



# アバターロボット「newme」



# 「遠隔区民サービス」実証実験の経緯

大田区では、令和7年3月に策定された大田区DX推進計画のもと、**デジタル技術を活用した、人にやさしい窓口を実現する「窓口DXの推進」**を掲げています。

さらに！

大田区には、解決が困難な社会課題に対する解決策を生み出すため、先端技術を活用した実験の場“テストベッド”として羽田イノベーションシティがあります。

持続可能な都市を構築するための諸課題

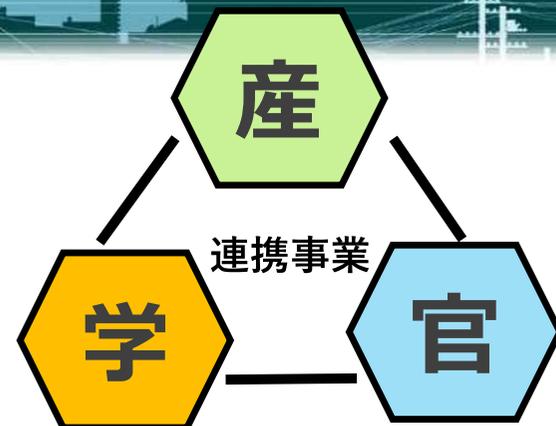
課題の提示

解決策の示唆

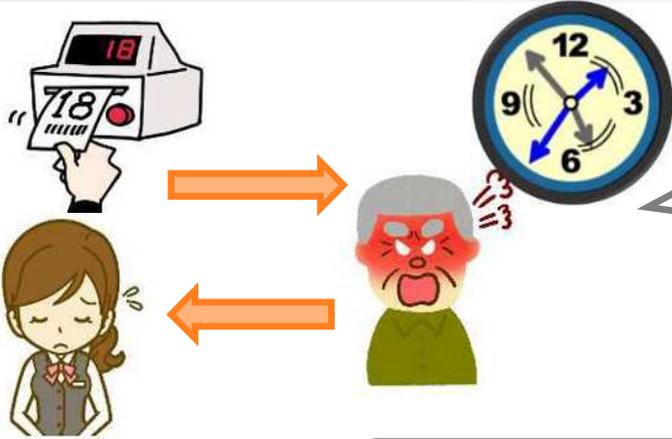
HICity  
HANEEDA INNOVATION CITY

タイムラグのない遠隔コミュニケーションが可能なavatarin株式会社が開発したアバターロボット「newme」。

羽田イノベーションシティ発の技術の区内展開として、R6年度から実証を開始。産学官が連携し、Tokyo NEXT 5G Boosters Projectの支援を受けながら、大容量・低遅延・同時多接続を可能とする**ローカル5G**を利用しています。



## 区役所窓口での課題



- 番号札を引くことを知らずに待ってしまう。
- 番号を呼ばれたが申請書の記載が必要で再度待たされてしまう。
- 申請書提出後、手続きまで時間がかかる。

- 窓口が沢山あり、どこに行ったらいいのかわからない。
- 職員がばたばたしていて、聞きづらい。



- 外国人来庁者の手続きには、言葉が通じず時間を要してしまう。
- 外国語が得意な職員ばかりを窓口配置することはできない。
- マイナンバー交付機を案内したいが、その使用方法や交付機に案内することも難しい。



## アバターロボット「newme」との連携で実現できること

### 区民の窓口サービス向上

・番号札案内や交付機案内によるサービス向上

・待ち時間の短縮

・多言語化

・ローカル 5 Gやwifiを活用したタイムラグのないスムーズなやり取り

・人材の有効活用

・1つの拠点から複数拠点の遠隔案内

**業務DX**

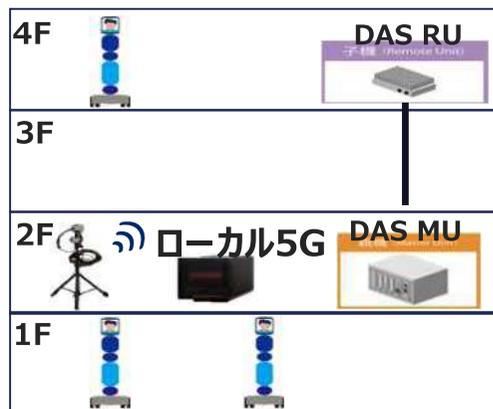
# 実証概要

## R6年度

**期間**：9月26日（木）から12月20日（金）

**概要**：アバターロボット「newme」を本庁舎に配置し、総合受付及び窓口案内業務の実証実験を実施

**検証**：newmeを複数階に設置することで、フロアをまたぐ対応に対し、一貫して接客案内可能な環境を実現



大田区役所本庁舎

## R7年度

**期間**：10月20日（月）から12月19日（金）

**概要**：本庁舎と千束特別出張所にnewmeを設置し、複数個所での遠隔案内の実証実験を実施

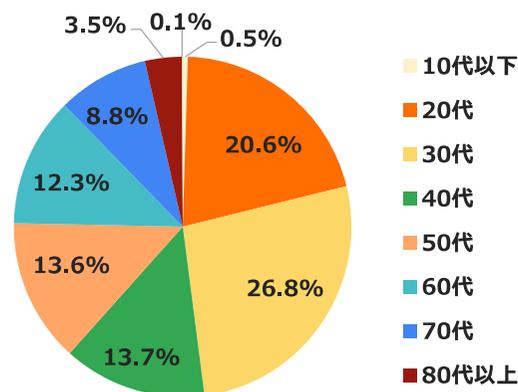
**検証**：窓口案内やフロアマネージャー業務を行い、混雑時の的確な案内・誘導や、少人数による複数拠点運営の有効性を確認



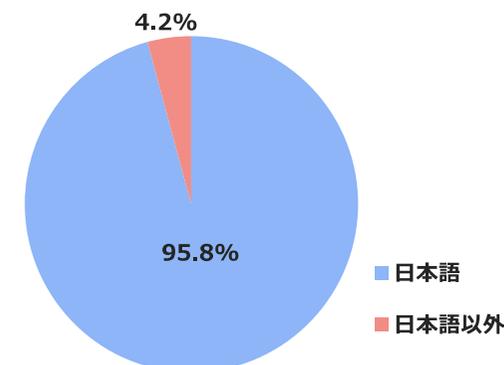
## R6年度実証結果

- ・遠隔による来訪者対応 = 2,601件  
1日あたり**平均54件**
- ・対応件数の**約4分の1**を60代以上の来訪者が占めており、20代以下と並んで**高い満足度を獲得**
- ・一定数の**外国語対応**も実施
- ・案内成功率**96.4%**を実現

【対応件数（年齢構成比）】



【対応件数（言語比）】



### 【アンケート結果】（各項目 7点満点）

年齢（件数）	満足度	信頼性	次回も利用したいか
10代（2件）	6.00	7.00	7.00
20代（26件）	6.15	6.00	5.77
30代（27件）	5.70	5.89	5.85
40代（18件）	5.44	5.28	5.39
50代（18件）	5.39	5.44	5.22
60代（7件）	6.29	5.86	5.86
70代（13件）	6.08	5.77	6.23
回答しない（1件）	6.00	6.00	6.00

平均満足度  
**約5.8点**  
と高い結果に

## 職員の声と利用者の声

### 職員の声

#### 外国人对応の円滑化：英語対応の「受け皿」

英語対応可能なロボットが最初の接点となることで、来庁者、職員の不安を双方解消できた。  
事前の要件把握により、トータル手続き時間が短縮した。

#### 職員の精神的負荷の軽減

窓口から見えにくい来庁者の状況をロボットが「前捌き」することで、「どのような方が来るか（特に外国籍の方など）」を職員が事前に察知でき、心の準備をして落ち着いて対応できるようになった。



#### 「静かな見守り」と窓口業務の効率化

ロボットが能動的に案内するため、職員は本来業務に集中できるようになった。  
「待ち時間」の放置をなくすことで、来庁者のイライラや不安が解消され、ロビー全体が静かで落ち着いた雰囲気になった。

