

国の行政機関における AI利活用の信頼性確保に向けて ～ガバメントAIワークスペース開発の経験から～

令和8年9月7日
総務省行政管理局

行政管理局のミッションと当面の課題

国の行政の制度や仕事のやり方について、
時代ごとの課題に対応できるものへアップデートしていくことで、
全国津々浦々に質の高い行政サービスを安定的に提供できるようにする。

- ⇒ 人口減少・労働力不足、DX推進・AI利活用への対応といった現下の課題に対して、
行政サービスの持続可能性確保のため、
- ・ 担い手全体を対象とした業務運営全体を俯瞰した上で、
 - ・ DX・AXを前提としたルール整備・業務の変革に取り組む。

AI活用に係る行政管理局の取組

■ AIの活用を前提とした各府省共通業務のアップデート

公務の持続可能性の確保や政策形成能力の向上を図るため、
AIの活用により可能な限り人手をかけない業務プロセスを再設計

本日御説明

■ AIの活用を前提とした行政通則法(共通ルール)のアップデート

行政におけるAI利活用の進展に対応した共通ルールの在り方について、
行政通則法の観点から企画立案

次回以降
御説明

各府省共通AIアプリ・ツール(ガバメントAIワークスペース)の開発

- デジタル庁等と連携し、若手職員等の負担となっている
各府省で共通する業務の省力化に資するAIアプリ・ツールを開発。
(デジタル庁にてプロトタイプを内製開発。行政管理局は主に対象業務選定、業務フローの再整理、ユーザーテスト、各省展開などを担う)
- ツールの活用のみならず、AI等の利活用を前提にした既存業務フローや制度の見直しも進める。
- 本年秋から一部機能の実証を開始し、来年度からの各府省への提供開始を目指す。

(開発中のアプリの例)

各府省共通のロジ調整・バックオフィス業務

会議ロジ

ツールを使った日程照会、AIによる調整

メールや電話を通じた日程照会は
データの転記や変更連絡等の手間が発生
→ フォーム入力に変え、自動転記や
AIによる候補日提案等により省力化を実現



委員に予定調整を依頼する様式
(例)

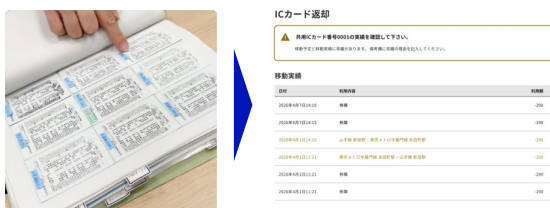
有識者委員側の日程入力画面
(イメージ)

事務局側の調整状況管理画面
(イメージ)

交通系ICカード

貸し借り・利用履歴管理をシステムで一元化

申請書や証拠書類を紙で管理し、人間が目視で
定期券区間との重複等の有無を確認
→ 利用履歴等をシステムで管理し、
不正利用の有無等をAIが検知



利用履歴をまとめた
紙の帳簿(例)

不正利用をAIが検知
(イメージ)

共通法制・制度に関する業務

情報公開請求対応

AIを活用した正確性の高いQAアプリ

必ずしも全員が制度や実務に精通している訳ではな
く、都度法令や過去の答申を参照して対応
→ 法令、答申等を読み込ませたQAアプリを開発
回答の正確性を高めるためのデータ整備・プロン
プト調整など、AIのハルシネーションを制御する
ための工夫



関係法令を調べながら
業務を行うイメージ(生成AIが作成)

法令、答申等を読み込ませた
QAアプリを開発(イメージ)

① ハルシネーションリスクへの対応(信頼性の高いアウトプットを出すための工夫)

行政実務で活用するためには、ハルシネーションを制御して信頼性の高いアウトプットを出すための工夫が必要。

② 既存の業務、判断プロセス、現場の暗黙知などの言語化

コンテキストを理解した人間が柔軟に対応していた業務などでAIを活用するためには、既存の業務や判断プロセス、現場の暗黙知を言語化する作業が必要。

③ 制度・業務・システム一体の見直し

既存のルール・業務を前提にAIツールを部分的に導入しても効果は限定的。AI等の利活用を前提にした既存業務フローや制度の見直しも進める必要。

④ 人材育成・人材活用の必要性

ルール上の制約などの前提知識が開発側にも共有されているメリットは大きい。将来的には、各行政分野のドメイン知識を有する行政官自身がAIアプリ開発等を行えるようにすることが重要。

