

行政サービス部門

素早く正確な情報共有の実現（台東区）

対応判断の質の向上により、子供たちの安全安心確保につなげる！

取組概要

○経緯・動機

台東区では新規児童虐待数が平成17年度と比較し約9倍に増加しています。今後も増加・複雑化する児童虐待に関する相談に迅速かつ的確に対応していくため、正確な情報共有が実現できるタブレットアプリ（AiCAN）を導入しました。

○取組内容

訪問面談中、職員が入力した記録を事務所内の職員がリアルタイムに情報共有できる他、写真撮影機能により、傷あざ等の重要な情報を視覚的に伝達することで、判断の質とスピードを高めています。

また、チャット機能を活用して、現場にいる職員と事務所内の職員とがリアルタイムに連絡を取り合うことができる他、面談中に入力した情報をもとに、面談終了後の記録作業を効率化しています。

○取組前

訪問面談内容の共有は、面談終了後の電話又は事務所に戻ってからの報告のため、即座の共有が困難であり、速やかな対応の判断の質に課題がありました。

また、面談中の記録は手書きで行うため、帰所後に行うシステムへの記録作業も負担になっていました。

○取組後

訪問面談中の内容を事務所職員が閲覧し、チャット機能を活用して事務所からの指示を受けることで、判断・対応の迅速化・的確化が実現し、子供たちの安全安心確保を図れています。



出典：株式会社AiCAN サービス説明資料

効 果	・ 対応への判断の質の向上 ・ デジタルの活用により面談記録作成時間の削減など業務効率化にも寄与
システム概要	・ 児童虐待の相談業務等に特化したSaaS型のシステム（児童の基本情報や経過記録の登録、情報共有をスムーズにするチャット機能や写真撮影機能）、閉域網の利用等セキュリティを担保した専用タブレット・アプリ
職員の頑張り	・ アプリ導入にあたり、児童相談業務における課題を出し合い、年々増加していく児童虐待相談に対応していくため、業務への活用の検討を行いました。また、更なる業務効率化に向け面談記録のシステム転記においてRPAを活用しました。
PRポイント	・ UIが優れているため、操作も手間取りません。素早く正確な情報の共有が可能なため、緊急を要する対応判断で効果を発揮し、子供たちの安全安心確保につながります。

素早く正確な情報共有の実現（台東区）

対応判断の質の向上により、子供たちの安全安心確保につなげる！

導入前



訪問面談準備
必要書類の印刷など



子供と面談



離席して
子ども家庭支援
センターに報告



子ども家庭支援
センターで対応協議



相談員を呼び出し
対応方針を伝える



子供に状況説明



帰所後に記録作成

導入後



訪問面談準備
**相談システムから
基礎情報の入力等**



子供と面談
**面談内容の作成・
写真撮影**



子ども家庭支援センターで
**面談内容等をモニタリングし、対応協議。
チャットで相談員に対応方針を伝える**



面談を中断せずに
子供に状況説明



帰所後に面談内容等を
**RPAを活用し相談システムに
データ移行**

ペーパーレスによる
セキュリティリスクの低減

面談内容や撮影した写真もリアルタイムでのモニタリングにより、速やかな児童相談所への相談・連携なども含め
対応判断の質の向上が実現し、子供たちの安全安心確保が向上

記録作成時間が
大幅に削減

行政手続きのオンライン化100%への挑戦（江東区）

サポート体制万全！自走可能な職員育成プロジェクト

政策経営部DX推進課

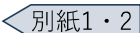
取組概要

○経緯・動機

DX推進計画にて目標を定めた約2,000の行政手続きをすべてオンライン化するためには、業務をよく知る所管課職員が主体的にDXに取り組む必要がある。そのためには各職員がオンライン化を自立型で完遂できる仕組みが必要であり、自走してくための強力なサポート体制が不可欠。

○取組内容

①オンライン化に向けたBPRツール導入・BPR研修・BPR対面相談会【計17日間、延べ290人の職員が参加！】 

②DX推進課職員による伴走サポート【長期的視点で30業務を手厚くサポート！】 

③LoGoフォーム開発企業によるヘルプデスク開設【基礎自治体初！利便性を高めるアドバイスも実施】 

④SharePointを活用したDXポータルサイト開設【ツールやマニュアルに手間なくアクセス可能に！】 

○取組前

①②：単に現状の申請様式をそのままオンラインフォームにしていたため、非効率な部分や無駄が残っており職員の業務負荷は高いまま

③④：資料やマニュアルを探すのに時間がかかることや、疑問が浮かんだ際すぐ確認できないという心理的負担によりDXが進まない

○取組後

①②：DX推進課職員のサポートを通して、業務を根本から見直すBPRの考え方を身に付けることで効率的にオンライン化

③④：資料へスムーズにアクセス可能になり、疑問をすぐ解消できるほか、作成したフォームへのアドバイスを受けることが可能に

効 果	・【手続所管課】 オンライン化のハードル低下、BPRにより各手続きの年間作業時間を25%（約23,000時間）削減見込み ・【DX部門】 問合せ対応時間の削減、オンライン化の課題把握、解決ノウハウの蓄積
システム概要	・As-Isフロー、To-Be/Can-Beフローの作成を容易にするLG-WAN ASPのBPRツール導入 ・SharePointのコミュニケーションサイト機能の活用
職員の頑張り	・①②④：DX部門にノウハウがない中で、試行錯誤しながら情報発信メディアや職員支援プロジェクトを新たに立ち上げた ・③：これまで提供していなかったサービスについて、粘り強く交渉し、事業者とともに新規サービスを創出した
PRポイント	多くの職員がBPRの考えを身に付け、自らLoGoフォームの操作ができ、適宜改善を行うことができるスキルを身につけ、自走していくことが重要との考えのもと、支援体制を構築したこと

<「江東区DX推進計画」より>

別紙 1

V Smart KOTO実現のための視点と取組(視点1)

【視点1】区民にやさしい



将来像

デジタル技術を活用した様々な手法により、誰もが等しく簡単に行政サービスを受けることができます。

指標

オンラインで申請できる手続の割合※

現状値

11% (令和6年度末見込み)

目標値

100%

令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
48%	92%	100%	100%	100%

取組1 | 窓口改革の推進

取組2 | 効果的な情報発信・収集

取組3 | キャッシュレスの推進

取組4 | デジタルデバйд対策

取組5 | 地域のデジタル化

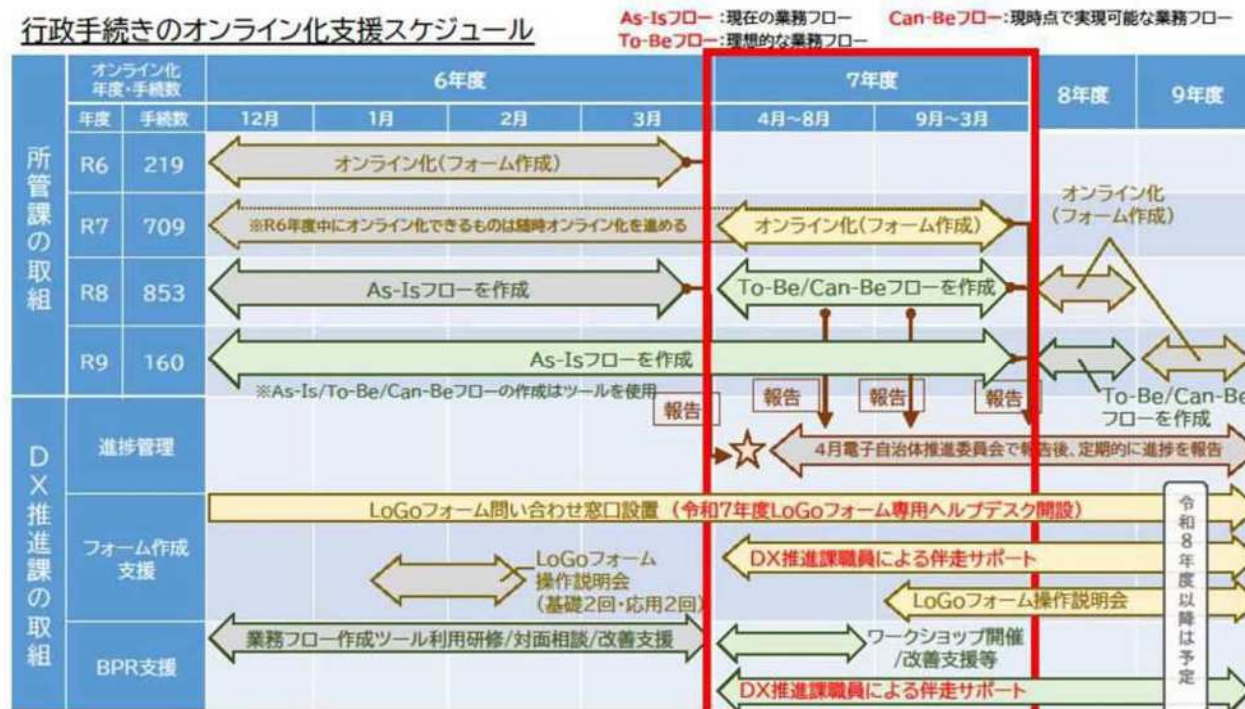
取組6 | マイナンバーカードの利活用

※法令等においてオンライン申請を不可としている手続を除く

年度ごとにオンライン化する
手続きを明確にし、DX推進課
にてサポート体制を構築



令和9年度までに行政手続きのオンライン化
100%を目指す計画を策定



DX推進課 スポット相談・伴走サポート事業

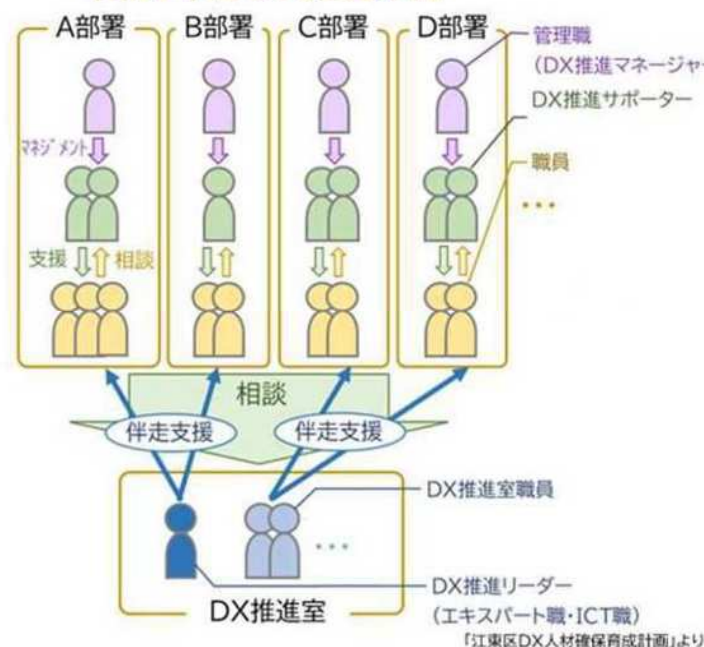
1. 概要

各部署が推進するデジタル施策の悩み事や課題等の解決に向け、DX推進課において「スポット相談」及び「伴走サポート」事業を実施します。

※「スポット相談」は、これまでも電話等で受付をしていましたが 事業として体系的に整理しました。

<伴走サポートのイメージ>

令和7年度 DX推進体制



2. スポット相談

随時、各課からの相談を受付けてDX推進課から回答

【受付フォーム】<https://forms.office.com/r/RV9Epd9FGn>

※3開庁日以内を目安にメールにて回答

※課題が複雑で解決に時間を要するものは「伴走サポート」へ

3. 伴走サポート

①行政手続のオンライン化

★LoGoフォーム作成支援 ※R7オンライン化対象手続

【内容】フォームの作成支援(70手続程度)

【回数】支援内容により決定(1回あたり2時間程度)

★BPR支援 ※R8,R9オンライン化対象手続

【内容】課題分析・解決策検討・To-Be/Can-Be作成支援

【回数】支援内容により決定(1回あたり2時間程度)

②業務の効率化・区民サービスの向上

★システム導入支援等

(BPR・機能要件整理・セキュリティ確認等)