### 利用者の声



#### 「人」の介在による安心感

「AIや機械音声ではなく『人』が対応してくれて安心した。

#### 身体的動作を伴う「分かりやすい」案内

「言葉だけでなく、ロボットが物理的に身体や顔を行き先に向けて案内してくれ、直感的に分かった」

#### 職員の手が届かない「隙間」を埋める案内

「案内係が他の方を対応中で聞けなかったので、待たずに助けてもらった」

#### 多言語対応によるスムーズな誘導

「日本語が話せず不安だったが、英語で話しかけてくれてホッとした」（外国人）



## 【参考】実現していきたい将来像

1

newmeデバイスに  
AI搭載



定型的な対応についてはAI  
や遠隔で案内し、職員は専  
門的で複雑な業務に専念

2

マイナンバー交付機の  
AIによる案内



マイナンバー交付機に  
モニターを設置し、操作方法  
を多言語でAIが案内

3

申請書記載方法の  
AIによる案内



申請書記載台に  
AI newme(ヘッド部分)を設置し、  
記載方法等を多言語で案内

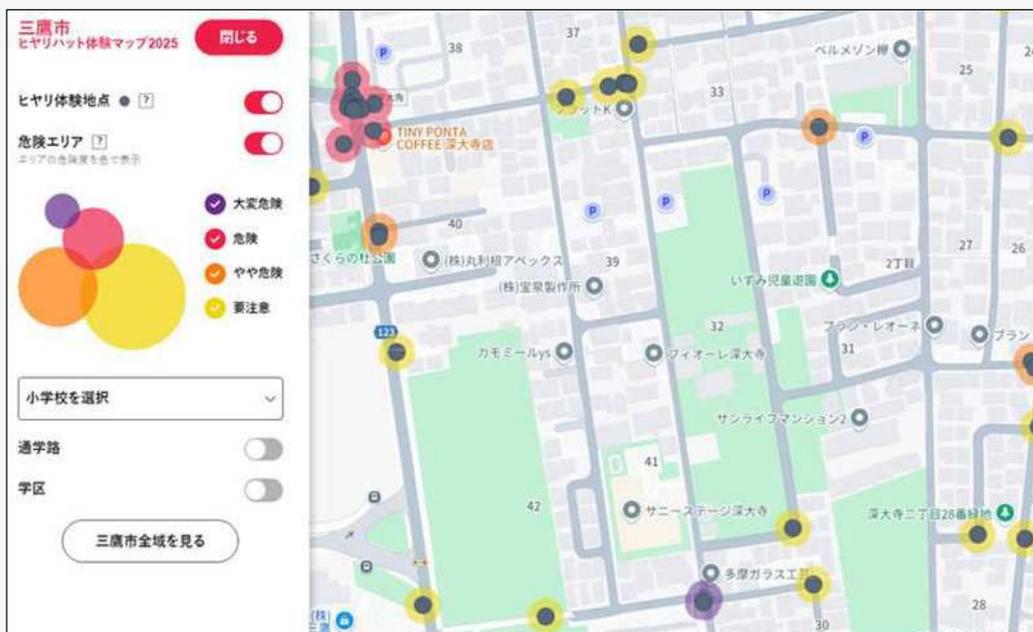
ご清聴ありがとうございました



©大田区



# 三鷹市ヒヤリハット体験マップ2025



～DXが変える三鷹の交通安全～

都内自治体では初の試み  
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



行政サービス部門

三鷹市防災安全部安全安心課

## 事業概要及び目的・背景

### 連携事業者

- ・ DXを活用し、子どもたちを対象とした、ヒヤリハット体験マップによる、新たな交通安全施策の提案
- ・ (株) SUBARU
- ・ (一財) トヨタ・モビリティ基金
- ・ 豊田都市交通研究所



**民間事業者と連携し  
ヒヤリハットマップ  
を作成！！！！**

### 三鷹市

- ・ 交通安全意識を高め、安全・安心なまちづくりを進めたい
- ・ 学校、地域と連携して、子どもたちの見守り活動を進めてきた



## 事業スケジュール



## 取組内容

調査  
対象者

市立小学校15校の5年生（約1,600人）

調査方法

児童が、「もう少しで事故になりそうだ」と感じた体験（ヒヤリハット体験）の場所や状況を、連携事業者が提供するヒヤリハットシステムの調査ページにタブレット等で入力

データ分析  
（事業者）

児童が入力した体験事象と道路状況、過去の交通事故データ等から、体験事象の危険度を判定し、マップ上に危険度ごとに色分けして表示。  
視覚的に危険地点の確認ができるマップを作成



# 三鷹ヒヤリハット体験マップ2025

入力者数：1,108人  
(調査対象者の約7割)  
登録地点：973地点

危険度の高さを  
4段階の色に分けて表示  
(黄<橙<赤<紫)

学区や通学路で絞り  
込んで表示が可能！



ヒヤリハット地点をクリックすると、  
児童の体験事象が具体的に表示！

調査対象 第二小学校  
回答者属性 児童

道路形状 交差点の中 (T字路を含む)

時間帯 朝 (6時~8時台)

状況 自てん車に乗っている時に、前から走ってきた自動車とぶつかりそうになった

## 「ヒヤリハット体験マップ」を活用した交通安全施策

### 通学路点検

- 学校・地域等で実施した通学路点検の結果を受け、教育委員会がヒヤリハット体験マップを活用して**改善が必要な箇所を検証し、改善**を行いました。

### 交通安全授業

- 交通安全授業の一環として、ヒヤリハット体験マップを活用し、子どもたちが**交通安全を学ぶ機会を創出**しました。

### 交通安全対策

- 危険度の高い地点に「**危険 ヒヤリハット地点**」のステッカーを貼り、**注意喚起**を行いました。地元警察署と情報共有し、**パトロールを強化**しています。

### 周知・広報

- 三鷹市ホームページや広報等で**市民への周知**を実施しました。



## 「ヒヤリハット体験マップ」を作成した効果・成果

### DXの活用

- 対象者の拡大や、交通安全授業への展開など、**今後の事業拡充**が期待できる。

### 子どもの視点

- 通学路点検時に「大人の視点」に加え、ヒヤリハット体験マップを活用した「**子どもの視点**」による、より**効果的な交通安全対策**が可能となる。

### 見える化

- スマホやタブレットで手軽に閲覧でき、リスクごとに色分けすることで**視覚的に危険地点の確認**が可能。

### 得られた成果

- 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・ご要望をもとに交通安全対策を実施していた。ヒヤリハット体験マップを活用することで、**データに基づく潜在的なリスクから交通安全対策が可能**となる。



## 福生市LINE公式アカウント上に「イベント特設メニュー」開設

イベント会場内を駆け巡る  
スタッフの救世主！

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！



行政サービス部門



**福生市** 生活環境部シティセールス推進課  
FUSSA CITY 企画財政部情報政策課

# はじめに



セタまつり  
福生駅改札前  
通常時



ほたる祭  
ほたる公園内  
通常時



セタまつり  
福生駅改札前  
混雑時



ほたる祭  
ほたる公園内  
混雑時

# 混雑緩和、安全な祭り運営を目指して

## 【導入の経緯】

イベント開催時の混雑緩和

イベントに関する各種案内不足

市公式LINEアカウント友だち登録状況



70年以上の歴史があり  
西多摩地域最大級のイベント  
とも言われている。  
ここ2年は3日間開催。

令和6年から市が事務局を  
担っている。ほたるの飛翔を  
鑑賞するため多くの方が来場  
する。



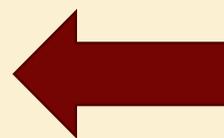
# 実現に向けて

「来場者の利便性を向上したい」

×

「友だち登録者数を増やしたい」

2つの想いが合致して今回の取り組みが実現！



他市の事例を参考に機能を検討し情報政策課に提案

# ほたる祭での取り組み

## 【配信によって軽減できる業務】

- 1 駐車場への案内・駐車状況のお知らせ
- 2 駐車場から会場への案内
- 3 ほたる公園整理券配布状況のお知らせ

## 【LINEを活用した提案】

- 1 駐車場所の位置設定、駐車状況の発信
- 2 Google位置情報と連動した経路案内
- 3 リアルタイムでの配布状況の発信

## ほたる祭の主なお問い合わせ

- ・ ほたる公園について
- ・ 整理券について
- ・ 駐車場について



# ほたる祭の事例 ～駐車場検索編～



入力したメッセージは赤枠内に反映

LINEのトーク画面に駐車可能台数を入力。  
駐車場の状況は駐車場担当と連絡を取り合いながら随時把握していた。

# ほたる祭の事例 ～整理券配布状況編～



ほたる公園内と周辺の混雑対策として、ほたる鑑賞チケットを配布

配布時間、配布状況を配信して、混雑緩和と来場者の待ち時間の軽減を実現

入力したメッセージは赤枠内に反映

# 七夕まつりでの取り組み

## 【配信によって軽減できる業務】

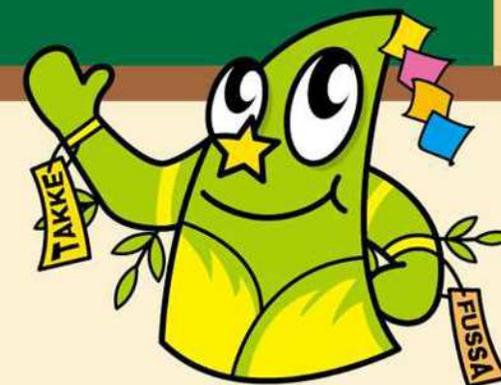
- 1 福生駅改札付近の混雑状況のお知らせ
- 2 トイレ、ゴミ箱など各スポットの検索、案内
- 3 イベント告知、案内

## 【LINEを活用した提案】

- 1 リアルタイムでの状況発信
- 2 Google位置情報と連動した経路案内
- 3 会場ごとのタイムスケジュールにて案内

## 七夕まつりの主なお問い合わせ

- ・トイレの場所について
- ・ゴミ箱について
- ・イベントについて



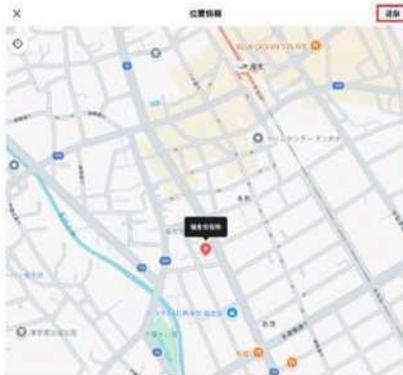
# 七夕まつりの事例～スポット検索編～

スポット検索	
	ゴミステーション
	公衆トイレ、おむつ取替所等
	案内所
	暑さ対策エリア・救護室
	重ね捺しスタンプラリー
	スマホスタンプラリー
	会場全体マップ(Googleマイマップ)
	会場全体マップ(チラシ)
	中止



### 使い方

①検索の起点となる位置を指定してください。



地図が開きますので、起点となる位置を決定し、右上の「送信」をタップしてください。



### 使い方

②検索範囲を選択してください。

選択肢が表示されますので「0.5Km」「1Km」「2Km」「5Km」「10Km」からお選びください。キーボードから距離をKm単位(25Kmまで)で入力することもできます。(例: 25)

③距離が近いスポットから順に表示されます。

地図を確認したり、起点からの経路を確認できます。  
検索結果を少し上にスクロールし「地図で表示」をタップすると、各スポットが一覧で確認できます。



10:45 LINE

指定した地点

指定した地点

アンダーグランド

ゲームセンター

akipon 加藤邸 福生 本町akipon駐車場 徒歩2分

福生市役所 徒歩5分

1分 270m

開始 経由地を追加 保存

ゴミステーション、救護室、涼み処なども検索可能とし、期間中の問い合わせを減らすことができた。

# 取り組みをとおして

## 効果

- 1 福生駅周辺の混雑緩和
- 2 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
- 3 ゴミ箱設置個所、トイレの場所など、基本情報の問い合わせ件数の減少



マップ上で行きたい場所などを来場者が自ら検索したことで利便性が向上した。  
問い合わせ件数が減り、イベント運営に注力することができた。  
延べ4日間のイベントで友だち登録者数が約1,000人増加した。

# 今後の展望

交通規制情報も連動させることを検討しており、来場者の他、周辺道路を走行している運転手にも周知をすることで、周辺道路の交通渋滞緩和を目指す。



七夕まつり交通規制図  
(令和7年8月8日)  
赤・青・緑の箇所が  
交通規制範囲

自治体**初**!!

