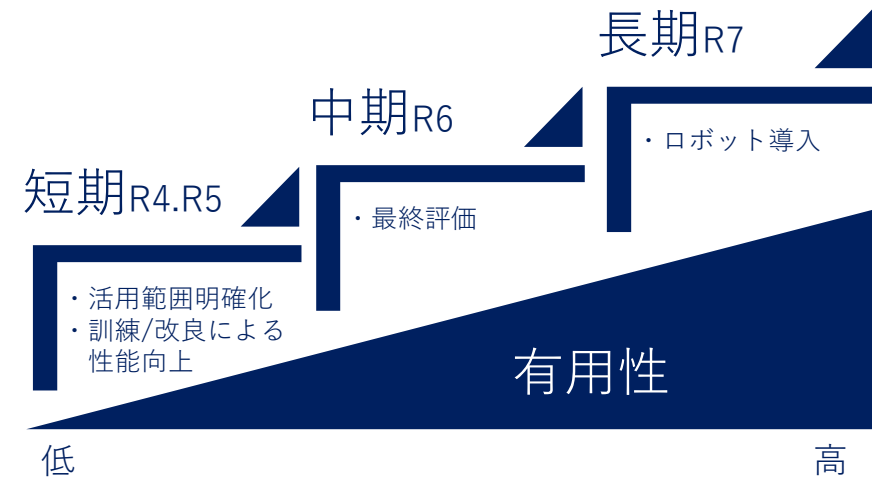
- ・事業化に向けた関係機関との検討会を実施しました。
- ・耐熱試験や各検知器調査、無線制限等の様々な検証を実施
 - 愛知工業大学・株式会社サンリツ・警防救急課の3者連携した取り組み

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7年度
消防用ロボットの導入/運用体制の検討
- ・令和8年度以降
継続的な消防用ロボットの運用・検証・評価・改良



⑬

公園管理システムで業務効率向上

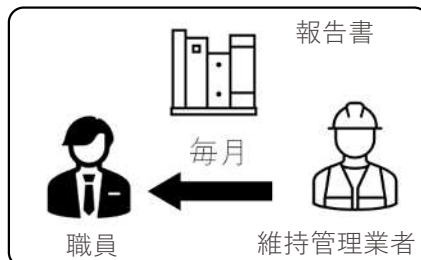
令和6年度までの成果

- ・ 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



kintone

トヨタパークアイ

スペース: トヨタパークアイ / アプリ: 作業記録管理(1)

検索 (公園・作業・組織): 作業日: 年/月/日 ~ 年/月/日 検索

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)	花ヶ峰公園	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

事業所のICT又はロボット技術導入補助

令和6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。



⑮ 3D都市モデル（PLATEAU）の整備 及び活用

令和6年度までの成果

- ・市全域（918.32km²）の建築物モデル等の3D都市モデルを整備し、オープンデータ化
- ・時系列の浸水リスクを3Dで可視化

・3D都市モデルの整備状況

- ・建築物モデル：LOD1 337,162棟（918.32km²）
LOD2 1,849棟（0.38km²）

・「PLATEAU VIEW」サイトで閲覧可能

<https://plateauview.mlit.go.jp/>

サイトは
こちらから→



	作成地物	建築物	道路	都市計画	土地利用	災害リスク	地形
詳細度	LOD1	○	○	○	○	○	○
	LOD2	○（一部）	—	—	—	—	—

取組の背景

- ・都市に関する様々なデータが混在し、データの連携ができておらず、オープンデータ化されていませんでした。
- ・2次元であった洪水ハザードマップをより直感的に水害リスクを理解できるように3D化させることを目指し、3D都市モデルを整備しました。

今後の取組予定

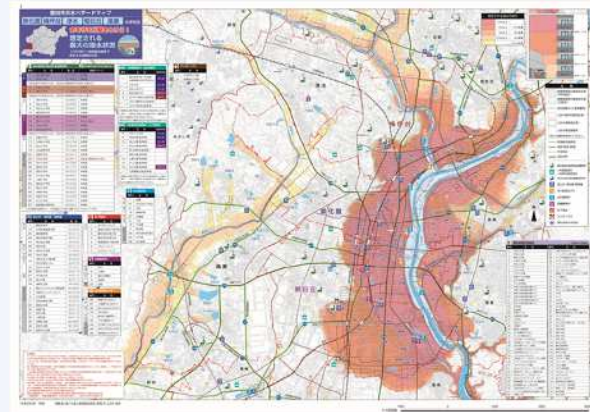
- ・整備した3D都市モデルをデジタルツインの基盤とし、課題解決のためのシミュレーション等に活用していきます。

【★3D都市モデルの整備完了（～R6.3）】

- ・3D洪水ハザードマップ作成に必要な3D都市モデルの整備は完了したため、今後は必要に応じて更新する予定。

Before

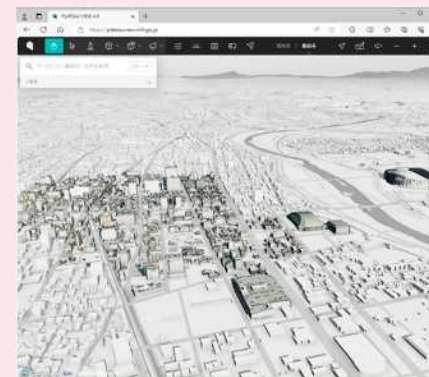
- ・都市に関する様々なデータが混在し、データの連携ができておらず、オープンデータ化されていない
- ・2次元の地図や図面等の説明資料ではわかりづらい



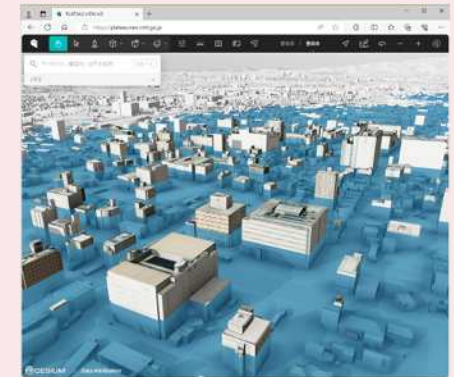
・2次元の洪水ハザードマップ

After

- ・標準規格に基づく建物・道路等の3D都市モデルを整備・オープンデータ化
- ・3D都市モデルをデジタルツインの基盤とし、課題解決のためのシミュレーション等に活用



・豊田市の全域の建物・道路はLOD1で整備



・豊田市中心部の建物はLOD2で整備
・時系列の浸水リスクを3Dで可視化

⑬ 道路メンテナンスの高度化・効率化に向けた取組み

令和6年度までの成果

- 道路パトロールと同時に3次元点群データを取得し、道路メンテナンスに活用する実証実験を実施

- 国交省公募の実証実験

「令和5年度 道路に関する新たな取り組みの現地実証実験（社会実験）」
<https://www.mlit.go.jp/road/demopro/index.html>

- 令和6年度中部DX大賞 奨励賞を受賞

https://www.cbr.mlit.go.jp/kikaku/dx/infrastructure_dx.html

取組の背景

- ベテラン職員の目視による経験頼みのパトロールには限界があり、道路パトロールの精度向上を図る必要があります。
- 定量的な評価ができる技術として3次元点群データを取得できるMMS※がありますが、専用車両と専門的な技術者が必要でかつ高価でした。
- 「簡単」、「安価」、「迅速」に3次元点群データを取得できるコンパクトな可搬型MMSが開発されていることから、道路パトロール車に取付けることで、道路パトロールを行いながら道路メンテナンスにおける課題を解決することができないか実証実験を行いました。

今後の取組予定

- 今後も道路メンテナンスの高度化・効率化に向けた取組を進めていきます。

※MMS(Mobile Mapping System)：

レーザー計測機、GNSS装置等を用い、走行しながら3次元の位置情報等を高精度に取得するシステム

① 道路パトロールと同時に点群データで観測

データ取得実績

期間：**2か月間** 延長：**1,815km**

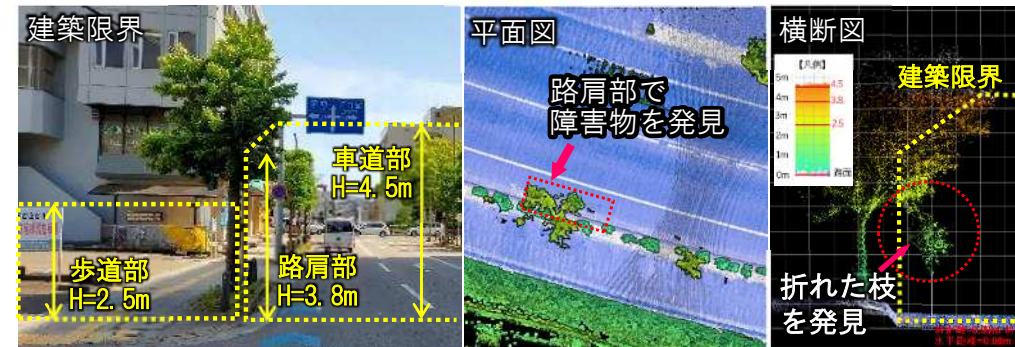


簡易MMS N-QUICK
 NETIS登録番号:KT-240081-A

>>>だれでも、簡単に！
 >>>機器は小型で高精度！
 >>>レンタル可能！

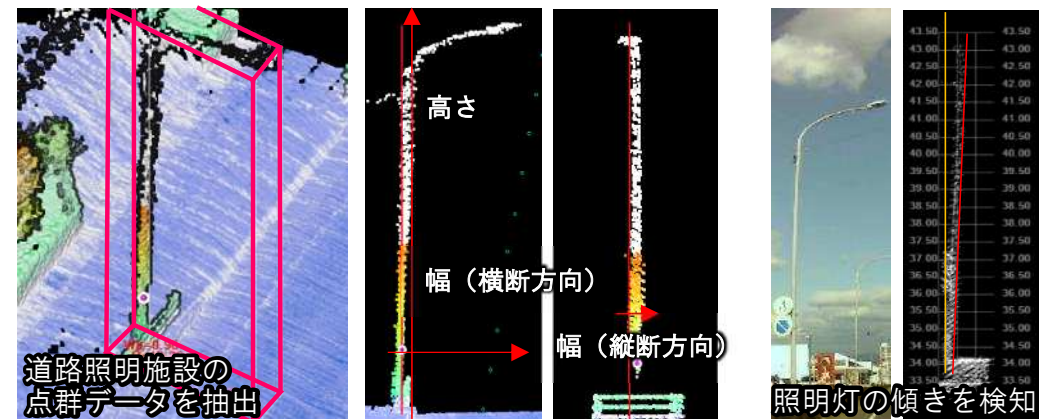


② 建築限界を侵す街路樹の把握



- 道路延長1,815kmで建築限界を侵す街路樹を**5,746件**発見

③ 街路樹・道路付属施設のGISデータベースの作成



- 道路延長120kmで**6,458本**を抽出し、位置・樹高・幹径・幅を計測
- 緊急輸送道路約20kmで道路標識**131**基、道路照明施設**438**基、道路反射鏡**22**基を抽出し、位置・高さ・幅を計測

⑪ 橋りょう点検に関する新たな技術の実証実験

令和6年度までの成果

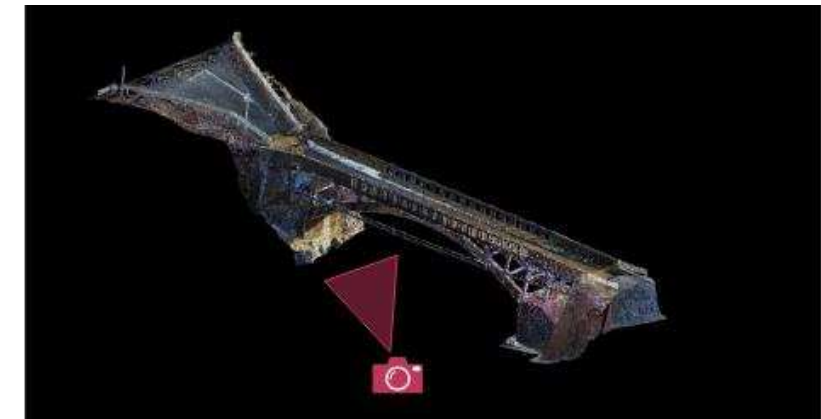
- ・ 令和5年度に橋りょう点検の効率化に資する技術について、民間企業と協働で実証を実施
- ・ 画像解析技術の有効性を確認
- ・ 画像解析技術で3Dデータに現在の画像データを照合させ、損傷の位置やサイズを3Dモデル上で検知するとともに、目視結果と比較し画像解析技術の精度を確認
- ・ 異なる位置や角度から撮影した過去の画像を照合させ、損傷の時系列変化を自動で記録できることを確認

取組の背景

- ・ 道路施設における維持管理のDX推進により、将来における点検業務の効率化を図るため、「豊田市つながる社会実証推進協議会」の取組の一環として民間企業と協働で、橋りょう点検に関する新たな技術の実証を実施

今後の取組予定

- ・ 橋りょう点検等の効率化に資する新たな技術の開発や実証に係るフィールド提供等を行っていく

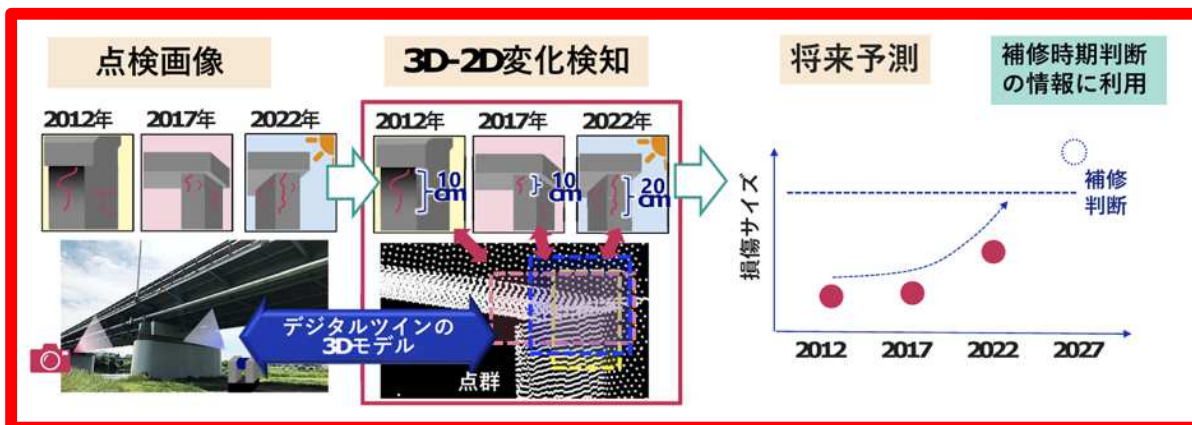


過去と現在の損傷計測

損傷データの分析
(損傷の進行比較)

劣化予測技術の開発

作業の効率化 & 費用の削減



18

とよた産業ナビFacebookを活用したSNS広告の配信

令和6年度までの成果

- ・所有しているFacebookアカウントを活用し、SNS広告を配信を行った
- ・配信時の対象者について、性別や年齢、職業、住所などの個人情報を細かく登録することで、他媒体に比べ、より精度の高いターゲティングを行うことができた
- ・掲載事業例：求職者向けデジタルリスキリング事業
- ・掲載期間：10月11日～10月31日
- ・クリック数：1856回
- ・リーチ：64,664（閲覧数）
- ・インプレッション：185,468件（画面表示件数）
- ➔昨年度、20人であった申し込みが、69人となった（49名増）
これまで情報を届けることができなかった層への訴求ができた

取組の背景

- ・課の事業周知をチラシ配布やHP掲載のみで行っていたところ、参加者を募ることに苦戦をしていた
- ・広く周知をすることはできていたが、ターゲットを絞った効果的な発信ができていなかった

今後の取組予定

- ・かなり高い効果が見られたため、令和7年度も事業継続を行うとともに、他事業での転用を検討中
- ・従業員や経営者向け事業の発信において、Facebookの活用が効果的であったが、事業ごとの対象者に合ったSNS媒体があるため、活用するSNS媒体の吟味を行う



①9

DXモデル事例創出事業

令和6年度までの成果

令和5～6年度の2年間にわたって3社の伴走支援を実施し3件のモデル事例を創出。
令和6年度には新たに3社の伴走支援を開始。

キックオフセミナー及び交流会を開催し事業の周知を行うことで、豊田市DX推進プラットフォーム会員の開拓及び活性化を行いました。

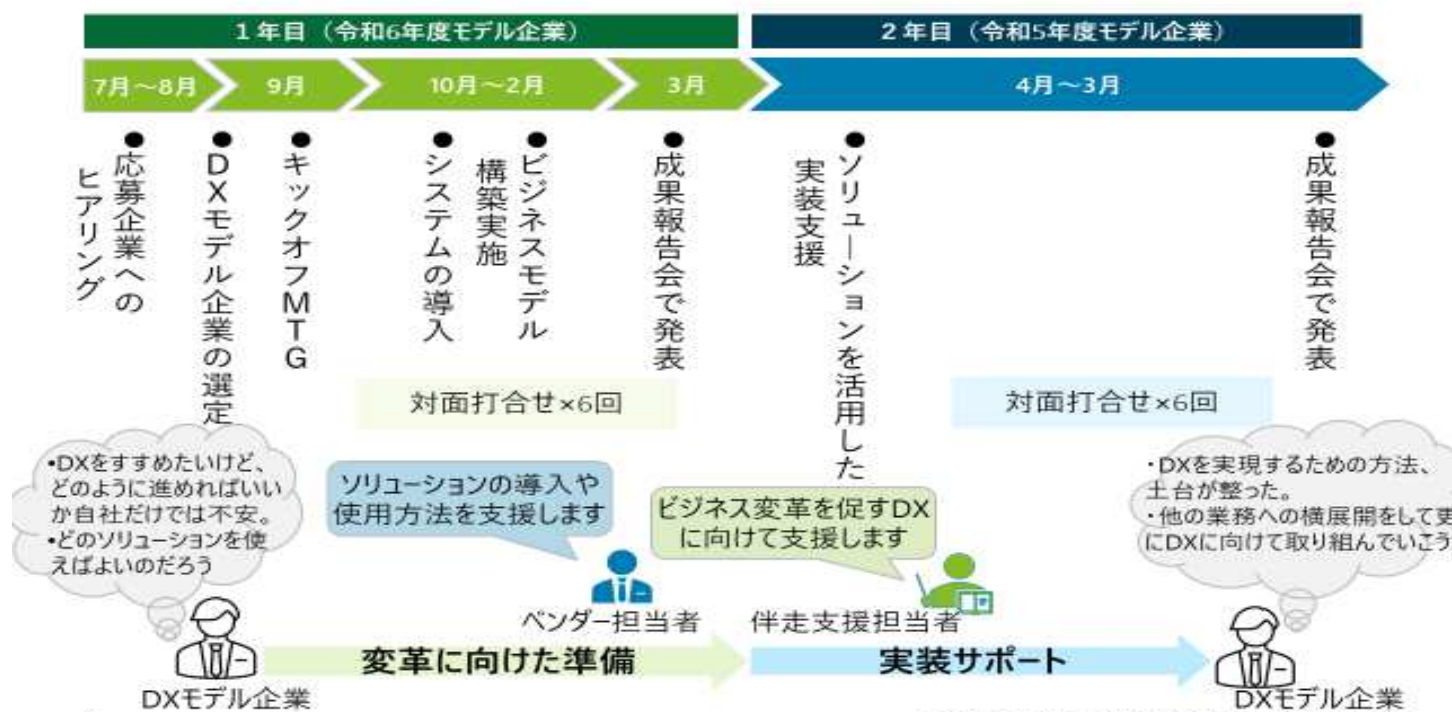
取組の背景

市内中小企業等を取り巻く環境は大きな変革の時期を迎え、あらゆる面でデジタル化が進展し、顧客や社会のニーズ、市場環境が大きく変化しています。市内産業を持続的に発展させるためには、デジタル技術を活用したビジネスの変革（DX）が不可欠です。本事業では、DXの取組を支援するパートナーとの共創によりDXに挑戦する企業を支援することでモデル事例を創出し、市内企業に横展開を図ることで市内企業のDXを推進します。

