

2024年度 第2回 町田市デジタル化推進委員会

自治体業務のフルデジタル化に向けた課題

～ 便利で手間のかからない一気通貫のデジタルサービスの実現を目指す ～

2025年2月10日

東京都町田市 政策経営部デジタル戦略室



デジタル技術を徹底的に活用することで、

①市民の利便性向上

②市役所の生産性向上

③新たな価値の創出

を目指す、3つの戦略からなるスマートシティ実現へのロードマップ

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

戦略3

バーチャル市役所に向けたDXの推進

今回の議論の主な対象

ベンダー都合により特定移行支援となった2業務を除き、**標準化は順調に進捗**

2024年度：**着手率78%**（14業務／18業務）

3業務完了（住民基本台帳・印鑑登録・健康管理）

2025年度：**15業務完了予定**

2027年度までに：特定移行支援となった2業務完了予定



- ・標準化によりベンダーごとにバラバラだった基幹業務のデータ項目が統一された
- ・オンライン申請などのフロントサービスとのデータ連携が容易になった
- ・基幹業務システム間のデータ連携が容易になった

1 オンライン申請の推進

- (1) バーチャル市役所ポータル「まちドア」を導入し、バラバラだったデジタルサービスの入口を統合
- (2) 「まちドア」の検索サービスとして、「AIナビゲーター」を導入
- (3) LINE・グラファー等のオンライン申請アプリの活用により、シンプルなプロセスの業務であれば、申請だけでなく、その後の業務処理もデジタル化



- ・ オンライン行政手続数が増加 ▶ 累計手続数：364手続（25年1月末時点）
- ・ オンライン申請件数が増加 ▶ 約9万8千件／年（24年度比約1.4倍）
- ・ 利用率は子ども分野で特に高い ▶ 保育園入園申請：83%（2024年度）
- ・ 利用者満足度も高い ▶ 高評価の割合 93%（2024年度）

オンライン窓口予約

2025年2月開始

- オンラインで、市民課、各市民センターの窓口（マイナンバー関連手続や住所異動など）を事前予約できる。
- 時間指定の事前予約により、「待たない窓口」を実現する。

国民健康保険 加入・脱退手続

2025年1月開始

- LINEで、社保⇄国保の切替時（就職・退職等）の手続を申請できる。
- 需要の高い基幹業務の申請が、窓口に行かずにLINEから簡単に行える。

平日に休みがないので
助かります！

道路の不具合の通報

2024年3月開始

- LINEで、道路の陥没やカーブミラーの破損等の不具合を通報できる。
- 専用アプリのインストールが必要だった申請が、LINEから簡単に行えるように。

LINEで簡単に
行えるので便利！

就学援助費の申請

2024年3月開始

- グラフアールで、給食費や入学準備金等の補助金が申請できる。
- 学校経由の紙申請から、オンラインで市に直接申請できるようになり、申請書の紛失等のリスクがゼロに。学校の事務負担も軽減。

学校への提出よりも、
気軽に申請できるようになって
ありがたい！

自転車用ヘルメット購入費補助 申請

2023年10月開始

- LINEで、自転車用ヘルメット購入費の補助金が申請できる。
- 書類の写真添付や、振込口座等を入力して申請することで、簡単に補助金を受け取れる。

必要書類が揃えばすぐに
申請できるのが良かった！

学童保育クラブ入会申請

2023年9月開始

- グラフアールで、学童入会の申請ができる。
- 約8割がオンライン申請を利用。変更・退会など関連手続もオンラインで完結し、窓口の混雑が解消。

家でも職場でも手軽に申請
出来るようになって良かった！

(参考) 申請件数が多いオンライン行政手続 トップ10

7

手続名	プラットフォーム	申請件数※
乳幼児健康診断の予約変更 【保健予防課】	LINE	9,596
要介護度等の情報提供依頼 【介護保険課】	グラファー	4,922
学童保育クラブの入会申請 【児童青少年課】	グラファー	4,747
保育の現況調査 【保育・幼稚園課】	グラファー	4,551
出産・子育て応援交付金申請 【保健予防課】	LINE	3,492
自転車用ヘルメット購入補助申請 【市民生活安全課】	LINE	3,101
保育園利用の変更申請 【保育・幼稚園課】	グラファー	2,964
転出届 【市民課】	ぴったりサービス	2,603
ファーストバースデーサポート事業 【保健予防課】	LINE	2,428
転入予定連絡 【市民課】	ぴったりサービス	2,128

※2024年4月～2025年1月末までのオンライン申請件数

2 PMHへの参加

- 市は、国が整備する、自治体と医療機関・薬局をつなぐ情報連携基盤「Public Medical Hub」(PMH)について、乳幼児3～4ヵ月健診の実証事業に参加
- 2024年度中のサービス開始を予定している。

「Public Medical Hub」(PMH)とは (※厚生労働省HPによる)

- 自治体が実施する、こどもなどの医療費助成、予防接種、母子保健分野における情報を医療機関・薬局に連携して、マイナンバーカードによりそれらの情報を活用する取組。
- 令和5年度から、希望する自治体・医療機関・薬局において先行的に着手。

<PMHのユースケース>

【医療費助成】

- ▶ マイナ保険証を医療費助成の受給者証として利用し、医療機関で受診できるようにする

【予防接種・母子保健・自治体健診】

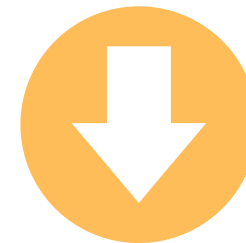
- ▶ 事前に予診票や問診票をスマホ等で入力し、マイナンバーカードを接種券・受診券として利用できるようにする
- ▶ マイナポータルから、接種勧奨・受診勧奨を行い、接種・健診忘れを防ぐとともに、接種履歴や健診結果がリアルタイムでマイナポータル上で確認できるようにする

課題（1）オンラインと窓口による「2系統の申請」

オンライン申請と窓口申請が併存。デジタルとアナログの2系統の業務処理が必要となり、職員の手間がかかっている

課題（2）まだらデジタル化

一連の業務プロセスの中で、デジタル化がまだらで、デジタル処理とアナログ処理が混在。アナログ処理の手間とともに、デジタル化のための手間がかかっている



【論点1】 自治体業務のフルデジタル化に向けた方策とは？

課題（1）「まちドア」でデジタルサービスの入口が統合されたが、
利用者は、能動的に目的のサービスを探す必要がある

課題（2）「まちドア」で案内を受けられる範囲がオンライン手続に限定されている



生成AIのトレンド

CopilotやChatGPTなどの生成AIに質問すると、必要な情報やリンクを
まとめて回答するため、個別に検索する手間がなくなった



【論点2】 さらに使いやすいバーチャル市役所とするために、
「まちドア」をどのように進化させればよいか

論点1

自治体業務のフルデジタル化に向けた方策とは？

課題 オンラインと窓口による (1) 「2系統の申請」

- デジタルとアナログの2系統の業務処理が併存
- デジタル処理が加わった分、職員の手間がかかる

課題 (2) まだらデジタル化

- 業務プロセスの中で、デジタル処理とアナログ処理が交互に発生
- アナログ処理の手間とデジタル化（入力等）の手間がかかる
- デジタル化する際に、誤入力のリスクがあり、確認の手間がかかる