# 市ホームページでの AIサイト内検索ポット内製化

～ 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 ～

<行政サービス部門>

府中市 政策経営部 情報戦略課  
秘書広報課



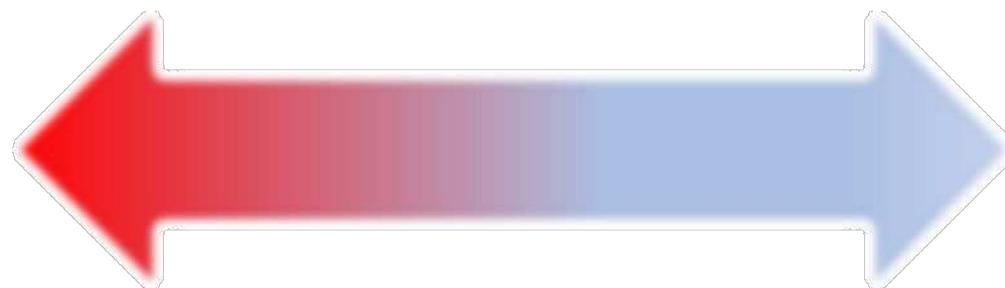
DXとかAI活用とかって、難しくくないですか？

# 背景・課題

ドンドン進めたい！



情報部門



DX? AI?



理事者・業務主管課

収穫まで時間がかかる



+

費用がかさむ



=

実績が出せない・進まない

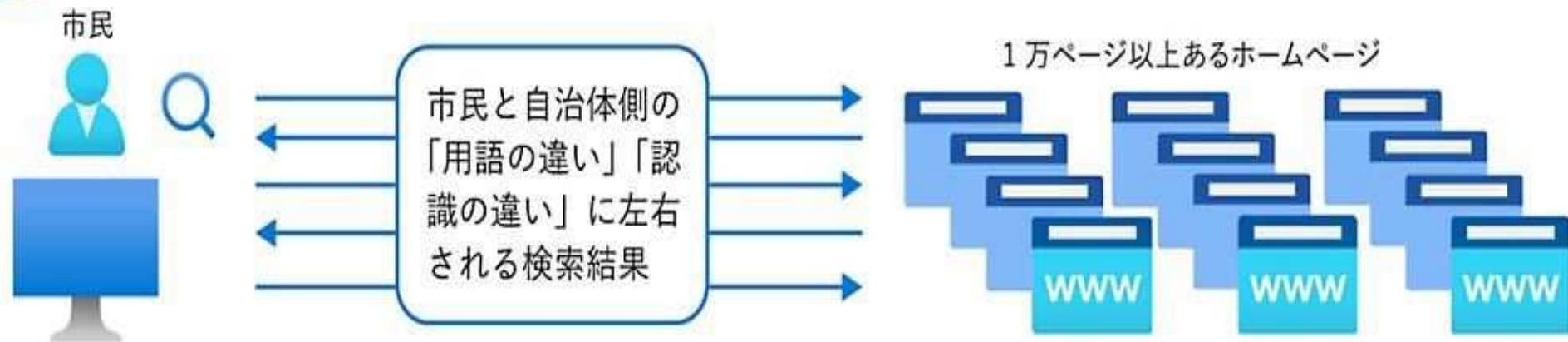


簡単に・早く・安く、成果を収穫したいですよね？

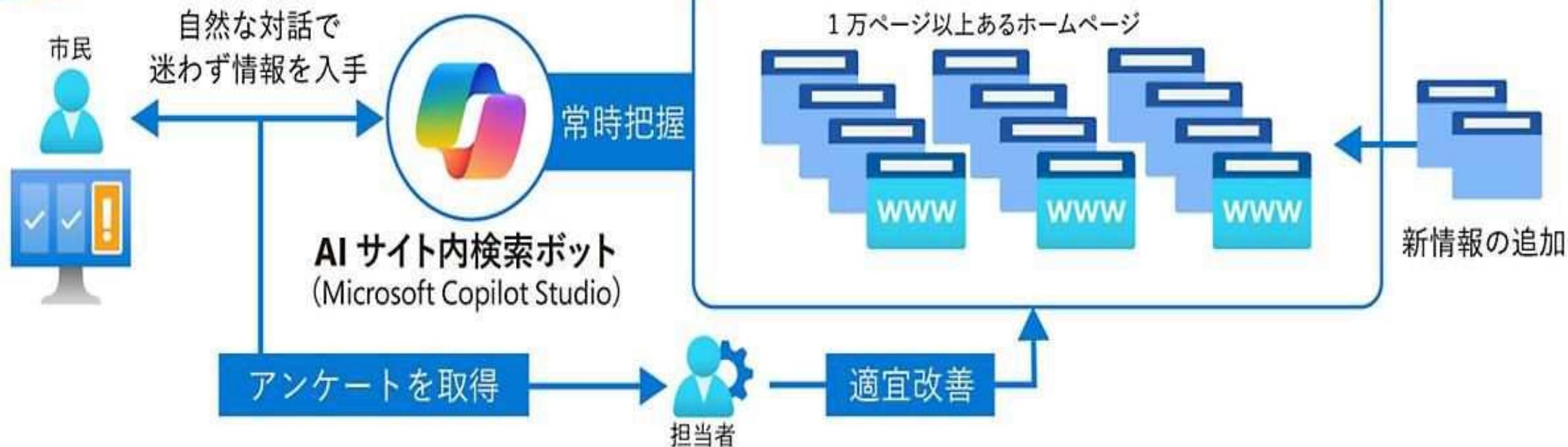
# 取組内容

## 府中市 AI サイト内検索ボット活用イメージ

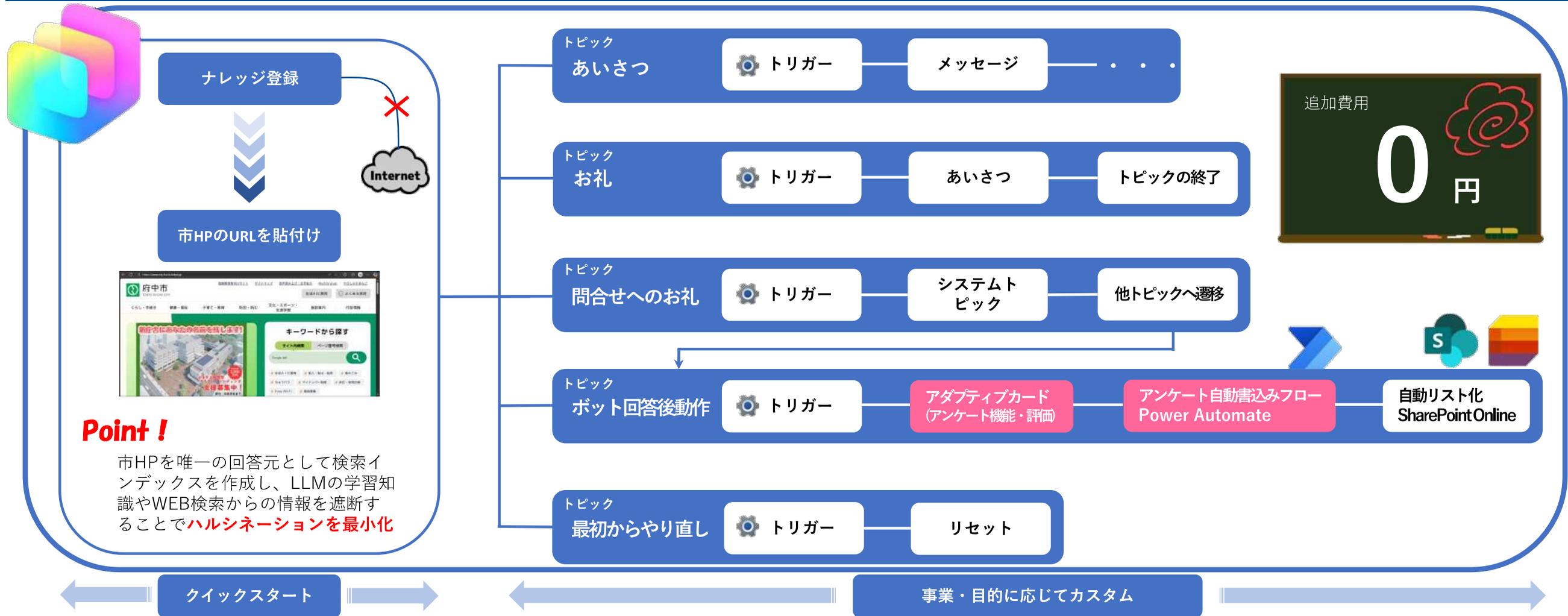
今まで



これから



# 仕組み・特徴・工夫・苦勞・課題



## Point!

市HPを唯一の回答元として検索インデックスを作成し、LLMの学習知識やWEB検索からの情報を遮断することで**ハルシネーションを最小化**

## <工夫・苦勞した点>

- ・ナレッジを**HPのURLのみ**とした点（メンテナンス性を重視）
- ・アンケートと評価機能を実装し、**HPの改善につなげるサイクルを意識**
- ・アンケートを**Power Automate**を使ってSharePointに**自動リスト化**
- ・生成AIを市民利用することへの**庁内理解**（全庁でのテスト期間で解消）

