

令和7年度 武蔵野市 CIO直轄DX推進 プロジェクト

final season 報告書



contents

- ・CIOインタビュー
 - ・CIO補佐官インタビュー
 - ・チーム活動報告
- (1) 市民と職員、双方に寄り添う窓口DXを推進(チーム1)
 - (2) なぜ今、公用スマホが導入できないのか?(チーム2)
 - (3) 無害化にかかる作業時間の削減とキャッシュレス決済機能付自動販売機の設置による働き方改革(チーム3)
 - (4) 市民目線の情報発信で、よりリアルな武蔵野市の「今」を市民に届ける(チーム4)

今回は最終回となる CIO 直轄 DX 推進プロジェクトについて、final Season の取組みと 3 期に渡って実施した本プロジェクトの総括について伺った。



最後に、多忙な業務の中でプロジェクトに参加する時間を捻出し、業務改善に取り組んでくれた姿勢に感謝します。3 期を通じて参加した約 60 名が各部署に散らばり、その経験を活かして活躍してくれることを期待しています。さらなる DX 推進のために何が必要かを考え、次なるステージに進みたいと思っています。今後も市民福祉の向上と働きやすい職場環境の中で職員一人ひとりがやりがいを高く持って業務に従事できるよう DX の取組みを推進していかなければなりません。ここで立ち止まるわけにはいかない！

壁にぶつかってもメンバーが見せてくれた「諦めない姿勢」

Q final Season を終えて、全体の総括や感想をお願いします

プロジェクト 3 年目の今回も、参加したメンバーが DX 推進に向け主体的に取り組む、目覚ましい成果をあげてくれました。例えば、AI を使った市民対応シミュレーションについては実用化に向け引き続き検討してもらい、有効に活用できれば我々の仕事もかなり変化してくるのではないかと考えています。

また、今回特徴的だったのが、課題に直面しても諦めない姿勢で挑戦し続けたことです。ベビ吉の電子申込の試行中断やキャッシュレス自動販売機の導入の庁内調整など、諦めてしまいそうな場面でも試行錯誤しながら粘り強く挑戦し続けたことはメンバーにとって大きな経験になったと思います。

一方で、公用スマホ試行で提言のあったネットワークモデルの移行など、コスト面や運用ルールについて全庁的に検討しなければいけない課題に対しては、引き続き CIO と部課長のリーダーシップで取り組みます。

また、今年度神奈川県庁主催の CIO 会議で「行政事務の省力化・効率化」というテーマで、これまでのプロジェクトでの活動を紹介しました。当市へ登壇の依頼をしたのはプロジェクトの報告書を見つけたことがきっかけだったと聞きました。今回、地域 DX チームが common を使って情報発信を試行しましたが、庁外へ取組みを発信して外部の反応が得られると、自分たちがやっていることに自信が持てる感じました。



神奈川 CIO 会議に登壇しました

小美濃市長コメント

普段の業務を抱えながら、CIO 直轄 DX 推進プロジェクトに挑戦されたみなさんに心から敬意を表します。本プロジェクトは最終回を迎え、武蔵野市の DX は確かな成果を積み上げてきました。報告会では「不易流行」の話でしたが、今後も日々進化するデジタル技術を手段として、課題に対して果敢にチャレンジし、柔軟な発想でどんどん新しい提案をしてほしいと思います。

これまでのプロジェクトでの取り組みを礎に、メンバーの皆さんにはさらなる活躍を期待しています。



3年にわたるCIO直轄DX推進プロジェクトについて、特に今年度の取組みにフォーカスしながら、成果と展望について伺った。

調整を重ね、形に残る4つのサービスが誕生

Q 今年度(令和7年度)の取組みの成果についてどうお考えですか。

いくつかありますが、まず「形として残るサービス」が4つも生まれたことが大きな成果です。「ベビ吉の申込電子化」「市民対応シミュレーション」「イラストデータの共有」「キャッシュレス決済付自販機導入」が直轄プロジェクトで生まれ、本格利用に入るの素晴らしいことです(詳細は各チームの報告参照下さい)。また、伊藤CIOもおっしゃっていますが、これらのサービスは、課題に直面した際、そこで終わらず打開策を見つけ、調整を重ね、運用にこぎつけた点も特徴です。「ベビ吉」は試行を開始しつつも、課題が見つかり12月にいったん運用を停止しました。その時点でも直轄の取組みとしては十分かとは思いましたが、解決策をみつけて本格運用に入る展開こそが、スモールスタートで改善を重ねていくDXを体現したものといえます。「キャッシュレス決済付き自販機導入」も様々な調整が難航しましたが、伊藤CIO含めた諦めない動きで、設置が実現しました。DX推進は「長期的には賛成、短期的には困難」「総論賛成、各論反対」となりがちですが、2つの動きは「このサービスは必要、実現できる、“今”やろう」という意思決定と、様々な調整を乗り越える推進力が欠かせないことを証明いただいたと思います。

インターネット側に基軸を置いたネットワークの必要性を提言

Q ほかに、今年度の取組みについて特徴がありますか

「なぜ公用スマホを活用できないのか」という現状の制約を逆手に取った提案がありました。当初の段階で「インターネット環境から分離された現在のネットワークでは、公用スマホの活用に限界あり」とチームには指摘しましたが、まずは試行し、課題を検証し、新たなネットワークモデルの必要性についての提案に結実しました。現状の制約を「限界」として諦める発想からは生まれぬ提案であり、市長はじめ、報告会でも多くの反響がありました。CIO補佐官就任当初から申し上げてきたことですが、市役所(基礎自治体)には、守るべき住民情報がありますが、インターネット環境から分離されたネットワーク構成は、日

本では基礎自治体だけ、世界でも稀に見る構成と言ってよいと思います。国としても、高度なセキュリティ対策を実装することを前提に、業務効率の向上や将来的な拡張性を実現するために、主要業務システムや端末をインターネット接続系に移行するβモデルを提唱しており、既に移行をはじめた自治体も多数あります。費用の課題もありますが、ネットワーク環境についての検討にチームの提言から大きな投げかけをいただき、移行実現への動きに期待します。