(その他の論点)

- ・ 民主的コントロール手段の確保(透明性・公正性、国民の権利利益の保護)
- ・ セキュリティ・ソブリンティ 等

正確性の求められる行政実務にAIを組み込むためには、
ハルシネーションを制御して信頼性の高いアウトプットを出すための工夫が不可欠。

【情報公開アプリの開発経験】

- 人間の目視による参照を前提に作成された既存資料をそのまま読み込ませるだけでは回答精度は限定的
→ データの前処理・クレンジング等が重要
- 大量の既存資料をそのまま読み込ませるだけでは回答精度は限定的
→ データの選別、メタデータの付与、参照資料の優先順位付けなどが重要
- インプットとなるデータの整備だけでなく、回答生成の制御も重要
→ 推論制御(全ての回答は提供された情報源にのみ基づき必ず引用を義務付ける)によりハルシネーションを抑制
- インプットのデータ整備や推論制御を行っても、直ちに期待される制度が得られるとは限らない
→ ドメイン知識を有する行政官(実務担当者等)によるフィードバックが不可欠

インプット

- ・ データの前処理・クレンジング
(機械可読性が低いデータの処理)
- ・ ナレッジの厳密化
(メタデータ付与)
- ・ RAG構築
(チャンキングの最適化、
ベクトル検索・キーワード検索の併用、
再ランク付け)

推論・制御

- ・ 推論制御
(引用の義務付け、
論理の飛躍の制御)
- ・ ドメイン適応
(参照資料の優先順位付け)
- ・ 事実優先設定への切り替え
(ランダム性を抑え、事実に基づいた
決定論的出力になるよう調整)

アウトプット

- ・ 自動ファクトチェック
(ハルシネーションの自己修正)
- ・ 専門家によるテスト
(法令所管課の専門家によるテスト)
- ・ 継続的なフィードバック

紙の状態をそのままPDF化したもの
(情報公開に係る審査会答申の概要をまとめた表)

左の資料を機械が読む順序

コピー &
ペースト

単に既存資料をそのまま全てインプットするだけでは必ずしも回答の正確性向上にはつながらず、データの前処理が必要(情報公開アプリでは、過去の答申データ約2万件を取り込み。前処理作業自体にもAIを活用)

Web上の公表答申データ

答申のメタデータ

諮問庁：法務大臣
諮問日：令和6年11月18日（令和6年（行情）諮問第1271号）
答申日：令和7年6月27日（令和7年度（行情）答申第147号）
事件名：特定刑事施設が保有する会計検査院に係る行政文書の名称の不開示決定（不存在）に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論
「会計検査院にかかるすべての（行政文書の名称）を求む。上記は特定刑事施設の文書を求めています。」（以下「本件対象文書」という。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、妥当である。

第2 審査請求人の主張の要旨

- 審査請求の趣旨
審査機関の保有する情報の公開に関する法律（以下「法」という。）3条の規定に基づく開示請求に対し、令和6年4月23日付け仙管発第669号（以下「本件通知書」という。）により仙台矯正管区長（以下「処分庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について、その取消しを求める。
- 審査請求の理由
審査請求人の主張する審査請求の理由の要旨は、審査請求書及び意見書によると、おおむね以下のとおりである。

