

2024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2023 改定のポイントについて

2024年8月5日

東京都町田市 政策経営部デジタル戦略室



## 目 次

|   |                                 |      |
|---|---------------------------------|------|
|   | 「町田市デジタル化総合戦略2023」の概要           | P.3  |
| 1 | 「町田市デジタル化総合戦略2023」の主な取組状況       | P.4  |
| 2 | 改定のポイント① クラウドサービスに対応したDX支援体制の強化 | P.10 |
| 3 | 改定のポイント② デジタルサービスの統合と生成AIの市民利用  | P.20 |
| 4 | 改定のポイントを踏まえた新たな戦略の体系            | P.35 |



## 「町田市デジタル化総合戦略2023」の概要

デジタル技術の徹底的活用により、**市民サービスの向上、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を目指す、3つの戦略からなるロードマップ。2021年度に策定以降、**毎年度最新化**を図っている。

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

重点項目1 トренд技術の積極的な導入

重点項目2 行政手続のフルデジタル化

重点項目3 データ利活用の推進

重点項目4 アナログ業務のデジタル化



戦略2023の取組状況・課題等を踏まえ、最新化する



# 1 デジタル化総合戦略2023の 主な取組状況



戦略 1  
クラウドサービス  
へのシフト

## クラウドサービスへの移行状況

### クラウド化の状況

※2024年6月末時点

| クラウド化<br>済/未 | 構成率 | システム数 |
|--------------|-----|-------|
| 済            | 98% | 99    |
| 未            | 2%  | 2     |

| 利用クラウドの内訳 | システム数 | 構成率 |
|-----------|-------|-----|
| ガバメントクラウド | 48    | 48% |
| ベンダクラウド   | 49    | 50% |
| パブリッククラウド | 2     | 2%  |

### クラウド化率の推移

| 2022年度末 | 2023年度末 | 2024年度末<br>(予定) |
|---------|---------|-----------------|
| 38%     | 95%     | 100%            |

| クラウド化未完了のシステム | クラウド化予定時期 |
|---------------|-----------|
| 地理情報システム（統合型） | 2024年度    |
| 健康管理システム      |           |

### 振り返り

- 2024年度中に、クラウド化率100%を達成できる予定
- 行政機関共通のクラウドサービスであるガバメントクラウドの利用が約5割。引き続き、利用を進めていく



戦略 2  
20の基幹業務システムの  
標準化

## 20の基幹業務システムの標準化状況

| No | システム                      | 20の基幹業務名                                   | 着手時期     | 稼働時期     | ガバクラ利用 |
|----|---------------------------|--------------------------------------------|----------|----------|--------|
| 1  | 住民記録システム                  | 住民登録・印鑑登録                                  | 2024年7月  | 2025年1月  | ○      |
| 2  | 戸籍システム                    | 戸籍・戸籍の附票                                   | 2025年4月  | 2026年1月  | ×      |
| 3  | 選挙システム                    | 選挙人名簿管理                                    | 2025年度   | 2025年度   | ○      |
| 4  | 学務システム                    | 就学                                         | 2025年度   | 2025年度   | ○      |
| 5  | 税務システム                    | 固定資産税・個人住民税・法人住民税・軽自動車税・国民年金               | 2024年7月  | 2025年9月  | ○      |
| 6  | 国保システム<br>(市町村事務処理標準システム) | 国民健康保険                                     | 2025年4月  | 2026年1月  | ○      |
| 7  | 介護システム                    | 介護保険                                       | 2024年11月 | 2025年11月 | ○      |
| 8  | 福祉システム                    | 生活保護・障害者福祉・児童手当・児童扶養手当<br>後期高齢者医療・子ども子育て支援 | 2024年7月  | 2025年9月  | ○      |
| 9  | 保健所システム                   | 子ども子育て支援                                   | 2025年4月  | 2025年11月 | ○      |
| 10 | 健康管理システム                  | 健康管理                                       | 2024年7月  | 2025年2月  | ○      |

### 振り返り

- 2026年度当初までに、全ての標準準拠システム稼働が目標
- 現在、大規模な4システムに着手しており、予定どおり稼働できる見込み



戦略3  
DXの推進

## 重点項目1 トренд技術の積極的な活用

主な取組

### (1) 生成AIの職員利用

- 2023年12月から全職員での利用を開始
- 6月末までの利用回数は約3万6千回。利用者は全職員（約3500人）のうち、約1500人

### (2) 生成AIの利活用ガイドラインの策定

- 2023年度第1回デジタル化推進委員会での提言を踏まえ、2023年12月に「ジェネレーティブAI利活用ガイドライン」を策定。

### (3) 生成AIの市民サービス活用

2024年7月から「まちドア」の「AIナビゲーター」を開始

### (4) アバターなどのトレンド技術の活用

- デジタル化推進委員会の開催で活用
- 各種研修、プレゼンテーション、PR等で活用



### 振り返り

- 生成AIをはじめとするトレンド技術の活用は順調に進捗
- 2024年7月から「まちドア」の「AIナビゲーター」として、生成AIの活用を開始した
- 市役所業務の生産性向上を図るため、生成AIの利活用をさらに進める必要がある



