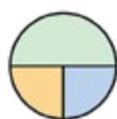


多摩・島しょ地域自治体における 生成 AI の活用に関する調査研究報告書

2026（令和 8）年 3 月



公益財団法人 Think-tank Tama & Toshō

東京市町村自治調査会

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

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

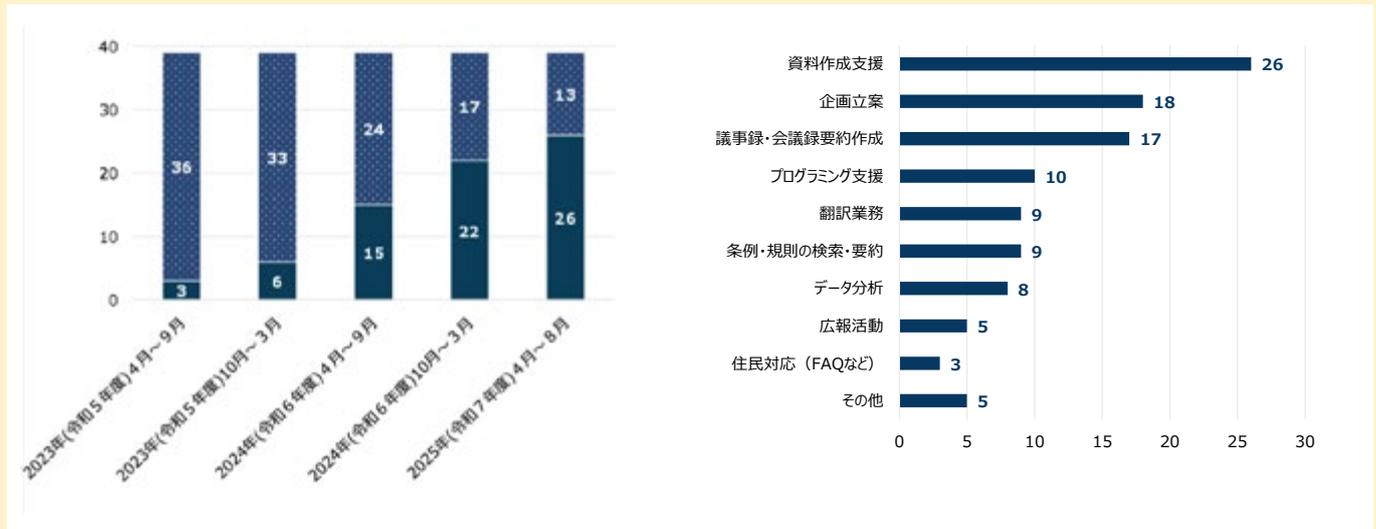
- ・ 生成 AI の導入は、最も早い時期として「2023 年4月～9月」に開始した自治体が3つあり、以降、増加傾向にある。
- ・ 活用している業務領域は「資料作成支援」が最も多く、次いで「企画立案」、「議事録・会議録要約作成」が続く状況となっている。

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

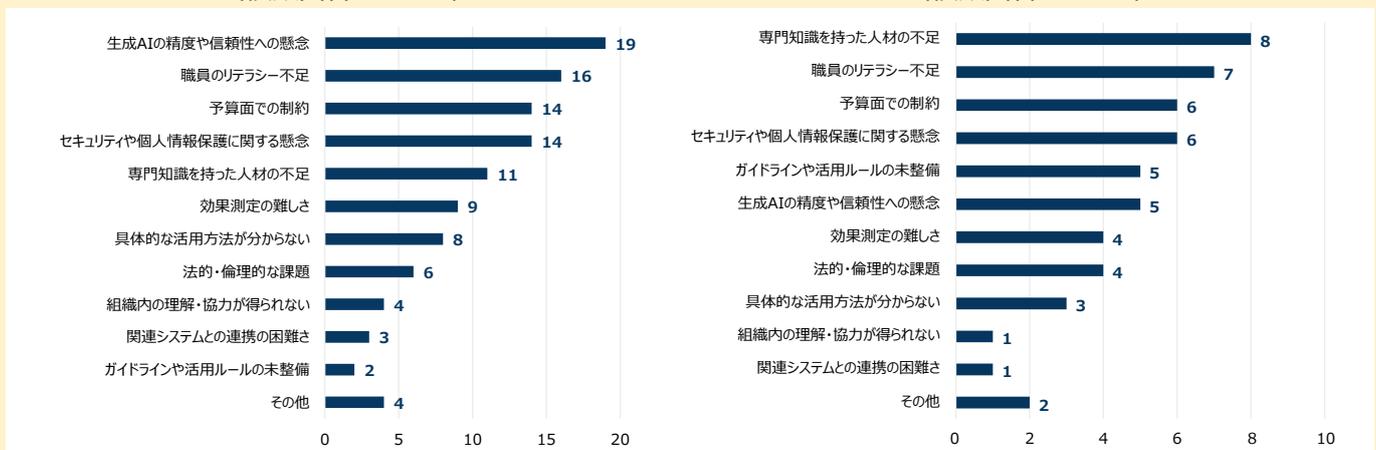
- ・ 生成 AI の活用において感じている課題や障壁では、「生成 AI の精度や信頼性への懸念」が最も多く、次いで「職員のリテラシー不足」、「予算面での制約」が続いている。
- ・ 生成 AI の未導入自治体における、未導入となっている理由としては「専門知識を持った人材の不足」が最多回答となった。

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

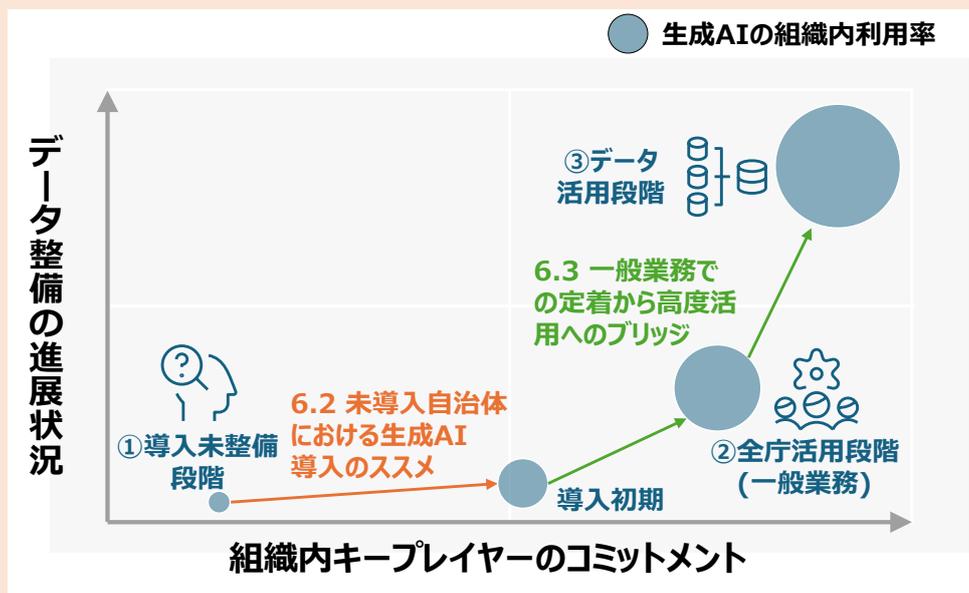
- ・ 一般財団法人 GovTech 東京は現在、「生成 AI プラットフォーム」の構築に取り組んでおり、都庁各局及び都内区市町村を対象とした共通基盤の整備を進めている。
- ・ このプラットフォームは、Dify を採用し、ノーコードを含む簡易な開発環境を通じて、専門知識なしでも自治体職員が AI アプリを作成・運用できるよう設計されており、共有・再利用可能な「デジタル公共財」の提供が目指されている。

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・自動マスク機能・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。

本編

目次

1. 調査研究概要	2
1.1 調査研究の背景と目的	2
1.2 調査研究の実施概要	3
2. 生成 AI とは何か	8
2.1 生成 AI の定義	8
2.2 技術的背景	9
2.3 従来型の AI との違い	10
2.4 生成 AI の仕組み	11
(1) LLM とは何か	11
(2) 事前学習 (Pre-training)	12
2.5 生成 AI の発展的技術	13
(1) ファインチューニング (Fine-tuning)	13
(2) RAG	14
2.6 生成 AI サービスの種類	16
(1) 文章を扱う生成 AI	16
(2) 画像を扱う生成 AI	17
(3) 音声を扱う生成 AI	19
(4) 動画を扱う生成 AI	19
(5) マルチモーダル生成 AI	20
2.7 生成 AI に関連する最新の動向	23
(1) マルチモーダル RAG	23
(2) AI エージェント	23
(3) ローカル LLM	24
(4) ノーコード生成 AI アプリ	26
3. 自治体における生成 AI 活用の現状と方向性	30
3.1 自治体における生成 AI 活用の意義	30
(1) 人口減少・少子高齢化の進展と行政需要の増大	30
(2) 職員数の頭打ちと長時間労働の恒常化	30
(3) DX・業務改善のボトルネックとなる人材・スキル不足	31
(4) 非定型・知的業務に対応できる技術としての生成 AI	31
(5) 行政サービスの持続可能性を確保するための基盤技術としての位置付け	32
3.2 生成 AI に係る国・東京都の動向	32
(1) 国における生成 AI 利活用の基本方針・ガイドライン	32
(2) 行政向け生成 AI 技術検証環境の整備	32
(3) 東京都における庁内利用ルールと普及施策	33

(4) GovTech 東京による生成 AI プラットフォームの整備.....	34
(5) 東京都 AI 戦略の策定と都政における AI 活用の方向性.....	34
3.3 自治体における生成 AI 取組状況.....	36
(1) 全国的な導入状況	36
(2) 生成 AI を活用している主な業務.....	37
(3) 生成 AI の導入における課題.....	37
3.4 自治体における生成 AI 導入・活用の進め方.....	39
(1) 生成 AI 導入に向けた基本的な考え方	39
(2) 生成 AI 導入プロセス.....	40
3.5 生成 AI 活用に係る留意事項	45
(1) 情報管理・機密情報の取扱い	45
(2) 生成内容の品質・正確性.....	45
(3) 著作権・倫理・公平性	46
(4) セキュリティ攻撃・悪用の可能性.....	48
(5) 運用ルール・ガバナンス体制の整備の必要性.....	49
4. 多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 取組状況	51
4.1 多摩・島しょ地域自治体アンケート調査の概要	52
(1) 調査の目的	52
(2) 調査対象及び方法	52
(3) 調査期間.....	53
4.2 生成 AI 活用に関する取組状況	54
(1) 基本属性.....	54
(2) 生成 AI 導入自治体における活用状況や課題・障壁	56
(3) 未導入自治体における導入に関しての課題や障壁.....	78
(4) 業務分野別の活用ニーズ.....	82
(5) 今後の展望	88
(6) クロス集計による分析	92
4.3 生成 AI の検討に際しての障壁	98
(1) 調査結果から得られる示唆.....	98
(2) 今後の方向性.....	101
5. 全国自治体における生成 AI 活用事例	103
5.1 視察・ヒアリング調査の概要	104
(1) 調査目的・概要.....	104
(2) ヒアリング調査対象の考え方	104
(3) 調査期間.....	107

5.2 視察・ヒアリング調査の結果	108
(1) 北海道当別町	108
(2) 山形県南陽市	114
(3) 岡山県西粟倉村	120
(4) 熊本県熊本市	126
(5) 大阪府大阪市	132
(6) 静岡県	135
(7) 福島県会津若松市	141
(8) 岐阜県岐阜市	148
(9) 茨城県つくば市	156
(10) 東京都葛飾区	163
5.3 GovTech 東京の取組	170
6. 多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 実践ガイド	173
6.1 生成 AI 活用成熟度と課題構造の整理	174
6.2 未導入自治体における生成 AI 導入のススメ	175
(1) コミットメントを立ち上げるための「最小単位の推進体制」の形成	175
(2) 予算制約下でも着実に進められる段階的な利用環境の整備	176
(3) 日常業務を起点とした成功体験の創出と庁内共有	177
(4) 安心して試行できるための初期ルールと安全基盤の整備	178
6.3 一般業務での定着から高度活用へのブリッジ	180
(1) 高度活用に向けた業務単位のユースケース設計とプロセス再構築	180
(2) 職員層の段階性を踏まえた庁内利用拡大の仕組みづくり	182
(3) 内部ナレッジを体系化する文書構造整備とデータ活用基盤の構築	184
(4) 改善を前提とした運用ガバナンスと組織的 PDCA の確立	186
6.4 まとめ	188
7. 附録	191
7.1 アンケート調査票	192
7.2 生成 AI 活用事例一覧	194
7.3 用語集	201

第1章

調査研究概要

1. 調査研究概要

1.1 調査研究の背景と目的

近年、人口減少社会の急速な進展により、自治体は深刻な人材不足という課題に直面している。多摩・島しょ地域も例外ではなく、限られた人的資源のもとで安定した公共サービスを持続的に提供するためには、業務効率化と技術革新による業務改革が不可欠となっている。

このような状況に対応するため、自治体では DX や BPR を軸とした業務改革が進められてきた。特に DX の推進においては、RPA、ローコード/ノーコードツール、AI・機械学習など、様々なデジタル技術の導入・活用が進んでいる。その中でも近年、自治体の DX 推進における中核的な技術として注目を集めているのが生成 AI である。ChatGPT をはじめとする生成 AI サービスは、文章作成、要約、翻訳、データ分析など、従来は人手に依存していた知的業務を広範に支援し得る技術として、その可能性が急速に認識されつつある。

多摩・島しょ地域は、人口規模、財政力、職員体制などにおいて大きな差異を有する多様な自治体から構成されており、生成 AI 活用の進展状況も大きく異なっている。人口規模の大きい自治体では、比較的充実した人的・財政的リソースや既存のデジタル基盤を背景に、基礎的な生成 AI 活用の検討段階を終え、業務改革や住民サービス高度化に資する応用的・発展的な活用を模索する段階に移行しつつある。一方、島しょ部や西多摩地域など人口規模の小さい自治体では、限られたリソースやデジタル環境上の制約の中で、生成 AI の導入そのものに対する判断や、導入後の定着・運用に課題を抱えているケースも少なくない。

このように、多摩・島しょ地域の自治体における生成 AI 活用は、単に「導入の有無」で捉えられるものではなく、自治体ごとに異なる成熟度の段階に位置付けられる。しかしながら、各成熟度段階に応じて「今後どのような対応が求められるのか」「そのために何が必要となるのか」を体系的に整理した知見は十分に示されていない。

そこで本調査研究では、多摩・島しょ地域の自治体における生成 AI 活用をめぐる状況について、活用の進捗段階に着目した整理の視点を提示するとともに、各段階において想定される課題や対応の方向性を明らかにすることを目的とする。これにより、各自治体が自らの現状を主体的に捉え、今後の生成 AI 活用に向けた取組の位置付けや次の一手を検討する際の判断材料を提供することを目指す。

1.2 調査研究の実施概要

本調査研究では、まず文献調査にて生成 AI に係る基本的な内容、国や都の動向などについて情報収集を実施した。

その後、多摩・島しょ地域自治体に対しアンケート方式にて、現状の生成 AI 導入・活用状況についての調査を実施した。アンケートの調査結果を基に、多摩・島しょ地域自治体が直面している課題を把握した上で、生成 AI を先駆的に導入している先進自治体等へヒアリング調査を進めた。並行して、生成 AI の技術・運用に詳しい有識者へヒアリング調査を行い、自治体における生成 AI の活用について意見収集を行った。

ここまでの調査結果を基に、多摩・島しょ地域自治体における生成 AI の導入・活用ガイドを作成し、各自治体の置かれた状況に応じて参照可能な資料を作成した。

概要については、次のとおりである。

調査方法	調査概要
① 文献調査	生成 AI に関する基礎情報について、書籍や官公庁等が示している報告書等を参考に、情報収集を実施
② 多摩・島しょ地域自治体アンケート調査	多摩・島しょ地域自治体に対し、生成 AI の活用状況についてアンケート調査を実施
③ 先進自治体ヒアリング調査	生成 AI の導入や実証実験を先駆的に進めている自治体を選出、取組や導入に当たっての課題点についてヒアリングを実施
④ 有識者ヒアリング	本調査研究における課題設定の妥当性、分析の視点、調査手法の進め方、ならびに報告書全体の構成及び取りまとめの考え方について、専門的知見に基づく意見・助言を得ることを目的としてヒアリングを実施

【③先進自治体等について】

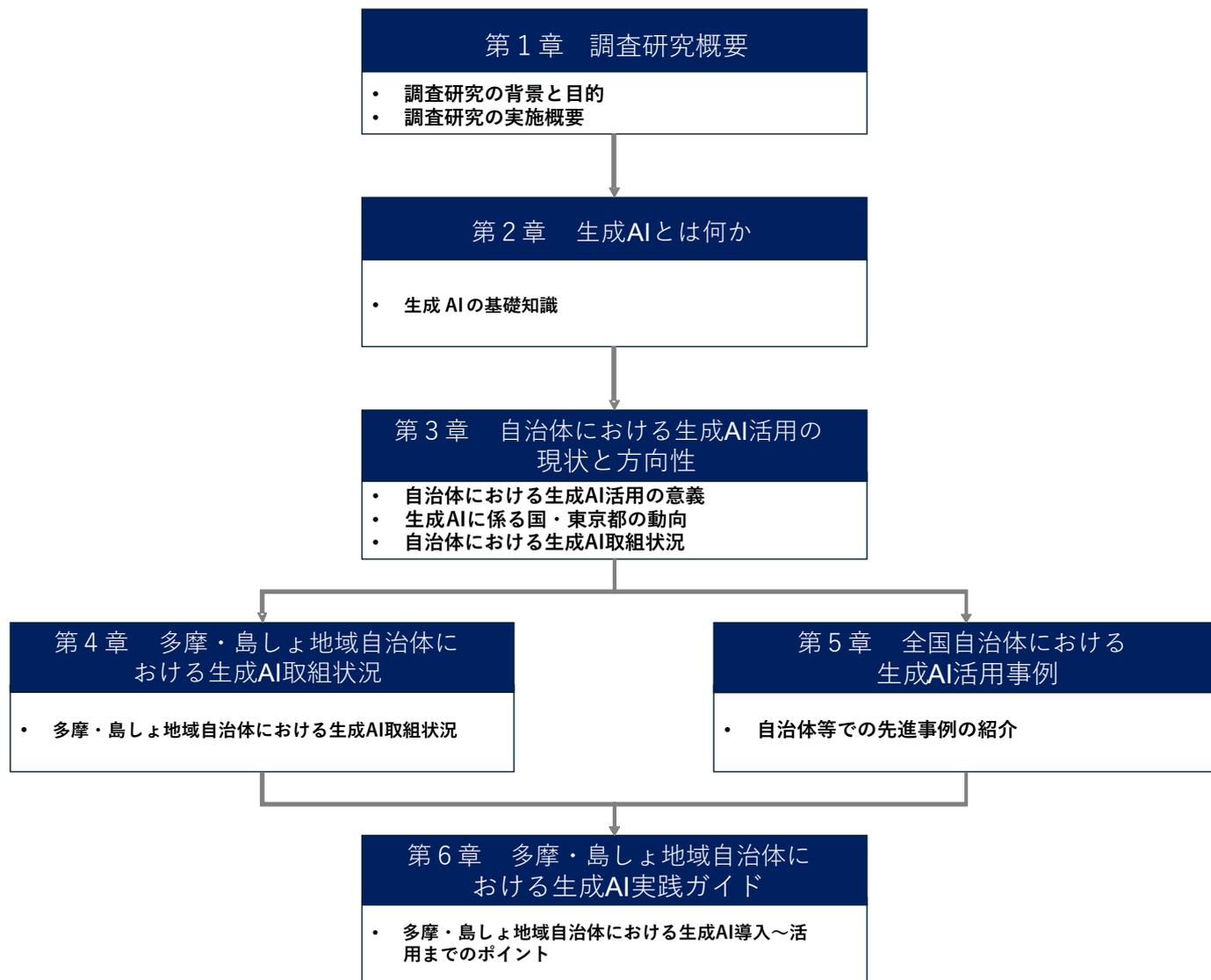
実施日	調査対象	取組内容
9/5(金)	北海道当別町 デジタル都市推進課	LoGoAI アシスタントを介した ChatGPT 利用の全庁的な実証実験を経た本格導入、他 Microsoft 365 Copilot の有効性検証といった取組を実施
9/16(火)	熊本県熊本市 デジタル戦略課	生成 AI を活用した子育て支援サービスとして、「子育て AI コンシェルジュ」及び「傾聴 AI」の2つのサービスについて実証を実施
9/25(木)	山形県南陽市 みらい戦略課	生成 AI プロンプトを市 HP 上でも公開するなど、市民の意識醸成や活用促進に向けた取組を実施
9/29(月)	大阪府大阪市 デジタル統括室	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
9/30(火)	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
10/15(水)	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
10/29(水)	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
11/4(火)	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
11/7(金)	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
11/17(月)	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
11/19(水)	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

※調査方法：対面によるヒアリング調査を実施(静岡県・GovTech 東京はオンラインで実施)

【④有識者等について】

氏名	所属	ヒアリング内容
佐藤 周一 氏	NTT アドバンステクノロジー株式会社	調査研究、報告書の取りまとめの方針に係る助言
寒川 孝之 氏	神奈川県横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進担当	同上

図表 1 本報告書の構成



第2章

生成 AI とは何か

2. 生成 AI とは何か

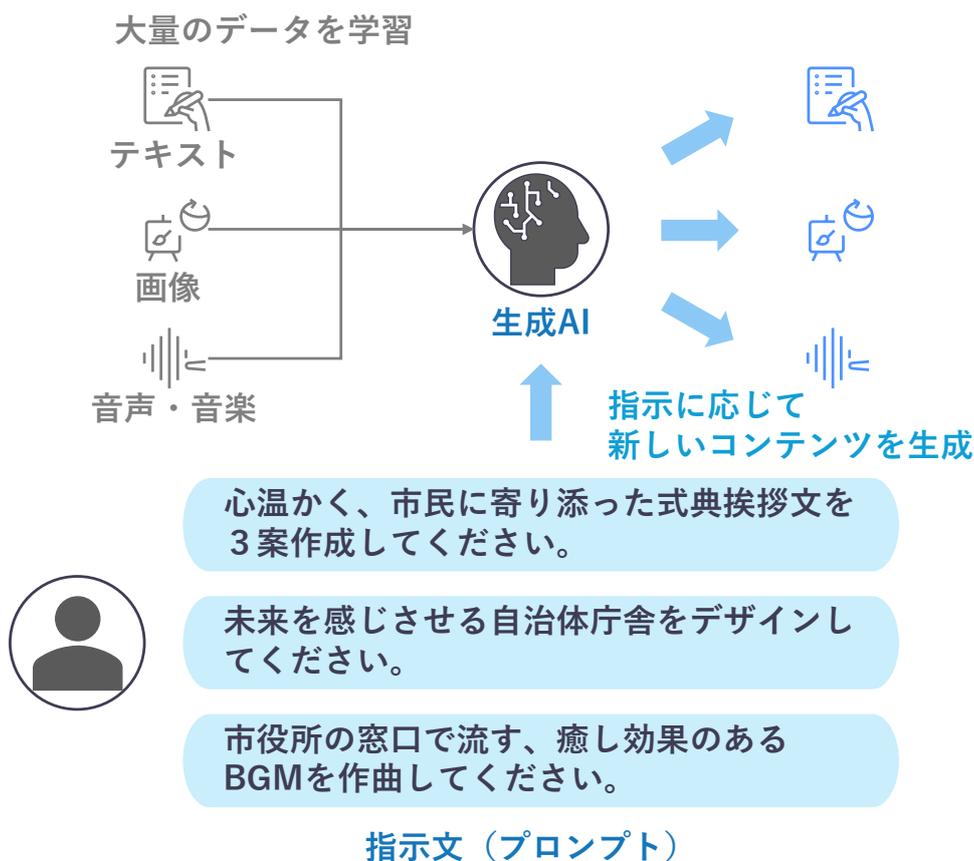
2.1 生成 AI の定義

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は存在していない。そもそも生成 AI は、AI 技術の一領域として位置付けられるが、AI そのものについても国内外で統一的な定義は確立していないのが実情である。

日本においても、AI の定義は法令で一義的に定められているわけではないが、例えば、文部科学省は「人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術といった広い概念」¹と整理しており、判断・推論・学習などの知的処理をコンピュータ上で実現する技術群として説明している。

本報告書では、こうした広義の AI のうち、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。

図表 2 生成 AI のイメージ



¹ 文部科学省『令和6年版 科学技術・イノベーション白書』2024。

2.2 技術的背景

近年、生成 AI の活用が急速に広がっている背景には、単に AI 技術そのものが高度化したことに加え、専門的な知識を持たない利用者であっても、直感的に使える形で提供されるようになったことが大きく影響している。従来の AI 活用は、専門的なシステム開発やデータ整備を前提とするケースが多く、自治体業務への導入には高いハードルが存在していた。一方、近年の生成 AI は、自然言語による指示や対話を通じて利用できるサービスとして提供されており、日常業務の延長線上で試行・活用しやすい環境が整いつつある。

こうした「使いやすさ」や「利便性」の向上を支えているのが、AI 技術を構成する基盤技術の進展である。生成 AI が実用レベルに到達した主な技術的要因としては、次の三点が挙げられる。

第一に、インターネットの普及により、文章や画像などのデジタルデータが大量に蓄積され、AI の学習に活用可能な大規模データ環境が整備された点である。これにより、AI は多様な表現や文脈を学習できるようになった。

第二に、GPU 等に代表される計算資源の性能向上により、膨大なデータを用いた高度な学習処理を短時間で実行できるようになった点である。これにより、従来は研究用途にとどまっていた手法が、実用的なサービスとして提供可能となった。

第三に、2017(平成 29)年に提案された「Transformer」と呼ばれるアーキテクチャの登場である。この手法により、文章全体の文脈を踏まえた理解や生成が可能となり、自然で一貫性のある文章生成や高度な要約・翻訳が実現された。

これらの技術的進歩を背景として発展してきたのが、文章・画像・音声など、人間がこれまで手作業で作成してきた成果物を自動的に生成する「生成・対話系」の AI 技術である。この領域は、現在の生成 AI 活用の中核を成すものであり、特に大規模言語モデル(LLM: Large Language Models)の登場により、自然言語による推論、要約、構造化処理などが可能となった。

なお、一般社団法人人工知能学会の「AI マップ β 2.0」²では、AI 技術を6つの系統に分類しており、生成 AI はそのうち「生成・対話系」に位置付けられている。

² 一般社団法人人工知能学会「AI マップ β 2.0」

https://www.ai-gakkai.or.jp/pdf/aimap/AIMap_JP_20200611.pdf (最終アクセス:2025/12/1)。

図表 3 人工知能学会による AI 技術の 6 分類³

予測・制御系 <ul style="list-style-type: none">・ 数値予測・ 確率予測・ 予測候補提示・ 運転・制御・ 運転計画	認識・推定系 <ul style="list-style-type: none">・ 状態推定・ 異常検知・ 状態変化検出・ センサデータ認識・ メディア認識・ 認証・ 指標化	分析・要約系 <ul style="list-style-type: none">・ 数値データ分析・ 言語データ分析・ メディアデータ分析・ 因果推論・ 要約
設計・デザイン系 <ul style="list-style-type: none">・ スケジューリング・ 配置・設計・ コーディネート・ パーソナライズ	協働・信頼形成系 <ul style="list-style-type: none">・ 順番付け・選択・ 調停・参謀	生成・対話系 <ul style="list-style-type: none">・ メディア生成・ メディア変換・ 音声対話・ 知識整理・ アドバイス

本報告書においても、この整理を踏まえつつ、主として自治体業務への応用が進んでいる生成・対話系を中心に検討を行う。

2.3 従来型の AI との違い

生成 AI は、AI 技術の一領域として近年急速に発展しているが、その特徴を理解するためには、これまで自治体や企業で利用されてきた従来型 AI との違いを整理することが有効である。

従来型 AI は、主として「データから一定のルールや傾向を見つけ出し、判断や予測を行う」ことを目的とした技術であった。例えば、過去の統計データを基に将来の数値を予測したり、申請内容やアンケート回答をあらかじめ定めた区分に自動で振り分けたりする用途がこれに当たる。このような AI では、あらかじめ目的や対象業務が明確に定められており、その業務に特化した仕組みとして個別に構築・運用されることが一般的であった。

これに対し、生成 AI は「新しい成果物を生み出す」ことを目的とした技術である。文章や画像、音声など、これまで人間が作成してきた資料や表現物を、利用者の指示に応じて自動的に生成できる点が大きな特徴である。例えば、文書の下書き作成、長文資料の要約、問合せ対応文案の作成など、知的作業そのものを直接支援する用途に活用されている。

また、生成 AI は特定の業務に限定された仕組みではなく、単一のモデルで要約、翻訳、分類、説明

³ 一般社団法人人工知能学会「AI マップβ 2.0」

https://www.ai-gakkai.or.jp/pdf/aimap/AIMap_JP_20200611.pdf (最終アクセス:2025/12/1)を基に株式会社日本総合研究所作成

生成、対話対応など、多様な処理を横断的に行える高い汎用性を有している。このような柔軟性は、後述する LLM が大量の文章データから言葉の使われ方や文脈の関係性を広く学習していることによって実現されている。

さらに、従来型 AI が専門的な設定や操作を必要とする場面が多かったのに対し、生成 AI は自然言語による対話形式で利用できる点にも特徴がある。利用者が日常的な言葉で依頼や指示を入力するだけで、文章作成や情報整理といった高度な処理が実行できるため、専門人材に限られる自治体においても導入・活用が進みやすい。こうした点が、生成 AI を従来の AI とは異なる新たな技術潮流として位置付ける要因となっている。

図表 4 従来型 AI と生成 AI の違い

	従来型AI	生成AI
主目的	予測・分類・最適化など	文章・画像・音声などの新規生成
モデル設計	特定用途ごとに専用モデルを構築	単一モデルで多用途に対応
入力方法	構造化データや事前定義された特徴量	自然言語による指示（プロンプト）
必要な専門性	専門知識が必要	専門知識が不要な場合が多い
行政利用例	需要予測、異常検知、交通量分析…	文書作成、要約、Q&A、説明文生成…

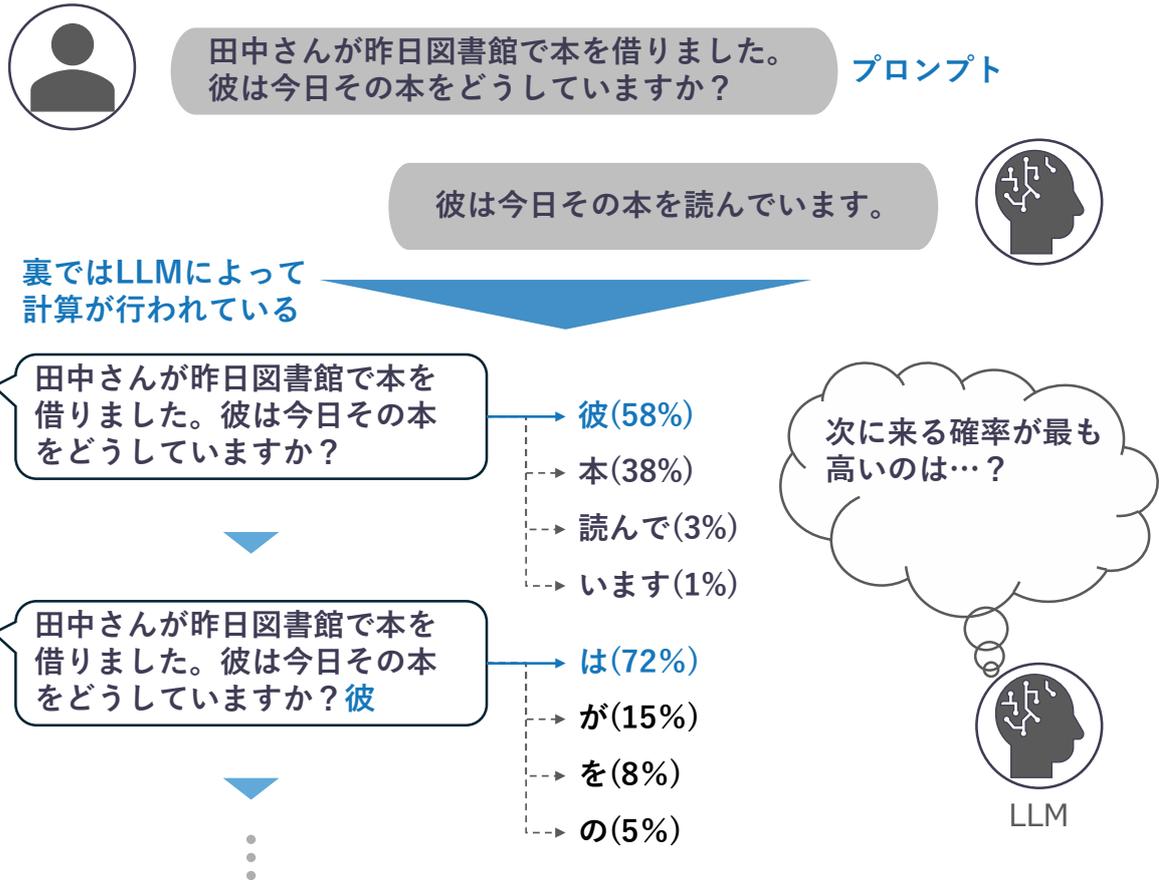
2.4 生成 AI の仕組み

前節では、生成 AI が従来型 AI と比較して単一のモデルで複数のタスクを横断的に実行できる点に特徴があることを述べた。生成 AI には、文章、画像、音声など、さまざまな種類のデータを生成対象とする技術が含まれるが、自治体業務において現在最も活用が進んでいるのは、文章生成を中心とした生成 AI である。本節では、こうした背景を踏まえ、行政職員が生成 AI を適切に理解・活用するうえで特に重要となる、文章生成を担う LLM の基本的な仕組みを概説する。

(1) LLM とは何か

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、最も自然な次の単語を予測し続けることで文章を生成する点にある。

図表 5 LLM が次の単語を予測するイメージ



現在の LLM は、「Transformer」と呼ばれるアーキテクチャを基盤としている。Transformer は文章中の単語同士の関係を一度に把握できる仕組みを備えており、従来の AI では困難だった長い文脈の理解や複雑な論理構造の処理を可能にしている。これにより、行政文書の要約や申請手続きの説明文章の生成など、実務と強く関連する高度な言語処理も高い精度で実行できるようになった。

(2) 事前学習(Pre-training)

LLM の能力の基盤となるのが、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、統合的に学習する。

ただし、事前学習は膨大な計算資源と期間を要するため、モデルが常に最新の情報に追随しているわけではない。法令改正や行政手続の更新など、直近の制度変更が反映されるまでには時間差が生じる。このため、行政実務においてはモデルの知識には更新頻度の制約があることを理解しておく必要がある。特に、法令改正や制度改正に関する情報については、最新の公的資料を必ず確認することが不可欠である。

また、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、後述する検索拡張生成(RAG: Retrieval-Augmented Generation)等により補完する必要がある。

2.5 生成 AI の発展的技術

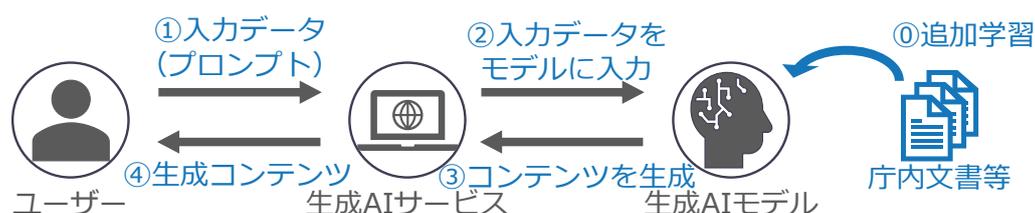
生成 AI を行政実務へ適用する際には、LLM の基本的な仕組みだけでは十分でない場合が多い。特に、自治体固有の制度情報を反映したり、特定の業務に適した出力を得たりするには、生成 AI の出力を業務要件に適合させるための活用手法を併せて検討する必要がある。行政分野において中心的な位置付けにあるのが、用途を限定してモデルの振る舞いを調整するファインチューニングと、外部文書を参照させることで回答の正確性と根拠性を確保する RAG である。

これらはいずれも、生成 AI そのものの機能ではなく、生成 AI を行政実務で活用する際の設計上の選択肢として位置付けられる手法であり、どの手法を採用するかは、各自治体が業務内容や運用体制、求められる正確性に依拠して判断することになる。本節では、これら2つの技術の特徴と行政実務との関係を概説する。

(1) ファインチューニング(Fine-tuning)

ファインチューニングは、事前学習によって一般的な知識や言語能力を獲得した大規模言語モデルに対して、特定の分野や目的に合わせた追加学習を行い、その分野により適した振る舞いを実現する技術である。例えば、医療や法律といった専門領域の文書を用いてファインチューニングを実施すると、その領域に特有の表現や用語の扱いが安定し、専門的な判断が求められるタスクに強くなる。

図表 6 ファインチューニングの概要



行政領域でも、条例文書や審査基準、内部マニュアルなどを基にモデルを調整することは技術的に可能である。しかし、実際には学習データの準備に手間がかかるうえ、モデル更新のたびに再調整が必要になるなど、運用負荷が大きい点が課題となる。また、学習に必要なデータ量や品質の確保が導入のハードルとなることも多く、投資に見合う効果を得づらいケースも見られる。

参考事例：相模原市におけるファインチューニングの試み⁴

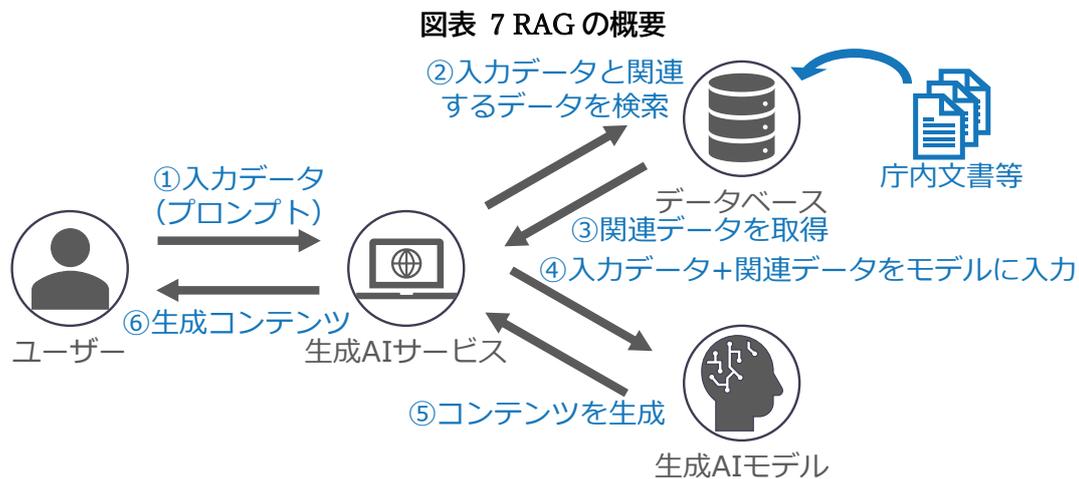
神奈川県相模原市では、2023(令和5)年10月に日本電気株式会社と共同で国産生成 AI の共同検証を開始し、過去の議会答弁データを用いてモデルのファインチューニングを実施している。実証結果として、答弁らしい文体や表現の生成が容易になり、議会答弁案の作成業務の効率化と働き方改革への寄与が確認された。

ただし、入力文の書き方や過去データの網羅性に依存するため、制度変更や議会議事録における表現ゆれへの対応には限界があるとの報告もある。

(2) RAG

行政実務における生成 AI 活用の中心的な技術が、RAG である。LLM は事前学習の結果として幅広い一般知識を備えているものの、行政手続や条例の改正といった最新情報、あるいは自治体固有の制度内容については把握していない。そのため、住民への案内や内部事務の支援において、モデルが不完全な情報に基づいて回答を生成してしまう可能性がある。

RAG は、こうした正確性に関する構造的な課題を解消するための基盤的技術である。利用者からの質問に対し、関連する文書を庁内のデータベースや文書管理システムから検索し、その内容をモデルに参照させたいうで回答を生成する。このプロセスにより、モデルが事前学習していない最新の制度や自治体固有の情報を回答に反映できるようになる。結果として、根拠文書に基づく一貫性のある回答が可能となり、誤情報を発生させるリスクも大きく低減する。



ただし、RAG の効果は参照元となる文書の整理状況に左右される。文書の構造化が不十分であったり、更新が滞っていたりすると、検索精度が低下し、モデルが誤った文脈を取り込んでしまう可能性

⁴ 日本電気株式会社「相模原市と NEC が育てる生成 AI に全国から熱視線 働き方改革と「暮らしやすさ」向上」
<https://jpn.nec.com/corporateblog/202407/03.html> (最終アクセス:2025/12/1)。

がある。したがって、RAG を行政実務に適用する際には、文書の整理・表記揺れの抑制、更新ルールの整備など、データ管理の運用面が重要な役割を担う。こうした課題や活用の具体像については、RAG を実際に導入した自治体の取組と併せて、第5章「全国自治体における生成 AI 活用事例」で詳しく紹介する。

なお、ファインチューニングと RAG は、いずれも生成 AI の活用効果を高めるための手法であるが、その目的や適用場面は大きく異なる。

ファインチューニングは、モデル内部に特定領域の知識や文体を埋め込み、専門用語の扱いや応答の一貫性を高めるものである。これにより、特定領域に特化した即時性の高い応答が可能となる一方、学習に必要なデータ準備や再調整の工数が大きく、制度改正などが発生するたびに再学習が必要になる点が課題となる。

RAG は、指定したデータベース等の検索結果をモデルに参照させることで、最新の制度や庁内の固有情報を反映できる仕組みである。文書を差し替えるだけで内容更新が可能であり、大量の文書を扱える拡張性の高さが強みであるが、検索精度やインデックス構造に回答品質が左右されやすく、生成までの処理が比較的重くなる傾向がある。

図表 8 RAG とファインチューニングの比較

RAG		ファインチューニング	
指定したデータベース等を検索・参照させることで、モデルが持たない最新情報や制度情報を回答に反映させる	目的	モデルに特定領域の知識や文体・応答傾向を埋め込み、専門領域に適した振る舞いを獲得させる	
<ul style="list-style-type: none"> 文書の差し替えにより内容更新が容易 大量文書にも対応できる拡張性 最新の制度・手続など固有情報を反映可能 初期導入コストを比較的抑えやすい 	強み	<ul style="list-style-type: none"> 即答性が高い（検索を行わない） 専門的な表現や用語の扱いが安定する 特定タスクに特化した高精度化が可能 	
<ul style="list-style-type: none"> 回答が検索精度やインデックス品質に依存 応答速度がやや低下しやすい 文書の構造化・整理が不十分だと性能が出ない 	弱み	<ul style="list-style-type: none"> 学習データの準備に工数がかかる 制度変更などがあるたび再学習が必要 初期・再学習コストが高くなりやすい 	
<ul style="list-style-type: none"> 条例・制度の更新が頻繁な分野 庁内固有の文書が多数存在する業務 住民向け案内、内部事務の手続確認など最新情報を要するタスク 	適したケース	<ul style="list-style-type: none"> 文体・語彙・判断基準を一定に揃える必要がある業務（例：議会答弁など） 比較的变化の少ない知識領域 	

このため、行政実務では、更新頻度の高い制度情報や文書を扱う場面では、正本となる根拠資料を検索・参照して回答根拠を明示できる RAG が適する。一方、ファインチューニングは最新の制度知識

を追加する手段としては限界があるため、文体・様式の統一、定型文書の構成、分類観点の揃え込み等、比較的变化の少ない出力の型や業務ルールの再現性向上に用いることが有効である。目的に応じて両者を使い分け、必要に応じて併用することが重要となる。

2.6 生成 AI サービスの種類

生成 AI は、文章の生成だけでなく、画像・音声・表データなど多様な形式の情報を扱うことができる。行政実務において生成 AI を適切に活用するためには、「どのような生成物を出力できるか」という観点からサービスの種類を理解することが有効である。本節では、自治体の業務への適用可能性を念頭に、生成 AI を主要な生成物の種類ごとに整理する。

(1) 文章を扱う生成 AI

文章を扱う生成 AI は、行政における最も基本的かつ利用範囲の広い生成 AI である。SaaS の代表例としては、ChatGPT(OpenAI, Inc.)、Gemini(Google LLC)、Claude(Anthropic PBC)などの汎用型サービスが挙げられ、文章の生成や編集、要約、質問応答など幅広いタスクを自然言語で実行できる点に特徴がある。

文章生成 AI が担える主な機能と行政での活用例については、図表 9 に整理した。文書の草案作成や要約といった基本的な事務作業はもちろん、文献調査、論点整理、翻訳、アイデア創出、コード生成といった高度なタスクにも対応できる点が特徴である。

図表 9 文章生成 AI の代表的な機能と行政での活用例

機能区分	主な内容	行政での活用例	活用上の留意点
文章生成	指示に基づき文章を新規作成	議会答弁案、住民向け案内文案、広報文案の作成支援	最終的な内容確認・責任判断は人が行う必要
要約・論点整理	長文や複数資料の要点整理	会議資料・報告書の要約、庁内回覧用メモの作成	重要論点の抜け漏れに注意
添削・校正	表現・文体・誤字脱字の改善	広報文、通知文、説明文の改善	行政用語・制度表現の最終確認が必要
翻訳	多言語への翻訳・要旨把握	外国籍住民向け案内文、観光案内文、国際文書の読解	正確性確認、やさしい日本語への配慮が必要
文献調査 (参考整理)	情報の整理・概況把握	政策立案時の基礎整理、類似自治体事例の把握	出典の正確性・最新性は別途確認が必要
アイデア創出	観点出し・構想補助	企画立案、業務改善案、住民参加施策の検討	判断・採否は人が行う
コード生成・関数作成	簡易コードや関数の生成	Excel関数、簡易処理コード、業務効率化ツールの生成	セキュリティ・動作確認が必要

図表 10 文章生成 AI を用いた住民向け案内文の生成例⁵



以上のように、文章生成 AI は、行政実務のあらゆる場面で応用可能な基盤的技術であり、自治体における生成 AI 活用の出発点として最も導入しやすい領域である。

(2) 画像を扱う生成 AI

画像を扱う生成 AI は、広報物やデザイン業務を中心に活用が進みつつある領域である。Stable Diffusion (Stability AI Ltd)、Midjourney (Midjourney, Inc.)、DALL・E (OpenAI, Inc.) などのサービスは、自然言語による指示からイラストや写真風の画像を生成したり、既存の画像を加工したりする機能を備えている。庁内で専門的なデザインスキルを持つ職員に限られる自治体にとって、広報素材を手軽に作成できる点は大きな利点である。

行政での活用としては、イベント告知用のビジュアル案、SNS や広報紙の補助素材、簡易なチラシの下絵などが挙げられる。また、既存の写真を基に背景を調整したり、特定の構図に合わせて画像を生成したりすることもでき、広報業務等の迅速化に寄与する。図表 11 に文章による指示から生成された簡易なイメージ画像の例を示すとおり、短いテキストから広報素材として利用できるレベルの画像を試作することが可能である。

⁵ 出典: Gemini (Google LLC) を用いて株式会社日本総合研究所作成

図表 11 生成 AI を用いた広報用ビジュアルの生成例⁶

「ごみ減量キャンペーン」をテーマにした、明るく親しみやすいイラスト風の広報用ビジュアル。背景はシンプルで、抽象的な街並みを描く。人物は用いず、リサイクルマークや地球をモチーフにした図形を中心に構成する。



近年は、画像生成だけでなく「画像編集」に特化したモデルも登場している。Google LLC が提供する Nano Banana は、文章による指示をもとに既存画像の特定部分だけを修正したり、人物や物体の配置を変えたりするなど、画像の再構成や合成に強みを持つ。構図やスタイルの一貫性を保ちながら複数のシーンを生成できるなど、動画的な連続表現や、説明図・インフォグラフィックといったテキスト入り画像の生成精度も高い。行政においては、広報素材の改善や、説明資料の図表案の作成などとの親和性が高く、今後活用が広がる可能性がある。

なお、近年は、画像生成が単体のツールとしてではなく、文書・スライド作成と同一の編集画面内でシームレスに利用できる形で統合されつつある。例えば、ChatGPT 上でテキスト作成の流れのまま画像生成・画像編集まで行える機能が提供されているほか、Google Workspace でも Google Docs や Google Slides の編集画面から文章指示で画像を生成・挿入できる機能が提供されている。これにより、広報文案や説明資料の作成と並行して挿絵・図版案を生成でき、文章・画像・レイアウトまでを一連の作業とし短時間で試行錯誤できる点が実務上の利点となる。

一方で、画像を扱う生成 AI には特有のリスクも存在する。特定の人物に酷似した画像が生成される可能性や、既存作品との類似による著作権上の配慮、生成画像が事実を写したものではないことに

⁶ 出典：DALL・E 3(OpenAI, Inc.)を用いて株式会社日本総合研究所作成

よる誤認リスクなど、行政利用においては慎重な取扱いが求められる。このため、多くの自治体では、広報物の素案づくりや企画検討の補助的な範囲に用途を限定している。

こうした点を踏まえ、画像を扱う生成 AI は庁内の作業効率化や業務補助として一定の価値を持つものの、利用範囲の整理とガイドラインの整備が前提となる領域である。

(3) 音声を扱う生成 AI

音声を扱う生成 AI には、音声をテキスト化する「音声認識」と、文章を自然な音声に変換する「音声合成」がある。代表的なサービスとして、Microsoft Corporation の提供する Azure AI Speech 等の音声合成・認識機能があり、行政の業務効率化に直結する領域として利用が広がっている。

音声認識は、会議録作成やヒアリング記録のテキスト化に有効である。職員が手作業で行っていた議事録の文字起こしに比べて作業負担が大幅に減少し、記録精度も向上する。また、音声データを元に論点を抽出したり、長時間会議を要約させたりすることも可能で、文章生成 AI と組み合わせることでさらなる効率化が見込める。

音声合成は、案内放送や動画ナレーション、アクセシビリティ向上を目的とした読み上げ機能などに活用できる。特に、視覚障害者向けの情報提供や、イベント会場での案内放送の作成など、人手による作成では効率化が難しい業務において有用性が高い。最近では、特定話者の声を模倣する技術も登場しているが、行政としては声の偽造に関わるリスクを避けるため、利用対象を汎用音声や簡易ナレーションに限定するケースが一般的である。

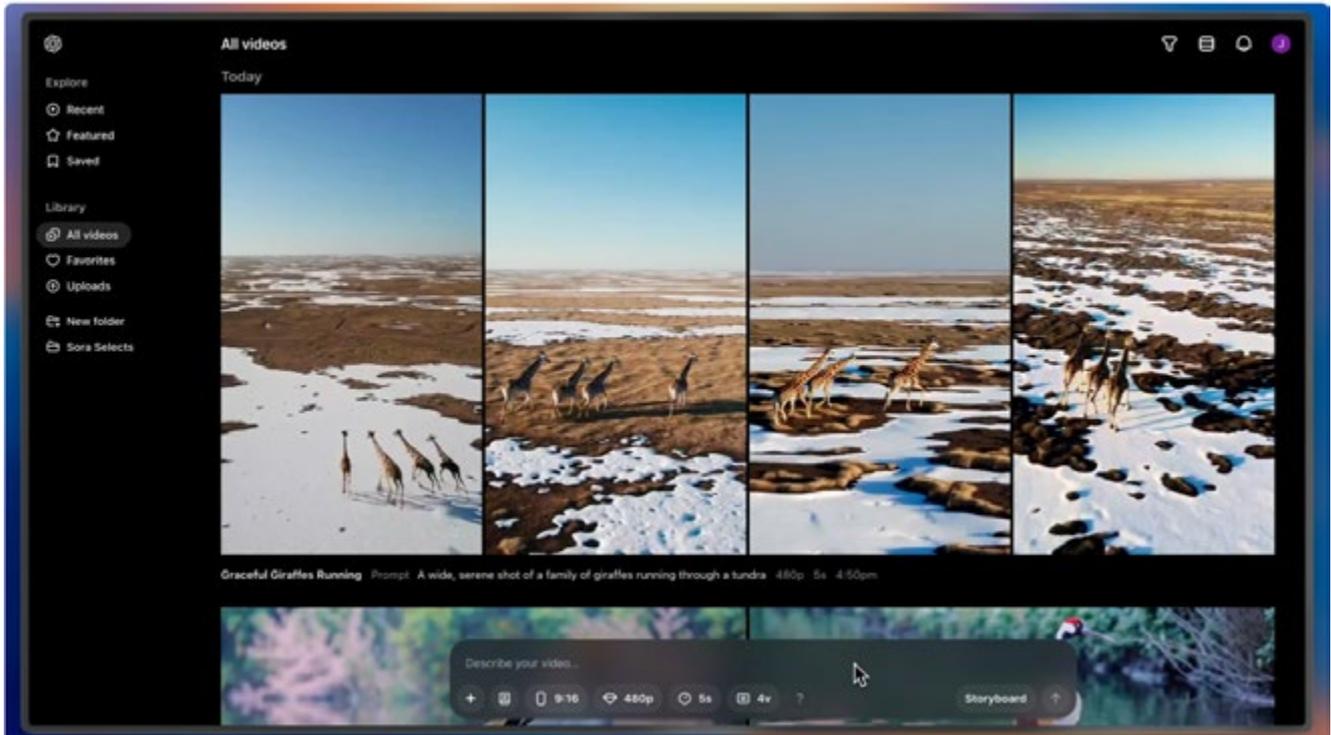
このように、音声を扱う生成 AI は、議事録作成や案内業務など、庁内での情報伝達や記録作成に関わる業務を中心に効果を発揮する領域であり、文章生成 AI と並んで導入しやすい分野である。ただし、個人情報を含む音声データを扱う場合には、録音・保存・利用範囲のルールを明確にし、適切な管理体制を整えることが不可欠である。

(4) 動画を扱う生成 AI

動画を扱う生成 AI は、近年急速に進化している領域であり、行政においても広報や住民向け情報発信の場面で活用可能性が広がりつつある。OpenAI, Inc.が開発した Sora をはじめ、短い映像シーンを生成したり、既存動画を編集したりするサービスが登場し、従来は専門スキルが必要だった動画制作のハードルが下がりつつある。

行政での活用として想定されるのは、イベント紹介動画や地域の魅力発信動画の素案作成、職員研修用の簡易教材、災害時の注意喚起映像の作成などである。生成 AI は、短い文章から短尺動画を試作したり、映像に説明字幕を付与したりすることができ、広報・政策推進部門において一定の作業効率化が期待される。

図表 12 Sora(OpenAI, Inc.)の生成例⁷



もっとも、動画生成は画像生成以上に著作権・肖像権・倫理的配慮が求められる。生成された映像が「事実」と混同されないような利用範囲の設定や、利活用ルールの整備が必要となる。また、生成費用や処理時間が比較的にかかり、現時点では本格的な行政実務への組み込みには課題も多い。したがって、動画生成 AI は将来の可能性を見据えつつ、試行的・補助的に活用する領域として位置づけられる。

(5) マルチモーダル生成 AI

マルチモーダル生成 AI は、文章・画像・音声・動画・PDF・表データなど、複数の情報形式(モード)を相互に関連付けて処理できる生成 AI であり、近年急速に発展している領域である。従来の生成 AI は文章や画像といった単一形式を前提としていたが、最新のモデルは複数形式を同時に入力として解

⁷ 出典:OpenAI, Inc.「Sora の紹介」<https://openai.com/ja-JP/index/sora-is-here/>(最終アクセス:2025/12/2)。

釈し、その内容を踏まえて統合的な出力を生成できる点に特徴がある。

具体的には、PDF に含まれる文章・図表・画像をまとめて読み取り、その内容を要約したり、画像に写っている内容を説明したうえで関連する文章を生成したり、音声や動画の内容を分析してテキスト化・要約したりする処理が可能である。単一の情報形式では把握しきれなかった文脈や構造をモデルが横断的に理解できるため、従来型の文章生成 AI や画像生成 AI では実現が難しかった複合的なタスクにも対応できるようになりつつある。

行政実務との関係でも、会議録(音声)と配付資料(PDF)を同時に読み取って要点を整理したり、画像や図表を含む計画書の内容をまとめたり、庁内で扱う多様な資料形式を統合して理解する処理において活用可能性が高い。複数形式が混在する資料を前提とする行政業務において、文書整理・内容把握・付随資料の確認といった作業の効率化が期待される。

図表 13 マルチモーダル生成 AI の行政業務での利用場面



ただし、画像や動画の解析結果には誤認識が生じる可能性もあり、生成された内容をそのまま判断材料とすることは適切ではない。現時点では、マルチモーダル生成 AI はあくまで資料理解を補助する技術として位置づけ、職員による確認や既存の手続と組み合わせながら段階的に活用範囲を広げていくことが重要である。

参考事例：豊洲スマートシティにおけるマルチモーダル情報活用の試み⁸

2024(令和6)年10月～2025(令和7)年1月に国土交通省のスマートシティ関連事業として実施された豊洲スマートシティ連絡会の実証実験では、住民が日常的に投稿する街の画像データを起点

⁸ 国土交通省「住民参加型でまちのリアルな情報を活用した平常時から災害時までの仕組みづくり事業(豊洲スマートシティ連絡会)」<https://www.mlit.go.jp/toshi/tosiko/content/001892525.pdf>(最終アクセス:2025/12/18)。

に、位置推定技術及び LLM を用いた画像検索・意味理解技術を組み合わせた情報活用の検証が行われた。

本実証では、住民が撮影・投稿した画像を AI が解析し、撮影位置や対象物を地図上で可視化することで、平時の街の状態を蓄積するとともに、災害時の初動対応に資する情報基盤として活用できるかを検証している。自然言語による検索や条件指定により、必要な画像情報を迅速に抽出できる点が特徴であり、画像・位置情報・言語理解を組み合わせたマルチモーダルな情報検索基盤としての有効性が確認された。

図表 14 LLM×画像分析により住民が投稿した画像と分析結果が地図上に表示される仕組み⁹



実証結果として、住民アンケートにおいては、平時からの継続利用が災害時の状況把握に役立つとの評価が多数を占め、住民参加型で情報を蓄積する仕組みの有用性が示された。一方で、位置推定精度への期待値や、検索結果の分かりやすさ、投稿継続を促すインセンティブ設計など、運用面での課題も明らかになっている。

⁹ 出典:国土交通省「住民参加型でまちのリアルな情報を活用した平常時から災害時までの仕組みづくり事業(豊洲スマートシティ連絡会)」<https://www.mlit.go.jp/toshi/tosiko/content/001892525.pdf> (最終アクセス: 2025/12/18)

2.7 生成 AI に関連する最新の動向

生成 AI を取り巻く技術・サービス・利用形態は、日々急速に変化している。特に、複数モードの情報を統合して扱うマルチモーダル技術、タスクを自律的に実行する AI エージェント、オープンソース LLM や小規模言語モデルによるローカル実行、そしてノーコードで生成 AI アプリケーションを構築するための基盤などは、自治体の活用方針やシステム構成にも影響を与えうる重要なトレンドである。以下では、近年で注目すべき動向を整理する。

(1) マルチモーダル RAG

RAG は、指定したデータベース等を検索して生成 AI に参照させることで回答の正確性や根拠性を高める技術であり、自治体における利用が急速に広がっている。一方で、従来の RAG はテキストデータを前提として設計されているため、図表・写真・地図・PDF 内の画像など、文章以外の情報を十分に扱えないという課題があった。特に、図表の構造や画像に写っている状況を正確に読み取ったうえで回答を生成することは困難であった。

