

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.3	相談窓口での相談記録作成(要約)について
所管課(主管課に●)	●政策局 DX・AI 戦略室	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)相談窓口での相談記録作成(要約)支援機能の導入 相談件数が多い部署より、段階的に相談窓口での相談記録作成(要約)支援機能を導入いただきたい。</p> <p>(2)導入における環境整備・ルールの策定 区役所窓口における通話録音は、既存のルールも確認しながら関係部署で検討を進めていただきたい。また、AIを活用することによるルール作りについては、DX・AI 戦略室を中心に作成いただきたい。</p> <p>なお、相談記録作成(要約)支援機能の導入に対する理解促進が必要であるため、導入部署ごとに最適な広報を行うよう環境整備を行っていただきたい。</p>	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>(1)令和8年度に小倉北区役所で福祉分野の相談について、AIを活用して対応の向上を図る取組を実施する予定。その取組の中で、福祉関連窓口での相談内容の記録作成(要約)を支援する機能の導入を検討している。</p> <p>(2)(1)を推進するためには、所管課による録音ルールの改定が前提。録音データの保存・加工などセキュリティに関する事項については、DX・AI 戦略室が中心となり、本市のセキュリティポリシーを踏まえて検討するが、録音ルールの改正がない場合は実施できない。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
~予算要求~		AI活用事業 プロポザル	小倉北区役所 福祉分野にて実証		小倉北区役所 福祉分野にて実装				
		ルール作り							

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

相談窓口での相談記録作成（要約）について

1. 要望の趣旨・目的

市民相談に関する議事録作成業務に AI の文字起こし・要約機能を導入し、事務処理の効率化、市民対応の迅速化、職員負担の軽減を図ることを目的とする。これにより、職員は傾聴や助言といった本来業務に集中でき、行政サービス全体の質向上と市民満足度の向上が期待される。

2. 現状(課題の説明)

現在、市民相談後には職員が手作業で議事録を作成しており、1 件あたり 30～45 分の事務時間を要するケースも多い。このため、相談対応とは別に多くの残業が発生し、内容整理に人的ミスが入り込むリスクもある。特に、複雑な背景を持つ相談では記録作業が大きな負担となっている。

3. AI 実証の概要(令和 7 年 9 月実施)

実施期間:令和 7 年 9 月 3 日～9 月 30 日

実施場所:小倉北区 総務企画課・保健福祉課

使用ツール:「AI 相談パートナー」(アイネス社)

対象業務:空き家相談(電話)、母子健康手帳交付相談(窓口)、地域包括支援センター相談(窓口・電話)

4. 実証結果(効果)

