写

# 報　告　書

令和8年度総務消防常任委員会管外行政調査及び研修を令和8年7月21日(火)から23日(木)まで実施いたしましたので、その概要を次のとおり報告いたします。

令和８年8月6日

名取市議会　議長　大久保　主計 様

総務消防常任委員会
委員長　板橋　美保

記

１ 期　日　　令和8年7月21日(火)～23日(木)

２ 視察先　　(1)埼玉県越谷市
(2)埼玉県桶川市
(3)埼玉県戸田市

３ 参加者

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| (1)委　員 | 委員長 | 板橋　美保 | 副委員長 | 佐藤　繁樹 |
| | 委　員 | 阿部　正義 | 委　員 | 鈴木　英信 |
| | 委　員 | 長南　良彦 | 委　員 | 小野寺美穂 |
| | 委　員 | 熊谷　克彦 | | |
| (2)執行部 | 総務課主幹兼総務係長 | | 橋本　昌大 | |
| (3)事務局 | 主幹兼議事調査係長 | | 佐藤　優太 | |
| | 主　査 | | 石田　ゆい | |

４ 行　程　　別紙のとおり

５ 調査事項　　別紙のとおり

# 令和８年度　総務消防常任委員会管外行政調査及び研修行程表

| | 行　　程 | 宿　　泊 | 視察自治体 | 調査事項 |
|---|---|---|---|---|
| 7月21日<br>（火） | 【集合　午前８時３０分　仙台駅２階　「新幹線のりかえ口」へ昇るエスカレーター前】<br>仙台 9:00 ⇒⇒⇒ やまびこ210号（東京行） 大宮（埼玉） 10:51 11:14 ⇒⇒⇒ 東武アーバンパークライン急行（船橋行） 春日部 11:29 11:39 ⇒⇒⇒ 東武スカイツリーライン急行（中央林間行）<br>越谷 11:48（昼食） 越谷市様公用車 -------- 越谷市役所 **越谷市議会視察** 13:30～15:00 越谷市様公用車 -------- 越谷 15:55<br>東武スカイツリーライン急行（南栗橋行） ⇒⇒⇒ 春日部 16:05 16:17 東部アーバンパークライン急行（大宮行） ⇒⇒⇒ 大宮（埼玉） 16:32 -------- ホテル | **ダイワロイネットホテル大宮西口**<br>〒330-0854<br>埼玉県さいたま市大宮区桜木町1丁目398番1<br>（電話：048-779-8475） | **埼玉県越谷市**<br>人 口　341,503 人（R8.5.1）<br>面 積　60.24 ㎢<br>住 所　埼玉県越谷市越ケ谷四丁目２－１<br>電 話　048-963-9261 | トイレトレーラーについて |
| 7月22日<br>（水） | 【集合　午前８時５０分　ホテルロビー集合】<br>大宮（埼玉） 9:17 JR高崎線（高崎行） ⇒⇒⇒ 桶川 9:31 徒歩（9分） タクシー（2分） -------- 桶川市役所 **桶川市議会視察** 10:00～11:30<br>（昼食） 徒歩（9分） タクシー（2分） -------- 桶川 13:36 JR高崎線（熱海行） ⇒⇒⇒ 大宮（埼玉） 13:50 -------- ホテル | | **埼玉県桶川市**<br>人 口　74,157 人（R8.5.1）<br>面 積　25.35 ㎢<br>住 所　埼玉県桶川市泉一丁目3番28号<br>電 話　048-788-4963 | 令和８年４月開始の自治会制度について |
| 7月23日<br>（木） | 【集合　午前８時５０分　ホテルロビー集合】<br>大宮（埼玉） 9:17 JR埼京線（新宿行） ⇒⇒⇒ 戸田（埼玉） 9:35 徒歩（13分） タクシー（3分） -------- 戸田市役所 **戸田市議会視察** 10:00～11:30<br>（昼食）11:40～12：35 徒歩（13分） タクシー（3分） -------- 戸田（埼玉） 13:22 JR埼京線（大宮行） ⇒⇒⇒ 大宮（埼玉） 13:39 14:01 やまびこ63号（盛岡行） ⇒⇒⇒ 仙台 15:38<br>12：35昼食処出発　12：50戸田市役所出発（タクシー） | | **埼玉県戸田市**<br>人 口　143,133 人（R8.6.1）<br>面 積　18.19 ㎢<br>住 所　埼玉県戸田市上戸田1丁目18番1号<br>電 話　048-441-1800（内524） | ・ＡＩ総合案内サービスについて<br>・自治体業務における生成ＡＩ（ChatGPT等）の活用について |

# 令和８年度 総務消防常任委員会 管外行政視察及び研修 総括報告書

総務消防常任委員会
委員長　板橋　美保

１．視察日時及び視察項目

（１）令和８年７月２１日（火）　１３：３０～１５：００
【視察先】埼玉県越谷市
【項　目】トイレトレーラーについて

（２）令和８年７月２２日(水)　１０：００～１１：３０
【視察先】埼玉県桶川市
【項　目】区長制度の再編及び自治会制度への移行について

（３）令和８年７月２３日(木)　１０：１５～１１：４０
【視察先】埼玉県戸田市
【項　目】ＡＩ総合案内サービス及び自治体業務における生成ＡＩ活用について

２．総括

① １日目：埼玉県越谷市（トイレトレーラーについて）

管外視察研修の１日目は埼玉県越谷市を訪問し、トイレトレーラーの導入経緯や活用実績、効果・課題について学んだ。

越谷市では、災害時における避難所の衛生・健康面の二次被害防止および避難生活環境の改善を目的に、機能性と即効性に優れた牽引式のトイレトレーラー（４室の水洗洋式トイレ・ソーラー発電備付）を導入している。平常時は市主催イベント等で展示・使用し、市民の防災意識向上に活用しているほか、能登半島地震の際には石川県珠洲市へ約半年間派遣するなど、「災害派遣トイレネットワーク」を通じた広域支援にも貢献している。

導入にあたっては緊急防災減災事業債等の補助メニューを活用した一方、牽引免許を有する職員の継続的な確保・育成や、高齢者・要配慮者へのバリアフリー対応（段差の解消）、現地での給排水体制の確保などが運用の課題として挙げられた。

本市においては、指定避難所への簡易トイレやマンホールトイレの整備、事業者との協定による仮設トイレ確保など多角的な備えを進めているが、トイレトレーラーの高い機動力や平時活用の発想は大変参考となった。導入にあたっては初期費用や維持管理費、運用体制等の整理が必要であるため、既存施策との位置づけや費用対効果を見極めつつ、実効性の高い避難所トイレ対策のあり方を引き続き検討していく必要があると感じた。

② ２日目：埼玉県桶川市（区長制度の再編及び自治会制度への移行について）

管外視察研修の２日目は埼玉県桶川市を訪問し、区長制度の再編及び自治会制度への移行について学んだ。

桶川市では、約 50 年間にわたり各地区の「区長」を公務員（特別職非常勤職員）として委嘱してきたが、地方公務員法等の改正に伴う身分見直しや、個人への報償金支給におけるリスク、役員の高齢化・担い手不足を踏まえ、自治会等の団体と「行政連携協定」を結ぶ「自治会制度」へ全面移行した。

区長手当を廃止して創設した「自治会活動運営交付金」では、均等割と世帯割を１対１で配分することで地域規模による不公平感を抑えている。また、役員の最大の負担となっていた広報紙配布を専門業者による「全戸ポスティング」へ切り替えるなど、徹底した負担軽減と事務サポートを行っている。

