

公務員の生成 AI活用ユースケース

TechVillage

生成AIが公務員の業務を変える

生成AIとは、テキスト、画像、音声などのコンテンツを人間のよう
に生成できる人工知能技術です。ChatGPTやGemini、
Claudeなどが代表例です。

 **業務効率化** : 定型業務の自動化や文書作成の効率化により、本来の業務に集中できる時間を創出

 **住民サービス向上** : 迅速かつ的確な情報提供や対応により、住民満足度の向上に貢献

 **創造的業務の支援** : アイデア出しや分析作業を支援し、政策立案や問題解決の質を向上



文書作成・処理業務の効率化

公務員の業務時間の多くを占める **文書作成・処理業務**。生成AIを活用することで、これらの業務を大幅に効率化できます。

議会答弁のたたき台作成

過去の答弁や議事録をもとに、想定質問に対する答弁案を自動で作成。担当者は内容の確認と微調整に集中できます。

庁内通知文や回覧文の作成

必要な要点や目的を入力するだけで、体裁を整えた文書案を短時間で生成。フォーマットの統一性も確保できます。



要点入力



AI処理



文書完成

広報・住民対応の強化

住民とのコミュニケーション は行政サービスの要。生成AIを活用することで、より迅速で的確な対応が可能になります。

住民からの問い合わせメールへの返信文作成

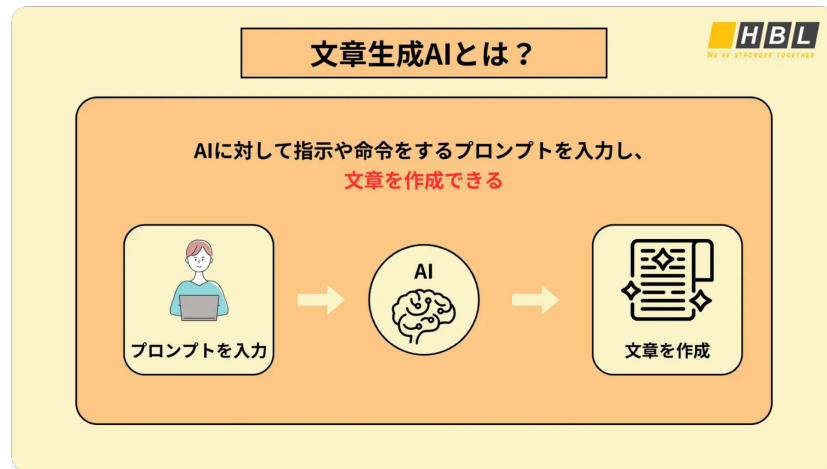
問い合わせ内容をもとに、丁寧で適切な返信文の候補を複数提示。担当者は最適な回答を選択・調整できます。

