

# 自治体 A X／D Xに向けて

— 制度・組織・業務・システムから考える —



総務省

令和 8 年 7 月 3 0 日

自治行政局 行政経営支援室長

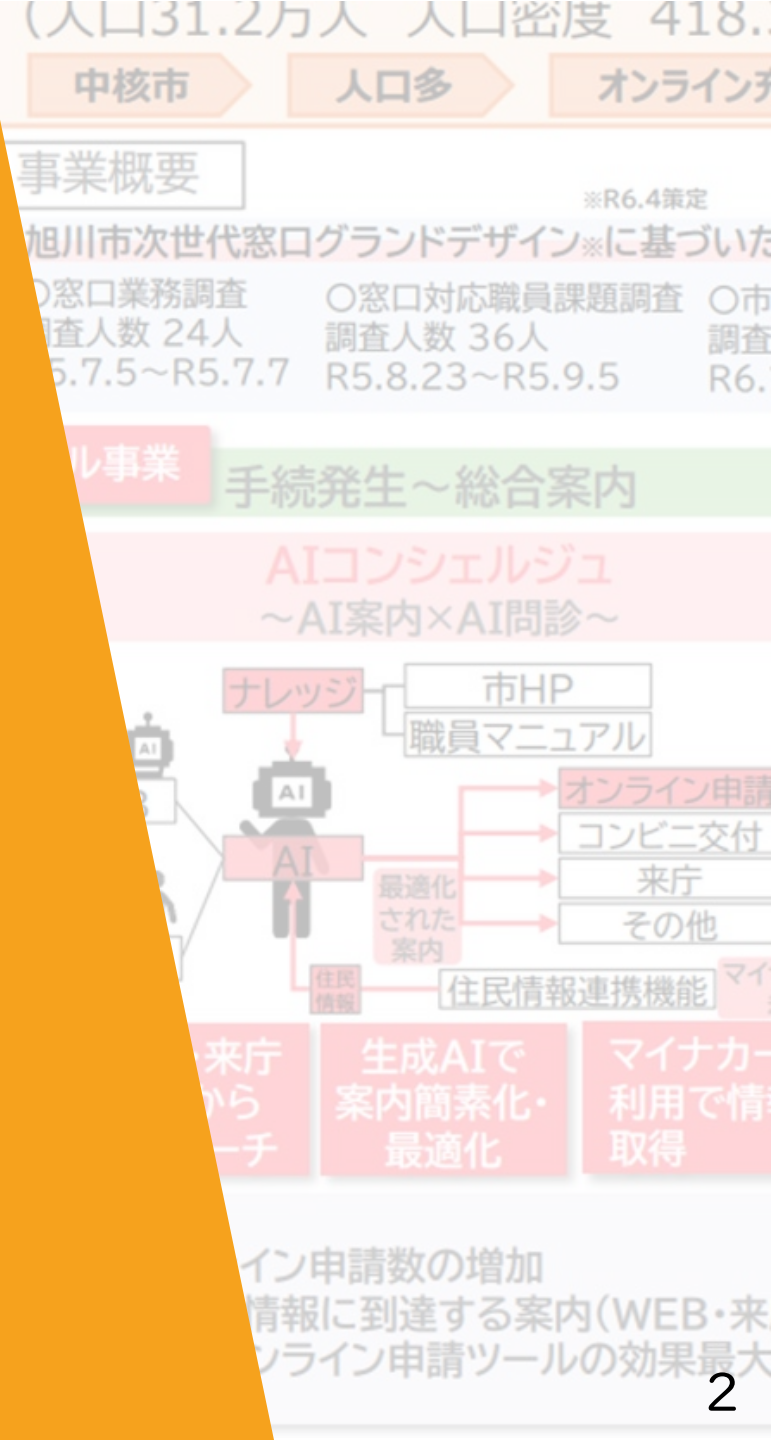
併任 地域DX推進室長

五月女 有良

# これからお話しすること

1. 現場を変える A I
2. A I 時代の土台づくり
3. 集合知が生み出す価値
4. 新たな行政機能デザイン

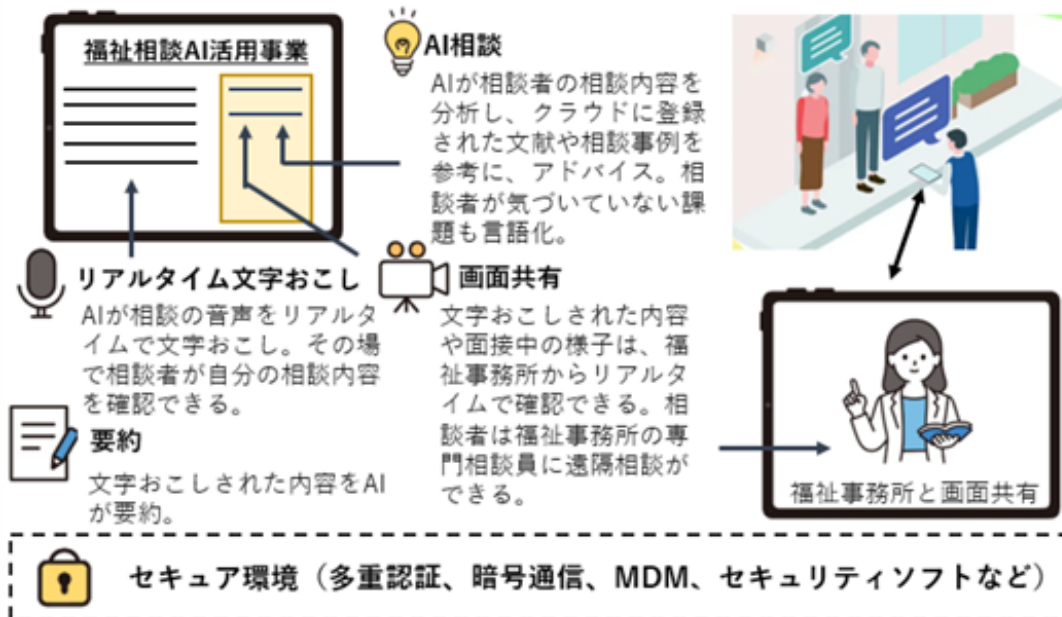
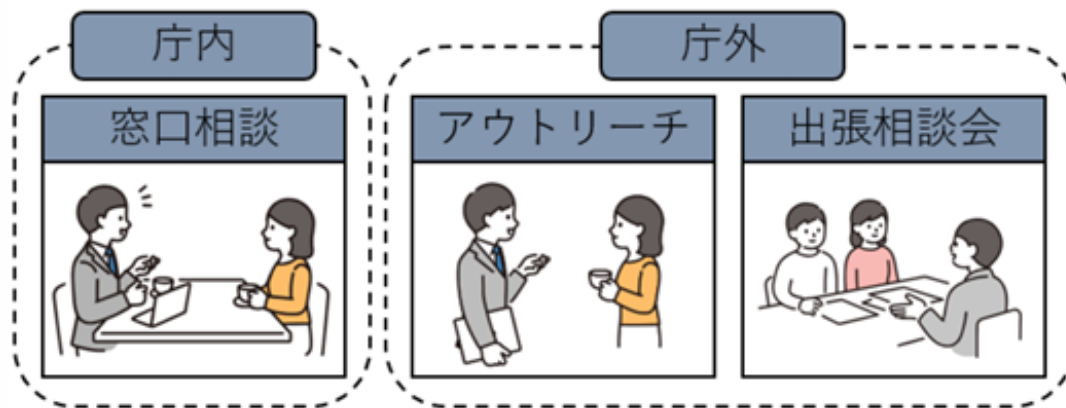
# 1. 現場を変えるAI



# 職員を支援するA I

## 福祉相談AI活用事業

困窮・住まい・家族・高齢・障害・孤立・健康・就労など



# 住民と対話するA I

## AIを活用した総合案内サービス(愛知県内39市町村)

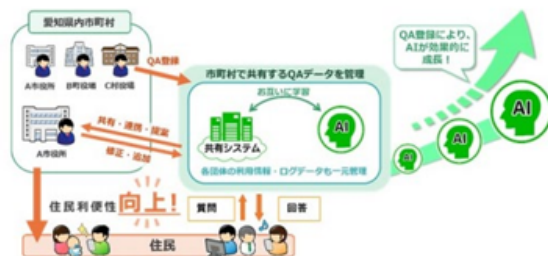
### <取組の概要>

- 市民生活(主に引越・妊娠・出産)に関連する問い合わせに対応するチャットボットを作成し、県と市町村で共同利用。
  - ・ 個人情報や非公開データを含まない形でベースとなるQAを県が作成
  - ・ ベースとなるQAの内容を各市町村でカスタマイズし応答に利用

### <効果>

- 単純な問い合わせについてはAIのみで対応できるため、**職員の問い合わせ対応時間が削減された。**
- 質問への**24時間対応**と新たな問い合わせ方法ができたことで、**市民の利便性が向上。**

### AIを活用した総合案内サービスイメージ



# 総務省における実証モデル事業

【オンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指すモデル】

## 北海道旭川市

(人口31.2万人 人口密度 418.3人/km<sup>2</sup>)

