

第5節 デジタル推進課

〔総括概要〕

デジタル推進課の主な分掌事務はデジタル化施策、行政デジタル化の推進、地域デジタル化の推進、情報システム及びネットワークの管理運営、情報セキュリティ対策である。

令和7年度は、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）やA I－OCR（人工知能による光学式文字読取）、A I 音声認識による自動文字起こしツール、ノーコードツール（データベース作成システム）の活用に加え、ビジネスチャットツール及び生成A Iを導入し、行政デジタル化の推進に努めた。

また、老朽化したサーバ及びパソコン等機器の更新を行ったほか、W e b 会議システム及び会議のペーパーレス化を進めるためのタブレット利用を推進した。

さらに、基幹系20業務に係る情報システムについて、標準準拠システム及びガバメントクラウド等のクラウド環境への移行を完了した。

地域情報化の推進では、電子申請システムや公共施設案内・予約システム、栃木市LINE公式アカウント、キャッシュレス決済に対応したセミセルフレジの利用を促進するとともに、書かない窓口を市民生活課及び各総合支所に導入した。

また、栃木市D X推進計画の策定に向けて、その基礎資料とするため、市民のデジタルサービスの利用実態やデジタル活用に関する幅広い意見を把握することを目的に市民アンケートを実施した。

情報セキュリティ対策では、高度化・巧妙化するセキュリティリスクに対応するため、栃木県及び県内市町と共同で運用する栃木県情報セキュリティクラウドに参加し、セキュリティの向上を図った。

情報システム係

1 パソコンの配備状況

情報系、基幹系、インターネット系のネットワークを分離するとともに、専用パソコンを配備することで、情報セキュリティの向上を図った。（単位：台）

設置場所	情報系 ネットワーク	基幹系 ネットワーク	インターネット系 ネットワーク
総合政策部	173	29	60
経営管理部	144	108	19
地域振興部	198	64	35
生活環境部	115	40	13
保健福祉部	160	34	22
こども未来部	191	45	21

産業振興部	70	1	8
都市建設部	112	1	19
会計課	11	1	1
議会事務局	11	0	2
上下水道局	56	3	8
消防本部及び消防署	113	2	14
教育委員会事務局	166	3	15
選挙管理委員会事務局	5	2	1
監査委員事務局	6	0	2
農業委員会事務局	10	2	1
合計	1,541	335	241

2 電算処理業務の委託契約

電算処理委託契約を、(株)TKCと締結した。

課 名	業 務 名
税務課	住民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税
収税課	収税消込
地域政策課	二十歳の集い開催
市民生活課	住民情報管理
保険年金課	医療費助成、国保レセプト
高齢介護課	介護保険
子育て総務課	児童手当、児童扶養手当
保育課	保育料
上下水道総務課	下水道受益者負担金
選挙管理委員会	選挙処理

3 統合型地理情報システム

市が保有する既存の地図情報を統合して管理し、全庁的に利用・共有化することで事務の効率化を図るとともに、一部情報をインターネットに公開することで、市民の利便性の向上を図った。

- ・都市計画図、認定路線網図、自治会区、小中学校区、防災ハザードマップ、浸水想定区域、指定道路図、景観情報、屋外広告物規制図、立地適正化計画、都市計画法第34条第11号に基づく指定区域

4 職員研修

システムの活用と情報セキュリティ意識の醸成を図るため、職員を対象に研修を実施

した。

名称	開催回数（回）	受講者数（人）
新採用職員研修（情報セキュリティ）	2	41
リモートラーニング デジタル人材育成研修	10	142
テーマ別集合研修（電子申請、RPA・AI-OCR、生成AI）	11	192

5 標準準拠システム・ガバメントクラウドへの移行

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民記録や税情報など標準化対象20業務に係るシステムについて、標準準拠システムへの移行を完了した。

あわせて、クラウドサービス基盤であるガバメントクラウド等への移行も完了した。

デジタル行政係

1 RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）

定型的なパソコン操作を自動化することにより、業務の効率化を図った。

課名	対象業務
デジタル推進課 市民生活課	リース料など例月支払伝票
総務人事課	辞令交付メール自動送信
契約検査課	契約管理システムへの入力
保険年金課	国民年金システムへの入力
地域政策課 子育て総務課 保育課 健康増進課 学校教育課	報酬・費用弁償など支払伝票

2 AI-OCR（人工知能による光学式文字読取）

AIを活用して手書きの文書をデータ化することにより、業務の効率化を図った。

課名	対象業務
高齢介護課	敬老祝金口座振込申請処理 （申請書PDFのExcelデータ化）
障がい福祉課	福祉タクシー料金助成申請処理 （申請書PDFのExcelデータ化）
地域包括ケア推進課	地域支え合い活動要支援者調査票処理 （調査票PDFのExcelデータ化）

税務課	還付請求書データ化処理 (請求書PDFのExcelデータ化)
-----	-----------------------------------

3 AI音声認識による文字起こしツール

AIを活用して音声から自動で文字を起こすことにより、業務の効率化を図った。

	令和6年度	令和7年度
会議数(件)	603	699
利用時間(時間)	515	533

4 ノーコードツール

プログラミングの知識がなくても視覚的な操作によりアプリを作れるノーコードツールを活用することにより、業務の効率化を図った。(単位：件)

