

多摩・島しょ地域自治体における 生成 AI の活用に関する調査研究報告書

2026(令和 8)年 3 月
公益財団法人 東京市町村自治調査会

概要版

1. 生成 AI とは何か

(1)生成 AI とは

- ・ 生成 AI(Generative AI)、ひいては AI(Artificial Intelligence)についても、明確な定義というものには存在していない。
- ・ 本報告書では、文章、画像、音声、プログラムコード等のコンテンツを、人間の指示や入力情報に基づいて自動的に生成することが可能な技術及びサービスを「生成 AI」と定義する。

(2)生成 AI の仕組み

- ・ 自治体業務において現在最も活用が進んでいる、文章生成を中心とした生成 AI において、その生成機能を担うのは大規模言語モデル(LLM:Large Language Model)である。
- ・ LLM は、膨大な文章データを学習し、言葉の並びや文脈のつながりを統計的に把握することで、自然な文章を生成できるように設計された AI モデルである。最大の特徴は、人間が与えた指示(プロンプト)に対し、最も自然な次の語を予測し続けることで文章を生成する点にある。



- ・ LLM の能力の基盤となっているのが、事前学習と呼ばれる大規模な学習工程である。事前学習では、書籍やインターネット上の膨大な文章(ニュース、ブログ、百科事典など)を用いて、文章の続きを予測するタスクを何回も繰り返す。この過程を通じてモデルは、文法・語彙、論理構造、社会常識などの一般的知識を幅広く、統合的に学習している。
- ・ ただし、自治体特有の業務手順や内部文書の多くは公開されておらず、事前学習の対象に含まれていない。そのため職員が日常的に扱う固有情報については、検索拡張生成(RAG:Retrieval-Augmented Generation)等の手法により補完する必要がある。

2. 多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 取組状況

(1) 生成 AI の活用状況

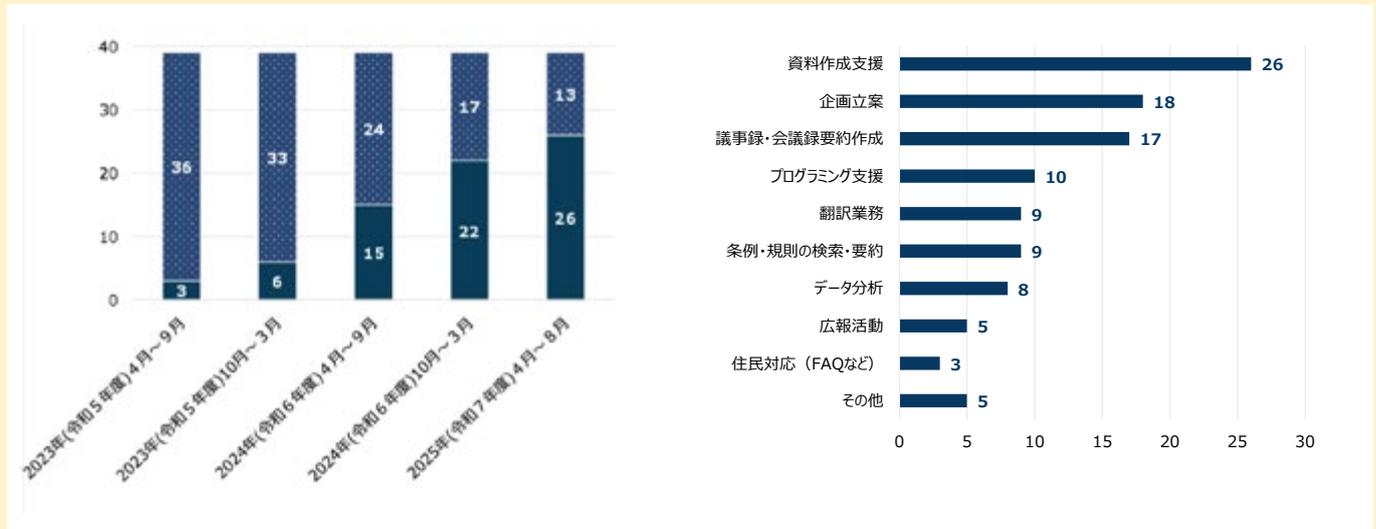
- ・ 生成 AI の導入は、最も早い時期として「2023 年4月～9月」に開始した自治体が3つあり、以降、増加傾向にある。
- ・ 活用している業務領域は「資料作成支援」が最も多く、次いで「企画立案」、「議事録・会議録要約作成」が続く状況となっている。

