

# 神戸市における ChatGPT 試行利用 検証報告書

神戸市 企画調整局 デジタル戦略部

---

令和5年12月

1. 試行利用の概要	3
2. ChatGPTの試行利用状況	6
3. 利用者アンケート結果	10
4. 試行利用期間中の活用事例	15
5. 行政利用における活用方法	34
6. ChatGPT導入の効果	42
7. 今後の課題と展望	44

# 1. 試行利用の概要

# 試行利用の概要

## 目的

- ・神戸市の構築した利用環境が安全かつ適切に利用できるかの検証
- ・本格利用に向けた検証用ガイドラインのブラッシュアップ
- ・業務利用する際の活用方法のアイデア収集や有効活用のためのナレッジの蓄積
- ・業務利用する際の課題や問題点等の収集
- ・本格利用する際の利用コストと業務改善効果の検証

## 実施期間

令和5年6月23日(金)～令和5年9月22日(金) 計61日 ※営業日ベース

## 参加者

職員 133名 (参加希望職員を募集)

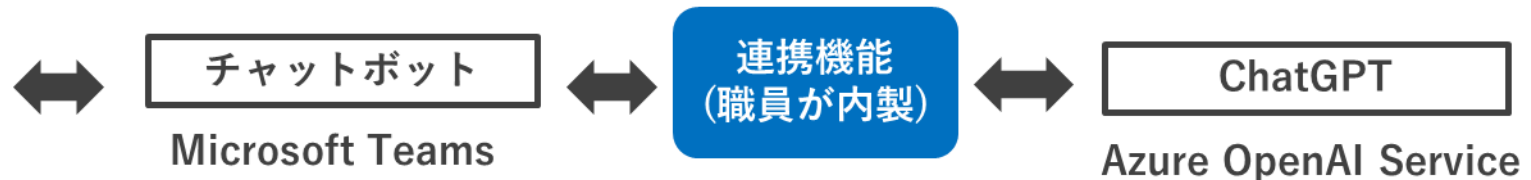
## 利用環境

神戸市が独自開発した環境下で試行利用を実施した。

「神戸市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」が規定する、『安全性が確認されたものとして市長が別に定める』ものとして、Microsoft社の「Azure OpenAI Service」を指定し、神戸市職員のチャットツールであるMicrosoft TeamsとAzure OpenAI Serviceを接続するツールを職員が内製することで独自利用環境を実現した。



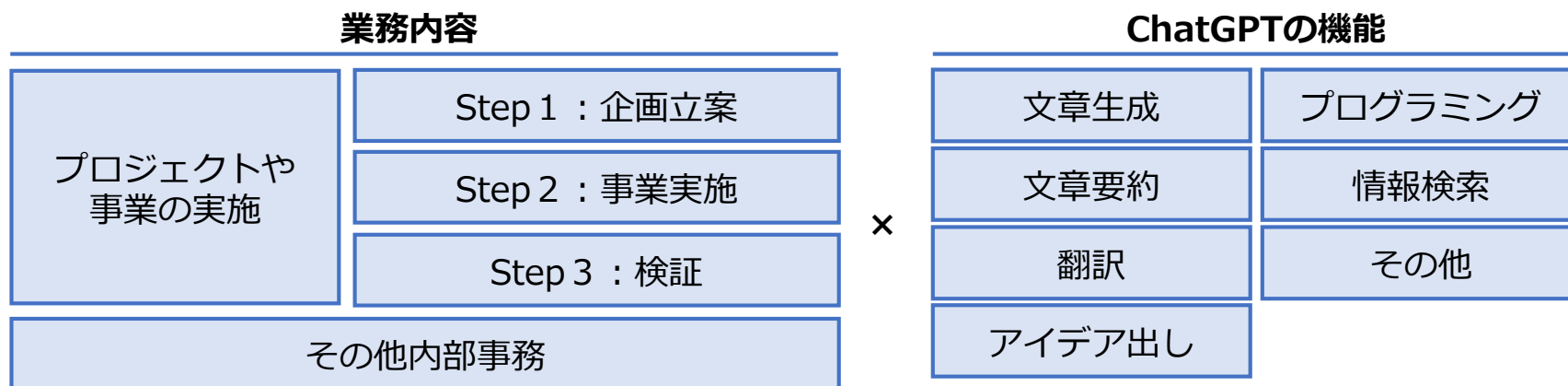
職員



# 自治体におけるChatGPT活用の意義

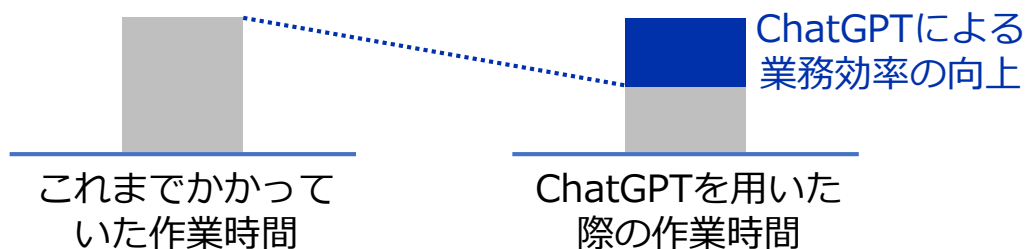
## 自治体における活用領域

自治体におけるChatGPTの活用領域は、プロジェクトのフェーズや業務内容によって異なることが想定される。また、ChatGPTの機能をもとに有効に活用できるシチュエーションにアプローチすることで、活用領域を選定することも考えられる。



## ChatGPTの活用による効果

ChatGPTの活用による効果は、「定量効果（業務効率の向上）」と「定性効果（業務の質の向上）」に分類できる。2つの効果を総合的に判断し、ChatGPTの活用可能性について検証する必要がある。



## 2. ChatGPTの試行利用状況

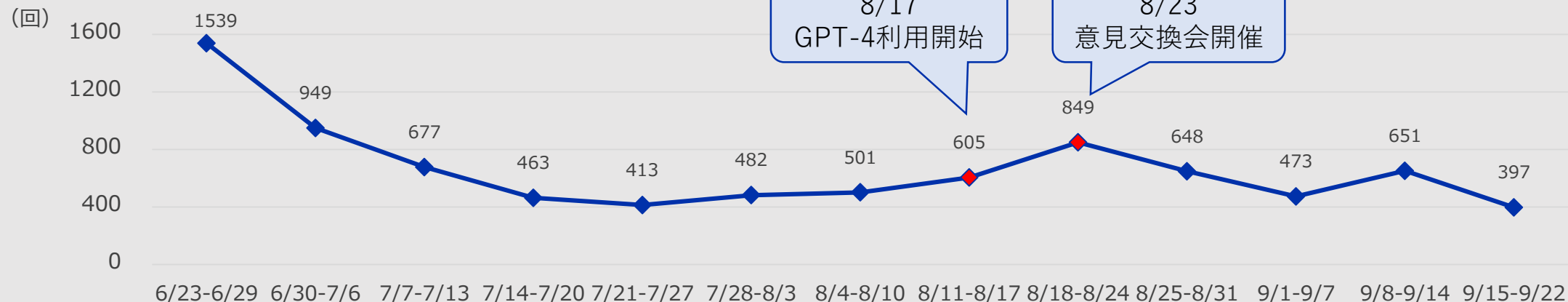
## 利用回数

試行利用参加者数	133 人	ボットに話しかけた数	8,647 回
利用日数	61 営業日	1人あたり1日平均利用回数	1.07 回/人・日

## 期間別の利用回数推移

- ・ 試行開始から徐々に利用回数が落ち着き、400～500回/週程度の利用回数で推移
- ・ 8月中旬から下旬にかけて、GPT-4の利用が可能になったことや意見交換会を開催したことにより、利用回数が増加

### 週別利用回数



# GPT-3.5とGPT-4の比較検証

## 検証概要


- ・神戸市の独自環境で使用するAzure OpenAI Serviceにおいて「GTP-3.5」と「GPT-4」を使用。
- ・試行利用開始時は「GPT-3.5」を使用。8月17日から「GPT-4」と併用。
- ・GPT-4は従来のもものと比較して回答精度が高いと言われていたことから、試行利用においても比較検証を実施。

## GPT-3.5とGPT-4の回答の比較

【Point】  
神戸市に南区は存在しない

 神戸市南区の南公園について教えて

**GPT-3.5**

 南公園は、兵庫県神戸市南区に位置する公園です。公園の敷地面積は約11,000平方メートルで、広々とした緑地が特徴です。南公園には、散策やピクニックに適した芝生広場や、子供たちが楽しめる遊具エリアがあります。また、季節ごとに花々が咲き誇る花壇や、木々が美しい景観を演出しています。

さらに、南公園内にはテニスコートやバスケットボールコートなどのスポーツ施設もあり、スポーツを楽しむこともできます。また、公園内にはトイレやベンチも設置されているため、利用者の利便性も考慮されています。

