



2022年度 第1回

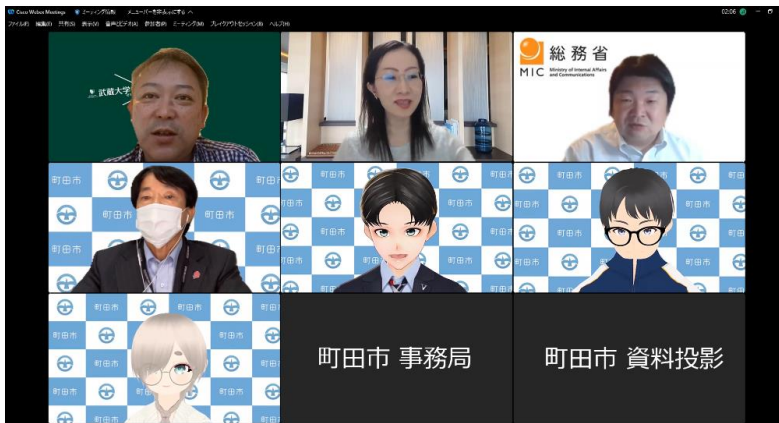
町田市デジタル化推進委員会

～町田市デジタル化総合戦略2021の改定の方向性について～

議事概要

開催概要

- 1 日時 2022年6月29日(水) 17時00分～18時00分
- 2 会場 オンライン会議
- 3 テーマ 「町田市デジタル化総合戦略 2021 の改定の方向性について」
- 4 論点 (1) クラウドサービス化の推進について
(2) オンライン行政手続の推進について
- 5 委員
庄司 昌彦 武蔵大学社会学部教授 (委員長)
石井 夏生利 中央大学国際情報学部教授
三木 浩平 総務省デジタル統括アドバイザー
- 6 傍聴者数 184名 (市庁舎内傍聴会場: 3名、オンライン: 181名)
- 7 事務局 総務部情報システム課



オンライン会議の様子。事務局はアバターで出席しました

榎本副市長・CIO 挨拶

委員の皆様、お忙しいところご出席いただきありがとうございます。また、本委員会ではリアルタイムで配信しております。ご視聴の皆様、ありがとうございます。

さて、国では2020年12月に「デジタル・ガバメント実行計画」を改定し、2021年9月にはデジタル庁を発足させました。また、2021年5月には「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」が成立し、これまで各自治体で異なっていた個人情報保護のルールを一元化するという一方で、マイナンバー活用の拡大と関係法律の整備を行っております。

これらを踏まえまして、町田市では、デジタル技術を活用した行政サービス改革を進めるため、2021年9月に「町田市デジタル化総合戦略2021」を策定し、クラウド化の推進、業務システムの標準化、行政手続きのオンライン化などを、順次、進めているところです。

その後、国では2021年12月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定するなど、デジタル化政策を大きく進化させております。また、これとは別に、メタバースをはじめとする新たな技術の出現など、デジタル化を取り巻く環境は急激に変化し続けております。加えて、町田市では2050年までにCO2排出量を実質ゼロにする、「町田市ゼロカーボンシティ宣言」を行っており、デジタル化にあたっては考慮する必要があります。

このため、本委員会の議題を「町田市でデジタル化総合戦略2021の改定の方向性について」とし、本日の提言を踏まえ、デジタル化政策の最新化を図ってまいります。

委員の皆様には是非、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。簡単ではございますが、開会の挨拶とさせていただきます。

論点1 「クラウドサービス化の推進について」事務局説明

町田市デジタル化総合戦略2021

2

期待する成果：デジタル技術の徹底的活用による市民の利便性向上と市役所の生産性向上⇒スマートシティの実現

“e-まち”実現プロジェクト
- 来る手間、書く手間、二度手間をなくす -

「デジタル・ガバメント実行計画」を踏まえて町田市が進める標準化・共通化の三本柱
- システム更改をきっかけとして、三つの戦略を一体的に推進 -

＜ 戦略1 ＞ ガバメントクラウドへのシフト (所有からサービス利用へ)	＜ 戦略2 ＞ 17の基幹業務システムの標準化	＜ 戦略3 ＞ 行政手続のオンライン化 (17の基幹業務)	＜ 戦略4 ＞ 町田市版DX
<p>国の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 国のセキュリティ評価認証 (ISMAP) を受けた民間のクラウドサービスへのシフト ② 国や自治体で、クラウドサービスを共同利用することで、システムコストの削減につなげる ③ 「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、政府・自治体用の共通クラウドサービスを提供 (2021年度～) <p>町田市の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 全ての情報システムを、自前のクラウド基盤から、機敏性、迅速性、革新性の高いガバメントクラウドまたはSaaS(*1)へシフトし、サブスクリプション(*2)形式で利用する ② 行政ネットワークを、自前の専用回線から、5Gキャリア回線を活用した方式に切り替える ③ 調達・構築・運用・管理の手間を削減 (2021年度～) ④ すべてのシステムの文字コードを、国が標準とするIPAmJフォントへ移行する 	<p>国の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 各自治体でバラバラに導入しているシステムを標準化し、共同利用によりシステムコストを削減 ② 17の基幹業務システムについて、全国統一仕様(標準仕様)に準拠することを法律で義務化すると共に、「デジタル・ガバメント実行計画」で、方針を示す ③ 標準仕様は、住民基本台帳、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、固定資産税、介護保険、障がい者福祉の7業務が策定済 (2021年8月末現在) ④ ガバメントクラウドまたはSaaS上の標準仕様アプリとして提供し、2025年度末までに移行完了 <p>町田市の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 標準仕様の提供時期やシステム更改時期を踏まえ、ガバメントクラウドまたはSaaSで提供される標準仕様アプリへ2025年度末までに順次切り替える ② 調達・構築・運用・管理・変更の手間を削減 ③ 標準仕様に業務を適合させる 	<p>国の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① スマートフォンから、24時間いつでも、どこでも、簡単に手続きできるようにし、市民サービスの向上を図る ② 申請時点からデジタルでやりとりできるため、機械化、無人化を進め、行政コストの低減を図る ③ 「デジタル・ガバメント実行計画」で、行政手続について、原則オンライン化の方針を示す ④ 17の基幹業務のうち、子育てや介護に関する27手続について、2022年度末までにマイナポータルと基幹業務システムとの接続を要請 ⑤ マイナポータル申請画面のひな型を提供する予定 <p>町田市の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① マイナポータルと17の基幹業務システムを接続する申請管理システムを2022年度までに構築し、17の基幹業務の27手続をオンライン化する ② 申請に必要なマイナンバーカードの普及促進 ③ 申請管理システムと、17の基幹業務システムを連携するための改修を実施 ④ オンライン手続に業務を適合させる 	<p>(1) 行政手続のオンライン化 (17の基幹業務以外)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 市民の利便性の高い行政手続について、優先的に手続のオンライン化を進める ② オンライン行政手続基盤の導入 (2021年度) <p>(2) キャッシュレス決済導入</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 2021年5月に市民課・市民センター窓口で手数料のキャッシュレス決済を開始 ② 2022年3月に市民税課の窓口で手数料のキャッシュレス決済を開始予定 ③ 税金などの請求書払いの決済種別追加検討 <p>(3) 窓口申請支援システム導入</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 2021年11月に窓口申請支援システム稼働予定 ② 市民センター等への利用拡大検討 <p>(4) その他の代表的な施策</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 介護認定審査業務におけるタブレットの導入 (2022年度に本番稼働予定) ② NTT東日本とのスマートシティ共同検討協定に基づく、道路占用許可申請のオンライン化、災害時のインフラ資産早期復旧のための情報共有プラットフォームの構築 ③ オンライン活用講座などデジタルデバйд対策の実施

