

# 葛飾区

生成AIを活用した  
住民サービス向上への挑戦！！

# 目次

1. 葛飾区ってこんなところ
2. 導入に至った経緯・スケジュール
3. サービス利用型生成AIの試行結果
4. 葛飾区生成AIの概要
5. 住民サービス向上に向けた取組
6. かつしかChat（窓口対応版）
7. 行政特化型AIエージェントシステム
8. 住民サービス向上に向けた取組で苦勞した点
9. 今後の展望（検討していること）

# 1. 葛飾区ってこんなところ

## ◆人口

472,845人（2025年12月1日時点）

## ◆面積

34.80km<sup>2</sup>（東京23区中7番目）

## ◆特徴

葛飾納涼花火大会や葛飾菖蒲まつりなどが開催され、多くの観光客で賑わう

## ◆有名なもの

- ・こち亀の愛称で呼ばれている「こちら葛飾区亀有公園前派出所」  
→「こち亀記念館」はテーマ・エンターテインメント協会が授与するThea Awardミュージアム部門で受賞されました。
- ・映画の撮影地として使用された「男はつらいよ」
- ・舞台設定とされていた「キャプテン翼」



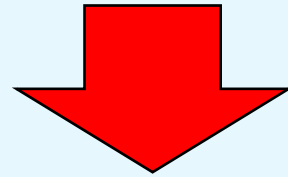
子育て支援に力を入れていることもあり、最近では人口流入が増加している

令和7年3月にこち亀記念館をオープン！  
ご興味のある方はぜひ！！



## 2. 導入に至った経緯・スケジュール

令和4年11月にOpen AI社が「ChatGPT」を発表  
多くの人々が生成AIを利用




サービス開始後わずか5日  
でユーザ数が100万人を超  
えたともいわれている

葛飾区でも活用できないかとの検討指示があり、  
政策経営部内での試行などを経て、葛飾区生成AIを導入

令和5年4月～6月  
生成AIに関する情報収集、「葛飾区生成AI利用ガイドライン」素案作成



令和5年8月  
ASP型生成AI試行活用、試行結果取りまとめ



