

自治体における AI の利用に関するワーキンググループ 報告書

目 次

はじめに

第 1 章 本ワーキンググループの背景等

1 本ワーキンググループの目的と検討内容

(1) 趣旨・目的

(2) 検討経過

2 自治体における生成 AI の利用状況

3 政府における検討状況等

(1) 条約、法律

(2) AI 事業者ガイドライン

(3) 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

(4) 閣議決定文書

第 2 章 自治体における AI の利用方法及び留意事項

1 自治体における AI 利用に関する基本的な考え方

2 利用方法

(1) 部局共通での利用

(2) 部局の個別の業務における利用

(3) 従来型 AI など

3 留意事項

(1) ガバナンス確保のための体制構築

(2) 要機密情報の取扱い

① 全般（自治体機密性 2、3C・3B）

② 自治体機密性 3C・3B のうち個人情報に係るもの

③ その他の情報セキュリティ

(3) 人材育成

第 3 章 国による支援の方向性

1 自治体向けガイドラインの策定等

2 ユースケース等の横展開

3 国における取扱いの情報提供

おわりに

自治体における AI の利用に関するワーキンググループ 報告書¹

はじめに

- 我が国において、人口減少社会の到来を迎え、長期的に大幅な人口減少が予想される中、持続可能な地域社会の形成や、自治体の行政サービスの持続可能性の確保について、様々な議論が行われ、取組が進められてきている。
- 総務省が令和 6 年 11 月から開催した「持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会」においては、人口減少下において、地域の担い手を含めた資源の不足や偏在が深刻化する中で、自治体の行財政のあり方を持続可能なものにしていくため、具体的な課題の整理及び対応の方策について幅広く議論が行われたところである。²
- 自治体の行財政のあり方の持続可能性を考えたときに、いかに自治体の業務効率化を進め、行政の質の向上を図っていくかが重要なテーマとなり、その際には、自治体における仕事のやり方そのものを大きく変革していく取組が不可欠である。
- そのための有効なツールの一つとして注目されるのが AI である。
- 文章、画像、音声、動画などを自律的に生成する技術として開発・利活用が進む生成 AI は、我々の知的活動に大きな影響を及ぼすとともに、社会の根幹に関わる変化をもたらす「技術的転換点」として、大きな注目が集まっている。また、国家戦略の一環として世界各国が行う巨額の投資は、グローバルな AI 開発競争に拍車をかけ、日進月歩で技術を進化させながら、あらゆる分野での AI 活用が進んでいる。
- 飛躍的な業務効率化を推し進め、将来を見据えて自治体の行政サービスを持続可能なものにしていけるよう、この新しい技術とどう向き合っていくべきかを、本ワーキンググル

¹ 報告書中、文書名・調査名・引用箇所を除き、特段の断りがなければ、

- ・「AI」とは、「生成 AI を含めた AI 技術全般」を、
- ・「生成 AI」とは、「生成 AI 技術」を、
- ・「従来型 AI」とは、「生成 AI 以外の AI 技術」を、

それぞれ指すものとする。

² 令和 7 年 6 月 24 日に「持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会」の報告書が公表された。

ープにおいて検討していくこととした。

第1章 本ワーキンググループの背景等

1 本ワーキンググループの目的と検討内容

(1) 趣旨・目的

- 人口減少下において、地域の担い手を含めた資源の不足や偏在が深刻化する中で、自治体の行財政のあり方を持続可能なものにしていくため、具体的な課題の整理及び対応の方策について幅広く議論を行うことを目的として「持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会」が開催されており、同研究会においては、デジタル技術の導入により、一定の業務効率化の効果が生まれていると言及されている。
- デジタル技術の中でも、とりわけ生成 AI を中心に AI の技術進歩はめざましく、社会への導入も進んできている。また、同研究会の自治体からの意見聴取においても生成 AI の導入により職員の業務効率化が可能かどうか注力している旨の発言があったところであり、業務効率化等の手段の一つとして、自治体において導入が進みつつある。
- 一方で、AI については、新しい技術であるがゆえにその長所・短所が徐々に知られるようになってきた段階である。また、個人情報³の不適切な取扱い、不当な差別やハルシネーション⁴など、様々なリスクも存在することから、人材不足等により、小規模団体を中心に導入に至っていない自治体や、導入に当たって手探り状態になっている自治体も多く見受けられる。
- これらの状況を受け、「自治体における AI の利用に関するワーキンググループ」を開催し、自治体の業務効率化や行政の質の向上のために AI の利用方法や留意事項等を議論し、報告書を取りまとめることとしたものである。

³ 報告書中、「個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）が定める個人情報を指す。

⁴ 「ハルシネーション」とは、生成 AI が事実に基づかない誤った情報をもっともらしく生成することを指す。

（２）検討経過

- 本ワーキンググループにおいては、自治体における AI の利用について、実際の利活用やガイドライン策定に当たっての参考となるよう、実務的な観点から検討を行うことを重視し、学識経験者 6 名に加え、自治体職員 4 名の参加を得て、具体的な利活用シーンを念頭においた業務効率化の方法や課題・留意事項等の議論を行うこととした。
- 第 1 回～第 3 回においては、自治体からのヒアリング等も行いながら、様々な業務・分野のユースケースやガイドラインの策定事例等を幅広く取り上げつつ、検討を進めてきたところである。
- その際、生成 AI における要機密情報⁵（個人情報を含む）の利用については、個人情報保護法制との関係や情報セキュリティ等の観点から議論を深める必要があると考えられたことから、第 4 回において、政府における取扱いや自治体の対応状況を確認するとともに、個人情報保護法による規律との関係等については、個人情報保護委員会事務局より報告を受けた上で、検討を行った。
- なお、行政における AI の利活用に関し、行政通則法の観点から考え得る法的課題等を整理・検討することを目的とした「行政通則法的観点からの AI 利活用調査研究会」が別途開催されているところであり、第 4 回においては、同研究会の事務局を務める総務省行政管理局からも、検討状況の報告を受けている。
- その上で、第 5 回・第 6 回検討会において、報告書案の検討を行った。

