

令和7年12月17日

久留米市議会議長 石井 秀夫 様

総務常任委員長 堺 太一郎

委員派遣実施報告書

本委員会は、次のとおり委員派遣を実施しましたので、報告書を提出します。

記

- 日程 令和7年11月12日（水）～14日（金）
- 派遣先及び内容 東京都港区：A I やR P Aの導入による行政サービスの向上と業務の効率化について
神奈川県横須賀市：生成A I、C h a t G P Tについて
- 派遣委員

委員長	堺 太一郎
副委員長	石田 眞一郎
委員	堀田 洸太郎、吉武 憲治、松岡 保治、永田 一伸、 山下 尚、田中 功一
- 報告書 視察報告書のとおり
- その他 随行 田中 正敏

視察報告書

委員会名	総務常任委員会
視察日時	令和7年11月13日（木） 午前10時00分 ～ 午前11時30分
視察先・概要	東京都港区 人口：約26万9千人 面積：20.36k㎡
視察内容	A I やR P Aの導入による行政サービスの向上と業務の効率化について
選定理由	港区は平成30年を「港区A I 元年」と位置付け、様々なツールを利用し、「区民サービス向上」と「働きやすい職場づくり」の2つの視点で幅広くD Xを推進しており、本市のデジタル政策に関する事業の参考にするため。
調査概要	<p>港区議会にて、港区議会 土屋議長の挨拶に引き続き、企画経営部 デジタル改革担当 多田課長、企画経営部 企画課 デジタル改革担当 小川係長より、A I やR P Aの導入による行政サービスの向上と業務の効率化について説明を聴取し、質疑応答を行った。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;">＜（左）説明を受ける様子、（右）議会棟入口での集合写真＞</p>
調査内容	<p>システムと手作業の作業範囲の見極め（作業の線引き）が重要と考えており、システム導入の効果を実感できる職員が増えることで、活用に広がりが出てきている。</p> <p>マイクロソフト社協力の下、全管理職（部・課長級）を対象に挨拶文の作成や文書校正など管理職の業務に沿った内容で研修を開催している。主催者の予想以上に研修参加者からは良い反応だった。</p> <p>R P Aは委託事業者の協力を得て一通り導入し終わった段階である。法改正・システム標準化など業務内容に変更が生じた場合、変更が必要な部分を現在の職員が把握し対応できるかが今後の課題と考えている。</p> <p>行政手続のオンライン化は、「行かない窓口」の実現に向け、令和8年度</p>

	<p>末までの目標を前倒して令和 6 年度に補正予算を組み、法令等で困難な手続きを除き令和 6 年 4 月から全ての手続きをオンラインで申請できる環境を実現した。オンライン化に合わせて業務自体の見直しも行った。その後に国の規制緩和もあり、新たにオンライン化が可能な業務も拡大し、現在あと追いをしている状況である。</p> <p>キャッシュレス決済は、令和 8 年度 100 パーセントを目指し、順次拡大している。手数料の兼ね合いもあり窓口毎に対応できる決済種類を変えている（ニーズが高い窓口はキャッシュレスの決済を多種にする）。</p> <p>庁内手続き・問合わせ用のチャットは、人事やシステム等に関する職員間の定型的な問合せに使用しており、当初の想定以上に導入効果大きい。</p> <p>児童相談所開設に合わせて導入した通話音声テキスト化モニタリングは他自治体で実績あるものを導入した。システム業者より他業務のシステム化（港区で他業務のシステム構築）を打診されたが、構築に係る職員負担があるため断った。他自治体で構築後、必要に応じて導入を検討するというスタンスで考えている。</p> <p>職員向け D X 研修は、集合研修と動画研修のバランスが重要であり、先に説明したマイクロソフト社の研修は集合型で開催した。D X 推進リーダー 80 名は各課に 1 名の人数となる。資格取得に向けた支援や成果発表会を開催し、D X 推進リーダーの活動を後押ししている。</p>
<p>主な質問・ 応答</p>	<p>問：令和 3 年から D X を推進した理由は。段階的に拡充したのか。</p> <p>答：令和になり手続きのオンライン化含め、デジタルを使える部分が増えた。D X の効果を実感できているので、使わないともったいないという認識が職員と区民にもある。また、区全体が D X を推進する機運がある。</p> <p>問：情報漏洩対策は。</p> <p>答：外部と内部のネットワークを分離して、用途によりネットワークを切り替えている。また、外部へのメール送信は、上長の承認が必要となる。</p> <p>問：若手職員の離職防止には寄与しているのか。</p> <p>答：詳細は把握していないが、港区に入って良かったと職員に思ってもらえるよう意識し取り組んでいる。C I O（最高情報責任者）の副区長が、管理職に若手職員がデジタル化を発言しやすい環境づくりを呼びかけている。</p>

