

事例No.	3712
公表年度	R8
団体の属性	町村
団体名	神奈川県寒川町

事例区分	公共施設管理	タグ	・ AI ・ 新たな政策手法の確立・活用 ・ 公共施設等総合管理計画
------	--------	----	--

事例種類	効果的な公共施設マネジメント
------	----------------

事例内容・タイトル

生成AIを活用した公共施設再編のコンセプト策定について

出典

神奈川県寒川町（提供資料）



生成AIを活用した 公共施設再編のコンセプト策定について

神奈川県高座郡寒川町 企画部 資産経営課

目次

01	寒川町の取組み	3
02	この取組みの背景	4
03	委託業務の骨格	6
04	ファシリテート	7
05	バーチャル町民	10
06	インサイトとは.....	12
07	複合化・多機能化施設のコンセプトメイキング(ストーリー)...	14
08	まとめ	19
09	今後の展開	21

- 施設複合化・多機能化に向けた庁内ワーキングと町民ワークショップのファシリテートをマーケティングの専門家へ依頼。
- ワーキングとワークショップ参加者が生成AIとの対話を通じ、複合化・多機能化のコンセプトを検討。
→政策検討段階において、生成AIを「バーチャル町民」として設定した全国初の事例。

公共施設再編計画、学校適正化等基本計画において、小中学校を8校から6校へ再編することを明記。再編後の6校は、建替えと同時に集会施設や公民館等との複合化・多機能化を行う。

一方で、当課と施設所管課との温度差や、施設所管課が自分ごととして捉えていない現状。
＝複合化・多機能化施設の必要機能の検討を庁内プロジェクトとして実行しても、現状の延長線上にある考えしか出てこない。

アンケートやパブリックコメントの回答者は、その属性に偏りがあり、現役世代や子育て世代の意見が把握できない。

将来に向けた未来志向や、マーティング思考のノウハウが庁内に不足している。

◎マーティング思考で議論をファシリテートしてほしい。

◎「施設を造ること(複合化・多機能化を含む)は目的ではなく手段」と再認識するためのファシリテートをしてほしい。

◎何かを実現するための手段としての施設。

その「何か」を探し当てるためには、町民も職員も気が付かない「インサイト」(＝無自覚な欲求)にスポットを当て、地域の将来像、望ましい姿を探求する必要がある。

- ① 学校複合化・多機能化に向けた職員ワーキング、
町民ワークショップをマーケティングの専門家が
ファシリテート。
- ② 生成AIを活用した「バーチャル町民」と参加者との
対話による、インサイトの探求。
= 全国初の事例。
- ③ ①と②による「複合化・多機能化施設」のコンセプト
メイキング。

※令和8年6月に株式会社博報堂と委託業務契約を締結

■ 学校再編後に残る6校の複合化・多機能化のコンセプトメイキング ＝庁内ワーキングとして6チームを編成し、議論をスタート

- ▶1チーム4名＋オブザーバー1人＋ファシリテータ1人の計6名
- ▶20歳代～30歳代の若手職員2名＋副主幹・主査級1人＋管理職1人
- ▶若手職員と副主幹・主査級の職員は、「その学校のOB・OG」をメンバーに（OB・OGが揃わないチームも存在）
- ▶管理職は、学校教育課長を含む指導主事
- ▶指導主事は、勤務経験のある学校や縁のある学校のチームへ
- ▶OB・OGや指導主事がいることで、その学校や地域ごとの雰囲気、特徴が捉えやすくなった

