

2025年4月18日

東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

### 横浜市の RAG 実証を NTT 東日本が伴走支援し成果を報告

～選挙管理事務やデータ活用業務で生成 AI を活用～

#### ◎実用性の高い生成 AI が業務効率化に寄与

東日本電信電話株式会社 神奈川事業部（執行役員 神奈川事業部長：相原 朋子、以下「NTT 東日本」）は、横浜市が 2024 年 11 月から 2025 年 3 月までに実施した RAG<\*1>実証を伴走支援したため、その成果を報告します。近年、多くの自治体が RAG 実証を開始する中、今回の報告は実証結果を示すものであり、他の自治体や企業にとっても貴重な参考情報になると考えております。

今回は選挙管理事務、権利擁護業務（成年後見制度等）、データ活用業務において RAG の実証を行い下記の成果を得ることができました。

<\*1>Retrieval-Augmented Generation（検索拡張生成）の略称。特定のデータセットを参照して情報を生成する技術。LLM（大規模言語モデル）が学習していない、ユーザの独自情報を連携・取得し、回答を生成することが可能。

#### ◎実証成果

RAGに対する期待	RAG実証の総括
本市事務事業に特化した情報を扱えることで業務での活用範囲や用途の幅が広がること	<ul style="list-style-type: none"><li>同種の事例での展開は期待できる結果に</li><li>業務代替より業務支援が見込める結果</li><li>業務内容により向き、不向きが確認できたことは逆に評価</li></ul>
全庁利用環境に比べ、より一層の業務効率化・省力化が図られること	<ul style="list-style-type: none"><li>業務独自のドキュメントの活用により、作業単位での効果は確認できた</li><li>ドキュメント検索以外の使い方の開拓によって、さらに効率化・省力化は期待大</li></ul>
実用性の高い生成AIの機能拡張の中心としての展開	<ul style="list-style-type: none"><li>業務独自ドキュメントをベースとした活用は大きな一歩</li><li>今後の技術進展に合わせた検証・実証を通して評価、見直しは必要</li></ul>

#### <選挙管理事務>：選挙関連の問い合わせ対応を検証

- ・これまで蓄積されたデータや法令集、選挙関連書籍等 PDF 約 4,500 ページの内容を機械判読性の高いデータへ整理し選挙関連業務の RAG 環境を構築した。
- ・実証期間中に選挙が実施されたため、より実践的な検証が可能となった。
- ・業務要件をふまえながら検証⇨改善によるプロンプトのチューニングを繰り返した。
- ・回答精度は約 9 割。検索効率化・回答精度ともに満足いく結果となった。

#### <権利擁護業務（成年後見制度等）>：成年後見制度関連の問い合わせ対応を検証

- ・根拠法令、要綱、マニュアル、FAQ など根拠データが多岐に渡るため、複数の根拠から総合的に結論を導くことは、現状の技術ではやや困難であるという結果となった。
- ・今回はナレッジの検索・回答が中心となったが、ナレッジの蓄積やアップデート、手引きの用語修正、人材育成など今後も多くの検証要素がある。

#### <データ活用業務>：生成 AI の活用が見込める箇所を洗い出し、活用可否を検証

- ・データ分析業務をフェーズごとに分解した結果、それぞれの業務特性を踏まえ RAG 活用か LLM のみの活用かの使い分け判断が必要であった。
- ・分析設計においては、調査設計に関するドキュメントを取り込んだ RAG により、更問形式で答えていく対話型分析設計アドバイスが可能になった。また、ドキュメントに基づく調査の推奨サンプルサイズの算出も可能になるなど有用性を確認できた。
- ・分析においては、単にドキュメントを取り込んだだけでは活用が困難で、キーワードを盛り込むなどドキュメント生成の工夫が必要であることがわかった。複数年度のデータは、生成 AI が年度を認識できる状態であれば、正しく出力でき、自然言語の簡単な指示で分析も可能になることがわかった。

## 1. 背景

近年、自治体職員の数が増加する中、AI 導入は、限られた人員で質の高い行政サービスを維持するための切り札として期待されています。2023 年 12 月末時点での総務省の調査によると、生成 AI の導入は政令指定都市の場合、約 4 割が導入済み、実証実験中も含めると約 9 割が導入を進めている状況<\*2>です。一方で、自治体における AI 導入には「取り組むための人材がいない又は不足している」<\*3>といった課題があります。

横浜市では、2023 年 12 月から生成 AI 実証を皮切りに生成 AI の全庁導入など様々な取り組みを実施してきましたが、さらに実用性の高い環境での生成 AI の活用をめざして 2024 年 11 月から RAG 実証を行いました。

NTT 東日本グループは、自治体向けに生成 AI の環境構築・活用支援を行っている<\*4>ことから横浜市の RAG 実証を伴走支援しました。

<\*2>[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000956953.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000956953.pdf)

<\*3> [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000934146.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000934146.pdf)

<\*4> <https://business.ntt-east.co.jp/content/cloudsolution/municipality/generative-ai.html>  
[https://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/information/pdf/20240116\\_02.pdf](https://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/information/pdf/20240116_02.pdf)

## 2. RAG 実証の概要

(1)実証期間：2024年11月から2025年3月

(2)実証概要：

- ・精度の高いデータ取り込みの検証
- ・実証テーマを通じた実用性の検証
- ・RAG環境の運用に係る検討

(3)実証テーマ：

- ・選挙管理事務
- ・権利擁護業務（成年後見制度等）
- ・データ活用業務

## 3. NTT 東日本グループによる伴走支援内容

生成AIの導入効果を高めるため、導入前の準備、スキルの習得、業務プロセス改善、技術支援等、活用を支援する伴走型のサポートを実施しました。

(1)生成AI基礎・Copilot（Microsoftが提供するAIアシスタント機能）ハンズオン研修

「生成AIの概論」「プロンプトの書き方」「具体的なプロンプトの打ち込みなどの実践」等の内容を取り入れた研修を実施

(2)ユースケース創出

職場単位での業務課題について、業務要件のヒアリングと解決のためのプロンプト作成をセットにした伴走支援を実施

(3)ガイドライン策定支援

生成AIで利用可能な機能、扱うことができる情報、独自に導入する場合のルール等を整理

(4)技術支援

- ・自治体から提供された独自データを機械判読性の高いデータへ整理
- ・検証ポイントの特定、合意形成、業務要件の把握を行い、検証・課題共有・改善のプロセスを重視して実証をサポート
- ・課題をふまえたプロンプトエンジニアリングやチューニングを実施

## 4. 今後に向けて

自治体におけるAI導入には専門的な知識が必要とされる一方で、多くの自治体ではこうした知識を持つ人材が不足しています。NTT東日本グループは生成AIの環境を構築するだけでなく、導入から活用定着まで一貫して伴走型の支援を実施します。少子高齢化に伴う行政サービスの効率化といった社会課題を解決し、持続可能な循環型社会を地域のみならずと共創することをめざします。

【本件に関する報道機関からの問い合わせ先】

NTT 東日本 神奈川事業部 企画総務部 企画部門 広報担当

TEL：045-226-6123

MAIL：[kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp](mailto:kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp)