

自治体におけるAI・RPA活用促進 (令和7年度)

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8年4月24日版

- 地方公共団体におけるAI・RPAの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、AI・RPA導入状況等に関するアンケート調査を実施。**
- 総務省から省内の**一斉・通知調査・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等に対して照会。
- 本調査は平成30年から実施しており、令和7年度は**令和7年10月31日時点**における導入状況等を調査（調査時期：令和7年10月31日～同年11月28日）
- 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。

【留意事項】

AIに関する調査は、以下の通り。

- ・本調査におけるAIは生成AIを含まない。生成AIについては、「地方自治体における生成AIの実証実験・導入状況等調査」で実施している。
- ・本資料のP8、P9、P14、P16、P17における回答対象は「導入済」「実証実験中」と回答した団体。

回答率は以下のとおり。

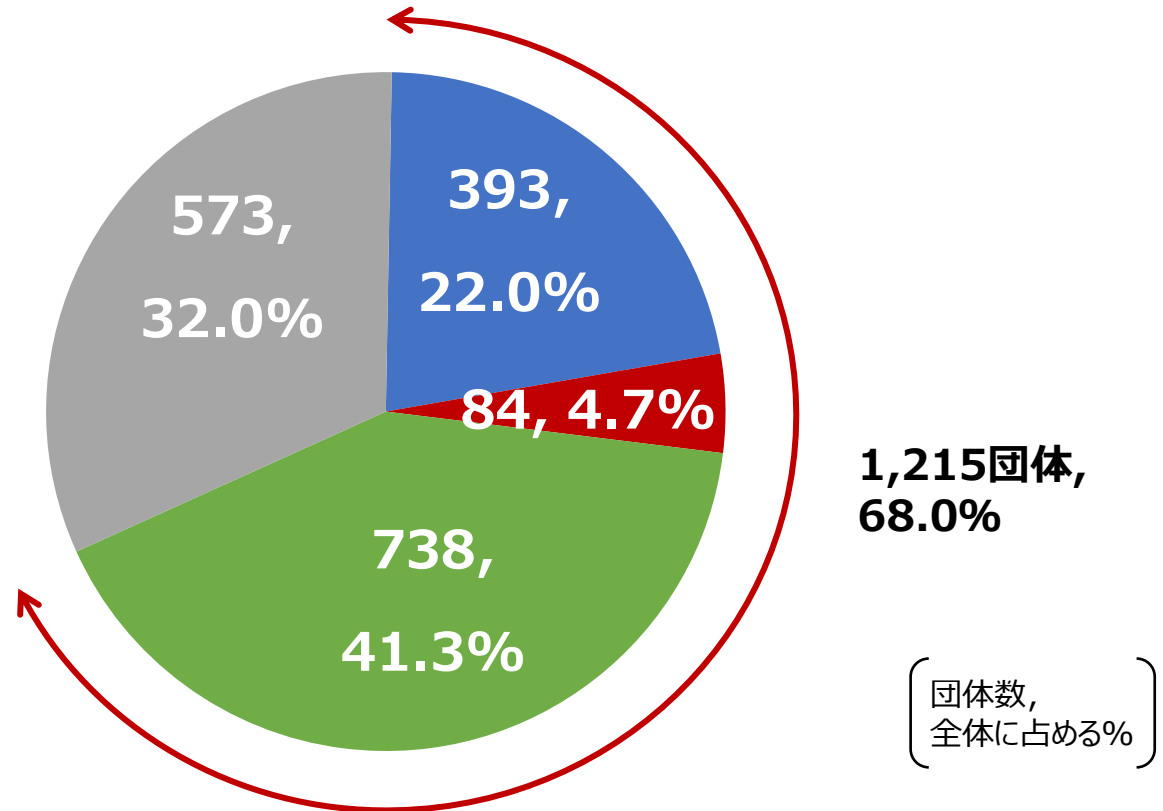
令和7年度において、「導入済」又は「実証実験中」と回答した団体（計1,161団体）のうち回答があった団体（1,138団体）（回答率98.0%）。

令和6年度において、「導入済」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団体（1,068団体）（回答率97.6%）。

令和5年度において、「導入済」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団体（948団体）（回答率98.6%）。

- AI・RPAの導入済団体数は、令和7年10月時点で1,215団体（68.0%）となっている。
- AIのみの導入が393団体（22.0%）、RPAのみの導入が84団体（4.7%）、いずれも導入している団体が738団体（41.3%）となっている。