◎公共施設再編の取組みは、数十年単位で続く長期的なもの。
若手職員に自分ごととして捉えてほしいため、メンバー入りしてもらった。

■ キービジュアルとプロジェクト名

「くらしの寄りどころ」ソウゾウしよう

みんなで話し合う × AI町民も一緒に × 公共施設コンセプトをつくる



寒川町

寒川バーチャル町民カイギ



▶「公共施設」というよりも、「生活の一部に溶け込んだ存在」というイメージで「くらしの寄りどころ」。

▶「イメージの想像」と「クリエイティブの創造」の両方の意味を込めて「ソウゾウ」とカタカナ表記。

▶みんな自分ごととして創り上げる「寄りどころ」なので、「色々な人がモノを持ち寄って」集まってくる。

▶「寄り」は「う冠」の中に「大きな可能性がある」とも読める。

＝「建物の中には大きな可能性がある」というメッセージを込め、ルビを付けて強調。

- ハコは目的ではない。
- ハコは目的達成のための手段である。その目的は何か？
- バーチャル町民との対話から、町民のインサイトを探り、真の目的を想像する。



▶今回のワーキングは、「予算の制約」、「既存のルール」、「現実路線へ落とし込む」ということは、「一旦横に置く」前提でスタート。

■ バーチャル町民

- ▶ 町がもつデータ+博報堂がもつ生活者データ=寒川バーチャル町民を再現。
- ▶ 職員の対話相手は生成AI。ゆえに質問する側は遠慮することなく何でも聞ける。
さらに、答えるバーチャル町民も生成AI。ゆえに忖度の無い返事が返ってくる。
- ▶ バーチャル町民は、単に住民の意見を答える存在ではなく、職員の考えを生活者視点で具体化し、深め、磨くための対話相手として活用。
- ▶ 言葉にならないホンネの部分、つまりインサイトを探るために最適な会話相手がバーチャル町民。

