事例No.	3092
公表年度	R6
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分	DX

タグ	・AI ・人材確保・育成

事例種類	事業効率化

事例内容・タイトル

神戸市におけるＡＩの活用とルール整備

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）②

神戸スマートシティ

資料３

神戸市におけるＡＩの活用とルール整備

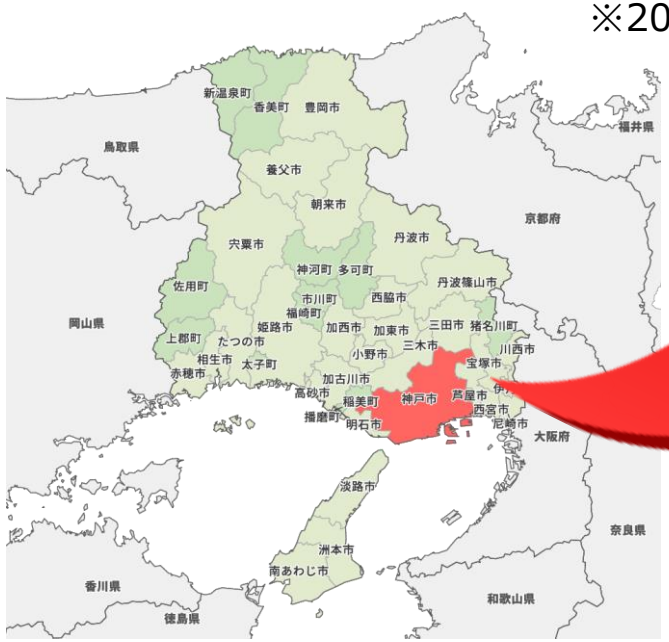
2025年3月5日

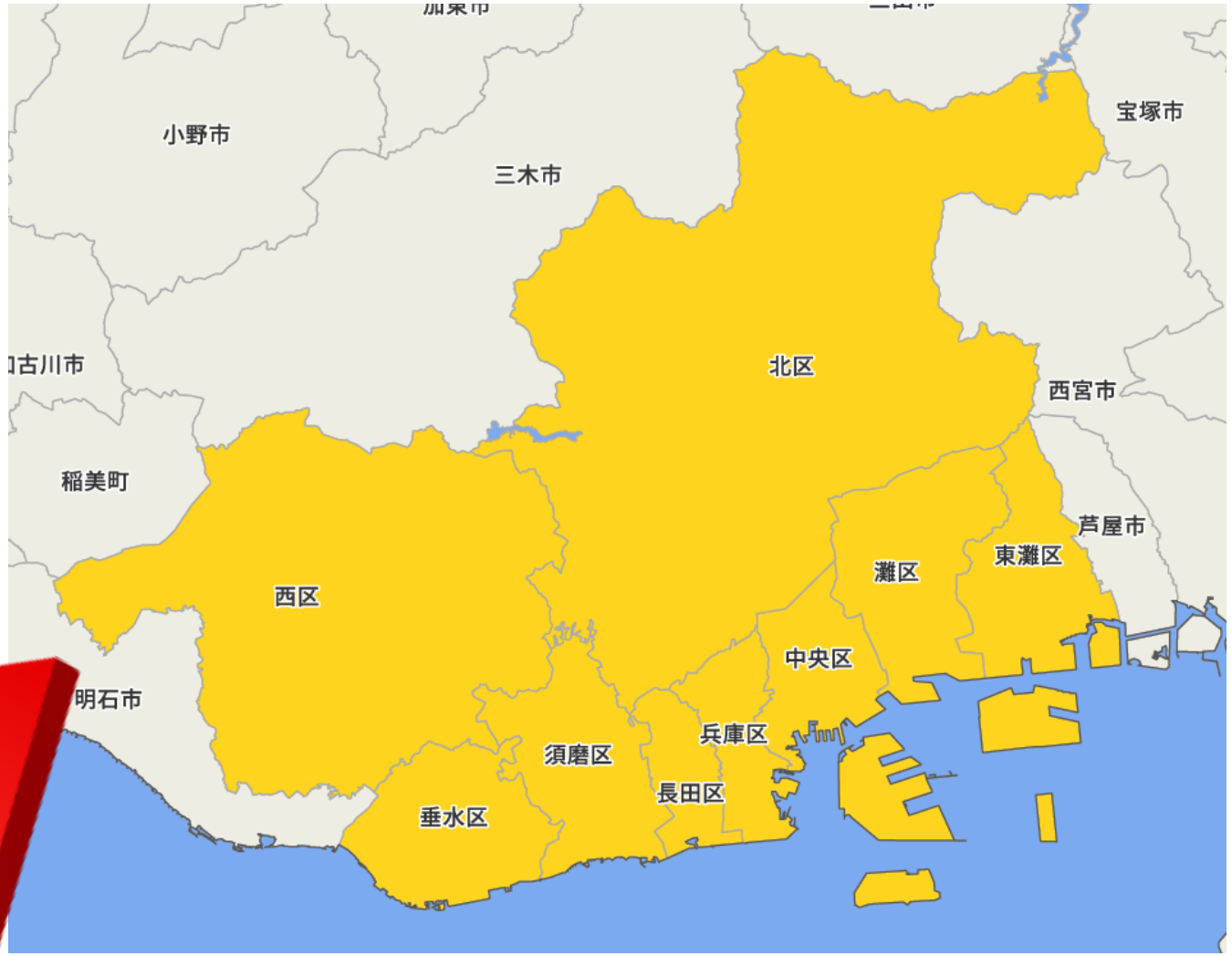
神戸市企画調整局デジタル戦略部

神戸市の概要

政令指定都市
（９行政区10区役所２支所）
人口　1,495,439人　（政令市７位）
面積　557.05㎢　　（政令市９位）
※2024年5月1日時点

職員数　21,478名
一般行政・企業会計部門　10,482名
教育　9,513名（うち教員7,483名）
消防　1,483名
※2023年5月1日時点





Map-It マップイット(c)