■実施方法

4月に全庁に募集し、5月からヒアリング・支援内容の調整を行い、課題解決に向けた支援を順次行っていきます。

■DX推進課 担当割り振り

担当	担当部
後藤・佐藤	政策経営部・総務部・地域振興部・環境清掃部・会計管理室・教育委員会事務局・選挙管理委員会事務局・監査事務局・区議会事務局
浅野・野川	健康部・こども未来部
高野・鶴田	区民部・福祉部・障害福祉部・生活支援部
笹井・草替	都市整備部・土木部

支援内容等により
担当が変わる場合
があります。

SharePointのコミュニケーションサイト機能を活用して構築

LoGoフォームのログインサイトや動画マニュアル、
各種問い合わせフォームに2クリックでアクセス可能！



ログイン
申請フォームを作成しよう

[ログイン](#)

マニュアル
操作に迷ったら確認しよう

[マニュアルを見る](#)

問い合わせ
悩まず、相談してください

[問い合わせフォームへ](#)

各種申請
まずは登録申請から

[申請フォームへ](#)

操作説明会
動画で学びたい方はこちら

[説明会動画をみる](#)

KoTo DX ポータルサイト

さあ、DXをはじめよう！
— Collaborate to capture the best practices —

LoGo フォーム

スポット相談

CIO補佐官によるDX相談会

オープンデータ

AI-OCR

行政情報分析基盤

Govmates Pit (SPR)

RPA

統合型GIS

MS365

情報処理技術者試験受験補助

DX推進報

NICMA (文章生成AI)

外部サービス

江東区 D X 推進計画
Smart KOTO
— デジタルの力で未来に繋ぐ —
江東区
令和7年3月
江東区DX推進計画

スポット相談・伴走サポート事業

江東区DX人材確保育成計画
[詳細情報 →](#)

システム標準化後のICT-BCP対策（品川区） システム障害時も区民の影響を最小限にするために

企画経営部デジタル推進課

取組概要

○経緯・動機

品川区では、令和7年1月に住民記録・印鑑・年金・国保・選挙システムが標準化対応をしています。システム移行後は障害のリスクも高く、区民の方にご迷惑をおかけしてしまう可能性があるため、BCP対策をしたシステム構成を構築しました。

○取組内容

デジタル庁にてDR構成案が提示されており、各業務システムはマルチAZでの構成が推奨されています。しかし、一部事業者ではシングルAZ構成となっているため、庁内にダウン対策サーバを構築することとしました。また、新システムでも有事の際に落ち着いて対応できるように、各所管課職員も含めた訓練を定期的実施しています。

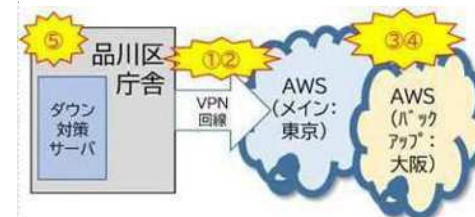
○取組前

業務システムの構成がシングルAZ、且つ、ダウン対策サーバを構築していない状況で、ガバメントクラウド上で障害が発生した場合、窓口や電話での区民様対応が出来ず、多大なご迷惑をお掛けしてしまいます。

○取組後

ダウン対策サーバを準備することで、ガバメントクラウド上で障害が発生した場合、一部業務制限はあるものの窓口での相談や一部証明書発行対応を行うことが可能となります。実際に令和7年1月6日に発生した住民記録システムの障害時にも、ダウン対策サーバを起動し、区民様への窓口対応を行うことが出来ました。

複雑化するシステム構成要因で
高まる障害リスクに備えて



(想定されるリスク)

①	回線 ネットワーク障害
②	回線 物理断線
③	東京リージョン シングルAZ障害
④	東京リージョン マルチAZ障害
⑤	区庁舎 停電

効 果	・ システム障害発生時の区民対応が可能（一部制限あり） ・ 令和7年1月6日に発生したシステム障害時対応も実績あり
システム概要	・ 区民影響の大きい「住民記録システム」「税システム」に対して庁内にダウン対策サーバを構築 ・ その他システムについては、マルチAZ構成でシステム構築
職員の頑張り	・ システム標準化対応と並行して、新システム稼働後の運用フェーズに向けたシステム障害時の対応マニュアルを整備 ・ 各業務所管職員も含めたダウン対策訓練を全庁的に実施
PRポイント	システム標準化に向けて「無事に移行」出来るよう準備を進めているが、どれだけ準備をしてもシステム切替後は障害が発生リスクが高まります。運用フェーズでも「Design for Failure」を自治体として設計する必要があります。

アバターロボットで「遠隔区民サービス」の実証実験（大田区） ～SDGs未来都市「新産業と匠の技が融合するイノベーションモデル都市」の実践～ 産業経済部産業振興課

取組概要

○経緯・動機

大田区とDXに関する基本協定を結んでいるavatarin株式会社と連携し、区民の窓口サービス向上ならびに業務のDXを目的に、アバターロボット「newme」を活用した遠隔行政サービスを実施。

○取組内容

アバターロボット「newme」を本庁舎1階及び4階に計3台配置。
多言語による遠隔総合受付及び複数フロアにわたる窓口案内業務の支援の実証実験を行った。

○取組前

有人による来庁者への案内を実施していた。

○取組後

既存の有人による窓口案内業務に加える形で、多言語による遠隔での行政サービスを実現。
来庁者からの満足度も良好で、今年度の継続実証に繋がっている。



効 果	・ 48営業日で2,601件の遠隔区民サービスの案内を「newme」で実施 ・ 多言語案内に対応。案内成功割合：93.27%、満足度合：5.80（7点満点）
システム概要	・ 区役所本庁舎内に大田区役所にローカル5G基地局とDAS（基地局の電波を分配する装置）を設置 ・ 1階のロボットはローカル5G基地局からの電波で運用、4階のロボットは4階にDASを設置し運用
職員の頑張り	・ スタートアップ連携や実証実験事業を担当する産業振興課が中心となり、戸籍住民課・総務課を中心とした庁内各課との調整を行った。他自治体からの多くの視察対応他、期間中2回メディア取材日を設け、民放にも放映されるなど、話題となった
PRポイント	・ 令和7年度も実証を継続。今年度は大田区本庁舎と特別出張所という複数拠点での遠隔案内を実施予定。 ・ 実証を通じて、複数拠点での遠隔サービスにより人員の有効活用を図り、窓口サービス向上や業務DXに資する取り組み検証を進めていく。

本実証の概要

◆ 実証期間

2024年9月26日(木)～12月20日(金)

◆ アバター設置場所

大田区役所本庁舎 1階総合受付周辺及び戸籍住民課窓口付近、4階中央案内板付近

◆ アバター操作場所

avatarin(株)オフィス（東京都中央区）

◆ 実証内容

- ・ 総合受付におけるnewmelによる遠隔区民サービス
- ・ 戸籍住民課窓口における遠隔区民サービス
- ・ 1名のスタッフによる庁舎内複数フロア（1階及び4階）における遠隔区民サービス

◆ 通信技術

ローカル5G及びDAS

※DAS使用期間は2024年12月9日(月)～12月20日(金)



◆ ローカル5G × DAS × newmelによる実証

大田区役所にローカル5GとDASを設置し、アバターロボットを活用して、多言語対応の可能な人材を配置。外国人居住者が来所した窓口にて、必要なタイミングで、言語対応が可能な有スキル者がアバターロボットを活用して遠隔から支援を行えるかといった検証を行った。

<実証項目>

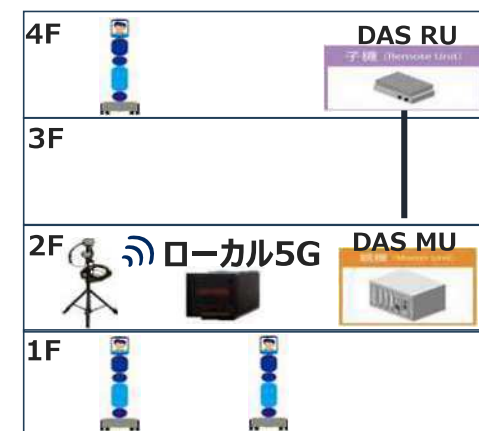
- DAS技術の有用性（階を隔てたエリア拡大の可能性検討）
- 階を跨いだアバターロボットの接続安定性の確認

本実証の方法とnewmeの配置場所



日本橋オペレーションルーム

実証配置



大田区役所本庁舎



基地局 (2階に設置)

ロボット① : 北出入口付近に設置

ロボット② : 中央案内板付近に設置

実証2期のみ ロボット③ : 4階中央案内板付近に設置

オペレーター 2名体制 (1人1台を操作)

本実証の結果と成果

①案内件数の実績

実証期間	対応件数	実証日数（日）	稼働台数（台）	対応スタッフ（名）	対応件数（件、1日平均）	対応件数（件、1名平均）
実証プレ期(9/26-10/4)	190	7	1	1	27.14	27.14
実証1期（10/7-12/6）	2,031	35	2	2	58.02	29.01
実証2期（12/9-12/20）	380	6	3	2	63.33	31.67
合計	2,601	48				

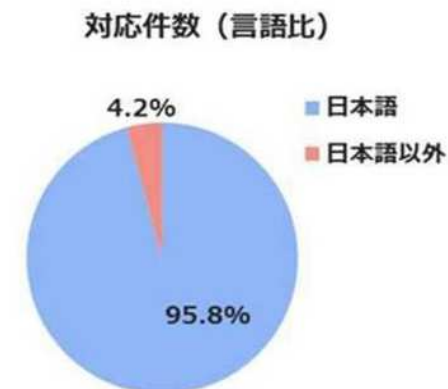
- ・ **2,601件**の遠隔区民サービスの案内をnewmeで実施
- ・ 実証2期は分散型アンテナシステム（DAS）の技術検証として4階での案内を実施。1名のスタッフが1階と4階の案内を実施することでスタッフ1名あたりの対応件数が増加。

②ネットワークの安定性

- ・ ローカル5Gの使用により、安定したネットワーク環境を実現

③ローカル5G・DASの有効性

- ・ 人の往来が激しい場所での通信品質の安定性を確認
- ・ 大容量・低遅延の通信が必要な環境での有効性を確認
- ・ DASを活用することでローカル5G通信エリアを拡張し、安定したネットワーク維持が可能なことを確認



保育園利用世帯における通知物のデジタル化の構築（世田谷区） 保育入園に係る通知物をデジタル化して住民サービス向上を実現！

取組概要

○経緯・動機

入園業務は主に「申請」「審査」「システム入力」「選考」「通知発送」等があるが、一連の業務をデジタル化・オンライン化する一気通貫なTOBEモデルを構築し、まずは住民が直接的にメリットを享受できる「**デジタル通知**」を導入し、住民サービスの向上を図ることを計画した。

○取組内容

保育入園に係る各種通知をデジタル化。また、入園承諾書や待機通知書といった**行政処分通知についても職責証明書（LGPKI）を付与することで、デジタル化を実現**した。

○取組前

通知物はすべて紙で送付しており、住民が受領するまでに時間を要していた。また、紙管理の煩雑さから、紛失等も少なかった。さらに、職員においては、印刷・封入封緘・員数管理等といった一連の工程を対応していた。

○取組後

デジタル化したことで、通知物を受領後は**いつでもどこでも確認できるようになり、紛失等のリスクを低下**させた。また、紙・デジタルそれぞれの**通知データを一元管理することで、職員の管理負荷を低減**させた。



「入園前」から「卒園まで」の通知のデジタル化を実施

効 果	・住民のサービス（利便性）が向上した。さらに郵送料金等のコスト削減、紙管理の工数を軽減（デジタル通知登録者数約60%） ・デジタルの通知から申請への動線を用意することによるデジタル申請率の向上、利用者のうち99%がデジタル申請を利用（実証実験による計測）
システム概要	・LGWAN接続した外部ツールを活用し、登録世帯ごとに通知物が受領できるサービスを構築。通知物を受領した際には、メールやLINEとの連携によるプッシュ通知機能を有しているほか、スマートフォンアプリでの受領も可能。 ・行政処分通知については職責証明書（LGPKI）を付与して送付。
職員の頑張り	・デジタル通知を導入するために「BPR」を実施し、関係する職員を巻き込みながら、業務フロー再構築した。 ・行政処分通知をデジタル化するために文書管理部門やDX部門等と課題・要件を調整し取り組みを推進した。
PRポイント	・住民の利便性に配慮し、「入園前から卒園まで」一貫したデジタルサービスを提供すること、また、住民の要望に合わせた通知・閲覧方法を用意した。（メール通知・LINE通知・スマートフォンアプリ化等） ・さらなる拡張性として、保育だけでなく様々なライフサイクル（妊娠出産・学童等）におけるデジタル化を検討中。