本市においても、区長制度の見直しや地域コミュニティの持続可能性確保は重要な課題である。桶川市のように「行政連携協定」に基づく明確な役割分担のもと、自治会への財政支援と事務負担軽減を両立させる手法や、丁寧な合意形成のプロセスは大いに参考となった。地域コミュニティの維持と住民サービスの向上を両立できるよう、本市における今後の地域支援体制のあり方に活かしてまいりたい。

③ ３日目：埼玉県戸田市（ＡＩ総合案内サービス及び自治体業務における生成ＡＩ活用について）

管外視察研修の３日目は埼玉県戸田市を訪問し、ＡＩ総合案内サービス及び自治体業務における生成ＡＩ活用について学んだ。

戸田市では、市長方針のもと「安心・希望・持続可能を実現する９つの挑戦」の一環として、市民向けサービスと職員業務の双方で先進的な生成ＡＩ活用を推進している。市民向けには、市公式ホームページの掲載情報のみを情報源（クローリング技術）として回答を生成することで誤情報（ハルシネーション）を防ぐ新たなチャットボットシステムを導入予定であり、職員のＱ＆Ａ更新負担の軽減と多言語対応を実現している。

また、庁内業務では LGWAN 対応の行政専用回線を用いた生成ＡＩ（自治体ＡＩ　ｚｅｖｏ、コモンズＡＩ）を導入し、答弁書や広報文の作成、要約作業等に活用して年間数千時間規模の業務削減効果（理論値）を上げている。さらに、「生成ＡＩ活用ガイド」の策定や職員研修など、リスク管理とガイドライン整備を段階的に進めている点も大きな特徴である。

本市においても、多様化する行政需要と限られた人員体制の中で、行政サービスの質維持・向上や業務効率化に向けた生成ＡＩの活用検討は避けて通れない課題である。戸田市のように回答ソースを自社/自市情報に限定する安全設計や、ＬＧＷＡＮ対応による情報漏えい防止策、段階的な庁内展開のプロセスを参考に、本市における生成ＡＩ活用の推進と市民利便性の向上に努めてまいりたい。

今回の視察研修にあたり、ご多忙の折にもかかわらず丁寧にご対応いただきました越谷市、桶川市、戸田市の関係者の皆様に心より厚く御礼申し上げます。

# 管外行政視察報告書

報告者： 鈴木　英信
小野寺美穂

**調査項目**： 越谷市　トイレトレーラーについて
（１）導入した経緯について
（２）具体的な内容や活用実績について
（３）効果や今後の課題について
**日　　時**： 令和８年７月21日（火）　13:30～15：00
**場　　所**： 埼玉県越谷市越ケ谷四丁目２－１

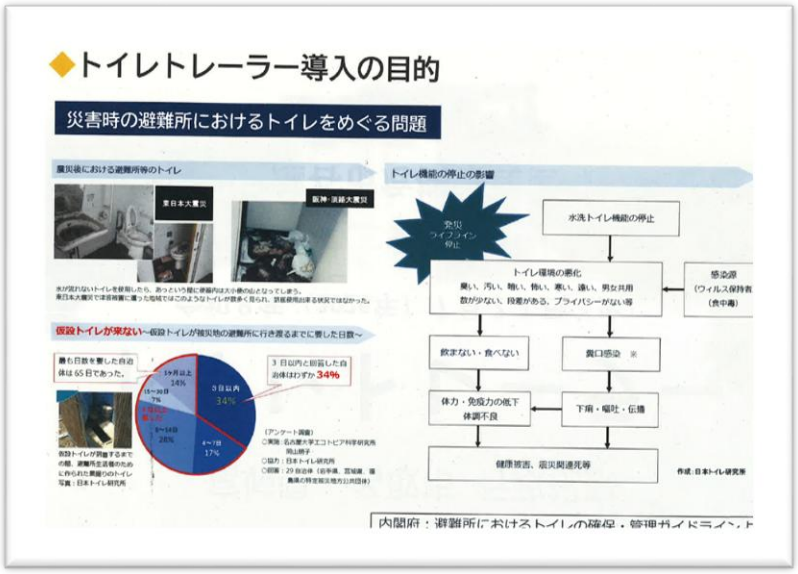
**市の概要**：
越谷市は市政施行 33 年、市制から 67 年を迎え、東京都心から約 25 キロメートル圏内に位置する東京のベッドタウンとして発展し、現在の人口は約 34 万人。市の面積は 60.24 平方キロメートルであり大半が市街化調整区域や農地であり、住民の密集密度が高い住宅地を抱えている。
市内には５つの一級河川が流れ、もともと沼地であった地形から過去に多くの水害に見舞われてきた歴史があり、その対策として調節池や調整池が造られてきた。約 30 年前からは、水害対策の大きな調節池を持つ「レイクタウン」の都市計画がスタートし、周辺には年間約 5,000 万人が訪れるイオンモールなどが立地して新たな都市として人口増加に寄与している。 また関東最大級のいちご狩り観光農園として知られる施設「いちごタウン」、夏の風物詩として知られる「南越谷阿波踊り」などが有名であり市の魅力を広く発信している。

基本データ（2026 年 7 月 1 日現在）／
総人口：341,443 人（男性：168,619 人 / 女性：172,824 人）
世帯数：166,326 世帯
面積：60.24 平方キロメートル

**調査項目**

**トイレトレーラーについて**

**１．導入の目的**
災害時の避難所におけるトイレは、衛生面や健康面での二次的被害が発生する課題があり、安心して快適に使用できる環境作りが重要であることから、機能性と即効性に優れたトイレトレーラーを導入した。
平常時は、各種イベント等での展示や実際の使用を通じて、市民の防災意識向上を図る啓発事業にも活用している。




## ２．トイレトレーラーの概要






災害時の利用を想定した牽引式の移動設置型トイレであり、４つの水洗式洋式トイレを備えている。汚物タンク容量は690リットル、清水タンク容量は390リットルで、1,200～1,500回分の使用が可能。外観は自由にカスタマイズでき、越谷市のマスコットキャラクター「ガーヤちゃん」などをデザインし親しみやすさを加えている。

仕様

トレーラーの大きさ：全長4,265㎜×幅2,420㎜
洋式水洗トイレ×４室（縦1,070㎜×横1,590㎜）
使用回数：４室合計で1,200～1,500回程度
電力：ソーラー発電システム
※足りない場合は外部電源接続可
その他設備：殺菌灯、電動換気扇

