

生成AIの活用に係る 実証実験結果について

草津市 総合政策部 経営戦略課 行政経営係

実証実験の概要

ChatGPT(※)に代表される生成AIについて、市民サービスの向上や行政事務の効率化に向けた活用を検討するため、試行的に利用を行い、アンケート調査等により、その結果を確認しました。

※ ChatGPTとは、米「Open AI」社が開発した人工知能のプログラムで、人間と対話できるAIのこと。ユーザーの入力に対し、文脈を理解し、自然な応答を生成可能。

- **実施期間**

| | |
|-------|---------------------|
| 実証実験 | 令和5年7月18日～令和5年8月31日 |
| アンケート | 令和5年8月29日～令和5年9月1日 |

- **対象者**

21所属 45名

 - 実証実験への参加を希望した所属の職員
 - プロジェクトチーム「業務改革・DX推進チーム」に参加している職員

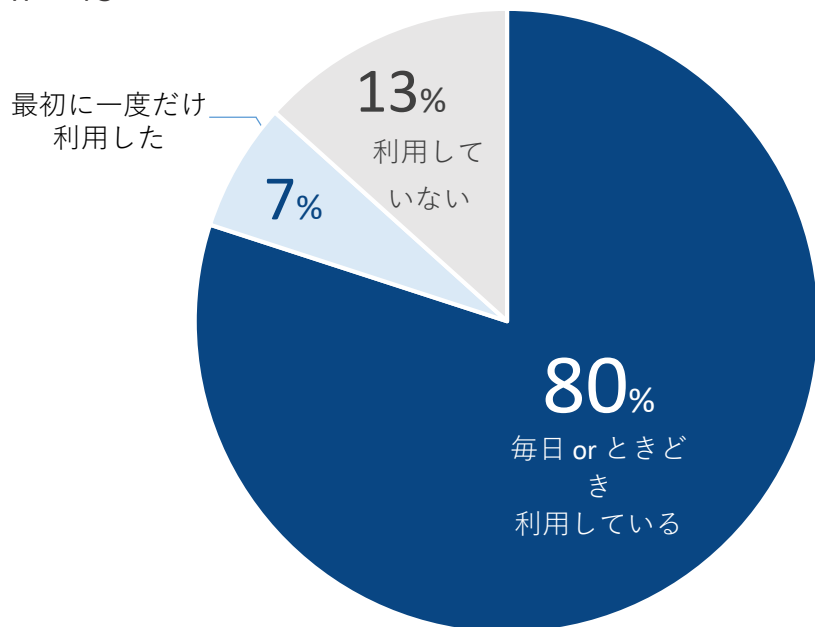
- **利用ツール** 「LoGo AIアシスタントbot版」(株式会社トラストバンク)
 - ビジネスチャット(LGWAN※環境)で、ChatGPT(GPT-4)が利用できるシステム
 - 入力内容はAIの学習に利用されず、個人情報を入力制限や利用状況の管理が可能