こうした制約に対し、近年は文章だけでなく、画像・動画・音声・表データといった複数形式の情報を横断的に扱う「マルチモーダル RAG」へと発展している。マルチモーダル対応モデルでは、PDF 内の図表を自動的に解析して数値や構造を読み取ったり、写真・航空画像に写っている対象物を識別したり、動画内の状況を分割して説明するなど、従来の RAG では対応が難しかった処理を行えるようになりつつある。

自治体においては、災害時の被災状況を記録した写真・動画と、防災計画やハザードマップなどの文書情報を組み合わせて状況整理を行う用途や、図表・地図・写真が混在する議会資料・計画書を対象とした検索・要約など、分析対象が多様化する行政資料での活用効果が見込まれる。

(2) AI エージェント

AI エージェント(Agentic AI)は、単に質問に答えるだけでなく、目標を与えると自ら計画を立て、必要に応じてツールや外部システムを呼び出しながら複数のステップからなる業務プロセスを実行する仕組みである。

具体的には、AI エージェントが①利用者からの指示やシステムからのトリガーを受け取り、②必要な情報を社内システムや RAG から取得し、③メール送信・帳票作成・ダッシュボード更新などのアクションを自律的に実行する、といった形で機能する。こうしたマルチステップの自動実行は、既に民間企業において顧客対応やバックオフィス業務などで実用化が進みつつある。

一方で、AI エージェントは「何でも自動化できる」という印象から過度な期待を集めており、実際には高コストや業務プロセス設計の難しさから、多くのプロジェクトが中止・縮小に追い込まれるとの指摘もある。また、AI エージェントを名乗りながら実際には自律性を持たないサービスも多く、名称だけが先行する状況への警戒も指摘¹⁰されている。

なお、自治体における AI エージェントの活用は既に動き始めているものの、その定義や実装形態は整理途上にあり、実用段階にある事例は現時点では限定的である。その中で、国内では葛飾区が先行的に取組を開始している。同区では、住民対応や庁内業務の一部において、関連情報の自動検索や回答案の提示を行うエージェント機能の実証が進められており、その詳細は第5章「全国自治体における生成 AI 活用事例」で紹介する。こうした先行事例を踏まえつつ、自治体ごとの業務特性に応じた適用範囲を検討することが重要である。

(3) ローカル LLM

近年、生成 AI の活用形態として、クラウド上で提供される汎用型 LLM を利用する方式に加え、自治体自身の環境内でモデルを実行する「ローカル実行」が現実味を帯びつつある。背景には、オープンソース LLM(OSS-LLM)の公開拡大、モデルの軽量化による小規模言語モデル(SLM: Small Language Models)の発展、そして国内企業が提供する日本語特化型モデルの進展がある。これらの技術はいずれも、自治体が情報管理要件の厳しい環境下でも生成 AI を活用できる可能性を広げている点に共通の特徴がある。

まず、OSS-LLM については、Meta Platforms, Inc.の Llama 3 系列などを代表例として、高性能モデルが一般公開される動きが進んでいる。モデルを自治体に閉じた環境に配置できるため、入力データやログを外部に送信する必要のない構成を取りやすいことから、住民情報や非公開文書を扱う自治体にとっては、従来型のクラウドサービスとは異なる選択肢となりつつある。また、RAG 構成の調整や、追加学習を含む高度なカスタマイズが自治体側で可能になる点も利点である。

SLM は、パラメータ数を大幅に抑えた軽量モデルであり、必要とする計算資源が比較的少ない点に特徴がある。従来、LLM の実行といえば大規模 GPU を前提とするイメージが強かったが、近年は技術の進展により、一般的なサーバ環境でも一定の自然言語処理が可能になってきている。SLM は扱える知識領域が限定される一方、庁内 FAQ、定型文書の作成、窓口案内端末向けの対話など、用途

¹⁰ Gartner「Gartner Predicts Over 40% of Agentic AI Projects Will Be Canceled by End of 2027」
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-06-25-gartner-predicts-over-40-percent-of-agentic-ai-projects-will-be-canceled-by-end-of-2027> (最終アクセス: 2025/12/2)。

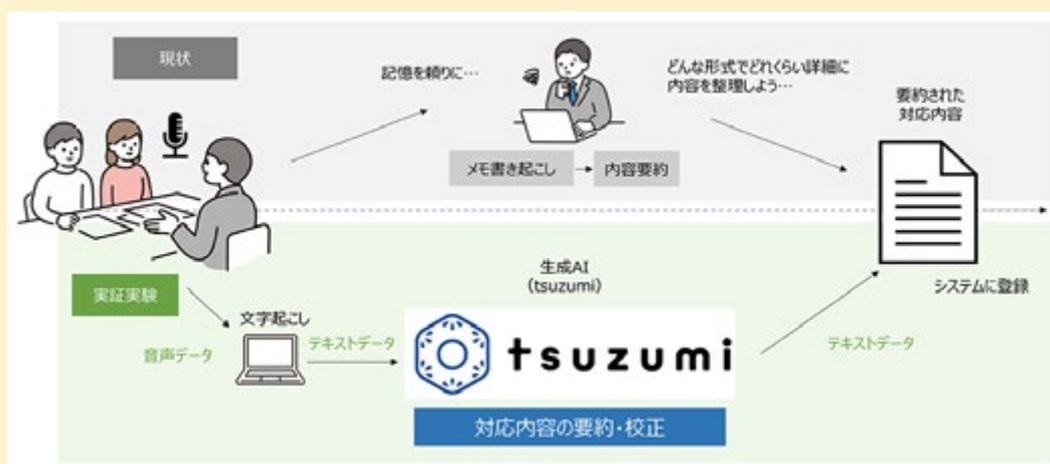
を特定した業務では十分な精度を発揮するケースも多く、自治体の業務特性に応じて選択肢として検討できる段階に入っている。

さらに、国内企業による国産 LLM も発展している。株式会社 NTT データグループの「tsuzumi」や日本電気株式会社の「cotomi」など、日本語表現への最適化や国内法規制への配慮を特徴とするモデルが登場しており、行政文書特有の語彙・文体への対応力が高いとされる。また、提供形態としてもクラウド型とローカル型の両方が用意されている場合があり、自治体のセキュリティ要件や運用体制に応じて導入形態を選択できる点は、海外製モデルにはない特徴である。

参考事例：山口県庁のローカル LLM 導入実証事例¹¹

山口県では、2024(令和6)年9月より NTT 西日本株式会社と共同で、大規模言語モデル「tsuzumi」を用いた庁内業務の効率化に向けた実証実験を開始した。tsuzumi は比較的軽量の GPU 環境で動作可能であり、機微情報を外部クラウドに送信することなくオンプレミスで運用できる点が特徴である。実証では、業務記録の要約・校正、業務マニュアルの検索・要約など、機微データを扱う庁内業務を対象とし、自治体独自の文書やデータを用いた業務特化型のチューニングが実施されている。

図表 15 実証実験のイメージ¹²



本取組により、データを外部に出さずに生成 AI を活用できる環境構築の可能性が示され、機微情報を扱う部署における生成 AI の利用範囲拡大が期待されている。一方で、モデルチューニングや評価、更新作業を自治体側で継続的に行う必要があり、運用負荷やガバナンス整備をどのように確立するかが課題とされている。

¹¹ NTT 西日本株式会社「機微データを扱う業務への大規模言語モデル tsuzumi 活用に関する実証実験を開始」<https://www.ntt-west.co.jp/news/2409/240917a.html>(最終アクセス:2025/12/2)。

¹² 出典:NTT 西日本株式会社「機微データを扱う業務への大規模言語モデル tsuzumi 活用に関する実証実験を開始」<https://www.ntt-west.co.jp/news/2409/240917a.html>(最終アクセス:2025/12/2)

もっとも、ローカル実行型のモデルは柔軟性が高い反面、モデル更新や評価、運用管理などの負担が自治体側に生じる点には留意が必要である。性能評価やバージョン管理に専門的な知識が求められること、推論環境の整備に一定のコストが伴うことから、クラウド型 LLM を完全に置き換えるものではなく、あくまで用途に応じて併用する形が現実的である。

以上のように、OSS-LLM・SLM・国産 LLM は、アプローチは異なるものの、いずれも自治体が庁内のセキュアな環境で生成 AI を活用できる選択肢を広げる技術潮流である。今後、業務特性や情報管理要件を踏まえて、クラウド型とローカル型を適切に組み合わせながら活用範囲を検討していくことが重要となる。

(4) ノーコード生成 AI アプリ

ノーコード生成 AI アプリは、専門的なプログラミング知識を持たない職員でも、生成 AI を組み込んだ簡易な業務ツールやワークフローを構築できる技術である。近年は、生成 AI を核として設計された開発基盤が登場しており、画面上の操作と自然言語での指示を組み合わせることで、チャットボット、問合せ補助ツール、文書処理フローなどを試作できる環境が整いつつある。

こうした基盤では、文章生成・要約・分類といった AI 処理を、メール、データベース、文書管理システムなどの外部サービスと視覚的なワークフロー画面で接続できる点に特徴がある。例えば、問合せ内容を受け付け、文章を要約し、関連資料を検索し、その結果を職員に通知するといった一連の処理を、コードを書かずに構成できる。行政実務で頻繁に求められる定型的な処理について、部品化されたテンプレートを用いて短期間で試作できる点は、現場部門の業務改善を後押しする。

この分野では、海外のワークフロー自動化ツールだけでなく、日本の行政向けの取組も進んでいる。特に、GovTech 東京が構築を進めている「生成 AI プラットフォーム」では、ノーコードでチャットボットやワークフローを構成できる基盤として Dify が採用されており、公共分野におけるノーコード生成 AI の活用がより身近になりつつある。Dify は GUI 上でプロンプト設計や処理フローを組むことができ、RAG、外部 API 連携、入力フォーム生成などを一画面で扱える点が特徴であり、自治体向けユースケースとの親和性が高い。

一方で、こうしたノーコード基盤で構築できるのは、あくまで簡易なワークフローや部門内ツールが中心であり、本格的な行政システムに求められる厳格な権限管理や監査証跡を自動的に備えるものではない。また、各部門で独自にツールが作成されることで運用が分散し、情報管理や更新の継続性に課題が生じるおそれもある。そのため、ノーコード生成 AI アプリを活用する場合には、利用可能なテンプレートの範囲、個人情報扱う際の制限、公開前のレビュー手続など、一定のガバナンスを整え

たうえて、試行的に導入範囲を広げていくことが望ましい。

以上のように、マルチモーダル RAG、AI エージェント、ローカル LLM、ノーコード生成 AI アプリといった動向は、いずれも生成 AI の適用範囲を広げる技術・サービスであると同時に、情報管理やガバナンス、費用対効果の観点から新たな検討事項を生み出している。自治体としては、これらを一度に導入するのではなく、自組織の業務特性や情報セキュリティ要件を踏まえつつ、優先度の高い領域から段階的に活用を検討していくことが求められる。

第3章

自治体における生成 AI 活用の 現状と方向性

3. 自治体における生成 AI 活用の現状と方向性

3.1 自治体における生成 AI 活用の意義

(1) 人口減少・少子高齢化の進展と行政需要の増大

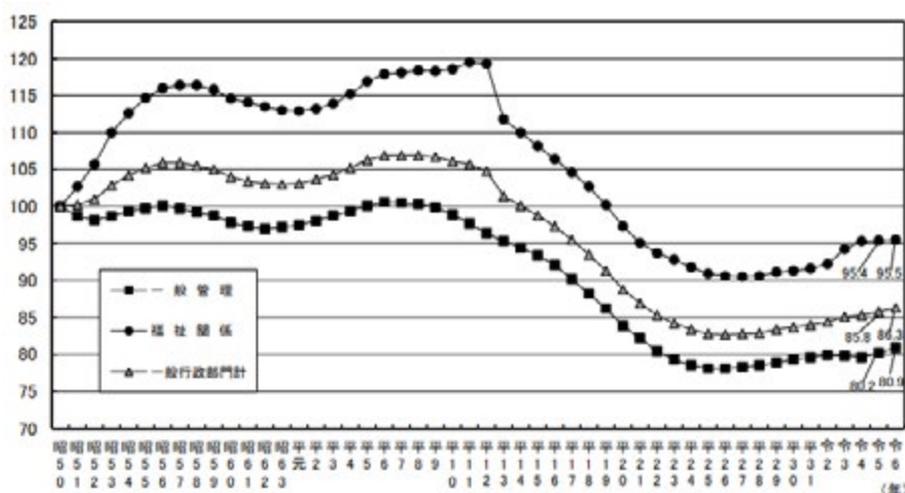
我が国では、人口減少と少子高齢化が同時並行で進行している。総務省の人口推計¹³によれば、2024(令和6)年10月1日時点の総人口は約1億2,380万人であり、そのうち65歳以上人口は3,624万人、高齢化率は29.3%と過去最高を更新している。また、国立社会保障・人口問題研究所の推計¹⁴によれば、高齢化率は今後も上昇を続け、2040年には34.8%に達すると見込まれている。

高齢化の進展は、介護・医療・福祉など多様な行政分野で需要を増大させる一方、人口減少は課税対象人口の減少や地域コミュニティの弱体化を通じて自治体運営に大きな制約をもたらしている。結果として自治体は「支援対象は増えるが、支える側は減る」という構造的なギャップに直面している。

(2) 職員数の頭打ちと長時間労働の恒常化

一方で、自治体職員数を大幅に増やすことは財政上困難であり、既存人員で増大・多様化する業務に対応せざるを得ない状況が続いている。

図表 16 一般行政部門の職員数の推移(昭和50年を100とした場合の指数)¹⁵



¹³ 総務省統計局「人口推計(2024年(令和6年)10月1日現在)-全国:年齢(各歳)、男女別人口・都道府県:年齢(5歳階級)、男女別人口 - 」<https://www.stat.go.jp/data/jinsui/2024np/index.html>(最終アクセス:2025/12/1)。

¹⁴ 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(令和5年推計)結果の概要」https://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2023/pp2023_gaiyou.pdf(最終アクセス:2025/12/1)。

¹⁵ 出典:総務省自治行政局『令和6年地方公共団体定員管理調査結果』2025年3月

地方公共団体の勤務条件に関する調査をもとにした分析¹⁶では、多くの団体で平均的な残業時間は月10時間超程度とされる一方、実態としては全職員のおよそ5%が月45時間以上の残業を行っている指摘されている。

こうした状況は、長時間労働が一部の職員に集中し、自治体業務の持続可能性が揺らぎつつある現状を示している。

(3) DX・業務改善のボトルネックとなる人材・スキル不足

行政のデジタル化・DXは全国的に進む一方、現場では新たな課題も浮き彫りになっている。行政デジタル化実態調査¹⁷では、自治体がデジタル化に期待する効果として「行政事務の効率化」が多く挙げられる一方で、DX推進の障壁として「予算制約」「庁内の適切な人材の不足」が指摘されている。また、別の調査¹⁸では、「職員のITスキル不足」を課題とする回答が6割を超えている。

加えて、経済産業省の試算¹⁹では、日本全体で2030年に最大79万人のIT人材が不足する見通しが示されており、自治体が高度なデジタル人材を十分に確保することは一層困難になると考えられる。

(4) 非定型・知的業務に対応できる技術としての生成AI

これまで自治体では、RPAによる定型業務自動化や個別システムの改修による効率化が進められてきたが、文書作成や説明文作成、問合せ対応、議会答弁案作成、マニュアル整備など、多くの自治体業務を占める「非定型の知的業務」は従来技術では自動化が難しかった。

生成AIは、自然言語で指示するだけで要約・起案・文案作成・説明生成などの処理を行えるため、特別な専門スキルや大規模な改修を前提とせずに導入できる点が特徴である。新任職員や異動直後の職員でも、マニュアルや過去文書を組み合わせた生成AIを活用することで一定の品質を確保した対応が可能となり、ベテラン職員に集中しがちな負荷の平準化にもつながる。

¹⁶ 総務省「令和6年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査結果」
https://www.soumu.go.jp/main_content/001048393.pdf(最終アクセス:2026/1/22)。

¹⁷ 株式会社グラファー「令和6年度行政デジタル化実態調査報告書」
<https://graffer.jp/govtech/articles/govtech-digitalization-report-2024>(最終アクセス:2025/12/1)。

¹⁸ 一般社団法人中小企業個人情報セキュリティ推進協会「自治体におけるDX推進に関する実態調査アンケートの結果について」<https://www.sp2.or.jp/report/705/>(最終アクセス:2025/12/1)。

¹⁹ 経済産業省商務情報政策局「IT分野について」
https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/daiyoji_sangyo_skill/pdf/001_06_00.pdf(最終アクセス:2025/12/1)。

(5) 行政サービスの持続可能性を確保するための基盤技術としての位置付け

政府の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」²⁰では、「人口減少・労働力不足(リソースの逼迫)」や「デジタル人材の不足」が主要課題として明示され、これらへの対応として AI・デジタル技術の徹底活用が掲げられている。自治体における生成 AI 活用はこうした国家戦略とも整合するものであり、限られた人員・財源のもとで行政サービスの質と量を維持・向上させるための現実的かつ有力な手段である。

以上を踏まえると、生成 AI は単なる業務効率化の手段にとどまらず、人口減少・高齢化・人材不足といった構造的制約のもとで行政運営を持続可能にするための基盤技術として位置付ける必要がある。

3.2 生成 AI に係る国・東京都の動向

(1) 国における生成 AI 利活用の基本方針・ガイドライン

国レベルでは、デジタル庁が中心となり、行政における生成 AI 利活用の基本的な枠組みづくりが進んでいる。2025(令和7)年5月には、「行政の進化と革新のための生成 AI の調達・利活用に係るガイドライン」²¹が策定され、生成 AI 調達・利用の基本的考え方やリスク管理の視点が整理された。

ガイドラインでは、利活用促進とリスク管理を両立させることを基本方針とし、行政機関が生成 AI を利用する際に考慮すべきリスク類型や、調達・導入・運用の各段階での留意点が示されている。自治体が独自にガイドラインを整備する際に参照し得る上位の枠組みとして位置付けられる。

(2) 行政向け生成 AI 技術検証環境の整備

デジタル庁は基本方針等の策定にとどまらず、行政職員が業務の中で生成 AI を実際に利用し、ユースケースや課題を整理するための検証環境も整備している。

2024(令和6)年度の技術検証²²では、Slack を基盤とする共創プラットフォーム上に複数の生成 AI モデルを利用できる環境を構築し、職員が日常業務の中で生成 AI を試行できる環境を提供した。

²⁰ 内閣府『デジタル社会の実現に向けた重点計画』2025年6月。

²¹ デジタル庁『行政の進化と革新のための生成 AI の調達・利活用に係るガイドライン』2025年5月。

²² 株式会社 ELYZA「デジタル庁 R6 年度生成 AI の業務利用に関する技術検証、利用環境整備報告書」

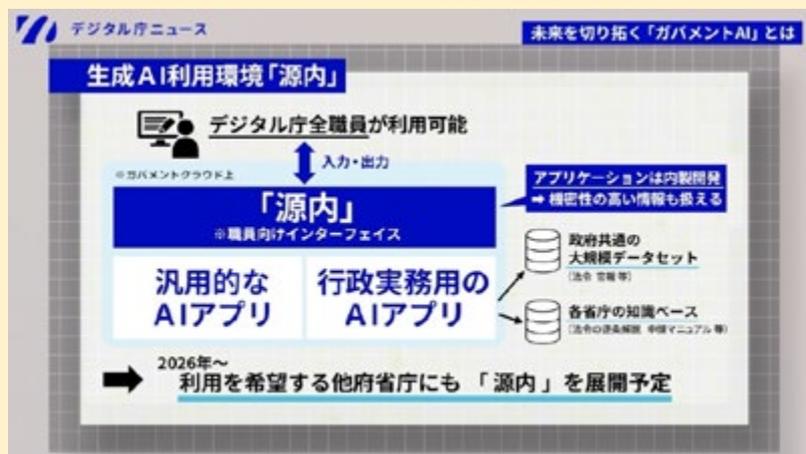
https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/information/field_ref_resources/527968c1-5f55-42d4-868c-54112776c19f/9df94519/20250602_news_generative-ai_report_01.pdf(最終アクセス:2025/12/1)。

この検証では、業務効率化や成果物品質の向上、RAG を含むユースケースの有効性、教育・伴走支援の必要性などが確認され、自治体にとっても参考になる「実運用に近い検証モデル」を提示している。

参考事例：デジタル庁における生成 AI 利用環境「源内(ガバメント AI)」の整備・利用実証事例²³

デジタル庁では、行政実務における生成 AI 活用の効果と課題を把握するため、庁内の全職員が利用できる生成 AI 利用環境(プロジェクト名:源内(げんない))を内製開発で構築し、2025(令和7)年5月以降、運用・検証を進めている。源内は、職員が安全に生成 AI を利用できるセキュアな利用環境の上に、国会答弁検索支援や法制度調査支援など行政実務に即した AI アプリを複数提供する設計として、府省庁横展開を見据えた「ガバメント AI」具体化の起点として位置付けられている。

図表 17 生成 AI 利用環境「源内」の仕組み²⁴



本取組により、政府職員が日常業務で生成 AI を反復利用する実態(利用率・頻度)が可視化され、行政実務における生成 AI の有効領域(要約・校正・翻訳・調査支援等)と、府省庁展開に向けた実装論点(モデル選定、アプリ拡張、評価・検証、ガバナンス整備)が具体化しつつある。

(3) 東京都における庁内利用ルールと普及施策

東京都は比較的早い段階から生成 AI の利用ルールと環境整備を進めてきた。デジタルサービス局は 2023 年 8 月に「文章生成 AI 利活用ガイドライン (Version 1.0)」を策定し、2024 年 4 月には職員ア

²³ デジタル庁「【解説】ガバメント AI とは? デジタル庁が進める政府 AI 活用戦略【源内】」<https://digital-agency-news.digital.go.jp/articles/2025-12-11>(最終アクセス:2026/1/5)。

²⁴ 出典:デジタル庁「【解説】ガバメント AI とは? デジタル庁が進める政府 AI 活用戦略【源内】」<https://digital-agency-news.digital.go.jp/articles/2025-12-11>(最終アクセス:2026/1/5)

ンケートや活用事例を踏まえた Version 2.0 を公表²⁵した。ガイドラインでは、生成 AI の特徴、利用上の注意点、効果的な活用方法などを整理し、都庁職員が安全かつ効果的に AI を活用するための基礎的な枠組みを提供している。また、5万人規模の職員が利用可能な環境を整備するとともに、「都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集」²⁶を公表し、実際の活用イメージの共有を進めている。

図表 18 文章生成 AI 利活用ガイドライン(Version 2.0)²⁷(左)、
都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集²⁸(右)



(4) GovTech 東京による生成 AI プラットフォームの整備

東京都は庁内利用にとどまらず、市区町村への支援にも力を入れている。その中心となるのが、GovTech 東京がデジタルサービス局と連携して整備する「生成 AI プラットフォーム」²⁹である。

同プラットフォームは、オープンソースソフトウェアを基盤に内製されており、都庁各局や市区町村が共通基盤上で生成 AI を活用した業務アプリケーションを簡易に作成・利用できる環境を目指している。前述したノーコードツールの Dify を核とし、既に複数自治体で活用が始まっている。GovTech 東京のプラットフォームについての詳細は第5章「全国自治体における生成 AI 活用事例」で詳しく紹介する。

(5) 東京都 AI 戦略の策定と都政における AI 活用の方向性

東京都は、庁内利用ルールや生成 AI プラットフォームの整備に加え、2025(令和7)年7月に「東京都 AI 戦略」³⁰を策定し、都政全体における AI 利活用の基本的方向性を明確にした。本戦略は、行政

²⁵ 東京都デジタルサービス局『文章生成 AI 利活用ガイドライン(Version 2.0)』2024年4月。

²⁶ 東京都デジタルサービス局『都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集』2024年1月。

²⁷ 出典:東京都デジタルサービス局『文章生成 AI 利活用ガイドライン(Version 2.0)』

²⁸ 出典:東京都デジタルサービス局『都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集』

²⁹ GovTech 東京「生成 AI プラットフォーム」<https://www.govtechtokyo.or.jp/services/gen-ai-platform/>(最終アクセス:2025/12/1)。

³⁰ 東京都デジタルサービス局『東京都 AI 戦略』2025年7月。

事務の効率化だけでなく、都民サービスの質向上、都市課題の解決、産業振興、人材育成など、多様な政策領域に AI を横断的に活用することを目的としている。

戦略では、AI を「行政運営と都民サービスの持続可能性を支える中核技術」と位置付け、以下の方向性を掲げている。

図表 19 AI 利活用に当たっての基本方針³¹

■ 都民の利便性向上・QOL向上の徹底

AIの利活用は、常に都民の利便性向上、QOL向上に貢献することを第一義とすること

■ 政策実現の手段としてのAI利活用

AI導入自体を目的化せず、あくまで「2050東京戦略」で掲げる各政策分野の課題解決や目標達成のための有効な「手段」として活用すること

■ 人間中心のAI利活用

AIは人間の能力を補完・拡張するものであり、最終的な判断や責任は人間が担うことを原則とすること

■ リスクへの適切な対応

AI利活用のリスクを理解し、倫理性などにも配慮しながら、都民が信頼できるAI利活用を図ること

■ オープンイノベーションの推進

大学・研究機関や国内外の民間事業者等が持つ先進的なAI技術や知見を取り入れ、連携・協働を推進すること

行政内部の効率化に留まらず、都市全体の QOL 向上やオープンイノベーションによる産業競争力の強化にまで踏み込んでいる点は、自治体の AI 活用の新たな方向性を示すものとなっている。

東京都 AI 戦略は、自治体における生成 AI 活用を行政内部の業務改善から政策全体へと拡張するモデルケースとして、今後の市区町村や全国自治体が戦略策定を進める上でも参考となる枠組みである。

³¹ 出典：東京都デジタルサービス局『東京都 AI 戦略』2025 年 7 月

3.3 自治体における生成 AI 取組状況

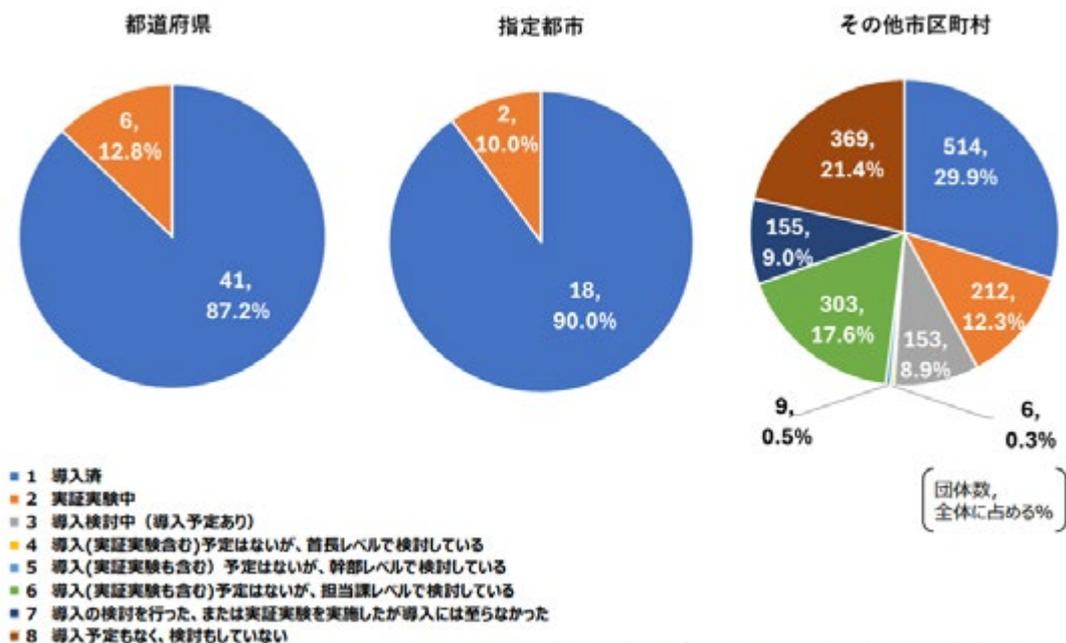
東京都のように、自治体レベルで包括的な AI 戦略を位置付け、庁内ルールや技術基盤と組み合わせ、段階的に活用を拡大する動きは、全国的にも広がりつつある。こうした先行事例の存在は、自治体における生成 AI 活用が、単なる試行段階から本格的な導入・普及の段階へ移行しつつあることを示している。

以下では、全国の自治体における生成 AI の導入状況と活用領域の実態を整理し、現在どの程度普及が進んでいるのか、どのような業務で活用が始まっているのか、未導入の自治体では何が課題となっているのか、について概観する。

(1) 全国的な導入状況

総務省の調査報告(2023(令和5)年12月31日時点)によれば、生成 AI を「導入済み」と回答した自治体の割合は、都道府県で 87%、指定都市で 90%、その他の市区町村で 30%となっている。

図表 20 自治体における生成 AI の実証実験・導入状況³²



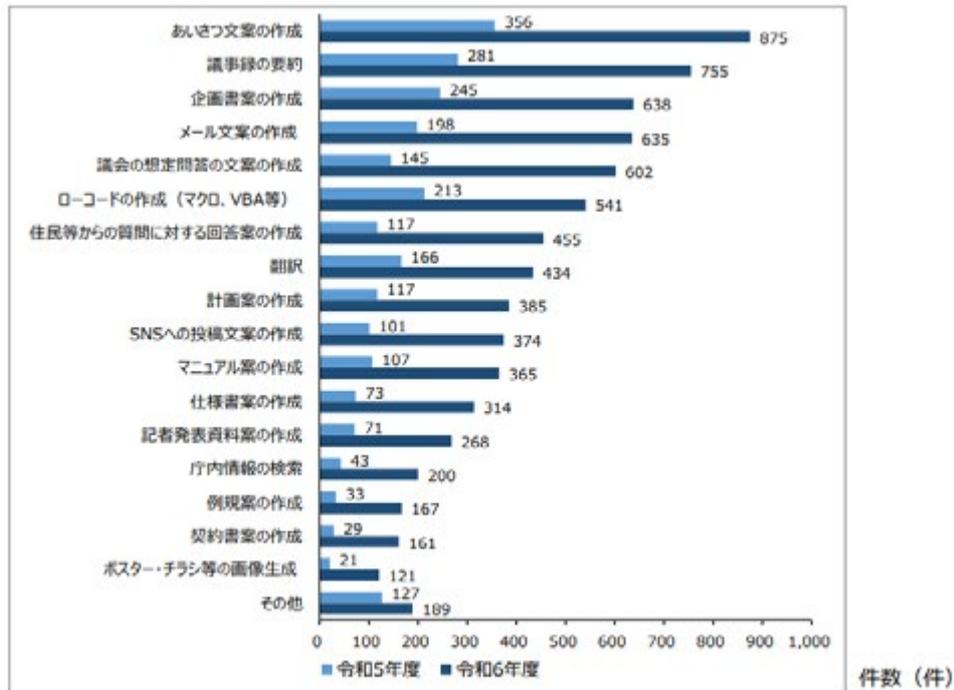
さらに、「実証実験中」「導入検討中」まで含めると、都道府県・指定都市は 100%、市区町村も 51% が取組を開始しており、生成 AI は「一部の先進自治体の試行段階」から「全国的な普及段階」へ移行しつつあることが分かる。

³² 出典: 総務省「自治体における生成 AI 導入状況」https://www.soumu.go.jp/main_content/001018084.pdf (最終アクセス: 2025/12/1)

(2) 生成 AI を活用している主な業務

調査結果をみると、生成 AI は主に「あいさつ文案の作成」「議事録の要約」「企画書案の作成」「メール文案の作成」などの文書作成領域で活用されている。

図表 21 自治体において導入している(実証実験も含む)生成 AI の具体的な活用事例³³



※回答があった各自治体からの複数回答をとりまとめたもの。

総務省情報政策行政評価部情報政策課 地方自治科における AI・RPA の実証実験・導入状況等調査 (令和5年度12月31日現在)
総務省情報政策行政評価部情報政策課 地方自治科における AI・RPA の実証実験・導入状況等調査 (令和6年度12月31日現在)

文書作成は職員の業務時間を一定程度占め、かつ生成 AI との親和性が高いことから、多くの自治体で「最初の導入領域」として選ばれやすい。専門スキルを必要とせず、効果が実感しやすい点も普及を後押ししていると考えられる。

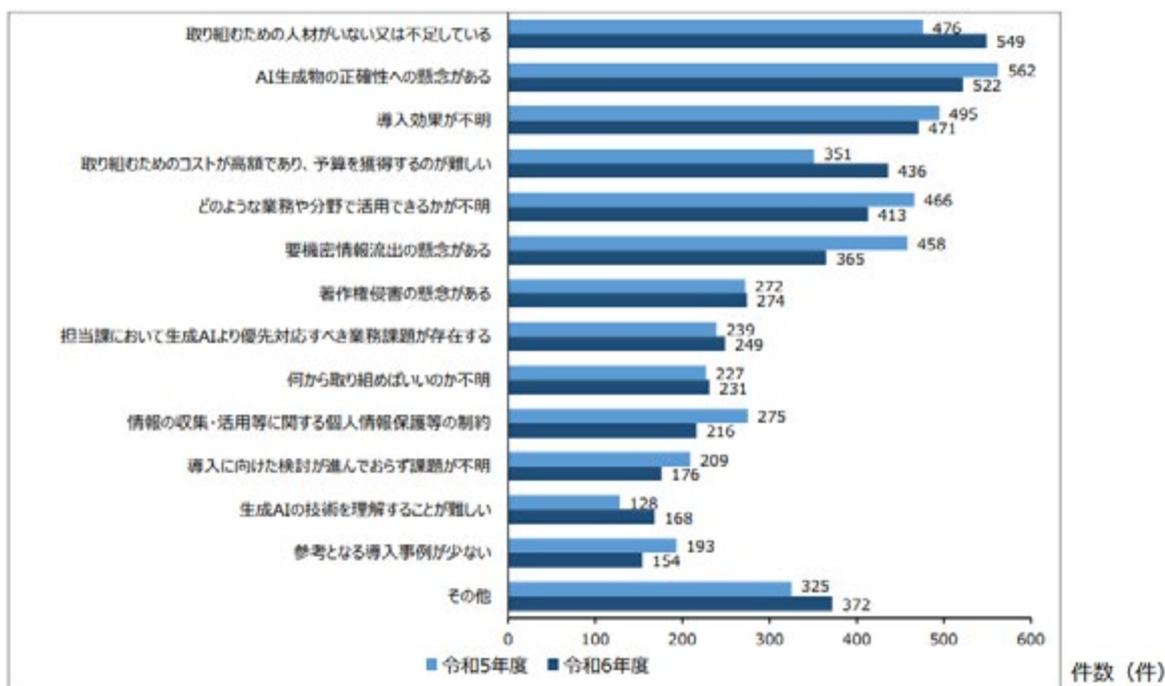
(3) 生成 AI の導入における課題

自治体現場では複数の課題が指摘されている。調査結果をみると、まず、「取り組むための人材がいない・不足している」が最も多く、生成 AI の企画、検証、運用を担う人材を確保できないことが、自治体に共通する大きな障壁となっている。また、「AI 生成物の正確性に対する懸念がある」も多く、ハルシネーションを含む誤情報生成のリスクが庁内の合意形成や業務適用の判断に影響を与えている。

³³ 出典:総務省「自治体における生成 AI 導入状況」https://www.soumu.go.jp/main_content/001018084.pdf
(最終アクセス:2025/12/1)

次いで、「導入効果が不明」「どの業務で活用できるかが分からない」といった、効果測定や適用業務の選定に関する課題も多い。特に文書作成以外の領域では、具体的な削減効果を定量化しづらいことから、予算化や本格導入の判断が難しくなっている。

図表 22 生成 AI の導入における課題³⁴



※回答があった各自治体からの複数回答をとりまとめたもの。

総務省情報政策行政評価局情報政策部地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況調査（令和5年度12月31日現在）
総務省情報政策行政評価局情報政策部地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況調査（令和6年度12月31日現在）

さらに、「コスト・予算確保の難しさ」「機密情報流出の懸念」「個人情報保護上の制約」など、財政・セキュリティの両面での課題も指摘されている。生成 AI を住民情報や内部文書に適用する際には、これらのガバナンス上の課題への対応が不可欠である。

このように、人材不足・正確性への不安・効果の不透明さ・予算確保・情報管理の課題は、生成 AI の導入を進めるうえで多くの自治体に共通して見られるものであり、今後の導入プロセス設計や支援のあり方を検討する際の重要な視点となる。

³⁴ 出典：総務省「自治体における生成 AI 導入状況」https://www.soumu.go.jp/main_content/001018084.pdf
(最終アクセス:2025/12/1)

3.4 自治体における生成 AI 導入・活用の進め方

全国的に生成 AI の導入・活用が広がる一方で、3.3 で整理したとおり、自治体現場では導入を担う人材の不足、生成物の正確性に対する懸念、活用効果や適用業務の不明確さなど、導入に当たっての課題も多く指摘されている。こうした状況を踏まえると、生成 AI を効果的かつ安全に活用していくためには、闇雲に導入規模を拡大するのではなく、段階的かつ組織的に取り組むための進め方を明確にすることが重要となる。

以下では、自治体が生成 AI を導入・活用する際の基本的な考え方と、実際の導入プロセスを整理し、限られた人員体制の中でも安全性と実効性を確保しながら活用を進めるための枠組みを示す。

(1) 生成 AI 導入に向けた基本的な考え方

生成 AI の導入に当たっては、従来のシステム導入のように「一斉に大規模展開する」ことを前提とするのではなく、まずは小規模な実証(PoC)から段階的に進めることが重要である。生成 AI は文書作成や問合せ対応など、非定型・知的業務に幅広く活用できる特性を持つ一方で、業務や組織文化との適合度を見極める必要がある。

そのため、初期段階では職員が実際の業務で生成 AI を試しながら、活用可能性・リスク・教育方法などを確認し、知見を蓄積するプロセスが欠かせない。

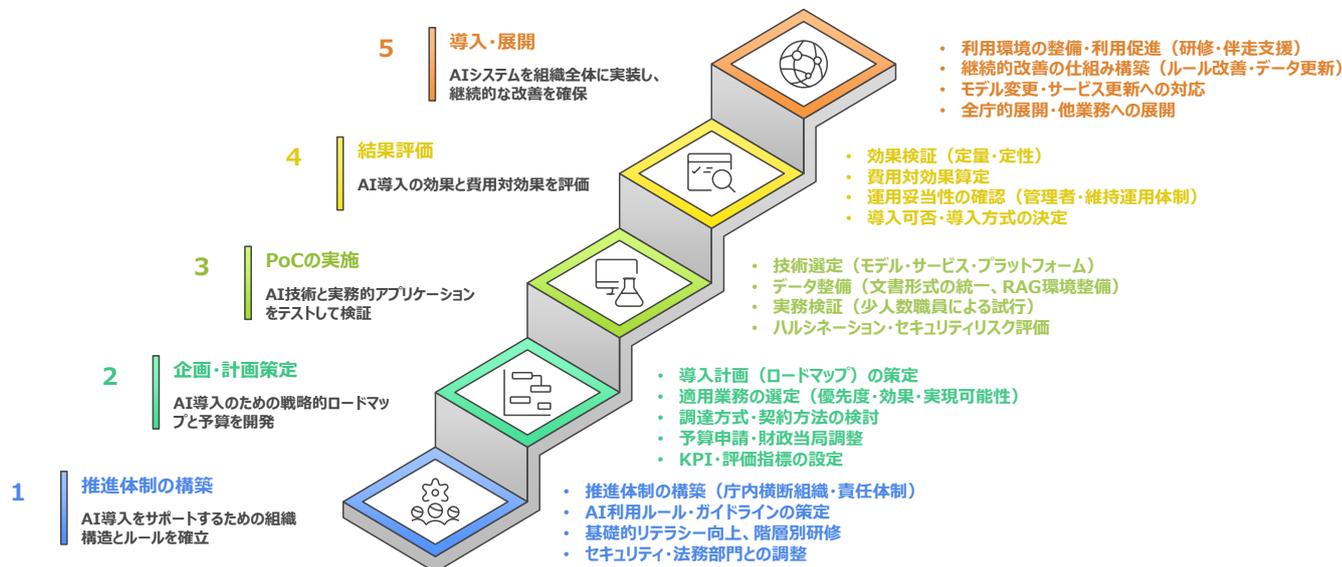
また、安全な利用を担保するためには、庁内ガイドラインや利用ルールの整備が不可欠である。東京都や神戸市などの先行自治体では、検証結果を踏まえながらガイドラインを段階的に改訂し、改善を重ねている。このような「試行と改善のサイクル」を自治体全体で組み込むことが、生成 AI の定着につながる。

以上を踏まえると、生成 AI の導入に当たっては、体制の整備、計画立案、実証、評価、本格展開に至るまでの一連のプロセスを体系的に進めることが不可欠である。

(2) 生成 AI 導入プロセス

自治体が生成 AI を導入する際には、闇雲に導入規模を拡大するのではなく、組織体制の整備、計画策定、検証、評価を経て段階的に活用範囲を広げていくことが重要である。図表 23 に、一般的に想定されるプロセスを示す。

図表 23 自治体における生成 AI 導入プロセス



(7) 推進体制の構築

生成 AI を安全かつ効果的に活用するためには、まず庁内横断の推進体制を整備し、導入に関する責任体制を明確にすることが求められる。その上で、利用ガイドラインや内部ルールを策定し、個人情報保護やセキュリティ管理について法務・情報部門と調整を図る。また、基礎的なりテラシー向上や階層別研修を実施し、職員が安心して生成 AI を利用できる環境を整える。

推進体制の下で策定される利用ガイドラインについては、単に「利用を許可・禁止する事項」を列挙するのではなく、庁内で生成 AI を適切かつ効果的に活用するための具体的な指針として構成することが重要である。ガイドライン策定にあたっては、まず策定目的、対象となる生成 AI の範囲、対象者の範囲を明確にしたうえで、利用促進とリスク低減の両面から必要な内容を体系的に整理することが求められる。

利用促進の観点では、文書作成支援や翻訳、要約、構想整理など、生成 AI が得意とする利用用途を示すだけでなく、特定業務の業務フローの中でどこに活用余地があるのかを具体例として提示することで、職員が自らの業務に適用する際の理解を深めることができる。また、効果的なプロンプトの作り方について、依頼内容・文脈情報・入力情報・出力形式などの要素を整理して示すことは、活用の質を底上げする上で有効である。

リスク低減の観点では、利用可能な環境(Web 版サービスの直接利用か、自治体向け閉域型サービスか等)を明示した上で、入力時の個人情報保護、生成物の確認方法、著作権やハルシネーションへの注意点など、利用の各段階で生じ得るリスクを明確にする必要がある。さらに、対外的に利用する場合の表記方法や、インシデント発生時の対応フロー・問合せ窓口を明示することで、庁内の安心感と統制力を高めることができる。

このように、推進体制の下でガイドラインを計画的に整備することは、職員の活用を後押しするとともに、生成 AI 特有のリスクを全庁的に管理するための基盤となる。導入初期からガイドラインを段階的に拡充し、活用状況や技術動向に応じて適宜見直していくことが望まれる。

(1) 企画・計画策定

企画・計画策定の段階では、生成 AI 導入の目的や適用範囲を踏まえて中長期的なロードマップを整理し、効果を測定するための評価指標(KPI)を明確化することが求められる。適用業務については、優先度、業務効果、実現可能性などを基準に整理した上で、導入方式や調達方法、契約形態を検討し、必要となる予算の確保に向けて財政当局と調整を進める。図表 24 では、目的ごとに設定される評価指標の例を整理しており、PoC における評価設計や導入判断に向けた基盤となる。

図表 24 生成 AI 導入における目的別の評価指標(KPI)の例

目的	計測指標	概要
業務効率化・生産性向上	<ul style="list-style-type: none"> 削減業務時間数 削減工程数 	削減された業務時間や業務の工程数など
品質・正確性向上	<ul style="list-style-type: none"> 生成コンテンツの正答率 	文書の誤字脱字や内容エラーの減少率、市民からの問い合わせに対する回答精度の向上、法令や条例との整合性チェックの精度向上など
コスト効果	<ul style="list-style-type: none"> 削減業務時間数 	短縮された作業時間を金額換算したもの、システム導入・運用コストと削減効果のROI(投資対効果)など
住民サービス向上	<ul style="list-style-type: none"> 短縮対応時間数 市民満足度 24時間サービスの稼働率 	窓口や電話での待ち時間短縮、問い合わせ対応時間の短縮、住民満足度調査における評価向上、24時間対応可能な窓口の稼働率など
職員満足度・働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> 削減残業時間数 職員満足度 	残業時間の削減、職員の業務満足度や働きやすさの向上など
活用促進	<ul style="list-style-type: none"> 入出力トークン数 利用者数/利用者割合 	職員のAI利用率、機能別使用頻度など

(ウ) PoC の実施

PoC は、生成 AI の技術的特性だけでなく、実際の業務に適合するかどうかを見極めるための重要な段階である。モデルやサービスの選択に当たっては、生成 AI 事業者が提供する Web サービス、組織向け生成 AI プラットフォーム、クラウド環境を活用したシステム構築、さらにはオンプレミス環境でのオープンソース LLM 利用など、複数の選択肢を比較し、業務内容やリスク許容度に応じて適切な

方式を検討する必要がある。図表 25 では、こうした技術選定の主な選択肢を比較している。

図表 25 生成 AI 導入に向けた技術選定の主な選択肢

サービス利用型			構築型	
数万円/年・人	数万円/年・人	数十万円/年～	数百万円/年～	数千万円/年～
 パブリックサービス 例：ChatGPT、Gemini LLM開発企業が提供するクラウド SaaSを利用する方式。手軽に使えるが、 企業データ活用やガバナンスには制約あり。 ※ 費用は目安です。多くのサービスでは、ユーザー数や使用量による従量課金制が採用されています。	 組み込み型システム 例：Copilot 既存の業務システムやソフトに組み込まれた生成AI機能を利用する方式。 既存システムに自然に統合され、現場で即効性がある。	 企業向けアプリケーション 例：exaBase 業務特化型の生成AIアプリケーションを利用する方式。企業利用を前提に設計され、 管理機能やセキュリティが強化されている。	 クラウドAIプラットフォーム 例：Azure OpenAI、Vertex AI クラウドベンダーが提供する生成AI開発プラットフォームを利用して自社システムを構築・運用する方式。自社に合わせたシステム構築が可能で、 柔軟性と拡張性が高い。	 オンプレミス構築 例：— 自社内にLLMや関連基盤を導入し、オンプレミス環境で運用する方式。 セキュリティや独自要件に完全対応できるが、コスト・運用負荷が大きい。

また、選定した技術の性能を把握するためには、主要モデルの能力や処理速度、コンテキスト長、コストなどを横断的に比較することが不可欠である。図表 26 では、GPT-5、Gemini 2.5 Pro、Claude Sonnet 4 の主要指標をまとめており、技術選定における判断材料となる。

図表 26 主要生成 AI モデルの性能・コスト比較(GPT-5/Gemini 2.5 Pro/Claude Sonnet 4)³⁵

	 OpenAI GPT-5	 Google Gemini 2.5 Pro	 Anthropic Claude Sonnet 4	
機能性能	MMLU 一般的な知識と推論能力の総合指標	89%	86%	87%
	GPQA 科学的推論能力の指標	86%	84%	75%
	SWE-bench Verified コーディング能力の指標	75%	64%	73%
速度 単位時間あたりの出力トークン数	134t/s	148t/s	77t/s	
コンテキスト 一度に処理・記憶できる情報の規模	400k	1000k	1000k	
コスト 1件あたり入力4,000tokens出力450tokensを仮定し1\$=¥150で計算	¥1.43	¥1.43	¥2.81	

³⁵ Artificial Analysis, <https://artificialanalysis.ai/models>(最終アクセス:2026/1/22)を基に株式会社日本総合研究所作成

こうした技術面の準備を踏まえ、少人数の職員が日常業務の中で実際に生成 AI を試行し、操作性、業務適合性、作業時間の变化などを確認する。併せて、ハルシネーションの発生可能性や情報管理上の懸念など、生成 AI 特有のリスクについても検証し、導入後の運用に支障が生じないかを総合的に評価する。

(I) 結果評価

結果評価の段階では、PoC によって得られた成果を踏まえ、導入の妥当性を多面的に確認する。具体的には、業務削減効果や文書品質の向上などの定量・定性評価を行い、導入した場合の費用対効果を整理する必要がある。生成 AI 導入に際して発生し得る費用項目は多様であり、図表 27 では、主な費用の内訳を整理している。

図表 27 生成 AI 導入に係る主な費用項目

	初期費用	継続費用
システム開発	<ul style="list-style-type: none"> 開発費用 <ul style="list-style-type: none"> 要件定義・設計 プログラム開発 テスト・検証 インフラ・環境構築費用 <ul style="list-style-type: none"> サーバー・クラウド環境構築 セキュリティ環境構築 開発環境・本番環境分離 	<ul style="list-style-type: none"> 保守・運用費用 <ul style="list-style-type: none"> システム保守費 インフラ運用費 AI API利用料
	など	など
パッケージ利用	<ul style="list-style-type: none"> 導入費用 <ul style="list-style-type: none"> ライセンス初期費 カスタマイズ セットアップ・設定費用 <ul style="list-style-type: none"> システム設定・構築 セキュリティ設定 テスト・検証 	<ul style="list-style-type: none"> 利用料金 <ul style="list-style-type: none"> 月額・年額ライセンス費用 サポート費用
	など	など

さらに、PoC に参加した職員の評価や、現場で生じた課題など、自治体の実感した生成 AI の活用効果についても確認することが重要である。図表 28 は、自治体の声を整理したものであり、活用効果の把握や導入判断の参考となる。

図表 28 自治体が評価する生成 AI 活用の効果³⁶



³⁶ 出典:総務省「自治体における生成 AI 導入状況」https://www.soumu.go.jp/main_content/001018084.pdf (最終アクセス:2025/12/1)を基に株式会社日本総合研究所作成

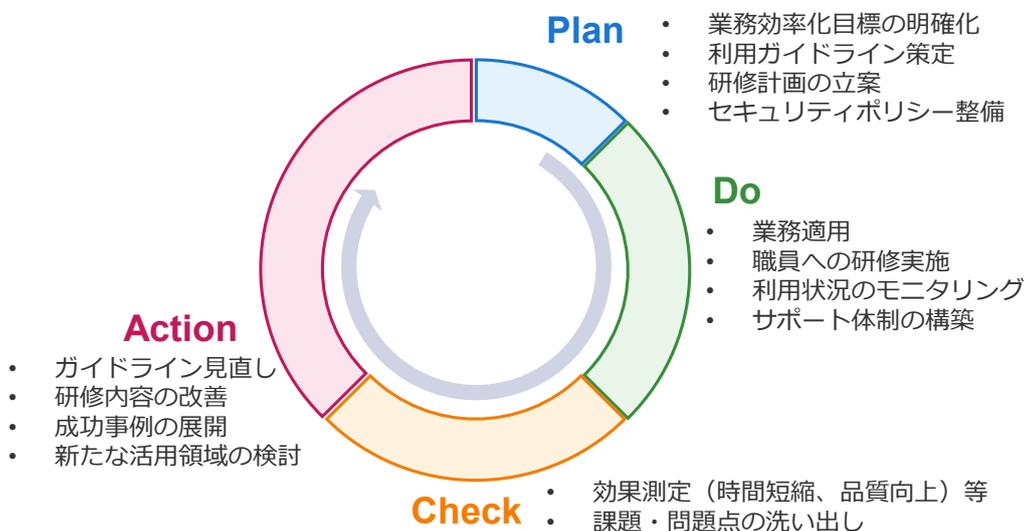
最終的には、これらの検証結果を踏まえ、管理者体制や維持運用体制が現実的に確保できるかどうかを含めて運用の妥当性を判断し、導入可否及び導入方式を決定する。

(オ) 導入・展開

本格導入が決定された後は、利用環境の整備と職員への研修を進め、実際の業務で生成 AI を活用するための基盤を整える。導入後の運用においては、利用ルールの見直しやデータ更新、モデルの変更・サービス更新への対応など、継続的な改善を前提とした仕組みを構築することが不可欠である。

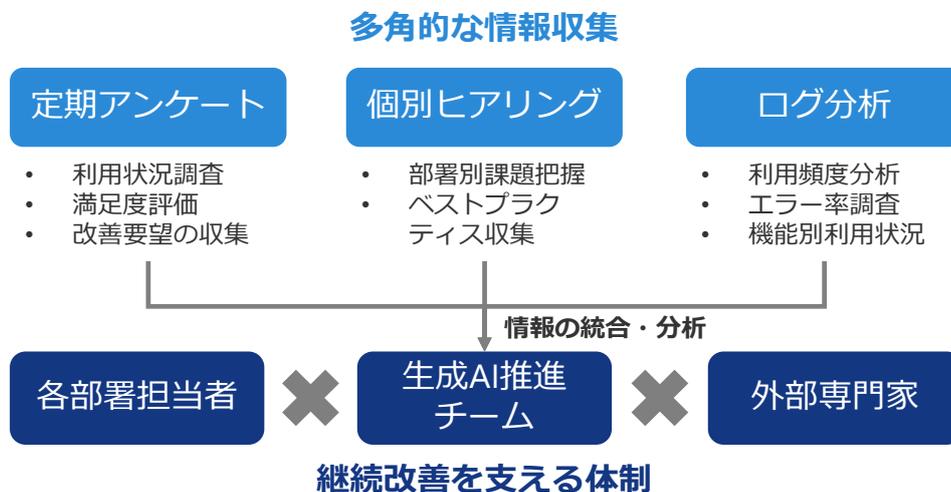
図表 29 では、生成 AI 活用を継続的に改善するための PDCA サイクルを整理しており、導入後の運用における改善プロセスを示している。

図表 29 生成 AI 活用における継続的改善の PDCA サイクル



また、図表 30 に示すように、利用者からのフィードバックを多角的・継続的に収集し、改善項目の抽出につなげる仕組みを整備することで、生成 AI の定着と活用範囲の拡大を図ることが可能となる。

図表 30 生成 AI 活用の定着に向けたフィードバック収集の仕組み



3.5 生成 AI 活用に係る留意事項

生成 AI の導入・活用を進めるにあたっては、3.4 で示したような段階的なプロセスに沿って取り組むことが重要である一方、技術特性や運用環境に起因するリスクを適切に管理することも不可欠である。特に、行政では住民情報や内部文書などの重要な情報を扱う場面が多く、生成 AI の利便性を享受しつつ安全性・信頼性を確保するためには、導入段階から運用段階に至るまで一貫した留意事項の整理が必要となる。以下では、自治体における生成 AI 活用に際して特に重要となる留意点をまとめる。

(1) 情報管理・機密情報の取扱い

生成 AI は外部クラウド環境で提供されるケースが多く、入力した文書やデータが外部に送信される仕組みで動作する。そのため、機微な個人情報や非公開文書を誤って入力した場合、外部事業者への開示や海外での保管につながりかねず、情報漏えいやプライバシー侵害のリスクが生じる。

こうしたリスクが現実化した例として、オーストラリア・ビクトリア州の情報コミッショナー事務所 (OVIC: Office of the Victorian Information Commissioner) は、児童保護ワーカーが保護申請報告書の作成に際し、子どもや家族に関する詳細な個人情報を ChatGPT に入力した事案について調査³⁷を行っている。当該報告書は、家庭内の重大なリスク要因に関する事案で、子どもの保護措置の可否を裁判所が判断する際に用いられる機微性の高い文書であったが、生成 AI に入力された情報は外部事業者へ送信され、保管・処理されることになるため、プライバシー・データ保護原則への違反につながり得ると指摘された。

こうした事例は、自治体においても、どの範囲の情報まで生成 AI に入力してよいのかをあらかじめ明確に定める必要があることを示している。併せて、利用環境のアクセス権限管理やログ管理を適切に実施し、職員向けの研修・周知を通じて、日常的な情報管理の徹底を図ることが不可欠である。

(2) 生成内容の品質・正確性

生成 AI は、事実と異なる内容をもっともらしく提示してしまう場合がある。行政文書や住民向け案内に用いる際には、担当職員による確認・修正を前提とし、AI の出力をそのまま採用しない運用ルールを徹底する必要がある。また、出力内容の根拠や引用情報の確認が困難なケースもあるため、判断を伴う文書や公式文書への活用範囲については、適切に段階を設けることが望ましい。

³⁷ Office of the Victorian Information Commissioner「Investigation into the use of ChatGPT by a child protection worker」<https://ovic.vic.gov.au/regulatory-action/investigation-into-the-use-of-chatgpt-by-a-child-protection-worker/>(最終アクセス:2025/12/1)。

実際に、米国では弁護士が生成 AI を用いて作成した文書に「存在しない判例」や「誤った引用」が含まれていたことが裁判所で問題となった事案が報告されている³⁸。このケースは行政分野の事例ではないものの、生成 AI がもっともらしい誤情報を返す特性を示す代表例として広く参照されており、行政においても同様のリスクが生じ得ることを示している。

こうした例を踏まえると、生成 AI による案文作成は、あくまで下書き・作業補助に位置付け、職員による事実確認・根拠確認の工程を必須とする体制の明確化が不可欠である。

(3) 著作権・倫理・公平性

生成 AI が生成する文章や画像には、学習データの性質やモデルの仕組みに起因して、既存の著作物と類似した表現が含まれる場合がある。生成物が著作物の複製または翻案とみなされる場合、著作権侵害に該当する可能性があるほか、特定の属性に偏った描写が生じるなど、倫理性・公平性の観点から問題が生じることも指摘されている。行政機関が外部向け広報物や住民案内に生成 AI を活用する場合には、こうしたリスクを踏まえた慎重な運用が求められる。

著作権に関する具体例として、中国では、AI サービスが生成したキャラクター画像が既存作品と類似しているとされ、裁判所が生成 AI 事業者が著作権侵害の責任を認めた事案が報告されている³⁹。また、国内でも、商用利用可能とされていた画像素材を用いて行政関連の広報物を制作したところ、その素材が生成 AI によって作られたものであることが利用後に判明し、著作権や権利処理の不備を指摘されて画像の差し替えや謝罪対応が行われた例がある⁴⁰。著名アーティストの出演辞退が生じるなど、生成 AI の利用が社会的な影響を与え得ることを示した象徴的な事案となった。

³⁸ BBC News「ChatGPT: US lawyer admits using AI for case research」<https://www.bbc.com/news/world-us-canada-65735769>（最終アクセス：2025/12/1）。

³⁹ 読売新聞オンライン「「ウルトラマン」に似た画像提供の生成AI事業者、中国の裁判所が著作権侵害で賠償命令」<https://www.yomiuri.co.jp/culture/subcul/20240415-OYT1T50069/>（最終アクセス：2025/12/1）。

⁴⁰ ITmedia「アニメファンの演奏家による「池袋アニメフィル」、AI 生成画像利用で謝罪 高橋洋子さんが出演辞退」<https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2406/20/news128.html>（最終アクセス：2025/12/1）。

図表 31 著作権を侵害した画像の生成例⁴¹



このような著作権リスクには、①AI 学習過程で用いられたデータの権利処理、②生成されたコンテンツ自体が既存著作物と類似する可能性、という二つの側面がある。特に後者については、利用者が既存作品の存在を認識していたか、生成 AI が学習したデータに著作物が含まれているかなど、複数の要素が侵害成立性を左右すると指摘されている⁴²。現在も国内外で議論が継続しており、制度的・社会的な整理が完全ではない状況にある。

公平性の面でも、生成 AI が学習データの偏りをそのまま反映し、特定の人種・性別に偏った表現を出力した事例が報じられている⁴³。行政が外部向けに利用する場合には、無意識の偏見が結果として公的機関の発信内容に反映されてしまうリスクに注意が必要である。

これらの著作権面・倫理面のリスクを適切に管理するためには、生成 AI の導入・利用に際して一定の確認プロセスを確保することが重要である。行政機関として生成 AI を活用する際には、以下のような対応が求められる。