生成 AI の導入時期及び導入自治体数の推移について

(単一回答/N=39)

生成 AI を活用している業務領域

(複数回答/N=26)



(2) 生成 AI の導入・活用にあたっての課題

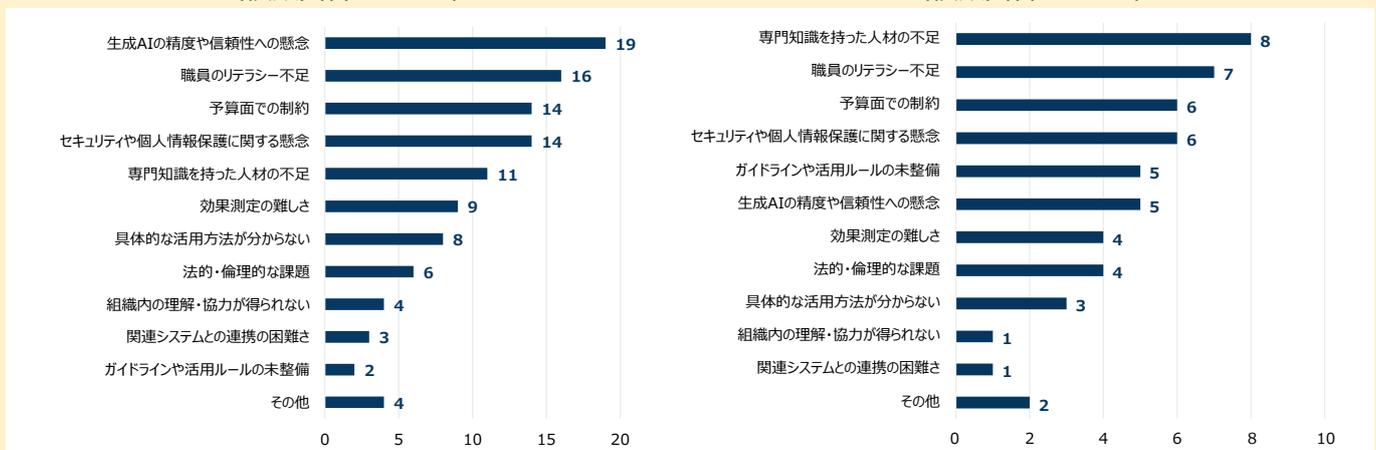
- ・ 生成 AI の活用において感じている課題や障壁では、「生成 AI の精度や信頼性への懸念」が最も多く、次いで「職員のリテラシー不足」、「予算面での制約」が続いている。
- ・ 生成 AI の未導入自治体における、未導入となっている理由としては「専門知識を持った人材の不足」が最多回答となった。

生成 AI の活用において感じている課題や障壁について

(複数回答/N=26)

生成 AI の導入において感じている課題や障壁について

(複数回答/N=13)