市役所業務を一步踏み出すトライアルとAI活用

Q ほかに、今年度の取組みについて特徴がありますか

Commonという武蔵野市でも利用可能となっている地域限定SNSを活用し、これまでの市役所業務を一步踏み出したトライアルとして、市民と同じフィールドでの情報発信への取組がありました。AIを使ったチェックも行いつつ、決裁ルートも簡便化するなど、今後の市役所からの情報発信に活かしていきたい提案をいただきました。なお、話題となっている生成AIについては、commonへの投稿チェックに活用されたほか、チーム1「市民対応シミュレーション」では既存のマニュアルを読み込ませ、AIによるシミュレーションを実現しました。「生成AIの活用が今年度の成果です」とあえて言う必要はないほどに、業務の中で使いこなす状況が生まれています。

以上、どのチームの活動も、これまでの



活動の積み重ねの上に花開いた取り組みだったと感じます！

プロジェクトは自走のフェーズに。次なるスタートを。

最後に、3期にわたるプロジェクトメンバーの皆さんとともに、プロジェクトを支えて下さった情報政策課の皆さんに改めてお礼をお伝えしたいと思います。1年目、2年目、3年目と進化、深化し、プロジェクトは自走の段階に入ってきました。CIOメッセージにもあるように、3期60名超の経験者+かかわって下さった情報政策課メンバーは、各部署に散らばって活躍していただきつつ、今後も時には力を結集して、あるいは新たなメンバーを緩やかに迎えつつ、今後の武蔵野市のDXを進めていければと思います。「ここで立ち止まるわけにはいかない」。新たなスタートを！



写真：プロジェクトの様子

共創のトライアル

亜細亜大学チームの参画による「武蔵野市の友好都市交流プロジェクト」

DX推進の共創のトライアルとして亜細亜大学都市創造学部高橋ゼミの学生が、「武蔵野市の友好都市交流プロジェクト」に取組み、直轄PJでも報告しました。市役所(多文化交流・共生課、資産活用課、産業振興課)、武蔵境活性化委員会、(株)栄伸建設にご協力いただき、学生の独自視点での取材番組の制作、関係者による対談(トーク)番組の制作、イベント出店(さかいマルシェ、QuOLa祭り)での物産販売と番組放映を行いました。取材はzoom、番組編集にはAIを駆使し、道具としてデジタルを活用した取り組みで、武蔵野市との連携協定事業の一環としても位置付け、行政・地域団体・企業・大学の連携、共創を実現しました。ぜひ学生制作の番組もご覧ください。



図 QuOLaのデジタルビジョンで番組放映

大学の広報ページ：<https://www.asia-u.ac.jp/news/nid00002169.html>

番組はこちらから <https://www.youtube.com/@TakahashiLabTV>



市民と職員、双方に寄り添う窓口DXを推進

チーム1は「ベビ吉」の申込書の電子化と「zevo（文書生成AI）」を利用した市民対応シミュレーションについて取り組んだ

オンライン申請ツールと生成AIを活用して、市民と職員の窓口対応に関する課題解決に挑戦

Q チームの取組み目標と概要を教えてください。

窓口改革チームは、吉祥寺駅周辺のベビーカー貸出サービス「ベビ吉」の申込電子化と、生成AI「zevo」を活用した市民対応シミュレーションの開発に取り組みました。ベビ吉では利便性向上や事務負担軽減、個人情報保護を目的に電子化を進め、申込の簡素化と在庫情報の公開を、システム導入費用をかせずにコスト0円で実現しました。また、市民対応シミュレーションでは、初任者が実践的に市民対応力を習得できるよう支援し、指導する職員の負担軽減にも貢献。双方の取組みを通じて、住民サービスの質向上と職員の働きやすさを両立させることを目指して活動しました。

取組み①

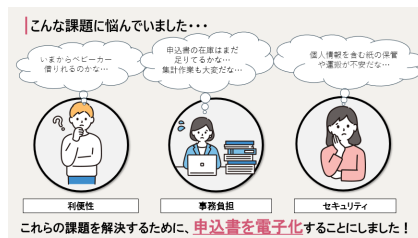
主管課の事業課題をPJメンバーが解決に向けてサポート

Q なぜ「ベビ吉」の申込電子化に取り組もうと思ったのですか？

これまで申込みが紙で行われていたため、利用者は貸出場所まで足を運ばなければ貸出状況が分からず不便でした。申込書の管理についても、印刷・在庫管理・利用実績の把握といった事務負担が大きい上、個人情報を含む書類の保管・運搬時に紛失リスクもあるという課題がありました（図表1-1）。

子ども子育て支援課のメンバーからこのような課題を聞いたのをきっかけに“このプロジェクトで課題解決のサポートができるのでは？”と考え、利用者の利便性向上と事務効率化を図るため、申込書の電子化及び在庫管理のシステム化を目指して取組みを開始しました。

図表1-1 ベビ吉の課題



Q 電子化を進めるうえでどのような課題がありましたか？

Logoフォームを使って電子化を試行実施した結果、いくつかの新たな課題が浮かび上がりました。まず、申込時に新たにメールアドレスを入力するようになったことで、申込みにかかる時間が今までより増加しました。また、運用上イレギュラーな対応が増えたことで、委託事業者の業務が複雑化し、効率が低下する懸念がありました。さらに、Logoフォームの仕様上、委託事業者に付与できる権限に制限があり、在庫数の柔軟な変更ができない状況となりました。例えば使用できないベビーカーが発生した場合など、画面上では在庫はあるのに実際に借りられるベビーカーがないという状況が発生する可能性がありました。これらの課題の改善が必要との判断に至りました（図表1-2）。

