

自治体におけるAI・RPA活用促進

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

令和7年6月30日版

- AI・RPAの導入地域数の目標である「2024年度末までに1,065団体」の地方公共団体における導入の進捗状況を把握するため、**1,788の都道府県・市区町村に対して、令和6年12月31日時点におけるAI・RPA導入状況等に関するアンケート調査を実施。**
- 本アンケート調査については、**1,788団体のうち、1,788団体（100%）**から回答があった。

調査概要

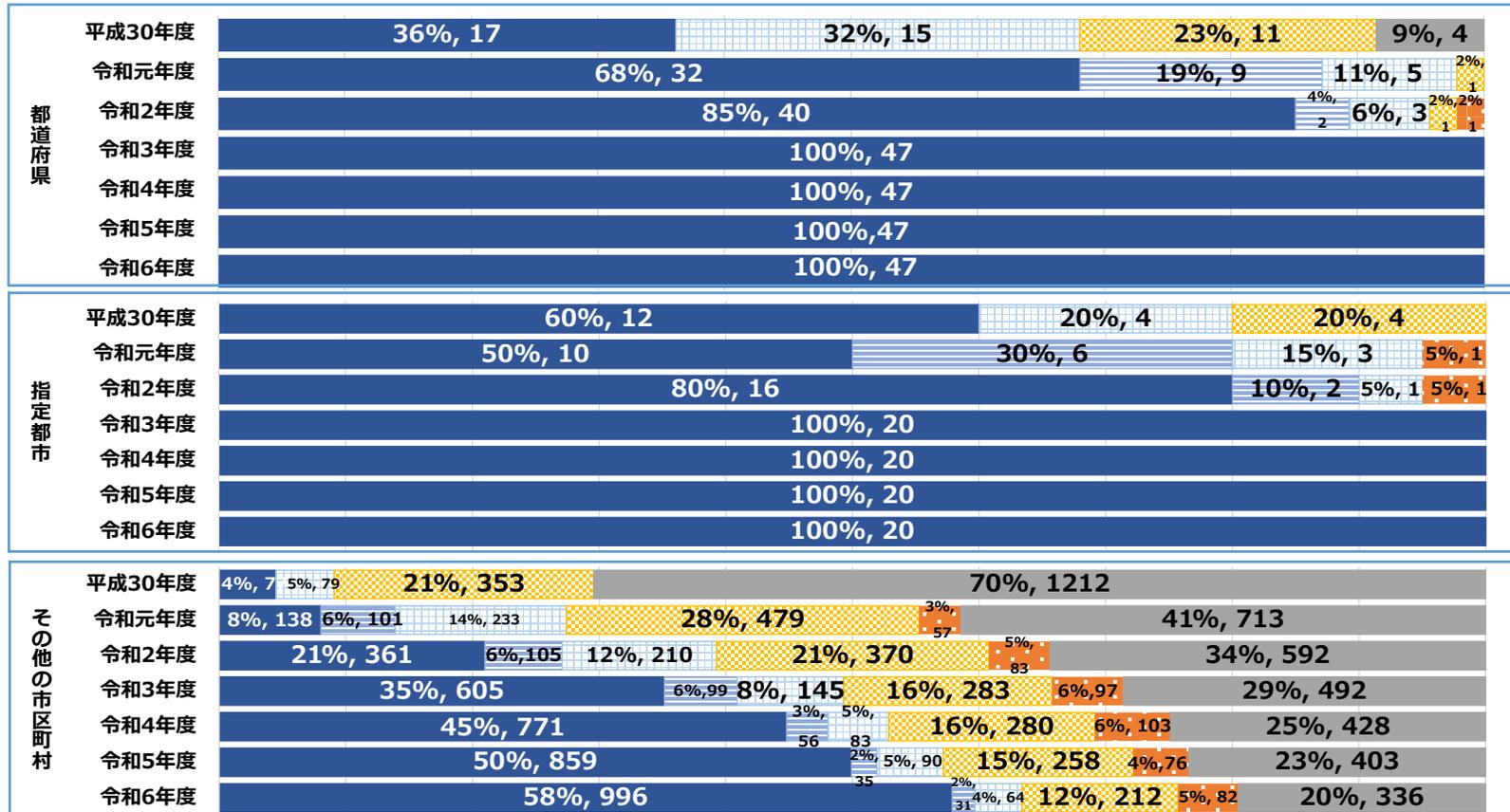
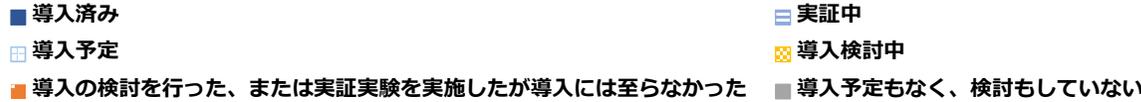
調査年度	調査時期	照会方法	回答数
令和6年度	令和6年12月26日～ 令和7年1月31日	総務省より省内の調査・照会システムを使用し、都道府県・市区町村の情報通信部局に対して照会。	1,788団体／1,788団体（100%※1）
令和5年度	令和6年1月10日～ 令和6年1月31日		1,788団体／1,788団体（100%※2）
令和4年度	令和4年12月26日～ 令和5年1月31日		1,788団体／1,788団体（100%※3）
令和3年度	令和4年1月4日～ 1月31日		1,788団体／1,788団体（100%※4）
令和2年度	令和3年1月5日～ 1月29日		1,788団体／1,788団体（100%※5）
令和元年度	令和2年2月10日～ 2年2月28日		1,788団体／1,788団体（100%※6）
平成30年度	平成30年11月8日～ 11月30日		1,788団体／1,788団体（100%）

本資料のP7、P8、P15、P17、P18、P20、P22における、AIに関する調査結果の回答率は以下の通り。

- ※1：令和6年度「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」において「AI導入済み」又は「実証実験中」と回答した団体（計1,094団体）のうち回答があった1,068団体（回答率97.6%）。
- ※2：令和5年度「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」において「AI導入済み」又は「実証実験中」と回答した団体（計961団体）のうち回答があった948団体（回答率98.6%）。
- ※3：令和4年度「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」において「AI導入済み」又は「実証実験中」と回答した団体（計894団体）のうち回答があった879団体（回答率98.3%）。
- ※4：令和3年度「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」において「AI導入済み」又は「実証実験中」と回答した団体（計766団体）のうち回答があった750団体（回答率97.9%）。
- ※5：令和2年度「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」において「AI導入済み」又は「実証実験中」と回答した団体（計526団体）のうち回答があった473団体（回答率89.9%）。
- ※6：令和元年度「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」において「AI導入済み」又は「実証実験中」と回答した団体（計296団体）のうち回答があった271団体（回答率91.6%）。

地方自治体におけるAI・RPAの導入状況（AI導入状況）

- 導入済み団体数は、都道府県・指定都市で100%となった。その他の市区町村は58%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約76%がAIの導入に向けて取り組んでいる。

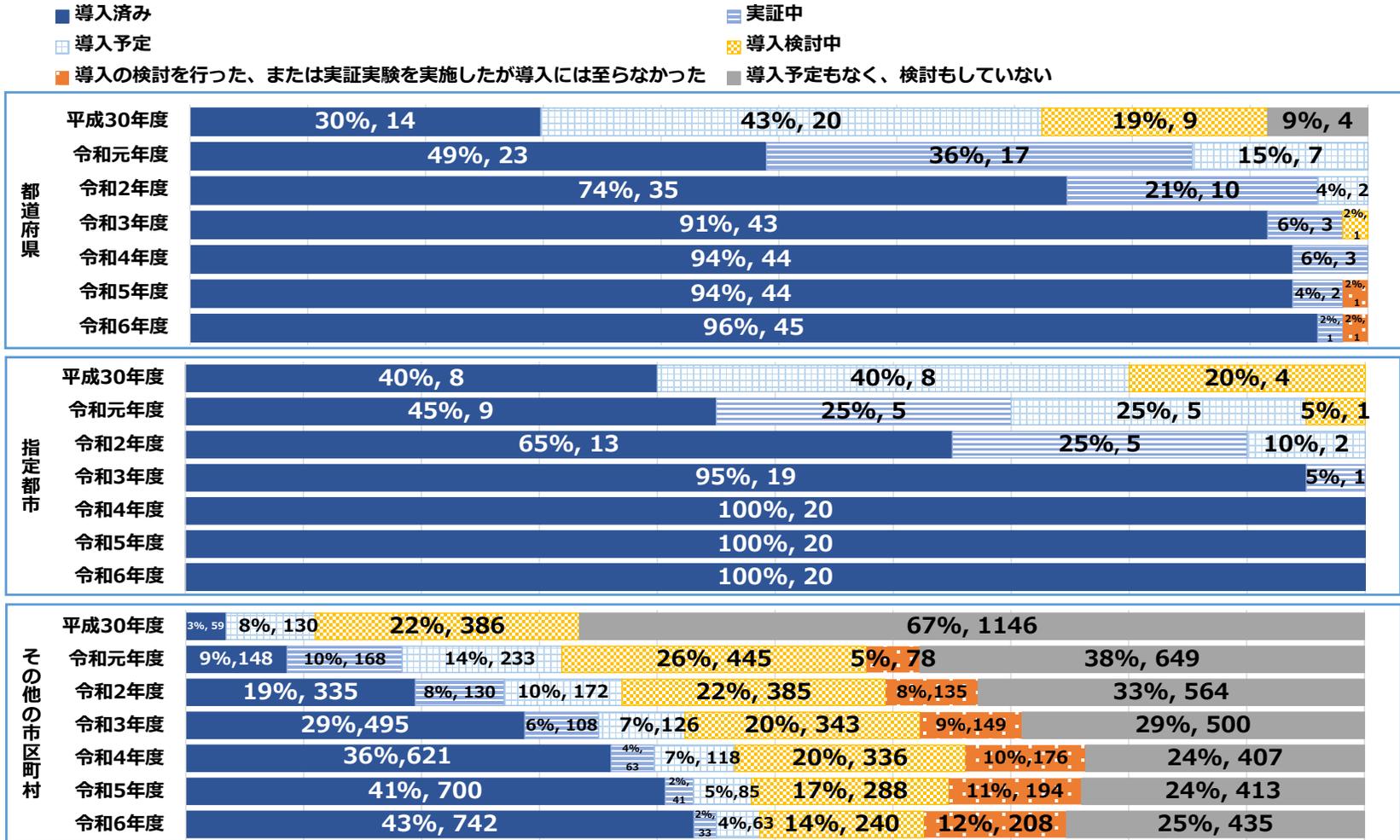


※平成30年度の「導入済み」には「実証中」を含む

総務省自治行政局行政経営支援室「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(平成30年度11月1日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和元年度2月28日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和2年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和3年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和4年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和5年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和6年度12月31日現在)

