

テーマ

クラウド時代の

デジタルサービス

マネジメント

町田市デジタル化推進委員会



①クラウドサービスへのシフトと

マネジメントの方向性



クラウドサービスとは

メリット

- ①スマホにアプリを入れたら**すぐ使える**
- ②ネットワーク経由で提供される**既製品のサービス**であり、**構築や管理の手間が不要**
- ③自前のコンピュータやネットワーク**機器が不要**で、**管理の手間が減り、省スペース化**
- ④常に最新のサービスを利用できるため、**バージョンアップ作業の手間が不要**
- ⑤必要な時に、必要なだけ利用し、使った分だけ支払うため、**ムダがない**
 - ✓業務の閑散期には、繁忙期よりも、サービスの利用頻度が減るため、コストダウンになる
 - ✓スポットで利用する選挙システムなどは、普段利用しないため、コストダウンになる
- ⑥より良いデジタルサービスへ**乗り換えやすい**



クラウドシフトは、世界的なトレンドとなっている

国におけるクラウドサービスへのシフト

国は「デジタル社会の実現に向けた重点計画」でクラウド化を推進

2018年に「クラウド・バイ・デフォルト原則」を策定

ガバメントクラウドを整備・提供

住民票や税金など、20の基幹業務を標準化し、
ガバメントクラウド上での提供を原則化



町田市におけるクラウドサービスへのシフト

町田市デジタル化総合戦略2023

戦略

達成目標

戦略1 クラウドサービスへのシフト

戦略2 20の基幹業務システムの標準化

戦略3 DXの推進

2025年度末までに
全てのシステムをクラウド化・標準化

クラウドサービスを活用したDXの推進



クラウド化の推進状況

クラウド化率は2023年度に95%達成

20の基幹業務を標準化するとともに、クラウド化を推奨

財務会計や文書管理などの内部管理系のシステムもクラウド化が拡大

行政手続プラットフォーム、電子契約、防災ポータルなどの
市民向けサービスのクラウド化が拡大

町田市のデジタルサービスマネジメントと課題

町田市のデジタルサービスマネジメント

施策レベル

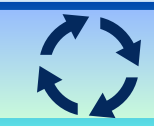
町田市デジタル化総合戦略2023



随時
見直し

個別システムレベル

情報システム企画書



ライフサイクル
で見直し

デジタルサービスの導入や管理のために、業務所管課とデジタル戦略室で作成

情報システム企画書の課題

- ①20の基幹業務システムをはじめとする、大規模な自前のシステム構築を前提としており、**作成や管理に専門知識や時間を要する**
- ②市民サービスや業務プロセスなど、**DXによる変化がわかりにくい**
- ③オンライン行政手続をはじめとする、市民が利用するデジタルサービスについて、**わかりやすい情報発信が必要**である
- ④情報システムの導入状況については、予算書や決算書、行政評価シートなどでの**一部公表に留まる**

旬のデジタルサービスを迅速に導入するとともに、導入状況を「見える化」する必要がある



クラウド時代に最適化した「DX企画書」の方向性

情報システム企画書の課題

旬のデジタルサービスを迅速に導入するとともに、
導入状況を「見える化」する必要がある



最適化の方向性と改善策

最適化の方向性① 企画書の再構成

改善策① 自前構築特有のプロセスと項目の廃止

改善策② DXによる市民サービスや業務プロセスなどの変化の明確化

最適化の方向性② 導入効果のわかりやすい説明

改善策③ 一定数以上の市民が利用するデジタルサービスへの外部評価

改善策④ 企画書の主要項目の公表

「DX企画書」へ、リニューアル

②「DX企画書」

リニューアルのポイント



改善策① 自前構築特有のプロセスの廃止



廃止するプロセスとその理由

- ①クラウドサービスは、既製品であり、要件定義プロセスと構築プロセスが存在しないため、当該プロセスを廃止
- ②クラウドサービスは、利用終期の定めがなく、事中評価を繰り返すため、事後評価プロセスを廃止



