

生成AIのさらなる活用に向けた取組 | 質問・答弁全文

2024年9月17日（令和6年）

令和 6年 決算特別委員会（第2日 9月17日）

本資料は、提供された会議録データをブログ添付用に整形したものです。発言本文は原文の表現を保持し、見出し・改行・レイアウトのみ調整しています。

質問

かいでん和弘

2点目は、生成A Iのさらなる活用に向けた取組について、こちらは2問伺います。

この事業年度の令和5年度は、生成A Iの試行導入が始まった、目黒区の生成A I導入元年ともいうべき年となりました。この生成A Iについては、もう今年の代表質問の中で私から、使える職員さん、この数を増やしていきましょうということを申し上げました。今回はそこから一歩進んで、生成A Iを使える業務、これを増やしていきましょうという観点で質問をしたいと思います。

生成A Iの行政での活用については、デジタル庁が昨年度、技術検証というのをを行っています。この中で、生成A Iが有効な作業とそうではない作業がどのようなものかということ进行分析されていました。

この中身を御紹介したいんですが、ここで書かれていたことの一つとして、議員から出された質問主意書に対する答弁ドラフト、つまり原稿ですね、これを生成A Iが書けるだろうかという試みがありました。

生成A Iに、まず、過去24年間の国会での質問と答弁、この情報を読み込ませて、学習していない年度に実際になされたその質問主意書にA Iが正確に答えられるだろうかということを検証したところ、やっぱり限界があったそうです。何がかというと、政府の考え方を聞く質問ではなくって、単純なデータを問う質問が来たときに、やっぱり正しく回答を生成することが難しかった。あるいは政府として把握していないものを把握していないですと答えるのは、生成A Iには難しかったと。この検証では、限定的な精度にとどまったということで総括をされています。

ただ、ここで面白かったのが、ここですね、答弁の核となるキーワードを職員さんが入力すれば精度が上がったんです。例えば具体的なデータ、これを使ってくださいということを入力させたり、あるいは根拠法令をキーワードとして与えて、これは必ず答弁内で使うことと指示すると、回答精度が高まったという結果が出ています。

さすがに議員の立場から、じゃ、目黒区でも答弁書くときに使ってくださいとは言えないので、ちょっとそこは私はノーコメントでいきたいんですけども、ほかの用途、例えば職員さんが政策を考える際に、壁打ち相手として使うみたいな業務効率化だとか、区の施策をレベルアップさせるためには、ぜひ生成A Iの活用をもっともっと進めていただきたい。そのためには、やっぱり使える生成A Iにしないとイケなくて、それは目黒区に関する情報を、ネットに載っていないものも含めて、できる限り多く生成A Iに与えていく必要があるだろうと考えています。

そこで1問目、伺いますけれども、どんなシーンにおいても使いやすい生成A Iとするために、区の様々な計画だとか資料、それから議事録、こういったものを生成A Iに学習させていただいて、より目黒区の情報を知った生成A Iにカスタマイズしていくべきと考えますが、所見を伺います。

なお、付言いたしますと、昨年12月の総務省の調査によると、全国82自治体で既にこういったカスタマイズを行っているそうです。

そして、生成A Iについてはもう1問、続けてまいります。

さきのデジタル庁の技術検証に戻りまして、もう一つ面白い取組が行われていました。それは、パブリックコメントに生成A Iをどう活用できるかという検証です。これ結論を言ってしまうと、かなり高い精度でできますとされたのが2つあります。

1つが、市民から寄せられたパブリックコメントを分類する作業ですね。つまり、その意見が政府として賛同できるものなのか、あるいは今後の施策の参考意見として聞き置くものなのか、はたまた関係のない意見が寄せられているものなのかということを見分ける作業、これには使える。

そしてもう一つ、出された意見を要約したりだとか、市民の意見を要約したり、不適切な文言が含まれていた場合にそれを言い換えたり、あるいは複数回答が必要な意見を分離したりとか、そういった意見変換を行う作業、この2つでいずれも約9割の精度でA Iが行うことができたと言われています。

この結果を受けて、当該検証の中では、パブコメの分類だとか論点整理、これに生成A Iを補助的に使うことは、担当者の業務負担改善とコメントへの対応品質向上に有効だと結論づけております。

