

ChatGPT 利活用検証ワーキングチーム

活用結果報告

報告内容等

- ワーキングチーム活動総括
 - 1 ワーキングチーム活動内容
 - 2 業務活用例
 - 3 アンケート結果
 - 4 活動総括
- 今後の活用について
 - 5 今後の方針
 - 6 ガイドライン

1 ワーキングチーム活動内容

◆はじめに

<ChatGPTについておさらい>

ChatGPTは、自然言語処理の分野で最も進化したAIモデルの1つです。

このモデルは、大規模なデータセットを用いてトレーニングされ、多様な言語タスクにおいて驚異的な性能を発揮します。

ChatGPTは、文章生成、質問応答、要約、翻訳、プログラムコード生成など、さまざまな業務に活用できるため、ChatGPTを活用することで、業務の効率化や情報処理の向上が期待されるものです。



◆背景

自治体業務においては、業務効率化、デジタルトランスフォーメーション（DX）の動きが活発化しています。

今春より、対話型AI技術の業務活用に注目が集まり、本市としても、ワーキングチーム（WT）を設置し、活用に向けた検証活動を行うこととなりました。

◆目的

WTでは、ChatGPTを活用した庁内業務改善等について、対話型AI利用時の留意点やリスクについても習得しながら、効果測定などを行い、市民サービスの向上、行政手続の効率化、DX人材育成の強化を目指すため、活動を進めてきました。

◆取組方針

- 運用面に関するセキュリティ対策の徹底
- 試験運用による導入効果測定
- 業務改善に向けた効果的な利活用策の共有
- 全庁利用に向けた課題整理、ガイドラインの作成 など

◆取組手法

5月～11月の検証期間を設け、庁内各部局からの推薦者で構成するワーキングチームを設立しました。セキュリティ面や適切な使い方を学びながら、活用方法、課題抽出、効果測定、ガイドラインの整理をすすめてきました。

◆ワーキングチームの構成

各部局推薦者による27名で構成

政策企画部3名，総務部6名，市民生活部2名，健康福祉部2名，
経済振興部2名，都市整備部6名，教育委員会2名，行政委員会1名，
DX事務局3名

◆令和5年度ワーキングチームにおける活動経過

第1回会議 5/23

キックオフ・使い方・運用ルールの共有

第2回会議 6/30

利活用状況とりまとめ・共有①（チャットオンライン会議）

第3回会議 8/9

外部講師によるオンライン講演

（株）メルカリ 執行役員VP of Generative AI/LLM 石川佑樹氏

第4回会議 9/19

利活用状況とりまとめ②・市長との意見交換・高度利活用・ガイドライン案の整理

第5回会議 11/14

今後の活用方針，ガイドライン案についての協議

第6回会議 12/20

活動報告（総括）

2 業務活用例

メンバーのChatGPT 活用例を集計しました。

令和5年5月末から11月末までの集計で、178の活用例を収集
ChatGPTの力を借りながら、主なものをカテゴリ分けし考察

【原稿・文章作成】



- 会議メモの整理，議事録化
 - 読み原稿の作成
 - 会議通知文の作成
 - 制度の簡単な説明文作成
 - 問合せに対する回答文作成補助
 - 翻訳
- など

【評価・考察】

挨拶文の作成補助から文章校正・議事録の作成など，多く活用されたカテゴリになります。文章作成業務は多くの部署で頻度が高く行われるため，文章の引き出しや理解能力が高いChatGPTの能力を実感できる内容となりました。検証中の効果としては作業時間を半分程度に減らすことができました。

