（一財）地域活性化センター
令和７年度自主研究事業

生成 AI を活用した公務組織の在り方について

グループ構成員　　（氏名　所属課　派遣元）
管 理 者:　石黒　剛（新事業企画室長）
リーダー:　小西　悠貴（企画・人材育成グループ　北海道ニセコ町から派遣）
メンバー:　吉澤　輝一（企画・人材育成グループ　長野県から派遣）
河北　佐那子（移住・交流推進課　福岡県から派遣）
大津　優衣（総務課）
高見　幸希（企画・人材育成グループ　佐賀県鳥栖市から派遣）
山田　健太（地方創生・情報広報グループ　愛知県春日井市から派遣）

アドバイザー:髙井良　駿一(株式会社　FIXER)
鷲澤　稜河(株式会社　FIXER)
須山　大輝(株式会社　FIXER)
花田　将規(株式会社　FIXER)

目　次

1. はじめに……1
(1) 調査背景・目的……1
①背景……1
②目的……1
(2) 調査概要……2
2. 文献調査……2
(1) 全国的な動向……2
(2) 国の政策的動向と支援の方向性……4
(3) 地方公共団体の活用事例の整理……6
3. アンケート調査……7
(1) 概要……7
(2) 調査結果……8
4. 視察・ヒアリング調査……11
(1) 調査先選定……11
(2) 視察調査……13
①熊本県熊本市……13
②熊本県荒尾市……14
③宮崎県宮崎市……16
④宮崎県日向市……17
⑤神奈川県横須賀市……19
⑥石川県金沢市……20
5.まとめ……22
(1) 調査結果……22
(2) 考察……26
(3) 提言……29
(4) 結びに……32
参考文献……34
参考資料……35

1. はじめに

(1) 調査背景・目的

①背景

近年、少子高齢化や人口減少を背景に、多くの地方公共団体が人員不足、業務の複雑化、住民ニーズの多様化といった複数の課題に直面している。『自治体戦略2040構想研究会　第二次報告』によると、人口減少によって2040年には地方公共団体の職員数が半減すると予想されている。そのような状況の中でも、地方公共団体が質の高い住民サービスを持続的かつ安定的に提供するには、業務の効率化や単純な事務作業の自動化などにより、職員一人ひとりの業務負担を軽減することが喫緊の課題である。その解決策の一つとして注目されているのが、人工知能(AI)の活用である。

AIの歴史は、第１次AIブームと呼ばれる1950年代後半から始まっている。この時代には、コンピュータによる簡単な推論や探索のみ可能であり、複雑な問題は処理できなかった。2022年頃から2025年現在に至る第４次AIブームでは、大規模言語モデルを搭載した生成AIが登場した。生成AIは、話し言葉や書き言葉等の自然言語を入力情報として文章や画像などを自動で生成する人工知能であり、複雑なタスクへの対応を可能にした。

現在、生成AIは行政の現場においても文書作成、住民からの問い合わせ対応、データ分析、政策立案の補助など、多様な業務に浸透しつつある。特に、ChatGPTなどの生成AIの登場により、人間が日常的に使う話し言葉や書き言葉で指示するだけで、行政文書の作成や要約などが可能となった。これは、従来のRPA（定型的なパソコン操作を自動化する技術）でできる範囲を超えた業務への応用である。

地方公共団体における生成AIの導入による効果は、業務効率化による時間外業務の削減や人員不足解消に留まらない。生成AIが定型的な業務を担うことにより生じた時間を、新たな政策の企画立案や住民との対話、職員のスキルアップに充てられるようになり、地域の価値創出や住民サービスの向上につながることが期待される。

他方、生成AI導入による効果を最大限に発揮するためには、単に導入すればよいというものではない。全ての職員が生成AIを活用することを目指して、運用体制の整備や研修の実施、利用ガイドラインの策定など、生成AIを活用するための多面的な取組が組織に求められる。

このような背景の下で、今後、生成AIが地方公共団体に導入されることを前提に、公務組織の在り方を模索することは、今後の地方公共団体運営において不可欠である。

②目的

本研究の目的は、地方公共団体の職員が生成AIを導入又は活用することによって業務効率化を進めるためには、どのような取組が必要であるかを提言することである。

そのため、本研究では「生成AIを一部の職員が使う便利なツールとしてではなく、業

務効率化に資するツールとして組織全体に定着させるにはどうすればよいか」という視点を重視し、様々な調査を行った。

具体的には、国や導入先行団体を調査し、導入までの意思決定過程、運用体制、ルール整備、活用対象業務といった様々な要素が、利用の定着と成果にどのように関係しているかを把握する。その上で、地方公共団体の規模や組織のデジタル化の成熟度にかかわらず実行可能な生成AIの導入から活用までの道筋を提言する。

(2) 調査概要

本研究は、文献調査、アンケート調査、視察調査の三つの方法で行った。

はじめに、文献調査では、生成AI活用に関する総務省の報告書や総務省が行った実証事業の結果、総務省が示している生成AI導入ガイドラインと先進団体の事例を基に、全国的な生成AIの導入状況と、活用の方向性についてまとめた。

次に、アンケート調査では、（一財）地域活性化センターの職員の派遣元団体における生成AI活用の現状を明らかにした。調査項目は、生成AI導入状況、生成AI活用の分野、活用の効果、導入の障壁等である。この調査を通じて、生成AIの導入が進んでいる団体と、検討段階・未導入にとどまる団体との間に見られる意識や取組の差を把握した。

最後に、視察調査では、生成AIを導入し、活用を進めている地方公共団体の担当職員や所管部署にヒアリングを実施した。調査対象は規模や地域特性を限定せず、先行的に生成AIを導入している事例を中心に選定した。導入の経緯、導入したツール、活用分野、導入後の効果、職員の反応、庁内の推進体制などについてヒアリングを行い、導入プロセスや組織内での運用方法を具体的に把握した。

2. 文 献 調 査

(1) 全国的な動向

①AI・ RPA の導入状況

全国的に、 ChatGPT などの大規模言語モデルが登場する以前から、地方公共団体では業務の効率化を目的としたAI・ RPA （人間がパソコン上で行う定型的かつ反復的な業務を、ソフトウェアロボットによって自動化する技術）の導入が進んでいる。

はじめに、総務省が令和７年度に公表した『地方公共団体におけるAI・ RPA の実証実験・導入状況等調査の概要』から分かったことは以下のとおりである。

令和６年12月時点で、AI・ RPA を導入済みの団体は 1,154 団体（全団体の 64.5%）に達しており、AI・ RPA の導入は一部の先進団体ではなく、全国的に普及が進んでいる。

都道府県と政令指定都市では全ての団体が導入済みとなっている。その一方で、その他の市区町村では、導入済み団体数が58%となっており、AI導入の実証中や導入予定・検討中の団体数を含めても76%となり、都道府県・政令指定都市に比べて導入の割合は

低い。

AI・ RPA の機能別導入状況を見ると、会議録作成や多言語翻訳などの音声認識や申請書・アンケート等の読込といった文字認識といったAIによる「認識機能」の活用が中心となっており、部局横断で利用しやすい業務で導入・活用してきたことが分かる。

②生成AIの活用状況

Ⅰ　生成AI導入状況

令和７年６月に総務省が公表している『自治体における生成AI導入状況』から分かったことは以下のとおりである。

生成AIは、令和４年以降の社会的な普及を背景として地方公共団体でも急速に拡大しているが、導入率は団体の規模によるギャップが大きい。生成AIの導入済み割合は、都道府県で 87.2% 、政令指定都市で 90.0% と高水準であるのに対し、その他の市区町村では 29.9% にとどまる（図1)。導入済み・実証実験中・導入予定の団体で見ると、都道府県・政令指定都市は100%となるが、その他の市区町村は 51% にとどまる。このように、生成AIの導入・活用は、都道府県と政令指定都市では標準となっているが、その他の市区町村ではこれから導入に向けて検討する団体が多いという状況になっている。

Ⅱ　生成AIの活用事例とその効果

地方公共団体において導入している生成AIの具体的な活用事例は、多い順に「あいさつ文案の作成 」、「議事録の作成 」、「企画書案の作成」となっている。

活用事例の多い「議事録の作成」では、人口規模 4.7 万人の団体おいて、音声からの文字起こしを行う作業時間が 2,800 時間掛かっていたところ、 1,400 時間でできるようになり、作業時間が半減するという効果が見られた事例が紹介されている。

Ⅲ　生成AI導入における課題

生成AI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」となっている。このことから、導入においては技術そのものよりも人材確保の課題が大きいことが示されている。この調査では、生成AIの活用に向けた人材確保の取組について調査しており、その結果、「取組をしていない」が最も多く、次いで「職員の育成（研修会の開催など)」、「外部人材の招へい（アドバイザーの設置など）」となっている。

Ⅳ　生成AIガイドラインの策定状況

生成AIの利用に関するガイドライン策定状況を導入状況別に見ると、生成AIを「導入済み」の団体においては約83%の団体が策定済、生成AIの「実証実験中」の団体においては45%の団体が策定済であった。なお、「導入済み 」、「実証実験中」でガイドライン未策定の団体については、各団体のセキュリティーポリシーに則って活用・実証を行っている。

Ⅴ　生成AIを提供しているベンダーとの契約方法

生成AI導入に係るベンダーとの契約方法は、「約款型外部サービスによる利用」が502団体、次いで「個別契約等、約款型外部サービスでない形態による利用」が365団体となっている。

約款型外部サービスによる利用とは、契約条件をベンダー側が一律に用意をしており、それに同意し契約する方法である。この契約方法では、既にベンダー側で用意している生成AIを利用することから、導入までの時間が短くなる。

一方で、個別契約は条件を当事者間で決めて契約をする方法である。この契約方法では、団体独自の要望やカスタマイズを行うことができる。

VI　生成AIのカスタマイズ状況

カスタマイズを行っている団体数が235団体、行っていない団体数が925団体であった。（契約を締結していない団体も含まれているため、契約方法の合計値とは一致していない。）

このことから、現時点では、地方公共団体が独自にカスタマイズするよりも、SaaS（インターネット経由で提供されるソフトウェア）により、ベンダーから提供されている外部サービスをそのまま使うことが基本となっている。

