

# DXアイデア部門

## オール東京で処分通知のオンライン化推進事業（自治体名）

# Online Notice, New Normal ~通知のオンライン化が新しい当たり前~

### 提案概要

#### ○現状の課題

都内の多くの自治体において手続のオンライン化に取り組む一方で、処分通知のオンライン化については法整備や運用の整理が課題となっており進んでいない状況である。受取側の視点においても、郵送はオンライン送付と比較して、時間を要している。申請（入口）から通知（出口）までをエンドツーエンドでデジタル化するために処分通知等のデジタル化は早期に取り組むべき課題である。

#### ○提案内容

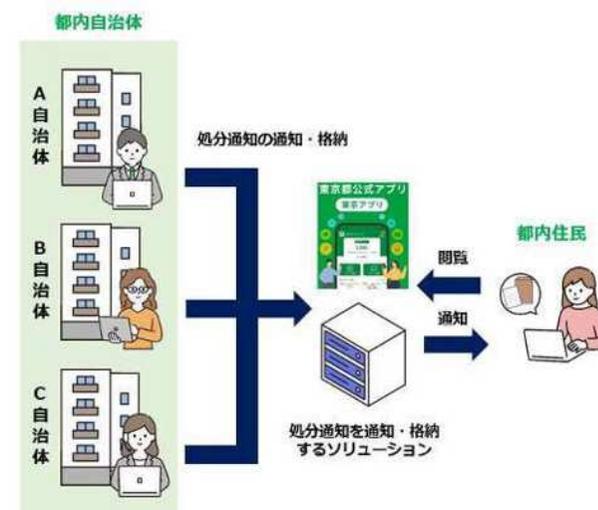
処分通知のオンライン化に関わる運用については各自治体で整理する必要があるが、整理にあたってのポイント等をまとめたガイドラインの作成を行う。また、処分通知のオンライン化システムは、未導入の自治体が多いことから共同調達を行う。さらに今後の検討内容として、【東京アプリ】への通知確認機能の実装について提案する。

#### ○効果

オール東京で処分通知等のオンライン化を推進することで、都内全体の処分通知等のオンライン化機運が醸成される。システムの調達を共同調達方式で実施すれば、各自治体がスケールメリットを得ることが可能である。また、【東京アプリ】と連携した構築を行うことで、同アプリのユーザー数の増加にもつながり、より発展的な活用も期待することができる。都内在住者は自治体とのやりとりを東京アプリに集約することが可能となり、利便性の向上につながる。

#### ○横展開の可能性

処分通知等のオンライン化については、多くの自治体で課題となっており、実現することでのメリットは必ずあると考える。都内自治体においては、運用整理や導入するシステムについて、悩んでいる状況であり、（自治体名）主催で9月8日に開催した処分通知の勉強会では約20の自治体から60名以上が参加し、議論を行った。本事業の実施は、都内自治体の課題解決につながることから、横展開の可能性が高く、**都内のデジタル化推進に大きく寄与**するものである。



### 現状の資源・制約

- ・処分通知等のオンライン化実施にあたっては、訴訟問題に発展したことも踏まえて検討する必要があるが、現時点では判例も少ないため、慎重に検討する必要がある。
- ・LGPKIはサーバー署名が認められていないため、業務効率化も含めて検討する場合は民間署名も含めて、検討する必要がある。

### 庁内の実施体制

- ・（現状）処分通知等のデジタル化にあたっては、法令等の解釈が非常に需要であり、法規担当、文書管理担当と協議を進めている。令和7年度中に実証も実施予定である。
- ・参加自治体においても、同様の体制が必要であると考えられる。

## DX人材の育成に向けた体制強化（自治体名）

# One Tokyo, One Skill ～横断連携で育てるデジタル実務力～

### 提案概要

#### ○現状の課題

区市町村では、任期付き職員の活用やGovtech東京の支援等を受け、DXの推進に努めているが、継続的な体制構築には、各自治体におけるデジタル人材育成が急務である。他方、ICT職の採用も開始したものの、採用実績も少なく、どのような育成・ロールモデルを定義するか検討している状態であり、個々の自治体だけでICT職を育成するのは困難な状況である。

#### ○提案内容

- ①デジタル人材の育成に向けた研修カリキュラム、優良事例の表彰制度、DXリーダーランク評価制度の共有化  
研修カリキュラムや表彰制度の共有化とあわせ、DXリーダー（推進役）に関するランク評価制度を都内自治体共通で導入。（4段階評価で、職員のモチベーション向上に寄与）〔自治体名〕で次年度実施予定]
- ②ICT職を対象としたDX人材の実践型研修の共有  
例としては、特定自治体の抱える課題解決を伴走形式で区市町村のICT職、都のICT職が一体となり、またファシリテータやPMOの位置付として知見のあるGovtech東京の人員が参画。（スキルアップに寄与）〔都と自治体で共同実施提案]
- ③都内におけるアドバイザー認定制度（②でのつながりを継続化する取組）  
都内におけるICT職等の業務内容や経験、知見を可視化し、共有することで、自治体間の継続的な横の連携強化に寄与

#### ○効果

デジタル人材スキルアップの共有化：都・区市町村間でスキルや経験を共有化することで課題解決力が高まる。

課題解決手法の共有化：都、区市町村が課題経穴の手法を共有化することで横展開が期待できる。

オール東京の課題解決：デジタル人材同士のつながりを強化することで、都・区市町村で連携した事業が可能となる。

#### ○横展開の可能性

ICT職を採用する多くの自治体では、ICT職員の在席人数が少数であり、対象のみへの集合研修等は費用面等から対応が困難である。本提案内容が実現されれば、上記の効果期待できる。また、自治体の抱える課題は様々かつ共通的なものも多いため、②で記載する研修において、サービスデザインやM365内製開発への横展開の可能性もある。

#### 現状の資源・制約

- ・ICT職が市内に1名（少人数）しかいないため、個別研修の対応が困難である。
- ・DXの推進に関して、人事評価への反映が難しく職員へのインセンティブやモチベーション管理が懸念
- ・既存の職員からデジタルに対応した職員を育成していく必要がある。
- ・基礎自治体におけるデジタル人材の育成に関する予算確保が難しい

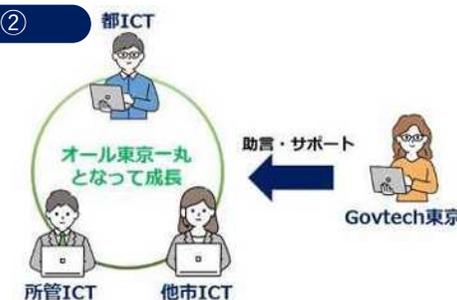
#### 市内の実施体制

- ・（現状）デジタル人材の育成にあたっては主にICT推進担当と職員課で実施。データ活用やBPRの分野においては政策部門や行革部門とも連携し、デジタル人材の体系を構築（自治体名）
- ・（想定）デジタル部門だけでなく、人事・人材育成部門と連携して、対応する。

#### 提案①



#### 提案②



# 移動1stの暮らしと自転車安全Map（自治体名） プラネタリーヘルス【自治体名】(TOKYO)

## 提案概要

### ○現状の課題

自転車は日本において重要な交通手段の1つであり、COVID-19感染症拡大期以降の生活様式の変化によって利用の場が多様化している。自転車移動には、運動不足の解消、交通費の節約、満員電車のストレス軽減、地球環境への配慮など、様々なメリットがあります。また、健康増進やダイエット効果も期待でき、生活習慣病の予防にも繋がります。さらに、車では通れない道を通れたり、気になるお店や場所を発見できたりと、普段の生活を豊かにする発見もあります。国や都、各区市町村が自転車通行空間整備を推進しているが、道路の空間特性に応じた利用実態や地域の実情を踏まえた整備計画となっているとは言い難い。また、これらの整備計画等の情報は、地域住民へリアルタイムに届けられていない。

### ○提案内容

誰もが安全で快適に自転車を利用できる環境を整備することを目的とし「自転車安全データベース/マップ」を構築します。

- ①自転車が安全に走行するためのデータ収集・分析(自転車安全データベース)
- ②データに基づく「自転車安全マップ」の構築・提供(自転車安全マップ)
- ③区民・来訪者との双方向コミュニケーション機能の実装(自転車おでかけマップ)★東京アプリとの連携

### ○効果

- ・地球の健康が私たちの健康に(東京の健康が都民の健康に) 温室効果ガスの抑制と生活習慣病の予防
- ・移動1stのまちづくり(移動したくなるまちづくり) 自転車移動で生活を豊かにする
- ・人口減少の抑制(魅力的な自治体を目指して) 子育て世代への新しいアプローチ

### ○横展開の可能性

自転車移動は行政界の切れ目が無く、近隣行政と密接な連携が必要なため、横展開のモチベーションを醸成できる

## 現状の資源・制約

- ・道路等の地図データは既得権益が働き、データ調達が高額で利用制限が付与される。
- ・自転車の道路属性は、車や徒歩と比べて考慮すべきデータ量が多いと考えられる。
- ・自転車のマップデータコンテンツは整備されていないため、区市町村等自治体個別での整備・活用は、難易度が高いと考えられる。
- ・温室効果ガスの抑制に係る取り組みの成果は、区市町村民に分かり難いと考えられる。

## 庁内の実施体制

- ・デジタルサービス部、産業観光文化部、まちづくり推進部、土木部のコンソーシアムにより、プロジェクトを運営する。
- ・「(自治体名) CITY DASHBOARD」((自治体名)の「いま」を把握し、「これから」を考えるためのデータ活用プラットフォーム)のプロジェクト憲章を踏襲する。

## 背景・課題

- ・(自治体名)は交通事故件数が年々減少傾向にある中、自転車による事故は横ばいの傾向が続いている。
- ・現状、区民ポータルなどで自転車通行空間の情報を提供しているが、「自転車が安全に走行できる情報」を判断するにはほかにも考慮する情報が多く一般市民が実用できるレベルになっていない。
- ・令和6年11月施行の改正道交法など、利用者が遵守すべき重要なルール改正が続くが、区民ポータルサイトの画一的な情報発信だけでは周知徹底が困難な状況。

## 事業の代表者及び参加者



自転車NAVITIME

あいおいニッセイ同和損保

令和7年下期  
仕様・データ検討

令和8年:実証実験  
データ調達・開発・デジタルマップ(β版)提供

令和9年:実装  
改善・データ拡張・他エリア展開

データ収集・構築

提供・普及

定着

### 自転車安全データベース※



自転車安全に寄与する  
交通分析データ

【自治体保有データ】



- ・自転車に関する道路データ
- ・通学路データ

自転車通行空間

提供元  
各自治体

【民間企業保有データ】



- ・交通量
- ・スピード超過地点

・自転車  
・車  
・人流(国内・訪日)

提供元  
・ナビタイム  
・通信会社



事故多発地点

・自転車×車  
・自転車×人  
・自転車×自転車…など

提供元  
保険会社



路上駐車が多いエリア

道路沿い  
パーキング

提供元  
駐車場管理会社  
(想定)

タクシー  
乗降位置

提供元  
ナビタイム  
タクシー会社

違反駐車

提供元  
警視庁(想定)

【行政機関保有データ】

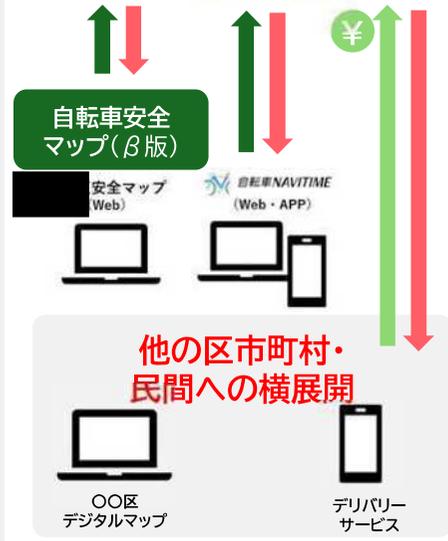
【教育機関・地域住民・サイクリストによるデータ】



アンケート調査  
ワークショップ

市民による  
自転車走行中危ないと感じたポイント

提供元  
・各自治体  
・学校  
・ナビタイム



位置情報を利用して、学校や地域住民、  
来訪者へのデジタルサーバイ、  
オフラインのワークショップで収集する

### 自転車”おでかけ”マップ※



自転車安全データベース  
から取得したデータ

実用できるレベルにするため  
追加に必要な情報があれば対応する



アンケート調査  
ワークショップ

市民による  
おすすめ情報  
観光情報



子ども連れ向け  
サポート情報

提供元  
子育て世代向け  
メディア



連携

東京アプリ



エリアの店舗情報

設備情報  
(授乳室・おむつ  
・ドラッグストアなど)

おでかけ記事

提供元  
エリアの事業者  
(TNEから簡単に情報投入)

お店からの一言

クーポン/情報

※利用料がかかるデータもございます。

「通知・調査」の発送業務をまるまるカット!! (自治体名)

