

生成 AI と人の役割分担による価値創造

～AI と人の特性を活かした仕事のかたち～

愛知県春日井市 山田 健太



第 1 章 自治体の生成 AI 活用の現状と課題

第 1 節 全国的な生成 AI 活用の動向

近年、自治体における生成 AI の導入が加速しており、業務効率化の効果が各地で報告されている。先行事例として、神奈川県横須賀市は 2023 年 4 月に全国初めて ChatGPT を全庁導入し、1 か月間の実証で職員の約半数が実際に ChatGPT を活用、「ChatGPT 活用実証結果報告最終アンケート」では 8 割以上の職員が「業務効率が向上した」と回答し、継続利用の意向も示した。実際に横須賀市では、全庁導入開始から毎月約 2,000 万トークン（単語数）相当の文章が ChatGPT で生成されており、この大量活用が職員の作業時間短縮につながったと推測される。

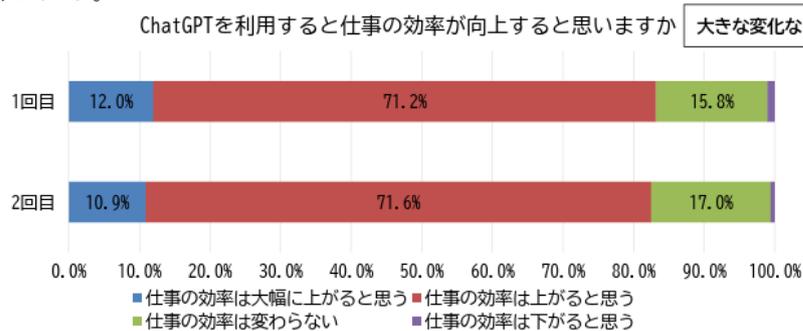


図 1 ChatGPT 利用による業務効率向上効果の認識割合
(出展：横須賀市「ChatGPT 活用実証結果報告」)

一方で、横須賀市の実証では課題も浮かび上がっており、約 3 割の職員が ChatGPT を検索エンジン代わりに使っていたことや、回答が常に適切ではなく 6%程度の職員が「不適切な回答が多い」と感じたことが報告されている。

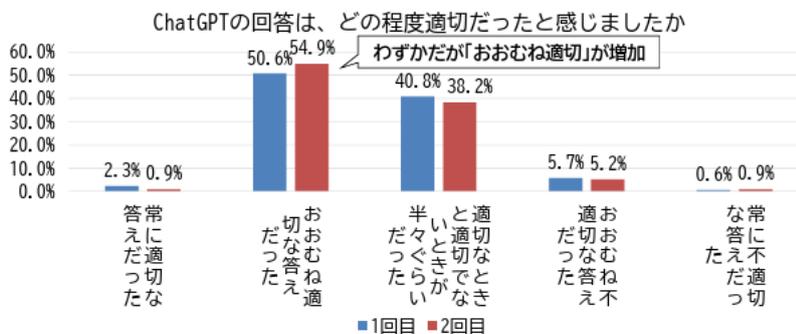


図 2 ChatGPT の回答に対する適切性評価の割合
(出展：横須賀市「ChatGPT 活用実証結果報告」)

他の自治体でも生成 AI 活用の動きが広がっている。東京都江戸川区は 2023 年 7 月、23 区で初めて ChatGPT の全庁利用を開始し、業務効率化による職員の余力を住民サービス向上に充てることを目指した。加えて、東京都千代田区でも 2023 年 8 月から庁内で生成 AI のトライアルを実施し、文章要約や内部問い合わせ対応等への活用効果を検証したうえで、2024 年 3 月に「生成 AI 活用方針・ガイドライン」を策定した。さらに、Azure OpenAI サービスと連携した AI チャットボット「OfficeBot」を導入し、職員が庁内の業務手順や過去資料を効率的に参照できる体制を構築したことで、問い合わせ対応の負担軽減や業務の迅速化につながっている。このように、複数の自治体で、生成 AI を単なる業務効率化の手段としてだけでなく、業務プロセスの見直しや職員の役割転換に結びつける試みが着実に進んでいる。

全国的なデータでも、生成 AI の導入状況と効果が徐々に把握されている。総務省の 2023 年 12 月時点調査によれば、生成 AI を導入済みの自治体は都道府県で 51.1%、政令指定都市で 40.0%、それ以外の市区町村では 9.4%にとどまる。自治体規模による導入格差は大きいものの、実証実験や導入検討中の自治体を含めると全都道府県（100%）・政令市の 95%・市区町村の 63.3%が生成 AI 活用に前向きであり、今後導入が拡大する見通しである。