２ 自治体における生成 AI の利用状況

【参考資料 3】

- 総務省が実施した「地方自治体における AI・RPA の実証実験・導入状況等調査」⁶

⁵ 報告書中、引用箇所を除き、特段の断りがなければ、「要機密情報」とは、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」において自治体機密性 2 以上に分類される情報を指す。

⁶ 「RPA（Robotic Process Automation）」とは、これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するものを指す。

(令和6年12月31日現在)によれば、生成AIを「導入済」の団体は、都道府県で87.2%、指定都市で90.0%、その他の市区町村で29.9%となっている。

- 前回調査(令和5年12月31日現在)と比較し、生成AIを「導入済」の団体は、都道府県(前回51.1%)、指定都市(前回40.0%)においては大きく増加した。その他の市区町村においても、「導入済」、「実証実験中」及び「導入検討中(導入予定あり)」の団体は全体の51.1%(前回39.5%)と増加し、過半数となっている。
- 活用事例としては、「あいさつ文案の作成」、「議事録の要約」、「企画書案の作成」、「メール文案の作成」、「議会の想定問答の文案の作成」の順に挙げられており、部局共通で活用されている。
- 導入効果としては、議事録の要約において作業時間が半減した事例や、ポスター・チラシ等の画像生成によりチラシ等の作成作業時間が97%減少した事例など、業務効率化の例が挙げられている。
- 課題としては、「取り組むための人材がいない又は不足している」、「AI生成物の正確性への懸念がある」、「導入効果が不明」の順に挙げられている。
- 生成AI利用におけるガイドライン策定状況については、「策定済」は647団体と前回(359団体)と比べて増加したものの、「未策定」が1,004団体と、「策定済」、「策定中」、「未策定」の中では引き続き最も多い。
- このように、生成AIの利用は自治体の業務効率化に大きく貢献し始めてきている。一方で、生成AIの導入・運用に当たっての課題も明確になってきたところである。国において、自治体のガイドライン策定を支援するとともに、適正かつ効果的にAI利用を推進できるような後押しが求められる。

3 政府における検討状況等

- AIのもたらす影響に着目し、世界各国や日本国政府において、AIの利活用に関するルール策定の動きが加速しており、国際的な枠組みや国内法制度の整備、AIの開発や利活用の主体となる者を対象としたガイドラインの策定等を進める動きがみられている。

（１）条約、法律

【参考資料4】

- 令和 7 年 2 月、政府は、フランス共和国・パリで開催された AI アクション・サミットの機会に、「人工知能と人権、民主主義及び法の支配に関する欧州評議会枠組条約」に署名した。この条約は、人工知能（AI）を主題とする初めての国際約束として、AI システムのライフサイクルにおける活動が、人権、民主主義及び法の支配に合致することを目的としており、締約国による適当な措置の採用・維持や国際協力の奨励等を定めたものである。
- また、同年 2 月、国際指針に則り、イノベーションの促進とリスク対応を両立するものとして、「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律案（AI 法案）」が閣議決定され、令和 7 年 5 月 28 日に成立した⁷。政府は、同法第 18 条に則り、人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する基本的な計画（以下「人工知能基本計画」という。）を定めることとなっている。
- 同法第 5 条（地方公共団体の責務）では、「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関し（中略）その地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」と定められている。政府が示した人工知能基本計画と整合性を取りながら、自治体は AI の活用を進めていく必要がある。

（２）AI 事業者ガイドライン

【参考資料5】

- 令和 6 年 4 月 19 日、AI 開発・提供・利用に当たって必要な取組についての基本的な考え方を示すものとして、AI の開発・提供・利用を担う全ての者（政府・自治体等の公的機関を含む）を対象とした「[AI 事業者ガイドライン](#)」が第 1.0 版として公表された。更新された第 1.1 版（令和 7 年 3 月 28 日公表）では、生成 AI に関する技術の進歩や事業者における導入の進展を踏まえ、マルチモーダルな生成 AI⁸、RAG⁹等に

⁷ [人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律（令和 7 年法律第 53 号）](#)

⁸ 「マルチモーダルな生成 AI」とは、テキスト、画像、映像等の多様な形式（マルチモーダル）の出力が可能なものを指す。

⁹ 「RAG（Retrieval-Augmented Generation、検索拡張生成）」とは、生成 AI が利用者の

関する記載が拡充されている。

- 「本ガイドラインを参考の一つとしながら、AI 活用に取り組む全ての事業者が自主的に具体的な取組を推進することが重要となる。」とされ、自治体においても AI 利活用に取り組む際に参考とすべきガイドラインとなっている。

