

天理市のAI・DX取組について

— デジタル市役所の実現に向けた歩み —

本資料は、天理市がこれまで推進してきたAI・DXの各種取組内容を体系的に整理したものです。
RPAによる業務自動化・AI活用・窓口DXなど、多岐にわたる取組の現状と成果をご紹介します。

AI活用

RPA業務自動化

窓口DX

電子申請

DX人材育成

令和8年度

天理市 総務部情報政策課デジタル市役所推進室

第1章 DX推進の全体像

- ・ 推進の背景と方針 P3
- ・ 取組の全体タイムライン P4

第2章 組織体制の整備

- ・ 推進室設置・DX推進リーダー P5
- ・ DX人材育成プログラム P5

第3章 AI関連の取組

- ・ AIチャットボット P6
- ・ AI-OCR（手書き文字のデータ化） P7
- ・ AI議事録・生成AI P8

第4章 RPA（業務自動化）の取組

- ・ 導入経緯と拡大 P10
- ・ 削減効果の可視化 P11

第5章 窓口DXの推進

- ・ 視察とグランドデザイン策定 P12
- ・ おくやみワンストップサービス P13
- ・ 窓口DXの推進における今後の展開 P14

第6章 電子申請・手続きの拡充 P15

- ・ 汎用電子システム整備
- ・ マイナポータル連携

第7章 外部支援の活用 P16

- ・ デジタル庁・BPRアドバイザー

第8章 今後の展望 P17

- ・ 今後のロードマップ
- ・ 目指す窓口の姿

少子高齢化や人口減少が進むなか、住民サービスの向上と業務効率化を両立させるため、天理市はAI・DXを積極的に推進しています。

推進方針の変遷

第1期：天理市自治体DX推進方針

- ・令和4年10月 策定
- ・国の自治体DX推進計画に基づき、情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続きのオンライン化等を重点として策定。

第2期：天理市自治体AX・DX推進方針

- ・令和8年4月 策定
- ・AIの積極活用や窓口DX・業務改革をより一層推進するため改定。「市民が使いやすく、職員が働きやすい市役所」の実現を基本理念に掲げる。

第2期の8つの重点取組事項

#	重点取組事項
①	自治体フロントヤード改革
②	情報システムの標準化・共通化
③	公金収納におけるeL-QR（キャッシュレス決済）の活用
④	マイナンバーカードの普及促進・利用の促進
⑤	セキュリティ対策の徹底
⑥	AI・RPAの利用推進
⑦	テレワークの推進
⑧	「国・地方デジタル情報基盤・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

令和元～2年度

基盤整備期

- ・ RPA導入開始（税務課）
- ・ AI-OCR導入
- ・ デジタル市役所推進室 設置
- ・ AIチャットボット 実証開始

令和3～4年度

拡大・定着期

- ・ AIチャットボット 本格導入
- ・ RPA対象業務を拡大
- ・ 電子申請システム 整備開始
- ・ 文書管理システム 電子決裁
- ・ 第1期DX推進方針 策定

令和5～6年度

深化・改革期

- ・ 窓口DX 先進地視察
- ・ 窓口DXワーキンググループ設立
- ・ 窓口DXグランドデザイン策定
- ・ AI議事録 利用開始
- ・ DX推進リーダー 任命

令和7～8年度

実装・展開期

- ・ おくやみワンストップ開始
- ・ 生成AI ガイドライン策定
- ・ 天理市自治体AX・DX推進方針（第二期） 策定
- ・ 生成AI 全庁展開
- ・ 自宅でおくやみコーナー 開始

令和元年のRPA導入から始まり、AIチャットボット・AI-OCR・生成AI・窓口DXへと取組を段階的に拡大。

令和8年度現在、全庁的なDX推進フェーズに到達しています。

デジタル市役所推進室の設置

令和2年11月 設置

- ・ AI・DX推進に関する調査・企画・総合調整
- ・ 各課のDX取組を横断的にサポート
- ・ 外部連携（デジタル庁等）の窓口
- ・ ICT推進専門官（R5～R8：外部人材）の受入

DX推進リーダーの任命

令和6年5月～ DX人材育成方針を策定

- ・ 令和6年度：6名任命
- ・ 令和7年度：6名任命
- ・ 令和8年度：6名任命
- ・ 3年間合計：計18名のDX推進リーダー育成

※各課のDX推進の旗振り役として機能し、現場でのデジタル化を牽引

DX人材育成プログラム

カテゴリ	研修内容
技術習得	RPA技術習得研修
ICT基礎	ICTリテラシー向上研修
資格取得	基本情報技術者試験対策 (e-ラーニング)
専門研修	国際文化研修所 職員向けDX研修
AI活用	生成AI活用研修 (管理職→全職員)
現場視察	先進自治体 窓口DX視察研修

