

生成 AI 試行利用結果報告書

令和5年10月

尾張旭市企画部情報政策課

目次

1	はじめに	3
2	試行利用の実施方法	3
3	試行利用の結果	4
4	考察	7
5	結論	8

1 はじめに

生成A Iについては、令和5年4月に神奈川県横須賀市が全国に先駆けて、業務への試行運用を開始したことに始まり、それ以降、多くの自治体が業務への試行運用または本格導入を開始しています。

尾張旭市では、対話型生成A I「C h a t G P T」を庁内業務で利用することで、業務効率向上の可能性、課題、効果等を検証することを目的として、令和5年8月8日から、庁内業務における生成A Iの試行利用を実施しました。

2 試行利用の実施方法

尾張旭市では、以下のような方法で試行利用を実施しました。

(1) 利用環境

株式会社トラストバンク「L o G o A I アシスタントb o t 版」(無料トライアル)
※本市が導入している自治体向けビジネスチャット「L o G o チャット」上で利用可能

(2) 試行期間

令和5年8月8日から9月14日まで(38日間)

(3) 対象者

L o G o チャットアカウント配布済の職員(主に課長級以上の職員)及び試行利用を希望する課 ※最大アカウント数は200

(4) その他

試行利用の開始にあたり、「尾張旭市生成A I利用ガイドライン(試行用)」を策定し、試行利用の終了後には、対象者にアンケートを実施しました。

3 試行利用の結果

(1) 利用状況等

ア 利用文字数：415,194
イ 利用回数：732
イ 利用アカウント数：70
ウ アンケート回答数：20 ※利用者からの回答数は18

表1 生成AIの利用状況等

利用回数	アカウント数	割合
50回以上	2	1.0%
40～49回	2	1.0%
30～39回	2	1.0%
20～29回	4	2.0%
10～19回	13	6.5%
5～9回	18	9.0%
1～4回	29	14.5%
0回	130	65.0%
合計	200	

(2) アンケート結果

表2 生成AIの利用目的

回答	割合
文章の案の作成や要約、校正	55.6%
知りたい情報の検索、調査	61.1%
仕事のやり方の相談、アドバイスをもらう	16.7%
アイデア出し、案出し	33.3%
ChatGPTボットへのあいさつ	5.6%

※複数回答あり

表3 生成AIからの回答内容

回答	割合
有益な回答が得られた	22.2%
どちらかといえば有益な回答が得られた	55.6%
どちらかといえば有益な回答は得られなかった	11.1%
有益な回答は得られなかった	11.1%

【意見、コメント】

- 「有益な回答が得られた」と回答した人の意見（2件）
 - ・ 決算特別委員会での質問に対する回答について、考えられる理由を複数提案してくれた。考え方の参考になった。
 - ・ 行政用語の簡易な表現や定型的なあいさつ文のフレーズ検索として活用した。

表4 生成AI利用による仕事の効率

回答	割合
仕事の効率は大幅に上がると思う	10.0%
仕事の効率は上がると思う	70.0%
仕事の効率は変わらない	20.0%
仕事の効率は下がると思う	0.0%
仕事の効率は大幅に下がると思う	0.0%

【意見、コメント】

- 「仕事の効率は大幅に上がると思う」と回答した人の意見（1件）
 - ・ゼロベースで物事を考える際に着眼点を得る。議会質問・答弁に係る視点を補完する。
- 「仕事の効率は上がると思う」と回答した人の意見（6件）
 - ・夏祭り会場のアナウンス案で利用しました。簡単な呼び出しアナウンス等で、そのまま使える文章ではありませんでしたが、たたき台として十分でした。なれない文章を一から考えるより、効率的と思いました。
 - ・調べ物などの最初の時点で何から調べればいいのかなどの情報を教えてもらえる。説明などの注意点を確認できる。
 - ・挨拶文などの言い換え、表現方法について、そのまま採用することは難しいが、ヒントを得ることができました。
 - ・代表監査委員の役割について、調査をしたところ、インターネットでの検索であると、何個かの情報を繋げないと全体がわからなかったが、生成AIで調べたところ、短い時間で全体を知ることができた。
 - ・考えられる回答案を提案してもらえるので、参考になった。
 - ・検索したい事柄の概要を生成AIで確認し、詳細はネット検索するなど、効率化が図られたと感じる。また、文書の言い回しのレパートリーも増えると思う。
- 「仕事の効率は変わらない」と回答した人の意見（1件）
 - ・Yahoo検索やGoogle検索との違いが分からない。

表5 生成AIの今後の利用

回答	割合
利用したい	36.8%
どちらかといえば利用したい	31.6%
まだ決めかねている	21.1%
どちらかといえば不要	10.5%
利用は不要	0.0%

【意見、コメント】

- 「利用したい」と回答した人の意見（2件）
 - ・生成AI技術は、今後、社会になくてはならないツールになることを見越して、導入を前提に検討を進めていくべきと思います。チャットボットに話しかけてからやりとりがスタートする形は、使い勝手の面で少し難があると感じました。

