



AIナビゲーター 生成AIと3Dアバターで 実現する次世代UX

◀◀ 目指せ、バーチャル市役所！ ▶▶

行政サービス部門
町田市 政策経営部 デジタル戦略室



オンライン行政手続の課題

お役所のアプリは・・・

➤ 見つけにくい、使いにくい、ダサい、生成AIで便利にして

バーチャル市役所ポータル「まちドア」

MACHIDOOR
まちドア



🔍 手続きを検索する

よく利用される手続

カテゴリーから選ぶ



📁 手続き一覧



コンセプト

2024年7月開始

- 1 デジタルサービスの統合
- 2 わかりやすい言葉づかい
- 3 検索が簡単
- 4 新たなユーザー体験

powered by
aws

デジタルサービスの統合



バーチャル市役所ポータル

※2024年9月末時点



オンライン
行政手続公開数

319 手続



デジタル
サービス数

21 サービス

しっかりサポート面接(オンライン)の予約

お役所言葉を極力なくし、
伝わりやすい言葉を徹底

手続の紹介



LINEで、「しっかりサポート面接」の予約が行えます。
しっかりサポート面接では、出産・育児への不安などを、
保健師・看護師に相談できます。
町田市民の妊婦の方が対象です。

所要時間



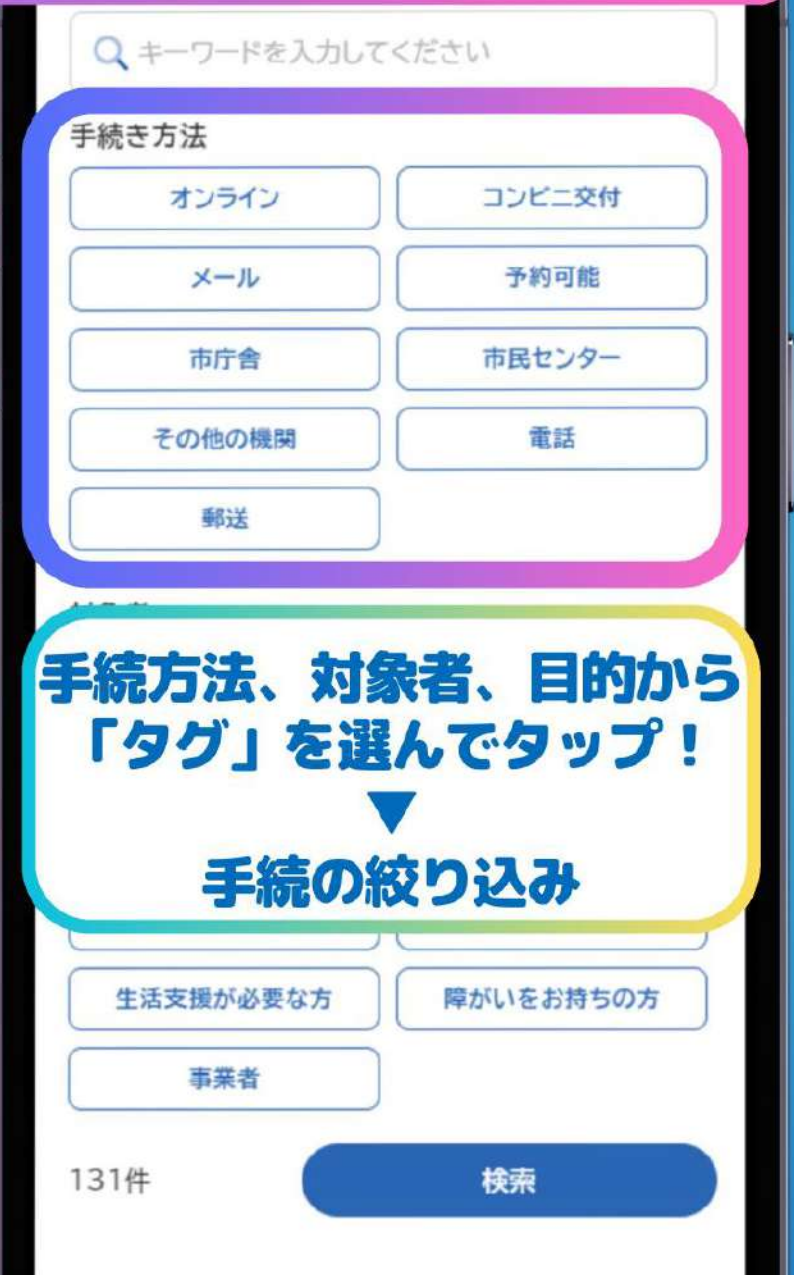
約10分

必要なもの

伝わる日本語 見直し10か条 (2018~)

- | | | | |
|---|------------|----|-----------|
| 1 | タイトルと内容の一致 | 6 | 脱・専門用語 |
| 2 | ターゲットの明確化 | 7 | 図表の活用 |
| 3 | 情報の優先順位付け | 8 | 情報・文章の項目化 |
| 4 | 簡潔化・簡略化 | 9 | 一文一義 |
| 5 | 強調・メリハリ化 | 10 | 主語・述語の一致 |

検索が簡単：レコメンド表示&タグ検索



新たなユーザー体験=AIナビゲーター

2024年7月開始



ChatVRM

- 標準仕様の3Dアバター
- チャット



Azure Open AI

- 生成AI (ChatGPT)
- コンテンツフィルタリング

3Dアバターとチャットしながら
手続を探す



RAGの活用：手続ディレクトリ

しっかりサポー
ライン)の予約

更新日:2024.02.29

手続の紹介



LINEで、「しっかりサポート
ます。
しっかりサポート面接では、
などを、保健師・看護師に相
町田市民の妊婦の方が対象

所要時間

🕒 約10分

必要なもの

公式HPでバラバラだった
手続案内の項目を共通化

必要なもの

なし

※オンライン面接にはパソコン(やスマートフォン)

母子手帳が必要

RAGの活用

金額

¥

申込は無料

※オンライン

の郵送料

検索精度UP!

手続の流れ

01

町田市公式LINEから面接希望日を7日
前までに事前予約

02

オンラインで面接を実施

03

出産・子育て応援グッズ(こども商品券
等)を郵送

申請はこちら

Azure AI Search

- RAG (*)
- 手続ディレクトリ



*RAG (Retrieval Augmented Generation、検索拡張生成)

外部データを検索し、回答を生成する仕組み

システムプロンプト エンジニアリング

生成AIの基本設定を制御するプロンプト

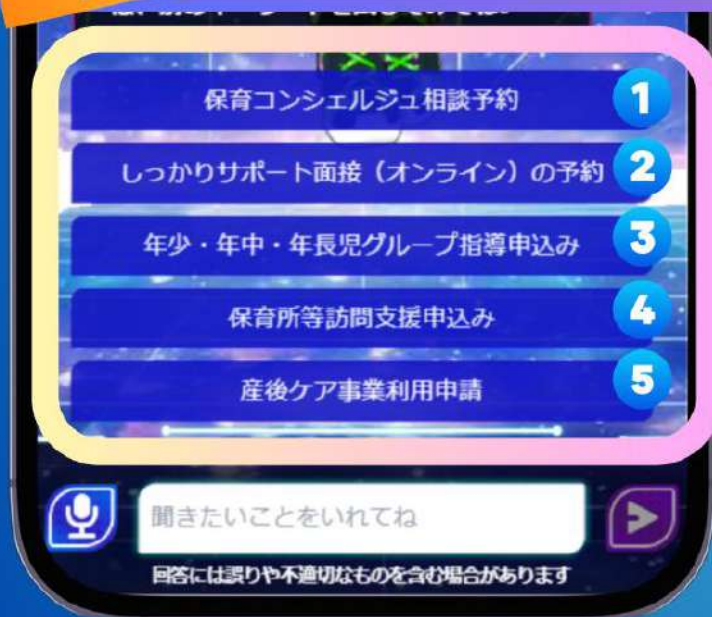
- 自分は誰？ → 町田市AIナビゲーター
- どんな使命？ → 町田市の行政手続を回答
- どんな性格？ → フレンドリーな口調
- 市の基礎情報 → 住所、電話番号、市長名など

最終判断はユーザーに委ねる

AIナビゲーターが手続の選択肢を回答



最終的に、ユーザーが必要な手続を選択



セキュリティ確保の工夫

ジェネレーティブAI利活用ガイドラインの遵守

① チャット内容をフィルタリング

- 質問を文章に限定
- 不適切な質問は、受け付けない
- 生成した文章をチェックし、回答

② チャット内容を学習させない

- 質問を学習させない
- 質問と回答の履歴を残さない

③ 町田市専用の生成 AIを整備

Azure Open AI

- 生成AI (ChatGPT)
- コンテンツ
フィルタリング



「まちドア」とAIナビゲーターの成果

①アクセス件数

- まちドア : 21,159回 (2024年04月01日～10月16日)
- AIナビゲーター : 6,980回 (2024年07月25日～10月16日)

②満足度

- まちドア : 93% (2024年04月01日～9月30日)
- AIナビゲーター : 89% (2024年07月25日～9月30日)

