

自治体における生成AIの導入と活用 ～都城市の実践から見た現場での活かし方～

宮崎県都城市総合政策部デジタル統括課 副課長
佐藤 泰格



1 都城市の紹介

宮崎県都城市は、宮崎県の南西部に位置し、霧島連山の裾野に広がる豊かな自然環境のもと、人口約16万人を擁する宮崎県第2の都市です。畜産業を中心とした農業が盛んであり、肉用牛・豚・鶏の産出額はいずれも全国トップクラスを誇ります。ふるさと納税の寄附額においても全国有数の実績を上げており、地域資源を活かした取組を積極的に展開しています。

本市は令和元年にデジタル化推進を宣言し、令和3年に池田宜永市長自らがCDO（最高デジタル責任者）に就任して以来、マイナンバーカードの利活用推進や行政手続のオンライン化、AI活用など先進的な取組を進めてきました。全国の市区で初めてマイナンバーカード交付率95%を達成したほか、「日本DX大賞」行政機関・公的機関部門で2023年・2024年に大賞を連続受賞し、2025年には庁内DX部門で大賞を受賞、3連覇を達成して殿堂入りを果たしています。

こうした取組の根底にあるのは、「デジタルは目的ではなく手段」という一貫した考え方です。本稿では、全国の自治体職員の皆様が実務でAIを活かすための参考として、都城市におけるAIの導入経緯から具体的な活用方法、さらに組織への浸透に向けた工夫までをお伝えします。

2 なぜ自治体にAIが必要なのか

全国の自治体職員の皆様に聞きたいのですが、皆様の仕事は楽でしょうか。一人一台のパソコン、各種業務支援システム、ロボット技術など、業務に関しては以前と比べて格段に効率化されているはずなのに、かえって忙しくなっていると感じていないでしょうか。

急激な人口減少や少子高齢化は労働力の減少に直結し、自治体業務にも少なからず影響を与えています。婚活支援、空き家対策、カーボンニュートラル、物価高への対応など、自治体業務は年々多様化・高度化しています。

図1 ふるさと納税



新しい課題への対応が求められるのに、それに反比例するかのように労働力は減少傾向にあるのです。公務員の採用難も深刻化しており、人口減少の影響がない都市部の自治体でさえ労働力の確保が困難になっています。

こうした状況下で、自治体業務を「AIが得意な仕事」と「自治体職員にしかできない仕事」に分け、それぞれが得意分野で力を発揮することが、これからの自治体運営には大切であると考えました。特に、行政は文章作成業務が多いため、文章生成を得意とする生成AIとの相性は極めて良いのです。

ここで重要なのは、「生成AIは使わなければならないもの」ではないということです。生成AIは、使って便利になる業務に活用すべきものであり、使うことでかえって手間が増えてしまうケースもあります。生成AIにはハルシネーション（もっともらしい嘘の生成）のリスクが存在し、モデルによって検索は苦手であることや、同じ質問に対する回答も毎回同じとは限りません。出力結果に対しては必ず人間が確認し、判断と責任を持つことが不可欠です。

一方で、生成AIの導入はBPR（業務プロセス改革）のきっかけにもなります。生成AIで効率化しようとした業務について「そもそもこの業務自体が必要なのか」と立ち止まって考えることで、アナログな業務改善につながることも少なくありません。また、生成AIを活用するに当たって、前段として業務改善を行う等、デジタルはアナログBPRのきっかけであるとの原則に対して、生成AIも例外ではないのです。

3 都城市における生成AI導入の経緯と体制整備

導入の経緯

本市では令和2年度から「都城市DXチャレ

ンジプロジェクト」として、市が抱える各種課題をAIやIoT等の先端技術によって解決することを目的に、公募型の企業提案を受け付けていました。令和5年2月頃からChatGPTの業務利用を検討し始めましたが、自治体が使用するLGWAN（総合行政ネットワーク）環境で利用できる生成AIツールが存在しないことが大きな壁でした。

そこで、ふるさと納税業務等で長年連携してきたシフトプラス株式会社と共同で、LGWANで安全に利用できる生成AIプラットフォーム「自治体AI zevo（ゼヴォ）」の開発に着手しました。自治体が民間企業とこのようなプラットフォームの共同開発に乗り出したのは全国初の取組です。DXチャレンジプロジェクトの予算枠を活用することで迅速な開発が可能となり、令和5年7月から全庁的な活用に踏み切りました。