## Teams! Mail! 交換便! 文書発送は【宛先自動AI】に全ておまかせ!!

### 提案概要

#### ○現状の課題

・民間から行政職員に転職しましたが、とにかく通知や調査と多くの庶務事務の多さに驚いています。メールは宛先を選択するのが一苦勞、調査を各所に送るのも大変で、教育部門にいたっては、大量の交換便に悩まされる日々です。多くの自治体職員は、通知や調査の宛先選択、送付先別に作る送付文作成、印刷して交換便の封入など、発送業務にまだまだ大量の時間を消費しているのが現状です。

#### ○提案内容

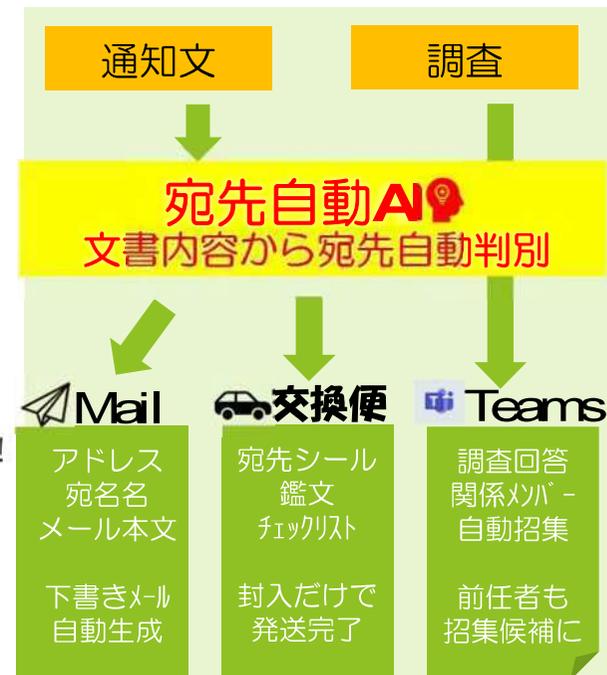
・RPAやExcelのマクロ等で、効率化を図っている所管もあります。しかし、人事異動や組織改正は常に発生し、そのたびに修正をする暇は職員にはありません。文章作成に関してのAI導入は進んでいますが、このような定例作業的業務こそAIの力を使い、自動化すべきではないでしょうか。組織図や担当業務、発送先情報などをAIに学習させ、今こそ【宛先自動AI】を立ち上げましょう!!

#### ○効果

・大量のメールや交換便を扱う庶務担当者の業務時間は大幅に縮小され、宛先の誤送信防止にも繋がります。発送業務が少ない職員にとっても、安心して業務に取り組むことができます。Teamsでの打合せが増えていく中、担当業務情報から必要メンバーを自動招集する機能は大活躍間違いなしです!

#### ○横展開の可能性

・全自治体が活用が期待できます。1人一日3分業務短縮できたとしたら年間で一人約2日分の稼働時間が削減されます。【自治体名】(約8000人※派遣等含む)なら、16000日分の人件費が削減可能です!



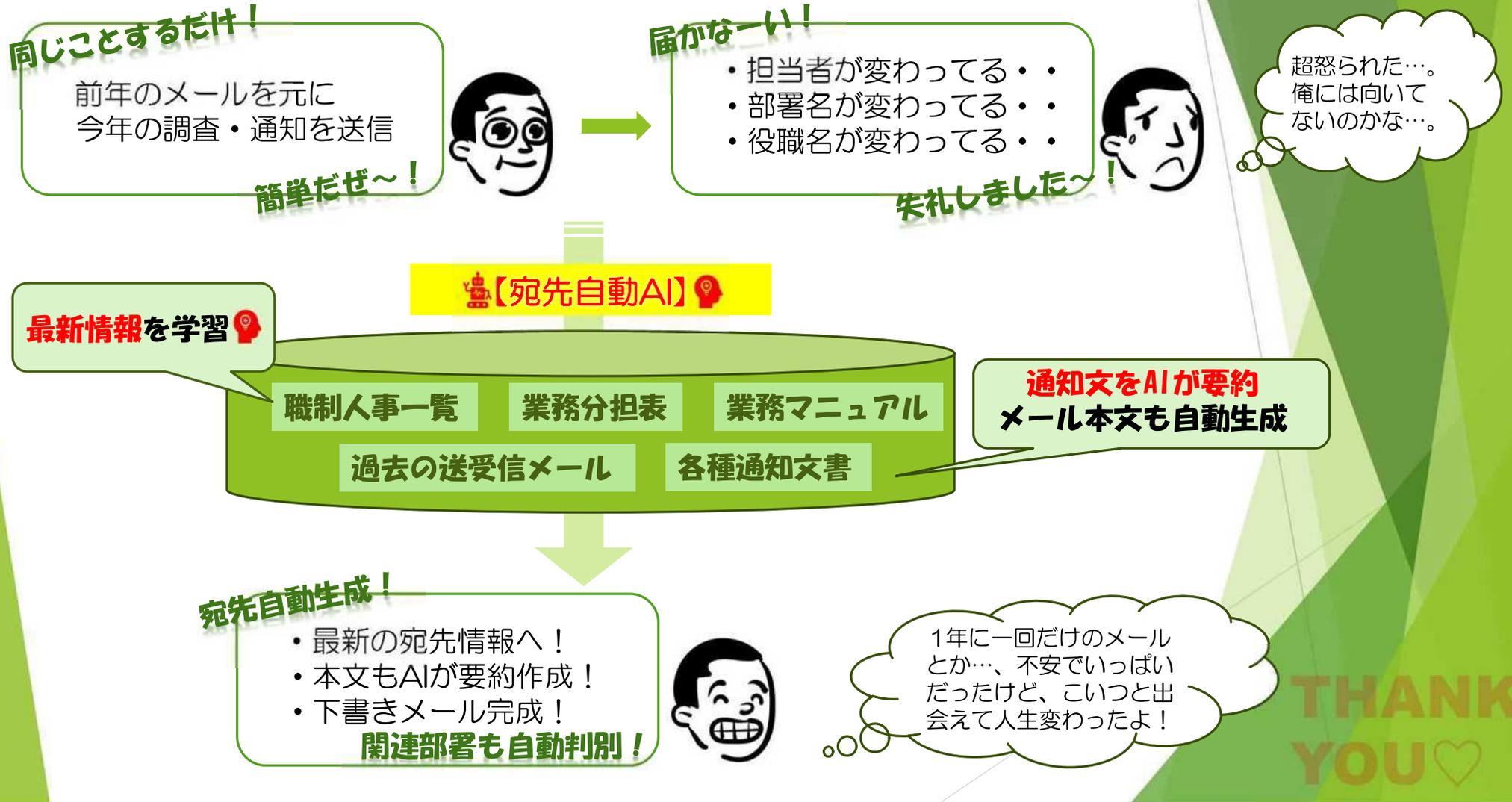
### 現状の資源・制約

・Teams、メール、交換便と今ある資源と連携するシステム作りが必要となります。LGWAN環境下で動作可能かつ、Microsoftアプリケーションとして連動して動作できるよう、開発のみでなく、条件にあった各所管の情報セキュリティ規定等の見直しが必要であると考えます。

### 庁内の実施体制

・情報政策課を中心に、本システムの元データとなる各所管の担当業務リスト、組織図や関連業務資料、書類の送信先情報など、AIに学習させるためのデータ作成を目指し、全所管の協力の元、集約いたします。

## ■資料1 Mail 編

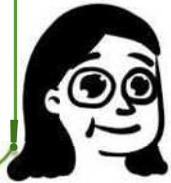


## ■資料2 交換便 編

交換便送るわ！

イベントチラシを学校・町会  
区立施設・その他、置いてく  
れる場所へ交換便を発送

気をつけなくちゃ～



大量の名簿確認！

- 最新の学校名簿・・・
- 最新の町会名簿・・・
- 最新の〇〇名簿・・・

鑑文作成！

どんだけ～！

印刷！印刷！  
印刷！印刷！



また残業ね…。  
私には向いて  
ないのかな…。

相手に合わせた  
鑑文も自動生成

【宛先自動AI】

学校人事一覧

町会名簿

チラシ配置情報

最新情報を学習

過去の鑑文情報

宛名シール・封筒印刷

宛先自動生成！

- 最新の宛先情報へ！
- 鑑文も自動で生成！
- 封入チェックリストも生成！

後はひたすら封入するだけ！



チェックリストも作成さ  
れるから封入作業に集中  
できるわ！AIと出会えて  
人生変わったわ！

THANK  
YOU

## ■資料3 Teams 編

Teams使ってchatMTG!

調査の回答文書をTeamsのグループチャットで共同編集

令和なDXだろう~!



担当者集めるの大変!

• 誰が担当なの?わからないから電話で各部署に聞いて、どこから聞こう?部庶務?課庶務?でも、突然の電話なんて失礼かな?じゃあメールで...、でもどこに?わからないから全員に送っちゃえ!いや、それは多分やばい。。あれ?全然すすんでない?

自動で出来ないの?



集められない...。俺には向いてないのかな...

調査関係者をAIが予測・招集

【宛先自動AI】

職制人事一覧

業務分担表

関連資料

Teamsグループ情報

過去の人事一覧

現所属だけじゃなく、過去の担当者も招集候補に!!

グループ自動生成!

- 調査関係者を自動判別!
- 新たな相談相手も発見!
- 科学反応が行政を変える部署の垣根を超えたDX!



勇気を出して、過去の担当者に相談してみたら、いろんなアドバイスをくれたんだ! AIがなかったら、こんな出会いはありえなかった! ありがとう!

宛先自動AI

THANK YOU

# DX人材評価相談サービスと統合HRテックシステムの構築（自治体名） DX人材の価値を仕組みと制度で再現可能にしよう



## 提案概要

### ○現状の課題

- ・自治体内のDX人材が、適した業務配置が行われず本来の力を発揮できていない
- ・DXに取り組んだ結果を技術的評価可能な評価基準や制度の整備がなく、正当な評価が困難
- ・優秀なDX人材のモチベーション維持ができる環境が整っておらず、人材流出しDX促進が進まない

### ○提案内容

- ・統合HRテックシステム構築（AI分析、事例蓄積、ビッグデータ分析等）
- ・Govtech東京によるDX人材の技術力分析・相談サービス（DX人材評価相談サービス）
- ・各自治体は上記内容を人事評価・人材配置・DX戦略へ反映。
- ・採用試験にも利用し、採点へ反映（保有資格では見えない実績の数値化）

### ○効果

- ・DX人材の発掘と定着、客観的人事評価の実現、戦略的人材配置、改善効果再現制度の実現。
- ・DX人材職員のモチベーションアップ、転職による優秀な人材流出防止
- ・最適なDX人材の採用、育成実現（学歴・資格偏重評価から実績による実務遂行能力の評価へ）

### ○横展開の可能性

- ・全自治体で導入することで、ビッグデータ解析可能。東京都、各市区町村共にDX戦略を立てやすくなる。
- ・東京都全体で不足しているスキルの可視化により、DXスキル研修の共同調達実現。DX成功事例の職員スキルセットのナレッジ蓄積。

## 現状の資源・制約

- ・アンケート系はFormsにより予算不要で実現可能、技術力分析・評価に面談が必要であれば、Teamsを利用することで予算不要&リモートで実施可能
- ・AI分析や実績登録等はシステム構築や費用が必要（実現したら全国に普及させてライセンス料で賄いたい。DX人材評価相談サービスとセット化して売り込んで）
- ・東京都のデジタルスキルマップ（ツール活用までの拡張版）を活用したい

## 庁内の実施体制

- ・個人応募であるため、想像となるが以下の体制が必要と考える
  - ーデジタル推進部門、人事部門、戦略部門

## DX人材

DX人材があらわれた！

管理職は「みやぶる」をつかった！  
しかし DXスキルは わからなかった  
人事部門は「人事異動」をはなった！  
DX人材は 埋もれて 見えなくなった  
戦略部門は まごまごしている・・・