今後の取組予定

令和6年度モデル企業の伴走支援を引き続き実施するとともに、令和5,6年度に創出した事例の横展開をすることでDXを進める新たな事例を創出します。

初年度は実証でDXの下地を作り、次年度はDXに向けて実装支援を実施します。



②0

職員のITパスポート試験資格取得補助

令和6年度までの成果

- ・ 令和6年度、豊田市職員がITパスポート試験の一斉受験を行い、145名の職員が資格取得しました。
- ・ バウチャーチケットを利用した一斉受験のスキームを人事課で整備しました。
- ・ 情報戦略課及び情報システム課と連携し、模擬テストを作成したり、ITパスポート受験者・資格取得者の声を発信することで、職員が前向きにITパスポート試験を受験できるような環境づくりをしました。

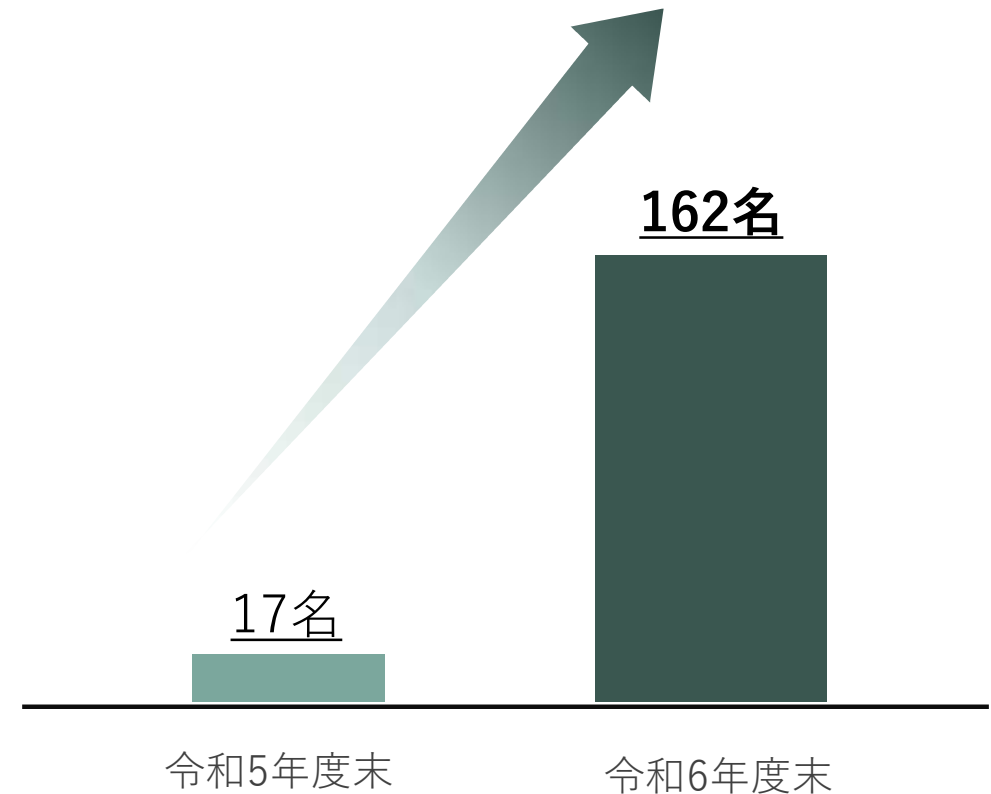
取組の背景

- ・ 令和6年度に作成したDX人材育成方針に基づき、一層のDX・デジタル化の推進とITリテラシーの現在地の確認を目的として実施しました。

今後の取組予定

- ・ 令和7年度も同様に、ITパスポート試験の受験者を職員から募る予定です。

<職員のITパスポート試験資格保持者数>



②1

DX×官民共創

令和6年度までの成果

- ・官民共創を契機とした実証の実施
- ・庁内職員向けのワークショップを開催
- ・逆プロポVoiceを通じて約70件の課題を発信

民間企業との連携により、以下の取組を実現

- ・東京会場日動火災保険とファミサポ等の運用改革
- ・大日本印刷と「ひきこもり・不登校支援」の実証
- ・ごみ収集車の効率的なルート選定システムの実証
- ・文化財施設の火災予防検知の実証

取組の背景

- ・複雑化する行政課題を解決するためには、行政と民間企業がお互いの強みやリソースを掛け合わせ、新たな価値を創造することが必要であった。
- ・行政が抱えている課題を言語化し、民間企業に発信することで、本取組を促進する。

今後の取組予定

- ・これまで実施した研修、ワークショップを基に職員自らが課題の言語化をより解像度高く行い、より一層民間企業の知見・ノウハウを活用しながら行政課題を解決する。

課題発信イベント



22

メタバース上での市内産業プロモーション実施

令和6年度までの成果

- ・メタバース空間(「メタバースとよた」)を活用し、市内産業をプロモーションするブースを展開
- 【R5年度】次世代産業のPRブース (Sky Drive等)
- 【R6年度】農業や観光をメインとした産業PRブース
- ・来場者に対し、「自動車だけでない豊田市の印象付け」を行った

【R6年度】

- ・本市のブース総来場者数：166,929人
- ・来場者がブースに集まり、写真を撮影し、ネットに掲載する様子が見受けられた
- ・本市のブースがメディアに取り上げられた件数142件
＝広告換算価値：42,331,245円

取組の目的

- ・関係人口の創出
-豊田市の名産品や観光名所、産業等を知っていただくことで、購買意欲の促進や訪問動機の形成、長期的な視点での労働人口の確保を行う

今後の取組予定

- ・産業部でのトライアル実施の位置づけのためR6年度をもって終了
- ・メタバースの特性と相性の良い事業があることを認識できたため、必要に応じて未来都市推進課の構築するメタバース空間活用(メタバースとよた)のでの出展検討を行う



②3

メタバースとよたの活用

令和6年度までの成果

- ・様々な目的で様々な団体が活用できるメタバースとよたというメタバース空間を構築
- ・メタバースとよた上で8つのイベントを実施
- ・メタバースとよたは、はじまりの広場（エントランス）、andカフェ（相談会など）、まなびの森（課外授業など）、つながるアリーナ（イベント利用）の4つのエリアで構成。
- ・官民連携イベントを3つ開催するなど、8つのイベントで約1,300名の方が参加

取組の背景

- 新型コロナ蔓延による市民の外出抑制と企業の経済活動の縮小
→場所の制約を受けない「人とのつながり」の場の提供と新たな実証フィールド「バーチャル空間」の整備が必要
- DX、メタバースの潮流や多様化する社会課題解決の必要性
→新たな技術の活用と市民・企業・行政が活用できるフィールドの整備

今後の取組予定

- ・メタバースとよた上で官民連携によるイベントの実施
- ・庁内各課に展開し、主にコミュニケーションに課題のある分野における各課でのイベント実施などメタバースとよた上で新たな可能性の検討

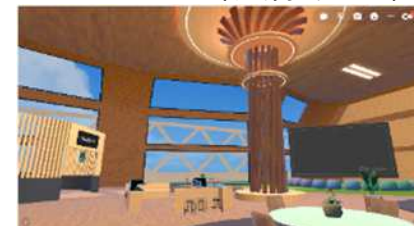
はじまりの広場（エントランス）



まなびの森（課外授業など）



andカフェ（相談会など）



つながるアリーナ（イベント利用）



イベント開催一覧（R6.12.14～R7.3.31） ※赤字は企業・団体との共催

	イベント名	開催日	参加者数（人）
1	メタバースとよたオープニングイベント	R6.12.14	1,000
2	メタバースとよた活用セミナー	R7.1.23	100
3	二十歳のつどいinメタバース	R7.2.27	30
4	新たな居場所みつけ	R7.3.4～3.14	10
5	ゆるっと保健室	R7.3.8	10
6	防災を楽しく学ぼうinメタバース	R7.3.11	180
7	先輩職員座談会	R7.3.13	50
8	多様な働き方支援	R7.3.27	10



24

メタバースを活用した就職イベントの開催

令和6年度までの成果

- ・令和7年3月13日に、仮想空間「メタバースとよた」で「先輩職員との座談会」を開催しました。
- ・豊田市への就職を希望する学生と若手職員が交流するイベント「先輩職員との座談会」を仮想空間「メタバースとよた」で開催しました。
- ・イベントでは先輩職員が講演を行う空間と、先輩職員が個別質問対応を行う空間を設けて、学生と職員が交流をしました。
- ・インターネット環境が整っていれば遠方や自宅からの参加も可能です。アバターでの匿名参加も可能なため、参加者からは気軽に率直な質問をしてもらうことができました。

取組の背景

- ・豊田市は、「豊田市メタバース将来ビジョン」に基づき、市民や企業、行政、団体がコミュニティ形成や情報交換、実証実験を目的としたイベント等を主体的に行える仮想空間「メタバースとよた」を構築し、令和6年12月から運用を開始しています。令和6年度は上記の豊田市独自の就職イベントを「メタバースとよた」で初めて開催しました。

今後の取組予定

- ・今後もメタバースとよたを活用した就職イベント等を企画していく予定です。



②⑤

AI相談パートナーの共同研究

令和6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。

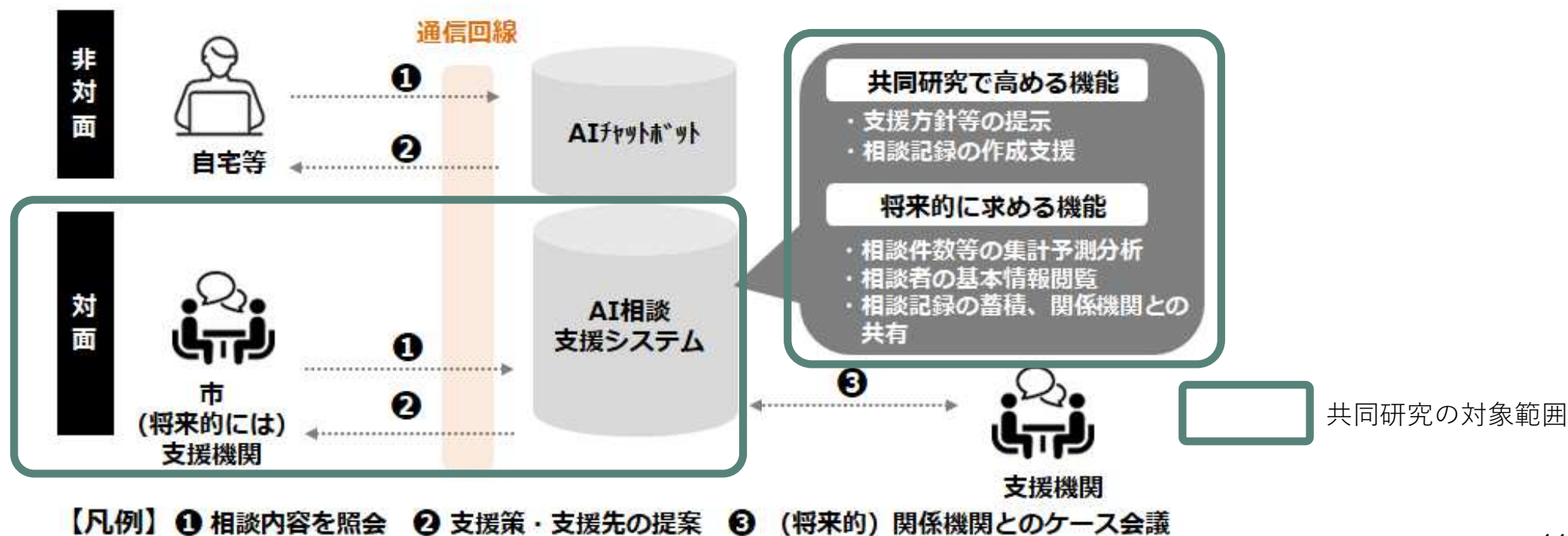
取組の背景

- ・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

【事業終了(～R5.3.31)】

AIを活用した相談支援の全体像



26

AIを活用した水道管劣化予測診断

令和6年度までの成果

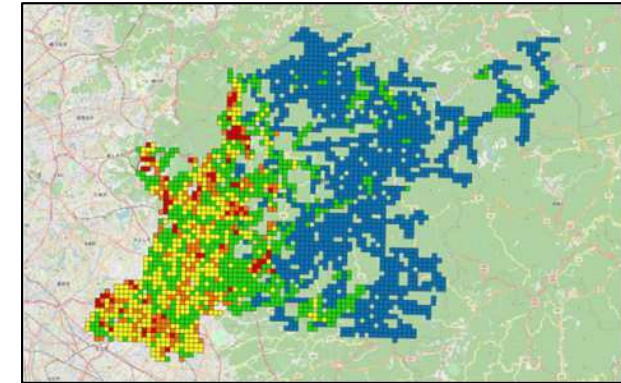
- ・経年管整備事業では、AIを活用した水道管劣化予測診断（以下、劣化予測診断とする）結果を水道ストックマネジメント計画に基づくリスクと目標耐用年数による優先順位に反映した効率的な更新計画により事業を実施。また、劣化予測診断では、衛星画像解析によるAI漏水調査を実施し、その結果を活用。
- ・劣化予測診断は、漏水データが多いほど精度が向上するが、山間地域の漏水履歴が少なかったことから、衛星画像を活用したAI漏水調査を実施し、発見した地下漏水を漏水箇所として劣化予測診断に活用しました。

取組の背景

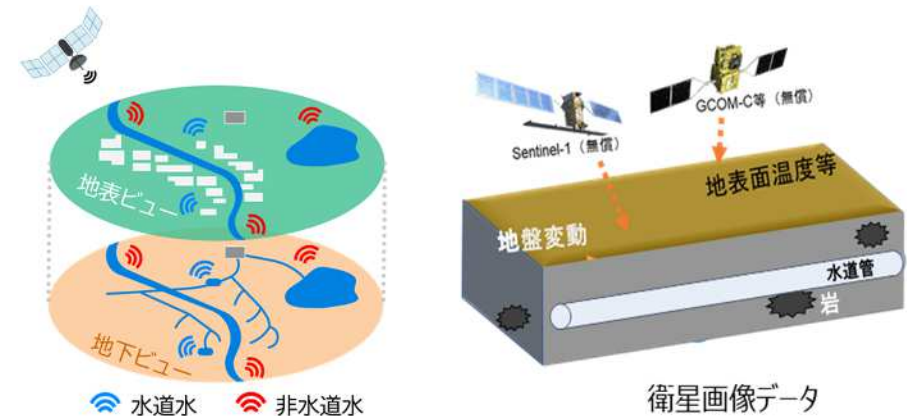
- ・水道管路の経年化率は、急激に上昇していきます。
- ・布設年数とリスクに基づき、ストックマネジメント計画を策定しているが、更なる効率化を求め効率的な更新が必要となり、劣化予測診断の結果を反映させました。
- ・劣化予測診断は漏水履歴が重要だが、山間地域の漏水データが少ない状況です。

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が終了し、本格導入に向け検討を進めていきます。



水道管劣化予測診断図（イメージ）



衛星データ等を活用したAI漏水調査（イメージ）



Digi田甲子園内閣総理大臣賞



岸田前首相来豊

27

AIを活用した将来空き家予測

令和6年度までの成果

- ・水道使用量等をAI解析して、2050年までの空き家を予測を実施
- ・水道使用量等のデータを基にAIを活用して2050年までの空き家予測を実施。
- ・居住者の置かれた情報から、空き家発生・入居パターンをAIに学習させ、多様な入力データを用いることで将来起こりうる複雑なパターンを予測。

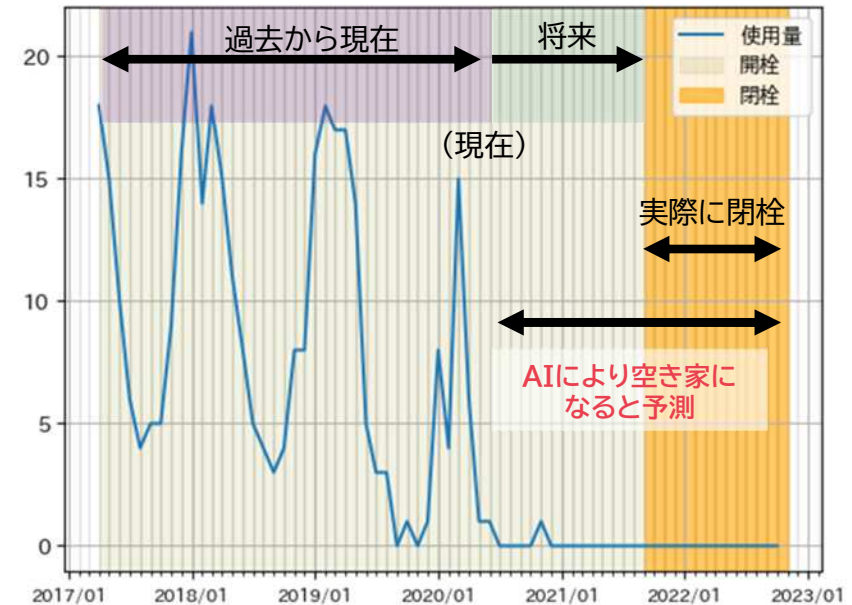
取組の背景

- ・全国的に空き家が増加しており、豊田市内でも約15年で1.6倍となった。
- ・空き家を放置すると草木の繁茂による境界線の越境や材料飛散、倒壊の恐れがある。
→将来予測を行うことで効率的な対策が可能に

