

デジタル庁 R6 年度 生成 AI の業務利用に関する技術検証、利用環境整備 報告書

※本報告書は R6 年度の検証事業委託事業者である株式会社 ELYZA の最終報告書に基づいて作成されています。

そのため、委託事業者からデジタル庁向けの表記になっている箇所がございます。ご了承ください。

また文中の主張や解釈は、デジタル庁の見解ではなく、委託事業者の見解によるものです。

エグゼクティブ・サマリー	4
1.本事業の背景・目的及び実施内容・方法	11
1.1 本事業の背景	11
1.2 本事業の目的	11
1.3 実施内容・方法	11
2.スケジュール及び体制	13
3.生成 AI 利用環境の提供	14
3.1 背景と目的	14
3.2 実施内容	14
3.3 検証結果	23
3.3.1 検証期間	23
3.3.2 結果概要	23
3.3.3 生成 AI 利用環境提供期間中の主要イベント	24
3.3.4 登録アカウント数	24
3.3.5 利用者数	24
3.3.6 利用回数	26
3.3.7 利用者アンケート	27
3.4 総括	40
4.専門家の伴走支援を伴う生成 AI 活用の取り組み	41
4.1 本取り組みの背景及び、目的	41
4.2 本取り組みのアプローチ	41
4.3 実施内容とスケジュール	41
4.4 実施結果	42
4.4.1 職員の選抜	42
4.4.2 研修	45
4.4.3 専門家の伴走支援	47
4.5 検証結果	51
4.5.1 職員の生成 AI 利用推進の取組結果	51

4.5.2 発生した支障となる事象・要因、及び専門家の対応策	52
4.6 総括	55
5.デジタル庁での生成 AI 業務活用に向けた政策提言	57
5.1 背景・目的及び実施内容	57
5.2 検討アプローチ	57
5.3 課題の分析と対応策の導出・アクションプランの策定と政策提言	58
5.3.1 事象及び発生要因	58
5.3.2 真因の分析と対応策の導出	60
5.3.3 デジタル庁の生成 AI 業務利用に向けた政策提言	62
5.4 民間企業ヒアリング	63
5.4.1 目的	63
5.4.2 実施内容・方法	63
5.4.3 ヒアリング対象・内容	63
5.4.4 実施結果	64
5.4.5 ヒアリング結果詳細（企業 A）	64
5.4.6 ヒアリング結果詳細（企業 B）	65
5.5 今後の展望	66
Appendix. 生成 AI 利用環境の提供（詳細）	67
1. リリース一覧	67
2. サポート体制	68
2.1 ヘルプデスクへの問い合わせ集計	68
2.2 問い合わせ内容のカテゴリ	68
2.3 月次問い合わせ状況	69
Appendix. 専門家の伴走支援を伴う職員の生成 AI 業務活用の取り組み（詳細）	69
1. 事業における他省庁との調整や本体開発の支援	70
1.1 ユースケース概要	70
1.2 取組ステップ	70
1.3 結果と今後の進め方	73
2. 共創プラットフォームでのコミュニティ活性化に向けたチャットボット導入	76

2.1 ユースケース概要	76
2.2 取組ステップ	76
2.3 結果と今後の進め方	78
3.アプリ開発時の翻訳(日→英).....	79
3.1 ユースケース概要	79
3.2 取組ステップ	80
3.3 結果と今後の進め方	82
4.職員の G ビズ ID 基盤の運用監視業務の効率化.....	84
4.1 ユースケース概要	84
4.2 取組ステップ	85
4.3 結果と今後の進め方	86

エグゼクティブ・サマリー

本事業では、行政における生成 AI の業務組み込みを推進するために以下のキークエスチョンを設定し、デジタル庁を対象に技術検証を行った。

- ① 最新の生成 AI（最新の LLM やプロンプトの自動生成機能等）が利用可能で、機密性 2 情報が扱える環境を用意すれば、自発的な生成 AI の業務組み込みは、どの程度進むか？
- ② 専門家の伴走支援があれば、行政における生成 AI の業務組み込みはどの程度進むか？
- ③ 生成 AI の業務組み込みを推進するための、課題及び解決策は何か？

技術検証の結果、①～③キークエスチョンに対して以下の結果が得られた。

キークエスチョン①：最新の生成 AI（最新の LLM やプロンプトの自動生成機能等）が利用可能で、機密性 2 情報が扱える環境を用意すれば、自発的な生成 AI の業務組み込みは、どの程度進むか？

結果：機密性 2 情報を扱える最新の生成 AI 利用環境を用意し、かつ最新の生成 AI 活用機能をリリースすることで、最終的には 2025 年 2 月において、週間の平均ユーザー数は 134 名、平均リクエスト数は 1877 回まで到達した。生成 AI 利活用のためのイベントや、扱える情報の範囲が広がることがユーザー数とリクエスト数の加速要因だった。加えて、提供期間中に、生成 AI アプリが累計 85 個作成された。利用者の一部（117 名）に対しアンケートを実施した結果、12 名（10%）が自らアプリを開発して個人利用を行い、うち 8 名がチームにアプリを共有して活用していた。

今回、最新の生成 AI 利用環境を表 1 の条件で提供した。

表 1 本事業で提供した最新の生成 AI 利用環境

項目	内容
対象	デジタル庁 全職員
期間	2024/07/01～2025/03/31
提供した LLM	Llama-3-ELYZA-JP-70B GPT-4(0613) Gemini-1.5-pro-002
提供した機能	生成 AI アプリを利用する機能 生成 AI アプリを作成する機能 API 連携の機能 ファイル参照機能 など

結果は以下のとおり。

- 利用ユーザー数・利用回数は、生成 AI 利用環境の提供開始より概ね増加傾向にあり、2025 年 3 月は利用ユーザー数が累計 544 名となった。
- 特に、扱えるデータ範囲の拡大が利用者数の増加に繋がったと考えられる。2024 年 11 月 1 日にデジタル庁生成 AI 技術検証環境の提供を開始、条件付き機密性 2 情報の利用と SSO によるアクセスが可能になった。また、2024 年 11 月 7 日には AI アイデアソン・ハッカソンを実施した。そして 2025 年 2 月 1 日、機密性 2 情報の利用を開始した。これらのタイミングでデジタル庁職員による周知活動、各種自動生成機能等の拡充により、利用者数の大幅な増加に大きく寄与したと考えられる。
- ユーザーが作成したアプリは 85 個に達した。2025 年 1 月は職員が作成したアプリ数が 13 個であったが、機密性 2 情報が扱えるようになった 2025 年 2 月にはアプリ数が 33 個となった。業務への組み込み状況については、利用者の一部（117 名）に対しアンケートを実施した結果、12 名（10%）が自らアプリを開発し個人利用を行い、うち 8 名がチームにアプリを共有して活用していた。

キークエスチョン②：専門家の伴走支援があれば、行政における生成 AI の業務組み込みはどの程度進むか？

結果：専門家による伴走支援を一部の職員に提供した結果、対象となる 10 チームのうち、70%が業務利用（予定含む）に至った。

職員を選抜し、表 2 の条件で専門家の伴走支援を提供した。

表 2 専門家の伴走の取り組み時の条件

項目	内容
対象	デジタル庁職員
期間	2024/10/1～2025/2/28
提供内容	- 生成 AI の知見に関するセミナー・ワークショップ - 専門家による伴走支援 - 企画の支援 - プロトタイプ構築・改善の支援 - アプリ改善の支援
支援体制	- AI コンサルタント（生成 AI 活用の専門家）：専門的なアドバイス、テーマ及びプロジェクト計画の妥当性を高めるためのアドバイス、生成 AI アプリ構築・評価方法設計等の品質向上のためのアドバイス - カスタマーサクセス（生成 AI 利用環境に関するサポート）：生成 AI 環境に関するアドバイス・職員の窓口、定期ミーティングのリード、生成 AI 利用環境の技術支援、プロンプトに関する相談

結果は表 3 のとおり。

表 3 伴走支援の取組の結果

進捗	詳細
組織的に業務利用	・Slack の Chatbot にアプリを連携し、利用
組織的に業務利用（課題あり）	・班内で小規模に利用。組織で本格的に利用するための品質を満たすには、生成 AI 利用環境に投入可能な参照データが十分でない
組織的に業務利用予定（検証では有効な所感あり）	・対象業務が発生するタイミングで活用予定 ・4 月の異動時期に活用予定 ・個人で業務利用を行っており、組織内で展開するため、生成された回答内容の最終的な評価・精査及び、API 開発を進めている 3 月中に組織利用をするために API 構築している
個人で業務利用	・個人で業務利用を行っており、組織利用への展開を検討中
事業者にて要件実現へ方針転換	・事業者がアプリ構築を行う

企画段階で終了	・生成 AI を利用する方法以外で業務改善策を実施することになったため
---------	-------------------------------------

キークエスチョン③：生成 AI の業務組み込みを推進するための、課題及び解決策は何か？

結果：専門家による伴走支援活動の中で、生成 AI を活用する必要がないこと、生成 AI 活用に取り組む際のコストが高いこと、組織的に生成 AI を有効利用するための知見や、生成 AI 利用環境の機能が必要なことが課題として観測された。また、課題を分析したうえで、解決策を検証した。デジタル庁においては機密情報を取り扱い可能で必要な条件・機能を具備する生成 AI 利用環境、教育コンテンツ、及び知見者による支援体制の整備が重要とわかり、次年度へ向けた具体的なアクションとして提言した。

専門家による支援活動を通じて、職員は生成 AI の業務利用に取り組んだが、業務利用への到達可否にかかわらず、みな様々な障壁に直面した。その障壁は、生成 AI 利活用の遅延の要因となり、テーマの見直しや取組の見直しにつながった。

活動で観測された課題は表 4 の通り。

表 4 観測された課題一覧

課題	事象
生成 AI をどのように業務に使えばよいかわからない/知らない	・抽象度が高く、具体性が乏しいテーマを起案 ・当初は個人情報が必要なスコープを検討していたが、個人情報が使えないことに後から気づき、一般的な情報を扱う業務にスコープを定め直した
生成 AI による業務改善の優先度が低い	・定期的なタッチポイントとして週次定例を置いていたが、業務多忙かつ進捗がなくスキップとなった ・テーマのヒアリングと今後の進め方について議論しながら進めていたものの、業務多忙かつ進捗がなくスキップとなった
プロトタイプ構築のコストが高い	・プロトタイプを作るまで時間を要した ・プロトタイプ作成方法がわからない
データ準備のコストが高い	・業務遂行のために参考としている書籍内容を読み込ませたアプリを作成してよいのかわからず、検討に時間を要した ・参照データに、過去の FAQ データセットを入れたいが、FAQ として整備されたものがなく、時間がかかる
試行錯誤のコストが高い（評価のコストが高い）	・研修を受けたものの、評価の進め方がわからない

試行錯誤のコストが高い（品質を向上させるための施策を十分に講じられていない）	・表形式のデータ（単純な二次元構造ではなく複雑にカスタマイズされたもの）を使用する必要があったが、データを入力可能なように加工することによりソースを要した ・精度が思うように伸びなかった ・課題に対し、どのような改善をすればいいかわからない
作成した生成 AI アプリを業務に組み込み、組織的に有効利用するための知見や生成 AI 利用環境の機能が足りない	・質問回答の精度向上のために、データを追加したが、入力文字数エラーとなり十分改善施策を打てなかった ・作成したアプリを想定するユーザー向けに限定公開する機能がなく、提供及び活用に至れなかった。

現場職員向けの取り組みを通じて観測された課題を紐解き、真因を特定した。その真因に対する対応策を提案し、それらの対応策を図 1 で示す通り、具体アクションに落とし込んだ。

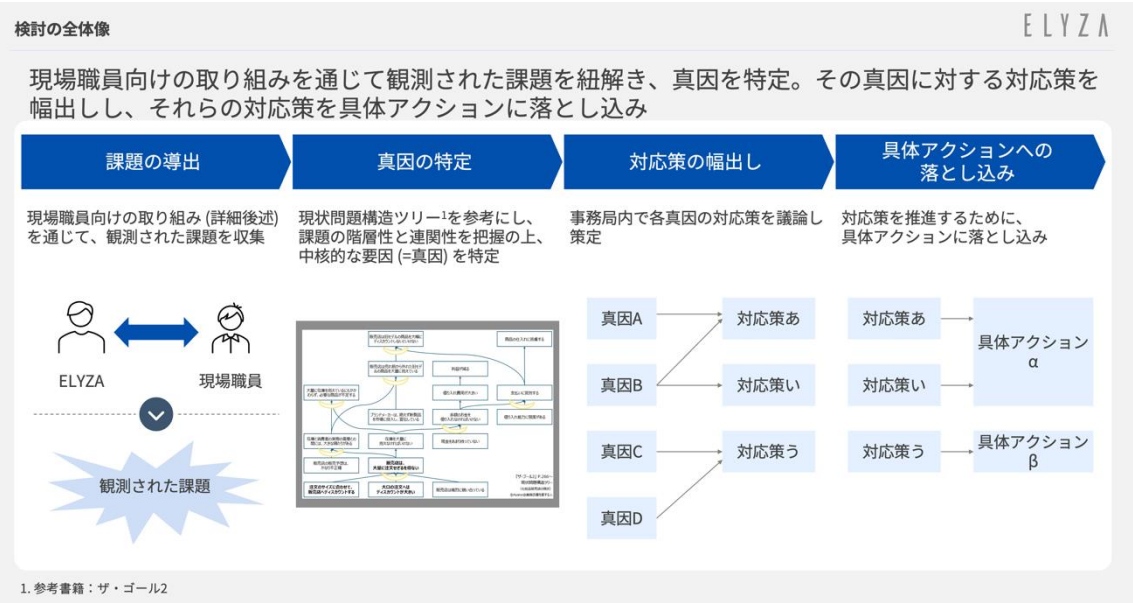


図 1 課題の抽出から具体アクションへの落とし込みまでの流れ

デジタル庁へ提言する次年度の対応方針、及び具体アクション案は表 5 のとおり。

表 5 デジタル庁へ提言する次年度の対応方針と具体アクション案

対応方針	具体アクション案
------	----------

十分な機能を有する 生成 AI 利用環境を用意すること	機密情報の取り扱いを可能にするために必要な条件・機能を具備した生成 AI 利用環境を整備。なお、不足する機能は、随時追加 ・機密情報の取り扱いが可能 ・プロンプトタイピング支援機能 ・他システム等との柔軟な連携 ・複雑な生成 AI ソリューションを広く開発可能 ・評価支援機能
教育コンテンツを充実させること	研修・勉強会・講演の実施 ・特に管理職が、「各担当が試行錯誤を行う必要があること」と「試行錯誤が重要であること」を理解することが重要 ガイドラインやドキュメント類の充実 ・ユースケース別の留意点や Tips ・実現するために必要なデータの種別やデータ取得方法の記述（評価用データや意思決定等の基準を明示化したものや、意思決定に必要な参照元が主に該当） ・生成 AI 環境の操作方法
知見者による支援を受けられること	センターオブエクセレント（以下「COE」）組織の発足 ・知見者からの支援や相談ができるよう人材をプール ・内部職員で構成するのが理想だが、外部の目から客観的な評価ができる状態も検討すべき ・各種コンテンツ（ガイドラインや研修資料等）や生成 AI 環境の機能リクエストもこの COE 組織に連携 コミュニティ活動 ・COE 組織がパンクしなくて済むように、職員同士で気楽に相談したり共有できる場を用意

1. 本事業の背景・目的及び実施内容・方法

1.1 本事業の背景

大規模で汎用性が高い基盤モデルを活用した「生成 AI」の性能が格段に向上し、その利用が急拡大するなど、AI の社会的な影響力が急速に増大している。これによって、AI の活用を通じた新しい価値創出への期待がこれまで以上に高まっている。一方、社会に及ぼすリスクへの懸念も高まってきており、諸外国においては、AI 開発と並行して、社会受容の在り方に関する議論も加速している。AI の適切かつ効果的な活用は、生産性向上や競争力強化により、我が国における社会課題の解決や経済成長につながる可能性を秘めている。

こうした可能性を踏まえ、AI に係るリスクの懸念に適切に対処するとともに、「人による作業」の要否を整理し、AI 活用に向けた取組を進めていく必要がある。

目下、我が国としては、今後の AI 活用の基盤となるデータの整備等を含むインフラの整備・強化に向けた検討・取組や、AI の実態と動向を把握し、リスクと必要な対応策を特定した上で官民における適切な AI 活用に向けた検討・取組を進めることが重要である。

1.2 本事業の目的

本事業では、我が国の行政組織における生成 AI の業務活用を進めるため、生成 AI を行政業務へ活用する際の課題を抽出し、解決策を示すことを目的とする。

1.3 実施内容・方法

本事業では、デジタル庁において安全な基盤上で行政職員が生成 AI を活用したアプリケーション（以下、「生成 AI アプリ」）を作成・活用できる実証環境（以下、「生成 AI 利用環境」）を整備する。さらに、生成 AI 利用環境を使用し行政職員が生成 AI アプリの作成及び業務利用するにあたり、観測された課題の収集を行い、その課題に対する解決策及びアクションプランを示す。

具体的な実施内容、キークエスション・実施方法は表 6 の通り。

表 6 実施内容・キークエスション・実施方法

実施内容	キークエスション
最新の生成 AI 利用環境の提供	機密性 2 情報が扱える最新の生成 AI（最新の LLM やプロンプトの自動生成機能等）が利用可能な環境を用意すれば、自発的な生成 AI の業務組み込みはどの程度進むか？

専門家による伴走支援の提供	最新の生成 AI 利用環境に加えて、一部の職員を対象に専門家による伴走支援を提供すると、行政業務における生成 AI の業務組み込みはどの程度進むか？
デジタル庁における生成 AI 活用に向けた政策提言	生成 AI の業務組み込みを推進するための、課題及び解決策は何か？

2.スケジュール及び体制

本事業では、2024 年 6 月から 2025 年 3 月までを検証期間として、生成 AI 利用環境の提供、専門家の伴走支援、及び政策提言に向けた検討を行った。全体のスケジュールは図 2 の通り。

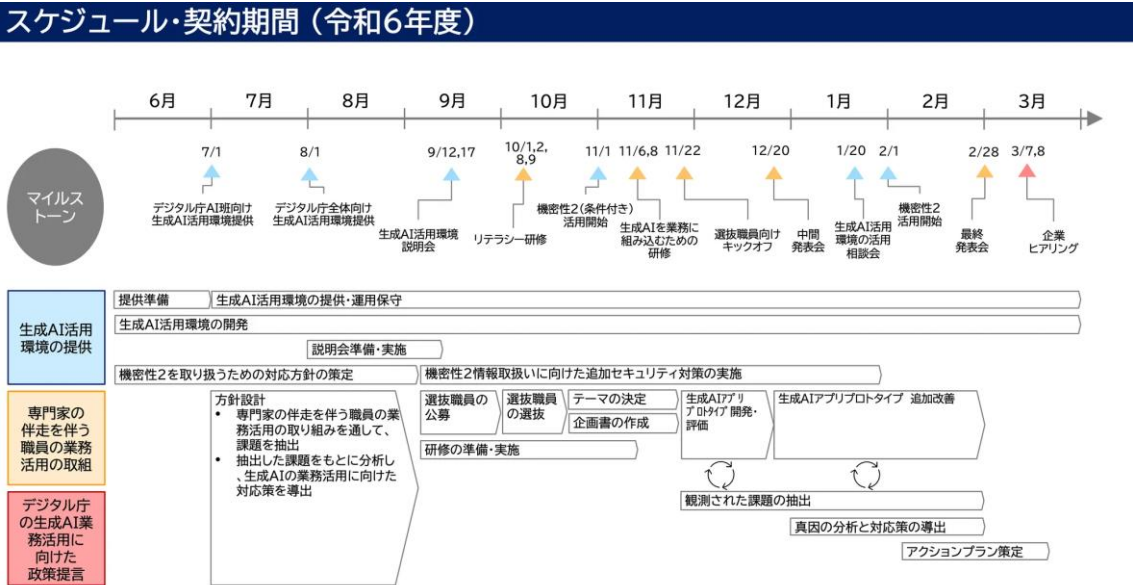


図 2 スケジュール

デジタル庁と株式会社 ELYZA が中心となった体制で、プロジェクトを推進した。生成 AI 利用環境はデジタル庁の職員 544 名、専門家の伴走を伴う業務活用の取組においては、10 チーム・19 名が参加した。詳細は図 3 の通り。

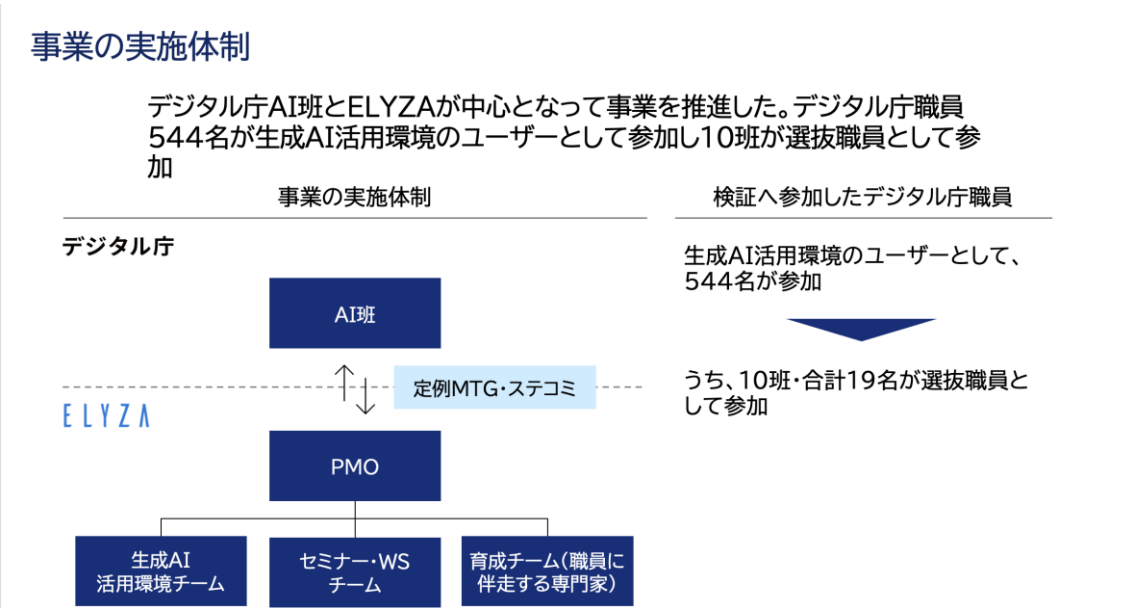


図 3 実施体制

3.生成 AI 利用環境の提供

3.1 背景と目的

本事業では、生成 AI の急速な進歩と普及に伴い、行政における生成 AI の利用について検討及び生成 AI 利用環境の整備を進める必要がある、という背景から開始された。生成 AI の効果的な活用は、生産性向上や競争力強化により、社会課題の解決や経済成長に寄与する可能性を秘めている。しかし、その一方で、AI の社会的影響力やリスクに対する懸念も高まっているため、AI 活用に向けた適切な取組が求められている。そこで、本事業では、生成 AI 技術の実証環境をデジタル庁へ提供し、行政業務の効率化や行政サービス品質の向上を目指す。

3.2 実施内容

2024 年 7 月 1 日から 2025 年 3 月 31 日までの期間、デジタル庁職員が利用可能な生成 AI 環境として、株式会社 ELYZA が開発する生成 AI SaaS である ELYZA App Platform を提供した。デジタル庁職員 544 名がアカウントを作成し、利用した。生成 AI 利用環境の概要を、図 4 から図 7 で示す。



『ELYZA App Platform』

早く使って、早く育てる。
LLM実用化プラットフォーム

製品名	ELYZA App Platform
概要	大規模言語モデル(LLM)実用化の基盤
対象者	主に日系大手の法人様向け

- グローバルLLM(Azure OpenAI 等)、および独自開発LLM の双方を安定的に運用
- 安心安全に管理する機能、使う機能を標準搭載
- 柔軟なUI設計に、フィードバック回収も可能
- 重要業務で組織的にLLMを導入するためのボトルネックを解消し、いち早い実用化を叶えます