図表1-2 試行事業を通じて明らかになった課題

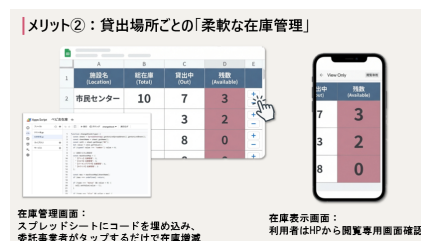


一時は試行実施の中断も、諦めずツールの活用方法を再検討。コスト0円で新しい運用フローを考案

Q 試行実施で明らかになった課題をどのように解決しましたか？

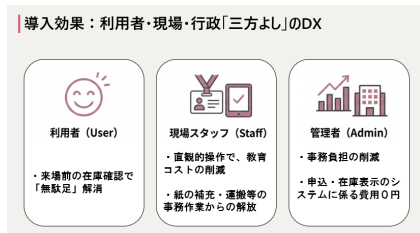
試行段階での課題は、申込みと在庫管理をLoGoフォームで一元化していたために発生していました。リニューアル後は申込みと在庫管理を分離し、Googleスプレッドシートを活用する方法を採用しました。これにより、申込フォームからメールアドレスの入力項目を削除し、紙での申込み時と変わらず短時間での申込みを可能にしました。在庫管理については貸出場所のスタッフが簡単に操作できる在庫増減ボタンを設け、リアルタイムでの柔軟な対応ができるようになりました（図表1-3、図表1-4）。ベビーカーの故障や急な増減にも素早く対応可能です。

図表1-3 貸出場所ごとの「柔軟な在庫管理」



現在はサービス実用化に向けてタブレットの再設定やスタッフ教育を進めており、3月中のサービス開始を予定しています（図表1-4）。

図表 1-4 導入効果



取組み②

答えをもらうだけじゃない、考えて鍛えるAIを使った窓口対応トレーニング

Q 生成AIを使った市民対応シミュレーションを開発しようとしたきっかけは？

市の窓口業務などで、特に初任者が市民対応を実践的に学ぶ場面において、マニュアルはあるものの実際の対応方法やコミュニケーションの「現場感」が掴みにくく、経験を積みにくいという課題がありました。また、先輩職員が忙しく、十分に指導時間が取れないことも指摘されていました。そこで、生成AIにマニュアルを読み込ませることで、AIが市民役となって初任者（ユーザー）に質問を投げかけ、それに回答することで実務に近い形式の市民対応をシミュレーションできる仕組みづくりに取り組みました。シミュレーションの活用により、初任者自身が隙間時間に繰り返し練習し、自己評価と改善ポイントの把握ができるようになります。

Q 具体的なシミュレーションの使い方は？（職員利用ツールのため職員限定）

職員ポータルにある「Zevo（文章生成AI）」から画面を開きます。用意された複数のテンプレートのなかから「市民対応シミュレーション」を選び、職員のレベル（初級～上級）や市民タイプ（優しい、厳しい等）、学びたい内容を入力してシナリオを設定します。AIは関連マニュアルを読み込んだ上

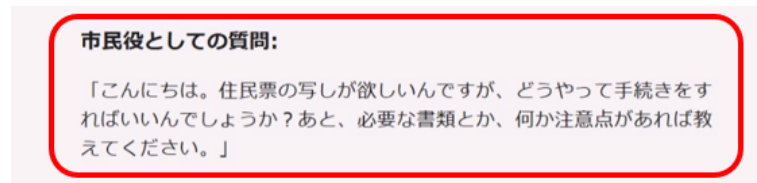
で、市民役になって初任者職員に質問を投げかけ、ユーザーはそれに対して回答します。AIは回答の正確性や対応の分かりやすさを評価し、点数や改善点、模範解答も表示します。これにより、ユーザーは自己の課題を明確に認識し、実践的な学びを深めることができます（図表1-5、図表1-6、図表1-7）

Q シミュレーションの評価・反響はどうか？

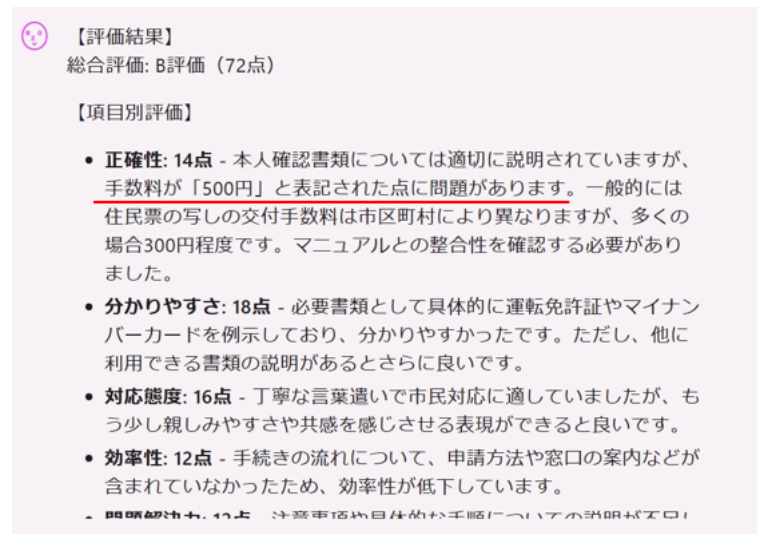
窓口経験のある職員11名が実際に使用しアンケートを実施したところ、約

9割が「とても良い」または「良い」と回答し、特に回答内容の納得感や可視化された評価点数を高く評価しました。一方で、システムの操作性に関しては満足していたのは約6割であり、利用時の使いやすさを改善する必要があることが判明しました。また、回答が丁寧すぎてリアリティに欠ける点や、わざと誤答してもAIが見抜かない点などの課題も指摘されました。これらを踏まえ、リリースに向けてプロンプトの改善と実態により近い対話の精度向上を目指しています。