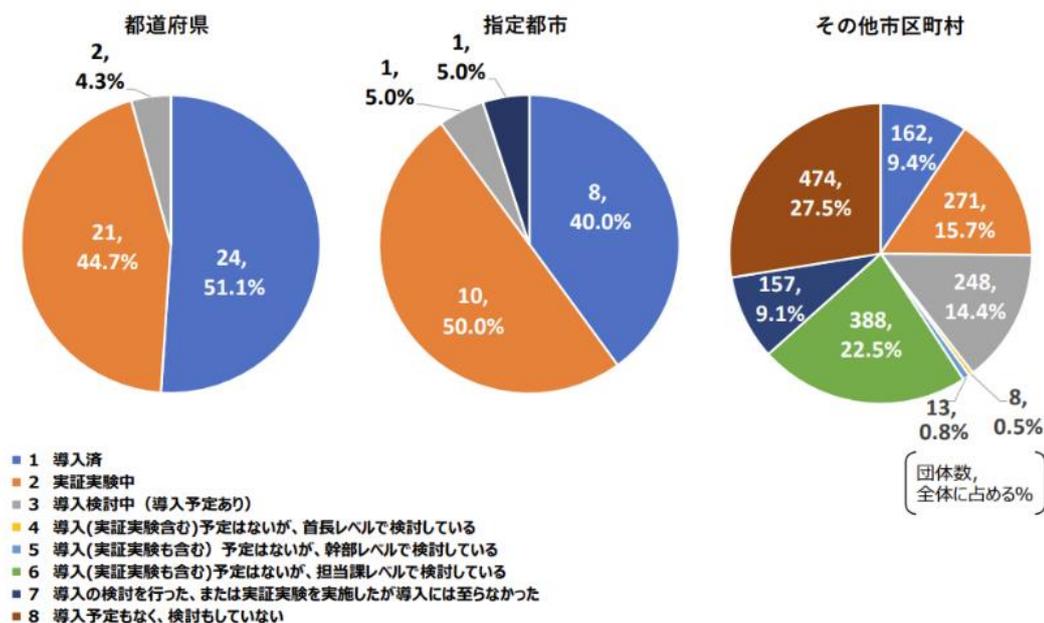


図 3 自治体における生成 AI の実証実験・導入状況
(出展：総務省「自治体における生成 AI 導入状況」)

さらに総務省調査では、具体的な活用分野として「あいさつ文案の作成」が最も多く、次いで「議事録の要約」「企画書案の作成」「簡易なプログラム作成 (マクロ等)」が続いていると報告されている。いずれも従来は職員が多大な時間を割いていた業務であり、生成 AI の導入によって大幅な効率化が実現していることが示唆される。

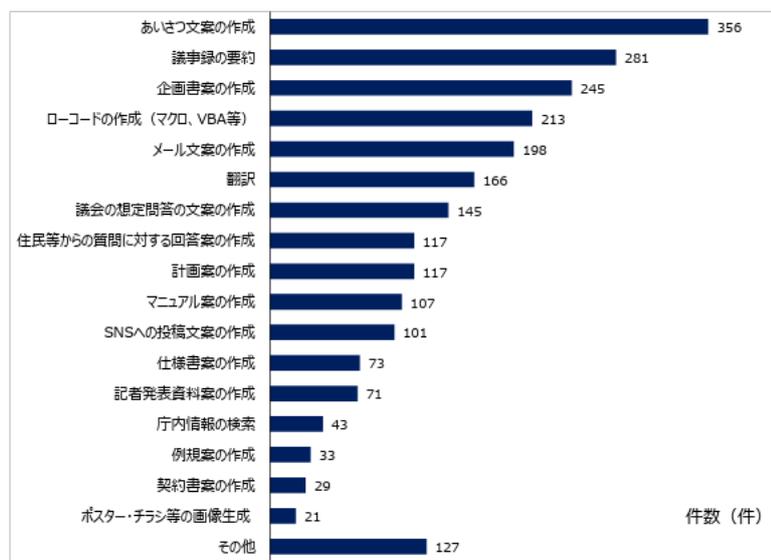


図 4 自治体において導入している（実証実験も含む）生成 AI の具体的な活用事例
出典：総務省「自治体における生成 AI 導入状況」

実際、横須賀市のケースでは「業務効率が向上した」と回答した職員が 8 割以上にのぼり、生成 AI の実務上の有効性が明確に示された。一方で、総務省の同調査は「生成 AI を試用したが活用範囲が限定的で、業務効率化まで至らなかった」という自治体も少なくないことを明らかにしており、単に導入するだけでは成果が出ないケースも存在する。このことから、生成 AI の効果を最大化するには、組織的な活用体制の整備や職員への支援が不可欠であると考えられる。

第 2 節 春日井市の生成 AI の活用状況

春日井市における生成 AI の活用は、複数の分野で試行的に導入されつつある。まず大きな特徴として、市ではテキスト生成型 AI である「QommonsAI」を 20 部署に試験的に展開している。これにより、議会答弁の文案作成や文書校正、アイデア出しといった「壁打ち」的な用途に活用されている。導入の背景には、無料で利用可能である点があり、費用をかけずにまずは生成 AI の可能性を体験するという方針のもとで試験運用が行われている。

さらに、議事録作成支援システムにも生成 AI が組み込まれている。このシステムでは会議の音声を録音し、自動で文字起こしを行った上で要約を生成する機能が導入されており、該当部署では実務に組み込まれつつある。利用方法としては、担当課が機材やライセンスを貸与し、必要に応じて各課が利用する形を取っている。そのため、特定の職員が個別に生成 AI ツールへ直接アクセスするのではなく、組織的な枠組みの中で限定的に活用されているのが実態である。

こうした取り組みの一方で、効果については「条件付きで有効」との評価にとどまっている。たとえば、熟練した職員が適切なプロンプトを入力できれば文案作成や効率化に

寄与する一方、使い方を誤るとむしろ時間を要してしまう場合もある。つまり、生成 AI の活用効果は利用者のリテラシーに大きく左右されるという課題が浮き彫りになっており、職員の間では「効率が向上した」との肯定的な声と「まだ成熟していない」とする慎重な見方が混在している。

