

神戸市におけるAIの利活用と適正なルール整備

—業務効率化の推進と市民の権利を守る条例の両立—

神戸市企画調整局デジタル戦略部

はじめに

近年、ChatGPTに代表されるAI（人工知能）は、社会のあらゆる場面でその活用が期待されています。神戸市では、市民サービスの向上と行政事務の効率化を目指す「神戸スマートシティ」構

全庁（約1万2000人）で生成AIの本格利用を開始しました。職員が日常的に生成AIのメリットを享受できるよう、利用環境の整備と具体的なユースケースの開拓を進めています。

1. RAG技術による庁内FAQの革新

全庁的なユースケースの中でも特に活用されているのが、「RAG（Retrieval-Augmented Generation：検索拡張生成）」と呼ばれる技術を活用した庁内FAQシステムです。

これは、生成AIがインターネット上の情報ではなく、神戸市が独自に持つマニュアルや手引き（休暇制度、給与、財務会計事務の手引きなど）を情報源として回答を生成する仕組みです。職員は、分厚いマニュアルを読み解く代わりに、自然な言葉でチャットボットに質問するだけで、出典付きの正確な回答を得られます。

業務効率化の「起爆剤」となる生成AIの活用推進

本稿では、AIの持つ「光と影」を踏まえ、「利活用」と「ルール整備」の両輪で進める神戸市の取り組みについてご紹介します。

神戸市では、令和6年（2024年）2月から

この庁内FAQは、令和6年（2024年）

7月の運用開始から、1日あたり約1000件

1500件のアクセスがあり、職員の疑問解決や

業務の効率化に大きく貢献しています。また、より専門的な収税業務に関するFAQなど、特定分野での活用も試行しています。

2. 「Aーアプリ」による利用のハードル低減

生成AIの

利用をさらに促進するため、複雑な指示（プロンプト）

なしで特定の作業を行える

「Aーアプリ」

の開発も進めています。例

えば、記者提

供資料のタイ

トルと本文を貼り付けるだけ

で「想定問



令和7年1月に実施した幹部向け生成AI研修

答」を自動生成するアプリなど、職員がAIに慣れ親しむ環境を整えています。

3. 将来の高度な活用

神戸市では、契約事務の支援などに加え、さらには高度な生成AIの活用検証も進めています。

一つは、生成AIが自律的に政策調査とレポート作成を行う「指定都市調査エージェント」です。

例えば、「各都市のDX推進の取り組み」や「ペー

パレス化による業務効率化」といったテーマで調査を指示するだけで、生成AIが情報収集、データ抽出、他都市比較、さらには実行プランの提示までを自動で行います。

もう一つは、職員研修のための「窓口対応ロールプレイ」です。生成AIが「妻の里帰り出産に備える市民」といった具体的なペルソナを想定し、市民の立場で窓口での質問を作成します。職員が質問への回答を入力すると、今度は生成AIが職員の回答を評価します。単なる正誤判定に留まらず、「戸籍謄本や広域交付についても説明すべき」といった、質問の背景を汲んだ具体的な改善策まで提示するのが特徴です。

全国初の「AI条例」による適正利用の担保

神戸市は、AIの利活用を強力に推進する一方で、AI活用における透明性の確保を何よりも重視しています。大都市自治体として膨大な個人

情報を取り扱う中、AIのリスクから市民の権利をいかに守るかが最大の課題です。

神戸市では、AIの利用ルールを策定するにあたり、「市民の権利を守るという姿勢をしっかりとつきりと示す」ためにも、議会の議決という民主的なプロセスを経た「条例」によつてきちんと規定することが適切であると判断しました。

1. ルール整備の必要性

行政機関によるAIの活用は、意図せず市民の権利利益を侵害するリスクもはらんでいます。また、生成AIに限らずさまざまなAI技術が、保育所の入所選考や路面の劣化診断などの幅広い分野で活用されています。

こうした背景から、EUの「AI規則」や国のがいドラインの動向も踏まえ、生成AIだけにとどまらない、市が活用するAI全般を対象とした包括的なルール整備（条例）を検討しました。

2. AI条例の概要（ポイント）

神戸市では、令和6年（2024年）3月に「神戸市におけるAIの活用等に関する条例」を公布、同年9月27日に完全施行しました。

この条例は、AIの「積極的な活用」をうたうと同時に、適正な利用を確保するための枠組みを定めています。主なポイントは以下の通りです。

- リスクアセスメントの実施（第6条）：行政処分など、市民の権利利益に大きな影響を与える事務にAIを活用する場合、事前にリスク

評価を行うことを義務付けています。

■生成AI等活用の責務（第7条）：市は、プライバシーに配慮し不適切な安全性が確認されたものとして別に定める場合を除き、個人情報の入力を行わないこととしています。

■受託事業者の責務（第9条）：市の業務を受託した事業者がAIを活用する際は、市への事前協議などを求めています。

おわりに

神戸市は、AIを行政の強力なパートナーと位置づけ、その導入を加速させています。しかし、技術はあくまで「手段」です。

AIには確かに「活用の余地がある」一方で、有識者の方々から「AIが出した答えを鵜呑みにせず、人間が最終的な判断をすることが大切である」といったご意見をいただいています。市として、AIの回答をそのまま使うことはせず、あくまで最終的な判断は職員が行うという認識を徹底しています。

全国に先駆けて施行したAI条例は、まさに市民の権利利益を守るための「安全装置」として機能するものです。このルールに基づき、AIがもたらすリスクを適切に管理し、市民の皆様が安心してその恩恵を享受できるスマートな行政運営を目指してまいります。