

# 行政の質を変える挑戦

～奈良市におけるAI活用の現在地～



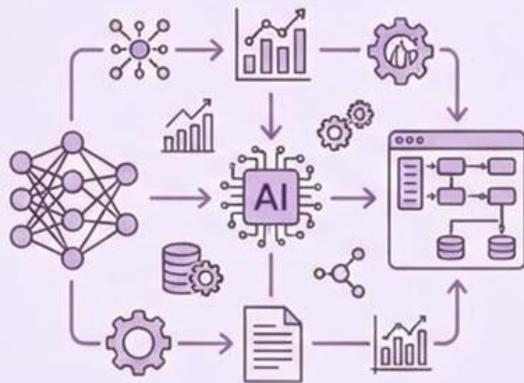
人口減少、複雑化する市民ニーズ、DXへの対応。従来の手法だけでは解決できない課題に、我々はどう立ち向かうべきか。

奈良市 総務部 AI活用推進課長 森  
2026年1月26日

# 我々が目指す、真のゴール

AIという新たな力を借りて、職員が本来向き合うべき  
「人」への業務に注力できる環境を取り戻すこと。

そして、業務の効率化、その先にあるAIへの代替。



# すべての始まりは「現場の声」を知ることから

## 職員のリアルな声

期待：「魔法のように仕事が楽になるかも」

不安：「難しそうで怖い」  
「情報漏洩が心配」

戸惑い：「よくわからない」  
「ついていけない」

## 現場と向き合うための3つのアプローチ



### 全庁アンケート実施

AIの活用状況、認識、期待することを網羅的に把握。



### 伴走支援

AI導入希望課への個別ヒアリング。DX推進課と連携し、業務フローを洗い出し、肘を突き合わせて議論。



### プッシュ型提案

財政課・人事課など時間外業務が多い部署へ、AI活用推進課から積極的に導入を提案。

# 攻めの活用を支える、強固な「守り」

イノベーションは、徹底した安全管理の上になりたつ。

## ルール・制度



- 生成AI利活用ガイドラインの改訂  
安全な利用基準を明確化。
- 常時相談体制の維持  
AI活用推進課が技術的・倫理的な疑問  
に即時対応。



## 技術・環境



- 高度なセキュリティ環境の追求  
個人番号利用事務系ネットワークでの  
安全な生成AI活用を検討。
- 機密情報への対応  
インターネットに接続しないローカル  
LLM（閉域網）の利用を検証。

# 小さな成功体験から、全庁展開へ 汎用型生成AIサービス「exaBase生成AI」の導入



STEP 1: 先行トライアル (7月~9月)

対象: 40課

目的: 知見の蓄積と効果検証



STEP 2: 全庁展開 (10月~)

対象: 全職員 約2,500名

## 成果データ (12月末時点)



利用率

約24%



12月単月の業務削減時間

2,348時間

(サービス上の理論値)



