

事例No.	2983
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	埼玉県戸田市

事例区分	DX
------	----

タグ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ AI</li><li>・ (行政改革) 業務の効率化</li><li>・ ICT</li></ul>
----	--

事例種類	AI
------	----

#### 事例内容・タイトル

自治体におけるChatGPT等の生成AIの活用
-------------------------

#### 出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業
----------------------

## ○自治体における ChatGPT 等の生成 AI の活用

- ・取組団体：埼玉県戸田市
- ・取組内容及び選定理由：現在、戸田市においては、ChatGPT 等の生成 AI のほか、AI の活用については積極的に取り組んでいる。行政内部において AI の活用が進む中、市民向けサービスにおいても AI の活用が期待されている状況において、戸田市では全国に先駆けて「AI 総合案内サービス」を導入した。また、令和 5 年 10 月には、戸田市独自の調査研究の成果として、全国の自治体にも役立つよう作成した「自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド」を公表するなど、これから AI の活用に取り組んでいこうとする他の行政機関の模範となる団体である。

### 1. 埼玉県戸田市の概要

人口：142,163 人（令和 6 年 2 月 1 日時点）

職員数：880 人（令和 3 年 4 月 1 日時点）

総面積：18.19 km<sup>2</sup>

図表 1 戸田市の位置図



出所：戸田市 HP

### 2. 取組の背景・目的・内容

#### (1) 取組の背景・目的

生成 AI が自治体業務においても有効であるとの認識により、市長公約に「AI・RPA 等の徹底的な DX による改革とデータ駆動行政の推進」が記載されるなど、市長の強い意向もあり、AI の活用について積極的に取り組んでいる。たとえば、固定資産税業務などの行政内部において AI の活用を推進しているほか、市民向けサービスにおいても、全国に先駆けて「AI 総合案内サービス」を導入するとともに、生成 AI を活用した市民向け応答サービスの実証を行うなど、DX による改革を推進している。そうした中、令和 5 年 4 月に自治体の業務において生成 AI の有効

な活用方法と、リスク・危険性を把握し安全に利用する方法を検証することを目的に「ChatGPTに関する調査研究事業」を開始するとともに、その成果を自団体だけに留めることなく、これからAIの活用に取り組んでいこうとする他の行政機関における活用も想定し、令和5年10月には、調査研究の成果として、「自治体におけるChatGPT等の生成AI活用ガイド」を公表した。

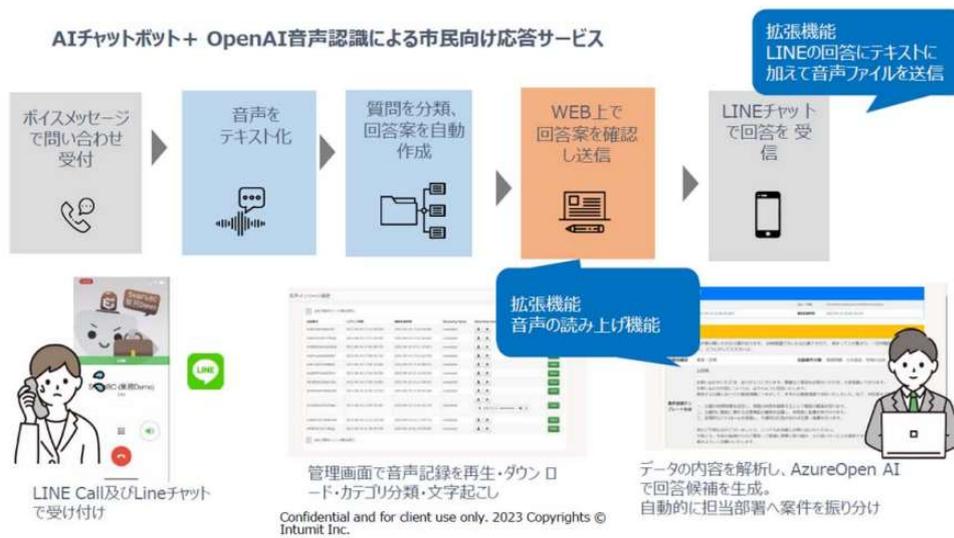
## (2) 取組の内容

戸田市にて実施される具体的なAIの取り組みにつき、以下に示す。

- ✓ AI 総合案内サービス
  - パソコン・スマートフォン等からのテキスト入力による対話を通じ、子育て、引越し・住所変更の手続き、ごみの出し方、住民票や戸籍、各種書類の請求などの問合せに対して、AIが会話形式で質問に応答し、回答結果は最終的に市公式ホームページに誘導することで、必要な行政サービスの内容や手続きを案内する。
  - これにより、市民からの問合せに24時間対応できるようになるほか、AIと対話することで電話や窓口に出向くより気軽に必要な情報を探しやすくなるなどの効果が期待できる。
- ✓ AIを活用したクラウド型スマート窓口の共同システム開発事業（総務省実証事業）
  - AIチャットボットを活用しスマートフォン等から行政手続きを簡単に行える申請書作成支援システムを構築する。併せて、そのデータを庁内の情報システムと連携するデータベースに登録し、職員に代わってAIが申請情報の審査を行うことで、審査等の業務を効率化するAI申請審査支援システムの開発を行った。
- ✓ 固定資産税における航空写真AI解析
  - 固定資産税事務において、2時期の航空写真等のインプットデータから、家屋の経年変化をAIが自動で識別することで、課税客体把握事務の業務効率化を図った。
- ✓ ChatGPTに関する調査研究事業
  - 自然言語型の生成AIであるChatGPTを活用し、自治体の業務において自動化・効率化が可能な領域を洗い出し、その改善策を提案するとともに、リスク・危険性を把握し、安全に利用する方法を検証することで、自治体における業務改革の促進に寄与することを目的として、庁内に調査研究チームを設置し、外部アドバイザーの支援も受けながら「ChatGPTに関する調査研究事業」を実施した。

