

2025年度 第1回 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2024 改定の方方向性について

～生成AIのトレンドを踏まえたDX戦略を考える～

2025年8月4日

東京都町田市 政策経営部デジタル戦略室



目次

- 「町田市デジタル化総合戦略2024」の改定に向けて P.3
- 1 「町田市デジタル化総合戦略2024」の振り返り P.4
- 2 「町田市デジタル化総合戦略2024」策定後の社会動向 P.20
- 3 改定の方向性と次期戦略の体系 P.28

「町田市デジタル化総合戦略2024」の改定に向けて

デジタル技術の徹底的活用により、**市民サービスの向上、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を目指す、3つの戦略からなるロードマップ。
2021年度に策定以降、**毎年度最新化**を図っている。

町田市デジタル化総合戦略2024の各戦略

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 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

重点施策2 便利で手間のかからない市役所の実現

重点施策3 行政データの見える化と利活用の推進



社会動向や戦略の振り返りを踏まえ、本委員会で次期戦略の柱について検討する

1 デジタル化総合戦略2024の 振り返り

クラウド化率の推移

2022年度	2023年度	2024年度
38%	95%	100%

クラウド構成率

利用クラウドの内訳	システム数	構成率
ガバメントクラウド	52	51.4%
SaaSクラウド	49	48.6%

チェックポイント

- 2024年度に、クラウドサービス利用率100%を達成。今後も、**クラウドサービスファースト**を徹底
- 2024年度から外部データセンターを廃止し、自前のサーバー室縮小も開始

戦略2『20の基幹業務システムの標準化』の振り返り

No	システム	20の基幹業務名	稼働時期	ガバクラ	ステータス
1	住民記録システム	住民基本台帳・印鑑登録	2025年1月	○	完了
2	戸籍システム	戸籍・戸籍の附票	2026年1月	×	着手中
3	選挙システム	選挙人名簿管理	2026年3月	○	着手中
4	学務システム	就学	2027年度	○	特定移行支援
5	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	2026年1月	○	着手中
6	国保システム (市町村事務処理標準システム)	国民健康保険	2026年1月	○	着手中
7	介護システム	介護保険	2026年度	○	特定移行支援
8	福祉システム	生活保護・障害者福祉・児童手当・児童扶養手当 後期高齢者医療・子ども子育て支援	2026年度	○	特定移行支援
9	保健所システム	障害者福祉・健康管理	2026年1月	○	着手中
10	健康管理システム	健康管理	2025年1月	○	完了

チェックポイント

- 2つのシステムは標準準拠システム稼働済み、2025年度中に、新たに5つの標準準拠システムを稼働予定
- 特定移行支援の3つのシステムは、2027年度までに稼働予定

基幹業務の標準化

年度	生成AIの実績
2023	5月 NTTデータと生成AIの連携協定を締結 11月 町田市デジタル化推進委員会開催⇒論点：AI利活用のためのガバナンス 12月 町田市ジェネレーティブAI利活用ガイドライン策定 12月 全職員が利用可能な文章生成AIである 職員用AIエージェント を導入
2024	4月 市のデジタルサービスを統合したバーチャル市役所ポータル「まちドア」導入 7月 3Dアバターとチャットしながら「まちドア」の手続を探す「 AIナビゲーター 」導入 8月 町田市デジタル化推進委員会開催 ⇒論点:デジタルサービスの統合と生成AIの市民利用 9月 「デジタル化総合戦略2024」へ改定⇒生成AIの活用を取組として明記 10月 東京都の補助金事業に採択された「オープンデータファクトリーまちだ」構築開始 11月 「Tokyo区市町村DXaward2024」にてAIナビゲーターが優秀賞を受賞 12月 音声ファイルを文字起こしし、生成AIで要約する「 議事録サポートAI 」導入 2月 町田市デジタル化推進委員会開催⇒論点:「AIナビゲーター」をどのように進化させればよいか?
2025	4月 AIナビゲーターをリニューアルし、市のホームページも案内可能に 12月 「オープンデータファクトリーまちだ」導入予定

