

■令和7年度 総務政策委員会 所管事務調査報告

調査テーマ：生成 AI の利活用に関する取り組み

1. 生成 AI をとりまく自治体の現状

令和4年に ChatGPT が公開されて以降、生成 AI 技術の進展と普及は目覚ましく、社会や経済に大きな変革をもたらしている。自治体においても、業務の効率化や市民サービスの向上を目指し、生成 AI を導入する自治体は増加傾向にあり、総務省の「地方自治体における AI・RPA の実証実験・導入状況等調査」によると、令和6年12月31日現在で、生成 AI 導入済みの自治体は、都道府県で87.2%、指定都市で90%、その他の市区町村で29.9%となっている。

2. 本市における取り組み状況

(1) 活用実証の実施

令和5年8月に、本市で運用しているチャットツール（LoGo チャット）において、セキュリティ面に配慮された生成 AI のサービスの提供が開始されたため、職員50名を対象に活用実証を開始した。実証参加者からは、業務改善・効率化につながる可能性が高いとの意見が多く寄せられたことから、令和5年12月から令和6年3月にかけて、全職員を対象に活用実証を行ったが、利用率は12.76%と伸び悩んだ。

(2) 生成 AI 検討委員会の立ち上げ

活用実証のアンケート結果から、なぜ利用が伸び悩んだのか、各部局でどのような生成 AI の使い方があるか等、課題の整理を行ってきたが、その間にも全国的に生成 AI の利活用が進み始めたこともあり、本市における導入のあり方を検討するため、令和6年12月に生成 AI 検討委員会を立ち上げた。

【生成 AI 検討委員会の実施状況】

開催月	主な検討事項
第1回 令和6年12月	国の動向、全国知事会の提言、自治体の導入状況などに基づき、本市での導入のあり方を議論
第2回 令和7年3月	生成 AI を利用する業務の範囲や、事前学習の必要性の検討を踏まえ、LGWAN※環境とインターネット環境から利用できるサービスの導入について、それぞれのメリット、デメリット等を議論
第3回 令和7年4月	提供されているサービスを比較して、LGWAN を利用するサービスの導入を方針として決定したほか、導入する際のガイドラインや目標設定について協議を実施

※ LGWAN…地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク

(3) 導入サービスの決定

生成 AI 検討委員会での議論を踏まえ、LGWAN を利用するサービスを導入することとし、令和7年7月にプロポーザル審査により、電通総研の「minnectAI アシスト」が選定された。

【minnectAI アシストの概要と機能】

利用上限	利用アカウント数、同時接続数ともに上限なし
利用可能な LLM※	ChatGPT、Gemini など複数（R8.2月時点では10種類）のモデルを切り替えて利用可能。無制限利用モデルもある。
月額利用料	167,200円

※ LLM（大規模言語モデル）…大量の文章データを学習し、自然な言語の理解や生成を行う AI 技術

（４）導入後の取組状況

令和7年9月	生成 AI 利用に関するガイドラインの策定
令和7年10月	全庁で生成 AI の利用開始
令和7年10月	基礎研修の実施（受講者：160人） 10月に2日間、庶務担当係長や一般職員を対象に実施。生成 AI 利用ガイドライン、基本操作、活用方法についての説明を実施
令和7年12月	活用事例（アンケート集計の仕方）の共有
令和8年1月	応用研修の実施（受講者：72名） 希望者を対象に開催。Excel 関数やチラシの作成方法などについての説明を実施
令和8年1月	活用事例（プロポーザルの評価項目の作成）の共有

令和8年1月31日現在、全職員1,213人中461人が生成 AI の利用申請をしており、申請率は38%となっている。そのうち、月1回以上生成 AI システムを利用する職員（アクティブユーザー数）は259名となっている。文書作成や添削、要約といった定型的な業務だけではなく、分析調査、アイデア出し、企画立案など幅広く利用されている。また、文字数ベースでも、令和7年10月の消費文字数約2,700万文字に対し、令和8年1月は約3,900万文字となっており、利用は増加している。