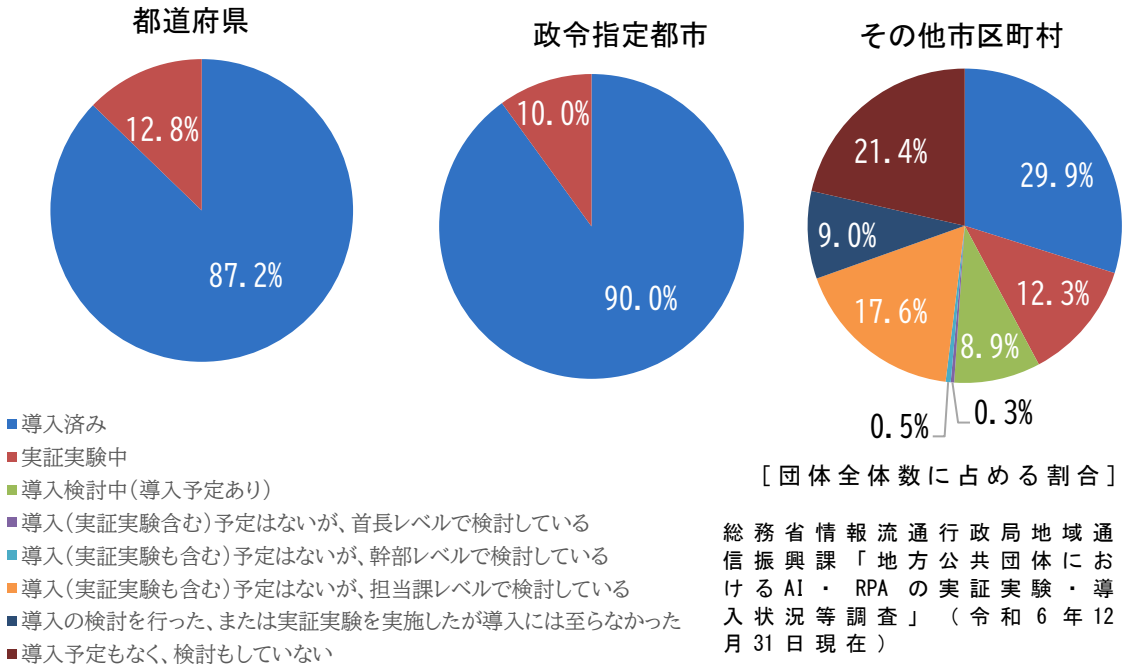

図１　自治体における生成AIの実証実験・導入状況

(2) 国の政策的動向と支援の方向性

I　国の政策的動向

国は、人口減少下でも持続可能な行政サービスを提供し続けるための有力な手段とし

て、地方公共団体におけるAI・RPA等の活用を後押ししてきた。具体的には、『未来投資戦略2018』（平成30年６月閣議決定）以降、AI・RPAを活用した業務改革が政府戦略に位置付けられ、『経済財政運営と改革の基本方針2020』（令和２年７月閣議決定）では地方公共団体のAI・RPA活用の先進事例を国が横展開する方針が示されている。また、『デジタル・ガバメント実行計画（2020年）』（令和２年12月閣議決定）でも、AIやRPA等のデジタル技術は限られた経営資源の中で行政サービスを持続的に提供するために積極的に活用すべきツールであるとされ、地方公共団体における導入の機運が高まっている。

こうした政策的潮流の中で、総務省は地方公共団体が安心して「クラウドAI」を活用できる環境整備と、普及に当たって解決すべき課題・解決策の整理に取り組んでいる。その一環として令和２年度に実施された「自治体AI共同開発推進事業」では、業務効率化、地域課題の解決、住民サービスの向上に資することを目的に、複数団体による開発実証を行い、各実証で得られた成果の主要ポイントを取りまとめ、今後の導入の参考とする位置付けが示されている。また、実証の前提として「基幹的な業務（住基・税等）の効率化・標準化に資すること」「他団体にも導入可能な汎用性を志向すること」等が掲げられており、単発のPoC（Proof of Concept＝概念実証のこと。新たな概念の実現可能性の検証プロセス）にとどめず、横展開を重視する政策意図が読み取れる。

本事業の成果として、汎用的な業務領域において、AIが業務の生産性・正確性を向上させることが挙げられている。

例えば、固定資産税の業務分野では、家屋・土地利用の異動（家屋の新築・増改築・滅失、土地の造成・用途変更等）を的確に把握するため、AIを活用した判読支援サービスを導入している事例がある。具体的な機能としては、①過去と現在の航空写真を比較して変化した箇所を自動抽出する機能、②「１時期の航空写真」と「同時期の課税台帳データ（家屋・土地の登録情報）」を照合し、不整合が疑われる箇所を抽出する機能などがある。これにより、課税対象となる土地や家屋の把握事務における確認作業の効率化を図っている。従来、航空写真の判読は職員による目視確認または外部委託に依存しており、職員負担や委託コスト発生が課題となっていた。しかし、AI導入により、従来の手法と同程度の精度を確保しつつ、確認対象を絞り込むことで、職員負担の軽減及び委託コスト削減につながっている。

Ⅱ　国の支援の方向性

先に提示した総務省の調査『自治体におけるAI・RPA活用促進』の中で、AIの導入に当たり国レベルで検討してほしい事項として、ａ導入費用・運用費用の財政的支援、ｂ導入事例の提供、ｃ導入ガイドラインの提供が上位となっている。これは、地方公共団体が「ツールそのもの」よりも、継続運用に必要な費用負担の見通し、再現可能な事例（何が有効で、どこに課題があったか）、判断と運用を支える共通ルールを求めている

ことを意味する。加えて、共通システムの提供やICT人材の派遣も一定の需要があることが示されており、地方公共団体単独では確保しにくい財政面・人材面の支援が課題になっている。

また、総務省は導入に関する支援として『自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞（第４版）』を策定している。ここでは、AI導入手順を、ａ事前検討、ｂ計画立案、ｃ調達・事業者選定、dAIの導入、ｅ運用の５段階で整理している。

ａ事前検討：解決したい業務課題の特定、AIでの実現方法の検討、関係者との事前協議等を実施する。
ｂ計画立案：利活用方針、データ取扱い、情報セキュリティの確認を踏まえ、導入計画書を作成する（体制、スケジュール、予算計画等を含めて整理する）。
ｃ調達・事業者選定：前段で整理した要件を踏まえ、調達方式や調達範囲（実証のみか、本格導入・運用まで含めるか等）を明確化し、適切な事業者選定につなげる。
ｄ導入・運用：導入形態（既製AI／学習済みモデル活用／新規構築等）に応じて準備・試行を行い、本格運用後の実施事項へ移行する。

なお、同ガイドブックは生成AIについても、基本的な考え方、ガバナンス確保の体制構築、要機密情報（個人情報を含む）の取扱い、人材育成・リテラシー向上といった観点について章立てされており、導入をツールの配布で終わらせず、運用面と人材面を含めた制度設計が不可欠であることを示している。

以上を踏まえると、国の支援の方向性は、(a) 先進事例の横展開と再利用を前提とした知見の提供、(b) 地方公共団体が判断・調達・運用を進めるための標準的手順とガイドラインの整備、(c) 導入・運用コストや人材不足といった構造課題への支援（財政的支援、共通基盤の構築、人的支援）の三点に整理できる。

(3) 地方公共団体の活用事例の整理

先に提示したガイドブックでは、先行団体における生成AI導入事例も記載されている。ここで紹介されている地方公共団体における生成AIは、その機能及び導入分野から類型化することができる。利用方法としては「文字起こし、議事録の作成、文章要約等といった、職員が日常的に扱う文章・会話・記録」を対象に、段階的に適用範囲を広げている点である。

具体的な業務内容としては、窓口相談等の対人業務に関する記録の作成・要約、議会対応（答弁案作成等）、会議録作成（文字起こし＋要約）、庁内からの問い合わせ対応（内部FAQ）、仕様書案の作成、Excel関数などのコード生成による業務支援など、一般的な行政事務に幅広く及んでいる。

活用分野の傾向として、第一に文書作成や政策補助における利用が目立つ。議会における答弁案作成、企画部門の文書作成、調達仕様書案の作成など、一定の書式や形式・論点整理が求められる文書業務に生成AIを活用している。

第二に、記録業務（議事録・要約）での活用が広がっている。従来型AI-OCRの文字起こしに生成AIの要約を組み合わせて議事概要を作成するなど、「既存ツール＋生成AI」の構成で、現場の作業手順を大きく変えずに効果を狙う形が示されている。

第三に、庁内情報の集約や内部からの問い合わせ対応である。会計処理や休日取得等、全ての職員に関わる庁内手続きなどの質問に対応する庁内チャットボットを導入し、担当部署及び職員の負荷を下げる用途が見られる。

第四に、住民向けサービスでの活用である。福祉相談の人手不足や相談の複雑化、住民が相談先を見つけにくいといった課題に対応するため、福祉相談業務システムと同時に生成AIチャットボットを導入した事例がある。相談業務システムは音声の文字起こしや相談員向けガイダンス、生成AIによる要約等により記録作成を行い、相談１件あたりの記録作成時間を平均22.1%削減している。また、チャットボットはFAQ（窓口情報データベース）を基に、住民と生成AIが対話しながら住民を適切な相談窓口へ案内している。導入後約１か月で約750件利用され、住民アンケートでは約70%が正しい窓口に案内されたと感じているという結果が出ている。

3. アンケート調査

(1) 概要

本アンケート調査は、（一財）地域活性化センターに勤務する職員を対象として実施したものである。回答者はいずれも全国の地方公共団体から派遣されており、各団体の地域振興や地方創生に関わる実務経験のほか、一般的な行政事務経験がある。派遣元団体の規模や地域性も多様であり、人口数万人規模の中小都市から、政令指定都市・都道府県まで幅広い分布となっている。

本調査の目的は、派遣元団体における生成AIの導入・活用の実態を調査し、地方公共団体現場での利用状況を把握することである。回答者は、所属団体の立場から、生成AIの導入有無、活用目的、活用効果の実感などについて回答した。

なお、本調査は限定的なサンプル数（Ｎ＝29）に基づく定性的な傾向把握となっている。

(2) 調査結果

調査結果の概要については、以下のとおりである。

① 生成AIの活用状況

アンケート調査の結果、派遣元団体における生成AIの導入状況については、「導入されていた」55.2%、「導入されていなかった」37.9%、「わからない」 6.9 %という結果となった（図2)。過半数の地方公共団体で生成AIの導入が進んでおり、地方公共団体の業務において生成AIが一定程度定着し始めていることがうかがえる。一方で、導入に至っていない団体も約４割存在し、導入格差が依然として残っている。

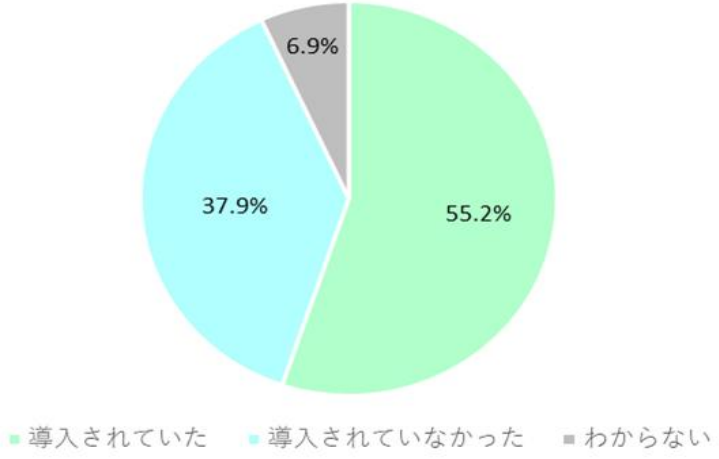

図 2　生成AIの導入状況

② 生成AIの活用分野

生成AIの具体的な活用分野としては、「文書作成」（13 件）、「情報収集・要約」（11 件）、「アイデア出し」(9件）の順で多く、これら三項目で全体の約７割を占めた（図3)。庁内文書や答弁書、報告書など、テキスト処理（文字や文章データをコンピュータで理解・生成・変換するために行われる処理）を中心とした業務での活用が多い。

