企画・統計、広報関係部課長会議 会議録

・**日　時**　令和８年５月22日（金）　14:00～15:00
・**会　場**　愛知県自治センター 大会議室
・**当番市**　小牧市
・**出席者**　（愛知県）

広報広聴課	主査	小久保　幸和
デジタル戦略課	主査	河合　輝
	主査	加藤　康浩

（市）
小牧市秘書政策課長　松浦一将 始め　39名

（市長会事務局）
行政係長　福井　直也
財政係長　伊藤　朱美

・**内容**

１　開会（市長会事務局）

愛知県市長会では、１５部門に分けて各種部課長会議を開催しており、そのうちの一つが、この企画・統計、広報関係部課長会議です。これらの会議は、各部門における課題等につきまして、意見交換や情報提供を行い、また、必要に応じて、愛知県の方からご助言などもいただくことを目的として例年開催しております。

本日の会議においても、積極的に議題をお持ちよりいただきましたので、日頃の業務の参考としていただければ幸いです。なお、この企画・統計、広報関係部課長会議は、取り扱う分野の幅が広いため、今回挙がっている議題の所管課が複数にまたがる市も多いかと存じます。会議後に直接お問い合わせいただくなど、情報交換していただければと存じますので、よろしくお願いします。

２　あいさつ

愛知県　広報広聴課　　主査　小久保　幸和

デジタル戦略課　　主査　河合　輝
主査　加藤　康浩

（議長選出）
建制順により、小牧市秘書政策課長 松浦一将　を議長とする。

（議事進行）
議長より、会議の進行は次のとおり行う旨説明。
① 議題ごとに提案市が趣旨説明
② 回答について補足説明がある市は補足説明
③ 他市の状況について確認事項がある場合は質疑（提案市→他の市）
④ 質疑終了後、愛知県からコメント

3　議題

（1）市長への手紙について

（趣旨説明：江南市）
江南市では、市政に対する意見を広く聞く市長への手紙の制度があります。しかし、いただく意見の多くは苦情であり、本来の趣旨である市政に対する意見が少ないことが課題です。職員の負担軽減の観点から今後の運用方法の見直しを図る際の参考とするため、議題として提案いたしました。

（補足説明なし）

（追加質問：江南市）
豊橋市に伺います。市長からの回答が必要なケースとは、どのようなものが想定されますか。また、その割合はどれくらいありますか。

（回答：豊橋市）
豊橋市としてはまず、現在の市長の就任を機に問い合わせ件数が増えているという背景があります。そこで、今年度からは全件回答するのではなく、市長からの回答が必要と広報広聴課が判断したケースのみ市長名で回答をする運用に変更しております。今年度、現時点では、３０～４０件程度の問い合わせがありますが、まだ1件も市長名で回答はしておりません。

昨年度の内容を今年度の運用に当てはめて分析しますと、件数としては１７６件ございます。このうち、市長が回答しなければならないと思われるものは４％程度です。回答が必要な問い合わせの内容ですが、例えば市の事務の不適正を訴えるもの、いじめなどの重大案件、マスコミからの問い合わせなどが挙げられます。

（追加質問：江南市）
半田市に伺います。「市政への声ひろば」として処理するかどうかは誰がどのように判断していますか。また、投稿に対するお礼はどのような内容ですか。

（回答：半田市）
運用変更前はまず市長が確認していましたが、現在は市民協働課という部署にて確認し、判断しております。これまでは全体の２／５程度について回答していましたが、現在は１／５程度となりましたので、回答件数は半分程度に減ったことになります。
お礼の定型文は、「実施可能」「参考」「実施しない」「絶対実施しない」「あたりさわりのない回答」の５分類を用意しております。

（追加質問：江南市）
豊田市に伺います。類似制度に関する問いについて“なし”となっておりますが、以前からずっとないということでしょうか。

（回答：豊田市）
私の知る限り、少なくとも１０年～２０年はないという認識です。ホームページからの問合せは可能で１日に１０～２０件程度いただきますが、市長に届くという前提ではやっておりませんので、市長が見ることは基本的にはありません。目安箱のようなものの設置もありません。

（議長所感）
小牧市については、「市民の声」という制度がございます。これまでは市長まで目を通して回答をすることとしていましたが、基本的には担当課で処理をしていくこととしました。ちょうど我々も今年度から運用を見直し