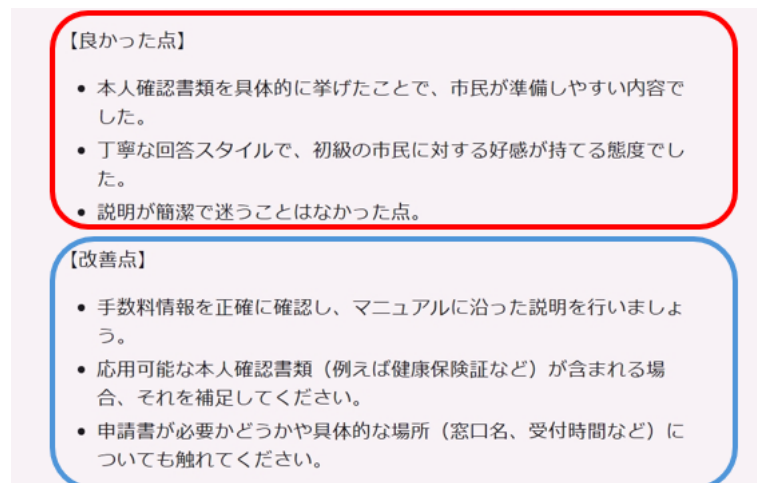
図表 1-5 市民対応シミュレーションの操作画面



図表 1-6 市民対応シミュレーションの操作画面



図表 1-7 市民対応シミュレーションの操作画面



なぜ今、公用スマホが導入できないのか？

チーム2は、「公用スマートフォン（以下、公用スマホ）の導入」というテーマで検討を行った。

Q テーマ選択の理由を教えてください。

「働き方改革」を考える際に、職員証による会議室の開錠、フリーアドレスなど、様々なテーマが候補にあがったものの、「柔軟な働き方を実現できるもの」「業務効率化をより期待できるもの」「庁内で需要が多いと思われるもの」を理由に、公用スマホの導入について検討を行いました。

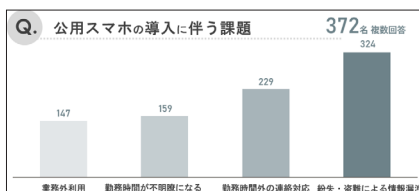
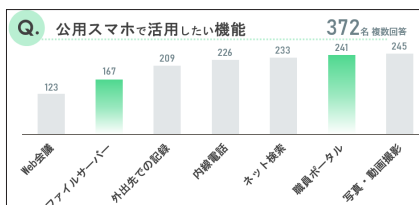
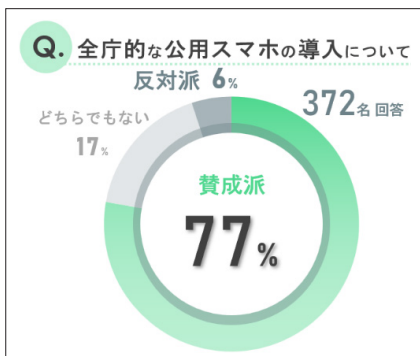
庁内アンケートの実施

Q どのようにプロジェクトを進めたか教えてください。

まず、公用スマホの導入について、職員がどのように考えているか、公用スマホで活用したい機能や導入への課題について庁内アンケートで答えてもらいました。

回答者数は372名で、導入への賛成派は77%、反対派は6%でした。活用したい機能としては、公用スマホを導入するだけで解決できる「写真・動画撮影」「ネット検索」の需要が高いほか、現在はLGWAN端末でのみ利用可能な、スケジュールやメール機能を持つ「職員ポータル」や、「ファイルサーバー」を利用したいという回答も多数見られました。そして、導入への課題としては、「紛失・盗難による情報漏洩」や「勤務時間外の連絡対応」等の回答が多数見られました。(図表2-1)

図表2-1 庁内アンケート結果



試行実験の実施

Q 庁内アンケート後の活動について教えてください。

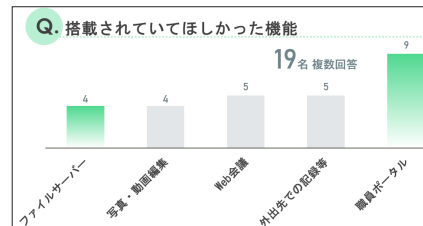
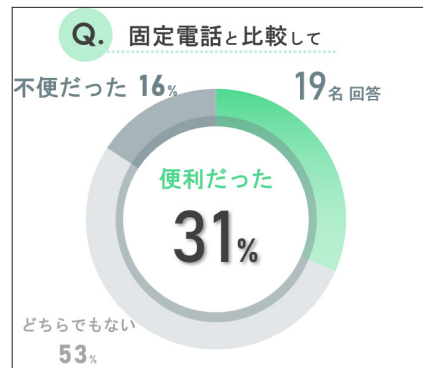
庁内アンケートで、利用したい機能や課題の傾向を把握したうえで、実際に公用スマホを利用する試行実験を実施しました。

試行実験は、令和7年12月4日から24日の期間で、協力事業者様より、試用スマホ10台を無償で貸与いただき、教育支援課職員8名と、テレワークを行う職員11名に貸し出しました。貸与先選定の理由として、教育支援課では、フリーアドレス制を導入し、固定電話宛の内線を担当者にと次ぐ手間が発生している課題があること、テレワークについては、現状、私物のスマホで電話対応を行わなくてはならない課題があったためです。試行実験という位置づけから、電話とWeb閲覧機能のみ利用可能でしたが、教育支援課職員については、各公用スマホの電話番号と職員をそれぞれ紐づけ、直接該当の職員宛に電話がかけられるよう設定し、庁内に周知を行いました。

試行実験後に行ったアンケートでは、固定電話と比較して「便利だった31%」、「不便だった16%」、「どちらでもない

53%」という結果が得られました。ポジティブな意見として「自席にいなくても電話を取ることができた」「テレワーク中でも業者と連絡がしやすかった」などが挙げられた一方、ネガティブな意見として「勤務時間外も落ち着かない」等の回答があり、また、搭載されていてほしかった機能として「職員ポータルの閲覧」(メールやスケジュール機能等)が最も多く挙げられていました。この結果から、便利に感じる部分もあった反面、利用したい機能が使えないことや、勤務時間外に自宅で公用スマホを保有している不安感があること、またテレワーク実施時に電話対応自体がなかった等の総合的な要因が重なり「どちらでもない53%」という結果につながったのではないかと考えます。(図表2-2)