③市民からの意見の抜粋

- まちドア : モダンなデザインでよい、使いやすかった
いつでもどこでも情報を得られ、便利
- AIナビゲーター : ゲームのようで面白い、子供たちも楽しめる
町田市役所の情報をもっと学習し、賢くしてほしい

生成AI施策の展望

まちだベーシックデータ ダッシュボード・AIエージェントサービス構想

市に関する主要情報を、わかりやすく公開するとともに、生成AIを活用することで、簡単に主要情報の検索や分析ができる、新たなデータ利活用の仕組み

データ利活用を加速させる4つの機能

< 主要情報の集積機能 >

- 統計・防災・主要計画など、市の基礎情報
- 3D地図・衛生写真・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
- 市の例規や業務マニュアルなどのナレッジ情報



<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



<検索・分析機能>
AIエージェント

期待する
成果

市民・事業者・職員
職員

▶ 主要情報を、誰でも、簡単に利活用できる
▶ E B P Mを推進する／ナレッジを継承できる

子ども子育てデジタルワンストップサービス



未来を見据えた 東村山版DXのRe:デザイン

行政サービス部門

東村山市経営政策部情報政策課

背景：『東村山市版DXの進め方』

当市を取り巻く状況の変化

行政課題の
高度化・複雑
化



コロナ禍によ
る生活様式や
働き方の変化



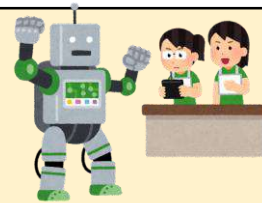
市民生活にお
けるデジタル
技術の活用



東村山市
第5次
総合計画



DXの推進が不可欠！



DX基本方針の策定

CIO補佐官の登用

課題①：『個別最適化の落とし穴』

- 現状個別最適によるシステムの構築により



こんな課題が表面化...



- これらの問題を解決するために

デジタル田園都市国家構想交付金を活用して

個別最適から全体最適へRe:デザインすることを

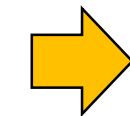
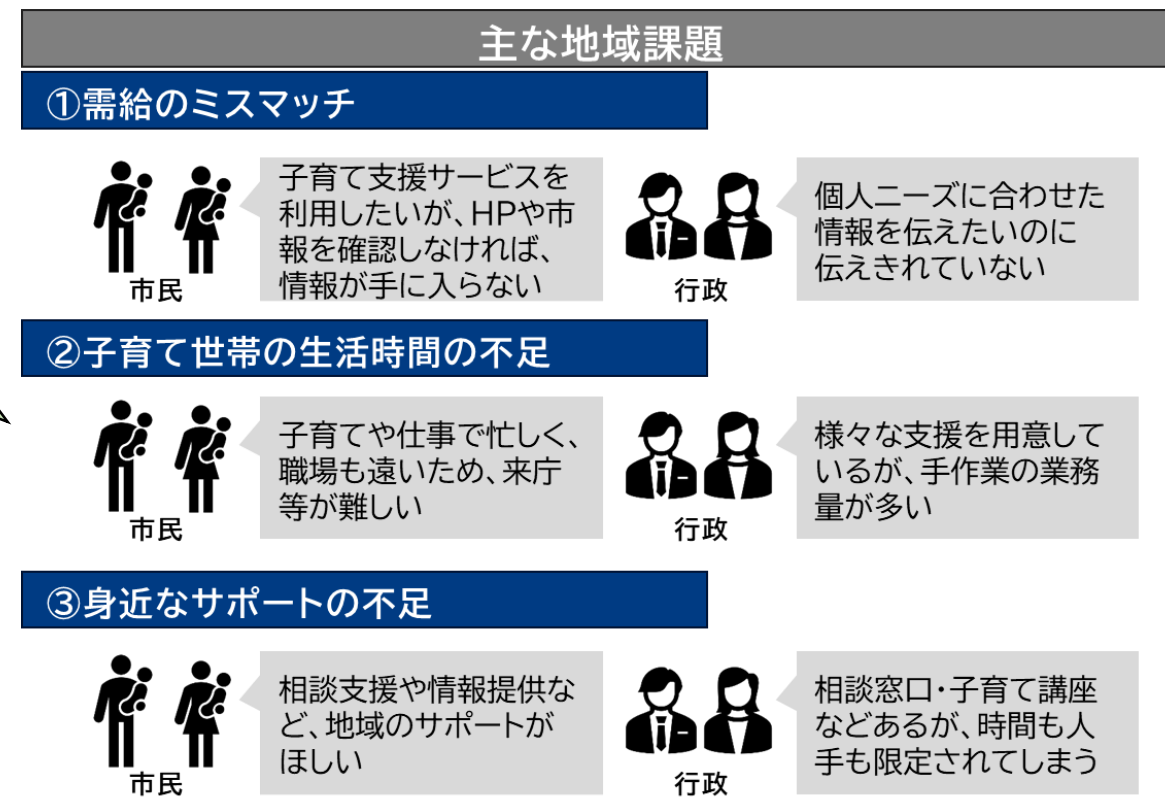
決めました

課題②：『はじまりは子ども子育てから』

- どのサービスから手を付けるか理事者に相談したところ...

「子育てするなら東村山」をデジタルで強化することをコンセプトに**子ども子育て**からスタートすることに

子ども所管に
聴き取りをし、
当市の抱えている
主な地域課題を
洗い出しました



デジタル技術の活用により子育てしやすい環境を目指す。

事業の特徴：『まるで一つのシステムで完結しているかのよう』



統合ID基盤

当該基盤をサービスと連携させることで、ひとつのIDですべてのサービスが利用可能となります。国の標準的な仕様や連携ガイドラインを作成したことで、共通基盤として他のシステムやサービスとも連携可能に

データ連携基盤

当該基盤をサービスと連携させることで、システム間のデータ連携が可能となります。国の標準的な仕様や連携ガイドラインを作成したことで、共通基盤として他のシステムやサービスとも連携可能に

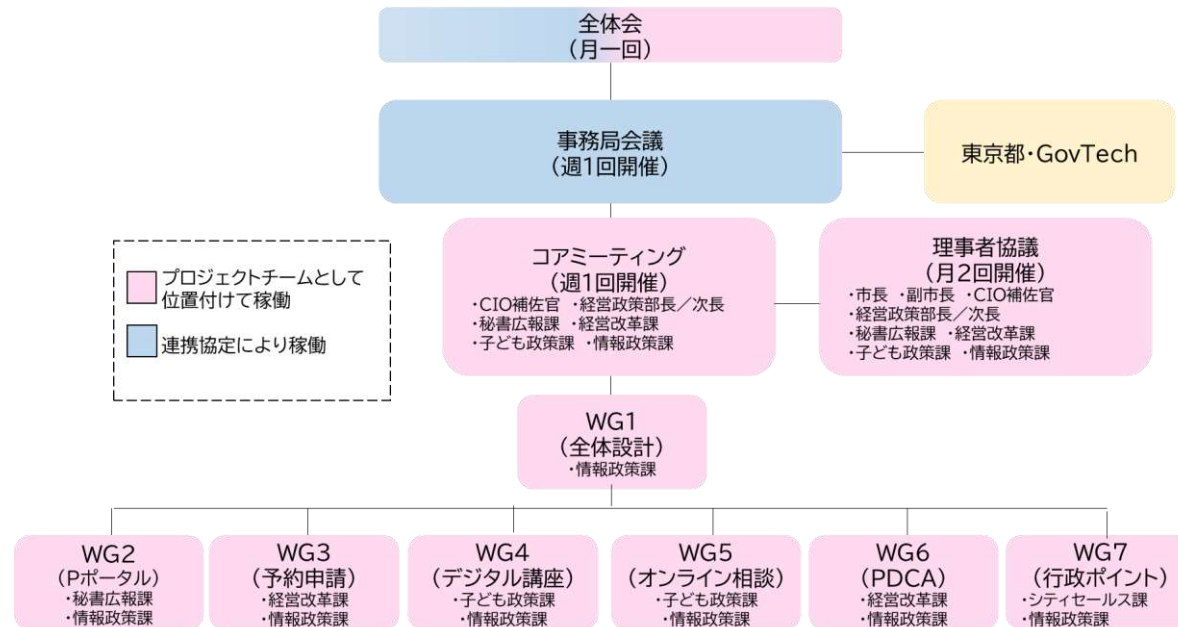
その他

データ利活用基盤・サービスマネジメント基盤を構築。デザインガイドライン等ガイドラインの作成により、利用者のUI/UX、システムの接続性、拡張性などを向上

工夫したこと：ぼくたちのプロジェクト遂行計画

- プロジェクト推進にあたって、庁内・事業者との連携方法を整理して進めました

PJ組織体制



全体会（関係者全員参加）では、各WGの進捗状況を共有しました

ガイドライン整備



共通基盤との接続についてのガイドラインの他、フォント・カラー等を定義した「デザインガイドライン」等、6つのガイドラインを作成しました

苦勞したこと：なかなかうまくは、いきません

- 「個別最適から全体最適へ」という将来ビジョンを共有する難しさに落ち込んだりもしました



成果:未来を見据えた東村山版DXのRe:デザイン

- 落ち込んだりもしたけれど、東村山市が考える全体最適化への第一歩を踏み出しました

課題

個別最適化の落とし穴

はじまりは
子ども子育てから

成果

住民ID/UI・UX

- ✓ 住民ID一つで、各サービス利用できる環境を整備
- ✓ ガイドライン作成による操作感・デザインの統一

データ連携基盤

- ✓ 利用データの分析によるサービス改善環境の整備
- ✓ HP更新をトリガーにイベント情報のTDPF自動連携

子ども子育て 4つのサービス

- ✓ 利用者の属性に応じた市民ポータルを構築
- ✓ 予約・申請のWFも含めた講座・相談のワンストップ化

まとめ

- 稼働まで苦労は多かったが、プロジェクトとして進めた結果、DX化に向けた庁内の気運が上昇した。
- 子ども子育て分野よりスタートしたが、今後市民サービス全体にサービスを拡充していく。
- 統合ID基盤やデータ連携基盤など共通基盤の構築により、今後のサービスの拡充や他のシステムとの接続がしやすい仕組みを作り上げることができた。