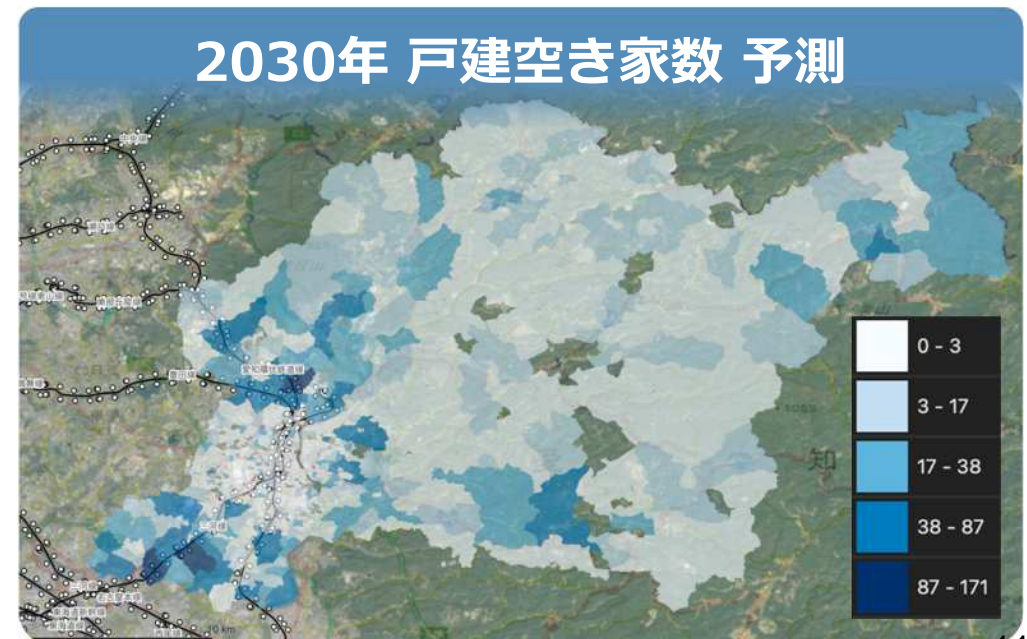
今後の取組予定

- ・将来予測を基に空き家が増加する地域を選定し、選定した地域でのセミナー開催。
- ・水道における凍結破損時の漏水調査の優先順位付け

水道使用量データの動き



2030年 戸建空き家数 予測



②⑧

生成AI

令和6年度までの成果

- ・生成AI活用ガイドラインの策定
 - ・全庁での利活用推進
-
- ・7課10名からなる生成AI検討チームを立ちあげ、生成AIのリスクや利活用方法について検討した。
 - ・検討チームの議論内容を踏まえ、全庁で生成AIを利用するルールである生成AI活用ガイドラインを作成した。

取組の背景

- ・生成AIは大幅な業務効率化の可能性を秘めている一方で、情報漏洩等のリスクも持っている。
- ・そのため、全庁で安全に利活用を進めるための、「生成AI活用ガイドライン」を策定した。

今後の取組予定

- ・生成AIの技術の発展に併せて、ガイドラインを見直す。
- ・業務を効率化するための生成AIを適宜導入・運用する

豊田市 生成AI活用ガイドライン (1.2版)

令和7年4月1日施行

生成AIガイドライン概要版

1章 生成AIの概要

- ・生成AIとは簡単な日本語でアイデアや文章が作れるAIです。
- ・「指示通りに動く優秀な助手」と考えてください。
- ・汎用性が高く業務を簡単に効率化できるため注目されています。

2章 利用時のルール

- ・その1：機密性が高い情報を入力禁止（無償サービス）
- ・その2：生成AIの回答を鵜呑みにすることの禁止。
- ・その3：生成AIの回答をそのまま文書に使うことの禁止。

3章 利用可能な生成AI

- ・「Copilot」「ChatGPT」が申請不要で利用可能です。
- ・他の生成AIを利用する場合は生成AI導入手順に従ってください。

4章 活用事例

- ・生成AIから望んだ回答を得るにはコツが要ります。
- ・その1：3つのポイントを意識して指示を出しましょう。
- ・その2：回答に対して適宜再度質問をしましょう。

5章 今後

- ・業務系環境から生成AIが利用できるように検討中です。
- ・「画像系・動画系生成AI」は現在利用禁止です。

29

電話相談内容の自動文字起こしに係る実証実験

令和6年度までの成果

- 電話内容の自動文字起こしサービス（AI相談パートナー）の実証実験を令和6年度に実施した。
- 上記サービスを利用するにあたって、個人情報の取扱いがサービス事業者側から禁止事項として提示されたため、職員間の事務連絡時にサービスを利用した。
- 文字起こし機能の精度は高く、電話対応中にメモを手書きする必要がなくなった。

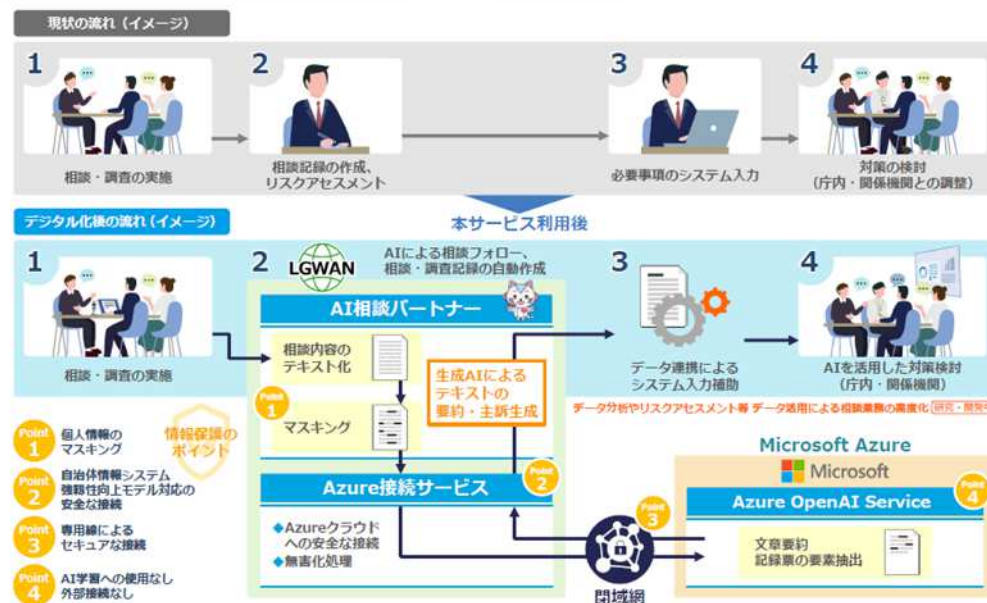
取組の背景

- 当課は電話相談対応が多く、一件あたりの対応時間が30～1時間程度かかる。そのため、後から記録を作成する際にも時間がかかることが多く、相談対応に係る事務量を削減できないか思案していた。

今後の取組予定

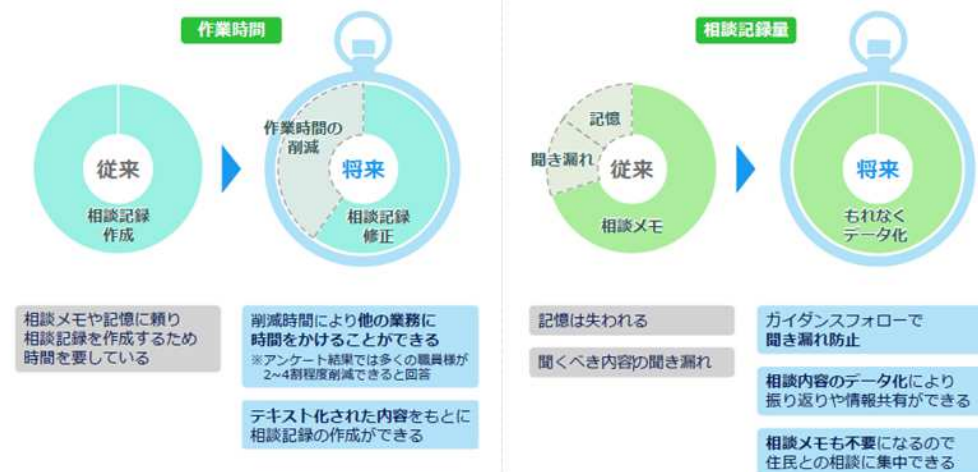
- 実証実験は終了。本導入の予定なし。
- 今後、Microsoft teamsの導入などによって、PCで電話の応対ができるようになれば、teams上の機能で電話内容の文字起こしができる可能性がある。

『生成AI』搭載 相談業務



『AI相談パートナー』期待効果

- 相談員による相談記録の作成時間の削減
- 音声のテキスト化による漏れのない相談記録化
- ガイダンス機能による相談スキルのアップ



(3)業務効率化

①

負担限度額認定申請書の電子保管

令和6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6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られないため、業務改善の一案として採用

今後の取組予定**【事業終了(～R5.3.31)】**

③

返納データ作成時のAI-OCR活用

令和6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

【事業終了(～R5.3.31)】

④

所得照会結果のAI-OCR活用

令和6年度までの成果

- ・令和4年度から導入。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

【事業終了(～R5.3.31)】

⑤

会議等のデジタル化

令和6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

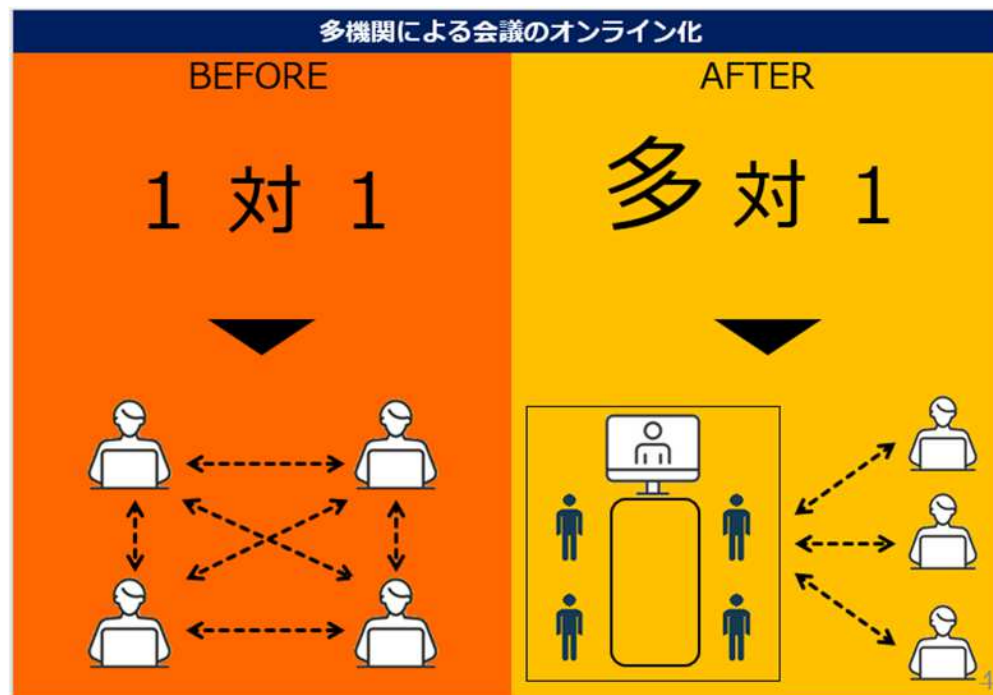
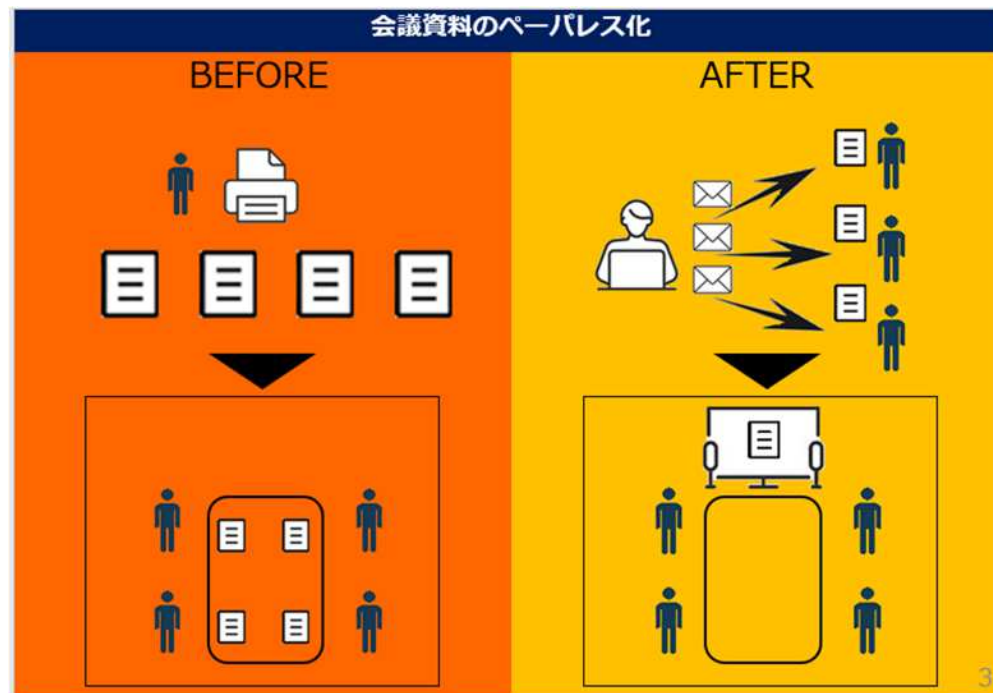
- ・他機関との会議は、ZOOMやWEB会議システムを活用し、大型ディスプレイを利用しながら実施。
- ・ZOOMやWEB会議システムは、「1対1」の利用が主流だったが、「多対1」の利用を想定した会議の設定を検討しました。

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

【事業終了(～R5.3.31)】



⑥

こども園のICT化

令和6年度までの成果

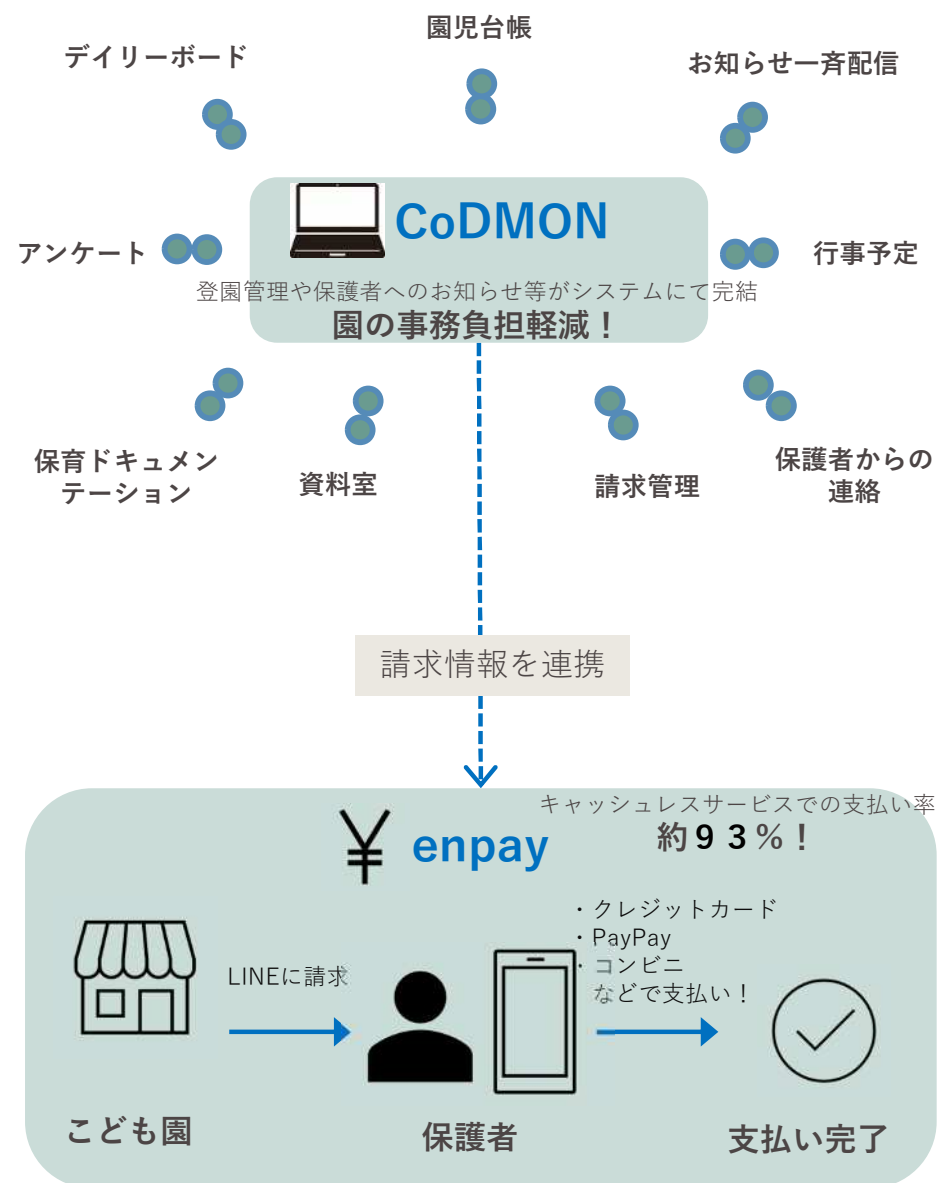
- ・令和3年度に公立こども園に保育業務支援システム「CoDMON」を導入。令和4年度にはキャッシュレスサービス「enpay」を導入
- ・令和3年度に公立こども園（60園）にCoDMONを導入し、登園管理や保護者へのお知らせ配信等の機能を活用しました。令和4年度はenpayを導入し、口座振替のみで対応していた給食費等の支払いが、様々な方法で支払えるようになりました。