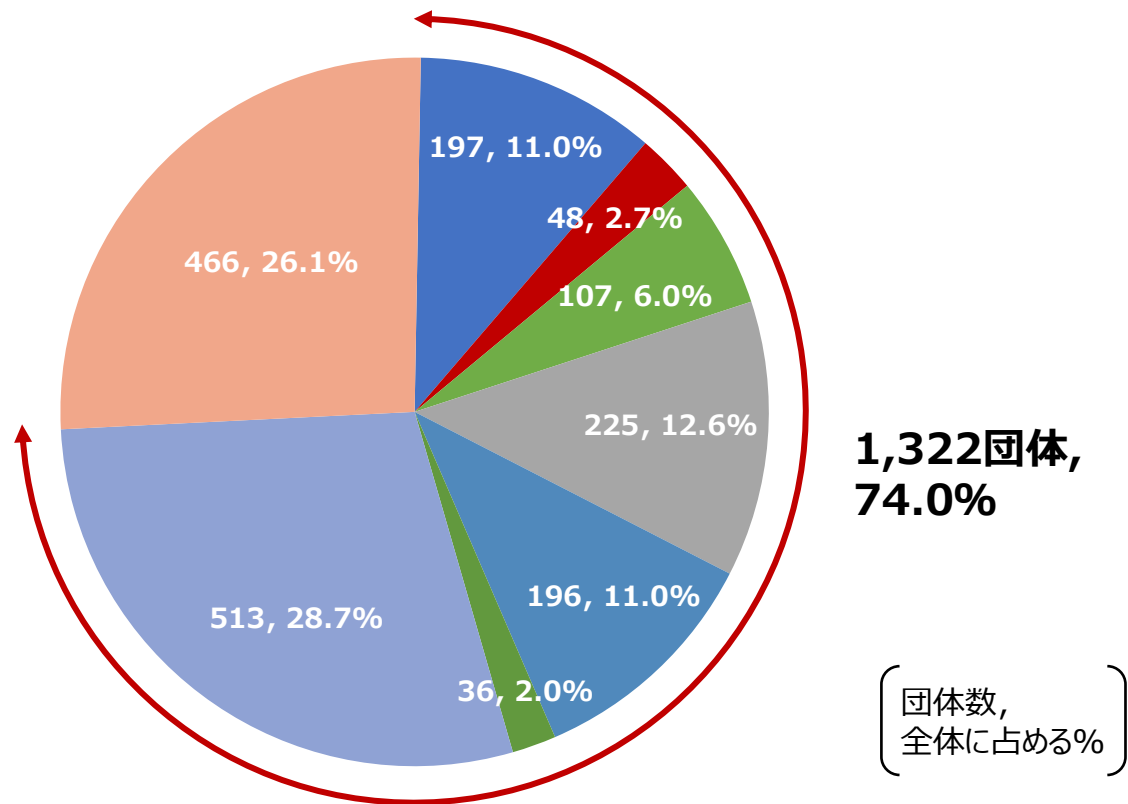
AI・RPA導入状況



■ AIのみ導入 ■ RPAのみ導入 ■ AI・RPA導入 ■ 未導入（実証実験中も含む）

- AI・RPA・生成AIの導入済団体数は、令和7年10月時点で1,322団体（74.0%）となっている。
- AIのみの導入が197団体（11.0%）、RPAのみの導入が48団体（2.7%）、生成AIのみ導入が107団体（6.0%）、いずれも導入している団体が513団体（28.7%）となっている。

AI・RPA・生成AI導入状況



- AIのみ導入
- 生成AIのみ導入
- AI・生成AI導入
- AI・RPA・生成AI導入
- RPAのみ導入
- AI・RPA導入
- RPA・生成AI導入
- 未導入（実証実験中含む）

※全団体からの回答を取りまとめたもの。
 ※割合は四捨五入しており、合計が100%にならない。

【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）

【情報提供】

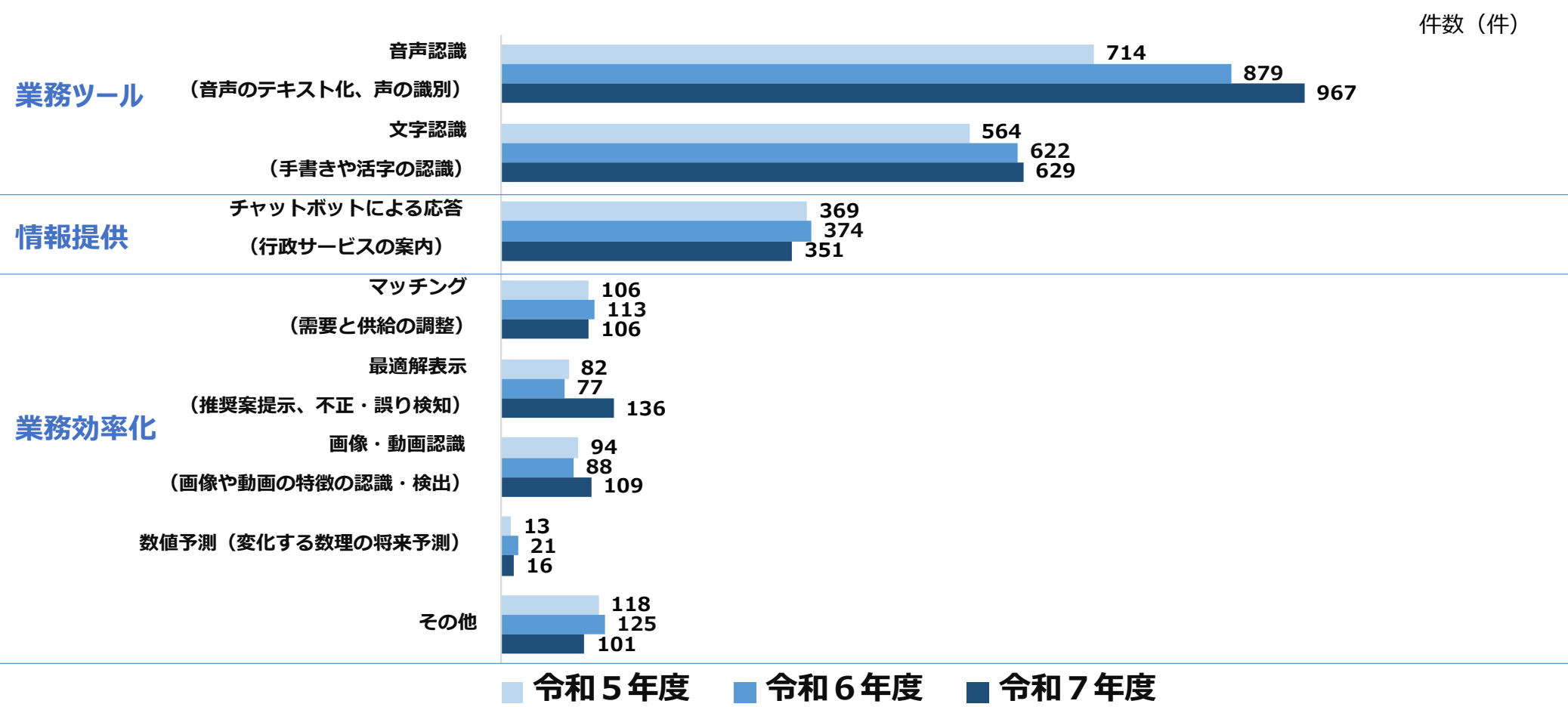
チャットボット	■ 住民問い合わせ対応、庁内ヘルプデスク対応、観光情報提供
---------	-------------------------------

