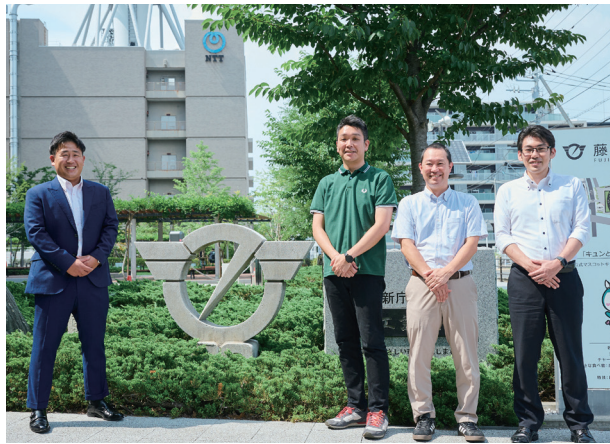


## 来る職員減少に備え、RAG構築による課題解決を検証。 「藤沢DX」における生成AIソリューションのユースケースに迫る



### 藤沢市役所

業種 官公庁・団体・福祉

職員数 3,872人  
(2023年4月1日現在)

事業所在地 神奈川県藤沢市

主な事業内容  
行政サービス全般

ホームページ  
<https://knowledge-dc.co.jp/>

#### 導入サービス

■ 自治体向け 生成 AI ソリューション

サービス導入時期 2024年1月

#### ご担当者さま

企画政策部 デジタル推進室 上級主査

大町 篤史氏

道路河川部 道路管理課 主査

島崎 光一氏

計画建築部 建築指導課 主任

吉野谷 恵祐氏

#### ソリューション検証効果

- ✓ RAG<sup>(※1)</sup>による要約・回答コンシェルジュの構築は、庁内に横展開しやすい有益な取り組みだった
- ✓ 職員のサポート目的であれば、十分に業務活用できるレベルの法規運用支援AIを構築できた
- ✓ イメージしきれていなかった活用シーンの創出で、さまざまな気づきが得られた

#### NTT東日本選定のポイント

- ✓ さまざまな事業セグメントに展開するマルチチャネルな企業であること
- ✓ 単純なソリューション提案型のアプローチではなく、伴走型のサポートであること
- ✓ 日本全国に展開し、さまざまな地域課題を理解し、取り組んできた実績

※1 RAGとは、Retrieval-Augmented Generation の略であり、大規模言語モデルによるテキスト生成と外部情報の検索を組み合わせ、ユーザーからの入力に対する回答精度を向上させる技術です。

## 1. 生成AIの活用を検討され始めた背景やきっかけとは

―― 生成AIの活用としてRAG構築を検討された背景には、どのような課題があるのでしょうか。

大町氏：RAG活用を検討すべきとした結論の背景には、一般的に、総合職として採用された自治体職員が抱える慢性的な課題が存在します。多くの自治体で採用されているジョブローテーション方式には、自らの適性にあった業務を発見でき、汎用的な活躍が見込まれる人材の育成が図られるなどの利点がある一方、蓄積された専門的なノウハウが継承されにくいというデメリットがあります。そこで職員がプロンプトを作成し、それぞれの職員が持つ業務知識など、業務に必要なさまざまな情報をRAGとして庁内に展開できる形にできないかとの意見がでたことで、PoCの実施を検討しはじめることになりました。

## 2. マルチチャネルな事業展開、伴走支援、地域課題に取り組む姿勢を評価

―― 取り組みがスタートした経緯を教えてください。

大町氏：2024年1月に締結した「藤沢DX」推進とDX人材の育成を目的とした連携協定に基づき、さまざまな議論を進めていくなかでRAG機能を備えた生成AIソリューションのPoCのご提案をいただきました。このご提案は、多くの自治体が等しく抱える課題に紐付け、直接的な活用メリットを庁内に明示できるユースケースを創出すること、RAG機能を備え



た生成AI活用がどこまで貢献できるか検証することを実現できる、大変有用な機会になるなと感じたことを覚えています。

――なぜNTT東日本を選定いただいたのでしょうか。

大町氏：さまざまな事業セグメントに展開するマルチチャネルな企業であることが挙げられます。これは自治体も同様で、さまざまなセグメントの地域課題に取り組んでいることから、多面的なパートナーシップを結ぶのではと考えたのです。

