

## 先進事例検索システム

事例No.	2986
公表年度	R5
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分 (大)	行政改革
-------------	------

事例区分 (小)	AI
-------------	----

事例種類	AI
------	----

### 事例内容・タイトル

独自の環境構築による生成AIの利用

### 出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

## ○独自の環境構築による生成 AI の利用

- ・ 取組団体：神戸市
- ・ 取組内容：生成 AI 利用のための環境構築、生成 AI の利用ガイドラインの作成・公開、利用環境のためのアプリの開発とテンプレートの公開
- ・ 推進体制（令和 5 年度）：業務改革チーム 5 名、ICT 総合戦略チーム 2 名の計 7 名
- ・ 事業予算（令和 5 年度）：非公表

※一般財源で事業を行っている。

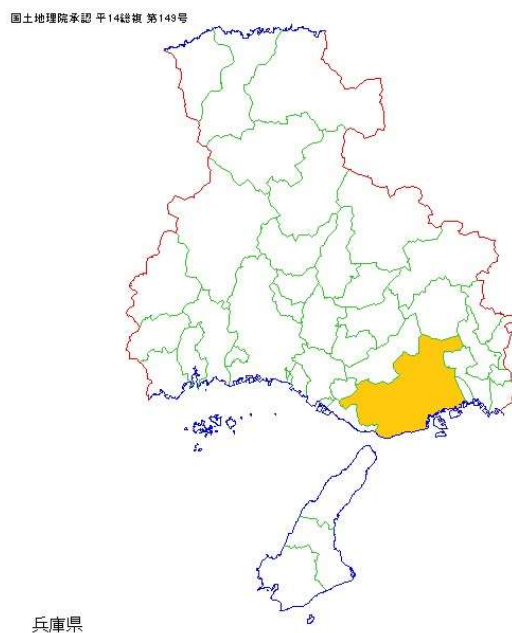
## 1. 神戸市の概要

人口：1,502,296 人（令和 5 年 7 月 1 日時点、推計人口）

職員数（一般行政部門）：7,800 人（令和 4 年 4 月 1 日時点）

総面積：557.05 km<sup>2</sup>

図表 1 神戸市の位置図



出所：（一財）地方自治研究機構作成

## 2. 取組の背景・目的・内容

### （1）取組の背景・目的

自治体職員の業務の効率化や負担軽減、行政サービスの向上等のために、多くの自治体において生成 AI の導入が検討されている。神戸市では、全国で初めて生成 AI に関する条例が制定され（「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」に生成 AI に関するルールを追記）、令和 5 年 6 月 23 日から 9 月 22 日にかけて、庁内における生成 AI 利用の試行利用が行われた。対象者は、神戸市職員 133 名であり、ChatGPT の活用方法のアイデア収集、有効

活用のための知識・経験の蓄積、業務で ChatGPT を利用する際の問題点や課題の収集が本試行利用の目的であった。

大きな特徴として、OpenAI が開発した ChatGPT の技術が取り入れられた、マイクロソフト社の Azure OpenAI Service を活用することで、神戸市独自の生成 AI 利用環境が構築された点が挙げられる。その安全性が確認されたことから、本試行利用が実施されることとなった。

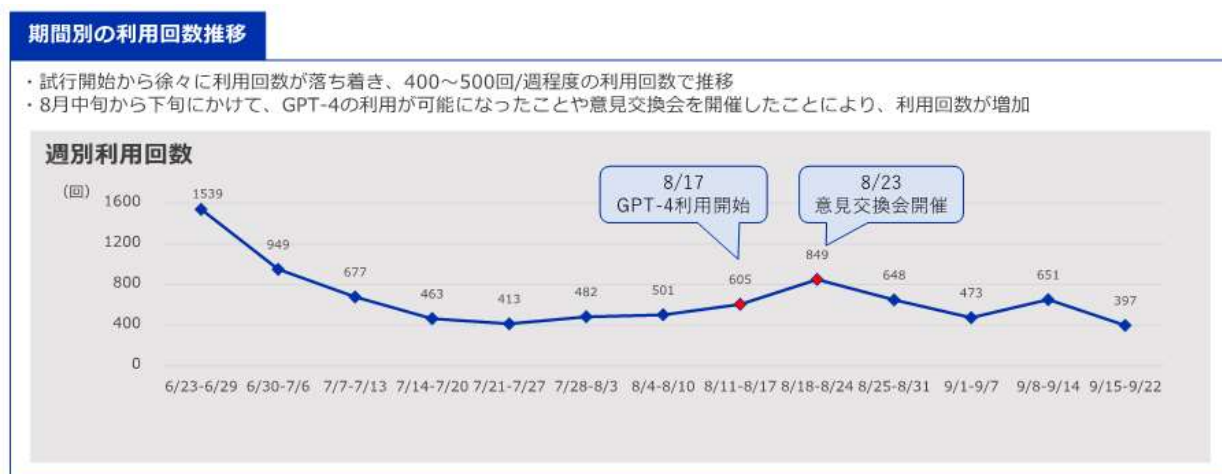
その他、関連する取組として、第一に、庁内における生成 AI の利用に伴って、「神戸市生成 AI の利用ガイドライン」が制定された。第二に、上記の利用環境のために開発されたアプリについて、ChatGPT を活用しようとする他自治体・団体のために、テンプレートが公開された。

