

# 自治体におけるAIの利活用促進に向けて



総務省

---

2025年12月  
自治行政局行政経営支援室  
課長補佐 松葉 勇志

# 自己紹介

総務省 自治行政局

地域DX推進室 併任 行政経営支援室

課長補佐 松葉 勇志

2016年（平成28年）4月 総務省入省

2016年（平成28年）8月 新潟県総務管理部市町村課

2018年（平成30年）4月 総務省消防庁予防課

2019年（平成31年）4月 総務省大臣官房企画課

2020年（令和2年）4月 総務省自治財政局調整課

2022年（令和4年）4月 香川県政策部自治振興課長

2024年（令和6年）4月 総務省消防庁国民保護室課長補佐

2025年（令和7年）7月 現職

# 目 次

<b>1. 自治体におけるAIの利活用の現状</b>	…	<b>3</b>
<b>2. AIの利活用に関する基本的考え方・留意点</b>	…	<b>8</b>
<b>3. AIの利活用促進に向けた総務省の取組</b>	…	<b>11</b>

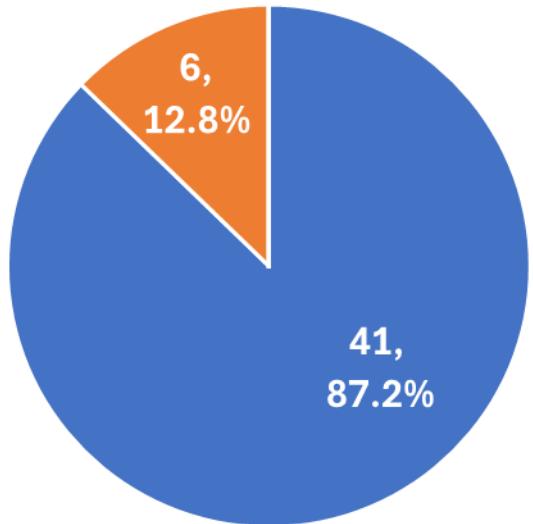
# 1. 自治体におけるAIの利活用の現状

---

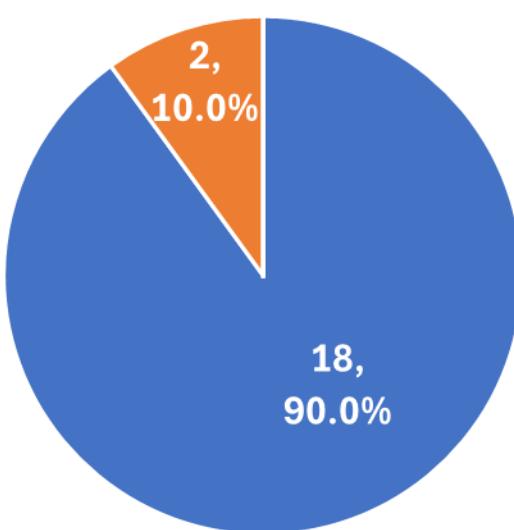
# 自治体における生成AIの実証実験・導入状況

- 生成AIを導入済みの団体は、都道府県で87.2%、指定都市で90.0%、その他の市区町村で29.9%となった。**地方公共団体の規模によって導入状況が異なる。**