デジタルツイン　スパコン富岳を活用した災害時避難シミュレーション

オープンデータ　140データセット

SaaS型都市OS

スマートこうべ　230万PV

7分野 29プロジェクト

スマートシティプロジェクト

ペーパーレスの推進（無線LANの導入）
紙使用量（2017年比）
57.8%削減

ドローン　測量・点検・広報・防災

AI　RAG搭載 庁内FAQ 1,000アクセス/日
生成AIチャットを12,000人で利用
包括的AI条例

キャッシュレス 178か所

業務効率化

庁内データ連携基盤構築
全庁共有ダッシュボード 101件

統合型GIS 9,179レイヤー

政策効果分析 Rユーザ 80人

住基データによる独自将来人口推計

Data StaRt Award 3年連続受賞

ダッシュボード 作成数1,169件 作成者405人

データ利活用

神戸スマートシティ

神戸市のDXの取組

2024.12 ver.

DX人材

内部人材育成 DXリーダー 74人

外部人材活用 26人

スマート自治体　フロントヤード・バックヤード改革

スマート区役所 障害年金の遠隔相談

行政手続のスマート化 スマート化率（オンライン化） 65.4%

業務アプリの内製 1,400アプリ

e-KOBE 利用者アカウント 40万 職員アカウント 2,000

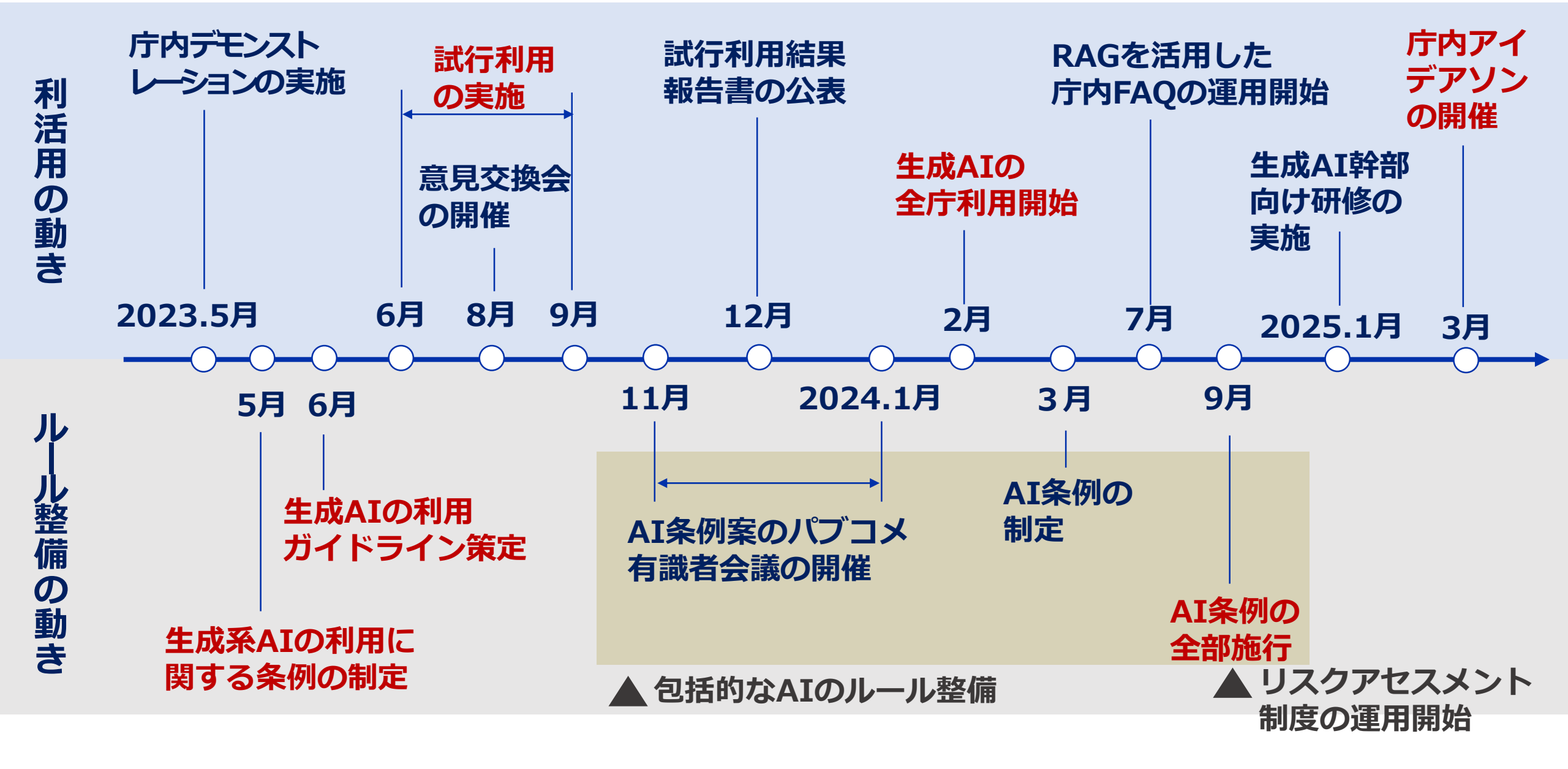
RPA 業務削減 15,366時間（年間）

システム標準化 7分野でのカスタマイズ全廃

デジタルデバイド対策 支援数17,296人

神戸市におけるAI関連の取り組み経緯

神戸スマートシティ



神戸スマートシティ

生成AIの活用

ChatGPT庁内デモンストレーションの実施

ChatGPTに対する職員の理解を深め
活用方法や課題について議論するため
ChatGPTの画面を見ながら意見交換を開催

庁内デモンストレーションの様子



日　時　2023 年 5 月 10 日

参加者　神戸市職員　約70名

登壇者

一般社団法人 コード・フォー・ジャパン 代表理事　関　治之 氏
神戸松蔭女子学院大学人間科学部都市生活学科 講師　奥村　紀之 氏
企画調整局デジタル戦略部の職員

庁内での試行利用

期　間	2023 年 6月 ～ 約３カ月
対象者	神戸市職員 約100名
利用環境	神戸市が 独自に構築した利用環境（非公開情報は入力禁止）
試行目的	・利用環境が安全かつ適切に利用できるかの検証 ・検証用ガイドラインのブラッシュアップ ・活用方法のアイデア収集や有効活用のためのナレッジの蓄積 ・課題や問題点等の収集 ・利用コストと業務改善効果の検証



本格利用開始

2024年２月から全庁（約1万2千人）で利用開始

Microsoft社の「Copilot（コパイロット）」を利用

ポイント

- 独自利用環境と同等の安全性を確保
- 職員に付与されたアカウントを利用することで追加費用が不要
- 非公開情報については入力禁止



庁内アンケート（生成AIの活用状況）

神戸スマートシティ

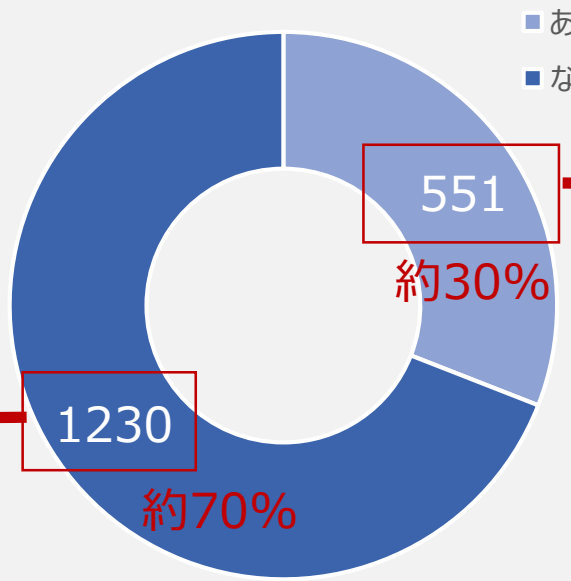
2024年９月　全職員に対して、デスクネッツでアンケートを実施　（有効回答数：約1,800名）