南公園は地元の人々や家族連れに人気があり、リラックスした時間を過ごすことができる場所です。



**GPT-4**

申し訳ありませんが、私の現在のデータベースでは、神戸市南区にある「南公園」について具体的な情報を提供することができません。

詳しい情報を得るには、神戸市の公式ウェブサイトや地元の観光情報をご覧ください。



## 目的

- ・ 試行利用状況の共有
- ・ 業務での活用方法やChatGPTの使い方（プロンプト等）を共有することによる、さらなる活用の促進
- ・ 試行環境の利用上の課題等の共有

## 開催日時

令和5年8月23日(水) 11:00~12:00

## 参加者

職員 87名（うちオンライン参加 50名）

## 実施内容

- ・ 利用状況、中間アンケート結果の発表
- ・ 試行利用参加者のうち10名から、業務でのChatGPTの活用場面を発表
- ・ ChatGPTを市役所業務でうまく活用するにはどうすればよいかについて意見交換
- ・ 試行利用期間後半に向けて、GPT-4の提供を開始したことを周知
- ・ 独自データの活用といった新たな試行検証の取り組み状況を紹介
- ・ 神戸市でのChatGPTの利用環境についての意見交換

### 【オープンミーティングの採用】

- ・ 意見交換会は部署や業務の枠にとらわれず、組織の垣根を越えて議論をする「オープンミーティング」の形式で開催
- ・ 参加者を試行利用者に限定せず、庁内で生成AIの利活用に興味・関心のある職員も参加してもらうことで、幅広い意見交換が可能になった。



意見交換会の様子

### **3. 試行利用者アンケート結果**

# 利用者アンケート調査の概要

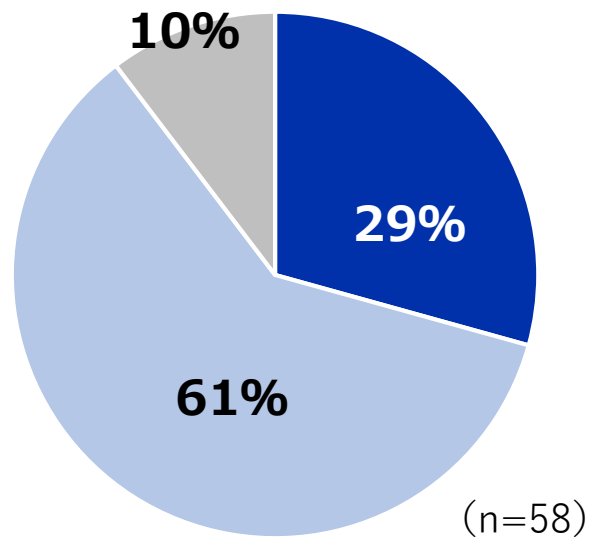
目的	<ul style="list-style-type: none"><li>• ChatGPTが業務に活用できるかどうかの検証</li><li>• ChatGPTのどのような機能（活用方法）が業務効率の向上に寄与するのかを確認</li><li>• ChatGPTの特徴に関する情報収集</li><li>• 本格利用に向けた課題（機能面・運用面）の収集</li></ul> <p>※GPT-3.5とGPT-4の比較検証の観点も含む</p>
実施回数	2回 中間アンケート：8月3日（木）～8月11日（金） 最終アンケート：9月25日（月）～9月27日（水）
対象者	試行利用対象者 133名 【回答率】 中間アンケート：44%（58名回答） 最終アンケート：53%（71名回答）
調査方法	Microsoft Forms を用いたアンケート ※設問は中間アンケート、最終アンケートいずれも同じ

# 試行利用者アンケート結果 ①

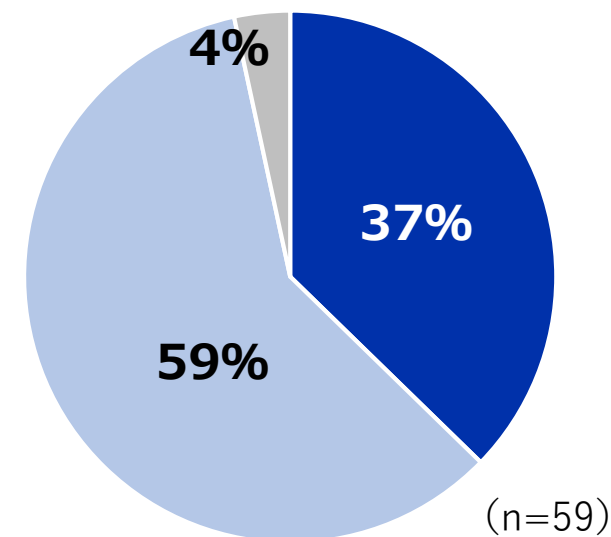
- ・ 中間アンケート時点においても9割の試行利用者が「仕事効率が向上する」と回答した。
- ・ 最終アンケートではほぼ全ての人々が「仕事効率が向上する」と回答した。意見交換会やGPT-4の導入も前向きな評価を後押ししたと思われる。
- ・ いずれの調査時点でも「仕事効率が向上しない」と回答した人はいなかった。

## Q.仕事効率が向上すると思うか

中間アンケート (GPT-3.5)



最終アンケート (GPT-4)



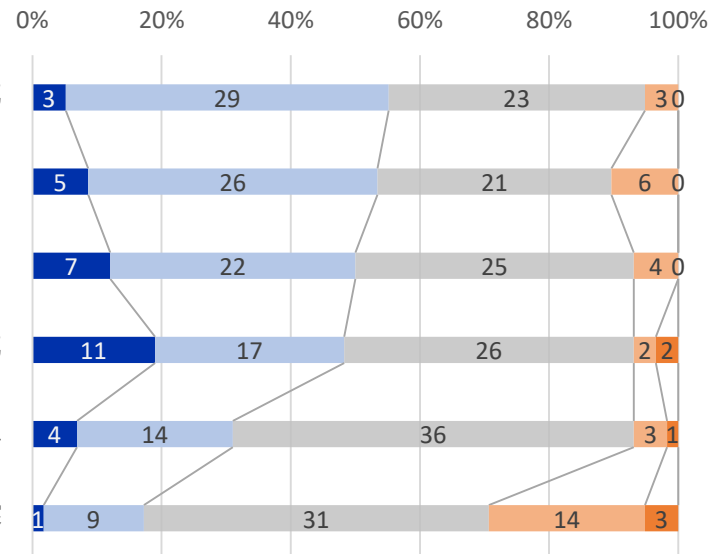
- とてもそう思う
- まあまあそう思う
- どちらとも言えない

## 試行利用者アンケート結果 ②

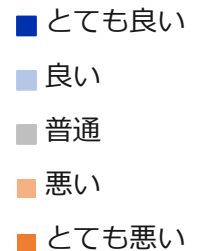
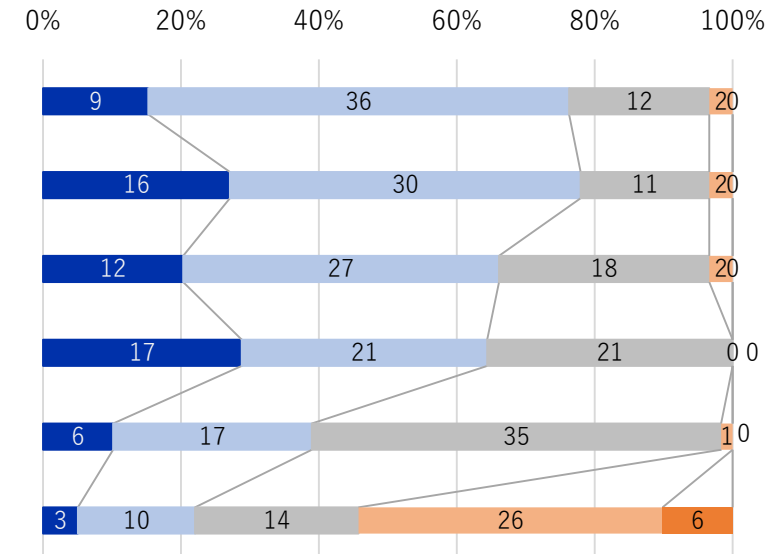
- ChatGPTの機能のうち、「知りたい情報の検索」を除く全ての項目で、「良い」評価が「悪い」評価を上回っている。「とても良い」の評価が最も多かったのは、中間・最終アンケートいずれも「Excel関数やプログラミングコードの生成」であった。
- 最終アンケートでは中間アンケート時と比較して全体的に高評価が増えており、GPT-4の導入により回答の精度が向上したことが分かる。
- 「知りたい情報の検索」は評価が下がっており、GPT-4でも期待する回答が得られていないことが分かる。

### Q.機能別の評価

中間アンケート (GPT-3.5)



最終アンケート (GPT-4)



# 試行利用者アンケート結果 ③

## Q.ChatGPTを使ってみた評価

### 良かった点

- ・文章の生成や整形機能が向上しており、原稿作成に役立った。
- ・プログラミングコードの生成が簡単に出来るようになった。
- ・GPT-4では回答の精度が向上し、不正確な時は分からないと回答するようになった。

