町田市
デジタル化総合戦略

～ バーチャル市役所の実現に向けて ～

2024

東京都 町田市 政策経営部 デジタル戦略室

2024年 9月

はじめに



少子高齢化に伴う人手不足を始めとした社会課題が進行する中、その解決には、デジタルの力は欠かせないものとなっています。

国は、2024年6月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を改定し、東京都は、「東京デジタル2030ビジョン」に基づき、GovTech東京と協働で都内全体のDX推進に取り組むなど、デジタル化政策は進化を続けています。

町田市では、2024年8月に、国のデジタル化政策に深く関わる3名の有識者で構成する「町田市デジタル化推進委員会」を開催し、市のデジタル化施策に対する提言を頂きました。この提言や国の重点計画等を踏まえ、「町田市デジタル化総合戦略2024」へ改定します。

デジタル化施策を継続的にバージョンアップすることで、生成AIをはじめとした最新の技術を取り入れた、便利で手間のかからない「バーチャル市役所」を目指してまいります。

今後も、「行政サービス改革＝DX」と捉え、従来の市役所の良さを残しながらも、デジタルの可能性を存分に活かし、人に優しいデジタル社会を実現してまいります。

２０２４年 ９月　　町田市長　石阪丈一

目次

はじめに
まちだ未来づくりビジョン2040（基本構想・基本計画）の横断的テーマ ―― 4
戦略2023策定後の動き ―― 5
改定内容1　～ 戦略3をアップデート ～ ―― 6
改定内容2　～ DX推進の重点施策 ～ ―― 7
町田市デジタル化総合戦略2024 ―― 10
デジタル化の推進体制（外部人材の登用） ―― 11
デジタル化の推進体制（庁内推進体制） ―― 12
＜参考＞ 町田市のデジタル化の主な受賞実績 ―― 13



・表紙は、生成AIを利用して作成しました
・本戦略の文章校正は生成AIを利用しました

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。

まちだ未来づくりビジョン2040（基本構想・基本計画）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。

デジタル化の具体的方策

町田市デジタル化総合戦略2024

国や都の動き、市の取組状況、町田市デジタル化推進委員会※の提言を踏まえて最新化

※　町田市デジタル化推進委員会：有識者3名で構成し、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、 市長に提言する委員会

戦略2023策定後の動き

町田市の動き

1　クラウドサービスの利活用

- 市のデジタルサービスのクラウド化率

38%	▶	95%	▶	**98%**
(2022年度末)		(2023年度末)		(2024年8月末)

- クラウドサービスの導入検討件数

9件	▶	**20件**
(2022年度)		(2023年度)

2　行政手続のオンライン化の進展

- 行政手続のオンライン化状況

※法的制約がなく年間申請件数100件以上ある268手続が対象

38%	▶	49%	▶	**56%**
(2022年度末)		(2023年度末)		(2024年8月末)

3　生成AIの利活用

- 利活用ガイドラインを策定し、全職員が生成AIを利用開始（2023年12月）
- バーチャル市役所ポータル「まちドア」にてAIナビゲーターを導入（2024年7月）

国・都の動き

1　デジタル庁「重点計画」※1 改定（2024年6月）

- SaaSの徹底活用
- AIによるイノベーションの加速
  →クラウドサービス・トレンド技術の活用
- 制度・業務・システムの三位一体改革
  →制度の見直しも含めたBPRの推進
- データを活用した課題解決と競争力強化
  →データに基づく政策立案

2　東京都「シン・トセイ４」策定（2024年1月）「シン・トセイ重点強化方針2024」策定（2024年8月）

東京デジタル2030ビジョンの「3つの変革」を踏まえ、構造改革の戦略を「シン・トセイ４」にバージョンアップ

- こどもDXの推進
  ・子育て制度情報を集約したデータベースや保活情報連携基盤を整備
- 行政手続のデジタル化の推進
  ・都の裁量でデジタル化できる手続を2026年度末までに全てデジタル化
  ・業務のBPRも同時に行い、オンライン申請の品質を向上
- データ利活用の推進
  ・東京データプラットフォームに、区市町村や民間データを蓄積し活用

※1　重点計画：デジタル庁の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」。デジタル化を強力に進めるにあたり、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記したもの。

改定内容1　～ 戦略3をアップデート ～

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

戦略3　DXの推進　～“e-まち”実現プロジェクト～

- **重点項目1** トレンド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

重点項目2と4を統合

戦略2024

戦略1

戦略2

重点施策1
新たな価値を創出するトレンド技術の導入

- 「生成AIの利活用による市民サービス向上と業務効率化」を追加

重点施策2
便利で手間のかからない市役所の実現

- 「バーチャル市役所ポータル「まちドア」の利便性向上」を追加
- 「DX推進ミーティング「デジラボ」の強化とアナログ業務のDX推進」を追加　等

重点施策3
行政データの見える化と利活用の推進

- オープンデータの充実とEBPMのベースとして、「市の基礎情報の見える化とAI分析の検討」を追加

新戦略3　バーチャル市役所に向けたDXの推進

改定内容2　～ DX推進の重点施策1 ～

重点施策１ 新たな価値を創出する トレンド技術の導入	● 生成AIをはじめとするトレンド技術を、いち早くキャッチアップし、行政サービスに取り入れることで、バーチャル市役所へと変革していく。