実際に職員が
参照する箇所

：

：

第5 審査会の判断の理由

- 本件開示請求について
本件開示請求は、本件対象文書を含む複数の文書の開示を求めるものであり、処分庁は、本件対象文書は作成又は取得しておらず、保有していないとして不開示とする原処分を行った。
これに対し、審査請求人は、本件対象文書の開示を求めているところ、諮問庁は、原処分は妥当であるとしていることから、以下、本件対象文書の保有の有無について検討する。
- 本件対象文書の保有の有無について
(1) 諮問庁は、上記第3の2のとおり、本件対象文書を保有している事実とは認められない旨説明するので、当審査会事務局職員をして更に確認させたところ、諮問庁は、おおむね以下のとおり補足して説明する。
ア 特定刑事施設において、会計検査院による実地検査が行われた際には、法務省に提出する報告書や会計監査に係る資料等を作成し、行政文書ファイル「大分類：庶務 中分類：監査 小分類：会計実地検査・報告書」に編みつけている。なお、当該報告書や資料等以外に、特定刑事施設において、会計検査院に係る行政文書は作成又は取得していない。
イ 特定刑事施設において、同施設で保有する会計検査院に係る全ての行政文書の名称が記載された目次等の一覧（本件対象文書）を作成又は取得することはなく、また、作成又は取得する必要もないため保有しておらず、上記行政文書ファイルにも編みつかれることはない。
(2) これを検討するに、当審査会において、諮問庁から提示を受けた特定刑事施設総務部会計課標準文書保存期間基準を確認したところによれば、会計検査院による会計実地検査に関する文書の管理方法は、上記（1）アの諮問庁の説明のとおりであることが認められる。また、上記第3の2の探索の範囲等について、特段の問題があるとは認められない。
(3) そうすると、特定刑事施設において、同施設で保有する会計検査院に係る全ての行政文書の名称が記載された目次等の一覧を作成又は取得することはなく、本件対象文書を保有していない旨の上記（1）イ及び上記第3の2の諮問庁の説明は、否定することはできず、これを覆すに足る事情も認められない。
(4) したがって、特定刑事施設において、本件対象文書を保有しているとは認められない。

① データの取り込み

② メタデータ抽出(諮問 庁、諮問日、答申日)

③ セクション抽出 (結論、理由の本文)

※ 答申をそのまま全文読み込ませると、当事者の主張なども参照して回答が生成されるため、審査会の判断だけを参照して回答を生成するようデータを抽出。

データの整形作業

```
1 <html>
2 <head>
3   <title>答申本文</title>
4   <link rel="shortcut icon" type="image/x-icon" href="https://koukai-hogo-db.soumu.go.jp/images/favicon.ico"/>
5 </head>
6 <body>
7   <title>答申本文</title>
8   <div style="font-family:'MS ゴシック';">
9     <table>
10       <tbody>
11         <tr align="left" valign="top">
12           <td nowrap="nowrap">諮問庁</td>
13           <td></td>
14           <td>法務大臣</td>
15         </tr>
16         <tr align="left" valign="top">
17           <td nowrap="nowrap">諮問日</td>
18           <td></td>
19           <td>令和6年11月18日（令和6年（行情）諮問第1271号）</td>
20         </tr>
```

```
<table>
<tr><td nowrap="nowrap">諮問庁</td><td></td><td>法務大臣</td></tr>
<tr><td nowrap="nowrap">諮問日</td><td></td><td>令和6年11月18日（令和6年（行情）諮問第1271号）</td></tr>
<tr><td nowrap="nowrap">答申日</td><td></td><td>令和7年6月27日（令和7年度（行情）答申第147号）</td></tr>
<tr><td nowrap="nowrap">事件名</td><td></td><td>特定刑事施設が保有する会計検査院に…に関する件</td></tr>
</table>
```

```
<!--1/-->
<p>第1 審査会の結論</p>
<p>「会計検査院にかかるすべての（行政文書の名称）を求む。…妥当である。</p>
<p>第2 審査請求人の主張の要旨</p>
...
<!--5/-->
<p>第5 審査会の判断の理由</p>
<p>1 本件開示請求について</p>
<p>…したがって、特定刑事施設において、本件対象文書を保有しているとは認められない。</p>
```

第1(結論)、第5(理由)のセクションを抽出

④ 生成AIによる補完(レイアウト崩れ等)

⑤ 和暦→西暦変換

⑥ HTML整形・タグ除去

⑦ Markdown見出し整形

※ 情報の階層構造が把握しやすくなる。

- ・見出しがない場合、全てのテキストを同じ重要度と認識し、必要な情報が埋もれてしまう。
- ・見出しで階層構造が分かると、質問に関連するセクション全体を素早く特定することが可能。

⑧ 抽出結果整理

⑨ チャンク生成&メタデータ付与

※ 意味のある小さな単位(チャンク)に分割

- ・長文全体で検索すると、必要な情報がノイズに埋もれたり、文脈が広すぎて関連性の高い部分を正確に特定できない。
- ・LLMには一度に処理できる情報量に制限があり、長文をそのまま読み込もうとすると計算リソースの消費量が大きくなり処理できないこともある。

