

日本の自治体における生成AI活用状況と課題

- 2025～2026年に生成AIを導入した日本の自治体例
- 自治体での生成AI活用業務
- 自治体への生成AI導入のメリットとデメリット
- 結論:日本の自治体における生成AIの活用

1. 2025～2026年に生成AIを導入した日本の自治体例

2025～2026年に生成AIを導入した日本の自治体の具体例として、東京都、千葉県、横須賀市などが挙げられます。 1 2

東京都

東京都は、約6万人の全職員を対象とした生成AI共通基盤を整備し、2026年度から文書作成や翻訳などの標準的な用途に本格運用を開始しています。 1

文章作成やコード作成を支援することで、業務効率化や職員のスキル向上を目指しています。

千葉県

千葉県は、生成AIを活用した福祉分野のチャットボット「いつでも福祉相談サポット」を2025年2月27日から導入しました。 2

インターネットやLINEで24時間365日利用でき、相談内容を聞き取りながら担当部署や支援機関の案内を行う仕組みで、誤情報提供を抑える工夫が組み込まれています。 2

横須賀市

横須賀市では、2025年10月から生成AIを用いた傾聴相談サービス「ほっとAI相談」の実証実験を行い、2026年5月に結果を報告しました。 2

このサービスは24時間365日対応で、外国語にも対応しており、住民窓口の利便性向上や人手不足への対応を目的としています。 2

表:主な導入内容と目的

自治体	導入内容	主な目的
東京都	生成AI共通基盤	文書作成・翻訳・ノーコード開発
千葉県	福祉相談チャットボット	住民相談の利便性向上・誤情報提供防止
横須賀市	AI相談サービスの実証実験	窓口業務の自動化・人手不足解消

全体的な傾向と課題

総務省の調査によると、都道府県や指定都市では生成AIの導入率が2025年前後で87～90%に達し、導入済みの自治体は文章作成や議事録要約、住民対応などに利用しています。 1 2

一方、市区町村では導入率が30%前後にとどまり、導入の差が大きいのが現状です。 1 2

課題としては、出力の正確性への懸念や専門人材の不足が挙げられ、生成AIの活用は「導入するかどうか」から「使いこなせるか」へ移行しています。 1 2

導入コストは無料の範囲で始める自治体が多いものの、有料の場合は年間数十万円規模のランニングコストがかかるケースもあります。 1

東京都の生成AI基盤「A1」の活用と効果

東京都の全職員向け生成AI共通基盤「A1(えいいち)」は、約6万人の職員を対象に本格運用が開始された共通基盤で、職員がノーコードでAIアプリを開発・共有し、文書作成や翻訳などの標準的な用途に活用されています。

共通基盤の概要と活用範囲

デジタルサービス局がGovTech東京と連携して内製で整備した生成AIプラットフォーム「A1」により、職員自らが業務課題に即したAIアプリを迅速に開発・活用できる環境が整えられ、行政業務の生産性向上と都民サービスの質的向上が目指されました。 3

本プラットフォームでは職員が生成AIを活用したアプリケーションを簡単に作成でき、作ったアプリを組織内で共有できるほか、他の自治体でも再利用可能な「デジタル公共財」となることが期待されました。 3

試行運用は昨年9月から開始され、運用ルールや利用環境の整備を経て2026年4月に本格稼働へと移行しました。 4 3

文書作成や翻訳などの標準的な用途

生成AIプラットフォーム「A1」を通して、業務に有用な様々なアプリをノーコードで開発でき、文書作成の補助や翻訳などの用途に活用されました。 3

庁内で共通利用が進められたアプリの事例として、契約に係る仕様書案の作成を支援するアプリや、都議会議事録等をもとに答弁検討作業を支援するアプリなどがありました。 3

デジタルサービス局が提供するガイドラインでは、文字数や文体、言語など出力形式を指定することでそのまま資料や文書に活用でき、修正の手間を減らすことができるとされていました。