- ・ 生成物が既存著作物に類似していないかの確認
- ・ AI サービスの学習データ・権利関係に関する事業者の説明内容の確認
- ・ 外部公開物に使用する場合のレビュー体制（法務部門・著作権担当者との連携）の整備
- ・ 偏見的・不適切な表現が出力されていないかの点検

⁴¹ 出典：読売新聞オンライン「「ウルトラマン」に似た画像提供の生成AI事業者、中国の裁判所が著作権侵害で賠償命令」<https://www.yomiuri.co.jp/culture/subcul/20240415-OYT1T50069/>（最終アクセス：2025/12/1）

⁴² 文化庁『AI と著作権に関する考え方について』2024年3月。

⁴³ The Guardian「‘We definitely messed up’: why did Google AI tool make offensive historical images?」<https://www.theguardian.com/technology/2024/mar/08/we-definitely-messed-up-why-did-google-ai-tool-make-offensive-historical-images>（最終アクセス：2025/12/1）。

近年では、生成 AI 事業者が法的リスクに関する補償制度を整備する動きもみられる⁴⁴が、補償の範囲はサービスによって異なり、行政機関としてはサービス提供条件を十分に確認した上で利用を判断することが重要である。また、法制度や社会的合意形成が進行中であることから、最新の議論を踏まえて運用ルールを継続的に見直していく必要がある。

さらに、実務上のリスク管理の観点からは、生成 AI サービスの選定・調達段階で著作権や権利処理の状況を事前に精査し、契約上の権利帰属や再利用範囲を明確化しておくことが重要である。後述する静岡県の事例では、画像生成 AI 及び動画生成 AI の導入に際し、「著作権侵害を行わないサービスであること」を調達要件として設定し、事業者が権利処理済み素材のみを利用して学習・生成を行っていることを確認したうえで契約を締結している。併せて、生成物の著作権帰属や、本業務に着手以前から有していた成果物に係る著作権等の留保などを仕様書・契約書に明記するとともに、利用ルールを職員に周知する運用が行われている。

このように、生成 AI の特性に起因する著作権リスクに対して、自治体が契約段階から権利処理範囲を明確化し、庁内の運用ルールとして具体的に位置付けることは、行政組織としての説明責任や透明性確保の観点からも有効である。生成物の再利用範囲や改変可否を事前に整理しておくことで、後続年度の広報素材の更新や他部局での利活用におけるトラブルを未然に回避できる点も示唆される。

静岡県の事例が示すように、著作権・倫理面のリスク管理は、AI サービス選定時の権利処理の確認、契約条項による利用条件の明確化、庁内レビュー体制の整備、職員への利用ルール周知といった複数のプロセスを組み合わせて実装する必要がある。生成 AI の利活用が広報・住民対応など外部向け業務に広がるにつれ、自治体はこれらの仕組みを継続的に見直し、利用拡大とリスク低減の両立を図ることが求められる。

(4) セキュリティ攻撃・悪用の可能性

生成 AI には、従来の情報システムには存在しなかった特有のセキュリティリスクがある。例えば、プロンプトインジェクション攻撃のように、外部サイトに埋め込まれた指示や悪意ある入力により、AI が意図しない応答を行ってしまう可能性が指摘されている。自治体の問合せ対応システムや RAG と連携する場合には、従来の情報セキュリティ対策に加え、生成 AI 固有のリスクを踏まえたテストや制御が求められる。

⁴⁴ Google LLC「Shared fate: Protecting customers with generative AI indemnification」

<https://cloud.google.com/blog/products/ai-machine-learning/protecting-customers-with-generative-ai-indemnification?hl=en>(最終アクセス:2025/12/1)。

英国の研究機関による実証では、メールで送られたファイルなどに埋め込まれた指示文(プロンプト)を通じて AI チャットボットの回答を不正に誘導できることが示されている⁴⁵。さらに、国際的なセキュリティ団体 OWASP も、生成 AI が内部設定情報を出力してしまうリスクについて警告している⁴⁶。

こうした背景から、生成 AI を導入する際には、入力フィルタリング・異常挙動検知・権限制御などの追加的なセキュリティ対策をガバナンスとして組み込むことが不可欠である。

(5) 運用ルール・ガバナンス体制の整備の必要性

生成 AI を安全かつ効果的に活用するためには、技術的な対策だけでなく、組織としての運用ルールやガバナンスの整備が不可欠である。特に自治体では、利用ルールが不明確な状態で生成 AI の利活用が進むと、職員が個人判断で外部サービスを利用する「シャドーIT」が発生しやすく、内部情報の外部送信や誤用のリスクが高まる。

前述した OVIC の事例においても、職員が文書作成を効率化する目的で生成 AI サービスを利用した結果、機微な内容が外部クラウドへ送信されていたことが問題となった。職員に意図的な不正があったわけではなく、業務を円滑に進めるために利用したことが背景であるが、正式な利用環境が整っていない状況で外部サービスが用いられた点は、シャドーIT の典型例といえる。

シャドーIT は単なる利用禁止では解決せず、職員が必要性から個別利用に走らざるを得ない状況そのものの改善が必要である。そのため、次のような統制が求められる。

- ・ 利用可能な生成 AI サービスの明確化(公式ツールと禁止ツールの整理)
- ・ 入力可能な情報範囲の定義
- ・ 利用ログ・アクセス権限を踏まえた統制の強化
- ・ 職員研修によるリスクの共有
- ・ 業務ニーズに応える「正規の利用環境」の整備

これらの取組により、シャドーIT を未然に防ぐとともに、生成 AI を組織として安全かつ効果的に活用するための基盤を確立することができる。

⁴⁵ GOV.UK「AI Insights: Prompt Risks (HTML)」<https://www.gov.uk/government/publications/ai-insights/ai-insights-prompt-risks-html>(最終アクセス:2025/12/1)。

⁴⁶ OWASP「LLM07:2025 System Prompt Leakage」<https://genai.owasp.org/llmrisk/llm072025-system-prompt-leakage/>(最終アクセス:2025/12/1)。

第4章

多摩・島しょ地域自治体における 生成 AI 取組状況

4. 多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 取組状況

4.1 多摩・島しょ地域自治体アンケート調査の概要

(1) 調査の目的

本アンケート調査は、多摩・島しょ地域の市町村がどの段階まで生成 AI を導入・活用を進めているかを把握することを目的として実施した。

近年、生成 AI は行政分野においても利活用が進みつつあるが、自治体規模、財政状況、職員数などの要素によって、導入判断や活用方針に大きく影響する。

特に多摩・島しょ地域は、人口密度・財政基盤・周辺自治体との連携形態など、多くの点で異なる環境に置かれている。このため、一般的な「自治体における生成 AI 活用の傾向」を把握することに加え、地域特性に根差した実態把握と、自治体ごとの特徴を踏まえた精緻な分析が必要である。

本調査では、以下の観点から現状と課題を整理することで、生成 AI 活用の可能性を多面的に把握することを目的とする。

- ・ 各自治体における生成 AI の活用状況
導入有無、導入時期、利用領域、利用部署、利用頻度などを把握する。
- ・ 導入・活用にあたっての課題・障壁
技術的・組織的・財政的制約など、自治体が抱える阻害要因を明らかにする。
- ・ 業務分野別の活用ニーズと期待される効果
文書作成、企画立案、議事録作成、問合せ対応など、業務ごとのニーズを比較・分析する。
- ・ 人材育成・組織体制の整備状況
推進部署の有無、研修の実施状況、庁内ルールの整備状況などを把握し、導入の成熟度を評価する。
- ・ 今後の展望と自治体としての方向性
生成 AI をどの程度業務に組み込む意向があるか、今後注力したい領域はどこか、活用拡大の条件は何か、などの見通しを確認する。

これらの観点を総合的に整理することで、多摩・島しょ地域の自治体が生成 AI を効果的に活用するための基礎情報を明らかにし、第6章以降で整理する「自治体向け実践ガイド」作成の基礎情報として位置付ける。

(2) 調査対象及び方法

本調査は、多摩・島しょ地域を構成する全 39 自治体を対象とし、担当部局(主に企画部門、情報政策部門、DX 推進部門)に回答を依頼した。調査方法は Excel によるアンケート調査票の配付・集計としている。

(3) 調査期間

調査期間は 2025(令和7)年6月30日から8月21日までとし、全39自治体から回答を得た。

4.2 生成 AI 活用に関する取組状況

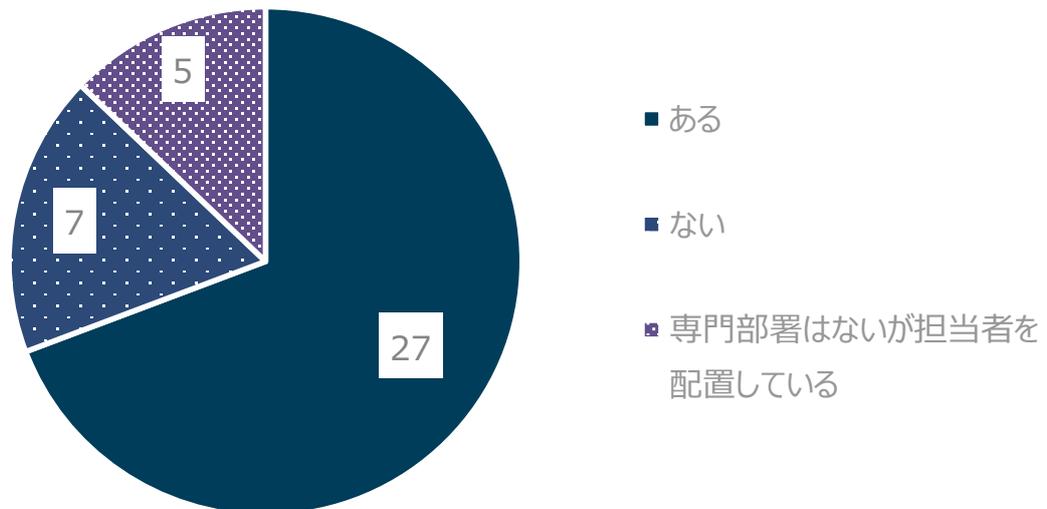
本節では、アンケート結果をもとに、多摩・島しょ地域自治体における生成 AI の導入状況、活用領域、組織体制、導入理由、効果測定の様態などを整理する。

(1) 基本属性

(ア) デジタル化や IT 活用を担当する専門部署の有無について

専門部署を設置している自治体の数が多く、39 自治体中 27 自治体にてデジタル化を推進するための専門部署がある状況となっている。

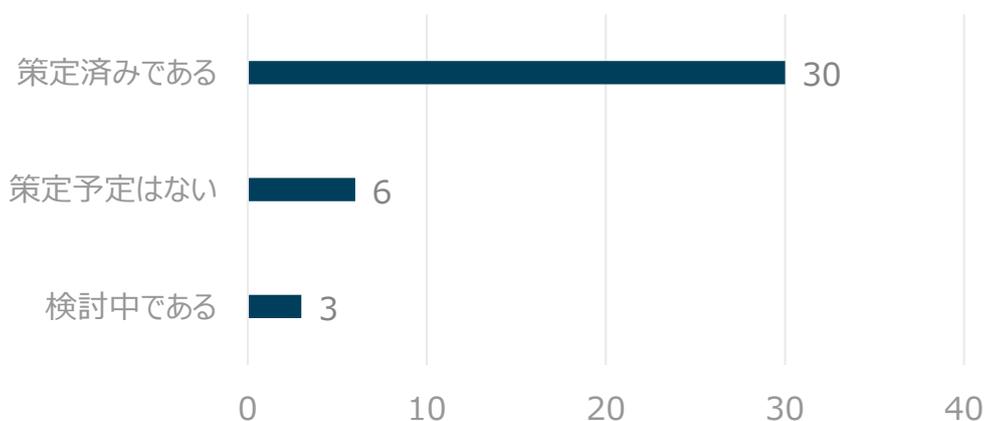
図表 32 デジタル化や IT 活用を担当する専門部署の有無について(単一回答/N=39)



(イ) DX 推進計画の有無について

DX 推進計画については策定済の自治体が多く、39 自治体中 30 自治体にて既に作成している状況となっている。

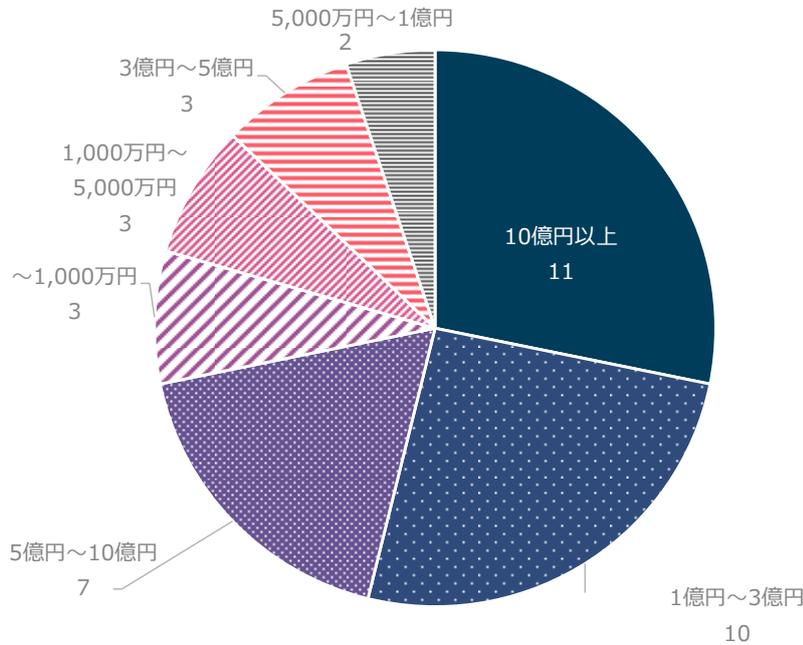
図表 33 DX 推進計画の有無について(単一回答/N=39)



(ウ) IT 関連予算の年間規模について

IT 関連予算については、「10 億円以上」の数が 11 自治体と最も多く、次いで「1~3 億円」、「5~10 億円」となっている。

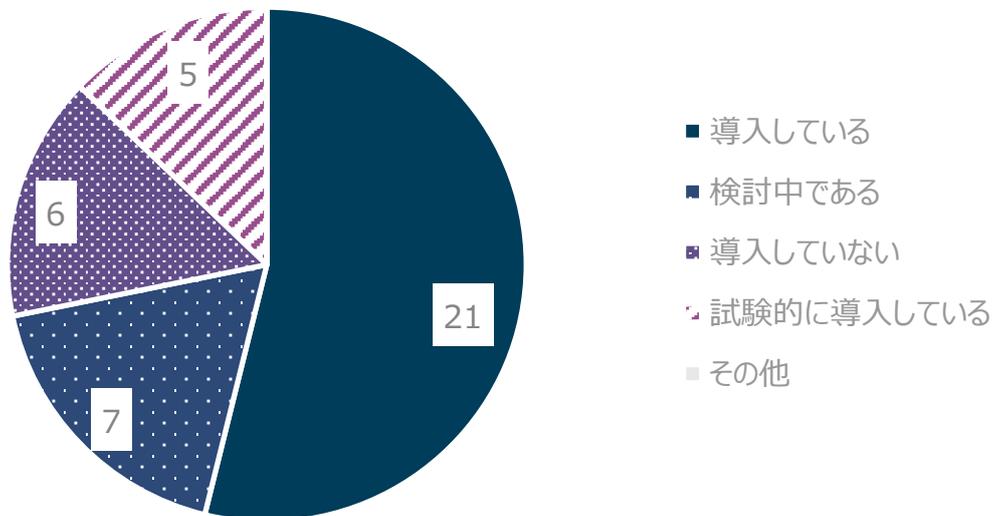
図表 34 IT 関連予算の年間規模について(単一回答/N=39)



(I) 生成 AI の導入状況について

生成 AI の導入状況は、「導入していると回答」している数が 21 自治体と最も多く、「検討中である」と回答した数が 7 自治体、「導入していない」については 6 自治体となっている。

図表 35 生成 AI の導入状況について(単一回答/N=39)

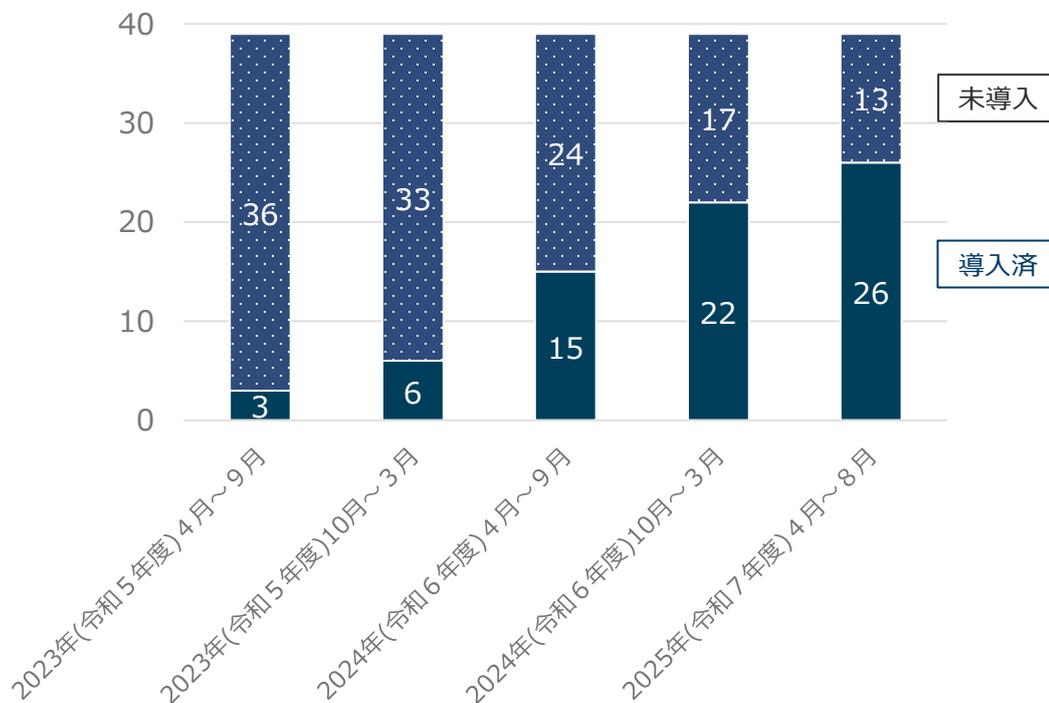


(2) 生成 AI 導入自治体における活用状況や課題・障壁

(ア) 生成 AI の導入時期及び導入自治体数の推移について

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。

図表 36 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)

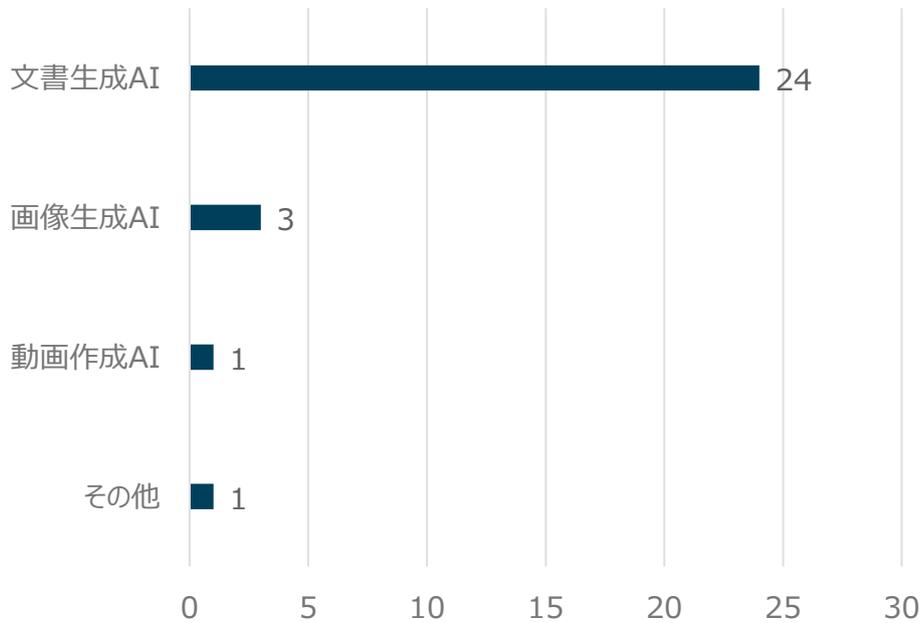


※上記表における導入済自治体は、(1)(エ)にて「試験的に導入している」と回答した自治体も含む。

(イ) 導入している生成 AI の種類について

導入する生成 AI の種類では、「文書生成 AI」を導入している数が最も多くなっており、他「画像生成 AI」や「動画生成 AI」とは大きく差がついている。

図表 37 導入している生成 AI の種類について(複数回答/N=26)



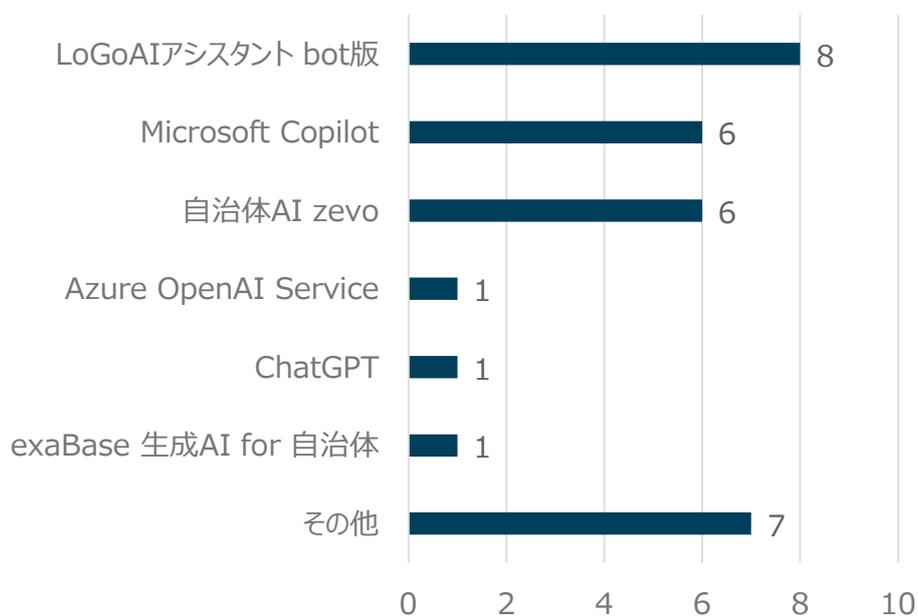
【その他自由回答】

- Microsoft Copilot(文書作成、画像生成、動画作成等汎用的に対応可能)

(ウ) 導入している生成 AI について

導入している生成 AI は、「LoGoAI アシスタント bot 版」が最も多く、「その他」項目を除くと「Microsoft Copilot」や「自治体 AI zevo」が次ぐ状況となっている。

図表 38 導入している生成 AI について(複数回答/N=26)



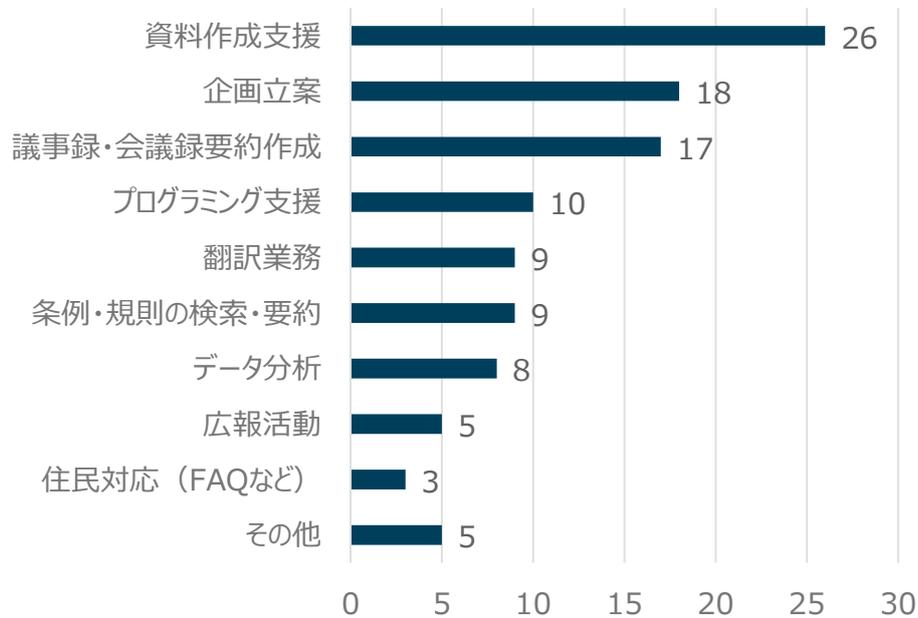
【その他自由回答】

- ユーザーローカル ChatAI(2自治体)
- QommonsAI(2自治体)
- Dify
- Adobe
- R-STAGE テキスト生成 AI サービス
- 議事録作成(ProVoXT)
- Google Vertex AI, Amazon Bedrock Claude

(I) 生成 AI を活用している業務領域について

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・会議録要約支援」が続く状況となっている。

図表 39 生成 AI を活用している業務領域(複数回答/N=26)



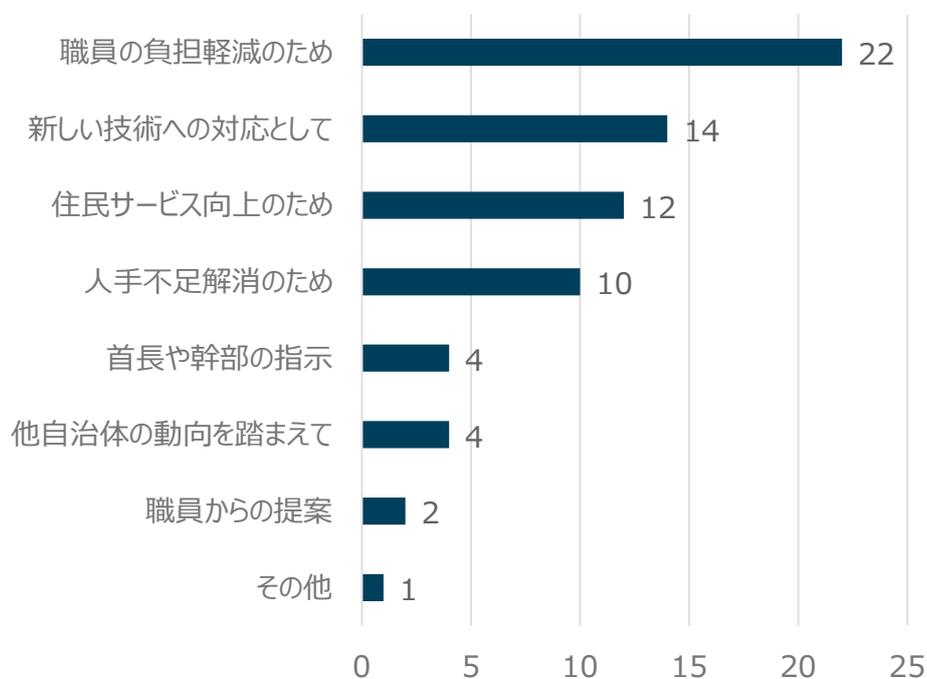
【その他自由回答】

- 個人情報を利用しない範囲で利用方法に制限無
- 庁内向け問い合わせ対応 bot 作成
- 文章の添削
- デジタルサービス案内, ホームページ案内
- 各職員の生産性向上を目的とした活用方法(通知文書や仕様書、HP の下書き作成、法令の要約など)を庁内にて周知

(オ) 生成 AI を導入した理由・きっかけについて

生成 AI を導入した理由は、「職員の負担軽減のため」が最多となっている。次いで「新しい技術への対応として」、「住民サービス向上のため」が続いている。

図表 40 生成 AI を導入した理由・きっかけ(複数回答/N=26)



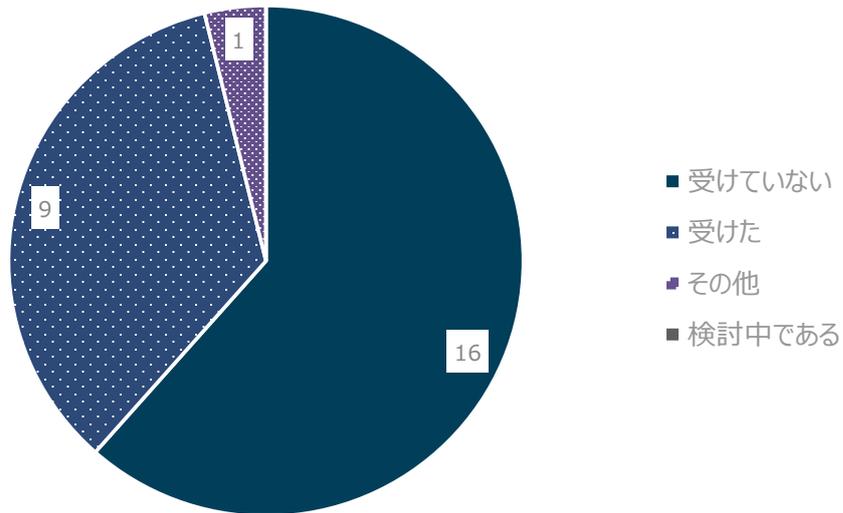
【その他自由回答】

- 生成 AI の活用による業務効率化検証のため

(カ) 導入時の外部コンサルタントや専門家の支援の有無について

外部コンサルタントや専門家の支援については、導入自治体の過半数が「受けていない」状況となっている。

図表 41 導入時の外部コンサルタントや専門家の支援の有無について(単一回答/N=26)



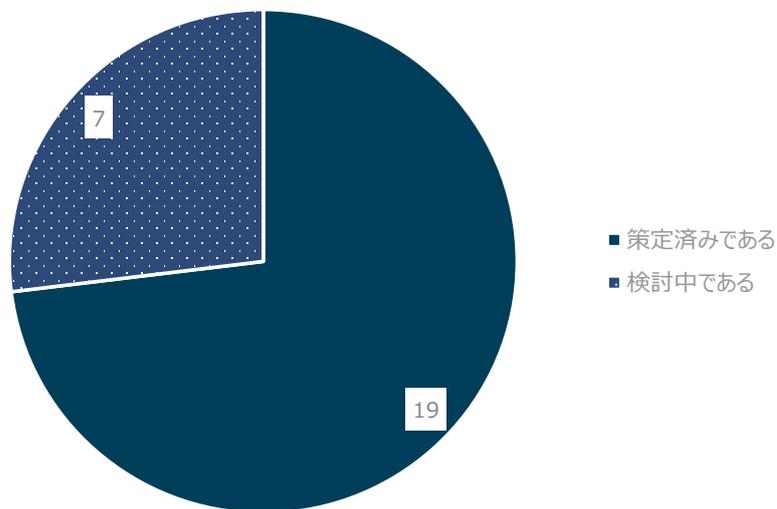
【その他自由回答】

- 現在は受けていないが、GovTech 東京の生成 AI 伴走サポートに参加しているため、今後受ける予定

(※) 生成 AI の活用に関する庁内ガイドラインの策定状況について

生成 AI の活用に関する庁内ガイドラインについては 19 自治体が「策定済みである」と回答しており、他7自治体についても「検討中である」と回答している。

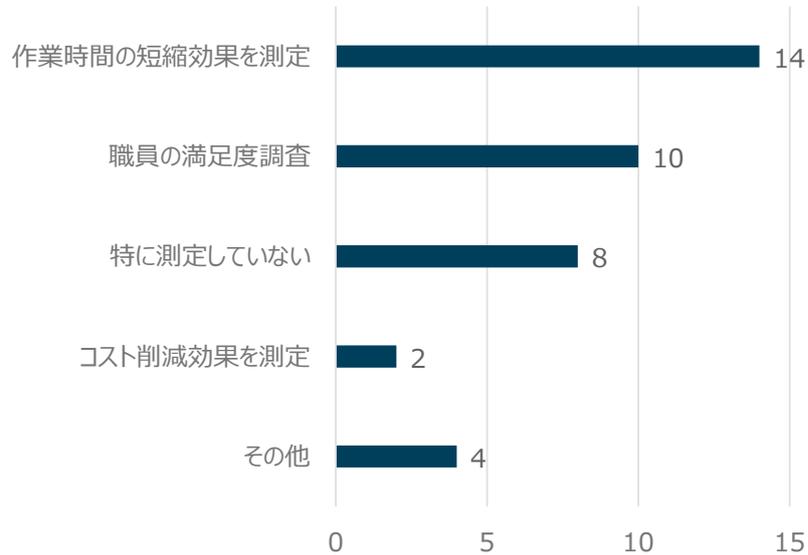
図表 42 生成 AI の活用に関する庁内ガイドラインの策定状況について(単一回答/N=26)



(ク) 効果測定の実施方法について

「作業時間の短縮効果を測定する」が最も多くなっている。次いで、「職員の満足度調査」、「特に測定していない」となっている。

図表 43 効果測定の実施方法について(複数回答/N=26)



【その他自由回答】

- ツールに備わっている機能より測定
- アンケートによる効果測定を実施
- 実証実験の際に、効果測定の一環として職員アンケートを実施、「効果を実感しているか」などについて回答を収集
- 導入初年度であることから、現時点では未実施

(ク) 生成 AI 導入によって実感している効果や変化について

生成 AI 導入によって実感している効果や変化については下表のとおりである。

(作業時間の短縮)

- 作業時間の短縮効果を実感(3自治体)
- 業務の効率化に寄与している(2自治体)
- 事務作業の負担減
- 資料作成時間の短縮
- 文書作成やアイデア出しの作業時間が短縮
- ゼロから作る文章の作成にかかる時間が短縮
- 事務作業時間の短縮
- 検討時間を短縮
- 文書作成等の頭出しが可能
- 作業効率が上がったと実感
- 文書を効率的に作成可能

(活用範囲の広さ・多機能性)

- 挨拶文や周知文、メールなど、事務文書の作成、また要約や翻訳、アンケートの作成、アイデア出しや実施スケジュール等の企画などに活用
- アイデア出しや簡単な文書生成、チラシの作成など
- 企画のアイデア出しや文章生成、専門的な知識なくマクロが生成できる等
- 文章作成の補助、企画立案の補助、参考資料・記事の要約など、自治体職員の日常業務において、幅広い領域で利活用が期待できる
- 汎用的な文章生成や校正、資料の翻訳や要約、音声や画像データの文字起こしなど
- エクセルマクロのコーディング補助として優秀
- 壁打ちやたたき台の作成に利用

(総合的な満足度・評価)

- 利用による職員の満足度は高い
- AI 導入により、作業効率が図られたという実感とともに、BPR の視点を持つようになった
- 生成 AI を活用し、市民も職員も便利で簡単に使えるサービスを創出できるようになった。上手く活用すれば非常に便利なツールであると考えている

(業務の質向上・創造性向上)

- 業務効率化に加え、業務の質向上や創造的業務への集中が可能となった
- 自分だけでは思いつかない文章で作成できるようになり、質が上がった
- より客観的なデータに基づく資料を作成することができると思う

(リソース・時間の再配分)

- 他の業務に割り当てられる時間とリソースが増加した
- 職員の事務処理効率化と正確性向上を図り、他の業務に割り当てられる時間とリソースが増加した

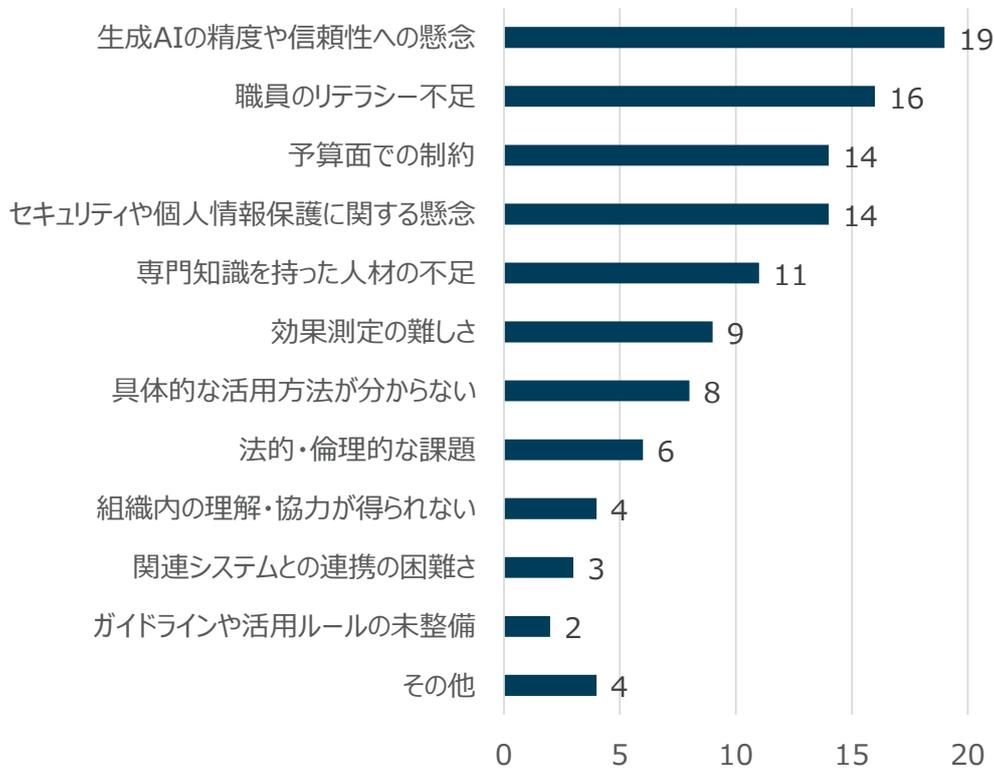
(心理的負担の軽減)

- 新たなことを始める際の戸惑いや迷いが減り、对外発信時の心理的負担も軽減された

(1) 生成 AI の活用において感じている課題や障壁について

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。

図表 44 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)



【その他自由回答】

- ・ 庁内職員への普及(利用促進)※職員のリテラシー不足に近い
- ・ 利用者数が伸び悩んでいる
- ・ 利便性の低さ、プロンプト設定の難しさ
- ・ 生成 AI を活用するための端末が不足している

なお、生成 AI の活用において感じている具体的な課題や障壁については下表のとおりである。

(利用率・普及の低さ)

- 全職員がアカウントを持ち、使用できる環境だが、アクティブユーザー数が少ない
- まだまだ庁内で具体的な活用方法について浸透しておらず、利用率の向上につながらない点
- 一般職員は、実際にどのように活用していいのかわからないのか、使用率向上につながっていない
- 月ごとの利用文字数を踏まえて、全庁的に普及しているとは言えないこと
- 全庁的に利用が浸透していないと感じる
- 利用者が限定的である

(職員の知識・スキル不足)

- 「生成 AI の活用については、『使い方がわからない』『活用方法を検討する時間がない』『自分の業務では活用方法がないと思う』といった意見が多く、そのため利用しない職員が一定数いる
- 検索ツールとしての利用はされているが、プロンプトの利用など、生成 AI ならではの活用が普及できていない
- AI の機能や操作・活用方法がわからない等、職員個々人の AI に対する理解不足によって利用を躊躇っている状態である
- 効果的なプロンプトの入力方法
- 基幹系の部署において端末が不足していることや、職員の中で活用方法がわからないことにより、今一つ利活用が進んでいない

(職員の意識・態度の問題)

- そもそも活用しようという気持ちが乏しいことも課題であり、導入効果が十分に発揮されていないと感じている
- 職員に対して、生成 AI を活用することによるメリットを伝えても、デジタルツールに対して苦手意識を持った職員が多く、普及しづらい
- 職員間でリテラシーや活用意識に格差があり、活用が進まない場面も見られる

(組織・部署間の格差)

- 全職員へ活用を推進したいが、活用については部署ごとにバラつきがある
- 全体的な機運醸成に不足を感じている

(技術・環境的制約)

- 公開可能なもののみ生成 AI に入力可能としているため、活用の幅に制限があること
- LGWAN 環境で利用できるサービスが限定的であること
- 画像生成 AI における著作権問題や、自治体の三層分離下における基幹系業務に従事する

部署での生成 AI 活用の難しさ等

- 全職員が生成 AI を使えるようアカウントは配布しているが、端末が1人1台配備されていない部署においては、自由活用することが難しい
- 市独自のデータを学習させて議会答弁の作成などに活用することを期待していた「RAG」の機能については、効果的なデータの登録方法(データの構造化)に課題があり、本市向けの細かなローカライズについては対応しきれていない状況である

(効果測定・評価の困難)

- 職員の業務削減効果について、サンプリング調査は実施しているが、母集団の定量的評価ができてない
- 効果測定が難しいことにより、予算面での制約が乗り越えにくいハードルとなっている

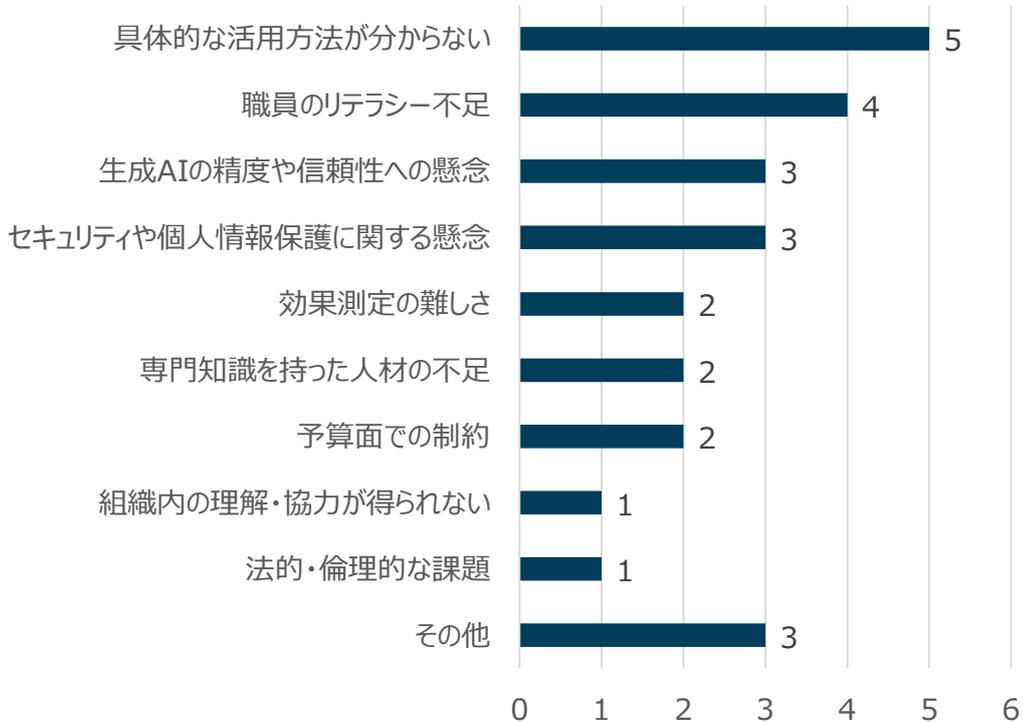
(生成 AI の精度・信頼性への不安)

- 回答結果の正確性
- 生成 AI で作成されたものを 100%信用できない

(サ) 選択した課題や障壁のうち、最も大きな障壁について

最も大きな障壁としては、「具体的な活用方法が分からない」が最多となった。次いで「職員のリテラシー不足」となっている。

図表 45 選択した課題や障壁のうち、最も大きな障壁について(単一回答/N=26)



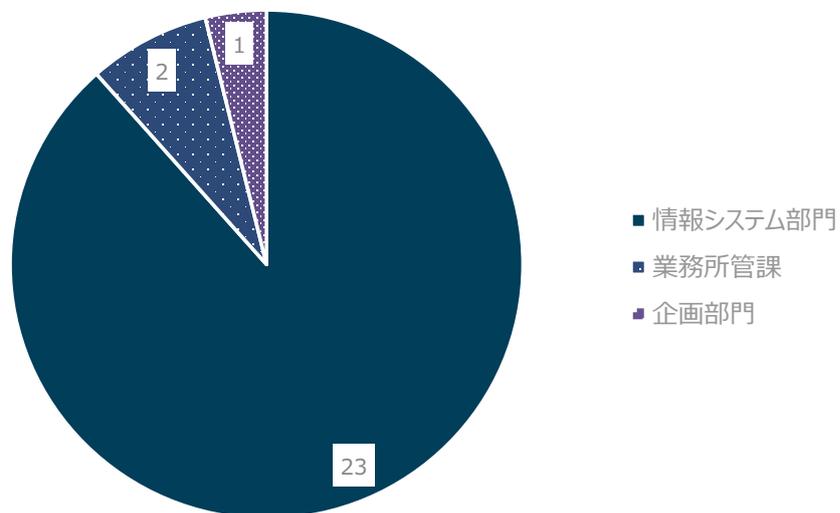
【その他自由回答】

- ・ 庁内職員への普及(利用促進)
- ・ 利用者数が伸び悩んでいる
- ・ 機運醸成に不足を感じる

(シ) 導入を主導した部署について

導入を主導した部署は「情報システム部門」が最多となっている。

図表 46 導入を主導した部署について(単一回答/N=26)



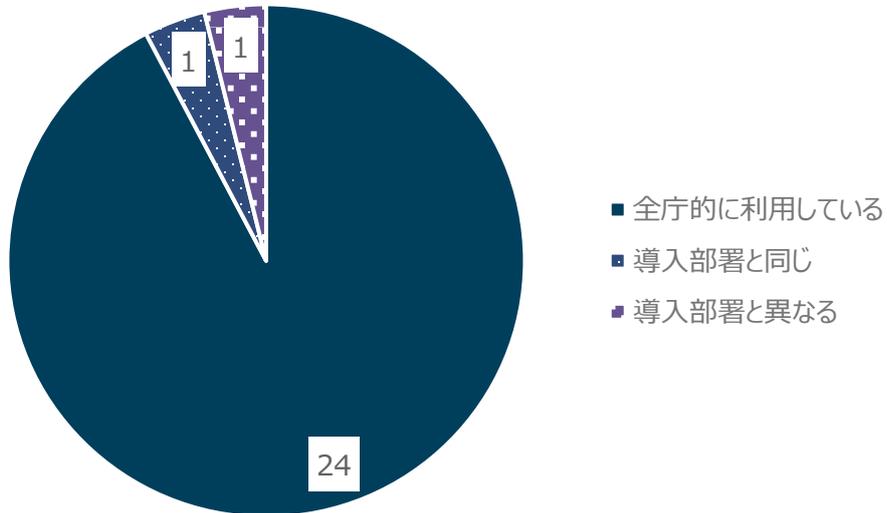
【その他自由回答】

- ・ 子ども家庭部児童育成課
- ・ 経営改革課とのプロジェクトチームを立ち上げ、そのプロジェクトチームが先頭に立って導入

(λ) 利用している部署について

利用している部署については「全庁的に利用している」が最も多くなっている。

図表 47 利用している部署について(単一回答/N=26)



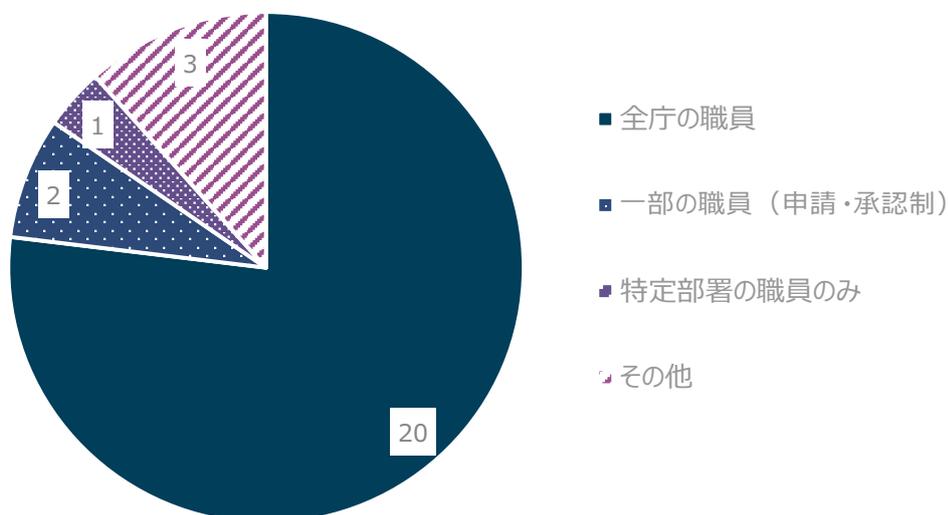
【その他自由回答】

- 各部から選出された DX を推進する職員(11名)+情報システム系の職員(6名)

(セ) 利用者の範囲について

利用者の範囲は「全庁の職員」が最も多くなっている。

図表 48 利用者の範囲について(単一回答/N=26)



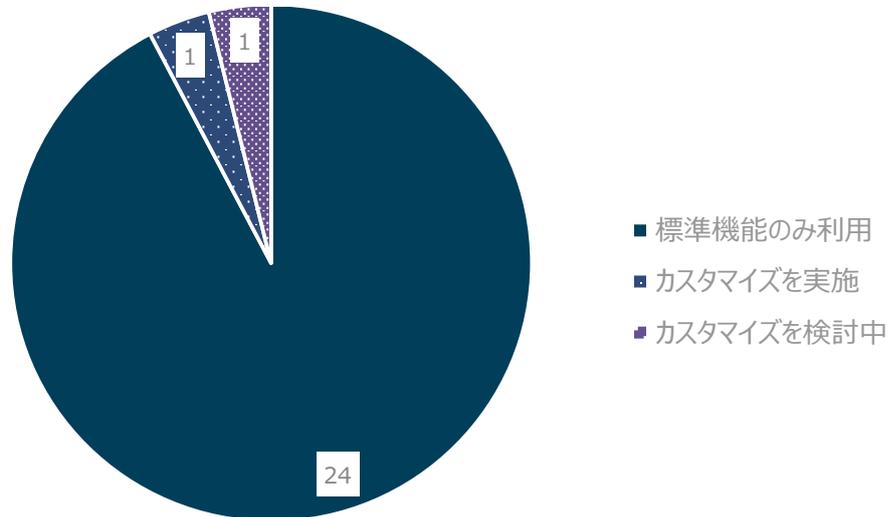
【その他自由回答】

- 各部から選出された DX を推進する職員(11名)+情報システム系の職員(6名)
- Microsoft 365 Copilot ライセンスは一部職員に割当、ライセンス付与されていない職員も Copilot チャットは利用可能
- 情報部門+デジタル改革推進検討会のメンバー

(ウ) 生成 AI ツールのカスタマイズについて

生成 AI は「標準機能のみ利用」と回答している数が最も多くなっている。

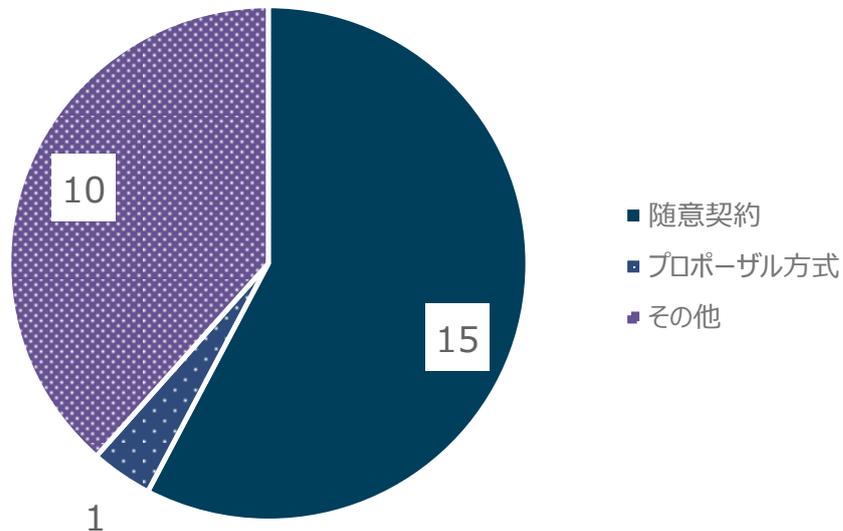
図表 49 生成 AI ツールのカスタマイズについて(単一回答/N=26)



(夕) 生成 AI ツールの業者選定方法について

業者選定方法は「随意契約」が最も多くなっている。

図表 50 生成 AI ツールの業者選定方法について(単一回答/N=26)



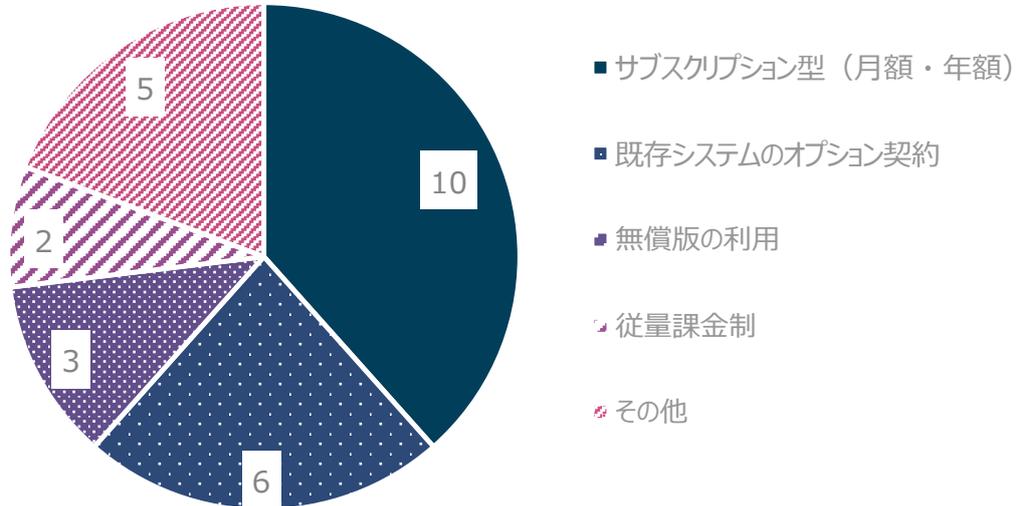
【その他自由回答】

- 他自治体との共同研究事業の中で有償トライアルを実施(2自治体)
- 無料トライアル中
- 既存システムのオプション
- GovTech 東京の共同調達(2自治体)
- 東京都の支援事業(2自治体)
- Microsoft を利用している中で利用できるようになった
- 令和7年度から GovTech 東京の生成 AI 伴走サポートに参加しており、オープンソース「Dify」のエンタープライズ版を活用したプラットフォームを無償で提供されているため、契約は行っていない
- 生成 AI 利活用に関する委託契約の中で調達している

(f) 契約形態について

契約形態については、「サブスクリプション型(月額・年額)」が最も多く、次いで「既存システムのオプション契約」が続いている。

図表 51 生成 AI ツールの契約形態について(単一回答/N=26)



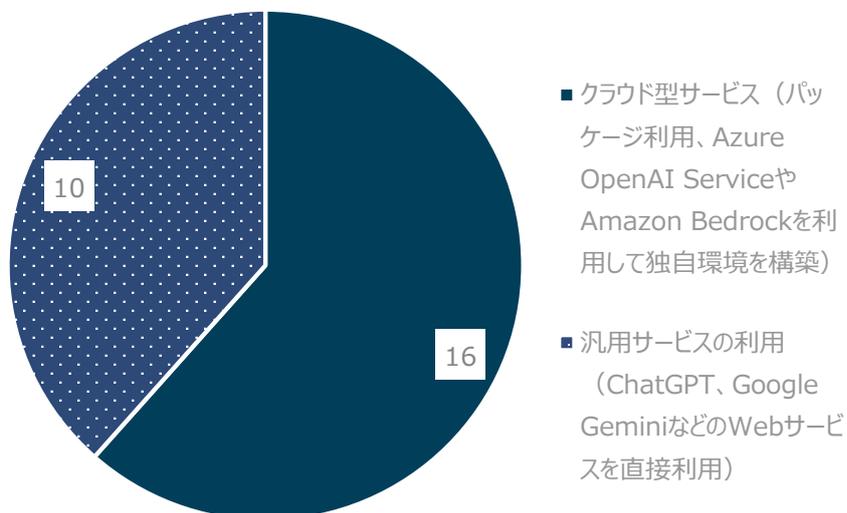
【その他自由回答】

- サブスクリプション形式(有償トライアル)(2自治体)
- 無料トライアルのため利用開始時の申込みのみ
- 既存システムのオプション追加にかかる付合契約
- 令和7年度から GovTech 東京の生成 AI 伴走サポートに参加しており、オープンソース「Dify」のエンタープライズ版を活用したプラットフォームを無償で提供されているため、契約は行っていない

(ツ) 生成 AI の利用形態について

利用形態については「クラウド型サービス(パッケージ利用、Azure Open AI Service や Amazon Bedrock を利用して独自環境を構築)」が最も多くなっている。

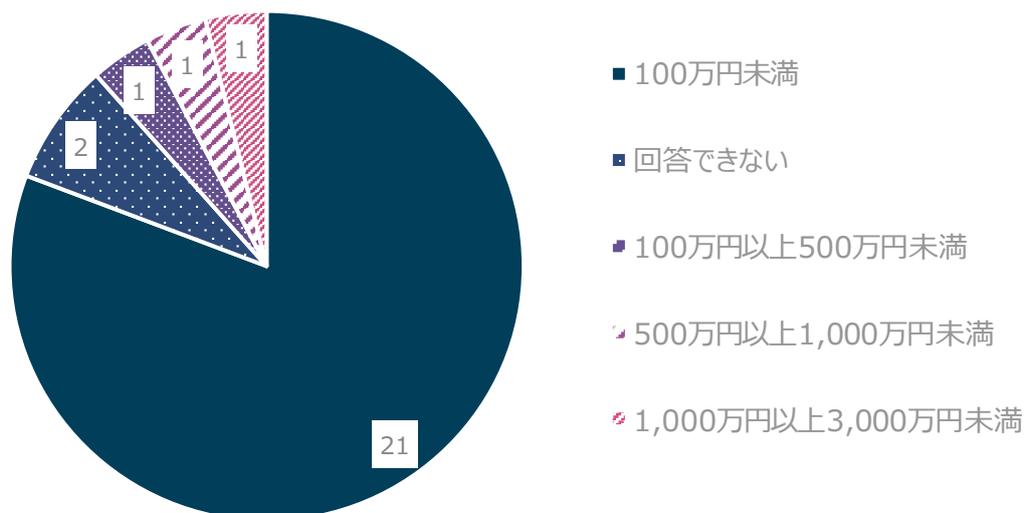
図表 52 生成 AI の利用形態について(単一回答/N=26)



(テ) 生成 AI の導入費用について

生成 AI の導入費用は「100 万円未満」が最多となっている。

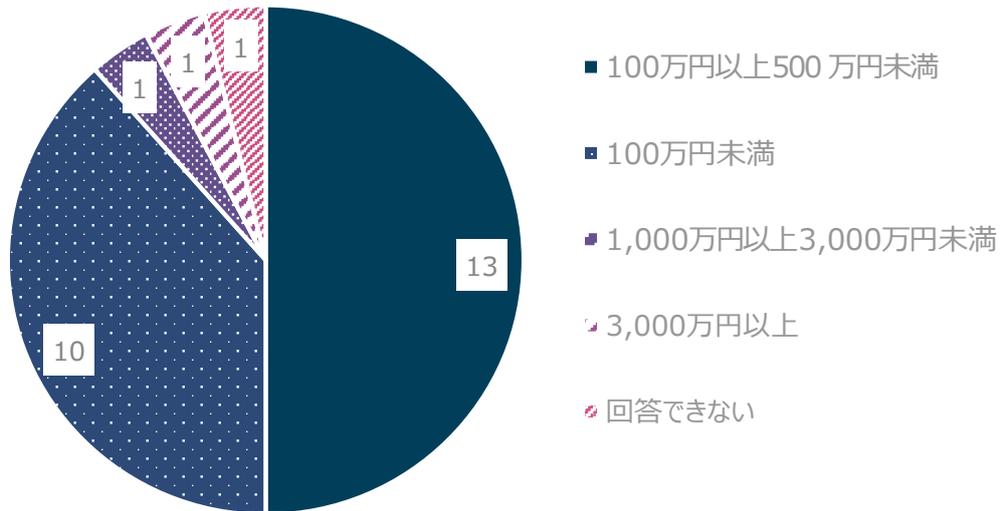
図表 53 生成 AI の導入費用について(単一回答/N=26)