2つ目の要因に、単純なソリューション提案型のアプローチではないことが挙げられます。すでに用意されたソリューションを導入するため、ゴールが決まっている企画をご提案いただくのではなく、私たちと同じ目線、同じビジョンを掲げ、同じ課題に頭を悩ませながら進めた先でご提案いただける姿勢は、まさに同じ船に乗っている感覚で頼りになります。

また、日本全国のさまざまな地域課題を理解し、取り組んできた実績も挙げられます。自治体が抱える課題に対する解像度が高いのは、全国の自治体との取り組みで得られた実体験によるものだと考えています。

### 3. 市民や業者の方々からの問い合わせを自動仕訳（道路河川部 道路管理課）

島崎氏：道路管理課では市民や業者の皆さまから寄せられる、道路、水路に関する各種お問い合わせに対して電話で対応しています。道路管理課は5つの担当に分かれているのですが、その問い合わせがどの担当で対応しているのか分かりにくいという問題がありました。また、そもそも電話対応件数が多いこと、回答には専門的な知識が必要なケースがあることに課題を感じていました。そこで生成AIを用いた取り組みとして、初めて道路部門に配属された職員を対象に、電話対応を要約し、さらに所管課を回答する要約・回答コンシェルジュを構築、検証することになりました。

――NTT東日本からは、どのようなサポートがありましたか。

島崎氏：座学のみならずグループワークなど研修を通じて生成AIの知識を深めていただき、また活用イメージの具現化にもご協力いただきました。また、RAG構築のコツをまとめた資料のご提供やプロンプト作成の個別支援など、手厚いサポートも印象に残っています。結果として、コンシェルジュの回答精度が向上し、ある程度の使用に耐えるレベルになりました。

### 4. 専門性の高い業務を深くサポートする建設DX（計画建築部 建設指導課）

吉野谷氏：計画建築部 建築指導課では、建築基準法や関連法令に則って個別の建築物の設計図書を審査することで、都市の安全を確保する業務をおこなっています。

近年では、すでに技術職員の採用難が続いており、今後さらなる深刻化が懸念されています。また、業務を行っていく上では、建築基準法や関連法令のみならず、これまで蓄積してきたノウハウの習得が必要になります。一方で、多くの資料は大量の紙やExcelにまとめられているだけの状態で、しかも難解な専門用語や表記揺れが独特なため、習得・技術力

の向上には非常に時間がかかり、将来的に業務がひっ迫することは明らかでした。そこで今回、RAG機能を用いてAIに建築基準法などを学習させ、法規運用支援AIを構築、業務利用の可否の検証をすることになったのです。

――NTT東日本からは、どのようなサポートがありましたか。

吉野谷氏：RAGに学習させるためのデータ整備手法を専門的な観点からサポートいただきました。おかげさまで安心して最初の一步を踏み出せたと思います。また、ロールとプロンプトの調整では、同じ画面を見て一緒に悩みながら構築できたことは大変心強かったです。



### 5. 無数の解決策のなかから最適な方策を見つけ出すため、生成AIを活用していきたい

――検証結果と得られた成果や知見について教えてください。

大町氏：ご提案いただく形でスタートしたAIソリューションのPoCでしたが、行政における生成AI活用のもやもやした部分、つまりこれまでイメージしきれていなかった活用シーンを創出することができ、さまざまな観点から多くの気づきが得られました。藤沢市が掲げる藤沢DXのアプローチに大変フィットしたスキームをご提供いただけたものと感謝しています。

今回のRAG構築による生成AIソリューションのPoCによって、私たち行政職が生成AIに期待する役割、得られるメリットをより鮮明にイメージできるようになりました。これに対して、AI技術の進展とともに使用者側のスキルセットのアップデートも欠かせないことを実感しました。いかに活用の度合いを引き上げつつ、AI活用人材の育成も進めていくかといった、生成AIの活用を取り巻く課題についても明確になっています。また、今回のPoCに参加した他の職員からは「生成AIは難しいというイメージを払しょくできた」「生成AIは活用していかないともったいない」などの意見が寄せられました。今回のPoCは庁内向けにも公表済みですので、今後庁内のAIに対する意識に変化が訪れればと思います。

\*上記ソリューション導入時期は2024年1月です。  
\*文中に記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、全て2024年6月時点(インタビュー時点)のもの。  
\*上記事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

