

町田市デジタル化 総合戦略2023(案)

～ シンプルでわかりやすいサービスデザインの実現に向けて ～

東京都 町田市 政策経営部 デジタル戦略室



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2023

戦略2022策定後の環境変化、町田市デジタル化推進委員会※ の評価・提言を踏まえて最新化

社会環境の変化

1 ジェネレーティブAIの進展

- ジェネレーティブAIが急速に進化、普及
- テキスト生成だけでなく、様々な用途で活用が進む
- ジェネレーティブAIが組み込まれた、便利なサービスが続々と登場

2 マイナンバーカードの普及

● 町田市の普及率

47.5%
(2022年4月)



76.9% (保有率: 73.1%)
(2023年10月)

- 今後、本人確認のインフラとして定着し、利活用が進む

国・都の動き

1 デジタル庁「重点計画」※1 改定（2023年6月）

- AIの利活用の推進
- マイナンバーカードの利活用の推進
- 公共サービスメッシュを2025年度末までに整備

2 「東京デジタル2030ビジョン」策定（2023年9月） ～3つの変革を示す～

- 「プッシュ型」 その人の状況に応じたサービスをプッシュでお知らせ、迅速にサービス提供
- 「垣根を越える」 部署間や都、区市町村などの垣根を越えて情報を共有し、サービスを提供
- 「顧客最適化」 利用者のニーズや状況変化を的確にとらえ、最適なサービスを組み合わせて提供
- これら3つの変革の実現のため、「共通基盤・レジストリ」を整備

3 「GovTech東京」※2 事業開始（2023年9月）

区市町村との協働事業の実施

- 共同調達、共同開発の実施
- デジタル人材のシェアリング

※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ていく際に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。

※2 GovTech東京：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

「町田市デジタル化推進委員会」による戦略2022の評価

＜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＞ について

- ▶ 20の基幹業務システム、つまり、市民の皆様が窓口で様々なサービスを受けるためのシステムを、ガバメントクラウドに移行するという大きな事業が、非常に順調に推移していると言える。

＜戦略3 行政手続のオンライン化（20の基幹業務）＞ ＜戦略4 町田市版DXの推進＞ について

ジェネレーティブAIの利活用

- ▶ ジェネレーティブAIに関して、対外的な信頼性を確保するためには、市民に対する説明が必要であると考えるが、町田市はこの委員会で、利活用のルールであるガイドラインの内容や、情報セキュリティ対策の要点をオープンにしており、評価に値する。
- ▶ 町田市は、国や金融機関と同様の方式で、ChatGPTの利用環境を整備しており、非常に手堅い方法であると言える。
- ▶ ChatGPTは、誤情報を生成するリスクがあるが、町田市固有の学習データベースを構築し、回答の精度を高めている。このような手法は、民間でも取り入れられており、評価できる。