（５）今後の検討事項

① 電子審査システムへの生成 AI 組み込み

「フロントヤード改革推進事業」で構築した電子審査システムに生成 AI を組み込むことを検討している。それにより、職員が審査を行う際に、例規集やマニュアルをチャット形式で確認が可能になるほか、申請書に添付された資料の確認についても、生成 AI の画像解析機能を利用し、必要な要件を満たした書類が添付されているかを AI が判定できるよう検討を進めている。

② 庁内における問い合わせ対応の効率化

RAG※機能を活用し、マニュアル類、例規集、各種規則などを学習データとして登録することで、職員が担当課に問い合わせる前に生成 AI で確認することができるような仕組みの構築を検討する予定である。

※ RAG（検索拡張生成）…外部データを検索・参照し、その情報を基に AI が文章等を生成する仕組み

3. 他自治体の取り組み状況

上田市（長野県）

（１）生成 AI 導入の経過

令和５年度に LGWAN で動作する生成 AI システムが発表された際、試用を申し込み、令和６年度から生成 AI の本格的な導入を開始。導入したシステムは「自治体 AI zevo」で、本市が導入した「minnectAI アシスト」と同様に LGWAN 環境で、ChatGPT、Gemini など複数の LLM を切り替えて利用することができ、ユーザー数及び同時接続数に上限がない。

（２）生成 AI の活用内容について

テキスト関係	<ul style="list-style-type: none"> ・文書作成（あいさつ文、通知文、プレスリリースなど） ・文書校正、翻訳 ・プレゼンテーション資料作成
AI を活用した議論シミュレーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ブレインストーミング ・会議シミュレーション ・コーチング
数理関係	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラムコードやオフィスソフトマクロ作成 ・データ分析

（３）生成 AI 活用促進の取り組みについて

① 職員向け研修の実施と周知

職員向けに AI 活用研修として、初歩的な内容から中級者向けまでの研修を年間３回程度実施している。また、庁内システムのアップデート情報の周知にあわせて、生成 AI の機能等について定期的に周知を行い、新たにアカウント発行を希望する職員へのサポートも行っている。

② 生成 AI の利活用状況について

導入当初は利用が少なかったものの、研修や啓発を通じて利用が大幅に増加。令和６年度の導入当初と令和７年９月と比較すると、プロンプト送信数は約 13 倍、消費文字数は約 36.3 倍、アカウント数は約 3.4 倍に増加したとのことであった。

また、職員アンケートでは回答者の約 9 割が業務効率の向上を実感しており、特に改善があった業務として、たたき台の文書作成、データ分析、マクロ作成などが挙げられた。

（４）課題と今後の展望

① 課題

生成 AI の利用方法の誤認	導入初期は「検索ツール」として利用する職員が多かった。時間をかけて生成 AI の適切な使い方（生成ツールとしての活用）が浸透し、職員の理解が深まるまで約 1 年かかった。
質問力の向上	質問やプロンプトの適切な設定を学ぶ必要がある。
職員間の格差の解消	頻繁に利用する職員がいる一方で、使い方が分からず利用できない職員もおり、研修を通じたフォローアップが課題となっている。

② 今後の展望

RAG の展開拡大	AI に市の資料や関連法令を学習させることで、回答精度が向上するため、その活用範囲を拡大していくこととしている。AI がデータを正確に学習できるように、提供するデータを AI が理解しやすい形に加工する作業を進めている。
テキスト生成 AI 以外の活用	画像生成 AI や動画生成 AI を活用することで、広報や SNS などのクリエイティブなコンテンツ作成を効率化し、作業時間と労力を削減することで、職員の負担軽減を図りたい。 職員が動画編集等で生成 AI を利用する際には、著作権等の問題もあるため、専門研修を受けた者のみが使用可能とするルールを設けている。

4. まとめ

少子高齢化が進む中、人口減少に伴い職員数の減少も見込まれる一方、国や県からの事務・権限移譲により業務量はむしろ増大することが予想される。このような状況下で、生成 AI は限られた人員で行政サービスを維持し、業務を継続していくための重要な手段である。文書作成やデータ整理などの定型業務を効率化し、職員の負担軽減や事務処理ミスの抑制に寄与することが期待されている。

