

1 DXとAIの位置づけ — 次期計画へのつながりとしてAI戦略を先行

DXの体系 — AIはその手段のひとつ

上位概念

DX：都市経営アクションプラン2027
(デジタル技術を活用して業務改革、サービス改善)

その一手段として

最注力

AI活用 — 今、最も注力するツール
行政サービス・内部事務の高度化・効率化を牽引

共通基盤

ペーパーレス・内部事務最適化
(BPR / BPO) = 全体を支える共通基盤

なぜAI戦略を先行するのか

現行のアクションプランでは、**AIの活用は限定的な内容。**

技術革新が著しく、AIをDXのツールの基軸としていくため、次期計画の骨子を先取り

策定の流れ

現在

AIの位置づけが限定的

AI戦略（先行策定）
実装・実証

**第6次基本計画・
次期アクションプラン**
への反映

2 目指す将来像 — これからの三鷹市役所

3つの柱で、これから実現していく姿を描く。

①



市民の暮らしの向上

～来なくてよい市役所～

- 行かないと得られなかった情報・サービスを届け、市役所に届かなかった声を拾う。
- 市民一人ひとりに合った新しい価値を生む。

②



職員の働き方の変革

～人にしかできない業務に集中～

- 定型業務はAIに委ね、職員は複雑な相談やデータに基づく政策づくりに集中する。
- 場所・時間にとらわれない働き方へ

③



災害に強いまちづくり

～止まらない市役所～

- 平時に整えたAI・データ基盤が、災害時には対応の司令塔として機能する。
- 庁舎に依存しない分散・遠隔型の行政運営で、行政サービスを止めない。

AIは、この3つの将来像を実現するための「一手段」。

あわせて、デジタル技術により実現可能であっても、本市の方針として実施しない領域を整理する。

3

AIで変わる市役所の姿 — AIを中心とした市役所業務の全体像

● 近い将来に着手 ● 将来的な課題



⑥ 基盤整備

全類型を下支えする横断的な土台

- Copilot徹底活用・ペーパーレス
- 災害時の避難所情報等のデジタル化
- AI活用を前提とした庁内データのナレッジ化
- 庁舎に依存しない分散・遠隔型の行政基盤



⑤ 内部事務系

庁内の運営・管理を行う業務

- 議事録要約・資料作成
- 数値・帳票点検・適正事務チェック
- 匿名加工情報を活用したデータ分析



① 手続系

申請・届出を受け、証明・情報を提供

- 必要な手続が分からなくてもAIが特定し、オンライン申請へ誘導
- ライフイベントに応じた手続先回り案内（「申請」から「確認」へ）



② 相談・対話系

市民の状況を聴き、適切な情報を回答

- HP・例規を参照するAIチャットボット
- 定型的な業務に限定したAI電話応答
- 市史編纂の資料解説・翻刻・要約（デジタルアーカイブ化を支援）
- AIとの会話でマイダイアリーを作成
- 専門相談できるAIチャットボット



③ 審査・判定系

申請内容をルールに照らし可否を判断

- 保育園入所・介護認定の審査支援
- 定型的な審査の即時判定
- 避難所の混雑状況の把握・避難者の認証



④ 給付・徴収系

給付・税・保険料の賦課・徴収

- 課税・賦課計算の点検、算定誤りの自動検知
- 世帯状況に応じた支援の自動お知らせ（申請主義からプッシュ型へ）

AI



AIに頼る、でも考えることをやめない

- 定型・反復・情報収集はAIに委ねる
- AIに丸投げせず、最終的に判断・決断するのは市の職員（AI利活用ガイドラインの原則を踏襲）
- AIを良き相棒として活用し「職員自身のスキルアップ＝市役所全体の能力向上」につなげる



まず既存環境を使いこなす

- Microsoft 365（Teams・SharePoint・Outlook）／Copilotを最大限活用
- 文書作成・要約・照会対応・議事録から着手し、効果を可視化
- ペーパーレスを基盤に、追加投資は費用対効果を見極めて段階的に

「AIに頼る部分」と「人が判断する部分」を切り分け、**既存環境から段階的に。**