## <課題>

- ・回答ソースがHPの情報という**前提を伝えきれていないことが原因の不満**
- ・UIや会話の遷移に**改善の余地**あり
- ・予算化した事業ではないので、HP上に**目立つような配置が出来ていない**

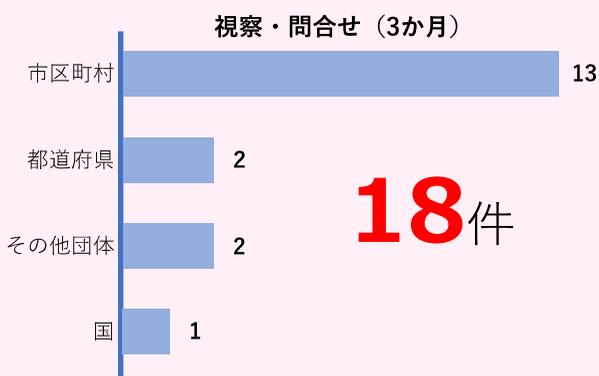
# 効果・成果

## 利用実績：利用者数

Google検索 月5,000件（最大）  
関連ワードを拾うため情報量が多く、  
目的にたどり着くのが大変

**AI検索ボット** Google検索の約5分の1にあたる  
月**1,000**件の利用実績。スピー  
ディーかつ楽々に目的の情報をGET！

## 市のPR効果：大きな反響



イベント登壇・取材

事例登壇	Microsoftイベント×4回
事例登壇	<b>自治体ワークス</b>
事例登壇	<b>J-LISフェア</b>
取材	Microsoft導入事例掲載
取材	時事通信（iJUMP）掲載

みんな、**こういうのを待ってた**んだ！を実感

## 利用実績：アンケート

AIの要約力 ✨ ←

HPを見ただけでは分からない  
ことを知ることが出来た

質問者の**意に沿う感じ**が嬉しかった

→ 人より高ホスピ?? (??´??)

利用者からの評価 🍷 ←

もっと**PRしてもいい**のでは？  
システムの**作り方を教えて**ほしい

役人のような**誤魔化しや話のすり  
替えがなく**正面から返事をくれる

→ 複雑な気持ち。。°°(°?°)°°

## HPの改善：AIフレンドリーの視点

- ・ 曖昧な表現を是正  
→ 「オンライン申請は不可」など
- ・ 不要な過去データの削除  
→ 歴年データに意味があるもの以外は削除
- ・ 転入は引越しなど  
→ 行政用語の見直しを検討する

生成AIに優しいことは**人にも優しい**ということ

# エージェント作成実演

← ↻ 🔒 https://copilotstudio.microsoft.com/environments/Default-00cc0fb5-8ae0-49f0-9a42-d8332891daae/bots

Copilot Studio 環境 府中市役所 (default)

## エージェント

✓ 'Agent' は削除されています

+ 新しいエージェント エージェントのインポート 🔍 エージェントの検索

名前	タイプ	最新変更日 ↓	最終公開日	所有者	保護の状態
 ふくろう	エージェント	Microsoft Copilot Stu...	1 年前		✓ 保護済み
 府中市情報検索ボット	エージェント	Microsoft Copilot Stu...	4 か月前		✓ 保護済み
 Copilot for Microsoft 365	Microsoft		なし		--

## 今後の展望・検討課題

- **業務別エージェントの量産**

→この仕組みをそのまま流用して業務ごとのお助けエージェントを内製で量産

- **生成AIの市民活用**

→これまで業務改善としての活用が主であった生成AIを、市民が利便性を享受できる施策を検討

- **成功事例のPR活動**

→引続き、あらゆる媒体で成功を共有していきたい

**DXAwardのチカラで全国に成功の種を届けたい！**



# 保育園利用世帯における 通知物のデジタル化の構築

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！

行政サービス部門



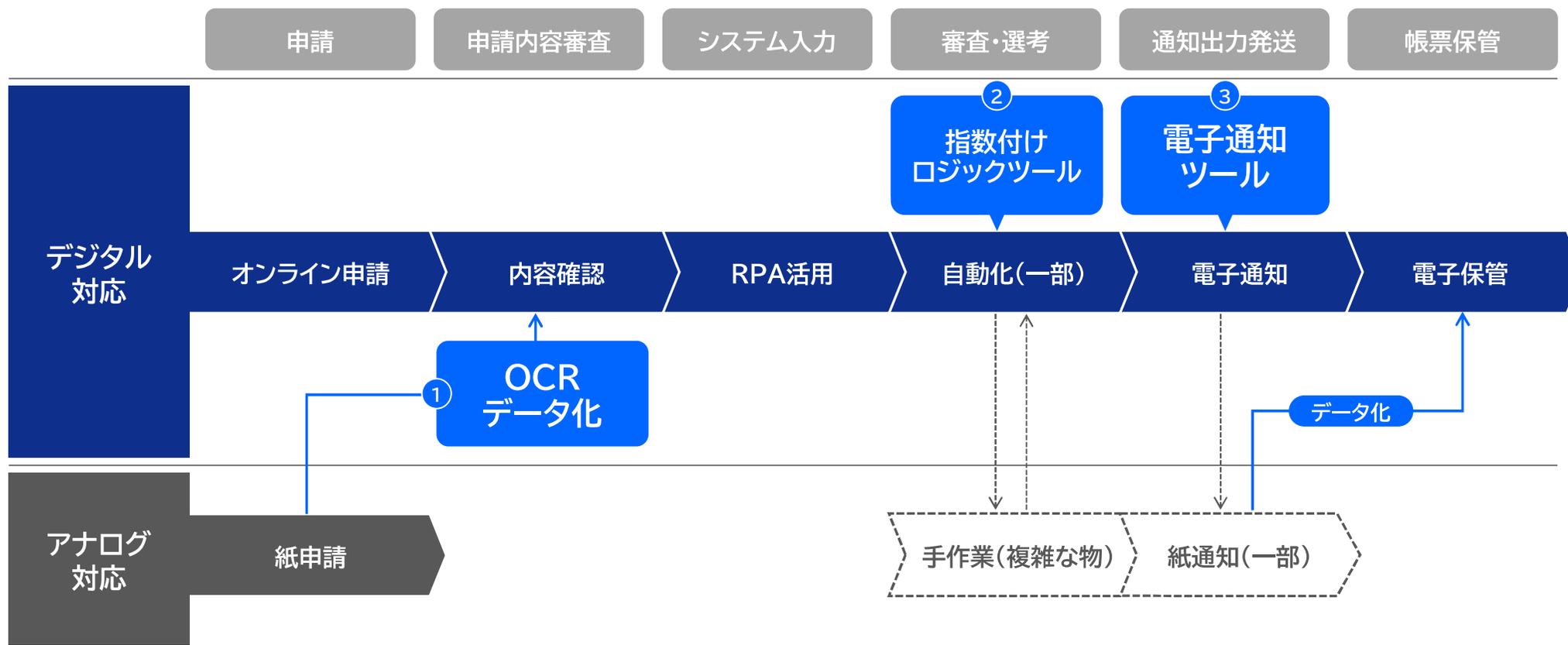
スマホに通知が届いたかも！？



世田谷区

子ども・若者部 保育認定・調整課

## 入園業務の一連の流れをデジタル化・オンライン化する 「一気通貫なToBeモデル」(ビジョン)を構築



## CanBeモデルとして、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



## 課題・コンセプト

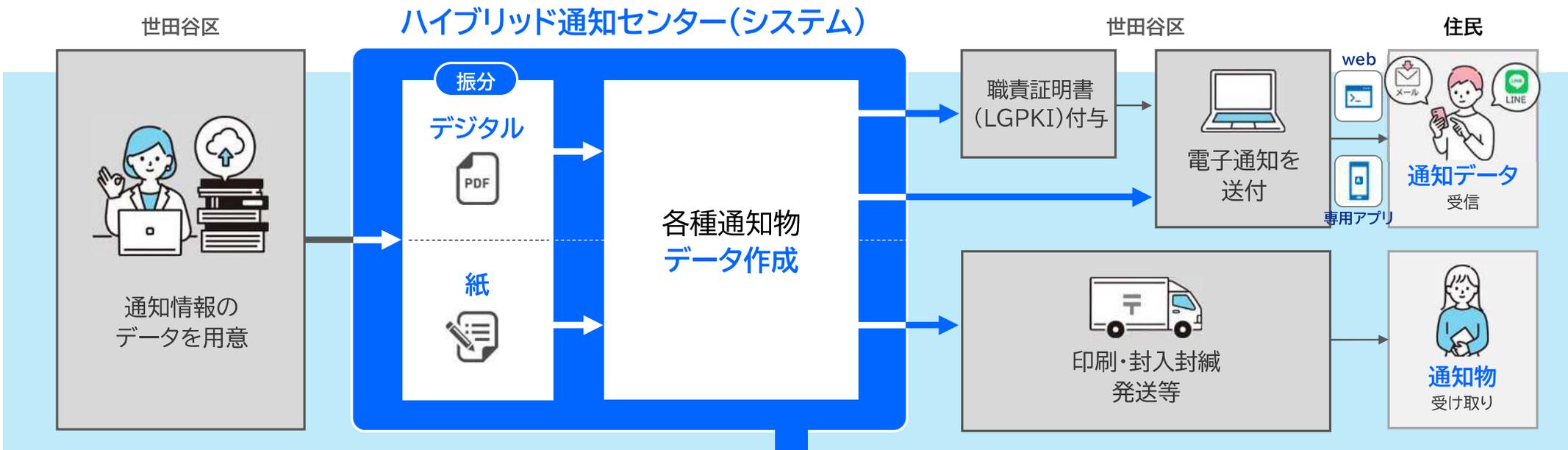
対象者	 「紙」の通知物における課題	 「デジタル」の通知物における課題
区民	子育て世代は、仕事や家事育児で通知物を見ている時間がない。管理(保管)も大変である	単発の通知物がデジタル化されただけでは、アカウント登録のメリットがない
職員	郵送コストの増加・封入封緘等の作業負担	紙とデジタルの二重管理で業務負担が増える懸念あり

