視察、研修等報告書

総務常任委員会　行政視察（陸前高田市）

令和８年１１月１６日

釜石市議会議長　様

釜石市議会
総務常任委員会

【視察報告者】

委員長　　三浦　一泰
副委員長　菊地　広隆
委　員　　菊池　秀明
委　員　　工藤　聡一郎
委　員　　細田　孝子
委　員　　千葉　榮

【随行者】

ＤＸ推進室主査　宮嵜　将太
議会事務局　　川﨑　愛

１．視察の概要

総務常任委員会では、市内８か所の生活応援センターを対象としたＤＸ調査を進めている。目的は職員数を減らすことではない。機械に任せられる業務はＤＸに任せ、限りある職員の力を、市民に寄り添う業務へ充てることである。この調査の一環として、令和８年１０月７日、陸前高田市において行政視察を実施した。

陸前高田市は、限られた職員体制の中でＤＸ推進計画を定め、令和８年度から文書管理システムによる電子決裁と、岩手日報生成ＡＩの全庁利用を始めている。本視察は、同市の推進体制、導入の過程で生じた課題、生成ＡＩの効果と費用を調査し、釜石市の行政運営に生かせる知見を得ることを目的とした。

２．視察日程および視察先

令和８年１０月７日（水）午前１０時から午前１１時３０分まで　陸前高田市役所

【視察項目】ＤＸの推進状況と岩手日報生成ＡＩの活用について

【説明】陸前高田市総務課

３．視察内容

（１）推進体制と基本方針

陸前高田市は「陸前高田市ＤＸ推進計画」で庁内の体制を定めている。市長を最高変革責任者、副市長を最高デジタル責任者とし、必要に応じてＣＩＯ補佐官から専門的な助言を得る。総務部長がＤＸ推進担当官を務め、各課に１人ずつＤＸ推進担当者を置いている。総務課と各課の担当者は、業務用チャットで情報を共有している。

重点取組事項は、フロントヤード改革、基幹業務システムの標準化・共通化、セキュリティ対策、オンライン手続の推進である。人口と職員数が減る中で、必要最小限の人員でも市民と職員の双方が効果を得られる環境をつくることを目標としている。

（２）庁内業務のデジタル化

会計伝票の電子化は令和３年頃から進めてきた。令和８年度当初には文書管理システムを導入し、起案と決裁を電子化した。紙文書を保管するキャビネットが将来不要になること、過去の決裁文書を容易に検索できることを効果として見込んでいる。ただし、削減できた業務時間などの数値は示されなかった。

導入直後は操作に関する問い合わせが集中し、担当者が約１か月間、電話対応に追われた。導入前の説明が十分であれば抑えられた、との認識が示された。行政手続は、来庁を必須とする必要がないものをオンライン申請へ切り替える方針で、法規を改正する際に必ず確認している。一方で、生活状況の現地確認のように、デジタル化になじまない業務は残すとしている。

（３）導入の考え方と課題

同市は、ＤＸの導入自体を目的とせず、「何のために導入するのか」「導入によってどうなるのか」を明確にすることを重視している。各課の要望を把握し、全庁で共用できるものは総務課が予算化する。福祉部門の職員の提案を受け、デザインツールを全庁に導入した例が紹介された。

課題も率直に示された。第一に、各課が個別に導入したシステムの全体像を総務課が正確に把握できておらず、棚卸しを行う予定である。第二に、ＤＸ推進担当者にはデジタル分野に強い４０歳前後の職員を多く充てているが、職場内の立場によって提案が通りにくい場合がある。第三に、特定の職員への業務の偏りや、管理職の問題意識といった、組織とマネジメントの課題である。ＤＸは、こうした働き方そのものを見直す手段になり得る、との説明であった。

（４）地域拠点と対面サービス

陸前高田市には支所などの出先機関がなく、本庁の職員が市内各地域へおおむね３０分程度で出向いて対応している。このため、地域拠点と本庁を結ぶことに特化したＤＸ、遠隔窓口、オンライン相談は実施していない。保健師業務に特化した事例もない。地域包括支援センターの巡回担当者など、住民を支援する関係者との内部連携には、ＤＸを活用できる可能性があるとの認識が示された。

（５）岩手日報生成ＡＩの導入と活用

令和８年３月から試行し、同年５月に正式導入した。複数のサービスを試したうえで、ＬＧＷＡＮ環境で利用できること、費用、機能、岩手日報社の過去１０年間の記事を検索できることを評価して選定した。

