



町田市デジタル化総合戦略2021

～ デジタル技術の徹底活用に向けて ～

第1.1版

総務部情報システム課

2021年9月

はじめに	3
町田市における情報システム最適化の取組	4
ウィズコロナ時代において町田市が進めるべきデジタル化の方向性	5
町田市デジタル化総合戦略2021	6
＜戦略1＞と＜戦略2＞を踏まえた情報システムの更改モデル	7
＜戦略1＞ガバメントクラウドへのシフト	8
＜戦略1＞町田市におけるシステムの構成概要	9
＜戦略2＞17の基幹業務システムの標準化	10
＜戦略3＞行政手続のオンライン化（17の基幹業務）	11
＜戦略3＞行政手続のオンライン化（17の基幹業務） 手続の流れ	12
＜戦略4＞町田市版DX “e-まち”実現プロジェクト	13
＜戦略4＞町田市版DX “e-まち”実現プロジェクトの取組	14
今後5年間のスケジュール	15
デジタル化の推進体制 ～情報化推進本部～	16
デジタル化の推進体制 ～デジタル化を担う人材の育成と活用～	17

新たな日常に向けて、デジタル技術を活用した行政サービス改革が始まろうとしている

（2021年7月 町田市長「2022年度市政運営の基本的な考え方について」から抜粋）

我々基礎自治体は、コロナ禍を契機とした新しい日常に対応すべく、改めて仕事を抜本的に見直し、早急に基盤を整える局面に立っている。今、この時代の変化をどれだけ真摯に受け止めて未来につなげる投資を実行できるか、これにより今後の自治体間の行政サービスには大きな違いが生まれてくると感じている。

特に、**デジタル技術を活用した改革の潮流は、将来的に国や東京都との行政構造の枠組み自体を変え得る力を秘めている**。全国一律のサービスが享受できるようになる一方、町田市独自では何を提供していくか、この見極めがより一層重要となる。まずは、**それぞれが今やるべきことをデマンドサイドから改めて考えてほしい**。また、実行にあたっては、市民等との対話を通じて価値観を共有し、潜在的なニーズの把握に努めていくこと。更には、庁内の分野横断はもとより民間との連携の可能性を摸索していく必要がある。

（2021年6月 内閣府規制改革推進会議「規制改革推進に関する答申」から抜粋）

多くの申請がある行政手続において、紙による手続とオンラインの手続が併存する場合、社会全体としてデジタル化のメリットを十分に生かすことができない。将来的には、デジタル化のメリットを100%享受できるよう、**全ての申請がデジタルで行われ、処理される「デジタルオンリー」社会を実現すべき**である。

利用者の目線に立っても、デジタルの利用を強制されるという側面から考えるのではなく、全てのデジタル化のメリットを活用できる社会を目指すべきと言える。

現時点で、直ちにこれを実現する基盤が整っていないことは否定できないため、まずは「デジタルファースト」の取組を進め、蓄積された優良事例の横展開を図りつつ、デジタル社会の基盤整備に政府として全力を挙げて取り組む必要がある。その上で、行政手続が全てオンラインで申請等される社会を実現すべく、**可能なものから順次、「デジタルオンリー」に向けた取組を具体的に進めるべき**である。

このように、自治体のデジタルトランスフォーメーション（DX）は、ウィズコロナ時代における喫緊の社会課題である。このため、町田市では、次期基本計画である「（仮称）まちだ未来づくりビジョン2040」における横断的テーマとして、**デジタル化による行政サービス改革に向けた「町田市デジタル化総合戦略」を掲げる**予定である。

このことを踏まえ、**「町田市デジタル化総合戦略2021」は、DXを実現するための枠組みを、現時点で具体化したもの**である。国の「デジタル・ガバメント実行計画」と町田市の主たる取組を取り上げ、その関係性を示したうえで、**各所管部署において重点的に取り組むべき事項**を掲げる。

本戦略は、官民データ活用推進基本法、デジタル手続法(*1)、デジタル改革関連法(*2)、地域情報化計画、自治体DX推進計画における各種要請を踏まえたものとして位置づけます。

