

定例記者会見
参考資料

DX推進プロジェクトチーム 報告書

令和6年12月23日
DX推進プロジェクトチーム

目次

1. はじめに
2. プロジェクトチームについて
3. DX推進に向けた提案
 - DX推進部会の提案
 - 生成AI推進部会の提案
4. まとめ

1. はじめに

昨今の社会情勢の変化に伴って、行政が対応すべき課題は多様化・複雑化しており、人口減少・少子高齢化のなか、全国の自治体を取り巻く環境は厳しさを増しています。

総務省が「2040年頃にかけて迫り来る我が国の内政上の危機を明らかにし、共通認識とした上で、危機を乗り越えるために必要となる新たな施策（アプリケーション）の開発とその施策の機能を最大限発揮できるようにするための自治体行政（OS）の書き換えを構想するもの」として平成30年に示した『自治体戦略2040』では、今後、労働人口が減る中にあっても従来の半数の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、困難さを増す課題を突破できるよう、仕組みを再構築しスマート自治体へと転換する必要があるとされています。

今回、市長の命を受け、本市におけるDXの推進を加速させるうえで有効な取組を検討するため、公募により選出された職員が「DXの推進」と「生成AIの検討」の2つのテーマに分かれて調査・研究を行いました。

この度、調査・研究の結果が取りまとめられましたので、報告いたします。

2. DX推進プロジェクトチームについて

プロジェクトチームの設置目的

自治体DXのより一層の推進を図るため、日常業務における課題及び具体的改善策について検討するとともに、行政事務の効率化を目的として、生成AIの行政事務への活用に関する研究を行うプロジェクトチームを設置する。

プロジェクトチームの構成

構成員は意欲のある若手職員（主査級以下）を公募し、市長が指名。

チーム全体人数：15名 職位：主任、主査

職種：事務、保健師、建築、土木、指導主事、消防

DX推進プロジェクトチーム

DX部会 10名

-検討事項-

DXを加速させていくため日常業務における課題及び改善策について

AI部会 11名

-検討事項-

技術発展の著しい生成AIの行政事務への活用

3. DX推進に向けて

DX推進部会の報告

- メンバーで身近な業務課題を思いつくままに挙げたところ、約60もの課題が挙がりました。さらに、それらを整理し、約30の課題を4つのテーマに分類のうえ、改善策について検討しました。
- 併せて、未来に想いを馳せて目指したい姿を検討し、明るい未来の姿に向かって歩んでいくための一歩と位置付け、「サガミハラ ミライ スパークル」と題して検討結果を報告します。