(ト) 生成 AI の保守・運用費用にかかる年間予算規模について

保守・運用費用については、半数が「100万円以上500万円未満」と回答しており、次いで「100万円未満」の回答となっている。

図表 54 生成 AI の保守・運用費用にかかる年間予算規模について(単一回答/N=26)

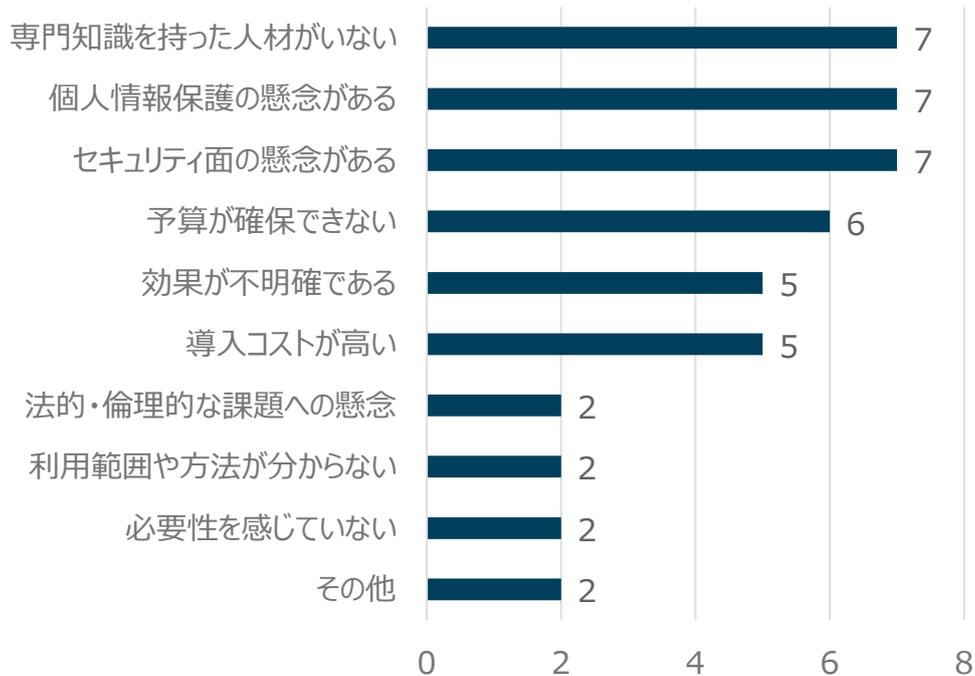


(3) 未導入自治体における導入に関する課題や障壁

(ア) 生成 AI を導入していない主な理由について

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がない」、「個人情報保護の懸念がある」、及び「セキュリティ面の懸念がある」が最多回答となっている。

図表 55 生成 AI を導入していない主な理由について(複数回答/N=13)



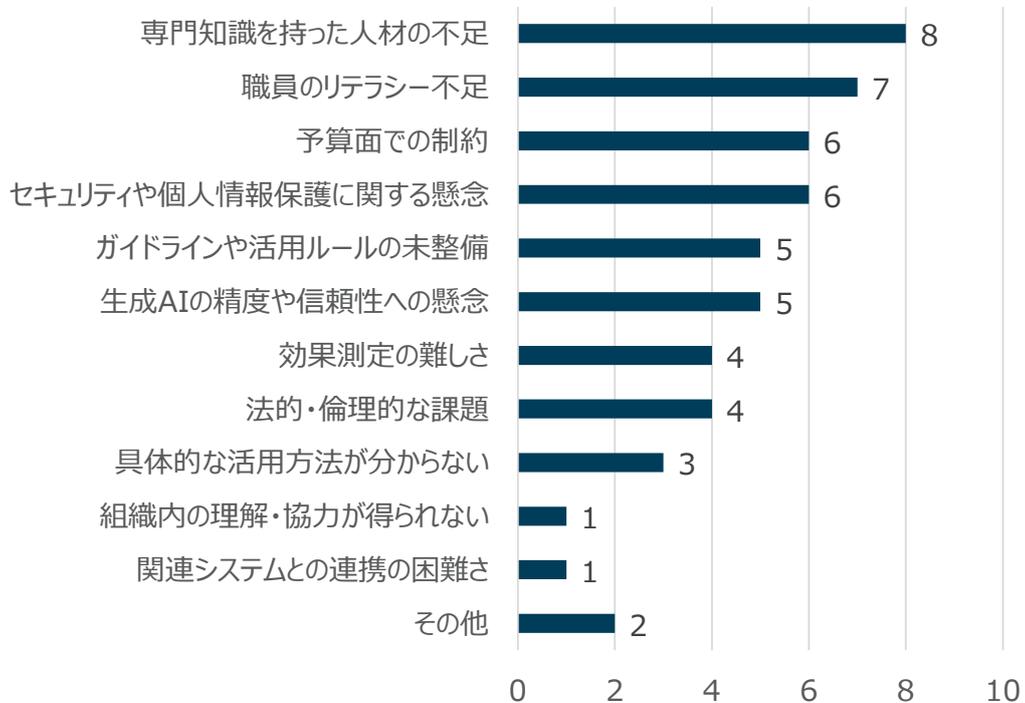
【その他自由回答】

- ・ マンパワー不足
- ・ R7.8月～トライアルを実施する予定である

(イ) 生成 AI の導入において感じている課題や障壁について

「専門知識を持った人材の不足」が最多回答となっており、「職員のリテラシー不足」、「予算面での制約」が続いている。

図表 56 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)



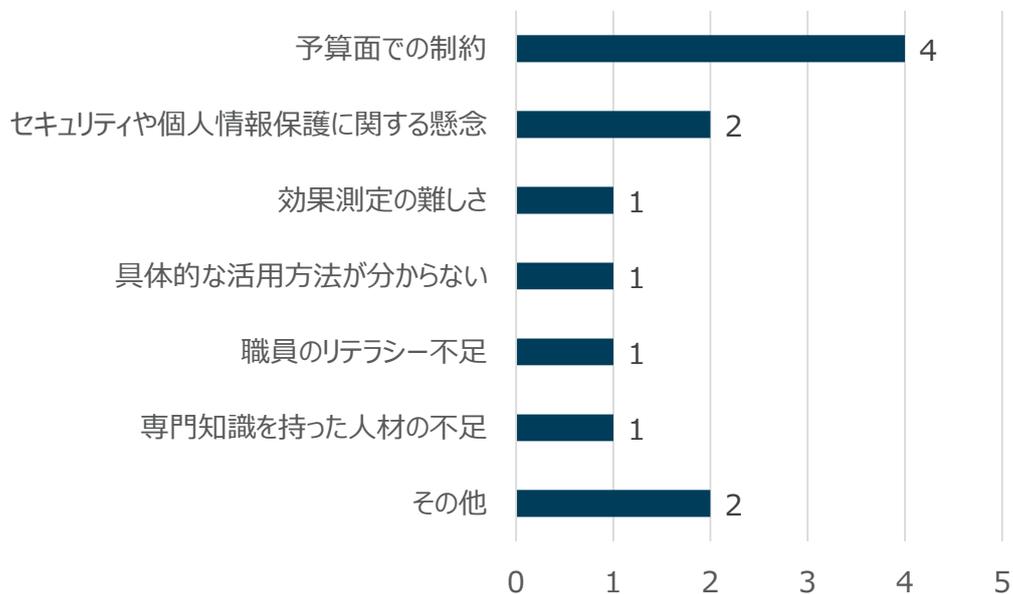
【その他自由回答】

- IT 担当者が多数の業務を兼任しており余裕がない
- セキュリティなどの安全面

(ウ) 最も大きな課題や障壁について

最も大きな障壁や課題については、「予算面での制約」が最も多い状況である。

図表 57 最も大きな課題や障壁について(単一回答/N=12)



【その他自由回答】

- IT 担当者が多数の業務を兼任しており余裕がない
- マンパワー不足

(I) 生成 AI の導入において感じている具体的な課題や障壁について

生成 AI の導入において感じている課題や障壁については下表のとおりである。

(セキュリティ・個人情報保護)

- セキュリティや個人情報保護に関する懸念
- セキュリティ対策などの足回りが整っていない

(予算・コスト)

- 導入後、毎年利用料がかかるため予算確保が課題となっている

(効果予測・測定の困難)

- 導入後に利用する職員の割合が未知数であり、効果予測・測定が難しい

(導入の必要性・優先度)

- 人口が少なく、現時点では必要性ない

(準備・検討段階)

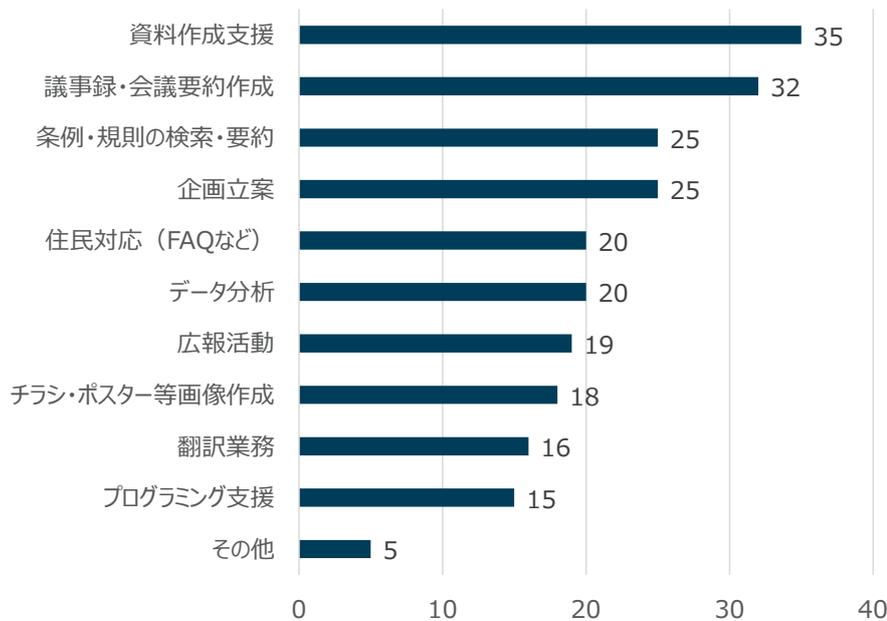
- 未導入ではあるものの体験会などを通じた情報収集に努めている。ガイドライン等も着手していく予定である

(4) 業務分野別の活用ニーズ

(ア) 生成 AI の活用が期待される業務や、効率化・改善したいと考えている業務について

生成 AI の活用が期待される業務としては、「資料作成支援」が最も多く、「議事録・会議要約作成」、「企画立案」となっている。

図表 58 生成 AI の活用が期待される業務や、効率化・改善したいと考えている業務について(複数回答 /N=39)



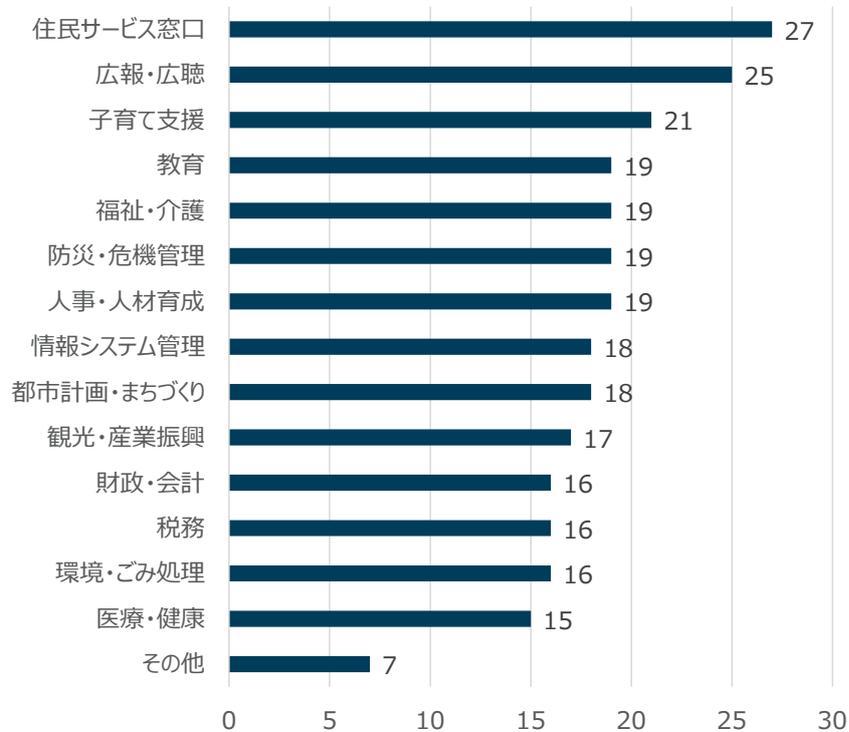
【その他自由回答】

- 定型的な事務処理の自動化、統計データを活用した政策提案
- 市民及び職員からの問合せ対応
- 庁内問合せ対応
- 文章の添削

(イ) 生成 AI の活用が期待される業務分野について

業務分野では「住民サービス窓口」が最多となり、「広報・広聴」、「子育て支援」となっている。

図表 59 生成 AI の活用が期待される業務分野について(複数回答/N=39)



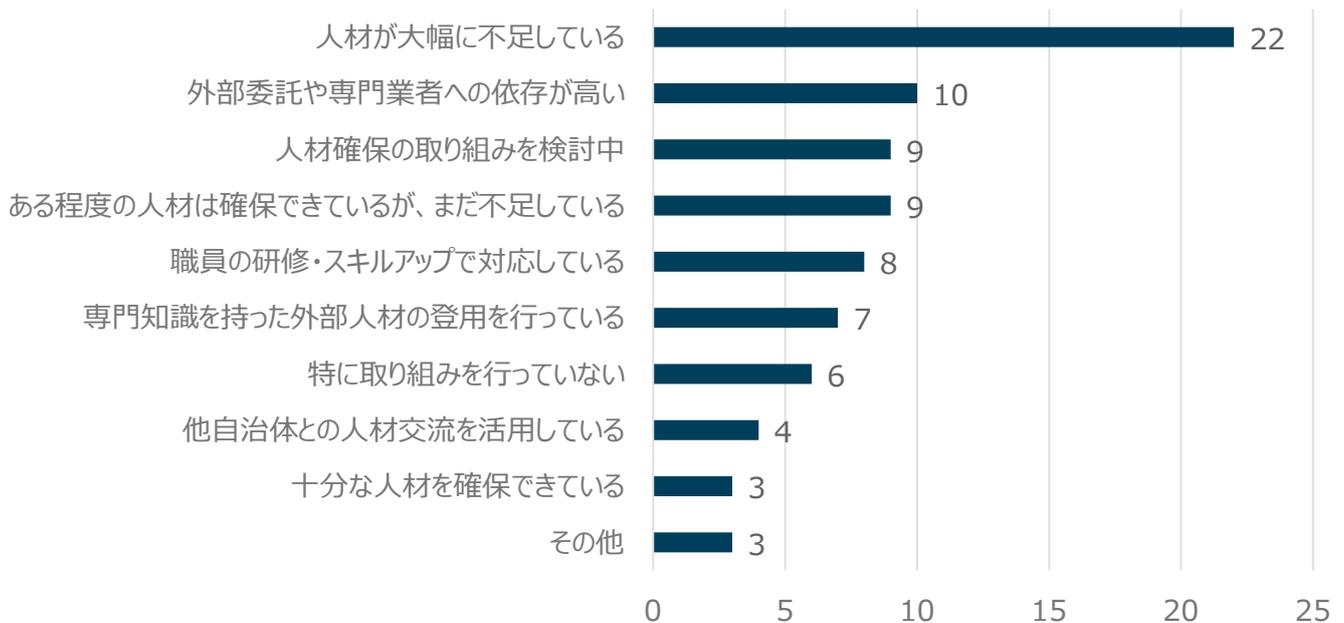
【その他自由回答】

- ・ 財務部門、企画部門
- ・ 企画・政策、各課の庶務的業務
- ・ シティプロモーション
- ・ 具体的な分野は分からないがすべての分野で活用できるものと考えている
- ・ 電話の自動応答

(ウ) DX 推進に必要な人材の確保状況について

人材の確保状況においては、「人材が大幅に不足している」が最多となっている。次いで、「外部委託や専門業者への依存が高い」、「人材確保の取り組みを検討中」、及び「ある程度の人材は確保できているが、まだ不足している」となっている。

図表 60 DX 推進に必要な人材の確保状況について(複数回答/N=39)



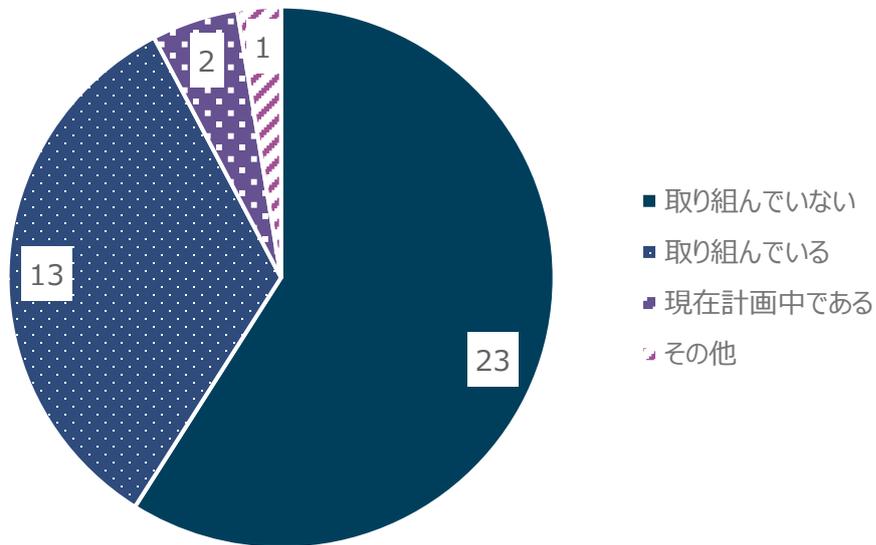
【その他自由回答】

- CIO 補佐官を任用している
- GovTech 東京と連携し支援を受けている
- 外部人材の登用を検討中

(I) 生成 AI を活用できる人材の育成・確保の取組み状況について

人材育成・確保の取組み状況では、過半数が「取り組んでいない」を回答している。

図表 61 特に生成 AI を活用できる人材の育成・確保の取組み状況について(単一回答/N=39)



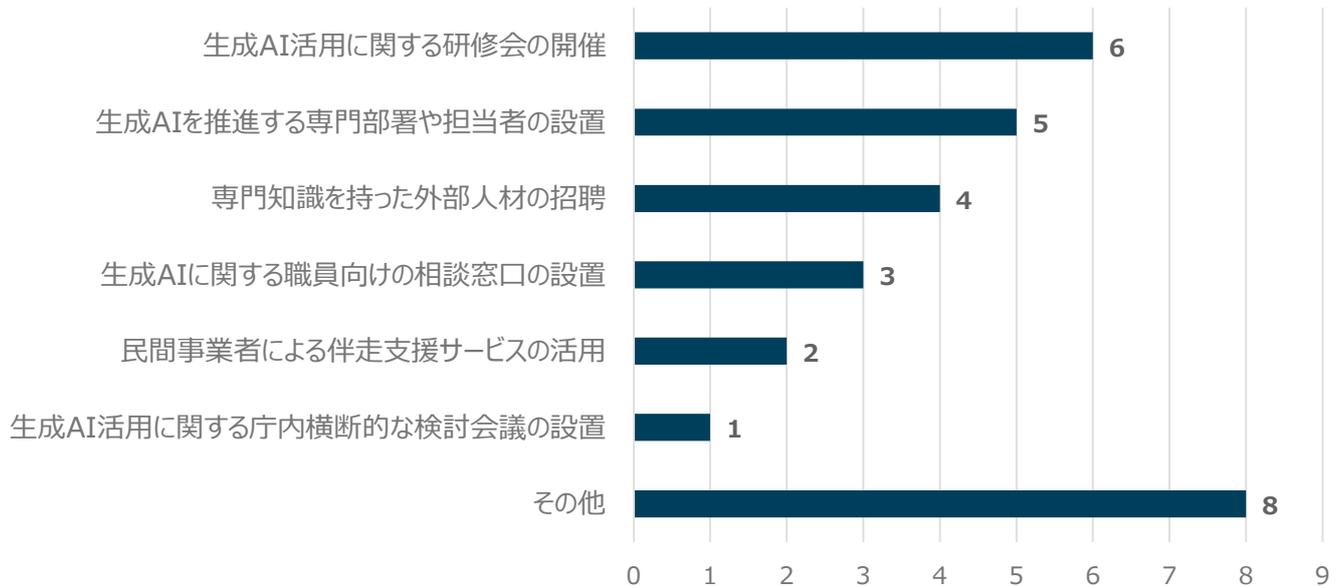
【その他自由回答】

- 生成 AI のプロフェッショナルである某氏とコラボレーションしている

(オ) 人材育成や確保の取組み内容について

人材育成や確保にあたっては、「生成 AI 活用に関する研修会の開催」や「生成 AI を推進する専門部署や担当者の設置」といった取組みが多い状況である。

図表 62 人材育成や確保の取組み内容について(複数回答/N=15)



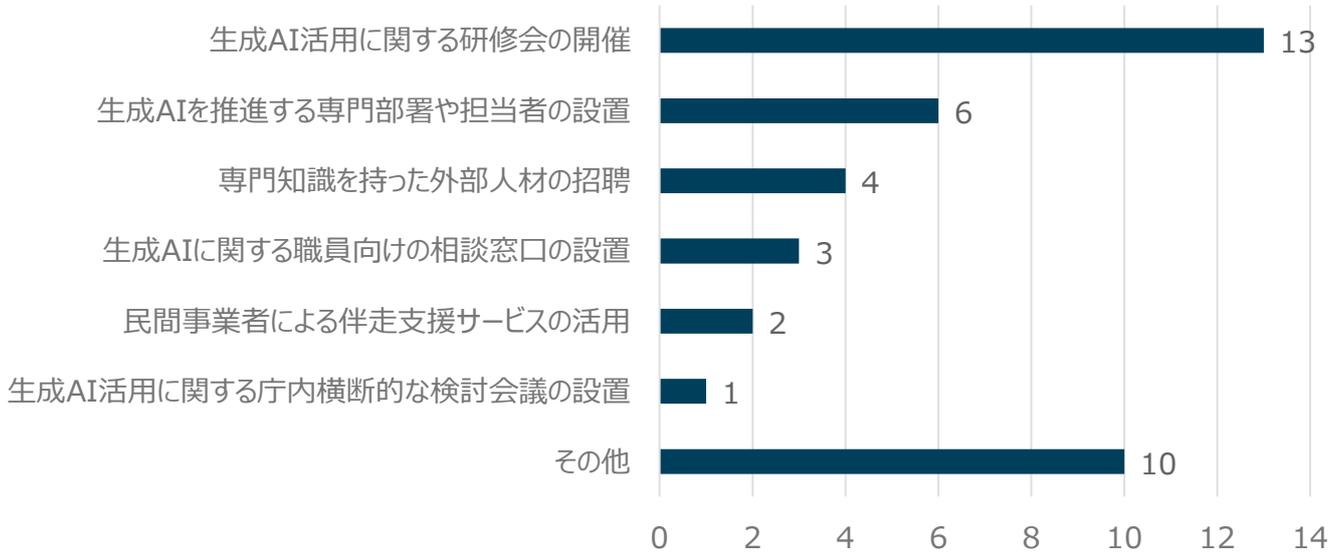
【その他自由回答】

- 東京都の伴走支援を活用中(5自治体)
- 他自治体との連携事業
- DX化を推進する職員を庁内から募集し、DXリーダーとして任命
- 都・市長会主催の外部研修への職員の派遣

(カ) 生成 AI 活用に関するリテラシー向上に向けた取り組みについて

リテラシー向上に向けた取り組みでは、「生成 AI 活用に関する研修会の開催」が最も多くなっている。

図表 63 生成 AI 活用に関するリテラシー向上に向けた取り組みについて(単一回答/N=33)



【その他自由回答】

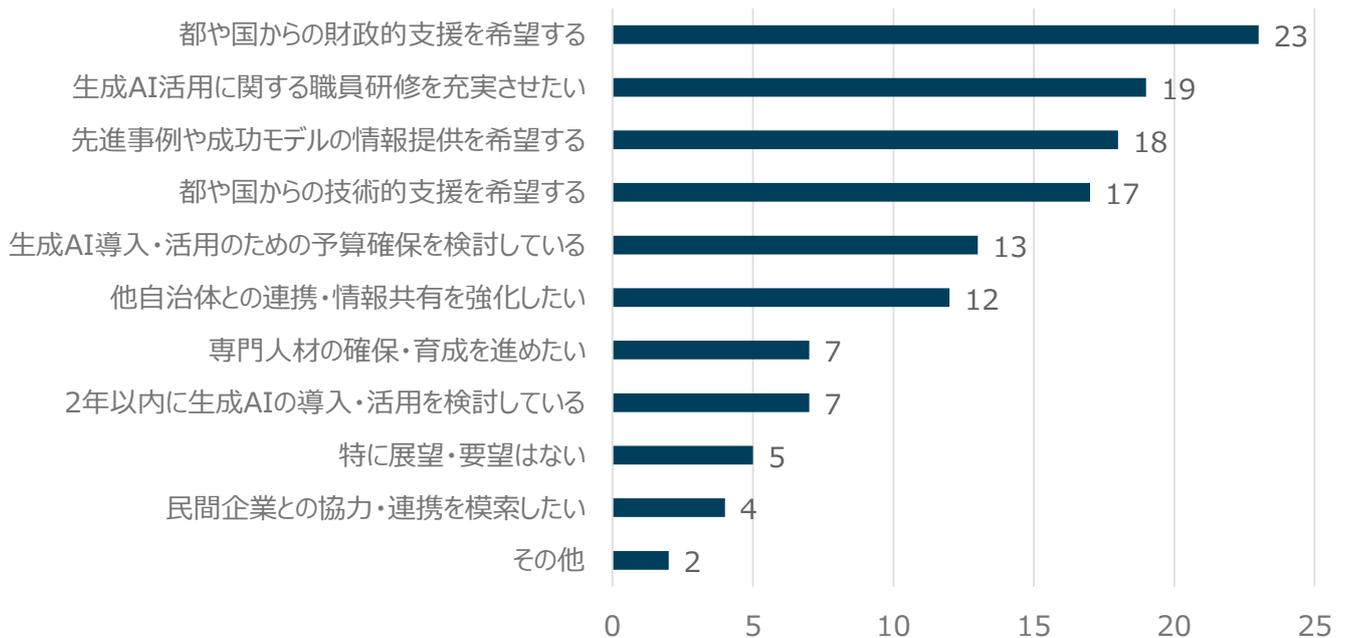
- ・ 現状は特に行えていない(3自治体)
- ・ 指針の作成(2自治体)
- ・ 定期的な実施はなし
- ・ 他自治体との連携事業
- ・ 検討中
- ・ 都・市長会主催の外部研修への職員の派遣
- ・ 令和6年度に実施した、外部講師を招いての生成 AI の操作研修

(5) 今後の展望

(7) 生成 AI の導入・活用に関する今後の展望や要望について

「都や国からの財政的支援を希望する」が最も多くなっている。次いで、「生成 AI 活用に関する職員研修を充実させたい」、「先進事例や成功モデルの情報提供を希望する」が多くなっている。

図表 64 生成 AI の導入・活用に関する今後の展望や要望について(複数回答/N=39)



【その他自由回答】

- 職員の更なる生産性の向上へ向け、画像生成 AI 等、高度なツールを導入していきたい。
- 都や国において生成 AI ツールを作成し、自治体で活用できるようにする。(やりたいことの目的にあったツールを個別に作成しないと回答精度が上がらないと聞いており、いくつものツールをそれぞれの自治体が個別に作るのは非効率なので、多くの自治体で利用できるものは国などに作成してもらいたい)

(イ) 生成 AI の活用において特に重点を置きたい政策課題や地域課題について

生成 AI の活用において特に重点を置きたい政策課題や地域課題については下表のとおりである。

(市民サービス・問い合わせ対応の向上)

- AI相談による住民サービスの向上、事業計画等への活用、AI マッチング等の業務効率化
- 市民からの問い合わせに対応できる生成 AI チャットボットの構築
- 住民サービスへの展開
- 生成 AI を中心としたフロントヤード改革を行い、いつでも、どこでも市のすべてのサービスを案内できるようにする、データ利活用をできるようにする
- 市民からの問い合わせ対応の時間削減
- 電話の自動応答などに AI を活用し、住民サービスの向上につなげたい
- 市民向け・職員向けの AI チャットボットを導入し、市民への情報発信の充実と職員負担軽減による行政サービスの向上を図る
- 住民からの問合せへの対応等
- 一担当者の意見ですが、子育て分野で活用が進めばよいと思う。例：チャットボットの的に時間と場所を選ばず問合せができる

(業務効率化・人手不足解消)

- AI の活用による、インフラ維持に向けた人手不足の解消
- 業務効率化により、人手不足を解消したい
- まずは職員が生成 AI を身近なものとして使いこなして、身の回りの小さなことから業務の効率化に役立ててほしいと考えている
- 市民からの問い合わせ対応の時間削減
- 議事録の作成(3自治体)

(議会・政策業務への活用)

- 議会答弁への活用や住民からの問合せへの対応等

(組織内での活用促進・意識改革)

- AI ナレッジの導入を検討している
- 職員があまり身構えずに生成 AI を使い始められるような職場の空気を作っていきたい
- 環境を整えても職員がどれだけ活用するかが重要であるため、成功例などを交えながら職員の意識を変えていく必要があると考えている

(その他・準備段階)

- HP に AI チャットサービスを導入する前段として、リンク切れや過去の情報の整理が必要

(ウ) 生成 AI の導入・活用に関して都や国に対する要望や意見について

生成 AI の導入・活用に関して都や国に対する要望や意見については下表のとおりである。

(財政的支援)

- 補助金等の財政的支援
- ツールの共同調達等の財政的及び技術的援助を希望する
- 補助金を手厚くしてほしい
- 研修等を含めた財政支援・人的支援
- 生成 AI 導入のための財政支援をお願いしたい。生成 AI については、職員の業務効率向上には寄与するが、必須とまでは言えず、予算が付きにくい
- 財政支援・製品の共同調達・活用事例の展開
- 財政的支援・人材育成・人材確保
- 都や国からの財政的支援があると導入を検討しやすくなる
- 財政的な支援やセキュリティ面での懸念がないツールの調達
- AI ツールに限らず、様々なクラウド等サービス利用の前提となるネットワーク構築(総務省情報セキュリティ強靱化モデル)の高度化に対する財政的支援

(共通プラットフォーム・ツールの開発・提供)

- デジタル庁が開発している自治体向け生成 AI 基盤の早期展開を要望
- 国や都が主導する共通化・標準化の仕組み(業務アプリ)に生成 AI を組み込んでほしい
- 官公庁は民間事業者とは様々な面で異なっているため、行政庁向けにチューニングした生成 AI(RAG として法律や都の条例や例規を持つなど)開発して、各地方公共団体などで使用できるようにしてほしい
- 個人の意見だが、全自治体で利用できる基礎的な生成 AI を開発・提供していただきたい(自治体は負担金を支払って利用)
- 都や国において生成 AI ツールを作成し、自治体で活用できるようにする。(やりたいことの目的にあったツールを個別に作成しないと回答精度が上がらないと聞いており、いくつものツールをそれぞれの自治体が個別に作るのは非効率なので、多くの自治体で利用できるものは国などに作成してもらいたい)

(セキュリティ・個人情報保護に関するガイドライン)

- 個人情報の取り扱い等、活用にあたっての基準を示してほしい
- セキュリティ上の基準が厳しく、文書生成 AI において、有用な LLM の利用ができない場合があることや、文書生成 AI 以外の活用が難しいと感じる
- 運用担当職員に対する技術的なサポート(セキュリティ面など)、入力可能な情報の整理(機密性2情報資産の取り扱いなど)

(人材育成・技術支援)

- 行政のデジタル化を推進するため、人材育成・伴走支援の事業展開及び活用事例の共有や情報交換の機会を設けていただきたい

(事例共有・情報交換)

- 好事例の横展開なども期待したい

(自治体間格差の解消)

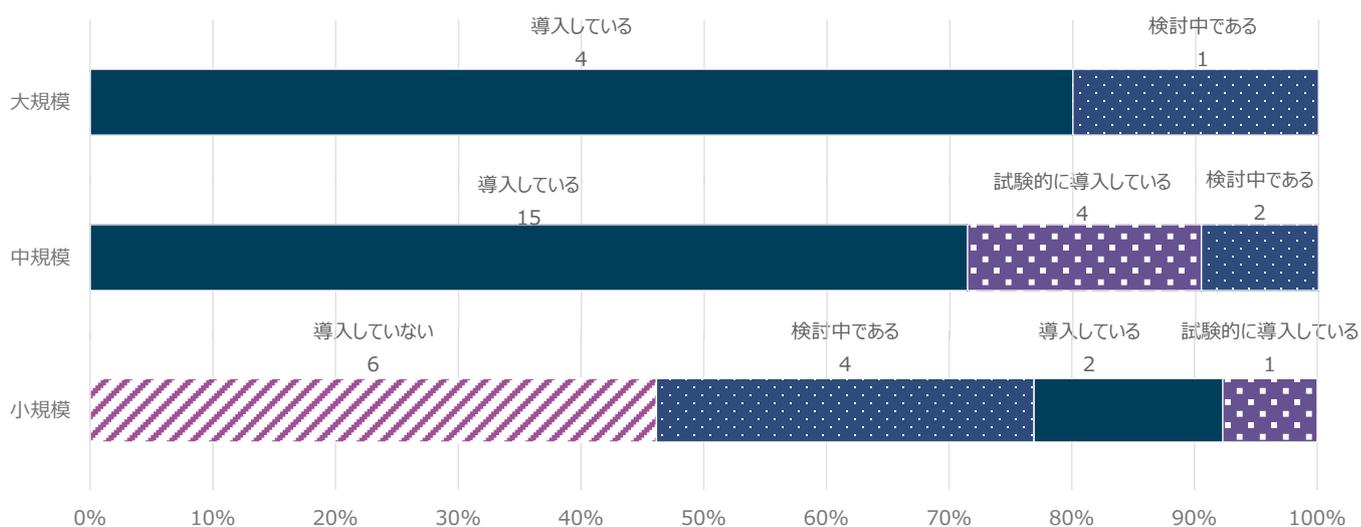
- 生成 AI の導入・利活用について、自治体間の格差はでないような対応をお願いしたい

(6) クロス集計による分析

(7) 人口規模別の生成 AI の導入状況について

自治体規模に比例して、生成 AI の導入率は高まる傾向にある。今回、人口規模 20 万人以上の自治体を大規模自治体、5 万人以上 20 万人未満を中規模自治体、5 万人未満を小規模自治体として区分したとき、規模別の導入状況は以下図表のとおりである。大・中規模自治体と小規模自治体では導入率に大きな差があり、小規模自治体では、「導入している」と回答した自治体は 20% を下回っている。

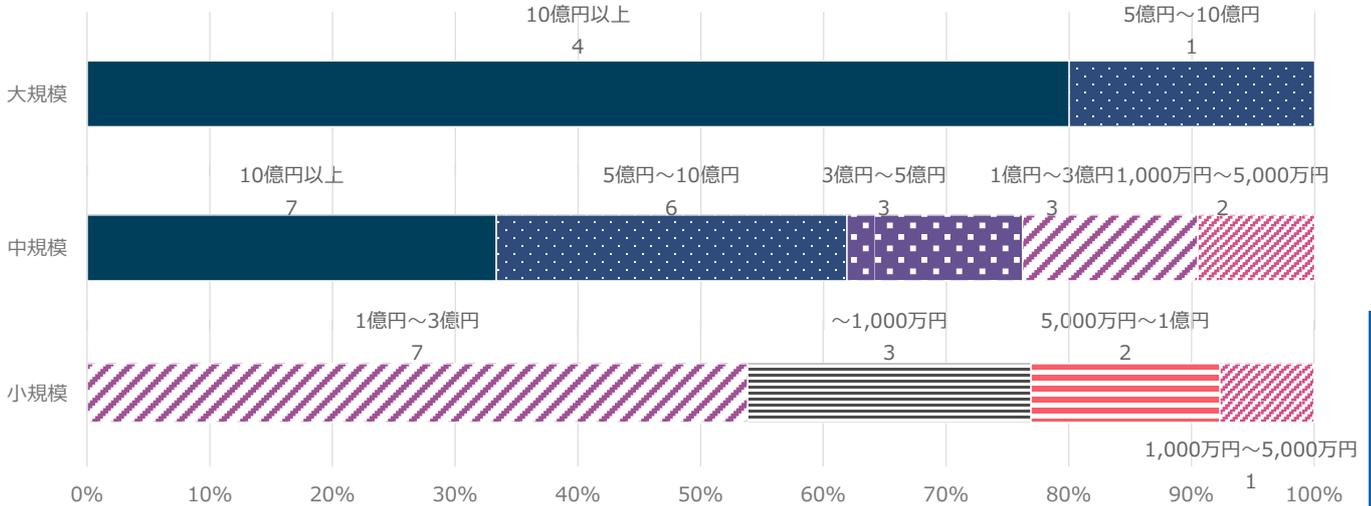
図表 65 人口規模別の生成 AI の導入状況について(単一回答/N=39)



(イ) 人口規模別の IT 関連年間予算について

大・中規模自治体と小規模自治体では過半数が IT 関連予算として5億円以上を保有している。一方で、小規模自治体では、すべての自治体において3億円以下となっており、1億円以下の自治体も半数弱を占めている状況である。

図表 66 人口規模別の IT 関連年間予算について(単一回答/N=39)



(ウ) 人口規模別の生成 AI 導入後の課題について

生成 AI を導入後は、いずれの規模群においても「生成 AI の精度や信頼性への懸念」を課題として捉えている自治体が一定数存在する。また、規模が大きくなるほど「職員のリテラシー不足」が次なる課題として浮上している状況である。

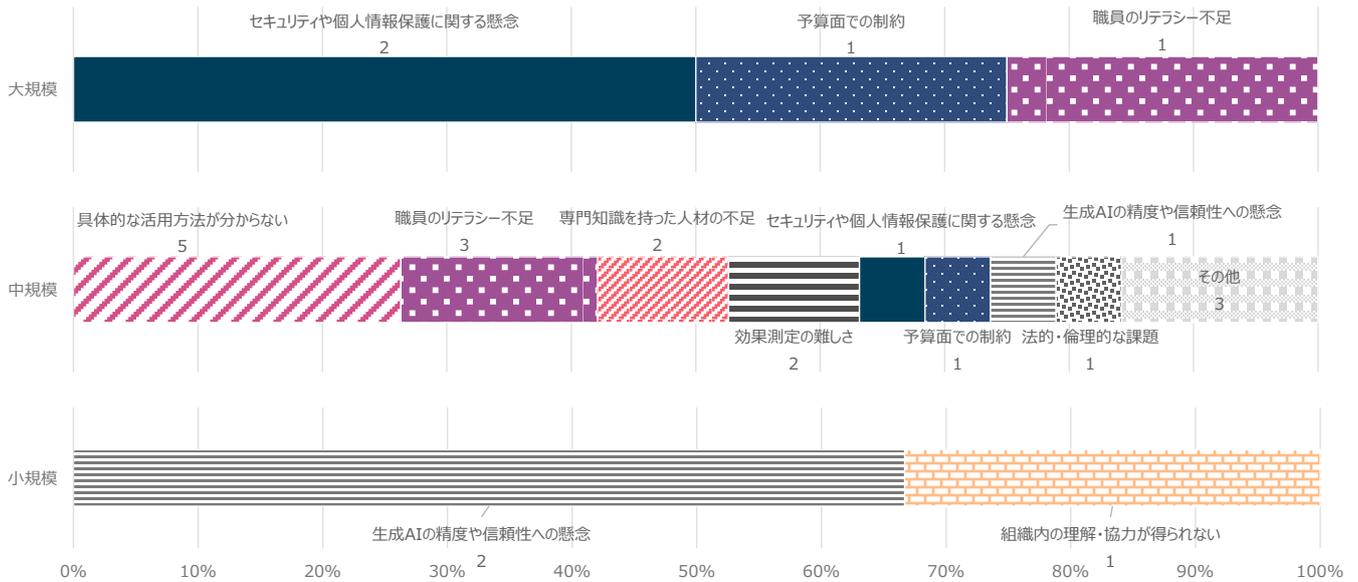
図表 67 人口規模別の生成 AI 導入後の課題について(複数回答/N=26)

導入後の課題	大規模 (4自治体)	中規模 (19自治体)	小規模 (3自治体)
	回答数	回答数	回答数
セキュリティや個人情報保護に関する懸念	3	10	1
予算面での制約	3	10	1
専門知識を持った人材の不足	3	8	0
職員のリテラシー不足	3	13	0
生成AIの精度や信頼性への懸念	4	13	2
法的・倫理的な課題	2	3	1
ガイドラインや活用ルールの未整備	0	2	0
具体的な活用方法が分からない	1	7	0
効果測定の難しさ	2	7	0
関連システムとの連携の困難さ	0	3	0
組織内の理解・協力が得られない	1	2	1
その他	0	4	0

(I) 人口規模別の生成 AI 導入後の最も大きな障壁について

最も大きな障壁については、大規模では「セキュリティや個人情報保護に関する懸念」が最も多くなっており、中規模では「具体的な活用方法が分からない」が最多となっている。小規模では、「生成 AI の精度や信頼性への懸念」について重点的な課題と捉えている。

図表 68 人口規模別の生成 AI 導入後の最も大きな障壁について(単一回答/N=26)



(オ) 人口規模別の生成 AI 導入における課題や障壁について(未導入自治体)

生成 AI が未導入となっている自治体においては、小規模においてはさまざまな要因が複合的に絡み合い、阻害要因となっているが特に予算面での制約を上げるケースが多い。また、中規模においても一定数「予算面での制約」を上げる自治体が存在するが、大規模ではその傾向はみられなかった。

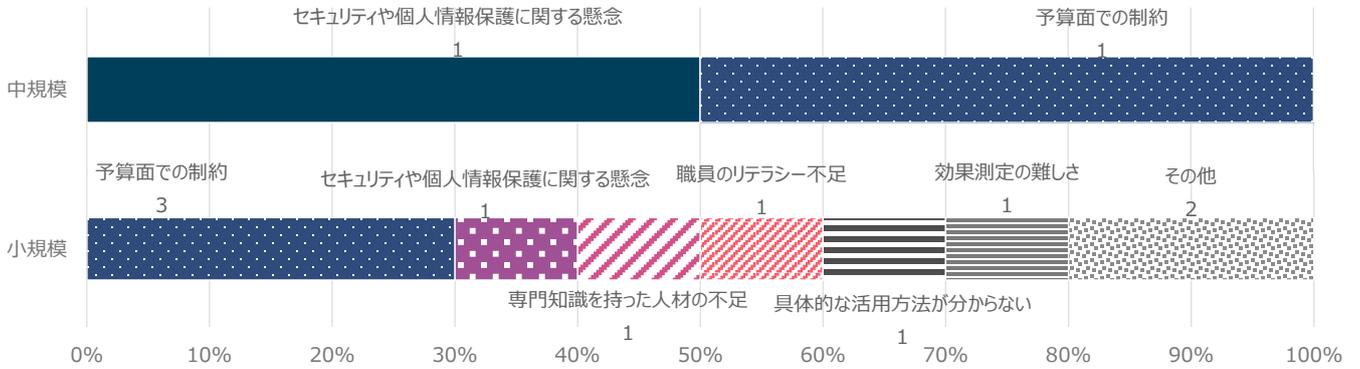
図表 69 人口規模別の生成 AI 導入における課題や障壁について(複数回答/N=13)

導入における課題や障壁	大規模 (1自治体)	中規模 (2自治体)	小規模 (10自治体)
	回答数	回答数	回答数
セキュリティや個人情報保護に関する懸念	0	1	5
予算面での制約	0	1	5
専門知識を持った人材の不足	0	0	8
職員のリテラシー不足	0	1	6
生成AIの精度や信頼性への懸念	0	0	5
法的・倫理的な課題	0	0	4
ガイドラインや活用ルールの未整備	0	0	5
具体的な活用方法が分からない	1	0	2
効果測定の高難しさ	1	0	3
関連システムとの連携の困難さ	0	0	1
組織内の理解・協力が得られない	0	0	1
その他	1	0	1

(カ) 人口規模別の生成 AI 導入における最も大きな障壁について(未導入自治体)

導入にいたっていない自治体における最も大きな障壁としては、中・小規模自治体とも「予算面での制約」が最多回答となった。

図表 70 人口規模別の生成 AI 導入における最も大きな障壁について(未導入自治体)(単一回答/N=13)



※大規模自治体にて1自治体、未回答自治体があり

4.3 生成 AI の検討に際しての障壁

(1) 調査結果から得られる示唆

本アンケート調査の結果からは、多摩・島しょ地域の自治体における生成 AI 活用は、既に「導入・試行のフェーズ」には広く到達している一方で、「全庁的な定着・高度活用」に向けては、いくつかの構造的な課題を抱えている状況が明らかになった。本項では、前節までに整理した個別設問の結果を踏まえ、主として導入による効果や導入基盤、活用実態、課題構造、及び規模別の特徴という観点から、調査結果から得られる示唆を整理する。

(7) 生成 AI の導入によって得られる4つの主な効果

生成 AI 導入によって実感している効果としては、調査結果から以下の四点が特徴的である。

① 作業時間の短縮

文書作成やアイデア出し、資料作成、要約等にかかる時間が短縮されていることは、「ゼロから作る文章の作成時間が短くなった」「業務効率化に一役買っている」といった記述からも、生成 AI が定型的・反復的な作業の負担軽減に一定程度寄与しているものと推察される。

② 業務の質・創造性の向上

「自分だけでは思いつかない文章や切り口が得られた」「より客観的なデータに基づく資料作成が可能になった」といった声からは、生成 AI が単なる省力化ツールにとどまらず、検討の幅を広げる補助ツールとして機能しつつあることがうかがえる。

③ リソース・時間の再配分

作業時間の削減に伴い、他の業務に時間とリソースを振り向けられるようになったとの記述も多く見られた。特に、人手不足を抱える自治体においては、限られた職員で多様な業務を担う中で、生成 AI が「時間のひねり出し」に貢献している。

④ 心理的負担の軽減・BPR 視点の醸成

「新しい業務を始める際の戸惑いや迷いが減少した」「BPR の視点を持つようになった」といった指摘は、生成 AI の活用を契機として、職員の業務の捉え方や業務プロセスそのものへの問題意識が変化しつつあることを示している。

(1) 規模別にみたデジタル基盤整備と生成 AI 活用課題の構造

多摩・島しょ地域の自治体においては、デジタル基盤や DX 計画の策定において一定の「制度的な土台」が整いつつある一方で、その活用段階における課題や制約は、自治体規模によって明確に異なる構造を示している。

まず、制度や計画の観点から見ると、自治体規模を問わず、デジタル化・DX 推進に向けた初期的な整備は相当程度進展している。多くの自治体で DX 推進計画や所管部署が整備されており、生成 AI を含む新たなデジタル技術を検討するための「入口条件」は概ね整っている状況にある。この点は、自治体規模によらず共通して確認できる特徴である。

一方で、その先の投資余力や実装・運用フェーズに進む際の制約は、規模別に大きく異なる。

大・中規模自治体では、基幹システム更新やネットワーク整備等を含め、一定規模の IT 関連予算を背景に、生成 AI についても「精度・信頼性」「セキュリティ・個人情報保護」「職員のリテラシー」といった、より高度で運用寄りの課題が顕在化している。これは、一定程度の導入・試行が進んでいるからこそ生じる課題であり、生成 AI を業務に本格的に組み込む段階に移行しつつあることを示唆している。

続いて中・小規模自治体では、予算制約が依然として大きなボトルネックとして作用している。生成 AI そのものの導入・運用コストは相対的に小さいものの、全体の IT 予算規模が小さい自治体にとっては、他の必須投資（基幹系、セキュリティ、端末更新等）との優先順位の中で、生成 AI が後回しになりやすい構造にある。特に未導入自治体では、「予算面での制約」が最大の障壁として挙げられ、これに専門人材不足や職員のリテラシー不足が重層的な構造になっている。さらに、小規模自治体においては、金銭的制約に加えて、人的・時間的リソースの不足が構造的な制約として存在する。限られた職員数で多様な行政課題に対応する中、生成 AI 導入に必要な検討、ルール整備、試行的活用に十分なリソースを割くことが難しく、「活用方法が分からない」という課題が単なる知識不足ではなく、実行余力の不足として現れている点が特徴的である。

このように、デジタル基盤や計画面では一定の共通的な到達点が見られる一方、生成 AI 活用を巡る課題は、自治体規模ごとに、予算制約や人材・リソースの状況に応じて異なる形で構造化されている。多摩・島しょ地域の自治体においては、他自治体の取組をそのまま模倣するのではなく、自団体の規模や体制を踏まえた現実的な活用の進め方を選択し、段階的に取組を深化させていくことが重要であると考えられる。

(ウ) 生成 AI 導入は「一定の広がり」と「限定的な活用」が併存(業務領域)

生成 AI の導入状況を見ると、39 自治体中 26 自治体が既に導入済（うち、5 自治体は試験的に導入）であり、7 自治体が検討中であることから、多摩・島しょ地域において生成 AI は決して特殊な取組ではなく、標準的な検討対象となっていることが分かる。導入済自治体の中には 2023 年度前半から導入を開始している自治体もあり、ここ 1～2 年で導入が一気に進展した状況がうかがえる。

導入している生成 AI の種類としては文章生成 AI が圧倒的に多く、具体的なツールとしては LoGoAI アシスタント bot 版、Microsoft Copilot、自治体 AI zevo 等が中心となっている。利用形態はクラウド型サービスが主流であり、契約形態としてもサブスクリプション型が多数を占める。ツール側のカスタマイズは「標準機能のみ利用」が大半で、「カスタマイズを実施」という回答はごく少数にとどまっていることから、多くの自治体はまず既成サービスの枠内で利用を始めている段階といえる。

業務別の活用状況を見ると、「資料作成支援」「企画立案」「議事録・会議録要約支援」といったバックオフィス業務での利用が中心であり、住民窓口や政策立案など、住民との直接接点や意思決定に近い領域では、まだ試行的・限定的な活用にとどまっている。導入を主導した部署は情報システム部門である自治体が多数となっており、利用対象は「全庁的に利用」「全庁の職員」を掲げる自治体が多く、制度上は「誰でも使える環境」が整備されつつあるものの、実際の利用率や活用の深度は部署や職員によってばらつきが大きいことが、自由記述等から読み取れる。

(I) 「人と組織」が主要なボトルネック

生成 AI の活用によって一定の業務効率化や負担軽減といったポジティブな効果が確認されている一方で、活用の進展における主たるボトルネックは、技術そのものではなく、人や組織、さらには行政組織に内在する文化的要因にあることが、定量・定性の両面から明瞭に示されている。

具体的には、生成 AI の利用率や庁内での普及が限定的にとどまっている点に加え、職員の知識・スキル不足が依然として大きな課題として認識されている。特に、生成 AI に関する基礎的な理解や、業務に即した具体的な使い方が十分に共有されていないことから、導入済であっても一部の職員や部署に利用が偏る傾向が見られる。

また、職員の意識・態度の面では、デジタルツールに対する苦手意識や、「誤った使い方をした場合の責任」や「業務上のリスク」への過度な懸念が、活用への心理的ハードルとして作用している。加えて、職員間のリテラシー格差が存在することで、生成 AI を積極的に活用する層と、ほとんど利用しない層との間に分断が生じ、結果として組織全体としての活用水準が引き上がりにくい構造となっている。

さらに、組織・部署間の格差も顕著である。業務特性や管理職の関心度合いによって、生成 AI の活用状況や導入に対する機運に大きな差が生じており、庁内での横断的な展開や知見の共有が十分に進んでいない。こうした状況は、個々の職員の努力だけでは解消が難しく、組織としてのマネジメントや仕組みづくりの不在を反映したものと考えられる。

以上を踏まえると、今後の生成 AI 活用を左右する鍵は、ツールの機能拡張や新規導入といった技術面の対応そのものよりも、現場職員が安心して使いこなし、実際の業務成果に結び付けるための組織的・継続的な仕掛けをいかに構築できるかにあるといえる。具体的には、職員のスキル底上げや成

功体験の共有、管理職を含めた組織全体での活用方針の明確化など、人と組織の側に焦点を当てた取組が、今後一層重要になるものと考えられる。

(2) 今後の方向性

整理したアンケート結果を踏まえ、多摩・島しょ地域の自治体が生成 AI 活用を効果的に進めていくために必要となる方向性を、構造的な視点から整理する。

(7) 導入初期の不確実性を下げる「安全に試行できる環境」の確立

アンケートでは、導入済・未導入を問わず、「精度や信頼性への懸念」「個人情報保護・セキュリティへの不安」「具体的な活用方法が分からない」といった回答が多く、生成 AI の利用を進めるうえで初期の心理的・制度的ハードルが大きいことが示された。

このため、まず必要となる方向性は、安全に試行できる入口づくりである。

具体的には次のような取組が求められる。

- 取り扱わない情報の明確化を中心とした簡易ガイドラインの整備
- 機微情報を扱わない前提で利用できるサービスの整理
- 誤情報があり得ることを前提とした確認ルールの共有
- 小規模な研修や試行環境の整備による利用開始の支援

アンケート自由記述でも「使い方が分からない」「利用方法が浸透しない」といった声が多く、安全性と利用開始のハードルの双方を下げるための最小限の仕組みを整備することが、各自治体が次の段階へ進む前提となる。

(1) 利用率の伸び悩みに対応する分かりやすいユースケースの提示

導入済自治体の多くが「全庁で利用可能な環境」を整備している一方で、実際には「利用者が限定的」「アクティブユーザーが少ない」など、利用率の伸び悩みが顕著であった。これは、環境整備のみでは十分ではなく、職員が自身の業務にどう活用できるかを具体的に想像できる状態が欠かせないのではないかと推測できる。

アンケートでは、「資料作成支援」や「議事録・会議録の要約」の領域が特に活用されている、あるいは活用ニーズが高いことが確認できた。これらは全庁共通の業務であり、成果が見えやすいことから、利用文化を広げるための入口のユースケースとして有効であると考えられる。

今後は、成果が可視化されやすい業務、誤用リスクが比較的低い業務、そして職員が使うメリットを体感しやすい業務といった観点からユースケースを提示し、各自治体の内部で共有・横展開していくことが求められる。

(ウ) 予算制約を抱える自治体に向けた、小さく始める導入モデルの必要性

未導入自治体では、特に「予算面での制約」が導入の最大の障壁となっていた。一方、生成 AI サービスは、必ずしも大規模投資を前提とせずとも、月額や利用量に応じた小規模契約で開始できるものが増えている。

そのため、今後の方向性としては、予算規模に応じた導入モデルの選択肢を用意することが重要である。例として、以下が一例に挙げられる。

- ・ 無償トライアル期間を活用した短期検証
- ・ 月額数万円規模のスマールスタート型導入
- ・ 複数の自治体での共同調達による費用低減

これにより、「初期投資の負担感」を理由に導入を見送っている自治体に対しても、導入を検討しやすい環境が整うものと考えられる。

(I) 共同的な学びと支援の仕組み

アンケートでは、都や国に対する要望として、財政支援、共通基盤の提供、人材育成支援、好事例の共有などが多く挙げられた。これらはいずれも、自治体単独では解決が難しい構造的課題に対する要望であり、地域としての支援構造が必要であることを示唆している。

今後は、成果事例や利用方法を共有する地域内コミュニティや定期的なユースケース交換会・研修、自治体間の共同調達・共同利用モデル、そして行政向けに最適化された AI 基盤の共同整備といった、自治体間での集団的学習の仕組みを整えることで、導入格差の拡大を防ぎ、地域全体の底上げを図ることが重要となる。

以上の分析から、生成 AI 活用に関する今後の方向性としては、技術導入そのものよりも、自治体規模に応じた制約条件を踏まえつつ、人材・組織・運用の側面に重点を置いた取組が重要であることが明らかとなった。

これらの方向性が、実際の自治体運営の中でどのように具現化されているのかを確認するため、続く第5章では、先進的な取組を進める自治体を対象にヒアリング調査を実施した。ヒアリングでは、導入の背景や検討プロセスに加え、庁内での展開方法、運用上の工夫、課題への対応状況等について整理し、今後の自治体における生成 AI 活用の実践に資する示唆を得ることを目的としている。

第5章

全国自治体における生成 AI 活用事例

5. 全国自治体における生成 AI 活用事例

5.1 視察・ヒアリング調査の概要

(1) 調査目的・概要

前章のアンケート調査により、多摩・島しょ地域自治体における生成 AI の導入・活用に関する課題が明らかとなった。これらの課題の具体的な要因や改善の方向性を把握するため、生成 AI を先行して活用している自治体を対象に視察・ヒアリング調査を実施し、取組内容や課題解決に向けた実践を整理した。

(2) ヒアリング調査対象の考え方

アンケート調査結果からは、多摩・島しょ地域の自治体では、全国的な傾向と同様に、人口規模が小さい自治体ほど生成 AI の導入率が低いことが確認された(図表 65)。特に生成 AI を未導入としている小規模自治体では、人材面・予算面の制約に加え、複数の要因が複合的に作用し、導入判断に至るまでのハードルが高くなっている状況がうかがえた(図表 69)。

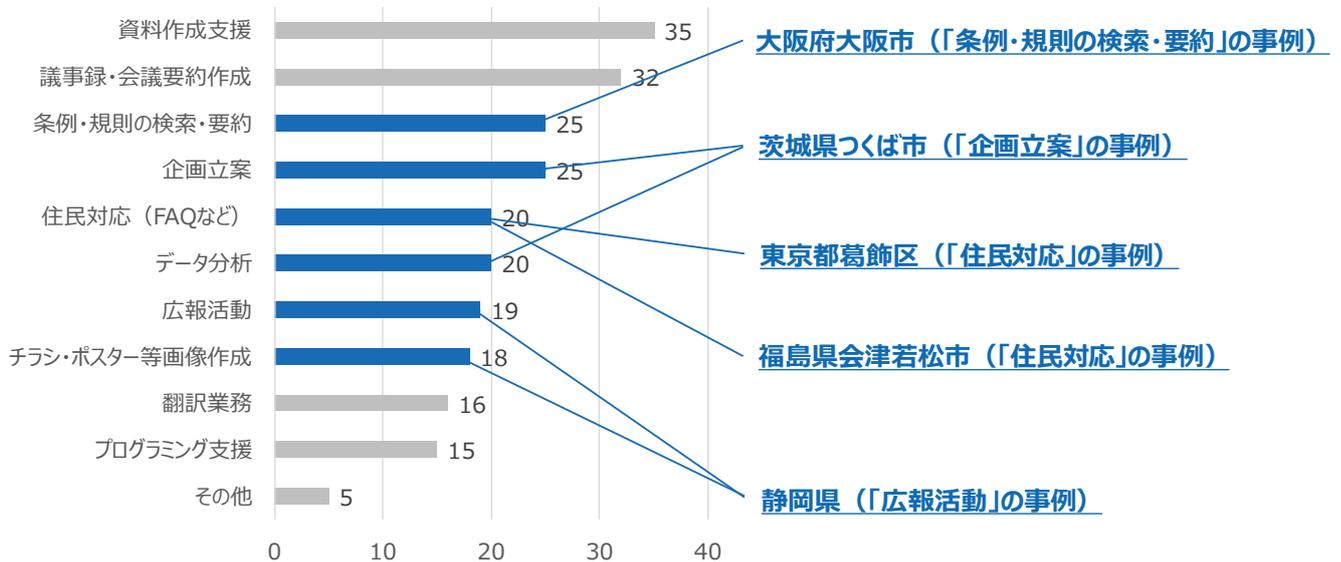
こうした構造的な制約を踏まえると、同じ小規模自治体であっても、限られた人的・財政的リソースのもとで早期から生成 AI の導入・活用を進めている事例は、多摩・島しょ地域自治体にとって有益な示唆を提供し得る。そこで本調査では、小規模自治体の先行事例として、庁内横断で生成 AI の実証・本格導入を進めている北海道当別町、庁内導入に留まらず地域全体の生成 AI リテラシーの向上を意識した取組を進める山形県南陽市及び、ガイドライン整備や合宿型研修等を通じて全庁的な活用促進に取り組む岡山県西粟倉村をヒアリング対象に選定した。併せて、小規模自治体単独では整備が難しい生成 AI プラットフォームを都内市区町村とともに構築している GovTech 東京の取組も、小規模自治体の制約を補完する広域的な支援モデルとして参考になることから、調査対象に含めた。

