

市民×デジタルAIで進める スマート政策づくりの実現に向けて

2026年7月

龍ヶ崎市 総合政策部 デジタル都市推進課

市民×デジタルAIで進める
スマート政策づくり



さまざまな市民の声を
政策形成・行政運営に活かす仕組みづくり

《 現 状 》

- ・意見表明する層や手法が限定的
（若年層や現役世代の参加が少ない）
- ・収集された意見を部署ごとに分析しており、
全庁的な集約ができていない
- ・意見収集や分析、問合わせ対応などに多くの業務負担
- ・市民から「意見が反映されたか わからない」との声



人口減少社会において 市民と行政の対話を深化させ
共に政策を創る仕組みが必要不可欠

① いつでも誰でも 気軽に意見表明できる

- ・スマートフォンなどから24時間投稿可能
- ・世代を超えて 誰でも参加しやすい環境の整備
- ・サイレントマジョリティへの新たなアプローチ

② 意見・議論を深めることができる

- ・行政からの積極的な情報提供が可能
- ・提案意見に対して、市民同士が対話できる場の創設

③ 市民の声の見える化

- ・AIにより意見やアンケート結果を分類・分析
- ・市民ニーズや意見の傾向を可視化

④ 政策形成・行政運営へ活かす

- ・市民の声を一括管理する「プラットフォーム化」
(議会答弁、懇談会、意見交換会、アンケートなど幅広い意見を集約)

⑤ 多様な意見収集手法の一元化

- ・ 全庁横断的なプラットフォームの活用
(市長への手紙、パブリックコメント、各種アンケート調査など)

⑥ 情報のデータベース化

- ・ 匿名化された住民情報、ホームページの公開情報、内部事務マニュアル、メールや電話などによる回答履歴など多種多様な情報を集約

⑦ 自動応答チャットボット

- ・ 市民などからの問い合わせに AIチャットボットが24時間自動応答

⑧ 職員向けQ&A支援

- ・ 職員向けナレッジベースと連携したQ&A支援機能により、職員が迅速かつ正確に情報を取得



行政情報だけではなく、**市民の声**も集約されるプラットフォームが構築され、誰もがいつでも意見表明できる環境が整っている。

プラットフォーム上では、AIの支援による**ディスカッションを通じて新たな政策提案**が生まれる仕組みを運用するとともに、**その検討プロセスを広く公開し、政策形成の透明性が確保**されている。

さらに、**蓄積された行政情報を活用し、市民からの問い合わせ対応や職員の業務をAIがサポートする仕組みが構築**されている。



市 民

- ・ **いつでも意見表明**でき、政策形成プロセスの透明性を確保
- ・ 市のデータや情報へ **いつでもアクセス可能**
- ・ **24時間 問い合わせが可能**となり、回答も迅速



**満足度
向上**

職 員

- ・ 市民からの意見や議会答弁などを**簡単に検索し活用可能**
(事業提案、資料作成、答弁書作成など)
- ・ AIの活用により、**意見集約や分析が即座に完了**
- ・ **ナレッジ共有機能**により、業務引継ぎなどが容易
- ・ 業務効率化による**時間短縮と人的コストの大幅削減**