フロントヤード (市民との接点)

オンライン申請

窓口申請

バックヤード (受付後の処理)

エラーチェック

確認

業務システム

オンライン申請

印刷して確認

システムで
判定

印刷して審査

システムで
決定・通知

フロントヤードからバックヤードまで、
一気通貫のフルデジタル化を目指す

フルデジタル処理

国主導の一気通貫のデジタル化を要望していく

1 20の基幹業務の標準化による連携の簡素化

2025年度末までに20の基幹業務の標準化が概ね完了する。業務プロセスとデータが標準化するため、フロントサービスとバックヤードの連携、他機関との連携が容易になる。

2 20の基幹業務におけるシステム化領域の拡大

“第二次標準化”として、20の基幹業務のシステム化領域を拡大することで、バックヤードのデジタル化が進む。

3 国主導の一気通貫のデジタル化

課題1 オンラインと窓口による「2系統の申請」

課題2 まだらデジタル化

PMHなど国主導の情報連携システムの整備により、情報連携が必要な関係機関を丸ごと含めた、一気通貫のデジタル化が、自治体の負担の少ない形で進む。

参考事例1 (P.16) ・ 4 (P.20)

4 アナログ規制の見直し・業務のシンプル化

対面原則の緩和や処分通知のデジタル化など、デジタル化で業務をシンプルにするうえで、支障となるようなアナログ規制等の緩和を進める。

市でできることからデジタル化を進める

5 申請のさらなるデジタル化

- オンライン申請の拡充と利用率向上
- オンライン申請アプリを窓口申請でも活用

6 バックヤード業務をフロントヤードサービスで処理

課題2 まだらデジタル化

- 申請書の正規化のロジックをオンライン申請アプリである、LINEやグラファー等のフロントサービスに取り入れる。
- シンプルなプロセスの業務について、オンライン申請アプリを活用し、一気通貫でデジタル化

参考事例3 (P.18)

参考事例2 (P.17)

7 トренд技術を活用したデジタル化

課題2 まだらデジタル化

- 最新の生成AIやクラウドサービスなど、トレンド技術の活用により、人でしかできなかったバックヤードにおける判断的業務プロセスのデジタル化を進める。
- 生成AIの活用により、フロントサービスの利便性をさらに高める。

参考事例4 (P.20)

論点2 (AIナビゲーター) P.22～

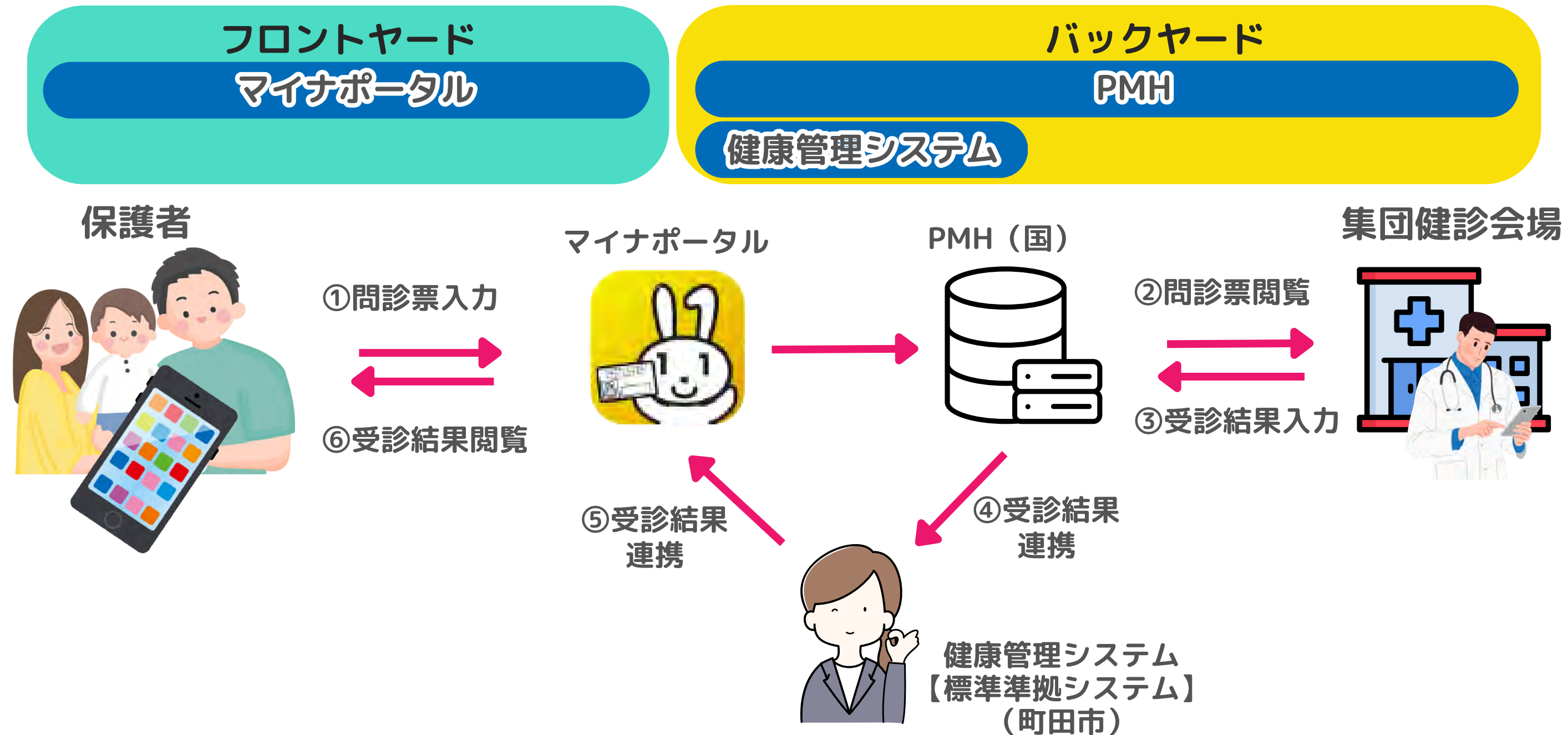
		【 参考事例 1 】 PMH 乳幼児3~4ヵ月健診	【 参考事例 2 】 ファーストバースデー サポート事業	【 参考事例 3 】 保育園入園事務	【 参考事例 4 】 要介護認定事務
デジタル 化の現状	利用システム	申請アプリ（マイナポ） +PMH	申請アプリ（LINE）	申請アプリ（グラファー） +標準準拠システム	申請アプリ（マイナポ） +標準準拠システム +認定支援システム
	フロントヤード バックヤード	○ ○	○ ○	○ △	△ △
デジタル化の課題				オンラインと窓口による「2系統の申請」 まだらデジタル化	
業務の 特徴	20の基幹業務関連	○		○	○
	業務プロセス	シンプル	超シンプル	複雑	超複雑
	関係機関	少ない	無し	少ない	多い
フルデジタル化の方策		3 国主導の一気通貫の デジタル化	6 バックヤード業務を フロントヤードサービス で処理	6 バックヤード業務を フロントヤードサービス で処理	3 国主導の一気通貫の デジタル化 7 トrend技術を活用 したデジタル化

