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	DX

タグ	・AI ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

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

〇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。

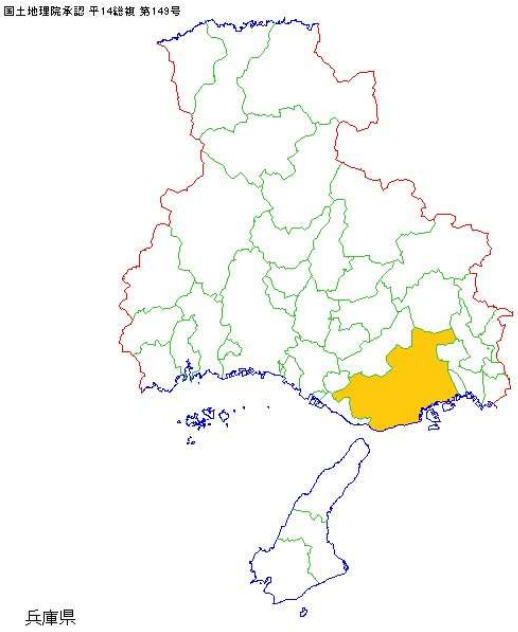
１．神戸市の概要

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 ㎢

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ィア収集、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。

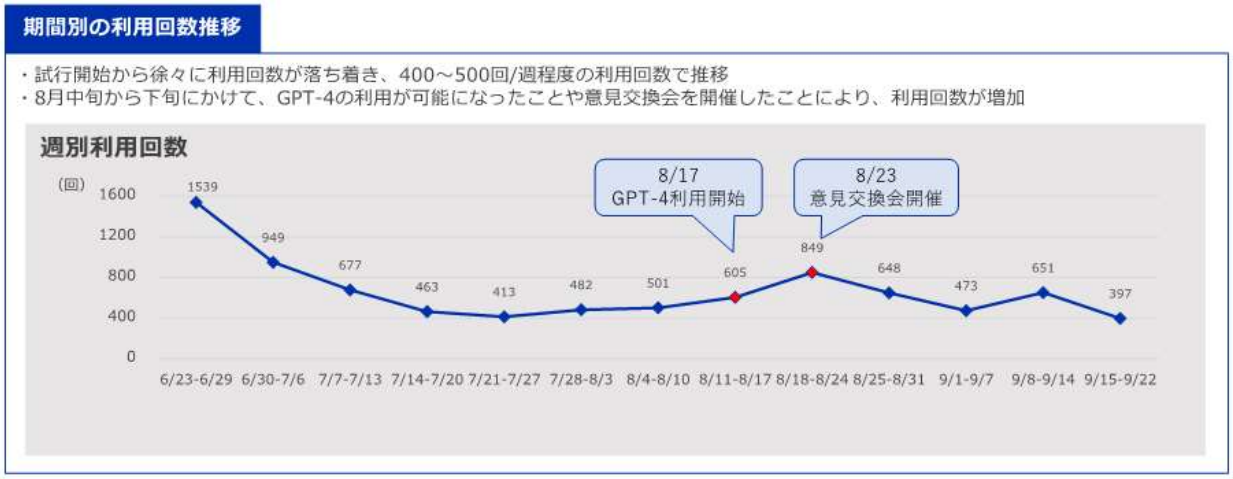
その他、関連する取組として、第一に、庁内における生成 AI の利用に伴って、「神戸市生成 AI の利用ガイドライン」が制定された。第二に、上記の利用環境のために開発されたアプリについて、ChatGPT を活用しようとする他自治体・団体のために、テンプレートが公開された。

（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は禁止された。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。