### 使えなかった場面

- ・足し算引き算レベルの算数ができなかった。
- ・法律など専門的な内容はファクトチェックの観点からも非効率だと感じた。
- ・情報検索はインターネット検索を活用したほうが良いと感じた。

## Q.本格利用する上であった方がいい機能やサポート

### 機能

- ・テンプレート機能
- ・神戸市の独自データを学習させたロボ
- ・各種ファイルを読み込ませる機能
- ・音声・画像認識機能
- ・個人情報や機密情報の自動マスキング機能や誤入力を防ぐ機能
- ・事務処理用PCから直接利用できるようになってほしい。

### サポート

- ・入力プロンプトの事例集
- ・初めて使う人でも理解できる利用ガイドライン
- ・プロンプト事例集だけでなく、直接の相談先を設けると聞きやすいと思う。

## **4. 試行利用期間中の活用事例**

# 活用事例 ①

## テーマ

市公式X（旧Twitter）投稿文の生成  
（プレスリリース資料を140字の投稿文に要約する）

## 事例の概要

毎日のプレスリリース資料から投稿する内容を選び、X（旧Twitter）の上限文字数である140字以内にわかりやすく要約して投稿文を作成するのにChatGPTを使用した。

投稿文の要約の他にも、  
X（旧Twitter）から届く英文のメールを翻訳する等にも使用した。

## 結果

【定性効果】  
プレスリリース資料は、専門用語や硬い文章で記載されているが、ChatGPTを活用すると、誰もが理解できるように、短く平易な日本語に編集することができた。また、プレスリリース資料と過去の投稿文を入力して「過去の投稿文にテイストを合わせてください」と指示するだけで、同じような投稿文を作成するため、投稿文の質を担保することができた。

## 活用のポイント

はじめは、「かわいらしい」「絵文字を多用」という型にはめたプロンプトで指示してみたが、うまく市の様式に合わせた回答を出力することができず、試行を重ねるうちに、過去の投稿文を入力する方が有効だとわかった。

### 活用効果

業務効率化

業務の質の向上

### ChatGPTの機能

文章生成

プログラミング

文章要約

情報検索

翻訳

その他

アイデア出し



# 活用事例 ①

## 入力プロンプトと回答



以下の内容を140字以内に要約してください。

電動キックボード安全講習会@メリケンパーク

神戸市は、兵庫県警察及び市内で電動キックボード等のシェアリングサービス事業を展開する株式会社Luupと共同で、電動キックボードの安全講習会を開催します。

改正道路交通法施行(7月1日)に伴う新しい交通ルールの確認、試乗体験(予約不要・無料)

### 1. 背景

電動キックボードについては、2023年7月1日より改正道路交通法が施行され新しいルールに変わります。変更後は16歳以上が運転免許証不要で走行可能となるなど、利用しやすい環境となるため利用が増えることが予想されます。

そこで、新しい交通ルールの啓発や安全な走行方法を周知するため、兵庫県警察と、神戸市内で電動キックボードのシェアリングサービスを展開している(株)Luupと3者で安全講習会を実施します。

### 2. 安全講習会の概要

日時:2023年7月2日(日曜)11時00分~13時00分 ※雨天の場合は中止

会場:メリケンパーク

内容:新しい交通ルールの講習、操作方法の説明、コース内の試乗走行

主催:兵庫県警察、株式会社Luup、神戸市

協力:東京海上ホールディングス株式会社

(以下省略)



神戸市では、電動キックボードのシェアリングサービス会社Luupと共同で安全講習会を開催します。新しい交通ルールの確認や試乗体験ができ、参加は予約不要で無料です。16歳以上が免許不要で利用可能になるので、利用が増えることが予想されます。参加する場合は、靴はスニーカーなど安全で動きやすいものを履いてください。詳細は神戸市のホームページで確認できます。注意点として、安全講習会以外ではメリケンパークでの乗り入れ・走行はできません。



要約した文章からツイート案を作成してください。  
過去のツイート文にテイストを合わせてください。

📌 \_\_\_\_\_  
○○○○○○  
○○○○○○  
\_\_\_\_\_ ➡

○○○○  
○○○○  
○○○○○○○○

📅 期間: ○/○~○/○  
📍 場所: ○○

くわしくは▼  
<https://www.city.kobe.lg.jp>  
#神戸市 #交通



📌 \_\_\_\_\_ 神戸市と電動キックボードシェアリング会社Luupは安全講習会を開催します。新しい交通ルールの確認や試乗体験ができます。参加は予約不要、無料です。 \_\_\_\_\_ ➡ ○主催: 神戸市、Luup、兵庫県警察 ○日時: 2023年7月2日(日) 11:00-13:00(雨天中止) ○場所: メリケンパーク 📅 期間: 2023年7月1日から 📍 場所: メリケンパーク くわしくは▼  
[https://www.city.kobe.lg.jp/a36648/shise/kekaku/kensetsukyoku/ekimae\\_miryoku/press/20230628\\_01.html](https://www.city.kobe.lg.jp/a36648/shise/kekaku/kensetsukyoku/ekimae_miryoku/press/20230628_01.html) #神戸市 #交通

## 活用事例 ②

<b>テーマ</b>	北鈴蘭台駅周辺の駐車場利用目的調査における市民向けアンケートの作成	<b>活用効果</b> 業務効率化    業務の質の向上
<b>事例の概要</b>	北鈴蘭台駅前の路上駐停車における混雑対策として、一時的に無料利用できる駐車場を整備し、混雑緩和を目的とした社会実験を行った。実験開始一週間前から期間終了時まで、利用者に対してアンケート調査を実施した。 効果的なアンケートの作成にあたり、ChatGPTの文章生成機能を活用した。	<b>ChatGPTの機能</b> 文章生成    プログラミング 文章要約    情報検索 翻訳    その他 アイデア出し
<b>結果</b>	<p>【定量効果】          設問設定までにかかる時間(目的要件整理、設問設定) と、思考にかかる工程が短縮されたような感じで、主に課内レクのたたき作成段階において作業短縮効果が大きく、2～3日でアンケートを作成することができた。</p> <p>【定性効果】          別視点からの質問内容が生成されたことでアンケート全体の質が高まった。</p>	
<b>活用のポイント</b>	個別具体的に収集したい内容については別途追加する必要がある。 住所・氏名などプライバシーに関わる設問がないよう配慮する必要がある。 設問の順番が適切かどうか確認する必要がある。 アンケート目的を明確に提示する必要がある。	



### #命令書

以下の条件に基づきアンケートを作成してください。

### #アンケート目的

北鈴蘭台駅周辺の駐停車の利用目的を調査するため

### #対象者

主に路上駐停車の方

### #質問項目数

5項目

### #回答方法

選択式

### #制約条件

- ・同じことは2度聞かないこと
- ・回答は自由記述を不可にすること
- ・5分以内に回答できる質問にすること
- ・誰が見てもわかるような言葉で表現すること
- ・街中の通行人に聞いても断られないように簡潔にしてほしい



北鈴蘭台駅周辺の交通課題に関する調査

### 30分駐車無料実験 (18~20時半)

北鈴蘭台駅前の送迎時間帯の混雑対策として、一時的に駐車場を無料利用できる社会実験を行います。期間中は周辺の駐停車量調査、利用者アンケートを行い、実験検証をします。

実施期間 | **07月18日** [火] ~ **07月28日** [金] (土日祝除く)  
※雨天時は中止となります

実施場所 | タイムズ北鈴蘭台駅ビル第1 (第2は対象外)



実施概要 | 18~20時半までの駅周辺への送迎目的等の入庫が対象です。入庫から出庫までが30分以内の駐車が無料となります。30分を超える駐車は対象外となります。出庫時にゲート付近の職員へ駐車券をお渡しください。駐車場が空車の場合に限ります。食彩館の60分無料サービスとの併用はできません。

アンケート | 効果的な交通対策の検討のためにこちらのQRコードからWEBアンケートにご協力をお願いします。



実施主体 | 神戸市都市局地域整備推進課  
 住所 〒651-0083 中央区浜辺通2-1-30  
 TEL 078-595-6746 FAX 078-595-6807  
 MAIL [saikaihatsu@office.city.kobe.lg.jp](mailto:saikaihatsu@office.city.kobe.lg.jp)



以下は、提案されるアンケートです。

北鈴蘭台駅周辺の駐車場利用目的調査

1. 駅周辺に車を停める主な目的は何ですか？
  - a. 集合住宅やオフィスに通勤するため
  - b. 買い物や飲食店に行くため
  - c. 観光やイベントに参加するため
  - d. その他（具体的に記入してください）
2. 駐停車場を利用する際に重視する点は何ですか？
  - a. 料金の安さ
  - b. 駅からの近さ
  - c. 駐車場の広さ
  - d. セキュリティの充実度
  - e. その他（具体的に記入してください）
3. 駐停車場を利用する頻度はどの程度ですか？
  - a. 毎日
  - b. 週に数回
  - c. 月に数回
  - d. 年に数回
  - e. 利用しない

