

# 生成A Iが与える行政運営への影響に関する調査 総務常任委員長報告

総務常任委員会において行いました「生成A Iが与える行政運営への影響に関する調査」の経過並びに結果につきましてご報告申し上げます。

生産年齢人口の減少による労働力不足、社会構造が多様化、専門化する中、行政の細やかな企画立案や、より高度な市民サービスの提供などが求められています。こうした課題に生成A Iを有効に利活用することで、業務の効率化や企画力、対応力の向上、ひいては市民サービスの向上に寄与することが期待されます。

現在、様々な自治体において先進的な取組が行われている状況を踏まえ、将来を見据えた効率的かつ効果的な行政運営に資するため、「生成A Iが与える行政運営への影響に関する調査」を調査事項として決定し、令和5年10月より計15回の委員会を開催しました。

これまで、市当局から詳細な説明を聴取するとともに、日本語機能が強化された国産生成A Iの共同検証を民間事業者と実施している神奈川県相模原市、全国に先駆けて生成A Iを導入した神奈川県横須賀市、A Iに関する包括的な条例を制定した兵庫県神戸市、生成A Iの市民サービス導入を予定している埼玉県戸田市へ行政視察を行うなど、詳細な調査を実施しました。

以下、調査の結果についてご報告申し上げます。

はじめに、生成A Iの概要について申し上げます。

生成A Iは、大量のデータを基に文章などを生成する技術で、プロンプトと呼ばれる命令文を入力することにより、会議録などの文章要約や翻訳、メール文やアンケート項目作成などの文書生成はもとより、分析や考え方の整理などにも用いることができます。生成A Iの利活用により、作業時間の削減や新たなアイデアの創出なども期待されます。

また、独自A Iと呼ばれる機能は、自治体が策定した計画や庁内向けマニユ

アルなど、生成A Iに特定の情報を学習させることで回答精度を向上させることができ、その導入によりさらなる業務効率化が期待されます。

一方で、生成A Iは、文章の意味を理解しているわけではなく、架空の内容や真実と異なる文章が生成されるハルシネーションと呼ばれる、もっともらしい嘘をつくという事象が生じることがあり、また、特段の設定がない場合、入力した情報は生成A Iに学習されることから、使用の仕方によっては、情報漏えいや法令違反、また、他者の権利を侵害する可能性があるため、利活用にあたっては十分に留意する必要があります。

次に、本市における生成A Iの利活用状況について申し上げます。

まず、生成A Iの位置付けとして、本市DX推進計画では、業務自動化などの先進技術の利用推進を最重点取組項目に位置付けるとともに、その実行計画において、生成A Iによりさらなる業務効率化の実現を目指すとしております。

生成A Iの利活用状況として、令和5年6月には、情報漏えいに係る禁止事項や著作権等第三者の権利侵害に係る留意点等を明記した文書生成A I利活用ガイドラインを策定のうえ、県内でいち早く試行利用を開始し、同年11月に行った職員アンケートでは、9割以上が仕事効率の向上につながると回答するなど、その有用性を確認したところであります。

その結果、令和6年4月からは、地方公共団体専用のネットワークにおいて安全な環境で使用でき、かつ、入力した情報が学習されない仕組みで構成される自治体A I zevo を本格的に導入したところであります。

この本格導入に伴い、同ガイドラインを改定し、使用する生成A Iを原則として自治体A I zevo に限定するとともに、引き続き個人情報等の入力禁止などを明記のうえ、利活用を進めております。

自治体A I zevo は、一般的なテキスト入力のみならず、PDFやワードデー

タなどの添付資料を読み込ませての生成が可能であるとともに、様々な機能を有しています。中でも、プロンプト例機能は、提供事業者と導入自治体が、プロンプト例を共有する機能で、現在 40 例ほどが共有されており、この中には、必要事項を記載するだけで簡易にプロンプトを作成できるものもあります。また、追加オプションにより独自 AI 機能を導入することも可能であります。

なお、使用料は、AI 分野における文字数の単位であるトークン数の毎月の使用上限などでプラン分けされており、本市では、毎月約 100 万トークン使用できるプランを利用しております。