(図表2-2) 試行実験アンケート結果



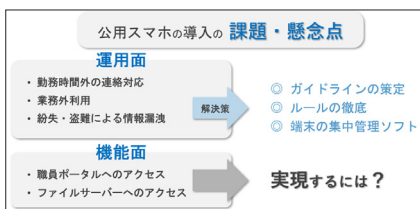
結果分析と武蔵野市の現状

Q 庁内アンケート、試行実験の結果についてどのように分析しますか？

庁内アンケートと試行実験の結果を踏まえると、運用面と機能面それぞれの課題が見えてきました。運用面では、勤務時間外の連絡対応への不安や、紛失・盗難による情報漏洩を懸念する意見が多数見られました。また、機能面としては、単純に公用スマホを導入しても、職員ポータルやファイルサーバー機能を利用できないという課題があります。

運用面については、ガイドラインやルールを作成し徹底することや、端末を集中管理するソフトを導入することで対策が可能と考えました。一方で、現状LGWAN端末でしかアクセスできない機能の利用について、どうすれば実現できるか考えました。(図表2-3)

(図表2-3) 結果分析

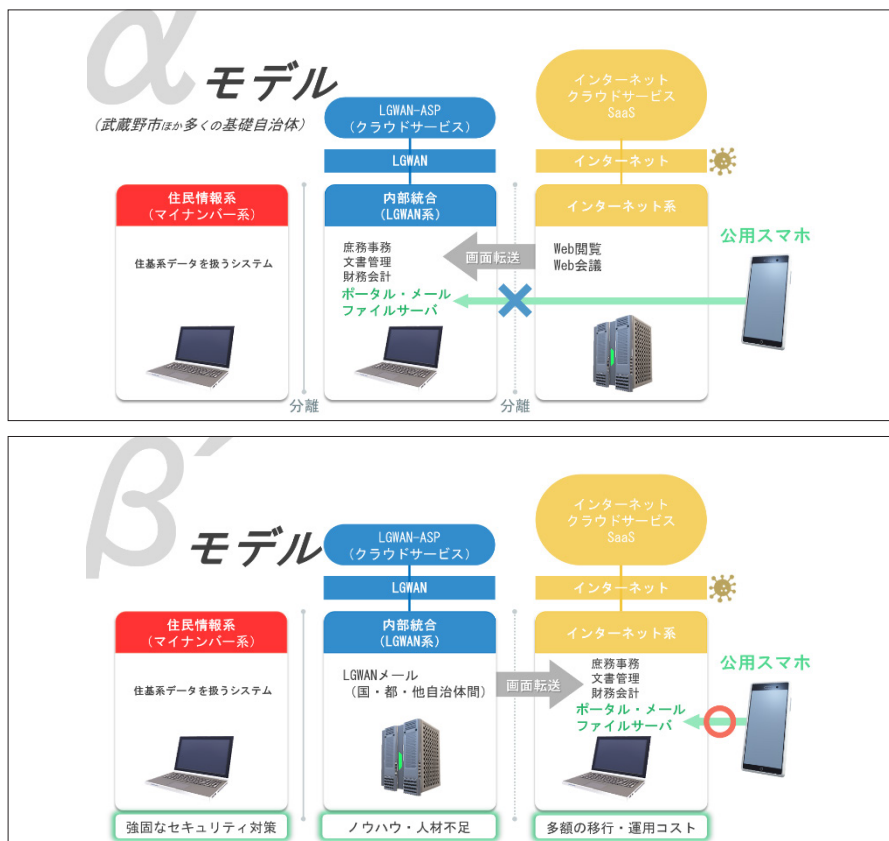


Q 機能面での課題に対し、どうすれば解消できると考えますか？

武蔵野市は、現在αモデルと呼ばれるネットワークモデル（以下、NWモデル）を採用しており、インターネット環境から分離されたLGWAN環境内で、職員ポータルやファイルサーバーを利用しています。そのため、インターネット環境を利用する公用スマホからは、職員ポータル等が利用できなくなっていますが、NWモデルをβ'モデルに移行し、インターネット環境に職員ポータルやファイルサーバー機能を持たせることで、公用スマホからでもこれらにアクセスが可能となります。(図表2-4)

ただし、NWモデルをβ'モデルに移行する場合、ウイルスやマルウェア感染のリスクに耐えうる強固なセキュリティ対策や、移行にかかるノウハウ・人材不足の解消、多額の移行・運用コストがかかるといった、大きな課題を乗り越える必要があります。

(図表2-4) NWモデル概略図



今後の展望

Q 今後の展望について教えてください。

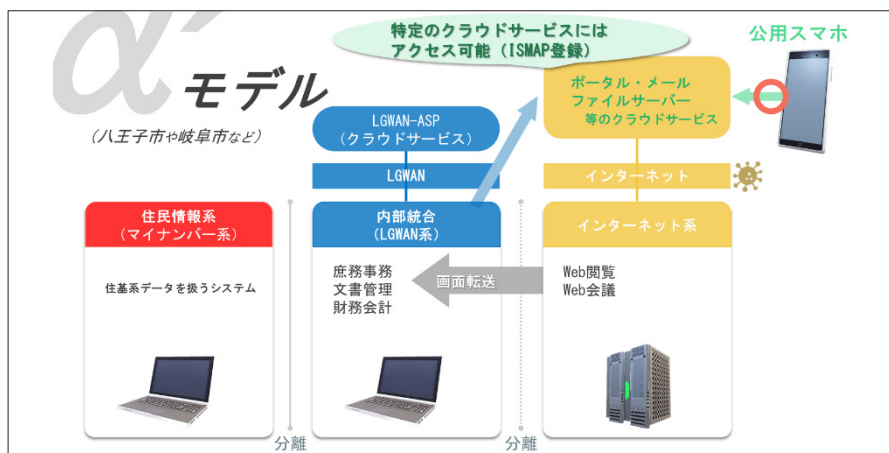
活動を通して、公用スマホの導入に前向きな意見が多数見られた一方、実際の試行実験では、あまり便利に感じられなかったという意見が多数を占めていました。「なぜ今、公用スマホが導入できないのか？」それは、現状のまま公用スマホを導入したところで、単に機器を導入するだけにとどまり、より柔軟かつ便利な働き方ができないから、という結論を導き出しました。