報告テーマ一覧

- テーマ1 先進技術、市民サービス、広報
- テーマ2 実務、業務効率化
- テーマ3 組織、人材活用・育成
- テーマ4 職員満足度向上、職場環境改善



テーマ1 先進技術、市民サービス、広報



DXでつくる住みやすい街・届く情報 市民に身近なミライ市役所へ

- ミライケイ -

未来をデザインする次世代型市役所の実現 ～未来と動くサガミハラ～

○市役所をもっと身近に、もっと便利に

○災害も魅力も逃さない！未来を駆ける相模原式攻める広報戦略

○過去の声が未来の資源に！仮想市民が導く市役所革命

ミライケイ実現のための第一歩



市役所をデジタルに

- ・電話、メール、チャットなど多様化する問い合わせへの対応を一元化する次世代型コールセンターを設置
- ・タブレットやAI-OCRの活用で書かない窓口を実現



待ち時間 コマース

窓口で配布する整理券に市HPにアクセスするQRコードを表示。待ち時間を狙い積極的に魅力を発信する、攻めの広報を実施



街なか 広報

消費電力の少ない電子ポスターを活用し、店舗などで市の魅力や災害情報を発信。日常生活で自然と目に入る場所で広報を実施



AI市民と 人材育成

過去の事例をもとにAIが多種多様な仮想市民を作成。実践的な接遇研修を実施。「あらっとってもいい感じ」な人材を育成

テーマ2 実務、業務効率化



つなぐ、減らす、加速する。
未来の業務スタイルへ

- ミライケイ -

デジタルが叶える、市民も職員も快適な市役所体験

- 出張先で仕事はすべて完結。会議録・面談記録を瞬間作成！
- 書類紛失なし！全書類デジタル化！
- 手続きはもう並ばない、クリックで完了！



ミライケイ実現のための第一歩

どこでも &
かんたん
会議録作成



会議の議事録や、保健指導、生活保護などの訪問、面接、電話等の内容はタブレットを利用し、出張先で作成できる。

ペーパーレス
革命



書類は全て共通のデータベースで集約、検索可能にする。情報を連携し、業務効率化を図る。

図面を全て電子化し、CAD管理することで図面を探す手間をなくす。

手続きは
もう並ばない！



電子申請を全庁的に普及させ、業務の電子申請可能率を100%にする。

自宅や電車でオンライン申請してもらい、集まったデータを全庁的に利活用する。

テーマ3 組織、人材活用・育成



『「ミライの市役所」を合言葉に』 時代の先端を行く市役所へ

- ミライケイ -

最先端技術の導入・導入方法の最適化による『ミライの市役所』の実現

- 効率性や利便性を向上し、働き方そのものを全市的にグレードアップ！
- 行政と民間が連携する環境を整え、新しいアイデアや技術が、より住みよい社会の実現・変革に！



ミライケイ実現のための第一歩

見える化 &集約



- ・管理する消耗品の保管場所を可能な限り部局単位で集約
- ・デジタル技術で消費・補充状況を可視化し、調達を自動化&適正化

いつでも どこでも つながる



個人所有端末から情報系端末にアクセス可能とすることで、災害時対応の円滑化やテレワーク環境改善による多様な働き方を確保

組織運営 スマート化



- ・システムトライアル制度を導入し、効果検証を簡略化。システムの早期導入を実現
- ・外部人材等活用による専門部隊を設置しDX推進体制を強化

民間×行政の 「共創」



民間提案をより活用できるよう、組織的な体制、環境を整備。民間と連携して、新たな手法を運営・活用して変革を実現

テーマ4 職員満足度向上、職場環境改善



職員の心の声をDXで実現！
職員がワクワクする職場が、市民満足度UPへの近道
転職するならおいでよ！と言える市役所に

- ミライケイ -

最新技術を導入 働きやすい職場環境でサガミハラへの愛着度UP

- 煩雑な作業や事務をスマートに簡略化し、職場環境を劇的に改善
- 職員のシビックプライドをさらに醸成し、定着率・採用力が強化



ミライケイ実現のための第一歩

電話対応をスマートに



- AIや自動音声案内を活用することで、利便性と業務効率化の両立を実現。
- 録音機能やナンバーディスプレイの導入で心理的負担も軽減。

スマートな出張を



- 出張における旅費算定や帳票作成、さらに旅費支給までをシステム化。
- 出張用PASMOを貸与し、記録から経路を確認して手続を簡略化

多様なワークスタイル実現



- 自宅PCでもリモートワーク、フレックス勤務が当たり前の職場に。
- 使い慣れたスマホで庁内ネットワークに簡単アクセス！いつでもどこでも、業務の確認を。

3. DX推進に向けた提案

生成A I 部会の提案

- 生成A I 活用の可能性がある業務についてアイデア出しを行い、約80個出たアイデアから検討メンバで深掘りするテーマを選定して、実現可能性について研究に取り組んできました。
- メンバーの専門性やこれまでの経験を活かした現場重視の視点で、片足は現実を踏みしめつつ将来実現させたい夢を含んだ提案をします。

報告テーマ一覧

- テーマ1 デジタルまちづくりセンターの実現に向けて
- テーマ2 A I ペルソナとの共創
- テーマ3 画像生成A I によるイメージの可視化
- テーマ4 現場調査におけるA I の活用