(*1) SaaS…自前でシステムを所有せず、インターネット経由で必要なサービスを利用する仕組みを指す
(*2) サブスクリプション…SaaS、ASP、ガバメントクラウド、パブリッククラウド、キャリアが提供する5G通信回線といった、自前資産の購入・管理が不要な賃貸借契約全般を指す

【2 スライド目 (上図)】

今回、改定する、4つの戦略からなる町田市デジタル化総合戦略2021です。戦略1は、ガバメントクラウドへのシフト、戦略2は基幹業務システムの標準化、戦略3は、行政手続のオンライン化、戦略4は、町田市版DXです。

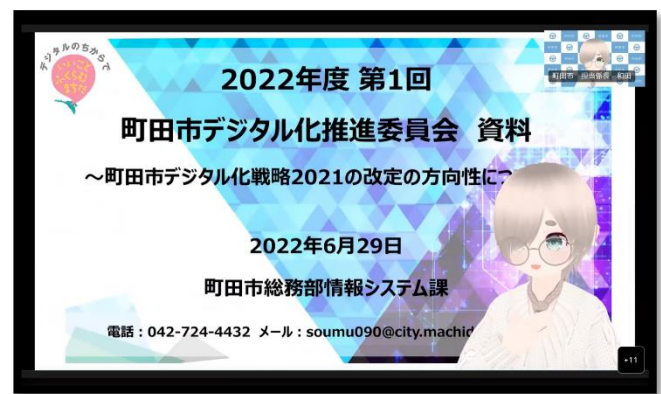
【3 スライド目 (P.4)】

改定の方向性を2つの論点に整理しました。

論点1は、戦略1と2にあたります。具体的には、クラウドサービス化の推進について、戦略1のそのものの最新化と、戦略1と2の取組手法の最新化を論点とします。

戦略2021策定時点からの変化として、次の7点が挙げられます。

1点目は、国が整備を進めている、ガバメントクラウドの提供時期や費用負担が未定であること。



＜事務局説明はアバター及びAI音声読み上げソフトを活用＞

- 2点目は、そこに搭載できるシステムに限られること。
- 3点目は、標準準拠システムの提供時期が遅れる見込みであること。
- 4点目は、プライベートクラウド群の更改時期が2024年度までに到来すること。
- 5点目は、2050年までにCO2排出量をゼロにするゼロカーボンシティ宣言へ対応すること。
- 6点目は、ISMAPに認定されたクラウドサービスが登場したこと。
- 7点目は、マイクロソフト365などの、クラウドサービスを利用している自治体が増えていることが挙げられます。

これらを踏まえ、①調達・構築・運用・管理・変更の手間を削減 ②自前のマシンルーム・データセンターの廃止を目指し、戦略1をピンポイントのガバメントクラウドへのシフトから、より広範なクラウドサービスへのシフトへと最新化します。

戦略の取組は、変更ありませんが、取組手法として、今後目指すべきシステムの利用形態を、ガバメントクラウドと標準準拠システムを優先した考え方から、ベンダクラウドやパブリッククラウドとパッケージシステムを組み合わせるものへと最新化します。

取組の追加は2点あり、1点目は、カーボンニュートラルやカーボンネガティブを標榜するクラウドサービスを優先的に導入すること、2点目は、パブリッククラウドは、ISMAP認定のものを採用することです。

論点整理 ～町田市デジタル化総合戦略2021の改定の方向性について～

3

論点1 クラウドサービス化の推進について ～戦略1と関連取組の最新化～

町田市デジタル化総合戦略2021

<戦略1> ガバメントクラウドへのシフト(所有からサービス利用へ)

<戦略2> 17の基幹業務システムの標準化

策定時点からの変化

- ①ガバメントクラウドの提供時期や費用負担は未定
- ②ガバメントクラウドに搭載できるシステムは20の基幹業務と関連するシステムのみ
- ③標準準拠システムの提供の遅れ
- ④町田市のプライベートクラウド群の更改時期が2023年度と2024年度に到来
- ⑤2050年までにCO2排出量をゼロにする「町田市ゼロカーボンシティ宣言」へ対応
- ⑥政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) に認定されたクラウドサービスの登場
- ⑦統合したOAツール群をクラウドサービスで利用している自治体が増えている

戦略の取組

全ての情報システムを、自前のクラウド基盤から、機敏性、迅速性、革新性の高いガバメントクラウドまたはSaaS(*1)へシフトし、サブスクリプション(*2)形式で利用する

取組手法の変更前

「ガバメントクラウド + 標準準拠システム」を優先

取組手法の変更後

ガバメントクラウドや標準準拠システムの提供を待つことなく、SaaSを優先する
(優先順位1) パッケージシステムSaaS(ベンダクラウド)
(優先順位2) パブリッククラウド+パッケージシステム

取組追加

- 1 カーボンニュートラルやカーボンネガティブを標榜するクラウドサービスを優先的に導入する
- 2 パブリッククラウドを利用する場合、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) 認定を受けているものを採用する

町田市デジタル化総合戦略2022

<戦略1> クラウドサービスへのシフト(所有からサービス利用へ)

<戦略2> 17の基幹業務システムの標準化

①調達・構築・運用・管理・変更の手間を削減 ②自前のマシンルーム・データセンターの廃止

論点2 オンライン行政手続の推進について ～関連取組の最新化～

町田市デジタル化総合戦略2021

<戦略3> 行政手続のオンライン化(17の基幹業務)