※ LGWAN(Local Government Wide Area Network):インターネットから切り離された行政専用のネットワークのこと。

実証実験参加者の**80%**が定期的に利用しており、**業務活用のニーズがある**ことが確認できました。

利用頻度はどの程度でしたか？

n = 45



補足メモ

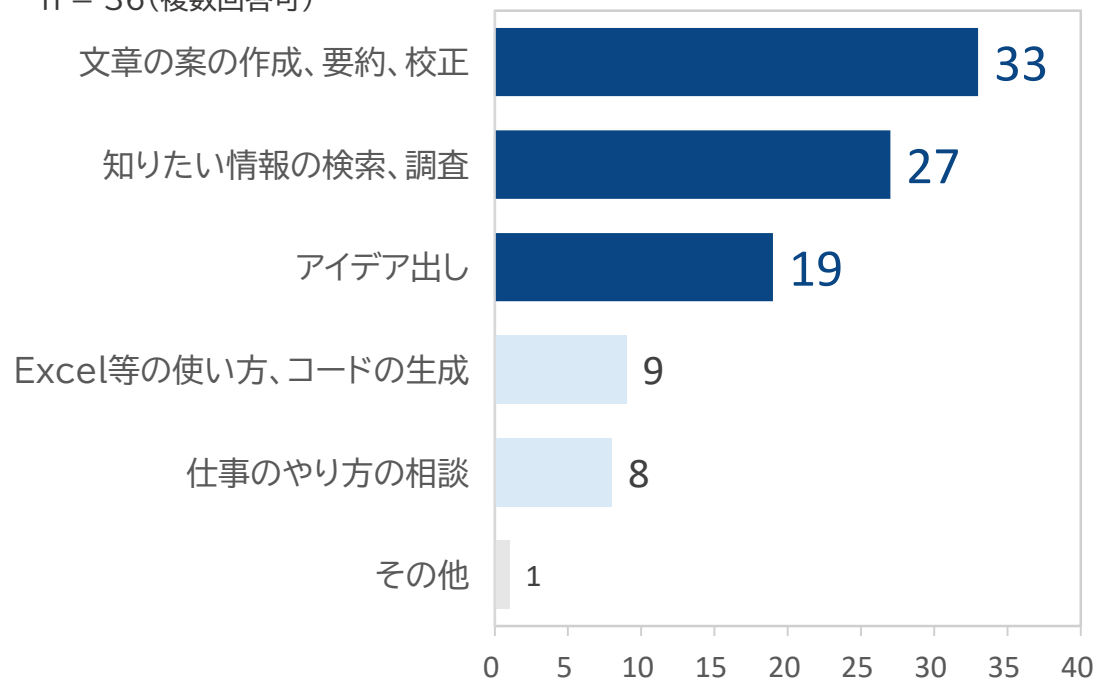
「最初に一度だけ利用した」と回答した職員に理由を聞いたところ、「**回答の精度が低い**」、「**使うタイミングがなかった**」等の意見がありました。

「利用していない」と回答した職員に理由を聞いたところ、「**どのような業務に利用すべきか分からなかった**」等の意見がありました。

主に「文章の案の作成、要約、校正」、「知りたい情報の検索、調査」、「アイデア出し」に利用されています。

■ 利用した業務は何ですか？

n = 36(複数回答可)