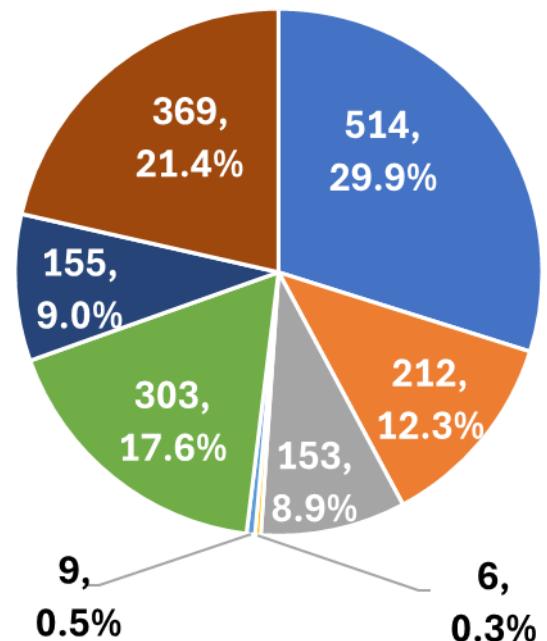
都道府県



指定都市



その他市区町村

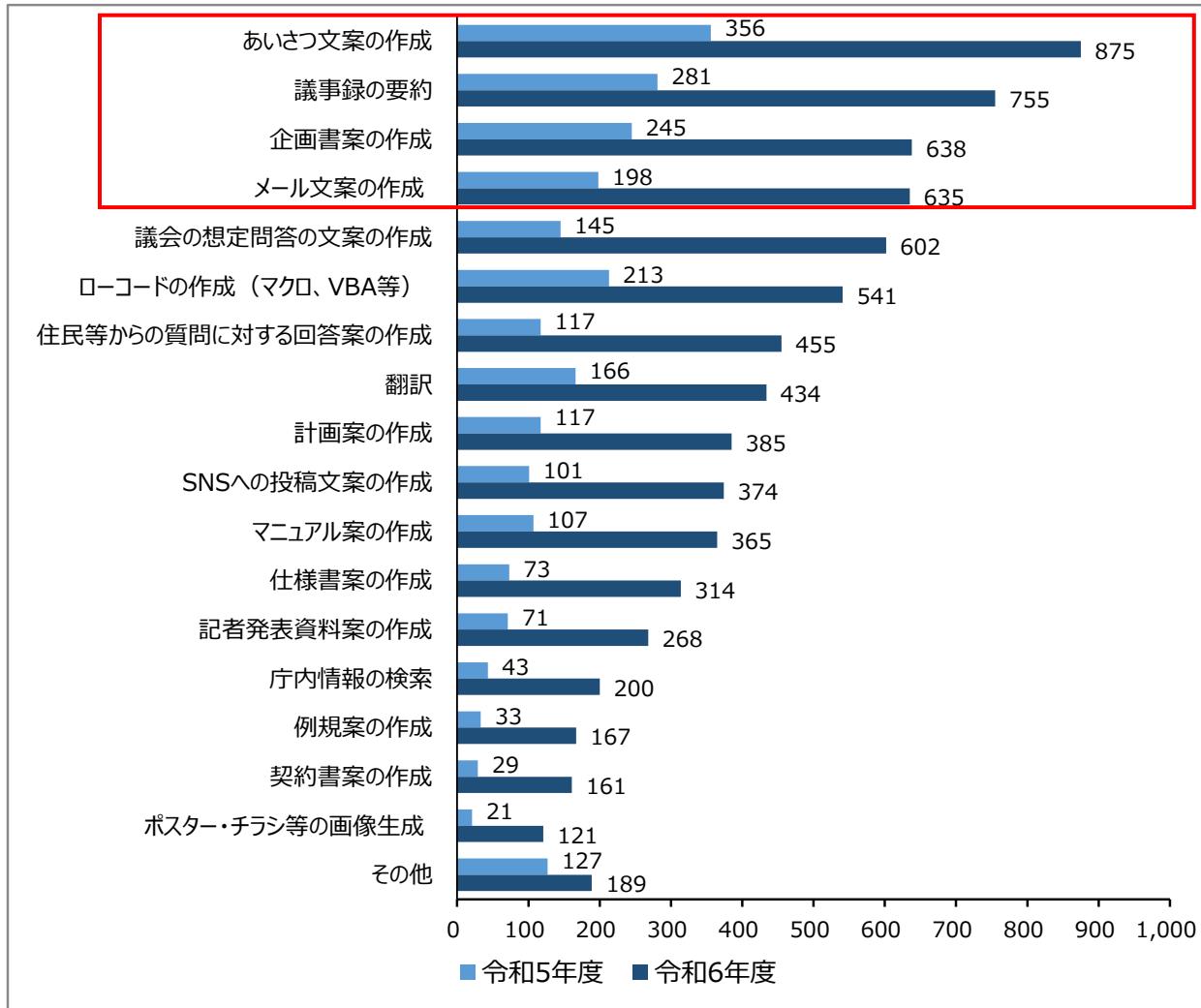


- 1 導入済
- 2 実証実験中
- 3 導入検討中（導入予定あり）
- 4 導入（実証実験含む）予定はないが、首長レベルで検討している
- 5 導入（実証実験も含む）予定はないが、幹部レベルで検討している
- 6 導入（実証実験も含む）予定はないが、担当課レベルで検討している
- 7 導入の検討を行った、または実証実験を実施したが導入には至らなかった
- 8 導入予定もなく、検討もしていない

（団体数、  
全体に占める%）

# 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

- 生成AIの活用事例は、回答の多い順に「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」となった。**汎用的な使い方に限定されているものが多い。**



※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。

(出典) 総務省「情報流通行政局地域通信振興局 地方自治体における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)

(出典) 総務省「情報流通行政局地域通信振興局 地方自治体における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)