【業務整理・プロセス改善】



- 業務整理のための効果的な手順検討
- 行政手続きのプロセス見直し
- 事業進捗管理補助
- 業務フロー作成補助
- 講演会のスケジュール作成
など

【評価・考察】

業務フロー作成や業務プロセスの見直しなど業務の効率化や改善に活用されました。

ロジックの組み立てや抽象的な考え方をChatGPTがサポートし、より論理的で具体的な内容にすることが可能になりました。

特に管理職などマネジメント能力が求められる立場の職員の強力な助手となると考えられます。

【アイデア出し】



- 説明資料（パワポ）アウトライン案
- 記事見出し作成
- アンケート項目の案
- 事業手法のブレスト
- 想定問答の作成
- イメージ（画像）の生成
など

【評価・考察】

効果的な見出し作成や，事業のブレスト，想定問答など創造的な思考を求められる分野においても活用されました。

柔軟な発想を促すヒントの提供や，可能性を示唆することにより，職員の知識の補助や幅広い検討ができるようになりました。

また，説明に使用するイメージの生成など図示化することによって，よりわかりやすい資料の作成が可能となりました。

【エクセル・VBA 関連】



- エクセル関数の確認，提示
- VBAコードの設定，説明
- エクセルでスケジュール管理表作成
- PowerShellやPythonなどのプログラミング言語の解説，作成など

【評価・考察】

エクセルやプログラミングコードに関して，ChatGPTの知識を使用して業務効率が飛躍的に向上しました。簡単な指示で最適な関数を作成できるようになったほか，これまで知識なしでは不可能だったコードの作成・実行もできるようになりました。ワーキングチーム内での活用例は，多くはないものの，最も削減効果の高い使用方法となっています。



- 財務基礎情報の分析・整理
- 業務で知りたい情報収集
- インターネット上にある資料の検索整理
- クラウドサービス等の活用事例
- PDFファイルなどからの要約
など

【評価・考察】

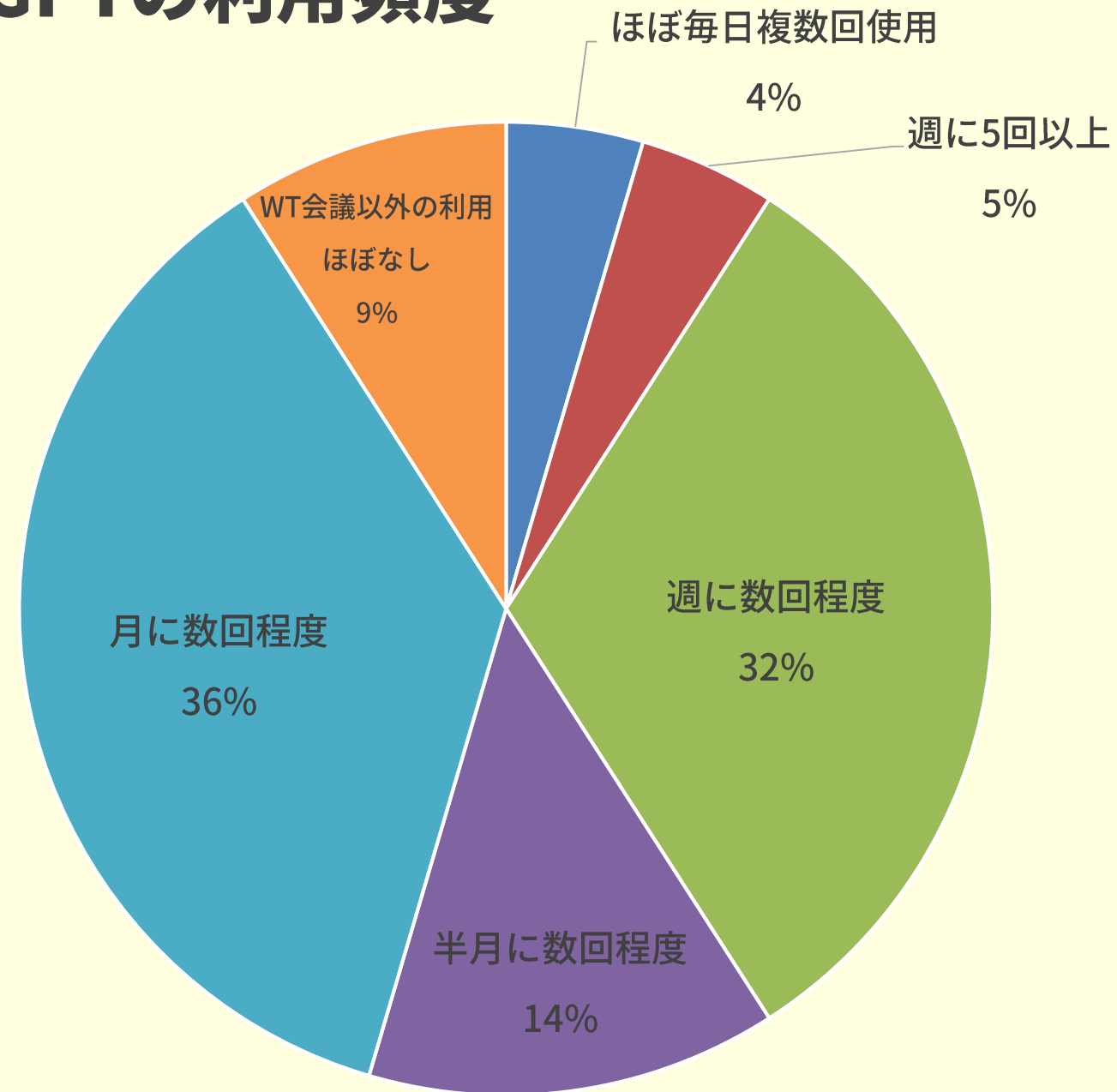
インターネット上の検索に加えPDFやエクセルファイルなどからも情報検索・整理のタスクができるようになったことにより、多くの情報から必要な情報を迅速に抽出し整理・分析することができるようになりました。ただし情報の信用度や整理の精度は低いと感じることが多い分野でもありました。