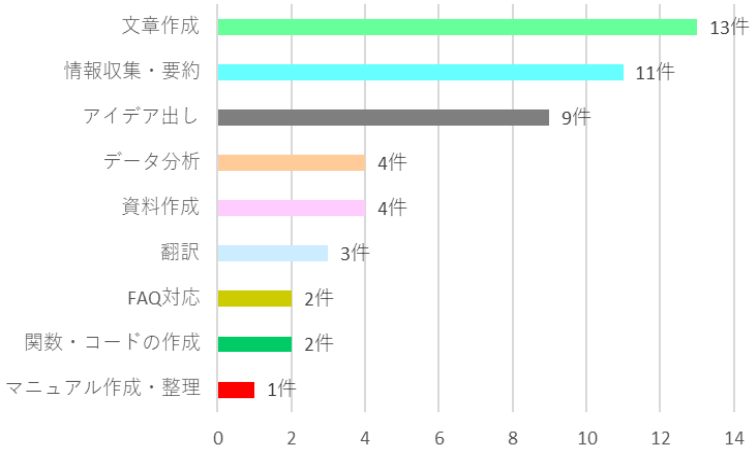

図 3　生成 AI の活用分野

③　生成AIの活用を通じた効果

生成AI活用による効果としては、「業務時間の短縮」（13 件）、「業務の効率化・省力化」（11 件）が最も多く、次いで「新たなアイデアの創出」（8件）が続いた（図4)。このように、文章作成や要約に要する時間の削減により他の業務へ注力できることや、文章の質の向上、新たなアイデアの創出が可能となることなどの効果が確認されている。

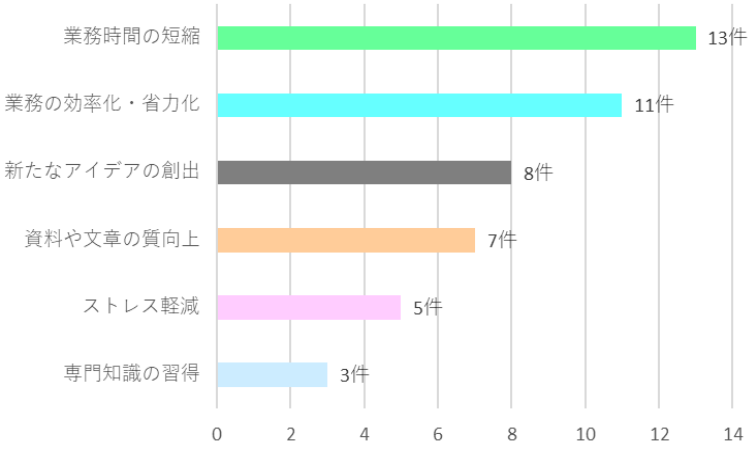

図 4　生成 AI の活用を通じた効果

④　導入の障壁となっている要因

一方で、活用にあたっての課題としては、「上層部の理解不足」（8件）、「セキュリティ面の不安」（7件）、「導入コスト」（6件）が上位を占めた（図５）。特に、情報管理や著作権・公平性など倫理的課題に対する慎重な姿勢が多くの団体に見られる。また、「使い方がわからない」「自治体業務に適した活用事例がない」といった声も

一定数あり、技術的理解や活用ノウハウの共有不足が導入の壁となっていることが示唆された。

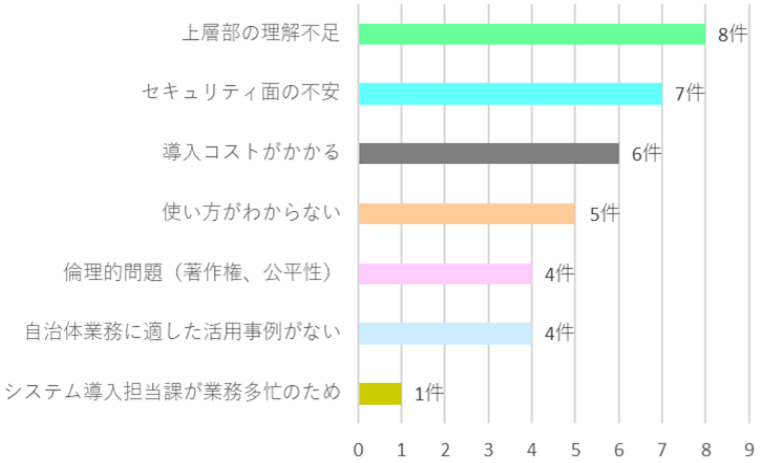

図５　生成AIの導入の障壁となっている要因

⑤　生成AIの導入がしやすくなると思う取組

今後、生成AIの導入がしやすくなると思う取組としては、「利用例・事例の共有」（9件）が最も多く、次いで「職員の自主的な試用の促進」「導入ガイドラインの整備」「研修や勉強会の開催」（各７件）が挙げられた（図６）。文献調査でもわかるように、実際の活用事例やガイドラインの共有、研修の必要性を強く認識していることがわかる。また、自主的な活用を促す環境づくりと、組織全体での安全な運用体制の確立も求められている。

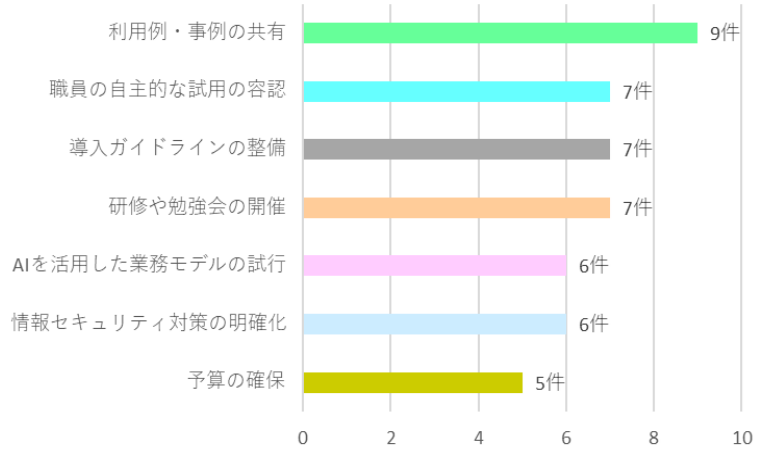

図６　生成AIの導入がしやすくなると思う取組

なお、自由記述では、生成AIを「非常に強力な業務支援ツール」と評価する一方で、著作権や情報漏洩などリスクへの懸念、操作スキルやリテラシー向上の必要性を指摘する意見が多く寄せられた。また、職員間での活用格差や、上層部の理解不足による導入

の停滞、プロンプト（指示文）の書き方によって成果が左右される難しさなど、現場ならではの実感も示された。

さらに、いくつかの団体では、庁内マニュアル検索や問い合わせ対応をAI化するなど、実用段階に達している事例も見られた。こうした先進的な取組は、職員の業務負担軽減だけでなく、組織内コミュニケーションの効率化にも寄与している。

アンケート調査の結果から分かることとしては、生成AIの導入効果は明確に表れつつある一方で、情報セキュリティの安全性確保や人材育成、組織的支援の不足といった課題も浮き彫りとなった。今後は、技術導入を「個人の試行」から「組織的活用」へと移行させる仕組みづくりが重要である。

本アンケート調査は、限定的なサンプル数のため全国的な傾向を代表するものではないが、現場の実感を色濃く反映している結果となった。

4. 視 察 ・ ヒ ア リ ン グ 調 査

(1) 調査先選定

視察調査の対象は、熊本県熊本市、熊本県荒尾市、宮崎県宮崎市、宮崎県日向市、神奈川県横須賀市、石川県金沢市の六団体とした。これらの団体は、いずれも生成AIの導入・活用について積極的な取組を進めており、団体規模や行政課題、導入経緯に多様性がみられることから、調査に適していると判断した。

表１　調査先及び選定理由

調査先	選定理由
熊本県熊本市 人口（令和７年12月）:735,181 人 一般行政職員数（令和７年４月）:4,596人	令和５年に約 100 人の職員による生成AI実証実験を実施し、文書作成や要約など庁内業務の効率化を検証した。利用ガイドラインやマニュアルを整備するなど、ガバナンスと活用促進の両立を図っている。政令指定都市として、組織的な導入の先進事例であるため選定した。
熊本県荒尾市 人口（令和７年12月）:48,483人 一般行政職員数（令和７年４月）：329 人	令和６年８月から令和７年３月までの期間を対象に「生成AIサービス提供業務」の事業者を簡易型プロポーザル方式で選定した。文章作成や企画立案など職員の日常業務の作業効率を向上させ、より専門的な業務に集中できる時間を創出することが目的

	である。導入にあたってLGWAN対応・職員研修・管理体制を重視しており、中小規模団体における生成AI導入モデルとして注目されるため選定した。（LGWANは「Local Government Wide Area Network」の略で、地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク。）
宮崎県宮崎市 人口（令和７年12月）:391,136人 一般行政職員数（令和６年４月）:2,251人	Google Cloud「Vertex AI」を活用し、議事録作成や庁内規則・マニュアル検索など、特定の業務に特化した生成AIアプリを開発し全庁展開している。職員が日常的に利用しているGoogle Chatを通じてアクセス可能にしており、全庁展開の先進事例であるため選定した。
宮崎県日向市 人口（令和７年12月）:55,956人 一般行政職員数（令和６年４月）:389人	Azure OpenAI Serviceを用い、令和６年７月から庁内全職員を対象に生成AIの本格運用を開始した。職員主導のAI推進チームが活用事例やプロンプトを共有し、現場起点での導入が進む先進事例であるため選定した。
神奈川県横須賀市 人口（令和７年12月）:366,464人 一般行政職員数（令和７年４月）:1,992人	全国に先駆けて令和５年４月にChatGPTを全庁一斉導入した先進事例のため選定した。生成AIによって生成された「市長アバター」による情報発信を行っている。先進的に導入した事例であるため選定した。
石川県金沢市 人口（令和７年12月）:441,952人 一般行政職員数（令和７年４月）:1,788人	デジタル戦略の策定や組織体制の整備、人材育成を一体的に進めており、生成AI活用を個別施策ではなく行政運営全体の中で位置づけている団体である。中核市規模における現実的かつ持続可能な生成AI活用の在り方を把握するため選定した。

(2) 視察調査

①熊本県熊本市

ア　取組の背景

熊本市における生成AIの導入・活用は、 ChatGPT の登場を契機に業務の効率化を目的として検討が進み、市長のトップダウンが検討・導入を後押しした点が特徴である。具体的には、令和５年６月頃から職員約 100 人を対象に Graffer AI Studio を用いた実証実験を実施し、その有用性と留意点を踏まえた上で、より組織的な運用に適したツールへ移行した。

また、実証実験で「時間削減による効率向上・サービス品質の向上等」という効果が得られたことと、「誤情報や古い情報が出力される」といったハルシネーション（AIが事実に基づかない誤った情報をあたかも正しい情報であるかのように生成する現象）のリスクを踏まえて、本格的な導入を行った。

イ　取組内容

実証実験を経て、現在は「Copilot Chat」を導入し活用している。ブラウザでの利用を基本として、既存の業務環境（Microsoft Office/Teams等）で利用できることを重視した。 Microsoft のリースライセンスを活用している環境が既に整っていたことから、セキュリティ基準に適合しており、導入・利用における心理的・技術的ハードルが低いことも、導入を後押しした要因となっている。費用面では、基本的に既存の Microsoft ライセンス内で利用できる枠組みを活用しており、追加コストは発生していない。

生成AIの活用業務は、文書作成、情報検索、文章要約、企画立案といった業務が上位に挙がっている。例えば、住民向けの通知文の案文を作成してもらい、職員が公用文の表現に修正するといった活用である。加えて、議事録作成では「２時間短縮／件」といった効果が出ている。