運用

越谷市が被災した場合、市内の避難所で活用することはもちろん、大規模災害が発生した被災地域にも派遣します。平常時は、主に市主催のイベントなどに活用。

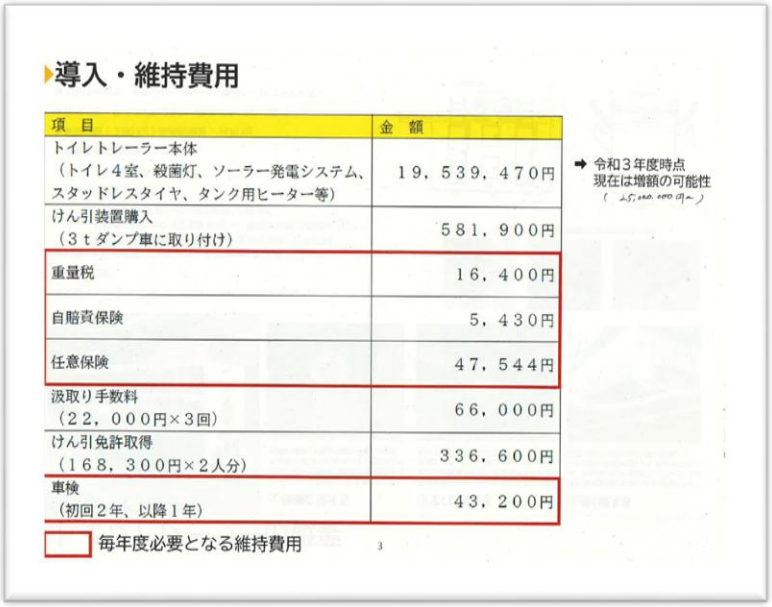
## ３．導入・維持にかかる費用と財源

令和３年度の導入時の車両本体価格は約 2,000 万円（令和３年度の導入時）

・アメリカ国内での製造・円安等の影響により現在はさらに高騰

・別途、牽引装置の購入・取付費用、職員の牽引免許取得費用が必要。

・車両扱いとなるため、重量税、各種保険料、車検費用などの維持費が発生する。



導入・維持費用

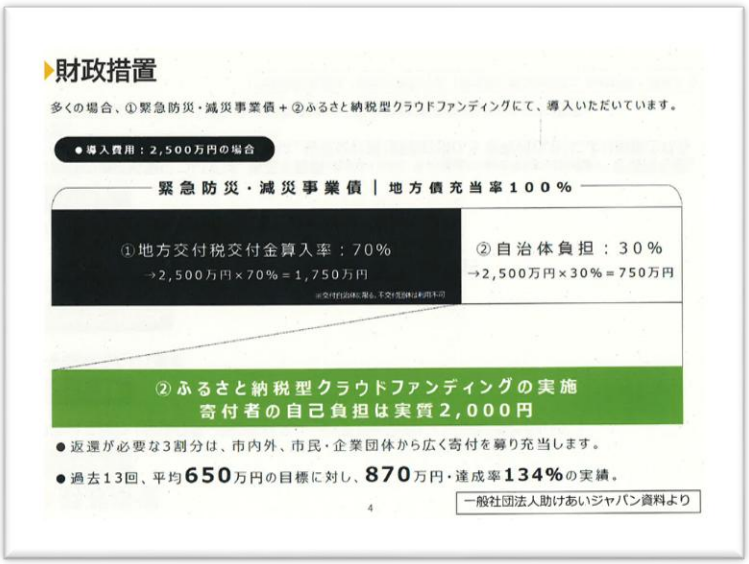
| 項　目 | 金　額 |
|---|---|
| トイレトレーラー本体（トイレ４室、殺菌灯、ソーラー発電システム、スタッドレスタイヤ、タンク用ヒーター等） | 19，539，470円 |
| けん引装置購入（３ｔダンプ車に取り付け） | 581，900円 |
| 重量税 | 16，400円 |
| 自賠責保険 | 5，430円 |
| 任意保険 | 47，544円 |
| 汲取り手数料（22，000円×３回） | 66，000円 |
| けん引免許取得（168，300円×２人分） | 336，600円 |
| 車検（初回２年、以降１年） | 43，200円 |

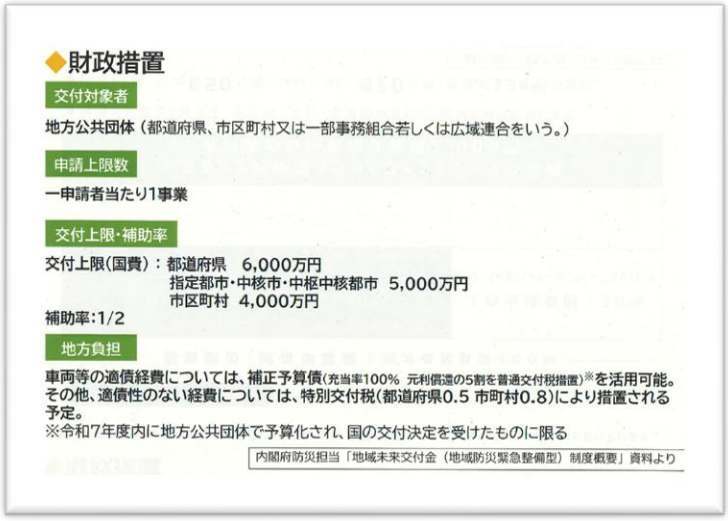
➡ 令和３年度時点
現在は増額の可能性

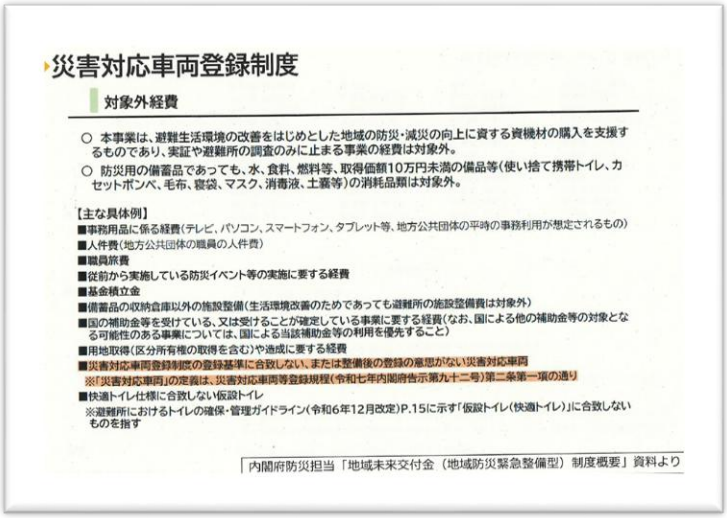
毎年度必要となる維持費用

財源には「緊急防災減災事業債」が活用でき、地方債等率 100%、地方交付税算入率 70%となるため、自治体負担は 30%であった。

令和７年度に交付された地域未来交付金を繰り越し、令和８年度に四輪駆動の牽引専用車両を購入する予定。購入する車両は必須要件として国の「災害対応車両登録制度」に登録する。

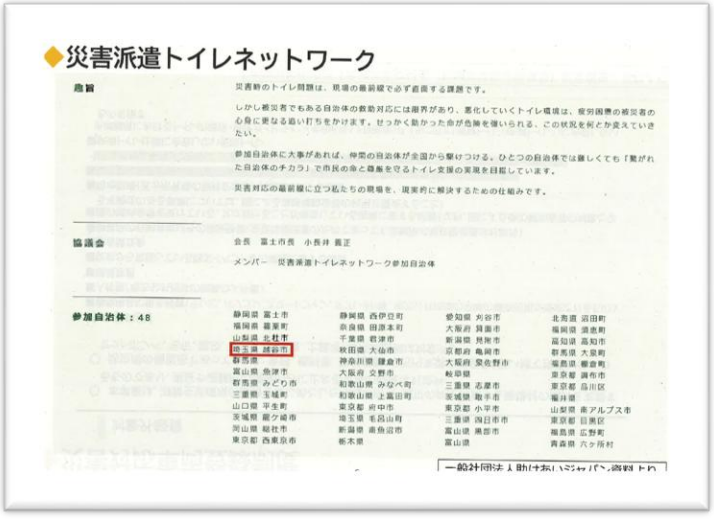





## ４．災害派遣トイレネットワークと派遣実績

保有する１台だけでは災害時のトイレ問題の解決に至らないため、導入自治体間で助け合う「災害派遣トイレネットワーク」（一般社団法人助け合いジャパンが事務局）に参加している。



派遣実績

令和６年１月１日に発生した能登半島地震の際、石川県珠洲市の「珠洲ビーチホテル」へ約半年間（１月 11 日～７月 18 日）派遣。




**５.平常時の活用方法**

貸し出し要綱や運用基準を定め、市や地域が主催するイベント等への貸し出しを積極的に行っている。

**質疑応答**

Ｑ：地域未来交付金の詳細や申請、車両購入時の補助対象について詳しく知りたい。

Ａ：中核市の場合、地域未来交付金は上限 5,000 万円（補助率 1/2）となっている。車両の場合は緊急防災減災事業債を活用し、元利償還金の 100%が普通交付税措置の対象となる。また、災害対応車両登録制度に登録する場合、トイレトレーラー本体と牽引車両の双方が補助の対象となる。