図 4 ELYZA App Platform の概要



図 5 ELYZA App Platform の特徴



図 6 つかう機能



図 7 つくる機能

3.2.1.1 提供した機能群

生成 AI 利用環境の提供開始時に提供した機能は表 7 のとおりである。

表 7 当初より提供した機能

機能名	機能概要
アプリを利用する	入力テキストを元に推論を実行し、実行結果を得る機能
アプリをさがす	組織内で公開されているアプリを探す機能

生成 AI 利用環境の提供開始以降、API 連携機能や業務アプリの作成を支援する機能等、機能追加を実施した。表 8 では、追加した各種機能のうち、本検証にて活用された機能を示す。

表 8 追加した主な機能

機能名	機能概要	提供時期
アプリをつくる	アプリを作成する機能	2024 年 8 月
API 連携	外部ツールから呼び出すための API 連携機能	2024 年 8 月
超長文テキスト対応	200 万トークンなどの長大なテキストを取り扱う機能	2024 年 10 月
ファイル参照処理	ファイルを用いた処理を実行する機能	2024 年 11 月
AI でフォームとプロンプトを生成	入力された要件に応じて自動でプロンプトとフォームを定義し、生成する機能	2025 年 1 月
AI でプロンプトを再生成	AI でフォームとプロンプトを生成機能利用時に、修正された他要件を元にプロンプトを再生成する機能	2025 年 1 月
テストデータを生成	作成したアプリの検証用に、入力するテストデータを自動で生成する機能	2025 年 2 月

Google 検索を使ったウェブ グラウンディング	Gemini モデル利用時に、Google 検索を用 いてモデルの出力を検証可能な情報源に紐 付けて表示する機能	2025 年 2 月
アプリ内ファイル知識参照	「アプリをつくる」機能に知識参照(ファイルを読 み込み)する機能	2025 年 3 月

アプリをつくる機能や AI でフォームとプロンプトを生成する機能などを搭載し、利用者は AI に関する専門知識やプロンプトエンジニアリングの知識がなくても生成 AI アプリを簡単に作成することができる。

3.2.1.2 生成 AI モデルの提供

本事業の提案時点で商業的に広く利用されている最高水準のモデルである GPT-4、提案者自身が開発又は調整したモデルである Llama-3-ELYZA-JP-70B の 2 点の提供を行った。その後、特定のユースケースにおける、より高精度の処理を実現するために GPT-4o、及び大量データを活用するために数百万文字にも対応する高性能モデルである Gemini-1.5-pro-002 を追加で提供し、計 4 種類のモデルを提供した。

表 9 提供したモデルの一覧

モデル名	提供元	提供時期
Llama-3-ELYZA-JP-70B	ELYZA	2024 年 7 月
GPT-4(0613)	Azure	2024 年 7 月
GPT-4o	Azure	2024 年 8 月
Gemini-1.5-pro-002	Google	2024 年 10 月

3.2.1.3 サポート体制

図 8 で示すカスタマーサポート体制を構築し、各種問い合わせへの対応や利用マニュアルの整備、生成 AI 利用環境の説明会を行った。

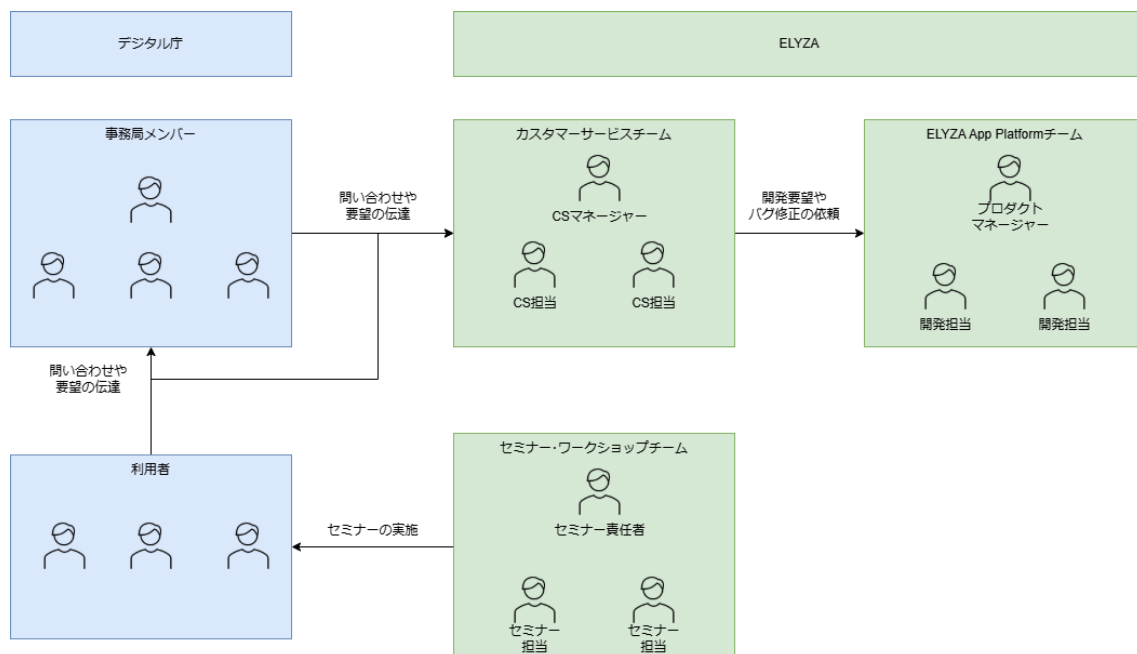


図 8 サポート体制

3.2.1.4 ヘルプデスクの設置

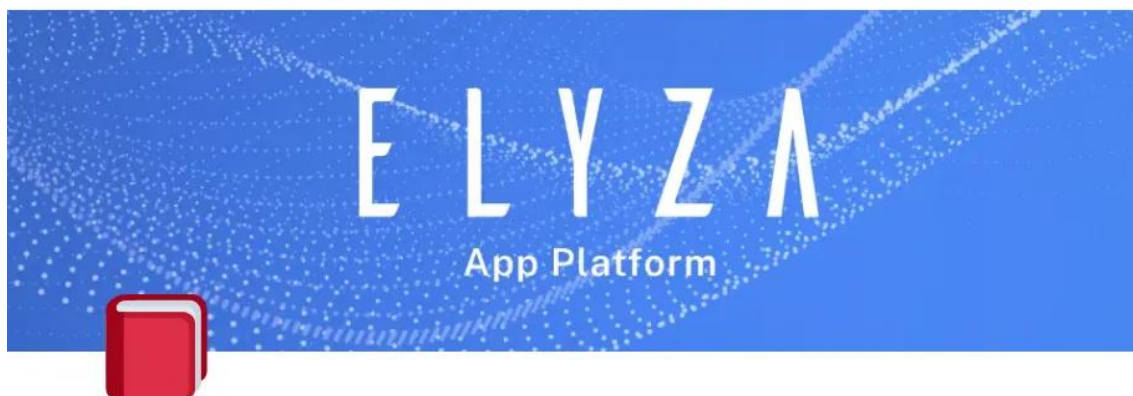
ヘルプデスクを設置し、問い合わせへの対応を実施した。ヘルプデスクにおける対応の概要は表 10 の通り。

表 10 ヘルプデスクにおける対応

提供期間	2024 年 7 月 1 日 ~ 2025 年 3 月 31 日
対応時間	平日 9:00 ~ 17:00
問い合わせ受付方法	- チャットツール - 生成 AI 利用環境上の問い合わせフォーム及びメール
問い合わせ受付数	48 件(3 月 10 日時点)
問い合わせ例	・主に[操作方法][不具合][改善要望][仕様]について問い合わせがあった

3.2.1.5 操作マニュアルの提供

利用方法について記載した操作マニュアルを提供した。操作マニュアルは全 35 個を提供した。操作マニュアルの画面は、図 9～図 11 で示す通り。



ELYZA App Platform 使い方ガイド

ELYZA App Platformをご利用頂きありがとうございます。

本サイトではELYZA App Platformの使い方のご案内、およびお知らせを掲示しております。

ご利用開始およびご不明点が出てきたタイミングで、ご一読頂けますと幸いです。

全利用者向けのご案内

-  [ELYZA App Platformとは](#)
-  [App Platformにログインする](#)
-  [お知らせを確認する](#)
-  [アプリを利用する](#)
-  [アプリをお気に入りに登録する](#)
-  [アプリを検索する](#)

図 9 操作マニュアルサイトのトップ画面

アプリを利用する

≡ ユーザータイプ **オーナー** マネージャー メンバー

🕒 最終更新日時 2024年10月31日 20:42

1. App Platformにアクセスする

ELYZA App Platform にアクセスすると、次の画面が表示されます。利用可能なアプリの一覧が表示されます。使いたいアプリをクリックしてください。



図 10 機能「アプリを利用する」に関する操作マニュアルの例

アプリをつくる

≡ ユーザータイプ

オーナー

マネージャー

🕒 最終更新日時

2025年2月6日 20:08

- ・本機能は、ユーザーご自身でアプリを作成することができるものです。
- ・作成したアプリは同一組織の他のユーザーも利用することができます。
- ・「アプリをつくる」機能が画面上にない場合は、貴社ご担当者様にお問い合わせください。つくる機能の権限の付与をいただく必要があります。
- ・一部のユーザー様に限ってご提供しております。ご利用にご興味がある場合は、弊社営業担当にお問い合わせください。

1. 「つくる」画面に移動する

App Platform にアクセスし、画面左ナビゲーションバーの「つくる」ボタンをクリックすると下記画面が表示されます。

現在ご自身が作成しているアプリ一覧が表示されます。



図 11 機能「アプリをつくる」に関する操作マニュアルの例

3.2.1.6 生成 AI 利用環境の説明会

提供する生成 AI 利用環境の説明を行う研修を全 2 回実施し、合計 49 名が参加した。また、図 12～図 14 では、説明会で使用した資料イメージを示す。



図 12 説明会資料 1

大きく2つの取り組みを実施

2030年を見据えた先端技術検証と、
行政職員様が生成AIを業務利用するための知見習得支援に取り組みます。

	概要	みなさまへの影響
① 先端技術検証	■実証実験 将来的な行政コア業務での生成AI実用化に向け、2024年度時点の先端技術においてその実現性・効果を検証します	■直近は無し 基本的に事務局の皆さまとELYZAにて取り組みを推進します(一部の方に精度検証の協力を依頼する可能性あり)
② 行政職員様の生成AI業務利用知見習得の支援	■人材育成 日々の行政業務に組み込まれた形での生成AI利用促進を目指し、自薦・他薦メンバーのスキル開発・実践伴走いたします	■基盤提供とアンバサダー募集 『ELYZA App Platform』を皆さまにご提供。また、生成AIの業務利用促進を一緒にくださるアンバサダーを募集します

©2024 ELYZA,INC

図 13 説明会資料 2

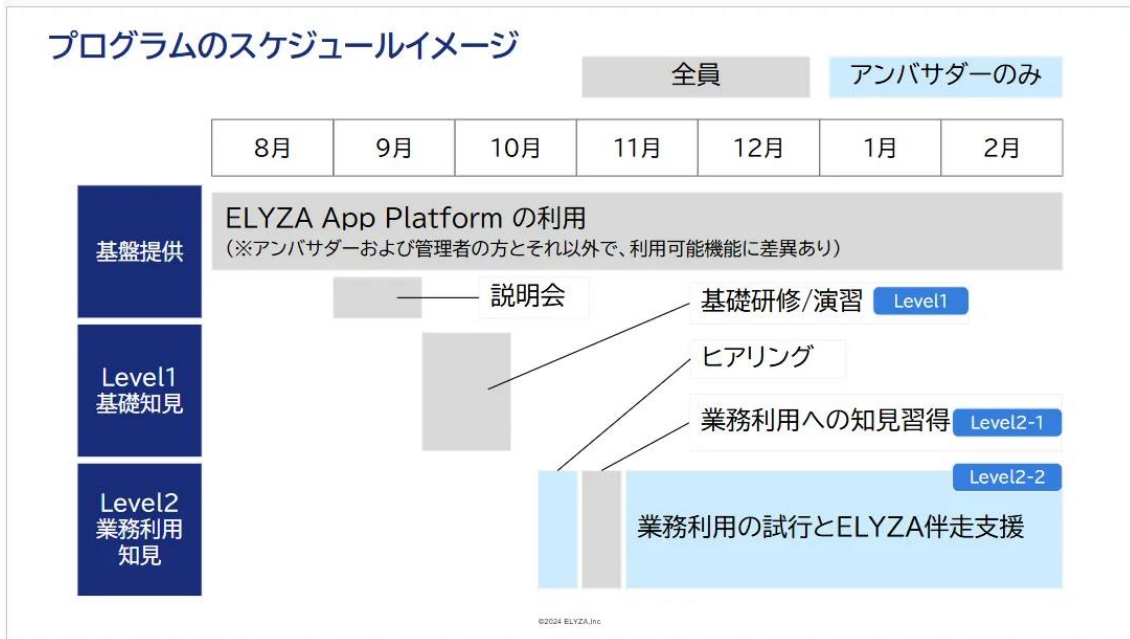


図 14 説明会資料 3

3.2.1.7 相談会の実施

2025 年 1 月 20 日には、デジタル庁内で相談会を実施し、3 名が参加した。ELYZA のプロジェクトマネージャー・カスタマーサクセス担当計 6 名にてサポートし、生成 AI 利用環境にて、各々の業務に即したアプリやプロンプトの作り方・修正方法を討議し、その場で解決を図った。以後、相談内容 2 件分については、実際に生成 AI 利用環境上でアプリを構築し、個人・組織内で利用されている。

3.3 検証結果

3.3.1 検証期間

生成 AI 利用環境の利用状況の検証において利用するデータは表 11 で示す期間のものとする。

表 11 利用状況の検証に利用するデータの期間

開始日	2024 年 8 月 1 日
終了日	2025 年 3 月 3 日

3.3.2 結果概要

生成 AI 利用環境を提供した結果、自発的な生成 AI の業務組み込みがある程度進展し、提供期間中に利用者数や利用回数が増加した。特に 2024 年 11 月 1 日に条件付き機密性 2 情報が取り扱い可能となった時期、2024 年 11 月 7 日の AI アイデア・ハッカ

ソン実施時、及び 2025 年 2 月 1 日の機密性 2 情報取り扱い可能となった時期に利用者数・利用回数が拡大した。

3.3.3 生成 AI 利用環境提供期間中の主要イベント

新規機能の追加や機密性 2 情報の利用開始、AI アイデア・ハッカソン等、登録アカウント数や利用数への影響があったと考えられるイベントを表 12 に列挙する。

表 12 生成 AI 活用環境使用期間中のイベント

日付	イベント内容
2024 年 8 月 1 日	機密性 1 情報取り扱い開始
2024 年 11 月 1 日	条件付き機密性 2 情報取り扱い開始 SSO によるログイン機能を提供
2024 年 11 月 7 日	デジタル庁 AI アイデア・ハッカソン
2024 年 11 月 8 日	ファイル参照機能提供
2024 年 11 月 19 日	ELYZA App Platform「つくる機能」を登録者全員へ提供
2024 年 11 月 21 日	Gemini 1.5 pro モデル提供
2024 年 12 月 19 日	アプリをつくる(カスタムフォーム)機能提供
2025 年 1 月 16 日	AI でフォームとプロンプトを生成する機能提供
2025 年 1 月 20 日	相談会の実施
2025 年 1 月 27 日	AI でプロンプトを再生成する機能提供
2025 年 2 月 1 日	テストデータ自動生成機能提供
2025 年 2 月 6 日	機密性 2 情報取り扱い開始
2025 年 2 月 10 日	テストデータ自動生成、アプリ名・説明文の自動生成機能提供
2025 年 2 月 18 日	Gemini 参照元リンク表示機能提供

3.3.4 登録アカウント数

生成 AI 利用環境に登録されたアカウント数は累計で 544 となった。

3.3.5 利用者数

利用者数は条件付き機密性 2 情報の取り扱い開始や AI アイデア・ハッカソンの実施、相談会の実施などのイベント発生時に増加した。特に、表 13 で示す 3 件のイベントが利用者数増加に大きく寄与した。

表 13 利用者数が大きく増加したイベント一覧

日付	イベント
2024 年 11 月 1 日	条件付き機密性 2 情報の取り扱い開始 アプリをつくる機能の全面提供開始
2024 年 11 月 7 日	AI アイデア・ハッカソンの開催

2025 年 2 月 1 日	機密性 2 情報全般の取り扱い開始
----------------	-------------------

図 15 で示す通り、2024 年 11 月 1 日に実施した条件付き機密性 2 情報の取り扱い開始タイミングでは、前週の利用者数 19 名から 51 名までと 168%増加した。2024 年 11 月 7 日に実施した AI アイデア・ハッカソンの開催を経て、前週の利用者数が 51 名から 135 名までと 165%増加した。また、2025 年 2 月 1 日に実施した機密性 2 情報全般の取り扱い開始タイミングにて、前週の利用者数 100 名から 137 名までに 37%増加した。

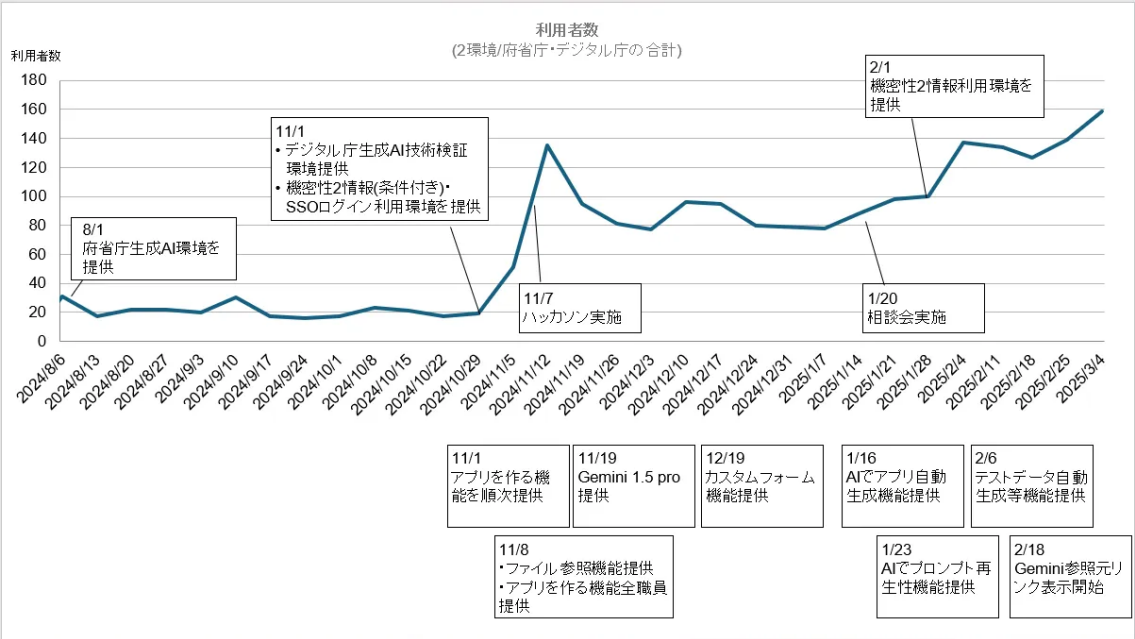


図 15 利用者数の推移

継続利用したユーザー数は表 14 及び表 15 の通りである。機密性 2 情報対応環境においては、3 月時点で前月から離脱せず使い続けるユーザー数が 147 名となった。

表 14 機密性 1 情報利用可能環境における継続利用ユーザー数

	取り扱い可能な機密情報	継続利用 ユーザー数
2024 年 8 月	機密性 1 情報	-
2024 年 9 月	機密性 1 情報	32
2024 年 10 月	機密性 1 情報	28

表 15 機密性 2 情報利用可能環境における継続利用ユーザー数

	取り扱い可能な機密情報	継続利用 ユーザー数
2024 年 11 月	条件付き機密性 2 情報	-
2024 年 12 月	条件付き機密性 2 情報	108

2025 年 1 月	条件付き機密性 2 情報	112
2025 年 2 月	機密性 2 情報	137
2025 年 3 月	機密性 2 情報	147

3.3.6 利用回数

図 16 で示す通り、累計利用回数は 42,984 回となった。また、週次での最大利用数は 2025 年 1 月 7 日週の 6,283 回であった。

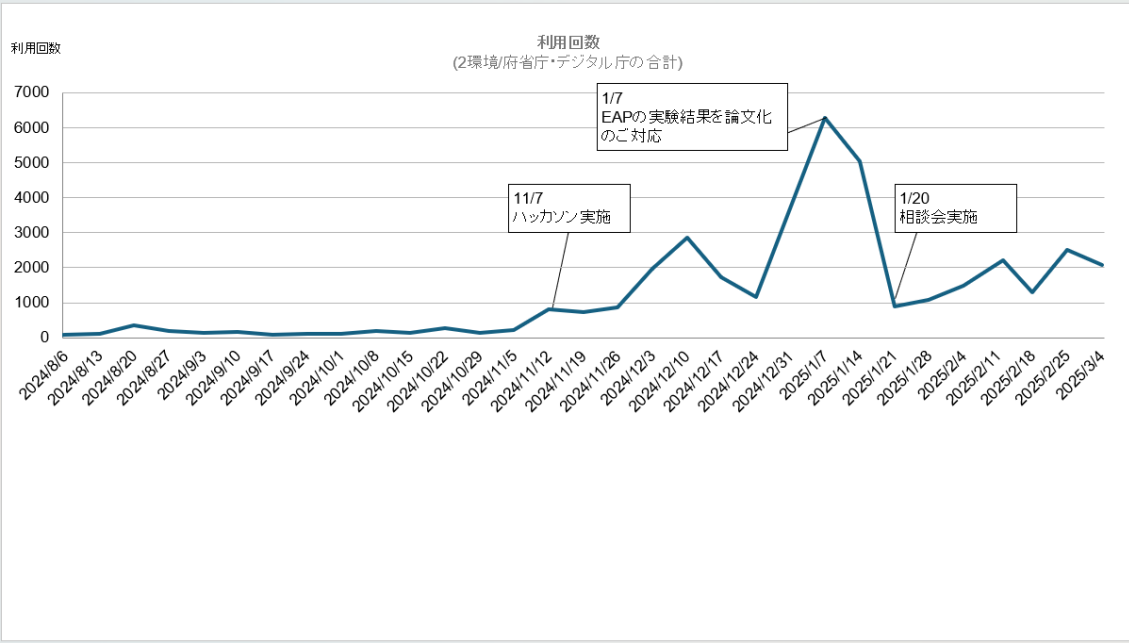


図 16 利用回数の推移

月次での利用回数は表 16 の通りとなる。

表 16 月次での利用回数の推移

	利用回数	API 処理を除外した利用回数
2024 年 8 月	1,391	
2024 年 9 月	657	
2024 年 10 月	943	
2024 年 11 月	5,217	3,791
2024 年 12 月	14,708	3,998
2025 年 1 月	12,750	4,463
2025 年 2 月	9,702	8,312
2025 年 3 月	639	559

利用者数の増加が利用数の増加にも反映されている。2024 年 12 月と 2025 年 1 月に大幅な上昇をしているが、これは API 利用において大量処理を実施した影響と考えられ、2024 年 11 月の条件付き機密性 2 情報取り扱い開始以降は利用数が増加し続けてい

る。また、機密性 2 情報全般を取り扱えるようになった 2025 年 2 月には大幅な利用数増加となっている。

アプリをつくる機能で作られたアプリは合計 85 個であった。表 17 で示す通り、最も多く作成されたタイミングは 2025 年 2 月であり、利用者数の増加に伴ったものと考えられる。

表 17 アプリ作成数の推移

	アプリ作成数
2024 年 10 月	1
2024 年 11 月	12
2024 年 12 月	17
2025 年 1 月	13
2025 年 2 月	33
2025 年 3 月	9

3.3.7 利用者アンケート

生成 AI 利用環境を利用する職員向けに、アンケートを実施した。ここでは、アンケートの概要及び結果を示す。

利用者アンケート概要

- 目的
 - 技術検証基盤の利用者に対し、生成 AI の利用頻度・利用目的及び生成 AI 利用による業務効率化・業務品質向上の可能性について調査する
- 対象
 - 生成 AI 利用環境を利用したデジタル庁職員(アンケート送付数 545 人)
- 期間
 - 2025 年 2 月 25 日～2025 年 3 月 7 日 18 時
- 回収状況
 - 回答者：117 名
- アンケート設計
 - デジタル庁が設計し、回答対象者へ配信