地方自治体におけるAI・RPAの導入状況（RPA導入状況）

- 導入済み団体数は、都道府県が96%、指定都市が100%となった。その他の市区町村は43%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約63%がRPAの導入に向けて取り組んでいる。

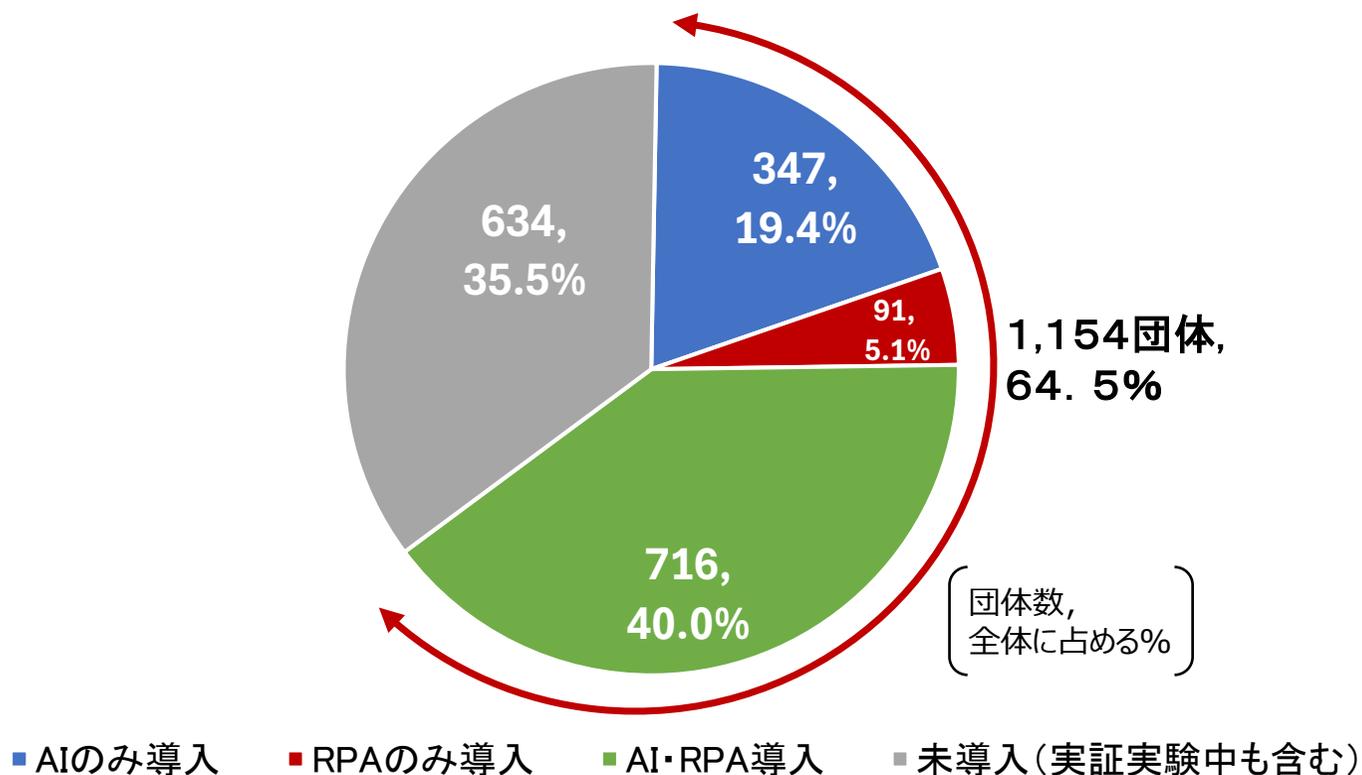


※平成30年度の「導入済み」には「実証中」を含む

総務省自治行政局行政経営支援室「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(平成30年度11月1日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和元年度2月28日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和2年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和3年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和4年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和5年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信発展課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和6年度12月31日現在)

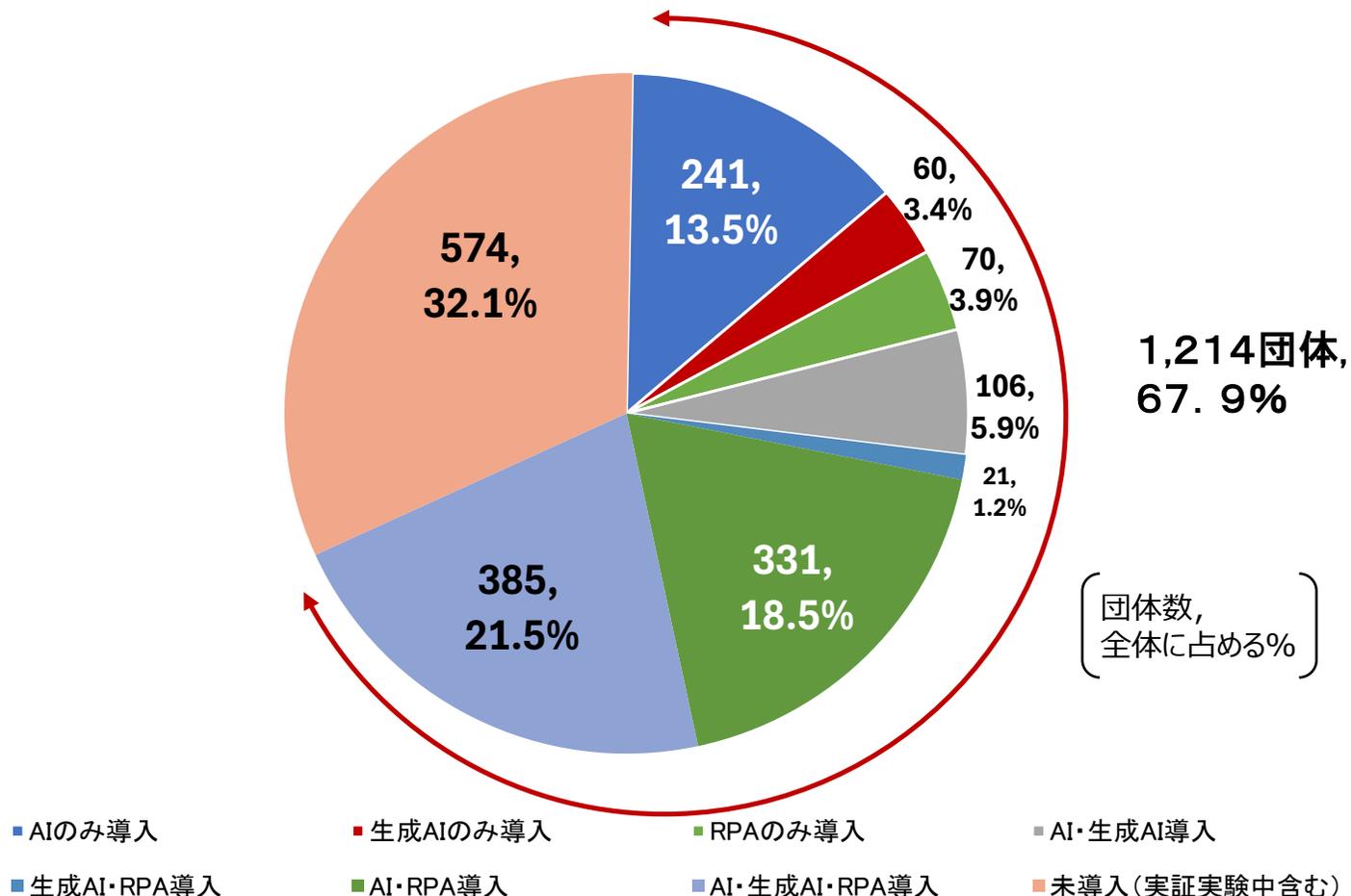
- AI・RPAの導入済み団体数は、2024年12月時点で1,154団体となっている。
- AIのみの導入が347団体、RPAのみの導入が91団体、いずれも導入している団体が716団体となっている。

AI・RPA導入状況



- AI・生成AI・RPAの導入済み団体数は、2024年12月時点で1,214団体となっている。
- AIのみの導入が241団体、生成AIのみ導入が60団体、RPAのみの導入が70団体、いずれも導入している団体が385団体となっている。

AI・生成AI導入状況



【情報提供】

チャット ボット	■ 住民問い合わせ対応、庁内ヘルプデスク対応、観光情報提供
-------------	-------------------------------