概要

- 保護者は、乳幼児健診の問診票をスマホで入力。健診会場では、その情報を見て健診がなされ、健診結果もその場で入力。結果はマイナポータルからすぐに確認可能。
- 国が整備する「PMH」の活用事業で、町田市は実証事業に参加し、2024年度中にサービス開始予定。

メリット

(保護者) 問診票を書く手間がなくなる 受診結果をスマホからすぐに確認可能に
(職員) システム入力の手間が軽減 紙の管理の手間が削減



参考事例2 ファーストバースデーサポート事業

6 バックヤード業務を
フロントヤードサービス
で処理

複雑プロセス

アナログ残る

シンプルプロセス

フルデジタル

17

概要

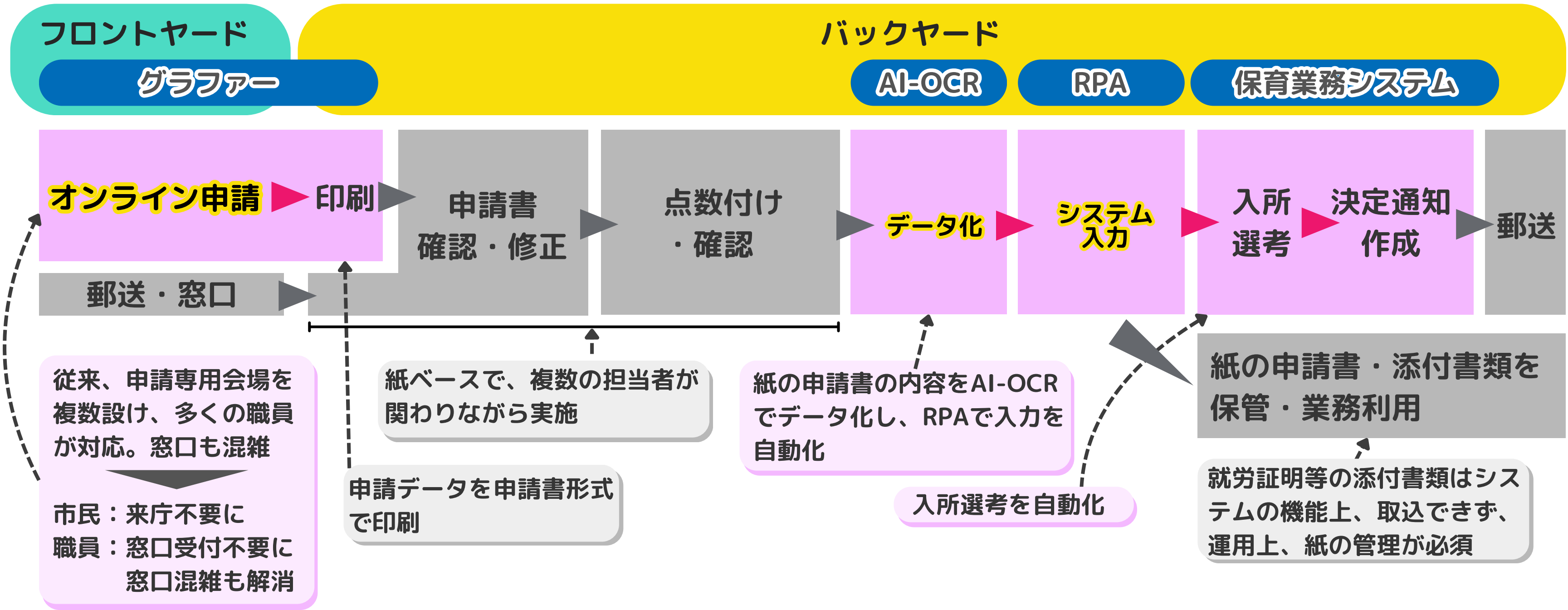
- 1歳の誕生日を迎えた子どもを育てているご家庭の育児状況を確認し、育児情報の提供や相談支援を実施する事業。このうち、子育てアンケートと、回答後のギフト送付について、2024年度からLINEを活用。
- 年2,500件程度の利用がある。

メリット

(保護者) 書く手間、郵送の手間なく、アンケートに回答。その後、デジタルギフトをすぐに受け取れる。
(職員) アンケートの受付からデジタルギフトの送付まで、一気通貫のデジタル化で、手間なく実施。

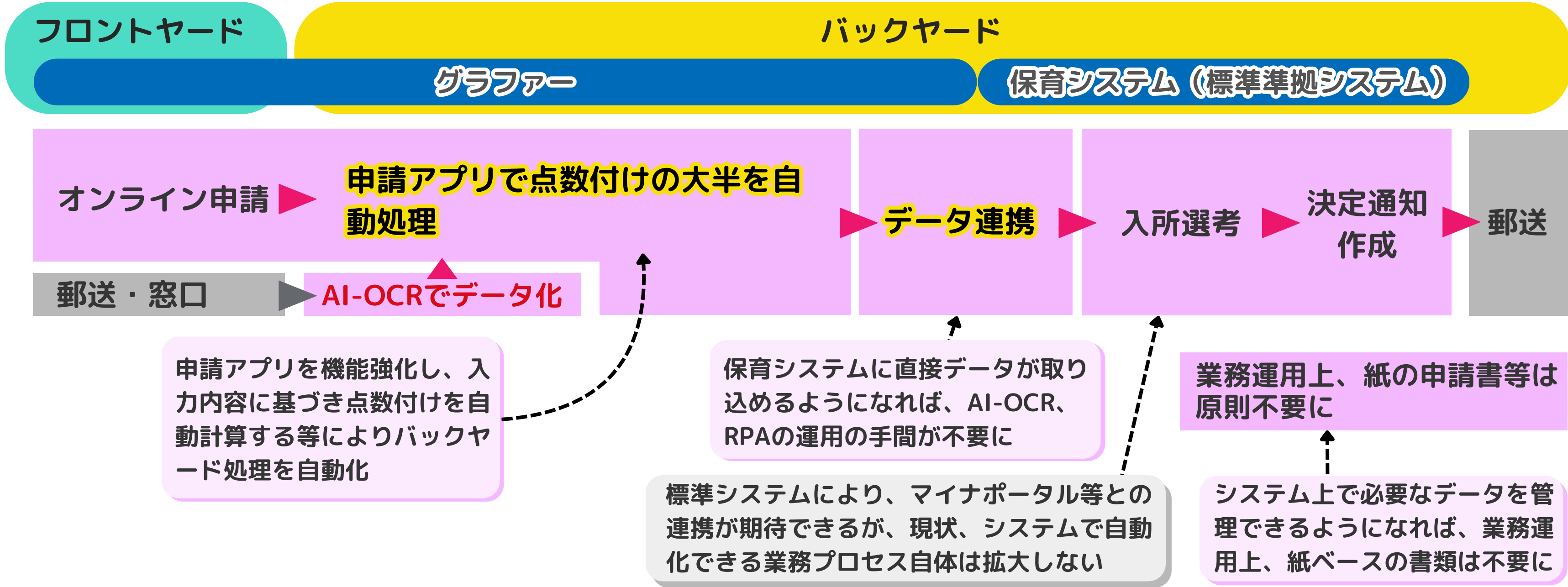


- 概要
- 保護者からの、各園への入園希望を受け、就労状況や世帯状況等に基づく点数付けを行い、入所選考を行う事務
 - 年間、約2,500件*の申請がある。このうち、オンライン申請の利用率は8割を超える。