これらの課題に対して

所管課が自ら発起人となり、  
所管課ならではの「住民への寄り添い」「現場感」をコンセプトにした  
ハイブリッド通知モデルを提供

## 取組紹介 ハイブリッド通知

# 紙とデジタルの二重管理負荷に対して、スムーズな業務を実現



### 特徴・効果

- 紙とデジタルの送付をワンストップで対応
- 行政処分通知には職責証明書(LGPKI)を付与

## 成果

results

1

住民のサービス(利便性)が向上した  
紙よりも早く通知が確認できる & 紙の管理が不要になった

results

2

郵送料金や委託費のコスト削減、紙管理の工数を軽減  
(デジタル通知登録者数約60%)

results

3

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)

## 対象としている通知物と今後の展望

# 子育て世代に対して一貫したデジタル通知を提供 さらなる拡張を構想

### 「入園前」から「卒園まで」の通知



コンセプトどおり、住民への適切な寄り添い方や現場感を理解している職員が主体となって尽力しました

がんばり1

業務改革(BPR)の実施

point1

住民の利便性向上・職員負荷軽減につながるハイブリッドモデルの構築

point2

ToBeモデルを見据えて業務フローや運用ルールの見直しも実施

がんばり2

行政処分通知のデジタル化における世田谷区モデルの策定

point1

文書管理部門やDX部門等と課題・要件を調整し、職責証明書の付与を採用

point2

住民のスムーズな利用を考慮し「職責証明」の検証サイトを事前に案内

## 本取組におけるプロジェクト推進の流れ

step1  
危機意識の共有

人財不足について、職員間、そして上長と共通の危機意識を持つ

step2  
推進チームの構築

草の根活動で少人数(2~3人)の小さなチームからをスタートする

step3  
ビジョンと戦略

描いたビジョンの達成のために「考えながら仕事をする」習慣を付けて戦略を策定

step4  
役割と専任性

担当者に、自分にしかできない担当領域を取り組んでもらい、主体性を持ってもらう

step5  
未来構想の実現

CanBeの成果を土台に、ToBe計画の実現に向けて、さらなる変革を目指す

DXを推進するためには？

チーム作りと  
職員の意識改革こそが必要

# 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！



新たなユーザー体験を通して  
AIを「当たり前」に！

行政サービス部門

町田市 政策経営部 デジタル戦略室

# DX戦略：町田市デジタル化総合戦略2025

生成AI × 情報連携 × フルデジタル化 = バーチャル市役所の実現

生成AIで  
サービスを  
アップデート

①

関係機関との  
スムーズな情報連携

②

行政サービスの  
フルデジタル化

③

マルチ生成AI  
プラットフォーム  
"AIナビゲーター"

3Dアバター



生成AI



マチネ



マーチ

# マルチ生成AIプラットフォームのコンセプト

革新的なユーザーインターフェース (UI) で生成AIに触れる、使う



① 行政サービスのナビゲート：市民用

- 3Dアバターとチャットして、オンライン手続へGo!

② 仕事効率化のナビゲート：職員用

- 便利な生成AIサービスがAll-in-One!

③ オープンデータのナビゲート：市民&職員共用

- 誰でも簡単にオープンデータをGet!

UNDER  
CONSTRUCTION



新たなユーザー体験 ▶▶▶ 意識変容や行動変容につなげる

# マルチ生成AIプラットフォームのメリット



生成AIサービスは陳腐化が早く、コストと手間がかかる



メリット1：生成AIのサービスを素早くアップグレード



- POINT 最新の生成AIやツールを追加
- POINT ユーザーインターフェース (UI) を追加
- POINT DXに必要な生成AIアプリを追加



メリット2：生成AIサービスを統合管理でき、運用がシンプル

メリット3：オープンソースソフトウェア (OSS) を多用しローコスト



OSS：誰でも自由に利用したり、改良できるソフトウェア

フレキシブルに旬の生成AIサービスを提供



# マルチ生成AIプラットフォームの構成

simple is best!

## AIナビゲーター



### ユーザーインターフェース

アバターモード  
ChatdollKit OSS

チャットモード  
React OSS

オープンデータモード  
React OSS

スタッフモード  
React OSS

スタッフチャットモード  
Microsoft Teams

UNDER CONSTRUCTION

### オーケストレーション

生成AI  
統合ツール  
Dify  
OSS

【OSS】  
Open Source Software  
誰でも自由に利用したり、  
改良できるソフトウェア

### コンポーネント

生成AI  
Azure OpenAI(ChatGPT)  
AWS Bedrock(Claude)  
Vertex AI(Gemini)

RAG  
AWS S3  
Azure AI Search  
Tavily Search

AI音声・多言語対応  
にじボイス  
Dify OSS

議事録作成  
Azure OpenAI Whisper

データ可視化ツール  
Recharts  
Deck.gl OSS

UNDER CONSTRUCTION

**進化する**

**マルチ生成AIプラットフォームで**

**行政サービスをアジャイル!**

**東京都町田市 政策経営部 デジタル戦略室**

**2025年12月11日**

# オープンデータファクトリーまちだ（オープンデータモード）



オープンデータの利活用はハードルが高い



SUMMARY

生成AIを使い、簡単にオープンデータの検索や分析ができる仕組み

データ利活用を加速させる4つの機能



データ検索



ダウンロード



GIS分析



グラフ分析

期待する  
成果

市民・事業者・職員  
職員

▶ 誰でも簡単にオープンデータを活用  
▶ EBPMの推進 / ナレッジの継承



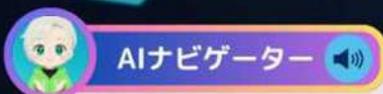
新たなサービスの創出 ▶▶▶ 共創や地域課題発見の機会を創出

COMING  
SOON

# オープンデータモード（市民&職員共用）

オープンデータファクトリーまちだ

▼ダッシュボード（トップ画面）



AIナビゲーター

AIナビゲーターのマーチです！

「オープンデータファクトリーまちだ」へ  
ようこそ！町田市のことを案内するよ！

例えばこんなことを案内できるよ！



子育てしやすいエリアは？



スポーツしやすいエリアは？



町田市の人口は？

これ以外にも何でもきいてみてね！



町田市の基本的な情報をまとめた  
ダッシュボードもみてね！

人口・世帯数の状況



その他のジャンル

安心・安全 子育て 福祉 観光  
環境・ごみ 経済 交通 施設一覧

入力してみよう！

COMING  
SOON



あなた

子育てしやすいエリアは？



# オープンデータモード：GIS分析

オープンデータファクトリーまちだ

▼ 分析画面 (GIS)



AIナビゲーター



子育てしやすいエリアを表示するよ！  
重視したいポイントを教えてくれるかな？



駅から徒歩15分圏内



徒歩10分圏内に保育園がある



徒歩10分圏内に病院がある

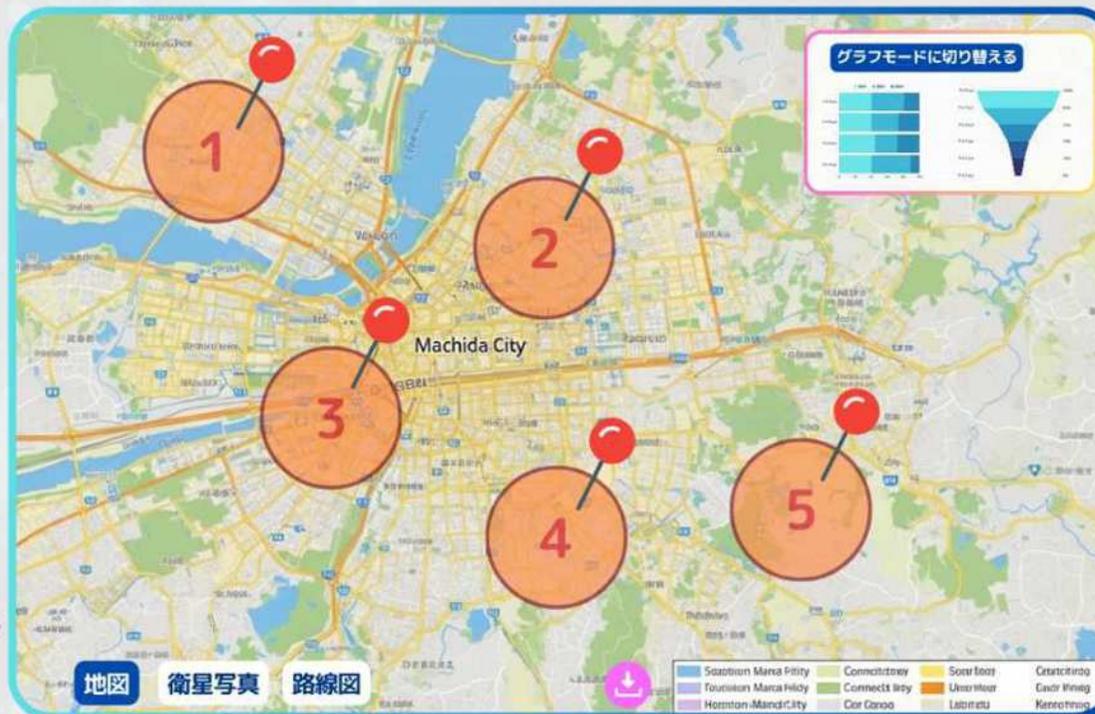


徒歩3分圏内にコンビニがある

分析提案

地域別年齢別の人口データをみる

地域別の子どもの数の将来予想をみる



COMING  
SOON

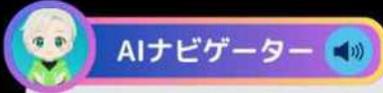
子育てしやすいエリアは？



# オープンデータモード：グラフ分析

オープンデータファクトリーまちだ

▼ 分析画面 (グラフ)