(*1)情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律

(*2)デジタル庁設置法、デジタル社会形成基本法、デジタル社会形成整備法、公金受取口座登録法、預貯金口座管理法、自治体システム標準化法

デジタル分野については、環境変化や技術革新が著しい分野であるため、本戦略を必要に応じて随時最新化します。

町田市における情報システム最適化の取組

1 情報システム導入ガイドラインの策定（2009年10月～）

（1）情報システムのミッション

①市民サービスの向上 ②業務効率化 ③技術革新への対応 ④情報セキュリティの向上 ⑤環境への配慮

（2）「システムを停止せずに、新庁舎へ移転（2012年7月）」を目指し、情報システムの最適化を図るため、「**情報システム導入方針**」を策定

（3）情報システム導入プロセスを「見える化」し、コンプライアンスとガバナンスの強化を図るため、「**情報システム企画書**」を策定

①人口が同規模の他自治体の動向調査を行い、コストや機能について比較検討し、適正なシステム調達（RFP）を実施

②ベンダの動向調査（R F I）を行い、コストや機能について比較検討し、適正なシステム調達（RFP）を実施

③システムの導入効果を検証するとともに、機能の充実やコストの最適化を図るため、システム評価を実施

2 情報システム導入方針

（1）システムサービスに関すること

①市民サービスの向上に寄与するシステムを導入する

②地域情報プラットフォームに準拠したシステムを導入する

③町田市情報セキュリティポリシーに適合するシステムを導入する

④保守が容易で運用負荷の少ないシステムを導入する

⑤ASP・SaaS型のシステムサービスを優先的に導入する ⇒ ・クラウド・バイ・デフォルト

・所有から利用へ

（2）業務に関すること

①業務のB P Rを実施のうえシステムを導入する

（3）ソフトウェア・ハードウェアに関すること

①デファクトスタンダードを含む標準技術を活用したシステムを導入する

②仮想化技術に適合したシステムを導入する ⇒ クラウド・バイ・デフォルト

③導入するソフトウェアはパッケージ形式とし、カスタマイズは行わない

④自庁で導入するサーバ機器はコンピュータ室に設置する

⑤独自ネットワークを必要としないシステムを導入する

⑥環境に配慮したシステムを導入する

SaaS:(Software as a Service)
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

3 主な最適化の成果

（1）マルチベンダ・マルチクラウドのシステム構成

・適正なシステム調達が進み、17の基幹業務を6ベンダ、9システムのマルチベンダ構成で運用

・住民記録システムを2019年11月に運用負荷の少ないSaaS型で導入したことにより、庁内・庁外のクラウド基盤とあわせ、マルチクラウド環境で運用

（2）標準的なクラウド基盤の導入（2008年～）

・2008年からデファクトスタンダードであるクラウド基盤の検討を開始、2009年度から順次導入、2012年までにほぼ全てのシステムの仮想化を完了し、運用負荷を低減

（3）標準的な連携基盤の導入（2010年4月～）

・総務省及びAPPLICが推奨する「地域情報プラットフォーム」に準拠した統合連携基盤（統合DB）を導入、マルチベンダでのシステム間の連携を実現

（4）標準的な文字コードの導入と外字の統一（2010年10月～）

・システム毎に別々であった文字コードをデファクトスタンダードであるUNICODE（JIS2004）に統一し、約3,500の外字も統一、2021年9月に完了

（5）標準的なパッケージシステムの導入（2006年～）

・全てのシステムを、カスタマイズを極小化したパッケージシステムで運用

（6）情報セキュリティの強化

・端末内にデータを保存できないセキュアなシンクライアントシステムを2011年1月から導入、あわせて、システムごとに別々であった端末機をシンクライアントとして統合

・シンクライアントシステムをベースとしてテレワークシステム（タブレット330台、PC218台）を、2014年6月から順次導入

・ネットワーク構成をインターネット系、LGWAN系、マイナンバー利用事務系の三層に分離のうえ再構築し、2016年6月から運用開始

ウィズコロナ時代において町田市が進めるべきデジタル化の方向性

5

1 社会環境の変化

- (1) 人口減少時代へのパラダイムシフト
- (2) 新型コロナウイルス感染症対策
 - ・タッチレス、ソーシャル・ディスタンシングへの対応
- (3) デジタル化の進展
 - ・AWS、Googleなど低コスト・高機能なサービスを提供するクラウド事業者の台頭
 - ・AI、ロボティクス、IoTの進展、スマホ普及率83.4%

3 最適化後の町田市の情報システムの特徴

- (1) マルチベンダ・マルチクラウドのシステム構成
- (2) 標準的なクラウド基盤を導入し、ほぼ全ての情報システムをクラウド基盤上で稼働
- (3) クラウド基盤を活用したシンクライアントシステムとテレワークシステムを導入
- (4) 標準的なパッケージシステムを最小限のカスタマイズで導入
- (5) 地域情報プラットフォームに準拠した統合連携基盤（統合DB）を導入
- (6) 標準的な文字コード（JIS2004）の導入と外字の統一を実施

2 デジタル・ガバメント実行計画

- (1) 国が2020年12月に改定
- (2) 主な方針
 - ①自治体業務システムの標準化・共通化を加速
 - ・国と自治体が共同利用するクラウド基盤であるガバメントクラウドの利活用
 - ・17の基幹業務システムの標準化
 - ②行政手続のオンライン化を推進