【業務ツール】

音声認識	■ 会議録作成、多言語翻訳
------	---------------

文字認識	■ AI-OCR（申請書読取、調査票読込、アンケート読込）
------	-------------------------------

【業務効率化】

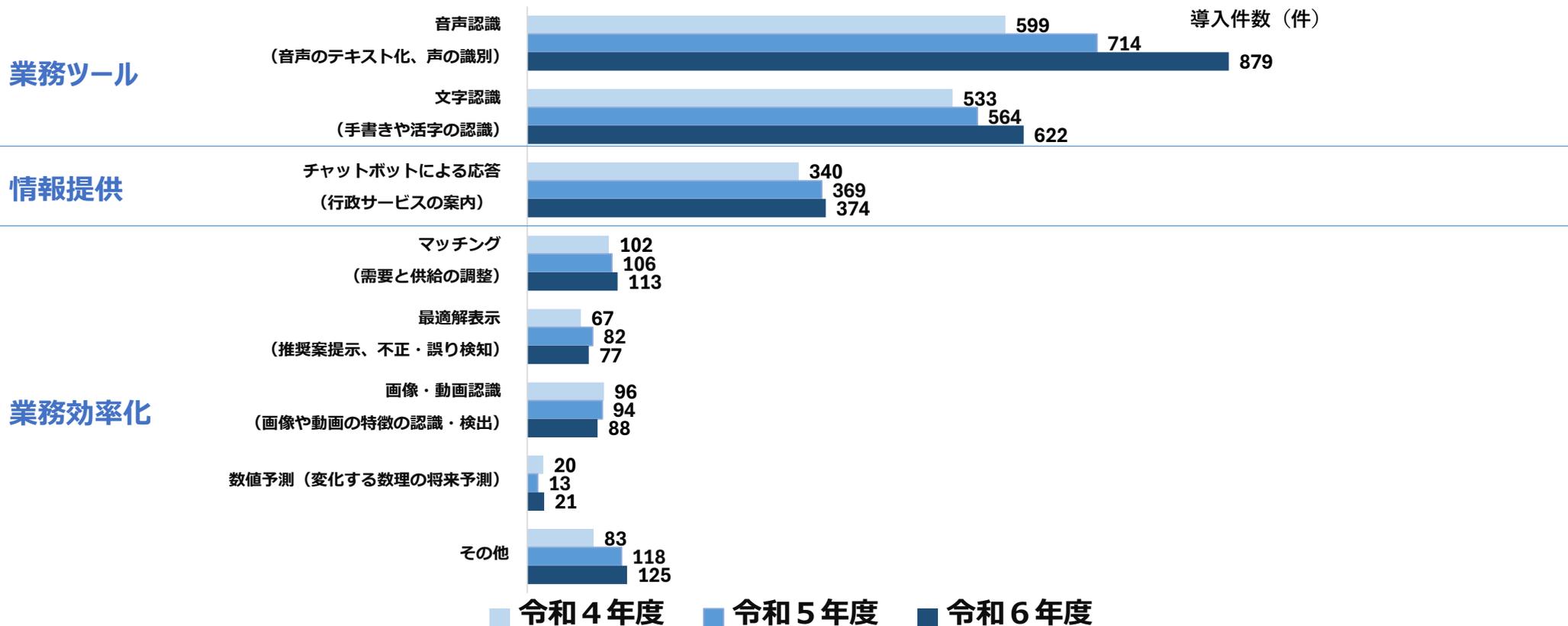
マッチング	■ 保育所入所マッチング等
-------	---------------

画像・ 動画認識	■ 道路損傷検出、固定資産(住宅)調査、歩行者・自転車通行量の自動計測
-------------	-------------------------------------

最適解 表示	■ 国保特定健診の受診勧奨、国民健康保険レセプト内容点検、戸籍業務における知識支援、乗合タクシーの経路最適化
-----------	--

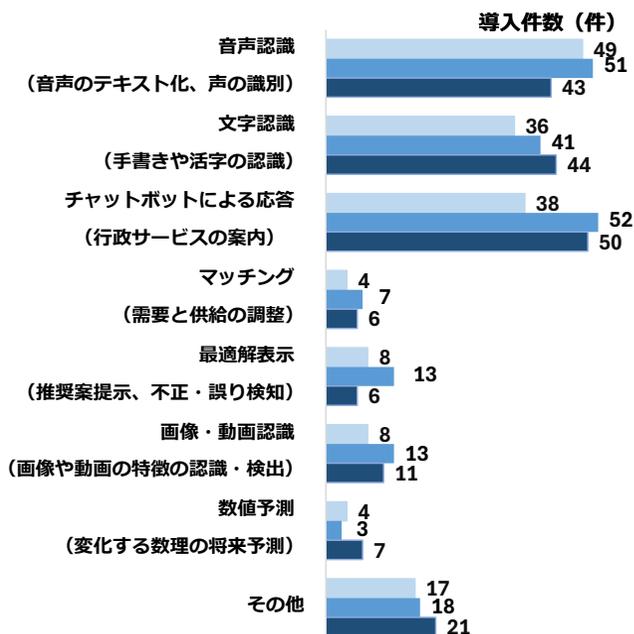
数値予測	■ 次年度予算額の最適値推定、観光客入込状況の予測
------	---------------------------

- 令和6年度調査では「音声認識」(879件)の導入件数が最も多く、AI-OCR等が該当する「文字認識」(622件)が2番目に多かった。
- 令和5年度調査と同様、全体として業務ツール系のAI導入が進んでいる。「最適解表示」、「画像・動画認識」、「数値予測」を除き調査開始以降一貫して増加している。

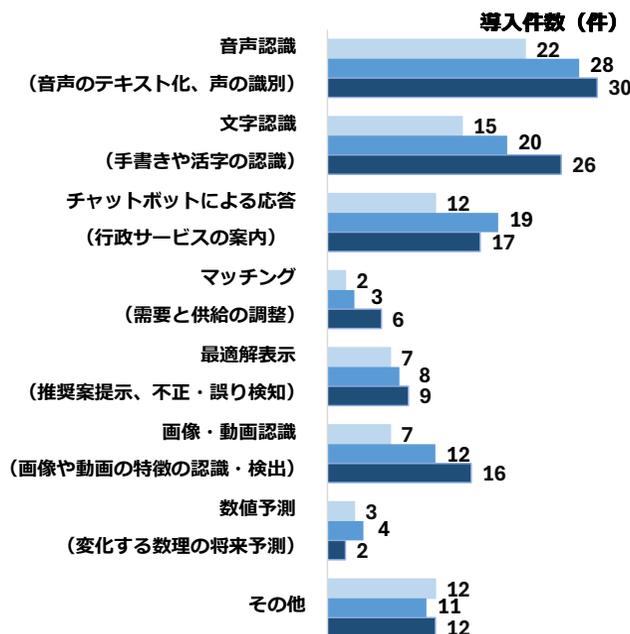


- AIの機能別導入状況を自治体類型別（都道府県・指定都市・その他の市区町村）でそれぞれ経年比較すると以下のとおりとなる。
- 音声認識はすべての規模の自治体で導入が進んでいるものの、都道府県では音声認識やチャットボットなど導入件数が減少した分野も見受けられる。