【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

地方自治体のAIの導入状況 ～AIの機能別導入状況～①

● 「音声認識」(967件)の導入件数が最も多く、AI-OCR等が該当する「文字認識」(629件)が2番目に多かった。

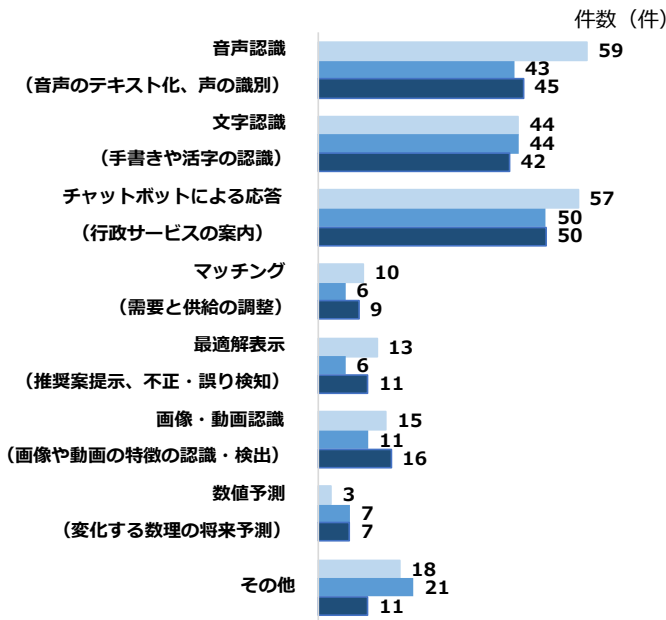


※「導入済」「実証中」と回答した団体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答をとりまとめたもの。
 ※「その他」には「音声合成」や「翻訳」等が含まれる。

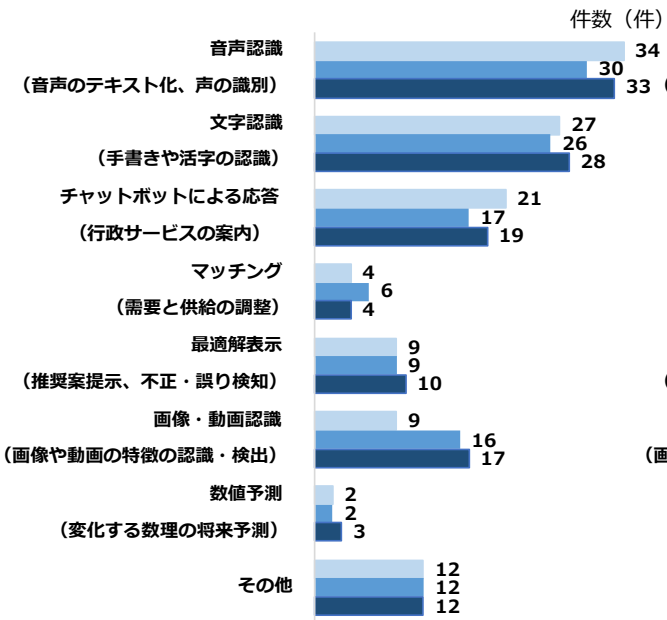
総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和5年12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和6年12月31日現在)
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和7年10月31日現在)

- 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。
- 都道府県では「チャットボットによる応答」が、指定都市・その他市区町村では「音声認識」が最も多かった。

