町田市デジタル化総合戦略2022

~デジタル技術の徹底活用に向けて~

第1.0版

町田市政策経営部デジタル戦略室

2022年10月



目次

まちだ未来づくりビジョン2040を実現するための横断的テーマ …… 3
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と戦略 …… 4
町田市デジタル化推進委員会の提言等に基づく主な変更点 …… 5
町田市デジタル化総合戦略2022 …… 7
主な取組の計画と実績 …… 8
デジタル化の推進体制 …… 12
【参考資料】
情報システム導入方針（2.0版） …… 14
町田市のデジタル化の紹介 …… 15
町田市のデジタル化の事例を実際に体験してみよう！ …… 17



表紙は最新の画像生成AI「Stable Diffusion」を利用して作成しました

◆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、必要に応じ、本戦略を随時最新化します。

デジタルのちから
いいことふくらむまちだ

まちだ未来づくりビジョン2040を実現するための横断的テーマ

デジタル化の基本方針：町田市デジタル化総合戦略（大戦略）～デジタル化による行政サービス改革に向けて～

2021年５月に「デジタル改革関連法」として、「デジタル社会形成基本法」、「デジタル庁設置法」及び「デジタル社会の形成を図るための関係法律整備に関する法律」が施行されました。

これらの法律では、基本理念を、デジタル社会の形成に関し、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会などの格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護などとしています。

国は、これらの実現に向け、デジタル社会形成の司令塔として、2021年9月にデジタル庁を設置し、未来志向の変革を大胆に推進し、デジタル時代の官民インフラを一気呵成に作り上げることを目指しています。

町田市は、これらの動向を、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少と税収の減少を乗り越えるチャンスと捉え、デジタル化による部門横断的な行政サービス改革を進めるため、「町田市デジタル化総合戦略」の柱として、３つのデジタル化基本方針を定めます。

行政サービスを「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」へ変革することで、スマートシティの実現を目指します。

デジタル化基本方針１　デジタル技術を活用した市民サービスの向上

現在の行政手続は、市民が窓口に来庁し、書類を提出するという、市民と職員の双方にとって、手間のかかる仕組みとなっています。デジタル技術を徹底活用することで、行政手続を、いつでも、どこでも、簡単に、スマートフォンやタブレットなどのモバイルデバイスからオンラインで行える仕組みへと改革し、市民や事業者などの利便性の向上を図ります。

デジタル化基本方針２　デジタル技術を活用した生産性の向上

デジタル技術を徹底活用した内部事務の自動化と、オンライン手続の実現などにより、市役所業務の生産性向上を図ります。あわせて、このことにより生み出された人的資源を、相談・折衝などの人とかかわる業務や、新たな施策の企画立案などのクリエイティブな業務へシフトすることで、市民サービスの向上も図ります。

デジタル化基本方針３　デジタル技術を活用した新たな価値の創出

SNSやオープンデータなどのデジタルツールを活用することで、市民、地域団体、教育機関、事業者による共創の機会を拡げ、多様な地域課題の解決や地域の魅力向上を図ります。そこから得られた新たな気づきを施策に反映し、持続可能かつデマンドサイドに立った市民サービスの提供を目指します。

◆「まちだ未来づくりビジョン2040」(*1)から抜粋

デジタル化の具体的方策：町田市デジタル化総合戦略2022　～デジタル技術の徹底活用に向けて～

(*1)「まちだ未来づくりビジョン2040」とは

少子高齢化の進行、人口減少時代の到来、デジタル化の進展など、私たちを取り巻く環境は大きく変化しています。町田市は、このような社会経済状況や人々のライフスタイルの変化を大きなチャンスと捉え、誰もが夢を描くことができ、幸せを感じられる未来を創るために、新たな基本構想・基本計画「まちだ未来づくりビジョン2040」を策定しました。

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と戦略

＜１社会環境＞

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
（新しい日常への対応）
・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
・GAFAに代表される低コスト・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、
スマホ世帯普及率9割弱

