

生成A I等の活用による「業務改革」と 「県民サービスの向上」について

1	生成A I等を活用した業務改革と県民サービスの向上	
(1)	デジタル技術を活用した業務改革	1
(2)	デジタル技術を活用した県民サービスの向上	4
2	生成A I等活用に対応した人材育成と市町村への支援・連携	
(1)	デジタル人材の育成	10
(2)	生成A I等活用に関する市町村への支援・連携	10
3	デジタル格差の是正と利用環境整備	
(1)	県民が広く利用できるデジタル環境等整備	11
(2)	行政サービス利用環境の平準化	12

令和8年8月19日

総務部・政策企画部

1 生成A I 等を活用した業務改革と県民サービスの向上

県庁業務の更なる効率化を図るため、これまで以上にデジタル技術を活用した業務改革を進めるとともに、県民がDXの恩恵を実感できるよう、県民目線でデジタル技術を活用した業務改革を進め、県民サービスの充実を図る。

(1) デジタル技術を活用した業務改革

① RPAの導入

令和元年度からの7年間で延べ129業務にRPAを導入し、定型業務の自動化・効率化を図っている。

【近年の導入状況】

R 6 年度	R 7 年度
<u>13業務に導入</u> ・豚熱ワクチン接種実績の集計 ・各病院の給与明細書及び付属書類の電子交付 ・厚生年金保険料払出 ・共済組合事業主負担金・厚生年金保険料支払 ・農地売買促進計画のデータ集約 など	<u>11業務に導入</u> ・介護事業所からの各種申請・届出情報の取りまとめ ・食肉衛生月報集計 ・農業改革推進資金の利子補給額突合 ・偕楽園等来園者集計 ・就活セミナー受講者の終了実績登録 など

② ノーコード・ローコードツール（キントーン）の導入

プログラミングの知識や経験がなくても職員が自分の業務に合わせたシステムを簡単に作成できる業務改善向けクラウドサービスを令和3年12月に導入し、県内市町村を対象とした定期的な照会、庁内や他都道府県を対象としたアンケート調査の取りまとめなどに活用している。（利用業務：89業務〔R8.7月末現在〕）

【主なキントーン導入業務】

・県内市町村へのアンケート調査・集計 ・各種セミナー等参加者集計 ・盛土規制法に係る許可等申請情報管理 ・各所属のコピー代の確認及び集計 ・病院等立入検査スケジュール管理 ・発注工事の進捗状況管理 ・浄水場見学予約管理

キントーンを活用した
照会・とりまとめ業務のイメージ

申請者がフォームに入力

自動的に一覧性のある形に整理
※手作業による集計作業が不要

レコード番号	作成日時	所属（任意回答）	氏名（任意回答）	1 フレックスタイム制をどのくらい利用していますか。
53	2025-02-10 8:48			①1回のみ
52	2025-02-07 11:58			②数回程度
51	2025-02-06 14:24			②数回程度
50	2025-02-06 13:01			④ほぼ毎月

加工可能な表形式にも出力可能

③ チャットボットによる応答

県民等からの問い合わせに 24 時間 365 日チャット（文章）で自動応答するシステムを令和 2 年 3 月から導入している。

【主なチャットボット導入業務】（R8.7月末現在：12業務で稼働中）

- ・自動車税・不動産取得税（税額や納付方法等）
- ・私立学校（授業料軽減制度等）
- ・電子入札システム（利用者登録や操作方法等）
- ・県立美術館（入場料、休館日、展示やアクセス等）
- ・廃棄物処理業（許可申請等）
- ・県立図書館（資料の貸出や館内サービス等）
- ・建設業許可・入札参加資格（変更が生じた場合の手続等）
- ・介護保険関係（事業所指定申請、資格研修等）
- ・医薬品関係（登録販売者制度等）
- ・広域レンタサイクル関係（予約、利用方法等）
- ・医療相談関係（医療相談、県立医療大学付属病院の利用等）
- ・盛土規制法関係（工事の許可・届出、申請等）

