

# ChatGPT活用実証結果報告



令和5年6月5日  
横須賀市 経営企画部  
デジタル・ガバメント推進室

# 目次

- 1 ChatGPTの利用状況 P2～
- 2 ChatGPT利用状況アンケート結果 P4～
- 3 ChatGPT利用者ヒアリング P37～
- 4 今後の展開 P53～

# 目次

- 1 ChatGPTの利用状況
- 2 ChatGPT利用状況アンケート結果
- 3 ChatGPT利用者ヒアリング
- 4 今後の展開

# ChatGPTの利用状況

- 利用日数（4月20日～） 41日間
- トークルーム数（≒利用人数） 1,913件（分母：3,828人）
- 利用者率 50%
- ボットに話しかけた数 計25,897件



ChatGPTボット

こんにちは。こちらはChatGPTボットです。時々返事が遅くなったり、返ってこなくなったりすることがあります。そのときは、しばらく経ってからもう一度話しかけてください。

16:29



ChatGPTボット

📄 ノートを作成しました。

[ChatGPTボットの使い方](#)

16:29

※数字は5月31日12時時点

# 目次

- 1 ChatGPTの利用状況
- 2 ChatGPT利用状況アンケート結果
- 3 ChatGPT利用者ヒアリング
- 4 今後の展開

# ChatGPT利用状況アンケート 実施スケジュール

- 4月20日(木) ChatGPT活用実証開始
- 4月27日(木)～5月2日(火) 第1回中間アンケート
- 5月15日(月) チャットGPT通信 創刊号 配信
- 5月23日(火) チャットGPT通信 第2号 配信
- 5月23日(火)～5月29日(火) 第2回最終アンケート

# ChatGPT利用状況アンケート 実施スケジュール

- 4月20日(木) ChatGPT活用実証開始
- 4月27日(木)～5月2日(火) 第1回中間アンケート
- 5月15日(月) チャットGPT通信 創刊号 配信
- 5月23日(火) チャットGPT通信 第2号 配信
- 5月23日(火)～5月29日(火) 第2回最終アンケート

# ChatGPT第1回中間アンケート概要

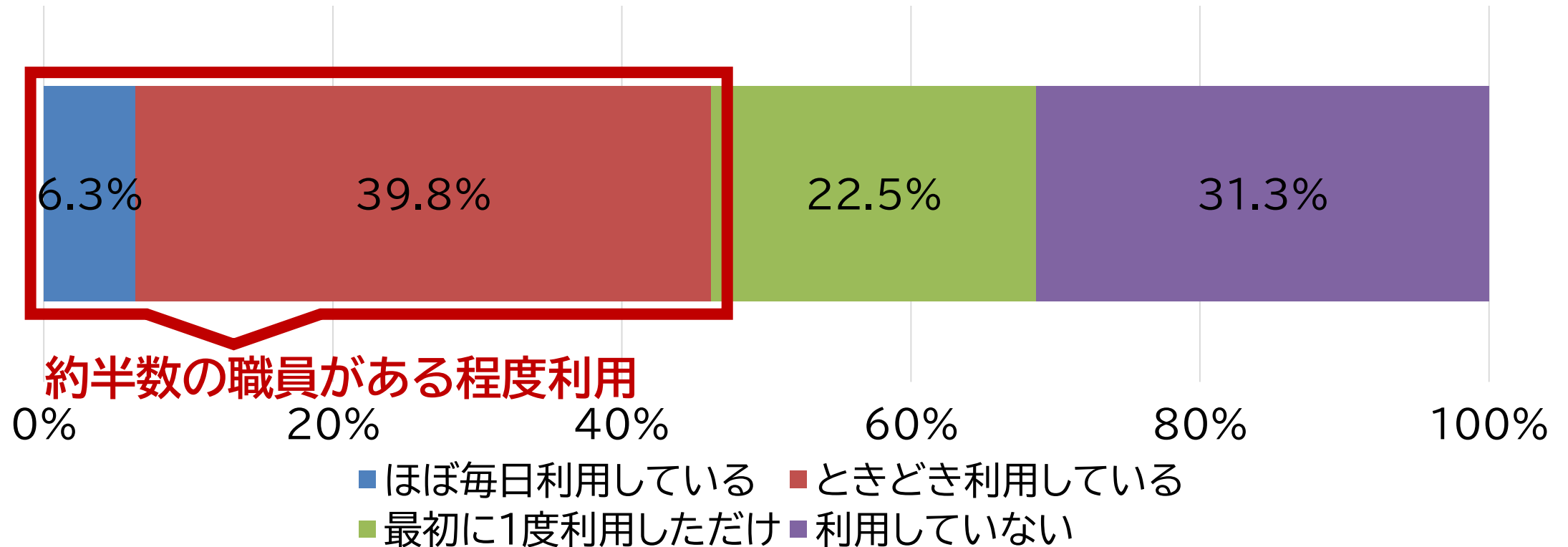
- 庁内の職員に対して利用状況のアンケートを実施
  - 電子申請システム e-kanagawaを用いたアンケート
  - アンケートの設問は、第1回と第2回ともに同じ  
(設問の素案はChatGPTに作ってもらい、職員が修正して作成)
- 庁内掲示板にてアンケートの回答を依頼
  - 回答期間: 4月27日(木)~5月2日(火) の6日間
  - 対象職員: LoGoチャットが利用可能な全職員(約3,800人)
  - 693人から回答を得た (回収率約18%)



# 中間アンケート結果

## ChatGPTボットを利用している頻度

ChatGPTボットを利用している頻度はどの程度ですか (n=693)

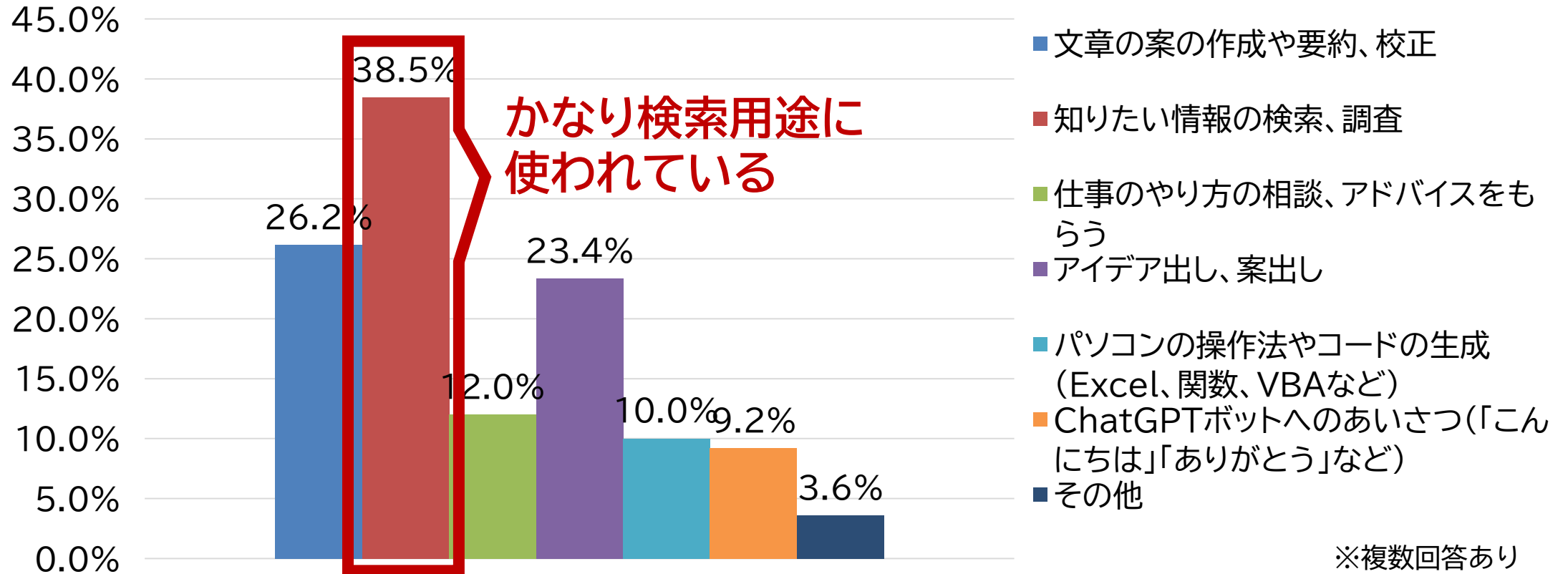


# 中間アンケート結果

## ChatGPTボットを利用して行ったこと

ChatGPTボットを利用して行ったことは何ですか

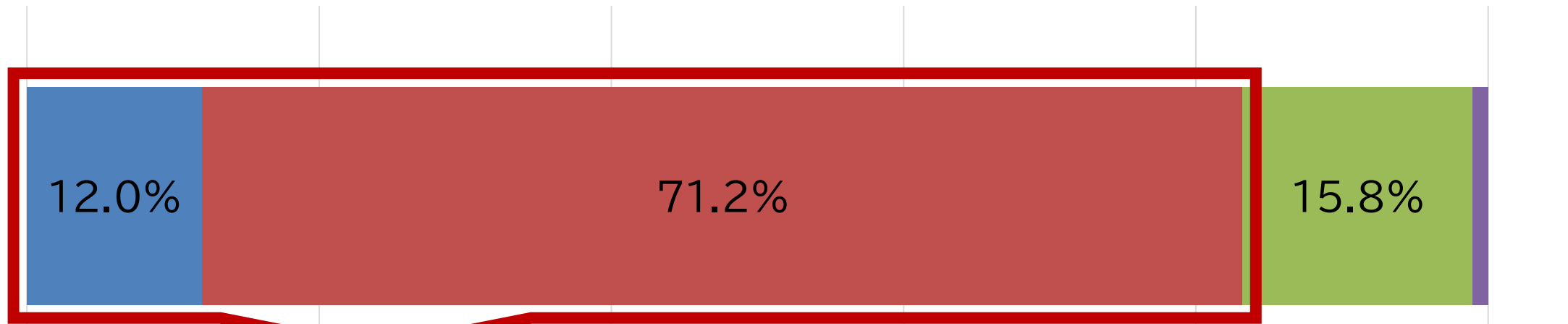
(n=749)