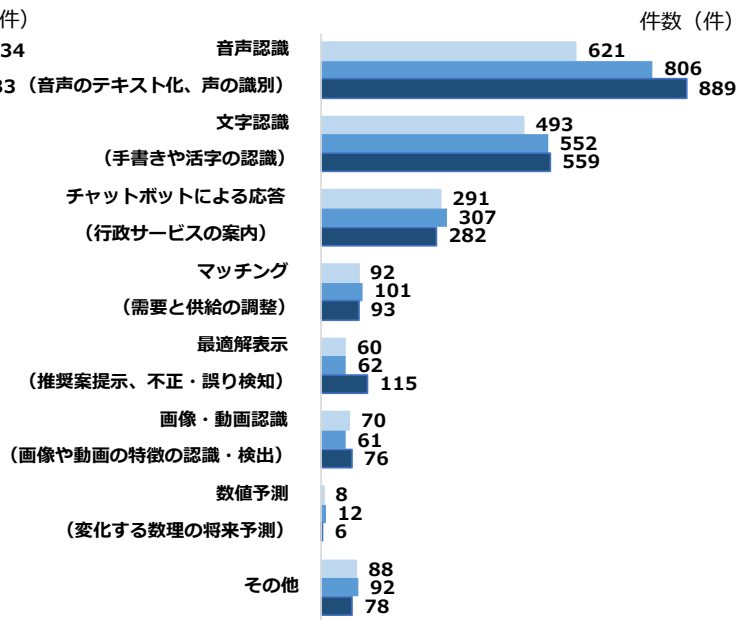
都道府県



指定都市



その他市区町村



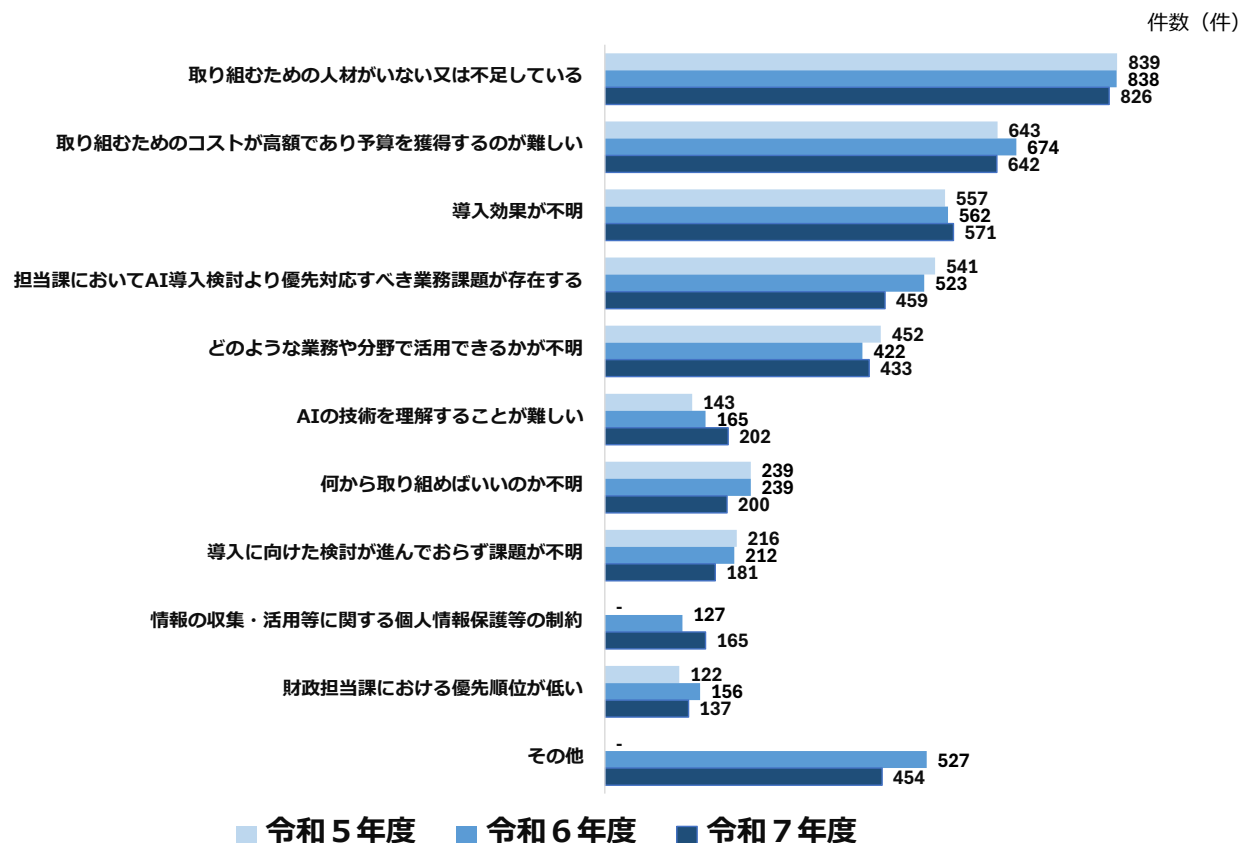
■ 令和5年度 ■ 令和6年度 ■ 令和7年度

※「導入済」「実証中」と回答した自治体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答をとりまとめたもの。
 ※「その他」には「音声合成」や「翻訳」等が含まれる。

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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和5年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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和6年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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和7年10月31日現在)

地方自治体のAIの導入に向けた課題①

- 「取り組むための人材がない又は不足している」の回答が826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」（642件）、「導入効果が不明」（571件）の順に多かった。
- 「導入効果が不明」、「どのような業務や分野で活用できるかが不明」、「AIの技術を理解することが難しい」、「情報の収集・活用等に関する個人情報保護等の制約」が令和6年度の回答数を上回っている。
- 令和6年度まで課題の上位10分類に含まれていなかった「情報の収集・活用等に関する個人情報保護等の制約」が9番目に多くなった。



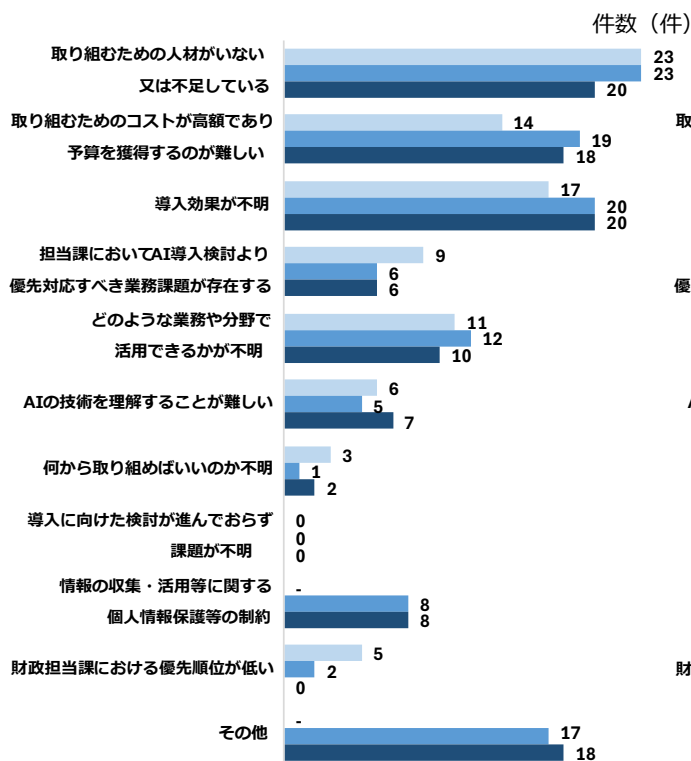
※ 全団体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答（3つ以内で複数回答可）をとりまとめたもの。
 ※ 上位10分類のみ個別に集計し、それ以外は「その他」へ集約している。「その他」には「実証や検証を行う連携先が見つからない」等が含まれる。
 ※ 各年度の調査で該当する選択肢がなかったもの等は「-」で表記している。

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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査（令和5年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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査（令和6年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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査（令和7年10月31日現在）

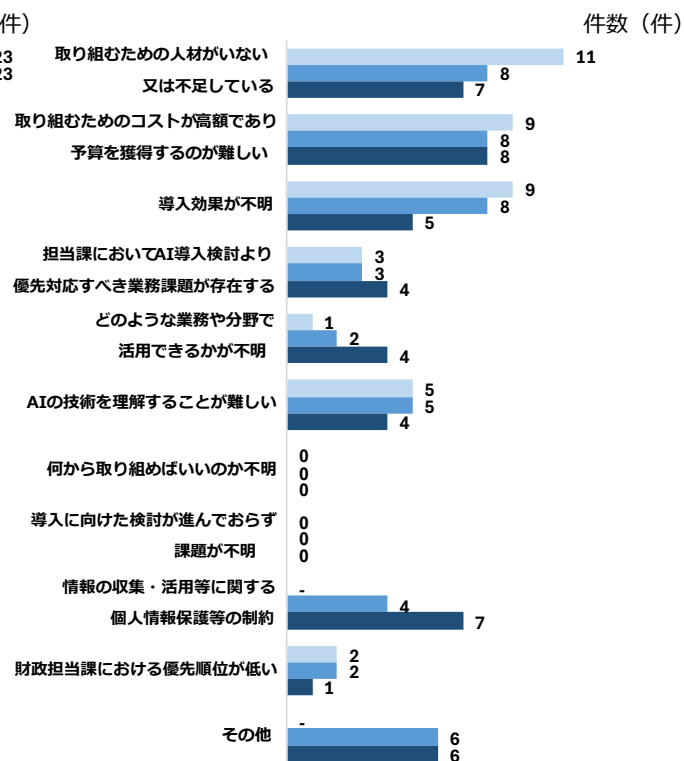
地方自治体のAIの導入に向けた課題②

- 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。
- その他の市区町村では「何かから取り組めばいいのかわからない」、「導入に向けた検討が進んでおらず課題が不明」の回答が見られる。