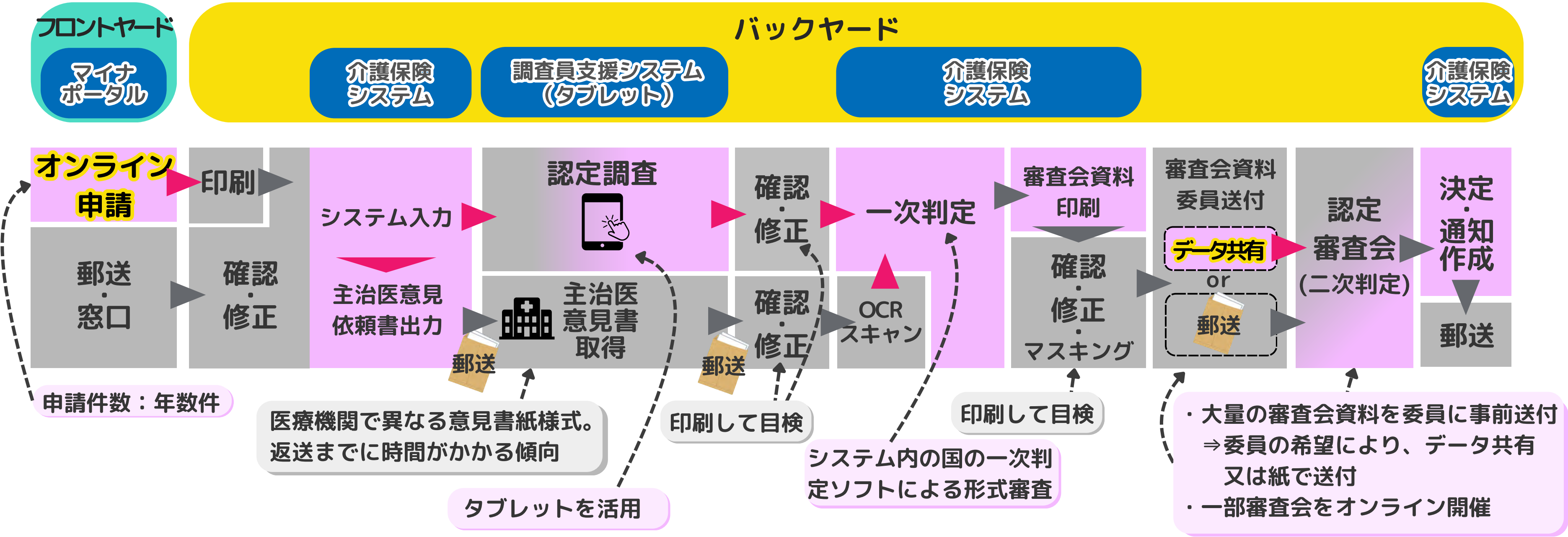


* 4月の入園申請件数
※業務プロセスは簡略化した表現となっています

メリット（保護者）書く手間、窓口に行く手間なく、オンラインで申請できる。
（職員）申請書の窓口受付の負担や、その後の申請書の補正・点数付け・システム入力等の手間が削減される。



- 概要
- 訪問による認定調査と主治医意見書により本人の状況を確認し、調査結果や意見書の定量的な項目に基づく一次判定と、特記事項の記載を踏まえた、医師や保健師等で構成する認定審査会での二次判定により、介護度を決定する事務
 - 年間申請件数：約2万件 認定審査会の合議体数：25 認定審査会の年間開催回数：約600回



参考事例 4 要介護認定事務 ②将来（短期）

3 国主導の一気に通貫のデジタル化
7 トrend技術を活用したデジタル化

関係機関多い

複雑プロセス

アナログ残る

シンプルプロセス

フルデジタル

21

メリット（利用者）書く手間、窓口に行く手間なく、オンラインで申請できる。介護度の決定にかかる時間が短縮される。
（職員）AIを活用した調査支援システムにより、調査票作成を効率化できる。審査会のペーパーレス化・オンライン開催により、資料の印刷・送付の手間の削減、会議開催の効率化ができる。

フロントヤード

マイナ
ポータル

バックヤード

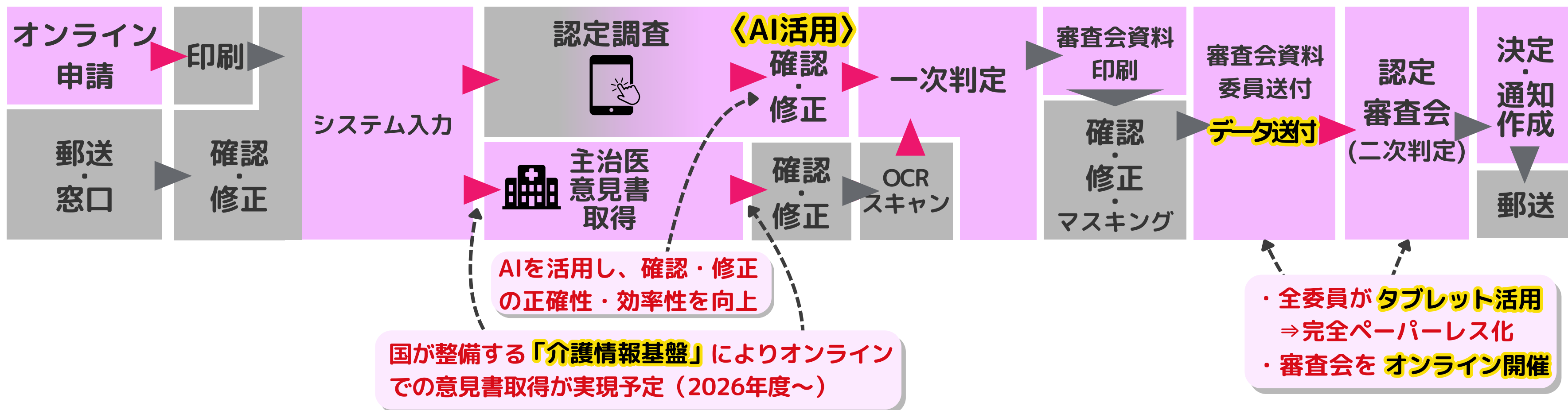
介護保険
システム

調査員支援システム
(AI機能付タブレット)