DX人材は 逃げ出した・・・  
自治体はDXレベルが 下がった！

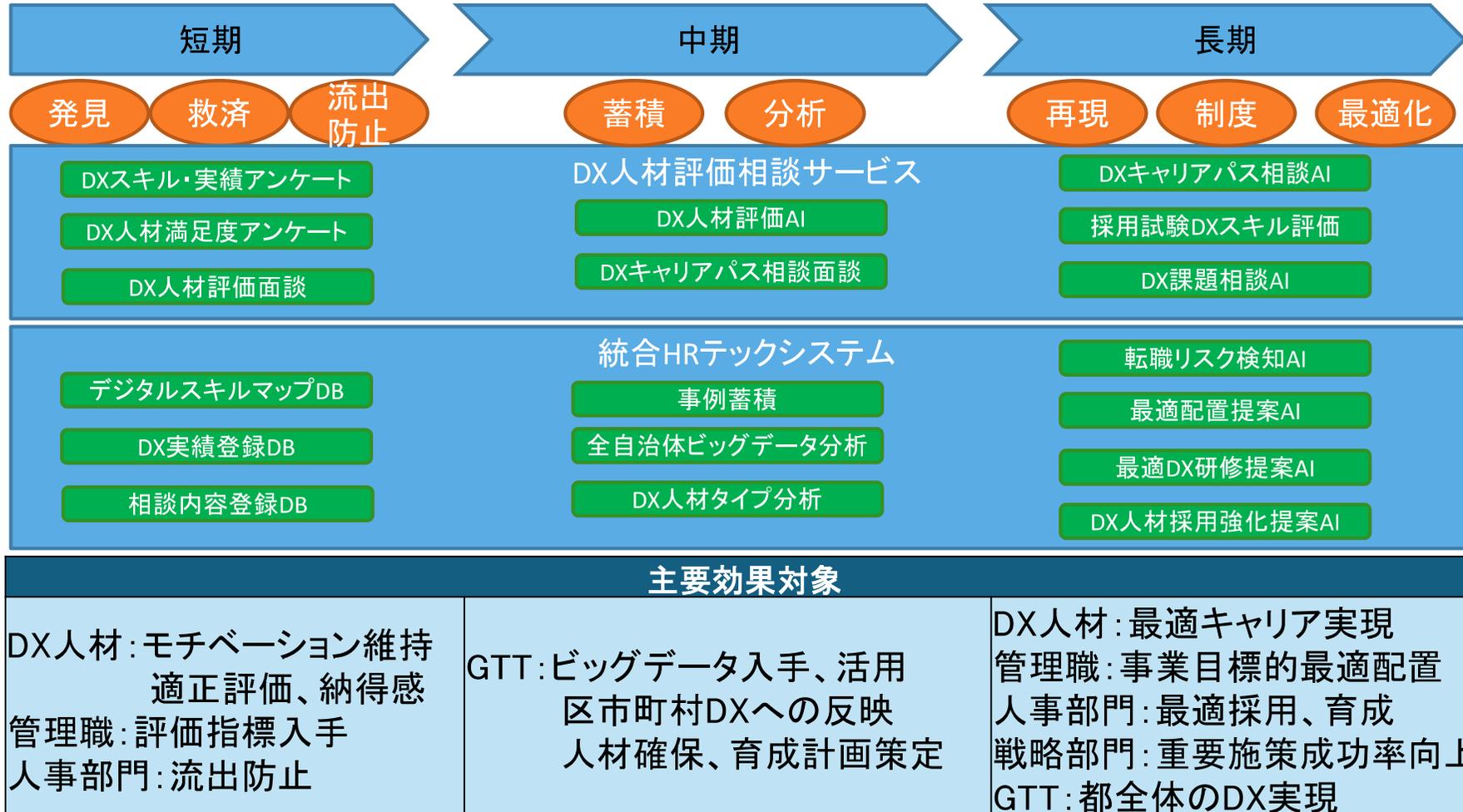
どうする？  
→ 仕組みと制度を整える  
なにもしない

# 各職層の悩みや課題

要素	内容
全職層共通	デジタルスキルを正確に評価可能な評価基準、指標がない。 自治体に必要なのは、高度ITスキルではなく、実務とデジタルをつなぐ人材 (ITSSレベル4資格保有者であっても、実務として実装できなければ意味がない) IT分野が高度化・広域化しすぎて対応しきれない。
DX人材	デジタルスキルを発揮し貢献してもそれに見合った評価がされずモチベーションが上がらない。 自身の活躍できる部署に配属されず、本来の力を発揮しきれない。
管理職	マネジメントとしてのプロではあるが、ITの専門家ではない。 デジタルスキルを評価しようにも、指標が無いため評価が困難となる。
人事部門	日々進化し高度化していくIT分野に対応できる人材の確保が難しく、また確保した後もスキルに見合った評価が難しく人材流出が発生している。 また、DX人材のスキル把握が難しく、必要な事業へ適切な人材を配置することができない。
戦略部門	重要事業にDX人材も必要な場合に、必要となるスキルマップ対応人材データが無いため、 属人的なつながりの範囲でしかDX人材を把握できず、最適な人材の確保ができない。 また各部署でのDX事例の情報集約および展開する仕組みがなく、DXが進まない。

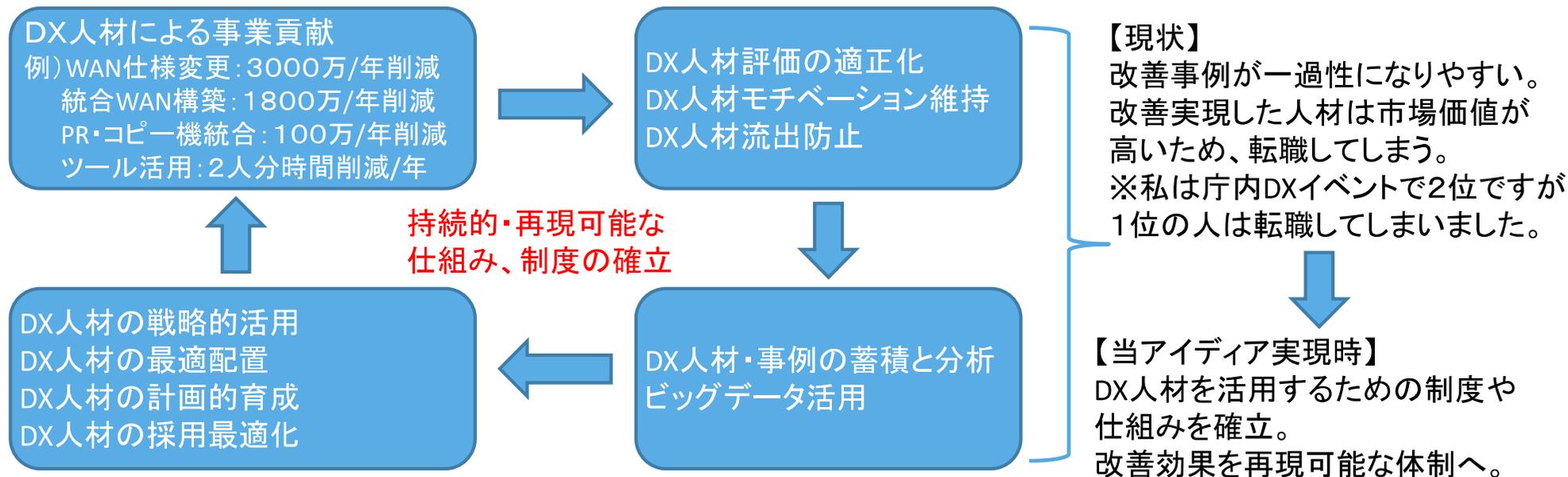
これは個人の問題ではなく、制度・構造的な問題。すべての人を照らすための光が必要。  
現在の技術力なら、評価指標の可視化や評価制度を支えるシステムが作れるはず。

# 全体像とロードマップ



相互アップデートによる  
継続進化

# DX人材の価値再生産と提案コンセプト



コンセプト	内容
統合HRテック	採用管理系、タレントマネジメント系、人事評価系など必要なHRテック機能を統合。自治体では対応しきれない部分(技術的評価など)はサービス化してGTTが提供。
提案目的	自治体へ提供するものは、システムそのものではなく「DX人材の価値(業務効率化・サービス品質向上など)の再現と持続可能な仕組み・制度」の提供を目的とする。
次の展開	当提案スコープはDX人材に焦点を当てたプロトタイプ。将来は全職員を対象に応用可能。

## CW業務支援生成AI（自治体名）

### CWの判断を支援するAIで、判断の質と職員の安心を支える

#### 提案概要

##### ○現状の課題

生活保護業務を担うケースワーカーは**全国的に人員不足**で、標準配置（市部で80世帯/人）を大きく上回る世帯（100世帯超）を担当している。**業務は複雑かつ多岐**にわたり、法令・通知の調査や適用判断に膨大な時間と労力を要する。近年、民間事業者が開発した生成AIを法令等検索に活用するシステムにより生活保護業務における法令・通知の検索は効率化されつつあるが、**個別事案への適用判断は依然として職員の経験と判断力に依存**している。

##### ○提案内容

各自治体の地域特性や実施方針、支援制度などをパラメータとして設定したうえで、個別事例情報を入力すると、生成AIが関係法令・通知を検索・要約。さらに、地域特性等に応じた判断材料や検討論点を整理し、適用判断の大枠を提示することで、職員が検討を進めるための土台を提供する仕組みの構築を提案する。

##### ○効果

生成AIが判断材料整理、適用判断の大枠を提示することで、職員はよりの確かつ論理的に検討を進めることが可能となり、判断の質が向上。検討プロセスの可視化・共有により、業務の標準化が進み、属人性が軽減されることで、公平性も確保される。さらに、判断の方向性が明確になり、「すべての判断を自分でしなければならない」という負担感から解放され、職員の心理的負担の軽減も期待される。加えて、これまで論点整理、適用判断に費やしていた時間を要保護者への対応等重要な業務に充てることができる。

##### ○横展開の可能性

生活保護制度は全国共通の法制度に基づいており、直面する課題は多くの自治体に共通すると考える。そのため、生成AIによる検討支援ツールは、地域特性や実施方針等をパラメータとして柔軟に設定できる設計とすることで、他自治体でも導入可能となると考える。さらに、生活保護以外の福祉分野（障害福祉、児童福祉など）、税分野への応用も期待でき、広範な行政分野での展開が見込まれる。



#### 現状の資源・制約

- ・ 上述の通り民間事業者において生活保護ケースワークAI支援サービスを提供しているが、現状では法令等検索に留まっているという認識であり、事例に即した論点の整理、判断の大枠の提示といった機能は存在していない点で本提案との違いがある。
- ・ 厚生労働省、東京都福祉局等から法令及び通知等について情報提供を要する。

#### 庁内の実施体制

- ・ 実際の事例への当てはめについては生活福祉課が、システム構築については生活福祉課、情報戦略課等複数課が関わることを想定。

## 生成AI活用による生活保護業務の判断支援

～職員の負担を軽減し、公平公正で質の高い住民サービスを実現する～

### 現場が直面する2つの課題

01

#### 深刻化する業務負担

職員一人あたりの担当世帯数は標準の80世帯に対し、多くの自治体で**100世帯を超過**。業務量の増加が、支援の質の低下につながる懸念があります。

02

#### 判断業務の複雑性

**膨大な法令・通知**の的確な解釈と適用が求められ、職員の経験による判断のばらつきや、職員への大きな業務負担、心理的負担が課題となっています。

### AIによる解決ビジョン

1

#### AIによる判断プロセスの支援

生成AIが関連法令や通知を網羅的に検索、整理し、判断における主要な論点を提示したうえで**議論の土台**を作成。これにより、職員はより多角的な検討に時間を割くことができます。

2

#### 地域の実情に応じた運用

各自治体の地域特性や実施方針、支援制度などをパラメータとして反映させ、現場の状況に即した判断を支援します。最終的な決定は、従来通り福祉事務所が組織として行います。

3

#### 業務の標準化と公平性の確保

判断プロセスをデータとして蓄積・共有することで、業務の属人化を解消し、公平で透明性の高い行政サービスを実現します。



### CHECK POINT

### 既存システムとの差別化

既存の法令検索システム

情報の「検索」を効率化



本提案では、生成AIが

「事例の論点整理」「議論の土台の作成」まで支援

「情報収集」の効率化に留まらず、判断業務そのものの質の向上を目指す

## 生成AIと職員の協働による生活保護業務の判断支援プロセス

### 4 判断ナレッジの蓄積

ナレッジへの蓄積：  
承認された最終判断とその理由は、個人情報を除いた形で「判断ナレッジ」としてデータベースに蓄積。  
この「判断ナレッジ」は、将来の類似ケースにおける判断精度をさらに高めるための貴重な資産となります。

#### ✓ CHECK POINT

AIはあくまで判断材料を提供する「支援者」であり、最終的な判断は必ず人間が行うという明確な役割分担をシステム設計の原則とします。

### 3 職員による総合的な判断

ケース診断会議等組織的決定：  
AIが整理した「論点整理シート」と根拠資料、個別具体的な事情等を踏まえて、最終的な判断はケース診断会議等で人間が行います。

#### ✓ CHECK POINT

論点の根拠（法令・通知等）を網羅的にスキャン、リストアップすることで判断の根拠が明確化し、住民への説明責任を果たすことができます。

### 1 情報入力

地域情報入力：  
各自治体ごとに異なる地域の特性、実施方針、支援制度などの情報は、あらかじめシステムにパラメータとして設定。

個別事例情報入力：  
世帯状況、収入、資産、今回検討事項といった個別事例情報をシステムに入力。

#### ✓ CHECK POINT

個人を特定できる情報を入力の際から扱わないようにすることで、情報漏洩リスクを根本から排除します。

### 2 AIによる議論のフレームワーク作成

情報検索：  
AIが入力情報に基づき、膨大な量の生活保護法、関連通知、そして匿名化された過去の判断事例の中から、本ケースに関係する情報をスキャンし、リストアップします。