実証実験に参加した職員 100 名中「作業効率が向上した」と回答した人は68名、「作業の質が向上した」と回答した人は66名である。

さらに、生成AI導入による効果として「生成AIであれば、分からないことを何度聞いてもよいことから、人に聞くよりも心理的なストレスが緩和される」といった特徴的な効果が挙げられた。

これらの効果により、生成AIは「業務そのものを置き換える」存在ではなく、「職員の業務を支える支援役」として日常業務の様々な場面で補助していることが分かった。

生成AIの利用に当たっては、利用者が利活用ガイドラインを基にした研修動画を視聴のうえ、利用申請を求め、誰が利用しているかを名簿で把握する運用としている。

一方で、入力禁止ワードの設定やログ管理などの強い制限は行っておらず、ガイドラインの共有を中心に、過度に使いにくくしない方針での運用が見られた。

職員への支援としては、業務改善用のチャットや掲示板等での情報共有、活用職員による勉強会、民間企業セミナー、新規採用職員向けの研修などを実施している。また、マニュアル・事例集を作成し、職員が「意外とここにも使える」と気付けるよう、活用場面の情報共有を行っている。

さらに、令和７年９月に行った全職員向けのアンケート（回答数:2,250人）では、部署ごとの利用状況に偏りが見られる。企画・政策、情報・デジタル推進部署での活用は80%超である一方、総務、土木系の部署は60%、窓口系は30～40%程度にとどまるなど、業務特性に応じて活用の差が見られる。

ウ　成果及び今後の展望

熊本市では、次の段階としてRAG（Retrieval-Augmented Generation＝検索拡張生成のこと。庁内文書等のデータベースを参照して回答を生成する仕組み）の導入による住民対応に向けた実証を進めており、内部情報を検索し、根拠に基づいて回答を生成する仕組みを整備する予定である。しかし、RAGの正答率が課題であり、実証実験では「便利さ」よりも「業務に耐える正確性・再現性の確立」に置かれている。

また、生成AIは現時点ではサポート的な役割が中心であるものの、今後は「業務に直結したAI活用」が検討課題に挙がっている。

今後導入を検討しているMicrosoft Copilotの上位ライセンスでは、会議の文字起こしの際に話者判別や要約ができるため、全庁的な活用をしたいと考えている。しかし、導入コストが課題となり、全庁展開に際しては費用対効果を検証した上で導入するか否か判断することとしている。

②熊本県荒尾市

ア　取組の背景

荒尾市が生成AIの導入を検討した背景には、先行導入している団体において業務効率化や住民サービス向上に資することが検証されてきた状況がある。特に、横須賀市における業務時間短縮の話題の影響を受けて、同市においても有効な活用ができることを期待して実証実験を行うに至った。市では、生成AIが新しい技術であることを踏まえ、一部で実証実験を行い、スモールスタートで有用性を検討しながら本格的に導入するという、段階的な導入を行っている。

実証実験は、令和５年９月25日から10月25日までの１か月間実施し、その後、令和６年10月から全庁での活用へ移行している。

導入のきっかけは、副市長から「業務改善の手段として生成AIを活用できないか」

と提案があったことである。

導入初期の職員の反応としては、「何ができるか分からない」「プロンプトに何を入力すればよいか分からない」といった戸惑いの声が大半であり、導入する上でプロンプトの入力事例や生成AIで何ができるかを共有することが必要であった。

イ　取組内容

荒尾市では、生成AIを「職員の日常業務の作業効率を向上させ、専門的な業務に集中できる時間を創出する」ための支援ツールとして位置付け、全庁活用を進めている。

生成AIツールは exaBase を使用している。この生成AIは、 ChatGPT やGemini等、複数の大規模言語モデルを選択して利用できる。登録アカウントは無制限で、同時接続は30人までとし、庁内利用を前提とした運用を行っている。利用に当たっては、申請制としており、利用者のメールアドレスと紐づけて「誰が利用しているか」を把握できる形を取っている。

セキュリティ面では、 LGWAN 環境での利用に限ることによって外部に情報が流出するリスクを減らしている。また、入力した情報をAIに学習させない設定により情報が外部に流出しないようにしている。

さらに、推進担当者として次の留意事項を示している。

①　生成物が著作権や商標権などの権利侵害をしていないか
②　個人情報や機密情報は入力していないか
③　生成物の情報は的確か確認しているか

上記と併せて、管理者アカウントによるログの確認を可能としている。

職員への活用支援として、各課に配置しているデジタル推進員に対してガイドライン説明と操作説明を実施し、デジタル推進員から各課員に適宜教えることとしている。また、利用者は随時動画視聴により学べる仕組みを整えている。初学者の障壁となりやすいプロンプトの入力については、テンプレート機能を備えていることから、それらのテンプレートで簡単に指示をすることができる。さらに、生成AIの使用方法や新機能等を不定期にグループウェアで周知している。

荒尾市での主な活用業務の例は、以下のとおりである。

・原稿の作成（広報等の文章の参考を含む）
・議事録の作成（音声データからの文字起こしを含む）
・企画等の素案作成・アイデア出し
・表計算ソフト（ Excel ）でデータ処理を行うための関数生成
・議会対応資料の作成

ウ　成果及び今後の展望

生成AI活用の効果について、利用者からは「業務時間が削減できた」といった意見が多数ある。しかし、推進担当者として、生成AIによって時間外勤務がどのくらい削減され、コスト削減につながっているかという具体的に数値化することは難しい、としている。

利用実態としては、登録者 300 人のうち 200 人がログインし、定期的に使用している職員は80人程度である。これらの職員が生成AIとやりとりしている文字数の総計は、令和７年１月で 300 万字であったところ、令和７年10月には 1,000 万字超と増加しており、全庁展開後に利用が拡大している。特に利用が多い部門としては、企画部門及び福祉部門が挙げられ、年代は30代が多く次いで40代となっている。

庁内へ波及させるための取組として、活用事例や成功体験をグループウェアで共有しており、これを見た職員同士の教え合いにより利用拡大している。

今後は、 RAG の活用により、庁内の規程や計画等の情報に基づいて回答を生成できるようにする。これは、汎用的な文章生成に加え、団体固有の情報を参照して回答精度を高めるためである。

加えて、令和７年９月には、答弁書の作成など、議会対応を支援するための生成AIの活用にも着手しており、議会議事録内容を一年分取り込み、地名や固有名詞などの市独自の単語も反映させている。

③宮崎県宮崎市

ア　取組の背景

宮崎市では、職員数の減少が見込まれる中で、行政サービスを持続的に提供できるかという課題があった。これを生成AI導入による業務効率化で補うことができるか検討した。そのような中で、「自治体DX推進に関する連携協定」を結んでいるソフトバンク株式会社から生成AIの実証実験の提案があった。これを受け、グーグル・クラウド・ジャパン合同会社及びソフトバンク株式会社との三者共同研究を通じて、庁内データを活用した生成AIモデルを構築した。

イ　取組内容

生成AIの基盤にはGoogle Cloud「 Vertex AI 」を採用し、庁内SaaS(Google Workspace)と連携している。主な運用は以下の三つのアプリで構成される。

・Gemini：文章生成・推敲・要約・アイデア出し等の支援。

・myt(ミヤティー）：録音から文字起こし・清書・要約までを自動化する議事録作成特化AI。

・myq(ミヤキュー）：庁内の事務規程やマニュアルを横断的に検索し、根拠付きで回答を生成するFAQ/検索支援。

導入時の課題であったハルシネーションには、ファクトチェックの徹底、参照根拠の確認、フィードバックの収集で対処した。そのうち、フィードバックの収集は、生成AIの回答末尾にアンケートリンクを表示させ、回答に対する意見を集約する仕組みである。

セキュリティ面では、個人情報や機密情報が漏洩するリスクに対する懸念が職員から挙がっていた。これに対しては、庁外に一切データが流出しない生成AI基盤を採用することによって対応した。また、利用ログを管理者が取得していることを職員に周知し理解させることにより、入力情報に注意することを促している。

職員のスキル向上の取組として、勉強会（基礎編・応用編）を実施している。勉強会では、生成AIを利用するコツや具体的なプロンプト例、使用場面を示している。

利用促進の取組として、効果的なプロンプト例や活用事例を職員間で横展開するためのプラットフォームを整備している。

ウ　成果及び今後の展望

生成AIを導入した成果として、試算レベルであるが3か月間で合計2,113時間の業務時間削減効果があったと見込まれている(myt： 960時間、 myq ： 1,153時間）。議事録は作成時間を約6割圧縮、規程・マニュアル検索は一検索あたり平均20分の時間短縮を確認。職員アンケートでは9割超が「今後も業務で使いたい」と回答しており、ほとんどの職員が生成AIによる業務効率化を体感している。

費用については、共同研究による開発で導入したため、イニシャルコストは0円であり、また、ランニングコストとしては、保守委託料240万円／年、使用料8～12万円／月で運用している。

今後は、RPAやデータ分析との連携、政策立案過程でのテキスト分析・要約の高度化、職員研修の継続拡充を予定している。

また、市民課や介護保険課などの窓口関係部署でも、市民対応の迅速化やサービスの質確保のため、業務フローに生成AIの活用を組み込むことを検討している。

④宮崎県日向市

ア　取組の背景

日向市は、人口減少や行政課題の複雑化といった課題に直面し、業務効率化と住民サービスの向上を目的として生成AI導入を決定した。ソフトバンク株式会社との包括連携協定の下でAzure OpenAI Serviceを活用し、閉域環境で安全に運用できる独自モデル「Hyuga_AI」を構築した。 PoC段階から効果を検証し、全庁展開に至っている。

イ　取組内容

日向市では庁内専用のHyuga_AIをAzure上に構築。議会会議録（22年分）や例規集

（約 1,500 ファイル）などで、市の独自データを継続的に蓄積（総 7,000 超ファイル規模）し、 RAG で正確性を高めている。

また、セキュリティ面においては、 LGWAN 経由の利用、端末制限、アクセスログ取得、個人情報検知アラートなど、多層的な対策を実装している。

主な活用業務は、利用の多い順に以下のとおりである。（一部抜粋）

・イベントあいさつ文案作成
・議会答弁、一般質問の素案作成
・メール文案作成（新規・返信）
・誤字脱字チェック作業
・事例検索、調査確認
・企画アイデア案作成

職員への支援として、プロンプトのテンプレートや事例集を生成AIのメニュー画面に掲載し、そこを見れば初心者でもすぐに活用できるようにしている。また、個別サポート、 FAQ の作成と周知、プロンプトのテンプレート共有、庁内マガジンの発行など、様々な支援を実施している。

職員のAIリテラシー向上のための取組として、外部有識者による講演、部署別勉強会、レベル別研修を実施している。強制的に活用させることはなく、成功体験の共有と称賛を組織文化として定着させ、現場の広がりを支えている。

ウ　成果及び今後の展望

成果として、削減時間の推測を行ったところ、令和６年10月～令和７年10月までの間で約 3.1 万時間超の業務時間削減効果があった。時間外勤務時間は、前年同期間比（令和６年 4-9 月と令和７年 4-9 月の比較） 1,322 時間の減少が見られた。

また、議会での利用で活用が進み、一般質問の答弁案の作成において、生成AI利用率は令和６年６月で28%（56/200質問）であったところ、令和７年９月には96.2%（175/182 質問）と象徴的な成果となっている。

