

日付	令和8年4月13日(月)
担当課	AI・行革推進課
電話番号	0742-93-3425

令和7年度 奈良市 AI 活用の取組について

-AI 専門部署の開設から1年-

奈良市では、全国に先駆けて AI 専門部署「AI 活用推進課」を令和7年4月1日に設置しました。この1年間、目まぐるしく進化する AI 技術を的確に捉え、業務効率化や市民サービスの向上に向けた数々の実践と検証を重ねてきました。

この度、設置初年度における具体的な実践と実績を報告いたします。

また、令和8年度からは「AI 活用推進課」に、財政課が担ってきた行革推進機能を統合し、「AI・行革推進課」として再編いたしました。AI とデジタルの力を最大限に引き出すことで、単なる業務改善に留まらない、より実効性の高い行財政改革を力強く推進してまいります。

トピックス

- ・職員リテラシーの底上げを実施。研修後課長級職員の**生成 AI サービス利用率が上昇(38%→74%)**
- ・生成 AI サービスを活用した業務効率化により、**令和7年度下半期：約 17,200 時間(約 17.5 人月分)の業務時間削減を実現** ※導入サービスで計算された業務削減時間
- ・次世代クラウド電話〈Zoom Phone〉を導入。導入に当たって、コールセンターの入札に先行してシステム入札を行ったことで、コールセンター受託事業者の入札価格が抑えられ、3分の1に**(年間約 5,000 万円を削減)**。
- ・AI を活用した 24 時間 365 日対応の相談業務は、今年度より〈子育て〉〈女性特有の悩み〉〈シニア(認知症)〉等の分野の支援へと広がっている。
- ・機微情報を安全に活用するための新たなインフラ構築及び活用についても検証中。