一方で、やっぱり苦手な部分もありまして、これがさきの答弁を書く作業と似ているんですけども、パブコメへの回答案まで作らせようとする、これが、人が書くのと比べて60%ほどの精度であったと。それでも6割あるんですけど、この作業は生成A Iの回答を参考材料として採用する運用が現実的だと、その技術検証の中ではされています。

以上のように、パブコメでも使えるところと使えないところがあるという結論でしたが、そのパブコメに関しては、目黒区でも令和5年度、この事業年度には、例えば新たな区民センターの基本計画素案の案、これの意見募集を行っていました。ここでは441件もの多くの意見が寄せられたということがありました。このときは、委託事業者さんが作業したのかも分かりませんが、こういったパブコメあるいは意見募集を行う際に、作業の一部を生成A Iが行うことができていれば、職員さんはもう少し、やっぱり人が担うべきコアな部分、より価値のある業務に注力できたんじゃないかと思います。

また、今パブコメを取り上げましたけれども、もう一つ、同じく生成ＡＩに任せられるんじゃないかなと思う作業に、住民に対するアンケート、これの集計だとか分析があるんじゃないかと思います。

私も以前、特別委員会の場で山形県酒田市の事例を取り上げました。住民アンケートの自由回答約１，０００件を生成ＡＩに分析させたところ、職員の方が長時間かけて導き出したものと同じ分析結果を物の数分で出しましたと、こういうことを御紹介。

さらに、その後、これは大きく報道されましたけれども、お隣品川区で１０万人分のアンケートの自由回答欄、これを延べ６５０万字分、分析を生成ＡＩにさせたところ、僅か１時間半で完了したと。これがどのくらいしっかりした分析なのかというのは、ちょっと分からないところではあるんですけども、そういった報道もありました。

言うまでもなく、これも目黒区では数多くのアンケートを毎年行っています。例えばこの事業年度、令和５年度には目黒区世論調査、それから子ども総合計画改定に向けたアンケート、これを５種類行っています。さらには毎年行っている、これは私はちょっと、行う必要はあるのかと、以前この決特の場で申し上げましたが、環境に関するアンケート、それから男女平等・共同参画に関する区民意識調査、さらには学校・園評価アンケート、これも各学校・園で行っています。これらに加えて、さらに油面公園の意見募集、リノベーションに向けたアンケートとか、そういった突発的なものも含めれば、数多くのアンケートを行っていらっしゃいました。

これ質問を私、考えるときに一つ一つ数えようとしたんですが、もう早々に諦めるくらい、本当に大小合わせて様々なアンケートを毎年行っており、こういった作業の一部を生成ＡＩに任せることができれば、委託費の節減だとか職員さんの負担軽減、これに大きく資するんじゃないかと考えています。

こうやって申し上げましたが、私も生成ＡＩが今まで人が行っていた作業を全部完璧にこなせると思い込んでいるほどピュアではありませんで、やっぱりそこは限界があるだろうと、すぐに満足のいく結果は出ないだろうということは思っています。

ただ、それでも今このタイミングでこの問題を取り上げているのは、いずれ生成ＡＩを使わないともう仕事にならないよというような時代が、割とすぐそこまで迫っているんじゃないかと思うんですね。そのときに、業務に取り入れるタイミングが遅くなればなるほど、本来削れたはずの経費だとか職員さんの労力、こういったものが必要になりますし、そうなれば、ＡＩフレンドリーな考え方を持つ特に若手の職員、こういった方々に忌避される目黒区役所になるんじゃないかと。こういったのをやっぱり懸念しているので、今のうちから試せるものは試していただいて、目黒区内にノウハウを積み重ねていただきたいなという趣旨で申し上げているところがあります。

そのためには、生成ＡＩに関する業界だとか国、それから他自治体の動向を把握したりだとか、あるいはプロンプトを工夫したりする余裕、これが唯一あるのは情報政策推進部さんだと思いますんで、この情報政策推進部さんには、もっと動いていただきたいなと思うんですね。現在行われているような、希望する職員さんにはアカウントを発行しますよだとか、問合せがあれば対応しますよだとか、そういった待ちの