3 アンケート結果

ワーキングチーム員（27名対象）アンケート結果を公表します。

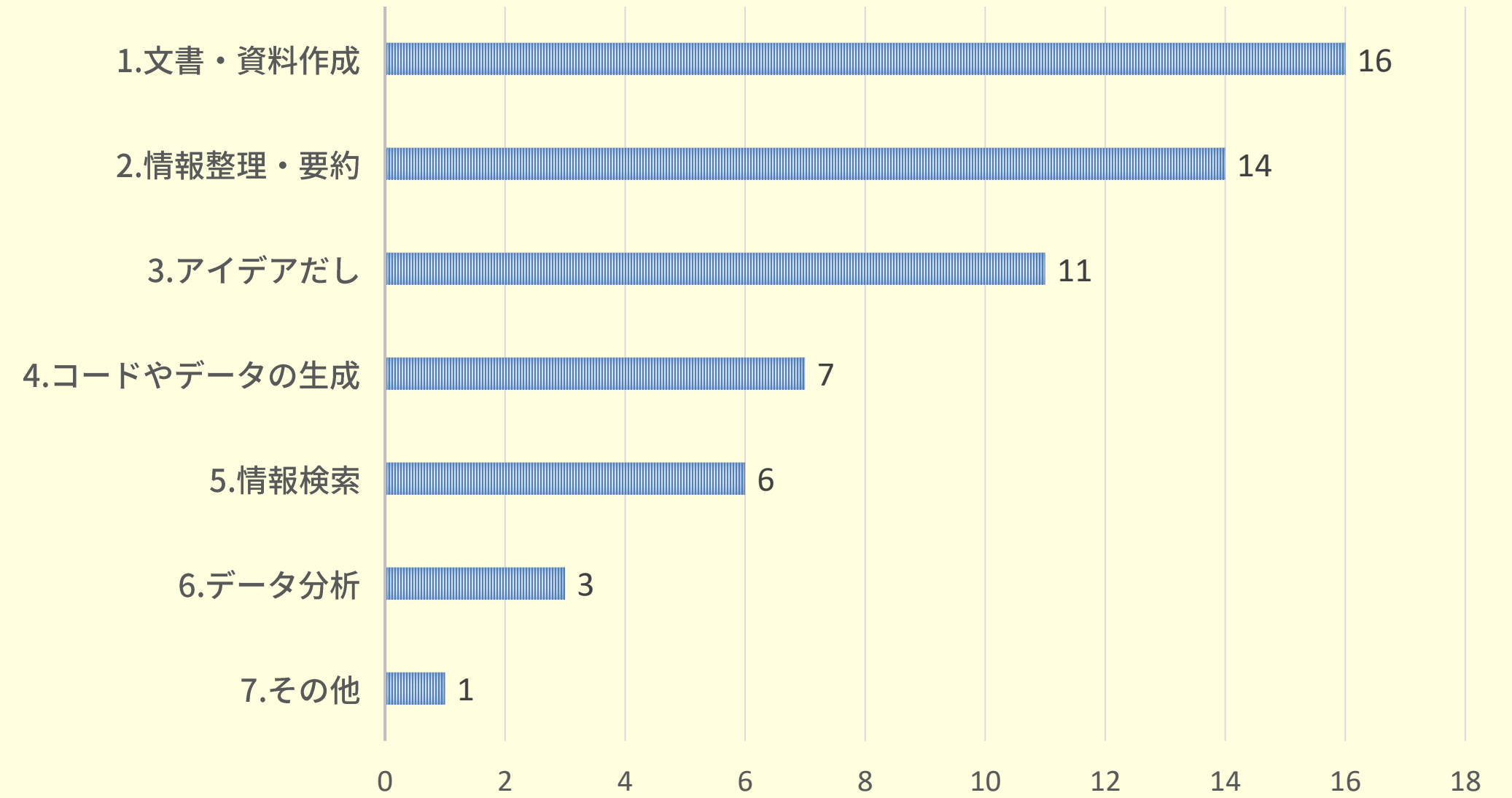
※アンケート実施時期：令和5年11月末