本市においては、令和 5 年度に活用実証を開始し、令和 6 年度に設置した生成 AI 検討委員会において、生成 AI 導入のあり方、導入するサービス等について検討を重ね、令和 7 年 10 月より生成 AI の業務利用を開始した。開始に際しては、生成 AI 利用に関するガイドラインを策定した上で、基礎研修や応用研修を実施するほか、活用事例の共有を行うなど、生成 AI の利活用の促進に向けて取り組みを進めている。

今回視察を行った上田市では、横須賀市が自治体で初めて生成 AI を導入したと報道された令和 5 年 4 月に生成 AI の情報収集を開始し、同年 7 月から試行した上で、令和 6 年 4 月に本格導入している。上田市が約 1 年半先行して取り組んでいる状況にあり、上田市の活用事例や課題、今後の展望等は、本市が生成 AI を業務に活用していく上で参考になるものだった。中でも、課題として指摘されていた生成 AI の利用方法の誤認や質問力の向上、職員間の格差の解消については、本市においても同様の課題に直面することが想定される。研修やフォローアップを継続し、特に初めて生成 AI を利用する職員への支援を強化するなど、誰もが活用しやすい環境整備を進める必要がある。

また、生成 AI は信頼性が 100%ではなく、誤情報を提供する可能性があることを十分に理解した上で利用する必要がある。生成された文章の根拠や裏付けを十分に確認することも重要である。生成 AI は行政サービスの効率化だけでなく業務の質の向上にも寄与するツールでもあることから、活用範囲を広げ、多くの職員が活用できる土台を作るとともに、今後の検討事項である電子審査システムへの生成 AI 組み込みや RAG 機能を活用した庁内問い合わせ対応の効率化などの取り組みを着実に進めていただきたい。これらの取り組みを推進することで、限られた人員の中でも持続可能な行政運営を実現し、市民サービスの向上につながるものと期待する。

調査テーマ：消防団を中心とした地域防災体制の強化に関する取り組み

1. 消防団の現状と課題

消防団の業務は、火災消火のみならず、水害対応、高齢者等の行方不明者捜索、救急業務、離島搬送など、その業務範囲は拡大しており、市民からの期待も一層高まっている状況にある。しかしながら、全国的に消防団員数は減少傾向にあり、平成元年に100万人を超えていた団員数は現在約73万人にまで減少している。本市においても、平成19年の合併当初は2,025人であった団員数が、令和7年4月時点では1,552人にまで減少している。地域防災力を維持・強化するためにも、消防団員の確保が課題となっており、様々な取り組みを進めている。

2. 延岡市消防団の概要

延岡市消防団は6支団21分団106部で組織されている。また、令和7年度に女性消防隊、ラッパ隊、機能別消防団員で構成される特科第1分団、大規模災害後の災害復旧支援活動に特化して活動を行う特科第2分団を創設した。

3. 団員確保に向けた主な取り組み

(1) 消防団員の処遇改善

災害が多発化・激甚化している中、消防団活動の業務の負荷や職責に応じた報酬体系とするため、令和7年度に全ての階級で団員報酬(年額報酬)の引き上げを行った。

(2) 消防団運営の見直し

延岡市消防団では、団員の負担を軽減し、活動しやすい環境を整備するため、令和4年9月に「消防団活動のあり方を検討する分科会」を設置。若手団員を含む多様な意見を反映し、これまで慣例的に行われてきた活動の見直しを行っている。

【見直しを行った主な項目】

消防操法訓練の見直し	長時間の訓練実施が負担であったため、21時までに終了するよう見直し
消防操法大会の見直し	操法訓練を基礎的な技能習得、操法大会を競技と明確に位置づけることで、訓練の目的を明確化し、団員の参加しやすい環境を整備
夜警活動時間の見直し	火災予防運動などの機会に合わせ、概ね年4回、1週間程度を目安に21時までに終了するよう見直し
災害現場で役立つ訓練の導入	県防災ヘリとの合同訓練や、中継送水訓練、チェーンソー取扱訓練など実践的な訓練を導入