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

- ・システムに移行していない園業務の見直しや移行に伴う課題の整理など、より効率的に業務が行えるよう検討を進めてまいります。



⑦

グループウェアの導入

令和6年度までの成果

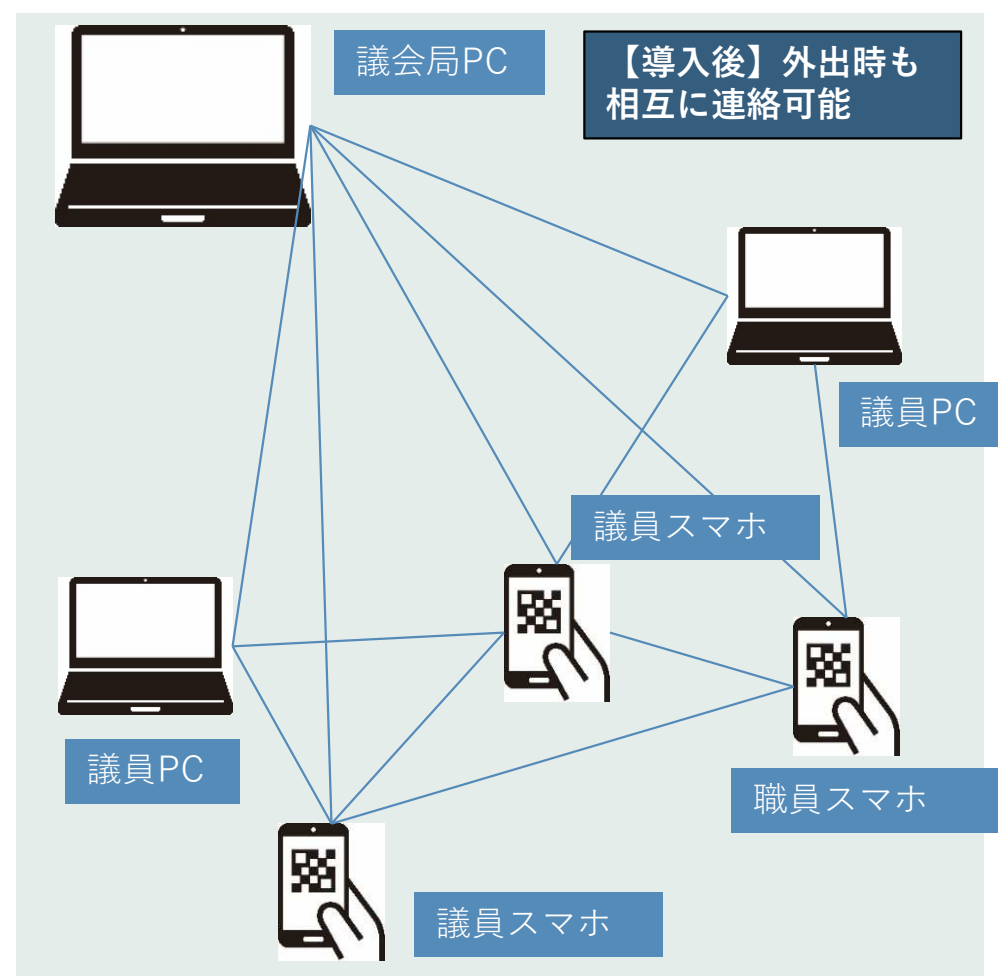
- ・ 各種通知・情報提供や日程調整の効率化
 - ・ FAXの廃止
-
- ・ グループウェア（ラインワークス）の導入により、議会局職員と議員間における連絡方法を確立した。FAXやe-mail、電話などで議員へ連絡を行っていたが、グループウェアを通して行うことで、個人のパソコンやスマートフォンとの通信手段を確保しました。

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。
- ・ 議員は定例会以外に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6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。



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・・・

現在：タッチパネル式

ネットワーク上で確認可能な、出退表示盤を導入し解決！

Good!

⑨

校務系と学習系ネットワークの統合（論理分離）

令和6年度までの成果

- ・令和4年度の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

- ・令和7年度に校務系と学習系ネットワークの集約（完全統合）を行い、経費の削減とデータ保管のクラウド移行を進め、さらなるDXを推進します。

<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

21%

62%

とても使いやすかった

使いやすかった

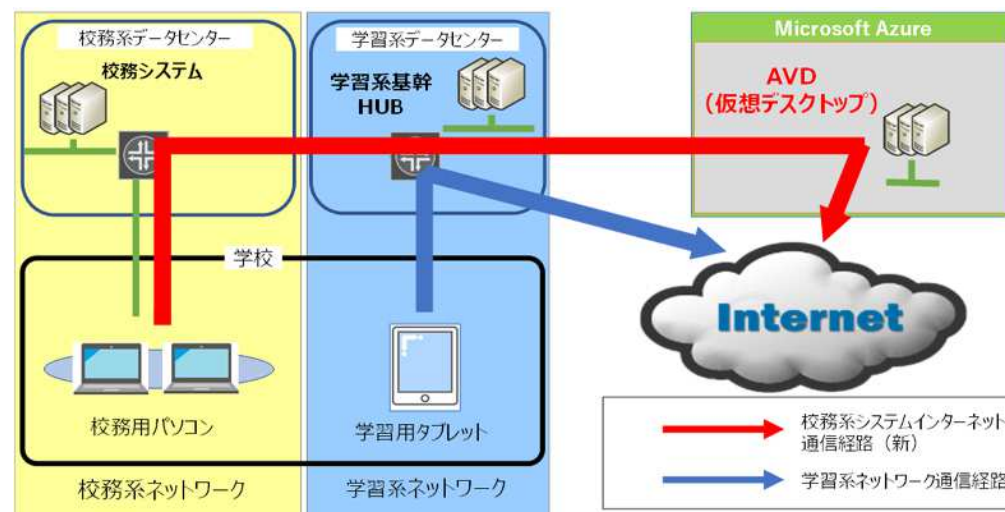
(2)業務負担の軽減について

15%

57%

負担軽減にととてもつながった

つながった



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6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7年3月までに320件の工事で利用され、そのうち240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7年度以降においても、工事の生産性向上のために情報共有システムの利用を推進していきます。
- また、電子成果品の提出及び保管について、電子媒体からオンラインへの変更を検討するとともに、関係部門間の電子成果品の利活用に向けた検討を行います。

<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

21.9% 37.9%

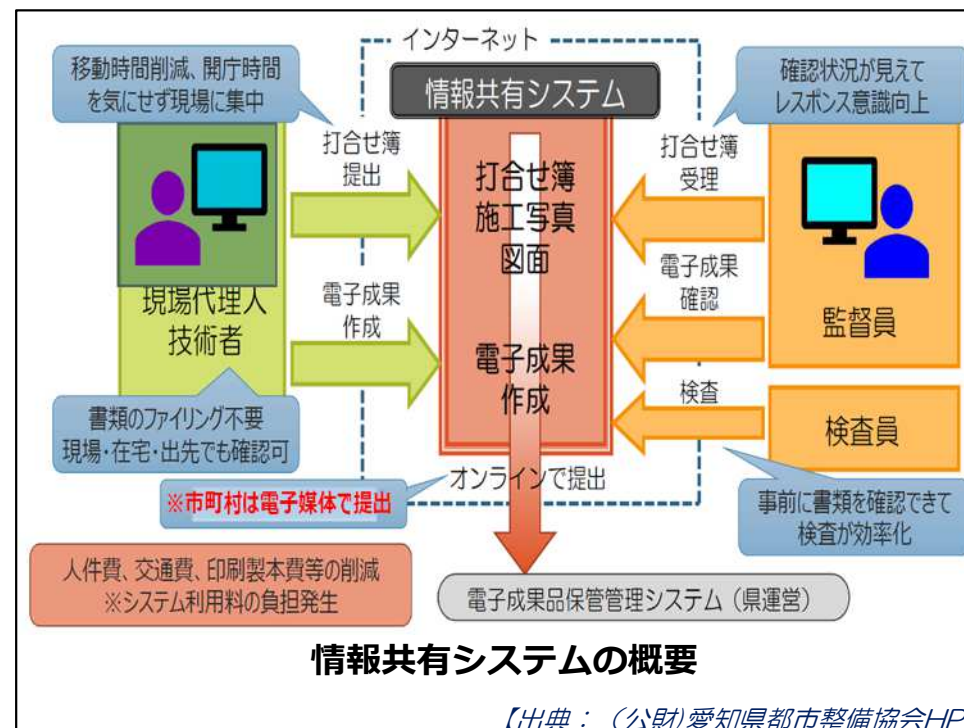
(2)工事書類の決裁処理について

15.9% 31.1%

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6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

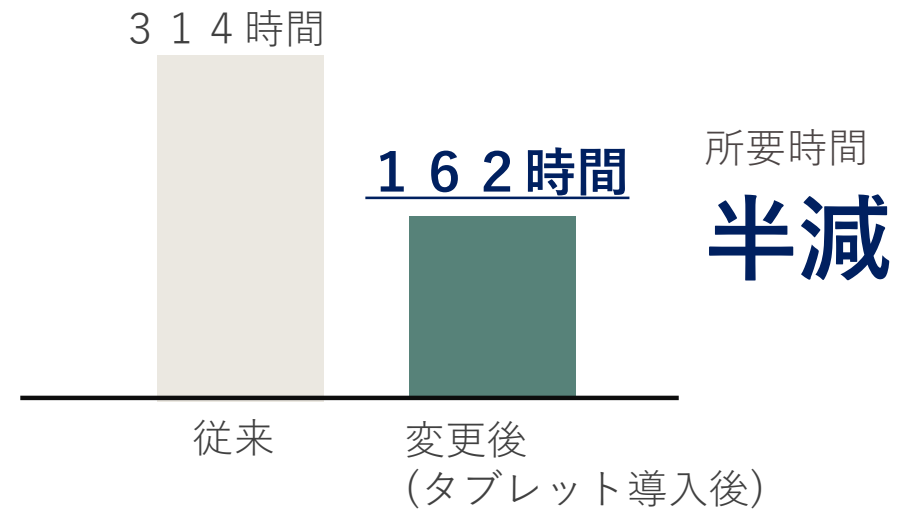
取組の背景

- ・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

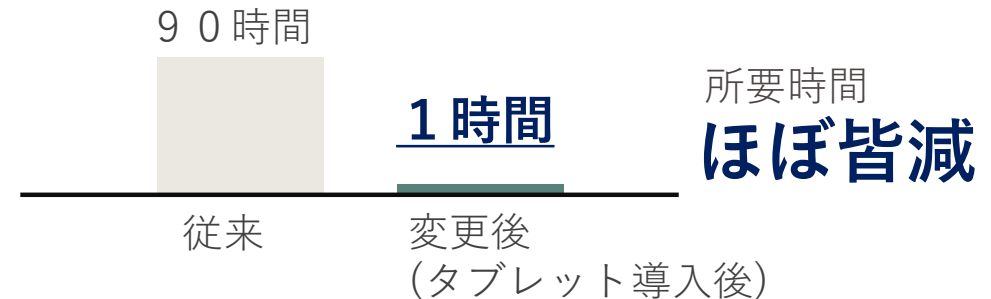
今後の取組予定

- ・現地確認用タブレットが整備後6年が経過し、GPSの故障や不具合が頻発し業務に支障を来すようになったため、4台中2台を令和7年度に更新。（業務効率化）
- ・令和7年度から非同期型のタブレットで利用できる現地確認用アプリに移行。（誰でも現地確認が可能）
- ・より良いアプリの実行に向けて引き続き検証を実施。

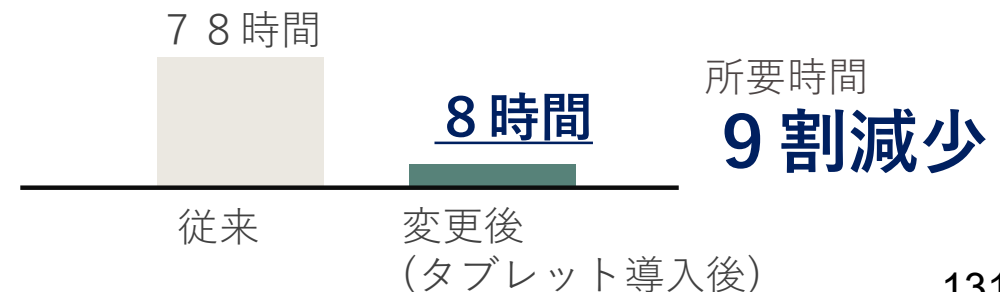
<現地確認時の効率化>



<帰庁後の作業時間の効率化>



<団地化作業>



⑫

名義後援のオンライン申請

令和6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令和3年度に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、体系的な対応が困難でした。

今後の取組予定

- ・ オンライン申請に不慣れな市民もいることから、紙の申請も可能として運用しているが、紙の申請者に対して、オンライン申請のメリットを個別に案内し、紙からオンライン申請への切り替えを図ります。

<名義後援申請における削減効果（年間）>

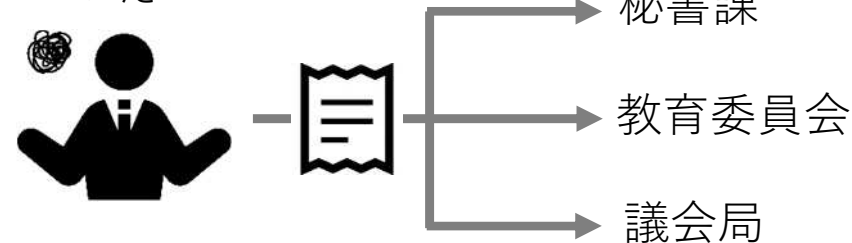
時間削減効果

約 7 5 時間
削減

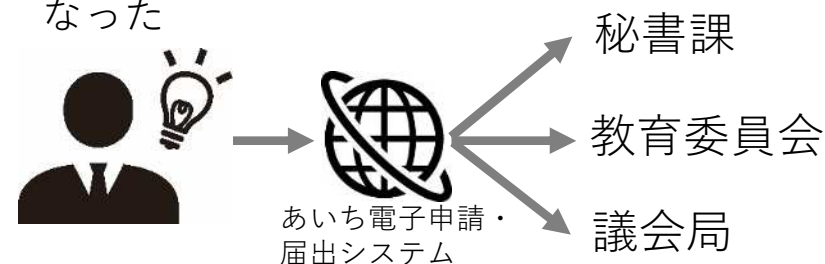
経費削減効果

約 5 0 千円
削減

【従前】 紙の申請書を3課にそれぞれ申請していた



【取組後】 オンラインにより一括申請が可能となった



⑬

粗大ごみの収集をタブレット端末で効率化

令和6年度までの成果

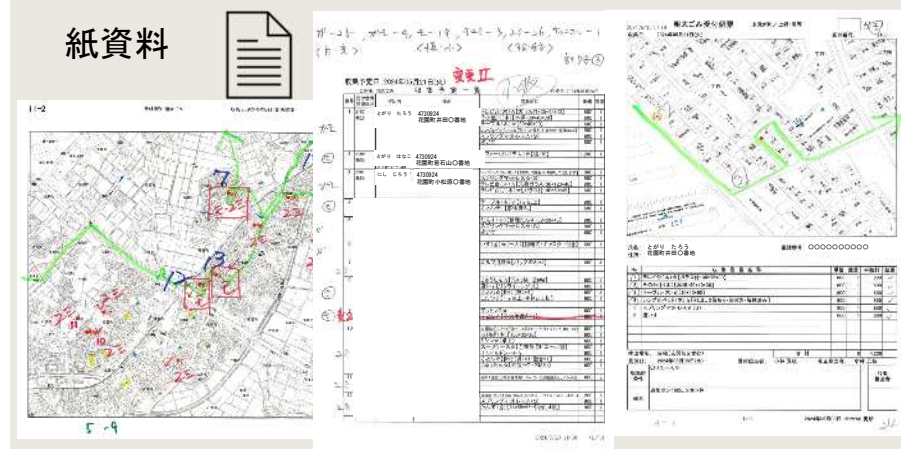
- ・粗大ごみの戸別収集に必要な地図や収集リストを紙資料から電子データへ変更し、タブレット端末で収集
- ・運行状況、収集状況をリアルタイムに確認可能
→各車両の収集員、受付センター、事務所の連絡調整がしやすくなった
- ・収集前に航空写真付きのGoogleマップで確認可能
→道路の幅員や周辺の状況を把握しやすくなった
- ・市民の方が撮影した粗大ごみの写真を現場で確認可能
→収集が円滑になった
- ・収集記録を写真・コメントで個別に記録可能
→クレーム対応の証拠となるデータが検索しやすくなった
- ・収集関係資料（地図・個別リスト）のペーパーレス化
- ・狭い道路など電子地図に書き込める
→車両決め、ルート確認が楽になった

取組の背景

- ・紙で打ち出された収集先の地図・リストを使用しごみ収集。収集記録の写真は収集用のスマホにランダムに保存していた
- ・収集状況は、収集後にシステムに入力しており、収集中に市民の方から収集済、未収集の連絡があると収集中の収集員に電話で確認が必要だった

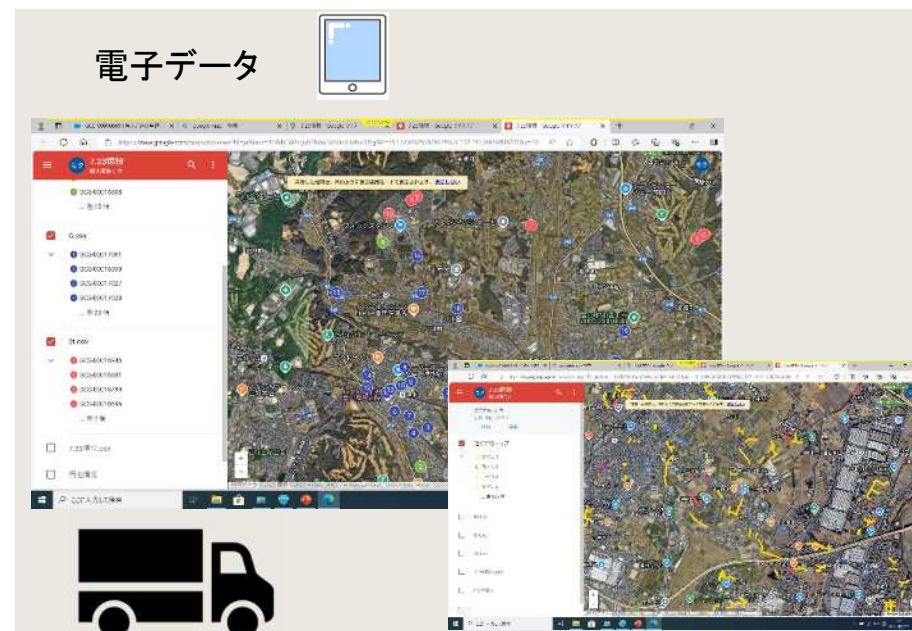
Before

紙資料



After

電子データ



⑭

ネットバンク活用による作業時間削減

令和6年度までの成果

- ・ ネットバンクの活用により
400分/年→160分/年の約4時間の削減が実現

従来のやり方：振込用紙記入（5分）×約80件＝約400分
ネットバンク：支払情報登録（2分）×約80件＝約160分

取組の背景

【目的】 デジタル化の推進及び支払い事務の負担軽減

【背景】 振込用紙への必要事項の記入、担当者との直接対応に、
時間や労力を要していた。

今後の取組予定

今後もネットバンクを継続使用する

15

道路施設データベースの構築

令和6年度までの成果

- 道路施設に関するあらゆるデータを一元的に管理できるデータベースの構築を令和5年度から開始
- 構築を進めているデータベース
 令和5年度：舗装工事・修繕履歴、パトロール情報、通報情報
 令和6年度：道路照明施設

