（別添　概要版（エントリーシート添付資料））

行革甲子園

自治体業務の効率化の切り札“AI”を使うしかないでしょう！（大分県別府市）

取組概要

別府市では 生成AIを“市民サービスの向上”、“職員の負担軽減”の切り札 として考えており、以下の取組みを進めています。

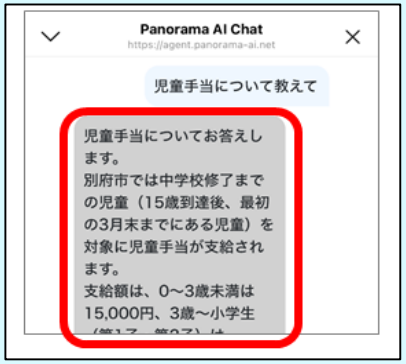
■職員向け：生成AIを日々の業務に活用し、業務効率化を目指した取組み
・令和5年11月から生成AIサービスの利用を開始しました。
・職員が日々の業務に活用するとともに、日々の業務以外に要約や分類などに活用しています。
・令和6年3月に生成AIを活用した市議会議事録検索システムの実証運用を実施しました。

■市民向け：生成AIを活用したチャットボットサービスにより、市民の利便性向上を目指した取組み
・令和6年3月に「子育て」分野を対象として生成AIを活用したチャットボットサービスの実証運用を実施しました。
・まだ、本番稼働前ですが、令和6年度中に「子育て」分野の実証運用第二弾の実施、および、実証運用の結果を評価し（結果により）本格運用の開始、　並びに、他の分野への拡充を計画しています。

人口　112,753人
（R6.1.1現在）

担当：企画戦略部
情報政策課
デジタルファースト推進室

生成AIを活用した
子育てチャットボット
の質問と回答の画面

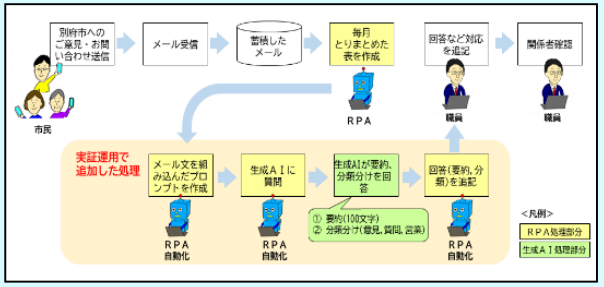


取組の効果

■職員向けの仕組み
・日々の業務での利用に対する定量的な効果測定は実施できていませんが、アンケートの自由記述欄の記載内容を分類分けする作業に生成AIとRPAを活用して、2週間かかった作業が2日間で終了した利用例があります。
・定性的な効果として“仕事の効率化向上する”、“新たなアイデアや知識を得ることができる”など業務の効率化や業務の高度化に寄与するものと考えています。

■市民向けの仕組み
・市民が自宅からご自身のスマートフォンでいつでも市の情報に質問でき、市民の利便性の向上につながると考えています。
・スマートフォン一つで行政サービスを利用できることは当たり前のことになってきている、そう考えています。

生成AI×RPAを活用した業務フロー



創意・工夫した点

■職員向けの仕組み
・いち早く生成AIの活用を行いました
・セキュリティへは十分に配慮し利便性を確保しました

■市民向けの仕組み
・別府市の情報を基に正しい回答を迅速に行い、職員で運用できる仕組みを構築しました

他団体へのアドバイス

・新たな技術は、まずは“自分たちで使ってみる”ことをお勧めします。
・将来の夢・目標をメンバー、組織と共有することで実現への“一歩”が踏み出せる、そう思います。
・新たな技術へ挑戦を！