

AI活用による自治体業務改革

2026年9月7日
神戸市



市制施行 | **1889年4月1日**

面積 | **556.93** km²
2025年12月時点

人口 | **1,485,525人**
2025年12月時点

職員数 21,757名

一般行政・企業会計部門 10,198名

教育 9,991名（うち教員8,098名）

消防 1,568名

※2026年4月1日時点



デジタルツイン スパコン富岳を
活用した災害時避難シミュレーション

オープン
データ 141 データセット

SaaS型都市OS

スマートこうべ

年間 115 万PV

7分野
46プロジェクト

スマートシティ
プロジェクト

ペーパーレスの推進
(無線LANの導入)
紙使用量(2017年比)

57.8%削減

業務効率化

ドローン 測量・点検・広報・防災

AI RAG搭載 庁内FAQ 包括的
1,500 アクセス/日 AI 条例

キャッシュレス
126 か所

生成AIチャットを
12,000人で利用

神戸データラウンジ
全庁共有
ダッシュボード 178 件

データ利活用方針
・ガイドライン策定

政策効果分析
Rユーザ 100人

統合型GIS
利用
職員数 1,500 人/月

Data StaRt
Award
3年連続受賞

データアナリスト
740人達成

データ利活用
EBPM

住基データによる
独自将来人口推計

神戸スマートシティ
神戸市のDXの取組

2026.04 ver.

DX人材

内部人材育成 DX
リーダー 219人

外部人材活用 23人

スマート自治体 フロントヤード・バックヤード改革

業務改革パッケージ
業務削減
148,000 時間

行政手続のスマート化
スマート化率
(オンライン化) 71.9%

業務アプリの内製
2,300 アプリ

e-KOBE
利用者アカウント 職員アカウント
51万 2,400

RPA
業務削減
27,008 時間
(年間)

システム標準化
7分野でのカスタマイズ全廃

デジタルデバйд対策
支援数 32,783人

抽出記号詳細		抽出記号の備考	抽出記号(ヒューマン抽出時は修正済み)	O / K / NG
1	その他	方法論あり	OK	
20	その他	方法論あり	OK	
2	知識・技能	知識・技能あり	OK	
3	知識	知識・技能あり、習得・修得年度あり	要確認	
4	スキル・アビリティ	スキルの記入あり	要確認	
5	スキル・アビリティ	アビリティあり	OK	
6	スキル・知識	スキル・知識あり	OK	
7	スキル	トビイレ・ランゼス・タンクありあり	要確認	
8	スキル	トビイレ・ランゼス・タンクありあり	要確認	
9	スキル	ランゼスあり	OK	
10	スキル	ランゼスあり	OK	
11	スキル	ランゼスあり	OK	
12	スキル	ランゼスあり	OK	
13	スキル	ランゼスあり	OK	
14	スキル	ランゼスあり	OK	
15	スキル	ランゼスあり	OK	
16	スキル	ランゼスあり	OK	
17	スキル	ランゼスあり	OK	
18	スキル	ランゼスあり	OK	
19	スキル	ランゼスあり	OK	
40	スキル・知識・習得・修得	13	要確認	
36	特待施設	特待施設あり	要確認	

○生成AIアプリの内製開発

神戸市のDX推進方針

DIY : Do It Yourself

「職員による内製化」を推進

急激な外部環境の変化にも柔軟に対応していくため、
ローコードツール等を使って積極的に内製化を進める

窓口対応ロールプレイアプリの開発事例

- 実現したい処理の流れをブロックのように組み合わせることで、生成AIを活用したアプリを開発。
- 市民ペルソナやカスタマージャーニーを反映したAIチャットボットとの対話を通じて、実践的な窓口対応のロールプレイを実現。