# 中間アンケート結果

## ChatGPTを利用すると仕事の効率が向上すると思うか

ChatGPTを利用すると仕事の効率が向上すると思いますか (n=476)



**8割以上の職員が、仕事効率が上がると思っている**

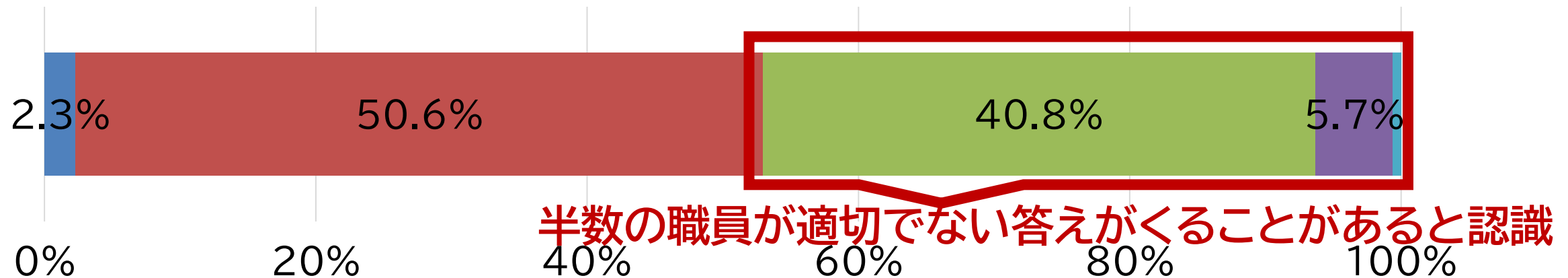
0% 20% 40% 60% 80% 100%

- 仕事の効率は大幅に上がると思う
- 仕事の効率は上がると思う
- 仕事の効率は変わらない
- 仕事の効率は下がると思う

# 中間アンケート結果

## ChatGPTの回答は、どの程度適切だったと感じたか

ChatGPTの回答は、どの程度適切だったと感じましたか (n=476)



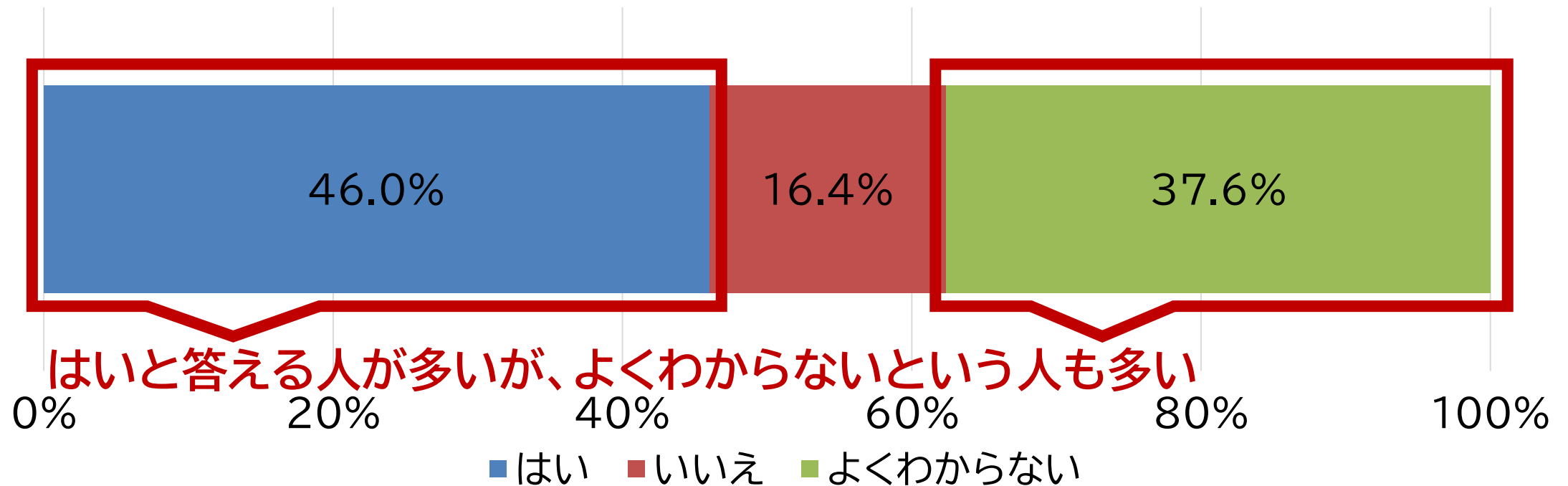
- 常に適切な答えだった
- おおむね適切な答えだった
- 適切なときと適切でないときが半々ぐらいだった
- おおむね不適切な答えだった
- 常に不適切な答えだった

半数の職員が適切でない答えがくることがあると認識

# 中間アンケート結果

## ChatGPTの利用で、従来の方法では得られなかったアイデアや知識を得ることができたか

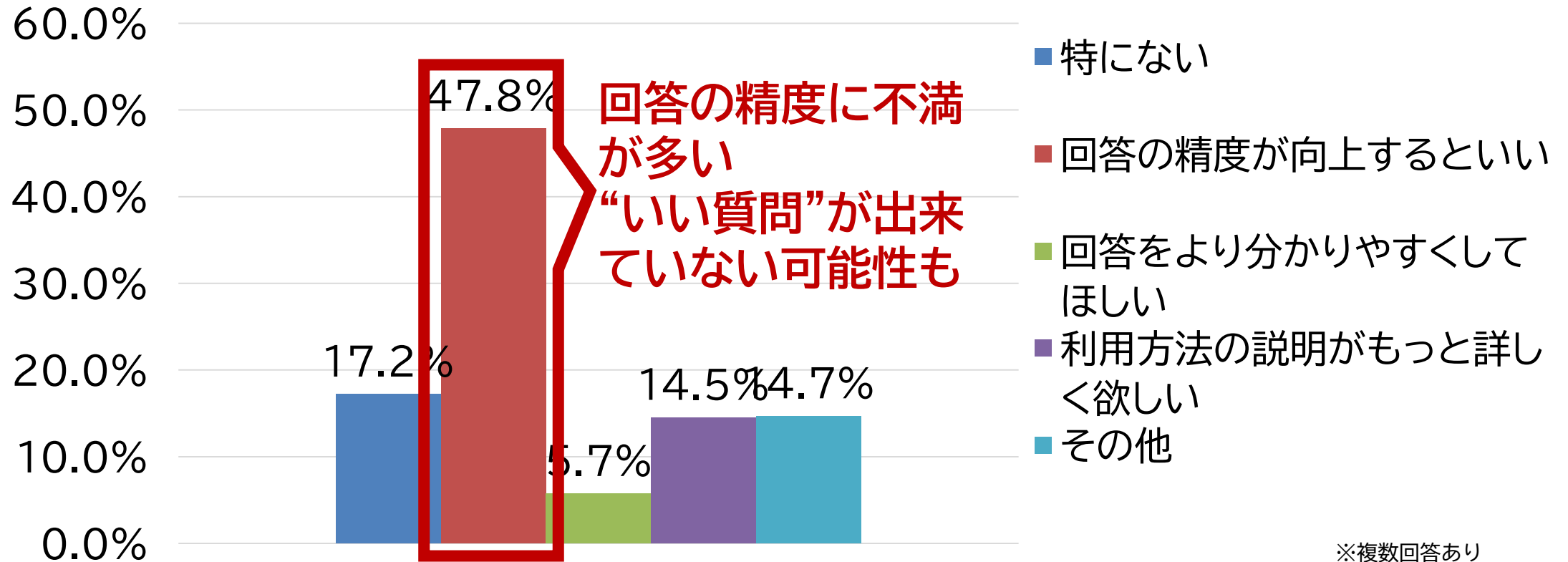
ChatGPTを利用することで、従来の方法では得られなかった (n=476)  
アイデアや知識を得ることができましたか



# 中間アンケート結果

## 要望・改善点

ChatGPTに対して要望・改善点があれば教えてください (n=558)