## 戦略3 DXの推進

# 重点項目2 行政手続のフルデジタル化

## 主な取組

### (1) 行政手続のオンライン化

法的制約がなく年間申請件数100件以上の行政手続のオンライン化状況

268手続中141手続（53%）がオンライン化済み



### (2) バーチャル市役所ポータル「まちドア」の導入



- 市民がいつでも、どこでも市役所のデジタルサービスにアクセスできるポータルサイト「まちドア」を2024年4月に導入
- 新たな価値として「市のデジタルサービスの統合」と「AIを活用したナビゲーション」を実現

### 振り返り

- オンライン行政手続の拡充とともに、利用率を向上させる必要がある
- 利用率向上策として、オンライン行政手続を書かない窓口としても活用できないか検討する必要がある
- 「まちドア」をバーチャル市役所として、より進化させる必要がある
- マイナンバーカードや国・都が進めるデータ連携を活用したサービスの利活用を積極的に検討する必要がある

### (3) マイナンバーカード・公的個人認証機能の利活用

#### 図書館システムのリニューアル（2024年度中）

- マイナンバーカードを利用し、オンラインで利用者登録が可能。スマホが利用者カードに
- 利用登録後、電子書籍サービス(2022年度導入)もすぐに利用可

#### 公的個人認証機能を活用したオンライン行政手続

- 戸籍証明（※24年5月開始）、住民票、課税・非課税証明書、納税証明書など、44手続で活用
- コンビニでの証明書交付は6証明書の利用が可能

### (4) 母子保健オンラインサービス

- 政府は自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム「Public Medical Hub」を整備し、医療費助成や乳幼児健診等における資格確認、問診票入力、健診結果確認などをマイナンバーカードを活用し、オンラインで行えるサービスを実証中
- 市は、乳幼児3～4カ月健診の実証事業に参加



戦略 3  
DXの推進

重点項目 3 データ利活用の推進  
重点項目 4 アナログ業務のデジタル化

主な取組

(1) オープンデータのコンテンツ拡充

オープンデータの公開ファイル数・ダウンロード数



(2) プッシュ型子育てサービス

- 2024年1月に、都の先行事業である「**子育て支援制度レジストリ整備**」の先行自治体として採択された
- 子育て支援制度レジストリを整備、オープンデータ化し、民間アプリがプッシュ通知で活用する
- 既に、約200の子育て制度をレジストリ化し、一部、オープンデータ化し、プッシュ通知がはじまっている

(3) デジタルツール活用相談会「デジラボ」の実施

- 2023年度からスタート
- デジタル戦略室のDX担当が、所管課からのデジタルツールの活用相談を受け、現場主導型のDXをサポート

支援対象ツール

- LINEなど、オンライン行政手続プラットフォーム
- RPA
- Microsoft365の各種ツール

主な成果

- 相談会開催回数 …56回
- オンライン行政手続 …8手続オンライン化（他13手続継続検討中）
- RPA導入 …5業務（他11業務継続検討中）
- Microsoft365ツール（Forms、Lists等）の活用検討 …9件

振り返り

- EBPMに向け、オープンデータをはじめとする庁内データを集積し、利活用する仕組みが必要
- 「デジラボ」は庁内に浸透。今後、オンライン行政手続とデジタル化領域を拡大するためのサポートを充実させる必要がある