4. 駐停車場の料金に対してどの程度満足していますか？

- a. とても満足している
- b. 満足している
- c. どちらとも言えない
- d. 不満がある
- e. 非常に不満がある

5. 駅周辺の駐停車場に改善してほしい点は何ですか？

- a. 料金の値下げ
- b. 駐車場の拡大
- c. 駐車場の清潔さの維持
- d. その他（具体的に記入してください）

ChatGPTを活用し5項目の設問が生成されました。  
この内容を踏まえ、選択式・自由記述式の設問を組み合わせた全8問のアンケートを作成しました。

また、一般的な表現を用いていることで誰が見ても分かりやすく、短時間で気軽に回答しやすい効果的な内容になりました。

# 活用事例 ③

<b>テーマ</b>	庁内向けオープンミーティングマニュアルの策定	<b>活用効果</b> 業務効率化    業務の質の向上
<b>事例の概要</b>	<p>「オープンミーティング」という新たな仕組みを立ち上げ、実施までの進め方等を記載した職員向けのマニュアルを策定した。マニュアルの構成や文面を検討するにあたり、ChatGPTの文章生成機能を活用した。</p>	<b>ChatGPTの機能</b> 文章生成    プログラミング 文章要約    情報検索 翻訳    その他 アイデア出し
<b>結果</b>	<p>【定量効果】          目的や条件を入力するだけで、事業の定義づけやメリット等について、素案を作成してもらえた。ゼロから文章を生成するよりも短時間でマニュアルを作成することができた。          業務の削減時間（目安） 3日間（24時間）/件 ⇒ 2日間（16時間） ▲ 8時間</p> <p>【定性効果】          文章の校正をしてもらい、マニュアルに記載する表現方法の質を向上させることができた。</p>	
<b>活用のポイント</b>	出力されるアイデアから使いそうなものを選択し、自分なりにまとめ、それをマニュアル用の表現にしていくといったラシーを繰り返すことが重要。	

## 活用事例 ③

### 入力プロンプトと回答

#### #役割

- ・あなたは優秀な自治体職員です。
- ・全職員に対しオープンミーティングのメリットや注意点、実施までの進め方を示すマニュアルを策定しています。

#### #前提

- ・オープンミーティングの定義は、施策の実施方法や進め方、課題解決策を模索する際、テーマと直接的な関連がない所属の職員を交え、会議・打ち合わせを行うこと。
- ・議論したいテーマに対して効果的な意見を言ってくれそうな職員（例えば、議論したいテーマが子育て施策なら、職員の中から子育て中の職員）を募集し、意見交換することで、新たなアイデア・発想を得られると考えている。

#### #指示

- ・オープンミーティングの目的を箇条書きで出力してください。

以下がオープンミーティングの目的の箇条書きになります。

- ・異なる所属やポジションの職員を交えて、より多様なアイデアや知見を共有し、施策の質を向上させること。
- ・議論したいテーマに対して効果的な意見を言ってくれそうな職員を募集し、意見交換することで、より効果的なアイデアや発想を得ること。
- ・部署の垣根を超えた情報交換、コミュニケーションを促進すること。
- ・組織全体の一体感を醸成すること。

やり取りを繰り返し、オープンミーティングの「目的(メリット)」が完成

素晴らしいまとめです!もう少し表現を変えて補足すると、以下のようになるかもしれません。

#### ①新しいアイデア・ヒントが生まれやすい

オープンミーティングは、異なる立場や専門分野の職員が集まる場であり、多角的な視点からのアイデアやヒントが生まれることが期待できます。参加者同士が意見を出し合うことで、新たな発想や問題解決策が生まれることがあります。

#### ②コミュニケーションが活性化される

オープンミーティングは、部署の枠にとらわれず、異なる職員同士が交流することで、職場全体のコミュニケーションが活性化されます。参加者が率直な意見を出し合うことで、職場の雰囲気やモチベーションが向上することが期待できます。また、部署の垣根を超えた情報共有や連携も促進されます。

# 活用事例 ③

## 入カプロンプトと回答



オープンミーティングのマニュアルを策定してください。

目次は下記のとおりです。

1. オープンミーティングとは
2. オープンミーティングのメリット
3. 注意すべきポイント



以下が、オープンミーティングのマニュアルになります。

【オープンミーティングのマニュアル】

1. オープンミーティングとは

オープンミーティングとは、異なる所属やポジションの職員を交えて、施策の実施方法や進め方、課題解決策を模索する際、テーマと直接的な関連がない所属の職員を交え、会議・打ち合わせを行うことです。

2. オープンミーティングのメリット

①新しいアイデア・ヒントが生まれやすい

オープンミーティングは、異なる立場や専門分野の職員が集まる場であり、多角的な視点からのアイデアやヒントが生まれることが期待できます。参加者同士が意見を出し合うことで、新たな発想や問題解決策が生まれることがあります。

②コミュニケーションが活性化される

オープンミーティングは、部署の枠にとらわれず、異なる職員同士が交流することで、職場全体のコミュニケーションが活性化されます。参加者が率直な意見を出し合うことで、職場の雰囲気やモチベーションが向上することが期待できます。また、部署の垣根を超えた情報共有や連携も促進されます。

3. 注意すべきポイント

・テーマに関連する職員だけでなく、関連性の薄い職員も参加させることが重要

4. オープンミーティングの進め方

- (1) 事前準備
- (2) 当日のポイント
- (3) ミーティング終了後

・意見を発言する際には、肯定的なコメントを加えることで、参加者全員が積極的に意見を発言できるようにする

・時間配分に注意し、全員が意見を発言できるように調整する

4. オープンミーティングの進め方

(1) 事前準備

・オープンミーティングの目的を明確にし、全職員に周知する

・実施場所や日程、テーマを決定し、参加する職員を募集する

・参加する職員には、事前にテーマに関する資料を配布し、事前に準備を促す

(2) 当日のポイント

・実施場所には、必要な設備（プロジェクターやスピーカーなど）を設置し、職員同士がスムーズに意見交換できるようにする

・司会を決定し、進行をスムーズに行うようにする

・参加者全員が意見を発言できるよう、時間配分に気を配る

・意見の発言には、肯定的なコメントを加えるよう、参加者全員に心がけてもらう

(3) ミーティング終了後

・参加者全員にアンケートを実施し、今後の改善点を検討する

・オープンミーティングの成果は、全職員に報告し、今後の施策に反映する



# 活用事例 ④

<b>テーマ</b>	建築物の解体・改修工事現場への立入検査先の選定	<b>活用効果</b> 業務効率化    業務の質の向上
<b>事例の概要</b>	本市に報告される解体・改修予定の建築物の概要や石綿の事前調査結果を基に、優先的に立入検査を行うべき案件の条件等をChatGPTに学習させ、選定させる。	<b>ChatGPTの機能</b> 文章生成    プログラミング 文章要約    情報検索 翻訳    その他 アイデア出し
<b>結果</b>	<p>【定量効果】          解体工事現場の情報と前提条件等を設定するだけで、数千件にも上る届出情報のなかから、短時間で立入検査により確認すべき現場の提案を受けることが可能となり、担当者の業務効率の改善につながる。ただし、届出記載内容の誤記載が含まれている可能性があるため、現時点ではスクリーニングとして活用していく必要がある。          業務の削減時間（目安） 30分/件 ⇒ 数秒/件 ▲30分</p> <p>【定性効果】          前提条件を変更するだけで、立入検査の目的に応じた解体工事現場の情報が容易に得られ、効果的な立入検査の実施が期待できる。</p>	
<b>活用のポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・詳細に前提条件を設定するほど、目的に応じた解体工事現場の選定精度が向上する。</li> <li>・前提条件を変更することで、立入検査の目的に応じた解体工事現場の情報を得ることが可能。</li> <li>・その一方で、届出等の内容が不正確である場合等には、本来の目的に沿わない回答が返ってくるおそれがある。</li> </ul>	

### ## 前提条件

タイトル: 解体工事現場の適正な作業状況を確認する立入検査先の選定

依頼者条件: 解体工事現場の指導に従事している大気環境行政の公務員

制作者条件: 工事現場の作業基準や法規制に精通している生成AI

目的と目標: 大気環境に悪影響を及ぼしやすい解体工事現場の立入検査先を選定・提案する

リソース:

#解体工事現場の情報 {石綿の事前調査結果報告内容}

評価基準: 選定された立入検査先の建築物にアスベストが存在し、工事によるアスベストの飛散の恐れが大きいかどうか。

明確化の要件:

- ・床面積が大きい建物の工事を優先する。
- ・鉄骨造の建物の工事を優先する。
- ・改修工事より、解体工事を優先する。
- ・建築物は耐火構造を優先する。
- ・設置の工事に着手した年月日が不明もしくは1965年から1995年までのものを優先する。

##出力形式:見出しは強調してください。

##回答行動

前提条件に基づいて、立入検査先を3つ提案してください。

建築物の概要	
建築物又は工作物の新築工事の着工日 <span style="color: red;">? 必須</span>	<input type="text"/>  <input type="checkbox"/> 不明 半角
耐火?	<input type="radio"/> 耐火 <input type="radio"/> 準耐火 <input type="radio"/> その他
構造?	<input type="radio"/> 木造 <input type="radio"/> RC造 <input type="radio"/> S造 <input type="radio"/> その他
延べ面積	<input type="text" value="整数部分のみ"/> m <sup>2</sup> 半角

