

田原本町におけるデジタル化の 取り組みについて

令和2年11月2日

奈良県田原本町

総務部総務課 藪内 伸彦

奈良盆地真ん中のベッドタウン、田原本

人口：31,833人（令和2年9月末現在）

奈良盆地中央部の河川に囲まれた平坦地のベッドタウンで、農業が広範囲で営まれ、産業も各所に存在



唐古・鍵遺跡「復元楼閣」

LINEアプリを利用したAIチャットボットについて



スマートフォンのLINEアプリ等から入力された住民からのお問合せにAIが自動回答する「AIチャットボット」システムを導入しています。

当システムは、田原本町・奈良県・大和郡山市・宇陀市・王寺町・広陵町が連携し、協働による「奈良モデル」を活用して推進、実施するものであり、住民の皆様からの簡易な質問に対し、24時間AIチャットボットがお答えします。



こんにちは！
問合せ内容を選択いただくか、町事業に関する質問内容をご入力下さい。
※住所・氏名など個人情報は入力しないで下さい。
ごみの分別に関する質問は、捨てたいゴミの名前を入力して下さい。

皆様のご質問によりAIが学習し、回答精度を上げていきます。
うまく回答できなかった質問にも、後日回答できるよう、日々成長しています…

- ▶ [新型コロナウイルス関連](#)
- ▶ [保育、介護、福祉健康、学習センターについて](#)
- ▶ [ごみ、税務、財政入札、水道について](#)
- ▶ [子育て、公園、図書館、タクシー利用券について](#)
- ▶ [広報紙、防災情報について](#)



質問を入力してください

送信



【図書館】休館日はいつですか。

休館日は、毎週月曜日と毎月第2金曜日です。そのほか、年末年始や蔵書点検期間も休館しています。
図書館カレンダーはこちら (<https://www.lib100.nexs-service.jp/tawaramoto/webopac/library.do>)