3.全国自治体における生成 AI 活用事例

(1)視察・ヒアリング調査の概要

調査対象	取組内容
北海道当別町 デジタル都市推進課	LoGoAI アシスタントを介した ChatGPT 利用の全庁的な実証実験を経た本格導入、他 Microsoft 365 Copilot の有効性検証といった取組を実施
熊本県熊本市 デジタル戦略課	生成 AI を活用した子育て支援サービスとして、「子育て AI コンシェルジュ」及び「傾聴 AI」の2つのサービスについて実証を実施
山形県南陽市 みらい戦略課	生成 AI プロンプトを市 HP 上でも公開するなど、市民の意識醸成や活用促進に向けた取組を実施
大阪府大阪市 デジタル統括室	RAG を活用した障害福祉サービス事業者からの問合せ業務の効率化まで幅広く取組を実施
岡山県西粟倉村 総務企画課	生成 AI のガイドラインの作成、株式会社日本 SP センターと連携した1週間の合宿型企業研修を実施
静岡県 広聴広報課、 デジタル戦略課	全庁的に exaBase 生成 AI for 自治体を導入しているほか、画像生成 AI を利用した広聴広報課業務の高度化・効率化への取組を実施
福島県会津若松市 企画調整課	庁舎入口へ生成 AI による応答機能を備えた AI アバターを設置、また、電話対応を行う AI を導入し、住民対応業務の高度化・効率化を実施
岐阜県岐阜市 教育委員会学校指導課	校務・教務の両面において生成 AI を活用した業務の高度化・効率化への取組を実施
茨城県つくば市 デジタル政策課	生成 AI を活用した政策提言システムを構想し、市民の声を AI で分析・可視化するつくば市データ分析プラットフォームの試験運用を開始
GovTech 東京 AI・イノベーション室	東京都デジタルサービス局と連携し、都庁各局及び都内市区町村で共通的に利用できる生成 AI プラットフォームの整備並びに、市区町村への伴走支援を実施
東京都葛飾区 DX 戦略課	窓口業務において、全国自治体で初となる行政特化型 AI エージェントシステムの導入検証を実施

(2)GovTech 東京の取組

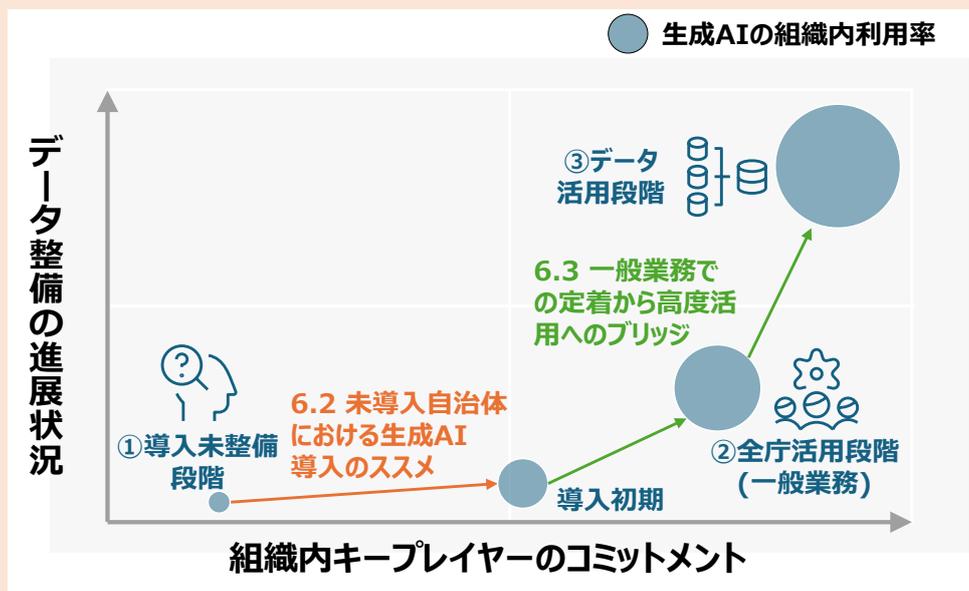
- ・ 一般財団法人 GovTech 東京は現在、「生成 AI プラットフォーム」の構築に取り組んでおり、都庁各局及び都内区市町村を対象とした共通基盤の整備を進めている。
- ・ このプラットフォームは、Dify を採用し、ノーコードを含む簡易な開発環境を通じて、専門知識なしでも自治体職員が AI アプリを作成・運用できるよう設計されており、共有・再利用可能な「デジタル公共財」の提供が目指されている。

4.多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 実践ガイド

(1)生成 AI 活用成熟度モデル

- アンケート調査や視察・ヒアリング調査の結果を分析したところ、「組織内キープレイヤーのコミットメント」と「データ整備の進展状況」という2つの構造的な要因が大きく影響していることが分かった。
- この2軸を組み合わせて整理すると、庁内における生成 AI 活用の成熟度は①導入未整備段階（個人利用レベル）、②全庁活用段階（一般業務中心）、③データ活用段階（RAG・AI エージェント）の3類型として整理することができる。