ChatGPTの利用頻度



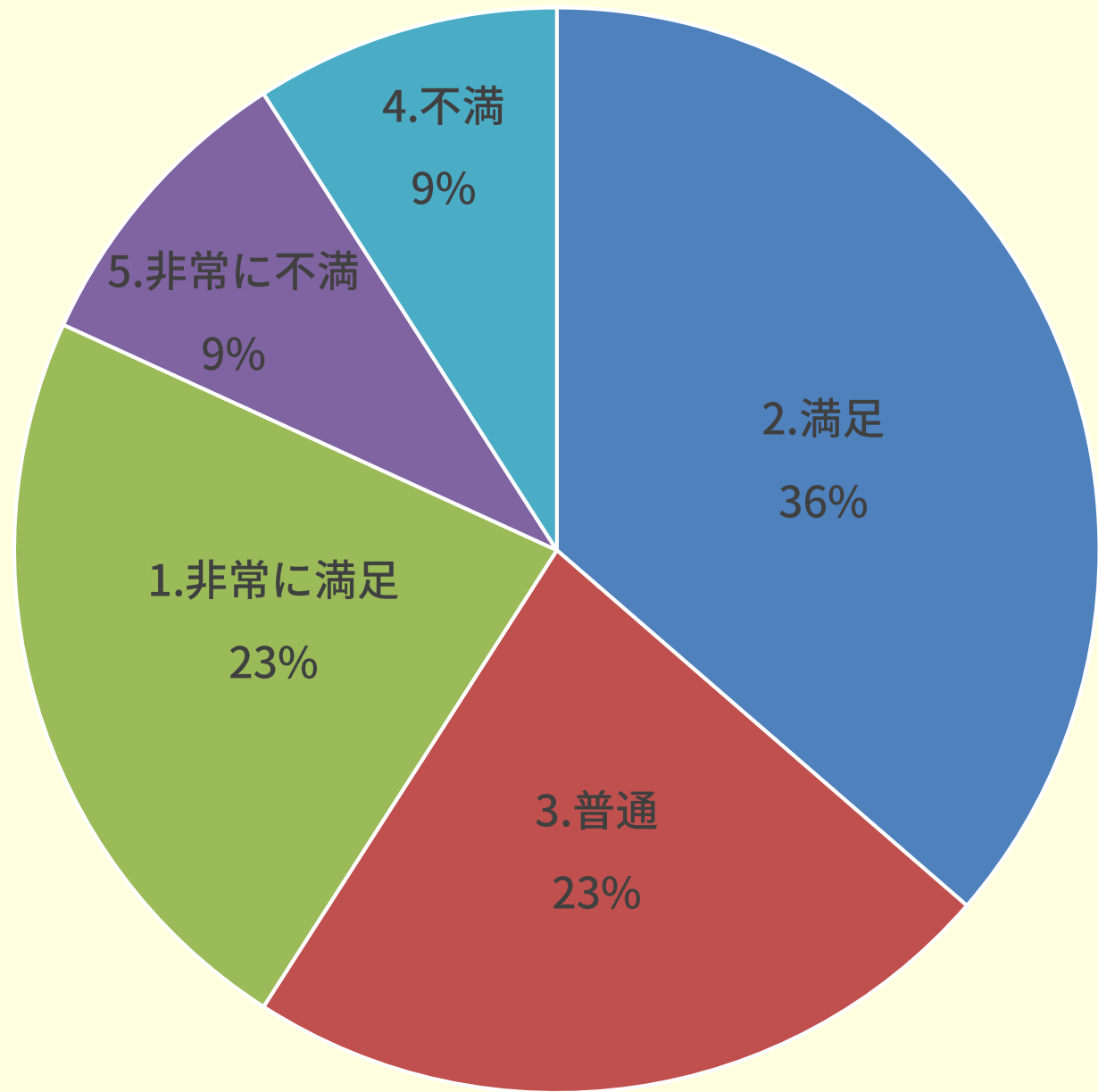
約4割の職員が毎週のように使用し、日常的な利用がみられます。約5割の職員は、業務によりときどき使用している程度です。

