

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

2026年4月13日

AI・行革推進課（☎0742-93-3425）

1. なぜ今、AI活用を進めるのか

人口減少による働き手不足や市民ニーズの多様化といった社会情勢の変化に対応するため、テクノロジーの力を最大限に活用し、地域の課題解決を図ります。

働き手不足

多様化する
市民ニーズ

AI技術の
飛躍的進化

- ・ 業務効率化と市民サービスの向上
- ・ 持続可能な行政経営

2. 令和7年度の主な取組

令和7年4月に発足したAI活用推進課を中心にニーズの把握、指針の策定、利用環境の整備などを行い全庁的なAI活用を推進しました。

分野	主な取り組み
ニーズ把握	全職員へAIに関するアンケート（4・9・2月） 各課へのヒアリングによる業務課題抽出
AI活用の指針	生成AI利活用ガイドラインの改訂（計3回実施）
利用環境の整備	安全かつ適切な生成AI利用環境の構築 -全職員が汎用的に利用できる生成AIサービス導入

3. 生成AIサービスによる業務の効率化

文章の作成・要約・校正といった業務を主軸に、着実な効率化を図っています。昨年度下半期で**約17,200時間***（約17.5人月分）に及ぶ業務時間の削減を達成しました。

指標	令和8年3月実績
利用者数	572名/利用可能職員数1,843名中
利用状況	約 10億文字（原稿用紙 約250万枚分）
業務削減時間	約4,300時間*

※導入した生成AIサービスで計算された業務削減時間

3. 生成AIサービスによる業務の効率化

具体的な活用シーン



議事録作成

会議の録音を生成AIにアップロードし、「録音を基に議事録を作成して」と指示。文字起こし、要約が瞬時に可能。



説明資料作成

制度の要綱をもとに説明資料を作成。スライドの構成、図表、想定問答作成も生成AIにおまかせ。



国通知の読み込み

大量に送られてくる通知も、生成AIに「添付の資料の内容を初心者にもわかりやすく教えて」と指示し内容を把握。

4. 人材育成と知見の深化

進化し続けるAIの最新知見を迅速に共有し、職員一人ひとりのリテラシーを底上げすることで、業務でのAI活用を加速させています。

内容	主な取り組み
外部機関との連携	デジタル庁・他先進自治体との意見交換 アドバイザー招聘
全庁的リテラシー向上	AI使ってみようデー（ハンズオン研修） 管理職向け研修
知識共有	職員ポータルへの「生成AI活用術」随時掲載 各課への出張研修実施

➡ 管理職向け研修後、課長級職員の生成AIサービス利用率が上昇
38%→**74%**（36ポイント増）

市民サービスへの提供開始

5. 市公式ホームページ AIチャットボット

事業開始：令和7年8月7日～

目的：24時間対応の問合せ対応による市民の利便性向上

窓口開庁時間外においても、問合せ対応が可能になりました。

利用状況：年間のべ22,000人の利用、約46,000件の質問対応。

※半年間の実績をもとに換算



導入前



閉庁後は電話が繋がらず
問合せできない

導入後



チャットを始めるには
下のボタンを押してね！
個人情報などの入力はお控えください

質問を開始する



あなた 17:07
固定資産税の減税相談をしたい

固定資産税の減免（減税）制度には、主に次のようなメニューがあります。ご相談・申請は奈良市役所 資産税課までお願いいたします。

1. 各種減免・免除制度（固定資産税・都市計画税）
 - ・生活保護受給者や一定要件の低所得者が所有する資産の免除（10割）
 - ・災害（火災・風水害など）で著しい損害



いつでもどこでも
最新AIとナレッジによる問い合わせ対応が可能に

6. 次世代クラウド電話 〈Zoom Phone〉

事業開始：令和8年3月16日～ **目的**：市民の利便性向上と窓口負担軽減

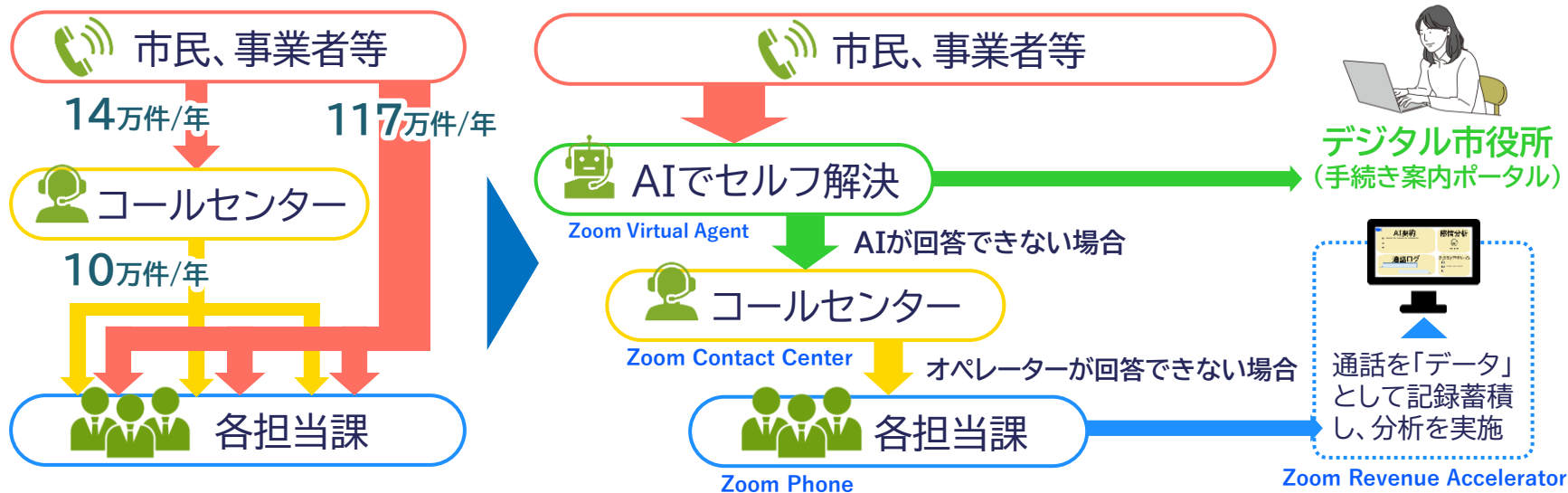
難易度が高いとされてきた電話業務のデジタル化をいち早く断行。今後は全庁的に広げお待たせしない業務効率化と「電話によるワンストップサービス」を確立します。