デジタル社会の実現に向けた重点計画

(1)国（デジタル庁）が2021年12月に策定
(2)主な自治体関連施策
①自治体システムの標準化・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
・20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などのDXを推進

＜２町田市のデジタル化関連計画等＞

まちだ未来づくりビジョン2040

(1)計画期間　2022年度～2039年度
(2)基本構想　2040なりたい未来
「なりたいまちの姿」（都市像）＋「行政経営の姿」（経営像）
(3)基本計画 「まちづくり基本目標」＋「経営基本方針」
(4)横断的なテーマ
①人口減少・少子化対策、②減災・防災、
③デジタル化による行政サービス改革
政策としてデジタル化の推進を掲げる
(5)町田市デジタル化総合戦略（大戦略）
3つのデジタル化基本方針：デジタル技術を活用した
①市民サービスの向上、②生産性の向上、③新たな価値の創出

町田市職員定数管理計画（22-26）

方針１：行政のデジタル化の推進～先ずデジタルから始めよう！～
①デジタル化推進体制の強化　②業務におけるデジタル領域の最大化
方針２：業務の担い手の最適化～仕事と働く力のベストマッチング！～
①重要な施策への職員定数の重点的付加
②定型業務等の民間事業者及び会計年度任用職員へのシフト
方針３：環境変化に即応できる体制の構築
～組織をフレキシブルに！決定をシンプルに！～
①環境変化への対応と備え　②スピーディーな意思決定

町田市デジタル化推進委員会の提言

＜３町田市の情報システムの現状＞

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
(2)標準的なプライベートクラウドを導入し、全ての情報システムを稼働
(3)プライベートクラウド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
(7)町田市版DXである、“e-まち”実現プロジェクトを推進

振り返り

【特徴】
(1)国の「重点計画」と親和性が高い
①ソフトウェアについて、標準的なパッケージシステムを活用しており、
20の基幹業務の標準化と親和性が高い
②標準的な仮想化を完了し、ガバメントクラウドと親和性が高い
(2)DXを行政経営改革の一環として、2020年3月から実施
【課題】
(1)行政手続のオンライン化などのDXを、より一層進める必要がある
(2)プライベートクラウド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、ソフトウェアの構築や運用の手間を
軽減する必要がある

＜４町田市が進めるべきデジタル化の方向性＞

町田市デジタル化総合戦略2022

【方向性１】 情報システムを人手のかからない所有から利用へ転換 ⇒ 戦略１：クラウドサービスへのシフト
【方向性２】 20の基幹業務について、BPRのうえ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転換 ⇒ 戦略２：20の基幹業務システムの標準化
【方向性３】 行政手続をデジタルベースのサービスデザインへ転換し、新たな価値を創出 ⇒ 戦略3：行政手続のオンライン化　戦略４：町田市版DX“e-まち”実現プロジェクト

