

概要 熊野市役所では、少子高齢化や人口減少に伴う職員数の減少が顕著な課題として存在しており、その中で行政サービスの質を高く維持・向上させるために進められているデジタルトランスフォーメーション（DX）および生成AIの導入と活用状況について、現状の取り組み内容、そこで得られた効果や課題を調査し、さらに今後の推進方針について考察しました。

熊野市役所におけるDXと生成AIの導入・活用状況について

三重県本部／熊野市職員労働組合・自治研究部 尾畑 広樹

1. はじめに

本報告書は、熊野市役所で進められているデジタルトランスフォーメーション（DX）および生成AIの導入と活用状況について、熊野市役所における現状の取り組み内容、そこで得られた効果や課題を調査し、さらに今後の推進方針について考察したものです。

熊野市役所では、少子高齢化や人口減少に伴う職員数の減少が顕著な課題として存在しており、その中で行政サービスの質を高く維持・向上させるためには、業務の効率化や負担軽減が喫緊の課題となっています。こうした背景を踏まえ、単なるITツールの導入に留まらず、行政の業務プロセスや組織文化そのものを変革するDX推進と、それに付随して近年急速に注目されている生成AI技術の活用が重要となります。

本市におけるDXは、これまで紙ベースで行われてきた申請のオンライン化・電子化、および部署間での情報共有体制の構築を通じて、業務スピードの向上とミスの削減、職員の負担軽減に一定の成果を挙げています。また、生成AIに関しては、文章作成支援、資料作成、FAQの自動生成といった多様な用途での導入が進み、業務効率化の実証的な効果が見られています。これらのツールの活用は職員の働きやすさにも寄与し、ひいては地域住民への行政サービスの質の向上にもつながります。今後、熊野市役所全体で一体的かつ積極的にDXと生成AIの活用を推進していくことが、人口減少という難題を克服し、豊かな地域社会を維持していくために不可欠な施策と言えるでしょう。

以下に、まずDXと生成AIに関する基本的な概要を整理し、その後、本市での具体的な導入ツールや活用事例、職員の声、課題と対応策、そして将来の展望と推進方針について順を追って詳述します。

2. DXと生成AIの概要

（１） DXおよび生成AIとは

① DXとは

DX（デジタルトランスフォーメーション）とは、デジタル技術を単なる業務のIT化や効率化にとどめず、製品・サービスや業務プロセス、組織文化、ビジネスモデルそのものを抜本的に変革し、新たな価値創出や競争力向上を図る取り組みを指します。

自治体DXは、このDXの考え方を地方公共団体の行政運営に適用したものであり、総務省は「地方公共団体がデジタル技術を活用して行政サービスの提供方法や業務のやり方等を改革すること」と定義しています。総務省は、自治体DXの目的を「住民サービスの向上、業務の効率化、災害対応力の強化、行政の透明性の向上、地域経済の活性化等を図ること」としており、単なる電子化に留まらない「抜本的な改革」である点を強調しています。

熊野市役所においては、これまで紙主体であった申請書類の電子化推進、部署間での情報共有基盤整備、承認プロセスのオンライン化、さらには窓口サービスのオンライン化などが段階的に進められています。オンラインでの住民対応強化は、住民の利便性を向上させ、従来の来庁による時間的負担を大きく軽減しています。また、職員側においてもペーパーレス化やデジタル承認の推進により、紙のコピーや手作業が削減され作業効率が向上しています。こうした取り組みは職員数の減少という厳しい状況下でも、行政サービスの水準を落とさずに維持し続けるための重要な基盤となっていると言えるでしょう。

① DXとは

生成AIは、人工知能の分野における技術のひとつであり、文章や画像、音声、映像などの各種コンテンツを、既存のデータを基に自動生成・創出する能力を持つ技術を指します。従来のAIが主にデータ解析や予測、分類を目的としていたのに対し、生成AIは言語モデルや画像生成モデル、音声合成技術を駆使し、新たなアウトプットを生み出す点で画期的な技術とされています。

行政現場においては、生成AIが特に文章作成の補助、会議の議事録作成、住民からのよくある質問（FAQ）の自動応答など、多岐にわたる業務で活用されています。チャット形式のインターフェースにより、専門知識が十分でない職員でも容易に質の高い文章作成が可能となっており、業務の効率化と時間短縮に大きく貢献しています。加えて、複数の異なる業務文書や質問に対し一貫性のある対応を迅速に行えるため、サービスの均一化や住民満足度の向上にもつながっています。

