

2023年度 第1回

町田市デジタル化推進委員会 ～デジタル化戦略の方向性とAIの利活用～

議事概要

開催概要

- 1 日時 2023年11月7日(火) 9時30分～10時30分
- 2 会場 オンライン会議
- 3 テーマ 「デジタル化戦略の方向性と AI の利活用」
- 4 論点 (1) デジタル化総合戦略 2022 の改定の方向性について
(2) AI 利活用のためのガバナンスについて
- 5 委員
庄司 昌彦 武蔵大学社会学部教授 (委員長)
石井 夏生利 中央大学国際情報学部教授
三木 浩平 総務省デジタル統括アドバイザー
- 6 傍聴者数 228名 (市庁舎内傍聴会場：2名、オンライン：226名)
- 7 事務局 政策経営部デジタル戦略室



オンライン会議の様子。トレンド技術であるアバターで集いました。

榎本副市長・CIO 挨拶

おはようございます。東京都町田市副市長、CIOの榎本です。今回は、アバターで出演しています。

皆様、本日は、ご視聴いただきありがとうございます。また、委員の皆様、よろしく願います。

本日のテーマは、「デジタル化戦略の方向性とAIの利活用」です。

この数か月の間に、国では、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を改定し、東京都では、GovTech 東京を新たに立ち上げ、「東京デジタル2030ビジョン」を策定するなど、さまざまな動きがありました。

これらを踏まえ、市のデジタル化をさらに加速するため、論点の1つ目を、「デジタル化総合戦略2022の改定の方向性」としました。

また、このところ、ChatGPTをはじめとするジェネレーティブAIが急速に台頭し、市でも利活用を始めたばかりです。

情報セキュリティを確保しつつ、さらなる利活用を進めるため、論点の2つ目を、「AI利活用のためのガバナンス」としました。

是非、委員の皆様からは、忌憚のないご意見を賜りますようお願いし、開催の挨拶とさせていただきます。



<町田市副市長（CIO）もアバターで登場>

論点1 「町田市デジタル化総合戦略2022の改定の方向性について」事務局説明

『町田市デジタル化総合戦略2022』の概要

論点1-1

2022年10月策定。デジタル技術の徹底的活用により、**市民の利便性向上と市役所の生産性向上**を図り、**新たな価値を創出**するスマートシティの実現を目指す、**4つの戦略**からなるロードマップ

