

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～

議 事 概 要

開 催 概 要

＜ 2 0 2 4 年度第 1 回 町田市デジタル化推進委員会＞

- 1 日 時 2 0 2 4 年 8 月 5 日（月） 1 8 時 0 0 分～1 9 時 0 0 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 2 0 2 3 改定のポイント」
- 4 改定のポイント （1）クラウドサービスに対応した D X 支援体制の強化
（2）デジタルサービスの統合と生成 A I の市民利用
- 5 委 員 庄司 昌彦 武蔵大学社会学部教授 （委員長）
三木 浩平 総務省デジタル統括アドバイザー
横田 明美 明治大学法学部教授
- 6 傍聴者数 2 0 7 名（市庁舎内傍聴会場：2 名、オンライン：2 0 5 名）
- 7 事 務 局 政策経営部デジタル戦略室

榎本副市長・C I O 挨拶

東京都町田市副市長、C I O の榎本です。

今回からは、明治大学法学部教授、横田先生に、委員としてご参加いただいております。どうぞよろしくお願いします。

さて、本日のテーマは、「町田市デジタル化総合戦略 2 0 2 3 改定のポイント」です。

町田市では、クラウドサービスの利用が、まもなく 1 0 0 % に達するところです。

そして、先日、7 月 2 5 日には、バーチャル市役所ポータル「まちドア」にて、アバターと生成 A I を組み合わせた「A I ナビゲーター」を、新たに公開しました。

町田市の D X を、トレンド技術を積極的に活用して、スピード感を持って、より良い市民サービスにつなげられるよう、委員の皆様には、忌憚なくご意見を頂戴できればと思います。

それでは、ご視聴の皆様、最後までお楽しみください。

※説明資料は以下をご参照ください。

※事務局説明の内容は、説明資料右上のスライド番号に対応しています。

➡ [2024年度第1回町田市デジタル化推進委員会資料](https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/gyousei/keiei/jouhouka/2024_1_digital_promotion_files/202401document_1.pdf)（リンク）

https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/gyousei/keiei/jouhouka/2024_1_digital_promotion_files/202401document_1.pdf

1 「デジタル化総合戦略2023の主な取組状況」事務局説明

【スライド3】

町田市では、DXのロードマップとしてデジタル化総合戦略を2021年に策定し、以降、毎年度、最新化しています。現行の戦略2023については、ご覧の3つの戦略で構成しています。

この戦略について、取組状況等を踏まえ、また、本委員会でご提言をいただきまして、内容を最新化していきます。

【スライド5】

デジタル化総合戦略2023の主な取組状況を説明します。

まず、戦略1「クラウドサービスへのシフト」です。

2024年度中に、クラウド化率100%を達成する予定です。

利用クラウドの内訳としては、ガバメントクラウドの利用が約5割となっており、引き続き利用を進めていきます。

【スライド6】

次に、戦略2「20の基幹業務システム」の標準化です。

2026年度当初までに、全ての標準準拠システムの稼働を目標としていますが、ご覧のとおり、予定どおり稼働できる見込みです。

【スライド7】

続いて、戦略3「DXの推進」です。

まず、「トレンド技術の積極的な活用」については、昨年12月から生成AIの全職員利用を開始すると同時に、利活用ガイドラインを策定しました。

また、先月、7月からは、生成AIの市民向けサービスも開始するなど、順調に進捗しています。

今後、生成AIの利活用をさらに進めていきます。

【スライド8】

続いて、「行政手続のフルデジタル化」です。

手続のオンライン化は、年々進んでおり、ターゲットとする手続のうち、53%がオンライン化出来ています。

次に、これらオンライン手続や様々なデジタルサービスを統合するとともに、AIを活用したナビゲーションを実現する、バーチャル市役所「まちドア」を本年4月に導入しました。こちらについては、後半の論点で詳しくご説明します。