主な使用目的（複数回答）



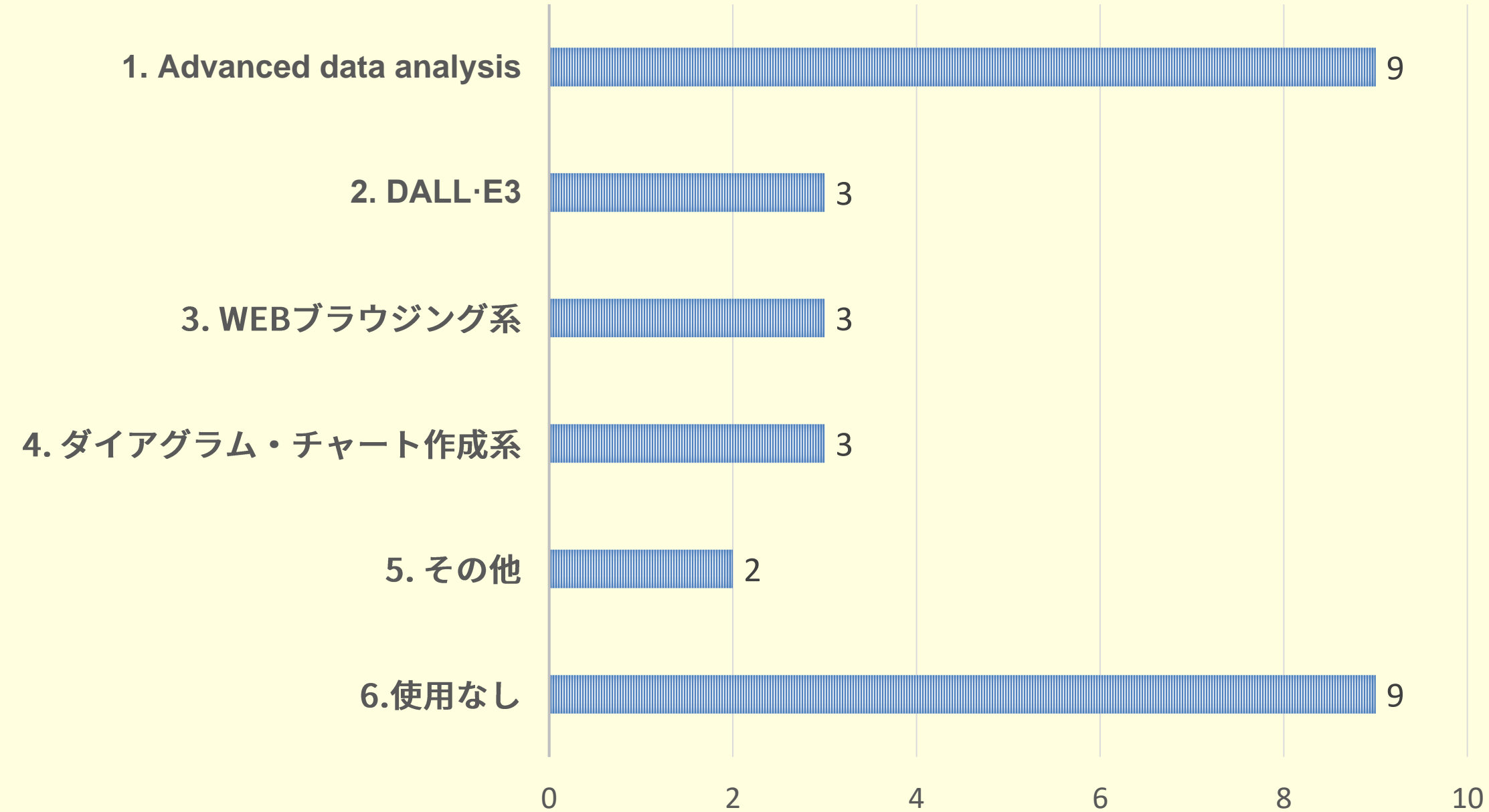
使用目的は、文書作成や要約、アイデアだしなど文章生成AIの得意分野であり基礎的な機能の利用が多かったです。