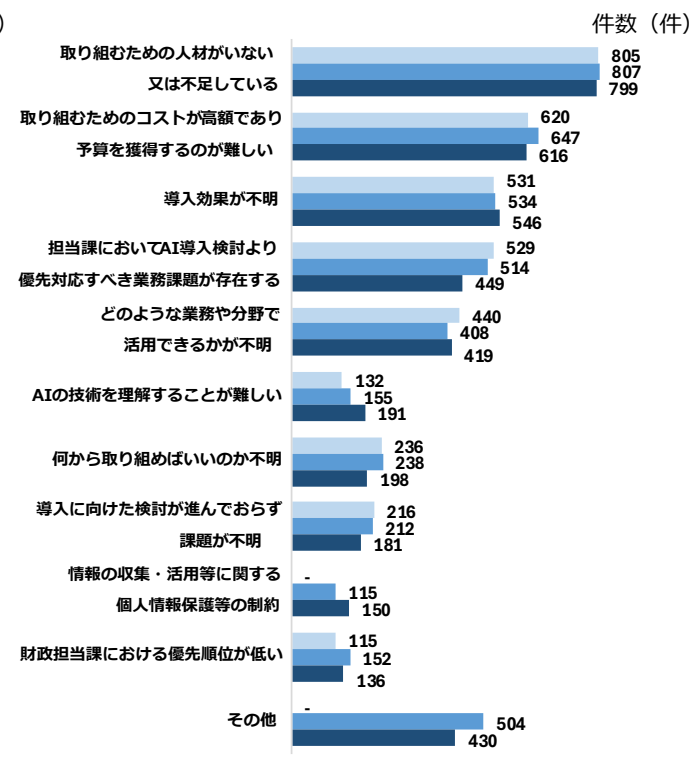
都道府県



指定都市



その他市区町村



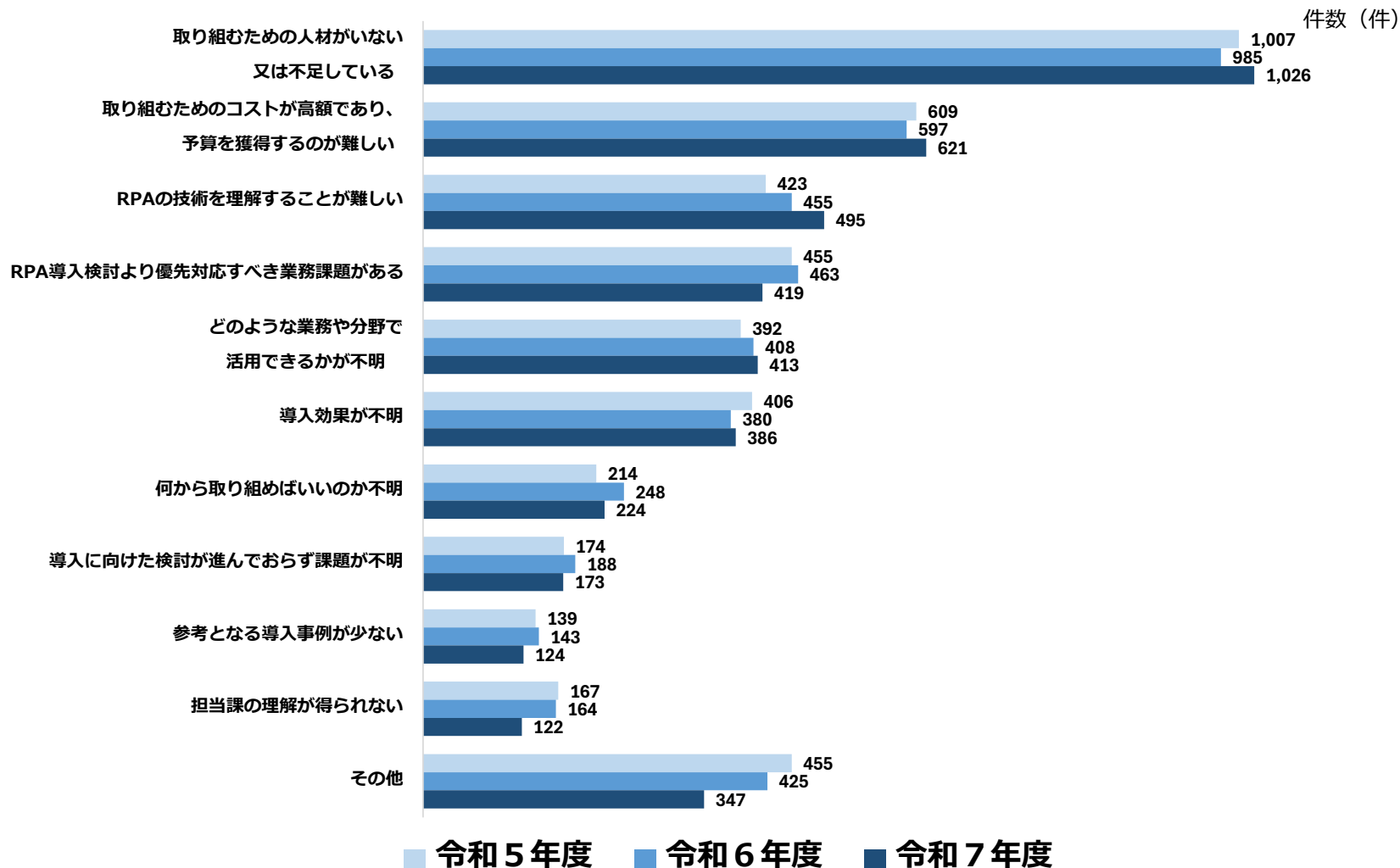
■ 令和5年度 ■ 令和6年度 ■ 令和7年度

※ 全団体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答（3つ以内で複数回答可）をとりまとめたもの。
 ※ 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。
 ※ 各年度の調査で該当する選択肢がなかったもの等は「-」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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和5年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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和6年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AI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和7年10月31日現在）

地方自治体のRPAの導入に向けた課題①

- 「取り組むための人材がない又は不足している」の回答が1,026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」（621件）、「RPAの技術を理解することが難しい」（495件）の順に多かった。