令和5年10月～11月  
「葛飾区生成AI利用ガイドライン」策定、庁内研修実施、ASP型生成AI導入



令和5年12月～5月  
「葛飾区生成AI」利用環境構築、回答精度向上のための調整作業

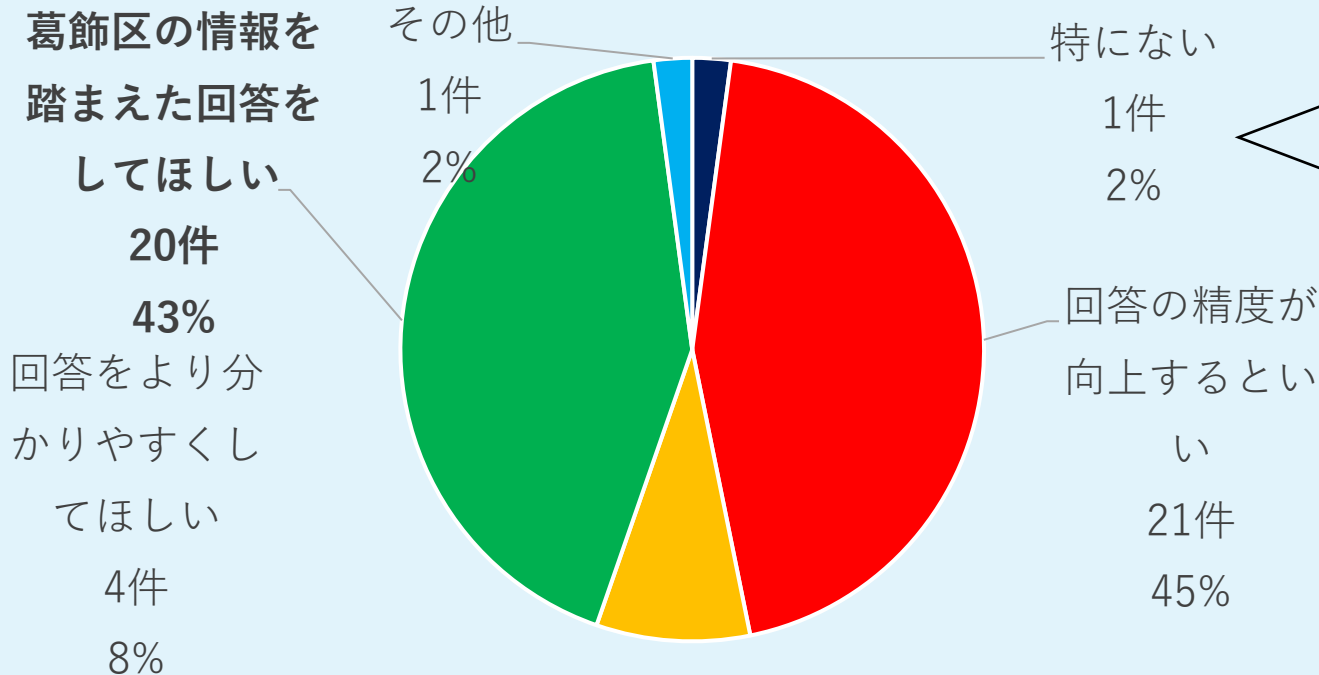


令和6年6月  
「葛飾区生成AI」全庁利用開始

### 3. サービス利用型生成AIの試行結果

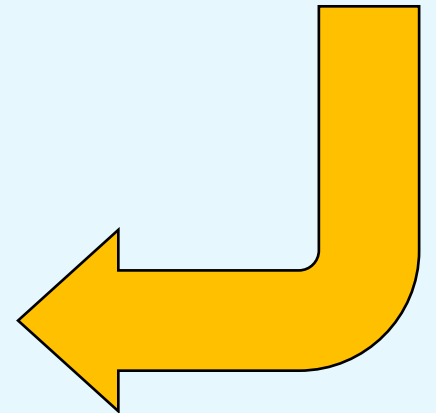
令和5年8月に生成AIの導入に向けて試行を実施

→「生成AIに対する要望・改善点」を試行参加者に尋ねたところ、「葛飾区の情報  
報を踏まえた回答をしてほしい」という要望が多く寄せられた



ChatGPTは、ネット上の大量のデー  
タを学習しているため、葛飾区の情報  
報に特化した回答ではなく、一般的  
な回答が生成されることを認識でき  
た。

**葛飾区独自の情報を学習させた  
生成AIの構築を決定！**



## 4. 葛飾区生成AIの概要

### 全職員にアカウントを配付！！

※利用前に必ず葛飾区生成AIガイドラインを確認し、ルールを順守するよう案内しています。

1

Chat

- 一般的なChatGPTのように対話形式で情報をやり取りするもの

2

かつしかChat

- 葛飾区の基本計画など区全体に関わる文書のほか、デジタル推進事業や子育て支援事業などの個別分野の計画、区議会会議録など、計38種の文書を区独自データベースに投入し、これらの文書を基に回答を生成するもの

3

**New !**

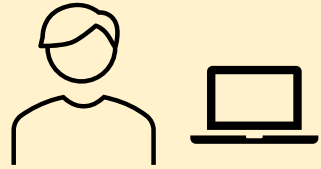
かつしかChat  
(窓口対応版)

- 2.かつしかChatに投入している文書のほか、戸籍住民課や国保年金課などで作成した各課のマニュアルを区独自データベースに投入し、窓口対応時や電話対応の際に使用するもの