戦略1 クラウドサービスへのシフト

戦略2 20の基幹業務システムの標準化

戦略3 行政手続のオンライン化（20の基幹業務）

戦略4 町田市版 DXの推進

オンライン行政サービスの推進 キャッシュレス決済の推進

AI・ロボティクス・タブレット等の活用

オープンデータの推進 スマートシティなどの施策の推進



策定後の環境変化や戦略2022の取組状況を踏まえ、最新化する

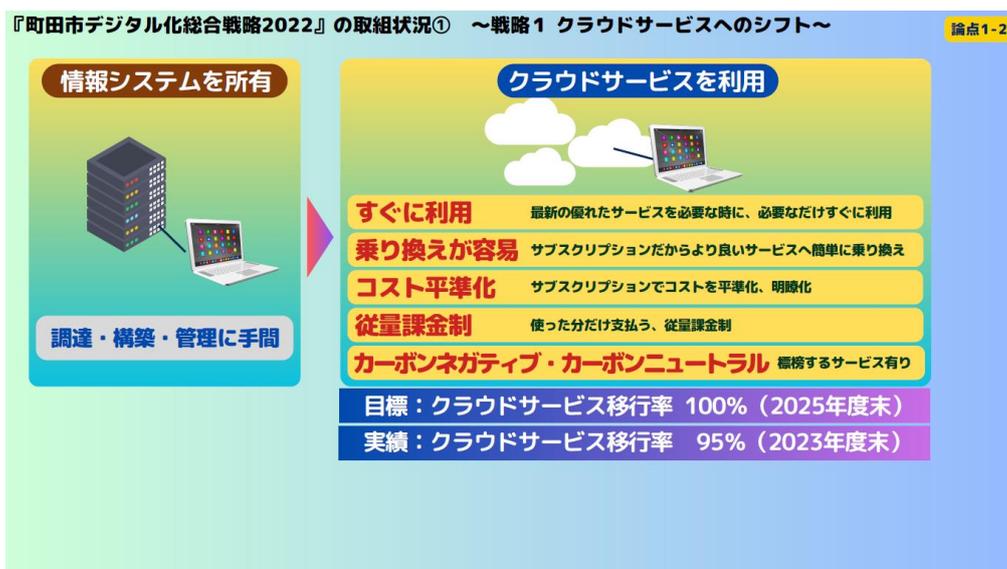
【スライド1 - 1】

町田市では、4つの戦略からなる、デジタル化総合戦略2022に基づき、DXを進めてきましたが、策定後、国の重点計画の改定や、AIの急激な進化など、デジタル化をとりまく環境は変化し続けています。

これらの状況と戦略の取組状況を踏まえ、内容を最新化します。



<事務局説明はアバター及びAI音声読み上げソフトを活用>



【スライド1 - 2】

現行戦略の概要と取組状況です。

まず、戦略1、クラウドサービスへのシフトです。

これまでは、自前で情報システムを構築、運用していましたが、クラウドサービスに切り替えることで、すぐに利用、コスト平準化などのメリットが得られます。

クラウドサービス移行率は、2023年度末までに、95%となる予定です。2024年度中には、前倒しで目標を達成できる見込みです。



【スライド1 - 3】

戦略2、20の基幹業務システムの標準化です。

基幹業務は、住民票や健康保険など、市民生活に深く関わる窓口業務が多く、市役所にとっても中核的業務であり、多くの職員がかかわっています。

これらは、全国1700自治体の共通業務ですが、情報システムは、それぞれが構築、運用してきました。

そこで、国が定めた標準システムを利用し、手間やコストの削減を目指します。

20の基幹業務システムの標準化の状況

No.	システム	クラウドサービス化	標準準拠システム稼働	ガバナメントクラウド活用
1	住民記録システム	2019年度	2024年度	○
2	戸籍システム	2023年度	2025年度	×
3	選挙システム	2023年度	2025年度	○
4	学務システム	2023年度	2025年度	○
5	税務システム	2023年度	2025年度	○
6	国民健康保険システム	2023年度	2025年度	○
7	介護保険システム	2022年度	2026年度	○
8	福祉システム	2023年度	2025年度	○
9	保健所システム	2023年度	2026年度	○
10	健康管理システム	2024年度	2024年度	○

目標：2026年度当初から、全標準準拠システムの稼働

実績：2026年度当初からの稼働の見通しが立った

【スライド1 - 4】

標準化の状況はご覧のとおりで、2026年度当初には、全ての標準システムが稼働する見込みです。

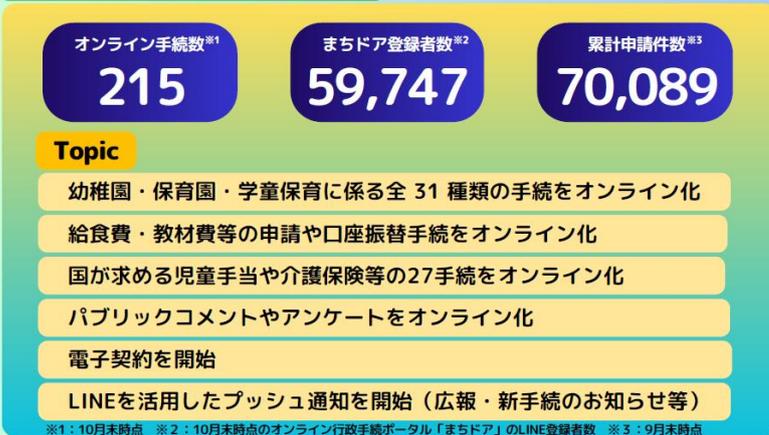


【スライド1 - 5】

戦略3、20の基幹業務における行政手続のオンライン化と、戦略4、町田市版DXです。主な取組として、行政手続のオンライン化を進めています。

行政手続の際、市民の皆様には、窓口に行く手間、申請書を書く手間がかかっていましたが、オンライン化により、いつでも・どこでも・簡単に申請できます。また、市役所側も、受付時間や入力の手間を削減できます。

