

2025年度 第2回 町田市デジタル化推進委員会

AIエージェント時代のオペレーション改革

～AIエージェントのファーストステップ～

2026年2月10日

東京都町田市 政策経営部デジタル戦略室

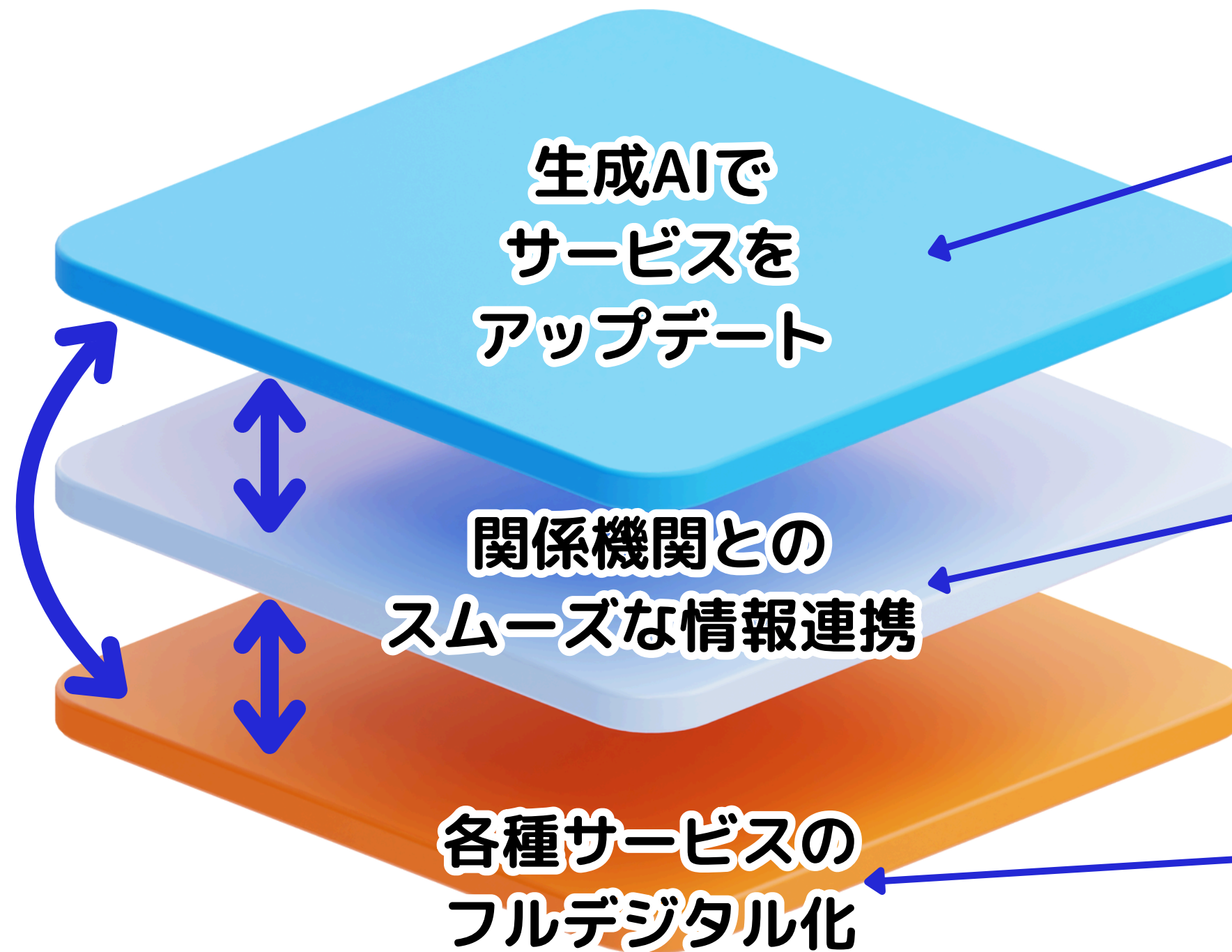


目 次

- 1 生成AI × 情報連携 × フルデジタル化でバーチャル市役所を実現 P.3
- 2 戦略1「生成AIを活用し、誰でも便利で簡単に使えるサービスを創出」の実績 P.5
- 3 論点1 AIエージェントを活用したフルデジタル化の推進 P.15
- 4 論点2 AIエージェント時代を見据えた生成AI利活用ガイドラインの改定の方方向性 P.30

生成AI × 情報連携 × フルデジタル化でバーチャル市役所を実現

町田市デジタル化総合戦略2025の構成



生成AIで
サービスを
アップデート

関係機関との
スムーズな情報連携

各種サービスの
フルデジタル化

町田市
AI戦略

【戦略1】

生成AIを活用し、
誰でも便利で簡単に使える
サービスを創出

【戦略2】

標準化・共通化された
広域連携の仕組みを活用し、
シンプルなサービスを実現

【戦略3】

一気通貫のデジタル化と
まちのデータ化を推進し、
サービスを変革

町田市デジタル化総合戦略2025 ～ パーチャル市役所の実現に向けて ～

行政サービスを「人手のかかるサービスデザイン」から「デジタルベースのサービスデザイン」へ変革
期待する成果　：　① 市民の利便性向上　② 市役所の生産性向上　③ 新たな価値の創出　▶ スマートシティの実現

戦略1

生成AIを活用し、誰でも
便利で簡単に使えるサービスを創出

町田市
AI戦略

重点施策1 柔軟な生成AIサービス基盤の確立

- ①生成AIやクラウドサービスの進化を見据えた
生成AI基盤の整備 **NEW**
- ②生成AIの音声・画像対応などの
マルチモーダル※1化 **NEW**
- ③生成AIの進化や最新の情報セキュリティを踏まえた
AI利活用ガイドラインへの改定 **NEW**

重点施策2 生成AIによるユーザー体験の進化

- ①AIナビゲーター※2を町田市ホームページへ導入 **NEW**
- ②AIナビゲーターの音声・多言語対応 **NEW**

重点施策3 職員の生成AI利活用を推進

- ①生成AIを日常的に利用するためのワークショップ
『デジラボ』の実施
- ②ナレッジ検索、Deep Research（公開情報調査・
分析)等の生成AIアプリの導入 **NEW**

戦略2

標準化・共通化された広域連携の仕組みを
活用し、シンプルなサービスを実現

重点施策1 関係機関とのスマートな情報連携によるDX

- ①保活ワンストップの活用 **NEW**
- ②PMH※3を活用した子ども医療証の都外利用検討 **NEW**
- ③法人ベース・レジストリ※4の活用 **NEW**
- ④公共サービスメッシュ※5の実証 **NEW**
- ⑤東京アプリ※6の活用の検討 **NEW**

重点施策2 『国・地方デジタル共通基盤※7』の利活用

- ①国家資格等情報連携・活用システムの導入 **NEW**
- ②建築確認電子申請システムの活用 **NEW**

重点施策3 20の基幹業務システムの標準化

- ①国が定める標準準拠システムへ移行

戦略3

一気通貫のデジタル化とまちのデータ化を
推進し、サービスを変革

重点施策1 デジタルとアナログが混在する

『まだらデジタル業務』のDX

- ①保育入園事務フルデジタル化の推進
- ②要介護認定事務フルデジタル化の推進
- ③人事給与・庶務事務システムの更改 **NEW**

重点施策2 人手のかかる行政サービスのDX

- ①病児・病後児保育システムの導入 **NEW**
- ②建設プロジェクト管理サービスの導入

重点施策3 オンライン行政手続の拡充と利用率向上

- ①法的制約等がなく年間申請件数100件以上の行政
手続のオンライン化完了と利用率向上の支援
- ②出生届のオンライン化の検討 **NEW**
- ③施設案内予約システムの更改検討 **NEW**

