



一般社団法人日本テレワーク協会  
アニュアルカンファレンス 働き方DX表彰

# 横浜市の行政DXと次の未来 ～子育て応援アプリ「パマトコ」、AIエージェントなど～

横浜市  
デジタル統括本部長 古石 正史

2026年1月15日

明日をひらく都市  
OPEN X PIONEER

# 横浜市の紹介

横浜市は**基礎自治体**として  
**市民に身近なサービス**を展開

## 地方自治体

### 広域自治体(都道府県)

※広域にわたる調整  
(警察、高等学校など)  
Tokyo, Kanagawa, ..., etc

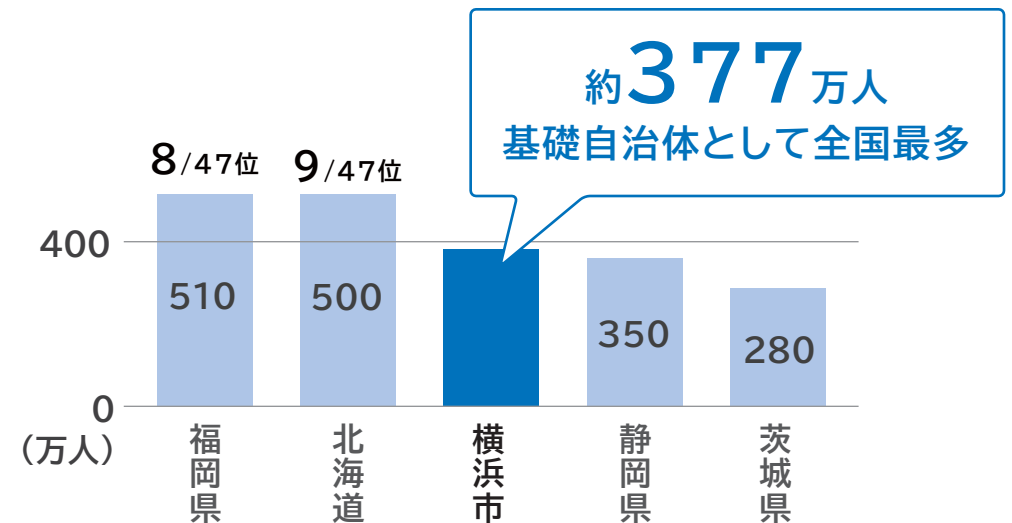
### 基礎自治体(市町村)

※市民に身近なサービスを直接担う  
(戸籍、消防、小中学校、介護など)  
Shibuya, Yokohama, Kobe, ..., etc

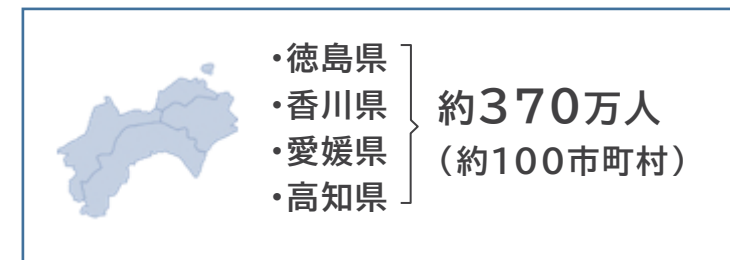
## 横浜市

- 行政手続き 約1,900万件/年
  - 福祉・保健(相談件数)約50万件/年
  - 義務教育(在学者数)約26万人
  - 自治会町内会数 約2,800団体
  - 観光入込客数 3,773万人  
観光消費額 4,564億円
- ▶ 転出入の届出、戸籍や税金の各種証明、粗大ゴミなど暮らしに身近な手続き
  - ▶ 出産・育児、保育園、ワクチン接種、高齢者、障害者、生活支援などに関する各種相談
  - ▶ 市立小中学校等 全503校  
一人ひとりに学習用端末を配付
  - ▶ 加入数約120万世帯(R5.4.1現在)
  - ▶ 2024年に観光入込客数、観光消費額が過去最高値!

大規模な広域自治体サイズの  
人口をもつ**基礎自治体・横浜**



四国4県を上回る人口規模



# 横浜の未来 - 都市像「明日をひらく都市」へ(2040年頃の横浜のありたい姿)-

共にめざす都市像

## 明日をひらく都市

OPEN × PIONEER  
2040 YOKOHAMA

社会の変化が早く、先を見通しにくい時代になっている今こそ、  
都市や暮らしの在り方をもう一度、皆さんと共有し直す必要があります。  
私たちのまち横浜は、150年以上前から先人たちが未来を切り拓いてきた、挑戦の地です。  
ありたい姿を追求し、皆さんと共に力をあわせて、つくってきた今の横浜。  
これから、私たちが、この困難な時代を乗り越えて、子どもたちに、  
未来につないでいかなければなりません。

横浜は、全ての人の「明日をひらく都市」であり続けたい。  
様々な困難を抱えていても、その人が望む道を選択し、みんなで応援する都市。  
多種多様な人の才能、その人らしい可能性をひらく都市。  
たくさんの人が集い、明日を感じ、語らいあえる都市。  
多くの様々な企業が集まり、つながり、新しい価値を生み出しつづける都市。  
自然や文化をはじめとした、豊かなまちの魅力をひらく都市。  
横浜が持続可能であることはもちろん、地球における持続可能性をひらく都市。