AIナビゲーター

子育てしやすいエリアを表示するよ！  
重視したいポイントを教えてくれるかな？



駅から徒歩15分圏内



徒歩10分圏内に保育園がある



徒歩10分圏内に病院がある



徒歩3分圏内にコンビニがある

分析提案

地域別年齢別の人口データをみる

地域別の子どもの数の将来予想をみる



地域別年齢別の人口データをみる

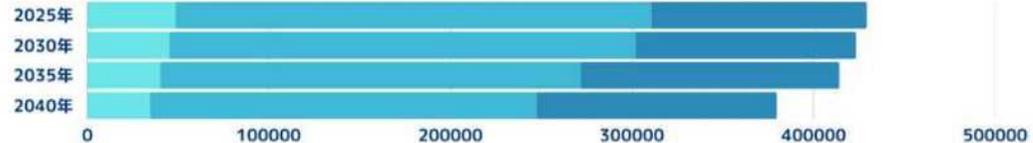
この地域の人口予測

0~14歳 (年少人口) 15歳~64歳 (生産年齢人口) 65歳~ (老年人口)



市全体の人口予測

0~14歳 (年少人口) 15歳~64歳 (生産年齢人口) 65歳~ (老年人口)



あなた

子育てしやすいエリアは？



COMING  
SOON



# コンシェルジュへの進化

市のサービスや職員の業務など、すべての玄関口



## ① フロントヤードサービスのコンシェルジュ

- パーソナライズされたサービスを市民へ提案
- オンライン、窓口、コールセンターで利用

## ② バックヤードサービスのコンシェルジュ

- 職員のスキルに合わせ業務をサポート
- 職員へ適切なバックヤードシステムを案内



バーチャル市役所の実現





# 学校施設スポーツ開放事業

スマートロック・予約システム導入  
による利便性の向上！

行政サービス部門

清瀬市教育部生涯学習スポーツ課

# システム導入前(令和7年2月まで)

## 概要

- ✓ 清瀬市立小・中学校14校で体育館・校庭を開放
- ✓ 登録団体への物理鍵の貸与
- ✓ 申請書での紙管理

使用料無料

## 課題

- ✓ 申請のための来校が必要
- ✓ 防犯対策・鍵の紛失複製リスク
- ✓ 自治体職員が利用事後把握、集計業務負担

# 転換期：有料化へのハードル（令和7年3月～）

## 使用料徴収の仕組み

体育館の有料化に伴い、現金のやり取りをどうするか？未納リスクをどう防ぐか？という新たな課題が浮上

## 鍵の管理とセキュリティ

鍵を団体へ貸与しているといつでも使えてしまうため鍵の回収が必須に

## 学校でスムーズな運用の提案

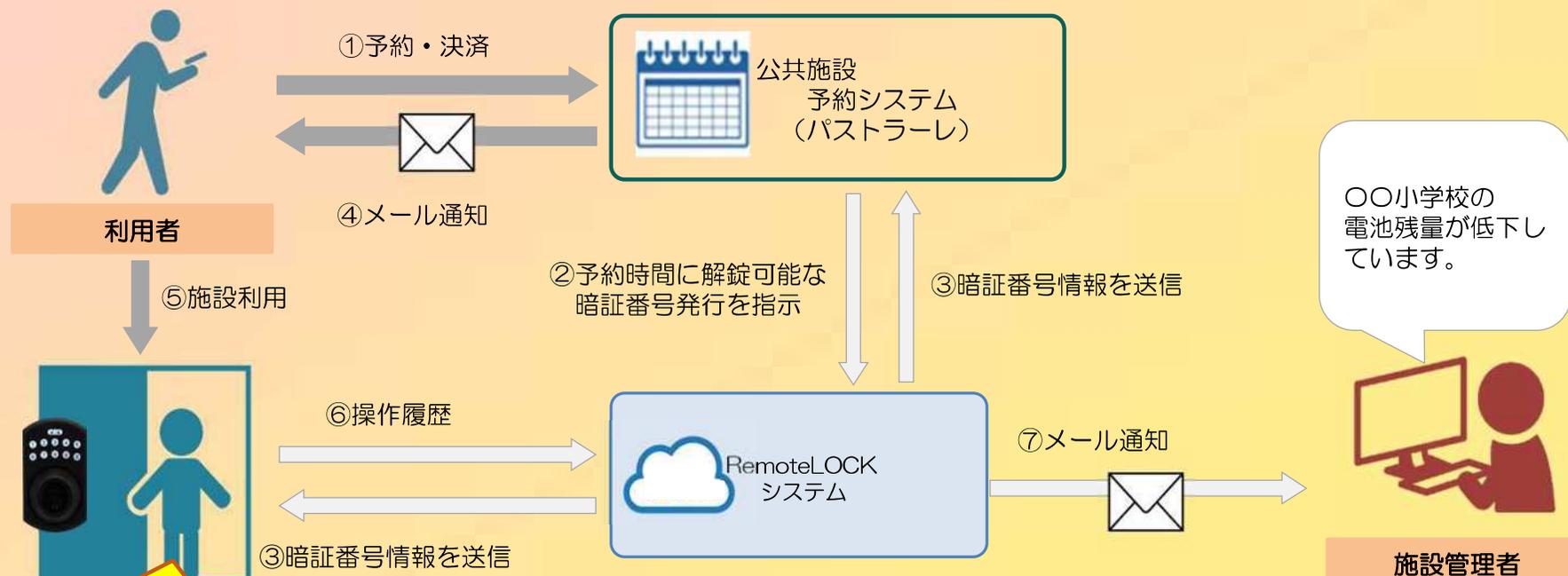
学校教育に支障をきたさず、かつ市民が使いやすい「新しい当たり前」を作る必要

# システム導入

## 全体像（システム概要）

Web予約機能

電子キー管理機能



利用者は暗証番号を押すだけ！

# ハードルを乗り越える

## 使用料徴収の仕組み

体育館の有料化に伴い、現金のやり取りをどうするか？未納リスクをどう防ぐか？という新たな課題が浮上

## キャッシュレス決済

新公共施設予約システムではキャッシュレス決済が可能に。入金後に暗証番号発行されるため未納対策にも

## 鍵の管理とセキュリティ

鍵を団体へ貸与しているといつでも使えてしまうため鍵の回収が必須に

## スマートロック

予約した時間帯でしか入場できない暗証番号が発行されるため、不正利用防止に

## 学校でスムーズな運用の提案

学校教育に支障をきたさず、かつ市民が使いやすい「新しい当たり前」を作る必要

## 説明会の実施

完全アナログ時代からシステム導入にあたり、学校・利用者へ丁寧な説明会を実施

# システム導入していなかったら

## 使用料徴収

- ✓ 自治体：現金取り扱い事務発生
  - ✓ 団体：公共施設へ払い込みに行く手間が発生
- ⇒ 公共施設予約システムで解決可能

## 鍵

- ✓ パターンA  
自治体：入金を確認してから鍵受け渡し  
団体：市役所まで鍵を取りに来る手間が発生
- ✓ パターンB  
管理人委託：約4,300万円（年間）

**スマートロックで解決**

# システム化コスト：補助金活用が鍵

0円

導入コスト  
補助金使用

デジタル田園都市国家構想交付金  
多摩・島しょ行政のデジタル化推進事業助成金  
スポーツ空間バージョンアップ補助金

120万円

ランニングコスト  
14校分（年間）

導入

- ✓ 公共施設予約システム
- ✓ スマートロック本体購入・設置
- ✓ スマートロックWi-Fiアクセスポイント設置

ランニング

- ✓ 公共施設予約システム使用料
- ✓ スマートロック予約システム、クラウド管理システム使用料
- ✓ Wi-Fi保守費用

# 導入時の自治体職員の労力

## ハード

- ✓ スマートロック設置工事関係事務
- ✓ Wi-Fiアクセスポイント設置工事関係事務  
(清瀬市ではGIGA用Wi-Fiを延長)
- ✓ 公共施設予約システムへの導入にかかわる事務  
(システム更改のタイミングでの参入)

## ソフト

- ✓ 学校職員への説明会
- ✓ 利用団体への説明会



### システム設計の工夫

学校施設は登録団体のみが使用可能。一般利用と区分けするために予約システムの権限設定を行う。



### 丁寧な説明会の実施

使用方法の変更への不安を解消するため、利用団体・学校へ説明会を実施。丁寧な対応により理解を得ることでスムーズな移行を行う。

# 導入効果：劇的な業務効率化

0枚

申請書の年間使用枚数  
(以前は約1,200枚)

1時間

集計作業時間／年  
(以前は40時間)

