

自治体のAI活用

調査結果〔概要版〕

2025年9月

株式会社千葉銀行

(調査受託) 株式会社 ちばぎん総合研究所

報告書の構成

- I. はじめに
- II. 千葉県内自治体のAI活用に関するアンケート結果
- III. 千葉県民における自治体のAI活用の意向に関するアンケート結果
- IV. 自治体のAI導入に関する事例
- V. 自治体のAI活用に向けた方向性

I . はじめに

本調査の背景・目的

本調査における問題意識

- ・自治体業務は多様化・高度化
- ・さらに今後、団塊ジュニア世代等が退職し、人手不足が深刻化する見込み
- ・自治体が現在の業務の質を落とさず、維持・向上させるために、AI技術を活用することがますます重要になる

本調査の趣旨・目的

県内自治体におけるAI活用状況の現状を整理し、今後の活用に向けた方向性を示すために実施する。

調査手法と対象

文献・統計調査

総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」、同省「自治体におけるAI・RPA活用促進、その他各種文献

自治体アンケート

(調査対象)
千葉県内54市町村
及び千葉県庁
(実施)2025年5～6月

県民アンケート

(調査対象)
千葉県在住20～79歳
の男女1,200人
(実施)2025年5月

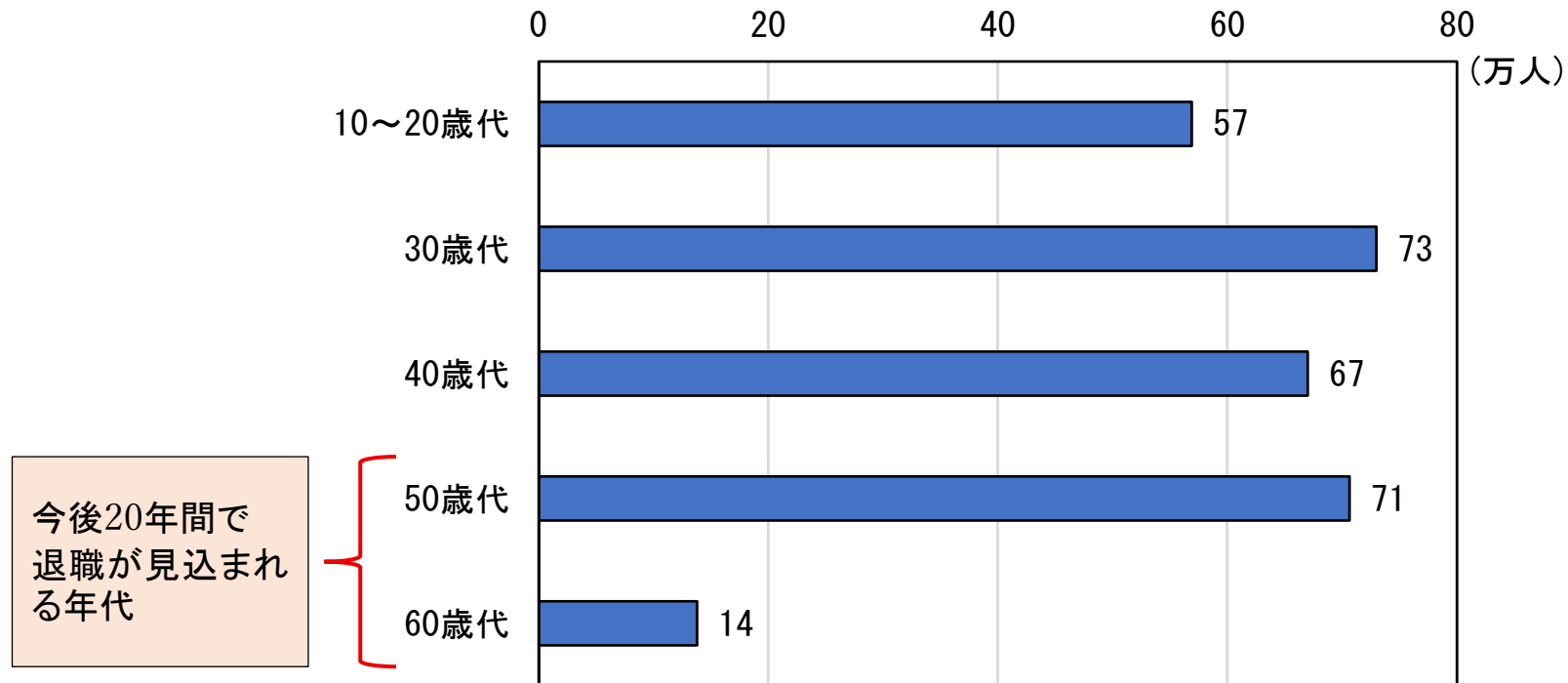
導入自治体ヒアリング

千葉県庁
横須賀市役所
静岡県庁

自治体におけるAI導入の必要性・メリット①

- 自治体では、近い将来において団塊ジュニア世代を含む多くのベテラン職員や専門職員の退職が見込まれる。
- そのため、人員不足やノウハウ継承が深刻な課題になるとみられる。

地方公務員の年齢別職員数(全国)

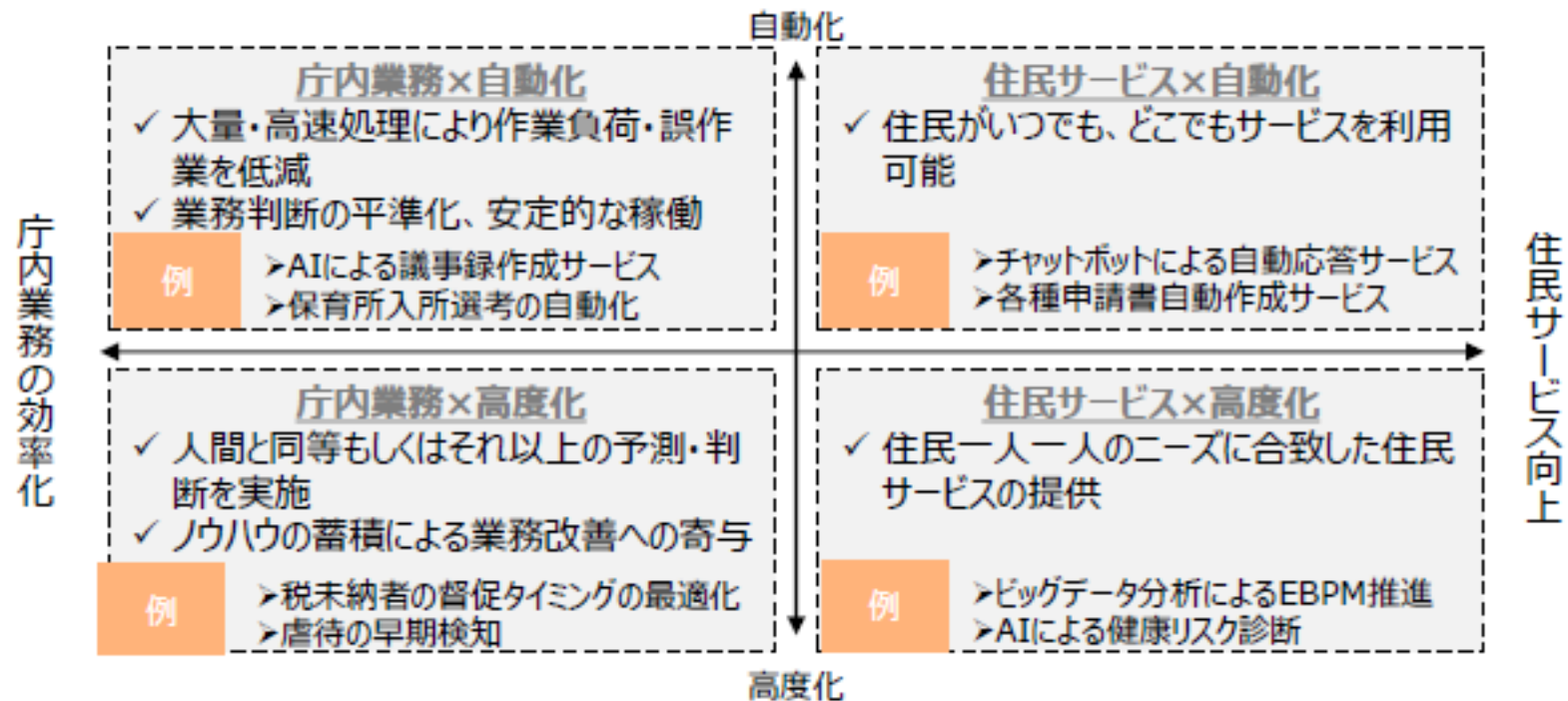


(出典)総務省「令和6年 地方公務員給与の実態」を基に(株)ちばぎん総合研究所が作成

自治体におけるAI導入の必要性・メリット②

- 自治体がAI技術を活用していくことは、職員の生産性向上を通じて深刻な人手不足に対処するとともに、自治体の業務やサービスを効率化・高度化させることにつながる。

自治体におけるAI導入のメリット

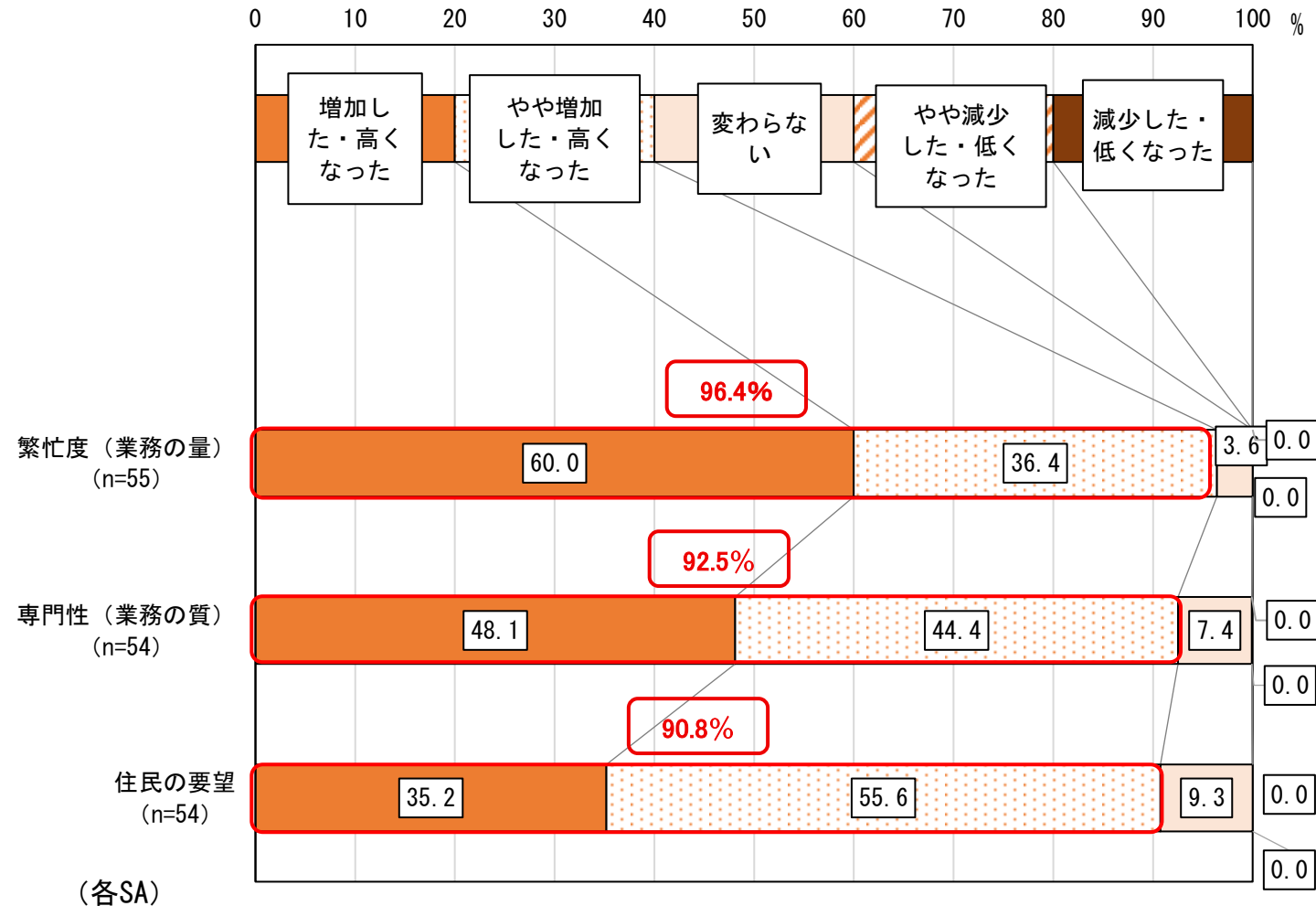


(出典)総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞」(令和4年6月)