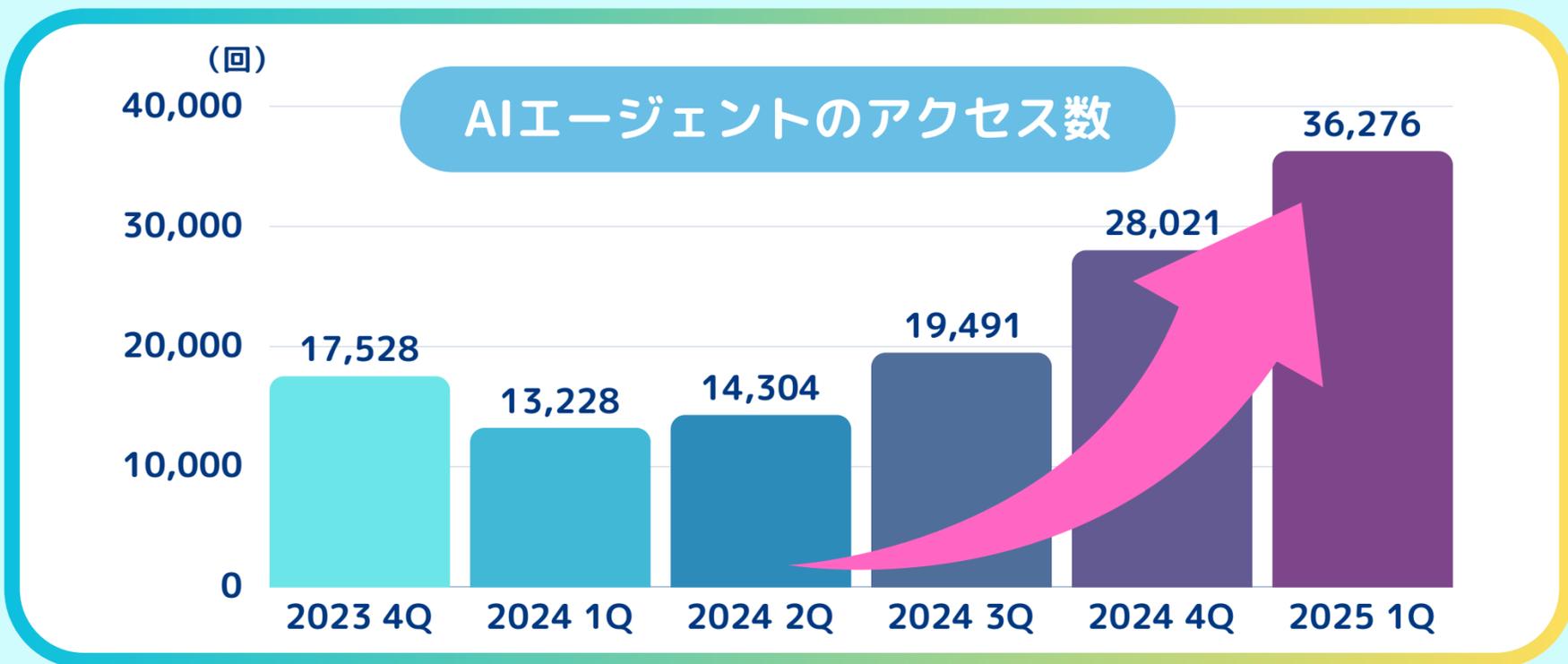
戦略3『DXの推進 重点施策1 トrend技術の導入』の振り返り

(1) 市民向け生成AIの成果

【アクセス数】まちドア：約6万9千回（2024年4月~2025年6月） AIナビ：約2万回（2024年7月~2025年6月）
 【満足度】まちドア：93%（2024年4月~2025年6月） AIナビ：86%（2024年7月~2025年6月）

(2) 職員向け生成AIの成果

【アクセス数】AIエージェント：約13万4千回 月平均約7,000回（2023年12月~2025年6月）
 【利用実績】議事録サポートAI：約700時間 月平均90時間（2024年11月~2025年6月）



議事録作成に要する
作業時間を最大9割削減

チェックポイント

生成AIの仕組み

生成AI提供手法の最適化

- 生成AIや生成AIを活用したアプリをアップデートし続ける必要がある
- 市の生成AIの入出力はテキストのみだが、音声や画像などにも対応する必要がある
- 市民向けと職員向けの生成AIや議事録生成AIを個別に導入しており、管理に手間がかかる

市民向けサービス

AIナビゲーターの進化

- 『AIナビゲーター』で案内を受けられる範囲が、デジタルサービスと市のHP情報に限定されている

職員向けサービス

業務のAIシフト

- 生成AIの利用率は、3割程度にとどまるため、日常的に使いこなせるようにする必要がある
- 議事録生成AIなど業務特化型のAIは、業務改善効果が高い

データ利活用

行政データの利活用

- 市のオープンデータが、生成AIで検索・分析しにくい

バーチャル市役所ポータル「まちドア」とは？

- 市のデジタルサービスを統合したWebサイト
- スマートフォンに最適化
- アプリ不要でブラウザからアクセス
- アイコンによる直感的な操作



デジタルサービスへのアクセシビリティ向上

2024年4月公開



☰ 手続き一覧を確認する >

AIナビゲーターとは？



NTT DATA ×  × うな技研



ChatdollKit



Azure OpenAI

3Dアバターとチャットしながら
市のHP情報やオンライン手続を探す



これまでの行政アプリでは
あり得ない、新たなユーザー体験

2024年7月導入

(1) 行政手続のオンライン化



※LINE、Graffer、ぴったりサービスによるオンライン申請件数
(コンビニ交付などの件数は除外)

チェックポイント

- 行政手続のオンライン化は順調に進んでいる
- 「まちドア」により、必要な行政手続きへのアクセス環境が整い、オンライン申請件数が伸びている
- オンライン行政手続の利用率は平均30%程度
- さらにオンライン行政手続を増やすとともに、利用率を高め、市民の利便性と市役所の生産性を向上させる必要がある

オンライン手続の充実

(2) 行政事務のフルデジタル化

保育園入園事務（P16参照）、要介護認定事務のフルデジタル化に着手

2024年度
本委員会で議論

一連の業務プロセスの中で、アナログ処理とデジタル処理が混在。アナログ処理の手間とともに、デジタル化（入力等）のために職員の手間がかかっているため、フルデジタル化を進める！

(3) 国が進める情報連携システム等の活用

PMH（母子保健分野）を活用した乳幼児健診のデジタル化を実証開始

2024年度
本委員会で議論

国主導の情報連携システムにより、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で効率的なDXを進める！

(4) 窓口DX

2025年1月からオンライン窓口予約サービスを導入（市民課、各市民センター、保険年金課、障がい福祉課）

チェックポイント

- アナログ処理とデジタル処理が混在するままだらデジタル業務を解消し、フルデジタル化を推進する必要がある
- 効率的なデジタル化を推進するために、国・都が進める情報連携システムを積極的に活用する必要がある

