

【概要版】生成AIの活用に係る実証実験結果について

資料1

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、実証実験を行った結果、有効性を確認できしたことから、導入に向けた取組を進めます。

※ 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。

実証実験の概要

実施期間 令和5年7月18日～令和5年8月31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)

ツール 「LoGo AIアシスタントbot(GPT-4)」(株式会社トラストバンク) ※ビジネスチャット上で、ChatGPTが利用できるシステム。入力内容はAIの学習に利用されません。

実証実験の結果

- ✓ 日常業務に活用できることや業務効率化につながることなど、**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**を確認できました。
- ✓ 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が分かりました。

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、前向きに活用する意向があることが分かりました。

利用の難しさ

- 検索の代替として利用している、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と回答した職員は、「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。

今後の方針

生成AIの業務への活用を推進します。

- 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。	<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。
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。利用状況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。

※実証実験で利用したシステムを想定

※ 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。