事例No.	3115
公表年度	R6
団体の属性	一般市
団体名	大分県別府市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・RPA

事例種類	RPA

事例内容・タイトル

生成AIとRPAを組み合わせた業務効率化の追求

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）④

本格導入 04　　主な活用事例　文章生成・企画立案

生成AIとRPAを組み合わせた業務効率化の追求（別府市）

事例のポイント

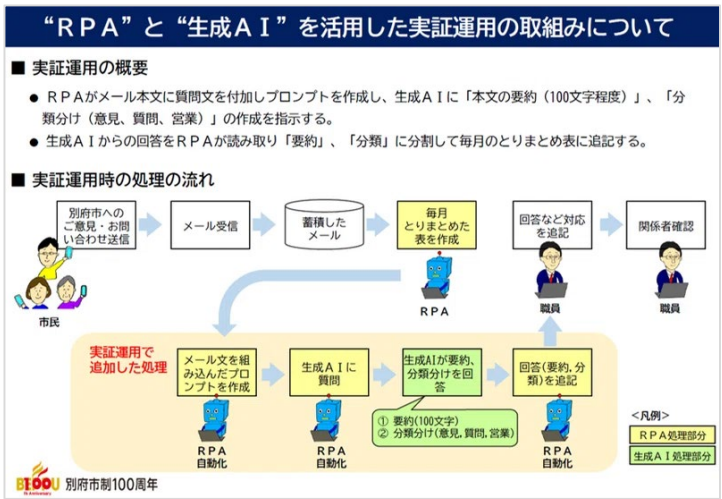
- 生成AIとRPAを組み合わせることで更なる業務効率化を目指している。
- ガイドラインとして利用上の注意点を必要最低限にすることで遵守率を高めるとともに利用のハードルを軽減している。
- 産官学連携による生成AIの活用検討を進めている。

- **生成AIの概要**：LGWANから利用でき、webベースの製品である「自治体AI　zevo」を実証実験段階で選定し本格運用でも利用している。入力した情報が生成AIの学習データとならない形態で利用している。
- **導入に至った経緯**：令和５年の４月頃から職員有志でChatGPTの勉強会を開催するなど活用に向けた機運が高まっていた。他自治体で生成AI活用の取組みが進んでいたため、別府市から事業者へ打診し実証を開始した。令和５年８月に実証運用の説明会を実施し、８月上旬から９月上旬にかけて実証運用第１弾を開始。令和５年９月下旬から10月下旬にかけて実証運用第２弾を実施し、令和５年11月から本格運用を開始した。
- **生成AIの活用内容**：文章案の作成支援やアイデア出しなど幅広く活用している。また生成AIとRPAを組み合わせ、市民からのご意見メールを自動的に要約・分類する実証を行い、実際の業務に活用している。また産官学連携で別府市固有のデータを使い正確な情報を回答する生成AI開発の取組を進めている。
- **生成AI活用促進の取組**：利用上の注意点が多いと利用する側の遵守が難しく利用促進のハードルになると考え、必要最低限となる３点の注意点（※）のみを周知した。また本格運用開始直後に庁内の広報「デジタルファーストニュース」で周知を実施したほか、情報政策担当課が「いつでもお気軽相談会」や「プロンプト勉強会」を開催することで利用を促進している。

（※３点の注意点参照：https://www.city.beppu.oita.jp/doc/sisei/df/henkaku/ai/matome1.pdf）

- **導入による業務改善効果**：実証実験のアンケート結果では「効率は大幅に上がると思う」「効率は上がると思う」の回答割合が87%であった。実際に業務活用したところ、約2,600件の市民アンケートの自由記述欄に記入された内容を生成AIで分類する作業において、職員一人だと２週間程度かかる作業が生成AIとRPAの活用により２日間程度に短縮できたと実感している。
- **導入における課題**：生成AI活用の課題はハルシネーション（事実に基づかないことを回答してしまう）と認識しており、生成AIの回答内容は必ず確認するよう利用者に求めている。課題解決に向けて産官学で連携し、別府市固有のデータを使い、正確な情報を回答する生成AI開発に取り組んでいる。
- **今後の生成AI利用の展望**：
  ・生成AI利用の目的は業務効率化であるため、勉強会を開催し効果的な利用方法の周知や利用者スキル向上の取り組んでいく。
  ・試験的な取組として実施した生成AIとRPAの組み合わせに関して、今後活用範囲の拡大を検討していく。

生成AI×RPAの仕組みの概要



出所）「「生成AI」×「RPA」を試験的に使ってみました【BEPPU×AI vol.2】」（自治体AI活用マガジン、2024年）（https://beppu-city.note.jp/n/n5013e566347f）

スケジュール

- 2023年　4月：導入検討の開始
- 2023年　8月：庁内の利用説明会を実施、実証運用第１弾を開始
- 2023年　9月：庁内の利用説明会を実施、実証運用第２弾を開始
- 2023年　11月：本格運用を開始