たところですので、この場で情報共有させていただきます。

（愛知県コメント：広報広聴課）
愛知県にも類似制度として、「県政へのご提言」というものがあります。愛知県で推進していくことが望ましいと思われる政策など、県民の皆様の建設的な御意見、御提案等をお伺いしております。いただいた提言は担当課で対応することを前提としており、知事が目を通すものではありません。受付は広報広聴課が一括して担当し、担当課へ振り分けます。いただいた提言については、原則として回答することとしておりますが、昨年度において回答に至ったのは、約 1,300 件の提言のうち約 80 件にとどまっています。回答率が低い主な要因としては、誹謗中傷に該当するものや連絡先が不明な提言が多くを占めていることが挙げられます。本取組は、県民の声を施策につなげるための重要なものである一方、他県においては同様の誹謗中傷が大量に送付され、対応に苦慮しているとの声も聞かれます。こうした状況を踏まえ、今後は職員負担とのバランスについても考慮していく必要があると認識しています。

（追加質問：江南市）
江南市の場合、問い合わせフォームに回答の必要性を問う項目がありますが、愛知県のフォームにはないということですか。

（回答：愛知県）
そのような項目はないため、担当課で判断することになります。

（２）行政における生成 AI の活用について
（趣旨説明：小牧市）
民間企業においては生成 AI を導入して生産性の向上、新規アイディア出しなどに活用していると聞いております。本市においても、全庁的に Microsoft 365、一部部署に有償版の Copilot が導入された状況ではありますが、まだまだ活かしきれていない状況です。そこで、各市の状況や取り組みを確認させていただきたく、今回議題として挙げさせていただきました。

（補足説明なし）

（議長所感）

小牧市の状況ですが、導入している生成AIの種類としましてはCopilotとQommonsAIで、QommonsAIではOpenAI、Claude、Gemini、PLaMoが使用可能です。主に文章作成やアイディア出し、翻訳、プログラムコード生成などで活用しております。また、今年度策定を予定しております基本計画については、生成AIを駆使して内製する予定です。

また、昨年度の途中からMicrosoft 365（E3）を導入していますが、企画担当等一部の課において有償版のM365 Copilotを導入しています。

生成AIを活用する上での課題として、職員への教育が十分に行き届かず、適切な活用方法が理解されないまま利用が限定的になってしまうことが危惧されます。また、プロンプト設計などのスキル向上の機会が不足しており、職員間で活用レベルに差が生じ、組織全体の効果につながりにくいことも課題であると考えています。

今後について、Microsoft 365（E3）ライセンスの中に、無償版ですがCopilotが含まれているため、基本的にはその無償版の中で運用していくことを想定しています。一方で、現在検証的に導入している有償版M365 Copilotについては利用上限がない点や無償版よりも優れた挙動を確認しているため、今後契約を継続していくのであればどのユーザーに割り当てるかについて検討を進める必要があると考えています。今のところ、企画担当課や各課の施策立案担当などを想定しています。

最後に、事前に春日井市よりお問い合わせいただいていた内容について回答します。有償版のM365 Copilotは17ライセンスのみ契約しております。ネットワークとしては、LGWAN環境からM365通信だけ許可するローカルブレイクアウトの環境を構築しておりますので、α‘モデルに該当します。

（愛知県コメント：デジタル戦略課）

愛知県では、全庁に対し2種類の生成AIを提供しています。1つはCopilot Chat、もう1つはGaiXerというサービスです。生成AIについては便利である一方、誤情報や機密漏洩などのリスクを孕んでいると考えています。

そうした中で、今年４月に「生成 AI の調達・利活用に係るガイドライン」を策定し、CAIO にデジタル戦略監を位置付けました。例えば、各所属が生成 AI を使ったシステムを調達しようとする際、システムの概要についてデジタル戦略課に報告をいただきます。報告いただいた内容から高リスクと判定された場合は CAIO から助言をするなど、調達支援を推進しています。

また、新たな取り組みとして、会計規則などを学習させ、庁内問合せに特化した AI 問い合わせシステムの導入を予定しています。行政事務において、各種規程やマニュアルの検索に割かれる時間は大きいと考えています。そのため、業務効率化・高度化につながるものと期待しています。