① 業務負担の軽減

要約機能により、記録作成時間が大幅に短縮。

- 空き家相談:30 分 → 5 分

- 複雑な母子手帳交付相談:45 分 → 30 分

職員がメモ作成から解放され、相談者への傾聴や助言に集中できた。

② 組織対応力の向上

AI 記録を職員間でデジタル共有できたことで、担当者不在時の引き継ぎがスムーズに行えた。また、カスハラ等への対応を早期に実施できる見直しを得た。

③ 付加効果

短縮された時間を活用し、これまで着手できなかった過去 10 年分・約 1,800 件の紙記録のデータ化にも取り組むことができた。

5. 課題と対応策

① ネットワークの壁

LGWAN-ASP 上の AI ツールと既存システム(Well-Mother、包括支援等)が直接連携できず、テキスト転記が必要。

→ 改善策:データ連携を見据えた API 検討、オンプレ版の導入、共通基盤での利用を推進。

② 機器・運用上の制約

PCの共用・セキュリティ設定により、突然の来庁や電話対応時に端末ロックで即時利用できない。

→ 改善策: 専用端末や自動ログイン機能の検討。

③ 録音への抵抗感

相談者の中に録音を拒否するケースが存在。

→ 改善策: 録音の趣旨・利用目的を明示し、全庁的ルールを整備することで理解促進。

④ コスト面

→ 改善策: 他のインターネット型生成 AI ツールとの連携や、クラウド型の共同利用方式でコスト低減を図る。

6. 提案内容

① 段階的導入

まずは福祉・生活支援分野など相談件数が多く、内容が複雑な部署での運用拡大を検討。

② 全庁的な展開へ

AIによる自動記録・要約を標準機能として導入する。

③ 環境整備・ルール策定

録音・要約データの扱い、個人情報保護、クラウド活用ルール等を関係部局と調整し、庁内共通の運用基準を策定する。

④ 継続的検証

生成 AI ツールとの連携・音声認識精度の向上、および業務システム連携の実現を目指し、来年度以降も改善サイクルを継続する。

7. 期待される効果

- ・議事録作成時間の短縮(平均 70~80%減)
- ・残業時間の削減・職員のワークライフバランス改善
- ・記録の標準化・精度向上による情報共有の円滑化
- ・対応品質の平準化と市民満足度の向上
- ・職員の心理的負担軽減・カスハラ対応の迅速化

【実現可能に向けた所管課の受け止め(政策局 DX・AI 戦略室)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	・庁内の窓口・電話などの市民対応における場での録音のルール作りは是非ともプラチナ市役所のプロジェクトとして実施してほしい。また、個人情報保護の観点でのセキュリティも検討の必要がある。 ただし、窓口ルールの所管課が存在しないため、どの部署と調整するのは検討が必要。
体制確保の容易度	3	・DX・AI 戦略室に実証のノウハウが蓄積されているため共同で進める方がよいと考える。ルール策定については全庁に影響を及ぼすものなので、カスタム対策も含めプラチナプロジェクトなど全庁的なルール検討が必要なのではないか。
予算確保の容易度	3	・録音のデバイスや、議事録起こしのツールなど全庁導入となるとかなりのコストがかかる。まずは何のデバイスで録音するのかを整理し、ソフト面の整備と同時にハード面の整備も行う必要がある。
調整の容易度	4	・実際に録音が可能となった場合は各窓口の所管部署(本庁)に導入の調整が必要。各職員へのツールの使い方の周知も必要。
実現することによる効果	5	・相談業務において議事録作成は外せない業務であるため、導入効果はかなり見込まれると考える。また、応用として庁内での打ち合わせにおいても使用できるツールであることから協議録などの作成も不要になるため、事務作業の削減も期待できる。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※当初の提案どおり、以下のとおり、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい。

(1) 相談窓口での相談記録作成(要約)支援機能の導入

- 相談件数が多い部署より、段階的に相談窓口での相談記録作成(要約)支援機能を導入いただきたい。

(2) 導入における環境整備・ルールの策定

- 区役所窓口における通話録音は、既存のルールも確認しながら関係部署で検討を進めていただきたい。また、AIを活用することによる、情報セキュリティに関するルール作りについて DX・AI 戦略室を中心に作成いただきたい。
- なお、相談記録作成(要約)支援機能の導入に対する理解促進が必要であるため、導入部署ごとに最適な広報を行うよう環境整備を行っていただきたい。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.16	技術職員の更衣環境(本庁舎)の改善について
所管課(主管課に●)	●技術監理局技術企画課、総務市民局総務課、都市戦略局総務課、都市整備局総務課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)更衣スペースの安全性の確保 更衣室やロッカーをまとめた更衣スペースを一般市民が容易に入れられない場所に配置いただきたい。</p> <p>(2)業務で使用するものと私物の管理スペースを分ける。 ヘルメットや安全靴等の専用の置き場を作り、業務で使用するものと私物の管理スペースを分けることでロッカーが狭いといった問題を解決していただきたい。</p>	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>(1)(2) 更衣スペースの安全性の確保のための喫緊の対応として、更衣室入口に市民の進入を防止する表示や更衣室内の配置換え等による更衣スペースの確保を行った。さらなる更衣環境の改善に向け、令和8年1月、庁内にプロジェクトチームを立ち上げて検討を進めている。</p> <p>一方で、改善の内容によっては一定のスペースを要することも想定されることから、本庁舎内の限られた面積の中で、更衣室に充てるスペースの確保が課題であると認識している。</p> <p>【今後の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和8年3月、5月に11階から15階の職員にアンケートを実施し、更衣環境における課題の把握・可視化を図ったうえで、改善に向けた対応を検討予定。 ・令和8年度以降、更衣環境改善計画の検討や令和9年度実施に向けた予算要求などを行う。 ・各局において、早急に対応できる課題については、各局にて改善を行う。 	



