

## 令和5年度（2023年度）第2回 熊本市市役所改革推進委員会-議事要旨

### 1 日 時

令和5年（2023年）10月13日（金） 午後2時～午後3時半

### 2 場 所

オンライン開催

### 3 出席委員（敬称略）

澤田道夫、八幡彩子、森紀子、倉本佐織、森田操、加藤貴司

### 4 配付資料

資料1 次期市役所改革プラン骨子（素案）

資料2 「ChatGPTの実証実験」について（報告）

### 5 次 第

（1） 開会

（2） 議事

①次期市役所改革プラン骨子（素案）について

②ChatGPTの実証実験について

（3） 閉会

## 6 議事録（要旨）

※この議事録は、文章の校正にあたり生成 AI を活用して作成しています。

### 議事①次期市役所改革プラン骨子（素案）について

#### [改革プロジェクト推進課長]

【資料1】に基づき説明

#### [森委員]

今回は骨子と言うことで、具体的な取組内容は今後肉付けしていくという認識でよいか。

#### [改革プロジェクト推進課長]

ご認識の通り。骨子確定後、具体的な取組を検討していく。

#### [森委員]

具体的な取組を見ないと何とも言えない部分があるが、基本的な方向性としては十分だと思う。一つ気になったのが、熊本市は政令市に移行したときに区ごとのまちづくりを重視し、それによって市民満足度を高めていくという方針だったと思う。そのため、区役所やまちづくりセンターを中心とした市民との協働に取り組んでこられたと思うが、骨子の中に「区役所」というフレーズがないことが気になった。協働の中心的役割を担う区役所についても、しっかり明記していただきたい。

#### [改革プロジェクト推進課長]

区役所の位置付け等については、今後取組内容を固めていく中で考えていきたい。

#### [森田委員]

方針1の主な取組例に「人事制度の見直し」があるが、これは6ページ目のエンゲージメント調査で人事制度に関するスコアが一番低かったことを踏まえたものかと思う。ただ、人事制度の見直しといっても一足飛びにはできないと思うが、職員が納得される見直しとするために、どのような手順で進めていく予定か。

#### [行政管理部長]

人事制度に対するスコアが低いことは、重く受け止めている。ただ、これが人事制度のどの部分に職員が疑問を持っているのかなど、今後細かい分析が必要だと考えている。我々としては、人事評価制度や人事異動など職員のキャリア形成に資するような取組を積極的に行っていきたいと考えている。

#### [森田委員]

ありがとうございました。難しいところもあると思うが、分かりやすい評価制度となるよう、見直

しに取り組んでいただきたい。

### [加藤委員]

先般、講演会で消滅可能性都市の話聞く機会があった。2040年までには全国の自治体の約半数が消滅するという話であり、大変ショッキングであった。これを回避するためには、いろいろな政策に加え、地域活動の活性化も重要だと感じた。

また、先日の熊日新聞では「地方公務員に地域活動休暇を」という記事があり、自治体が条例を定めれば、職員の特別休暇として地域貢献活動休暇を創設できるという内容であった。全国では札幌、名古屋、神戸、広島、熊本の5市が、創設可否を明確にするよう国に求めたということで、熊本市は積極的に取り組まれていると感じる。

これらに関連するのは「方針3 協働・連携の推進」で、考え方として「幅広い世代が地域活動へ積極的に参加できる仕組みを構築する」「自主自立のまちづくり活動を支え、地域力の維持・向上を図るよう支援体制を充実させる」などが示されているが、市の職員の方の地域への支援は非常に重要であり、ぜひ市の職員の皆さんが地域活動に積極的に参加しやすいシステムを構築してほしい。

### [行政管理部長]

職員が地域活動に参加していくことは非常に重要だと考えている。休暇制度はもちろん、地域活動を行った職員を評価できるような仕組みも現在研究しているところであり、職員が積極的に地域活動に参加できる環境を整えていきたい。

### [八幡委員]

市役所改革に関する取り組みをスマートに進められており素晴らしいと感じた。いくつか確認をさせていただきたいのだが、まずは3ページ目の各取組の進捗状況の部分。137の項目のうち、108の項目が計画通りに進捗していることは素晴らしいと思った。一方、一部変更・遅れの中に「ホームページのリニューアル」が挙げられていた。実は私は熊本市の生涯学習に関する審議会にも関わらせていただいております、生涯学習に関する市民向けのホームページの仕様が古いため、新しく使いやすいものに適宜変えていくことが利便性を高めると感じている。ここで挙げられているホームページのリニューアルは、政策局が管轄しているホームページに限るのか、いろいろな部署を通して全体に関わるのか。もし全体を網羅されていないのであれば、そのあたりも検討いただけるとありがたい。