4 町田市の最適化の振り返り

- (1) 町田市の情報システムの最適化は、国が進める標準化の方向性を先取り
 - (2) 町田市は情報システムのクラウド対応が完了し、ガバメントクラウドへの移行も容易
- 町田市の情報システムは、デジタル・ガバメント実行計画と親和性が高い**
- (3) 行政手続のオンライン化が進んでいない
 - (4) 庁内・庁外のクラウド基盤の導入によりハードウェアが激減し、調達・構築・管理等の手間は激減したが、ソフトウェアの手間は低減していない

5 ニューノーマルへの対応として、今後、町田市が重点的に進めるべきデジタル化の戦略

【方向性1】 情報システムの「所有」から「利用」へ転換

すべての情報システムを人手のかからないガバメントクラウドを含む“SaaS”へ全面的に「シフト」する

【方向性2】 国が策定する標準仕様書に準拠するアプリケーションへ、BPRしつつ既存システムから転換

17の基幹業務について標準仕様アプリへ移行する

【方向性3】 行政手続を「人手のかかるサービスデザイン」から「デジタルベースのサービスデザイン」へ転換

行政手続のオンライン化などのDXを進める

SaaS: (Software as a Service)
自前でシステムを所有せず、インターネット経由に必要なサービスを利用する仕組み

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

- ・市民サービスの向上：24時間365日手続可能 ⇒ 手続が便利になり、市役所に出向く手間がなくなることで、市民は時間を有効活用できる
- ・生産性の向上：フルデジタルによる効率化 ⇒ 職員の手間を減らし、その時間をクリエイティブな仕事に割り当てることで、人口減少時代を乗り切る

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・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

< 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年度末までに構築し、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

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

(*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

<戦略 1> と <戦略 2> を踏まえた情報システムの更改モデル

1 ガバメントクラウドへのシフト

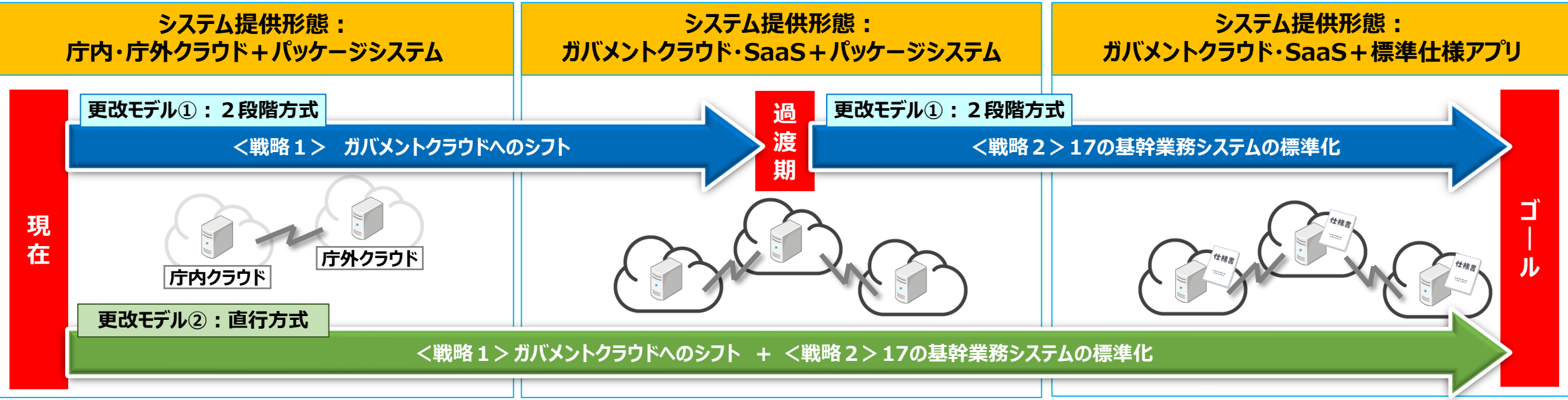
(1) 国が「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、国や自治体用が共同利用するクラウドサービスを提供（2021年度～）

2 17の基幹業務システムの標準化

(1) 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）

(2) 標準仕様アプリは未提供（2021年8月末現在）

標準仕様の策定と標準仕様アプリの提供には、
相応の時間を要する



ポイント

<戦略 1> 標準仕様の策定には、相応の時間を要するため、庁内・庁外クラウドから、ガバメントクラウドまたはSaaSへシフトする
<戦略 2> 標準仕様アプリ提供時期に応じて、パッケージシステムから標準仕様アプリへ順次移行する

<戦略1> ガバメントクラウドへのシフト

8

1 ガバメントクラウドへのシフト

- (1) 対象：自前のクラウド基盤から、ガバメントクラウドまたはSaaSへシフト
- (2) スケジュール：2025年度末
- (3) 推進主体：情報システム課