処理の流れ

1. 市民ペルソナ作成

市民のペルソナとカスタマージャーニーを作成

2. AI市民が質問



転入届とマイナンバーカードの住所変更は同時に行えるということですが、妻と子供の分もまとめて手続きできますでしょうか？

3. 職員が回答

代理で手続きすることはできますが、奥様の分は委任状が必要です



4. AIによるフィードバック



○質問：転入届とマイナンバーカードの住所変更は同時に行えるということですが、妻と子供の分もまとめて手続きできますでしょうか？

○回答：代理で手続きすることはできますが、奥様の分は委任状が必要です

○回答案の評価・改善ポイント

評価：不十分

改善点：代理手続きの条件について、より具体的に説明する必要あり。

改善後の回答例：「はい、マイナカードをお持ちであれば、ご家族(奥様とお子様)・・・

職員が自らの業務に応じたAIアプリを開発することが可能

○AIアプリのテンプレート化

開発したAIアプリを他のツールとあわせてテンプレート化し、「業務改革パッケージ」として、130所属に展開中 2026.7時点

*テンプレート化することで、導入に係る時間を大幅に圧縮（30分～1時間で導入） 今後もパッケージ数は順次拡大予定

01 庁内問い合わせ

生成AI

問い合わせ方法の一元化
格納されたマニュアルによる自動応答
対応歴をナレッジ蓄積→応答精度向上

導入58所属 2025.9～

人事給与 / 指定管理 / 情報システム …

02 マニュアル検索

生成AI

格納されたマニュアルを基にAIと対話しながら、必要な回答を見つける

導入59所属 2025.10～

保健福祉 / 監査指導 / 道路 / 税 …

03 相談管理

過去の問い合わせを台帳と紐づけて管理し、ナレッジ蓄積

導入5所属 2025.12～

不動産管理 / 生活保護 / 保育所 …

04 不備確認・突合

生成AI

生成AIとAI-OCRで、2書類間の不整合を突合して確認

導入2所属 2026.3～

建築 / 廃棄物

05 出退勤管理

紙で管理していた非常勤や短時間勤務者の出退勤管理をQRコードで読み取り

導入5所属 2026.3～

保険年金 / 住基戸籍 …

06 外部問い合わせ

生成AI

問い合わせ方法の一元化
応答文案の自動作成
対応歴をナレッジ蓄積→応答精度向上

導入1所属 2026.3～

動物園

テンプレート化により生成AIの導入を容易に

- 神戸市ではAI条例に基づき、市及び受託事業者が業務にAIを活用する際にはリスクアセスメントを実施している。
（特に市民の権利・利益に影響を与える行政処分等の判断にAIを活用する際は詳細なリスクアセスメントを実施することとしている）

名称 神戸市におけるAIの活用等に関する条例

公 布：2024年3月29日
施 行：2024年9月27日

（第1条～第4条）【総則】 ・目的：持続可能な人間中心の社会実現 ・定義 ・基本理念（8項目） ・市の責務

（第5条）【基本指針の策定】

- ・市のAI活用に関する基本的事項（組織・職員の責務）
- ・**リスクアセスメントの実施に関する事項（対象範囲、項目等）**
- ・市民及び事業者がAIを効果的に活用するための施策の実施に関する基本的な事項
- ・神戸市立学校における、AIを適正に活用するための教育に関する基本的な事項
- ・受託事業者等がAIを活用するにあたり市に協議を行う業務及びAIの範囲

（第6条） 【リスクアセスメント】

- ・処分等のうち基本指針で定めるものにAIを活用するにあたりリスクアセスメントを実施

（第8条） 【市民及び事業者によるAIの効果的な活用】

- ・広報活動、事業者助言、学校教育を通じたAI知識の普及

（第9条） 【受託事業者等の責務】

- ・受託事業にAIを活用する場合の事前協議義務
- ・生成AIに知り得た非公開情報の入力禁止

（第10条） 【神戸市AI活用アドバイザー】

- ・基本指針を定め、又は変更しようとする場合
- ・リスクアセスメントを行う場合

必要に応じて
意見聴取

（第7条） 【生成AI等を活用する場合の責務】

- ・生成AIに非公開情報の入力禁止
- ・議会説明に生成AIを活用する場合は判断をAIに委ねず自ら責任を負って説明

リスクアセスメント 22件（簡易版）

- ・ Copilot
- ・ Dify
- ・ 庁内FAQ
- ・ ボイスボット
- ・ 自動審査
- ・ 市のHP要約
etc

リスクアセスメントの例：

「市のHP要約」導入の際の対策

- ・ 導入前に**テスト・精度改善**を行い、AIが市民に誤った回答をしないよう対策
- ・ AIの精度改善だけでなく、**HP自体の表現について一部見直し**、市民への情報が不足しないよう調整

自治体業務へのAI活用

課題認識

- 世間では「AIが人間の業務を代替する」、「AIにより多くの人が職を失う」などと言われており、**経産省の推計※によれば、生成AI等が進展すると仮定した場合には、事務型職種では32～55%が代替されうるとも**されている。
※（出典）経済産業省「第30回産業構造審議会経済産業政策新機軸部会（令和8年3月5日）参考資料2」p. 11
- 自治体のAI活用は進展しており、都道府県・指定都市では100%の導入率になっている。また、AIチャットボットに限らず、税関連の問合せに自動応答するボイスボット（神戸市）や、窓口での相談内容の音声から文字起こし（千葉県）するものなど、活用の幅も広がりつつある。
- しかし、自治体における**現状のAI活用事例の延長線上には、事務型職種の半数が代替される未来は到底見えて来ない。**

[想定される要因]

- ・ 現在のAI活用は、議事録や文案作成など、周辺タスクに留まり、職員の**日常業務の中核には踏み込めていない。**
 - ✓ 日常の業務工程にどのようにAIを活用できるかがタスクレベルで特定できていない。
 - ✓ AIの活用が一部のリテラシーの高い職員に限られている。

課題解決に向けた仮説

- ・ AI進展におけるギャップを埋めるためには、業務の内容に踏み込んで分析することが必要ではないか。

[方向性①]