⑩ ベクトル化

※ 人間が扱う言語をAIが処理できる数学的な形式に落とし込む。

- ・文字列や単語そのものを比較するよりも、高次元のベクトルを扱う方が、類似性の計算を素早く文書の抽出を行う意味検索ができるようになる。

```
ExtractedSections(  
  path="答申_法務省_2024_1271.html",  
  header=HeaderInfo(  
    shimoncho="法務大臣",  
    shimonbi_raw="令和 6 年 1 1 月 1 8 日 (令和 6 年 (行情) 諮問第 1 2 7 1 号)",  
    toshinbi_raw="令和 7 年 6 月 2 7 日 (令和 7 年度 (行情) 答申第 1 4 7 号)",  
    shimonbi_iso="2024-11-18",  
    toshinbi_iso="2025-06-27",  
  ),  
  dai1_text="第 1 審査会の結論  
「会計検査院にかかるすべての (行政文書の名称) を求む。上記は特定刑事施設の文書を求めています。」 (以下「本件対象文書」という。) につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、  
妥当である。",  
  
  dai5_text="## 第 5 審査会の判断の理由  
### 1 本件開示請求について  
本件開示請求は、本件対象文書を含む複数の文書の開示を求めるものであり、処分庁は、本件対象文書は作成又は取得しておらず、保有していないとして不開示とする原処分を行った。  
これに対し、審査請求人は、本件対象文書の開示を求めているところ、諮問庁は、原処分は妥当であるとしていることから、以下、本件対象文書の保有の有無について検討する。
```

```
{  
  "text": "第 1 審査会の結論  
「会計検査院にかかるすべての (行政文書の名称) を求む。上記は特定刑事施設の文書を求めています。」 (以下「本件対象文書」という。) につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、  
妥当である。",  
  "metadata": {  
    "doc_type": "precedent",  
    "case_id": "1271",  
    "section": "第1_審査会の結論",  
    "shimoncho": "法務大臣",  
    "shimonbi_iso": "2024-11-18",  
    "toshinbi_iso": "2025-06-27"  
  }  
}
```

第1(結論)、第5(理由)のセクションを800文字単位に分割し、各チャンクに一意的IDとメタデータを付与

```
{  
  "text": "第 1 審査会の結論  
「会計検査院にかかるすべての (行政文書の名称) を求む。上記は特定刑事施設の文書を求めています。」 (以下「本件対象文書」という。) につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、  
妥当である。",  
  "values": [0.012, -0.345, 0.148, 0.944, -0.265 ...],  
  "metadata": {  
    "doc_type": "precedent",  
    ...  
  }  
}
```

各チャンクのtextをベクトル化

インプットのデータ整備や推論制御を行っても、直ちに期待される精度が得られるとは限らない。
情報公開アプリでは、専門家(法令所管課の担当者)によるユーザーテストを実施。
ユーザーテストによるフィードバックを踏まえ、データベースの構成や読み込みの優先順位などを調整。

質問

問 A3判より大きな文書はどのように開示すればよいか？

(2025年11月時点の回答)

正確性	3
分かりやすさ	3

ユーザー
テストの
評価点

参照した資料の中から、質問に直接お答えできる明確な記載を見つけることはできませんでした。ただし、大判の文書に関連する手続きに関して、次の重要な点に留意することが適当です。

まず、大判文書の保存においては、行政機関が保有するスキャナでは読み込むことができない場合、文書を分割して記録媒体に複写する方法があります。この際、開束手数料は原本の文書の枚数を基準に計算されます[2][5]。

また、部分開示に関しては、不開示部分が分からないように適切に被覆を行う必要があります。具体的には、文書をスキャナで読み取り、電磁的記録をつくり、不開示部分は被覆を施して交付します。この方法により、復元や判読が防げます[10][7]。

これらの手続きに従うことにより、適切な情報公開が実施されることが期待されます。

法令所管課の担当者から、
「丸まった回答になっている」
とのフィードバック
→ 概要説明資料と詳細な手引きを同じ
重み付けで参照していることが原因

・ データベースの
構成の変更
・ データ読み込みの
優先順位を明確化
するプロンプト
の調整

詳細かつ正確な
手引きなどを
優先して
参照するよう調整

(2026年1月時点の回答)