問題は解決しましたか？

はい

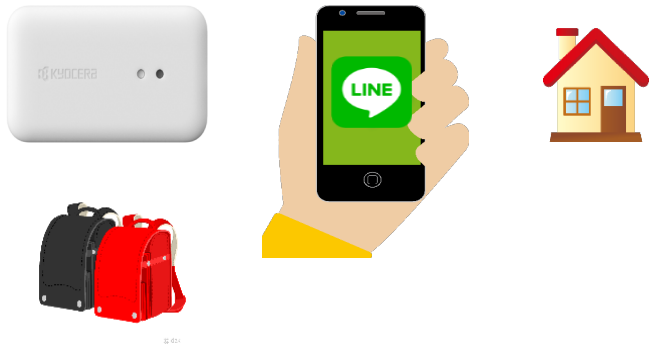
いいえ

【図書館】休館日はいつですか。

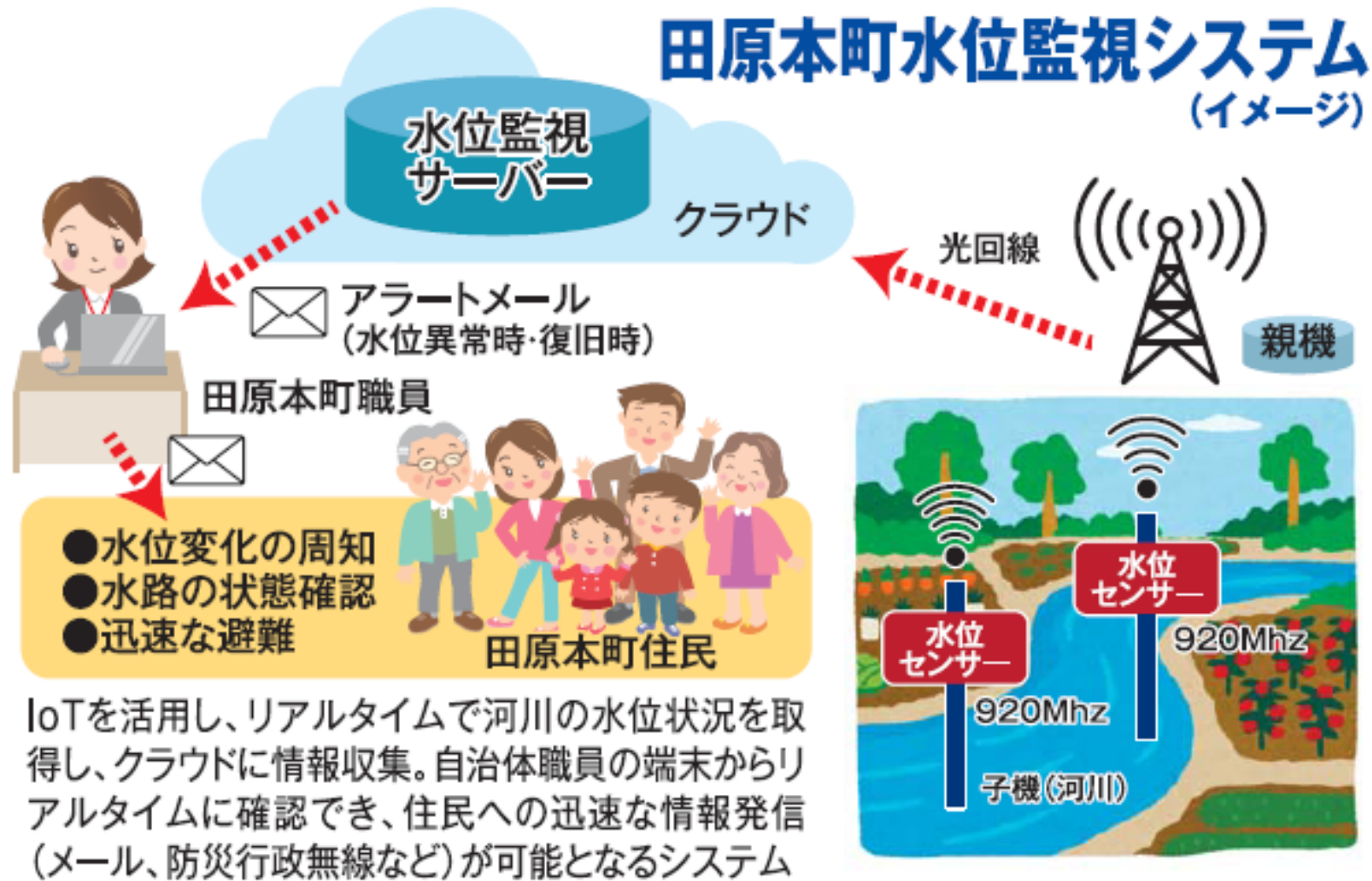
LINEアプリを利用した児童みまもりサービスについて

ランドセルに入れたみまもり端末によってお子様の登下校の動きを保護者の方がLINEで見守ることができるサービスです。

※LINEをご利用でない方は
メール通知・WEBで利用いただけます



水位計システムについて



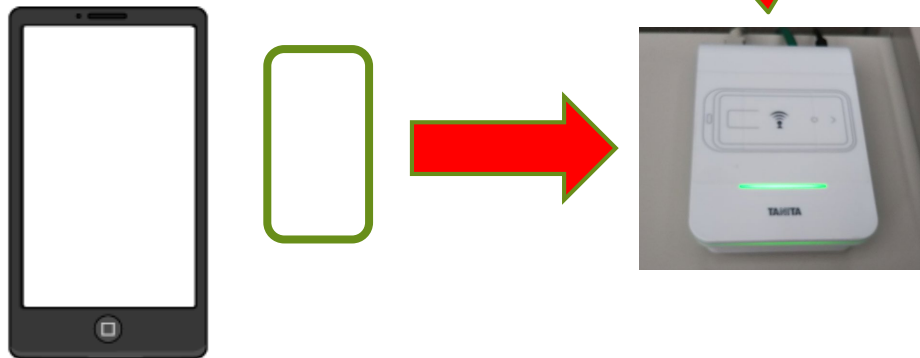
健康事業へのICTの活用（ヘルスケアプロジェクト）について

ヘルスケアプロジェクトは、大阪府高石市・福岡県飯塚市・鳥取県湯梨浜町とともに連携して作成した地域再生計画「飛び地型自治体連携による若者から90歳代の後期高齢者のすべてが生きがいを持って過ごせるための健幸まちづくり事業」をもとに実施するものです。

参加者は、活動量計や対象アプリをインストールしたスマートフォンを持ち歩き、歩数や体の変化（肥満度を表す体格指数や筋肉率が一定値改善された場合など）に応じて健幸ポイントを獲得することができます。

貯まった健幸ポイントは、年度終了後に、町内の登録店舗で利用できる地域商品券と交換できます。

町の各施設に設置してあるリーダーライターにスマートフォン・活動量計をタッチします。



行政手続きの電子化について

パソコン・スマートフォンを活用し、オンラインで完結する行政手続きサービスを提供し、行政手続きのデジタル化による自治体の業務効率化と住民の利便性向上を目指します。

また、RPAと組み合わせることで、職員のシステムへの入力等の負担が軽減されます。

奈良電子自治体共同運営ポータルサイト

い〜こと
e古都なら

[e古都ならについて](#) [個人情報保護方針](#) [県・市町村一覧](#)