さらに、職員の人事異動時に特に生成AI活用による効果が認められるとの声があった。定期的な異動に伴い、職員は新たな部署での業務スキルを前任者から引き継いだり、自分で勉強したりして獲得しなければならない。Hyuga_AIでは、業務ノウハウを体系的に整理した情報を蓄積しており、異動した職員が新たな業務ノウハウを検索し習得しやすくしている。これにより、業務の属人化を防ぐとともに、業務スキル習得期間を短縮することにつながっている。

職員の具体的な声として、「60ページの資料の読み合わせが３時間から20分になった」、「資料収集や研修企画を効率化し、その空いた時間で研修回数を昨年の７回から今年は10回に増やすことができた」が挙がるなど、業務時間削減による現場の負担

軽減が確認できた。

今後は、AIエージェント活用、Hyuga_AIとMicrosoft officeソフトなど各ツールとの連携、住民向けサービスへの展開、データ分析の強化など、さらなる利活用を検討している。

⑤神奈川県横須賀市

ア　取組の背景

横須賀市では、令和５年４月に職員の能力の底上げを目的に、全国の地方公共団体に先駆けてChatGPTを導入した。きっかけは、同年３月にGPT-4がリリースされ、日本語での応答精度が向上したことである。デジタル・ガバメント推進室（情報システム部門）が業務への活用を検討していたところ、同時期に市長からも「ChatGPTで何かできないか」と指示があったこともあり、速やかな全庁導入が実現した。

導入後は、メディアに好意的に取り上げられたこともあり、前向きに受け止める職員が多かった。市では、変化に対応する組織風土や挑戦を受け入れる文化があったことも生成AIの活用が広がった一因となっている。

イ　取組内容

当初は、既存の庁内チャットにChatGPTのAPI（異なるシステム同士が安全かつ自動でデータや機能をやり取りするための共通インターフェース）を組み込んで使用していた。令和７年９月には、チャットに加えて文書添付・文字数制限の緩和等に対応した「exaBase 生成AI（自治体向け）」を導入した。費用は、exaBaseと既存チャットを合わせて年間約600万円で運用しており、コストを抑えながら全庁的な利活用を継続している。

活用業務は、文章作成や議会答弁の答弁作成、企画立案補助、議事録作成・要約など多岐にわたっている。また、市内には米軍基地があり、外国籍の住民が多いことから、外国語の翻訳にも活用されている。

職員が、まずは生成AIを使ってみる、触ってみることを重視しており、職員の心理的なハードルを上げないよう、マニュアルやプロンプト集等はあえて作成していない。最低限知っておくべきルールとして、次の四点は常に留意しておくよう周知している。

①入力情報は最新とは限らない

②個人情報・機密情報は入力しない

③団体固有情報は学習していない前提で扱う

④回答は常に正確ではない

また、職員への利用定着のための工夫として、庁内報「ChatGPT通信」を月１回発行し、便利な使い方を紹介している。管理職が利用すれば部下にも広がりやすくなる

という理由から、庁内報には主に管理職向けの記事を多く入れている。

研修については、定期的には実施していないが、新しいシステムが導入された時など、不定期で行っている。

さらに、庁内報や研修以外にも、業務効率化の成果を市長の前で発表する「活用コンテスト」や、住民向けAIチャットボットの安全性検証を目的に、あえて不適切な回答（誤情報等）を引き出した人を表彰する「ホワイトハッカーコンテスト」等、職員が楽しみながら生成AIに触れるイベントを開催している。

ウ　成果及び今後の展望

横須賀市では、職員に対して利用状況アンケートを過去４回実施している。令和７年３月に実施した第４回アンケートでは、「毎日又は時々利用している」と回答した職員が 81.1% となった。また、95.8％の職員が ChatGPT の利用により仕事の効率が上がることを実感している。さらに、生成AI導入後、時間外勤務時間は２万 3,000 時間削減した。

今後は、庁内文書等を読み込ませた RAG により、内部向けの FAQ の作成や規程・手続の検索支援機能を拡充していく予定である。

この他にも、住民サービスへの生成AI活用も検討しており、外国籍住民に向けた英語による市長メッセージ動画の配信も既に実装している。今後は、福祉・教育分野等での24時間対応の相談サービスや、認知症予防を目的とした会話型システムの実証を進めているほか、様々な分野でよりAIとの連携がしやすくなるよう、庁内の情報基盤の見直しも視野に入れている。

⑥石川県金沢市

ア　取組の背景

金沢市のDX推進は、令和３年に策定されたデジタル戦略を基にトップダウンで加速した。背景としては、コロナ禍における非対面・非接触ニーズの高まりに加え、デジタル庁設立など国全体としてDXへ向かう機運が重なったことが大きい。また、当時の市長がデジタルに関心を持ち、民間と比べて市役所のデジタル化の遅れに問題意識を抱いていた点が、意思決定を早めた要因である。

さらに、DXを推進していく際は、情報管理部門だけが旗を振るのではなく、組織全体で実行していく体制づくりを同時に進めている点が特徴である。そのため、DXを推進する実行役である「デジタル行政戦略課」（現「デジタル政策課」）の立ち上げにあたっては、行政経営等を所管する部署で業務を経験した人材を配置した。加えて、総務・会計など内部業務を所管する部署にもデジタル人材の育成等を通じて庁内調整力を確保した結果、DX導入が約２年という短期間でDX導入が進んだ。

イ　取組内容

金沢市が重視しているのは、デジタルに精通している外部専門人材の招聘よりも、内部のDX人材の育成により市役所全体のDXを進めることである。これは、外部から優秀なデジタル人材を招いても、組織内の影響力や現場の納得感の形成に限界があるという問題意識が背景にある。そのため、現場業務を理解している職員がデジタル化を推進する方が、改善すべき業務の把握と合意形成を同時に進めやすいという考え方である。

この方針を具体化している仕組みが、「デジタル行政推進リーダー」の育成である。これまでに約 100 人のリーダーを育成しており、各部署でデジタル活用による業務改善の担い手となっている。

ただし、研修受講後の活動量には個人差があり、リーダーとなっても給与などの処遇に直結していないため、モチベーション維持や継続的な活躍の仕組みが課題となっている。これに対し、リーダー同士で業務改善の方策を検討するプロジェクトや、その表彰等により成果の可視化を通じて活動を促している。

また近年は、デジタル行政推進リーダーの上位層として「DXアドバイザー」制度を設け、８人を任命するなどDXに精通した度合に応じた役割の試行を行っている。

これらを人材育成として位置付け、「研修で終わらせない」こととしている。人材育成の狙いは、単なるITスキルの向上ではなく、現場目線で課題を定義し、必要に応じてツールを選び、業務改善として実現するための推進力と実行力を獲得することに置かれている。実際に、デジタル行政リーダーが能登半島地震での対応、共用備品等の管理、施設点検など、庁内の具体課題に紐づいた内製アプリを生み出している。さらに、各部署からの業務改善に関わる相談内容も「何かDXでできることはないか」という漠然とした相談から、事例調査を踏まえた具体的な提案へと質が向上している。

なお、金沢市では、申請・登録制で職員の生成AIを利用可能としている。職員アンケートによれば約６割が一度は利用したことがあり、そのうち約３割が定期的に利用している。利用目的は、アイデア出し（AIへの相談）、文書作成・要約、Excel やプログラムコード生成などである。

一方で、課題としては回答の正確性や機密保護等の懸念が明示されている。この課題に対応するため、国内サーバーの利用や学習機能の無効化をすることができること、LGWAN 環境での利用が可能であることといった、リスクの低減を講じたサービスを選定し、exaBase 生成AIを導入している。

また、利用者がルールを理解することができるように、生成AIの活用に関するガイドライン（令和６年春に作成し、８月に全庁公開）を整備した。

さらに、普及・定着のため、グループウェアを用いた「DX通信」の定期発行、成功

事例の紹介、新任課長級へのDX研修などを通じ、生成AIを含むDXを“日常業務の標準装備”にしていく取組が行われている。

ウ　成果及び今後の展望

成果として、第一に、デジタル人材の育成を中核に据えることで、各種システムの導入に留まらず、現場課題から改善案を組み立てる能力が備わったことにより、組織力を高めている点が挙げられる。具体的には、デジタル行政推進リーダーの育成により、職員のITリテラシーと業務改善力が向上しており、内製アプリが創出されたほか、各部署からのDXに関する相談が具体化・高度化している。

第二に、生成AIについての利用状況の把握（アンケート）とガイドライン・登録制・安全利用マニュアル等の制度設計により、利便性とリスク管理を両立させた運用が進んでいる。

他方、今後の課題として以下の点が挙げられている。

①　育成したリーダーの活躍のばらつき

②　リーダーの称号が処遇に結びつかないことによるモチベーションの低下

③　研修内容の陳腐化（生成AI等の進化速度に研修が追随しにくい点）

今後は、デジタル行政推進リーダーの育成継続に加え、過年度に育成した層のリスキリングを通じて、継続的な人材育成を行っていく。

また、FAQのチャットボット化など庁内における生成AIの活用を拡張し、定型業務・文書作成作業の効率化を見込んでいる。さらに、効率化により生まれた時間で、職員が住民との調整・合意形成、政策立案など、人間にしか担えない業務を行うことを目指している。

5. ま と め

(1) 調査結果

本研究では、文献調査、アンケート調査、視察調査の三つの方法を通じて把握できた内容は以下のとおりである。

①　文献調査

Ⅰ　生成 AI の導入状況

地方公共団体におけるAIの活用は、生成AIの登場以前から先行して進んでいたことが分かった。また、ChatGPT等の大規模言語モデルを搭載した生成AIの登場を契機に、業務の中で試行・導入する動きが広がっている。特に、文章の作成や要約、企画立案の支援など、従来業務の補助で使われている点が特徴として挙げられた。さらに、生成AIの導入状況は団体規模によって差が見られ、都道府県・政令指定都市など比較的大規模な団体で導入が進む一方、市区町村では導入済みの割合が相対的に低く、検

討・試行段階に留まる団体も一定数存在する。

Ⅱ　生成AIの導入・運用

単にツールとして導入するだけではなく、入力情報の取り扱い（個人情報・機密情報の入力制限）、生成物の確認（ハルシネーション）、著作権等への配慮といった利用ガイドライン等の整備が必要であることが分かった。

Ⅲ　国の政策的な動きと支援

人口減少下でも持続可能な住民サービスを提供するための手段として、地方公共団体におけるAI・RPA等の活用を政策的に後押ししてきている。総務省においては、地方公共団体が安心して生成AIを活用できる環境の整備や、普及に当たっての課題と解決策の整理を進めている。その一環として「自治体AI共同開発推進事業」を実施した。この事業は、業務効率化、地域課題の解決、住民サービス向上に資することを目的に、複数団体による共同の開発実証を行い、得られた成果や主要ポイントを取りまとめて横展開につなげる位置付けである。実証の前提として、住民基本台帳・税等の基幹的業務の効率化・標準化に資すること、他団体にも導入可能な汎用性を有する業務での実証であることが掲げられており、単発の検証にとどめず横展開できる可能性を模索している。

Ⅳ　生成AIの導入の進め方

総務省のAI活用・導入ガイドブックでは、導入の進め方を、目的・対象業務の明確化、体制整備、検証（試行）、本格導入、運用改善といった一連の流れで整理している。手順自体は簡潔に示されているが、検証から運用改善までを含めた一連のプロセスとなっており、導入を最終目的としない進め方が前提となっていることが確認できた。