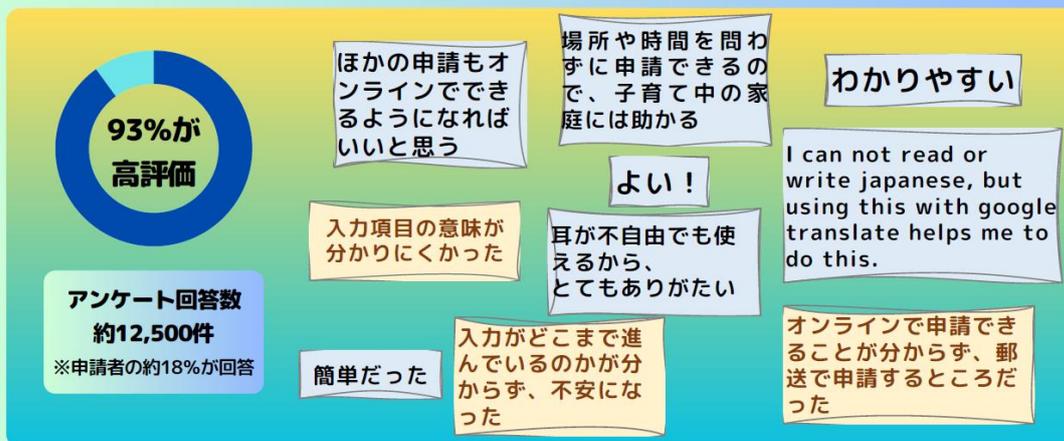
オンライン行政手続の実績



【スライド1 - 6】

幼稚園・保育園・学童保育の全31手続をオンライン化するなど、続々とオンライン行政手続が増えています。現在、手続数は215手続、登録者数は約6万人です。

オンライン行政手続利用者からの意見・評価



【スライド1 - 7】

利用者からは、「子育て中の家庭には助かる」、「ほかの申請もオンラインでできるとよい」、「耳が不自由でも使えるからありがたい」といったご意見をいただき、93%の方から、高い評価を得ています。

幼稚園・保育園・学童保育の全31手続をオンライン化するなど、続々とオンライン行政手続が増えています。現在、手続数は215手続、登録者数は約6万人です。

『町田市デジタル化総合戦略2022』策定後の環境変化① 論点1-8

国・都の動き

- 1 デジタル庁「重点計画」改定（2023年6月）**
 - ▶ AIの利活用の推進
 - ▶ マイナンバーカードの利活用の推進
 - ▶ 公共サービスメッシュを2025年度末までに整備
- 2 「GovTech東京」事業開始 6つのサービスを展開（2023年9月）**
 - 区市町村との協働事業の実施
 - ▶ 共同調達・共同開発の実施
 - ▶ デジタル人材のシェアリング
- 3 「東京デジタル2030ビジョン」策定 3つの変革を示す（2023年9月）**
 - ▶ 「プッシュ型」 その人の状況に応じたサービスをプッシュでお知らせ、迅速にサービス提供
 - ▶ 「垣根を越える」 部署間や都、区市町村などの垣根を越えて情報を共有し、サービスを提供
 - ▶ 「顧客最適化」 利用者のニーズや状況変化を的確にとらえ、最適なサービスを組み合わせ提供
 - ▶ これら3つの変革の実現のため、**共通基盤・レジストリ**を整備

【スライド1 - 8】

現行戦略策定後の環境変化です。

1点目は、国の「重点計画」の改定です。AIの利活用や、マイナンバーカードの利活用、公共サービスメッシュの整備などが示されました。

2点目は、東京全体のDXを推進するため、都は「Govtech 東京」を設立し、区市町村との共同事業を展開します。

3点目は、「東京デジタル2030ビジョン」の策定です。「プッシュ型」、「垣根を越える」、「顧客最適化」という3つの変革を示し、この実現のため、共通基盤やレジストリの整備を掲げています。

『町田市デジタル化総合戦略2022』策定後の環境変化② 論点1-9

社会環境の変化

- 1 マイナンバーカードの普及**
 - ▶ 町田市の普及率

47.5%	▶	76.6%
(2022年4月)		(2023年9月)
 - ▶ 今後、本人確認のインフラとして定着し、利活用が進む
- 2 ジェネレーティブAIの進展**
 - ▶ ジェネレーティブAI（生成AI）が急速に進化、普及
 - ▶ テキスト生成だけでなく、様々な用途で活用が進む
 - ▶ 生成AIが組み込まれた、便利なサービスが続々と登場している