- ・ 職員の業務を**細かなタスクに分解**し、タスク毎にAI活用を考える。
- 「生活保護業務へのAIの活用」といった一般論ではなく、法定手続の外形からでは見えない自治体の業務を解像度高くタスクに分解し、タスク毎にAI活用の余地があるか、どのような問題が想定されるか等を整理していく

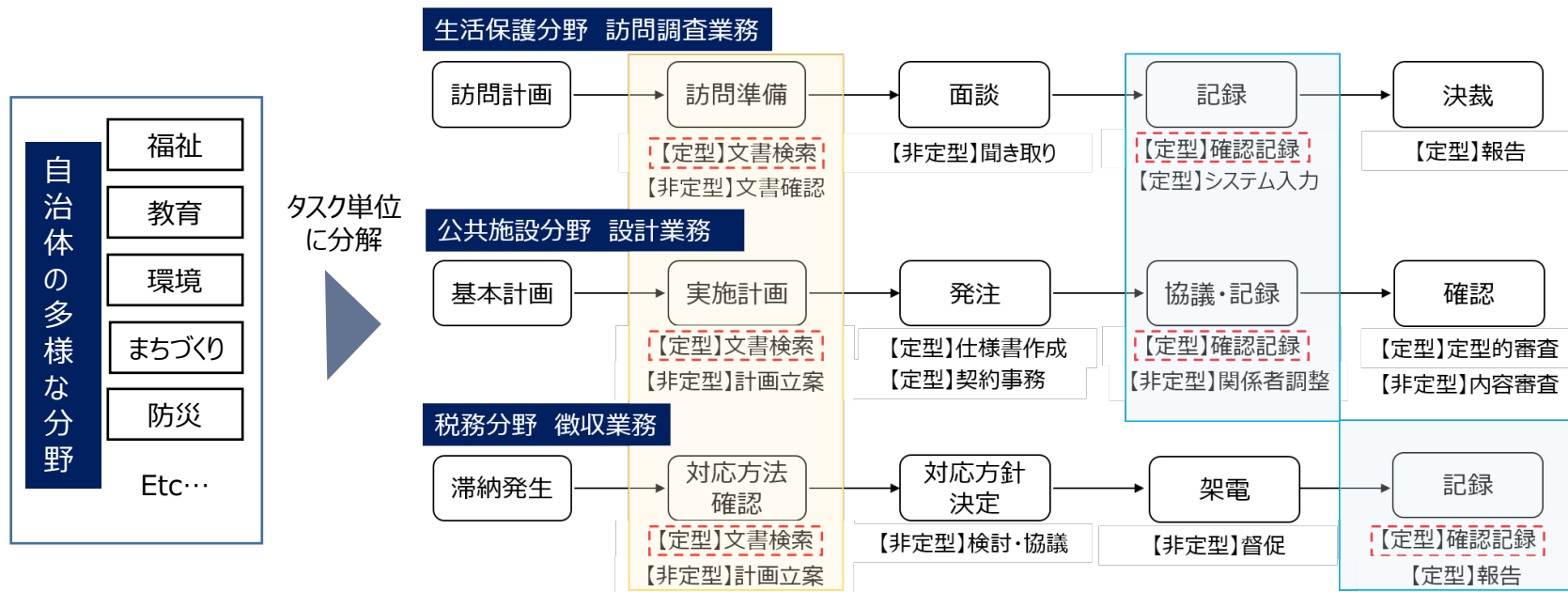
[方向性②]

- ・ 職員のリテラシーに依存せず**自然とAIを活用できる環境を整える。**
- 本市職員へのアンケートでは、生成AIを業務で活用した経験がある職員は 約6割に留まっており、「使い道が思いつかない」、「使い方がわからない」等が理由として挙げられている。誰もが自然とAIを活用できる環境を整備していく

- 地方自治体の業務には、分野を超えて共通するタスクが存在し、その処理には多くの時間を要している。
- 多くの業務は、交渉・調整などの非定型タスクと、記録・検索などの定型タスクが混在している。現時点では、業務を構成するすべてのタスクを一括してAIで代替することは難しい。

(参考) “Automation and thus AI and robotics replace workers in tasks that they previously performed, and via this channel, create a powerful displacement effect.” — Acemoglu and Restrepo (2019)

Source: Daron Acemoglu and Pascual Restrepo, “Artificial Intelligence, Automation, and Work,” in *The Economics of Artificial Intelligence: An Agenda*, ed. Ajay Agrawal et al. (University of Chicago Press), 198.