取組の背景

- 道路施設によっては、紙の図面や台帳しかないものがあったり、延長や総量が膨大なため、全てのデータが網羅されているかわからない状態でした。
- 道路施設の工事や修繕のデータが維持管理に十分に活用されていませんでした。

今後の取組予定

- 今後も道路メンテナンスの効率化・省力化に向けて、道路施設に関するあらゆるデータを一元的に管理できるデータベースの構築を進めていきます。

Before

- 道路施設によっては、紙の図面や台帳しかないものがある
- 延長や総量が膨大なため、全てのデータが網羅されているかわからない
- 工事や修繕のデータが維持管理に十分に活用されていない



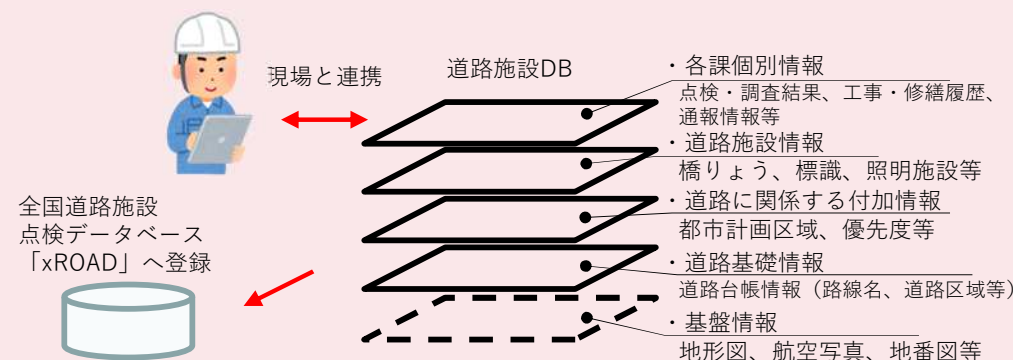
・道路照明施設、カーブミラーの台帳カード



・紙の台帳カード

After

- 保存が必要な紙データはスキャンしてファイリング
- 現場の調査・点検結果などはタブレットから直接入力
- 道路施設の基礎情報や点検・調査結果、工事・修繕履歴、市民からの通報情報など道路施設に関するあらゆるデータを一元的に管理できるデータベースを構築する



16

結婚新生活支援補助制度に関するDX化

令和6年度までの成果

- ・令和6年8月からGoogleマイマップによる情報提供サービスを開始。
 - ・補助制度の対象エリアが一目瞭然に！
-
- ・結婚新生活支援補助制度の対象エリアを画像データとしてGoogleマップに表示することで、申請者及び審査担当者
の確認時間の削減を図りました。

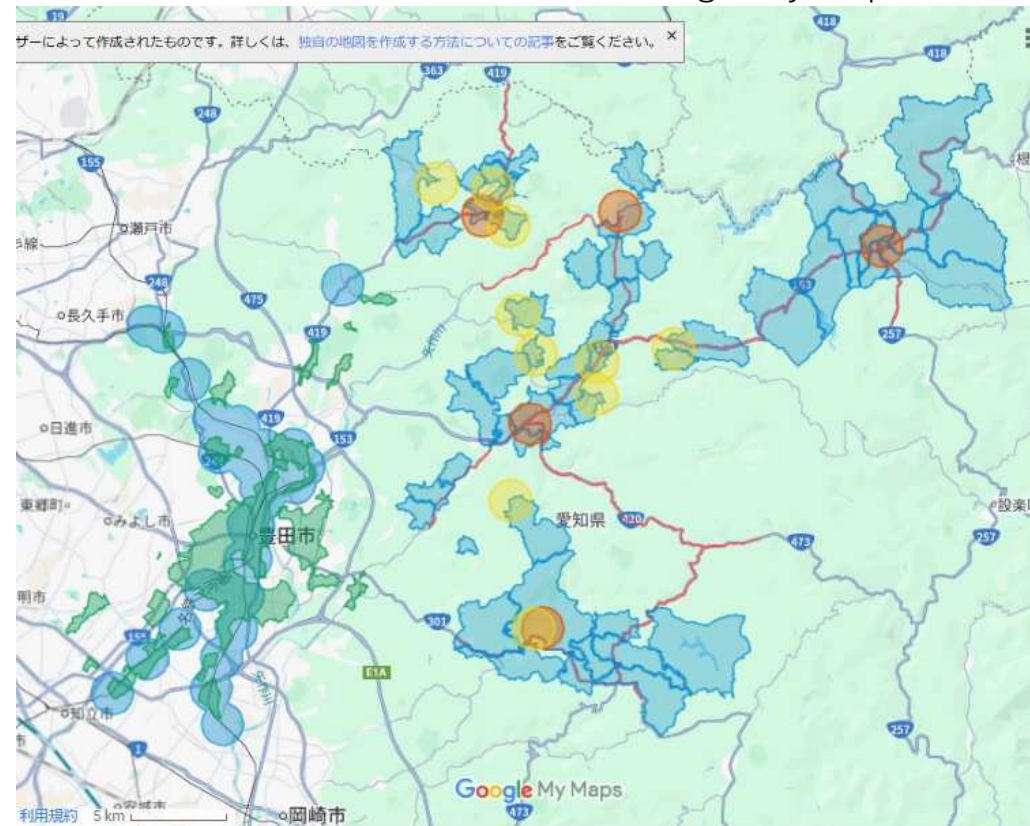
取組の背景

- ・結婚新生活支援補助制度の申請要件として、対象となる住宅が所定の要件を満たすエリア内に所在する必要がありますが、申請者が事前に確認することは困難でした。
- ・また、審査を担当する職員も、GISを用いた距離計測やおいでん・さんそんプランとの照合作業に時間を要していました。

今後の取組予定

- ・これまで、紙媒体により受付していましたが、令和7年度から、あいち電子申請・届出システムを活用し、更なる手続きの効率化、ペーパーレス化を図ります。

Google My Mapより抜粋



Google My Map上に表示している対象エリアの要件

- ・市街化区域
- ・緊急輸送道路から概ね50m
- ・鉄道駅及び藤岡支所から概ね1km
- ・おいでん・さんそんプランの居住促進地区
(基幹集落、山村地域支所及び小学校から概ね1km)

'23年(R5年)	'24年(R6年)	'25年(R7年)	'26年(R8年)
検討	GoogleMyMap 情報提供開始	電子申請 受付開始	継続

17

地籍調査事業に関するDX化

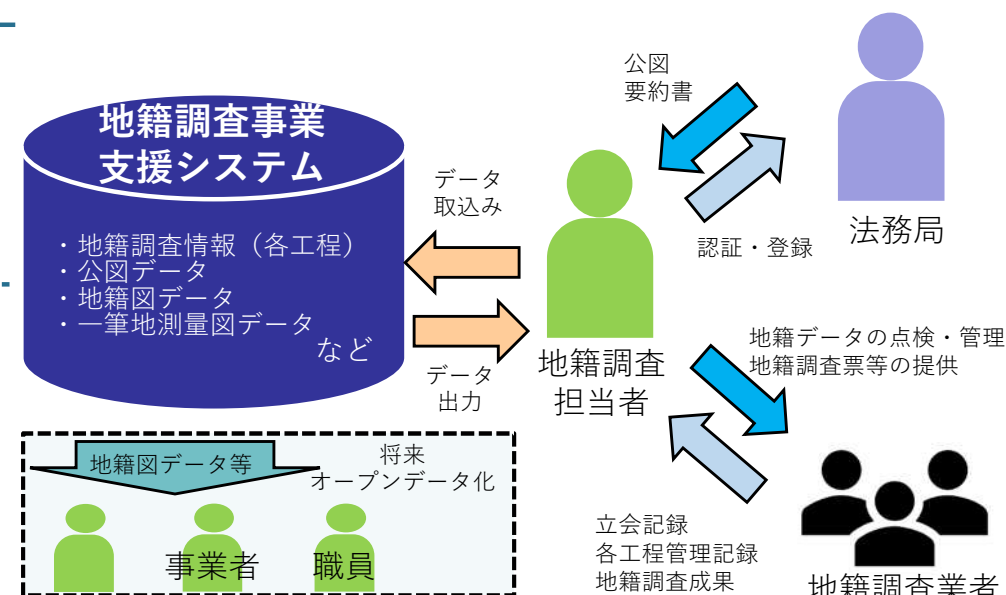
令和6年度までの成果

- ・令和6年9月から支援システムを導入。
- ・過年度までの測量データ（紙媒体の電子化を含む。）の一元化

- ・地籍調査事業支援システムを導入することで、法務局等のデータとの互換性を確保するとともに、地籍図などを地籍調査業者と電子データで共有することで事業の円滑化を図りました。

取組の背景

- ・地籍調査結果が紙媒体で情報量も膨大であるため、地籍調査業者や市民への情報提供に時間と労力を要していました。
- ・また、複数年を要する地籍調査事業において、これまでの地権者等との立会記録、工程が各年度、地区ごとに管理されていたため、確認等に多大な労力を要していました。



今後の取組予定

- ・地籍調査事業成果物等、所有する地籍データの更なる電子化、一元化を進めることで、地籍図の電子提供など、市民窓口サービスの向上、ペーパーレス化を図ります。

⑱ 子育て支援センターのイベントの 抽選及び予約管理

令和6年度までの成果

- ・ 予約受付電話 年間約 1 万件※→ほぼゼロ

※定員20組のイベントを50回/月実施

月1000件×12か月＝12000件の予約受付電話

- ・ 予約を先着順から抽選に変更したため、申込み開始時間に集中する必要がなくなり、利用者が時間的余裕をもって申込みができるようになった。

取組の背景

- ・ 予約開始日に施設職員が電話にかかりきりになっていた。
- ・ 利用者からは、電話がつながらない、予約開始時間に都合が悪いという苦情が来ていた。

今後の取組予定

- ・ イベントの人気度が可視化されているので、今後のイベント企画に活かす

業務効率化

【予約受付方法】
電話（先着順）



市公式 L I N E（自動）

利便性向上

業務効率化

【予約管理方法】
紙（手書き）



Salesforceでの一元管理

- ・ 予約者管理
- ・ 自動抽選機能
- ・ キャンセル待ち機能

⑬

Googleドライブによる情報提供

令和6年度までの成果

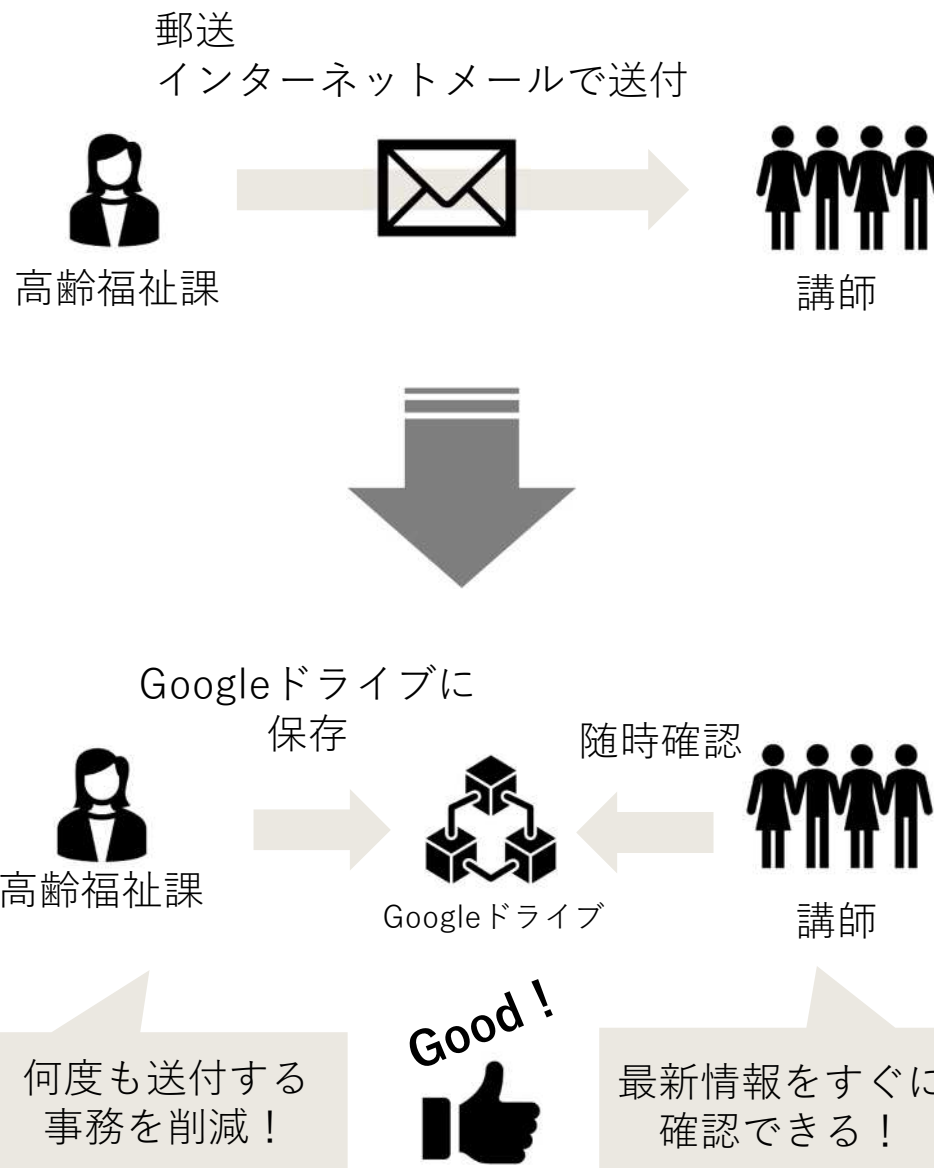
- ・ Googleドライブの活用
 - ・ 講座開催マニュアルや必要な資料を保存し、講師との情報共有を円滑化
-
- ・ インターネットメールや郵送で送付していたマニュアルなど必要書類を、Googleドライブに保管し、常に共有できるように変更しました。

取組の背景

- ・ 講座開催時に必要なマニュアルなど必要な書類（報告書等）は郵送していました。また、書類内容に変更があった場合には、随時インターネットメールで送付をしていました。
- ・ 配布されたマニュアルなどは保管する必要がありますが、必要時に即座に確認できない場合や紛失時などは、再度送付していました。
- ・ 常に最新情報を確認できるよう、Googleドライブに書類を保存するとともに、送付する負担を軽減しました。

今後の取組予定

- ・ 情報共有の円滑化のため運用を継続し、他業務へも展開をしていく予定です。



②0

在庫管理システムでの救急資器材の管理

令和6年度までの成果

- 救急資器材を一元管理することができる「在庫管理システム (ZAICO)」を導入
- 他署所の資器材状況 (在庫数、使用期限等) をリアルタイムでの確認が可能となり、管理が円滑化。
- 令和5年4月にZAICOを導入し、全消防署所 (16署所) で年間648時間の事務時間を削減 (図1)。業務負担が減っていると感じている職員割合60% (図2)。令和6年度足助消防署でさらに31.6時間の事務時間を削減 (図3)。
- 救急資器材の適正保有率 (過剰在庫防止を図るため、品目ごとに上限保有数と発注点を設定し、その間に在庫が推移しているかを見る。) が16ポイント上昇 (図4)。
- 救急資器材が統一され、現場活動が平準化。

取組の背景

- 複数のExcel表で管理されていたため、救急資器材の状況把握に時間を要し、また数種類の同用途で使用する資器材が混在していた。
- 全消防署所で救急資器材を一元管理できるシステムを導入することで、事務時間の削減や使用期限の管理、使用資器材の統一化を図っている (図5)。

今後の取組予定

- 適正なデータを蓄積するため、職員への教育を実施。
- さらなる業務の効率化を図るため、ZAICOで蓄積されたデータの検証を進め、業務負担の削減やさらなる使用資器材の統一化を図り、予算編成事務に役立てていく。

対象項目	削減時間
購入事務時間	96時間
在庫調査	240時間
棚卸作業	120時間
感染防止衣管理	192時間
年間削減時間：648時間 (16署所)	

図1 削減時間 (R5年度実施)

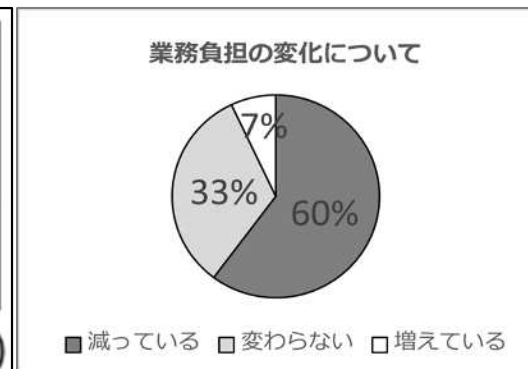


図2 職員へのアンケート (R5年度実施)

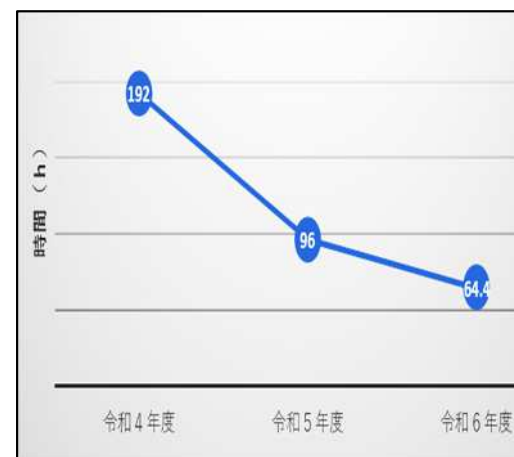


図3 削減時間【足助消防署】 (R6年度実施)