12月単月の利用文字数

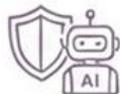
約5億4千万文字

## 事例① 環境部 | 市民を待たせない、職員も疲弊させない

課題 ごみ収集等に関する問い合わせ電話が殺到し、職員が本来の業務に集中できない。

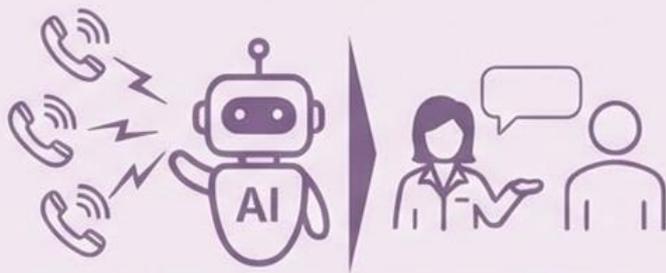
### 解決策: 電話自動応答(IVR)のトライアル導入

BEFORE



AIの役割: 一次対応の「防波堤」。  
よくある質問に24時間自動回答。

AFTER



職員の役割: AIでは対応できない  
複雑な相談に丁寧に対応。

見込まれる効果

電話対応業務の30~40%を自動化し、市民の待ち時間を削減しつつ、職員の負担を大幅に軽減。



## 事例② 一時保護課 | 事務作業をAIに、人は心によるケアを

**現場：**虐待等の理由で保護が必要な子どもを24時間365日体制で預かる一時保護所。

**課題：**職員のスキル、勤務制約、子どもの状況を考慮した、極めて複雑なシフト作成にベテラン職員が脳大な時間を費やしていた。

**解決策：**シフト作成AIツールのトライアル導入。

Before: 複雑なシフト作成

After: AIによる最適化

創出された真の価値

# 「傷ついた子どもたちに寄り添う時間」

職員自身の休息を確保し、心の余裕を持って子どもたちに接するための時間

# 市民に寄り添う「ハイブリッド対応」の模索 AI（即時性・網羅性）× 人（専門性・共感性）



市公式HP

ホームページ情報に基づき自動回答する  
チャットボット「GovAI」の試験運用。



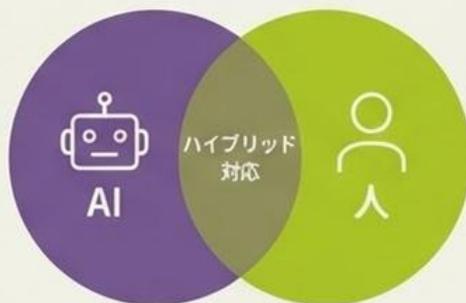
子育て世代向け

LINEでAIと人が連携して対応する  
「おやこよりそいチャット」の実証実験。



シニア向け

シニアに寄り添う「AIちゃん」  
の実証実験。



# ツールではなく「人」を育てる。主役は常に職員。

## 3段階の人材育成アプローチ



### Step 1：触れる (意識の醸成)

「AI使ってみようデー」「AIもっと使ってみようデー」の開催で、まずはAIに親しむ機会を創出。



### Step 2：学ぶ (スキルの向上)

階層別研修：管理職向け研修、DX推進リーダー向け研修（地域情報化アドバイザー招聘）を実施。



### Step 3：実践する (文化の定着)

人事考課への活用：目標達成の手段としてAI活用をルール化し、日常業務での実践を促進。

# 知見は囲わず、共有し、深化させる



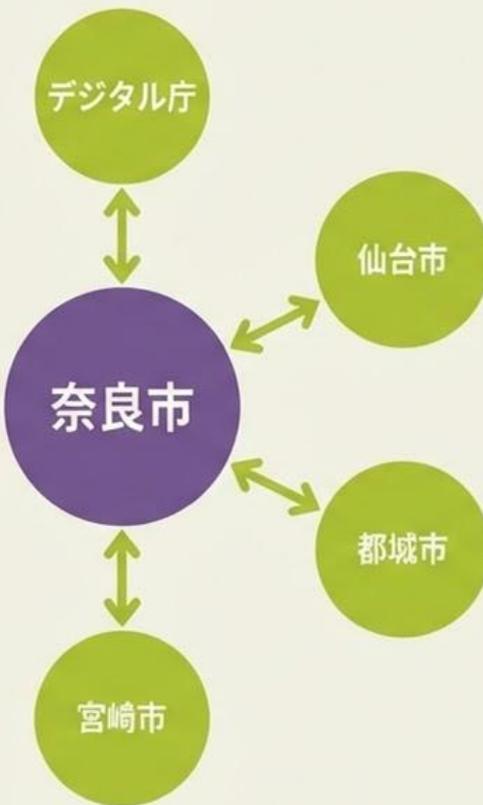
## 庁内への共有 (知見の横展開)

### 職員ポータルでのナレッジ共有

- 具体的なプロンプト活用術
- 議事録要約、PPT・HTML作成、画像生成テクニック
- RAG（検索拡張生成）の活用法など



職員ポータル



## 庁外との連携 (知見の吸収と発信)

### 国・他都市との積極的な意見交換

- デジタル庁主催イベントへの参加
- 仙台市、都城市、宮崎市、舞鶴市など先進自治体との連携

# 未来へ続く、挑戦の3ステップ



## Step 1: 利用の日常化・高度化

文書生成から、**画像生成**、**高度なデータ分析**へ活用範囲を拡大。

「生成AI活用レシピ集」「出張おたすけマン」「川柳コンテスト」など、楽しみながら利用を促進。



## Step 2: 内製化と独自開発

外部サービス依存からの脱却。**ローカルLLM**、**広報AI**、**Dify**等を活用した独自環境の構築・検証。

画像読み込みなど、**特定業務に特化した専用AI**をベンダーと共同開発。



## Step 3: 持続可能な推進体制の確立

**定点観測**：定期アンケートで職員ニーズを継続的に把握し、戦略へ反映。

一過性のブームで終わらせず、行政運営のインフラとしてAIを定着させる。



**AIで、持続可能な行政経営を。**  
**AIで、もっと人に優しい行政を。**

奈良市の知見、成功、そして課題は、県内自治体の皆様と共有できる財産です。  
この挑戦を、奈良市から奈良県全域へ。  
共に未来を創りましょう。