推進体制

本市では、市長をCDOとするデジタル統括本部を設置し、全体方針を決定するとともに、事業推進においては、財政課をプレイヤーとして巻き込む点が特徴で、これにより各部局の課題に対応したデジタル化をスピーディーに実現しています。

さらに令和7年には、「生成AI活用規程」について、AI全般を対象とする「AI活用規程」へ改定するとともに、CAIO（最高AI責任者）を池田市長自らが務める体制に移行しました。CAIO補佐官には民間人材を登用し、外部の専門的知見を取り入れながらAI活用を推進しています。市長は決してAIに技術的に詳しいわけではありませんが、市長をCAIOと位置付けることによって、全庁的にAIを活用していくとの機運醸成を図るとともに、事業者等からの実証等の提案について、スピーディーな決断を下せることとなりました。

研修紹介 研修1 自治体における生成AI ～これからの導入と活用に向けて～

zevoの機能と特徴

zevoは、LGWAN-ASPに登録された正式なLGWAN対応の自治体専用生成AIツールとして全国初のものです。ChatGPT、Claude、Gemini等の50程度の生成AIシリーズを利用でき、ファイル読み込み（画像にも対応）、AIモデルの変更、Web検索連携、会話履歴の引き継ぎ設定、利用ログ管理、プロンプト共有機能、そして機微情報の入力を検知してマスクやアラートを出す機能などを備えています。入力した内容を生成AIが学習しない設計となっており、セキュリティ面でも安心して利用できます。

特にプロンプト共有機能は、組織内での共有にとどまらず、全国の自治体間でプロンプトを共有できる仕組みとなっている点が大きな特徴です。ある自治体で効果を発揮したプロンプトを他の自治体がそのまま活用したり、自分たちの業務に合わせてカスタマイズしたりすることが可能です。もちろん、組織内のみでの共有に限定する設定もでき、内部向けのノウハウ蓄積にも対応しています。これに

より、全国の自治体が互いの知見を活かし合いながらAI活用のレベルを底上げしていく、いわば「自治体の集合知」ともいえるエコシステムが形成されつつあります。

また、PDF読み込みにおいて、文字を抽出できる点は大きな強みであり、画像化する読み込みにはない精度を担保できています。なお、ログ管理機能もあり、自治体において、セキュリティ等の観点からログを管理することは、非常に重要であり、必要不可欠です。

また、付帯サービスとして提供されるビジネスチャットツール「LGTalk」との連携により、チャットツール内から直接生成AIを活用できる環境も整備されています。

4 生成AIの実践的な活用方法 プロンプトの基本

生成AIから質の高い出力を得るためには、プロンプト（生成AIへの命令や質問）の書き方が極めて重要です。生成AIは頼りになる良き先輩のような存在ですが、万能の神様ではありません。人に何かを聞くとときと同じよう

図2 自治体AI zevo



に、丁寧に、詳しく、効率的に情報を伝える必要があります。1の労力で10の成果が得られるわけではないのです。

押さえておきたいポイントは5つあります。第1に、具体的に質問することです。5W1Hを意識し、「会議の案内文を作って」ではなく「12月20日14時から開催する〇〇を目的とした部内会議の案内文を、出欠確認の締切を含めて作成して」と指示するだけで、出力の質は大きく変わります。第2に、背景・文脈を伝えることです。目的、対象者、制約条件、これまでの経緯を伝えることで、より適切な回答が得られます。第3に、立場を明確にすることです。「あなたは自治体の広報担当者として」など役割を与えると、回答のトーンや視点が変わります。第4に、出力形式を指定することです。箇条書き、表形式、文字数、常体・敬体など、求める形式を明示します。第5に、対話で引き出すことです。一度で完璧を求めず、「もう少しカジュアルに」「別の案も3つ出して」と会話を重ねて精度を高めていきます。

応用テクニックとして、やってほしくないことを明示する（「専門用語は使わないください」等）、複雑なタスクはステップに分割して依頼する、重要なポイントはチェックリスト形式で確認させる、といった手法も効果的です。さらに、構造化記号（「#」で見出し、「-」で箇条書き、「**」で強調、「'''」でテキストの区切り等）を使って指示を整理すると、AIがより正確に意図を理解できるようになります。

しかしながら、プロンプト作成の神髄は、これまでの業務における知見を言語化し、プロンプトに組み込むことです。業務を知らずして良きプロンプトは作成できません。生成AIの活用により、従来は人が全てやっていた仕事が、まずプロンプト作成4割・AI作業5割・確認1割となり、プロンプトを作った後は、プロンプト調整1割・AI作業8割・人間の確