マイナンバーカードの利活用としては、今年度リニューアルする図書館システムでの活用や、オンライン行政手続での活用を進めています。

また、国が進める母子保健オンラインサービスの実証事業に参加しています。

今後は、オンライン手続の拡充に加え、利用率の向上が課題です。そこで、窓口でも、オンライン申請アプリを活用できないか検討していきます。

また、まちドアのさらなる進化や、マイナンバーカード、国・都が進めるデータ連携のサービスを積極的に検討する必要があります。

【スライド9】

続いて、データ利活用の推進とアナログ業務のデジタル化です。

まず、データ利活用については、オープンデータのコンテンツの拡充が進んでいます。

また、本年1月、東京都の先行事業であるプッシュ型子育てサービスに、先行自治体として採択されました。

アナログ業務のデジタル化については、昨年度から、デジタルツール活用相談会「デジラボ」を実施しています。

デジラボは、デジタル戦略室のDX担当が、所管課からの相談を受け、現場主導型のDXをサポートするものです。

昨年度は相談会を56回開催し、行政手続のオンライン化やRPAの導入などにつながっています。

今後は、データ利活用については、EBPMに向けた、庁内のデータを集め、利活用する仕組みが必要です。

また、デジラボについては、オンライン手続の拡充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ります。

2 改定のポイント①

「クラウドサービスに対応したD X支援体制の強化」 事務局説明

【スライド1 1】

以上の取組状況を踏まえた、改定のポイント1点目は、クラウドサービスに対応したD X支援体制の強化です。

現在、デジタルサービス、特にクラウドサービスの導入が急増しているとともに、各課の導入支援ニーズも高いなど、庁内各業務でのD Xニーズが高まっています。

加えて、民間のデジタルサービスやアプリの、行政での活用が進んでいることなどにより、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ます。このような中、D X支援体制の強化が必要となっています。

【スライド1 2】

町田市の業務別デジタルサービスの導入状況はご覧の通りです。

ほぼ全てがクラウドサービスとなっています。

【スライド1 3】

続いて、D X支援体制の強化策となる「デジラボ」のアップグレードについて説明します。

これまでの、デジタルツール活用相談会「デジラボ」を、D X推進ミーティング「デジラボ」にアップグレードし、D X推進のエンジンとしていきます。

デジラボを通じ、職員のD Xマインドの底上げ、業務所管課発意のD X推進、デジタル戦略室のD Xスキル向上を進め、D Xのボトムアップを図ります。

【スライド1 4】

具体的な改良点ですが、

これまでは、オンライン申請アプリやR P A等の、汎用ノーコードツールの活用支援と、新たなデジタルツールの導入支援を行っていました。

新たなデジラボでは、加えて、まだオンライン化できていない手続について、集中的なサポートをするとともに、利用率が低いオンライン手続きについて、改善に向けたサポートを行います。

また、昨年度、本委員会でご提言いただきました、クラウドサービスに対応した「デジタルサービス導入企画書」を活用し、現場主導型のD Xをサポートします。

【スライド1 5】

続いて、デジラボによるオンライン行政手続の拡充についてです。

現状、オンライン化できていない手続は、

現物の交付を伴うなど、オンライン化の障壁がある手続も多く、デジラボで個別に支援し、2025年度までにオンライン化していきます。

【スライド1 6】

オンライン化されていない手続のうち、申請件数が多いものはご覧のとおりです。

【スライド１７】

次に、デジラボによるオンライン行政手続の利用率向上についてです。

手続のオンライン化が進む一方で、あまり利用されていない手続も少なくない状況です。

要因としては、例えば、手続の対象者が要介護者であるなど、本人によるオンライン申請が難しい場合や、周知不足などがあると想定しています。

一方で、子ども・教育関連の手続は、保育園の入園申請が８割を超えるなど、利用率が高い傾向にあります。

デジラボにおいて、利用率を個別にフォローアップするとともに、向上のコツや好事例の横展開を進めます。

オンライン申請数が多い手続、少ない手続はご覧のとおりです

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」委員意見概要

オンライン化はただ100%を目指すのではなく、市民や職員の利便性を意識して進める事が重要

- オンライン行政手続の拡充に向けて色々な課題があがっているが、そもそも、その手続きを本当にオンライン化する必要があるのかどうか、という検討は必要かと思う。オンライン化をただ100%にすることが重要なのではなく、市民にとって便利になる、あるいは職員にとって効率的になるオンライン化を進める事が重要。

オンライン化のメリットが市民側から見えにくかったとしても、行政側にとって便利、あるいは、手続を工夫することで、市民も便利になるというのであれば、それをご理解いただいてオンライン化を進めることもあると思う。