次に、当委員会で実施した調査の結果に基づき、内部的な施策展開、外部的な施策展開、条例制定による施策展開の 3 つの観点から、本市の現状と課題を踏まえて、市当局に対して 7 点提言いたします。

はじめに、内部的な施策展開について、4 点申し上げます。

1 点目は、生成 AI の利活用の拡充についてであります。

本市においては、AI の仕組みなどを紹介する通信の発行や職員研修の実施、プロンプト例を募集し共有するなどの施策展開を図っておりますが、生成 AI の利活用は一部職員に偏っており、自治体 AI zevo には不向きな検索ツールとしての利活用も見受けられ、職員の理解やスキルに課題が見られます。

横須賀市では、会計年度任用職員も含めた全職員を対象に生成 AI の活用コンテストを開催し、職員のモチベーション向上や好事例の共有を図っています。さらに、AI 分野の第一線で活躍する識者を戦略アドバイザーとして配置し、同アドバイザー監修による生成 AI の活用スキル強化プログラム研修により、職員の一層のスキルアップを図っています。

また、戸田市では、市民団体も参加対象に加え、生成 AI を使ったアイデアやプログラムを作るイベントを実施し、利活用促進を図っています。

本市においても、こうした事例を参考に、生成A Iの職員利活用の底上げを図るため、継続的な普及啓発を図ることはもとより、市民団体まで対象を広げた施策展開により、さらなる利活用の拡充を図るとともに、専門的知見を有する外部アドバイザーの配置により、利用者のスキルアップを図るべきであります。

2点目は、生成A Iの効果検証についてであります。

本市では、生成A Iの効果測定として、試行利用時の職員アンケート調査や利活用した職員数の集計調査を行っておりますが、一層深化した測定が必要であり、また、現業部門など、現時点では生成A Iの利活用に適さない業務や分野もあることから、この点に配慮すべきであります。

戸田市では、あらかじめ自治体業務において自動化や効率化が可能な領域を洗い出し、生成A Iの利活用による改善策を提案するため、調査研究チームを設置しております。

また、神戸市では、生成A Iの定着化を目的に、翻訳業務について、時間と品質の観点から効果を検証しています。

生成A Iの利活用にあたっては、各自治体の業務に見合った実効性のある利活用モデルの確立が重要であります。本市においても、生成A Iが効果を発揮する利活用モデルを1つずつ明らかにし、そのための部局横断的な調査研究チームを設置のうえ、効果を検証すべきであります。

なお、生成A Iの導入により、横須賀市では、年間22,700時間相当の業務時間の削減、戸田市では、年間6,000時間相当の業務時間と2,700万円相当の経費の削減につながったと試算しております。

業務効率化の手段である生成A Iの具体的な効果の見える化として、本市においても、業務時間や経費の削減効果を検証すべきであります。

3点目は、生成A Iの利活用の柔軟化についてであります。

本市では、毎月約100万トークンの使用上限を超えた場合、その月は、使用ができなくなります。これにより、業務効率化への効果は限定的となります。

本市と同じ中核市である横須賀市は、毎月、本市の約25倍に相当する2,500万トークンほど使用しておりますが、使用上限は設けず積極的な利活用を促しております。

また、本市と同じく自治体A I zevoを導入している戸田市では、毎月、使用上限を超えそうになった場合にはプランを変更するなど、柔軟な対応を図っております。

費用面の課題はあるものの、本市においても、使用上限を超えそうになった場合には、適宜プランを変更して対応するなど、利活用の柔軟化を図るべきであります。

4点目は、独自A I機能の導入の検討についてであります。

自治体A I zevoは、カスタマイズ機能というべき独自A I機能を導入することができますが、一般的に使用する場合よりもトークン数が増加され、毎月の使用上限の課題もあることから、本市では、庁内向け問答集というべきFAQシステムを想定した実証を行ったものの導入には至っておりません。

本市と同じく自治体A I zevoを導入している戸田市でも、同様の実証を行ったものの、回答精度に課題があることから導入を見送っています。

一方、神戸市では、同システムの試行運用により、職員からの問い合わせ対応を自動化し、業務軽減を図っています。

独自A I機能を導入することにより、業務に精通した職員の知見を共有することで、高いレベルでの行政サービスを維持することが可能となるなど、今後の行政運営に大いに寄与することが期待されることから、引き続き今後の動向