正確性	5
分かりやすさ	5

大判の文書や図画の開示、および電子的な開示を実施する際には、特定の運用手順と手数料の算定方法に留意する必要があります。

行政機関が保有するスキャナでは読み込むことのできない大判の文書または図画については、分割して読み取り、記録媒体に複写して開示することが適当です。この場合、開示実施手数料は、分割した枚数ではなく、原本の文書または図画の枚数を基準として積算する必要があります[7]。

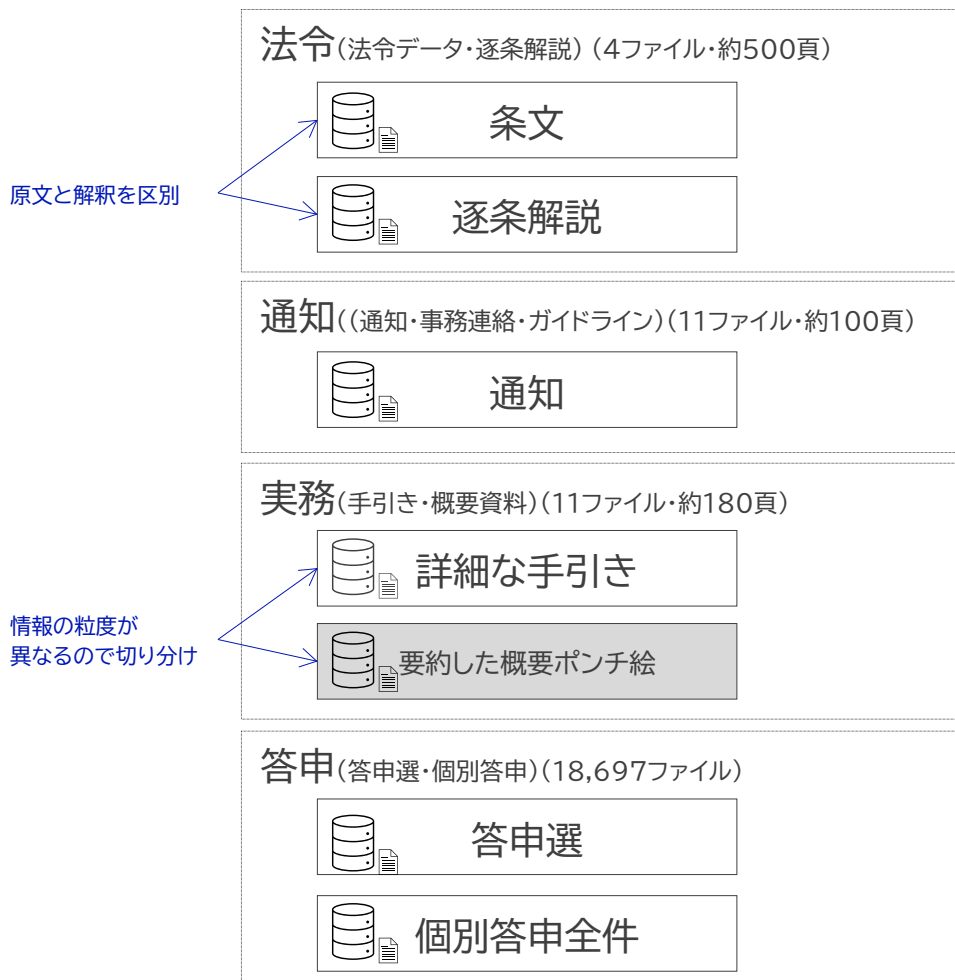
また、電子的に開示しようとする行政文書が紙の文書であるときは、不開示とする部分に墨塗り処理を行い、これをスキャナで読み取って電磁的記録(PDFファイルなど)とし、当該電磁的記録を開示します[1]。墨塗り処理を行った後は、当該部分が判読できる状態になっていないか目視で確認することが重要です[1]。文書または図画の写しを電子的に交付する方法は、請求者からの申出に応じて行われますが、これは「文書または図画の保存に支障を生ずるおそれがなく、かつ、行政機関がその保有する処理装置およびプログラムにより当該文書または図画の開示を実施することができる場合」に限られます[2]。ここでいう「文書または図画の保存に支障を生ずるおそれ」とは、原本の傷みが激しく、スキャナによる読み取りが文書または図画の保存に支障を与える場合などを想定しており、その有無は各行政機関の長が判断することとされています[2]。さらに、「行政機関がその保有する処理装置およびプログラムにより当該文書または図画の開示を実施することができる場合」とは、行政機関が通常の業務に使用するために保有しているカラーコピー機やスキャナを使用することにより、開示の実施をすることができる場合を想定しています[2]。

