
伊賀市と株式会社FIXERとのChatGPTを活用した AI行政サービス実証事業に関する連携協定について

2023.5.9

デジタル自治推進局

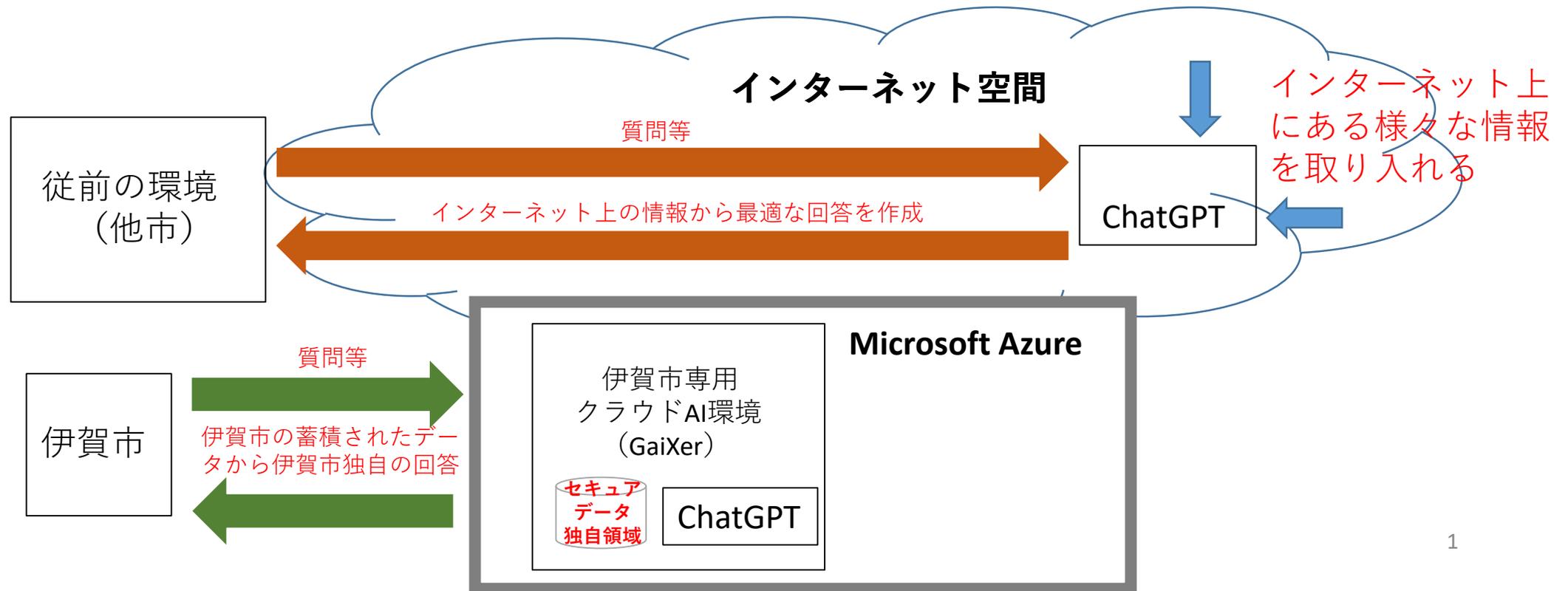
D I G I T A L
G O V E R N A N C E

I. 実証実験内容

● ChatGPTを活用したAI行政サービスの（無償による）実証実験

● 具体的には

ChatGPTに連動する伊賀市専用のクラウドAI環境(Gaixerの活用)を整備し、直接ChatGPTを介して情報を取得するのではなく、伊賀市専用のクラウド環境を介することで、伊賀市独自の回答が安全に行えるようになります。