Ⅱ．県内自治体のAI活用に関するアンケート結果

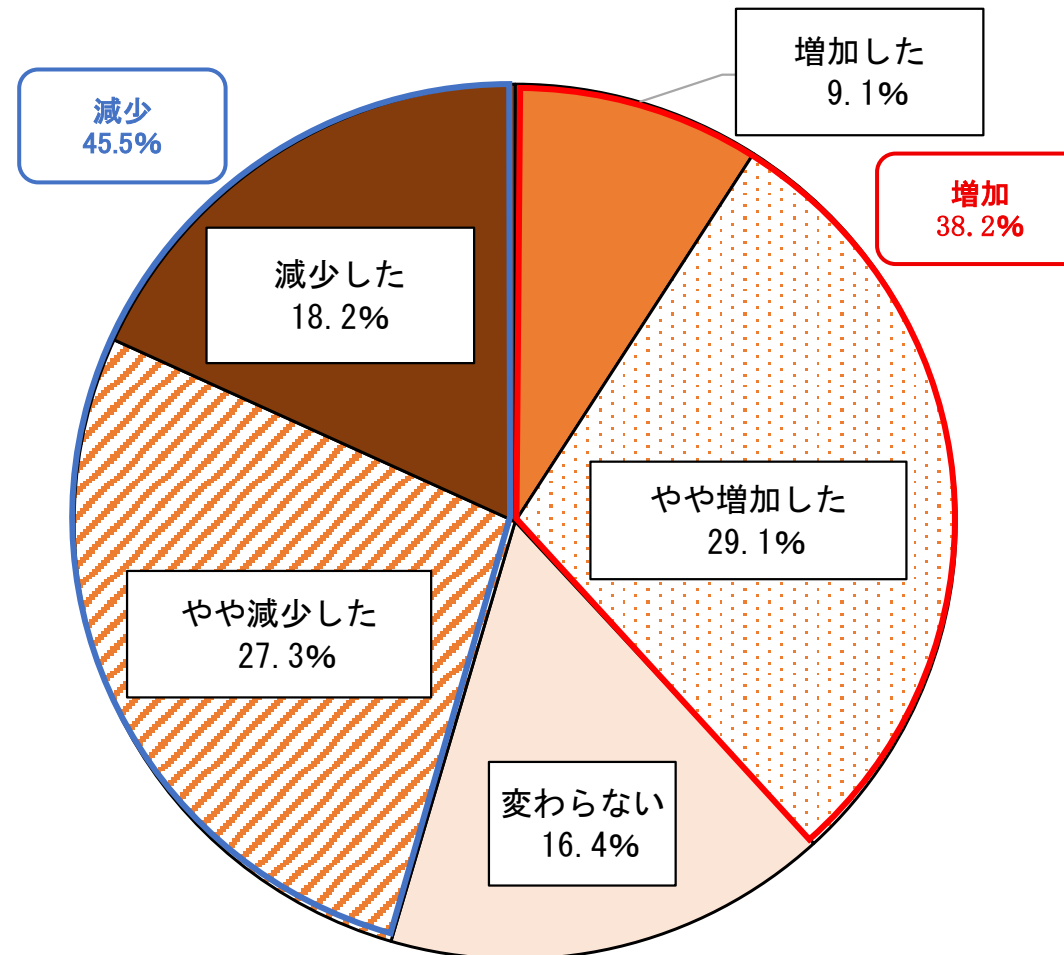
近年の業務を取り巻く環境変化（10年前との比較）

- ・ 県内自治体では、業務の量・質ともに増加・高度化しており、職員の負担が増えている。

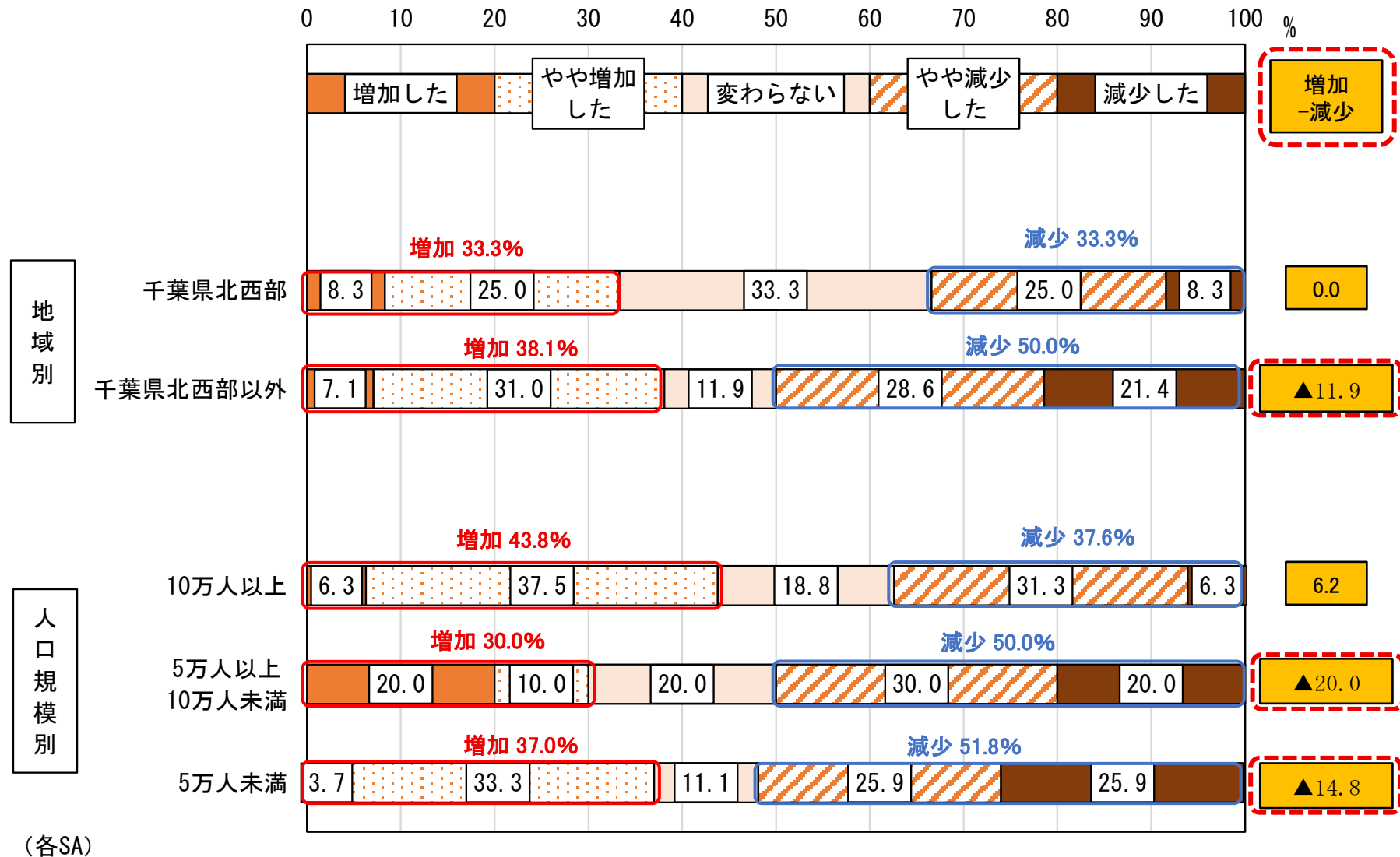


職員数の変化（10年前との比較）

- 職員数は、『減少』（45.5%）が『増加』（38.2%）を上回っている。

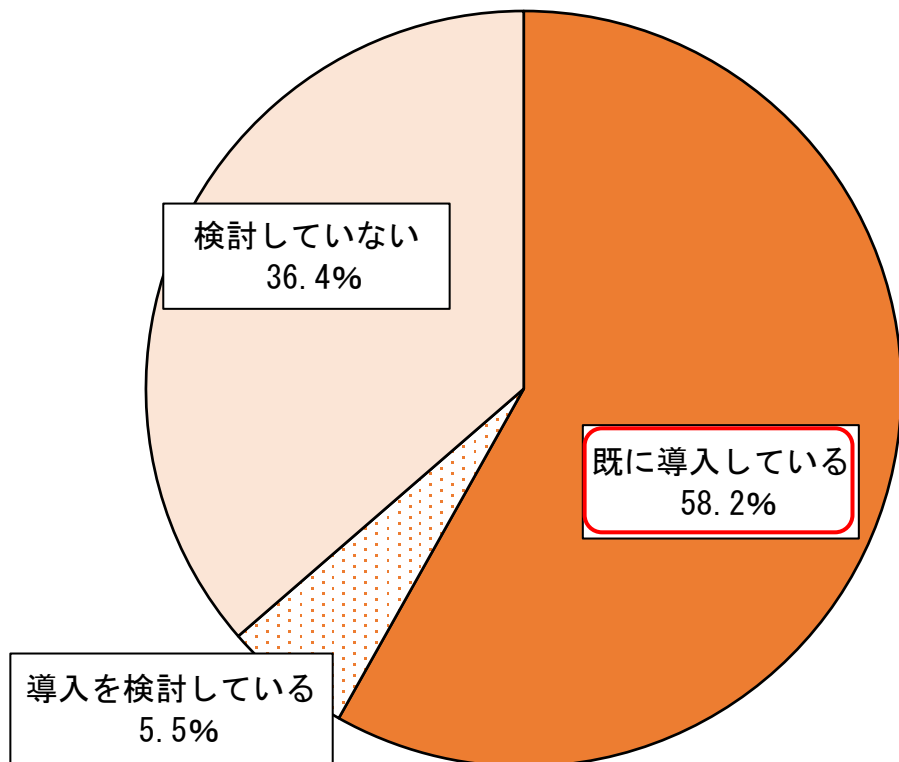


- 特に人口減少が進む地方部の自治体において、職員数が減少している。



従来型 A I ※を活用した情報システムの導入状況

- 「既に導入している」割合が約 6 割。
- 都市部の大規模な自治体で導入が進んでいる。



(単位 : %)

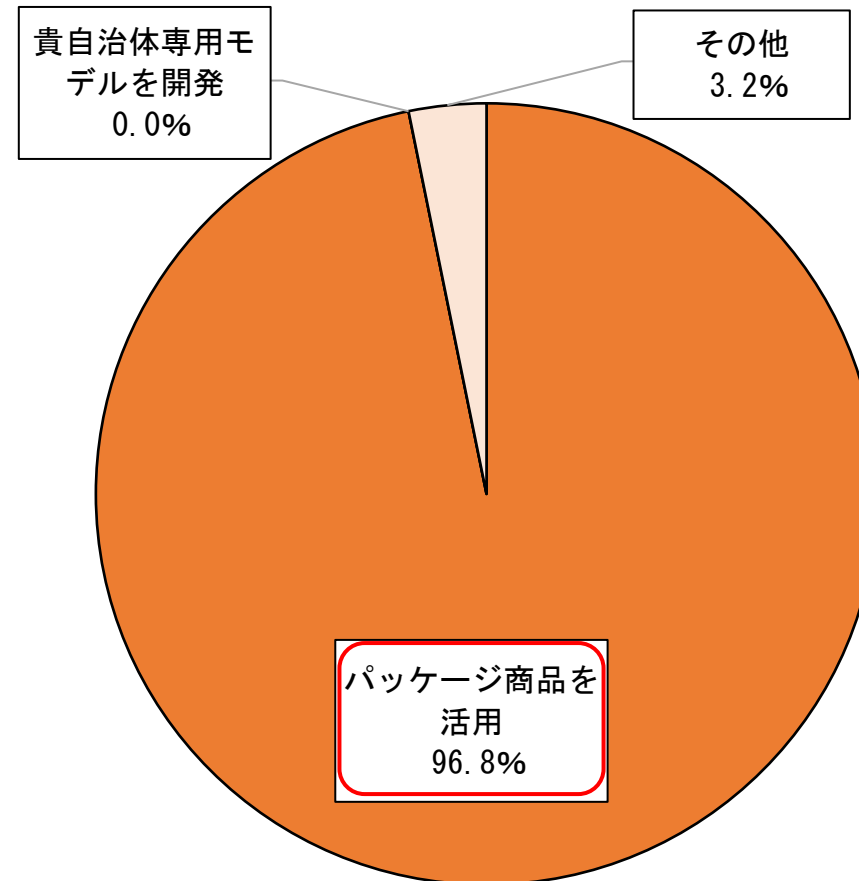
		件数 (n)	既に 導入して いる	導 入を 検討し ている	検 討し てい ない
全体		55	58.2	5.5	36.4
地域 別	千葉県北西部	12	91.7	0.0	8.3
	千葉県北西部以外	42	47.6	7.1	45.2
人口 規模 別	10万人以上	16	100.0	0.0	0.0
	5万人以上10万人未満	10	80.0	0.0	20.0
	5万人未満	27	25.9	11.1	63.0

(※) 本稿では、「従来型AI」と「生成AI」の用語を、次の意味で使っている。

- ・従来型 A I : 2022年以降に生成 A I が普及するより前から活用されていた A I
- ・生成 A I : 深層学習の手法を駆使し、人が作るようなオリジナルコンテンツを生成する A I