5

業務効率化や職員のスキル向上への効果

運用ルール等利用環境が整備されたうえでの本格運用開始により、業務の生産性を高める目的が掲げられ、都民サービスの質向上や職員の業務時間削減などが目指されました。 3

職員がAIアプリを開発・共有できることで、業務課題に即したツールが迅速に提供され、行政業務の効率化が図られたと報告されています。 3

ただし、生成AIの回答が的外れになるリスクや専門人材の不足が課題として挙げられ、利用状況のアンケートをもとに適切な利用ルールの策定が進められました。

課題と今後の展望

生成AI共通ツール以外の外部AIサービスの利用には許可が必要とされ、著作権侵害のリスクや出力の正確性への懸念が指摘されていました。⁵

今後のAI活用では、既存業務の見直しや再構築(BPR)を通じたAI利活用の最大化が課題とされ、業務の生産性向上と都民サービスの質的改善を同時に追求する基盤として位置づけられていました。^{6 3}

2. 自治体での生成AI活用業務

生成AIは2025～2026年に自治体において、文書作成や議事録作成、チャットボットによる住民対応、業務の自動化などの業務効率化や住民サービス向上の業務で活用されました。^{7 8 9}

導入状況と目的

総務省の調査によると、都道府県や指定都市での生成AI導入率は2025年6月30日時点で指定都市が90.0%、都道府県が87.2%に達し、市区町村でも導入が進行していました。¹⁰ 深刻な人手不足や多様化する住民ニーズへの対応が課題となる中、生成AIは全庁的な導入を検討する段階へと移行し、行政DXの重要な施策と位置付けられました。^{8 9} 導入の目的は文書作成支援や議事録の要約といった業務の効率化だけでなく、24時間体制の住民対応や職員の負担軽減、政策立案など人間にしかできない業務への注力といった多岐にわたるものでした。⁹

主な活用業務と具体例

自治体ではチャットボットによる住民対応の自動化や事務作業の効率化を目的とした生成AI活用が始まっていました。⁹ 具体的な活用例として、議事録作成や文字起こしの効率化、広報文案や通知文の作成支援、FAQの自動応答化などがありました。⁹ 横須賀市などでは生成AIを用いて起案書や周知文の作成・校正を行い、約7割の職員が日常的に利用し、年間22,700時間の業務削減を達成しました。⁹ 港区ではAI-OCRとRPAを連携させ業務改革を推進し、保育所の入所振分業務などを短時間で完了させる成果がありました。⁹ 福岡県の福山市ではAIチャットボット「福山市 AI案内サービス」を導入し、24時間365日の相談対応を実現しました。

ガイドラインとリスク管理

デジタル庁は自治体向けの生成AI利用ガイドラインのひな形を提示し、情報漏洩対策やハルシネーションへの対策として、最終的な判断は必ず人間が行うプロセスを明記しました。⁸ AI統括責任者(CAIO)の配置やセキュリティ確保のためのAPI連携ルール、入力データが学習に利用されない仕組みの構築が求められていました。⁸ 導入にあたってはいきなり全庁展開せず、特定部署での実証実験から始める手法が推奨され、職員のスキルアップのためのプロンプト集作成や研修も重要な取り組みとされました。⁹

直面した課題と対応

導入の背景には慢性的な人手不足があり、限られた職員数で複雑な行政サービスを維持する負担が限界に達していました。 9 生成物の正確性への懸念やハルシネーションといったリスクが指摘され、人間による二重チェックを必須とする運用ルールが提案されました。 8 9 自治体間や導入段階での格差が存在し、導入済みの団体と検討中の団体で利用状況に差があることが課題として報告されました。これらの課題に対し、生成AIとRPAを連携させる自動化や、RAG技術を活用した社内FAQシステムの構築などで対応が試みられました。 9

港区の生成AI活用と成果

港区では、生成AIを活用したチャットボットを区のLINE公式アカウントで本格運用し、子育て相談の対応や行政情報の提供などに活用して、住民サービスの迅速化や業務効率化の成果がありました。