【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

町田市デジタル化推進委員会の提言等に基づく主な変更点１

No.	区分	提言等	戦略2021	戦略2022
1	修正	**ガバメントクラウドの提供時期や費用負担が未定** ○　戦略の取組として、自前のクラウド基盤から、ガバメントクラウドまたはSaaSへシフトし、サブスクリプション形式で利用するということを打ち出しているところは大きいポイント。 ○　ガバメントクラウドの提供が想定どおりに進まない状況がある中で、ガバメントクラウドに載せることのそもそものメリットを改めて考えておくべき。 ○　ガバメントクラウドに載せるものもあるが、そうでないクラウドサービスを使う部分もあるということは、より現実的な戦略である。	**◆戦略１：** ガバメントクラウドへのシフト **◆戦略１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へシフトし、サブスクリプション形式で利用する	**◆戦略１：** クラウドサービスへのシフト **◆戦略１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形式で利用
2	追加	**2050年までにCO2排出量をゼロにする「町田市ゼロカーボンシティ宣言」へ対応** ○　クラウドについて、カーボンニュートラル、カーボンネガティブを標榜するものを優先的に導入するとしているが、ここは町田市の独自性が出ている部分であり、ポイントと言える。	―	**◆戦略１町田市の取組：** 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
3	追加	**クラウドサービスを利用する際に備えるべき、セキュリティ基準** ○　クラウドに機微性の高い情報を載せることになるが、ISMAPによる担保など、セキュリティ面の配慮を、町田市では十分検討されていると感じた。 ○　セキュリティは安全であればあるほど素晴らしいわけだが、一方で、コストは高くなり、使い勝手が悪くなる。すべてISMAP対応というのはコスト高になりかねず、取り扱う情報によって、より適切なクラウドを使うというのが重要なポイント。	―	**◆戦略１町田市の取組：** 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
4	追加	**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** ○　DXについては、技術が難しいだけではなくて、そもそも「行政が難しい」ということがいろいろな制約になっている。行政の手続は、言葉や手順が複雑だったりする。自治体だけではどうしようもないところもあるが、出来ることもあるはずだ。町田市の取組に期待したい。 ○　デジタル技術をやさしく伝えるのも大事だけれど、そもそも行政の色々な手続の仕組みや言葉づかいが難しいから、皆、苦手意識を覚えるのではないか。 ○　行政は、正確な言葉づかい、法律に基づいた言葉づかいをしていかないといけない部分もある。そこには、正確さを求めることと、わかりやすく伝えるということの間で、ジレンマがあると思う。 ○　DXの一番のポイントは、利用者目線、市民目線でまず考えてみること。市役所の職員は言葉も制度も知っているので、その視点でサービスを作りがち。しかし、全く知らない人が手続きをやることを想定し、「何がわからないのだろうか」という視点をもたないと、いわゆる「行政文書をそのまま電子化する」ことから脱却できない。利用者側は何が欲しいのか、何が分からないのかということに寄り添い、そのために新しい技術を使っていくべき。 ○　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。	―	**◆戦略３町田市の取組：** 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 **◆戦略４(1)～(4)：** 各項目の整理と取組の最新化

町田市デジタル化推進委員会の提言等に基づく主な変更点２

No.	区分	提言等	戦略2021	戦略2022
5	修正	**市民がスマホでもパソコンでも使いやすいオンライン行政手続** ○　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、よいのではないかということ。 ○　LINEの例としては、例えば、粗大ごみを出す際に、いわゆるチャット形式で、出したいゴミの名前を入れると、「それはこのカテゴリーですよ」というのを教えてくれる。さらに決済も、わざわざ粗大ごみ処理券を買いに行かずにそのまま電子決済できる。 まさに手続きをしたい利用者側は何が欲しいのか、何が分からないのかということに寄り添った形のサービスであり、そのために新しい技術を使っていくということかと思う。 ○　グラファーのサービスとしては、例えば利用者が引越しする時に、いわゆるチェックボックス形式で、世帯構成、国保の人の有無等をチェックしていくと、最終的に「あなたが今回やらないといけない手続きはこれとこれです。そして、窓口に持ってくる物はこれです。窓口はここです。」みたいなものが最終的に案内される。 これがまさに新しい市民の視点ですね。これまでは、ホームページの各所管課のページを開かないとわからないし、そこにある注釈を読まないと自分が該当者なのかそうでないのかよくわからないということが、その質問に答えるだけで最終的にわかる。	**◆戦略４(1)：** ②オンライン行政手続基盤の導入	**◆戦略３町田市の取組と戦略４(1)の 取組：** ④公的個人認証と決済機能がある、既存の汎用オンライン行政手続サービスの導入
6	修正	**国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画 第６章 デジタル社会の実現に向けた施策」** 民間サービスも行政サービスのフロントエンドを担えるようにすることで、国民がより多様なUI・UXを選択できるようにする。 ※UI（User Interface）　…システムの操作画面 ※UX（User Experience）…システム利用者が感じる利便性の度合い	**◆戦略３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 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	**◆戦略３町田市の取組：** ⑤マイナポータルなど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
7	修正	**優先的にオンライン化すべき行政手続** ○　手続のオンライン化は大きく二つに分かれる。一つは、出生や婚姻等の“ライフタイム手続”。こちらは国の法律があり、市の努力だけでは難しいところがある。 もう一つは、会議室の利用申込や粗大ごみの申込等の、市の条例で行っているサービス。こちらは市の判断でできる。市民にとって、人生的なインパクトは前者が大きいが、日常的な件数、頻度は後者の方である。	**◆戦略４(1)：** 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	**◆戦略３町田市の取組と戦略４(1)の 取組：** 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