（１） 導入されている生成AIについて

熊野市役所では、市役所業務に最適化された日本語対応の生成AIツールとして、exaBaseが導入されています。

① exaBase

exaBaseは、主に文章作成支援に特化した生成AIツールであり、月次報告書や住民向け文書の骨子作成支援、専門用語の平易な言い換えを通じて、さまざまな文書作成における時間短縮と品質向上を支援する機能を有しています。具体的には、従来は職員が数時間かけて苦労して作成していた文書が、半分以下の時間で完成するようになった事例が複数報告されており、作業効率と正確性の双方に有効であることが示されています。文体や専門性に応じた出力調整が可能であり、職員の業務内容や求められる文書の用途に応じて柔軟にサポートする点も強みです。これにより、職員はより創造的な業務や住民対応に注力できるようになっています。

3. 導入後の活用状況とメリット

（１） 活用状況（考察の拡充）

熊野市がexaBaseの導入を委託した株式会社イマクリエから毎月提供される月間利用状況レポートを基に、定量データから読み取れる傾向とそれに基づく示唆を整理します。ここでは単に数値の推移を追うだけでなく、利用の広がり方、利用者層の偏り、業務への定着度合い、今後の拡大余地とリスクを含めて考察します。

① ログイン数・利用者数の推移に関する考察

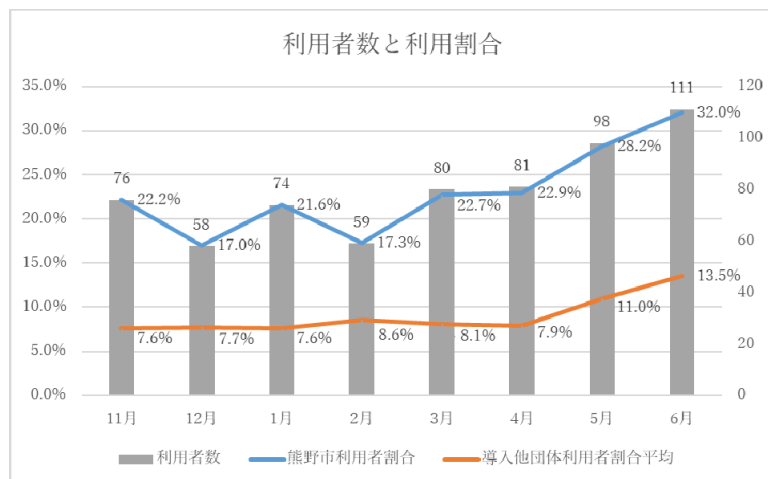


図1 exaBaseの利用者数と利用者割合

図1はレポートにて報告されている値を基に、熊野市役所内でのexaBaseの利用者数、導入している他団体の利用者平均、アカウント発行数に対する利用者数の割合をグラフにまとめたものです。以下にグラフから読み取れる傾向を整理します。

利用者数の増加（令和6年11月：76名→令和7年6月末：111名、利用割合約22%→約32%）は、導入から短期間で着実な浸透が進んでいることを示しています。特に、導入自治体平均と比べて約2.4倍の利用率である点は、熊野市内での導入周知や初期サポートが比較的成功している可能性を示唆します。導入時の

説明や現場での成功事例の共有が、利用促進に寄与したと考えられます。

一方で、利用割合が約32%に留まっていることから、まだ約7割の職員が定常的な活用に至っていない実態があることも見逃せません。部署間や年代間で利用の差がある可能性が高く、全体最適を目指すためには未利用層への的確な働きかけが必要と考えられます。

図2はレポートにて報告されている値を基に、熊野市役所内でのexaBaseへのログイン数、導入している他団体のログイン数平均、アカウント発行数に対するログイン数の割合をグラフにまとめたものです。以下にグラフから読み取れる傾向を整理します。