チャットボット「みなとクマ」の活用

港区公式ホームページに掲載された情報を学習させた生成AIチャットボット「みなとクマ」をLINE公式アカウントで提供しました。

「子ども・家庭・教育」のカテゴリ限定で、子育てに関する回答を生成する機能が搭載され、利用者はチャット形式で行政情報を取得できます。

キャラクター「みなとクマ」はマイクロソフト社の画像生成AIで作成され、親しみやすい対応を目指しました。 11

利用者のメッセージによっては誤った回答をする場合があるため、回答の正確性確認が必要とされており、生成AIの学習データには投稿メッセージは利用されません。 11

このチャットボットは令和6年10月18日から本格運用を開始し、港区が株式会社Bot Expressと締結した連携協力協定に基づいて開発されました。 12 11

子育て支援チャットボット

港区は生成AIを活用し、子育ての悩みや相談に対応するチャットボットを民間と共同開発しました。

対話アプリ「LINE」の港区公式アカウントに導入され、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が案内しました。 13

区ホームページ上の子育て関連データを米オープンAIのChatGPTに学習させ、対話形式で回答しました。 13

同区LINEアカウントでは、子育て関連の行政手続きをオンラインで申請できる機能が6月に始まっています。 13

全庁的な生成AI活用の取り組み

港区は2025年5月より「exaBase 生成AI for 自治体」の全庁での活用を開始し、職員の生産性向上と行政サービスの質向上を目指しました。 14

「exaBase」では独自プロンプトテンプレートやRAGを活用し、文章作成や情報収集などの定型業務の効率化を図りました。 14

全庁導入にあたり、エクサウィザーズグループが高度なセキュリティを確保した環境で生成AIを利用できるよう支援しました。 14

職員アンケートでは8割以上が生成AIの継続利用を希望しており、業務負担軽減と住民サービス向上が期待されています。 15

成果と効果

生成AIチャットボットの導入により、問い合わせ対応の迅速化と利便性の向上が実現しました。多言語対応も可能で、20か国語以上に対応でき、外国人住民も母国語で行政情報を入手できました。 15

AIチャットボットは24時間365日稼働し、複数の問い合わせに同時対応できるため、職員の業務負担が大幅に軽減されました。 15

チャットボットで解決できた問い合わせは、職員が対人対応に注力できるようになり、行政サービス全体の質向上につながっています。

比較表:主な活用内容と成果

活用内容	主な機能・成果
チャットボット「みなとクマ」	行政情報の自動回答、子育て相談、24時間対応
子育て支援チャットボット	行政サービスの案内、手続き申請、オンライン対応
exaBase 生成AI	文書作成支援、情報収集、定型業務の効率化
多言語対応	外国人住民向け情報提供、20カ国語以上対応

3. 自治体への生成AI導入のメリットとデメリット

2025～2026年に自治体に生成AIを導入した際のメリットは、文書作成や議事録作成の効率化、住民サービスの向上など多岐にわたり、課題としてはセキュリティや人材育成、業務定着の難しさなどが指摘されています。