Q.なぜ生成AIを使わないのか

理由	比率
使い方が分からない	48.2%
生成AI（Copilot）を知らない	27.1%
インターネット環境での接続が面倒	7.9%
その他	16.9%

約３/４が知らない・分からない

Q.生成AI（Copilot）を使ったことはあるか



Q.生成AI（Copilot）を使用する頻度は

約1/3が日常的に利用

頻度	比率
毎日	10.0%
週1回程度	25.3%
月1回程度	27.1%
半年に1回程度	8.7%
1年に1回程度	1.2%
一度試してみただけ	25.8%

職員向け教育・周知の実施

AIの安全かつ積極的な活用のためには、興味をもってもらうことルール教育が必要であるため、イベントや既存の研修に内容を組み込むなど、様々な取り組みを実施している

時期	対象	概要	区分
2023年５月	希望職員	【イベント】生成AIデモンストレーション	活用
2023年６月～	生成AI利用者	【研修】生成AIの仕組み、利用方法、注意点の説明	ルール＋活用
2024年３月	職員全員	【研修】生成AIの仕組み、できること、利用ルールの説明	ルール＋活用
2024年８月	職員全員	【研修】生成AI利用ルール、AI条例施行の事前説明	ルール
2024年９月	職員全員	【アンケート】生成AIの利用状況の調査	活用
2024年10月	所属長	【研修】AI条例に基づくリスクアセスメント制度の説明	ルール
2025年１月	幹部職員	【研修】生成AIの活用についての対面講義＋ワークショップ	活用
2025年２月	職員全員	【アンケート】生成AIの利用状況の調査	活用
2025年３月（予定）	希望職員	【イベント】庁内アイデアソン	活用

幹部職員向け生成AI研修実施

幹部職員が生成AIを使用することに対してのハードルを下げることで、一般職員への使用を促し全職員への生成AIの定着率向上を図るという目的で開催した。



日　時	2025年１月16日
講　師	深津　貴之氏（note株式会社CXO）※
受講者	全局室区　局長級、部長級職員46名 （９割が生成AI未活用）
内　容	1. 生成AI・LLM（大規模言語モデルとは 2. プロンプトエンジニアリングを理解する 3. ワークショップ（市民向けのQA作成、政策立案）

政策立案プロセスにおけるAIの具体的な活用例を示してもらい、業務利用の可能性を感じた。

生成AIをマネジメントで活用できるという視点は目からうろこだった。

※「幹部職員向け生成AI研修に係る委託」業務　株式会社DELTA

神戸市におけるユースケース

神戸スマートシティ

職員アンケート結果より

	機能	ユースケース
1	文章生成	・メールや照会回答文書のたたき台作成 ・マニュアルの文書生成 ・テキストから研修問題の作成
2	文章要約	・会議の議事録の要約と次回の論点案出し ・国の通知文や法律の要約
3	アイデア出し	・企画立案：電動キックボードの市での活用方法についてアイディアだし ・届出の審査事務の補助。不備事項の指摘。
4	プログラミング	・コードの説明　・エラーコードの解説　・シャドウITの改善
5	外国語翻訳	・外国語文献の翻訳
6	ペルソナ	・カスタマージャーニー （広報紙を読んだ市民がどう感じるか、研修資料を読んだ新採職員がどう感じるか） ・弁護士として法律争点の洗い出し、相手方主張書面の生成