認1割へと変化します。だからこそ、プロンプトに魂を込める、自らの業務知識と経験を的確に言語化する力が問われるのです。都城市において使われるプロンプトは、現場目線で作られたものであり、省力化に大きく貢献しています。

自治体業務での具体的活用事例

本市では原則として全ての部署で生成AIを運用しており、活用事例は多岐にわたります。挨拶文の作成では、挨拶者の立場、聞き手の属性、強調したいポイント、引用したい言葉、文字数といった情報を丁寧に伝えることで、その場にふさわしい質の高い文章が生成されます。文書の校正では、修正箇所とその理由を別途明示させることで、あくまでも判断は職員とのスタンスを重要視しています。SNS発信時のネガティブチェックでは、公平・公正性やジェンダーの観点など多角的な視点で炎上リスクを事前に発見できます。やさしい日本語への変換では、読み仮名の付け方の具体例を示すことで、外国人住民にもわかりやすい行政文書を効率的に作成できます。

さらに、保育園だよりや小学生向け文書の作成、健診の受診勧奨文の作成、仕様書・契約書のチェック、アンケート作成・集計、想定質問作成、関数・プログラミング支援、逐条解説の作成、アナログ規制の見直しなど、活用の幅は広がり続けています。特に新しいことをする際に生成AIは効果を発揮します。

テキスト生成だけでなく、画像生成AIの活用も進めています。チラシやポスターに使用するイラスト、プレゼン資料に挿入する図解イメージなど、従来であれば外部に発注するか職員が時間をかけて作成していた素材を、生成AIによって短時間で作成できるようになりました。さらに、政策の説明に4コマ漫画を生成AIで作成する取組も行っています。制度や施策の内容を文章だけで伝えようとする

と堅くなりがちですが、4コマ漫画にすることで住民にとって親しみやすく、直感的にわかりやすい広報が実現できます。こうした視覚的なコンテンツの作成においても、生成AIは大きな効率化をもたらしています。

一方で、旅程作成や統計・数値の引用、計算・集計作業など、正確性が強く求められる業務では、ファクトチェックの手間が増え逆効果となることもあります。生成AIは質問の仕方によって回答が誘導される性質もあるため、政策判断の材料とする場合は「客観的に」「批判的に」と指示を加え、バランスのとれた情報を引き出す工夫が必要です。

議事録作成にもzevoは活躍しています。音声文字起こしツール「eRex」と連携させ、録音された会議内容を文字起こしした後、方言や不要な部分を削除し文脈を踏まえて修正するプロンプト「議事録（文字起こし）らしく整形」を作成しました。使用した職員からは「感動した」「今まで議事録作成に費やしていた時間は何だったんだろう」との声が上がっています。

5 生成AIの浸透・定着に向けた取組

生成AIは導入しただけでは組織に浸透しません。本市が高い利用実績を実現できた背景には、浸透に向けた地道な工夫があります。

まず大切なのは、「追いかけられると逃げたくなる心理」を理解することです。「全員が使うべき」と強制するのではなく、便利さを実感してもらい、自然と使いたくなる環境をつくることが重要です。

具体的には、管理職自身が生成AIに触れる機会を意図的に設けています。初心者や専門職向けに対象を絞った研修を実施することで不安を和らげ、参加しやすい雰囲気を作っているほか、外部講師を招いて新たな学びの機

会を提供しています。また、庁内掲示板では時機にあった広報を展開しています。例えば、議会月には想定質問作成や答弁案作成の利用を促したり、年末年始は挨拶文の作成を促したり、年度当初はパワーポイント生成及び読み原稿の作成を促したりする等です。

RAG機能による知識の共有

本市ではRAG（検索拡張生成）機能の活用も進めています。財務会計事務においては、これまで職員が膨大なマニュアルを開いて確認したり、会計課に電話で問い合わせたりしていた作業を、マニュアルや関連文書をzevoに読み込ませ、「まずはzevoに聞く」ことをルール化することで効率化しました。質問に対して該当するマニュアルの該当部分をエビデンスとして示しながら回答する仕組みであり、特にQ&A形式の情報を読み込ませると効果が高いことがわかっています。zevoがうまく回答できなかった質問はFAQとして文書化し再学習させることで、AIと人間の協働で知識体系を育てるサイクルが生まれています。読みづらいマニュアルがAIに正しく読み込まれないという課題は、逆にマニュアル自体の改善にもつながっています。

