

# 文書管理システムの共同利用



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

DXアイデア部門

町田市 政策経営部 デジタル戦略室

## その文書 “宝の持ち腐れ” になっていませんか？

### 文書管理 3つの課題



#### 非効率

- 添付ファイル中心の管理  
→過去の文書の検索・活用に多大な手間。

町田市の年間決裁件数

→382,509件  
(2024年度)



#### 閉鎖的

- 情報公開請求への対応が煩雑  
→住民への迅速な情報提供が困難



自治体ごとに管理がバラバラ、事務も非効率な状態



#### 高コスト

- 自治体が個別にシステムを調達  
→システム導入費用が重複

## 解決策 "みんなで使う"新しい文書管理システム



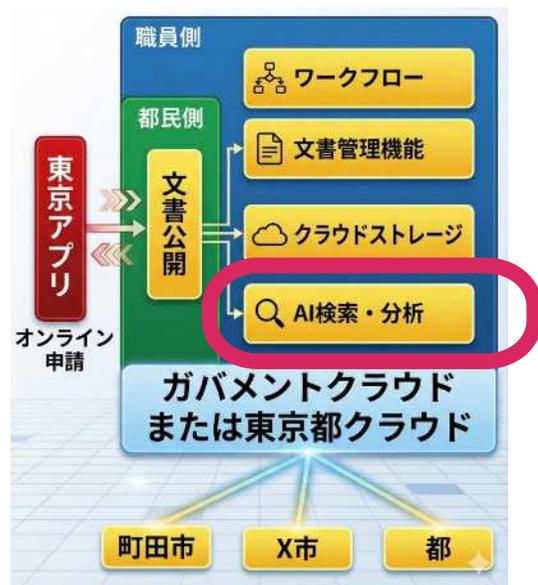
### 共同利用型 文書管理の目指す姿

各自治体でバラバラに行っていた  
「文書管理」「情報公開」のシステム  
を共通化

文書の作成→決裁→保管→公開→分析  
までが一気通貫で行える  
新しい文書管理を構築する



## 【特徴1】生成AIによる"情報の宝庫"の解放



Before...

記憶と経験の文書事務

- 前例調査だけで半日かかってしまった...
- 担当者が異動で経緯が分からない...

After!!

AIに聞くのが当たり前

- 過去の調査結果をまとめて回答作成して
- 過去経緯、根拠を整理して手順化して

いままで眠っていた行政文書が「知識・ノウハウ」として、簡単に活用できるように！

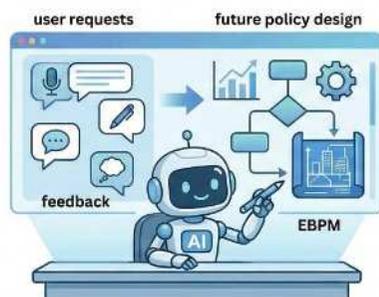
## 【特徴1】生成AIによる"情報の宝庫"の解放

### AIで変わる 新しい文書事務

文書マスキング



要望から施策提案



法令改正対応



OJTサポート



「ワークフロー+ファイルサーバー」だった文書管理システムが、  
強力な業務支援ツールに！

## 【特徴2】 都民サービスの向上と行政の透明化



### アプリ活用による請求事務の共同化

東京アプリから、文書公開請求、回答結果の参照が可能

請求結果はプッシュ通知でお知らせ

過去の公開請求の内容、結果を検索、参照可能

- 文書公開請求の手間をなくし、都民の“手取り時間”を増やす。
- 開かれた行政で、信頼を高める。

## 【特徴3】 共同利用によるコスト削減



スケールメリットにより、システムコストを劇的に削減

(参考 町田市の文書管理システム 5年費用合計：約3億)

## なぜ、この提案は実現できるのか？

### 横展開が可能な3つの理由



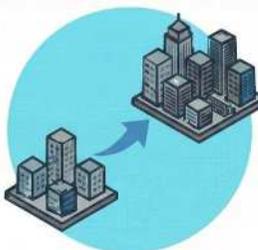
#### 共通業務

- 文書管理は、全ての自治体で行う基礎的な業務  
→共同化になじみやすい。



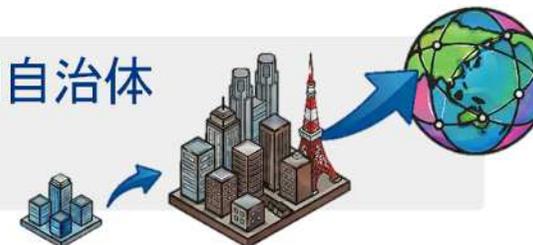
#### 技術的成熟

- クラウドやAIなど、活用する技術は官民で広く普及  
→空想の技術でなく、実現性が高い。

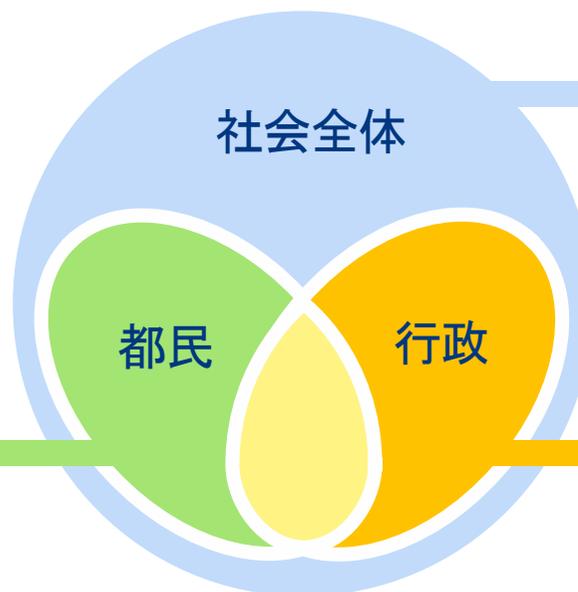
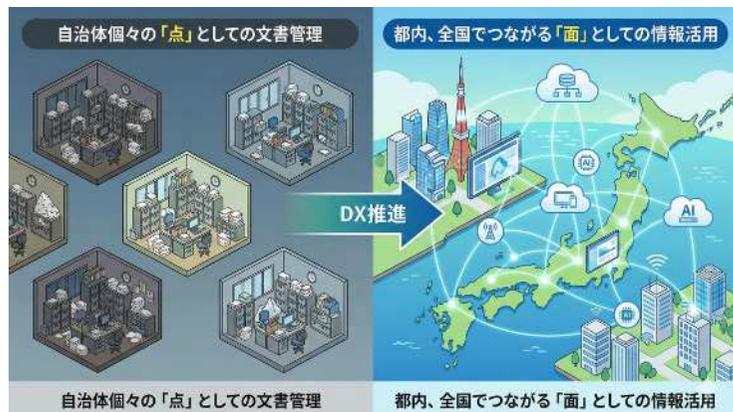