- 本庁・西部出張所の全ての電話機をZoom Phoneに(1,030台)外線可能:980台、内線のみ:50台
- 端末上でAIによる通話要約を確認可能
- 災害時では場所を選ばず業務継続可能
- 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
(月額税込6,204,000円 ▶ 1,969,000円。年額約5,000万円の大幅な削減に)



6. 次世代クラウド電話 〈Zoom Phone〉

これまでと導入後



▶ 令和8年秋以降、AIによる問い合わせ自動応答を開始予定

今後の実装・活用予定

7. AI×相談

普及率の高いLINEのプラットフォームにおいて、対話を通じて利用者の心情を汲み取る「傾聴型AI」の検証を実施しました。デジタル技術を用いた24時間365日体制で、「寄り添い型」のアプローチにより、相談に対する心理的ハードルを下げ、適切な公的支援への橋渡しを目指します。



AI(あい)ちゃん
—AIアシスタント—

プロジェクト名	対象	実証実験実施期間
おやこよりそいチャット奈良	子育て世代	令和7年5月13日 ～ 令和8年3月31日
シニアよりそいAI 「AIちゃん」	シニア層	令和7年12月4日 ～ 令和8年3月31日

▶ AIと人のハイブリッドで、孤独感の解消や必要な支援へ繋ぐ

7. AI × 相談

問題が深刻化する前に解決し、AIが心のモヤモヤなどに寄り添い**不安や孤独感の解消**や**必要な支援へ繋がります**（今年度実装予定）

教育

子育て

女性特有
の悩み

シニア
(認知症)



AI(あい)ちゃん
—AIアシスタント—



8. 児童相談業務におけるタブレット活用

職員が家庭訪問に行く際、資料を持ち歩いたり、帰庁してからパソコンに相談内容を打ち込んだりしていました。専用タブレットになることで、「その場ですぐに」過去の記録を確認したり、話した内容をメモしたり、記録をAIにより自動要約できるようになります。



※生成AIにより作成

8. 複雑な児童相談所シフト作成

保護が必要な子供を24時間365日体制で預かる一時保護所。

職員の専門スキル、育児や介護といった個別の事情、法律で決められた休憩時間など、数千通りもの組み合わせを考慮しながらシフト作成をしてました。

AIにより最適なシフト作成を行い、業務の効率化を図ります。

▼シフトのイメージ

作業時間	導入前	導入後
1回あたり	3時間×3日 =9時間	1時間 (内容確認)
年間 (13回作成)	9時間×13回 =117時間	13時間

〈休暇・その他の希望〉			
氏名・性別	休暇希望日①	休暇希望日②	休暇希望日③
1・男性	有給：5/20		
2・男性	有給：5/16		
3・男性	有給：4/25	週休：4/26	週休：4/27
4・男性	週休：4/26	有給：4/28	週休：5/3
5・男性	週休：4/27	週休：4/28	有給：5/10
6・男性	週休：5/1	週休：5/2	週休：5/8

▶ 捻出された時間は、子どもたちへのより手厚いサポートへ

9. 新たなインフラ構築

個人情報扱う業務での利用に向け、環境構築及び活用を検証中。
今後、様々な業務で生成AIを利用できる環境構築を進めます。

機微情報を安全に活用するためのインフラ構築検討

- 自治体専用ローカル環境（自治体独自の個別運用環境）によるAI構築
極めて秘匿性の高い情報を扱うための閉域網環境の整備
- ガバメントクラウド環境（国が認定した共通のクラウド）でのAI活用
拡張性と利便性を備えたクラウド基盤上での高度な利用

▶本検討の狙い

「ローカル」と「クラウド」の両輪による、安全かつ効率的な利用環境の構築を検証 ▶ 部署・業務でのAIデバインドを解消



※生成AIにより作成

今後の展望

10. 今後の展望(奈良市役所の未来像)

AIの活用により、市役所業務は大きく変革すると予想されます。ルーティンワークはAIに任せ、職員は「現場」と「対話」へ。
複雑な悩みや、温かい支援が必要な市民へのケアを最大化させます。

窓口業務	「引越しました」とAIに伝えるだけで、転入届・子ども手当等、手続きを一括で洗出し、ワンストップで案内。
定型審査業務	書類の自動読み取り (AI-OCR) ▶一次審査 ▶データ入力▶通知書作成の一括処理
市民サービスの高度化	AIが市民に合わせたライフイベントを予測し、手続き・制度をプッシュ型で通知



令和7年度

奈良市AI活用の取組について

奈良市

2026年4月13日