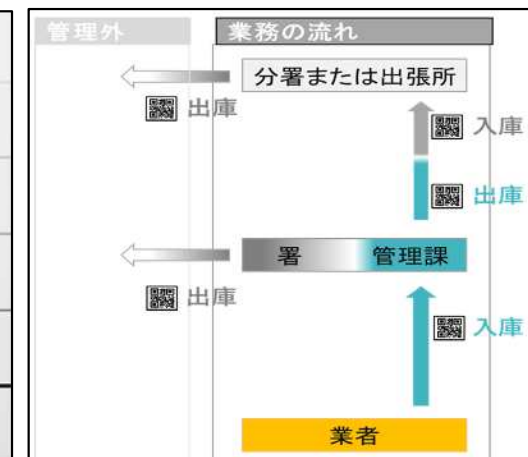


図5 ZAICOの流れ

		北	中	南	足助	平均
適正保有率 (%)	令和5年4月時点	57.1	59.1	27.5	53.6	49.3
	令和6年3月時点	65.7	66.7	43.5	52.2	57.0
	令和7年4月時点	72.9	63.6	62.3	62.3	65.3

図4 適正保有率

②1

行政視察受入れの電子申請化

令和6年度までの成果

- 行政視察受入れ申請をあいち電子申請で受付する体制を構築
- これまでエクセルの申請書に記入したものをメールで送付してもらった形で受け付けていましたが、あいち電子申請・届出システムを活用して受付するようにしました。
- 視察受入状況をカレンダーで公開し、電話で問い合わせをしなくても議会HPから確認できるようにしました。

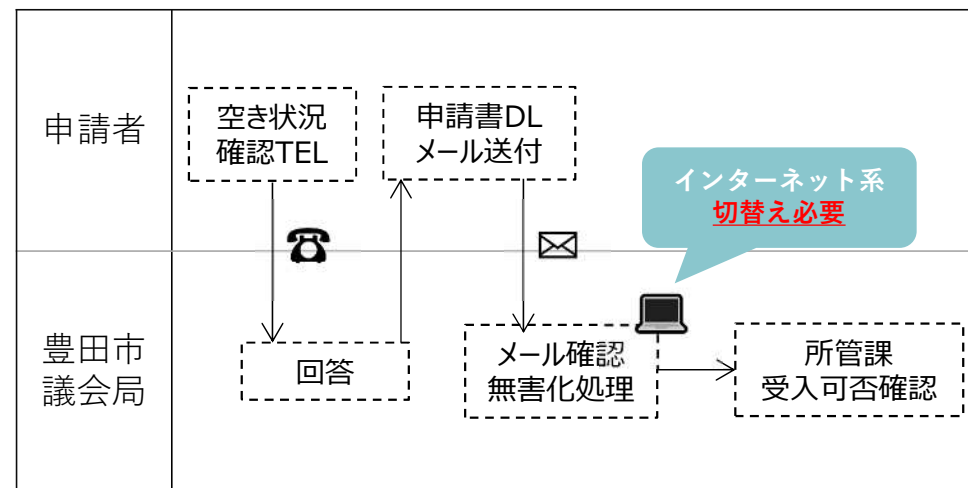
取組の背景

- 従来の方法では、インターネット系に切り替えて申請書をダウンロードし、無害化する手間がありました。
- 視察の空き状況の問合せ電話に対応する必要がありました。

今後の取組予定

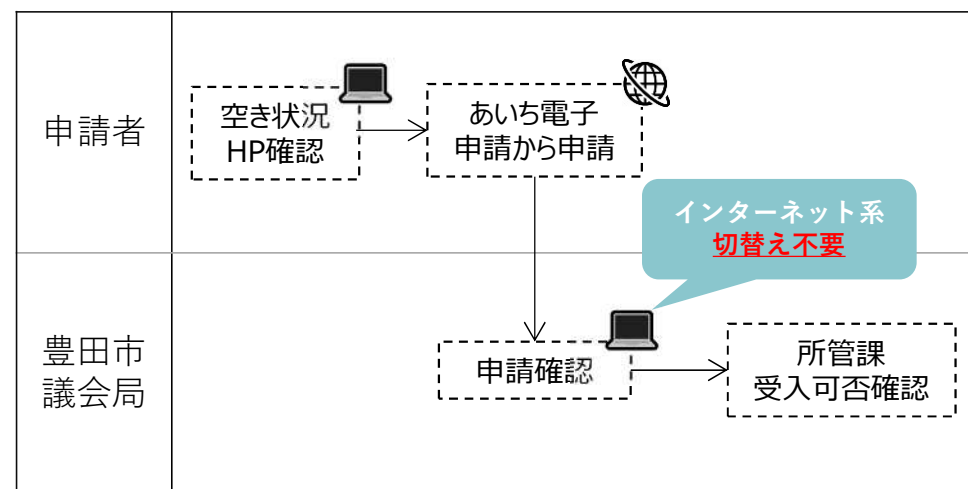
- あいち電子申請での受付を本格化し、活用していきます。

【従来】



- 電話対応に時間を取られていた
- 細々とした手間が多かった

【変更後】



- 空き状況確認の電話対応がなくなった
- 業務系のまま全ての処理ができるようになった

22

就学援助申請事務の簡素化

令和6年度までの成果

- ・ 制度周知方法の見直し
- ・ AIチャットの周知
- ・ 申請様式の共通化

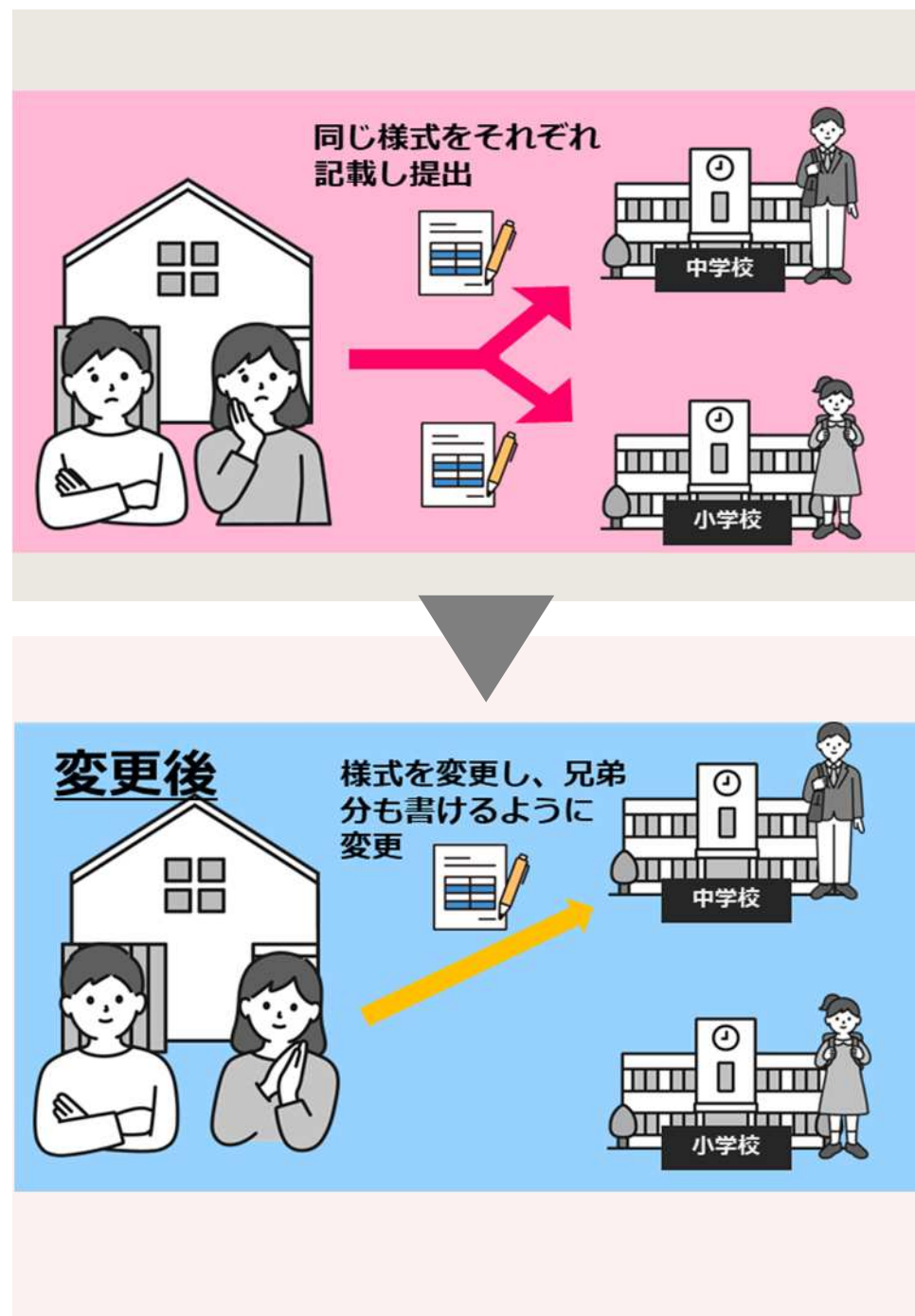
- ・ きずなネット（連絡ツール）で全校児童生徒に制度について配信する。
- ・ 通知文にQRコードを記載し、問い合わせの回答をAIに任せる。
- ・ 複数枚ある様式を統合した。また、小中学校にそれぞれ兄弟姉妹がいる場合、どちらかの学校への提出でよい運用に変更した。

取組の背景

- ・ 申請書を作成する保護者、受け付ける学校、算定を行う市教委、3者の負担が大きかった。全員の負担を軽減するため、事務の簡素化を図った。

今後の取組予定

- ・ 申請書を電子化する

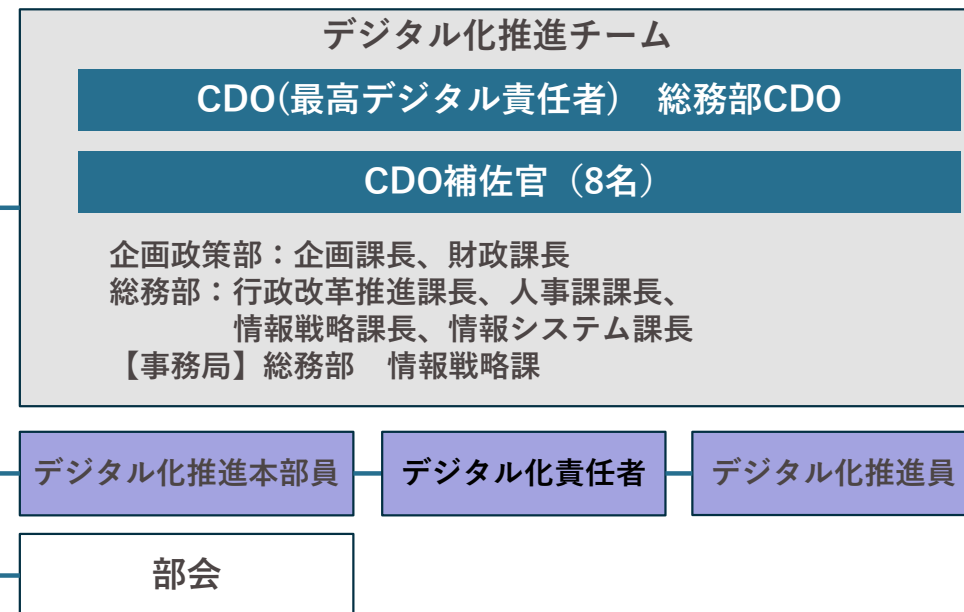


- 各会議体で、以下の内容に関する協議を行った。
 - ・次期デジタル強靱化戦略の策定
 - ・DX施策検討の進め方
 - ・バックオフィス改革（再整備方針等）
 - ・DX人材育成の方針
 - ・その他、DX施策

- 本市のDXを戦略的に進めるために必要な施策等の検討を行うことを目的とし、デジタル化推進本部・チーム会議を設置

- 引き続き、デジタル化推進本部会議・チーム会議を開催し、各種DX施策の推進を図ります。
- R7年度からは、第2次デジタル強靱化戦略の実現・推進に寄与する内容等を議論する。

本部長：辻副市長 / 副本部長：鈴木副市長、総務部CDO



24

デジタル田園都市国家構想推進交付金の取得

令和6年度までの成果

○令和4年度実績

4件（交付実績：計 137,926千円）

○令和5年度実績

3件（交付実績：計 16,792千円）

○令和6年度実績

5件（交付実績：計 45,349千円）

- 庁内各課が取り組むDX案件のうち、デジタル田園都市国家構想推進交付金（デジタル実装TYPE1）の要件に合致する事業を抽出し、国への交付申請を実施。
- 各年度で交付申請を行った全件が採択され、全国でも有数の交付取得状況となった。

取組の背景

- DX推進のための事業費について、国交付金を取得することで市負担費用を削減する必要があった。

今後の取組予定

- 引き続き、国県の補助金・交付金への申請を積極的に行い、各種DX施策の推進を図ります。

デジタル田園都市国家構想交付金の概要



デジタル田園都市国家構想の実現による地方の社会課題解決・魅力向上の取組を加速化・深化する観点から、「デジタル田園都市国家構想交付金」により、各地方公共団体の意欲的な取組を支援

デジタル田園都市国家構想交付金 R6要求：1,200億円、R5補正：735億円

デジタル実装タイプ

- デジタル技術を活用し、地方の活性化や行政・公的サービスの高度化・効率化を推進するため、デジタル実装に必要な経費などを支援。



地方創生拠点整備タイプ

- 観光や農林水産業の振興等の地方創生に資する拠点施設の整備などを支援。



地方創生推進タイプ

- 観光や農林水産業の振興等の地方創生に資する取組などを支援。

- ・ 地方版総合戦略に位置付けられた地方公共団体の自主的・主体的な取組を支援（最長5年間）
- ・ 東京圏からのU/Iターン促進及び地方の担い手不足対策
- ・ 省庁の所管を超える2種類以上の施設（道・汚水処理施設・港）の一体的な整備

地域産業構造転換インフラ整備推進タイプ（仮称）

- 産業構造転換の加速化に資する半導体等の大規模な生産拠点整備について、関連インフラの整備への機動的かつ追加的な支援を創設。



デジタル実装タイプ1/2/3等：制度概要

TYPESの詳細は
年明け以降公開予定

目的	デジタルを活用した意欲ある地域による自主的な取組を応援し、「デジタル田園都市国家構想」を推進するため、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けた地方公共団体の取組を交付金により支援		
概要	デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上に向けて、以下の事業の立ち上げに必要な経費を単年度に限り支援 【TYPE1】他の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービスを活用して迅速に横展開する取組 【TYPE2】オープンなデータ連携基盤を活用し、複数のサービス実装を伴う、モデルケースとなり得る取組 【TYPE3】【TYPE2の要件を満たす】 デジタル社会変革による地域の暮らしの維持につながり、かつ総合評価が優れている取組 【TYPES】【デジタル行政改革】の基本的考え方に合致し、将来的に国や地方の統一的・標準的なデジタル基盤への横展開につながる見込みのある地方自治体の先行モデル的な取組		
共通要件	① デジタルを活用して地域の課題解決や魅力向上に取り組む ② コンソーシアムを形成する等、地域内外の関係者と連携し、事業を実効的・継続的に推進するための体制を確立		
詳細	<TYPE別の内容>		
	デジタル行政改革 先行挑戦型 【TYPE S】	「デジタル行政改革」の基本的考え方に合致し、 国や地方の統一的・標準的なデジタル基盤への 横展開につながる見込みのある先行モデル的な取組	事業費：5億円 補助率：3/4 + 併定額支援
	デジタル社会変革型 【TYPE 3】	下記いずれかを満たし、総合評価が優れているもの ・新規性の高いマイナンバーカードの用途開拓 ・AIを高度活用した準公共サービスの創出	国費：4億円 補助率：2/3
	データ連携基盤活用型 【TYPE 2】	データ連携基盤を活用し、複数のサービスの 実装を伴う取組	国費：2億円 補助率：1/2
	優良モデル導入支援型 【TYPE 1】	優良モデル・サービスを活用した実装の取組	国費：1億円 補助率：1/2
	<対象事業（一例）> 【TYPE2/3】 遠隔分野データ連携の促進による 共同防災システム（非常時利用） 【TYPE1】 書かない窓口 地域アプリ 遠隔診療		
	(注)上記のほか、計画決定支援事業において、デジタル実装に取り組むとする地域の計画づくりを支援し、事業創出支援に努める。特に、オンライン診療・利用促進策を支援		

（注）上記のほか、計画策定支援事業において、デジタル実装に取り組むとする地域の計画づくりを支援し、地方創生テレワーク型において、サテライトオフィスの整備・利用促進等を支援。

※内閣府資料より抜粋

②⑤

DX人材育成

令和6年度までの成果

- ・ 豊田市DX人材育成方針の策定
 - ・ 方針に基づく各種DX関連研修の実施
-
- ・ 情報戦略課・人事課・情報システム課の3課による協議を経て、令和6年9月に育成方針を策定。
 - ・ 総務省 地域情報化アドバイザーを講師に招いての技術系若手職員を対象としたDX意識醸成研修や、デジタル化推進員向けのIT入門研修を実施。

取組の背景

- ・ デジタル強靱化戦略の実現のためには、全職員がDXに取り組めるような人材の育成が必要である。
- ・ 市全体で計画的にDX人材育成を進めていくために、全庁を挙げて取り組むことや、職位ごとに習得レベルを見極め、体系的に研修を実施していくことを全庁に示す必要があったため、育成方針を策定した。

今後の取組予定

- ・ デザイン思考・事業構想力（ビジネスアーキテクト）の習得を目的とした研修を実施（令和7年7月～12月）
- ・ ITパスポートの内容のうち、市役所業務に特化した分野をはじめとする「DX入門研修」を2、3年目職員に実施予定。

豊田市職員DX人材育成方針

ver1.1

令和6年9月26日策定
(令和7年4月1日改定)



→をがる つくる 暮らしを楽しむまち・とよたー

技術系若手職員を対象としたDX意識醸成研修



②⑥

BPR（抜本的な業務改革）の実施

令和6年度までの成果

- ・ アナログ/デジタル問わず抜本的な業務の見直しを行うための庁内向け伴走支援委託を実施。

伴走支援の結果、

- ・ R5年度…11所属、25手続、2,300時間削減
- ・ R6年度…17所属、31業務、8,400時間削減に繋がっている。

取組の背景

- ・ デジタル導入が目的になり、結果的に効率化されないケースやデジタル導入コストが高額になること等を防ぐため、抜本的な業務改革を行う。
- ・ 本取組を通して既存の業務フローを見直し、全体最適化する視点と組織風土醸成のきっかけとする。

今後の取組予定

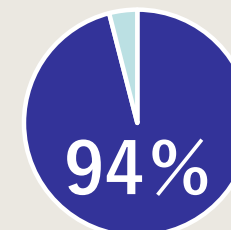
- ・ 庁内の関係課と連携してBPRの体制を内製化し、引き続き取り組みを推進する。