## Chatでは…

・葛飾区に関する計画や事業について質問しても、一般的な回答しか得られません。

子育て支援事業を考えて…



利用者

子育て支援事業を提案します…



## かつしかChatでできること！

・質問文に葛飾区の固有知識を入力しなくても、**自動で葛飾区の知識を取り入れた回答が得られます。**

子育て支援事業を考えて…



利用者

**葛飾区**の現在の計画を基  
に子育て支援事業を…



葛飾区生成AI

かつしかChatはRAGにより以下の知識を取得し、回答を生成します。

- ・葛飾区基本計画などの全庁的な計画書類
- ・葛飾区例規集
- ・葛飾区子ども・子育て支援事業計画 などの各課が策定する計画書類

## 5. 住民サービス向上に向けた取組

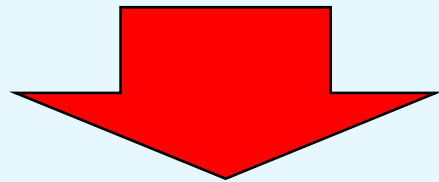
さらなる生成AIの活用を検討していく中で・・・

窓口職場の若手職員とベテラン職員での窓口対応レベルの差に課題

✓ベテラン職員の退職

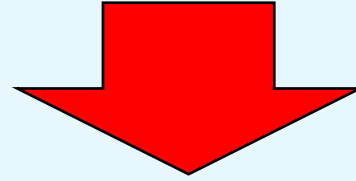
✓就職氷河期世代の職員が少ないため、ノウハウの継承が難しくなっている

✓新規採用職員を多く採用（令和7年度は約250人が入庁）



待ち時間が長いことや案内の漏れが発生

# 窓口対応のサービス向上に向けて、生成AIを効果的に活用



1

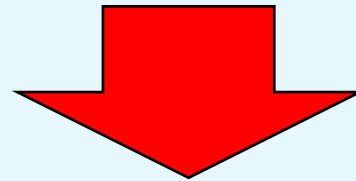
## かつしかChat (窓口対応版)

- 戸籍住民課や国保年金課などのマニュアルや業務関連書籍を区独自データベースに投入している。聞き取った来庁者の質問を入力し、得られた回答を確認して職員が適切に対応できる仕組み  
⇒ **手入力**による活用

2

## 行政特化型AI エージェントシステム

- 2. かつしかChat（窓口対応版）と同じマニュアルを投入しているが、窓口での住民と職員の対話をマイクが認識し、リアルタイムで質問に対する回答案を生成する仕組み  
⇒ **音声入力**による活用



**待ち時間の削減や取扱業務の拡大を目指す！**

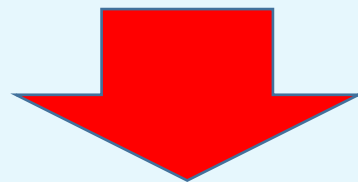
## 6. かつしかChat（窓口対応版）

各課で作成したマニュアルには図やイラストなどが含まれているため

各課のマニュアルを基に  
AIが正しい回答を生成できるのか検証が必要

ただ、各課で作成したマニュアルだけでは  
業務をカバーすることができない

戸籍住民課で株式会社ぎょうせいの書籍を使用していることを確認



協議を行い・・・

**株式会社ぎょうせい、NTT-AT、葛飾区の3者間で  
秘密保持契約を締結し、実証実験を実施！！**

## 期待できる効果

1. 新規採用の職員や異動したばかりの職員であっても、その場でベテラン職員と遜色ない応対を来庁者に提供可能
2. バックヤードに戻り、マニュアルや書籍を調べる時間が短縮できるので、来庁者の待ち時間を削減できる



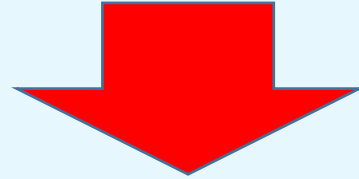
## 検証内容

- ・戸籍住民課の一部職員（約100人）に対して、窓口対応や電話対応の際に考えられる質問を生成AIに行う検証を実施。
- ・生成された回答の正誤について、各業務主管課に評価してもらった。（令和7年4月～9月）
- ・生成された回答が誤っている場合は、何のマニュアルの何ページ目を参照して、回答を導き出すのが正解なのか記載してもらおう。