開示実施手数料の算定に関しては、開示決定通知書に手数料を記載する必要があるため、その積算内訳として対象となる文書または図画の枚数および読み取った電磁的記録を複写する記録媒体の枚数を記載することとなります[7]。このうち記録媒体の枚数については、文書または図画1枚当たりの標準的な情報量を基に算出して記載することになりますが、この場合には、記録媒体の所要枚数が異なることにより開示実施手数料が変動することがあるため、あらかじめ連絡を求める旨の注意書きを付記することが必要です[7]。

AIアプリ
出力結果

行政実務において参照する法令に関する調査は、単に資料を検索して回答を生成するだけの作業ではなく、確認したい論点、参照すべき資料、検索語、重視すべき情報、回答に含める内容など、複数の観点を整理する必要。
⇒ これらを行政実務の観点から分解し、AIの検索・回答生成プロセスに落とし込むことが重要。

情報の粒度や意味、権威性に応じて データベースを分割



確認したい論点に応じて参照する データベースを優先順位付け

原文確認	手続運用	判断基準
◎(最優先)	—(対象外)	—(対象外)
○(次点)	◎(最優先)	◎(最優先)
◎(最優先)	○(次点)	○(次点)
○(次点)	◎(最優先)	◎(最優先)
▽(補足)	▽(補足)	▽(補足)
—(対象外)	—(対象外)	◎(最優先)
—(対象外)	—(対象外)	△(不足時参照)

丸まった記載となる概要資料の優先順位は下げる

行政実務の現場では、人間が、形式知化されていないノウハウや勘所に基づいて柔軟に業務を処理。
こうした業務にAIを活用するためには、既存の業務や判断プロセス、現場の暗黙知の言語化が不可欠。

【会議ロジ・交通系ICカード管理アプリの開発経験】

- これまでシステム化されていなかった業務は、業務フローや判断基準などが言語化されていない。
特に、ロジ業務・バックオフィス業務などは、必ずしも明確なルールが存在せず、人間が柔軟に対応してきた領域。
→ これらの業務をAIで代替するためには、イレギュラー対応の判断基準や場合分けなども含め、
まず、現場の暗黙知や判断プロセスを言語化する必要がある。
→ 既存業務の言語化は手間がかかるが、必要な初期投資。
(人手不足や職員の退職によりノウハウを有する人間がいなくなるという問題への対応にもつながり、業務の持続可能性にも寄与)
→ 複数組織で共通する業務について、それぞれで言語化作業を行う必要はなく、複数組織で共通する業務については共通して言語化作業を行うことも考えられる(各府省共通業務におけるガバメントAIワークスペース開発の取組)。
- 明確なルールが存在せず、担当者の暗黙知に沿って処理されてきた業務は、現場ごとに運用がバラバラ。
→ 明確なルールが存在しないロジ業務・バックオフィス業務などは、現場ごとに運用がバラバラ。
(既に柔軟・合理的な運用を行っている現場から、過度に厳格・複雑な運用を行っている現場まで様々)
AI代替に当たり、運用の標準化も進めていく必要。
→ 一部の現場の厳格・複雑な運用を前提にアプリを開発しても省力化効果は限定的・柔軟性を欠く。
また、各現場の運用や担当者の暗黙知を把握していく中で、より合理的な運用方法が見つかることがある。
AIアプリを通じて、合理的な運用に標準化していくことができる。
- AIワークスペースでは、アプリの開発プロセス自体について「AI駆動開発」を採用。
→ 行政実務を踏まえてアプリに求められる機能を厳密に言語化していく作業が必要。
AI駆動開発を前提としたコミュニケーション方法や体制を考えていく必要(将来的な課題)。