テーマ1 デジタルまちづくりセンターの実現に向けて



一人ひとりに合った最適サービスを市民へ

- ミライケイ -

かんたん&どこでも会議録で「至高の市民サービス」を実現！

- 職員の経験とAIを活用して、市民にとって必要なサービスを実現
- 職員の業務量減により、今まで手が付けられなかった+αが可能に

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



会議や面談終了後に、自席で会議録、面談記録を作成しなければならない

現在:業務過多で市民サービス低下



AIが会議、面談をリアルタイムで要約し議事録が作成する

3年後:かんたん&どこでも会議録



先行事例

リーガルチェック

優先度

会議、面談内容から、AIが「人が考えるより優れた」次の必要業務、優先度、期限等を提案してくれる

5年後:「至高の市民サービス」実現！

テーマ1 デジタルまちづくりセンターの実現に向けて



メタバース×AIエージェントで創る、次世代市民サービス
市民と行政がもっと近く、便利で親しみやすい窓口へ

- ミライケイ -

アバターでつながる！みんなで創るさがみはら！

- メタバース技術で、持続可能な未来都市運営を構築
- 仮想窓口で、24時間いつでも、どこでも行政サービスを利用可能
- 市民提案プラットフォームで、効率的で透明な市政参加を実現

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



現在の課題

市民目線：窓口での待ち時間が長い
多言語への対応も必要
行政目線：人員不足と業務の属人化
市民ニーズの多様化
DX推進：デジタル対応の遅れ
既存業務の効率化促進

現在：手続きが複雑で難解



AIナビゲーター 実装！

AIナビゲーター：AIアバターとチャットし、市政に関する統一した回答が可能
AIアバター：親しみやすいキャラクターが親しみやすい言語で対応
AIファシリテーター：市民の意見を集約し、透明で公平な政策立案を支援

3年後：AIサポートの拡充



メタバース空間 展開！

メタバース空間：24時間対応の行政手続きや市政情報を3Dで取得できる
新たな交流の場：メタバース上で誰でも市政参加やコミュニティ形成が可能
職員の業務削減：窓口業務や電話対応が削減されるため、職員の負担が軽減

5年後：デジタルまちづくりセンター

テーマ1 デジタルまちづくりセンターの実現に向けて



まずは実証実験でPR

～ロボットのまち さがみはら～

- ミライケイ -

ロボットと共存・共創する「さがみはら市役所」の実現へ！

- 職員とAI搭載ロボットが協力して行政サービスを提供する市役所環境を構築
- 職員は高度な専門業務や市民対応に注力し、行政サービスの質の向上を実現、「ロボットのまち さがみはら」ブランドを全国に向けて発信

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



ロボットができることは
ロボットに！

慢性的な人手不足による職員リソースの低下、市民ニーズの多様化への対応
行政サービスの維持・質の向上には、
繰り返し・単純業務の効率化が必要

現在：業務量増加・人手不足



まずは実証実験でPR

ロボットのまち さがみはら
市内企業と連携し、市役所で実証実験
市民・職員のロボットなどの先端技術
に対する社会受容性を醸成

段階的にロボットフレンドリー施設(ロ
ボットと共存できる施設)環境を構築

1～2年後：実証実験で社会受容性を醸成



ロボットと共存・共創する
モデル市役所

行政サービスの大部分がAI搭載ロボッ
トなどの最先端技術の活用で自動化
職員は高度な専門業務や市民対応に
注力し、行政サービスの質が向上
市役所を実験場所として提供し、企業
のイノベーションを促進

5年後：ロボットと共存・共創する市役所

テーマ2 AIペルソナとの共創



寄り添うサポートでわかる教育・伝わる行政支援
～教育・市民データを活用した支援の充実～

- ミライケイ -

「仮想で問題発見」「ビックデータで支援を想定」 新たな支援環境の実現へ！

- 目的に応じた「ペルソナ(仮想人物)」を作成・活用し、学校教育や福祉の課題を分析し、支援の充実を目指す
- 実際の教育・市民データに置き換えて、最適な支援を検討する