介護保険
システム

審査会資料
閲覧
タブレット

介護保険
システム



デジタルプロセス

アナログプロセス

囲み文字

検討中の取組

※業務プロセスは簡略化した表現となっています

論点2

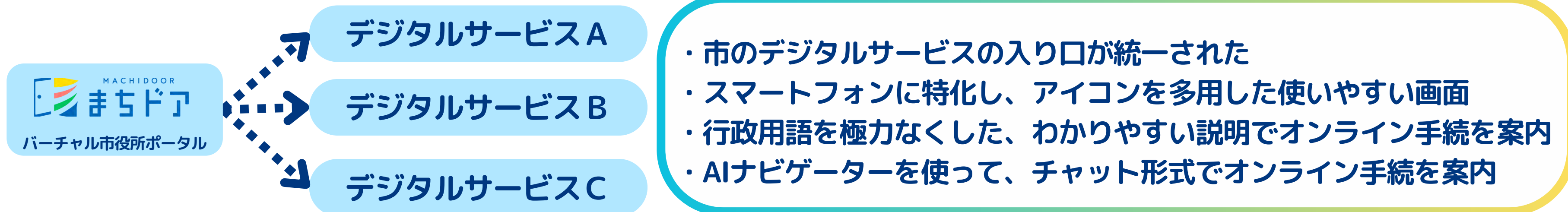
さらに使いやすいバーチャル市役所とするために、
「まちドア」や「AIナビゲーター」をどのように進化させればよいか？

「まちドア」の現状

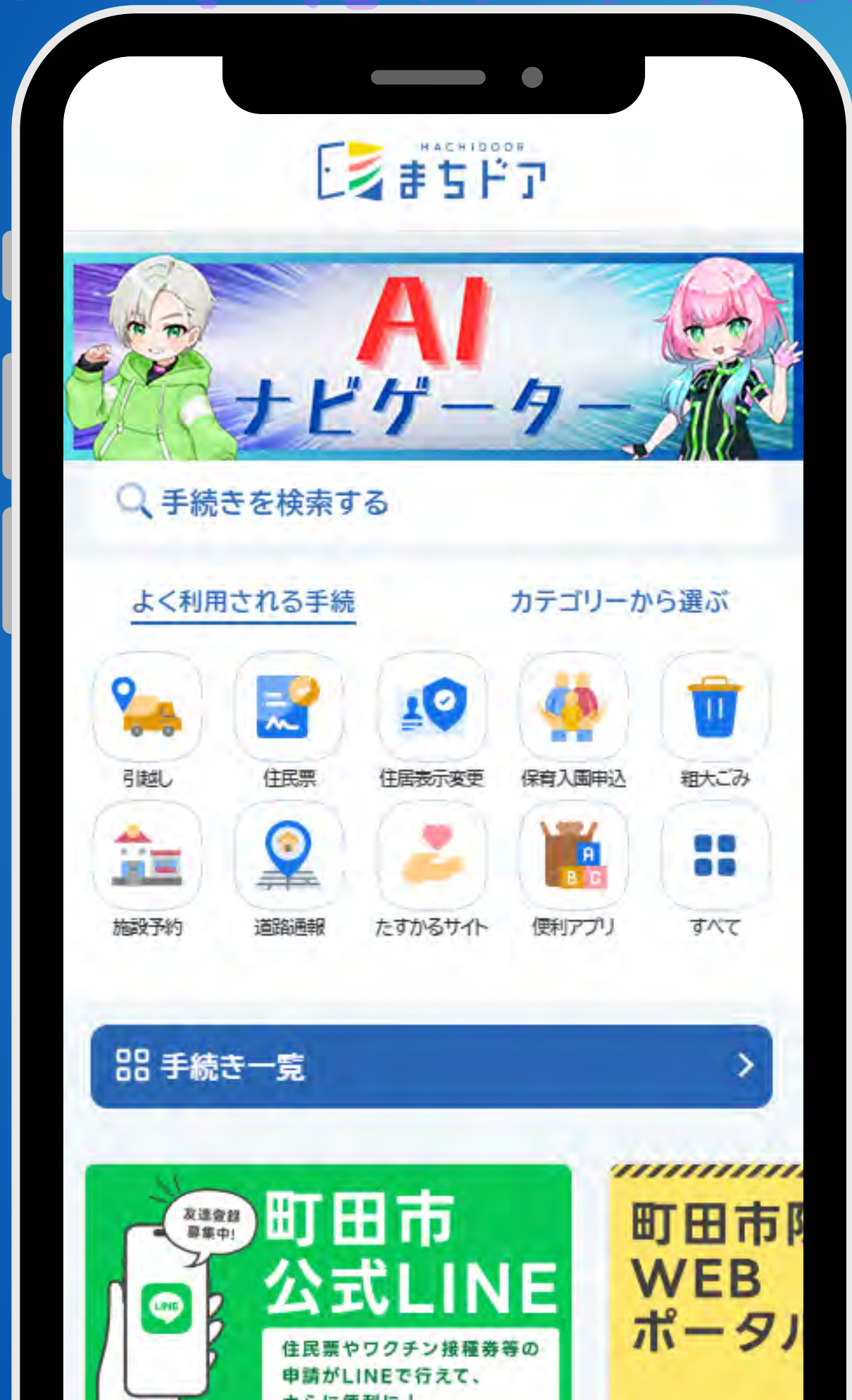
「まちドア」導入以前



2024年4月「まちドア」の導入により解決



2024年4月 バーチャル市役所ポータル『まちドア』公開



市のデジタルサービスの案内を
統合したWebサイト



コンセプト

- ✓ デジタルサービスの統合
- ✓ わかりやすい言葉づかい
- ✓ 検索が簡単
- ✓ 新たなユーザー体験 = AIナビゲーター

powered by
aws

コンセプト1：デジタルサービスの統合



市のデジタルサービスの案内を
統合したWebサイト

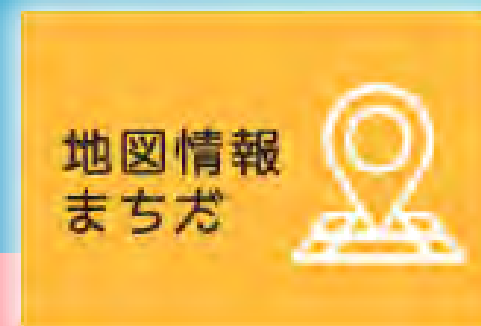
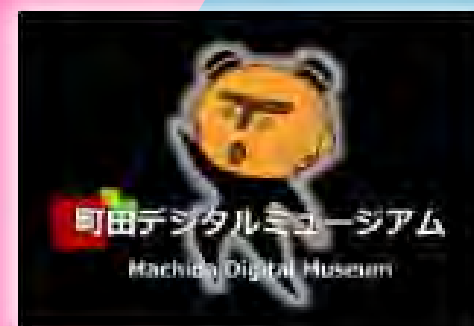
※2025年1月末時点