論点抽出と議論の土台生成：  
注意すべき事項をハイライトし、議論の抜け漏れを防ぐために論点を抽出と抽出した論点を基に、「論点整理シート」を生成します。  
これは、判断に必要な項目が体系的に整理された資料であり、議論の抜け漏れを防ぎ、議論の質を高めます。

## システムの 継続的改善

## 判断支援AIがもたらす期待効果と戦略的展開

### 三方よしの価値創出：職員・住民・組織への貢献

#### 01 職員へのメリット

##### 重要業務への集中:

要保護者との対話や個別の事情の丁寧な聞き取りなど、重要業務に集中できます。

##### 心理的負担の軽減:

AIが論点を網羅的に提示してくれるため、自信を持って判断に臨むことができ、「自分一人で人ひとりの人生を左右するような決定をして大丈夫なのか」、「重要な点を見落としていないか」というプレッシャーが軽減され、精神的な負担が軽くなります。

##### スキルアップの促進:

経験の浅い職員でも、AIが示す「論点整理シート」と過去のナレッジを参考にすることで、ベテラン職員の思考プロセスを学べます。

#### 02 住民へのメリット

##### 迅速かつ丁寧な対応:

相談者はより早く回答を得られるようになり、担当ケースワーカーと対話する時間も増えます。

##### 判断の公平性と透明性の向上:

判断の属人化や担当者によるバラつきが減少します。これにより、誰が対応しても公平で一貫性のあるサービスが期待できます。

##### より深いニーズへの対応:

職員が時間的・精神的に余裕を持つことで、表面的な課題だけでなく、相談者が抱える潜在的な課題や複雑な背景にも目を向けた、より質の高い支援につながる可能性があります。

#### 03 組織へのメリット

##### 判断品質の標準化と向上:

組織全体で判断基準が標準化され、根拠に基づいた客観的な意思決定が促進されます。これにより、組織としての判断の質が安定・向上します。

##### ナレッジマネジメントの実現:

承認された判断理由が「判断ナレッジ」として蓄積・体系化されるため、これまで個人の経験の中に埋もれていた暗黙知が組織の資産になります。

##### 持続可能な業務基盤の構築:

ベテラン職員の退職によるノウハウの喪失リスクを低減できます。AIがナレッジを継承することで、持続可能な質の高いサービス提供が可能になります。

### 「判断DX」の他分野への展開

このモデルは、特定の法令知識に特化しているのではなく、膨大なルールと個別事案の情報から「判断の論点を整理し、根拠を明示する」という、行政判断に共通の思考プロセスを構造化し、支援するものです。

この判断の「型」は、参照する法令データベースやパラメータ設定を変更することで、他分野にも応用が可能と考えます。

今後、障害福祉や児童相談分野へ展開し、次に税務や許認可など、より広範な「裁量判断」が求められる業務へと応用を進めることを検討します。

### 東京都から全国へ

都内で実証したAI判断支援モデルを、地域事情を反映できるパラメータ設定を組み合わせたクラウドサービスとして標準化。

自治体相互に事例を共有しながら、全国展開し、日本の生活保護業務の新たな標準を創ります。

# タイトル (AIディベートアプリ【自治体名】) 一人で決断できないそんなあなたへ

## 提案概要

### ○現状の課題

- ・物事を決めるのに会議に時間がとられる
- ・複数のものからメリットデメリットを比較し一つのものを決めるのに、決断できない

### ○提案内容

- ・入力されたテーマをもとに、AIに賛成派、反対派の役割を担わせ、AI同士で論理的に議論し、その結果、どちらがより優れたものなのかをAIにて判定させ、意思決定の手助けをするアプリケーション
- ・その判定が、各種法律の規定に則っているか、もしくは反していないか、までをチェックし、法の裏付けの担保まで求めるものとする

### ○効果

- ・会議時間、資料作成、意思決定に要する時間等の短縮
- ・職員が減少していく中で同僚や相談相手がいなくなったときの相談相手としての役割

### ○横展開の可能性

- ・どの階層、どの分野の職員でも使用できるものであるため、展開可能

## 現状の資源・制約

- ・地方自治法、地方公務員法などといった法規とのチェックにおいて、どこまで確実に行えるのか

## 庁内の実施体制

- ・資料作成や日常業務で判断に困った現場職員
- ・部下から提案された内容について、判断をする立場の管理職
- ・担当職員を招集して意見を出しあい結論を出す会議メンバー

様々な立場の人が気軽に使用できるツール

# DXアンバサダー制度とタレントマッチングシステムの創設（豊島区） 職員のやりがいをDXの原動力に！

政策経営部情報政策課

## 提案概要

### ○現状の課題

- ・ 庁内での各課で、DX推進に積極的な職員と消極的な職員が混在しており、職員の意識の差が現場レベルでの取組みにあたって大きな障壁となっている。
- ・ 特に現場レベルの取組みにおいては、課題意識のある職員の自発的な取組みに頼っている部分も多いが、**彼らの貢献に対しインセンティブという形で還元ができていない**ため、**「やりがいの搾取」**に近い状況が続いている。

### ○提案内容

- ・ 現場レベルでDX推進に取組む職員を「DXアンバサダー（仮称）」に任命。
- ・ アンバサダーには**スキル習得に必要なプログラムを提供**するほか、**関連資格の取得のための費用助成**も実施。
- ・ 庁内でサービスやツールのトライアルを実施する際には**アンバサダーに優先的にアカウントを配布し、活用前の段階から取組みに意見を反映する仕組みを構築。**
- ・ **人事異動の参考資料に関連スキルや資格を明記**させるだけでなく、**庁内ポータル等でも各アンバサダーの詳細な紹介を行う**ことで、DXの取組みを進めたい課とDXで自分の力を発揮したい職員とをマッチさせる、**タレントマッチングの仕組みを構築。**

### ○効果

- ・ DXに取り組みたい職員の意欲を高めるとともに、そうした職員を庁内で効果的に活用することができる。
- ・ 現場レベルでアンバサダーのような人材を増やすことで、各課の他職員に対するDX意識の醸成も期待できる。

### ○横展開の可能性

- ・ **どの自治体でもDX人材の育成・活用は喫緊の課題**であり、そうした人材に**求めるスキルもある程度共通しているはず。**
- ・ 育成プログラムや研修を複数の自治体で共同で行えば、**同じ使命を持つ職員同士で組織を超えた横のつながりを形成することができる。**  
(これまで現場レベルでは、テーマや業務に応じた横のつながりはあったが、使命に応じた横のつながりはなかった。)



CIO補佐官と若手職員との座談会でも、DX推進に取り組む職員へのインセンティブについて多数の意見が寄せられた。

## 現状の資源・制約

- ・ 本区では「情報化推進員」という似た制度があるが、創設から17年が経ち、制度の趣旨が現在の庁内でのニーズにそぐわなくなっている。
- ・ 庁内、特に若手職員からDXの取組みに対するインセンティブ（給与・人事面等）を求める声も挙がっているが、人事制度等の見直しにつながるものは区単独での実施が難しい面もある。
- ・ 本区では、DXアンバサダー制度の創設に向けて次年度予算の要望を行う予定であるが、財政部門が求める費用対効果をどう見込むかなど、予算化にあたってのハードルは低くない。

## 庁内の実施体制

### 【情報システム部門】

- ・ R8.6月には庁内で制度周知&募集開始
- ・ R8.7月から研修プログラム及び資格取得助成の開始

### 【人事部門】

- ・ R8からインセンティブの仕組み等について検討

## 基幹系システムから出力される帳票のペーパーレス化・電子決裁（板橋区）

# 基幹系 ペーパーレスで スマート決裁！

総務部納税課 氏名 ○○ ○○

### 提案概要

#### ○現状の課題

全国の自治体で、基幹系システムから出力されるオンライン帳票（紙媒体）に決裁を受けて施行することが多いが、この事例は板橋区では、住民税の滞納整理事務において大量に見られる。それにより、紙の購入や印刷する際のプリンタのトナーなどの経費が多く掛かっている。また、紙媒体の帳票を保管する場所の確保も必要となり、区役所内のスペースも不足しており、保管場所の確保は困難な状況である。さらに、紙媒体では紛失や盗難、誤廃棄についても問題である。このような様々な課題が発生しており、この課題の解決が期待されている。

#### ○提案内容

基幹系システムの端末上で、電子決済が可能なシステムの構築を提案する。庁内ネットワーク内の文書システムによる電子決裁は一般的ではあるが、基幹系システムと連携した電子決裁のシステムはほとんど広まっていない。具体的には、決裁ルートを指定し、PDFファイルなどを添付して、ルートに沿った決裁を可能とさせる。決定者が決定したら、基幹系システム上の保存領域に保存して、保存年限を超えたら削除操作によりデータ削除ができるようにするといった内容である。これにより大幅なペーパーレス化も期待できる。

#### ○効果

- ・紙やインク、プリンタトナー等の購入経費の削減
- ・ペーパーレス化による、森林伐採や廃棄物処理による環境負荷の軽減
- ・紙媒体の保管スペースの縮小化 紛失や盗難、誤廃棄のリスク軽減

#### ○横展開の可能性

どの自治体も業務量増加により慢性的に庁内スペースが不足している。  
また、世界的な課題でもある環境負荷の軽減のためにも、ペーパーレス化は必須と考える。  
以上の理由より、このシステムが作られれば、さまざまな自治体から利用されることが期待できる。



### 現状の資源・制約

- ・現行に基幹系システムには電子決裁の機能は搭載されていない。
- ・基幹系システムとは別に職員情報の管理が必要となる。
- ・データの保管領域について、十分に容量の精査の上に確保することが重要。

### 庁内の実施体制

- ・庁内では政策経営部で積極的にペーパーレス化を進めている。
- ・IT推進課と共同でシステム開発や検証作業が行える。
- ・基幹系システム設置部署であれば利用可能であり、仕様検討や運用も協力できる。

# 板橋区が踏み入れた人材育成のNew Stage（板橋区）

## シン・DXリーダー project KUROOBI

政策経営部IT推進課 氏名 ○○ ○○

### 提案概要

#### ○現状の課題

板橋区ではDX推進に向け、トータルでのDX庁内コンサル事業である「よろず相談DX」、「もくもくの会」のアイデアを板橋区に展開し、ツール実装速度・品質向上のために結成されたアプリケーション内製化チーム「SEL DEV」の活動を進め、DX新規事業化や業務改善実装を確実に推進してきました。ですが、全庁的にDXが浸透しているとは言い難く、人材と成果物のボリュームアップという次の課題に直面していました。そのために、名だけではなく、真にDXを推進するリーダーの登場が心待ちにされていました。

#### ○提案内容

DX人材に必要なスキルを「DX基礎スキル」「事業計画立案スキル」「アプリケーション実装スキル」の3つに分類し、各スキルを習得するための、研修・教育を体系化します。システムを利活用できる人材として、「DX基礎スキル」習得者を5年間で1000名、システムを実装できる人材として、「事業計画スキル」、「アプリケーション実装スキル」の習得者を200名育成します。「DX基礎スキル」を習得した職員は「SHIROOBI」として認定し、DXツールの活用を進めます。「アプリケーション実装スキル」研修ではワークショップを行い、実務で利活用可能な業務アプリケーションを構築します。特に優秀なアプリケーションを構築した職員を「KUROOBI」として年間20名認定し、所管課のDXリーダーとして業務改善にアサインされます。DXリーダーには、年間3～6の業務アプリケーション構築のミッションを与えられ、その成果物が評価されます。KUROOBIを区内の公的な仕組みとして位置づけ、人事異動・評価に活用します。

#### ○効果

- ・DX基礎スキル習得者 1,000名。事業計画立案スキル、アプリケーション実装スキル習得者200名。（5年間）
- ・KUROOBI認定者100名。職員によるフォーム実装1,600件。職員による業務改善アプリ構築1,000件（5年間）

#### ○横展開の可能性

- ・事業計画立案研修は製品に特化しない研修であるため、いつでもどこでもどの自治体にでも横展開可能
- ・アプリケーション実装研修については、M365、PowerBI、Kintoneなど区の導入ツールが対象ではあるが、横展開可能
- ・業務アプリケーションの設計・実装テンプレートは、他自治体へ横展開可能

シン・DXリーダー  
**KUROOBI**

### 現状の資源・制約

- ・他の業務と並行して、職員での研修を内製化を進行中
- ・区導入済みのツールについては、内製化は可能だが、他のツールは対応不可
- ・令和7年度はKUROOBIコンテスト「DXMANIA」をIT職員中心に実施予定

### 庁内の実施体制

- ・BI、AI、M365、ローコード、RPAについては、内製チームで実装を展開
- ・研修カリキュラムについては、IT研修のスペシャリストがレビュー・構築（安藤）
- ・人事制度上の位置づけについては、人事課と調整・協業中