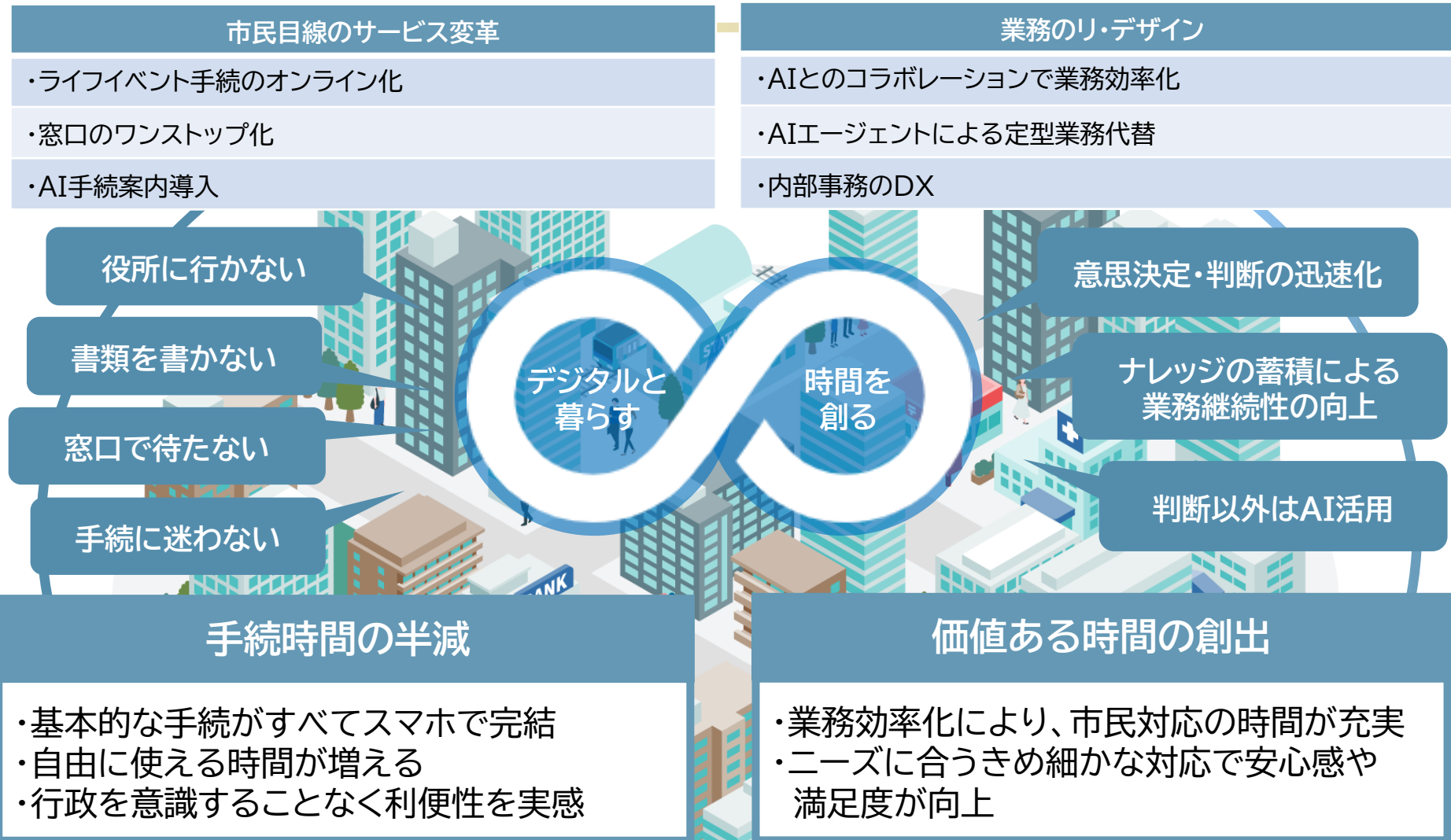
横浜に関わる、全ての人が前を向き、希望にみちあふれた毎日を送れる、  
世界のどこにもない都市を共に作りましょう。  
明日に向けた一人ひとりの行動が、新しい横浜をつくっていきます。



# 横浜市が推進するDXの事例と4年後の姿(ビジョン)

横浜市中期計画2026～2029(素案)より

あなたの手の中に市役所が | デジタルで時間を生み、もっと市民の皆様の近くに





# DXの推進に向けた7つの工程表

横浜市中期計画2026～2029(素案)より

## 市民目線のサービス変革

### ① オンライン手続の利用拡大

出産や引越しなど、**ライフイベント関連手続のオンライン対応を完了**します(法令等により制限のあるものを除く)。併せて、**マイナンバーカード利活用の拡大**や、**市民一人ひとりの状況に合わせた案内**にも取り組みます。

R8	・ライフイベント手続のオンライン化推進 ・各種証明書のコンビニ取得促進 ・マイナンバーカード更新時期をとらえた利活用促進 ・手続のUI/UX改善
R9	
R10	
R11	・ライフイベント手続100%対応
指標	★行政手続のオンライン利用率(目標値:70%以上)

### ② 待たない・書かない・回らない窓口の実現

**受付番号の事前取得で、待ち時間を短縮**します。申請書への**手書き記入を大幅に削減**する仕組みを導入します。**複数手続をまとめるワンストップ申請**で、市民サービスの向上を図ります。

R8	・証明発行窓口の統合を一部区で実施
R9	・ワンストップ窓口を一部区で導入
R10	・上記2つの窓口を全区に展開完了
R11	・AIによる案内の導入など、窓口サービスを更に進化
指標	★引越し手続に伴う申請書記入枚数(目標値:0枚) ★引越し手続の所要時間の縮減(目標値:30%縮減)

## 業務のリ・デザイン

### ③ AIイノベーションの推進

市民サービスの質の向上と業務効率化の取組を**AIで加速**させると共に、**AI分析**により**市民目線の政策立案**を支えます。

R8	・活用試行・検証、一部実装
R9	・活用事例の横展開、情報発信
R10	・市民サービスでの実装拡大
R11	・各活用の高度化 ・新技術への継続的な対応
指標	★AIサービスの利用者数(目標値:1,450万人以上) 市民意見の傾向分析にAIツールを活用した割合 (目標値:100%)

### ④ DXによる内部事務のリ・デザインで時間創出

**先端技術(生成AI×クラウド技術など)を活用**し、DXを軸に**すべての業務の変革を加速**します。これにより従来の常識を超えた規模で内部事務の効率化を図り、**市民の皆様に寄り添う時間を生み出します**。

R8	・AI・RPA、クラウドサービス等の活用推進
R9	・業務基盤(次期YCAN)の設計、環境構築
R10	
R11	・先端技術を活用できる業務基盤の全庁展開 ・新しい働き方の実現
指標	★DXで生み出す時間(目標値:100万時間超)

# DXの推進に向けた7つの工程表

横浜市中期計画2026～2029(素案)より

## DXを推進する体制・基盤

### ⑤ DXを推進する組織体制の整備

DX推進人材が職場の取組を牽引する体制を強化します。また、業務で今後求められる知識・スキルを有する職員を計画的に育成し、**データやAIなどの利活用を見据えた持続可能な推進体制を構築**します。

R8	・DX推進研修及びデータ利活用研修の充実(～R11) ・デジタル人材確保・育成基本方針の改定・公開
R9	・研修参加者の継続的なスキル習熟 ・習熟したスキルの知見共有及び業務における活用
R10	
R11	・DX推進人材による業務改善への参画・主導
指標	★DX推進人材が在籍する課等の割合(目標値:90%以上)

### ⑥ 庁内システム基盤の構築

標準化対象全20業務のうち移行済みの9業務に続き、残る11業務の**標準化への対応を進めながら、市民サービスを途切れさせずに、安定的なICT基盤を構築**します。

R8	・国民健康保険システム標準化対応
R9	・残り10システム標準化対応推進 ・その他標準化対象外業務への対応
R10	
R11	
指標	★R12までに20業務について標準化対応完了 ＝クラウド活用率(目標値:100%)

### ⑦ デジタル官民共創体制の強化

民間企業との共創を促進するプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を、**更に柔軟かつ迅速な対応が可能な仕組みへと進化させ、多様な行政課題の解決につなげます。**  
また、AIでの活用を見据えた**オープンデータ化**を推進します。