ままだらデジタルの解消

情報連携の広域化

参考 オンライン申請の利用状況

●子ども分野におけるオンライン化済みで、年間申請件数1,000件以上の行政手続

手続名	手続プラットフォーム	総申請件数	オンライン申請件数	オンライン申請利用率
乳幼児健康診断	LINE	11,885	11,112	93.50%
児童手当・特例給付認定請求	ぴったりサービス	11,462	30	0.26%
学童保育クラブの入会申請	Graffer	6,307	5,572	88.35%
子ども・子育て支援法に基づく認定変更申請兼変更届	Graffer	5,000	3,232	64.64%
出産応援ギフト、子育て応援ギフトの申請	LINE	4,294	4,179	97.32%
マル乳・マル子・マル青医療証 交付請求	ぴったりサービス	4,182	24	0.57%
保育の利用申込	LINE	4,000	3,360	84.00%
マル乳・マル子・マル青医療証 変更・消滅届	ぴったりサービス	3,469	33	0.95%
2歳児歯科健康診査の予約変更・キャンセル申請	LINE	2,567	2,542	99.03%
就学援助費・奨励費認定手続	Graffer	2,400	1,800	75.00%
出生通知票	ぴったりサービス	2,283	776	33.99%
妊娠届	ぴったりサービス	2,223	5	0.22%
町田市子どものための教育・保育給付支給認定申請	Graffer	2,000	1,420	71.00%
児童手当・特例給付認定請求（増額）	ぴったりサービス	2,000	10	0.50%
児童手当の受給事由消滅の届出	ぴったりサービス	1,207	11	0.91%

利用率が低いオンライン申請は窓口での対面手続が必須である出生届や転入届にあわせて申請することが多い手続であるため、利用が進んでいない。

⇒戸籍法施行規則の改正により、2024年8月から出生届のオンライン化が可能となった。

出生届をオンライン化することで、関連する手続の利用率向上が見込める。
(P15参照)

※転入届の完全オンライン化についても、国は検討中である。

参考 出生届オンライン化による子ども関連手続の今後

子どもが生まれた後の手続はこのように！

出生手続



出生関連手続



乳児健診



オンライン完結で
来庁不要に！



出生届

出生通知表の提出

出産子育て応援
交付金申請

児童手当
申請

医療証
申請

健診日程の
お知らせ
(プッシュ通知)

日程変更
申請
(必要な方のみ)

市役所

戸籍・
住民登録部門

母子保健
部門

児童手当・
医療証部門

乳児健診
部門

参考 保育園入園事務のフルデジタル化の進捗

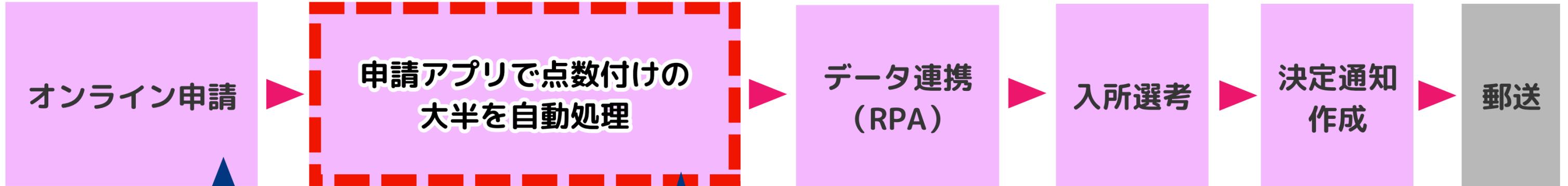
- メリット** (保護者) 書く手間、窓口に行く手間なく、オンラインで申請できる。
- (職員) 申請書の窓口受付の負担や、その後の申請書の補正・点数付け・システム入力等の手間が削減される。

フロントヤード

バックヤード

グラファー (オンライン申請アプリ)

保育システム (標準準拠システム)



オンライン申請利用率84%

着手中
(2025年度中完了予定)

2024年度本委員会
資料を更新

(1) オープンデータのコンテンツ拡充



(2) 『オープンデータファクトリーまちだ』構築開始

- ・市のオープンデータをわかりやすく公開するとともに、**生成AIを活用し、誰もが簡単にデータの検索や分析ができる新たなデータ利活用の仕組み** 詳細は次回委員会で議論予定
- ⇒ 『東京都データ連携・活用促進プロジェクト』に採択され、2025年度中に導入予定

チェックポイント

行政データの利活用

- ・オープンデータの公開数とダウンロード数は好調に推移しているが、データ分析には専門知識が必要となるため、市民や多くの職員にとっては活用へのハードルが高く、本格的なデータ利活用には至っていない

「オープンデータファクトリーまちだ」とは？

SUMMARY

市の主要情報を、わかりやすく公開し、生成AIを活用することで、簡単に検索や分析ができる、新たなデータ利活用のプラットフォーム

データ利活用を加速させる4つの機能

<データストレージ機能>

- 統計・防災・主要計画など、オープンデータの集積
- 3D地図・衛星写真・電気・ガス・交通・人流・渋滞・気象情報など、民間企業の都市情報を官民共創により集積
- 市の例規や業務マニュアルなどのナレッジ情報を集積



 <検索・分析機能>
生成AI

 <見える化機能①>
ダッシュボード

 <見える化機能②>
GISレイヤー

期待する
成果

市民・事業者・職員
職員

- ▶ 市の主要情報を、誰でも簡単に利活用できる
- ▶ EBPMを推進する／ナレッジを継承できる

オープンデータファクトリーまちだ 画面イメージ

オープンデータファクトリーまちだ

▼ ダッシュボード (トップ画面)