Ⅴ　生成AIの活用方法

個別のツールや制度設計は異なるものの、生成AIの使われ方には一定の共通パターンが確認できた。

まず、文書作成（通知文、報告書、答弁、広報文等）や文章の要約・整理が活用の中心となる。

その後、庁内規程・マニュアル・FAQ等の情報探索を補助する用途が重視されるようになる。特に、RAG（庁内情報を収集・参照して回答を生成する仕組み）への展開が構想され、試行されるようになる。

②　アンケート調査

アンケート調査では、派遣元団体における生成AIの導入について、「導入されていた」が過半となり、「導入検討・推進中」を含めると、導入に向けた動きに入っている団体が多数を占めていた。

活用業務としては、文書作成、情報収集・要約、アイデア出しが上位に挙がっており、生成AIがテキスト処理を中心とした業務で利用されている実態が確認できた。効果としては、業務の効率化や省力化による業務時間の短縮や新たなアイデア創出に関する回答が多く、生成AIを活用することで一定の効果があることが分かった。

一方で、導入や活用の課題として、セキュリティ面の不安、導入コスト、上層部の理解不足、使い方や活用イメージの不足、庁内での活用格差といった点が挙げられている。加えて、生成AIの出力がプロンプト（指示文）によって左右される点を難しさとして捉える回答も見られ、運用ルールだけでなく、使いこなしに関わる支援の必要性が示されている。

③ 視察調査

最後に、視察調査からは、導入の背景や意思決定、運用の工夫・ガバナンス、主な活用業務、成果、今後の展開に関して、具体的な実態を把握することができた（表２）。

導入の背景や意思決定として、市長等のトップからの指示・コミットメントを契機に短期間で全庁導入へ移行した事例（横須賀市、熊本市、金沢市）がある一方、他団体の動向を受けて実証実験から段階的に全庁へ広げた事例（荒尾市）も確認できた。

ツール選定については、既存のソフトウェアや庁内環境との親和性、セキュリティ基準への適合性、 LGWAN 対応の可否などが判断要素となっていることが分かった。

運用面では、ガイドラインやマニュアルを配布し、ルールを詳細に決めて運用している団体（熊本市、金沢市等）と、あえてマニュアル類を手厚くせず、利用の心理的ハードルを下げて「まずは使う」ことを優先する運用（横須賀市）の双方が確認できた。

活用普及の取組としては、掲示板や庁内掲示板による事例共有、庁内報の発行、イベントやコンテストの開催、キャリアの節目での研修実施などが確認できる。

導入による成果については、職員アンケート等により時間短縮や質向上の実感が示されている事例がある。

今後の方向性としては、庁内データを参照して回答精度を高める RAG の導入や、庁内 FAQ ・規程検索への展開を掲げる事例が複数確認できた。

加えて、金沢市の調査からは、生成AI活用を含めたDXの取組を一過性の取組にしないため、デジタル人材の育成を中核に据え、内部人材を計画的に育てる方針（デジタル行政リーダー育成等）が確認できた。これは、生成AIの利用そのものに加え、組織として継続的に活用を支える人材を育てる仕組みが同時に行われている事例である。

本調査では、生成AIのシステム構成や導入の考え方に着目して整理すると、二つの類型が見られた。

第一の類型は、既存のSaaS型生成AIサービス（インターネット上で提供される生成AIを、ソフトのインストールなしで利用できるサービス）を活用し、スモールスタートを重視する類型である。熊本市、横須賀市、金沢市がこの類型に該当する。これらの団体では、比較的短期間かつ低コストで導入可能な生成AIツールを活用し、まずは職員に使ってもらうことを優先していた。導入初期から高度なシステム構築を行うのではなく、ガイドラインの整備、庁内広報の発行、研修の実施、活用事例の共有等を通じて、生成AI利用の心理的ハードルを下げ、組織内での普及と利用してもらうことを重視している点が共通している。

第二の類型は、独自の情報基盤やRAG（庁内データ参照型）を重視する類型であり、宮崎市、日向市、荒尾市が該当する。これらの団体では、生成AIが庁内文書や内部データを参照しながら回答や文章を生成できる仕組みを始めから構築し、業務への適合性や回答精度の向上を図っていた。条例、要綱、過去の行政文書など、庁内データ根拠とした回答の生成を可能にすることで、実務で安心して活用できる環境を整えている点が特徴である。これにより、導入段階から質や安全性を重視した設計となっている。この類型では、一定の開発コストや準備期間を要す。

これら二つの類型を比較すると、各団体の取組は必ずしも優劣の関係にあるのではなく、生成AIの導入における重点の置き方や導入段階の違いとして整理できる。

表２　視察調査結果の概要

	熊本県 熊本市	熊本県 荒尾市	宮崎県 宮崎市	宮崎県 日向市	神奈川県 横須賀市	石川県 金沢市
導入の背景・意思決定	ChatGPT 登場を契機に業務効率化を目的として検討。トップダウンで実証実験を経て導入。	先行団体事例を受け副市長提案で実証。１か月の実証後、全庁展開。	職員減少への対応としてDX推進の一環で導入。民間提案を受け共同研究。	人口減少と課題複雑化を背景に包括連携の下で導入。PoC 後に全庁展開。	GPT-4 登場を受け市長指示と推進室検討が合致し早期全庁導入。	デジタル戦略を起点に市長主導でDX推進。体制整備と人材育成を重視。
ツール	Microsoft Copilot Chat	exaBase 生成AI	Google Cloud Vertex AI	Azure OpenAI（独自モデル Hyuga_AI）	ChatGPT API＋exaBase （２ツール運用）	exaBase 生成AI

運用・ガバナンス	事前の研修動画視聴・申請制・名簿管理。過度な制限は設けずガイドライン共有中心。	LGWAN 利用、申請制、NGワード設定、ログ管理、学習無効化。	自由利用（申請制なし）。閉域構成・監査ログ取得。	LGWAN 利用、端末制限、ログ取得、週次改善体制。	最小限のルール重視。マニュアル作らず心理的障壁を低減。	登録制・ガイドライン整備。内部人材育成と併走。
主な活用業務	文書作成、要約、情報検索、企画立案、議事録作成	原稿作成、議事録作成、企画素案作成、コード生成、議会資料作成	議事録作成自動化、検索、文章生成・要約	議会答弁案作成、庁内 FAQ 作成、広報文案作成、事例検索	文章・答弁作成、企画、翻訳、コード生成	文書作成、要約、アイデア出し、コード生成
主な成果	議事録で約 2 時間短縮／件。 作業効率向上 68% 、質向上 66% 。	業務時間削減効果を実感。	3 か月で 2,113 時間削減。 議事録作成時間 6 割削減。	年間約 2.5 万時間削減。 答弁案AI活用率 96.2% 。	利用率 81.1% 。 効率向上実感 95.8% 。 時間外削減 2.3 万時間。	利用経験 6 割。 定期利用 3 割。 組織的DX推進力が向上。
今後の展望	RAG 導入実証。正確性を重視した業務耐性の高い活用へ。	RAG 活用による庁内規程・議会対応支援の高度化。	RPA ・データ分析連携。 政策立案支援の高度化。	AIエージェント、 RPA 連携。 住民向けサービス展開。	RAG による内部 FAQ 高度化。 住民向けAI活用。	FAQ チャットボット化。 リスキリング強化。

(2) 考察

従来、公務組織の業務は概ね次の手順で進められてきた。まず、職員は住民や関係機関からの照会・相談を受けると、関係する過去の起案文章・条例・要綱・通知・手引き等を庁内資料から探索する。次に、該当箇所を読み込み、要件や例外条件を整理した上で、回答案または文書案を作成する。その後、上司が内容を確認し、必要に応じて所管

課や関連部門と調整した上で、決裁を経て住民・関係機関へ回答する。

この手順では、資料探索と要件整理、文案作成に時間を要し、職員の経験年数や知識によりサービス品質（ここでは回答内容）が左右されやすいという課題があった。

各地の視察調査において、生成AIの導入・活用によって、特に時間を要している資料探索と要件整理については、業務時間を削減できるといった具体的な成果を確認することができた。

また、RAGを導入した事例では、生成AIが庁内の根拠文書（条例・要綱・通知・手引き・FAQ等）を参照して回答や文書案を生成するため、汎用的な生成AIに比べて、生成物の正確性が高まりやすいことが確認された。

なお、これらの効果は、個々の職員の使い方だけで決まるものではない可能性がある。RAGを効果的に使うためには、生成AIが参照する庁内情報（条例・要綱・通知・手引き・FAQ等）が整理されていたり、参照情報を適宜更新するなど、根拠情報の整備が必要である。加えて、職員は生成物をそのまま用いるのではなく、生成物の情報は正確か、また個人情報や機密情報は入力していないか、生成物に権利侵害の有無はないかなど、確認する必要がある。管理者は、根拠文書の更新等の管理、AIの設定・運用、出力内容の確認、対外的な説明責任といった役割を担う必要がある。

したがって、生成AIは、従来業務の一部を補助・代替するだけの技術にとどまらず、情報の整備と確認の手順などを含む、生成AIを活用した業務プロセスの整備を公務組織に求める技術であるといえる。

この点を踏まえると、生成AI活用の成否を分けるのは、導入するAIツールの違いや機能差よりも、導入後に組織内で使われ続ける状態をつくるための進め方である。具体的な進め方は以下のとおりである。

①　首長・幹部層が方針を示す
②　職員の心理的ハードルを下げて利用を広げる
③　活用スキルを向上させるための人材育成を行う
④　RAG等を用いた団体独自のツールを導入する

熊本市は①を軸に、横須賀市は②を軸に、金沢市は③を軸に、宮崎市・日向市は④を軸に、導入・活用・定着のアプローチを行っている。

これらを踏まえつつ、各調査結果から考察を行った結果、生成AIの導入には以下の六点が重要であるといえる。

①　首長・幹部層のコミットメントと職員の意識醸成

横須賀市では市長の意向が導入を加速させ、熊本市でも首長のトップダウンが実証から本格導入への推進力となっていた。また、幹部層のコミットメントの下、変化に対応する組織であることも、導入を円滑に進めるために重要な要素である。

② 活用の目的を示すこと

業務効率化による時間削減を目的にすると、生成AIは単なる削減の道具と受け取られる。調査結果が示すのは、生成AIが効率性の向上によって人間にしかできない仕事を促す余裕を生み出す点である。すなわち、文章作成や情報整理の効率化によって生み出された時間を、住民サービスの企画・調整、対話といった人間にしかできない創造性を要する仕事へ時間を割くことを目的に導入・活用を進める必要がある。また、文章の質の向上や新たなアイデアの創出といった効果につなげることも重要である。

その結果として、新たな政策を立案したり、住民サービスの充実を図るなど、住民サービスの向上につなげることが求められる。

③ 推進体制の整備

生成AIの導入・活用は、情報政策部門だけでは完結しない。実際の現場に落とし込むには、総務・人事、財務、法務、広報など複数の部署が連動する必要がある。金沢市のように、庁内の複数部局・複数職種の経験者で推進体制を構成し、首長又は幹部層が関与した体制により、利用ルール、人材育成、活用事例の収集・周知、業務改善を継続的に考えることが重要となる。

④ 生成AI活用の全庁展開

生成AIの利用を全庁に広げるには、一部の職員にとどめず、組織として段階的に広げていく進め方を設計することが必要となる。生成AIは強力な技術であるが万能ではないため、どの業務にも同じように効果が出るわけではない。導入初期に活用業務の範囲や進め方を誤ると、効果が見えにくくなり、結果として利用されなくなる。