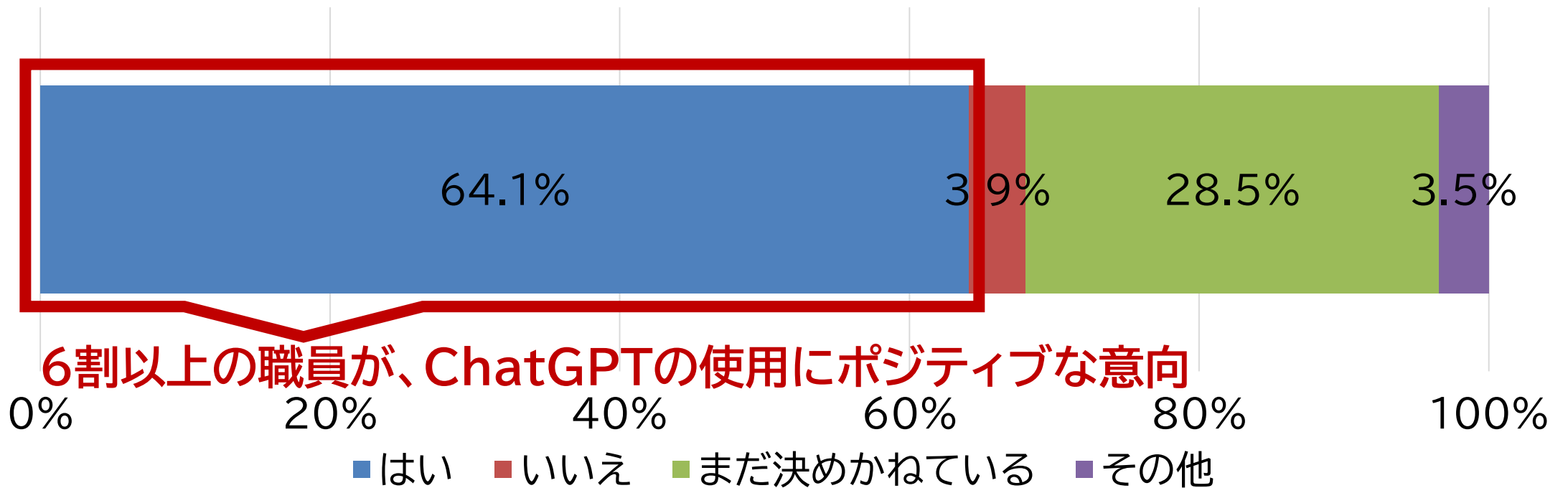


回答の精度に不満が多い  
“いい質問”が出来ていない可能性も

## 中間アンケート結果

# ChatGPTを今後も（もしくはこれから） 利用したいと思うか

ChatGPTを今後も（もしくはこれから）利用したいと思います（n=694）  
か？

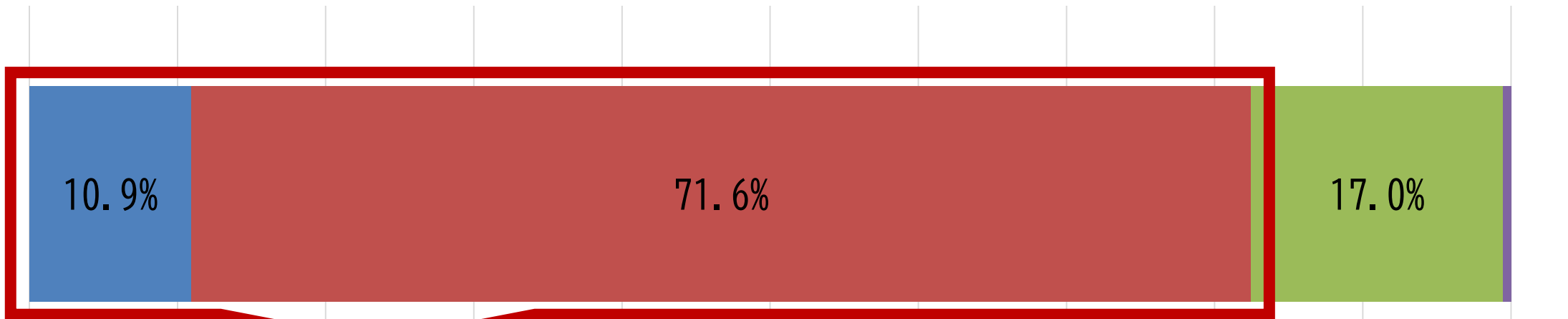


**6割以上の職員が、ChatGPTの使用にポジティブな意向**

## 中間アンケート結果

# ChatGPTを利用すると仕事の効率が向上すると思うか

ChatGPTを利用すると仕事の効率が向上すると思いますか (n=348)



**8割以上の職員が、仕事効率が上がると思っている**

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

- 仕事の効率は大幅に上がると思う
- 仕事の効率は上がると思う
- 仕事の効率は変わらない
- 仕事の効率は下がると思う



# ChatGPT第1回中間アンケート結果まとめ

- ChatGPTの業務利用にはポジティブな反応
  - 約半数の職員がある程度利用している
  - 8割以上の職員が、「仕事効率の向上につながる」と回答
  - 6割以上の職員が、ChatGPTの継続利用意向あり(今後使わないは4%)
- 利用の仕方に課題
  - 検索など、ChatGPTにあまり向かない利用をしていることが多い
  - 「適切でない回答」「精度の低い回答」  
→ChatGPTの制約もあるが、職員がまっさらな状態から質問するのに難しさがある

# 中間アンケート結果を受けての対応

- 4月20日(木) ChatGPT活用実証開始
- 4月27日(木)~5月2日(火) 第1回中間アンケート
  - ChatGPTの正しい用途の理解や、ChatGPTからより良い回答を引き出すために質問力の向上を図っていく必要性あり
- 5月15日(月) チャットGPT通信 創刊号 配信
- 5月23日(火) チャットGPT通信 第2号 配信
- 5月23日(火)~5月29日(火) 第2回最終アンケート



この課題に対する対応として  
取り組みを実施


ほぼ週刊

# チャットGPT通信

創刊号

5/15

チャットGPT開国の地横須賀で、君はもうチャットGPTの実力を試したか！？



Google、Amazon、イーロンマスクも参戦  
生成系AI戦国時代を生き残れ！！  
変化を力に進んでいこう！！

使いこなすための裏技が満載！！



1. ChatGPTを、使いこなそう。

# ChatGPT 活用ガイド

# ChatGPTボットのつかいみち

- 人間が作った文章・条件を基に  
作文・要約・校正してもらう
- 対話を重ねて発想に使う
- 業務の進め方のアドバイスをも  
らう
- 案出しをしてもらう
- Excelの関数を作ってもらう



- ネット検索の代わりに  
事実を知るために使う



- 個人情報を使った質問
- 機密情報を使った質問
- 庁外に出る文章を作って、校  
正せずにそのまま使う



絶対  
やっちゃダメ!!

# 条件をつけてあいさつ文を作ってもらおう

職員

@ChatGPTボットさん  
あなたは孫悟空です。  
新入社員への挨拶を100文字  
程度で考えて

おっす、孫悟空だよ。  
新人の皆さん、ようこそ！  
一緒に頑張っていこうぜ！分  
からないことは早めに聞いて  
ね。楽しんで働けるように、  
オレたち仲間で助け合おう！



うーん  
イマイチ…

再トライ!

職員

@ChatGPTボットさん  
あなたは孫悟空です。  
新入社員への挨拶を100文字程度  
で考えて

- ・一人称を「オラ」にして下さい。
- ・「ワクワクすっぞ」という言葉を入れて下さい。

おっす、オラ孫悟空だ！  
新人のみんな、ようこそ！みんな  
などの新しいスタートにワクワク  
すっぞ！みんなで力を合わせ、  
成長していこうじゃねえか！  
皆が楽しみながら、やりがいあ  
る仕事をするために、オラもベ  
ストを尽くすよ！初めてのことは  
不安かもしれないけど、一緒に  
頑張ろうぜ！よろしくな！



お！2つ加えただけで  
急にそれっぽくなった！

条件を追加で2つだけ加える

下案ができたなら、あとは魂を入れるだけ。



2. ChatGPTに、働いてもらおう。

# ChatGPT クリエイティブチャレンジ

# ChatGPTクリエイティブチャレンジ

- ✓ ChatGPTボットを使って、お題に挑戦してみよう
- ✓ 今回のお題は3問！
  - CCC-1 Q&Aを作ってみよう
  - CCC-2 メールの文案を作ってみよう
  - CCC-3 お役所言葉を直そう
- ✓ 素敵なプロンプト（指示文）を見つけて、仕事をラクにしよう



## CCC-1 Q & Aを作ってみよう

ChatGPTを使うと、説明文章からQ&Aを簡単に作れる。  
どのようにChatGPTボットに入力したらQ&Aが作れるだろうか？

### ニュースリリース、マニュアルなどの文章

横須賀市役所において、「ChatGPT」の全庁的な活用実証を行います。

ChatGPTは、OpenAI社によって開発された、自然言語処理技術を活用し人工知能が自然な会話を行うことができるシステムです。AIと会話をしながら、質問に答えたり、文章を作ったり、言葉を翻訳したり、文章を要約することができます。…



### Q&A

Q: ChatGPTとはどのような技術ですか？

A: ChatGPTは自然言語処理技術を活用し、人工知能が自然な会話を行うことができるシステムです。

Q: ChatGPTを使用することで、どのようなことができるのですか？

A: ChatGPTを使用することで、AIと会話をしながら…

【応用問題！】こんなことも出来るだろうか？

- ① Q&Aの数をもっと増やしたいときは？      ② 新規採用職員にも伝わるように簡単にするには？

チャレンジの答えは次号公開！



## 【チャット君の編集後記】

こんにちはみんな!今回は、みんなが気軽にチャットGPTを試してもらいたいので、この「チャットGPT通信」を作成したんだ。チャットGPTは、人工知能の力で自然な文章を作ってくれるから、おしゃべりやビジネスのやりとりなど、色んなことができるんだよ!面白い話題を入力して、機械とおしゃべりしてみたら、とっても楽しいよ。何か疑問があったら、チャットGPTにたずねてみてね!あ、次回のチャットGPT通信も、お楽しみにね!読んでくれてありがとう!  
※この編集後記もほぼチャットGPTで作成しております。