また、組織内での導入に対しては賛否両論がある。特に上層部の一部には生成 AI に対する抵抗感が根強く存在する一方、若手職員や日常的に AI に触れている世代からは前向きな評価が聞かれている。こうした世代間ギャップが活用推進における一つの障壁となっている。さらに、セキュリティ面への懸念も大きく、民間サービスに職務上の情報を入力することは市のセキュリティポリシー上認められていない。利用可能なサービスはガイドラインによって定められ、情報漏洩リスクの管理が重視されている。

人材育成の観点では、職員向けに研修や説明会が実施されている。QommonsAI の提供事業者による研修機会を設けたり、庁内の新人マニュアル作成プロジェクトにおいて生成 AI を活用するなど、実務の中で自然に触れる機会を提供している。これにより、若手職員を中心に少しずつリテラシーが向上し、組織全体としての基盤づくりが進められている。

加えて、春日井市では、市公式サイトでの育児・教育分野情報を学習させたチャットボット「猫型 AI ハルクん[※]」による 24 時間対応の自動応答サービスを試行した。

本実証では、内部プロンプトによる制御や RAG 技術の活用など、複数の工夫を組み合わせながら応答精度の向上を図っており、期間中は対話ログの目視確認によって回答内容を検証した。その結果、約 1,700 件の対話のうち、回答の 89.4%が想定通り適切であり、公開実験期間中には重大なハルシネーションは確認されなかったと報告されている。

この成果は、事前の設定調整や実証期間中の継続的なブラッシュアップを重ねた結果として得られたものであり、生成 AI の慎重なチューニングと検証体制の重要性を示すものといえる。

猫型 AI “ハルクん”（実証ツール） 応答結果	件数	割合
○ OK	1,631	89.4%
× 著しい誤回答（ハルシネーションを含む）	0	0%
× 回答できなかった、または部分的に問題がある回答	162	5.9%
／ 不適切な質問	127	4.6%

表 1 実証ツールの応答結果

出典：春日井市「生成 AI を活用した自動応答システムの公開実証実験結果レポート」

※猫型 AI ハルクん：春日井市が株式会社 miibo およびアースアイズ株式会社と連携して実施した生成 AI チャットボットの実証実験において名付けられた愛称。

現状、春日井市における生成 AI 活用は「限定的かつ試行的」という段階にある。全庁的な導入は決定していないものの、各種実証を通じて効果や課題を慎重に検証している状況である。今後は、職員のリテラシー向上やセキュリティガイドラインの徹底、組織文化としての理解促進が重要な課題となり、これらを克服することで生成 AI を本格的に活用できる素地が整っていくと考えられる。

第 2 章 本研究の着眼点と仮説

本レポートでは、生成 AI が行政現場に広がりつつある現在、行政職員が AI を単なる効率化ツールとして受動的に活用する段階を越え、AI と協働しながら行政サービスの質的向上や新たな価値を創出していくことが可能かどうかを検討した。特に、自治体業務には、文章の作成やデータ整理、FAQ 対応といった定型的・反復的業務が多く含まれており、これらの業務は生成 AI によって代替・補完することが可能である。一方で、政策判断や部門間の調整、さらには住民一人ひとりに寄り添った対話等、判断・対話・創造を伴う業務は、生成 AI では十分に代替することができず、今後も行政職員が主体的に担うべき領域として残ると考えられる。

こうした前提に立つと、行政組織は「どの業務を AI に任せ、どの業務を人が担うのか」という役割分担を明確にしたうえで、その両者が互いに補完し合う協働体制を構築していくことが求められる。単に生成 AI を導入するだけでは十分な効果を得ることは難しく、業務フローをあらかじめ再設計し、AI が担う領域と人が最終判断や対話を担う領域を整理することが、業務効率化とサービス向上の両立を実現する鍵になる。

また、こうした役割分担を定着させていくには、生成 AI に関する基礎的なリテラシーを全職員が身につけることが不可欠であり、そのためには活用ガイドラインの整備や研修の充実といった支援策が必要となる。加えて、「まず使ってみる」「試行錯誤を通じて活用方法を見つける」といった発想を許容する組織風土が形成されることで、AI を効果的に活用した協働モデルが現場レベルで浸透していくと考えられる。

以上を踏まえ、本レポートでは「生成 AI が普及する中で、行政職員と AI の役割分担をどのような考え方の下で設計し、現場においてどのように実装していくべきか」を主たる問いとし、生成 AI が定型業務を担うことで行政職員が判断・対人・創造的業務により注力できるようになり、その結果として新たな行政価値の創出が可能になるという仮説のもとに検討を行った。

第 3 章 分析の視点と分析に用いる手法

第 1 節 分析の視点

本レポートでは、行政職員と生成 AI の役割分担を構築するための条件や課題を明らかにするため、次の三つの視点から分析を行った。

①生成 AI 活用の有効性および適用可能な業務範囲と限界の特定

まず、生成 AI が行政業務の中でどのような場面で有効性を発揮しているのかを把握す

るとともに、どの業務に適用が可能であり、どの業務では適用が困難または不適切と考えられるのかを整理する。これにより、AI が担える業務領域と、人が担うべき業務領域を明確にするための前提を得る。

②生成 AI 活用が進まない理由と拡大の方策

次に、生成 AI の導入が進みつつある一方、現場で活用が進まない要因（情報漏洩への不安、使い方がわからない、業務への適用イメージが持てない等）を把握し、今後活用を拡大していくために必要な支援や環境整備の方向性を検討した。