### [改革プロジェクト推進課長]

現在の改革プランで掲げているのは熊本市公式ホームページのリニューアルであり、各担当部署が管理しているホームページのリニューアルは含まれていない。

### [八幡委員]

管轄は違うと思うが、可能であれば全体の見直しもご検討いただきたい。

続いて5ページ目。広報広聴の改善については三番目に意見が多かったようだが、自由記載に具体的な市民の要望が見当たらなかった。このあたりはどのように対応していくのか、考えがあればお聞

かせいいただきたい。

### [改革プロジェクト推進課長]

市民の要望としては、例えば「何が便利になったのかわからない」といった意見を記載しているが、こちらを広報の改善意見に分類しているところ。本委員会においても「利便性が向上しても市民が知らないことが多いため、しっかり情報発信を」という意見もいただいている。せっかく市が DX 等の良い取組を進めても、市民に伝わらなければ意味がないため、次期プランにおいては広報についてもしっかり取組を進めてまいる。

### [八幡委員]

この市民アンケートの要望は多面的なものに及んでおり、市民の方が求められる熊本市役所の職員像も単一ではないため、それに対応していかれるのが大変だろうと思った。職員分析調査にもあったが、私達が持つ市役所職員のイメージ、「真面目にコツコツ」というイメージとも重なって非常に興味深く拝見した。今後さらに多様なスキルや個性をもつ職員の方が増えるといいと思った。

それから6ページ目の職員満足度調査について。スコアが低い人事制度の仕組みはもちろんだが、福利厚生「仕事に必要な設備などがそろっていて働きやすい」についても比較的スコアが低いようである。モバイルパソコンの配置など色んな取組をされているが、職員が働きやすい環境整備という部分では、もっと改善できるところもあるのかなと思いながら拝見した。

それから、方針1の人づくり改革も非常に興味深く確認させていただいた。主な取組例にある「職員ポイント制度」は、どのような取組を想定されているかご説明いただきたい。

### [行政管理部長]

先ほどの地域活動と繋がるものだが、職員が地域活動に参加した場合に、インセンティブとしてポイントを付与するということができないかということで、研究していきたいと考えている。

### [八幡委員]

ありがとうございました。私が所属している熊本大学の職員も、熊本市役所の機動的な改革の姿勢に学んでいきたいと思うところもあるため、色々なところ人事交流等もご検討いただけるとありがたい。

### [澤田会長]

私の方からも気付いた点を3点ほど。方針1の組織・人づくり改革で、人材の確保に向けた制度の見直しや環境構築に触れているが、人材確保は非常に重要だと考えている。11ページに国の動きが示されていて、総務省が今年の秋に、人材育成基本方針策定指針を改定し、人材育成が中心だったところに、人材の確保と職場環境も加えて3本柱の方針になるということである。今まであまり注目されてこなかった「人材の確保」が、これから大問題になってくるということかと思う。民間企業では人材確保がすでに大きな問題になっているが、これまで公務員、特に国家公務員や都道府県、政令市は人材確保にあまり苦労してこなかったかもしれないが、おそらくこれから優秀な人材の奪い合

いの時代となり、優秀な人材をどう確保するかということが非常に重要になってくると思う。今後総務省が出す指針にしっかり注目して、人材確保の視点がどのように示されるか注目するとともに、国に人材を奪われないよう、総務省の指針を見ながら具体的な取組を検討していただきたい。

それから、同じく方針1のところ、先ほど加藤委員からお話があった消滅可能性都市について。都市はなぜ消滅してしまうかというと、女性が減るから。女性が首都圏に流出してしまうと消滅可能性都市になるため、女性が働きやすい職場を作っていくという視点が必要。主な取組例②の「多様な働き方推進に向けた制度改革」にかかってくると思うが、具体的な取組を考えると、女性の働きやすさ、女性の人材活用も視点として持ってほしい。

また、方針2の考え方で「デジタル化等による業務効率化を図り、生み出されたリソースを活用することで、より「親切」で「丁寧」なサービスを提供する」とあるが、これがこれから非常に重要になってくると思う。デジタル化自体は悪いことではないが、デジタル化により自動でできることは定型的で簡単なことで、それらはAIなどに置き換えられる。残るのは、市民が抱えている難しい問題で、必然的に対応する市役所職員のレベルが上がらないといけない。だからこそ「生み出されたリソースで、より「親切」で「丁寧」なサービス」の考え方が重要になってくると思う。窓口で職員の能力が磨かれると思うし、逆に能力の高い職員を置いておかないと解決できなくなる。市役所の職員の能力が試される部分になるため、その視点をしっかり持っていただきたい。

## 議事（2）「ChatGPTの実証実験」について（報告）

### [デジタル戦略課長]

【資料2】に基づき説明

### [森委員]

資料に業務効率化の例として「審議会の議事録作成 2時間/件」と示されているが、これは1件あたり2時間の短縮に繋がったという意味か。

### [デジタル戦略課長]

実証実験については100名体制でチームを組んで検証を行ったが、こちらの例はそのチームから上がってきた1つの例示である。実は前回の本委員会の議事録作成に活用したもので、2時間の削減効果があったというものである。