町田市デジタル化総合戦略2022

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

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　－

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・ロボティックス・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

(*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
(*2)サブスクリプション：クラウドサービス、5Gキャリア通信回線などの、自前資産の購入・管理が不要な賃貸借契約

主な取組の計画と実績１

	戦略と取組	実績← 2021年度	→計画 2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
＜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）						
【20の基幹業務システム】						
	住民記録システム（住民基本台帳、印鑑登録）※2019年度にシフト済み	シフト済	-	-	-	-
	戸籍システム（戸籍、戸籍の附票）		準備	シフト	-	-
	選挙システム（選挙人名簿管理）				準備	シフト
	学務システム（就学）			準備	シフト	-
	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）		準備	シフト	-	-
	国保システム（国民健康保険）		準備	シフト	-	-
	保健所システム（障がい者福祉）		準備	シフト	-	-
	福祉システム (障害者福祉、後期高齢者医療、児童手当、生活保護、児童扶養手当、子ども・子育て支援)		準備	シフト	-	-
	介護保険システム（介護保険）	準備	シフト	-	-	-
	健康管理システム（健康管理）			準備	シフト	-
【その他システム】						
	統合連携基盤（統合DB、中間サーバー連携）	準備	シフト	-	-	-
	OA基盤（ワープロ、表計算、グループウェア、ビジネスチャット、Web会議、メール、RPA等）	準備	シフト	-	-	-
	デスクトップ基盤（デスクトップ環境）	準備	シフト	-	-	-
NEW	地理情報システム（統合型、道路、下水道、建築）		準備	シフト	-	-
	財務会計・人事給与・庶務事務システム		準備	シフト	-	-
	文書管理システム		準備	シフト	-	-
	防災システム　※2011年度にシフト済み	シフト済	準備	サービス切替	-	-

主な取組の計画と実績２

	実績←	→計画			
戦略と取組	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
＜戦略２＞20の基幹業務システムの標準化					
住民記録システム（住民基本台帳、印鑑登録）を標準仕様アプリへ切替		準備	→	切替	
国保システム（国民健康保険）を標準仕様アプリへ切替		準備	切替		
＜戦略３・４＞行政手続のオンライン化					
20の基幹業務の27手続をオンライン化	17手続	27手続	-	-	-
オンライン行政手続ポータルサイトの導入					
スマートフォンアプリ向けポータルサイト導入：　LINEリッチメニュー	準備	導入	改善	→	→
NEW Webブラウザ用のポータルサイト導入：　町田市公式HP	準備	導入	改善	→	→
メタバース上でのポータルサイト導入	準備	導入	見直し	リニューアル	見直し
公的個人認証及び決済機能がある、LINEなどの汎用オンライン行政手続サービスの導入					
スマートフォン向け汎用行政手続サービス　：　LINE	準備	導入	拡充	→	→
NEW PC・スマートフォン向け汎用行政手続サービス　：　グラファー	準備	導入	拡充	→	→
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、一元管理できる仕組みの導入	準備	導入	運用	→	→
オンライン化した手続累計件数	188件	213件	238件	263件	288件
マイナンバーカード交付率	46.8%	70%	100%	-	-