重点施策4 行政データの見える化と利活用の推進

- ①『オープンデータファクトリーまちだ※8』を
軸としたデータ利活用環境の整備 **NEW**
- ②オープンデータの拡充

※1 マルチモーダル：画像・映像・音声など複数のデータ形式を統合的に処理する技術
※2 AIナビゲーター：3Dアバターとチャットで会話しながら町田市のホームページ情報とデジタルサービスを探せる仕組み
※3 PMH（Public Medical Hub）：国が整備する、こども医療費助成、予防接種、母子保健分野などの情報を自治体と医療
機関・薬局で連携する仕組み
※4 法人ベース・レジストリ：法人の登記情報を行政機関が参照できるようにするなど、国が整備する、データの検索や
分析ができるデータ基盤

※5 公共サービスメッシュ：市民が利用するオンライン行政手続と行政内部のシステムとの連携、国と自治体・自治体
間など行政機関同士の連携を実現する仕組み
※6 東京アプリ：行政手続や防災情報、地域活動への参加促進など様々なサービスを提供する東京都公式アプリ
※7 国・地方デジタル共通基盤：国・自治体が整備するデータ連携基盤を活用した、インターネット経由で国・自治体
が共通して利用できる仕組み
※8 オープンデータファクトリーまちだ：生成AIを活用し、誰もが簡単にオープンデータの検索や分析ができる仕組み

重点施策1 柔軟な生成AIサービス基盤の確立

- 取組 生成AIやクラウドサービスの進化を見据えた 生成AI基盤の整備
- 取組 生成AIの音声・画像対応などのマルチモーダル化



実績 バラバラだった市民用と職員用の生成AIサービスを統合した「マルチ生成AIプラットフォーム」を利用開始

- 生成AIサービスの運用・管理がシンプル
- 急速に進化する最新の生成AIを、速やかに利用可能
- テキスト、スライド、画像といった複数の異なる種類のデータを同時に分析や要約が可能に
- 生成AIを活用した自動処理（生成AIアプリ）を簡単に作成できるツールを導入

Point1 職員が様々な業務に生成AIアプリを利活用できる環境が整った！

重点施策2 生成AIによるユーザー体験の進化

取組 AIナビゲーターを町田市ホームページへ導入

取組 AIナビゲーターの音声・多言語対応



実績

「マルチ生成AIプラットフォーム」の導入により、市のHP情報やオンライン手続を案内できるAIナビゲーターがバージョンアップ

- 常に最新のAIが利用できる
- 3DアバターのないAIナビゲーターが、市のホームページ上で利用でき、ワンタッチで、3Dアバター版にチェンジ可能
- 話しかけると、AIナビゲーターも音声で回答し、自然な会話で回答
- 市の情報やオンライン行政手続きにアクセス可能



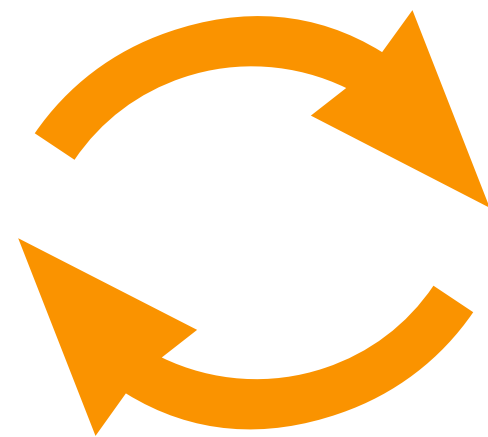
参考

シンプル版AIナビゲーターが市のホームページに登場！

シンプル版



3Dアバター版



ワンタッチで
切替可能！

重点施策3 職員の生成AI利活用を推進

取組 ナレッジ検索、Deep Research（公開情報調査・分析）等の生成AIアプリの導入



実績

「マルチ生成AIプラットフォーム」の導入により、
職員用生成AIツールを統合し、バージョンアップ

- 最新のGeminiやChatGPTなど6つの生成AIモデルから、最適なものを選んで仕事に使える
- 最新のインターネット情報に基づき回答できる生成AIが使える
- マルチモーダル対応の生成AIが使える
- 議事録作成、年末調整QA、Deep Research（公開情報調査・分析）などの生成AIアプリが使える

Point2

職員が様々な生成AIアプリを利用開始した！

参考

生成AIツールを統合した職員用「AIナビゲーター」

①色々なAIが使える！

AIモデル ▶ Gemini (高速モード) ▼

こんにちは！AI検索チャットボットへようこそ。知りたいことや調べたいことを、何でもきいてください。
画面の上部でお好みのAI (LLM) を選ぶこともできますよ。

添付のPDFファイルを簡潔に要約して
📄 デジタル化総合戦略2025.pdf

わかりました！『町田市デジタル化総合戦略 2025』の要点をまとめますね。
町田市デジタル化総合戦略 2025 の要点
🎯 **目標とポイント**
• 戦略全体の目標は「バーチャル市役所」の実現です。
• 最大の変更点は「AI戦略」を新設し、戦略の柱に据えたことです。
📋 **3つの戦略**
1. 生成AIの活用:
◦ 市民向けの「AIナビゲーター」を市ホームページに導入します。
2. シンプルなサービスの実現 (標準化・連携):
◦ 基幹業務システムを国の標準仕様へ移行させます。
◦ 「子ども医療証の都外利用」の検討を進めます。
3. サービスの変革 (フルデジタル化):
◦ アナログ処理が残る「保育入園事務」や「要介護認定事務」のフルデジタル化を推進します。
🏆 **主な実績**
...

②マルチモーダルが使える！

③生成AIアプリが使える！作れる！

新しいチャット

メニューを検索...

AI-検索

AI-ファイル分析

AI-Web情報分析

AI-市HP検索

議事録作成

年末調整QA

休暇QA

電話帳検索

チャット履歴を検索...

町田市デジタル化総合戦略について

町田市の人口推計は

(Ctrl + Enterで送信)

AI
コンシェルジュ

AIエージェント

マイクロ
AIエージェント
(生成AIアプリ)