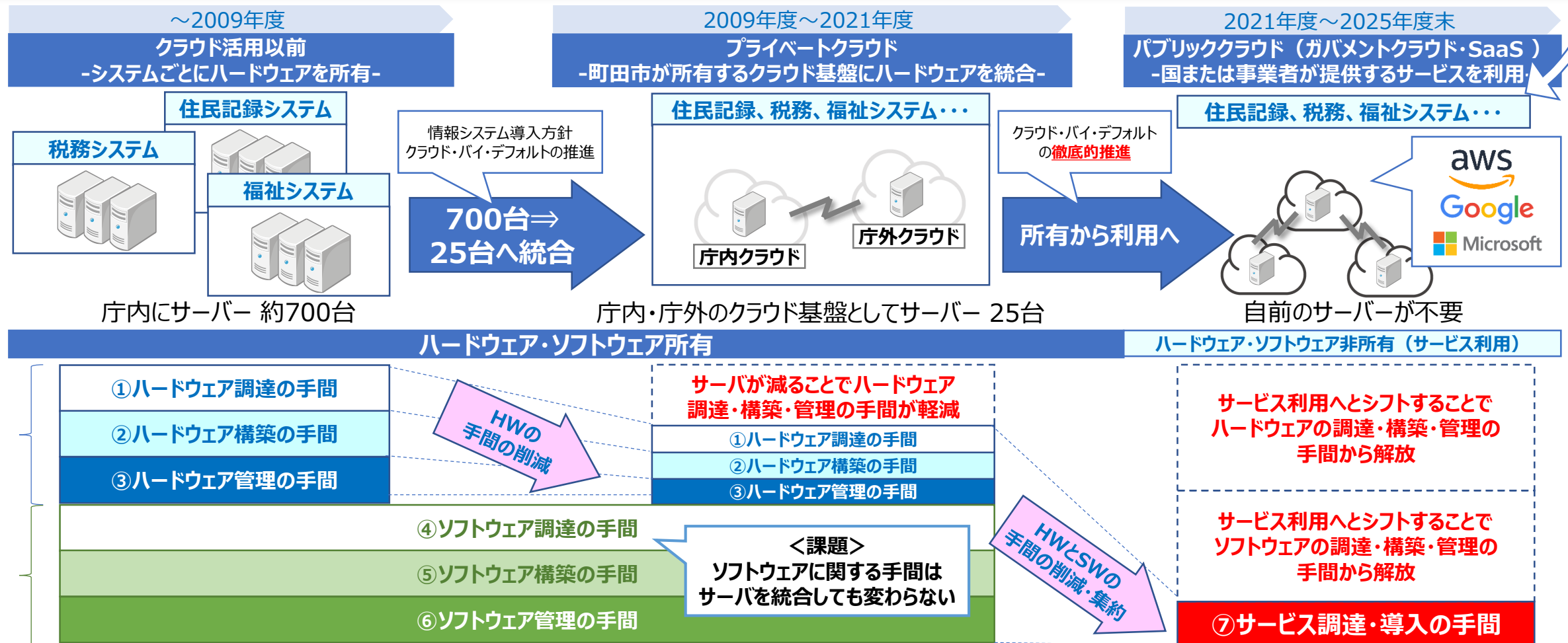


所有から利用へ

このようなサービス形態は民間で積極的に採用されており、金融、航空、医療といった重要インフラ分野でも利用されている

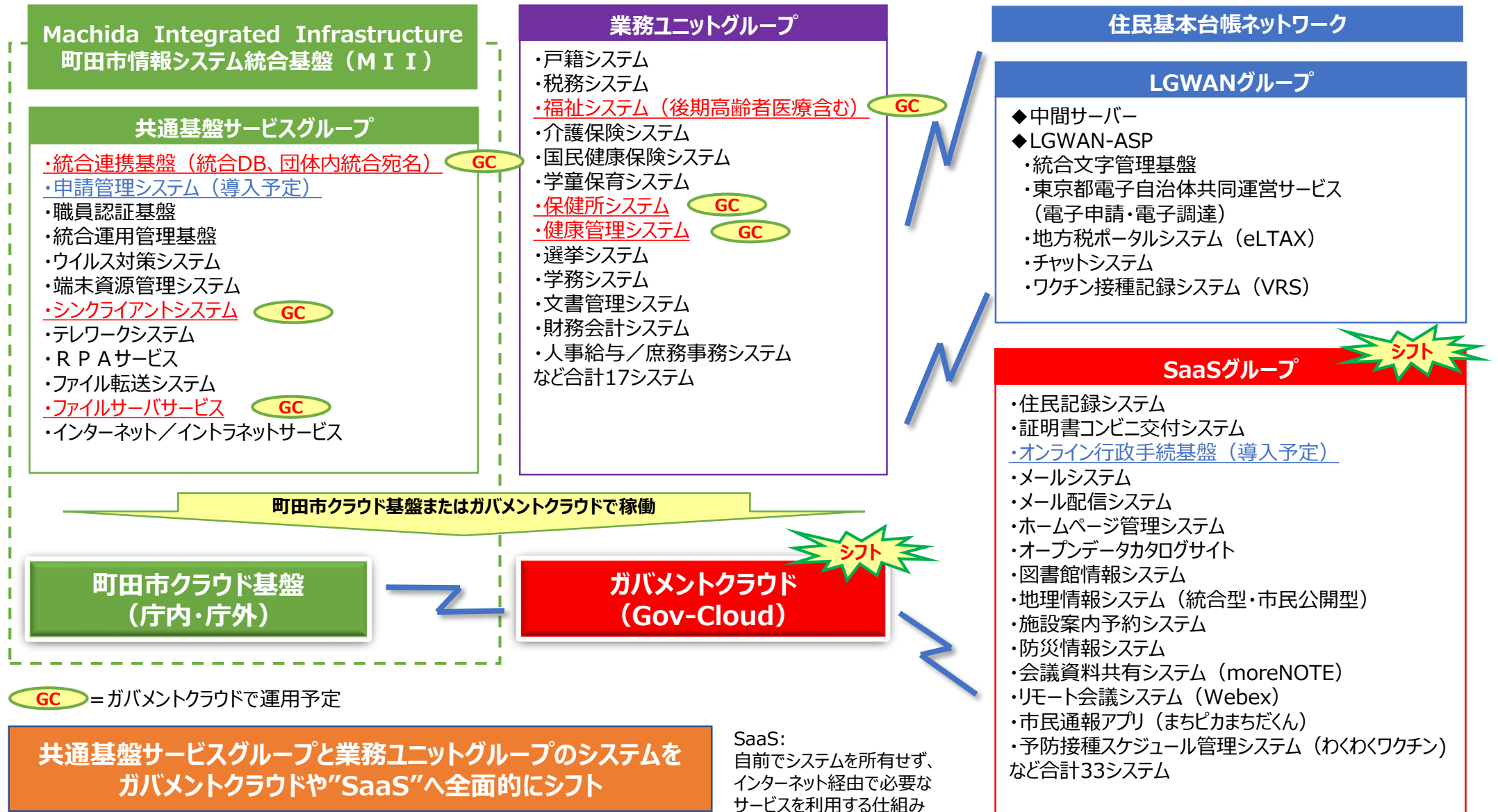
2 期待する成果

⇒市役所の生産性向上：ハードウェア（HW）とソフトウェア（SW）の調達・構築・管理に係る手間の削減・集約



<戦略 1> 町田市におけるシステムの構成概要

9



<戦略2> 17の基幹業務システムの標準化

- 1 対象：住民基本台帳、個人住民税など17の基幹業務
- 2 スケジュール：標準仕様アプリの提供時期やシステム更改時期を踏まえ、2025年度末までに標準仕様アプリへ移行
- 3 実施内容

(1) 移行の際は、原則として、ガバメントクラウド上で提供される標準仕様アプリを利用

(2) 標準仕様アプリを使用する場合、市民がオンライン手続で利用するマイナポータルは国が構築する予定

(3) オンライン手続を含め、標準仕様アプリに業務を適合させる

(4) 推進主体：情報システム課＋業務主管課
- 4 期待する成果

⇒市役所の生産性向上：標準仕様アプリの自治体間共同利用によるシステムコストの削減、法改正におけるシステム改修の手間を削減

