

青 梅 市 の 行 政 改 革 に 関 す る 意 見 交 換 結 果 報 告 書

～デジタルを活用した市民サービスの
将来像について～

令和 7 年 3 月
青梅市行財政改革推進委員会

目 次

・ 青梅市の行政改革に関する意見交換結果報告書の提出について	・ ・ ・ 3
1 . 意見交換会の実施について	・ ・ ・ 4
2 . 意見交換の内容について	・ ・ ・ 4
(1) 市ホームページの改善	・ ・ ・ 4
(2) デジタルデバイド（情報格差）対策	・ ・ ・ 5
(3) 受け手が必要とする情報発信	・ ・ ・ 6
(4) デジタルツールの利活用	・ ・ ・ 7
3 . まとめ	・ ・ ・ 8
・ 用語解説	・ ・ ・ 9
・ 青梅市行財政改革推進委員会委員名簿	・ ・ ・ 10

令和 7 年 3 月 1 1 日

青梅市長 大勢待 利明 様

青梅市行財政改革推進委員会
委員長 菊 池 一 夫

青梅市の行政改革に関する意見交換結果報告書の提出
について

デジタル技術の急速な進展と普及の影響は、青梅市の行財政運営
および市民生活に対し、多大な影響を与えています。

急速なデジタル化の潮流が続く中、市においては、市民や事業者
に対する行政サービスをどのように向上させるかが重要な課題と
なっております。

このような現状の中、市の行財政運営については、従来のやり方
を踏襲するだけでは十分な効果は期待できず、デジタル社会を前提
とした新たな視点に立った行財政運営が求められております。

青梅市行財政改革推進委員会では、そのような現状を踏まえ、青
梅市における今後の行財政運営について、市民の視点から見て「何
が必要か」、「今後どのようにしていくべきか」といったことについ
て、委員間による意見交換を行いました。

「デジタルを活用した市民サービスの将来像」をテーマに意見交
換を重ね、そこで出た意見等について、本報告書にまとめましたの
で、以下のとおり提出します。

今後の青梅市の行財政運営に対し、参考としていただくことを期
待します。

以 上

1. 意見交換会の実施について

青梅市行財政改革推進委員会では、令和5年度および令和6年度に開催した委員会において、以下のとおり意見交換会を実施した。

開催日	内 容
令和6年3月29日	デジタルを活用した市民サービスの将来像に対する意見交換（第1回） ・資料説明およびテーマ決め
令和6年6月7日	デジタルを活用した市民サービスの将来像に対する意見交換（第2回） ・情報発信の現状および課題について
令和6年10月29日	デジタルを活用した市民サービスの将来像に対する意見交換（第3回） ・情報発信のあるべき理想像や、具体的な取組等について
令和7年2月12日	デジタルを活用した市民サービスの将来像に対する意見交換（第4回） ・報告書（案）について

2. 意見交換の内容について

計4回の意見交換において、市が行っている各種事業の取組等に対し、出席委員から、さまざまな視点による意見が出された。

報告書をまとめるに当たり、関連する意見について、以下のとおりそれぞれの項目別に集約した。

(1) 市ホームページの改善

市ホームページは、市民と行政との重要な接点であり、情報発信の基盤である。しかしながら、現状では情報量が膨大であることから、必要な情報にたどり着くのが困難であるという意見が多々寄せられている。

そのため、市ホームページの構造を見直し、以下の対応策を提言する。

ア ユーザーインターフェース（利用者向け表示）の改善

ホームページの案内やデザインを、利用者が直感的に操作しやすいよう改良することで、世代を問わず使いやすいものとしていただきたい。

具体的には、暮らしの出来事別の分類表示（例：出産、引越し、結婚等）を導入し、市民が求める情報に迅速にたどり着けるように改善すべきである。

イ 生成 AI の活用

生成 AI※¹といった最新の技術を活用することで、利用者の質問に対し、適切な情報を即座に提供できるようなサービスを導入すべきである。

24 時間対応可能なサービスを提供することにより、市民サービスの向上と行政側の負担軽減を同時に実現できるのではないか。

ウ 情報掲載の統一基準の設定

掲載情報の統一性を担保するため、情報掲載内容や期間、手順等の基準や更新ルールを明確化し、令和 7 年度が始まる前を目途に、各課で共有する必要があるとともに、広報担当部門が中心となり、各課の情報発信を一元管理し、古くなった情報の削除や更新状況の確認を継続的行っていただきたい。

(2) デジタルデバイド（情報格差）対策

デジタル化の進展に伴い、高齢者を始めとするデジタル機器に不慣れな市民が取り残されることのないよう、デジタルデバイド（情報格差）対策に取り組む必要があると考え、以下の対応策を提言する。

ア デジタル機器の貸出と講習会の充実

既存のスマートフォン貸出制度や講習会をさらに拡充し、より多くのデジタル機器に不慣れな市民が参加できるように

する必要がある。

また、地域の学校や市民センターを活用し、地域住民に対し、定期的にデジタルデバイド（情報格差）対策講習を行っていただきたい。

イ インターネットの安全利用の啓発

市民を対象に、インターネットの危険性や詐欺対策についての教育を強化し、高齢者や若年層が安全にインターネットを利用できるような環境づくりに努めていただきたい。

その際には、フィルターバブル現象※²や誤情報のリスクについての啓蒙活動も合わせて行うことが重要である。

ウ 必要な情報へのアクセス改善

例えば、「赤ちゃんができたら」というような出来事に基づく案内を導入し、市民が必要とする福祉施策や各種サービスに、簡単にたどり着けるよう整備していただきたい。

また、オンラインでの行政相談窓口を設置し、二次元コード※³を利用するなど、市民が簡単に利用できる環境の整備も必要である。

(3) 受け手が必要とする情報発信

デジタル時代における情報発信は、対象者に応じた内容と手段の選別が重要なことから、以下の対応策を提言する。

ア 対象者に応じた SNS 活用

若年層向けには Instagram や TikTok、中高年層向けには Facebook や LINE などといった、各対象者に適した SNS※⁴を活用し、情報発信を行ってはどうか。

