

論点1

町田市デジタル化

総合戦略2022

改定の方方向性について

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2022』の概要

2022年10月策定。デジタル技術の徹底的活用により、**市民の利便性向上と市役所の生産性向上**を図り、**新たな価値を創出**するスマートシティの実現を目指す、**4つの戦略からなるロードマップ**

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 行政手続のオンライン化（20の基幹業務）

戦略4 町田市版 DXの推進

オンライン行政サービスの推進 キャッシュレス決済の推進

AI・ロボティクス・タブレット等の活用

オープンデータの推進 スマートシティなどの施策の推進



策定後の環境変化や戦略2022の取組状況を踏まえ、最新化する

情報システムを所有



調達・構築・管理に手間

クラウドサービスを利用

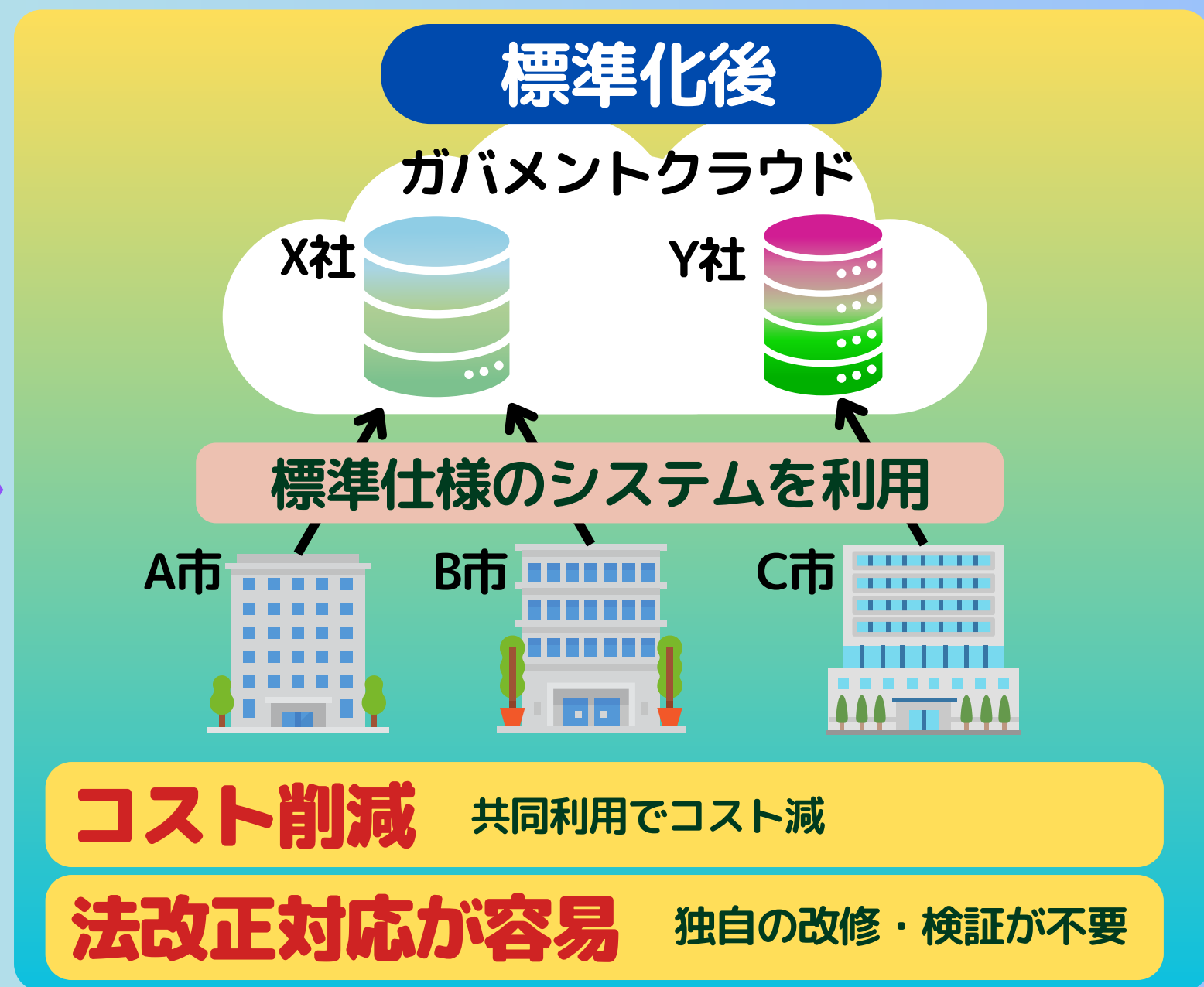
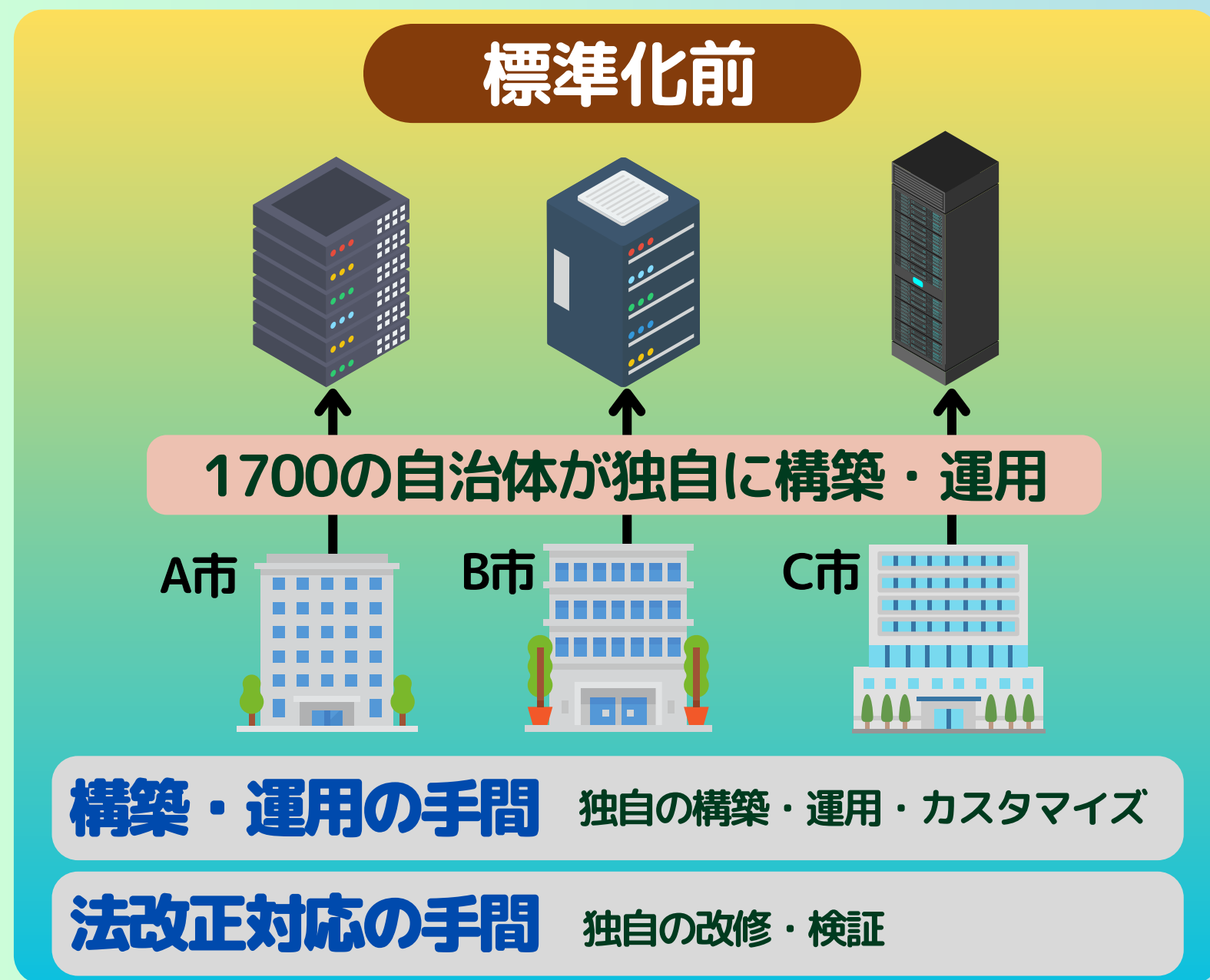