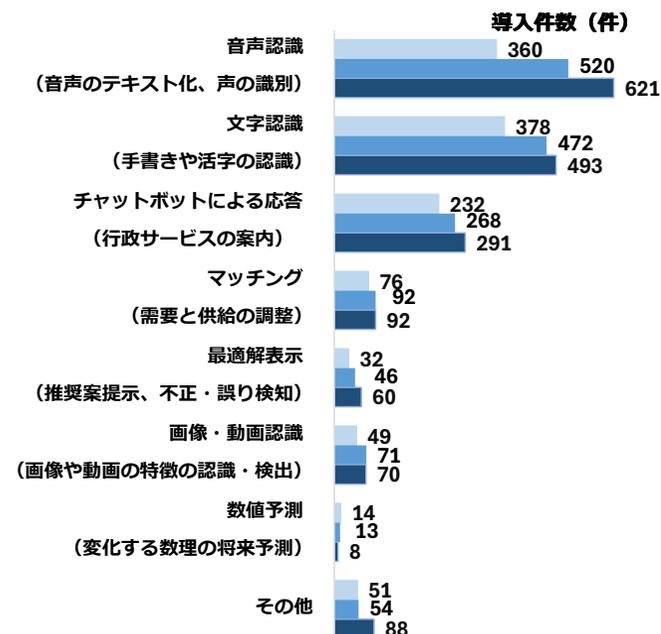
都道府県



指定都市

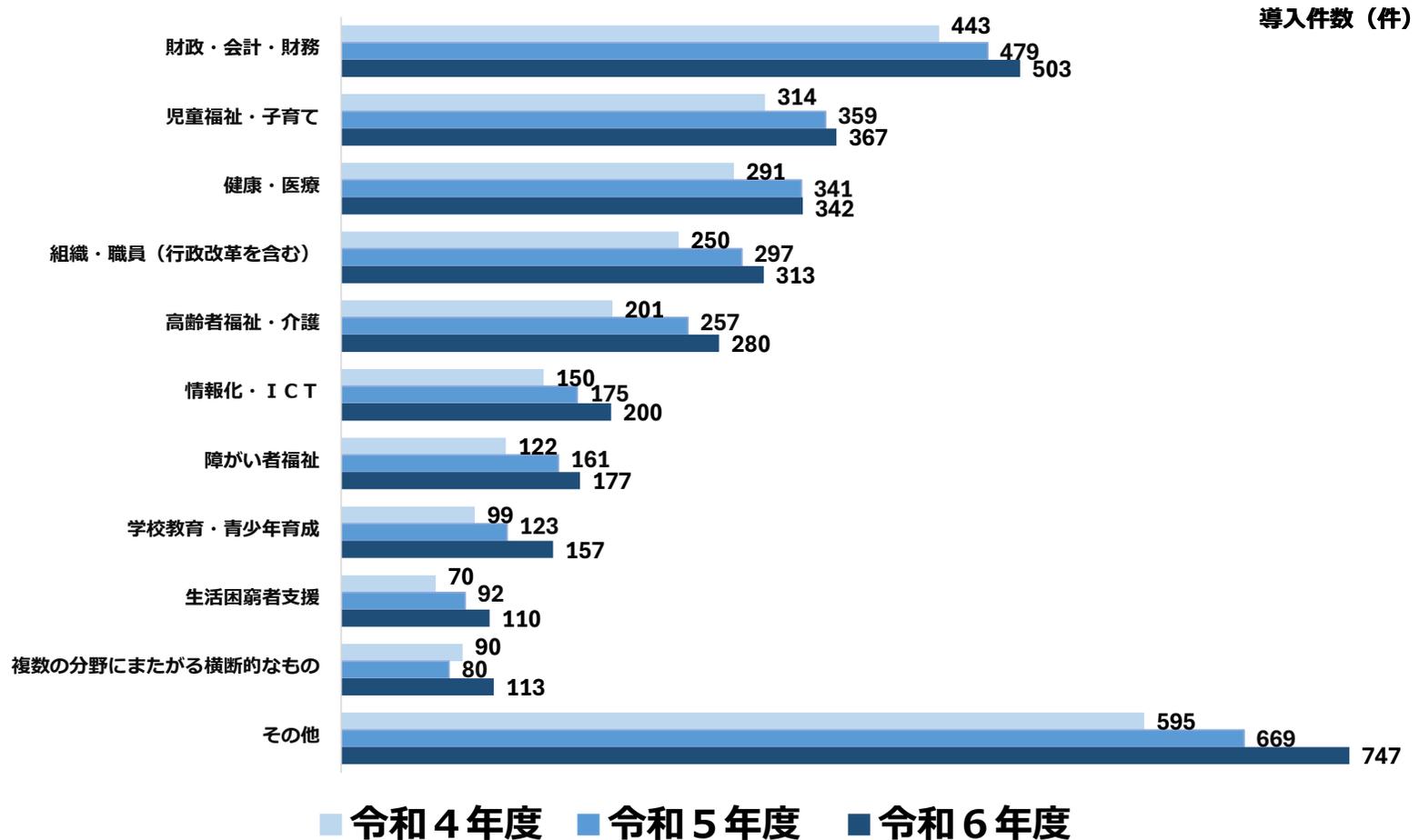


その他市区町村



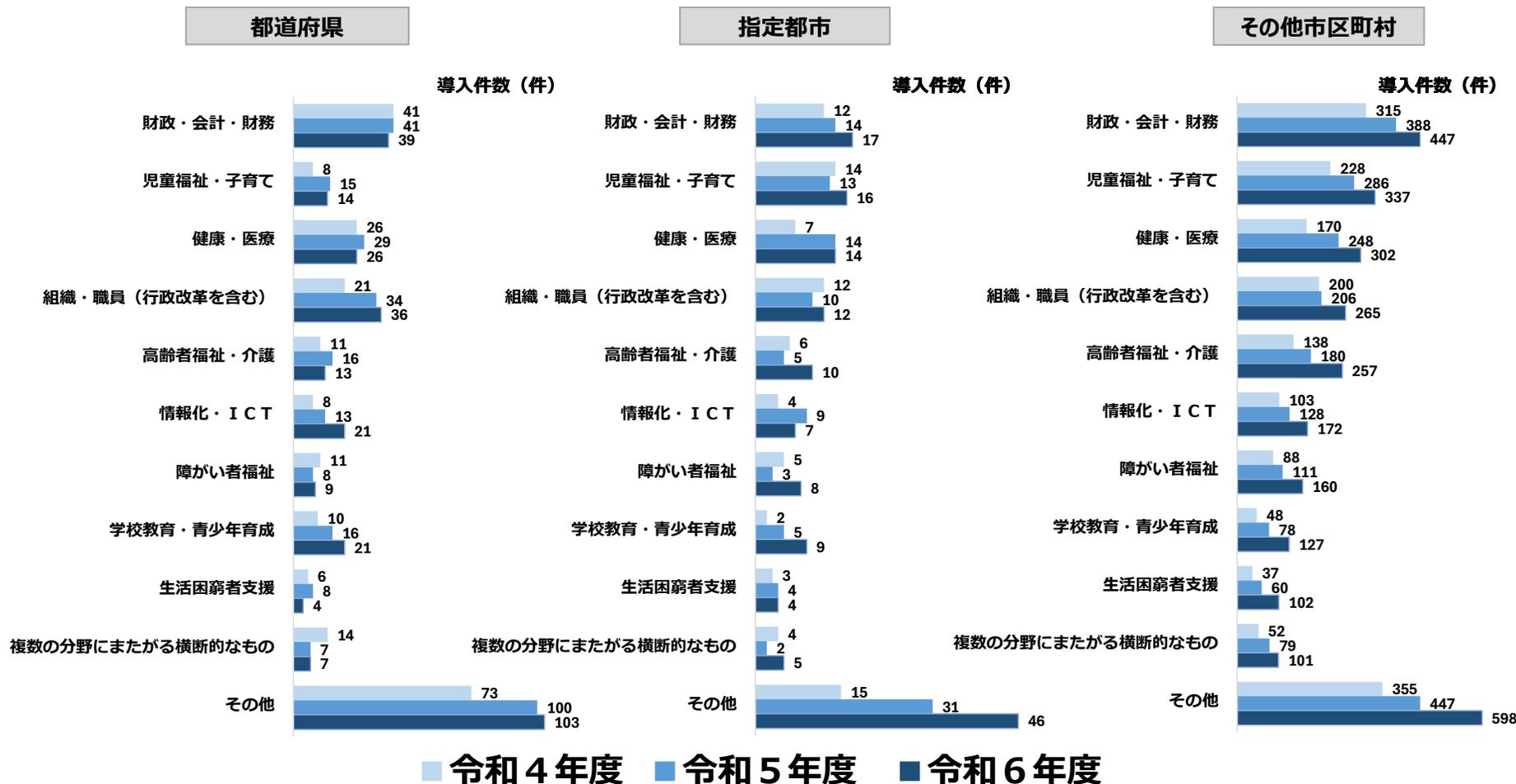
■ 令和4年度 ■ 令和5年度 ■ 令和6年度

- 「財政・会計・財務」、「児童福祉・子育て」、「健康・医療」、「組織・職員（行政改革を含む）」への導入が多く、全体的に増加傾向にある。



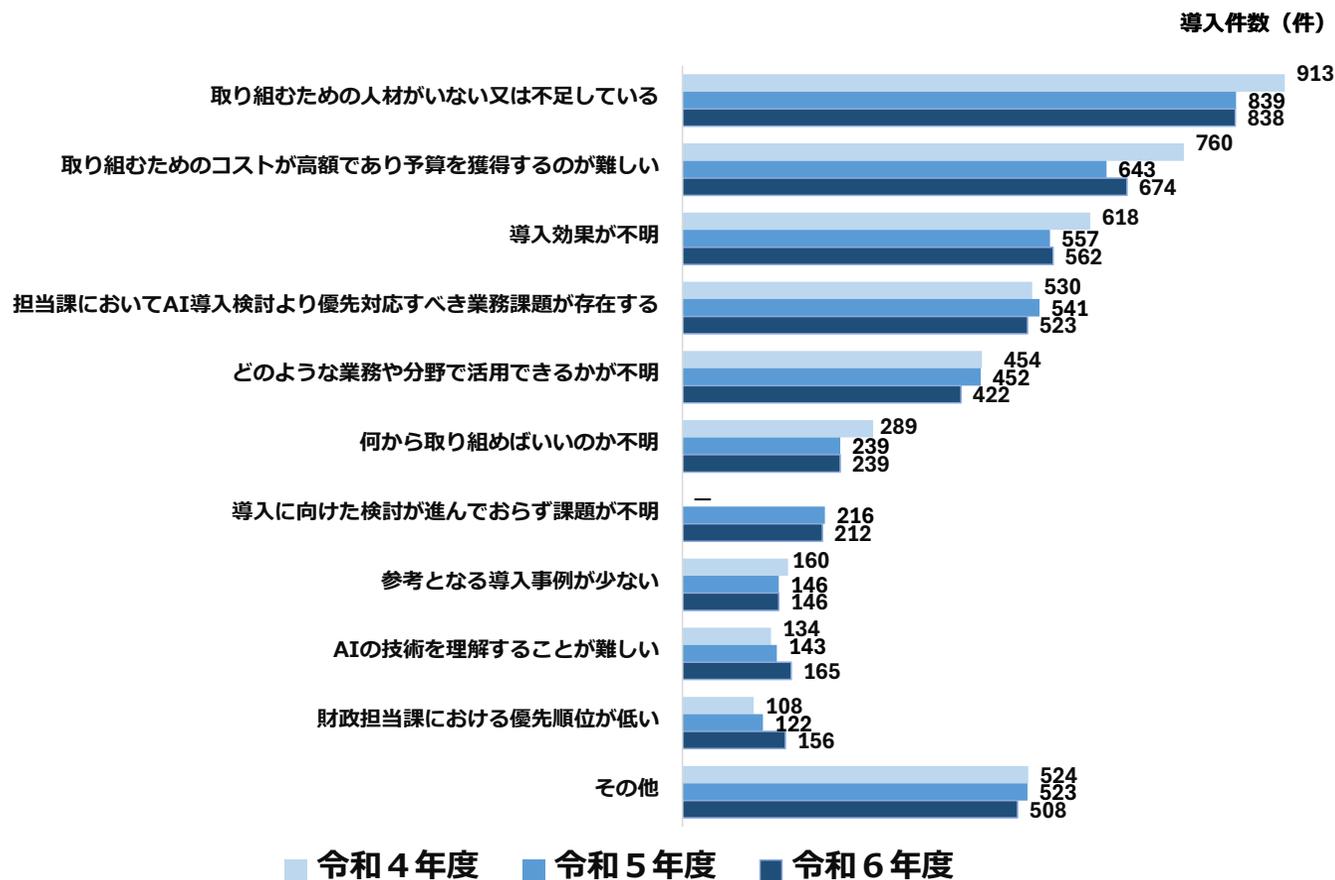
※上位10分野のみ個別に集計し、それ以外の分野は「その他」へ集約している。「その他」には「生活環境に関すること」、「農林水産業に関すること」、等が含まれる。

- RPAの分野別導入状況を自治体類型別（都道府県・指定都市・その他の市区町村）でそれぞれ経年比較すると以下のとおりである。
- 全体的に増加傾向にあるものの、一部導入が鈍化・または減少している分野も見受けられる。



総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和4年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和5年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和6年度12月31日現在)

- 令和6年度調査では「取り組むための人材がいらない又は不足している」の回答が838件で最も多く、「取り組むためのコストが高額であり予算を獲得するのが難しい」（674件）、「導入効果が不明」（562件）の順に多かった。
- 「取り組むためのコストが高額であり予算を獲得するのが難しい」、「導入効果が不明」、「AIの技術を理解することが難しい」、「財政担当課における優先順位が低い」の回答は令和5年度調査から令和6年度調査にかけて増加している。



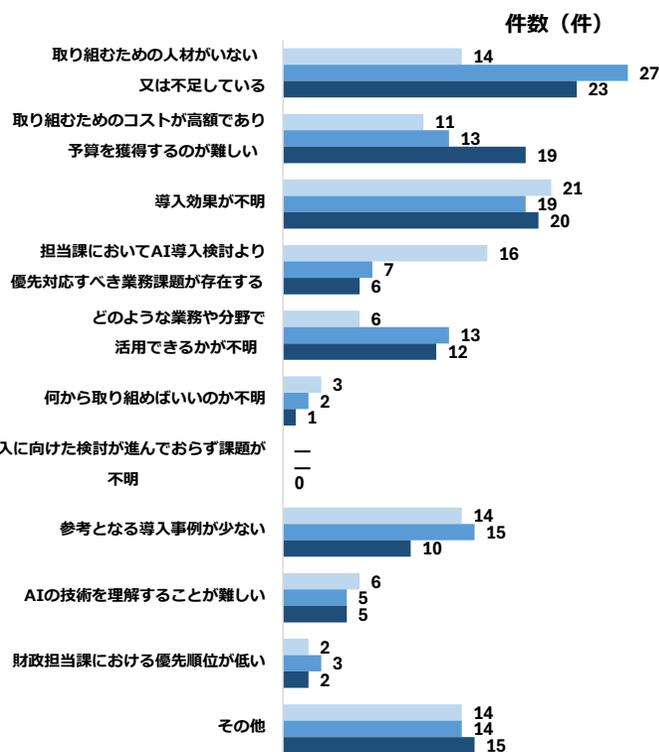
※令和2年度調査まではAI未導入団体向けの設問としていたが、令和3年度調査から全団体向けの設問に変更している。
 ※上位10分類のみ個別に集計し、それ以外は「その他」へ集約している。「その他」には「実証や検証を行う連携先が見つからない」等が含まれる。
 ※各年度調査で該当する選択肢がなかったものは「-」で表記している。