主な取組の計画と実績３

取組名	←実績 2021年度	計画→ 2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
＜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					
SMSを活用した新型コロナウイルス感染症への対応	導入	運用	→	→	→
HER-SYSを活用した新型コロナウイルス感染症患者への健康観察の実施	導入	運用	→	→	→
NEW オンラインによる専門相談（弁護士・税理士等）の実施	検討	開始	→	→	→
町田デジタルミュージアム（考古・民俗・歴史資料）の導入	部分公開	全面公開	→	→	→
NEW Webアンケート調査システム「ちょこっとアンケート」の導入	試行	開始	→	→	→
NEW 粗大ごみ受付システムの更改		更改	運用	→	→
(2)キャッシュレス決済の推進					
窓口払いにおけるキャッシュレス決済の導入 (市民課・市民税課証明書発行窓口・市民センター・連絡所)	導入	運用	→	→	→
請求書払いにおけるキャッシュレス決済の導入	検討	拡充	→	→	→
NEW Web口座振替受付サービスの導入	検討	導入	運用	→	→
共通納税システムを利用した支払税目の拡充	運用	→	拡充	→	→
(3)ＡＩ・ロボティクス・タブレット等の活用					
RPA・AI-OCRの活用	46件	51件	56件	61件	66件
書く手間をなくす窓口申請支援システムの導入（タブレットの導入等）	導入	運用	→	→	→
介護認定業務のデジタル化（タブレットの導入等）	検討	導入	運用	→	→
NEW 土地評価システムの導入（タブレットの導入等）	検討	導入準備	導入	運用	→
NEW 廃棄物収集サポートシステムの実証実験の実施	検討	実証実験	-	-	-
NEW 市民病院における内視鏡手術支援ロボットの導入	検討	導入	運用	→	→
NEW アバター、AI、メタバース等の先端技術の活用		活用	拡充	→	→

主な取組の計画と実績４

取組名	←実績 2021年度	計画→ 2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
＜戦略４＞町田市版DXの推進					
(4) オープンデータの推進					
オープンデータの拡充	公開・拡充	→	→	→	→
公開データファイル累計件数	737件	787件	837件	887件	937件
ダウンロード件数	102,618件	拡充	→	→	→
NEW EBPM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)		実施	-	-	-
NEW 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)		実証実験	-	-	-
(5)スマートシティなどの施策の推進					
デジタルデバイド対策の推進	実施	→	→	→	→
市長、副市長のスケジュール管理システムの導入	導入	運用	→	→	→
デジタル技術の利活用・情報セキュリティ確保に関する全庁研修	実施	→	→	→	→
被災者生活再建支援システムの活用	検討	活用開始	→	→	→
NEW 学童保育に関する入退室・日報管理アプリの導入	検討	導入	運用	→	→
NEW 予防接種情報提供サービス「わくわくワクチンプラス」の導入	検討	導入	運用	→	→
NEW 車両管理システムの導入	検討	導入	運用	→	→
NEW 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実証実験	検討	実証実験	-	-	-
NEW 防災システムの刷新・市民向け防災ポータルサイト導入・発災時のモバイル端末の活用		導入準備	刷新・導入	運用	→
NEW 保育園等からの留守番電話音声を文字データ化しメール送信するサービスの導入		導入	運用	→	→
NEW デジタル町内会（デジタル回覧板・SNS）の実証実験		実証実験	-	-	-
NEW 町田市所管施設のエネルギー使用量管理のデジタル化		テスト導入	本格導入	運用	→
NEW 学校徴収金管理システムの導入			導入	運用	→

デジタル化の推進体制

外部人材の活用

1　町田市デジタル化推進委員会（2022年6月設置）

（1）　目的
町田市のデジタル化施策と情報セキュリティ施策について、専門的な見地から議論し、市長に提言する

（2）　役割
委員会は、次に掲げる事項について提言、及び評価を行い、その結果を市長に報告する
① 町田市のデジタル化施策に関すること
② 町田市の情報セキュリティに関すること