【スライド1 - 9】

次に、社会環境の変化です。

1点目はマイナンバーカードの普及です。町田市でも、既に約8割の方が保有しています。

2点目は生成AIの進展です。ここ数か月で急速に進化し、様々な用途で利活用が進みました。

『町田市デジタル化総合戦略2022』の改定のポイント 論点1-10

ポイント1 トренд技術の積極的な導入

- ▶ 生成AIにより、これまで人でしかできなかったことが、デジタルに置き換え可能になっていくことから、いち早く業務に取り入れていく
- ▶ 生成AIの急速な進化に対応し、ガバナンスを強化する

ポイント2 マイナンバーカード利活用の推進

- ▶ マイナンバーカードが普及し、活用段階に入ったことから、マイナンバーカードやマイナンバーカードの公的個人認証機能などを活用した行政サービスを拡充する

ポイント3 フルデジタルのオンライン行政手続の推進

- ▶ 行政手続のオンライン化が進み、市民の利便性は向上している一方で、市役所側にはアナログプロセスが残存しているため、フルデジタル化に向けて、公共サービスメッシュや共通基盤の利活用を検討する

GovTech東京との協働による施策の実現

各施策の展開にあたっては、東京全体のDXを推進するために設立された一般財団法人である「GovTech東京」と連携していく

【スライド1 - 10】

これらを踏まえた戦略の改定ポイントは3点あります。

ポイント1は、トレンド技術の積極的な導入です。情報セキュリティを確保しながら、生成AIを活用し、業務のDXを加速します。

ポイント2は、マイナンバーカード利活用の推進です。マイナンバーカードや公的個人認証機能を活用したサービスを拡充します。

ポイント3は、フルデジタルのオンライン行政手続の推進です。行政手続のオンライン化が進み、市民は便利になる一方、市役所側では、申請受付後の内容確認や審査などのアナログプロセスが残ったままです。このため、フルデジタル化に向け、公共サービスメッシュや共通基盤の利活用を検討していきます。

また、DXの推進にあたっては、Govtech 東京と連携します。

『町田市デジタル化総合戦略2022』の改定の方向性① 論点1-11

戦略2022	戦略1 クラウドサービスへのシフト	戦略2 20の基幹業務システムの標準化
	2024年度中に達成見込	2025年度末までに達成見込
次期戦略	引き続き実施	
	<p>戦略1：クラウドサービスへのシフト（所有からサービス利用へ）</p> <p>①全ての情報システムをクラウドサービスへシフト ②行政ネットワークを5Gキャリア回線にシフト 等</p>	<p>戦略2：20の基幹業務システムの標準化</p> <p>①標準仕様アプリへ2025年度末までに順次切り替え ②標準仕様業務に業務を適合させる 等</p>