- すぐに利用** 最新の優れたサービスを必要な時に、必要なだけすぐに利用
- 乗り換えが容易** サブスクリプションだからより良いサービスへ簡単に乗り換え
- コスト平準化** サブスクリプションでコストを平準化、明瞭化
- 従量課金制** 使った分だけ支払う、従量課金制
- カーボンネガティブ・カーボンニュートラル** 標榜するサービス有り

目標：クラウドサービス移行率 100% (2025年度末)

実績：クラウドサービス移行率 95% (2023年度末)

20の基幹業務 住民記録、健康保険、介護保険など、市民生活に深く関わる窓口業務が多い市役所にとって中核的な業務であり、多くの職員の労力がかかっている

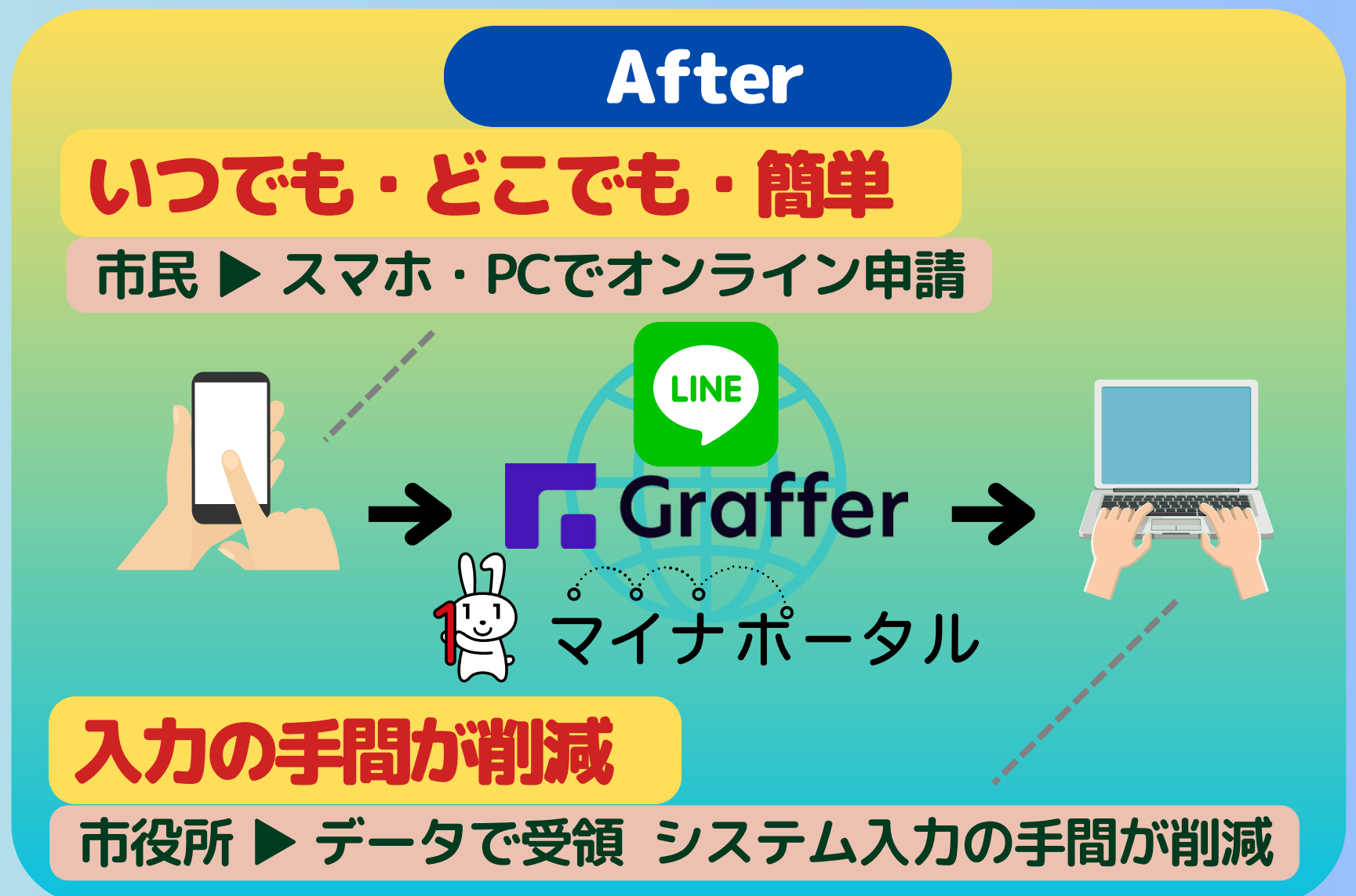
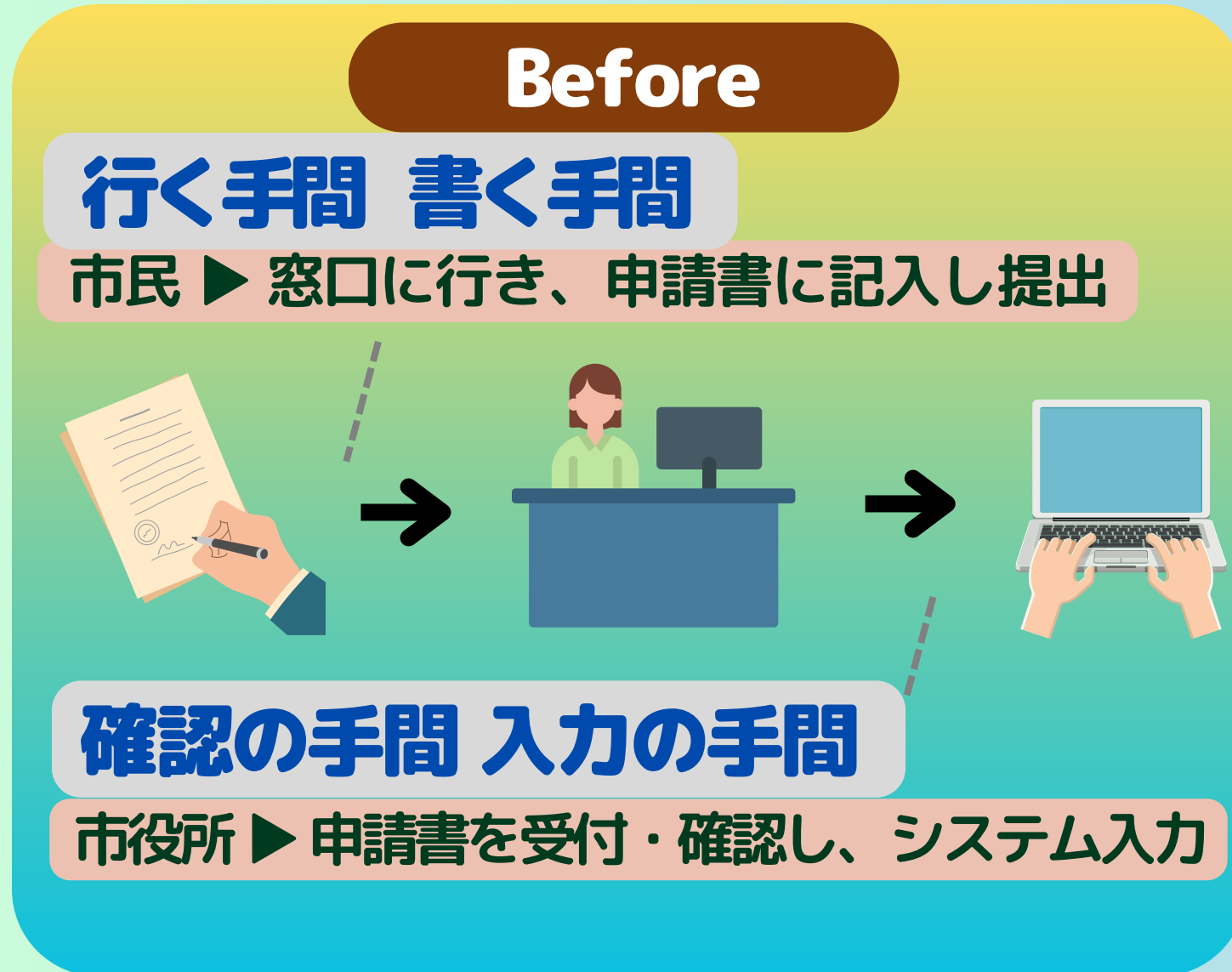