# 2 改定のポイント①

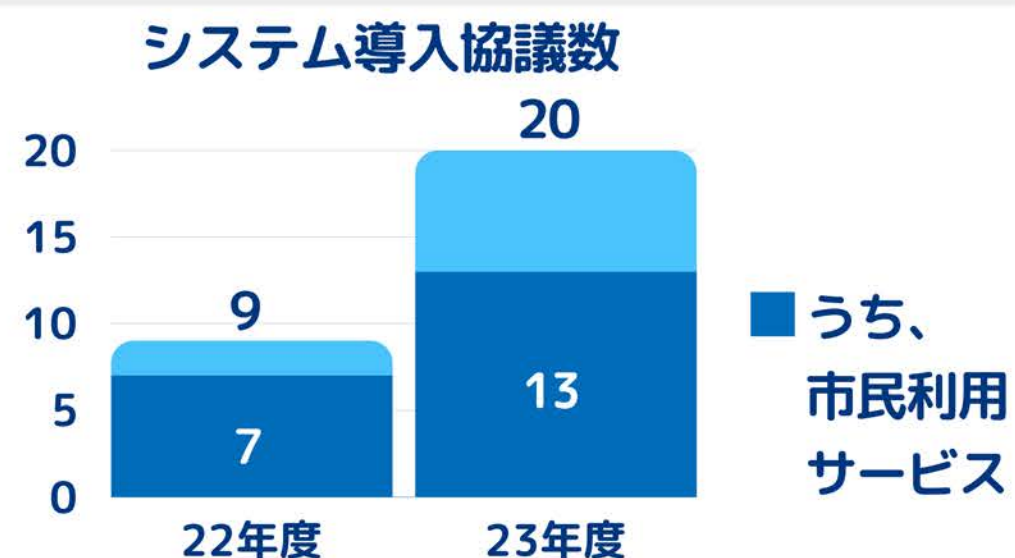
## クラウドサービスに対応した DX支援体制の強化



## DX支援体制強化の必要性

### 1 庁内各業務でのDXニーズの高まり

#### (1) デジタルサービス導入の急増



▶ 導入サービスはすべてクラウドサービス

#### (2) 庁内のDX支援ニーズは高い

- 2023年度に56回開催した「デジラボ」は、予約がすぐに埋まるなど盛況

### 2 デジタル化領域の拡大

これまでアナログでしかできなかった業務が、デジタルでできるようになってきている

#### (1) 民間のデジタルサービス・アプリの行政での活用が進む

例：LINE、メルカリ、施工管理アプリANDPAD、電子契約サービスCLOUD SIGNなど

#### (2) 民間事業者は、行政のデジタル化をビジネス領域として着目

- 市とNTT東日本は、連携協定に基づき、道路占用許可のオンライン申請システムを整備
- 利用事業者、自治体の拡大を目指す



## 参考

## 業務別デジタルサービスの導入状況

## 主な業務別デジタルサービスの導入状況



- 新たなデジタルサービスが続々とスタートし、導入数が増加傾向にある
- ほぼ全てクラウドサービスである



## 「デジラボ」のアップグレード：目的

1 庁内各業務でのDXニーズの高まり

2 デジタル化領域の拡大

従来のデジタルツール活用相談会「デジラボ」を、  
*NEW!* DX推進ミーティング「デジラボ」にアップグレード

**DX推進のエンジン「デジラボ」**

バーチャル市役所を目指すためのDXのボトムアップ

職員のDXマインドの底上げ

業務所管課発意のDX推進

戦略室のDXスキル向上



## 「デジラボ」のアップグレード：改良点

**before**

### 汎用ノーコードツールの活用支援

LINE・グラファーによるオンライン手続、RPA、MS365の汎用ノーコードツールの活用をサポート

### 新たなデジタルツールの導入支援

汎用ノーコードツール以外の、新たなデジタルツールの導入に向けた調査・企画をサポート

**after**

### 汎用ノーコードツールの活用支援（継続）



### 改良点1 オンライン行政手続の拡充と利用率向上

- 法的制約がなく年間申請件数100件以上の行政手続のうち、オンライン化していない122手続を集中的にサポート
- オンライン化している141手続のうち、利用率が50%に満たない58手続について、利用率向上に向けて集中的にサポート

### 改良点2 迅速なDXをサポート

- あらゆるデジタルサービスを対象に、昨年度、本委員会で提言をいただいた、「デジタルサービス導入企画書」を活用
- 旬のクラウドサービスを迅速に導入し、現場主導型のDXをサポート



## 「デジラボ」によるオンライン行政手続の拡充

**課題** オンライン化ができていない行政手続が122手続残っている

### オンライン化の障壁

- 現物の交付を伴う手続のため、手続のオンライン化だけでは不十分
- 申請内容の補正が多数生じるため、オンラインだとやり取りに手間がかかる
- 制度対象となるかの確認等のため、詳細な聞き取りが必要 など

### 「デジラボ」での個別の手続に焦点をあてたオンライン化支援

「デジラボ」において、手続ごとに、他自治体事例の確認、ソリューションの検討、業務フローの検討などを行い、オンライン化を支援する

2025年度までに、残りの122手続をオンライン化する



## 参考

## オンライン行政手続の拡充に向けた課題

## オンライン化されていない手続のうち、申請件数が多い上位20手続

| 手続名                            | 手続の総受理件数<br>(2022年度) | オンライン化が難しい理由                              |
|--------------------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| おむつ専用袋の交付依頼                    | 46,775               | 袋の交付をその場で行う必要があるため                        |
| 狂犬病予防注射済票の交付                   | 19,037               | 物品の交付と手数料の徴収が必要で、キャッシュレス決済の導入が必要なため       |
| 介護保険料還付金口座振込依頼書                | 11,675               | 申請の状況により必要書類等が異なり、運用の整理が必要なため             |
| 土地境界図等の複写                      | 11,572               | 道路台帳図のデジタル化とあわせて検討を進めており、時間を要しているため       |
| 口座振替内容通知                       | 11,000               | 現行の運用方法見直しに時間がかかっているため                    |
| 後期過誤納還付金振込依頼                   | 7,300                | 現行の運用では押印または署名が必要なため                      |
| 施設利用申請手続（町田市民ホール、和光大学ポプリホール鶴川） | 6,805                | 2027年2月の施設案内予約システム更改にあわせてオンライン化を実施する予定のため |
| 学校給食食物アレルギー対応依頼書               | 6,534                | 学校と連携して運用を見直す必要があり、検討に時間を要しているため          |
| ボランティア袋の交付依頼                   | 4,286                | 袋の交付をその場で行う必要があるため                        |
| 所得申告手続                         | 3,392                | 現行の運用方法見直しや、その他の手続きのオンライン化の準備に時間がかかっているため |
| 版画工房・アトリエ個人使用予約手続              | 2,520                | 2027年2月の施設案内予約システム更改にあわせてオンライン化を検討する予定のため |
| 過誤申立                           | 2,000                | 現行の運用方法見直しに時間がかかっているため                    |
| 犬登録・鑑札交付                       | 1,933                | 物品の交付と手数料の徴収が必要で、キャッシュレス決済の導入が必要なため       |
| 障がい者サービスの資料予約                  | 1,779                | 電話による受付で十分に対応できているため                      |
| 障害者控除対象者認定申請手続                 | 1,162                | 申請者により必要な書類や手続の流れが異なり、運用の整理に時間がかかっているため   |
| 個人番号提供手続                       | 835                  | 全庁各課で対応を統一する必要があるが、運用方法の検討が行えていないため       |
| 介護保険認定申請取下                     | 746                  | 対面で申請者に説明を行う運用としており、運用の見直しが必要なため          |
| 屋外広告物手続                        | 698                  | 東京都で構築中のシステムの利用を検討しているため                  |
| 児童育成手当異動届                      | 600                  | 現状は、対象者に対して事前にヒアリングを行う運用としているため           |
| なんでもスマホ相談室受講申込                 | 594                  | デジタルデバйд対策の事業であり、オンライン化が難しいと考えているため       |