【スライド1 - 11】

戦略の改定の方向性を説明します。

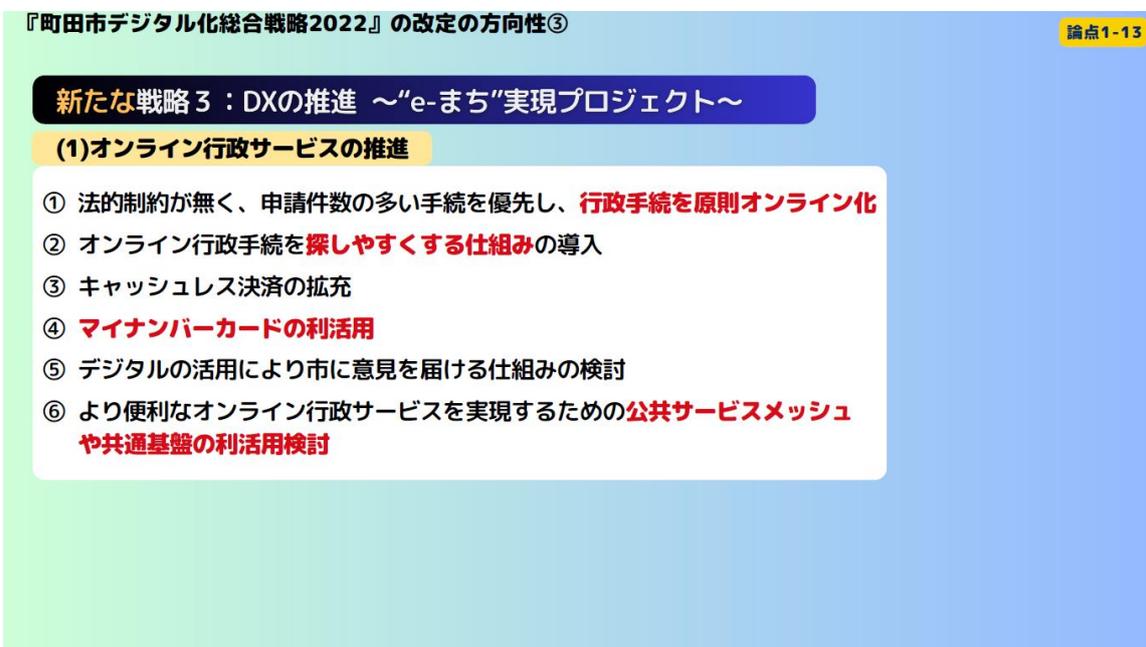
達成の見込みがたった、戦略1と2は、次期戦略でも、引き続き実施します。



【スライド1 - 1 2】

戦略3は、中心的な取組である、国が求める27手続のオンライン化が完了しました。

戦略4では、オンライン行政サービスやキャッシュレス決済など、DXを順調に進めています。このため次期戦略では、DX推進のための戦略3と4を統合し、オンライン行政サービスの推進、トレンド技術の導入、データ活用の推進、アナログ業務のデジタル化の4つの項目に整理し、取り組んでいきます。



【スライド1 - 1 3】

新たな戦略3を説明します。

オンライン行政サービスの推進については、さらに手続を充実させます。

今後、さらに手続が増えても、簡単に目的の手続を探せる仕組みを導入します。

この他、マイナンバーカードの利活用や、より便利なオンライン行政サービスを実現するため、公共サービスメッシュや共通基盤の利活用検討などを進めます。

新たな戦略3：DXの推進 ～“e-まち”実現プロジェクト～

(2)トレンド技術の導入

- ① 生成AIと生成AIが組み込まれたサービスの利活用
- ② 生成AIの利活用のためのガバナンスの強化
- ③ アバター・メタバース等のトレンド技術の利活用
- ④ 先端技術の利活用に向けた調査・研究

【スライド1 - 14】

トレンド技術の導入では、情報セキュリティを確保しつつ、生成AIや生成AIが組み込まれたサービスの利活用を進めます。

新たな戦略3：DXの推進 ～“e-まち”実現プロジェクト～

(3)データ利活用の推進

- ① オープンデータカタログサイトのコンテンツの拡充
- ② 各分野におけるデータ利活用

(4)アナログ業務のデジタル化

- ① オフィスソフトの利活用
- ② RPAによる業務の自動化
- ③ オンライン申請受付後の業務処理の効率化
- ④ 生産性向上のための各業務のデジタル化
- ⑤ 業務所管へのデジタル化支援

【スライド1 - 15】

データ利活用の推進では、オープンデータの拡充に加え、更なる各分野でのデータ利活用を進めます。

アナログ業務のデジタル化では、マイクロソフト365やRPAなど、デジタルツールの活用を進めます。また、業務改善を推進するため、業務所管へのデジタル化支援を充実します。

1 会議形式について

先端技術を活用した会議開催形態を今後も続けてほしい

- アバターやメタバースを利用した会議形式は、将来のデファクトスタンダードとなる可能性がある。市は今回で3回目の会議となるが、継続してアバターやAI音声、メタバースを活用している。今後、メタバースが普及期になれば、先導的な役割を果たすことが期待できる。
- 本委員会は、アバターやメタバースを利用しているのが特徴的であるが、アバターやメタバースは、昨年比べて、マスコミ等に取り上げられる回数は少なくなった印象である。一方で、今後また盛り上がる可能性はあるので、流行に左右されず、このような活動・取り組みを継続して進めてほしい。



<庄司委員長>

2 クラウド化・基幹業務システムの標準化について

ガバメントクラウド事業が順調に推移している

- この事業では、市民サービスを提供するための基盤がクラウドに移行されるため、クラウド上の技術要素が使えるようになり、様々なメリットが享受できることが重要な点である。
- 市民の視点からは、実際のサービスにどう影響してくるかという点が重要であるが、これまで手続きをする際に、窓口へ行かなければならなかったが、オンラインで申請ができるようになることが大きい。
- 20の基幹業務システム、つまり、市民の皆さまが窓口でさまざまなサービスを受けるためのシステムを、ガバメントクラウドに移行するという大きな事業が、非常に順調に推移しているといえる。