部署を限定せず全職員が利用でき、資料や原稿のたたき台、国からの通知文書の要約、会議の文字起こし、議会答弁原稿の作成補助に使っている。利用の約５割は議会答弁のたたき台である。庁内のマニュアルなどを読み込ませ、質問すると該当箇所を引用元とともに示す検索機能も活用している。市民向けには、まちづくり総合戦略を分かりやすく伝える漫画を作成した例がある。

（６）効果と費用

項目	説明された内容
導入経費	約３０万円
月額利用料	約８万円（利用人数にかかわらず定額。高性能モデルは生成文字数に上限あり）
利用状況	一度でも利用した職員は約５０％、直近１か月に利用した職員は約３０％
職員アンケート	回答約４０人のうち９割が「業務効率化に役立っている」と回答
議会答弁原稿の作成時間	１問あたり３～５時間　→　手直しを含め３０分～１時間（担当職員の例）
費用対効果の試算	職員１００人が月３時間短縮、時間単価２，５００円と仮定すると、月７５万円相当

（７）リスク管理

令和６年４月に策定した生成ＡＩ利用ガイドラインに基づき、個人情報、機密情報、開示の可否が明確でない情報は入力しない。出力された内容は、利用した職員が正確性を確認し、重要な行政判断に関わる場合は担当内や関係部署で協議する。職員が自分の業務を理解していることが、活用の前提であると強調された。一方で、利用が約３割の職員に偏っていること、職員ごとの使い方を管理者側で確認できないことが、現状として示された。

（８）電子投票

同市は、令和８年９月定例会で電子投票に関する条例を可決した。疑問票や按分票をなくし、手が不自由な人も端末の操作で意思を示せること、開票時間の短縮につながることが導入の理由である。県の選挙と同日になった場合、市の選挙だけが電子投票となり、有権者が混乱するおそれがある点が最大の検討課題であった。有権者の意思を正確に反映できる利点を重く見て条例を制定し、県にも導入を働きかけている。

４．釜石市への応用可能性および政策的示唆

（１）生成ＡＩは、費用と効果を数字で示して判断する

陸前高田市の事例は、導入経費約３０万円、月額約８万円という規模で全庁利用を実現し、答弁原稿の作成時間を数分の一に縮めている。釜石市でも、生成ＡＩを全庁で活用する場合の費用と、短縮できる時間を数字で示したうえで判断することが有効である。短縮した時間を、市民対応や政策の検討へ振り向けることが目的である。

（２）効果を測る物差しを、導入の前に決める

陸前高田市でも、ＤＸ全体で業務時間がどれだけ減ったかは算出していなかった。釜石市は業務の可視化に取り組んでいる。これを生かし、導入前の業務時間を押さえ、導入後と比べられるようにしておくべきである。数字がなければ、市民にも職員にも効果を説明できない。

（３）ＤＸ推進リーダーの提案が通る運用にする

釜石市は今年度から各所属にＤＸ推進リーダーを配置し、発言力を考慮して係長・課長補佐級を中心に選んでいる。陸前高田市の経験が示すとおり、担当者を置くだけでは進まない。提案を受け止める管理職の意識づくりと、現場の提案が予算化まで届く道筋を、あわせて整える必要がある。

（４）庁内システムの棚卸しと、導入時の支援

各課が個別に導入したシステムを一覧にし、全庁で共用できるものを見極めることは、重複投資を防ぐ基本である。また、新しいシステムを入れる際は、導入前の説明と導入後の問い合わせ対応に、あらかじめ人と時間を割り当てておくべきである。市民に対しては、やめることだけを伝えるのではなく、何が変わり、どう便利になるかを切れ目なく発信することが、混乱を防ぐ鍵になる。

（５）生活応援センターとの関係

陸前高田市には出先機関がなく、地域拠点と本庁を結ぶＤＸの先行事例は得られなかった。８か所の生活応援センターを持つ釜石市とは、前提が異なる。本庁とセンターを結ぶ仕組みは、釜石市が自ら設計する必要がある。その入口として、センターの保健師や巡回する職員と本庁との間で、記録と情報を共有する内部連携から始めることが現実的である。

５．総括

今回の視察で確認できたのは、ＤＸが進むかどうかを決めるのは、技術よりも組織と人の意識だという点である。陸前高田市は、成果だけでなく、導入時の混乱や庁内の課題まで率直に説明した。その内容は、これから取組を広げる釜石市にとって、そのまま備えになる。

ＤＸは道具であり、目的は、人にしかできない仕事に職員の時間を振り向けることである。本委員会は、今回得た知見を生活応援センターのＤＸ調査に反映し、釜石市の規模と地域の実情に合った形を、引き続き検討していく。