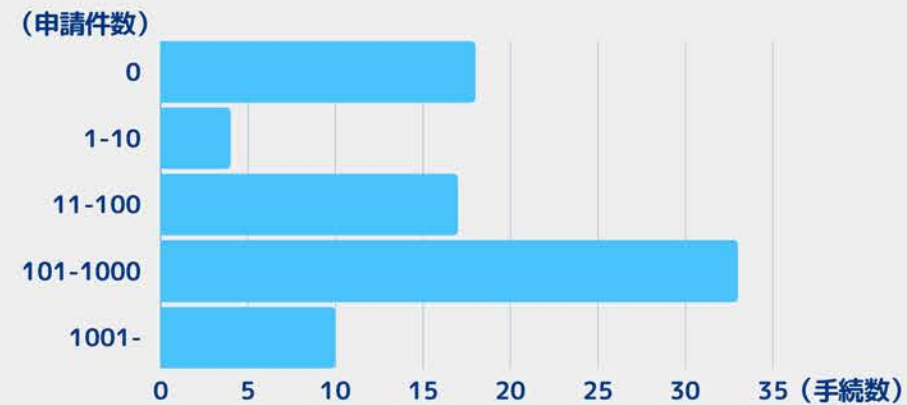


# 「デジラボ」によるオンライン行政手続の利用率向上

## 課題 利用率が低い手続がある

オンライン行政手続の利用状況は、利用率が0%～100%まで、ばらつきがある。  
オンライン化されていても、利用されなければ、利便性向上に寄与しない。

オンライン行政手続※の年間申請件数別の手続数



※ LINE、グラファァー、ぴったりサービス、共同運営電子申請上の手続

▶ 利用率が低い要因は以下のようなものが想定される

- 対象者が要介護者など、申請が困難  
(例：介護認定申請)
- 来庁が必須の別手続と合わせて行う手続である  
(例：妊娠の届出)
- 周知の不足

▶ 現状、要因についての調査・分析は不十分

一方、利用率が高い手続としては、  
子ども、教育関連が多い

- ・ 保育園の申請手続：約80%
- ・ 学校教材費の申請：約90%

これらの手続きでは、周知の徹底や申請フォームをわかりやすくする工夫など、利用促進策がなされている。

## 「デジラボ」での個別フォローアップ

利用率が低い要因を精査し、「デジラボ」を通じ、個別にフォローアップする

## 利用率向上の“コツ”や好事例の横展開

- 庁内の「デジラボポータルサイト」で“コツ”や好事例を横展開
- 研修を実施

利用率の向上を目指す



## 参考

## オンライン行政手続の利用状況

## オンライン化済の手続のうち、オンライン申請数の多い上位20手続

| 手続名                      | プラットフォーム          | オンライン申請数<br>(2023年度) |
|--------------------------|-------------------|----------------------|
| 乳幼児健康診断の予約日変更の申込         | LINE申請            | 9,719                |
| 出産応援ギフト、子育て応援ギフトの申請      | LINE申請            | 4,646                |
| 学童保育クラブの入会申請             | スマート申請            | 4,035                |
| 学校教材費等利用申込               | LINE申請、スマート申請     | 3,342                |
| 住民異動手続（転出届）              | ぴったりサービス          | 2,896                |
| 保育の利用申込                  | スマート申請            | 1,730                |
| 中学校給食利用登録手続              | LINE申請、スマート申請     | 1,627                |
| 給食申込書兼辞退届出書・教材等利用申込書     | LINE申請、スマート申請     | 1,616                |
| 児童の健康や生活習慣確認シート          | スマート申請            | 1,340                |
| 道路に関する不具合等の通報            | その他（通報アプリ）        | 1,072                |
| 新型コロナワクチン接種予約申請          | その他               | 931                  |
| 職員採用試験申込                 | 東京共同運営電子申請、LINE申請 | 859                  |
| 新型コロナワクチン接種券再発行          | LINE申請            | 777                  |
| 新型コロナワクチン接種券発行（転入者）      | LINE申請            | 751                  |
| 学童保育クラブ 追加提出フォーム         | スマート申請            | 742                  |
| 出産・子育てしっかりサポート事業         | LINE申請            | 724                  |
| 学童保育クラブの退会・入会辞退届出        | スマート申請            | 705                  |
| 町田市子どものための教育・保育給付支給認定申請  | スマート申請            | 653                  |
| 課税・非課税証明書の請求             | LINE申請            | 577                  |
| 子ども・子育て支援法に基づく認定変更申請兼変更届 | スマート申請            | 568                  |

- ・ 保育・学童など、子どもに関する手続の利用が多い
- ・ 引越し関連など、ライフイベントに関する手続に需要がある
- ・ 申請率が高い手続は、申請がしやすいフォームの工夫、オンライン化についての徹底した周知などオンライン手続の利用を促す工夫がなされている手続が多い