一方、生成 AI を既に導入している自治体に着目すると、「セキュリティや個人情報保護に関する懸念」や「具体的な活用方法が分からない」といった課題認識が多数を占めており(図表 68)、導入後の利活用フェーズにおいて、新たなボトルネックが顕在化していることが分かった。アンケートでは、「資料作成支援」や「議事録・会議要約作成」といった汎用的なバックオフィス業務が、導入済自治体における典型的な活用領域となっている一方で、住民向けサービス、子育て支援、教育、福祉など、政策・事業に直結する業務分野でも一定の活用ニーズが示されている(図表 58・図表 59)。

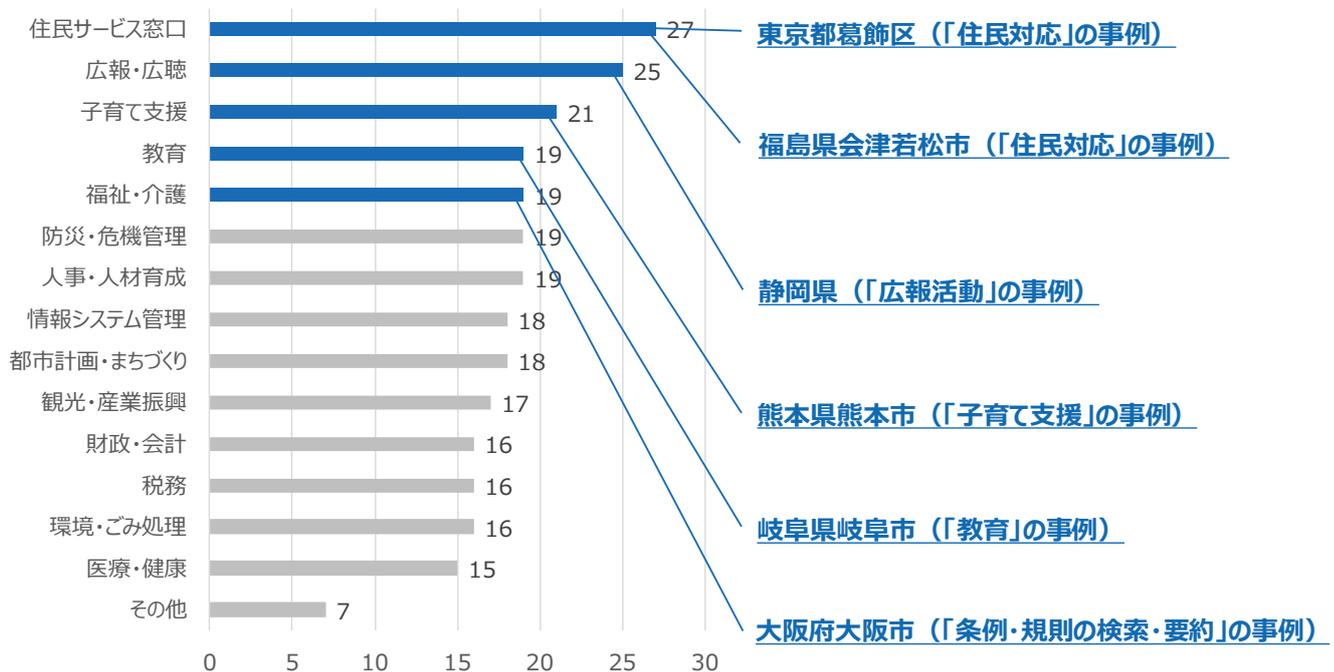
そこで本調査では、汎用的な業務領域以外においても、実際に生成 AI の活用実績があり、多摩・島しょ地域自治体にとって具体的なユースケースとして参照し得る事例を有する自治体をヒアリング対象として選定した。具体的には、子育て支援、窓口業務、教育現場、福祉分野、広聴広報、政策立案等、図表 58・図表 59 でニーズが高いと確認された業務・分野において、生成 AI を実務レベルで組

み込んでいる自治体を候補とした。図表 71・図表 72 に、生成 AI の活用が期待される業務・業務分野と、今回の調査対象先との対応関係を整理している。

図表 71 「生成 AI の活用が期待される業務や、効率化・改善したいと考えている業務」と事例の対応



図表 72 「生成 AI の活用が期待される業務分野」と事例の対応



以上の考え方にに基づき、最終的なヒアリング調査対象として、図表 73 の各自治体・機関を選定した。これらの調査対象は、人口規模や財政規模、業務分野等の点で多様性を持たせて選定しており、多摩・島しょ地域の自治体が直面する課題に対して、スモールスタートから高度な業務埋め込みまで、幅広い解決オプションを提示し得る構成となっている。各自治体等の具体的な取組内容の概要については、次節以降で詳述する。

図表 73 視察・ヒアリング調査対象一覧

■生成 AI 未導入自治体向け事例		
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	
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	
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	
■生成 AI の高度利用を志向する自治体向け事例		
調査対象	利用分野	取組内容
熊本県熊本市 デジタル戦略課	子育て支援	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
大阪府大阪市 デジタル統括室	条例・規則の 検索・要約 福祉・介護	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
静岡県 広聴広報課、 デジタル戦略課	広報活動 チラシ・ポス ター等画像 生成	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	住民対応 住民サービ ス窓口	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	教育	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	企画立案 データ分析	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
東京都葛飾区 DX 戦略課	住民対応 住民サービ ス窓口	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

■生成 AI のプラットフォーム整備事例

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
---------------------------	---

(3) 調査期間

視察・ヒアリング調査は 2025(令和7)年9月5日から 11 月 19 日の間に実施した。

5.2 視察・ヒアリング調査の結果

(1) 北海道当別町



ポイント

Point
1

「既存の業務基盤（LoGoチャット）」に生成AIを載せることで、導入・運用負荷を最小化

Point
2

「安全に使う前提」を早期に言語化し、議会・庁内説明を通じてスピード導入を正当化

Point
3

「公開情報のみRAG」など低リスク領域から着手し、ユースケースの効果を見える化

事例の概要

■自治体概要

- ・ 当別町は、北海道石狩振興局石狩郡に位置する町であり、札幌市に隣接する人口約1万5千人規模の小規模自治体である。
- ・ 庁内のデジタル推進は、企画部デジタル都市推進課が中心となって担っている。同課は、情報システム(庁内 LAN、端末、各種クラウドサービス等)に関する全般的な管理・企画を担当し、中途採用のシステムエンジニアを含む体制で運営されている。
- ・ デジタル都市推進課の職員は、これまでドローン関連業務の担当や総務省の地域情報化アドバイザーとしての役割も担ってきており、デジタル施策全般の企画・推進機能を担う部署として位置付けられている。

■背景・目的

- ・ 当別町では、少人数体制の中で幅広い業務を担う必要があることから、従来より庁内業務の効率化やデジタル技術の活用に取り組んできた。RPAについては、2021(令和3)年度に実証を行い、2022(令和4)年度から本格導入して対象業務を拡大しており、2024(令和6)年度時点で多数の業務効率化を実現している。また、花きの画像を機械学習により品質分類するAIの導入など、生成AI以外のAI活用も進めている。
- ・ こうした経緯の中で、ChatGPTが公開されたことを契機に、文書作成や要約、企画立案支援などにおける新たな活用可能性に着目した。デジタル都市推進課主幹は、ChatGPT登場当初から自ら集中的に利用し、技術変化のスピードを踏まえて、従来の庁内LAN整備やRPA導入の経験を活かしながら、生成AIについては意図的にスピード感を重視して検討を進めた。

- ・ 生成 AI の活用にあたっては、「適切かつ安全に利用することを前提に活用する」という基本コンセプトを早い段階で明確化し、庁内外に説明してきた。技術面・運用面の懸念を整理した上で、議会に対しても丁寧に説明し、その了承を得た上で実証から本格導入へと進めている。

■取組概要

【LoGoAI アシスタント／ChatGPT による庁内向け生成 AI 環境】

- ・ 当別町では、もともと庁内のコミュニケーション基盤として LoGo チャットを利用していたことから、その延長線上で LoGoAI アシスタントを採用した。行政専用ネットワーク(LGWAN)上で利用できるサービスのうち、当時利用可能であった行政向け生成 AI ソリューションは限定的であり、LoGo チャットとの親和性やクローズドな運用が可能である点を踏まえて LoGoAI アシスタントを選定している。
- ・ ChatGPT の公開後、町長のリードのもとで 2023(令和5)年7月から全庁的な実証を開始し、無償トライアルを通じて業務効率化効果を検証した。当別町 DX 推進計画においても、2023(令和5)年 10 月に全職員を対象として ChatGPT を本格導入したことが位置付けられている。本格導入後は、LoGo チャット上の専用トークルームから LoGoAI アシスタントを介して LGWAN 経由で ChatGPT にアクセスできる環境を整備し、文書作成、要約、広報文の草案作成、議事録のたたき台作成、アイデア出しなど、幅広い業務で活用している。

【RAG(公開文書を対象とした参照環境)】

- ・ 2024(令和6)年度には、生成 AI の回答精度と根拠性を高めることを目的として、RAG の実証を進めている。RAG の参照対象は、総合計画、町政執行方針、議会会議録、各種計画など、インターネット上で公開している情報に限定している。
- ・ 具体的には、議会議事録などの公開データを RAG に読み込ませ、過去の答弁内容や方針との整合性を確認しながら答弁書案を作成する用途で活用している。一般質問に対する答弁案について、課長職が案を作成し、町長や幹部が出席する場で読み上げ・修正指示を行う運用において、過去の答弁との一貫性確保や文案作成の効率化に寄与している。
- ・ RAG 環境は、公開情報のみを参照する設計であるため、個人情報や非公開情報を扱わない形で整備されている。現時点では職員側のニーズが限定的であることから利用は一部にとどまっているが、将来的には SharePoint 上にデータを集約し、個別サービスを廃止していく構想である。

【Microsoft 365 Copilot の導入】

- ・ 当別町 DX 推進計画では、2024(令和6)年度に Microsoft 365 Copilot の実証を行い、2025(令和7)年度から一部職員に導入する方針である。
- ・ 実証では、Word、Excel、PowerPoint、Teams 等の業務で Microsoft 365 Copilot を利用し、文書作成、資料構成の検討、会議メモの要約などにおける有効性を検証している。

図表 74 導入した Microsoft365 Copilot⁴⁷で職員が作成したエージェント

M365 Copilot なんでも相談くん

Microsoft 365 Copilot に関する質問に対し、Microsoft の公開情報のみをもとに、分かりやすく正確にまとめて回答するエージェントです。

Copilotの基本機能

Microsoft 365 Copilot の主な機能について教えてください。

利用条件の確認

Copilot を利用するための前提条件は何ですか？

セキュリティについて

Copilot のセキュリティ対策について説明してください。

【町公式ホームページ限定の生成 AI 検索】

- ・ 町民向けの施策として、2025(令和7)年8月に町公式ホームページへ生成 AI を活用した新しい検索機能(生成 AI 検索)を導入している。この機能では、ホームページに設置した検索ボタンから、話し言葉や文章での検索が可能となっている。
- ・ 通常の検索結果に加えて、生成 AI が当別町ホームページ内の情報を検索・要約して回答する仕組みであり、足りない要素があれば AI が聞き返すことで曖昧な検索にも対応する設計となっている。また、日本語だけでなく英語などの多言語での検索・回答にも対応しており、外国籍の町民や観光客も当別町の情報を分かりやすく探せるようにしている。

■実施体制

- ・ デジタル都市推進課は現在5名体制である。従来2名体制であったところから、生成 AI 導入の成果が認められたことを契機として増員された。3名の中途採用 SE を含む体制で、情報システム全般の管理・企画と併せて生成 AI 活用の企画・運用を担っている。
- ・ デジタル都市推進課主幹である A 氏が、生成 AI や DX に関する構想の策定・具体化を担っており、ChatGPT 登場直後から自ら検証・活用を行いながら庁内での導入に向けた検討を進めてきた。一方で、町長自身も DX 推進への理解が強く、トップの理解が取組を後押ししている。
- ・ 生成 AI に限らず、専門チームを設置し、IT リーダーや関係職員を巻き込みながら推進している。生成 AI については、エバンジェリスト、IT リーダー等の複数の役割を組み合わせることで、一人の担当者に負荷が集中しないよう配慮しつつ、庁内全体への普及を図っている。
- ・ エバンジェリストは、デジタルリテラシー、学習意欲、影響力、主体性、変革力といった観点から選定されており、単に利用回数が多い職員ではなく、周囲に普及させる役割を担えるかが重視されている。部署に偏りが出ないように選定しているが、現時点ではエバンジェリストがいない部署もあり、今後の拡大も検討されている。金銭的インセンティブは設けていない

が、他の職員よりも早く最新の生成 AI 環境を利用できることがエバンジェリストにとってのインセンティブとなっている。

■ 予算

- ・ LoGoAI アシスタント導入に係る予算確保にあたっては、まず無償トライアルを活用し、その期間中に具体的な効果を検証した上で導入を提案している。本格導入後は一般財源を活用して生成 AI 関連の経費を賄っている。
- ・ 生成 AI 関連の庁内向け取組についてはすべて一般財源で対応しており、国費を用いているのは町民向けにホームページ上へ生成 AI を組み込んだ施策のみとされている。この町民向け施策については、デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)を活用して実施している。
- ・ 更新時の費用増加という課題に対しては、実証段階での無償トライアル活用に加え、本格導入後も当年度の成果を数字や具体事例で示しながら必要性を説明している。また、生成 AI とは別の予算項目の見直しにより経費を削減し、その分を代替予算として要求する形で調整している。

■ 利用促進策

- ・ 実証開始前から職員の機運醸成を重視し、利用促進策を体系的に実施している。具体的には、生成 AI ガイドラインの内容やプロンプトの書き方等を解説する説明会を複数回実施し、実務での使い方を体験できる利活用研修会を併せて開催した。説明会は一堂に会して会議室で実施する形式であり、毎回 20 名程度、多いときには 50 名(全庁職員の約4分の1)が参加している。
- ・ 週刊形式の「週刊マガジン」を創刊し、「週刊」とすることで継続的に職員へ刺激を与えることを重視している。マガジンでは、ユースケースやプロンプト例、「一言添えるだけで回答の質が変わる」工夫などを紹介し、職員が日常的に生成 AI に触れる機会を提供している。加えて、グループウェア上でプロンプトを共有し、互いの工夫を参照できる環境を整備している。
- ・ 本格導入後は、「きまぐれマガジン」を不定期で発行しており、令和7年7月時点で第 25 号まで発行されている。さらに、note の「自治体 AI 活用マガジン」にも参加し、他自治体との情報共有を図っている。
- ・ ユースケースが分からず「何に使って良いのか分からない」という職員に対しては、具体的な利用例の紹介とともに、「生成 AI と実現したいことをそのまま書いてみよう」といったメッセージで心理的ハードルを下げることを重視している。時々民間企業の担当者にも登壇を依頼し、外部の事例や考え方を紹介することで、職員に新たな視点を提供している。

⁴⁷ 出典: 当別町デジタル推進課「Microsoft 365 Copilot 自治体合同 PoC 挑戦中！」

https://note.com/town_tobetsu_dig/n/ne7eca8a79c83(最終アクセス:2025/12/3)

- ・ デジタル都市推進課内では、生成 AI の変化に適切に対応するため、最新情報のインプットを継続しつつ、課内勉強会を開催している。さまざまなセミナーへの参加内容を共有する形で、これまでに 40 回超実施しており、担当課内の知識基盤の強化にもつなげている。
- ・ 導入当初は「プロンプトをしっかりと書くこと」を重視し、職員に対して詳細なプロンプト記述を求めていたが、これが利用の心理的ハードルとなっていることがヒアリングを通じて判明した。このため、LLM の性能向上も踏まえ、「まずは対話を始めてみる」「1回で 100 点を狙わない」といったメッセージに方針転換し、「一言添えるだけで回答の質が変わる」工夫例を示すことで、プロンプトへの抵抗感を下げる取組を行っている。

■リスク対策

- ・ 当別町における生成 AI 利用に関するリスク対応は、「生成 AI だから特別に扱う」というよりも、従来からのセキュリティポリシーに照らして当たり前のことを徹底するという考え方に基づいている。個人情報や機密情報を入力しないこと、生成結果に誤りが含まれる可能性があることを前提に事実確認を行うことなど、基本的な事項を明示的に徹底している。
- ・ ガイドラインについては、一般社団法人日本ディープラーニング協会(JDLA)の内容を参考にしつつ、情報の取扱い、生成コンテンツの扱いなど基本的な事項に絞った最小構成としており、過度に厳しい内容とはしていない。具体的なプロンプト事例を詳細に書き込むと陳腐化が早いと考え、エージェント等の新技術にも対応できるよう、ガイドラインは原則部分にとどめ、具体的な使い方は運用や研修側で補う方針を採っている。
- ・ 製品選定においては、クローズドな運用が可能かどうか、ISMAP に登録されている Azure OpenAI Service を基盤としているか、といった技術的なセキュリティ要件を重視している。約款型クラウドサービスの生成 AI については、相当強いガバナンスを効かせなければ情報漏洩リスクを免れないと認識しており、ガイドラインとプロダクト選定の両輪でリスク低減を図っている。
- ・ 公式ホームページの生成 AI 検索についても、当別町ホームページ内の情報のみを参照する仕組みとし、AI が生成する回答はすべての内容が正確・最新であるとは限らないこと、多言語対応において翻訳・解釈に誤差が生じる場合があることを明記し、利用者に対して内容確認と公式情報の参照を促している。

■成果

- ・ 生成 AI 導入から1年間ほどは、利用率の二極化が見られ、利用が限定的な時期が続いたが、プロンプトに関する方針転換や継続的な情報発信により、この状況を徐々に克服している。プロンプトのハードルを下げるメッセージを発信した時期を境に利用率は急上昇し、利用上限を突破するレベルまで利用が伸びた。1回以上利用した職員は約9割に達し、そのうちアクティブユーザーは2~3割程度となっている。
- ・ 業務面では、特に広報部門での活用が進んでいる。取材メモからの原稿作成、広報文の作

成、構成検討などのプロセスにおいて生成 AI を利用することで、時間外勤務が大幅に削減されたと認識されている。職員アンケートでは、「言葉にしづらいが良い効果があった」という選択肢への回答が多く、効率化だけでなく心理的安全性の向上にも効果があると受け止められている。上司に見せる前に生成 AI にチェックを依頼することで安心して資料を提示できるという声もあり、「寄り添ってくれる存在」としての側面も一部で感じられている。

- ・ RAG 環境を活用した議会答弁書案作成では、過去の答弁内容や各種計画との一貫性を確認しながら草案を作成できるようになっており、文案作成の効率化と内容の整合性確保に貢献している。

■課題

- ・ 当別町における生成 AI 活用の課題としては、「人がいない・お金がない」という小規模自治体特有の制約が挙げられている。デジタル分野の担当職員に限られる中で、他業務との兼務も多く、人的リソースの制約は依然として大きい。また、Microsoft 365 Copilot のライセンス費用など、継続的なコスト負担の課題も残っている。
- ・ 導入初期には利用率の二極化が見られ、積極的に活用する職員とほとんど利用しない職員との間で差が生じていた。この課題については、プロンプトのハードルを下げる方針転換や、マガジン・説明会・勉強会等を通じた機運醸成により、一定程度解消されているが、今後も新たな機能やサービス導入のたびに同様の課題が生じる可能性がある。
- ・ エバンジェリストは部署に偏りが出ないよう選定されているものの、現時点でエバンジェリストが存在しない部署もあり、全庁的な普及の観点からは今後の拡大が検討課題となっている。

■今後の展望

- ・ 当別町では、今後の端末・業務環境と生成 AI を一体で考えることが重要であるとの認識に立ち、業務を Microsoft 365 側に寄せつつ、クラウド上に業務リソースを集約した上で生成 AI を活用することを目指している。1人1台の公用スマートフォン配備を進めることで、職員が「生成 AI を使っている」と意識しなくても、日々の業務の中で自然に生成 AI を利用できる環境整備を志向している。
- ・ 将来的には、職員一人ひとりが日々の業務の中で「どこで生成 AI を使うべきか」を自律的に判断できる状態を目標としている。当別町 DX 推進計画においても、生成 AI の新技術の実証と業務への活用が継続的な重点取組事項として掲げられており、2025(令和7)年度以降も Microsoft 365 Copilot や AI エージェントの活用拡大が位置付けられている。
- ・ ボトムアップでの提案を上層部に伝える際には、町長等が出席する会議を Teams で録音し、その場で文字起こし・要約を生成 AI で行って見せるなど、「まず体感してもらう」プロモーションを意識的に行っている。今後も、財政部局を含む関係部署を早期から巻き込みつつ、新たなサービス・機能の導入時に同様の手法で理解醸成を図っていくことが想定される。

(2) 山形県南陽市



ポイント

Point
1

「デジタルありき」ではなく「デジタルの先にいる人」起点で設計し、内製できる範囲から小さく回す

Point
2

「攻め（活用）」と「守り（セキュリティ・運用）」を役割分担し、段階導入（実証→正式運用→ガイドライン改訂）でリスクと学習を両立

Point
3

「複数サービスを試せる環境」と「使い方をテンプレ化する仕組み（Webフォーム型プロンプト集）」で利用の敷居を下げる

事例の概要

■自治体概要

- ・ 南陽市は、1967(昭和 42)年の合併から約 60 年を迎える山形県の市であり、東北地方に位置する人口約2万8千人の小規模自治体と位置付けられる。田んぼと果樹園を中心とする農業が盛んな地域であり、昔から祭り文化もある。文化会館は開館から 10 年が経過しており、木造コンサートホールとしては世界最大級でギネス認定を受けている。
- ・ DX については4～5年前から取組を進めており、「業者に丸投げせず、できる限り内製する」ことを重視してきた。新型コロナワクチン接種時には、予約方法としてはがきを採用し、戻ってきたはがきを RPA とバーコードリーダーで読み取って予約登録を自動化するなど、「デジタルありき」ではなく「デジタルの先にいる人」を起点とした内製の取組を行っている。
- ・ 市内の DX 推進体制としては、DX には「攻め」と「守り」があると整理し、攻めは DX 調整係、守りはシステムを担う部署(情報係)が担当している。DX 調整係は、みらい戦略課の下に設置されており、情報デジタル化の推進や市内 DX に係る業務調整等を所管している。外部攻撃やフィッシングメール、BCC/CC の誤送信等に関する対策を情報係が実施したうえで、DX 調整係が生成 AI のような「攻め」の DX を進めている。職員には Zoom 等の利用を想定して、原則、係単位にタブレットを配付している。また、個人スマホを業務に使いたくない職員にもタブレットを配付している。生成 AI に関しては、市長主導というより現場発のボトムアップ色が強く、担当職員が中心となって取組を進めている。

■背景・目的

- ・ 南陽市では、従来から DX に取り組む中で、業務や働き方を見直し、「デジタルの先にいる人」を起点に最適な手段を選択する姿勢を重視してきた。生成 AI については、自治体規模にかかわらず「全員同じスタートライン」に立っていると捉えており、南陽市もトップランナーでは

ないものの、横須賀市・神戸市・戸田市の取組を参考としながら活用を進めている。

- ・ 南陽市が生成 AI を導入した目的は、「これから実際に使う職員にとって、どのような使い方が最善か」を検討し、そのための環境を整えることである。生成 AI そのものの利用を目的とするのではなく、業務改善や DX 推進の手段として位置づけており、最終的には「自ら考え、自ら実行する職員」を増やすことを目標としている。この中で、一度立ち止まって現在の業務や働き方に疑問を持ってもらう「フューチャーデザイン」の観点を重視している。
- ・ 生成 AI が乱立している現状を踏まえ、特定のサービスに絞るのではなく、職員が複数のサービスを試しながら自分の業務に合うものを選択できる環境整備を基本方針としている。市では、2023(令和5)年4月から生成 AI の活用実証実験を行い、2024(令和6)年4月から正式運用を開始しており、検討段階から本格運用への移行を通じて、職員が実務の中で生成 AI を活用できる状態を整備してきた。今後、国がガイドラインを示せばそれに従う必要があるとの認識から、国の方針が出るまでの期間を重視し、この期間にできるだけ自由に生成 AI を活用してもらい、職員に生成 AI へ慣れてもらうことを重視している。

■取組概要

- ・ 南陽市における生成 AI 活用は、インターネット側 ASP 型生成 AI サービスと、LGWAN 環境から利用可能な自治体 AI zevo、及び Web フォーム型プロンプト集の内製・公開を中心に展開している。市としては 2023(令和5)年4月から生成 AI の活用実証実験を開始し、2024(令和6)年4月から正式運用へ移行しており、この期間を通じて技術構成や利用環境の整備を段階的に進めてきた。

【インターネット利用 ASP 型生成 AI サービス】

- ・ まず、インターネット利用の ASP 型生成 AI サービスについては、2023(令和5)年2~3月頃から検討を開始し、同年9月頃までにワーキンググループ内での試行が進められた。ワーキンググループでは「使い勝手が良く事務効率も上がる」との報告があり、260名の職員に対し、生成 AI を使いたい職員を挙手制で募り、希望者がタブレットから自身のアカウントで各種サービスを利用する形で全庁展開に向けた準備が進められた。

【LGWAN 環境利用の生成 AI サービス】

- ・ LGWAN 内から利用できない生成 AI サービスは「非常に使いづらい」とのフィードバックがあったことから、LGWAN 環境から利用可能な自治体向け生成 AI サービスとして、2023(令和5)年12月に自治体 AI zevo のテスト利用を開始した。セキュリティクラウドの環境から自治体 AI zevo を利用できるようにしている。自治体 AI zevo では GPT-4 nano をデフォルト設定としている。

【ガイドラインの整備】

- ・ ガイドラインについては、第1版では利用できる生成 AI サービスを特定のサービスに限定していたが、2025(令和7)年4月に第2版へ改訂し、Deep Research 等を含む ASP サービスの

利用を解禁した。これにより、職員が複数のサービスを試しながら自分の業務に合うサービスを選択できる環境を整えている。用途に応じて、Gemini、ChatGPT、Claude などの LLM を使い分けており、スライド作成には GenSpark、検索には Perplexity や Manus を用いるなど、業務内容に応じたサービス選択が行われている。

【プロンプト集の公開】

- ・ プロンプト集については、横須賀市・神戸市・戸田市が PDF 形式で生成 AI の活用方策やプロンプト集を公表している事例を踏まえ、PDF からコピー&ペーストする仕様を「煩わしい」と感じたことから、南陽市では完全な Web フォームとして、必要事項を入力するとプロンプトが生成される仕組みを内製している。
- ・ 当初は担当者が自ら作成したプロンプトを登録していたが、数が増えるにつれ作り込みが難しくなったため、「プロンプトを生成するプロンプト」を作成し、それをを用いてプロンプト集を整備している。この Web フォーム型プロンプト集は、「一発 OK!! 市民も使える！生成 AI 活用実例集(プロンプト集)」として整理されており、2024(令和6)年 11 月頃から庁外向けにも公開されている。実証実験中、生成 AI の「使い方が分からない」という声が多かった状況を踏まえ、市民も同じ状況にあると考え、「みんなで使えるようになればよい」という考えのもとで公開に踏み切っている。

■実施体制

- ・ 南陽市の生成 AI 活用は、DX 調整係が「攻め」の DX を担い、別の部署(情報係)がセキュリティ対策などの「守り」の DX を担う体制のもとで推進されている。DX 調整係はみらい戦略課に属し、情報デジタル化の推進、庁内 DX に係る業務調整などを担う組織として位置付けられており、庁内の DX 関連施策の企画・調整の中で生成 AI 活用を進めている。情報係が外部攻撃やフィッシングメール、BCC/CC の誤送信への対策など、情報セキュリティに関する取組を一通り実施したうえで、生成 AI の活用を進めている。
- ・ 生成 AI の普及担当は S 氏1名であり、ガイドラインの運用、自治体 AI zevo の管理者画面による利用状況モニタリング、生成 AI コラムの作成・発信、プロンプト集の整備・公開などを担っている。S 氏は情報分野専任ではなく、3年前の「生成 AI 一斉スタート」のタイミングから毎日2~3時間早く起きて学習を継続しており、「深津式⁴⁸」や「シュンスケ式ゴールシークプロンプト⁴⁹」など各種手法を試行しながら知見を蓄積している。情報収集の手段としては主にインターネットを活用し、スマートフォンの検索履歴に基づくレコメンドも参照している。
- ・ 幹部職員向けには、アンドドット株式会社の協力を受けて研修を実施しており、外部の知見も取り入れながらトップ層の理解促進を図っている。市長の関与については、生成 AI に関して

⁴⁸ note 株式会社の CXO である深津氏が考案したプロンプト

⁴⁹ Ambitious AI 株式会社代表の CEO である林駿甫氏が考案したプロンプト

は S 氏の裁量で進めてきた部分が大きく、市長主導というより現場発のボトムアップ色が強い。

■ 予算

- ・ 生成 AI 関連の取組については、事業そのものに大きな費用がかかっておらず、予算規模が小さい案件であることから、財政当局からの指摘は少ない。自治体 AI zevo については、予算上は月額8万5千円のプランを上限として確保しつつ、実際の運用では従量課金プランを状況に応じて切り替えている。通常は月額1万円のプランで運用しており、利用が多い月は月額5万円のプランで運用している。
- ・ 直近の月の自治体 AI zevo の利用料金は約1万1千円となっており、担当者は、この費用に対する効果についての説明がしやすいと感じている。人口約3万人規模の南陽市でここまで取り組めたのは「ほとんど費用が掛かっていない」ことが背景にあると認識している。

■ 利用促進策

- ・ 南陽市では、生成 AI の利用促進に向けて、複数の施策を組み合わせ実施している。生成 AI 本格稼働後の4月からは、月1~2回の頻度でプロンプト勉強会を実施してきたが、「どのような業務に使えるか」という土台が十分醸成される前に講習会を実施したことが、結果的に利用率低下の一因になったと認識している。
- ・ 職員の業務改善意識を高めるため、「生成 AI コラム」を週2回程度の頻度で発行しており、これまでに 97 号まで発行している。コラムの目的は、初心者層の職員が生成 AI を使ってみたくなるきっかけを作ることであり、GroupSession というグループウェア上で掲示している。イノベーター理論⁵⁰を意識しており、普及率は 20%を超えたところから追加アクションが必要であり、50%を超えると自然についてくるとの見立てを示している。タイミングを見極めながら、職員側の声が高まった時に施策を打つ方が効果的であると考えている。現状、コラムの内容が直接利用行動に反映されている様子はあまり見られていないが、「読んでくれないし、やってくれないかもしれないが、出さないと前に進まない」という感覚で、機運醸成のために継続している。
- ・ 担当者は、タイミングを見極めながら、職員側の声が高まった時に施策を打つ方が効果的であると考えている。幹部向けには、アンドドット株式会社の協力による研修を実施しており、トップ層の理解促進を通じて庁内全体の受容性向上を図っている。
- ・ 庁外向けの利用促進としては、Web フォーム型プロンプト集を 2024(令和6)年 11 月頃から庁外公開しており、「使い方が分からない」という市民の声を想定し、行政側から具体的な利用イメージやプロンプト例を提供している。

⁵⁰ 新製品・サービスは、まず少数の先行導入層(革新者・初期採用者)が受け入れ、その成功事例が共有されることで、多数派へ段階的に普及していくという普及モデル

■リスク対策

- ・ 南陽市では、生成 AI 特有のリスクに対して、主に機密性区分に基づく利用ルールと技術的な保護機能、運用監視によって対応している。庁内で利用する生成 AI サービスは、扱う情報の機密性に応じて区分しており、機密性 1 についてはどの生成 AI サービスでも利用可能としている一方、機密性 2 については「自治体 AI zevo」と「コモンズ AI」に限定し、届出の上で利用できるルールとしている。
- ・ 自治体 AI zevo については、機微情報を自動マスキングする仕組みが備わっており、この点が庁内の安心材料となっている。機密性の設定を緩めていることに対して、南陽市では強い反発はなく、事業そのものに大きな費用が掛かっていないこともあり、予算規模が小さい案件については厳しい指摘がなされにくい状況がある。
- ・ 自治体 AI zevo の管理者画面では、常に利用状況をモニタリングしており、ルール遵守状況の確認に加え、生成 AI コラム等の施策が職員のレベルアップにつながっているかを把握する意図もある。

■成果

- ・ 南陽市では、自治体 AI zevo の推定削減時間表示機能を活用し、生成 AI 活用による業務時間削減効果を把握している。2025(令和7)年9月には「プログラム生成」により 4,603 時間の削減と試算されており、8月は約 300 時間程度であった。9月には、Google スプレッドシートや Google スライドの GAS コードを自動生成する「魔人式プロンプト」を試しており、これが削減時間の増加に影響したと整理されている。直近の月には、文字起こしツール「ログミーツ」で起こしたテキストを生成 AI に渡し、議事録自動作成に活用しており、教育委員会職員による利用が多かったため、カテゴリ別統計では教育分野での利用が多くなっている。
- ・ 利用状況の可視化として、自治体 AI zevo では利用者数・利用回数などの指標を確認できる一方、インターネット側 ASP サービスの利用はログ取得が難しく、実態を把握しにくい状況があるものの、少なくとも自治体 AI zevo 経由の利用については継続的にフォローアップできている。

■課題

- ・ 生成 AI の普及状況について、導入から3年が経過した時点で「もう少し普及してほしい」と認識している。30日に予定されている生成 AI 活用相談会への職員からの相談申込は10名に満たない状況であり、現時点では必ずしも広範な利用に至っていない。
- ・ 生成 AI 本格稼働後の4月から実施してきた月1~2回のプロンプト勉強会について、担当者は、「どのような業務に使えるか」という土台が十分醸成される前に講習会を実施したことが、結果的に利用率低下の一因になったと認識している。
- ・ 利用状況の把握面では、自治体 AI zevo については利用者数・利用回数・削減時間などの指標を確認できる一方、インターネット側 ASP サービスの利用はログが取得できず、実態を把

握しにくいことが課題となっている。担当者は、「ソリューション選定時にどの指標を見られるか」が重要であると認識しているが、現状、他に参照可能な指標はなく、他自治体が用いている「利用文字数」等はあまり適切な指標ではないと考えている。

- ・ 生成 AI コラムや公開プロンプトの効果についても、管理者としてはコラムが職員のレベルアップにつながっているか、公開プロンプトがどの程度利用されているかを把握したいとの思いがあるものの、現時点ではコラムの内容が直接利用行動に反映されている様子はあまり見られていない。
- ・ RAG については、情報更新の仕組み化ができていない段階で導入するとメンテナンス負担が大きくなるとの認識から、現時点では時期尚早と判断しており、今後の導入に向けて、継続的な情報更新体制の構築が課題となっている。

■今後の展望

- ・ 技術面では、RAG について「構築して終わり」ではなく継続的なメンテナンスが不可欠との認識が明確であり、情報更新の仕組みが整っていない段階での導入は時期尚早と判断している。このため、当面は汎用生成 AI と業務の接続を優先し、業務フローへの組み込みやプロンプト集の整備・公開を通じて、既存業務の効率化と DX の深化を図る方向性が示されている。

(3) 岡山県西粟倉村



ポイント

Point
1

ボトムアップ型での導入設計

Point
2

規模の小ささを活かした活用の拡げ方

Point
3

「最低限の禁止事項」に絞ったガイドライン+小さな学習設計

事例の概要

■自治体概要

- ・ 西粟倉村は、岡山県英田郡に所在し、人口約 1,300 人規模の小規模な村であり、会計年度任用職員を含めた職員数は約 50 名程度である。年齢構成は、50 代・40 代・20～30 代がそれぞれ 10 名弱という構成となっている。庁舎内の職員は1フロアにまとまって勤務しており、アットホームな雰囲気の中で日常的なコミュニケーションが行われている。
- ・ デジタル推進体制としては、総務企画課が情報化に関する業務を所管しており、その一部として生成 AI に関する実務も担っている。情報関係の担当は2名で構成され、そのうち1名である A 氏は多くの業務を兼務しながら生成 AI 活用の実務を担当している。生成 AI ガイドラインの作成は企画課長が担っており、管理職層と実務担当が連携してルール整備と運用を行っている。
- ・ 生成 AI 導入における組織文化としては、村長からの明示的な指示によるトップダウン型ではなく、行政連携型地域おこし協力隊をきっかけとしたボトムアップ型の取組が特徴である。ただし、特定のリーダーや「音頭取り」を設けず、「普段使うことがあれば使ってみる」「1 カ月使わなくても問題視しない」といった、ゆるやかなサークルのような雰囲気で活用が広がっている。一方で、業務効率化やアウトプットの質向上という目的を見失わないことを重視しており、小規模自治体としての人的・予算的制約を、柔軟な運用と近い距離感を活かして補っている。

■背景・目的

- ・ 西粟倉村では、2023(令和5)年頃から役場として生成 AI の活用を開始した。導入の口火を切ったのは行政連携型地域おこし協力隊であり、特定の業務課題を解決するためのプロジェクトとしてではなく、「とりあえず使ってみる」というスタンスで試行的に利用が始まった。村長

から生成 AI 利用について明示的な指示があったわけではなく、協力隊がきっかけを作った後は、職員が主体となって取組を進めている。

- ・ 導入後の運用においては、特定のリーダーを立てて統率するのではなく、「普段使うことがあれば使ってみる」「使わない時期があってもよい」といった柔軟な姿勢を前提としつつ、業務効率化やアウトプットの質向上という目的を共有している。こうした姿勢のもと、文章作成や情報収集を中心とした日常業務に生成 AI を組み込むことで、特定職員の負担軽減や新たな視点の獲得を図ることが意図されている。
- ・ また、小規模自治体として人数の少なさや予算制約、専門人材不足といった条件がある一方で、それらを制約としてだけでなく「小ささを活かした拡げ方が可能である」と捉えており、限られた体制でも無理なく続けられる形で生成 AI 活用を広げることが背景にある。現時点では住民向けサービスとしての活用には至っておらず、スケールメリットや費用対効果の観点から、まずは庁内業務での活用に重点を置いている。

■取組概要

- ・ 西粟倉村における生成 AI の取組は、技術単位ごとに整理すると、無料版の生成 AI サービス、LGWAN 環境の LoGoAI アシスタント、NotebookLM 等のインターネット側サービス、画像生成 AI の活用に分けられる。
- ・ これらのツール群は、明確なフェーズ区分を設けて順次導入されたというよりも、企画・準備・テスト・本格運用といった段階を厳密に分けず、「試しながら自然に利用を広げていく」形で導入・活用が進められている。

【インターネット利用生成 AI】

- ・ 2023(令和5)年頃の導入初期段階では、行政連携型地域おこし協力隊をきっかけとして、職員が無料版の生成 AI サービス(ChatGPT、Gemini 等)のアカウントを個人で取得し、文章作成や情報収集に試行的に利用し始めた。これらのサービスは、主に総務企画課の企画系業務や日常的な文書作成に用いられており、職員がまず生成 AI に案を出させ、その結果をもとに内容を修正・精査することで、業務の「叩き」を効率的に作成する用途に活用されている。OCR で取り込んだ住民参加ワークショップの付箋メモを生成 AI に分析させるなど、テキストデータの整理・分析にも利用が広がっている。
- ・ NotebookLM をはじめとするインターネット側の生成 AI サービスは、LGWAN 側の制約を補完する形で活用されている。NotebookLM には国の公表法令(ふるさと納税関連法令等)を読み込ませ、補助金や農林業関連の取扱いに関する Q&A 集代わりに利用している。特に産業観光課において、こうした法令ベースの問い合わせ対応を効率化する手段として活用例が見られる。また、PDF 要約等で LGWAN 環境の文字数制限がネックとなる場合には、NotebookLM に文書を投入して処理するケースも多く、LGWAN 環境を好む職員とインターネット側ツールを好む職員の双方が存在している。

【LGWAN 利用生成 AI】

- ・ LGWAN 環境では、LoGoAI アシスタントを導入し、庁内の勉強会でもまずこのツールを触ってもらう構成としている。LoGoAI アシスタントは、PDF 等の文書の要約や文章生成など、LGWAN 環境内で完結した業務に用いられており、特に一度も生成 AI を使ったことがない職員が最初に体験するツールとして位置付けられている。一方で、利用しているアプリケーション側の仕様として1回あたり約1万字の入力上限があり、長文の要約等ではこの制約が不満として挙がっている。

【画像生成 AI】

- ・ 画像生成 AI については、ガイドラインで最低限のラインを定めつつも、実際に業務で利用されるケースは非常に少ない状況である。そのため、全面的な利用禁止までは行っておらず、限定的な活用にとどまっている。

■実施体制

- ・ 西粟倉村における生成 AI 活用の実務は、総務企画課が情報化業務の一部として所管している。情報関係の担当は2名で構成され、そのうち A 氏が生成 AI に関する具体的な運用・支援を担っている。同氏は多くの業務を兼務しており、生成 AI の専任担当者を置くことなく、既存業務の一環として推進している。生成 AI ガイドラインの作成は企画課長が担当し、管理職がルール整備を主導しつつ、実務面は情報担当が支える体制となっている。
- ・ 導入のきっかけとなった行政連携型地域おこし協力隊は、役場外からの人材として生成 AI 活用の端緒を開き、その後の庁内展開は職員が中心となって進めている。取組は特定のリーダーや「音頭取り」に依存せず、利用を希望する職員が自発的に関わる形で進行している。庁内では「使ってみたグループ」を設け、生成 AI 活用に関する事例共有や情報交換を行うことで、実務担当者だけに負荷が集中しないようなコミュニケーションの場を確保している。
- ・ このように、専任組織や大規模プロジェクトを設けるのではなく、既存の組織構造と人員の中で、管理職のルール整備と現場職員の自発的な利用を組み合わせた体制となっている。
- ・ 生成 AI 推進に必要な人材像としては、自分でまず使ってみようと思う姿勢を持ち、新しいツールに自ら手を伸ばせること、その人にしか分からないシステムや仕組みをつくらぬよう心掛けること、一人で抱え込まず周囲を巻き込みながら進めることが挙げられる。

■予算

- ・ 生成 AI 活用に要する費用は、年額 30～40 万円程度で運用されている。利用量が従量課金を気にするほど多くないこと、費用水準もオプション費用にとどまることから、予算確保に際して大きな苦労は生じていない。
- ・ 企画から運用開始までについても、明確なスケジュールや段階的な投資計画を設定して導入したわけではなく、企画・準備・テスト・本格運用といったフェーズを厳密に区分しない形で、試行的な利用を継続しながら自然に活用範囲を広げてきた。このため、特定年度の大型投資

としての予算要求ではなく、既存予算の範囲内で賄える規模感で運用されている。

- ・ 一方で、今後、特定業務向けに機能拡張する等、より高度な活用に踏み込む場合には、予算要求のハードルが高まると見込まれており、現在の「個人で使って便利」というレベルから次のステップに進むには、効果の見える化が必要であるとの認識が示されている。

■利用促進策

- ・ 生成 AI の利用を拡大するにあたり、利用意欲のある職員を起点とした段階的な研修と、日常的なコミュニケーションの場づくりを行っている。研修の開始段階では、全職員を対象とした大規模な実施ではなく、まず「使いたい人」を募り、職員を講師として4~5名規模の小規模勉強会からスタートしている。「確実に使わない人」に参加を強いるのではなく、使う意欲のある職員の密度を高めることを重視し、利用の「塊」を増やしていく方針を採っている。
- ・ その後は、年に1回の庁内勉強会を開催し、参加可能な全職員を対象としつつ、内容は「一度も使ったことがない人」にレベルを合わせている。この勉強会では、まず LoGoAI アシスタントを実際に操作してもらい、周囲とやり取り内容を共有したうえで、自身の業務で使えるようなユースケースを1つ考えてもらう構成としている。勉強会の実施後、利用率を数値として把握しているわけではないが、生成 AI に関する質問が寄せられる機会は増加しており、関心の高まりが見られている。
- ・ また、「使ってみたグループ」を設け、生成 AI の活用事例や使ってみた感想を共有することで、「みんなも使っている」という空気感を醸成している。小規模で1フロアに職員が揃っている環境を活かし、アットホームな雰囲気の中で利用を広げており、「使ってくれ」と業務命令的に利用を求めることは極力避けている。こうした方針のもと、「とりあえずすぐに使ってみる癖」をつけることを最も重視している。
- ・ なるべく障壁を設けない環境づくり、ハードルを低くすることが重要であり、「やらない理由」を並べるよりも、やりたいのであればまず始めることが大切である。人口 1,300 人に満たない西粟倉村でも、年額 30~40 万円程度の費用でここまで取組を進めていることから、規模の小さな自治体であっても、工夫次第で生成 AI 活用のチャンスは等しく存在すると考える。

■リスク対策

- ・ リスク対応の基盤として、生成 AI ガイドラインを策定し、庁内で共有している。ガイドラインでは、「絶対にやってはならないこと」を最も重要と位置付けており、この最低限のラインさえ守れば、残りは自由に使ってよいというスタンスで運用している。また、「職員に求められる姿勢」も重視し、村職員としてのスタンスを共有している。
- ・ 情報の扱いに関しては、機密情報ではないものが仮に漏洩したとしても大きな問題ではないという考え方を前提とし、情報公開請求の対象となるものは生成 AI に読み込ませてもよいという尺度を示している。ただし、これは「開示決定されたもののみ読み込ませてもよい」という形式的なルールではなく、黒塗りすべき箇所を安易に読み込ませないなど情報リテラシーの重

要性を伝えるための逆説的な説明として用いている。

- ・ ガイドラインは庁内掲示板に掲示するとともに、勉強会の場でも禁止事項を繰り返し丁寧に説明することで、定着を図っている。画像生成 AI については、最低限のラインをガイドラインで定めつつ、実際の業務での利用が非常に少ないことから、全面的な禁止は行っていない。
- ・ LGWAN 環境とインターネット側の生成 AI サービスの使い分けについて、明確なルールは定めていない。無料版の ChatGPT、Gemini、NotebookLM 等は職員が個人でアカウントを取得して利用しており、文字数制限等を踏まえつつ、各職員の判断で使い分けている。
- ・ 生成 AI の誤回答リスクについては、生成 AI は間違える可能性があることを前提として共有し、人と話していても誤った答えが返ってくることがあることと同様に、結果を鵜呑みにせず、部下とのやり取りと同じ感覚で指示・確認を行うイメージを持つよう伝えている。

■成果

- ・ 西粟倉村における生成 AI 活用の成果としては、まず組織全体の利用状況と業務負荷の変化が挙げられる。2024(令和6)年7月実施のアンケートでは、職員の約8割が生成 AI を利用しており、特に正規職員はほぼ 100%が利用している。一方で、使用レベルにはばらつきがあるものの、総務企画課・産業観光課・保健福祉課・建設課・教育委員会の各部門で一定の利用が見られ、特に総務企画課では多くの職員が日常的に生成 AI を活用している。
- ・ 利用拡大に伴う具体的な変化として、数名の職員から業務効率が大幅に向上したという実感が示されている。従来「すべて自力でやろうとしていたスタンス」が変化し、まず生成 AI に相談した上で自身の判断を加える形に移行したことで、負担の集中が緩和されたと受け止められている。また、PC や Excel の使い方に関する情報担当への質問も減少しており、「まずは生成 AI に聞いてみよう」という意識を伝え続けてきたことの成果と位置付けられている。
- ・ 業務内容面では、総合計画改訂作業において、多様な情報収集や新しい考え方のアプローチが可能となり、職員の中だけでは出てこなかった視点を得ることにつながっている。住民とのワークショップで得た付箋メモを OCR で取り込み、生成 AI で分析させる取組も行われており、住民参加型の議論を整理する際の負荷軽減と、視点の多様化に寄与している。
- ・ 導入初期には年齢層の高い職員ほど生成 AI への関心が低い傾向があったが、現在ではその傾向は薄れてきている。文章作成に自信のない職員ほど、最初から自分で考えるのではなく、まず生成 AI に案を出させる使い方を行っており、「自分より先に生成 AI に考えさせる」ことを許容するマインドが徐々に広がっている。

■課題

- ・ 定量的な効果測定の難しさを挙げている。生成 AI の利用によって何がどの程度良くなったのかを客観的に示すことが難しく、残業時間や作業時間の削減などの効果が感覚的には認識されているものの、指標として明確に示せていない。今後、特定業務向けに機能拡張する場合、予算要求のハードルが高まると見込まれており、「個人で使って便利」というレベルから

次のステップに進むには、効果の見える化が必要である。

- ・ また、職員間のスキル格差も課題として認識している。生成 AI の利用経験やデジタルスキルに差がある中で、どのようにスキルギャップを埋めていくかが今後の検討事項となっている。部署間の利用状況の差も顕在化しており、総務企画課など企画系業務が多い部署に比べ、建設課では相対的に利用頻度が低い状況にあるが、無理に利用を強いることはしていない。
- ・ 技術面では、LGWAN 環境で利用しているアプリケーション側の仕様として、1回あたり約1万字の入力上限があり、長文の要約等において不満の声が出ている。NotebookLM 等のインターネット側サービスで補完しているものの、LGWAN 環境のみで完結したい職員にとっては制約となっている。

■今後の展望

- ・ 今後の方向性として、西粟倉村では、生成 AI に限らない職員全体の能力向上とセットで考えていく必要があると認識している。まずは「レベルが高い」と言える状態を定義し、その状態に達している職員を増やしていく取組が必要とされている。ここでいう「レベル」には、生成 AI ツールの操作だけでなく、新しいツールに自ら手を伸ばせる姿勢や、難しいことをやりすぎずにセキュリティラインを明確に設定できる資質、一人で抱え込まず周囲を巻き込みながら使っていく姿勢が含まれている。
- ・ より長いスパンでは、住民サービスに資する活用も検討対象とする必要がある。現時点では住民向けサービスとして生成 AI を活用していないが、公式 LINE の運用や将来的な手続き電子化を見据え、生成 AI 活用をその準備の一部として位置付けている。
- ・ 小規模自治体特有の条件については、人数の少なさや予算制約、専門人材不足といった点が必ずしもマイナスに働いているわけではなく、小ささを活かした抜け方が可能であると認識している。今後も、こうした小規模性を前提とした柔軟な運用を継続しつつ、必要に応じて住民向けサービスへの展開を検討していく方向性である。

(4) 熊本県熊本市



ポイント

Point
1

子ども・子育て分野で住民向けに2種類の生成AIサービスを提供

Point
2

高度利用のボトルネックは「モデル」より「文書・データ整備」、RAG前提の情報資産整備を業務改革として先行着手

Point
3

「推進体制・予算・効果測定」を組織実装として組み替え、継続稼働（PoC止まり回避）と利用浸透（未利用層対策）を両立

事例の概要

■自治体概要

- ・ 熊本市は、熊本県中北部に位置する政令指定都市であり、人口は約 74 万人規模の自治体である。2012(平成 24)年4月に政令指定都市へ移行しており、九州では3番目の政令指定都市として位置付けられている。
- ・ また「くまもと DX アクションプラン」を策定し、行政サービス・内部業務のデジタル化を重点的に推進している。TSMC 進出に伴い外国人住民が増加している状況を踏まえ、翻訳・文字起こしサービスの全庁導入準備も進んでいる。

■背景・目的

- ・ 2023(令和5)年以降の世界的な生成 AI への関心の高まりを背景として、市長が生成 AI 活用を指示したことを契機に、庁内での検討が本格化した。当初予算に計上できなかったため、2023(令和5)年6～8月には執行残を活用して 100 名規模の実証を開始した。技術導入よりも先にルールを整備する方針のもと、実証前にガイドライン(暫定版)を策定した。

■取組概要

【Graffer AI Studio による実証的導入】

- ・ 2023(令和5)年6月1日～8月 31 日に Graffer AI Studio を用いた実証を実施した。運用方針検討チームと利活用検証チームを編成し、100 名規模で生成 AI の文章生成・要約・企画作業等の有効性を検証した。

【Copilot の全庁展開】

- ・ Graffer AI Studio の実証結果とアンケート結果を踏まえ、有用性を説明した上で、2023(令和5)年 10 月からは Microsoft 365 の E3 ライセンスを活用し、Bing Chat Enterprise(現 Copilot)の利用環境が整備された。

- ・ Copilot は汎用的かつ個人利用に近い使われ方をしており、情報検索、アイデア出し、議事録要約、「相談相手」機能などで利用されている。現場職員に対しては、「現場に出る職員でも使える」「話題作りにも使える」といったメッセージを含めたユースケース紹介が行われている。最近では、Copilot の「メモリ」機能に関する周知も実施している。

【全庁 RAG の検証】

- ・ Copilot の利用と並行して、RAG の検証が実施されている。デジタル部門に加え 10 部署を対象として、地場企業と連携した PoC を実施し、契約事務・会計事務・福利厚生等の事務分野における活用可能性を検討している。

【子育て分野の AI コンシェルジュ／傾聴 AI】

- ・ こども政策課を中心に、子ども・子育て分野で2種類の生成 AI 活用(AI コンシェルジュ・傾聴 AI)が実施された。AI コンシェルジュは市公式 HP から利用できる仕組みとして提供した。
- ・ この実証は、株式会社 ZIAI と連携し、市公式 LINE「子育て」登録者約2万人から無作為に選んだ約 2,500 人を対象とした形で実施されており、子育て世帯からの多様な相談を 24 時間受け付ける仕組みとなっていた。サービス画面上では、実証段階であることと生成 AI の不正確さを明示していた。

図表 75 子育て AI コンシェルジュ ⁵¹



- ・ 傾聴 AI は、自由記述の相談を受け付け、面談者の傾聴スキルを学習させた「傾聴特化型」の仕組みである。今後、こころの健康センター等の既存サービスとの連携や相談窓口へのスムーズな接続機能の検討も行われたが、現時点では予算確保ができず、一旦サービスを停止している。

【翻訳・文字起こしサービス】

- ・ 外国人住民増加を受け、デジタル戦略課が全庁利用を前提に調達を進めている。

⁵¹ 出典：株式会社 ZIAI「熊本市で生成 AI を活用した「子育て AI コンシェルジュ・傾聴 AI」の実証実験を開始」

https://ziai.io/news/model_poc_kumamotoshi (最終アクセス：2025/12/3)

■実施体制

- ・ 生成 AI の推進担当はデジタル戦略課の職員1名であり、同課全体からのサポートを受ける体制となっている。生成 AI 実証(Graffer AI Studio)では、デジタル戦略課及び情報政策課による運用方針検討チームと、改革プロジェクト推進課・広報課・政策企画課・データ戦略課・国際課・財政課等による利活用検証チームが構成され、100 名の実証参加者に対する支援・検証を行った。
- ・ Copilot 及び全庁 RAG の検証は、デジタル戦略課が中心となって実施しており、Microsoft や他自治体との合同 PoC に参加することで情報収集と技術検証を行っている。
- ・ 子育て分野の AI コンシェルジュ・傾聴 AI については、こども政策課が所管部署として実証事業を実施している。傾聴 AI の効果検証は主としてこども政策課が行い、ZIAI との連携のもとで実証を進めた。

■予算

- ・ Graffer AI Studio による実証に用いた 100 ライセンスは、当初予算で想定したものではなく、執行残の範囲で調達可能なボリュームとして設定された。生成 AI の本格導入前段階において、既存予算の範囲内でスモールスタートを行った事例である。
- ・ 全庁的に利用するシステムについては、デジタル戦略課が予算を取得する方針であり、一方で傾聴 AI のように特定課で利用するものについては所管課が予算要求を行う整理となっている。予算査定において、デジタル戦略課は直接関与せず、システム導入に関する評価はデジタル戦略課が行った上で、調整部会やデジタル推進本部で検討した結果を一覧化し、財政課へ提供している。
- ・ 補助金については、現時点で県からの補助金は受けておらず、今後は広域連携圏での調達スキームや共同調達の可能性を検討している。

■利用促進策

- ・ 実証段階では、希望制で参加を募り、100 枠に対して 180 名の応募があったことから、デジタル戦略課では、参加者が「使い方が分からない」「相談先が分からない」とならないよう、実証参加メンバー向けに Teams 上のオープンな情報共有の場を設けた。集合形式の場は、ガイドライン説明や活用事例の提示を除きほとんど設けず、オンラインでのやり取りを中心とした。
- ・ 全庁的には、「職員知恵袋」と連動する形で Copilot 活用チャンネルを設け、生成 AI に限らず業務で使えるアイデアを投稿できる掲示板を運営している。掲示板の投稿文案自体も Copilot に相談して生成するなど、生成 AI を用いて生成 AI の普及を図る取組も行っている。
- ・ Copilot の利用促進に当たっては、ユースケースを掲示板に整理・掲示するとともに、情報検索・議事録要約・アイデア出し・相談相手機能といった具体的な利用シーンを示している。横

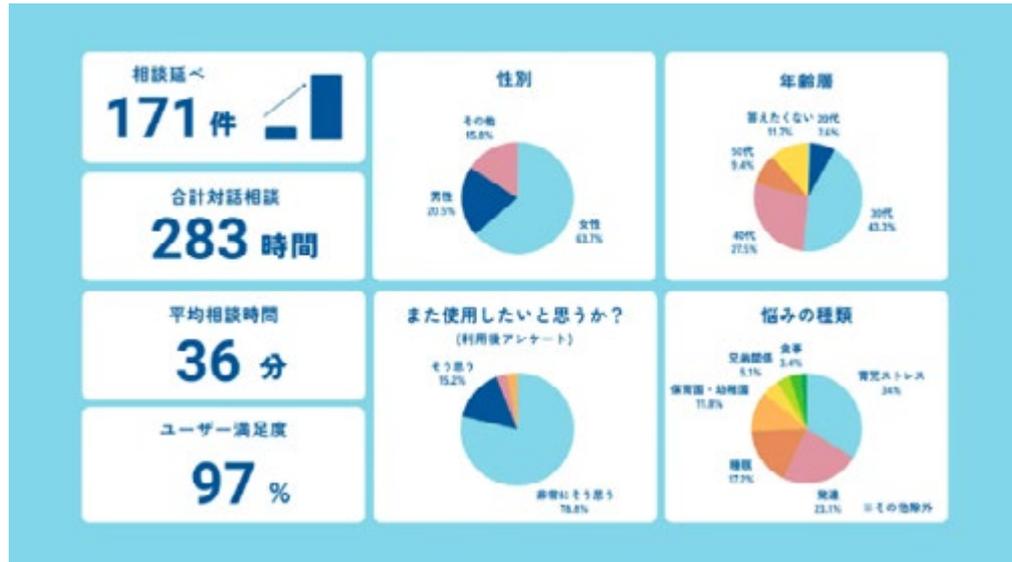
展開の対象としては、主に「まだ利用していない職員」を意識し、未利用者層へのアプローチを重視している。