石綿の事前調査結果報告



立入検査先として以下の3つの現場を選定します。

申請番号: ○○○○○○○○○○○  
(鉄骨ALC造3階建居宅解体工事)

解体工事の概要が明記されており、鉄骨ALC造の建物であることが確認できます。  
床面積は185平方メートルと大きいです。  
耐火構造や設置の工事に着手した年月日は未記入のため、アスベストの存在可能性があると考えられます。

(以下、同様に残り2つの解体工事現場を提案)

これらの現場は評価基準に基づいて選定したものであり、アスベスト飛散のリスクが高いと推測されます。  
立入検査を行い、適切な対策を講じることを強く推奨します。

# 活用事例 ⑤

<b>テーマ</b>	新型コロナワクチン接種にかかる広報活動	<b>活用効果</b> 業務効率化    業務の質の向上
<b>事例の概要</b>	新型コロナワクチン接種について市の広報紙で市民に案内する。ChatGPTで、複数のペルソナおよびカスタマージャーニーマップを作成し、どのようなアプローチや広報内容であれば効果的か、検証を行った。	<b>ChatGPTの機能</b> 文章生成    プログラミング 文章要約    情報検索 翻訳    その他 アイデア出し
<b>結果</b>	<p>【定量効果】          ターゲットの絞り込みや前提情報の整理は職員で実施する必要があるが、従来であれば、数日かかっていたペルソナとカスタマージャーニーマップの作成が、ChatGPTで代替することで数秒でできた。          業務の削減時間（目安） 300分/件 ⇒ 数秒 ▲300分</p> <p>【定性効果】          ChatGPTは職員が気づかない視点を補完してくれる。洞察の抜け漏れを減らすことができた。</p>	
<b>活用のポイント</b>	前提条件を教えてあげないと、浅いペルソナ結果になってしまう。 これまでのユーザーアンケートや統計等から想定されるメインのターゲット層を、プロンプトにいれてあげること。	



[ペルソナ]を10個出力して（プロンプトは省略）



ペルソナ1:

1-プロフィール

- 1-1.名前:山田太郎
- 1-2.性別:男性
- 1-3.年齢:45歳
- 1-4.国籍:日本
- 1-5.住所:A市
- 1-6.学歴:大学卒業
- 1-7.職業:公務員
- 1-8.役職:課長
- 1-9.収入:600万円
- 1-10.既婚
- 1-11.家族構成:妻、子供2人
- 1-12.友人の数:10人
- 1-13.**インターネットリテラシー:高い**
- 1-14.利用するWEBサイト:Yahoo!ニュース、A市公式サイト
- 1-15.利用するSNS:Facebook、Twitter

2-その他

- 2-1.1日のスケジュール:朝6時起床、**7時出勤**、12時昼食、18時退勤、**19時帰宅**、20時夕食、22時就寝
- 2-2.健康状態:良好、定期的に健康診断を受けている
- 2-3.新型コロナワクチン接種に関する相談先:医療機関、公衆衛生センター
- 2-4.新型コロナワクチン接種に対する先入観:ワクチンの安全性と効果については疑問がなく接種の必要性を感じているが、接種の手続きや予約の方法については分からないため不安がある。
- 2-5.地方自治体に対する先入観:迅速な対応を期待しており、わかりやすい情報提供を望んでいる。
- 2-6.医療機関に対する先入観:医療機関への不安はなく、信頼できる情報を提供してもらいたいと考えている。

(続く)

## 活用事例 ⑤

## 入力プロンプトと回答



各[ペルソナ]の「課題」と「顧客のゴール」を予想して



ペルソナ1: 山田太郎  
課題: 仕事が忙しく、接種のための具体的な手続きや日程調整が難しい。  
ゴール: **仕事と両立**しながら、無事に新型コロナワクチンを接種する。

ペルソナ3: 鈴木一郎  
課題: 高血圧症を持つため、新型コロナワクチン接種の**リスクについて懸念**している。  
ゴール: 医師から接種のリスクについて適切な説明を受け、安心して新型コロナワクチンを接種する。

ペルソナ5: 伊藤健一  
課題: インターネットリテラシーが低く、オンラインでの接種予約が難しい。  
ゴール: **オフライン**でもスムーズに新型コロナワクチンの予約や接種を行う。

ペルソナ2: 佐藤花子  
課題: **接種の必要性を感じていない**か、または接種についての情報不足。  
ゴール: 接種の必要性を理解し、接種についての情報を得る。

ペルソナ4: 田中美紀  
課題: 小さい子供がいて、自分だけでなく**家族全員の接種をスムーズ**に行う方法を探している。  
ゴール: 家族全員が新型コロナワクチンを無事に接種する。

ペルソナ6: 渡辺恵子  
課題: 自身が高齢者であり、接種に行くための**移動が難しい**。  
ゴール: 自宅や近くで新型コロナワクチンを接種する。

(続く)



各[ペルソナ]の[カスタマージャーニーマップ]を作成して(プロンプトは省略)



	①日常	②きっかけ	③盛り上がり	④不安・葛藤	⑤解決	⑥安堵	⑦次のステップへ
思考	新型コロナの影響が心配。	ワクチン接種が始まると聞いて、自分も受けるべきか考える。	接種の手続きを調べる。	仕事との両立が心配。	接種予約が取れたので、安心する。	ワクチンを接種したので、安心感がある。	ワクチン接種後の体調管理や、2回目の接種日程を考える。
疑問点・不安点	ワクチン接種はいつから始まるのか?	自分が接種対象になるのか?	接種の手続きはどうか? すれば良いのか?	仕事と接種のスケジュールをどう調整すれば良いのか?	何か問題が起きたらどうすれば良いのか?	接種後に体調不良が出たらどうすれば良いのか?	2回目の接種はいつ受ければ良いのか?
行動	新型コロナについてのニュースを見る。	ワクチン接種について調べる。	接種予約の手続きをする。	仕事のスケジュールと接種の日程を調整する。	接種に行く。	ワクチン接種後の体調をチェックする。	2回目の接種日程を確認する。
接触メディア	テレビ、インターネット	インターネット、新聞	インターネット、公式ウェブサイト	インターネット、公式ウェブサイト、メール	公式ウェブサイト、メール	公式ウェブサイト、メール	公式ウェブサイト、メール
地方自治体との接触	なし	ワクチン接種に関する公式情報を確認する。	接種予約をする。	接種日程の確認をする。	接種会場に行く。	なし	2回目の接種日程を確認する。

(続く)

## 活用事例 ⑤

## 入力プロンプトと回答

各[ペルソナ]が、  
A市の広報紙の # 文面 を  
読んだ際の雑感を出力して  
(プロンプトは省略)



ペルソナ1: 山田太郎

- 1.理解した内容: 9月20日から新型コロナワクチンの秋冬接種が始まる。詳細は後日発表される。
- 2.理解度: 高い
- 3.疑問点: オミクロン株に対応したワクチンはどのように変更されているのか?
- 4.不安な点: 仕事と接種のスケジュールをどう合わせるか。
- 5.この次の行動: 市のホームページや広報紙をチェックして接種の詳細を確認する。

ペルソナ2: 佐藤花子

- 1.理解した内容: 新型コロナワクチンの追加接種が9月20日から始まる。
- 2.理解度: 高い
- 3.疑問点: 一時的にA市に滞在している者も接種を受けることができるのか?
- 4.不安な点: 接種場所や時間などの詳細がまだ分からないこと。
- 5.この次の行動: A市のホームページを定期的にチェックして接種の詳細を確認する。 (続く)

広報紙 KUBE 全市民 2023年9月号 | 9

お知らせ

新型コロナウイルスの秋を接種がはじまります

初回(12回目、生後6か月~4歳は1~3回目)接種を完了した生後6か月以上の全ての人を対象に、オミクロン株(XBB.1.5)に対応したワクチン接種を9月20日(水)から開始します。接種の詳細は決まり次第、市ホームページ・広報紙でお知らせします

私道の街灯助成

私道に街灯を設置する地域団体を対象に新設・取替費用を助成(上限あり)。申請書、位置図等の書類を行政事務センターに郵送申込。9月1日(金)~30日(土)郵印有効

自衛隊からのお知らせ

隊員を募集します。採用年齢は32才以下

同/自衛隊兵庫地方協力本部神戸出張所 (西・0327-8026)

学校支援員の募集

子どもたちのよりよい教育環境づくりのため、市立の学校園で支援してくださる人を随時募集中

住宅・土地統計調査にご協力を

市内約4万世帯を対象に調査を実施。調査員が訪問します。配布期間/9月中旬~下旬 回答期限/10月9日(月・祝)

世界アルツハイマーデー

9月21日(水)は世界アルツハイ

9月の情報ひろば

職員募集

市職員(医師)

