

DX推進の取組について

【取組項目】

方針1 ストレスフリーな市役所

令和7年12月31日時点

No.	取組項目名	取組概要	区分	総合計画実施計画への位置づけ	令和7年度取組状況
1	行政手続のオンライン化の推進	手続所管部署と協働のうえオンライン化を進めるとともに、対象手続拡充に向けた意向調査及びオンライン化を希望する部署との協議調整を行う。 また、LINEとちば電子申請サービスとのアカウント連携及びちば電子申請サービスにおけるオンライン決済の活用により、更なる市民等の利便性の向上を図る。	継続	有	令和7年度中にオンライン化を目指している16手続のうち、6手続のオンライン化が完了しています。残りの手続について、10手続のうち2手続は3月末までに完了予定となっておりますが、ほか8手続は手続所管部署にてオンライン化可否の見直しを行っており、対応時期も調整中となります。また、令和8年度以降のオンライン化対象手続を選定するため、6月に意向調査を行い、手続所管部署と協議調整中です。 さらに、ちば電子申請システムサービスにおけるオンライン決済サービスの運用を10月から開始しており、狂犬病予防注射済票交付申請業務と課税証明書交付申請業務の2業務で利用可能となりました。
2	キャッシュレス決済の推進	手数料・使用料等の決済方法について、PayPay及びLINEPayによるキャッシュレス化対応を図り、市民等の利便性向上を図るとともに、対象手続拡充に向けた庁内意向調査及びキャッシュレス化を希望する部署との協議調整を行う。	継続	有	令和7年度から新たに3部署7手続が運用を開始しました。また、令和7年9月末時点での利用率が約10.9%となり、令和6年度末時点と比べ、約1.0%増加しました。また、令和8年度から新たに運用開始予定の手続があり、準備作業を進めています。
3	汎用予約システムの導入	インターネットから24時間365日、都合の良い時間に窓口予約を行うことができる汎用予約サービスを導入し、電話予約による待ち時間や窓口での待ち時間等を短縮するとともに、市職員においても電話対応時間の減少や事前に相談者情報等を入力することで相談時間の短縮を図る。	完了	無	4月に受託事業者と契約を締結して環境構築を行い、8月からサービス利用が可能となりました。また、昨年度実施した意向調査結果を踏まえ、活用を希望する所管部署と導入に向けた調整を行っており、2月に確定申告書作成相談の事前予約の運用を開始する予定です。

方針 2 行政事務の効率化

No.	取組項目名	取組概要	区分	総合計画実施計画への位置づけ	令和7年度取組状況
1	基幹系システムの標準化・共通化	政府が進める自治体情報システムの標準化について、令和7年度中の運用開始を目標に進め、市職員の業務効率向上及び市民の利便性向上を図る。	継続	有	住民記録や税等の業務を取り扱う基幹情報システムの標準化対応作業について、令和7年10月に受託事業者から延伸の申し出があったことから、令和8年10月に運用を開始する予定となりました。
2	ノーコードツールの導入	ノーコードツールの導入により、業務アプリの構築が容易になることで、業務の向上を図るとともに、これまで外部に委託していたサービスを内製化することで費用の削減を図る。	継続	無	6月からノーコードツールの実証実験を行っており、本市で発生したインシデント管理に活用しているほか、貸出機器等の管理にも活用することを検討しています。 また、次年度も継続してノーコードツールを利用するため、令和8年度当初予算にサービスの利用に係る予算を要求しています。
3	職員教育の実施	各種研修等を実施することで、職員の知識向上やスキルアップを図る。	継続	無	4月、6月、12月に、情報政策課職員が講師を務め、職員課主催の階層別研修等にて情報セキュリティ及びDXに関する講義を実施しました。1月にも同研修を実施予定です。 また、2月には、総務省の地域情報アドバイザー制度を活用し、8級職員を対象としたDXに関する研修を開催する予定です。
4	DX推進体制の整備	各部署に「DX推進員」を配置し、庁内で展開されるDX施策に係る部署内の情報共有や、部署内の問題解決・業務改善を図る。	継続	無	4月にDX推進員を各所属の班ごとに配置し、所属内の問題解決・業務改善を図るため、課題とその解決につながるDX活用による新たな取組についてDX推進員を中心とした検討を依頼しました。
5	AI-OCR及びRPAの活用推進	AI-OCRやRPAを導入・活用することにより、今まで人の手で行っていた定型業務の作業時間削減を図る。	継続	無	現行RPAの課題を解決するため、RPA運用の見直しを行い、12月補正予算で新RPAのサービス利用経費の要求を行い、予算が措置されました。 また、新RPAは、2月1日からサービスの利用が開始できるよう契約手続を進めております。
6	生成AIの導入	生成AIサービスを導入して、文書の下書き作成や添削、企画のアイデア出し等を行い、業務時間の削減を図る。	完了	無	令和6年度までに実施した実証実験の結果及び生成AIの業務利用に関する方針を踏まえ、5月から生成AIサービス「zevo」の利用を開始しました。 12月末時点で、月平均約1,300万文字の利用があり、システム試算では合計で約12,500時間の業務削減効果が見込まれています。 また、「zevo」を活用して本市の規則やマニュアル等を学習させた独自AI（RAG）を13業務で運用しており、業務効率化に寄与しています。
7	庶務事務システムの導入	庶務事務システムを導入して、ペーパーレス申請による勤怠情報の一元管理、データ分析及び人事給与システム連携を通じて、働き方改革の推進及び業務時間の削減を図る。	新規	無	

方針3 人に寄り添うデジタル化

No.	取組項目名	取組概要	区分	総合計画実施計画への位置づけ	令和7年度取組状況
1	施設予約システム及び電子申請システムの見直し	令和7年度に現行システムの更新時期を迎えることから、現状の課題を踏まえ、最適なシステムを調達する。	継続	無	○施設予約システム 次期システムについて、千葉県や県内市町村との協同調達とすることとし、令和8年1月からの導入を予定していましたが、入札が不調であったことから、現行システムを継続利用することとなりました。次期システムについては、令和9年度の導入に向け、県や他自治体と要求水準書等の検討を行いました。 ○電子申請システム 現システムの契約期間が令和8年3月31日で満了することに伴い、千葉県電子自治体共同運営協議会において、新規調達を総合評価方式で実施しました。令和8年4月からの利用開始に向け、令和7年11月に契約を締結しました。
2	デジタルデバイス対策の実施	公民館での主催講座等によりスマホ教室を開催する。	継続	無	公民館及び総合生涯学習プラザでの主催講座によるスマホ教室を計15回開催し、延べ172名の受講がありました。
3	障害者手帳アプリケーション等の活用推進	令和5年度に導入したデジタル障害者手帳となるアプリケーション（ミライロID）等の普及（KANAME TO等との連携）や利用できる公共施設の拡充を図る。	継続	無	令和6年度に引き続き、ミライロIDの提示による割引サービスが可能な公共施設の募集を行っていますが、今年度の追加予定はなく利用可能な施設は3施設となっております。
4	介護認定調査の効率化	介護認定申請業務にて、認定調査員がタブレット端末を活用して認定調査及び調査票作成を行うことで、業務効率化を図り、申請から結果通知までの時間短縮を図る。	継続	無	4月に受託事業者と契約締結し、11月までに同システムの構築を行いました。現在、令和8年度からの運用開始に向けた作業を進めています。

※ 「区分」について

- 「新規」・・・新たに開始する取組
- 「継続」・・・令和8年度以降も推進する取組
- 「完了」・・・令和7年度で完了する取組