

生成AIは自治体職員の仕事をどう変えるか 業務効率化と住民サービス向上のための実践ポイント

第一ライフ資産運用経済研究所

主席研究員 柏村 祐 かわむら すすく

1. 生成AIは自治体業務の「入口」を変え始めている

生成AIは、自治体職員の仕事に大きな変化をもたらし始めている。もともと、その変化は「AIが職員を置き換える」という単純なものではない。現時点で重要なのは、職員が日々行っている文書作成、情報整理、会議記録、住民向け説明資料の準備といった業務を、生成AIが補助するようになっている点である。自治体の仕事は、住民対応、福祉、税務、防災、教育、都市計画、議会対応など多岐にわたる。一方で、どの部署にも共通する仕事がある。文書を作る。資料を読む。会議内容を整理する。住民に分かりやすい表現に直す。想定問答を用意する。庁内外の関係者に説明する。こうした作業は、行政運営に不可欠である半面、時間も手間もかかる。生成AIは、まさにこの「共通業務」の負担を軽くする可能性を持っている。特に自治体では、人口減少や高齢化に伴い、行

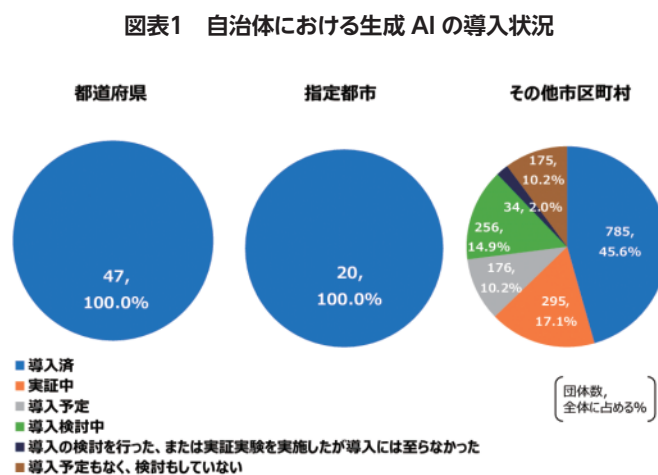
政需要は複雑化している。住民からの相談は、福祉、介護、子育て、生活困窮、地域交通、防災など複数分野にまたがることも多い。一方で、職員数や専門人材には限りがある。限られた人員で行政サービスの質を維持・向上させるためには、職員が機械的・反復的な作業に費やす時間を減らし、人間にしかできない判断、調整、対話、現場対応に時間を振り向ける必要がある。生成AIは、そのための道具になりうる。たとえば、長い会議メモを要約する、住民向けのお知らせ文を分かりやすく書き換える、イベント案内のたたき台を作る、議会答弁の論点を整理する、庁内向け説明資料の構成案を作るといった使い方である。これらは、いずれも最終判断を職員が行うことを前提に、作業の出発点を早くする使い方である。

ここで重要なのは、生成AIを「答えを出す機械」と考えないことである。生成AIは、大量の文章やデータのパターンをもとに、自然な文章を作ることには優れている。一方で、常に正しい事実

2. 自治体における生成AI導入は急速に広がっている

生成AIの活用は、すでに部の先進自治体

だけの取り組みではなくなりつつある。総務省が2026年4月24日に公表した令和7年度調査は、1788の都道府県・市区町村を対象に、2025年10月31日時点の生成AI導入状況を整理したものである。同資料によれば、生成AIを導入済みの団体は、都道府県と指定都市でいずれも100%となった。その他の市区町村でも45.6%が導入済みであり、実証中、導入予定、導入検討中まで含めると、約88%が何らかの形で生成AIに取り組んでいる。



資料：総務省「自治体における生成AI導入状況（令和7年度）」スライド4より

図表1が示すのは、都道府県や指定都市では生成AIの導入が標準的な取り組みになりつつある一方、一般市区町村では導入・実証・検討の段階が混在しているという現実である。この差は、財政規模、デジタル人材の配置、情報システム部門の