（３）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

【参考資料6】

- 政府における生成 AI の業務利用については、デジタル社会推進会議幹事会において「[ChatGPT 等の生成 AI の業務利用に関する申合せ（第 2.1 版）](#)」（令和 7 年 3 月 25 日デジタル社会推進会議幹事会申合せ）に基づき運用されてきたところであるが、今般、同申合せの内容も統合する形で、令和 7 年 5 月 27 日に開催した第 19 回デジタル社会推進会議幹事会（書面開催）において、「[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](#)」（以下「政府ガイドライン」という。）が決定された。
- 政府ガイドラインでは、
 - ・各府省に AI 統括責任者（CAIO）を設置し、各府省の生成 AI システムの利活用の把握・推進、ガバナンス、リスク管理を統括すること
 - ・生成 AI システムの企画者・提供者は、安全かつ品質の高い生成 AI システムの調達・利活用をするため、「調達チェックシート」及び「契約チェックシート」を参考にして調達・契約等を行うとともに、運用開始後も適切な利用や安全性、品質の確保を定期的に検証すること
 - ・CAIO は「生成 AI システムの利活用ルールひな形」に基づき、各府省の利用者（職員）に向けて生成 AI の利活用ルールを策定すること。また、利用者はその利活用ルールを遵守すること
 - ・AI の利活用等に関する有識者からなる先進的 AI 利活用アドバイザリーボードを設置し、高リスク AI の評価・リスク緩和のための助言、各府省における生成 AI 利活用状況の把握・ベストプラクティスの共有、各府省における生成 AI システム特有のリスクケースの

質問に対して、外部の情報源（社内データベース、Web など）から関連情報を検索し、それをもとに自然な文章で回答を生成する技術を指す。

把握・助言等を行うこと
等が定められている。

- また、政府ガイドラインは、「地方公共団体においても、必要に応じ、参考とされることが期待」されている。

（４）閣議決定文書

- 上述のとおり、AI 法の制定や、生成 AI の業務利用に関する具体的な運用方針の策定等を通じ体制整備が進められるのとあわせ、各種の閣議決定文書が策定され、その中に政府全体としての AI 利活用の方向性も示されている。
- これらの閣議決定文書においては、AI 法に基づき、政府が積極的に AI 活用・ガバナンスの確保を進めることや政府において安全・安心な AI の利活用環境を希望する自治体に提供していくことなどが明記されている。

「経済財政運営と改革の基本方針 2025」（令和 7 年 6 月 13 日閣議決定）

（抄）

AI 法に基づき、イノベーション促進とリスク対応を両立しつつ、AI の研究開発・活用等を進めるとともに、人材の育成・確保を行う。質の高いデータ整備、研究開発力の強化や利活用、計算資源・情報通信基盤のインフラの高度化を進める。社会全体への AI 実装の促進に向け、政府が率先して AI を活用する。そのため、内部開発により政府等の AI 基盤を構築するとともに、生成 AI の調達・利活用ガイドラインに基づき、ガバナンスを確保する。

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和 7 年 6 月 13 日閣議決定）（抄）

社会全体への AI 実装を促進し、生産性の向上やサービスの維持・強化を図るため、今通常国会において成立した「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律」に基づき、AI の社会での活用に向けた政府の体制整備を円滑に実施するとともに、政府が率先して安全・安心な AI 活用を進める。これまでデジタル庁を中心に実施されてきた生成 AI の検証事業や「AI アイデアソン・ハッカソン」等によるユースケースの掘り起こし結果等を踏まえ、同庁の内部開発を更に加速させるための環境を整備した上で、同庁の

内部開発により政府等における AI 基盤（ガバメント AI（仮称））を構築するとともに、AI 利活用に資する政府保有データの整備・普及を行う。併せて、「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」に基づき、各府省庁への AI 統括責任者（CAIO）を設置するとともに、デジタル社会推進会議に先進的 AI 利活用アドバイザリーボードを設置する等 AI のガバナンス・推進体制の構築に取り組むことで、生成 AI の利活用促進とリスク管理を表裏一体で進める。

このような政府による積極的な生成 AI の利活用に向けた仕組みの整備と併せ、地方公共団体が AI を活用し、各行政事務・サービスの質の維持・向上や業務効率化を図ることを支援するため、政府や地方公共団体と民間事業者との協業を加速させ、地方公共団体が利用しやすい AI サービスの開発を推進する。このため、デジタル庁の体制を整備した上で、地方公共団体や民間事業者が共創して短期で AI サービスを改善・プロダクト化する仕組みを確立することとし、プロダクト化されたサービスを全国の地方公共団体に展開することで、地方公共団体における積極的な AI サービスの実装を目指す。その際、特に小規模な地方公共団体が AI 学習用のデータセットや品質ルール等を独自に整備等することは負担が大きいと考えられるため、デジタル庁で今後構築することとしている政府における AI 基盤の開発・実装とセットで、基本的なデータ等の整備に向けたフローを確立するとともに、安全・安心な AI の利活用環境や内部開発が可能な環境を希望する地方公共団体に提供し、行政事務・サービスの観点から特に効果のあったプロンプトやアプリケーション等については、全国の地方公共団体にも共有する。

「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画 2025 改訂版」（令和 7 年 6 月 13 日閣議決定）（抄）

重要分野での利用や社会課題解決のために AI 活用を推進するとともに、政府や地方自治体等による AI 活用を AI の社会実装の起点とするため、デジタル庁は、政府等の行政現場での AI 利用環境（ガバメント AI）の提供や利用を通じた AI 機能高度化を推進する。

「統合イノベーション戦略 2025」（令和 7 年 6 月 6 日閣議決定）（抄）

・医療・ヘルスケア、ロボット、工場・プラント、インフラ・防災、安全保障、政府・自治体等の重要分野や、介護、農林水産業等の人手不足が深刻な分野での AI の活用を促進する。また、それらの取組を通じて、地方創生を進める。

（中略）

- ・ 地方における A I の本格的な導入を促進するため、地方の自治体や企業が参加して A I の実証・導入を推進する機会・事例（A I 北海道会議等）を増やし、普及・広報を進める。