ChatGPTの使用満足度



満足している職員（積極的利用が見込める）は、6割程度でした。反対に不満を持つ職員は2割ほどおり、その理由は主に回答内容の不正確さであり、特に拡張機能を利用した際の不満が大きかったです。

よく使用した拡張機能（複数回答）



PDFやエクセル、ワードなどの複数のデータ種類に対応した入出力ができるAdvanced data analysisの利用が主でした。

アンケート結果まとめ

利用頻度には開きがあるものの、多くの職員でChatGPTの一定利用がみられました。

また、9割以上のチーム員が利用継続をしないと答えており、ChatGPTの性能の高さや業務効率向上への貢献は、多くのチーム員が実感していました。

活用例の報告にもあったように、文書・資料作成で多くの業務利用がみられ、拡張機能として相性の良いAdvanced data analysisの利用頻度が高い結果となりました。

しかし、回答内容の信頼性が低いことや業務内容的に使用できる機会が少ない人（部署）がいること、ChatGPTに直接的には関係ないものの利用ネットワーク環境の不満も少なからず意見がありました。

4 ワーキングチーム活動総括

総括

ChatGPTは、多岐にわたる業務において貢献できることがわかり、6月から11月までの178の活用例のうち、作業時間の計測が確認できたものだけで約141時間の作業が削減できました。

金額に換算すると、ChatGPT有料版利用料金の29万円に対し、職員コストは60万円分の削減となり、非常に高い費用対効果を生み出すことができました。

ChatGPTは、業務効率を大きく向上させ、創造力や知識・経験を強力にサポートする助手となり、市民サービスの向上や人材不足を補う期待を持つことができました。

一方で、回答の精度の低さや、セキュリティ面での不安感、利用環境での使用感の悪さの意見も出ており、利用で留意すべき点や課題もあります。

また、人や所属によって活用度合いの開きが大きく、ChatGPTを最適に使うためには、業務の見極めと、回答精度を向上させるためのプロンプトスキルの習得も必要です。

今回、文章生成AIの利用ガイドラインを策定することで、安全な利用に努めながら、文章生成AIの利用を全庁的に広げ、業務効率向上を図っていきます。

※本調査結果に関する文章はChatGPTが生成・素案作成し、職員が校正を加えたものです。

(参考)