※PTによる検討した課題及び解決策(提案内容)及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

技術職員の更衣環境（本庁舎）の改善について

1. 要望の趣旨・目的

職員が使用している更衣室やロッカーには、狭い、収納場所がないなど様々な問題がある。R6年のプラチナプロジェクトの提案の中に効率的なレイアウトでスペースを生み出すとの案がある。更衣室等のレイアウトから検討し、よりよい環境で更衣し、作業着や私物の管理を行うことができるようにする。

2. 現状（課題の説明）

1 更衣室

現状の更衣室は写真2-1のようになっており、女子更衣室では更衣スペースはあるが、一人が利用していると順番を待つか他の場所で着替えなければならない。男性更衣室では更衣スペースはロッカーの前しかなく、近くのロッカーを利用する職員と同時に更衣するとスペースが十分とは言えない。このように更衣室は狭く、十分な更衣スペースがない、そもそも更衣室がない部署もある。



写真2-1 現状の更衣室

また、女性更衣室では、複数人での使用中、更衣スペース外（写真2-2（左）緑塗りつぶし箇所）で着替える場合、他の職員がドアを開けると外からまる見えになってしまう可能性がある。さらに、女性更衣室の配置場所は写真2-2（右）のように女子トイレの反対側にある場合が多い。特に展望室に近い15階では、展望室に来られた市民が15階トイレを使用する際、間違えて更衣室に入ってしまう事案が発生しており、安全性に課題がある。