《BPR伴走支援成果（R6）》

削減時間

8,400時間

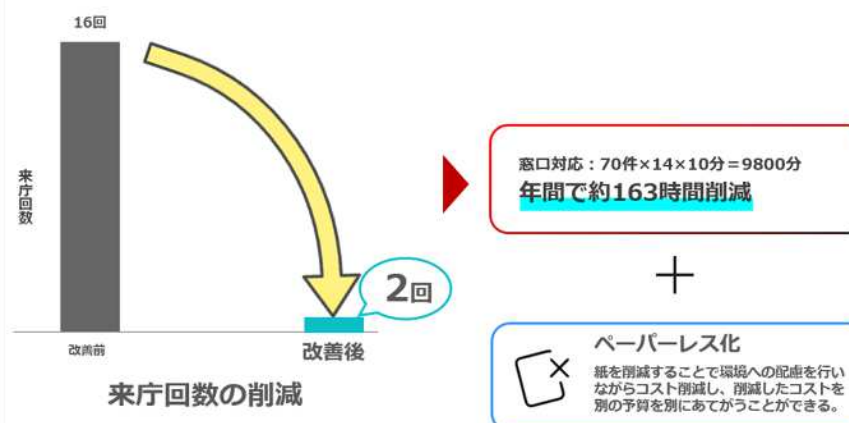
原課満足度



▼プロセス改善により来庁回数を大幅削減した例

分担金工事申請に関する業務_③申請来庁、窓口対応の時間削減

事前協議から16回の来庁があったものを電子申請で行うことにより、来庁回数2回になり、ペーパーレス化。



②7

全庁でのペーパーレス化

令和6年度までの成果

- 様々な効率化や改善の結果、全庁での紙使用量を**700万枚/年**削減。

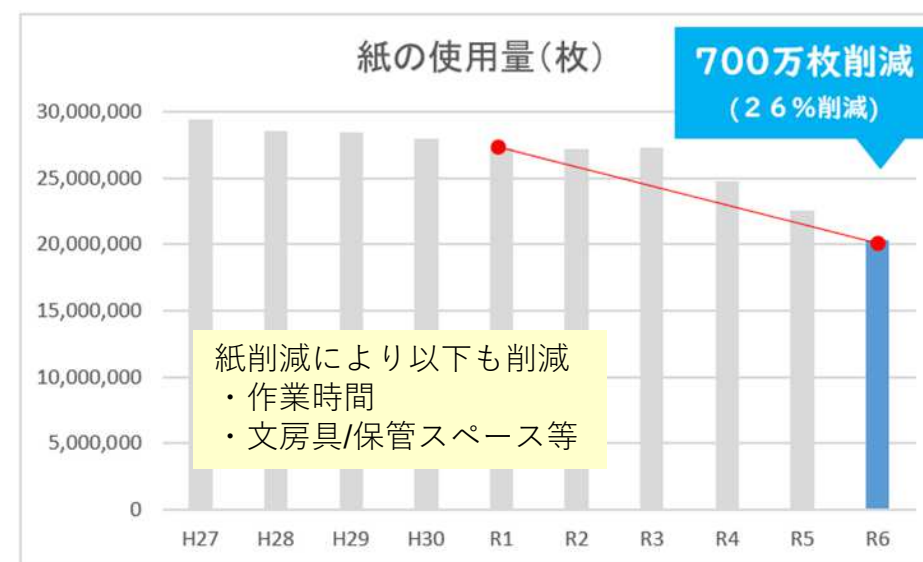
- ・ R1年度⇔R6年度比で固定費を**26%削減**。
- ・ 毎年の削減紙量は積み上げた高さにして**東京タワー2つ分**に及ぶ。

取組の背景

- ・ ペーパーレス化により「**効率化**」と場所に縛られない「**働き方改革**」へ。
- ・ 紙に関わる消耗品のコスト削減、管理スペース削減。
- ・ 紙の印刷・廃棄等を削減。

今後の取組予定

- ・ グループウェア刷新、内部事務見直し、オフィス改革、人事制度見直しなど様々な施策を連動させつつ更なるペーパーレス化を進めていく。

認証プリント化
(R3)フリーアドレス
導入開始
(R3～)各種電子申請
(随時)全庁の無線化
(R4)全会議室への
モニター設置
(R5)PC小型化開始
(R6～)全庁の会議・打合せ等のペーパーレス化方針を発出
(R6)

②8

RPAを活用した過誤事務の効率化

令和6年度までの成果

対象者リストの作成業務にRPAを導入し、作業効率を大幅に向上

《変更前》

対象者リストの作成は、すべて職員による手作業で対応

《効果》

RPAの導入による作業の自動化により、

『毎月の作業時間は240分から15分へと短縮』

取組の背景

- ・ 毎月約10万件のレセプトの中から、過誤対象となる約1,000件を抽出し、対象者リストを作成
- ・ リストは限られた期間内で作成しなければならず、迅速かつ正確な対応が求められている
- ・ 「資格情報」「受診日」「社会保険資格」などの確認・入力に加え、不要情報の除去など複数の工程が必要
- ・ 作業が定型的であるため、RPAによる効率化が可能と判断

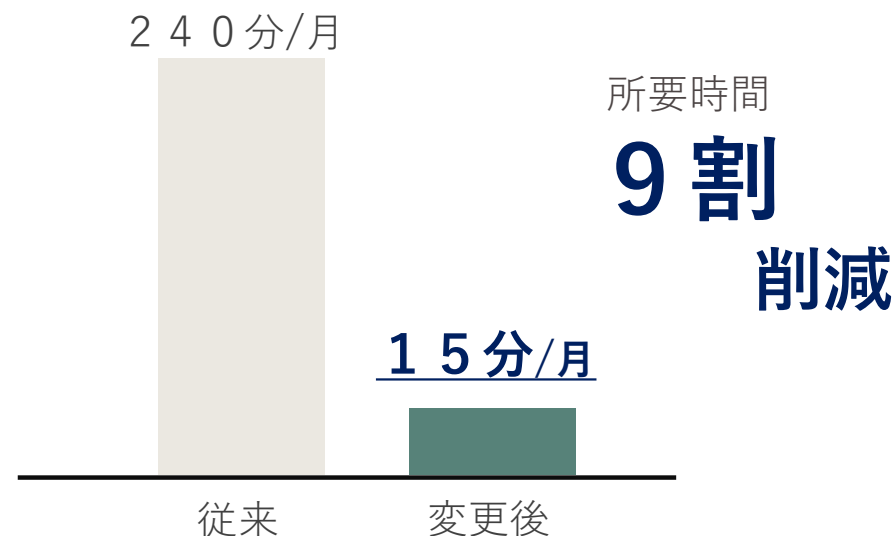
今後の取組予定

- ・ 国保システムの標準化に伴い、業務全般の見直しを推進
- ・ 他業務も効率化できるよう、さらなるRPAの活用を検討
- ・ 新たなデジタル技術の導入と活用を積極的に検討

『過誤事務』とは、

医療機関からの医療費の請求や給付に関する処理の中で、誤って提出された情報や請求内容を、訂正・取り下げるための業務のこと

<対象者リストの作成事務の削減効果>



②9

後期高齢者医療高額合算療養費申請事務の効率化

令和6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、職員が手入力で対応していました。
- ・ 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。

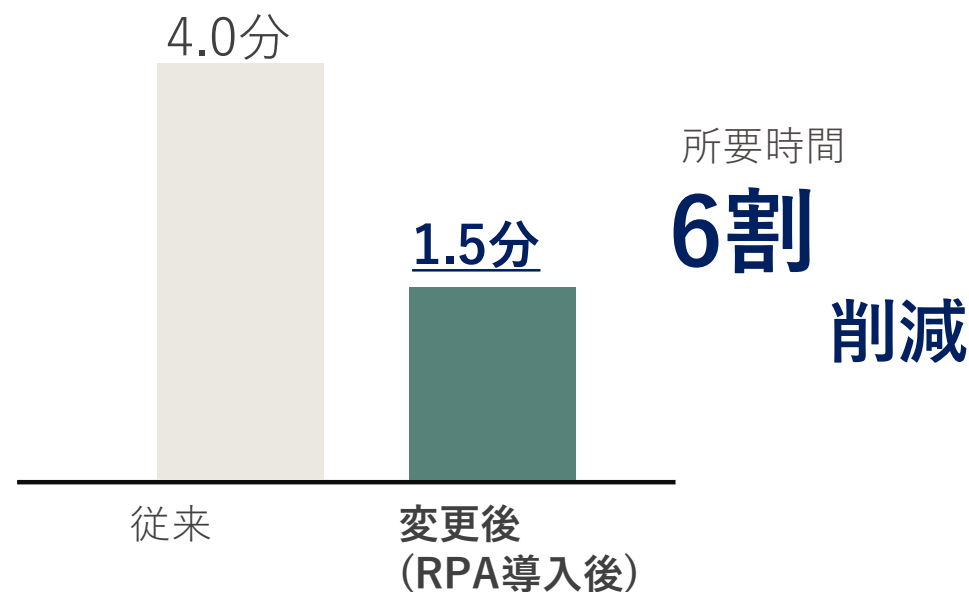
取組の背景

- ・ 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日前後までの限られた期間の中で入力事務を進める必要がありました。

今後の取組予定

令和6年度はシステム更改時期と入力時期が重なり、RPAを活用できなかったが、当該業務で引き続き活用していくとともにその他入力事務についても、拡大していきます。

<RPAを活用した作業の効率化> 1件あたり



30

RPAを活用した検査結果出力事務の効率化

令和6年度までの成果

- ・ Microsoft製PowerAutomateを用いて、水質検査結果管理クラウドからの帳票出力作業を自動化
- ・ 水質検査結果を保存しているクラウドから帳票を出力するには、職員が手作業で地点名を1つずつクリックしてデータを確定させる必要がありましたが、RPAを用いて作業を自動化しました。自動化によりその他の作業に取り組む時間を確保できるようになりました。

取組の背景

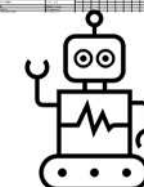
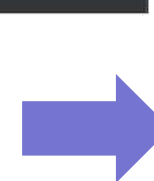
- ・ クラウドからの帳票出力には地点名を1か所ずつクリックしてデータを確定させる作業が必要でしたが、データの反映時間や地点数の多さから1日半程度の作業が必要でした。
- ・ この間担当者はPC画面を動かさず、次の地点をクリックするためその他の作業が何もできない課題がありました。

今後の取組予定

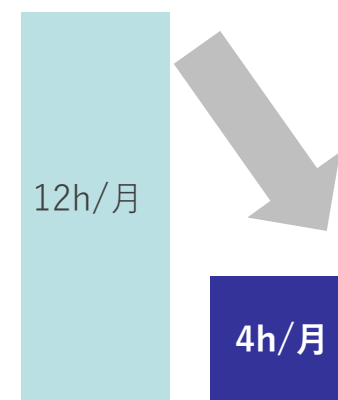
- ・ 他の業務へ活用できないか検討を進めていきます。



1クリック×65地点



RPAによる自動作業



帳票出力にかかる時間

■ 導入前 ■ 導入後

自動化により事務にかかる時間を8h/月削減

③1

Power Automateを活用した自動車リサイクルシステムでの車両照会

令和6年度までの成果

- ・ RPAツール（Power Automate）を活用し、豊田市で課税している軽自動車全台を対象に自動車リサイクルシステムでの車両照会を実施。
- ・ 令和6年度にPower AutomateによるRPAの仕組みを構築し、豊田市で課税されている軽自動車全台を対象に自動車リサイクルシステムでの車両照会を実施。「該当あり」となったものについては課税取消が可能。これにより、滞納削減及び問合せ件数の削減を達成した。

取組の背景

- ・ これまでは、納税義務者からの問合せがあった場合のみに自動車リサイクルシステムでの車両照会を実施していた。これを事前に市が主導で行うことで、問合せを無くすことができ、滞納削減と適切な賦課を実施できると考えた。

今後の取組予定

- ・ 今後も年に1度は実施していく。現在のRPAをよりよい仕組みに再構築し、より短時間で実施できるようにしていく。

Before



問合せがあったときに照会

After



事前に全台照会

- ・ 照会結果（該当ありのもののみ）を市民に通知
- ・ 令和6年度の実施結果
該当あり台数：241/107,612台
歳出還付：1,442,400円
滞納繰越額減少：77,400円

32

AI-OCRの導入・活用

令和6年度までの成果

- ・窓口等で受け付けた紙書類のスキャンと自動仕分けにより複数枚・複数種類の様式を同時に文字データ化することで、手入力による転記作業の事務作業時間を削減すると共に、後工程の集計等の事務負担削減にも大きく寄与している。

○市役所内の具体的な取組事例

- ・選挙期日前投票の宣誓書照合事務の効率化
- ・転出証明書等のAI-OCR読込によるスマート窓口の構築
- ・RPA併用による医療提供事業補助金申請書のデータ化

取組の背景

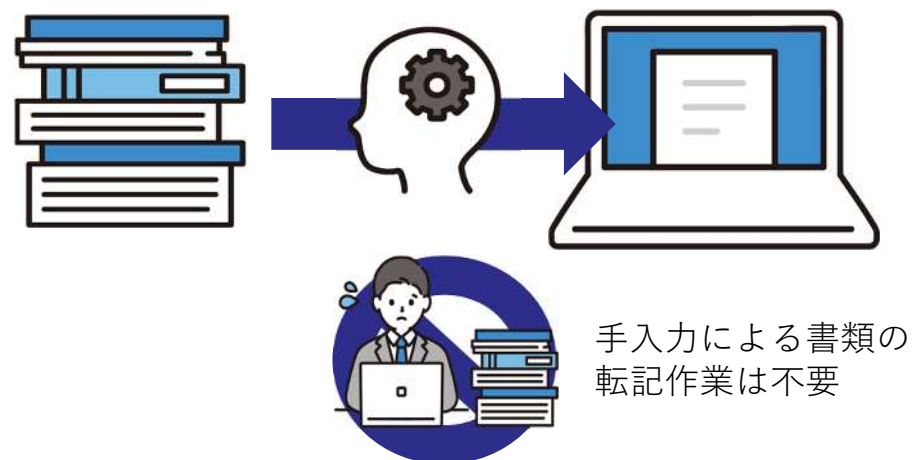
- ・令和2年度からAI-OCRを導入。複合機でスキャンした手書き書類の記載事項を判別し、自動的にテキストデータ化する。
- ・夜間の自動処理も可能で、一日分の申請書類等をまとめてデータ化し、事務時間の更なる削減も実現。

今後の取組予定

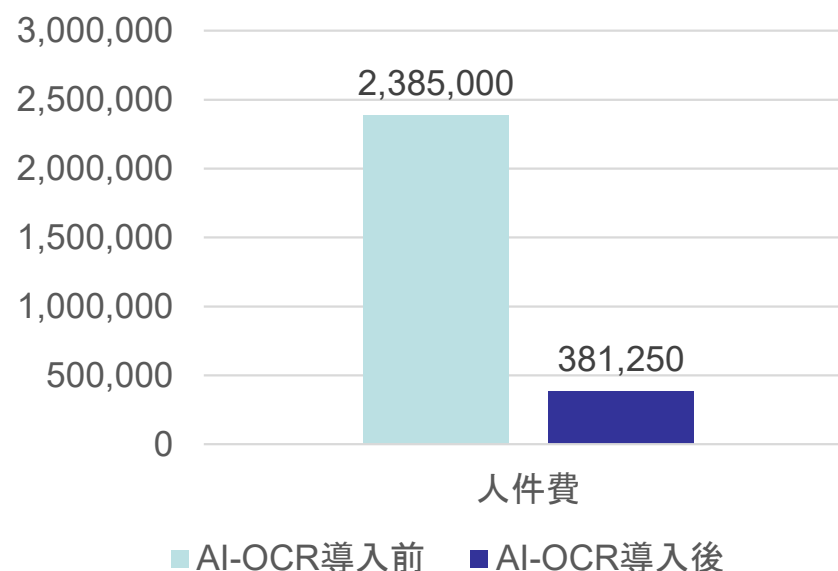
- ・申請の電子化によりAI-OCRを必要としない仕組みを検討しつつ、業務効率化のため継続してシステムを利用する予定。

AI-OCR 概要図

大量の書類もAI-OCR読取りで一括データ化



選挙期日前投票 宣誓書照合事務の効率化による削減効果の一例



③③

AI-OCRを活用した口座確認事務の効率化

令和6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。

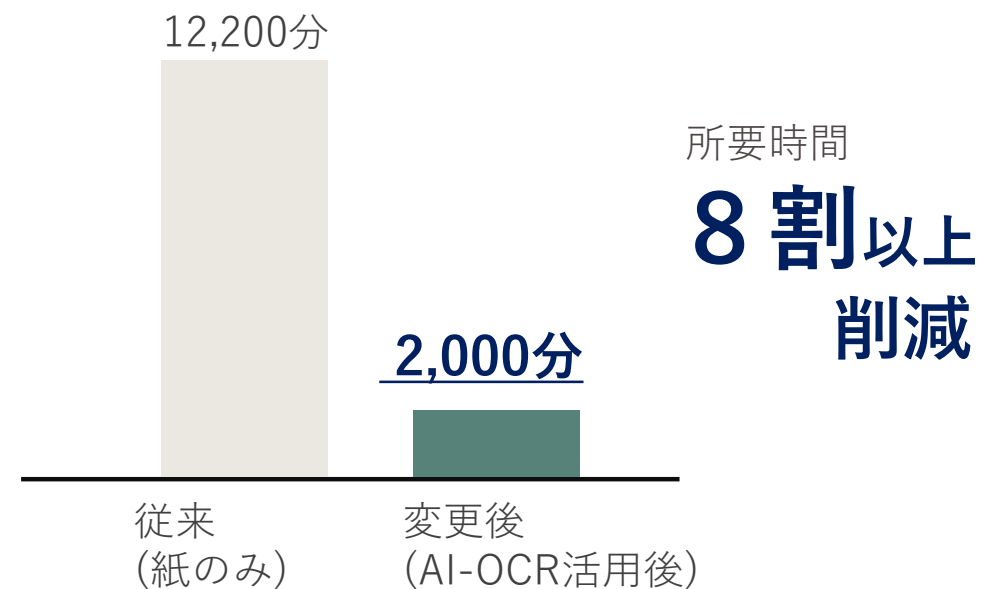
取組の背景

- ・ 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

- ・ 引き続きAI-OCRを活用し、口座情報の入力や振込データの作成を行います。

<口座確認事務の削減効果>



③4

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6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。