- デジタル化が進んでいくことで、オンライン手続だけでなく、市民向けに様々なデジタルサービスが提供されているということになる。このことが、新たに町田市に入った人だけでなく、今町田市に住んでいる人も含めて、分かりやすくなっているか、という点は気になる。

「利用者視点で業務を考える」DXにおいては、利用者にとってのメリットを明示すること、内部の評価の仕組みを整理することが重要。

- DXが、従来のITや情報化などと比べて何が違うのかというと、「利用者視点で業務を考え直してみる」という点が一番の違い。

オンライン申請でいえば、申請書を書く手間がなくなる、滞在する時間が短くなる、といったメリットが利用者にとってあるかという点である。また、メリットがあるのであれば、そのことをちゃんと利用者に示すことが、オンライン申請の利用促進につながるのではないかな。

- デジタル化施策に関わるサービス所管課の評価、モチベーションの観点では、例えば行政手続のオンライン化については、利用率が伸びていくことで手間の削減につながるため、ダイレクトに所管課に成果が返ってくる。

一方で、利用率が低い場合は、所管課にとってはプラスアルファの仕事が増えるだけになり、メリットや効果を感じにくく、モチベーションにつながらないため、デジタル化に関する庁内の評価の仕組みを整理し、企画の進捗に対して評価をする、ということが必要かと思う。

オンライン申請の利用率向上に向けては、データに基づく改善サイクルを回していくことが重要。

- オンライン化をしたけれども、利用率が課題というのは、他の自治体でも起こっている。利用率が低いからすぐにやめてしまうということではなく、利用率が低いのはなぜかと分析をする、仮説を設定し検証、評価する。といった様に、データに基づいた改善をするサイクルが回っていくといいのではないかな。

また、見直しや、仮説設定、検証、評価のサイクルは、2023年度のデジタル化推進委員会でとりあげた「デジタルサービス導入企画」を使っていくのがいいのではないかな。

その上で、見直しの結果によって、よりよいやり方がある場合は、オンライン申請を他の手続きと統合してしまうとか、またはオンライン化自体をやめてしまうこともあり得るのではないかなと思う。

- オンライン化の内部にとっての評価の観点では、単に何件使われた、といった数字だけではなく、DXに取り組んだエピソードや市民からの声、工夫や苦勞といった情報を、組織横断的に共有することが大事かなと思う。

デジラボの取り組みを、「デジラボ通信」のような形で、庁内、場合によっては外に向けて発信するなどして、成果が見える化することでDXの機運を高めていくことも重要。

回答を制限するのではなく、個々の事情を汲み取れるオンライン申請の構築が必要

- 申請行為は、個人の様々な事情を市に知らせ、それに応じた許可・決定を市が出す、といった性質を持っている。

申請書類の不備により、そういった個々の事情を汲み取れない構造の申請書になっていたために、訴訟に発展する事例すらある。

手続構造やユーザーインターフェースの不備により、行政が裁量をうまく行使できないことは、行政側のミスとなってしまうことがあり得る。

手続のオンライン化にあたっては、そうした、個々の事情を汲み取れるようなユーザーインターフェースとし、本来行える申請が、オンライン申請ではできない、といったことがないようにすべきである。

3 改定のポイント②

「デジタルサービスの統合と生成A Iの市民利用」事務局説明

【スライド21】

続いて、改訂のポイント② デジタルサービスの統合と生成A Iの市民利用、について説明します。

冒頭でも少し触れさせていただきましたが、市は、2024年4月に、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である「まちドア」を導入しました。新たな価値として、市のデジタルサービスの統合とA Iを活用したナビゲーションを実現しました。

ここでは、これらを導入するに至った経緯を説明します。

まず、オンライン手続の課題として、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」が必要でした。

本委員会である「デジタル化推進委員会」における提言としても、このような課題を解決するためのポータルサイトの整備や、アバターやA I等のトレンド技術を活用する方針は、重要であるとのご意見をいただきました。

【スライド22】

こうした流れを受けまして、2022年10月に、町田市デジタル化総合戦略2022における戦略として、オンライン行政手続ポータルサイトの導入と、アバター、A I音声、メタバース等の先端技術の活用を位置づけました。