2025年度末導入予定

AIナビゲーター 

AIナビゲーターのマーチです！

「オープンデータファクトリーまちだ」へようこそ！町田市のことを案内するよ！

例えばこんなことを案内できるよ！

 子育てしやすいエリアは？

 スポーツしやすいエリアは？

 町田市の人口は？

これ以外にも何でもきいてみてね！

入力してみよう！

 あなた

子育てしやすいエリアは？

町田市の基本的な情報をまとめたダッシュボードもみてね！



- その他のジャンル
- 安心・安全
 - 子育て
 - 福祉
 - 観光
 - 環境・ごみ
 - 経済
 - 交通
 - 施設一覧

生成AIを駆使したオープンデータの検索、分析、ダウンロード

新たなユーザー体験

2 デジタル化総合戦略2024

策定後の社会動向

生成AIは短期間で著しく進化し、世界的な巨大IT企業から多様なサービスが次々と登場

- 生成AIは、GoogleやBingなどの主要な検索エンジンに標準機能として組み込まれ、誰もが日常的に利用しつつある
- 画像・映像・音声などを統合的に扱うマルチモーダルAIや、高性能なオープンソースAIが登場
- 専門知識がなくても、生成AIを活用した業務のチャットボットや自動化をノーコードで実現できるツールが出現した
- 単純作業の効率化だけでなく、高度な調査分析や、コールセンター業務などに活用の幅が広がっている
- 生成AIの進化スピードに対応し続けるための、継続的なバージョンアップや運用管理に手間がかかる

国（デジタル庁・内閣官房）の動向について

「令和7年度デジタル社会の実現に向けた重点計画」閣議決定（2025年6月）

- AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化
 - ➔ AIの活用環境の整備と利活用の推進
 - ➔ AI・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル完結の推進
- AI-フレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）
 - ➔ デジタル行財政改革の推進
 - ➔ オープンデータの推進
 - ➔ 政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保
- 防災・医療・こども・教育等の準公共分野におけるデジタル化
- 地方公共団体情報システムの統一・標準化
- 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進

生成AIの
利活用

標準化
共通化
広域化

令和7年度デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）

（令和7年6月13日閣議決定）

目指すべき6つの姿は
引続き維持

① デジタル化による成長戦略

② 準公共分野のデジタル化

③ デジタル化による地域の活性化

④ 誰一人取り残されないデジタル社会

⑤ デジタル人材の育成・確保

⑥ DFFTの推進を始めとする国際戦略
Data Free Flow with Trust

取組の方向性と重点的な取組

異分野を含めた関係行政機関・民間事業者の協業（連携・協力）による従来にない新たな価値の創出 ➡ デジタル化のメリットを実感できる分野を着実に増やす
制度・業務・システムを一体として捉え、三位一体で取組推進

（1）AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進

① AIの活用環境の整備と利活用の促進

政府等におけるAI基盤（ガバメントAI（仮称））の構築・積極的な利活用／AI統括責任者（CAIO）、先進的AI利活用アドバイザリーボードの設置等政府内のガバナンス・推進体制構築／地方公共団体・民間事業者との共創

② 地方創生2.0（地域におけるデジタル・新技術の徹底活用）

デジタル公共財の共同利用・共同調達の促進／Well-Being指標の活用／NFT等の活用により地域の潜在価値を引き出す／地域交通DXの推進

③ AI・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル完結の推進

マイナンバーカードを活用したオンライン市役所（公金受取口座活用、出生、引越手続等）／市民カード化（保険証、免許証、在留カード等一体化、救急業務、被災者支援等）／民間ビジネス利用／スマホ搭載／事業者手続のデジタル化 など

（2）AIフレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）

① デジタル行財政改革の推進

利用者起点での規制・制度の見直し、官民データ法の抜本改正や新法などの検討

② AI・デジタル等テクノロジーの徹底活用を阻む制度の見直し

条例等の見直し促進、デジタル法制審査

③ ベース・レジストリ（公的基礎情報データベース）の整備・運用

法人ベース・レジストリ、不動産ベース・レジストリ、アドレス・ベース・レジストリの整備・運用

④ オープンデータの推進

⑤ 政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保

⑥ デジタルの利用環境・インフラ整備

安全・安心な通信インフラの構築・運用、クラウドサービス産業の育成

⑦ AI向け計算資源・データセンターの整備の加速

ワット・ピット連携によるAI向け計算資源やデータセンターの適地への地方分散

（4）安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組

① デジタルリテラシー（デジタルを正しく理解し活用する力）の向上

② アクセシビリティ（誰でもデジタルに関する製品やサービスを利用できる環境）の確保

③ 偽・誤情報対策

（5）我が国のDX推進力の強化（デジタル人材の確保・育成と体制整備）

① 社会におけるデジタル人材の確保・育成

② 政府におけるDX推進体制の強化

（3）競争・成長のための協調

① データ連携・利活用推進

重点分野（医療、金融、教育、農業、公共事業、産業分野等）におけるデータ連携・利活用／トラスト基盤整備やデータ標準化・構造化、データ連携プラットフォームの信頼性確保等／データ戦略の司令塔機能／DFFTの一層の具体的推進