本トイレトレーラーはＲ３度緊急防災減災事業債を活用して購入した。３割は自己負担で行った。

けん引は所有の２ｔトラックを活用していたが能登地震の際は、冬季悪路搬送のため別途車輌をチャーターして搬送した経緯があった、そのため４輪駆動車が必要との判断から専用車輌を購入する手続きに入り、地域未来交付金を活用した。その際の条件として「災害対車輌登録制度」登録が必要であったため、トイレ、牽引車を登録している。

Ｑ：導入維持費用について、車検について車検の間隔等は？

Ａ：特殊車両のため最初の車検は２年、以降毎年車検となる。

Ｑ：現在は１台だが、災害発生時の対応は？また災害時の応援協定などは結んでいるのか？
Ａ：財政負担が大きいので１台のみ。それ以外に移動ラック式、仮設、簡易トイレなどによってカバーする。災害協定については、レンタルトイレ等の事業者などとは未だ結んでいない。

Ｑ：能登半島地震派遣について、職員の対応、トイレのメンテナンス、利用状況は？
Ａ：珠洲市のビーチホテル（全国からの派遣応援職員の受け入れ宿泊施設）へ説明職員が行き、現地職員に運用説明し、すべて運用を任せる。受け渡しと引き取りのみ職員が行う。

※190 日間の期間中の推定値（トイレネットワークによる推定値）
利用者／延べ１万 1,200 人利用　利用回数／５万 8,000 回強
最初の３か月は一人１日５回利用、他機関は３回程度。1,200 回のキャパは１日で満タンとなり、都度くみ上げた。一番の問題としては、くみ取りはできたが、給水タンクが周り切れなかったため。流す水が供給できず運用が止まった。後は給水体制の確保がネックになる。

汲み取り経費は現地自治体が負担。

Ｑ：どのような経緯で導入に至ったのか？
Ａ：市街化調整区域にある「いちごタウン」のトイレ問題の解決策の一つとして浮上したことと、災害利用としての必要性が複合的に絡み合って決定した。

Ｑ：平常時はどのように活用しているのか？
Ａ：平常時は、貸出要綱に基づき市民や企業からの要望に応じて貸し出しを行っているほか、毎年５月にイオンレイクタウンの駐車場で開催する防災フェアでの展示、地域の秋祭りや小学校の運動会等での利用を通じて普及啓発に努めている。

Ｑ：災害対応車両登録制度とは？
Ａ：自治体がもつ車両を国に登録し、何かあった際に貸し出す制度。
　緊急消防援助隊に近いイメージが分かり易い。

※災害対応車両登録制度
災害時に避難所や仮設住宅などで役立つ車両（キッチンカー、トイレカー、キャンピングカーなど）を平時から国に登録し、データベース化しておく制度。 令和６年の能登半島地震で車両のミスマッチや確認の遅れが生じた教訓から、内閣府を中心に令和７年６月１日より運用が開始された。
これにより、被災した自治体が「D-TRACE（ディー・トレース）」と呼ばれる検索システムを使い、必要な車両を迅速に検索・手配できるようになっている。

Ｑ：運用してみて見えた課題は？
Ａ：けん引車両なので運転要員の確保が問題。けん引免許のある職員確保、免許取得費用等

維持管理課３名だが、部署移動してしまうと後任が必要となる。
高さがあるので高齢者、要配慮者には危険で利用しづらい。
トイレが一番汚れる・・普段使い慣れていないトイレの仕様は年配者には難しく汚れる。
控えてしまう利用しなくなる・・ストレスから災害関連死に結びつく。

Q：実際に運用してみて見えてきた課題にはどのようなものがあるか？
A：運転要員の確保：総重量が約 3.5 トンに近いため、牽引免許を取得した職員を継続して確保・配置することが課題となっている。 免許取得費用等もかかる。現在は維持管理課３名だが、部署移動してしまうと後任が必要となる。
バリアフリーや高齢者への配慮：個室の入り口に約１メートルの階段があるため、高齢者や要配慮者にとって使い勝手が十分でない。
衛生環境と災害関連死：災害時は不慣れなトイレの使用により汚れやすく、高齢者などがトイレを我慢して体調を崩し災害関連死につながる恐れがあるため、円滑な清掃・維持管理とストレスなく使える環境づくりの重要となっている。

Q：簡易トイレ等と比較した際の費用対効果や、トレーラーならではのメリットは何か？
A：様々な補助メニューを活用して整備できたことや、車中泊避難の場所などどこにでも設置できる「機動力」が大きなメリット。電源がなくてもソーラーパネルや内蔵バッテリーで夜間でも運用可能であり、LED 照明や滅菌灯を備えることで、暗闇での犯罪抑止や感染症対策を含めた衛生的な環境を確保できる点が優れている。

Q：車椅子対応のアタッチメントはあるか。また、けん引時の重量や走行上の注意点はどうか？
A：導入時はメーカーの標準的なフル装備仕様であり、車椅子用のスロープ等のアタッチメントはつけていない。重量が約 3.5 トンあるため、車両総重量に応じた適切な運転免許が必要。また、設置場所の地盤（土の場所など）が沈み込む場合があるため、現場の状況に応じた設置への配慮も重要となる。

Q：その他において良かった点は？
A：財源となる補助金の様々なメニューが使えた。
最近は避難所外避難者（車中泊）への対応も求められている。そのような方向けにもメリットがある。

Q：トイレの各部屋の使い方は？
A：いちごタウン貸出の場合が右側男性用、左側女性用などと導線を分けて使っている。
　　男女の区別をどうするかは配慮すべき点である。

Q：導入後の市民の反応は？
A：こんな設備をもっているのかなどと概ね好評。

**考察**

今回の行政視察を通じて、トイレトレーラーは、災害時における避難所の衛生環境と生活環境の改善に資する有効な資機材の一つであると認識した。災害時におけるトイレの確保は、単に衛生面の問題にとどまらず、避難生活を送る被災者の尊厳や安心感にも大きく関わる重要な要素であり、長期化する避難生活の中では肉体的、精神的に大きな負担となるため、これに対する対策の重要性を改めて強く感じた。

この点において名取市では、指定避難所への簡易トイレやエアーマット等の衛生・防寒用品の備蓄、災害対応型トイレやマンホールトイレの整備、さらに外部業者やレンタル会社との協定による仮設トイレ供給体制の確保など、複数の手段を組み合わせた備えが進められている。まずは、これら既存の備えをいかに円滑に運用し、必要な場面で確実に機能させるかが重要であると考える。

トイレトレーラーは車両による移動を基本とすることから機動力が高く、被災地の状況に応じて柔軟に活用できる点や、比較的快適なトイレ環境を提供できる点は、他のトイレ対策にはない強みである。また、平常時において市街化調整区域や常設トイレ設置困難な場所、地域行事などでも活用できることから、災害時だけのための設備ではなく、平時から貸し出しをして活用していくという考え方も有効であると感じた。また、その他の大きな要素としては「災害派遣トイレネットワーク」に加入することで、平時から全国の自治体との連携で災害時には全国からの支援やサポートを受けやすくなる点もメリットである。

導入に当たっては初期費用だけでなく、維持管理費、保管場所、けん引車両や運用人員の確保、訓練や平時活用の体制づくりなど、整理すべき点も少なくない。したがって、既存の手段との位置づけを明確にした上で、費用対効果や運用実態を十分に検討していくことが必要である。その際、災害派遣トイレネットワークのような広域支援の仕組みをどう活用できるかも含め、総合的に判断していく必要がある。