情報システム企画書の項目（約100ページ）

プロジェクトスコープ

部門基本方針

部門重点目標

他自治体調査

アウトプット

システムスコープ

業務機能体系図

業務処理関連図

システム概要図

データ連携

要件定義

データ移行

設備機器

ラック構成図

端末レイアウト

サービス評価（外部有識者・所管課・デジ室）

事前評価

事中評価

事後評価

調査（RFI）/調達（RFP）

サービス比較

コスト比較

コスト計画（予定・実績）

費用対効果（ROI）

定量効果

指標（KPI）

システムコスト

プロジェクト推進計画

体制・要員

スケジュール

運用・保守計画

システムイベント

情報セキュリティ

情報システム統合基盤ガイドライン

端末・デスクトップ

ネットワーク

凡例

自前構築項目のため廃止

変更項目

DX企画書の項目（約20ページ）

DXのコンセプト

できること **公表**

変わること **公表**

スケジュール **公表**

- ①市民の利便性向上
- ②業務の生産性向上

導入効果（予定・実績）

費用対効果 (ROI) **公表**

DX指標 (KPI) **公表**

アウトプット

調査（RFI）/調達（RFP）

サービス比較

コスト比較

システム概要図

データ連携

データ移行

他自治体調査

基盤適合性チェックリスト

端末・デスクトップ

ネットワーク

情報セキュリティ

廃止時確認事項

サービス評価（外部有識者・所管課・デジ室）

事前評価 **公表**

事中評価 **公表**

凡例

- 変更項目
- 新規項目



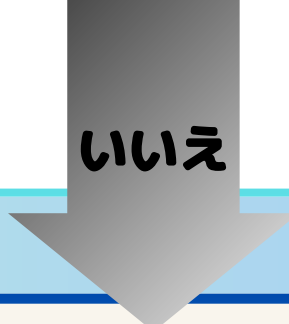
企画書はホームページで公表



【条件1】 ライフサイクルコストの5年総額が5,000万円以上？
5,000万円以上の契約をする場合、副市長（最高情報責任者）の決裁が必要

または

新 【条件2】 市民利用者が1,000人以上か？
国は、マイナンバー情報を扱う業務で、1,000人以上の対象人数をしきい値として、特定個人情報保護評価を義務付け



評価者

外部有識者

デジタル戦略室

業務所管課

デジタル戦略室

業務所管課

③「DX企画書」のイメージ



DXのコンセプト

スマホで簡単、窓口相談！「オンライン窓口相談システム」

できること

① 窓口相談の予約



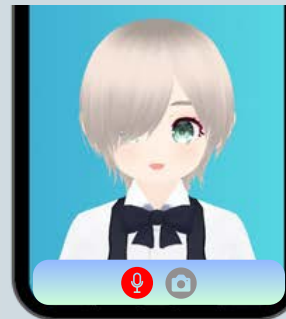
スマホやPCから
相談日時を
事前予約

② オンライン窓口相談



待つことなく
窓口へ行かずに
オンライン相談

③ オンライン申請



必要な手続は
相談しながら、
その場で申請
支払もキャッシュレス

変わること

市民の利便性向上

- ① オンラインでどこからでも窓口相談ができます
- ② 案内を受けながら、関連手続を一括で申請できます
- ③ 相談・申請内容は後からでも確認できます
- ④ キャッシュレスで支払ができます

業務の生産性向上

- ① 窓口での相談対応が少なくなります
- ② 紙の申請書をシステム入力する手間がなくなります
- ③ 電話相談ではできない資料説明や申請も一度に済みます

スケジュール

2024年2月

事業決定

調達 (RFP)

2024年4月

サービス開始

利用

2025年7月

事中評価



導入効果

ROI（費用対効果）

効果額

効果額合計		10,000,000円
DX 効果 額	市民サービス向上（5年）	3,000,000円
	市役所生産性向上（5年）	2,000,000円
	（うち、人件費削減）	（500,000円）
継続機能効果額 （継続・刷新の場合のみ）		5,000,000円