# YOROZU DX 3 Steps 板橋DX3つのステージ

DXの普及の**カギ**は、「**事業コンサル**」、「**開発内製化**」、「**人材育成**」の3ステージにある

1 事業コンサル



よろず相談DX  
YOROZU

所管課の事業化を総合的に支援

実績

よろず相談DX 175件  
事業化支援 51件

2 開発内製化



Self Development  
SEL DEV

DXツールの実装を内製化

実績

Kintone 4件  
ダッシュボード 5件

3 人材育成



シン・DXリーダー  
KUROOBI  
KUROOBI

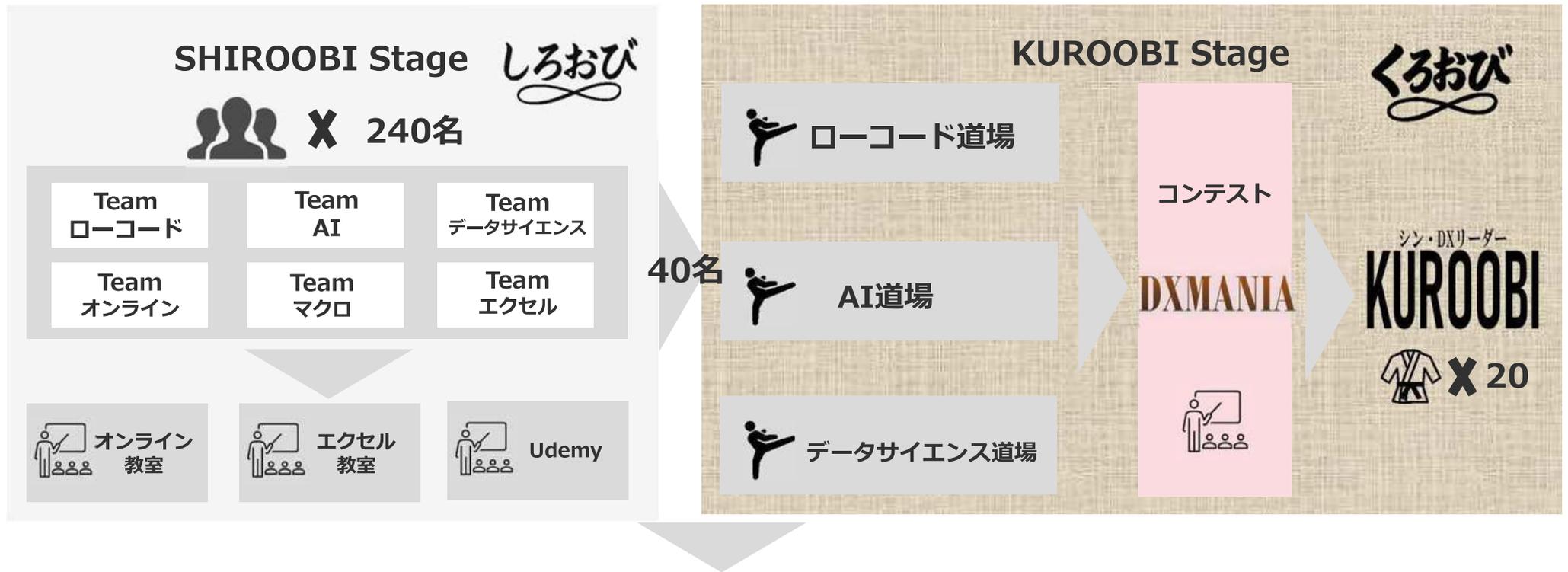
所管課のDX人材を育成

目標

KUROOBI 100名  
アプリケーション 1000個

# YOROZU KUROOBI 人材育成プロジェクト KUROOBI

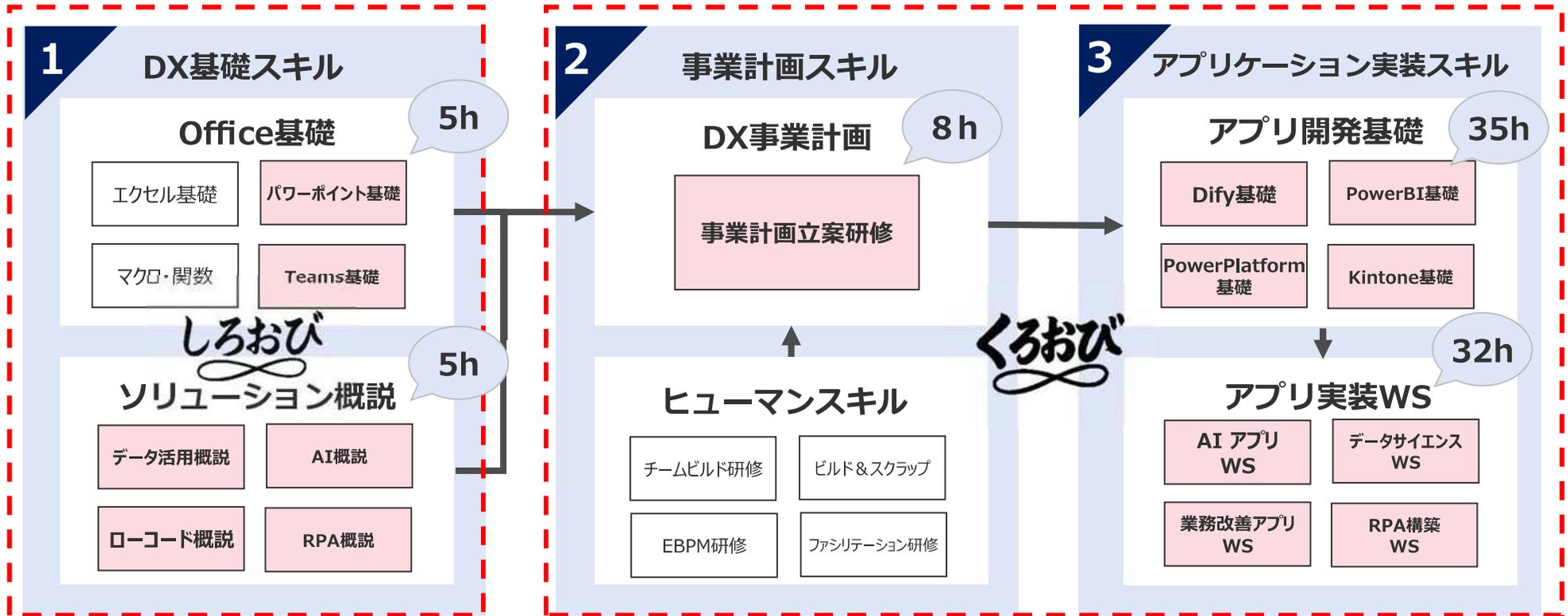
Early Adaptersの育成と、Early Majority形成のための人材育成スキーム



KUROOBIに認定された職員はシン・DXリーダーとして業務アプリケーションの構築・弟子の育成がミッション  
弟子1名、オンライン申請4フォーム、アプリ3個を年間100時間で実施する

# YOROZU Education Road Map 人材育成 体系図

DX基礎スキル、事業計画立案スキル、アプリケーション実装スキルにカテゴリ分けし、業務アプリケーションを構築するスキルを養成する



SHIROOBIステージでは、Officeやソリューションの概要を知る。リテラシーの底上げを図る。  
 KUROOBIステージでは、DXの考え方から、具体的な実装方法まで、手を動かして実践する

# 3Dスキャン技術を活用し、区役所本庁舎をデジタル上で再現（江戸川区） 自宅にいながら来庁体験、江戸川区庁舎VRツアー！

## 提案概要

### ○現状の課題

- ・障がい者、育児中の保護者、高齢者など、様々な理由で区役所への来庁が難しい方々が一定数存在している。
- ・すべての区民に庁舎に訪れる機会（来庁体験）を提供できていない。

### ○提案内容

- ・庁舎内を特殊な3Dスキャンカメラで撮影することで、区役所をバーチャル上に再現し、スマホ等から訪問できるサービス。
- ・区役所来庁時と同様に、バーチャル上に再現した庁舎内を自由に歩き回ることが可能。
- ・庁舎VRツアー内に各課の紹介リンク（ホームページのURL等）や動画を設置し、必要な情報を視覚的に分かりやすく提供。

#### 【サービス概要】

- ・形式：高精細3Dスキャンによるバーチャルツアー（Matterport社提供）
- ・利用方法：区ホームページから24時間アクセス可能、スマートフォン・PC・タブレット対応
- ・主な機能：空間内を歩く機能（ウォークスルー）、空間全体を真上から見下ろす機能（フロアマップ）、空間を立体的に把握できる機能（ドールハウスビュー）、空間の特定の場所に画像、URL等の埋込可能なタグ機能等。

### ○効果

- ・アクセシビリティ向上：来庁困難な方々への新たな行政サービス体験の提供
- ・永続的資産：庁舎の歴史的価値をデジタルアーカイブとして保存
- ・付随効果：初回来庁者の不安軽減と庁舎内での迷いを防止

### ○横展開の可能性

- ・庁舎VRツアーは360度カメラによる簡単な撮影のみで3D空間の構築可能。高度な専門スキルや高額な制作費用が不要である。
- ・庁舎建て替え・移転時の貴重な記録保存ツールとしても活用可能。技術の簡便性とアーカイブ価値により他自治体への横展開が期待できる。

## フロアマップ



## 各課紹介



## 現状の資源・制約

- ・初期投資：Matterportカメラレンタル、Matterportライセンス利用料
- ・運用コスト：Matterportライセンス利用料
- ・技術要件：特段なし
- ・プライバシー配慮：Matterport内に自動顔ぼかし機能あり

## 庁内の実施体制

- DX推進課：プロジェクト統括、庁舎撮影、VRツアー作成、運用テスト
- 総務課：庁舎管理、庁舎内撮影場所の確認
- 各主管課：各課紹介文やキャラクター等のコンテンツ提供
- 広報課：広報紙やSNSによるプロモーション

# 生成AIを活用したナレッジ共有（立川市）

## みんなで育てるベテランAI！

福祉部障害福祉課 氏名 ○○ ○○

### 提案概要

#### ○現状の課題

本市の障害福祉課では、複雑な制度に加え、日中の電話や窓口での問い合わせが多く、時間外勤務が常態化している。また、知識・経験が蓄積された頃に人事異動が発生し、業務が属人化していることやマニュアル等も十分に整備されていないため、新任職員や異動職員の負担が大きく、働きづらい職場環境につながっている。今後、人手不足がますます進行する中、長時間労働の解消や働き方改革の実現が喫緊の課題である。

#### ○提案内容

電話や窓口で寄せられる市民からの問い合わせについて、これまでベテラン職員に頼ったり、膨大な資料から時間をかけて調べていた内容を、障害福祉業務に特化した生成AIから瞬時に回答できるようにする。現在、民間事業者と連携し、ナレッジ検索型の生成AIツールの実証実験を進めている。

#### ○効果

- ✓ 職員の対応時間軽減（市民対応の効率化）
- ✓ 障害福祉業務ナレッジの蓄積（属人化の解消）
- ✓ 速やかで均一な回答の提供（市民サービスの向上）
- ✓ 新人職員の研修効果（OJTの効率化、スムーズな定着）

#### ○横展開の可能性

実証事業で得られた成果を基に、東京都およびGovTech東京が構築中の生成AIプラットフォーム上で活用を進めることができれば、都内自治体間での共有・展開により、障害福祉分野にとどまらず、各自治体の多様な業務に横展開できると期待される。また、自治体と東京都が協働して取り組むことで、業務ごとの知識をAIで標準化・蓄積する新たなDXモデルの創出につながる。



### 現状の資源・制約

- ・ 民間事業者で進めている実証事業で得られた成果物を活用できる
- ・ システムの構築に費用・期間を要する
- ・ 現場での利用に向け、多くの職員に利用してもらい、精度や操作性を高める必要がある

### 庁内の実施体制

- ・ 障害福祉課においてマニュアルや手引き、例規等（条例・規則、要綱、関係法令等）、刊行物を洗い出し事業者に提供
- ・ 事業者がデータをクレンジング・加工を行いインターフェース及びRAG構築
- ・ 障害福祉課職員が壁打ち、改善要望を繰り返し精度や操作性を向上  
→今後障害福祉課に展開し、実際の事務で利用し評価実施する予定

# AI窓口支援システムによる職員業務改善DX（府中市） 窓口の“気づき”を仕組みに変える

政策経営部行政経営課

## 提案概要

### ○現状の課題

- ・窓口業務では、住民の不安や困惑に対する対応が職員の経験やスキルに依存しており、属人化が進んでいる。人事異動や対応履歴の共有不足で業務の標準化が進まないことが職員の精神的・時間的負担につながっており、業務改善の必要性が高まっている。