今後の課題としましては、生成 AI を活用できる職員の人数と利用回数を増やしていかなければならないと考えています。そのための職員研修を積極的に実施しているところです。

（３）公式 LINE の受信設定について

（趣旨説明：みよし市）

みよし市は２年前の６月から公式 LINE をはじめました。昨年５月に１人２０００円の LINE クーポンを配布したところ、開始から５日間で友だちが４４，０００人増え、人口６１，０００人に対し７２，０００人が登録しているような状況です。しかし、そのうち受信設定をしているのは全体の３９％程度で、人数にして２８，０００人ほどと分かりました。クーポン配布の際に受信設定を条件にしなかった点が、このような結果となった要因の１つと考えております。現在は、友だち登録者数ではなく、受信設定者数を増やすことを目標に広報紙やチラシなどで呼びかけていますが、結果としては微増という状況です。他市の状況を確認させていただきたく、議題とさせていただきました。

（補足説明：蒲郡市）

資料に誤りがありましたので訂正させてください。３ページの友だち登録者数を３０，０１０人に、受信設定者数を１５，４１６人に、受信設定者数の割合を５１．４％に、それぞれ修正をお願いします。

（追加質問：みよし市）

受信設定者数の割合が高い市に話を伺いたいです。岡崎市が６９％、津島市が７６％、あま市が７９．８％となっておりますので、何か理由があれば教えてください。

（回答：岡崎市）

令和７年度にLINEとホームページをフルリニューアルしました。LINEについては市民に改めて友だち登録していただく必要があったため、市政だよりの令和７年７月号と令和８年２月号の２回にわたって、機能拡充のお知らせと受信設定の方法をイラスト付きで掲載しました。これが受信設定率が高くなった一つの要因と考えています。また、市政だよりに掲載した理由ですが、岡崎市は令和７年度に広報計画を策定しましたが、策定前年度の令和６年度から市民が市の情報をどのように取得するかのアンケートを実施したところ、市政だよりを毎号読んでいる人が７～８割であったこと、何を見て行動変容したかという項目においても市政だよりが２５％程度で１位だったからです。２回にわたって掲載するということはあまりないのですが、非常に強い広報媒体の市政だよりで周知したものです。

一方で、LINEリニューアルにより友だち登録者数が非常に減っており、１カ月に１０００人程度は増えているものの、課題であると考えています。

（回答：津島市）

津島市では、公式LINEにリッチメッセージで情報を掲載するなど発信方法を工夫しています。また、友だち登録募集のチラシを作成しているのですが、そこに受信設定の方法までの流れを記載しており、それを各種イベントや総会などの折に随時配布をしています。

（回答：あま市）

あま市では、友だち登録完了後のトーク画面のリッチメニューに、受信設定を促す大型パネルを配置しています。ユーザーの関心が最も高まるのは友だち登録直後だと考えていますので、このことが受信設定に対する心理的ハードルを下げ、受信設定者数の増加につながったのではないかと分析しています。

（愛知県コメント：デジタル戦略課）

愛知県では２０１３年より公式 LINE を開始していますが、今年の１月２８日に大幅にリニューアルいたしました。変更点として、１つ目はメニューを増やしたことです。３３個のメニューがありますが、トーク画面の下部からアクセスできます。２つ目は、セグメント配信を導入したことです。３つ目は、防災情報を強化したことです。避難情報等についてはリアルタイムでプッシュ通知できるようになりました。

愛知県としましても、受信設定者数を増やすことが課題であると認識しております。現状では、あま市と同様に友だち登録完了後に受信設定を促す仕組みにしております。また、友だち登録者数を増やすための施策として、登録者に愛知県のオリジナルスタンプを配布するという取り組みを今年の３月に実施しました。純粋にこの施策による効果かどうかは不明ですが、施策の実施前後で約２０００人登録者数が増加しました。

今後も、各市の事例を参考に、愛知県においても県民に適切に情報を届けられるよう取り組んでいきたいと考えています。

（４）その他

特になし

４　次年度当番市の決定

（市長会事務局）

建制順により、次年度の議長は稲沢市にお願いします。

（議長終了）

５　閉会（市長会事務局）

これをもちまして、企画・統計、広報関係部課長会議を閉会します。長時間にわたり、ありがとうございました。

以上