負担軽減

統合プラットフォーム

A I

市民の意見・アンケート結果 等

- ・まちづくり市民アンケート
- ・市長への手紙
- ・〇〇に関する市民意識調査
- ・パブリックコメント

等

フェーズ1

行政情報（外部用）

- ・市公式ホームページ
- ・予算書、歳入歳出決算書
- ・市議会会議録
- ・附属機関等の会議録

等

フェーズ2

フェーズ3

オープンデータ

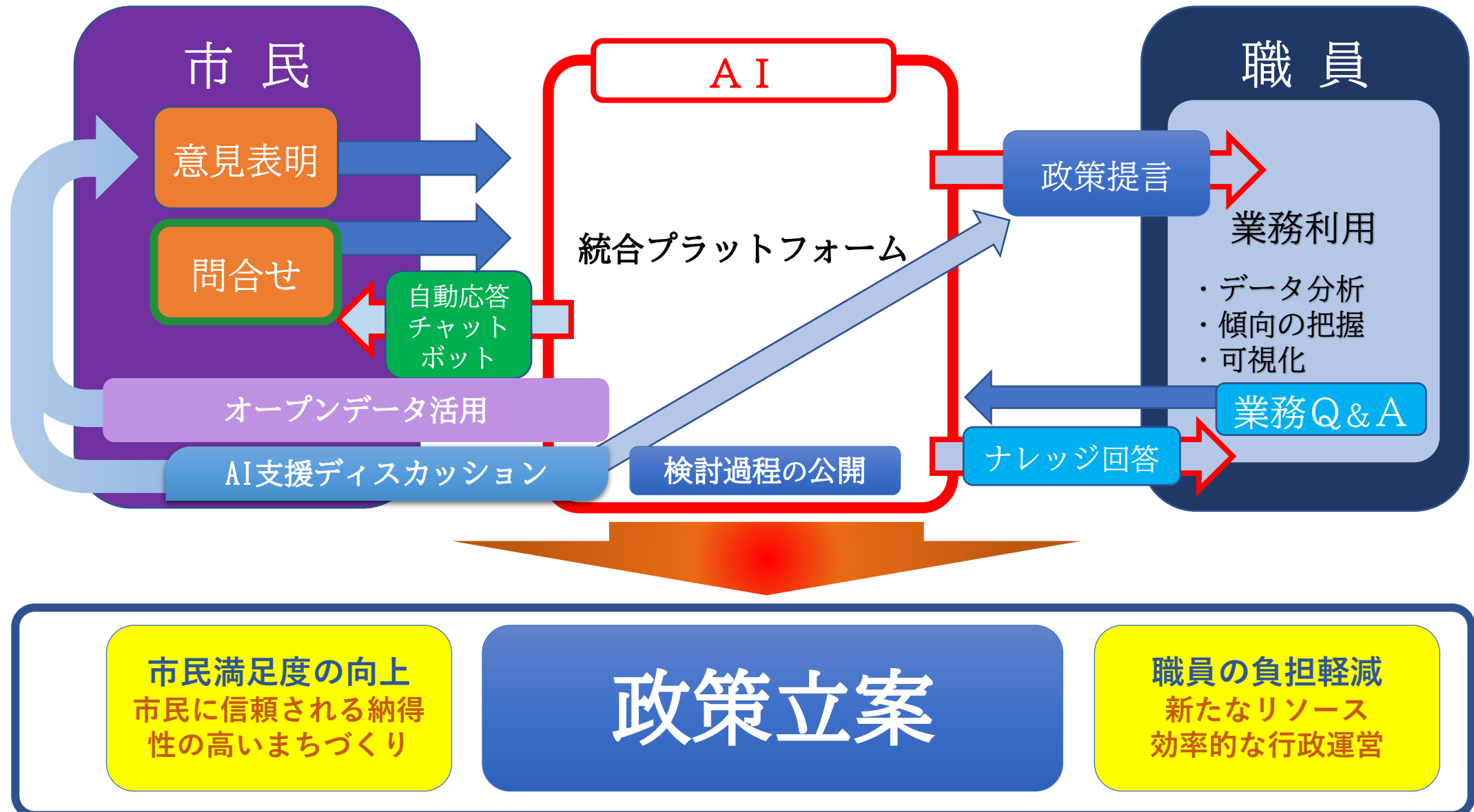
- ・統計りゅうがさき
- ・データダッシュボード
- ・基幹統計データ

等

行政情報（内部用）

- ・各種事業計画書
- ・匿名化したパーソナルデータ
- ・事務マニュアル
- ・ファイルサーバ内 行政文書

等



全体スケジュール

フェーズ0 ※令和8年度

準備、予算確保、業者確定

フェーズ1 ※令和9年度

基盤構築、意見募集・集約、見える化

フェーズ2 ※令和10年度

データベース化、チャットボット機能実装
→ 市民の利便性向上

フェーズ3 ※令和11年度～

ナレッジ利用、オープンデータ集約、機能拡張
→ 職員の利便性向上

フェーズ0～1（0～1年目）

基盤構築・意見募集・集約および見える化

実施内容・タスク	フェーズ0 令和8年度	フェーズ1 令和9年度
市の目指す姿の検討・RFI 実証実験 9月～	■	
予算確保（債務負担）12月	■	
契約準備（企画提案の実施）1月～	■	
意見集約		構築 ★ 開始
プラットフォーム化 （市民への見える化、職員の利用）		全庁的に 手法の集約

フェーズ2（2年目）

《市民の利便性向上》

データベース及びチャットボット機能実装

実施内容・タスク	フェーズ2 令和10年度
データベース化の検討	
データベースの実装	
チャットボット機能実装	
ホームページでのチャットボット公開	

フェーズ3（3年目～）

《職員の利便性向上》

機能拡張

実施内容・タスク	フェーズ3 令和11年度～	
職員のナレッジ利用のための 仕組み構築		
データベースの更なる実装 （オープンデータ化）		
機能拡張の検討		

※ AI技術の進展状況により、拡張する機能を随時検討