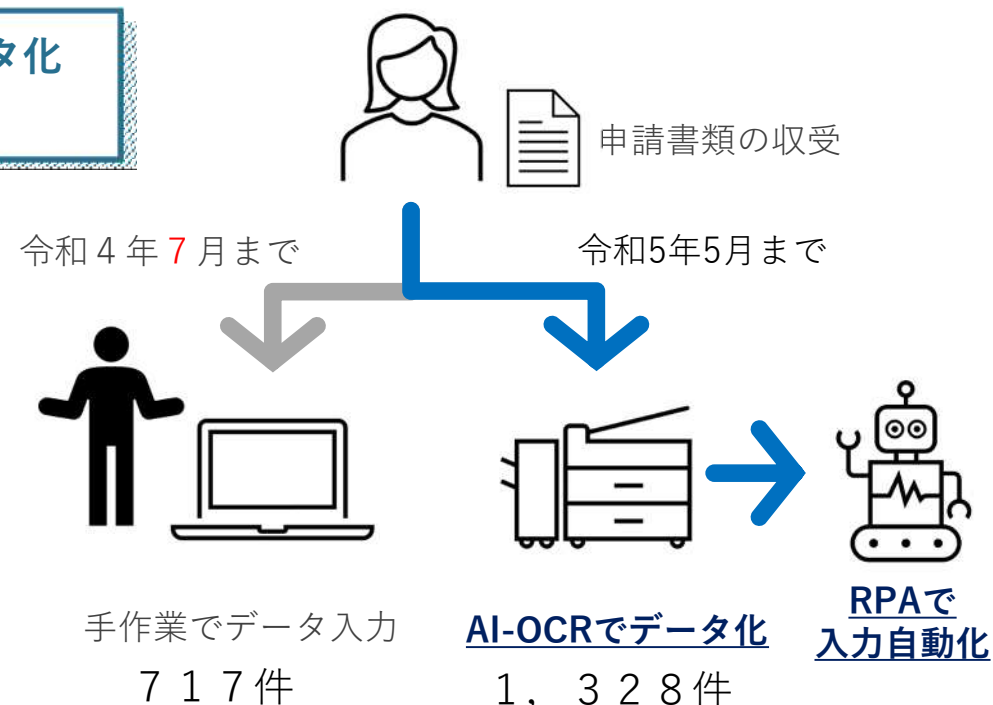
取組の背景

- ・ 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。

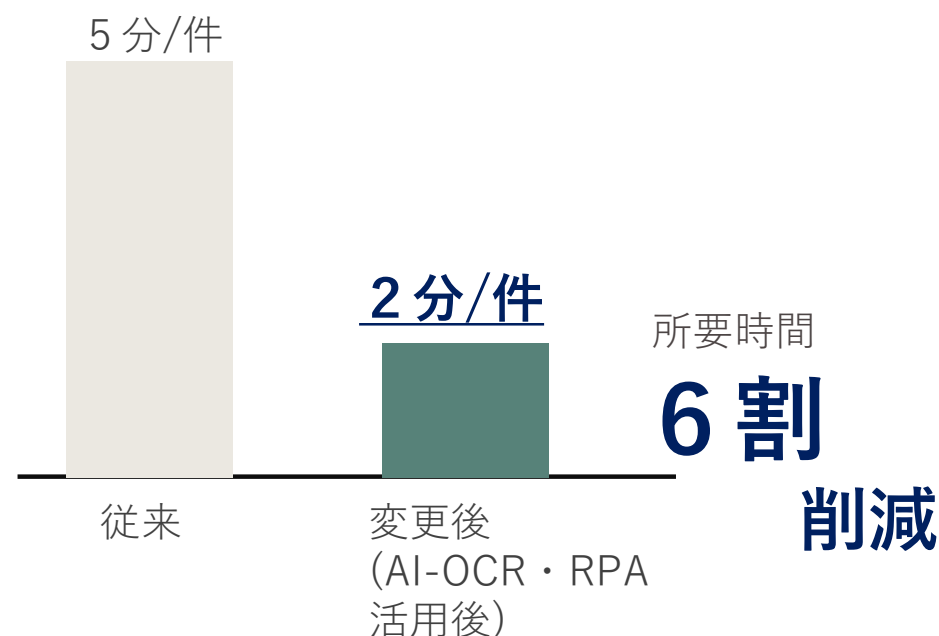
今後の取組予定

【★事業終了（～R5.5）】

- ・ 令和5年5月8日に新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ変更されたことに伴い、当補助事業が終了となったため。



<県へのデータ提出作業の効率化>



③⑤

AI-OCRを活用した保育士証のデータ化

令和6年度までの成果

- ・ AI-OCRを活用して園・施設から提出される保育士証をデータ化して管理

- ・ 園・施設から提出される保育士証をAI-OCRを活用してデータ化しました。
- ・ データ化により、確認作業に費やす時間を削減することができました。

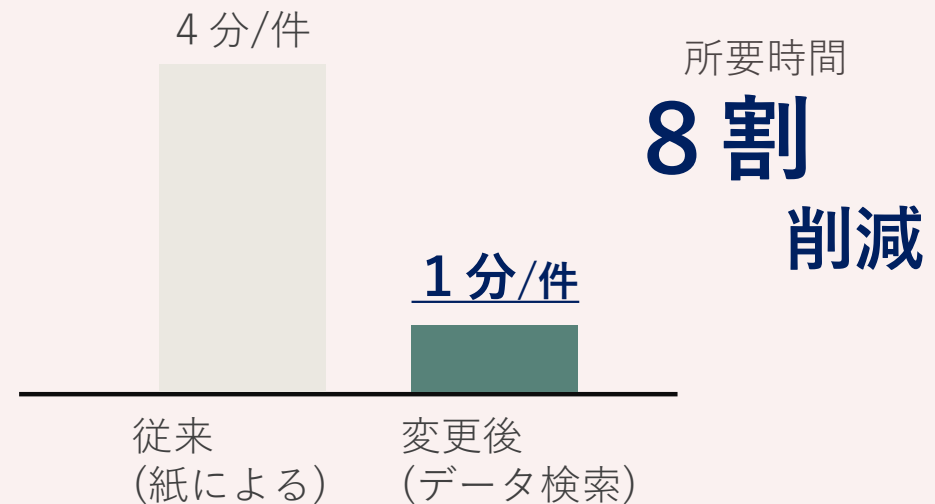
取組の背景

- ・ 今までは保育士証を施設ごとにファイルに閉じて紙管理していましたが、2,000件弱ある書類の中から該当の保育士証を探すのに時間がかかっていました。

今後の取組予定

- ・ 他の事務への応用について、検討中です。

<保育士証の確認作業の削減効果>



36

ノーコードツールの拡充・普及啓発

令和6年度までの成果

- ・職員自らノーコードツールの「kintone」を活用して業務アプリを作成する機運が高まっており作業負担やシステム導入費の削減を行っている。
- ・利用ユーザー数 約500ユーザー
- ・作成アプリ数 約900アプリ
- ・市役所内の具体的な取組事例（実装中のものを含む）
 - 土木管理課：占用許可申請のオンライン化
 - おやこ応援課：乳幼児健診での問診表記入業務等での活用
 - 博物館・美術館：団体利用申込の申請管理業務 等

取組の背景

- ・突発的な業務や費用対効果が見込みにくい小規模な業務は、費用対効果の兼ね合いから担当職員の自作ExcelやAccessで対応することが多い。各課の業務においてExcelを用いて作業を行う場合、複数データの取扱等で転記手間や事務ミスが発生している。
- ・これらに対応するために令和5年度より導入した「Kintone」を拡充し、職員自ら業務システムを作成して、主体的に業務時間とシステム費用の縮小を図るとともに、データ間連携を意識した業務効率化を拡充していく。

今後の取組予定

- ・kintoneの操作研修・相談会の継続実施による業務アプリ構築力の向上により、今後更なる業務効率化を図っていく。

Kintone ポータル画面



庁内利用予約アプリ画面



37

提出書類のKintone化

令和6年度までの成果

- ・ Kintoneの活用による書類確認作業の効率化
- ・ 提出書類の電子化により来庁負担を軽減

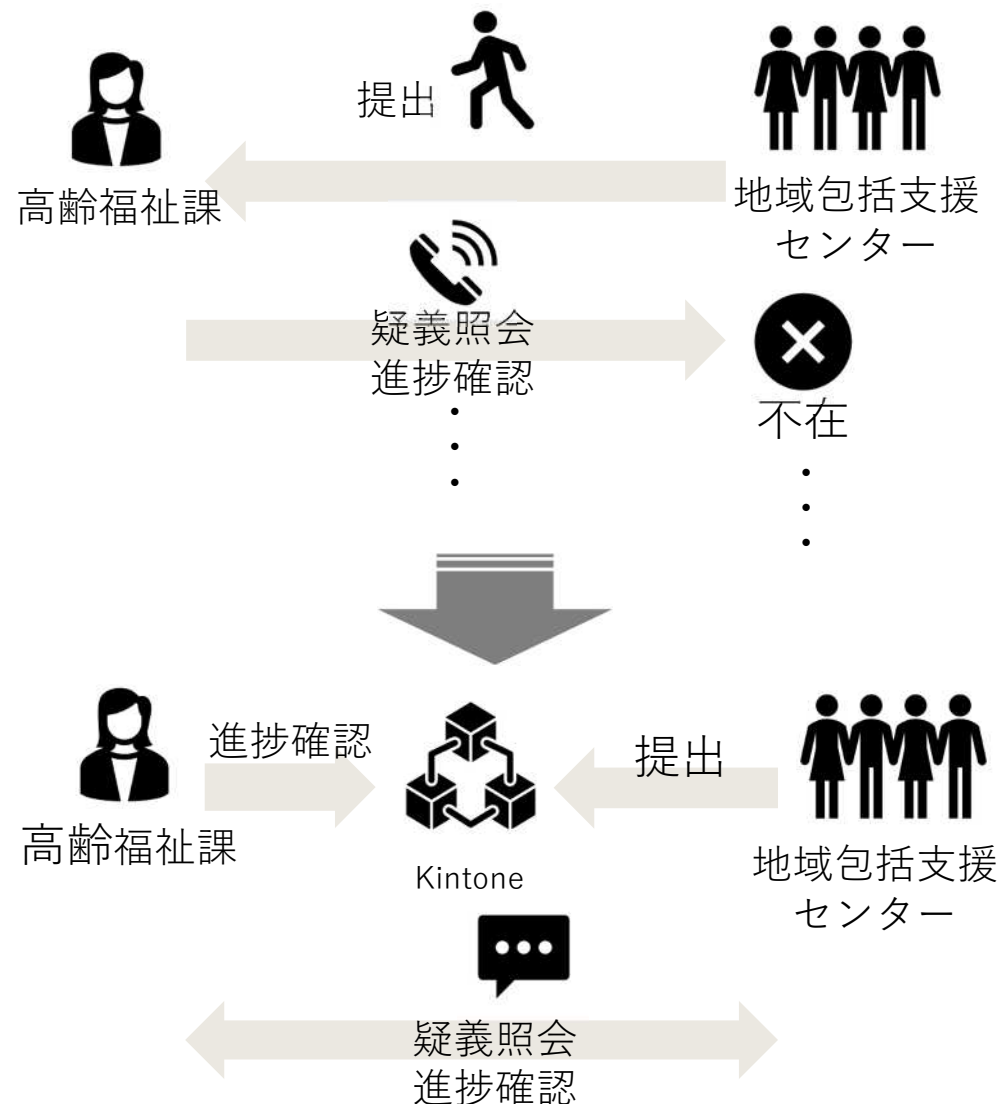
- ・ 月報など提出書類の内容確認や回答が必要な書類をKintoneに移行しました。
- ・ 疑義照会について電話連絡ではなくKintone内のチャットで実施できるようになりました。
- ・ 電話をしなくても文書の進捗管理ができるようになりました。

取組の背景

- ・ 28の地域包括支援センターから提出される書類の確認作業や進捗管理については、電話による作業が多く発生していました。また、連絡時に不在のときもあり、作業完了するまでに時間を要していました。
- ・ 紙による提出物もあり、地域包括支援センターが来庁する必要がありました。
- ・ 文書のやり取りについてKintoneを活用することにより、事務時間の削減を図るとともに、地域包括支援センターによる高齢者への直接的支援がより充実することを目的に実施しました。

今後の取組予定

- ・ 今後もKintoneを活用しながら、業務効率化を図っていきます。



時間削減効果

約 **3 5 時間** 削減 ↓

38

伝建台帳の復旧（kintone化）

令和6年度までの成果

- ・ 使えなくなっていた伝統的建造物台帳をkintoneで復旧し、再び各情報を連携
- ・ kintoneにすることにより誰でも容易にシステム改修が行えるようになりました。
- ・ ブツ切れになっていた情報が、1つのページに表示されるようになり、すぐに関連情報を確認できるようになりました。
- ・ 共通する入力項目はアクション機能を使って自動的にコピーすることで、入力手間を省けるようになりました。

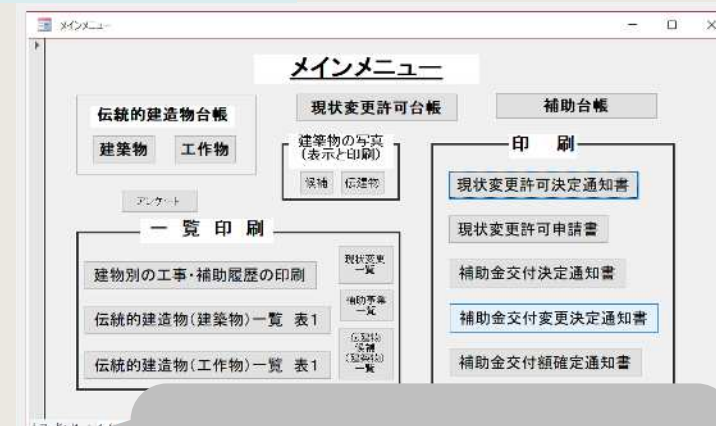
取組の背景

- ・ アクセスで作成された伝建台帳が、入力項目や様式等が更新されず使えなくなっており、エクセルで管理していましたが、各情報の連携ができておらず、過去の対応履歴を確認するのに時間を要していました。

今後の取組予定

- ・ 人の記憶頼みとなっている相談履歴等の情報を台帳に入力して、属人化を解消していきます。
- ・ 紙保管してある過去の相談履歴を電子化し、検索性を高めます。

従来のシステム：アクセス



台帳の作成者がいなくなってしまう改修できなくて使えなくなってしまう…

新システム：kintone



誰でも簡単に改修可能！
各台帳の連携もOK！
入力短縮OK！
時間短縮・業務効率UP!!

3 今後の取組

**重要
視点**

「BPR」を基本に「生産性向上DX」に取り組み「行政サービスDX」を進めることで、市民サービスの向上を実現

生産性向上DX

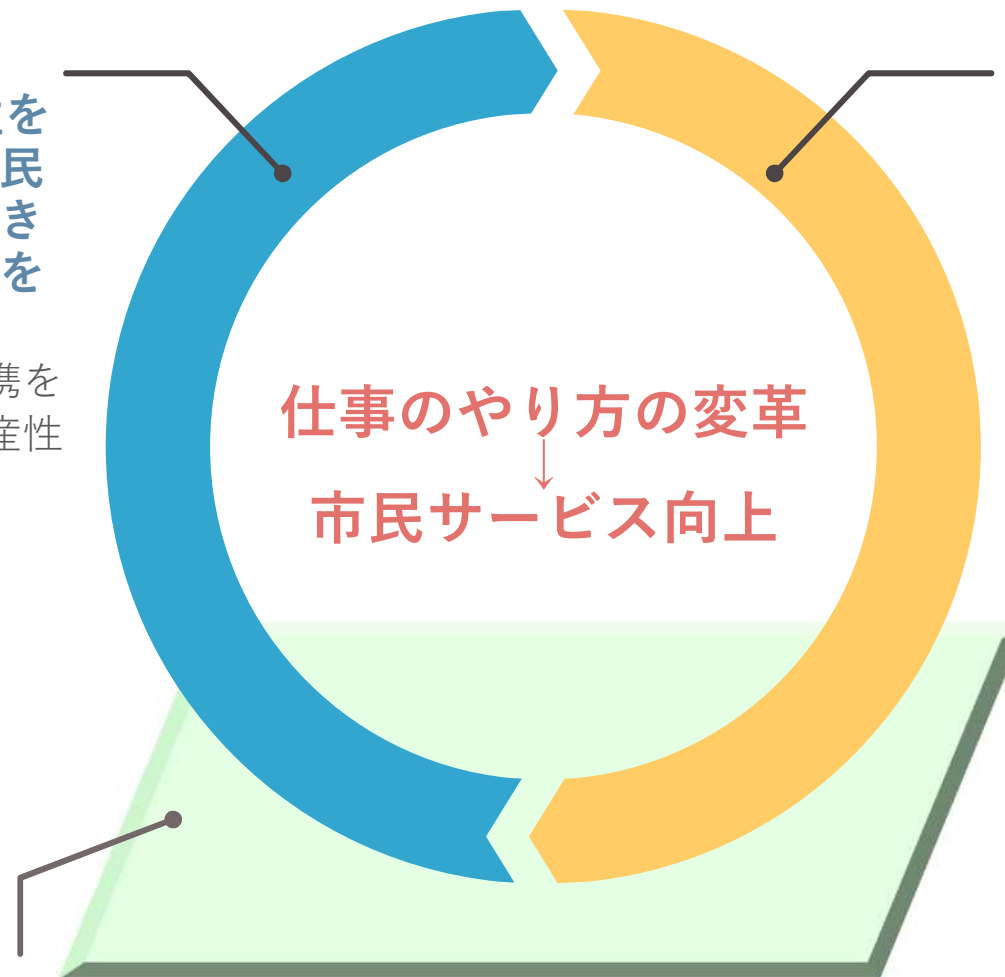
業務の効率性・確実性を高め、今まで以上に市民サービス向上に注力できる職員の仕事のやり方を実現

- ・デジタル技術の活用・連携を基本とし、業務改革・生産性向上を図る

行政サービスDX

市民目線を軸に、
快適・便利な
行政サービスを提供

- ・ニーズ・属性等に合わせ、スピードアップ、時間短縮、提供スタイルのデジタル化、マルチチャネル化を行う



市民・職員目線のBPR

サービス提供の方法、仕事のやり方を見直すBPRの視点を常に意識する

イメージ

市役所と市民等がシステム・データでつながり
ニーズにあった情報やサービスを提供できる環境を整備

生産性向上DX

行政サービスDX