③生成 AI と人間の理想的な業務役割分担

上記①②の結果を踏まえ、行政職員と生成 AI がそれぞれの強みを活かしながら協働するためには、どのような役割分担が望ましいのかを考察した。特に、「AI に任せるべき業務」「人間が担うべき業務」「AI と人が補完的に協働する業務」の整理を通じて、理想的な業務構造と働き方のあり方を検討した。

第 2 節 分析に用いる手法

本レポートでは、以上の視点に基づき、以下の二つの手法を組み合わせる分析を行った。

① アンケート調査による定量的把握

2025 年 9 月 18 日（木）～2025 年 10 月 3 日（金）にかけて、春日井市の職員を対象に、生成 AI の活用状況や活用効果、活用が困難と感じる業務内容、今後の活用に向けた不安や支援ニーズ等に関するアンケート調査を実施した。

調査対象は、20 歳代の職員 30 名（15 部署所属）および 50 歳代の職員 30 名（部長級 15 名、課長級 15 名）の計 60 名とし、世代・所属部署層の違いによる意識や活用状況の差異を把握できるよう設計した。

特に、業務項目ごとに「AI が担当すべきか」「人が担当すべきか」「AI と人が協働すべきか」を選択する設問を設け、職員が業務のどの部分に AI の活用可能性を見出しているのか、またどの範囲を人の判断や対応が必要と考えているのかを明らかにすることを目的とした。

② 先行事例の調査による実践的知見の整理

横須賀市や千代田区等、実際に生成 AI を庁内業務に活用している自治体の実証事例や報告書を収集・分析した。

さらに、地方メディアによる生成 AI 実装の先行事例として、新潟日報生成 AI 研究所にヒアリング調査を実施した。

同研究所では、地域新聞社として長年蓄積してきた記事データを活用し、外部 AI 基盤を提供するエクサウィザーズ社の技術と組み合わせることで、地域特有の情報を文脈として反映できる RAG 型の生成 AI を構築している。

こうした事例は、生成 AI を活用することで職員が本来担うべき企画立案や住民対応業務に注力できる環境づくりを目的としており、地域特有の課題に即した AI 活用の在り方を把握する上で有益な知見を提供している。

これらの事例を比較・整理することで、自治体組織が生成 AI を単なるツールとしてではなく、“戦略的パートナー”として位置づけるための実践知を抽出する。

第 4 章 調査結果と考察

第 1 節 生成 AI 活用の有効性及び適用可能な業務範囲と限界の特定

生成 AI の活用は、自治体業務において実務的な効果を生み出し始めている。春日井市職員のアンケート結果によれば、生成 AI を業務で活用している職員は全体の 42%(25 名)であり、活用者の全員が何らかの効果を実感している。具体的には、25 名全員が「大いに効果があった」または「多少効果があった」と回答しており、生成 AI を利用した業務効率化や成果物の質の向上が広く認識されていることが明らかとなった。

年齢層別に見ると、20 代職員では利用者のうち 8 名が「大いに効果があった」、4 名が「多少効果があった」と回答しており、積極的な評価が目立つ。一方、50 代職員では 13 名の利用者のうち 4 名が「大いに効果があった」、9 名が「多少効果があった」と回答しており、20 歳代に比べるとやや慎重ながらも効果を認める傾向が強い。これは、世代間で生成 AI の有効性に対する基本的な認識に大きな差がないことを示している。

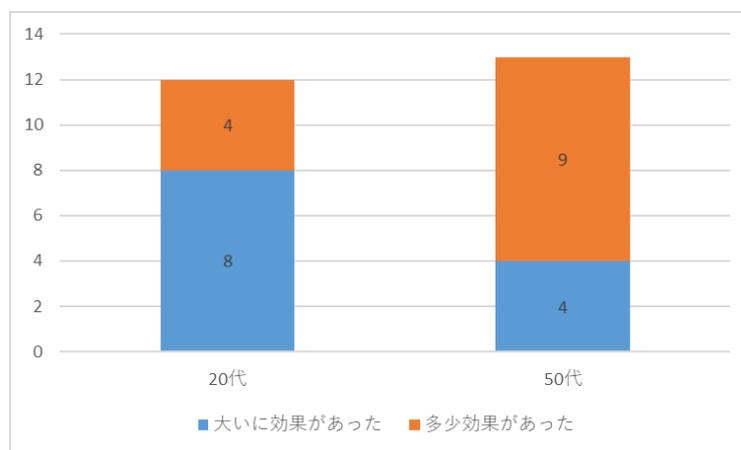


図 5 生成 AI 利用者の効果実感

部署別の傾向を見ても、生成 AI を活用している職員は所属を問わず高い効果を実感している。特定の部署に限定された現象ではなく、活用した職員すべてが効果を確認している点は注目に値する。特に、議事録作成、資料作成、情報整理など、定型的な業務においては短時間で高品質なアウトプットを得られるという評価が多い。生成 AI は、従来時間を要していた事務作業の効率化において、すでに一定の成果を上げているといえる。

また、新潟日報生成 AI 研究所へのヒアリングを通じて、生成 AI は議事録作成、要約、広報文案の作成など、文書生成を中心とした業務で特に効果を発揮していることが確認された。

同研究所では、地域新聞社として蓄積してきた記事データを活用し、RAG (Retrieval-Augmented Generation) 型の生成 AI を構築している。これにより、AI が根拠のない回答を出さず、地域情報を正確に参照できる環境を整えている点が特徴である。