今後の展望

まだまだ登録者数もサービスも少ないですが、

コンテンツの拡充やシステム・アプリの集約をしていくことで

IDひとつで様々な市民サービスをデジタルにて利用できるよう進めていきます。

登録はコチラから！
応援よろしくお願いします！

東村山市子ども子育てデジタルワンストップサービス事業

スマホでかんたん
子育てに もっと
やさしいまちへ。



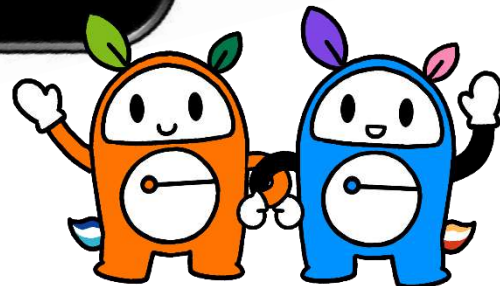
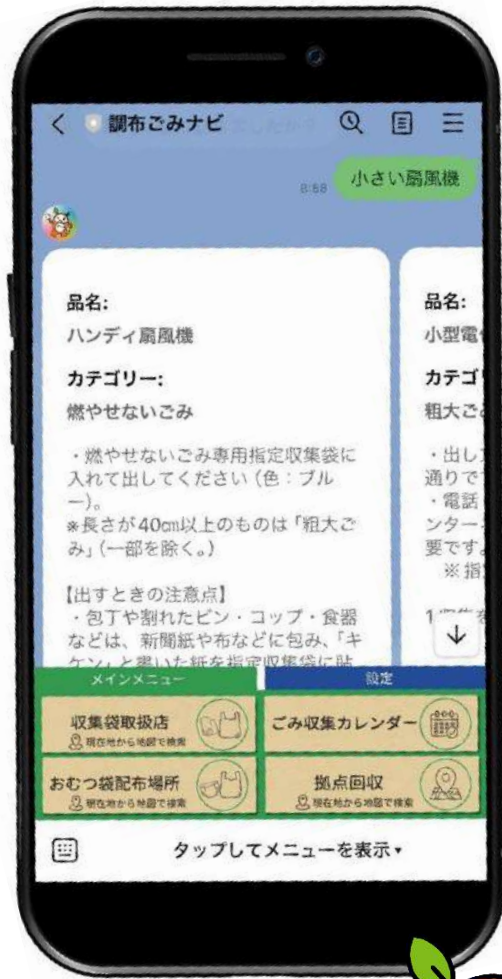
特設サイトはこちら



産学官連携によるごみ分別支援AI 「調布ごみナビ」の試験運用



持続可能な社会の実現に向けて、
AIのチカラで資源循環を促します



調布市ごみ減量・リサイクルキャラクター
リサッチョ&エコッチョ

行政サービス部門

調布市環境部ごみ対策課
国立大学法人電気通信大学
Borzo AI株式会社

課題と解決策

現状

改善

課題

- ・ 不適切な分別による資源の消失（プラスチックや古紙）や、収集・処理の危険性
- ・ 分別に関する問い合わせによる職員の負担増

原因

- ・ ごみや資源物の分別が複雑
- ・ 外国人への案内が不十分
- ・ 分別方法の検索が手間

解決策

- ・ デジタル技術の活用
- ・ 簡単な分別方法の検索ツールの開発・導入
- ・ より身近に使いやすく

効果

- ・ 資源循環の推進/環境負荷の低減
- ・ 安定・安全なごみ処理の継続
- ・ 職員の負担軽減
- ・ 行政サービスの向上など

市単独での解決は困難



産学官連携による「調布ごみナビ」の開発



産学官連携
の活用



開発にあたっての留意点

東京都デジタル10ヶ条

顧客視点で
デザインしよう



シンプルなサービスを
心がけよう



誰ひとり取り残され
ないようにしよう



資源(データ)を
最大限に活用しよう



安全安心なデジタル
社会をつくろう



オール東京一丸
となって取り組もう



都政の
見える化をしよう



都民と
共創しよう



つねに見直し
チャレンジし続けよう



ともに
学びつづけよう



※引用：「政策って、デザインだ。」都庁職員みんなで実践する #デジタル10か条

調布ごみナビの特徴

LINEアプリの活用

- ① LINEアプリの活用
- ② 慣れ親しんだ使い心地
- ③ インストール不要

国内ユーザー数

9,500万人以上

※ 2023年3月時点

性別

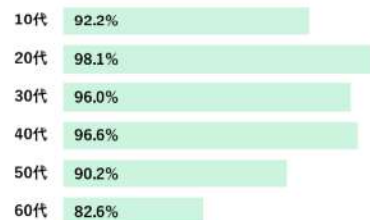


男性



女性

年齢別



AIの活用

AIによる高度な品名マッチング

- ① 世界最高レベルの生成AIの活用
- ② 画像認識と言語モデルによるAI技術の融合



調布ごみナビによるソリューション

AIの活用による検索方法の多様化

画像マッチング検索

- ・ AIが写真画像から対象を自動判別
- ・ 自治体の分別基準に基づき分別方法を案内



検索補助（テキスト）

- ・ 正式名称への変換/検索補助



- ・ 対象物の特徴による検索補助



調布ごみナビによるソリューション

位置情報の活用

指定収集袋取扱店・ おむつ袋配付場所検索

- ・ 最寄り指定収集袋取扱店
/おむつ袋配付場所の検索



資源物回収スポット検索

- ・ 最寄りのリサイクルスポット
（品目別・5か所）の検索



調布ごみナビによるソリューション

多言語対応・通報機能

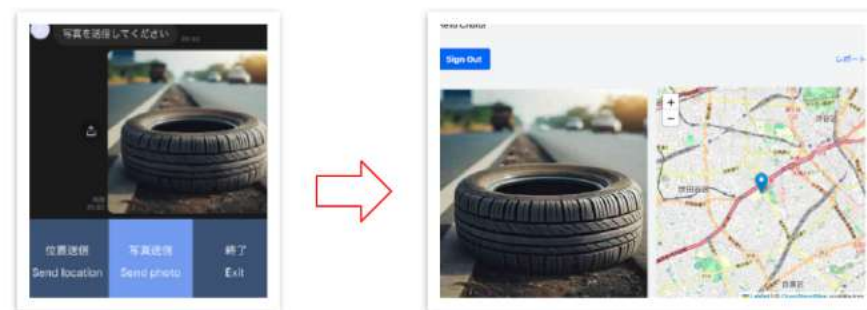
多言語対応

- ・ AIを活用した最大 13 か国語による案内機能
- ・ 多様な背景を持つ住民のごみ分別をサポート



通報機能

- ・ 不法投棄や災害発生時を見据えた通報機能
- ・ 24時間通報可/迅速な対応



LINE

管理画面

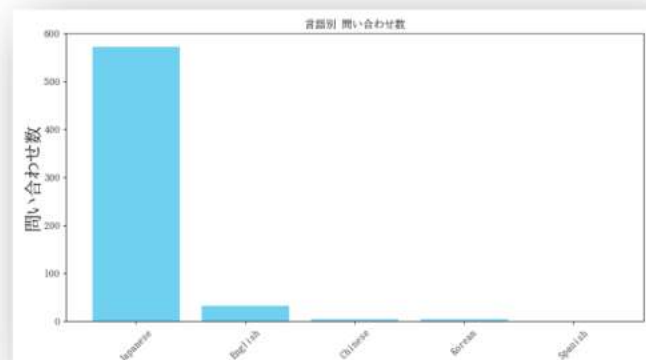
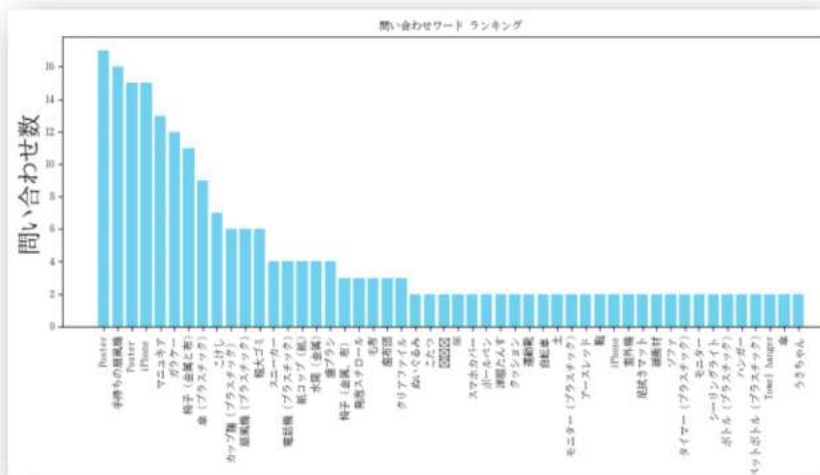
調布ごみナビによるソリューション レポート機能

