

令和7年9月議会報告

行政のデジタル化と生成AIの活用

【背景】

国は令和2年12月に「自治体DX推進計画」を策定し、全国の自治体に対して業務の標準化、AI・RPAの活用、電子申請の推進を求めている。大分県では令和6年2月に市町村DXの共同目標を設定し、行政手続の電子化、公金収納のキャッシュレス化、公共施設のオンライン予約の整備などが進められている。本市も令和6年3月に「第4次日田市情報化基本計画」を策定し、行政サービスの効率化と市民利便性の向上を目指している。

【崎尾の質問】

RPAの活用による業務効率化の成果と今後の展開、BPR（業務再構築）の具体的事例、生成AIの全庁的導入の考え方、そして端末やクラウド基盤の最適化について質問。再質問では、生成AI導入に伴うセキュリティ対応、職員研修、人材配置、RPAとの連携による効果など、運用体制の具体化を求めた。

【市の答弁】

RPA導入と成果：令和2年度から導入し、高齢者予防接種事務やマイナンバーカード予約処理で年間2,900時間以上の作業削減を実現。標準化後の業務効率化を中心に、今後も拡大を図る。

BPRの実施：住民異動手続のデジタル化や、住家被害認定調査システムの導入により、罹災証明書発行の迅速化を実現。令和5年度「Digi田甲子園2023」で内閣総理大臣賞を受賞した。

生成AIの導入：ハルシネーション等の課題を踏まえ、市民向け利用は慎重に対応。一方で、内部事務の効率化に向けて令和7年度中に試験導入を予定。生成AI利用ガイドラインを策定し、職員研修を通じて安全な活用法を習得する。

通信・セキュリティ対策：AI利用による通信量増加を見込み、ネットワーク再構築を予定。職員情報がAI学習データに反映されない設定とし、国内サーバーを利用して安全性を確保。

DX人材の育成：各課にDX推進リーダーを配置し、既存のOA推進員体制を拡充。デジタル人材の育成を段階的に進める。

【まとめ】

生成AIをはじめとするデジタル技術の導入は、限られた職員体制で行政品質を維持する鍵である。RPA・BPR・AIの連携による効率化、セキュリティ確保、人材育成を柱に、試験導入から全庁展開へ段階的に進める方針が示された。