<戦略4> 町田市版DX(1) 行政手続のオンライン化(17の基幹業務以外)

現状の課題

- ①市民にとって「わかりやすく、使いやすい」オンライン行政手続の「入口」が必要
- ②市民がスマホでもパソコンでも使いやすい オンライン行政手続が必要
- ③オンラインで手続が完結せず、市民の利便性・職員の生産性が著しく失われる
- ④市民が利用する、個別のオンライン行政手続の充実が必要

戦略の取組

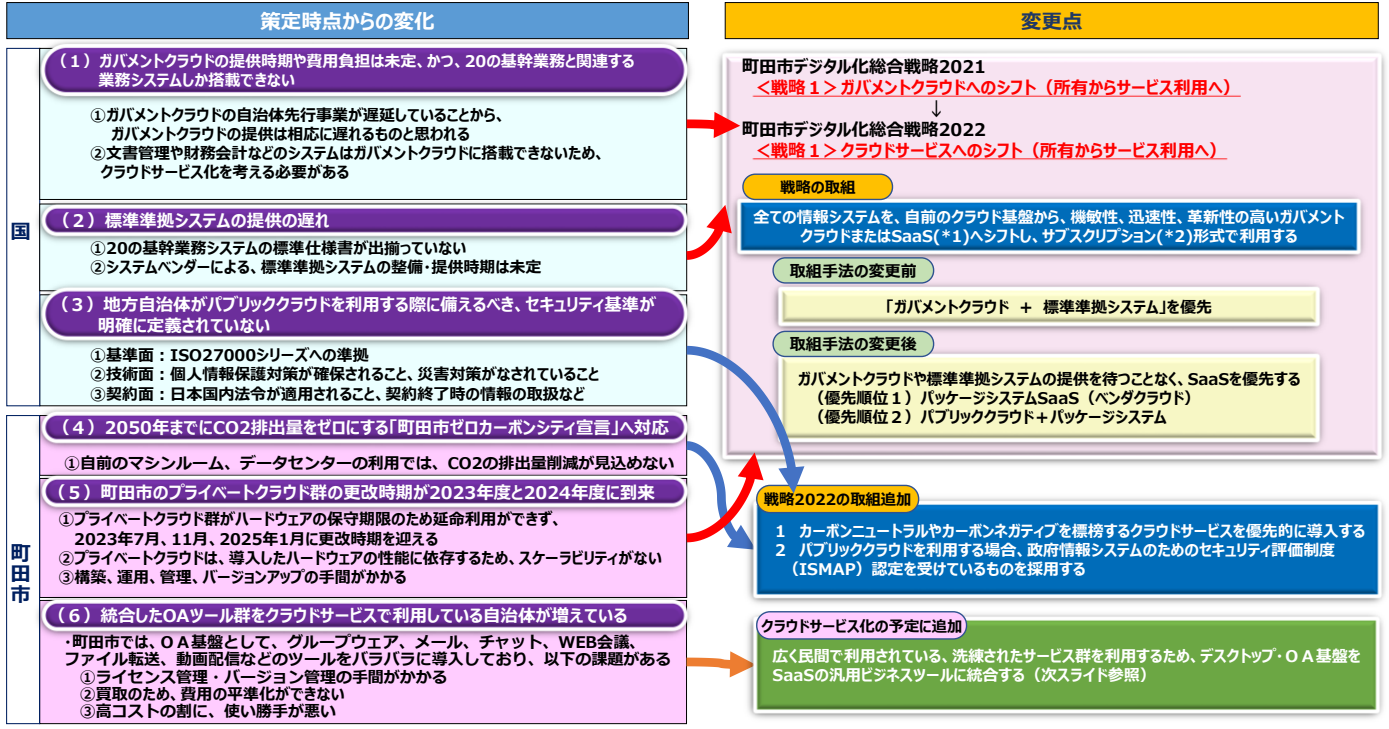
- 1 汎用行政手続サービス(オンライン行政手続基盤)の導入
- 2 市民の利便性の高い行政手続について、優先的に手続のオンライン化を進める
- 3 マイナポータルと17の基幹業務システムを接続する申請管理システムを2022年度までに構築
- 4 申請管理システムと、17の基幹業務システムを連携するための改修を実施
- 5 オンライン手続に業務を適合させる

取組追加・修正

- 1 行政手続の「入口」となるポータルサイトの整備(追加)
- 2 公式HPの各制度・手続の説明ページの充実(追加)
- 3 公的個人認証及び決済機能がある汎用行政手続サービスの整備(修正)
- 4 申請情報を自動取得し、一元管理できるシンプルな仕組みの整備(修正)
- 5 DXの実現に向け、よりシンプルな業務や申請手続を目指す<中長期的取組>(修正)
- 6 法的制約が無く、申請件数の多い行政手続から優先的にオンライン化する(追加)

オンライン行政手続の利用率向上

論点1 (クラウドサービス化の推進について)



論点1 (クラウドサービス化の推進について)

(1) 20の基幹業務システムのクラウドサービス化と標準化の遷移パターン

パターン	現在	2022年度~	当面のゴール	最終ゴール	
1	プライベートクラウド + パッケージシステム	①パッケージシステムSaaS (ベンダクラウド)	標準準拠システムSaaS (ベンダクラウド)	標準準拠システムSaaS (ガバメントクラウド)	優先順位1
2	プライベートクラウド + パッケージシステム	①パッケージシステムSaaS (ベンダクラウド)		標準準拠システムSaaS (ガバメントクラウド)	
3	プライベートクラウド + パッケージシステム	②パブリッククラウド + パッケージシステム	パブリッククラウド + 標準準拠システム	標準準拠システムSaaS (ガバメントクラウド)	優先順位2
4	プライベートクラウド + パッケージシステム	②パブリッククラウド + パッケージシステム		標準準拠システムSaaS (ガバメントクラウド)	

(2) 20の基幹業務システムのクラウドサービス化の予定

No	システム名	サブシステム名	遷移パターン	予定時期
1	住民記録	住民基本台帳、印鑑台帳	1	済
2	戸籍	戸籍、戸籍の附票	1	2023年度
3	選挙	選挙人名簿管理	3	2025年度
4	学務	就学	1	2024年度
5	税務	固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民年金	1	2023年度
6	国保	国民健康保険	1	2023年度
7	保健所	障がい者福祉	1	2023年度
8	福祉	障がい者福祉、後期高齢者医療、児童手当、生活保護、児童扶養手当、子ども子育て支援	1	2023年度
9	介護保険	介護保険	1	2022年度
10	健康管理	健康管理	1	2024年度