NWモデルには、近年近隣の自治体

で採用が増えているα'モデルも存在し、こちらのモデルでは、β'モデルに比べると、利用可能なクラウドサービスが限定されますが、構成や運用次第で、LGWAN端末と公用スマホの両方から、職員ポータルやファイルサーバー機能を利用することが可能となり、また移行にかかるコストも抑えられるというメリットがあります。

NWモデルの移行は、公用スマホの利活用の可能性を大きく左右する重要な選択となります。今後の職員の多様な働き方を見据え、モデル移行について検討していけたらと考えます。(図表2-5)

(図表2-5) α'モデル概略図



イラストデータの共有(ダウンロード作業時間の削減) とキャッシュレス決済機能付自動販売機 の設置による働き方改革

チーム3では働き方改革をテーマとし、資料作成時等に使用するフリー素材画像のダウンロードに係る作業時間の削減とキャッシュレス決済機能や蓋のある飲料を取り扱う自動販売機の設置に取り組んだ。

取組み① イラストをもっと気軽に 使いたい！

Q なぜ「イラストデータの共有」に取り組もうと考えたのですか？

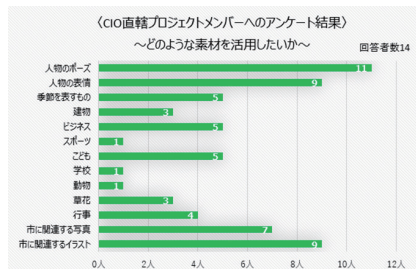
資料作成時にインターネット上からイラストなどのフリー素材を探してダウンロードする際、インターネット環境から庁内LGWAN環境にデータを取り込むために「無害化」と呼ばれる処理を行う必要があります。処理にかかる時間は、1作業当たり3分弱かかりました。日々様々な業務に携わっている職員にとっては手間がかかり負担感があります。また庁内で活用できるイラストデータがあっても担当外や他課に共有されず、広く活用できていない状態でした。そのため、説明資料やポスター等にイラストが十分に活用されず、絵がなく、文字の多い、分かりにくいものとなっている事例もあったようです。

このような状況から、職員が簡易にフリー素材を使用でき、また、庁内で活用できるイラストを職員が分かるよう、LGWAN環境にまとめて保存し、データを共有することで、作業の効率化と資料の質の向上を目指しました。

Q 共有に向けてどのような取り組みを行いましたか？

まず、職員の意向(どのようなイラストや写真を活用したいか)を把握するため、プロジェクトメンバーを対象にアンケートを実施しました(図表3-1)。その結果をもとに、今回の運用について許諾を受けた約900点のイラストや写真を収集し、LGWAN環境上に新規設置した共有フォルダに保存しました。これによりダウンロード時の作業が不要となり、職員の負担軽減と、イラスト利用が容易になりました。

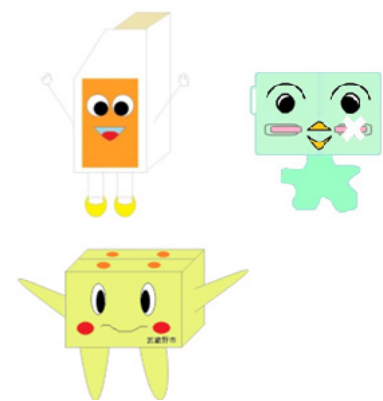
図表3-1 アンケート結果



また、各課で作成・保管している庁内素材についても、需要が高い素材を中心に保存しました。

素材は、必要なイラストや写真を効率的に探せるよう、分野ごとに整理し、共有しています(図表3-2)。

図表3-2 総務課共有の文書キャラクター素材



Q 保存されたデータの使用にあたって注意点はありますか？

今回の運用についてはフリー素材配布元のご厚意によって一定の約束のもと実現しています。使用にあたっては配布元の利用規約、注意事項等を必ず確認してから利用することとしました。

取組み②

時間外でもキャッシュレスで蓋付きの飲み物が買いたい！

Q なぜキャッシュレス対応の自動販売機を導入しようと思ったのですか？

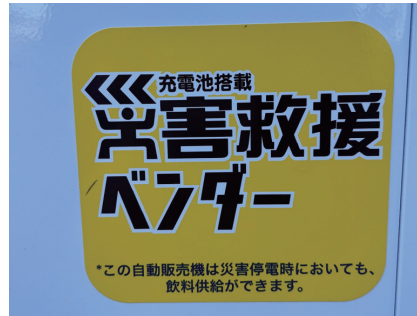
本庁舎には以前から自動販売機が設置されていましたが、決済手段は現金しかなく、近年増えているキャッシュレス決済には対応していません。また、開庁時間外や休日には飲み物を購入できる場所が限られており、平日は8階売店が開いている時間は蓋付きの飲料を買うことが出来ましたが、閉店後や休日は1階か8階の自動販売機まで買いに行く必要がありました。さらに既存の自動販売機では蓋付きの飲料は販売されておらず、職員が誤ってパソコン等電気機器にこぼす危険性があるなど課題がありました。こうした職員の利便性向上や市民の利用環境改善を図るため、開庁時間外でもキャッシュレス決済で蓋付き飲料を購入できないか検討することとしました。