To Be Continued

# ChatGPT利用状況アンケート 実施スケジュール

- 4月20日(木) ChatGPT活用実証開始
- 4月27日(木)～5月2日(火) 第1回中間アンケート
- 5月15日(月) チャットGPT通信 創刊号 配信
- 5月23日(火) チャットGPT通信 第2号 配信
- 5月23日(火)～5月29日(火) 第2回最終アンケート

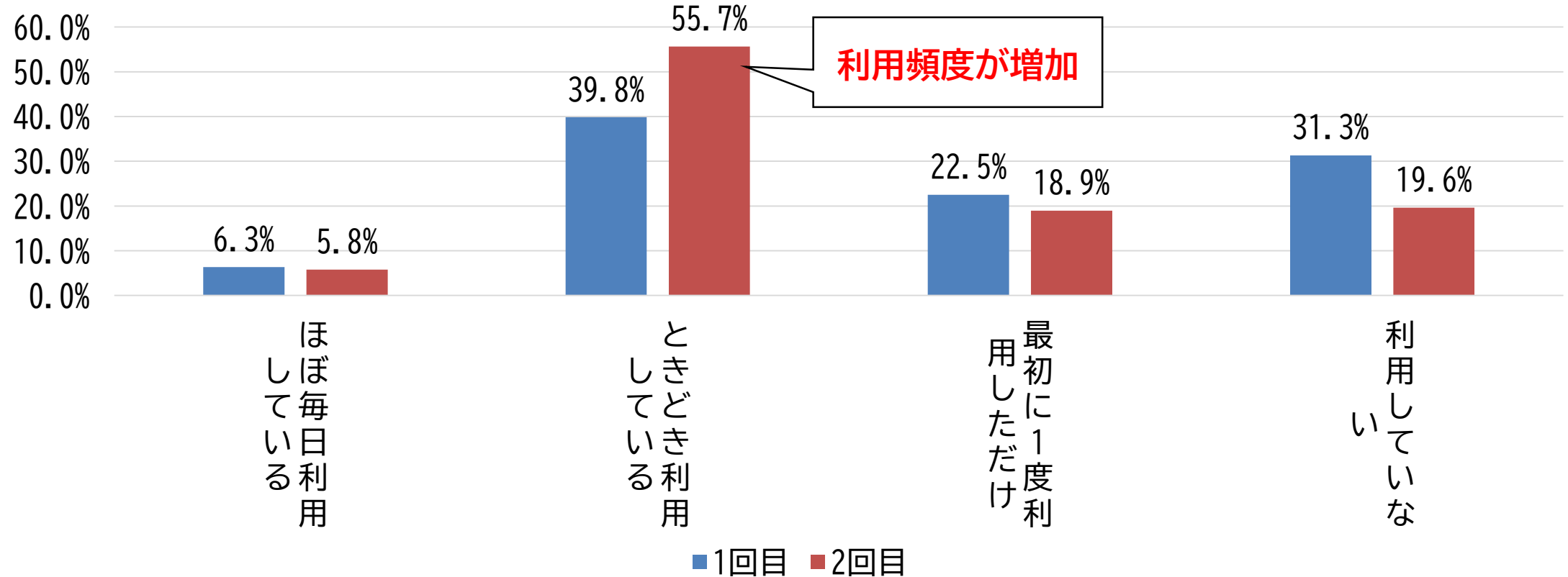


# ChatGPT第2回最終アンケート概要

- 庁内の職員に対して利用状況のアンケートを実施
  - 電子申請システム e-kanagawaを用いたアンケート
  - アンケートの設問は、第1回と第2回ともに同じ  
(設問の素案はChatGPTに作ってもらい、職員が修正して作成)
- 庁内掲示板にてアンケートの回答を依頼
  - 回答期間: 5月23日(火)~5月29日(月) の7日間
  - 対象職員: LoGoチャットが利用可能な全職員(約3,800人)
  - 433人から回答を得た (回収率約11%)