20の基幹業務システムの標準化の状況

No.	システム	クラウドサービス化	標準準拠システム稼働	ガバメントクラウド活用
1	住民記録システム	2019年度	2024年度	○
2	戸籍システム	2023年度	2025年度	×
3	選挙システム	2023年度	2025年度	○
4	学務システム	2023年度	2025年度	○
5	税務システム	2023年度	2025年度	○
6	国民健康保険システム	2023年度	2025年度	○
7	介護保険システム	2022年度	2026年度	○
8	福祉システム	2023年度	2025年度	○
9	保健所システム	2023年度	2026年度	○
10	健康管理システム	2024年度	2024年度	○

目標：2026年度当初から、全標準準拠システムの稼働

実績：2026年度当初からの稼働の見通しが立った



オンライン行政手続の実績

オンライン手続数^{※1}

215

まちドア登録者数^{※2}

59,747

累計申請件数^{※3}

70,089

Topic

幼稚園・保育園・学童保育に係る全31種類の手続をオンライン化

給食費・教材費等の申請や口座振替手続をオンライン化

国が求める児童手当や介護保険等の27手続をオンライン化

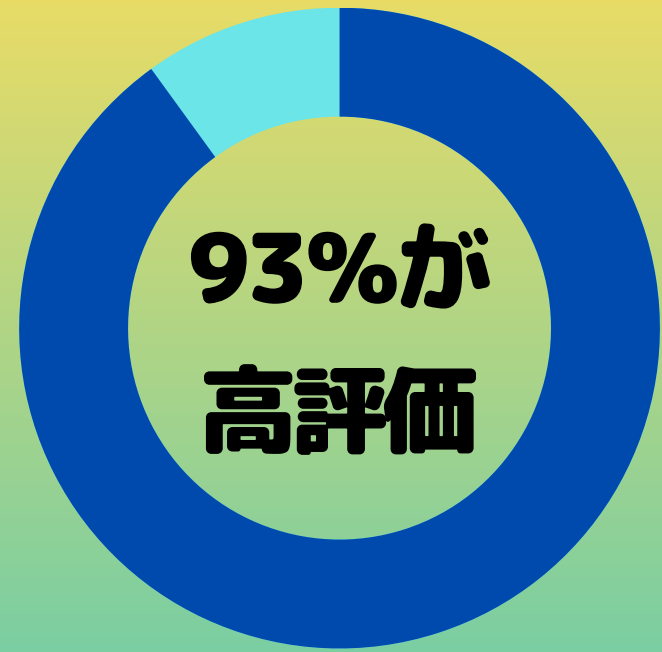
パブリックコメントやアンケートをオンライン化

電子契約を開始

LINEを活用したプッシュ通知を開始（広報・新し手続のお知らせ等）

※1：10月末時点 ※2：10月末時点のオンライン行政手続ポータル「まちドア」のLINE登録者数 ※3：9月末時点

オンライン行政手続利用者からの意見・評価



アンケート回答数
約12,500件
※申請者の約18%が回答

ほかの申請もオンラインでできるようになれば
いいと思う

場所や時間を問わずに申請できるので、
子育て中の家庭には助かる

わかりやすい

よい！

I can not read or write japanese, but using this with google translate helps me to do this.