市民用

職員用

次世代AIナビゲーター

AIナビゲーター（市民用）

オープンデータ
ファクトリーまちだ

AIナビゲーター（職員用）

オンライン
手続案内





市HP案内

凡例

導入済

導入予定

オープンデータAI

検索

GIS分析

グラフ分析

ダウンロード

ベーシックAI

文章生成

ファイル分析

DeepResearch

議事録作成

画像生成

ナレッジAI

年末調整QA

任用QA

休暇QA

電話帳検索

市HP案内

業務アシストAI

入力チェック

内容審査

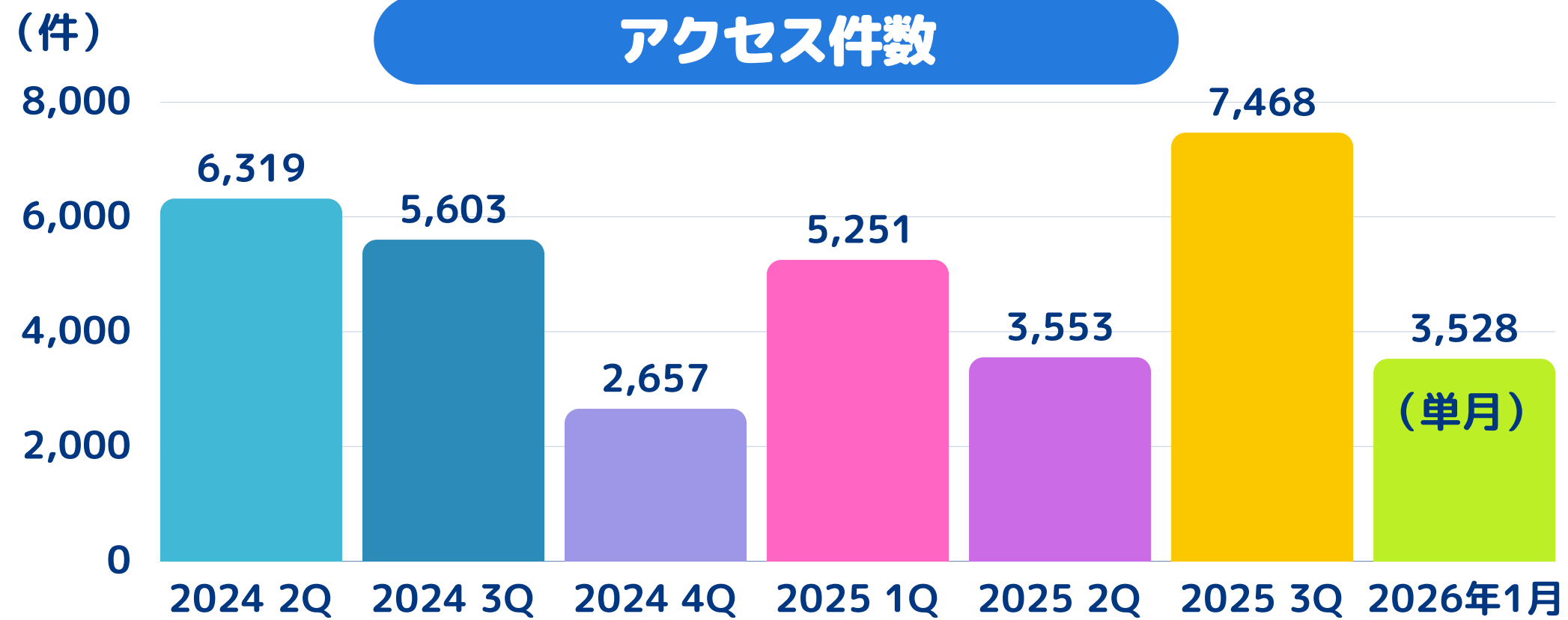
データ連携



町田市の生成AIの歩み

年度	生成AIの実績	
2022	8月	生成AIの調査・研究を開始
	8月	AI・アバター・メタバースを活用した取組が「Tokyo区市町村DX賞」を受賞
2023	5月	NTTデータと生成AIの連携協定を締結
	12月	町田市ジェネレーティブAI利活用ガイドライン策定
	12月	全職員が利用可能な文章生成AIを導入
2024	7月	3Dアバターとチャットしながらオンライン手続を探す「AIナビゲーター」を導入
	11月	AIナビゲーターが「Tokyo区市町村DXaward2024」で優秀賞を受賞
	12月	音声ファイルを文字起こしし、生成AIで要約する「議事録サポートAI」を導入
2025	4月	AIナビゲーターをリニューアルし、市のホームページも案内可能に
	9月	生成AIの利活用を戦略の柱とする「デジタル化総合戦略2025」へ改定
	11月	進化する生成AIに対応するサービス基盤とし「マルチ生成AIプラットフォーム」を導入
	11月	3Dアバター版「AIナビゲーター」が音声と多言語に対応
	11月	シンプル版「AIナビゲーター」が市のホームページに登場
	11月	便利な生成AIツールを統合した職員用「AIナビゲーター」を導入
	11月	休暇制度QAや年末調整QAなどを自動応答する「職員用AIエージェント」を導入
	12月	マルチ生成AIプラットフォームが「生成AI大賞2025」で優秀賞を受賞
	12月	マルチ生成AIプラットフォームが「Tokyo区市町村DXaward2025」でAIイノベーション賞を受賞
	3月	「オープンデータファクトリーまちだ」を導入予定
	3月	町田市生成AI利活用ガイドラインを改定予定

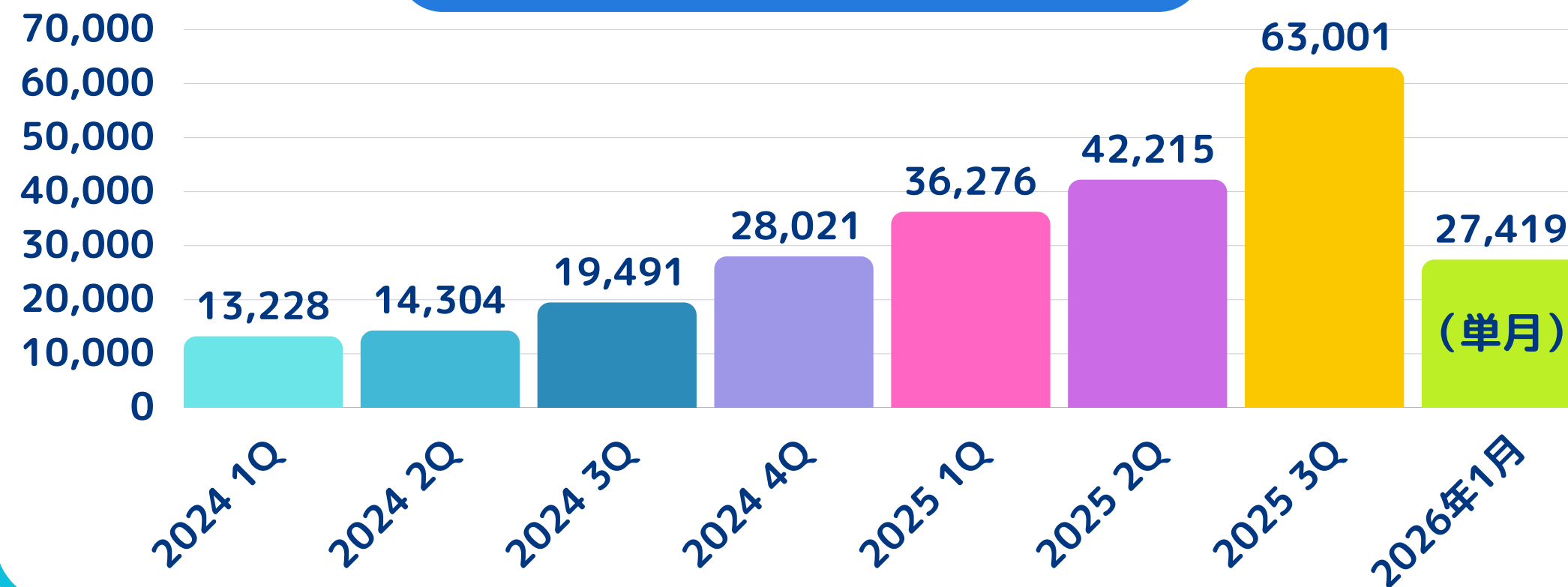
市民向け「AIナビゲーター」の利用実績



職員用「AIナビゲーター」の利用実績

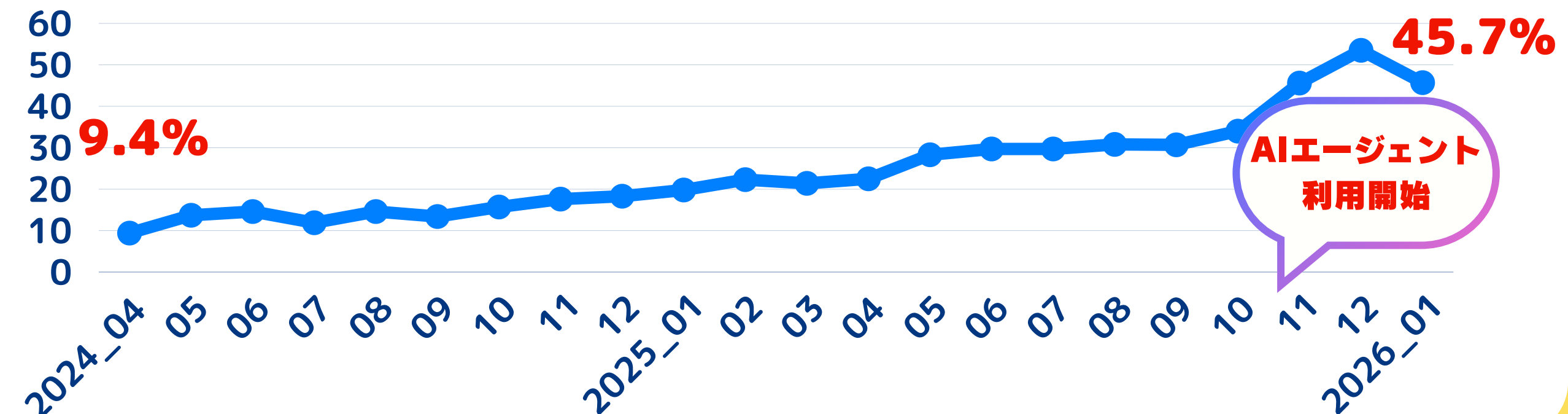
(件)

