

兵庫県姫路市「生成 AI の活用について」

<背景と経緯>

- ・地方公共団体の職員数は平成 6 年をピークとして全国的に一貫して減少。
- ・職員数や税収が減少するなかで、現状の行政サービスを維持していくことは困難。
- ・そのためには、業務のデジタル化、手続きのオンライン化、不要な業務の廃止など生成 AI を活用して BPR(業務プロセス全体の抜本的な見直しによる業務改革)が求められる。
- ・令和 5 年度の県市町生成 AI 行政利用による勉強会に参加。
- ・求める要件を設定して、有用性の判断を行った。
- ・実証実験を経て、令和 6 年 7 月に GaiXer を導入。

<具体的な取り組みとその成果(活用状況)>

① AI 電話音声自動記録システム

- ・主として相談内容に緊急かつ即時対応を要する担当課に導入。
(子育て支援室、学校指導課、地域福祉課、福祉総務課、地域包括支援課、市立発達医療センター)

② AI 窓口翻訳タブレット

- ・難聴者及び外国人利用者とのコミュニケーション支援。
(障害福祉課、国民健康保険課、住民窓口センター、子育て支援室)

③ AI チャットボット

- ・住民票や戸籍、福祉、健康に関する制度やサービスの問い合わせ。
(ごみ全般、子育て関連、姫路しごと支援センター、上下水道、ふるさと納税、移住支援金)

<活用ルール、ガイドライン>

- ・生成 AI の利用における倫理的な観点からのルールとガイドラインを策定。
(個人情報及び機密情報の取り扱い、著作権と知的財産権、生成 AI の利用範囲と限界、生成物の著作権、生成物であることの表示)

<職員研修、マニュアル整備>

- ・令和 6 年 7 月から職員研修を開始
- ・庁内における生成 AI サービス利用の研修動画を作成

<具体的な業務活用事例>

- ・議事録の要約作成

<庁内からの評価>

・職員アンケート結果によると、時間短縮効果があったは 79%、短縮された時間は既存の業務に集中するが 40%、残業時間の縮小が 35%。

<課題>

・今後生成 AI は益々進歩し、テキストや画像、音声、ビデオなど様々な分野を統合して扱えるようになると考えられる。

・しかし、ディープフェイクのような悪用のリスクがあるため、倫理的なガイドラインや法的規制が求められる。

・また生成 AI が偏見や差別を助長しないようにする対策も必要。