ログイン割合が約38%から約53%に上昇した点は、単に興味本位でのアクセスが増えたのではなく、職員が実際

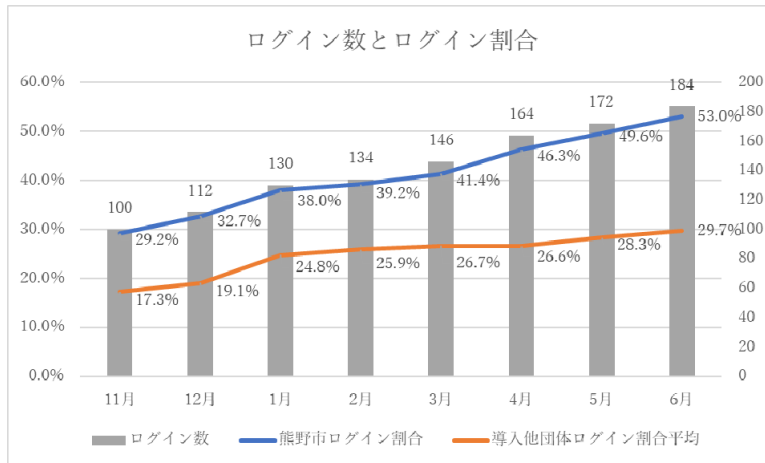


図2 exaBaseのログイン数とログイン割合

にツールに触れる機会が増え、ツールの存在を日常業務の選択肢として認識し始めていることを示しています。ログイン率の上昇は、職員全体の関心度合いが高まっているだけでなく、研修やイントロダクション施策が職員の心理的ハードルを下げた効果があると推察されます。

② 月間利用文字数と積極活用ユーザーに関する考察

レポート内では、上位15名で全体利用文字数の60%以上を占め、うち上位3名で約25%を占めるという報告がありました。この偏りは、いわゆるヘビーユーザーの存在を示しています。ヘビーユーザーはツールの活用ノウハウを社内に蓄積するコア的人材となる一方、利用の偏在は組織全体での効率化効果が限定的にとどまるリスクの存在も示唆します。ヘビーユーザーの業務を分析し、彼らがどのような業務でどのような使い方をしているかを可視化することで、横展開可能なテンプレートや操作フローを作成し、他の職員への波及を図ると効果的です。具体的には、ヘビーユーザーが多用するプロンプトや出力の校正手順、部門別の定型文テンプレートの共有が考えられます。一方で、約8割の利用者が月間10,000字程度を利用しているとの報告もあり、これは利用のベースラインが一定程度確立していることを示しています。月間10,000字前後の利用は、議事録下書きや報告書の素案作成、住民向け案内文の作成など日常業務の効率化に直結するボリュームであり、この層を着実に増やしていくことが、組織全体の生産性向上に寄与します。

③ 利用シーン別の考察（文章作成支援の割合が高い点について）

レポート内の利用シーン別の削減時間によると、文章作成支援関連が利用全体の7割を超えていることが分かりました。これは、生成AIがまず「言語情報処理」領域で即効性のある効果を発揮していることを示しています。具体的には、定型文の生成、要約、文章レビュー、表現の平易化などで時間削減が顕著であり、これが時間短縮事例として現れています。

一方で、コード生成・レビューなど技術系用途や翻訳、アイデア出しといった多様な用途はまだ相対的に少数派であり、組織としてはまず文章分野の効率化で成果を示し、次段階として他領域への展開を図るフェーズにあるといえます。医療・福祉データの解析補助や住民相談の専門的対応支援などの高付加価値業務への応用余地は残されており、段階的に推進すべき領域があります。

また、文章作成関連の高利用は「一貫性の担保」「表現の標準化」「品質の向上」といった副次的効果も期待できます。文書の書式や言い回しが標準化されれば、住民対応の均質化や誤解防止につながり、結果としてクレームの減少や住民満足度の向上に寄与する可能性があります。

④ 月間利用状況レポートから読み取れる利用状況のまとめ

現状データは、熊野市役所が生成AI利用に関心を持ち、一定の成功事例と実利用を生み出していることを示しており、特にログイン率・利用率の上昇や文章作成分野での高い効果は、導入初期段階としては良好な立ち上がりであると考えられます。

しかし、利用の偏在（ヘビーユーザー集中）や未利用層の存在は、今後の拡大に向けた課題です。対策としては、ヘビーユーザーのノウハウを形式知化して共有する仕組み（テンプレート集、FAQ、プロンプト集の整備）、業務別の成功事例の横展開、部署横断のハンズオン研修やメンター制度の導入が有効です。利用シーンの多様化を図るためには、文章作成以外の業務に対する具体的なユースケース検証と安全性評価（個人情報取り扱い、誤情報検出の体制整備）を並行して進める必要があります。特に福祉・子育て分野など住民に直接影響する領域では、生成結果の二重チェック体制や運用ルールの遵守が重要です。