入力項目の意味が分かりにくかった

耳が不自由でも使えるから、
とてもありがたい

簡単だった

入力がどこまで進んでいるのかが分からず、
不安になった

オンラインで申請できることが分からず、
郵送で申請するところだった

国・都の動き

1 デジタル庁「重点計画」改定（2023年6月）

- ▶ AIの利活用の推進
- ▶ マイナンバーカードの利活用の推進
- ▶ 公共サービスメッシュを2025年度末までに整備

2 「GovTech東京」事業開始 6つのサービスを展開（2023年9月）

- 区市町村との協働事業の実施
- ▶ 共同調達・共同開発の実施
 - ▶ デジタル人材のシェアリング

3 「東京デジタル2030ビジョン」策定 3つの変革を示す（2023年9月）

- ▶ 「プッシュ型」 その人の状況に応じたサービスをプッシュでお知らせ、迅速にサービス提供
- ▶ 「垣根を越える」 部署間や都、区市町村などの垣根を越えて情報を共有し、サービスを提供
- ▶ 「顧客最適化」 利用者のニーズや状況変化を的確にとらえ、最適なサービスを組み合わせ提供
- ▶ これら3つの変革の実現のため、共通基盤・レジストリを整備

社会環境の変化

1 マイナンバーカードの普及

▶ 町田市の普及率

47.5%
(2022年4月) ▶ 76.6%
(2023年9月)

- ▶ 今後、本人確認のインフラとして定着し、利活用が進む

2 ジェネレーティブAIの進展

- ▶ ジェネレーティブAI（生成AI）が急速に進化、普及
- ▶ テキスト生成だけでなく、様々な用途で活用が進む
- ▶ 生成AIが組み込まれた、便利なサービスが続々と登場している

『町田市デジタル化総合戦略2022』の改定のポイント

ポイント1 トренд技術の積極的な導入

- ▶ 生成AIにより、これまで人でしかできなかったことが、デジタルに置き換え可能になっていくことから、いち早く業務に取り入れていく
- ▶ 生成AIの急速な進化に対応し、ガバナンスを強化する

ポイント2 マイナンバーカード利活用の推進

- ▶ マイナンバーカードが普及し、活用段階に入ったことから、マイナンバーカードやマイナンバーカードの公的個人認証機能などを活用した行政サービスを拡充する

ポイント3 フルデジタルのオンライン行政手続の推進

- ▶ 行政手続のオンライン化が進み、市民の利便性は向上している一方で、市役所側にはアナログプロセスが残存しているため、フルデジタル化に向けて、公共サービスメッシュや共通基盤の利活用を検討する