④ 議事録作成支援システムの活用

A I による音声認識技術により録音された音声データを電子データ化するもので、公開する審議会等の議事録作成における職員の負担軽減のため、令和元年5月から導入している。

令和7年度は2,566件、2,457時間分の議事録を作成した。

⑤ A I－OCRの活用

多様な紙帳票をスキャナ等で読み取り、その画像データをA Iによる画像認識技術で高精度にデータ化することで、入力業務のデジタル化を推進し、職員の作業効率化及び事務負担の軽減を図っている。

令和7年度は、年間合計で18,980枚を処理した。

⑥ 生成A Iの活用

ア 生成A Iの活用環境整備と利用ルールの徹底

職員が安全かつ効果的に生成A Iを活用できるよう、入力情報の外部漏えいを遮断する高セキュリティな利用環境を構築している。運用にあたっては、令和5年に策定した「利用ガイドライン」に基づき、著作権保護や事実確認（ハルシネーション対策）等のルールを徹底し、職員の責任による適正利用を推進している。

イ 生成A Iの多角的な活用

全職員が利用可能な「Copilot」に加え、最新モデルを選択できる登録制環境を整備。県の条例やマニュアルを学習させた「県独自A I」を導入し、財務会計や議会答弁検索等の専門業務における迅速化と正確性の向上を図っている。

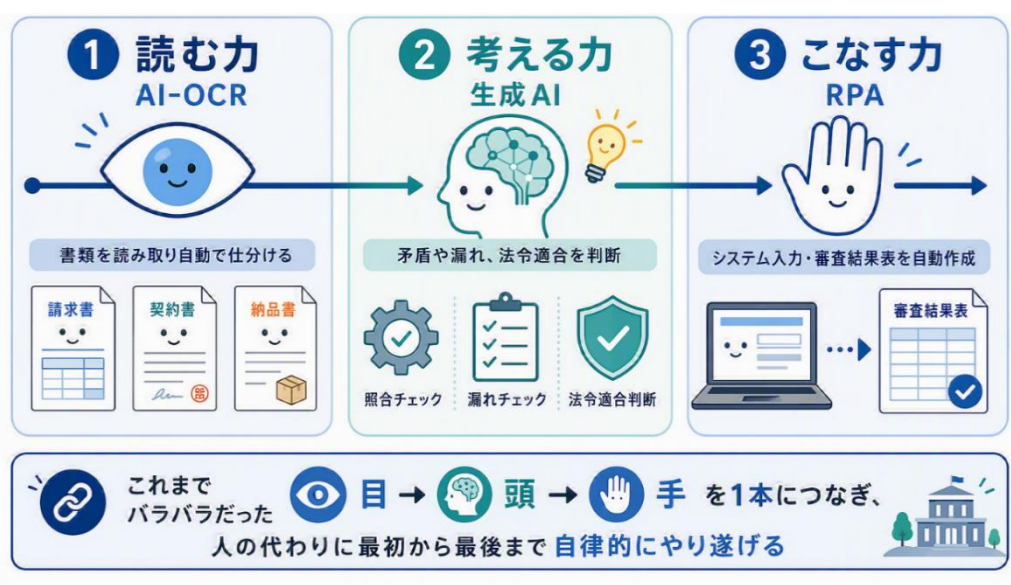
Copilot	・全職員が利用可能（Microsoft365に付随） ・各種Officeファイルをそのまま取込可能
エクサベース exaBase生成A I	・約1,000名が利用中（登録制） ・ChatGPT、Gemini、Claude等の最新モデルを選んで利用可能 ・音声ファイルの取込みや高度な画像生成も可能

⑦ A I エージェントによる業務自動化の推進

「A I エージェント」は、書類を読み取り、内容を判断し、処理を実行するといった、複数の機能を組み合わせ、一連の業務を自律的に遂行する仕組みである。

A I エージェントは、庁内の様々な業務に活用できる可能性があり、現在、障害者福祉に係る届出の受付や住宅性能に係る認定業務で一部実用化を開始するとともに、建設工事等の入札参加資格申請の受付・審査業務等への実装を進めている。