## 検証結果

- ・わからないことがあれば、バックヤードや電話対応時に活用できそう。
  - ・一方で、正しい回答結果が得られないという意見も多くあった。  
【回答結果】○(正しい):53.9%、△(不十分):22.7%、×(誤り):23.4%
- ⇒「質問の中に複数の要素を入れてしまっている（生成AIは基本的に単発のプロンプトを繰り返すことで回答が導き出せる）」、「そもそも回答がマニュアルや書籍に記載していない」、「職員が意図している用語と異なる用語を引っ張ってきてしまっている」などが原因に挙げられた。

検証後に誤って生成された回答に対し、  
正しい回答が生成されるようにチューニングを実施



利用状況が伸びてい  
ないのが課題・・・

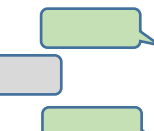
令和7年7月  
葛飾区生成AI（窓口対応版）としてリリース！！

# 7. 行政特化型AIエージェントシステム

⇒来庁者が最も多い戸籍住民課の窓口で検証！

株式会社ぎょうせい、NTT-AT、葛飾区の3者間による秘密保持契約は継続

【実際のPC画面（イメージ図）】

(2) 回答案 ~~~~~ ~~~~~ · ----- · ----- -----	(3) 根拠文書 ~~~~~ ~ ----- ----- ~~~~~ ~	(1) 対話履歴  要約
---	--	--

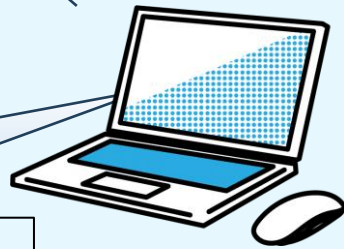
## ●回答生成の流れ

- ①窓口の対話をマイクが音声認識し、「(1)対話履歴」画面にやり取りを表示。
- ②表示された対話履歴を基にAIが質問を要約。
- ③要約された質問を送信すると、学習情報の中からAIが該当箇所を探し、「(2)回答画面」に回答案を表示。
- ④AIの回答案が、何のマニュアルを基に生成されたのか「(3)根拠文書」画面で表示。根拠文書を確認することで、職員が住民に適切な回答を迅速に行うことができる。