総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」（令和4年度12月31日現在）
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」（令和5年度12月31日現在）
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」（令和6年度12月31日現在）

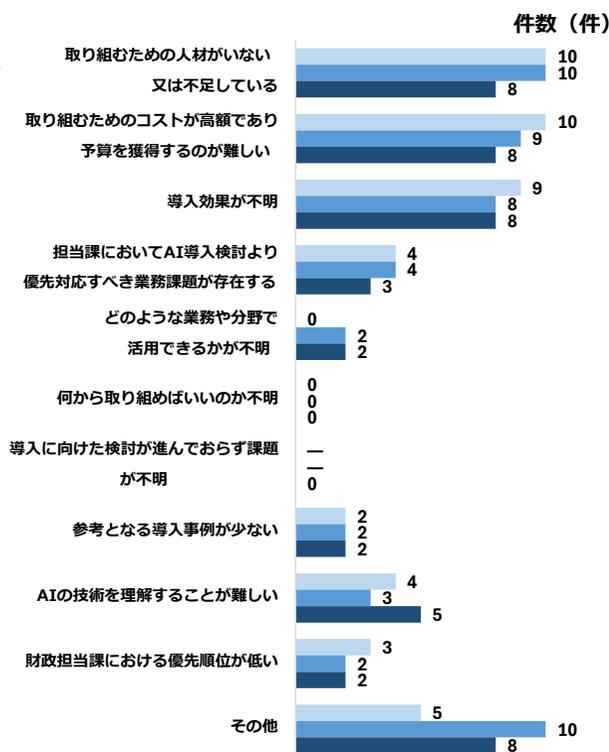
地方自治体のAIの導入に向けた課題②

- AIの導入における課題を自治体類型別（都道府県・指定都市・その他の市区町村）でそれぞれ経年比較すると以下のとおりである。
- その他市区町村では「AIの技術を理解することが難しい」、「財政担当課における優先順位が低い」の回答が過去3年間の調査で一貫して増加している。

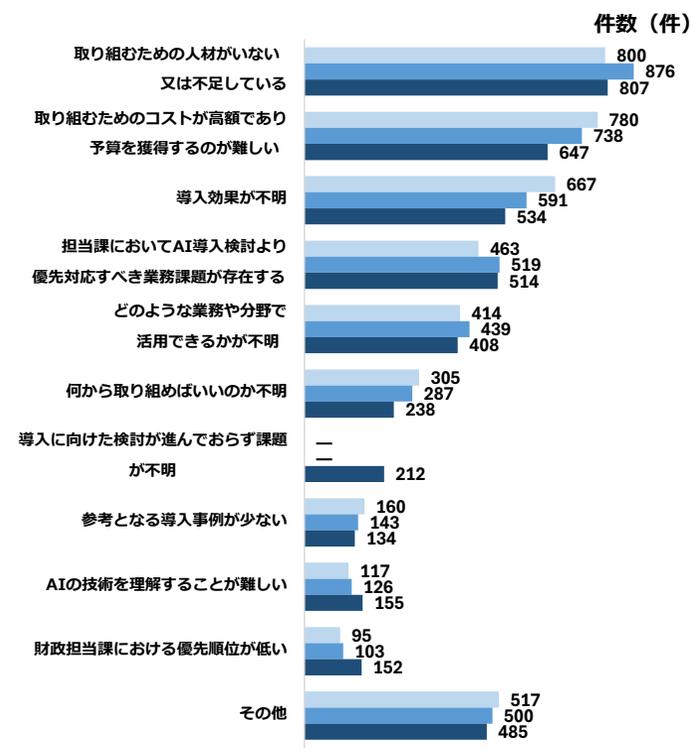
都道府県



指定都市



その他市区町村

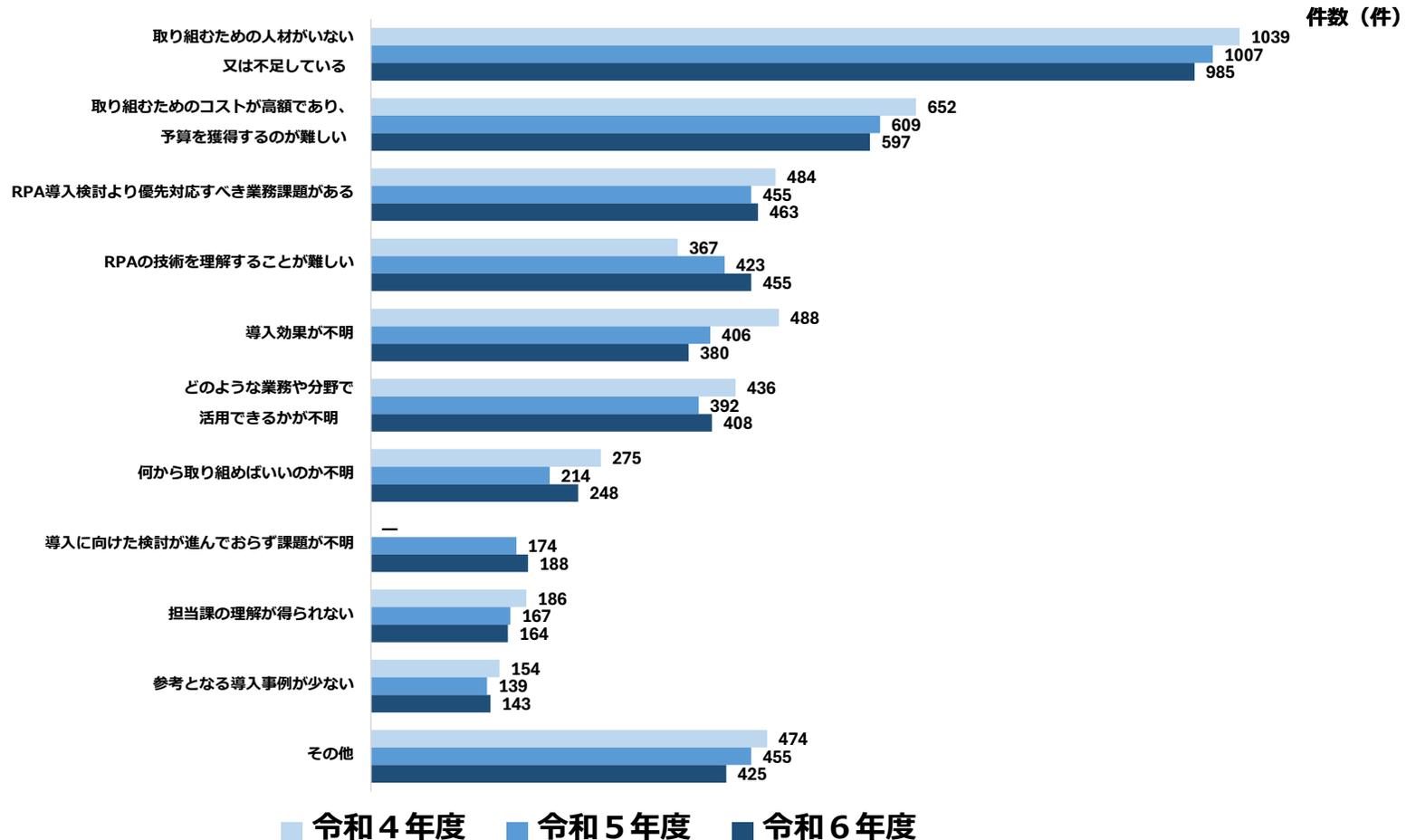


■ 令和4年度 ■ 令和5年度 ■ 令和6年度

※令和2年度調査まではAI未導入団体向けの設問としていたが、令和3年度調査から全団体向けの設問に変更している。
 ※上位10分類のみ個別に集計し、それ以外は「その他」へ集約している。「その他」には「実証や検証を行う連携先が見つからない」等が含まれる。
 ※各年度調査で該当する選択肢がなかったものは「-」で表記している。

総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」（令和4年度12月31日現在）
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」（令和5年度12月31日現在）
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」（令和6年度12月31日現在）

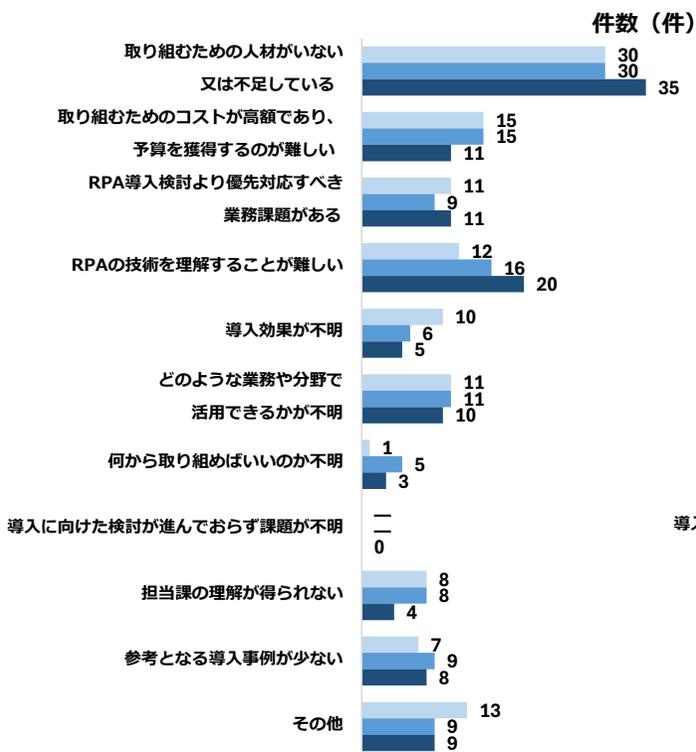
- 令和4年度から令和6年度調査にかけて「取り組むための人材がない又は不足している」、「取り組むためのコストが高額であり、予算を獲得するのが難しい」、「導入効果が不明」、「担当課の理解が得られない」の回答が過去3年間の調査で一貫して減少している。