# ChatGPTボットを利用している頻度

ChatGPTボットを利用している頻度はどの程度ですか

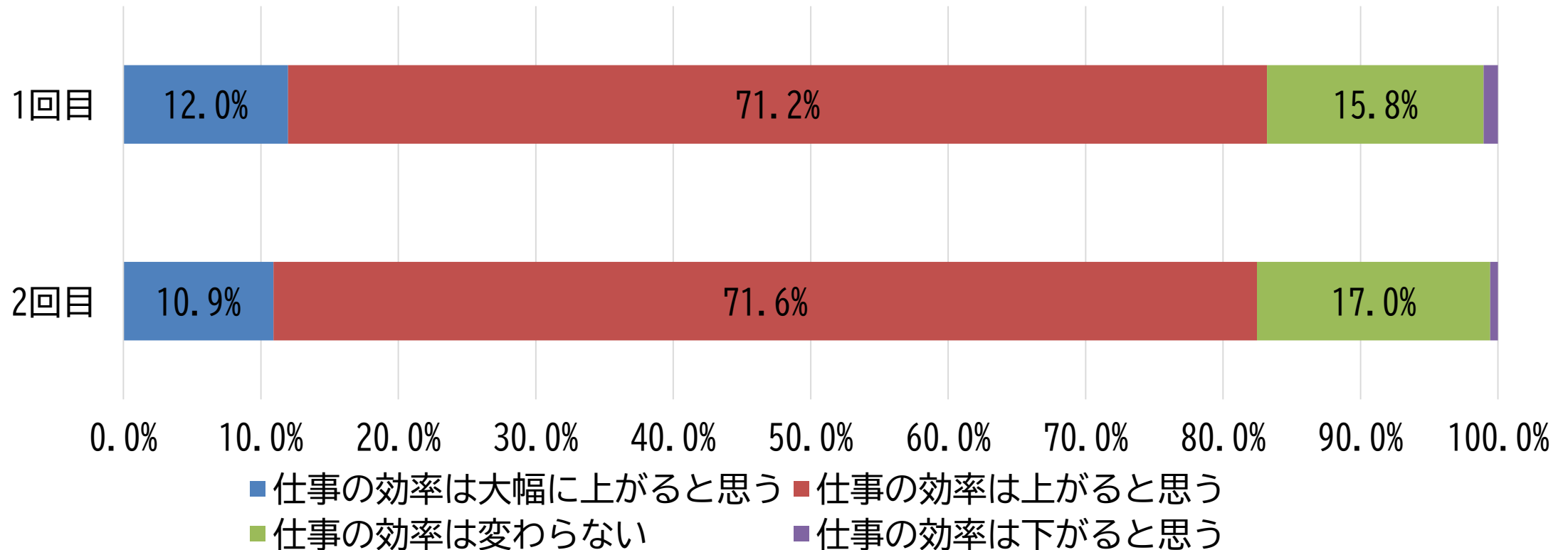




# ChatGPTを利用すると仕事の効率が向上すると思うか

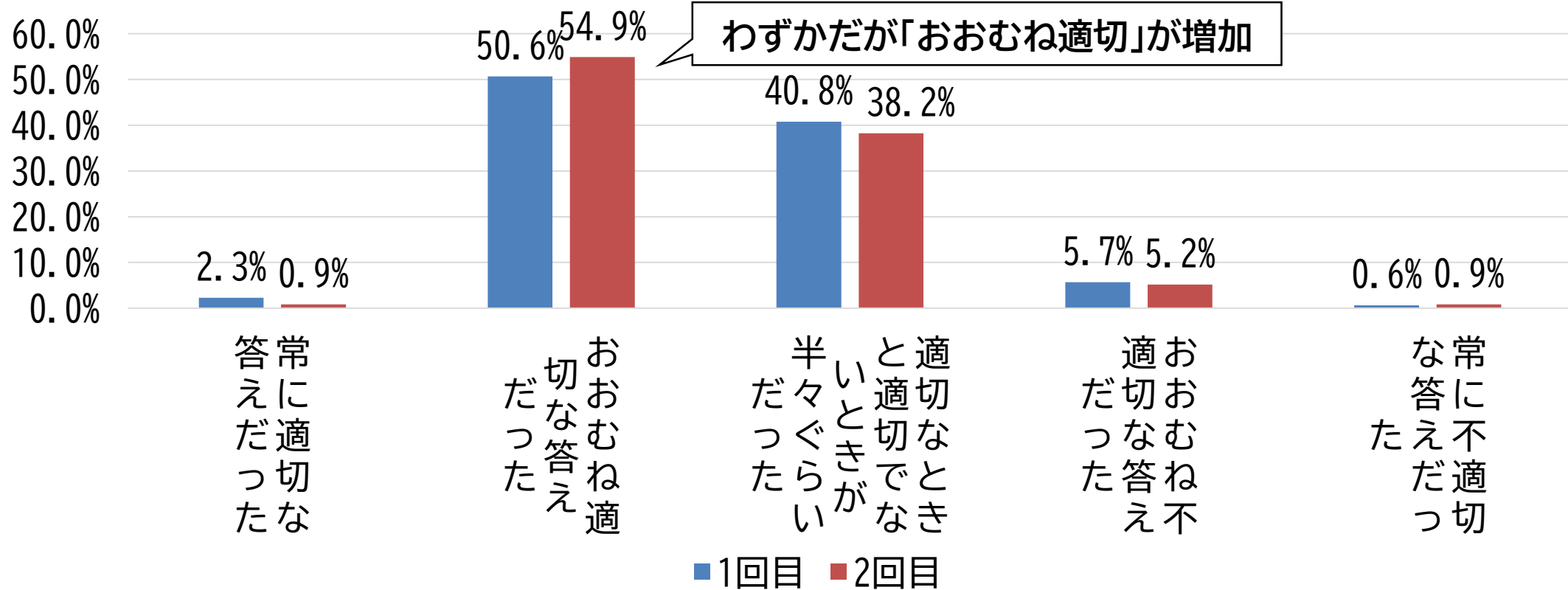
ChatGPTを利用すると仕事の効率が向上すると思いますか

大きな変化なし



# ChatGPTの回答は、どの程度適切だったと感じたか

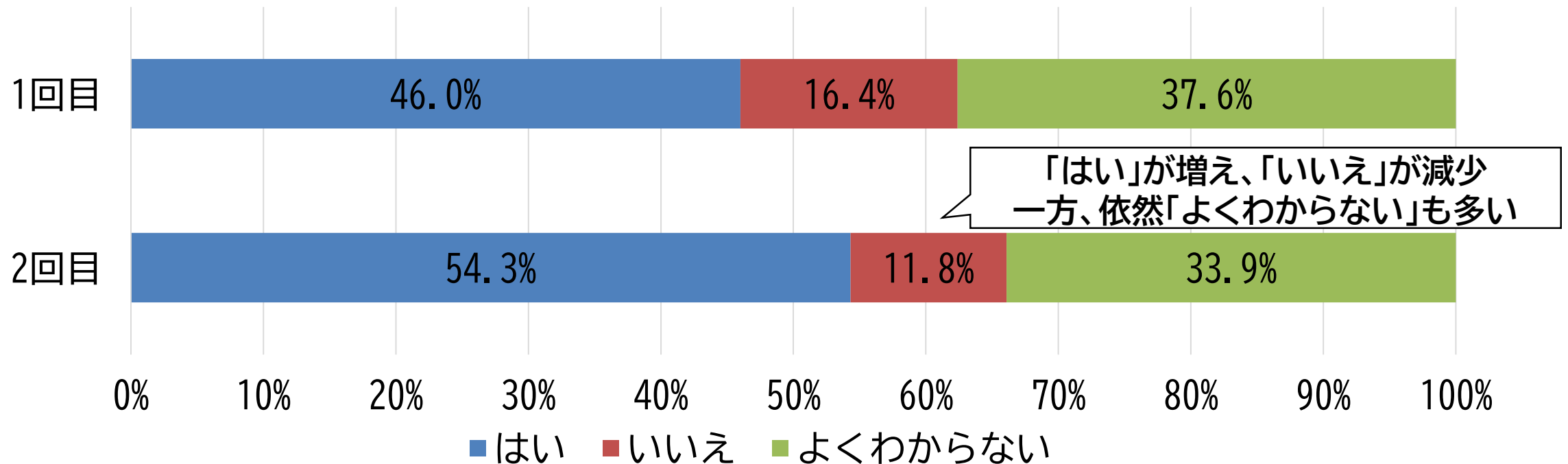
ChatGPTの回答は、どの程度適切だったと感じましたか





# ChatGPTの利用で、従来の方法では得られなかったアイデアや知識を得ることができたか

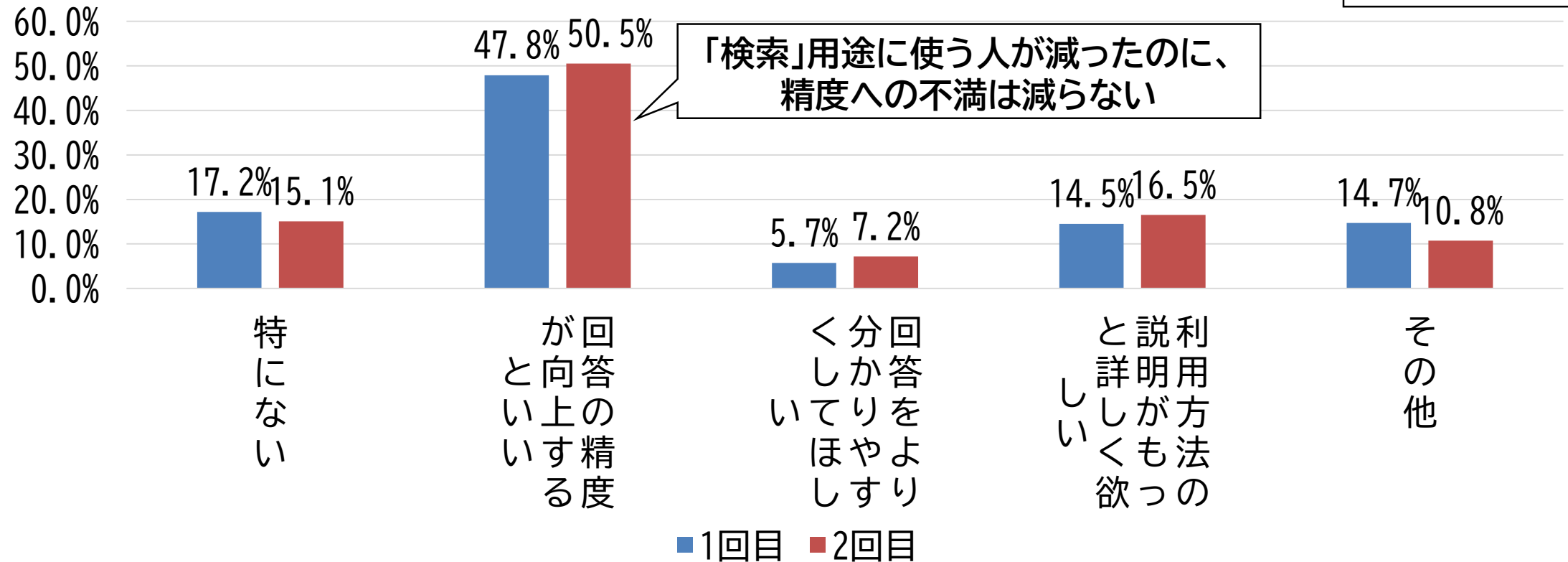
ChatGPTを利用することで、従来の方法では得られなかったアイデアや知識を得ることができましたか



## 要望・改善点

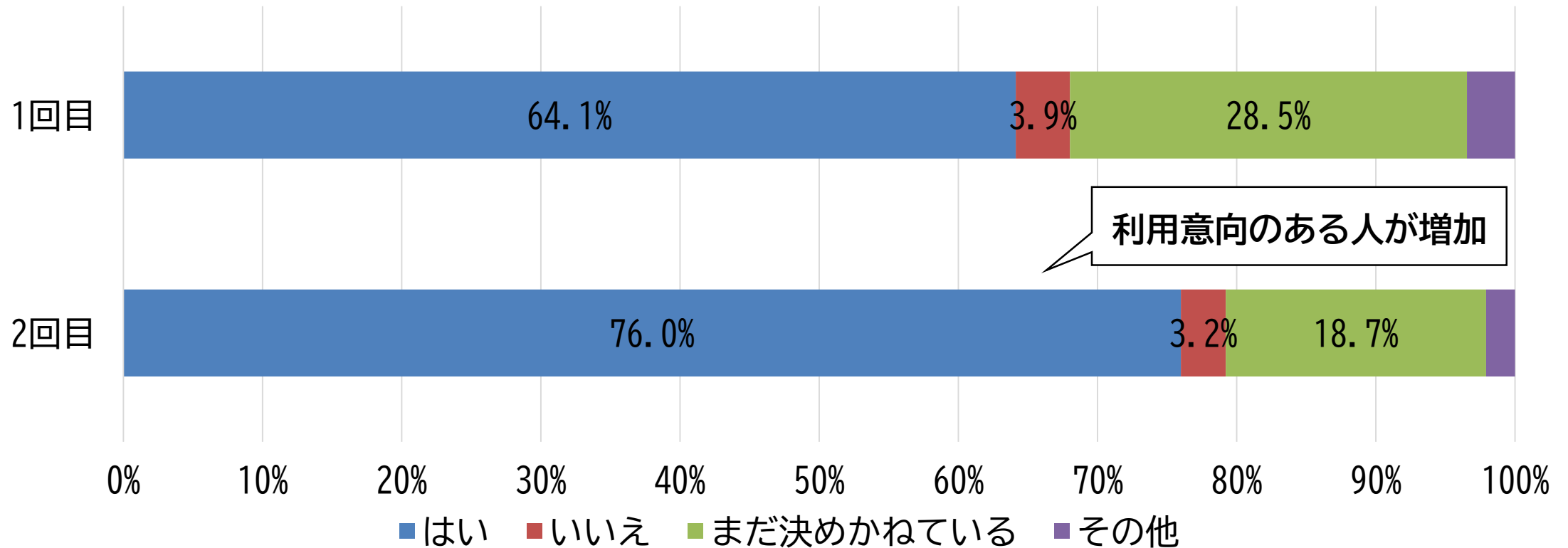
ChatGPTに対して要望・改善点があれば教えてください

大きな変化なし



# ChatGPTを今後も（もしくはこれから） 利用したいと思うか

ChatGPTを今後も（もしくはこれから）利用したいと思いますか？



# ChatGPT第2回最終アンケート結果のまとめ

## 【ポジティブな側面】

- ChatGPTは、一定の利用率があり、業務効率向上の実感、継続利用意向も高い
  - 一定の利用率
    - 6割以上の職員が、ある程度の頻度で利用している
  - 効率向上の実感
    - 8割以上の職員が、「仕事効率の向上につながる」と回答
  - 高い利用意向
    - 8割近い職員が、ChatGPTの継続利用意向あり