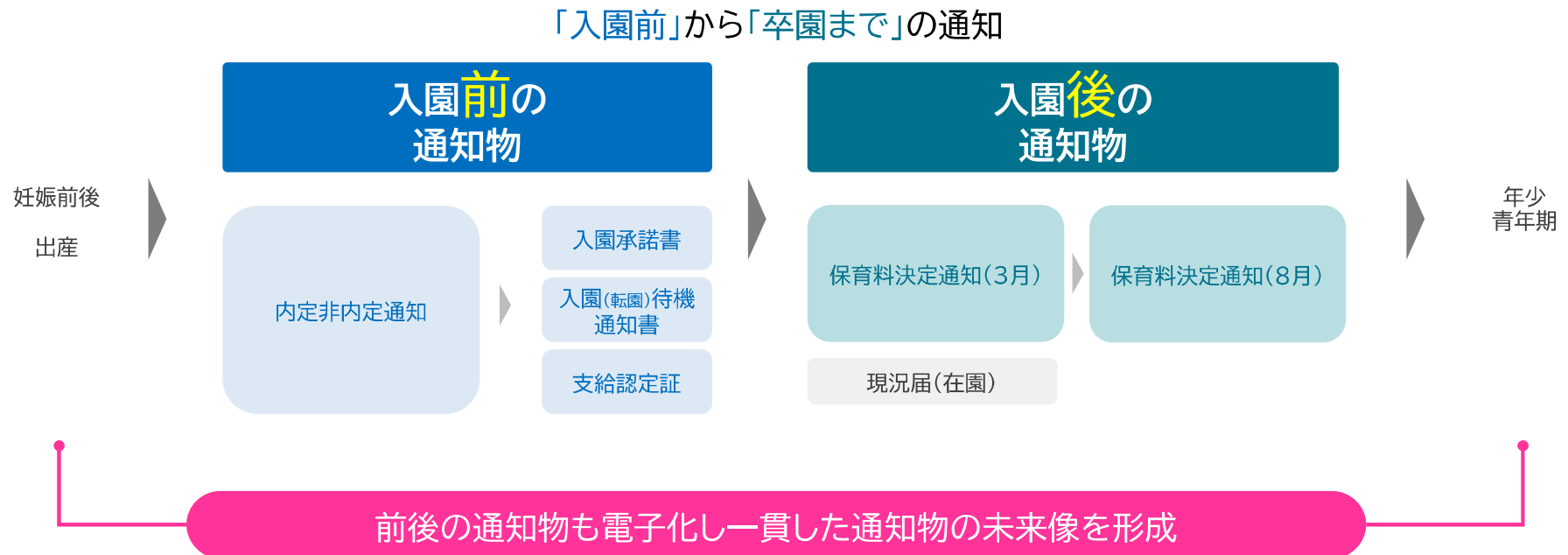
実証実験の結果を経て、2024年度の本稼働では、
4月入園一次選考結果のデジタル化を実施

約5500世帯に向けた取り組みで
約62%(3,405世帯)に登録いただいた

紙よりも早く通知できるようなフローを構築し、
デジタル化のメリットを寄与できるような形で実施

世田谷区の入園保育におけるデジタル通知の姿

子育て世代の保護者の方のデジタル通知の体験として、
「入園前」から「卒園まで」の間、一貫して体験することができることを目標にしており、
最終的には、部署横断で一貫したデジタル通知の未来像を形成



障害者の社会参加支援の推進（杉並区） 必要な障害福祉サービスを探しやすく・使いやすく！

保健福祉部障害者施設支援課

取組概要

○経緯・動機

杉並区では区内の障害福祉サービス等事業所の情報を一元的に検索できる仕組みがなく、外部サイトや区が発行している紙面の施設案内等による情提発信となっていたが、サイトの階層が複雑であったり閲覧できる情報が限られ、検索性が高いとは言えなかった。また、サービスの詳細について個別に事業所等へ問い合わせる必要があるなど障害者や家族、支援者の負担が大きく、デジタル技術を活用した改善要望が多かった。

○取組内容

区内の全障害福祉サービス等事業所の情報をインターネット上から検索できるシステムの導入を行い、キーワード検索やサービス名による検索、地図上からの検索など多様な方法によりサービスを探せるようにしたほか、区民ニーズの高い『余暇支援情報』に関する情報も掲載し、障害者の社会参加等も後押ししている。

○取組前

区内の障害福祉サービス等を利用するに当たっては、区民が電話などのアナログ的な手法により探しており、利用できるサービスを見つけるのに負担が大きかった。

○取組後

サービス情報や空き情報等をリアルタイムで確認できることによって、区民の利便性向上が図られるとともに、区職員や相談支援事業所などの支援者側も検索や事業所の紹介に活用している。



効 果	・登録事業所数600箇所以上 ・月間アクセス数平均7000PV以上（4月～7月）
システム概要	・トーテックアメニティ株式会社が販売する『自治体向け社会資源把握支援サービスけあプロ・navi』を導入 ・杉並区はサービス毎に掲載する事業者情報や空き情報を独自にカスタマイズし、利用者の検索性の向上を図るとともに、システムに掲載する情報は各事業所において編集も可能としていることから発信力の強化にも寄与
職員の頑張り	・サービス毎の掲載内容の精査や、デジタルに不慣れな事業者へのフォローアップを適切に行うため、事業所へ丁寧にヒアリングやアンケートを行った ・事業所によって掲載情報の濃淡が極力生じないよう、汎用的に使えるテンプレートを考案するなどの工夫をし、調整を進めた
PRポイント	サービス毎に作りこまれた営業情報や空き情報の見せ方は、利用者が検索した際の探しやすさ、事業所が紹介したい情報がうまく伝わるように工夫を行った。また、『余暇支援情報』については、当区オリジナルであり、外出先からスマートフォンなどで障害者や支援者が気軽に立ちよれる場所の紹介を行っている。

荒川区健康アプリ「あらチャレ」（荒川区）

歩いて食べて元気よく！無理なく楽しく健康習慣をゲット！

取組概要

○経緯・動機

区では、生活習慣の改善意欲がある方は多いものの、肥満やメタボリック症候群の方などの割合は全国平均よりも悪く、改善意欲を実践につなげられる工夫が必要でした。そのため、区事業に参加困難な働き盛りを含めた多様なライフスタイルの方が、日常生活の中で気軽に楽しみながら健康づくりができるように、スマホアプリを活用した「あらチャレ」の事業を開始しました。

○取組内容

- ・歩数や日々の食事内容、体重等を簡単に記録でき、AIや各種アドバイス機能で日々の健康活動をサポート
- ・アプリへのアクセスや各種記録、イベント参加や区内各所のチェックポイントでポイントがたまり、継続できるよう工夫
- ・著名人と歩数対決、アプリと連携する健康機器、著名人の直筆サイン入りグッズなどの景品ラインナップでさらに魅力付加
- ・SNS、チラシ、ポスター、各種イベント等、幅広い世代に利用していただくようあらゆる機会「あらチャレ」を周知
- ・健康や医療分野に加え、福祉や健康経営など産業経済分野とも連携スタート、区全体の施策との相乗効果を見込む
- ・飲食店と連携スタートし、さらに商店街等のコミュニティ全体を巻き込んだ、地域ツールに成長させることを目指して取組中

○効果

「あらチャレ」により、働き盛り世代を中心に、楽しみながら健康づくりに取り組むきっかけになりました（利用開始から約半年で3,500名超え）。



効 果	・参加人数は約3,500名（令和7年8月時点）・狙いである30代～50代が60パーセントと働き世代を取り込むことに成功しました ・利用者は、アプリを利用することで自らの健康に意識が向き、結果、健康の維持・増進が期待できます
システム概要	・歩数計測機能や健康状態の記録機能、グラフ化等の見える化のほか、キャラクター育成、歩数ランキングやポイント付与などの機能により、単なる健康状態の記録だけでなく、使用の継続・健康への意識付けを図っています
職員の頑張り	・まずは一人でも多く利用者を増やすため、組織横断的にイベントにポイント獲得用二次元コードの掲示、出張説明会やインストールコーナーの設置、シンボルロゴ・キャラクターの公募を進めるなど、利用者・愛用者のすそ野拡大に努めています
PRポイント	・区ならではの機能として「クイックスローウォーク※」を導入し、説明会等では積極的に周知しています ※早歩きとゆっくり歩きを繰り返すことで、脂肪の燃焼や心肺機能の向上が期待できます（全国的にも珍しい機能）

答えを疑え！方程式を創造せよ！（板橋区）

Self-development～協働×ローコードツール＝迅速・正確・誠実な区民サポート～

政策経営部 | IT推進課

取組概要

〇経緯・動機

板橋区においてローコードツール導入後、コマーシャルとは異なり業務所管課でアプリをサクッと作ることはありませんでした。依然とした紙やエクセルでの業務管理は業務の属人化やデータの散在を引き起こすこともしばしば・・・区民からの申請・要望・問合せに対して、遅い・ずさん・不誠実はずい！IT推進課はローコード革命を起こすべく、立ち上がりました。

〇取組内容

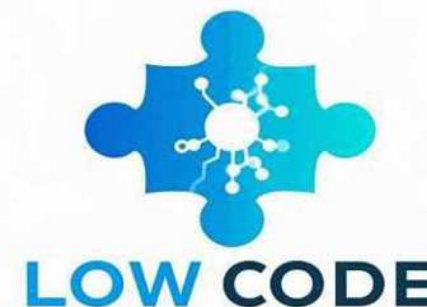
各業務主管課のローコードツールを活用したアプリの作成・運用について区民サービス向上に根差したコンサルティングを行っています。また、ローコードツールの普及活動をしています。

〇取組前

子ども家庭総合支援センターアプリを運用しているのみで、作成中や実装予定のアプリはありませんでした。IT推進課に対し、アプリの構築委託を求める業務主管課が多く存在していました。

〇取組後

IT推進課の伴走支援により、業務主管課によるアプリ作成・運用が増えました。
生活支援課・おとしより保健福祉センター・地域防災支援課：民生委員・児童委員アプリ
教育支援センター：大学内居場所事業アプリ
介護保険課：介護保険苦情・相談内容記録アプリ
教育総務課：地域クラブ（部活動）所属登録・料金管理アプリ 等 9プロジェクト進行中！



効 果	①情報連携にかかる時間の短縮を実現。迅速な区民対応へ！ ②情報が一元化され、情報の時系列が明瞭化。いつでも正確な情報提供！ ③主担当以外でもデータをスムーズに確認。どの職員も誠実な区民対応が可能に！
システム概要	・LGWAN環境下でkintone、Powerapps、Sharepointを活用し、アプリの作成とデータの管理を行います。 ・インターネット環境下でFormBridge、kViewerを活用し、庁外からアプリへのアクセス・データの更新を行います。
職員の頑張ри	①幅広い世代、バックグラウンドを持つ利用者を想定しながら、アプリのUI・UX向上に努めました。アプリを作成する各業務所管課に対し、IT推進課としての視点や知識を活かしたアドバイスをを行いました。②DXに関する展示会「Itabashi DX Collection」にてローコードツールのハンズオンブースを設置。業務内容に関する個別の相談やローコードツールの活用方法のレクチャーを行い、ローコードツールの更なる普及活動をしました。
PRポイント	①アプリの設計図書や複数アプリ間連携相関図の作成を完全サポート！業務担当者の引継ぎやトラブル時にスムーズに区民対応出来る体制を整えています。 ②ローコードで叶わない部分もあきらめない！Javascript技術習得に向けて日々修行を行い、職員のアプリ実装スキル向上を目指して投資を行っています。 ③アプリの導入事例が増えているからこそ、数ある自治体の中でもローコードツールのフロントランナーとして頭角を現しています。