GovTech東京との協働による施策の実現

各施策の展開にあたっては、東京全体のDXを推進するために設立された一般財団法人である「GovTech東京」と連携していく

戦略
2022

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

2024年度中に達成見込

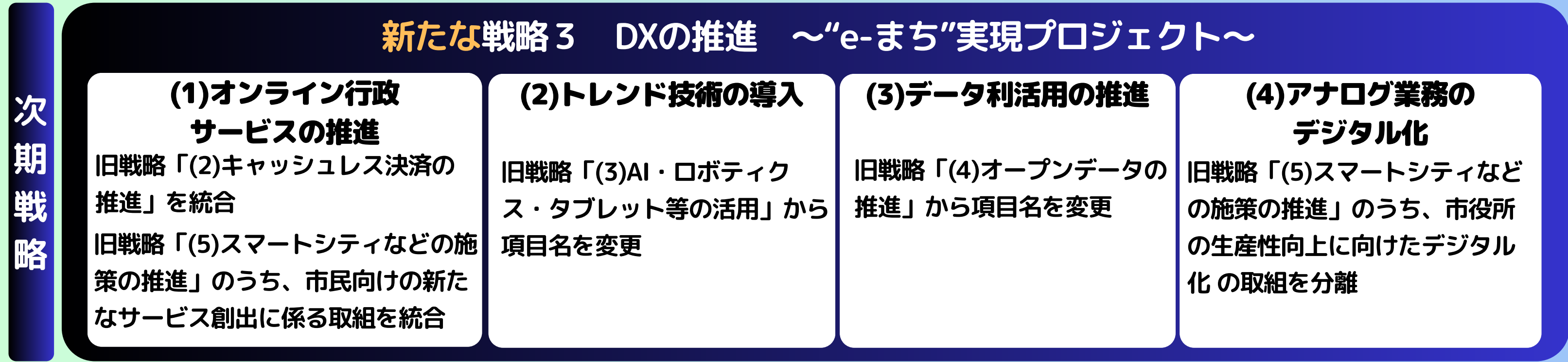
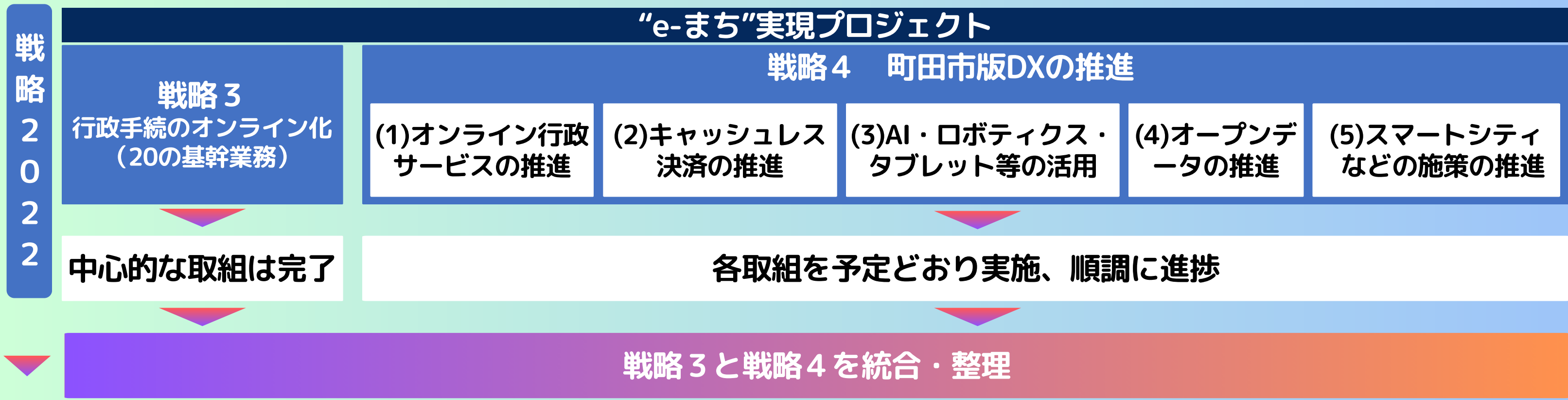
2025年度末までに達成見込

次期
戦略

引き続き実施

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2：20の基幹業務システムの 標準化
①全ての情報システムをクラウドサービスへシフト ②行政ネットワークを5Gキャリア回線にシフト 等	①標準仕様アプリへ2025年度末までに順次切り替え ②標準仕様に業務を適合させる 等

『町田市デジタル化総合戦略2022』の改定の方向性②



新たな戦略3：DXの推進 ～“e-まち”実現プロジェクト～

(1) オンライン行政サービスの推進

- ① 法的制約が無く、申請件数の多い手続を優先し、**行政手続を原則オンライン化**
- ② オンライン行政手続を**探しやすくする仕組み**の導入
- ③ キャッシュレス決済の拡充
- ④ **マイナンバーカードの利活用**
- ⑤ デジタルの活用により市に意見を届ける仕組みの検討
- ⑥ より便利なオンライン行政サービスを実現するための**公共サービスメッシュや共通基盤の利活用検討**

新たな戦略3：DXの推進 ～“e-まち”実現プロジェクト～

(2)トレンド技術の導入

- ① **生成AIと生成AIが組み込まれたサービスの利活用**
- ② 生成AIの利活用のための**ガバナンスの強化**
- ③ **アバター・メタバース等のトレンド技術の利活用**
- ④ **先端技術の利活用に向けた調査・研究**

