

姫路市AI利活用戦略

AIとともに、
質の高い行政を。

概要版 〔Ver. 1.0〕 令和8年8月

行政を取り巻く環境は、大きく変化している

内部環境

生産年齢人口の減少と市民ニーズの複雑化

- 生産年齢人口の減少に伴う税収の減少や、民間企業との人材獲得競争の激化に伴う人材流出リスクの高まりにより、将来的に職員の確保が一層難しくなることが見込まれる
- 市民が抱える課題の複合化に加え、ニーズの多様化が進み、オンライン等による行政手続の省力化や迅速かつ的確な相談対応・伴走型支援等の必要性が高まっている

外部環境

技術環境と社会の変化（AIの普及と行政への期待）

- 誰もが日常的にAIを活用できる環境の整備が進み、知的作業の多くの領域で生産性が向上
- 民間企業においては、幅広い領域で実用化が進展し、生産性向上の成果が報告されている
- 行政においては、国がAIの活用を強力に推進し、先進自治体においても取組が進んでいるものの、民間企業と比較すると利活用が遅れている状況

限られた職員で、質の高い行政サービスを維持することが一層困難に。
行政機能の維持・向上のためには、AI技術を積極的かつ計画的に活用する必要。

AIを「行政運営を支える共通基盤」として位置づける

ねらい①

AI利活用による業務効率化

- 積極的にAI技術を活用することで、定型的な業務の効率化を図る
- 効率化により削減した時間を、職員がより高度な判断や市民との対話に充てられる環境を整備する

ねらい②

AI利活用を通じた学習・改善サイクルの形成

- AI利活用を通じて、職員自身も学び、その知見を組織的に活用するなど、AIと職員が互いの役割を高め合うサイクルを形成
- 総合的な政策立案能力や専門的スキルの向上を図ることで、持続的に質の高い行政サービスを提供できる組織へ

本戦略の役割

「ひめじみらい×デジタル戦略」の推進力を高める

- 第3期姫路市官民データ活用推進計画「ひめじみらい×デジタル戦略」の下位戦略として、AI利活用の基本方針・戦略・具体的な取組を示す
- 市民及び職員に公開し、本市のAI利活用に係る方向性を庁内外に向けて明確にする
- 本戦略の期間：令和8年8月～令和11年3月
- 本戦略の対象：文章生成等の生成AIに加え、認識・判定・予測・自動化等に用いるAI全般

AIとともに、限られた資源のもとで質の高い行政を実現する市役所へ

書類に向き合う時間を、市民の暮らしに向き合う時間へ。
その転換に対応できる「AI-Ready」な市役所をつくる

「AI-Ready」とは

目指す姿への飛躍に向けた土台として、AIを安全かつ効果的に活用できるよう、「人」、「組織」、「技術・データ」の各要素が以下のとおり整い、実際の業務で機能している状態を指す。まずは、本戦略の期間である令和10年度末までに、AI-Readyな環境の構築を目指す

人

人

職員がAIを使いこなし、AIとの協働を通じて
専門性を発揮できる

組

組織

AI利活用を前提とした業務プロセス・体制・
ルール・組織風土が整備されている

技

技術・データ

安全かつ利便性の高いAI環境と、
質の高いデータ基盤がある

安全・安心なAI利活用を先導し、組織と行政サービスの進化へ

(1) 行政での率先活用

市役所自身がAI利活用を先導する

低リスクかつ効果が見込める業務から徹底的に活用し、成功を積み重ねながら適用範囲を広げる

(2) 安全・安心な利活用環境の確保

人間が主体となってリスクを管理する

Human in the Loop（AIの処理過程に人間の確認・判断を組み込むこと）を原則とし、最終的な意思決定は職員・所属が行う。個人情報保護・情報セキュリティ対策を徹底し、判断の公平性を確保する

(3) 人・組織の継続的な進化

職員・組織のあり方を進化させる

AIを最大限に活用するため、職員のスキル開発、業務プロセスの再構築、制度及び組織体制・文化の見直しを一体的に進める

(4) 市民サービスへの還元

成果を市民サービスにつなげる

AI利活用の成果を、市民向けの情報提供の高度化、説明責任の確保、相談・問い合わせ対応の改善などの行政サービス向上へつなげる

戦略1：信頼と安全の基盤確立

【人】

リスク感度と倫理観の醸成

- ハルシネーションやバイアス等のリスクについて正しい理解を促し、AIの回答の評価・検証を徹底する
- 管理職においては、AI利用の際の責任の所在を認識し、インシデントへの確に対応できるよう、ガバナンス意識を醸成する