問:行政手続きのオンラインは令和6年に一気に100パーセントとなったが、苦勞された点などはあったのか。

答:トップダウンに近い形で進めた。執行部職員の負担が増えないように補正予算を組み、作業は委託事業者が担った。情報政策部門が一括して進め、執行部には100パーセントにするための特別な取組であることを働きかけて推進した。

問:生成AIのソフトは、Copilotが中心なのか。

答:職員がマイクロソフト社のオフィス(Word、Excelなど)を使っているため、その親和性から同製品を選定した。なお、庁内問い合わせは別ツールを使用するなど、用途により使用するソフトを使い分けている。

問:オンライン手続きの際、デジタルが苦手な区民等へのフォローは。

答:オンラインしかできないではなく、オンラインでもできる環境が必要という認識で進めている。

問:オンライン手続きについて区民への周知は。

答:プッシュ型手続き(勸奨通知など)は、必ずQRコードを入れて案内している。その手続きでは実際にオンラインの方が件数は多い。申請ベースのものは、ホームページの制度説明ページにオンライン手続きページのリンクを貼るなどしているが、プル型手続きの周知は難しいと感じている。

問:生成AIが作成した結果の検証はどのようにしているか。

答:生成AIが参照したページのリンクを貼り、利用者がリンク先の内容を確認するよう促している。システムのバージョンによっては、生成AIが参照する情報元を絞る(例えば国のページのみにする)機能もある。

問:作業削減の結果、人員減につながったことは。

答:人減らしのためではなく、空いた時間をその他業務に注力することを目的としている。残業時間の集計まではしていない。

	<p>問：削減した部署から他の部署への異動はあるか。</p> <p>答：毎年部局毎に要員交渉を行ったうえで人事配置が決まっていると承知しているが、デジタル化による削減効果を人事部門等に参考情報として情報提供している。</p> <p>問：システムの利用状況が久留米市と比べ高いが、何故か。</p> <p>答：集計の母数によるかと思うので単純には比較できないが、港区も保育士や清掃員などを含むと現在よりも利用率は下がると思う。</p> <p>問：久留米市と比べシステム自体のレベルも高いが、どのような考え方か。</p> <p>答：児童相談所開設に合わせ導入したシステムは、コストよりも児童相談所業務に最低限必要なサービスを行うために必要なシステムを導入した。システムアセスメント制度により個々で判断し選定している。生成AIについてはトップダウン、政策判断として進めた。</p> <p>問：予算要求についてDXは優先的になるのか。</p> <p>答：生成AIはトップダウンだった。その他は財政部門による通常の査定がなされる。</p> <p>問：生成AIはトップダウンが必要ということか。</p> <p>答：タイミングなど個別事情になると思う。</p>
<p>その他 (意見・感想)</p>	<p>港区におけるAI・RPAを活用したDXの取組は、システムを導入すること自体を目的とするのではなく、業務の整理や役割分担を明確にしたうえで進められている点が特徴的と感じた。特に、業務の中で「どこまでをシステムで行い、どこを職員が担うのか」を丁寧に整理することで、現場の職員が導入の効果を実感しやすい環境が整えられている点は、本市においても参考になると考える。</p> <p>また、管理職を対象とした研修を通じて、文書作成や業務改善などにAIを活用する取組が進められており、職場全体の意識づくりにもつながっていると感じた。あわせて、トップダウンで活用が指示された点も印象に残った。</p> <p>一方で、RPAについては、委託事業者の協力により一定程度の導入が進んでいるものの、今後、業務内容の変更や制度改正が生じた場合に、職員自</p>