このほか、令和 10 年度に予定されている県と市町村の水道事業の広域連携に合わせ、共通業務である水道工事申請の受付・審査業務等へ導入し、対象業務を広げていく予定である。



<図1 A I エージェントイメージ図>

(2) デジタル技術を活用した県民サービスの向上

① 行政手続のオンライン化と利便性の向上

「いばらき電子申請・届出サービス」の運用により、24 時間 365 日の申請体制を確保。

令和 7 年 10 月には QR コード決済等を追加し、電子納付額・件数ともに大幅な増加傾向にあるなど、県民の利便性向上を継続的に図っている。

(いばらき電子申請・届出サービスにおける電子納付額の推移)

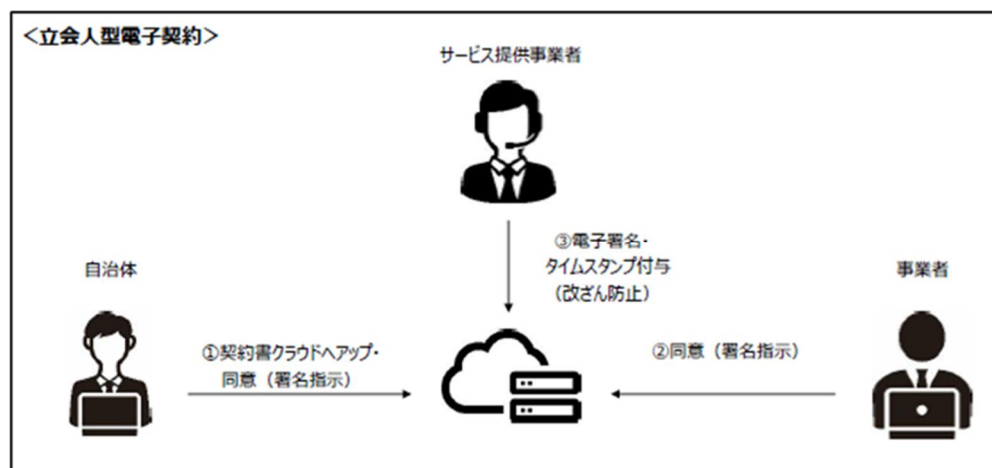
	R2	R3	R4	R5	R6	R7
件数(件)	2, 256	3, 050	3, 565	4, 025	8, 412	24, 824
金額(千円)	39, 245	50, 804	57, 797	72, 915	120, 883	180, 847

② 立会人型電子契約の導入

インターネット環境があれば、契約当事者が電子証明書¹を必要とせずに契約を締結できる立会人型電子契約を令和3年5月に導入した（都道府県で初）。

【利用実績】

年度	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
処理件数	1, 205 件	2, 653 件	3, 464 件	3, 657 件	3, 883 件



③ 電子公印の導入

県発出文書の更なるデジタル化のため、電子印影、電子署名²及びタイムスタンプ³の3つを付与するシステムを令和3年8月に導入した（都道府県で初）。県民は、県から送付されたファイルを開くことで、電子署名の情報が表示され、文書の真正性を確認できるようになった。

また、県民の利便性向上を図るため、令和5年7月から、従来、書面で交付していた許可証等の電子交付（電子メール等）を推進するとともに、電子公印の利用件数増加に伴い、事務停滞やトラブルのリスクを回避するため、令和8年3月の電子証明書更新に合わせてシステム用端末を1台増設し、2台体制へと移行した。