写真2-2 女性更衣室安全性

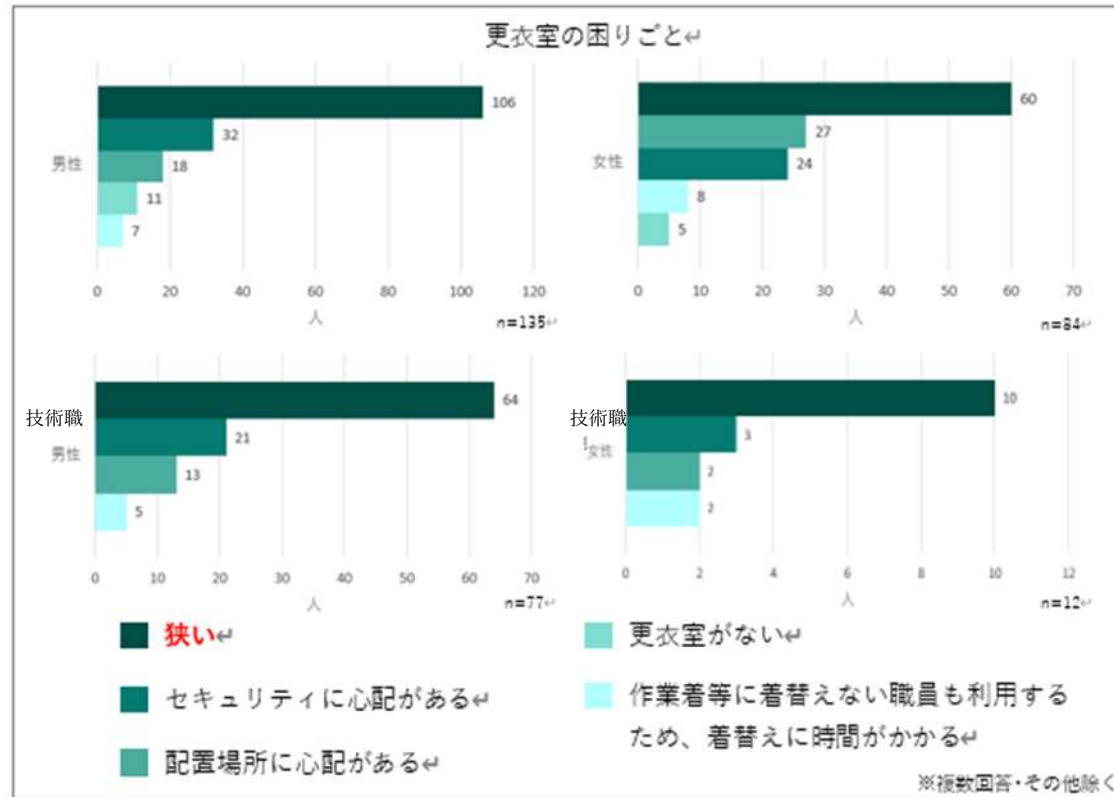


図2-1 更衣室の困りごとアンケート結果

図2-1は676名を対象に行ったアンケート結果であるが、多くの職員が、更衣室が狭いと感じている。また、更衣室のセキュリティや配置場所も検討する必要がある。

2 ロッカー

現状のロッカーは小さく、私物や現場作業に必要なヘルメットや安全靴を入れられる十分なスペースがない。写真2-3のように予備の作業着やヘルメット類、安全靴等を入れるとほぼ私物は入らないほどで、冬はこの中にコート類を入れることになる。写真2-3のロッカーは比較的大きめのサイズだが、小さいサイズのロッカーを利用している職員や複数人で一つのロッカーを共用している職員もいる。また、業務で使用する靴もロッカーに収納すると、泥などで汚れるため、改善が必要と考える。

その他、写真2-4のように、更衣室とロッカーが別の場所であり使いづらいなど、配置場所においても問題がある部署もある。



写真2-4 更衣室とロッカーの配置箇所

写真2-3 技術職員のロッカー利用例

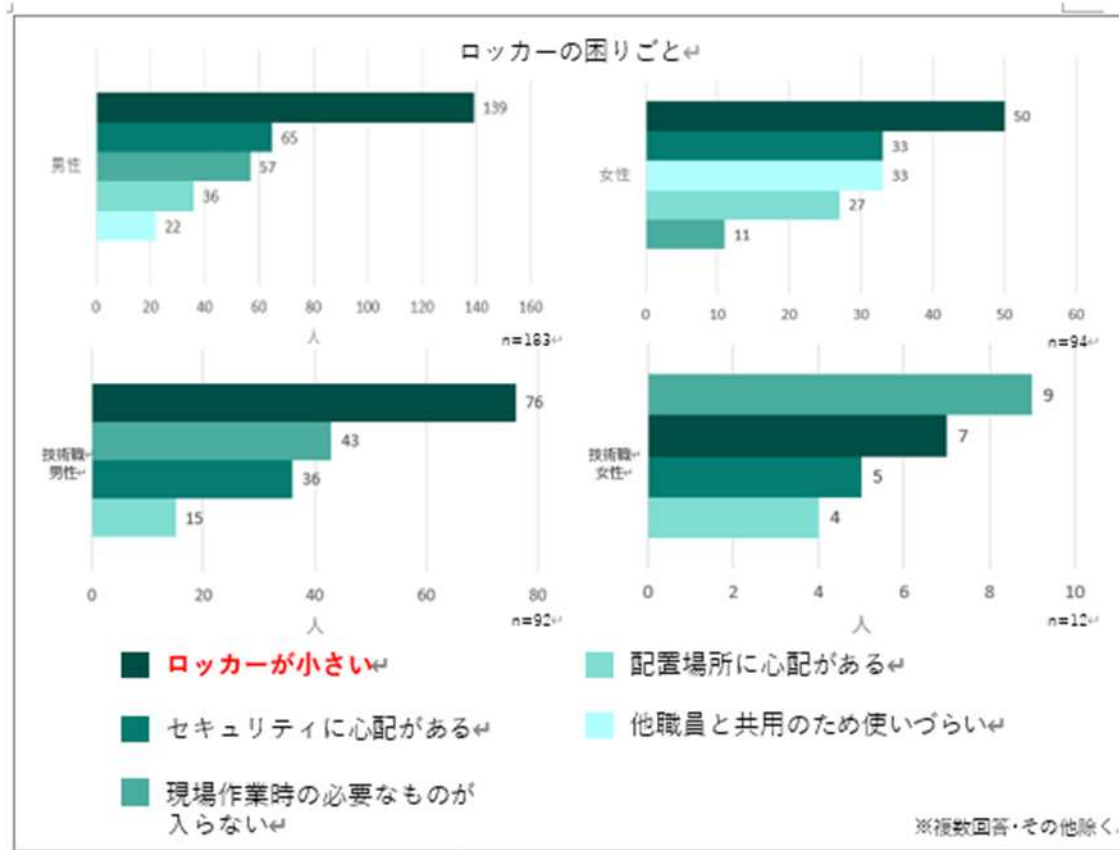


図2-2 ロッカーの困りごとアンケート結果

図2-2も676名を対象に行ったアンケート結果であるが、こちらも多くの職員が、ロッカーが小さいと感じている結果となった。更衣室同様セキュリティや配置場所も検討する必要があり、他の職員と共用ロッカーを使用し、使いづらいと感じている職員も多数いるため、対応が必要である。