職員一人ひとりのデジタルリテラシー向上が、持続的なDX推進の土台となっています。

AIチャットボットは市民向け問い合わせ対応の自動化を目的として導入され、24時間365日の情報提供を実現しました。

導入～終了の経緯

令和2年12月 実証実験開始

市HPに試験的にチャットボットを設置。よくある質問への自動回答を開始。

令和3年4月 本格導入

市民からの問い合わせに24時間自動対応。窓口・電話の負担軽減に貢献。

令和8年3月末 サービス終了

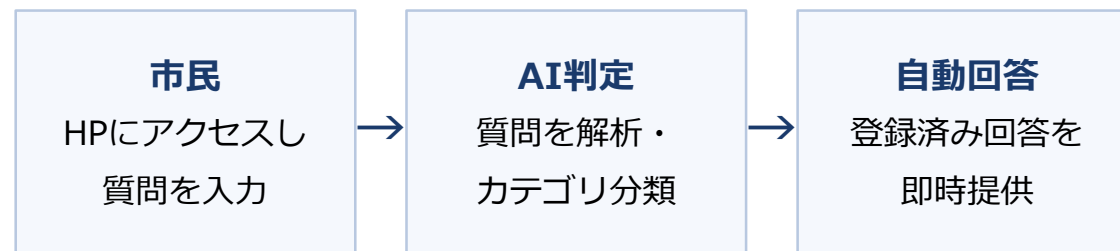
汎用AIの普及により費用対効果を見直し。生成AIへの移行を判断。

導入の成果と課題

- ・ 24時間365日の問い合わせ対応を実現
- ・ 窓口・電話対応の負担を一定程度軽減
- ・ 汎用生成AIの普及により費用対効果が低下
- ・ 生成AIへのシフトを決断

チャットボットの仕組みと役割

対応フロー



AI-OCRとは、手書きや印刷された文字を画像から自動認識・デジタルデータ化する技術です。これにより手入力作業を大幅に削減しました。

導入経緯と拡大

令和2年11月：初導入

- ・ 総合政策課の市民アンケート集計業務に初めてAI-OCRを導入。
- ・ 手書き回答用紙のデータ化を自動化し、集計作業を大幅に効率化。

その後の活用拡大

- ・ 税務課：給与報告書・市申告の画像取込業務
- ・ 保険医療課：窓口償還払い申請処理
- ・ 各種アンケート・申請書類の自動読取

AI-OCRの活用フロー

STEP1：書類受付

手書き申請書・アンケートなどを受付・スキャン

STEP2：AI自動読取

AI-OCRが画像を解析し、文字・数字を自動認識

STEP3：データ化・連携

認識結果をシステムへ自動入力・RPAと連携して処理

STEP4：確認・完了

職員が最終確認を行い業務完了

AI議事録

令和6年5月：利用開始

- ・ 会議音声をリアルタイムでテキスト化
- ・ 会議録・要約の自動生成
- ・ 職員の会議後の文書化作業を大幅削減
- ・ 正確な発言記録による議事品質の向上

これまで会議終了後に数時間かかっていた議事録作成が、AIにより大幅に短縮。職員がよりクリエイティブな業務に集中できる環境を整備。

生成AI

令和7年6月：ガイドライン策定・先行利用

- ・ 管理職・DX推進リーダーへ先行導入
- ・ 適切な利用ルール・セキュリティ指針を整備

令和8年7月：全庁へ利用拡大

- ・ 全庁的な生成AI活用体制が整備

主な活用シーン

- ・ 通知文書・案内文の起案・要約
- ・ 企画立案・アイデア出し支援
- ・ 法令・規則の内容確認補助
- ・ 庁内メール・報告書の文章作成支援

AIチャットボット

- ・ R2.12～R8.3（約5年間）稼働
- ・ 24時間365日の自動応対
- ・ 窓口・電話負担の軽減
- ・ 生成AIへの移行完了

AI-OCR

- ・ R2.11～ 継続稼働中
- ・ 手書き書類の自動データ化
- ・ 複数課・複数業務へ展開
- ・ RPAとの連携による完全自動化

AI議事録・生成AI

- ・ R6.5～ AI議事録稼働
- ・ R8.7～ 生成AI全職員展開
- ・ 文書作成・要約業務を効率化
- ・ 全庁的なAI活用文化の醸成

今後のAI活用の方向性

拡大・深化の方針

- ・ 生成AIの活用シーンを各課でさらに拡大
- ・ AI-OCR×RPA の連携強化による完全自動化
- ・ AI議事録の対象会議をさらに拡充
- ・ AIによる住民サービス向上の探索継続

課題と対応

- ・ 個人情報・セキュリティへの適切な対応
- ・ AIリテラシー向上のための継続的な研修
- ・ 費用対効果の定期的な見直し
- ・ ハルシネーション（誤情報）への注意喚起