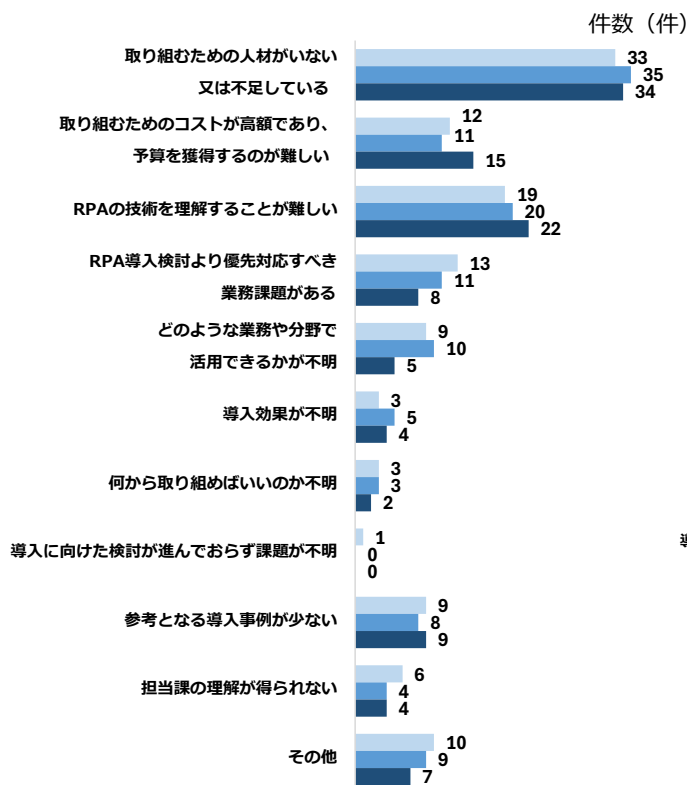
※全団体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答（3つ以内で複数回答可）をとりまとめたもの。
 ※上位10分類のみ個別に集計し、それ以外は「その他」へ集約している。「その他」には「実証や検証を行う連携先が見つからない」等が含まれる。

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7年10月31日現在）

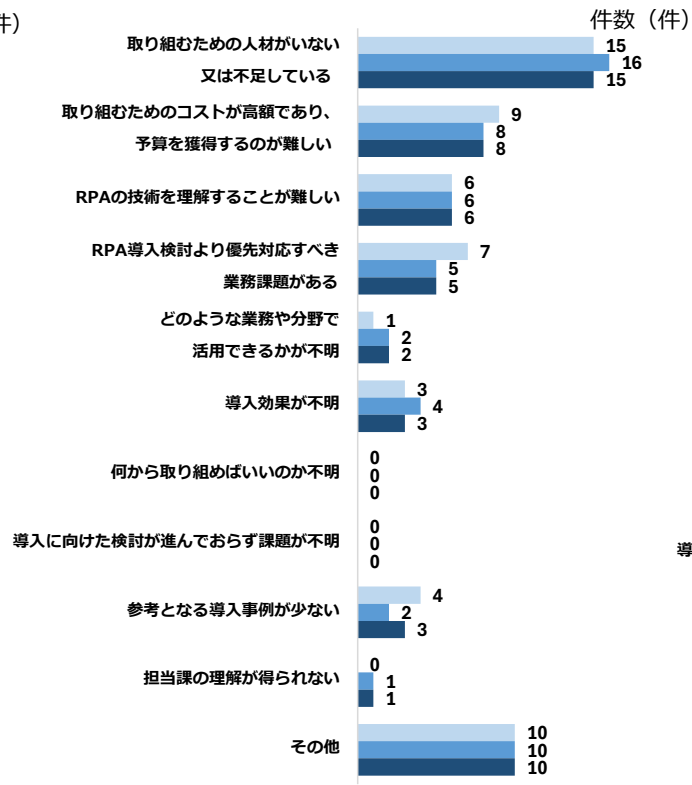
地方自治体のRPAの導入に向けた課題②

- 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。
- その他の市区町村では「導入効果が不明」、「何から取り組めばいいのかが不明」、「導入に向けた検討が進んでおらず課題が不明」の回答が見られる。

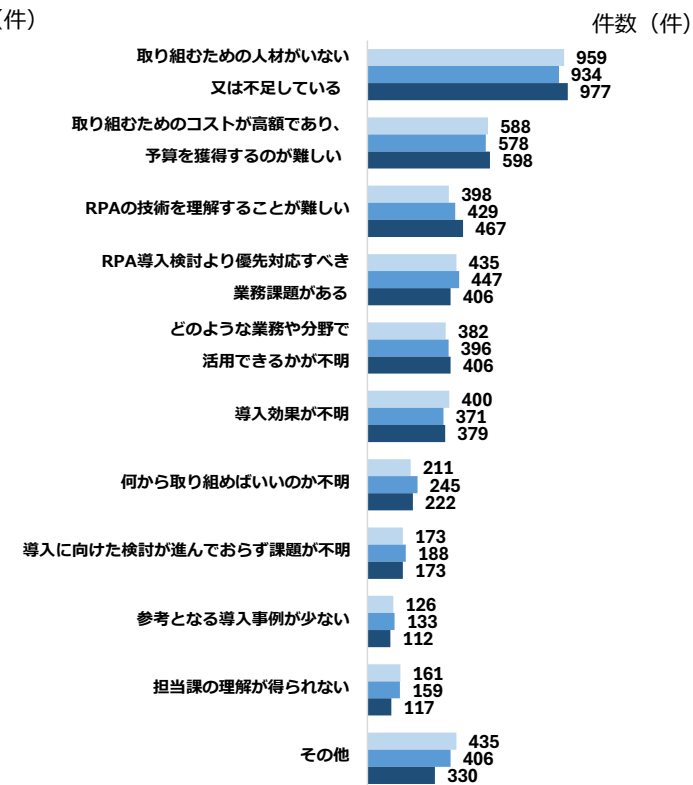
都道府県



指定都市



その他市区町村



■ 令和5年度 ■ 令和6年度 ■ 令和7年度

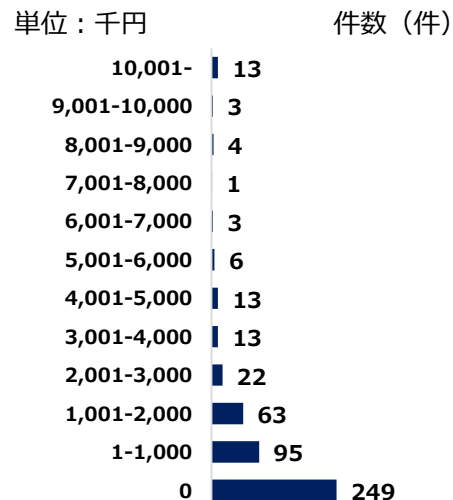
※ 全団体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答（3つ以内で複数回答可）をとりまとめたもの。
 ※ 上位10分類のみ個別に集計し、それ以外を「その他」へ集約している。「その他」には「実証や検証を行う連携先が見つからない」等が含まれる。

