



2022年度 第1回

町田市デジタル化推進委員会 資料

～町田市デジタル化戦略2021の改定の方角性について～

2022年6月29日

町田市総務部情報システム課

電話 : 042-724-4432 メール : soumu090@city.machida.tokyo.jp

町田市デジタル化総合戦略2021

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)

国の取組

- 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～）

町田市の取組

- 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

＜ 戦略2 ＞
17の基幹業務システムの標準化

国の取組

- 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、全国统一仕様（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

町田市の取組

- 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

17の基幹業務

住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、生活保護、健康管理、就学、児童扶養手当、子ども・子育て支援

＜ 戦略3 ＞
行政手続のオンライン化
(17の基幹業務)

国の取組

- 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

町田市の取組

- 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

＜ 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)

- 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）

(2) キャッシュレス決済導入

- 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

(3) 窓口申請支援システム導入

- 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

(4) その他の代表的な施策

- 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

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～

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

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、かつ、20の基幹業務と関連する業務システムしか搭載できない

- ①ガバメントクラウドの自治体先行事業が遅延していることから、ガバメントクラウドの提供は相応に遅れるものと思われる
- ②文書管理や財務会計などのシステムはガバメントクラウドに搭載できないため、クラウドサービス化を考える必要がある

(2) 標準準拠システムの提供の遅れ

- ①20の基幹業務システムの標準仕様書が出揃っていない
- ②システムベンダーによる、標準準拠システムの整備・提供時期は未定

(3) 地方自治体がパブリッククラウドを利用する際に備えるべき、セキュリティ基準が明確に定義されていない

- ①基準面：ISO27000シリーズへの準拠
- ②技術面：個人情報保護対策が確保されること、災害対策がなされていること
- ③契約面：日本国内法令が適用されること、契約終了時の情報の取扱いなど

(4) 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

- ①自前のマシンルーム、データセンターの利用では、CO2の排出量削減が見込めない

(5) 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

- ①プライベートクラウド群がハードウェアの保守期限のため延命利用ができず、2023年7月、11月、2025年1月に更改時期を迎える
- ②プライベートクラウドは、導入したハードウェアの性能に依存するため、スケーラビリティがない
- ③構築、運用、管理、バージョンアップの手間がかかる

(6) 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

- ・町田市では、OA基盤として、グループウェア、メール、チャット、WEB会議、ファイル転送、動画配信などのツールをバラバラに導入しており、以下の課題がある
- ①ライセンス管理・バージョン管理の手間がかかる
- ②買取のため、費用の平準化ができない
- ③高コストの割に、使い勝手が悪い

変更点

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)

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

戦略2022の取組追加

- 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

クラウドサービス化の予定に追加

広く民間で利用されている、洗練されたサービス群を利用するため、デスクトップ・OA基盤をSaaSの汎用ビジネスツールに統合する (次スライド参照)

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、プレゼンスライド、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

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

・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

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

取組追加・修正

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)

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: グラファァー、マイナポータル
- ※Webブラウザ申請は、原則グラファァーで提供する。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

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、グラファァー等、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

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) 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



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	グラファー	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	×	×	

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)
- ・新型コロナワクチン接種予約サイト
- ・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

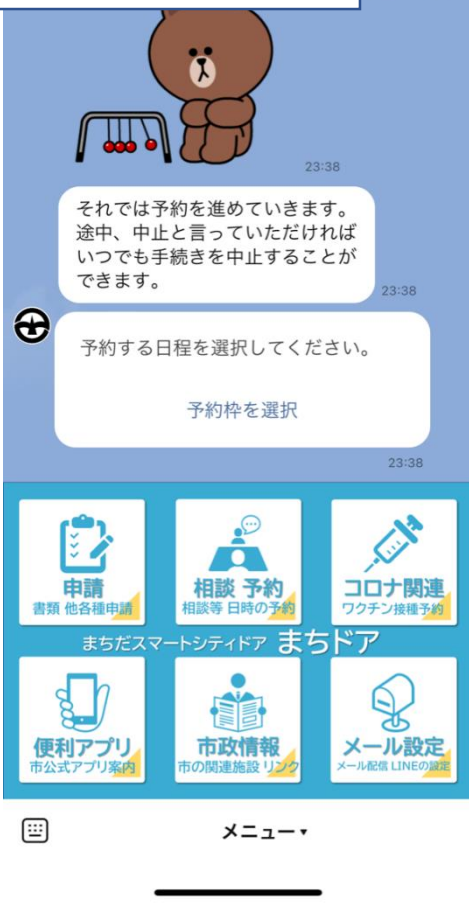
③アプリ<スマホ>

- ・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 (マチイロ) など

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

論点2 (オンライン行政手続の推進について)