一見単純に見える業務でも、人間は暗黙知に基づき様々な考慮を行っている。

⇒ 判断枠組みなどを言語化・インプットせず単純にAI等を導入しても、むしろ手戻り(人間による修正)が発生。

⇒ 実装に当たっては、こうした暗黙知を言語化することが不可欠。

【有識者会議の日程回答を踏まえた会議の日程候補の確定(イメージ)】

〇〇省××政策有識者会議 第3回

AIが提案

おすすめの開催日は、11月10日 10:00~11:00です。この日程で確定しますか？

「〇〇省××政策有識者会議 第3回」の日程を確定します。すべての条件を満たす日程での開催ができるため、青野様が欠席となる日程はいかでしょうか。この内容で進めようければ、日程を確定してください。

開催日 2026年11月10日 10:00-11:00 (座長・副座長含む計6名が参加可能。青野様が不可)

予備日 2026年11月12日 10:00-11:00 (座長・副座長含む計5名が参加可能。青野様と鈴木様が不可)

開催日時を確定 詳細を確認して調整

候補日時 (7件)

候補日時	AIの評価	座長 渡部 太郎	副座長 加藤 佳子	委員 一郎 様	山田 花子	鈴木 隆子	木村 大地	青野 拓郎
2026/11/10(月) 10:00-11:00	◎ 推奨 6名が参加可能	参加可	参加可	参加可	リモート可	リモート可	リモート可	不可
2026/11/12(水) 10:00-11:00	◎ 予備に推奨 5名が参加可能	参加可	参加可	参加可	参加可	不可	参加可	不可
2026/11/11(火) 12:00-13:00	△ 要検討 引き続き要調整	参加可	参加可	要調整	要調整	参加可	不可	要調整
2026/11/11(火) 14:30-15:30	△ 要検討 引き続き要調整	参加可	参加可	参加可	要調整	要調整	要調整	要調整
2026/11/17(月) 10:00-11:00	△ 非推奨 座長参加不可	不可	参加可	リモート可	参加可	不可	不可	リモート可
2026/11/18(火) 10:00-11:00	△ 非推奨 座長参加不可	不可	不可	リモート可	参加可	リモート可	リモート可	リモート可
2026/11/17(金) 9:00-10:00	△ 非推奨 傍行人数に未達	参加可	参加可	不可	不可	不可	不可	不可

拡大表示

(人間の暗黙知の判断)

人間は、座長の都合、欠席委員の人数、途中出席・途中退席となる委員の人数などを総合的に考慮して会議日程の候補を検討

(会議ロジアプリでの実装)

本アプリでは、AIが有識者の日程回答をもとに候補日程を提案

→ 精度を高める上では、上記のような、人間による暗黙知の判断の前提をインプットしておくことが必要

【ICカードの自動割当に関する要件整理(イメージ)】

確認事項

☑ カード割り当てのアルゴリズムは？

- プロトタイプのアルゴリズムを踏襲する

- a. 申請期間に対する空きカードの中から利用枚数分を採番する (利用枚数 ≥ 1)

※ 同一トランザクション内で同一カード番号を重複して採番しないこと

※ カードのステータスが「チャージ中」のカードは、申請期間によらず空きカードに含めない

※ 空きカードの定義は、以下に該当しないこと

- 現在チャージ中でないこと

- 申請期間に別の予約が入っていないこと

- カードのステータスが利用不可でないこと

- b. 申請期間の空きカードが利用枚数に満たない場合はエラー (CARD_SHORTAGE) を返し、予約を受け付けない

- c. 空きカードが利用枚数を超える場合、以下の優先順位でソートし、上位利用枚数分を採番する：

- a. チャージ申請中のカードは優先順位を下げる

- b. 申請期間の前後に隣接する予約 (≒5時間) のないカードを優先する 「前後に近い予約が入っていない」

- c. 残高の多いカードを優先する という状態を言語化

- d. 上記が同順位の場合はカード番号の昇順 (最小番号優先) を最終的な決定基準とする

当然の前提として意識していなかった、
「運賃に対して残高が不足するカードは除外する」というルールが漏れている

人間が判断するなら、破損中のカード
などは当然に貸出対象外だが、こうしたことも丁寧に言語化

(人間の暗黙知の判断)

交通系ICカードの貸出において、管理者は、在庫の中から、残額・前後の予約状況などを見て、「ちょうどよい」カードを選んで貸し出し。

(交通系ICカードアプリでの実装)

本アプリでは、カードの割当を自動化。

→ 割当自動化アルゴリズムの検討に当たり、これまでの人間の暗黙知の判断を言語化

(例: 破損したカードや重複する予約が入っているカードは対象から除外。

その上で、前後に近接した予約が入っていないカードを優先)