バーチャル寒川町民 × 6名 | 町民視点をインタビューするGPTs



① 一之宮 佳奈 | 42歳
子あり/パートタイム | 一之宮



② 小谷 真由 | 35歳
子あり/フルタイム | 小谷



③ 倉見 大輔 | 45歳
子あり/会社員 | 倉見



④ 大蔵 哲也 | 38歳
単身/町内工場勤務 | 大蔵



⑤ 岡田 陽葵 | 20歳
大学生/実家暮らし | 岡田



⑥ 宮山 清 | 72歳
シニア/高齢者世帯 | 宮山

AIアシスタント | 前提条件を確認するGPTs



寒川ハカセ

公式資料・統計を横断して、
根拠となる情報を提示するGPTs。

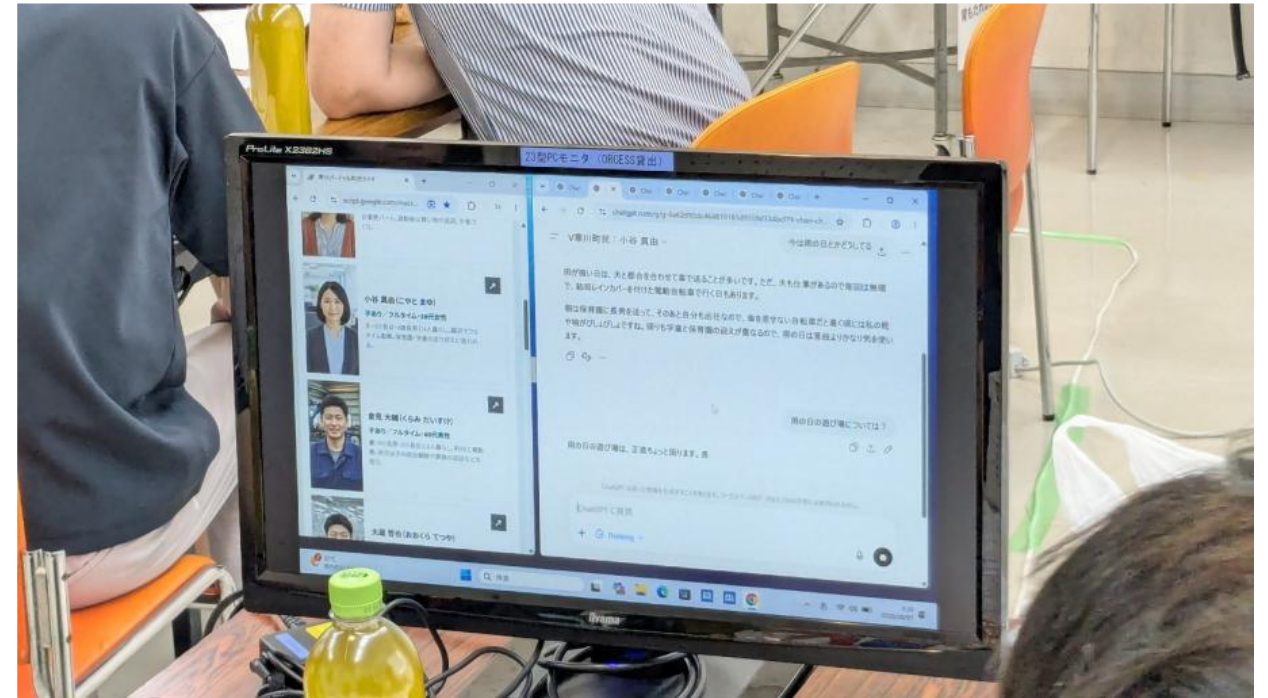
作成経緯

公共施設再編、学校適正化、人口・統計、広報さむかわ等の資料を集約。ワーキング中に「何が決まっているか／何が論点か」を確認するために構築。

想定使用シーン

- ・公式計画/統計データの事実確認
- ・コンセプトやアイディアの発想サポート
- ・ワーキングの進行Q&A
- ・抜け漏れ、矛盾、未確認事項のチェック

■ バーチャル町民との対話



- ▶ 一つのテーマに関して、様々な属性のバーチャル町民と会話が可能。
- ▶ 一対一のトークだけではなく、様々な世代とのクロストークも可能。
- ▶ 町が持つデータを読み込ませているため、「一之宮小学校の周りの道路が狭いです」といった、リアルに近い答えも返ってくる。
- ▶ バーチャル町民との対話を経て、博報堂独自のフレームワークを実施。インサイトの探求からコンセプト設定まで、論理的な思考が実践できた。

■ インサイトとは

- ▶ 本人自身も自覚しない、行動の裏にある隠れた本音や動機。
- ▶ 「なぜそれを選んだのか」、「本当はどう感じているのか」、本人も言語化できていない無意識の心理。

■ インサイトの例

- ▶ チェーン店において、お客様から多くの要望を受けてサラダやヘルシーメニューの販売を開始。しかし、サラダ、ヘルシーメニュー共に売れ行きが悪く撤退。
- ▶ 一方で、ハイカロリーな商品を販売すると、大ヒットとなり売り上げ増。
- ▶ 健康に気を使う人やダイエット中の人、ヘルシーなメニューが欲しいと「声を上げて」意見を言う。同時に、健康に気を使い、「頑張っている自分に向けて、時々ご褒美をあげたい」というのも人の本音。「背徳感や罪悪感を感じながら」も、「ハイカロリーなものを頬張りたい」という「声にならない欲」、つまり「インサイト」がある。
- ▶ 高級腕時計を身に付ける人や、外国製の高級車に乗る人にもインサイトはあるはず。「カッコいいから」や「走る際のスピード感が良い」という声は、「言葉になって表れる」もの。「言葉や声にならない欲」というものがあるはず。

■ なぜインサイト探す必要があるのか

- ▶ 今の世の中、強い不満や不安を感じることが多くない（災害時等を除く）。
 - ▶ モノやサービスが世の中に溢れ、既存のモノやサービスに対して不満や不安を感じにくくなっている。
 - ▶ 同時に、独特な特徴があるモノや、尖ったモノでないと、消費者や生活者に認知されない世の中になっている。
 - ▶ 「本人も自覚しない欲、本人も言語化できない欲」、すなわち「インサイト」を探し当て、「言われたらそうかも！」と「膝をポンと叩きたくなる感情」を抱いてもらうことが重要。
 - ▶ 最近の消費トレンドである「ギルティー消費」は、人のインサイトを突いた好事例。
 - ▶ 公共施設は、「何かを実現するため」の「手段」。その「何か」を見つけ出すことこそ「インサイトの探求」。
 - ▶ アンケートや様々なリサーチでは聞こえてこない「町民のインサイト」を探ることで、多くの方々に「そうそう、それぞれ！」と「膝ポン」して頂ける施設コンセプトが必要。
 - ▶ 遠慮なく質問や対話ができる生成AIの「バーチャル町民」は、インサイトを探し出すには最適なツール。

■ コンセプトに至るまでのストーリー

町民インサイト

コンセプト



- ▶ インサイトを探し当てるためには、「どのような施設があると良いですか？」という質問に止まらず、「なぜそれが必要と感じますか?」、「どんな時にそれを使いたいと思いますか?」、「それを使う時はどんな気持ちになっていると良いですか?」といった感情に視点を向ける聞き方や、日常生活の上でイメージしやすい状態を聞き出すことがポイント。
- ▶ 「周囲の人は、どのようなことを言っていますか?」と聞くことができるのも、遠慮なく質問でき、忖度の無い答えが返ってくる「バーチャル町民」ならではの。

■ インサイトを探る会話例(回答はバーチャル町民)

- ▶ 子どもが遊べる屋内施設があると良い、というアンケートの結果がありますが、その屋内の遊び場で子どもが遊んでいる間、親御さんはどのような時間を過ごしたいですか？

- ▶ ちゃんとし続けなくてよい10分なんだと思います。(30代女性 フルタイム勤務 子あり)

→「遊び場が欲しい」の裏には、「親自身が力を抜ける時間」が必要なのではないか。

- ▶ 屋内施設へ家族で訪れた際、親子で同じ時間を過ごしますか？その場に何を求めますか？

- ▶ 子どもを完全に預けるというよりも、同じ場所にいながら、別々に過ごせるのがいいですね。
(40代男性 会社員 子あり)