第 2 章 自治体における AI の利用方法及び留意事項

1 自治体における AI 利用に関する基本的な考え方

- 生産年齢人口が減少し、公務に限らず人材確保が困難となっている中で、職員でなければできない業務に注力できる環境を整えることが重要である。そうした観点からは、AI を含むデジタル技術で代替可能な作業は置き換えていくことが必要である。
- 加えて、近年登場した生成 AI については、文章作成をはじめ、知識やスキルを必要とする作業が可能であり、デジタル技術による単なる作業の代替にとどまらず、仕事の質とスピードを大幅に高め、飛躍的な業務効率化につなげていくことも期待される。
- デジタル技術の導入に当たっては、既存の業務の見直しに取り組むことで、業務の統廃合も含めた抜本的な変革が期待される。特に生成 AI については、既存のデータを基に新たな出力を行う形での活用が可能となることから、各自治体が保有する庁内データを部局横断的に利活用することが望ましい。
- 一方で、生成 AI の出力結果には偽情報・誤情報・偏向情報が含まれるといったリスクや、生成 AI に関するリテラシーの欠如から、生成 AI に不適切に個人情報を入力し、個人情報保護法等のルールに抵触することになりうるといったリスクにも、十分留意する必要がある。
- 生成 AI の未導入団体からは、正確性の懸念を理由に、導入が困難という声も上がる。こうした懸念を払拭するためには、生成 AI の利用目的に応じて求められる正確性の水準が異なることを意識し、生成物を人が必ず確認するルールを設けることが重要である。また、生命・安全に関する機微情報でない限り、生成 AI を利用した翻訳・検索・取りまとめ等に用いる場合においては、誤りが含まれる可能性があることを明示した上で、生成 AI による出力結果を表示することも考えられる。

- こうした、利用に当たって考慮すべき生成 AI の特性については、技術革新とともに状況が変わりうるため、将来を見据えた AI 利用の議論が必要となってくる。あわせて、AI の利用推進に向けた既存制度のアップデートも求められる。
- また、別の観点からは、AI を利用した新しい働き方を取り入れることにより、若手職員を中心に全職員にとっての魅力を高めることができ、組織全体の活性化・職員の満足度向上にもつながるとともに、人材確保にも有効であることにも着目すべきである。
- これらとあわせ、AI の技術革新のスピードは速く、自治体単位で最新の動向・利用状況を把握するのは人的リソースの制約があり難しく、AI の利用ノウハウについて、自治体間でナレッジを共有できる取組が必要であるとの意見も複数挙げられた。
- 加えて、AI の普及が進んでいくことが見込まれる中、多くの自治体が個別に AI の調達手続を実施することは、非効率的であるとの指摘も複数あった。特に、小規模団体からは、費用対効果の説明が困難との声上がり、自治体が費用面を気にすることなく利用できる AI のニーズが存在する。そのため、国が希望する自治体に安全・安心な AI 利活用環境を提供するのが望ましい。

2 利用方法

- 生成 AI の導入団体数は大きく伸びてきているところであり、その活用方法も様々見られるところである。以下では、本ワーキンググループでの活用状況調査を元に、利用形態ごとに留意点を挙げていくこととする。

（１）部局共通での利用

【参考資料7】

- 生成 AI の利用方法の一つ目として、文字起こし、議事録の作成、文章要約等といった、自治体内で部局共通での利用が多く見られている。生成 AI を導入済みの自治体からは、こうした利用により一定の定量的な効果が得られていることも報告されているところである。幅広い部局における多くの職員の潜在的なニーズが見込まれることから、優良事例を庁内で広く展開するのが効果的であり、全国的な共有も進めていくのが望ましい。

＜生成 AI のユースケース例①＞

汎用的利用	会議録作成業務に、 生成 AI を搭載した文字起こしツール を利用
	従来型 AI による文字起こしツールに生成 AI による要約を組み合わせることで議事概要を作成
	「議会の会議録」、「例規集」、「市の広報」を参照させ、答弁案や企画部門における事業概要の作成等、幅広い領域での文書生成に活用
業務システムのコード生成	電子申請システムをカスタマイズするための JavaScript のコードや、村内調査の結果をグラフ化するための Python コード作成にも活用
	生成 AI で作成したソースコードを活用し、固定資産税の課税基準となる土地の用途を衛星画像から従来型 AI で判別するシステムを内製化
市民向けチャットボット等	市民向けの 孤独・孤立の悩み相談サービス を展開（生成 AI が 24 時間相談対応 ）
	市民向け応答サービス （市民からの質問に、生成 AI が市 WEB サイト等の情報を基に回答を返すサービス）を導入予定

- 仮に、生成 AI の出力結果に不正確な点が含まれたとしても、例えば、外国人向けの案内の翻訳などは、作成しないよりも、生成 AI の出力結果であること及び誤りが含まれる可能性があることを明示した上で公開する方が、住民の利便性が向上する。その上で、公開後に、住民からの指摘等により誤りがあったことが判明した場合には修正を柔軟に行う姿勢が求められている。
- また、上記のユースケース例にないものとして、例えば、カスタマーハラスメント対策では、民間企業は積極的に生成 AI を活用し、業務効率化と従業員の心理的負担の軽減を実現している。自治体においても民間企業の活用例を参考にしながら活用方策を検討することが有用である。

（２）部局の個別の業務における利用

【参考資料８】

- 生成 AI の利用方法の二つ目としては、生成 AI の出力結果の精度を上げることで、部

局の個別の業務に利用することが考えられる。実際の利用事例として、例えば、仕様書作成に特化した生成 AI 搭載のアプリが見受けられ、自治体における個別の業務の特性に合致した生成 AI を利用することで更なる効率化が図られることが期待される。