■リスク対策

- ・ 熊本市では、生成 AI の導入に際して、実証開始前に熊本市生成 AI 利活用ガイドライン(暫定版)を策定し、総務省のガイドラインや日本ディープラーニング協会(JDLA)等が公開しているガイドラインを参考にしつつ、利用ルールを整理している。
- ・ ガイドラインでは、「使ってはいけないこと」に加え、「どう使えるか」といった活用事例も掲載し、規制面と利活用面の双方を示す構成としている。ガイドラインの内容を解説する動画を作成し、職員に視聴してもらうことで、ハルシネーション等のリスクについての理解を促進している。
- ・ 取り扱う情報範囲については、策定当初、海外リージョンが主であったことから、機密性 1 までの情報を対象としていたが、その後、国内サーバでのデータ保存が可能となったことを踏まえ、最近の改定で機密性 2 までの利用を認めることとした。画像生成については著作権上の懸念が大きいことから、原則として利用を認めていない。
- ・ Copilot については、ログ取得が困難であり、詳細な利用実態の把握に制約がある。一方、実証段階で利用した Graffer AI Studio については、利用ログを収集しモニタリング・管理できるサービスを採用している。

■成果

- ・ Graffer AI Studio による実証では、1カ月あたり約 3,600 回の利用があり、利用用途として企画立案・文書作成・要約・エクセル関数・調査分析など幅広い業務で活用された。利用者アンケートにおいては、作業効率向上・作業時間短縮・作業の質向上・負担軽減などの効果が確認され、継続利用希望が9割に達している。
- ・ Copilot 利用に関するアンケートでは、「大きく短縮した」と「やや短縮した」を合わせて約8割が時間短縮効果を感じている一方、「あまり変わらなかった」との回答も一定数存在する。利用認知率 83%に対して業務利用率 54%という状況から、一定の浸透が進んでいる一方、未利用者層も残存していることを把握している。
- ・ 子育て分野における AI コンシェルジュでは、2024(令和6)年1~3月の相談で 245 名から 587 件の質問が寄せられ、回答率 78%、「役に立った」73%という結果が得られている。傾聴 AI では、171 名が 1,478 回の利用を行い、満足度 97%が報告されているほか、合計対話時間 283 時間、1回あたり平均約9ターンの対話が行われている。

図表 76 子育て AI コンシェルジュの実証実験結果⁵²

- ・ 利用時間帯の分析からは、AI コンシェルジュ・傾聴 AI とともに 20～22 時台の利用が多く、閉庁時間帯の利用が6割超を占めることが確認されており、夜間に相談できる点が住民にとって重要な価値となっていることが示されている。

■課題

- ・ Copilot については、認知している職員のうち業務利用に至っている職員が約半数にとどまっており、「自身の業務への活用方法がわからない」や「精度に不安がある」といった声が多いことから、利用浸透とリテラシー向上の両面に課題がある。
- ・ 全庁 RAG については、各課が保有するマニュアル・手引き書等を Word/Excel/PDF 形式で参照させる構成を前提としているが、紙文書の存在、旧版文書の整理、機械判読性の確保、業務区分に基づくファイル整理など、データ整備に係る課題が顕在化している。
- ・ 傾聴 AI については、満足度 97% など一定の効果が確認されたものの、現時点では予算確保ができず、一旦サービスを停止している。今後、こころの健康センター等との連携や相談窓口への接続機能の検討を進めるためには、継続的な財源確保が課題となる。
- ・ 生成 AI の利用に当たっては、Copilot で詳細な利用ログを取得しにくいことから、利用実態や部門別の利用状況を精緻に把握する点に限界がある。

■今後の展望

- ・ 熊本市では、生成 AI の導入効果を最大化するためには、個人任せではなく「組織としての利用」が重要であり、上長の理解が不可欠であると認識している。市長自身が生成 AI 推進に前向きであることから、今後もこの追い風を活用しつつ、全庁的な活用を進めていく方針である。
- ・ Copilot や全庁 RAG の検証を通じて、より高度な活用方法(AI エージェント等)にも対応できるよう、職員のスキル向上やユースケースの拡充が必要とされている。デジタル戦略課の

担当者自身もスキルレベルの向上が必要と認識しており、庁内研修の講師を務めるなど、職員向けの学習機会を継続的に提供していく予定である。

- ・ 子育て分野の AI コンシェルジュ・傾聴 AI については、実証で得られた利用データや満足度の結果を踏まえ、24 時間対応型の相談支援のあり方や既存相談窓口との連携方策等について検討を深めていく余地がある。

⁵² 出典:PRTIMES「熊本市、親が抱える子育て不安に寄り添う"傾聴 AI"が満足度 97%を記録。」

<https://prt看imes.jp/main/html/rd/p/000000011.000124477.html>(最終アクセス:2025/12/3)

(5) 大阪府大阪市



ポイント

Point
1

市独自の生成AI利用環境（Oasis）で試行錯誤と知見を蓄積する高度利用への土台形成

Point
2

RAGの精度比較検証を通じて把握したデータ整備の重要性

Point
3

推測を排除し根拠文書ベースで、回答の正確性向上を図るRAG設計

事例の概要

■自治体概要

- ・ 大阪市は大阪府の府庁所在地である政令指定都市であり、人口は約 280 万人規模の大都市である。
- ・ 大阪市における生成 AI 活用の推進は、デジタル統括室を中心として進められている。デジタル統括室は「Re-Design おおさか ～大阪市 DX 戦略～」に基づき、全庁 DX 推進の司令塔として各部局と連携しつつ DX を推進する役割を担っている。

■背景・目的

- ・ デジタル統括室内に生成 AI の調査・活用検討チームを設置し、特別職への報告も随時行いながら、導入を進めた。
- ・ RAG の検証は、特定の専門的知識を要する業務で実施している。

■取組概要

【GaiXer を用いた RAG 検証】

- ・ 2024(令和6)年度は一般競争入札により選定した GaiXer を導入し、特定の専門的知識を要する2業務で RAG 検証を行った。GaiXer の調達にあたっては、①GPT-4 相当以上の LLM が利用できること、②RAG 機能を備えていること、などを要件としていた。

【大阪市独自生成 AI 利用環境「Oasis」と RAG 基盤の構築】

- ・ 大阪市では、既に整備していた庁内情報ネットワークと閉域接続した Azure 環境(大阪市共通クラウド)上に、内製で構築した生成AI汎用環境「AIアシスタント(Oasis)」及び RAG 環境である「Oasis RAG」を構築している。Oasis RAG では、検索対象とするフォルダを選択し、プロンプトを入力すると、根拠箇所とともに回答が返る仕組みとなっている。フォルダ構成は資料単位ではなく業務単位で作成している。

- ・ Oasis RAG は極力推測を排除し、根拠文書に基づく回答のみを行うよう制御している。
- ・ Oasis RAG に格納するドキュメントについては、条例、規則、手引き、通知集など約 100 ドキュメントを対象としている。2024(令和6)年度と 2025(令和7)年度とで RAG の基盤環境は異なり、2024(令和6)年度は外部サービスである GaiXer を利用し、2025(令和7)年度は Oasis RAG を利用している。
- ・ 構造化処理については、GaiXer 導入時の経験に加え、連携協定事業者との検証を通じて知見を蓄積している。検証は、AI に適したデータ形式の在り方の検討として、構造化バージョンと非構造化バージョンで RAG の精度を比較する検証を実施した。

■実施体制

- ・ 大阪市における生成 AI 関連の取組は、デジタル統括室を中心とした体制で実施されている。現体制においては、「DX 推進担当」と「基盤担当」で役割を分けており、DX推進担当は生成 AI 活用に関するガイドライン整備、研修企画、機運醸成(庁内広報物の発行等)を担い、基盤担当は Oasis や Oasis RAG の技術基盤の構築・運用を担っている。
- ・ 外部企業との共同検証については、デジタル統括室の「大阪市産学官連携等によるデジタル技術を活用した提案に関する要綱」に基づき、企業等からの提案を受け、審査を経て、連携協定を締結の上で実施している。

■予算

- ・ 生成 AI 活用に係る予算については、「DX 推進経費」という予算枠を活用している。DX 推進経費は「Re-Design おおさか ～大阪市 DX 戦略～」に基づき、全市的に DX の取組を推進する経費であり、デジタル行政手続きの拡大(サービス DX)、デジタル技術を活用した都市整備(都市・まち DX)、バックオフィス業務の全体最適化(行政 DX)などの経費を包含している。

■利用促進策

- ・ 職員向けの Oasis 利用促進策として、初心者を対象としたハンズオンセミナーを実施しており、講師はデジタル統括室が務めている。また、既に一定程度利用している職員を対象としたワークショップも別途実施しており、ユースケース創出を目的とした場として機能している。これらの取組を通じて、より多くの職員に、多様な場面で生成 AI を利用してもらうことを目指している。

■リスク対策

- ・ 生成 AI 活用に伴うリスクへの対応として、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン」の整備・改定を行っている。生成 AI 技術の最新動向や国・他自治体のガイドラインを収集・分析し、その内容を参考に自市のガイドラインを補完している。ガイドラインでは、偽情報、バイアス、著作権侵害、個人情報漏洩等のリスクを踏まえた運用ルールの整理を行っている。

■成果

- ・ Oasis の利用状況については、ログ分析により利用者数・利用回数が右肩上がり増加していることが確認されている。費用対効果についても、利用者へのアンケート調査結果を用いて、利用頻度と削減時間の概算を算出する方法が運用されている。

■課題

- ・ RAG に関しては、一般的に回答精度 60～70%程度が目安とされる一方、行政には高い正確性が求められる業務が多いことから、この精度水準で本当に使ってよいのかという職員の心理的ハードルが課題として浮上している。また、AI に適したデータを整備し、情報の検索性を高めることにより、回答精度向上を図ることも重要な課題となっている。

■今後の展望

- ・ 2024(令和6)年度の検証を通じて明らかになったデータ整備の課題を踏まえ、2025(令和7)年度は、RAG の精度向上に取り組む方針としている。
- ・ 職員アンケートの結果から、画像生成 AI に対するニーズが高いことが認識されており、今後の検討テーマの一つとして位置付けている。

(6) 静岡県



ポイント

Point
1

業務課題に直結する「用途特化型AI」から導入した画像生成特化のAIサービス

Point
2

業務所管部局が主導し、デジタル部門は「調達・技術支援」に徹する役割分担が定着利用を促進

Point
3

成果物の権利関係・利用範囲を事前に明確化することが、安心して量的・横断的利用を広げる前提条件に

事例の概要

■自治体概要

- ・ 静岡県は日本のほぼ中央に位置する広域自治体であり、人口は約 350 万人規模である。
- ・ 庁内には広報機能を担う広聴広報課及びデジタル技術活用促進を担うデジタル戦略課が設置されている。広聴広報課は 23 名で構成され、画像生成 AI・動画生成 AI の導入及び運用を所管している。デジタル戦略課は 18 名で構成され、文章生成 AI の導入および運用を所管している。
- ・ 広聴広報課は、県民からの意見受付や県民向け広報媒体の作成、県公式ホームページや SNS による情報発信などを担う部署として、県政情報の発信機能を担っている。
- ・ デジタル戦略課は、デジタル技術の利用環境の整備やデジタル技術を活用した地域課題の解決を担っている。

■背景・目的

- ・ 静岡県では、HP や SNS を通じた情報発信において文字情報が多く視認性が低いという課題が認識されていた。この課題に対し、簡便に視認性の高い画像を作成できる手段として画像生成 AI の導入検討が進められた。
- ・ また、広報媒体の主流が紙媒体から動画へ移行しつつある一方で、職員が通常業務の合間に専門的な動画編集を行うことが困難であるとの認識があった。このため、専門的知識を必要とせずに動画編集が行える動画生成 AI の導入が検討された。
- ・ これらの背景を踏まえ、画像生成 AI と動画生成 AI の導入が進められた。
- ・ また、文書作成やデータ分析、問い合わせ対応等の業務の効率化を目的として、2024(令和6)年7月からの検証を経て同年10月に、本庁全職員向け生成 AI サービスである「exaBase 生成 AI for 自治体」を先行導入し、庁内独自データを活用した生成 AI の利用環境を整備

している。

- ・ 2025(令和7)年4月からは出先機関を含めた全庁に向けてサービスを展開している。

■取組概要

【マサルくん】

- ・ 2023(令和5)年度に生成 AI 利用ガイドラインを策定の上、「マサルくん」の庁内利用を開始した。併せて生成 AI の特性やガバナンスを理解するための研修を開催した。

【画像生成 AI(POTETO Design)】

- ・ 2022(令和4)年度に画像生成 AI の導入検討を開始し、2023(令和5)年度6月中旬に公告、同年7月にコンペを実施し、同月に契約を締結した。導入の目的は、広報媒体において視認性の高い画像を速やかに作成することにあった。

図表 77 POTETO Design を利用した作例⁵³



- ・ 導入業務は「静岡県 AI 活用画像コンテンツ生成サービス業務」として位置付けられ、県のホームページや SNS 等を通じて県政への関心や理解を高めるための広報画像を安定的かつ効率的に作成することを目的としている。
- ・ 利用時には、用途に応じた画像サイズを選択し、イベント資料(PDF、URL など)、イベント名、補足説明などを入力することで、AI が内容を要約して画像案を生成する仕組みとなっている。生成後はテイストやカラーの選択が可能であり、吹き出し型の指示によって回数無制限で修正依頼ができる。生成枚数は年 600 枚までであり、職員は利用の際に広聴広報課への申請を行う運用となっている。利用は広聴広報課に限らず、各所属、出先機関、教育委員会などでも広く行われている。2025(令和7)年度以降も単年度契約により、同様の業務内容で運用を継続している。

⁵³ 出典:静岡県「県政世論調査」<https://www.pref.shizuoka.jp/kensei/pr/kenseiyoron/index.html>(最終アクセス:2025/12/3)

【動画生成 AI(WriteVideo)】

- ・ 動画生成 AI については、前年度の同時期から導入検討を開始し、2025(令和7)年度予算化後、5月に公告、コンペ、6月に契約締結を行った。導入業務は「静岡県 AI 活用動画コンテンツ生成サービス業務」として位置付けられている。利用目的は、専門的な動画編集を行うことが難しい状況に対応し、広報媒体の動画化を進めることであった。利用者が要望を入力すると、サービス側が必要情報を尋ね、ナレーションや字幕を含む動画案を自動生成する仕組みとなっている。編集は Word や PowerPoint に近い感覚で行え、数分から数十分の説明動画の作成に適している。契約は月 50 本まで生成可能なプランで、実利用は1カ月あたり 20 ~30 本で推移している。アカウントは広聴広報課が払い出し、以降の運用は各所属に委ねられている。利用は本庁や出先機関、教育委員会などに広がっている。

【exaBase 生成 AI for 自治体】

- ・ ChatGPT が話題になった当時から活用に向けて検討を開始した。生成 AI がイノベーションや業務の質向上、効率化に寄与する可能性があると考え、適正な利用によって庁内で活用していくべきと判断し、2024(令和6)年 10 月に業務端末で生成 AI を利用できるツールとして本庁職員に対し、exaBase 生成 AI for 自治体を先行導入した。2025(令和7)年度に出先機関を含めた全庁へ利用を拡大している。本ツールは LGWAN に対応している。
- ・ RAG 機能を用いた県独自の規程や手引などのデータ活用を試みている。データに基づく回答の精度は発展途上であり、継続的に検証・改善を行い、精度向上に努めているところである。

■実施体制

- ・ 静岡県では、画像生成 AI・動画生成 AI とともに広聴広報課が導入及び運用を所管している。同課には画像生成 AI の主担当1名、副担当1名、動画生成 AI の主担当1名、副担当1名が配置されている。広聴広報課は、県民向け広報や県民の声の受付など、情報発信に係る業務全般を担う部署であり、その一環として画像・動画生成 AI の運用管理を行っている。補助金申請やコンペ仕様書作成などの工程ではデジタル戦略課が協力し、最終的な調達や運用は広聴広報課が担っている。
- ・ 全庁利用に導入した exaBase 生成 AI for 自治体については、デジタル戦略課が推進を担当している。

■予算

- ・ 2023(令和5)年度における画像生成 AI の導入では、デジタル田園都市国家構想交付金が 1/2 活用され、残額は県費で賄われた。2025(令和7)年度における動画生成 AI の導入では、新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)が 1/2 活用され、残額は県費で賄っている。2025(令和7)年度の「AI 活用画像コンテンツ生成サービス業務」及び「AI 活用動画コンテンツ生成サービス業務」については、それぞれ上限 480 万円以内及び 190 万

円以内の範囲で単年度契約が行われている。契約期間は、いずれも契約締結日から当該年度末までとして設定されている。追加費用は発生していない。

- ・ exaBase 生成 AI for 自治体の導入においては、他県の導入状況や行政での具体的な活用事例を調査した。また、生成 AI のカスタマイズが回答精度向上に不可欠であることを示し、県固有の規則や業務知識を学習させることで、より正確で実用的な回答が得られることの価値を根拠に予算を獲得している。

■利用促進策

- ・ 画像生成 AI・動画生成 AI の導入時には県職員専用電子掲示板での周知に加え、委託事業者による利活用研修会が実施された。画像生成 AI については研修動画を録画し、職員が随時閲覧できるよう公開されている。
- ・ 動画生成 AI については、動画制作に携わる職員と委託事業者エンジニア、広聴広報課がオンライン会議を通じて疑問点を解消する質問会を実施している。これらの研修・質問会は、庁内での利用を特定の部署に偏らせず、幅広い所属での活用につなげることを意図して実施されている。
- ・ exaBase 生成 AI for 自治体についても、管理職向けと利用者向けで対象を分けて、庁内の AI に関するリテラシー向上等を目的とした研修を実施している。その他、継続的なハンズオン形式の研修実施、年次研修の研修項目として追加、プロンプト事例等を庁内へ周知する等の取組を行っている。

■リスク対策

- ・ 画像生成 AI については、著作権侵害を行わないサービスであることを調達要件とし、POTETO Design は自社エンジンを使用し、著作権上問題のない素材のみで学習している。契約上、作成された成果物の著作権は支払い完了時に静岡県に帰属するが、イラスト等の構成パーツの権利は事業者またはライセンサーに留保されており、年度表記差し替えなどの二次加工は禁止として周知されている。
- ・ 動画生成 AI についても、事業者が権利処理済み素材を使用し、最終的な mp4 ファイルの著作権は静岡県に帰属する。これらの条件は仕様書及び契約書に明記されており、生成コンテンツの権利処理と再利用範囲を明確化することで、著作権侵害リスクの低減を図っている。
- ・ exaBase 生成 AI for 自治体については、ガイドラインを策定の上、誤情報や著作権侵害、個人情報漏洩などのリスクに留意の上、生成 AI を利用するよう職員に呼びかけている。具体的には、得られた回答の確認・修正、入力情報の匿名化、利用ツールの限定などを遵守事項として定めている。

■成果

- ・ 画像生成 AI では、従来 300 分を要した作業が約 60 分に短縮された事例や、1週間かかっていた作業が数時間で完了した事例が報告されている。

- ・ 動画生成 AI でも、従来2～3日必要だった編集が約1時間で完了するとの回答が得られている。利用者評価としては、画像生成 AI・動画生成 AI とともに全利用者が「大変役に立った」または「役に立った」と回答している。
- ・ 画像生成 AI では AI 生成後にデザイナーに修正を依頼でき、意図を反映した画像となる点が評価されている。これらの成果により、広報媒体の作成に要する時間の削減と、広報素材の質の一定水準の確保が両立されている。
- ・ exaBase 生成 AI for 自治体の取組自体の有効性については、正答率ではなく、以下の定量的・定性的指標で評価している。
 - 利用率:80.4%(全課数に対する使用課数の割合)
 - 全庁で年間 27,384 時間の削減(R7.11 月までの実績に基づく)
 - 文書作成やアイデア出しの効率化により、職員は創造的業務に集中でき、企画内容の深化や表現品質の向上が実現
- ・ 職員からは、文章作成やコード生成、議事録作成など、実務的な活用による業務効率化の実感が報告されている。また、悩みや意思を言語化する際のコーチング的な活用や、プログラムの仕様確認といった創意工夫した利用方法も見られている。

■課題

- ・ 画像生成 AI では年 600 枚という上限に対して不足感があり、利用枚数制限の見直しが課題として認識されている。
- ・ 動画生成 AI では生成上限 50 本に対して実利用が 20～30 本にとどまり、アカウント申請数及び利用本数が伸び悩んでいる状況がある。「編集しづらい」「動作が重い」といった意見も一部で確認されている。これらの点については、今後のサービス改善や庁内での利用促進のあり方を含めて検討が必要とされている。
- ・ exaBase 生成 AI for 自治体については、業務効率化の可能性を確認できた一方で、職員間の利用格差や利用スキルのばらつき、ツール制約によるフラストレーション発生(入出力の文字数制限や RAG 機能の不安定性などツールの制約に関する指摘)など、組織全体での効果的な活用に向けた課題が明らかになった。今後は、これらの課題を解決しながら、より多くの職員が生成 AI の利便性を実感できる環境整備に注力していく必要があると考えている。
- ・ 使用文字数に対してコストが発生するプランであり、利用促進施策を展開する一方で、文字数枯渇によるツール使用停止の問題もある。

■今後の展望

- ・ 画像生成 AI については、当面は新機能の拡張よりも現行の仕組みの普及及び利用促進に注力する方針である。
- ・ 動画生成 AI については、導入初年度であることを踏まえ、利用者アンケート等を通じて不満点や改善点を把握し、利用者満足度の向上と利用拡大を図る方針とされている。

- ・ 併せて、広報分野以外でも生成 AI を活用できる余地があるとの認識のもと、庁内で導入が進んでいる汎用生成 AI サービスとの役割分担や使い分けについても、今後検討を進めていくことが見込まれている。
- ・ exaBase 生成 AI for 自治体について、現在実施している利用促進施策(事例紹介、プロンプト集の展開、レベル別研修)では、職員の利用スキルの段階的向上と利用格差の解消に向けて、継続して取り組んでいく。また全庁共有の資料を学習した RAG 機能の実務レベルの運用に向けて引き続き検証を行う。

(7) 福島県会津若松市



ポイント

Point
1

新庁舎DX等の重点施策と連動した「住民接点×庁内業務」の一体設計によるAIアバター/電話対応AIの導入

Point
2

ハルシネーション抑制を起点とする「参照情報のガバナンス」の先行整備

Point
3

利用行動データの検証に基づく「利用促進の運用改善」と「効果検証指標」の接続設計

事例の概要

■自治体概要

- ・ 会津若松市は福島県西部に位置し、人口はおおむね 12 万人の地方都市であり、会津地域の中心的な都市として位置付けられている。
- ・ 会津若松市では、新庁舎の供用開始に合わせて DX アクションプランを策定し、「行かない窓口」「書かない・迷わない窓口」「来庁予約」「現金の要らない窓口」「庁内業務効率化」「スマートシティ AiCT」など、窓口サービス・内部業務・スマートシティ施策を包括的に推進している。
- ・ 庁内のデジタル推進に関しては、窓口サービス DX チームが中心となっており、AI さくらさんや生成 AI サービス全般について、同チームと情報戦略部門(情報戦略課)が連携して導入・運用を担っている。新庁舎整備室は職員3名で構成されており、業務が逼迫していたことから、情報戦略課が AI さくらさんや生成 AI 関連業務の一部を引き継ぐ形で担当している。また、庁舎内には強度の高い Wi-Fi 環境を整備しており、AI アバター接客端末の無線接続など、デジタル機器の運用を支える基盤として活用している。市では、2022(令和4)年度から7年度を期間とする「会津若松市庁内 dX アクションプラン」を策定し、「行かない窓口」「書かない・迷わない窓口」等の取組を庁内横断の重点施策として位置付けている。
- ・ スマートシティ拠点である AiCT との連携を含め、デジタル施策と連動した生成 AI 活用が位置付けられている。

■背景・目的

- ・ 会津若松市は、新庁舎の供用開始に合わせて DX アクションプランを策定し、「書かない・迷わない窓口」の実現に向けて住民基本台帳ネットワークとの連携機能を有する仕組みを導入し、新庁舎移行後は記載台に紙を置かない運用とした結果、各種手続のデジタル利用率が9割に達する勢いとなっている。新庁舎は 2025(令和7)年5月7日に供用を開始している。ま

た、「現金の要らない窓口」を掲げてキャッシュレス決済を導入し、支所・市民センター窓口への拡充や、地域のデジタル通貨である会津コインによる地域内デジタル決済の促進も進めている。

- こうした新庁舎整備と DX 推進の一環として、会津若松市庁舎整備基本計画では「情報・市民サービスのターミナルとなる庁舎」を基本理念に掲げ、音声案内やデジタルサイネージ、「市民の水先案内人」の配置等を計画した。この「水先案内人」を担う手段として、窓口案内の AI アバター接客及び電話応答システムである AI さくらさんを導入している。導入時には、総合案内職員を置かずアバターのみとする案も検討されたが、庁内の意見を踏まえ、人による案内と AI アバターを併用する形での運用とした。
- 一方で、生成 AI そのものについては、2023(令和5)年度からガイドライン整備等を含めて本格的な検討を開始している。庁内業務における生成 AI 活用の検討の中で、LGWAN 環境から接続可能な ProcureTech AI を導入し、庁内業務への活用を進めるとともに、NotebookLM の文字起こしサービスについても全庁的導入を予定し、会議録作成等への活用を図ろうとしている。これらの取組は、窓口サービスの高度化と内部業務の効率化の双方を対象とし、新庁舎を起点とした DX と生成 AI 活用を連続的に推進する位置付けとなっている。

■取組概要

- 会津若松市における生成 AI 関連の取組は、AI アバター・電話応答システム、LGWAN 接続型生成 AI サービス、文字起こしサービスの3つの技術単位で進められている。

【AI さくらさんの導入】

- AI アバター接客及び電話応答を行う AI さくらさんについては、2024(令和6)年8月頃に導入の検討を開始し、同年12月の補正予算に計上するまでに2~3か月程度を要した。その後、2月上旬に契約を締結し、新庁舎のオープンに合わせて2025(令和7)年5月7日から導入している。

図表 78 AI さくらさん⁵⁴



⁵⁴ 出典:株式会社ティファナ・ドットコム「全国初!アバター×AI電話の“話しかけられる”AI行政窓口を新庁舎に導入し、利便性と誰にでもやさしい行政案内を実現」<https://www.tifana.ai/works/20250508>(最終アクセス:2025/12/3)

- ・ 窓口案内としては、当初、総合案内窓口の隣にアバターを設置していたが、来庁者が「人がいると人に聞いてしまう」傾向があり、利用率が伸びなかった。このため、無人エリア側である北側入口付近に移設した結果、利用回数は移設前の 212 回から移設後 1,110 回へと約5倍に増加し、利用率も6倍に向上した。北側入口は元々案内表示が弱かったこともあり、アバター移設は案内機能の強化の意味合いも併せ持つと認識されている。AI さくらさんには管理画面が用意されており、利用回数や利用時間帯に加え、アバター上部のカメラを通じて性別・年齢層等の属性情報を分析できる。取得データは、満足度、質問方法の割合（音声・タッチ等）、時間別・曜日別利用数（月・木の利用が多い）、利用目的、利用言語等であり、アバター移設後は土日開庁時の利用が増加している。利用言語は 99%が日本語であるが、日本語に加え英語・中国語・韓国語・タイ語の5言語に対応している。
- ・ AI さくらさんは、必要に応じて人間による対応へ接続する機能も備えており、現時点で市民からのクレームは発生していない。
- ・ AI さくらさんの機能面では、モデルそのものは公開されていないものの RAG 機能を搭載しており、本来はインターネット等から情報を取得して回答に付加することも可能な仕様である。しかし、先行導入自治体からインターネット情報参照時のハルシネーション発生に関する情報提供を受けたことから、現在はオフライン接続とし、市が用意した情報のみを参照する設定としている。具体的には、市の FAQ 及び市政だより等を主な参照情報としている。FAQ については、ベースとなる FAQ を事業者であるティファナ社が他自治体向け展開の中で蓄積しており、それを参照しつつ、市として登録してほしい FAQ を整理して提供し、実装してもらっている。アバターに実装する FAQ は、庁舎総合案内の職員が想定している質問内容をベースとして構成されている。電話対応さくらさんについては、市民課と国保年金課の2課に絞って導入し、国民健康保険やマイナンバーカードに関する問い合わせに対応している。この電話対応に用いる FAQ は、すべて生成 AI を用いて初期案を作成した上で整備している。電話対応さくらさんは1回あたり最大 100 回線まで同時応答可能な構成となっているが、6月 25 日から試験運用を開始しているものの、現時点で問い合わせ件数は 271 件にとどまっており、導入対象業務や導線の設計が今後の検討事項となっている。

【ProcureTech AI／NotebookLM の導入】

- ・ 生成 AI サービスとしては、2025(令和7)年度 7 月から LGWAN 環境から接続可能な ProcureTech AI を導入し、庁内業務での活用を開始している。ProcureTech AI は、LGWAN 環境から利用可能な生成 AI サービスとして位置付けられており、庁内業務における生成 AI 活用の入口として導入されている。併せて、NotebookLM の文字起こしサービスについては、10 月末に全庁的に導入し、会議録作成等への活用を予定している。NotebookLM は、会議録作成などの文字起こし業務を対象としたサービスとして導入準備が進められており、庁内の会議録作成業務の効率化を目的とした活用が想定されている。

■実施体制

- ・ AI さくらさん及び生成 AI サービスに関する実施体制は、窓口サービス DX チームを中心として構成されている。AI さくらさんについては、窓口サービス DX チームの主担当である A 氏と B 氏の2名体制で対応しており、生成 AI サービス全般については、業者とのやり取りを主に A 氏が担当し、庁内調整を B 氏が担うという役割分担となっている。AI さくらさんの反応テストでは、目標値の設定や精度確保の手法検討を含め、担当者の負担が比較的大きく、特にインターネットに接続せず確度の高い情報のみを参照させる仕組みづくりを重視して作業を進めている。
- ・ 生成 AI サービス全般については、窓口サービス DX チームを中心に情報戦略部門(情報戦略課)が連携して推進している。新庁舎整備室は職員3名で業務が逼迫していたことから、情報戦略課が AI さくらさんや生成 AI 関連業務の一部を半ば引き継ぐ形で担当している。情報システムに関する実施計画書では、チャットボット導入により電話件数を削減し、人の対応時間を減らすことで約 600 万円程度の人件費削減を見込むこと、公式ホームページのアクセス数を2倍とすること、利用者満足度 80%を目標とすることなどが掲げられており、これらの目標の達成に向けて、窓口サービス DX チームと情報戦略課が連携して取組を進めている。

■予算

- ・ AI さくらさんの導入に係る費用は、アバター接客と電話対応を含めた初期費用とランニング費用の合計で約 900 万円程であり、このうち導入時の初期費用は約 160 万円である。残りがランニング費用であり、おおむね職員1人分の委託人件費より少し高い水準となっている。会津若松市では、スマートシティの文脈もあり、新庁舎の「目玉」として位置付けていたことから、AI さくらさん関連の予算確保に大きな困難は生じていない。特に AI さくらさん(電話)については、将来的なコールセンター代替の可能性も期待して導入している。2025(令和7)年度は、AI さくらさん関連費用の約3分の1を補助金で賄っている。
- ・ 一方、ProcureTech AI については、総務省の補助対象から文字起こしサービスが外れたことにより、当該サービスの費用は一般財源で対応している。NotebookLM の文字起こしサービスの全庁導入についても、補助対象外となった文字起こし機能の位置付けを踏まえ、一般財源での対応が必要となっている。これらの状況から、AI さくらさんについては補助金を活用しつつ新庁舎の重点施策として予算確保が行われている一方、生成 AI サービスの一部機能については一般財源での対応が前提となっている。

■利用促進策

- ・ AI さくらさんの利用促進に関しては、広報・表示・振る舞いの3つの側面から取組が行われている。広報面では、市政だよりで AI さくらさんを周知したほか、新庁舎パンフレットにも掲載している。市政だよりによる周知は、AI さくらさんの利用増加に一定の影響があったと認識されている。さらに、市の広報紙では「新しい市役所～暮らしを支えるデジタル改革の全貌」とし

て、新庁舎の窓口改革や AI さくらさん、ゆびナビぷらす等を一体的に紹介しており、広報媒体を通じた周知・利用喚起が図られている。

- ・ 運用面では、アバターの設置場所を総合案内窓口の隣から無人エリア側に移設し、北側入口の案内機能を強化している。利用データによれば、移設後は利用回数が約5倍に増加し、土日開庁時の利用も増加している。また、10月からは AI さくらさん側から能動的に声かけを行う設定とし、5分に1回程度、8パターンの挨拶メッセージを発信することで、来庁者が利用しやすい雰囲気づくりを図っている。
- ・ 見た目の面では、アバターの服装を会津若松市の総合案内職員と同じ制服に揃え、利用者にとって親しみやすく、職員との連続性を感じられるデザインとしている。これにより、人による案内と AI アバターによる案内を併用する運用の中で、利用者が抵抗感なく AI さくらさんを利用できるよう配慮している。

■リスク対策

- ・ 会津若松市では、生成 AI の活用に伴うリスクとして、特にハルシネーションを意識している。AI さくらさんについては、モデルが RAG 機能を備え、本来はインターネット等から情報を取得して回答に付加できる仕様であるものの、先行導入自治体からの情報を踏まえ、現時点ではオフライン接続とし、市が用意した FAQ や市政だより等の情報のみを参照する設定としている。これにより、インターネット上の誤った情報を取り込むことによるハルシネーション発生リスクを抑制している。
- ・ 個人情報については、AI に参照させない運用としており、生成 AI が個人情報を直接扱わないようにしている。また、電話対応さくらさんにおける FAQ の初期案作成には生成 AI を用いているが、実装にあたっては市が内容を整理し、事業者に提供して構成しており、回答内容の妥当性を確認しながら運用している。AI 電話対応さくらさんについては、市の案内において、AI が会話を認識できない場合や問い合わせに答えられない場合は、市役所代表電話等に転送し職員が対応する運用とされており、人による対応への切替を通じてリスク低減が図られている。
- ・ 物理的なリスクについては、アバター接客端末に対するいたずらや破損の可能性を認識しており、JR 駅構内で画面が割られた事例等を参考にしつつ、設置場所や利用状況を注視している。庁舎内のセキュリティ強度の高い Wi-Fi 環境を活用しつつ、有線・無線接続の選択を含めた技術的構成も検討しており、安定稼働と設備保全の両面からリスクに対応している。

■成果

- ・ AI さくらさんの導入後、アバターの設置場所を無人エリア側に移設した結果、利用回数は移設前の 212 回から移設後 1,110 回へと約5倍に増加し、利用率も6倍に向上している。管理画面から得られる利用データによれば、時間帯別・曜日別の利用数では月曜日と木曜日の利用が多く、移設後は土日開庁時の利用も増加している。利用言語は 99%が日本語であり、

多言語利用は現時点では限定的である。

- ・ 利用者の満足度については、情報システムに関する実施計画書で利用者満足度 80%を目標としているところ、直近2週間の実績では満足度 90%程度となっている。回答できなかった質問は管理画面で確認可能であるが、ティファナ社が蓄積してきた FAQ をベースとし、市が追加した FAQ を組合せていることもあり、現状では回答不能な質問はほとんど発生していない。他自治体の視察報告資料では、AI さくらさんの利用内容の約7割が庁舎施設案内であり、利用者の年齢層は 40 代が最多で、次いで 50 代、30 代と続くことが紹介されている。
- ・ 一方で、AI さくらさんに特化した業務時間削減効果や費用対効果については、現時点で詳細な試算は行っておらず、利用件数や満足度スコアは把握しているものの、職員対応件数の削減との定量的な関連付けには至っていない。電話対応さくらさんについては、1回あたり最大 100 回線まで同時応答可能な構成であるものの、試験運用開始以降、問い合わせ件数は 271 件にとどまっており、現時点で市民課及び国保年金課の受電件数はほとんど減少していない。
- ・ 職員や住民からの反応については、体系的なアンケート等は実施しておらず、個別の声を拾うレベルにとどまっているが、明確なネガティブな声は把握されておらず、概ね好意的に受け止められている印象がある。

■課題

- ・ AI さくらさんに関しては、業務量削減効果や費用対効果の詳細な試算が実施されておらず、利用件数や満足度スコアと職員対応件数の削減を定量的に結び付けるところまでは至っていない点が課題として認識されている。情報システム実施計画書で掲げた人件費削減や公式ホームページアクセス数の増加等の目標についても、今後、具体的な実績との関係を検証する必要がある。
- ・ 電話対応さくらさんについては、6月 25 日の試験運用開始以降の問い合わせ件数が 271 件にとどまっており、利用率の向上が課題となっている。市民の多くは従来どおり国保年金課や代表電話番号に直接電話する傾向があり、どの業務に導入するか、問い合わせが特定の時期に集中する業務に特化させるか、どの電話番号に紐付けるかといった導入対象や導線設計を今後の論点として認識している。
- ・ 技術面では、AI さくらさんを有線・無線のどちらで接続するかという構成上の問題に加え、学習方法として FAQ 登録と PDF 読み込みの2パターンがあるものの、PDF は最大 15 ファイルまでしか読み込めない制約があること、情報を過度に読み込ませると回答速度が低下する可能性があることが課題として示されている。また、物理的なリスクとしてアバター端末へのいたずらや破損の可能性が認識されており、設置場所や利用状況のモニタリングが必要とされている。
- ・ 職員・住民の反応については、体系的なアンケート調査等が未実施であり、利用者の評価や

改善ニーズを網羅的に把握する仕組みが整備途上である。生成 AI サービス全般についても、ProcureTech AI や NotebookLM の活用実績や効果については今後の運用を通じて検証していく必要がある。

■今後の展望

- ・ AI さくらさんについては、「間違いなく案内をしてもらう」ことを基本方針とし、正確な案内機能の維持・向上を重視している。今後は、庁内で課題として挙げられている予約業務や人員配置業務と AI さくらさんを連携させ、予約管理や人の配置を効率化できる仕組みづくりに取り組んでいきたいとの方向性が示されている。
- ・ 電話対応さくらさんについては、どの業務に対してどの範囲まで対応させるか、問い合わせが特定の時期に集中する業務に限定するか、どの電話番号に紐付けるかなど、導入対象や導線設計の見直しが今後の検討ポイントとなっている。また、現時点では実装していないが、AI さくらさんの回答に満足しなかった場合に電話交換室へ自動的に転送する機能の搭載も検討対象として挙げられている。
- ・ LGWAN 接続型の ProcureTech AI や NotebookLM の文字起こしサービスの導入を通じて、庁内業務における生成 AI 活用の範囲を拡大していくことが見込まれている。特に、NotebookLM による会議録作成支援は、会議録作成業務の効率化に資すると期待されており、今後の運用を通じて具体的な効果検証が進められることになる。

(8) 岐阜県岐阜市



ポイント

Point
1

教育DXで築いた推進基盤を活かした、校務・教務両面での生成AIの実証・展開

Point
2

生成AIの不確実性を前提とし、ガイドライン整備・研修・保護者同意を組み合わせた運用ルールの確立

Point
3

既存ライセンス・無償枠を活かした複数ツールの組合せと効果の可視化による、継続予算・本格導入判断につなげる実装サイクル

事例の概要

■自治体概要

- ・ 岐阜市は、岐阜県の県庁所在地であり、中核市に指定された人口約 40 万人の自治体である。
- ・ 岐阜市では、教育分野において GIGA スクール構想に基づく ICT 環境整備を進めており、市役所では Microsoft 365 E3 を、学校では Microsoft 365 A3(児童生徒の利用が無償のライセンス)を導入している。電子黒板やタブレット端末の整備に加え、「こころの健康等問題行動・不登校対策支援事業(こころプラン)」での「ここタン」活用、メタバースを活用したオンラインフリースペース、スマート連絡帳等の取組を行っている。校務 DX 実態調査では総合1位となるなど、「教育 DX でできることは一通り実施してきた」との認識がある。
- ・ 教育 DX の推進体制としては、教育委員会に GIGA スクール推進室(7名)を設置し、幹部との共通理解のもとで事業者や学校との連携・調整を担っている。GIGA スクール推進室は教育委員会学校指導課内に設置され、学校指導課と一体となって学校現場の ICT 活用を支援する体制となっている。各学校には ICT 活用推進教師(おおむね 35 歳前後)を1名以上配置し、学習担当教員とともに研修内容の検討や実践交流を進めている。
- ・ 市長は子どもの教育・教育 DX を市政運営の三本柱の一つとして重視しており、教育長も DX に熱心である。端末選定においては、ファースト GIGA の際に直感的に扱いやすいとの観点から iPad を選択し、自宅に Wi-Fi 環境がない家庭の児童生徒も学習できるようモバイル回線付き端末を導入している。こうした首長・教育長の方針とトップの理解が、教育 DX 及び生成 AI 活用の前提となっている。

■背景・目的

- ・ 岐阜市では、これまで GIGA スクール構想に基づく端末整備や電子黒板、オンラインフリー

スペース、スマート連絡帳等を通じて教育 DX を推進してきた。その結果として、「教育 DX でできることは一通り実施してきた」との認識に至り、「次の一歩」として生成 AI の活用に踏み出すこととなった。

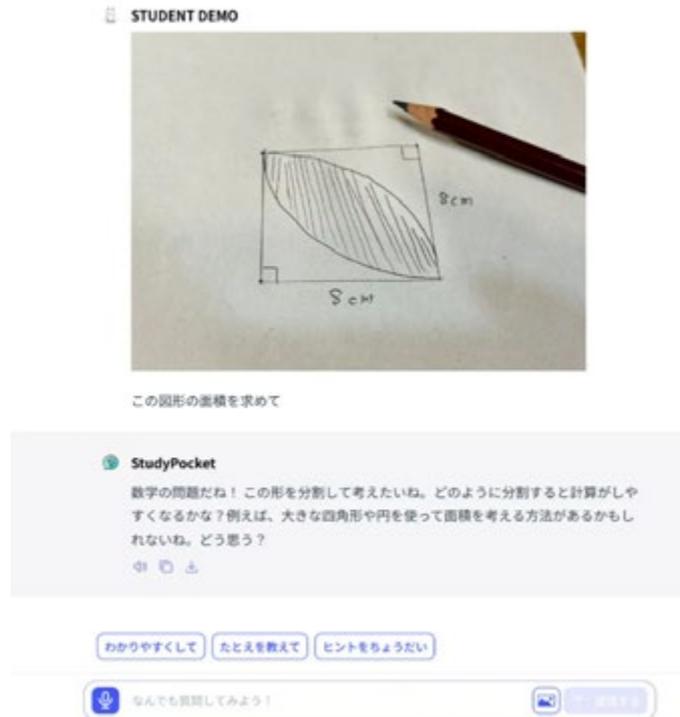
- ・ 生成 AI については、ヨーロッパにおける禁止から緩和への動きなど国外動向も踏まえつつ、教員の働き方改革への寄与が期待されている。一方で、10 年前にはタブレットも AI も存在しなかったことを踏まえ、短期間での ICT 環境の急速な変化に対し、Gemini や Copilot 等の年齢制限の緩和スピードに自治体として十分追従できていないとの課題認識も有している。
- ・ こうした状況を踏まえ、岐阜市では 2024(令和6)年度から2年目となる「教育現場における生成 AI 実証事業」として、教職員の校務における生成 AI 活用の有用性検証と、生徒による学びへの活用可能性の検証を進めている。特に、教職員の校務負担軽減や教材研究の効率化、生徒の主体的な学びの支援を目的として、生成 AI サービスの実証的活用に取り組んでいる。また、この実証事業は、文部科学省が示した「初等中等教育段階における生成 AI の利用に関する暫定的なガイドライン Ver2.0」に基づくセキュアな環境の整備を前提とした取組として位置付けられている。

■取組概要

- ・ 岐阜市の生成 AI 活用は、Study Pocket、Microsoft Copilot Chat、Apple Intelligence、ChatGPT 等のクラウドサービスを中心に構成されている。RAG の利用は行っておらず、既存の校内ネットワークを利用している。

【Study Pocket の実証導入】

- ・ 2024(令和6)年度の昨年6月から 2025(令和7)年度末までの2か年で、スタディポケット株式会社が提供する「Study Pocket」を用いた実証実験を開始した。2024(令和6)年度から「教育現場における生成 AI 実証事業」として位置づけられ、2025(令和7)年度が2年目となっている。実証校である長良中学校では、教師・生徒とも Study Pocket を利用しており、生徒向けには答えをすぐに教えるモードに加えて、自力で答えにたどり着けるよう導く「探究チャット」モードを活用している。教師向けには、少ないキーワードから必要な情報を引き出しやすいプロンプトテンプレートを用いている。Study Pocket では ChatGPT 等の生成 AI 基盤モデルが利用されており、生徒向け「スタディポケット for STUDENT」と教職員向け「スタディポケット for TEACHER」の二つのサービスラインナップとして提供されている。

図表 79 探究学習モード⁵⁵

- ・ 基盤技術としては Azure OpenAI Service が用いられており、日本国内のデータセンターで運用されている。チャットに入力された情報は生成 AI の機械学習に利用されない設定で提供されている。文部科学省が示す生成 AI や情報セキュリティに関する各種ガイドラインに準拠した安心・安全な環境を提供できること、72 校という規模を一律に制御する観点から個人情報を読み込まない等の制限がシステム側で担保されている点が、選定理由となっている。

【Copilot Chat／Apple Intelligence／ChatGPT の利用】

- ・ 岐阜市では Microsoft 365 の導入を行っているが、Microsoft Copilot の有償版ライセンスは導入しておらず、無料版の「Copilot Chat」のみを利用している。教師向けには Study Pocket に加え、Microsoft Copilot も利用できる環境を整備しており、校務文書の作成・修正や教材研究、特別支援計画の素案作成等で活用が進んでいる。推進校(市内4校)では、Microsoft Copilot を中心に生成 AI 活用を進めており、教員の校務を支えるツールとして位置付けている。
- ・ 2024(令和6)年9月からは、教員端末を Windows から Mac に変更したことに伴い、Apple Intelligence の利用を追加した。これにより、端末環境の変化に応じて、Microsoft Copilot Chat と Apple Intelligence を組み合わせた構成で教職員の業務を支援する体制となっている。
- ・ さらに、推進校では 2024(令和6)年 11 月から Apple Intelligence と ChatGPT も利用しており、Microsoft Copilot を中心としつつ複数の生成 AI サービスを併用する構成を想定している。なお、ネットワーク構成については、いずれのサービスも既存の校内ネットワーク環境を

そのまま利用しており、専用の新規ネットワーク構成は行っていない。

- ・ 生徒向けには、現時点では Study Pocket を中心とした実証を継続している。一方で、Copilot の年齢制限が 13 歳まで引き下げられたことを受け、13 歳以上の児童生徒を対象に Copilot を利用できる環境を 2026(令和8)年中に整備することを目指しており、生徒向け実証の対象に追加できないか模索している。

■実施体制

- ・ 岐阜市における生成 AI 活用は、教育委員会内の GIGA スクール推進室と学校現場の連携により進められている。教育委員会では、幹部との共通理解を前提に、GIGA スクール推進室の室長及び主担当・副担当が中心となり、生成 AI 実証事業に関する事業者との調整や、実証校・推進校との連携を担っている。GIGA スクール推進室は7名体制であり、生成 AI 以外の業務も併せて所管しつつ、教育 DX 全般に比較的注力できる体制となっている。
- ・ 学校現場では、管理職との共通理解のもとで、ICT 活用推進教師(各校1名以上)や学習担当教員が中心となり、生成 AI を含む ICT 活用に関する研修内容の検討や実践交流を実施している。ICT 活用推進教師には、ICT 機器に積極的に関わる姿勢を持ち、同僚の困りごとに寄り添いながら ICT 活用の観点で具体的なアドバイスができること、好事例を積極的に共有し実践の見届けができることが求められている。
- ・ モデル校である長良中学校の選定にあたっては、①管理職(校長等)の理解、②ICT 活用を推進する中核となる教職員の存在、③学校全体で ICT 活用を推進する体制、の3点を重視している。これらを満たす学校として長良中学校をモデル校に位置づけ、依頼に対する前向きな協力姿勢を踏まえ実証を進めている。推進校についても、ICT に関心のある教員を横断的に束ねて広げていくアプローチを組み合わせており、モデル校と推進校による二層構造での推進体制となっている。

■予算

- ・ Study Pocket については、経済産業省の働き方改革支援補助金 2024 の活用や事業者側の持ち出しがあり、岐阜市は無償で実証実験を実施している。そのため、現段階では市の単独財源による大きな負担を伴わずに生成 AI の教育現場での活用状況や効果を検証できている。なお、Study Pocket を提供するスタディポケット株式会社は、文部科学省が認定する「学校 DX 戦略アドバイザー」(生成 AI 分野)のサポート事業者として位置付けられており、国の支援スキームを通じた学校 DX・校務 DX 支援を行っている。
- ・ 一方で、今後継続的に生成 AI サービスを活用する場合には、予算確保が課題となることが想定されており、生成 AI 導入前後での変化を具体的な資料として示すことが重要であると

⁵⁵ 出典:PRTIMES「学校向け生成 AI サービス「スタディポケット」岐阜市と共同で、学校での生成 AI の実証事業を開始」<https://prt看imes.jp/main/html/rd/p/000000045.000049664.html>(最終アクセス:2025/12/3)

の認識が示されている。財政負担の観点からは、Study Pocket から Microsoft 365 ライセンスに付随する Copilot Chat や Apple Intelligence への切替を検討しており、Study Pocket やスタディサプリなども割引や補助がなくなれば利用継続が難しいとの認識である。無料または低コストで利用できる環境をどのように組み合わせるかが重要である。

- ・ Chromebook を利用する自治体では Gemini、Microsoft 365 を導入している自治体では Copilot Chat など、市町村ごとの環境に応じて無償版を活用することが現実的であるとの見解も示されており、岐阜市としても既存ライセンスに付随するサービスを活かした構成を志向している。

■利用促進策

- ・ 岐阜市教育委員会では、生成 AI の円滑な導入と安全な活用を図るため、ガイドライン整備と研修を組み合わせた利用促進策を講じている。具体的には、岐阜聖徳学園大学の教員の協力を得て教職員向けの生成 AI ガイドラインを作成し、事前研修を実施している。生徒向けには、「タブレット端末の責任ある活用」というガイドを作成し、その中に生成 AI 利用ガイドを位置づけている。岐阜聖徳学園大学との連携事業として公開されている情報によれば、国の方針を受けて 2023(令和5)年9月に児童生徒向け「生成 AI ガイド」を既存のルールブックに追記し、2023(令和5)年10月には教職員向け「生成 AI 利用ガイドライン」に基づく研修を実施している。
- ・ 岐阜市はデジタルシチズンシップ教育を重視しており、従来の「情報モラル」が「～という使い方は NG」という発想であったのに対し、「どのように使えばうまくいくか」を考えさせる方針を取っている。生徒には、全校放送による一斉指導を行った上で生成 AI の利用を開始しており、利用前に基本的な考え方や留意点を共有している。
- ・ 保護者に対しては、データ利活用に関する文部科学省の留意事項を踏まえ、生成 AI 利用時のデータ利活用について明示し、事前に同意を得ている。こうした説明と同意のプロセスにより、生成 AI 利用に対する保護者の理解を得ながら取組を進めている。
- ・ 授業支援ソフトとの関係では、以前利用していた SKY 製ソフトではログインの手間が大きく活用が進まなかったが、ロイロノートに切り替えたことでタブレット活用が急速に進んだ経験がある。この経験から、「お金をかけない選択肢を複数知り、実証して良ければ導入する」というサイクルの重要性を認識しており、生成 AI についても、実証による使い勝手と効果の確認を通じて利用促進を図っている。

■リスク対策

- ・ 岐阜市では、生成 AI 活用に伴うリスクとして、偽情報やバイアス、著作権、個人情報保護等の課題を認識している。教職員に対しては、大学教員による講義や生成 AI ガイドラインの熟読、教職員同士の相互確認を通じて、こうしたリスクの未然防止に努めている。また、生徒については、デジタルシチズンシップ教育の考え方にに基づき、「岐阜市のタブレット端末の責任

ある活用」パンフレットのうち生成 AI に関する部分を取り上げ、「どのような使い方が良いのか」を生徒自身に考えさせながら指導している。

- ・ データ利活用に関しては、文部科学省の留意事項を踏まえた上で、生成 AI 利用時のデータ利活用内容を保護者と児童生徒に明示し、事前同意を得ている。また、生成 AI サービスの選定にあたっては、文部科学省の「学校現場における生成 AI の利活用」及び「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠した環境であることや、個人情報を読み込まない等の制限がシステム側で担保されていることを重視しており、Study Pocket はこうした要件を満たすサービスとして採用されている。さらに、Study Pocket は Azure OpenAI Service のコンテンツフィルタリング機能を活用し、暴力・差別的・性的・自傷行為に関する不適切なコンテンツを検出する仕組みや、利用者が入力した情報を AI の学習に用いない仕様、日本国内データセンターでの運用等を備えていることが公表されており、これらもリスク低減に資する要素となっている。
- ・ 全般的な課題として、生成 AI の生成プロセスがブラックボックスであり、どの情報をどのように処理して回答しているか不透明である点、著作権や個人情報保護などの面で確実な安全性が担保されていない点を懸念しており、安易な利用が法令違反につながるリスクがある。

■成果

- ・ 生成 AI の活用により、教務・校務における業務時間削減効果が確認されている。具体的には、教員1人あたり平均約 30 分(別途集計では約 28 分)の業務時間削減が確認されており、特に事務作業や文書作成の時間が多い管理職ほど削減効果が大きい。一方で、常に教室にいる時間が長い学級担任の削減時間は約 15 分にとどまる傾向がある。
- ・ 校務では、保護者向け案内文(通信、周知文)、児童生徒の所見文、特別支援学校における個別の特別支援計画等で生成 AI が活用されている。特別支援計画は若手教員には負担が大きいため、保護者と年1~2回確認しながら指導内容を検討する必要があるため、生成 AI による素案作成が時間短縮に寄与している。また、5種類の教科書を比較してどれが適切か検討する教材研究にも生成 AI を活用し、検討時間の効率化を図っている。若手教員が指導方法に悩む場面でも、アイデア出しの支援として利用されている。
- ・ 生徒の利用については、「まず Google で調べた上で、自分の考えが正しいかどうかを生成 AI に確認する」「英語の授業等で長文要約を依頼する」といった使い方がみられる。こうした使い方は、単なる検索では得られない学びであり、生成 AI がサブティーチャーやコーチとして機能していると評価している。一方で、「生成 AI を使わなくても問題は解ける」と認識する生徒も多く、「なくてはならない存在」との回答は多くない。
- ・ 生徒からは、「すぐに答えを教えるのではなく、ヒントを出しながら自分でゴールにたどり着ける」「いつでも気軽に聞いて安心できる」「自分では気づかなかった視点を教えてくれる」といった肯定的な意見がある一方、「自分で考える機会が減る」「AI の情報に惑わされる」「著作

権や個人情報心配」「宿題を AI に解かせると身につかない」といった懸念も挙がっている。教職員からは、「文書作成やアンケート集計など多様な場面で活用できてありがたい」「仕事に向かうときのストレスが減り、安心して仕事ができるようになった」といった肯定的な反応に加え、「あと少し考えれば自分の考えを作れそうな場面でも生成 AI を使ってしまい、考える機会が減る」「生徒が使いこなすにはある程度の学力が必要で、依存的な使い方になる懸念がある」との指摘もある。

■課題

- ・ 生徒の利用状況については、2024(令和6)年7月時点から12月時点にかけて利用頻度が減少している。要因として、第一に導入当初は初めて生成 AI に触れることによる高い興味・関心から活用率が上がり、実証開始が6月末であったことも相まって7月時点の数値が高くなったと考えられる。第二に、生成 AI を活用しなくても自力で問題を解けることに気づいた生徒が増えたことが要因として挙げられる。さらに、生成 AI からの回答を理解できず、かえって問題が解けなくなることで有用性を感じ取れなくなった生徒も一定数存在すると認識している。
- ・ 生成 AI で助かる児童生徒がいる一方で、生成 AI から出された「ヒント」の意味が分からず、さらに説明を求めても理解できないまま「ループ状態」に陥る生徒もいる。長良中学校では、どのような児童生徒がこうした状態に陥りやすいか教員が把握しており、すぐに「どこまで分かったか」を確認しに行っているが、タブレット活用に付いていけない約4分の1の児童生徒にはアナログでの声かけ等の個別支援が必要と認識している。生成 AI の情報を十分理解できない生徒ほど、長文の解説をそのままノートに写す学び方になりがちであり、その背景を分析した上で、より良い学び方を教師とともに考えていく必要がある。
- ・ また、学校訪問時には「学んだフリ・分かったフリをする子が増えた」とのコメントが校長から寄せられており、ICT 活用を進める上での課題として捉えている。生成 AI を含む ICT 活用が進むことで、表面的な理解にとどまる学び方のリスクがある一方、先生には聞けないが家で生成 AI にこっそり相談する生徒も一定数いると考えている。
- ・ 全般的な課題としては、生成 AI の生成プロセスのブラックボックス性、著作権や個人情報保護等において確実な安全性が担保されていない点が挙げられ、安易な利用が法令違反につながる可能性への懸念がある。また、多くの市町村では岐阜市ほど環境が整っておらず、ICT 以外の校務負担も大きいいため、実証実験を気軽に行うことが難しいとの認識もある。

■今後の展望

- ・ 今後の取組としては、好事例の情報共有を進めるとともに、生成 AI を単なる「楽をするための道具」ではなく、「自分を高めるパートナー」として認識できるようにすることを目指している。年齢制限が段階的に下がってきている中で、どの年齢から生成 AI を利用させることが適切かは未開拓の領域であり、リアルとデジタルのあり方(ベストミックス)について検討を深め

ていく意向である。

- ・ 長良中学校では、あえて「生成 AI を使わない時間」を設けるかどうかについて、現時点では子どもの判断に委ねている。海外ではソクラテスマードなどの研究も行われているとの認識があり、今後「距離の置き方」に関する議論が増えていくと見込んでいる。漢字力低下への懸念に対して漢字検定を取り入れるなど、生成 AI による影響を踏まえた補完的な取組も必要と考えている。

(9) 茨城県つくば市



ポイント

Point
1

公開データの集約・可視化を通じての新たな付加価値創出に生成 AI を活用した住民向けデータ分析プラットフォームの公開

Point
2

利用定着を目的とした触れる機会を増大させる制度設計

Point
3

推進本部の全庁方針と部局内キーマンを組み合わせたガバナンス運用

事例の概要

■自治体概要

- つくば市は茨城県南部に位置する施行時特例市であり、人口約 26 万人と、県内でも比較的大規模な都市である。
- つくば市では、生成 AI を含むデジタル施策の所管体制として、複数の部署と横断して連携するための組織体制を配置している。前年度までは、庁内業務改善やシステム管理を担う情報政策課(職員 12~13 名規模のうち AI 担当約 3 名)が、職員向け生成 AI 活用を所管していた。また、スマートシティ関連を所管する科学技術戦略課(職員 24~25 名規模のうち AI 担当約 3 名)が、住民合意形成に必要な住民データプラットフォーム(PF)の構築を担当していた。2025(令和 7)年度は、これらの部署の最適化が図られ、新組織としてデジタル政策課が発足し、全庁横断的に進める体制となった。これらの庁内体制の上位には「つくば市デジタル・ガバメント推進本部」が設置されており、自治体 DX や生成 AI 活用の基本方針は同本部で掲げられ、担当部署へ周知している。この推進本部体制は、「官民データ活用推進基本法」及び「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、2019(令和元)年 8 月 1 日に設置されたものである。