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7年10月31日現在）

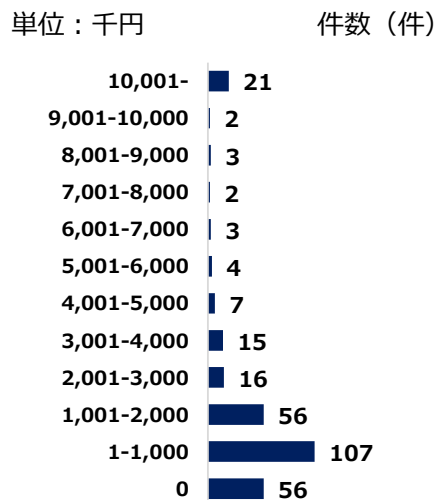
地方自治体のAIの導入費用・年間運用費用

- 導入費用は、いずれの分野においても1,000千円以下が大半となっている。
- 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。

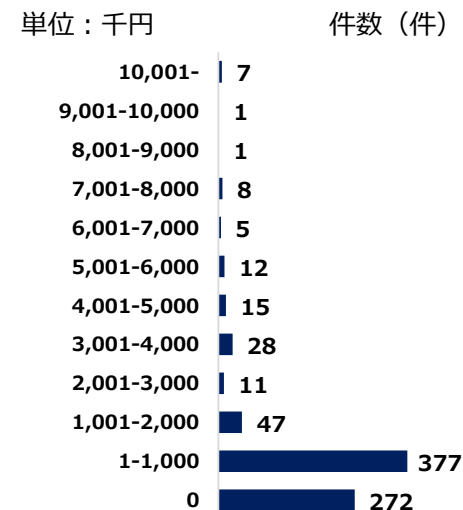
文字認識



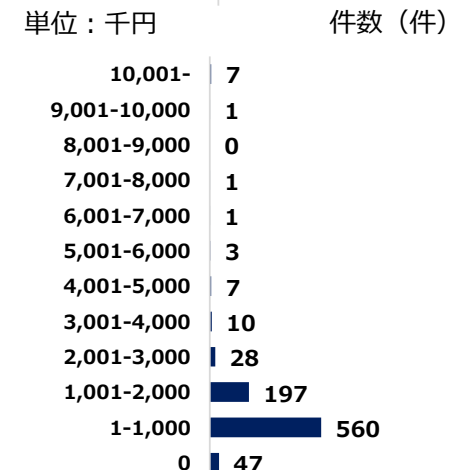
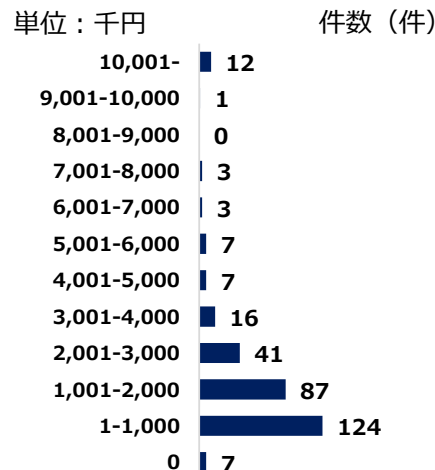
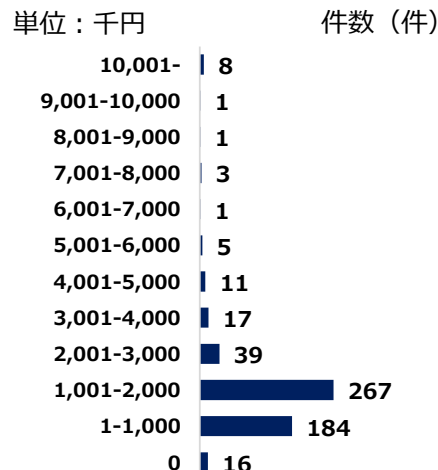
チャットボット



音声認識



導入費用



年間運用費用

※「導入済」「実証中」と回答した団体を対象に調査し、回答があった各自治体からの複数回答をとりまとめたもの。
 ※導入費用はソフトウェア費用のほか設定費や研修費、業務委託費等を含む

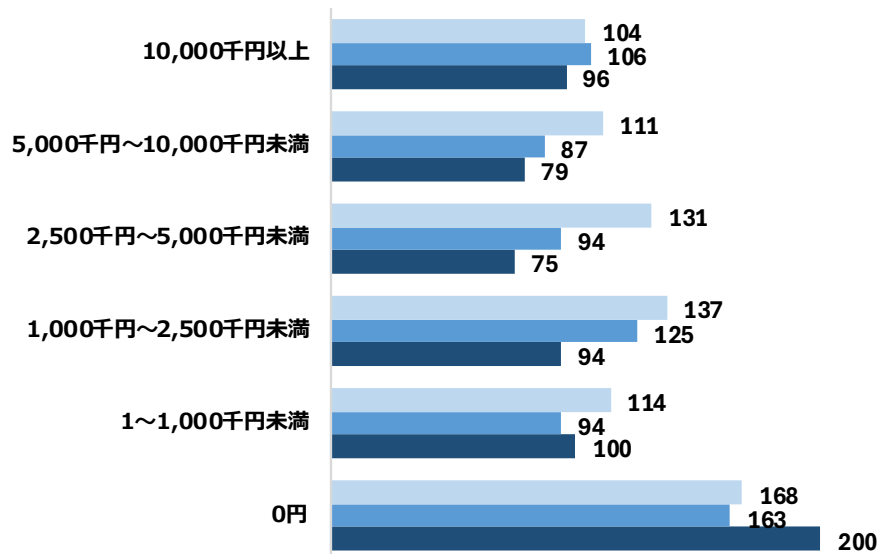
総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和7年10月31日現在）