3 オンライン行政手続について

複数のツールの提供と効率的な内部処理の両立を目指すべき

- 市のアプローチの評価ポイントとしては、国が整備するオンライン行政手続ツールのマイナポータルだけでなく、市民の方が普段使っている LINE など、民間のツールも採用している点であり、慣れ親しんだツールでの使いやすさなど、市民視点で DX を進めているところが評価できる。
- 市民が使いたいツールは1つとは限らないので、複数選択肢を用意することは重要である。一方で、複数のツール裏で、手作業などが多く発生しないよう、効率的な仕組みが必要である。

行政手続案内ポータルサイトは、わかりやすさを追求すべき

- 市の豊富なオンライン行政手続をわかりやすく探すための、ポータルサイトの整備を予定しているとのことだが、行政手続がわかりにくい原因のひとつとして、行政側の説明が難解であるゆえに、どうすればよいかわからない、といったことがあると思われる。
- 窓口や電話であれば、質問や補足説明が可能だが、オンラインでは難しい。このような特性をふまえて、誰でも理解できる文章や、手順のわかりやすさを重視したコンテンツの整備が重要である。
- ポータルサイト自体のわかりやすさだけでなく、ポータルサイトで案内した手続においても、わかりやすいものとなっていることが重要である。
- ポータルサイトのように、案内を目的とするものは、ユーザー体験が特に重要である
- ユーザーからの直接的なご意見や、サイト上での行動分析などのフィードバックを受け、継続的に改善することで、ユーザー体験を向上させていくことが非常に重要である。
- オンライン行政手続は利用者から高く評価されており、前向きな意見が多い一方で、改善要望や不満な点も利用者から挙げられており、どのように吸い上げて対応していくかが重要である。
- 市のマイナンバーカード普及率は8割弱と高く、よい傾向である。
- 取得したのはよいが、実際には、あまり使われていないのが、世の中の実態である。
- 今後、オンライン行政手続時の本人確認に使われていくことで、日常に浸透し、デジタル化が進んでいくと思われるため、市民の利活用の機会を増やしていくことが重要である。

4 DXのあるべき姿と、現状のオンライン行政手続について

デジタル化よりも、トランスフォーメーションを重視すべき

- 世間一般的にDXの重要性が説かれているが、利用者の視点からは、DXを実感しにくい面があるといわれている。
- 単なるデジタル化は、過去数十年にわたって取り組んできた。DXを進めるうえでは、デジタル化ではなく、トランスフォーメーションがより重要である。

市のDXリテラシー向上施策は、実践を意識した効果の高い取組である

- 最新のオフィスソフトやRPAといった各種ツールは、多くの職員が使いこなすことで効果を発揮すると考えている。
- 市では、リテラシー向上施策として、実際の業務課題に取り組む相談会を開催し、BPRの一環として各種ツールを利用する、DXの実践形式の手法を取っており、学習効果は非常に高いものと思われる。

更なるDXの実現には、手続をフルデジタル化する仕組みが必要

- 今後導入される標準準拠システムとオンライン行政手続の親和性は高いものと考えられる。
- オンライン申請後の庁内処理の自動化が進めば、市民側のフロント処理と市役所内部のバックエンドの処理が融和し、更なるDXが実現する。
- オンライン行政手続のフルデジタル化・自動化を実現するための重要なステップとして、今後、国が整備する公共サービスメッシュへのシフトが考えられる。
- 公共サービスメッシュとは、国の機関と自治体、すべての行政機関をネットワークで結ぶものである。
市民が必要とする情報は、各機関で保管されているが、必要な手続に応じて、ネットワークで連携して手元に届くという仕組みである。
- e-Taxなどの一部で、このようなサービスが開始しており、今後、さまざまな行政手続で実現できるよう、デジタル庁を中心に取り組んでいる。
- オンライン行政手続の際に、行政が保有している情報を連携することができれば、入力や審査を自動化できるようになると考えている。
例えば、確定申告では、現状、多数の項目を国民が手で入力しており、煩雑である。これが、各機関から連携された、精度の高いデータがあらかじめ入力・表示されるようになれば、国民は入力内容に誤りがないかチェックするだけで申請できるため、極めて利便性が高い行政手続となる。