	No	業務名	システム名	所管課	次期更改 スケジュール		No	業務名	システム名	所管課	次期更改 スケジュール	
SaaS済	1	住民基本台帳	住民記録	市民課	2024年度	ガバクラ同等 環境へ移行	10	後期高齢者医療	福祉	保険年金課	2024年度	
	2	選挙人名簿管理	選挙	選挙管理委員会	2022年度		SaaS 予定	11	介護保険	介護保険	介護保険課	2022年度
	3	固定資産税	税務	資産税課	2026年度	ガバクラ同等 環境へ移行		12	児童手当	福祉	子ども総務課	2024年度
	4	個人住民税	税務	市民税課	2026年度		13	生活保護	福祉	生活援護課	2024年度	
	5	法人住民税	税務	市民税課	2026年度			14	健康管理	健康管理	保健予防課 健康推進課	2026年度
	6	軽自動車税	税務	市民税課	2026年度			15	就学	学務	学務課	2026年度
標準化 検討中	7	国民健康保険	国保	保険年金課	2023年度	ガバクラ同等 環境へ移行	16	児童扶養手当	福祉	子ども総務課	2024年度	
	8	国民年金	税務	保険年金課	2026年度		17	子ども子育て支援	福祉	保育・幼稚園課 子育て推進課 子ども家庭支援センター	2024年度	
ガバクラ同等 環境へ移行	9	障がい者福祉	福祉	障がい福祉課	2024年度							
			保健所	保健予防課								