利用者アンケート結果

- ELYZA App Platform を使い始めたきっかけ
 - 約 70%のユーザーが庁内で利用開始・機密性 2 情報(条件付き含む)環境の利用可能になった時期、生成 AI 利用環境を使い始めるきっかけになっている

4.あなたがELYZA App Platformを使い始めたきっかけを、次の中から当てはまるものをすべて選んで下さい。【複数選択】

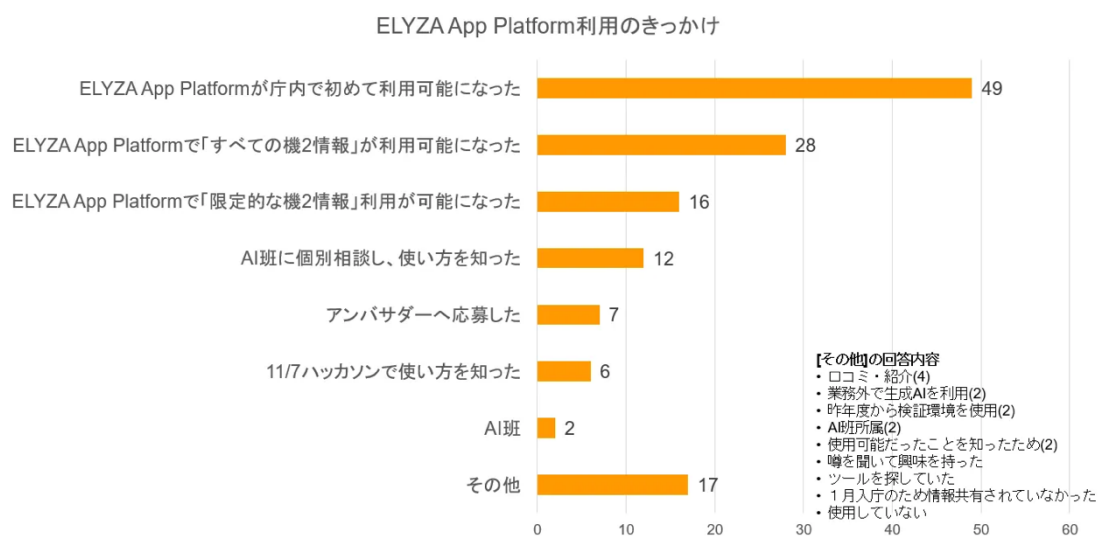


図 17 ELYZA App Platform 利用のきっかけ

- 業務での ELYZA App Platform 利用頻度
 - 約 53%のユーザーが生成 AI 活用環境を週に 1 回以上利用している。日常業務で生成 AI を活用している層がいる。一方、約 26%のユーザーは月 1 回以上・ほとんど利用しなかった利用頻度が低い層がいる

5.あなたが業務で生成AIの技術検証基盤(ELYZA App Platform)を利用した日は営業日のうちのどのくらいの割合ですか。最も近いものを選んで下さい。

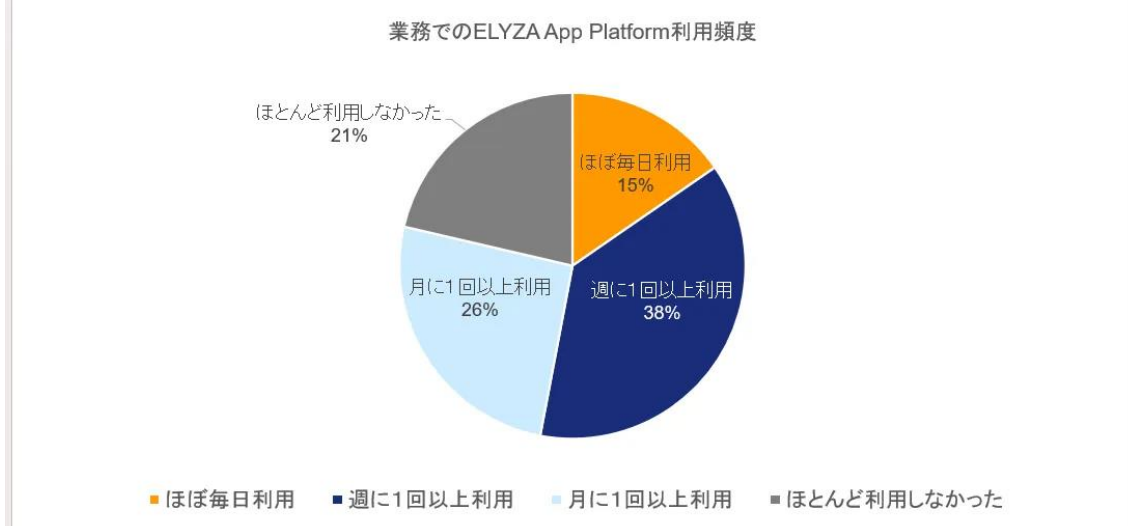


図 18 業務での ELYZA App Platform 利用頻度

- 前問より「ほとんど利用しなかった」理由

- 利用頻度が低いユーザーは「どう業務利用に使用するかわからなかった」(10 件)「アプリの作り方や生成 AI 活用環境の利用方法がわからなかった(9 件)」と生成 AI 活用方法の知識不足が主な理由

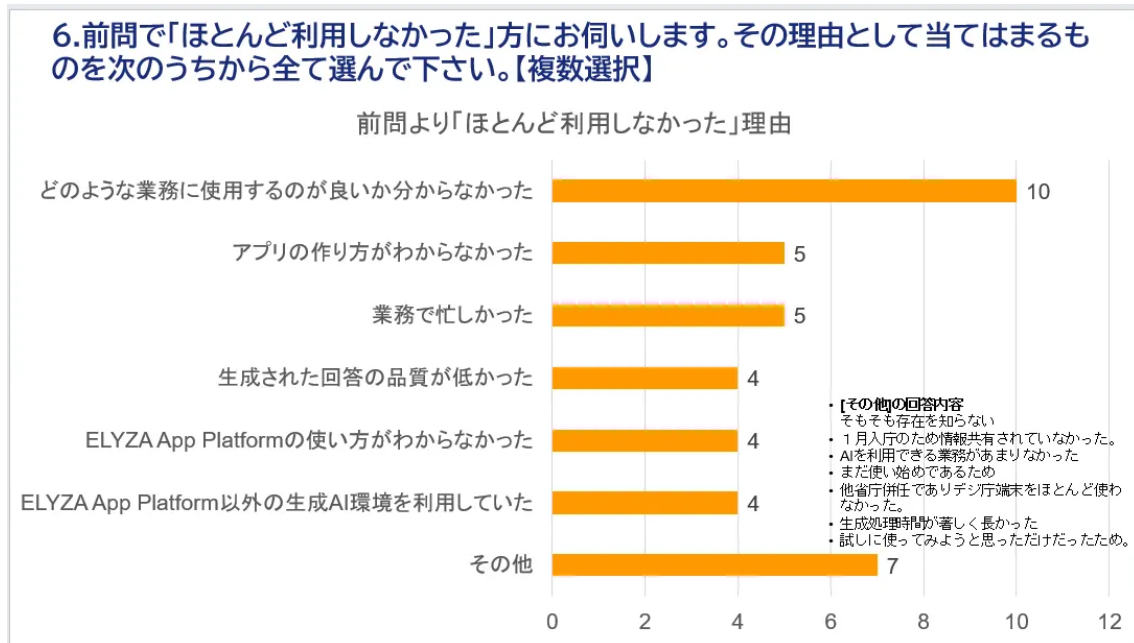


図 19 ELYZA App Platform をほとんど利用しなかった理由

- 生成 AI（ELYZA App Platform）の業務利用レベル
 - 多くのユーザーは「検索で見つけたアプリを個人的に利用」しており、次いで「ログインはしたが利用しなかった」層が多い。生成 AI 活用環境を多くのユーザーが「既存アプリを個人利用している」(74 件)しており、自発的にアプリを作り「個人利用」(12 件)・「チーム内へ共有し利用」(12 件)がいる

7.生成AI(ELYZA App Platform)の業務利用レベルについて伺います。現在の業務利用レベルに最も近いものを選んで下さい。【複数選択】

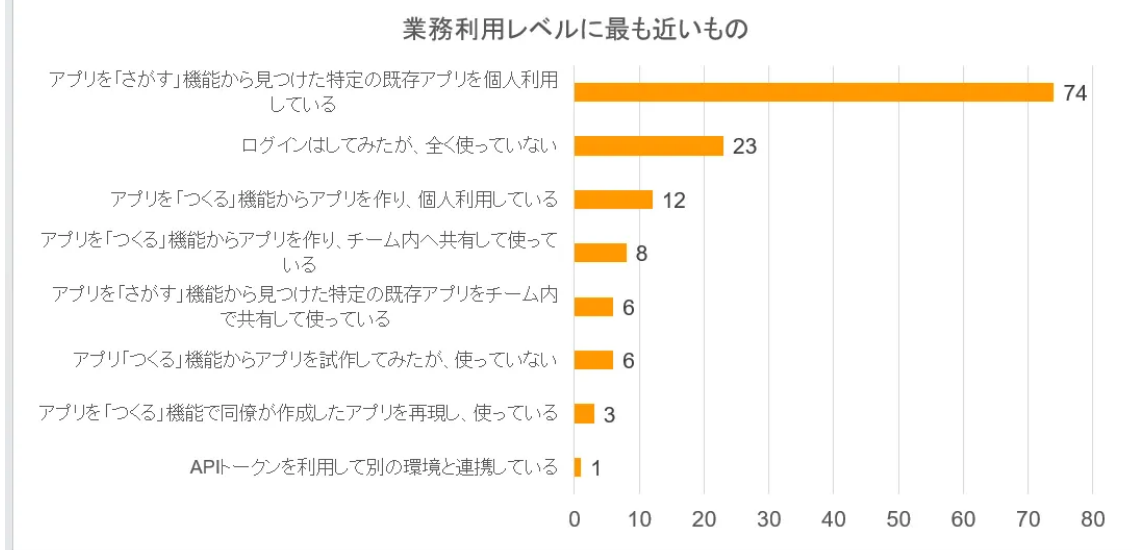


図 20 生成 AI の業務利用レベルに最も近いもの

- 前問より「アプリを試作したが使わなかった」理由
 - 一方、「アプリを試作したが、使っていない」と回答したユーザーは「プロンプトの書き方を含む知識不足」と「業務での活用場面・優先度の不透明さ」が運用に至らない理由になっていると考える。また「ログインはしたが全く使っていない」(23 件)がいる

8.前問で「アプリ「つくる」機能からアプリを試作してみたが、使っていない」と答えた方に伺います。使わなかった理由として最も近いものを選んでください。

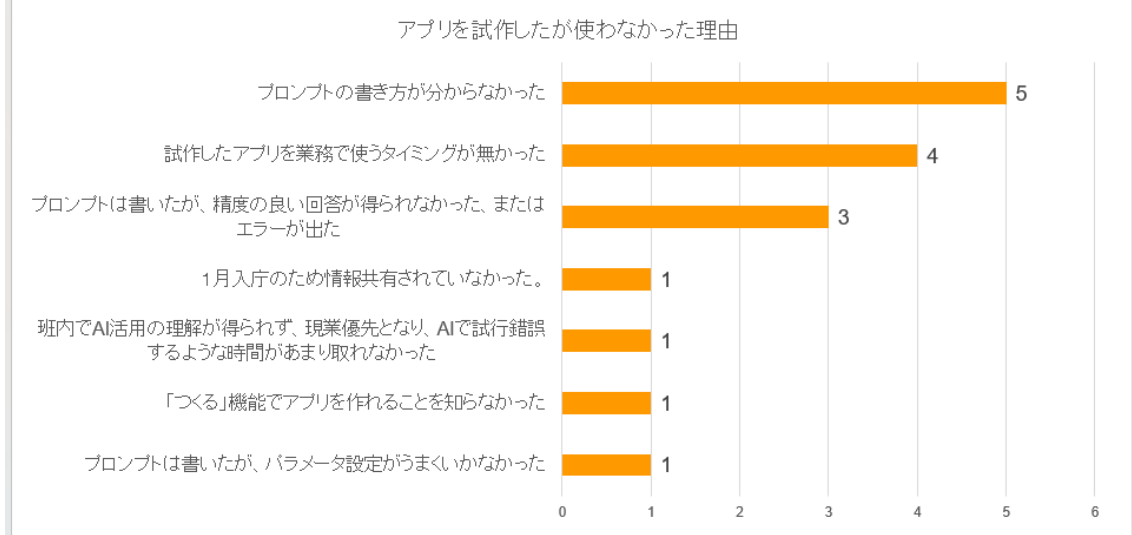


図 21 アプリを試作したが使わなかった理由

- ELYZA App Platform を利用した業務内容
 - 文章の作成や編集・アイデア出しなど、テキスト中心の作業に生成 AI が幅広く活用されている。「アイデア出しと文章作成」(66 件)、「情報調査・まとめ」(57 件)、「資料のレビュー」(57 件)など。

ー・評価・改善案の提案」(32 件)の用途で利用が多い。一方、「コード生成」(1 件)「プログラミング」(2 件)などのエンジニアリング系の活用は少数

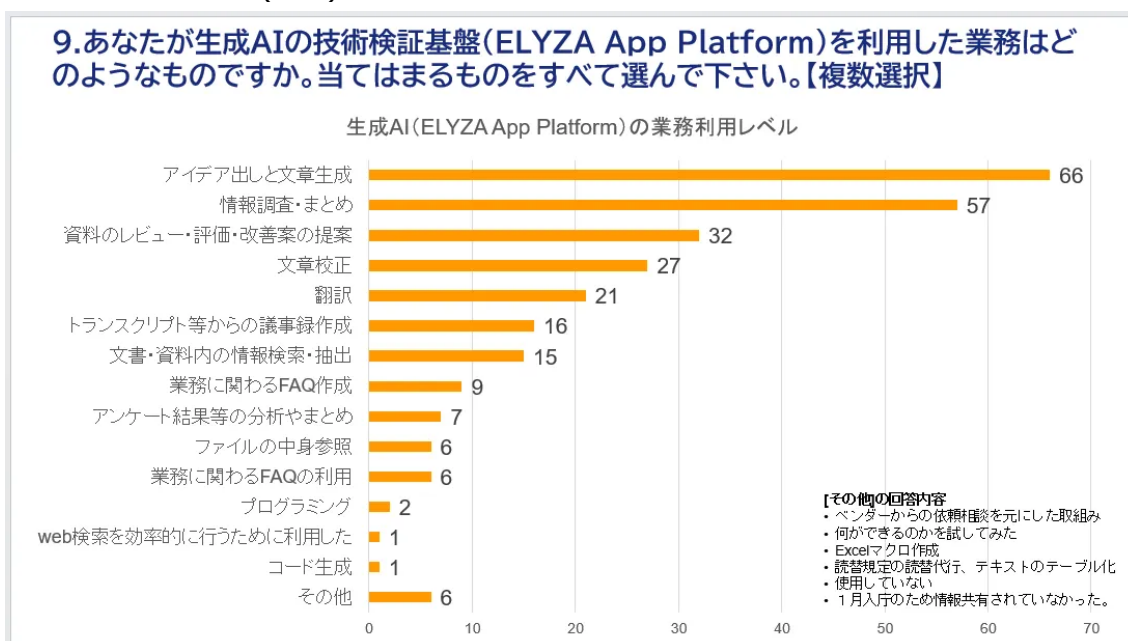


図 22 生成 AI の業務利用レベル

- 他者への ELYZA App Platform の推奨意向
 - 生成 AI 利用環境の業務利用におけるネットプロモータースコア(同僚・友人などに勧めるか)では、全体の約 72%が推奨者(46%)・中立者(26%)であり、全体としては好意的な評価。一方、批判者(26%)も存在し改善の余地がある

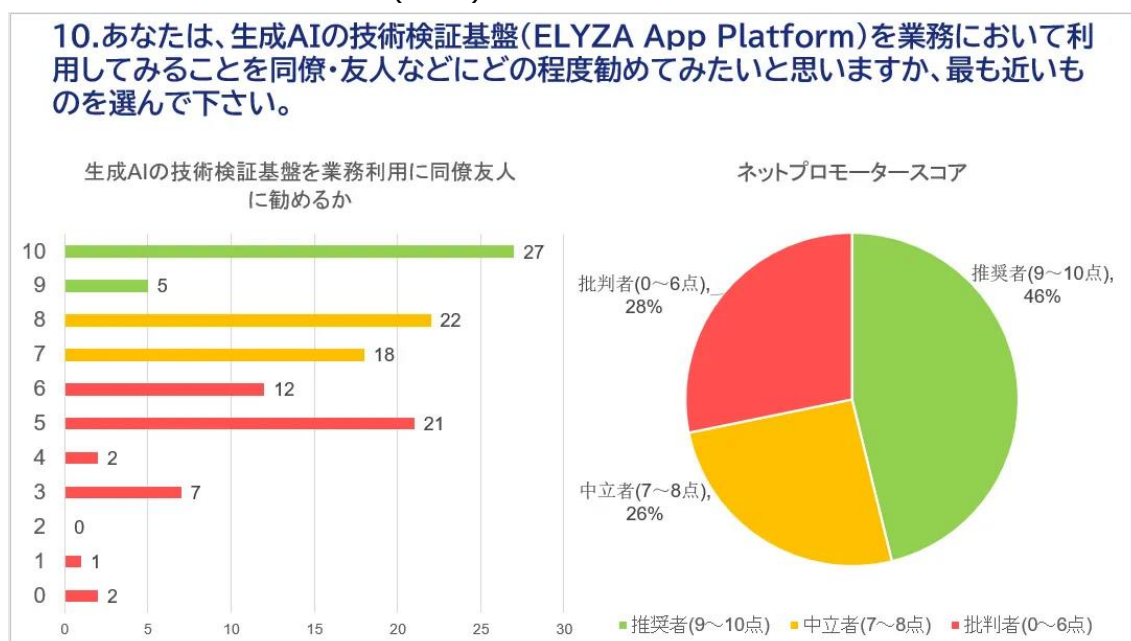


図 23 生成 AI の技術検証基盤を業務利用に同僚や友人に勧めるか

- ELYZA App Platform 回答の適切さ

- 生成 AI 利用環境の回答の適切さに関しては中立者(50%)の評価が最も多い一方、推奨するほど高く評価している推奨者(4%)は少なく、批判的に感じた批判者(45%)と4割以上いるため、総合的にはやや低めの評価にとどまっている

11.生成AIの技術検証基盤(ELYZA App Platform)を利用したとき、回答はどの程度適切だったと感じましたか。

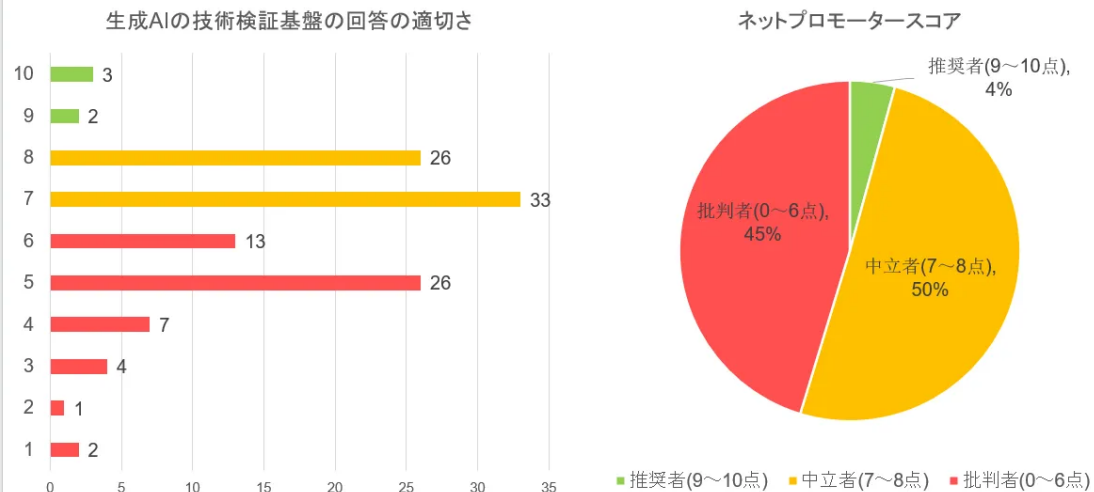


図 24 生成 AI の技術検証基盤の回答の適切さ

- 生成 AI 活用による業務効率向上の期待
 - 生成 AI を日常業務の効率向上について「ある程度は期待している」層(推奨者(21%)、中立者(45%))が多い半面、「大幅な向上」を確信している人は少なく、3割以上が否定的・懐疑的(批判者(33%))

12.生成AIの活用により、あなたが日常的に行っている業務の効率化はどの程度向上すると思いますか。

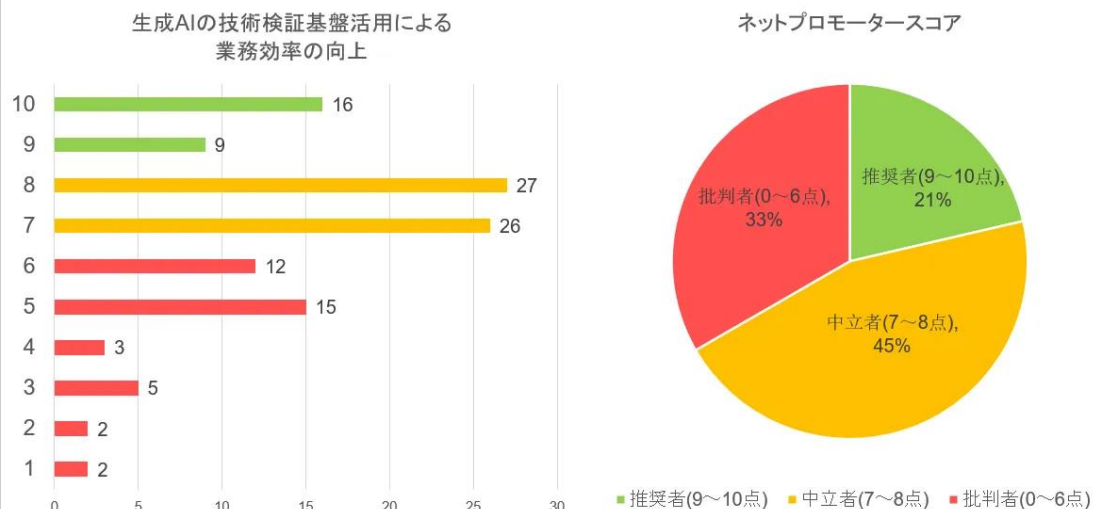


図 25 生成 AI の技術検証基盤による業務効率の向上

- 生成 AI 活用による業務の時間削減効果
 - ほとんどの業務で 1 時間～半日程度の時間削減が実感されており、大幅に 1 日以上削減できたケースは少数にとどまる。「1 時間～半日（4 時間）」(90 件)の削減と回答した人が圧倒的に多い。生成 AI 活用により“数時間レベル”の時短を得られている。一部では長時間に及ぶ作業も大幅に削減できており、業務の種類によって効果に差が出ている。日常業務から定期的な業務まで、幅広い頻度のタスクで生成 AI が利用されていると考えられる。特に「ほぼ毎日」(23 件)の利用が最も多い。特に「ほぼ毎日～週に 1 回以上」(計 55 件)と回答があり、日常的なルーティン作業の効率化に生成 AI が役立っている

13.生成AIを活用した業務について伺います。生成AIを活用する前と後を比較して、業務1回あたりに割く時間はどの程度削減されましたか？体感値として最も近いものを選択してください。（複数の業務で利用した場合は複数回答してください。）【複数選択】