#### 拡張性

- 先行自治体 > 都内自治体 > 全国自治体  
に順次展開可能



## 期待される効果まとめ



- 自治体間の連携強化
- データ駆動型行政の実現

- 行政情報のアクセス性向上
- 行政の透明性確保。

- 職員の生産性向上
- コスト削減

生成AIと東京アプリをフル活用し、自治体個々の"点"としての文書管理から、都内、全国でつながる"面"としての情報活用へ。

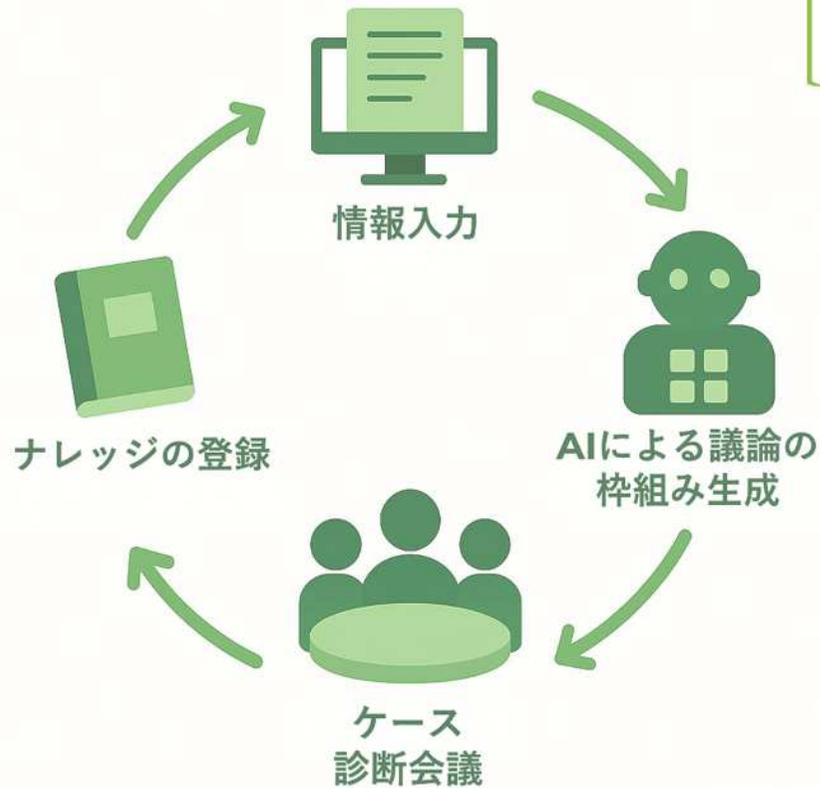


## 文書管理システムの共同利用

ご清聴ありがとうございました



# CW業務支援生成AI



生成AIでCWの判断を支援し、  
判断の質と職員の安心を支える

DXアイデア部門

府中市政策経営部情報戦略課 野澤

## 生成AI活用による生活保護業務の判断支援

本提案は、生成AIを活用して生活保護業務における

「事例の論点整理」、 「議論の枠組みの作成」 まで支援する



### CHECK POINT

既存の法令検索システム

「情報の検索」を効率化



CW業務支援生成AI

判断業務そのものの効率化、質の向上、  
心理的負担の軽減を目指す

## 取組着手の経緯と背景

様々な悩みを抱える方々に対して、

「何から対応すればよいのか」

「どのように対応すればよいのか。」

といったことに日々悩んでいました。

これは支給対象になるのか…

この場合の収入認定は…



人ひとりの人生に関わる問題

## 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が**80世帯**  
CWによっては**100世帯を超過**することも。

### 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、**職員に大きな業務負担、心理的負担が過重**。

## 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

### 1 情報入力

#### ■ 地域情報

地域の特性、実施方針、支援制度、運用事例

#### ■ 個別事例情報

世帯状況、収入、資産、今回検討事項

2

### 生成AIによる議論の フレームワーク作成

#### ■ 情報検索

膨大な量の生活保護法、関連通知、匿名化された過去の判断事例の中から、本ケースに関する情報を検索し、リストアップ

#### ■ 論点抽出と議論の枠組みを生成

地域特性等に応じた判断材料や検討論点を整理し、適用判断の枠組みを提示

システムの  
継続的改善

### 4 判断ナレッジの蓄積

#### ■ ナレッジへの登録

個人情報を除いた形でナレッジとしてデータベースに登録

### 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が整理した論点と根拠資料、個別具体的な事情等を踏まえて、議論の枠組みに沿って最終的な判断はケース診断会議等で職員が実施

✓ AIはあくまで「支援者」であり、  
最終的な判断は必ず職員が行う  
明確な役割分担

## 業務支援生成AIがもたらす期待効果

### 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

- 重要業務への集中が可能
- 心理的負担の軽減
- スキルアップの促進

#### 02 住民へのメリット

- 迅速かつ丁寧な対応
- 判断の公平性と透明性の向上
- より深いニーズへの対応

#### 03 組織へのメリット

- 判断品質の標準化と向上
- ナレッジマネジメントの実現
- 持続可能な業務基盤の構築



## 業務支援生成AIの他分野展開・地域間の横展開

### 「判断DX」の他分野への展開

本提案は、特定の業務に限定するものではなく、膨大なルールと個別事案の情報から論点を整理し、議論の枠組みを作成するという、

### 「行政判断に共通の思考プロセスを 構造化し支援するシステム」

参照する法令データベースやプロンプト、フローを調整することで他分野への展開も可能

### 東京都から全国へ

地域情報を登録できる  
「前提条件」設定を活用することで  
自治体相互に事例を共有しながら、  
地域間の横展開も可能

The background features several overlapping, semi-transparent green geometric shapes, including squares and rectangles, scattered across the white page. The shapes vary in size and orientation, creating a modern, abstract design.

**Thank you !**

シン・DXリーダー

**KUROOBI**

板橋が踏み入れた  
人財育成のNew Stage

DXアイデア部門  
板橋区政策経営部IT推進課

# 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



2023  
DXAward

よろず相談DX  
YOROZU

## 2 開発内製化



2024  
DXAward

Self Development  
SEL DEV

## 3 人材育成



シン・DXリーダー

KUROOBI  
KUROOBI

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

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

所管課の**DX人材**を**育成**

目標

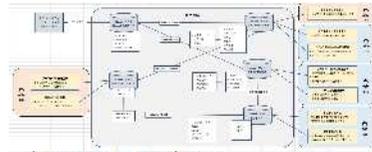
KUROOBI 100名  
アプリケーション 1000個

# YOROZU Self-Development 開発の内製化～自分でつくっちゃだめですか？

自己学習でスキルを習得し、設計標準化と実装テンプレート化を実現。3チームで機動的に実装支援。KUROOBIのロールモデル

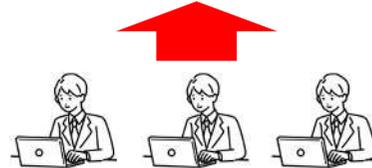


自己学習



品名	数量	単位	備考
...	...	...	...