Q 導入した自動販売機の特徴や利点は何ですか？

導入した自動販売機はほぼすべての主要なキャッシュレス決済に対応しており、電子マネーやQRコード決済など多様な支払い方法が選択可能です。飲料はすべて環境配慮型のアルミ缶容器（蓋が閉まるものも含む）のものになっています。また稼働にあたっての年間消費電力量に相当する「再エネ指定の非化石化証明書」によって、CO2排出量の実質ゼロにする取り組みを行っている自動販売機を選定することで、環境負荷の軽減にも配慮しました。さらに災害時には無償で飲料を取り出すこともできる災害救援機能を備えているため、災害時のときにも役立ちます。（図表3-3）

今回導入にあたっては武蔵野市民社会福祉協議会の御協力もいただき、売上げの一部は地域福祉に役立てられる予定です。（図表3-4）

図表3-3 自動販売機について、災害時には無償で飲料を取り出すことができます。



図表3-4 売上げの一部は武蔵野市民社会福祉協議会に寄付されます。



Q 導入にあたって苦労した点がありましたか？

想像していたより大変でした。当初は既存の自動販売機の置き換えも検討しましたが、環境配慮や販売店の売上げ確保等の理由により実現が難しく、新たに別の場所に設置することとなりました。また、機種選定においては、キャッシュレス決済対応機種の選択肢が限られており、環境負荷の少ない紙コップや紙パック飲料を取り扱う既存の自動販売機にはキャッシュレス決済機能が搭載されている機種がないこともわかりました。最終的にアルミ缶飲料専用の機種を導入することで環境配慮の面でも妥協せず、機能面でも満足いくものを設置できました。課や職場をまたいでたくさんの方の御協力があつたからこそ実現できたことだと思います。

Q 自動販売機は誰でも使えますか？

もちろんです。本庁舎西棟出入り口横に設置しているため、開庁時間外や休日でも市民・職員どなたでも自由に使用でき、飲料の購入がしやすくなりました。キャッシュレス決済に対応しているため、現金を持ち歩かない方も気軽に利用できます。さらに、災害時には災害救援機能によって無料で飲料を受け取ることも可能です（図表3-5）。

図表3-5 キャッシュレス自動販売機。市役所本庁舎西棟出入り口横に設置されています。



Q 今回の活動を振り返ってDX推進について考えたことはありますか？

自動販売機の設置にあたり、たくさんの方と協議・検討を重ねました。一時は思うように検討が進まず、実現できないかもしれないと諦めそうになったこともありましたが、何とか方法はないかと諦めずに関係者の方と調整を重ね、8月頃から本格的に検討を始めた自動販売機の設置を1月末によく実現することができました。DX推進というとキラキラしたかっこいい活動をイメージしがちですが、本質はこういった細々とした調整・検討の繰り返しだと思います。今回の活動で得た経験は今後の業務でもきっと役立つと思います。

市民目線の情報発信で、よりリアルな武蔵野市の「今」を市民に届ける

チーム4は市民目線の情報発信を通じて、行政目線だけでなく、市民に身近で自分事として感じることができるSNS発信を目指した

Q 「common」はどのようなアプリですか？

「common」は、東急株式会社が提供する地域コミュニティアプリです。住民同士が自由に情報交換できる場として設計されており、利用者は自分が所属するエリアを登録して、そのエリア内の投稿を閲覧・投稿できます。武蔵野市では、吉祥寺・武蔵境・三鷹の3つのエリアが設定されており、エリアごとに情報が分けられるため、地域密着型の情報発信が可能です。特徴として匿名での投稿が可能で、スポット機能により写真と位置情報を組み合わせることで地図上に掲載でき、視覚的に分かりやすいコンテンツを作成できます。今回の試行では、このcommonのパブリックアカウントを市が公式に運用し、市民へリアルタイムな情報を届けることを目的としました。(図表4-1)

図表4-1 市のパブリックアカウントのアイコン(CIOがモチーフ)



Q なぜ他のSNSではなく「common」を選んだのでしょうか？

選定理由は大きく3つあります。第一に、エリアを限定した地域密着型のプラットフォームであるため、武蔵野市内に住む方々と武蔵野市に関心のある方々に直接情報が届きやすく、住民のリアルな声を拾いやすい点です。第二に、すでに登録済みの利用者が存在し、ゼロからフォロワーを集める手間が不要だったことです(そもそもcommonはフォロワーという概念がない)。実際に東急株式会社の2025年8月時点の調査で武蔵野市内だけで約5千人の登録者が増加しているというデータがあり、初回投稿から一定数の閲覧者に情報を届けられる環境が整っていました。第三に、スポット機能が備わっているため、写真付きで場所を示す情報がマップ上に即座に反映され、視覚的に分かりやすい広報が可能になる点です。

Q 「common」の運用はどのように行われましたか？(運用ポリシー・手順)

運用は関係各課と協議のうえ、専用の運用ポリシーを策定しました。投稿前に生成AI(Zevo)によるネガティブチェックを実施し、不適切表現が含まれないか自動的に検証します。具体的な手順は次の4ステップです。①チームメンバーが投稿内容を検討し、必要に応じて主管課と内容確認を行う。②Zevoでネガティブチェックを実施。③副市長(CIO)に決裁を依頼する。④パブリックアカウントから投稿。実

質の決裁を副市長(CIO)に一本化することで決裁プロセスを迅速化して、投稿頻度を高める体制を整えました。(図表4-2)

図表4-2 投稿に係るステップ。投稿頻度を増やすためなるべく決裁ルートを簡略化。



Q 試行期間中に実際に投稿した内容はどのようなものですか？

まず「アカウント紹介」として、期間限定の公式アカウントであることと「市民目線」で情報を届ける趣旨の投稿をしました。それ以降は各課の業務紹介として、ケアリンピックや携帯トイレの配布など、市民サービスに関する取り組みを取り上げました。さらに、市民の生活に密着したコンテンツとして、市役所の屋上から見える夕日、旧赤星邸、中央高架下公園などを紹介して、写真とともに現地の様子をレポートしました。最後には、今後の情報発信に関するアンケートを実施し、良かった投稿やその理由・知りたいテーマやアカウントの改善点などの情報を収集しました。