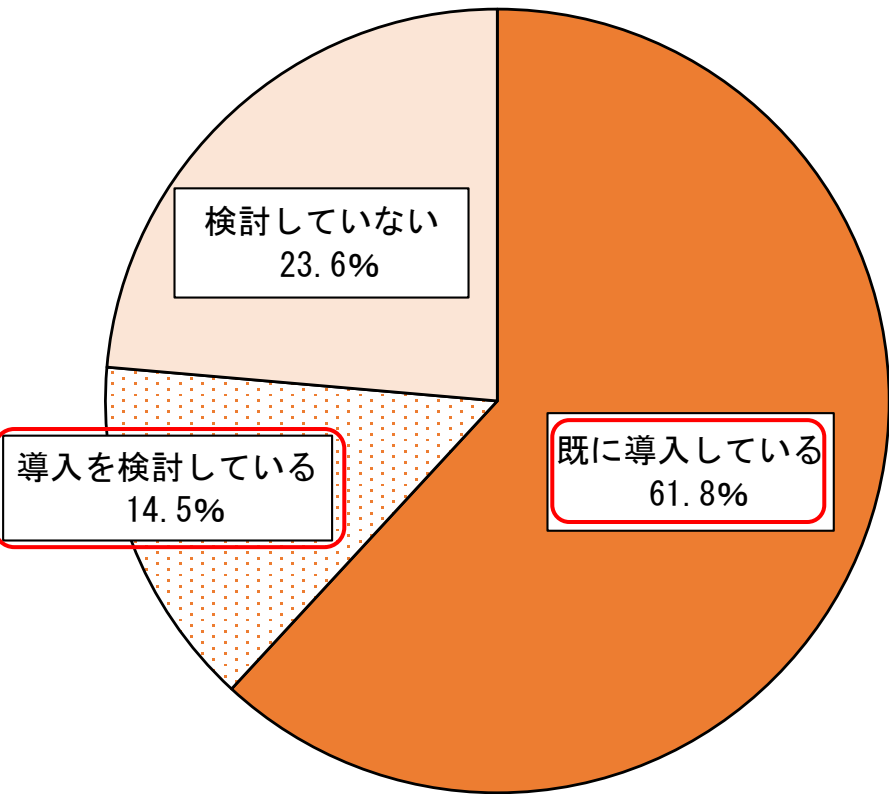
A I（従来型）を活用した情報システムの種類

- ほとんどの自治体（96.8%）がパッケージ商品を活用。



生成 A I を活用した情報システムの導入状況

- 都市部・大規模な自治体を中心に、導入済みの自治体が6割、検討中と合わせると76.3%。

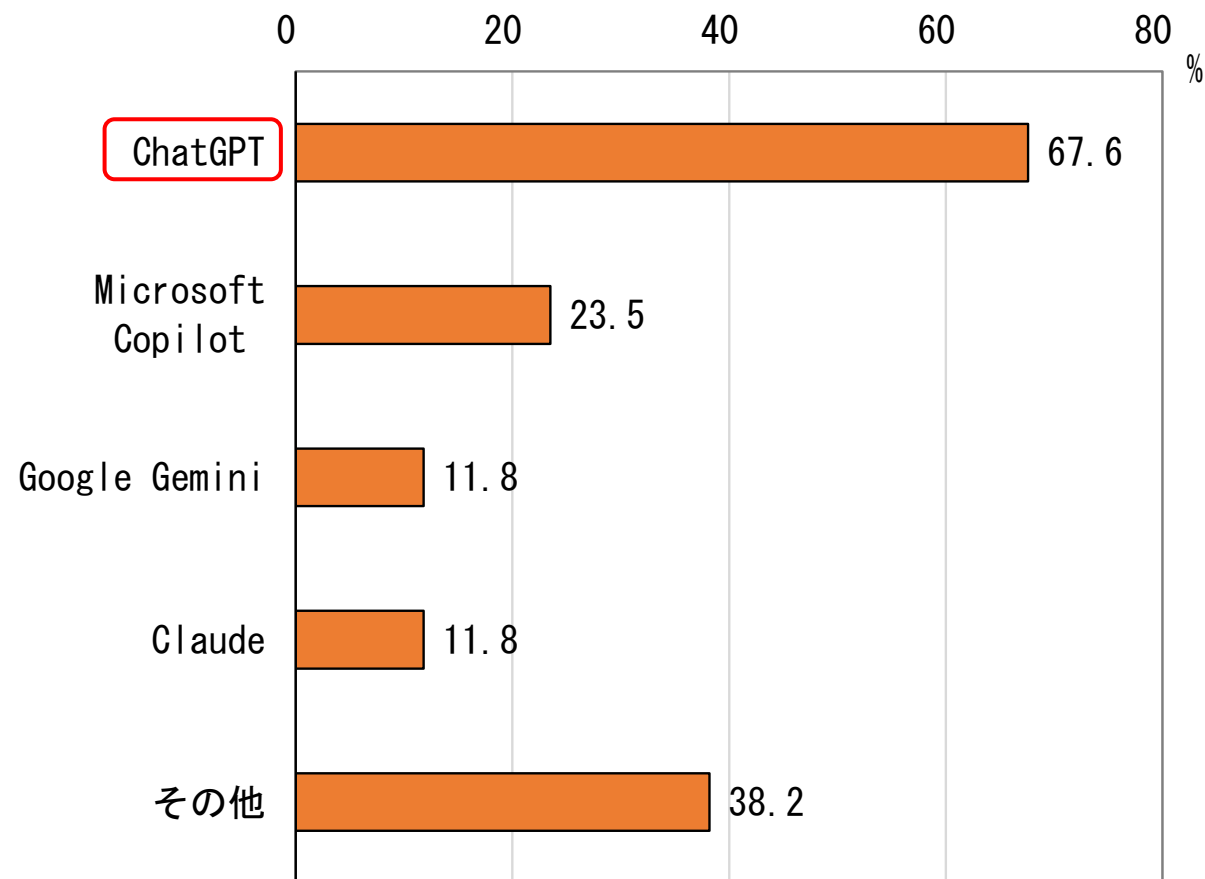


(単位 : %)

		件数 (n)	既に導入している	導入を検討している	検討していない
全体		55	61.8	14.5	23.6
地域別	千葉県北西部	12	91.7	0.0	8.3
	千葉県北西部以外	42	52.4	19.0	28.6
人口規模別	10万人以上	16	93.8	0.0	6.3
	5万人以上10万人未満	10	70.0	10.0	20.0
	5万人未満	27	37.0	25.9	37.0

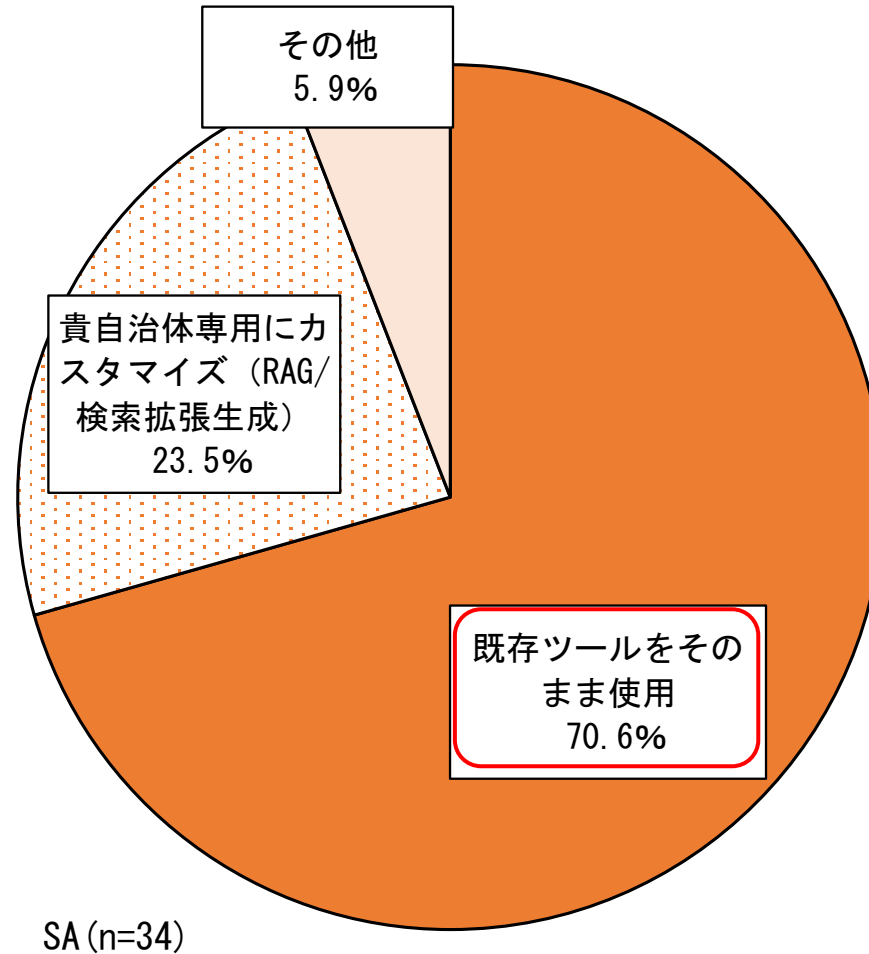
利用している生成 A I のツールの種類

- ・ 利用している生成AIは、「ChatGPT」が全体の3分の2（67.6%）を占める。



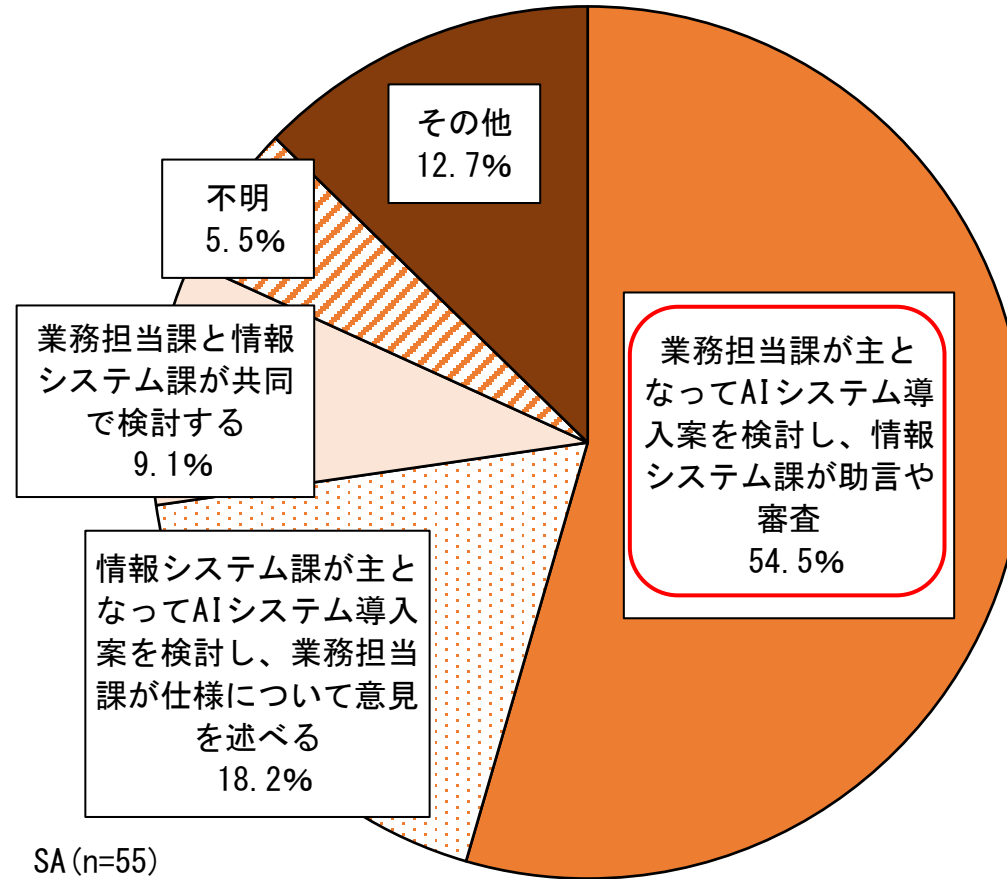
利用している生成 A I ツールのカスタマイズ状況

- 7割の自治体が既存ツールをそのまま使用。



A I ※を活用した情報システムを導入する場合の役割分担

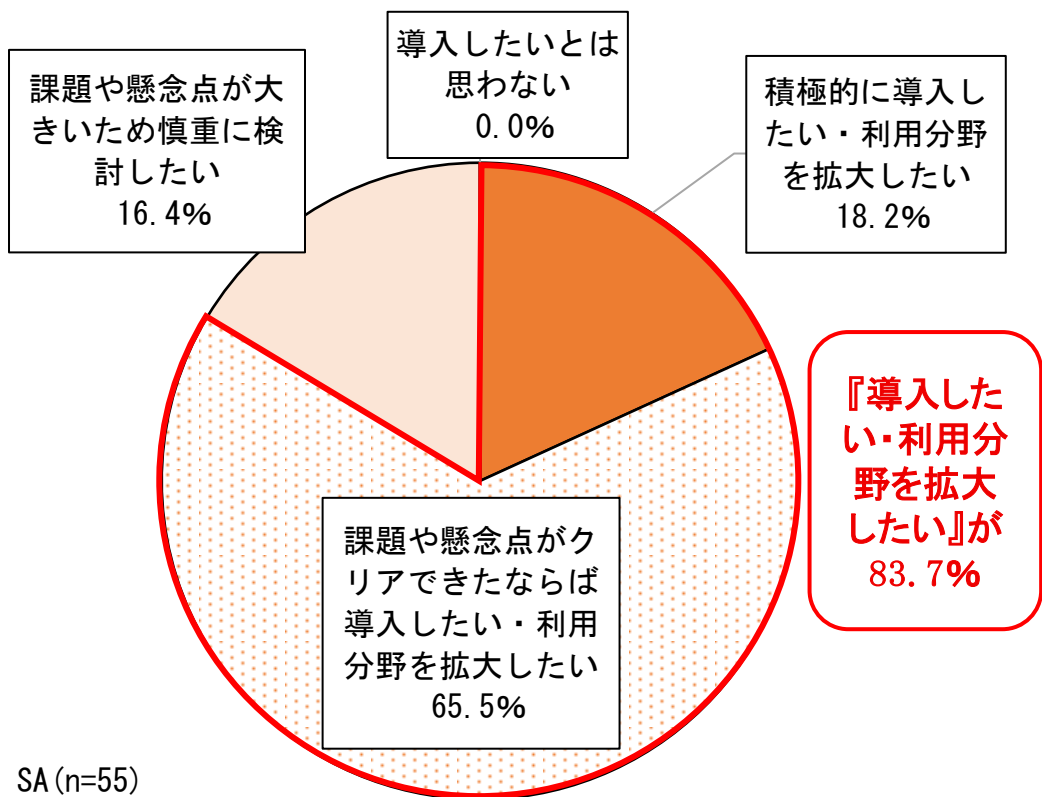
- ・ AIシステム導入は業務担当課が主導し、情報システム課は助言や審査するケースが多い。