赤字…クラウドサービス化着手済のシステム

(3) その他主要システムのクラウドサービス化の予定

No	システム名	サブシステム名	予定時期
11	市民公開型GIS	-	済
12	GIS (統合型、道路、下水道、建築)	-	2023年度
13	財務会計・人事給与・庶務事務	-	2023年度
14	文書管理	-	2023年度
15	防災	-	2023年度
16	証明書コンビニ交付	-	済
17	統合文字管理基盤	-	済
18	統合連携基盤	統合DB、中間サーバー連携	2022年度
19	OA基盤 (OAツール群)	ワープロ、表計算、プレゼンソフト、ビジネスチャット、Web会議システム、グループウェア、メール、RPA等	2022年度
20	デスクトップ基盤	RDS、VDI、テレワークシステム、	2022年度

追加

追加

【5スライド目 (上図)】

(2) と (3) は、クラウドサービス化の予定です。既に着手しているシステムは、国保システム、介護システム、防災システム、統合連携基盤、OA 基盤、デスクトップ基盤です。

論点1「クラウドサービス化の推進について」委員意見概要


1 会議形式について

先端技術を活用した会議開催形態は非常に斬新

- 本委員会は、会議形式としても非常に斬新である。
- 本委員会は、目に見える形でDXがアピールできており、すごく先進的な取組だなという印象を受ける。
- アバターによる事務局説明は、スピードが速く、一生懸命聞かないと、あっという間に終わってしまう印象。

2 クラウドサービス化のポイントについて

ガバメントクラウドの提供時期や費用負担等が未定であることから、ガバメントクラウド優先の方針から、民間のクラウドサービスを広範に活用する方針へと転換すべき

- 論点1のガバメントクラウドへのシフトは、17の基幹業務システム、つまり、市民サービスを行う上で非常に重要なシステムを、現在と違う形に移行させるので、それをいかに確実に安全にやっていくのか、というところが論点。
- ガバメントクラウドの提供が想定どおりに進まない状況がある中で、ガバメントクラウドに載せることのそもそものメリットを改めて考えておくべき。
- ガバメントクラウドの提供が想定よりも遅れたり、載せられる物が限られていたりするかもしれない中で、自治体にとって、最終的に、ガバメントクラウドが整備されたらそれに寄せていくというのが、全体の電子化を進める上で、全体的な視点として、望ましいことなのかについては検討しておく必要がある。
- 22年4月末にデジタル庁が出した基本方針で、ガバメントクラウド以外のクラウドも選択可能に。一方で、対象となる17システムの標準仕様書対応というのは、依然として変わらず、この点で、市としてどのような戦略を立てるのが重要。
- ガバメントクラウドに載せるものもあるが、そうでないクラウドサービスを使う部分もあるということは、より現実的な戦略である。
- 戦略の取組として、自前のクラウド基盤から、ガバメントクラウドまたはSaaSへシフトし、サブスクリプション形式で利用するという打ち出ししているところは大き

<庄司委員長>

いポイント。

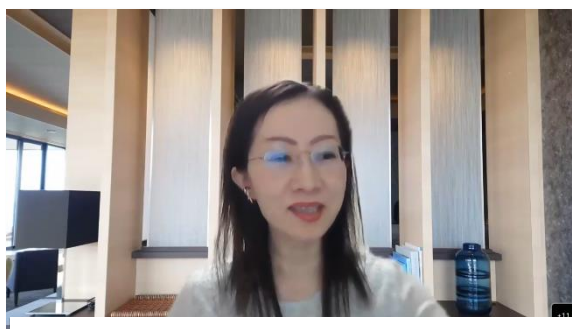
2050年までにCO2排出量をゼロにする「町田市ゼロカーボンシティ宣言」に対応し、カーボンニュートラル、カーボンネガティブを推進するクラウドサービスを積極的に利用すべき

- クラウドについて、カーボンニュートラル、カーボンネガティブを標榜するものを優先的に導入するとしているが、ここは町田市の独自性が出ている部分であり、ポイントと言える。

3 セキュリティについて

クラウドサービス導入時の情報セキュリティ基準を明確化するべき

- クラウドに機微性の高い情報を載せることになるが、ISMAPによる担保など、セキュリティ面の配慮を、町田市では十分検討されていると感じた。
- セキュリティは安全であればあるほど素晴らしいわけだが、一方で、コストは高くなり、使い勝手が悪くなる。すべて ISMAP 対応というのはコスト高になりかねず、取り扱う情報によって、より適切なクラウドを使うというのが重要なポイント。
- 必ずしも ISMAP ではないサービスも選んでいくということもあるとすると、新しい個人情報保護法の下で、セキュリティ面が気になるところである。
- セキュリティ対策について、クラウドサービス利用における個別の契約において、情報漏洩などが起きた時の対応プロセスなどをどこまで詰めるのかはポイントとなる。



<石井委員>

ベンダーによるセキュリティ対策の確実な履行のためには、運用上のルール整備や日常的なコミュニケーションを充実させる必要がある

- 先日、某市役所で大量の情報漏洩があったところだが、契約書に書いていたところで、それを適切に履行してくれない事業者もいる。ベンダーに対する牽制、市役所の管理する姿勢が問われる。それが、ベンダー側の緊張感にも繋がる。
- 契約関係の中で、セキュリティ対策が履行されているのかどうかということをし、しっかり自治体がグリップしないといけない。
それをどのように契約や日々の確認作業やコミュニケーションの中で、具体的に実現

して行くのかというところは、非常に重要な点である。

- 某市役所での大量の情報漏洩では、データを USB メモリで運ぶというイレギュラーな対応を取った時に起こった。だから、通常時の業務と、イレギュラーに何か行う場合の確認事項を用意するなど、システムというより、運用上のルールを詰めておく必要が、クラウドサービスに載る場合でもあるのではないか。

論点2「オンライン行政手続の推進について」事務局説明

論点整理 ～町田市デジタル化総合戦略2021の改定の方向性について～

3

論点1 クラウドサービス化の推進について ～戦略1と関連取組の最新化～

町田市デジタル化総合戦略2021

<戦略1> ガバメントクラウドへのシフト（所有からサービス利用へ）
<戦略2> 17の基幹業務システムの標準化

策定時点からの変化

- ① ガバメントクラウドの提供時期や費用負担は未定
- ② ガバメントクラウドに搭載できるシステムは20の基幹業務と関連するシステムのみ
- ③ 標準準拠システムの提供の遅れ
- ④ 町田市のプライベートクラウド群の更改時期が2023年度と2024年度に到来
- ⑤ 2050年までにCO2排出量をゼロにする「町田市ゼロカーボンシティ宣言」へ対応
- ⑥ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に認定されたクラウドサービスの登場
- ⑦ 統合したOAツール群をクラウドサービスで利用している自治体が増えている