子どもの手当・助成手続きの業務改善(武蔵野市) いつでもどこでもラクにできる申請を実現

子ども家庭部子ども子育て支援課

取組概要

○経緯・動機

忙しい子育て家庭の負担軽減を目指し、自宅等で好きな時間に複数の申請手続きをまとめてできるようオンライン化を図った。

○取組内容

マイナンバーカードを所持していない方を含めすべての方がオンラインで申請できるよう本人確認の方法を整理し、出生・転入等の届出からの導線や制度案内方法、申請フォームの構成を見直した。

○取組前

市民にとっては同じ内容を何度も紙に書く、制度や申請書が分かりづらいという課題があった。職員側も受付がオンライン（ぴったりサービス）、郵送、窓口（本庁、市政センター）に分かれて処理が煩雑だった。

○取組後

オンライン化済手続きのオンライン申請利用率99%を実現した。データ処理に一本化されたことでRPA等利用による業務効率化が図られ、前年度から職員を2名減したうえで超過勤務時間数減を達成した。



効 果	・ オンラインならば時間や場所を選ばず申請できるため子育て家庭の負担軽減に繋がっている。児童育成手当手続きでは閉庁時間に申請した割合が64.3%となっており、忙しいひとり親家庭の生活実態に合致していることが確認された。
システム概要	・ 手続きガイド（Graffer：質問に答えることで必要な手続きを自動判別）、Logoフォーム（トラストバンク：オンライン申請）、WinActor（RPAによる申請データ自動ダウンロード・システムへの自動入力）、YouTube（解説動画配信）
職員の頑張り	・ 市ホームページを見直し、手続きの解説動画や手続きガイドを掲載し、Logoフォームの設問をわかりやすくし、オンライン問い合わせフォームを設置するなど、開庁時間に時間が取れない市民でも自分でスムーズに申請できるよう工夫した。
PRポイント	・ 煩わしい行政手続きは簡単に済ませることができ、相談には親身に対応できるよう、手続きの簡略化を進めつつ、申請フォームから相談支援に繋がることができるよう工夫し、子育て家庭のニーズに寄り添ったオンライン化を実現できた。

子ども子育て支援課 申請手続きのデジタル化取組 報告

オンライン申請の拡充と、
市民課・市政センターとの連携、協力へ

武蔵野市 子ども家庭部子ども子育て支援課

1

1 窓口に関する状況の変化

令和5年9月 「書かない窓口」導入
タブレットによる入力。何度も書く手間を省略、手続き時間も短縮したが、紙の印刷、来庁する必要がある等の課題。



令和6年2月
児童扶養手当について、国から対面での申請受付要請が廃止。⇒必ずしも対面で申請を受ける必要がなくなった。

令和6年8月 原則自宅でのオンライン申請とすることを開始
窓口でも、タブレット端末によるオンライン申請とする。
紙の印刷が不要、来庁も不要に！



2

2 具体的な変更内容(市民課・市政センターとの協力)

	これまで	新たな運用
市民課	転入、出生等の手続き後、3階の子ども子育て支援課を案内。	転入、出生等の手続き後、手続き案内用紙(オンラインフォームの二次元コードを記載)を配付。 ⇒市民自身でオンライン申請
市政センター	転入、出生等の手続き後、紙の申請書で申請いただき、市が受理。	*オンライン申請ができない方(外国人等)は子ども子育て支援課を案内
子ども子育て支援課	「書かない窓口」としてタブレット端末で申請いただき、市は紙の申請書を印刷し、申請を受理。	オンライン申請ができない方(外国人等)は窓口のタブレット端末でオンライン申請。 (紙の印刷不要。)

3

2 具体的な変更内容(市民課・市政センターとの協力)



4

3 効果(市民サービスの向上)

時間の有効活用

(24時間いつでもどこでも申請可能)

- 市民は市役所に来る時間や手続き時間を、子どもと過ごす時間、自分のための時間に使うことができ、子育てしやすい環境の構築に資する。

転入・出生・おくやみ等の手続き時間の短縮

- 出生、転入、死亡時は多くの手続きが必要。子どもに関わる手続き時間を省略し、他の手続きに時間を充てることができる。

5

4 効果(職員の負担軽減)

窓口対応業務の大幅な削減

- 職員は窓口対応が減ることにより、業務の中断等がなくなり、集中して業務に取り組める。(実績については、6を参照)
- 市政センターに、子どもに関する手続き業務を詳しく理解し、対応してもらう必要がなくなった。

紙の書類の大幅な削減

- 紙の申請書を取り扱わないため、保管する公文書が大幅に削減するためキャビネットも不要になり、文書引継ぎが楽になる。結果として、事務スペースの有効活用につながる。

(例: 児手制度改正1万枚の申請書類→CD-ROM1枚等)

1万枚 → 1枚

6

5 懸念事項と対策

虐待防止

- 虐待防止の観点から市の子育て支援策を案内したい方(未就学児の転入等に対して)は、引き続き市民課から子ども家庭支援センター地域子育て支援担当へ案内

デジタルデバインド

- スマホを持っていない方、日本語が理解できない方等は、引き続き子ども子育て支援課を案内
→ 子ども子育て支援課窓口のタブレットでオンライン申請

手続案内不足

- 必ず手続きガイドからオンライン申請フォームにつながるようになっているため、提出書類等はガイドで判定が可能

相談支援

- ひとり親については相談支援につなげられるよう、本人同意をもとに申請情報を相談支援担当とも共有
任意で困りごと相談事項も申請フォーム上で聞き取り実施

7

6 実績(効果検証)

1 新規申請における申請方法の利用率 ※児童手当、子医療費助成、ひとり親手当等

令和7年度	4月	5月	6月	7月
窓口	1%	1%	1%	1%
オンライン	99%	99%	99%	98%
郵送	0%	0%	0%	1%
市政センター	0%	0%	0%	0%

2 職員超過勤務 ~オンライン化によって削減~

超過勤務	令和7年度	令和6年度	令和5年度	2年間の削減率
8月(全員計)	11.25時間	163.31時間	199.23時間	約-95%

3 オンライン申請の時間帯分析 ~子育てと仕事に追われるひとり親の生活実態に合致~

児童育成手当(ひとり親)申請時間	件数	割合
開庁時間(平日 午前9時~午後5時)	250	35.6%
開庁時間(休日と平日の午後5時~翌午前9時)	452	64.3%

※令和6年度
現況届の実績

8

三鷹市ヒヤリハット体験マップ（三鷹市） 交通安全都市の実現にむけて

防災安全部安全安心課

取組概要

○経緯・動機

三鷹市内に事業所のある㈱SUBARUより、タテシナ会議の分科会において「新しい児童への啓発」、「データ活用・危険地点見える化」による、交通安全システム（ヒヤリハットシステム）を三鷹市の子どもたちを対象に実証したい旨の依頼があった。歩行中の事故の死傷者数は7歳が最多であり、三鷹市としても、交通安全対策に有効な取り組みであると考え、㈱SUBARU等と連携し実施した。

○取組内容

市立小学校15校の5年生（約1,600人）を対象に、タブレット端末等を使用し、自身が「事故になりそうだ」と感じた体験の場所や状況を、ヒヤリハットシステムの調査ページに入力。

○取組前

交通安全対策については、警視庁が公開している交通事故発生マップや市民からのご意見・ご要望をもとに行っていたが、データに基づく潜在的なリスクについては把握できていなかった。

○取組後

今後の活用方法は、教育委員会と連携し通学路点検結果の検証に活用。交通安全授業や交通安全教室等で活用し交通安全意識の醸成を図る。改善が必要な箇所については、事故防止策を検討し、安全確保を図る。



効 果	・ 回答者数は、1,108人。登録地点は、973地点。 入力されたデータは、マップ上に危険度ごとに色分けして表示されるため、視覚的に危険地点の確認が可能。
システム概要	・ 児童が「事故になりそうだ」と感じた体験の場所や状況を、ヒヤリハットシステムの調査ページに入力。 入力された体験事象、道路状況、過去の交通データ等から危険度（黄<橙<赤<紫）を判定し、マップ上に表示。
職員の頑張り	・ 教育委員会と連携し、校長会を通して各学校に実施の依頼を行った。新規事業のため、各学校の回答状況を確認し、必要に応じて各学校へフォローを行った。
PRポイント	・ 都内自治体では初の試み。これまでの通学路点検では、主に大人の視点であったが、今回の取り組みにより、子供の視点を取り入れた対策が期待できる。今後、ヒヤリハット体験マップを活用し、交通安全都市の実現を目指す。

ヒヤリハット体験マップ



自治体初！市ホームページでのAIサイト内検索ボットの内製化事業（府中市） AIエージェントの活用で**超簡単**に市民と職員のエフォートレス化を達成！

取組概要

〇経緯・動機

市のHPは1万ページ以上あり、いざ市民がHPに必要な情報を取得しようとなると、情報量の多さや行政特有の表現、馴染みのない手順などが原因で、欲しい情報入手するのに多くの努力を要していました。そこで市HPの情報は常に正しいことに着目し、「**追加費用負担なし**」「**超簡単内製化**」「**運用ラクラク**」をテーマに**市民、職員双方のエフォートレス化**を目指し、広報部門とタグを組みました。この取組を通じて、生成AIが職員の業務効率化だけでなく、**直接的に市民生活を良くできる出来るもの**だという**成功体験に繋げたい**と強く思っていました。

〇取組内容

既に庁内向け業務エージェントとして運用を開始していた「CopilotStudio」を転用し、市のHP配下にある**全ての情報をエフォートレスに取得できる環境を完全内製化**しました。また、従来のチャットボットとは異なり、**FAQの作成やメンテナンスを一切不要**とするため、トップページ配下の情報をクロールを待たずにリアルタイムで反映可能な、**メンテナンスフリーの仕組み**としました。ローンチに向けては、**全庁テスト**の結果をふまえ、一部個別ナレッジの登録や**HPの記載そのものをAIフレンドリーなものに変更**するなど精度向上を図りました。また、アンケート入力や星評価のほか、ログをSharepointリストに自動連携する機能などを実装することで、**稼働後も常に利用者の声を反映しながら精度向上に繋げていける**仕組みとしました。

〇取組前

市民：1万ページ以上あるHPの中から、**Google検索または階層構造から一つひとつ探さなければならず、自己解決が大変困難**であった。

職員：検索ボットを作ろうとすると、**大量のFAQの用意や更新箇所を最新の情報にメンテナンス**する必要があり、通常業務を圧迫していた。また、**正しい情報への更新が漏れる**ケースがあった。

〇取組後

市民：日常会話の言葉で、**簡単に知りたい情報の要約や情報源にたどり着く**ことが可能となり、**市民の方の自己解決**に繋がった。また、市の生成AIへの取組として注目が高まった。

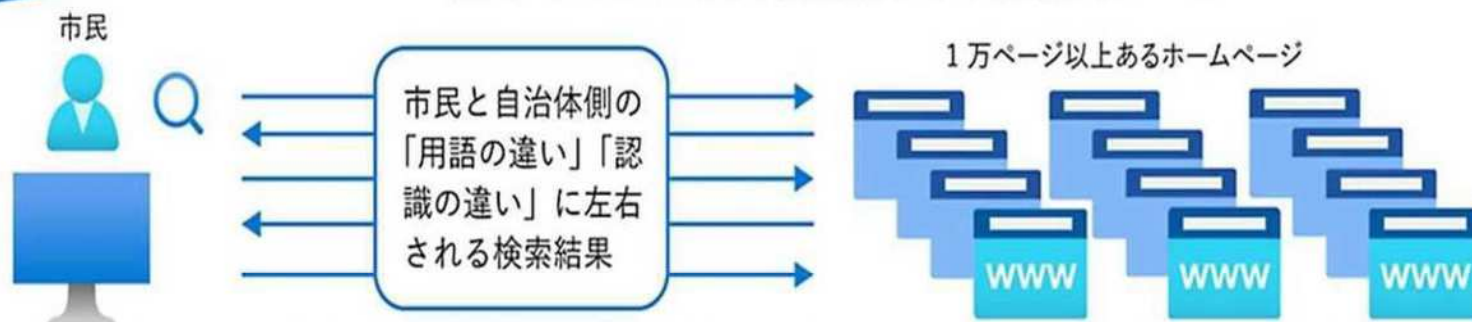
職員：**FAQの作成、メンテナンスが不要**となった。評価やログを通じて**HP自体を人にも生成AIにも優しいものへとブラッシュアップ**出来た。職員に**生成AIの可能性を体感**してもらうことが出来た。