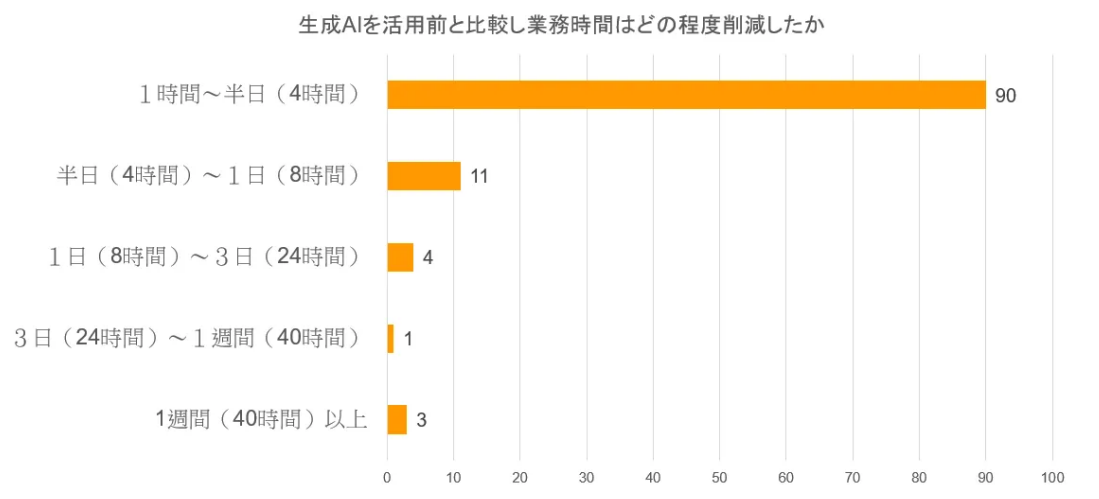


図 26 生成 AI を活用前と比較し業務時間どの程度削減したか

- 前問の業務の発生頻度

14.前問で回答した生成AIを活用した業務について、その業務はどのくらいの頻度で発生していますか？

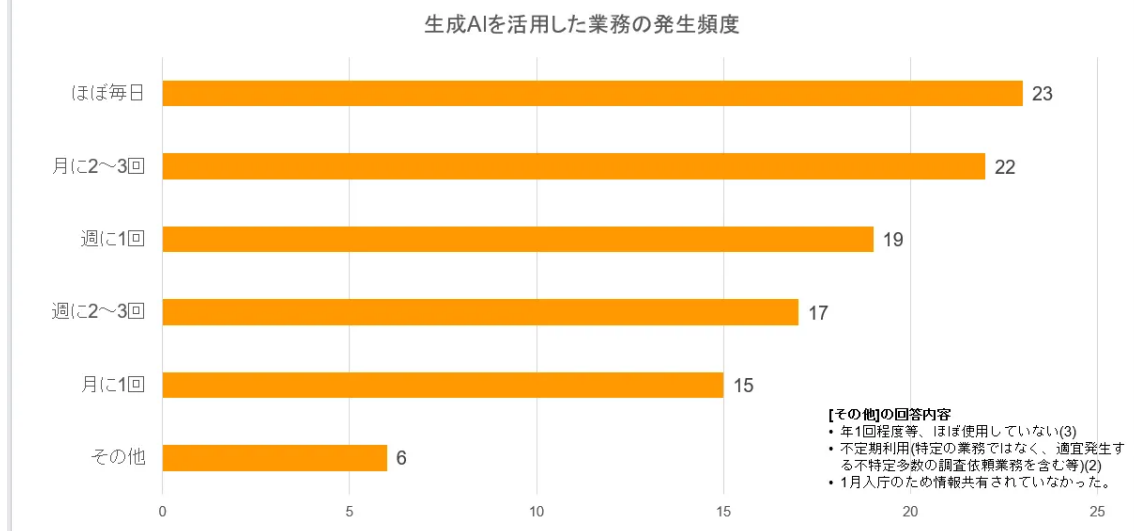


図 27 生成 AI を活用した業務の発生頻度

- 生成 AI 活用による業務品質向上の期待
 - 業務の品質向上に寄与すると考えている推奨者(28%)・中立者(43%)と、約 71%にのぼる一方、強く推奨するほどではないと感じている批判者(30%)もあり、全体としては“やや肯定的”

15.生成AIの活用により、業務の品質向上が図れると思いますか、最も近いものを選んで下さい。

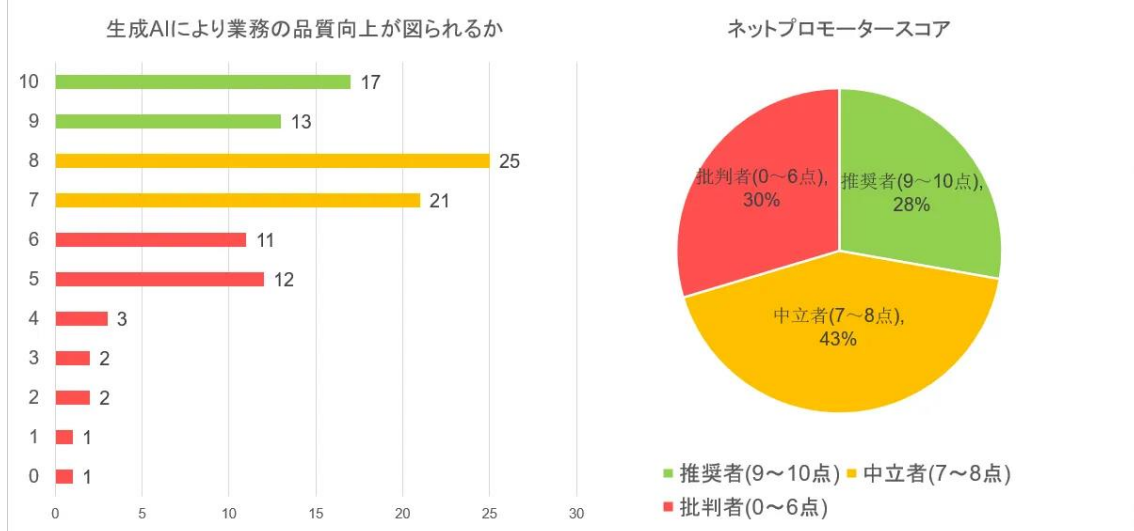


図 28 生成 AI による業務の品質向上が図れるか

- 品質向上を感じる点
 - 生成 AI による業務品質向上は、情報検索(83 件)や成果物の作成(52 件)・成果物作成後の確認(50)といった一般的な業務プロセスでの品質向上を期待している。一方、

専門的な領域（API 活用(1 件)やコーディング(1 件)など）での活用はごく少数にとどまっている

16.前問15.の生成AIによる業務品質向上について詳しく伺います。具体的にどのような点で品質向上が図れると思いますか。当てはまるものをすべて選んで下さい。【複数選択】

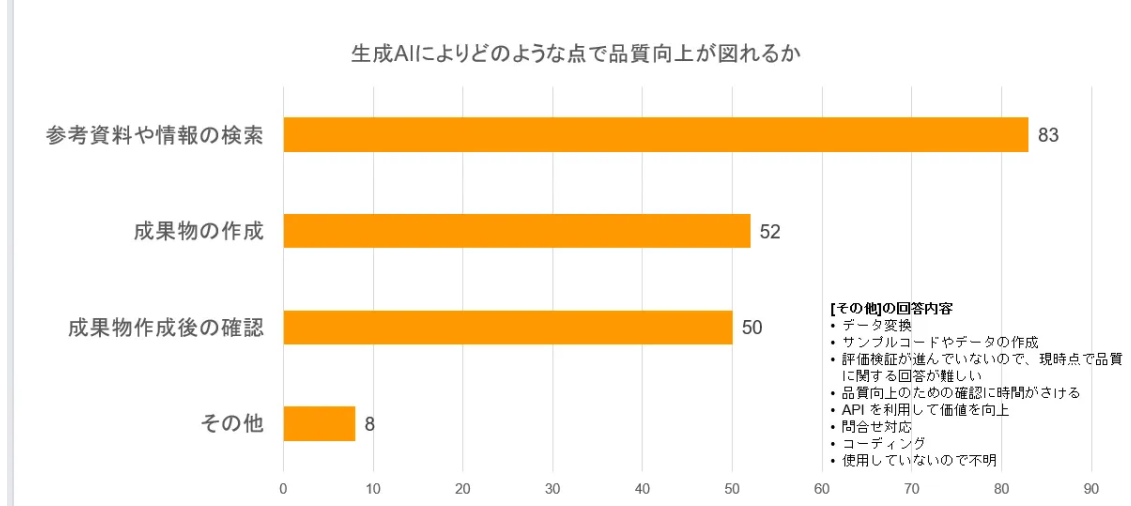


図 29 生成 AI によりどのような点で品質向上が図れるか

- 生成 AI 活用による効果
 - 生成 AI の活用により「新しい観点を得る」(56 件)「無駄な作業が減る」(56 件)といった効果が最も多く、次いで「ストレス軽減」(35 件)「後回しにしがちな業務への早期着手」(23 件)など、業務効率やストレス軽減や早期着手・品質向上といったプラス面もメリットが得られている。また、「人がつくるより高い品質の成果物になる」(22 件)や「他者へのコミュニケーションがしやすくなった」(16 件)といった、質的向上やコミュニケーション促進を挙げる人もいる

17.生成AIを活用した業務について伺います。生成AIを活用したことにより、具体的にどのような効果がありましたか？最も近いものを選択してください。(複数の業務で利用した場合は複数回答してください。)【複数選択】

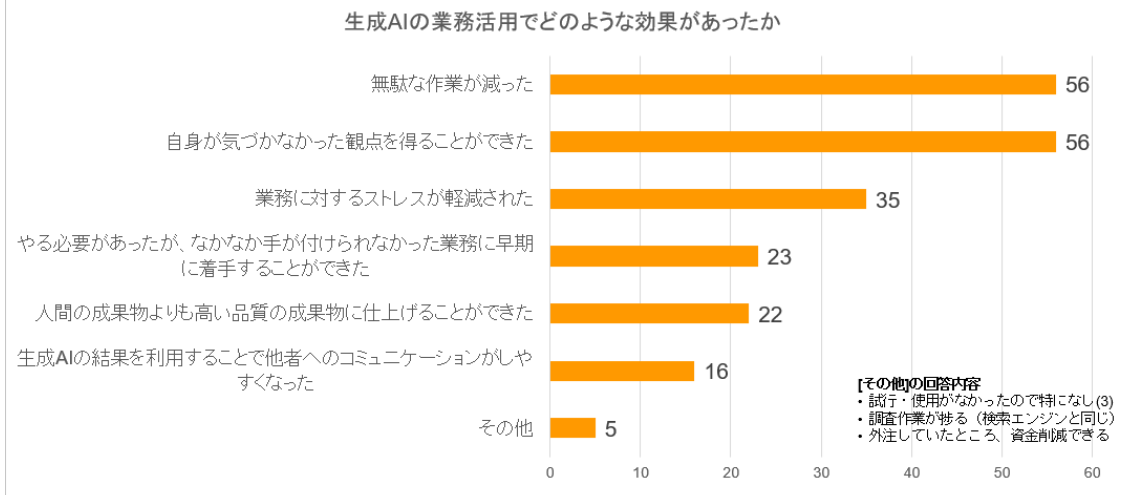


図 30 生成 AI の業務活用でどのような効果があったか

- ELYZA App Platform の操作方法の学習手段
 - 多くのユーザーは「ネット上で情報検索」(37 件)と「使い方ガイドを読んだ」(35 件)と独学で操作方法を学んでおり、同僚からの教え(26 件)や AI 班への相談(20 件)も一定数あり、社内の人間関係やサポート体制が活用されている。公式なヘルプデスクや相談会はほとんど使われず、「その他」の内訳にある未学習・独学の学習者が多い

18.生成AIの技術検証基盤(ELYZA App Platform)の操作方法について、どのように学習しましたか。当てはまるものをすべて選んで下さい【複数選択】

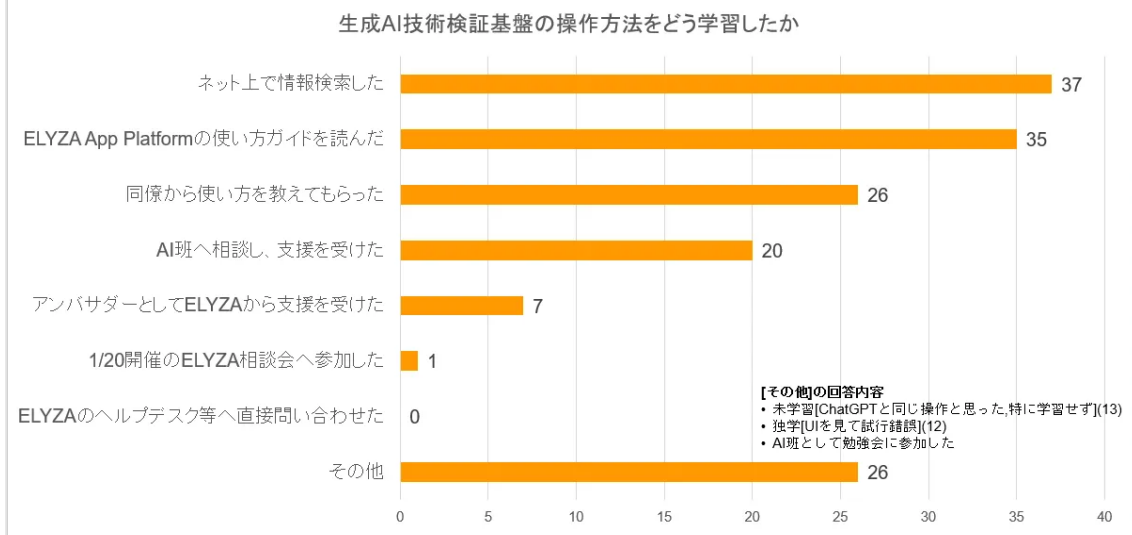


図 31 生成 AI 技術検証基盤の操作方法をどう学習したか

- 来年度以降も使用希望の ELYZA アプリの機能
 - 「アプリをさがす」機能(62 件)の継続要望が最も多く、次いで「アプリをつくる」機能(24

件)や API 連携へのニーズもある

20.来年度以降も引き続き使用したいELYZAアプリの機能を教えてください【複数選択】

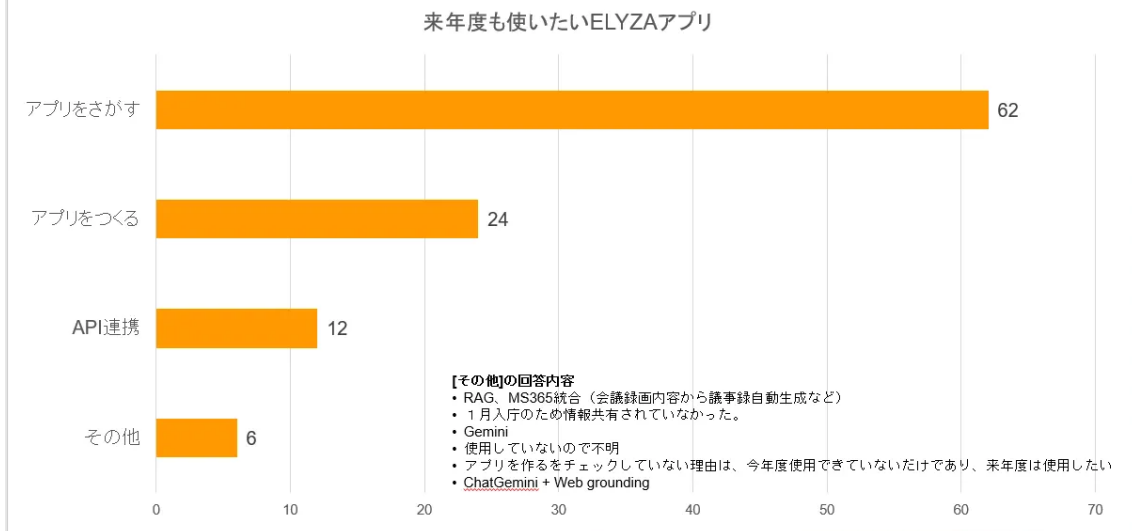


図 32 来年度も使いたい ELYZA アプリ

- 「アプリをつくる」で継続使用したい機能
 - 「LLM モデル選択機能」（16 件）と「UI 形式（フォーム/チャット）選択機能」（15 件）が特に支持されており、「AI でプロンプトを再生成」（9 件）や「パラメータ設定機能」（9 件）も一定のニーズがある。「AI でフォームとプロンプトを生成」は少数

21.前問で「アプリをつくる」を選択した方に伺います。「アプリをつくる」のうち、来年度以降も引き続き使用したい機能を教えてください。【複数選択】

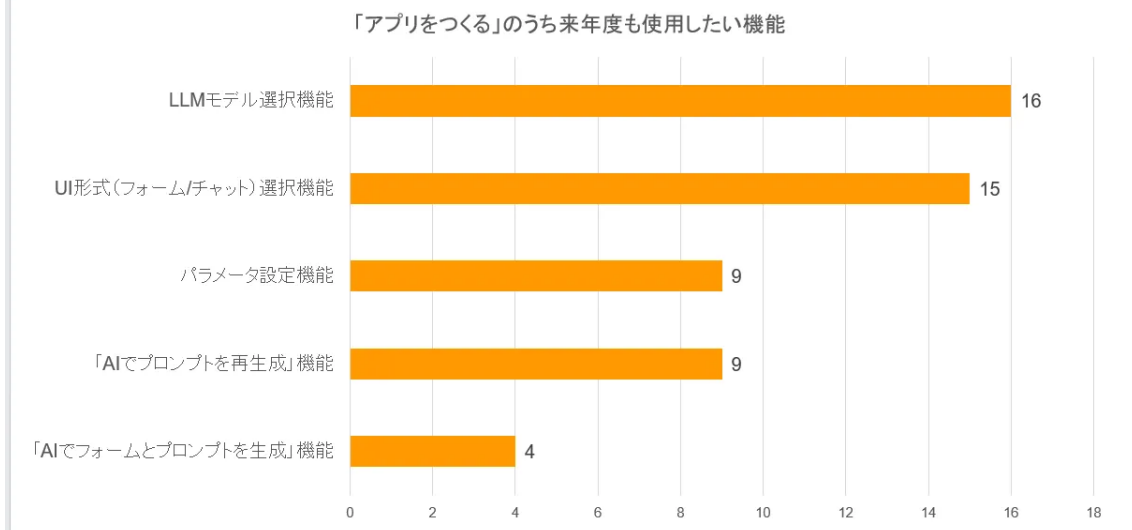


図 33 「アプリをつくる」のうち来年度も利用したい機能

- 「フォームとプロンプト生成の機能」で作成したアプリ数
 - 「フォームとプロンプト生成機能」を使って 1 つだけアプリを作った人が多く、複数作成した人

は少数派

22.「フォームおよびプロンプト生成の機能」を使用した方に伺います。「フォームおよびプロンプト生成の機能」で作ったアプリ数を教えてください。

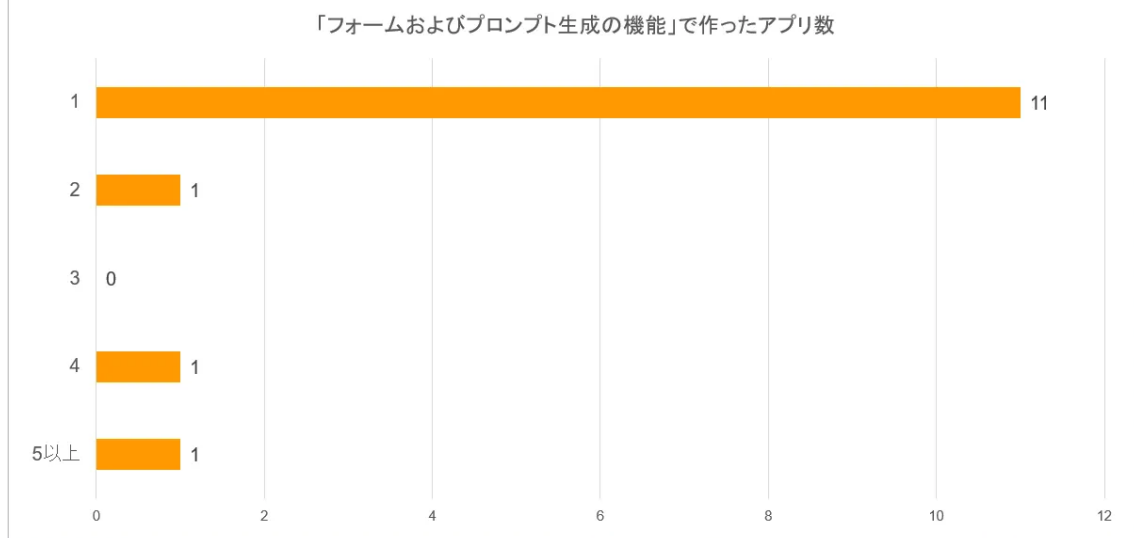


図 34 「フォームおよびプロンプト生成の機能」で作ったアプリ数

- フォームおよびプロンプト生成機能がアプリ作成にどう影響したか
 - 「フォームおよびプロンプト生成」機能は、アプリ作成のハードルを下げる効果はある。一方、「作成の工数が減った」(5 件)と回答もあるが、実際に「期待したフォームやプロンプトができた」(4 件)という回答は少ない

23.「フォームおよびプロンプト生成の機能」を使用した方に伺います。フォームおよびプロンプト生成の機能はアプリ作成にどのように影響しましたか。当てはまるものをすべて選んでください。【複数選択】

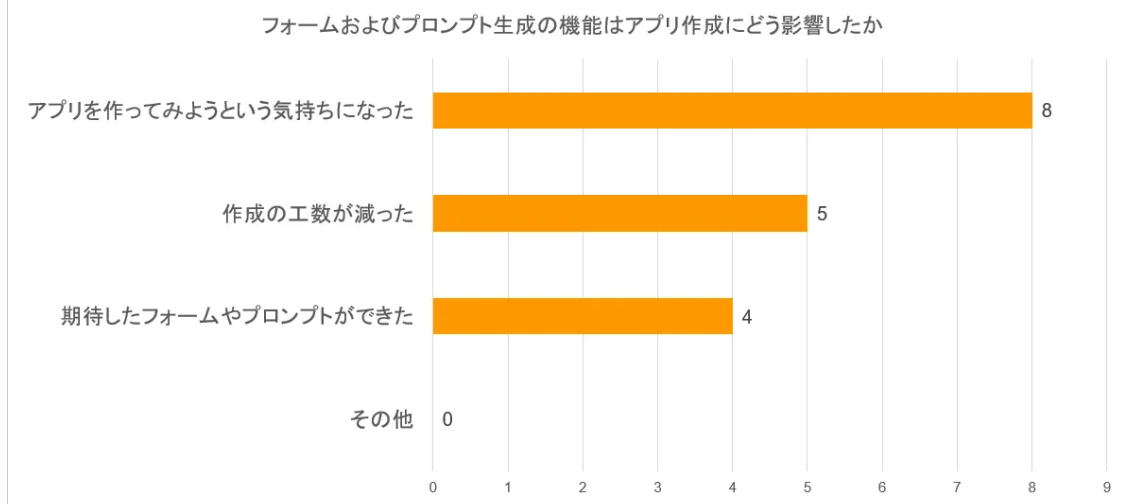


図 35 フォームおよびプロンプト生成の機能はアプリ作成にどう影響したか

- テストデータ生成機能はテストの手間にどう影響したか
 - 「テストをしてみようという気持ちになった」(8 件)が最多で、テスト工程への参入ハードルが

下がったことがみえる。だが、実際に想定どおりのテストや工数削減を実感できたケースはまだ少ない

24.「テストデータ生成機能」を使用した方に伺います。テストデータ生成の機能はテストの手間にどう影響しましたか。

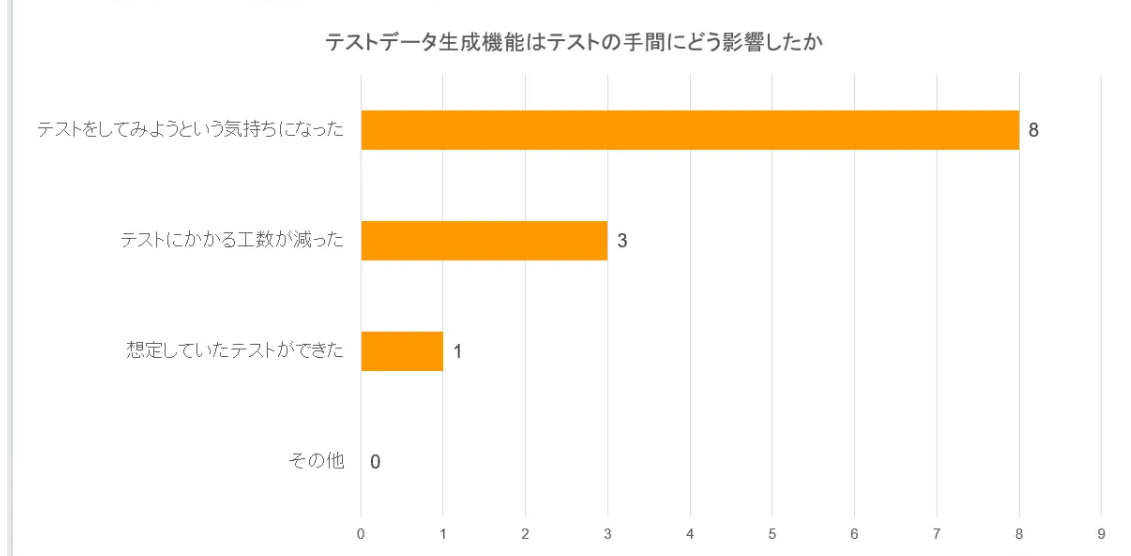


図 36 テストデータ生成機能はテストの手間にどう影響したか

- 来年度以降の生成 AI 環境に欲しい機能
 - 最多は「外部ファイル読み込み機能」（86 件）で、ユーザーが文書を直接扱える環境を求めていると考えられる。「RAG 機能」（59 件）や「外部アプリ連携」（48 件）も多く、既存のデータ資源やアプリケーションと連動させたいニーズが高い。続いて「プロンプト自動生成機能」（41 件）、「画像生成」（33 件）、「エージェントチャット」（31 件）などが挙がり、生成 AI を幅広いタスクに応用したい意向が見える