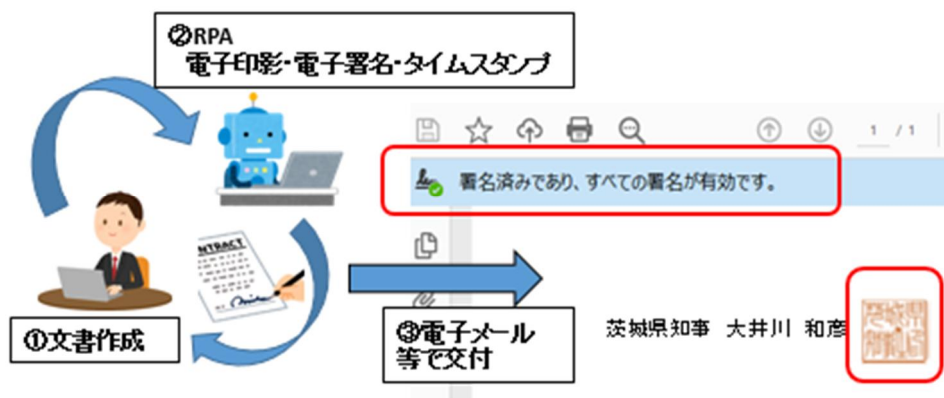
【利用実績】

年度	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
処理件数	499 件	1, 828 件	5, 282 件	8, 196 件	9, 699 件

¹ 電子証明書 信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもの

² 電子署名 電磁的記録に記録された情報について、作成者を示す目的で行われる暗号化等の措置

³ タイムスタンプ ある時刻にその電子データが存在していたことと、それ以降改ざんされていないことを証明する技術



* PDFファイルを
開くと「署名済み
であり、すべての
署名が有効で
す。」と表示され、
真正性が確認で
きる。

④ キャッシュレス化の推進

ア 申請手数料等のキャッシュレス化

各種申請手数料等について、利便性向上のため、キャッシュレス決済を導入している。

歳入の種類	収納方法・収納場所	導入 年月日	決済の種類
各種手数料 寄付金等	電子申請・届出システム	R2. 1. 20	クレジットカード ペイジー QRコード決済※ コンビニ決済※ (※R7年10月追加)
運転免許更新手数料 更新時講習手数料 高齢者講習手数料等	運転免許センター 警察署 (27カ所) 警察センター (2カ所)	R3. 1. 18 R3. 5. 17	クレジットカード 電子マネー QRコード決済

イ 県有施設等のキャッシュレスの導入

県有施設等については、令和7年7月までに使用料等を徴収する全ての施設（46施設）で、キャッシュレス決済を導入した。

【キャッシュレス決済導入施設】

施設種類	導入施設数	主な施設
観光施設	12	国民宿舎鶴の岬、偕楽園等
博物館等	6	近代美術館、自然博物館等
病院施設	4	中央病院、こども病院等
会議場施設	2	つくば国際会議場等
スポーツ施設	5	カシマサッカースタジアム等
公園等	8	笠松運動公園、大子広域公園、植物園等
研修・文化施設	8	青少年会館、水戸生涯学習センター等
社会福祉施設	1	総合福祉会館
合計	46	

ウ キャッシュレス納税

納税者の利便性向上と、納期内納付率や徴収率の向上に資するため、キャッシュレス納税を導入している。

【納税方法及び対象税目】

納税方法		導入年度	対象税目
地方税統一 QRコード	ペイジー（ATM等）	H19(※)	全税目
	クレジットカード	H27(※)	自動車税 (種別割)
		R 6. 10	全税目
	スマホ決済アプリ (R 元. 10～:PayPay、LINE Pay、PayB) (R6. 10～:PayPay、楽天 Pay、auPAY、 d 払い 他 26 社)	R 元. 10(※)	全税目
		R 6. 10	全税目
	インターネットバンキング	R 5	自動車税 (種別割)
		R 6. 10	全税目
共通納税（eLTAX）システム (ペイジー、クレジットカード、スマホ決済アプリ、ダイレクト納付（口座振替）、インターネットバンキング)		R 元	法人県民税、 法人事業税
		R 3	県民税配当割、 県民税株式等譲 渡所得割、 県民税利子割
		R 6. 10	全税目