ペルソナ（架空の市民モデル）の作成

[ペルソナ]を10個出力して（プロンプトは省略）

ペルソナ1:
1-プロフィール
1-1.名前:**山田太郎**
1-2.性別:**男性**
1-3.年齢:**45歳**
1-4.国籍:日本
1-5.住所:A市
1-6.学歴:大学卒業
1-7.職業:公務員
1-8.役職:課長
1-9.収入:600万円
1-10.既婚
1-11.家族構成:**妻、子供2人**
1-12.友人の数:10人
1-13.**インターネットリテラシー:高い**
1-14.利用するWEBサイト:Yahoo!ニュース、A市公式サイト
1-15.利用するSNS:Facebook、Twitter

2-その他
2-1.1日のスケジュール:朝6時起床、**7時出勤**、12時昼食、18時退勤、**19時帰宅**、20時夕食、22時就寝

2-2.健康状態:良好、定期的に健康診断を受けている

2-3.新型コロナワクチン接種に関する相談先:医療機関、公衆衛生センター

2-4.新型コロナワクチン接種に対する先入観:ワクチンの安全性と**効果については疑問がなく**接種の必要性を感じているが、接種の手続きや予約方法が分からないため不安がある。

2-5.地方自治体に対する先入観:迅速な対応を期待しており、**わかりやすい情報提供**を望んでいる。

2-6.医療機関に対する先入観:医療機関への不安はなく、信頼できる情報を提供してもらいたいと考えている。

ペルソナ毎に市の事業に対する課題感や優先事項を生成
→　事業実施前のシミュレーション（壁打ち）として活用の可能性

各[ペルソナ]の
「課題」と「顧客のゴール」を
予想して

新型コロナワクチン接種に対する各ペルソナの課題と優先事項

ペルソナ1: 山田太郎
課題: 仕事が忙しく、接種のための具体的な手続きや日程調整が難しい。
ゴール: **仕事と両立**しながら、無事に新型コロナワクチンを接種する。

ペルソナ3: 鈴木一郎
課題: 高血圧症を持つため、新型コロナワクチン接種の**リスクについて懸念**している。
ゴール: 医師から接種のリスクについて適切な説明を受け、安心して新型コロナワクチンを接種する。

ペルソナ5: 伊藤健一
課題: インターネットリテラシーが低く、オンラインでの接種予約が難しい。
ゴール: **オフライン**でもスムーズに新型コロナワクチンの予約や接種を行う。

ペルソナ2: 佐藤花子
課題: **接種の必要性を感じていない**か、または接種についての情報不足。
ゴール: 接種の必要性を理解し、接種についての情報を得る。

ペルソナ4: 田中美紀
課題: 小さい子供がいて、自分だけでなく**家族全員の接種をスムーズに**行う方法を探している。
ゴール: 家族全員が新型コロナワクチンを無事に接種する。

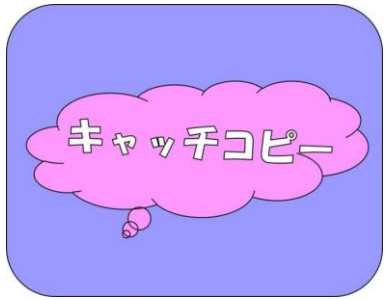
ペルソナ6: 渡辺恵子
課題: 自身が高齢者であり、接種に行くための**移動が難しい**。
ゴール: 自宅や近くで新型コロナワクチンを接種する。

生成AI定着化に向けた試行

神戸スマートシティ

○生成ＡＩをより気軽に使ってもらうため、プロンプト入力なしに使えるアプリ化を試行実施

・フォームに必要事項を入力すれば、生成ＡＩが回答を作成

事業概要の想定Q対策	施策提案	功績調書の作成	キャッチコピー作成	情報セキュリティポリシーチェック
				
事業タイトルと概要情報を基に、想定される質問を５つ作成	事業概要や前提条件と課題を基に、施策を５つ作成	対象者の職名、功績の元となる事柄や行動、成果等を基に、功績調書を作成	施策・イベント名称 や概要、ターゲット層を基に、キャッチコピーを10個作成	情報セキュリティポリシーを基に、精度の高い回答を作成

生成AI定着化に向けた試行（想定Qアプリ）

神戸スマートシティ

○記者提供資料のタイトルと本文を入力すると想定質問を自動生成

事業（予算）の題名を入力してください。（例：ＤＸ人材の確保・育成） *

こべっこウェルカム定期便"をお届けします ～育児用品のお届けと見守りで子育て世帯をサポート～

事業概要（予算概要）を入力してください。（wordベースの事業概要・レク資料等の全文（本文）をコピーしてペースト） *

事業開始日
2024年10月28日（月曜）
対象となる世帯に対し、順次、案内状を簡易書留でお送りします。

（案内状発送スケジュール）
4月～6月に出生・転入された世帯　10月28日（月曜）発送予定
7月～8月に出生・転入された世帯　11月5日（火曜）発送予定
9月以降に出生・転入された世帯　出生・転入届の1～2か月後に順次発送予定