エビデンスの把握

業務量調査の実施により、エビデンスのある業務のボリュームゾーンを把握する。

業務量調査サンプル

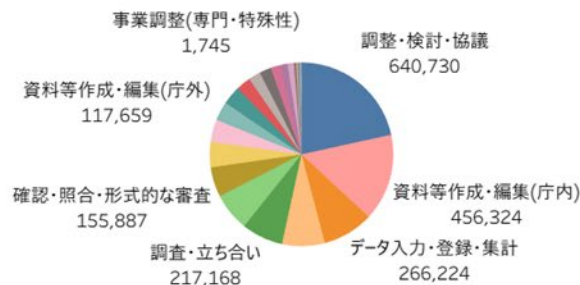
職員別 年間時間数						
項目	神戸 太郎	DX 花子	ICT 次郎	デジタル 三郎	改革 四郎	合計
年間時間数	2,195	1,829	2,344	1,723	2,189	10,280

No.	区分	大項目	中項目	作業単位	合計率	合計時間	神戸 太郎		DX 花子		ICT 次郎		デジタル 三郎		改革 四郎	
							不足率	業務時間	不足率	業務時間	不足率	業務時間	不足率	業務時間	不足率	業務時間
							0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
1	共通	予算・決算	予算関係	データ入力・登録・集計	4.5%	88	1.0%	22	0.0%	-	1.0%	23	2.5%	43	0.0%	-
2	共通	予算・決算	決算関係	データ入力・登録・集計	3.5%	65	1.0%	22	0.0%	-	0.0%	-	2.5%	43	0.0%	-
3	共通	文書管理		書類整理	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
4	共通	照会回答	庁内照会	資料等作成・編集	8.0%	163	2.0%	44	0.0%	-	1.0%	23	3.0%	52	2.0%	44
5	共通	照会回答	国・他都市からの照会	資料等作成・編集	19.0%	390	1.0%	22	1.0%	18	1.0%	23	5.0%	86	11.0%	241
6	共通	照会回答	その他照会	資料等作成・編集	2.0%	44	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	2.0%	44
7	共通	総括・進捗管理		資料等作成・編集	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
8	共通	窓口対応、電話対応		相談・問い合わせ（庁外）	1.2%	21	0.2%	4	0.0%	-	0.0%	-	1.0%	17	0.0%	-
9	共通	議会対応		資料等作成・編集	6.0%	130	3.0%	66	0.0%	-	2.0%	47	1.0%	17	0.0%	-
10	共通	労務管理		データ入力・登録・集計	1.5%	28	0.5%	11	0.0%	-	0.0%	-	1.0%	17	0.0%	-
11	共通	会計年度任用職員		資料等作成・編集	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
12	共通	契約・支払事務	仕様書作成・検討	資料等作成・編集	8.0%	172	2.0%	44	0.0%	-	1.0%	23	1.0%	17	4.0%	88
13	共通	契約・支払事務	契約事務	確認・照会・形式的な審査	17.0%	360	1.0%	22	0.0%	-	1.0%	23	3.0%	52	12.0%	263
14	共通	契約・支払事務	支払事務	起案・伺い作成	11.5%	234	1.0%	22	0.0%	-	0.5%	12	4.0%	69	6.0%	131

技術系部局可視化



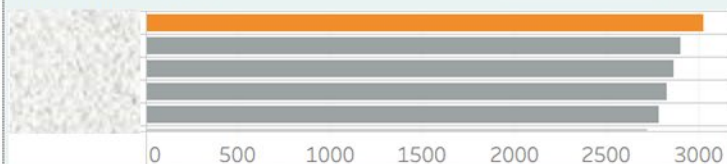
作業単位



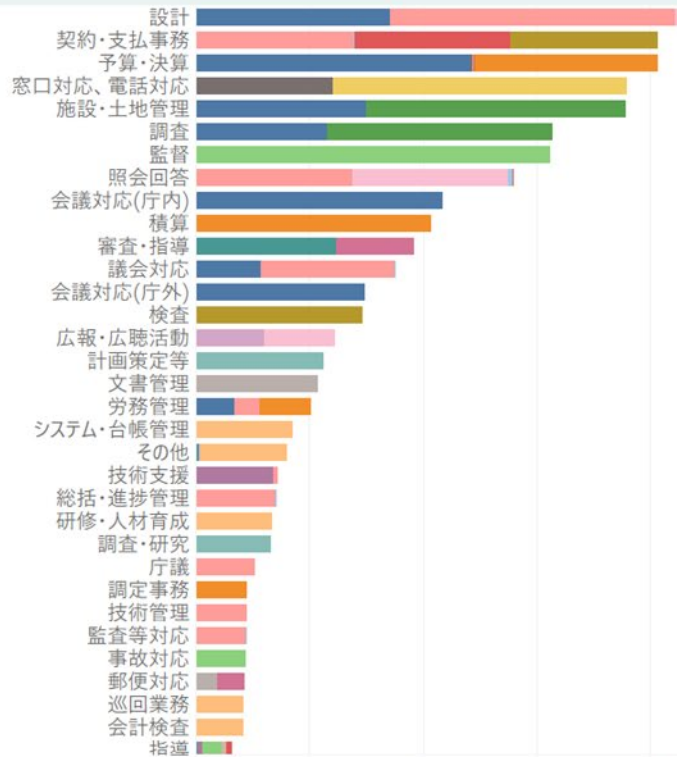
職員別作業時間

役職

(すべて)



