

【件名】

生成AIの導入方針について

【要旨】

区は、業務での生成AIの活用可能性について検証及び検討を行ってきた。このたび、それらを踏まえた生成AIの導入方針を取りまとめたので報告する。

## 1 検討経過等

令和5年7月～

生成AIツールであるChatGPT（OpenAI社）を用いて、庁内公募職員及び管理職を対象に業務への活用について検証を開始した。

その後、区とDX推進協定を締結している日本マイクロソフト社との協議により、同社の生成AIツールである、「Bing Chat Enterprise（※）」の活用も検討に加えた。

9月～

区のICT基盤であるMicrosoft 365（以下、「MS 365」という。）に生成AIを搭載した「Microsoft 365 Copilot（※）」（以下、「MS 365 Copilot」という。）について、業務への活用を検証するため、管理職及び日本マイクロソフト社による協議や学習会等を複数回開催した。今後も協議や学習会等を継続していく。

## 2 区の業務に求められる生成AIツールの要件

検討の結果、業務に活用する生成AIツールは以下の要件を満たすことが必要と判断した。

### (1) より多くの職員が活用できる

ア 幅広い業務で高い効果が見込め、より多くの職員が活用できること

イ 区のICT基盤との親和性が高く、使いやすいこと

### (2) 安全・安心に活用できる

ア 公開を前提としないデータも扱うことができるよう、入出力データが保護され、生成AIの学習にも利用されないこと

イ 生成AIの回答の精度・信頼性を向上させるため、最新の情報に対応した回答の生成、回答の情報源の明記が可能なこと

### (3) 費用対効果が高い

可能な限り最小の費用で導入でき、得られる効果は最大限を見込めること

## 3 検証・検討結果等について

### (1) ChatGPTの検証結果（職員アンケート結果より）

ア 主な活用内容

(ア) 会議やイベントでの挨拶文の作成、事業企画書、報告書、アンケート項目の作成

(イ) 政策や研修等の企画・名称のアイデア出し、統計分析手法の提案、事業のメリ

## ット・デメリット比較

(ウ) Excel の関数作成、プログラミング言語の書き出し

(エ) 社会トレンドや事例収集、用語の検索 など

### イ 主な効果等

	設問	主な回答
1	ChatGPT の利用頻度について	61% (週 1~2 回程度) 33% (週 3~4 回程度)
2	ChatGPT を活用して業務効率化につながったか、また 1 日当たりの作業削減時間は概ね何分か	62%が業務効率化を実感 1 日に削減できた作業時間 (目安): 約 34 分 (1 人当たりの平均)
3	ChatGPT を活用して業務や成果の高度化につながったか (資料の伝わりやすさや説得力の向上など)	67%が高度化を実感
4	ChatGPT を活用して区民サービスの向上につながったか (分かりやすい言葉での広報等)	56%がサービス向上へのつながりを実感
5	今後も生成 AI を活用したいか	88%が今後も生成 AI を活用したいと回答

## (2) Bing Chat Enterprise の導入検討について

### ア 特徴

Bing Chat Enterprise は、区の ICT 基盤である MS 365 に内包された Microsoft 社提供の対話型生成 AI ツール。

MS365 に接続されたブラウザで利用でき、利用者の指示に対して、Microsoft Bing の検索機能に GPT-4.0 を組み合わせ、精度及び鮮度の高い文章や画像の生成、アイデア出し等が可能。

また、入出力データが保護され、AI の学習にも利用されないため安全性が高い。

### イ 比較

	比較項目	Bing Chat Enterprise (Microsoft 社)	ChatGPT (OpenAI 社)
1	AI の処理能力 (回答の精度)	○ AI のモデルが GPT-4.0 であり、回答の精度や創造性が高い。 処理文字数も多い。	△ AI のモデルが GPT-3.5 であり、処理文字数が少ない。 回答速度は速い。
2	回答の基にする情報 (回答の鮮度)	○ ①学習データ (2021 年 9 月時点) ②インターネット上のデータ (最新情報)	△ 学習データ (2021 年 9 月時点) のみ
3	入出力データの通信 環境・AI 学習への利用 (安全性)	○ MS 365 領域内で通信するため、漏洩リスクが低い。 AI の学習に利用されない。	△ インターネット上のサーバと通信するため、漏洩リスクが高い。 原則 AI の学習に利用される。
4	導入費用	無償 (MS 365 に内包)	無償 (GPT-4.0 にアップグレードすると有償)
5	区 ICT 基盤との親和性 (MS 365 への内包)	○	×
6	総合評価	○ 回答の精度や鮮度、安全性が高い。 ICT 基盤との親和性も高い。最小の費用で最大の効果が見込める。	△ 検証で業務効率化等への一定の効果は確認できたが、回答の精度やセキュリティ面で課題がある。