- こうした利用を進めるに当たっては、必要なセキュリティ対策を講じつつ、自治体がこれまで蓄積してきた業務関連データを生成 AI が参照しながら回答することで、回答の精度を高められると指摘されている。このような仕組み（RAG）は生成 AI の活用を効果的に進める上で有効とされている。なお、RAG の利用料金は、一般的なクラウドサービスにおいて低額で提供される事例がみられる。調達に当たっては、複数事業者からの見積を取得し、価格の妥当性やサービス内容の比較検討を行うことが重要である。
- 多くの自治体での活用が進むよう、その仕組みを構築するノウハウの横展開が重要である。また、今後、RAG の利用が前提となった場合、各府省庁は積極的に自治体に対する通知等を公表し、どの制度に紐づく通知等であるかが分かるように集約していくこと、また、公表の有無にかかわらず、機械可読な状態とすることで、更なる精度の向上や情報を活用する自治体側の作業の負担の軽減を図ることができる。
- 本ワーキンググループにおいては、庁内向けの文書、マニュアル等を生成 AI に学習させることで、旅費事務や会計事務といった庁内事務において有効に活用されているという旨が報告されている。こうした技術を、法令事務などの他の庁内事務に加え、住民向け業務においても活用することができれば、専門人材の不在やベテラン職員の退職によるノウハウの不足を補うことにつながることを期待される。

＜生成 AI のユースケース例②＞

職員向け Q&A 等 (RAG を活用)	森林法や林野庁通知を学習させ、許認可業務に関する問い合わせ対応へ活用
	職員の会計処理や休日の取り方などの質問に対応する庁内チャットボットの構築を検証 ※ R6 年度に実証実験
	市長答弁に生成 AI が作成した文章を活用（答弁の半分程度に生成 AI が作成した文章を採用）
	庁内の数多くのマニュアルや例規等の中から必要な情報を探す作業を生成 AI で効率化を検証 ※ R6 年度に実証実験

	生成 AI の学習用データとして例規集や会計事務マニュアル等を読み込ませ、 会計事務に関する庁内からの問い合わせ対応へ活用
相談記録の作成等に活用	福祉相談の相談記録表作成業務 において、個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等をマスキングし、生成 AI に入力しないようにした上で、対面・電話による 相談内容の要約 などに活用
その他	専用アプリを使って、 システム調達仕様書案の作成 などに活用

（３）従来型 AI など

【参考資料9】

- 従来型 AI（機械学習やルールベースのシステムによる自動化技術などを想定）や RPA であっても、自治体の業務効率化や行政の質の向上につながることは、これまでの活用事例から明らかである。
具体的には、
・橋梁の点検における損傷の検知及び定量的な評価による診断補助のため、ドローンの撮影した映像を AI により分析
・RPA・AI-OCR による反復的な入力・データ化作業事務の効率化
等の事例が確認されているところであるが、総務省としても、引き続きこうした優良事例を紹介し、各自治体での導入を促進することが重要である。

3 留意事項

- AI は業務効率化に大きく寄与するものであり、利用を進めていく必要があるが、一方で利用に当たっては、組織の責任体制の構築、要機密情報の取扱い、人材の確保・育成など留意すべき点は多い。こうした留意点を整理し自治体に示すことで、AI の利用が進む環境を整えていくことが重要である。

（１）ガバナンス確保のための体制構築

【参考資料10】

- 「自治体 DX・情報化推進概要」（令和 6 年 4 月 1 日現在）によると、自治体の CIO は首長・副知事・副市区町村長が多く、CIO 補佐官は外部デジタル人材の活用が進んでいる。

- CIO 等については都道府県で 41 団体、市区町村で 1,083 団体が任命している。
- CIO 補佐官等については都道府県で 27 団体、市区町村で 569 団体が任命している。

- 今般、国は、政府ガイドラインに基づき、各府省庁に CAIO を設置し、AI の利活用・リスク管理のガバナンス体制を明確化している。自治体においても、AI の利活用・リスク管理における責任者を明確にする必要がある。自治体に CAIO を設置する場合、組織全体の責任者という位置づけであるため、CIO と CAIO が兼務となることが多いと考えられる。¹⁰
- 自治体に CAIO を置く場合、自治体によっては、専門的知見よりも組織内の調整や責任者という点を重視すること考えられる。そのようなことを踏まえると、CIO に対する CIO 補佐官のように、CAIO のマネジメントを専門的な知見から補佐する人材（CAIO 補佐官）の設置が考えられる。現在、自治体において CIO 補佐官が設置され、情報政策全般に関する助言・支援を担っているが、AI に関する専門的知見や実務経験を必ずしも有しているとは限らないため、その場合はその者とは別に新たに CAIO 補佐官を設置していく必要があると考えられる。AI に関する専門的知見が必要となる観点からは、一部の大都市を除けば人材確保が困難と見込まれるため、共同設置による複数団体での CAIO 補佐官の確保や、都道府県が確保した専門人材を CAIO 補佐官として市区町村へ派遣すること等が考えられる。
- このように、外部の専門的知見の活用と、それをいかに確保していくかが重要であること

¹⁰ 一般に DX の立案・実行における組織のマネジメントの中核を担う責任者は CIO

（Chief Information Officer）と呼ばれるが、政府における定義は以下のとおりである。

○デジタル統括責任者（旧：府省 CIO）は、「当該組織における総合的・計画的な行政デジタル化の推進を統括する責任者のこと。」（デジタル社会推進標準ガイドラインの「[DS-130 標準ガイドライン群用語集](#)」）