### ○提案内容

- ・AI感情認識カメラ：窓口を設置されたカメラ・マイクで、住民の表情・声・発話内容をリアルタイム解析し、感情状態（不安・怒り・困惑など）を検知する。
- ・業務用ダッシュボード：感情アラートとともに、対応スクリプト（声かけ例、説明順序など）を提示する。過去の対応履歴や類似事例をもとに、AIが手続き候補をレコメンドする。
- ・データ蓄積・分析基盤：感情データと対応履歴を蓄積し、手続き設計や案内文の改善に活用する。

### ○効果

- ・職員の対応負荷軽減と業務効率化（対応時間の短縮、精神的負担の軽減）を図る。
- ・窓口対応の質の均質化と住民満足度の向上が見込める。
- ・クレーム・二次対応の予防と対応履歴の活用が可能になる。
- ・新人職員でもベテラン並みの対応が可能になる。
- ・手続き設計や案内文の改善による業務全体の質向上が期待できる。

### ○横展開の可能性

- ・福祉・保育・障害分野など、感情的負荷の高い窓口業務を持つ自治体に広く展開可能である。
- 例：障害福祉窓口を持つ中核市、保育申請窓口の混雑が課題となっている自治体などで導入効果が期待される。



## 現状の資源・制約

- ・民間企業に類似技術の事例はあるが、自治体窓口業務に特化したものは事例がないと思われる。
- ・感情認識には、住民の同意や庁内ガイドライン整備が求められる。
- ・AI解析や支援機能の構築には、初期費用と期間が必要となる。
- ・対応履歴や属性データの分析に十分なデータ量を確保できるか事前検証が必要となる。

## 庁内の実施体制

- ・映像を撮られることへの抵抗感等に関する市民の反応を確認することや、情報の活用方法や個人情報保護方法等について市民の理解を得る必要があるため、福祉部門といった相談業務を多く抱える部署から試行実施することが望ましいと考えている。

# AIレコメンド機能を搭載した「関係人口の管理プラットフォーム」(府中市) プラットフォームでつながる地域、ひろがる関係人口

政策経営部行政経営課

## 提案概要

### ○現状の課題

- ・関係人口の創出に向けた取組は、各自治体が個別に進めており、複数自治体による広域的な魅力発信や回遊促進が難しい(ハードルが高い)状況である。
- ・観光やイベントなどを通じて一時的に関心を持ってもらえた層に対して、継続的な関与を促す仕組みが不足しており、関係人口としての定着につなぐににくい。情報発信も分散しており、関心層との接点を維持することが困難である。

### ○提案内容

- ・観光・イベント・地域活動情報などを統合した自治体間の広域プラットフォームを構築する。
- ・AIが利用者の行動履歴・関心・交通手段を分析し、自治体を越えた観光ルートを提案する。
- ・利用者のSNSと連携し、地域の魅力や季節ごとのイベント、ふるさと納税などの情報を継続的に発信する。
- ・利用者の検索・閲覧データを集約・分析し、関係人口の行動傾向を把握する。

### ○効果

- ・自治体間共通のプラットフォームにより、利用者は単独自治体を越えた広域の観光情報の閲覧ができるとともに、AIが利用者のデータに基づいた観光ルートの提案をすることで地域間の回遊性が向上する。また、周辺自治体と連携した観光資源の創出やイベントの検討につなげられ、広域としての魅力創造や発信が可能(容易)となる。
- ・SNS連携による継続的な情報発信により、関心層との継続的な関与が実現し、関係人口の定着につながる。
- ・利用者データの集計・分析により、自治体は関係人口のニーズや行動傾向を把握でき、施策の精度向上と自治体で連携した効果的な展開が可能となる。

### ○横展開の可能性

- ・LGWAN-ASP上で構築することで、自治体間の共同利用が可能となる。
- ・広域連携での導入が容易であり、オール東京の取組のほか、全国展開も視野に入る。また、APIを公開することで、東京アプリや既存の観光アプリなどとの連携も可能となる。

## 現状の資源・制約

- ・観光情報やイベント情報のオープンデータなど、既存資源の活用が可能である。
- ・情報の標準化やデータ整備、AIレコメンドの精度向上、個人情報保護への対応が課題となる。



## 庁内の実施体制

- ・産業振興部門(観光含む)を中心として、地域コミュニティ部門(地域イベント)や政策部門(ふるさと納税)などに参画してもらうとともに、商工及び観光の地域団体とも連携して推進することが求められる。
- ・観光等で既に連携取組の実績がある自治体と共に試行導入し、利用者の声を反映しながら段階的に拡大していくことが想定される。

## 特殊詐欺対策設定ナビ（府中市）

# かんたん設定で撃退！特殊詐欺からあなたを守る

生活環境部地域安全対策課

### 提案概要

#### ○現状の課題

近年、全国的に**特殊詐欺の被害が急増**する中、各自治体は関係機関や企業と連携した迅速な対策が求められている。被害の多くは固定電話を通じて発生しているが、携帯電話も年々と増加しており、手口は複雑化・巧妙化し続けているため、常に最新の対策が求められている。固定電話での詐欺検知に加え、携帯電話用のアプリ等、新たな対策が実装・実証されているが、対象者が限定されるなど導入が進まず、費用対効果の面でも課題が残る。一方、各キャリアやメーカーが提供する機器やサービスには、対策機能が搭載・提供されている場合が多く、これらを最大限に活用することが、**効率的かつ現実的な対策**と考えている。このため、自分が利用可能な対策機能やサービスを分かりやすく案内するナビゲーションが必要である。

#### ○提案内容

インストール不要で使えるWebサイト「**特殊詐欺対策設定ナビ**」を構築し、利用者がチャット形式で「電話の種類」「キャリア」「目的」などを選択することで、**利用者の機器やサービスに応じた対策機能の設定手順や、サービスの申込み先リンクを提示**する。また、高齢者でも直感的に操作できるよう、**大きなボタンや質問に音声でも回答ができるUI**とする。さらに、サーバー側で最新のナレッジベースを管理し、キャリア・メーカー公式情報を自動検知・更新することで**常に最新情報を提示**する。

#### ○効果

- ・既に搭載・提供されている機能やサービスを活用することで導入のハードルを下げ、多くの方に手軽に利用してもらうことで、**特殊詐欺の被害抑止**につなげる。
- ・自治体が主導するナビを提供することで住民の安心感を高めるとともに、キャリア・メーカー・警察との連携によるPR活動を展開することで、**地域の見守り体制の強化**を図る。
- ・サイト上で集めた利用者の要望や、アクセスログを分析してキャリア・メーカーに提供することで、**各社における機能やサービス改善を促進**する。

#### ○横展開の可能性

GovTech東京がサイトの構築・運営を行い、東京アプリや都内区市町村のHP、SNSなどの複数チャネルを通じて情報発信を行うことで、多くの利用者による活用が期待される。将来的には多言語対応や全国展開を図る。また、各種イベント等で啓発活動の実施や、モニター調査など施策推進への協力者に東京ポイント・区市町村ポイントの付与を検討する。



### 現状の資源・制約

- ・CMSをベースに生成AIやローコードアプリを組み込むハイブリッド構成により、コストを抑えつつ使いがっつきのよいサイトを内製で構築できると見込んでいる。
- ・Webサイトの構築には一定のスキルを要する。
- ・アクセスログ分析などで情報連携をする場合は、キャリア・メーカーと調整してシステム連携が必要になる。

### 庁内の実施体制

- ・府中市特殊詐欺対策本部会議及び推進部会を活用し、全庁が一丸となった実施体制を組む。
- ・警察等の関係機関との連携は地域安全対策課。
- ・各種イベントでの啓発は各担当課。

## 特殊詐欺対策設定ナビ（府中市）

# かんたん設定で撃退！特殊詐欺からあなたを守る

追加資料

### 各社における特殊詐欺対策機能の一例

#### 固定電話

会社名	サービス・機能	概要
KDDI (キャリア)	迷惑電話 発着信ブロック (auひかり向け)	迷惑電話の着信および発信をネットワーク側でブロックするオプションサービスで、振り込め詐欺に多い海外番号からの偽電話対策もカバーする。
NTT東日本 (キャリア)	迷惑電話おことわりサービス	迷惑電話を受けた直後に電話機から登録操作を行うことで、以降同じ番号からの着信に対して「この電話はお受けできません」と自動音声で応答し、着信を拒否する。
シャープ (メーカー)	シャープ製 防犯機能付き電話機	防犯機能をONにすると、着信前メッセージや録音が作動し、未登録番号には自動音声で名前確認をを求める応答を行う。
パナソニック (メーカー)	パナソニック製 防犯機能付き電話機	着信前に録音警告を流し自動録音を開始、未登録番号への折返し時には画面表示や音声で注意喚起し、視覚・聴覚で詐欺対策を強化する。



#### 携帯電話

会社名	サービス・機能	概要
NTTドコモ (キャリア)	らくらくスマートフォンの詐欺対策 (端末機能)	非登録番号の着信時に通話録音を開始し、AIが詐欺のキーワードを検出すると警告して注意を促す。
ソフトバンク (キャリア)	警察提供のデータベースを活用した警告表示機能	着信時に、詐欺やしつこい営業電話、非通知・公衆電話などに対して警告画面を表示し、電話帳未登録でも発信元の名称を自動表示することで安心感を提供する。
Google (メーカー)	Pixelスマートフォンの迷惑電話対策 (Android標準)	AIが不明な番号の着信に応答して発信者の情報を確認し、迷惑電話や詐欺の疑いがある場合は警告・遮断する。
Samsung (メーカー)	Galaxyスマートフォンの迷惑電話対策	「Smart Call」機能により、着信時に迷惑電話番号データベースと照合し「迷惑電話の可能性」を警告表示する。





## 【参考】本市DX展開催後アンケート結果



### 庁内職員

「私が行った時間にはかなり人が多く、ゆっくり見ることができなかった」  
「次回以降あるとしたら会場を分けるか**もう少し広い会場**を利用したほうがいい」

「**業務の関係で、全ブースを回ることができなかった**ため、またこのような機会を設けていただくと大変嬉しい」

「**会場運営に利用したツールやアプリを共有**してほしい」

- ・ **【会場の制約】**  
庁舎内での開催は利用可能なスペースが限られており、規模や参加対象の拡大は対面のままだと困難
- ・ **【機会制約】**  
通常業務との兼ね合いで参加できない職員にとって、当日の内容を把握できる代替手段が乏しい（一部セミナーのアーカイブ配信程度）
- ・ **【展開の制約】**  
使用・構築したシステムが必ずしも他部署に展開可能とは限らない

- ・ オンラインと対面の**ハイブリッド型**で開催できるプラットフォーム
- ・ オンラインでも交流の機会を創出しやすいよう**メタバース**を検討
- ・ ブース出展内容も後日知れる仕組み (ex メタバース上で体験/展示の**常設**)
- ・ 他自治体・他部署他事業でもニーズのあるシステムを自治体間で**公開・共同利用** (ex 受付システム)

### 他自治体等視察者

「**内側の取組も是非、都内の自治体に共有**してほしい」

「今回のイベント運営で得られた貴重な知見として、**ノウハウやベストプラクティスを、ぜひ他の自治体とも共有**してほしい」

「**本市でこのようなイベントを行うのは正直なところ難しい**などは思いましたが、機運醸成に向けた取組の参考となった」

- ・ **【再現性不足】**  
各自治体が毎回ゼロから企画する必要があり、標準の台本・雛形が不足
- ・ **【開催ハードル】**  
単独開催だと人員・機材・ノウハウの壁が高く、かといって合同開催を検討するにも会場や選択肢が乏しい。
- ・ **【継続運営の難しさ】**  
会場の都合や、企画の負担で継続開催の検討に対する負担感あり

- ・ 他自治体が開催しやすい形、継続しやすい形での情報整理が必要  
→ **OSS化・パッケージ化**の推進
- ・ 他自治体での共同開催もしやすい、自治体共同の**オンライン貸し会場**の構築

## 【イメージ】本提案実現後のすがた

### 各自治体でDX展をぱぱっと開催

企画の負担が減少、開催のハードルが下がり、様々な自治体でDX展が開催される



### 自治体間合同で広域開催

規模の制限、実施負担が軽減され、広域(ex 多摩+島しょ地域)でも開催される



### いつでもどこでも見返せるプラットフォーム

オンライン(メタバース空間)では、セミナー／ブース／体験を記録・タグ化可能、チャプター付きで短時間回遊・復習が場所や時間を問わず実現できる

※画像は生成AIで作成

# SaaS版サービスブループリント開発・運用スキームのご提案（調布市） 業務の体験（価値）を可視化してBPRを加速！

市民部資産税課  
行政経営部デジタル行政推進課

## 提案概要

### ○現状の課題

DX推進を進めるため各自治体でBPRは必要不可欠だが、どれほど効果的に実践できているか？

ベンダーから提案を受けたソリューション・ツールを導入したが、思ったほど業務が効率化できなかつた、逆に手間が増えてしまったという事例をよく耳にする。

原因は、自治体職員の側で本来整理すべき業務における理想の体験価値（EX）を可視化できていないこと、また、職員のインサイト（真のニーズ）をベンダー側が把握できていないことであると考える。