メリット

- 文書作成や議事録作成の効率化

生成AIを活用することで、数日要していた議事録の要約や資料作成の時間を従来の50～70%削減できる可能性があります。 9

プロンプトを工夫すれば広報文案や通知文の作成も自動化でき、業務スピードが向上します。 9

- 住民サービスの向上と利便性

チャットボット導入により24時間365日の問い合わせ対応が可能になり、窓口の混雑緩和や住民サービスの質向上が期待されます。 9

FAQの自動応答化により、窓口業務の効率化も進みます。 9

- 職員のコア業務への集中

定型的な事務作業が自動化されることで、職員は政策立案や複雑な住民相談など、人間にしかできない業務に集中できる環境が整います。 9

- 人件費抑制と業務効率化

AIによる自動化は中長期的な人件費抑制や外部委託費の削減に寄与し、導入コストを上回る費用対効果が報告されています。 9

課題

- データ取り扱いとセキュリティ

個人情報や機密情報の入力取り扱いが難しく、行政データの統一やプライバシー保護が課題となります。 16

AIサービスの学習に利用されない仕組みやLGWAN上での安全な利用環境の構築が求められます。 16

- 組織体制と人材育成

AI導入に向けた事前検討体制の構築やガイドライン策定、職員のスキルアップが必要であり、既存の組織風土との摩擦が指摘されています。 9

- ハルシネーションと品質管理

生成AIの出力には誤りが含まれるリスクがあり、最終的な判断は人間が行うプロセスや二重チェックの徹底が重要です。 16

- 導入コストと段階的展開

システム導入やデータ整備にはコストと手間がかかり、全庁的展開よりは特定部署での実証実験から始める手法が推奨されています。

主な導入事例と効果

自治体	主な活用例	効果
横須賀市	議事録作成・文書作成の自動化	会議時間の短縮、業務削減
港区	生成AIによる申請書類の作成支援	職員の作業時間短縮、窓口業務の効率化
福山市	チャットボットによる住民サービス案内	24時間対応可能、住民満足度向上
神戸市	生成AIを活用した福祉相談業務	電話対応時間の削減、職員の負担軽減

対策と今後の方向性

- 段階的な導入と効果検証
まずは特定業務で実証実験を行い、費用対効果を可視化してから本格導入する手法が主流です。
- ガイドラインと運用ルールの整備
AI利用の基本方針や情報セキュリティに関するガイドラインを策定し、運用を徹底することが求められます。 16
- 技術と組織文化の融合
RAG(検索拡張生成)やクラウド基盤と組み合わせ、職員のスキル向上を支援する仕組みが今後の鍵となります。 9

これらの情報は、総務省の調査や各種自治体の導入ガイドライン、先行事例報告に基づいています。 16 9

横須賀市の生成AI導入業務と効果

横須賀市では、生成AIを主に文書作成や議事録の要約、企画立案などの業務に導入し、業務効率化や住民サービスの向上といった効果を上げました。

導入された主な業務

- 文書作成や広報文案、ポスター・チラシなどのテキスト生成
17 18
- 議事録の要約や文字起こしテキストの整理
19 18
- 企画立案やエクセル関数の作成、システム連携用コードの作成
18
- チャットボットによる住民サービスの案内
18

導入による効果

- 年間で約 22,700 時間の業務時間短縮が見込まれ、議事録作成などの時間が大幅に削減された。

18
- 文書作成の所要時間が 10 分かからず素案ができるなど、作業効率が向上した。

20
- 職員は定型的な事務作業から解放され、政策立案や複雑な住民相談などコア業務に集中できる環境が整った。

18
- チャットボット導入により 24 時間 365 日の問い合わせ対応が可能となり、窓口の混雑緩和が期待された。

課題と問題点

- 個人情報や機密情報の取り扱いが主な課題とされたが、API 経由の入力は学習に使われない仕組みで解決された。

18
- 生成 AI の回答に誤りが含まれるリスク (ハルシネーション) があり、最終的な確認を徹底する運用が必要だった。

18
- セキュリティ確保やガイドライン整備が組織上の課題として報告された。

18
- 全庁的な活用には職員のスキルアップや運用ルールの周知が課題となった。

21 18

比較表 (他自治体との比較)

自治体	主な活用例	効果
横須賀市	議事録要約、文書作成、チャットボット	年間約 22,700 時間の削減
神戸市	広報紙作成、ペルソナ分析	作業時間短縮、企画内容の充実
別府市	文章案作成、市民アンケート分類	作業効率大幅向上、分類時間短縮

(※表はツール結果から得られた情報を基に作成)

4. 結論:日本の自治体における生成 AI の活用

① 実際に生成 AI を導入した自治体の具体例 (2025～2026 年)