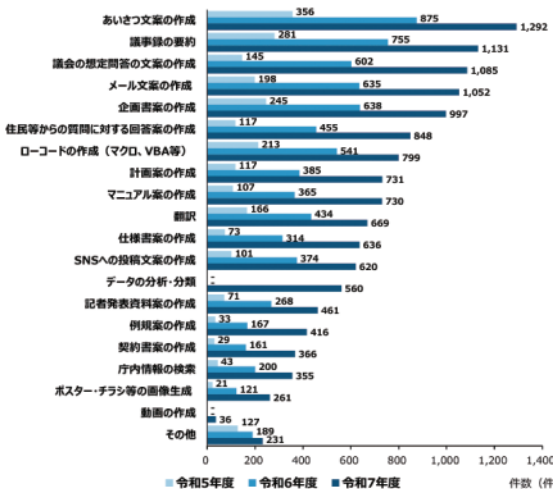
体制、庁内ルールの整備状況などの違いを反映していると考えられる。もともと、導入が遅れている自治体ほど、活用余地が小さいわけではない。むしろ小規模自治体では、一人の職員が複数業務を担当し、文書作成や調査、会議準備に多くの時間を割いていることも少なくない。生成AIは大規模自治体だけでなく、小規模自治体にとっても、業務負担を軽くする実務的な道具になりうる。

また、導入済みかどうかだけで自治体のAI活用力は測れない。大切なのは、導入した後、どの業務で、どの職員が、どのように使っているかである。生成AIを導入していても、一部の職員だけが試している状態では、組織全体の生産性向上にはつながりにくい。反対に、まだ本格導入前であっても、文書作成や要約などリスクの低い業務から試し、庁内でノウハウを共有していけば、着実に活用の土台を作ることができる。この点は、県内市区町村にとっても現実的な示唆を与える。大規模な予算や専任チームを直ちに用意できなくても、公開情報だけを使った文書作成、庁内会議の要点整理、研修資料のたたき台作成などから始めることはできる。生成AI活用の初期段階で問われるのは、最先端のシステムを導入することよりも、職員が安全な範囲で使い、効果を実感し、庁内に広げられる小さな実践を積み重ねることである。

3. 活用は「身近な文書業務」から始まっている

自治体における生成AIの活用分野を見ると、現時点では、あいさつ文案の作成、議事録の要約、

図表2 自治体で多く使われている生成AIの活用業務



資料：総務省「自治体における生成AI導入状況（令和7年度）」スライド5より

図表2から分かるように、生成AIの使い道は特別なものではない。多くの職員が日常的に行っている作業である。あいさつ文案、議事録、想定問答、メール文案、企画書案は、どの自治体にも存在する。つまり、生成AI活用の第二歩は、高度なデータ分析や大規模なシステム開発ではなく、日々の文書業務を少しずつ効率化するところにある。これは、自治体職員にとって大きな意味

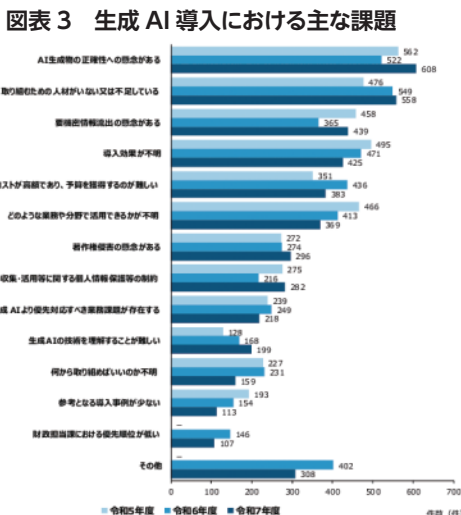
を持つ。生成 AI という言葉だけを聞くと、専門的な技術や難しい設定が必要だと感じるかもしれない。しかし実際には、「この文章を住民向けに分かりやすくしてください」「会議メモを要点ごとに整理してください」「この施策について想定される質問を挙げてください」といった簡単な指示から始めることができる。AI に高度な判断を任せるのではなく、職員が考えるための材料を短時間でそろえる使い方である。

総務省資料では、導入効果の例も示されている。文章作成業務では、1 か月あたり 190 時間かかっていた業務が 51 時間に削減され、73% の削減効果があった例が示されている。議会の想定問答では、過去答弁を反映させた生成 AI の活用により、150 問を超える質問のうち最大 96% について答弁案作成や補足資料の準備に生成 AI を活用している例がある。広報誌作成では、情報収集や企画書案の作成等により年間 288 時間程度の削減見込みが示され、マクロコードの自動生成では累計約 4250 時間の業務削減が見込まれている。ただし、効率化の効果を過大に見積もることに注意が必要である。生成 AI を使えば、たたき台は早く作れる。しかし、事実確認、根拠資料の確認、制度との整合性、住民に伝わる表現への修正は、職員が担わなければならない。生成 AI の効果は「確認作業が不要になること」ではなく、「確認すべき対象を早く整理できること」にある。