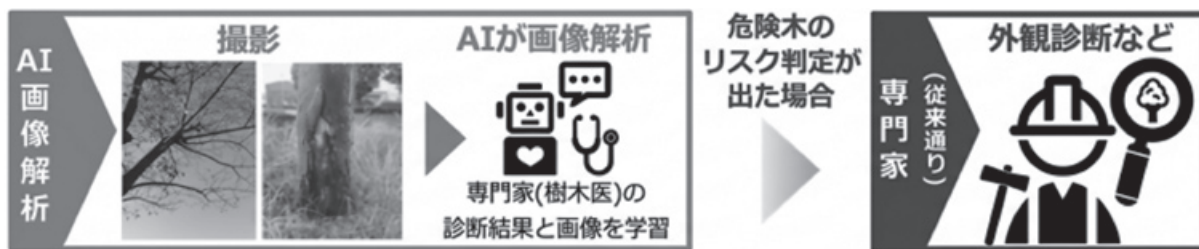
現在は、その他、PCやネットワークに関する庁内での質問対応、指定管理者制度やオンライン申請管理について、RAGが立ち上がっており、幅広い活用が進んでいます。

時事通信社の記事をRAG化し、企画書や答弁案を作成する取組もスタートしています。

6 AI活用の全体像と今後の展望

本市のAI活用は生成AIにとどまりません。現在、20を超えるAI関連事業を展開しています。AIがイベント情報を自動収集するサイト、予約状況に応じた最適ルート算出によるAI予約型乗合バス、24時間対応のAIチャットボット、AIカメラによる窓口混雑把握、健診デー

図3 樹木維持管理システム「tree AI」



タからの個別最適な受診勧奨、衛星データとAIによる水道漏水把握、街路樹の倒木リスク早期検知など、その範囲は行政のあらゆる分野に及んでいます。

さらに、生成AIとBIツールの連携によるデータ分析の効率化にも取り組んでいます。市が保有する住民情報等を匿名化してグラフ化・分析するBIツールと生成AIを連携させ、AIが自動的に分析方法を提案し最適なグラフを表示する仕組みを検討中です。データ分析の専門家でなくても、職員それぞれの業務知識を活かしながら根拠に基づいた政策立案が可能になることを目指しています。

本市が目指すのは、AIが「意識して使うツール」ではなく、「自然に使われる環境」の構築です。業務システムの裏側に生成AIが待機し、ミスがないか確認し、問題があれば修正を提案してくれる。まるで空気のように、業務を支えてくれる未来はすぐそこまで来ています。

7 おわりに

本市における生成AIをはじめとするAI活用の取組は、テクノロジーの導入そのものを目的としたものではありません。住民サービスの向上と職員の業務負担軽減を通じて、「住民と職員が共にWIN」となるDXを実現するための手段として、AIを位置付けています。

生成AIは私たちの仕事の進め方を大きく変える可能性を秘めたツールです。しかし、その力を最大限に引き出すためには、まず自らの業務を深く理解し、何を解決すべきかを明

確にすることが出発点となります。最初からデジタルツールの導入を目的にしまうと、何を解決するのかが不明になり、目的と手段が入れ替わってしまいます。

生成AIの活用において最も重要なのは、業務を知る人間がプロンプトに魂を込めること、長年の経験や知見を言語化し、AIに的確に伝える力です。職員はより良い回答を求めてプロンプトを工夫するようになり、AIを育てながら自分たちの問いの質も高めています。この力は、日々の業務に真摯に向き合ってきた自治体職員の皆様こそが持っているものです。

全国の自治体職員の皆様が、本稿を一つのきっかけとして、生成AIを「自分の仕事をより良くするための道具」として気軽に手に取り、試してみてください。完璧を求めず、まずは対話を始めてみる。そこから、きっと新しい可能性が見えてくるはずです。

著者略歴

佐藤 泰格（さとう・ひろのり）

2003年都城市役所入庁。総務省自治財政局地域企業経営企画室、企画部財政課、市民生活部納税課等を経て、2014年から総合政策課でデジタル化推進を担当。東日本大震災後には気仙沼市役所建設部にも勤務した経験を持つ。現在は総合政策部デジタル統括課副課長として、5年間で約200の新規デジタル関連事業を立案・推進。日本DX大賞では3連覇・殿堂入りを達成。総務省地域情報化アドバイザー、総務省経営・財務マネジメント強化事業アドバイザー、デジタル庁窓口BPRアドバイザー等を務め、全国の自治体のDX支援・講演活動も精力的に行っている。