事例No.	3112
公表年度	R6
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	事業効率化

事例内容・タイトル

サービスデザインの検討における生成AIの活用

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 01

主な活用事例 文章生成・企画立案

サービスデザインの検討における生成AIの活用（神戸市）

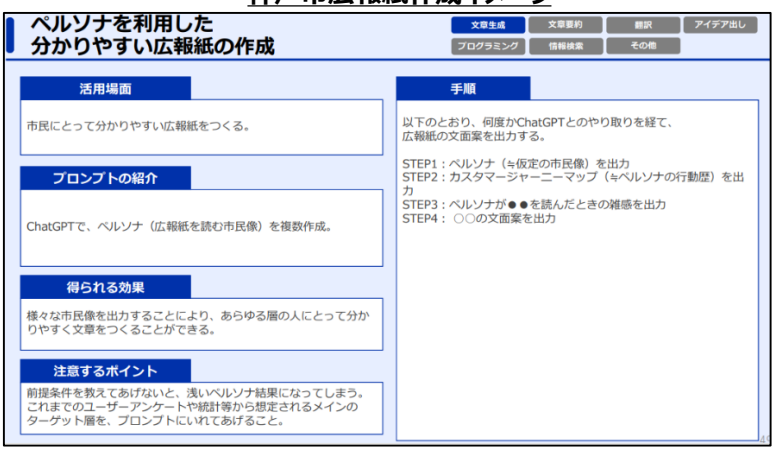
事例のポイント

- 広報紙作成において、生成AIを活用してペルソナ（広報紙を読む人物像）とカスタマージャーニーマップを出力することでユーザー目線の企画立案を実施している。
- 生成AI活用にあたって、安全性のリスクや市民の不安を考慮し早期に条例改正を行っている。

- **生成AIの概要**：
  ・2023年度初めに「Azure OpenAI Service」の独自環境を構築し、利用する職員を限定して試行利用を実施した。
  ・その後、2024年２月１日から「Microsoft Copilot」の全庁利用を開始した。
- **導入に至った経緯**：デジタル戦略部でICTツールを活用して業務改善を進めている中でChatGPTが登場し、市長からChatGPTを活用するよう指示があったため導入の検討を進めた。
- **生成AIの活用内容**：広報紙の作成の際に、生成AIによってペルソナ分析やカスタマージャーニーマップ作成を行っている。この取組はサービスデザインに興味を持つ職員の発案によるもので、新型コロナワクチン接種に関する広報活動のサービスデザイン検討の経験から実施した。
- **生成AI活用促進の取組**：本格導入に際して、生成AIを利用したことがない職員が大半を占めており、利用に戸惑うことが容易に想像できた。そのため、試行利用結果から事例を提示することで自身の業務での利用をイメージしてもらえるようプロンプト事例集を提供した。
  プロンプト事例集URL：https://www.city.kobe.lg.jp/documents/63928/jireishu_1.pdf
- **導入による業務改善効果**：試行利用では、作業時間短縮による業務効率の向上および企画立案時の企画内容充実や各種事務作業の手戻り減少など業務の質が向上した。本格利用後は、全職員に対する汎用的な効果を検証中である。
- **導入における課題**：個人情報の取扱いに対する市民の不安を解消することが課題であった。それらリスクや課題に対し、条例改正等の利用上のルール整理を早い段階で行うことで解決した。

- **今後の生成AI利用の展望**：
  ・普及が進んだ後の定着を見据え、業務効率化に寄与するようなモデル事例を見出す。
  ・全職員が生成AIを利用できる状況となったため、まずは試して慣れてもらう。先行自治体の動きを参考にしながら、多くの職員に活用してもらえるよう仕掛けを行う。

神戸市広報紙作成イメージ



出所）「生成AIによる市役所の業務効率化 -プロンプト事例集-」（神戸市、2024年）

スケジュール

- 2023年　4月　　：導入検討の開始
- 2023年　5月　　：市長を含め庁内向けのデモンストレーション実施
  （並行して、条例改正・独自環境構築を実施）
- 2023年　6月～9月：試行利用の実施・利用ガイドラインの策定
- 2024年　2月　　：本格利用開始