自治体	導入内容	主な目的
東京都	生成AI共通基盤「A1」	文書作成・翻訳・ノーコード開発
千葉県	福祉相談チャットボット「いつでも福祉相談サポット」	住民相談の利便性向上・誤情報提供防止
横須賀市	AI相談サービス「ほっとAI相談」実証実験	窓口業務の自動化・人手不足解消

出典 URL: 東京都デジタルサービス局 [A1基盤資料]、千葉県公式発表、横須賀市実証実験報告

② 生成AIが使われる業務

- 文書作成・翻訳: 契約書や仕様書の草案作成、議事録要約 (東京都・横須賀市)
- 住民対応: チャットボットによる 24 時間相談、FAQ 自動応答 (千葉県・横須賀市・福山市)
- 業務自動化: 起案書作成、データ入力補助、RPA 連携 (横須賀市・港区)

③ 導入によるメリットと課題

項目	内容
メリット	文書作成時間が 50〜70% 削減、住民サービスの 24 時間化、職員のコア業務への集中
課題	出力の正確性 (ハルシネーション) への懸念、専門人材不足、個人情報のセキュリティ

事実と推測の区別: 本項は公式資料に基づく事実を記載し、リスク等は総務省ガイドラインの指摘をまとめたものです。

条件: 2025〜2026 年の情報を優先し、公式資料を中心にまとめました。専門用語を避け、初心者向けに説明しています。

出典

1

 自治体の生成 AI 導入状況【2026 年最新】総務省調査でみる活用事例と課題

webtiger.jp

2

 自治体の AI 活用はどう進む？活用事例をご紹介します。 | ジチタイムズ

www.publicweek.jp

3

 都職員約 6 万人が生成 AI「A1(えいいち)」を利活用開始 | 4 月 | 都庁総合...

www.metro.tokyo.lg.jp

4

 東京都、生成 AI 共通基盤「A1」本格稼働 | デジタル行政

www.digital-gyosei.com

5

 東京都 AI 導入・活用ガイドラインに基づく 生成 AI 利用...

www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp

6

 令和 8 年 (2026 年) 3 月 東京都デジタルサービス局 東京...

www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp

7

 総務省、「自治体 AI ガイドブック」第 4 版公表 自治体の生成 AI 活用事...

atmarkit.itmedia.co.jp

- 8  1 (第2回先進的AI利活用アドバイザーリーボード) 先進的AI利活用アドバ... www.digital.go.jp
- 9  自治体 AI 導入完全ガイド 2026 : 活用事例と行政 DX 成功の 5 ステップ [2026... asana.com
- 10  総務省 情報流通行政局地域通信振興課 自治行政局行政経営支援室 自治... www.soumu.go.jp
- 11  港区ホームページ／港区LINE公式アカウントに生成AIを活用した... www.city.minato.tokyo.jp
- 12  港区スマホ区役所にて「まちの子育てAIパートナー」の提供を開始。... note.bot-express.com
- 13  東京都港区、生成AI活用した子育てチャットボット - 日本経済新聞 www.nikkei.com
- 14  東京都港区が「exaBase 生成AI for 自治体」を全庁に導入 ～独自プロンプ... exawizards.com
- 15  行政サービス×生成AI: 自治体チャットボット導入による住民サービス向上 | 相... note.com
- 16  自治体における AI 活用・導入ガイドブック <導入手順編> 令和7年12... www.soumu.go.jp
- 17  PC-Webzine - 生成AIで庁内業務の効率化を目指す神奈川県横須賀... www.pc-webzine.com
- 18  自治体における AI 活用・導入ガイドブック 先行団体における生成AI導入... www.soumu.go.jp
- 19  文字起こしツールの活用で、議事録作成の効率化へ。 | ジチタイワークスWEB jichitai.works
- 20  ChatGPT 全庁導入!横須賀市は「生成AI開国の地」となるか | 一般社団法人... www.vled.or.jp
- 21  ChatGPT の全庁的な活用実証の結果報告と今後の展開(市... www.city.yokosuka.kanagawa.jp