R8	【YOKOHAMA Hack!】 ・企業向け情報発信等による会員数の拡大 ・企業等との新たな対話の場を検討・設置 ・企業との対話の場を活性化 ・様々な分野でマッチングを創出	【行政データの民間での活用】 ・オープンデータポータルサイトにおける公開 ダッシュボードの拡充 ・行政機関等匿名加工情報の提供
R9		
R10		
R11		
指標	★行政からの課題提示数 倍増 ★企業等からの提案・連携数 倍増	★質の高い(機械可読な)オープンデータ率 (目標値:100%)



横浜DIGITAL窓口

DXポータルサイト:横浜DIGITAL窓口



## 背景・課題

### 日々、子育て世帯から寄せられている様々なご意見

#### 手続き

- 子どもと一緒に窓口で長時間待てない
- 仕事を休んで区役所に行けない

#### 情報

- 市内情報が散らばっていて、実施する地域、予約の有無、金額、子どもの年齢に合うか等を都度探すのは大変
- 多くのイベントのリマインダー機能が必要

#### 健康

- 予防接種の管理がたいへん！
- 子どもの健康や発育について気軽に相談したい

中3以下の人口

約**456,000**人



## こうした声からアプリの設計へ！

## 基礎自治体ならではの 情報・機能を一つのアプリに集約

### オンライン申請

オンライン手続きの  
拡充により、  
区役所に出向く  
必要性を削減

### 母子健康手帳

予防接種スケジュールの提案  
子どもの成長記録の共有  
など

### イベント・ お役立ち情報

- ・ 妊娠週数・月齢に応じた  
子育て情報
- ・ 数多くのイベント情報
- ・ 役所による両親教室  
など

### 施設情報

公園、保育所  
地域子育て支援拠点、  
市内医療施設  
の探索など

## デジタルの力で「時間をお返し」、子育てのご負担を軽減





# 子育て×DX 子育て応援アプリ「パマトコ」

## トップページ・メニュー



# 子育て×DX 子育て応援アプリ「パマトコ」

## 手続き一覧・オンライン申請画面

横浜市子育て応援アプリ

パマトコ

手×

手続き・お役立ち情報を検索する

手続き一覧はこちら

子どもの年齢を選ぶ

☐ 子どもの年齢対象

分類を選ぶ

☐ 届出・申請

☐ お役立ち情報

☐ 相談・面談

ジャンルを選ぶ

☐ 妊娠・出産に関する届出

☐ お母さんの健康

ホーム 検索 設定 メニュー

横浜市子育て応援アプリ

パマトコ

### 出産費用助成金

最終更新日：2024年10月1日

区

市全域

カテゴリ

届出・申請 > 妊娠・出産関連

おかね > 妊娠・出産に関するサポート

オンライン申請可

年代

妊娠中, 出産前後, 0歳

申請可能期間

2024/10/01(火) 19:00 ~ 2028/04/01(土) 00:00

オンライン申請

やることリストに追加

ホーム 検索 設定 メニュー

横浜市子育て応援アプリ

パマトコ

### 出産費用助成金

申請情報を入力し、「確認」ボタンを押してください。

※端末によってはリロードされたり、自動ログアウトされることがあります。データを保護するため、定期的に画面下部から一時保存をお願いします。

申請登録

申請基本情報

必須 氏名(漢字)

横浜 花子

必須 氏名(フリガナ)

ヨコハマ ハナコ

必須 生年月日

1972 年 01 月 26 日

必須 携帯電話番号

ホーム 検索 設定 メニュー

# 子育て×DX 子育て応援アプリ「パマトコ」

## イベント・教室・講座検索、施設検索

横浜市子育て応援アプリ

**パマトコ**

イベント・教室・講座検索

日にちで探す

2025年 1月

月	火	水	木	金	土	日
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

条件で探す

ピックアップイベント

夜の横浜イルミネーション 2024-25

横浜を代表する観光スポットや

ホーム 検索 設定 講座情報 メニュー

横浜市子育て応援アプリ

**パマトコ**

イベント・教室・講座内容

【〇〇保育園】園庭開放

やることリストに追加 +

イベント内容

〇〇保育園は住宅地に囲まれた園です。水木の10時から12時、園庭で遊ぶことができます。(月1回土曜開放あり)

開催日時

毎週水、木曜日 10:00~12:00

会場・住所

〇〇保育園

ホーム 検索 設定 講座情報 メニュー

横浜市子育て応援アプリ

**パマトコ**

施設検索

お気に入り施設 ☆

検索条件の変更 𠂔

500件中31件を表示

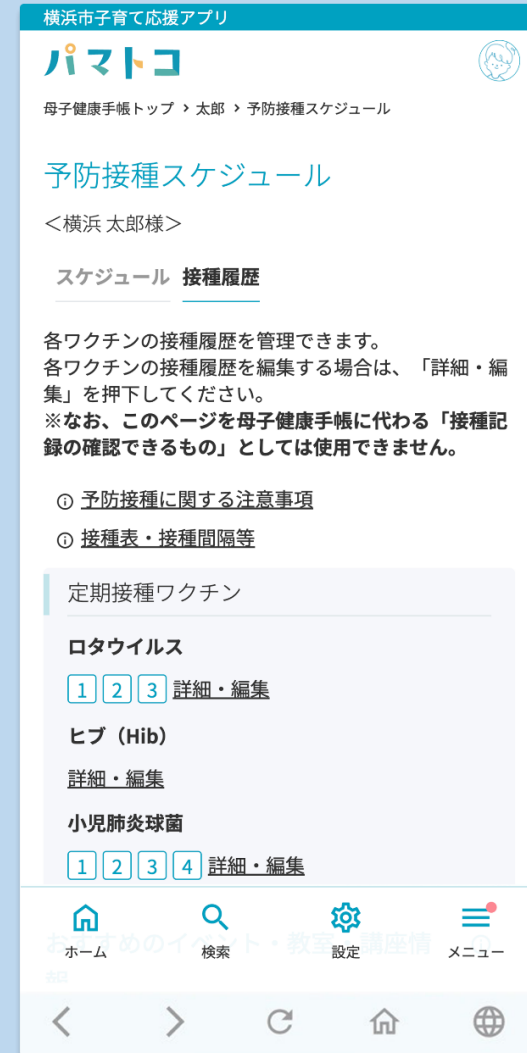
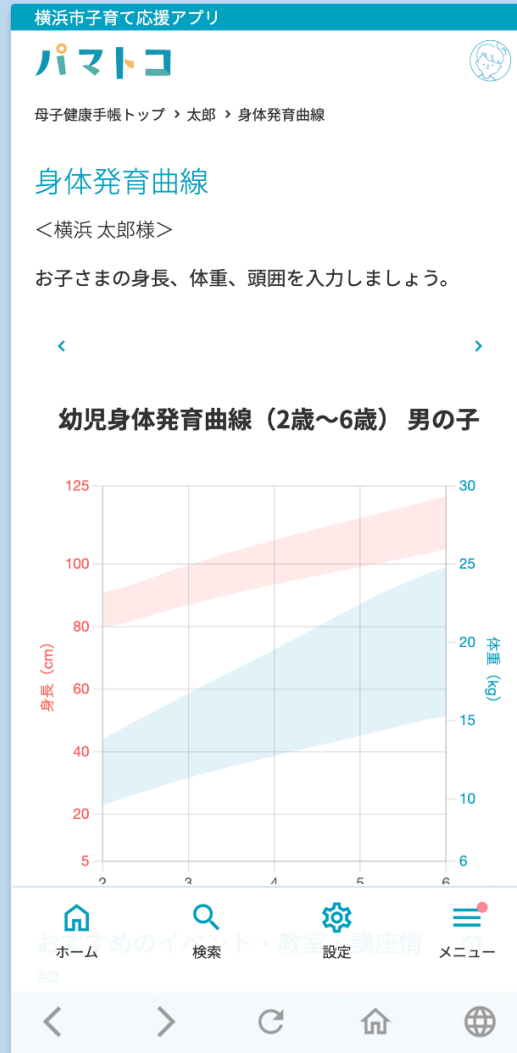
このエリアで再検索