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



学校や行政窓口で困っている子どもや市民に対して、適切な支援に時間がかかっている

現在:困っていることがわからない



仮想の子どもや市民ペルソナを活用し、仮説検証を繰り返し、教育・行政支援の改善、充実を図る

1～3年後:ペルソナ活用で支援を想定



ペルソナによる支援検討に加え、実際の教育・市民データを活用した、より具体的な支援の改善、充実を検討

5年後:仮想と現実が相互に補完

テーマ2 AIペルソナとの共創



AIのサポートで人材カアップ！

一元管理で人事業務の効率化と人材育成を最大化

- ミライケイ -

人事業務の負担軽減と人材の見える化を実現！

- 人材情報を一元的に管理し分析する「タレントマネジメント」の導入で、複雑な人事業務の負担軽減と人材管理の最適化が実現
- 職員一人ひとりに合わせた人材育成が可能に

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



意向調査やストレスチェックなどの人材情報が分散し、管理・分析が困難

現在: 人材の管理・分析が困難



人材情報を一元的に管理しAIが分析することで人事業務の負担を軽減
職員スキルの見える化も可能に

1~2年後: 戦略的な人事が可能に



蓄積された人材情報をAIが分析し、個人のスキルに合わせた業務サポートとスキルアップ支援が可能に

5年後: AIが職員の才能を発掘

テーマ3 画像生成AIによるイメージの可視化



市民×まちづくり×AI=共に築く持続可能な未来

- ミライケイ -

データと創造が交差する、次世代まちづくりの実現に向けて！

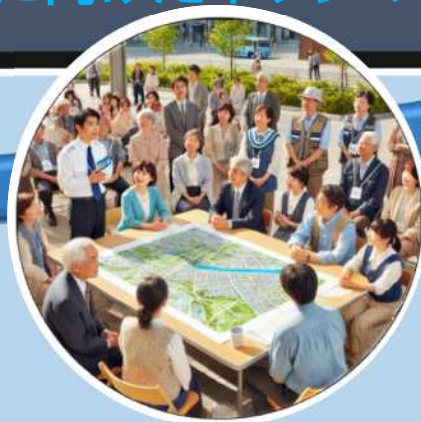
- 膨大なデータ処理、複雑な調整はAIで最適化
- 複数案をシミュレーションし、費用対効果の最大化
- 市民ニーズへの最適化

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



膨大な資料の確認作業や関連業務の複雑な調整はAIが最適化を提案し、まちづくりの検討を再優先

現在:膨大な資料の収集と管理



まちづくりの初期段階から複数の都市デザインの完成イメージをAIによって可視化し、費用対効果も最大化

1~3年後:AI支援で市民意見を活性化



都市デザインをAIで可視化し、様々なシミュレーションによる、市民サービスの最適化と市民アイデアへの最適化

5年後:市民とまちづくりをつなぐ

テーマ4 現場調査におけるAIの活用



火災現場の調査にも デジタルの風を

- ミライケイ -

火災現場の調査にデジタル機器を活用することで効率化を実現！

- 火災現場の状況を点群カメラを使用することで即座に図面を作成
- ウェアラブルカメラとマイクで撮影、録音し、動画に紐づいた文字起こしをすることで、火災現場の状況を具現化する

★ミライケイ実現に向けたホップ・ステップ・ジャンプ



消火活動後に火災が発生した原因を特定する調査を実施するため、身体的・精神的な負担が顕著

現在: 火災調査の負担が大きい



火災現場の状況見分をデジタル機器を活用することで、図面作成や調書を自動的に作成する

3年後: デジタル機器による効率化



火災調査において、出火箇所や出火原因などの分析に関するAI学習モデルの研究を推進する

将来: AIを活用した火災調査

4. まとめ

DX推進部会（メンバーからの当初アイデア 約60件）

【先進技術、市民サービス、広報】

- ・次世代型コールセンター
メールやチャットなど、問い合わせに対応
- ・待ち時間コマースシャル
窓口整理券にQRコード印刷し、待ち時間に市の施策・魅力をPR
- ・街なか広報
電子ポスターを活用し、店舗などで市の魅力や災害情報を発信