(※) 本項目以降で記載する「A I」は、従来型 A I と生成 A I の両方を含んでいます。

今後のA Iを活用した情報システムの導入意向

- 「導入したい・利用分野を拡大したい」が8割超。都市部・大規模な自治体が積極的。

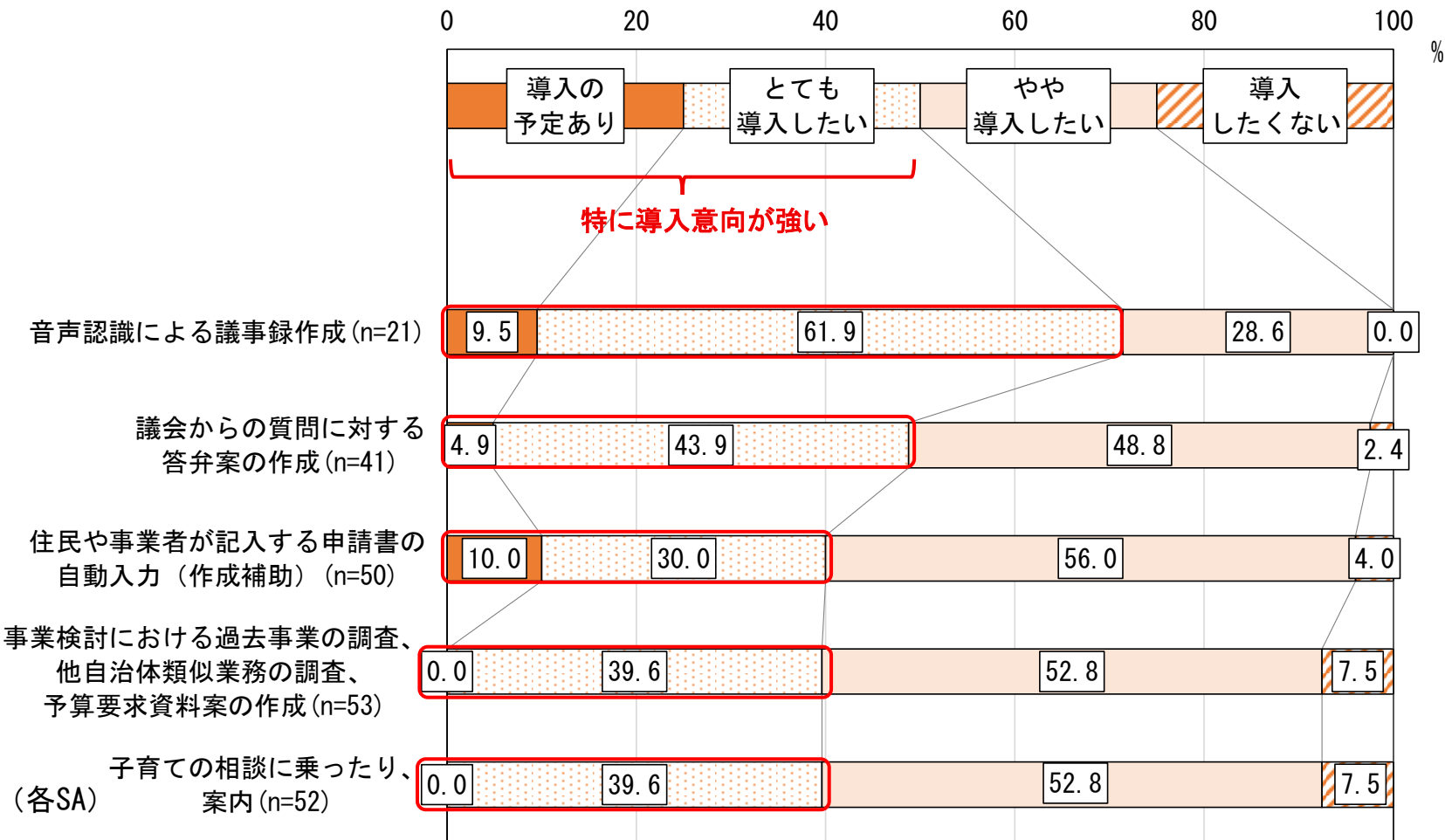


(単位: %)

		件数 (n)	導入したい・ 利用分野を拡大したい	積極的に導入したい・ 利用分野を拡大したい	課題や懸念点がクリアで きたならば導入したい・ 利用分野を拡大したい	課題や懸念点が大きいため 慎重に検討したい	導入したいとは思わない
全体		55	83.7	18.2	65.5	16.4	0.0
地域別	千葉県北西部	12	91.7	16.7	75.0	8.3	0.0
	千葉県北西部以外	42	81.0	16.7	64.3	19.0	0.0
人口別	10万人以上	16	93.8	18.8	75.0	6.3	0.0
	5万人以上10万人未満	10	90.0	20.0	70.0	10.0	0.0
	5万人未満	27	74.1	14.8	59.3	25.9	0.0

自治体業務でのAIシステムの導入意向

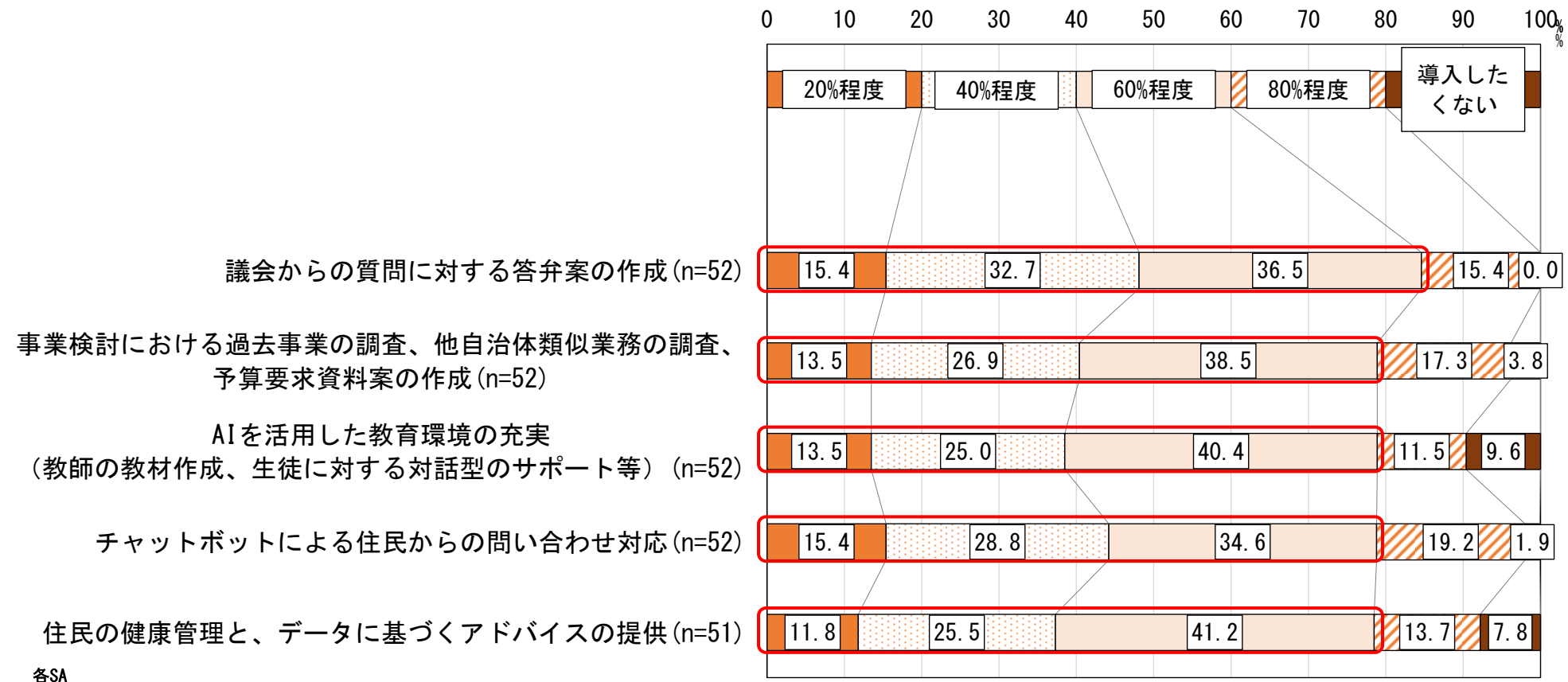
- AIシステムの導入意向が強い分野は広範。最も多いのは「音声認識による議事録作成」。



(注) 上位の項目のみ表示

A I を活用した情報システムを導入する場合の業務の削減時間の条件

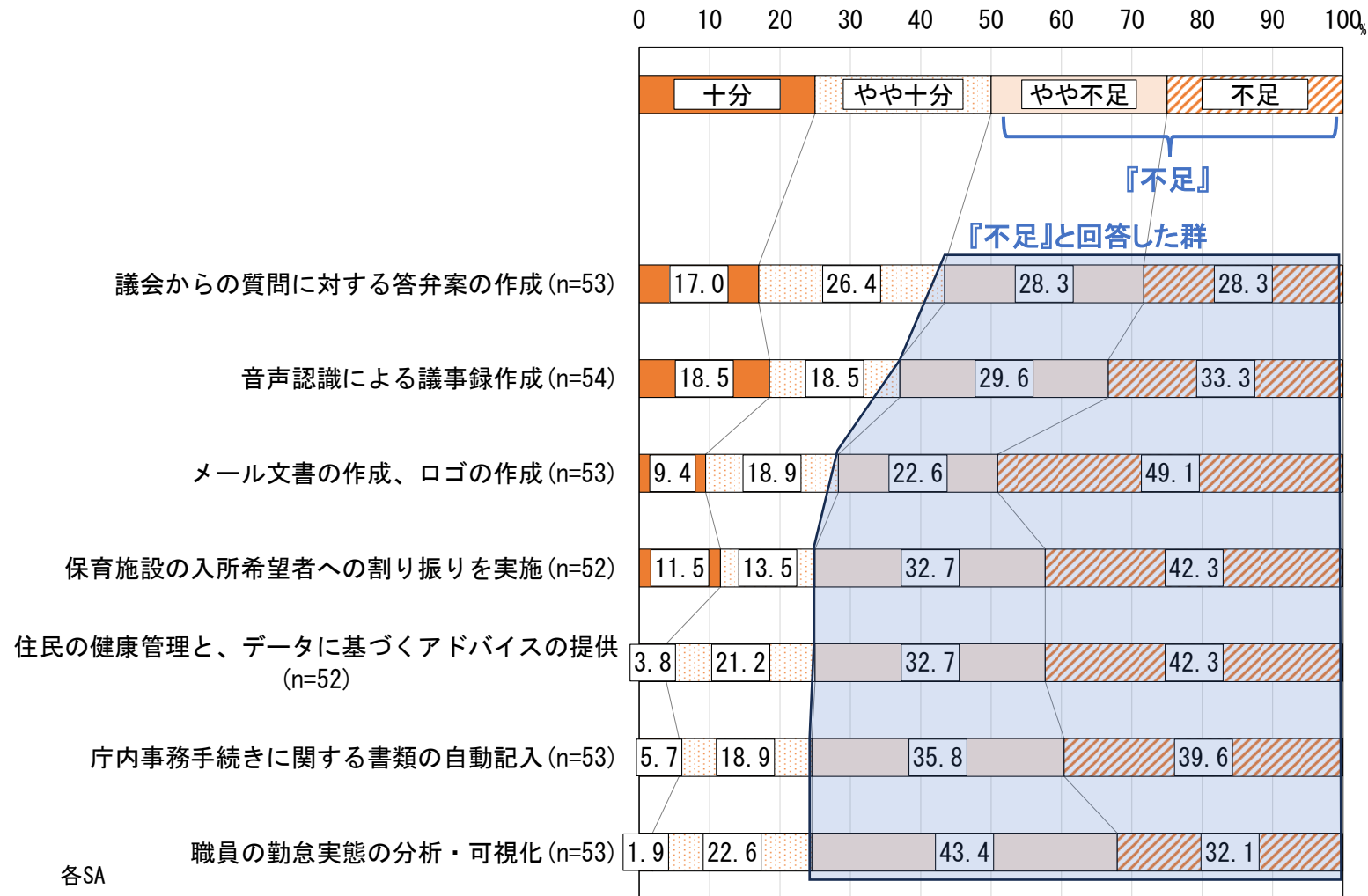
- 業務時間が40～60%程度削減できれば、いずれの業務でも多くの自治体が導入意向。
- 「議会からの質問に対する答弁案の作成」の導入を希望する自治体が最も多い。