→「一緒にいる、または預ける」の間にある過ごし方にニーズがあるのではないか。

- ▶ 家族で一緒にいながら、子どもの安全をずっと一人で背負わなくていい場所が欲しい。
(30代女性 フルタイム勤務 子あり)

→親子の居場所ニーズの奥に、「見守り続ける責任からの解放」を望んでいるのではないか。

■ インサイトを探る会話例(回答はバーチャル町民)

▶ 寒川町に新しい公共施設ができるのなら、どのような価値があると良いですか？

▶ 「それ、寒川にもあるよ！」って言いたい。(20代女性 大学生 実家暮らし)

→町外の人にも話したくなる「少し誇れる理由」が欲しいのではないかな。

▶ 新しい複合施設には、どのような「余白」を求めますか？

▶ 「何もない」がいっぱいあること。(30代男性 町内工場勤務 単身)

→施設の中に機能を埋め尽くすのではなく、「何もしないこと」自体を価値として捉えているのではないかな。

▶ 学校を複合化・多機能化して、地域と一緒にになると交流は必要ですか？

▶ 交流を成果にしなくても良い。(70代男性 シニア 高齢者世帯)

→交流を生む施設から、「共存できる施設」へ視点を転換させる必要があるのではないかな。

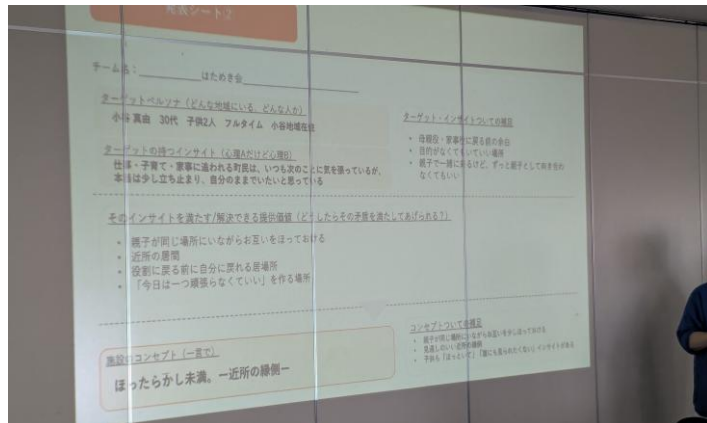
07.複合化・多機能化施設のコンセプトメイキング(ストーリー)

■ コンセプトメイキングの例(インサイト→コンセプト)

- ▶ 仕事・子育て・家事に追われる町民は、いつも次にやらなければならないことに気を張っているが、本当は少し立ち止まり、自分のままでいたいと思っている。【30代女性 フルタイム勤務 子あり】
(母親役、家事役に戻る前の余白。親子で一緒にいるけど、ずっと親子として向き合わなくても良い時間や空間。)

- ・親子が一緒の場所にいながら、お互いをほっておける。
- ・近所の居間のような場所。
- ・役割に戻る前に、自分に戻れる居場所。
- ・「今日は頑張らなくていい」を作る場所。

ほったらかし未満。 —近所の縁側—



- ・親子が同じ場所にいながらお互いを少しほっておける。
- ・見通しの良い近所の縁側。
- ・子どもも「ほっておいて」、「誰にも見られたくない」というインサイトがある。

07.複合化・多機能化施設のコンセプトメイキング(ストーリー)

■ コンセプトメイキングの例(インサイト→コンセプト)

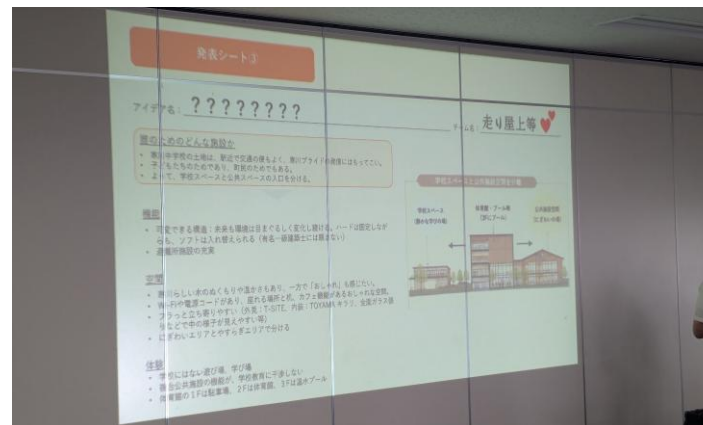
- ▶ 「慎ましさ」、「ちょうど良さ」こそが「寒川らしさ」であり、今後もこのままで良いと言いがち（思われがち）だけれども、本当は町外の友達にちょい自慢できる「誇り（＝寒川プライド）」が欲しい。