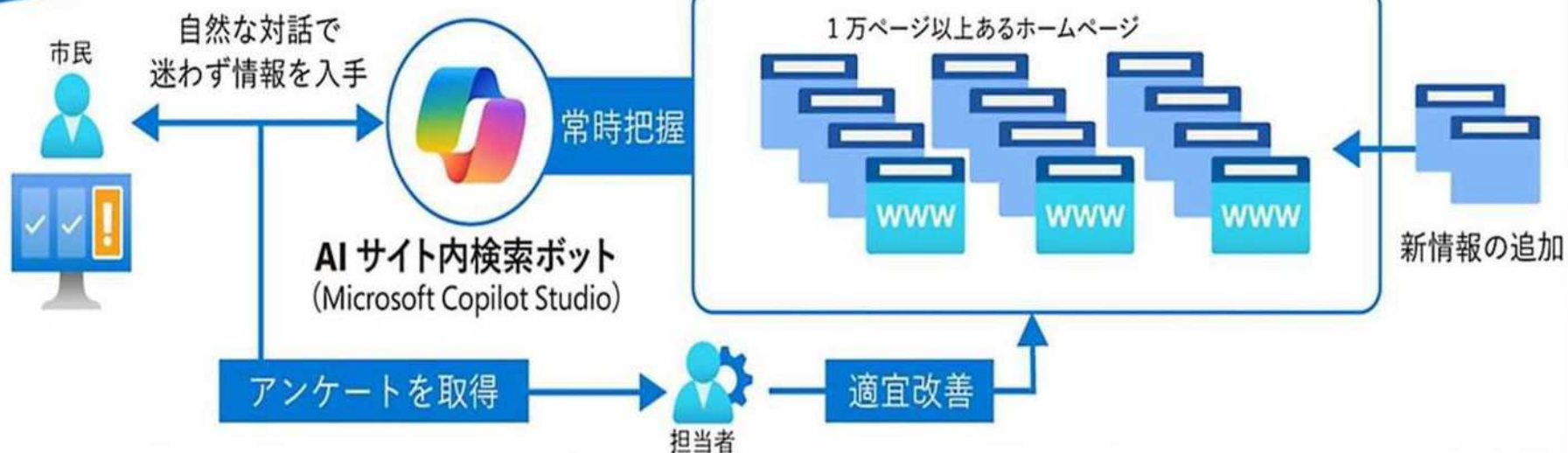
効 果	・ 市のHPに記載されている内容については 9割程度の正答率 を得た。24時間 エフォートレスな情報提供が可能 となりました。 ・ 職員の FAQ作成及び更新作業がゼロに 。また、利用者の意見を通じて市のHPが 伝わる情報発信の場へと改善 されました。
システム概要	・ CopilotStudioに市HPをナレッジとして設定し、ハルシネーションを押さえるためにインターネットからの回答を遮断しています。アンケートや評価を実装したほか、PowerAutomateを介してSharepointリストにログを登録するまで自動化しています。
職員の頑張リ	・ 回答精度やHPの質向上に繋がるよう、会話の中にアンケートを組込むための アダプティブカードの作成やログの自動リスト化 に工数を割きました。また、 AIを直接市民利用することへの庁内理解 や全庁を挙げたHPの表現の見直しに苦労しました。
PRポイント	・ とにかく「 横展開 」が 超容易 で 追加費用はゼロ ！自治体初の取組がメディアや企業に取上げられて以降、全国から多くの問合せがきています。 DXAwardの影響 力でもっと 拡散 し、全国に 東京発のエフォートレスの輪 を広げたい！ 今すぐ始めましょう！

今まで

府中市 AI サイト内検索ボット活用イメージ



これから



従来型AIチャットボットとの比較

従来型AIチャットボット

会話が選択式で、知りたいことにたどり着けずもどかしい

Google検索では関連文字のヒットで検索結果が多すぎて、必要な情報の判別が困難

FAQの準備や更新作業に対する職員の業務負荷が高い

導入費用（数百万）や運用コストが高く、自分たちでメンテナンスができない

AIサイト内検索ボット

日常の会話感覚で知りたいことにたどり着ける

必要な情報が要約されて表示され、情報源のリンク先も一緒に提示してくれる

FAQの作成や更新が不要。職員の業務負荷がほぼゼロ！いつも通りHPをメンテナンスするだけ

既にCopilotStudio（他のエージェントでも可）を導入していれば追加コストは不要。運用コストももちろんゼロ！メンテナンスも自由！

東京の力で、全国の自治体を変革したい！

来庁者数予測モデルの構築（府中市） 専門知識不要。Excelとデータで未来を予測！

取組概要

○経緯・動機

府中市の公式サイトでは、証明発行や住所変更窓口の混雑状況を4段階で予想し、4か月分のカレンダー形式で掲示しています。この混雑予想は、過去の来庁者数を参考に、総合窓口課の担当者が「経験」に基づいて作成しています。

総合窓口課から「蓄積されたデータを活用し、経験則に頼らず客観的に分析・予測したい」との相談があり、情報戦略課としても「庁内にEBPMを広めるきっかけを作りたい」という思いがありました。両者の目的が一致したことから、専門的な知識や追加投資を必要とせず、Excelのデータ分析機能を活用して、来庁者数の予測を行いました。

○取組内容

令和5年8月14日（新庁舎の業務開始日）から約2年間分の来庁者数データをもとに、来庁者数（目的変数）に影響を与える要素として、曜日、土曜開庁、連休明け、最高気温、降水量などの説明変数を設定し、Excelのデータ分析機能を用いて重回帰分析を行いました。

なお、Excelの仕様上、同時に使用できる説明変数の数は最大16個までという制限があるため、曜日などの要素をいくつかのグループに分けて検証を行いました。各説明変数のp値（目的変数に対する影響の有意性を示す指標）が小さく、補正R²の値（モデルの説明力を評価する指標）が高くなる要素を選定し、それらを組み合わせることで、来庁者数予測モデルを構築しました。また、過去の来庁者数、手続数、対応時間の推移を可視化するためのダッシュボードも併せて作成しました。

○取組前

過去の来庁者数を参考に担当者の「経験」に基づいて混雑予想カレンダーを作成していました。

○取組後

来庁者数予測モデルの構築により、データに基づいた客観的な分析と予測が可能となりました。今後は、日々蓄積される来庁者数のデータを追加することで予測精度の向上を図るとともに、来庁者の予測数と実績数の比較・検証を継続的に行っていきます。

最終的には、来庁者数予測モデルをもとに作成した混雑予測カレンダーを活用し、来庁者数の平準化による混雑緩和を図ることで、市民満足度の向上を目指すとともに、来庁者数に応じた人員配置を行うことで有給休暇の取得率向上を通じて職員の働きやすい環境の整備につながることも期待しています。



効果	・担当者の経験則に頼るのではなく、データに基づく来庁者数の予測が可能（スモールウィン） ・庁内におけるデータ利活用及びEBPMの推進に向けたきっかけ作り
システム概要	エクセルのデータ分析機能を用いた重回帰分析
職員の頑張り	重回帰分析やExcelの使い方など、わからないことはCopilotを活用して解決しました。今後は、新たな来庁者数データを継続的に追加することで予測精度の向上を図り、予測数と実績数の比較・検証にも取り組んでいきます。
PRポイント	専門的な知識がなくても、Excelとデータさえあれば追加投資なしで簡単に分析・予測が可能のため、再現性が高い取組です。まずは小さな成功を積み重ねることで、市民満足度の向上を図るとともに、庁内におけるEBPMへの理解と実践の気運を高めていきたいです。

文化財AR解説ツール（府中市） 文化財解説業務を、職員からARキャラクターへ

文化スポーツ部ふるさと文化財課

取組概要

○経緯・動機

府中市では、文化財を将来へ引き継いでいくため、学校や来館者へ社会教育としての解説業務に継続して取り組んでいます。一方、限られた専門職員による対応に加え、時間と場所を問わず解説が聞けるようARを活用した解説を開始しました。

○取組内容

市の専門員に代わり、当部署のキャラクター「ムサシカメ丸」が声で話して解説をします。解説はアプリを使わずWEB環境で使用できることにより、時間と場所を問わず正確な解説を聞くことができます。また、ARの特性を活かし、現地に行くことで「特別なAR体験」をすることができます。

○取組前

各分野ごとの学芸専門員に確認し、または専門員が直接対応を行っていました。また、土日祝日等の勤務時間外での対応について、対応が難しいことがありました。

○取組後

職員個人に積み重ねられてきた専門的知識を均一化することにより、解説のクオリティを下げることなくかつ時間と場所を問わず発信ができるようになりました。



効 果	・専門職員が直接対応できない場合でも、一般の問い合わせ者や来館者が解説を聞けるようになりました。 ・文化財に係る市民団体や観光ボランティアなどの活動に利用頂けるようになりました。 ・市内小中学校において活用するものとし、授業及び教材への導入準備を進めています。
システム概要	・アプリや登録を要さず、WEB環境で使用できます。 ・ポケモンGOの開発会社がもつ、WebAR開発における最高峰のARプラットフォームの技術を自社システムに搭載している、国内で唯一のシステムです。 ・追加や修正等の編集は、市職員が自ら行うことができます。
職員の頑張り	・当該取組は、「民間事業者が行政課題に対し企画提案し、担当部署のニーズとマッチングすることで事業化」する官民の協同事業として実施しています。 ・公民で役割分担する中、市では学術的な内容や活用する場と状況の検討、利用者の体験やアンケートの場の設定等を主に担い連携して進めました。
PRポイント	・市の抱える行政課題に関し、官民が連携しDXの視点で解決に取り組んだものです。 ・当該部署単体でなく、各種団体や学校と連携し活用を進めています。 ・システム構築後も、施策や学術的、時代の変化に対応し職員で更新等の運用をしていける運用体制を構築しています。

文化財AR解説ツール（府中市）

文化財解説業務を、職員からARキャラクターへ

文化スポーツ部ふるさと文化財課



オンライン申請×IVRでいつでもどこでも問合せ・申請可能に

福祉健康部保険年金課

取組概要

経緯・動機

- ・国保関連の通知後の問い合わせが殺到し電話が繋がりにくい状況。HPに掲載済みの基本的内容の問合せも増加。

取組内容

- ① オンライン申請拡充：当時多摩地区では例の無かったぴったりサービスによる国保の加入脱退受付開始
- ② IVR(自動音声応答)導入：受電時の音声ガイダンスで用件に応じてHP案内・電子申請案内へ自動誘導
- ③ 書かない窓口の導入：身分証をカードリーダーにかざすと、申請書類に氏名や住所などの基本情報が反映

取組前

- ・市民：来庁の手間や電話がつながりにくい／閉庁時は問合せできずに解決しづらい／来庁時も申請書に記入の手間
- ・職員：電話対応で事務が進まない／繁忙期の対応負担

取組後

- ・市民：オンライン申請拡充・IVRで自宅・閉庁時でも解決できる選択肢が拡大
電話のつながりにくさが解消し自動アナウンスで電話の待ち時間の不安を解消
- ・職員：年間約1,000件の問合せ電話が削減され事務集中を後押し



Graffer のHPに好事例として紹介

効 果	・ オンライン申請の増加(R5.4月 0世帯→10月157世帯)／来庁申請の減少(R5.4は1,101世帯→10月632世帯) ※郵送申請の減少にも寄与 ・ 年間約1,000件の問い合わせ電話を削減／電話対応の平準化で事務に集中できる時間が増加／自動対応で同時に50件の対応可能に
システム概要	・ IVR：Graffer Callの自動電話応答のシステム ・ オンライン申請：ぴったりサービスの活用
職員の頑張り	・ 市独自IVRシナリオを設計、速度・イントネーション・文言を繰り返し調整。HP案内文・導線を分かりやすく再構成しオンライン誘導を強化。 ・ デジタル交付金を活用、導入検討にあたっての他部署（企画経営課・デジタル行政推進課等）との連携・調整 ・ 同時期に複数の解決策に取り組んだことで、職員負担を増やさずに市民サービス向上を実現
PRポイント	・ 【横展開】IVRは令和7年7月から年金・後期高齢の業務に拡大。課内においてもログや問合せ傾向に基づく業務改善を継続 ・ 【業務効率UP】各取組により、市民サービスを向上させつつ、電話・窓口対応時間の削減、市民サービスを向上