(3) 消防団資機材の整備拡充

- ① 高視認性雨衣の全団員への支給
- ② アルミックス防火衣、蛍光ベスト、携行ライト、ライフジャケット等の配備

- ③ 50 ミリ消防ホース、ガンタイプノズルの配備
- ④ 小型・軽量化した消防資機材の導入
- ⑤ 狭隘な道路でも通行可能な機動性の高い小型車両の導入

(4) 多様な入団促進

幅広い住民の入団を促進するため、以下の取り組みを進めている。

機能別消防団員制度の活用	現在 130 名が入団。大学、企業、地域、消防団 OB、個人など、それぞれの得意分野や可能な範囲で活動に参加している。
情報発信の強化	マスコミへのプレスリリース、SNS（消防本部インスタグラム等）を活用した広報活動を実施している。
女性の活躍推進	女性消防隊によるオリジナルチラシを作成・配布し、入団活動を促進している。また、幼少年への防災教育活動も実施している。

(5) 多様な主体との連携強化

区長会や自主防災組織と消防団員確保や防災訓練等を通して、相互協力関係を築き、連携を強化している。また、企業に対しては消防団協力事業所表示制度を通じて活動環境整備の理解を求めている。大学との連携では、九州医療科学大学の学生を機能別団員として受け入れ、将来の消防士志望者への実務経験提供と知識習得を支援している。さらに、ALT 等を通じて外国人とのつながりを創出し、災害時に情報不足や避難判断に困難を抱えがちな外国人の不安解消と地域防災への関与を図っている。

(6) 消防団への理解促進と家族への配慮

消防団活動への理解促進と消防団の普及啓発を目的として、消防フェスタなどのイベントを実施している。また、「消防団家族の日」としてイベントを開催し、消防団員の家族の理解を得る取り組みも実施している。

4. 他自治体の取組状況

三島市（静岡県）

(1) 三島市消防団の現状について

消防団員の定数は 591 人に対し、令和 7 年度の団員数は約 360 人となっている。10 年前は団員数が 400 人を超えていたが、減少が進んでいる状況である。約 360 人で三島市全域を担当することは非常に負担が大きく、消防団の充実強化のために団員確保に取り組むとともに、装備の充実、消防車両の更新、詰所の整備、処遇改善、教育訓練の充実を進めている。

(2) 消防団運営・災害対応 DX 化事業

国の「消防団の力向上モデル事業」を活用し、令和5年度に消防団運営・災害対応 DX 化事業を実施。この国のモデル事業は、市町村からの先進的な提案を国が採択し、全額国費（1事業の上限500万円）で支援する仕組みである。

事業概要
災害時に消防団員を円滑に招集する等の機能を有する消防団活動支援アプリ「Fire Chief」を導入。火災や風水害、大規模災害等における出動指令通知や各種災害情報等をデジタル化して、消防団の災害対応力向上を図るとともに、出動報告や会議資料などのデジタル化により団員の負担軽減と事務効率化を図り、消防団運営のDX化を推進する。
事業成果
火災指令のリアルタイム通知が可能となり、従来のメール通知で起きていた受信不良や見落としが改善された。さらに、アプリ上で消火栓や防火水槽の位置表示、現場の団員配置の共有が可能となり、現場対応の効率化が図られた。また、出動報告のデジタル化により、報告漏れが減り、団員自身も報告状況を確認できるようになった。

(3) 消防団ドローン隊員育成事業

ドローンを活用して災害時の被害状況の把握や人命捜索のための情報収集を目的に、令和4年に消防団ドローン隊を設立。災害発生時にどの隊員でもドローンを操縦できる体制を整えるため、消防団の力向上モデル事業を活用し、令和6年度に消防団ドローン隊育成事業を実施している。

事業概要
消防団ドローン隊の複数隊員に二等無人航空機操縦士免許を取得させることにより、隊全体のドローン操縦技能の向上と、複雑化・激甚化する災害への対応力の強化を図る。
事業成果
既存隊員と合わせて、隊の約半数が免許に裏付けられた知識と技能を持って、ドローンを飛行させることが可能となった。これにより、実災害が発生した際にも、操縦隊員を固定せず、状況に対応可能な隊員が大幅に増え、災害対応力が向上した。