自己学習 + 事業者アドバイス



### KUROOBI ロールモデル

区長行事予定表アプリ

防災グッズダッシュボード



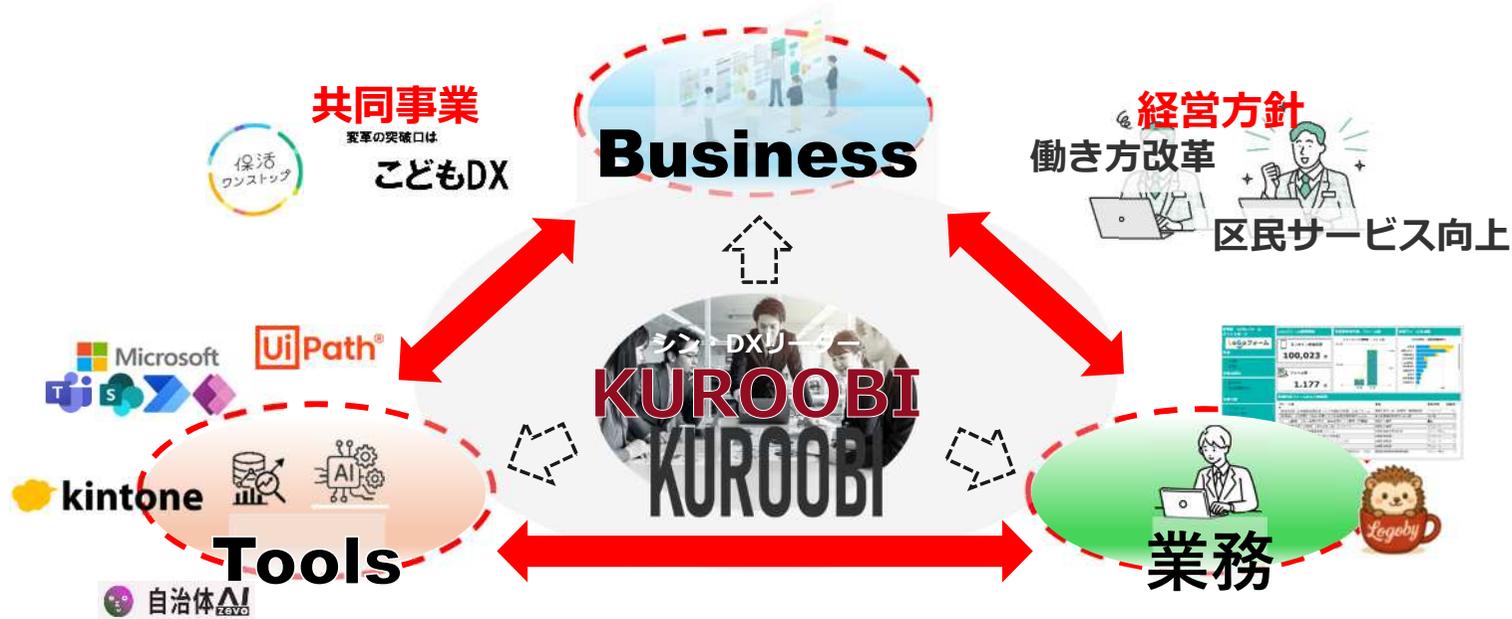
AIを活用することで、実装スキルの習得（質・速度）が飛躍的に向上

設計パターン作ること、業務展開速度が向上

事業者からのアドバイスを受けることで、アプリケーションの品質の向上と実装スキルの向上を実現

# YOROZU Engagement 人材育成 PJ KUROOBI ~じゃあ、あんたが作ってみろよ

KUROOBIは「経営層」と「ツール」と「業務」をダイレクトにエンゲージし、区全体のDXを飛躍的に加速させる



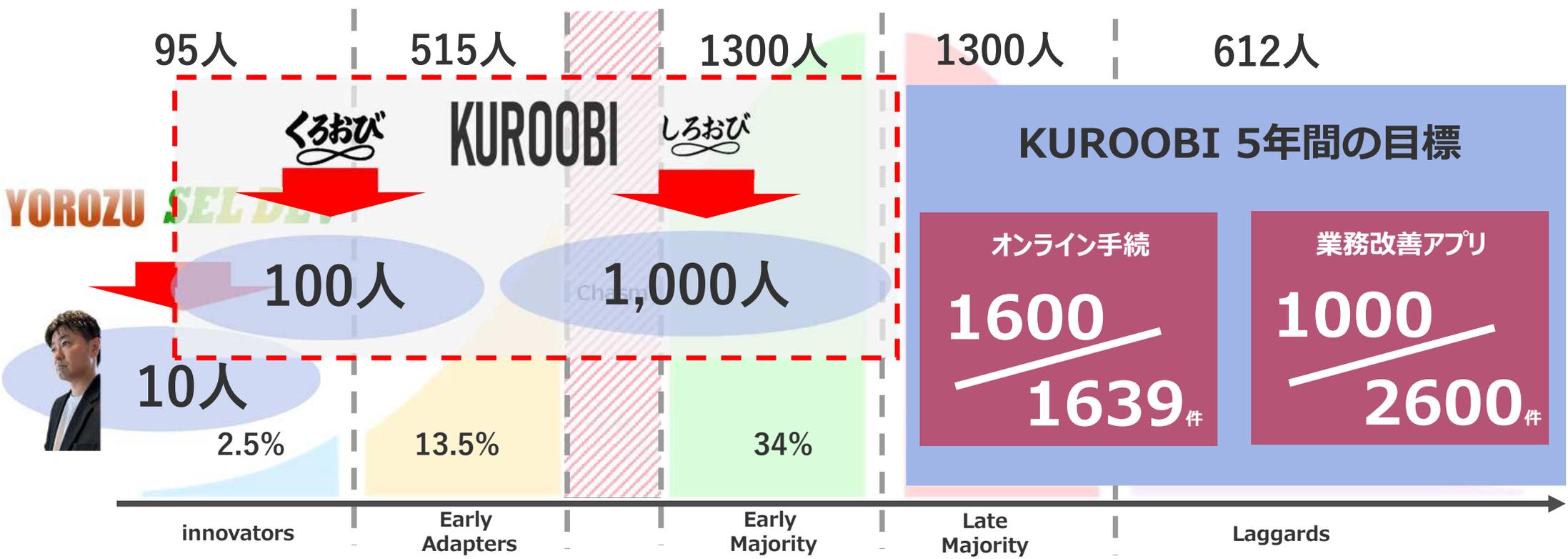
KUROOBI 3年間の目標		
認定者	Logoフォーム	アプリ
<b>100</b> 人	<b>1600</b> 件	<b>1000</b> 件



よろず相談DXとSELDEVのノウハウをDX人材育成に展開  
 業務所管課の職員が、事業計画スキル、システム実装スキルを持つことで、アプリケーション内製化が広がる

# YOROZU Innovator Theory イノベーター理論と人材育成

よろず相談DXとSELDEVでスキルが向上したのは**0.2%** KUROOBIの**ゴール**は**全庁職員**による**業務改善DX**



 事業計画の考え方や**実装方法を熟知した職員100名**と、**ツールを使いこなせる職員1000名**を養成  
 ツールを使える職員が、アプリケーションの実装もできるようになるよう、キャズムを埋めることが重要

# YOROZU

## KUROOBI 人材育成プロジェクト KUROOBI

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

### SHIROOBI Stage *しろおび*

 X 240名

Team  
ローコード

Team  
AI

Team  
データサイエンス

Team  
オンライン

Team  
マクロ

Team  
エクセル

 オンライン  
教室

 エクセル  
教室

 Udemy

40名

### KUROOBI Stage

# *くろおび*

 ローコード道場

 AI道場

 データサイエンス道場

コンテスト

## DXMANIA



シン・DXリーダー  
**KUROOBI**  
 X 20



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 Concept or Contents? 解像度の高い制度設計とは?