1. この事業の予算はどのくらい確保されていますか？また、その財源はどこから来るのでしょうか？

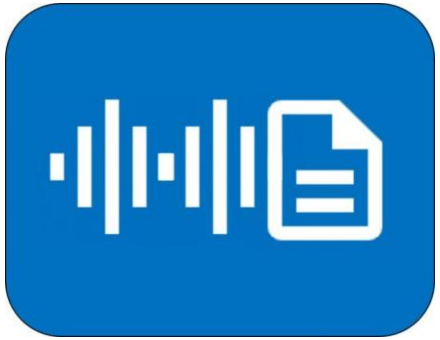
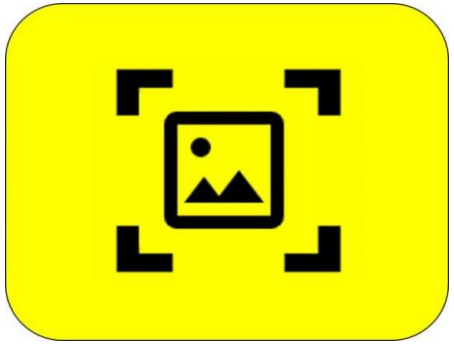
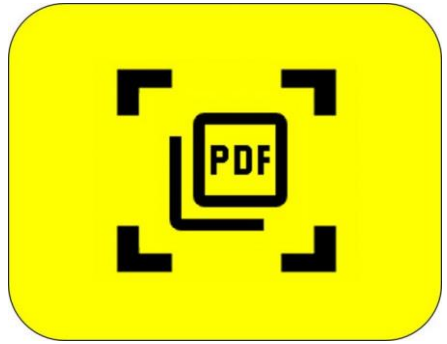
2. 見守り配達員の選定基準と研修内容について詳しく教えてください。
子育て経験のある配達員が直接お届けするとのことですが、その選定基準や研修内容について具体的に知りたいです。
市民の安心感を高めるために、どのような対策が取られているのでしょうか？

3. この事業の対象外となる世帯への支援策はありますか？ 例えば、2024年4月1日以前に子どもが生まれた世帯や、
特定の理由で対象外となる世帯への支援策についても考慮されていますか？

生成AI定着化に向けた試行

神戸スマートシティ

○職員ニーズの多かった議事録や文書・画像読み取りのアプリを追加
今後も職員のニーズに合わせたアプリを開発予定

SoundTypeA	SoundTypeB	SoundTypeC	DocuIMG	DocuPDF
録音した音声データの全文を話者ごとに分離し、テキスト化	テキストデータを要約	録音した音声データの要旨や決定事項、課題を整理	手書きなどの画像データをOCRで、読み取って、テキスト化	テキストデータを保有しているPDFファイルをテキスト化
				
【想定シーン】 庁内会議・ミーティング	【想定シーン】 議事録・マニュアル	【想定シーン】 定例的な打ち合わせ	【想定シーン】 手書きメモ、古い文書	【想定シーン】 著作権のない公表資料