(注) 上位の項目のみ表示

A I に学習させるためのデジタル化されたデータの蓄積状況

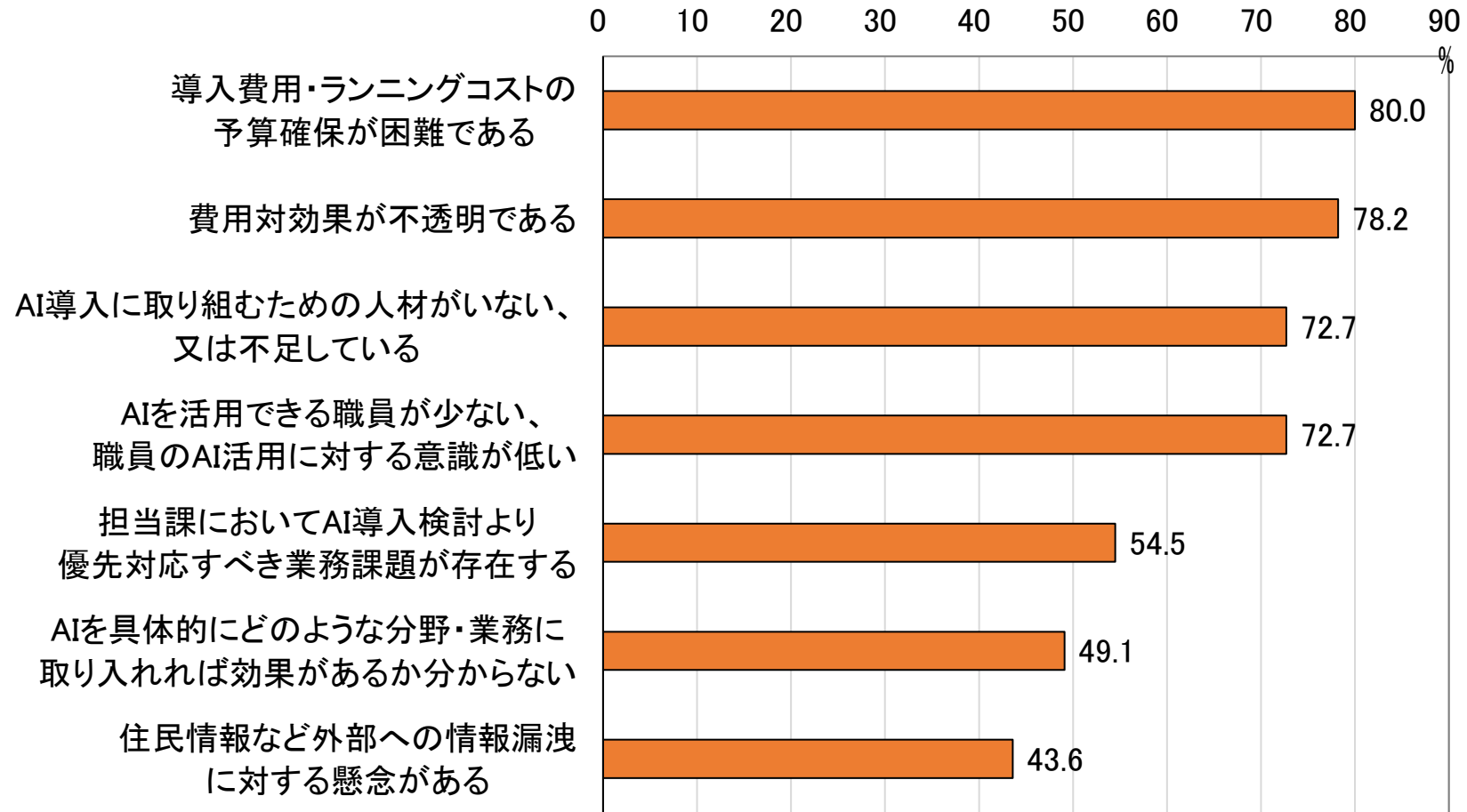
- 多くの自治体でAI活用の土台となるデジタル化されたデータが不足。



(注) 全21項目中、上位の項目のみ表示 (「やや不足」+「不足」の割合が低い順)

A I を活用した情報システムを導入する場合の課題・問題点

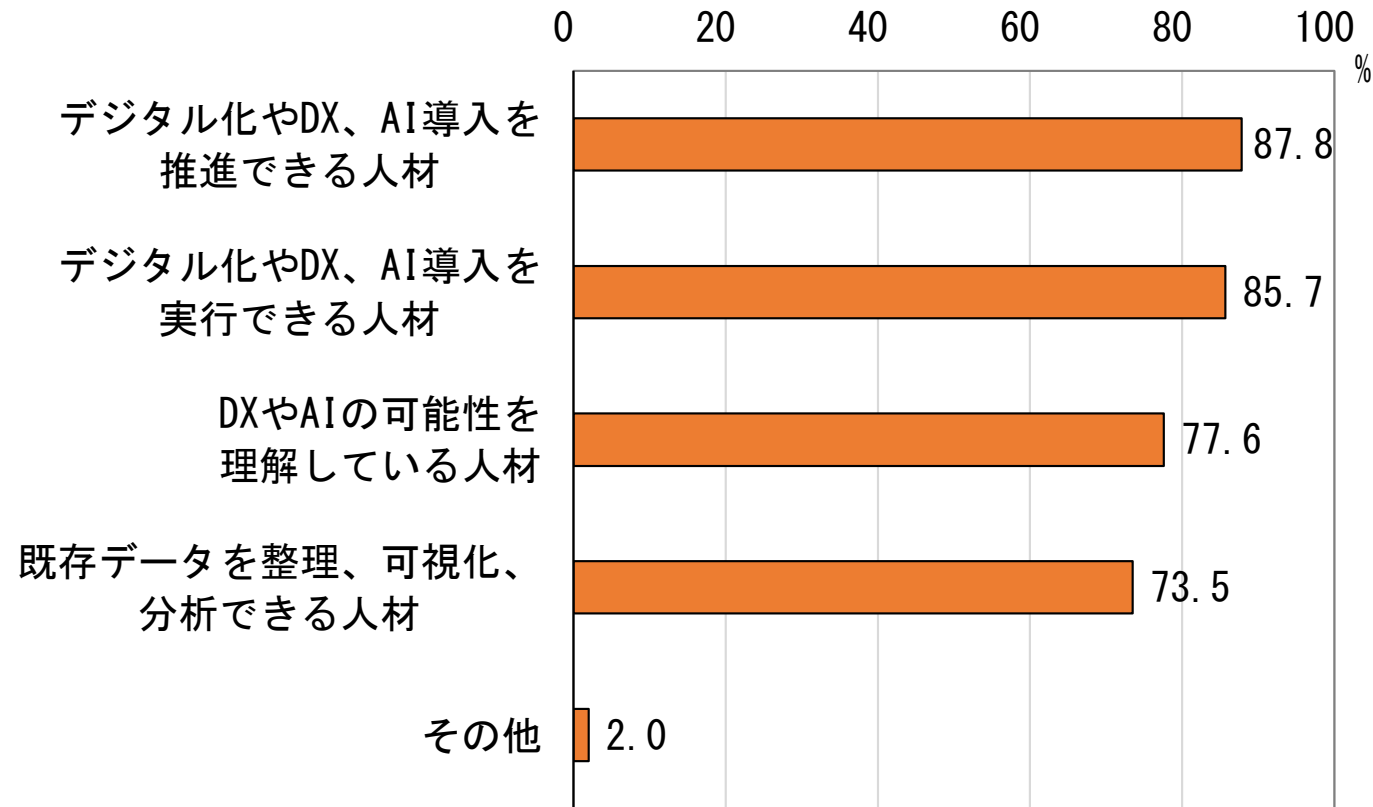
- ・ A I システムの導入の課題は、費用の確保と費用対効果の明確化、人材確保。



MA (n=55)

D X、A I、データサイエンスのプロジェクトを進めるにあたって 不足する人材

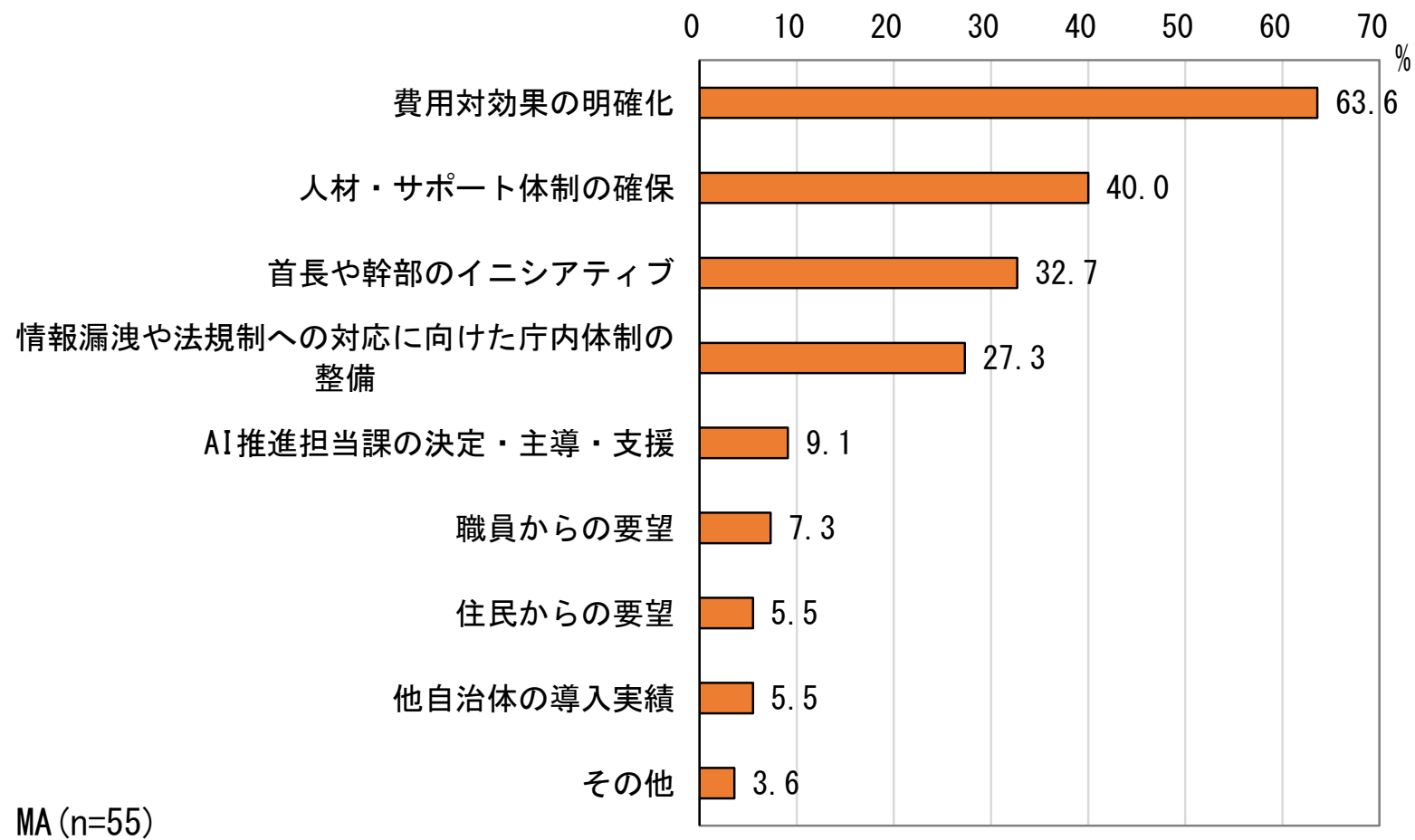
- デジタル化やD X、A I に知見のある人材の不足がボトルネック。



MA (n=49)

A I を活用した情報システムを導入する場合の条件

- ・ AIシステムの導入には、費用対効果の明確化、人材・サポート体制の確保が必要。



自治体アンケートから分かること

1	県内自治体では、業務の量が増加するとともに質が高度化する一方、人口減少が進む地域を中心に職員数が減少している自治体が多い。その結果、自治体職員の負担は増加しており、生産性向上につながるAI活用ニーズが高まっている。
2	- 従来型のAI、生成AIとも、都市部・大規模自治体を中心に既に導入している自治体が6割存在する。 - 多くの場合、既存のツールをそのまま利用しており、専用にカスタマイズしている先は一部にとどまっているため、AI利活用の拡張余地は大きいといい得る。 - 都市部・大規模自治体を中心に今後のAI導入意向は強い。
3	AIの導入に際しては、業務の内容を理解している業務担当課が主導し、情報システム課が助言や審査を行うケースが過半である。業務上のニーズを知る現場が主導することがAI利活用の近道となる。