② 防災・医療・こども・教育等の準公共分野におけるデジタル化

防災デジタルプラットフォームの構築／防災アプリ開発・利活用の促進等／一人一人の状況に応じた被災者支援の充実／医療費助成受給者証や診察券との一体化／電子カルテ情報の標準化等／「プッシュ型子育て支援」の実現（子育て支援制度レジストリの整備、プッシュ型配信の仕組み構築）／保育業務施設管理プラットフォームの全国展開／保活情報連携基盤の構築／教育分野の認証基盤の調査研究等の実施／自動運転バス・タクシーの実装推進

③ 国の情報システムの最適化

ガバメントクラウド利用推進（大口割引、開発者向け環境の提供）、GSSの導入拡大、コスト削減と費用対効果の最大化

④ 地方公共団体情報システムの統一・標準化

移行期限に向けて円滑かつ安全な移行の推進、特定移行支援システムへの積極的な支援、システム運営経費に係る総合的な対策

⑤ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進

⑥ これからの行政サービスを支えるネットワークや柔軟な情報連携等の実現

⑦ 産業全体のモダン化

④ サイバー犯罪対策

⑤ サイバーセキュリティの確保

官民の情報共有の強化／人材・産業を育成するエコシステムの形成／サプライチェーンのセキュリティ強化

③ 社会全体のデジタル化の司令塔機能の強化

データ政策・AI社会実装・デジタル人材育成等の司令塔機能の強化／デジタルのメリットを国民によりわかりやすく伝える

東京都（デジタル局・GovTech東京）の動向について

「シン・トセイX 都政の構造改革QOSアップグレード戦略2.0」策定（2025年3月）

- 生成AIプラットフォームの整備・構築を開始し、東京都の市区町村と共同利用予定
- 東京アプリ開始（2025年4月）
- 政策DX(各分野のDX推進)、スマートワークプロジェクト（バックオフィス業務のデジタル化等）

標準化
共通化
広域化

「東京都AI戦略」策定（2025年7月）

- 多様化・複雑化する行政課題や労働力不足に対応し、都民の手取り時間創出[※]、都市の持続的な成長を実現するため、AIを積極的に利活用
- 視点1：都政におけるAI利活用
 - ➡都民サービスから内部業務まで、AIを都政のあらゆる側面で徹底的に利活用
- 視点2：多様な主体とのAI利活用促進
 - ➡産業成長とイノベーションを牽引する取組や社会全体のAI利活用促進と人材育成を推進

生成AIの
利活用

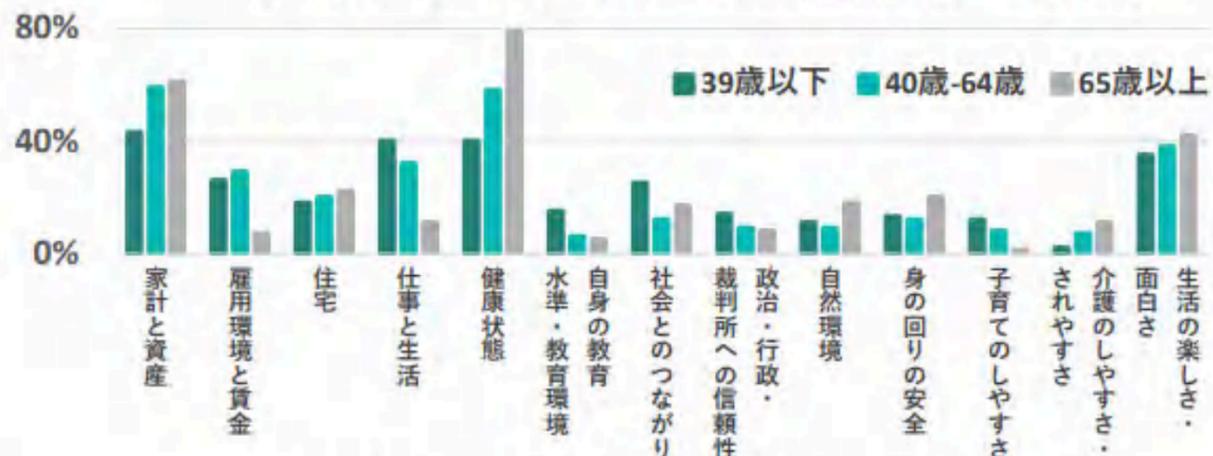
※行政手続に要する時間を削減することで、育児や趣味など自由に活用できる時間を創ること

「東京都AI戦略」概要版

令和7年(2025年)7月
東京都デジタルサービス局

戦略策定の背景

行政に対する住民ニーズの多様化・複雑化



生活の満足度を判断する際の重視事項(年齢階層別)

人口減少社会の到来



日本全体と東京の人口推計

多様化・複雑化する行政課題や労働力不足に対応し、都民の手取り時間創出、都市の持続的な成長を実現するには生成AIを含むAIの技術革新の動向を捉え、都政においてこれまで以上にAIを積極的に利活用していくことが重要

基本的な考え方

- AIを「2050東京戦略」で目指す都市の実現を加速させる中核技術の一つと位置付け
- 都がAIと向き合う際の基本的な考え方や取組の方向性を示し、戦略的に取組を推進

「2050東京戦略」
で目指す東京の姿

都民がQOL向上を実感できる社会

世界を牽引し持続的に成長する都市

東京都
AI戦略

視点1：都政におけるAI利活用
都民サービスから内部業務まで、
AIを都政のあらゆる側面で徹底的に利活用

視点2：多様な主体とのAI利活用促進
産業成長とイノベーションを牽引する取組や
社会全体のAI利活用促進と人材育成を推進

DX推進計画

- DX推進計画は全自治体で策定。
 - ➔ 目まぐるしく変化する社会動向や技術動向をふまえ、毎年アップデートしているのは、町田市のみ
- AIをDX計画の柱としている自治体はない

