

三宅町、AI エージェントを活用した業務・広報の実証を開始 ～ すでに広がる庁内の生成 AI 活用を、AI エージェントでさらに加速する ～

奈良県三宅町（町長：森田 浩司）は、株式会社チェンジホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役兼執行役員社長：福留 大士、以下「チェンジ HD」）およびクラウドエース株式会社（以下「クラウドエース」）と共同で、本町の業務に AI エージェントを活用する実証を開始します。三宅町ではこれまでも、広報紙「広報みやけ」の校正・推敲などに生成 AI を取り入れてきました。本実証では、その取り組みを AI エージェントへと一歩進め、対象を広げてさらに加速させます。

■ 背景

地方自治体では、職員のなり手が減る一方で、社会保障・防災・子育て支援など現場が担う業務はむしろ増えています。日本総合研究所の試算では、必要な人数に対して確保できる職員の割合（充足率）は 2045 年に全国平均で約 8 割、小規模な町村では約 6～7 割まで低下すると見込まれています（※1）。三宅町においても、少人数の体制のなかで、すでに生成 AI を業務に取り入れながら、さらなる活用の幅を探っています。

こうした状況を受け、打ち手として生成 AI の活用が急速に進んでいます。一方で、「アカウントは配られたが、仕事のやり方は変わらない」といった、導入で止まってしまう例も少なくありません。重要なのは「導入」ではなく、業務が実際に回るところまで届く「実装」です。

本町は、この「実装」に踏み込み、業務が実際に回る形までを、チェンジ HD・クラウドエースとともに検証します。

※1：[日本総合研究所 地方公務員不足で重要度が増す行政サービスの共同・広域化 2026 年 1 月 15 日](#)

※2：[総務省 自治体における AI・RPA 活用促進 令和 7 年 6 月 30 日](#)

■ 実証の目的

三宅町では、少人数の体制を補うため、すでに生成 AI を業務に取り入れてきました。本実証では、これを AI エージェントへと進め、次の 2 つの領域で活用を具体化します。

① 情報システム部門への日常的な問い合わせ・照会対応に AI エージェントを活かす

情報システム部門には、庁内の職員からシステムの使い方や設定、各種手続きに関する問い合わせ・照会が日々寄せられます。こうした対応に、AI エージェントが過去のやり取りや資料をもとに根拠を調べ、一次回答や返信の下書きを用意します。少人数でも問い合わせに滞りなく対応でき、特定の職員に負担が偏らない体制を目指します。

② 交流施設「Mi iMo（ミーモ）」の広報に AI エージェントを活かす

子育て支援や図書などの機能を持つ交流施設「Mi iMo（ミーモ）」の SNS 投稿や広報紙の制作に、AI エージェントが素案づくりや構成・言い回しの改善を支援します。すでに広報紙の校正で取り入れている生成 AI の活用を、発信づくりの工程全体へと広げ、少人数でも継続的に発信できる形をつくります。

■ 3つの重点検証項目

AI に任せる範囲と職員が担う範囲は、工程ごとに線引きする必要があります。その引き方は自治体の状況で変わるため、次の3つの観点から検証します。

① 対象業務 — どの業務に、どう使えるか。

対象を先に決め打ちせず、AI が得意な仕事もあれば、人が動いたほうが早い仕事もあるという前提で、現場職員と一緒に合う使い方を探します。自治体の業務改善や BPO で積み重ねた知見を、その見立てに活かします。

② 運用環境・条件 — 安全に運用できるか。

AI が担うのは、調べる・まとめる・照合する・下書きするまで。可否の判断、決裁、住民への通知といった最終責任は職員が持ちます。AI は「職員の判断」に置き換えるものではなく、判断に至るまでの作業時間を減らすための手段として位置づけ、運用の環境や制約条件もここで整理します。

③ 運用方法 — どれだけ効果があるか。

まず少ない業務から着手し、削減できた時間を測ります。見えたことをもとに次の業務を掘り起こし、また試す。このように PDCA を回し、AI が役に立つ場所を庁内に増やしていきます。

■ 実施体制

三宅町：実証対象業務の選定、現場業務の提供、実証への参画

株式会社チェンジホールディングス：全体コーディネート、自治体業務・制度の理解、実証設計、業務ヒアリング・分析

クラウドエース株式会社：Google Cloud・生成 AI による実装、実証環境の構築、技術面の整理

■ 今後の展開

本町は、本実証を通じて職員の時間を取り戻し、住民と接する時間や、新しい行政サービスを構想する時間など、人にしかできない業務に力を注げる体制づくりを進めます。得られた成果は、他の自治体にも参考にさせていただける形で共有し、少ない人材でも地域が回り続ける行政サービスの実現につなげてまいります。

【本件に関する問い合わせ先】

○ 三宅町（本実証・自治体窓口）

経営戦略課 増田・奥田

電話：0745-44-3070 メール：keiei@town.miyake.lg.jp

○ 株式会社チェンジホールディングス（事業者窓口）

広報担当 高橋・宗形・岡

電話：03-6435-8396 メール：pr@change-jp.com