行政手続のオンライン化

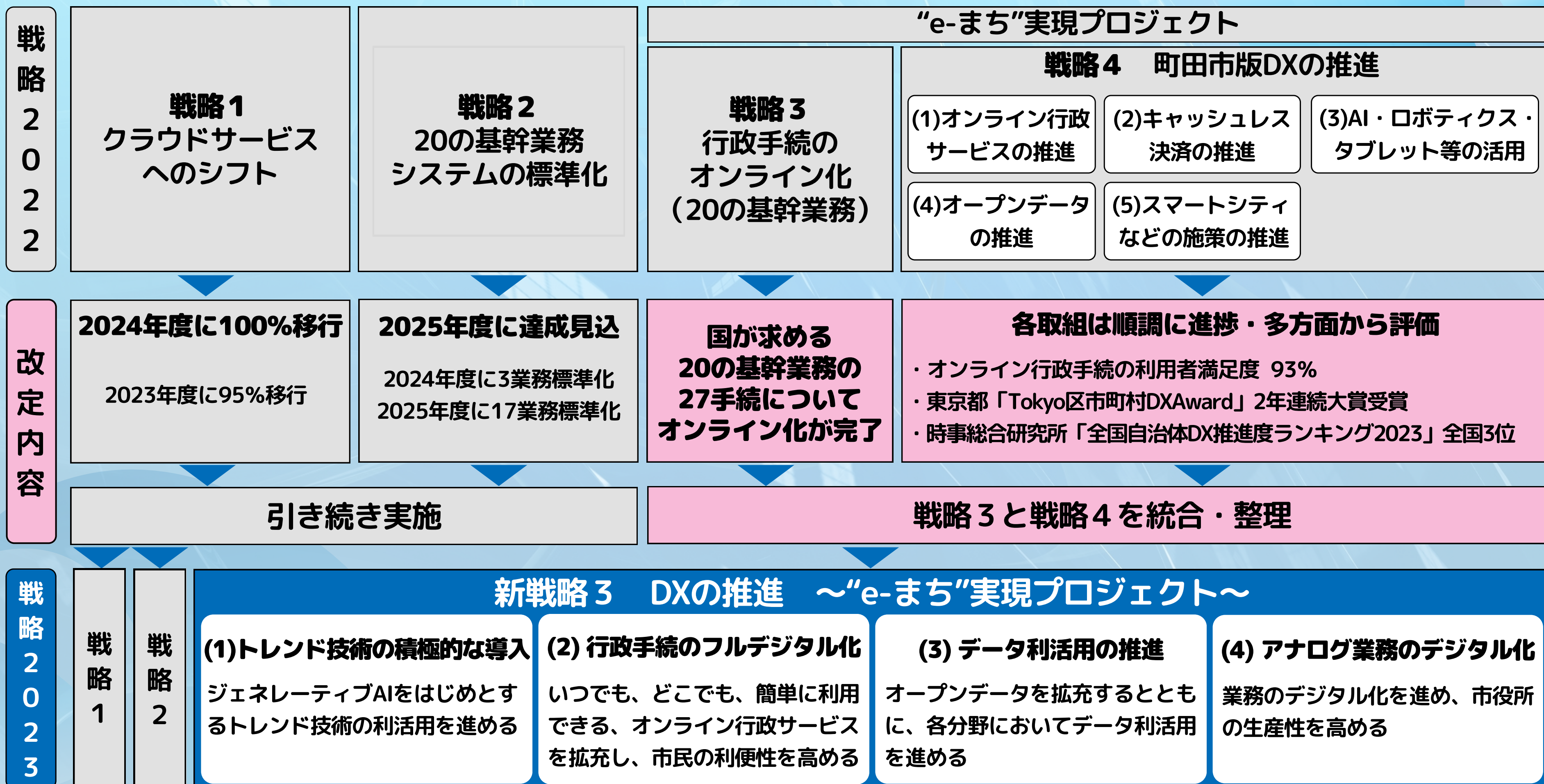
- ▶ 市のアプローチの評価ポイントとしては、国が整備するオンライン行政手続ツールのマイナポータルだけでなく、市民の方が普段使っているLINEなど、民間のツールも採用している点であり、慣れ親しんだツールでの使いやすさなど、市民視点でDXを進めているところが評価できる。
- ▶ 市民が使いたいツールは1つとは限らないので、複数選択肢を用意することは重要である。一方で、複数のツールがあるために、手作業などが多く発生しないよう、効率的な仕組みが必要である。
- ▶ ユーザーからの直接的なご意見や、サイト上での行動分析などのフィードバックを受け、継続的に改善することで、ユーザー体験を向上させていくことが非常に重要である。

庁内のデジタル化推進体制

- ▶ 市では、職員のリテラシー向上施策として、実際の業務課題に取り組む相談会を開催しているが、BPRの一環として各種ツールを利用する、DXの実践形式の手法を取っており、学習効果は非常に高いものと思われる。

改定内容1 ～ 戦略3と戦略4を統合・整理 ～

5



ポイント1 トレンド技術の積極的な導入

- ジェネレーティブAIをはじめとしたトレンド技術を、いち早く業務に活用し、行政サービスをさらに便利で、効率的なものとしていく
- ジェネレーティブAIの急速な進化に対応し、ガバナンスを強化する

町田市デジタル化推進委員会の提言

ジェネレーティブAIをはじめとしたトレンド技術を積極的に活用すべき

- ▶ 市は、継続して、AI、アバター、メタバースなどのトレンド技術を活用しているが、今後、こうした技術が普及期になれば、先導的な役割を果たすことが期待できる。トレンド技術を活用した活動を継続して進めてほしい。
- ▶ 自治体においては、庁内説明用や市民向けの様々な説明資料、チラシなどにイラストが必要とされているが、フリー素材のイラストに頼りすぎている実状があり、全ての役所のチラシが同じに見えてしまい、独自性が出せないという問題がある。画像生成によって独自の画像を作ることは、このような課題を解決する一つのアプローチとなると考えられる。
- ▶ 市役所の生産性向上だけでなく、市民サービスの向上にも繋がるよう、ジェネレーティブAIの利活用について、積極的に検討を進めるべき。町田市であれば可能であると評価しているため、先陣を切ってほしい。
- ▶ ジェネレーティブAIを独自で構築すると割高になるため、自治体で共同利用する、コミュニティ型のサービスとして導入する方法も有効である。

ジェネレーティブAIの利活用にはガイドラインの作成など、ガバナンスの強化が必要

- ▶ 新しい技術を適切に利用するためには、ガイドラインを作成し、研修を行うことが重要。しかし、一度、作成、研修したからといって安心できるわけではなく、技術の進化に合わせてガイドラインを更新し、見直す必要がある。
- ▶ ジェネレーティブAIを組み込んだサービスを選定する際は、ジェネレーティブAIが抱える、様々なリスクに主体的かつ、十分対応できていることを説明できる事業者を選ぶことが重要である。