また、文書作成や報告書要約などに関するテンプレートを整備し、自治体職員が容易に使い始められる仕組みを提供していることも分かった。これらの取組により、AI 活用の立ち上がりが円滑化し、職員の利用定着率が高まる傾向が見られる。

第 2 節 生成 AI 活用が進まない理由と拡大の方策

生成 AI の有効性が明らかになっている一方で、全庁的な活用はまだ過渡期にある。アンケート結果では、全体の 58% (35 名) が「業務では使っていない」と回答しており、その理由には共通した傾向が見られる。

第一に、知識・スキル面での障壁が最も大きい。「使いたいと思わない／必要性を感じない」という回答が 15 名と最も多く、次いで「使い方がよくわからない」が 14 名を占める。これは、生成 AI の具体的な活用方法やメリットが職員の間で十分に共有されていないことを意味している。年齢層別に見ても、20 代・50 代ともに「使いたいと思わない／必要性を感じない」が最多であり、世代に関わらず全庁的な課題であることがわかる。

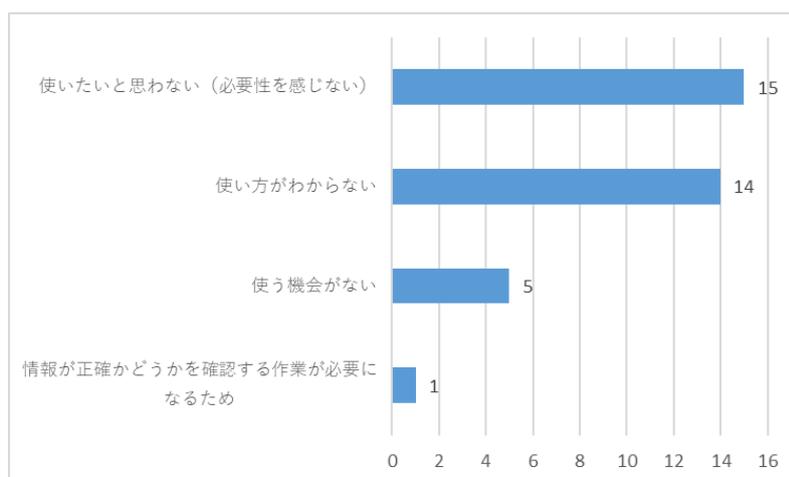


図 6 生成 AI を使わない理由

第二に、部署によって活用状況に大きな差がある点が挙げられる。DX 推進部、市民生活部、健康福祉部、会計課などでは利用率が高く、なかには 100%の利用率を示す部署もある。一方、建設部、教育委員会事務局などでは利用率が 0%であった。この差は業務内容の違いだけでなく、情報提供・研修機会、部署内の雰囲気やリーダー層の姿勢など、組織環境の差に起因していると考えられる。

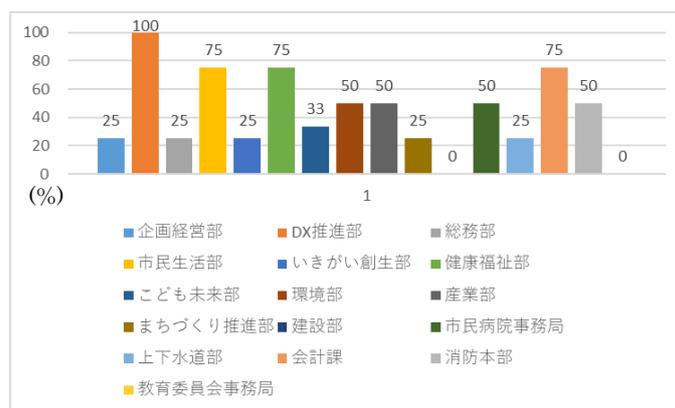


図 7 部署ごとの生成 AI 利用率

第三に、リスクへの懸念が活用を抑制している。「誤った回答・不正確な情報が出力されるリスク」を懸念する職員は 47 名と突出しており、「情報漏洩やプライバシーのリスク」(20 名)、「著作権・法令遵守上のリスク」(20 名)も多い。これらの懸念は年齢層・部署を問わず共通している。特に教育委員会事務局では「情報の正確性の確認が必要」との回答が見られ、業務特性によって懸念の内容に若干の違いがあることも明らかになった。

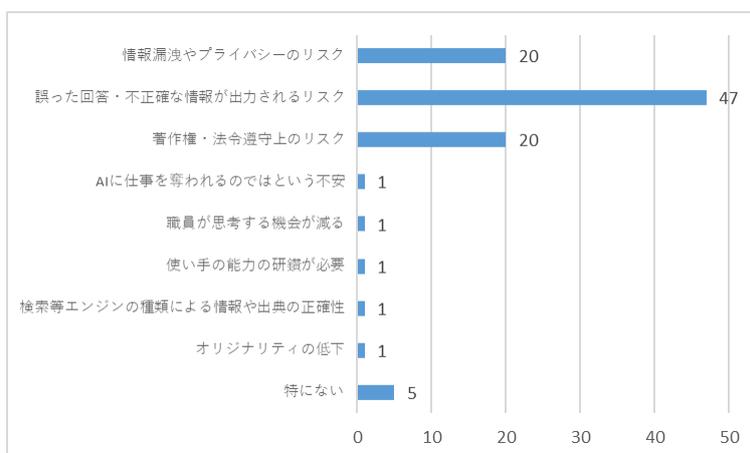


図 8 生成 AI の活用にあたり、不安や懸念に感じていること

こうした課題を踏まえ、生成 AI の活用拡大に向けては以下の方策が重要であると考えられる。

- ① 実務に直結した研修や具体的な活用事例の共有を通じて、利用方法の理解と活用イメージを広げること。
- ② 情報セキュリティポリシーの確認と順守を徹底し、その枠内で安全に生成 AI を活用する運用を定着させること。
- ③ 生成 AI が得意とする定型的・文書系業務から段階的に導入し、成功事例を積み上げながら適用範囲を拡大していく戦略をとること。