## (2) 取組の内容

### ① 生成 AI 利用環境の構築

今回の試行利用において、独自の生成 AI 利用環境で、文書の要約や翻訳、議事録や草案の作成等の業務が想定された。また、安全面への配慮として、個人情報や機密情報の入力禁止された。既に述べたように、試行利用の参加者は 133 名で、1 人当たりの 1 日平均利用回数は 1.07 回であった。また、試行利用期間中は、開始から徐々に利用回数が落ち着いて、1 週間当たり 400 回から 500 回程度となったが、8 月中旬から下旬にかけて、GPT-4 の利用が始まり、意見交換会が実施されたことで、利用回数が増加した。

図表 2 試行利用期間中の週別利用回数



出所：「神戸市における ChatGPT 試行利用 検証報告書」p. 7

実際の試行利用においては、様々な場面で生成 AI が活用された。例えば、市公式 X (旧 Twitter) 投稿文の作成、市民アンケートの作成等が挙げられるが、新たな活用方法として、建築物の解体・改修工事現場への立入検査先の選定も見られた。

図表3 建築物の解体・改修工事現場への立入検査先の選定の入力プロンプトと回答

## 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**

建築年代  
 年  不明

耐火  
 耐火  準耐火  その他

構造  
 木造  RC造  S造  その他

延べ面積  
 m<sup>2</sup>  
 平均

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階建住宅解体工事)**

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。

出所:「神戸市における ChatGPT 試行利用 検証報告書」pp. 26-27

このように、生成 AI の試行利用を通じて、職員にその利用方法を知ってもらうだけでなく、様々な活用方法、「3. 成果・課題」で言及するような課題の抽出等、将来的な本格運用のための土台作りにつながった。

② 利用ガイドラインの制定・利用環境のためのアプリ開発とテンプレートの公開

今回の試行利用に先立ち、「神戸市生成 AI の利用ガイドライン」が制定された。同ガイドライン制定の目的として、個人情報や機密情報の漏洩、生成物に関わる権利の侵害等の防止が挙げられる。例えば、入力したデータがシステムにおいて学習され、第三者の回答に利用される可能性が考えられるため、共通のガイドラインが必要とされた。同ガイドラインには、生成 AI の利用制限、利用・構築の際に必要な手続き、注意事項、活用例が掲載されている。特に、ガイドラインにおいて、活用例を扱うことによって、職員に対するサポート体制の充実、すなわち、職員自らによる疑問点等の解決にも貢献している。

独自の利用環境のためのアプリの開発とテンプレートの公開について、庁内の業務で使用されている、Microsoft Teams を活用して、Azure OpenAI Service を使用するための連携アプリが内製された。試行利用を開始する際に、ChatGPT の活用に取り組む自治体や団体のために、利用ガイドラインとともに、アプリのテンプレートが、市ホームページ上で公開された。また、試行利用終了後、詳細な検証結果も公開することで、他自治体の生成 AI の利活用に寄与している。

### 3. 成果・課題

#### (1) 成果

試行利用の成果として、多くの職種・階層の職員が ChatGPT を活用したことで、様々な活用方法が収集された点が挙げられる。具体的には、例えば、「カスタマージャーニーマップ」の作成の際に、ChatGPT が利用されることで、大幅な作業時間削減につながる事が明らかになった。市としては、これを新たな ChatGPT の活用方法と考えており、多様な業務における活用のきっかけの一例と捉えることができる。

#### (2) 課題

課題に関しては、システム運用における課題と、職員の知識習得・技術面のサポートにおける課題が見受けられる。システム運用における課題については、画像生成の機能、問い合わせ FAQ の機能、法律・条例の読込による、ChatGPT の充実が考えられる。市としては、今後、機能充実によって回答の精度を高めるための研究を行う予定である。

職員の知識習得・技術面のサポートにおける課題に関しては、試行利用アンケートにおいて、「初めて使う人にも理解できるようなガイドラインがほしい。」「…直接の相談先を設けると聞きやすいと思う。」等の意見が見られたことから、市では、研修やコミュニケーションの場を設けることを検討している。例えば、庁内に iPad を 1,500 台ほど配布されているため、それを使ったオンライン形式での勉強会等が考えられる。また、ChatGPT の普及には、庁内の共通業務で使うことができるようになることが重要であり、ChatGPT への入口を整備し、誰でも使いやすくすることが、今後の展望である。

#### 【参考】

神戸市ホームページ

- ・神戸市域の変遷

<https://www.city.kobe.lg.jp/a89138/shise/about/energy/rekishih.html>

- ・人口統計・最新の人口

<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/shise/toke/toukei/jinkou/index.html>

- ・「ChatGPT の施行利用を開始します

～独自の利用環境のもと本格利用に向けた検討を進めます～

<https://www.city.kobe.lg.jp/a08691/886672664922.html>

- ・「神戸市生成 AI の利用ガイドライン」

[https://www.city.kobe.lg.jp/documents/63928/kobecity\\_generativeai\\_guideline\\_r0602.pdf](https://www.city.kobe.lg.jp/documents/63928/kobecity_generativeai_guideline_r0602.pdf)

- ・「神戸市における ChatGPT 試行利用 検証報告書」

<https://www.city.kobe.lg.jp/documents/63928/hokokusho.pdf>

- ・日本経済新聞 電子版

「神戸市、ChatGPT を業務で試験運用 6月にも」(2023年5月10日)

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQ0UF1070S0Q3A510C2000000/>

「神戸市、生成 AI 利用へ全国初の条例 自治体活用手探り」(2023年5月24日)

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQ0UF2429Q0U3A520C2000000/>