

事例No.	2987
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	宮崎県都城市

事例区分	DX
------	----

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

事例種類	AI
------	----

#### 事例内容・タイトル

生成AI (ChatGPT) を自治体環境で活用するためのプラットフォーム「zevo」

#### 出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

○生成 AI（ChatGPT）を自治体環境で活用するためのプラットフォーム「zevo」

- ・取組団体：宮崎県都城市
- ・取組内容：民間と共同で ChatGPT を自治体で利用するためのプラットフォーム開発、他自治体用に同プラットフォームの無償トライアルの実施
- ・推進体制：デジタル統括課 正・副担当で2名（専任職員なし）
- ・事業予算：令和5年度 2,200 千円（一般財源・システム構築及び利用料を含む）

## 1. 宮崎県都城市の概要

人口：157,942 人（令和5年8月1日時点）

職員数（一般行政部門）：1,401 人（令和5年4月1日時点）

総面積：653.36 km<sup>2</sup>

図表 1 都城市の位置図

国土地理院承認 平14地認第 149号



出所：（一財）地方自治研究機構にて作成

## 2. 取組の背景・目的・内容

### （1）取組の背景・目的

都城市では、令和2年度より「都城市 DX チャレンジプロジェクト」として、「都城市が抱える各種課題を AI や IoT 等の先端技術等によって解決すること、また都城市において地方や自治体の未来を変えるような先端技術を先駆的に導入するチャレンジ精神のある企業の成長を支援することで、都城モデルの事業を確立するとともに、市民サービスの向上、行政の効率化、域

内経済の活性化等を図ること」（都城市 DX チャレンジプロジェクト実施要領より抜粋）を目的とし、公募型の企業提案を受け付けていた。

また、令和5年2月頃からChatGPTの業務利用を検討し始めたが、インターネットに接続して利用する必要があること及びセキュリティに配慮する必要があることに課題を感じていた。自治体専用ネットワークLGWANで使える安全で使いやすい仕組みを求めていたところ、シフトプラス株式会社により、「都城市DXチャレンジプロジェクト」へChatGPTに係る行政利用調査研究事業の提案があり、採択された。この事業では、ChatGPTを自治体環境（LGWAN）で使用できるプラットフォーム、「zevo」を共同開発し、行政分野における活用の可能性について調査研究を実施している。調査研究期間は、令和5年5月8日から令和6年3月31日である。なお、自治体において、民間と共同でこのようなプラットフォームの開発に乗り出したのは、都城市が初めてである。

## （2） 取組の内容

「zevo」の利用に当たっては、個人情報や機密情報の入力が禁止されているが、仮に入力してしまったとしても、AIにデータとして学習されず、情報が流出しないような仕組みとなっている。また、活用例として、文書案の作成や要約、校正、アイデア出しやPC操作方法をおしえてもらうこと等が念頭に置かれている。

都城市において「zevo」の利用テストを実施できる環境が整った後、令和5年6月21日に、報道各社に向けてデモが実施された。ここでは、行政における想定される利用について、「zevo」の実際の画面が提示され、都城市における利用ルールの説明が行われた。デモ終了後、庁内における「zevo」の活用に加えて、シフトプラス株式会社による、他自治体への無償トライアルも実施された。

図表2 「zevo」のイメージ画面



出所：PRTIMES「都城市でChatGPTに係る行政利用調査研究事業を開始！」

庁内での「zevo」利用の流れとしては、まず、動画研修を受け、ChatGPT や zevo、活用例や運用の基本原則など、利用に当たっての注意事項等を学ぶ。そして、各部署から利用申請を行うことで、部署ごとにアカウントが払い出され、利用を開始する運用フローとなっている。ログイン画面では、生成 AI の業務利用に関する総務省通知を表示し、注意喚起を行っている。

図表3 「zevo」ログイン画面

自治体 zevo  
Powered by ChatGPT for L2WAN

生成AIの業務利用に関する総務省通知「[ChatGPT等の生成AIの業務利用について](#) (RS.5.8)に基づき、サービス利用においては次の点にご留意ください。

- 原則として機密性2以上の情報を取り扱うことはできないこと
- 機密性2以上の情報を含まない場合であっても、利用にあたっては、組織の規定に則り承認を得る手続きが必要であること

※詳細については、利用者が属する組織の情報システム管理者にご確認ください。

自治体コード\*

ログインID\*  
必須項目です

パスワード\*  
必須項目です

ログイン

出所：都城市提供資料

### 3. 成果・課題

#### (1) 成果

利用状況として、主体的に文書作成に携わらない部署では、運用は進んでいないものの、9割以上の部署で運用されており、あいさつ文の作成、文書校正、文書要約、プログラミング、アンケート作成や想定質問の作成等幅広く利用されており、ChatGPT を効果的な活用をすれば、業務効率化に繋がるということが証明されたと考えている。

#### (2) 課題

ChatGPT で利用できる言語モデルはGPT-3.5 からより精度の高いGPT-4.0 が発表されるなど、日々バージョンアップが図られているため、その対応が課題の一つとなっている。他にも利用率を上げるためのアプローチが必要であることや費用対効果の評価をすることが課題として挙げられる。

また、ChatGPT の利用に当たっては、ファクトチェックが必要な業務に活用すると事実確認に時間や手間がかかるなど、逆に仕事が増えてしまうことになる。そのため、ワークショップ等の研修を実施し、職員が参加することで効率的にChatGPT を活用できるように図っている。

## 【参考】

都城市ホームページ

- ・ 概要・沿革

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/6/2802.html>

- ・ 市の人事行政の状況「令和3年度都城市の人事行政の運営などの状況を公表します」

「1. 職員の任免及び職員数に関する状況」

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/uploaded/attachment/23536.pdf>

- ・ 都城市の人口「都城市の現住人口を公表します」

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/12/3845.html>

- ・ 「「都城市 DX チャレンジプロジェクト」の公募型コンペを実施します！」

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/99/45531.html>

- ・ 「「ChatGPT」に係る行政利用調査研究事業を開始します！」

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/99/55042.html>

- ・ 「ChatGPT 活用システム「zevo」の公開デモを実施しました！」

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/99/56101.html>

- ・ PRTIMES 「都城市で ChatGPT に係る行政利用調査研究事業を開始！」

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000099.000085339.html>