(※) R 6. 10（自動車税種別割は R 5）に、「yahoo！公金支払い」等から、地方税共同機構が運用する地方税お支払いサイトへ移行。

エ 収入証紙による窓口収納手数料のキャッシュレス化

手続きの簡素化および県民サービスの向上を図るため、キャッシュレス納付拡大のための環境整備を進めている。

対象の手続	POS レジ ⁴ 設置場所	決済の種類
証紙条例に定める手続(171 種) ・警察証明手数料 ・食品衛生関係営業許可関係手数料 ・狩猟免許等手数料 ・建設業者許可申請手数料 等 (R7 年度：約 136 万件)	県庁(会計管理課等) 県民センター、保健 所、土木事務所、警 察署等 (合計 63 カ所) 【R7～8 に整備中】	クレジットカード 電子マネー QR コード決済

⁴ POS (Point Of Sales) 売上実績の情報を、リアルタイムで記録・集計するシステムを完備したレジスターで、集計表等の作成ができるため、事務の効率化が期待できる。

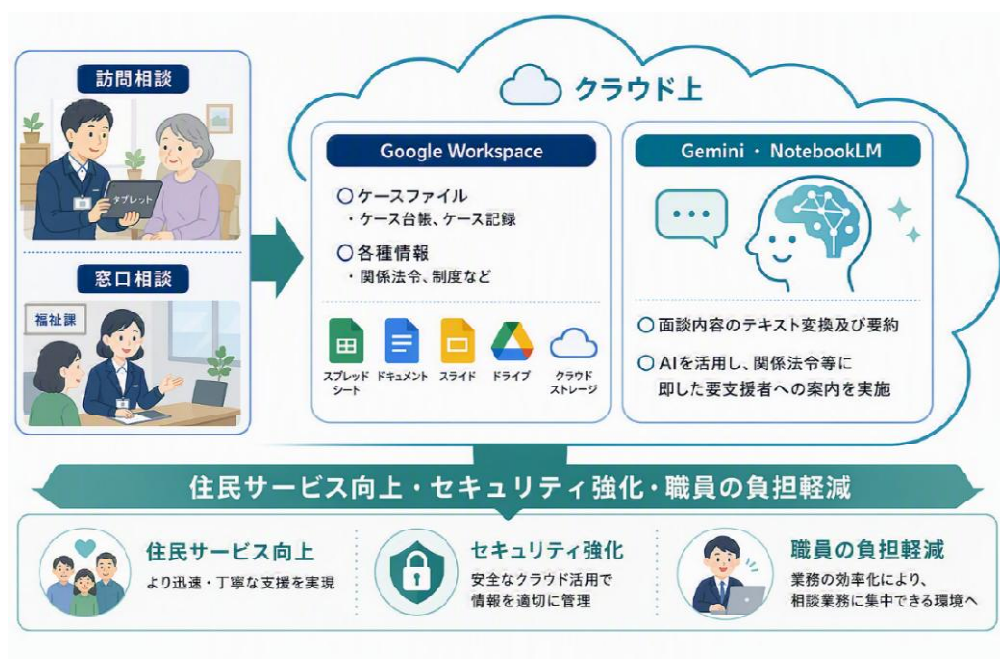
⑤ DX推進プロジェクトによる施策の展開

AIやノーコード・ローコードツールなどのデジタル技術を活用し、新たな行政サービスの創出や業務改革を推進。関係課とのワーキンググループにより課題の見える化を図るとともに、外部専門家の知見を活用し、具体的な方策を検討。県民の利便性向上と職員の負担軽減の両立を目指す。