横浜市役所  
市役所・区役所  
横浜市中区本町 6-50-10  
指定地点からの距離: 921m  
[Googleマップで見る](#)

ホーム 検索 設定 講座情報 メニュー

# 子育て×DX 子育て応援アプリ「パマトコ」

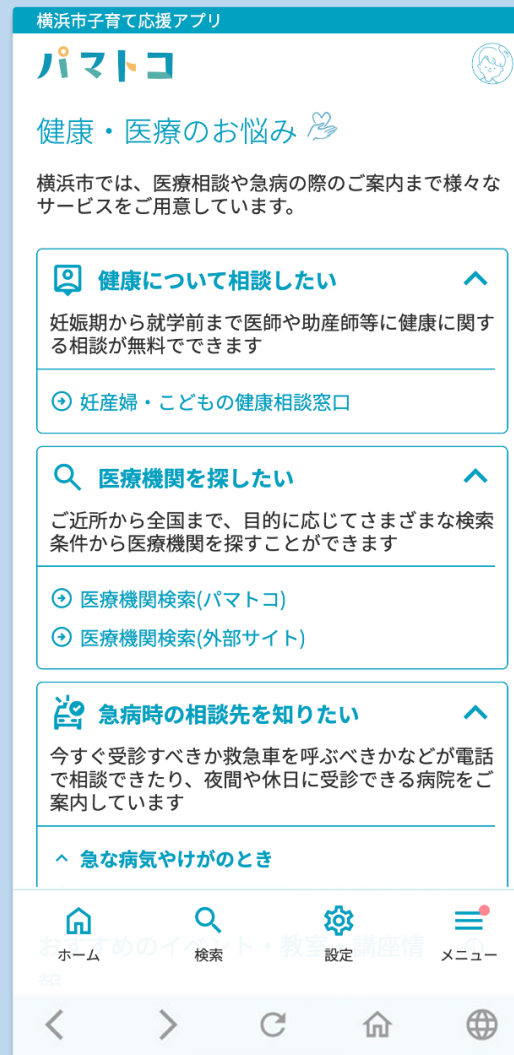
## 電子母子手帳





# 子育て×DX 子育て応援アプリ「パマトコ」

## 多様なコンテンツ



# 子育て×DX 子育て応援アプリ「パマトコ」

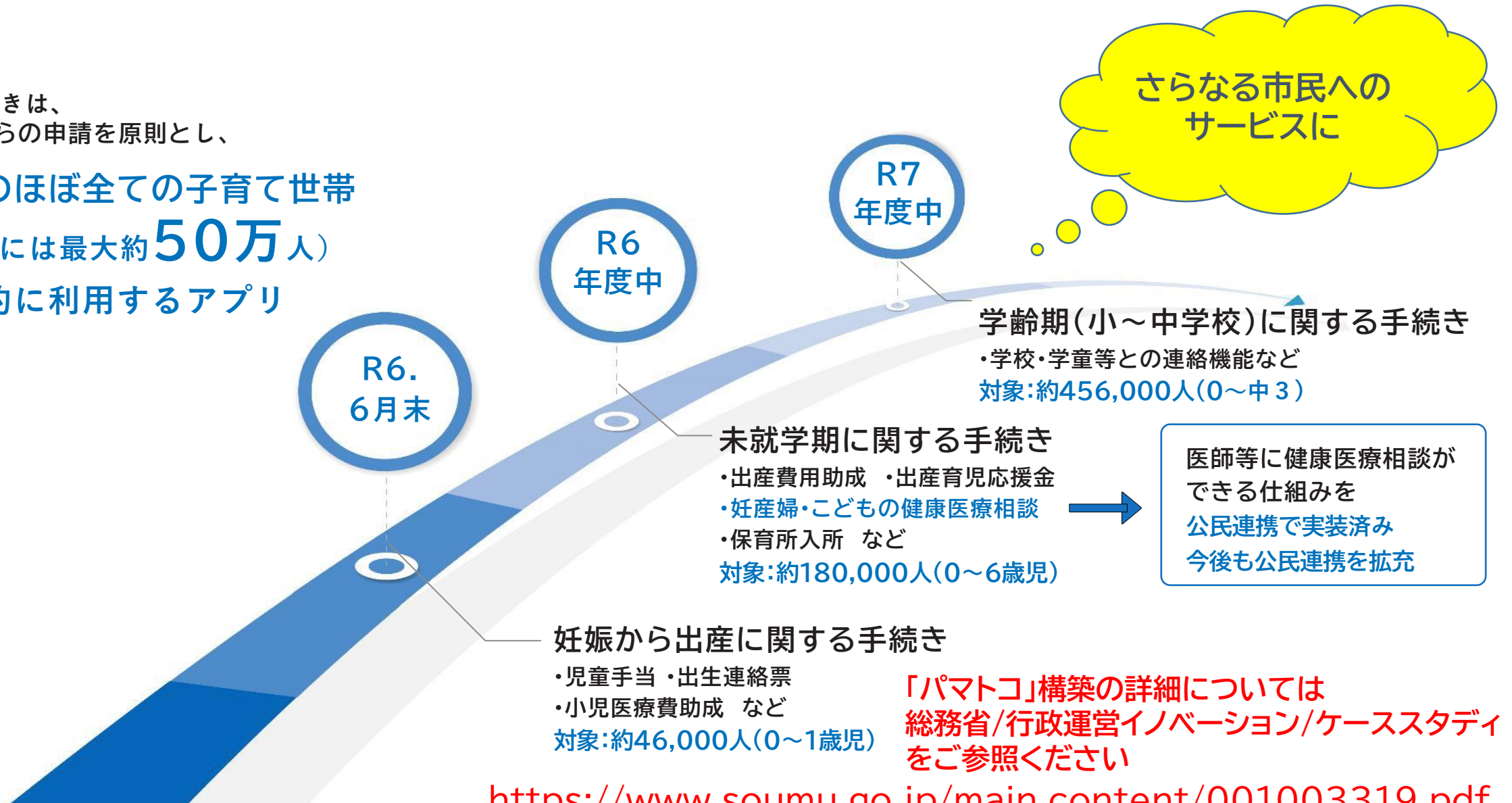
必要な手続きは、  
本アプリからの申請を原則とし、

横浜市のほぼ全ての子育て世帯

(将来的には最大約**50万人**)