生成AI

- 職員向け文章生成AIの利活用は比較的進んでいる
 - ➔ 全職員が利用可能な自治体は多摩地区では町田市のみ
- 市民向けサービスに生成AIを活用する自治体は一部に留まる
 - ➔ 3Dアバター×生成AIチャットボットは全国でも町田市のみ

社会動向の振り返り

チェックポイント

- 国は行政手続きのデジタル完結を推進し、デジタル化のメリットを実感できる分野を増やす方針
- 都はフロントヤードだけでなく、バックヤードのデジタル化も推進
- 国も都も、共同利用できる基盤・アプリを展開することで、行政サービスを広域化し、効率的に提供
- 国や都も生成AIをDX計画の柱としているが、市は取組として位置づけているのみ
- 生成AIの進化にあわせ、サービスをアップデートする必要がある

デジタル領域の拡大

デジタル領域の拡大

情報連携の広域化

共通基盤の利活用

生成AI戦略の策定

生成AI提供手法の最適化

3 改定の方方向性と 次期戦略の体系

改定の方向性

チェックポイント

AIナビゲーターの進化
(P.9)

業務のAIシフト
(P.9)

行政データの利活用
(P.9,17)

基幹業務の標準化
(P.6)

情報連携の広域化
(P.13,27)

オンライン手続の充実
(P.12)

まだらデジタルの解消
(P.13)

生成AI
提供手法の最適化
(P.9,27)

生成AI戦略の策定
(P.27)

共通基盤の利活用
(P.27)

デジタル領域の拡大
(P.27)