具体的な**成果物**・**ロールモデル**を抽象化することで、**解像度の高い人材像**・**制度設計**・**研修メニュー**を**実現**



IT部門

## コンセプト

### 配置

- ・各課に一人配置
- ・調査業務部門に追加配置
- ・教育部門に追加配置

### ロール

- ・RPAに精通
- ・ローコードに精通
- ・システムBPRをリード

## コンテンツ

### 成果物

- ・契約業務の自動化
- ・調査業務のアプリ化
- ・財務システムのBPR

### ロールモデル

- ・RPAの実装ができる
- ・Powerの構築ができる
- ・財務BPRのリーダー

## 人事制度

### ローテーション

- ・DX部門への配置
- ・東京都への研修
- ・行革部門への配置

### 業務設定

- ・DX業務の認定
- ・研修業務の認定
- ・成果物の評価

### 報奨制度

- ・DX業務の認定
- ・研修業務の認定
- ・成果物の評価

## 研修メニュー

### ローコード研修

- ・関数の基礎
- ・UIの基礎
- ・設計テンプレート

### BPR研修

- ・要件定義とは
- ・調達仕様とは
- ・効果と指標

### RPA研修

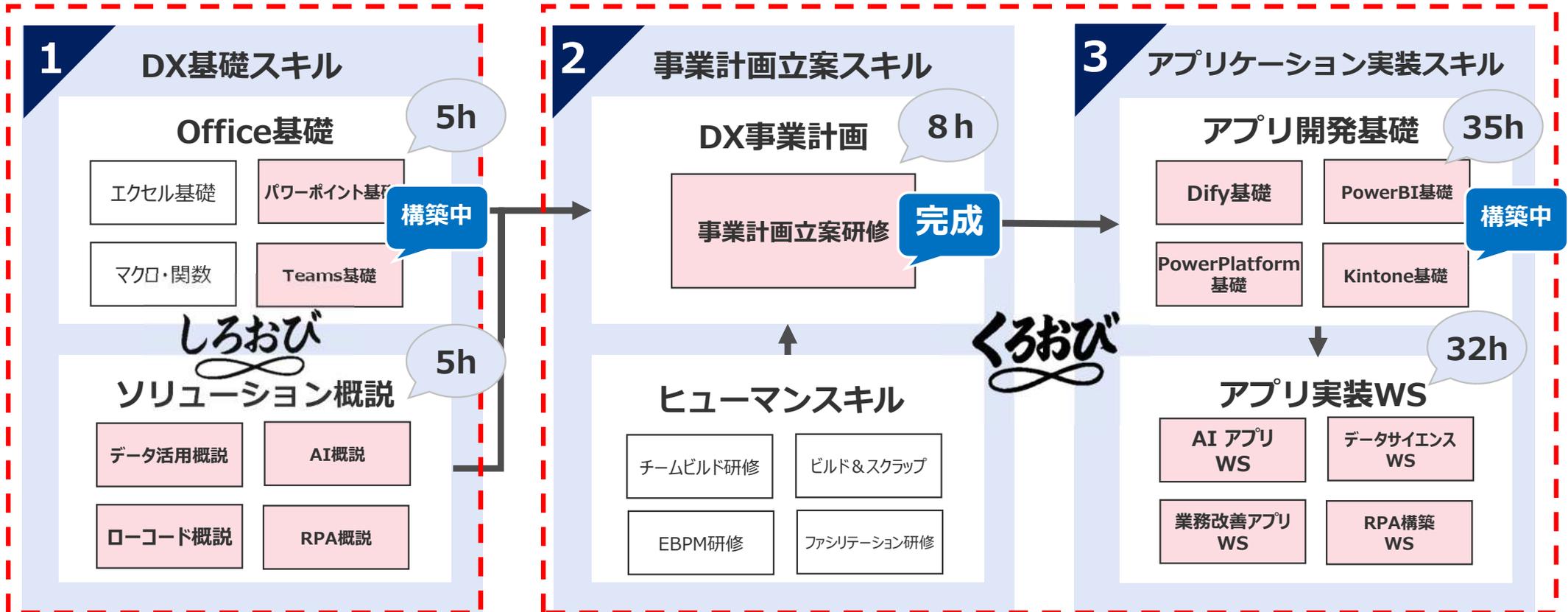
- ・業務分析の基礎
- ・フローの定義
- ・設計テンプレート

**成果物の作り方を示せば、誰でもDX人材となり、解像度の高いロールモデルを産む**  
**解像度の高いコンセプトは成果を見通す。効果的な研修メニューと合いまり、人事制度へと昇華**



# 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**

# YOROZU

## ROI 投資対効果 ～業務時間に効率的に、働いて、参ります

KUROOBI育成・活躍には100時間の投資が必要。6%の投資がもたらす事業効果



AIとテンプレート化で1/4に省力化

構築時間の削減

**300**時間



構築委託は1件120万円

委託費用の減

**480**万円



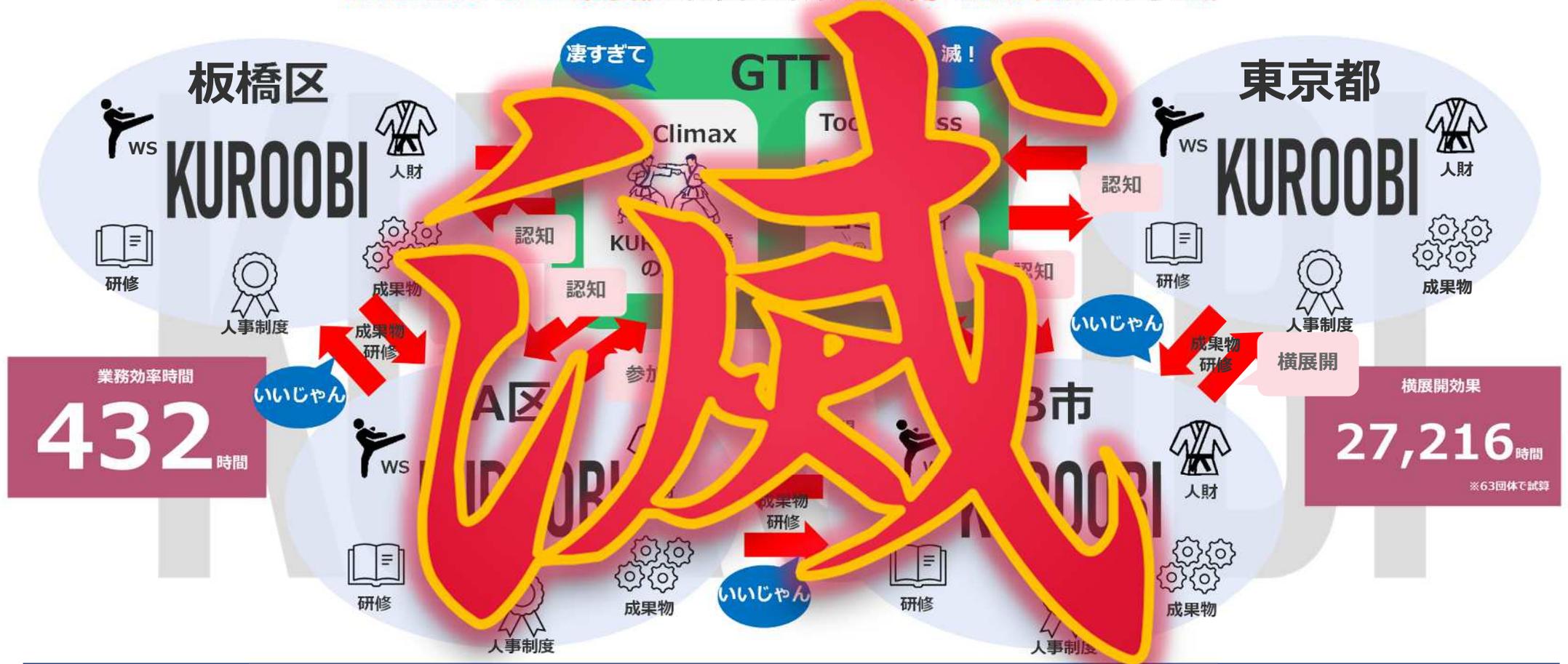
1案件108時間/年間で試算

業務効率時間

**432**時間

# YOROZU KUROOBI & GTT & One Tokyo So Good ~凄すぎて滅

KUROOBIとGTTと東京都が織りなす未来。横展開でいいじゃん。凄すぎて滅！



 KUROOBIの研修・講師・成果物は自治体に容易に横展開。その効果63倍の27,000時間を生み出す。GTTでKUROOBIの祭典を行うことで、認知度が上がり、人事制度への展開が容易に。

# Thank you

やってくる時を待ち焦がれている

*Happy Merry Christmas!*



## AI 活用による 電話対応業務の効率化

電話から始める！  
自治体業務のスマート改革

DXアイデア部門

東久留米市企画経営室行政経営課

## 東久留米市について

人口 116,512人

職員 594人

※2023/4/1時点

➡人口あたりの職員数が最も少ない自治体の1つ

※人口あたりの職員数

多摩26市 : 24/26位

全国の類似規模団体 (普通会計) : 54/59位



### 課題

- ・職員1人1人にかかっている負担が大きい。
- ・最小限の職員数で事務を行っているため、2040年問題により労働力確保ができなくなると業務継続が困難となる。



## 提案の動機

1 部署ではなく、全部署の職員の負担を軽減する方法はないか？

窓口対応

→オンライン申請・書かない窓口

伝票

→電子請求・電子決裁

共通する業務は？

電話対応

→まだやっていない！

このような声も…



こんなことが  
あってね…

はい…



もう30分も  
話している…

長電話により業務が圧迫



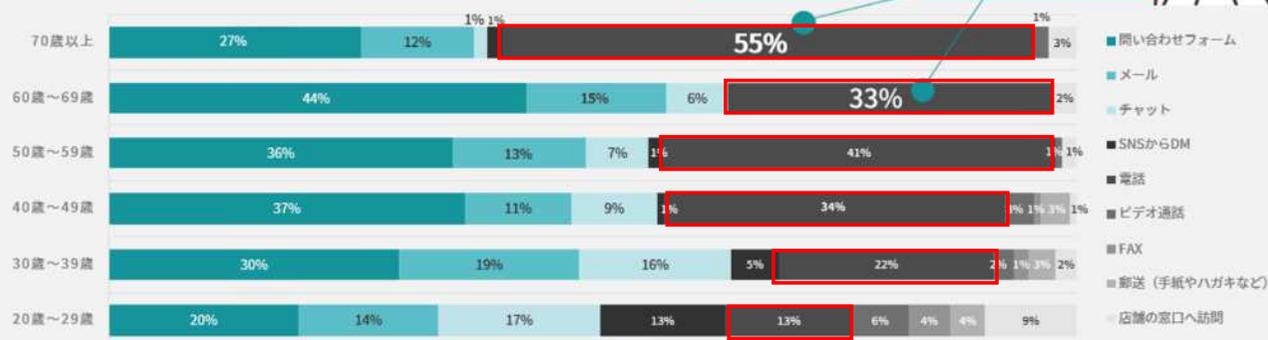
今こそ  
電話改革を！

# 現在の電話対応状況について

## 住民の問い合わせ手段について

年代別 Q2.お客さま窓口へ問い合わせを行う際に、最もよく使う手段を一つ選んでください。(n=747)

60歳以上は半数以上が電話以外の手段を最もよく使う  
70歳以上は電話が半数以上



70歳以上：約55%      40～69歳：約35%      20～39歳：約20%

電話に苦手意識があるという声も…

- 他の手段があっても、一定の割合の方が電話を利用
- 70歳以上の方は、2人に1人が電話を利用
- 高齢者層に限らず、ある程度の割合の方が電話を利用しており、しばらくの間、電話の問い合わせが残る
- 若年職員の電話対応への苦手意識・ストレス

住民のニーズに応えながらも、職員の電話対応時間を減らしたい

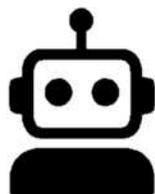
# 本アイデアについて

## 提案内容

住民からの問い合わせに  
AIが一次対応を行う



住民からの  
問い合わせ



AIエンジン



対応と同時に学習

①

一般的な問い合わせ

80%



AIが対応



AIがその場で  
住民へ回答

②

重要・複雑な  
問い合わせ

10%



職員が対応



担当職員へ転送

**Point !**

③

申請・予約などが  
必要な問い合わせ

10%



AIが対応



自動で申請・予約の  
内容を登録

# 本アイデアのポイント



①

一般的な問い合わせ



②

重要・複雑な  
問い合わせ

## ポイント①

➔ 自然な会話ができる (近年の生成AIだからこそ可能！)