最後に、定量データの定期的なモニタリングとKPI設定（例：利用者割合、定着率、業務時間削減量、住民対応品質指標）を行い、施策の効果測定と改善サイクルを回すことがDX推進の鍵になります。データに基づくPDCAを実行することで、生成AIの安全で効果的な浸透が期待できます。

以上の点を踏まえ、熊野市役所は現状の良好な立ち上がりを基盤に、利用の幅と深さを計画的に拡大していくこ

とで、業務生産性の向上と住民サービスの質の向上を同時に実現できると考えられます。

(2) 活用事例

① 市民保険課の事例

市民保険課では、住民基本台帳から条件抽出するExcel関数作成支援や、住民向け文書のたたき台作成・校正、新制度のFAQ作成など多岐にわたり生成AIを活用しています。関数作成や文案作成の初動が迅速化し、誤字・脱字の検出や表現の平易化により、文書の品質が安定しました。その結果、当該業務の作業時間は大幅に短縮され、職員は住民対応や個別案件の深掘りなど付加価値の高い業務に注力できるようになりました。運用にあたっては個人情報保護や出力結果の確認を徹底しています。

② 農林水産課の事例

農林水産課では、農業者や猟友会への案内文書やアンケートのたたき台作成・校正、新事業検討時の他市町村の事例調査などに生成AIを積極的に活用しています。特に他市町村の事例比較では、制度の違いや特色を表形式で整理・可視化してもらえるため、短時間で多面的な検討が可能になりました。その結果、資料作成や情報収集に要する工数が削減され、職員は現地調整や関係者との協議など実務的な業務により多くの時間を割けるようになっていきます。一方で、AIが示す情報の誤りや出典不明確な点を防ぐため、提示された参照元の照合や一次資料での裏取りは必須としています。今後は、参照元確認の手順やチェックリストを整備し、安全性と効率性を両立させながらAI活用を拡大していく必要があります。

③ 事例を踏まえて

これらの事例は熊野市役所における生成AI活用的一端に過ぎませんが、具体的かつ多面的な効果が確認されています。各課に共通する効果として、まず文書作成やデータ処理の初動が迅速化し、誤字・脱字の削減や表現の平準化が進んだことで文書の品質が安定した点が挙げられます。また、定型的・事務的な作業時間や資料作成・情報収集に要する工数が大幅に削減され、その結果生まれた余裕時間を住民対応や個別案件の深掘り、現地調整や関係者協議といった付加価値の高い業務に振り向けられるようになりました。これらの変化は業務生産性の向上だけでなく、職員の負担軽減やサービス品質の向上にもつながっており、組織全体の運営効率改善に寄与しています。

一方で、出力結果の精査や参照元確認、個人情報保護の徹底が不可欠であり、今後は安全性と効率性を両立させつつAI活用を拡大していくことが重要です。

(3) 職員の声

導入後の職員からは概ね好意的な意見が寄せられています。

- ・「最初は使い方に戸惑ったが、すぐに慣れて作業効率が大幅に上がった」。
- ・「専門的な文書を短時間で要約・作成できるので非常に便利」。
- ・「チャット形式の操作が直感的で、専門知識がなくても使いこなせる点が良い」。
- ・「住民にわかりやすい説明文が短時間で用意できて助かる」。
- ・「残業時間が減り、ワークライフバランスの改善に繋がった」。

これらの声は、生成AIの導入が単なる技術的な更新にとどまらず、職員の実務にポジティブなインパクトを与えていることを示しています。また、作業負担の軽減が働き方改革に資する効果も現れていることが分かります。

4. 課題と対応策

(1) 技術に対する不安と理解不足

一方で、一部職員の中にはDXや生成AIの活用に対する不安や心理的抵抗も存在しています。特にITに慣れていない職員の中には、「使いこなせるか不安」「誤変換や誤作動が増えるのでは」といった抵抗感が根強くあるようです。情報セキュリティ面に関しても、個人情報漏洩リスクなどに対する懸念が存在しています。

こうした懸念は新技術導入の障害となり得るため、職員一人ひとりの理解促進に努める必要があります。

(2) 雇用喪失への懸念

生成AIによる自動化・効率化の進展に対して、「仕事が奪われるのではないか」という不安が一部職員に存在しています。この不安は、新技術の活用への心理的抵抗や反発として現れており、組織として丁寧に対応すべき課題です。新しい技術の導入時には、職務内容の再定義とスキルアップの機会提供を伴いながら、職員の雇用安定やキャリア形成を同時に支援することが望ましいでしょう。