Q 投稿の反応はどのように分析し、どんな結果が出ましたか？

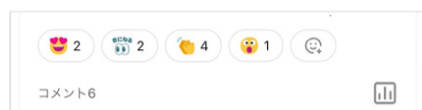
反応は「閲覧数(インプレッション)」

「ありがとう数」「アクション数」「コメント数」の4指標で測定し、これらを合計した数を閲覧数で割った「反応率（エンゲージメント率）」を算出しました。結果として、イベントや現地体験に関する投稿（例：夕日、MUFJパーク、プロジェクトメンバーが現地で撮影したレポート）は、反応率が30%前後と高く、特に写真とストーリー性があるコンテンツはユーザの関心を強く引いていました。一方で、行政手続きや制度案内といった情報提供型の投稿の閲覧数は反応率が1%~2%と低く、実際の行動喚起にはつながりにくいことが分かりました。スポット機能で地図に表示した投稿は閲覧数が取得できないため、今回の定量分析には含めませんでした。定性的には利用者同士の交流が活発であることが確認できました。（図表4-3）

図表 4-3 投稿へのインプレッション（投稿者のみ確認可能）

♡ ありがとう数	10
👤 投稿の詳細を見た人数	99
👁️ 投稿の詳細の閲覧数	114

図表 4-3 投稿への反応（どのユーザからも確認可能）

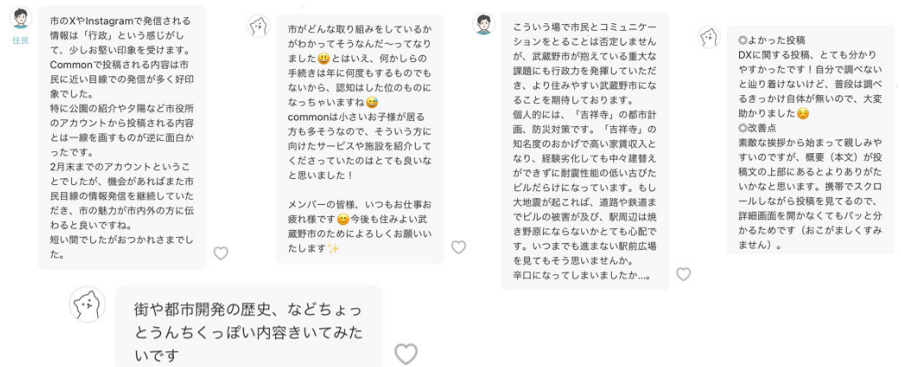


Q 市民から寄せられた意見や感想はどんなものですか？

アンケートでは主に2種類の意見をいただきました。第一に「市民目線の情報発信」として、X（旧Twitter）やInstagramよりも柔らかく、特に公園や夕日の紹介が身近に感じられたという声が多く、親しみやすさを感じていただけたと思います。第二に「実際に足を運ぶきっかけになった」という点で、投稿された写真を見ることでイベントの雰囲気や旧赤星邸やMUFJパークなど、実際に現地へ

足を運んだという具体的なコメントもいただきました。以上から、commonによる投稿が単なる情報提供ではなく、地域住民の行動を促すきっかけを提供するコンテンツとしての価値が実証されたと考えています。（図表4-4）

図表 4-4 最終アンケートのご意見一覧（一部抜粋）



Q 運用上の課題と改善点は何かですか？

課題は大きく2点あります。まず、画面に表示される冒頭4行だけがユーザーの目に入るため、タイトルや概要の書き方が閲覧数に直結します。また、見出しに絵文字や短く分かりやすい表現を入れるなど、視覚的に引きつける工夫が必要です。次に、Zevoでのネガティブチェックは安全性を確保できますが、文体が硬くなりやすく、結果として市民との距離が生まれる傾向が見られました。柔らかく温かみのある表現を残すため、AIチェック後の人手による微調整も重要と考えています。さらに、コメントへの返信を行わない運用だったため、一方通行になりやすく、commonの利点が十分に活かせませんでした。そこで、スタンプや簡易リアクションでの双方向コミュニケーションを取り入れ、投稿頻度は週1~2回が最適と考えました。

Q 今後の展望と具体的な展開案は？

今回運用したアカウントは令和8年2月をもって終了となります。ただし、仮に今後commonでパブリックアカウントを運用する場合、以下のような運用方針が考えられます。まずはパブリックアカウントを全庁

で1つに統一し、各課の担当者が自由に投稿できる体制を整えます。複数のパブリックアカウントが乱立すると発信数が減少し、認知度が低くなるリスクがあるため、公式アカウントを市のホームページ等でも告知し、利用者へ

広く周知させます。決裁フローは今回副市長に最終決裁権を一本化したようにシンプルな流れに簡略化し、スピーディーかつ安全に情報を発信できるようにします。投稿内容は行政情報というよりも、市民の生活に密着した写真・スポット紹介を中心に、タイトルや見出しの工夫、柔らかく親しみやすい情報発信を心掛けると良いかもしれません。また、ホームページでcommonを周知することで、これから武蔵野市に住む人や武蔵野市に関心のある人が武蔵野市の魅力を感じるができるコンテンツになっていくと考えています。最終的には、市民が自ら地域に関心を持ち、行動へとつながる持続可能なプラットフォームとして「common」が定着していくと考えています。

情報政策課より



CIO直轄DX推進プロジェクトに参加された皆さん、本当にお疲れさまでした！

日々の忙しい業務の合間に、新しいことにチャレンジするのは決して簡単なことではありませんし、壁にぶち当たると、投げ出してしまういたくなるかもしれません。でも、皆さんが粘り強く取り組んだことでDXは着実に前進しました。努力を重ねたメンバーと温かく送り出してくださった所属部署の皆様に感謝いたします。

皆さんの今後の活躍が武蔵野市の未来を支える力になると信じています。