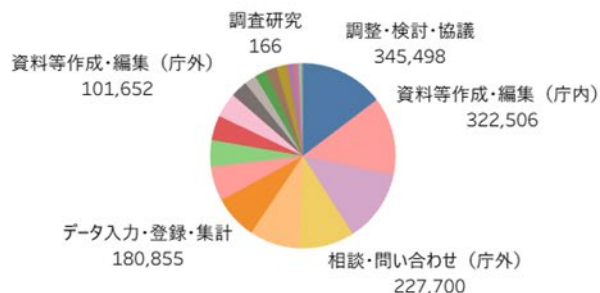
大項目



福祉系部局可視化

局名	所属名	区分別作業時間
(すべて)	(すべて)	
職員数	1,308人	共通 1,242,868
年間勤務時間	2,418,740時間	固有 1,114,934
(うち時間外勤務)	197,219 時間)	- 503

作業単位



職員別作業時間

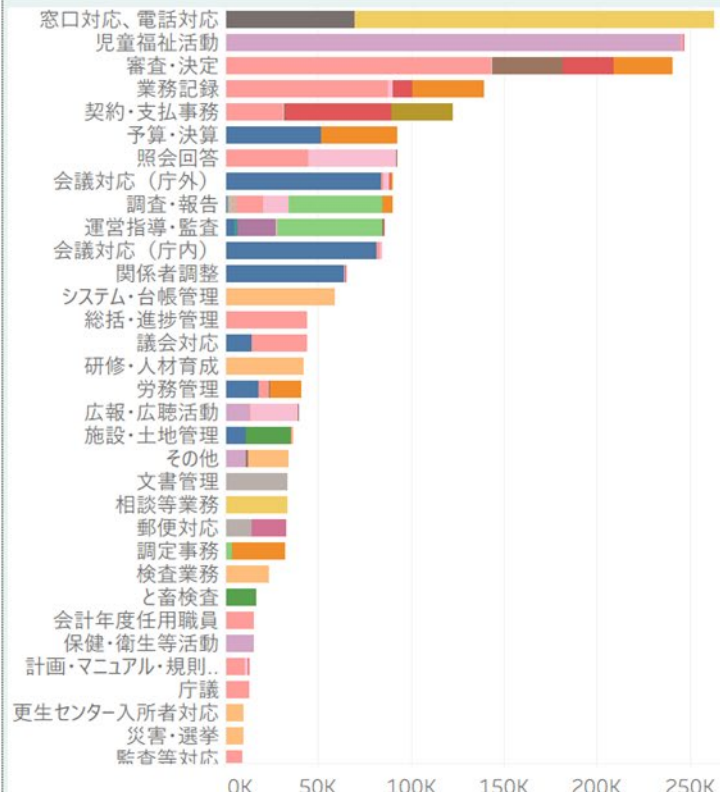
役職 (すべて)



作業時間 分

0 500 1000 1500 2000 2500 3000

大項目



- タスク単位に分解し業務量の削減を検討するアプローチは、着手すべきターゲットを抽出するうえで有効な手法になり得る。

神戸市役所全体：約1,088万時間 5,412人 *管理職を除くR7行政職員数

└ 業務量調査実施所属：約539万時間 2,853人 *技術（道路・公園・都市計画・港湾等）福祉（生活保護・障害・保健・保育等）

ボリュームのある共通業務を選定し、内在するタスクに対してソリューションを導入、テンプレート化して水平展開

○分野を超えて共通するタスクが見込める業務

*POC算出効果による理論値

業務	年間業務時間数	割合	関与職員 人数	割合	対象 タスク	ソリューション	年間効果時間数見込み 〔割合/業務時間数〕
契約・支払	326,434	6.1%	1,427人	50.0%	仕様書作成	生成AI仕様書作成プラットフォーム	▲51,870〔▲16%〕*
施設管理 児童相談 など	364,994	6.8%	1,799人	63.1%	確認記録	窓口・電話支援AIシステム	検証予定
予算・決算 許認可 など	131,585	2.4%	1,512人	53.0%	問い合わせ	ナレッジ蓄積によるAI応答	▲33,226〔▲25%〕
調査・研究 など	113,535	2.1%	1,245人	43.6%	文書検索	生成AI文書検索ナビゲーション	▲14,112〔▲12%〕
⋮						⋮	

○特に技術分野で共通するタスクが見込める業務

設計・積算	316,630	5.9%	650人	22.8%	確認審査	画像認識・生成AIによる 検図・積算の確認支援	検証予定
現地調査 工事監督	313,024	5.8%	855人	30.0%	記録	ウェアラブルカメラ・工事情報共有 システムの活用	検証予定
⋮						⋮	