また、観光や移住定住の情報発信には Instagram や Facebook を、緊急情報や市民向け連絡には LINE や X（エックス）と、情報の内容によりメディアを使い分けることも必要である。

イ 正確で信頼性のある情報発信

コロナ禍の経験から、情報発信においては、正確さと信頼性が非常に重要であることが明らかとなった。偏りのない正しい情報をタイムリーに発信するため、できる限り情報の根拠や裏付けを示すなど、情報源の透明性と信憑性を確保し、市民の信頼を獲得する必要がある。

ウ 企業向け情報発信の改善

現行のホームページでは、企業向けの情報が分かりづらいという問題がある。企業誘致を推進するためにも、生成 AI を活用して検索機能を強化し、企業向けの情報発信ページを充実させる必要がある。

また、企業誘致や産業振興に関する専用の分類ページを設け、必要な情報を一元化することも重要である。

(4) デジタルツールの利活用

デジタルツールの利活用により、市民サービスの効率化と質の向上を目指し、以下の対応策を提言する。

ア 生成 AI と音声認識技術の活用

生成 AI や音声認識技術を活用し、市民が簡単に情報を取得できる環境を整備する必要がある（例：多言語対応のチャットボット※⁵や同時通訳機能を導入し、外国人市民にも対応可能なサービスの提供など）。

イ ポータルアプリの開発

悪質な広告表示のない市民向けの専用ポータルアプリを開発し、利用しやすく信頼性の高い情報提供を行う必要がある。

また、ポータルアプリには、市民が必要な情報を見逃さないよう、リマインダー機能や、緊急時のプッシュ通知機能※⁶を備えると利用者の利便性が向上すると考える。

ウ 詐欺被害防止の啓蒙とチェックツール

現在多発する詐欺被害を防止するための啓蒙活動を強化し、市民が詐欺メールや詐欺サイトに対抗できるスキルを身につけられるようにするべきである。その際、危険度を認識させるためのチェックツールがあるとよい。

エ 災害対応機能の強化

災害時には迅速な情報提供が求められるため、ポータルアプリや市ホームページに災害対応機能を強化する必要がある。

それに当たっては、安否確認機能や、避難場所の案内など、市民が緊急時に必要な情報をすぐに取得できるようにすべきである。

3. まとめ

本報告書では、市ホームページの改善、デジタルデバイド（情報格差）対策、受け手が必要とする情報発信、デジタルツールの利活用の4つの視点から、それぞれの具体的なアプローチについて提言した。

これらの提言内容の実践は、市民一人ひとりが、より快適で効率的なサービスを享受できる環境整備の一助になるものと確信するものである。

青梅市が目指すデジタル時代における市民サービスの将来像を実現するには、市民と行政双方が協力し合い、共に歩んでいく姿勢が必要不可欠である。

市民が安心して利用できるデジタル環境の整備は、行政サービスの効率化と透明性を高めるとともに、地域社会全体の発展にも、大いに寄与するものと考えことから、今回取り上げた内容について、令和7年度中に実施に向けた取組を行っていただきたい。

今後、市長の強いリーダーシップのもと、職員と市民が一体となって、デジタルサービスの向上に取り組むことを通じ、市民の満足度向上が実現することを、心より願うものである。

用語解説

1. 【生成 AI】

人工知能技術を用いて新たなコンテンツや情報を自動的に作り出すシステム。文章、画像、音楽などさまざまな形式のコンテンツが生成され、創作や業務効率向上に寄与する場合がある。

2. 【フィルターバブル現象】

インターネット上で利用者の好みや過去の行動に基づいて情報が選別されることで、限られた視点や情報しか受け取れなくなること

を指す。この結果、多様な意見に触れる機会が減少する場合がある。

3. 【二次元コード】

縦と横の二方向に情報を持つ記号であり、大量のデータをコンパクトに表現できる。スマートフォンや専用の読み取り装置で簡単にスキャンでき、情報の迅速な取得や共有が可能。

4. 【SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）】

インターネット上で人々が情報交換や交流を行うためのサービス。個人や団体が広範囲の利用者となつながら、情報発信やコミュニケーションを図る場として利用されることが多い。

5. 【チャットボット】

利用者との対話を通じて自動で応答し、質問に答えたり情報を提供したりするシステム。24時間いつでも対応でき、効率的なサービスを実現することが可能。

6. 【プッシュ通知機能】

スマートフォンやコンピューターの画面に直接届く情報の提供方法。重要な情報を迅速に利用者に伝えるために使用される機能である。

青梅市行財政改革推進委員会委員名簿

職 名	氏 名	選 出 区 分
委 員 長	菊 池 一 夫	知 識 経 験 者
職務代理	川 合 純	〃
委 員	清 水 久 員	〃
〃	手 塚 幸 子	〃
〃	宇 津 木 順 一	各 種 団 体 の 代 表
〃	松 永 初 音	〃
〃	岩 浪 岳 史	経 営 者 の 代 表
〃	下 野 剛	労 働 組 合 の 代 表
〃	築 地 夏 美	公 募 委 員
〃	本 橋 大 輔	〃