①LINEポータル



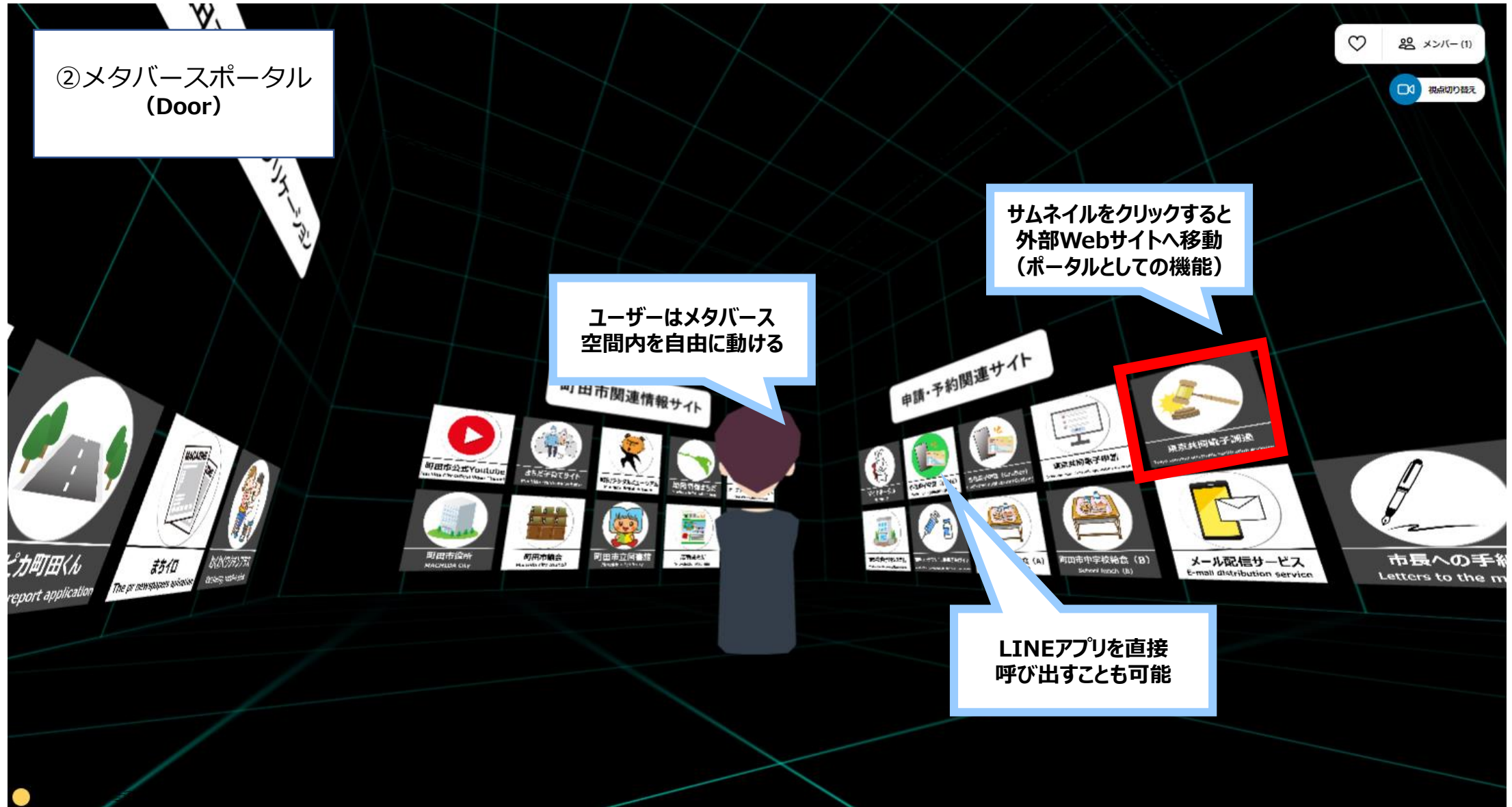
③公式HPオンライン行政手続ポータル



④公式HP各制度・手続の説明ページ



利用率向上のため、
更に使い勝手のよい
デザインに改善していく



- 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、様々なサービスを楽しむ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

第1弾

町田市の試験は
オンライン試験
(SPI試験・Web面接)