4. 先進事例から見える実装の条件

自治体における生成 AI 活用の先行事例とし

けではないことを示している。課題の中心は、正確性、人材、情報管理、効果、コストである。



資料：総務省「自治体における生成 AI 導入状況（令和 7 年度）」スライド 8 より

て、横須賀市の取り組みはよく知られている。同市は 2023 年 4 月、自治体として早い段階で ChatGPT の全庁的な活用実証を開始した。自治体専用ビジネスチャットツール「LoGo チャット」に ChatGPT の API 機能を連携させ、職員が普段使用するチャット環境の中で、文章作成、要約、誤字脱字のチェック、アイデア出しなどに使えるようにした。この事例で重要なのは、単に新しい技術を導入したことではない。横須賀市は、入力情報が二次利用されない方式を採用し、機密情報や個人情報情報は取り扱わない運用とするなど、安全な利用環境の整備を重視した。生成 AI を職員が日常業務で使いやすい形に組み込みながら、情報の安全な取扱いも徹底した点に特徴がある。

千葉県内においても、生成 AI を住民サービスに活用する取り組みが始まっている。千葉県は、2025 年 2 月 27 日から、福祉分野における生成 AI を活用したチャットボット「いつでも福祉相談サポット」を導入している。これは、生活困窮、介護、子育てなど福祉分野に関する相談について、24 時間 365 日、インターネット上で利用できる仕組みであり、相談内容に応じて県や市区町村の担当部署、相談支援機関を案内するものである。この事例は、生成 AI が庁内業務の効率化だけでなく、住民サービスの入口を広げる手段にもなりうることを示している。窓口や電話の時間に制約されず、住民が困りごとを相談できる環境を整えることは、行政サービスへのアクセス向上につながる。特に福祉分野では、相談内容が複雑化・複合化しており、「どこに相談すれば

よいか分からない」という住民にとって、最初の案内機能は大きな意味を持つ。

デジタル庁ニュースでは、香川県善通寺市が固定資産税の課税基準となる土地の用途確認に AI を活用した事例、岐阜県下呂市が AI 活用を庁内に広げる取り組みを進めている事例が紹介されている。これは、文書作成支援にとどまらず、自治体の専門業務や庁内文化の変革にも AI 活用が及び始めていることを示す。重要なのは、最新ツールを入れること自体ではなく、現場の小さな成功体験を積み重ね、職員が使い方を共有し、庁内に横展開していくことである。これらの事例に共通するのは、生成 AI を「一部の詳しい職員だけのもの」にしないことである。先進自治体は、いきなり高度な AI システムを作るのではなく、職員が使いやすい業務から始め、効果のあった使い方を庁内で共有し、少しずつ活用範囲を広げている。

5. 生成 AI 導入の課題は「正確性」「人材」「情報管理」である

生成 AI の導入が広がる一方で、自治体は多くの課題にも直面している。総務省資料によれば、令和 7 年度における生成 AI 導入上の課題は、「AI 生成物の正確性への懸念がある」が 608 件で最も多い。次いで、「取り組むための人材がいらない又は不足している」が 558 件、「要機密情報流出の懸念がある」が 439 件、「導入効果が不明」が 425 件と続く。

図表 3 は、自治体の悩みが技術そのもの

を一体で進める方向性が示されている。

第二に、個人情報や非公開情報を安易に入力しないことである。氏名、住所、電話番号、相談内容、課税情報、福祉情報、内部検討資料などを、許可なく生成 AI に入力してはならない。利用するシステムの仕様によつては、入力情報が外部に保存されたり、学習に使われたりする可能性がある。庁内で利用が認められた環境かどうか、入力してよい情報の範囲はどこまでかを確認する必要がある。このとき、生成 AI に任せる作業と、職員が担う作業を分けて考えることが重要である。AI に向いているのは、文章の整理、表現の言い換え、論点の洗い出し、比較表のたたき台作成、会議メモの構造化などである。一方、住民に対する最終回答、制度の適用判断、政策上の優先順位付け、個別事案への対応方針は、職員と組織が責任を持って判断する必要がある。生成 AI は、行政判断の主体ではなく、職員の判断を支える補助線として位置づけるべきである。

第二に、生成 AI の回答をそのまま使わないことである。生成 AI は自然な文章を作るのが得意だが、内容が正しいとは限らない。条列名、制度名、補助金の要件、日付、金額、担当部署などを誤ることもある。住民向け文書や議会答弁、外部公表資料に使う場合には、必ず一次資料や所管部署の確認を経る必要がある。