ChatGPTの活用に向く業務

[GOOD]

- 企画立案時の案だし
- 問い合わせ内容QA化，想定問答
- 事業のゴールシーケツ的活用
- メモの整理・議事録・アジェンダ作成
- 文章校正，誤字脱字チェック，矛盾チェック
- マニュアル整備，要点整理
- 住民向け（わかりやすい）説明資料作成
- VBAなどコード生成，コード解析



☆ 情報を整理すること

☆ 条件内での意見だし

☆ ゴール（目標）が見えているモノの手順を教えること

はととても得意。

向かない業務

[BAD]

- △ 単なる情報検索ツールとしての活用
- △ 特有の事情や専門的な内容を含んだ質問
- × 感情や意図の理解
- × 個人情報・機密情報



☆ 自分が理解していないもの

を尋ねるのは業務での活用に向かない。

※理由として，抽象的な質問になると回答も抽象的で基本的な内容であることが多く，加えてその情報の真偽も確かめにくいため。

5 今後の方針

今後の方針

【令和5年度】

ワーキングチームの活動終了により，有償版での検証は一旦休止する。

当面，無償で利用できる以下のサービスを活用しながら，利用者の範囲の拡充も図り，業務効率化を進める。

- ChatGPT（OpenAI：Free版）
- マサルくん（一般社団法人デジタル田園都市国家構想応援団）

※利用を希望する場合は，今回制定したガイドラインに基づき，適切な使用方法を学んだうえで，事前に使用申請を行うこととします。

【令和6年度】

上記の活用を継続するとともに，高度利用が可能である有償版については，業務上必要と判断された場合に，アカウントを開放していくことを検討する。

（※ビジネスモデルの動向に注視しながら）

今後の方針

【課題解決方針】

課題 1 回答の精度の低さ

方針：回答精度を向上させるためのプロンプトスキルの習得が必要

手順：継続した人材育成，ワーキングチームメンバーによるサポート

課題 2 セキュリティ面での不安感

方針：適切・効果的な使い方を学び活用する。

手順：ガイドラインの遵守，継続した人材育成，ワーキングチームメンバーによるサポート

課題 3 ネットワーク利用環境における使用感の悪さ

方針：支障が生じる場合の個別環境を検討する。

手順：基本は，SBC（Server Based Computing）での使用とするが，個人領域の容量制限等での支障がある場合，専用端末を用意し，高度処理ができる環境を構築する。

課題 4 必要性の精査

方針：活用業務についても見極めながら開放していく。

手順：ガイドラインにおいて事前使用申請を位置づけ，使用目的など事前に相談する仕組みを構築する。

6 ガイドライン

ガイドラインの概要

ガイドラインは、職員が生成AIを業務で適切に使用するため、注意事項などを設け解説をしています。

法人向けに公開されたガイドラインのサンプルや、他団体のガイドラインを参考に、本市での利用を想定した整理を経て、ワーキングチームで検討し、作成しました。

【主な構成】

- ・ 目的

 - 鹿嶋市職員の業務支援

- ・ 対象とする生成AI

 - OpenAIが提供する「ChatGPT」、デジタル田園都市国家構想応援団が提供する「マサルくん」

- ・ 禁止事項

 - セキュリティポリシーで禁止されている情報の入力、対外資料作成時の全文転載、学習機能をオンにした使用

- ・ 利用に際する留意事項

 - データ入力に際しての注意事項、生成物の適切な使用

- ・ 必要な手続

 - 使用を希望する場合の事前申請、利用状況の記録

最新技術動向にも注視しながら
DXの推進を図ります！

実証実験で得た知見を財産に、
新たな技術を適切かつ有効に活用し、
効率性と市民満足の向上を目指します！