業務分析

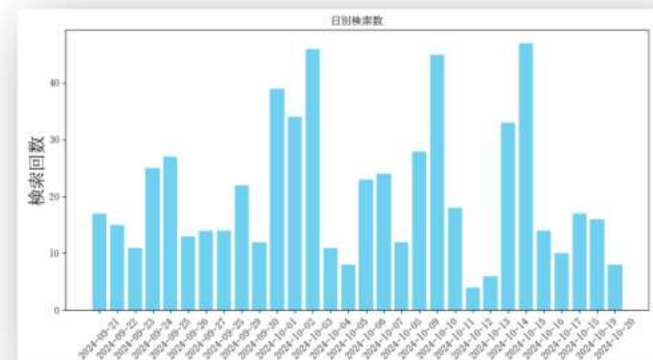
政策形成等

◆検索回数
(日別)

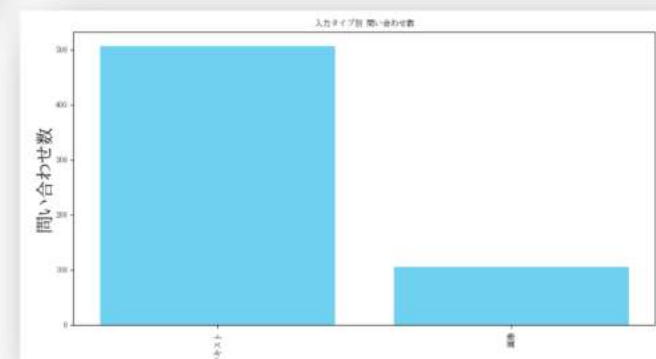
◆問い合わせワードランキング



◆検索方法 (画像/テキスト)



◆ 選択言語



調布ごみナビの導入による予想効果

- ・ AIによるごみの分別案内の多様化
- ・ 多言語案内による外国人へのサポート



資源化の推進
ごみの適正処理

- ・ 位置情報を活用した情報発信



住民サービス向上

- ・ 多機能に伴う電話（メール）問い合わせの削減
- ・ 通報機能の適切な運用
- ・ レポート機能による継続的な分析・改善



業務支援



地域情報基盤 アプリケーション運営事業

地域情報基盤アプリで分野を
超えた行政のDX化を推進

行政サービス部門

しあわせは、ここにある



清瀬市
Kiyose City

地域振興部産業振興課
経営政策部DX推進課

市内のとある老舗青果店



目指すところ

①【行政・市民視点】

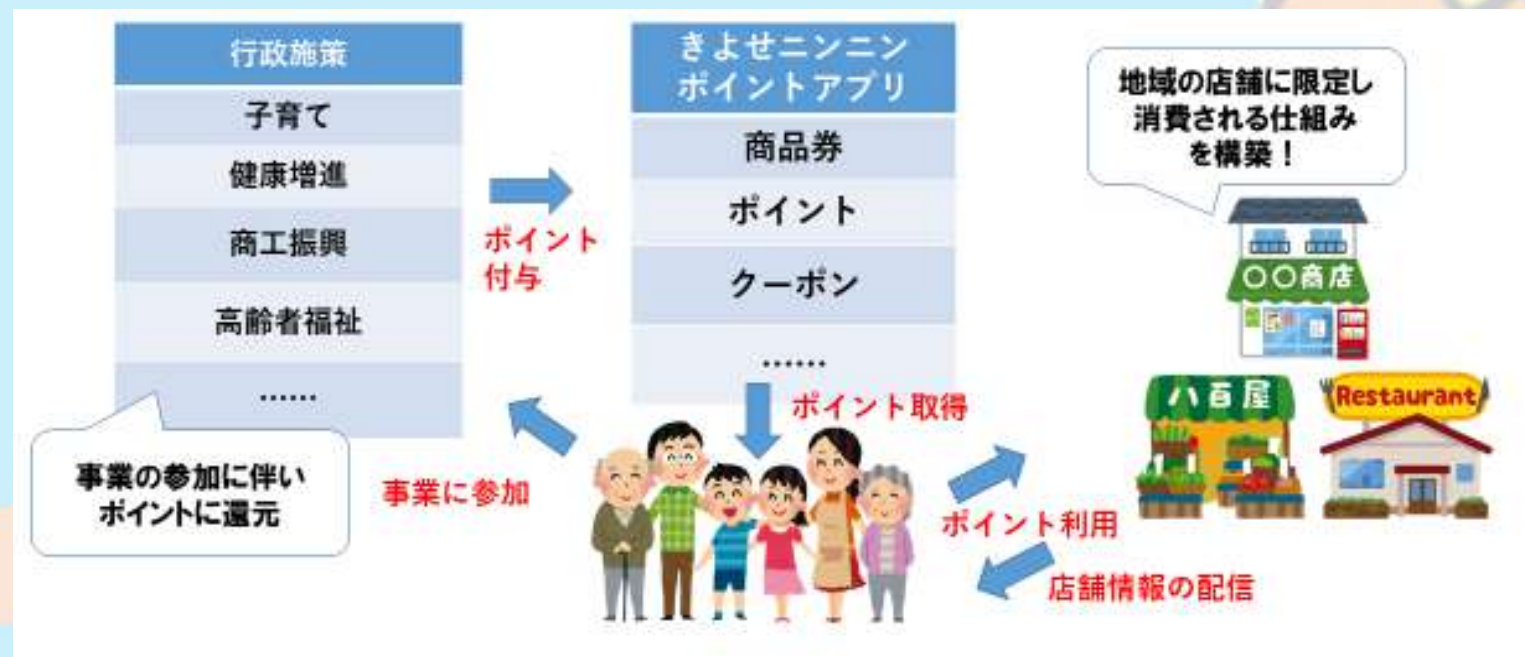
行政サービスの分野を超えたワンストップ化を実現！

「地域通貨だけにとどまらず、アプリひとつであらゆる情報を入手、便利でお得」

②【事業者視点】

地域の“稼げる”情報基盤を確立

地域通貨や情報発信で地域振興を実現！



きよせニンニンポイントアプリの主な機能



1.決済機能（商品券・ポイント）

2.スタンプラリー機能（周遊イベント）

3.情報発信機能（行政情報・店舗情報）

4.クーポン配信機能（商店の誘客）

特筆すべき点！

ランニングコストが**0円**（広告配信モデル）

必要に応じて、機能の追加が可能

運営主体は商工会

導入の経緯

①様々な給付事業などを部署毎に縦割りで実施
⇒事業者や市民に分かりにくく、手間がかかる



②消費喚起策が地域に還元されていない
【課題 1】



③市内経済の停滞と低い地域経済循環率
【課題 2】



課題①消費喚起策の域外流出

コロナ禍で市と商工会が実施してきた消費喚起策

⇒紙の事業は、**事務費は低い**が、**事務局・店舗ともに手間**がかかる

⇒電子の事業は、**事務費が高く**、**ポイントや手数料が域外に流出**する

実施年度	事業名	媒体	事務費	概要
令和2年度	がんばるお店応援キャンペーン（1）	紙	低	レシート額3,000円で1,000円値引き
令和3年度	がんばろう清瀬！最大30%戻ってくるキャンペーン（1）	電子	高	PayPayで30%還元
令和3年度	がんばるお店応援キャンペーン（2）	紙	低	買い物1,000円で300円チケット還元
令和3年度	がんばろう清瀬！最大30%戻ってくるキャンペーン（2）	電子	高	PayPayで30%還元
令和3年度	がんばるお店応援キャンペーン（3）	紙	低	買い物1,000円で300円チケット還元
令和4年度	がんばるお店応援キャンペーン（4）	紙	高	工事額の10%をチケット還元
令和4年度	がんばるお店応援キャンペーン（5）	紙	低	買い物1,000円で300円チケット還元
令和4年度	キャッシュレスで最大30%戻ってくるキャンペーン	電子	高	PayPay、auPay、d払いで30%還元