第三に、生成 AI には「完成品」ではなく「たたき台」を作らせることである。たとえば、「高齢者向けに分かりやすい表現に直してください」「この文章を 300 字で要約してください」「住民説明会で想定される質問を 10 個挙げ

6. 一般職員が生成 AI を使うときの実践ポイント

生成 AI は便利な道具であるが、自治体職員が利用する際には、民間企業以上に慎重さが求められる。自治体業務では、個人情報・行政判断、公平性、説明責任、公文書管理などが関係するからである。デジタル庁の 2026 年 3 月公表資料「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充実に向けた改定案」でも、政府業務における生成 AI の利活用促進と、リスク管理・調達管理・利用ルール整備

てください」「この施策のメリットと留意点を整理してください」といった使い方である。生成AIは、ゼロから考える負担を軽くする道具として使うと効果が出やすい。

第四に、AIが作った文章を自分の言葉に直すことである。生成AIの文章は、「見整っていない」、抽象的で、どの自治体にも当てはまる内容になりがちである。実際の住民向け文書では、その地域の事情、制度の目的、担当部署の考え方、住民の不安や関心を踏まえる必要がある。最終的な文章は、職員自身が責任を持って確認し、必要に応じて修正することが重要である。

第五に、うまくいった使い方を庁内で共有することである。生成AIの活用は、個人の技能だけに依存すると広がりにくい。よい指示文、うまく使えた業務、注意すべき失敗例を庁内で共有すれば、組織全体の活用水準が上がる。自治体では、部署ごとに似たような文書作成や照会対応を行っていることが多いため、活用事例の横展開が効果を生みやすい。

7. 職員の業務に落とし込むための具体的な使い方

一般職員が生成AIを使う際には、最初から難しい業務を対象にする必要はない。むしろ、毎日または毎週発生する小さな作業から始める方が、効果を実感しやすい。たとえば、庁内会議の議事メモを「決定事項」「継続検討事項」「担当部署」「次回までの宿題」に分けて整理する。住民向けのお知らせを「高齢者にも分かりやすい

表現」に直す。補助金制度の説明文を、よくある質問形式に組み替える。こうした使い方は、特別なシステム開発をしなくても取り組みやすい。また、生成AIは「考え始める前の壁」を下げる効果もある。企画書や説明資料をゼロから書き始めるのは負担が大きいが、生成AIに構成案を作らせれば、職員はその案を見ながら、足りない論点や地域の実情に合わない部分を修正できる。これは、職員の判断を不要にするものではなく、判断を始めるための材料を早くそろえる使い方である。ただし、住民に直接影響する業務では、慎重な運用が欠かせない。たとえば、福祉、税、保険料、給付金、災害対応などに関する回答案を作る場合、AIの文章は必ず制度所管部署の資料、条例、要綱、国や県の通知と照合する必要がある。AIの回答が流暢であるほど、誤りに気づきにくい面がある。だからこそ、職員は「自然な文章」と「正しい内容」を分けて確認する姿勢を持たなければならない。

さらに、生成AI活用を庁内に広げるうえでは、職員に「失敗してはいけない」と思わず過ぎないことも大切である。もちろん、個人情報や機密情報の入力、未確認情報の外部公表は避けなければならない。しかし、公開情報を使った要約、文章の言い換え、会議準備、アイデア出しのような低リスク業務まで過度に萎縮すれば、職員は使い方を学ぶ機会を失う。安全な範囲を明確にしたうえで、まず使ってみる環境を整えることが、実務定着の第一歩になる。実務で使う際の指示文は、難しく考える必要はない。たとえば、「中学生にも分かる表現で」「箇条書きで」「住民向

判断に時間を使えるようにすることにある。自治体職員の仕事には、AIでは代替しにくい領域が多い。住民の不安を受け止めること、関係者の利害を調整すること、地域の実情を踏まえて判断すること、災害時に現場で動くこと、制度の趣旨を分かりやすく説明することなどである。生成AIが文書作成や情報整理を補助すれば、職員はこうした人間にしかできない仕事に、より多くの時間を使うことができる。

一方で、生成AIの活用には責任も伴う。AIが作った文章であっても、行政として発信すれば、その責任は自治体にある。AIの回答を使って判断したとしても、その判断の説明責任は職員と組織に残る。したがって、生成AI時代の自治体職員に求められるのは、AIを避けることではなく、AIの得意・不得意を理解し、適切に使いこなす力である。今後、生成AIはさらに高度化し、文書作成だけでなく、検索、要約、翻訳、問い合わせ対応、業務フローの改善、データ分析、住民向けサービスの案内など、より広い分野で活用されていくだろう。そのときに重要になるのは、最初から完璧な仕組みを作ろうとすることではない。小さく試し、効果を確認し、リスクを管理しながら、現場に合った使い方を育てていくことである。

