

庁内業務における生成AIサービスの導入について

経緯

- 生成AIによる業務効率向上の可能性、課題及び効果等を検証する目的で、令和5年8月8日から9月14日までの期間に、職員及び試行利用を希望する課（最大で200アカウント）を対象として、対話型生成AI「ChatGPT」の試行利用を実施した。

試行利用の結果

- 利用状況、アンケート結果 ※アンケート回答数は20件（実際に利用した人からの回答は18件）

生成AIの利用回数	アカウント数	割合
20回以上	10	5.0%
1~19回	60	30.0%
0回	130	65.0%

- ・利用文字数：415,194
- ・利用回数：732
- ・利用アカウント数：70

⇒ 生成AIを利用した職員の割合は35%

生成AIからの回答内容	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%

⇒ 8割近くの職員が生成AIから有益な回答が得られたと感じている

生成AI利用による仕事の効率	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%

⇒ 8割の職員が仕事の効率が上がっていると思っている

今後の利用	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%

⇒ 7割近くの職員が生成AIを利用したいと思っている

- ・ 試行利用期間中に生成AIを利用した職員の割合は35%で**利用は低調だった**。
- ・ 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。
 - ⇒ 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AI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る
 - ※「研修会を開催してほしい」「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」という意見あり
- ・ **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た。**
その一方で「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AIの性能に疑問を持ち、即時の導入には否定的な意見もあった。**

結論

- 現時点での有料版の生成AIサービスの導入は見送る
試行利用の結果、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たが、現状の生成AI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った。
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AIサービスが利用できる環境で、有料の生成AIサービスを導入するメリットを見出すことが難しかった。
今後の展開としては、無料版を含む各種生成AIサービスを使っての試行利用の実施、研修などの生成AI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AIの活用に向けた検討を進めていきたい。