	<p>らに対応できる体制づくりが課題とされていた。本市においても、システム導入後の運用や人材育成を含めたD Xの進め方について、引き続き検討を深めていく必要があると感じた。</p> <p>こうした取組を踏まえ、本市における業務の進め方や管理職の関与の在り方について、今後整理・検討を行い、必要に応じて執行部への提言につなげていくことも視野に入れていきたい。</p>
--	--

視察報告書

委員会名	総務常任委員会
視察日時	令和7年11月13日（木） 15時30分 ～ 17時
視察先・概要	神奈川県横須賀市 人口：約36万8千人 面積：100.81k㎡ 特記事項：中核市
視察内容	生成AI、ChatGPTについて
選定理由	生成AI合宿等、自治体の中でも先進的な取組を調査することで、本市のデジタル政策に関する事業の参考にするため。
調査概要	<p>横須賀市議会にて、市議会議会局 議事課 川瀬課長の挨拶に引き続き、経営企画部 デジタル・ガバメント推進担当 寒川部長より、生成AI、ChatGPTについて説明を聴取し、質疑応答を行った。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">＜（左）説明を受ける様子、（右）議場での集合写真＞</p>
調査内容	<p>令和5年3月29日に市長から「面白いから、行政でChatGPTを活用できるよう検討せよ」と担当部長に指示があり、急速に進めた。</p> <p>令和5年4月18日に自治体初となるChatGPTの導入について報道発表、同年6月5日市長記者会見でのChatGPTの導入・活用結果の報告を受けて、全国の自治体・議会からの問い合わせや視察が殺到した。</p> <p>報道を見た「深津貴之」氏（この分野の第一線で活躍、横須賀市出身）が自身のSNSで横須賀市のChatGPTの取組を応援する投稿を見た担当部長がSNS通じ深津氏にコンタクトしたことをきっかけに、AI戦略アドバイザーに就任いただいた。</p> <p>令和5年6月にまとめたChatGPT活用実証報告書では、文書作成事務における業務時間短縮時間は年間で22,700時間であり、この時間は同年の時間外勤務の対前年度削減時間数と近似値となっており、時間外の削</p>

減にも一定効果があったと思料している。

担当部長がメディアや自治体からの問い合わせが殺到していた状況を受け、C h a t G P Tを活用し「他自治体向け問い合わせ対応ボット」を短期間で作成したところ、問い合わせ時間が大幅に削減した。

多少間違っているけど同じ自治体なら許してもらえんという発想で速やかなシステム開発と公開に至り、この対応は国からも好事例として紹介された。

横須賀生成A I 合宿と称し、A I 戦略アドバイザー深津氏も参画し講演会やワークショップなどを開催した。市内宿泊を要件としたが、多数の申込や参加があった。

約 2,300 人（職員数の約 60%）、年齢関係なく満遍なく利用されているが、これまで職員の関心を高める以下のテコ入れをしてきた。

【チャットG P T通信】

思わず使いたくなるような、エンタメ要素を取り入れた利用促進ガイドを定期的に発行している。

【職員研修】

深津氏監修横須賀オリジナルプログラム。2 回とも 400 人参加、動画研修も 400 人受講するなど職員のさらなるスキルアップに寄与している。

【C h a t G P T活用コンテスト】

好事例の横展開や職員のモチベーション向上ため開催している。企画系の部署だけではなく全庁から満遍なく 52 件の申込があった。また、応募を促すため賞金、表彰式も実施した。

市長定例記者会見の発表内容を英語で説明する生成A I で作られた市長のアバターは、市公式Y o u T u b e で発信している。システムが作成した結果を国際交流担当職員が添削した後に公開している。この取組は多くの人に市の情報（政策、防災など）が届けたいが、外国人が多く住む横須賀市では言語の壁がある。その課題を解決したいという思いで作成した。