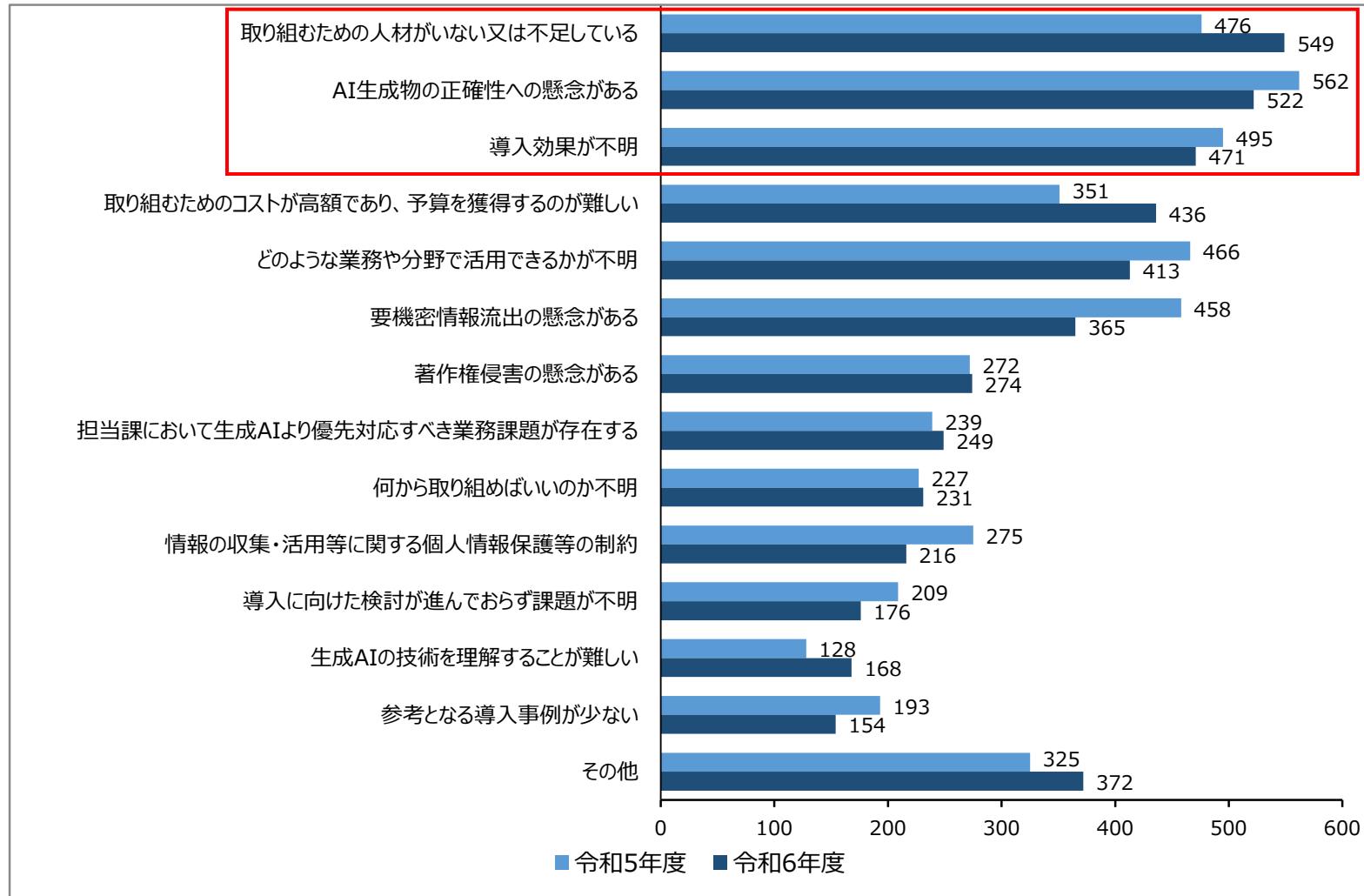
# 自治体における生成AIの導入効果

- 生成AIの導入効果として、活用事例の多い「議事録」で**1,000時間を超える業務削減効果があった**ほか、ポスター・チラシ等の画像生成、ローコードの作成など各種活用事例で効果があがっている様子が見受けられた。

活用事例	導入効果	人口規模
議事録の要約	会議録作成において音声からの文字起こし、要約時間を2800時間から1400時間に50%削減できる見込み	4.7万人
計画案の作成 企画書案の作成	企画書・計画書案作成業務の文章作成作業において、一件当たり、1.5時間（約30%）削減	1.8万人
議会の想定問答の文 案の作成	議会の答弁書案の修正において、分かりにくい文章について、意図を変えずに新たな文章を作成してもらうことで、修正作業が容易にできた。 想定問答の案を複数提案させた。 5時間の削減×年間質問50件=250時間	5.7万人
ポスター・チラシ等の画 像生成	チラシ等の作成業務の作成の作業において、年間48,333時間を削減（97%減）	10.4万人
ローコードの作成 (マクロ、VBA等)	コード生成による業務時間短縮の実績 775.35時間	9.4万人

# 生成AIの導入における課題

- 生成AIの導入における課題は、回答の多い順に「取り組むための人材がいない又は不足している」、「AI生成物の正確性への懸念がある」、「導入効果が不明」となった。



件数 (件)

7

※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。

(出典) 総務省「情報流通行政局地域通信振興局地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」(令和5年度12月31日現在)

(出典) 総務省「情報流通行政局地域通信振興局地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」(令和6年度12月31日現在)