AIを活用した市内イベントの自動収集＆発信（町田市）

まちの魅力、市内の多彩なイベント情報を、まるっと町田市ホームページで！

取組概要

○経緯・動機

町田市は、「市内外から選ばれ続けるまち」を目指してシティプロモーションを実施しています。その取組のひとつである市ホームページでのイベント情報の発信は、市民調査からニーズが高い事が分かっていますが、従来のホームページは、掲載情報が市が直接発信する情報に限られるなど、発信力に課題がありました。そこで、市の魅力である市内イベント情報をAIで収集・発信することで、シティプロモーションの強化を目指しました。

○取組内容

2025年2月に町田市ホームページの全面リニューアルを行いました。その目玉機能の一つとして、AIイベント情報集約サービスを導入し、AIで収集した市内イベント情報を掲載する「まちだイベントナビ」を、町田市ホームページ内に構築しました。

○取組前

市内のイベントを探すときには、市のホームページだけでなく、様々なサイトを横断する必要がありました。

○取組後

市が直接発信する情報だけでなく、市内で開催されるイベントを市ホームページでまとめて発信することで、市内外の方が簡単にイベントを探し出せるようになり、市の魅力発信力が向上しました。

なお、イベント情報の収集にはAIを活用するため、職員の手間はほとんどありません。



URL：
<https://www.city.machida.tokyo.jp/event/event-info/index.html>

効 果	・従来のイベントカレンダーは1カ月当たりの表示回数が1000回前後でしたが、導入後は月平均約6000回を記録しています。 ・「町田市 イベント」で検索した際の表示順位が1位となっています（8月時点）。
システム概要	・AIイベント情報集約サービスの導入 ・町田市ホームページ内に特設ページを設置
職員の頑張リ	・多くの方に利用していただくために、様々な媒体でPRを行いました。特に7月15日に町田市公式LINE登録者へ送付したリッチメッセージからは多くのアクセスがありました。 ・市ホームページとの相乗効果を最大化するため、市ホームページ内に特設ページとして構築（通常サービスでは新規サイト）
PRポイント	・イベントの収集や各イベントのページ作成に要する時間はほとんどありません。 ・町田市ホームページでのAI活用第1弾！今後はホームページを紹介できるAIナビゲーターを導入予定です。

従来のイベントページと「まちだイベントナビ」の比較

政策経営部広報課

従来のイベントページ



まちだイベントナビ



「よく閲覧されるイベント」を表示することにより、注目を可視化し参加意欲を高める！

画像の表示で魅力がより伝わる！

・ カテゴリ
・ 月別
・ 町田市ホームページに掲載しているイベントのみを掲載
・ なし
・ 不可

イベントの絞り込み

掲載の範囲

AIの活用

掲載申込

・ カテゴリ	・ 日付	・ キーワード
・ 開催日順	・ 更新日時順	・ よく見られるページ
・ 町田市ホームページに掲載しているイベントだけでなく、市内で開催するイベントを掲載		
・ 市内で開催している数多くのイベントを自動で収集		
・ イベントの公開可否を職員がチェック公開しない場合はAIが内容を学習→学習後はシャットアウト！		
・ インターネット上で公開していない魅力あるイベントも、専用フォームから掲載申し込み可能		

絞り込み方法が豊富！

掲載範囲が広がる！

AIが活躍！

市民イベントの支援！

「まちだイベントナビ」のPR活動とアクセス数

政策経営部広報課

PR活動



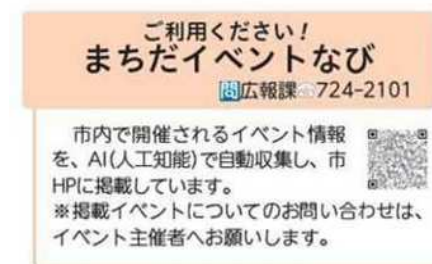
トップページに掲載



X（旧Twitter）で配信



7/15LINEで配信



広報紙に掲載

成果

- ・従来のイベントページと比較し、まちだイベントナビの閲覧数が大幅に増加
- ・Google検索「町田市 イベント」で検索表示順位1位（8月時点）

表示回数比較

従来のイベントページ		まちだイベントナビ	
2024年5月	873回	2025年5月	6014回
2024年6月	983回	2025年6月	4652回
2024年7月	2623回	2025年7月	8714回

【利用者の声】

- ・イベントを掲載してくれてありがとう！
- ・市のホームページでイベントを知ったという方が多かったです。ぜひ次回も掲載してほしい

LINE配信からの表示された
回数は1609回（※）

※表示回数の確認方法は、2023年度にGovTech 東京様の伴走型支援でご教示いただきました。

市民課・市民センターへのオンライン窓口予約サービスの導入（町田）

来庁者の待ち時間が激減！！「行ってももう待たナイ」↑ 窓口」の実現 市民部市民課

取組概要

○経緯・動機

- ・町田市はフロントヤード改革の一環として、「書かナイ」窓口、「行かナイ」窓口の2つの”ナイ”（気分アがる）窓口を実現をしてきました。
- ・一方で、住民異動やマイナンバーカード関連の手続きには未だ「行かなきゃいけナイ」（気分サがる）負担があり、繁忙期には“気分サがる”50分待ち”、最長では“気分超サがる”120分待ち”となる日もありました。

○取組内容

- ・市民がスマホやPCから「手続き・時間・場所」を選ぶだけで、簡単に予約できるサービスを導入。これまでの「行かなきゃいけナイ」（しかも長く待つ）から、「行ってももう待たナイ」（希望時間にすぐ手続きしてくれる）へ転換。新たに3つ目の「ナイ」窓口（気分アがる）を実現しました。
- ・予約できるのは市庁舎だけでなく、市内全ての市民センター（地域拠点）にも展開。HP上で全拠点の混雑状況・受付可能な手続きを公開し、身近な「アクセスに困らナイ」ところで「時間を無駄にしナイ」で、用事がすむようになりました。

○取組後

- ・待ち時間激減！ 窓口予約サービスの導入により、繁忙期の待ち時間を平均50分→2分へ大幅短縮。
- ・手続きスムーズ！ アクセスしやすい拠点で待たずに手続き。利用者の80%が満足😊。
- ・働き方スマート！ 職員の残業時間を削減し、限られた人員でも効率的に業務を進められる体制を実現。



効 果	・繁忙期の平均待ち時間：予約ありの場合は2分、予約なしでも28分（※従来は50分） ・時間外での対応件数：半減
システム概要	・窓口予約サービスである「FrontDesk」を導入。 ・スマホ・PC・発券機からを選択して予約可能。発券機は多言語（23か国語）対応により、外国人にも配慮。
職員の頑張リ	・検討開始から約10か月で本番運用。クラウドサービスのメリットを最大限生かし、短期間且つ低コストで実装。 ・来庁者の最適な導線を関係部署でワーキング。みんなの力を一つにした取り組み！
PRポイント	・「待たナイ」窓口により、高い市民満足度と業務効率の向上を実現 ・地域拠点も含めた予約サービスの統一運用は、全国初の取り組み（※町田市調べ）

マルチ生成AIプラットフォームでバーチャル市役所への進化を目指す！（町田市）

UI×生成AI×クラウドサービスを組み合わせ、行政サービスをアジャイル！

政策経営部デジタル戦略室

取組概要

○経緯・動機

市民向けサービスとして、町田市バーチャル市役所ポータルサイト「まちドア」上で、オンライン行政手続と市のホームページ情報を検索できる、生成AIと3Dアバターを組み合わせ、全国初の市民向けチャットボットサービス「AIナビゲーター」を提供しています。一方、Teamsから利用する職員向けの生成AIを別のプラットフォーム上で構築・運用しているため、手間が掛かっています。

○取組内容

バラバラに導入した市民や職員向けの生成AIを「**Dify**」で統合し、プラットフォーム化することで、トレンド技術を速やかに活用します。

- (1) **まるで人間？音声対応！**：生成AI音声エンジン「**にじボイス**」を使い、自然な声色で、生成AIと会話できる
- (2) **まるで通訳？多言語対応！**：UIを、日本語のほか、**英語、中国語、韓国語に対応**することで、翻訳機能を使わず利用できる
- (3) **え？あの最新AI、もう使えるの？！**：ボタン一つで、GeminiやChatGPT等の**最新AIを自由自在に切り替え可能**
- (4) **マルチモーダル対応**：PDFや画像の要約や、音声ファイルから議事録を作成するアプリも**生成AIプラットフォーム上に統合**
- (5) **用途に応じたUIを自由に追加！**：新たなUIとしてシンプルで使いやすい、市民用チャットモード・職員用スタッフモードを追加
- (6) **市ホームページの検索チャットボットも実装！**：市ホームページの検索チャットボットを、簡易版AIナビゲーターにリニューアル

○取組前

市民用と職員用の生成AIプラットフォームをバラバラに導入していたため、二重管理の手間が掛かっていました。

○取組後

「Dify」をハブとしたオープンソースソフトウェア群（以下OSS）を中心とした、マルチ生成AIプラットフォームへ統合します。これにより、超スピードで進化する生成AI・様々なコンポーネント・UIを、**ノーコードで自由自在に組み合わせることが可能**となるため、**モダンで便利な行政サービスを、いち早くサッと作成**することができます。



効 果	・ サービスのモダナイズ：生成AIサービスにトレンド技術をいち早く取り入れることが可能になり、市民の利便性と市役所の生産性が大幅に向上 ・ サービス開発のアジャイル化：トレンド技術を活用し、構築・運用の手間を大幅に削減するとともに、企画から提供に要する時間を大幅に削減 ・ 全国展開可能なモデル：オープンソースソフトウェアを活用し、他自治体でも応用可能な統合生成AIプラットフォーム活用モデルケースを確立
システム概要	・ 生成AIの利活用に関する連携協定を締結している、NTTデータ及び「うえぞう」氏（後述）との共創により開発 ・ 「Dify」をハブとしたマルチ生成AIプラットフォームであり、用途に応じた画面と各種エンジン・コンポーネントを自由自在に組み合わせられる ・ UIの追加・修正、生成AIモデルの切替、RAGの実装、生成AIアプリの追加などを簡単に実現
職員の頑張り	・ 職員が自らアーキテクチャ設計を行い、コンセプトモデルを実際に構築し、問題なく動作することを確認 ・ オープンソースの生成AIチャットボットソフトウェアである「ChatdollKit」の作者「うえぞう」氏(@uezochan)と職員が直接交渉し、共創を実現 ・ シンプル画面の作成にあたっては、生成AI(cursor+claude)を活用したバンプコーディング開発を取り入れ、自前でモックアップを作成
PRポイント	・ 「Dify」や「ChatdollKit」、「React」などのオープンソースソフトウェアを幅広く採用し、ライセンス費用の低減と、保守性の向上を図る ・ 町田市の生成AI利活用ガイドラインに基づき「①チャット内容をフィルタリング、②チャット内容を学習しない、③市専用の生成AI」としているため安全 ・ 開発中の生成AIデータ分析ダッシュボードなど、市のあらゆるサービスのハブとなる、統合ユーザーインターフェースとして、更に統合・進化する計画

マルチ生成AIプラットフォーム:アーキテクチャ

Machida Multi-AI Platform

ユーザーインターフェース

アバターモード
ChatdollKit

OSS

NEW! チャットモード
React

OSS

NEW! スタッフモード
React

OSS

スタッフチャットモード
Microsoft Teams

オーケストレーション

生成AI
統合ツール
Dify

OSS

AIエンジン・コンポーネント

生成AI

Azure OpenAI(ChatGPT)
AWS Bedrock(Claude)
NEW! Vertex AI(Gemini)