(4) 消防団加入促進の取り組みについて

① 広報活動

- ・ 消防団広報誌を作成し、郵便局への設置、小中学生への回覧、イベントで配布
- ・ 市民課ロビー広告モニターや地域FMラジオ、商工会議所の会報誌など多様な媒体を活用し、消防団の紹介や消防団募集を実施

② 若い団員の確保に向けたデジタル広報の強化

- ・ 国の消防団の力向上モデル事業を活用し、令和7年度に「DXを活用した消防団PR・団員募集広告配信事業」を実施

DX を活用した消防団 PR・団員募集広告配信事業

女性や若者の入団促進を図るため、10代から30代の世代をターゲットに、消防団ドローン隊やラッパ隊、女性団員などの消防活動に焦点を当てた動画コンテンツを制作し、Web や SNS、動画サイトで広告配信を実施。動画広告はアニメーションを用いて若者にわかりやすくアピールし、商業施設での PR イベントなど、広告と連動したイベントも実施予定である。

5. まとめ

近年、林野火災の増加や線状降水帯による豪雨災害、大規模地震の発生が懸念されるなど、多様な災害リスクが顕在化しており、地域防災体制の確立が喫緊の課題となっている。こうした状況の中、地域防災の中核となる消防団に求められる役割は一層広範となり、その重要性も増している。本市においても、消防団員の確保に向け、今年度から特科第1・第2分団を創設したほか、処遇改善や活動の見直しなど、団員のモチベーション向上と入団促進につながる取り組みを進めている。

今回視察を行った三島市においては、国の「消防団の力向上モデル事業」を有効活用し、様々な先進的な取り組みを進めている。特に、消防団活動支援アプリの導入は、火災・災害発生場所に応じた分団別の迅速な出動通知、現場までの経路確認、消防水利の位置把握などを可能にし、団員の情報共有と現場対応の効率化に大きく寄与している。本市と三島市の人口規模は同程度だが、本市の面積は三島市の約14倍、消防団員数も三島市の360人に対し約1,500人と、前提条件が大きく異なっている。そのため、同様のシステムをそのまま導入することは難しいかもしれないが、本市のような広範な地域においては、分団別出動通知や経路確認、消防水利の位置把握といったアプリ機能は、現場対応力の向上に大きく貢献し、団員の負担軽減にもつながるため、本市の実態に即したアプリの導入は検討に値する施策である。今年度実施した本委員会と消防団幹部団員との意見交換においても、現行の出動通知の見直しを求める意見が出されたため、来年度実装予定の災害メール自動配信装置の導入と合わせて、本市の規模・特性にあったDX活用策の検討を関係部署と連携して進めていただきたい。

また、三島市ではドローン隊を設立し、災害時の情報収集に活用している。前述の消防団幹部団員との意見交換でも、ドローンの有用性や活用可能性に関する意見が出されたところだが、本市においては消防署指揮隊がドローンを2機保有し、延岡地区建設業会及び延岡警察署と協定を締結している。そのため、現時点では消防団でのドローン活用は予定しておらず、まずは消防団員の確保に重点を置く方針とのことであった。消防団員の確保は最重要課題であり、三島市が実施したような若年層の団員確保に向けたデジタル広報や SNS、動画広告等の積極的活用により、従来の広報が届きにくい世代へのアプローチを推進する必要がある。加えて、機能別消防団員の活用も不可欠であることから、平日昼間対応、専門部隊、後方支援など専門スキルや特定の活動に特化させた体制を整備し、柔軟な参加を促すとともに、地元企業との連携も視野に入れた取り組みについても推進していただきたい。

消防団は、地域防災力の要であり、その活動は市民の安全・安心に不可欠である。団員数の減少という課題に対し、本市の実情に即した施策を着実に推進するとともに、団員確保のための環境整備を継続的に行うことで、持続可能な地域防災体制の構築につながるものと期待する。