中核市

人口多

オンライン充実

### 事業概要

※R6.4策定

#### ■旭川市次世代窓口グランドデザイン※に基づいたモデルを構築する

○窓口業務調査  
調査人数 24人  
R5.7.5～R5.7.7

○窓口対応職員課題調査  
調査人数 36人  
R5.8.23～R5.9.5

○市民意識・ニーズ調査  
調査人数 231人  
R6.1.15～R6.1.27

○ビジョン:4つの0化

- ・来庁前の分からない0化
- ・来庁時の分からない0化
- ・窓口での分からない0化
- ・来庁しなければならない0化

の 実現に向けた取組  
手法を検討・試行

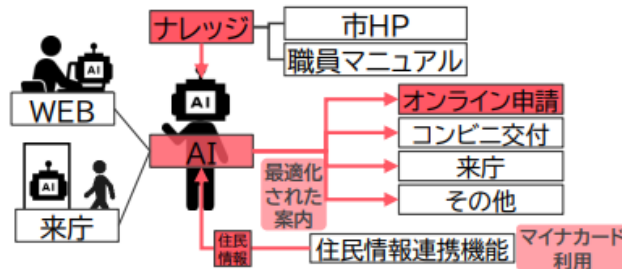
OR6年度取組実績

- ・業務手順可視化:209件
- ・電子化済マニュアル数:264手続
- ・通話録音:52,186件3,266時間

### モデル事業

#### 手続発生～総合案内

#### AIコンシェルジュ ～AI案内×AI問診～



機能

WEB・来庁  
両面から  
アプローチ

生成AIで  
案内簡素化・  
最適化

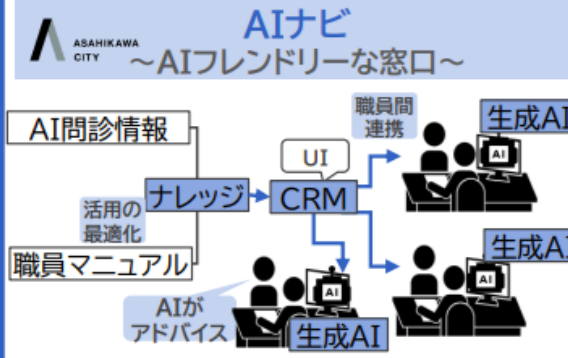
マイナカード  
利用で情報  
取得

目指す姿

- オンライン申請数の増加
- 欲しい情報に到達する案内(WEB・来庁)
- 既存オンライン申請ツールの効果最大化

### 市独自事業

#### 窓口



職員マニ  
アル活用方  
法の最適化

生成AIに  
よる受付  
サポート

取得情報の  
職員間連携

- 重複記載・重複ヒアリングの削減
- 受付業務の最適化・円滑化
- 紙ベース・属人的だったノウハウ継承の機械化(職員減少に対応)

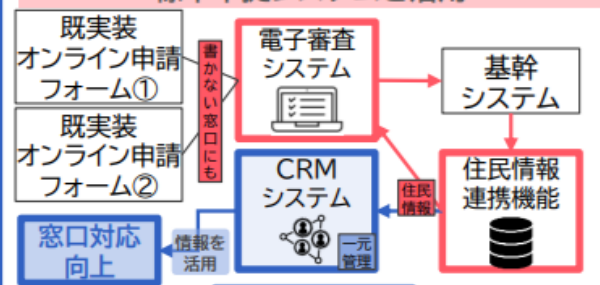
### モデル事業

### 市独自事業

#### バックヤード

#### 電子審査・CRM

～標準準拠システムを活用～



住民情報  
連携機能で  
住民情報突合

基幹連携で  
情報集約管理

書かない窓口  
にも活用

- 申請～更新まで一気通貫なデジタル処理
- 職員の事務処理時間・負担の削減
- パーソナライズされた受付サービスの提供
- オンライン申請の更なる利用・普及・啓発