## 参考

## オンライン行政手続の利用状況

## オンライン化済の手続のうち、オンライン申請数の少ない20手続

| 手続名                           | オンライン化の方法<br>(23年度調査) | 23年度<br>オンライン申請数 |
|-------------------------------|-----------------------|------------------|
| 介護保険認定申請                      | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 居宅介護（予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出     | 東京共同運営電子申請、ぴったりサービス   | 10件未満            |
| 介護保険負担限度額認定申請                 | 東京共同運営電子申請、ぴったりサービス   | 10件未満            |
| 介護保険 高額介護（介護予防）サービス費支給申請      | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 福祉用具購入費の支給申請                  | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 介護保険高額介護（介護予防）サービス費 振込先口座変更依頼 | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 介護保険被保険者証等の再発行                | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 住宅改修費の事前申請                    | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 住宅改修費の支給申請                    | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 児童手当・特例給付認定請求（増額）             | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 介護保険負担割合証の再交付申請               | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 児童手当・特例給付異動届                  | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 住民票に関する不在住証明の申請               | LINE申請                | 10件未満            |
| 児童手当・特例給付の現況届                 | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 手当口座振替依頼・変更届                  | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 妊娠届                           | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 児童手当の受給事由消滅の届出                | ぴったりサービス              | 10件未満            |
| 児童手当・特例給付認定請求                 | ぴったりサービス              | 20件未満            |
| マル乳・マル子・マル青医療証 変更・消滅届         | ぴったりサービス              | 20件未満            |
| マル乳・マル子・マル青医療証 交付請求           | ぴったりサービス              | 20件未満            |

- 高齢者・介護関係の、本人申請が困難な手続が多い
- 申請後に窓口への来庁が必要、関連手続がオンライン化されていないなど、オンライン化が不十分な手続がある。（妊娠届など）



# 3 改定のポイント②

## デジタルサービスの統合と 生成AIの市民利用



# バーチャル市役所ポータル「まちドア」の導入（1/4）

## （１） オンライン行政手続の課題

LINE、グラファーなどのオンライン行政手続アプリや、施設予約、電子調達などの専用デジタルサービスがバラバラに提供されているため、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） 2022年度第1回デジタル化推進委員会 （2022年6月開催）

### 議 題

「町田市デジタル化総合戦略2021の改定の方向性」

### 論 点 2

「オンライン行政手続の推進について」

### 主な提言内容

#### ■ スマホから、LINEなど使い慣れたサービスを使ってオンライン行政手続ができるという方向性はよい

- ・ 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、何かアプリを使ったり、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

#### ■ 市民目線に立った、アクセスしやすいサービスの入口・インターフェースの工夫が重要

- ・ 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

#### ■ アバターやAI音声の活用は、目に見える形でDXのアピールになる

（アバター・AI音声を活用した会議形式について）

- ・ 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



## バーチャル市役所ポータル「まちドア」の導入（2/4）

### （３） 町田市デジタル化総合戦略2022 （2022年10月策定）

戦略3「行政手続のオンライン化」・戦略4「町田市版DXの推進」の取組として、  
「オンライン行政手続ポータルサイトの導入」を掲げた

戦略4「町田市版DXの推進」の取組として、「アバター、AI音声、メタバース等の先端技術の活用」を掲げた



### （４）（株）NTTデータと「ジェネレーティブAIの利活用に関する連携協定」を締結（2023年5月）

ジェネレーティブAIの利活用による、市民向けオンラインサービスの利便性向上、市役所の業務改革と業務改善、AIを安全安心に利活用するためのガイドラインの策定について、(株)NTTデータとの連携を開始



## バーチャル市役所ポータル「まちドア」の導入（3/4）

### （５） 2023年度第1回デジタル化推進委員会 （2023年11月開催）

#### 議 題

「デジタル化戦略の方向性と AI の利活用」

#### 論 点 2

「AI 利活用のためのガバナンスについて」

#### 主な提言内容

#### ■ 生成AIの活用を、市民サービスの向上の観点からも、積極的に検討すべき

- 本委員会は、アバターやメタバースを利用しているのが特徴的。流行に左右されず、このような 活動・取り組みを継続して進めてほしい
- 全国の自治体では生成 AI の活用が進んでいるが、保守的な利用方法が多い状況が見受けられる。実験的で野心的な想像的な使い方があまり見られない。
- 市役所の生産性向上だけでなく、市民サービスの向上も繋がるよう、積極的に検討を進めるべき。町田市であれば可能であると評価しているため、先陣を切ってほしい

#### ■ わかりやすい行政手続案内ポータルサイトが必要である

- 市の豊富なオンライン行政手続をわかりやすく探すための、ポータルサイトの整備を予定しているとのことだが、行政手続がわかりにくい原因のひとつとして、行政側の説明が難解であるゆえに、どうすればよいかわからない、といったことがあると思われる
- 窓口や電話であれば、質問や補足説明が可能だが、オンラインでは難しい。このような特性をふまえて、誰でも理解できる文章や、手順のわかりやすさを重視したコンテンツの整備が重要
- ポータルサイト自体のわかりやすさだけでなく、ポータルサイトで案内した手続においても、わかりやすいものとなっていることが重要
- ポータルサイトのように、案内を目的とするものは、ユーザー体験が特に重要
- ユーザーからの直接的なご意見や、サイト上での行動分析などのフィードバックを受け、継続的に改善することで、ユーザー体験を向上させていくことが非常に重要