ご利用にあたって

電子申請

奈良県・県内各市町村へ申請・届出
を行うことができます。

 [お問い合わせ先](#)



マイナンバーカード申請率向上に向けた取り組みについて

田原本町のマイナンバーカードの申請率は28.9%（9月末時点）と、全国の申請率（26.8%）との比較では高い状況ですが、さらにカード申請者を増やすため、休日・夜間での申請窓口開設を行うなどの取り組みを行っています。

新型コロナウイルス感染症の影響を受けている住民と、町内事業者支援を目的とした地域振興券（住民1人あたり2,500円）を交付予定ですが、マイナンバーカードを交付申請済の方に対しては、さらに1,000円分の振興券を交付します。

今後の行政サービスのデジタル化の鍵（ツール）となるマイナンバーカードの普及向上に努め、住民がマイナンバーカードを持つメリットを増やし、オンラインでの行政手続きの広がりや住民生活の利便性向上につなげることを目指します。



マイナンバーカードの活用（1）図書館利用カード



従来の図書館利用カードに加えて、マイナンバーカードでも本の貸出ができます。

マイキーIDに図書館利用カードの番号を関連づけることで、図書館資料の貸出を行います。

マイナンバーカードに搭載されたICチップの空き領域（マイキー部分）を利用する運用で、ICチップ内のマイナンバー（個人番号）や氏名・住所などの個人情報は一切使用しません。

マイナンバーカードの活用（２）申請書支援（記帳台）システム

マイナンバーカードを使用して、各種行政手続きに係る申請書へ自動記入します。
機械操作の苦手な方でも簡単に操作できます。



デジタル専門人材派遣制度の活用について

I T B o o k 株式会社
(田原本町 総務部情報政策推進コーディネーター)

デジタル専門人材派遣制度を活用し、町の情報政策に係る指導・助言・調査・分析を行い、デジタル化を推進します。

民間企業が持つ資源や特色・ノウハウ等をいかした提案で、複雑化する行政課題や地域問題等を迅速かつ柔軟に解決します。

電子申請の推進、A I ・ R P A 等の技術の活用、システムの最適化、マイナンバーカードの利活用、デジタルトランスフォーメーションへの対応など、当町のデジタル化推進全般をサポートいただいています。

今年度の主な取り組みとしては、当町の情報政策全般について調査を実施し、その結果を踏まえてアドバイスを受け、今後の対応を検討しています。

基幹システムの共同利用について

平成23年5月より田原本町はじめ、香芝市・葛城市・川西町・上牧町・広陵町・河合町の近隣の7団体が参加する奈良県基幹システム共同化検討会による基幹システムの共同利用を行っています。

システム名：COKAS-R/AD2 契約業者：日本電気株式会社

更なる住民の利便性向上、行政事務の効率化、およびシステム費用の適正化を目指していますが、法改正等によるシステム改修費を抑えるため、国の「標準仕様書」に準拠したシステムの再構築を検討しています。