が日常的に利用するアプリ

を目指す



「パマトコ」構築の詳細については  
総務省/行政運営イノベーション/ケーススタディ  
をご参照ください

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/001003319.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/001003319.pdf)

計画期間を通じ、AI活用の取組を加速化・高度化していきます

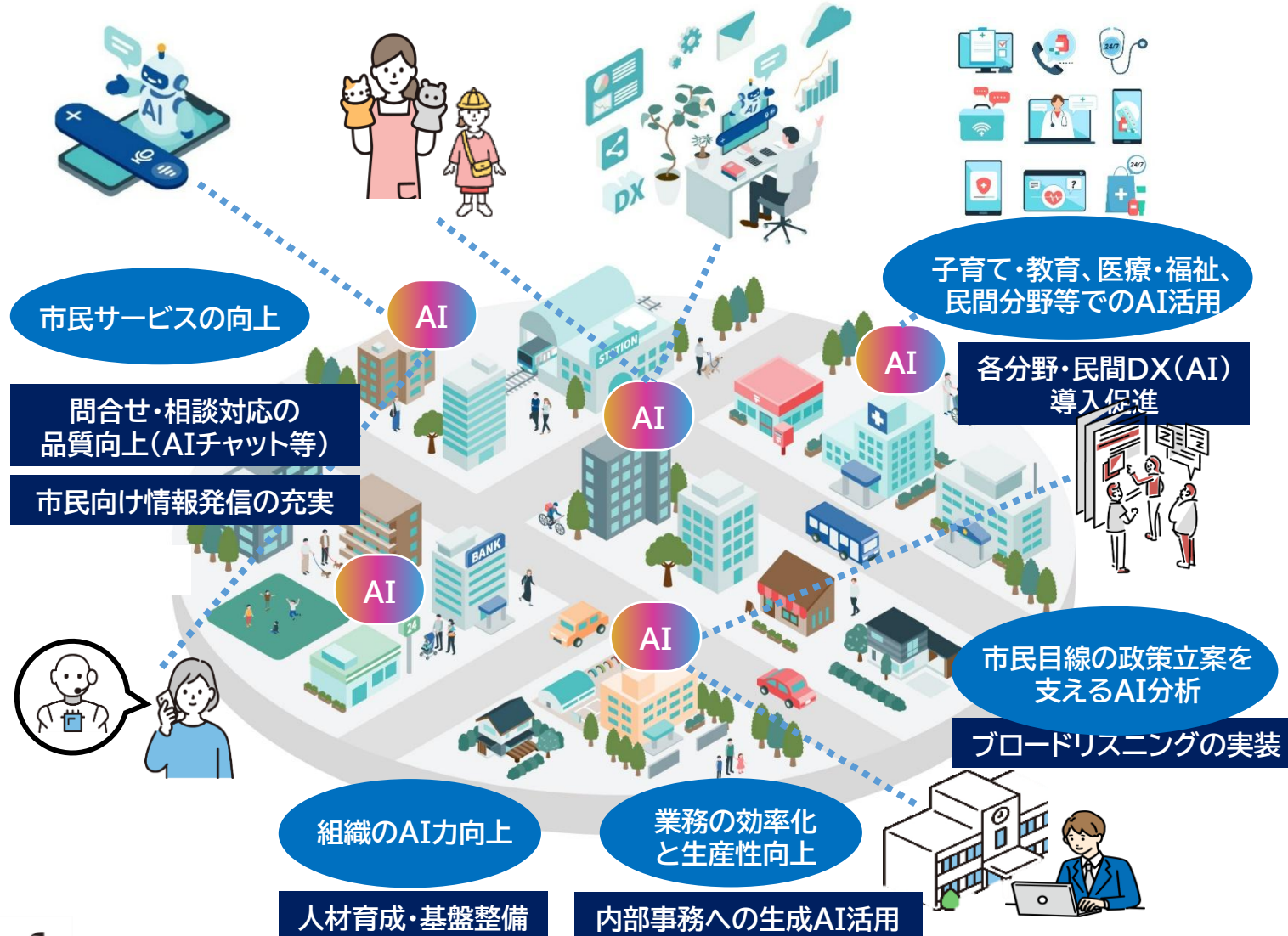
R7 始動  
『土台づくりの年』  
・活用の考え方整理  
・一部試行

R8 実装加速期  
『チャレンジの年』  
・活用試行・検証  
・一部実装

R9 拡張期  
『スケールアップの年』  
・活用事例の横展開や  
情報発信

R10 定着期  
『市民サービス定着の年』  
・市民サービスでの  
実装拡大

R11 高度化期  
『進化の年』  
・各活用の高度化  
・新技術への継続的な  
対応



# 横浜市における生成AIの歩み

- R4.11 ● OpenAI ChatGPTリリース
- R5.1 ● Azure OpenAI Serviceリリース
- 4 ● 横須賀市 ChatGPT試験導入、R5.6実装開始
- 6 ● 神戸市 生成AI実証(～R5.9)
- 8 ● 東京都 生成AI導入(Azure)
- 11 ● 大阪市 生成AI実証(～R5.11)
- 12 ● 横浜市 生成AI実証(～R6.3)、ガイドライン策定
- デジタル庁:生成AI技術検証(～R6.3、GaiXer)
- R6.2 ● Microsoft 生成AIサービスCopilotの商用データ保護の適用ライセンスがE3以上からE1以上に拡充
- 神戸市 生成AI全庁導入(Copilot)
- 4 ● 大阪市 生成AI全庁導入(独自環境構築:Oasis)
- 5 ● 横浜市 AIガバナンス自治体コンソーシアム加入
- 大阪市 生成AI・RAG※実証(～R6.7)  
生成AIに適したデータのあり方検討に関する協定締結
- 7 ● 横浜市 生成AIプレ導入(Copilot)
- 9 ● 神戸市 AI条例完全施行、RAG導入(Alti)
- 大阪市 生成AI・RAG導入(GaiXer)
- 10 ● 横浜市 生成AI全庁導入(Copilot)
- 11 ● 横浜市 RAG実証(～R7.3) NTT東日本
- 12 ● 東京都 東京都AI戦略会議 創設
- R7.2 ● OpenAI ChatGPTの利用者が4億人に
- R7.3 ● 政府:AI法案を国会に提出