### （６） AI 利活用ガイドライン策定・職員用AIエージェント（ChatGPT）の全職員利用 （2023年12月）

「町田市デジタル化推進委員会」での提言を踏まえ、「ジェネレーティブAI利活用ガイドライン」を、正式版へ改訂し、全職員に周知するとともに、職員用AIエージェント（ChatGPT）の全職員利用を開始。



## バーチャル市役所ポータル「まちドア」の導入（4/4）

（7） バーチャル市役所ポータル「まちドア」のリリース （2024年4月）

（8） 3Dアバターと生成AIを組み合わせた「AIナビゲーター」のリリース （2024年7月）

オンライン行政手続の増加

業務別デジタルサービスの増加

生成AIの利活用

各手続・サービスがバラバラで、探しにくく、わかりづらい

市民サービスでの利活用が  
できていない

## バーチャル市役所ポータル「まちドア」

コンセプト



① デジタルサービスの統合



② わかりやすい言葉づかい



③ 検索が簡単



④ 新たなユーザー体験



「まちドア」  
のコンセプト1

## デジタルサービスの統合





## 「まちドア」 のコンセプト2

### ① わかりやすい言葉づかい



お役所言葉を極力なくし、  
伝わりやすい言葉を徹底



## わかりやすい言葉づかい（参考）

### 伝わる日本語 見直し10か条

市では、市民にとってわかりやすい情報発信を目指し「伝わる日本語」を推進。  
情報発信にあたり、文書を見直すポイントとなる「見直し10か条」を定めている。

#### その1 タイトルと内容の一致

タイトルをただで文章の内容がイメージできることを意識し、タイトルは少ない文字数でシンプルに表現すること。

#### その2 ターゲットの明確化

メインターゲットを意識し、誰が誰に対して発信しているメッセージなのかを具体的に記載すること。

#### その3 情報の優先順位付け

重要度の高い情報を明確に伝えることを意識し、結論を文書の最初に書くな  
ど、情報の提示順を考えること。

#### その4 簡潔化・簡略化

より簡単な単語とフレーズを使うことを意識し、不要な修飾語や枕詞を省略す  
るなど、真に必要な情報だけを残すこと。

#### その5 強調・メリハリ化

特に伝えたい情報は視覚的に訴えることを意識し、字体や余白のバランスを  
変化させるなど、表現に強弱をつけること。

#### その6 脱・専門用語

中学生が読んで理解できる言葉を意識し、専門用語や行政用語を極力排除す  
るなど、誰にでも伝わる簡単な言葉を使うこと。

#### その7 図表の活用

読み手の理解を深めることを意識し、文字や数値を図表化するなど、情報の  
補完や整理すること。

#### その8 情報・文章の項目化

文字数が多い文章は小見出しをつけることを意識し、パッと見て知りたい情  
報が得られるようにすること。

#### その9 一文一義

読みやすいとされる平均文字数（52.2文字）を意識し、1文の中に複数  
の情報が混在しないようにすること。

#### その10 主語・述語の一致

主語と述語を正しく対応させることを意識し、主語と述語を読んだだけで内  
容が分かる文章にすること。



## 「まちドア」 のコンセプト2

## ② 説明項目の共通化



公式HPでバラバラだった  
手続案内の項目を共通化

検索性が向上



「まちドア」  
のコンセプト3

## 検索が簡単 ①人気の手続の表示「レコメンド」

- 「レコメンド」機能は、ユーザーが簡単にアクセスできるように、人気の手続や関連する情報をおすすめする機能です
- 人気の手続が一目でわかるため、ユーザーはアクセス後、すぐに必要な手続にたどり着けます



タップすると手続詳細に  
ダイレクトアクセス！



## 「まちドア」 のコンセプト3

### 検索が簡単 ②かんたん「タグ検索」

検索する

キーワードを入力してください

手続き方法

|        |        |
|--------|--------|
| オンライン  | コンビニ交付 |
| メール    | 予約可能   |
| 市庁舎    | 市民センター |
| その他の機関 | 電話     |
| 郵送     |        |

対象者

|           |           |
|-----------|-----------|
| 乳幼児       | 小学生       |
| 中学生       | 高校生       |
| 大学生       | 成人        |
| 高齢者       | 介護が必要な方   |
| 生活支援が必要な方 | 障がいをお持ちの方 |

- AI 手続ナビの「タグ検索」機能は、ユーザーが求める情報や手続を直感的に見つけられます。
- この機能では、特定のキーワードやテーマに関連付けられたタグを利用して検索を行います。

手続方法、対象者、目的から  
「タグ」を選んでタップ！



「まちドア」  
のコンセプト4

新たなユーザー体験

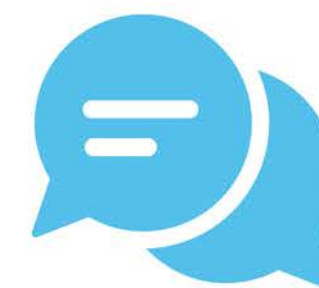
AIナビゲーター



3Dアバター



生成AI



チャット

3Dアバターと生成AIを活用した手続案内

- アバターとのチャットで、簡単に利用可能！
- 手続名がわからなくても、アバターが候補の手続を提案！

いつでも、どこでも、人と話しているような感覚で、  
デジタルサービスの案内を受けることができる！





# AIナビゲーターのセキュリティ

## ■ 町田市ジェネレーティブAI利活用ガイドラインに準拠したAIを導入



### ルール 1

#### 町田市専用AIを整備すること

外部のクラウドサービスに、内部の情報を送信することはリスクを伴います。町田市専用のAIを整備することで、情報漏えいのリスクを低減することができます。また、アクセス管理、セキュリティ対策など、必要な対策を柔軟に取ることができます。