○AI 統括責任者（CAIO）は、「当該組織における総合的・計画的な行政デジタル化の推進を統括する責任者であるデジタル統括責任者の役割のうち、AI 分野に係る役割を担う。」（デジタル社会推進標準ガイドラインの「[DS-920- 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](#)」）

なお、自治体においては CDO（Chief Digital Officer、最高デジタル責任者）など異なる名称を用いた役職を設けていることがある。

から、政府において設置される「先進的 AI 利活用アドバイザリーボード」と歩調をあわせて、専門的知見を有する第三者による相談機能の強化を図ることが求められる。

（２）要機密情報の取扱い

【参考資料11】

①全般（自治体機密性 2、3C・3B）

- 「[地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン](#)」では、政府機関における対応と整合性を持たせ、
 - ・自治体機密性 2 の情報をパブリッククラウドサービスで扱う場合は、アクセス制御、機密性保護のための暗号化等の対策（同ガイドラインの対策基準 8.3 外部サービス（クラウドサービス）の利用（自治体機密性 2 以上の情報を取り扱う場合））の実施を求めている
 - ・自治体機密性 3C・3B の情報をパブリッククラウドサービスで扱う場合は、アクセス制御、機密性保護のための暗号化等の対策（同ガイドラインの対策基準 8.3 外部サービス（クラウドサービス）の利用（自治体機密性 2 以上の情報を取り扱う場合））の実施を求めた上で、ISMAP 登録サービスであれば利用可とされているという趣旨の内容が記載されている（ただし、画一的な約款等への同意のみで利用可能となるクラウドサービスでは自治体機密性 2 以上の情報を取り扱うことはできないとされている）。
- 加えて、前述の政府ガイドラインでも触れられているとおり、生成 AI 特有の配慮事項として、入力した要機密情報を学習させない仕組み（オプトアウトの徹底）が重要である。また、自治体は利用するサービスの責任範囲を利用前に整理し、サービスを利用する際のリスクの対応について、十分に検討する必要がある。
- また、令和 7 年 2 月 3 日に個人情報保護委員会事務局から「[DeepSeek に関する情報提供](#)」がなされ、DeepSeek 社が提供する生成 AI サービスを利用する場合、データが中華人民共和国に所在するサーバに保存され、中華人民共和国の法令が適用される点の情報提供が行われた。例えば、国外にサーバ装置を設置している場合は、現地の法令等が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける可能性があることに注意する必要がある。

- 現在、個人情報保護法の改正等、国におけるルール整備に係る議論が進められているところであり、その動向を注視しながら対応していくべきである。

②自治体機密性 3C・3B のうち個人情報に係るもの

- 本ワーキンググループでは、適切なリスク対策を講じた上で、個人情報も生成 AI に入力することにより、自治体の業務効率化を図るのが望ましいという意見が挙げられた。
- 自治体の業務は住民の個人情報を扱うことが多く、丁寧かつ慎重な取扱いが求められることは当然のことである。しかし、個人情報保護法上の提供元基準¹¹の下で、扱う情報が個人情報に該当するデータであるからといって、生成 AI の利用を全て否定することは、職員の業務効率化や住民サービスの向上にとって必ずしもプラスとならない。
- 例えば、本ワーキンググループにおいては、個人の特定がなされないよう、個人情報に該当する情報を削除又はマスキングを行った上で生成 AI を用いて文章の要約を作成するという工夫を行っている事例が紹介された。また、福祉業務における訪問調査の際に、音声データの文字起こし、要約や所定の様式への入力など、個人情報を含むデータを生成 AI で処理する実証を行う自治体の事例も紹介された。この実証においては、ISMAP 登録サービス内での生成 AI による処理や単一のデータセンターに保存された情報からでは元の情報に完全に復号できない状態で複数のデータセンターに保存される分散管理の技術的手法など、当該団体の情報セキュリティポリシーとの関係に留意しながら、実装に

¹¹ 「提供元基準」とは、「[個人情報保護法 いわゆる 3 年ごと見直し 制度改正大綱](#)」（令和元年 12 月 13 日 個人情報保護委員会）において、以下のとおり説明されている。

- 個人情報保護法は、それぞれの個人情報取扱事業者が個人情報を適切に取り扱うことを求めている。このため、外部に提供する際、提供する部分単独では個人情報を成していても、当該情報の提供元である事業者において「他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなる」場合には、提供元に対して、個人情報としての管理の下で適切に提供することを求めている。
- これは、提供先で個人情報として認識できないとしても、個人情報を取得した事業者は、一義的に、本人の権利利益を保護する義務を課すという基本的発想から、提供元において、上記のような情報についても個人情報として扱うことを求めるものである（一般に「提供元基準」と呼ばれている。）。

向けて個人情報の取扱い、業務効率化の効果やセキュリティ上の安全性の確保の検証、検討を行うということであった。

- これらの取組は、個人情報の適切な取扱いと職員の負担軽減、費用面からの実現性など、様々な課題をクリアしようと挑戦するものであると言える。個人情報を含むデータを生成 AI で取り扱う際にどのような仕組みや環境を構築すべきかについては、最適解は将来に向けて変わりうるものであり、国においては、こうした事例に対する助言に努めるとともに、他の自治体の参考にできるようになった段階で、留意した点や工夫した点とあわせ、紹介していくべきである。