	令和6年度	令和7年度
データベース数	37	127

5 ビジネスチャットツール

ビジネスチャットツールの利用により、職員間のコミュニケーションの活性化や業務の効率化を図った。(単位：人)

	令和6年度	令和7年度
月平均利用者数	—	332

6 チャット型生成AIツール

チャット型生成AIツールを活用することにより、業務の効率化を図った。(単位：回)

	令和6年度	令和7年度
利用回数	—	2,989

7 電子申請システム

自宅のパソコンやスマートフォン等から、インターネットを通して、各種申請や届出が行えるシステムにより、市民の申請等における利便性の向上及び職員の受付事務の負担軽減を図った。

(1) 対象手続 (単位：件)

	令和6年度	令和7年度
申請・届出	312	431
ダウンロード可能様式	131	131

(2) 利用状況 (単位：件)

	令和6年度	令和7年度
電子申請受付件数	11,316	11,935

様式ダウンロード件数	11,419	13,778
------------	--------	--------

8 公共施設案内・予約システム

自宅のパソコンやスマートフォン等から、インターネットを通して、市内のスポーツ施設や公民館等の施設の空き状況照会、予約申込みが行えるシステムにより、市民の施設利用における利便性向上及び職員の受付事務の負担軽減を図った。

(1) 対象施設

ア 文化施設 34施設

栃木市民交流センター、大宮公民館、皆川公民館、吹上公民館、寺尾公民館、国府公民館、大平公民館、大平西地区公民館、大平東地区公民館、大平南地区公民館、藤岡公民館、部屋地区公民館、赤麻地区公民館、三鴨地区公民館、都賀公民館、西方公民館、岩舟公民館、小野寺地区公民館、静和地区公民館、第三地区コミュニティセンター、第四地区コミュニティセンター、第五地区コミュニティセンター、第六地区コミュニティセンター、栃木文化会館、大平文化会館、藤岡文化会館、岩舟文化会館、大平隣保館、大平健康福祉センター、北部健康福祉センター、岩舟健康福祉センター、藤岡遊水池会館、真名子夢ホール、渡良瀬遊水地ハートランド城

イ スポーツ施設 21施設

総合運動公園、アルレクスパークとちぎ（屋内運動場）、大平運動公園、大平体育館、大平南体育館、大平武道館、藤岡渡良瀬運動公園、藤岡総合体育館、都賀市民運動場、都賀体育センター、つがスポーツ公園運動場、都賀南部コミュニティセンター、木コミュニティセンター、つがの里、西方総合公園、関東ホーチキにしかた体育館（西方総合文化体育館）、西方南グラウンド、西方北グラウンド、真名子運動広場、岩舟総合運動場、勤労者体育センター

(2) 利用状況

（単位：件）

	令和6年度	令和7年度
アクセス件数	60,688	64,755
予約件数	2,815	3,573

9 栃木市LINE公式アカウント

LINE公式アカウントを通じて、生活に役立つ情報や機能を提供し、住民サービスの向上を図るため、各種機能の構築や運用保守を行った。

(1) 機能

- ・お知らせ配信（市政情報、ごみの日お知らせ）
- ・避難所検索
- ・損傷通報（市道・河川・市営墓地）
- ・ごみ分別検索
- ・リッチメニュー

(2) 情報提供

- ・くらしの情報
- ・公共交通（ふれあいバス・蔵タク・シェアサイクル）
- ・図書館
- ・公共施設案内
- ・ごみの出し方、ごみカレンダー
- ・子育て情報（各種支援、妊娠・出産、子どもの健康・医療、講座、イベント）
- ・子育てガイドブック
- ・教育情報（保育・幼児教育、学童保育、小中学校、奨学金・就学援助）
- ・休日当番医

10 セミセルフレジ

キャッシュレス決済に対応したセミセルフレジを活用し、支払い方法の多様化と窓口利用者の利便性向上を図った。

（単位：件）

	令和6年度		令和7年度	
	決済件数	内キャッシュレス決済件数	決済件数	内キャッシュレス決済件数
税務課	5,736	816	21,097	3,609
市民生活課	16,761	3,386	49,081	10,725
合計	22,497	4,202	70,178	14,334

11 書かない窓口システム

書かない窓口システムを活用した書かない窓口サービスを提供することにより、マイナンバーカード関連手続きの申請書記入の負担を軽減するとともに、申請情報をデジタル化することで、申請受付処理に係る事務の省力化を図った。

（単位：件）

	令和6年度	令和7年度
書かない窓口による申請件数	—	5,199

12 オープンデータ

市が保有するデータを、誰もがインターネットを通じて容易に利用できるよう、以下のオープンデータをホームページに公開した。

- ・公共施設一覧
- ・子育て施設一覧
- ・オープンデータ一覧
- ・AED設置箇所一覧
- ・介護サービス事業所一覧
- ・医療機関一覧

- ・ 観光施設一覧
- ・ オストメイト対応トイレ一覧
- ・ 公衆無線LANアクセスポイント一覧
- ・ 地域年齢別人口
- ・ 指定緊急避難場所一覧
- ・ 栃木市コミュニティバス情報データ