その後、具体的な取組として、2023年5月にはNTTデータと生成A Iの利活用に関する連携協定を締結し、具体的な取組を進めていきました。

【スライド23】

2023年11月のデジタル化推進委員会では、市民向け生成A Iの活用と、ポータルサイトの必要性について具体的な提言をいただきました。

2023年12月には、生成A Iを安全に使うためのガイドラインを策定したうえで、全職員がChatGPTを利用できる環境を整備しました。

【スライド24】

2024年4月には、バーチャル市役所ポータル「まちドア」をリリースし、2024年7月には、まちドアの追加機能として、3Dアバターと生成A Iを組み合わせた「A Iナビゲーター」をリリースしました。これらのサービスは、いずれも連携協定を締結したNTTデータとの共創により実現しました。

バーチャル市役所ポータル「まちドア」は、4つのコンセプトから成り立っています。次のページから、コンセプトを具体的にご紹介します。

【スライド25】

コンセプトの1つ目は、デジタルサービスの統合です。これまで入口がバラバラであった、オンライン行政手続とデジタルサービスを統合しました。

【スライド26】

コンセプトの2つ目は、わかりやすい言葉づかいです。手続の説明など、わかりにくいお役所言葉を極力なくし、伝わりやすい言葉づかいを徹底しています。

【スライド27】

わかりやすい言葉づかいについて補足しますと、市は、情報をやさしく、わかりやすく発信することで、市民からより一層信頼される市役所をめざし、「伝わる日本語見直し10か条」を定めています。

【スライド28】

わかりやすい言葉づかいの一環として、これまでバラバラだった手続案内の項目そのものを共通化しましたので、検索性が向上しました。

【スライド29】

コンセプトの3つ目は、検索が簡単であることです。人気の手続をトップ画面に表示するレコメンド機能は、人気の手続が一目でわかるため、すぐに必要な手続にたどり着くことができます。

【スライド30】

「タグ検索」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。手続方法や対象者、目的を選ぶことで、対象の手続を簡単に絞り込むことができます。

【スライド31】

コンセプトの4つ目は、新たなユーザー体験です。7月25日に、3Dアバターと生成AIを活用した手続案内機能である「AIナビゲーター」を公開しました。「AIナビゲーター」は、「まちドア」の新たな検索機能として追加し、「AIナビゲーター」と市民が、スマートフォンやPCからチャットすることで、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ます。

【スライド32】

AIナビゲーターは、町田市のAI利活用ガイドラインに準拠しています。具体的には、ユーザーからの質問や、AIが生成した回答について、フィルタリングを行っているため、不適切な回答をしません。また、質問内容は学習せず、履歴も残らない設定となっています。

【スライド３３】

ここまでは現在までの取組について説明しました。ここから、今後のビジョンについて説明します。市では、オープンなデータの利活用を検討しています。具体的には、市が保有している主要な情報をわかりやすく公開するとともに、生成ＡＩを用いて、簡単に検索や分析できる仕組みを検討しています。

データ分析を行うためには、統計学やプログラミングなどの、高度なスキルが必要でした。ですので、データがあっても、なかなか活用が進まない、というのは、全国共通の課題だと捉えています。

新たなデータ利活用の仕組みでは、市の基礎情報や、人流や防災などの都市情報、計画や業務マニュアルなどのナレッジ情報を分析用データとして用意し、見える化機能として提供します。ダッシュボード機能や、ＧＩＳ機能、生成ＡＩを活用した分析機能などを実現したいと考えています。

これにより、市民は、市のデータを簡単に利活用できるようになり、職員は、ＥＢＰＭやナレッジの継承ができるようになります。

4 「改定のポイントを踏まえた新たな戦略の体系」事務局説明

【スライド36】

続いて、改定のポイントを踏まえた新たな戦略の体系です。

これまでの説明を踏まえて、デジタル化総合戦略の改定内容をまとめます。戦略の体系として、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については、引き続き実施します。

【スライド37】

戦略3、DXの推進については、これまでの説明を踏まえ、より具体的な方向性がわかるように改訂します。具体的には、新たな価値を創出するためのトレンド技術の導入、便利で手間のかからない市役所の実現、行政データの見える化と利活用の推進、この3つを柱とし、戦略3のタイトルを、バーチャル市役所に向けたDXの推進、とします。