0件

物理鍵の紛失  
リスク

団体

- ✓ スマホ1つでいつでも・どこでも予約確認入金ができる
- ✓ 学校へ申請書を提出・受取の手間がなくなった

学校

- ✓ 先に学校行事を入力することで申請書への回答不要に
- ✓ 直前（前月20日まで）入力可能な運用で、突然のスケジュール変更への対応の幅が広がった

# 導入後の課題

## ハード

- ✓ 定期的な電池交換
- ✓ 設置ドアの形状によって向き不向きがある

## ソフト

- ✓ 不具合発生時に職員出動
- ✓ 学校・団体間で顔を合わせる機会の減少

自治体ニーズにあったスマートロック  
導入で無限の可能性

# まとめ

利用者

✓ 利便性の向上

学校

✓ 貸出にかかわる事務対応減  
✓ 防犯対策

自治体

✓ 事務作業時間減

## win-win-winの関係構築

### ■ 【国や都の支援活用】

補助金活用（経費削減）  
共同調達・伴走支援サポート  
（業務効率化）

### ■ 【費用対効果】

低コストかつ短期間で解決

### ■ Next Step: 全国への横展開

清瀬市のモデルを課題・対応策  
から全国へ発信

表紙  
指定様式

# 子どもの手当・助成手続き の業務改善



いつでもどこでもラクに  
できる申請を実現

行政サービス部門

武蔵野市子ども家庭部

子ども子育て支援課手当医療係

## 改善の結果どうなったの？（改善効果）

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

- ➔ データ処理に一本化
- ➔ フォーム上の入力規制活用による不備減・RPA等利用による業務効率化
- ➔ 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

オンラインなら時間や場所を選ばず申請できる

- ➔ 子育て家庭の負担軽減

例) 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%  
・・・忙しいひとり親家庭の生活実態に合致

問い合わせなくとも分かる

- ➔ 窓口や電話での問い合わせが減少

## なぜ改善に取り組んだの？（取組前の課題）

制度が複雑で「私の場合は」申請書にどう記入したらいいのか分からないし、なぜか何度も名前を書いている。

育児・家事・仕事に忙しく、平日の開庁時間に市役所に行ったり、切手・封筒を新しく用意する時間をとるのが大変。

隣で大人しくしてなさいって言われたけど、遊びたいし、話も聞いてほしい。



### （職員側）

- 来客のたびに仕事を中断して手戻りが発生。
- 手書きの申請書を判読して入力する単純作業や、多発する不備・不足連絡に時間を取られ、相談対応や制度の改善に十分な時間をとれない。
- 受付がオンライン、郵送、窓口（本庁、市政センター）に分かれて処理が煩雑。

## 目指した姿・今も目指し続けている姿

子育て家庭のニーズに寄り添ったサービス



◎市民が子どもと向き合ったり相談したりするための時間を大事にする

- 開庁時間に時間が取れない市民でも、煩わしい行政手続きは簡単に、自分で、来庁せずに24時間いつでもスムーズに申請できること
- 相談には親身に対応できること

◎持続可能な市政運営

- 市民の負担軽減と職員(主管課・関係課)の負担軽減を両立(誰にとってもWin-Win)

## 具体的に何をしたの？

- 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に本人確認の方法を整理
- 市民視点で子ども窓口への訪問を不要とした  
住民票・戸籍届出時は  
「3階への誘導」→「二次元コードを配布」に変更
- 問い合わせや補足説明がなくてもわかりやすい制度案内ツールを作成し公開  
オンライン問い合わせフォームを開設、定型的なものは自動回答を設定
- 視認性が高く・直感的で・入力項目の少ないオンラインフォーム設計  
フォーム公開後も市民の声を聴きながら随時改修
- 申請フォームから相談支援につなげるため、お困りごとアンケートを手続きの  
フォーム内に設定（情報共有の本人同意欄つき）



## 使っているシステム

- 市ホームページ・YouTube（ひとり親解説3分動画配信）

- 手続きガイド（質問に答えて手続きを自動判別）



- Logoフォーム（オンライン申請・問い合わせ）

※手続きガイド結果からリンクで飛ぶことができる



- RPA（申請データ自動ダウンロード・システムへの自動入力）

- Excel（関数利用による審査）



- 子どもの手当・助成システム（基幹システム）

問い合わせ内容によりホームページを自動案内



## どうしてその改善方法をとったの？

### ◎現状を知り、**その後も知り続けている**から

- 窓口実態調査（職員が「市民役」設定になりきって市民目線を体感）
- どうやって窓口または申請用紙にたどり着いたのか？を探る
- 申請不備や問い合わせをチラシ・申請フォーム改善に生かす



### ◎**できることから**やっているから

- 8割できれば上出来、のマインド（最初から完璧を目指さない）
- お金がない、時間がないでもすぐできることから
  - \* やめてもいいことは、すっぱりやめる（職権処理OKを最大限活用）
  - \* 追加料金のかからない方法を探す

### ◎人にアドバイスをもらっているから

- 庁内：情報政策課、自治法務課、その他関係各課
- 庁外：東京都、近隣自治体、先進自治体、コンサルティング会社、サービスを受ける市民！

## 大変だったこと

- 法律的にはOKなのか？イチから調べる必要があった
- 前例が少ない中で市で決めること（マイナンバーカードを所持していない方）

## 意外と大変ではなかったこと

- 市民はスマートフォンを持っていない・操作が分からないのでは？  
➡子育て世帯の9割以上が問題なし。不安な方は窓口で一緒にご自身のスマートフォンで申請、持っていない方は窓口備え付けのタブレットで申請

## ラッキーだったこと

- 全庁的に電子決裁が開始され、「紙の申請書がない」ことに対する内部監査対応は障害ではなかった

## その他、心配していたこと

- 申請漏れがあるのでは？  
➡出生・転入者の連絡票を市民課から受領し、未申請者に申請勧奨

# オンライン申請利用率99%達成のための効果的な申請案内



①

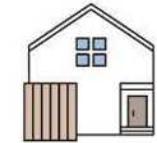


②



市民

自宅にて



出生、転出予定日から15日以内に  
オンライン申請



市民課・市政センター

①住民票・戸籍の届出受付

②市民に手続き案内を渡す  
(転出予定日を記載)

③



③異動連絡票(手続きした人の  
連絡票)を子ども子育て支  
援課へ送付

④



SMS送信

子ども子育て支援課

異動連絡票を確認



④数日経っても申請が  
ない方に、電話又は  
SMSで申請勧奨

申請漏れを防ぐ





# 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！

～ A i C A N を活用した相談体制の強化～

行政サービス部門

台東区 区民部 子ども家庭支援センター

# 児童虐待の現状

## 虐待により死亡する児童の増加

児童虐待により死亡した全国の児童数



# 児童虐待の現状

## 児童・保護者面談の増加

全国の子童相談所の虐待相談対応件数



台東区の新規児童虐待相談対応件数



外出先の  
面談増加

# 課題・解決策

## 現 状

- 虐待による重篤事案の増加
- 外出先での面談の増加

## 課 題

- 虐待に関する  
判断・対応の迅速化
- 職員の業務効率化

## 解 決 策

DXの活用



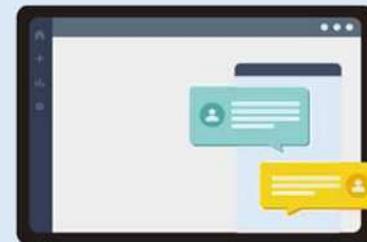
タブレットアプリ  
【A i C A N】  
の 導 入

※令和7年7月から導入

# A i C A Nとは

## ■児童福祉に特化したサービス

- ・ ケース対象者の登録
- ・ 怪我の状況や部屋の様子の撮影保存
- ・ チャット機能による共有



## ■セキュリティに配慮した、外出先に持ち出し可能なタブレット

- ・ 専用端末のみがアクセス可能な閉域ネットワークでの利用
- ・ クラウド保存により端末にはデータが残らない
- ・ 万が一、紛失してもMDMで遠隔制御が可能

# A i C A Nで実現できること

## ①判断の質の向上・迅速化

傷あざの状態等をデータ送受信



鮮明な状態で共有

リアルタイムに共有

チャットでの確認



児童のケガの  
情報です



判断の質の向上・判断の迅速化の実現

# A i C A Nで実現できること

## ①判断の質の向上・迅速化（緊急対応場面でのフローの変化）



鮮明な写真撮影により判断の質が向上

即時共有により判断が迅速化



現地職員の対応が迅速化

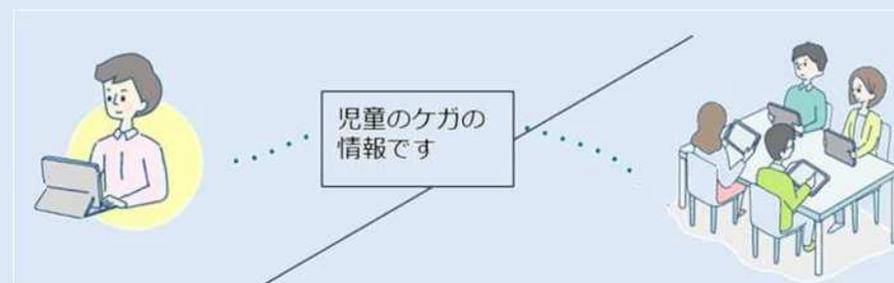
# A i C A Nで実現できること

## ②業務効率化

- ・ 面接中に記録を入力し、事務所での作業時間を省力化
- ・ 面接中でも過去の記録を閲覧でき、印刷等の準備が不要
- ・ 端末にデータを残さず、安心なセキュリティ設計

## ③コミュニケーションの円滑化

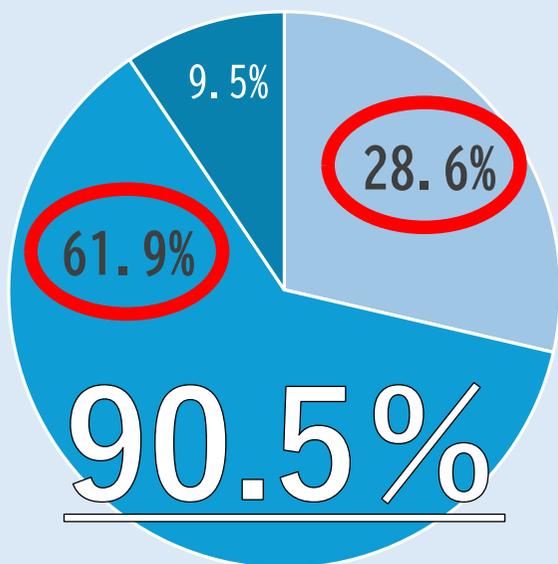
- ・ チャット機能を活用して面接情報を即時共有
- ・ 外出者がいても全体周知を手軽に確実に実現



