

News Release

NTT 西日本



西日本電信電話株式会社

(報道発表資料)

2024 年 9 月 5 日

西日本電信電話株式会社 和歌山支店

生成 AI を活用・検討するワークショップの開催 ～業務効率化と市民サービスの向上を目指して～

紀の川市（和歌山県紀の川市、市長：岸本健、以下紀の川市）、西日本電信電話株式会社和歌山支店（和歌山県和歌山市、支店長：岩元豊明、以下 NTT 西日本）は、生成 AI を活用した自治体業務の改善、効率化、住民サービスの向上を目的に、生成 AI の利活用について、業務の課題、問題や新しい活用方法などを発案、議論、検討するとともに、実際の業務に組み込み、効果の測定までをプランニングするワークショップを実施しました。

1.背景と目的

紀の川市と NTT 西日本は、2024 年 4 月に職員の業務効率と住民サービスの向上を目的とした DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進の一環で、LGWAN※1環境内で使用できる生成 AI サービスの提供に伴う契約を締結しました。

生成 AI を活用することで、業務の効率化、市民サービスの向上が期待できますが、新しい技術の利用に向けた知識の習得、情報漏洩、権利侵害などの意図しないリスクが懸念されています。

本ワークショップでは、生成 AI 活用のリスクと対策を正しく理解し、実際の自治体業務での具体的な利用方法を探ることで、自治体業務で生成 AI 利用が促進されることを目指しています。

※1: LGWAN（Local Government Wide Area Network）は、地方自治体が利用するための専用ネットワーク。一般のインターネットより高いセキュリティで、自治体が保持する重要な情報が外部に漏れることなく、自治体間の情報共有がスムーズに行えるネットワークの名称。

2.実施概要

職員を対象に業務で使用しているデータを用いて、生成 AI の活用について議論、検討を行い、創出されたアイデアをもとに、実業務へ適用するための生成 AI のプロンプト※²を作成し、実際に日常の業務で活用いただくことで、生成 AI の導入効果を測定します。

同年 10 月に成果発表会の開催を予定しており、測定した効果および実際に利用して気付いた課題について議論を行うことで、更なる業務改善や業務時間の短縮、新たな利用方法の創出を目指します。

※2:質問や指示に対して明確な回答を得るための要素を示したもの。



図 1 ワークショップ実施イメージ

- (1) 実施日
2024年8月23日
- (2) 実施場所
紀の川市役所
- (3) 参加者
紀の川市 職員 22名
- (4) 成果発表会(予定)
2024年10月2日

3.今後の展開について

今回創出したアイデアを業務に活用し、効果測定を行います。その結果について成果発表会を行い、効果や課題について議論を行います。また、継続して活用し、優良な事例について定期的に勉強会を実施し、各部署での利用促進を行います。

また、自治体業務の効率化、業務時間の短縮などの効果を期待し、自治体 DX をさらに進めていけるようサポートを行ってまいります。

(参考)

1. アンケート結果について

ワークショップ実施後に参加者へアンケートを実施しました。

今回の研修（ワークショップ）では、参加者の 85%が「とてもよかった」または「よかった」と回答しており、研修を通じて 95%の方が「生成 AI を活用してみたい」と回答されました。

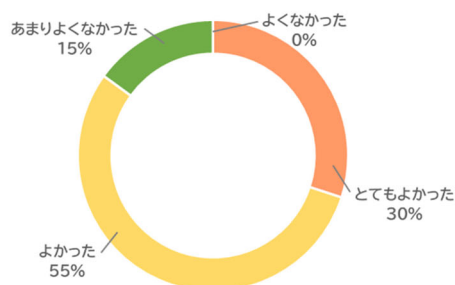
さらに、「研修受講前の時点で生成 AI の活用がイメージできていた」と回答された参加者の割合は 25%でしたが、「研修で学んだ内容を活かした生成 AI の活用がイメージできる」と回答された割合は 60%となっており、本研修を通じて生成 AI の活用イメージを持つことができた割合が 35%上昇しました。

一方で、40%の参加者は「まだあまりイメージできない」という回答されていることから、今後の活用アイデアを具体化した事例を展開するなど、更に活用イメージを高めていく必要があることが分かりました。

N=20

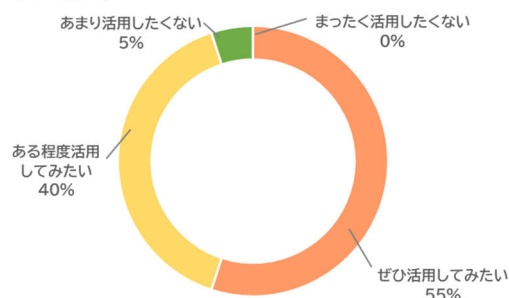
今回の研修に参加してどうでしたか。

とてもよかった	6
よかった	11
あまりよくなかった	3
よくなかった	0



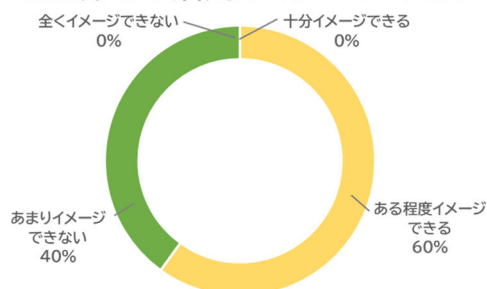
研修を通じて、生成AIを活用してみたいと思いましたか。

是非活用してみたい	11
ある程度活用してみたい	8
あまり活用したくない	1
まったく活用したくない	0



あなたの業務において研修で学んだ内容を活かした生成AIの活用がイメージできますか。

十分イメージできる	0
あるイメージできる	12
あまりイメージできない	8
全くイメージできない	0



2. 実施模様