### ルール 2

#### AIによる入力情報の学習を禁止すること

AIによる入力情報の学習を禁止することは、情報セキュリティを確保するうえで重要です。AIがユーザーからの入力情報を学習することで、情報が外部に漏れるリスクが生じます。このため、AIがユーザーの入力情報を学習したり、保存しないように管理します。

### ルール 3

#### AIの初期化や停止が、いつでも可能であること

AIシステムの初期化や停止がいつでも可能とすることで、様々な状況に迅速に対応します。具体的には、不測の事態やエラー発生時に、AIを即座に無効化できるようにします。これにより、予期せぬ動作をした場合において、情報セキュリティを確保できます。

27

## 1 生成内容について、フィルタリングを適用

- ① AIへの質問は、文字情報に限定し、画像等は受け付けない
- ② AIへの不適切な質問は、受け付けない
- ③ AIが生成した回答をチェックしたうえで、出力する

## 2 利用者の入力内容は学習させない

- ① AIへの入力内容は、学習させない
- ② AIとの会話は都度リセットし、履歴に残さない



## オープンなデータの利活用

市の主要情報をわかりやすく公開するとともに、生成AIを活用することで、簡単に主要情報の検索や分析ができる、新たなデータ利活用の仕組みを検討する

### 新たなデータ利活用の仕組み

#### < 主要情報の集積機能 >

- 市の基礎情報
- 人流・渋滞・気象・防災情報などの都市情報
- 主要計画や業務マニュアルなどのナレッジ情報



<見える化機能①>  
ダッシュボード



<見える化機能②>  
GISレイヤー



<検索・分析機能>  
AIエージェント

期待する成果

市民  
職員

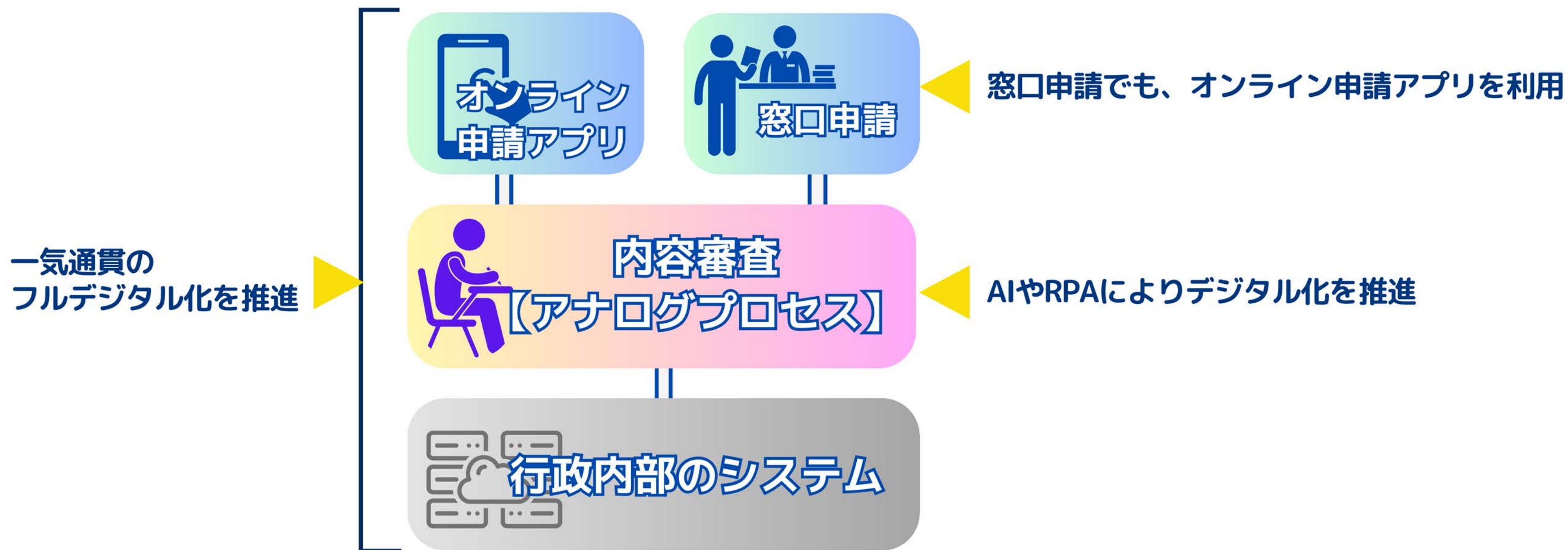


主要情報を、誰でも、簡単に利活用できる  
EBPMを推進する / ナレッジを継承できる



## オンライン申請と窓口申請の統合

- ・ 窓口申請でも、LINEなどのオンライン申請アプリを利用することで、市民の書く手間をなくす
- ・ アナログプロセスである内容審査を、AIやRPAを活用してデジタル化を進め、バックヤードの生産性を向上させる
- ・ 申請アプリから、業務システムまで、一気通貫でフルデジタル化する