今後も実際の災害時運用や他自治体の事例も踏まえつつ、名取市にとってより実効性の高いトイレ対策のあり方を引き続き検討していくべきである。





# 管外行政視察報告書

総務消防常任委員会
報告者：長南　良彦
阿部　正義

【視察先】埼玉県桶川市
【日時】令和８年７月 22 日(水) 10:00～11:30
【人口】74,120 人（令和８年１月１日現在）
【面積】25.35 ㎢
【概要】都心から約 40㎞圏内、埼玉県の中央部に位置し、市内を JR 高崎線や圏央道が縦断・横断しており、市内の２箇所のインターチェンジ周辺は交通の拠点となっている。昭和 45 年に桶川市として施行され、昨年 11 月に市制 55 周年を迎えた。市のマスコットキャラクターは、かつて紅花染めで栄えた歴史から、紅花をモチーフにしたものが存在している。
（視察内での概要説明から）

【　行政視察テーマ　】
**「区長制度の再編及び自治会制度への移行について」**
＊説明者
桶川市総務部自治振興課
・課長　　中野　栄司　氏
・副課長　　武藤　　晋　氏
・係長　　柳澤　広人　氏

**１.制度再編の概要と背景**
桶川市では、約 50 年間にわたり各地区に「区長」を配置し、公務員（特別職非常勤職員）として委嘱し、行政業務の協力をお願いしてきた。しかし、法令改正や地域環境の変化に伴い、従来の「区長制度」から自治会等の団体と協定を結ぶ「自治会制度」へ全面移行することとなった。

【制度変更に至った３つの理由】
①法律改正に伴う身分の見直し
地方公務員法等の改正（令和２年施行）により、区長の位置付けについて国から「専門知識に基づき助言を行う職ではない」との見解が示された。
これにより、市が区長を「公務員」として委嘱することができなくなり、立場を「私人」へ変更することとなった。

②「個人への報償金支給」におけるリスクと限界
区長が「私人」になったことで、行政から個人へ手当（謝礼・報酬）を支払う形は公務災害や労災保険の対象外となるリスクが生じた。
また、業務実績の確認の難しさや、業務量と謝礼金のバランスについて市民へ明確に説明しにくいという構造的課題があった。

③自治会の高齢化と担い手不足

役員のなり手不足により自治会運営自体が厳しくなっているため、個人への報償金を廃止する代わりに自治会への財政支援（交付金）へ切り替え、地域全体で弾力的に活動できる体制へシフトする必要が生じた。

## ２.新制度における４つの主な変更点

① 区長への手当を廃止し「自治会活動運営交付金」を創設

●財源の工夫

従来の区長・副区長個人に支給していた年間約 2,400 万円の予算を削ることなく、そのまま全額を「自治会への交付金」の財源に振り替えた。

●配分ルール

規模の大小による不公平感をなくすため、全体の予算を「均等割（14.4 万円）」「世帯割（500 円×加入世帯数）」で半々（１：１）に配分する算定式を導入し、平等性・公平性を確保した。

② 行政業務の依頼は「行政連携協定」へ一本化

個人への業務委嘱をやめ、市と各自治会が対等な関係で「行政連携協定（期間１年・自動更新）」を締結。協定に基づき、回覧・広報の協力、名簿管理、民生委員推薦などの業務を自治会に依頼。協定を結ばない自治会に対しては交付金を「半額」とするルールを設定し、協定の履行を確実なものにした。

（結果、市内全 70 自治会と締結完了）

③ 広報紙の配布を「業者による全戸ポスティング」へ変更

●負担軽減の最大策

役員・区長の最大の重荷であった「広報紙の全戸配布」を、市が専門業者へ委託する全戸ポスティング（令和７年１月～）へ切り替えた。

併せて、行政から自治会へ回す回覧物や掲示物も極力取りまとめ、回数を減らす取り組みを実施。

④ 組織体制の簡素化

旧「桶川市区長会（78 名）」を解散し、小学校区単位などで集約した「桶川市自治会連絡協議会（70 名）」へ再編。

会議の頻度を毎月から四半期に１回程度へ減らすなど、役員の負担軽減と簡素化を図っている。

## ３.実務上の工夫と直面した課題

【旧制度】

市 ――(委嘱・報償金)――> 個人（区長・副区長）
　　｜ ※実態は自治会長が兼務
　　▼
各地域・住民

【新制度】

市 ―(連携協定・交付金)―> 自治会 ―(役員手当等)―> 役員・地域活動
　　｜
広報配布は「専門業者の全戸ポスティング」へ

【市の伴走支援・工夫】

●役員報酬（有償ボランティア）の推奨と事務サポート

自治会の持続可能性を高めるため、無償ボランティアではなく役員報酬を支払う仕組み（有償ボランティア）を推奨した。それに伴い、発生する税務処理（源泉徴収事務など）や規約作成についても、市が寄り添って手続きの流れをサポートした。

●書類手続きの徹底的な簡略化

交付金の申請や実績報告に「市指定の複雑な様式」を新設せず、自治会が総会等で作成した既存の予算書・決算書をそのまま添付すれば可とするなど、事務負担が増えない配慮を行った。

【直面した課題とジレンマ】

●広報の「全戸配布」による自治会脱退のジレンマ

全戸配布にした結果、住民から「自治会に入らなくても広報が届くなら、自治会に入るメリットがない」として退会者が生じるという予期せぬ副作用が発生。

●制度変更に関する丁寧な合意形成

約半世紀続いた慣習を変えるため、対象者への説明会を計 20 回以上開催するなど、丁寧な説明と理解を得るまでに非常に多くの時間と労力を要した。

●自治会がない「空白地域」への懸念

今後、高齢化等で自治会が解散したり協定が解除されたりした場合、行政からの情報提供や民生委員推薦などを市が直接住民対応せざるを得なくなるリスク。

## ４.今後に向けた主な課題

①自治会加入率低下への対応（価値の再定義）

現在、加入率は約 60%で年々減少傾向。

広報紙の受け取り以外の「防災・防犯・地域の見守り・共助」といった、自治会本来の価値や必要性を市民にどう伝え、加入促進するかが今後のテーマ。

②自治会 DX の推進

回覧板のデジタル化やオンラインでの情報共有、自治会費の電子収納などを導入し、現役世代や若手層でも負担なく活動に参加できる柔軟な組織運営を支援する必要がある。

③行政と自治会の適切なパートナーシップ維持

行政連携協定に基づき、市からの業務依頼が過度な負担とならないよう配慮しつつ、スムーズな連携関係を継続していくことが求められている。

## ５.質疑応答

Q：連携協定書の内容について具体的に教えてほしい。

A：協定書第 2 条の連携事項で、市と自治会それぞれの役割を規定。区長に依頼していた業務を自治会に依頼する形とした。実績報告は決算書で確認し、交付金額を自治会の活動費が上回っていれば適正執行と解釈している。

Q：制度移行後、町内会長の負担軽減について実際の声は。

A：区長制度時は行政側からの回覧物等をまとめきれず、書類が次々届く状況があった。広報の全戸ポスティング化とあわせ、行政からの依頼文書・回覧物も徹底して削減する取り組みを進めている。