# 導入による効果（導入後アンケート結果）

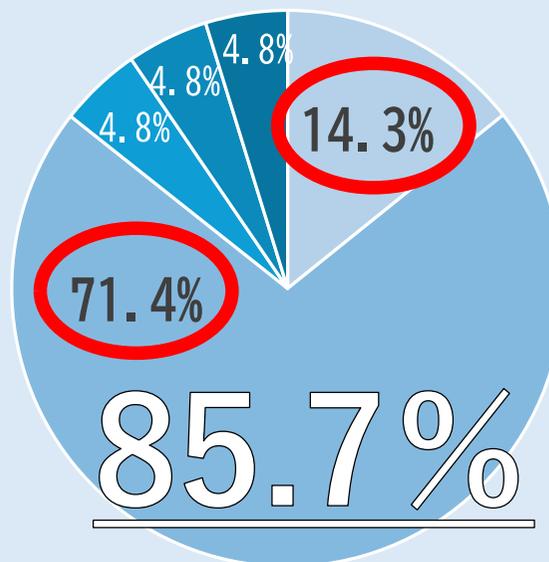
## ①判断の質の向上・迅速化

怪我の状態等の把握  
に有効だったか



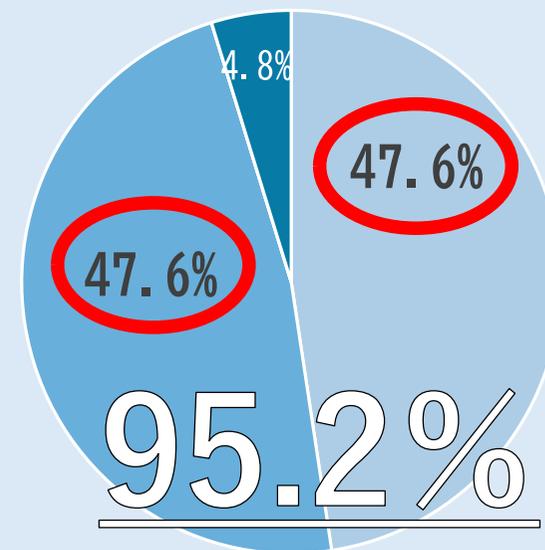
- 有効であった
- 部分的に有効と感じた
- 有効とは感じなかった

判断・対応までの  
時間が短縮されたか



- かなり短縮された
- どちらかという短縮された
- 変わらない
- どちらかという延びた
- かなり延びた

判断の質向上に  
有効だったか

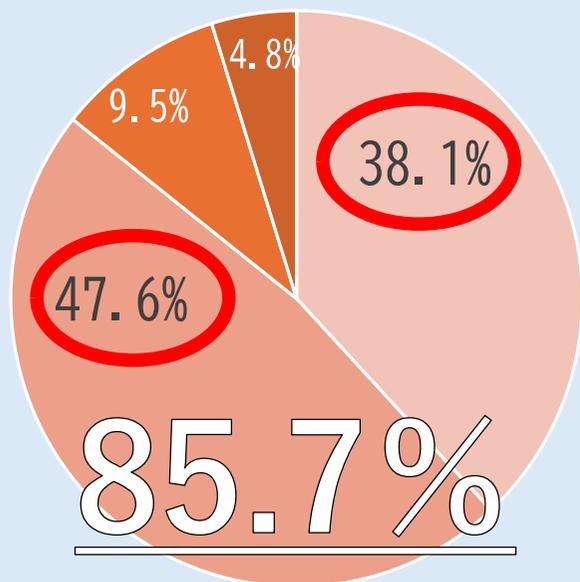


- 有効であった
- 部分的に有効と感じた
- 有効とは感じなかった

# 導入による効果（導入後アンケート結果）

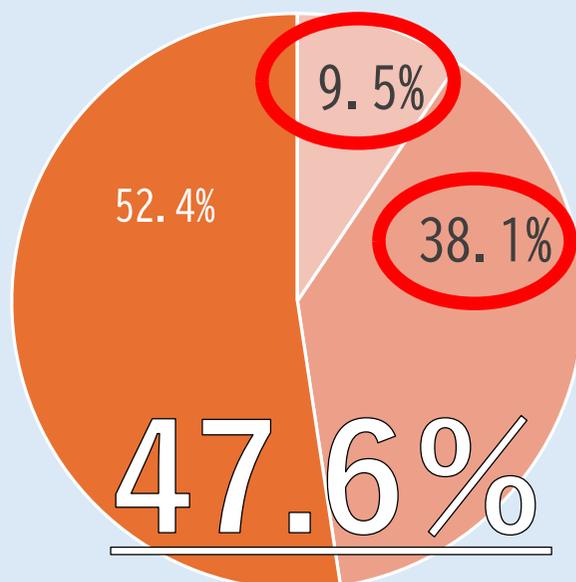
## ②業務効率化

自身の作業時間が短縮されたか



- かなり短縮された
- どちらかという短縮された
- 変わらない
- どちらかという延びた
- かなり延びた

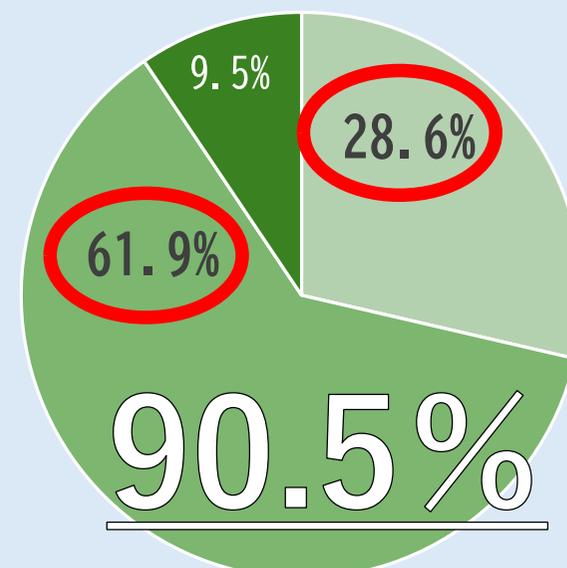
面談準備等が楽になったか



- かなり楽になった
- どちらかという楽になった
- 変わらない
- どちらかという面倒になった
- かなり面倒になった

## ③コミュニケーション円滑化

コミュニケーション円滑化に有効だったか



- 有効であった
- 部分的に有効と感じた
- あまり有効とは感じなかった
- 有効とは感じなかった

## 職員の声・今後の展望

上司とリアルタイム  
で情報共有できた

現場報告を複数人  
に同時にできた

初期登録が大変で  
緊急時に使えなかった

一時保護が必要かの  
判断時に有効だった

外国籍への対応  
が不十分

相談者の前で  
利用しづらい

判断の質とスピード  
が上がった

更なるDXの活用で、子供達の安全・安心確保の充実を図る



「行ってももう待たナイ↗」

## 窓口の実現

《行政サービス部門》

町田市 市民部市民課

政策経営部デジタル戦略室

政策経営部広聴課

財務部市有財産活用課

# 経緯



「書かナイ<sup>↑</sup>」 窓口  
「行かナイ<sup>↑</sup>」 窓口の実現



Great Job!

「待たなまやいけナイ<sup>↓</sup>」 窓口  
からの脱却へ

3月～4月の  
引っ越しシーズンで  
最大待ち時間

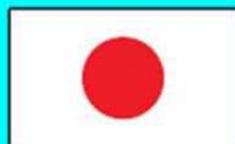
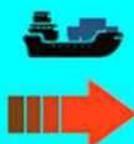
**120分!**



# 導入内容

## オンライン窓口予約サービス

デジタル先進国のデンマークから輸入  
(世界デジタル政府ランキングNo.1)



# メリット

スマホやPCから予約可能！

行ってももう待たナイ↑



お近くの支所の予約も可能！

アクセスに困らナイ↑  
時間を無駄にしナイ↑

After : 支所に **分散**



Before : 本庁に **集中**





# 取組効果

待たナイ↑

待ち時間 **95%** 削減！



繁忙期（平均）：約50分



**約2分**

(予約がなくても約28分)

残らナイ↑

職員の残業時間 **半減!**



2024年度：295件

17時以降の受付件数



2025年度：**163件**

# 市役所の「あたりまえ」の刷新

市役所の  
「あたりまえ」

番号札で、ひたすら順番を待つ

市民の声



「仕事の休み時間に急いで来たけど  
窓口が混んでて間に合わなかった。  
午後会社を休むことになった。。。」

「子どもが待ち時間に耐え切れず、  
泣いている。  
周りの目も気になるなあ。。。」

職員の声



「待ち人数が100件を超えてしまっている。  
来庁者の目が気になって  
事務作業が焦ってしまう。。。」

世間の  
「あたりまえ」

スマホで予約し、待たずに手続き完了

市民の声



「予約したら待ち時間が全くなって  
驚きました。時間を有効に使えるようになり、  
本当に助かります！」

「小さな子どもがいるので、待たずに手続き  
できるのはとても嬉しいです。」

職員の声



「窓口の混雑が平準化され、落ち着いて  
事務を行えるようになった。  
精神的にも楽になった！」

市民・職員の行動変容を促し、みんなが **Happy** になる窓口の実現へ

# 今後の取組

取組を市役所全体に 



税、福祉などの  
窓口にも横展開！

民間企業との連携 

町田市へ引っ越してきた方を  
ホームゲームに招待！



 町田市  
MACHIDA CITY

FC MACHIDA  
ZELVIA





「書かナイ↑」  
「行かナイ↑」  
「行ってももう待たナイ↑」

さらなる「ナイ↑」窓口を目指します！