【プロジェクト代表事例】

ア 福祉相談業務におけるAI活用（令和7年度構築）

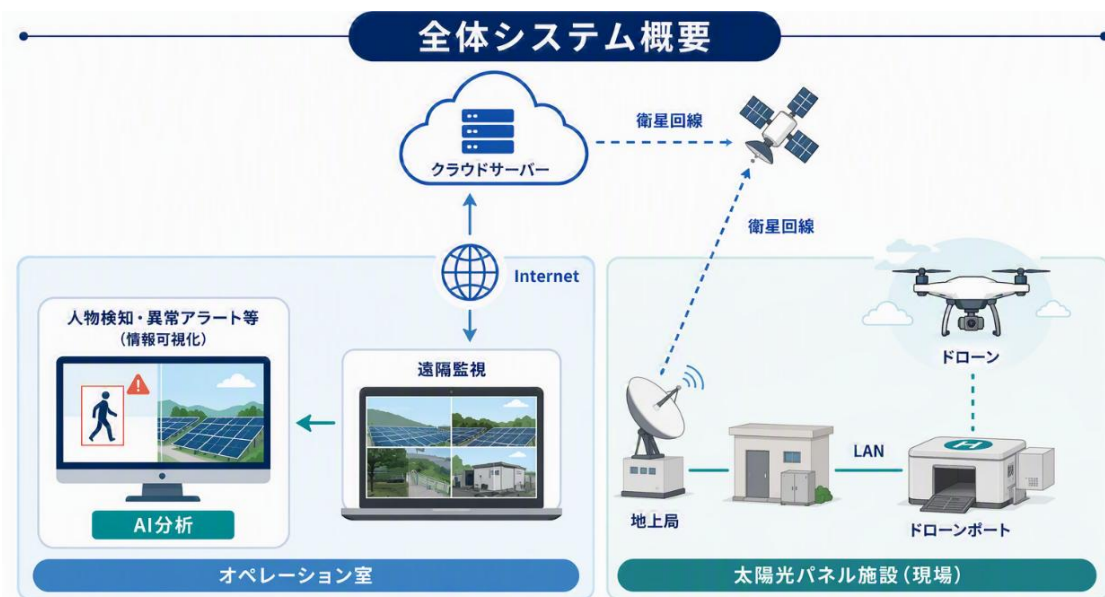
- ・県民センター（県民福祉課）で行う、生活困窮などの個人情報を含む相談業務に、汎用クラウドサービス(Google Workspace)を活用した生成AI (Gemini 及びNotebookLM)を導入。
- ・生成AIに要支援者の情報を学習させることで、ニーズの把握・分析を行い、その場で適切な支援メニューを案内することが可能となり、支援の質の向上につなげた。
- ・面談記録の自動作成を可能とし、業務の省力化につなげた。



＜図2 福祉相談業務におけるAI活用イメージ図＞

イ 自動航行ドローンを活用した太陽光発電施設の盗難対策（令和7年度実証）

- ・県内の大規模太陽光発電施設をフィールドとして、ドローンの自動航行の安定性や、赤外線カメラによる夜間警備の技術的な実効性を確認した。
- ・県警が実施する捜査用ドローンの活用に対し、技術的な側面から支援を行った。



＜図3 自動航行ドローン盗難対策イメージ図＞

ウ AI 電話対応（令和8年度～実証）

- ・県民サービスの向上と職員の負担軽減を両立する観点から、生成AIが24時間365日、県民からの電話に自動で対応する仕組みを検証している。



＜図4 AI 電話対応イメージ図＞

2 生成A I 等活用に対応した人材育成と市町村への支援・連携

デジタル技術を活用して行政課題を解決できるよう、職員の意識改革に取り組み、デジタル技術に関する知見を持ち現場の実態に沿った導入を進めることができる人財を育成するとともに、市町村に対しても伴走支援を展開し、県内全域のデジタル活用を推進する。

(1) デジタル人材の育成

① 全職員を対象としたリテラシーの底上げ

生成A I の基本操作研修や情報セキュリティ研修を体系的に実施。また、自治研修所の階層別研修に生成A I 活用科目を組み込み、役職に応じたデジタルスキルの習得を推進している。