- ・あいさつ文の作成、様々な質問（特に、答えがしにくいもの）に対する回答案を作成するときに参考になるので、今後も利用したい。
- 「どちらかといえば利用したい」と回答した人の意見（2件）
 - ・文書の作成や校正などにも使用していきたい。
 - ・少し困った時に、参考となる意見等を導いてもらえるため活用することは業務において時間短縮となると感じます。
- 「まだ決めかねている」と回答した人の意見（1件）
 - ・具体的な方向性や考え方があるなかで質問をしないと有益な回答がでない。ただの検索エンジンでしかない。利用方法など研修会を開催してほしい。
- 「どちらかといえば不要」と回答した人の意見（2件）
 - ・将来、公式なビッグデータにアクセスして統計的な数値や現行の条例等を参照して応答してくれるようになればとても便利なものだと感じた。文章案の作成などは使用例などを伺ってもう少しいろいろ試してみてもよかったかもしれない。
 - ・Yahoo 検索や Google 検索の場合は、様々な検索結果が確認でき、情報の取捨選択ができる。生成 AI については、効率性は上がると思うが、情報に偏りがある場合があり、高額な費用を払ってまで利用するほどのメリットはないと感じた。

(3) アンケート結果（その他意見）

- ・少ししか試せなかったのもう少し試行期間が長い方がよかった。
- ・生成 AI の有効と考えられる活用方法について研修をしていただくと、有効な活用方法が見えてくると思う。
- ・答弁案作成の際のアイデア出しでは有意義に活用できた。ただし、専門用語など細部で誤った箇所も多くあったため、正誤を判断できる知識を持った人がアイデア出しで活用することが前提。
- ・試行期間中に2回生成 AI を使用し調べ物を実施しました。便利な機能ではありますが、内容がどこまで正しいのか不安は正直あります。ただ、具体的な示しを導いてくれるのは時間短縮に繋がりメリットだと感じました。
- ・今回触ってみて、実際の業務に使えるコストパフォーマンスを向上につながると感じる反面、AI のデメリットに関しては、試行的に触れただけでは分かりませんでした。

4 考察

(1) 生成A Iの利用状況等

表1に示すように、生成A Iを利用した職員の割合は35%（利用可能なアカウント数200に対して、1回以上利用したアカウント数は70）と、利用自体は低調でした。

また、20回以上利用した職員の割合は5%、1～19回利用した職員の割合は30%、利用しなかった職員の割合は65%であることから、職員の利用状況には大きな偏りがあり、結果として全体の利用はごく一部の職員で占められていると言えます。

利用が低調だった要因としては、試行利用を実施するにあたり、職員に対して、生成A I利用によるメリットや効果的な利用方法の説明が不十分だったことや、使いやすいユーザーインターフェースやサポートが提供されていなかったことなどが考えられます。

そのことは、以下のようなアンケート結果からも伺えます。

- ・「生成A Iの有効と考えられる活用方法について研修をしていただきたい」「チャットボットに話しかけてからやりとりがスタートする形は使い勝手の面で少し難があると感じた」という意見があったこと
- ・表2に示すように、生成A Iの利用用途に向かない「知りたい情報の検索、調査」の目的で利用した職員の割合が高く、その目的で利用した職員に対しては満足度が上がらない傾向が見られたこと

(2) アンケート結果

表3～5に示すように、利用した職員からは、業務効率向上の実感や、継続利用の意向が高い傾向が見られました。

- ・8割近くの利用者が生成A Iから有益な回答が得られたと感じている（表3）
- ・8割の利用者が仕事の効率が上がると思っている（表4）
- ・7割近くの利用者が生成A Iを利用したいと思っている（表5）

その一方で、「将来、公式なビッグデータにアクセスして統計的な数値や現行の条例等を参照して応答してくれるようになればとても便利なものだと感じた」「効率性は上がると思うが、情報に偏りがある場合があり、高額な費用を払ってまで利用するほどのメリットはないと感じた」といった、現状の生成A Iの性能に疑問を持ち、即時の導入には否定的な意見もありました。

5 結論

業務効率向上の可能性、課題、効果等を検証することを目的として、庁内業務における生成A Iの試行利用を実施した結果、利用した職員からは、業務効率向上の実感や、継続利用の意向が高い傾向が見られました。

その一方で、現状の生成A Iの性能に疑問を持ち、即時の導入に対しては否定的な意見や、ユーザーインターフェースが使いづらいという意見もありました。

また、利用自体が低調であり、費用対効果の面でも、無料の生成A Iサービスが利用できる環境で、有料の生成A Iサービスを導入するメリットを見出すことが難しいことから、現時点での有料の生成A Iサービスの導入は見送ることとしました。

今後の生成A Iの活用については、試行事業で利用が進んだ職員からの意見から、引き続き利用を進めることが事務の改善につながると考えられ、無料版のサービスを始め、各種サービスを使っの試行利用の実施や研修などの生成A Iサービスの利用率を向上させるための取組みの実施、本市にとって最適なシステムを研究するなど、生成A Iの活用に向けた検討を進めていきたいと考えています。