(3) 操作支援と環境整備

これらの課題解決に向けて、まずは生成AIの理解促進を図るために、熊野市役所では情報推進室から以下のよう

な取り組みを行っています

- ・操作マニュアルの整備・配布。
- ・新機能追加時のアナウンスと具体的な活用法を交えた分かりやすい説明。
- ・カスタムテンプレートの登録。
- ・操作研修の開催、研修動画の共有。

これらにより職員の生成AIに対する理解、スキル習得を促進し、安心して生成AIやDXツールを使いこなせる環境を整えています。

(4) 上司やリーダーの理解・協力

DX・生成AIの活用成功には、特に上司や課責任者、部署リーダーの理解と積極的な推進が欠かせません。リーダー層自らが生成AIを活用し、その利便性や実務効果を現場に示すことで、職員の心理的な抵抗を和らげる役割を果たします。また、「失敗してもよい」という学習文化の形成も重要であり、失敗や課題の共有を促し、改善に向けた組織的な取り組みを支えるリーダーシップが不可欠です。こうした風土を築いていくことで、熊野市役所全体のDX推進力の源泉となっていくでしょう。

5. 活用の段階的拡大に向けた提案

ここまでの考察を踏まえ、熊野市役所における生成AI活用の拡大に向けた段階的な取り組み案を次のとおり提案します。

生成AIの活用拡大に向けた取り組み案

① 初期拡大（まず取り組む）

メール作成、議事録下書き、定型案内など簡易業務から取り組みを推進し、各部署での成功事例を収集します。

（KPI例：参加部署数、対象業務数、業務時間削減率）

② 支援体制整備

定期説明会・ハンズオン研修の継続的な実施、個別相談窓口の設置を行います。研修動画・マニュアルを配布して、カスタムテンプレートも配信します。

（KPI例：研修参加者数、相談件数、テンプレート利用率）

③ ノウハウの形式知化・横展開

ヘビーユーザーをメンター化し、プロンプト・テンプレ集やFAQを整備して全庁共有します。

（KPI例：テンプレ利用率、横展開後の利用増加率）

④ 品質・セキュリティ担保

参照元確認手順書、セキュリティチェックリストを整備し、配布します。

（KPI例：参照元確認実施率、誤情報検出件数、インシデント件数）。

⑤ 高付加価値業務への段階的展開

住民影響が大きい分野（例えば医療・福祉分野）で生成AIを安全かつ有効に活用できるかを検証し、運用ルールや導入条件を明確にします。

（KPI例：検証件数、時間削減や品質向上の定量評価）。

⑥ ガバナンスとリーダーシップ

リーダー向け研修、成功事例発信、メンター制度導入で学習文化を形成します。

（KPI例：リーダー参加率、リーダー主導案件数）

⑦ 定量評価とPDCA運用

設定したKPIの定期モニタリングで改善を行います。

（KPI例：各指標の達成度、改善サイクル実行回数）

⑧ 外部連携・情報共有（随時）

他自治体との情報交換、先進地視察、外部専門家の活用で効率的に知見を獲得します。

（KPI例：外部連携数、共同検証数）

6. おわりに

熊野市役所のDXおよび生成AI活用の取り組みは、今後の地方自治体行政の未来を支える重要な柱であり、職員の働き方改革を牽引する鍵であると考えます。人口減少による人的リソースの制約の中で、持続可能で質の高い行政サービスを提供し続けるためには、こうした先進的な技術導入と組織変革は欠かせません。技術環境の整備とともに、リーダーシップの強化や心理的抵抗の解消、教育研修の充実により、全職員が積極的にDXと生成AIを活用できる環境づくりを一層推進していく必要があります。全職員が一丸となって新たな技術を取り入れ、より住みよい地域社会の実現に貢献していくことが熊野市の今後の発展に不可欠です。

熊野職員労働組合としては、先進地の視察や他自治体との情報交換を積極的に進め、成功事例の研究および生成AI活用の拡大と推進策のさらなる検討を今後も継続し、職員全体の技術理解と運用力向上に寄与していく所存です。

以上、本報告書は熊野市役所におけるDXおよび生成AI活用の現状を整理し、成果と課題を明確化するとともに、持続的な推進に向けた具体的取組案を提案したものです。今後のさらなる実践と改善、そして全職員の積極的取り組みが、地域社会の発展につながることを強く期待します。