Q：名取市では区長と自治会の地域割が異なるが、桶川市との違いは。

A：桶川市はもともと「区長＝自治会長」であったため、業務の窓口が変わっても実態としての負担は大きく変わらなかった。

Q：桶川市が制度変更に至った際、区長側から反対はなかったか。

A：「個人への支払いが望ましいとは言えない」という説明は市側から行った。「区長＝自治会長」の一体構造だったため、比較的スムーズに移行できた。

Q：広報の配布方法変更で、広報自体に大きな変化はあったか。

A：従来は区長経由のため、自治会未加入世帯に届かない現状があった。業者委託による全戸ポスティングにより、未加入世帯を含め情報が行き渡るよう改善した。

Q：自治会役員報酬の金額設定に市の基準はあるか。

A：自治会内で決めるものであり、市が一律の基準は示していない。

金額設定に迷う自治会には他市事例を参考情報として提供している。

Q：埼玉県内の他自治体と比べ、桶川市独自の工夫はあるか。
A：法改正に合わせて区長を廃止し、自治会と連携協定を結ぶ趣旨・手法は他市と概ね同様で、桶川市が特別独自の手法をとっているわけではない。

Q：交付金への振替にあたり予算削減の観点はあったか。
A：財政課と調整し、区長業務をそのまま自治会に依頼するため財源は減らさず、全額を振り替えた。均等割・世帯割を１対１とすることで、加入世帯数の多寡に関わらず公平性を確保している。

Q：全自治会での協定締結・役員報酬の規約整備は完了しているか。
A：連携協定書は今年度当初（４月５日まで）に 70 の全自治会と締結済み。役員報酬の規約整備は自治会により進捗差があり、年度末までの完了を目指している自治会もある。

Q：役員報酬について「無償だからできる」という意識を持つ自治会長もいる中、有償ボランティアを推奨する理由は。
A：交付金の使途は自治会の自由。共働き世帯の増加や高齢化により担い手不足が深刻化する中、責任を伴う役員活動への一定の手当設定が持続可能な運営に必要という考えから市として説明している（強制ではなく最終判断は自治会に委ねる）。

Q：役員のなり手不足・高齢化への具体的な改善効果は。
A：制度再編から日が浅く、効果検証はこれからだが、交付金により自治会内で弾力的・主体的な活動ができることを期待している。市からの依頼業務自体の削減も進めている。

Q：工事等の地域説明で自治会移行後に窓口・事務量が増えることはないか。
A：再編後も自治会長を窓口として情報共有し、必要に応じて地区住民説明会を開催する形とし、全体への回覧等は極力減らしている。

Q：行政区の区域と自治会区域が一致しない場合の対応は。
A：従来の 78 地区の区割りは無理に変えず、それぞれの自治会の実態に合わせて設定。区域が重なる自治会への過度な干渉は避けている。

Q：制度移行に伴うトラブルとサポート体制は。
A：自治会が役員報酬を支給する際の源泉徴収事務が新たな負担となったため、規約変更の相談や税務署での手続きの案内等でサポートしている。担当課（自治振興課）の体制自体は維持している。

Q：制度変更への市民の反響、自治会長の意識・加入率向上への取り組みは。
A：生活への大きな影響や混乱は目立っていないが、区長・自治会制度への
　市民理解は十分に浸透していない面もある。市ホームページ・広報での発信、
　連絡協議会役員との連携で加入率向上に取り組んでいる。

## ６．考察

埼玉県内の全ての市では、すでに区長制度を廃止し、自治会制度へ移行しているとの事であり、今回視察した桶川市では、全国的な法改正や担い手不足等の課題に対し、約 50 年続いた区長制度を廃止し、自治会との「行政連携協定」に基づく新たな制度へと大きな舵を切り、その先進的な取り組みを知る大変貴重な機会となった。

特に印象的だったのは、桶川市は元々「区長＝自治会長」という一体的な地域構造があったからこそ、スムーズな合意形成が可能であったと感じた。

また、交付金の算定にあたって「均等割」と「世帯割」を１対１とし、自治会規模による不公平感を抑える配慮も大変参考になった。

一方で、制度を単純に移行するだけでなく、自治会が持続可能でいられるための寄り添った支援体制の重要性は必要と感じた。

桶川市の先進事例や直面した課題をしっかりと精査し、地域コミュニティの維持と住民サービスの向上を両立できるよう、現行の区長制度見直しを含め、本市における今後の地域支援のあり方について大いに参考にしてまいりたい。

▼研修の様子１



▼研修の様子２



▼桶川市市役所前にて



# ＡＩ総合案内サービス及び自治体業務における生成ＡＩ活用について

総務消防常任委員会行政視察報告書

熊谷　克彦／佐藤　繁樹

【日時】令和８年７月２３日（木）１０：１５～１１：４０

【場所】埼玉県戸田市役所

【自治体の概要】

総面積：18.19 平方キロ　人口：143,308 人（推計人口、令和８年５月１日現在）

戸田市は、埼玉県南東部に位置し、荒川を挟んで東京都板橋区・北区に隣接する。昭和 41 年（1966 年）に市制を施行した。市域は東西約７キロ、南北約４キロとコンパクトで、JR 埼京線（戸田公園駅・戸田駅・北戸田駅）や首都高速５号池袋線等により都心へのアクセスが良好であることから、東京圏のベッドタウンとして発展してきた。

昭和 60 年（1985 年）の JR 埼京線開通を契機に人口が急増し、開通当時約７万６千人であった人口は現在約 14 万３千人に達している。平均年齢は 42.9 歳であり、31 年間連続で埼玉県内で最も若い自治体となっている。一方、急激な人口増加に伴う学校の教室不足や自治会加入率の低下などのコミュニティの希薄化が課題となっている。市内には昭和 39 年（1964 年）東京オリンピックのボート・カヌー競技会場となった戸田公園（戸田ボートコース）があり、水と緑に恵まれたまちとしても知られる。

【説明者】

企画財政部デジタル戦略室　室長　佐藤　健治　氏
同　課長　島田　敬生　氏
同　伊藤　大和　氏

【調査内容】

## １　戸田市における生成ＡＩ・ＤＸ活用の背景

### ○市長公約と方針

・戸田市長公約「安心・希望・持続可能を実現する９つの挑戦」の中で、未来志向の行政の一つとして、行政手続のデジタル化やＡＩ・ＲＰＡ等の徹底活用によるデータ駆動型行政の推進を掲げている。

・これを受け、行政内部でのＡＩ活用に加え、市民向けサービスにおいても全国に先駆けて「ＡＩ総合案内サービス」を導入するなど、積極的にＡＩ活用を進めている。

**〇生成ＡＩに関する主な取り組み（５本の柱）**

・①ChatGPT に関する調査研究事業（令和５年度）、②同事業に付随したハッカソン、③その成果物である「自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド」の３つに加え、④職員向け生成 AI（自治体 AI zevo、コモンズ AI）、⑤市民向けの「AI 総合案内サービス」の合計５つの取り組みが柱となっている。

## ２　ＡＩ総合案内サービスについて

**〇現行サービスの概要**

・市公式ホームページ上でウサギのキャラクターが対応するＡＩチャットボット形式の案内サービスで、あらかじめ用意した約 1,500 問のＱ＆Ａの中から質問内容に最も近いものをＡＩが判定し回答する仕組みである。

・妊娠・出産、子育て、住まい、結婚・離婚、ごみ、健康・医療、戸籍、住民票、税、福祉、教育、引越し、防災、消防など幅広い分野に対応し、24 時間 365 日利用できる。

・「解決しましたか」ボタンで利用者の反応を収集しているが、これは職員がＱ＆Ａの精度を検証するための材料であり、回答内容がボタンの結果によって自動的に変化する仕組みにはなっていない。恣意的な誘導や回答の偏りを防ぐため、あえて自動学習・自動更新をしない設計としている。

**〇新サービスへの更新**

・現行サービスは令和８年９月末をもって終了することが決定しており、生成ＡＩとホームページのクローリング技術を組み合わせた新サービスへの切替えを、令和８年８月～9 月頃を目途に進めている。