25.来年度以降、生成AI環境であると嬉しい機能を教えてください。

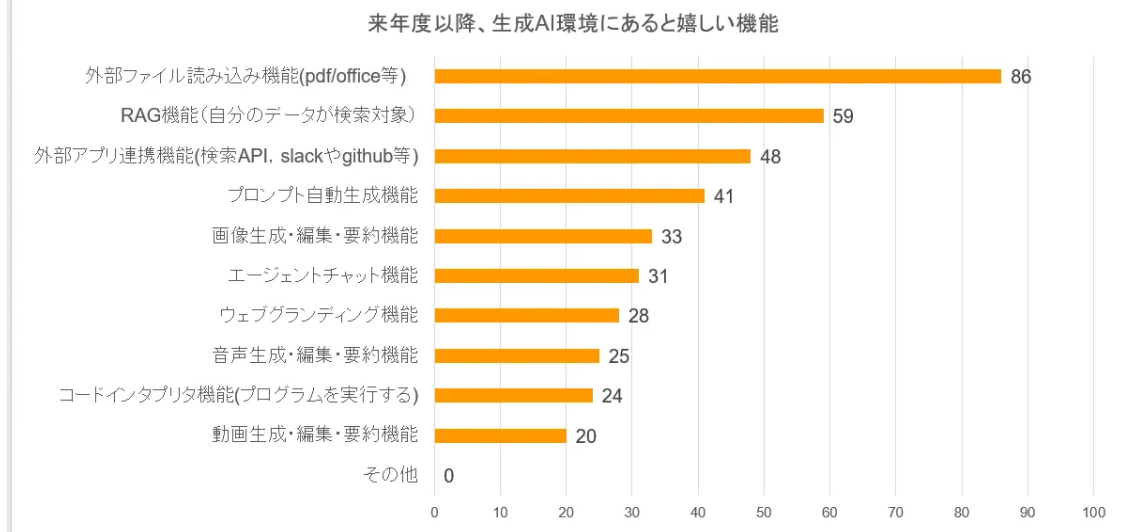


図 37 来年度以降、生成 AI 環境にあると嬉しい機能

3.4 総括

本事業では、行政業務への生成 AI 本格導入を目指し、デジタル庁職員が安全に利用できる環境「ELYZA App Platform」を 2024 年 7 月から 2025 年 3 月まで提供した。その結果、累計 544 名が登録し、累計利用回数は約 45,000 回に達した。環境整備では Llama-3-ELYZA-JP-70B、GPT4o、Gemini 1.5 Pro をはじめとした高性能な言語モデルを提供し、AI を用いたフォームやプロンプトの自動生成、長文処理などの機能を整備した。特に機密性 2 情報を取り扱える環境を 11 月、2 月と段階的に提供したこと、かつ最新の生成 AI 活用機能をリリースすることで、最終的には 2025 年 2 月において、週間の平均ユーザー数は 134 名規模、リクエスト数は 1877 回の規模まで到達した。加えて、提供期間を通じて、生成 AI アプリが累計 85 個作成された。利用者のうちの一部（117 名）に対しアンケートをした結果、およそ 12 名（10%）が自らアプリを開発し個人利用を行い、うち 8 名がチームにアプリを共有して活用していた。

本章では生成 AI 利用環境を提供し、自発的な業務利用がどの程度進むかについて、検証を行った。次章ではデジタル庁内で選抜された職員に対し、専門家が伴走支援を行った結果、どの程度業務組み込みが進むかを検証した結果を報告する。

4. 専門家の伴走支援を伴う生成 AI 活用の取り組み

4.1 本取り組みの背景及び、目的

我が国において、急速な AI の進歩・普及を踏まえ、行政業務の効率化、行政サービスの品質向上等につなげるため、国・地方自治体における生成 AI 活用を検討する必要がある。

しかし、我が国における行政職員は非技術者が大半を占めることから、行政職員主導で生成 AI を活用した DX を推進していくためには、行政職員に求められる生成 AI 活用スキルの定義と獲得、行政の実態に即した生成 AI 利用環境の整備などの様々な対応策が必要になると考えられる。

本章では、生成 AI 活用の専門家が伴走支援しながら行政職員に知見を提供することで、行政における生成 AI の業務組み込みはどの程度進むかについて検証を行う。

4.2 本取り組みのアプローチ

デジタル庁内の一部職員を選抜の上、専門家が伴走しながら知見を提供し、生成 AI 活用に向けたスキルの養成を行った。

- 具体的には、生成 AI 活用のための研修及び職員が希望するテーマに即した生成 AI アプリケーションの開発、生成 AI アプリケーションの業務利用支援を行った。

当初、専門家伴走支援は、専門家は自ら手を動かさず、助言に徹する方式での支援を想定していた。

- これは、生成 AI アプリケーション開発及び業務利用には、専門家が生成 AI 活用のために必要な知識を研修形式で提供することで、職員がその知見をもとに有効に実践可能、と仮説を立てていたことによる。

しかし、知識の取得だけでは生成 AI 活用の推進に課題があることがわかり、専門家が一部ハンズオン形式で支援を行った。

- 具体的には、生成 AI アプリケーションのプロトタイプの初期案の作成や、評価フォーマットの提供を行った。

4.3 実施内容とスケジュール

職員の選抜後、最終発表会まで、図 38 のようなスケジュールで実施した。個別キックオフミーティングを実施後、取り組みテーマの検討を行いながら、企画書作成及び準備を行っ

た。11月22日にキックオフミーティングを行い、プロトタイプ開発・評価を開始し、2月末までプロトタイプの改善に取り組んだ。

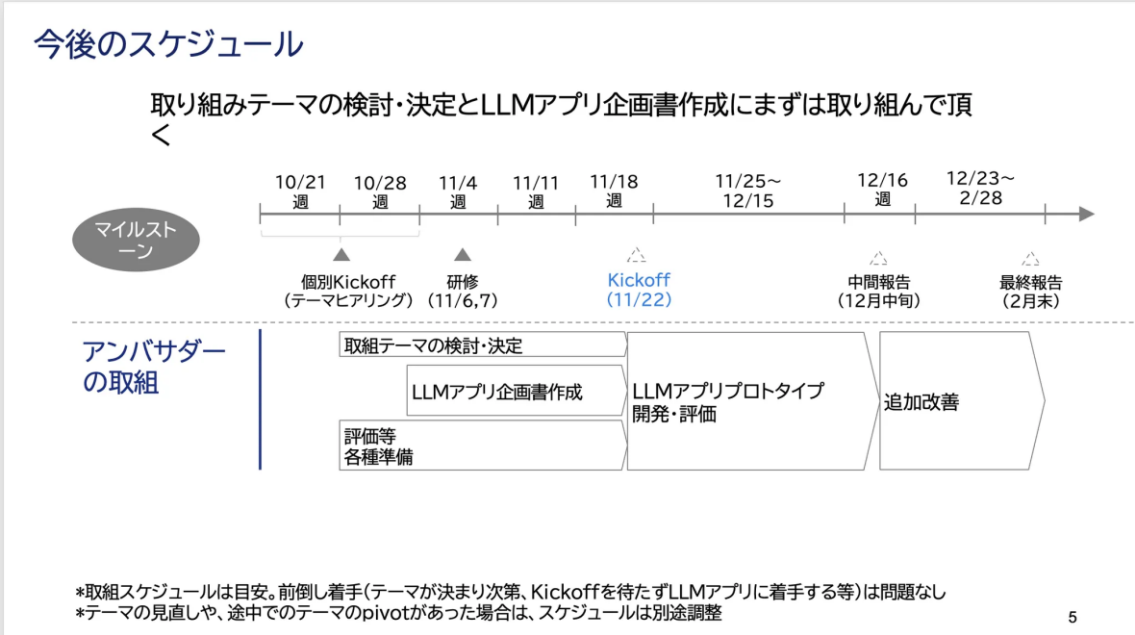


図 38 最終発表会までのスケジュール

4.4 実施結果

4.4.1 職員の選抜

4.4.1.1 応募

職員の選抜に当たり、デジタル庁より全職員を対象に、選抜する職員（アンバサダー）の募集を行った。募集時の要件、応募様式のイメージは表 18 及び図 39 のとおり。

表 18 募集要件

要件
対象：デジタル庁全職員
応募期間：2024/08/26～2024/09/13
実施期間：2024/10/25～2025/3/31
募集方法： ・応募者は応募様式に希望テーマを記載の上、提出

生成AIを活用した用途開発のテーマの応募様式

[タイトル]		[担務] [アンバサダー 個人でもグループでも可]
背景と目的 [現状の課題や取り組みの目的を記載する]		
受益者と期待する成果 [恩恵を受けるのは誰か、生成AIを活用した業務改善のイメージは何か]		
AI班に支援してほしい内容 [AI班に支援してほしい内容は何か]		

図 39 募集要項フォーマット

4.4.1.2 応募以外の参画

応募以外にも、表 19 で示す方法で、本活動に参加した職員もいた。

表 19 応募以外の参画方法

参画方法	内容
AI アイデアソン・ハッカソン（デジタル庁主催） ¹	・日時：2024 年 11 月 7 日（木） ・生成 AI 利活用相談がある職員に対し相談窓口を設置し、プロトタイプ開発チームにより、プロトタイプを構築。
生成 AI 利活用相談会	・日時：2025 年 1 月 20 日（月） ・職員からの生成 AI アプリ作成方法に関する相談を受け付け、その場で伴走支援を行った。
その他	随時生成 AI 活用相談があった職員に対し、活動への参画を提案した。

職員が検討したテーマの概要一覧は表 20 の通り。

¹ AI アイデアソン・ハッカソン： <https://www.digital.go.jp/news/4971e951-5a0e-43f2-8967-c58268b0b831>

表 20 テーマの概要

テーマ名	概要
定例会の口頭報告のサマリ作成支援	週次で実施している定例において、口頭報告かつ資料に書かれてない内容が話されることがある。会議に出席していない人はキャッチアップできないという問題があるため、口頭報告を生成 AI で要約し、欠席者へ定例会の内容共有ができるようにする。
事業における他省庁との調整や本体開発の支援	事業の要件定義における他省庁との調整や本体開発を進める上で、これまでの他省庁との調整事項や仕様書、データ等が膨大な資料として蓄積されているが、途中でプロジェクトに参画した職員が全ての内容を理解して業務を進めることは難しいという課題がある。そこで、これまでの資料を生成 AI に学習させ、過去の検討状況を確認できるようにする。
制度に関する問い合わせ回答案の作成	制度に関する問い合わせの各窓口の回答情報が共有されず、担当者が的確な回答ができないため、利用者の利便性が損なわれている。そこで、各問い合わせ窓口の回答実績を学習させた AI で一次回答案を生成し、利用者の利便性を向上させたい。
民間事業者の API 連携テスト支援	バックエンド更改を実施するにあたり、API 連携テストを実施。テストは 200 社を超える民間事業者に準備と実施を依頼するが、全ての対応を個別に行う工数負担が大きい問題がある。各民間事業者からの問い合わせに対し、生成 AI で一次回答することで迅速な対応を実現したい。
住民向けフロントサービスのサービスの発見	現在マイナポータルを検索機能は曖昧な言葉では返答が返ってこないため、手動でキーワード提案の最適化を行なっている。今後住民が事前に必要な情報・機能に辿り着けるようにしたい。
フロントサービス設計の生産性向上	サービスのプロトタイプング・資料作成業務において、住民に一貫性のある価値が届くように生成 AI を用いて伝わりやすさ・わかりやすさ・スピード・品質を担保した作成支援ツールを開発したい
問い合わせ分析の生産性向上	デジタル庁が運営するサイトには日々問い合わせやクイックサーベイを通じたフィードバックが寄せられるが、キーワード単位・目視での分析にとどまっているため網羅的に内容把握した上で改善活動に繋げるコストが大きい。そこで、生成 AI が自由記述内容を分析し、工数削減、分析精度の飛躍的な向上を目指し、住民により高い価値を届ける。
共創プラットフォーム上での Chatbot によってユーザーからの QA 対応をする	1 万人以上の地方自治体職員が参加する共創プラットフォームで、参加人数が増えるにつれて投稿へのハードルが高く、投稿しにくいという課題があった。いくつかある課題のうち、今回は AI で「自分の文章が伝わるかどうかの不安」を解消するべく、添削機能として AI Chatbot を導入した。Slack 上で生成 AI による「投稿前相談チャット」を導入し、投稿内容の添削を提案することで心理的ハードルを下げ、コミュニティ内の交流を促進する。

アプリ開発時の翻訳 (日→英)	アプリ内の文言の翻訳を現在は翻訳業社に依頼しているが、アプリが継続的に改善をしていることから、外部へ委託するとスケジュール等が合わないことがある。そこで、生成 AI を利用し、開発ファイルに記載された日本語文を文脈や専門用語を踏まえて翻訳させたい。
職員の G ビズ ID 基盤の運用監視業務の効率化	G ビズ ID は 190 以上の行政サービスと連携する事業者向け認証基盤で、月次レポートで過去データの推移は把握しているが、今後の数値予測や施策立案が十分に行われていない。そこで数値予測 AI を用いて将来のトレンドを予測し、生成 AI で施策を提案することで、分析や検討の工数を削減しながら業務効率化を図る。あわせて、次年度以降の仕様書策定に向けた参考データを出力し、G ビズ ID に関する仕様書作成の効率化も検証する。これらにより、生成 AI 利用環境を活用した数値予測と施策立案で、分析作業のコスト削減と検討内容の質向上を改善したい。

4.4.2 研修

4.4.2.1 生成 AI 活用に必要な知見

生成 AI の活用にあたり、必要な知見は基本的なりテラシー、及び生成 AI を業務に組み込むための各種知見と定めた。具体的な知見は表 21 の通り。

表 21 本研修で定めた生成 AI 活用に必要な知見

項目	内容
基本的なりテラシー	・生成 AI の最新状況 ・生成 AI に関する倫理 ・生成 AI の活用事例 ・生成 AI の業務利用シーン ・プロンプトの作成方法 等
生成 AI を業務に組み込むための各種知見	・生成 AI のプロジェクトの進め方 ・対象業務の選定方法 ・データ処理の流れの設計 ・評価・改善サイクルの回し方 等

また、研修に加え、生成 AI 利用環境の使用方法的説明会を行った。

4.4.2.2 研修の内容・実施方法

研修は、3 種類、合計 8 回、すべてオンラインで実施した。

具体的な日時・実施方法は表 22 の通り。

表 22 研修 実施一覧

日時	研修	実施方法
9/12	生成 AI 利用環境の説明会	セミナー
9/17	生成 AI 利用環境の説明会	セミナー
10/1	基本的なりテラシー研修 #1	セミナー＋ワークショップ（プロンプト作成の実践）
10/2	基本的なりテラシー研修 #1	セミナー＋ワークショップ（プロンプト作成の実践）
10/8	基本的なりテラシー研修 #2	セミナー＋ワークショップ（プロンプト作成の実践）
10/9	基本的なりテラシー研修 #2	セミナー＋ワークショップ（プロンプト作成の実践）
11/6	生成 AI を業務に組み込むための研修	セミナー
11/8	生成 AI を業務に組み込むための研修	セミナー

説明会及び研修では、下記の図のような資料を使用して実施した。



図 40 研修 生成 AI 環境の使用例

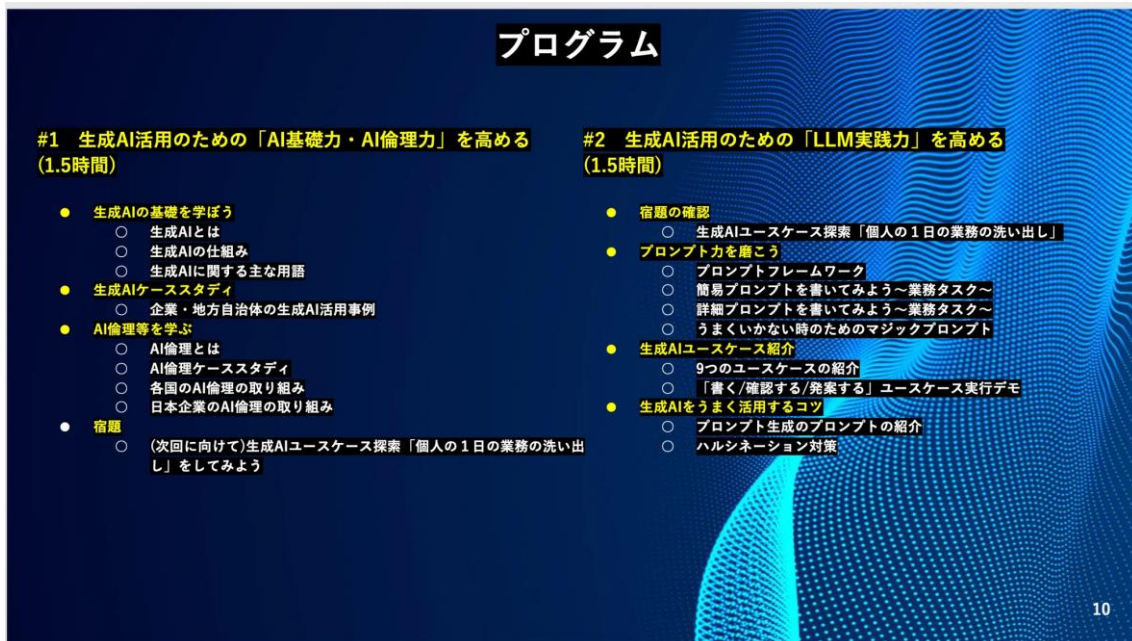


図 41 基本的なりテラシー研修 プログラム概要

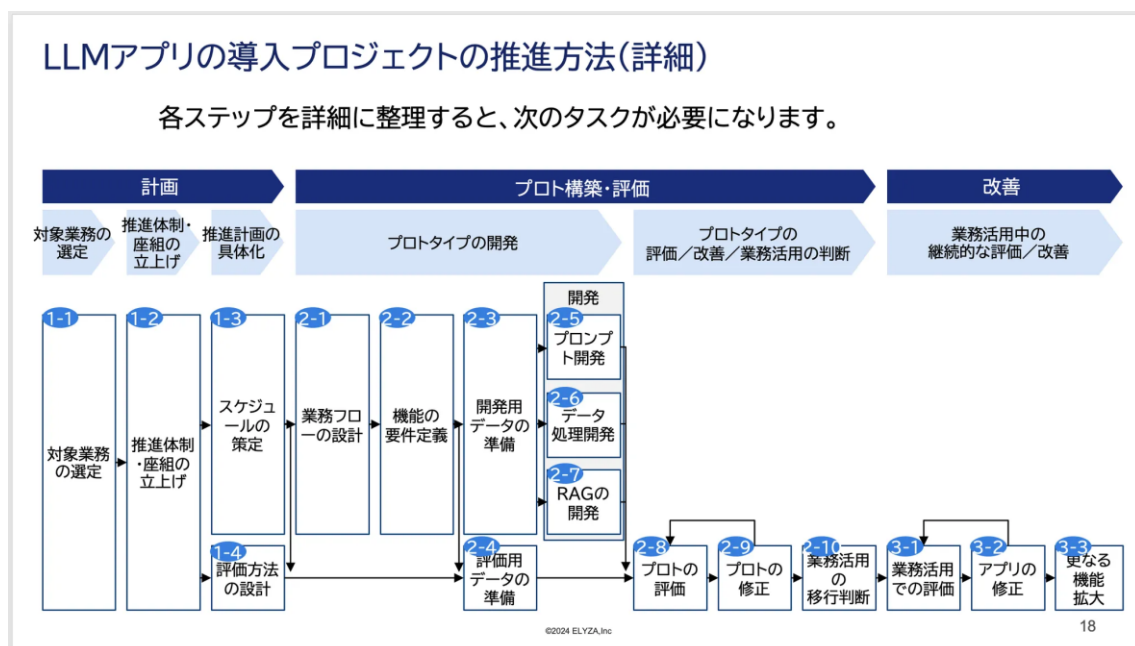


図 42 生成 AI を業務に組み込むための研修 プロジェクトの推進方法

4.4.3 専門家の伴走支援

4.4.3.1 専門家の体制

選抜された職員の支援にあたり、表 23 のようなチームを 2 つ編成した。

表 23 体制

職種	概要	役割
AI コンサルタント	大手企業での生成 AI 活用プロジェクトの実績豊富 業務課題をもとにした生成 AI システムの要件定義及び導入の知見・経験あり	専門的なアドバイス ・テーマ及びプロジェクト計画の妥当性を高めるためのアドバイス ・生成 AI アプリ構築、評価設計等の質向上のためのアドバイス
カスタマーサクセス	最先端の生成 AI 環境及びその活用についての知見が豊富	生成 AI 環境に関するアドバイス/その他職員のサポート ・窓口、定期ミーティングのリード、生成 AI 利用環境の技術支援、プロンプト相談

また、技術的な専門知識が必要となる場合、生成 AI エンジニアのアドバイスも取得できる体制とし、幅広く職員の疑問に応えられる体制を構築した。

4.4.3.2 支援方法の全体像

専門家の支援にあたり、表 24 で示すように、期間を区切り実施した。

表 24 専門家支援の期間と目的・内容

期間	目的	内容
2024/10/25～ 2024/11/22	テーマの決定 進め方の決定	・企画書の作成 ・専門家のアドバイスをもとにした精査
2024/11/23～ 2024/12/20	プロトタイプ構築 評価と課題整理、改善方針決定	・プロトタイプ構築 ・評価、課題整理、方針決定
2024/12/21～ 2025/2/28	改善	・評価・改善

スケジュール、マイルストーン及び取り組みの概要は図 43 の通り。

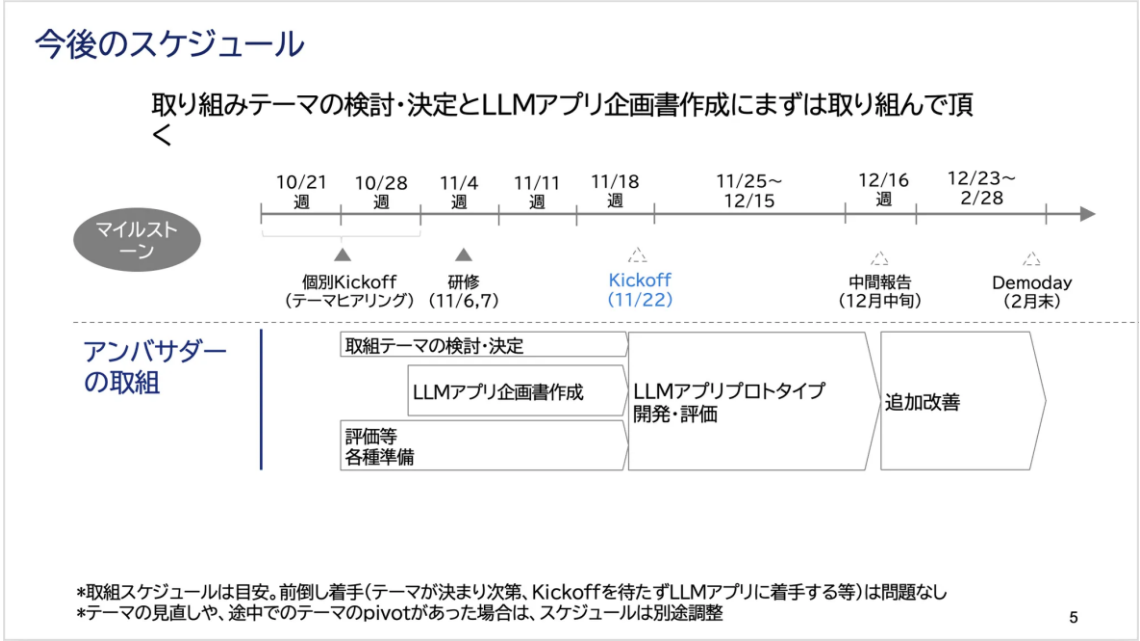


図 43 スケジュール

4.4.3.3 企画の支援

企画の支援にあたっては、生成 AI アプリケーションの開発・利用を行うにあたり、初期に検討すべき観点をもとにした企画書フォーマットを専門家が作成し、中身を職員が記述した。作成した企画書は、専門家がアドバイスのうえ、改善を行った。