【自治研修所における階層別研修の内容】

対象者 (※)	内容	時期	参加者数
主事・技師の職員	Copilotを用いた文章要約、プログラミングの実践	R8. 10	40人程度
主任の職員	生成A I の特性、活用法の学習	R8. 10	30人程度
係長級の職員	Copilotの操作方法の学習	R8. 10	30人程度
課長補佐級の職員	文書作成に係るCopilotの操作方法の学習	R8. 7	40人程度

※階層別研修における選択科目

② D X を牽引する専門人材の養成

デジタル技術に関する知見を有するだけでなく、県民・企業のニーズに沿った施策の立案を担う「D X マネージャー」（D X 推進リーダー）の育成（約 50 名）を継続。令和 8 年度からは、生成A I を活用した業務改善案の策定から調達仕様への反映までを実践的に学ぶカリキュラムへと拡充し、庁内のB P Rを加速させる。

(2) 生成A I 等活用に関する市町村への支援・連携

① 生成A I の共同調達による導入支援

県内 11 市町村と生成A I ライセンスの共同調達を実施。県が仕様策定等を担うことで、スケールメリットによるコスト低減と事務負担の軽減を図り、各市町村の実情に応じた柔軟な活用環境の整備を支援している。

② 事例共有と技術的支援の展開

ヒアリング等を通じて各市町村の課題を把握し、事例共有や個別相談を実施。今後は、県で先行する「A I エージェント」の活用知見を市町村へ展開するなど、県内全域のデジタル化の底上げを推進する。

3 デジタル格差の是正と利用環境整備

デジタル格差には、高齢者等の操作不安やセキュリティ不安に起因する利用能力の格差、地域による通信環境の違いに起因するインフラ格差、市町村ごとのオンライン手続の導入状況の差に起因する行政サービス格差がある。

県では、それらの格差を是正し、誰もが安心してデジタルサービスを利用できる環境を整備するため、市町村、民間事業者及び国と連携して取組を推進している。

(1) 県民が広く利用できるデジタル環境等整備

① 高齢者等のデジタル活用支援とアクセシビリティ向上

オンライン申請に不安を感じる高齢者等に対し、市町村が行う相談支援等の取組を情報提供し、国事業の活用促進を通じて支援。併せて、システムの操作性向上や多言語化を進め、誰もが利用しやすい環境を構築する。