アクセス件数



(%)

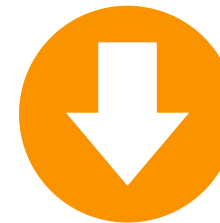
正規職員の利用率（週1回以上）



AIエージェントの現状

Point1 職員がマイクロAIエージェントを利活用できる環境が整った！

Point2 職員が様々なマイクロAIエージェントを利用開始した！



AIエージェントのファーストステップ

論点1 AIエージェントを活用したフルデジタル化の推進

- 人手のかかるプロセスが、AIエージェントにより自動化できるようになった！

論点2 AIエージェント時代を見据えた生成AI利活用ガイドライン改定の方方向性

- AIエージェントを駆使するには、適切な利用ルールが必要！

論点1

AIエージェントを活用したフルデジタル化の推進

行政サービスを「人手のかかるサービスデザイン」から「デジタルベースのサービスデザイン」へ変革
期待する成果　：　① 市民の利便性向上　② 市役所の生産性向上　③ 新たな価値の創出　▶ スマートシティの実現

戦略1

生成AIを活用し、誰でも
便利で簡単に使えるサービスを創出

町田市
AI戦略

重点施策1 柔軟な生成AIサービス基盤の確立

- ①生成AIやクラウドサービスの進化を見据えた
生成AI基盤の整備 **NEW**
- ②生成AIの音声・画像対応などの
マルチモーダル^{※1}化 **NEW**
- ③生成AIの進化や最新の情報セキュリティを踏まえた
AI利活用ガイドラインへの改定 **NEW**

重点施策2 生成AIによるユーザー体験の進化

- ①AIナビゲーター^{※2}を町田市ホームページへ導入 **NEW**
- ②AIナビゲーターの音声・多言語対応 **NEW**

重点施策3 職員の生成AI利活用を推進

- ①生成AIを日常的に利用するためのワークショップ
『デジラボ』の実施
- ②ナレッジ検索、Deep Research（公開情報調査・
分析)等の生成AIアプリの導入 **NEW**

戦略2

標準化・共通化された広域連携の仕組みを
活用し、シンプルなサービスを実現

重点施策1 関係機関とのスマートな情報連携によるDX

- ①保活ワンストップの活用 **NEW**
- ②PMH^{※3}を活用した子ども医療証の都外利用検討 **NEW**
- ③法人ベース・レジストリ^{※4}の活用 **NEW**
- ④公共サービスメッシュ^{※5}の実証 **NEW**
- ⑤東京アプリ^{※6}の活用の検討 **NEW**

重点施策2 『国・地方デジタル共通基盤^{※7}』の利活用

- ①国家資格等情報連携・活用システムの導入 **NEW**
- ②建築確認電子申請システムの活用 **NEW**

重点施策3 20の基幹業務システムの標準化

- ①国が定める標準準拠システムへ移行

戦略3

一気通貫のデジタル化とまちのデータ化を
推進し、サービスを変革

重点施策1 デジタルとアナログが混在する 『まだらデジタル業務』のDX

- ①保育入園事務フルデジタル化の推進
- ②要介護認定事務フルデジタル化の推進
- ③人事給与・庶務事務システムの更改 **NEW**

重点施策2 人手のかかる行政サービスのDX

- ①病児・病後児保育システムの導入 **NEW**
- ②建設プロジェクト管理サービスの導入

重点施策3 オンライン行政手続の拡充と利用率向上

- ①法的制約等がなく年間申請件数100件以上の行政
手続のオンライン化完了と利用率向上の支援
- ②出生届のオンライン化の検討 **NEW**
- ③施設案内予約システムの更改検討 **NEW**

重点施策4 行政データの見える化と利活用の推進

- ①『オープンデータファクトリーまちだ^{※8}』を
軸としたデータ利活用環境の整備 **NEW**
- ②オープンデータの拡充

※1 マルチモーダル：画像・映像・音声など複数のデータ形式を統合的に処理する技術
※2 AIナビゲーター：3Dアバターとチャットで会話しながら町田市のホームページ情報とデジタルサービスを探せる仕組み
※3 PMH（Public Medical Hub）：国が整備する、こども医療費助成、予防接種、母子保健分野などの情報を自治体と医療
機関・薬局で連携する仕組み
※4 法人ベース・レジストリ：法人の登記情報を行政機関が参照できるようにするなど、国が整備する、データの検索や
分析ができるデータ基盤

※5 公共サービスメッシュ：市民が利用するオンライン行政手続と行政内部のシステムとの連携、国と自治体・自治体
間など行政機関同士の連携を実現する仕組み
※6 東京アプリ：行政手続や防災情報、地域活動への参加促進など様々なサービスを提供する東京都公式アプリ
※7 国・地方デジタル共通基盤：国・自治体が整備するデータ連携基盤を活用した、インターネット経由で国・自治体
が共通して利用できる仕組み
※8 オープンデータファクトリーまちだ：生成AIを活用し、誰もが簡単にオープンデータの検索や分析ができる仕組み