自治体アンケートから分かること

4

- 既に導入されたAIシステムは、典型的な生成AIの利活用方法である音声認識による議事録作成が最も多い。チャットボットによる住民からの問い合わせ対応やメール文書の作成、ロゴの作成、議会からの質問に対する答弁案の作成についても、一定割合の自治体が導入している。
- AIシステムを導入していない自治体も、大部分の業務についてAIシステムの導入意向を示している。特に導入意向が強いのは、導入事例と同様、音声認識による議事録作成など、業務の効率化に資するケースである。
- 一方、現時点においては、AIを活用し、「住民の健康管理と、データに基づくアドバイスの提供」、「地域のバスや電車の時間・ルートについて、AIが自動で回答」など自治体サービスの高度化を図る導入事例が限定的であるほか、導入していない先の導入意向も、業務効率化に比べると劣後している。

自治体アンケートから分かること

5

- AIを活用することで業務時間の40～60％程度が削減できれば、多くの自治体が様々な業務にAIを導入したいと考えている。この点は、AI導入の費用対効果を図るうえでは、職員が当該業務を行う時間の40～60％削減に見合う人件費がベンチマークになり得ることを示している。
- 例えば、年間で20人日投入していた業務であれば、AIの導入・活用のコストが8～12人日の人件費と比べて小さければ、プラスの費用対効果があると考えられるといえよう。

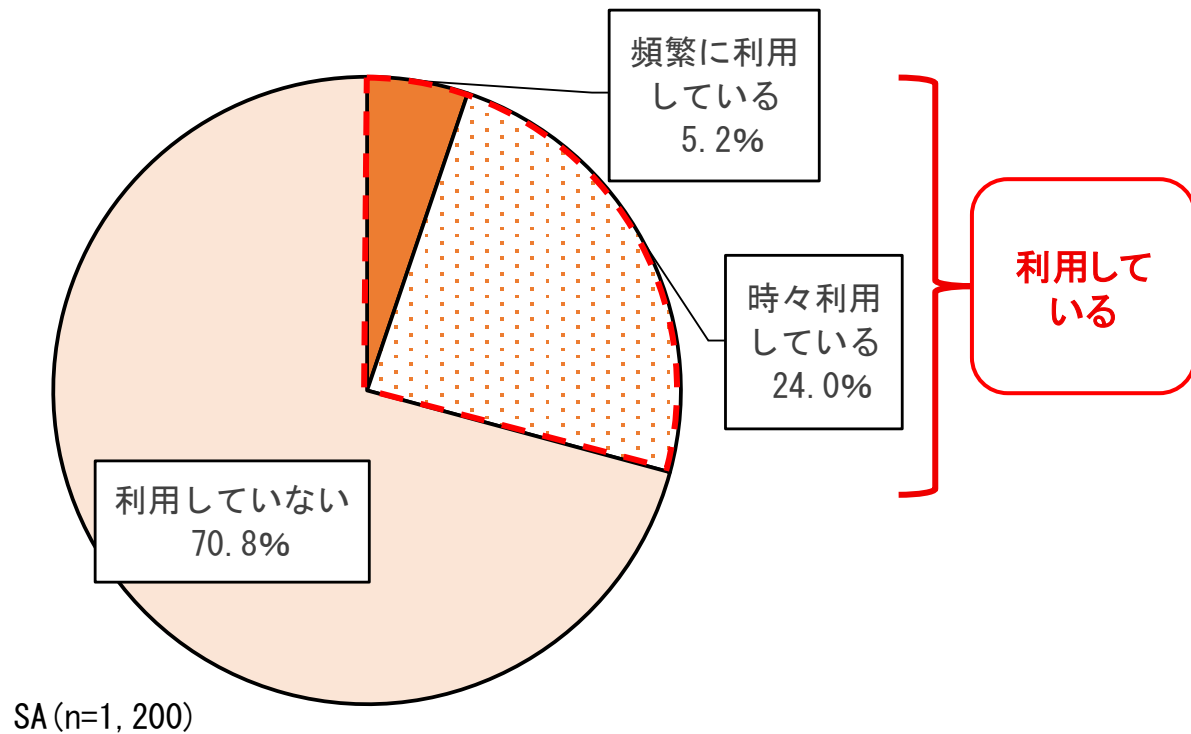
6

- AI活用に向けた課題として、まず、県内自治体では、多くの分野でAI活用の前提となっているデジタル化されたデータの蓄積が不足している。
- また、予算の確保、費用対効果の不透明さ、デジタル化やDX、AI導入を担う人材の不足も、課題として認識されている。
- AIの活用に向けて、デジタル化されたデータの蓄積を進めるとともに、納得性のあるかたちで費用を確保し、人材を育成していくことが不可欠である。

Ⅲ．千葉県民における 自治体のAI活用意向 に関するアンケート結果

日常生活や仕事でAIを活用したサービスの利用有無

- ・ AIを「利用している」は約3割。
- ・ 若年層、学生、公務員で使用割合が高い。

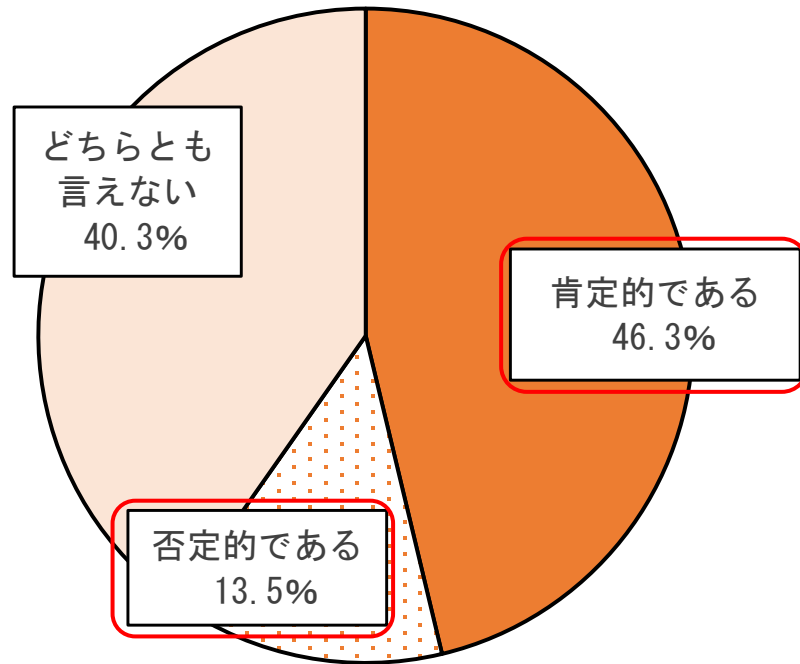


(単位 : %)

	件数 (n)	利用 している	頻 繁 に 利 用 し て い る	時 々 利 用 し て い る	利 用 し て い な い
全体	1, 200	29. 2	5. 2	24. 0	70. 8
年 齢 別	2 0 歳 代 以 下	44. 0	10. 5	33. 5	56. 0
	3 0 歳 代	37. 5	6. 5	31. 0	62. 5
	4 0 歳 代	28. 5	4. 0	24. 5	71. 5
	5 0 歳 代	27. 5	5. 5	22. 0	72. 5
	6 0 歳 代	25. 0	4. 5	20. 5	75. 0
	7 0 歳 以 上	12. 5	0. 0	12. 5	87. 5
職 業 別	会 社 員 ・ 会 社 役 員	36. 6	8. 5	28. 1	63. 4
	自 営 業 ・ 個 人 事 業 主	33. 9	7. 1	26. 8	66. 1
	パ ー ト ・ ア ル バ イ ト 等	22. 8	2. 3	20. 5	77. 2
	公 務 員 ・ 教 職 員 ・ 団 体 職 員	43. 5	6. 5	37. 0	56. 5
	家 事 専 業 (主 婦 ・ 主 夫)	16. 2	3. 8	12. 4	83. 8
	学 生	76. 5	19. 1	57. 4	23. 4
	無 職 (年 金 生 活 者 を 含 む)	16. 5	0. 0	16. 5	83. 5
	そ の 他	28. 0	4. 0	24. 0	72. 0

自治体の業務にAIを導入することへの受け止め方

- 自治体のAI導入に肯定的な意見が否定的な意見を大きく上回る。
- 高年齢層や学生、公務員で肯定的に受け止める割合が高い。



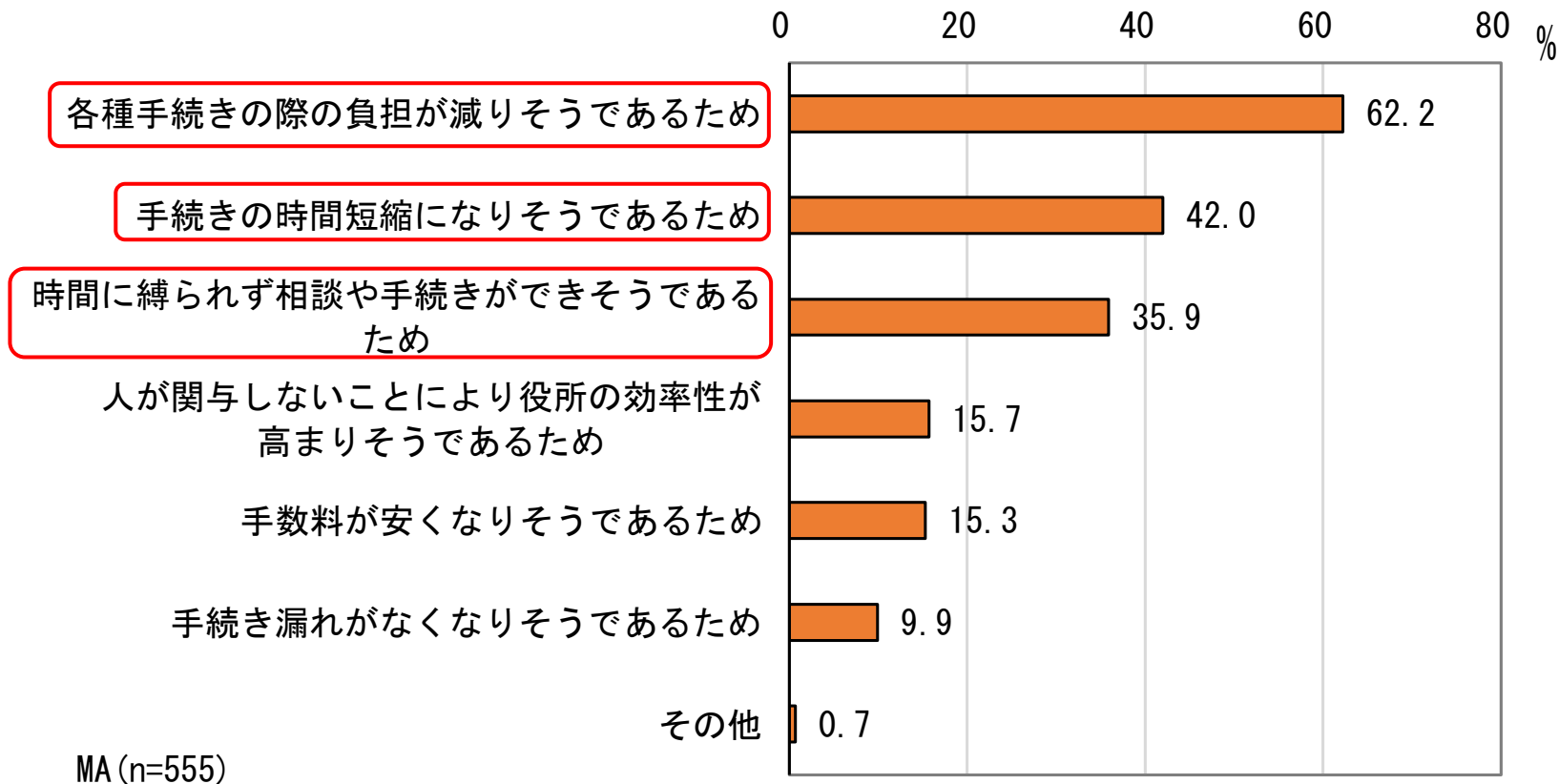
SA (n=1, 200)

(単位：%)

		件数 (n)	で肯 定の ある	で否 定の ある	えとど ないも ちいら
全体		1, 200	46.3	13.5	40.3
年齢別	20歳代以下	200	43.5	12.0	44.5
	30歳代	200	41.0	13.0	46.0
	40歳代	200	46.0	13.5	40.5
	50歳代	200	37.0	14.0	49.0
	60歳代	200	53.0	14.5	32.5
	70歳以上	200	57.0	14.0	29.0
職業別	会社員・会社役員	424	46.5	12.7	40.8
	自営業・個人事業主	56	46.4	17.9	35.7
	パート・アルバイト・派遣社員・契約社員	219	42.5	15.1	42.5
	公務員、教職員、団体職員	46	52.2	10.9	37.0
	家事専業（主婦・主夫）	105	29.5	20.0	50.5
	学生	47	70.2	4.3	25.5
	無職（年金生活者を含む）	278	52.2	12.6	35.3
	その他	25	24.0	8.0	68.0