■背景・目的

- つくば市では、スマートシティとしての取組の一環として、住民合意形成に資するデータ活用の必要性が認識されてきた。この中で、議会議事録やアンケートデータ等を蓄積・可視化し、住民が実際に利用できる住民向けデータ分析 PF(以下、「住民向け PF」という。)の構築が筑波大学ヒューマン・スマートシティ研究機構との共同研究として科学技術戦略課の所管の下で進められてきた。この住民向け PF は、公開データの集約・可視化を通じて住民の意向やニーズを把握して政策立案業務に活用することを視野に入れ、市民意識調査結果などの

定性データの集約・発信に適したており、2025(令和7)年5月から「つくば市データ分析プラットフォーム(住民の声見える化)」としてプロトタイプの試験公開が開始されている。

- ・ 一方、庁内業務においては、職員間の問合せや文書作成等の事務が多く発生しており、業務負担の軽減や自己解決の促進が課題となっていた。この課題に対して、前年度まで情報政策課が LGWAN 対応の生成 AI サービスや LoGo チャット上の生成 AI 機能を導入し、職員が身近に利用できるツールとして整備した。導入初期には LoGo チャット上に ChatGPT ベースのシステムを筑波大学と共同で開発したものを実装し、その後、対話の往復が可能な LGWAN 対応サービスへと段階的に移行している。
- ・ こうした住民向け PF と職員向け生成 AI ツールの両面の経験を踏まえ、2025(令和7)年度からはデジタル政策課が生成 AI 推進の本丸として位置付けられ、つくば市デジタル・ガバメント推進本部や市長の方針の下で、全庁的な活用を進める体制が整えられている。

■取組概要

- ・ つくば市の取組は、LoGo チャット上の ChatGPT ベース機能、LGWAN 対応生成 AI サービス(exaBase)、住民向け PF といった技術単位ごとに段階的に進められている。

【けんじくん】

- ・ 導入初期には、LoGo チャット上に ChatGPT ベースのシステム「AI 顧問けんじくん」を実装し、庁内職員が利用できる形で提供していた。この開発に当たっては、つくば市のスーパーシティに係る取組においてアーキテクトを務める筑波大学教授・つくば市顧問の鈴木健嗣氏の協力を得ている。「AI 顧問けんじくん」は LoGo チャットの仕様上、一問一答形式のチャットとなり、生成 AI の特性である多段の応答(やり取りの往復)を十分に活かしきれない点があった。この経験を通じて、対話の往復を前提としたシステムの必要性が認識された。

【exaBase 生成 AI for 自治体】

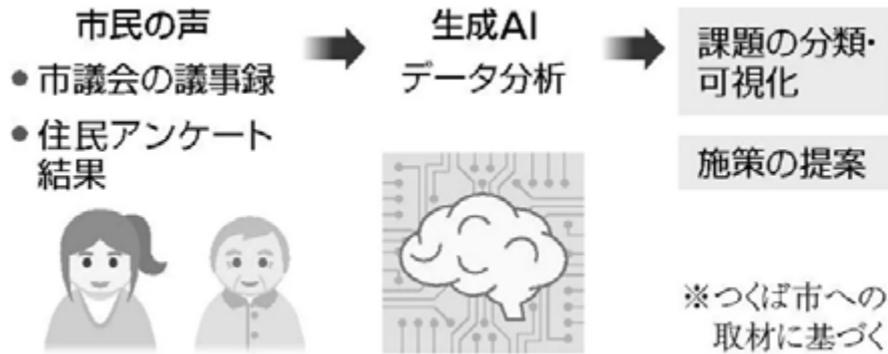
- ・ その後の導入段階では、前年度より情報政策課が LGWAN 対応の生成 AI サービス「exaBase」を導入(2024(令和6)年8月からは、LGWAN 環境で利用可能な「exaBase 生成 AI for 自治体」を用いた運用を開始)し、職員向けの身近なツールとして位置付けている。exaBase 導入に当たっては、職員向けガイドラインを整備するとともに、プロンプトの事例集を作成し、庁内研修を段階的に開始している。
- ・ exaBase では、機能オプションとして一部で RAG を活用している。庁内で発生する職員間の問合せのうち、件数が多く標準化が見込める領域から順に、必要な資料を担当課から収集の上、デジタル政策課が exaBase に登録し、RAG 回答の対象としている。これにより、対象領域においては職員が生成 AI を通じて自己解決を図ることが可能となっている。
- ・ exaBase のアカウントは、約 2,200 人分確保している。料金体系は「アカウント数」ではなく「利用文字数」に応じて変動する仕組みであり、課金対象となるモデルと無料で利用できる「エコノミーモデル」の2種類が用意されている。上限に達した場合には、職員にはエコノミーモデル

への切替利用を促している。当初は「お試し導入」として 1,000 万文字・同時アクセス 50 枠で開始したが、利用者数の増加と市長からの後押しを受け、現在は 3,000 万文字・同時アクセス 100 枠へと拡大している。

- ・ 職員向け生成 AI 活用の促進に当たっては、より多くの職員が受講でき、生成 AI を身近なツールとして認識するきっかけとするため、2025(令和7)年度は研修スタイルを見直している。2024(令和6)年度は長時間のグループワーク中心であったが、2025(令和7)年度は個人ワーク中心のコンパクトな研修とし、人事研修における主事級への必修枠と自由参加枠を分けて幅広い層が受講できるようにしている。また、職員が PC を起動した際に exaBase が自動起動する設定とし、「まずは開いてみる」状態を標準化することで、日常業務の中で生成 AI を利用しやすい環境を整備している。

【つくば市データ分析プラットフォーム】

- ・ 住民向けの技術としては、つくば市データ分析 PF をプロトタイプとして構築した。2024(令和6)年から構想・開発に着手しており、2025(令和7)年度はブラッシュアップを図っている。住民向け PF では、主に議会議事録やアンケートデータ等の公開データを蓄積・可視化しており、住民が実際に触れて利用できる仕組みとなっている。住民向け PF は 2025(令和7)年5月13日に「つくば市データ分析プラットフォーム(住民の声見える化)」として試験公開を開始しており、つくば市議会の会議録や洞峰公園に関する市民アンケートを基に、生成 AI で課題や意見を整理・分析・可視化し、要約や新規施策案の提案を行う機能を備えている。データの加工については、市と筑波大学、外部ベンダが協力して行っており、加工そのものは外部ベンダが行うが、一度議事録の加工・蓄積フローを構築することで、今後は同様の流れで追加データを取り込めるようになっている。
- ・ つくば市はデータ連携基盤を保有しており、今後、住民向け PF と既存のデータ連携基盤を組み合わせることで、市内を流通するさまざまなデータを可視化し、新たな付加価値を創出していくことを視野に入れている。また、住民向け PF については、2026(令和8)年度以降も維持・活用し、2027(令和9)年度に向けて更なるブラッシュアップを行う「段階的な改善」のイメージを持っており、議会答弁案の作成支援等、個別業務における活用機会も徐々に増やしていくことを想定している。

図表 80 つくば市データ分析プラットフォームのイメージ⁵⁶

■実施体制

- ・ 生成 AI 推進に関する全庁的な方針は、「つくば市デジタル・ガバメント推進本部」が掲げており、同本部の下で各部署が役割を分担している。前年度までは、庁内業務改善やシステム管理を所管する情報政策課が、職員向け生成 AI 活用を担当し、LGWAN 対応サービスの導入やガイドライン策定、研修実施などを行ってきた。2025(令和7)年度からデジタル政策課が引き継いでいる。
- ・ 住民合意形成に必要な住民データ分析 PF の構築はデジタル政策課が担当し、議会議事録やアンケートデータ等の公開データを蓄積・可視化する仕組みを整備している。住民向け PF 構想のキーマンとして、外部から「データ連携推進監」を登用し、同氏が住民向け PF の全体構想を立案している。技術面については、筑波大学が支援を行っており、主として筑波大学ヒューマン・スマートシティ研究機構が共同研究の窓口となっている。外部ベンダがデータ加工やシステム開発を担っている。
- ・ 2025(令和7)年度からは、デジタル政策課が生成 AI の「本丸」として全庁的な推進役を担い、情報システム化(昨年度まで情報政策課)や科学技術戦略課と連携しながら、職員向け生成 AI 活用と住民向け PF の両面の取組を調整している。市長は旗振り役として生成 AI 活用のメッセージを発信し、つくば市デジタル・ガバメント推進本部において各部局の利用状況を定期的に共有している。

■予算

- ・ 職員向け生成 AI サービスである exaBase については、現在、月額約 43 万円で、約 2,200 人分のアカウント、料金体系は利用文字数に応じて変動する仕組みであり、課金対象モデルと無料のエコノミーモデルを併用することで、予算の範囲内で利用を継続できるようにしている。当初は「お試し導入」として 1,000 万文字・同時アクセス 50 枠から開始し、利用拡大に伴い現在は、3,000 万文字・同時アクセス 100 枠へと拡大している。
- ・ 住民向け PF の構築に関しては、費用規模は 1,000 万円超となっている。つくば市は住民向け PF をスマートシティとしての先行投資と位置付け、スクラップ・アンド・ビルドの視点ではなく、段階的なブラッシュアップを前提に予算を確保している。

■利用促進策

- ・ 職員向け exaBase の利用促進に当たっては、より多くの職員が受講でき、生成 AI を身近なツールとして認識するきっかけとするため、2025(令和7)年度は研修内容と運営方法を見直している。具体的には、昨年度同様、人事研修における若手職員(主事級)向けの特別枠として、半ば必修的に受講する枠を設けるとともに、新たに自由参加枠も併設し、個人ワークを中心としたコンパクトな研修形式へと変更している。グループワーク中心の研修では参加者が消極的になりやすかったとの認識から、個人単位での操作体験を重視している。2025(令和7)年8月26日及び27日には、市役所において exaBase を用いた職員向け研修が開催され、主事級129名、希望受講133名、合計262名が参加している。
- ・ また、職員がPCを起動した際に exaBase が自動起動する設定とし、「まずは開いてみる」状態を標準とすることで、職員が日常的にツールに触れる機会を増やしている。庁内では、デジタル・ガバメント推進本部会議で各部局の利用状況を定期的に共有し、市長がトップメッセージとして生成 AI 活用を後押ししている。こうした働きかけにより、特定部局で利用が広がっている。これらの部局では、旗振り役となる職員の存在が利用拡大に影響していると認識している。
- ・ 住民向け PF については、議会議事録やアンケートデータを蓄積・可視化し、住民が実際に触れて利用できる形で提供している。2025(令和7)年度は市民意識調査結果の集約・発信を検討しており、利用可能なデータ種別を増やすことで、住民が市政に関する情報へアクセスしやすい環境を整備している。

■リスク対策

- ・ 生成 AI のリスク対応について、つくば市では現時点でガイドライン上に基本的な留意事項を明示する対応を行っている。exaBase の利用に当たっては、職員向けガイドラインやノウハウを整備し、機微な情報の取扱い等に関する注意点を示している。また、定期的なログ分析を実施し、利用状況の把握や不適切な利用の有無を確認している。
- ・ 一方で、アンケート等による詳細な利用実態の把握は今後の課題とされており、定量的な費用対効果(業務時間削減等)の測定も難しいと認識している。
- ・ 住民向けの生成 AI 活用に関しては、行政として誤情報の発信が懸念されることから、住民向け PF については、定性データの集約・可視化を通じた情報発信を重視している。

■成果

- ・ exaBase の導入後、定量的な指標による効果測定は行っていないものの、利用者数は着実に増加していると認識されており、導入当初の1,000万文字・同時アクセス50枠から、現在は

⁵⁶ 出典:読売新聞オンライン「市民の声AIで分析へ つくば市基盤構築 施策提案機能も」

<https://www.yomiuri.co.jp/local/ibaraki/news/20250515-OYTNT50007/>(最終アクセス:2025/12/3)

3,000 万文字・同時アクセス 100 枠へと利用規模を拡大している。市長が利用促進のメッセージを発信したことも、文字数枠の拡大につながっている。

- ・ 利用が多い部署においては、旗振り役の存在が大きいとされており、部局内での主体的な活用が進んでいる事例となっている。
- ・ 住民向け PF については、議会議事録やアンケートデータ等の公開データを蓄積・可視化し、住民が触れて利用できる仕組みを整備している。住民向け PF は、新たな付加価値の創出という観点から評価されるべき取組と位置付けられており、市民意識調査結果等の定性データを集約する用途に適していると見られている。さらに、住民向け PF の仕組みは内部データを入れ替えることで他自治体でも活用可能な形にしておくことを想定しており、将来的な横展開の余地を有している。

■課題

- ・ つくば市は、生成 AI 活用に関して複数の課題を認識している。まず、exaBase の利用実態について、ログ分析は実施しているものの、アンケート等を通じた詳細な把握は今後の課題であり、定量的な費用対効果(業務時間削減等)を算出することは難しいと考えている。生成 AI の技術進化が日々激しいことから、将来展望を長期的に固定しにくい点も課題として挙げられている。
- ・ 住民向け PF に関しては、新規データを追加した場合でも、そのデータだけを加工すればよいわけではなく、既存データも含めた再加工が必要となる場合があるなど、データ加工プロセスの複雑さが大きな課題となっている。現在は半自動のプロセスで対応しているが、将来的には可能な限り全自動化し、さまざまな都市データの可視化に迅速に対応できるようにする必要があると認識している。また、スマートシティとして保有するデータ連携基盤についても、現時点では十分に活用しきれていないとの認識があり、住民向け PF との連携による付加価値創出が今後の検討課題となっている。

■今後の展望

- ・ つくば市では、生成 AI を将来的に Word や Excel などのオフィススイートと同様、「なくてはならない当たり前のツール」として位置付けており、業務効率化と新たな付加価値創出の両面から活用を継続的に進める方針である。一方で、技術進化の速度が速いことから、特定のベンダや機能に長期的に固定した構想を描くのではなく、契約単位や投資単位を踏まえた段階的な見直しを前提とした運用が想定されている。
- ・ 住民向け PF については、一昨年からの構想・開発、2024(令和6)年度のプロトタイプ構築、2025(令和7)年度のブラッシュアップを経て、2026(令和8)年度以降も維持・活用しながら、2027(令和9)年度に向けた更なる改善を行う段階的な改善プロセスが見込まれている。住民向け PF で吸い上げた住民の声を直接新規事業に反映させる段階には至っていないものの、議会答弁案の作成等、部分的な業務での活用が始まりつつある。今後は、住民向け PF

とデータ連携基盤、exaBase による職員向け支援を組み合わせることで、庁内業務の効率化と住民向け情報提供の高度化を併行して進める方向性が示されている。

- ・ 庁内においては、生成 AI 活用を進める上で「旗振り役・意識づけ」が最重要と認識されており、市長や部局長級職員に加え、各部局内での旗振り役となる職員の存在を増やすことが、利用拡大につながると見られている。庁外に対しては、つくば市が構築した住民向け PF 等の仕組みを、内部データを入れ替えることで他自治体でも活用できる形にしておくことが重要であり、スーパーシティ構想における「先進事例の横展開」という方向性にも合致すると考えている。

(10) 東京都葛飾区



ポイント

Point
1

窓口における待ち時間の長期化という切実な課題を起点とした、若手中心の業務知識平準化に資する行政特化型AIエージェントシステムの導入

Point
2

LGWAN制約下でも全庁展開を可能にする閉域接続型生成AI基盤整備

Point
3

RAG精度を左右するデータ設計・運用ルールの標準化と継続投入体制の確立

事例の概要

■自治体概要

- 葛飾区は、東京都東部に位置する特別区であり、人口約 47 万人規模の自治体である。葛飾区は、インターネットから切り離された LGWAN 系ネットワークを主たる業務環境としており、一般的なインターネット経由の生成 AI サービスを職員が気軽に利用しにくい環境にある。このため、LGWAN 系ネットワークから閉域接続された独自の生成 AI 環境を構築し、庁内業務で利用している。
- 生成 AI の導入・ガイドライン策定・研修講師等の業務は、政策経営部 DX 戦略課を中心に、当初は係長1名・担当1名の少人数体制で対応していた。その後、政策経営部の部課長合意のもと、約 30 名の任意職員による「生成 AI 活用検討 PT」を設置し、独自生成 AI 構築フェーズでは3名体制で対応している。DX 戦略課の職員は専門職採用ではなく、内部人材で構成されており、外部専門人材の招聘は行っていない。区の内部規程上も、DX 戦略課は情報システムに係るセキュリティやシステム構築・運用管理、DX 政策の推進・調整等を所掌する部署として位置付けられている。
- 職員は新しい取組に慎重な傾向があり、生成 AI 導入当初は必ずしも好意的な反応ばかりではなかったが、区長によるトップダウンの指示と、窓口待ち時間の長さといった切実な課題認識を背景に、徐々に合意形成が進んだとされている。若手・新規採用職員の比率が高まり、ベテラン職員の割合が低下している部署もある中で、生成 AI を活用した業務知識の平準化が重要なテーマとなっている。

■背景・目的

- 2022(令和4)年 11 月の ChatGPT 公開後、社会全体で生成 AI の利用が広がる中、葛飾区では区としての一般利用可否の検討を行うようトップダウンの指示が出された。これを受け、

政策経営部内で生成 AI の試行活用が行われ、その結果を踏まえて独自の生成 AI 環境の構築・活用に踏み切った経緯がある。

- ・ 一方で、葛飾区的主要業務環境は LGWAN 系ネットワークであり、インターネット経由の生成 AI サービスに直接アクセスすることは難しい状況であった。このため、LGWAN 閉域接続が可能なサービスの中から Azure OpenAI Service を採用し、庁内から安全に利用できる環境を整備した。導入当時、国内で利用可能なサービスのうち、LGWAN 閉域接続と Azure OpenAI Service を組み合わせた構成が唯一の実用的選択肢であったことも、採用理由となっている。
- ・ また、本区ではベテラン職員が減少し、若手・新卒職員が増加している。特に戸籍住民課ではピーク時は4～5時間待ちとなることもあり、新人職員が窓口でマニュアルを確認したり、先輩職員へ質問したりするためにバックヤードへ戻り、10分以上席を外したりすることもあった。こうした状況から、窓口対応品質の平準化と待ち時間の短縮に向けた手段として、生成 AI を活用した支援に期待が寄せられていた。

■取組概要

【かつしか Chat】

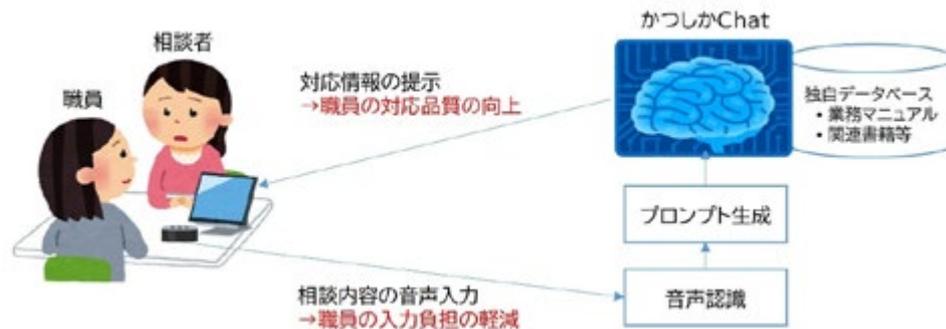
- ・ 2023(令和5)年4～6月には、生成 AI に関する情報収集と「葛飾区生成 AI 利用ガイドライン」素案の作成を行い、2023(令和5)年8月には ASP 型生成 AI サービスの試行活用と結果の取りまとめを実施した。2023(令和5)年10～11月にはガイドライン策定と庁内研修を行い、ASP 型生成 AI サービスを導入した。2023(令和5)年12月から2024(令和6)年5月にかけては、Azure OpenAI Service を用いた独自環境の構築と回答精度向上のための調整を行い、2024(令和6)年6月に葛飾区生成 AI の全庁利用を開始している。
- ・ 庁内から安全に生成 AI を利用するため、LGWAN 系ネットワークから閉域接続された独自の生成 AI 環境を構築している。生成 AI サービスには Azure OpenAI Service を採用し、利用モデルとして GPT-4o 及び GPT-4o mini を用いている。内部文書を参照して回答を生成するため、RAG を活用しており、計画書等の1本の文書を数百文字程度にチャンク化し、各チャンクに「第1章1〇〇〇(1)△△△」のような目次情報に基づくラベルを付与することで、文書内の位置情報を把握しつつ回答精度を高めている。導入初期にはチャンク化のみでは前後関係が把握できず誤った回答が多かったが、ラベリングにより参照箇所を特定しやすくし、精度向上につなげている。区独自データベースとして、基本構想・基本計画、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、会計事務規則等の事務マニュアル、区議会会議録など計38種類の文書を登録しているほか、各課で作成したマニュアルや株式会社ぎょうせいの書籍を組み合わせた構成となっている。
- ・ また、この独自生成 AI 環境は、NTT アドバンステクノロジー株式会社(NTT-AT)と NTT 東日本が提供する「LLM カスタマイズサービス」に基づき、Managed SD-WAN 及びクラウドゲ

ートウェイクロスコネクトを用いて葛飾区ネットワークと Azure を閉域網接続する構成が採用されている。

【窓口対応 AI エージェント】

- 窓口業務では、戸籍住民課などの窓口部署において行政特化型 AI エージェントシステムと「かつしか Chat(窓口対応版)」を組み合わせた運用を行う想定である。窓口での音声認識には Azure AI Speech を利用し、双方向指向性マイクにより職員と区民の会話をテキスト化している。画面は区民には見せず、画面右側に AI エージェント、左側に「かつしか Chat(窓口対応版)」を表示し、職員のみが参照する形で運用していく。

図表 81 窓口対応エージェントシステム⁵⁷



- 「かつしか Chat(窓口対応版)」では、各課が作成した業務マニュアル等を RAG 用知識ベース(ナレッジベース)として投入し、窓口業務や電話対応を支援している。2025(令和7)年5月には戸籍住民課の一部職員及び区民事務所で検証を行い、2025(令和7)年7月に同システムを導入した。新規採用職員や異動直後の職員であっても、ベテラン職員と遜色ない応対を行えることや、バックヤードでマニュアルを確認する時間の短縮による来庁者の待ち時間削減が期待されている。
- 行政特化型 AI エージェントシステムについては、2025(令和7)年5～8月にかけて構築を行い、2025(令和7)年9月に実証実験を実施した。この行政特化型 AI エージェントシステムは、窓口での会話内容をマイクが拾い、生成 AI に投入して回答を表示する仕組みとした上で、2025(令和7)年9月25日に戸籍住民課窓口で試行を開始し、2026(令和8)年度の本格導入に向けて調整を進めている。将来的には戸籍住民課での運用を踏まえつつ、他の窓口への展開も視野に入れている。

■実施体制

- 生成 AI 導入に関する全庁的な検討は、当初、政策経営部デジタル推進担当課(現 DX 戦略課)を中心として進められている。当初は係長1名・担当1名の2名体制で、生成 AI の導入、

⁵⁷ 出典:NTT アドバンステクノロジー株式会社「生成 AI 活用で自治体の窓口対応業務を支援、AI エージェントシステムの試験運用を開始」<https://www.ntt-at.co.jp/news/2025/detail/release250424.html>(最終アクセス:2025/12/3)

ガイドライン策定、研修講師等を担当していた。その後、政策経営部内の部課長の合意に基づき、約 30 名の任意参加による「生成 AI 活用検討 PT」が立ち上げられ、庁内での試行活用やユースケース整理を進めている。独自生成 AI 環境の構築フェーズでは3名体制で対応しており、少人数でありながらも継続的な運用・改善を行っている。

- ・ DX 戦略課の職員は、いずれも専門職としての採用ではなく、事務職が担当している。RAG のデータ構造や生成 AI の仕組みの理解が求められる中で、導入担当者自身が技術的な内容を学習しながら構築を進めてきた。
- ・ システム構築については、NTT-AT と委託契約を締結した。ChatGPT の社会的な広がりを受けて葛飾区内でも生成 AI 活用検討が進んでいたところ、NTT-AT から「自治体独自生成 AI の構築が可能」との提案があり、競争入札を経て契約に至った。NTT-AT との間では、独自環境構築と RAG の回答精度向上に向けて、当初は2週間に1~2回程度の頻度で定例打合せを行い、仕様や期待値のすり合わせと改善策の検討を継続している。
- ・ また、窓口対応業務を支援する行政特化型 AI エージェントシステムについては、NTT-AT とともに株式会社ぎょうせいが協力主体として位置付けられており、両社と葛飾区の3者で試験運用を行っている。

■ 予算

- ・ 生成 AI 環境構築に係る予算要求にあたり、「業務効率化」「職員負担軽減」「住民サービス向上」といった目的と AI の専門用語を極力避けた説明を行っている。具体的な削減時間や金額などの定量的効果は算出できていなかったため、定性的な効果を中心に導入の妥当性を説明した。
- ・ 一方で、財政部門における生成 AI への理解不足や、ランニングコストの継続性に対する懸念が課題として挙げられている。このため、専門的な技術説明ではなく、具体的な業務改善の場面を示すことにより、イメージしやすい説明を工夫した。また、複数部署との調整に時間を要した点も、予算確保における課題として認識されている。
- ・ NTT-AT との委託契約は、コンサルティングを含む委託契約となっており、2025(令和7)年度は約 2,200 万円規模である。行政特化型 AI エージェントシステムの構築費は 2025(令和7)年度約 770 万円であり、来年度以降は回線料金・テナント料に加え、トークンベースの従量課金が発生する見込みである。また、日本加除出版株式会社や株式会社テイハン、株式会社ぎょうせい等の書籍を RAG で利用する場合、書籍価格と同程度の利用料が毎年発生する想定であり、継続的な費用として認識している。

■ 利用促進策

- ・ 「葛飾区生成 AI 利用ガイドライン」の策定と併せて、職員向け研修等を通じた利用促進を図っている。2023(令和5)年 11 月には、ガイドラインに基づく研修を実施し、生成 AI の概要や留意事項について周知を行った。2024(令和6)年度及び 2025(令和7)年度には、新規採用

職員向けの必修研修に生成 AI の概要と活用事例を組み込み、入庁時から生成 AI の業務活用を前提としたリテラシーの底上げを図っている。区の「区民サービス向上改革プログラム」の取組状況においても、2024(令和6)年6月に新規採用職員向け研修を実施した。

- ・ また、2024(令和6)年11月には「葛飾区生成 AI 活用事例集」を作成し、通常の ChatGPT 活用例に加えて「かつしか Chat」のユースケースを整理し、全職員に周知した。これにより、具体的な利用場面とプロンプト例を共有し、職員が自らの業務に生成 AI を適用する際の参考とすることを意図している。

■リスク対策

- ・ 「葛飾区生成 AI 利用ガイドライン」において、偽情報、バイアス、著作権、個人情報漏洩等のリスクと留意点を整理し、職員に遵守を徹底している。内部文書を参照する RAG を活用し、回答とともに根拠文書の提示を求めることで、誤情報やバイアスのリスクを一定程度低減する運用としている。区の改革プログラムにおいても、生成 AI 利用のためのガイドライン策定や職員研修の実施が位置付けられており、リスク管理とリテラシー向上を併せて進める方針が示されている。
- ・ 個人情報保護に関しては、Azure OpenAI Service に対して入力情報の学習利用を行わないよう、オプトアウト申請を実施している。行政特化型 AI エージェントシステムでは、氏名や具体的な地名等の個人情報は対話履歴表示時にマスキングされる仕様となっており、音声自体は録音・保存していない。履歴として保存するのは「要約された質問」と「それに対する回答」のみであり、データベース上にはマスク前のテキストが保持されつつ、画面表示時にはマスクされる構成となっている。
- ・ 来庁者への説明については、マイク設置の事実やシステム利用の趣旨を張り紙等で示し、同意を得る運用を検討している。本格導入に向けては、マスキングしているとはいえ個人情報がデータベースに蓄積される点が大きな懸念であり、この点をどのようにクリアするかが重要な課題として認識されている。

■成果

- ・ 葛飾区の全庁生成 AI 環境では、直近1カ月の利用率が約 15%となっており、約 3,000 人の職員のうち 460 人程度が利用している。主なユースケースとしては、議事録要約、メール文の添削、Excel 関数の作成、業務マニュアルの参照など、日常的な事務作業を支援する利用が中心である。業務効率化効果については、正答率や削減時間などの具体的な数値はまだ算出されていないが、一定程度の効果が生じていると認識されている。
- ・ 行政特化型 AI エージェントシステムの実証では、「窓口の対話内容をまとめて要約し、複数の疑問・確認事項にまとめて回答を整理してくれる点が助かる」「複数のマニュアルを横断検索し、短時間で回答案を生成してくれるのが有用である」といったポジティブな評価が得られている。一方で、「窓口での対話をマイクがうまく認識しないケースがある」という指摘もあり、

音声認識環境の調整が課題となっている。

- ・ 「かつしか Chat(窓口対応版)」については、特に若手職員を中心に前向きに活用されており、ネガティブな反応はほとんどないとされている。実証では主に若手職員が利用し、ベテラン職員の利用は限定的であるが、若手職員が窓口対応を担う場面での支援ツールとして一定の役割を果たしている。

■課題

- ・ RAG 環境の構築にあたっては、どのようなデータ構造とすれば AI が正確に情報を取得できるかという点について、導入担当職員自身が RAG の仕組みを理解するところから始める必要があり、大きな負担となった。データのチャンク化やラベリングなどのデータ整備作業を含め、1本のマニュアル群を知識ベース(ナレッジベース)として利用可能な状態にするまでに概ね1カ月程度を要しており、継続的なデータ投入・更新の負荷も課題となっている。
- ・ マニュアル更新時には、所管課から DX 戦略課に更新情報を連携し、DX 戦略課から NTT-AT に情報を渡して知識ベース(ナレッジベース)を更新する運用としているが、年度替わり等のマニュアル改訂時に、新旧の入替えに生じるラグをいかに短縮するかが重要な課題である。データ加工の内製化については、現時点では技術的ハードルが高いと判断されており、NTT-AT への委託継続を前提としている。
- ・ 職員リテラシーについても、多くの職員が ChatGPT を十分理解していない状態から研修を開始せざるを得ず、「生成 AI とは何か」という説明から始める必要があった。生成 AI の使い方が分からない職員が一定数いることが実証を通じて明らかになっており、職員の受容度が導入の成否に大きく影響することが確認されている。利用率の向上や定量的効果の可視化については、適切な指標設定の難しさもあり、今後の検討課題と認識している。
- ・ 直近1カ月の利用率が約 15%(約 3,000 人中 460 人程度)にとどまっていることから、区ではこの数値を少ないと受け止めている。横須賀市の実施していたコンテストのような取組など、さらに踏み込んだ利用促進策は今後の検討課題として認識している。

■今後の展望

- ・ 行政特化型 AI エージェントシステムについては、2026(令和8)年度の本格導入を予定しており、将来的には全窓口への展開を視野に入れている。まずは戸籍住民課での運用を通じて得られた意見・要望を反映しながら、段階的な拡大を進める方針である。特に、「専門外の職員が一次受付を行う部署」や「相談履歴を残したい部署」(子育て・福祉窓口等)での需要が高いと認識している。
- ・ RAG における参照資料については、戸籍住民課では日本加除出版の書籍に加え、テイハン等他社書籍も取り込むことで、業務の大半をカバーできる見込みが立っている。2025(令和7)年10月からは、日本加除出版・NTT-AT・葛飾区の3者による秘密保持契約のもとで書籍活用の実証を行う予定であり、来年度の契約に向けて出版社との調整を進めている。

- ・ また、多言語対応についても今後の課題として位置付けられており、翻訳処理を業務フローのどの段階に組み込むか検討が進められている。来年度当初予算により、エージェント専用によりセキュアな環境を構築する計画であり、端末更新により Copilot が利用可能になる予定であることから、「かつしか Chat」との棲み分けや運用コスト削減のあり方も重要な検討テーマとなっている。

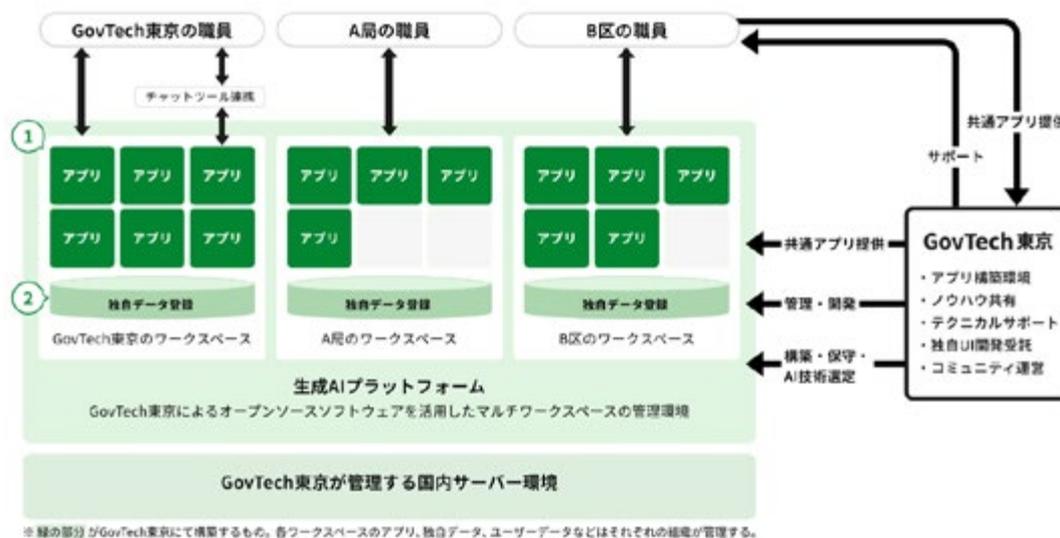
5.3 GovTech 東京の取組

事例の概要

■取組概要

- 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、他の区市町村等でも共有・再利用可能な「デジタル公共財」の提供を目指している。

図表 82 生成 AI プラットフォームの構築イメージ⁵⁸



■プラットフォームの整備方針・全体像

- 生成 AI プラットフォームは「専門的なコーディングなしでもアプリケーションを作成可能な共通基盤」として設計されており、自治体職員が専門知識不要で業務に必要な AI 機能を自ら開発できる環境を提供する。
- 目的は「ノーコード or ローコードでのアプリ開発」「共通基盤による効率化」「アプリの共有・再利用によるスケール効率」などであり、単一自治体依存の属人的開発を避ける設計となっている。
- また、アプリを API 経由で外部ツール(チャットツール、Web、既存システム等)と連携可能とする構成を想定しており、既存／新規システムとの統合性も考慮されている。
- 複数の LLM やモデル(クラウド型、エンタープライズ型、自前運用型など)を組み合わせる設計であり、単一モデル・単機能に依存しない柔軟性を想定している。
- 最終的には、自治体が作成した AI アプリを共通プラットフォーム上で共有可能にする方針で

⁵⁸ 出典:GovTech 東京「生成 AI プラットフォーム」<https://www.govtechtokyo.or.jp/services/gen-ai-platform/>
(最終アクセス:2025/12/3)

あり、その際の基盤として、Dify を活用したアプリのエクスポート／インポートによる共有を想定している。こうした「共有・再利用可能な AI アプリ」の仕組みは、特にリソースが限られる小規模自治体にとって有効であり、導入ハードルが下がることを期待している。

■想定利用主体と導入状況

- ・ 対象は都庁各局および都内区市町村を想定。既に試行団体への提供を含めた導入が進んでいる。2025(令和7)年は伴走サポート参加の 37 団体が試行利用している。全庁導入ではなく、主に DX 部門等での試験導入が中心である。
- ・ 試行団体の中には、Excel から生成 AI プラットフォームを呼び出すような高度な利用を試みる職員も存在していることを確認している。

■提供予定機能・技術的特徴

- ・ プラットフォームでは、文書の自動生成・校正／要約、マニュアルや既存資料を活用した Q&A 型チャットボット、業務特化型アシスタントなど、自治体の日常業務に即した複数の用途を想定している。
- ・ 現在は LGWAN-ASP 対応に向けた検証を実施中である。
- ・ また、単なるチャット／文章生成だけではなく、RAG(検索拡張生成)や外部ツールとの連携を含めた複合的ワークフローの自動化やアシストが可能な設計。これにより、既存データベースやマニュアル・文書を活用することで、より実務に即した AI 活用が可能となる。
- ・ セキュリティ確保の観点から、プラットフォームで利用可能とするプラグインは GovTech 東京が選定する。

■支援体系・導入サポート

- ・ GovTech 東京は、自治体ごとの個別サポート(伴走支援)などを通じて、単なる「プラットフォーム提供」にとどまらず、プラットフォームの利用方法などもサポートする体制を取っている。
- ・ この支援姿勢により、自治体職員が生成 AI の理解を深めながら、実際に自らアプリを作成・運用し、継続的に改善していく取組を目指すものである。
- ・ また、単なる「外部に丸投げ」ではなく自治体主体での内製・運用を促すことで、将来的なスキル定着や持続可能な DX 基盤の構築を見据えている。

■小規模自治体における活用可能性

- ・ プラットフォーム自体がノーコード／ローコードかつ共有可能なアプリ構造を前提としているため、情報システム部門が少数、あるいは専任担当者がいない自治体でも、比較的 low コスト・低負荷で導入・運用が可能である。
- ・ また、他自治体が既に開発したアプリをそのまま利用またはカスタマイズできるため、小規模自治体でも機能の恩恵を享受しやすく、自治体間の格差を是正しうる。
- ・ 加えて、伴走支援を通じた技術支援を提供されており、専門知識が十分でない自治体でも安心して導入できる体制が整備されつつある。

■費用負担・運用体制

- ・ GovTech 東京によるクラウド型共通基盤の提供というモデルは、各自治体が個別にインフラ構築・運用を行う必要がなく、初期コストや技術的負荷を大幅に削減できる。
- ・ また、プラットフォームを共通化・標準化することで、運用やセキュリティ管理、バージョン管理の負担を集中させ、自治体側はアプリ開発・業務改善に専念できる仕組みとなっている。
- ・ さらに、他自治体との共有・再利用が前提となっているため、スケールメリットを享受しやすく、コスト対効果が高い構造である。

■今後の連携・オープン化の方向性

- ・ GovTech 東京は当該プラットフォームを“自治体横断で使える共通の道具”と位置づけ、「デジタル公共財」になりうると考えている。自治体間で開発資産の共有・再利用ができるよう検討を進めている。
- ・ また、プラットフォーム提供と並行して、自治体内のデジタル人材育成、共通ルール・ガバナンス整備、運用管理手法の標準化といった「基盤整備」を進めており、将来的な展開を見据えた長期的な取組となっている。

第6章

多摩・島しょ地域自治体における 生成 AI 実践ガイド

6. 多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 実践ガイド

6.1 生成 AI 活用成熟度と課題構造の整理

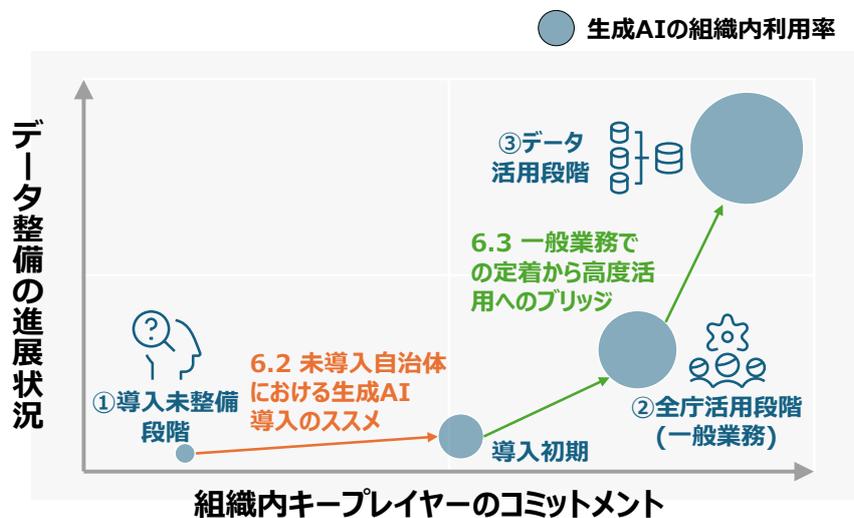
アンケート調査を通じて整理した、多摩・島しょ地域自治体における生成 AI 活用の状況や、視察・ヒアリング調査を実施したさまざまな自治体の状況は、自治体ごとに大きな差異がみられ、単純に導入済／未導入といった区分では捉えきれないことを示している。

これらの差異を生み出す背景を検討すると、単に「導入の有無」では説明できない要素として、①「組織内キープレイヤーのコミットメント」と②「データ整備の進展状況」の2つが、活用の進展度合いに大きく影響していることが分かった。

コミットメントとは、首長や幹部、デジタル推進部署、現場職員のキーパーソンなど、庁内で推進力を発揮し得る主体の意欲・関与度を総合的に捉えたものであり、活用の進展を左右する重要な要素となる。コミットメントには、首長や幹部によるトップダウンの意志決定のみならず、現場職員の自発的な試行やデジタル推進部署の継続的な支援といったボトムアップの動きも含まれる。一方、データ整備とは、庁内文書・業務データの管理状況や体系化の進み具合を指す。特に、根拠資料の参照を前提とする RAG や、AI エージェントなどの高度活用を見据える場合には、データ整備が重要な基盤となる。

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。さらに、成熟度③はゴールではなく、整備されたデータと運用基盤を前提として、住民接点を含む業務プロセスの高度化（例：申請・相談・案内等の住民サービスの AI 活用、説明責任を担保した情報提供の高度化、業務横断の最適化など）へ展開していくための到達点と位置付けられる。

図表 83 生成 AI 活用成熟度モデル



なお、コミットメントとデータ整備の進展状況は、必ずしも同時に高まるとは限らず、一般にコミットメント面の制約が先に顕在化する場合とデータ面の制約が先に顕在化する場合があり得るため、自治体ごとに進展のボトルネックが異なる点に留意が必要である。以下では、調査で得られた知見を踏まえ、各段階に位置付けられる自治体が次の段階へ進むために必要となる情報・要件を整理する。

6.2 未導入自治体における生成 AI 導入のススメ

6.1 で整理したとおり、成熟度①に位置付けられる自治体では、「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」のいずれもが十分に高まっておらず、生成 AI の活用が個人レベルの試行にとどまっているケースが多い。アンケート調査を通じて把握した多摩・島しょ地域自治体の状況を見ると、特に人材・予算の不足に起因するコミットメントの立ち上がりの遅れが、成熟度①にとどまる主な要因となっていることがうかがえた。すなわち、成熟度①の自治体では、「組織内キープレイヤーのコミットメント」が低いいため、「庁内での利用定着に必要な初期成功体験が得られていない」という構造的な課題が横たわっている。

一方で、当別町、南陽市、西栗倉村といった小規模自治体は、いずれも情報部門の人員規模や予算規模に制約を抱えながらも、キープレイヤーの主体的な取組と低コストのサービス活用を通じて、庁内での生成 AI 活用を全庁的な段階へと押し上げている。これらの事例は、「コミットメントをどう立ち上げるか」「限られたリソースの中で何から始めるか」という観点から、多摩・島しょ地域の成熟度①の自治体にとっても示唆を与えるものである。

以下では、3自治体の取組を踏まえ、成熟度①の自治体がまずは生成 AI を導入し、成熟度②への移行を目指すために必要となる情報・要件を、「キープレイヤーのコミットメント」と「リソース制約下での環境整備」の観点から整理する。

(1) コミットメントを立ち上げるための「最小単位の推進体制」の形成

該当ケース



推進担当が孤立している／異動により取組が中断してしまう／首長・幹部の号令はあるがどこから取り組むべきか分からない／現場の意向に対して組織決定が円滑に進まない

成熟度①では、コミットメント軸の低さが課題として現れやすい。特に人員が限られる自治体では、特定の担当者個人に業務が依存され、一個人では推進力を生みにくい傾向がある。しかし、3自治体

の事例から明らかになるのは、成熟度②への移行は必ずしも専任部署や大規模体制を必要とせず、既存組織の中に「小さくても継続的に動ける単位」をつくれるかどうかにかかっている点である。

当別町では、デジタル都市推進課に少人数ながらエバンジェリスト⁵⁹等の役割を配置し、担当者の負荷が集中しない仕組みを整備した。南陽市では、担当者1名が実務と情報発信を継続することで、庁内に利用する習慣を根付かせ、コミットメントの裾野を広げている。西栗倉村では、特定のリーダーを置くのではなく、利用意欲のある職員がゆるやかに連携するネットワークが機能し、結果としてコミットメントが分散的に形成されている。

これらの事例は、成熟度①から②に進むためには、推進組織の大きさではなく、日常的に動き続ける「動ける核」を生み出す仕組みそのものが重要であることを示している。こうした核が形成されることで、庁内のコミットメントが徐々に高まり、全庁利用の基盤が整う。

(2) 予算制約下でも着実に進められる段階的な利用環境の整備

該当ケース



予算要求の根拠が作れない／初期投資が重くて止まる

成熟度①の自治体では、予算・人員の不足が大きな制約として作用し、導入初期の環境整備に踏み切れないケースが多い。しかし3自治体の事例から明らかになるのは、生成 AI を導入するためには、大規模な初期投資や高度なシステム整備は必ずしも必要ではなく、利用可能な範囲で環境を段階的に整えていく姿勢が有効である点である。

当別町では、町長のリードにより、無償トライアル期間を最大限活用し、効果を確認したうえで初期導入につなげている。その後も町の自主財源での継続運用を行い、必要性を継続的に示すことで年度ごとの予算確保を実現している。南陽市では、月額従量課金プランと上限付き定額プランを使用状況に応じて切り替えることで、月額1～5万円程度にコストを抑えつつ、利用拡大や縮小に柔軟に対応できる運用を実現している。西栗倉村では、年額30～40万円程度の範囲で複数サービスを併用し、企画・準備・テスト・本格運用といったフェーズを厳密に区分しない形で「試しながら使い方を探る」アプローチを採用しており、既存の予算の範囲内で対応している。

⁵⁹ 生成 AI 等の新たな取組について、その意義や活用方法を庁内に伝えることで、職員の活用を促進する推進役

これらのアプローチに共通するのは、最初から完成形の環境を整えるのではなく、低コストで「利用を開始できる状態」を用意することに注力している点である。成熟度②はデータ整備を伴う RAG 開発が必要な段階ではないため、環境整備の目的はあくまで「日常業務で安全に試せる状態の確保」にある。こうした段階的な整備は、庁内での成功事例の蓄積につながり、結果として次年度以降の予算確保やコミットメント強化に結びつく。

(3) 日常業務を起点とした成功体験の創出と庁内共有

該当ケース



何に使えばよいか分からない／使う人が増えない／効果が可視化できず理解が得られない

成熟度②の特徴は、広報文書の作成や議事録要約などの日常業務において、生成 AI の活用が一部の職員を中心に定着し始め、実務上の効果が認識されている状態にある点である。この段階は、データ整備が十分でなくても実現可能であり、むしろ職員が日常業務の中で成果を実感することが、コミットメントを押し上げる鍵となる。

当別町では、広報部門での取材メモからの原稿作成、広報文の作成、構成検討などでの利用による残業削減や議会答弁書案の作成効率化など、具体的な成果が明確に示され、庁内での利用意欲を高める契機となった。南陽市では、削減時間の可視化機能を活用することで、月数百時間規模の効果を庁内へ説明できる状況が形成され、庁内理解を得る上で重要な役割を果たしている。西粟倉村では、特定職員の負担軽減や住民参加型ワークショップの整理など、身近な業務で得られた効果が職員の意識変容につながり、「まず AI に相談してみる」という行動変容が自然に広がっている。

こうした「日常業務での成功体験」は、コミットメント軸の向上だけでなく、活用データの棚卸しや文書体系の見直しなど、データ整備の初期段階にも波及する。これらの事例は、成熟度①の自治体にとって、高度なデータ利活用を急ぐよりも、日常業務での成果を積み重ね、共有していくことが成熟度②への最短ルートであることを示している。成功体験が広がるほど、コミットメント軸は自然に上昇し、全庁利用の基盤が整う。

(4) 安心して試行できるための初期ルールと安全基盤の整備

該当ケース



セキュリティ・個人情報に不安で止まる／ガイドラインが厳しすぎて利用が萎縮する／使ってよい範囲が曖昧

生成 AI ガイドラインや利用マニュアルを整備することは、成熟度①の自治体にとって「安心して試行できる環境」を構築するうえでの出発点となる。成熟度①の自治体では、生成 AI の導入に際してセキュリティや個人情報保護への懸念が強く、こうした不安がコミットメントの形成や庁内での試行を妨げる要因となりやすい。アンケートでも同様の傾向が確認されており、成熟度②へ移行するためには、推進体制や業務での成功体験の蓄積と並行して、ガイドライン等を整備し、安心して利用を開始できる環境を整えることが欠かせない。ここで重要となるのは、「ガイドライン」「技術的な安全性」「職員への周知」を組み合わせ、過度に厳格な規制によって利用を萎縮させるのではなく、最低限守るべきラインを明確化したうえで小さく始められる状態をつくることである。

当別町では、「生成 AI だから特別に扱う」という発想ではなく、従来のセキュリティポリシーに照らして当たり前のことを徹底するという考え方を採っている。個人情報や機密情報を入力しないこと、生成結果に誤りが含まれうることを前提に事実確認を行うことなど、基本的な事項を明示的に示したうえで、「適切かつ安全に利用することを前提に活用する」というコンセプトを早期に打ち出し、議会にも丁寧に説明している。生成 AI ガイドラインは、日本ディープラーニング協会の内容を参照しつつ、情報の取扱いや生成コンテンツの扱いといった原則部分に絞った最小構成としており、具体的なプロンプト事例は陳腐化のリスクを踏まえて研修や運用側で補完する方針である。また、LoGoAI アシスタントや Azure OpenAI Service (ISMAP 登録) を基盤とするサービスを選定し、クローズドな運用と技術的なセキュリティ要件の双方を満たすことで、ガイドラインとプロダクト選定の両面からリスク低減を図っている。

南陽市では、扱う情報の機密性に応じて利用可能な生成 AI サービスを区分することで、現実的なルール設計を行っている。機密性 1 の情報はどの生成 AI サービスでも利用可能としつつ、機密性 2 については自治体 AI zevo やコモンズ AI に限定し、届出の上で利用できるルールとしている。自治体 AI zevo には機微情報を自動マスキングする仕組みが備わっており、この機能が庁内の安心材料となっている。また、ガイドライン第 1 版では利用できるサービスを限定していたが、第 2 版では Deep Research 等も含めた ASP サービスの利用を解禁し、職員が複数のサービスを試しながら業務に合ったものを選択できるようにしつつ、LGWAN 環境から利用できるタブレット環境の整備や管理者画面による利用状況のモニタリングにより、技術的・運用的な統制を組み合わせている。これにより、「自由

度を一定確保しながらも、「どこまでなら許容できるか」を具体的に示すルールとして機能している。

西栗倉村では、生成 AI ガイドラインにおいて「絶対にやってはならないこと」を最も重要な要素として位置付け、その最低限のラインさえ守れば残りは自由に使ってよいというスタンスで運用している。情報の扱いについては、情報公開請求の対象となるレベルの情報であれば生成 AI に読み込ませてもよいという尺度を示しつつ、黒塗りすべき箇所を安易に入力しないなど、形式的な線引きにとどまらない情報リテラシーの重要性を強調している。ガイドラインは庁内掲示板で共有するとともに、勉強会の場で禁止事項を繰り返し説明することで定着を図っており、LGWAN 環境とインターネット側サービスの使い分けについては明確な線引きを設けず、職員が文字数制限等を踏まえながら判断する運用としている。また、生成 AI は誤回答をし得ることを前提に、「部下とのやり取りと同じ感覚で指示・確認を行う」イメージを共有することで、結果を鵜呑みにしない姿勢を浸透させている。

これら3自治体の事例に共通するのは、

1. ガイドラインやマニュアルにおいて「入力してはならない情報」や禁止事項・留意事項を簡潔かつ具体的に示していること
2. LGWAN 接続型サービス、ISMAP 登録クラウド、自動マスキング機能、オプトアウト設定など、技術的な安全確保の仕組みを活用していること
3. 説明会や勉強会、コラム等を通じてルールと利用イメージを繰り返し職員に伝え、安心して試行できる土壌をつくっていること

である。

成熟度①の自治体においても、まずは既存のセキュリティポリシーを踏まえた最小限のガイドラインを整備し、機微情報を扱わない範囲で利用できるサービスを選定したうえで、小規模な研修や試行の場を設けることにより、「セキュリティが不安だから使えない」という状況を解消する。すなわち、「ガイドライン」「LGWAN 系ネットワークの利用」「オプトアウト設定等の活用」といった仕組みを組み合わせ、一定の安全性を確保しつつ小さく利用を開始できる状態をつくるのが、コミットメント向上を後押しし、成熟度②への移行を支える基盤となる。特に成熟度①から導入初期の段階では、総合的なセキュリティ対策を一度に整えるのではなく、「最低限ラインの明確化」と「安全に使える環境の確保」を先行させることが、導入初期のハードルを下げるうえで有効である。

なお、多摩・島しょ地域の自治体にとっては、これらの取組をそれぞれの自治体単独で完結させるのではなく、5.3 で整理した GovTech 東京の生成 AI プラットフォーム等、広域的な共通基盤を併せて活用することも有効である。同プラットフォームは、クラウド型で提供され、LGWAN-ASP 対応に向けた検証やプラグインの選定などを通じて一定のセキュリティ要件を満たした環境を提供するとともに、

ノーコード／ローコードによるアプリ開発機能や、自治体間でのアプリ共有・再利用の仕組みを備えている。そのため、(2)で述べた段階的な環境整備や、(4)で述べたセキュリティを踏まえた試行の仕組みを、それぞれの自治体の限られたリソースに過度の負担をかけることなく実現しうる。特に小規模自治体においては、共通基盤を足掛かりとして「安全に試せる場」を確保し、成功体験の共有や人材育成を進めることで、成熟度①から②への移行を加速させることが期待される。

6.3 一般業務での定着から高度活用へのブリッジ

成熟度②の自治体では、文書作成支援を中心に生成 AI が日常業務へ浸透しつつあり、基礎的な利用環境と職員の一定の活用経験が蓄積されている。アンケート結果をみても、多くの自治体が全庁的に利用可能な環境を整備し、一定の利用実績を持ち始めていることが確認された。一方で、こうした利用基盤が整いつつあるにもかかわらず、実際には「利用者が限定的」「アクティブユーザーが少ない」といった声もあり、利用率の伸び悩みが課題となっていることが確認された。

さらに、導入済・未導入を問わず、「精度や信頼性への懸念」や「個人情報保護・セキュリティへの不安」、「具体的な活用方法が分からない」といった課題も共通して挙げられ、生成 AI の高度活用に向けた足下の課題が浮き彫りとなった。すなわち、成熟度②に到達した自治体においても、RAG やエージェントといった高度な活用へ移行するためには、業務プロセス・組織能力・内部ナレッジ・ガバナンスなど複数の要素を段階的かつ体系的に整備していく必要がある。

本節では、成熟度③段階への移行に必要な視点を、以下4つに整理して示す。

(1) 高度活用に向けた業務単位のユースケース設計とプロセス再構築

該当ケース



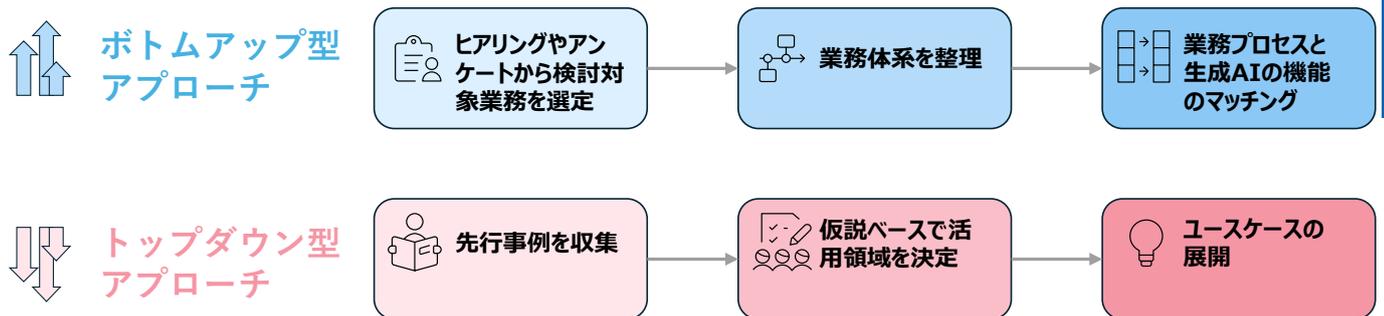
「どの業務に適用すべきか」が決められない／PoCが散発で終わる／現場課題と組織方針が噛み合わない

成熟度②に位置付けられる自治体では、6.1 で示した2軸のうちキープレイヤーのコミットメントが一定程度高まり、文書作成支援等の一般業務で生成 AI が日常的に利用されている。一方で、アンケートでは導入済自治体においても「どの業務に適用すべきか分からない」との回答が確認され、業務プロセス全体を見渡した高度活用には踏み出せていない状況が明らかとなった。すなわち、成熟度③への移行には、生成 AI を特定作業の代替と捉えるのではなく、業務単位で構造的に再設計する視点が不可欠である。

大阪市、当別町、熊本市、葛飾区の事例からは、成熟度③への移行が、対象業務ごとに「どのような形で高度活用を実現し得るのか」を見極め、その業務プロセスを単位として再構築するアプローチに支えられていることが示唆される。大阪市では、RAG の適用範囲を根拠文書の量・複雑性や判断手順の構造といった観点から整理し、制度照会や契約関連業務など「根拠確認負荷の高い領域」を重点対象としている。当別町では、議会答弁作成における調査作業が特定の担当者に依存していることを踏まえ、RAG で情報収集を置き換えることを視野に入れた再設計が進められている。熊本市では、広報文書作成を情報収集から決裁に至る一連の工程として捉え直し、生成 AI を全体プロセスの見直しの中に位置付けている。葛飾区では、独自生成 AI 環境「かつしか Chat」と行政特化型 AI エージェントシステムを組み合わせ、戸籍住民課の窓口業務における応対プロセスを再設計し、新人職員でもベテランと同等の応対が可能となる仕組みを構築している。これらの事例はいずれも、業務特性に応じた選定基準を明確にした上で、データ活用を前提として業務プロセス全体を単位とした再設計を行うことが、成熟度③への移行における中心的論点であることを示している。

ユースケースの設定にあたっては、現場起点のボトムアップと組織起点のトップダウンの双方の視点を踏まえ、状況に応じて組み合わせていくことが重要である。ボトムアップのアプローチとは、現場の職員や担当者が日常業務で抱える負担、手戻り、属人化、調査作業の多さなどの具体的な課題から、生成 AI が効果を発揮しやすい改善ポイントを見つけ出す手法である。現場の実態に即したユースケースとなるため、実装後の受容性が高く、効果も実感されやすい。トップダウンのアプローチとは、政策目標、経営課題、重点施策など、組織として優先すべきテーマを起点に「どの領域に生成 AI を適用すべきか」を判断する手法である。これにより、ユースケースは組織の方向性と整合し、経営層の支持やリソース確保が得られやすくなる。

図表 84 ユースケースを設定するための2つのアプローチ



当別町や西栗倉村、葛飾区では、職員が日常業務で感じる負担を出発点として改善余地を特定するボトムアップの手法が取られている。一方、熊本市では、DX 方針や重点施策に基づき、広報・政策形成・住民向け説明など行政課題に直結する領域を優先対象とするトップダウンの整理が行われている。こうした両者の視点を組み合わせていくことで、現場ニーズと組織方針が矛盾なく接続され、ユー