新たな戦略3：DXの推進 ～“e-まち”実現プロジェクト～

(3) データ利活用の推進

- ① オープンデータカタログサイトのコンテンツの拡充
- ② 各分野における**データ利活用**

(4) アナログ業務のデジタル化

- ① **オフィスソフト**の利活用
- ② RPAによる業務の自動化
- ③ **オンライン申請受付後の業務処理**の効率化
- ④ 生産性向上のための各業務のデジタル化
- ⑤ 業務所管へのデジタル化支援

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 ⇒ 新たな価値を創出するスマートシティの実現

大綱2：できることからDXをはじめる “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 -

大綱1：「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を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：クラウドサービスへのシフト
 (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（ISMAP）登録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「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、政府・自治体用の共通クラウドサービスであるガバメントクラウドを提供

町田市の取組

- ①全ての情報システムを、プライベートクラウドから、機敏性、迅速性、革新性の高いSaaS(*1)やガバメントクラウドなどのクラウドサービスへシフトし、サブスクリプション(*2)形式で利用
- ②行政ネットワークを、自前の専用回線から、5Gキャリア回線にシフト
- ③調達・構築・運用・管理の手間を削減
- ④全ての情報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
- ⑤カーボンニュートラルやカーボンネガティブを推進するクラウドサービスを優先的に導入
- ⑥政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）登録や、ISO27001（ISMS）などの情報セキュリティ認証を受けているクラウドサービスを採用

戦略2：20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
- ②20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、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」で、方針を示す。2022年8月にすべての標準仕様が策定済
- ③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、SaaSやガバメントクラウド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

【20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、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録

戦略3：行政手続のオンライン化
 (20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「デジタル手続法」で、行政手続について、原則オンライン化の方針を示す
- ④子育てや介護に関する27手続について、マイナポータル申請画面のひな型を提供し、2022年度末までに基幹業務システムとの接続を要請

町田市の取組

- ①20の基幹業務の27手続をオンライン化
- ②オンライン行政手続ポータルサイトの導入
- ③公式HPの各制度・手続の説明ページの充実
- ④公的個人認証と決済機能がある、LINEなどの汎用オンライン行政手続サービスの導入
- ⑤複数のオンライン行政手続サービスから、申請情報を自動取得し、一元管理できるシンプルな仕組みを導入のうえ、必要に応じて20の基幹業務システムを改修
- 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
- ⑦マイナンバーカードの普及促進
- ⑧オンライン行政手続に業務を適合させる

戦略4：町田市版DXの推進

(1)オンライン行政サービスの推進

- ①行政手続のオンライン化（20の基幹業務以外）
 →戦略3：町田市の取組②から⑥を同様に実施
- ②オンラインによる専門相談（弁護士・税理士等）の実施
- ③デジタルミュージアム（考古・民俗・歴史資料）の導入

(2)キャッシュレス決済の推進

- ①市税や保険料等の口座振替の申し込みができるWeb口座振替受付サービスの導入
- ②税金などの請求書払いの決済種別追加検討

(3)AI・ロボティクス・タブレット等の活用

- ①介護認定業務のデジタル化（タブレットの導入等）
- ②土地評価システムの導入（タブレットの導入等）
- ③廃棄物収集サポートシステムの実証実験の実施
- ④市民病院における内視鏡手術支援ロボットの導入
- ⑤アバター、AI音声、メタバース等の先端技術の活用

(4)オープンデータの推進

- ①EBPM推進のための自治体税務データ活用プロジェクトへの参画（東京大学との共創）
- ②将来空き家予測による所有者不明空き家の発生予防の実証実験の実施（民間事業者との共創）

(5)スマートシティなどの施策の推進

- ①NTT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に関する実証実験
- ②防災システム・市民向け防災ポータルサイトの導入
- ③デジタル町内会（デジタル回覧板・SNS）の実証実験
- ④学校徴収金管理システムの導入

※町田市デジタル化総合戦略2022から抜粋