特徴

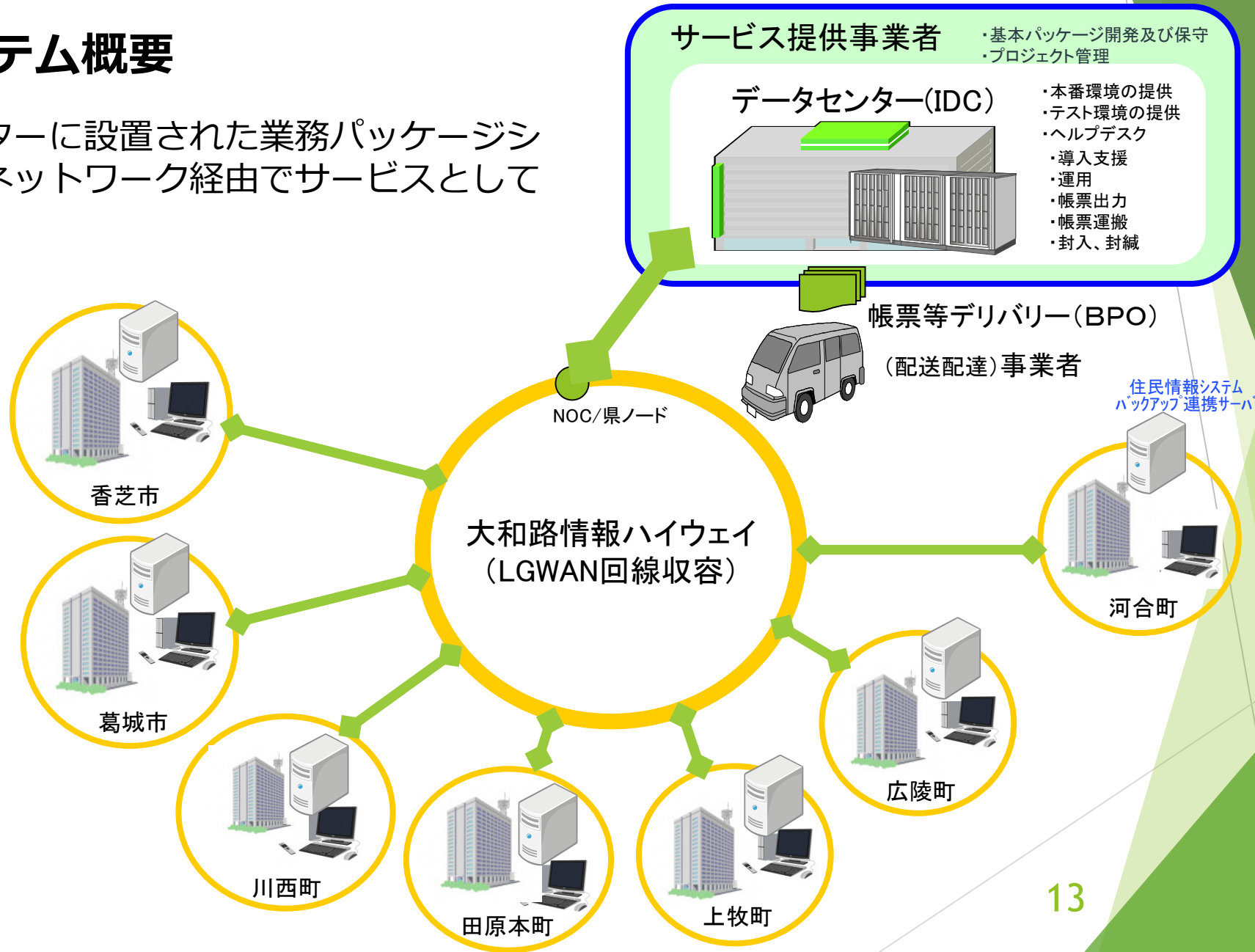
共同利用の割り勘効果による構築費・利用料の削減、システム改修費・運用にかかる協議、専用帳票のアウトソーシング（BPO）の実施、帳票の共通化による経費削減
定例会（推進事業部会※）・業務分科会においての情報共有・情報交換

※アドバイザー：奈良県ICT推進課CIO補佐官

その他、システム分野以外での意見交換・助け合い（コロナの給付金事務など）

現行システム概要

データセンターに設置された業務パッケージシステムを、ネットワーク経由でサービスとして利用



地方自治体のデジタルトランスフォーメーション（DX）を進める上での課題について

- ① 行政事務の根本的変革（事務の見直し、職員の意識改革）
- ② 地域や組織の枠を越えた連携・取組み
- ③ 構築ベンダーが異なることによる複雑化
- ④ 財源の不足（システム導入・維持管理、制度改正に伴う改修、システム更新費用）
- ⑤ 専門的な知識を有した人材の不足、人材育成

最後に

本年の特別定額給付金の給付申請にあたっては、紙媒体での申請のほか、マイナンバーカードを活用したオンラインでの申請を受け付けましたが、口座番号の入力間違い、ご家族の氏名や人数の間違いのほか、操作方法についての問い合わせが多数ありました。

田原本町においては、部署を問わずシステムに長けた職員を中心にチームを編成し作業にあたることで、給付開始の10日後にオンライン申請分を給付し、1カ月以内には全体の9割近くの給付を完了することができました。

パソコン・スマートフォンの操作が苦手な住民が多いこと、また職員についてもシステムの専門的な知識を有した人材が不足していることなど、今後デジタル化を進めていく上での課題を知る良い経験になったと考えています。

社会全体のデジタル化を進めていくことは大前提にしつつも、パソコン・スマートフォンの操作が苦手な方々など、デジタル弱者とされる方々にも行政サービスがリーチできるように配慮する必要があり、推進していく過程において、この点、この人的・物的資源の二重投資ともいふべき状況の在り方についても検討を進めながら、引き続きデジタル化を推進してまいります。

ご清聴ありがとうございました。



田原本町公式キャラクター「タワラモトン」