広報誌やSNS投稿の原稿作成

行政施策やイベント情報などを、分かりやすく親しみやすい表現で自動作成。住民に伝わりやすい情報発信が可能に。

★ 期待される効果

- ✓ 住民満足度の向上
- ✓ 対応時間の短縮
- ✓ 情報発信の質と量の向上



調査・分析・企画立案の支援

データに基づく政策立案 は現代行政の要。生成AIを活用することで、より効果的な分析と創造的な企画立案が可能になります。

📊 アンケート結果の要約やコメント作成

自由記述を自動で要約したり、集計データから見える傾向を言語化。膨大なデータから重要な洞察を迅速に抽出できます。

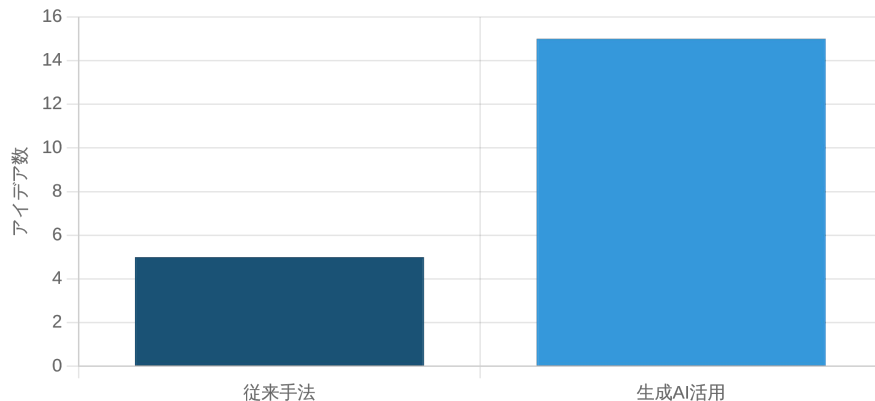
💡 政策アイデアのブレインストーミング支援

特定テーマに対して、複数の切り口や施策アイデアを提示。多角的な視点からの検討が可能になり、政策の質が向上します。

生成AIを活用した政策立案プロセス



政策アイデア創出効率の比較



教育・啓発活動の支援

教育・啓発活動 は行政サービスの重要な一環です。生成AIを活用することで、より効果的な教育コンテンツの作成と啓発活動の展開が可能になります。



研修資料作成

指定したテーマに応じて、講座構成やスライド原案を短時間で準備。職員の専門知識を効率的に伝達できます。



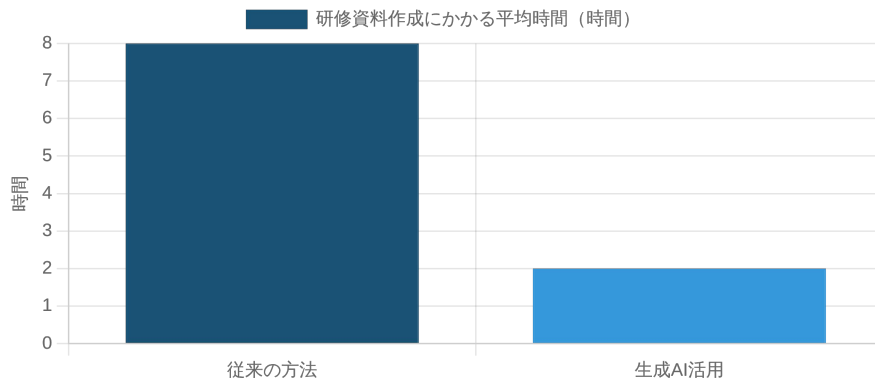
啓発素材作成

目的に合ったキャッチコピーや説明文を複数生成。効果的な啓発ポスターやチラシの制作を支援します。

★ 生成AI活用のメリット

- 🕒 資料作成時間の大幅短縮
- 🔄 多様なバリエーション生成
- 👥 ターゲット層に合わせた表現
- 📈 啓発効果の向上

研修資料作成時間の比較



会議・議事録関連業務の効率化

会議の記録と議事録作成 は、行政業務の中でも特に時間を要する作業です。生成AIを活用することで、この業務を大幅に効率化できます。

議事録自動要約と整形のプロセス

- 1

音声データの文字起こし
会議の録音データをAIが自動で文字に変換します。
- 2

重要ポイントの抽出
AIが会議の主要な議題、決定事項、アクションアイテムを自動で識別します。
- 3

議事録の構造化
抽出した情報を整理し、読みやすい形式に自動整形します。
- 4

確認と微調整
担当者が内容を確認し、必要に応じて微調整を行います。

会議議事録	
日時 6月 全国支店長会議	
開催日時 2013 年 6 月 14 日 午後 2 時 00 分 ~ 午後 4 時 30 分	
開催場所	3 階
出席者	田中 次郎
欠席者	佐藤 真一
進行	
出席者 上田 吉男(大阪支店)、松本 由紀子(神奈川支店)、佐藤 幸正(仙台支店)、田中 次郎(本館支店)、山崎 隆一(名古屋支店)、三河 隆一(豊田支店)	
議題 新業務システム導入について ・各支店に付属している業務を一元管理したい。 ・情報を共有して業務効率化したい。	
議事 データベースシステムの導入については概ね賛成。 議題 新業務システム導入について ・各支店に付属している業務を一元管理したい。 ・情報を共有して業務効率化したい。	
決定事項 各支店の業務を一元管理するためのシステムを導入する。	
次回会議 6月 2013 年 6 月 15 日 午後 14 時 00 分 ~ 午後 4 時 30 分	