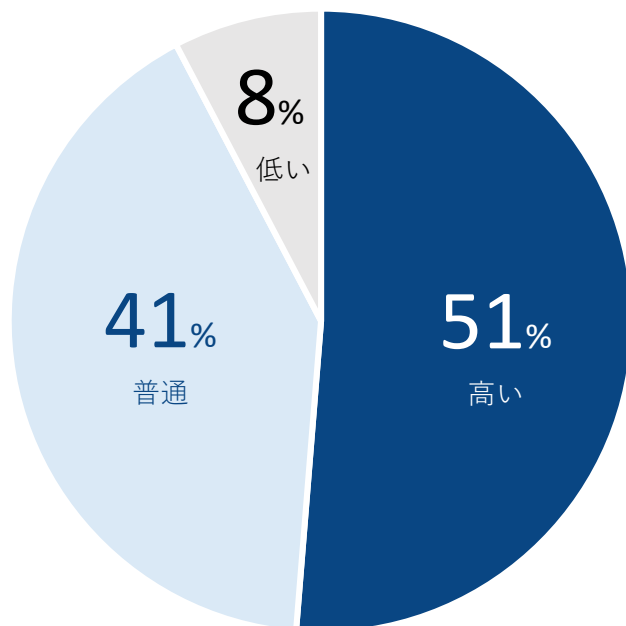
補足メモ

「知りたい情報の検索、調査」等の用途での利用は推奨しないことを周知していましたが、**半数以上の職員が検索に利用**していました。

半数が「高い」と評価している一方で、もう半数は「普通」、「低い」と評価しており、**回答の精度**については、**改善の余地がある**と考えられます。

回答の精度はどうでしたか？

n = 36



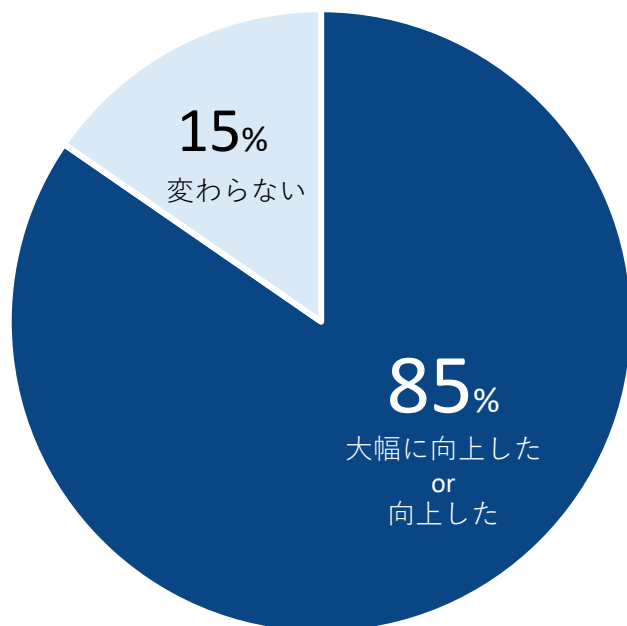
補足メモ

回答の精度が「低い」という職員に聞き取りを行ったところ、「知りたい情報を検索したが、正しい回答を得られなかった」、「多数の条件を指示に含めたところ、無視された条件があった」等の意見がありました。

業務効率が向上したと**85%**の職員が回答しており、**業務効率化につながる**ことが確認できました。

活用により業務効率は向上しましたか？

n = 36



補足メモ

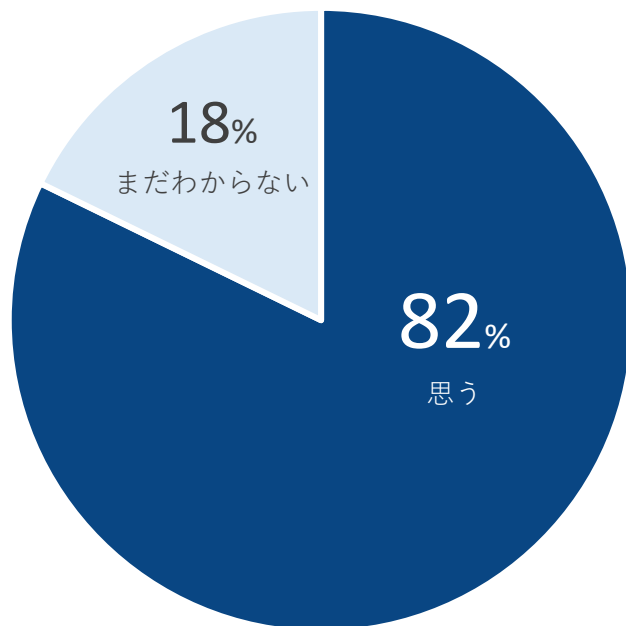
業務効率が「低下した」という選択肢を選んだ職員は1人もいませんでした。

「変わらない」という職員に聞き取りを行ったところ、「期待した回答が得られず、逆に時間を取られた」、「誤った情報が含まれており、修正に時間を要した」、「事前情報を理解させるのに時間を要した」等の意見がありました。