生成A I に関する横須賀市の考えは、技術が日進月歩で進んでおり、正解やゴールなどはない。まず、実行。やってみる。市民に影響があるものは徹底的に検証をしているが、市内部のものは楽しみながら進めている。

今後の展望は、生成A I をパーツとして活用していき、知らぬ間に生成A I が活用されている状況を生み出していきたいと考えている。

<p>主な質問・ 応答</p>	<p>問：市民の反応は。</p> <p>答：市民からは不安な声はなく、誇りに思うなど好意的な意見しかない。逆に市外の方から自身の自治体が取組みまれたら困る、民間から民業圧迫という否定的な声があった。</p> <p>問：先進的な取組が多く、今後どうなっていくかなど不安はないか。</p> <p>答：市民の全般的な問い合わせ対応A I は、さらなる検証が必要と考えて拙速な導入を踏みとどまって良かった。また、画像や動画については著作権の関係で踏みとどまった。進み過ぎず着々とやっていることが良かったと感じている。</p> <p>問：楽しみながら進めていると感じるが、いかがか。</p> <p>答：チャットG P T通信を作ったのは大きかったと感じている。庁内でも良い反応がある。文書生成A I は便利というのが職員と合致しているので、多くの利用につながっていると思料する。</p> <p>問：久留米市と比較すると、年齢満遍なく使っているが、その要因は。</p> <p>答：チャットG P T通信に加え、お祭り要素のあるコンテストを開催し、その結果を表彰や全庁へのフィードバックなどで機運を高めている。</p> <p>問：予算はどの程度か。</p> <p>答：A I については月額 8 万円程度。A P I というプログラムを繋ぐ仕組みは職員が自作した。今年 10 月から自治体向け生成A I の e x a B a s e （自治体向けの専用ネットワーク L G W A N に対応し、高いセキュリティを確保し生成A I を利用できるサービス）を使用しており、年額 400 万円。</p> <p>問：10 月までは久留米市と同程度のシステム金額だが、横須賀市の取組はレベルが違うと感じるが、元々職員はプログラム等を習得していたのか。</p> <p>答：今は本やインターネットなどで簡単に情報を取得できる。職員にはプログラムを習得するのは、他部署で法律や条例などを覚えると同じで、やる気が重要だと言っている。</p> <p>問：取り組む業務の優先順位や判断基準などはあるか。</p>
---------------------	---

	<p>答：まずは自身が楽になる、時間を生むために取り組むよう伝えているが、規制や指示するのではなく、職員の自己判断で自由に楽しくやるのが横須賀市の強みであり、高い利用率につながっていると思料する。</p> <p>問：C h a t G P Tを使う上で制約等はあるのか</p> <p>答：C h a t G P TをA P I 経由で使用すれば入力情報は学習されず、通常のC h a t G P Tを使用すると学習される。扱う情報の危険度やシステムの仕組みを理解した上で使い分ければ問題ないと考えている。</p>
<p>その他 (意見・感想)</p>	<p>横須賀市における生成A I ・C h a t G P Tの活用は、市長からのトップダウンにより、一気に導入が進んだ点が印象に残った。なかでも、職員が楽しみながら生成A I を活用している様子が見受けられた点は、特に印象的だった。</p> <p>生成A I の活用を、単なる業務の効率化や人員削減に直結させるのではなく、そこで生まれた時間を他の行政課題に充てるという考え方は、職員の理解を得ながら取組を進めていくうえで重要な視点であると感じた。</p> <p>また、庁内業務については比較的自由度を持たせつつ、市民対応や対外的な発信については慎重に検証するなど、用途に応じた整理が行われている点も参考になる取組と考える。</p> <p>本市においても、庁内業務に限定した生成A I の活用や職員研修、好事例の共有などから段階的に取り組んでいくことは十分可能だと感じた。</p> <p>横須賀市の取組を参考に、本市における生成A I の活用方針や運用ルールの在り方について、今後の調査や検討を通じて整理を進め、将来的には本市の生成A I 活用に役立つ提言を行うことも検討していきたい。</p>