★★ についてです。

どのようなご用件でしょうか？

★★ですね。それについては…



## ポイント②

➔ 「一般的な問い合わせ」であれば24時間365日の対応が可能

# 本アイデアのポイント



①

一般的な問い合わせ

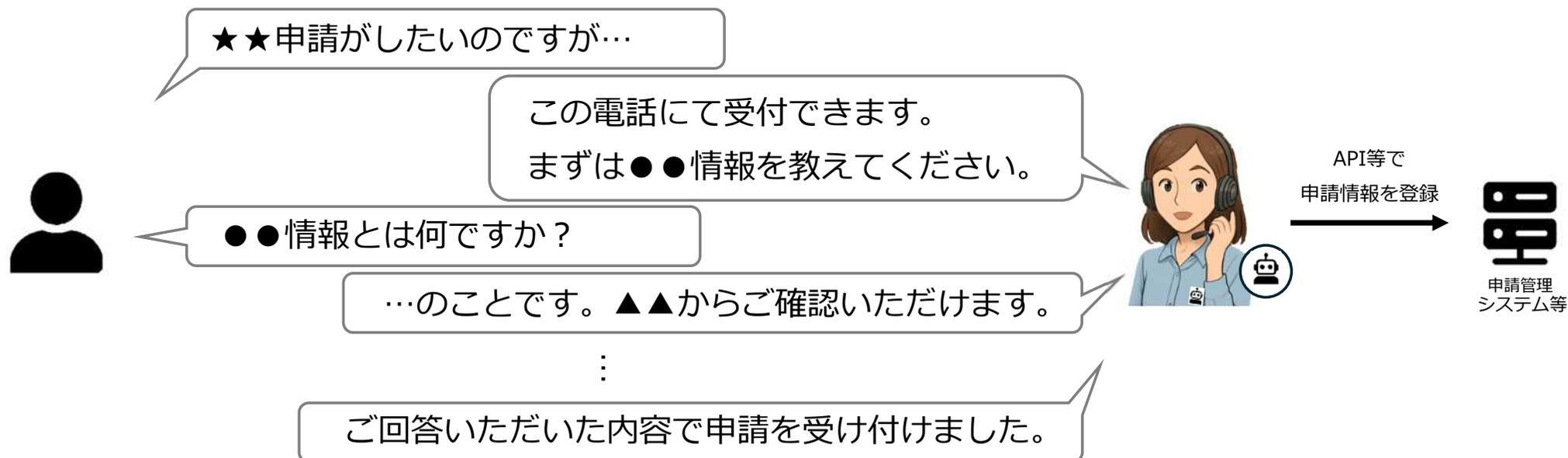


③

申請・予約などが  
必要な問い合わせ

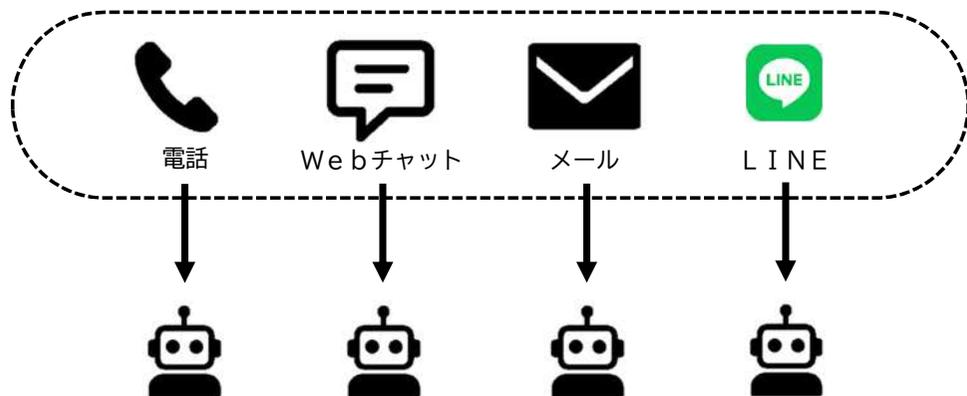
## ポイント③

➡ デジタルが苦手な方でも、電話で申請・予約が簡単にできる



# 電話以外のチャネルへの拡張

## 従来



※各チャネルで、異なるシステムを利用  
それぞれで設定・調達のコストがかかる。



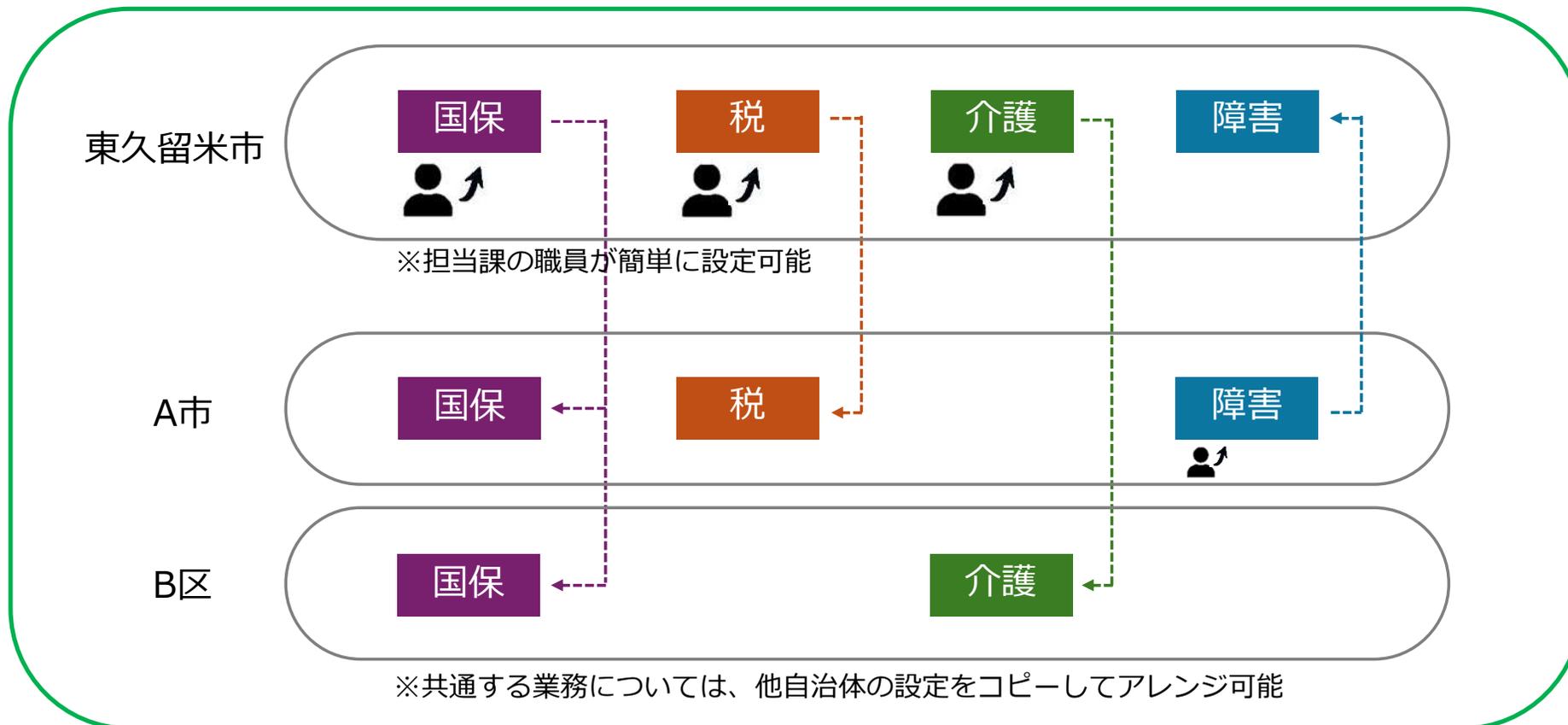
## 本提案



※すべてのチャネルからの問い合わせに  
同じAIエンジンを使用

チャンネルごとにAIエンジンを設定する必要がないため、設定・調達のコストを軽減できる！

# 横展開について



東京都による共同調達



スケールメリット・知見の共有

## 想定される効果

- 電話対応が自動化され、職員の拘束時間が低減・時間外労働の抑制
- 実質の受電数が減り、業務への集中が可能に
- 対応品質が均一化され、クレームリスクが低減



働きやすく  
持続可能な職場へ！

そのほか、住民のメリットも！

- デジタルが苦手な方でも簡単に電話から申請・予約ができる
- 24時間365日、役所への問い合わせができる



## 今後の展望

- まずは東久留米市にて実証実験
- 東京都全体で本格運用へ



『オール東京』で  
働きやすい環境を目指したい！！



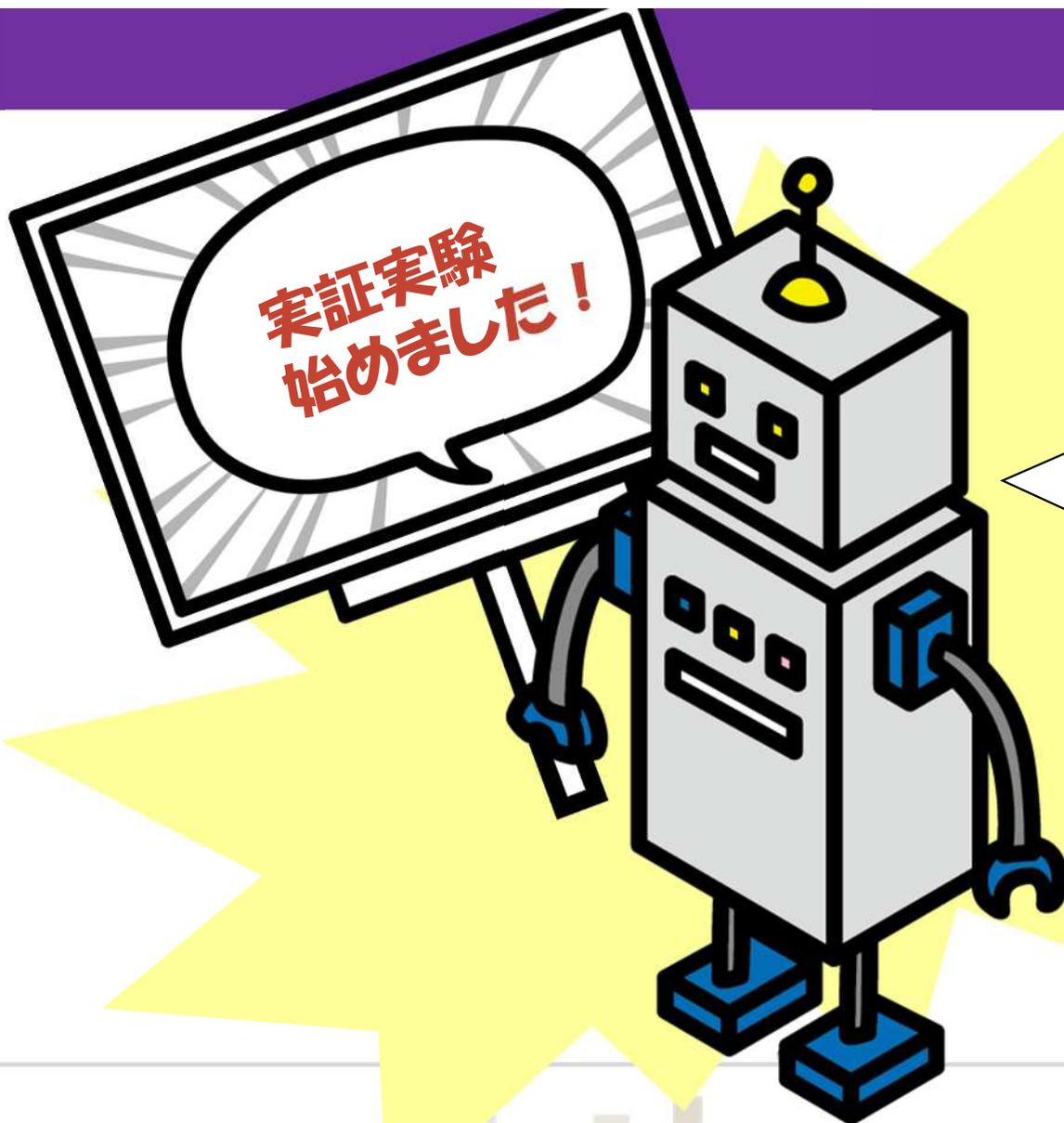
# 生成AIを活用した ナレッジ共有

みんなで育てるベテランAI！

DXアイデア部門  
立川市福祉部障害福祉課

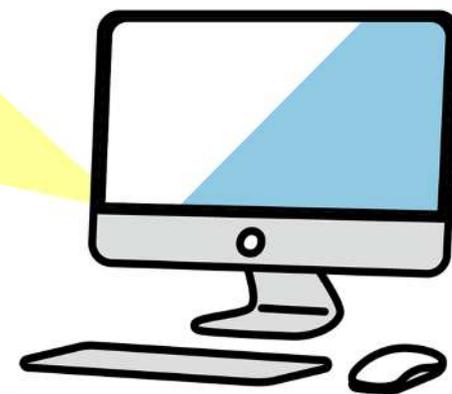


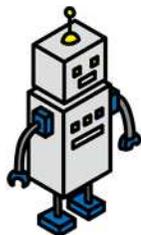




実証実験  
始めました!