町田市デジタル化推進委員会の提言

生成AIを市民向けサービスで活用するのは他自治体にはない取組だ

▶ 市民向けサービスに生成AIを使うのは、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われる。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AIをアバターと組み合わせて使うということで、結構踏み込んでいる。

町田市の生成AIの使い方は、うまい使い方をしている

▶ 生成AIを市民向けに使ううえで、内容の不適切さ、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仕組みであり、最終的な回答をしない、選択肢を示すということで、うまい使い方である。

▶ 生成AIの使い方として、最終回答ではなく、レコメンドを示すというのは、一般企業でも例がある。旅行会社は、旅行商品の案内でAIが要件を聞き取り、ツアーを複数提案したうえで、本人が内容を判断したうえで決める。町田市もこれに近い。AIの特徴を活かした非常に手堅い使い方である。

生成AIのさらなる活用方法について

▶ 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うのもよいのではないか。早く、家で済ませたい人にはオンライン申請を案内し、相談が必要な場合は、別の方法を案内するような、利用者の案内を分別できるAIがあるとよい。

▶ 住民票の申請書には、“世帯全員”や“本籍の記載の有無”など、選択肢があるわけだが、どう書けば、提出先が求める住民票となるのか分からないため、市役所まで来て、窓口で聞くというケースもあると思う。こうした申請の案内でもAIが活用できるとよい。

改定内容2　～ DX推進の重点施策2 ～

重点施策２ 便利で手間のかからない市役所の実現	● デジタルサービスの玄関口となる「まちドア」を、さらに充実させるとともに、庁内のDX支援体制を強化し、市民、職員双方にとって便利で手間の少ないデジタルサービスを実現していく。

町田市デジタル化推進委員会の提言

DXには、業務を考え直すことが不可欠である

▶ DXが、従来のITや情報化、オンライン化とは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。

▶ オンライン化をただ100%にすることが重要なのではない。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目指すことが重要であり、この視点をもって、業務の仕組みを見直しながらオンライン化する必要がある。

▶ 業務の見直しによっては、オンライン化より、もっとよいやり方がある場合は、オンライン化をやめることもあり得る。

デジタルサービスの利用率向上に向けて

▶ 利用者にとって、その手続のオンライン申請のメリットがあるのかどうか、あるのであれば、これがメリットなんだというところを利用者に示すことが、利用促進につながるのではないか。

▶ 利用率が低いのはなぜかを分析する、そして、仮設を設定し、検証、評価する。これをデータに基づいて回し、改善していけるとよい。これを、2023年度に議論した「デジタルサービス導入企画書」を使ってやっていくとよいのではないか。

▶ 色々なことがデジタルでできるようになっていることが、新たに町田市に入ってきた人や、今、町田市に住んでいる人が、すぐに分かるように、見やすくなっているのか、留意すべき。

デジラボの取組を積極的に情報発信すべき

▶ DXに取り組んだエピソードや市民の声、工夫や苦労といった情報を、組織横断的に共有することが大事。この点で、「デジラボ」の取組を「デジラボ通信」のような形で、庁内、あるいは外にも発信し、成果を見える化すれば、DXの機運を高められる。

DXを進めるうえでは、「分かりやすさ」が重要である

▶ 「まちドア」について、分かりやすい言葉を大事にしているということは、非常に素晴らしい。

改定内容2　～ DX推進の重点施策3 ～

重点施策３ 行政データの見える化と利活用の推進	● 市の主要情報を分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

町田市デジタル化推進委員会の提言

データの見える化と、仮設の設定がEBPMの第一歩

▶ 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、その後、12年以上経ってるわけだが、最近また関心が高まっている印象がある。派手な動きではないが、内部の業務の中での利活用などに根付いてきたような感触を持っている。

▶ 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、これがどう変化するのか」ということを考えることが大事。例えば人流で言えば、「来週は暑くなりそうだから減るだろう」とか、「夏休みに入ったから増えるだろう」など、どう変化するかを、楽しみながら、仮説を設けて予想していく。これがデータに基づいた、EBPM※ につながる第一歩になる。

※ EBPM ： Evidence Based Policy Making　エビデンスに基づく政策立案と実行・管理

町田市デジタル化総合戦略2024

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
期待する成果　：　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　➡　スマートシティの実現