地方自治体のRPAの導入費用・年間運用費用

- 導入費用は「0円」の回答が最も多く、次いで「1円～1,000千円未満」の回答が多い。
- 年間運用費用は「1,000千円～2,500千円未満」の回答が最も多く、次いで「2,500千円～5,000千円未満」の回答が多い。

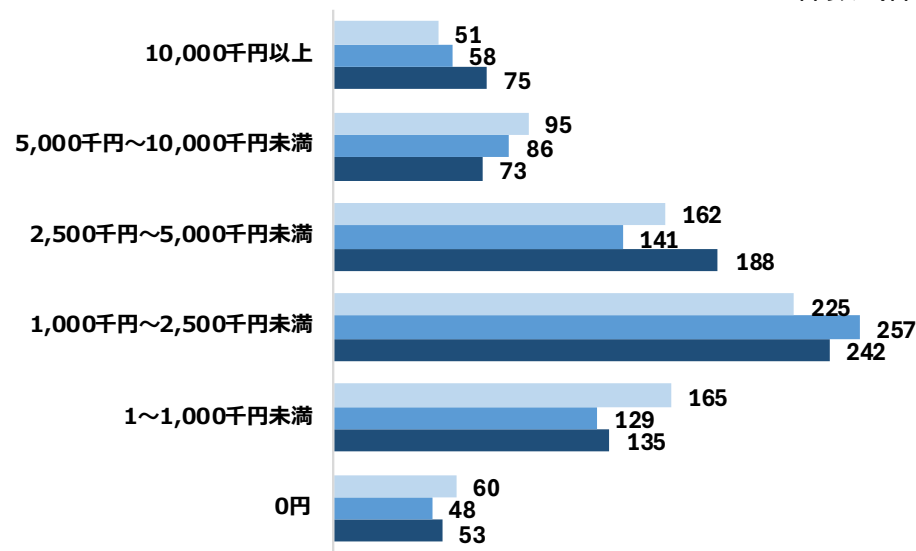
導入費用

件数 (件)



年間運用費用

件数 (件)



■ 令和5年度 ■ 令和6年度 ■ 令和7年度

- 人口規模によらず導入効果が出ており、人口規模が5万人に満たない自治体でも1,000時間を超える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

導入機能	導入効果	導入市町村の人口規模
音声認識	音声文字起こしシステムによる議事録作成で、議事録作成業務において年間5,770時間削減（57.7%減）	3.9万人
文字認識	AI-OCRによる税収納業務の消込作業において年間1,200時間を削減（60%減）	3.9万人
チャットボット	HP上でのAIチャットボットによる住民からの問合せ対応により、年間55,306件に対応し1,930時間の窓口業務時間を削減（30%減）	20.0万人
マッチング	AIによる保育施設利用調整事業の保育所入所調整業務において、年間680時間を削減（80%減）	30.3万人
最適解表示	税滞納管理への判断支援AIを導入したことで、実証実験では財産調査業務において1件あたりの調査判断時間を30分から3分に削減（90%減）、預金口座の判明数は8倍となり、年間2,475時間削減	74.6万人

- AI導入により業務が効率化されるだけでなく、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

導入機能	導入効果	導入市町村の人口規模
音声認識	AIを使った住民税未申告者への申告勧奨および納税勧奨の自動案内により、住民税未申告者又は滞納者に対する架電作業における架電対象者の拡充、職員の負担軽減を図れた。業務時間は年間12,700時間削減でき、導入前では架電対象者に入れることができなかった者へ架電を行えるようになった。	8.2万人
音声認識	音声認識・自動翻訳ソフトと透明ディスプレイを組み合わせたコミュニケーション支援により、窓口業務において、耳が聞こえない・聞こえづらい方や外国人とのコミュニケーションを円滑化できた。	13.8万人
最適解表示	AIによるデマンド予約配車システムにより、運行している乗合タクシーにおいて、住民の移動ニーズに即したデマンド運行が可能となり、運行時間を年間1,500時間以上削減したにもかかわらず乗合タクシーの満足度が7.9%から72%に上昇した。	3.6万人
最適解表示	電力使用データを活用したAIでフレイル（高齢者の心身の虚弱状況）を検知するサービスで、独居高齢者の介護予防把握業務において、戸別訪問の効率化を図ることができる。	36.6万人
数値予測	AIによる救急需要予測により、救急車の現場到着所要時間（平均）が前年度と比較し約15秒短縮した。	13.5万人

地方自治体のRPAの導入効果

- 人口規模の大きい団体では合計数万時間の導入効果を得られた団体がある。
- また、人口10万人未満の団体においても複数の業務へRPAを導入することで合計1,000時間を超える導入効果が得られており、数百時間、数十%の効果があった事例もある。

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"> ・河川海岸等許可台帳システム入力業務において、年間3,300時間の削減（99%減） ・自動車税種別割継続検査確認業務において、年間1,400時間の削減（80%減） ・不動産取得税等納税通知書の並び替え業務において、年間1,000時間の削減（83%減） ・建設工事等入札参加資格申請情報入力業務において、年間990時間の削減（99%減）等 <p style="text-align: right;">合計 年間26,128時間削減</p>	都道府県
<ul style="list-style-type: none"> ・住所異動データ入力業務において年間4,000時間（40.0%削減） ・証明書発行入力業務において年間2,400時間（66.7%削減） ・LINEセグメント配信未設定者一覧作成業務において年間196時間（98.0%削減） ・年金特徴死亡処理業務において年間120時間（83.3%削減） ・還付先口座入力業務において年間96時間（66.7%削減）等 <p style="text-align: right;">合計 年間8,871時間削減</p>	13.8万人
<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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） ・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作業において年間120.7時間を削減（17%減） ・軽自動車の車両情報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）等 <p style="text-align: right;">合計 年間1,887時間削減</p>	3.8万人

- RPAの共同利用については、「実施中」と回答した団体が53件となり、「検討中」と回答した団体は28件となっている。
- RPAの共同利用の形式としては「参加団体で仕様書等を統一し、調達は各団体が実施」との回答が最も多く、34件であった。

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	52	1,644	25
合計	53	1,707	28

※未回答団体は「実施予定なし」として集計

RPA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	参加団体で仕様書等を統一し、調達は各団体が実施	その他
都道府県	1	0	0
指定都市	0	0	0
その他の市区町村	15	34	2
合計	16	34	2

※一つの自治体が複数のRPAを共同利用している場合も1件として集計