# ChatGPT第2回最終アンケート結果のまとめ

## 【ネガティブな側面】

- チャットGPT通信による啓発効果により、中間アンケート時点から改善は見られるが、まだ利用の仕方に課題が残っている
  - ChatGPTが得意な用途でない「検索」に多く使われている
    - 正しい利用方法を引き続き周知していく必要がある
  - 4割強の職員が適切でない答えがあるとの認識
    - ChatGPTに対してまだ良い質問ができていない可能性がある。  
研修等で職員の質問スキルを上げていく必要がある。
  - 5割近い職員が回答の精度に対する不満
    - より精度の高い回答を得るために、ChatGPT-4の導入を検討する必要がある。

# 目次

- 1 ChatGPTの利用状況
- 2 ChatGPT利用状況アンケート結果
- 3 ChatGPT利用者ヒアリング**
- 4 今後の展開

# ① 消防用設備の検査や指導のための文書案を作成

事務作業に不慣れな職員の負担軽減とよりわかりやすく正確な文書作成するため、下案をChatGPTに作ってもらいました。

## どうやって、ChatGPTに聞いているの？

### # 命令書

あなたは、地方公務員の職員（消防士）です。

以下の制約条件から内容の箇条書きの文章を整えてください

### # 制約条件

- ・ 400字以下で説明
- ・ 課内の職員に共有するため

### # 入力分:

- ・ 現在、業務予定（エクセル）でシートに入力し保存したものが、後日確認すると別のシートに入力されてしまうといった現象がみられている
- ・ この原因について今話題のチャットgptに聞いてみたところ、「入力した内容を保存する前に、別のシートを選択してしまい、その後ファイルを保存をすると、入力したセルが保存されずに他のシートに移動してしまうことがあります。」との回答を得た
- ・ 皆にもご協力いただきたい

命令書で役割を明確にしてさらに箇条書きの指定もされていて**GoodJob!**

命令や制約条件と入力分が#（ハッシュタグ）などをつけて書き分けるとわかりやすく**GoodJob!**

以下の内容について共有いたします。

1. 現在、業務予定（エクセル）でシートに入力し保存したものが、後日確認すると別のシートに入力されているという現象が発生しています。
2. チャットGPTに問い合わせたところ、入力した内容を保存する前に、別のシートを選択してしまい、その後ファイルを保存した結果、入力したセルが保存されずに他のシートに移動してしまうことがあるとの回答を得ました。
3. この件について、全員が注意するようお願い申し上げます。すべてのシートの確認を怠らず、保存前に入力されたシートであることを確認するよう心がけましょう。以上の点について、ご協力をお願いします。

明確に命令したことにより、回答もきちんと箇条書きで出力されて文章の下案としては良い出来ではないでしょうか。あとは、自身で文章に魂を込めてそして完成ですね！

## Before

外部の事業者とのやり取りや課内共有文書の作成で、文章の構成や表現方法に悩むことがあった。また、読みにくいものや内容に不備が生じる可能性もあり、箇条書きのメモを文章にまとめる作業にも時間がかかっていた。

## After

ChatGPTを利用することで、事業者とのメールのやり取りや課内共有文書をよりわかりやすく、正確かつ迅速に作成できるようになった。また、ChatGPTが箇条書きをもとに文案を作成するため、時間短縮につながった。

## ChatGPT導入効果

- 正確な記載内容とわかりやすい表現、さらに時間の短縮によって、より効率的な文書作成が実現された
- 現場勤務が多い消防職員は事務作業にあまり慣れていないことが多くストレスを抱えていたが、ChatGPTの導入により事務作業に対する負担軽減が実現された

業務時間の短縮目安 = 1日10分×243日 ≒ 40時間/年の短縮

ChatGPTを利用することで、消防局予防課での文書作成業務における職員の負担軽減が実現され、効率的な業務遂行が可能になりました。また、事務作業に慣れていない職員にとっても扱いやすかったことから、業務の円滑化が促進されました。



消防局予防課  
佐々木 瞭太郎さん

## チャット君の一言



事務作業が不慣れな職員にとっては文章の作成といっても一大事ですよね。ChatGPTを利用するとそれもアツという間に下案を作成してくれます！  
キーワードを箇条書きでプロンプトで入力したのは**GoodJob!**  
文章の作成に不慣れなでもちょっとしたコツをつかむことで、素敵な文章の出来上がりですね。そして最後に魂を込める作業は自分自身の手で。



## ② アンケートの概要を高校生に説明するための文書案を作成

高校生にもわかりやすくアンケートの概要を説明するため、下案をChatGPTに作ってもらいました。

### どうやって、ChatGPTに聞いているの？

#### ### 指令

あなたはアンケート回答依頼者です。  
アンケートの内容を説明するためのアンケート概要を示す文を作成してください

#### ### 条件

- ・アンケートの題名は「ケアプランデータ連携システムの導入意向に関するアンケート」
- ・文字数は300字程度
- ・高校生でもわかる内容

命令や制約条件と入力文が  
#（ハッシュタグ）などをつけて書き分けるとわかりやすくして**GoodJob!**

条件で「高校生でもわかる内容」ときちんとして示しているところ**GoodJob!**  
同じように小学生や高齢者といった応用もできそうですね。

ケアプランデータ連携システムとは、介護事業所が利用者の情報を共有し、質の高いサービスを提供するためのシステムです。本アンケートでは、介護事業所におけるケアプランデータ連携システムの導入意向や、そのメリットについて聞きたいと思います。介護に携わる方、またはこれから介護の仕事に興味を持つ方は、ぜひご協力ください。また、高校生の皆様にも問題なくご理解いただけるよう、簡潔かつ丁寧な文章を心がけました。

高校生でもわかりやすい文章の下案としては良い出来ではないでしょうか。  
少しおかしな回答ですが、これがChatGPT！あとは文章に魂を込めて！

## Before

文章を一から考えるには時間がかかり、誤字脱字などのミスもあるので、職員の業務負担は大きかった。さらに、文章の構成に不備があり、読みにくいものや、伝えたいことが読み手に伝わりにくいものも存在していた。

## After

ChatGPTを活用することで、文章の下案作成に必要な時間が短縮され、誤字脱字や文法のミスも減少した。さらに、読みやすさが向上し、文章の構成も改善されたため、伝えたいことがより明確に伝わるようになった。

## ChatGPT導入効果

- 文章がわかりやすくなった
- 昨年度の使いまわしの文章でも、ChatGPTを利用することでより精査されて伝わりやすい文章になった

業務時間の短縮目安 = 1日10分×243日≒40時間/年の短縮

ChatGPTを使用することで、様々な文書作成において、職員の負担が軽減され、より分かりやすく正確な文書作成ができるようになりました。ただし、ChatGPTはあくまでも案出しのツールです。最終的なチェックは自分自身の目によって行うことが必要です！



民生局福祉こども部  
介護保険課  
川口 真和さん

## チャット君の一言



一から文章を作るのって本当に時間がかかって面倒くさいですよ。。。文章に含みたいキーワードを盛り込めば簡単に下案が作成されて作業の効率化が図れましたね！あと、使いまわしの文章もChatGPTを利用して内容を精査するのは**GoodJob!** いい使い方だと思います！そうですそうです、最終的なチェックは自分自身の手でというところは忘れずに。

# ③データ分析のためExcelファイルを作成

全国と県のデータを集計し新しい切り口で分析するため、簡単にデータを集約できるExcelの関数をChatGPTで作りました。

## どうやって、ChatGPTに聞いているの？

同じフォルダにあるExcelファイルの指定したセルの数値を参照したい。  
時系列でExcelファイルが複数ある場合に、時系列順に参照できる関数を教えて。

### 参照するExcelファイル

- ・ファイル名は、hon-mks"year""month".xls
- ・シート名は、MKS190 1
- ・セルは、\$M\$8 集計ファイルの集計表
- ・横軸に"year" ※"year" = 2019とする。集計ファイルのセルE3を参照したい。
- ・縦軸に"month" ※"month" = 01とする。集計ファイルのセルC4を参照したい。

Excelで実現したいことがきちんと明示されているところが**GoodJob!**

参照先のファイル名、シート名等の詳細を明示しているところも**GoodJob!**

以下のような式を使用すれば、それぞれの年・月に対応したファイルから指定したセルの値を参照することができます。

・・・  
=IFERROR(INDIRECT("[hon-mks"&\$E3&TEXT(C4,"00")&".xls]MKS190 1!\$M\$8"),"-")  
・・・

- IFERROR関数を使用することで、参照セルが存在しない場合に"-"(ハイフン)を表示するようにしています。

- INDIRECT関数を使用して、動的な参照表記を実現しています。

まず、シングルクォーテーション""で囲まれたファイル名とシート名を文字列で指定しています。

この式では、\$E3には年("2019")が格納されており、TEXT関数で数値を2桁の0埋めした形式にしています。C4は月("01")になります。

そして、'hon-mks' + \$E3 + TEXT(C4,"00") + '.xls'となり、結果として['hon-mks201901.xls']という文字列が生成されます。最後に、シート名"MKS190 1"と参照するセルのアドレスである"\$M\$8"を指定しています。

以上のような式を使用することで、年・月ごとのファイルから指定したセルの値を参照することができます。この式は、集計ファイルの集計表の対応するセルにコピーすることで、一括して参照が可能になります。また、IFERROR関数を使用することで、存在しないファイルがあった場合にエラーが出ないようにしています。