4.4.3.4 プロトタイプ構築・初期評価と磨き込み

専門家がチャットツール及び定期ミーティング、デジタル庁オフィスでの相談会にて、プロトタイプ構築と初期評価、改善の支援を行った。以下、相談会の様子を図 44 で示す。

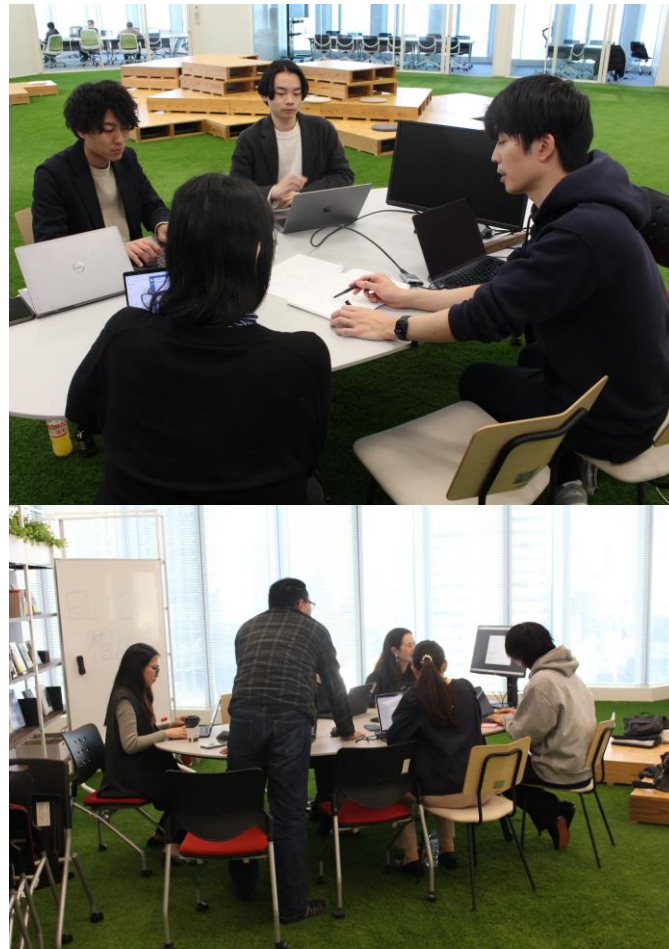


図 44 相談会の様子

なお、当初専門家は自ら手を動かさず、助言に徹する方式での支援を想定していたものの、プロトタイプ構築や評価については知識の習得だけでは課題があることが判明したため、専門家が一部ハンズオン形式で支援を行った。

- 具体的には、生成 AI アプリケーションの初期プロトタイプの作成や、評価フォーマット（図 45）の提供なども行った

No.	入力した質問文	回答	評価	コメント
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

5:そのまま使える
4:微修正すれば使える
3:半分くらい修正すれば使える
2:大幅に修正が必要
1:使えない

図 45 評価フォーマットのサンプル

4.5 検証結果

4.5.1 職員の生成 AI 利用推進の取組結果

職員の生成 AI 活用テーマごとの活動及び結果は表 25 のとおり。

表 25 テーマ別 活動概要・結果

【活動実態】●：アクティブ ○：サブ的に活動 - 活動なし

【結果】◎組織で業務利用 ○：組織で業務利用（課題あり）/組織で業務利用予定
/個人で業務利用 △：企画・プロト構築段階 -：着手せず/途中終了

テーマ名	11 月	12 月	1 月	2 月	結果	備考
定例会の口頭報告のサマリ	-	-	-	-	- 着手せず	No1 を優先し、劣後
事業における他省庁との調整や本体開発の支援	●	●	●	●	○ 組織で業務利用 （課題あり）	-
バックエンド更改における民間事業者の API 連携テスト支援	○	-	-	-	- 途中終了	-
フロントサービスのサービス発見	●	-	-	-	- 途中離脱	-
フロントサービス設計の生産性向上	●	-	-	-	- 途中離脱	-
問い合わせ分析の生産性向上	●	-	-	-	- 途中離脱	-
サービスのクイックサーベイの分析の AI 活用	-	●	-	-	- 途中離脱	-
共創プラットフォーム上で Chatbot によってコミュニティからの QA を対応する	-	-	-	●	◎ 組織的に業務利用	-
アプリ開発時の翻訳(日→英)	-	-	●	●	○ 組織的に業務利用予定	検証内では有効な所感あり

職員の G ビズ ID 基盤 の運用監視業務の効 率化	-	-	●	●	○ 個人利用 で業務利 用	2/14 より 開始
-----------------------------------	---	---	---	---	------------------------	---------------

4.5.2 発生した支障となる事象・要因、及び専門家の対応策

生成 AI 活用を進めるにあたり、支障となる事象が発生した。その問題に対し、対応が可能な場合は、専門家が解決又は支障の低減のための対応を行った。

ここでは、発生した支障となる事象、及びその事象から推測される要因、及びその事象に対する専門家の対応方法を表 26 のとおり、一覧にした。

表 26 発生した問題となる事象・課題・対応

事象	発生要因	専門家の対応
研修を受けたものの、評価の進め方がわからない	評価をどのように行うかの知見がない	評価フォーマットの提供
表形式のデータ（単純な二次元構造ではなく複雑にカスタマイズされたもの）をコピペで投入したが間違った回答が出力される。	・生成 AI 環境が表形式データに対応していない ・業務データが表形式で残っている	・表形式データの場合は構造化した文章にするなど、プロンプトに投入するために元データを改変する必要があることなどをアドバイス
定期的なタッチポイントとして週次定例を置いていたが、表データの組み込み及びエクセルファイルの共有検討を職員が進めていた中、業務多忙かつ進捗がなくスキップとなった	業務多忙により活動にリソースが割けていない	-
一部業務で組織的に利用は始まっているものの、本格的な展開はこれから	・本番で検証できるタイミングが人事異動の時期であり、事業年度外の 4 月頃となる ・回答させるために投入したいデータが大量にあり、トークン上限により全てを投入することができない。 ・投入したいデータを用意するためのリソースを工面する必要がある	-

業務遂行のために参考としている書籍内容を読み込ませたアプリを作成してよいか判断できず、検討に時間を要した	法律（著作権に絡む検討事項等）をどのように方針立てすればいいかわからない	法律専門家の見解の提供
庁内で利用されている VBA コードの解説・改善を行うアプリを作成しようと試みたが、実際に試す中でコードの評価は難しいことがわかり、見送りました	自分で小さく試しておらず、挙動を掴めていない	試す中で実現性があるかを確認するようアドバイス
当初は個人情報が必要なスコープを検討していたが、個人情報が扱えないことに後から気づき、一般的な回答ができる問い合わせにスコープを定めた	検討すべきセキュリティの観点を理解していない	妥当なスコープのアドバイスをし、取組可能なテーマを職員と考案
参照データに、過去の FAQ データセットを入れたいが、FAQ として整備されたものがなく、時間がかかる	過去の QA など、そもそも学習用/参照用データが存在せず、新しく作る必要がある	過去のデータを FAQ 化するアプリ作成を提案
開始 1 ヶ月経ったが、プロトタイプ の着手されていない	・業務多忙によりリソースを割けてない ・プロンプトや生成 AI アプリ作成がこれまでやったことなかった - 取り組みのため走り出しにくい	どのようにプロトタイプを作ればいいのか見当がついていなかったため、ユーザーからの質問に答えてくれる初期プロンプトを専門家が作成し、回答させたいデータを差し替えることで使える状態にして提供した
定期的なタッチポイントとして週次定例を置いていたが、業務多忙かつ進捗がなくスキップとなった	・業務多忙によりリソースが割けていない	-
本プロジェクト内ではアプリ検証の域を出ず、実際の業務における検証利用はしていない	・実利用が見込める利用機会が 4 月であり、プロジェクト期間外である	-
他ベンダーが実質作業者となるため専門家支援対象外とし、支援を停止した	・業務多忙により活動にリソースが割けない ・効率化したい業務の作業者が外部ベンダーである	作業者がデジタル庁職員ではなく、他ベンダーとなるため、本来の育成の目的を果たせないことから、事業者にて要件実現へ方針転換

テーマのヒアリングと今後の進め方について議論したが、その後連絡が滞った	類似の取り組みを並行しており、工数が逼迫した	-
抽象度が高く、具体性が乏しいテーマを起案	・生成 AI でどのようなことができるのかわからない ・自身の感じている課題感を言語化できていない	妥当なスコープのアドバイスをし、取組可能なテーマ及び要件を職員とともに考案
・（前提）アプリケーションを Slack に組み込みを行っている ・アプリを開発したあとに Slack の画面を通じて、検証を行っていた ・その上でプロンプト改善を試みたが期待する回答が生成できず、改善方法がわからなくなった ・修正したかった内容の一部はアプリケーションとして自動で出力されている部分のため、改善に至れなかった	改善すべき箇所の特定ができない	改善すべき箇所をアドバイス
・モデルを変更することによる変化がわからないなどの発言があった ・モデルを変更したり、プロンプトを変更したり、効率の悪い試行錯誤が実施された	モデルごとに AI がどのような性能差があるのかわからず、モデルを変えるべきなのか、プロンプトを変えるべきなのか、わからない	試行錯誤の方法を実演
プロトタイプ作成をした後に、改善がうまくいかず、専門家でプロトタイプを一部更新した	初期プロトタイプ作成後、改善する方法がわからなかった	試行錯誤の方法を実演
急遽異動となったため引継ぎを行った。この段階でアプリ開発・評価は停止	複数人が利用しうるアプリケーションが、個人の異動により頓挫したこと	-
プロトタイプ作成方法がわからない。	・業務多忙によりリソースを割けない ・プロンプトや生成 AI アプリ作成がこれまでやったことなかった ・取り組みのため走り出しにくい ・入力データが多く、タイムアウトしてしまう	専門家が初期プロトタイプを提供し、職員が改善

	・開始から終了までのスケジュールが短かった	
伴走支援開始から2ヶ月経過したが、プロトタイプが作られていない	・業務多忙によりリソースを割けてない ・プロンプトや生成 AI アプリ作成がこれまでやったことなかった 取り組みのため走り出しにくい	ユーザーからの質問に答えてくれる初期プロンプトを専門家が作成し、回答させたいデータを差し替えることで使える状態にして職員へ提供した
生成 AI アプリにおける質問回答の精度を上げるために、更問いをしながら回答をブラッシュアップできるようプロトタイプを作成したが、文字数エラーにより動作しなかった	・環境の仕様上、文字数の上限がある	試行錯誤の方法の実演（文字数がより多く入る方法の提案）
定期的なタッチポイントとして週次定例を置いていたが、業務多忙のためスキップとなった。ゆえに、プロンプトの磨き込みが進んでいない	業務多忙によりリソースが割けていない	-
複数のファイルを読み込んだうえでデータ分析をしたいが複数ファイル処理が不可で分析が進まない	生成 AI 環境が複数ファイル読み込み形式でデータを使用できない	ファイル参照機能のリリース(3/6)の案内

4.6 総括

本章では、生成 AI 活用の専門家が伴走しながら、行政職員の生成 AI 活用に向けた支援やスキル育成施策を行うことで、行政における生成 AI の業務組み込みはどの程度進むかについて検証を行った。

- Slack（チャットツール）への生成 AI 組み込みを行い、組織的に業務利用している。
- 小規模に組織内で活用している。一方、大規模に展開するための課題がある状況である。
- 組織的に利用するために必要な参照データ量を、機能的に入力することができない（入力上限に達する）
- 作成したアプリを想定するユーザー向けに限定公開する機能がなく、組織的な活用に至れなかった。

- 想定するユースケースで使用するタイミングが事業期間（2025 年 3 月 31 日まで）外であった。
- 個人で業務利用を行っており、組織内で利用するための展開を検討していたものの、担当者の人事異動により取組は中断することとなった。
- 個人で業務利用を行っており、組織内で利用するため、生成結果の最終的な評価・精査、及び、API 開発を進めている。
- 個人で業務利用を行っており、組織内で利用するための展開を検討している。

一方、途中で方針転換、又は企画段階で終えることとなったチームもあった。

- 事業者が生成 AI アプリケーションを開発する体制となっており、事業者側で要件を実現することとなった。
- 業務多忙により、生成 AI アプリケーション開発の取り組みの重要度が下がった。
- 実現可能なスコープに到達しなかった。

なお、伴走する専門家はそれぞれの支障に対し、問題解決又は支障の影響を低減する役割を担っている。そのうえで、観測された支障を解決するには専門家の支援が必要なものと、仕組みで支援できるものに分けられる。

今後、生成 AI の業務活用をより推進しようとする、専門家のリソース確保がボトルネックになる。そのため、仕組みで支援できるものについては、行政組織に具備し、専門家のリソースを抑制することで、行政組織の生成 AI の業務活用をより広範囲に展開できる可能性があると考えられる。

次章では、本活動で得られた事象・課題を分析し、デジタル庁において生成 AI 活用推進のために必要な対応方針・アクションプランを取りまとめる。

5. デジタル庁での生成 AI 業務活用に向けた政策提言

5.1 背景・目的及び実施内容

本事業では、行政組織において、最新の LLM やアプリ開発機能がある生成 AI 利用環境を用意することで、一定のレベルまで自発的な生成 AI の業務組み込みが進むこと、また専門家の伴走支援があることで、より生成 AI の業務組み込みが加速することがわかった。

一方、専門家の伴走支援取り組みの中では、選抜された職員が生成 AI 活用に取り組み、業務活用に有効な例も得られたものの、実態としては、各職員がみな様々な障壁に直面した。その障壁は、推進の遅延の要因となり、テーマの見直しや取り組みそのものの頓挫を招いた。

そこで、専門家の伴走支援の中で得られた事象や課題をもとに、一般的に行政組織において直面すると思われる問題・課題の仮説を構築し、デジタル庁の生成 AI 業務活用に向けた対応方針及びアクションプランを策定する。

- 第 4 章で取り組んだ専門家の伴走支援のように、一部の職員向けの取り組みであれば、専門家リソースを投入し、発生した問題への対処を専門家が支援可能なため、生成 AI の活用が進むことはわかっているが、行政組織全体での活用推進においては専門家のリソースに限りがあるため現実的ではない。
- そのため、今回専門家の伴走の取り組み内で職員が直面した支障をもとに、行政組織において生成 AI 活用においてどのような課題があるかの仮説を立て、対応方針及び具体施策を検討し、あらかじめ行政組織内に解決する仕組みを備えることで、専門家による対応を最小限としたうえで、生成 AI 活用を大規模に推進・加速できる可能性がある。

5.2 検討アプローチ

専門家の伴走支援の中で観測された事象や課題について、なぜそのような要因が発生したのか、職員にインタビュー等を行い把握する。

そこで得られた要因をもとに、さらに根本的に問題をもたらしている要因（以下、「真因」とよぶ）に迫るべく、現状問題構造ツリー²を参考にし、要因の階層と関連性を分析・把握する。得られた真因に対し、対応策を導き出し、対応策を具体化したアクションプランの提言を行う。

また、本検討で得られた結果は行政組織に関わらず、民間企業においても当てはまる可能性があることを考え、大企業を対象にヒアリングを行い、課題・真因・対応策に関する抜け漏れがないか、及び検討アプローチやアクションプランが自社における生成 AI 活用においても有効かどうか確認を行い、妥当性を検証した。

5.3 課題の分析と対応策の導出・アクションプランの策定と政策提言

5.3.1 事象及び発生要因

第 4 章で得られた事象のうち、とくに共通で見られた事象を対象に必要なに応じて各職員インタビュー等を行い、以下の表の通り整理を行った。

表 27 事象及び発生要因（生成 AI をどのように業務に使えるか思いつかない/知らない）

事象	発生要因
抽象度が高く、具体性が乏しいテーマを起案	生成 AI で技術的に業務に資するアプリ開発等、どのようなことができるのかわからない。感じている課題感を言語化できていない。
当初は個人情報が必要なスコープを検討していたが、個人情報が使えないことに後から気づき、一般的な回答ができる問い合わせにスコープを定めた	・検討すべきセキュリティの観点を理解していない ・自分で小さく試しておらず、挙動を掴めていない

表 28 事象及び発生要因（プロトタイプ構築にコストがかかる）

事象	発生要因
開始 2 ヶ月経過したが、プロトタイプが作られていない	・業務多忙によりリソースを割けてない ・プロンプトや LLM アプリ作成がこれまでやったことなかった取り組みのため走り出しにくい

² 書籍 ザ・ゴール 2-思考プロセス（エリヤフ・ゴールドラット）を参照

開始 1 ヶ月経ったが、プロトタイプの手されていない	・業務多忙によりリソースを割けてない ・アプリ作成がこれまでやったことなかった取り組みのため走り出しにくい
プロトタイプ作成方法がわからない	・業務多忙によりリソースを割けてない ・アプリ作成がこれまでやったことなかった取り組みのため走り出しにくい

表 29 事象及び発生要因（生成 AI 活用による業務改善の優先度が低い）

事象	発生要因
定期的なタッチポイントとして週次定例を置いていたが、業務多忙かつ進捗がなくスキップとなった	業務多忙によりリソースが割けていない
テーマのヒアリングと今後の進め方について議論しながら進めていたものの、その後、連絡が途絶えるようになった	類似の取り組みを並行しており、工数が逼迫した

表 30 事象及び発生要因（データ準備にコストがかかる）

事象	発生要因
業務遂行のために参考としている書籍内容を読み込ませたアプリを作成してよいのかわからず、検討に時間を要した	法律（著作権に絡む検討事項等）にかかる事項をどのように方針建てすればいいかわからない
参照データに、過去の FAQ データセットを入れたいが、FAQ として整備されたものがなく、時間がかかる	過去の QA など、そもそも学習用/参照用データが存在せず、新しく作る必要がある

表 31 事象及び発生要因（試行錯誤のコストが高い（評価の方法がわからない））

事象	発生要因
研修を受けたものの、評価の進め方がわからない	評価をどのように行うかの知見がない

表 32 事象及び発生要因（試行錯誤のコストが高い（品質を向上させるための施策を十分に講じられていない））

事象	発生要因
表形式のデータ（単純な二次元構造ではなく複雑にカスタマイズされたもの）をコピペで投入したが間違った回答が出力される。かつ、そこで改善が停滞	・生成 AI 環境が表形式データを使用できない ・業務データが表形式で残っている ・品質改善活動に十分時間を避けていない
モデルを変更することによる変化がわからないなどの発言があった。モデルを変更	モデルごとに AI がどのような性能差があるのかわからず、モデルを変えるべきなのか、プロンプトを変えるべきなのか、知識がない

したり、プロンプトを変更したり、効率の悪い試行錯誤が実施された	
LLM アプリにおける質問回答の精度を上げるために、更問いをしながら回答をブラッシュアップできるようプロトタイプを作成したが、文字数エラーにより動作しなかった	システムの仕様上、文字数の上限があった

表 33 作成した生成 AI アプリを業務フローに組み込み、組織的に利用するための知見やシステムの機能が足りない)

事象	発生要因
一部業務で組織的に利用は始まっているものの、本格的な展開はこれから	・本番で検証できるタイミングが人事異動の時期であり、事業年度外の 4 月頃となる ・回答させるために投入したいデータが大量にあり、トークン上限により全てを投入することができない。 ・投入したいデータ整備されておらず、用意するための時間的リソースを工面する必要がある

5.3.2 真因の分析と対応策の導出

前項で整理した課題及び真因をもとに、現状問題構造ツリーを参考にし、真因の階層と関連性を把握した。

具体的な分析方法は以下の通り。

- セントラルクエスチョン及び前項で整理した課題及び要因を要素とし、要素間の因果関係を矢印で結び、ツリー上に構造化する。
- 因果関係が直接繋がらない場合もあるため、新たな中間要因や隠れた要因を追加し、補完する。
- さらに、階層となる要素を追加する。この際、要素をグルーピングできる抽象的な要素、に対しさらに原因を遡り、根本的な要因を追加する。
- 多くの事象につながっている中核的な原因（真因）を特定する。

なお、分析作業にあたっては今回専門家の伴走支援の取り組みで得られたファクトを基本としながらも、仮説をもとに補完要素の追加を行う必要があるため、必要な知見を十分持つ体制にて、検討を行った。

詳細な分析内容は Appendix に掲載するが、本活動で観測された事象と、仮説をもとに補完した要素を区別の上で、真因の特定、及び対応策の立案を行っている。

各課題と真因の関係性の概要は、図 46 の通り。それぞれの課題が複数の真因を持ち、また真因は、複数の課題の要因となっていることがわかる。



図 46 課題と真因の関係性

真因と対応策の関係性は、図 47 の通り。それぞれの対応策が、複数の真因を解決できるような状態となるように対応策を作成した。

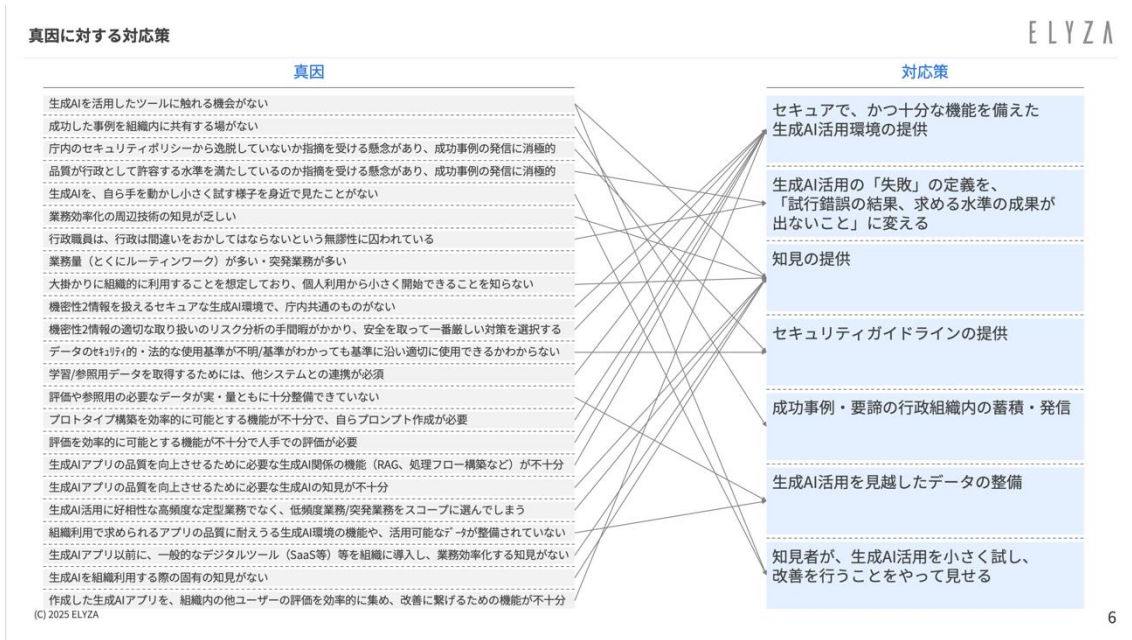


図 47 真因と対応策の関係性

5.3.3 デジタル庁の生成 AI 業務利用に向けた政策提言

ここで得られた対応策を、デジタル庁における次年度以降の具体アクションに落とし込むために分類し、具体化を行った。対応策と具体アクションに向けた対応方針の関係性、及び内容は図 48 のとおり。