【20代女性 大学生 実家暮らし】

（大人世代になるとマインドチェンジは困難。町外に関心を持ち始める世代がターゲット。）

- ・「ちょい自慢」が大切。
- ・バズるようなことは求めていない。
- ・友達に「今日どうする？あ、ちょっと良いところ知ってるんだ～！そこで集まろう」と誘えるような感じ。

寒川にも“プライド”がある



- ・友達からの「それいいじゃん！」が欲しい。
- ・ちょい自慢する「寒川プライド」

■ ハコは目的ではなく、何かを実現するための手段。

■ その「何か」を見つけるために…

マーケティングの専門家による

ファシリテート

バーチャル寒川町民 × 6名 | 町民視点をインタビューするGPTs

AIアシスタント | 前提条件を確認するGPTs



① 一之宮 佳奈 | 42歳
子あり / パートタイム | 一之宮



② 小谷 真由 | 35歳
子あり / フルタイム | 小谷



③ 倉見 大輔 | 45歳
子あり / 会社員 | 倉見



④ 大蔵 哲也 | 38歳
単身 / 町内工場勤務 | 大蔵



⑤ 岡田 美咲 | 22歳
大学生 / 県立大学 | 岡田



⑥ 山田 健太 | 30歳
シニア / 高齢者支援 | 山田



寒川ハカセ

公式資料・統計を横断して、
根拠となる情報を提示するGPTs。

作成経緯

公共施設再編、学校適正化、人口・統計、広報さむかわ
等の資料を集約。ワーキング中に「何が決まっているか
／何が論点か」を確認するために構築。

・統計データの事実確認
・アイデアの発想サポート
・施策の進行Q&A
・抜け漏れ、矛盾、未確認事項のチェック

バーチャル町民

マーケティングの専門家による

ファシリテート

バーチャル寒川町民 × 6名 | 町民視点をインタビューするGPTs



① 一之宮 佳奈 | 42歳
子あり / パートタイム | 一之宮



② 小谷 真由 | 35歳
子あり / フルタイム | 小谷



③ 倉田 大輔 | 45歳
子あり / 会社員 | 倉田



④ 大蔵 新也 | 38歳
子あり / 会社員 | 大蔵



⑤ 岡田 陽葵 | 20歳
大学生 / 実家暮らし | 岡田



⑥ 宮山 清 | 72歳
シニア / 高齢者世帯 | 宮山

バーチャル町民



寒川ハカセ

公式資料・統計を横断して、
根拠となる情報を提示するGPTs。

作成経緯

公共施設再編、学校適正化、人口・統計、広報さむかわの資料を集約。ワーキング中に「何が決まっているか」を確認するために構築。

想定使用シーン

- ・公式計画／統計データの事実確認
- ・コンセプトやアイディアの発想サポート
- ・ワーキングの進行Q&A
- ・抜け漏れ、矛盾、未確認事項のチェック

インサイトの探求とコンセプトメイク

コンセプトとは…

「根本的な方向性や軸となる考え方」。「全体を貫く 新たな観点」。

■ 令和9年度は町民ワークショップを実施 ※これから調整を行うため、現時点の想定

- ▶ 普段意見を聞くことが難しい世代(子育て世代など)の意見を吸い上げる取り組みを想定。
- ▶ 参加者のもつ公共施設に対する課題感やインサイト(=言葉にならない欲求)を探求。
=バーチャル町民の活用。
- ▶ 学校複合化・多機能化案のコンセプトを検討。

■ 庁内ワーキングと町民ワークショップで出てくる「コンセプト」は、今後の道標

- ▶ コンセプトは、今後策定することになる新たな施設の「基本構想・基本計画」の根本部分。
- ▶ 複合化・多機能化施設を整備する際、迷ったときは「今回のコンセプト」に立ち戻る。
=どのような姿になりたいかの「原点」。

■ 公共施設複合化・多機能化のコンセプトメイク以外での活用可能性を検証

- ▶ 声にならない「人の無自覚の欲(インサイト)」を見つけ出し、そこをケアすることが今後の行政の役割。
あるいは、「インサイトをケアすることが「新たな価値創造」への一歩」。
- ▶ 「リアルな住民の声では把握しきれないニーズ」を探求するには、「バーチャル町民」はとても有効なツール。
- ▶ 他の政策形成プロセスへの活用可能性を検証。