姿勢からもう一步踏み出していただいて、例えば生成ＡＩで業務の一部をちょっと実験させてもらえませんか、そういった部署を募集しますみたいな形で、もう一步積極的に各部署に働きかける姿勢を持っていただきたいなと思っています。

以上、長々と話してしまいましたが、まとめます。

２問目として伺いますけれども、そういった意見募集だとか調査、これの一部にでも、生成ＡＩの試行的な活用を行っていただきたく思いますけれども、所見を伺います。

答弁

橋本情報政策推進部長

２点目、生成ＡＩのさらなる活用に向けた取組ということにつきまして２問御質問をいただきましたけれども、２問につきましては共通する部分多くございますので、一括してお答えを差し上げたいというふうに思います。

まず、現状の本区におけます文書生成ＡＩの利用状況につきまして、簡単に御説明をさせていただきます。

委員御紹介いただきましたとおり、昨年度から試行として生成ＡＩ利用開始をいたしまして、その間、活用した職員のアンケート調査などによりまして、一定の効果が把握できたということで、本年５月からは各所属で利用者を募りまして、今現在２２０名を超える職員が業務で本格利用しているというような状況でございます。

現在利用している生成ＡＩのツールでございますが、庁内で活用しております、ＬｏＧｏチャットと言われるものですが、チャットの仕組みをベースに生成ＡＩを活用できるということで、職員につきましては、使い慣れた環境の中でＡＩが活用できるというような仕組みでございまして、使い勝手がいいということで、活用の初期段階ということで最適なツールであるというふうに考えて採用したというものでございます。

一方、現行ツールでございますが、一度に入力できる文字数に制約があるというようなこと、また、区独自の情報を学習データとして取り込むことができないということなど、生成ＡＩの活用をさらに進めていくという上では、機能の制限があるというものでございました。

こうしたことから、生成ＡＩのさらなる活用ということについては、拡張性のあるツールに変更する必要があるというふうに考えてございまして、今年の上半期から、情報政策推進部、また企画経営部などを中心とした検討メンバーで別ツールの検証を行ってきておりまして、来月１０月から、生成ＡＩのツールの変更を行うということで、先月、庁内向け通知を発したところでございます。

新しいツールでございますけれども、複数のＡＩモデルというものを選択できるということ、また、一度に入力できる文字数の制約も、現行の１００倍以上にすることなども可能ということ。また、先ほど委員のお話にもありましたけれども、ＡＩに指示をするプロンプトと言われるものですが、こうした事

例が保持できたりというようなことです。そうした利用する機能というのが増えていくということでございます。

この新しいツール、区独自の学習データを読み込ませるという機能もオプションで保持をしているというようなことですが、これまでの検証の中では、なかなか望ましい結果を得ることが難しかったということもございまして、今現在も継続して活用方法など検証を行っているところでございます。

また、この機能を利用するには、1情報当たり幾らというような形で別途費用がかかってくるというようなこともございまして、費用対効果も加味して展開を検討していきたいというふうに考えてございます。

そこで、具体的に御提案をいただきました個々の計画や資料、議事録等を読み込ませること、また、アンケート調査の結果の分析に活用することなどにつきましては、そもそも読み込ませるデータの構成、またデータ内容の整理など、一定の事前処理を行わないと、期待した結果が得られない場合があるということ。また、例えばアンケート調査の結果の分析など、大量なテキストデータから有意な情報を抽出することにつきましては、テキストマイニングツールと呼ばれるツールなどを活用する、他のツールなどを活用したほうが適した結果が得られるといったようなことも考えられるというふうに思っております。

私ども、デジタル技術活用を推進していく担当部門であります情報政策推進部といたしましては、各所属におきまして、生成A Iのどのような活用を希望しているかといったことを把握しながら、独自データを活用する中で、委員の御提案の内容も選択肢の一つといたしまして生成A Iの活用を検討し、試行を進めていきたいというふうに考えてございます。

繰り返しになりますけれども、これから利用を開始する新しいツールでは、委員御提案のような活用に展開していくことも可能性があるというふうに考えてございますので、今御紹介いただきました他自治体での活用事例なども参考にするとともに、関係所属とも協力しながら、情報政策推進部が中心となりまして機能の検証を重ねて、順次活用レベルを広げていきたいと、そのように考えてございます。