戦略の取組

全ての情報システムを、自前のクラウド基盤から、機敏性、迅速性、革新性の高いガバメントクラウドまたはSaaS(*1)へシフトし、サブスクリプション(*2)形式で利用する

取組手法の変更前

「ガバメントクラウド + 標準準拠システム」を優先

取組手法の変更後

ガバメントクラウドや標準準拠システムの提供を待つことなく、SaaSを優先する
（優先順位1）パッケージシステムSaaS（ベンダクラウド）
（優先順位2）パブリッククラウド+パッケージシステム

取組追加

- 1 カーボンニュートラルやカーボンネガティブを標榜するクラウドサービスを優先的に導入する
- 2 パブリッククラウドを利用する場合、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）認定を受けているものを採用する

町田市デジタル化総合戦略2022

<戦略1> クラウドサービスへのシフト（所有からサービス利用へ）
<戦略2> 17の基幹業務システムの標準化

- ① 調達・構築・運用・管理・変更の手間を削減 ② 自前のマシンルーム・データセンターの廃止

論点2 オンライン行政手続の推進について ～関連取組の最新化～

町田市デジタル化総合戦略2021

<戦略3> 行政手続のオンライン化(17の基幹業務)
<戦略4> 町田市版DX（1）行政手続のオンライン化(17の基幹業務以外)

現状の課題

- ① 市民にとって「わかりやすく、使いやすい」オンライン行政手続の「入口」が必要
- ② 市民がスマホでもパソコンでも使いやすい オンライン行政手続が必要
- ③ オンラインで手続が完結せず、市民の利便性・職員の生産性が著しく失われる
- ④ 市民が利用する、個別のオンライン行政手続の充実が必要

戦略の取組

- 1 汎用行政手続サービス（オンライン行政手続基盤）の導入
- 2 市民の利便性の高い行政手続について、優先的に手続のオンライン化を進める
- 3 マイナポータルと17の基幹業務システムを接続する申請管理システムを2022年度までに構築
- 4 申請管理システムと、17の基幹業務システムを連携するための改修を実施
- 5 オンライン手続に業務を適合させる

取組追加・修正

- 1 行政手続の「入口」となるポータルサイトの整備（追加）
- 2 公式HPの各制度・手続の説明ページの充実（追加）
- 3 公的個人認証及び決済機能がある汎用行政手続サービスの整備（修正）
- 4 申請情報を自動取得し、一元管理できるシンプルな仕組みの整備（修正）
- 5 DXの実現に向け、よりシンプルな業務や申請手続を目指す<中長期的取組>（修正）
- 6 法的制約が無く、申請件数の多い行政手続から優先的にオンライン化する（追加）

オンライン行政手続の利用率向上

論点2（オンライン行政手続の推進について）

6

現状の課題	取組追加・修正
① 市民にとって「わかりやすく、使いやすい」オンライン行政手続の「入口」が必要	取組1 行政手続の「入口」となるポータルサイトの整備（追加） (1) スマートフォンアプリ向けポータルサイト： LINEリッチメニュー (2) Webブラウザ用のポータルサイト： 町田市公式HP (3) メタバース時代の到来を見据え、メタバース上でのポータルサイト提供を試行する（NTT社 DOORを予定） 取組2 公式HPの各制度・手続の説明ページの充実（追加）
② 市民がスマホでもパソコンでも使いやすいオンライン行政手続が必要	取組3 公的個人認証及び決済機能がある汎用行政手続サービスの整備（修正） (1) スマホ向け汎用行政手続サービス： LINE (2) パソコン向け汎用行政手続サービス： グラファア、マイナポータル ※Webブラウザ申請は、原則グラファアで提供する。ただし、17基幹業務のうち、国が定める27手続は、マイナポータルで提供
③ オンラインで手続が完結せず、市民の利便性・職員の生産性が著しく失われる ・申請経路が、アナログとデジタルの2系統 ・オンライン申請であってもアナログプロセスが残る	オンライン行政手続をエンドツーエンドでデジタル化 取組4 申請情報を自動取得し、一元管理できるシンプルな仕組みの整備（修正） マイナポータル、LINE、グラファア等、複数のオンライン行政手続サービスから、申請情報を自動に取得し、一元的に申請情報を管理できる申請管理システムを導入し、業務の効率化を図る。ただし、今後の基幹業務システムの標準化やマイナポータル等の動きに左右されるため、簡素で安価な仕組みを導入する 取組5 DXの実現に向け、よりシンプルな業務や申請手続を目指す<中長期的取組>（修正） (1) 制度改正、規制緩和、慣行の見直しを進める (2) 汎用申請サービス、申請管理システム、データの正規化の仕組み、標準準拠システムを統合し、国がサービス提供
④ 市民が利用する、個別のオンライン行政手続の充実が必要	取組6 法的制約が無く、申請件数の多い行政手続から優先的にオンライン化する（追加） (1) 法的制約有無からのアプローチ ・法令・都条例の制約がない手続をオンライン化の対象とする (2) ポリウムゾーンからのアプローチ ①年間受理件数1000件以上：全体の約5%にあたる76手続をオンライン化することで、申請件数の約92%（815,529件）をカバーする ②年間受理件数100件以上：①を含めた全体の約16%にあたる250手続をオンライン化することで、ほぼ全ての申請件数（約98%・867,870件）をカバーする

【スライド3（P.4）】

論点2を説明します。オンライン行政手続の推進について、関連取組を最新化します。

戦略2021の、戦略3と4にあたります。

現状の課題の1点目は、市民にとって、わかりやすく使いやすいオンライン行政手続の入口が必要であること。

2点目は、市民がスマホでもパソコンでも使いやすい オンライン行政手続が必要であること。

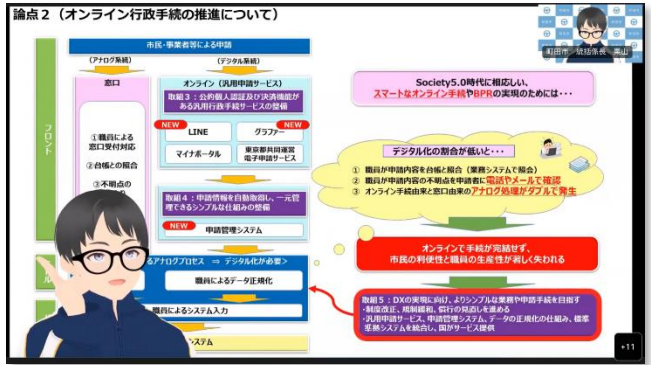
3点目はオンラインで手続が完結せず、市民の利便性と職員の生産性が著しく失われること。