エッセンス

生成AIで
サービスを
アップデート

関係機関との
スムーズな
情報連携

各種サービスの
フルデジタル化

次期戦略

生成AI戦略を新設

戦略1

生成AIを活用し、
誰でも便利で簡単に使える
サービスを創出

戦略2

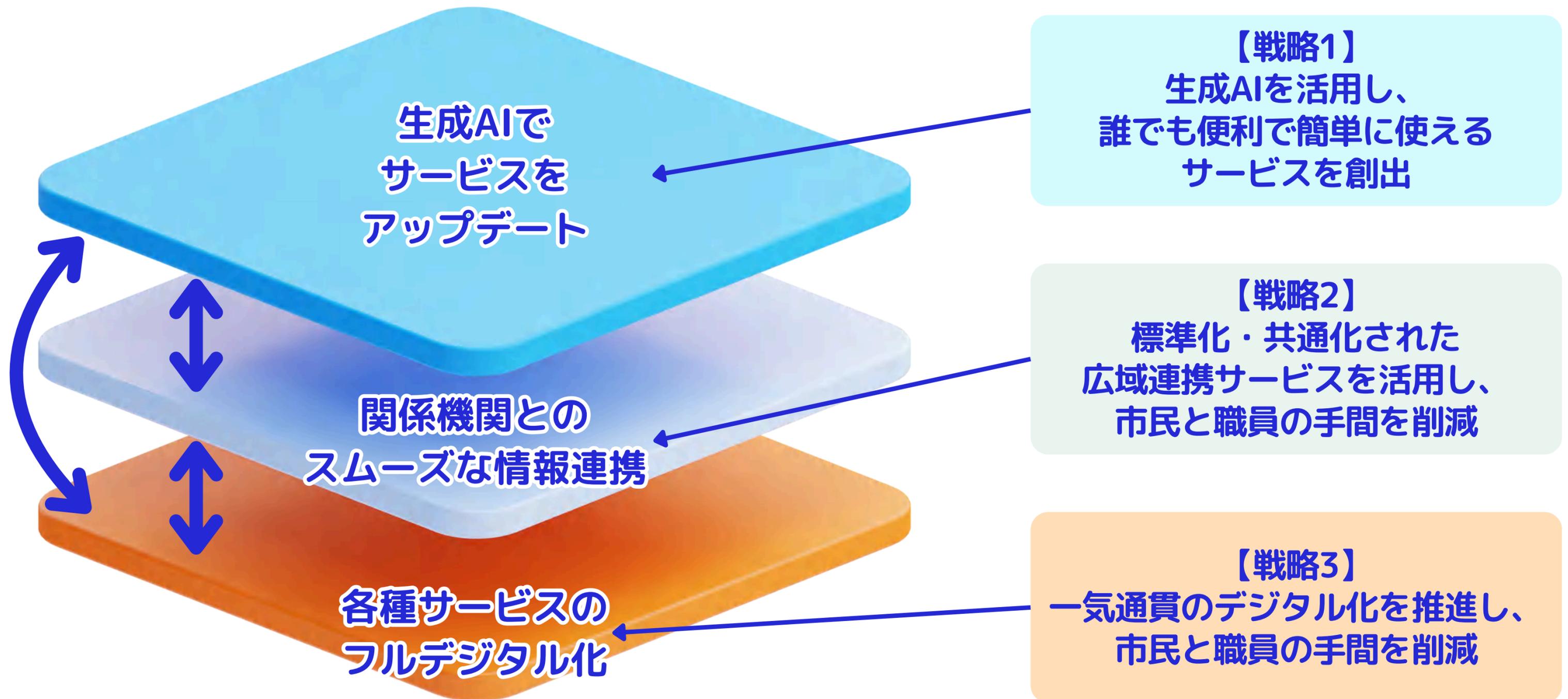
標準化・共通化された
広域連携サービスを活用し、
市民と職員の手間を削減

戦略3

一気通貫のデジタル化を
推進し、市民と職員の手間を削減

戦略の関係性

生成AI × 情報連携 × フルデジタル化でバーチャル市役所の実現を目指す



現行戦略との関係性

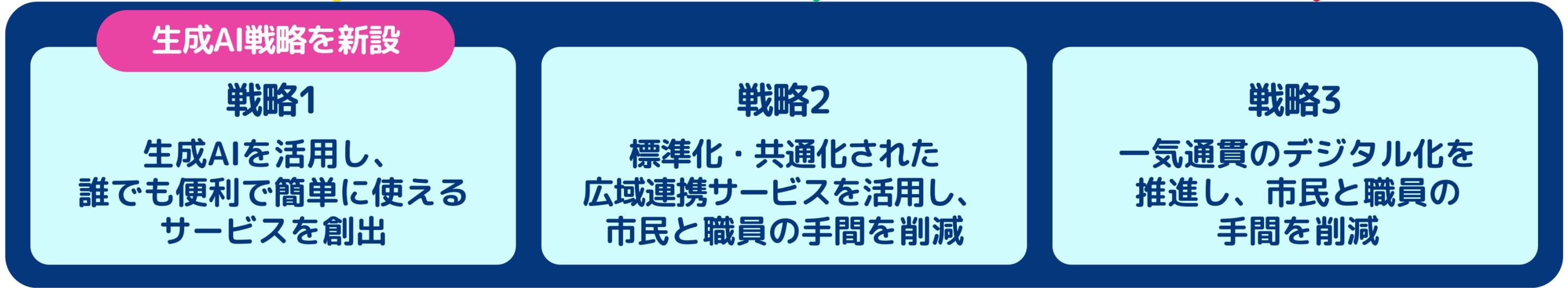
現行戦略



クラウドサービス
100%シフト完了

現行戦略2と3を統合・整理

次期戦略



次期戦略の体系

戦略1 生成AIを活用し、誰でも便利で簡単に使えるサービスを創出

- 重点施策1 柔軟な生成AIサービス基盤の確立
- 重点施策2 生成AIによるユーザー体験の進化
- 重点施策3 生成AIを活用した業務の効率化
- 重点施策4 行政データの見える化と利活用の推進

※戦略1は町田市の生成AI戦略とする

戦略2 標準化・共通化された広域連携サービスを活用し、市民と職員の手間を削減

- 重点施策1 関係機関とのスマートな情報連携によるDX
- 重点施策2 『国・地方デジタル共通基盤』の利活用
- 重点施策3 20の基幹業務システムの標準化

戦略3 一気通貫のデジタル化を推進し、市民と職員の手間を削減

- 重点施策1 デジタルとアナログが混在する『まだらデジタル業務』のDX
- 重点施策2 人手のかかる行政サービスのDX
- 重点施策3 オンライン行政手続の拡充と利用率向上

戦略1 生成AIを活用し、誰でも便利で簡単に使えるサービスを創出

① 柔軟な生成AIサービス基盤の確立

【取組】 生成AIやクラウドサービスの進化を見据えた生成AI基盤の整備
テキスト・音声・画像など入力のマルチモーダル化
生成AIの進化に対応したガイドラインの改定

② 生成AIによるユーザー体験の進化

【取組】 バーチャル市役所の総合窓口として『AIナビゲーター』が、市の様々な情報を案内

③ 生成AIを活用した業務の効率化

【取組】 生成AIを日常的に利用するためのワークショップ（デジラボ）
ナレッジ検索チャットボット、公開情報調査・分析(DeepResearch)等の生成AIアプリ導入