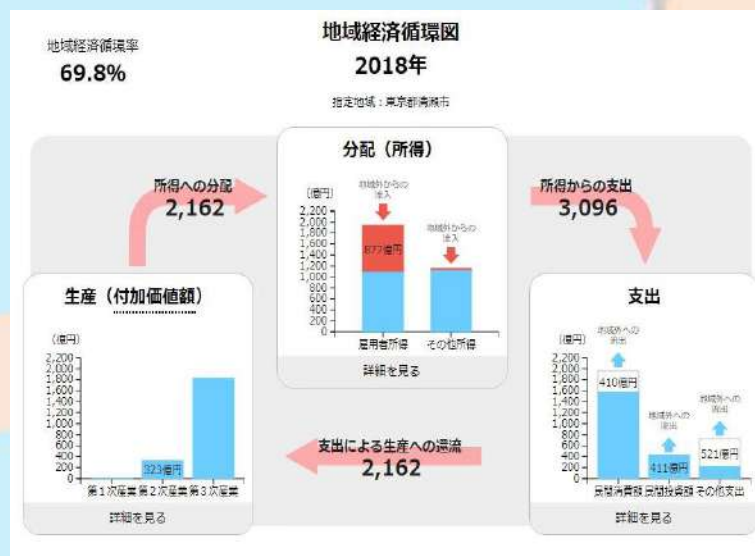
課題② 市内経済の停滞と流出

平成24年から令和3年の間の事業所数の増減

経済センサス（主要産業のみ抜粋）

	製造業	卸売業・小売業	宿泊・飲食 サービス業	医療・福祉	全産業
<u>清瀬市</u>	<u>-23%</u>	<u>-17%</u>	<u>-16%</u>	<u>34%</u>	<u>-6%</u>
東村山市	-13%	-15%	-16%	35%	-1%
東久留米市	-7%	-8%	-3%	36%	6%

	地域経済循環率 (2018)
<u>清瀬市</u>	<u>69.8%</u>
東村山市	76.3%
東久留米市	82.6%



実施した事業の概要(工夫点)

第1フェーズ アプリの普及

1) プレミアム付デジタル商品券事業 (R5年)

工夫点



⇒マイナンバーカードで市民認証を行うことで、市民にはインセンティブ（15%上乘せ）
新規ユーザー獲得を目指す

2) ポイント配布キャンペーン事業 (R5年)

工夫点



新規ユーザー登録時のポイント配布でモニターを募る！

⇒市民と事業者に対するマーケティングを実施するとともに、新規ユーザー獲得を目指す

3) 職員、市議会議員向けの研修会を実施 (R5年)

工夫点



⇒アプリ導入の経緯や目的を共有し、全庁的な活用を促す

実施した事業の概要（工夫点）

第2フェーズ 庁内他事業との連携

子育て

子育てクーポン、商品券
のデジタル化
⇒保育園の給食費などで活用



健康増進

健幸ポイントのデジタル化



高齢者支援

敬老大会にあわせたクーポン配信
デジタルデバйд対策講座



観光振興

ひまわりフェスティバルス
スタンプラリー、街バル
イベントを実施



社会教育

20歳のつどいに合わせた
クーポン配信



連携事業

東京都の物価高騰対策臨時
くらし応援事業への参加



成果と市民の声

「成果」

- ・ **行政サービスのワンストップ化を実現**することで**多様な層のユーザを獲得**
⇒リリースから1年間で目標としていた人口の10%を超える**約13%※**を実現！