### ○提案内容

BPRにサービスデザインの考え方をうい、職員の体験価値を可視化し、そこから生まれた職員のニーズをもとに新たなソリューションが開発される仕組みを構築する。

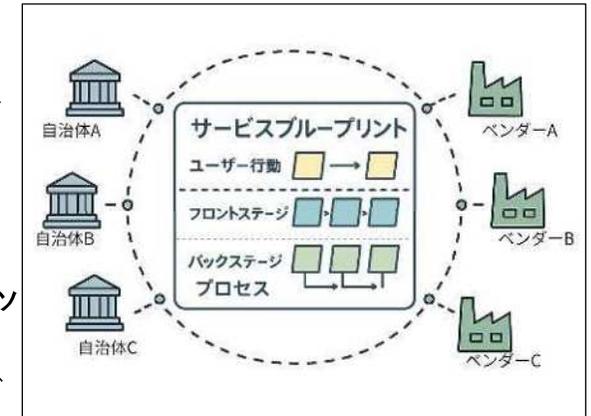
- 職員体験の可視化：業務フローを表す「サービスブループリント」に、職員の感情・困りごとを重ね合わせることで、業務フローのどの部分に問題があるか明確に可視化し、真のニーズを抽出するSaaS版のフレームワークを開発する
- 自治体職員とベンダーWin-Winのビジネスモデル：自治体は無料でSaaS版アプリを利用して業務改善を図り、民間ベンダーは利用料負担の対価として職員のニーズ取得できるスキーム
- フレームワーク実施支援：AIによるフレームワーク補助機能を搭載するほか、自治体間で成果物の共有が可能な仕様とし、取り組み促進を図る

### ○効果

- 職員がサービスデザインを用いたBPR（体験価値（EX）の可視化）に取り組める
- 自治体間でフレームを共有し、BPR好事例を横展開、流用できる
- 自治体職員が作成したフレームを公開することで、自治体職員のインサイトを踏まえたソリューションの開発が加速する

### ○横展開の可能性

- 横展開の効果が絶大。作成したサービスブループリントを別の自治体で流用できることで、BPRに取り組むハードルが下がる。



※画像は生成AIで作成

## 現状の資源・制約

「Govmates」というBPR支援の民間サービスで、業務フローを可視化し、他自治体と情報共有することは可能。

しかし、サービスデザインの観点で「職員の体験（価値）」に重点を置いたフレームワークツールであること、民間ベンダーに公開するスキームとし、自治体職員のインサイトを踏まえたソリューション開発が促されることは既存サービスにはない新たな視点

## 庁内の実施体制

広域的な活用を想定する開発であるため、共同化促進事業で東京都・GovTech東京による開発検討を想定。  
開発にあたっての基礎自治体目線での意見、原課での試行等については本市提案2課で実施可能

## 文書管理システムの共同利用【町田市】

# 情報の宝庫！ 決裁文書の作成から公開、分析まで一気通貫に

政策経営部デジタル戦略室

〇〇 〇〇

### 提案概要

#### 〇現状の課題

- ・行政では意思決定を文書管理システムで行い、その文書を保存する業務を共通で行っているが、文書管理システムをバラバラに調達しているため、システムコストが膨大にかかっている。
- ・文書管理システムは、決裁文書が添付ファイルで保存されているため、内容を確認するには、1件1件ファイルを開く必要があり、手間がかかっている。
- ・文書公開機能がない文書管理システムでは、公開請求時に文書の所在確認に手間がかかっている。

#### 〇提案内容

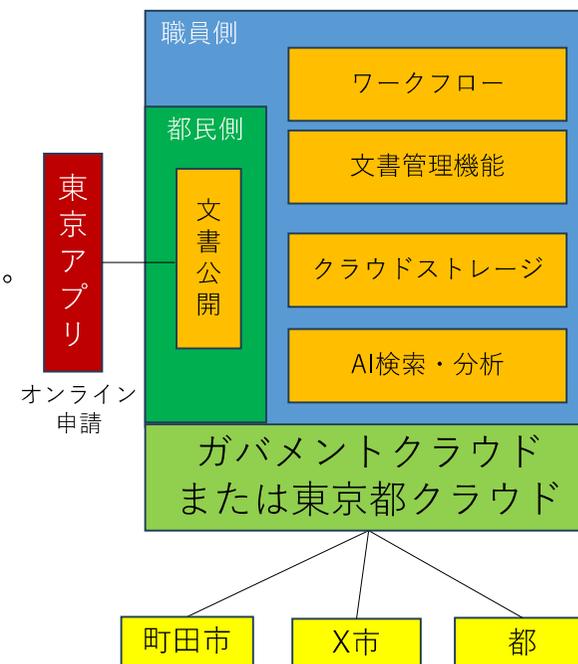
- ・ガバメントクラウドまたは東京都クラウド上にクラウドストレージとワークフロー、生成AIを組み合わせた文書管理システムを構築し、共同利用する。

#### 〇効果

- ・共同利用により、システムコストが激減する。
- ・保存されている全ての添付ファイルを生成AIで、簡単に検索・分析することができる。
- ・文書公開を行うことで、都民が文書を探しやすくなり、より行政の透明性が確保できる。
- ・文書公開機能と東京アプリを連携することで、都民の手取り時間を増やすことができる。

#### 〇横展開の可能性

- ・文書管理は、行政共通の基礎的な業務であり、システムの共同利用ができる。
- ・文書管理は、シンプルな業務であるため、システム化が容易である。
- ・民間で活用されているモダンな文書管理システムを参考にできる。



### 現状の資源・制約

- ・町田市の年間の決裁文書数 約30万件

### 庁内の実施体制

- ・市全体（特に市の総務担当部署）

# 住民記録システムの共同利用【町田市】 標準化の一步先へ！全自治体のシステム統一へ向けて

政策経営部デジタル戦略室

〇〇 〇〇

## 提案概要

### ○現状の課題

- ・現在、20の基幹業務システムの標準化が行われているが、移行スケジュールや費用などについて、ベンダーの言いなりとなっており、自治体のガバナンスが効かない。
- ・住民記録は、全自治体の共通業務であるが、システムをバラバラに導入しているため、膨大なコストがかかっている。
- ・少子高齢化が進む中で、少数の職員で市民サービスを提供するには、業務委託を共同化することで、職員の手間を削減する必要がある。

### ○提案内容

- ・ガバメントクラウドまたは東京都クラウド上に標準仕様に基づくモダン化した住民記録システムを構築し、都内の自治体で共同利用する。

### ○効果

- ・住民記録システムをオール東京で構築することで、システムガバナンスを取り戻せる。
- ・共同利用により、システムコストが激減する。
- ・共同利用により、窓口業務や入力業務の委託も共同化できる。
- ・東京アプリからのオンライン申請が容易になる。

### ○横展開の可能性

- ・住民記録は、標準仕様書がありシステムが構築しやすい。
- ・自治体の根幹業務であり、全自治体で共同利用できる。
- ・根幹業務の住民記録に続いて住民税システムを構築することで、システムガバナンスが強固になる。

## 現状の資源・制約

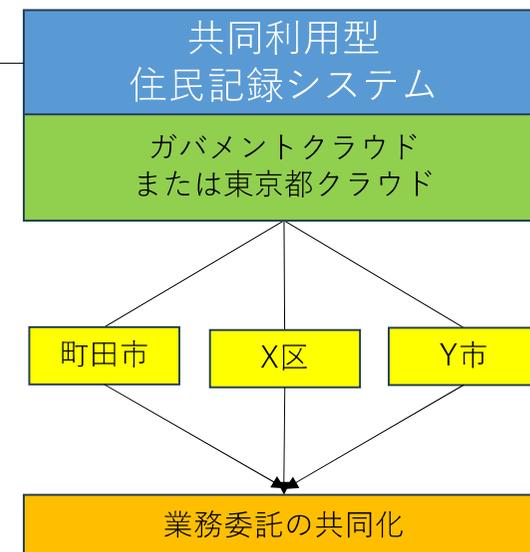
・20の基幹業務システムの標準化が進められているが、進捗についてはベンダー間で差が生じている。標準化期限は2025年度であるが、2026年度以降に標準化を予定している自治体が多数ある。

## 庁内の実施体制

- ・市民窓口担当課
- ・閲覧する課として、税、保険医療、福祉所管部署など

東京  
アプリ

オンライン  
申請



# 印刷業務の共同化【町田市】 大量印刷をもっと手軽に、安全に！

政策経営部デジタル戦略室



## 提案概要

### ○現状の課題

- ・ 部署ごとや帳票ごとに印刷の委託を行っており、職員に契約や調整の手間がかかっている。さらに印刷事業者の廃業により、委託先を探す手間も増えている。
- ・ 連続帳票印刷機の製造中止により、庁内印刷機の更改が難しくなっている。
- ・ 委託時には、事業者へ個人情報を含んだデータをUSBメモリ等の媒体で渡しており、手間がかかるとともに漏洩リスクも高くなっている。

### ○提案内容

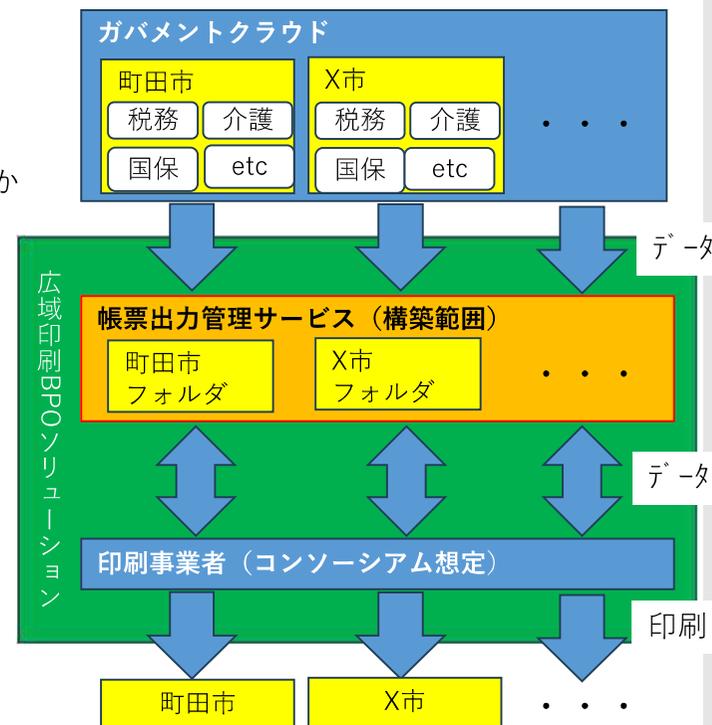
- ・ ガバメントクラウドで稼働している20の基幹業務のシステムから出力された帳票データを、印刷の委託先に受け渡すシステムを構築する。

### ○効果

- ・ 印刷を一元的にBPOすることで、個別の契約や調整の手間が無くなり、職員の手取り時間が増加する。
- ・ 自前で調達していた庁内印刷機が不要になる。
- ・ ガバメントクラウドで稼働している20の基幹業務のシステムから出力された帳票データを、ネットワーク経由でBPO事象者に渡せるため、納品までの期間が短縮されるとともに、漏洩リスクが軽減する。

### ○横展開の可能性

- ・ 各種納付書や通知書の印刷は、どこの自治体でも行われている。
- ・ 20の基幹業務のシステムは、原則ガバメントクラウド上で稼働しているため、需要が見込める。



## 現状の資源・制約

- ・ 町田市の年間印刷実績  
市民税 45万枚 資産税 15万枚 国保8万枚 介護 12万枚 督促等 26万枚
- ・ 印刷事業者と実現に向けた検討を行っている。
- ・ 各自治体のニーズ調査をする必要がある。
- ・ 専用ネットワーク経費が発生する。

## 庁内の実施体制

- ・ 20の基幹業務の所管課

## 相談業務の広域化【町田市】

# どこに行っても、同じ説明を二度させない相談窓口

政策経営部デジタル戦略室

氏名 ○○ ○○

### 提案概要

#### ○現状の課題

- ・母子保健の相談や児童相談など、子どもの年齢により市内の窓口が変わり、相談者は窓口が変わる都度、何度も同じ説明をする必要があり、手間がかかる。
- ・対象者が他自治体に引越した時や、東京都などの関係機関の窓口に行った時にも、改めて、初めから相談内容を説明する必要があり、手間がかかる。
- ・職員は、他部署や関係機関の窓口で行われた相談内容について、電話などで確認する手間がかかる。