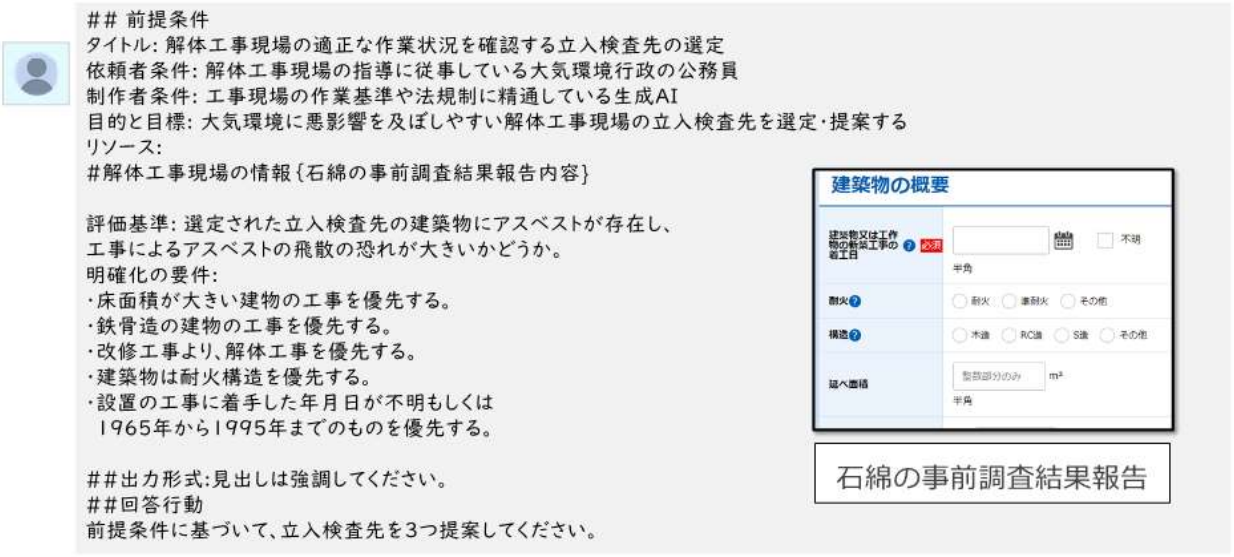
図表２　試行利用期間中の週別利用回数

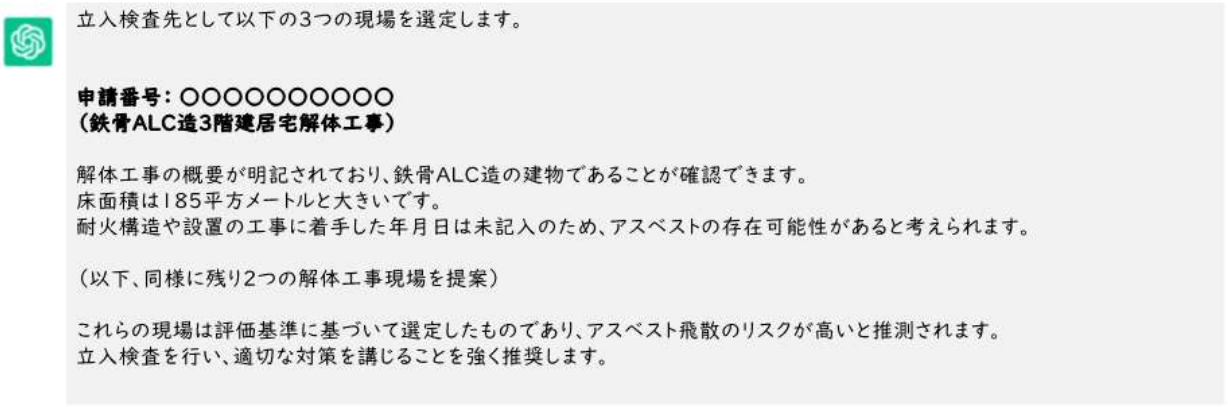


出所：「神戸市における ChatGPT 試行利用　検証報告書」p. 7

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





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はなく、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ことが明らかになった。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/rekishi.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

・「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/DGXZQOUF107OS0Q3A510C2000000/

「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/DGXZQOUF2429Q0U3A520C2000000/