3. 改善の要望内容

R6年度 プラチナオフィスチームにおいて、効率的なレイアウトでスペースを生み出すとの案がある。その中の一部に更衣スペースを新たに生み出し、よりよい環境で更衣し、私物や業務上必要なものの管理を行うことができるような空間づくりを行いたい。



図3-1 R6プラチナプロジェクトチーム案

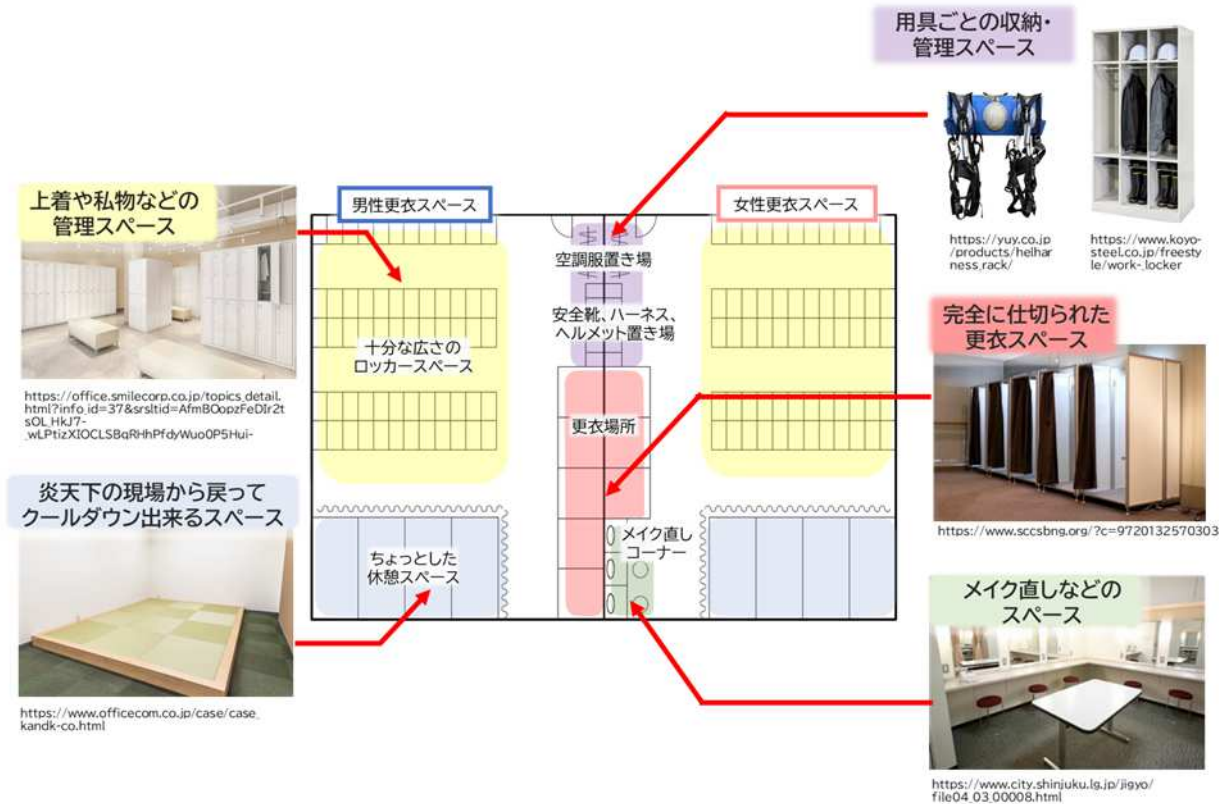


図3-2 理想の更衣スペース像

図3-1内のように、一般市民が容易に入れないような、例えば青塗つぶしの箇所に更衣室やロッカーをまとめた更衣スペースを配置する。更衣スペース内は、図3-2のように、ヘルメットや安全靴等の専用の置き場を作り、業務で使用するものと私物の管理スペースを分けることでロッカーが狭いといった問題を解決したい。また、更衣場所は職員のプライバシーを考慮し、完全に仕切られる更衣スペースを設置し、他アンケート（6.添付資料（任意）参照）で意見のあったちょっとした休憩スペースや女性にとってあったらうれしい化粧直しコーナーも配置していきたい。