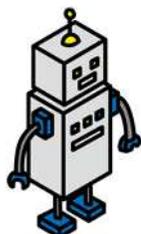
ナレッジ検索型の  
生成AIツール!





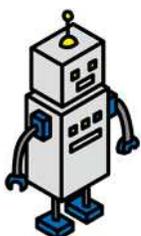
事前に学習した膨大な資料の中から、チャットボット形式で瞬時に回答するヨ!

どんなことができるの?



法律や各種マニュアルなど、通常業務で使用している資料の中から提示するヨ!

回答の根拠は?



事実と違う内容が返ってきても、職員が正しい回答を入力し直すことで、次回質問時に修正後の回答を返すヨ!

回答は正確なの?



## チャット

履歴管理

書類アップロード

新規チャット

チャット履歴一覧

業務内容で絞り込み

すべての資料

すべての資料

処理簿の作成方法は

他市のグループホームに住民票を移した場合の申請先は

他県の診断書での申請は可能か

自立支援医療の制度について教えてください

自立支援制度の使用回数がありますか？

精神手帳 等級変更手続き

自立支援 精神通院の制度について知りたい

精神手帳 更新時期

自立支援と手帳同時申請

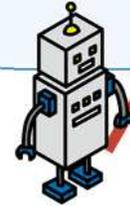
診断書の様式はなんでもいいんですか

## 市民対応支援チャット

システム正常稼働中

業務内容で絞り込み（任意）

すべての資料



自立支援医療の薬局は原則1か所ですが、追加が認められる場合の理由を教えてください

自立支援医療における薬局の追加が認められる理由は、主治医が治療上必要と認め、かつ主たる薬局では行えない調剤が必要な場合です。ただし、申請者本人の希望のみでは認められません。

[【13-2】自立支援医療（精神通院医療）についてのQ&A-東京都福祉局.pdf \(Page: 1\)](#)

[【2-1】R7自立支援医療\(精神通院医療\)申請等受理事務マニュアル-1-50.pdf \(Page: 21\)](#)



フィードバックコメントを入力してください...

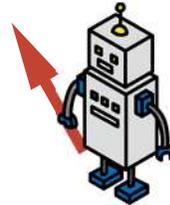
送信

市民への最終回答を入力

市民からの質問内容を入力してください。

送信

ベクトル検索を有効化 ?

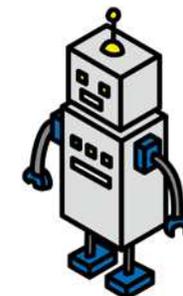


## 市民対応の効率化

電話や窓口の問い合わせ対応時間を短縮すると同時に、不明点を尋ねられるベテラン職員の負担軽減といった2つの側面から効率化

## 市民サービスの向上

対応する職員によって偏りのない、速やかで均一な回答の提供の実現



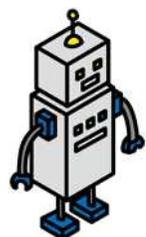
## 属人化の解消

これまで市民から寄せられた質問回答や、法改正情報をあらかじめ学習しておくことで、担当が変わってもスムーズに業務を継続でき、従来の引継作業を最小化

## 研修効果

必要なときに疑問点をすぐに調べることで理解の向上やスキマ時間を使った自己研修が可能



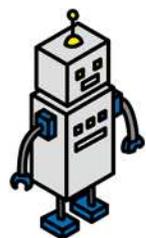


実証実験で得られた成果は、横展開が図れる可能性があるけど共有できないのかな？



東京都生成AIプラットフォームはドウ？

自治体で共通する業務については、東京都や各自治体で作成したフォームを共有していけるといいね！

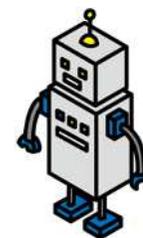


東京都全体の最適化を目指していきま  
しょう！



# ご清聴ありがとうございました

アリガトウ  
ゴザイマシタ





# 印刷業務の共同化

大量印刷をもっと手軽に、安全に！

DXアイデア部門  
町田市政策経営部デジタル戦略室

# 多くの自治体が抱える 「印刷業務」の課題

---

- ・全ての自治体で、行政サービス提供に不可欠な「印刷業務」
- ・しかし、多くの自治体で「時間」「費用」「セキュリティ」に関する深刻な課題を抱えています。
- ・これらの課題を一挙に解決する、自治体DXの次なる一手をご提案します。



# 課題 1 : 職員負担増と非効率な業務プロセス

1



## 個別契約が煩雑

部署・帳票ごとに契約することで、期間と手間がかかっている。

2



## 事業者選定が困難

印刷事業者の廃業・撤退で契約ができないリスクが増えている。

3



## 事業者調整の手間

印刷事業者ごとに、作業の調整を行う必要があり、手間がかかる

## 課題 2 : 老朽化する設備とセキュリティリスク

1



### 大型印刷機の老朽化と更改困難

製造中止、メンテ困難  
のため**コスト増**

2



### 個人情報漏洩リスク

USBメモリ等を利用した  
データの受け渡しを行っているため、**漏洩リスクが高い**

3



### データ管理の手間

事業者ごとにデータ受  
渡し履歴管理等を行う  
必要があり**手間がかかる**

# これらの課題を一気に解決！ 印刷業務の共同化

## コンセプト

複数の自治体が共同で利用できる、**帳票出力管理サービス**を構築するとともに、**印刷事業者のコンソーシアム**内のリソースを有効活用する仕組みを作り、データの受け渡しから印刷・発送・納品までを一気通貫に実施

## 発送までの流れ

- 参加自治体は、ガバメントクラウド上で運用する20の基幹業務システムから帳票データを出力
- 構築する「帳票出力管理サービス」を経由し、ネットワークで安全に印刷事業者へデータを転送し、印刷・発送・納品