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～

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、国が標準とする行政事務標準文字へ移行
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

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
バーチャル市役所に向けたDXの推進

重点施策１　新たな価値を創出するトレンド技術の導入
① 生成AIの利活用による市民サービス向上と業務効率化 NEW
② アバター、メタバースなどのトレンド技術の利活用
③ 先端技術の活用に向けた調査、研究

重点施策２　便利で手間のかからない市役所の実現
① バーチャル市役所ポータル「まちドア」の利便性向上 NEW
② オンライン行政手続とキャッシュレス決済の拡充と利用率向上
③ マイナンバーカードや公的個人認証機能の利活用
④ スマートな情報連携の共通基盤となる「公共サービスメッシュ」や、各分野のデータ連携サービスの利活用 NEW
⑤ DX推進ミーティング「デジラボ」の強化とアナログ業務のDX推進

重点施策３　行政データの見える化と利活用の推進
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

(*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
(*3)公共サービスメッシュ： 市民が利用するオンライン行政手続と行政内部のシステムとの「タテの連携」と、国と自治体・自治体間など、行政機関同士の「ヨコの連携」を実現するためのデータ連携の共通基盤

デジタル化の推進体制（外部人材の登用）

1 町田市デジタル化推進委員会

（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 町田市デジタル化推進アドバイザー

（１）目的
専門的知見を活かし、現場に寄り添ったデジタル化のサポートを行うことで、業務改革、改善を推進する

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

（３）体制
2024年4月に3名委嘱

3 民間企業との連携協定

（１）協定の名称
「町田市と株式会社エヌ・ティ・ティ・データとのジェネレーティブAIの利活用に係る連携に関する協定」

（２）締結日　2023年5月29日

（３）協定による連携項目
① 市民向けオンラインサービスに関すること
② 市役所の業務改革・改善に関すること
③ AI利活用ガイドラインに関すること

GovTech東京

市のDXの推進にあたっては、GovTech東京と連携を図っていく

（１）概要
東京都が、区市町村を含む東京全体のDXを推進するために設立した一般財団法人

（２）設立
2023年7月設立、9月事業開始

（３）提供サービス
① 都庁各局DX　② 区市町村DX　③ デジタル基盤強化・共通化
④ デジタル人材確保・育成　⑤ データ利活用推進
⑥ 官民共創・新サービス創出

デジタル化の推進体制（庁内推進体制）

1 情報化推進本部会議

（１）目的

町田市の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

（１）目的

デジタル化施策の企画立案から導入まで、全庁横断的に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
③ e-まち推進担当課長

3 DX推進体制 ～ DX推進ミーティング「デジラボ」～

（１）目的

・庁内各部署のDXを推進するため、デジタルサービスの活用によるサービス向上及び業務改善を支援する
・DXのボトムアップを図る
① 職員のDXマインドの底上げ
② 業務所管課発意のDX推進
③ デジタル戦略室のDXスキル向上

（２）役割

① デジタルツールを活用した業務改善についての相談
② 行政手続のオンライン化や、利用率向上に向けた支援
③ 新たなクラウドサービス導入に向けた導入企画支援
④ 他自治体の導入事例やシステムの紹介

（３）体制　政策経営部 デジタル戦略室 e-まち推進担当

＜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、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。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。

＜参考＞ 町田市のデジタル化の主な受賞実績

2024年６月　「全国自治体フロントヤード改革度ランキング2024」で全国1位を獲得

時事通信社が発行する「iJumpTIMES」（2024年6月号）において、町田市が全国第1位にランクインした。本ランキングは2024年4月に総務省が公表した「令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」の結果から時事通信社が独自方式で点数化したもの。

2023年11月　「Tokyo区市町村DXaward2023」大賞を受賞



保護者と教員の手間を削減するために、学校教材費の公会計化とオンライン化を実現した「学校徴収金管理システム」の取組が、東京都が主催する「Tokyo区市町村DXaward2023」の「行政サービス部門」で大賞を受賞。

2023年６月　「全国自治体DX推進度ランキング2023」で全国３位を獲得

時事通信社が発行する「iJumpTIMES」において、町田市が全国第3位にランクインした。本ランキングは、2023年4月に総務省が公表した「令和4年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」の結果から時事総合研究所が独自方式で点数化したもの。

＜参考＞ 町田市のデジタル化の主な受賞実績

2022年11月　「マニフェスト大賞」優秀賞を受賞



有識者からなるマニフェスト大賞実行委員会が主催し、「善い政策・善い政治」の取組を表彰する「マニフェスト大賞」において、応募総数3,133件の中から、「コミュニケーション戦略賞」部門で優秀賞を受賞

2022年７月　「Tokyo区市町村DX賞」 第１位を受賞



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された

発行日 ： 2024年9月30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
042-724-4432