再掲

○AIアプリのテンプレート化

開発したAIアプリを他のツールとあわせてテンプレート化し、「業務改革パッケージ」として、130所属に展開中 2026.7時点

*テンプレート化することで、導入に係る時間を大幅に圧縮（30分～1時間で導入） 今後もパッケージ数は順次拡大予定

01 庁内問い合わせ

生成AI

問い合わせ方法の一元化
格納されたマニュアルによる自動応答
対応歴をナレッジ蓄積→応答精度向上

導入58所属 2025.9～

人事給与 / 指定管理 / 情報システム …

02 マニュアル検索

生成AI

格納されたマニュアルを基にAIと対話しながら、必要な回答を見つける

導入59所属 2025.10～

保健福祉 / 監査指導 / 道路 / 税 …

03 相談管理

過去の問い合わせを台帳と紐づけて管理し、ナレッジ蓄積

導入5所属 2025.12～

不動産管理 / 生活保護 / 保育所 …

04 不備確認・突合

生成AI

生成AIとAI-OCRで、2書類間の不整合を突合して確認

導入2所属 2026.3～

建築 / 廃棄物

05 出退勤管理

紙で管理していた非常勤や短時間勤務者の出退勤管理をQRコードで読み取り

導入5所属 2026.3～

保険年金 / 住基戸籍 …

06 外部問い合わせ

生成AI

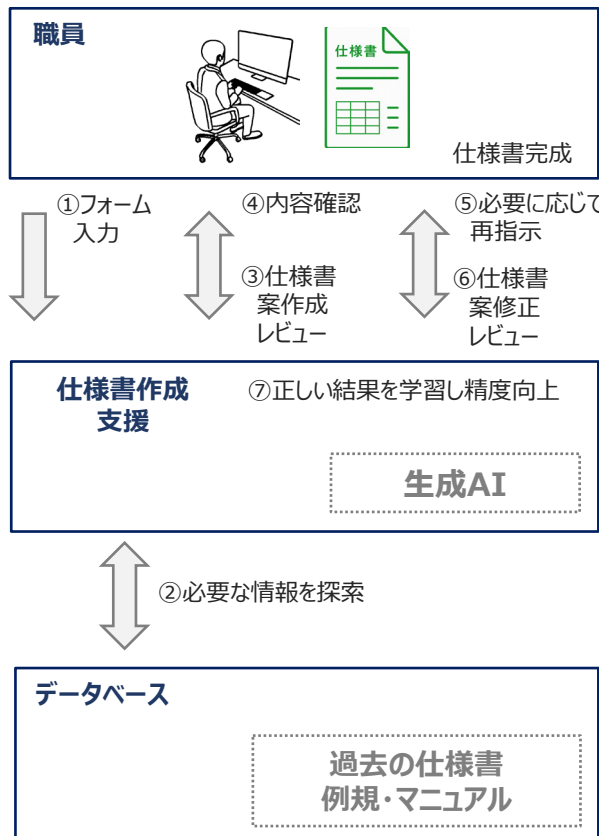
問い合わせ方法の一元化
応答文案の自動作成
対応歴をナレッジ蓄積→応答精度向上

導入1所属 2026.3～

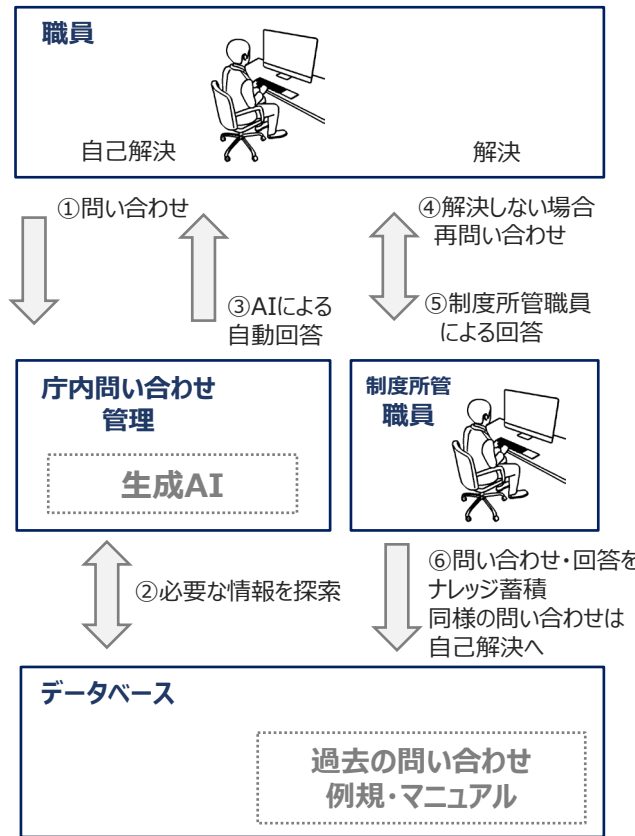
動物園

テンプレート化により生成AIの導入を容易に

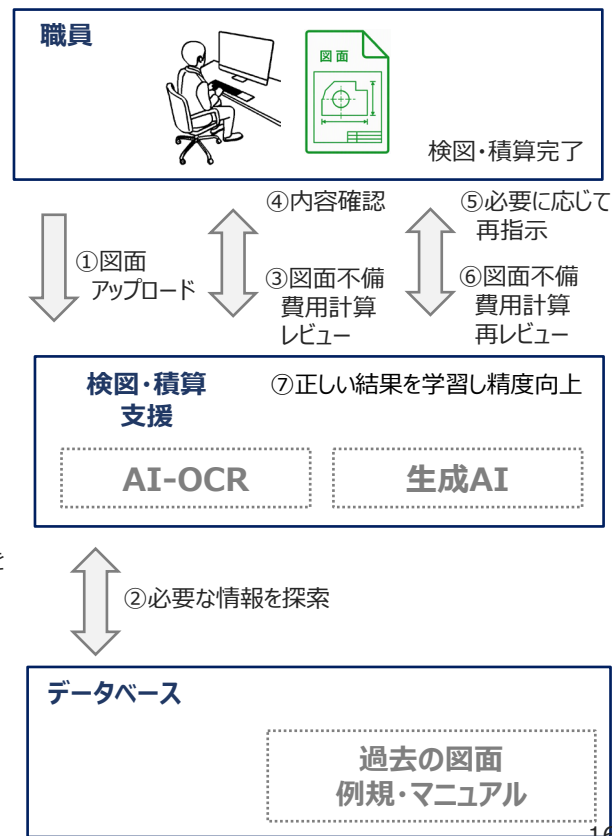
生成AI仕様書作成プラットフォーム



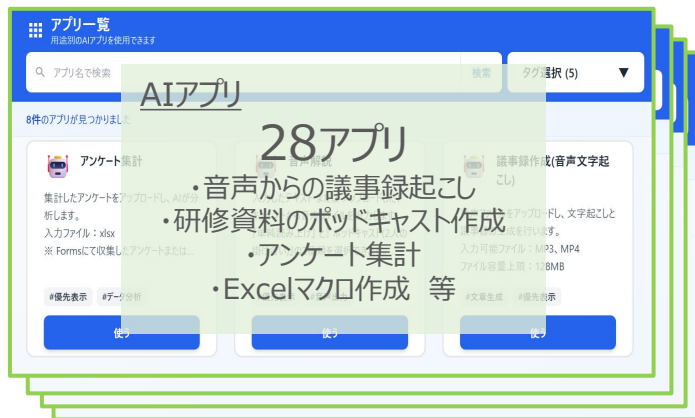
ナレッジ蓄積によるAI応答



画像認識・生成AIによる検図・積算支援