オンライン
行政手続公開数

364 手続

デジタル
サービス数

44 サービス



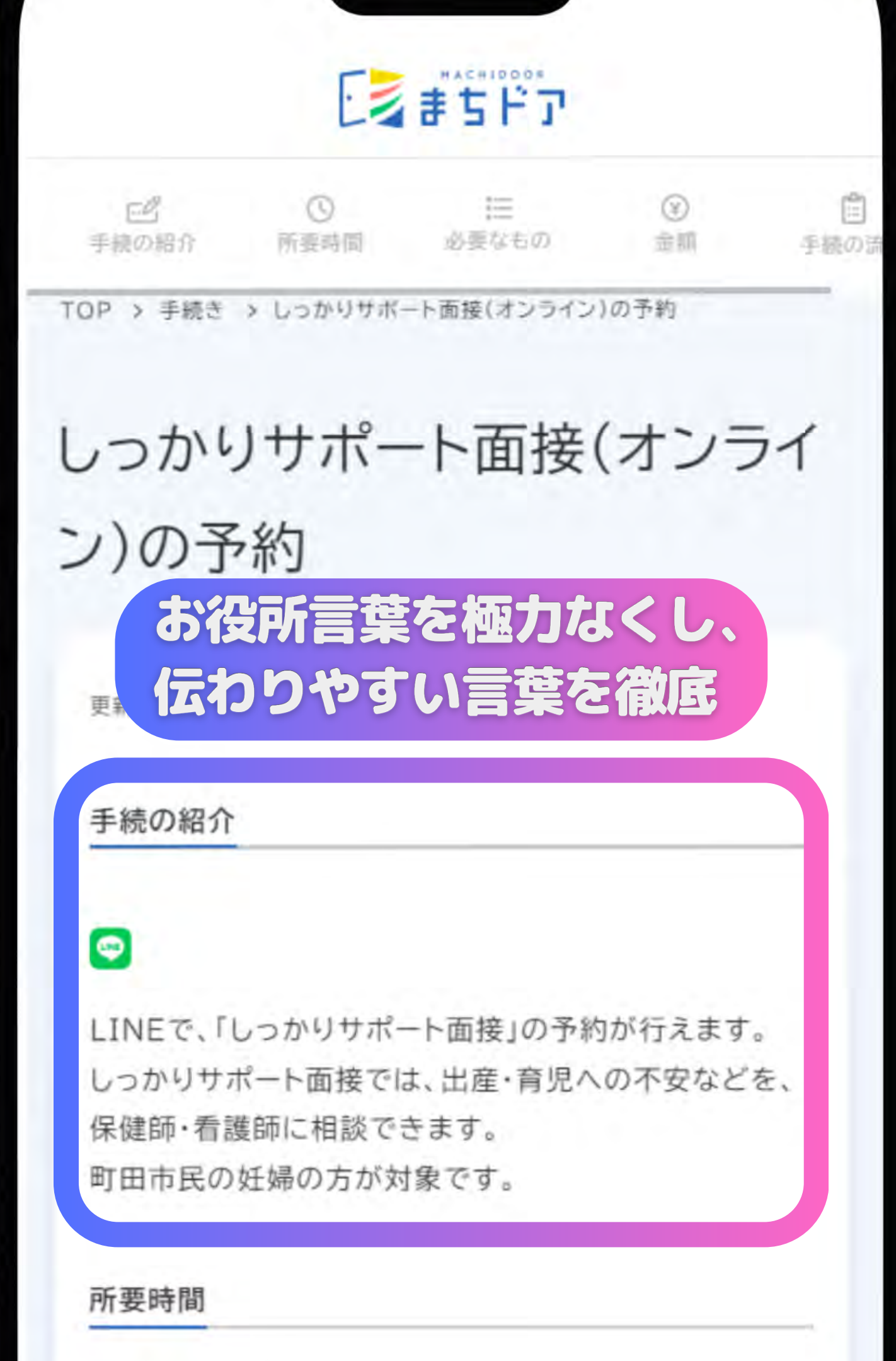
コンセプト2： わかりやすい言葉づかい①

伝わる日本語 見直し10か条（2018～）

1	タイトルと内容の一致	6	脱・専門用語
2	ターゲットの明確化	7	図表の活用
3	情報の優先順位付け	8	情報・文章の項目化
4	簡潔化・簡略化	9	一文一義
5	強調・メリハリ化	10	主語・述語の一致