これらの対策は、職員の不安を軽減し、活用を阻む心理的・制度的障壁を取り除く上で

不可欠である。

新潟日報生成 AI 研究所へのヒアリングでは、無料版 AI の利用に対する情報漏えいやセキュリティリスクへの懸念が強いことも明らかになった。

新潟日報生成 AI 研究所が提供している生成 AI ツールでは、学習データへの不利用設定、機密情報ブロックなどを組み込んだ安全設計を採用しており、AI が回答を生成できない場合には「回答しない」設定を導入している。

職員が安心して AI を活用できるためには、技術面の整備と並行して、こうしたリスク管理体制の共有・可視化が不可欠であると考えられる。

第 3 節 生成 AI と人間の理想の業務役割分担

生成 AI の活用を全庁的に推進するためには、人間と AI の業務上の役割を明確に分担し、互いの特性を補完的に活かす戦略的視点が不可欠である。そのため、本調査では各業務における「AI と人間の望ましい役割分担」について、職員に 5 段階評価を行ってもらい、その平均値を算出した「平均適性スコア」を用いて分析した。

このスコアは以下の基準に基づいて評価されている。

- 1 点＝完全に人が担当
- 2 点＝主に人が担当し、AI が補助
- 3 点＝AI と人が半々
- 4 点＝主に AI が担当し、人が補助
- 5 点＝完全に AI が担当

職員の回答を単純平均（小数第 2 位）し、スコアが高いほど、その業務を AI が主担当とすることへの期待・適性が高いことを意味する。

1. 全体スコアの傾向

全体の平均スコアは 3.06 であり、自治体業務全般において「AI と人の協働」が中心的に想定されていることが明らかになった。業務全体を分類すると、AI 主導領域（4.0 以上）が全体の約 7.7%、協働領域（3.0～3.9）が約 53.8%、人間主導領域（2.9 以下）が約 38%を占めた。つまり、AI の活用はまだ全体的には「人と AI の共働」段階にありつつも、定型業務ではすでに AI への依存度が高まっているといえる。

年齢層別にみると、20 代職員の平均スコアは 3.10、50 代職員は 3.02 であり、若年層の方が AI 協働にやや前向きな傾向を示した。

部署別にみると、まちづくり推進部の平均スコアが 3.52 と最も高く、議事録作成や問い合わせ対応などで AI 活用を積極的に評価している。一方で、DX 推進部、環境部、産業部、教育委員会事務局などは、全体平均と比べてやや低いスコアを示した。

これらの部署では、現時点で AI を積極的に業務へ組み込むよりも、その適用範囲を見極めながら活用を模索している段階にあると考えられる。

AI 導入にあたっては、情報の正確性や安全性、教育現場での倫理的配慮など、慎重な検討を要する領域でもあり、こうした特性がスコアに影響している可能性がある。

一方で、このような姿勢は、AI を単なる効率化手段としてではなく、業務の質を保ち

ながら活用しようとする意識の表れともいえる。

また、DX 推進部のように「利用者」であると同時に「支援者」としての側面を持つ部署もあり、スコアの数値だけで単純に活用度を評価することは難しい。

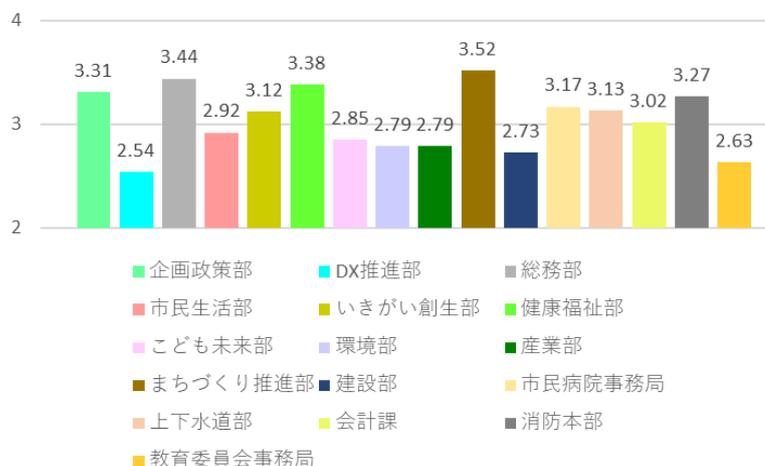


図 9 部署ごとの平均適性スコア

この結果から、AI 活用への姿勢は世代差と部署特性の双方に規定されており、単に導入可否を論じるのではなく、業務特性と人材構成に応じた段階的な戦略が必要であることが明らかとなった。

2. AI 主導が期待される業務（高スコア領域）

定型的で情報処理を中心とする業務では、AI 活用への期待が特に高かった。特に「議事録作成」は平均 4.05 と全体で最も高いスコアを示し、ほぼ全員が AI が中心的に担うべき業務であると認識していた。