- ✓ ChatGPT を活用したハッカソン
  - 「今話題の ChatGPT は何ができるか考えよう！」をテーマに ChatGPT を使って、面白くて有用なアイデアやプログラムを作るイベントを開催した。参加者（市職員、シビックテック市民、協力企業等）は、チームを組んで、ChatGPT を活用したサービスやアプリケーションを考えて実装した。
  
- ✓ 自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド
  - 本調査研究事業の成果は、戸田市だけでなく、他の行政機関においても応用可能な知見となることが期待されるため、調査研究の成果物として「自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド」を作成し、公表した。
  - なお、同ガイドの骨子案について職員間で共有する会議について、河野デジタル大臣が視察した際、「ここまで進んでいる自治体はあまりないのでは？」とのコメントを残されている。
  
- ✓ 生成 AI の本格導入
  - 調査研究事業の結果を踏まえ、生成 AI 利用サービスを本格導入し、全職員が生成 AI を使用できる環境を整えた。
  - 現在、文書作成や要約、アイデアの創出等、職員が日常業務に生成 AI を活用することで業務効率化を図り、効果を上げている。
  
- ✓ 生成 AI を活用した市民向け応答サービスの実証の実施（図表 2）
  - 生成 AI を活用し、AI チャットボットと OpenAI 音声認識を組み合わせた新たな市民向け応答サービスを構築することにより、市民の問合せ対応のスピードアップとサービスの向上、そして行政側の業務効率化を目指す。（実施期間：令和 5 年 12 月から令和 6 年 1 月末まで）

図表 2 生成 AI を活用した市民向け応答サービスの実証の概要



出所：戸田市 HP

### 3. 成果・課題

#### (1) 成果

生成 AI の本格導入により、年間約 6000 時間、金額にして 2,700 万円相当の業務効率化と経費削減につながったと試算される（生成文字数・職員の事務作業時間等より戸田市独自に算出）。また、デジタルトランスフォーメーション推進委員会（次長・課長級）の中から実務としての活用が期待できる部署を選定したことで、「自分事」として今後の業務に活用する意識が向上した。そのため、行政文書等を作成する際、「まずは生成 AI に作成してもらおう」ことが職員に浸透したことは成果と言えるだろう。

生成 AI は行政事務との親和性が高く、容易に文書の素案作成や入力に係る時間を大幅に短縮することができることから、コンピュータにできることはコンピュータに任せ、対面での業務を充実させることや、職員が本来行うべき業務に時間を割り当てることができるため、生成 AI を DX ツールとして活用することは非常に有効であると考えられる。

#### (2) 課題及び今後の展望

生成 AI には、「もっともらしい嘘をつく」という課題があるが、一方で文章の生成には優れた能力を発揮する。使用に当たってはその特性を生かした活用方法が重要であるとともに、「どのようなツールであるか」を正しく認識することが必要である。生成 AI はあくまで「人に代わって素案の 1 つを提案する」ツールであり、決して正解を回答してくれるツールではないということだ。そのため生成されたものは必ず内容を確認し、職員が自らが生成したものとして責任を持つことが必要となる。

生成 AI の能力は単に文書生成に留まるものではない。AI チャットとして使用するだけでなく API 等によりアプリケーションや業務システムの一部に組み込んで使用することや、独自の

データをもとに生成させることで「もっともらしい嘘をつく」ことを回避した活用方法も考えられる。また、行政内部の業務での使用だけでなく、市民サービスにも活用することも期待できる。

今後、この社会全体がデジタル化する中で、生成 AI を使わないという選択肢はなくなるものと考えられ、現在の行政をめぐる状況は「使用する/しない」を議論する段階ではなく、いかに使用するかが焦点となり、とにかく使ってみるという意識づけが重要である。戸田市では、リスクや正しい使い方の精査を実施したうえで、生成 AI を始めとする AI の活用について、これまでも様々な取り組みを実施しており、これからも更なる発展のため、取り組みを推進していく。

#### **【参考】**

- ・ 戸田市における AI の取り組み（戸田市 HP）

<https://www.city.toda.saitama.jp/soshiki/154/chatgpt.html>

- ・ 自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド（本編）（戸田市）

<https://www.city.toda.saitama.jp/uploaded/attachment/62855.pdf>

他、戸田市提供資料