個人情報を含むデータを取り扱う際に留意すべき事項

- 各団体の情報セキュリティポリシーとの関係（例：業務に関わるシステム全体を通じて ISMAP 登録されたものなどセキュリティ対策が講じられているものであるか、サービス提供事業者の所在国やサーバの設置場所などを踏まえた国の法令が適用されるか確認されているかなど）
- 個人情報保護法との関係（例：利用目的のための必要最小限の利用又は提供に留まっているか、生成 AI への入力それ自体で特定の個人が識別されるか、個人情報保護法上本人同意が必要な取扱いかなど）
- 生成 AI 特有のリスクとの関係（例：学習データとならない仕様か、生成 AI エンジンへ送られたデータの扱いなど）

- また、住民や議会の間にも、生成 AI への個人情報の入力に対する不安の声も存在する。自治体は、生成 AI の利用に当たり、どの業務で、どのような個人情報を入力するのか、またその結果として、どのように住民サービスの質の向上につながるのかを、丁寧に説明していく姿勢が求められる。
- そして、自治体は個人情報の取扱いに係るリスクを適切に管理しながら業務効率化を図るために、技術の進展や国の検討状況を踏まえ、自団体の情報セキュリティポリシーの見直しを含めた対応を検討することが望まれる。

③その他の情報セキュリティ

- 国と自治体のネットワークが接続され、多くの情報がやり取りされている現状を踏まえると、国においては、上述の要機密情報の取扱いに限らず、政府と整合性のとれた情報セキュリティ対策を行うよう自治体に促す必要がある。
- 現状、自治体における AI 利用はクラウドサービスが中心となっているが、利用目的や利用手法によってはオンプレミス¹²環境などが選択される場合も考えられるため、クラウドサービス以外の利用可能性にも留意する必要がある。
- オフライン状態の端末内で動作する AI を利用することも考えられるが、その際には、端末に保存されるデータの取扱いに特に注意が必要である。データが外部サーバに送信されることはないが、端末自体の盗難や紛失及び端末内への不正アクセスのリスクにさらされる可能性があるため、これらへのセキュリティ対策が重要となる。

（３）人材育成

【参考資料12】

- 自治体が AI を導入するためには、首長や幹部職員の理解醸成が重要である。首長の強いコミットメントに加え、人材育成・人事担当部局と DX 推進担当部局との緊密な連携の下で、全庁的に AI を利用可能な組織を目指すべきである。
- また、専門人材と一般の職員の橋渡しを行う DX 推進リーダーと呼ばれる職員も重要である。このような職員の育成に当たっては、特に小規模団体が自前で育成することは大きな負担となることから、都道府県と市町村が連携した DX 推進体制における合同研修等に取り組むとともに、自治大学校や市町村アカデミー、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）といった外部機関における研修を活用していくことが有効である。
- 加えて、自治体が AI を導入した後は、実際に利用する職員を増やすことが重要である。即時利用可能なプロンプト集、職員のレベル別の研修などに取り組むのが有効である

¹² 「オンプレミス」とは、発注者が自ら情報システムに必要な機器（サーバ、ネットワーク、ソフトウェア製品等）を調達し、情報システムの運用を行うことを指す。

と考えられる。なお、AI に過度に依存することで、職員の文章作成・読解能力や企画立案能力の向上が妨げられることがないように職員の能力向上にも努める必要がある。職員が自らの力で文章作成・読解や企画立案ができる能力がなければ、AI の出力結果を評価できない点を踏まえ、研修内容を検討すべきである。

- あわせて、情報セキュリティインシデントを防ぐために、職員の基礎的なリテラシーの向上を図ることも重要である。例えば、私用デバイスへ私的にインストールした生成 AI に職務上知り得た個人情報を入力してはいけないといった基本事項を、全職員に周知していく必要がある。
- こうした取組と合わせ、自治体において AI の利用を進めるに当たり、外部の人材や教育機関と連携していくことも有効である。例えば、地元の高等専門学校生や大学生、大学院生など若い人材にも関わってもらうことで、自治体側からすると、専門的な分析だけでなく、新たな視点からの利活用の提案を受けることができ、学生側にとっても、実社会との接点を有することで自分の住む地域への関心を高めることができるなど、地域の活性化にもつながることも期待できる。¹³

第3章 国による支援の方向性

- 国が自治体に対して AI 導入・利活用を支援することは、自治体の業務効率化や行政の質の向上のために重要である。一方で、自治体ごとに置かれた環境や課題が多様であることを踏まえ、各自治体の状況やニーズを十分に踏まえた上で、自治体の取組の多様性を尊重する姿勢が、国による支援に当たっての前提となる。その上で、本報告書における具体的な支援の方向性を検討したところである。

1 自治体向けガイドラインの策定等

【参考資料13】

- 生成 AI を利用する自治体が増加する一方で、指定都市を除く市区町村の約半数においては利用が進んでいない。また、一部の先行自治体においては、独自の条例制定

¹³ 総務省が実施した令和6年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（令和6年度補正予算事業）の選定団体（山口県宇部市）においては、地元高等専門学校の協力を得て、生成 AI を用いた窓口データの分析を行う事例もある。【参考資料14】

等のルール整備にも取り組まれている一方で、生成 AI 利用におけるガイドラインを策定していない団体が 1,004 団体にのぼる状況にある。

こうした現状を踏まえれば、自治体が業務効率化と行政の質の向上を目指して生成 AI を十分に利用できるよう後押しするため、第 2 章で示した自治体における生成 AI の利用方法や利用における留意点を中心に、総務省において、自治体向けのガイドラインを策定することが必要と考えられる。また、AI 関連技術は日々急速に発展し、様々な課題が新たに生じてくることも想定されるため、必要に応じ、同ガイドラインを見直すことが考えられる。