「文章のたたき台作成」は平均 3.85 であり、若年層ほど AI による起案を受容する傾向が強かった。上下水道部、健康福祉部、産業部では全員が AI 主導を支持しており、文章作成の効率化と均質化への期待が顕著であった。「資料作成」も 3.53 と高く、健康福祉部、市民病院事務局、消防本部では 4.00 を記録した。さらに、「住民ニーズの把握・収集・分析」も 3.52 と高く、健康福祉部や消防本部、総務部などで 4.00 の高評価がみられた。

これらの業務はいずれも情報生成・整理・要約といった AI の得意領域であり、世代や所属を問わず AI 主導が現実的であると判断されている。

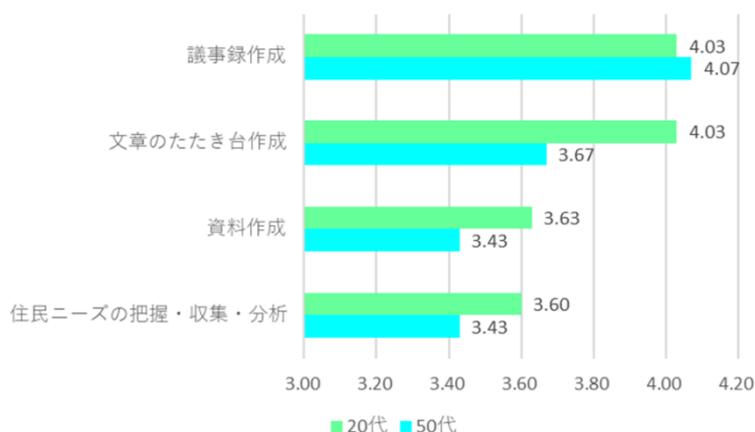


図 10 高スコア領域の業務

3. 人間主導が必要な業務（低スコア領域）

一方、対人対応や判断・調整が中心となる業務では、人間主導の重要性が明確に示された。

「部署間の合意形成」は、20代 2.03、50代 2.07 と極めて低く、市民生活部や産業部では「完全に人が担当」との回答が 75% を超えた。健康福祉部や環境部でも同様に、人間による共感的対応を重視する傾向が強い。

「住民との対話・交渉・相談」も 20代 2.27、50代 1.90 と低く、建設部、環境部、市民生活部などでは AI の介入に否定的な意見が多く、人間による対話と調整が不可欠とされている。

このように、感情の読み取りや信頼関係の構築が求められる業務では、AI の活用は「補助」にとどめるべきとの共通認識が形成されており、年齢や部署を問わず一貫した傾向が見られた。

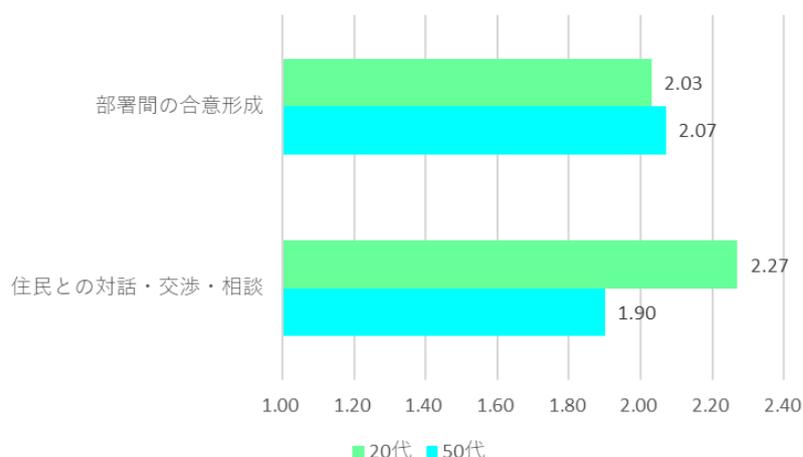


図 11 低スコア領域の業務

4. AI と人の協働が求められる業務（中間領域）

AI 主導でも人主導でもなく、業務の性質に応じて AI と人が役割を分担することが適している領域では、評価に一定の幅がみられた。

これらの業務では、AI の情報処理能力と人間の判断力の双方が必要とされており、いずれか一方に偏ることなく協働が求められる傾向が確認された。

「アイデア創出」では、20 代が 3.03、50 代が 3.07 であり、いずれの世代も AI と人が半々で担うことが妥当と評価している。部署別では、まちづくり推進部が 4.00 と最も高く、AI による創造支援を高く評価している一方、市民生活部や建設部、会計課、教育委員会事務局では 2.00 台と低く、部署による差が大きい。

「問い合わせ対応」では、20 代が 3.10、50 代が 3.40 であり、「アイデア創出」同様、AI と人が半々で担うことが妥当だと評価されている。

これらの結果から、AI と人の協働が求められる業務は、単なる定型処理ではなく、状況判断や柔軟な発想が求められる業務であることが明らかとなった。特に、企画立案や問い合わせ対応のように、情報の整理や分析を AI が支援し、その結果を踏まえて人が判断・意思決定を行うプロセスが効果的であると考えられる。こうした業務では、AI と人の役割が明確に分かれているわけではなく、AI が提案や分析を行い、人が文脈を読み取り最終判断を下すとい協働的補完関係が特徴である。