AIエージェントで、一気通貫のデジタル化とまちのデータ化を推進し、サービスを変革

重点施策1 デジタルとアナログが混在する『まだらデジタル業務』のDX

検証へ

方策1 業務アシストAIで、フロントヤードとバックヤードの連携をスムーズに！

申請書の受付とデータ入力の際に生じる審査業務などのアナログ処理を、生成AIでデジタル化する

重点施策2 人手のかかる行政サービスのDX

実証済み

方策2 ナレッジAIで、庁内の問合せ業務を自動化！

従来は担当課の職員が電話で対応していた、休暇制度や年末調整など、庁内の問合せ業務を自動化する

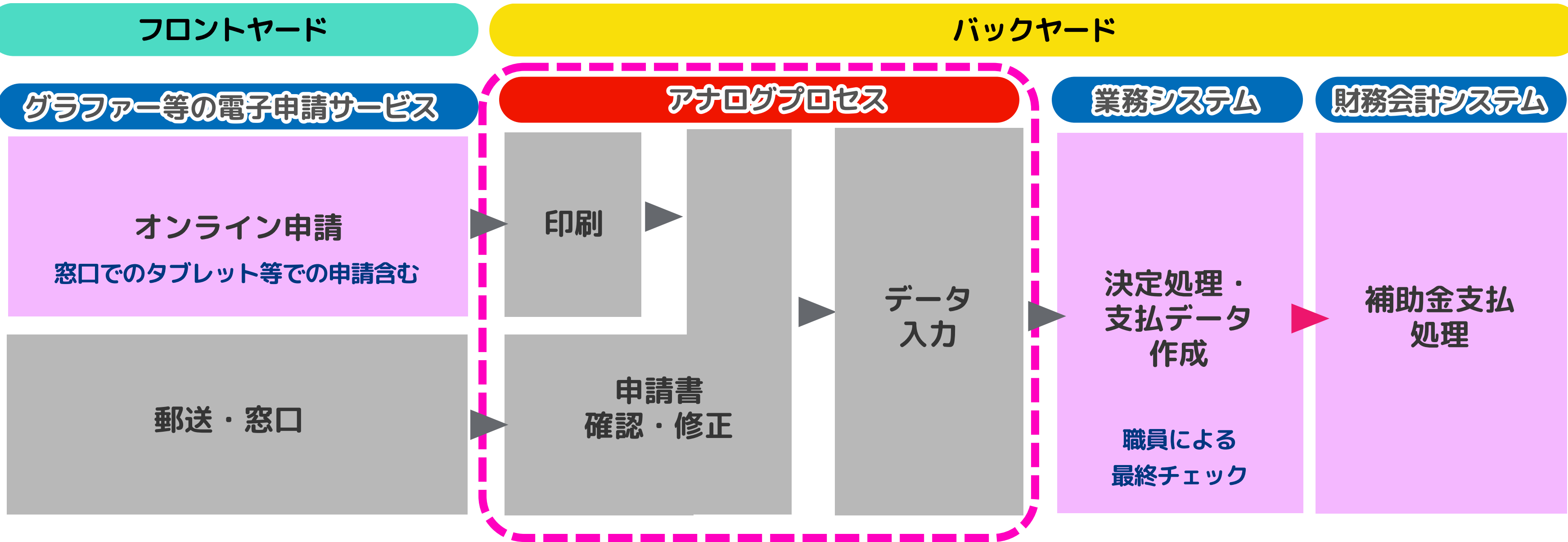
重点施策4 行政データの見える化と利活用の推進

2026年3月導入予定

方策3 オープンデータAIで、データの検索と分析を！

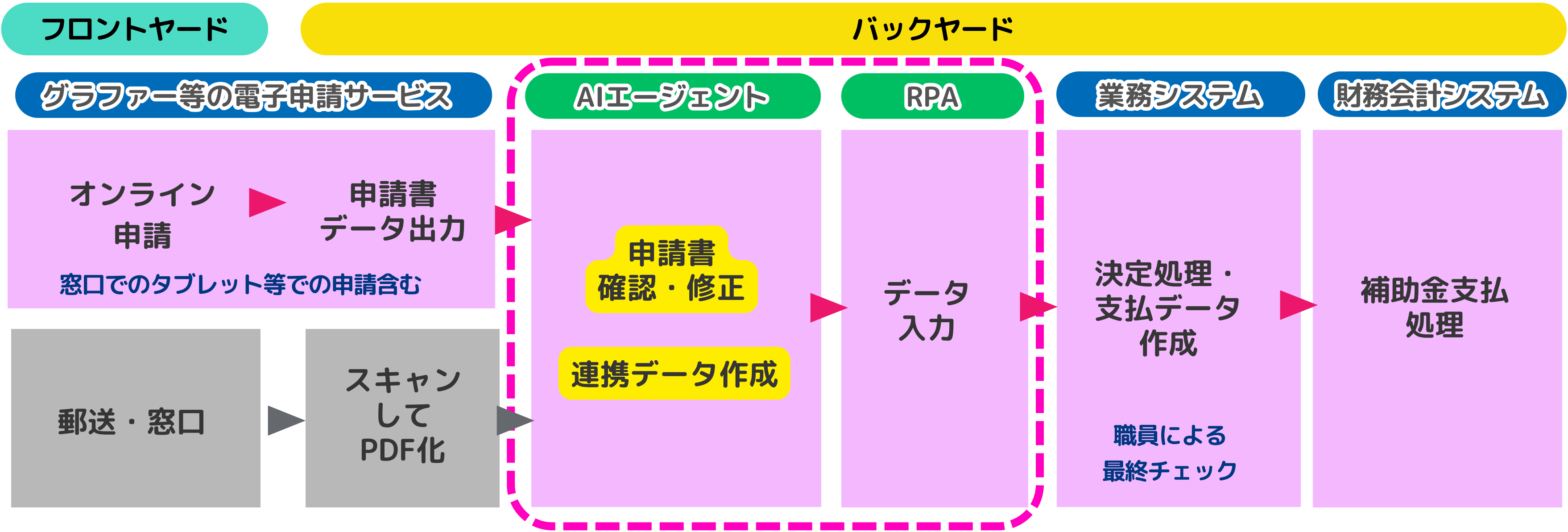
誰もが簡単に、オープンデータの検索や分析ができる仕組み「オープンデータファクトリーまちだ」を導入する

before 補助金申請における現行の業務プロセス



人手がかかる **アナログプロセス** が残存

after AIエージェント導入後の業務プロセス



人手がかかるアナログプロセスをAIエージェントで変革

マルチモーダルAIで、申請書のチェックをAIエージェント化！

AIエージェント

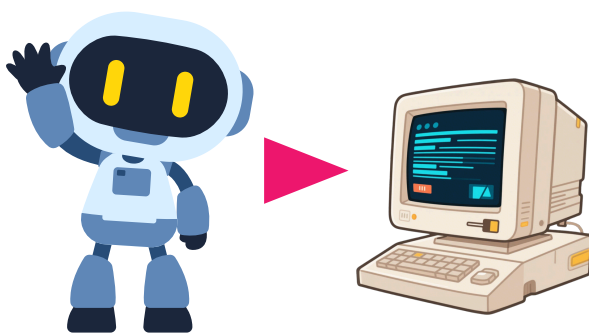
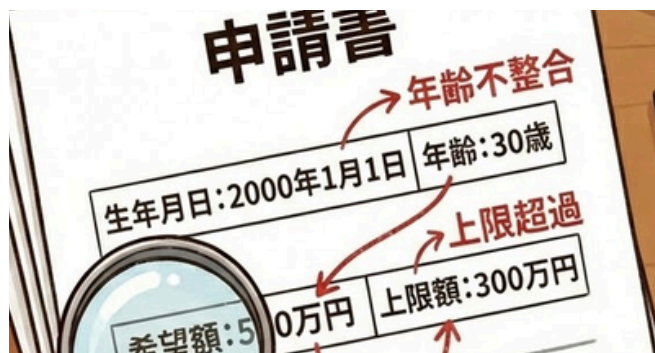
RPA

単項目チェック

相関関係チェック

連携データ作成

業務システム入力



記入漏れや誤字脱字等の
単項目での基礎的なチェック

申請者と口座名義人の一致等
項目間の整合性をチェック

CSV等で出力し、目視確認
必要に応じて後方へ連携

RPAやCSV一括入力等で
画面入力作業を省力化

- ✓必須項目
- ✓添付漏れ
- ✓桁数
- ✓住所
- ✓誤字脱字
- ✓上限・下限

- (例)
- ・不鮮明な文字・写真の発見
 - ・対象外の方からの申請の発見
 - ・電話番号桁数不足を発見

- ✓日付
- ✓年齢
- ✓数値
- ✓表記ゆれ
- ✓住所
- ✓和暦・西暦変換

- (例)
- ・添付書類と申請書の整合性確認
 - ・合計金額記入ミスの発見
 - ・和暦・西暦混在しても自動変換

- ✓処理結果は人間が確認
- ✓要注意申請をAIが提案
- ✓必要に応じて後方へ連携

参考

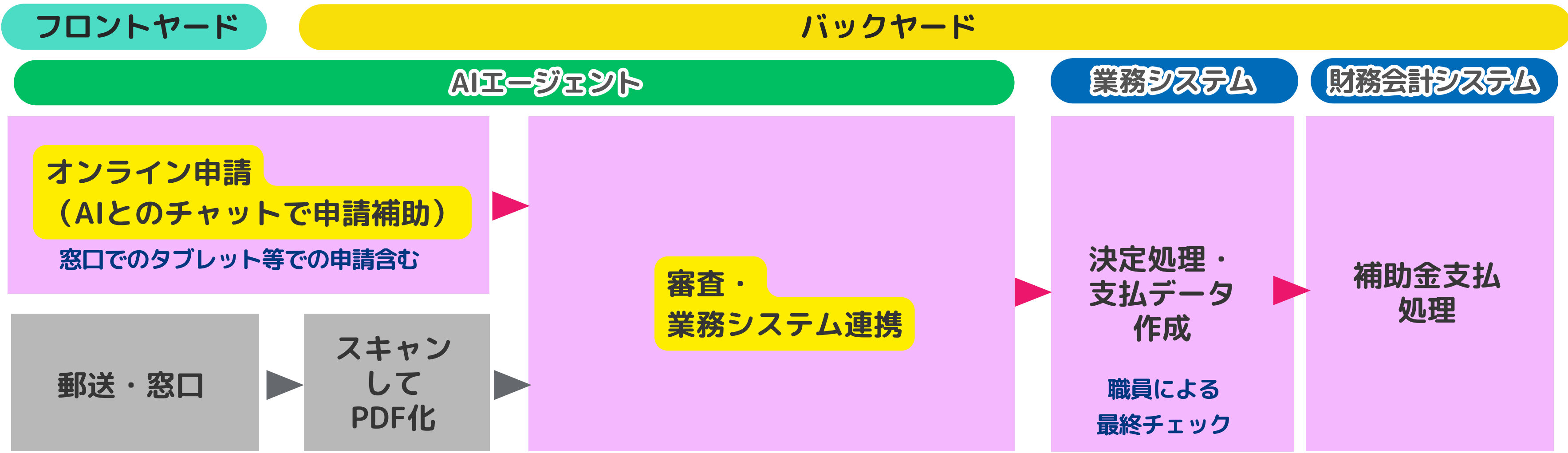
バックヤードにおけるアナログ処理調査結果

～各課固有の業務において、課題感が強い業務を調査～

業務分類	件数	割合	年間処理 時間 (合計)	年間処理 時間 (平均)
データ入力業務	265件	50%	163,239	616
審査業務	104件	19%	59,977	577
物理的な業務（郵送等）	93件	17%	18,170	195
書類作成業務	74件	14%	20,128	272
計	536件	100%	261,514	-