## 2. AIの利活用に関する基本的考え方・留意点

---

# 自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ

第1回WG  
(R7.1.23) 資料

## 【研究会の目的】

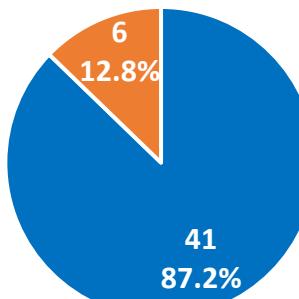
- 人口減少下において、地域の担い手を含めた資源の不足や偏在が深刻化する中で、自治体の行財政のあり方を持続可能なものにしていくため、具体的な課題の整理及び対応の方策について幅広く議論を行うことを目的として「持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会」が開催されており、当該研究会においては、デジタル技術の導入により、一定の業務効率化の効果が生まれていると言及されている。
- デジタル技術の中でも、とりわけ生成AIを中心とした技術進歩はめざましく、社会への導入も進んでいる。また、当該研究会の地方公共団体からの意見聴取においても生成AIの導入により職員の業務効率化をできるか注力している旨の発言があったところであり、業務効率化等の手段の一つとして、自治体において導入が進みつつある。
- 一方で、AIの利用については、ノウハウ不足等により、小規模団体を中心とした導入されていない自治体や、導入に当たって手探り状態になっている自治体が多く見られる。また、個人情報の流出やハラシネーションなど、様々なリスクも存在している。  
(政府内での利用においては、生成AIに係るルール策定等の動きが見られるところ。)
- これらを踏まえ「持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会」の下に「自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ」を開催し、自治体の業務効率化や行政の質の向上のためのAIの利用に当たっての方法や留意事項等を議論し、報告書をとりまとめる。

# 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について

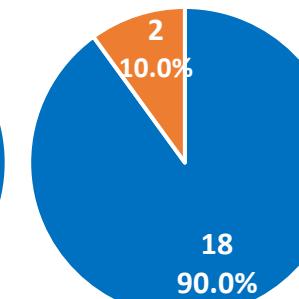
## 1. 現状・課題

- **生成AIの活用により、知識やスキルを代替する作業が可能。**  
自治体における人手不足等の対応に不可欠。
- 一方で、**自治体の導入状況には、ばらつき**がある。
- 「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」(R4.6)において  
**生成AIの利用等に関する記述がない**。

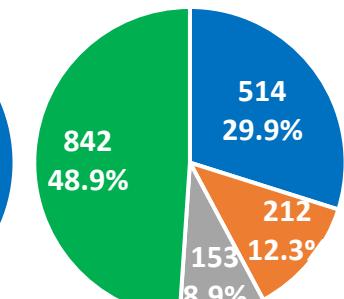
都道府県



指定都市



その他の市町村



■導入済 ■実証実験中 ■導入検討中 (導入予定あり) ■導入予定なし  
(団体数 全体に占める%)

## 2. 本報告書のポイント

- **生成AIは、**デジタル技術による単なる作業の代替にとどまらず、仕事の質とスピードを大幅に高め、**飛躍的な業務効率化が期待されることを具体的な事例とともに提示。**
- 「正確性への懸念」「人材不足」等の自治体における具体的な課題が明らかになっていることから、これらの**課題に対する対応策・考え方を整理**。
- 導入に当たっての留意事項として、**ガバナンス確保のための体制構築、要機密情報の取扱い、人材育成の考え方を提示。**

具体例

- 庁内事務の生成AIによる**職員向けQ&A**
- **仕様書作成**に特化した生成AI
- 生成AIによる**24時間相談サービス**

対応策

- 生成AIの利用目的に応じて求められる正確性の水準が異なることを意識し、**生成物を人が必ず確認するといったルール**を設けることが重要

対応策

- 外国語翻訳など用途によっては、**生成AIの出力結果であることや誤りが含まれる可能性があることを明示**した上で公開することも考えられる

留意事項

- 入力した**要機密情報を学習させない仕組み**（オプトアウトの徹底）が重要

## 3. 今後の取組

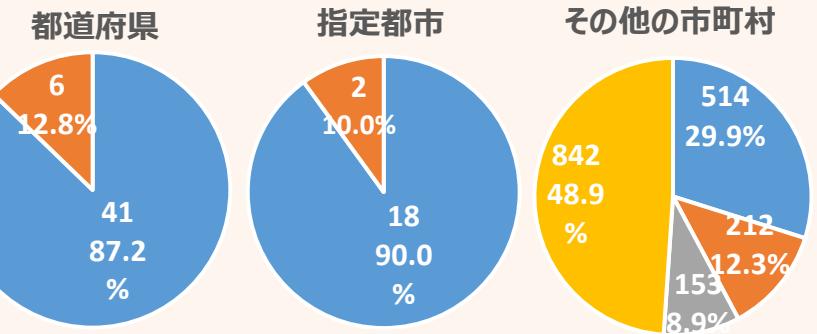
- 既存の「**自治体におけるAI活用・導入ガイドブック**」(R4.6)に**生成AIの柱建て**を追加し反映。また、別添として**自治体が作成するガイドラインのひな形**を提示。
- **自治体における生成AIの導入事例について**、「**自治体DX推進参考事例集**」等における**掲載事例を拡充・周知**。