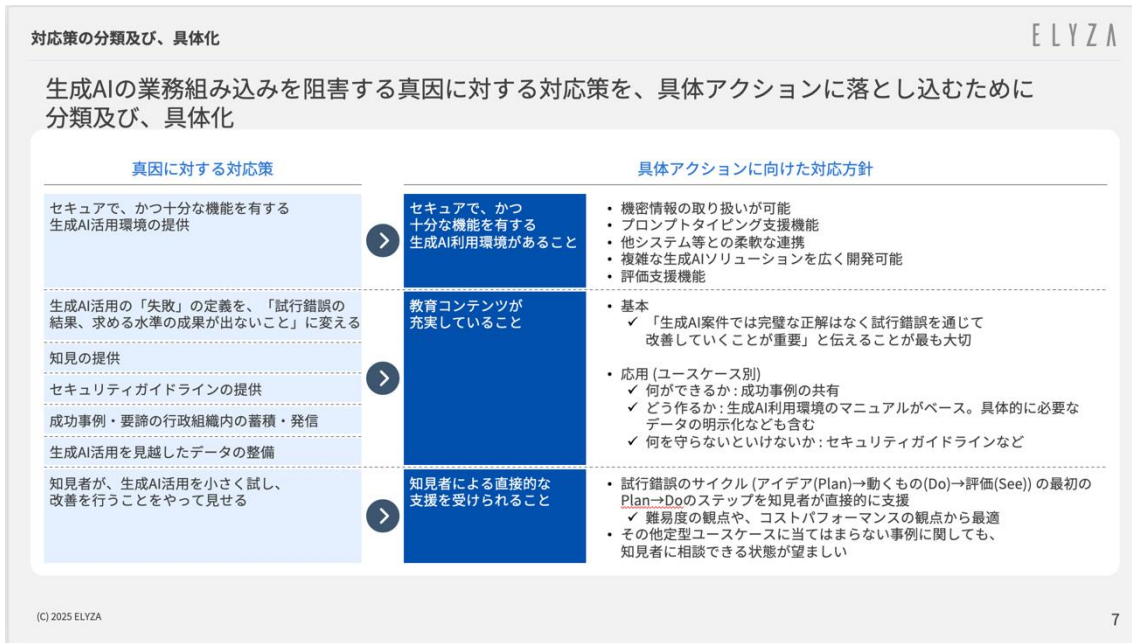


図 48 具体アクションに向けた対応方針

デジタル庁における次年度の具体アクション案は図 49 の通り。

デジタル庁で検討している次年度以降の具体アクション案	
デジタル庁が次年度以降に取り組みを検討している具体アクション案	
対応方針	具体アクション案
十分な機能を有する生成AI利用環境があること	必要な条件・機能を具備した、共通的に使用できる生成AI活用環境を整備。なお、不足する機能は、随時追加 - 機密情報の取り扱いが可能 - プロンプトタイピング支援機能 - 他システム等との柔軟な連携 - 複雑な生成AIソリューションを広く開発可能 - 評価支援機能
教育コンテンツが充実していること	研修・勉強会・講演の実施 - 特に管理者が、「環境は用意されているが、各担当が試行錯誤を行うという構造になること」と「試行錯誤が重要であること」を理解することが重要 ガイドラインやドキュメント類の充実 - ユースケース別の留意点やTips - 実現するために必要なデータの種別やその取得方法の記述 - 評価用データや意思決定等の基準を明示化したものや、意思決定に必要な参照元が主に該当 - 生成AI検証環境の操作方法
知見者による直接的な支援を受けられること	COE (センターオブエクセレント)組織の発足 - 知見者直接支援や相談ができるよう人材をプール - 内部職員で構成するのが理想だが、その人が変なこと言い出さないように、外部の目から客観評価できる状態もあわせて検討すべき - 各種コンテンツ (ガイドラインや研修資料等) や生成AI検証環境の機能リクエストもこのCOE組織に連携 - コミュニティ活動 - COE組織がバンクしなくて済むように、職員同士で気軽に相談したり共有できたりする場を用意

図 49 デジタル庁における具体アクション案

5.4 民間企業ヒアリング

5.4.1 目的

本検討結果は、行政組織に限らず民間企業においても当てはまる可能性があることを考え、大企業を対象にヒアリングを行い、検討内で得られた課題・真因・対応策に関する抜け漏れがないか、及び本検討内での検討アプローチ及びアクションプランが自社における生成AI活用においても有効かどうかについても確認を行い、妥当性を検証した。

5.4.2 実施内容・方法

民間企業 2 社を対象に、本検討内容を示したうえで、検討の妥当性やアクションプランの有効性をヒアリングした。

5.4.3 ヒアリング対象・内容

ヒアリングでは、2 社の民間企業を対象とした。

企業 A

- 業種：金融業、保険業

- 規模：大企業（1 万人以上）

企業 B

- 業種：情報通信業
- 規模：大企業（1 万人以上）

検討状況を説明の上で、以下を主なヒアリング内容とした。

- 課題、真因、対応策の一覧に抜け漏れはあるか？
- 当てはまる課題について、自社ではどのような対応方針で取り組んでいるか？

5.4.4 実施結果

ヒアリングの結果、検討内で得られた課題・真因・対応策に対する大きな抜け漏れの指摘はなかった。

2 社で共通して課題認識は、試行錯誤のコストである。これまでは外部の専門的知見を持つ事業者を外注して業務利用のための AI 開発を行っていたものの、技術革新により汎用的な LLM の精度が大きく向上することで、高度な専門性がなくとも業務活用の取り組みを内製化して可能になり、これまでは十分に認識されてこなかった試行錯誤のコストが意識されるようになったことが要因と考えられる。

また、2 社ともセンター・オブ・エクセレンス（以下「COE」）組織を組成しており、いずれも専門的人材をプールし、生成 AI の業務活用に向けた課題解決に取り組んでいる。企業 B においては専門的人材をプールし、現場の PoC にアサインするような方式だが、企業 A においては、専門的人材をプールすることに加え、現場の人材を COE 組織に一定割り当て、専門的知見を習得することを行っている。

5.4.5 ヒアリング結果詳細（企業 A）

- 課題の一覧に違和感はなく、抜け漏れはない認識である。
- 特に試行錯誤のコストの観点は民間事業者の観点でも、共感できる。
 - 特定のタスクに特化した Fine-tuning モデルの開発は、自社で内製化が難しいため、試行錯誤も含めて外注することができたので、試行錯誤のコストを社内で負担する必要がなかった。
 - 一方、汎用 LLM の活用は自分達で試行錯誤のコストを負担する必要があるため、社内で体制を整備する必要があると上長には進言している。
 - その際には、LLM を取り巻く環境の変化と、プロンプトが全社の無形資産になり横展開で

きるというメリットを訴求している。

- 経営層や管理職が試行錯誤のコストについて理解するためには、研修の他に、具体的な効果（定量面、定性面）を解像度高く定期的に報告し、経営へのインパクトと紐付けさせることが大事である。
- 試行錯誤の優先順位を上げる取り組みとして、自社でも COE 組織を組成している。
 - 現場で業務を担当していた人が COE 組織に所属しているため、業務知見がある。
 - その上で、AI でできること・できないことを COE 組織内での取組を通じて理解し、現場の業務への生成 AI の組み込みを支援する。
 - 要件定義からプロトタイプ構築、初期的な改善における試行錯誤のコストを、COE が負担している。
 - なお、現場で業務を担当している人のうち、希望者には 10%の工数を COE 組織の取り組みに割り当てるような制度も設けており、コミットメントの程度は柔軟性を持たせている（工数の使い方は以下の通り）。
 - 社内の関連する討議への出席や、外部事業者とのミーティングへの出席
 - 自ら手を動かして現場の業務効率化の支援
- データ整備は、時間がかかるので早く投資をする必要がある。
- 教育コンテンツを学習するなどの座学形式は行っているものの一部であり、実践で知見を身につける方式を最重要視している。

5.4.6 ヒアリング結果詳細（企業 B）

- 課題の一覧に違和感はなく、抜け漏れはない認識。検討結果について、共感できることは多々ある。
- 課題のうち、試行錯誤のコストが高い点について、特に共感する。
 - プロンプトを記述しても、そのプロンプトの改善案がわからないことが多い。現場は、その改善案を教えてくれるような知見者や AI エージェントがあると嬉しいのではないか。
 - 生成結果に対する評価が難しいのは同意する。
 - 現場の「生成 AI の出力は、間違えてはいけなものであり、精度を 100%目指すものである」という認識を変えていかないといけない。
- 自社でも COE を組成している。
 - 100 名以上のプロジェクトメンバーが所属している。
 - COE には生成 AI について知見を有するメンバーが所属している。現場で取り組まれている PoC には、生成 AI の知見を有するメンバーがおらず、COE 組織から PMO として派遣している。

5.5 今後の展望

今回、デジタル庁を対象に、行政業務における生成 AI の業務組み込みを推進するための検討を行い、以下のようなことがわかった。

- 機密性 2 情報を取り扱える最新の生成 AI 利用環境を行政組織に用意し、かつ最新の生成 AI 活用機能をリリースすることで、最終的には 2025 年 2 月において、週間の平均ユーザー数は 134 名、平均リクエスト数は 1877 回まで到達した。活用のためのイベントや扱える情報の幅が広がることがユーザー数とリクエスト数の加速要因だった。加えて、提供期間を通じて、生成 AI アプリが累計 85 個作成された。利用者のうちの一部（117 名）に対しアンケートをした結果、およそ 12 名（10%）が自らアプリを開発し個人利用を行い、うち 8 名がチームにアプリを共有して活用していた。
- 専門家による支援を一部の職員に提供した結果、70%が業務利用（予定含む）に至った。

さらに、専門家による伴走支援を通じて観測された課題を起点とした対応策を導出し、デジタル庁におけるアクションプラン案を策定した。次年度以降、本事業で得られた示唆を念頭に、今回の活動でデジタル庁の職員が直面した課題へ仕組みで解決することで、専門家による対応を最小限としたうえで、行政組織における生成 AI 活用を大規模に推進できる可能性がある。

また、今回抽出した課題及び対応策は、民間企業へのヒアリング結果を踏まえると、デジタル庁に限らず、広く行政組織、ひいては民間企業へも展開できる可能性があると考えられる。

今後は、急速に進む生成 AI 技術の革新を折り込みながらも、ここで得られた学びがどの程度他の組織へ適用できるかをさらに検証のうえ、日本全体における生成 AI 活用推進のための要諦に昇華させ、日本全体における生成 AI 活用を推進する原動力とし、日本全体の生産性向上に資することが期待される。

Appendix. 生成 AI 利用環境の提供（詳細）

1. リリース一覧

本事業期間内における、生成 AI 利用環境でのリリース情報の一覧を表 34 に示す。

表 34 リリース一覧

日時	リリース内容
2024 年 7 月 11 日	軽微な不具合の修正
2024 年 7 月 18 日	軽微な不具合の修正 軽微なデザイン変更
2024 年 8 月 1 日	軽微なデザイン変更
2024 年 8 月 8 日	軽微な不具合の修正 API 利用時のエラーメッセージの修正
2024 年 8 月 15 日	軽微な不具合の修正 つくる画面のデザインを変更
2024 年 8 月 22 日	軽微な改善の実施
2024 年 9 月 5 日	権限管理機能の刷新 利用履歴のダウンロード時の一部の不具合の修正
2024 年 9 月 12 日	実行履歴の確認機能の追加
2024 年 9 月 19 日	利用履歴機能における一部不具合を修正
2024 年 9 月 26 日	アプリの実行結果に対するアクセス制御機能及び削除機能の追加
2024 年 10 月 3 日	Markdown 形式のコードブロック、インライン表示がクリックでコピー可能にする修正
2024 年 10 月 17 日	軽微な不具合の修正と軽微なデザイン変更
2024 年 10 月 31 日	アプリ一覧画面の追加と検索機能の追加 ユーザー招待に際して、事前にロールを付与出来るよう変更
2024 年 11 月 7 日	ファイル参照処理の追加 軽微な改善の実施
2024 年 11 月 14 日	軽微な改善の実施
2024 年 11 月 22 日	つくる画面で作成したアプリの公開/非公開の変更権限を修正 Chat UI のデザインの変更
2024 年 11 月 28 日	カスタムフォームの単一選択、複数選択のデザインが変更
2024 年 12 月 5 日	軽微な不具合の修正
2024 年 12 月 12 日	軽微な不具合の修正
2024 年 12 月 19 日	つくる画面のフォーム形式でユーザーがフォーム内容を設定可能にするよう変更

	Markdown 形式の出力で結果の編集、保存できるよう変更 入力の文字数が多い場合の挙動が改善
2024 年 12 月 26 日	軽微な不具合の修正 軽微なデザイン変更
2025 年 1 月 9 日	ユーザー別利用回数、アプリ実行履歴で指定した期間のデータが正しく出力されていない不具合を修正
2025 年 1 月 16 日	「AI でフォームとプロンプトを生成」する機能を追加
2025 年 1 月 23 日	つくる画面でプロンプトの再生成機能を追加
2025 年 1 月 30 日	クラウドサービス利用者管理の暗号鍵を使ったデータ暗号化機能の追加 実行履歴のダウンロードができない不具合の修正 軽微な改善の実施
2025 年 2 月 6 日	つくる画面で、「アプリ説明文の改善提案」「アプリ説明文に適したアプリ名の生成」「テストデータの作成」機能を追加
2025 年 2 月 27 日	システムから送られるメールのデザインを変更
2025 年 3 月 6 日	つくる画面でファイルを知識情報として追加できるよう変更 一部のケースで監査ログが正常に取得できない不具合を修正
2025 年 3 月 13 日	軽微な不具合の修正

2. サポート体制

2.1 ヘルプデスクへの問い合わせ集計

2024 年 8 月から 2025 年 2 月までの問い合わせ集計結果を本項で示す。

2.2 問い合わせ内容のカテゴリ

問い合わせの内容をもとに、5 つのカテゴリに分類した。カテゴリごとの問い合わせ件数は表 35 の通り。

表 35 カテゴリごとの問い合わせ件数

No	カテゴリ名	件数
1	機能・使い方に関する問い合わせ	14
2	ユーザー管理・認証に関連する問い合わせ	9
3	API に関する問い合わせ	11
4	UI/UX に関する意見・改善要望	7
5	その他	5

2.3 月次問い合わせ状況

月毎の問い合わせ状況を表 36 に示す。

表 36 月次問い合わせ状況

月	件数
2024 年 8 月	9
2024 年 9 月	7
2024 年 10 月	8
2024 年 11 月	10
2024 年 12 月	6
2025 年 1 月	3
2025 年 2 月	3

Appendix. 専門家の伴走支援を伴う職員の生成 AI 業務活用の
取り組み（詳細）

ここでは、特に前進があったユースケースを対象に、検証で得られた課題の詳細、結果をとりまとめる。

以下、生成 AI 利用環境とは ELYZA App Platform として定義し、生成 AI アプリとは生成 AI 利用環境を用いて作成した、生成 AI アプリケーションを示すこととする。

1.事業における他省庁との調整や本体開発の支援

1.1 ユースケース概要

1.1.1 背景・目的

システムの構築事業では、これまでのデータ提供元である他省庁との調整事項や、他省庁システムの仕様書、データ等が膨大な資料として積み上がっている。人事異動等で途中から検討に参加した職員が全ての内容を理解して業務を進めるのは難しい現状がある。そのため、生成 AI に過去の検討資料一式を学習させ、①他省庁との調整支援や②事業における開発事業の支援（技術仕様の確認支援）を行うことにより、職員の業務負荷を軽減することを目的とする。本取り組みにおいては、取扱情報の機密性及びプロンプトの上限を鑑みて、②を検証スコープとした。

1.1.2 ユースケース概要

システムの構築においては、他省庁・デジタル庁との長年のやり取りをもとに、取り組みが進められている。そのような中で、現場では、デジタル庁において他省庁システムの技術仕様書等について、不明点が生じた場合、都度過去のやり取り記録や、技術仕様書を確認する必要があり、時間・人的コストを要する。そこで、生成 AI を活用し、技術仕様等を参照した AI に確認を行うことで、業務効率化を実現する。

1.2 取組ステップ

10 月 18 日にキックオフを実施後、企画書を作成。プロトタイプ of の構築方法がわからない・業務多忙で時間が割けないなどの課題があり専門家にプロトタイプを作成してブラッシュアップを開始した。アプリの改善にあたっては、データの投入方法、LLM の使い分けの試行錯誤を 1.5 ヶ月程度実施し、業務内で一部のみの利用を開始した。詳細は表 37 のとおり。

表 37 取り組みステップ

日時	実施内容	詳細	課題と専門家による対応策
2024/10/18	個別キックオフ	・取り組みの趣旨説明 ・研修受講状況の確認 ・ELYZA App Platform の利用状況の確認 ・職員よりテーマのご説明 ・今後の進め方の整理 →業務都合により 12 月から開始	・研修受講できていない方は録画を見ていただくよう依頼
2024/10/18 - 2024/11/22	生成 AI アプリ企画書の作成	職員にて生成 AI アプリ企画書を作成	-

2024/11/22	全体キック オフ	職員向けに取り組み内容を共有	-
2024/11/22 - 2024/12/05	初期プロト タイプ構築	専門家にて、指定したデータを参照してユーザーの質問に回答してくれるプロトタイプの作成	・プロトタイプをどう作れば良いのかわからない ・業務多忙で時間が割けない これらの状況から走り出しを促進するために、専門家にて簡単なプロトタイプを作成した
2024/12/05	週次ミー ティング	・プロンプトの共有 ・試行錯誤を進める上での不明点解消	職員が抱いた下記の疑問点を解消 ・公開情報のプロンプト投入方法 ・パワーポイント情報の投入方法 ・言語モデルによる違い ・作成アプリの共有方法
2024/12/05 - 2024/12/12	プロンプトの 改善	職員にてプロンプトの改善を実施	-
2024/12/12	週次ミー ティング	・プロンプト改善状況の確認。 ・投入した要件定義書の範囲で良い回答が得られたことを確認。 ・中間報告会の発表内容すり合わせ ・生成 AI アプリ評価のために評価シートのサンプルを共有	・プロンプトのトークン数はモデルの仕様内だがアプリのエラーが発生。ELYZA 社内で調査とした ・一定の精度は出ることを確認したが、回答内容に信頼が置けないとのことで、回答の根拠を出力させるなどアプリの磨き込み方針をアドバイス。
2024/12/12 - 2024/12/19	・プロンプト の改善、評価 ・不具合調査と対応	・職員にてプロンプトの改善や回答内容の評価を実施 ・専門家にてアプリのエラー調査と対応を実施	-
2024/12/19	週次ミー ティング	・プロンプト改善状況の確認 →文字数を抑えたプロンプトをもとに評価作業を実施 →答えがデータ内あるか、それに応じた回答パターンを分類定	-

		義して評価した結果すべて○となった →連携部署の情報などデータ量を増やして検証、評価を行う	
2024/12/20	中間報告会	職員同士でこれまでの取り組みを共有	-
2024/12/19 - 2025/01/16	プロンプトの改善、評価	職員にて、データ量を増やしたプロンプトの作成、結果の評価を実施	-
2025/01/16	週次ミーティング	・プロンプト改善状況の確認 ・要件定義書を跨いだ質問に関しても問題なく回答されることを確認 ・一方で、xml の表データがうまく認識されていない状況	多次元にカスタマイズされた表情報が組み込めず停滞している状況だった。プロンプトに組み込めるよう、構造化した文章で表現するために、データ構造を改変する方向で検討するようアドバイス。また対象の表データをいただけたら専門家側でも対応方法検討する旨コメント。
2025/01/16 - 2025/01/23	プロンプトの改善	職員にて、表情報の組み込みについて検討、対応	-
2025/01/23	週次ミーティング	・現段階での業務利用状況を確認 →現状は実際の業務活用はしていない。データモデリングや設計のアシストとしての活用を期待 ・表情報の組み込み状況について確認	・業務利用は一部のみで開始。本格的な業務利用を想定すると投入したいデータ量も増え、データの用意コストや、生成 AI 側のプロンプト上限にぶつかってしまう。データ量に応じて、生成 AI アプリの全体設計が必要とコメント。 ・表情報の組み込みについて、職員にて継続検討していく
2025/01/23 - 2025/01/30	プロンプトの改善	職員にて、表情報の組み込みについて検討、対応	-
2025/01/30	週次ミーティング	・業務利用に向けた課題について討議 「他省庁との調整支援」と「技術	・業務利用に向けての課題は、投入データのテキスト化などクレンジングコストや表データの読み込

		仕様の確認支援」の 2 テーマを当初起案していたが、前者は投入データが機微な情報であるため、後者にフォーカス。さらにテキストデータが主である要件定義書にフォーカスして、その内容について回答してくれるアプリ構築に向けて進めている	み実現。 ・ELYZA App Platform の仕様改善点について職員よりコメントあり。 ・チャットによる深掘り確認、質問 ・班内公開など公開設定の拡充 ・データのインプットルール明確化
2025/01/30 - 2025/02/20	プロンプトの改善	職員にて、表情情報の組み込みについて検討、対応	業務多忙により、途中の週次ミーティングスキップあり。
2025/02/20	週次ミーティング	・表情情報組み込み状況の確認 →表情情報の構造を整理し、csv 形式でエクスポートしたものを投入した結果、データ数を正しく読み込めていることを確認 ・最終報告会についてすり合わせ	-
2025/02/28	最終報告会	職員間でこれまでの取り組みを共有	-

1.3 結果と今後の進め方

1.3.1 作成したアプリの概要

複数の要件定義書を読み込ませ、それに関する質問の回答をさせるアプリを作成した。当初予定は他省庁とのやり取り資料一式、技術仕様一式を参照させる想定だったが、技術検証環境のデータ入力上限により、一部の要件定義書のみ参照範囲を絞っている。

1.3.2 アプリの評価結果

定性評価にて、職員が評価を行い、有用であることの確認と課題抽出を行った。詳細な条件、結果及び評価時の具体イメージは表 38 のとおり。

表 38 評価条件及び結果

項目	内容
----	----

評価条件	・評価手法：定性評価 ・テストデータ数：23 ・評価者：4名（業務担当）
結果（概要）	平均評点 9 点（10 点満点中）で、業務内で利用するには有用水準という評価
結果（詳細）	正確性 ・質問の内容に対して正しく回答されていることを確認。また答えを持っていない質問に対しては、間違った回答をせず「わからない」と回答されることを確認 ・複数の要件定義書を跨った質問をした際も、AI が複数の要件定義書を加味し正しく回答されることを確認 形式面 ・回答内容とその根拠となった参照元データを出力するよう指定し、それが問題なく出力されていることを確認

1.3.3 アプリの業務利用効果

表 39 で示す通り、他省庁との打ち合わせに際し、ステークホルダーとの調整事項整理に活用した。草案は担当者にて作成し、その抜け漏れチェックにアプリを使用。抜け漏れチェックにかかる時間工数が削減されたとともに、調整事項に関する新たな示唆が得られ品質向上効果も見られた。

表 39 アプリの業務利用効果の詳細

項目	内容
時間・人員削減	調整事項草案の抜け漏れチェックにかかる時間工数を削減
品質向上	調整事項に関するさらなる示唆が得られた、草案の品質向上に寄与
その他	-

1.3.4 業務利用に向けた残課題及び今後の方針

参照データの拡充と、アプリ利用範囲の拡大及び回答精度向上が今後の課題である。データの拡充にあたっては、データをより幅広く投入可能な環境を準備の上で、質・量ともにデータの拡充を行う。アプリの利用範囲の拡大については、プロジェクトメンバー、関連事業者、と組織内外のメンバーが関わるため、公開範囲を柔軟に設定可能な機能を有した環境を用意し利用範囲拡大を進める。また更なる回答精度向上を目指す上で、今回はプラ

ットフォームの仕様上、フォームによる一問一答形式を採用したが、チャット形式により複数回往復してやり取りが行える環境の用意も合わせて進める。詳細は表 39 のとおり。

表 39 課題及び今後の方針

課題	今後の方針
データの拡充を進める必要がある	データをより幅広く投入可能な生成 AI 利用環境を準備の上で、データ拡充を行う ・要件定義書や各種討議資料のデータクレンジング ・表データの内容組み込み ・データ量大幅追加にともなう、アプリの全体設計見直し及び実装
アプリ利用範囲の拡大がまだできていない	公開範囲を組織内外柔軟に設定可能な機能を有した環境の用意
回答精度の向上	大量データを読み込ませた上でチャット形式によるやり取りが可能な環境の用意