4点目は、市民が利用する、個別のオンライン行政手続の充実が必要であることが挙げられます。

これを受けて、オンライン行政手続の利用率向上を目指し、取組を最新化します。

取組の1点目は、行政手続の「入口」となるポータルサイトの整備、取組の2点目は、公式ホームページの各制度、手続の説明ページの充実です。

具体的には、取組1として、LINE上のポータルサイト、Webブラウザ用のポータルサイト、メタバース上のポータルサイトを整備します。あわせて、取組2としては、公式ホームページの各制度・手続の説明ページの充実を図ります。【スライド7（下図）】



＜アバター及びAI音声読み上げソフトを活用した論点説明の様子＞

論点2（オンライン行政手続の推進について）～市民向けの入り口とツール分類～



オンライン行政手続

① 汎用手続サービス						
優先順位	サービス名	対応機器	方式	公的個人認証	決済	特記事項
1	LINE	スマホ	アプリ	○	○	NEW
1	グラファア	スマホ パソコン	Web ブラウザ	○	○	NEW
2	マイナポータル	スマホ パソコン	Web ブラウザ	○	×	20業務とその周辺業務
3	東京都共同運営電子申請サービス	スマホ パソコン	Web ブラウザ	×	×	

取組3：公的個人認証及び決済機能がある汎用行政手続サービスの整備

② 専用サービス<スマホ・パソコン>	
・東京都共同運営電子調達サービス	・施設案内予約システム
・図書検索・予約システム	・オープンデータカタログサイト
・地図情報まちだ（市民公開型GIS）	・新型コロナウイルス接種予約サイト
・中学校給食予約サイト	・メール配信サービス
・市長への手紙	など

③ アプリ<スマホ>	
・市民通報アプリ「まちピカ町田くん」	・ごみ分別アプリ
・予防接種管理アプリ「わくわくワクチンプラス」	・広報まちだ（マイヒロ）
など	

論点2 (オンライン行政手続の推進について)

8

①LINEポータル

利用効率向上のため、
更に使い勝手のよい
デザインに改善していく

③公式HPオンライン行政手続ポータル

マイナンバーカードの申請・受取

オンライン申請サービスを利用した手続き一覧

暮らし

税金

④公式HP各制度・手続の説明ページ

オンラインでしっかりサポート面接受けたい方へ

オンライン面接について

LINEによる予約方法

論点2 (オンライン行政手続の推進について)

9

②メタバースポータル (Door)

ユーザーはメタバース空間内を自由に動ける

サムネイルをクリックすると外部Webサイトへ移動 (ポータルとしての機能)

LINEアプリを直接呼び出すことも可能

【スライド8・スライド9 (上図)】
ポータルサイトのイメージです。

- 市の政策研究を担う「町田市未来づくり研究所」において、2020年4月から、東京都市大学と「2050年の町田市の都市像」についての共同研究を開始し、2022年3月に、2050年の町田市に起こりうる、4つのシナリオをまとめた「Future Machida 2050」を作成した。
- この4つのシナリオのうち、もっともポジティブなシナリオとして、インターネット上の仮想空間である**メタバース(*1)**を活用し、行政区域を超え、付加価値の高い行政サービスを1000万人に提供する「登録者1000万世界都市 Machida」が示された。
(*1)メタバースとは、インターネット上において、双方向のコミュニケーションが可能な仮想空間であり、今後のデジタル社会において、様々なサービスを受容する生活基盤となることが予想されている。

このことを踏まえ、市では、2022年4月から、メタバースの活用を開始した

<p>第1弾</p> <p>町田市の試験は オンライン試験 (SPI試験・Web面接)</p> <p>メタバースを活用した動画を YouTubeで配信!</p>	<p>第2弾</p> <p>だれでもいつでもメタバースを 体験できる!</p>	<p>第3弾</p> <p>メタバース上での 双方向コミュニケーションを 実践!</p>
<p>職員採用PR動画</p> <p>【時期】2022年4月・5月・7月 メタバース上のバーチャル市役所を舞台とした 職員採用PR動画をYouTubeで公開</p>	<p>市民向けポータルサイト</p> <p>【時期】2022年7月 市民がパソコンやスマホからメタバースに アクセスして体験できるポータルを公開予定</p>	<p>市民参加型イベントでの活用</p> <p>【時期】2022年7月以降 内定者交流会など、双方向の会話が 必要なイベントでメタバースを活用予定</p>