本調査で確認した先行団体では、はじめに文章作成・要約・検索などの共通業務から着手していた。共通業務は多くの職員が関わり、効果も測りやすいためである。そこで得られた成果を整理し、うまくいった手法を共有することで利用者を増やしていた。

一方で、調査結果で整理した二つの類型に着目すると、利用拡大の進め方には違いも見られる。すなわち、SaaS型の生成AIを活用する類型では、まず共通業務で「使ってみる」経験を増やし、成功事例の共有や研修等を通じて利用を広げながら定着を図る傾向があった。これに対し、 RAG 等の庁内データ参照型を重視する類型では、根拠となる文書やデータを整理し、参照範囲や確認手順を整えた上で、実務で安心して使える状態を作ってから利用を広げる傾向が見られた。したがって、生成AIの利用を拡大するには、「まず使って経験を蓄積する」進め方と、「先に基盤を整えて品質を確保する」進め方のどちらを採るか、または両者をどう組み合わせるかを、組織の体制や目的に応じて設計することが重要となる。

一方で、利用が広がるほどリスクも増えるので注意が必要である。具体的には、生成物に誤りが混ざること、個人情報や機密情報を不用意に入力してしまうこと、権利侵害

につながる可能性があることが挙げられる。こうしたリスクが現実化すると、職員が毎回長い確認作業を強いられ、かえって負担が増えるおそれがある。

そのため、「安全に使うための仕組み」を整えた上で利用拡大を進める必要がある。具体的には、利用ガイドライン（入力してよい情報、確認すべき点等）を定め、職員が迷わず使えるようにテンプレートやプロンプト例、利用手順を用意することである。これらが整備されない状態で個々の職員に委ねると、成果にばらつきが出て、組織として同じ効果を再現しにくい。

⑤　人材育成

生成AIは、使用者の習熟度によって成果に差がつく技術である。アンケートでも、導入の障壁として「使い方が分からない」「活用場面が想像できない」が挙がっているが、これは生成AIへの指示の仕方や生成物の確認の仕方によって成果が変わるツールだからである。金沢市では、生成AIの活用を含めてデジタル人材の育成に力を入れていた。また、生成AIは新しいモデルやサービスの更新が頻繁に発生するため人材育成は継続的に行う必要がある。

(3) 提言

考察の結果を踏まえ、生成AIを活用した公務組織となるには、どのような取組が必要かについて五つの提言を行う。

①　首長・幹部層のコミットメント

第一に、首長や幹部層のコミットメントにより、変革意識を全庁で共有することを提言する。首長や幹部層が、生成AIを単なる便利なツールではなく組織変革の基盤技術として理解し、導入しないことに対してある程度の危機感を持って、変革にコミットすることが不可欠である。

まず、首長が自らの言葉で「なぜ組織に生成AIが必要か」「生成AIを導入して、どのような効果を期待するのか」などを語り、組織としての推進方針を明確にすることが、導入・活用の方向性を決める上で重要となる。その後、幹部層が所管部署の職員に対して首長の方針を説明し、導入・活用の場を整えることが重要となる。首長のトップダウンによる推進は、導入を迅速に進める上で有効な方法である。

一方で、現場の職員から見ると、新たなシステムや技術が突然導入されることにより、戸惑いや不安、抵抗感が生じる可能性がある。導入後の反発を抑え、職員の心構えを作るには、首長の方針を幹部層が十分に理解した上で、導入の目的、期待する効果、留意点を所管部署の業務等に落とし込みながら丁寧に説明し、職員へ共有することが重要である。

②　目指す姿の明確化

第二に、目指す姿などのビジョンを定めることを提言する。新しい技術を導入して組織を変革する時、導入した結果としてどういった状態を目指すのかというビジョン設定が重要である。

例えば、生成AIの導入と活用によって目指すことは「業務効率化」にとどまることではなく、「住民サービスの質向上」まで設定するなど、ポジティブなビジョンが必要である。業務効率化による時間の削減やコストカットは重要であるが、それ自体はゴールではなく通過点に過ぎない。生成AIで生まれる様々な余白を、住民対応の質の向上、窓口対応・相談の迅速化、企画・調整・対話の重点化、政策形成・立案の質向上へ再投資してこそ、生成AIの価値は最大化される。また、生成AIを文章の質の向上や新たなアイデア創出といった業務の質の向上につなげることも重要である。

そのため、組織として目指す姿は、効率化の先にある、職員がより高度で創造的な仕事に時間に使い、その結果、住民サービスを向上させることと定義するのが望ましい。

③　横断的な推進体制の確保

第三に、横断的な推進体制の確保をすることを提言する。組織のトップ又はそれに準ずる幹部職員が参加する推進体制を設置し、部局・職種を横断して運用することが重要である。生成AIは情報政策部門だけで完結する施策ではなく、実際の業務に落とし込むには、複数部署の連動が欠かせない。

生成AIを活用する上で、現場の実態に即した活用がされるよう、各部局の実務者が参画し、利用状況や課題を定期的に吸い上げ、改善につなげる体制を整える必要がある。

④　計画的な利用拡大

第四に、生成AIの導入後、その活用を一部の職員にとどめず、庁内への利用拡大を計画的に進めることを提言する。

はじめに、庁内利用ガイドラインを整備することになるが、利用が拡大するほど、誤情報の混入、個人情報・機密情報の不適切入力、著作権などの権利侵害といったリスクが生じやすくなる。そのため、リスク対応としてファクトチェックなどの確認作業が増えれば、現場負担が増加し、かえって活用が停滞するおそれがある。

したがって、ガイドラインは注意喚起にとどめず、実務で運用できるルールとして具体化し、組織として統一した判断基準を示す必要がある。具体的には、少なくとも以下の（ア）～（オ）を明文化し、運用に落とし込むことが重要となる。

（ア）入力・参照情報：入力してよい情報／禁止情報、個人情報・機微情報の扱い、参照してよい庁内データ範囲、更新責任を明確化。

（イ）品質確保：用途別に確認必須範囲を定める（住民向け文書、議会答弁、制度解釈、審査等は原則確認）、チェック観点の標準化。
（ウ）責任の所在：生成AIの出力は参考情報とし、出力情報を利用する場合は利用者が自らの責任において「自分の意見として使用する」という原則（最終責任は個人にある）を明確に位置付ける。
（エ）再現性の確保：テンプレート・プロンプト例・利用手順の標準化により、成果のばらつきを縮小する。
（オ）記録と改善：ログやヒヤリハットを収集し、改善を行う。

次に、ガイドラインで定めた運用方針を前提に、生成AI活用の進め方を「普及を先行する（SaaS型でスモールスタートする）」のか、「正確性・根拠提示を先行する（RAG等の基盤整備を重視する）」のかという観点で整理し、組織としての主軸を定める。これは、どの程度の制限をかけるべきか、どの業務で優先して活用するか、どの水準の品質を求めるかが、進め方によって異なるためである。

さらに、上記の主軸（２類型の判断）に基づき、導入する生成AIツールを選定する。ツール選定は価格や話題性のみで行うのではなく、想定する利用業務、参照させる情報の範囲、確認手順、責任分担、セキュリティ要件を踏まえて、要件を整理した上で行うことが重要である。

加えて、選定したツールとガイドラインを踏まえて、職員が迷わず使える取組を行う。具体的には、プロンプト例、テンプレート、利用手順を用意し、部署や担当者により成果が大きくばらつかない状態を目指すことが重要である。あわせて、生成AIを適用する業務と範囲を、全庁的な業務棚卸しにより特定し、文書作成・要約・情報検索・議事録作成など、共通性が高く効果を把握しやすい業務から着手することが望ましい。共通業務は利用対象者が広く、成果の比較・共有がしやすいため、庁内展開の第一歩として適している。

そして、導入の成果を測定し、改善に結び付ける。効果測定は、残業時間の短縮といった時間的な観点だけで行うのではく、業務の質の変化を捉える多面的な評価が必要である。例えば、「住民との対話時間の増加」や「情報の正確さ」、「業務改善提案に充てた時間」などを測定することが考えられる。

最後に、一定の成果が確認できた業務から先進事例を収集し、これらを共有し、横展開することで庁内への波及を図る。あわせて、利用が定着し参照すべき根拠情報や確認手順が整理できた領域については、必要に応じてシステム化（例えばRAG等）を行い、回答の信頼性や業務への適合性を高めることで、持続的な活用につなげることが重要である。

なお、利用拡大に伴い、情報漏洩や誤情報の生成といったリスクも大きくなるため、

利用ルールの整備や確認体制の構築など適切なリスク管理を講じる必要がある。

⑤　人材育成

第五に、生成AIを主体的に行うための人材育成活用することを提言する。今後、生成AIの活用により求められるのは、単に操作やプロンプトを覚えることではない。自分の考えや頭の中の理想とする目的に沿って言語化し、生成AIに指示を行い、生成結果に対して適切な修正指示やプロンプトを組み合わせながら最良の成果に導く能力である。

梶谷健人（2024）のクリエイティブディレクションを構成する六つの能力についての考え方を参考に、以下の能力を想定している。

①住民サービス向上の姿を具体的に構想する力（構想力）
②その意図を的確な言語にして伝える力（言語化能力）
③複数の生成結果から最適なものを判断する力（判断力）
④複数の技術や情報を統合して解決策を構築する力（統合力）
⑤庁内外の関係者の協力を得るために背景や目的を分かりやすく説明する力（伝達力）

これらの能力は、生成AIが高度化して単純作業を代替するようになっても重要性が低下しにくく、むしろ普及後に価値が増す能力である。

なお、生成AIに過度に依存することで、職員の文章作成・読解能力や企画立案能力の向上が妨げられないよう、基礎能力の維持・向上と一体で人材育成を設計する必要がある。職員が自らの力で文章作成・読解や企画立案を行える能力がなければ、生成AIの出力を適切に評価・採否判断できず、誤りや不適切な表現を見逃すリスクが高まる。

これらにより実現した生成AIの活用を前提とした組織への移行のためには、ツールを導入するだけではなく、首長・幹部層のコミットメント、目指す姿の明確化、横断的な推進体制の確保、計画的な利用拡大、そして、人材育成の五点を一体として設計し、段階的に個人的な使用から組織の活用へと発展させていくことが求められる。

(4) 結びに

本研究では、地方公共団体の規模や組織のデジタル化の成熟度にかかわらず実行可能な生成AIの導入から活用までの道筋について、具体的な方策を明らかにすることを目的に三つの調査を行った。

文献調査では、国の政策動向や先行自治体の事例を整理し、全国的な導入状況と活用の方向性を把握した。

アンケート調査では、地方公共団体における生成AIの導入状況、活用分野、導入効果及び導入に当たっての課題について把握した。

また、視察調査では、生成AIの導入・活用を進めている地方公共団体を対象として、

導入の背景、推進体制、活用分野及び導入後の効果等について具体的なヒアリングを行った。

これらの調査を通じて、地方公共団体における生成AIの活用は、個々の職員が試験的に利用する段階から、組織として業務効率化を図る段階へ移行しつつあることが明らかとなった。特に、文書作成、要約、検索といった共通業務において成果を積み上げ、その成果を可視化した上で先進事例を庁内に展開する取組は、多くの団体に共通して確認された。一方で、導入の進展度や活用方法には団体ごとの差異が見られ、組織規模、人的体制及びデジタル化の成熟度等に応じて、多様な進め方が存在することも明らかとなった。

これらの結果から、生成AI活用の成否を左右する要因は、単にツールを導入することではなく、導入後に生成AIが組織の中で継続的に利用される仕組みをいかに構築するかにあると考えられる。そのためには、首長及び幹部層が生成AI活用の意義と目指す姿を明確に示し、その方針を組織全体で共有するとともに、部局横断の推進体制を整備し、運用ルールの整備及び職員の人材育成を一体的に進めていくことが重要である。

また、生成AIによる業務効率化によって生じた時間を、住民との対話、政策立案及び地域課題への対応といった、人にしか担うことのできない業務へ再配分していく視点も重要である。人口減少が進行する社会においても、地方公共団体が行政機能を維持し、質の高い住民サービスを提供し続けるためには、生成AIを単なる業務効率化の手段として捉えるのではなく、公務組織の業務プロセスや働き方そのものを見直す契機として位置付ける必要がある。

本研究で得られた知見が、これから生成AIの導入又は活用を検討する地方公共団体にとって、取組を進める上での一助となるとともに、生成AIを前提とした新たな公務組織の在り方を検討する際の基礎的な資料となることを期待して、本稿の結びとする。

参 考 文 献

梶谷健人（2024）．『生成AIを勝ち抜く事業・組織のつくり方』．日経BP.