神戸スマートシティ

神戸市の独自データを活用した生成AI

独自データを活用した生成AI（RAG）の実践投入

神戸スマートシティ

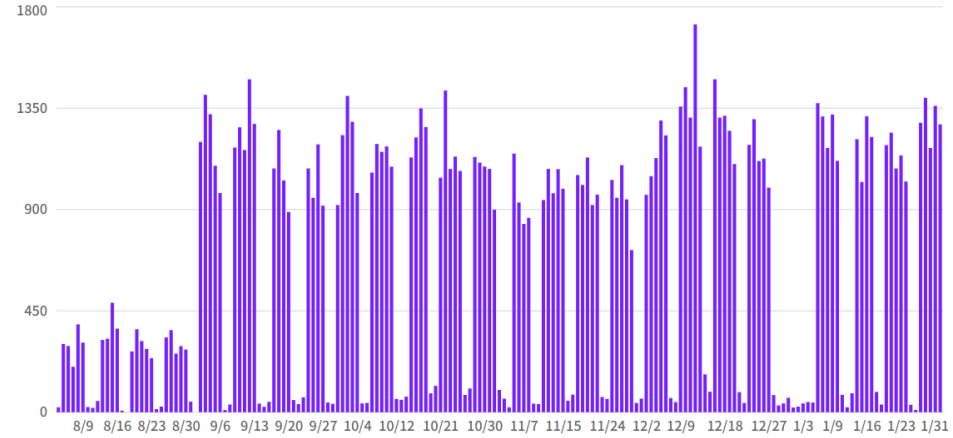
○新庁内向けFAQシステムの運用開始（7月～）

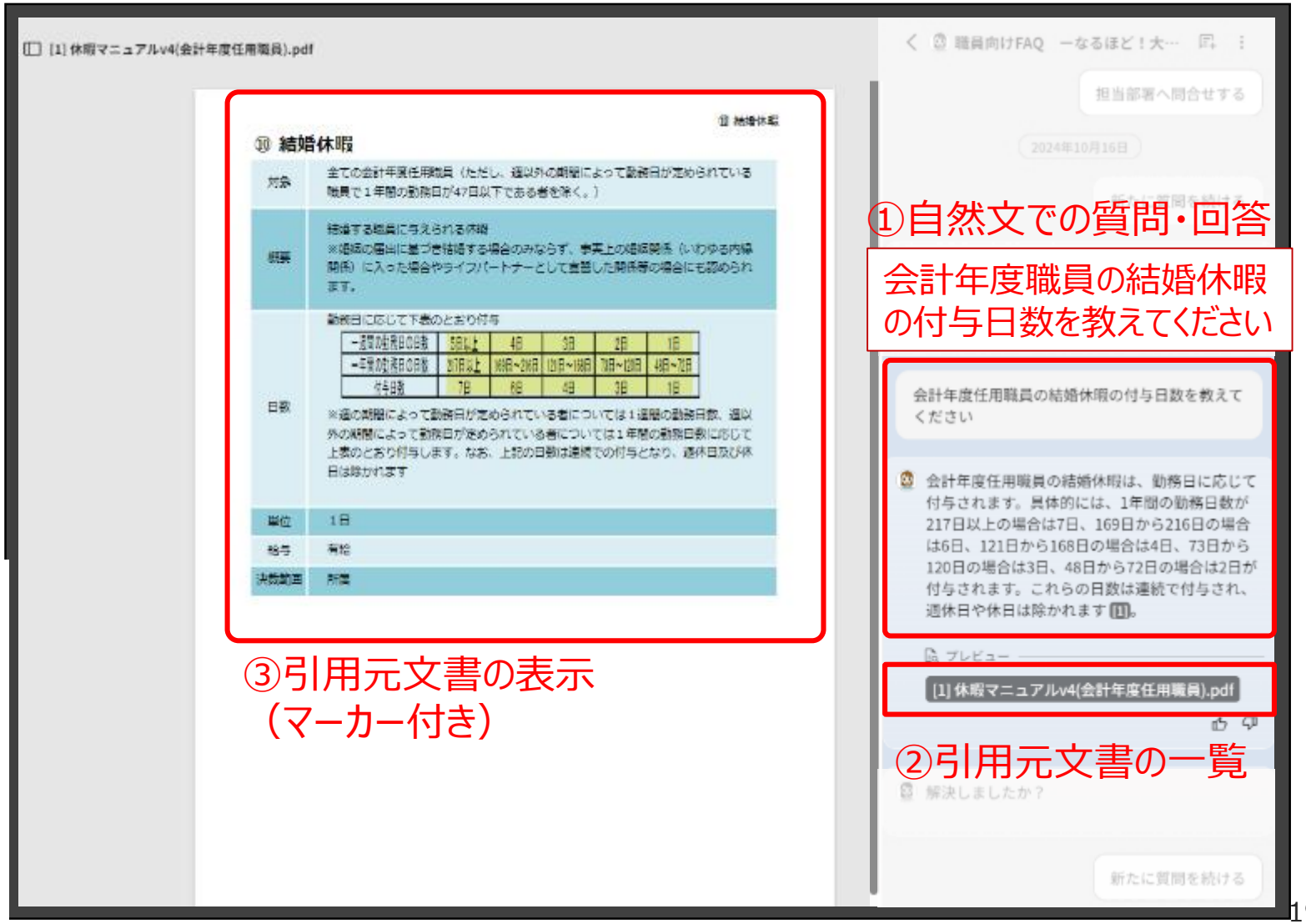
・1日当たり約1,000～1,700件のアクセス数（R７.1現在）

格納されているマニュアル類
497文書（４室局13所属）

（一例）
・財務会計事務の手引き
・各種契約約款
・神戸市長の権限に属する事務の専決規定の手引き
・給与の手引き
・休暇マニュアル、休業制度等、服務管理関係
・収納管理事務の概要
・各種研修制度
・公用文作成の要領
・PCヘルプデスク業務範囲内FAQ

アクセス数の推移





RAG活用検証（伝わる文書チェッカー）

神戸スマートシティ

✓ 伝わる文書作成ハンドブックを基礎データとして格納し、自動的に文書を校正してくれるアプリ

伝わる文書AIチェッカー

「伝わる文書作成ハンドブック」に基づき、文書を校正するアプリです。

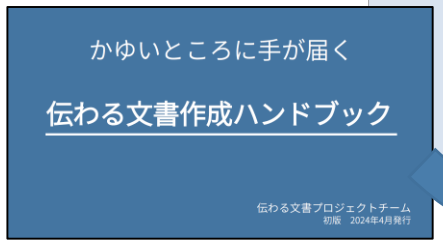
2024年9月10日

これから伝わる文書かのチェックを行います。

校正したい文章をテキストボックスに貼り付けてください。

構成したい文書を張り付けるだけ





基礎データとして使用

元文書

校正する文書 *

近畿地方では、平成30年6月の大阪北部地震や2023年1月の滋賀県及び京都府の大雪等において、鉄道の運行停止等のため、多くの人が家に帰宅困難となり、駅及び駅周辺施設で混乱や不便等が生じた。

校正後

修正案全文 ①
近畿地方では、平成30年6月の大阪北部地震や2023年1月の滋賀県および京都府の大雪により、鉄道の運行が停止し、多くの人が帰宅困難となりました。
その結果、駅や駅周辺の施設で混乱や不便が生じました。

修正箇所を「 {} 」でくくった元の文書の全文 ②
近畿地方では、｛平成30年6月の大阪北部地震や2023年1月の滋賀県及び京都府の大雪等において｝、｛鉄道の運行停止等のため｝、多くの人が｛家に｝帰宅困難となり、｛駅及び駅周辺施設で｝混乱や不便｛等が｝生じた。

修正点ごとに、①元の表現、②修正案、③修正の観点 ③
1. ①元の表現：平成30年6月の大阪北部地震や2023年1月の滋賀県及び京都府の大雪等において
   ②修正案：平成30年6月の大阪北部地震や2023年1月の滋賀県および京都府の大雪により
   ③修正の観点：文の長さと構成、文体の統一

2. ①元の表現：鉄道の運行停止等のため
   ②修正案：鉄道の運行が停止し
   ③修正の観点：文の長さと構成、文体の統一

3. ①元の表現：家に
   ②修正案：削除
   ③修正の観点：不要な修飾語の排除

4. ①元の表現：駅及び駅周辺施設で
   ②修正案：駅や駅周辺の施設で
   ③修正の観点：文体の統一

5. ①元の表現：等が
   ②修正案：削除
   ③修正の観点：不要な修飾語の排除

①修正案全文

②修正箇所を｛｝で括った元文書

③どのように修正したのか

RAG活用検証

神戸スマートシティ

○NECと生成AIを活用した業務改革の実証を実施

（概要）

NEC開発の生成AI「cotomi(コトミ）」ほか一般的に普及している生成AIを用いて、神戸市の保有するデータを活用するシステムを構築し、業務効率化への国産生成AIの有効性及びハルシネーション対策の有用性、AIエージェントを用いた新規のユースケースを検証（検証期間は、2025年１月～３月末を予定）