【10スライド目（上図）】

2022年4月から開始した、メタバースの取組の紹介です。市民向けポータルサイトの構築も、この一環です。

【3スライド目（P.4）】

取組の3点目は、公的個人認証と決済機能がある汎用行政手続サービスを整備します。

【7スライド目（P.10）】

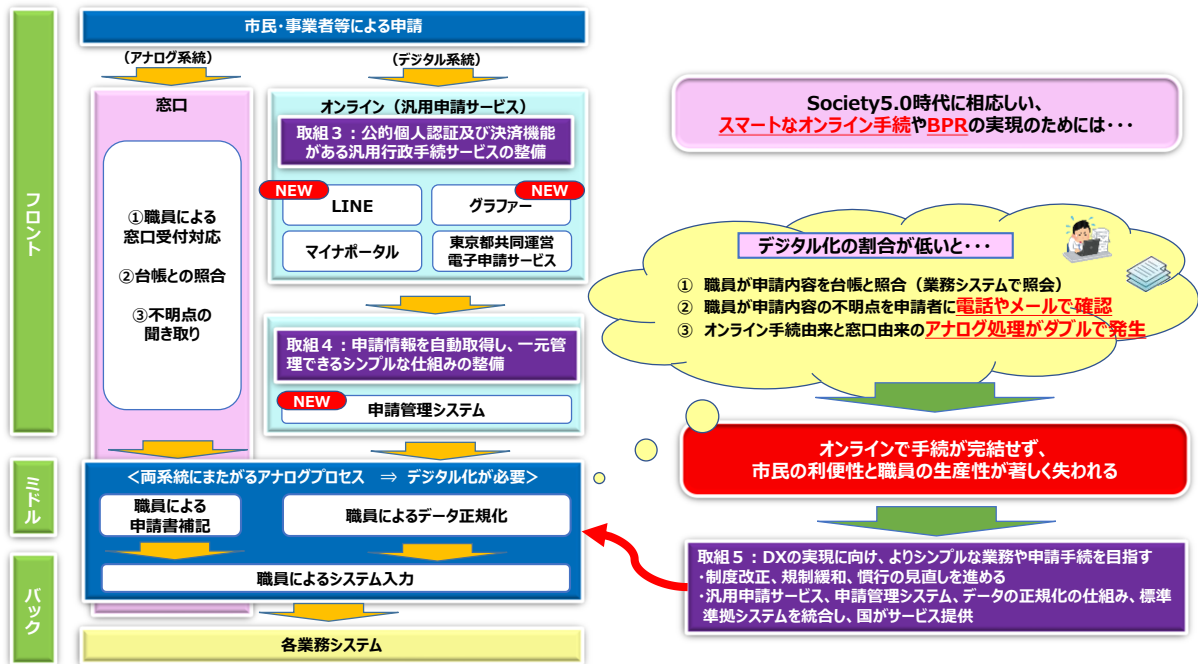
左下の表のとおり、具体的には、パソコンやスマートフォンから利用でき、公的個人認証及び決済機能を備えるLINE、グラファァーを新たに導入します。

【3スライド目（P.4）】

取組の4点目は、申請データを自動取得し、一元管理できるシンプルな仕組みの整備です。

【11スライド目（P.13）】

具体的には、マイナポータル、LINE、グラファァー等、複数の汎用行政手続サービスから、申請データを自動で取得し、一元的に申請データを管理する申請管理システムを導入します。



【3 スライド目（P.4）】

取組の5点目は、DXの実現に向け、よりシンプルな業務や申請手続を目指します。

【11 スライド目（上図）】

現状は、窓口からのアナログ経路と、オンラインからのデジタル経路が混在します。

デジタル化を進めるため、取組3の汎用行政手続サービスの整備と、取組4の申請管理システムを整備しても、全てのプロセスを自動化できません。

例えば、法令などで、紙の利用や、対面での手続が前提となる手続はオンラインでは完結しません。また、オンライン手続であっても、申請内容が不備であれば、電話やメールで確認するといったアナログ処理が発生し、申請者にも、職員にも手間がかかります。

このことを踏まえ、具体的には、制度改正、規制緩和、慣行の見直しを進めるとともに、汎用申請サービス、申請管理システム、データの正規化の仕組み、及び、標準準拠システムを統合し、国がサービス提供するよう働きかけます。

【3 スライド目（P.4）】

取組の6点目は、法的制約が無く、申請件数の多い行政手続から優先的にオンライン化します。

【12 スライド目（P.14）】

具体的には、法的制約有無からのアプローチとして、法令などの制約がない手続をオンライン化の対象とします。加えて、ボリュームゾーンからのアプローチとして、申請件数の多い手続を優先的にオンライン化の対象とします。

論点 2 (オンライン行政手続の推進について) ~オンライン化する行政手続の優先順位~ 12

取組 6 法的制約がなく、申請件数の多い行政手続から優先的にオンライン化する

(1) 法的制約有無からのアプローチ

法令・都条例等の制約がない手続をオンライン化の対象とする

(2) ボリュームゾーンからのアプローチ

- ①年間受理件数1000件以上：全体の約5%にあたる76手続をオンライン化することで、申請件数の約92% (815,529件) をカバーする
 ②年間受理件数100件以上：①を含めた全体の約16%にあたる250手続をオンライン化することで、ほぼ全ての申請件数 (約98%・867,870件) をカバーする

(1) 法的制約有無からのアプローチ

オンライン化未実施の行政手続数	全体 (A+B)	A 法令・都条例等によりオンライン化できない手続	B 法令・都条例等の制約がない手続
年間受理件数1000件以上	116手続 (約6%) 1,079,089件	40手続 (約34%) 263,560件 (約24%)	76手続 (約66%) 815,529件 (約76%)
年間受理件数100件~999件	214手続 (約11%) 67,996件	40手続 (約19%) 15,655件 (約23%)	174手続 (約81%) 52,341件 (約77%)
年間受理件数1~99件	890手続 (約45%) 16,829件	183手続 (約21%) 2,904件 (約17%)	707手続 (約79%) 13,925件 (約83%)
年間受理件数0件	712手続 (約36%) 0件	186手続 (約26%) 0件	580手続 (約74%) 0件
計	1,996手続 (100%) 1,163,914件 (100%)	459手続 (23%) 282,119件 (約24%)	1537手続 (約77%) 881,795件 (約76%)

※手続数、受理件数の各数値は、調査を実施した2021年10月時点のもの

(2) ボリュームゾーンからのアプローチ

オンライン化未実施の行政手続数	B 法令・都条例等の制約がない手続	優先順位①
年間受理件数1000件以上	76手続 (約5%) 815,529件 (約92%)	優先順位①
年間受理件数100件~999件	174手続 (約11%) 52,341件 (約6%)	優先順位②
年間受理件数1~99件	707手続 (約46%) 13,925件 (約2%)	
年間受理件数0件	580手続 (約38%) 0件 (0%)	
計	1537手続 (約100%) 881,795件 (約100%)	

(3) スケジュール

	2022年度~2023年度	2024年度~2025年度
法的制約がなく、年間受理件数1000件以上の手続	優先順位①	
法的制約がなく、年間受理件数100件以上の手続		優先順位②

(4) 進め方

- ① 全庁への周知
- ② 手続内製ノウハウの共有
- ③ 事業者への手続作成委託

論点 2 (オンライン行政手続の推進について)

13

法的制約がなく、申請件数の多い行政手続 (法令・都条例等の制約がない手続のうち、年間総受理件数上位10手続)