- 現在、総務省においては、「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」を策定・公表しており、同ガイドブックにおいて、冒頭（第 1 章）に AI とは何か、また、自治体への AI 導入について、AI 導入が求められる背景や、AI 導入のメリット等が記載されている。そこで、ここに新たに柱建てを追加する形で、生成 AI の利用方法や利用における留意事項等の記述を追加し、別添として自治体で作成する生成 AI 利活用ガイドラインのひな形を掲載することが現実的と考える。
- その際、デジタル庁が策定・公表した政府ガイドラインとの整合性が求められるが、より自治体の利用に即したものとなるよう、第 2 章で論点となった事項を中心に、
 - ・生成 AI の利用方法とその効果を実感できるよう、部局共通での利用、部局の個別の業務における利用、各々について可能な限り多くの事例を解説しながら、利用に当たってのノウハウや留意すべき点を掲げること
 - ・要機密情報・個人情報の扱いについては、自治体の現場において、流出リスクの懸念等から安全を重視した運用となり、活用範囲が狭くなりがちであることから、萎縮せず安心して活用できるものとなるよう、先行自治体における実際のユースケースの紹介を通じ、留意すべきポイントがどこなのかを具体的に実感できるようなものとする等に留意し、DX、AI の初任者が参照しやすく、安心して取り組めるようなものとなるよう、可能な限り平易なかみ砕いた表現とすべきである。

2 ユースケース等の横展開

- ユースケースを横展開するに当たっては、1 において言及したとおりガイドラインにおいて示すものと同様に、可能な限り多くの具体例を取り上げ、自治体がその効果や導入に当たっての留意点、課題及び技術上の工夫を実感しやすい内容とすることが必要である。

具体的には、いずれも総務省が示している、

- ・「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」の〈別冊付録〉として示している「先行団体における生成 AI 導入事例集」
- ・「自治体 DX 推進参考事例集」
- ・「地域社会のデジタル化に係る参考事例集」

等の掲載事例を拡充しながら、周知していくのが適切ではないか。

- 特に、1 においてガイドラインについても言及したとおり、AI において要機密情報を取り扱う場合の事例については、法令や各種ガイドライン、各自治体において定めている情報セキュリティポリシーとの関係等でどこに留意したか、そうした情報を安心・安全に取り扱うためにどういった工夫・対策を講じたか、というポイントがわかるようなものとすべきである。

3 国における取扱いの情報提供

- 国においては、AI の制度、利活用、リスク管理、サイバーセキュリティ等に高度な知見を有する有識者等からなる先進的 AI 利活用アドバイザリーボードを設置し、高リスク AI に関する助言等を行うことにより、各府省庁の取組を後押ししようとしているが、そうした助言等は、自治体における AI 利用を進める上でも参考にすべき有益な情報となると考えられる。

- そこで、総務省においては、国の先進的 AI 利活用アドバイザリーボードなど、国の政府ガイドラインの運用を行う中で得られた情報やノウハウについて、自治体の AI 利用において役立つものを提供していく等、適切な連携体制を築いていくことが望ましい。

- また、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においては、
 - ・「地方公共団体が AI を活用し、各行政事務・サービスの質の維持・向上や業務効率化を図ることを支援するため、政府や地方公共団体と民間事業者との協業を加速させ、地方公共団体が利用しやすい AI サービスの開発を推進」
 - ・「特に小規模な地方公共団体が AI 学習用のデータセットや品質ルール等を独自に整備等することは負担が大きいと考えられるため、（中略）安全・安心な AI の利活用環境や内部開発が可能な環境を希望する地方公共団体に提供」等と盛り込まれているところであり、国による AI の利活用環境の提供に期待したい。また、国が自治体への AI の利活用環境を提供していくに当たっては、例えば、利活用環境の

構築段階からパイロット的に自治体が参画するなど、各自治体の規模や状況に応じたニーズを把握し、これを反映していくことが望まれる。また、AI の利活用環境の提供開始後も自治体の意見を継続的に収集し、利活用環境の改善に反映していくことが望まれる。その際、特に小規模自治体における AI 導入の負担軽減や国・都道府県による技術・運用支援などを併せて検討することが重要である。

- その他、自律的に問題解決やタスク実行を行う AI エージェントの登場など AI 関連技術は日々急速に発展し、様々な課題が新たに生じてくることも想定されるため、国における AI 活用に関する考え方や取組について、適時適切に情報収集を行い、総務省においては引き続き自治体が専門知識を持つ有識者の助言を受けられる仕組みを構築するとともに、自治体に情報提供・助言を行えるように努めるべきである。

おわりに

- AI を含めたデジタル技術は日進月歩で進化しており、自治体は「今」現在の課題対応に追われている日々の中、「将来」を見据えた柔軟な対応が求められている。特に、AI の利用によって行政サービスの効率化や業務の自動化が進む一方で、住民一人一人のニーズに寄り添った対応がこれまで以上に重要になっていく。
- デジタル化が不可逆的に進む一方で、近年は地域イベントを通じた人と人との「顔の見える関係」が再び注目されている。テクノロジーが進化するほど、地域社会における人間的なつながりの価値が再認識されていると言えるだろう。
- 自治体は住民に最も近い行政機関であり、AI を活用した持続可能で効率的な行政サービスの提供体制を構築することが期待される。同時に、効率や合理性だけでは議論できない分野もあり、地域コミュニティの情緒的なつながりを深める施策や、地域振興に資する取組にも自治体が積極的に関与し、テクノロジーと人間性の両立を図ることが重要ではないだろうか。本報告書が、その一助となることを期待する。