定員/臨床検査技師1人(パート)

採用予定/随時

問い合わせ/0576-6261 @0576-6368

西市民病院

アイセンター病院

低所得子育て世帯向け生活支援特別給付金

広報紙の # 文面 の  
案を3つ出力して  
(プロンプトは省略)



案1:

タイトル: 新型コロナワクチンの秋冬接種が始まります! 詳細はこちら!  
本文: 9月20日から新型コロナワクチンの追加接種が始まります。6か月以上の方が対象。詳細は市のホームページで確認ください。一時滞在者や医療従事者も接種可能です。

案2:

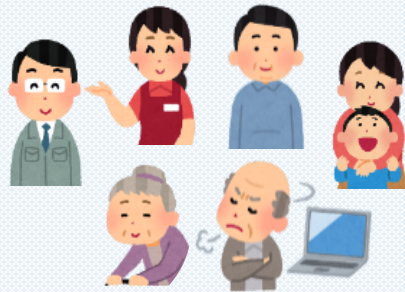
タイトル: 新型コロナワクチン接種、9月20日開始! 詳細はホームページで!  
本文: 新型コロナワクチンの追加接種、9月20日から! 全ての6か月以上の市民に、ホームページで詳細を提供します。一時滞在者、医療従事者も対象です。 (続く)

# Column

## ～ペルソナ・カスタマージャーニーマップとは？～

ユーザー目線の企画立案を具体的に実践する方法として、「ペルソナ」と「カスタマージャーニーマップ」を活用したサービスデザインという手法がある。

ペルソナとは、マーケティングやプロダクト開発における手法で、特定のユーザー像を具体的に設定し、その視点やニーズを理解しやすくすることができる。さらに、ユーザーがサービスを利用する過程を可視化するカスタマージャーニーマップを利用することで、顧客体験上の課題点を明確に把握することができるため、サービスの最適化や改善につなげることができる。



### ペルソナ

- ✓ 顧客を具体的な人物像として表現したもの
- ✓ 顧客に対する共通認識を深め、顧客の視点で考えるための手法

	目的	対象	役割	関係	属性	価値	ペルソナマップ
性別	性別の異なるユーザーをターゲットにする。	性別の異なるユーザーをターゲットにする。	性別の異なるユーザーをターゲットにする。	性別の異なるユーザーをターゲットにする。	性別の異なるユーザーをターゲットにする。	性別の異なるユーザーをターゲットにする。	性別の異なるユーザーをターゲットにする。
職業	職業の異なるユーザーをターゲットにする。	職業の異なるユーザーをターゲットにする。	職業の異なるユーザーをターゲットにする。	職業の異なるユーザーをターゲットにする。	職業の異なるユーザーをターゲットにする。	職業の異なるユーザーをターゲットにする。	職業の異なるユーザーをターゲットにする。
年齢	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。	年齢の異なるユーザーをターゲットにする。
地域	地域別のユーザーをターゲットにする。	地域別のユーザーをターゲットにする。	地域別のユーザーをターゲットにする。	地域別のユーザーをターゲットにする。	地域別のユーザーをターゲットにする。	地域別のユーザーをターゲットにする。	地域別のユーザーをターゲットにする。
デバイス	デバイス別のユーザーをターゲットにする。	デバイス別のユーザーをターゲットにする。	デバイス別のユーザーをターゲットにする。	デバイス別のユーザーをターゲットにする。	デバイス別のユーザーをターゲットにする。	デバイス別のユーザーをターゲットにする。	デバイス別のユーザーをターゲットにする。
関心	関心のあるユーザーをターゲットにする。	関心のあるユーザーをターゲットにする。	関心のあるユーザーをターゲットにする。	関心のあるユーザーをターゲットにする。	関心のあるユーザーをターゲットにする。	関心のあるユーザーをターゲットにする。	関心のあるユーザーをターゲットにする。

### カスタマージャーニーマップ

- ✓ 一連の顧客体験を可視化したもの
- ✓ 顧客体験上の課題を発見し、最適化を図るための手法

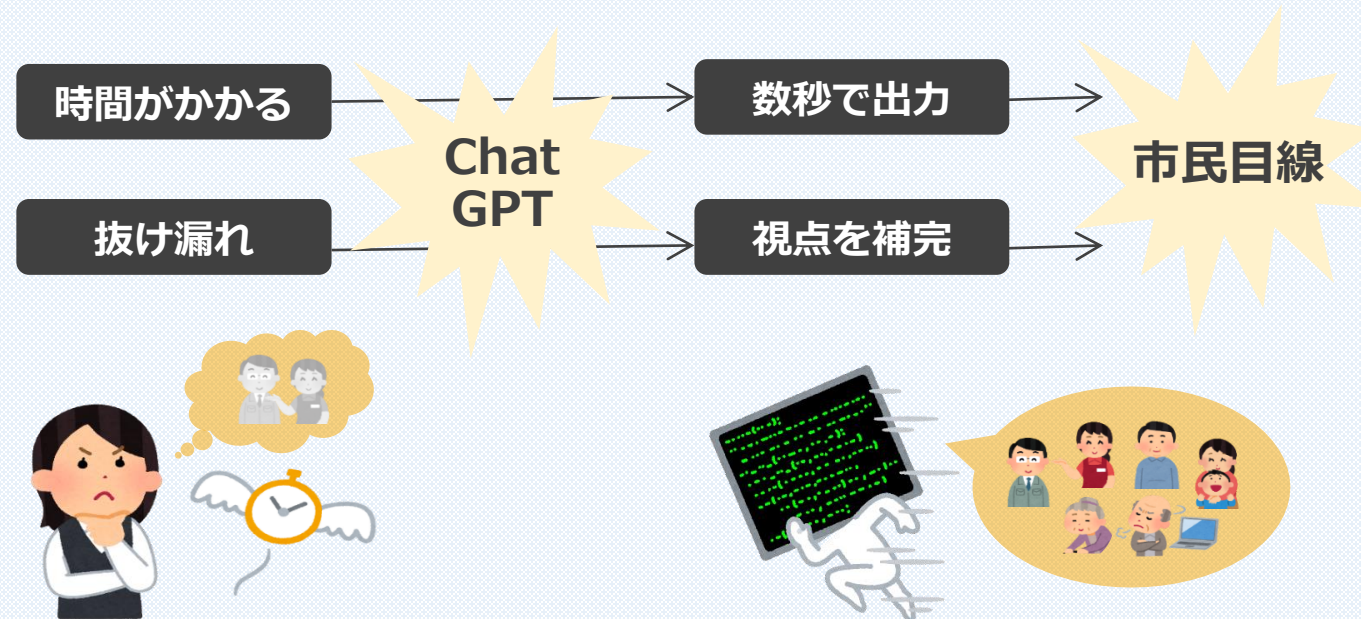


## Column

### ～ChatGPTを活用したサービスデザイン～

ペルソナとカスタマージャーニーマップを活用したサービスデザインの手法は、ユーザー目線の企画立案に有効であるものの、複数のペルソナとカスタマージャーニーマップを職員で作成するには時間がかかってしまう。また、多様でリアルなペルソナ像を作成し、お困りごと・ニーズを漏れなく把握するためには、最初の目付けで抜け漏れを防ぐことが重要となる。

これらの作業をChatGPTが代替することで、対峙している市民のペルソナや、抱えているお困りごと・ニーズを数秒で把握することができる。また、職員が気づかない視点を補完してくれるため、洞察の抜け漏れを減らすためのツールとしても活用することができる。

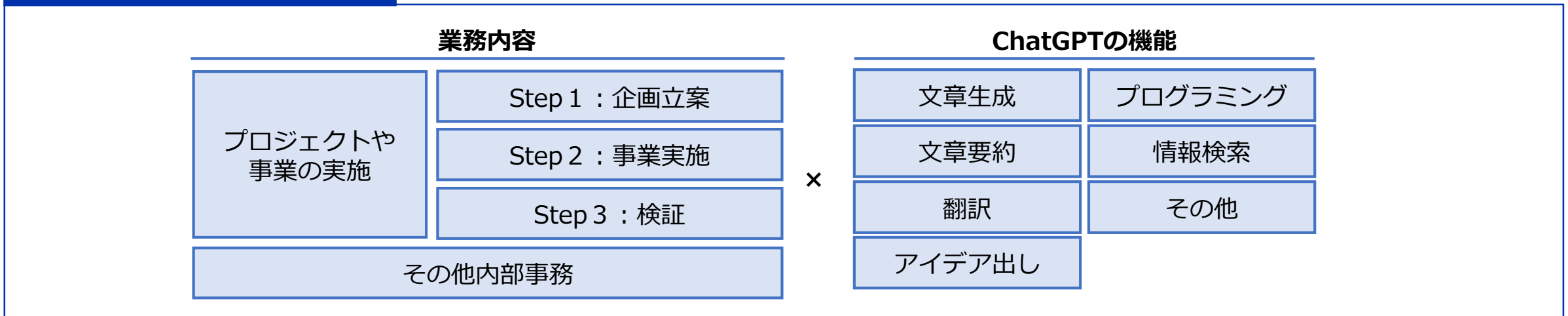


## **5. 行政利用における活用方法**

# 行政利用における活用方法

- ・ 試行利用期間中の活用事例を基に、自治体におけるChatGPTの活用方法を検討した。
- ・ 活用方法の検討にあたっては、P.5で示した自治体における活用領域の観点で実施した。