メタバースを活用した動画を
YouTubeで配信！

職員採用PR動画

【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

第2弾



だれでもいつでもメタバースを
体験できる！

市民向けポータルサイト

【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

第3弾

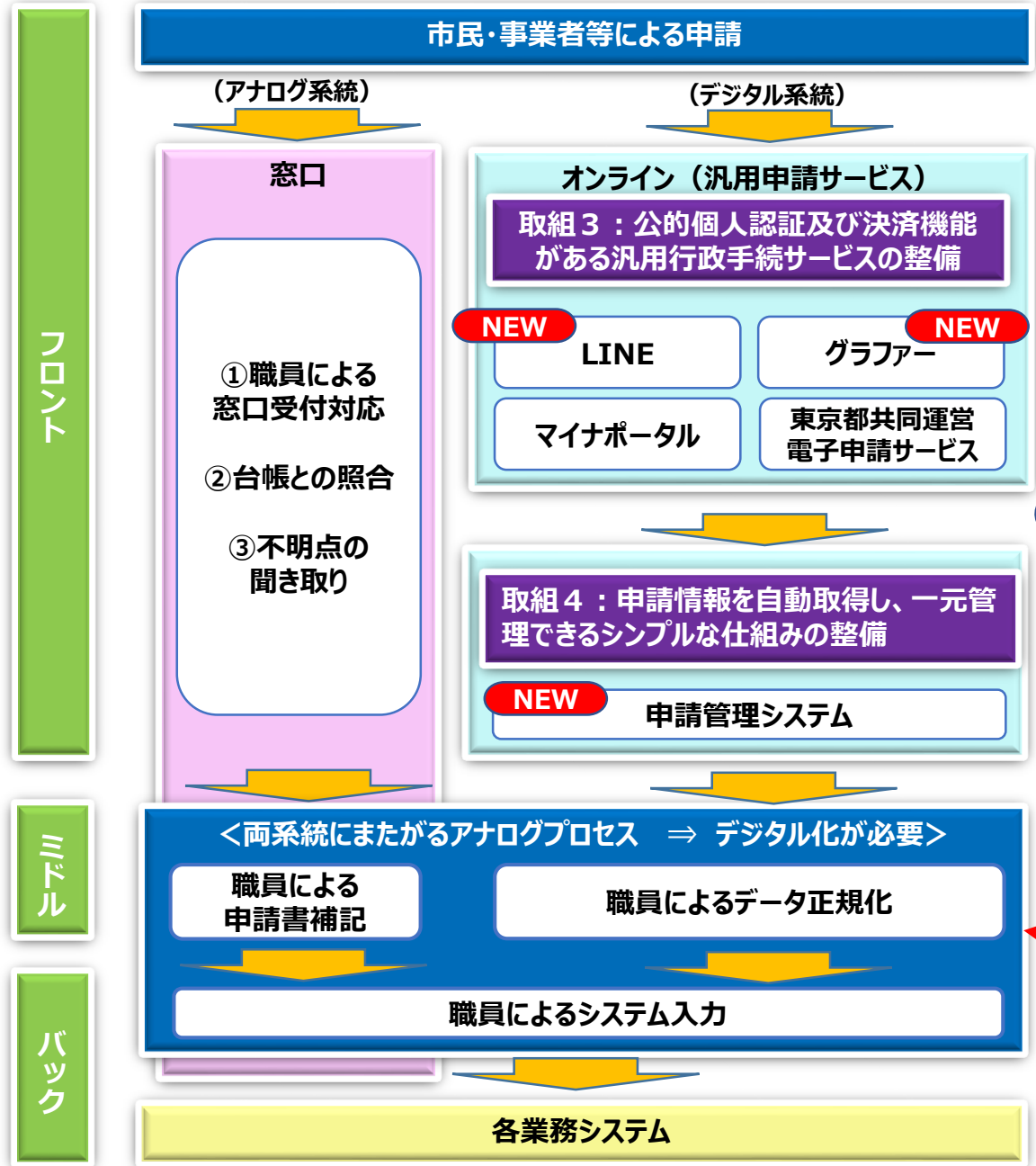


メタバース上での
双方向コミュニケーションを実践！

市民参加型イベントでの活用

【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



Society5.0時代に相応しい、**スマートなオンライン手続**や**BPR**の実現のためには・・・

デジタル化の割合が低いと・・・

- ① 職員が申請内容を台帳と照合 (業務システムで照会)
- ② 職員が申請内容の不明点を申請者に**電話やメールで確認**
- ③ オンライン手続由来と窓口由来の**アナログ処理がダブルで発生**

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**

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
・制度改正、規制緩和、慣行の見直しを進める
・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

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%)

(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
年間受理件数1000件以上	76手続 (約5%) 815,529件 (約92%)
年間受理件数100件~999件	174手続 (約11%) 52,341件 (約6%)
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%)

優先順位①

優先順位②

※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

(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

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。