【組織】

利用と統制の両立に向けたガバナンスの確立

- CAIOをトップとするAI利用審査体制・審査プロセスを構築する
- 適切な利用に向けたナレッジとして、成功事例やヒヤリハット事例等を共有する
- AI利用に係る市民への説明責任・透明性を確保する

【技術・データ】

安全な利用環境の提供

- 個人情報・機密情報を安全に取り扱うことができるAI利用環境や、日常的な業務ツールと連携可能な環境を段階的に実証・整備する
- 利用ログの記録・解析や安全かつ利便性の高いAI利用環境の整備を通じて、未承認AIの利用リスクを低減する

市民・職員の安心を確保しつつ、積極的にAIを利活用するための信頼と安全の基盤を確立する

戦略2：業務変革を支える人とAIの協働

【人】

AI時代の行政職員としての プロフェッショナル育成

- AIとの協働を踏まえた役割変化に伴い、一層重要となる職員のスキルとして「共感力」や「言語化能力」、「構造化能力」等高める
- 管理職に対し、AIの率先的な活用と職員が安心して試行錯誤できる職場環境の構築を促す
- 行政職員として必要な自律的思考力や検証能力を維持・強化し、AIへの過度な依存を抑止する

【組織】

自律的なAI利活用を促進する 体制の確立

- 庁内コミュニティ等の創設やAIコンテスト等の実施により、自発的かつ実践的なAI利活用を促進する
- AI利活用を前提とした業務プロセスの再構築を促進するとともに、AIとの協働による成果について評価のあり方を見直す
- 相談・問い合わせ対応業務の改善に向けたAI導入の実証を行う

【技術・データ】

AI利活用を支える 業務・データ基盤の整備

- 庁内におけるマニュアル等のデータの構造化や暗黙知の言語化を進める
- 文脈（コンテキスト）情報を管理するデータ基盤について、研究・実証を進める
- 市Webサイト等で公開している市政情報について、AIによる検索・参照の際の正確性の向上を図る
- 行政手続の処理におけるバックヤード業務について、自動化に向けた実証を行う

AIに過度に依存せず、職員の能力向上と併せて、実効性のある協働を実現する

基盤を築き、試行し、展開・定着させる

第1期 基盤構築・ 試行期

令和8年8月
～令和10年3月

- 職員向けAI利活用研修等の実施
- AI利用に関する基本方針・ガイドラインの整備、AI利用審査・助言体制の設計
- AI利用状況の市民への公開方針の整理・試行的な公開
- 安全なAI利用環境の実証、利用ログ記録・監査に向けた準備
- 庁内コミュニティ等の立ち上げ・展開、BPR対象業務の抽出・段階的着手、BPR推進に向けたガイドラインの骨子検討
- 庁内データの構造化・暗黙知の言語化に係るルール等の整備、市民向け情報提供の最適化に向けた進め方の整理
- 相談・問い合わせ対応業務に係るAI実証の準備、バックヤード業務の自動化に向けたAI実証の実施

第2期 展開・定着期

令和10年4月
～令和11年3月

- AI利用に係るナレッジ共有・AI利用審査プロセス・AI利用状況公開の運用開始
- 安全なAI利用環境の段階的導入、利用ログのモニタリング体制の構築
- BPRの実践・伴走支援、BPR推進に向けたガイドラインの整備・運用
- 庁内コミュニティ等の一部プロジェクトチーム化
- 庁内データの構造化対応・暗黙知の言語化の着手、文脈情報を管理するデータ基盤の研究・実証
- 市民向け情報提供の最適化に向けた取組の実施
- 相談・問い合わせ対応業務に係るAI実証の実施、バックヤード業務の自動化に向けたAI導入方針の整理・一部実装

責任ある体制で進め、成果を確認する

CAIO（AI統括責任者）

デジタル戦略本部長である副市長

本戦略や判断基準の決定、優先領域・ロードマップの決定、例外事案・高リスク案件の最終承認を担う

CAIO補佐官

AI活用担当デジタル・マネージャー

専門的見地からCAIOの意思決定を補佐し、優先領域・ロードマップの設計、重点事例への伴走、横展開、技術的助言を担う

デジタル部門

デジタル戦略本部デジタル戦略室

各課とのコミュニケーションの一次窓口、導入案件の確認・審査、庁内コミュニティ運用、事例収集、KPI測定を担う

主なアウトプット目標（令和10年度末）

研修受講者数：一般職員400人・管理職100人
ナレッジ共有：30件／AI利用審査：10件
利用状況公開：10件／コミュニティ参加：50人
業務プロセス再構築：8件

アウトカム目標（令和10年度末）

適切にAIの利用方法等を判断できる職員の割合：**80%**
AI利活用の効果を実感する職員の割合：**70%**

推進力を確保し、取組状況や社会情勢等を捉えて柔軟に見直しを図る