自治体の生成AI界隈の先陣を追いかけて  
生成AIの本格的な利活用はこれから



## 生成AI実証(R5.12～R6.3)

対象	研修受講をした130名
環境	Azure OpenAI Service(外部への情報漏洩対策をした市独自環境)
実証結果	(利用者アンケート・ログ分析) ・一定程度業務改善に寄与したという声や環境構築に対する歓迎の声 →アイデア出しや文書事務の補助に寄与やアンケート回答者の9割が利用継続を希望 ・使用実績では1回でも利用した人は100名/日次ベースでの利用者は10名程度 →利用率の伸び悩み(普及・定着)に課題

## 生成AI全庁導入

対象	利用対象は <b>22,000</b> 人
環境	Copilot Microsoft 365 Copilot Chat
機能	テキスト生成のみ(画像生成機能は無効化 ⇒ R7.11～内部利用のみ解禁)

※…Retrieval-Augmented Generation:生成AIモデルにユーザの独自情報を参照させ、当該情報をもとに回答させる仕組み。



# 基礎研修と実践研修のハイブリッド展開



基礎研修はグループ別に課題の洗い出しと生成AIで何を解決させるかがメインに



成果発表はオンライン配信を行い、全庁共有



個性溢れる成果発表となりました

1か月のインターバル

発表テーマ	概要
災害発生時の迅速な初動対応の仕組みづくり	防災業務初心者でも市本部の初動対応が行えるような仕組みの活用検証・整理
生成AIを活用したイベント企画プロセスのパッケージ化	周知・イベント企画から実施までの検討プロセスのパッケージ化した汎用的なモデルケースの提案
震災対策対応訓練の生成AI活用	災害時、大量に通報が入ってくる救急（軽症・中等症）の案内強化に向けた検討
Copilotを活用したアンケート等の自由記載分析	大規模データ分析に伴う限界値の検証、専門領域における精度等の検証
生成AIを活用した研修アンケートの分析について	研修実施後のアンケートといった効果検証に対する分析作業の効率化
生成AIを用い業務課題を解決するアイデアの創出	業務課題解決に向けた職員の生成AI活用を目標に、まず生成AIを日常的に活用するための仕組みを検討
生成AIの汎用事務の効率化に向けた検証	要約、検索、構成、データ処理などのケースについて、生成AIを活用した際の成果を発表
生成AIを用いたExcelVBAの活用に関する検証成果等の報告	生成AIを活用したExcelVBAのコードづくりや生成結果の検証、活用ノウハウの発表
生成AIを活用した多言語化対応	制度案内等のチラシを実際に翻訳し、外国語版チラシを自前で作成し、その実用性を検証

- ・職場を挙げての参加
- ・実務に即したテーマ設定
- ・研修受講が実装の場に
- ・1か月のインターバルで検証も含めた対応

取組成果を高め、  
好事例の創出に繋がった

作業の効率化

作業時間を**82%**削減

成果物の質の向上

実際に訓練で実践し検証





# 横浜市におけるRAG実証

## RAG実証の概要

### 実証概要

- ・精度の高いデータ取り込みの検証
- ・実証テーマを通した実用性の検証
- ・RAG環境の運用に係る検討

### 実証期間

令和6年11月から令和7年3月

### 実証テーマ

- ・選挙管理事務
- ・権利擁護業務(後見人制度 等)
- ・データ活用業務

## RAGに対する期待

本市事務事業に特化した情報を扱えることで業務での活用範囲や用途の幅が広がること

全庁利用環境に比べ、より一層の業務効率化・省力化が図られること

実用性の高い生成AIの機能拡張の中心としての展開

## RAG実証の総括



- 同種の事例での展開は期待できる
- 業務代替より業務支援が見込める
- 業務内容により向き、不向きが確認できたことは逆に評価



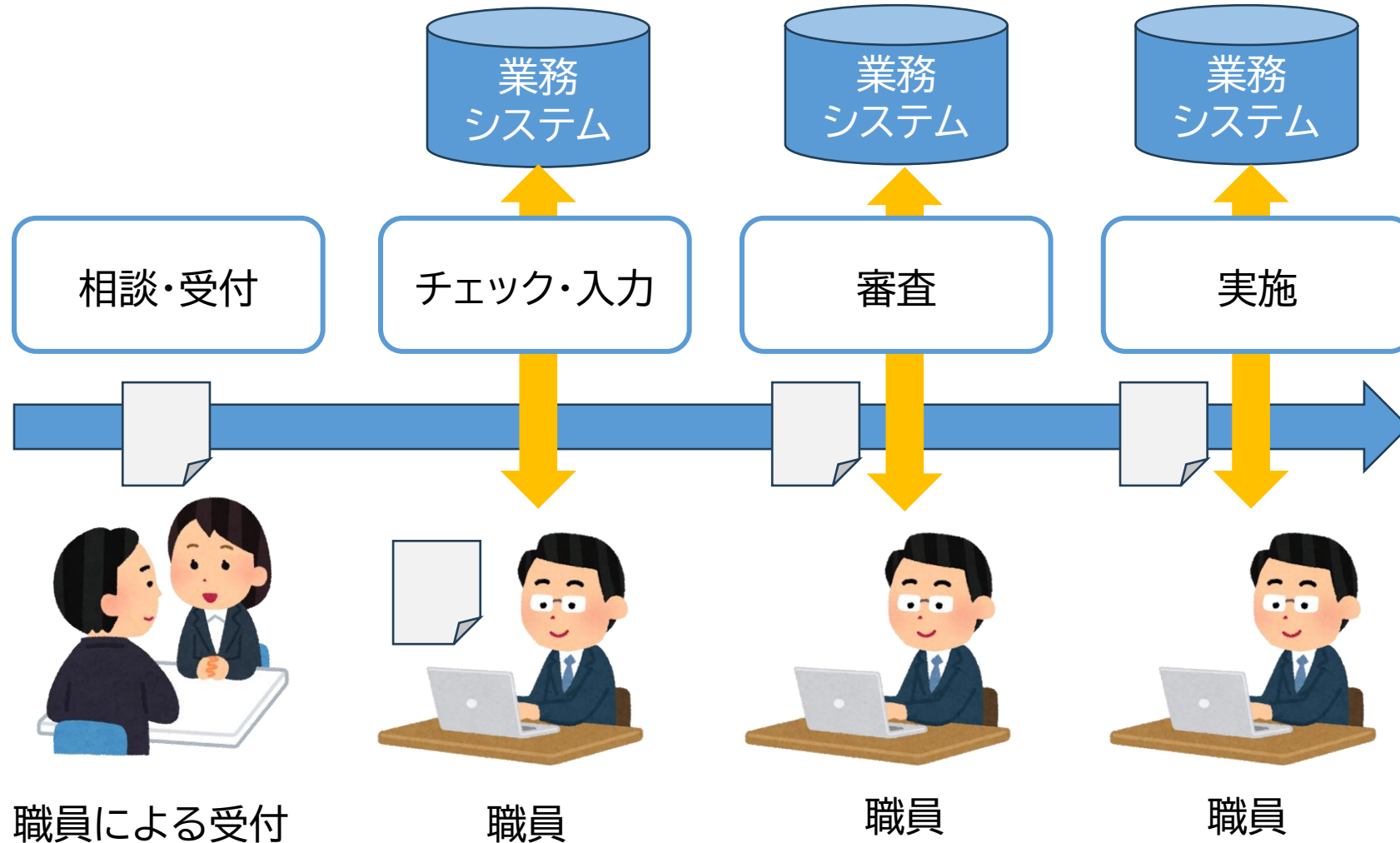
- 業務独自のドキュメントの活用により、作業単位での効果は確認
- ドキュメント検索以外の使い方の開拓による、効率化・省力化は期待大