### 3. AIの利活用促進に向けた総務省の取組

---

## 1. 現状・課題

- 「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」(R4.6)において、生成AIの利活用等に関する記述なし。
- 自治体においては、①生成AIの導入効果が不明、②生成物の正確性への懸念、③デジタル人材の不足等といった課題がある。
- 自治体の導入状況（R6.12未時点）には、ばらつきがある。



■導入済 ■実証実験中 ■導入検討中（導入予定あり） ■導入予定なし（団体数、全体に占める%）

## 2. ガイドブック改定のポイント

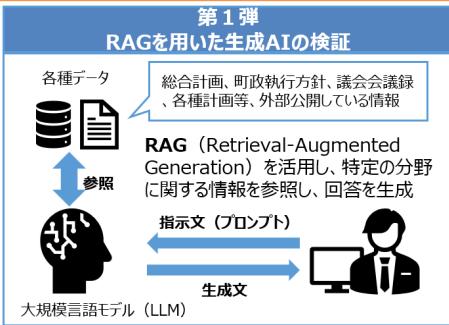
- ① 生成AIは、デジタル技術による単なる作業の代替にとどまらず、仕事の質とスピードを大幅に高め、飛躍的な業務効率化が期待されることを、自治体における具体的な生成AI利活用事例（別紙1）とともに提示。
- ② 生成物の正確性への懸念等に対する具体的な対応策・考え方を提示。
  - ・生成AIの利用目的に応じて求められる正確性の水準が異なることを意識し、生成物を人が確認するルールを設定。
  - ・外国語翻訳などの用途によっては、誤りが含まれる可能性があることを明示した上で、生成AIによる出力結果を表示。
- ③ 導入に当たっての留意事項として、ガバナンス確保のための体制構築、要機密情報の取扱い、人材育成の考え方を提示。
  - ・AI統括責任者（CAIO）を設置するなど、AIの利活用・リスク管理における責任者を明確にする必要。
  - ・入力した要機密情報を学習させない仕組み（オプトアウトの徹底）が重要。「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」での機密性情報の分類に応じた利用可能なパブリッククラウドサービスの範囲を提示。
  - ・専門人材と一般職員の橋渡しを行うDX推進リーダーの育成が重要。実際に利用する職員を増やすことが重要であり、即時利用可能なプロンプト集、職員のレベル別の研修などに取り組むことが有効（小規模自治体における取組事例も提示）。
- 自治体が作成する職員向けの生成AI利用ガイドラインのひな形（別紙2）を別添として提示。

# 自治体における生成AIの利活用事例について

## 内部管理

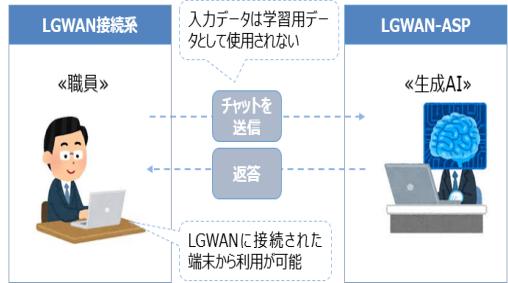
### 当別町（北海道）

- 従来型AIによる文字起こしツールと生成AIによる要約を組み合わせ、議事概要を作成
- RAGを活用し、町の情報を参考した回答を得る取組も実施



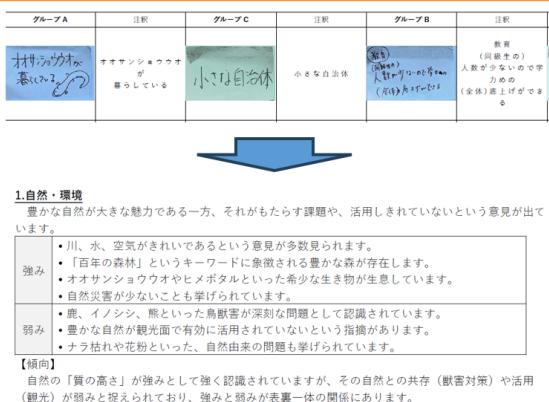
### 山陽小野田市（山口県）

- 生成AIが市の条例や議会の議事録、例規集、市の広報等を参照
- 答弁案や企画部門における事業概要の作成等の幅広い領域での文書生成に生成AIを活用



### 西粟倉村（岡山県）

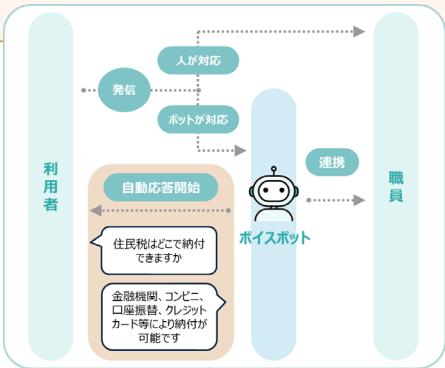
- ワークショップで回収した住民の意見を生成AIに入力
- 村の分野別の傾向や強み・弱みをまとめた出力結果を議論のたたき台として活用