# 提案の仕組み (イメージ図)

## 各自治体

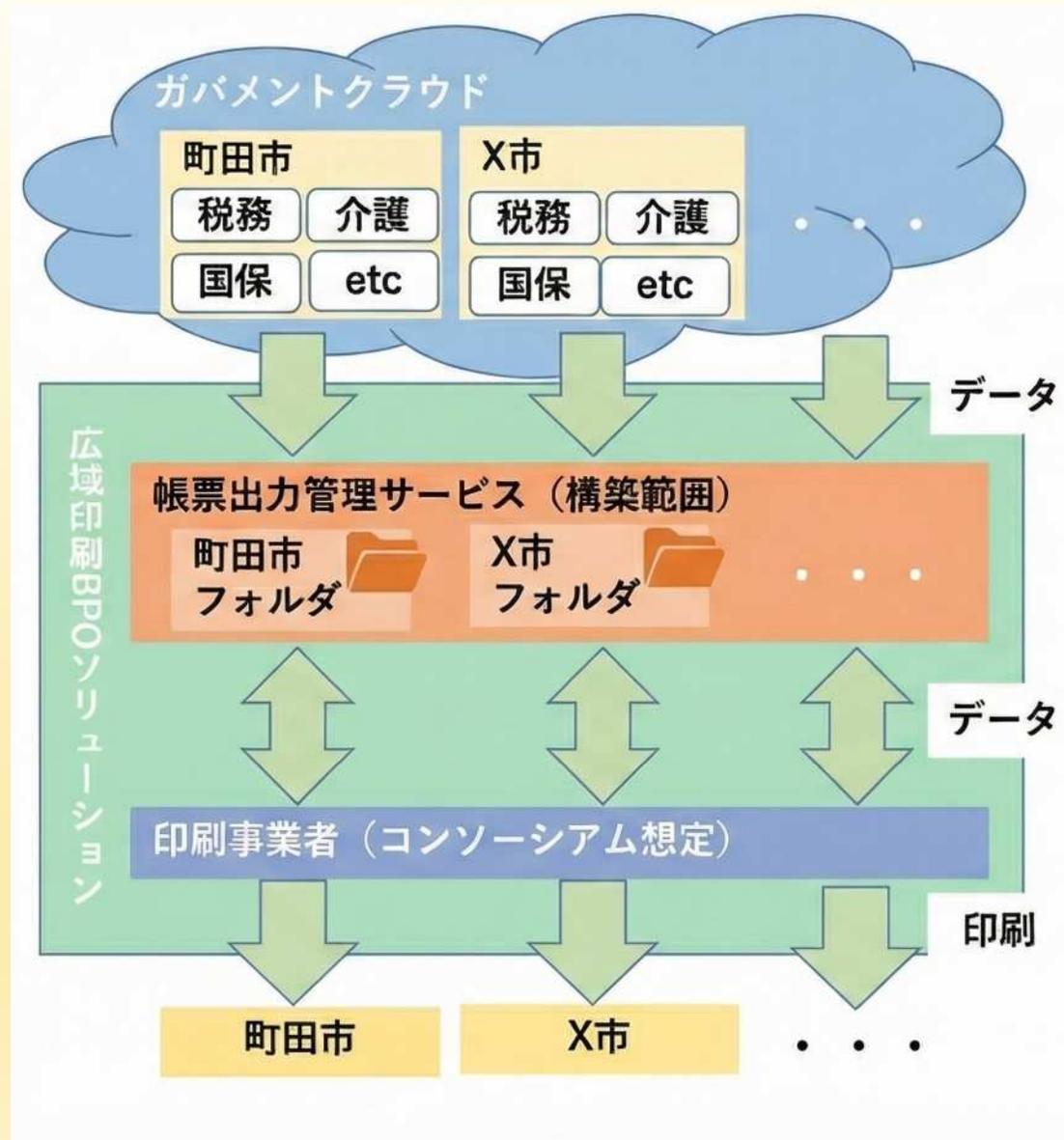
基幹業務システムから帳票データ出力

## 帳票出力管理サービス (新規構築)

データの一元管理、暗号化、印刷事業者への安全な転送

## 印刷事業者 (コンソーシアム想定)

自動的に受託可能な事業者へ振り分けを行い、印刷・発送・納品を実施



# 期待する効果

## 1. 職員負担の大幅な軽減

- 個別の契約や調整業務から解放され、コア業務に集中できる**「手取り時間」を創出**

## 2. コスト・資産の最適化

- 高価な庁内印刷機の**調達・維持が不要に**
- 共同化によるスケールメリットで、**印刷コストの削減**

## 3. セキュリティ向上と迅速化

- ガバメントクラウドからセキュリティの確保されたネットワークを通じてデータを連携することで、**情報漏洩リスクを劇的に低減**
- 様々な手間が省けることで**納品までの期間短縮**



# 効果予測（町田市の場合）

【参考】町田市の主な印刷実績（年間）

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

## 【現状】

契約件数



年間約**50**件の  
契約事務

納品期間



納品まで  
約**2**か月

効率化・  
スピード  
アップ

## 【効果】

契約件数



契約事務  
年**1**回！

納品期間



納品期間  
**1週間！**

# 横展開の可能性と今後のステップ

## 高い横展開の可能性

- 各種納付書や通知書の印刷は、**全ての自治体で行われる共通業務**
- 基幹業務システムがガバメントクラウドへ移行することで、**どの自治体でも導入可能**

## 実現に向けた課題とステップ

- **課題:** 各自治体のニーズ集約、専用ネットワークの費用負担など
- **今後の進め方:**
  - 同様の課題を持つ自治体へのニーズ調査を実施。
  - 印刷事業者と連携し、具体的なシステム仕様や費用感を検討。



# ご清聴ありがとうございました

---

この「印刷業務の共同化」は、単なる業務効率化に留まりません。  
自治体間の連携を促進し、より安全で質の高い行政サービスを実現するための、  
大きな一歩となるアイデアです。  
ぜひ、東京都全体の効率化を一緒に進めましょう。



# AI窓口支援システムによる 職員業務改善DX

窓口の“気づき”を仕組みに変える  
市民の“不安”を“安心”に

DXアイデア部門

府中市政策経営部行政経営課

## 提案のコンセプト

窓口の“気づき”を仕組みに変える 市民の“不安”を“安心”に

市民の“不安”

市民の“安心”



職員が市民の感情に気づき、受け止める仕組み

自治体職員は人の心を安定して精度高く理解することができるのか？  
そして、市民は自分自身の心を正しく理解することができるのか？

## 背景・課題

### 市民の感情に気づき、それを受け止めきれえるのか？

究極の感情労働である窓口業務は…

経験やスキルに依存し、属人化しやすい  
職員の精神的・時間的負担が大きい

一方で…

他の自治体を含め、大量な窓口相談事例  
を蓄積しやすい性質を持つ

精度高い情報を安定的に収集・活用することができれば…？

# アイデア概要

## なぜ、AIが必要なのか？

究極の感情労働である窓口業務は・・・

①経験やスキルに依存し、属人化しやすい



経験やスキルを言語化・可視化した情報を蓄積できないか？

その情報を誰でも有効に使える仕組みを作れないか？



過去の対応履歴や類似事例をもとに、AIが対応内容をレコメンド。

感情データと対応履歴は蓄積・分析され、手続き設計や案内文の改善に活用

職員の業務効率化、感情的負荷の軽減

# アイデア概要

## だれが幸せになるのか？

究極の感情労働である窓口業務は・・・

②職員の精神的・時間的負担が大きい



自治体職員には、常時複数の**市民の気持ちを受け取り切れるほどの余裕**があるものなのか？

できるだけ多くの**市民の支援**を行える必要はないか？



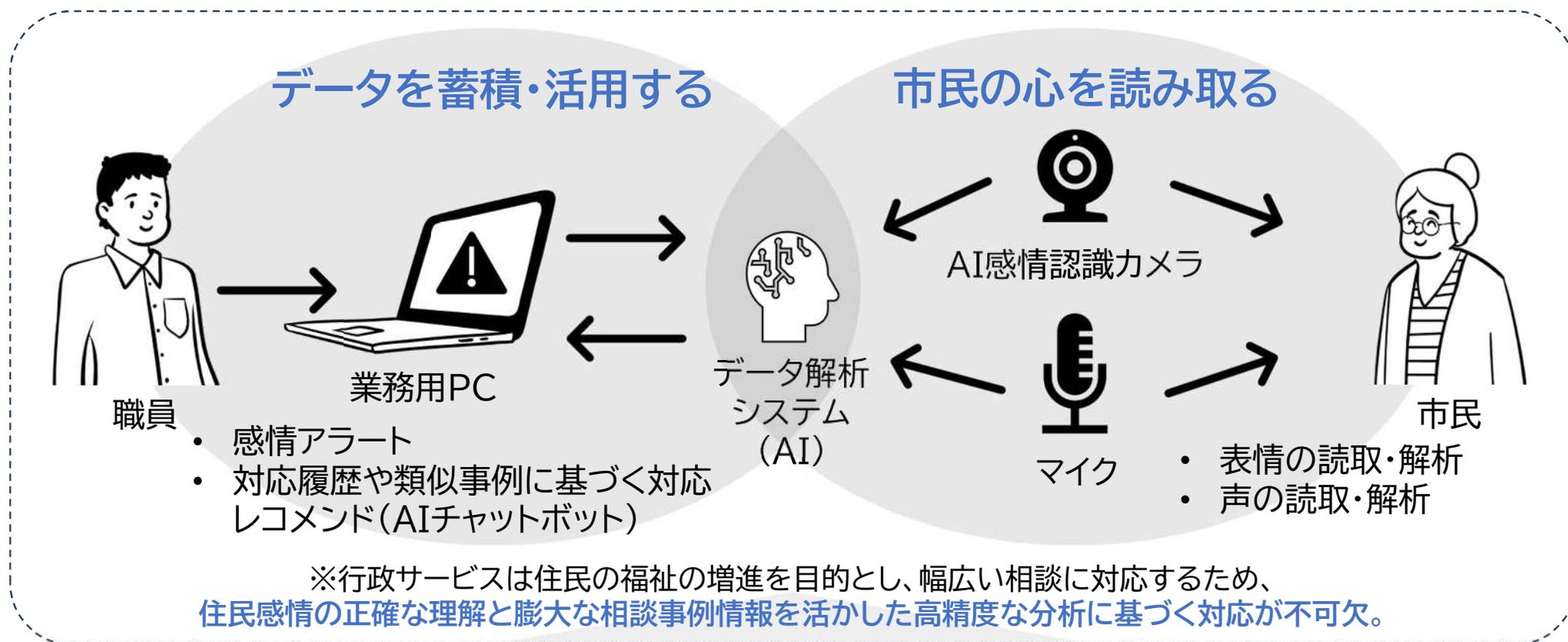
カメラ・マイクで表情・声・発話内容を解析し、**不安・怒り・困惑などの感情状態を検知**

職員には、感情アラートとともに、**対応スクリプトをダッシュボードで提示。**

**職員の経験・スキルに寄らない、大規模データに基づく信頼度の高いアドバイスを提供／享受することができる**

## 実施方法・技術

その仕組みは実現可能なのか？



①市民の同意、②庁内ガイドラインの整備、③十分な運用試行が前提

# 効果・インパクト

## その仕組みは効果があるのか？

窓口対応の職員数を100名とした場合……**年間で2万時間超の業務効率化**が実現可能

効果	内容・数値	削減ロジック・説明
職員数	100人	-
導入前残業時間/月(1人)	77.0時間	通常残業40h+クレーム対応(10件×2.5時間)+効率低下分(40時間×30%)
導入後残業時間/月(1人)	59.3時間	クレーム件数半減(5件×2.5時間)、業務効率10%向上(40時間→36時間)、効率低下分も減少
年間削減時間(1人)	212.4時間	(77.0時間-59.3時間)×12か月
<b>年間削減時間(全体)</b>	<b>21,240時間</b>	<b>年間削減時間(1人)×職員数</b>
残業単価	2,500円	-
<b>年間コスト削減額</b>	<b>5,310万円</b>	<b>年間削減時間(全体)×超勤単価</b>