# 4 改定のポイントを踏まえた 新たな戦略の体系



## 新たな戦略の体系（戦略1・戦略2）

戦略  
2023

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

戦略  
2024

### 引き続き実施

戦略1：クラウドサービスへのシフト

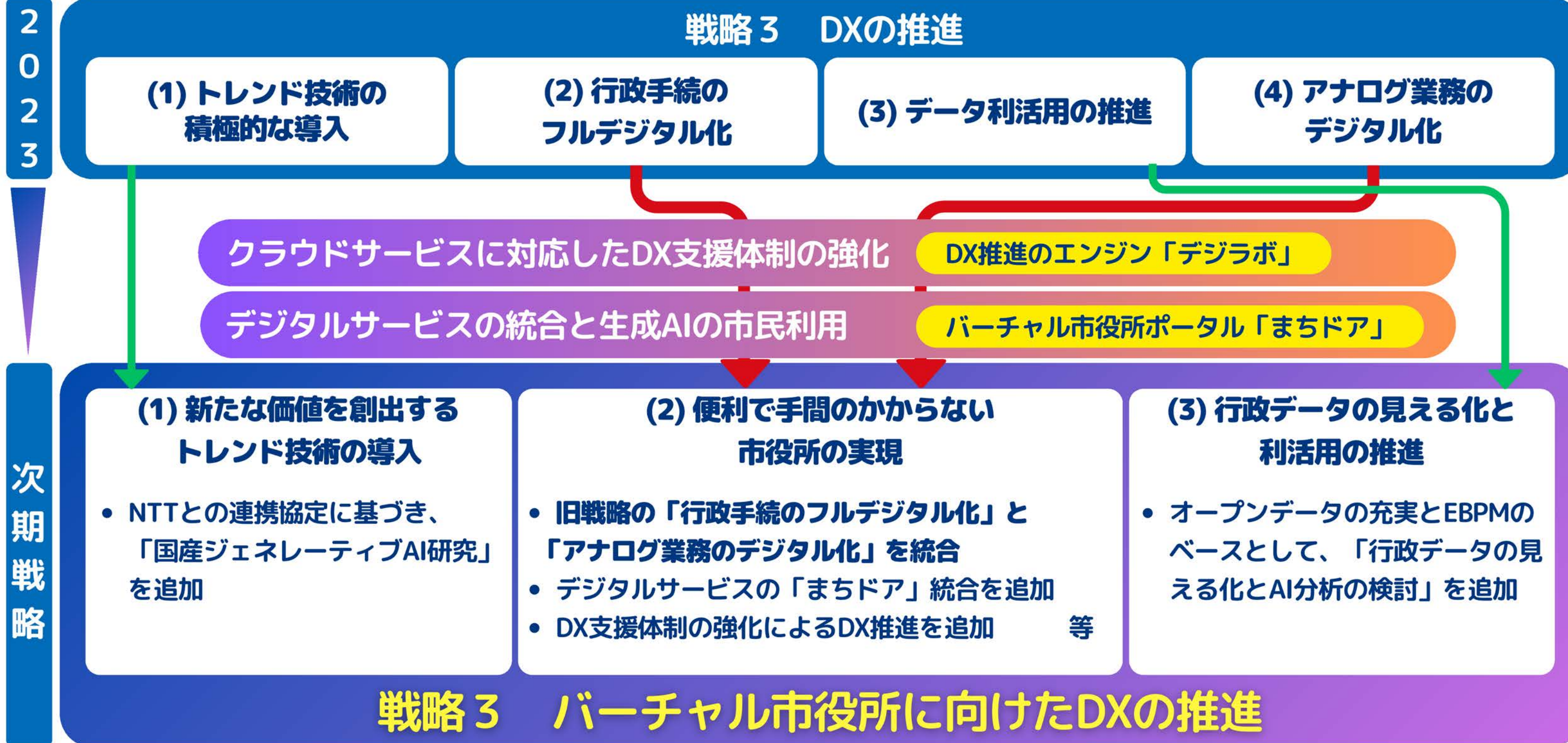
- ①全ての情報システムをクラウドサービスへシフト
- ②行政ネットワークを5Gキャリア回線にシフト 等

戦略2：20の基幹業務システムの標準化

- 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



## 新たな戦略の体系（戦略3）





## 新戦略3 バーチャル市役所に向けたDXの推進

### 重点項目1 新たな価値を創出するトレンド技術の導入

- ① ジェネレーティブAIとジェネレーティブAIが組み込まれたサービスの利活用
- NEW** ② ジェネレーティブAIを活用した業務効率化
- ③ アバター、メタバースなどのトレンド技術の利活用
- ④ 先端技術の活用に向けた調査、研究

### 重点項目2 便利で手間のかからない市役所の実現

- NEW** ① 市のデジタルサービスを「まちドア」へさらに統合
- NEW** ② オンライン行政手続の拡充と利用率向上
- NEW** ③ オンライン行政手続と書かない窓口の統合
- ④ キャッシュレス決済の拡充・利用率向上
- ⑤ マイナンバーカードや公的個人認証機能の利活用
- ⑥ スマートなデータ連携の共通基盤となる「公共サービスメッシュ」の利活用を検討
- NEW** ⑦ DX支援体制の強化とアナログ業務のDX推進

### 重点項目3 行政データの見える化と利活用の推進

- NEW** ① 市の基礎情報の見える化とAI分析の検討
- ② オープンデータカタログサイトのコンテンツの拡充
- ③ 各分野におけるデータ利活用の拡充