(→「近接した予約」とはどのようなものか、などを言語化する必要)

現場の運用や暗黙知を把握していく中で、より効果的・効率的な運用(現場における工夫)が見つかることがある。
AIアプリの提供を通じて、合理的な運用に標準化していくことができる。

【緊急・短距離利用のICカードの「かんたん貸出」(イメージ)】

予約

予約 カード 稼働状況

検索 0件

かんたん貸出

予約ID	利用期間	カード番号	ステータス	用務先	申請者										
貸し出すカードを選択 通常は利用者が事前に予約をして、 カードの自動割当を受けるが、 緊急対応用に、 管理者が速やかにカードを選択して その場で貸し出せるようにする <table border="1"> <tr> <td>☐ 0001</td> <td>△ 4,600円</td> </tr> <tr> <td>☒ 0002</td> <td>110,445円</td> </tr> <tr> <td>☐ 0003</td> <td>110,275円</td> </tr> <tr> <td>☐ 0004</td> <td>110,060円</td> </tr> <tr> <td>☐ 0005</td> <td>110,112円</td> </tr> </table> キャンセル 貸し出す						☐ 0001	△ 4,600円	☒ 0002	110,445円	☐ 0003	110,275円	☐ 0004	110,060円	☐ 0005	110,112円
☐ 0001	△ 4,600円														
☒ 0002	110,445円														
☐ 0003	110,275円														
☐ 0004	110,060円														
☐ 0005	110,112円														

1 / 1

【現場での合理的な運用】

現行の業務実態を把握する中で、
ある部署では、緊急かつ用途・経路等が明確な少額利用(国会対応のための霞ヶ関～国会議事堂前の往復等)について、
通常の貸出とは別に、より簡便・迅速に貸出を行うフローを用意していることがわかった。

【交通系ICカード管理アプリでの対応】

本アプリにより予約作業が迅速化するが、
現場のより合理的な運用も取り込み、
更に速やかに貸し出すことのできる
「かんたん貸出」機能を実装予定

※ 本アプリでは、利用履歴をカードリーダーで読み取ることに
より、利用実績ベースでの統制が可能

(参考)通常の予約画面(イメージ)

用務先
例: デジタル庁
デジタル庁

出発駅
出発駅を入力してください(例: 霞ヶ関)
[]

到着駅
用務先の最寄り駅を入力してください(例: 赤坂見附)
[]

同行者
氏名を入力して追加ボタンで登録(例: 山田 太郎)
[] 追加

利用期間 ※必須
カードを借りる日時・返す日時
mm/dd/yyyy から mm/dd/yyyy

既存のルール・業務を前提にAIツールを部分的に導入しても効果は限定的。
AI等の利活用を前提にした既存業務フローや制度の見直しも進める必要。

【会議ロジ・交通系ICカード管理アプリの開発経験】

- AI導入に向けて行う現行業務の言語化作業は、今行っている業務の必要性などを見直す契機となる。
(引継資料などに従って代々慣習的に行われてきたが、本来は不要な作業や費用対効果に見合わない作業が判明することがある)
 - AIによる処理では、複雑な業務や長大なフローであっても処理時間や人間の負担が変わらないため、業務フロー自体を見直す(不要なフローを廃止する)動機が働きにくい、AI等の利活用を前提にした既存業務フローや制度の見直しを行い、極力人手がかからない業務フローを実現することが重要。
 - 処理フローをシンプルにする(不要なフローを廃止する)ことで、AIによる出力の精度も安定化し、コスト(トークン)の節約にも寄与。AIによる自律的な処理の範囲も広がる。

AIによる既存業務の省力化においては、形式知化されていない業務ノウハウや勘所などを落とし込むことが必要であり、行政実務に求められる品質やゴールを理解した行政官の参画が必要。
将来的には、各行成分野のドメイン知識を持つ行政官自身がアプリ開発を行えるようにすることが重要。

【ガバメントAIワークスペース全体の開発経験】

- ガバメントAIワークスペースの開発では、デジタル庁民間専門人材と行政官のバディ制を採用。
また、行政実務に求められる品質やゴールを理解した行政官(法令所管課担当者)によるテストも実施。