費用

費用合計		2,500,000円
導入経費		1,000,000円
運用経費（5年）		1,500,000円

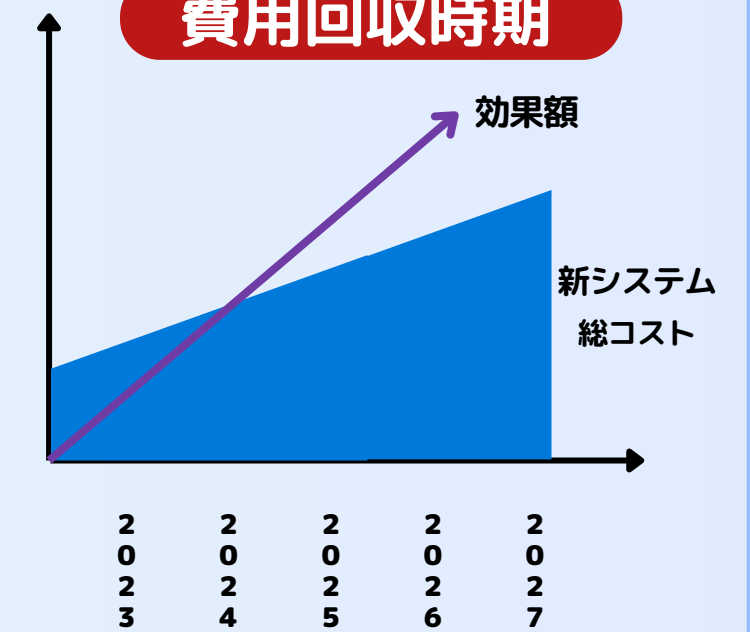
ROI（費用対効果）

400%

ROI評価

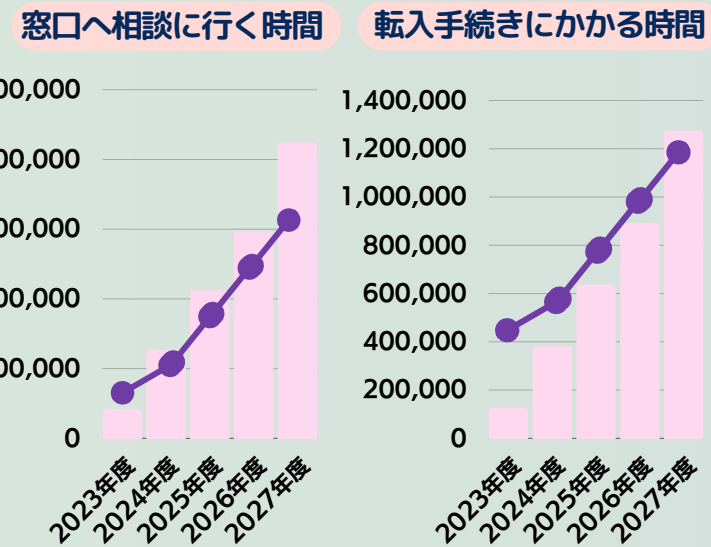
効果が十分に期待できる

費用回収時期

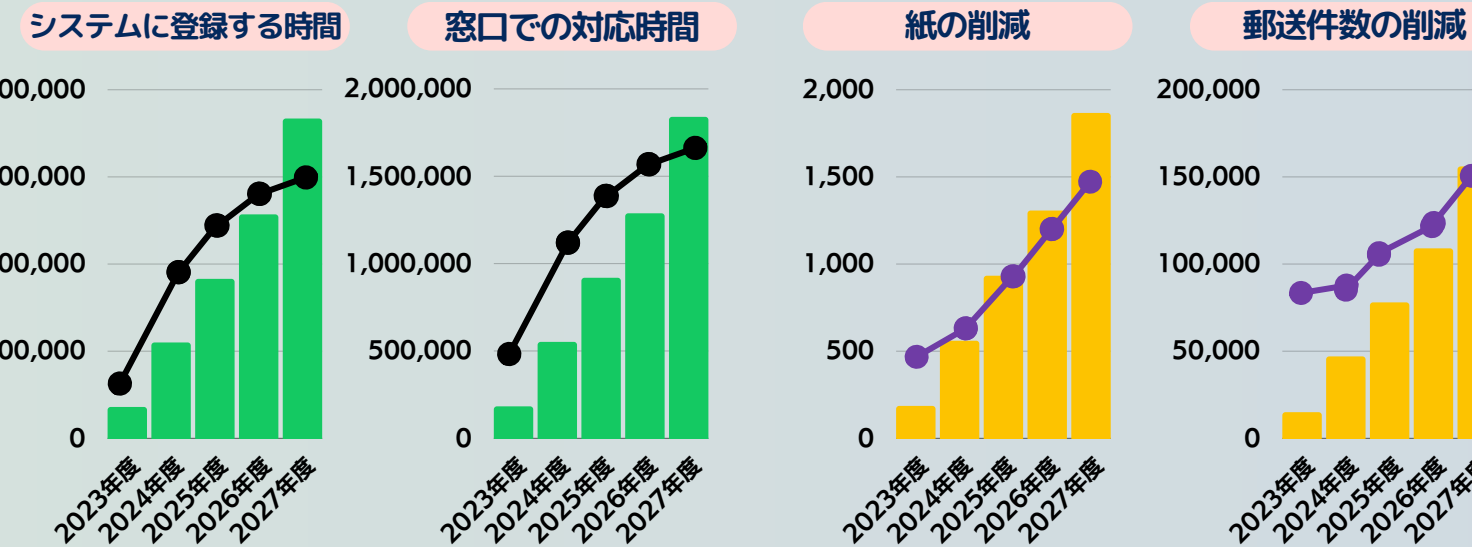


内訳

市民サービス向上効果

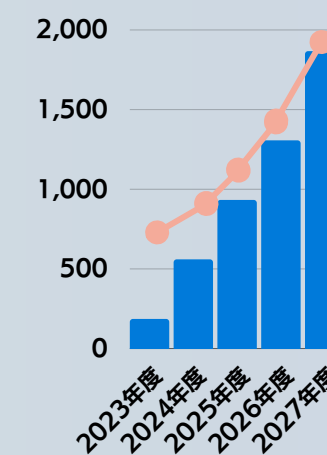


市役所生産性向上効果

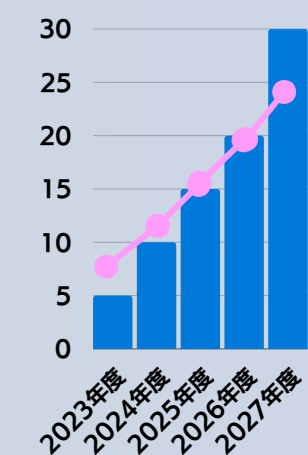


DX指標（KPI）

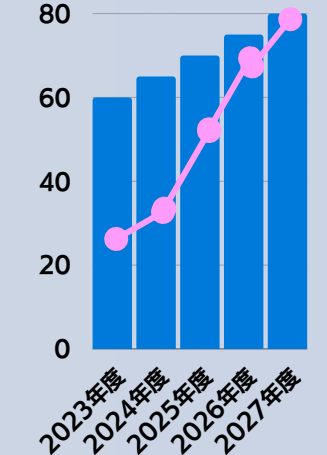
オンライン相談者数



相談窓口のオンライン化率



利用者満足度



凡例 ●—● 実績値 ■ 目標値

サービス評価



業務所管課

事前評価（サービス導入の判断）

評価軸

- ① 費用対効果の見込
- ② DX指標（KPI）の選定理由
- ③ サービス導入の判断

事中評価（サービス継続・刷新の判断）

- ① 費用対効果の検証
- ② DX指標（KPI）の検証
- ③ サービスをより活用するための業務の見直し
- ④ サービス継続又は刷新の判断

デジタル戦略室

評価軸

- ① 情報セキュリティの留意事項
- ② 端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証
- ③ DXの横展開と類似サービスの統合
- ④ サービス導入の判断

- ① 情報セキュリティの留意事項の検証
- ② 端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証
- ③ DXの横展開と類似サービスの統合の検証
- ④ サービス継続または刷新の判断

外部有識者

評価軸

- ① 費用対効果の妥当性
- ② DX指標（KPI）の妥当性
- ③ サービス導入判断の妥当性
- ④ その他、専門的知見からの助言

- ① 費用対効果の妥当性
- ② DX指標（KPI）の妥当性
- ③ サービスをより活用するための業務の見直しの妥当性
- ④ サービス継続または刷新の妥当性
- ⑤ その他、専門的知見からの助言