（3）　体制
① 委員会は、委員３人以内をもって組織する
② 委員は、学識経験を有する者のうちから、市長が委嘱する

2　“e-まち”実現プロジェクト専門委員（2022年4月設置）

（1）　目的
外部有識者等の意見を反映し、デジタル技術を活用した業務改革・改善を推進する

（2）　役割
① ＤＸ及びＢＰＲの企画立案に係る相談、助言、ファシリテーション
② 上記に係るＩＴソリューションの提案
③ 上記に係る職員向け研修の講師

（3）　体制
2022年4月に2名委嘱

庁内推進体制

1　情報化推進本部（2001年11月設置）

（1）　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

（2）　役割
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）　体制

①	本部長	政策経営部担当副市長（CIO・CDO・CISO）
②	副本部長	本部長以外の副市長
③	本部次長	政策経営部デジタル戦略室長（CIO・CDO・CISO補佐）
④	副本部次長	政策経営部経営改革室長
⑤	本部員	全部長

2　政策経営部デジタル戦略室（2022年10月設置）

（1）　目的
デジタル化の推進にあたり、全庁横断的に企画立案から導入まで、トータルコーディネートする

（2）　役割
①デジタル化施策の企画・調整　②デジタル技術の調査研究　③デジタル化に伴う事務改善
④情報システムの導入・運用・管理　⑤情報セキュリティ対策の計画及び推進

（3）　体制
部長級：デジタル戦略室長
課長級：①デジタル戦略室課長　②クラウド化・標準化推進担当課長　③e-まち推進担当課長

＜用語解説＞
CIO …最高情報責任者。**C**hief **I**nformation **O**fficer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。**C**hief **D**igital **O**fficer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、政策経営部担当副市長を統括管理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、デジタル戦略室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。**C**hief **I**nformation **S**ecurity **O**fficer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、政策経営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、デジタル戦略室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。

デジタルのちから
いいこと ふくらむ まちだ

参考資料



受賞した取組のひとつである
「職員採用PR動画」に登場する
アバターと、受賞トロフィー

町田市の取り組みが「Tokyo区市町村DX賞」実装部門第1位を受賞しました（2022年7月）

東京都内区市町村のデジタルを活用した優れた取り組みを、「Tokyo区市町村DX賞」として東京都が独自に表彰するものです。都内区市町村の内「夏のDigi田甲子園」にエントリーした35団体から延べ37取組について、都と都内全区市町村による投票を経て、町田市の取り組みが実装部門・市（中核市を除く）のカテゴリーで第1位を受賞しました。

取組名称

1日あればできる！メタバースとアバターを活用した、ゼロから始める「みんなにやさしい」行政DX

情報システム導入方針（2.0版）

1　目的

行政サービスを「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」への変革に資する情報システムやシステムサービスの導入を図る。

2　導入方針

情報システムやシステムサービスの導入にあたり、国や他自治体の動向と最新の技術動向を注視するとともに、４つの情報システム導入方針を踏まえることとする。

方針１：業務・システムの標準化

（１）デファクトスタンダード(*1)を含む標準技術を採用すること
（２）クラウド・バイ・デフォルト(*2)原則を踏まえること
（３）標準準拠システム(*3)、または、パッケージ形式を採用し、カスタマイズは行わないこと
（４）地域情報プラットフォーム標準仕様書(*4)に準拠すること
（５）独自ネットワークを必要としないこと
（６）ＢＰＲ(*5)を実施のうえ導入すること