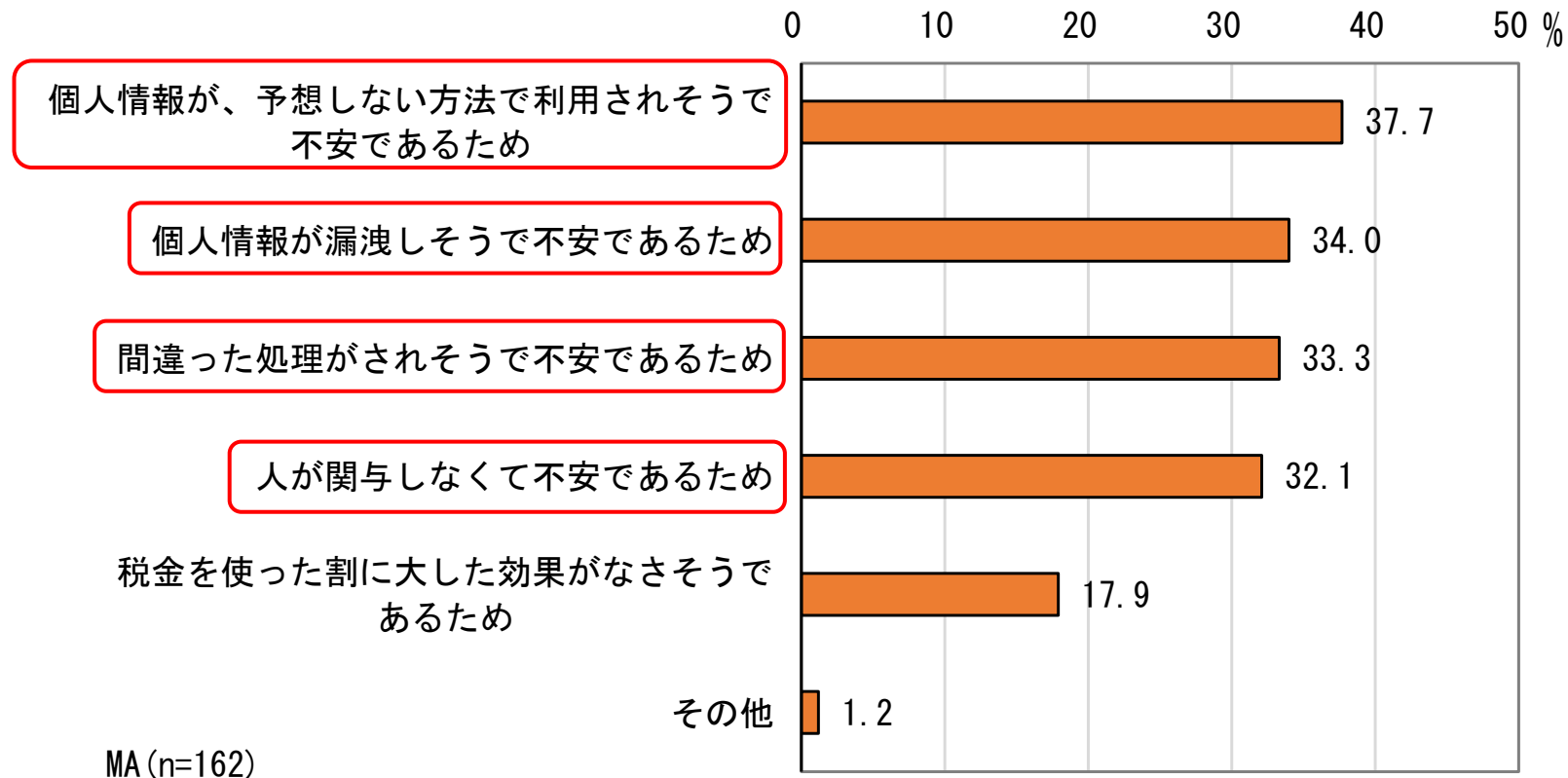
自治体業務へのAI導入を肯定的に感じる理由

- 手続き負担の軽減や時間節約に期待する向きが多い。



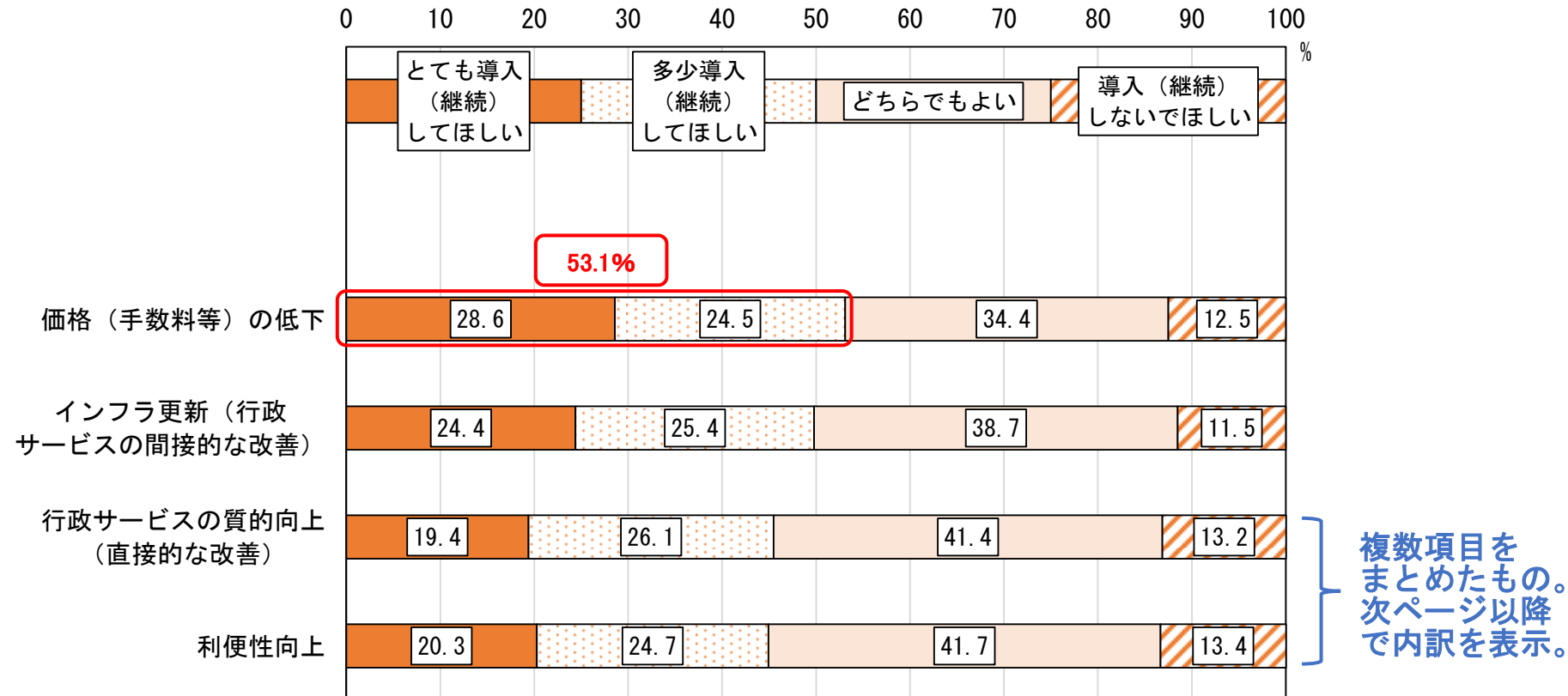
自治体業務へのAI導入を否定的に感じる理由

- 自治体のAI導入を否定的に感じる理由は、個人情報に関する不安が最も多い。



次の効果が見込める場合に、自治体業務にAIサービスを導入してほしいか

- 価格（手数料等）の低下が見込める場合に、AIサービスを導入してほしいとの声が多い。

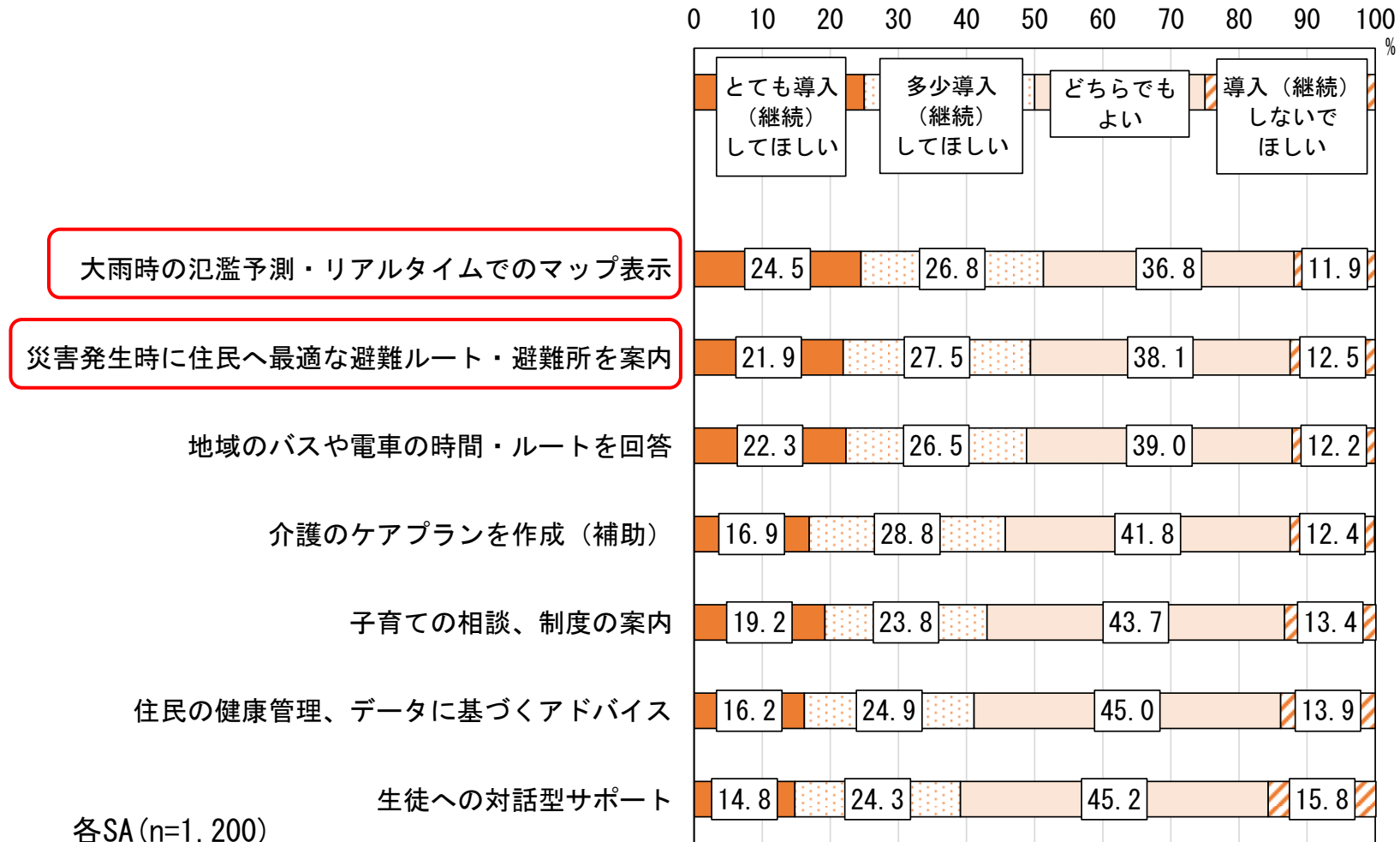


各SA (n=1, 200)

- (注) 1. 『導入（継続）してほしい』 = 「とても導入（継続）してほしい」+「多少導入（継続）してほしい」の割合が多い順。
2. 上記のうち、「行政サービスの質的向上（直接的な改善）」と「利便性向上」は、複数の項目（後述）をまとめ、単純平均値を算出したもの。