【支援措置】

・デジタル活用支援推進事業（国直轄補助事業）

高齢者等の身近な場所（携帯ショップ、公民館等）で、オンラインでの行政手続や民間サービスの利用方法の説明や相談を実施

※令和7年度をもって本事業は終了し、国において新事業が検討されている。

（令和7年度実施状況）

区分	全国	茨城県内
全国展開型	5,604 か所	水戸市ほか 31 市町村 117 か所
地域連携型	268 か所	土浦市ほか 5 市町村 6 か所

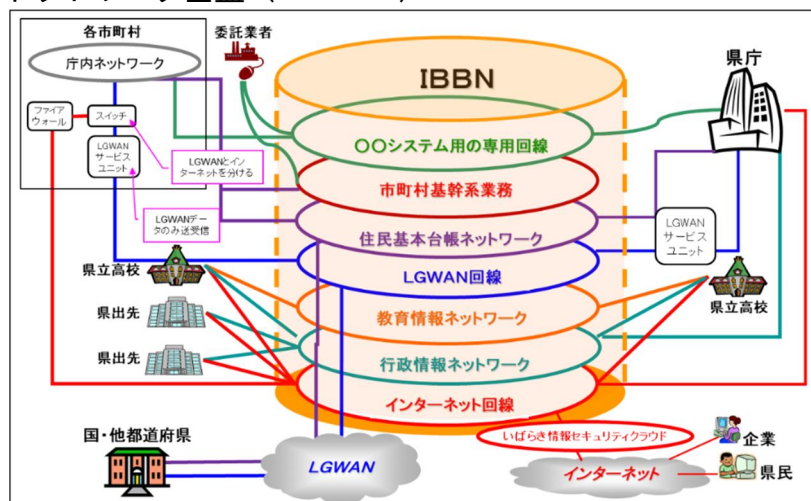
② 地域間インフラ格差の解消と接続環境の拡充

携帯電話不感地域の解消に向けた各種施策を推進し、携帯電話の世帯普及率 99.9%を維持することで、地域間の情報通信環境の格差是正を図ってきた。

また、県及び市町村が共同で整備した県域ネットワーク基盤（IBBN）の利用促進を図ることにより、情報格差の是正、産業振興並びに行政サービスの効率化及び高度化を推進している。

さらに、「IBARAKI FREE Wi-Fi」の整備を推進し、容易にインターネット接続が可能な環境を確保している。

ア 県域ネットワーク基盤（IBBN）



開始時期	2002（平成14）年度～
利用団体	県、44市町村、民間利用59社
主な特徴	・県及び県内市町村を広域に接続し、行政システムの利用やインターネット接続等を支える情報通信基盤 ・NTT東日本（株）の広域イーサネットサービスを用いた高速大容量の情報通信基盤、高度なセキュリティを確保
備考	・行政利用（61システム）行政情報ネットワーク等 ・民間利用（59社）事業所間ネットワーク構築等 ・県民利用 IBBNを経由したISPによるインターネット接続サービス

イ IBARAKI FREE Wi-Fi （設置施設数、令和8年7月8日現在）

	施設数	備考
県関係施設	58	庁舎、県立図書館など
市町村関係施設	504	庁舎、公民館など
民間施設	159	ショッピングセンターなど
国施設	4	国営ひたち海浜公園内など
計	725	



（２）行政サービス利用環境の平準化

行政手続のオンライン化は、住民が時間や場所に制約されることなくサービスを利用できる環境を整備するものであり、住民利便性の向上と行政運営の効率化の双方に資する取組である。県では、市町村間でオンライン化の進捗状況や利用可能な手続に差が生じないように、共同利用システムの活用、情報提供、研修等を通じて、市町村の取組を支援している。

① 共同利用システムの運用による格差抑制

県と市町村で構成する協議会において、電子申請や施設予約システムを共同運用。システム整備に係る費用や事務負担を軽減し、自治体間におけるデジタルサービスの提供水準の平準化を図っている。

ア いばらき電子申請・届出サービス

開始時期	2004（平成16）年度～
利用団体	県、34市町村
主な特徴	・ 県民や企業が24時間365日、行政への各種申請や届出等が可能 ・ 行政文書開示請求、職員採用試験、イベント申込、住民向けアンケートなど、各種行政手続や簡易な申請・届出等に幅広く活用 ・ パソコン、スマートフォン及びタブレット端末から申請・届出が可能 ・ 職員は、回答データの抽出や組合せにより、様々な分析が可能

イ いばらき公共施設予約システム

開始時期	2003（平成15）年度～
利用団体	県、19市町村
主な特徴	・ 24時間365日、県及び参加市町村が管理する公共施設（スポーツ施設等）について、施設の空き状況の確認や予約申込が可能
備考	・ 令和8年9月に新システムの稼働予定。（13市町村利用）

② 市町村への伴走支援とオンライン化の普及定着

実務担当者向けの操作研修や、幹部職員へのオンライン化要請・啓発を実施。申請データと業務システムの連携や生成AIの活用を通じ、内部事務を含めた効率化を図ることで、県全体のオンライン申請の普及・定着を推進する。

【令和7年度取組状況】

- ・ 市町村の担当者向けに「いばらき電子申請・届出サービス」の操作研修を実施
- ・ 市町村情報システム所管課に対するヒアリングを実施し、現状や課題を把握
- ・ 副首長等、市町村の幹部職員に対して、生成AIの活用等による業務効率化について説明するとともに、行政手続のオンライン化を要請