## 住民サービス

### 神戸市

- 生成AIを活用したボイスボットが住民からの税関連の電話にFAQをもとに自動応答
- 回答できない時は職員に転送（実証実験中）



### 千葉県

- 生成AIを活用したチャットボットが相談者の入力情報から福祉相談窓口を案内
- 窓口では、福祉相談業務システムが相談時の音声情報について、個人情報を自動マスキングした上で文字起こし
- 職員が、情報の入力可否を確認後、生成AIシステムに入力し、要約に活用

### いつでも福祉相談サポート

こんにちは、私は千葉県の福祉に関する相談窓口を案内するチャットボットです。いつでもどんなお悩みでもお問い合わせください。

(大切なお知らせ)

- ご利用前に必ず利用規約と個人情報保護方針をご確認ください。安全なご利用のため、氏名/住所/電話番号などの個人情報は入力しないでください。
- このチャットボットではお悩みに応じた窓口を判断するために生成AIを活用しており、ご案内する窓口が適切でない場合があります。

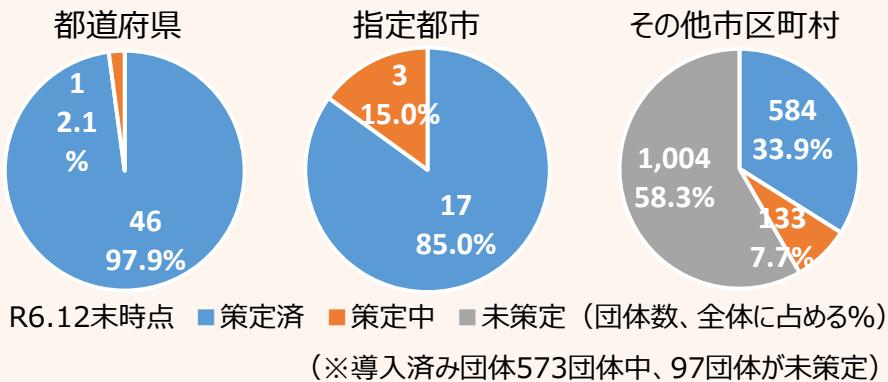
### 長崎県

- 利用者が、日程・訪れたい場所等の希望条件を生成AIに入力
- 観光モデルルートを提案
- 連携した宿泊予約サイトへの遷移也可能



## 自治体におけるガイドラインの策定状況、ひな形のポイント

- 生成AI未導入団体のほか、一部の導入済み団体(※)において職員向けの生成AI利用ガイドラインを未策定。
- デジタル庁の「生成AIシステム利活用ルール」（各省向けひな形）をもとに、先行自治体のルール等も参考に、以下の職員向け生成AI利用ガイドラインの（ひな形）を作成。
- 生成AIの導入にあたっては、同ガイドラインの策定を促進し自治体における生成AIの適正な利活用を推進。



## 職員向け生成AI利用ガイドライン（ひな形）のポイント

- 生成AIシステムを利用する前に、情報政策担当課が指定する研修を必ず受講すること。
- 生成AIシステムの担当課室から説明された利用方法（利用可能な業務の範囲、入力可能な情報を含む）、セキュリティ上の留意点、生成AIシステムの出力についての精度及びリスクの程度を理解すること。
- 私用デバイスへ私的にインストールした生成AIに職務上知り得た情報を入力してはならないこと。
- 利用目的に応じて求められる正確性の水準が異なることを意識し、生成AIシステムの出力結果を確認すること。
- 安全性・公平性・客観性・中立性等に問題がないことを確認し、問題のある表現は必ず加除修正すること。  
(例：差別用語や倫理に反する表現が含まれていないこと、著作権等第三者の権利を侵害していないこと、第三者の生命・身体・財産等に危害や悪影響を及ぼすことがないことを確認する)
- 出力結果に偏見や差別を含む等の生成AIシステム特有のリスクケースが発生した場合、重要度・影響の程度等を踏まえ、別紙1「生成AIシステム特有のリスクケースの報告フォーム」に記載し、速やかに適切な対応（検知内容の報告、対処、対応結果の報告）を情報政策担当課（特に重大なものはCAIO等）まで行うこと。

# 「自治体DX推進参考事例集」 概要

## 事例集の策定・改定

- フロントヤードにおけるDXの取組事例をはじめとして、**生成AIの活用、共同調達の推進等幅広く事例を掲載**
  - 取組の経緯や工夫点等のインタビュー記事に加え、**事業効果や活用したサービス等、**