## 自治体における活用領域



- ・ プロジェクトや事業を実施するにあたっては、企画立案から事業実施、検証に至る各プロセスにおいて発生する業務を抽出し、試行利用期間中の活用事例を基にChatGPTが活用できるか検討する。
- ・ 業務の中には事業の実施プロセス以外にも、内部事務作業が発生しており、それらの場面においてもChatGPTが活用できるか検討する。

事業の企画立案から事業実施、検証に至る各プロセスにおいて発生する業務について、いずれもChatGPTを活用できる場面があり、活用の効果も期待できる。  
試行利用の活用事例が幅広く得られたことから、改めて、現在の業務をChatGPTで代替することにより、業務の効率化・業務の質向上に寄与する可能性が高いことがわかった。

	STEP1 : 企画立案	STEP2 : 事業実施	STEP3 : 検証
業務内容	ターゲットを深堀し、ニーズにあった企画を立案する	事業遂行に伴う事務処理を円滑にこなす	実施した事業の評価や検証を行い、次の企画立案につなげる
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ニーズの洗い出し</li><li>・ 事業アイデアの提案</li><li>・ 企画内容の有効性確認</li><li>・ KGI、KPIの設定 等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市民対応の補助</li><li>・ 各種文書の作成</li><li>・ 調達事務、審査事務の補助 等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ アンケートの作成、分析</li><li>・ データの分析</li><li>・ 検証報告書の作成</li></ul>
活用効果	ニーズを短時間でもれなく列挙する	事務処理にかかる時間の削減につながる	政策を客観的に評価する視点を提供してくれる

# STEP1 : 企画立案 における活用

ChatGPTを活用することで新たな企画立案のプロセスを構築し、企画・政策の質を高めることが期待できる。ペルソナ・カスタマージャーニーマップの作成から、企画立案、有効性の確認、サービス設計まで、全てのステップでChatGPTを活用することで、一連のフローを効率的に進めるとともに、これまで以上にユーザーや市民目線に立った企画の立案につなげることができる。

## ～新たな企画立案のプロセス～

### 1 ペルソナの作成

#### 業務内容

サービスを利用する具体的な市民像やユーザーのペルソナを作成する



### 2 カスタマージャーニーマップの作成

#### 業務内容

ペルソナが経験する様々なシナリオや反応のシミュレーションをする

項目	シナリオ	ペルソナの反応	感情	行動	課題
利用開始	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を開始するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を開始するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を開始するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を開始するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を開始するか。
利用中	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用するか。
利用終了	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を終了するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を終了するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を終了するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を終了するか。	ペルソナがサービスを利用する際、どのような手順で利用を終了するか。

### 3 企画の立案

#### 業務内容

ペルソナとカスタマージャーニーマップの情報をもとに、具体的な企画を立案する

### 4 企画の有効性確認

#### 業務内容

立案した企画の有効性を検証するため、ChatGPTのペルソナを使って評価してもらう

#### 評価項目

- ・ 企画の内容
- ・ サービスの提供方法
- ・ サービスを提供するタイミング
- ・ 発信すべき内容 など

### 5 サービス設計

#### 業務内容

左記有効性を踏まえ、サービスの最適化を行う

# STEP1 : 企画立案 における活用

企画立案のステップでは、企画の立案以外にも事業の達成目標や事業評価指標となるKPI、KGIの設定のほか様々な業務が想定される。それらの業務においてもChatGPTを活用することで、業務効率の向上が期待される。

目標設定	
業務内容	事業の評価指標となるKPI、KGIなどの項目の設定
ChatGPTの活用方法	・ KPI、KGIの項目出し
活用機能	アイデア出し

キャッチコピーの作成	
業務内容	イベントや事業名の検討
ChatGPTの活用方法	・ イベント名称のアイデア出し ・ 事業のキャッチコピーのアイデア出し
活用機能	文章生成、アイデア出し

情報整理	
業務内容	課題や環境分析等を行う際の情報整理
ChatGPTの活用方法	・ フレームワークの提示 ・ フレームワークに基づく分析
活用機能	文章生成、アイデア出し

問題解決支援	
業務内容	特定の問題に対する解決策の検討
ChatGPTの活用方法	・ 関連する情報やデータの分析 ・ 解決策の提案
活用機能	アイデア出し

情報収集	
業務内容	海外の事例の収集や国からの通知等の情報収集
ChatGPTの活用方法	・ 文献データの要約 ・ 外国語情報の翻訳
活用機能	文章要約、翻訳

意思決定支援	
業務内容	企画を決定する際の意思決定
ChatGPTの活用方法	・ 異なる選択肢の利点と欠点を評価 ・ コンテンツ生成の支援 ・ 反論の想定
活用機能	アイデア出し、文章生成

# STEP2 : 事業実施 における活用

事業実施にあたっては、外部向けの広報物の作成や内部向けの通知文やマニュアル等の資料作成、契約をはじめとする事務手続き、会議の運営など幅広い業務があり、多くの時間と労力を必要とする。

以下のような業務においてChatGPTを活用することで、事務負担を軽減することが可能である。

市民対応	
業務内容	市民からの問い合わせや要望への対応
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・問い合わせへの回答作成</li><li>・FAQの作成</li></ul>
活用機能	文章生成、アイデア出し、文章要約、翻訳

審査事務	
業務内容	市民や外部団体からの申請内容の確認、審査
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・審査項目の作成</li><li>・届け出書類の確認</li><li>・届け出書類に対する追加質問や不備事項の作成</li></ul>
活用機能	文章生成、アイデア出し

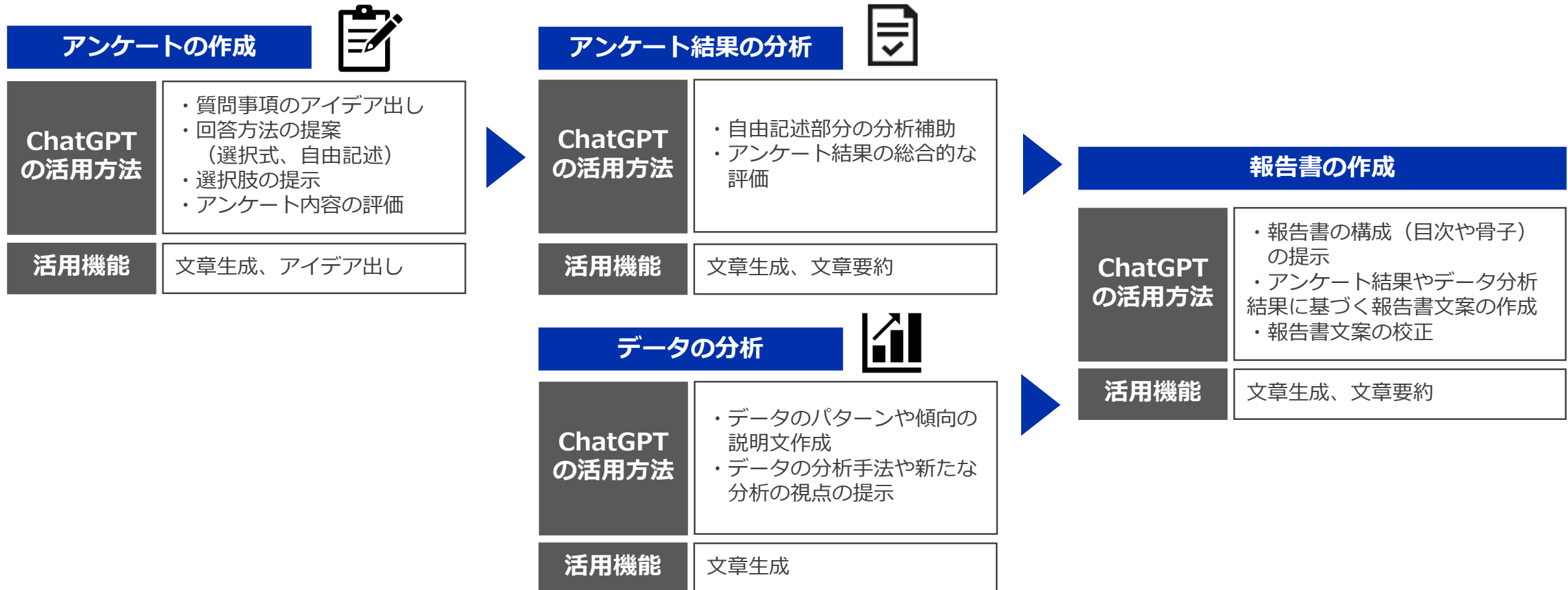
公文書作成	
業務内容	各種文書の作成
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・案内文、通知文の作成</li><li>・マニュアルの作成</li></ul>
活用機能	文章生成、文章要約、アイデア出し