バーチャル市役所ですが、生成AIなどの最新デジタル技術を駆使し、市役所窓口をリデザインすることで、市民にとって「いつでも、どこでも、わかりやすく、使いやすい」バーチャル市役所を目指します。

【スライド38】

新戦略3、バーチャル市役所に向けたDXの推進について、具体的な変更点を記載しています。変更点は、ご覧のとおりです。

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」および 「改定のポイントをふまえた新たな戦略の体系」委員意見概要

利用者個人個人にとって使いやすい形でデジタルサービスが利用されるような、サービスの普及や、職員のリソースの振り分けを行っていく事が望ましい。

- オンライン申請の利用促進について、例えば手入力が難しい方に対しては、音声による入力ができる機能を用意する、といった、利用者個人個人にとって使いやすいインターフェースを提供できると、現在オンライン申請を使っていない人にとっても、デジタルサービスとの距離が縮まる事が期待できる。
- デジタルサービスの普及を進める上での窓口申請の役割としては、例えば利用者個人個人にとって使いやすい方法を、職員のサポートを受けながら練習する場であったり、オンライン申請の便利さを知ってもらう場になっていくのも良いと思う。

利用者の意図を読み取る手段としてのＡＩ活用を

- 今後のＡＩの使いどころとしては、利用者の意図を読み取るための仕組みとして使えるのではないかなと思う。例えば、家で早く用を済ませたい人にはオンライン申請を案内する、一方で、何か相談をしたい人には別の方法を案内するような、そうした分別ができるＡＩがあるとよい。
- 行政の言葉づかいが分かりづらい、といった問題についてのＡＩの活用も考えられる。例えば、住民票を申請書には、“世帯全員”や“本籍の記載の有無”など、申請にあたってチェックする欄があるが、どう申請すれば提出先が求める内容になるか分からないため、市役所の窓口まで来て職員に聞きに来る、といったケースがある。こうした申請の案内でも、行政用語の分かりづらさの通訳のような形で、ＡＩが活用できるとよい。

ＤＸを進めるうえでの「分かりやすさ」の重要性

- オンライン申請で、利用者がくじける理由の何割かは、言葉や制度自体が難しいものを、そのまま難しいままデジタル化しているのが原因ということもあると思う。
そのため、「まちドア」について、分かりやすい言葉というのを大事にしていることは、非常に素晴らしいと思う。

市民向けA Iの活用として、最終回答ではなく回答候補を示す方法は、うまい使い方である。

- 市民向けサービスに生成A Iを使うことは、他の自治体ではリスクがあるものとして避けているように思う。文書の下書きに使うといった、保守的な利用が多く、個人的にはつまらないと思っているが、町田市では、市民向けのナビゲーターとして、生成A Iをアバターと組み合わせて使うという、結構踏み込んだ活用をしている。
- 生成A Iを市民向けに使う上では、一般的には内容の不適切さや誤りが気になるところだが、町田市の使い方は、手続の候補を案内するという形で、最終的な回答はしない、選択肢を示すということで、うまい使い方である。
- 生成A Iの使い方として、最終回答でなく、レコメンドのような内容にするのは、一般企業でも同様。例えば旅行会社では、旅行商品の案内の際に、要件をA Iが聞き取り、ツアーを複数提案したうえで、本人が内容を判断してから契約をする。町田市の使い方にもそれに近く、A Iの特徴を活かした非常に手堅い使い方である。

データの見える化と、仮説による予想が、E B P Mの第一歩である。

- オープンデータという言葉自体は、日本では東日本大震災以降、よく使われるようになり、12年以上経っているが、最近また感心が高まってきているという感触がある。派手な動きではないが、自治体の内部業務の中での利活用に根付いてきたような印象を感じている。

データ活用については、データを見える化して満足するのではなく、「ではこれが何によってどう変化するのか」ということが考えることが大事だと思う。

例えば人流データでいえば、「来週は暑くなりそうだから人が減るだろう」とか、「夏休みになったから人が増えるだろう」とか、どのように変化するのかということを、楽しみながら、仮説を設けて予想していく。これがE B P Mにつながっていく第一歩になる。

委員会での意見交換全編は、Y o u T u b e 町田市公式動画チャンネル に掲載しています