政策検討委員会 議事録

2025年7月15日 14:00-16:00

AI生成

主な議題

- 新規住民サービスアプリの導入について
- 防災計画の見直しについて
- 次年度予算案の検討

決定事項

- 住民サービスアプリは 9 月より試験運用を開始
- 防災計画は 8 月末までに改訂案を作成
- 次年度予算案は各部署からの提出期限を 8 月 20 日とする

次回会議

2025年8月5日 14:00-16:00

定型業務・RPAとの連携

RPA(Robotic Process Automation) と生成AIを組み合わせることで、より高度な業務自動化が実現できます。

🔧 RPA活用のための処理フロー文作成

自然言語で指示を入力すれば、生成 AIがRPAツールで利用できるように処理手順文に変換。プログラミングの知識がなくても自動化が可能になります。

活用例

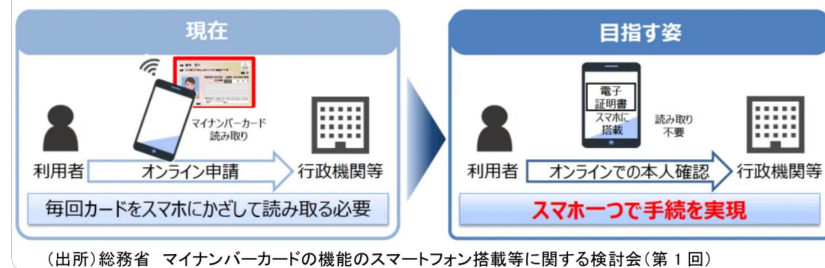
自然言語による指示

「毎週月曜日に各部署から送られてくるExcelファイルのデータを集計して、結果をPDF形式で保存し、関係者にメールで送信する」

生成AIによる変換後のRPA処理手順

1. 指定フォルダ内のExcelファイルを検索
2. 各ファイルのデータを抽出し、統合
3. 集計関数を適用してデータを分析
4. 結果をPDF形式に変換して保存
5. 指定メールアドレスに結果を送信

図表 2 スマートフォンを活用したオンラインでの本人確認のイメージ(現在と目指す姿)



自然言語による指示

職員が日本語で自動化したい業務内容を入力



生成AIによる変換

AIが自然言語をRPA用の処理手順に変換



RPAによる自動実行

変換された手順に従って自動処理を実行

生成AIがもたらす未来の公務員業務

生成AIの活用により、公務員の業務は **効率化**と**質の向上**の両面で大きく変わります。これからの行政サービスにおいて、生成AIは強力な **業務支援ツール** となるでしょう。

生成AI活用のメリット



業務時間の削減

定型業務の自動化により、創造的な業務に時間を割けるように



サービス品質の向上

より迅速で正確な対応による住民満足度の向上



創造的業務の支援

政策立案やアイデア創出における新たな視点の獲得



人材活用の最適化

職員の専門性や創造性を活かせる業務への集中

生成AIを活用したサービスの代表例

製造業	小売業	医療分野
 生産性の向上と 生産ラインの業務効率化	 AI 需要予測を用いた 自動発注システム	 医療記録の自動生成と 管理の効率化
社内業務	コールセンター	金融業
 会議資料や議事録作成 の自動化	 AIチャットボット活用による 問い合わせ業務の削減	 融資先の業況判断・ 効率的な商品の提案

生成AI活用による業務改善効果

■ 従来の業務手法 ■ 生成AI活用後