I. 実証実験内容

実証実験は3段階のフェーズに分けて実施します。

【フェーズ1】 デジタル自治推進局内での活用（連携協定後～）

《具体例》①庁内問合せ窓口（システム関連QA対応）、議事録作成、
事務文書作成支援等

【フェーズ2】 庁内での活用（年度内 時期未定）

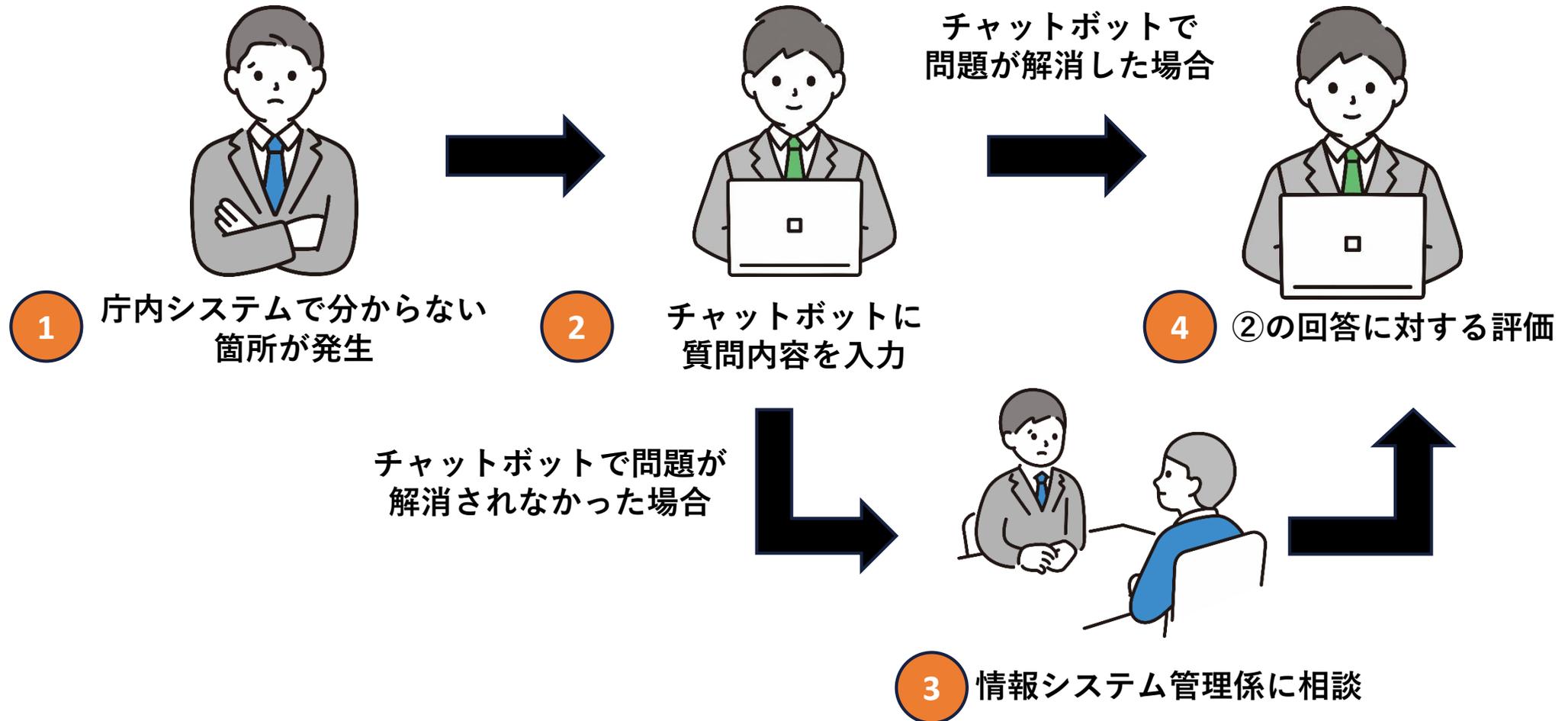
《具体例》庁内問合せ窓口（庁内でのQA対応）、議事録作成、事務文書
作成支援、②問合せ対応支援サービス