※ユーザー数約9,500人

- ・ 地域の情報基盤として市内事業者の**約150店**が参加
また、年間を通して事業を実施することで、**ユーザ数を維持**！

「市民の声」

おむつなどの購入のほか、幼稚園のサービスなどにも幅広く使えて便利に感じています！



ポイントを使えるお店を調べて、新しい魅力的なお店を発見することができました！

今後の展望

1) あらゆる行政サービス分野への展開

エコポイント、ボランティアポイント
敬老祝い金など各種給付、謝金、祝金の集約

2) 地域の“稼げる”情報基盤の強化

- ・ 商店街等の自主事業への活用⇒クーポンや広告配信の事業化
- ・ 農業者等の連携事業への活用⇒農産物直売所スタンプラリーを検討

3) 広域的な活用による地域全体の活性化

- ・ 東京都との連携強化⇒TTPでの活用
- ・ 北多摩地域の連携強化⇒圏域スタンプラリーを検討

清瀬市は
「きよせニンニンポイントアプリ」で
更なる自治体DXを進めます！



おくやみコーナー開設

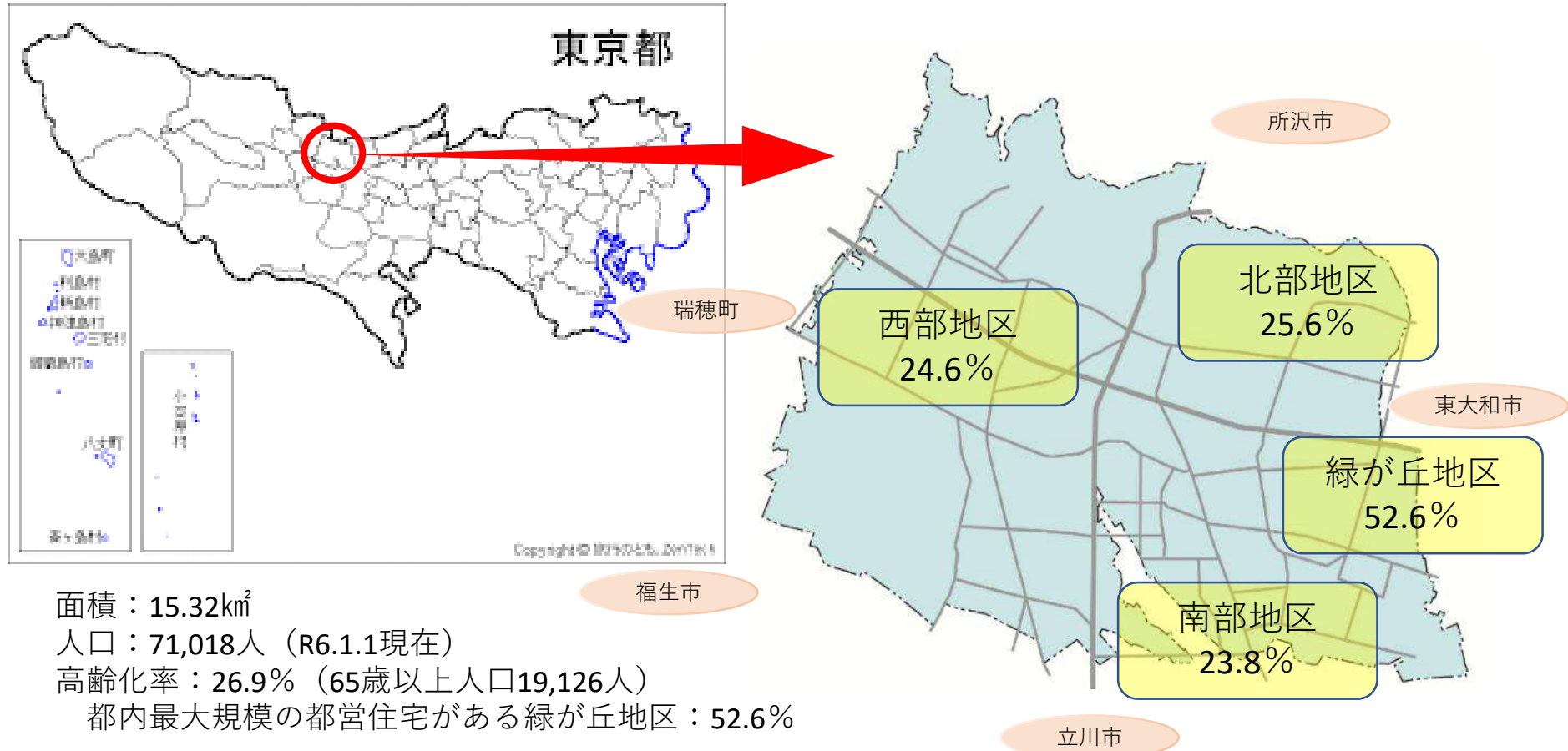
書かない&ワンストップで遺族の負担軽減を実現！



行政サービス部門
武蔵村山市市民部市民課

おくやみコーナー

武蔵村山市の概要

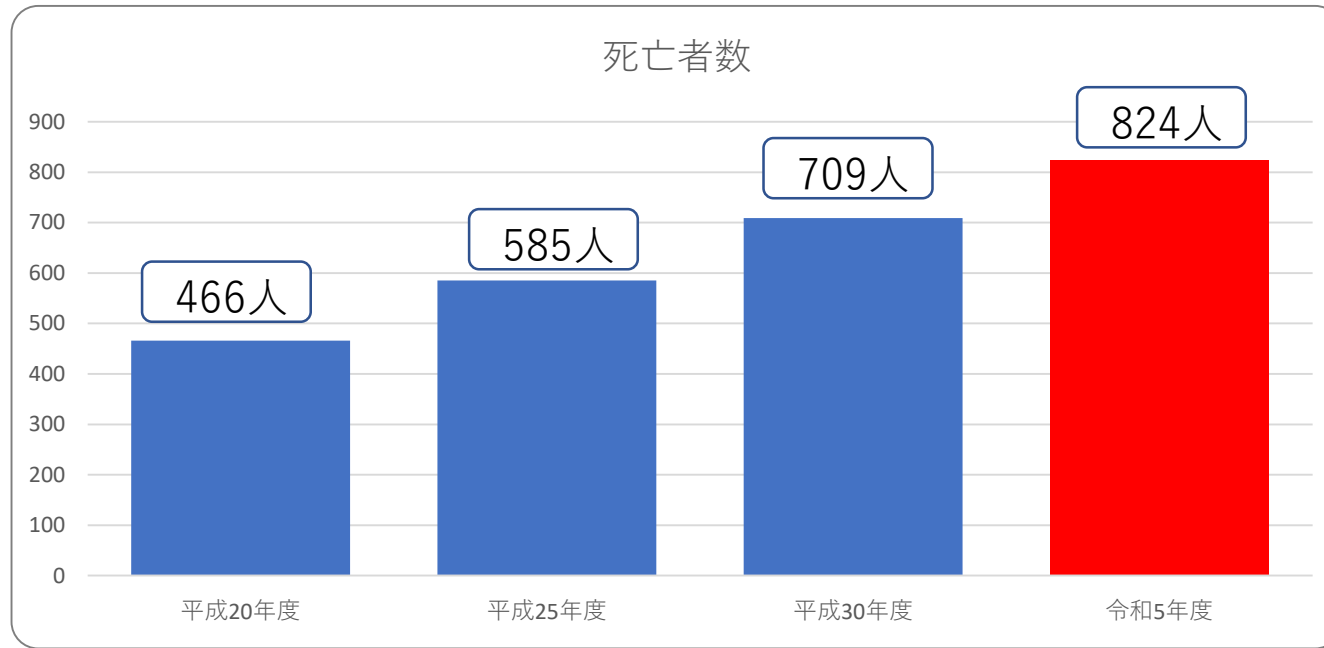


面積：15.32km²
人口：71,018人（R6.1.1現在）
高齢化率：26.9%（65歳以上人口19,126人）
都内最大規模の都営住宅がある緑が丘地区：52.6%