## ３　市民向け生成ＡＩチャットボット（新サービス）の概要

**〇仕組みと特徴**

・新サービスは、プログラムが市公式ホームページを自動巡回し情報を収集する「クローリング技術」と生成ＡＩを組み合わせ、市のホームページに掲載されている情報のみを情報源として回答を生成する仕組みである。

・回答のソースを自市の公式ホームページに限定することで、他自治体の情報を誤って回答するなど、生成ＡＩが「もっともらしい誤り（ハルシネーション）」を生成するリスクを抑えている。

・あらかじめ設定した機微なキーワード（虐待や自殺念慮を示すＳＯＳ等）を検知した場合には、ホームページの情報から回答を生成するのではなく、専用窓口の案内など定型文で対応する仕組みも備えている。

・24 時間 365 日、場所を問わず利用でき、日本語・英語・中国語（簡体字）・ベトナム語等の多言語に対応する予定である。

・従来のＱ＆Ａ手動作成型と異なり、Ｑ＆Ａデータを職員が個別に作成・更新する必要がなく、市ホームページを最新の状態に保つだけで自動的に正しい情報を反映できるため、職員の更新業務の負担軽減にもつながる。

**〇実証実験の結果と今後の課題**

・伊藤忠テクノソリューションズ株式会社と共同で、令和６年４月から６月にかけて実証実験を実施し、令和６年５月に市民の立場で正答率等を検証したところ、正答率は約８割であった。
・実証実験では、広報誌アーカイブなど更新前の古い情報を参照してしまう事例や、表形式のページを正しく読み取れない事例など、情報源の鮮度管理やレイアウトへの対応が今後の課題として挙げられた。
・一般的な生成ＡＩサービスと比較すると応答速度や精度の面で見劣りする可能性があり、利用者の期待水準が上がる中でどう評価されるかも注視していく必要があるとしている。

## ４　ChatGPT に関する調査研究事業

**〇事業目的**

・自治体業務における自動化・効率化が可能な領域を洗い出し改善策を提案するとともに、リスクを把握し安全に利用する方法を検証することで、自治体の業務改革を促進することを目的に、令和５年度に実施した。

**〇実施体制・スケジュール**

・市長を本部長とする「デジタルトランスフォーメーション推進本部会議」の下に「ChatGPT に関する調査研究チーム」を設置し、各部局の課長級・所属長級職員を中心に、令和５年５月から 10 月までの約６か月間、自動化可能性の洗い出し、改善策の提案、報告のとりまとめを行った。
・調査研究と並行して令和５年７月に丸１日をかけたハッカソンを開催し、職員・市民（コード・フォー・トダ等のＩＣＴ／ＤＸ関係者）・協業企業を含む約 130 名が参加し、アイデアの創出・実装・提案を行った。

## ５「自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド」について

**〇ガイドの構成**

令和５年 10 月に公表した本ガイドは、本編（基礎編・ルール編・活用編）と事例資料編（事例編・資料編）の２部構成で、別冊として「戸田市教育における生成 AI の利用に関するガイドライン」を添付している。

**〇生成ＡＩ利用に当たっての主な留意点（ルール編）**

①ファクトチェックの重要性、②文脈の確認、③差別的・不適切な表現への留意、④バイアスや不適切なコンテンツへの警戒、⑤プライバシー・機密情報を入力しないこと、⑥著作権の確認、の６点を留意点として整理している。

個人情報や機密情報の取扱いは明確に禁止しており、外部の生成ＡＩサービスに入力した情報が学習に利用されるリスクを踏まえたルールとしている。

**〇教育分野における生成ＡＩ利用ガイドライン**

別冊として教育委員会が作成した教育現場向けガイドラインでは、学習指導における留意事項に加え、夏休みの課題における取扱いや保護者への周知、授業での活用アイデア事例等を掲載しており、生成ＡＩの利用自体を目的化せず、働き方改革や学びの充実につなげる観点を重視している。

## ６　職員による生成ＡＩの活用

**〇自治体ＡＩ zevo**

・令和５年 11 月から、LGWAN 対応（行政専用回線）の ChatGPT サービス「自治体ＡＩ zevo」を導入している。令和７年度（令和７年４月～令和８年３月）は年間約 4,219 万文字を利用し、約 2,800 時間（月平均約 230 時間）の業務時間削減効果があったとされる。

・利用可能文字数の上限に達し月内に使えなくなる状況が生じたため、令和７年 10 月から上位プランに移行し、移行後の令和７年 10 月～令和８年３月の６か月平均では、月あたり約 500 万文字の利用、約 340 時間の削減効果があった。

**〇コモンズＡＩ**

・自治体ＡＩ zevo だけでは利用ニーズに追いつかない状況もあり、令和８年６月から並行して「コモンズＡＩ」（オルビル社提供、LGWAN-ASP 対応）を追加導入した。10 アカウントまで無料で利用できるサービスだが、戸田市は職員数が 1,000 名を超えるため有料プランで利用している。

・令和８年６月 15 日～令和８年７月 14 日の１か月間で約 1,310 万文字を利用し、約 2,182 時間分の業務に相当する効果があったとされる。なお、この削減時間は理論値であり、実際の残業削減時間そのものを示すものではない点に留意が必要である。

**〇活用場面とセキュリティ設計**

・議会答弁書の下書き作成、住民向け広報文の構成、条例改正案の検討資料作成、イベント企画書の作成、議事録の要約作成、複雑な制度のわかりやすい表現への変換等に活用している。

・自治体ＡＩ zevo・コモンズＡＩともに LGWAN 対応サービスを採用し、利用するネットワーク環境を行政専用回線に限定することで情報漏えいリスクを抑えるとともに、入力・出力情報を学習ソースとしない設定とすることで、未公表の検討内容等が外部に漏れないようにしている。

**〇費用対効果に関する考え方**

・削減時間はシステム上の理論値であり、残業時間の削減など定量的な成果に直接結び付けて把握することは難しいとしつつ、資料作成の精度向上や、短時間で業務を終えて他の業務に注力できる環境づくりへのプラス効果があるものと捉えている。

・職員の確保が年々難しくなる一方、行政需要は人口構成の変化等により多様化しており、限られた人員で行政サービスを維持するためにＡＩ活用が不可欠との危機感から、安全性を確保した上でのＡＩ活用を推進しているとの説明があった。

## ７　セキュリティ対策・職員研修

・市民向けチャットボットは公開済みの市ホームページの情報のみを情報源としており、個人情報を取り扱わないためセキュリティ上の懸念は小さいとしている。
・職員向け生成ＡＩサービスは、インターネット上の一般的なサービスではなく、行政専用回線を利用する LGWAN-ASP 対応サービスを選定しており、外部からの攻撃を受けにくい環境で利用できることを、サービス選定の大前提としている。
・情報セキュリティに関する研修は全職員を対象に年１回実施しており、生成ＡＩの活用に関する研修も本年度から希望者を対象に開始した。

## ８　質疑応答

問　ＡＩ総合案内サービスを利用する市民の年齢層は把握しているか。
答　利用者の年齢層のデータは取得しておらず、アクセス数のみを把握している。回答できなかった質問の傾向等から、子育て世代の利用が多いのではないかと推測している。

問　パソコンやスマートフォンを持たないＩＣＴ弱者からの要望や、これへの対応はあるか。
答　本サービスは市ホームページの情報をチャットボット経由で確認する仕組みが前提であるため、インターネットに接続できない方は本サービス単体では対象外となる。ただし、市役所への来庁や電話（電話交換を通じた担当課への案内）による従来からの対応で引き続きカバーできていると認識している。