④ 行政データの見える化と利活用の推進

【取組】 『オープンデータファクトリーまちだ』を軸としたデータ利活用環境の整備
オープンデータ拡充、民間事業者等のデータ活用

戦略2 標準化・共通化された広域連携サービスを活用し、市民と職員の手間を削減**① 関係機関とのスマートな情報連携によるDX**

【取組】保活ワンストップの導入、子ども医療証の都外利用の検討、法人ベース・レジストリの活用、公共サービスメッシュ実証、東京アプリとの連携

② 『国・地方デジタル共通基盤』の利活用

【取組】国家資格等情報連携・活用システムの導入、建築確認電子申請システムの導入

③ 20の基幹業務システムの標準化

【取組】標準仕様アプリに順次切り替え

戦略3 一気通貫のデジタル化を推進し、市民と職員の手間を削減**① デジタルとアナログが混在する『まだらデジタル業務』のDX**

【取組】保育入園事務、要介護認定事務のフルデジタル化

② 人手のかかる行政サービスのDX

【取組】病児・病後児保育システムの導入、建設プロジェクト管理サービスの導入

③ オンライン行政手続の拡充と利用率向上

【取組】法的制約等がなく年間申請件数100件以上の行政手続のオンライン化完了と利用率向上の支援
出生届のオンライン化

Machida Multi-AI Platform “AI ナビゲーター”とは？

バラバラだった市民用と職員用の生成AIサービスを統合し、同じプラットフォーム上で提供

POINT

「AIナビゲーター」が、市のサービスをワンストップでご案内

- ① 町田市ホームページ情報の案内
- ② 「まちドア」のデジタルサービス案内
- ③ オープンデータの検索、分析、ダウンロード（2025年度末導入予定）

POINT

急速に進化する最新の生成AIを、速やかに利用可能

POINT

マルチモーダルに対応可能

POINT

生成AIサービスの運用・管理がシンプル



2025年10月と2025年度末にリニューアル予定

AIナビゲーターの未来予想#1

現在 市のデジタルサービスを案内

将来 市の全てのサービスを案内



デジタルサービスA

デジタルサービスB

ホームページ案内



デジタルサービスA

デジタルサービスB

窓口サービスC

窓口サービスD

窓口サービスE

ホームページ案内

***市のデジタルサービスの案内は2024年7月、ホームページの案内は2025年4月から開始**

2024年度本委員会
資料を更新

AIナビゲーターの未来予想#2

方向性1：バーチャル市役所のフロント

- いつでも、どこでも市の全てのサービスを案内
- シンプルなインターフェースで、テキストや音声で会話

方向性2：生成AIサービスの統合

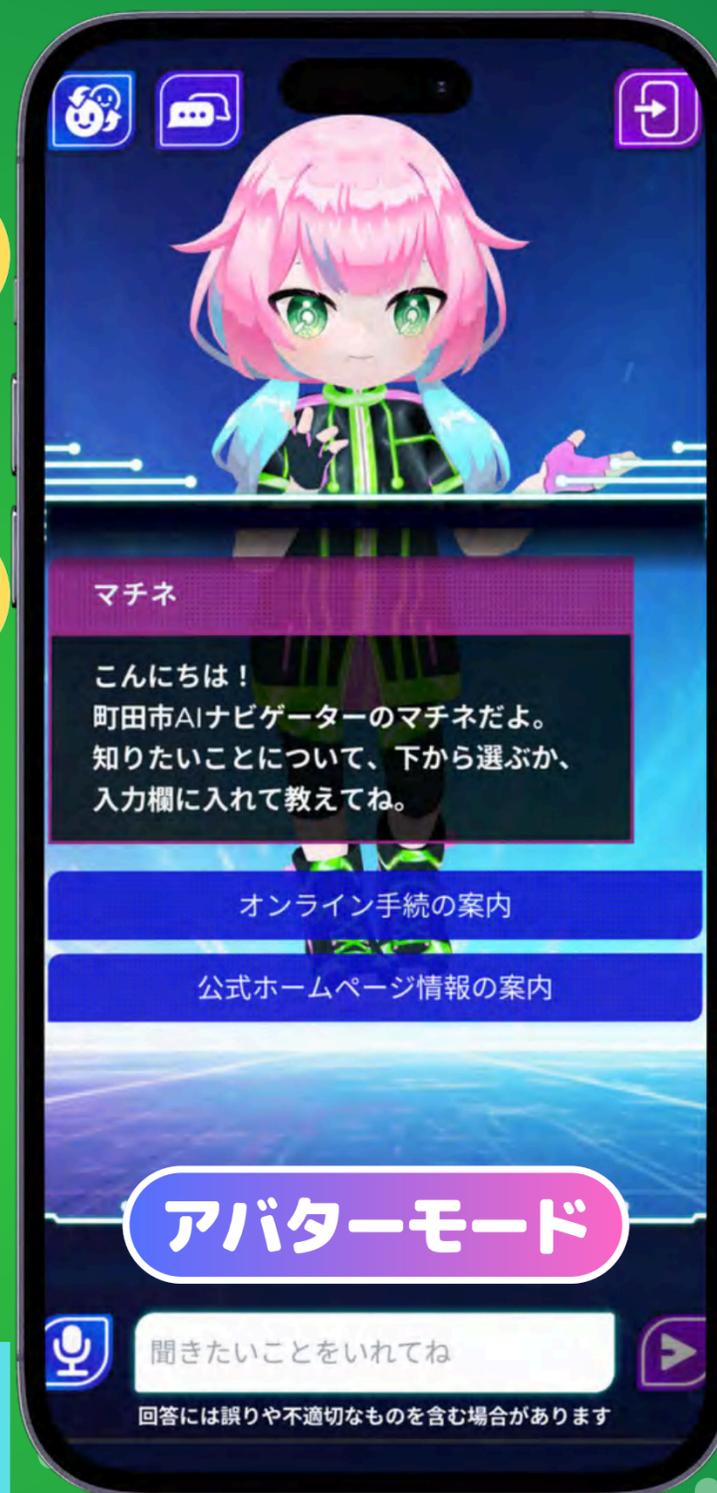
- 市民はオンラインと窓口で、同じ仕組みを利用
- 職員も、コールセンターも、同じ仕組みを利用

窓口利用

イメージ



窓口サービスとデジタルサービスの融合



地域の垣根を超えたスマートな 情報連携による乳幼児医療証DX

関係機関とのスマートな情報連携システムで、都外でも乳幼児医療証を利用可能に！

【概要】 都内の医療機関でしか使用できない乳幼児医療証を、国が主導する医療DX（『PMH（マイナ保険証を乳幼児医療費助成受給者証としても利用する仕組み』と『共通算定モジュール（医療機関における患者の窓口負担金等の計算をする仕組み』）を活用し、**都外でも使用可能に！**

【メリット】（保護者）都外医療機関受診時、**診療費の立替払い**と市役所への**請求が不要**に
また、乳幼児医療証の**持参も不要**に
（医療機関）医療証の確認、入力の手間が**不要**に
（市役所）診療費請求の受付、審査、入力、支払**事務が不要**に



国主導の情報連携システムの活用で、**地域の垣根を越えた市民サービス**が提供可能に！
また、医療機関と市の生産性も向上する効果的なDXに！