メモ感覚で活用、メリット実感を

AIの活用が広がりつつも、まだ多くの職員が恩恵を感じづらいのが実情だ。23区の現在地と、さらに活用の幅を広げる上で重要な点を、生成AIサービスを提供する㈱Exa Enterprise AIで、自治体向けサービスの責任者を務める田中耕太郎氏に聞いた。

AIとの伴走 23区の現在地とこれから 6

識者に聞く

――民間企業や他の自治体と比べ、23区のAI活用はどのくらい進んでいますか。

他の自治体から遅れているわけではないが、民間企業と比較するとまだ初期段階にある。民間企業では生成AIを業務に取り込んで生産性を上げたり、イノベーションを生み出すような事例も出てきている。

――生成AIを業務で使用しないのは、職員にとってどのくらい損失ですか。

例えば、昨年の福井県のレポートによると生成AIを利用した職員30人のうち90%が業務の生産性に寄与したと評価している。ブレインストーミングでは1利用あたり56分の時間短縮になり、評価も5点満点中4・2点と非常に高かった。文書のドラフト作成も1利用当たり51分の削減。特にアイデア出しでは、自分で調べながら一つひとつアイデアを出すよりも非常に効率がよく、使わないのは大きな損失だ。

――「プロンプトを考えるより自分で作業した方が早い」という職員の声もあります。

自社のサービスである「exaBase生成AI」ではプロンプトを知らなくてもシチュエーションごとに適切な指示を出せるよう「広報文作成」「答弁案作成」など指示文のテンプレートを用意している。一人ひとりのスキルを上げることは必要だが、時間がかかるため仕組みで解決することも一案ではないか。

――葛飾区では6月から基本構想など区の独自データを生成AIに学習させ、職務に活用します。自治体として注意すべき点は。

元データの質がしっかりしていることが重要だ。例えば、古い情報を残さない情報の鮮度。庁内で一部の人しか元データを更新できない場合、管理者の負担が大きくなるため、適切な業務分担など運用方法がポイントとなる。

――他の自治体も生成AIに区独自データを入れるべきですか。

利便性を高める上では入れるべき。一方で、利用する職員が何に使えるかが想起できなければ行動につながらない。まずは生成AIを使ってもらう環境づくりと意識づけが第一だ。

――AIのメリットを全庁の職員が実感するためには何が必要でしょう。

DX課など中心となる所管課が庁内全体に啓蒙すると同時に、各部門の中から、生成AIをよく使う人材を1人でも創出することが重要だ。また現場の管理職がAIを使用できるようになることも意識してほしい。管理職自身がAIのメリットを知っていると部下にも推奨でき、AIを活用するよう具体的な指示もできる。生成AIを使おうという空気を醸成することからまずは始めてみてはどうか。AIの導入とともに現場の社員の人材育成を事業者に依頼する民間企業も多い。

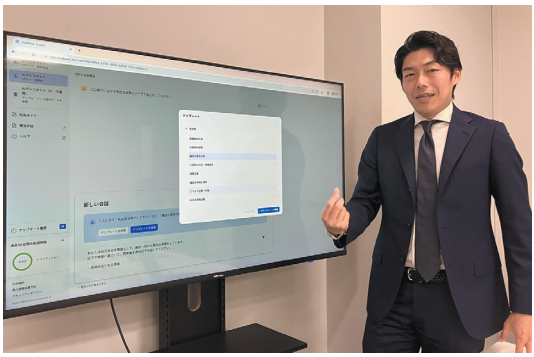
――職員がAIのメリットを実感するには何が必要ですか。

まず職員が使いやすい環境を整えること。回線の切り替えなどのハードルを極力なくし、職員が直感的にすぐ触れる環境を用意しておくといい。あとはひたすら触ってみることに尽きる。メモするくらいの感覚で文字を打ってみると、何かが返ってくる。意外なところでアイデアが広がるとメリットを実感できるのではないか。

――各事業でも「こんなことをAIに任せられるのでは」とアイデアを出す秘訣は。

日頃のニュースや課題を生成AIとブレストすることを癖づけてみることだ。例えば新聞を読み、「この社会問題はどうなっていくのだろう」と思ったときには生成AIに「区はどのようにAIを活用できるか」と聞いてしまう。「考える力がなくなるのではないか」と思われてしまいがちだが、あくまで2~3回繰り返すブレインストーミングの1回目をやってもらうイメージ。多くのアイデアを取捨選択し、業務にどう落としこめるかは自ら考える。

―おわり



たなか・こうたろう＝ＡＩサービス開発・提供の㈱エクサウィザーズのグループ会社である㈱Exa Enterprise AIのexaBase生成ＡＩ事業開発部ガバメント・アライアンス推進グループリーダー。ＬＩＮＥ所属時代にＬＩＮＥ　Ｐａｙ官民共同のキャッシュレス還元事業の推進などに従事。2023年よりエクサウィザーズへ参画し現職。都教育庁での生成ＡＩ利用環境提供業務をはじめ、複数の生成ＡＩ活用事業の責任者を担当している。