## 2. AI時代の 土台づくり



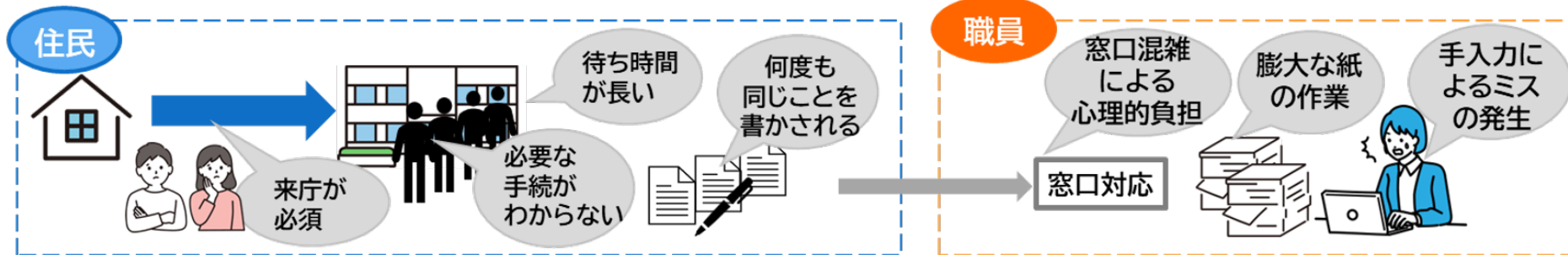
# AI-Readyとしての自治体DX推進計画

## ＜重点取組事項＞

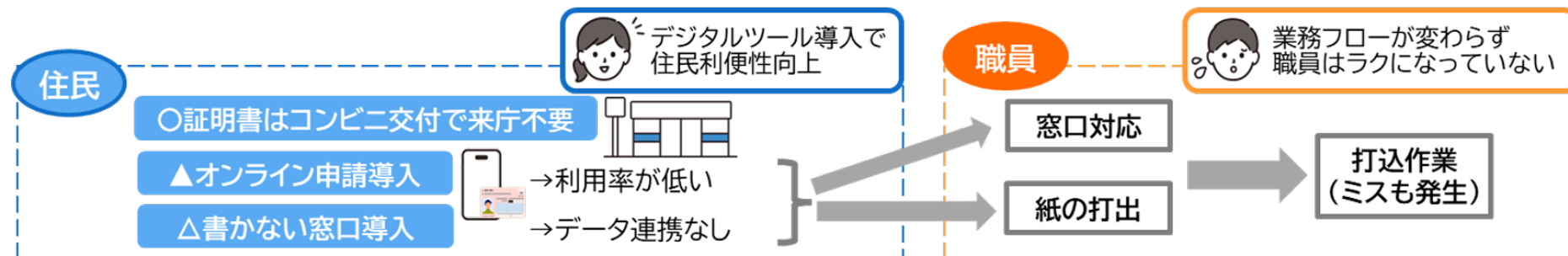
- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 地方公共団体情報システムの標準化
- ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ④ 公金収納におけるeL-QRの活用
- ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底
- ⑦ 自治体のAIの利用推進

# 自治体フロントヤード改革

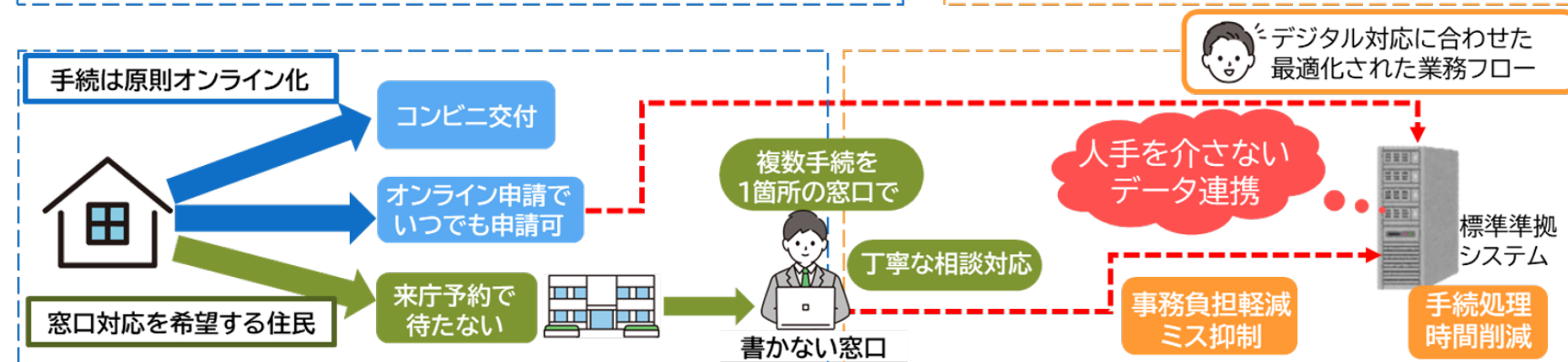
従来の  
窓口業務



窓口業務の  
一部デジタル化



目指す姿  
(窓口DX)