- 神戸市では、職員のリテラシーに依存せずAIを活用できるように、庁内AI基盤として「KOBE AI PORT」を導入
- 定型プロンプトと汎用アプリにより、**職員のプロンプト習熟度によらず、やりたいことを選択するだけで使える**利用環境を展開



○KOBE AI PORT



- 条例・規則
- 市会議事録

独自ナレッジ

条例・規則 : 889件
市会議事録 : 643件

- 神戸市では、自分の知りたい内容を聞くだけで回答を生成してくれる庁内FAQシステムを導入
⇒ 職員は、**AIを使うという意識がなくてもAIを使うことになる。**

2025年度 FAQ質問数
約30万件

格納されているマニュアル類
750文書（3室局13所属）

（一例）

- ・財務会計事務の手引き
- ・各種契約約款
- ・神戸市長の権限に属する事務の専決規定の手引き
- ・給与の手引き
- ・休暇マニュアル、休業制度等、サービス管理関係
- ・収納管理事務の概要
- ・各種研修制度
- ・公用文作成の要領
- ・PCヘルプデスク業務範囲内FAQ

□ [1] 休暇マニュアルv4(会計年度任用職員).pdf

⑩ 結婚休暇

対象 全ての会計年度任用職員（ただし、遠隔地の期間によって勤務日が定められている職員で1年間の勤務日が47日以下である者を除く。）

概要 結婚する職員に与えられる休暇
※遠隔地の届出に基づき結婚する場合のみならず、事実上の結婚関係（いわゆる内縁関係）に入った場合やライフパートナーとして登録した関係等の場合にも認められます。

日数 勤務日に応じて下表のとおり付与

一週間未満の勤務日数	5日以下	4日	3日	2日	1日
一週間以上の勤務日数	217日以上	169日～216日	121日～168日	73日～120日	48日～72日
付与日数	7日	6日	4日	3日	2日

※遠隔地の期間によって勤務日が定められている者については1年間の勤務日数に応じて上表のとおり付与します。なお、上表の日数は連続での付与となり、連休日及び休日を除かれます