【フェーズ3（※）】 市民も含めた活用（時期未定）

《具体例》市HPでのAI行政事務案内等

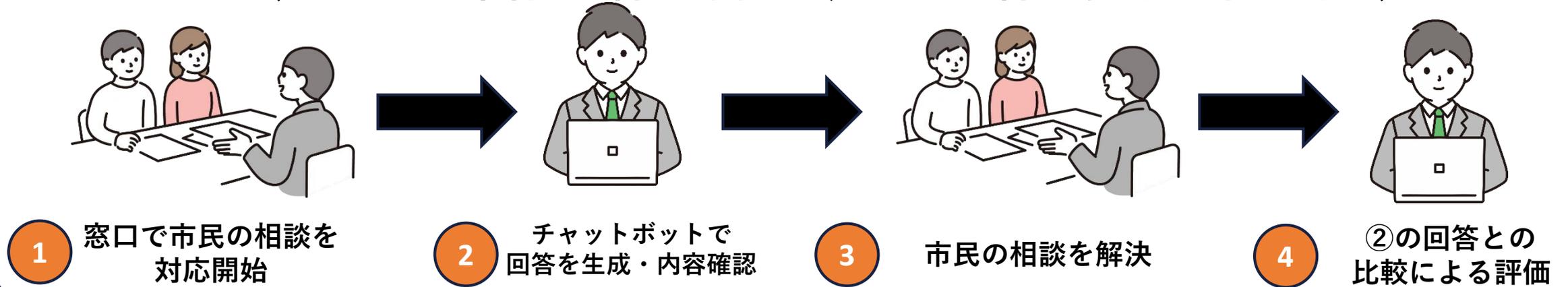
- ※・フェーズ3に関しては、フェーズ2までの段階で活用可能性を検証したうえで実施するため、実証実験として【フェーズ2】で終了する可能性があります。
- ・①及び②について実務イメージを後述しています。

Ⅱ. 実証実験中の想定実務 ①庁内問合せ窓口の場合（例：情報システム管理係への問い合わせ）



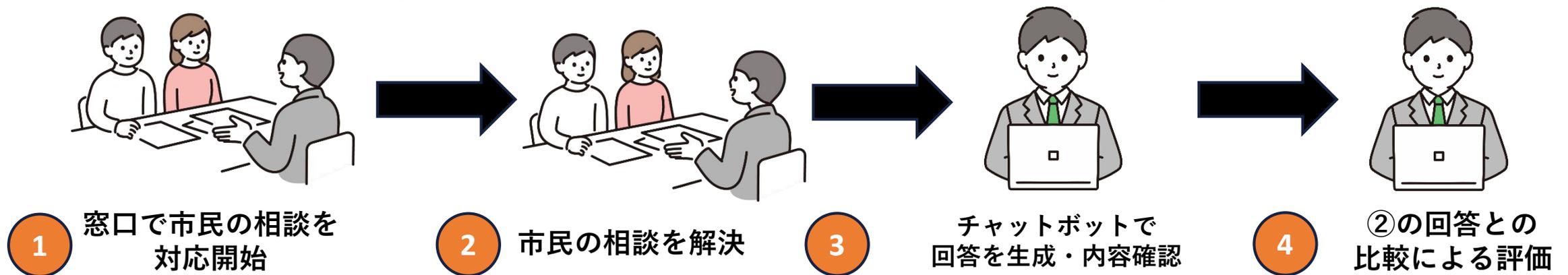
Ⅱ. 実証実験中の想定実務 ②問合せ回答支援サービスの場合

パターン1 (ChatGPTで回答内容を確認し、その内容を参考に市民対応)



OR

パターン2 (職員が回答した内容についてChatGPTで回答内容を検証(学習))



※メール等での問合せ対応についてもパターン1、2と同様のスキームで検証します。

Ⅲ. 実装された場合の予想効果

➤ 住民サービスの向上として

- ・ 24時間365日即時対応可能となる問い合わせ対応
- ・ 音声による問い合わせに対応することでのデジタルデバイド対策
- ・ 多言語に対応することによる多文化共生社会の推進

➤ 職員の負担軽減として

- ・ 電話、窓口、市HPからの問い合わせに関する職員対応時間の短縮
- ・ 議事録作成及び要約に関する業務時間の短縮
- ・ 庁内問合せに関する職員対応時間の短縮（マニュアル等の集約による、庁内事務手続きに関する問い合わせ対応の自動・即時化）
- ・ 行政文書等の作成支援による業務時間の短縮

IV. 連携協定期間及び今後のスケジュール

●連携協定期間

協定締結の日 から 令和6年3月31日（以降、検証状況によって1年ごと延長）

●今後のスケジュール

5月中：デジタル自治推進局内での実証実験開始

7月～8月頃：全庁での実証実験開始

令和6年1月以降年度内：庁内検証評価

※1月以降の検証の結果をもって、連携協定の継続の是非、市民利用環境での実証実験の是非を判断します。

※検証内容によっては実証実験期間を延長し市民利用環境での検証を試行する可能性があります。