# 自治体情報システムの標準化

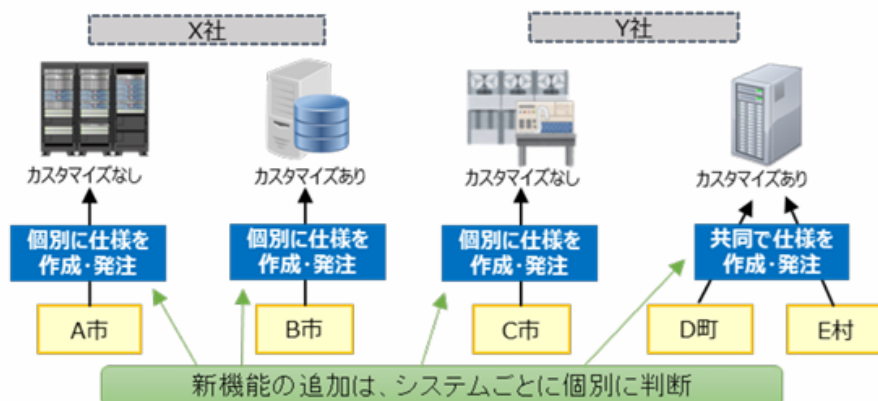
## 標準化の概要

- 自治体ごとにおける情報システムのカスタマイズにより、
  - ・維持管理や制度改正時の改修等において、自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きい
  - ・情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まない
  - ・住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しい 等の課題が発生。
- このような状況を踏まえ、地方公共団体に対し、標準化対象事務(※)について、標準化基準(標準仕様書)に適合した情報システム(標準準拠システム)の利用を義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年に成立。

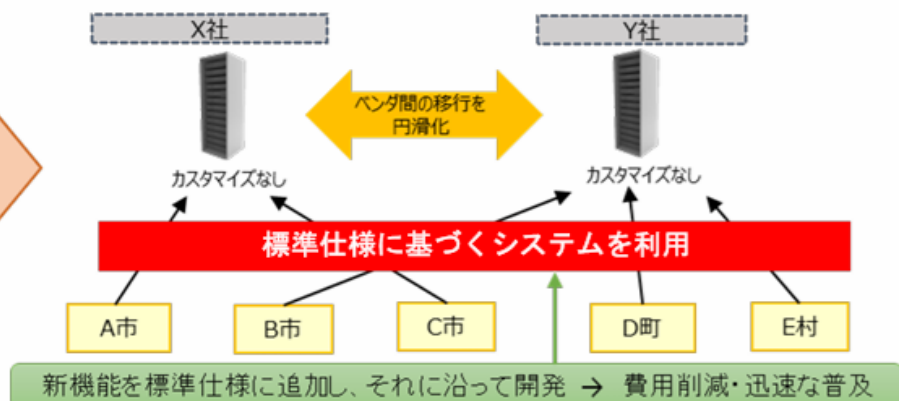
※ 20業務(児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金)

## 情報システムの標準化イメージ

### 【標準化前】



### 【標準化後】



# 3. 集合知が 生み出す価値

# 自治体横断の集合知

## 1 目的

【出所】和歌山県ウェブサイトより

生活保護業務の効率化及び生活保護行政の質の向上

## 2 内容

和歌山県（各振興局健康福祉部※串本支所を含む）及び県内9市（和歌山市、海南市、橋本市、有田市、御坊市、田辺市、新宮市、紀の川市、岩出市）で同サービスを導入し、その効果を検証

〈検証のポイント〉

- ① 法令等検索の時間がどの程度軽減されるか（業務の効率化）
- ② 支援対象世帯への訪問回数がどの程度増加するか（生活保護行政の質の向上）
- ③ その他、導入効果の検証 ※ケースワーカー向けアンケートを実施予定