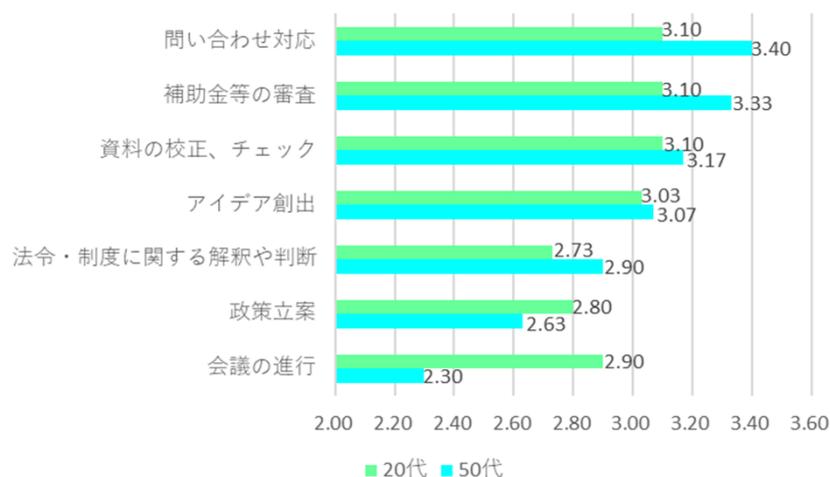


図 12 中間領域の業務

5. 総括と示唆

本調査の結果、自治体業務における AI 活用の方向性は大きく三つの類型に整理できる。第一に、「議事録作成」「文章起案」「資料作成」「住民ニーズ分析」など、定型的で情報処理中心の業務は AI 主導が望ましい領域であり、導入優先度が最も高い。第二に、「住民対応」「合意形成」「会議進行」など、人間関係や判断・調整が中心となる業務では、人主導が不可欠であり、AI は補助的役割にとどめる必要がある。第三に、「アイデア創出」「政策立案」「問い合わせ対応」などの中間領域では、業務特性や世代・部署構成に応じて AI と人の協働バランスを柔軟に設計することが求められる。

類型	主な業務例	AI と人の役割
①AI 主導型（定型業務中心）	議事録作成、文章起案、資料作成、住民ニーズ分析 など	AI が主導し、人は最終確認・監督を行う
②人主導型（対人・判断中心）	住民対応、合意形成 など	人が主導し、AI は補助的支援にとどまる
③協働型（中間領域）	アイデア創出、政策立案、問い合わせ対応 など	AI と人が協働し、状況に応じて役割を柔軟に設計

表 2 3つの類型のまとめ

新潟日報生成 AI 研究所へのヒアリングでも、AI を「効率化のための道具」としてではなく、「人の思考を深めるパートナー」として位置づける姿勢が印象的であった。同研究所では、RAG による信頼性の高い情報参照、テンプレートによる業務効率化、伴走支援を一体的に進めており、これらの仕組みが AI と人の役割分担を現場レベルで促進している。

このことから、AI に定型業務を任せ、人間が判断・対話・創造を担うという分担のあり方を実践的に体現している事例といえる。行政においても、こうした考え方を参考にすることで、AI を戦略的に活かした協働体制の構築が期待できる。

これは、行政における「AI が定型業務を担い、人が判断・対話・創造を担う」という理想的な協働モデルの実例であり、春日井市においても、こうした考え方を踏まえた段階的導入ロードマップの策定が求められる。

おわりに

本レポートでは、自治体における生成 AI 活用の現状と課題を整理したうえで、行政職員と AI の役割分担を明確にし、互いの特性を活かした協働体制の構築に向けた視点を提示した。生成 AI は、文章作成や情報整理といった定型的・反復的業務において既に高い有効性を示しており、活用次第では職員の業務時間を大幅に削減し、より付加価値の高い行政サービスの提供へとつなげることが可能である。一方で、政策判断や住民との対話、合意形成といった領域は依然として人間の判断力と創造力が不可欠であり、AI では代替できない。

これからの行政組織には、生成 AI を単なる効率化ツールとして受動的に使うのではなく、戦略的なパートナーとして位置づけ、業務プロセスや組織文化そのものを見直す視点が求められる。全庁的な活用に向けては、ガイドラインやセキュリティ体制の整備、実践的な研修による職員リテラシーの底上げ、そして「まず試してみる」ことを許容する柔軟な組織風土の醸成が欠かせない。

AI が得意とする業務は AI に任せ、人間は対話・判断・創造といった本来の強みを最大限に発揮する。この役割分担を明確にし、現場レベルで協働の仕組みを確立することで、行政はより少ないリソースで質の高いサービスを提供し、地域社会に新たな価値をもたらすことができる。生成 AI の導入は目的ではなく、行政の働き方と価値創造のあり方を再構築するための大きな契機である。今後、自治体が主体的に AI との協働モデルを描き、実装を進めていくことで、行政の姿は確実に変わっていくだろう。

【参考文献】

①横須賀市「ChatGPT 活用実証結果報告」

(https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230605_chatgpt2.html#:~:text=%E3%80%96%E3%83%9D%E3%82%B8%E3%83%86%E3%82%A3%E3%83%96%E3%81%AA%E7%82%B9%E3%80%97)

②千代田区「生成 AI 活用方針・ガイドライン」

③ネオス株式会社

(<https://news.neoscorp.jp/news-officebot-chiyoda/>)

④総務省「自治体における生成 AI 導入状況」

⑤春日井市「生成 AI を活用した自動応答システムの公開実証実験結果レポート」