**デジタル時代だからこそ、
短い言葉で、確実に伝えることが大切**



コンセプト2： わかりやすい言葉づかい②

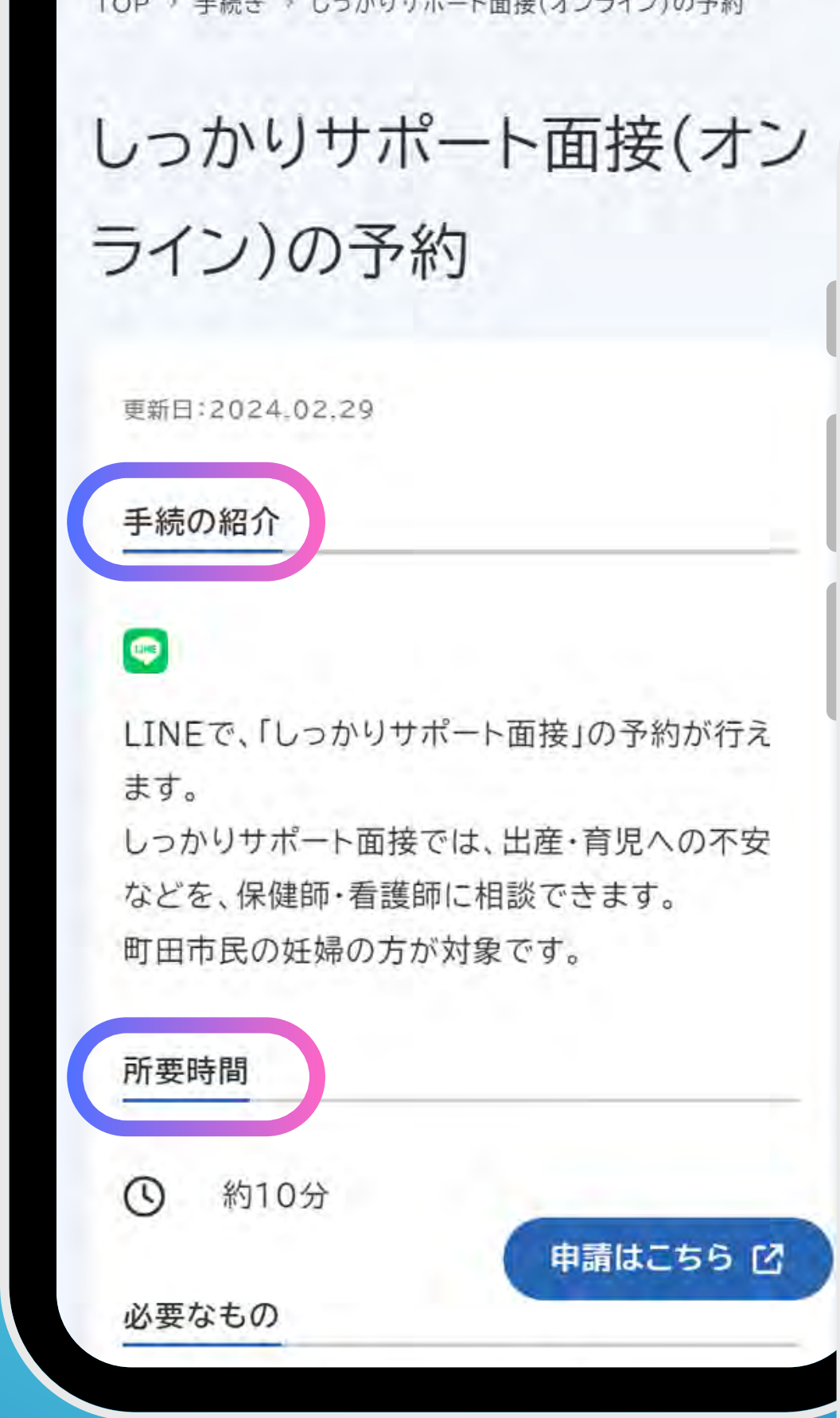
公式HPでバラバラだった
手続案内の項目を共通化



検索データベース
としての活用



検索精度UP！



UIコンセプト3： 検索が簡単



マチネ

マーチ



おすすめ

よく利用される手続

引越し

住民票

住居表示変更

保育入園申込

粗大ごみ

施設予約

道路通報

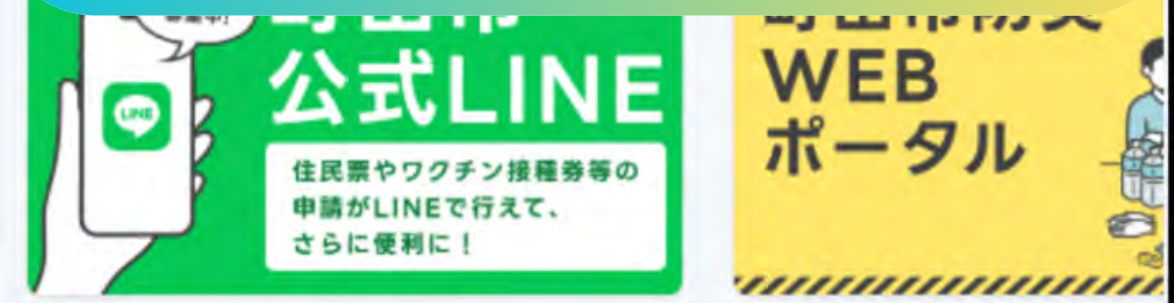
たすかるサイト

便利アプリ

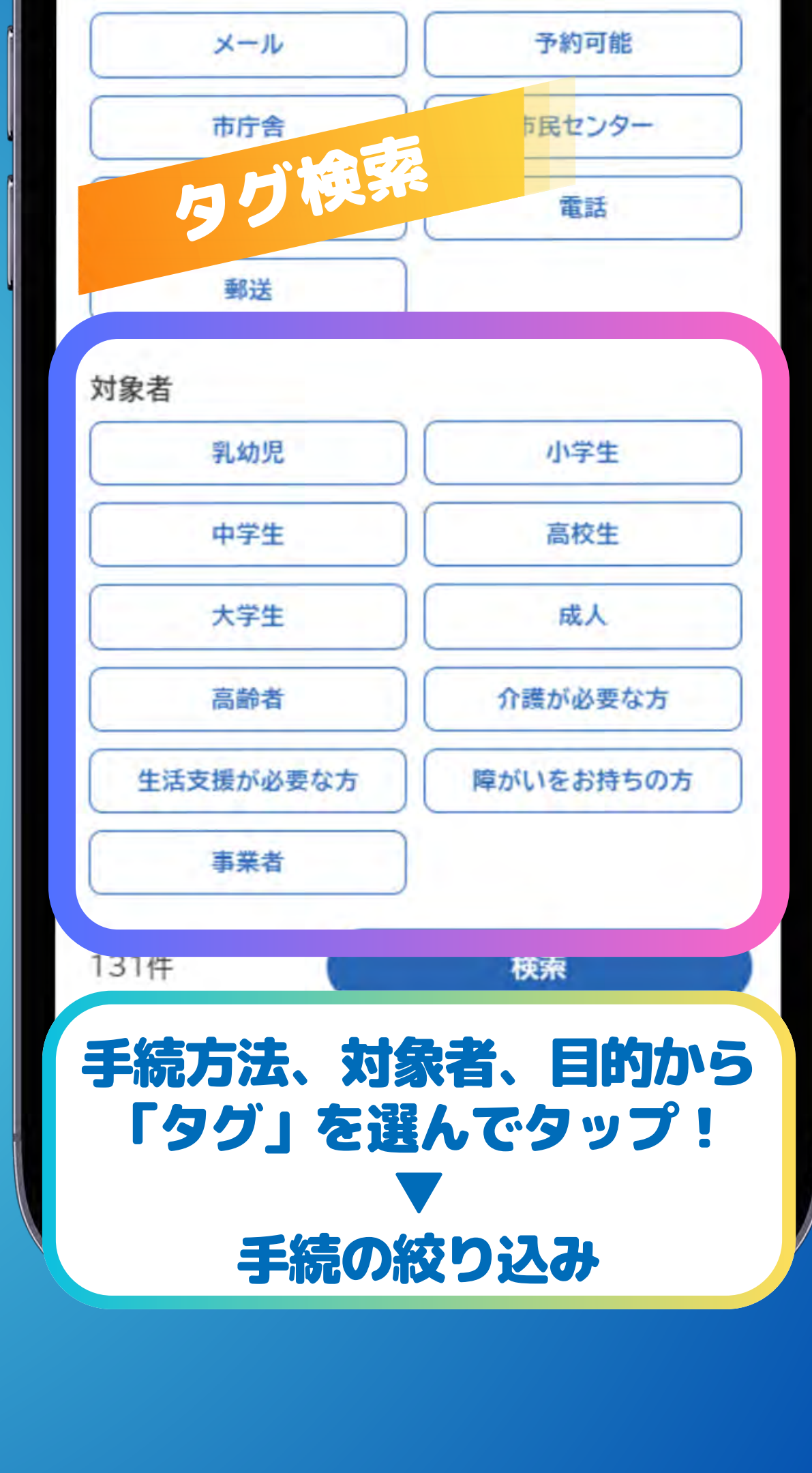
すべて

カテゴリから選ぶ

タップすると手続詳細に
ダイレクトアクセス！



町田市LINE公式アカウント > 防災WEBポータル >



タグ検索

メール

予約可能

市庁舎

市民センター

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

事業者

131件 検索

手続方法、対象者、目的から
「タグ」を選んでタップ！
▼
手続の絞り込み

コンセプト4：新たなユーザー体験＝AIナビゲーター



①案内できるデジタルサービス

- ・ オンライン行政手続数 : 364手続 (25年1月末時点)
- ・ オンライン申請件数が増加 : 約9万8千件/年 (24年度比約1.4倍)