- 業務独自ドキュメントをベースとした活用は大きな一歩
- 今後の技術進展に合わせた検証・実証を通して評価、見直しは必要

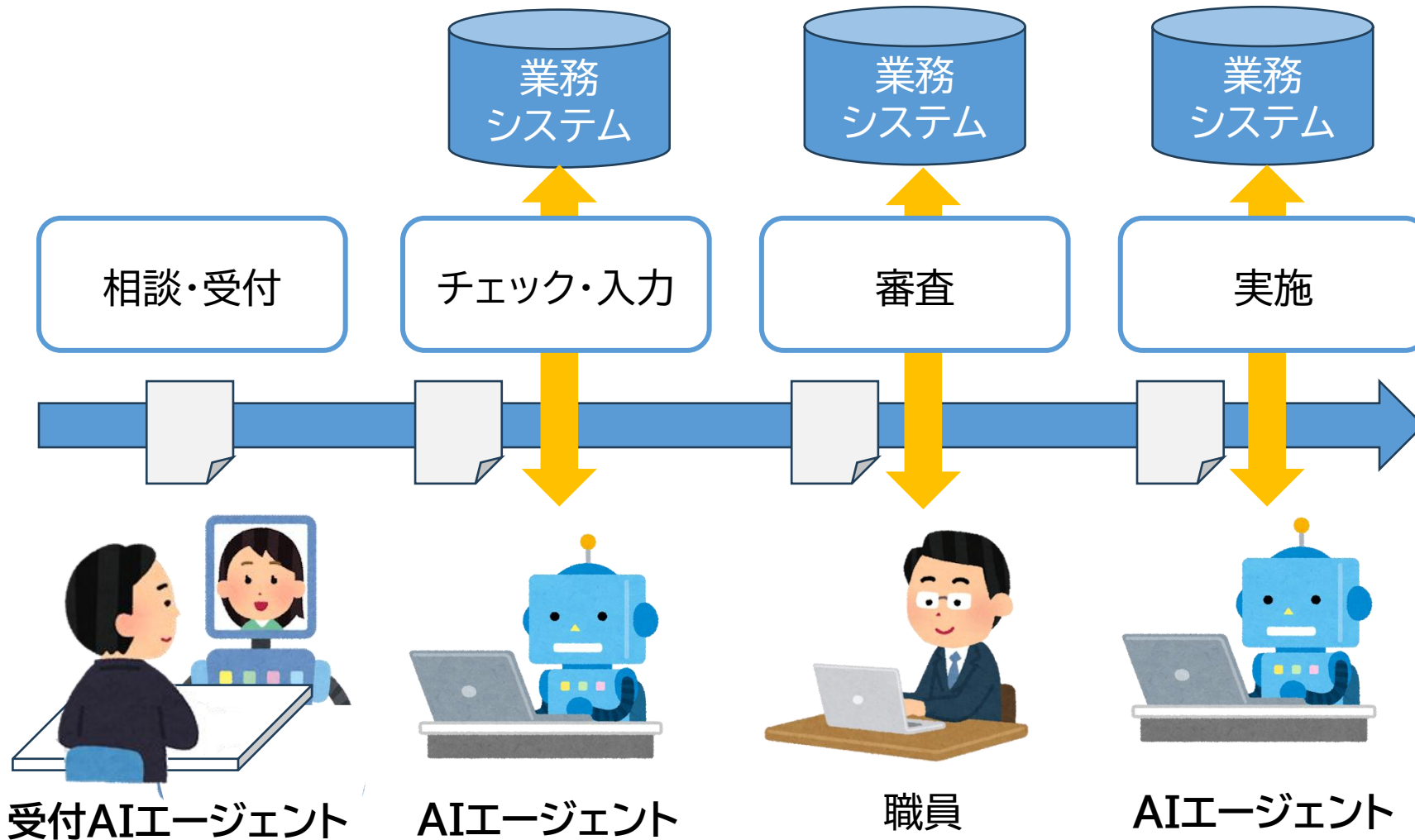
# AIエージェントへの期待

## 現状の業務フロー



# AIエージェントへの期待

## AIエージェントの可能性



# AIエージェントへの期待 = 信頼できるナレッジセット

## AIエージェント導入に向けた課題

誤った情報の案内、誤った手続き、誤った業務手順



● 正しい情報

+

● 最新の情報

+

● 信頼できる情報源

||

● 信頼できる情報  
(Credible Information)

信頼できる  
ナレッジセットが必要

- 業務手順書
- 案内情報
- 手続きのルール

# AIが必要とする信頼できるナレッジセットのイメージ

## ナレッジセットのイメージ

### ■ AIが必要とするナレッジ・信頼できる情報

- |                            |                                 |
|----------------------------|---------------------------------|
| 1. 法律・省令                   | 11. 業務に関するガイドライン・ルール・手引き・ハンドブック |
| 2. 条例・規則                   | 12. マニュアル                       |
| 3. ガイドライン・通知               | 13. 標準作業手順書                     |
| 4. 作業手順書                   | 14. 事業者・機関・取引先リスト               |
| 5. 国の法律                    | 15. 施設リスト                       |
| 6. 省令、各省庁から発行される指示やガイドライン  | 16. 庁内手続き申請書(職員用)               |
| 7. 自治体独自の条例・規則・規定(住民向け)    | 17. 市民手続き申請書(住民用)               |
| 8. 要綱・要領・規程・規約・細則・基準(庁内向け) | 18. パンフレット・ガイド・説明               |
| 9. 訓令・通知                   | 19. ホームページ                      |
| 10. 計画・方針・ビジョン             | 20. FAQ                         |
|                            | 21. 研修資料                        |
|                            | 22. チェックリスト                     |