【実務、業務効率化】

- ・かんたん＆どこでも会議録
タブレットやAI活用で、会議録を即時に作成・要約
- ・オール文書電子化
図面を含めた公文書のデータベース化で探す手間を省略

【組織、人材活用・育成】

- ・システムトライアル制度
試したいシステムを試験導入し、実現化を加速
- ・参上！DXお助け隊
外部人材やデジタル専門職等の登用による専門部隊を設置
- ・民間意見登用促進
民間提案を活用した新たな手法を運営・活用できる体制を整備

【職員満足度向上、職場環境改善】

- ・みんなのAI電話サポート
AIで自動受電音声対応、録音機能やナンバーディスプレイを導入
- ・スマート出張
関連のシステム連携などで出張時の手続きを簡略化

生成AI部会（メンバーからの当初アイデア 約80件）

■生成AIの活用が見込めそうな業務

- ・デジタルまちづくりセンターの実現に向けて
インターネット上に仮想職員を配置した「行かない窓口」
ロボットと共存・共創する「さがみはら市役所」の実現へ
- ・AIペルソナとの共創
教育現場や保健分野において、生成AIが演じる仮想市民
による授業や指導の有効性を検証
- ・画像生成AIによるイメージの可視化
まちづくり等におけるイメージ画作成
- ・現場調査におけるAIの活用
火災の実況見分などの現場調査へのデジタル機器や
AI学習モデルの活用

※AIペルソナ：生成AI上の仮想的な人物像

5. 実現に向けて

- 実施しないことに合理的な理由があるものを除いて、提案内容あるいはより実務に沿った課題解決方法に基づき、できるもの速やかに、予算や検討を要するものについても可能な限り早期に実施をお願いします。
- その際、働き手の減少により、従来の働き方では職員定数が確保できなくなる可能性を踏まえ、デジタル技術の活用により業務の効率化や職員の負担軽減に繋がるものについては、各分野の実施計画に位置づけるなどして予算確保を含め積極的に実現に向けて検討を進めていただきますようお願いします。
- 市役所業務の効率化、市民の利便性の向上等を円滑に推進するため、庁内の調整にとどまらず、関連する団体への協力についても同様をお願いします。

【参考資料】その他の意見

各部会において、法令や規制、固定概念等に捉われず、自由なアイデア出しをした結果、DX推進部会では62、生成AI部会では81の意見がありました。
今回は各部会ごとに4つのテーマで検討を進めました。

DX推進部会（全62件）

●業務効率化

- ・民間提案に対する評価ツールの導入により、外部委託に頼らず、職員でも適正な評価を行くことができる体制の構築
- ・類似する問い合わせについて、AIを活用することにより、迅速で正確な対応を行う

●住民サービス

- ・定期的な更新手続きを要する申請類について、マイナンバーカード利用による負担軽減を図る

●その他

- ・古いデータの自動削除により、増加する一方のデータファイルを随時整理し、ファイルサーバーの負担軽減を図る

生成AI部会（全81件）

●業務効率化

- ・公文書の原案作成に生成AIを活用することにより、作業時間の短縮を図る
- ・様々な庁内課題を生成AIに蓄積させ、解決策の提案させることにより、迅速な事務改善を図る など

●住民サービス

- ・音声認識・多言語翻訳システムによる誰にでもわかりやすい手続き
- ・生成AI搭載ロボットが来庁者にサービス提供を行う実証実験の場を作ることで、技術活用の活性化 など

●その他

- ・職員向けの研修資料を生成AIが作成し、文字だけでなく視覚的にわかりやすい資料で能率を向上させる など