ポイント

(1) 下線で記載したシステムは2026年度以降の更改予定となるため、2025年度末までに前倒しでの移行が必要

(2) 2025年度以前に更改予定となっているシステムについても、標準化のためのBPRが必要になるため、早期の検討着手が必要

- 1 対象：17の基幹業務のうち、基礎自治体で実施する27の手続
- 2 スケジュール：2022年度末までにオンライン化
- 3 実施内容

(1) 標準仕様アプリ導入の有無を問わず、手続きのオンライン化を検討・推進

(2) 市民がオンライン手続で利用するマイナポータルは国が構築する予定

(3) マイナポータルと自治体の基幹システムを連携する「申請管理システム」を市が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

(6) 推進主体：オンライン手続WG
- 4 期待する成果

(1) 市民サービスの利便性向上：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なる

(2) 市役所の生産性向上：申請時点からデジタルでやりとりできるため、機械化、無人化を促進する

子育て分野15手続

No	手続名	業務名	システム名	所管課
1	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
2	児童手当の額の改定の請求及び届出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
3	氏名変更／住所変更等の届出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
4	受給事由消滅の届出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
5	未支払の児童手当等の請求	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
6	児童手当等に係る寄付の申出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
7	児童手当に係る寄付変更等の申出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
8	受給資格者の申出による学校給食等の徴収等の申出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
9	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
10	児童手当等の現況届	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
11	支給認定の申請	児童手当	総合福祉システム	子ども総務課
12	保育施設等の利用申込	子ども子育て支援	子ども子育てシステム	保育・幼稚園課
13	保育施設等の現況届	子ども子育て支援	子ども子育てシステム	保育・幼稚園課
14	児童扶養手当の現況届の事前送信	児童扶養手当	総合福祉システム	子ども総務課
15	妊娠の届出	健康管理	健康管理システム	保健予防課

介護分野11手続

No	手続名	業務名	システム名	所管課
1	要介護・要支援認定の申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
2	要介護・要支援更新認定の申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
3	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
4	居住（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	介護保険	介護保険システム	介護保険課
5	介護保険負担割合証の再交付申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
6	被保険者証の再交付申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
7	高額介護（予防）サービス費の支給申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
8	介護保険負担限度額認定申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
9	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
10	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課
11	住所移転後の要介護・要支援認定申請	介護保険	介護保険システム	介護保険課