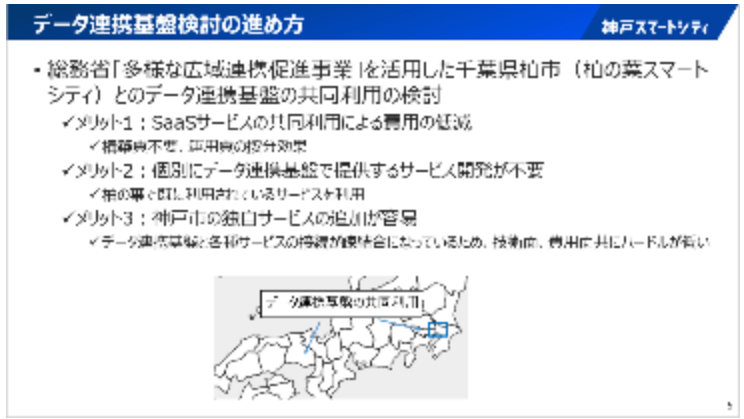


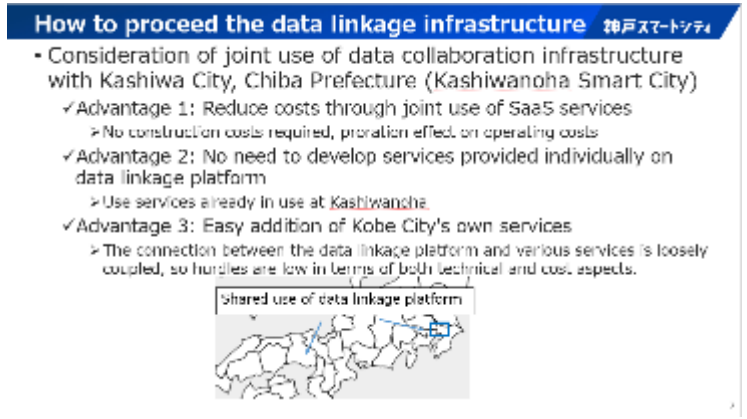
今後の取り組み

神戸スマートシティ

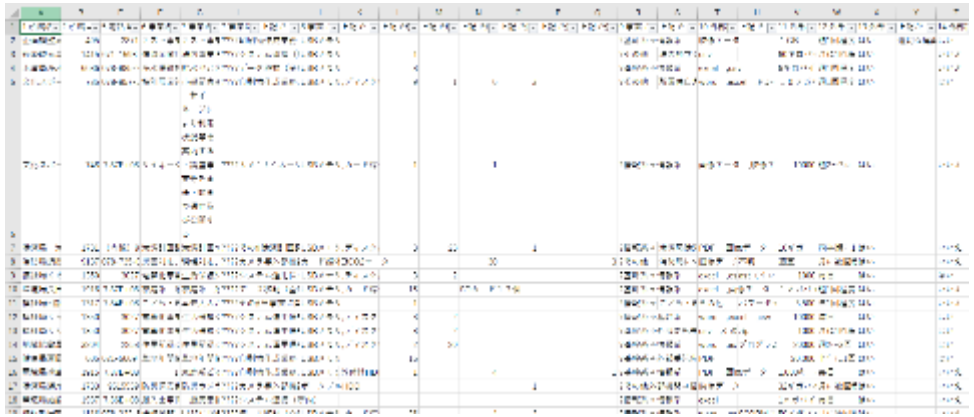
○大量データ処理やファイル入出力ができるCopilot以外のプラットフォームの検証を予定

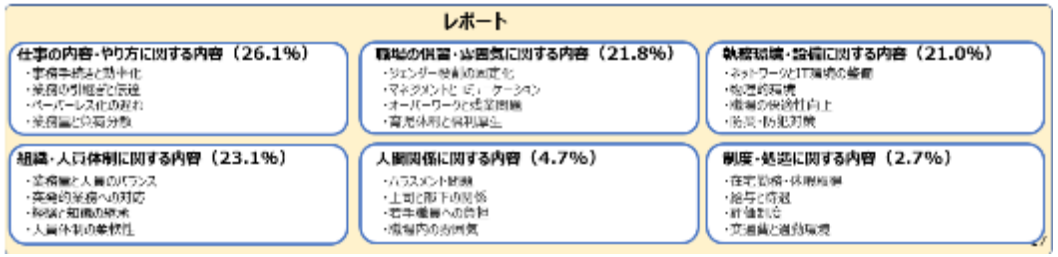
（活用イメージ）日本語のパワーポイント → 英訳のパワーポイントに変換する





（活用イメージ）エクセルのアンケートデータを入力 → 生成AIが集約して、サマリーを作成する





神戸市が目指すAI利活用の姿

AIが役立つ場面の検証

- 単に使ってみるだけでなく、様々な業務が存在する市役所において、ＡＩが実務に役立つ場面・条件を１つずつ明らかにしていく

活用モデルの確立

- 「どの場面でどう使えばＡＩが役立つのか」という、実効性のある活用モデルを確立することが重要

実効性あるモデルを確立することで先進的な取組としたい

神戸スマートシティ

AIのルール整備

－AIの積極的活用に向けて－

AI条例の検討（生成AI利用に対するルール作り）

神戸スマートシティ

○ChatGPT(生成AI)の条例への位置づけ

条例は全国初！

・神戸市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例の改正(2023年5月30日)

安全性の確認されていない生成AIに、個人情報をはじめとする機密情報の入力を制限する条項を追加

○安全に使えるルール、環境を整備した上で試行利用

・利用ガイドラインの策定 (2023年6月21日)