スキースの説得力と実効性が高まるとともに、キープレイヤーのコミットメントも強化される。

このようにして設定されたユースケースは、その妥当性やプロセス適合度を検証しながら段階的に実装することが求められる。大阪市、岐阜市、葛飾区では、PoC(実証)を通じて精度、業務負荷削減効果を検証し、結果に応じて導入範囲の拡大やプロセス改善を進めている。葛飾区では特に、生成 AI が参照する文書データを整理し、回答に適した単位で分割・分類する仕組みの整備や、窓口での音声認識環境の調整など、技術面・運用面の課題に対し継続的な改善が図られている。高度活用は、一度に完成形を目指すのではなく、再設計と検証を繰り返すサイクルとして位置付けることで、現場負担を抑えつつ定着を図る点が各自治体に共通している。

これらの事例は、成熟度②から③への移行に向けて、業務特性を踏まえたユースケース選定基準、業務プロセス単位での再設計、トップダウンとボトムアップの双方の視点を踏まえた設計、PoC を核とした改善サイクルが不可欠であることを示している。特に葛飾区のように、全庁向けの一般的な生成 AI 環境と特定業務に特化したエージェント型システムを組み合わせるアプローチは、「どこに言えばよいか分からない」という課題に対し、日常的な文書作成支援と重点業務の高度化を並行的に進める一つの方向性を提示している。こうしたユースケースの深化は、業務効率化だけでなく、現場が実感できる成功体験を通じてキープレイヤーのコミットメントを継続的に高め、次のユースケース探索やデータ整備を後押しする好循環を生み出す。すなわち、ユースケースの深化とプロセス再設計は、成熟度モデルにおけるコミットメント向上の主要な触媒として機能する。

こうした視点を取り入れることで、生成 AI 活用は個々の作業改善にとどまらず、業務プロセス全体の高度化へと展開していく道筋がより明確になる。

(2) 職員層の段階性を踏まえた庁内利用拡大の仕組みづくり

該当ケース



利用者が限定的／「一部の詳しい人だけ」から広がらない／忙しくて研修に来ない層が取り残される

先進自治体の取組からは、生成 AI の普及が一律に進むのではなく、まず新しい技術に関心の高い層が利用を開始し、それが周囲へと徐々に波及していくという一般的な技術普及のパターンが確認された。生成 AI の導入が進んだ自治体では、初期的な利用が一定の範囲に広がる一方で、庁内全体の利用率をさらに高め、組織として安定的に活用していくためには、利用者層の特性に応じた段階的なアプローチが必要となる。

先進的な利用を進めている自治体の事例を見ると、初期の利用者層は、技術に対する心理的ハードルが低く、試行錯誤を恐れない職員であることが多い。先行自治体の事例では、こうした職員が気軽に生成 AI に触れられるよう、少人数の勉強会や外部講師を交えた試行的な研修が繰り返し開催されていた。この段階では、西粟倉村のように「まず使ってみる」文化を形成することが最も重要であり、使い方の正確さよりも、試すことそのものに価値を置く姿勢が、庁内の心理的ハードルを下げる役割を果たしていた。こうした初期層は、後続層に影響を与える存在となり、成功体験の共有や相談役として、利用の広がりを支える重要な役割を担う。

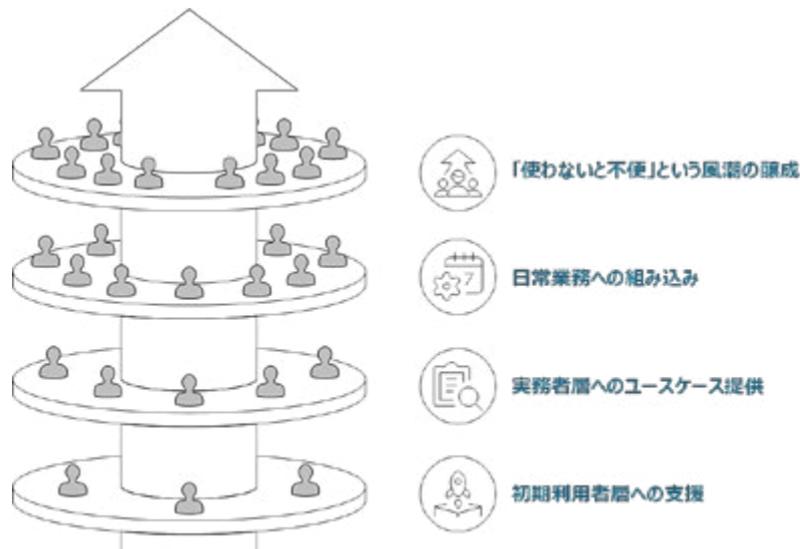
次の段階では、日頃の業務で課題を抱える実務者層が利用を開始する。この層においては、技術自体への抵抗は強くないものの、「どの場面で活用すればよいか」「どのように入力すれば質の高い結果が得られるか」など、実務に直結する具体的なイメージが求められることが多い。南陽市や当別町では、こうした層に向けて、業務別の具体的なユースケースやプロンプト例を定期的に発信し、実際に成果が出た事例を共有する仕組みを整備している。特に、コラム形式での発信や Q&A の蓄積など、日常的に参照できる情報源を提供することで、「自分も使ってみよう」と感じられる環境を整えている点が特徴である。このように、利用の“きっかけ”を可視化する仕組みは、利用率が大きく伸びる局面の形成につながっている。

利用が多数派へ広がる段階では、「興味はあるが忙しい」「誤回答が不安」「管理職の理解が得られない」などの理由によって二の足を踏む職員が一定数存在する。この層に対して有効なのは、生成 AI の活用を職員個人の裁量に委ねるのではなく、業務プロセスの中に自然と組み込む工夫である。つくば市のように PC 起動時に生成 AI を自動表示させる仕組みは、利用の導線を日常の中に埋め込み、活用のきっかけをつくる好例である。また、大阪市のように新機能リリースに合わせた庁内研修を計画的に実施する取組は、多忙な職員でも新たな活用方法を理解しやすくする効果を持つ。これらの施策は、生成 AI の活用を「特別な行為」ではなく「日常業務の一部」として位置づけるうえで大きな役割を果たす。

さらに、利用が広がるにつれて心理的抵抗が強い層も自然に巻き込まれていく。抵抗感のある職員に対しては、強制するのではなく、「使わないと逆に不便になる」状況を穏やかに形成することが効果的である。西粟倉村のように、利用している職員が可視化されるコミュニティ運営や、日常的な相談環境の整備が進むと、次第に利用しないほうが、業務負担が大きいと感じる状況が生まれ、遅行層の利用も自然に進む。また、住民向けチャットボット等で成果が見える形で現れると、「生成 AI が役に立っている」という組織内の共通認識が醸成される点も、利用率の安定化に寄与する。

このように、生成 AI 活用の促進は、一度に一律で広がるものではなく、職員の受容段階に応じて働きかけの内容を変えていくことで、確実に利用率が高まり、組織全体での定着へとつながる。ただし、利用率の向上それ自体を目的化しないためには、導入目的(解決したい業務課題、期待効果など)に照らして KPI を設定し、進捗をモニタリングすることが重要である。重要なのは、試行から実務、そして多数派へと利用が移行していく自然な流れを阻害しないよう、適切なタイミングで成功事例の共有や利用導線の設計を行い、職員が「使ったほうが便利」と実感できる環境を整えることである。その際、業務特性や部門の課題によって利活用の度合いに凹凸が生じることは一定程度想定されるため、短期的な一律の利用拡大を求めるのではなく、KPI に基づきどの業務で、どの効果が出ているか重視しつつ、重点領域から段階的に拡大していくことが望ましい。段階性を意識した利用促進策は、庁内の理解形成と活用定着を支える基盤となり、最終的には自治体業務全体の高度化へとつながっていく。

図表 85 生成 AI の段階的な利用率促進アプローチ



(3) 内部ナレッジを体系化する文書構造整備とデータ活用基盤の構築

該当ケース



RAGの精度が出ない／根拠文書が定まらない／文書が散在し更新管理も弱い／棚卸しが進まない

成熟度②の自治体では、生成 AI が日常的な文書作成支援や情報整理に利用される一方、RAG や エージェントといった高度活用に必要な内部ナレッジの体系化が十分に進んでいないことが多い。成熟度③への移行には、単に文書を蓄積するのではなく、業務プロセスとの対応関係を踏まえて文書構造を整理し、体系的なナレッジ基盤を構築することが不可欠である。

大阪市、葛飾区の事例は、この文書体系化の重要性を示している。大阪市では、RAG 適用に向けて文書検索精度を高めるため、チャンク化・メタデータ付与といった前処理を標準化することで、RAG の精度検証を効率的に行える体制を確立している。葛飾区では、住民対応業務に必要な文書体系を職員とともに棚卸し、「どの文書を参照すべきか」「どの手順が属人化しているか」を業務フロー単位で再整理したうえで、エージェント機能のナレッジとして実装している。

内部ナレッジの体系化において重要なのは、文書の量を増やすのではなく「業務プロセスと一体となった構造」を整えることである。具体的には、

- ・ 業務単位での文書棚卸し(目的、利用場面、参照頻度の明確化)
- ・ 文書形式の統一(PDF、Word、スキャン画像の扱い整理、OCR の基準化)
- ・ 検索性能を左右する構造化(チャンク化、タグ付け、バージョン管理)
- ・ 参照範囲・根拠レベルの定義(どこまで AI 回答の根拠として扱うかの明確化)

といった取組が高度活用の基盤となる。

もっとも、これらの取組を自治体単独で内製化することは容易ではない。文書体系化や構造化は一見すると単純な作業に見えるが、実際には「文書の役割をどう定義するか」「業務プロセスとどのように紐付けるか」「更新管理をどの部署が担うか」といった設計判断が不可欠であり、専門的な知識と継続的な運用能力を要する。さらに、チャンク化やメタデータ付与、OCR 精度の基準化など、技術的な前処理には一定のデータエンジニアリングの知見が求められる。

先進自治体でも、RAG やエージェントの精度を左右する「文書構造化」「バージョン管理」「更新反映」の内製化には相応の負荷が生じており、大阪市のように専門的な検証手法を採り入れつつ改善を重ねる体制が必須となっている。また、大阪市や葛飾区では、業務部門・デジタル部門・外部技術支援の役割分担を明確にし、すべてを自治体だけで抱え込まず、必要に応じて外部の支援や共通基盤を活用する体制を構築している。

特に小規模自治体においては、文書体系化や構造化をゼロから内製することは現実的に困難であり、外部ツールや共通基盤(5.3 に整理した GovTech 東京の生成 AI プラットフォーム等)を活用することが、初期負荷を抑えつつ高度活用への道筋をつくる上で有効である。すなわち、文書体系化は高度活用に不可欠である一方、専門性・工数の両面で負担が大きく、体制・スキル・外部連携を組み合わせた段階的な取組が求められる。

これらの基盤整備が進むと、RAG の精度向上だけでなく、職員自身が文書体系を理解することで業務全体の見通しが改善される副次的効果も生じる。また、文書体系化は(1)のユースケース探索や

プロセス再設計とも密接に関連しており、内部ナレッジの構造化が進むほど「どの業務で AI を活用すべきか」「どの文書を根拠とすべきか」が明確になり、成熟度③への移行が加速される。加えて、RAG を業務で継続利用する過程では、自治体・部署ごとの業務手順やマニュアル整備のばらつきが可視化され、根拠文書の位置付けや運用ルールの不統一が課題として顕在化しやすい。こうした差分を踏まえ、システムの共同利用と併せて、参照すべき文書の標準化や用語・分類体系の整合など、ナレッジの共通化に段階的に取り組むことが重要である。

(4) 改善を前提とした運用ガバナンスと組織的 PDCA の確立

該当ケース



ルールはあるが更新・改善が回らない／誤回答対応が属人化／モデル更新・制度改正の影響が怖い

成熟度③への移行は、6.1 で整理したとおり、「データ整備の進展」と「コミットメントの高度化」が両輪となって成立する段階である。すなわち、RAG やエージェントといった高度活用を安定的に運用するためには、単に高度な技術を導入するだけでなく、継続的な改善を可能にする運用ガバナンスが組織全体で確立されている必要がある。成熟度②では、利用ルールの策定や初期的なセキュリティ対策が整備されつつあるものの、これらは導入した時点で完成するものではなく、運用を通じて性能・安全性・適用範囲を継続的に進化させていく必要がある。この点において、ガバナンスは「利用を制限する枠組み」ではなく、「改善を可能にする仕組み」として再定義されるべきである。

3.4(2)(オ)で示したように、生成 AI 活用は PDCA サイクルを基盤とした継続的改善が前提であり、成熟度③の段階では、とりわけ次の要素が重要となる。

- ・ 文書更新や制度改正を反映するための変更管理
- ・ 精度や回答傾向を評価するための検証プロセス
- ・ 住民対応・庁内部署・利用者からのフィードバック収集
- ・ モデルやサービス更新時の影響評価

これらは、データ整備の進展により高度化したナレッジ基盤を前提としながら、コミットメントのある組織が改善を継続することで初めて機能する要素であり、成熟度③の中心的要件である。

先進自治体の事例をみると、この「改善を前提とした運用体制」が高度活用の成否を大きく左右している。大阪市では、RAG の精度を一定の基準に基づいて定期的に測定し、評価結果をもとに根拠文書の追加・チャンク化の見直しを行う改善サイクルが運用されている。葛飾区では、窓口業務の応対結果をフィードバックとして蓄積し、エージェントの応対パターンや音声認識環境を継続的に改善する体

制が構築されている。これらはいずれも、コミットメントの高いキープレイヤーが中心となって改善を先導しつつ、データ整備がそれを下支えする構造になっている。

また、これらの取組に共通するのは、「誰が」「何を基準に」「どのように改善するのか」を明確化し、改善プロセスを運用の一部として制度化している点である。具体的には、

- ・ デジタル部門等が技術管理・精度検証を担う
- ・ 業務部門が利用実態の把握とフィードバック提供を担う
- ・ 全庁的な委員会等が改善方針を決定する

といった役割分担が確立されており、これにより改善が属人的な努力ではなく組織的能力として機能している。

さらに、図表 30 が示すようなフィードバック収集の仕組みは、成熟度③に必要な「データ整備の深化」と「コミットメントの強化」を同時に促す役割を持つ。誤回答の発生状況、業務負荷の変化、利便性、職員の心理的抵抗感、住民からの反応など、多様な観点から利用実態が可視化されることで、改善項目の優先順位づけが容易になり、ナレッジ更新やプロセス改善に循環的に反映される。

このように、成熟度②から③への移行においては、「高度活用を可能にする技術基盤(データ整備)」と「改善を継続的に進めるための主体的な関与(コミットメント)」の双方を高めることが不可欠である。ガバナンスは、この2軸を結節する役割を担い、導入後の運用における PDCA サイクルの制度化、変更管理・精度管理・フィードバック収集の仕組み化、役割分担の明確化を通じて、高度活用を安全かつ持続的に展開する組織能力を形成する。これは、単なる技術導入の成功にとどまらず、「生成 AI を組織として使いこなす文化」の醸成につながり、将来の新たなユースケース探索や人材育成へと波及する視点である。

6.4 まとめ

本章では、多摩・島しょ地域自治体のアンケート結果及び先進自治体の視察・ヒアリングを踏まえ、生成 AI 活用の成熟度モデル(①導入未整備段階、②全庁活用段階、③データ活用段階)を提示するとともに、各段階から次の段階へ移行するための要件と実践のポイントを整理してきた。ここで改めて、本地域の自治体が生成 AI を安全かつ効果的に活用していくうえで重視すべき方向性を整理し、提言としてまとめる。

はじめに確認しておくべきことは、「生成 AI の活用意義」や「生成 AI の必要性」を考慮する点である。多摩・島しょ地域の自治体は、人口減少や採用難、業務量の増加・高度化、制度改正への迅速対応、住民ニーズの多様化といった構造的制約の下で、限られた人員・時間で行政サービスの質を維

持・向上させ続けることが求められている。この状況において生成 AI は、単なる IT ツールの追加ではなく、職員の認知負荷(読み・書き・整理)の削減、知識・判断の属人性の緩和、改善サイクルの高速化を通じて、行政運営の持続可能性を高める手段として位置付けられるべきである。

また、生成 AI である必要性は、従来の RPA や FAQ、定型テンプレート等が得意とする「決まった手順の自動化」に加え、行政現場で頻出する「非定型・文章中心・解釈や整理を要する業務」に対して、マニュアルや過去の文書などを組み合わせることで一定の品質を確保して支援できる点にある。すなわち、生成 AI は、要件が固定化しにくい文書作成・要約・校正、過去資料の参照を伴う整理、住民説明文の複数案作成、業務手順の言語化といった領域で、導入効果が現れやすい。一方で、最終的な判断や対外的な説明責任を代替するものではなく、あくまで職員が意思決定する前提で「下書き・叩き台・整理」を高速に供給する補助線として活用すべきである。

この前提に立った上で、以下に本地域の自治体が重視すべき方向性を示す。

第一に、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上で、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。

第二に、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、活用を持続的に進めるための前提条件となる「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。すなわち、コミットメントは活用の進展を左右する主要因である一方、適切に設計された小さな成功体験の蓄積が、コミットメントをさらに強化するという相互作用も生じ得る。本章で示したように、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。

第三に、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。本章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・自動マスクング機能・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。

第四に、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。ここでいう「高速サイクル」とは、単に意思決定を急ぐことではない。短い周期で仮説検証を回すためには、参照すべき文書や根拠の所在、入力様式、判断基準、例外の扱いといった前提を揃え、手順をテンプレート化・標準化していく必要がある。標準化が進むほど、要約・分類・転記・照合・一次案作成といった周辺の定型作業は、生成 AI やワークフロー、ログ計測等によって段階的に半自動化でき、サイクルを回すための事務負担そのものが逡減していく。その結果、職員の時間を「例外処理」「判断」「住民対応」「企画・制度設計」といった人が担うべき領域へ振り向けやすくなり、限られた資源の中でも改善が継続しやすい構造が生まれる。また、高速に回せることは「大規模な体制がないと難しいこと」を必ずしも意味しない。むしろ、重点業務を小さく切り出して影響範囲を限定し、定型部分は機械に寄せ、職員は例外と判断に集中する設計をとることで、必要な人的負荷を増やさずに改善を積み上げることが可能となる。小規模自治体であっても、優先順位付けとコミットメントの下で重点業務から小さく始め、外部の専門性や共通基盤を活用しながら段階的に効果を上げていく道筋は十分にあり得る。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、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。特に人員や財政規模に制約のある自治体では、追加費用を要しにくい施策として、推進の核づくりや意思決定の迅速化など、組織としてのコミットメント強化を先行させることが有効な戦略となり得る。

第五に、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に加え、業務知識の共通化や AI が実施しやすい形への作業手順の標準化を併せて進めることで、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。その際、高度な専門性を要しない領域(法令解説、一般的な文書作法など)と、地域・制度運用に根差した自治体固有知識を要する領域を切り分け、前者は共通資源として横展開し、後者は各自治体の根拠文書・データに基づき管理する、といった見極めが重要となる。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。

以上を踏まえると、多摩・島しょ地域の自治体に求められるのは、単に先進事例を模倣することではなく、自治体の成熟度と制約条件を冷静に見極めたうえで、「小さく始めて速く学ぶ」段階的な生成 AI 活用を設計し、コミットメントとデータ整備を両輪とした組織的な能力形成を図ることである。その際、生成 AI を単独の特別な仕組みとして扱うのではなく、業務目的に応じて、生成 AI・従来型 AI・既存システム機能を適切に組み合わせ、全体として最適な業務設計を行うという柔軟性も重要となる。本章で示した成熟度モデルと実践ガイドが、本地域の自治体における生成 AI 活用の方向性を検討する際の羅針盤となり、住民サービスの質の向上と持続可能な行政運営の双方を実現する一助となることを期待したい。

第7章

附錄

7. 附録

7.1 アンケート調査票

番号	質問内容	回答方法	番号	質問内容	回答方法
Q01	回答者様が所属する市町村名について教えてください。	自由記述	Q01	いつ頃から導入していますか。複数導入している場合は、最初に導入した時期をご選択ください。	プルダウン
Q02	回答者様が所属する部署名について教えてください。	自由記述	Q02	どのような種類の生成AIを導入していますか。(複数選択可)	複数選択
Q03	回答者様のお名前について教えてください。	自由記述	Q03	どのような生成AIツールを導入していますか。(複数選択可) ⇒「ご回答いただいた生成AIについて、シート『02-2 (導入自治体) 活用している生成AIの内容』にて別途お問い合わせください	複数選択
Q04	回答者様の電話番号について教えてください。	自由記述	Q04	現在、どのような業務で生成AIを活用していますか。(複数選択可)	複数選択
Q05	回答者様のメールアドレスについて教えてください。	自由記述	Q05	生成AIを導入した理由・きっかけは何ですか。(複数選択可)	複数選択
Q06	貴自治体において、デジタル化やIT活用を担当する専門部署がありますか。	プルダウン	Q06	導入にあたり、外部コンサルタントや専門家の支援を受けましたか。	プルダウン
Q07	IT関連予算の年間総額はおよそどの程度ですか。	プルダウン	Q07	生成AIの活用に関する庁内ガイドラインを策定していますか。	プルダウン
Q08	貴自治体におけるDX推進計画の有無についてお教えてください。	プルダウン	Q08	効果測定はどのように行っていますか。(複数選択可)	複数選択
Q09	貴自治体で現在、生成AIを業務に導入していますか。⇒「導入済」あるいは「将来的に導入している」の場合はシート02-1およびシート02-2の2シートを、上記以外の場合はシート02-3をご回答ください	プルダウン	Q09	生成AI導入によって実感している効果や変化をお教えてください。	自由記述
			Q10	生成AIの活用において、どのような課題や障壁を感じていますか。(複数選択可)	複数選択
			Q11	上記で選択した課題や障壁のうち、最も大きな障壁となっているものはどれですか。	プルダウン
			Q12	生成AIの活用において感じている課題や障壁について、具体的な内容をお聞かせください。(自由記述)	自由記述

■活用している生成AIの内容について

番号	質問内容	回答方法
Q01	どのような生成AIツールを導入していますか。	ブルダウ
Q02	導入を主導した部署はどこですか。	ブルダウ
Q03	利用している部署はどこですか。	ブルダウ
Q04	利用者の範囲はどのようになっていますか。	ブルダウ
Q05	生成AIツールのカスタマイズを行っていますか。	ブルダウ
Q06	生成AIツールの業者選定はどのような方法で行いましたか。	ブルダウ
Q07	契約形態はどのようになっていますか。	ブルダウ
Q08	生成AIの利用形態はどのようになっていますか。	ブルダウ
Q09	導入費用はどの程度ですか。	ブルダウ
Q10	保守・運用費にかかる年間予算規模はどの程度ですか。	ブルダウ

■導入に関しての課題や障壁について

番号	質問内容	回答方法
Q01	生成AIを導入していない主な理由は何か。(複数選択可)	複数選択
Q02	生成AIの導入において、どのような課題や障壁を感じていますか。(複数選択可)	複数選択
Q03	上記で選択した課題や障壁のうち、最も大きな障壁となっているものはどれですか。	ブルダウ
Q04	生成AIの導入において感じている課題や障壁について、具体的な内容をお聞かせください。(自由記述)	自由記述

番号	質問内容	回答方法
Q01	貴自治体において、生成AIの活用が期待される業務や、効率化・改善化・改革したいと考えている業務は何か。(複数選択可)	複数選択
Q02	今後、貴自治体において生成AIの活用が期待される業務分野として該当するものすべてをお選びください。※既に導入済の領域も含む(複数選択可)	複数選択

■人材育成・組織体制について

番号	質問内容	回答方法
Q01	DX推進に必要な人材の確保について、現在どのような状況ですか。(複数選択可)	複数選択
Q02	特に生成AIを活用できる人材の育成・確保に取り組んでいますか。	ブルダウ
Q03	(取り進んでいる・現在計画中の場合)どのような取組を実施している、もしくは実施予定ですか。(複数選択)	複数選択
Q04	生成AI活用に関するリテラシー向上のための取り組みについて教えてください。	複数選択

■今後の展望について

番号	質問内容	回答方法
Q01	生成AIの導入・活用に関する今後の展望や要望について、当てはまるものすべてをお選びください。(複数選択可)	複数選択
Q02	生成AIの活用において、特に重点を置きたい政策課題や地域課題はありますか。(自由記述)	自由記述
Q03	生成AI導入・活用に関して、都道府県に対する要望や意見があれば具体的に聞かせください。(自由記述)	自由記述

7.2 生成 AI 活用事例一覧

#	自治体	業務・業務分野	概要	参考 URL
1	青森県 風間浦村	教育	教育委員会が英語発話支援サービス「ELSA Speak」を導入。英語を教える教員の確保や、生徒たちがネイティブ教員と話す機会の不足、都会と地方の教育格差、最先端テクノロジーに触れる機会の少なさに課題を感じていたが、都会の学校と同等の最先端の英語学習環境を手に入れることができるようになる。	https://prtime.s.jp/main/html/rd/p/000000057.000057163.html
2	秋田県 横手市	観光	市民がより効率的に情報を取得できるようにし、同時に観光情報や飲食店情報など、地域の魅力を広く発信することを目的として、市民向けの地域情報アプリ「MINEBA」に生成 AI を導入した。「MINEBA」アプリ内で、生成 AI を使ったチャット機能「横手飲食店紹介 AI」が実装され、市民が「ラーメンが食べたい」や「和食がいい」などのリクエストを入力すると、AI が自動で市内の飲食店情報を提供する。AI は、横手市内の飲食店データを基に最適なお店を提案し、ユーザーのニーズに合った情報を即座に提供する仕組み。	https://prtime.s.jp/main/html/rd/p/000000001.0000118463.html
3	秋田県 大館市	移住支援	移住希望者に対して市の制度や地域情報を効率的に提供し、より多くの人々を大館市に引き寄せることを目的に、生成 AI を活用したチャットボット「はちくん」を導入。「はちくん」は、市の公式ウェブサイトでも利用でき、移住希望者が質問を入力すると、AI が市の支援制度や住まい、子育て支援など、幅広い情報を自動で提供する。親しみやすいキャラクターであるため、移住希望者が気軽に質問でき、不安を解消する手助けとなる。	https://www.city.odate.lg.jp/kuurashi/news/p8113
4	山形県 山形市	孤独・孤立対策	全国的に課題となっている「孤独・孤立」によりそう相談支援を実現するべく、山形市、株式会社 PKSHA Technology、認定 NPO 法人フローレンス、株式会社 Sapeet の4者間で協定を締結した。2022 年より、山形市及びフローレンスは子育て家庭や、孤独・孤立支援、出産・子育て等、多様な領域での伴走型相談支援事業を協働で行い、「つながりよりそいチャット」等、メッセージアプリを活用した相談支援に取り組んでいた。今回、これらの相談支援に AI を活用すべく、AI の社会実装に実績をもつ PKSHA 及びグループ会社の Sapeet が新たに参画する。	https://prtime.s.jp/main/html/rd/p/0000000131.000022705.html
5	埼玉県 戸田市	住民対応	市民向け応答サービスの実証を実施。LINE 電話の音声 AI がテキスト化し、それを ChatGPT が戸田市公式ホームページの内容をもとに回答を生成、さらにそれを音声合成して音声で回答するもの。日本語に加え英語や中国語での質問も受け付ける多言語化などの対応を追加で実証している。従来の情報セキュリティポリシーに加え、生成 AI の回答をそのまま使わないことなどの禁止事項を定めた。技術的にも個人情報漏えいしない仕組みを構築している「自治体 AI zevo」を利用。職員に対しては研修動画を用意。さらに、調査研究の成果を活用ガイドブックにまとめ周知し、使用方法を動画にするなどして利用促進。行政内部の独自情報を ChatGPT に学習させる実証も実施する。	https://jichitai.works/articles/2282
6	千葉県 千葉市	窓口業務	2024(令和6)年2月に株式会社ワントゥーテンが開発・提供するサービス「QURIOS AGENT」を活用した実証実験を開始。区役所の待合スペース等に AI タブレットを常設設置することで来訪した市民が自ら利用し、AI により手続き案内を行う。翻訳機能により外国籍の市民も利用可能になるほか、市民が手続きに関する事項を調査し、AI が迅速に回答する。窓口コンシェルジュ(窓口案内担当者)が持ち歩くタブレットも用意し、市民に対し AI タブレットを介して窓口案内を行う。翻訳機能により、外国籍市民に対するサポートや業務における不明点の調査などが可能。	https://prtime.s.jp/main/html/rd/p/0000000179.000016942.html
7	東京都 港区	子ども・子育て支援 健康増進	①子育ての悩みや相談に対応するチャットボット「まちの子育て AI パートナー」を Bot Express 社と共同開発。対話アプリ「LINE」の港区公式アカウントに導入し、2023(令和5)年 12 月	① https://www.nikkei.com/article/DGXZQ

			<p>の公開を目指す。悩みや相談に応じて一時預かりや家事ヘルパー派遣などの行政サービスを AI が案内し、迅速な支援につなげる。</p> <p>港区と BotExpress 社は下記の事項について連携協力協定を締結している。</p> <p>(1)港区 LINE 公式アカウント(以下、「事業実施媒体」という。)上における子育て並走機能の実現</p> <p>(2)事業実施媒体における、子育て世帯の精神面でのサポート機能及び保育士などの専門家の相談への連携機能の構築</p> <p>(3)事業実施媒体における、生成 AI 等の技術を活用した行政 Q&Aチャットボットの概念を超える、真に実用的な問合せ対応機能の実現</p> <p>(4)対話型 AI 機能を活用した子育て関連の行政手続を網羅的に行うことのできるオンライン窓口機能の実装</p> <p>(5)月齢やタイミングに応じたスケジュール管理やアラート機能、病院や施設予約などあらゆる手続が説明書を必要とせず誰もがすぐに利用できるオンラインサービスの提供</p> <p>②区の抱える行政課題に事業者等が提案する新技術をマッチングさせ、課題解決に向けた実証実験を行う取組の第1弾として2025(令和7)年2月に生成 AI「nemuso」による AI の睡眠相談(株式会社 NTT DX パートナー)を実施。株式会社 NTT DX パートナーが港区スポーツセンターと麻布台ヒルズに無人の睡眠相談ブースを設置し、生成 AI「nemuso」による AI の睡眠相談を実施(2月～3月の約1か月間)。</p>	<p>OCC115QF0R 10C23A90000 00/ ②https://www.city.minato.tokyo.jp/documents/158680/20250203hp.pdf</p>
8	東京都 江東区	住民向け情報案内	<p>2025(令和7)年5月から区公式ホームページのサイト内検索に AI による検索機能及び ChatGPT を活用した検索結果の要約機能を導入。ホームページの検索エンジンに AI による検索機能と ChatGPT を活用した補足回答機能を搭載することで、ホームページの利用者が知りたい情報にスムーズにたどり着けるようにアシストする。</p>	<p>https://www.city.koto.lg.jp/kuse/koho/houdou/r07/r0705/r070520chatgpt.html</p>
9	東京都 品川区	予算編成データ分析	<p>2024(令和6)年度の補正予算案を策定するにあたり、去年8月に全区民を対象に行ったアンケートで約10万人から集まった意見、文字数にして650万字相当を「ChatGPT」で分析。かかった時間は約1時間半で、作業の効率化を実現し、人の主観や先入観を排除した AI の分析により客観性を確保した予算編成を行った。政策に反映結果として「日々の生活に直結する直接的な食などの支援」という要望に対し、子育て世帯を対象とした所得制限なしでの米の配布を実施。「災害時の衛生・プライバシー環境の改善」という声に対し、防災対策として「仮設トイレを備えた車両」、いわゆる「トイレトラック」の導入を補正予算案に盛り込んだ。全国初の生成 AI による予算編成事例となる。</p>	<p>https://www.asahi.com/articles/ASS6L4D72S6LOXIE05XM.html</p>
10	東京都 世田谷区	住民対応	<p>株式会社 FIXER と生成 AI を活用した区民向けの対話型 AI チャットボットサービスの研究を共同実施。世田谷区の公開情報を学習した生成 AI が区民から寄せられる問合せ内容を想定した会話において、世田谷区特有の情報をもとにした回答案の生成可否を検証。Azure OpenAI Service を活用したエンタープライズ向け生成型 AI サービス「GaiXer(ガイザー)」上に構築した。</p>	<p>https://prtime.s.jp/main/html/rd/p/000000062.000009536.html</p>
11	東京都 渋谷区	教育 住民対応	<p>①2023(令和5)年12月から希望した行政職員を対象に生成 AI 活用の実証実験を行い、過半数の利用者が業務削減に効果があったとの回答をしたことから、Microsoft Corporation の Azure OpenAI Service 及び Microsoft Copilot を2024(令和6)年3月より試行検証。5月から全校展開している。教員が前向きな気持ちで安心して生成 AI を活用するため「渋谷区専用環境の構築」「教員用生成 AI ガイドブックの策定」「研修」「サンプル AI(構築済みプロンプト)の作成」に取り組んだ。</p>	<p>①https://www.kknews.co.jp/post_ict/edixmssibuya ②https://shibuya-aichat.jp/sbcb</p>

			<p>②既存の AI チャットボットに、生成 AI によるチャットボットシステムを導入し、区民の自己解決率の向上を図る。主に以下の情報を対象として、渋谷区が発信するすべての情報、業務について回答できるようなチャットボットシステムを構築。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・渋谷区ポータル(渋谷区公式ウェブサイト)に掲載される情報(約 3,000 ページ) ・よくある質問(FAQ)サイトに掲載される情報(約 4,000 ページ) ・渋谷区立図書館サイトの利用案内に掲載される情報(蔵書情報は除く。約 30 ページ) 	
12	東京都 北区	住民向け情報 案内	<p>2025(令和7)年3月、自治体として全国で初めて、Google 社が提供する高性能な生成 AI モデル「Gemini」を活用した AI サイト内検索を導入。閲覧者が検索をすると、北区公式ホームページ(以下区公式サイトという)内にある複数のページや PDF ファイルなどから要点を抜き出してまとめた補足回答が画面上部に表示されるほか、関連性の高い検索結果が画面下部に一覧表示される。これにより、閲覧者はサイト内の膨大な情報から知りたい情報にすぐアクセスできるようになるほか、今後職員による電話対応の減少による業務効率化が期待される。</p>	https://www.city.kita.lg.jp/city-information/pr/1011994/1019008/1019153.html
13	東京都 荒川区	教育	<p>2023(令和5)年度より「ICT 教育推進教師研修」において、生成 AI に関する内容を追加し、大学の講師による教員研修を実施。生成 AI の有用性や課題を教員自身が認識した上で、学校現場が安全かつ効果的に活用できるよう取り組んでいる。</p>	https://www.city.arakawa.tokyo.jp/a053/r5-9gatsu_ippanshitsumon_otsuki.html
14	東京都 足立区	教育	<p>舎人小学校が文科省に採択された「リーディング DX スクール事業」の連携協力校として ICT 活用の実践を進めている。その一環で4年生の国語の授業における発表活動に生成 AI の利用を組み込んだ。事前に先生が利用した結果を子どもたちに提示する形式で、子どもが直接操作することはなかった。</p>	https://www.city.adachi.tokyo.jp/g-ict/202401tonerisyouseiseiai.html
15	東京都 江戸川区	住民向け情報 案内	<p>江戸川区の公式 HP(https://www.city.edogawa.tokyo.jp/)にて、サイト内検索(『CogmoSearch』の AI 検索)の結果を生成 AI が要約し、検索結果冒頭に示す。</p>	https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e004/kuseijoho/kohokocho/press/2024/03/0305.html
16	東京都 八王子市	施策立案 福祉	<p>①京都大学及び株式会社日立製作所の共同研究機関「日立京大ラボ」にて開発された「政策提言 AI」を活用して、2040(令和22)年の八王子市の未来をシミュレーションし、「持続可能な八王子市」をキーワードとして目指すべき未来の特定及び当該未来に向かうための要因解析を実施した。</p> <p>②都内自治体初の福祉分野での生成 AI 活用として、AI 傾聴窓口「はちココ」を 2025(令和7)年2月から4月にかけて試行的に開設。</p>	<p>① https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisei/001/001/005/001/p027039_d/fil/AI_houkokusho.pdf</p> <p>② https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000007.000124477.html</p>
17	東京都 調布市	住民対応	<p>2025(令和7)年2月から生成 AI を活用した家庭ごみ分別支援アプリ「調布ごみナビ」を本格運用。LINE で文字を入力するか</p>	https://www.tokyo-np.co.jp/

			写真を送ると、生成 AI が分別方法などを案内。あいまいな言葉や誤字、脱字にも対応するという。関連費用 3,200 万円を計上した。電気通信大と企業が共同開発し、昨年4月から試験運用中。13 カ国語に対応している。	article/387424
18	東京都町田市	住民向け情報案内	バーチャル市役所ポータルサイト「まちドア」において、3D アバターとジェネレーティブ AI を組み合わせた「AI ナビゲーター」を 2024(令和6)年7月から提供。Microsoft Azure OpenAI Service を活用して開発され、「まちドア」で公開されている情報を学習しており、手続き名がわからなくても、アバターが候補の手続きを提案してくれる。	https://www.n-ttdata.com/global/ja/news/topics/2024/072500/
19	神奈川県横須賀市	他自治体対応 住民対応 まちづくり	①全国の自治体で初めて ChatGPT を導入。活用方法としては、文書案の作成や分析、エクセルの作成、アンケート設問案の作成、自己理解のための壁打ち等。2023(令和5)年8月には ChatGPT を活用した「他自治体向け問合せ対応ボット」の運用を開始。同対応ボットの開発では、横須賀市での ChatGPT 活用の取組に関するデータや、他自治体からの問合せデータを追加データベースとして整備した。同年 10 月には、相談業務への生成 AI の活用に係る実証実験を開始し、生成 AI を使って対面・電話などでの相談内容を要約して主訴を生成し、記録表の作成補助などへの活用(AI 相談パートナーと連携し、機能拡張)を検証。その他、「自治体 AI 活用マガジン」の運営、「横須賀生成 AI 合宿」の実施、生成 AI で作った市長アバターに英語で情報発信をさせる取組など、生成 AI に関するさまざまな取組を実施。ChatGPT を開発する米 OpenAI の規約には「API 連携する場合には学習には使われない」と明記されているものの、横須賀市はオプアウトの手続きを実行。その上で職員には、機密情報や個人情報を入力しないよう徹底的に周知。実証開始1週間後のアンケート結果を踏まえ、ChatGPT 活用を促進するためのガイドを作成。本格導入に合わせて「AI 戦略アドバイザー」を配置し、アドバイザー慣習の研修も実施。 ②2024(令和6)年5月～6月の約1か月間 市民のお悩み相談に対応するチャットボット「ニャンペイ」の公開実験を実施。あえて未完成のチャットボットを公開してさまざまな不具合を収集し、改善することを目的としており、利用者(市民)に実際にニャンペイとチャットしていただき、不正確や不適切な返答があった場合には、その報告を依頼する形とした。 ③2023(令和5)年 10 月に株式会社 mign 及び戸田建設株式会社と共同で、建築確認申請時に遵守すべきルールを自動的に判定するシステムについての実証実験を開始。	① https://dcross.impress.co.jp/docs/column/column20230929/003503-2.html ② https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20240520_soudanbot_nyanpei.html ③ https://prtimes.jp/main/html/rd/p/00000048.000100410.html
20	神奈川県相模原市	議会対応	NEC と協定を締結し、国産生成 AI「cotomi」を活用した議会答弁案の作成に取り組んだ。取組では、過去の答弁データをもとに AI が原案を作成し、言葉遣いや文体を学習させることで適切な答弁案を自動的に生成。NEC と協働でファインチューニングを行い、現場の要望を反映させた仕組みへと進化させている。2023(令和5)年6月の市議会より本格的に現場に導入された。	https://jpn.nec.com/corporateblog/202407/03.html
21	新潟県関川村	広報	2023(令和5)年 12 月にカサナレ株式会社と連携し、ふるさと納税返礼品のプロモーションに生成 AI を活用する試みを実施。ふるさと納税の返礼品が掲載される媒体のキャッチコピーを生成 AI を活用して刷新し、全国のふるさと納税利用者に向けて、関川村ならではの魅力をより効果的に伝えることを目指した。例：「雑穀セット(5種類)とお米(コシヒカリ・2kg)」というシンプルな表現は商品説明文などを考慮して、「豪華5種雑穀と新潟産コシヒカリ 健康ふるさとセット」という印象的な言葉に変更した。	https://kasana-re.co.jp/blog/sekikawamura
22	福井県越前市	住民対応	ChatGPT の活用検証を実施。インターネット上の情報収集は行わず、市が AI に読み込ませた情報だけを頼りに質問に回答するシステムを開発。 ①市民向けには市の HP 等の情報を読みこませた行政手続きや	https://www.asahi.com/articles/ASR5T7W7

			暮らし全般に関する Q&A を検証。 ②職員向けには、市の各種計画や例規などの情報を加え、契約事務の手続きや条例や規則の改正に活用できないかを検証。	QR5RPISC003.html
23	静岡県 湖西市	広報	SNS への投稿文章生成をはじめとした各種業務へ用途・機能別に複数の生成 AI 製品を導入し、活用している。職員発案によるボトムアップ型で、上層部の理解と DX 推進アドバイザーの後押しによって運用が実現した。複数の生成 AI サービスを用途別に使い分け、多くの職員が業務に活用できる環境が構築されている。また、仕様書や議事録、広報画像の生成など幅広い用途で生成 AI が利用されている。今後は、利用の少ない部署への働きかけや IT リテラシーの向上に向けた施策を実施しながら、生成 AI 活用を全庁的に推進する方針。	https://www.soumu.go.jp/main_content/000956981.pdf
24	静岡県 熱海市	観光	リクルート「じゃらんリサーチセンター」との実証実験により国・地域別の需要をつかんで観光施策を提案するツールや多言語翻訳システムを開発。訪日客の誘致戦略に活かす。	https://www.nikkei.com/article/DGXZQOC107AC0Q5A310C2000000/
25	静岡県 松崎町	地域創生	株式会社ガイアックスが開発する、複数自治体横断の地域創生コミュニティ「美しい村 DAO」にて、町長が「限定特典付き！松崎町長がデジタル村民とつくれた地域資源 NFT」を生成 AI でデザインした。	https://prtime.s.jp/main/html/rd/p/000000594.000003955.html
26	三重県	農業	農研機構は、農業知識を学習させた生成 AI を開発し、農業関連のプラットフォーム WAGRI 及びチャットツール FarmBOX と連携させて三重県のイチゴ生産者からの質問に、普及指導員が回答する際の利用に試験運用を開始している。広く公開されているインターネット上の農業情報に留まらず、農研機構に蓄積された研究データをはじめ、地方公共団体の公設試験研究機関（公設試）や JA 等が持つ栽培マニュアルや栽培暦、営農指導記録等、一般には手に入らない専門的な情報を用い、日本特有の栽培知識、例えば同じ作目であっても品種ごとに異なる特性や、日本国内でも地域ごとの土壌や気象条件に応じた栽培方法の違い、農業者による消費者への細やかな配慮など、精緻なデータを大量に学習させた。今後は全国各地に生成 AI を展開し、現場からのフィードバックを得て継続的に精度を向上させることで新規就農者の早期育成、既存農業者への新技術提供を通して農業者の知識習得を支援し、農業の持続的な発展に貢献することが期待されている。	https://smartagri-jp.com/smartagri/10036
27	三重県 志摩市	データ分析	持続可能なまちづくりを目指し、グーグル・クラウド・ジャパン合同会社、ソフトバンク株式会社と DX 推進と地域活性化に関する連携協定を締結。行政サービスの効率化を目指し、市職員で Vertex AI や Gemini for Google Workspace を効果的に活用し、ハルシネーションを抑えつつ志摩市独自の情報を反映した高精度な文章生成が可能な内製生成 AI アプリ「Ask サチ子」を開発。また、コラボレーションを促進する「Google Workspace」を利用することで情報の収集、分析、共有を効率化する。今後はより戦略的でデータ駆動型の意思決定が可能となり、市民のニーズに迅速に対応するための施策立案と実施の促進が期待される。	https://www.softbank.jp/biz/blog/cloud-technology/article/s/202411/generative-ai-summary-tokyo24fall/
28	三重県 桑名市	組織管理 教育	①実証実験を行い、従業員個人のスマートフォンで職場の現状についての本音を集める。その意見を個人が特定できる文章にならないように単語ごとに切り出して、AI 言語分析で可視化し管理職に示す。ここから浮かび上がる組織課題を精神医学の手法を踏まえて、ChatGPT が課題を解決する計画を立案する。 ②理研革新知能統合研究センター（東京）と、情報経営イノベーション専門職大学（東京）が共同開発した AI「超校歌～AI がつく	① https://www.nikkei.com/article/DGXZQOFD100NF0Q3A510C2000000/ ② https://blab

			るみんなの校歌」を用いて、2026(令和8)年4月開校予定の小中一貫校「市立多度学園」の校歌を作詞作曲すると発表した。	oratory.org/news/chokouka/
29	三重県 明和町	観光	観光案内所内に、AVITA 株式会社の提供する「AVACOM」で制作された明和町オフィシャルアバター「日月 和姫(ひづき なごみ)」を導入。アバターは、音声とテキストの両方で、観光地のおすすめ情報や交通アクセスなどの情報について対話形式でリアルタイムに回答する。英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語など、7つの言語に対応している。	https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000065.000085375.html
30	京都府 京都市	福祉	2024(令和6)年9月から障害福祉サービス事業所をはじめとする事業者からの問合せに対応する対話型の生成 AI チャットボットを活用。制度や手続などの一般的な問合せに、24 時間 365 日対話形式で自動回答するとともに、個々の事情に合わせた質問も可能な問合せフォームを導入し、事業者等へのサービス向上と、問合せ対応の迅速化・効率化を図る。8月末に採用が決定してから約半月で仕様調整から構築まで行うスピーディーな導入を実現。	https://news.eoscorp.jp/news-officebot-kyotocity01/
31	大阪府 枚方市	住民対応 教育	①ChatGPT を用いて市民からの FAQ やメール問合せへの回答を自動生成する実証実験をグラフナーとともに実施。市 HP で公開済みの FAQ データに関しては、「新規 FAQ の生成」「書式の統一」を実施。コールセンターへの問合せについては「FAQ の検索」「回答文の生成」を実施。 実証の結果、質問のアイデア出しや、言葉の言い換え、文章の要約の点でメリットがあった。一方で文字数制限、検索時の表示イメージ、最新情報の反映、回答文の精度向上に改善すべき点があった。今後、さらに FAQ 自動生成を推進しつつ、チャットボット、IVR(音声自動応答システム)、自治体 CRM(顧客関係管理)との連携活用を研究していく方針である。 ②教育委員会で教職員の事務作業の負担軽減や業務の効率化の可能性を検証することを目的に、教職員が生成 AI を校務で活用する実証実験を小中学校10校で開始。8ヶ月の実証実験において 90 以上の生成 AI を活用した実践事例が集まった。	① https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000048826.html ② https://sites.google.com/hirakata.osakamabibi.jp/giga-school-hirakata/%E7%94%9F%E6%88%90ai%E3%81%A%E6%B4%B%E7%94%A8
32	奈良県	補助金給付 予算編成 議会対応	2024(令和5)年に「AI 技術等を活用した業務効率化調査・検討業務」を委託実施。補助金給付事務、予算編成事務、議会対応・答弁案作成事務における生成 AI 等の導入可能性を調査。	https://www.pref.nara.jp/secure/63857/1109-digital-shiyou.pdf
33	奈良県 天川村	広報 観光	NTT 西日本、株式会社地域創生 Co デザイン研究所、奈良県と協働し、生成 AI を活用した観光向けプロモーション動画を制作。AI の利用による著作権侵害のリスクについては、実写や CG 等の制作時と同様に、AI に対して既存のキャラクター名は使わない等のプロンプトを出す等の各種対策を講じている。	https://prtimes.jp/main/html/rd/p/0000000502.000032702.html
34	岡山県 総社市	住民対応	株式会社 Bot Express と連携して開設した「総社市スマホ市役所」において、生成 AI を用いた対話応答型サービスを開始。住民の関心が高いマイナ保険証やごみの分別に関する疑問の解消に向けた機能を公開し、検証。(2024 年4月時点ではマイナ保険証と給食費無償化事業についての質問受付に対応) GovTech Express は、「ISMAR」にも登録されている Salesforce をプラットフォームとしており、LINE から入力したデータであっても、データが保存されるのは Salesforce のシステムで、LINE 上には個人情報や機微な情報が保存されない。また、「生成 AI で意図した回答が得られない場合がある」「生成 AI はユーザーの情報を学習することはありません」とユーザーに対して明確に明示している。	https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000050.000096169.html

35	広島県	移住支援	2025(令和7)年4月、株式会社 NTT データに委託し、移住に役立つ情報をチャット生成 AI を通じて提供する「ひろしま移住 AI ナビ」を開発。広島県への移住を検討している人が、生成 AI との自然な対話を通じて情報を得られるようにする。個別のサイトを検索する手間を省き、広島への移住者増につなげたい考え。	https://www.nntdata.com/global/ja/news/topics/2025/042200/
36	山口県 美祿市	観光	2023(令和5)年9月、市の観光地や特産品・お宿など観光に関するさまざまな情報を学習した ChatGPT「ミネドン」をリリース。観光用 ChatGPT「ミネドン」は、スマートフォン上で文字だけでなく、音声での会話も可能。観光地の情報を尋ねたり、おすすめの観光スポットやグルメ情報を聞いたりすることができる。	https://karusuto.com/notice/minedon-kanko-chatgpt/
37	香川県 坂出市	買物弱者対策	坂出市、GMO メイクショップ、KBN、坂出商工会議所が連携協定を結び、2023(令和5)年 11 月より「生成AIを活用した対話型コマース」による高齢者の買い物支援の実証実験を開始。高齢者が、タブレット端末を使って会話をしながら商品を注文すると、坂出市内の食料品店が手配した商品が、自宅に届けられる。民間主導の取組。	https://www.city.sakaide.lg.jp/soshiki/kaigo/koureisya-kaimono-shien-jissyou-jikken.html
38	香川県 三豊市	住民対応	市のホームページの専用画面でゴミの種類や内容などを入力すると、事前に情報を学習した生成 AI が分別や処分の方法を考えて文章で表示するサービスの実証実験を実施。	https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2312/15/news158.html
39	福岡県 福岡市	観光	LINE ヤフーコミュニケーションズ株式会社と共働で「屋台 DX」に取り組み、屋台の LINE 公式アカウント「FUKUOKA GUIDE」の中で、生成 AI による対話型の屋台検索機能「AI おいちゃん」といったサービスを提供。	https://lineapiusecase.com/ja/column/lycomm-yataidx.html
40	大分県 別府市	子ども・子育て支援 住民対応	2023(令和5)年から本格的な生成 AI の利用をスタートしており、子育て分野のチャットボットや市民からの意見メールの要約・分類などに活用。市民意見メールの処理では、RPA で収集したデータを生成 AI で要約・分類するシナリオにより、職員の業務負担の軽減や対応の正確性の向上に成功。	https://www.city.beppu.oita.jp/sisei/df/henkaku/ai2.html

※参考 URL の最終アクセス:2026/1/26

7.3 用語集

No.	用語	説明	出典	初出頁
1	構造化	Excel ファイルに代表される、「列」と「行」の概念をもつデータのこと。文字通り「構造化」されているため検索、集計や比較などがしやすく、データの解析や分析に最も適したデータ構造。	厚生労働省 『生活衛生関係営業向け デジタル化推進の手引き-基礎編(令和5年度改訂版)-』	9
2	GPU (Graphic Processing Unit)	画面表示や画像処理に特化した半導体チップの一種。データを大量かつ同時に処理できる並列処理能力に優れていることから、生成 AI の開発等に適しているとされている。	公正取引委員会 『生成 AI を巡る競争(ディスカッションペーパー)』	9
3	アーキテクチャ	その環境下におかれたシステムの基本的なコンセプトや特性であり、要素と要素間の関係性に具現化され、その設計や進化の原則となるもの。	国際標準化機構(ISO) 『ISO/IEC/IEEE42010:2011』	9
4	計算資源	生成 AI モデルの開発や利用に必要なコンピューティングリソースのこと。	公正取引委員会 『生成 AI を巡る競争(ディスカッションペーパー)』	9
5	AI モデル	あらかじめ収集されたデータや入力データの中に存在するパターンや相関関係を学習したもの。未知のデータやプロンプトを与えた際に学習した結果から予測や判別、データの生成を行う。	独立行政法人情報処理推進機構(IPA) 『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』	11
6	プロンプト (Prompt)	生成 AI に対する質問や指示のこと。	独立行政法人情報処理推進機構(IPA) 『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』	11
7	事前学習	基盤モデルを開発する際に行われる、大量のデータを用いた初期学習のプロセス。例えば、テキストデータの事前学習では、数十億件のトークン(単語やフレーズ)を使用することがある。このプロセスにより、モデルが広範な知識を	公正取引委員会 『生成 AI を巡る競争(ディスカッションペーパー)』	12

No.	用語	説明	出典	初出頁
		取得し、多様なタスクに適用できる基礎が構築される。		
8	RAG(検索拡張生成:Retrieval-Augmented Generation)	生成 AI が利用者の質問に対して、外部の情報源(社内データベース、Web など)から関連情報を検索し、それをもとに自然な文章で回答を生成する技術。	総務省 『自治体における AI の利用に関するワーキンググループ 報告書』	13
9	ファインチューニング(Fine-tuning)	事前学習済みモデルに対して、特定のタスクや分野に最適化するために行う追加トレーニング。特定のビジネス領域や用途に特化させることで、モデルの性能を更に向上させる。	公正取引委員会 『生成 AI を巡る競争(ディスカッションペーパー)』	13
10	SaaS (Software as a Service)	利用者に、特定の業務系のアプリケーション、コミュニケーション等の機能、運用管理系の機能、開発系の機能、セキュリティ系の機能等がサービスとして提供されるもの。	デジタル庁 『政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針』	16
11	マルチモーダル	テキスト、音声、画像、動画、センサー情報など、二つ以上の異なるモダリティ(データの種類)から情報を収集し、それらを統合して処理すること。	文部科学省 『令和 6 年版科学技術・イノベーション白書』	20
12	オープンソース	オープンソースとは、技術仕様を一般に公開し、誰でも自由に改良・最適化ができる状態としたものを指す。	公正取引委員会 『生成 AI を巡る競争(ディスカッションペーパー)』	23
13	パラメータ数	大規模言語モデルなどのニューラルネットワークの構造や挙動を決定する様々な数値(例えばリンクの数や重み等)。その個数は、ニューラルネットワークの規模を表す指標の一つとして用いられている。	文部科学省 『令和 6 年版科学技術・イノベーション白書』	24
14	自然言語処理	コンピュータが、人間が使う日常の言葉の解釈を1つに絞りながら、できるだ	独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)	24

No.	用語	説明	出典	初出頁
		け自然に意味を把握するための技術。	『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』	
15	クラウドサービス (クラウド)	事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるものをいう。	デジタル庁 『政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針』	24
16	オンプレミス	従来型の構築手法で、アプリケーションごとに個別の動作環境(データセンタ、ハードウェア、サーバ等)を準備し、自らコントロールするもの。	デジタル庁 『政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針』	25
17	API (Application Programming Interface)	あるサービスやアプリケーションにおいて、その機能や管理するデータ等を他のサービスやアプリケーションから呼び出して利用するための接続仕様等。	内閣府・総務省・経済産業省・国土交通省 『スマートシティガイドブック 第2版』	26
18	ハルシネーション (Hallucination)	AI が事実に基づかない情報を生成する現象。AI が幻覚(ハルシネーション)を見ているかのようにもっともらしい嘘を出力するため、そのように呼ばれる。	独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』	37
19	PoC (Proof of Concept)	新しい技術や理論、原理、手法、アイデアなどに対し、実現可能か、目的の効果や効能が得られるかなどを確認するために実験的に行う検証工程のこと。	内閣府・総務省・経済産業省・国土交通省 『スマートシティガイドブック 第2版』	39
20	プロンプトインジェクション	生成 AI を意図的に誤作動させるような指令入力を与え、提供側が出力を禁止している情報(開発に関する情報、犯罪に使われうる情報等)を生成させる攻撃。	独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』	48
21	シャドーIT	企業や組織において、管理部門の許可	総務省	49

No.	用語	説明	出典	初出頁
		なく使われている情報システムやサービス。	『クラウドの設定ミス対策ガイドブック』	
22	LGWAN (Local Government Wide Area Network)	地方公共団体の組織内ネットワーク(庁内 LAN)を相互に接続し、高度情報流通を可能とする通信ネットワークとして整備し、地方公共団体相互のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用等を図ることにより、各地方公共団体と国の各府省、住民等との間の情報交換手段の確保のための基盤とすることを目的とした、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク(インターネットから切り離された閉域ネットワーク)。	地方公共団体情報システム機構(J-LIS) 『総合行政ネットワーク(LGWAN)の概要』	109
23	ISMAP (Information system Security Management and Assessment Program)	政府情報システムのためのセキュリティ評価制度のこと。政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスをあらかじめ評価・登録することにより、政府のクラウドサービス調達におけるセキュリティ水準の確保を図り、クラウドサービスの円滑な導入に資することを目的としている。 登録が決定されたクラウドサービスについては、「ISMAP クラウドサービスリスト」に登録され、ISMAP ポータルサイトにおいて公開される。	デジタル庁 『政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針』	112
24	機密性区分	行政事務で取り扱う情報の機密性に係る格付けの区分。 機密性 3 情報: 行政事務で取り扱う情報のうち、秘密文書に相当する機密性を要する情報 機密性 2 情報: 行政事務で取り扱う情報のうち、秘密	情報セキュリティ政策会議 『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準』	118

No.	用語	説明	出典	初出頁
		<p>文書に相当する機密性は要しないが、漏えいにより、国民の権利が侵害され又は行政事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある情報</p> <p>機密性 1 情報： 機密性 2 情報又は機密性 3 情報以外の情報</p>		
25	トークン (Token)	<p>LLM へ問い合わせを行う際に分割したプロンプトの最小単位。生成 AI のクラウドサービスを利用する際はトークンの数が料金に影響する場合がある。プロンプトが長いほど、また、より細かく分割するほどトークンは増加することに留意が必要。</p>	<p>独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』</p>	166
26	オプトアウト	<p>ユーザが情報を送り付けられる場合やユーザ本人の情報が事業者等に利用される場合などにおいて、それらの行為を拒否すること。生成 AI においては入力した情報を LLM の学習データとして利用することを拒否する場合などを指す。</p>	<p>独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 『テキスト生成 AI の導入・運用ガイドライン』</p>	167

公益財団法人 東京市町村自治調査会

1986(昭和61)年10月に、市町村の自治の振興を図ることを目的に、東京都多摩・島しょ地域の全市町村の総意により設立された行政シンクタンクです。

多摩・島しょ地域の広域的課題や共通課題に関する調査研究・普及啓発のほか、市町村共同事業、広域的市民活動への支援などを行っています。

本書は、(公財)東京市町村自治調査会及びコンサルタントによる共同調査研究方式で作成しました。

公益財団法人 東京市町村自治調査会

越坂部 晃一 企画調査部長 (東京都派遣)
神田 明 調査課長 (東京都派遣)
浅見 幸隆 (清瀬市派遣)
川端 健太郎 (八王子市派遣)
野津 真央 (町田市派遣)
阿部 大樹 (東村山市派遣)

株式会社日本総合研究所

シニアマネジャー 香川 裕一
マネジャー 大塚 健太
シニアコンサルタント 白髭 龍
シニアコンサルタント 桑原 雅裕

2026(令和8)年3月発行

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

発行 公益財団法人 東京市町村自治調査会

〒183-0052 東京都府中市新町2-77-1 東京自治会館

TEL:042-382-7722 FAX:042-384-6057

URL:<https://www.tama-100.or.jp>

発行責任者 榎本 雅人

調査委託 株式会社 日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田2丁目18番1号大崎フォレストビルディング

TEL:03-6833-0900

URL:<https://www.jri.co.jp/>

印刷 株式会社 弘久社

〒190-0032 東京都立川市上砂町5丁目1番地1

TEL:042-536-3511 FAX:042-536-3898

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