4. 期待される効果

現状の更衣室が狭い、ロッカーが小さいといった問題が解決されると、職員のモチベーションアップにつながる。また、一般市民が容易に入れないような場所に更衣室を配置することでセキュリティの向上につながると考えられる。

5. 実現可能性・留意点

(1) 実現可能性

予算やスペースの確保が大きな課題となるが、今後執務室のフリーアドレス化に伴い、予算やスペースの確保を行うことが出来れば実現の可能性は十分にあると考える。

6. 添付資料（任意）

職員アンケートにおいて、執務室にあったらうれしいもの・空間を集計した結果を図7-1に示す。

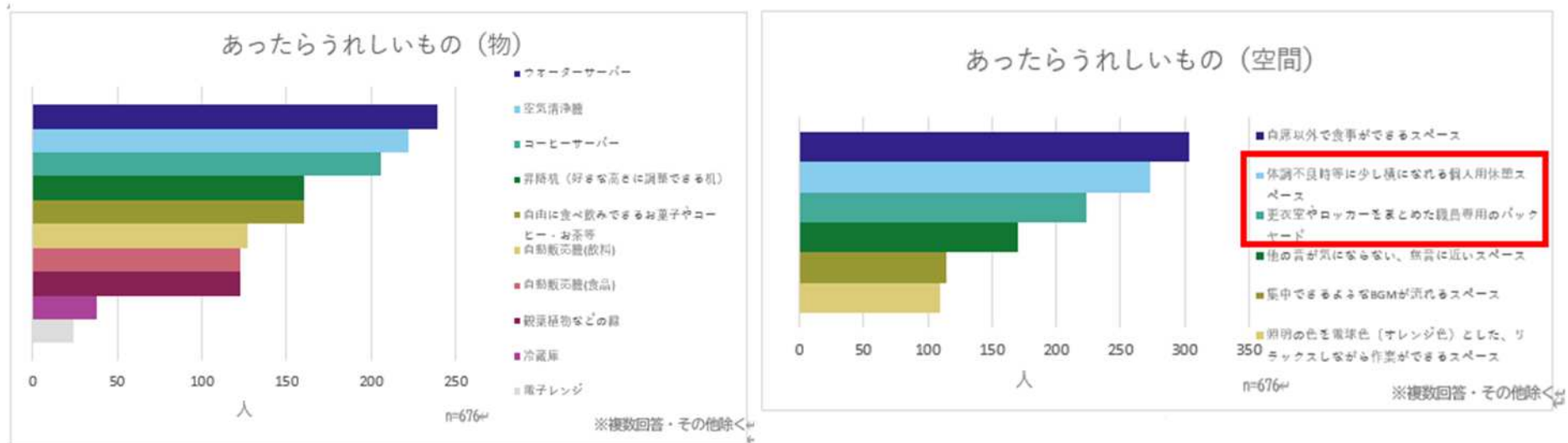


図7-1 他アンケート

【実現可能に向けた所管課の受け止め(技術監理局技術企画課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・各局の合意や技術職員の要望等を基に更衣環境改善は可能と考えるため、規制の緩和は不要。ただし、安全管理・防災基準との調整が必要となる可能性がある。
体制確保の容易度	3	・多様な職種、フロアごとの使用人数、男女比等により、課題や要望が異なることが予想されるが、局横断的なプロジェクトチームを立ち上げ意見の収集に努める。 ・建築的観点(換気・動線・耐震等)や衛生・防犯の専門性が必要なため、専門的知見が必要である。
予算確保の容易度	2	・今後の更衣環境改善の方向性や規模は未定ではあるが、内容によっては相応の予算確保が必要となり、局内既存予算からの費用捻出は極めて困難である。 ・関係局等と予算確保について調整を行う必要がある。
調整の容易度	2	・今後の更衣環境改善の方向性や規模が未定ではあるが、規模によっては相応のスペースが必要となり、本庁舎内の限られた面積の中で、執務室、会議室、倉庫などとのスペース競合が生じ、更衣室に割り当てられるスペースの確保は大きな課題となる。
実現することによる効果	5	・技術職員は事務職員に比べ作業服への着替え頻度が高く、更衣室の快適性は日常業務の質に直結する。更衣環境を改善することで、気持ちよく業務に臨めるためモチベーション向上につながる。また、魅力ある職場環境は人材確保・定着にも寄与し、組織の力を強化する。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局総務課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・執務室内の更衣室・ロッカーの配置については法的な制限はないため、各局室内の合意形成により、決定可能と考える。 ・本庁舎においては、現在、各局においてオフィス改革が進められており、その中で、職員の働きやすい職場環境が整備されていくと考える。
体制確保の容易度	4	・各局室の総務担当課とプラチナメンバー等が主体となり、執務室内のオフィス改革を進めることは可能と考える。その中で、一時的な什器の保管場所や廃棄等に関する相談について、本庁舎の維持管理を担当する総務市民局総務課も協力することは可能である。
予算確保の容易度	2	・各局室において、更衣室やロッカーの配置やスペースの確保のため、レイアウト変更や什器の移動、書類廃棄等の予算確保が必要となる。なお、全般的なオフィス改革については、政策局 DI・AI 戦略室が担当しているオフィス改革予算の中で対応することは可能と考える。