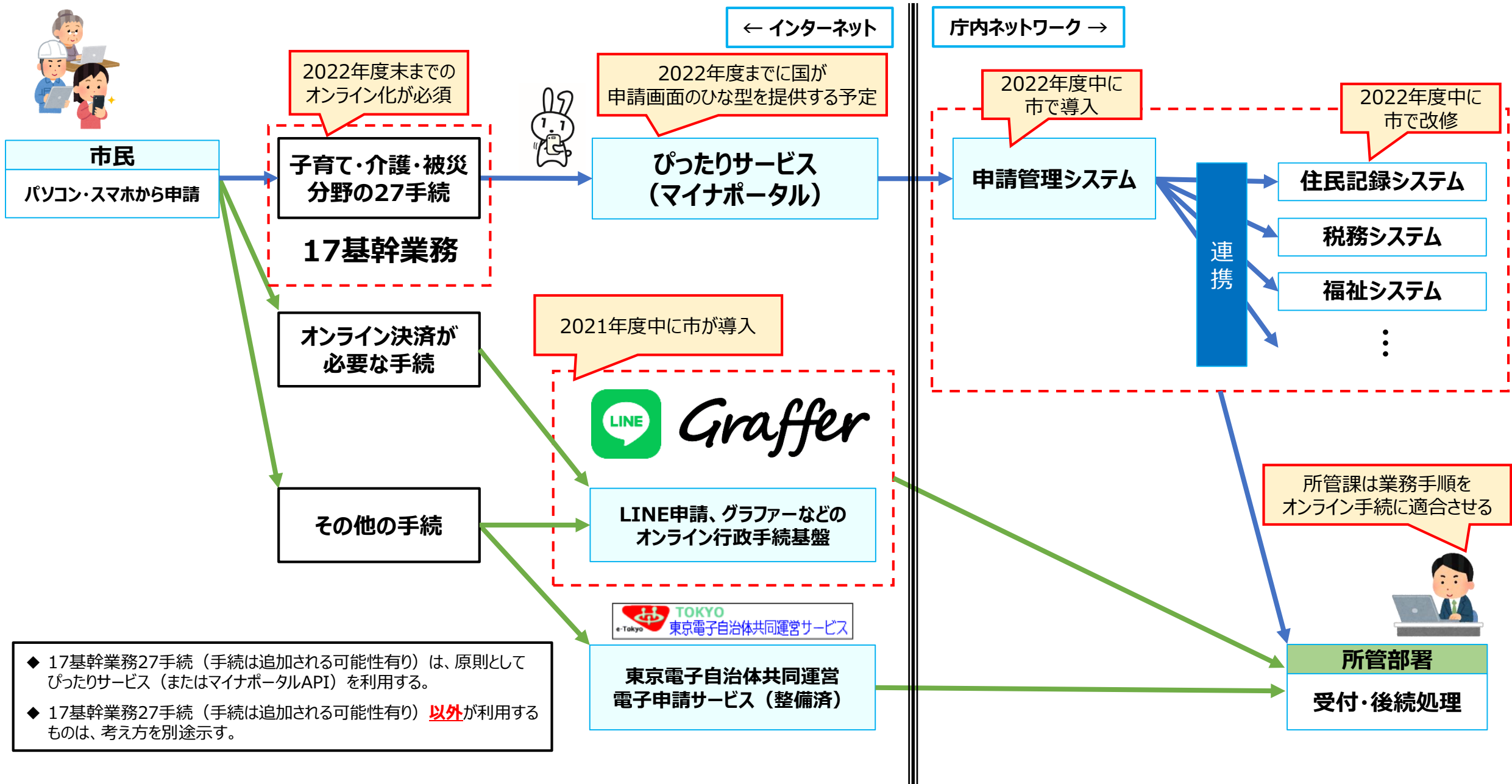
被災者支援1手続

No	手続名	業務名	システム名	所管課
1	罹災証明書の発行申請	固定資産税	被災者生活再建支援システム	（確認中）

<戦略3> 行政手続のオンライン化（17の基幹業務）

手続の流れ

12



ウィズコロナ時代 = ニューノーマルへの対応

加速するデジタル化 ⇒ コロナ禍をDXのチャンスに変える

< “e-まち”実現プロジェクトとは？ >

- (1) 開始時期
2020年3月
- (2) 内容
デジタルトランスフォーメーションを
組織横断的に進める
- (3) 期待する成果
市民の利便性向上と市役所の生産性向上
- (4) 推進主体
“e-まち”実現プロジェクト部会
- (5) 事務局
政策経営部経営改革室
総務部情報システム課

“e-まち”実現プロジェクト ~ できることから **DX** を始めよう! ~



<<< ウィズコロナ時代における 行政経営改革 = スマートシティの実現 >>>

<戦略4> 町田市版DX “e-まち”実現プロジェクトの取組

14

No	手続名	実施スケジュール	取組内容
1	市民課・市民センター窓口手数料へのキャッシュレス決済の導入	2021年5月	2021年5月から、市民課・市民センター・連絡所の窓口において住民票や印鑑証明書等の発行手数料に係るキャッシュレス決済を導入した。
2	市民税課窓口手数料へのキャッシュレス決済の導入	2022年3月	市民税課の窓口においても、課税・非課税証明書や納税証明書等の発行手数料に係るキャッシュレス決済の導入に向け、検討を進める。
3	請求書キャッシュレス決済の種別追加検討	通年	市税や保険料等の請求書キャッシュレス支払について、2020年度に導入した「LINE Pay」及び「PayPay」に加え、「auPAY」「d払い」等の導入に向けた検討を進める。
4	オンライン行政手続基盤の導入	2021年度	市民がクレジットカードや電子マネーを利用してオンライン支払ができる電子申請基盤の導入を検討する。LINE・グラファーを軸に調整中。
5	マイナポータル実証実験参加（引っ越しワンストップサービス）	2021年7月～	国が実施する「引越しワンストップサービスの検証」に参加し、マイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約について、実運用に向けた業務フローの確認等の準備を進め、行政手続のオンライン化を推進する。
6	行政手続オンライン化の推進	通年	国が定める27手続以外の手続について、引き続き、「東京共同電子申請・届出サービス」やマイナポータルの「ぴったりサービス」、新たに導入するオンライン行政手続基盤（LINE・グラファーを想定）等を活用し、手続のオンライン化を進める。
7	市民課における窓口申請支援システム導入	2021年11月	市民が町田市に住民票を置く際の手続（住民異動届）及び関係する手続の申請書を書く手間をなくすとともに、職員が住民異動届を管理システムへ入力し、審査する手間を軽減するため、窓口申請支援システムを導入する。
8	市民センター等の窓口申請支援システム拡大検討	2022年1月～	市民センター等への拡大について、検討を進める予定。
9	介護認定業務における相談・調査支援システムの導入	2022年度	介護認定業務において、タブレット端末を用いた認定審査業務を行うシステムを導入する。
10	NTT東日本とのスマートシティ共同検討協定に基づく取組	2021年4月～	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実証実験を行う。
11	オンライン活用講座による市民向けデジタルデバйд対策の実施	2021年度	・高齢者向けの取組として、介護予防のためのオンライン活用講座を実施し、地域の自主グループのオンライン活動のサポートを行う。 ・世代を限定しない取組として、デジタル技術を活用したサービスの利用を支援するための学習支援事業を行う。 ・国が推進する「利用者向けデジタル活用支援推進事業」におけるデジタル活用支援員を活用し、マイナンバーカードの申請やマイナポータルの使い方等に係る講座を開催することで、デジタルデバйд対策を強化するとともに、マイナンバーカードの普及及び活用の更なる促進を図る。