RAG

Azure AI Search
Tavily Search
Dify

NEW! 多言語対応
Dify

OSS

議事録作成

Azure OpenAI Whisper

NEW! AI音声
にじボイス

市民

質問

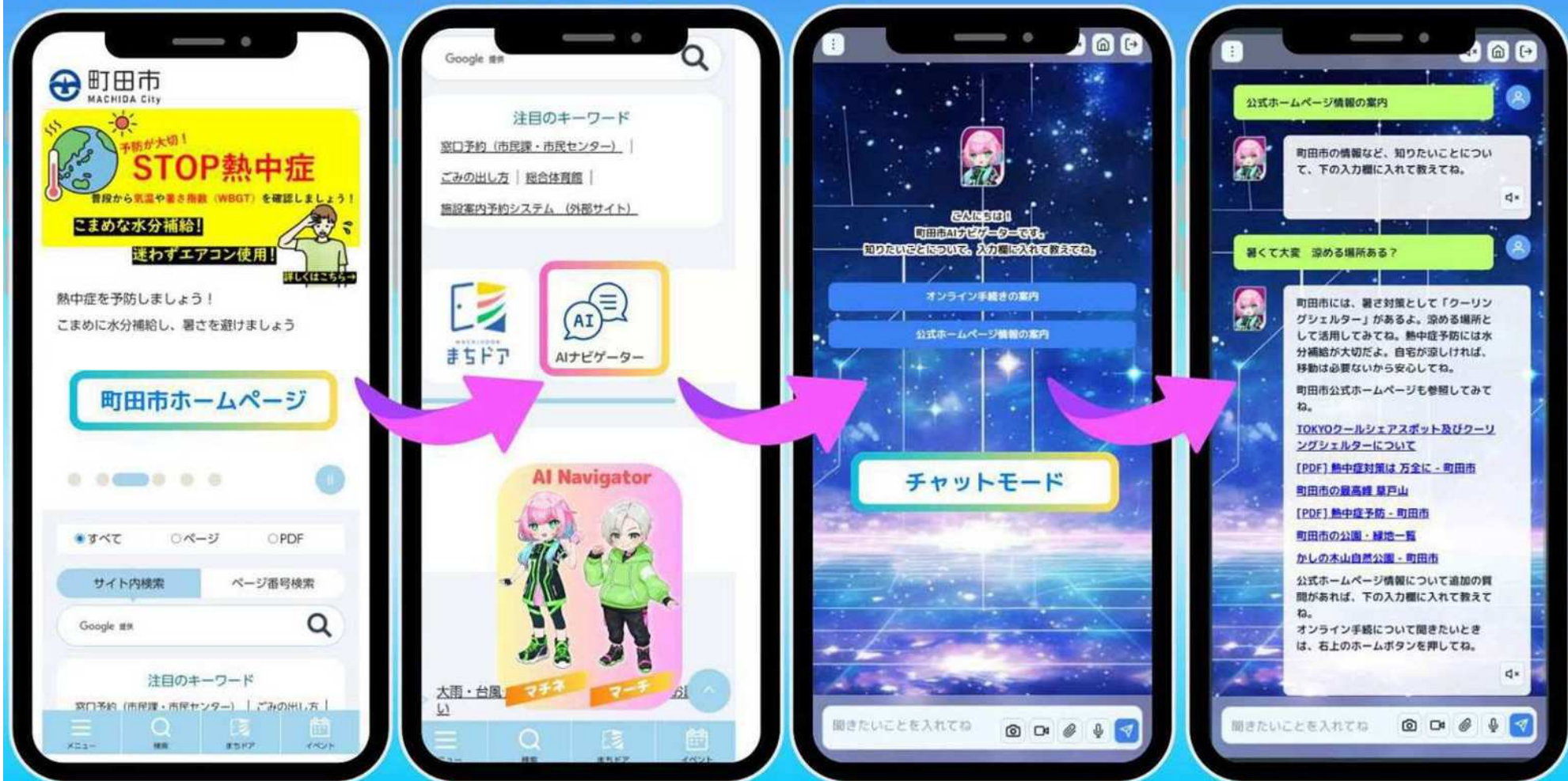
回答

質問

回答

職員

AIナビゲーター:市民用チャットモード



AIナビゲーター:職員用スタッフモード

職員用AIナビゲーター

新しいチャット

メニュー

メニューを検索...

職員用AIエージェント

マルチモーダル

Deep Research

電話橋アプリ

議事録サポートAI

町田市ホームページ検索

最近のチャット

チャット履歴を検索...

20250827_07

20250827_06

20250827_05

20250827_04

20250827_03

20250827_02

20250827_01

gemini-2.5-flash-lite

職員用AIエージェントを開始します。
ご質問をお聞かせください。

町田市デジタル化総合戦略について教えて

こんにちは、町田市AIナビゲーターです。本日は2025年9月4日です。町田市デジタル化総合戦略の内容についてご説明いたします。

町田市デジタル化総合戦略は、市民サービスの向上や業務の効率化、地域の新たな価値創出を目指し、デジタル技術を活用したまちづくりを推進する計画です。この戦略は「まちだ未来づくりビジョン2040」を背景に、社会経済の変化や市民のライフスタイルに柔軟に対応しながら、「誰もが夢を描き幸せになれる町田」を実現するために策定されました。

【基本方針】

町田市デジタル化総合戦略には、3つのデジタル化基本方針が定められています。

市民サービスの向上

市民が窓口に出向く手間を省き、スマートフォンやタブレットなどのモバイル端末からいつでも・どこでも行政手続きができる仕組みへと改革します。これにより、市民や事業者の利便性を大きく向上させます。

行政業務の生産性向上

内部事務の自動化やオンライン手続きなど、デジタル技術を活用して市役所業務の効率化を図ります。浮いた人的資源は、相談対応や企画立案といった人が関わる創造的な業務へシフトし、市民サービス全体の質を高めます。

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し、市民・団体・教育機関・事業者との協働の機会を増やします。地域課題の解決や地域の魅力向上を目指し、得られた知見は施策へ反映。利用者視点でのサービス提供を進め、持続可能なまちづくりを目指します。

【主な取り組み】

- 住民票や印鑑証明などの行政手続きのオンライン化
- 公式ウェブサイト・SNS・スマホアプリを活用した情報発信
- 高齢者やITが苦手な方へのスマホ教室や相談会開催
- 学校のタブレット導入やオンライン授業の推進
- 地域事業者のDX支援、キャッシュレス決済の促進

【今後の展望】

町田市は2025年までに「誰もがデジタルの利便性を享受できるまち」を目指し、AIやIoTの活用、スマートシティ化を進めていきます。少子高齢化や税収減などの課題も、デジタル化によって乗り越えることを目標としています。

【国・都との連携】

国の「デジタル改革関連法」、東京都の関連計画とも連携し、町田市独自の横断的なデジタル化を推進しています。

F-05-04 - 町田市未来戦略

メッセージを入力してください。(Ctrl+Enterで送信)

📷

🎥

🎤

📩

町田市立図書館 デジタル刷新（町田市）

あなたのスマホが図書館に！いつでもどこでも読書を実現！

生涯学習部図書館

取組概要

○経緯・動機

町田市立図書館では貸出点数が新型コロナウイルス感染症拡大前の350万点超から2023年度に300万点へ減少しています。図書館DXの一環として、あらゆる住民がいつでもどこでも読書できる環境が求められています。

○取組内容

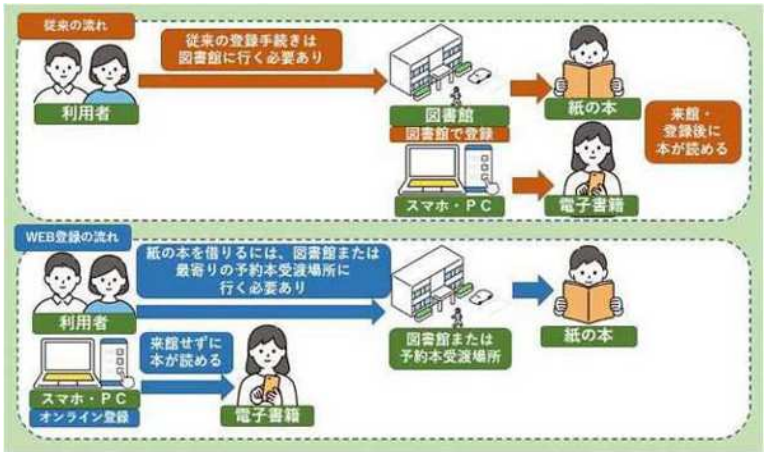
- ・電子書籍サービスを導入し、一般図書の貸出を開始するだけでなく、地域の資料の一部をデジタル化し、電子書籍サイトでの一般公開も開始しました。
- ・図書館システムを刷新し、マイナンバーカードによるオンライン利用登録・更新機能、LINEとの連携機能、AIによる蔵書探索機能、および電子書籍サービスとの連携機能を実装しました。
- ・無料Wi-Fiを全図書館に整備し、電子書籍サービスを館内でも利用しやすい環境を整備しました。
- ・セルフ予約受取コーナーを持つ図書館を5館に拡大しました。

○取組前

- ・図書館サービスを受けるには、図書館に来館の上で利用登録を行う必要がありました。
- ・一般図書や地域の資料は、図書館または予約本受取場所ではか借りることができませんでした。
- ・図書館のWEBサービスは検索・予約、利用状況の確認といった補助的な機能が中心でした。

○取組後

- ・スマホやPCから、簡単に図書館の利用登録ができるようになりました。
- ・電子書籍サービスにより、図書館に来館することなく、いつでもどこでも読書ができるようになりました。
- ・LINEやAIを活用した蔵書検索、LINEプッシュ通知による予約連絡の実施など、WEBサービスを強化し、図書館の利用体験がより快適になりました。



効 果	・ 利用券のデジタル化により、図書館の利用登録にかかる、来館や申請の手間が、1人あたり約70分軽減できました。 ・ 電子書籍の利用は、2022年10月の導入から年々増加し、2024年度の貸出は約12万点になりました。 ・ セルフ予約棚サービス館の拡大により、予約本の貸出に係る業務時間が約1,300時間削減できました。
システム概要	・ マイナンバーカードによるオンライン登録・更新機能、LINEログイン連携とトークベース検索・通知機能、AIによる蔵書探索機能、電子書籍サービス連携機能の搭載。全館にWi-Fiインフラ整備。
職員の頑張り	・ 職員主導で要件整理やユーザーテストを実施。他自治体や民間サービスを比較しながらUX設計を推進。技術選定・システム導入後の運用マニュアル整備なども担当。
PRポイント	・ 予約・登録のデジタル化と電子書籍サービスとの連携で、「いつでもどこでも読書」ができる環境を提供。 ・ マイナンバー、LINE、AIを活用したWEBサービスと、セルフ予約棚サービス館の拡大で、年間1800時間程度の業務時間短縮。

福生市LINE公式アカウント上に「イベント特設メニュー」を開設（福生市） 駐車場混雑状況やトイレ等の設置場所がLINEで把握可能に！

生活環境部シティセールス推進課
企画財政部情報政策課

取組概要

○経緯・動機

福生市では、イベント会場での各種案内不足が課題でありました。駐車場やトイレ等スポットの案内が不足していることや、急な質問に対応するためスタッフが時間を割かれるなどの問題が挙げられていました。これらの課題に対応した来場者にとって利便性の高い情報提供の仕組みが求められていました。そのため、他自治体の事例を参考に、市LINE公式アカウントを来場者の多いイベントと連携することで、質の高い情報発信を計画しました。

○取組内容

6月に開催した「福生ほたる祭」では、駐車場の混雑情報とほたる鑑賞整理券の配布状況を随時更新・発信することで、来場者へ効率的に情報をお届けしました。加えて8月に開催した「ふっさ七タまつり」では、マップ上にイベント会場、トイレ、ゴミ箱等の設置場所を位置情報を検索し、経路を表示することで、来場者の利便性の向上を図りました。

○取組前

駐車場の混雑状況や整理券配布は、現地に行かないと状況の把握はできませんでした。また、駐車場に空きがないことで、駐車場待ちの車で周辺道路が渋滞するなど影響がありました。