## 自治体ニーズの高い情報を集約

## 構成と目次

## 1. 体制整備

- (1) 県が管内市町村とともにDXを推進する体制の整備
  - (2) 若手や現場の職員の声を取り入れる体制の整備
  - (3) 外部デジタル人材の知見を積極的に取り入れながらDXを推進する体制の整備
  - (4) 住民目線でのデザイン思考や職員の働き方改革に着目した全庁的な体制の整備

## 2. 人材確保・育成

- (1) 県・市町村の連携による広域的な人材確保や民間事業者との連携による人材確保
  - (2) DXの取組の中核を担う人材の育成
  - (3) 体系的に整理された計画・方針に基づく人材育成
  - (4) 自治体ごとの創意工夫による人材育成

### 3. 内部DX

### 【フロントヤード（住民との接点）】

- (1)オンライン行政サービス
  - (2)窓口改革

## 【バックヤード（内部事務）】

- (3) 内部業務（生成AIの活用）
  - (4) 検査・点検・確認業務
  - (5) 議会関連業務
  - (6) 広報・情報公開
  - (7) 庄内コミュニケーション・ネットワーク

#### 4. 共同調達

## 令和7年6月の改定（掲載事例抜粋）

New < 3. 内部DX> バックヤード（内部事務）③内部業務

22 現場職員からのボトムアップによる生成AIの導入検討・活用【北海道当別町】

## Point

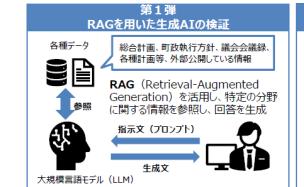
- 議事録の要約や広報などの文書作成等を中心に、分野を問わず生成AIを幅広く活用
  - 現場の職員が中心となり、RAGを用いた生成AIやMicrosoft 365 Copilotの検証を実施

### 業の概要

6年目より、「チャットGPTを越えてゆけ企画」として、RAGを用いた生成AIやMicrosoft 365 Copilotの検証を実施。大規模言語モデルに特定の分野に関する情報を参照させるRAGの活用により、精度の高い回答を生成。

natGPTを使いこなしている職員によるタスクフォースを組織するなど、現場の職員が中心となりボトムアップを推進し、議事録作成やデータ処理・分析、スライド作成などにMicrosoft 365 Copilotを活用する業務の効率化を実現。

報公聴係では、AI文字起こしと生成AIの文章作成機能を併用し、インタビュー音声から広報記事案を作成。デジタル都市推進係では、Excelのグラフ作成を自動化し、住民アンケートのまとめ資料案を作成。



＜チャットGPTを越えてゆけ企画

- ・記載内容を最新化
- ・掲載事例を拡充

## ※95事例掲載

### 3. 檢討・活用【北海道半別町】

で、生成AIについて、普段の業務を効率化できる便利なツールの一つとしての文書作成等を中心に、分野を問わず生成AIが活用されている。

現に向けた提案を受けることができるため、わかりやすい広報文を簡単に作成で  
内容が豊富に盛り込まれ、職員の表現能力を向上した。

一円	ランニングコスト(1年あたり)※税抜	1,356千円
一円	(内訳) <ul style="list-style-type: none"><li>• LoGoAIアシスタントbot版</li><li>• Microsoft 365 Copilot</li></ul>	924千円 432千円
(備考)	RAGの構築にかかるコストについては、事業者との協定により、令和6年度(想定額)	

	サービス提供事業者等
サービス提供事業者	株式会社トラストバンク
サービス名	LoGoAIアシistantボット版
運用形態	パッケージ製品をクラウド環境で運用
その他 参画主体	Microsoft