順序だてて詳しく解説してくれていますね。  
Excelが得意ではなくてもちょっと敷居が下がる感じがしませんか？

2020年の集計データをF列で集計するため、\$の位置を修正しました。  
=IFERROR(INDIRECT("'"&E\$3&TEXT(\$C4,"00")&".xls"]MKS190 1!\$M\$8"),"-")

また、別の担当者にも分かるように、わかりやすく関数の解説をしてください。

さらに詳細を壁打ちで聞いてみると？

はい、修正された数式の要素を解説いたします。

- IFERROR関数

指定された式がエラーを発生させた場合、代替値を返すExcelの関数です。この場合、指定されたセルが存在しない場合やエラーが発生した場合には、空白または任意の値を返します。IFERROR関数によって、エラーメッセージを抑制し、代替値を返すことができます。

- INDIRECT関数

指定された文字列やセルの参照を実際のセル参照に変換するExcelの関数です。この関数は、文字列の中でファイル名やセル参照を組み合わせることで、外部のExcelファイルの特定のセルを参照できます。具体的には、この式では、文字列結合演算子"&"を使用して、参照セルのアドレスを組み立てています。

- "' [ " & " hon-mks " & E\$3 & TEXT(C4, "00") & " .xls ] MKS190 1 ' ! " & "\$M\$8"

参照先のファイル名とセル名を文字列として組み合わせています。"hon-mks"はファイル名のファーストネーム部分、E\$3はファイル名の年、TEXT関数はファイル名の月を2桁の0埋めした文字列にフォーマットしています。参照セルのアドレスは、"MKS190 1"シートの特定のセルです。

- ファイル名: hon-mks"年""月".xls

- シート名: MKS190 1

- 参照セル: M8

- セルE3には、年(例: "2020")が格納されています。

- セルC4~C15には、月(例: "01", "02", ... , "12")が格納されています。

この式で指定された範囲のセルには、動的なファイル名、シート名、参照セルのアドレスが作成され、IFERROR関数を使用することで、参照セルが存在しない場合に"-"(ハイフン)を表示するように設定されています。

このように、Excelの関数を組み合わせて、別のExcelファイルからデータを参照することができます。この式は、他の担当者が理解できるように、注釈を付けて説明することができます。

それぞれの関数の内容を分かりやすく解説していますね。このような使い方もできるので、目指せExcelマスター！

## Before

データ数が多いため取込みを手動でやるには、かなり時間がかかる。  
また、自動で集計するにしてもExcelのスキルが高くないければ、自力ではこの作業に取り組むことができない状況。

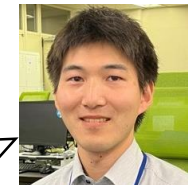
## After

ChatGPTを利用することで、Excelが苦手な職員でも、自分がやりたいことを実現する関数を提案してもらうことができる。  
また、精度の高い分析が可能になったことから、より正確な情報を基に意思決定ができるようになった。

## ChatGPT導入効果

- ChatGPTを活用して職員のスキル向上や時間短縮による作業効率向上
  - より正確で高品質なデータ分析作業が実現
  - 職場環境の改善やスキルアップにつながるという、間接的な導入効果
- 業務時間の短縮目安 = 1日210分×7日 = 24.5時間/年の短縮

ChatGPTにExcelの関数を作ってもらうことで、効率的にデータ分析が可能になりました。  
また、関数の説明もしてくれるので、他の担当者に毎回質問する必要もなくなったため、お互いの業務に集中することもでき、そのような効率化も見込めると思います。



税務部税制課  
山本 海住さん

## チャット君の一言



プログラムの生成ってChatGPTの得意とする分野なんですよ！  
きちんと使いこなされていて素晴らしいです！意図しないエラーの原因を再度確認して対処したりすることで、精度の高い関数が出来上がりますね。  
さらに、ChatGPTを利用することで不明な点を他の担当者に聞くことが不要になったとのこと、お互いの効率化のため**GoodJob!** 素晴らしい意識だと思います！

## ④ アンケートの設問を作成

ChatGPTを職員がどう使っているかのアンケートをとるにあたり、アンケートの設問案をChatGPTで作りました。

### どうやって、ChatGPTに聞いているの？

横須賀市では、職員向けのチャットツールからChatGPTを使えるチャットボットを作り、活用方法を探る実証実験を始めました。利用者である職員に、このChatGPTが便利に使えているのか、そうでないのか、どういうものに使っているのか、それとも使えなかったのかをアンケート調査したいです。ChatGPTの性質も踏まえて、その調査の設問の案を7問程度で考えてください。

生成された案を次の視点で見たときに、改善すべき点を見つけ、それを踏まえて案を修正してください。そのプロセスを3回やって、最初に最終案を提示して、そのあとプロセスを説明してください。

- ・利用者にとって答えやすいかどうか
- ・調査の目的を達成するかどうか

アンケートの目的と聞きたいことを詳細に聞いていて **GoodJob!**

案の改善もあわせてやってもらっていて **GoodJob!**

#### 【最終案】

1. ChatGPTを利用できるようになってから、どの程度の頻度で使用しましたか？
2. ChatGPTを使ってどのような業務を行いましたか？
3. ChatGPTを利用する前よりも作業の効率が向上したと感じましたか？
4. ChatGPTの回答は適切であったと感じましたか？
5. ChatGPTを利用することで、従来の方法では得られなかった情報や知識を得ることができましたか？
6. ChatGPTを今後も利用したいと思いますか？
7. ChatGPTに対して要望・改善点があれば教えてください。

#### 【プロセス説明】

1回目の案においては、設問1と設問2が重複しているため、設問1を修正し、より具体的な聞き方をするように変更した。  
2回目の案においては、設問3の回答が複数あり得るため、明確化して適切な回答を得られるように修正し、設問4もその目的に合わせた質問内容に変更した。  
3回目の案において、設問6に職員の意見を問う質問を加え、設問7に要望・改善点を示すことで、調査目的をさらに明確にした。

以上のように、設問を重複しないように工夫し、職員が答えやすく、調査目的を達成できる設問に修正していった。最終案では、頻度、業務、回答に加えて、情報収集や今後の利用に関する質問も含まれており、広範囲にわたる職員のニーズに答えられる設問となっている。

ちゃんと「最初に最終案として設問の案が作成されています。

案をどのように改善したかの説明もされています。



それぞれの設問に対する回答の選択肢（自由記述の場合は、自由記述。ただしこれは少ないほうがよい）を考えて。

さらに自由記述を少ない回答の選択肢を考えるよう指示してみると？

【最終案(回答選択肢)】

1. ChatGPTを利用する頻度はどの程度ですか？
  - ・毎日
  - ・週に数回
  - ・月に数回
  - ・数か月に1回
  - ・利用したことがない
2. ChatGPTを利用して行った業務は何ですか？
  - ・業務A
  - ・業務B
  - ・業務C
  - ・その他(自由記述)
3. ChatGPTを利用する前よりも作業の効率が向上したと感じましたか？
  - ・大幅に向上した
  - ・やや向上した
  - ・変化なし
  - ・悪化した
  - ・利用したことがない

4. ChatGPTの回答は、適切であったと感じましたか？
  - ・非常に適切であった
  - ・やや適切であった
  - ・普通
  - ・やや不適切であった
  - ・全く不適切であった
5. ChatGPTを利用することで、従来の方法では得られなかった情報や知識を得ることができましたか？
  - ・はい
  - ・いいえ
  - ・よくわからない
  - ・利用したことがない
6. ChatGPTを今後も利用したいと思いますか？
  - ・はい
  - ・いいえ
  - ・まだ決めかねている
  - ・その他(自由記述)
7. ChatGPTに対して要望・改善点があれば教えてください。
  - ・とくにない
  - ・回答の精度が向上するとうい
  - ・回答をより分かりやすくしてほしい
  - ・利用方法の説明がもっと詳しく欲しい
  - ・その他(自由記述)

すごい！  
あっという間に選択肢が出てきました。内容も大体使えそうなものです。

## Before

アンケート票は、まず調査の目的を満たすような設問を考え、さらにその設問の選択肢を考える必要がある。  
また、アンケートの回答者が回答しやすいよう、表現や設問数に気を付ける必要がある。

## After

アンケートの目的等の必要な情報と、設問数などの設計を考えるだけで、ある程度の精度の設問と選択肢が出力することができる。  
また、相手によって表現を変えることも容易で、回答者にあわせたアンケートを作ることができる。

## ChatGPT導入効果

- 回答者が回答しやすいアンケートの下案が簡単に作成できる
- アンケート票1つあたり60分の削減、全庁では50件を想定  
業務時間の短縮目安 =  $60分 \times 50件 = 50時間/年の短縮$

ChatGPTは、人間と同様に、曖昧な指示を出せば、曖昧な答えが返ってきます。いかに精緻な指示が出せるかが勝負だと思いました。



経営企画部  
デジタル・ガバメント推進室  
村田 遼馬さん

## チャット君の一言



アンケートを、全部自分で作るのはすごく大変ですよ。設問も選択肢もしっかり考えないと、質問すべきことが漏れてしまいそうです。  
また、ChatGPTが自分自身で改善できるなんて驚きです。これで回答がすごくしっかりしたものになるんで！  
でもでも甘えすぎではダメ！最後に魂を込める作業は自分自身の手で。