論点2 「AI 利活用のためのガバナンスについて」事務局説明

論点2 「AI利活用のためのガバナンス」 論点2-1

ジェネレーティブAI（生成AI）は、メガトレンド化

技術・サービス

- ① イラスト、動画、音楽などを生成する専用AIの登場
- ② 文章・画像・音声を組み合わせて扱えるAIの登場
- ③ 様々なサービスへの組み込みが進んでいる

生成AIが扱う領域は拡大し、適用可能な業務も拡大している

生成AIを、DXツールとして活かすには？

リスク 誤情報の生成、個人情報や機密情報の漏えい、著作権侵害

ガバナンス

東京都は「文章生成AI活用ガイドライン」を策定
神戸市などの基礎自治体においても、ガイドラインを策定
→自治体におけるChatGPTのガイドラインは、事実上標準化

町田市の状況 試行版のガイドラインを策定し運用中

【スライド2 - 1】

ChatGPTをはじめとするジェネレーティブ AI は、メガトレンドとなり、進化し続けています。最近では、画像や文章を複合的に入出力できる AI も出現し、適用可能な業務は拡大しています。

生成 AI を、DX ツールとして活かすには、リスク対策が必要であり、東京都などの自治体ではガイドラインを策定しています。

町田市も、試行版のガイドラインを策定し、運用しています。

論点2 「AI利活用のためのガバナンス」 論点2-2

生成AIは、DX推進の強力なツールとして期待される

市のこれまでの取組

2023 5月 NTTデータと連携協定を締結

8月 Azure Open AI (ChatGPT) で構築
▶ Teams + Azure OpenAI Service API

9月 「AI活用ガイドライン試行版」を策定し、試行運用を開始
▶ 全庁から200人を公募

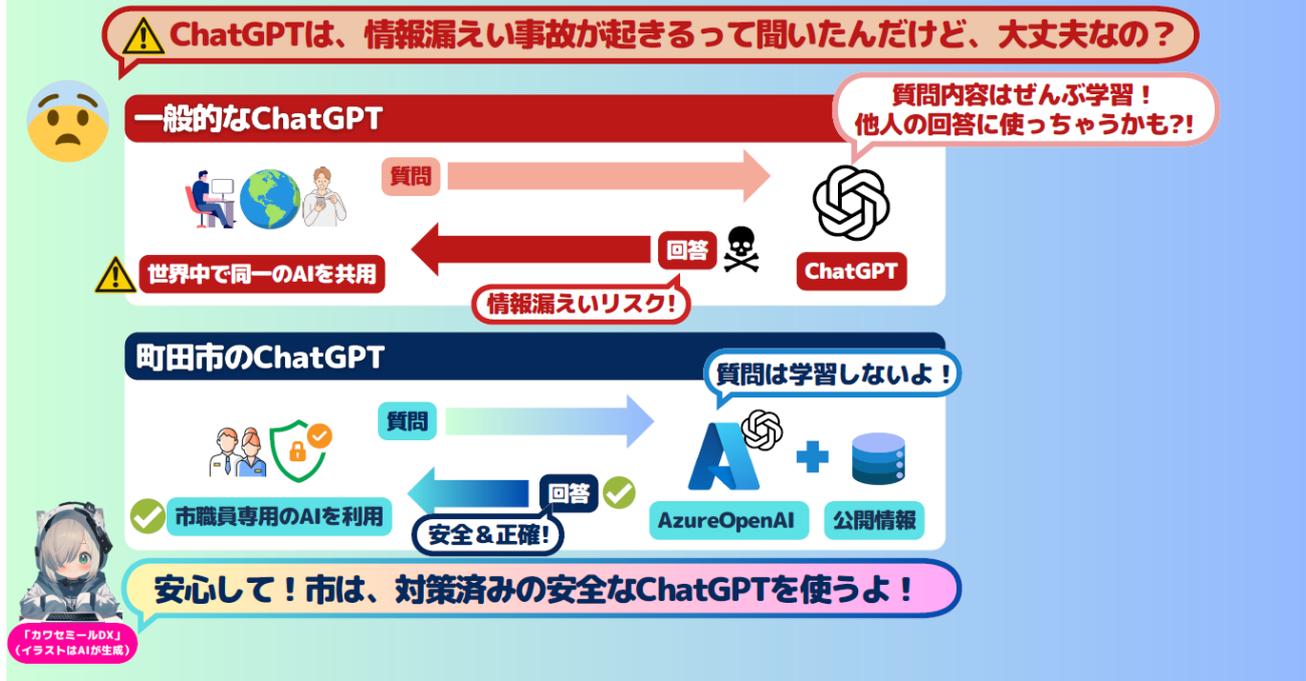
11月 「AI活用ガイドライン」を確定版とし、本運用を開始予定
▶ 全職員4,000人を対象