②アクセス件数

- ・ まちドア : 43,070回 (24年4月～25年1月末)
- ・ AIナビゲーター : 12,909回 (24年7月～25年1月末)

③満足度

- ・ まちドア : 93% (24年4月～25年1月末)
- ・ AIナビゲーター : 86% (24年7月～25年1月末)

④市民からの意見の抜粋

- ・ まちドア : モダンなデザインでよい、使いやすかった
いつでもどこでも情報を得られ、便利
オンライン以外の対面サービスも案内してほしい
- ・ AIナビゲーター : ゲームのようで面白い、子供たちも楽しめる
町田市役所の情報をもっと学習し、賢くしてほしい
音声で会話できるようにしてほしい

「まちドア」の今後

課題(1) 「まちドア」でデジタルサービスの入口が統合されたが、
利用者は、能動的に目的のサービスを探す必要がある

課題(2) 「まちドア」で案内を受けられる範囲がオンライン手続に限定されている



生成AIのトレンド

CopilotやChatGPTなどの生成AIに質問すると、必要な情報やリンクを
まとめて回答するため、個別に検索する手間がなくなった



【論点2】 さらに使いやすいバーチャル市役所とするために、
「まちドア」をどのように進化させればよいか

市でできることからデジタル化を進める

5 申請のさらなるデジタル化

課題1 オンラインと窓口による「2系統の申請」

- オンライン申請の拡充と利用率向上
- オンライン申請アプリを窓口申請でも活用

6 バックヤード業務をフロントヤードサービスで処理

課題2 まだらデジタル化

- 申請書の正規化のロジックをオンライン申請アプリである、LINEやグラファー等のフロントサービスに取り入れる。
- シンプルなプロセスの業務について、オンライン申請アプリを活用し、一気通貫でデジタル化

参考事例3 (P.18)

参考事例2 (P.17)

7 トренд技術を活用したデジタル化

- 最新の生成AIやクラウドサービスなど、トレンド技術の活用により、人でしかできなかったバックヤードにおける判断的業務プロセスのデジタル化を進める。

参考事例4 (P.20)

- 生成AIの活用により、フロントサービスの利便性をさらに高める。

論点2 (AIナビゲーター) P.22～

さらに使いやすいバーチャル市役所とするために、
「まちドア」をどのように進化させればよいか？

これからの「まちドア」は？

窓口の職員と対話するように「生成AIが提案・案内する」シンプルな方法へ進化



進化のための方策

- ① デジタルサービスの入口を従来の「まちドア」から「AIナビゲーター」に変更する
- ② 「AIナビゲーター」がホームページやオープンデータの内容を的確に案内できるようにする

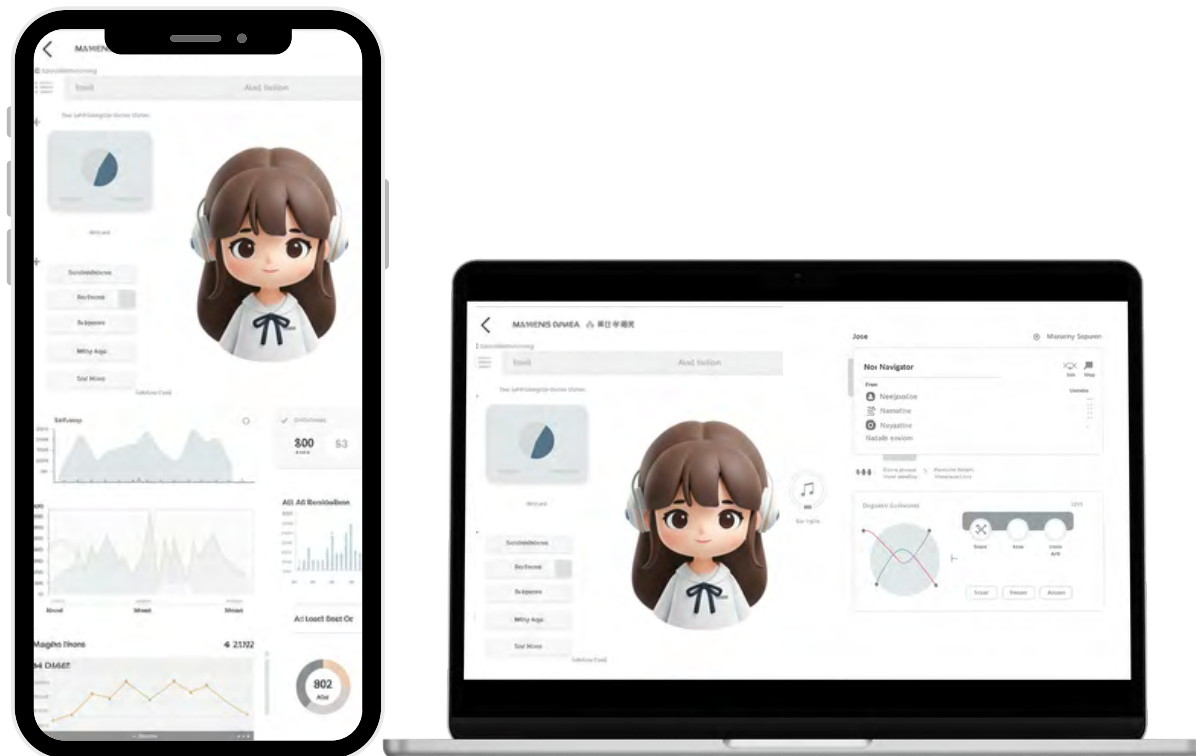
方向性1：バーチャル市役所のコンシェルジュ

- シンプルなUIで、テキストや音声で会話
- 市の全てのサービスを案内

方向性2：みんなのAIナビゲーター

- 市民はオンラインと窓口で、同じ仕組みを利用
- 職員も、コールセンターも、同じ仕組みを利用

オンラインでの利用イメージ



窓口での利用イメージ

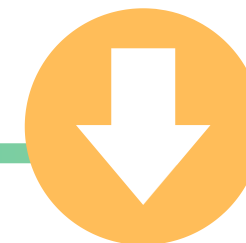


生成AIの利活用の現状

- (1) 市民向け生成AIと、職員向け生成AIの利活用状況に自治体間格差が生じている
- (2) 誤った情報など、不適切なコンテンツを生成してしまう



国や都による生成AIの標準化が必要



標準化の方策と効果

- 全国1700超の自治体で、バラバラに作っている生成AIと検索データベースの仕組みを標準化・統一すれば、最新かつ的確な回答ができる
- 生成AIと検索データベースの仕組みを、国や都道府県で共同利用し、コストを低減する