## 3 期間

令和7年10月1日～令和8年2月28日（※3月に成果報告）

## 4 期待する効果

- 生活保護業務の効率化により確保した時間で支援対象世帯への訪問対応等を充実
- 新任職員の経験不足を補い、ミスリードのリスクを軽減

〈現状〉



- 法令等検索の負担大
- 訪問時間が圧迫されている
- 新任職員の経験不足

〈導入後〉



- 検索時間の軽減
- 訪問回数の増加
- 新任職員の経験不足を補足

# 分野横断の集合知

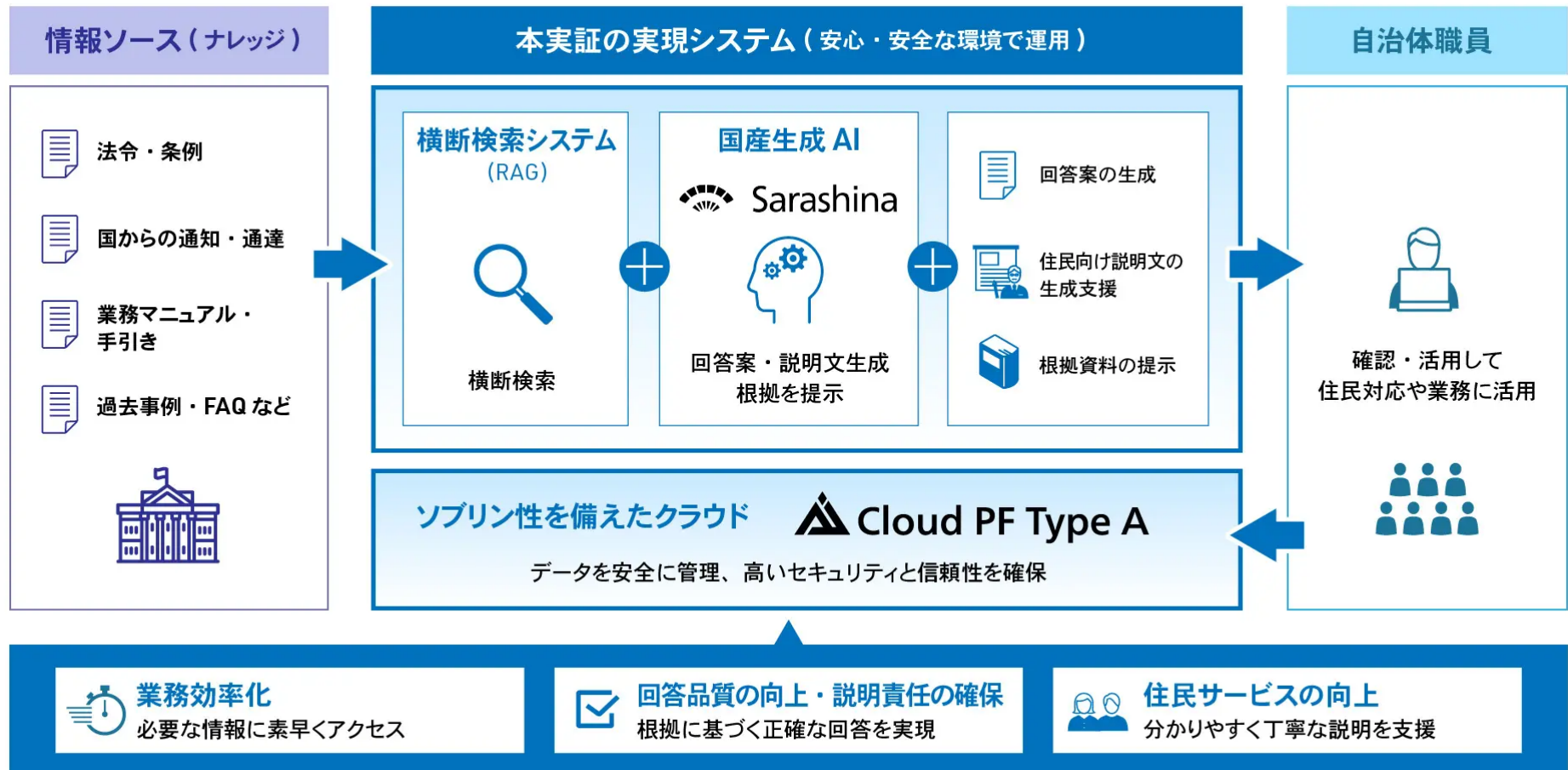
## 実施期間

- 2026年7月～2027年3月（予定）

※ 藤枝市における実業務での試用期間：2026年9月～2027年1月予定

## 対象業務

- 市民課：窓口手続き対応、条件確認業務
- 地域包括ケア推進課：介護事業所への指導内容整理、根拠確認業務
- 福祉政策課：生活保護申請に係る要件確認、説明文作成業務

