

2026年10月16日

株式会社アイネス

自治体業務を一気通貫で変革する「AI エージェント」を 2027 年 4 月より販売開始

～ 全国 160 団体以上の導入実績を持つ総合行政情報システムに
生成 AI エージェントを統合、業務効率化と属人化を解消 ～

株式会社アイネス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：服部修治、以下 当社）は、自治体の幅広い業務を一気通貫で支援する AI エージェント支援サービスの販売を 2027 年（令和 9 年度）4 月より開始します。

福祉業務全体をカバーする地方公共団体向け総合行政情報システム「WebRings®」（以下 WebRings）への AI エージェント実装と、専門性が高く属人化しやすい「福祉業務」への AI 活用を 2 つの柱とし、質の高い住民サービスを持続可能な形で提供する次世代のスマート自治体システム構築を目指します。

背景：自治体現場が直面する構造的な課題とシステム標準化の壁

超少子高齢社会の進行に伴い、自治体に対する福祉支援ニーズは急速に拡大しています。その一方で、地方公務員数は 1994 年（平成 6 年）の 328.2 万人から 2023 年（令和 5 年）には 280.1 万人へと約 14.7%減少※¹ しており、福祉関係職員の体制拡充がニーズの拡大に追いついていないのが実情です。

現在、手続き業務におけるオンライン申請の普及が進む半面、内部処理の大半は依然としてアナログな手作業に依存しています。そのノウハウは現場の担当者に属人化しており、異動や退職を機に業務知識が失われるリスクも顕在化しています。

当社は、システムの標準化・共通化だけでは解決できない現場の抜本的な業務負担軽減に向け、これまでに培ってきた行政業務知識とシステム運用ノウハウを活かし、AI エージェントを活用した一気通貫のソリューションを提供します。

アイネスが展開する「AI エージェント」の 2 つの柱

① 基幹業務全体をナビゲートする「WebRings AI 組み込みソリューション」

「WebRings」に生成 AI エージェントを統合し、手続きに関する事務処理を AI が自律的に支援します。窓口で受け付けた情報や住民の状況から、AI が横断的に必要な手続きを推論して該当画面へ直接誘導します。国の複雑な社会福祉制度に加え、各自治体固有の制度に基づき、AI が最適な手続きや制度を提示します。これにより、業務経験の浅い職員であってもベテラン職員と同水準的確な住民対応を実現するとともに、事務処理時間を大幅に削減します。

② 複雑な専門業務を支援する「福祉領域 AI 審査ソリューション」

専門知識を組み込んだ AI エージェントが障害福祉認定調査などの一次審査を実行する「AI 一次審査アプリ」を構築し、職員の目視によるアナログ作業の負荷を軽減します。審査案の提示と作業時間の大幅な

短縮を実現し、認定審査会のペーパーレス化を含めたプロセス全体の効率化を図ります。

本ソリューションは、AI と人が協働する「ヒューマン・イン・ザ・ループ（HITL）」の設計を徹底しています。AI が制度のナビゲーション、審査案の提示、システムへの入力といった支援を行うことで、最終的な判断と責任を担う自治体職員の皆様の業務を強力にサポートする仕組みとしてご提供します。

今後の展開

当社は、本取り組みを通じて得られた知見をもとに、AI エージェント単体では対応が難しい、業務に最適化されたユーザーインターフェース・データベース機能を独自に補完します。申請受理から審査、ステータス管理、システムへの入力までを一気通貫で扱う専用 AI ソリューションの提供を目指します。

さらに、業務全体の流れを見直す BPR 支援や、蓄積データの政策立案への応用へと発展させ、AI と人が協働する「次世代スマート自治体」の実現に向けた事業を推進します。

※ 1 総務省 地方公務員数の状況

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/kazu_00002.html

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス <https://www.ines.co.jp/>

〒103-0014 東京都中央区日本橋蛸殻町一丁目 38 番 11 号

【サービス（または内容）に関するお問い合わせ】

事業戦略室 E-mail : sales_planning@ines.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ】

コーポレートスタッフ本部 経営企画部 E-mail : koho@ines.co.jp