業務アシストAI
導入の
ターゲット

future 申請業務のオペレーション改革（未来予測）



AIエージェントの可能性

- 〈市民視点〉 AIとチャットするだけで、申請が完結！
- 〈職員視点〉 AIが申請内容をチェックするので、市民への補正依頼などが不要に！



フロントヤードとバックヤードの連携がスムーズに！

年末調整QA（ナレッジAI）を実証

扶養控除や必要書類など年末調整事務のよくある質問に、AIが自動でいつでも回答



【実証結果】

- 導入後1か月で、約1千件の利用
- アンケートで約90%の職員が、「役に立った」「今後も利用したい」「庁内の電話問合せを減らせると思う」と回答
- 少数だが、「期待した回答が得られないことがある」「回答が返ってくるまでの時間が長い」との意見も。

【評価】

- 制度所管課も電話問合せの削減効果を実感！既存マニュアルを活用できるので、他制度への横展開も容易！

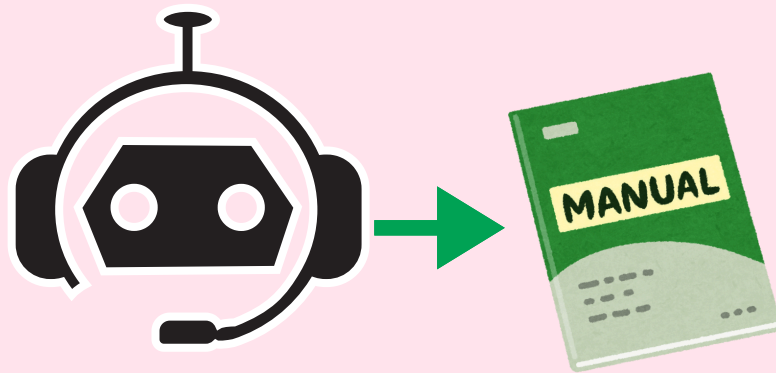
全課共通業務である福利厚生や契約・会計業務は電話問合せが多い → AIエージェントで変革！

近日登場

庁内の問合せ業務のオペレーション改革

検証中

福祉のまちづくりQA
(AIエージェント)



②チャットボットが
マニュアルに基づき
回答を作成

①質問

③回答

職員

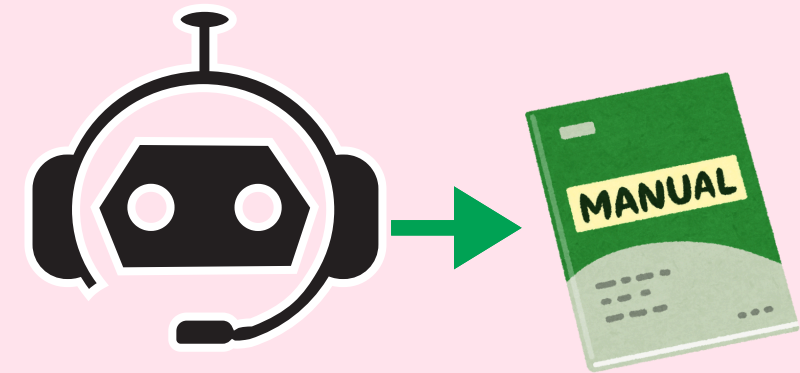


①質問

③回答

検証中

道路整備補償QA
(AIエージェント)

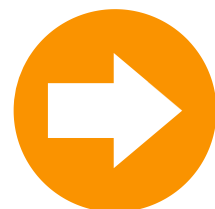


②チャットボットが
マニュアルに基づき
回答を作成

AIエージェントの可能性

〈職員視点〉AIとチャットするだけで、いつでも質問が解決！

〈制度所管課視点〉AIが対応してくれるので、職員からの問合せ対応などが不要に！



全課共通業務だけでなく、個別業務の庁内問合せも自動化！

近日登場

誰もが簡単にオープンデータの検索と分析が可能に！

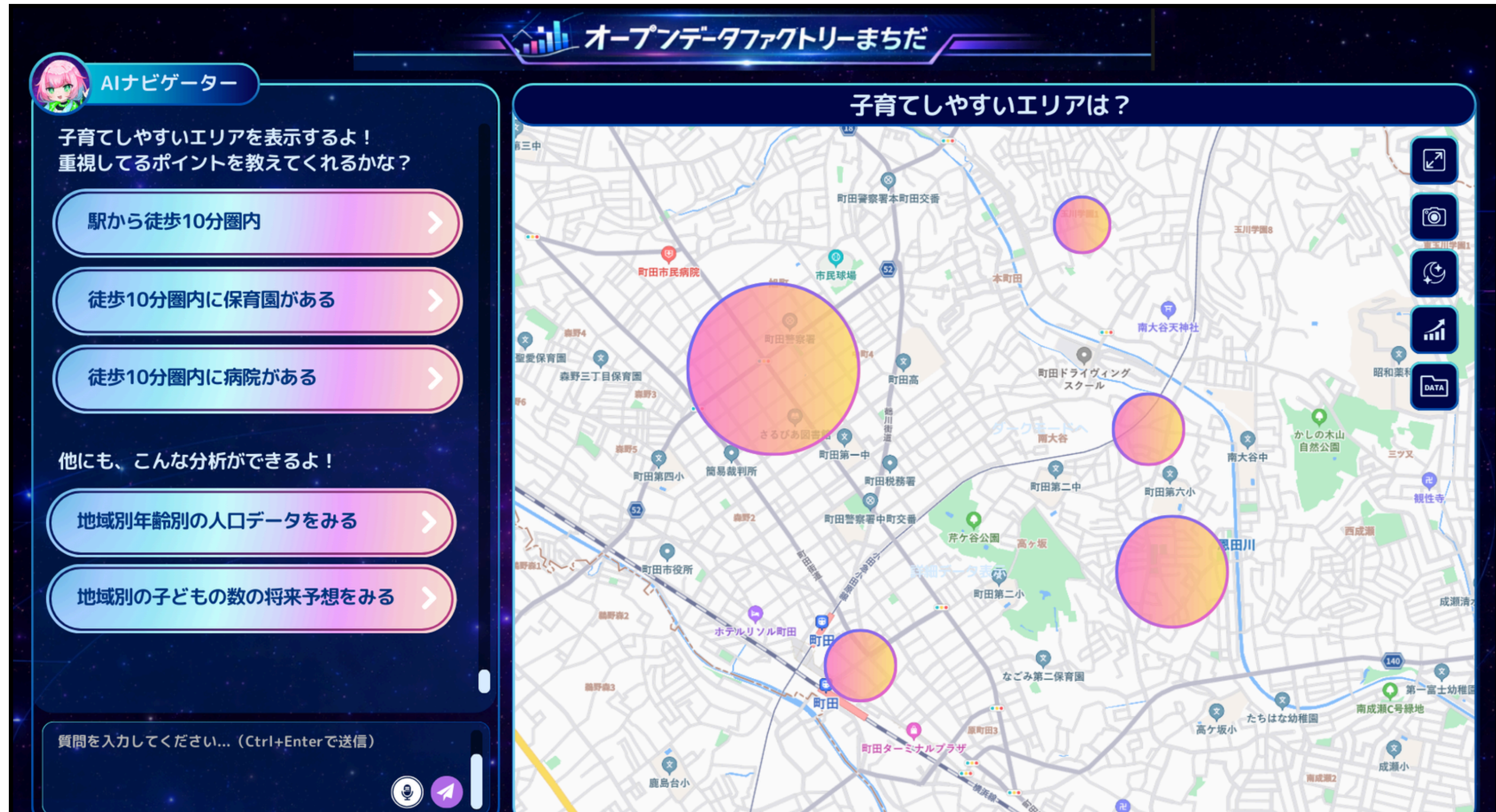
2026年3月導入予定



新たなAIエージェントサービスで、共創や地域課題発見の機会を創出！

参考

オープンデータファクトリーまちだ GIS（地図）分析



参考

オープンデータファクトリーまちだ グラフ分析



AI
コンシェルジュ

AIエージェント

マイクロ
AIエージェント
(生成AIアプリ)