ポイント2 行政手続のフルデジタル化

- 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」の実現
- 国と自治体、自治体間など、行政機関同士の「ヨコの連携」の実現
- スマートなデータ連携の共通基盤となる「公共サービスメッシュ」の利活用を検討する

町田市デジタル化推進委員会の提言

DXを進めるうえでは、「わかりやすさ」が重要である

- ▶ DXを進めるうえでは、デジタル化ではなく、トランスフォーメーションがより重要である。
- ▶ 市民から見て、行政手続がわかりにくい原因の一つとして、行政側の説明が難解であるゆえに、どうすればよいかわからない、といったことがあると思われる。
- ▶ 窓口や電話であれば、質問や補足説明が可能だが、オンラインでは難しい。このような特性を踏まえて、誰でも理解できる文章や、手順のわかりやすさを重視したコンテンツ整備が重要。

データの入口から出口まで<エンド・ツー・エンド>の連携が実現すれば、更なるDXが実現する

- ▶ オンライン申請後の庁内処理の自動化が進めば、市民側の申請処理と庁内の基幹業務システムの処理が融和し、更なるDXが実現する。
- ▶ 市民がオンライン行政手続をする際、行政が保有している情報を連携し、活用できれば、入力や審査を自動化できると考えている。例えば、確定申告では、現状、多数の項目を市民が手で入力する。これが、連携により、あらかじめ入力、表示できれば、入力内容に誤りがないかチェックするだけで申請でき、極めて利便性が高い手続となる。
- ▶ オンライン行政手続のフルデジタル化、自動化を実現するための重要なステップとして、今後、国が整備し、データ連携の基盤となる、「公共サービスメッシュ」へのシフトが考えられる。

ポイント3 マイナンバーカード利活用

- マイナンバーカードが普及し、活用段階に入ったことから、マイナンバーカードや公的個人認証機能を活用した行政サービスを拡充する

町田市デジタル化推進委員会の提言

マイナンバーカードの利活用の機会を増やしていくことが重要である

- ▶ 市のマイナンバーカード普及率は8割弱と高く、よい傾向である。
- ▶ 今後、オンライン行政手続時の本人確認に使われていくことで、日常に浸透し、デジタル化が進んでいくと思われるので、市民の利活用の機会を増やしていくことが重要である。

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

- 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

DXの推進 ～“e-まち”実現プロジェクト～

重点項目1 トrend技術の積極的な導入

- ① ジェネレーティブAIとジェネレーティブAIが組み込まれたサービスの利活用
- ② ジェネレーティブAIの利活用のためのガバナンスの強化
- ③ アバター、メタバースなどのTrend技術の利活用
- ④ 先端技術の活用に向けた調査、研究

重点項目2 行政手続のフルデジタル化

- ① 法的制約が無く、申請件数の多い手続を優先し、行政手続を原則オンライン化
- ② オンライン行政手続を探しやすくする仕組みの導入
- ③ キャッシュレス決済の拡充
- ④ マイナンバーカードや公的個人認証機能の利活用
- ⑤ スマートなデータ連携の共通基盤となる「公共サービスメッシュ」(*3)の利活用を検討

重点項目3 データ利活用の推進

- ① オープンデータカタログサイトのコンテンツの拡充
- ② 各分野におけるデータ利活用の拡充

重点項目4 アナログ業務のデジタル化

- ① アプリ、オフィスソフト、RPAなどによる業務の自動化
- ② デジタル化支援体制の強化

(*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

※ 3つの変革を進めるために、まず基本的な枠組みを作る



※情報の提供範囲やプッシュ通知の種類は、個人が選択可能

- ポータルサイトやアプリ等、デジタルサービスの入口を整備し、利用者と行政をつなぐ
- 国、都道府県、区市町村、民間のデータを連動させる
- 官民のサービス提供の基盤となるデータベース(ベースレジストリ)を整備する

都が先導してデジタル3原則※を徹底し、変革を牽引

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

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に

コネクテッド・ワンストップ

民間サービス含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現

※ 国のデジタル手続法で掲げるデジタル化の基本原則

7

※ 3つの変革：① プル型から、プッシュ型の行政サービスに変革する
② 窓口ごとから、行政の垣根を越えたサービス提供に変革する
③ 顧客視点のニーズに応じたサービスに変革する

「東京デジタル2030ビジョン」(東京都、2023年9月公表) から抜粋

<https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/2030vision/index.html>

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

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

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
2023年4月に3名委嘱

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

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 デジタル化支援体制(デジタルツール活用相談会)

(1) 目的

デジタルツールを最大限活用し、業務改善を行う
また、組織や職員のデジタルリテラシーの向上を図る

(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 庁内のデジタルツールの紹介
- ③ 庁内、他自治体のデジタルツールの事例紹介
- ④ デジタルツールの作成支援

(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。