鉄道：なし
多摩都市モノレール延伸予定
（2030年代半ばの開業を目指す）

「地区別の高齢化率（R6.1.1現在）」

取り組みの背景と目的



遺族の負担軽減

大切な人を亡くした遺族に、市役所の手続きでさらにツライ思いをさせない

課題 . . . 遺族の方の困りごと

何の手続が必要なのかわからない

どこで手続ができるのかわからない
何を持っていったらいいのかわからない

いくつも窓口を回るのは大変

何度も来るのは大変
何度も同じ説明するのはつらい

何回も同じことを書くのは大変



解決策 . . . おくやみコーナーで解決します

何の手続きが必要なのかわからない

どこで手続きができるのかわからない
何を持っていったらいいのかわからない



事前申請システム

いくつも窓口を回るのは大変

何度も来るのは大変
何度も同じ説明するのはつらい



ワンストップサービス

何回も同じことを書くのは大変



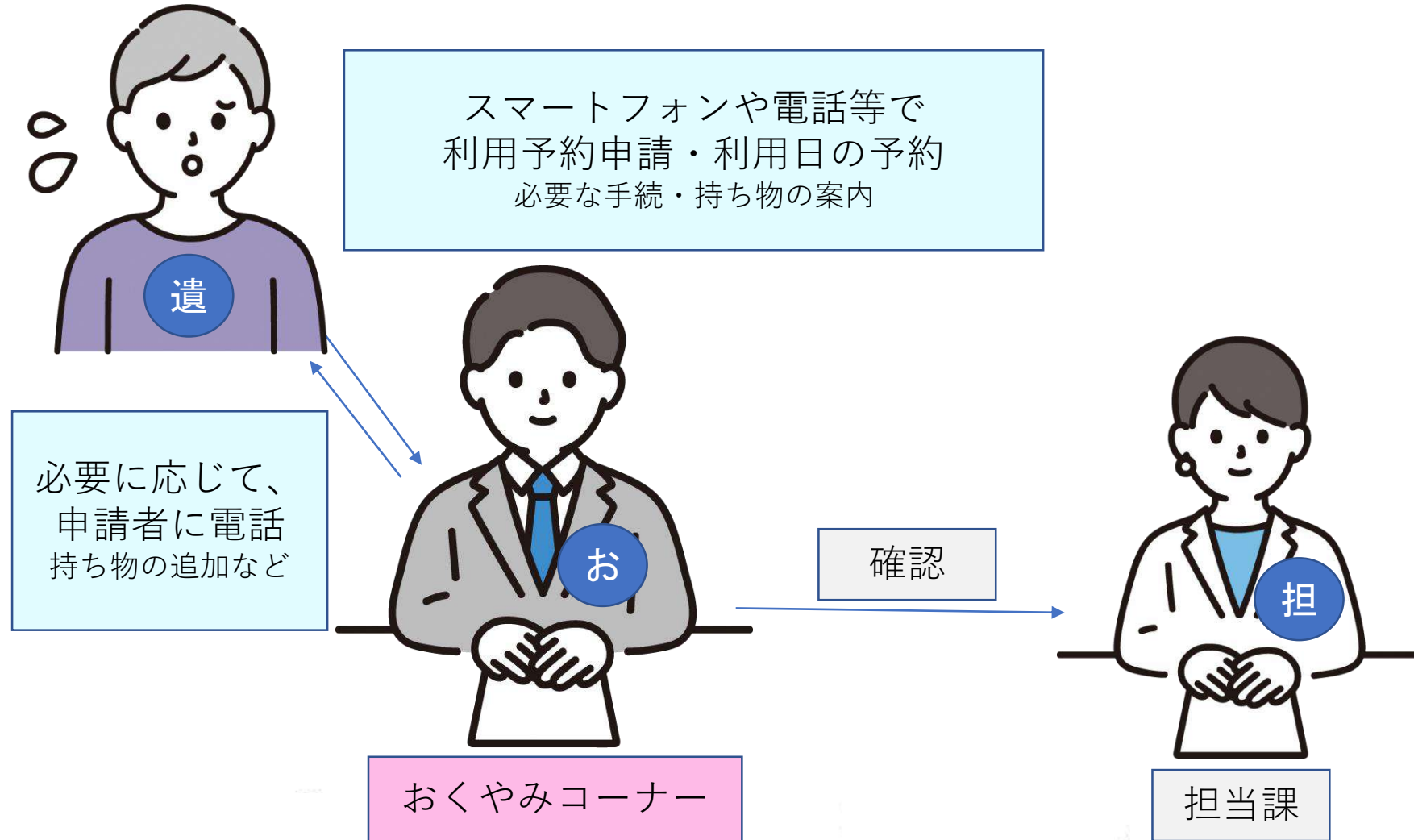
申請書作成支援システム



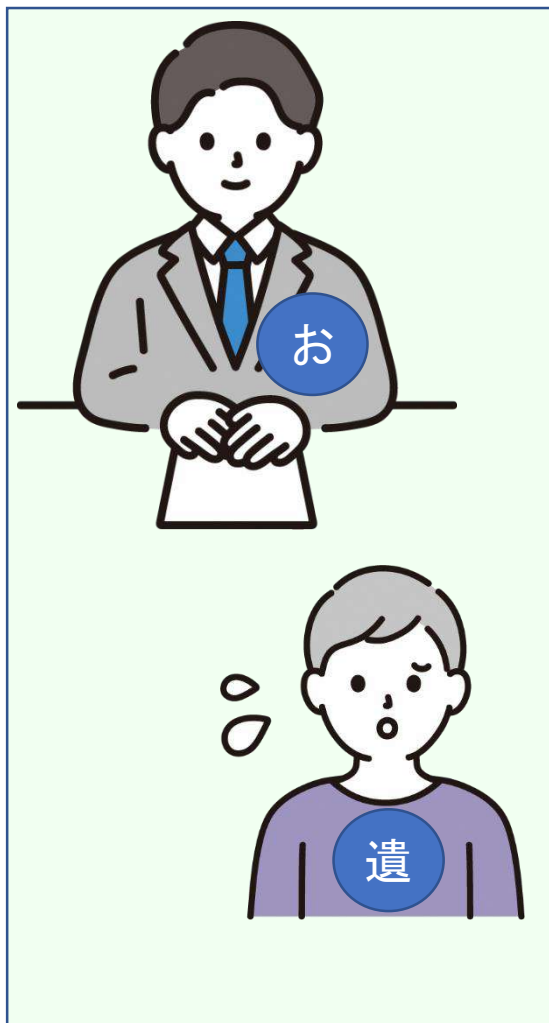
おくやみコーナー

おくやみコーナー

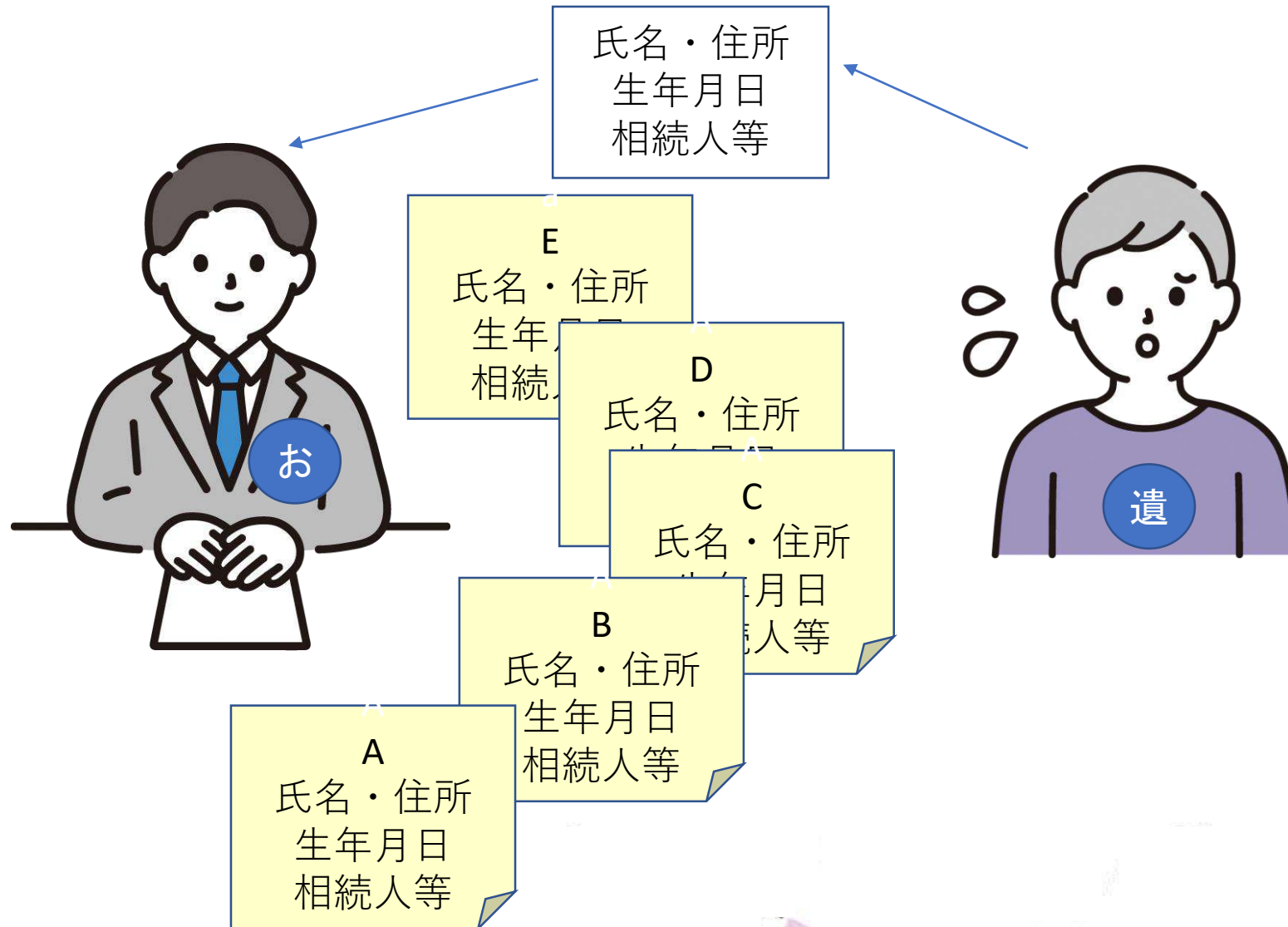
何の手続きが必要なのかわからない → 事前申請システム



いくつも窓口を回るのは大変 → ワンストップサービス



何回も同じことを書くのは大変 → 申請書作成支援システム



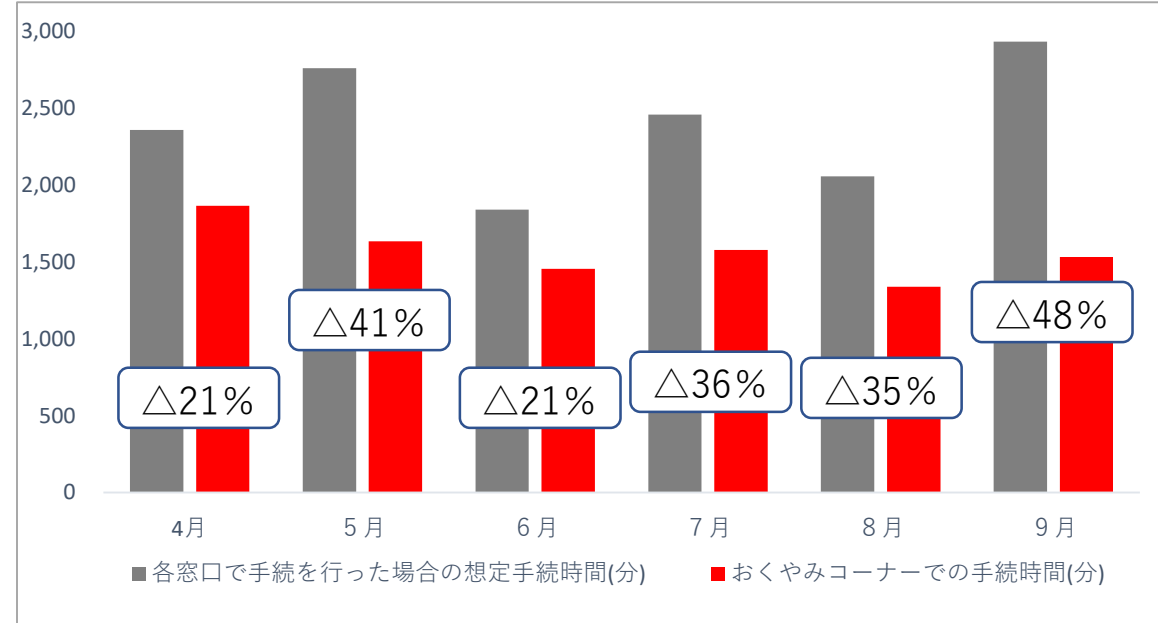
導入効果 ～ 今後の展望

手続き時間の減

平均 35% 減

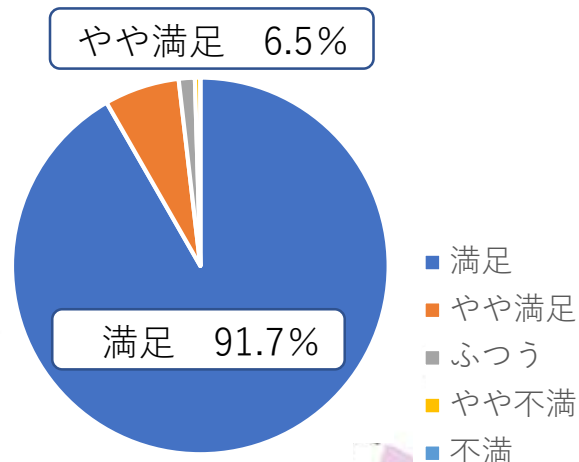
利用者も職員もWinWin

利用者数 36.5人/月
手続数 7.8件/人
手続き時間 43.5分/人



利用者満足の上

**満足 + やや満足
98%**



今後の展望

出生・転入から始まる
「書かない窓口」
の実現

これからも・・・



これからも
遺族へのお悔やみの心を忘れずに

心のこもった

丁寧な

対応に努めてまいります

ご清聴ありがとうございました

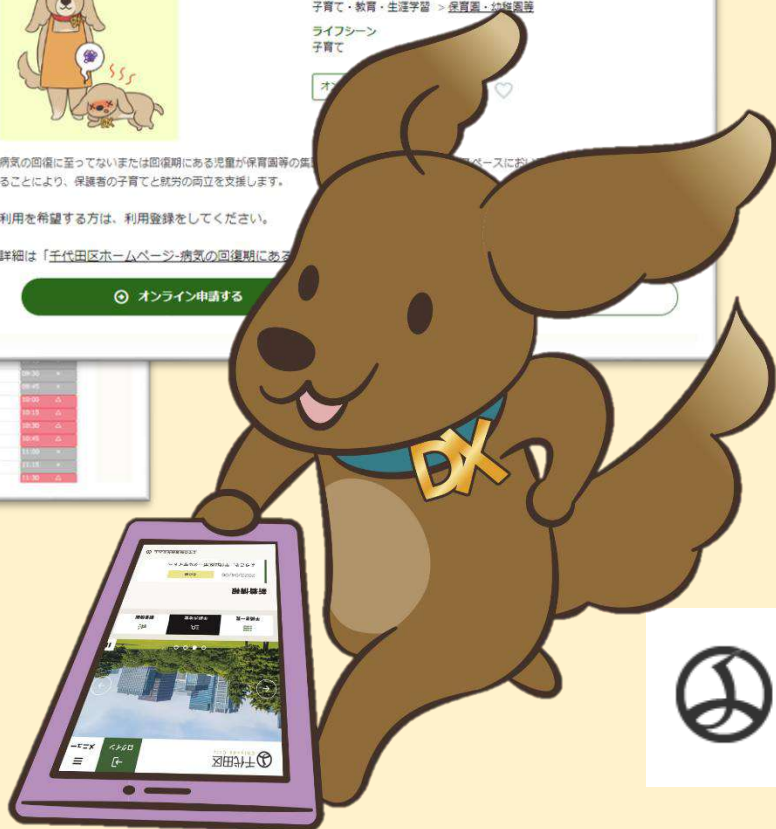
おくやみコーナー

千代田区ポータルサイトの構築

～スマホがあなただけの
デジタル区役所に～

もう迷わせない！
24時間365日あなたに寄り添う、
あなたの区役所ここにあるよ！

行政サービス部門
千代田区政策経営部デジタル政策課



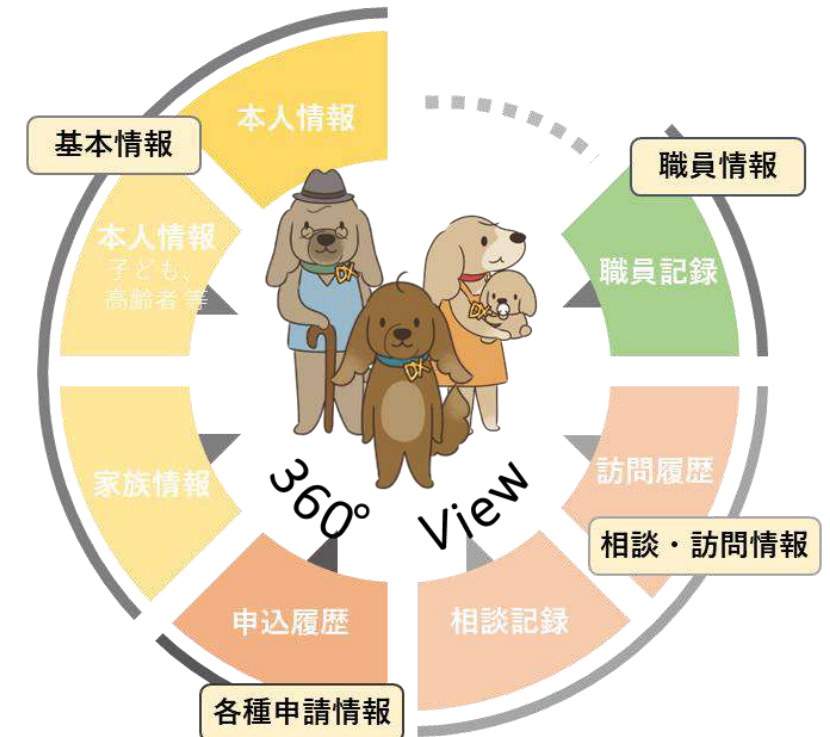
目指したコンセプト

目指したのは単なるオンライン化ではなく…



CRMの実現

ラストワンマイル