RPAとは、PCで行う定型的な業務をソフトウェアロボットが自動で処理する技術です。

天理市では令和元年から導入し、現在12課・51手続きに拡大しています。

導入時期	担当課	自動化業務内容
R1.10	税務課	住民税課税業務（4業務）個人住民税の課税データ入力・検証
R2.12	人事課・産業振興課	会計年度職員報酬支払業務／ふるさと納税関連業務
R3.11	保険医療課	簡易申告入力業務（国民健康保険・後期高齢者）
R4～	複数課	医療費償還払い処理・各種検診結果入力・人事給与関連業務
R5～	さらに拡大	住民票・戸籍関連データ処理・補助金交付関連業務など
R8現在	12課	51手続きへ展開完了（人事給与・医療費・各種検診・税務など）

令和元年の税務課1課・4業務から始まり、5年間で12課・51手続きへと大きく拡大。全庁的な業務自動化基盤が確立しました。

約80%

業務時間削減率
導入業務での平均削減率

3,700時間

年間削減時間
全導入業務の合計（年間）

51手続き

自動化対象業務数
12課にわたり展開

導入前後の比較

導入前（手作業）

- ・ 職員が1件1件手動でシステムへ入力
- ・ 繁忙期は残業が発生しやすい状況
- ・ 入力ミスによる確認・修正作業も必要
- ・ 例：住民税課税業務 約5時間/回



導入後（RPA自動化）

- ・ ロボットが自動でデータ処理・入力を実行
- ・ 夜間・休日でも処理が可能
- ・ 入力精度が向上し確認作業が減少
- ・ 例：住民税課税業務 約1時間/回（80%削減）

RPA導入による効果

業務効率化

- ・ 年間3,700時間の業務時間を削減
- ・ 削減分を対人サービスや企画業務へ充当
- ・ 職員の残業時間・休日出勤を軽減

品質・正確性の向上

- ・ ヒューマンエラーの大幅な低減
- ・ 処理の標準化・均一化が実現
- ・ 処理結果の記録・ログ管理が容易に

先進自治体 視察実績

時期	視察先	主な取組内容
R5.6	三重県 松阪市	「書かない窓口」の実装事例
R5.7	兵庫県 伊丹市	オンライン事前申請・タブレット活用
R5.9	北海道 北見市	窓口DXの先進的取組全般
R5.12	京都府 京都市	RPA活用事例
R6.9	三重県 伊賀市	「おくやみ窓口」実装事例
R7.3	奈良県 三郷町	RPA活用事例

窓口DXワーキンググループ

- ・令和5年7月～ 設立・活動開始
- ・窓口関連部署の職員が横断的に参加
- ・現状課題の洗い出し・改善策の検討
- ・先進事例の研究・自市への適用検討

窓口DXグランドデザイン（R6.3策定）

① わかりやすい窓口

ワンストップ窓口の整備。手続きの迷いをなくし、必要な窓口に確実に案内できる体制を構築。

② 書かない窓口

住民が同じ情報を何度も書かなくて済む仕組みを整備。既存データの活用・タブレット入力などを推進。

③ 行かなくていい窓口

オンライン申請の拡充や郵送対応の充実により、わざわざ市役所に来なくても手続きが完結できる環境を整備。

ご遺族の方が大切な方を亡くされた後に必要な多岐にわたる手続きを、ワンストップで・書かずに・短時間で完了できる窓口を実現しました。

導入経過

令和7年4月：おくやみコーナーの開始

- ・完全予約制・書かないワンストップ窓口
- ・複数の窓口を回る必要がなくなりご遺族の負担を大幅軽減
- ・手続き時間（市役所在庁時間）が削減
- ・申請書をデータ化することによる職員負担の軽減

令和8年4月：「自宅でおくやみコーナー」開始

STEP1：オンラインで申請フォーム入力

STEP2：市から書類を郵送

STEP3：署名後に返送で手続き完了

実績等

手続き時間

50%削減（平均90分 → 45分）

手続き時間の大幅な短縮

利用率

R7：約59%（443件/744件）

R8：約72%（284件/392件）

自宅でおくやみコーナーの開始により、利用率向上

「書かない・行かない・待たない」窓口の実現に向け、令和10年度の窓口DXSaaS導入を目指し段階的に取組を進めています。

令和8年度（現在）

準備・分析期

- ・ライフイベント別 業務フロー整理
- ・担当課手続き業務整理
- ・窓口DXSaaS 仕様分析
- ・窓口BPRアドバイザーとの継続協議

令和9年度

設計・企画期

- ・住民情報システム 標準化移行
- ・窓口DXSaaS 仕様確定・選定準備
- ・各種業務フローの最適化
- ・フロント～バックオフィスレイアウトの検討

令和10年度

本格稼働期

- ・窓口DXSaaS 業者選定・本格導入
- ・書かないワンストップ窓口 実装
- ・各種ライフイベント手続きのワンストップ化
- ・オンライン申請のさらなる拡充