・生成AIは補助的なツール、判断責任は職員自身
・虚偽が含まれていないか
・著作権等を侵害していないか

} 必ず事実確認や調査を実施

AI条例の検討（AIを取り巻く環境）

神戸スマートシティ

○生成AI以外のAIの利用に伴うインシデントの発生

オランダでは、児童手当の電子申請において不正な申請や詐取を通知するための
AIが差別的な動作をし、約26,000世帯が経済的に困窮したインシデントが発生

○様々なAI技術を活用した行政サービスの拡大

・AIを活用した児童虐待対応
・AIによる保育所入所選考の自動化

○国内外でルール整備・規制の動き

（海外）・**欧州議会(EU)が包括的な「AI規則」を採択** **(2023年6月)**
⇒EU理事会と欧州議会が暫定的な合意（2023年12月）
・**アメリカ大統領令の公布** **(2023年10月)**　など

（国内）・**AI事業者ガイドライン案の公表** **(2023年12月 総務省・経済産業省)**

▶ **生成AI以外の利用を見据えた更なるルールづくり（条例）を検討**

AI条例の概要

神戸スマートシティ

EU

2023.6

AI法案

利用者

・基本的権利影響評価
・AIリテラシー確保
・取扱説明書に沿ったAI利用

提供者

・安全性、セキュリティ確保
・透明性確保、情報提示
・品質管理体制の構築
・第三者認証機関の適合性評価

神戸市

AI利用者として市が果たすべき責務を中心に取り込みを検討

※開発者や提供者に義務を課すことや、第三者認証機関による適合性評価は、市単独での実施が困難であり、検討の対象としない

2024.3

神戸市AI条例

規制が目的ではなく一定のルール下でのAIの効果的かつ安全な活用が目的

日本（国）

2023.12

事業者ガイドライン案

共通

・人間中心
・アカウンタビリティ

利用者

・適正なAI利用

提供者

・プライバシー保護対策

開発者

・学習データの適正確保

AI条例の概要

神戸スマートシティ

名称 神戸市におけるAIの活用等に関する条例

対象 神戸市及び市の業務を請負・受託等する事業者

公　布：2024年3月29日
施　行：2024年9月27日

（第１条～第４条）【総則】　・目的：持続可能な人間中心の社会実現　・定義　・基本理念（８項目）　・市の責務

（第５条）【基本指針の策定】

・市のAI活用に関する基本的事項（組織・職員の責務）
・リスクアセスメントの実施に関する事項（対象範囲、項目等）
・市民及び事業者がAIを効果的に活用するための施策の実施に関する基本的な事項
・神戸市立学校における、AIを適正に活用するための教育に関する基本的な事項
・受託事業者等がAIを活用するにあたり市に協議を行う業務及びAIの範囲

必要に応じて意見聴取

（第10条）
【神戸市AI活用アドバイザー】

・基本指針を定め、又は変更しようとする場合
・リスクアセスメントを行う場合

（第６条）
【リスクアセスメント】

・処分等のうち基本指針で定めるものにAIを活用するにあたりリスクアセスメントを実施

（第８条）
【市民及び事業者によるAIの効果的な活用】

・広報活動、事業者助言、学校教育を通じたAI知識の普及

（第９条）
【受託事業者等の責務】

・受託事業にAIを活用する場合の事前協議義務
・生成AIに知り得た非公開情報の入力禁止

（第７条）
【生成AI等を活用する場合の責務】

・生成AIに非公開情報の入力禁止
・議会説明に生成AIを活用する場合は判断をAIに委ねず自ら責任を負って説明

AI条例に基づくリスクへの対応

神戸スマートシティ

▶ AIによるリスクへの考え方

- **事前に安全性を完全に担保するルールづくりは現実的ではない一方で、すべてを事後対策に委ねることも危険である**
- **行政が積極的にAIを活用していくには、事前に十分なリスクの洗い出しを行い、リスクが顕在化した際の対処方法を検討しておくことが重要である**

○AI条例に基づくリスクアセスメントの概要

・対象　市及び受託事業者が次の業務にAIを活用するとき
①**市民の権利利益に影響を与える行政処分**（課税、各種給付認定など）
②基本計画等の計画策定（市の基本計画など）
③その他市民生活に重大な影響を与えるおそれがあるもの

・方法　**48項目のワークシート**に基づき実施

・特徴　リスク軽減のために、技術的な対策以上に**利用者の運用面での取り組みを重視**

※条例対象外の事業にAIを活用する場合は、チェックシート式のリスクアセスメントを実施（リスクベースアプローチ）

職員向け教育・周知の実施　（再掲）

AIの安全かつ積極的な活用のためには、興味をもってもらうこととルール教育が必要であるため、イベントや既存の研修に内容を組み込むなど、様々な取り組みを実施している

時期	対象	概要	区分
2023年５月	希望職員	【イベント】生成AIデモンストレーション	活用
2023年６月～	生成AI利用者	【研修】生成AIの仕組み、利用方法、注意点の説明	ルール＋活用
2024年３月	職員全員	【研修】生成AIの仕組み、できること、利用ルールの説明	ルール＋活用
2024年８月	職員全員	【研修】生成AI利用ルール、AI条例施行の事前説明	ルール
2024年９月	職員全員	【アンケート】生成AIの利用状況の調査	活用
2024年10月	所属長	【研修】AI条例に基づくリスクアセスメント制度の説明	ルール
2025年１月	幹部職員	【研修】生成AIの活用についての対面講義＋ワークショップ	活用
2025年２月	職員全員	【アンケート】生成AIの利用状況の調査	活用
2025年３月（予定）	希望職員	【イベント】庁内アイデアソン	活用