取組のポイントに加え、事業効果や活用したサービス、費用・スケジュール等、ニーズの高い情報を集約して掲載

## 26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】

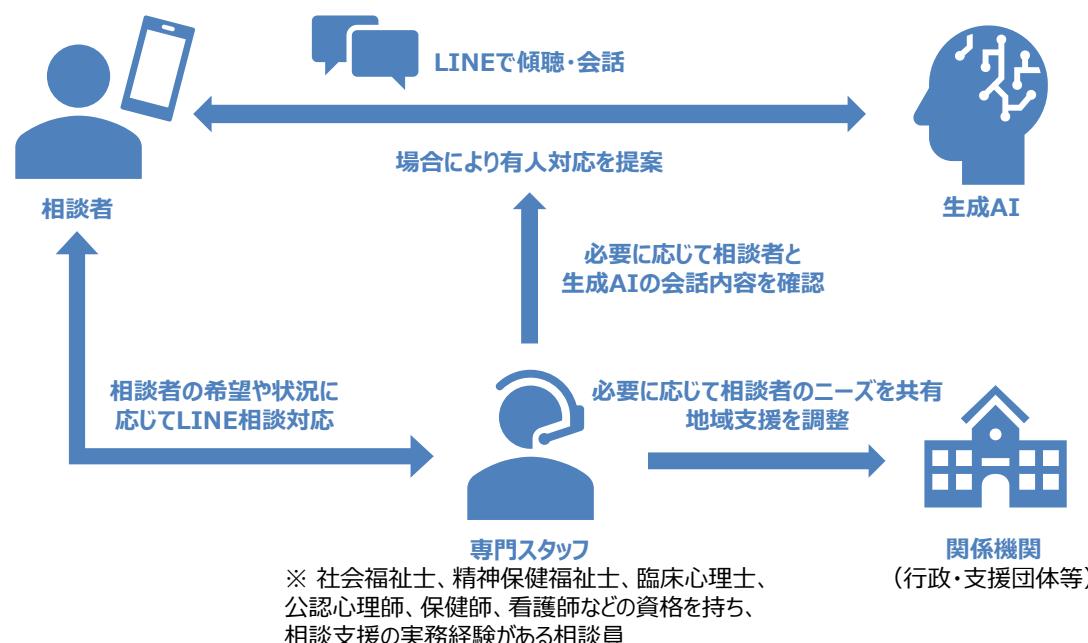


- 生成AIと専門スタッフとのハイブリッド型で、様々な悩みを抱える市民からの相談に対応
  - 生成AIで24時間対応可能としたことで、いつでも気軽に相談ができる体制を整備

## 事業の概要

- 相手の話に耳を傾け、適切な反応や共感を示す**24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発。**
  - **傾聴相談の対応が可能な生成AIと、専門資格と実務経験のある専門スタッフとのハイブリッド型**で様々な悩みを抱える市民からの相談に対応。

## ＜「つながりよりそいチャット」相談運用体制＞



### ＜「つながりよりそいチャット」のチラシ＞



## 26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】

## 事業効果



- 生成AIを活用し24時間対応可能としたことで、相談者がいつでも気軽に相談可能になった。
- 開始から約8か月で約7,500件の相談に生成AIが対応しており、それを人件費に単純換算すると約2,000万円/年相当になると想定している。
- 傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もあった。

## コスト

※主にシステム導入等  
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	10,600千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	8,891千円
(内訳)			
・人件費	1,583千円	・人件費	1,845千円
・開発費	9,000千円	・業務委託費	3,380千円
・通信運搬費	17千円	・通信運搬費	3,666千円
(備考)	重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用	(備考)	重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用



## スケジュール

検討開始から導入までの期間

9か月

## スケジュールの内訳

R5.9～12	府内調整・業者選定
R6.1～5	システム開発
R6.5～6	運用テスト
R6.7	運用開始



## サービス提供事業者等

サービス  
提供事業者

特定非営利活動法人フローレンス

サービス名

つながりよりそいチャット

運用形態

個別開発製品をクラウド環境で運用

その他  
参画主体株式会社PKSHA Technology  
株式会社Sapeet

担当部署 山形市福祉推進部生活福祉課企画係

電話 023-641-1212

メール fukushi@city.yamagata-yamagata.lg.jp

## 26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】



## 取組の経緯・きっかけを教えてください。

(総務省)

近年、孤独・孤立の問題が懸念されていることから、本市では、ひきこもりをはじめとする様々な問題の深刻化を予防するため、「つながりよりそい山形プロジェクト」の取組を令和4年度より開始しました。



(山形市)

試行的事業として、LINEを活用し、専門職（社会福祉士などの資格を有する者）がチャットにより相談対応する「つながりよりそいチャット」を実施し、相談者が前向きに変化していく好事例がいくつも生まれました。

しかしながら、相談員の人員確保に課題があったため、生成AIと専門職とのハイブリッド型の相談体制を整備することを目指し、24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発しました。



## 取組を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。



地方版孤独・孤立対策推進事業プラットフォームにおいて、NPO団体等の関係機関にテスト環境で使ってもらい修正を重ね、プラットフォーム構成団体と一緒に、より有人対応に近いシステムを作り上げました。



## 取組の成果を教えてください。



生成AIを活用することで、24時間LINEで相談できるようになり、時間帯を気にせずいつでも気軽に相談ができるといった、相談者のハードルを下げる効果がありました。実際に、サービスを開始してからの約8か月で9,000件程度の相談があり、うち7,500件程度を生成AIが対応しています。人が対応している件数の約5倍の相談に生成AIが対応しているため、人件費で単純換算すると約2,000万円の効果があります。

また、傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もありました。



## 今後の展望や課題を教えてください。



本事業の傾聴型生成AIと人の連携モデルは、地域にあわせて一部をカスタマイズすることで容易に横展開が可能であり、高齢化や孤立問題が深刻な地域に加え、都心部でも若者や子育て世代の孤立感を抱える方々に対して有効に活用できると考えています。

【参考情報】 山形県山形市人口：23.8万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：山形市ホームページ「つながりよりそいチャットのご案内」

（<https://www.city.yamagata-yamagata.lg.jp/kenkofukushi/fukushi/1013830.html>）

ご静聴いただきありがとうございました