### ■ 必要なデータタグ

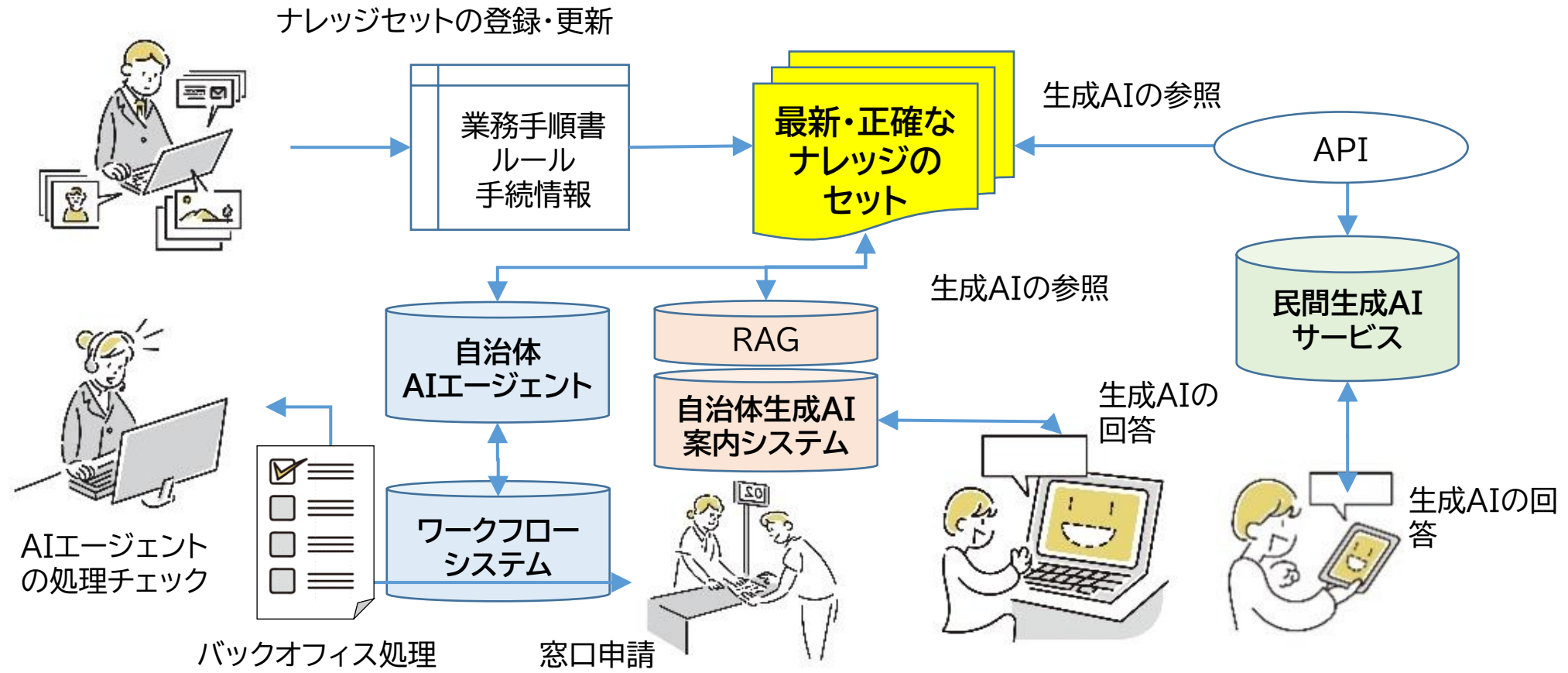
1. ナレッジコード、分類、バージョン
2. 名称
3. 内容説明
4. 作成者(所管・担当部署)
5. 作成者の照会連絡先
6. 作成日時・更新日時
7. 有効開始日時・終了日時
8. 機密性(参照可能なAIシステム制限)
9. ルールの対象者、ルールの確認・チェック者



# AIエージェントへの期待 = 信頼できるナレッジセット

## ナレッジセットの活用イメージ

正確な・最新で・正統な、確かな情報の集積



# さらなる自動化に向けて

## AIエージェントへの期待



- コミュニケーション能力

- サービスの向上

- 業務の自動化・省力化

- 既存システムの活用

- 業務フロー設計の負担軽減

# GREEN×EXPO 2027

環境と共生し、皆様と共につくる、「**環共**」をテーマとする日本で初めての国際博覧会  
米軍施設として約70年にわたって接収されていた土地を地元の思いで平和的に活用  
博覧会後は環境・防災をテーマにした公園へ。レガシーを将来世代へと継承

会場

横浜市

開催期間

2027年3月～9月

有料来場者数

1,000万人以上

出展国数

70の国・国際機関

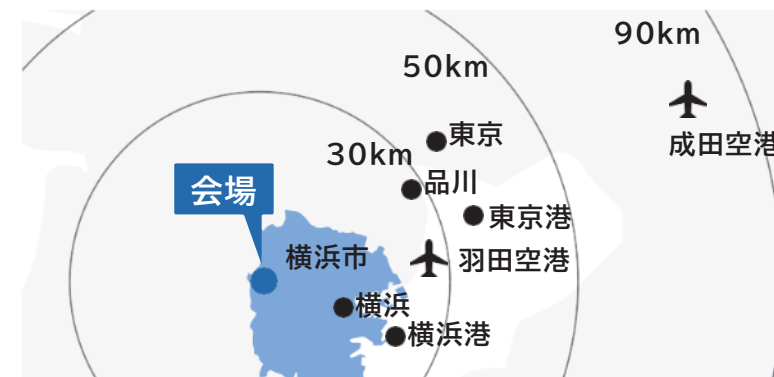
テーマ

幸せを創る明日の風景



GREEN×EXPO 2027  
公式マスコットキャラクター  
トゥンクトゥンク

会場位置図・空撮



# グリーンイノベーションのフィールド

「気候変動に着目した日本初の国際博覧会」という、唯一無二のフィールド  
最先端のデジタル技術を活用し、グリーン社会の実現に向けたGXの取組や  
自然と共生したまちの姿をショーケースとして展開



GXをみせる・つたえる

- 出展・催事等への参加 -

GXをささえる

- GX技術導入・協賛・支援 -

GXをひろげる

- 環共市民・企業としての活動の展開 -



最新のデジタル技術

これからも横浜市を  
よろしくお願いいたします。

GREEN×EXPO 2027

グリーンエキスポ2027



創発・共創のプラットフォーム  
「YOKOHAMA Hack!」

ヨコハマハック