調達事務	
業務内容	事業に必要な物品・役務の調達
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・仕様書の作成</li><li>・契約書の作成</li></ul>
活用機能	文章生成

会議運営	
業務内容	各種会議を実施する際の事務
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・アジェンダの作成</li><li>・会議資料、シナリオの作成</li><li>・あいさつ文の作成</li><li>・議事録の作成、要約</li></ul>
活用機能	文章生成、文章要約、アイデア出し

広報事務	
業務内容	HPや広報物など市民向けの広報物作成、配信
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・分かりやすいコンテンツ作成</li><li>・レイアウトの提案</li><li>・校正の提案</li></ul>
活用機能	文章生成、翻訳

検証のステップでは、アンケートの作成のほか、データ分析や報告書の作成などにも活用できる可能性がある。特に、アンケート結果の分析では、自由記述などの文章が多くなるほど客観的な分析が困難になるため、ChatGPTの文章要約機能などを活用することで、効率的かつ効果的な検証が期待できる。そのほかにも事業の成功度合いや目標達成状況の定量的評価を補助し、改善点や問題点を洞察するのに役立つ。





職員の業務はプロジェクトや事業に関連するもの以外にも人材育成や組織管理などの各種総務的な事務が存在する。それらの事務においてもChatGPTを使うことで、これまで以上に効率的かつ効果的な業務遂行を目指すことが望ましい。

人事労務	
業務内容	職員の育成、評価、労働に関する事務
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 人事面談のロールプレイ</li><li>・ 評価コメントの作成</li><li>・ メンタルケアのサポート</li></ul>
活用機能	文章生成、アイデア出し

外国語翻訳	
業務内容	外国語⇔日本語の翻訳
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 外国語の文章の翻訳</li><li>・ 外国人向け文章の作成 (あいさつ文、在住者向け広報)</li></ul>
活用機能	翻訳、文章生成

法務事務	
業務内容	法的リスクの管理、対応
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 条例、規定、要綱の作成</li><li>・ 法律争点の洗い出し</li><li>・ 相手方主張書面案の作成</li><li>・ 行政不服審査への対応</li></ul>
活用機能	文章要約、翻訳

システム開発	
業務内容	情報システムの設計、構築、実装
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 要件定義の洗い出し</li><li>・ コーディング</li><li>・ エラーコードの確認</li><li>・ ダミーデータの作成</li></ul>
活用機能	文章生成、プログラミング

研修	
業務内容	各種研修における資料の作成
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 研修内容の企画</li><li>・ 研修資料の作成補助</li><li>・ 研修課題の作成</li><li>・ 試験問題等の作成</li></ul>
活用機能	文章生成、アイデア出し

調書の作成	
業務内容	一定の様式を求められる調書・報告書等の案作成
ChatGPTの活用方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 功績調書の作成</li><li>・ 公務災害報告書の作成</li><li>・ 出張(視察)報告書の作成</li></ul>
活用機能	文章生成

## 6. ChatGPT導入の効果

# ChatGPTの導入効果

- ・ 試行利用での活用事例を参考に、各フェーズで得られた定量効果および定性効果は以下のとおり。
- ・ ChatGPTの活用により、行政事務の幅広い場面で業務効率の向上と業務の質の向上を可能にすると考えられる。

	定量効果（業務効率の向上）	定性効果（業務の質の向上）
<b>STEP 1 企画立案</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ターゲット層のニーズ想定を効率化 (ペルソナとカスタマージャーニーマップ作成) 300分/件 ⇒ 数秒/件 (▲300分/件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 企画立案時の内容のブラッシュアップが充実することによる、手戻りの減少。多角的な視点、アイデアが増えることによる、企画内容の充実。</li> <li>➢ 企画にあたって必要な情報の収集、分析が迅速化することによる事業化までの時間の短縮。</li> </ul>
<b>STEP 2 事業実施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 単純かつ反復的な事務処理を自動化および効率化 30分/件 ⇒ 数秒 (▲30分/件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 文書の校正や草案の作成による、各種事務作業の手戻りの減少。</li> <li>➢ 会議に関連する資料作成等の補助による効率的な会議運営の実現。</li> </ul>
<b>STEP 3 検証</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ アンケートの作成に要する時間の削減 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ データ分析等における客観性の向上</li> <li>➢ 新たな視点での分析による、事業評価の質の向上</li> </ul>
<b>その他内部事務</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 英語での文案作成に要する時間の削減 1時間/件 ⇒ 10分/件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ より効果的な育成指導の提案による人材育成の高度化</li> </ul>

※上記効果は試行利用での活用事例で得られた一例

## 7. 今後の課題と展望

# 試行利用結果の総括

- ・ 試行期間中は独自環境の再構築や利用ガイドラインの見直しに至る問題は発生しなかった。
- ・ 多くの職種や階層の職員に利用してもらったことで、様々な活用方法を収集することができ、今後の本格利用につながる試行となった。一方で、さらなる利活用を進めるための課題も得られた。
- ・ 本格利用に向けてさらなるブラッシュアップをはかり、神戸市における積極的な利活用をめざしていく。

## 試行利用の目的

神戸市の構築した利用環境が安全かつ適切に利用できるかの検証

本格利用に向けたガイドラインのブラッシュアップ

業務利用する際の活用方法のアイデア収集や有効活用のためのナレッジの蓄積

業務利用する際の課題や問題点等の収集

本格利用する際の利用コストと業務改善効果の検証

## 結果・評価

試行利用期間中において、全職員がトラブルなく利用することができた。試行利用にあたって利用ガイドラインの策定や説明会の開催を通じて、適切な利用がなされていた。

本格利用にあたって利用環境を変更する場合には、利用環境にあわせた運用ルールの見直しが必要だが、利用に関する注意事項（ChatGPTの回答について事実確認を実施することなど）については現行のガイドラインで十分に対応できていた。

一般的に知られている「文章生成」や「アイデア出し」などの活用方法については、神戸市の業務レベルで活用イメージが具体化できた。また「ペルソナ設定によるカスタマイザーニューマップ作成」などの新たな活用方法も収集することができた。

職員が通常利用するネットワーク環境下での使用ができない等の機能面での課題や、プロンプト事例集がほしい等の利用のサポート面での課題が確認できた。

低コストサービスを活用することで、神戸市においては大きな費用負担をすることなく、6章で述べた効果を発揮することができた。

# 試行利用で見えてきた課題

- ・ ChatGPTを業務で利用する上で必要な機能や環境、さらなる利活用に向けた機能といった「機能面の課題」と、多くの職員が利用することができるような仕組みの提供といった「サポート面の課題」が試行利用の中で得られた。

## (試行利用者アンケートから再掲)

### 機能面の課題

- ・ テンプレート機能のようなものがほしい。
- ・ 神戸市の独自データを学習させたロボが使えるようにしてほしい。
- ・ 各種ファイルを読み込ませる機能がほしい。
- ・ 音声・画像認識機能がほしい。
- ・ 個人情報や機密情報の自動マスキング機能や誤入力を防ぐ機能がほしい。
- ・ 事務処理用PCから直接利用できるようになってほしい。



## (本格利用に向けた対処方針)

- ・ 様々なChatGPTの関連サービスが提供され始めていることから、市の業務での活用において効果が高いものから優先的に導入に向けた調査や検証を実施する。(詳細は次ページ)

### サポート面の課題

- ・ 入力プロンプトの事例集がほしい。
- ・ 初めて使う人でも理解できるような利用ガイドラインがほしい。
- ・ プロンプト事例集だけでなく、直接の相談先を設けると聞きやすいと思う。



- ・ 庁内での利活用を促進するため、職員向けに「プロンプト事例集」を提供する。
- ・ ChatGPTに対する理解や関心がない、また自身の業務に適用できていない職員に対して利活用を促すため、職員向け研修の開催や利用マニュアルの作成を検討する。

# 外部環境や考慮すべき事項

ChatGPTを含む生成AIの関連サービスは、加速度的に拡大してきており、それぞれの業務環境にあわせたサービスが提供され始めている。神戸市においても、安全性の確保を大前提とし、様々なサービスの研究を進め、最適な手段を選定することが求められる。

## ChatGPTの特定の機能に特化したサービス

- ライターを対象として、原稿の文字数や書きぶり（専門的/一般向け）などを指定できるテンプレートが提供されているサービス
- 専門用語や文脈を理解する翻訳に特化したサービス

## 自治体向けに提供されるサービス

- 自治体のネットワーク環境（LGWAN）下で利用できるChatGPTサービス
- 法律や条例など、自治体業務で使用する法令関係を読み込ませたChatGPTサービス

## ChatGPTの機能を拡張させたサービス

- FAQシステムとChatGPTを組み合わせることで、従来回答できなかった質問に対しても回答を生成することができるサービス
- 契約書などの条文修正アシストや海外の契約書をレビューできるサービス

## 文章生成以外のサービス

- 画像生成AI
- 音声生成AI
- 動画生成AI