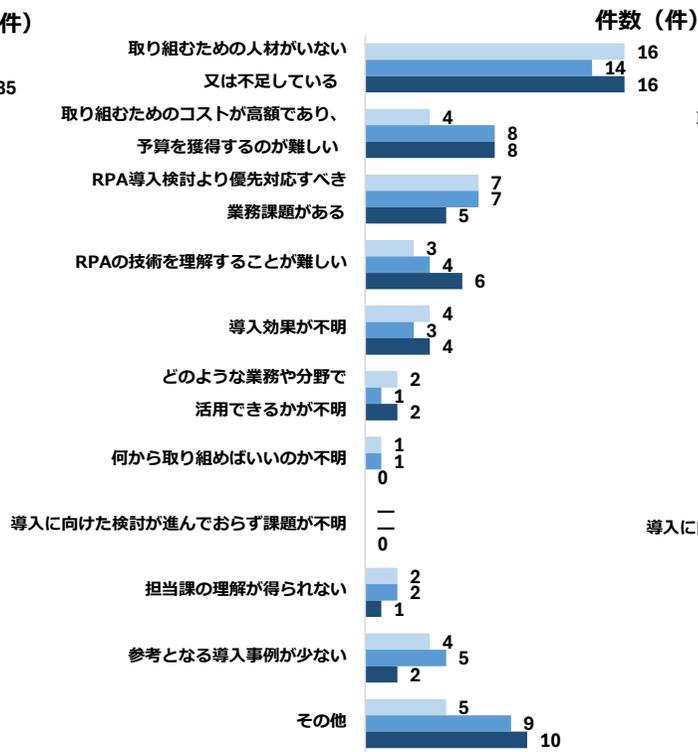
※各年度調査で該当する選択肢がなかったものは「-」で表記している。

- RPAの導入における課題を自治体類型別（都道府県・指定都市・その他の市区町村）で経年比較すると以下のとおりである。
- 全体の傾向と概ね同様であるが、都道府県・その他市区町村では「RPAの技術を理解することが難しい」の回答が過去3年間の調査で一貫して増加している。

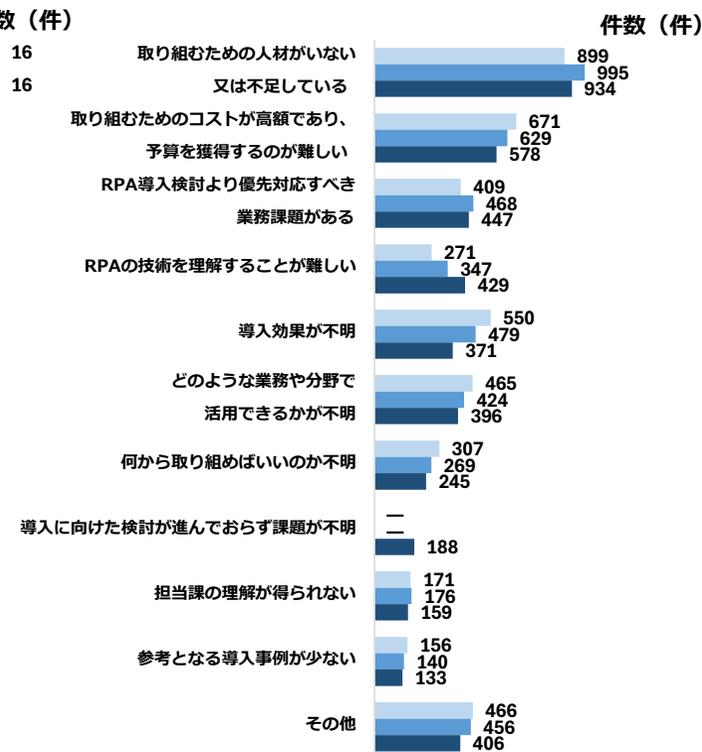
都道府県



指定都市



その他市区町村



■ 令和4年度 ■ 令和5年度 ■ 令和6年度

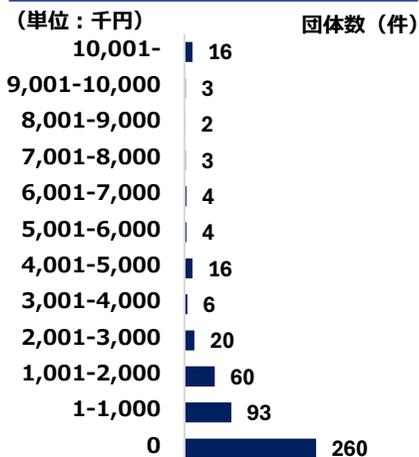
※各年度調査で該当する選択肢がなかったものは「-」で表記している。

総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」(令和4年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」(令和5年度12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるA I・R P Aの実証実験・導入状況等調査」(令和6年度12月31日現在)

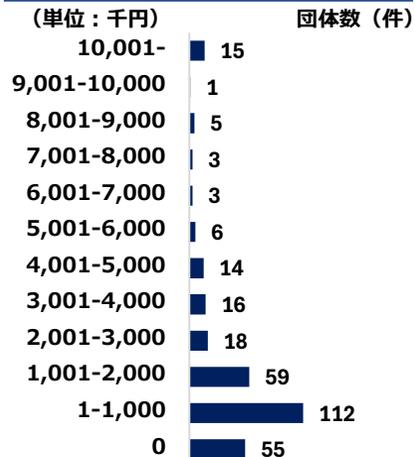
地方自治体のAIの導入費用・年間運用費用

- 導入費用は2,000千円以下が大半であるものの、10,001千円を超えるものまで幅広く分布している。
- 導入後の年間運用費用は、いずれの分野においても2,000千円以下が大半となっている。

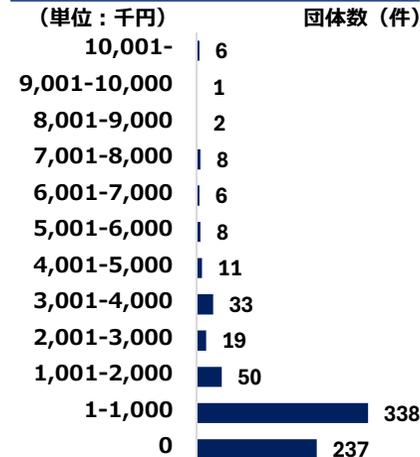
文字認識



チャットボット

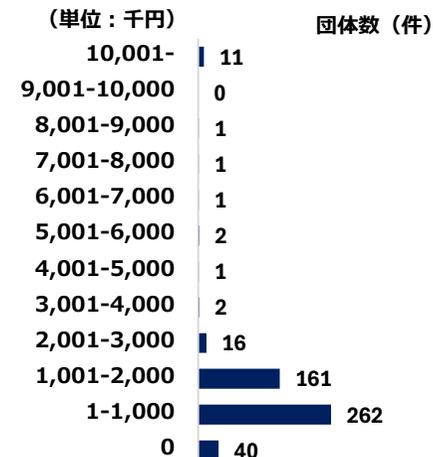
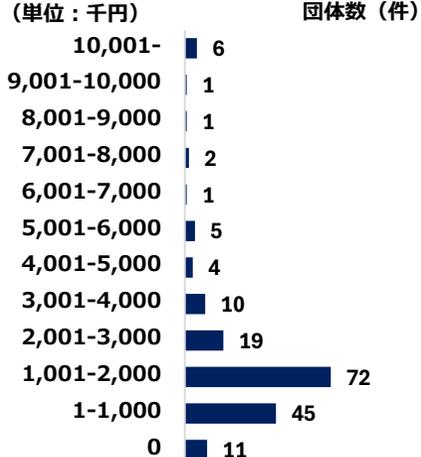
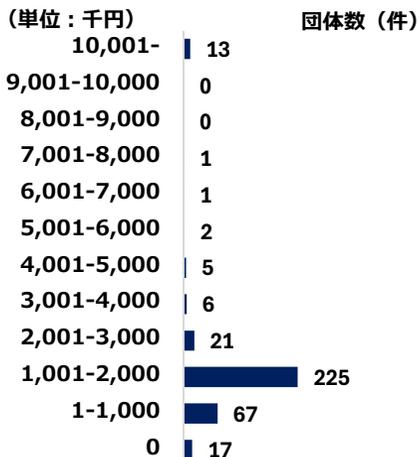


音声認識



導入費用

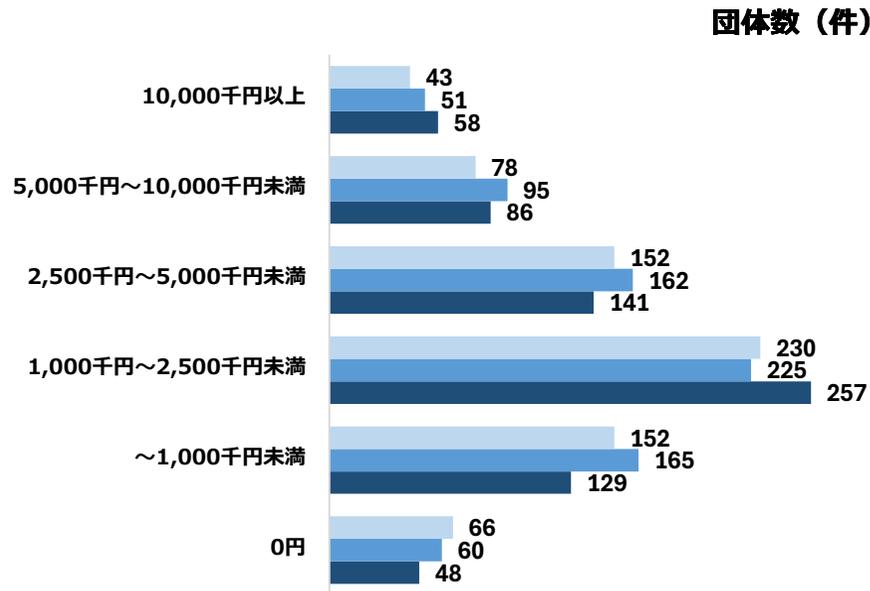
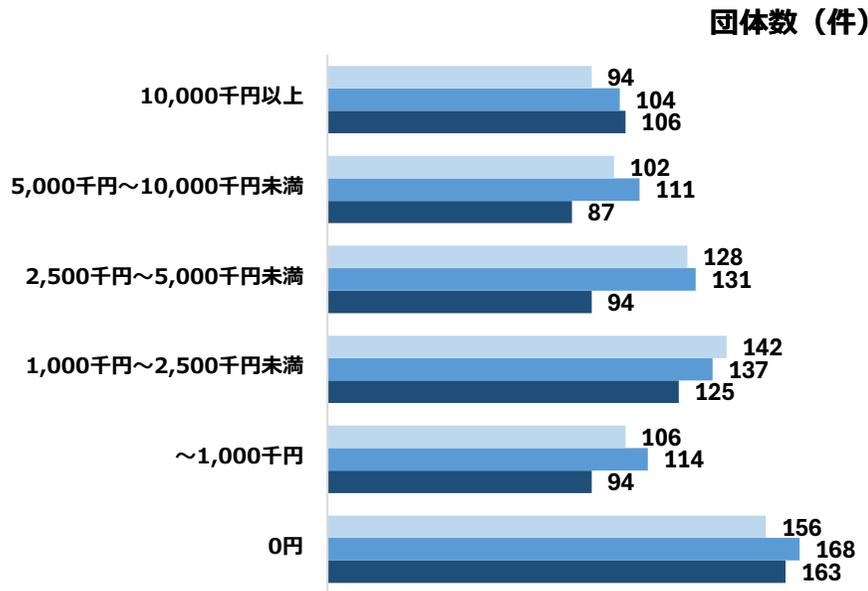
年間運用費用