今後5年間のスケジュール

15

戦略と取組

2021年度

2022年度

2023年度

2024年度

2025年度

<戦略1> ガバメントクラウドへのシフト

① 所有からサービス利用へのシフトを進める（ガバメントクラウド・SaaS・5Gキャリア回線）

シフトの推進

② 2025年度末までに、すべてのシステムの文字コードを、国が標準とするIPAmjフォントへ統一

統一の推進

<戦略2> 17の基幹業務システムの標準化

① ガバメントクラウド上で提供される標準仕様アプリへ切替

切替の推進

② 標準仕様アプリ切替のための移行計画を策定し、標準仕様に業務を適合させる

移行計画の策定・業務の適合

<戦略3> 行政手続のオンライン化（17の基幹業務）

① マイナポータルと自治体基幹システムを接続する申請管理システムを構築

申請管理システムの構築

② 17の基幹業務のうち、基礎自治体で実施する27手続をオンライン化

オンライン画面の整備

③ 27手続以外の17の基幹業務のオンライン化を推進する

オンライン化の検討・推進

④ オンライン手続に業務を適合させる

業務の適合

<戦略4> 町田市版DX “e-まち”実現プロジェクト

① オンライン行政手続基盤の導入

選定・導入

② 17基幹業務を除く、市民の利便性の高い行政手続のオンライン化を進める

オンライン化の推進

③ 市民税課の窓口で手数料のキャッシュレス決済を開始

選定・導入

④ 窓口申請支援システムを稼働

導入

拡大検討

⑤ その他取組の推進

検討・推進

1 設置目的

町田市における情報化施策を総合的かつ体系的に推進し、関係施策を円滑に実施する
(2001年11月設置)

2 所掌事務

- (1) 町田市の情報化推進に係る計画等の策定及び実施に関すること
- (2) セキュリティポリシーの策定及び実施に関すること
- (3) 前2号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項

情報化推進本部

本部長

総務部担当副市長
(CIO・CDO・CISO)

副本部長

本部長以外の副市長

本部長次長

情報システム担当部長
(CIO・CDO・CISO補佐)

副本部長次長

経営改革室長

本部員

各部長

事務局

総務部情報システム課

作業部会

作業部会

番号制度部会

部会長：マイナンバー担当課長

セキュリティポリシー部会

部会長：情報システム課長

“e-まち”実現プロジェクト部会

部会長：経営改革室課長

地理情報部会

部会長：土地利用調整課長

キャッシュレスWG

オンライン手続WG

窓口申請支援WG

<用語解説>

CIO …最高情報責任者。Chief Information Officerの略。IT活用し、組織全体の業務最適化を推進する役割を担う。

CDO …最高情報デジタル責任者。Chief Digital Officerの略。組織全体のデジタル改革を経営の視点で推進する役割を担う。

- ・町田市コンピューターシステム等の管理運営に関する規程第10条において、総務部担当副市長を統括責任者として規定しており、これをCIO・CDOとして読み替える。

- ・町田市コンピューターシステム等の管理運営に関する規程第11条において、情報システム担当部長を運営管理者として規定しており、これをCIO補佐・CDO補佐として読み替える。

CISO…最高情報セキュリティ責任者。Chief Information Security Officerの略。組織全体の情報セキュリティを確保する役割を担う。

- ・町田市情報セキュリティ対策基準「第2章組織体制」において、総務部担当副市長を最高情報セキュリティ責任者（CISO）として規定している。

- ・町田市情報セキュリティ対策基準「第2章組織体制」において、情報システム担当部長を統括情報セキュリティ責任者（CISO補佐）として規定している。