市民用

職員用

次世代AIナビゲーター

AIナビゲーター（市民用）

オープンデータ
ファクトリーまちだ

AIナビゲーター（職員用）

方策3

方策2

方策1

オープンデータAI

ベーシックAI

ナレッジAI

業務アシストAI

市HP案内

オンライン
手続案内



検索

GIS分析

グラフ分析

ダウンロード

文章生成

ファイル分析

DeepResearch

議事録作成

画像生成

年末調整QA

任用QA

休暇QA

電話帳検索

市HP案内

入力チェック

内容審査

データ連携



凡例

導入済

導入予定

個別最適化

全体最適化

1st ステップ

2nd ステップ ~2年後

3rd ステップ ~5年後

まず使う！

マイクロAIエージェント
(生成AIアプリ)

マイクロAIエージェント
(生成AIアプリ)

マイクロAIエージェント
(生成AIアプリ)

マイクロAIエージェント
(生成AIアプリ)

マイクロAIエージェント
(生成AIアプリ)

カテゴリ単位で統合

AIエージェント

AIエージェント

AIエージェント

• 幅広く使える！

すべてを統合



AIコンシェルジュ

- なんでもきける
- なんでも解決！

▲
現在は1stステップと2ndステップの間

論点2

AIエージェント時代を見据えた
生成AI利活用ガイドラインの改定の方方向性

ガイドライン改定の方方向性

町田市の ガイドライン

(2023年12月) ジェネレーティブAI利活用ガイドラインを策定し、全職員向けに文章生成AIを提供開始

専用のAIを整備し、個人情報を入力しないなど、安全面に最大限配慮したルールで生成AIの利用をスタート

国の ガイドライン

(2025年5月) デジタル庁「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」

- 政府の生成AI利活用を促進しつつ、調達～運用でのリスク管理を両立する枠組みを提示

(2025年6月) デジタル庁「テキスト生成AI利活用におけるリスクへの対策ガイドブック（α版）」

- 行政業務で想定されるリスクと対策を具体化（今後、上記ガイドライン体系へ統合・更新）

(2025年12月) 総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞（第4版）」

- 自治体でAI導入・利活用を進める際の手順編の内容を推進的かつ実務的な解説として整理

国は生成AIの利活用を単なる効率化手段にとどまらず、
行政サービスの革新を実現する手段として積極的に推進



改定の方方向性

情報セキュリティを確保しつつ、イノベーションを加速させる
「攻守一体」のガイドラインへアップデートする必要がある！

改定のポイント

改定の方方向性

情報セキュリティを確保しつつ、イノベーションを加速させる
「攻守一体」のガイドラインへアップデートする必要がある！



観点① 市でコントロールできるAIサービスの利用

生成AIサービスを安全な環境で利用する

観点② 個人情報の扱いは必要最小限に

業務で個人情報を扱う際の手順を守り、適切にAIサービスを利用する

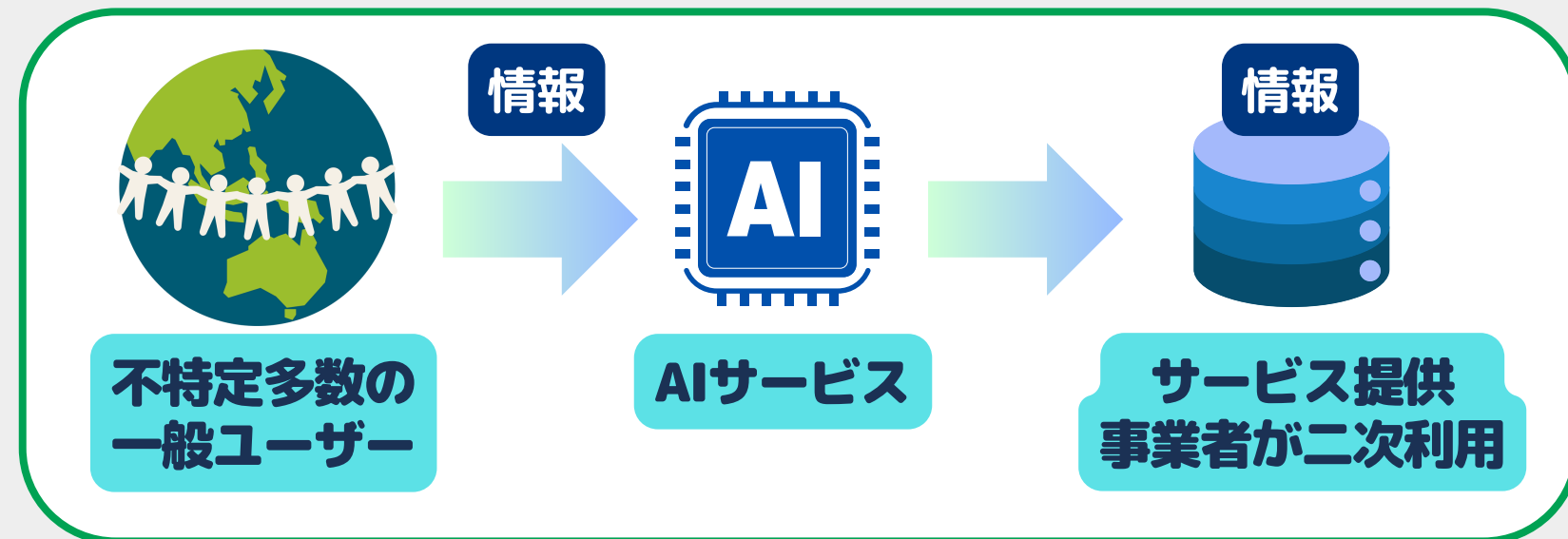
観点③ 生成物の適正利用

回答精度を高め、生成物を効果的に利用する

観点① 市でコントロールできるAIサービスの利用

一般ユーザー向けのAIサービスは…

- 不特定多数のユーザーが利用する
- 入力情報が意図せず外部で利用される
- 誰がどう利用したか確認できない
- 障害発生時のサービス停止や再開がサービス提供事業者に依存する



✓市が利用するAIサービス

- 職員のみが利用する専用環境
- 入力情報がサービス提供事業者に渡らない
- アクセスログを取得し、確認が可能
- AIサービスを市の意向で開始や停止できる



生成AIサービスを安全な環境で利用する

観点② 個人情報の扱いは必要最小限に

市が利用するAIサービスでの個人情報の扱い

- AIサービスによる個人情報の扱いは、「個人情報ファイル簿」(※1)のとおりとし、必要最小限とする
- AIサービスを業務で利用する場合、業務システムの導入と同様、「デジタルサービス等導入企画書」(※2)を作成し、利用状況を管理する



業務で個人情報を扱う際の手順を守り、適切にAIサービスを利用する

(※1) 個人情報ファイル簿とは

業務で扱う個人情報にどんな項目が含まれていて、どのように利用するかを記載したものを個人情報ファイル簿といいます。

個人情報ファイルのうち、1,000人以上の情報を含み、一定の条件を満たすものについては、個人情報ファイル簿を作成し、公表することが義務付けられます。

(※2) デジタルサービス等導入企画書とは

「市民の利便性」と「役所の生産性」の観点からDXのコンセプトを企画し、費用対効果（ROI）、DX指標（KPI）、情報セキュリティを評価・管理するための市のフレームワークです。企画書はホームページで公表しています。