をどう埋めるか



部署ごとではなく“区”で
区民一人ひとりと向き合う

導入のきっかけ

若手職員のプロジェクトチーム から発案

何度も
同じことを
記入して
もらうのは…

毎年同じ手続きで、
同じことを
書いてもらうのは…

そもそも
申請手続きが
いるのか？

時間を気にせず
手続きできたら…

働いている区民
とは電話が
つながりにくい

ちゃんと
情報やサービスが
届いているのか？

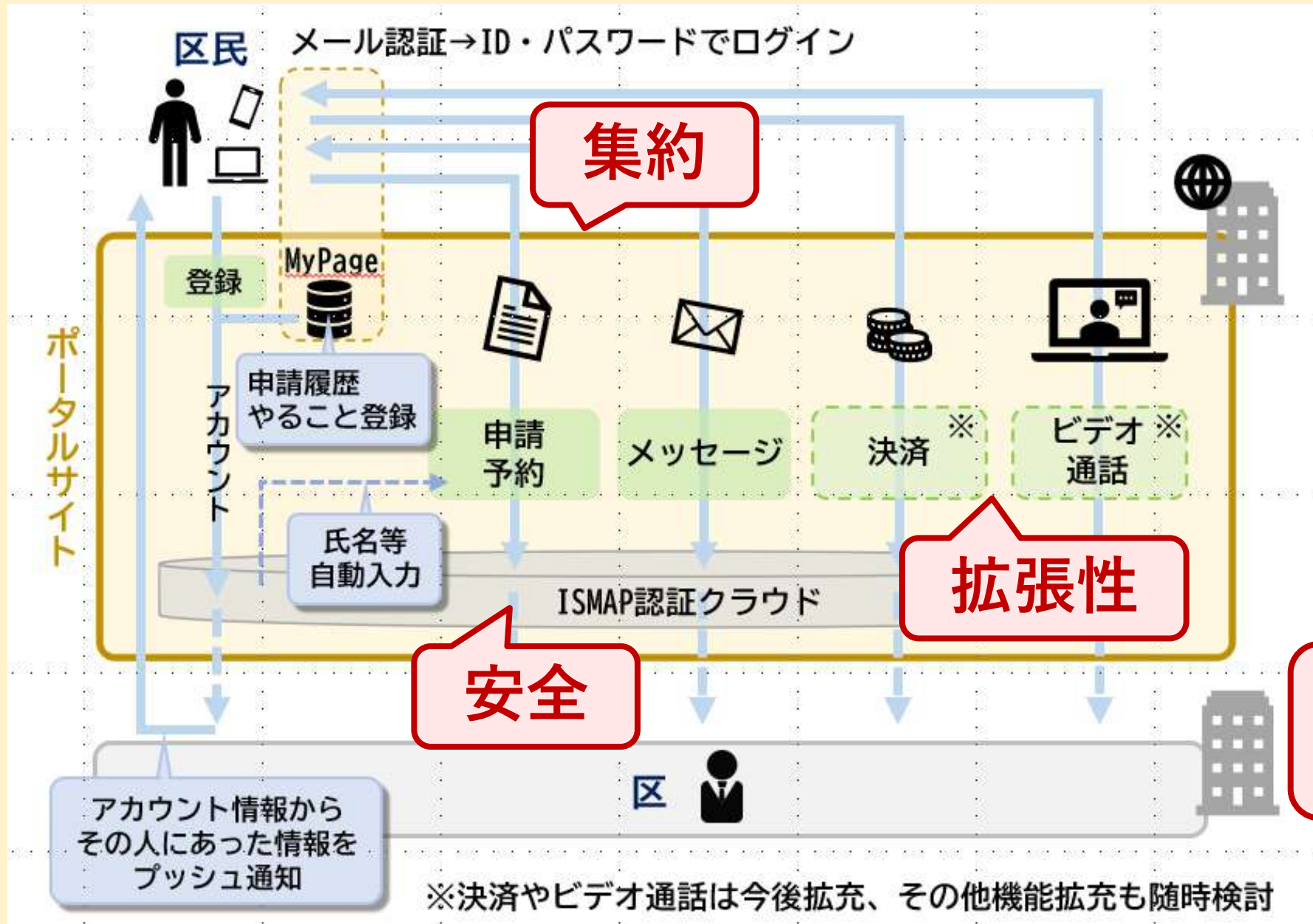
デジタルサービス
ばかりで
迷わないか？

一歩進んだ
価値を提供したい

区民と接する機会が多い私たちだからこそ、
感じていたもやもや



ポータルサイト概要



ポイント① ≪情報をもれなく届ける≫

アカウント情報等からプッシュ配信

(年齢、住所、家族情報、興味関心、申請履歴など)

講座申込が、

30%増

(乳児対象食べる力育て方講習会)

そろそろ
6か月健診ですよ

子ども向けのイベント
ありますよ



ラストワンマイルを
埋める手段として
手応えあり！

ポイント② 《フロント・バックヤード両面から改革》

区民の利便性向上だけでなく、**職員の事務効率も実現**

手続方法を改革!!



BPRを実施
申請・請求を統合

2回の手続が1回に❤️

事務手順を改革!!

補助金の自動計算、
チェック機能等を搭載
職員の負担軽減も
あわせて実現!!



デジタル化はあくまでも手段
所管課とタスクフォースを結成したからこそ実現

目標達成!! 嬉しい反響・実感も

アカウント登録者

目標達成率 **114%**



区役所の閉庁時間に行われた申請・予約

40%

オンライン予約化で削減された電話対応時間

毎日30分

利用件数
(申請・予約)
11,000件突破!

使いやすい

70%

(導入時アンケート)

プッシュ通知をもっと使って
情報発信したい

オンライン化は大変だったけど
区民から感謝の言葉が!
もっと推進したい!



まだまだ成長中…

★CRMに基づいた、プッシュ通知の充実

東京都こどもDX[プッシュ型子育てサービス]との連携
東京都が実施する先行プロジェクトにも参画し、
より効果的なプッシュ通知のあり方を模索中

★手続きの拡充、BPR推進

★各種システムとの連携



ステキな仲間をご紹介します

千代田区DX推進キャラクター

chiyodx
(ちよだっくす)

♥ 職員が考案

♥ 温かさ、親しみやすさ

♥ 区民にも職員にも
愛着を持ってもらう仕掛け



猟犬として、
優れた嗅覚で、
区民のお困りごとを発見！

短い足でも
一步一步、
着実にDXを前進！



今後の展望

心強い相棒「chiyodx」とともに
職員一丸となって
身近で、温かみを
感じることでできる
デジタル行政を実現します！