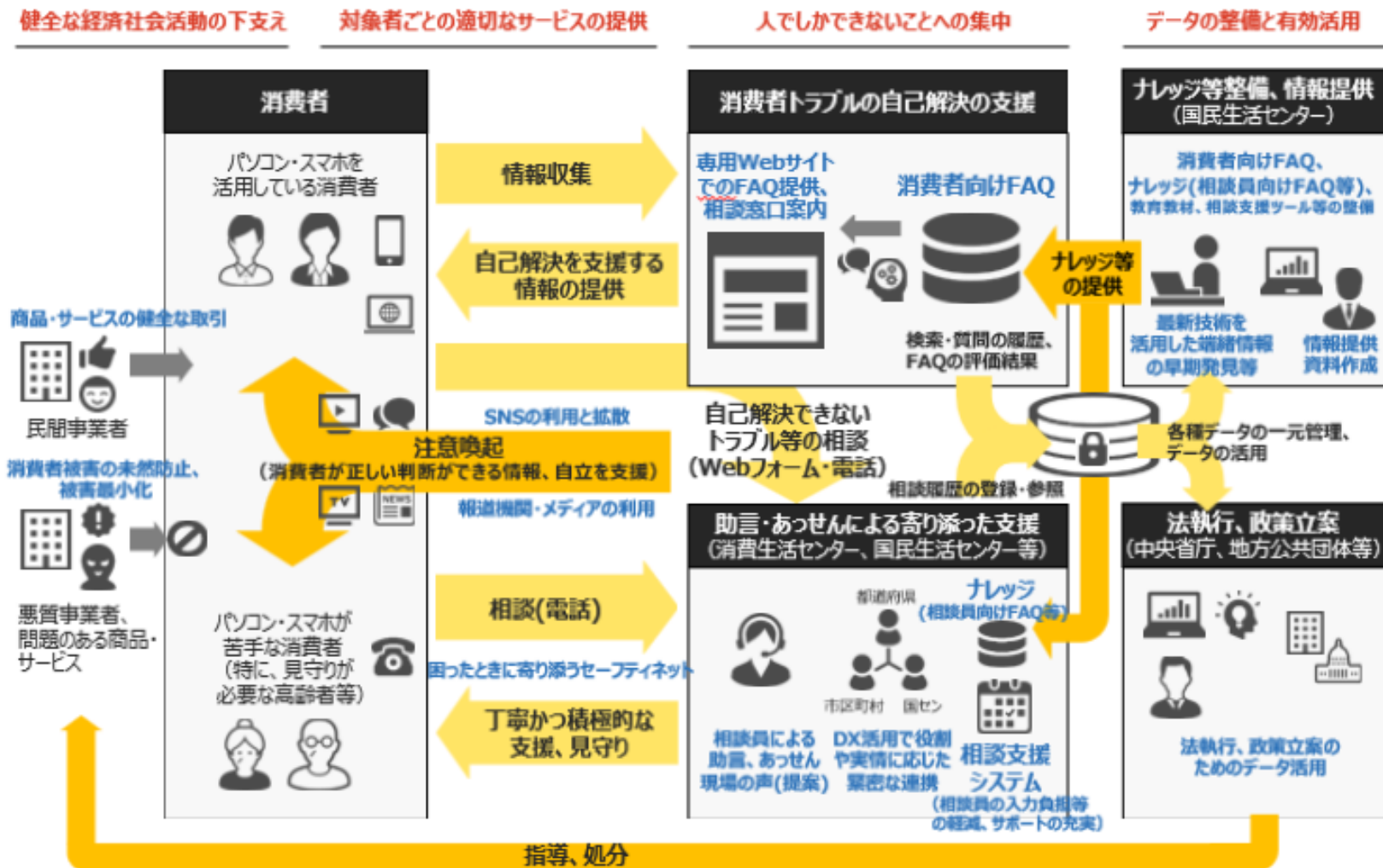


【出所】ソフトバンク株式会社 法人のお客さま 新着情報「静岡県藤枝市の窓口業務効率化に向けて、国産生成AIとソブリン性を備えたクラウドを活用したナレッジ検索システムの実証を開始」（2026年7月1日）より

# 消費生活相談DX

【出所】消費者庁・独立行政法人国民生活センター資料より

## 消費生活相談DX — 新システム稼働後の消費生活相談のイメージ



## 4. 新たな 行政機能デザイン



# A I がもたらす変化の方向性

これまで

これから

---

分業

横断

専門化

集合知

階層化

ネットワーク

文書主義

エージェント

# AI 活用の過去・現在・未来

- 人工知能(AI)はその歴史の中で、ルールベース、機械学習、生成AIと進化してきたところであり、それぞれの特性や用途に応じて自治体の現場で活用されている。
- 一方、自律的なAI、いわゆるAIエージェントの活用が民間企業で始まっており、自治体における活用や管理のあり方が問われつつある。

第3次AIブーム  
(2000年代～)

第4次AIブーム  
(2022年頃～)

|      | ルールベース                                  | 機械学習                                     | 生成AI                                    | AIエージェント                               |
|------|-----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| 機能   | 事前に定めたルールに基づいて探索と推論を実施                  | データから自動的にパターンやルールを学習し、分類と予測を実施           | 指示に基づいてテキスト、画像、音声等を自動生成                 | 特定の目標を達成するため、環境を感知して自律的に行動             |
| 活用事例 | 保育所入所選考の自動マッチングにより、希望を考慮した割当てを実施（さいたま市） | 航空写真分析で家屋の異動候補を抽出し、固定資産税の課税対象を把握（埼玉県川越市） | 福祉相談業務で対象者に最適な支援メニューの提案や相談記録の作成を実施（茨城県） | 顧客管理を行う中で最適な商品・サービスを選定し、営業メールを送信（民間企業） |