自治体戦略2040構想研究会第二次報告～人口減少下において満足度の高い人生と人間の尊厳を尊重する社会をどう構築するか～．平成30年７月
https ： //www.soumu.go.jp/main __ sosiki/kenkyu/jichitai2040/index.html

総務省．自治体におけるAI・ RPA 活用促進．令和７年６月30日版
https://www.soumu.go.jp/main_content/001018078.pdf

総務省．自治体における生成AI導入状況．令和７年６月30日版
https://www.soumu.go.jp/main_content/001018084.pdf

総務省．自治体におけるAI活用・導入ガイドブック（第４版）．令和７年12月
https://www.soumu.go.jp/main_content/000820109.pdf

参 考 資 料

アンケート調査及び回答結果の概要

①趣旨

本アンケートは、地方公共団体における生成AIの導入・活用状況を把握し、現場の実態や課題を俯瞰的に明らかにすることを目的とする。

②アンケート調査対象者の選定方法

地方公共団体間の生成AI導入状況を幅広く把握するため、団体の規模や地域性が多様な（一財）地域活性化センター派遣職員を対象として選定した。

③アンケート調査の内容

a. 調査期間

令和７年６月10日（火）～６月16日（月）

b. 調査方法

アンケート様式（自主研究事業　AI活用アンケート）に対し、（一財）地域活性化センター派遣職員がGoogleフォームで回答

c. アンケート回答数

29人

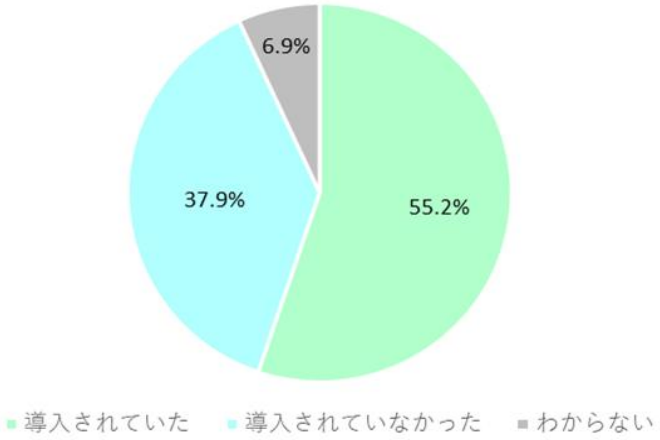

図 2　生成AIの導入状況

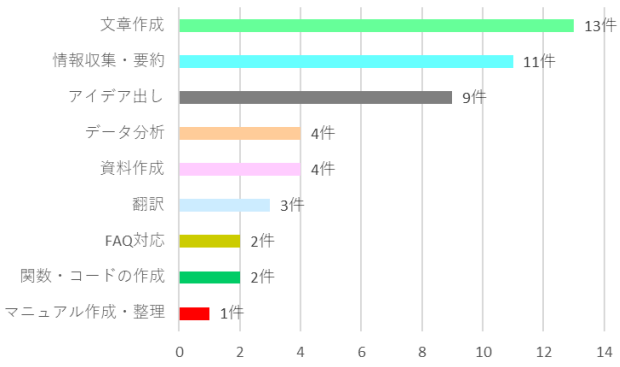

図 3　生成AIの活用分野

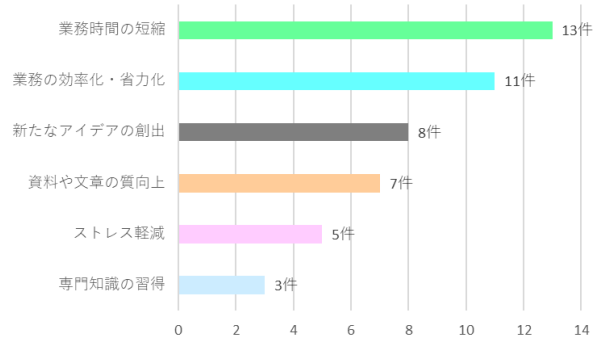

図 4　生成AIの活用を通じた効果

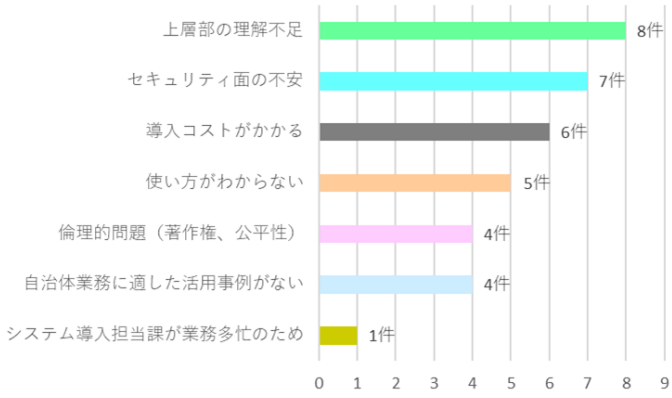

図 5　生成AIの導入の障壁となっている要因

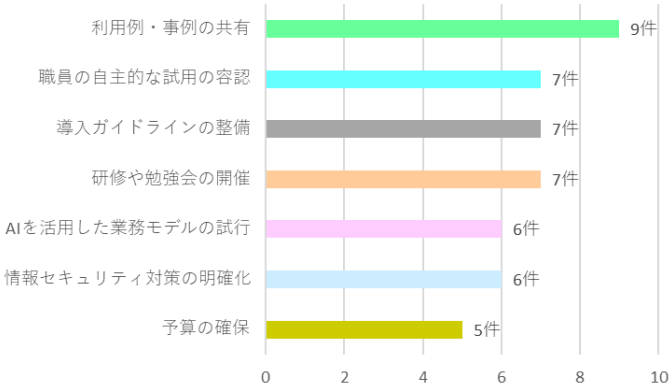

図 6　生成AIの導入がしやすくなると思う取組

【（一財）地域活性化センター派遣職員の意見】

・活用できれば非常に強力な武器となるが、著作権上の問題の把握などデジタルリテラシーの向上が前提となる技術であると感じている。
・派遣中に導入されたのであまり実感はないです
・生成AIを活用して導かれた内容を正式な場で活用するには、裏付けの作業が必要であるため、ある程度の時間短縮にはなるが、裏付け作業にも時間を要してしまう。
・導入はしていたものの、利用には申請が必要で、以前いた部署は試験データ等機密情報を管理する部署だったので、基本的に使用が認められませんでした。そういった点も活用へのハードルがあると感じます。
・導入することが今後の自治体業務において必要不可欠であると感じる。
・私の自治体では庁内マニュアルがAI化されました。文書の発送方法やLogoフォーム作成の時にどの担当に相談したらいいか、休暇制度はどんなものがあるかなどを全てAIが（出典元のマニュアルと併せて）回答してくれます。 ・当初の想定を超えた利用があり、無駄な内線も減ったように感じます。おすすめです！
・積極的かつ良識の範囲内での運用をすることで、業務効率の改善になると実感しています。 ・実際、派遣元で使用している事例はありましたが、個人利用なのか法人利用なのかはわかりかねます。 ・知っている人や興味がある人が得をしている状態だと感じていました。
・生成AIに頼っていい部分、人間がした方がいい部分ときちんとルールを定めて運用すれば、とても効率的に業務を遂行することができると思う
・うまく活用するにはプロンプトが重要だと感じています。 ・本市では庁内でプロンプト集が整備されていないため、使用する個人のレベルによって、得られる成果に差が出ているように思います。
・総務課でもFixer社のGaixerを契約し、マニュアルや規程を学習させて職員からの質問に答えられるチャットボットをリリースしようと計画しております。 ・その中でやはりAIへの指示の仕方（プロンプトの書き方）に難しい点があり、思うように回答してくれないもどかしさを感じております。 ・一般的な知識の収集は簡単に行えますが、専門的で複雑な知識については正誤を判定しづらかったり、質問の仕方が難しいことも含めて、課題があることを感じております。
・情報収集やエクセルの関数を調べるのによく活用していますが、生成AIの能力を使いこなせていないと感じます。

・公務で活用するにはルール整備や、生成AIを使いこなす個人の能力差に課題がありそうだと思います。 ・AIが返してきた情報が正確なものなのか、どうやって確認すればいいのか・自分で確認するのに時間を要しそう。
・DXという分野にも言えることだが、上層部の理解不足や嫌悪感、その他職員の新しいものへの拒否感や、そんなことやっている暇がない感が大きいように感じる。 ・職員のなかには、自身で利用し業務を進める人もいるが、そうではない人も多くおり、情報格差みたいなものが広がっており、組織全体での運用に風が向かわない。 ・公務員専用AIなどの導入については、費用がかかっても導入するメリットが高いと思う一方で、使用者のレベルが低いと宝の持ち腐れになる不安要素もある。 ・それに向けての研修をしても、上記のような拒否感等でやらされている感が強く、使用していこうという機運にならないことが、一番の壁になっていると感じる。
・導入にセキュリティ面などの課題があったとしても、生成AIの活用は今後必須になると感じている。
・導入したいが手を出せない自治体が多い印象。　知識不足や、慣れがある程度必要となるため、今後は簡単な操作を含めた実用・応用研修の需要が高まってくると思われる。
・正直自分も大して使いこなせていないが、確実に業務が楽になるものだとは感じる。 ・文章作成やエクセルの関数を聞く程度ではあるが、それ以外への広げ方の参考は聞いてみたい。
・公務員の業務でどのように生成AIを活用したらいいのかわからなかったり、そもそも生成AIが活用されなかったり、予算の関係で導入できないことがあるかと思います。 ・業務の効率化をはかるのであれば、生成AIを活用するのは必須化と思います。 ・センターでも研修などで生成AIの活用方法を教えていただけると派遣元でも生成AIの必要性等を伝えられると思いますので、ご検討よろしくお願いいたします。
【派遣元：システム導入担当課より】 ・生成AIについては、LGWAN環境のみで使用している自治体が多いか、インターネット環境で使用している自治体が多いのか。 ・ガイドラインの作成や職員への教育等、浸透させるためにどのように取り組んだのか。 ・導入する中での課題や、導入して良かった点などを知りたい。

表　生成AIの活用や導入に関して、感じていること・意見