方針２：市民サービスのデジタル化

（１）デジタル３原則(*6)を踏まえること
（２）マイナンバー制度やマイナポータルに対応すること
（３）町田市オープンデータガイドライン(*7)に対応すること

方針３：情報セキュリティの確保

（１）町田市情報セキュリティポリシー(*8)に適合すること
（２）情報が手元に残らないこと

方針４：カーボンニュートラル(*9)の推進

（１）「ゼロカーボンシティまちだ」(*10)に貢献すること

(*1)：デファクトスタンダード（De Facto Standard）公的な認証ではなく、競合他社との競争の結果、業界標準となった製品や規格のこと。
(*2)：クラウド・バイ・デフォルト原則　情報システムの整備に当たっては、迅速かつ柔軟に進めるため、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要とされる機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する、という考え方のこと。
(*3)：標準準拠システム　「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民基本台帳や個人住民税などの20業務が情報システム標準化の対象となった。このことを踏まえ、国が策定する「標準化基準」に適合する情報システムのこと。地方公共団体は、2025年度末までに標準準拠システムの利用を求められている。
(*4)：地域情報プラットフォーム標準仕様書　（一財)全国地域情報化推進協会（APPLIC）が示した、自治体の庁内における業務システムのマルチベンダ化を進めるために、庁内の様々な業務システム間の情報連携を可能とする標準仕様のこと。
(*5)：ＢＰＲ（Business Process Reengineering）既存の業務フロー、組織、情報システムなどを抜本的に見直すことで、業務を改革すること。
(*6)：デジタル３原則「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(デジタル手続法)」において示された、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な３つの原則
（①デジタルファースト:個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する、②ワンスオンリー:一度提出した情報は、二度提出することを不要とする、③コネクテッド・ワンストップ:民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する)のこと。
(*7)：町田市オープンデータガイドライン　町田市がオープンデータを推進するにあたり、基本的な考え方、取り組みの方向性、公開の手順等を示したもの。
(*8)：町田市情報セキュリティポリシー　町田市が実施する、情報セキュリティ対策の方針や行動指針のことで、どのような情報資産を、どのような脅威から、どのように守るのかといった基本的な考え方や情報セキュリティを確保するための体制・対策などを示したもの。
(*9)：カーボンニュートラル　温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡させることで、温室効果ガスの排出を全体としてゼロにすること。2020年10月、国は2050年までに、カーボンニュートラルを目指すことを宣言した。
(*10)：ゼロカーボンシティまちだ　町田市の豊かな自然環境と次世代の暮らしを持続可能なものにするため、「2050年までに温室効果ガスの排出実質ゼロ」を目指す宣言のこと。

町田市のデジタル化の紹介１

No.	日付	内容
1	2021年10月15日	東京都主催「東京都・区市町村CIOフォーラム第4回座談会」で宮坂副知事（都CIO）に「クラウドネイティブ　グランドデザイン～行政システムをモダナイズする方法～」を説明 ＜座談会の模様は次のURLを参照＞ （Part1）https://note.com/tokyo_cio_forum/n/n4373013597d2 （Part2）https://note.com/tokyo_cio_forum/n/na69101d79c67
2	2021年11月18日	日経BP主催「政令市・中核市CIOフォーラムin神戸」で「クラウドネイティブ　グランドデザイン～行政システムをモダナイズする方法～」について講演
3	2022年　2月　1日	東京都主催「東京都・区市町村CIOフォーラム」で「デスクトップ・OA基盤の共同利用の検討」について提案
4	2022年　2月　1日	月刊J-LIS2月号に「クラウドネイティブ・グランドデザイン～全ての情報システムを“今風な仕組み”へ刷新する～」を寄稿
5	2022年　3月　1日	月刊地方財務3月号に「クラウドネイティブ・グランドデザイン（上）―全ての情報システムを“今風な仕組み”へ刷新するための政策とリソース」を寄稿
6	2022年　3月　4日	早稲田大学マニフェスト研究所主催「行政×民間で未来はどう変わる？DX事例に学ぶ自治体経営」セミナで「クラウドネイティブ・グランドデザイン～全ての情報システムを“今風な仕組み”へ刷新する方法～」について講演
7	2022年　4月　1日	日経コンピューター1065号に2021年11月の日経BP主催「政令市・中核市CIOフォーラムin神戸」の概要が掲載
8	2022年　4月　1日	月刊地方財務4月号に「クラウドネイティブ・グランドデザイン（下）―全ての情報システムを“今風な仕組み”へ刷新するためのクラウドサービス」を寄稿
9	2022年　4月18日	AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画第１弾「就活生に告ぐ！町田市の試験が受けやすい理由！2022年度上半期試験」を公開 https://www.youtube.com/watch?v=DZzSQUYB10c
10	2022年　5月13日	AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画第２弾「カワセミールがメタバースで語る、町田のスゴさ！」を公開 https://www.youtube.com/watch?v=cM5yIzZHvU8
11	2022年　6月27日	メタバース・LINE・公式ホームページを活用したオンライン行政手続ポータルサイト「まちドア」を公開 （メタバース）https://door.ntt/B7Qmp9r/machidoor （LINE）https://page.line.me/?accountId=tokyo_machida （HP）https://www.city.machida.tokyo.jp/kurashi/shinsei/machidoor.html
12	2022年　6月29日	2022年度第1回町田市デジタル化推進委員会を開催し、「町田市デジタル化総合戦略2021の改定の方向性について」をテーマとし、システムのクラウドサービス化およびオンライン行政手続の推進について提言を受ける （会議紹介）https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/gyousei/unei/jouhouka/mdpm.html （会議模様）https://www.youtube.com/watch?v=AcN5yCGHAIM