### [森委員]

他のものについても、チャット GPT を使うことで記載の時間が短縮できたという認識でよいか。例えば動画作成の例が示されているが、これも3時間短縮できたという意味でよいか。

### [事務局]

ご認識のとおり。この動画は改革プロジェクト推進課が人事課と連携して作成したものだが、動画を作成する上でどういった映像が必要か、どういったシナリオ・構成にするとよいかなどのアイデアを出してもらった。その辺りを調べたり考えたりする時間を、チャット GPT により3時間程度削減で

きたということである。

### [森田委員]

私からはリスクについてお尋ねしたい。誤った情報を真実のように伝える、フェイクニュースを作ってしまうといったことが報道されているが、今後利用していく中で、そういったことが出てくると思う。それを人がチェックするというのは、本末転倒になるかもしれないが、誰かがチェックしないと誤った情報が出てしまう恐れもある。その辺りはどのように対策されるのか。

### [デジタル戦略課長]

ご指摘のとおり、誤った情報を真実のように生成するというケースがある。そこで、本市では利用者が確認するのは当然として、特に対市民に使う時は、組織として二重三重のチェックをするようにということで、ガイドラインに記載をしている。その上で、研修を受講して利用を許可するという体制を構築している。現状の生成 AI の精度的には、あくまで補助ツールとしてしか利用できないレベルであるため、そのあたりの対策は今後も徹底してまいりたい。

### [八幡委員]

私もリスクについて。実証実験に関わった職員の方のスキルが高かったから、情報が誤っていることや古いということに気付けたのではないかと思った。AI は学習することで賢くなり、進化させていくことは可能と思うが、そういう状況にあってもファクトチェックや研修は充実させていくべきと思う。

有用性については、68%の職員が利便性を感じており、市役所業務の効率化にチャット GPT は有用だと思う。先ほど森委員がご質問された有用性の検証の定量的評価の部分で、例えば市政だよりの文章校正やプレリリースの作成、これを1件当たり5分で処理してくれたら早いと思ったが、逆に短縮できた時間が5分だと、これを長いと見るか短いと見るかわ変わってくる気がする。それから一番下の政策立案。やはり市役所職員が最も専門性を発揮できるのが政策立案だと思うが、例えばチャット GPT で下準備をした上で、専門性を加えていくというような手法でご活用されるのかなと思った。今後、活用ノウハウが蓄積されていくと使い勝手も良くなるのかなと思いながら拝見した。

### [デジタル戦略課長]

前回の本委員会で澤田会長からもご助言があったように、いわゆる0段階ではなく1段階、階段を1段上がったところからスタートできる点が、生成 AI のメリットだと考えている。職員の負担感が下がったというアンケート結果も出ていることから、今後もデジタル技術を有効に活用していきたい。

### [森委員]

私は報道の人間だが、例えばプレスリリースの作成にチャット GPT を使った場合、「このリリース作成に AI を使っていますよ」というお知らせはあるか。

### [デジタル戦略課長]

現時点ではあくまで補助ツールであり、責任は我々人間にあると考えているため、生成 AI を使っているというお知らせは行っていない。しかし、今後、画像生成 AI の利用や市民サービスに直接利用する段階になった場合は、検討が必要だと考えている。

#### [森委員]

不勉強で恐縮だが、総務省の指針で、AI を使った場合はその旨の表記をしなければならないというものがあつた記憶がある。最終的なチェックの責任は市役所にあると言っても、その過程で使ったのであれば市民に説明をいただきたいと思う。

#### [澤田会長]

実際画像生成などは非常に便利。例えば「秋の熊本城のイメージを作って」と言うと一瞬で出来上がる。そういう部分もあるが、AI だけを用いて作ったものについては、注釈を記載する必要が出てくると思う。熊本市では指針に準拠して使われていると思うが、抜けのないようにお願いしたい。

チャット GPT は質問の仕方によって、アウトプットのクオリティが大きく変わる。ノウハウがだんだん積み上がっていくと思うので、それを全庁的に共有していただきたい。「こういうやり方をした方が、よりエラーが少ない」とか。そういうノウハウも共有し、リスクにも配慮して活用いただきたい。

#### (総括)

#### [澤田会長]

市役所改革プランの骨子については、みなさまから様々な意見をいただいた。活かせる部分は今後策定を進めていく中で活かしていただきたい。チャット GPT についてはリスクもあるため、その点は留意していただきたい。

それでは、これで本日の市役所改革推進委員会を終了する。委員のみなさま、円滑な進行にご協力いただきありがとうございました。