#### ○提案内容

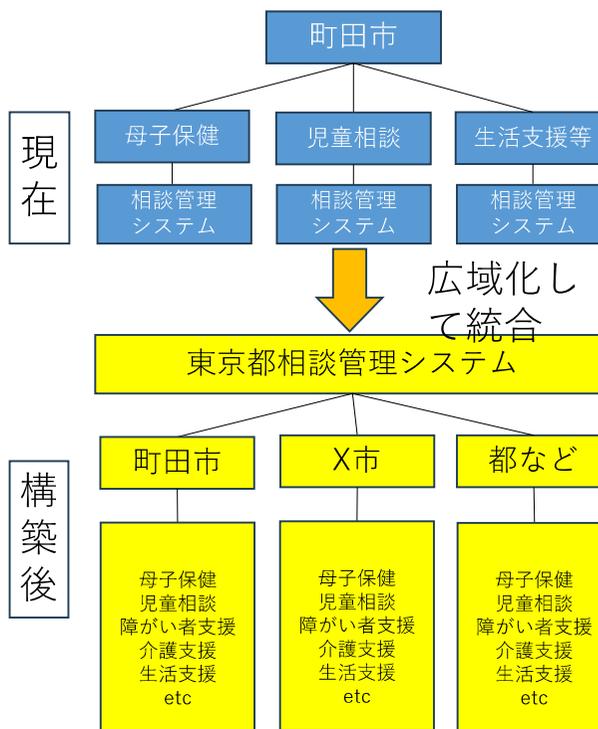
- ・母子保健の相談や障がい者支援の相談、介護支援の相談等、様々な相談を一元的に管理できるシステムを構築する。

#### ○効果

- ・窓口が変わっても、相談者は、同じことを何度も説明する必要が無くなり、手取り時間が増加する。
- ・職員は、他部署や関係機関の窓口で行われた相談内容について、システム上で確認できるようになり、手取り時間が増加する。
- ・相談履歴を一元化することで、相談者のニーズに合わせたサービスを、迅速に提供できるようになる。

#### ○横展開の可能性

- ・都内自治体や都などの関係機関との間で、相談内容を共有することで住民サービスが向上し、職員の生産性も向上する。



### 現状の資源・制約

- ・母子保健の相談記録と児童相談の相談記録、児童発達の相談記録などを一元化して管理するシステムを導入済み
- ・機微な情報が含まれるため、SaaSサービスなど共同利用は進んでいない。

### 市内の実施体制

子ども部門、福祉部門、保健部門、高齢者部門など相談業務を行う部署



# 企画名：民生委員向けデジタル支援基盤「地域見守りクラウド」構築プロジェクト（仮称）

## 0. 基本コンセプト

民生委員の皆さんの活動が、もっと便利に、もっと楽しくなるような仕組みを考えてみました。

イメージは、「民生員の活動地図手帳」です。

スマホやパソコンの画面に、担当エリアの地図がすぐに表示されます。そこには、どんな特性のある地域か、近くに公園や病院があるか、危険な場所はどこかまで、地域のことをなんでもわかります。

外での活動中は、皆さんがお持ちのスマホが頼りになります。

「〇〇さんの家に訪問し、■ ■の話をしました」とスマホに話しかけるだけで、場所（位置情報）、訪問曜日・時間やその日の気温など記録が完了。

気づいたことや写真をサッと入力できるので、メモを取る手間がなくなります。

家に帰ってからは、クロームブックの大きな画面でじっくり確認。記録した情報や、市からの最新情報をまとめてチェックできます。

このシステムには、民生委員の仲間が集まる「民生委員のみんなの掲示板」も用意します。

「こんな時、みんなはどうしてる？」と相談したり、他の人の活動例からヒントをもらったり。

**一人じゃない、みんなであつながつて助け合えるので、不安なく活動できます。**

さらに、市役所や社会福祉協議会、地域包括支援センターともつながっているので、地域のイベント情報もすぐに手に入り、活動の幅がグッと広がります。

この仕組みがあれば、地縁がなくても地域のことをよくわかるようになり、活動のベテランも新人も、みんなが安心して力を発揮できるようになります。

## 1. 企画の背景と目的

現在、東京都から配布されたクロームブックは基礎的な利用に留まっており、市の予算で継続活用するにあたり、より高度なデータ利活用による成果創出が求められています。また、地域活動の担い手が減少する中で、地縁のない層でもスムーズに活動できるようデジタルツールでサポートする必要があります。本企画は、民生委員の活動を効率化するだけでなく、地域全体の見守り体制を強化し、「データとテクノロジーであつながつ、新しい地域共助のカタチ」を創出することを目的とします。

## 2. システム構成と機能イメージ

### （1）全体構成

**PC 環境:** 自宅での利用を主としたクロームブック

**モバイル環境:** 屋外活動での利用を主としたスマートフォンアプリ

**基 盤:** 市の ArcGIS Online、BI ツール、AI、クラウドサービスを組み合わせたシステム

### （2）主要機能と利活用想定

## 1) 視覚的に活動をサポートする GIS 連携機能（地域特性の理解・活動計画）

### ■ 担当区域の GIS マップ：担当区域のデジタル地図上に、以下の情報を可視化します。

- ① **住民データ**：住民基本台帳、国勢調査データから、一人暮らし高齢者、子育て世帯などの世帯構成を把握。
- ② **地域資源**：公共施設、公園、バス停、バスルート、地域活動団体などの位置情報を確認。
- ③ **リスク情報**：浸水想定区域、避難所、学区などを重ねて表示。

### ■ 利活用イメージ

- **活動計画**：地図上で見守りが必要な世帯や災害リスクが高いエリアを特定し、効率的な訪問ルートを計画。
- **住民相談**：住民からの問い合わせ、確認などに、地図を見ながら即時的に対応可能に。

## 2) 現場での活動を支援するモバイル機能（データ入力・情報取得）

### ■ スマートフォンアプリ クロームブックで利用する機能の多くをスマートフォンで利用できるアプリを提供します。

- **音声入力機能**：訪問時の気づきや活動記録を、音声入力ですぐに登録。AI 音声ガイダンスが「見守りの状況は？」「何か困りごとはあった？」などと問いかけ、漏れなく入力できるようサポート。
- **写真・動画の登録**：現場の状況を写真や動画で記録し、システムに登録。
- **情報取得**：外出先でも最新の GIS マップや連絡事項を確認。

### ■ 利活用イメージ

- **リアルタイム記録**：見守り活動中に、気づいたこと（「〇〇さんの家の郵便物がたまっている」など）をその場で音声入力し、即座に記録。
- **クロームブックとの連携**：自宅に戻ってからクロームブックの大きな画面で記録内容を整理し、詳細な報告を

## 3) 互いに学び合うネットワーク機能（情報共有・コミュニケーション）

### ■ 掲示板機能

- **全体掲示板**：市からの重要なお知らせや研修情報を一元的に共有。
- **地区別掲示板**：担当地区の民生委員同士で、地域の課題や対応事例を共有。
- **地区長グループ掲示板**：地区長同士が運営上の課題やノウハウを共有し、連携を強化。

### ■ 事例・ナレッジ共有

- **活動記録の蓄積**：各民生委員の活動記録（匿名化済み）をデータベースに蓄積。

- **AIによるナレッジサポート:** 過去の類似ケースをAIが提示し、活動のヒントを提供。「〇〇という相談には過去にこのような対応事例があります」といったサポートを可能にします。

#### 4) 関係機関との連携機能（多機関協働）

##### ■ Hi-know!連携

- **イベント情報の共有:** 「Hi-know!」に掲載されている地域のイベント情報を民生委員向けシステムで共有。住民にイベント参加を促し、社会参加を支援。
- **相談情報の連携:** 住民から寄せられた相談内容（匿名化）を、必要に応じて社会福祉協議会や地域包括支援センターと共有。

##### ■ BI ツール連携

- **地域特性の可視化:** 担当地域と他地域を比較し、高齢化率や独居世帯の割合などをグラフで可視化。地域ごとの特性を客観的に理解し、課題を抽出。

### 3. 本企画による期待される成果

- **民生委員活動の負担軽減:** 事務作業が効率化され、より多くの時間を住民との交流に充てられる。
- **活動の質の向上:** データに基づいた活動計画や、過去の事例からの学びにより、支援の質が向上。
- **若年層の参入促進:** デジタルツールを活用することで、地縁や経験がなくても活動しやすくなり、新しい担い手の確保につながる。
- **強固な地域共助 ネットワークの構築** : 民生委員間の連携強化、関係機関との協働により、行政、関係機関、民生委員の連携を体系的なシステムの下に構築することにより、地域全体で住民を支える体制が確立される。

# タイトル（AI活用による電話対応業務の効率化【東久留米市】） 電話から始める、自治体業務のスマート改革

企画経営室行政経営課

## 提案概要

### ○現状の課題

東久留米市は、東京都の中で人口あたりの職員数が最も少ない自治体の1つであり、結果として時間外労働が多く発生している。中でも電話対応業務は職員の時間を大きく圧迫しており、本来業務に充てる時間の確保が課題となっている。そのため、電話対応時間の削減は喫緊の対応が求められる。

### ○提案内容

電話対応業務の効率化を図るため、AIによる電話応答サービスの導入を提案する。本システムでは、AIが電話を一次受付し、問い合わせ内容をリアルタイムで判別したうえで、以下の3つに振り分ける。

- ・FAQで対応可能な内容は、AIによる自動応答で完結させる。
- ・定型的な手続きは、後続の業務システム等へ連携し、自動処理を行う。
- ・重要・複雑な案件は、担当職員の内線に直接転送する。

また、対応後には利用者満足度を簡易的にヒアリングし、AIが継続的に応答品質を学習・向上させる仕組みも併せて構築する。

### ○効果

- ・電話対応時間の削減（取り次ぎ・定型対応の8割減を目標）
- ・職員が本来業務に集中できることによる生産性の向上
- ・電話対応品質の均一化とクレームリスクの低減

### ○横展開の可能性

電話対応業務は、全ての自治体・部門に共通する業務であるため、本取り組みにより十分な効果が得られた場合、他部門・他自治体への展開が期待できる。また、音声だけでなく、チャットボットなど他チャンネルへの展開可能性もある。



## 現状の資源・制約

- ・民間企業でも複数社において類似の電話対応システムを提供しているが、本提案は、電話を起点とし、イベントドリブンで後続の定型業務へ自動接続する点に独自性がある。
- ・後続の業務システム等や内線電話とのシームレスな連携を図るために、ネットワーク環境整備等における技術的課題がある。
- ・AIによる応答には一定の精度が求められ、誤応答やハルシネーションといったリスクへの対応が必要となる。
- ・実運用にAIの学習を織り込む場合は、プロンプトハッキング等のリスクが生じる。

## 庁内の実施体制

行政経営課が主体となってPoCを行い、AIによる電話対応の精度・効果を確認した上で、段階的に希望課へのパイロット導入を行い、最終的には全庁への展開を目指す。

- 【行政経営課】
  - ・全体方針および仕様の策定
  - ・AI電話応答システムの構築およびネットワーク連携の調整
  - ・PoCおよび評価・改善の実施
- 【管財課】
  - ・既存の電話機とのインターフェース整備・連携支援 等
- 【各業務担当課】
  - ・パイロット導入への参加、自部門の業務に即したFAQ整備 等

## AI活用によるスマホ相談会の運営効率化（西東京市）

# バーチャルスマホ先生の実現～参加者とサポーター双方に優しい仕組み～企画部企画政策課

### 提案概要

#### ○現状の課題

・近年、自治体においてデジタルデバインドへの対応が重要な課題となっている。都事業や独自のスマートフォン相談会等が実施されているものの、相談内容が高度化・複雑化しているため、十分に満足できていない参加者も見受けられ、対応するサポーターの負担増加につながると考えられる。

#### ○提案内容

・AIを活用した「バーチャルスマホ先生」を導入し、AI講師と人間講師の協働による参加者支援を提案する。具体的には、参加者が質問をした際にAIが瞬時に回答を提供し、実際の操作方法（画面のタップ）や詳細な解説を人間講師が現場で補足する方法である。

#### ○効果

- ・参加者の満足度向上  
AIによるスピード感のある回答と人間講師のきめ細かなサポートが相互補完的に機能することで満足度が向上する。また、講師やサポーターのレベルや経験に関わらず、回答内容の一貫性が保持でき、参加者の対話ニーズにも答えられる。
- ・運営負担の軽減  
AIの活用により複雑な問い合わせにも効率的に対応でき、サポーターの負担を軽減できる。

#### ○横展開の可能性

・同様の課題を抱える他の自治体でも導入可能な汎用性の高いモデルである。



イメージ図：生成AIによる作成

### 現状の資源・制約

・AIシステムの不足  
スマホの機種や機能は日々アップデートされるため、特化したAIシステムを活用するためには、必要に応じてカスタマイズや適切なデータ収集が求められる。また、導入後にはシステムが期待通りに機能するかの検証も不可欠となる。

### 庁内の実施体制

- ・データ可視化・分析手法のレビュー
- ・運用テストの参加
- ・住民のフィードバック収集 等