④生成された回答案及び根拠文書を確認し、住民へ回答

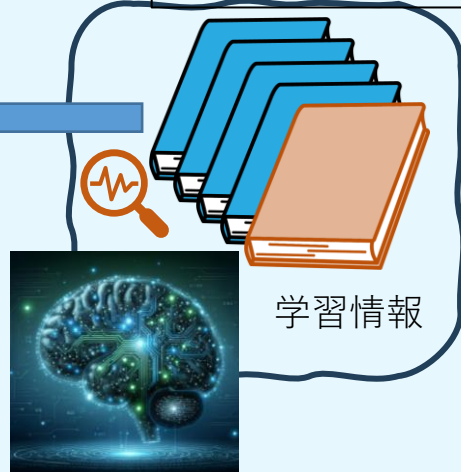


①対話をマイクで音声認識



②質問内容の要約

③マニュアルから該当箇所を検索し、回答案を生成



学習情報

## 学習情報について

### ①内部業務資料

葛飾区例規集や葛飾区基本計画、契約や会計事務の手引き等38種

### ②窓口業務マニュアル

戸籍住民課及び区民事務所マニュアルのほか、区民事務所で扱う国民健康保険や子育て関連業務等のマニュアル

### ③出版社の書籍データ

- ・ 戸籍住民課で使用している住民異動や戸籍届出業務に関する書籍のデータを7冊分
- ・ 税務課で使用している住民税の申告などに関する書籍のデータ2冊分

## 期待できる効果

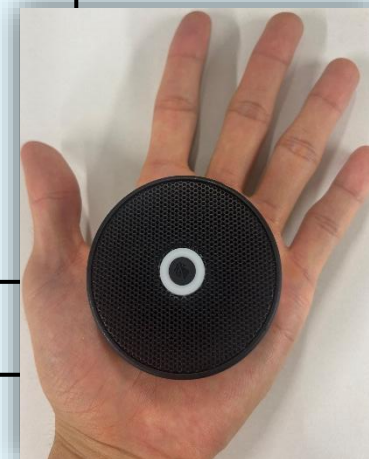
1. 生成AIへの入力時間を省略できるため、かつしかChat（窓口対応版）よりさらに来庁者の待ち時間が削減できる
2. マイクで対話音声を認識することで、入力作業による聞き漏れや生成AIへの入力漏れの防止につながる



## 検証内容

- ・住民異動に関する手続きを行う窓口にて9月下旬から1か月間、検証。
- ・窓口での対話をマイクが認識し、対話の内容を基にAIが回答を生成する。AIの回答案を職員自身で確認し、住民に適切な案内をする。
- ・回答精度や機能について気になる点を戸籍住民課職員からフィードバック。

※実際のマイク



## 検証結果

- ・窓口での対話をAIがまとめて要約してくれるため、複数の疑問や確認事項に関する回答をまとめて表示してくれる点が助かる。
- ・複数のマニュアルを一度に検索し、回答を即座に作成してくれて助かる。
- ・窓口での対話をマイクが認識しないときがある。
- ・短い単語での確認のやり取りが多く、長文での質問機会が少なかった。

## 8. 住民サービス向上に向けた取組で苦勞した点

1

### 所管課との調整

- 新しいツールに対して馴染みがないため、最初は慎重な意見や懸念が多かった。「まずはやってみよう。やってからの気づきが得られる」という区長の方針もお伝えしつつ、会議を重ねて、今回の実証実験に協力していただいた。

2

### 生成AIの理解

- 戸籍住民課の職員に検証を依頼するにあたり、普段は窓口業務を行っているため、日常業務の中で生成AIを使う機会がなかった。そのため、生成AIの特性や使用方法について丁寧に説明する必要があった。月に一度開催される区民事務所長会や打合せの際に、生成AIがどんなものかを説明し、職員の理解を深めてもらった。

3

### マイクの認識精度

- 声の小さい住民もいるため、マイクが音声を認識できない。マイクの感度を上げることにより、以前より音声を認識できるようになったが、全てのケースで音声を正確に認識できるようになることは難しいため、運用していくにあたってはある程度割り切って運用していく必要がある。

## 9. 今後の展望（検討していること）

### 1 書籍情報の拡大

- 戸籍住民課では、株式会社ぎょうせいの書籍だけでなく、他の出版社の書籍も使用している。日本加除出版株式会社と株式会社テイハンの書籍を生成AIに投入することで業務の大半をカバーできることが確認できた。来年度の契約締結に向けて、2社と調整を進めている。
- 令和7年10月から日本加除出版株式会社、NTT-AT、葛飾区の3者間で秘密保持契約を締結し、実証実験を開始する。

### 2 多言語対応

- 現在、日本語のみ対応しているが、所管課と調整していく中で多言語対応できたら助かるという声をいただいている。また、外国人の方の窓口対応時間を削減することにより、全体的な窓口の待ち時間の削減にもつながると考えている。

### 3 取扱窓口の拡大

- 戸籍住民課で実証実験を行ったが、先述のとおりマイクを介したやり取りに課題があった。一方で子育て分野や福祉総合窓口など、相談や一時受付を実施している業務に活用が見込まれる。来年度に本格導入するまでに各課と検証を重ね、行政特化型AIエージェントシステムの取扱窓口を拡大していきたい。

ご清聴ありがとうございました。