## ⑤ 自己理解を深めるための壁打ち

「コミュニケーションと信頼関係の必要性について」、問答を繰り返しながら、自分の理解を深めました。

どうやって、ChatGPTに聞いているの？

(別件でチャットGPTと問答中に出た話題を深掘り)  
何故、コミュニケーション不足と自己不信があると、信頼関係が希薄になるの？

深掘していくための壁打ちはきちんとした回答を得るためには重要です。  
**GoodJob!**

コミュニケーション不足と自己不信は、信頼関係が希薄になる原因となることがあります。

まず、コミュニケーション不足が信頼関係に悪影響を与えるのは、お互いが本音を伝えづらくなることが起因します。自分の思いや感情を相手に伝えることができず、言葉に詰まったり遠回しな表現をしたりすることになるため、相手に伝えたいことを正しく理解してもらえなかったり、信頼度が下がったりします。


また、自己不信がある場合、自分を受け入れられないために、相手に自分を理解してもらえと思えず、コミュニケーションを十分にとることができなくなります。このように、自己不信はコミュニケーション不足につながるため、信頼関係の構築を妨げることになります。

結果的に、コミュニケーション不足と自己不信があると、お互いが遠のき、相手を信頼できなくなることがあります。このため、信頼関係を構築するには、お互いが真摯に向き合い、自分の気持ちや考えを素直に話し合うことが重要です。



自分の気持ちや考えを正直に表現しても、人との信頼関係は簡単には築けないものですよね。人それぞれ違う考え方や感情を持っているため、完全に理解し合うことは難しいのかもしれませんがどうでしょうか？

回答をさらに深掘する  
(壁打ち)と？



確かに、人は人それぞれであり、他人との信頼関係を築くことに一定の限界はあります。しかし、そのような状況でも、お互いが真摯に向き合い、コミュニケーションを取り合うことで、少しずつ信頼関係を構築できることがあります。

信頼関係は、お互いが本音で向き合い、相手を尊重し、思いやりを持って接することで築かれます。人は全てが完璧であるわけではないため、時には相手が自分の期待に応えてくれないことがあるかもしれませんが、しかし、そういう場合でも、お互いが話し合うことで理解し、妥協点を見出すことができます。

また、信頼関係を構築するためには、時間もかかります。相手との信頼関係は、長い時間をかけて築かれるものであり、一朝一夕には成り立ちません。お互いが少しずつ努力をしながら、信頼関係を構築していくことが大切です。

総合すると、完璧に他人との信頼関係を築くことは困難かもしれませんが、お互いが真摯に向き合い、コミュニケーションを取り合い、相手を尊重し、思いやりを持って接することで、信頼関係を築くことができます。

ありきたりな回答かもしれませんが、自分自身の理解を深めるためには重要なことですね。ただし、ChatGPTはたまに嘘をつくのでそのみには、しないように！

## Before

ディスカッションや打ち合わせの準備には時間と手間がかかっていた。また、重要な話題であっても、話をする際に必要な情報がないまま、その場で情報収集を行っていることが多く、効率的な議論を行うことが難しかった。

## After

壁打ちにより自己理解が深められ、話題に必要な情報の確認や代替案の検討などにかかる時間が短縮された。  
そのため、管理職として自分の時間の削減だけでなく、部下の時間削減にも貢献できた。

## ChatGPT導入効果

- 壁打ちによって、自分自身の言葉で問題や意見をまとめられ、自己理解が深まった
- ChatGPTによる回答は一般的な答えであるが、基本的な事項の抜け漏れの確認に利用でき、検討に必要な情報の確認や代替案の検討などにかかる時間が短縮された
- 管理職が部下に対する指示等をする際に、ChatGPTを使用して、情報提供を行うことができ、部下の業務時間削減にも貢献できた。

業務時間の短縮目安 = 1日30分×243日≒120時間/年の短縮

ChatGPTからの回答は精度が高く、一般的な答えとなる場合もありますが、基本的な事項の抜け漏れの確認には利用できません。また、ディスカッションの事前のたたき台としても有用でした。ChatGPTのような生成AIは、サービスや業務効率の向上に繋がると手ごたえを感じています。



総務部  
藤原 仁さん

## チャット君の一言



事務の効率化以外にも、自己理解を深めるための壁打ちという使い方もあるんですね。これも業務改善、意識改革の一つになりそうですね。さらに管理職の視点で、自分自身や部下の時間の削減にもつながることで全体の業務効率が向上することに注目されているなんてまさに管理者の鑑 **GoodJob!**

# 利用実態や、ヒアリング結果等をもとに算出した業務時間短縮の想定

## ○文書作成事務における業務時間短縮の想定（概算）

$$1,913人 \times 29.3\% \times 10分 \times 243日 \div \mathbf{22,700時間/年}$$

## ○算出条件

- ・ 5月31日時点でのChatGPT利用者数 ⇒ 1,913人（P3: ChatGPTの利用状況より）
- ・ 文書作成に使っている割合 ⇒ 29.3%（P29:最終アンケート結果より）
- ・ 文書作成で短縮できる時間 ⇒ 10分（P39、P41:文書作成における業務時間の実績目安より）
- ・ 年間活用日数 ⇒ 243日（令和4年度年間所定労働日数より）

# 文書作成事務における対象に合わせたわかりやすい文書生成例

before

「小学1年生でも理解しやすい  
ワクワクする文に修正して」と指示

after

YOKOSUKA NEWS RELEASE



令和5年（2023年）6月5日

報道機関各位

横須賀市デジタル・ガバメント推進担当部長

ChatGPTの全庁的な活用実証の結果報告と今後の展開  
～生成AI開国の地 横須賀から描くAIの未来～

横須賀市では、令和5年4月20日から、ChatGPTの全庁的な活用実証を行い、この度その活用実証の結果報告がまとまりました。

この結果を踏まえて、ChatGPTを本格実装するとともに、新たにTHE GUILD代表、note株式会社CXOの「深津貴之」氏をAI戦略アドバイザーに迎え、更なる職員のスキルアップや、生成AIの新たな活用に向け、取り組んでいきます。

それと並行して、市役所内でのプロンプト\*コンテストの実施や、この1か月間の実証で横須賀市が蓄積したノウハウを、他の自治体にも積極的に提供するなど、取り組みを更に推進することで、自治体における生成AIの適切な活用促進、市民サービスの向上を目指していきます。

\*プロンプト…ChatGPTなどの生成AIに対して行う質問や指示

YOKOSUKA NEWS RELEASE



令和5年（2023年）6月5日

新聞やテレビのお仕事をしているみなさん

横須賀市デジタル・ガバメント推進担当部長

ChatGPTというすごいコンピューターを使った大冒険の結果発表！  
～横須賀市から、もっとすごくなるコンピューターの未来への旅立ち～

横須賀市では、2023年の4月20日から、すごく賢いコンピューター、ChatGPTをたくさんの方で使ってみました。そして、その結果をまとめることができました。

これからは、もっともっとChatGPTを使っていくつもりです。そして、「深津貴之」という大人が新しい先生になって、市の大人たちがコンピューターをもっと上手に使えるように教えてくれるんだ。

さらに、市役所でChatGPTに何を聞くかの大会をしたり、今までに学んだことを他のところにも教えるつもりです。これらを通じて、もっともっとコンピューターを上手に使い、みんなが喜ぶサービスを作ることを目指していきよ。

# 目次

- 1 ChatGPTの利用状況
- 2 ChatGPT利用状況アンケート結果
- 3 ChatGPT利用者ヒアリング
- 4 今後の展開

# 展開 1

## ChatGPTを本格導入します

アンケートの結果から、庁内で一定の利用数があり、業務効率向上の実感や、継続利用の意向も高い状況です。また、利用者ヒアリングからも、一定の業務の効率化が図られた結果が出ています。

# 展開 2

## 横須賀市AI戦略アドバイザーを配置します

ChatGPTを含めたAI技術は急速に進化し、社会も急速に変化しています。そこで、横須賀市は、この分野の第一線で活躍する「深津貴之」氏をAI戦略アドバイザーとして迎えることで、この変化に適応し、より適切なAIの活用を推進していきます。

【深津貴之 氏】

- ・THE GUILD 代表
- ・note株式会社 CXO
- ・Stability AI Japan アドバイザー

※深津氏は横須賀市出身





# 展開3

## 職員の更なるスキルアップを図ります

チャットGPT通信を継続して発行していくとともに、AI戦略アドバイザーである、深津貴之氏の監修による横須賀オリジナルの「(仮称)GPT活用スキル強化プログラム」を導入し、職員の活用スキルの底上げを図っていきます。

# 展開4

## 市役所内プロンプトコンテストを実施します

「(仮称)GPT活用スキル強化プログラム」を実施し、職員のスキルの底上げを図った後に、市役所内での新たな活用事例を掘り起こし、横展開していくため、職員を対象とした、プロンプトコンテストを実施します。

※プロンプト… ChatGPTなどの生成AIに対して行う質問や指示

# 展開 5

## ChatGPT-4を導入します

現在、横須賀市ではChatGPT-3.5-turboを使っていますが、回答の精度の改善を求める声が多くあるため、質問のスキルを上げるのと同時に、より高度な文書生成や対話の能力があるChatGPT-4を導入するための準備を進めます。

# 展開 6

## 横須賀市のノウハウを積極的に他自治体に伝えていきます

4月20日に活用実証を始めて以降、60を超える自治体からの問い合わせを頂いています。

講演会等でも、横須賀市が蓄積した情報は積極的に公開していますが、より深くその本質をお伝えするため、これまで蓄積してきた、導入から活用までのノウハウをパッケージ化し、横須賀市という「生成AI 開国の地」で、他自治体への研修を企画していきます。