観点③ 生成物の適正利用

AI生成物の問題点

- 誤った情報を生成する可能性がある
- 著作権やプライバシーを侵害する情報を生成する可能性がある
- 特定の主義・主張に偏った情報を生成する可能性がある

AI生成物利用上の留意点

【AIへの命令】

- AIへ明確に命令する
- AIへの命令に第三者の著作物や作家名・作品名を含めない

【生成物の確認】

- 生成物の根拠や裏付け、また第三者著作物との類似性を確認する

【共通】

- AIの特性と利用ルールを正しく理解できるよう、研修を受講する



回答精度を高め、生成物を効果的に利用する

新ガイドライン・技術ルール案

ルール 1	専用環境でAIサービスを利用すること	観点① コントロール
ルール 2	入力情報がサービス提供事業者に渡らない AIサービスを利用すること	観点① コントロール
ルール 3	市の意向でAIサービスの開始や停止ができること	観点① コントロール
ルール 4	AIサービスのアクセスログを取得し、確認できること	観点① コントロール
ルール 5	AIサービスへのサイバー攻撃対策ができていること	

その他 ガイドライン名を「ジェネレーティブAI利活用ガイドライン」から「生成AI利活用ガイドライン」へ改める。

新ガイドライン・運用ルール案

ルール 1	生成AIサービスでの個人情報の扱いは 業務に必要な最小限のものとすること	観点② 個人情報
ルール 2	業務では市が提供するAIサービスのみ利用し、 業務以外の目的では利用しないこと	観点① コントロール
ルール 3	回答精度を高めるために、 AIサービスへの命令を明確にすること	観点③ 生成物
ルール 4	AIへの命令に第三者の著作物や作家名、 作品名を含めないこと	観点③ 生成物
ルール 5	生成物を利用する際は、根拠や裏付け、 第三者著作物との類似性を確認すること	観点③ 生成物
ルール 6	AIサービスを安全かつ効果的に利用するために、 研修を受講すること	観点③ 生成物

技術ルール（新）		技術ルール（旧）	改定理由
ルール1	専用環境でAIサービスを利用すること	表記修正 町田市専用AIを整備すること	『専用AI』という表現は、独自開発したAIであると誤認されるおそれがあるため、実態に則した表記に修正
ルール2	入力情報がサービス提供事業者に渡らないAIサービスを利用すること	表記修正 AIによる入力情報の学習を禁止すること	専用環境のAIサービスは標準仕様として入力情報の学習をしていないため、入力情報がサービス提供事業者に渡らないことを明確にする
ルール3	市の意向でAIサービスの開始や停止ができること	変更 AIの初期化や停止が、いつでも可能であること	メジャーなAIでは、初期化できるサービスがないため、実態に則した内容に変更
ルール4	AIサービスのアクセスログを取得し確認できること	表記修正 アクセスログを確認できること	表現の明確化
ルール5	AIサービスへのサイバー攻撃対策ができていること	新規	現状の対策に則して追記
		廃止 公開情報(オープンデータ)を学習すること	メジャーなAIでは、これらを明示しているサービスがなく、また、国や都のガイドラインにも記載されていないため、次の運用ルールで代替 運用ルール4 → AIへの命令に第三者の著作物や作家名、作品名を含めないこと 運用ルール5 → 生成物を利用する際は根拠や裏付け、第三者著作物との類似性を確認すること
		廃止 権利侵害抑止機能があること	
		廃止 著作権上の問題が生じないデータを学習していること	
		廃止 訴訟リスク保証型であること	

運用ルール（新）		運用ルール（旧）	改定理由
ルール1	生成AIサービスでの個人情報の扱いは業務に必要な最小限のものとすること	変更 個人情報や機密情報を入力しないこと	生成AIサービスを業務で利用する場合、業務システムの導入と同様のプロセスとし、デジタルサービス等導入企画書で管理する
ルール2	業務では市が提供するAIサービスのみ利用し、業務以外の目的では利用しないこと	表記修正 職員専用AIのみ利用すること	個人の権利侵害や行政運営に重大な影響を及ぼす情報（機密性3A情報）は入力禁止とする 表現の明確化
		表記修正 業務以外の目的で利用しないこと	
ルール3	回答精度を高めるために、AIサービスへの命令を明確にすること	表記修正 AIへの命令を明確にすること	
ルール4	AIへの命令に第三者の著作物や作家名、作品名を含めないこと	表記修正 AIへの命令に第三者の著作物を含めないこと AIへの命令に特定の作品や作家等に似せる指示をしないこと	
ルール5	生成物を利用する際は根拠や裏付け、第三者著作物との類似性を確認すること	表記修正 生成した回答の根拠や裏付けを必ず自ら確認すること	
ルール6	AIサービスを安全かつ効果的に利用するために、研修を受講すること	新規	AIリテラシーを向上させるために追記

参考

総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞（第4版）と市のITガバナンスを比較

第1章 はじめに

- 1. 導入手順編（本書）の目的
- 2. AIとは何か
- 3. 自治体へのAI導入
- 4. 自治体への生成AI導入



【参考情報の紹介】

“AIとは何なのか”、“AIでできること”等AIに関する基礎説明や、民間におけるAI導入事例の紹介に加え、自治体におけるAI導入のメリット及び取組状況（導入機能、分野）の紹介

第2章 自治体におけるAI導入手順

- 0. 自治体におけるAI導入手順の構成
- 1. 事前検討
 - 1. 1 解決したい課題の特定
 - 1. 2 実現方法の検討
 - 1. 3 関係者との事前協議
- 2. 計画立案
 - 2. 1 AIの利活用に係る方針の確認
 - 2. 2 データの取り扱いに係る確認
 - 2. 3 情報セキュリティに係る確認
 - 2. 4 AI導入計画書の作成
- 3. 調達・事業者選定
 - 3. 1 調達の準備
 - 3. 2 事業者選定、契約締結
- 4. AIの導入
 - 4. 1 既製AIの導入を行う場合
 - 4. 2 学習済みモデルを活用、または新規にAIを構築する場合
 - 4. 3 本格導入に向けた準備
- 5. 運用
 - 5. 1 本格導入後の実施事項



業務への生成AIの具体的な導入手順を示しているため、デジタルサービス導入等企画書及びAI利活用ガイドラインと対比し、抜け漏れがないことを確認（次ページ）

第3章 先行団体におけるAI導入事例

第4章 先行団体における生成AI導入事例



【参考情報の紹介】効果的な取組が実施されている先行団体における生成AI導入事例について、事業概要、生成AI導入による効果、取り扱うデータ、各事例のポイントを整理。

参考

総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞（第4版）と市のITガバナンスを比較



AI導入時に必要となる『デジタルサービス導入等企画書』及び『AI利活用ガイドライン』にて、ガイドブックの各項目すべてに対応できることを確認した

町田市生成AI利活用ガイドラインの改定案

参考

総務省「生成AIシステム利用ガイドライン（ひな形 Ver1.0）」と町田市生成AIガイドラインとの比較

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. 本ガイドラインの目的 | ➡ ☒ 記載済 |
| 2. 本ガイドラインの対象／利用環境 | ➡ ガイドラインの適用対象範囲を明記する |
| 3. 生成AIシステムの利用に係るルール | |
| (1) 利用前のルール | |
| ①前提として理解しておくべき事項 | ➡ 研修を実施する旨を明記する |
| ②個人情報／機密情報に関する取り扱い | ➡ ☒ 記載済 |
| (2) 利用中のルール | |
| ①入力データ又はプロンプトにおけるルール | ➡ ☒ 記載済 |
| ②生成物利用におけるルール | ➡ ☒ 記載済 |
| 4. 生成AIシステム特有のリスクケースへの対応 | ➡ ☒ インシデント発生時の対応は、情報セキュリティ対策基準による |
| 5. 本ガイドラインの変更及び廃止 | ➡ ☒ 記載済 |
| 6. 問い合わせ先 | ➡ 変更する可能性があるため明記しない |