(3) MS 365 Copilot の導入検討について

ア 特徴

MS 365 の各アプリ（Word、Excel、PowerPoint、Outlook、Teams 等）に GPT-4.0 が組み込まれており、文章や画像の生成をはじめ、資料の下書きや校正、デザインの修正、データ処理、会議やメールの要点整理等の実行が可能。

また、既存の Word 文書から PowerPoint のプレゼンテーションを生成する、Teams のチャットメッセージを Outlook でメールに変換するといったアプリ間連携が可能で、業務効率化に寄与する。

イ 導入により見込める効果（例）

業務例	生成 AI	主な作業工程（作業時間）				合計時間	削減率
		ステップ 1	ステップ 2	ステップ 3	ステップ 4		
PowerPoint でプレゼン資料の作成	無	テーマを検討（10分）	情報収集（10分）	構成の整理（10分）	資料案の作成（30分）	60分	
	有	MS 365 Copilot に資料案を作成させる（15分）			確認・調整（15分）	30分	50%
Excel で関数によるデータ処理	無	関数を調べる（10分）	関数を実行（5分）	関数を修正（10分）		25分	
	有	MS365 Copilot に関数を提案させる（5分）	関数を実行（5分）	関数を修正（5分）		15分	40%
Word で仕様書の作成	無	仕様を整理（10分）	情報収集（5分）	資料案の作成（15分）		30分	
	有	MS 365 Copilot に資料案を作成させる（10分）		確認・調整（10分）		20分	33%
Outlook で長文メールへの返信	無	内容を確認（5分）	返信内容を検討（5分）	返信文を作成（5分）		15分	
	有	MS 365 Copilot に内容の要約と返信案を作成させる（7分）			確認・調整（3分）	10分	33%
Teams での会議	無	議論（20分）	要点を整理（3分）	決定事項の確認（2分）	タスクの確認（5分）	30分	
	有	議論（20分）	MS 365 Copilot に要点、決定事項、タスクを整理させる（5分）			25分	17%

ウ MS 365 Copilot に関する職員（公募職員・管理職）アンケート結果

	設問	主な回答
1	MS 365 Copilot の活用による業務効率化や作業時間の削減効果が見込めると思うか	約 7 割が見込めると回答
2	MS 365 Copilot の主な活用想定は	議会での答弁案等の作成・校正 議論や質問、回答などの整理・要約 外国語の文献の日本語への翻訳 など

## 4 導入する生成 AI ツール

上記 2 を満たすツールとして、以下の生成 AI ツールの導入を図っていく。

これらの活用により、作業時間の削減など業務効率化はもとより、職員の知的生産性や創造性の向上により、さらなる区民サービスの強化・拡充を推進していく。

### (1) Bing Chat Enterprise

区の汎用的な生成 AI として全職員を対象に導入する。これにより、職員が考える時間や調べる時間を削減するとともに、作り出す文章やアイデアの質を高める。

なお、導入経費は無償となる。

### (2) MS 365 Copilot

業務の効率性や創造性が特に求められる業務や職層等の職員を対象に先行導入する。これにより、職員が考える時間や調べる時間だけでなく、資料を作る・編集する時間までも削減し、作り出す文章やアイデアの質をさらに強化する。

なお、導入経費は有償となる。

## 5 生成 AI の運用

### (1) 研修の実施

生成 AI を最大限活用できるよう、プロンプトスキル（質問構築力）向上のための研修等を継続的に実施していく。

### (2) 遵守事項

生成 AI を安全に活用するため、以下の事項の遵守を徹底していく。

ア 著作権保護の観点から、以下の点に十分注意する。

(ア) 著作物に類似する文章生成につながるようなプロンプトを入力しない。

(イ) 回答を公開する場合、著作物等に類似していないか入念に確認する。

イ 生成された回答の根拠や裏付けを必ず自ら確認する。

ウ 生成された回答を対外的にそのまま使用する場合は、その旨を明記する。

### (3) ガイドラインの整備

生成 AI を安全かつ最大限活用するため、活用におけるコツや遵守事項をまとめたガイドラインを整備し、当該ガイドラインに沿った活用を推進する。

## 6 今後の予定

令和 5 年度～ ガイドラインの検討・整備

Bing Chat Enterprise の導入（全職員）

生成 AI 活用に向けた研修等の実施

令和 6 年度～ MS 365 Copilot の先行導入（職員の一部）

活用状況を踏まえ、MS365 Copilot のライセンス数の拡充等を検討