行政サービスの質的向上（直接的な改善）の内訳

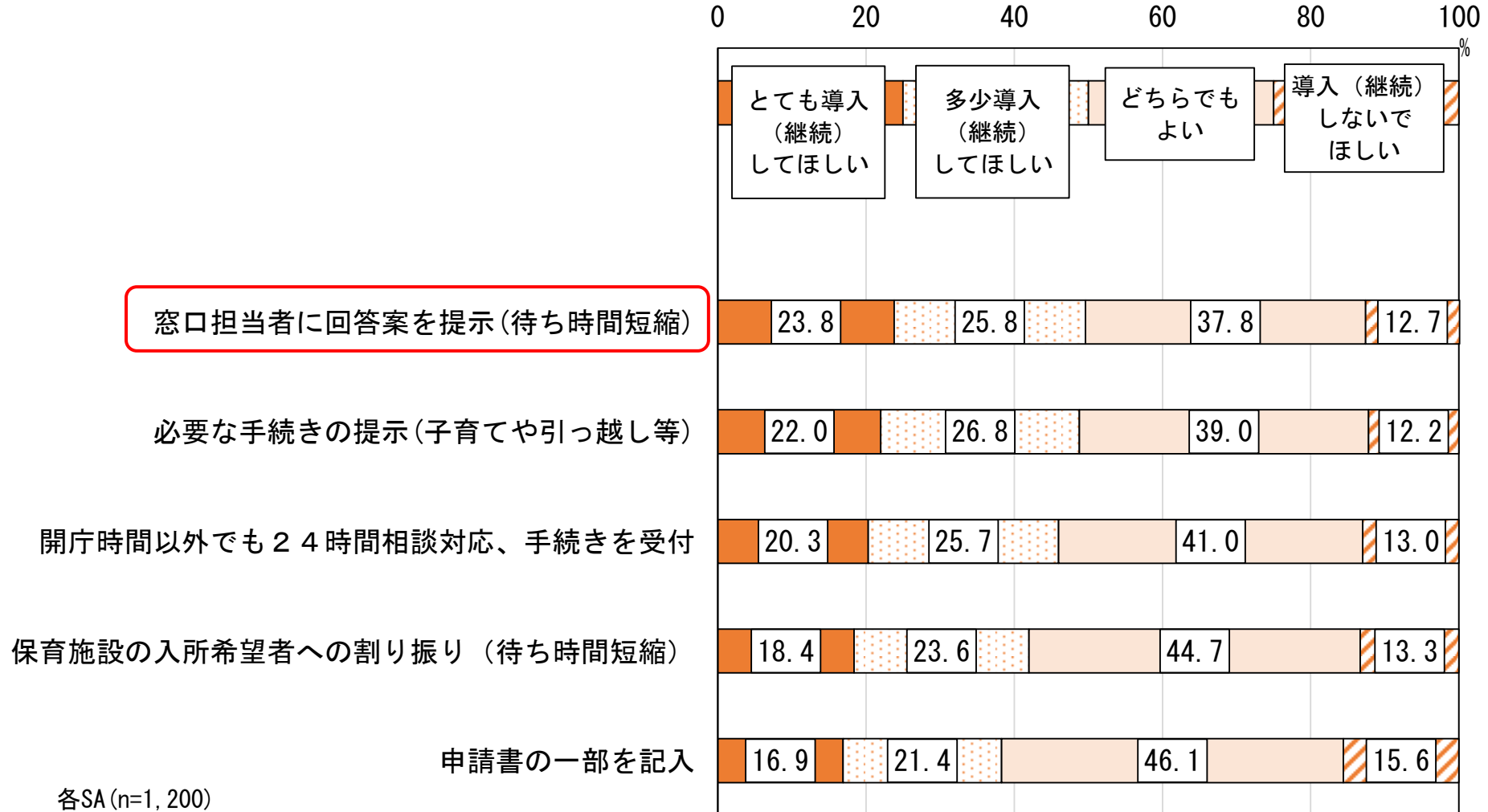
- 防災・避難分野でのAI導入ニーズが高い。



(注) 『導入（継続）してほしい』（＝「とても導入（継続）してほしい」＋「多少導入（継続）してほしい」）の割合が多い順。

利便性向上の内訳

- 窓口での待ち時間短縮などにおいて導入ニーズが大きい。



県民アンケートから分かること

1

- 自治体業務にAIを導入することについて、県民の間では肯定的な意見が否定的な意見を大きく上回っている。その理由は、AIの導入が、自治体サービスを利用するうえで手続き負担の軽減や時間節約につながると期待されているためである。この結果は、自治体のAI導入を後押しするものである。
- ただし、AIの活用にあたって、個人情報の取り扱いを巡る不安感や業務上のリスクに一定割合の懸念が示されていることには、自治体は十分配慮する必要がある。

2

- 県民は、AI導入の効果として、手数料などコスト面のメリットを最も期待しているほか、災害対応など行政サービスの質的向上や待ち時間の短縮など利便性の向上も期待している。県民の立場からみると、AI導入によって自治体業務がどれだけ効率的になるかという点はさほど関心がなく、むしろ県民が直接受けるメリットにこそ関心があることになる。この点は、自治体が自身のAI活用を県民に説明するうえで留意しておくべきことであろう。

IV. 自治体のAI導入に関する事例

1. 千葉県庁

導入状況	RAG（検索拡張生成）機能を備えた県専用利用環境で生成AIを活用。
活用のポイント	- 生成AIの活用にあたっては、職員に活用をどのように促すかが課題。活用促進のため、自由参加型のワークショップを実施した。 - 職員が生成AIのリスクを正しく理解し、安全に運用できるよう、利用ガイドラインの策定・改定や研修・セミナーを通じて、理解が進むよう取組をおこなっている。 - 庁内では「DX推進リーダー」と「DX推進員」を各部局に配置し、全庁的にDXを進めている。

2. 横須賀市役所

導入状況	全職員向けにChatGPTを活用できるチャットツールを独自に開発。
活用のポイント	• 市長からのトップダウン指示と、現場の「生成AIを利用したい」というボトムアップの動きが上手くかみ合い、全国に先駆けた導入が実現。 • 職員の活用促進に向け、①ChatGPT活用コンテストの開催、②「チャットGPT通信」の発行、③職員向けの「ChatGPT活用研修」などを実施。 • 生成AIを活用する民間企業や自治体との横連携を深めるため、自治体向けの「自治体AI活用マガジン」の運営や、「横須賀生成AI合宿」を開催している。

3. 静岡県庁

導入状況	令和6年度に民間の生成AIサービスを試験導入、令和7年度に全職員へ利用を拡大。
活用のポイント	- サービスの機能により、要約、原稿作成、文章レビュー（誤字チェック）、アイデア出し、翻訳、コード生成、コード解釈、コードレビューなどのジャンルごとに、生成AIの利用により削減できた業務時間を把握。費用対効果を検討する目安として役立っている。 - 職員の生成AIの活用を促すため、「プロンプトレシピ集」や「活用事例集」を作成し、職員に共有している。 - 担当課から副知事へ生成AI活用のデモンストレーションを行い、全庁的な利用促進につなげている。

事例のポイント

1 スモールスタート

- まずは無料サービスから開始し、職員が具体的な業務への活用イメージを持ったところで、有料版へステップアップしたり、システムを独自開発したりしている。生成AIを導入・活用するうえでは、無料サービスの利用から始めて徐々にステップアップしていくスモールスタートが現実的な取り組みと考えられる。

2 職員の活用意識を高めるための取り組みの有効性

- 職員の活用意識を高めるための取り組みが有効。生成AIを導入しても、職員の利活用が進まなければその価値を発揮できない。そうした事態を防ぐために、一般的な研修以外にコンテンツや好事例集の配布など多彩な工夫が行われている。

事例のポイント

トップの後押しや理解の重要性

3

- トップの了解により職員の意欲や心理的安全性が高まっていることも、活用促進につながる。

連携の意義

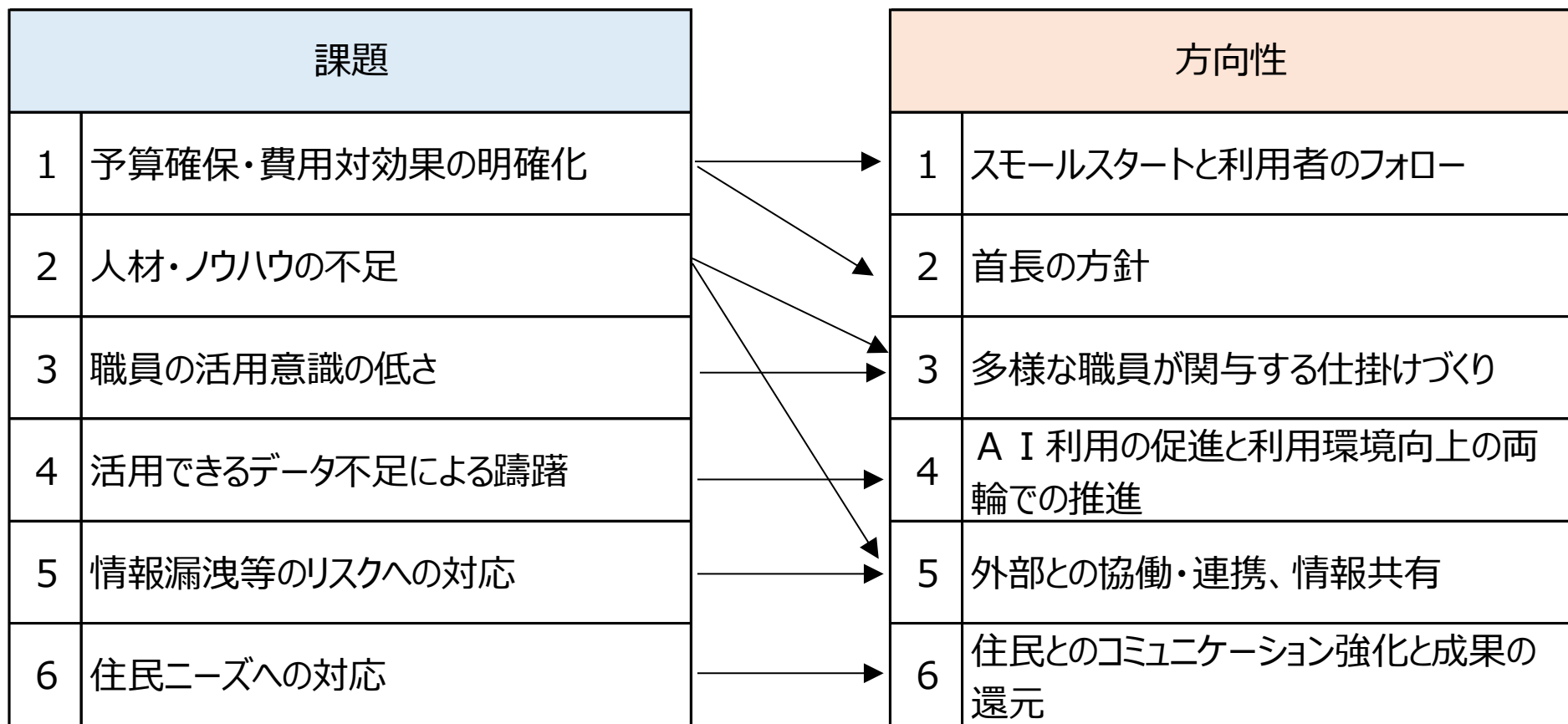
4

- 紹介した自治体では、民間企業や他自治体との連携を深めてノウハウ共有を図ったり、部署ごとにDX推進員等を設置して組織的にDXを進めたりしている。こうした取り組みは、利活用の促進と深化に有益と考えられる。

V. 自治体のAI活用に向けた方向性

自治体のAI活用に向けた課題と方向性

- 前項までの調査結果を踏まえ、自治体のAI（特に生成AI）活用に向けた課題と方向性は以下のとおり。



自治体のAI活用に向けた課題と方向性

1 スモールスタートと利用者のフォロー

- 費用のかからない無料版サービスを導入して職員が触れる状態を実現し、基礎的なリテラシーの向上を図った上で、段階的に活用範囲を広げていくことが有効。
- 利便性の限られる無料版を試している期間において、デジタル関連部署がどれだけ積極的に職員の利活用をサポートできるかが重要。

2 首長の方針

- 利用環境を整備したり、投資を行ったりするうえで、トップの後押しは大きな力になる。
- デジタルに精通し、生成AIの有効性に気づいた現場の人材が、その有効性を積極的にトップに伝える努力も重要（ボトムアップとトップダウンの双方向）。

自治体のAI活用に向けた課題と方向性

多様な職員が関与する仕掛けづくり

3

- 職員の活用意識向上に向けた、①研修の実施、②推進員・推進リーダーの配置、③活用に向けた資料配布（コマンドプロンプト集や好事例集の共有、ノウハウを記載したレポートの定期発行等）、④活用コンテストの開催、など。
- DX推進の中核となる人材を明確にし、DXに関するより高度な研修を施すなど集中的な育成を行い、庁内における効率的なDX人材を育成。

AI利用の促進と利用環境向上の両輪での推進

4

- 生成AIについては、データが揃っていない状態であっても、まずは導入して触ってみることが重要。なぜなら、①その導入による庁内情報の収集や分析等を通じて生成AI自体がデータ整備に寄与すること、②そもそも生成AIを使わないと、どのようにデータ整備をすればよいか把握できないこと、が挙げられるため。

自治体のAI活用に向けた課題と方向性

外部との協働・連携、情報共有

5

- 特に小規模な自治体においては、庁内のリソースには限りがあるため、外部との協働・連携、情報共有により、人材育成やノウハウ収集を行っていくことが有効（専門的な知見を有する外部の伴走支援や近隣の自治体との協働・連携など）。
- 自治体アンケートでは、AIシステムを導入する場合、業務担当課が主導し、情報システム課が助言や審査を行うケースが過半。しかし、業務担当課は、現場として業務上のニーズを感じても、デジタル化やDX、AIに知見のある人材が限られている。一方、情報システム課は、システムに精通していても、現場の実務や他の自治体のユースケースには必ずしも通じていないことが多い。その間を埋め得るのが、専門的な知見を有し、他のユースケースを知る外部企業である。こうした専門的な知識を有する外部の事業者が伴走支援すると、より効率的にAIの導入・活用が進むのではないか。
- 他自治体との連携については、こうしたノウハウ共有のみならず、システムの導入にあたって、費用負担の分散の観点から有効と考えられる。

自治体のAI活用に向けた課題と方向性

住民とのコミュニケーション強化と成果の還元

6

- 自治体のAI導入について、自治体は主に業務効率化に関する項目での導入意向が強い一方、住民は費用低下や行政サービスの向上を求めている。
- AI導入による業務の効率化と、住民サービスの向上は、両輪の関係にある。よって、自治体は、AIによる業務の効率化を推進しながら、AI導入によって住民にどのようなメリットがあるかが伝わるよう住民と十分なコミュニケーションをとり、AI導入による成果を住民に還元する意識をもつことがAIシステムへの投資を進めるにあたって重要である。