問　ＡＩ総合案内サービスの「解決しましたか」というフィードバックは、統計を取って回答に反映しているのか、それとも自動的に学習・改善する仕様になっているのか。
答　現行サービスでは、質問がＱ＆Ａのどれに該当するかをＡＩが判定する仕組みであり、「解決しましたか」の結果は満足度の把握や誤答の多い項目を見つけるためのツールとして活用しているが、この結果によってＡＩの回答自体が自動的に変化する仕組みにはなっていない。新サービスにおいても同様に、恣意的な誘導や偏った学習を防ぐため、利用者とのやり取りを学習に反映させない設計とし、常に中立性を保つよう調整している。

問　AI を自治体業務へ導入するに至った経緯やトップダウンの有無について伺いたい。
答　市長公約や方針といったトップダウンの要素に加え、総務省のＤＸアドバイザー的な知見を持つ室長が在籍していた経緯があり、市長と専門的な知見を持つ職員の意向が合致したことで推進された。

問　ＡＩ導入にかかっている年間予算と財源はどうなっているか。
答　ＡＩ総合案内サービスは月額約 16 万円、自治体ＡＩ zevo は月額約７万８千円（税別）、コモンズＡＩは月額約１万円（税別）となっており、財源はいずれも単独財源で対応している。

問　新しいチャットボット導入に伴い、デジタル戦略室や各セクションの業務負担は増えるのか。

答　デジタル戦略室としては、新システムのリリースに向け適切な動作確認等のため、一時的に業務量が増えているが、各セクション（現場）においてはこれまで通りホームページを最新の状態に保つだけであるため、特段の追加負担は発生しない設計になっている。

問　デジタル戦略室の体制と、職員の採用・リスキリングへの対応はどうなっているか。

答　デジタル関係は室長・課長を含めて 11 名体制である。民間企業出身のＩＣＴ人材の経験者採用や、一般事務職として入庁した職員の中でも民間経験や関心のある若手職員を配置しており、ＤＸ人材の採用枠は随時募集を行っている。

問　職員向け生成ＡＩの活用について、削減時間だけでなく費用対効果をどのように捉えているか。

答　行政は民間企業のように数値的な売上成果を示しにくく、費用対効果を厳密に測ることは難しい。残業時間の削減効果を直接把握しているわけではないが、システム上算出される削減時間をもとに、資料の精度向上や、空いた時間で他の業務に注力できる効果があるものと捉えている。

問　人材確保が困難な中で、AI 活用によって業務の単純化・効率化をどこまで進めていく考えか。

答　職員の確保が年々難しくなる一方、行政需要は人口構成の変化等により多様化・拡大している。限られた人員で行政サービスを維持するためには、ＡＩに任せられる業務は積極的に任せ、安全性を確保した上でサービスを拡大していく必要があると認識している。

問　ＡＩ総合案内サービスについて、多言語対応の利用状況やシステム上の仕組みはどのようになっているか。また、戸田市の外国人住民数はどの程度か。

答　新サービスでは日本語・英語のほか、市ホームページの多言語切替機能を通じて英語・中国語・ポルトガル語等を選択できる。ホームページの多言語利用は英語・中国語が多く、近年はベトナム語も増加している。戸田市の外国人住民数は約 3,000 人（人口の約２％）で、中国、ベトナム出身の方が多い。

問　市民がホームページで情報を探しにくいという課題に対し、ＡＩチャットボット導入でどのように改善されるのか。

答　Google 検索のようにキーワードで調べるのではなく、「1 歳児の予防接種について教えてください」等と自然言語で質問すればホームページ内の該当ページからピンポイントに回答を導けるため、利便性が向上する。ただし、前提としてホームページ上に正しい情報が掲載されている必要がある。

問　セキュリティ確保や情報管理の面で、導入後に直面した課題はあるか。

答　市民向けチャットボットは公開情報のみを扱うためセキュリティ上の懸念は小さい。職員向けサービスはLGWAN-ASP対応の行政専用回線を利用するサービスを選定しており、外部からの攻撃を受けるリスクは低いと考えている。一方、職員の使い方に起因するリスクはあり得るため、研修等を通じた対応を行っている。

問　職員研修はどのような頻度・内容で実施しているか。

答　情報セキュリティに関する研修は全職員を対象に年１回実施している。生成ＡＩの活用に関する研修は本年度から新たに開始し、希望者を対象に実施している。

【考察】

本市においても、市議会の文書作成、答弁書のたたき台作成、要約作業等での生成ＡＩ活用の可能性を検討していく段階にあるが、戸田市の取組から学ぶべき点は、ＡＩ導入そのものよりも、調査研究、リスク検証、ガイド化、庁内展開という一連のプロセスを段階的に積み重ねてきた点にある。令和５年度にまず調査研究チームを設置し、ハッカソンを通じて職員・市民・企業の知見を集めたうえで活用ガイドを策定し、その後、職員向け生成ＡＩの本格導入、市民向けサービスの実証・更新へと着実に発展させてきた経緯は、本委員会が今後ＡＩ活用を検討する際の進め方として、大いに参考になるものと思われる。

このたびの視察により、本市でも参考になると思われる取組が主に３点認められた。以下、そのことについて述べる。

はじめに、市民向けサービスにおける回答ソースの限定である。新チャットボットは、市公式ホームページの情報のみを情報源とすることで、生成ＡＩが陥りやすい「もっともらしい誤り」を防ぐ設計としている。汎用的な生成ＡＩをそのまま市民案内に用いた場合、他自治体の情報を誤って案内するリスクが避けられないことを踏まえると、この設計思想は本市が同種のサービスを検討する際にも重要な前提になると考えられる。あわせて、Ｑ＆Ａを職員が個別に作成・更新する必要がなく、ホームページを最新の状態に保つだけで足りる点は、限られた人員体制の本市にとって特に参考になる。

次に、生成ＡＩの学習・改善プロセスに対する中立性の確保である。市民からの「解決しましたか」というフィードバックを、ＡＩの自動学習には反映させず、あくまで職員が満足度や誤答傾向を把握するための材料にとどめているという説明があった。これは、悪意ある誘導や意図しないバイアスの発生を防ぐための重要な設計であり、本市が将来的に同種のサービスを導入する場合にも、参考にすべき考え方だと考える。

最後に、セキュリティ面でのネットワーク選定の考え方である。戸田市では、職員向け生成ＡＩについて、インターネット上の一般的なサービスではなく、行政専用回線を利用するLGWAN-ASP対応サービスを選定することを、サービス導入の大前提としている。入力・出力情報が学習ソースとして利用されない設定とあわせて、情報漏えいリスクを抑える工夫がなされており、本市においても、生成ＡＩサービスを選定する際の基準として参考にしたい。

あわせて、月額約16万円（ＡＩ総合案内サービス）、約７万８千円（自治体ＡＩ zevo）、約１万円（コモンズＡＩ）という具体的な費用感が示されたことも、本市が同種のサービス導入を

検討する際の予算規模の目安として有用な情報である。一方で、削減時間の効果はあくまで理論値であり、残業時間の削減など定量的な成果に直接結び付けることは難しいとの説明があった点は、本市が効果検証の方法を検討するうえでも留意すべき点である。

以上、本市でも生成ＡＩの活用にとって参考となると思われる調査結果を示したが、職員の確保が年々難しくなる一方、人口構成の変化等により行政需要が多様化していくという課題は、本市においても共通する構造的な課題である。限られた人員で行政サービスの質を維持・向上させていくためには、安全性を確保しながら生成ＡＩの活用を進めていくことが、本市にとっても避けて通れない検討課題であると考える。

このたびの視察によって得られた成果を踏まえ、本市における生成ＡＩ活用の検討及び市民の利便向上に努めてまいりたい。

視察写真