受理件数順位	部名	課名	手続名	手続概要	申請者	2020年度総受理件数 (件)
1	市民部	市民課	証明書発行業務	印鑑登録証明書の交付申請	①個人	127,474
2	市民部	市民課	証明書発行業務	住民票、住民票記載事項、附票、その他証明書の交付請求 (弁護士、公的機関等による請求を含む)	③個人及び事業者等	85,519
3	財務部	市民税課	証明・閲覧	課税証明書交付申請、非課税証明書交付申請、市・都民税納税証明書交付申請、固定資産税納税証明書交付申請、法人市民税納税証明書交付申請、軽自動車税 (車検用) 納税証明書交付申請、軽自動車税 (車検以外) 納税証明書交付申請	③個人及び事業者等	66,019
4	環境資源部	3R推進課	おむつ専用袋の交付依頼	おむつ専用袋の交付の手続き	③個人及び事業者等	46,677
5	市民部	市民課	住民異動手続	住所の異動手続き (転入・転居・転出等) 世帯構成の変更手続 (世帯合併、世帯分離等)	①個人	39,340
6	市民部	市民課	証明書発行業務	戸籍、除籍、受理証明、届書記載事項、特別受理証明書の交付請求 (弁護士、公的機関等による請求を含む)	④その他	29,183
7	財務部	納税課	還付	還付の手続き	①個人	25,000
8	財務部	市民税課	証明・閲覧	課税 (補充) 台帳登録事項証明書交付申請、評価証明交付申請、公課証明交付申請、償却資産評価証明交付申請、償却資産公課証明交付申請、課税 (補充) 台帳閲覧申請、名寄帳閲覧申請、償却資産課税台帳閲覧申請	③個人及び事業者等	22,411
9	いきいき生活部	介護保険課	介護保険認定申請	介護保険サービスを利用するために介護保険認定を申請する手続き	③個人及び事業者等	10,838
10	道路部	道路管理課	土地境界図等の複写	道路部所管市有地に係る、土地境界図等の複写を発行する	③個人及び事業者等	9,847

※表は2021年10月に行った調査に基づき、総受理件数上位の手続から法令又は都条例の定めによりオンライン化できないとされる手続を除いたもの。

【13スライド目 (上図)】

法的制約がなく、申請件数の多い行政手続のトップテンです。証明書の交付申請が多いことが分かります。

論点2「オンライン行政手続の推進について」 委員意見概要

1 法的制約がない日常的な行政手続のオンライン化

法的制約がなく、日常的な件数・頻度が多い行政手続のオンライン化を優先的に進めるべき

- 手続のオンライン化は大きく二つに分かれる。一つは、出生や婚姻等の“ライフタイム手続”。こちらは国の法律があり、市の努力だけでは難しいところがある。

もう一つは、会議室の利用申込や粗大ごみの申込等の、市の条例で行っているサービス。こちらは市の判断でできる。市民にとって、人生的なインパクトは前者が大きいですが、日常的な件数、頻度は後者の方である。



<三木委員>

2 市民目線に立った、わかりやすいオンライン行政手続

市民が使いやすい申請アプリを導入すべき

- 日常生活で使う手続は、市民にとって、LINE など使い慣れたツールが利用できる方が便利。また、既存のサービスを活用した方がコスト的にも有利。今回掲げられている方針は、この点、非常に素晴らしい方向性を向いている。
- 日常に関する手続は、まさに日常使っているツールから手続きができることがよいだろうということで、SNS を使ったり、何かアプリ使ったり、スマホでできるというのがより望ましい。今回の方針は、そのような方向性が示されており、よいのではないかと。

市民にとって「わかりやすく、使いやすい」オンライン行政手続を実現すべき

- DX については、技術が難しいだけではなくて、そもそも「行政が難しい」ということがいろいろな制約になっている。行政の手続は、言葉や手順が複雑だったりする。自治体だけではどうしようもないところもあるが、出来ることもあるはずだ。町田市取組に期待したい。
- デジタル技術をやさしく伝えるのも大事だけれど、そもそも行政の色々な手続の仕組みや言葉遣いが難しいから、皆、苦手意識を覚えるのではないかと、という問題意識を強くしている。
- 行政は、正確な言葉づかい、法律に基づいた言葉づかいをしていかないといけない部分もある。そこには、正確さを求めることと、わかりやすく伝えるということの間で、ジレンマがあると思う。

- DXの一番のポイントは、利用者目線、市民目線でまず考えてみる。市役所の職員は言葉も制度も知っている、その視点でサービスを作りがち。しかし、全く知らない人が手続きをやることを想定し、「何がわからないのだろうか」という視点をもたないと、いわゆる「行政文書をそのまま電子化する」ことから脱却できない。利用者側は何が欲しいのか、何が分からないのかということに寄り添い、そのために新しい技術を使っていくべき。
- 市民目線で理解できる用語で、すぐに情報にアクセスできるようにする、そういう視点がすごく大切。職員は生活者目線に切りかえていただき、特に入口、インターフェースのところは、工夫していただく心がけが大事。
私自身も最近粗大ゴミを出したが、蛍光灯で調べるのか、シーリングライトでいくのかとか、悩んだことがあった。工夫の余地はいくらでもある。
- グラファターのサービスとしては、例えば利用者が引越する時に、いわゆるチェックボックス形式で、世帯構成、国保の人の有無等をチェックしていくと、最終的に「あなたが今回やらないといけない手続きはこれとこれです。そして、窓口を持ってくる物はこれです。窓口はここです。」みたいなものが最終的に案内される。
これがまさに新しい市民の視点。これまでは、ホームページの各所管課のページを開かないとわからないし、そこにある注釈を読まない自分が該当者なのかそうでないのかよくわからないということが、その質問に答えるだけで最終的にわかる。
- LINEの例としては、例えば、粗大ゴミを出す際に、いわゆるチャット形式で、出したゴミの名前を入れると、「それはこのカテゴリーですよ」というのを教えてくれる。さらに決済も、わざわざ粗大ゴミ処理券を買いに行かずにそのまま電子決済できる。
まさに手続きをしたい利用者側は何が欲しいのか、何が分からないのかということに寄り添った形のサービスであり、そのために新しい技術を使っていくということかと思う。
- 最近よく言われる「書かない窓口」では、窓口の職員の方が通訳となって市民に聞きとって、行政の様式に入力する。市民は、説明を受けながら入力様式を作ってもらい、最後に自分が確認してOKであれば署名する。
市民の方が自分の解釈で書いたものが、窓口でつき返されるようなことを減らす取組として興味深い。

5 ユーザー目線のサービス開発

ユーザーの声を取り入れながら、アジャイルにオンライン行政手続を導入、改善すべき

- デジタルガバメントの先進国であるデンマークや台湾では、実際に市民に使ってもらって、「これで、セルフサービスでできますか」といったテストを何回もやっているそうだ。市民参加のテストを繰り返して、よりよいものに磨いていくという方法もある。

- 特にメタバースや LINE などは新しい取組ですから、やりながら様々なユーザーの声を聞いて、改善を繰り返して行く、アジャイルに良くしていくということが望ましい。

本委員会での意見交換全編は、YouTube 町田市公式動画チャンネルに掲載しています