今後も利用したいと**82%**の職員が回答しており、
活用に対して前向きであることが確認できました。

■ 今後も利用したいと思えますか？

n = 45



補足メモ

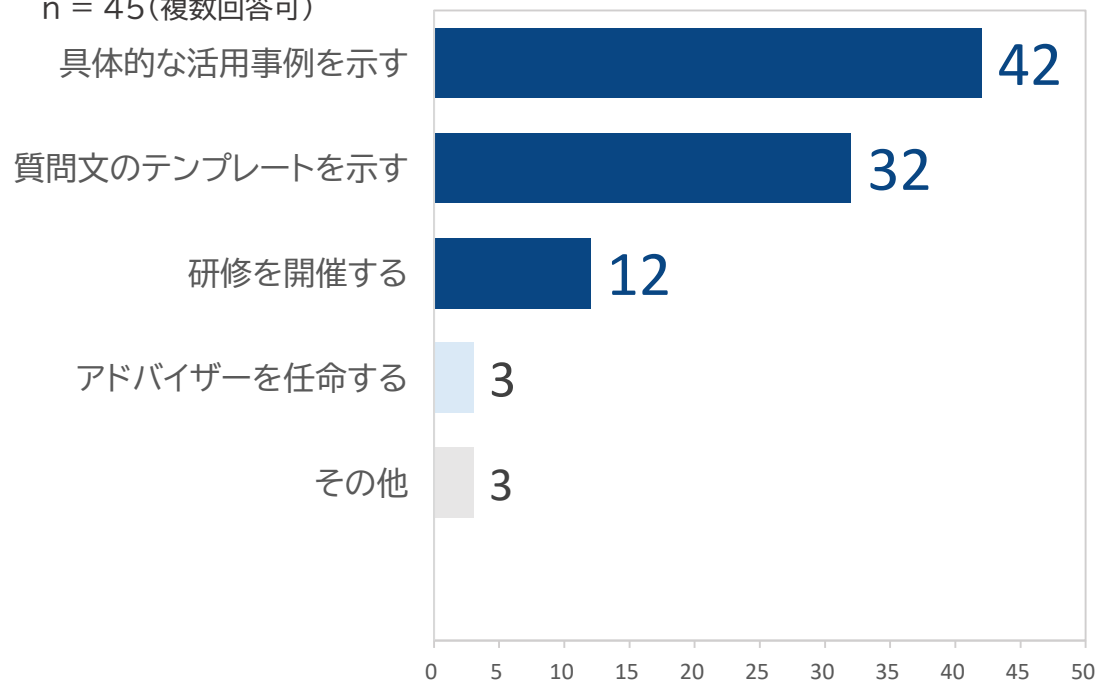
今後も利用したいと「思わない」という選択肢を選んだ職員は1人もいませんでした。

「まだわからない」という職員に聞き取りを行ったところ、「業務によっては、費用対効果を期待できるか疑問」、「回答精度に不安がある」等の意見がありました。

活用事例やテンプレートを示すことにより、
利用のハードルを下げる取組が必要です。

活用するために有効な取組は何だと思いますか？

n = 45 (複数回答可)



補足メモ

研修による職員のスキルアップを求める意見も一定数見られましたが、活用事例やテンプレートを示すことにより、誰でも活用できるようにする取組が求められていると考えられます。

アンケート結果まとめ

- ✓ 日常業務に活用できること、業務効率化につながるなど、活用の有効性を確認できました。また、今後も業務に利用したいという職員も多く、活用に対して前向きな意向が確認できました。
- ✓ 一方で、利用の難しさがあり、上手く活用できないケースも見られました。活用事例や質問のテンプレートを示すなど、多くの職員が利用できるような取組が必要です。

活用の有効性

- 80%の職員が定期的に利用しており、日常業務に活用するニーズがあることが分かりました。
- 85%の職員が活用により業務効率が向上したと回答しており、業務効率化につながることを分かりました。

活用に対して前向きな意向

- 82%の職員が今後も利用したいと回答しており、前向きな意向があることが分かりました。

利用の難しさ

- 回答の精度が「低い」または「普通」とした職員は、検索の代替として利用している、専門性を要する質問をしている、質問が明確でないといった状況が見られ、質問の仕方等により改善の可能性があります。
- 業務効率が向上しなかった職員は、「回答精度が低いこと」や「質問の作成に時間を要すること」を理由としており、質問の仕方等により改善の可能性があります。

方針

生成AIの業務への活用を推進します。

- ✓ 活用の有効性を確認できたことから、市民サービスの向上や行政事務の効率化を目指し、活用を推進します。まずは、セキュリティおよび職員の利便性に留意の上、「ガイドラインの策定」、「適切なシステムの選定」に取り組みます。

| | セキュリティ | 利便性 |
|------------|--|--|
| ガイドラインの策定 | <ul style="list-style-type: none">● 入力内容や生成物の利用方法によっては、法令に違反したり、他者の権利を侵害する可能性があるため、禁止事項や注意事項を整理します。● ガイドラインを職員に周知し、適正な利用を図ります。● 国の動向等を踏まえ、適宜、見直しを行います。 | <ul style="list-style-type: none">● 多くの職員が容易に利用できるように、具体的な活用事例や質問文のテンプレートをとりまとめます。● 利用状況等を確認の上、適宜、見直しを行います。 |
| 適切なシステムの選定 | <ul style="list-style-type: none">● AIの学習に利用されず、個人情報の入力の制限ができるシステムを選定します。● 職員の利用状況や、入力内容等を管理できるシステムを選定します。 | <ul style="list-style-type: none">● 職員が利用しやすいよう、LGWAN(※)環境から利用可能なシステムを選定します。 <p>※ LGWAN(Local Government Wide Area Network)とは、インターネットから切り離された行政専用のネットワークのこと。</p> |

※実証実験で利用したシステムを想定