調整の容易度	2	・各局室の業務等の特性に応じ、オフィスのレイアウトを調整していくかが重要であるため、各局室の総務担当課が主となり、局室内での調整を十分に行う必要があると考える。
実現することによる効果	4	・働きやすい職場を整備することによる職員の満足度(ES)向上が期待できる。特に更衣室やロッカーは、技術職員や女性職員からのニーズに応えることが出来る。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(都市戦略局総務課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	3	・現状、更衣環境を改善できる程の空きスペースがなく、まずは場所の確保が必要。 そのためには局内の執務環境改善(文書整理・什器類廃棄等)から始める必要がある。
予算確保の容易度	3	・局の予算では限りがあるため、市政変革推進室や関係局と協議を行っていきたい。
調整の容易度	5	・局内技術職員の意向調査実施、また他の技術系局や総務市民局との調整が必要であるが、本課題解決に対する調整は十分可能と思われる。
実現することによる効果	5	・実現できたときは、職員のモチベーション向上につながる効果が期待できる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(都市整備局総務課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたって、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。局によって職員待遇に差が出ないように、統一的な基準、スペース確保のルール作りが必要と考える。
体制確保の容易度	2	更衣環境の改善にあたってスペースを確保するため、局内(11階、12階、14階)の空きスペースを作るなど調整が必要。また、11階は都市整備局だけではなく、子ども家庭局もあるため、両局との調整も必要となる。
予算確保の容易度	3	全体的なレイアウト変更を伴うため、当初予算の確保が必要。予算要求等を含め、事前の準備が重要であると考え。
調整の容易度	1	更衣室について、1人あたり男性で 1.0 m ² 、女性で 1.2 m ² 程度必要(技術監理局試算)として現在の職員数で計算すると、現状では5~80m ² ほど(11階:男子 45 m ² 、女子5m ² 、12階:男子80m ² 、女子 40 m ² 、14階:男子60m ² 、女子30m ² ほど)不足しており、スペース確保のための調整は容易ではない。
実現することによる効果	5	実現すれば、職員のモチベーション向上につながると考えられる。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※当初の提案通り、以下の通り、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい。

(1) 更衣スペースの安全性の確保

- 更衣室やロッカーをまとめた更衣スペースを一般市民が容易に入れない場所に配置いただきたい。

(2) 業務で使用するものと私物の管理スペースを分ける

- ヘルメットや安全靴等の専用の置き場を作り、業務で使用するものと私物の管理スペースを分けることでロッカーが狭いといった問題を解決していただきたい。