2. 共創プラットフォームでのコミュニティ活性化に向けたチャットボット導入

2.1 ユースケース概要

2.1.1 背景・目的

1 万人以上の職員が参加する共創プラットフォームでは、多数の職員が参加していることから、プラットフォーム上の Slack チャンネルは複雑化をしている。どのチャンネルに何を投稿すべきか迷う職員が多く、プラットフォームを有効利用できていないことや、コミュニケーションの活性化が課題となっている。Slack 上で生成 AI による「投稿前相談チャット」を導入し、最適な投稿先や誤字脱字の確認などを事前に提案することで心理的ハードルを下げ、職員同士の交流を促進する。

当該職員は AI アイデア・ハッカソンからの参画であり、その際 4 つのテーマを企画。①生成 AI を利用して、共創プラットフォーム内のコミュニケーションの活性化を図る、②アイデアのコミュニケーション活性化施策のブレスト、③既出の回答を検索して共創プラットフォームが提供する slack 上で自動化、④共創プラットフォーム内で予算に関係する情報収集での生成 AI 活用が見込める旨をハッカソン内にて討議した。

2.1.2 ユースケース概要

ハッカソン後、正式に本取組に参画。上記の①「生成 AI を利用して、共創プラットフォーム内のコミュニケーションの活性化を図る」に着目。背景としては、共創プラットフォームは 100 以上の Slack チャンネルがあり、自治体職員も「どのチャンネルに何の質問をするのが適切か」と考える中で、Slack 上での発言を積極的に行うのが難しいと考える自治体職員がいる状態であった。最適な投稿先や誤字脱字の確認などを事前に提案をする生成 AI アプリを作成し、API 連携し Slack 上で利用可能なチャットボットを開発。

2.2 取組ステップ

11 月 7 日の AI アイデアソン・ハッカソンを機会に、本取組に参画。11 月 18 日から個別キックオフを開始。活動の趣旨等を説明の上、共創プラットフォームチームのテーマを説明。生成 AI で具体的に何ができるのか、どのテーマで生成 AI 活用(API 利用を含む)ができるかを整理。API 連携及び開発の担当、生成 AI 利用環境での生成 AI アプリ(プロンプト)作成の担当を分けながら推進。11 月 29 日に API 連携方法についての質疑応答を

個別ミーティングで実施し、都度専用チャンネルで API ドキュメント等に関する質疑を行った。

Slack 上で稼働できるチャットボットとして開発を進める。2 月 28 日の最終発表会では、生成 AI 利用環境で作成した生成 AI アプリと API 連携で開発したチャットボットを、実際に共創プラットフォームの一部 Slack チャンネル上で組織利用を開始していることを発表。Slack 上では「生成 AI 利用環境の生成 AI アプリ上のプロンプトやどのような仕組みで本チャットボットが稼働しているか」を自治体職員等の利用ユーザーに開示している。実装に至ったのは 2025 年 2 月からだったため、以後もユーザーからの反応や効果を観測・改善しつつ、組織利用を拡大する。

詳細は表 40 で示す通り。

表 40 取り組みステップ

日時	実施内容	詳細	課題と専門家による対応策
2024/11/7	AI アイデア・ハッカソン	ハッカソンにてテーマの相談と整理	生成 AI で業務課題に対して何ができるか不明な状況だった。そこで、テーマの整理とスコープの定義を行い、生成 AI 利用環境にて初期的なプロトタイプを作成
2024/11/18	個別キックオフ	・取り組みの趣旨説明 ・生成 AI 利用環境の利用状況の確認 ・共創プラットフォームチームよりテーマのご説明 ・今後の進め方の整理	作成した生成 AI アプリを将来的にどのように利用できるのかゴール像の討議。生成 AI 利用環境で実現できる業務テーマと最終的な利用イメージを決定
2024/11/19 - 2024/11/29	生成 AI アプリの作成・API 連携し、Slack チャットボットの開発	・テーマに即した生成 AI アプリの開発 ・チャットボットを先行して開発開始	-
2025/1/20	相談会	生成 AI 利用環境で作成したアプリのプロンプトの改善	想定の話生成が出力されなかった際にプロンプトを専門家と修正し改善
2025/02/28	最終発表会	職員間でこれまでの取り組みを共有	-

2.3 結果と今後の進め方

2.3.1 作成したアプリの概要

共創プラットフォーム上で、ユーザーからのコミュニケーションを活性化するために、Slack チャットボットを開発した。

1 万人以上の地方自治体職員が参加する共創プラットフォームで、参加人数が増えるにつれて投稿へのハードルが高く、投稿しにくいという課題があった。いくつかある課題のうち、今回は AI で「自分の文章が伝わるかどうかの不安」を解消するべく、添削機能として AI 活用を導入した。Slack 上で生成 AI による「投稿前相談チャット」を導入し、投稿内容の添削を提案することで心理的ハードルを下げ、コミュニティ内の交流を促進する。

2.3.2 アプリの評価結果

組織利用に至っている。生成 AI アプリを作成し、プロンプト修正・改善を行う試行錯誤をする行動が増えた。生成 AI アプリ・チャットボットの評価は 2025 年 2 月に利用開始をしたばかりのため、今後ユーザーの反応や効果を検証していく。詳細は表 41 で示す通り。

表 41 評価条件及び結果

項目	内容
評価条件	・評価手法：定性評価 ・評価者：4 名
結果（概要）	機能面で生成 AI による Slack の投稿内容の添削ができたこと。チームの生成 AI 活用スキル向上につながった。
結果（詳細）	生成 AI の機能面 ・チャットボットを開発することにより、Slack の投稿内容の添削を生成 AI で実行できた。これにより、ユーザーの投稿促進を向上させ、投稿へのハードルを下げていく。 ・初期的な生成 AI アプリ実装のため、事前に利用の制限(添削機能)をかけてしまったので、今後は少し広い回答の内容を提供できるようなアプリに改善を検討。 共創プラットフォームチームの育成面 ・生成 AI に関して考えるきっかけとなった。何ができる・できない、できないで思考

	停止をせずに「生成 AI に聞けば、何等かできるのではないか」とアイデアだしも生成 AI 利用環境で実行するように。チーム全体で生成 AI を日常的に活用している。 ・2024 年 11 月のハッカソンをきっかけとして相談したことで、良い機会が得られたと実感。のち、2025 年 1 月の相談会で対面でも具体的なプロンプト相談を行い、生成 AI 利用環境・生成 AI についての知識(ひいては IT や DX の知識)を習得でき、「試行錯誤することの重要性」を認識する機会になった。
--	---

2.3.3 アプリ利用効果

組織利用に至っている。2025 年 2 月に運営を開始したばかりなので、まずは「投稿お悩み解決」Slack チャンネルに実装し、ユーザーの反応や効果をみて、今後評価・改善を進めていく。得られた効果は表 42 で示す通り。

表 42 アプリ利用効果の詳細

項目	内容
時間・人員削減	定量的な削減効果はこれからの評価。あくまでも自治体等の職員ユーザーの反応をみて効果を検討・評価する
品質向上	適切なチャンネル誘導ができ、来期はより活用する意向

2.3.4 業務利用に向けた残課題及び今後の方針

2025 年 2 月から実装し、1 チャンネルに展開した。今後は、より積極的に共創プラットフォームが提供する Slack チャンネルに展開をして、自治体職員等のユーザーの反応をみて改善を進める。

3.アプリ開発時の翻訳(日→英)

3.1 ユースケース概要

3.1.1 背景・目的

現在デジタル庁で提供しているアプリの文章では、日本語及び英語のサポートをしている。現在は和英翻訳を翻訳業者に依頼しているが、アプリの文言は継続的に改善をしていることから、開発スケジュール上のボトルネックになる。また発注に際した事務作業が発生してい

ることから俊敏に動くことが難しい。翻訳を依頼するプロセスにおいて、日本語表現を Excel などに出力して依頼をする運用をしており、作業負担が大きくボトルネックとなっていた。本取り組みでは生成 AI を利用し、開発用ファイルに記載された日本語文章を文脈や専門用語を踏まえて指定の言語に翻訳することを目的とする。

3.1.2 ユースケース概要

アプリの開発仕様として、日本語文章と英語文章の対応関係を示す開発ファイル形式で管理をしている。本取り組みでは、アプリ内の文言が記載された開発ファイルを AI に読み込ませ、該当箇所の翻訳を行う。翻訳を行う際の制約条件として、特定訳語は単なる変換ではなく文脈や専門用語を踏まえた翻訳変換が必要となる。また、特定用語集が存在しており、その用語集は継続的に編集・変更・学習ができる状態が望ましい。

3.2 取組ステップ

2025 年 1 月 31 日にキックオフを実施。工数・スケジュールの観点から専門家側で初期プロンプトを作成したのち、職員側でプロンプトの磨き込みを行い、実利用を目指すような進め方となった。詳細は表 43 の通り。

表 43 取り組みステップ

日時	実施内容	詳細	課題と専門家による対応策
2025/01/31	個別キックオフ	・取り組みの趣旨説明 ・生成 AI 利用環境の利用状況の確認 ・職員よりテーマのご説明 ・今後の進め方の整理	・プロトタイプをどう作れば良いのかわからない ・対応策として、AI で実現できそうな業務スコープとゴールイメージを定義し、作成方針へのアドバイスをを行った ・参画時期が遅かったことや、業務状況を踏まえ、プロトタイプの初版は職員にて作成を行った
2025/01/31- 2025/02/06-	初期プロトタイプ構築	専門家にて、職員より展開された参考データを参照して翻訳を行うプロトタイプの作成	-
2025/02/07	週次ミーティング	・最終発表会の案内 ・初期プロトタイプの共有	・修正を期待していた箇所以外に翻訳がなされる、ファイル構造が変更してしまう課題が発生した

			・翻訳内容に相違がないか 以上を踏まえて職員の方でプロンプト改善に対するアドバイスを実施
2025/02/07- 2025/02/13	プロンプトの改善	・職員にてプロンプトの改善を実施	-
2025/02/14	週次ミーティング	・プロンプト改善状況の確認 ・ソースコードが変更される課題が解決	・生成 AI 利用環境では、大量文章量の場合は実現できない要望が発生 ・自動で文章を分割入力するようなシステムフローとするように進言
2025/02/14- 2025/02/20	プロンプトの改善	職員にてプロンプトの改善を実施	-
2025/02/21	週次ミーティング	・プロンプト改善状況の確認 ・API 連携の方針についてヒアリング ・効果の所感についてヒアリング ・一定業務効率化が見込める印象あり	-
2025/02/21- 2025/02/27	プロンプトの改善	職員にてプロンプトの改善を実施	-
2025/02/28	週次ミーティング	・最終発表会の発表内容の擦り合わせ ・API 設計書の共有	-
2025/02/28	最終報告会	職員間でこれまでの取り組みを共有	-

3.3 結果と今後の進め方

3.3.1 作成したアプリの概要

開発ファイルに記載されている日本語文章部分を英語の文章と対応できるようにした翻訳変換を行う。具体的には、日本語で記載されているコード内の文章を、変換先対象としてタグを用意し、その該当部分に英語の変換を行うようにした。

生成 AI アプリの利用方法として、現状の生成 AI 利用環境ではファイルを直接読み取りすることができないことから、文章内容を直接コピーすることで AI に読み込ませる運用を前提とした。本テーマで利用する開発ファイルの分量が多く、既存の LLM モデルでの取り扱いが難しいことから、ファイルの内容は事前に分割して利用することとした。指定したい訳語についてはシステムプロンプト内で記載した。出力結果を元に手動で開発ファイルにコピーをして書き換えることで翻訳を完了させる運用とした。

3.3.2 アプリの評価結果

短期間の取り組みのため、評価は実施せず終了

3.3.3 アプリ利用効果

表 44 で示す通り、翻訳業務を外部へ委託していたのを生成 AI に置き換えることで、費用そのものを抑えられるだけでなく、依頼にあたった事務作業などの諸手続きの削減が見込める。

表 44 アプリ利用効果の詳細

項目	内容
時間・人員削減	・外部リソースの廃止による工数及び費用の削減
その他	-

3.3.4 業務利用に向けた残存課題及び今後の方針

表 45 で示す通り、課題としては現状の仕様では①開発ファイルの分割作業に効率化の余地がある。今後は分割するプログラムを作成することを目指し、API で生成 AI アプリを呼び出すことで、ユーザーにとって分割などの労力をかけることなく、利用する対応方針とする。

表 45 課題及び今後の方針

課題	今後の方針
----	-------

開発ファイルの分割作業に工数がかかる	・事前に分割するプログラムを作成し、API での処理を踏まえて対応
API 連携が未対応である	・展開した API ドキュメントをベースに引き続きサポート

4.職員の G ビズ ID 基盤の運用監視業務の効率化

4.1 ユースケース概要

4.1.1 背景・目的

G ビズ ID のヘルプデスクやシステム基盤運用において、委託事業者からの週次・月次レポートによる過去データ確認に基づき今後の数値予測やそれに基づいた施策立案行っている。内容についてはある程度のパターンが認められることから、人間の代わりにある程度生成 AI による代替できる可能性に着目した。本取り組みでは、数値予測 AI による今後の数値トレンド予測と生成 AI による施策立案のサポートを通じて、職員の分析・施策立案の工数削減と高度化を目的とする。

4.1.2 ユースケース概要

G ビズ ID のヘルプデスクのカテゴリ別入電件数とシステムへのログイン数の過去データを数値予測 AI である Node-AI に入力し、今後の数値トレンドの予測データを取得する。この予測データを生成 AI にわたし、予測データの分析、分析結果を踏まえた施策立案、施策を実行するための具体的なアクションプラン案を作成する。一連の処理をシステムで自動処理することで職員の分析業務負担を削減する。具体的には 50、図 51 の通り。

LLMアプリ企画書 2/5: LLMアプリ導入対象業務の現状と適用イメージ

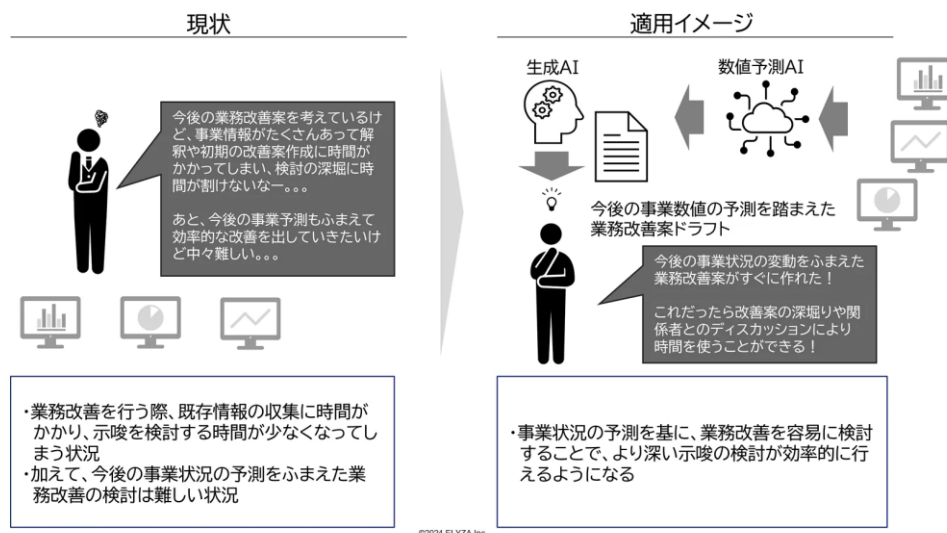


図 50 生成 AI アプリ導入対象業務の現状と適用イメージ

LLMアプリの処理の流れイメージ

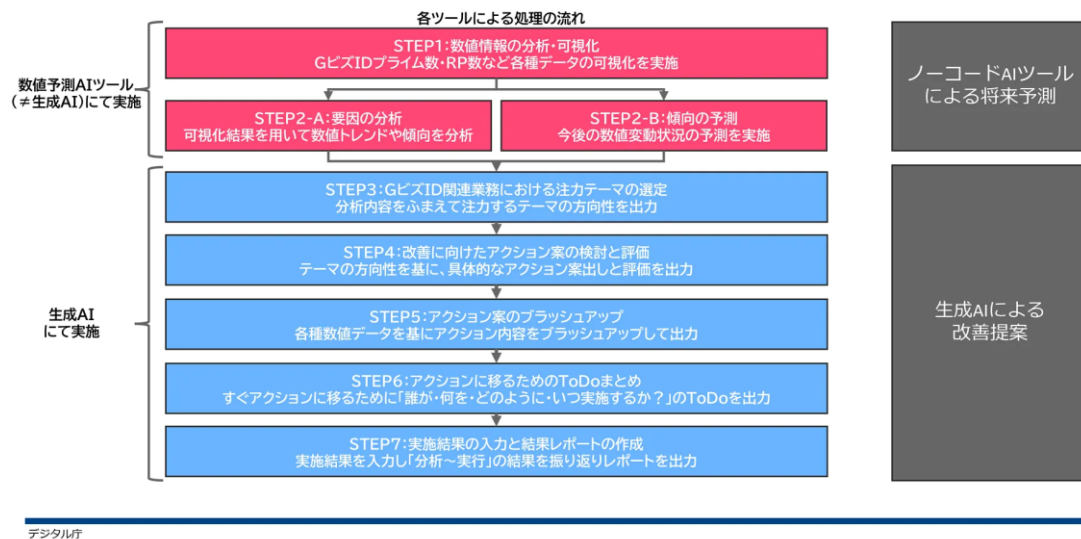


図 51 生成 AI アプリの処理の流れイメージ

4.2 取組ステップ

1. システムからヘルプデスクのカテゴリ別入電件数とシステムへのログイン数の過去データを数値予測 AI である Node-AI に連携するための仕組みを構築した。
2. Node-AI で今後の数値トレンドの予測データを出力した。
3. Node-AI と生成 AI を連携する仕組みを構築した。生成 AI には、Node-AI と連携が容易な tsuzumi を利用した。
4. tsuzumi を利用して、予測データの分析、分析結果を踏まえた施策立案、施策を実行するための具体的なアクションプラン案を作成した。出力は 5 つのステップに分割した。

取組は、10 月から 2 月にかけて実施した。詳細は、図 52 で示す通り。

LLMアプリ企画書 4/5:スケジュール

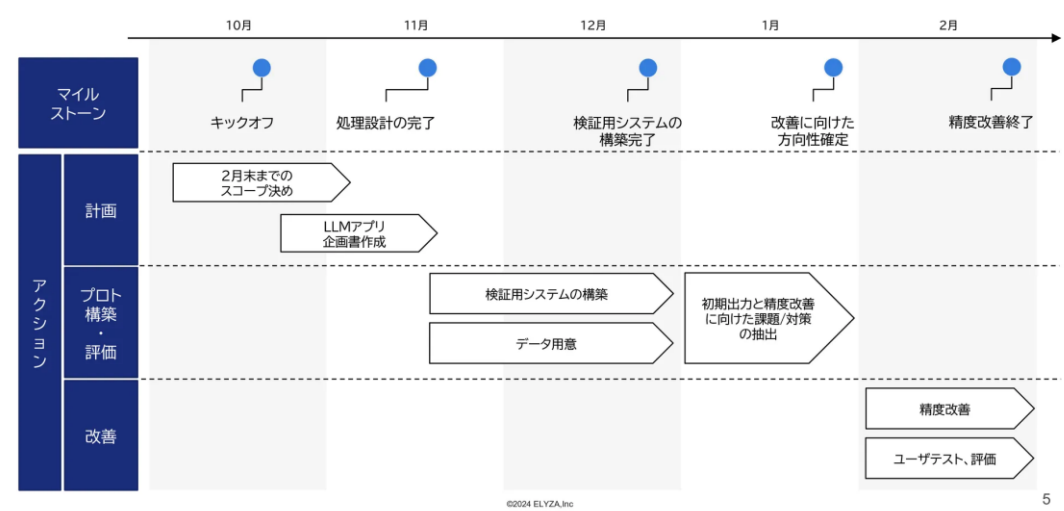


図 52 スケジュール

4.3 結果と今後の進め方

4.3.1 作成したアプリの概要

G ビズ ID のヘルプデスクのカテゴリ別入電件数とシステムへのログイン数の過去データをもとに今後の数値トレンドを予測し、分析・施策立案、実行のための具体的なアクションプラン案を作成するアプリ。実際に作成した生成 AI アプリの処理の流れは図 53 の通り。

対応内容①：コールセンター関連情報の追加

ノーコードAIツール
による将来予測

コールセンター関連データ（カテゴリ別入電件数データ）をNodeAIに投入し、2025年1月～2027年3月の入電数予測を実施。



ノーコードAIツール
による将来予測

インプットデータ作成に活用したツール「NodeAI」 (概要)

IoTセンサーや売上などの時系列データの分析に特化
予測や異常検知への適用や因果分析、要因分析などの課題に対応

プログラミング・AIの習得が
「難しい」

ブラウザ上でドラッグ&ドロップで分析フローを構築
無料で気軽に利用開始

AIプロジェクトの進め方が
「難しい」

NodeAI上でデータを見ながら
コメントで議論、報告書も作成

AIとシステム連携が
「難しい」

開発したAIモデルを
簡単にシステム連携可能

Node-AI処理による予測データ作成

＜過去データ＞

＜予測データ＞

予測データはcsv形式でダウンロード可能

ノーコードAIツール による将来予測

[illegible]

実際に作成したLLMアプリの処理の流れ

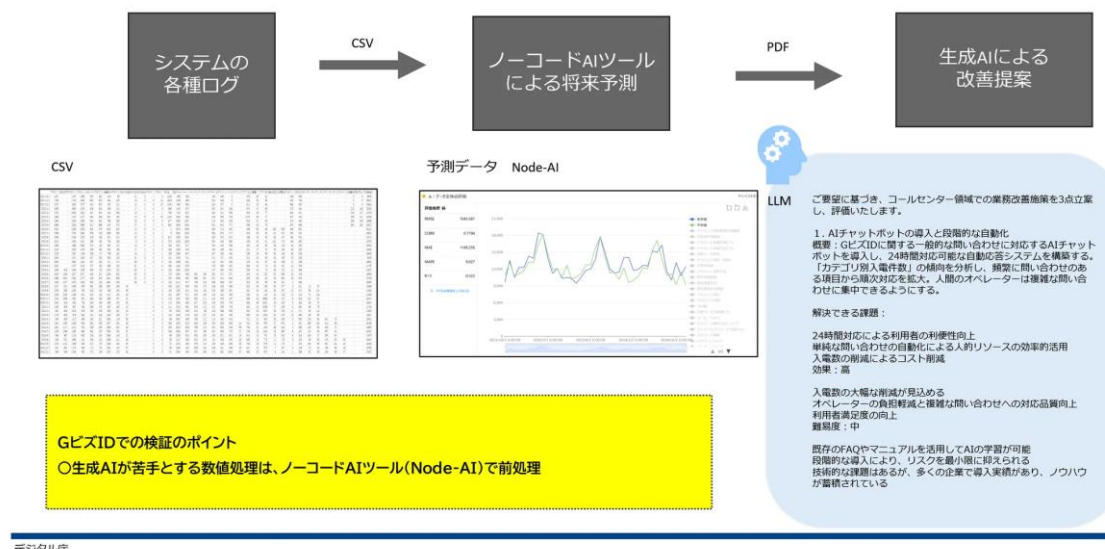


図 53 生成 AI アプリの処理の流れ

4.3.3 アプリの評価結果

職員が定性評価を行い、有用性の確認と課題抽出を行った。詳細な条件、結果については表 46 のとおり。

表 46 評価条件及び結果

項目	内容
評価条件	・評価手法：定性評価 ・評価者：2 名（業務担当）
結果	形式面は問題なしである一方、内容面は具体性が不足しており、分析業務負担を低減するためには、もう少し踏み込んだ結果が必要という評価。

4.3.4 アプリ利用効果

アプリの試行錯誤段階のため、今後業務利用効果を観測予定

4.3.5 業務利用に向けた残課題及び今後の方針

回答内容の具体性向上が今後の課題である。課題に対する対応方針は第一に、数値予測 AI に入力するデータの拡充が必要。今回の取組ではカテゴリ別入電件数とログイン数の

みであったが、他にも G ビズ ID の運用では様々なデータを取得しており、精度向上のためそれらのデータを取り込んでいきたい。第二は生成 AI に入力するプロンプトの改善と LLM の性能向上。プロンプトは試行錯誤段階であり、入力するデータに応じて改善していく必要があるとともに、LLM についてはより性能の高いものを利用することで出力データの品質を向上させることができる。

ELYZA