○取組後

随時、LINEにて駐車場の混雑状況や整理券配布状況を配信し、混雑の緩和につなげ、マップ上にトイレやゴミ箱の位置を表示し、利便性が向上しました。



効 果	・ 駐車場の混雑状況の配信による空き駐車場への誘導で周辺道路の混雑緩和 ・ 延べ4日間のイベント開催で、LINE公式アカウントの友だち登録数が約1,000人増加
システム概要	LINE連携ツール（Bot Express）
職員の頑張り	「イベント来場者に必要な情報を届けたい」というシティセールス推進課職員と「友だち登録数を増やしたい」という情報政策課職員の思いが重なって、どちらの目的も叶える特設メニューを実現することができました。
PRポイント	駐車場混雑状況の配信については、システム管理画面へのログインが不要で、事務局職員がLINE公式アカウントのトーク画面上から配信できるよう構築することで、すばやい配信ができるよう工夫しました。

福生市LINE公式アカウント上に「イベント特設メニュー」を開設（福生市） 駐車場混雑状況やトイレ等の設置場所がLINEで把握可能に！

生活環境部シティセールス推進課
企画財政部情報政策課

取組事例



• スポット検索

現在いる場所から、検索範囲内のスポットを地図上に表示、経路の表示も可能
検索範囲：0.5km、1km、2km、3km、5km、10km、全て、を選択肢として設定
キーボード入力から、最大25kmまで検索可能

福生市LINE公式アカウント上に「イベント特設メニュー」を開設（福生市） 駐車場混雑状況やトイレ等の設置場所がLINEで把握可能に！

生活環境部シティセールス推進課
企画財政部情報政策課

取組事例

～トイレの検索～

位置情報を送信し、検索範囲を指定すると、条件に該当した場所が表示される。



経路表示で、経路と、距離、所要時間が表示される。



～駐車場の検索～

位置情報を送信し、検索範囲を指定すると、条件に該当した場所が表示される。



経路表示で、経路と、距離、所要時間が表示される。



検索時の
空き情報
が表示さ
れる。

【日本初】EBPMとDXを組み合わせ脱炭素化への道筋を具体化（狛江市） 太陽光発電ポテンシャルを「見える化」し、ゼロカーボンシティを実現へ！

環境部環境政策課

取組概要

○経緯・動機

狛江市は、2021年3月に「2050年までに二酸化炭素排出実質ゼロ、ゼロカーボンシティを目指す」と表明、その達成には、再生可能エネルギー、特に、太陽光発電の導入拡充が不可欠でした。2030年までに2020年度比で4倍の導入量が必要という課題に対し、EBPMに基づく効果的・効率的な導入と、市民・事業者の設置促進に向けた新たな手法が求められていました。

○取組内容

航空写真をAIで解析し、既存の太陽光パネルの設置状況を把握したほか、市内全域を屋根形状まで再現した3D都市モデル（LOD2）を用いて日射シミュレーションを行い、建物ごとの太陽光発電の発電推計量（ポテンシャル）の算出。

その結果を3D都市モデル上で可視化し、オープンデータとしてPLATEAU及び狛江市地図情報サービス（GIS）で公開することにより市民への情報提供と普及促進を図りました。

○取組前・取組後

ゼロカーボンシティ実現に向け、太陽光発電の大幅な導入拡充に向けた、市民・事業者へ設置を効果的・効率的に促進する具体的な手法に課題がありました。

分析の結果、市内の太陽光発電設置率は5.24%であり、未設置の建物への導入ポテンシャルは約170,000Mwh（約600TJ）に上ることが判明。これは2050年の目標達成に必要な導入量543TJを上回るものであり、太陽光発電の導入を着実に進めることで、ゼロカーボンシティの実現が可能であるという具体的な道筋が立ちました。



ポテンシャルの程度に応じて
色分け表示した3D都市モデル



効 果	・ポテンシャルを把握し、導入目標を上回ることを確認。高ポテンシャル建物の特定により普及事業の効率化を実現。 ・EBPMとDXを組み合わせ、根拠ある政策立案とデジタル技術活用で脱炭素化への道筋を具体化。
システム概要	・屋根形状を再現したLOD2の3D都市モデルを市内全域で活用し、日影も考慮した日射シミュレーションを実施。 ・算出されたポテンシャルを色分けで可視化し、PLATEAUの3Dデータ及びGISの2Dマップ上に公開。
職員の頑張り	・「ゼロカーボンシティの実現」と「市内全域のLOD2モデル」を結び付け、太陽光発電ポテンシャル分析事業を発案。 ・EBPMとDXを組み合わせることでポテンシャルを「見える化」し、脱炭素推進の新たなアプローチを実践。
PRポイント	・ポテンシャル結果を色分してオープンデータとして公開。誰もが視覚的に確認することで設置検討のきっかけに。 ・【日本初】データで実証。太陽光発電設備の導入拡充の推進により、ゼロカーボンシティの実現を定量的に明示。

ゼロカーボンシティの実現に向けて ～ Road to 2050 ～

今後の活用

○ポテンシャルの使い方

3D都市モデル（LOD2）を活用して算出したポテンシャルは、屋根面積だけではなく屋根形状も加味していることから、導入時の発電量に近い数値となります。このポテンシャルを用いることで、太陽光発電パネルの設置に向けた様々な検討が可能になります。例えば、その建物の電力使用量と掛け合わせることで、太陽光発電によって削減できる電力や電気料金をシミュレーションすることができます。

○太陽光発電パネル導入に向けた普及啓発

市内全域を屋根形状まで再現した3D都市モデルを活用しているため、全ての建物のポテンシャルをオープンデータから手軽に確認することができます。

市のポテンシャル活用事業として、ポテンシャルを確認していただき、設置に向けた検討を促す取組みを実施しています。

◆市内で高いポテンシャルをもつ建物にノベルティを配布

- ・配布先の選定に当たっては、2024年3月に締結した「狛江市及び東京ガス株式会社のゼロカーボンシティ実現に向けた包括連携協定書」に基づき、東京ガス株式会社が持つ都市ガスの開栓情報やガス使用量を踏まえるほか、設置の際に利用できる各種助成金の情報も併せて提供することで、事業効果を向上させています。

◆太陽光発電パネル設置に係るセミナーの実施

- ・太陽光発電のメリットやコスト感など、機器導入の知識を学んでいただくセミナーを併せて実施することで、導入にあたっての不安や疑問点の解消の機会を提供することで、より良い設置検討につながるよう努めています。



配布ノベルティ（マルチケーブル）

ノベルティは、電気を使用するたびに、エネルギーのあり方や未来への選択肢について、少しでも考えるきっかけになればとの思いを込め、マルチケーブルとしています。

ゼロカーボンシティの実現に向けて ～ Road to 2050 ～

太陽光発電パネルの導入をはじめとした再生可能エネルギーの導入、カーボン・オフセット等様々な脱炭素に向けた取組の推進により、ゼロカーボンシティが実現すれば、日常生活だけでなく、災害対策や市の持続可能性にもつながり、狛江市が目指す「人にやさしいまち」の実現に近づきます。脱炭素行動にもDXを取り入れることで、その実現の可能性がより高まると考えられます。

社会の 持続可能性向上

環境に優しい社会への転換は、将来世代が安心して暮らせる社会基盤を築くことにつながります。

電気の自給自足

市内の各家庭や事業者の電力使用について、「地産地消」が実現・推進することができます。

狛江市の未来



都市景観の向上

各家庭への電力供給が削減されることで、送電線・電柱の削減から、景観の向上にもつながります。

経済メリット

太陽光発電を活用することで購入電力が削減され、各家庭のコスト削減につながります。

災害対策

各家庭の電力の「地産地消」が推進されることで、災害時の電力を各家庭で確保することができます。

DX × ZERO Carbon

市公式LINEを活用したスタンプラリーの実施（東大和市） イベント集客に効果大！費用ゼロ！！

取組概要

○経緯・動機

東大和市では、官民連携の経験知の蓄積などを目的として、令和7年3月に市主催による「東大和パンフェス」を開催しました。このイベントの開催にあたり、集客の目玉の一つとして、市公式LINEを活用したスタンプラリーを実施しました。

○取組内容

このイベントでは、駅前スペースの一部区画を会場として使用し、複数のパン店が出展しました。そこで、来場者に回遊を促したいと考え、スタンプラリーを企画しました。具体的には、市公式LINEを使って店舗に設置されたQRコードを読み込むとポイントがたまり、3店舗で購入すると、市公式LINE上で抽選券を発行するという内容です。当選者には、店舗の商品などと引き換えが可能な券などをプレゼントしました。市公式LINEへのシステム構築は職員が行うことで、費用をかけずに実施しました。

○取組前

市で主催したイベントでは、同様の取組を実施した実績はありませんでした。また、市公式LINEの友だち登録者を増やすことが課題となっていました。

○取組後

イベントには予想を大きく上回る方が来場し、複数の店舗を回ることが難しくなったため、結果としてスタンプラリーの利用者は伸び悩みました。このイベントでの知見を生かし、他の事業やイベントにおける活用を検討しています。



▲イベントのポスター

東大和市公式LINEのスタンプラリー画面

効 果	・ イベント来場者は約4,500人 ・ 市公式LINEの友だち新規登録者数について、イベント実施日は当該月の平均値(1日あたり6.5件)の10倍を超える72件を達成
システム概要	・ 市公式LINEのカメラ機能を使って各店舗に設置されたQRコードを読み込むことにより、1ポイントを獲得。 ・ 合計で3ポイント獲得すると、市公式LINE上でクーポンを取得でき、抽選への参加が可能に。
職員の頑張り	イベントの企画・調整から市公式LINEへのシステム構築まで、全て職員が行いました。市公式LINEのシステムはSalesforceで難易度は高めでしたが、事業者からのサポートも受けつつ、システム構築は職員だけで行いました。
PRポイント	費用をかけていないことが一番のPRポイントです。市公式LINEのシステムは難易度が高い一方、カスタマイズの自由度も大きいため、職員の力次第で様々なサービスを提供可能です。このイベントを契機に、庁内でSalesforce達人の育成を始めました。



当初の想定では、来場者の方にスタンプラリーを楽しんでもらい、いろいろなお店のパンを味わってもらう想定でしたが、実際には各店舗とも大行列になってしまい、スタンプラリーどころではなくなっていました…。それでも、市公式LINEの友だち登録者数は当日に大幅増となりました！

— スタンプラリーの概要 —



▲市公式LINEでのクーポン受け取り画面



▲令和6年3月の市公式LINE友だち登録者数の推移(月間)



▲当日の様子。各店舗のブース前には行列が発生。

スマートロック・予約システム導入による利便性の向上！

取組概要

○経緯・動機

清瀬市では、地域スポーツ振興のため学校体育施設を開放しています。体育館使用料の徴収開始に伴い、鍵取扱いの安全面、予約・支払いに関する利用者の利便性向上のため、スマートロックを導入し公共施設予約システムに紐付けた運用を開始しました。

○取組内容

利用団体が公共施設予約システムにて利用日を予約、使用料の支払い（体育館のみ）を行うとスマートロック暗証番号が発行され、その暗証番号を入力して入場します。

○取組前

物理鍵貸与による安全面への対策や、紙媒体での利用申請等への課題を抱えていました。

○取組後

システム導入により、申請のための来校が不要となり24時間いつでもどこでも申請可能となり、紙使用が0となりました。また、物理鍵紛失等への懸念が無くなりました。



効 果	・学校施設スポーツ開放登録団体数は令和7年度82団体。申請書（3枚複写式）年間約1,200枚使用を0枚に削減。 ・事業実績報告のため使用回数、使用人数を申請書からの集計作業時間について年48時間が1時間に削減。
システム概要	・スマートロック設置 ・公共施設予約システム導入およびスマートロックとの連携
職員の頑張り	・学校施設については登録団体のみ使用可能であるため、公共施設予約システムを一般と区分けするなど設計に注力しました。 ・利用団体および学校へ使用方法が大きく変化することへの説明会を実施し、スムーズな導入を行いました。
PRポイント	・デジタル社会にてスマホを活用し、いつでもどこでも予約・入金可能となり、公共施設の鍵を持ちあるく必要も無くなったため、より安全で利便性の高い事業となりました。