- RPAの導入費用について、「10,000千円以上」は一貫して増加傾向にある。
- 年間運用費用について、「0円」は一貫して減少しており、令和5年度と比較して導入規模を縮小した団体が多いと考えられる。

導入費用

年間運用費用



■ 令和4年度 ■ 令和5年度 ■ 令和6年度

- 人口規模によらず導入効果が出ており、調査結果の中には100%の削減効果が得られている事例も見られる。

分野別AI導入効果の主な例

導入分野	導入効果	導入市町村の人口規模
チャットボット	令和6年1月1日～令和6年12月31日の間に13,364件のAIチャットボットでの問い合わせがあった。電話での問い合わせの場合、市民及び職員はそれぞれ1件に5分程度要するため、職員は66,820分の対応時間があった。また、市民は24時間365日好きなタイミングで問い合わせることができ、かつ問い合わせ時間も1件1分程度になったことから市民全体で53,456分の削減効果があった。	11.6万人
チャットボット	月に60件ほどの問い合わせをチャットボットで回答。一つの質問に対し電話対応に1分必要だとすると60分の削減につながった。	2.0万人
音声認識	議会事務局の議事録作成関連事務において、年間700時間削減（70%減）	0.1万人
音声認識	各種議事録作成業務において、年間1170時間を削減(100%減)	2.2万人
文字認識	<ul style="list-style-type: none"> ・調整給付金業務の口座確認書の記載内容をシステムへ転記・確認する作業において、年間105時間を削減（22%減） ・敬老祝金支給業務の口座振込依頼書の記載内容をシステムへ転記する作業において、年間75時間を削減（75%減） ・償却資産申告書受付業務の申告書記載内容をシステムへ転記する作業において、年間300時間を削減（33%減） ・健康マイレージ受付業務の申込書記載内容をシステムへ転記する作業において、年間95時間を削減（95%減） 	9.4万人
文字認識	申請書等の読み取り作業において、年間5,950時間を削減（57%減）	55.9万人

- AI導入により業務が効率化されるだけでなく、負担や待ち時間の減少など、住民サービスの向上に寄与している事例も見られる。

分野別AI導入効果の主な例

導入分野	導入効果	導入市町村の人口規模
チャットボット	チャットボットの導入後、1か月あたり約360件のアクセスがあり、約910件の質問に回答している。そのうち閉庁時間帯の割合が約48%で、住民の利便性向上に寄与している。	6.7万人
チャットボット	チャットボット導入後、1か月あたりの平均970件の問い合わせがある。その内閉庁時間帯利用者（18：00～7：59）が約4割で、住民の利便性向上に寄与している。	8.3万人
文字認識	<ul style="list-style-type: none"> ・転入届に手書きしていた事項について、転出証明書からAI-OCRで読み取った情報を元に職員がデータで作成することにより、来庁者の手書き負担を軽減できた。 ・住民異動業務の転入届の内容を住民記録システムへ手入力すべき事項についても、転出証明書からAI-OCRで読み取った情報を直接連携することができるため入力時間が短縮でき、結果として待ち時間も短縮できた。 	11.3万人
文字認識	放課後児童クラブ入所申込業務に導入したことにより、結果通知までの期間を7日程度削減することができ、申請者へ結果を早く通知することができた。	2.1万人
マッチング	保育所の入所選考にAIを導入したことにより、翌年度4月入所申込約1000人分の申請申込から結果通知までの期間を2週間削減することができた。 また、AI導入前は月1回だった随時申込の入所選考について、月2回の入所選考を行えるようになり、待機児童の解消につなげることができた。	14.4万人
マッチング	保育所の入所選考にAIを導入したことにより、申請受理から結果通知までの期間を2か月削減することができた。	3.8万人

地方自治体のRPAの導入効果

- 人口規模の小さな団体でも数千時間程度の導入効果が得られている事例が見られる。
- 調査結果の中にはRPA導入により完全自動化し、100%の削減効果が得られている事例も見られる。

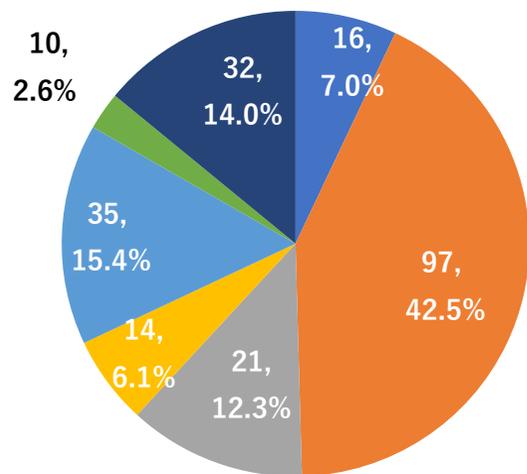
RPA導入効果の主な例

導入業務概要・導入効果	導入市町村の人口規模
<ul style="list-style-type: none"> ・月間スケジュール通知作業：年間32時間削減：完全自動化により削減率100% ・財務会計における各部署の収支予定まとめ：年間14.6時間削減：削減率88% ・税務署からの申告データ申告受理：年間18.4時間削減：削減率65% ・メール自動保存：年間2000時間削減：完全自動化により削減率100% 等 <p style="text-align: right;">合計 年間2,800時間削減</p>	1.5万人
<ul style="list-style-type: none"> ・軽自動車の車両情報のシステムへの登録業務のシステムへの入力作業において、年間112時間を削減（63%減） ・保育所入所関係業務の入園希望者の情報をシステムへ入力する作業において、年間120.7時間を削減（17%減） ・戸籍法及び番号法改正に伴い住民記録システムに登録されている振り仮名を修正する作業において、年間168.4時間を削減（85%減） ・マイナンバー発行情報のシステムへの入力作業において年間604.6時間を削減(40%減) 等 <p style="text-align: right;">合計 年間1,887時間削減</p>	3.8万人
<p>予防接種事業（乳幼児関連）のシステム入力、住登内確認作業において、年間543時間を削減（54.2%）</p> <p>子ども施設給付費の請求書作成事務において、年間60.5時間を削減（83.4%）</p> <p>固定資産税業務の国土調査分システム反映作業において、年間244時間を削減（75.3%）</p> <p>還付金消込事務のシステム消込作業において、年間540時間を削減（100%）等</p> <p style="text-align: right;">合計 年間4,024時間削減</p>	2.8万人

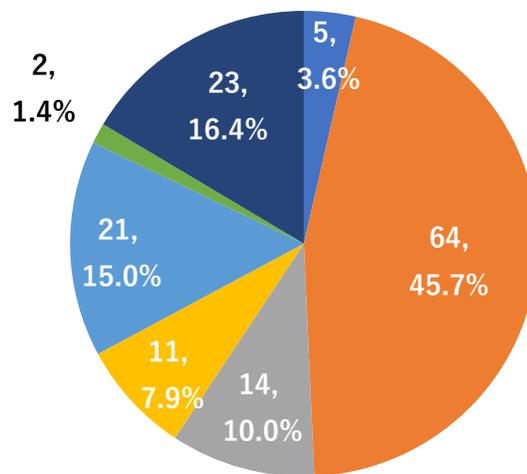
地方自治体のAIの導入動機

- AIの導入動機として、すべての自治体類型別（都道府県・指定都市・その他市区町村）で「担当課からの要望」が最も割合が多くなっている。

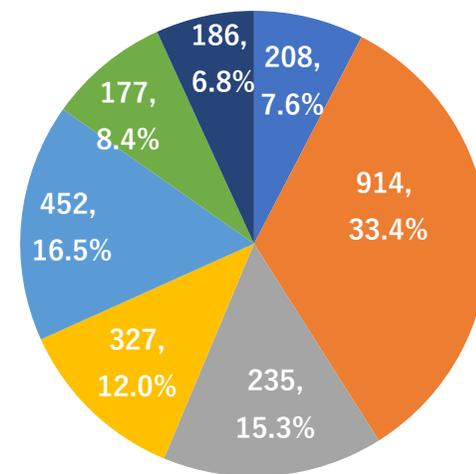
都道府県



指定都市



その他市区町村



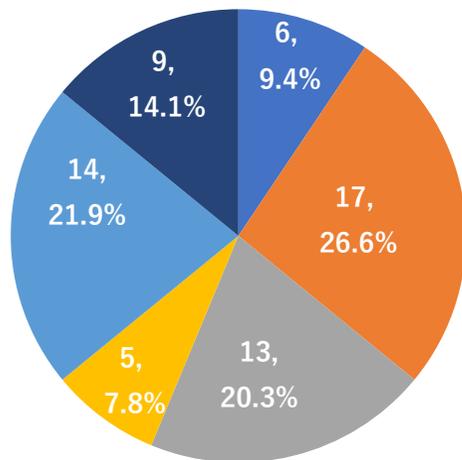
- 首長のイニシアティブ
- 担当課からの要望
- 担当課以外の庁内部署からの提案
- ソフト提供会社からの提案
- 他団体での導入（実証実験も含む）効果
- 共同利用グループ・共同研究会の推進
- その他