生成 AI 活用成熟度モデル



(2)生成 AI の導入・活用に向けた5つのポイント

- 各自治体は、自身の現在位置を「導入の有無」ではなく、「コミットメント」と「データ整備」の2軸から冷静に位置付けたうえで、段階的なロードマップを策定すべきである。成熟度①の自治体は、いきなり高度な RAG やエージェントを目指すのではなく、「最小単位の推進体制」「低コストで安全に試せる環境」「日常業務に根ざした成功体験」「最低限のガイドラインと安全基盤」といった要素を優先的に整えることが適切である。成熟度②の自治体は、文書作成支援等の一般業務での利用を起点にしつつ、「業務単位のユースケース設計とプロセス再構築」「職員層の段階性を踏まえた利用拡大」「内部ナレッジの体系化」「改善を前提としたガバナンス」の4点を軸に、成熟度③に向けた準備を計画的に進めることが求められる。
- 生成 AI 活用は、技術導入そのものを目的化するのではなく、「組織内キープレイヤーのコミットメント」を高める営みとして位置付ける必要がある。小規模自治体であっても、少人数の「動ける核」の形成や、現場起点のボトムアップとトップダウンの方向付けを組み合わせることで、限られたリソ

ースの中でも活用を押し上げることが可能である。多摩・島しょ地域の自治体は、首長・幹部のメッセージ発信とともに、実務を担う職員が主体的に試行・学習できる場を意図的に設計し、コミットメントが個人に閉じず組織として蓄積されるような仕組みづくりを進めるべきである。

- ③ セキュリティや個人情報保護への懸念は、「利用を止める理由」としてではなく、「安全に使いこなすための前提条件」として取り扱うべきである。本報告書で示した先進事例に共通するのは、「入力してはならない情報」の明確化や、LGWAN 接続型サービス・ISMAP 登録クラウド・自動マスキング機能・オプトアウト設定等を適切に組み合わせることで、「最低限守るべきライン」を明示しつつ、一定の自由度を確保している点である。多摩・島しょ地域の自治体においても、既存の情報セキュリティポリシーとの整合を図りながら、ガイドライン・技術的安全対策・職員研修を一体として設計し、「セキュリティが不安だから使えない」という状況から「ルールを守れば安心して試せる」状況への転換を図ることが求められる。
- ④ 成熟度③を視野に入れる自治体は、RAG やエージェントの構築を単発のプロジェクトとして捉えるのではなく、「文書構造整備とナレッジ基盤の構築」「変更管理・精度管理・フィードバック収集を組み込んだ運用ガバナンス」「業務部門・デジタル部門・外部支援の役割分担」といった要素を備えた、継続的な改善体制として設計すべきである。高度活用の成否は特定の技術要素に左右されるのではなく、ナレッジ更新や業務プロセス改善を繰り返す PDCA を、組織として回し続けられるかどうかにかかっている。とりわけ AI 技術の進展により、実行(Do)や評価(Check)に係る作業の一部は自動化・高速化しつつあるため、大きな改善を年次・半期ごとにまとめて行うのではなく、小さな仮説検証を短いサイクルで回し、見直しを重ねていく運用が求められる。多摩・島しょ地域の自治体は、自身の規模や人員構成を踏まえつつ、外部の専門性や共通基盤を活用しながら、このような「改善を前提とした運用能力」の獲得を目指すべきである。
- ⑤ 多摩・島しょ地域という広域的な枠組みを持つ本地域においては、各自治体がそれぞれの自治体完結で生成 AI 活用を進めるのではなく、GovTech 東京の生成 AI プラットフォーム等の共通基盤を積極的に活用し、成功事例・ユースケース・ナレッジを相互に共有していくことが重要である。特に、人員や財政規模に制約のある自治体にとっては、共通基盤を介したアプリケーションの共用や、テンプレート・ルール類の共同整備を通じて、初期負荷を抑えつつ成熟度②・③への移行を図ることが有効である。本地域全体で、先行自治体の経験を横展開し合う「学び合いの仕組み」を構築していくことが望まれる。