目指す窓口の姿（3つの「ない」）

- ・書かない：同じ情報を何度も書かなくていい
- ・行かない：オンラインで手続きが完結できる
- ・待たない：スムーズに手続きが完了できる

外部支援活用

- ・民間企業：窓口DXSaaS導入サポート
- ・デジタル庁：BPRアドバイザー継続活用

住民がスマートフォンやパソコンから行政手続きを完結できる環境を整備するため、電子申請システムの導入と拡充を積極的に推進しています。

汎用電子システム

時期	対応手続き
R3.10	保育所入所手続きのオンライン化
R4.3	引っ越し関連手続き・出生届関連
R4～	各種証明書交付申請・各種行政手続等

文書管理システム

令和4年4月：導入・電子決裁開始

- ・庁内の起案・決裁を完全電子化
- ・紙文書・押印の削減を実現
- ・在宅勤務・テレワーク対応を強化

マイナンバー・マイナポータル連携

令和5年2月：引っ越しワンストップ[°]

- ・マイナポータルから転出届をオンライン提出可能に
- ・転入先市区町村との連携も実現

令和5年3月：ぴったりサービス開始

子育て関連

15業務をオンライン化
(児童手当・保育所等)

介護関連

11業務をオンライン化
(要介護認定等)

合計26業務をオンライン申請に対応

限られた庁内リソースを補完し、専門的知見を取り込むため、外部機関との連携・支援活用を積極的に進めています。

デジタル庁との連携

- ・ R6.5～：窓口BPRアドバイザー活用
- ・ 複数回のBPRアドバイザー会議を実施
- ・ 窓口利用体験調査の実施・分析
- ・ おくやみワンストップの運用アドバイス提供
- ・ 国の最新DX動向・政策情報の提供

他自治体との連携

- ・ R8.7：公共施設予約オンライン推進検討会
- ・ 先進自治体の取組事例を直接学ぶ機会
- ・ 経営・財務マネジメント強化事業を活用したアドバイザーによる支援
- ・ 視察研修（松阪市・伊丹市・北見市・京都市・伊賀市・三郷町）

庁内のDX推進リーダー育成と外部の専門家支援を組み合わせることで、着実かつ持続的なDX推進を実現しています。

今後のスケジュール

時期	主要な取組予定
R8年度	生成AI全庁展開・おくやみ「自宅でおくやみコーナー」推進 ・窓口DXSaaS選定
R9年度	住民情報システム標準化移行・窓口DXSaaS導入準備
R10年度	窓口DXSaaS本格稼働・書かないワンストップ窓口全面展開

目指す天理市の姿

- ・行かなくていい市役所：自宅で手続きが完結
- ・書かなくていい市役所：情報の重複入力ゼロ
- ・待たなくていい市役所：スムーズな窓口体験
- ・AIと人が共存する市役所：AIが定型業務を担い、職員は対人サービスへ

中長期ロードマップ

現在進行中 AI・DX基盤の強化

生成AI全職員展開・RPA拡大・AI-OCR活用継続

R9 システム基盤の刷新

住民情報システム標準化移行・書かないワンストップ窓口
（窓口DXSaaS）準備

R10 目標 書かないワンストップ窓口（窓口DXSaaS） 全面実現

窓口DXSaaS稼働・全ライフイベントのワンストップ対応

将来像 フルデジタル市役所の実現

市民が「いつでも・どこでも・簡単に」手続きできる環境の完成

51手続き

RPA自動化対象
12課に展開

3,700時間

年間業務時間削減
RPA効果

約70%

おくやみワンストップ利用率
R8年度4～7月実績

18名

DX推進リーダー育成
R6～8年度

取組領域	主な成果・実績	現在の状況
AI活用	AIチャットボット（R3～R7）・AI-OCR（R2～）・AI議事録（R6～） ・生成AI全職員展開（R8.7～）	継続・拡大中
RPA	51手続き・12課に展開、年間3,700時間削減・約80%の業務時間削減率	継続・拡大中
窓口DX	グランドデザイン策定・おくやみワンストップ（R7～） ・自宅でおくやみコーナー（R8～）・利用率約70%	展開加速中
電子申請	26業務オンライン化・引っ越しワンストップ・文書管理電子決裁（R4～）	稼働中
人材育成	DX推進リーダー18名育成（R6～8）・各種研修・基本情報技術者資格取得支援	継続中

天理市は令和元年のRPA導入から始まり、AI活用・窓口DX・人材育成を着実に推進。
令和10年度の「書かないワンストップ窓口（窓口DXSaaS）」全面実現に向け、さらなる取組を加速しています。