単位 1日

給与 無給

決裁範囲 所属

①自然文での質問・回答

会計年度職員の結婚休暇の付与日数を教えてください

具体的に質問を入力してください。
※生成AIは正確な回答をしない場合があります。

会計年度任用職員の結婚休暇の付与日数を教えてください

会計年度任用職員の結婚休暇は、勤務日に応じて付与されます。具体的には、1年間の勤務日数が217日以上の場合は7日、169日から216日の場合は6日、121日から168日の場合は4日、73日から120日の場合は3日、48日から72日の場合は2日が付与されます。これらの日数は連続で付与され、連休日や休日は除かれます【1】。

③引用元文書の表示
(マーカー付き)

[1] 休暇マニュアルv4(会計年度任用職員).pdf

②引用元文書の一覧

解決しましたか？

新たに質問を続ける

- ITリテラシーが低い職員にも自然体でAIを活用してもらうには、日常の業務フローで使用している**既存システムにAIを組み込んでいくことが必要**ではないか。
- 現在の標準準拠システムにはAIエージェント等の外部システムと連携することを想定した機能別連携仕様がなく、また、既存の機能別連携仕様はファイル連携による実装が大半であるため、AIを組み込もうとすると**カスタマイズせざるを得ない**。
- 将来的にAIエージェントの実装を進めるうえでは、**機能別連携仕様の追加とAPIによる実装が重要**となるのではないか。

現状



APIが実装されていない場合

- ✓ AIエージェントから直接操作できない
- ✓ システム内部に個別の処理を作り込む必要がある
- ✓ 連携先が増えるたびに開発・改修・保守が発生する

目指す姿



APIが実装されている場合

- ✓ AIエージェントがAPIを通じてシステムを操作できる
- ✓ 複数のAIエージェントやサービスから共通利用できる
- ✓ システムごとの個別開発を減らせる

- 自治体で利用しているマイナンバー利用事務系の標準準拠システムやLGWAN系の業務システム（庶務事務、人事給与、財務会計、文書管理等）の多くは、AIから操作しやすいREST_APIのような汎用インターフェースを備えておらず、従来型のファイル連携が中心となっている。
- 将来的にAIエージェントの実装を進めるうえで、少なくとも標準準拠システムにおいては、AIエージェント等の外部システムと連携するための機能別連携仕様の追加や当初想定されていたREST_API等による実装の充実により、AI-Readyな環境を整備していく必要がある。

AI活用を進める中で国に期待したいこと

- AIの技術進歩のスピードは目覚ましく、個々の自治体がセキュリティリスクにも向き合いながら高度なAI活用を検討していくことは実質的に困難な状況であることから、国やこれに準ずる主体がより大きな役割を果たすことには賛成
- 人口減少下では、創意工夫しながらAI活用を進める自治体もある一方で、「先進事例を参考^にに検討する」というのが現実的でない自治体も出てきているのではないかな。
- そのため、「先進事例をそのまま導入する」ことができるよう、ある自治体で効果^が実証^{された}AI活用の好事例を国等が集約し、アプリやテンプレートをセットにした「国版の業務改革パッケージ」として小規模自治体等でもすぐに使える形で提供するのが有用ではないか。



○ 自治体のAI導入に係るセキュリティ確保等の技術的支援

- 生成AIの導入にあたっては、接続形態やデータの格納方法により、①約款ベースのインターネット接続型、②相対契約によるインターネット接続型、③ LGWAN接続型、④組織内閉域型の4つのモデルが想定される。また、クラウドLLMか、ローカルLLMかの選択肢も存在する。
- これらの導入モデルはそれぞれセキュリティレベルが異なるが、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」では、個人情報/機密情報の取扱可否がパブリッククラウドサービスとしての取り扱い等に包含されており、各導入モデルに応じて許容すべき個人情報/機密情報の取扱範囲が十分に整理されていない。
- 自治体が安心してAIを導入・活用するためにも、各導入モデルに応じて許容可能な個人情報/機密情報の取扱範囲を、国がより具体的に明示することが有用ではないか。

○ 源内（GEN-AI）のような自治体向け共通基盤の整備

- 汎用的AIのチャットボットでは、小さなユースケースはあっても全庁的なインパクトは小さく、全庁的にボリュームのある業務量削減・効率化は、業務特化型のアプリや独自の情報を参照させるRAGでなければ実現は難しい。
- 小規模自治体にとっては、源内のような共通AI基盤を独自に導入することは難しく、業務特化型のアプリを開発していくこともハードルが高いと考えられる。源内は自治体には提供しない方針と聞いているが、源内に変わる自治体共通AI基盤のようなサービスを国に準ずる主体が提供することも考ええるのではないか。
- 国においては、所管府省庁からの通知類や、先進自治体が開発したアプリ・テンプレートを当該基盤上で共有する仕組みや場所を提供し、各自治体のAIが自由に参照できるようにすることが有用ではないか。