費用	概算金額(税抜)	根拠・参考事例
初期導入費用	2,000万円	・要件定義、カスタマイズ、初期学習、機器設置、職員研修を含む
年間運用・保守費用	800万円	・クラウドAI利用料(月額10~50万円×12か月) ・保守サポート、AI追加学習、FAQ更新等 ・自治体のAIチャットボット運用費用事例(公表)ベース
ハードウェア(カメラ等)	200万円	・AIカメラ1台10~30万円、マイク・PC等含む ・複数窓口への設置時は台数分を積算する ・既存設備の流用で圧縮も可能
<b>合計(初年度)</b>	<b>3,000万円</b>	<b>上記合算</b>

## リスク

### なぜ自治体での導入が難しいのか？

特に…

AIの精度

AIの活用能力

市民理解・  
プライバシー保護

伴わなければ、自分でやったほうが楽！という結論に

# リスク

## では、どうすれば良いのか？

### AIの精度

- 皆さんが普段、生成AIに相談事をするように、**たくさんの情報を蓄積していくしかない**
- 自分で修正した情報も、AIの精度を高めるための糧になる

### AIの活用能力

- 職員が生成AIを活用するための**研修は必要**
- AIは職員を代替するのではなく、**あくまでも補助輪**の役割であることを理解する

### 市民理解・ プライバシー保護

- 市民に対して、どのような情報を収集し、どこに保存し、どのように活用するのかを説明し、**透明性と信頼性を担保**する
- 説明に際しては、**市民説明会やパブリックコメント**を活用する

「安心」して「楽」を追求する精神で新しいことに挑戦する

## まとめ

実現できたら、社会はどう変わるのか？

職員は“人にしかできない”サポートや工夫に集中できる。  
(寄り添う姿勢など、非言語のサポート)

市民はどんな立場でも、迷わず・ためらわず相談できる。  
(自分と同じ悩みや不安を抱え乗り越えた人の事例に頼れる)

“安心”と“効率”が両立した、  
みんなに開かれた地域社会が広がる

# オール東京で処分通知のオンライン化推進事業

Online Notice, New Normal

～処分通知等のデジタル化が新しい当たり前～

DXアイデア部門

墨田区企画経営室ICT推進担当

# 処分通知等のデジタル化の現状

申請等（手続の入口） : オンライン化が住民に浸透しつつある

処分通知等（手続の出口） : 住民に通知する部分は未着手で、住民にも浸透していない



デジタルファーストの実現には一歩及んでいない状況

# 各自治体の取組ニーズは？

各自治体においても、やりたくないわけではない。

→ **むしろ推進したいというニーズはある。**



墨田区主催の勉強会（対面開催）

**25**自治体参加（約**70**名が参加）



都主催の勉強会（ハイブリッド開催）

**38**自治体参加（約**130**名が参加）

## Action1

全庁向けの説明会を開催

100名以上の職員が参加

## Action2

全手続の棚卸調査を実施



# 処分通知等のデジタル化の課題



## 運用

縦割り行政の弊害

何を整理したらいいのかわからない

総務部門とデジタル部門の連携が上手くいかない

住民側の利用促進  
(同意が必要なため)

## 処分通知等のデジタル化実現

申請と一体型のシステムがない

単独で開発するにはコストがかかる

どんな機能が必要かわからない

電子署名の費用が割高

システム

# 運用面について（解決案）

令和8年度 特別区長会調査研究機構 提案区：墨田区

**【処分通知等のデジタル化】** に関して、調査実施予定

事例も含めた運用例や課題の整理ポイント等を記載した

➡ **ガイドラインの作成予定**

**都内自治体の処分通知等のデジタル化を後押し**



# システム面について（解決案\_提案）

- ・ 東京アプリへの処分通知等の機能実装
- ・ 共同調達による共同システム導入

運用に必要な機能を有するシステムの開発・調達の実施

都内自治体の処分通知等のデジタル化を後押し



# システム導入時の比較（自治体・住民・職員）

## 自治体単独での導入

処分通知  
システム

自治体毎に個別のシステムを導入

自治体毎に複数の申請システム等  
を確認しなければ、ならない。

申請システムと通知システム  
（署名付与・通知等）で個別で  
対応する必要がある。

自治体



住民



職員



## 東京アプリでの実装

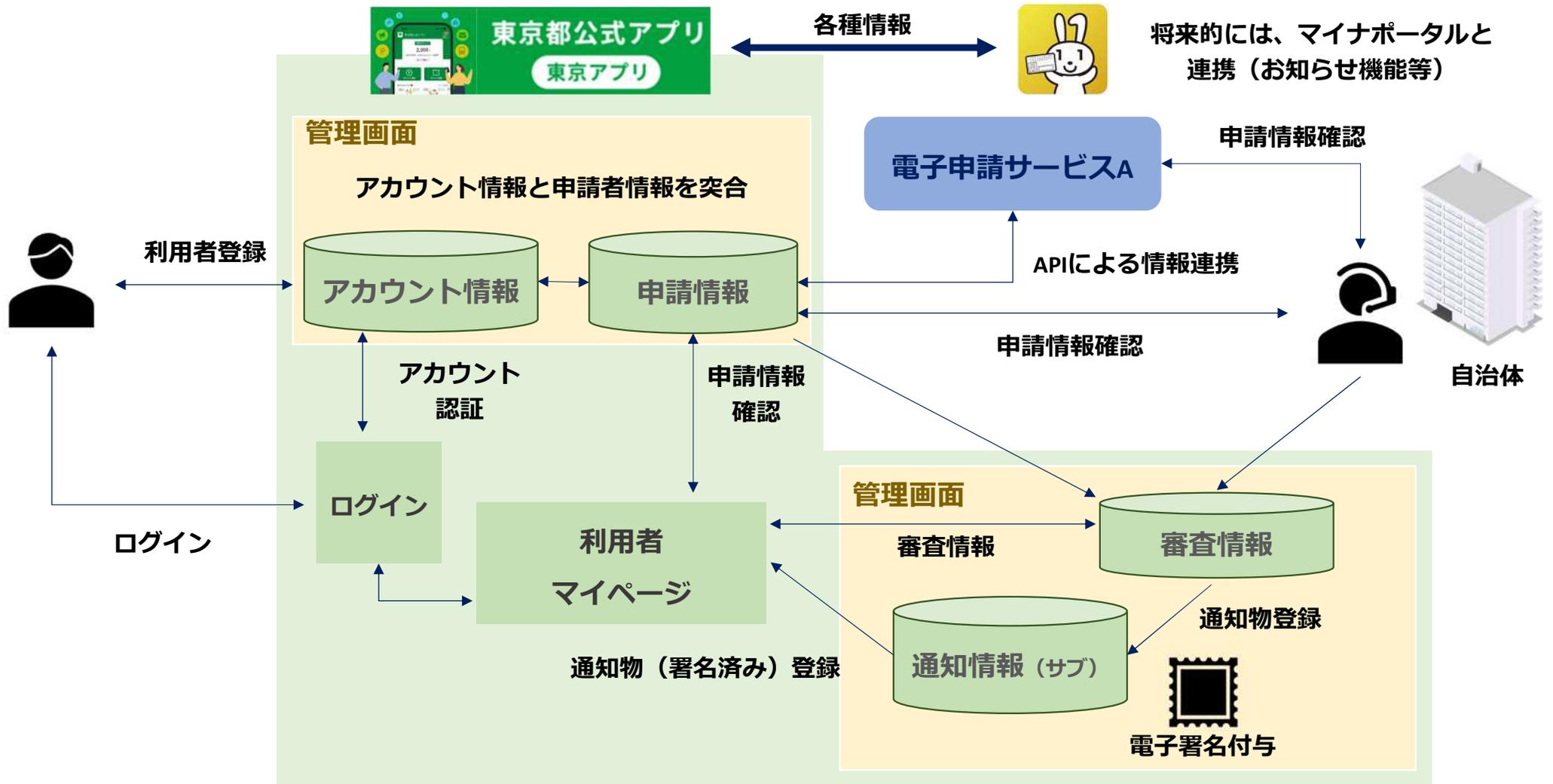


都内で共通するシステムを導入

都民であれば、1つのアプリ上で  
申請情報等を確認することが可能

申請システムと通知システムを1  
つのシステム上で管理することが  
可能

# システムの構成イメージ



# どんなメリットがあるのか？（想定）

## スケールメリット

- システムの調達費用削減
- 電子署名（従量制）の単価削減

## 東京アプリの更なる発展

- 全自治体でのアプリ利用の広報
- 機能拡充による利用者数の増加
- 都全体の機運醸成に寄与

## 住民サービスの向上

- 利用者が各自治体で個別アプリをダウンロードしなくてもよい
- 通知の即時受け取り、場所を問わずに通知内容の確認が可能

## 職員の業務効率化

- 処分通知等のデジタル化が推進されることで、業務効率化に寄与
- システム調達事務の効率化

処分通知等のデジタル化を **住民の当たり前**に

1 自治体だけでなく進めるだけでなく、

**オール東京で実現**