生成AIは、自治体業務を一気に変える魔法の道具ではない。しかし、正しく使えば、職員の負担を減らし、住民サービスの質を高める有力な道具になりうる。これからの自治体に問われるのは、生成AIを導入したかどうかで

けのお知らせ文として」「根拠が必要な部分を分けて」「想定される質問と回答案に整理して」といった条件を添えるだけで、出力の質は大きく変わる。生成AIを使いこなすとは、専門的なプログラムを書くことではなく、目的、対象者、分量、確認すべき観点を言葉で明確に伝えることである。これは、自治体職員が日頃から行っている説明や文書作成の延長線上にある。

8. 「導入」よりも「使い続ける仕組み」が問われる

生成AI活用で失敗しやすいのは、ツールを導入しただけで終わってしまうことである。その意味で、生成AI活用は単なるデジタル化ではなく、仕事の進め方を見直す機会でもある。従来の手順をそのままAIに置き換えるだけでは、十分な効果は出にくい。会議の目的、資料の粒度、決裁までの確認手順、住民への説明方法を含め、どこに時間がかかっているのかを見直すことで、AIの効果はより大きくなる。実務上は、「入力してよい情報か」「出力結果をどの資料で確認するか」「外部に出す前に誰が確認するか」という三つを、職員が迷わず判断できる状態にしておくことが望ましい。ルールが細かすぎると使われず、曖昧すぎると事故につながる。したがって、庁内ルールは、禁止事項だけでなく、推奨される使い方、確認すべき資料、相談先、活用事例まで含めて示す方が実務に定着しやすい。さらに、ルールは二度作って終わりではなく、利用実態や失敗例を踏まえて定期的に見直す必要がある。自

はない。生成AIを、職員と住民のために、どれだけ安全に、実務的に、継続的に使いこなせるかである。自治体の生成AI活用は、都市規模や財政力だけで決まるものではない。住民に近い現場を知る職員が、どの業務に時間がかかっているのか、どの説明が住民に伝わりにくいのか、どの手続きで迷いが生じているのかを把握し、その改善にAIを使えるかどうかが重要になる。生成AI時代の自治体DXは、技術部門だけの課題ではなく、すべての職員が仕事の進め方を見直す実務課題である。小さく始め、確かめながら広げる。その積み重ねこそが、自治体における生成AI活用を一過性の流行で終わらせず、住民サービスの向上につなげる道である。

【参考文献】

- ・総務省（2026）「自治体における生成AI導入状況（令和7年度）」
- ・デジタル庁（2026）「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充実に向けた改定案」
- ・横須賀市（2023）「自治体初！横須賀市役所でChatGPTの全庁的な活用実証を開始」
- ・千葉県（2026）「福祉分野における生成AIを活用したチャットボット『いつでも福祉相談サポット』」
- ・デジタル庁ニュース（2026）「自治体業務をAIで改善。実践と実装拡大のコツを先進事例から」

自治体に必要なのは、生成AIを安全に使い続ける仕組みである。具体的には、利用可能な業務と禁止される業務を明確にすること、個人情報や機密情報の取扱いルールを定めること、職員向けの研修を行うこと、活用事例を共有すること、問い合わせ先を設けること、定期的に効果と課題を点検することである。

また、生成AI活用は情報システム部門だけの仕事ではない。実際に業務を知っているのは各部署の職員である。文書作成に困っている部署、会議録作成に時間を取られている部署、住民説明資料を頻繁に作る部署、議会対応が多い部署など、現場ごとに課題は異なる。情報システム部門が環境とルールを整え、各部署が実務上の使い方を発見し、それを庁内で共有する体制が望ましい。管理職の役割も重要である。生成AIを使う職員に対して、「間違えたら困るから使うな」と言うだけでは、活用は広がらない。一方で、「便利だから何でも使え」とするのも危険である。管理職には、リスクを理解したうえで、安全な範囲で試すことを後押しし、職員が成功例と失敗例を共有しやすい雰囲気をつくることが求められる。

9. 生成AI活用の本質は「人間の仕事を取り戻すこと」にある

生成AIは、自治体の仕事を大きく変える可能性を持っている。ただし、その本質は、職員をAIに置き換えることではない。むしろ、職員が本来向き合うべき住民、地域課題、政策