を注視し、その導入を検討すべきであります。

次に、外部的な施策展開について、2点申し上げます。

1点目は、行政課題解決に向けた利活用の推進についてであります。

戸田市では、市民からの問い合わせ対応のスピードアップとサービス向上を目指し、市民からの音声やテキストによる問い合わせについて、生成A Iを活用してテキストで回答する市民向け応答サービスを来年度から本格的に導入する予定です。

また、横須賀市では、認知症患者の増加に対応するため、産学官連携で音声会話型生成A Iを活用した認知症予防会話サービスの開発に取り組んでいます。さらに、外国の方を含めより多くの方に市政情報を届けるため、生成A Iで作られた市長アバターが、英語で記者会見の内容を発信する取組を実施しています。

本市においても、在留外国人や認知症患者、さらには一人暮らし高齢者の増加など、様々な行政課題の解決に向け、課題に応じた生成A Iの利活用を推進すべきであります。その際には、専門的ノウハウを持つ民間事業者等と連携して開発を行うことなども考慮すべきであります。

2点目は、ふくしま田園中枢都市圏や周辺自治体との広域連携についてであります。

戸田市では、他の行政機関において応用可能となるよう、生成A Iに係る取組結果等をまとめた活用ガイドを公開しています。

また、横須賀市では、これまで蓄積してきたノウハウを共有すべく、自治体職員を対象とした合宿型研修の開催をはじめ、他自治体向けの問い合わせ対応ボットの運用や情報共有のためのポータルサイトの運営を行い、全国の自治体との連携のため、活用事例などを広く発信しています。

自治体DXに積極的に取り組み、県内でいち早く生成AIの利活用に取り組んできた本市として、地域全体での底上げのため、ふくしま田園中枢都市圏や周辺自治体との生成AI利活用の広域連携を図るべきであります。

最後に、条例制定による施策展開についてであります。

神戸市では、全国初となるAIに関する包括的な条例を制定しました。内部規程ではなく条例で定めたのは、AIの利活用が、市民の権利利益に影響を及ぼす可能性があるため、議会審議を受けるべきとの判断からであります。

同条例では、市民の権利利益に影響を与える行政処分へのリスク対策を検討し、安全性の確認を義務付けるとともに、市民や事業者がAIを効果的に活用できるよう、広報活動や事業者に対する助言、知識の着実な普及施策等を講ずるよう努めることなどを規定しています。

また、生成AIに関する部分については、個人情報等の入力を禁止するとともに、議会における答弁内容を生成AIに委ねることを禁止する規定を設けています。

一方、本市では、生成AIへの個人情報等の入力禁止や著作権等第三者の権利侵害に係る留意点などについて、内部規程で定めています。

市民の権利利益に影響を及ぼすこともある生成AIの利活用上の禁止事項などを条例で定めることにより、市と市民とが一体となった効果的な施策展開が期待されることから、先進事例を参考に、今後本市でも、条例の制定について、前向きに検討すべきであります。

以上、3つの観点から提言を申し上げましたが、生成AIの利活用による業務効率化により人的資源を直接的な市民サービスへ振り分けることが可能となることから、いずれの提言も市民福祉の向上につながるものであります。

生成AIは、急速なスピードで進化している技術であり、その進化を適切に

捉えることにより業務効率化や市民サービスに利活用していくことが、労働力不足や行政課題の多様化、専門化が危惧される今後の行政運営に必要となっ  
てまいります。

一方で、生成A Iの弊害といえる一部の誤った情報による判断をしないた  
めにも、これまで以上の知識の習得と、市民に寄り添い、市民に対する思いやり  
の心を持った人材の育成に努めることを切に願うものであります。

結びに、今回の調査にあたりご協力をいただきました市当局をはじめ、関係  
各位の皆様には厚く御礼を申し上げますとともに、この分野への積極的対応を一  
層推し進め、生成A I利活用による業務効率化と市民サービス向上のさらなる  
推進を祈念して、生成A Iが与える行政運営への影響に関する調査報告といた  
します。