※ 活用事例は各技術を実装している近年の事例を記載

# 自治体AX研究会（R8.7-）

## 1. 開催趣旨

- 地方自治体における人手不足が深刻化する中、急速に進展するAI等のデジタル技術の時宜に適った活用 の在り方について検討を行うことを目的として研究会を開催する。

## 2. 構成員等

### 【構成員10名】（◎：座長）

|         |                                 |
|---------|---------------------------------|
| ◎須 藤 修  | 東京大学名誉教授<br>中央大学ELSIセンター・アドバイザー |
| 青 木 尚 美 | 東京大学大学院公共政策学研究部教授               |
| 飯 尾 武 俊 | 浜松市企画調整部デジタル・スマートシティ<br>推進担当部長  |
| 伊 藤 正 樹 | 一宮市総務部長                         |
| 碓 井 洋 寿 | 当別町企画部デジタル都市推進課主幹               |
| 大 屋 雄 裕 | 慶應義塾大学法学部教授                     |
| 柴 山 吉 報 | 阿部・井窪・片山法律事務所 パートナー弁護士          |
| 庄 司 昌 彦 | 武蔵大学社会学部教授                      |
| 成 原 慧   | 九州大学法学研究院准教授                    |
| 吉 岡 幹 仁 | 神戸市企画調整局デジタル戦略部長                |

### 【幹事2名】

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| 楠 正 憲   | デジタル庁デジタル社会共通機能<br>グループ統括官 |
| 平 池 栄 一 | 総務省行政管理局長                  |

### 【オブザーバー】

個人情報保護委員会事務局  
総務省自治行政局住民制度課  
総務省自治行政局住民制度課デジタル基盤推進室  
厚生労働省社会・援護局保護課  
地方公共団体情報システム機構  
全国知事会、全国市長会、全国町村会

# 自治体AXに向けた主な論点（案）

## 1. AI活用の最適化について

- ルールベース／機械学習／生成AIなどを如何に組み合わせて業務プロセス全体を最適化するか？

## 2. AIEージェントの導入に向けて

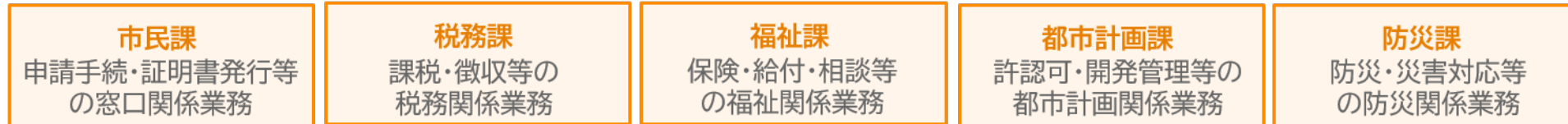
- ワークフロー型／自律型というAIEージェントの違いに着目した活用やガバナンスを如何に図っていくか？

## 3. 制度・組織・業務・システム面からの検討

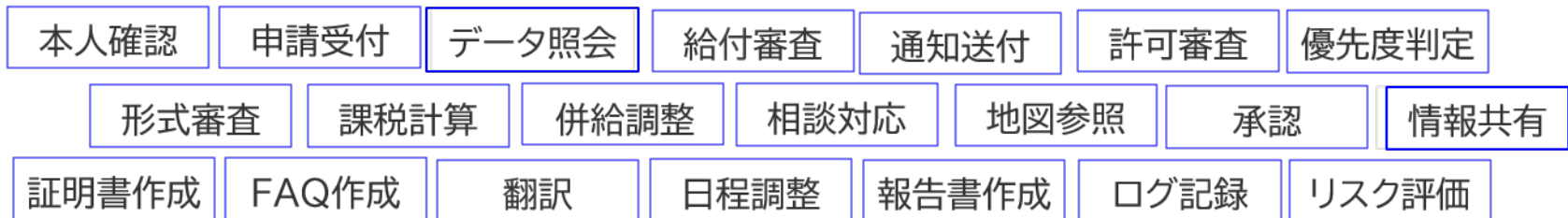
- 制度が前提とする環境はAI活用により如何に変化するか？
- 最適な組織・職員体制を如何に構築していくか？
- 業務プロセスのタスク単位での分解を如何に進めていくか？
- システムの共同調達から共同利用までの可能性はどうか？

# タスクの分解と再構成

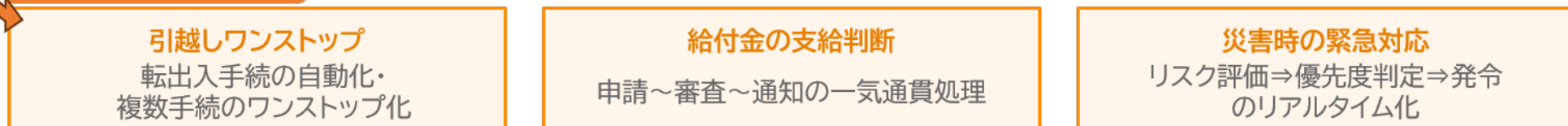
## 現在実施している業務



## タスク群



## 新たな業務単位



## AIエージェント オーケストレーター

目的・状況を解析し、最適なタスク列を選択・順序付け・並列実行

## 実行タスク