町田市のデジタル化の紹介２

No.	日付	内容
13	2022年　7月　1日	AI･アバター･メタバースを活用した取組が東京都主催の「Tokyo区市町村DX賞」で実装部門1位を受賞するとともに、内閣官房主催の「夏のDigi田甲子園」で東京都代表に選出
14	2022年　7月21日	夏のDigi田甲子園PR動画「メタバースを活用した取組を、歌って、踊って、“秒”で見せます！」を公開 https://www.youtube.com/watch?v=CtXshBSSjMw
15	2022年　7月22日	東京都主催「東京都･区市町村CIOフォーラム第25回座談会」で宮坂副知事（都CIO）にAI･アバター･メタバースなどの最新技術による取組を説明
16	2022年　8月23日	AI音声読み上げソフト「VOICEPEAK」の活用事例として当市のAI･アバター･メタバースを活用した取組が紹介される https://www.ah-soft.com/voice/6nare/case/case/111.html
17	2022年　9月　1日	AI音声･アバター･メタバースを活用した職員採用PR動画第３弾「就活生に告ぐ！町田市の試験が受けやす理由！2022年度下半期試験」を公開 https://www.youtube.com/watch?v=DZzSQUYB10c
18	2022年　9月　1日	デジタル化PR動画「トレンド技術で“お役所仕事”を変える～AI･アバター･メタバースなどの最新技術による行政DX～」を公開 https://www.youtube.com/watch?v=UFaBPAXPY_w
19	2022年　9月　9日	東京都のDX政策「GovTech東京」設立構想発表会に出席し、宮坂副知事（都CIO）と意見交換を実施 https://note.com/kouzoukaikaku/n/n491dc390e15a

町田市のデジタル化の事例を実際に体験してみよう！

デジタル化PR動画
「トレンド技術で“お役所仕事”を変える～AI・アバター・メタバースなどの最新技術による行政DX～」



YouTube

AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画
第２弾「カワセミールがメタバースで語る、町田のスゴさ！」



YouTube

メタバース・LINE・公式ホームページを活用したオンライン行政手続ポータルサイト「まちドア」



LINE　メタバース　市公式HP

AI音声・アバター・メタバースを活用した職員採用PR動画
第３弾「就活生に告ぐ！町田市の試験が受けやすい理由！2022年度下半期試験」



YouTube

町田市デジタル化推進委員会



市公式HP　YouTube

発行日：2022年10月1日
発行者：町田市政策経営部デジタル戦略室
町田市森野2-2-22
連絡先：042-724-4432