〔団体数，
全体に占める%〕

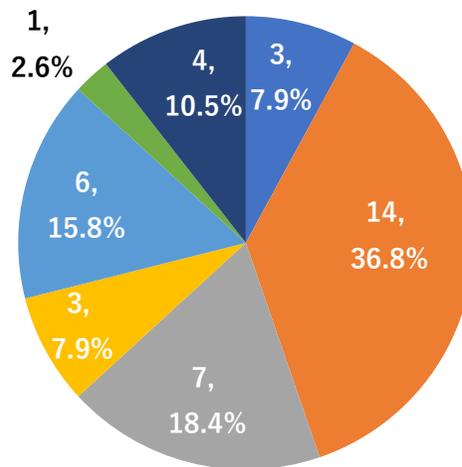
地方自治体のRPAの導入動機

- RPAの導入動機として、すべての自治体類型別（都道府県・指定都市・その他市区町村）で「担当課からの要望」が最も割合が多くなっている。
- AI・RPAともに「担当課以外の庁内部署からの提案」や「他団体での導入（実証実験も含む）効果」の回答割合が多くなっており、庁内での横展開や先進事例の横展開が効果的だと考えられる。

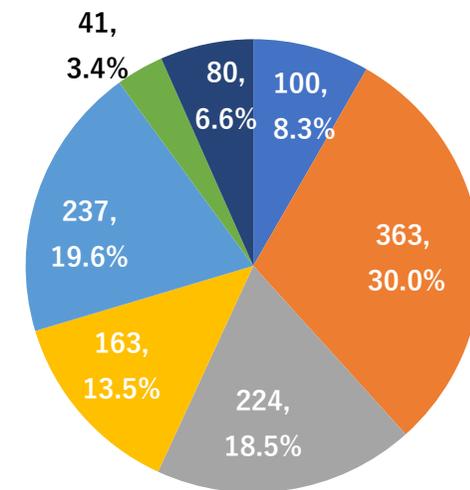
都道府県



指定都市



その他市区町村



- 首長のイニシアティブ
- 担当課からの要望
- 担当課以外の庁内部署からの提案
- ソフト提供会社からの提案
- 他団体での導入（実証実験も含む）効果
- 共同利用グループ・共同研究会の推進
- その他

〔団体数，
全体に占める%〕

- AIの共同利用の形式としては「参加団体が仕様書等を統一し、調達は一括して各団体が実施」との回答が最も多く、136件であった。
- RPAの共同利用については、「実施中」と回答した団体が令和5年度調査の59件から9件減少し50件となり、「実施予定なし」を回答した団体も1,688団体から1,704団体へ増加している。

※AI・RPAともに団体数を集計

AIの共同利用の形式

団体数（件）

	幹事団体が一括して調達し、参加団体にライセンスを付与	参加団体が仕様書等を統一し、調達は各団体が実施	その他
都道府県	5	4	3
指定都市	2	0	2
その他の市区町村	64	132	34
合計	71	136	39

※単独の団体が複数のAIを共同利用している場合も1件として集計

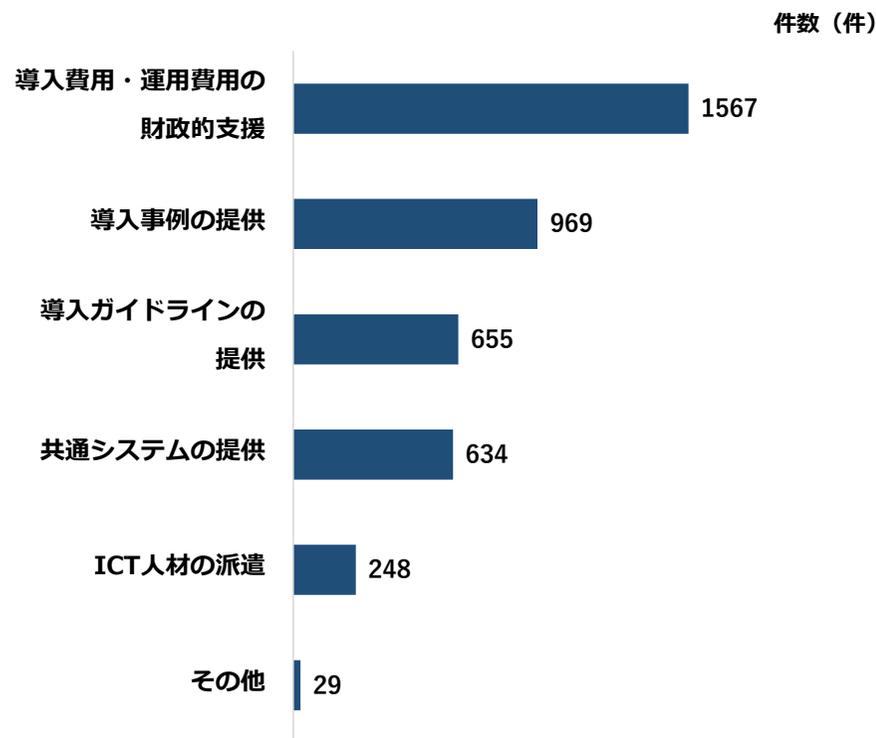
RPAの共同利用での導入状況

団体数（件）

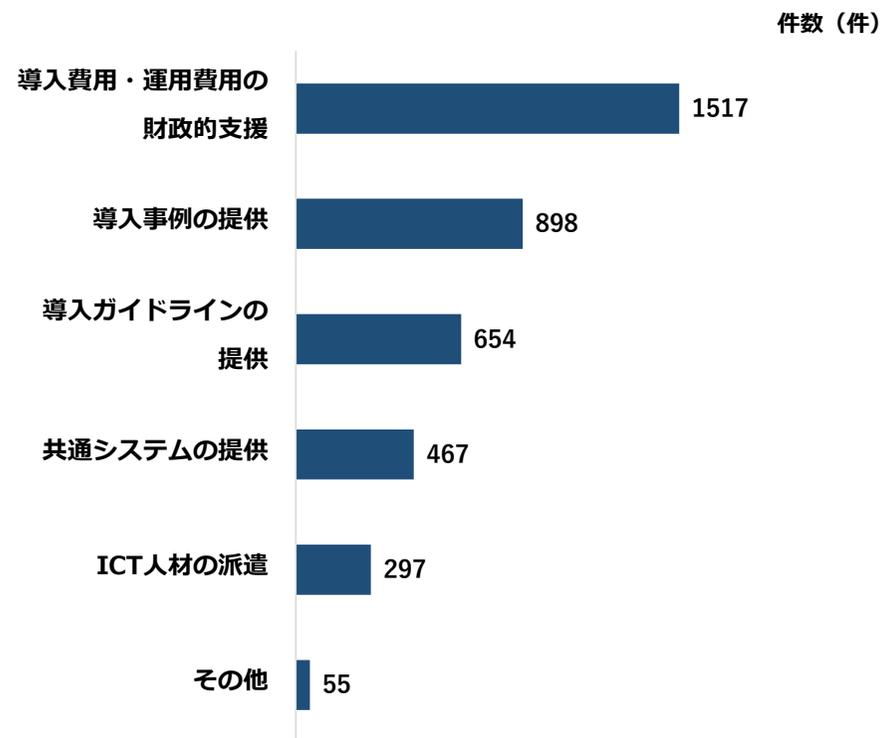
	実施中	実施予定なし	検討中
都道府県	1	43	3
指定都市	0	20	0
その他の市区町村	49	1661	31
合計	50	1704	34

- AI・RPAともに、導入にあたり国レベルで検討してほしい課題として「導入費用・運用費用の財政的支援」、「導入事例の提供」、「導入ガイドラインの提供」の回答数が上位となっている。

AI導入において 検討してほしい課題



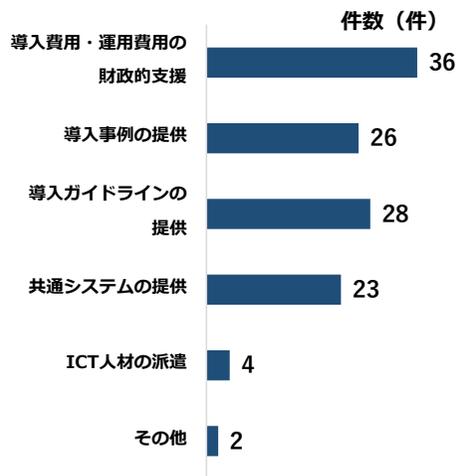
RPA導入において 検討してほしい課題



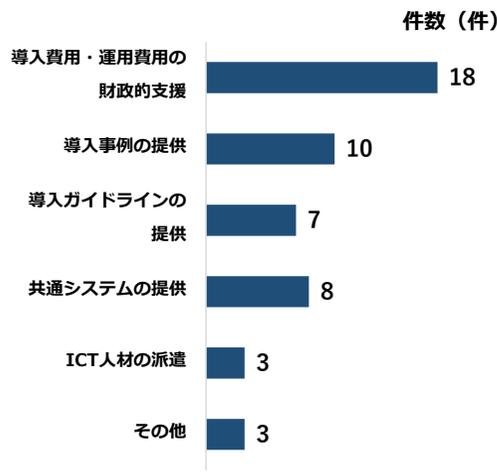
- AI・RPA導入にあたり国レベルで検討をしてほしい課題を自治体類型別（都道府県・指定都市・その他の市区町村）で比較すると以下のとおりである。
- 上位3つに含まれる回答については、いずれの自治体類型でも全体の傾向と同様である。ただし都道府県では全体の傾向と異なりAI・RPAともに「導入事例の提供」より「導入ガイドラインの提供」の回答が多くなっている。

AI導入

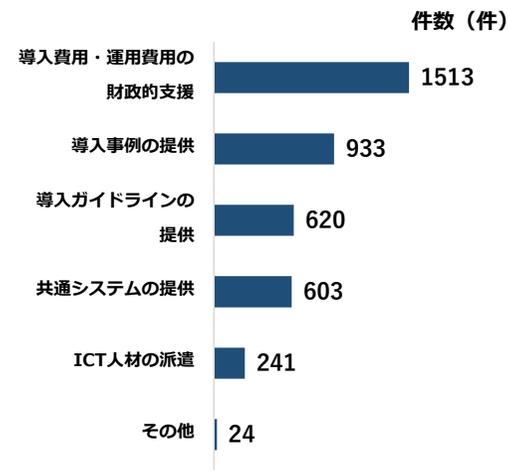
都道府県



指定都市



その他市区町村



RPA導入