【スライド2 - 2】

生成 AI に関する取組としては、今年の 5 月に、NTT データと連携協定を締結し、次に、Microsoft Azure から、安全に ChatGPT を利用できる専用環境を構築しました。

その後、ガイドライン試行版を策定し、運用を開始しました。

今月には、ガイドラインを確定版とし、全職員を対象に、本運用を開始予定です。



【スライド2 - 3】

市で整備した、ChatGPT が安全な理由を説明します。

一般的な ChatGPT は、インターネットから誰でも使えるサービスです。ユーザーが入力した情報を学習したり、他人の回答に利用する恐れがあるため、情報セキュリティ上のリスクがあります。

一方で、市の ChatGPT は、市職員専用の AI を構築し、学習できない設定にしているため、外部への情報漏えいや、入力した情報が職員間で共有されることもないので、安心です。

また、市のオープンデータをはじめとした、公開情報を学習しているため、誤った情報の生成を抑止しています。

観点1 職員が文章生成AIを利用するうえで、対策に過不足はないか？

用途 情報のリサーチ、文章の要約、文章案の作成、言語翻訳、分類、分析など

課題 誤情報の生成リスク、個人情報や機密情報の漏えいリスク

ガイドラインに追記すべき項目

運用面の対策

規定済の項目

町田市専用AI以外の利用禁止
町田市専用AIの業務外利用禁止
個人情報や機密情報の入力禁止
ファクトチェックの徹底

試行運用等で得られた知見を追記

AIへの命令を明確にする
特定の作家等に似せる指示禁止

技術面の対策

すでに実装しているものを追記

町田市専用AIの整備
AIによる入力情報の学習禁止
AIの初期化や停止が可能

公開情報(オープンデータ)を学習
アクセスログを確認

【スライド2 - 4】

本日は、観点1として、職員が文章生成AIを利用するうえで、対策に過不足はないかを検討します。

ChatGPTのような文章生成AIは、情報のリサーチや文書案の作成などでの活用が期待できる一方で、誤った情報の生成や、個人情報の漏えいといったリスクがあります。

市では、こうしたリスクに対応するために、4つの運用ルールを定めたガイドラインを試行運用しています。

運用面では、試行運用等で得られた知見を追記し、技術面では、実装している対策を追記します。

これらの対策により、文書生成AIの利活用を進めたいと考えています。

観点2 職員が、画像生成AIを利用する場合の対策は？

用途 市民・庁内向けの、表紙・挿絵などのイラスト・デザイン・ロゴ

課題 他者の著作権等を侵害してしまうリスクがある

ガイドラインに追記すべき項目

① 著作権クリーンなAIを利用・併記

例：著作権等がないデータを学習した画像生成AI「Emi」

③ 侵害抑止機能を利用

例：権利侵害に関する指示の排除
権利侵害検知機能



② 特定の作品等に関する指示禁止

例：「●●風にして」など、似せる指示をしない

④ リスク保証型のサービスを利用

例：Microsoft 365 Copilotは、生成AIの訴訟リスクに対応

⑤ 画像を学習データとして入力しない

【スライド2 - 5】

観点2として、職員が、画像生成AIを利用する場合の対策を検討します。

市では、今後、職員向けの画像生成AIの利用を開始する予定です。

画像生成AIは、著作権侵害のリスクがあるため、対策を検討し、ガイドラインへ追記する必要があります。

対策の1点目は、学習データの著作権に関する問題です。AIが学習する際のデータが、著作権上クリーンなモデルを利用したものを利用し、AIモデルの名称を明記することが有効であると考えられます。

2点目として、AIに指示をする際には、特定の作品や作家に似せない指示とすることも重要です。

3点目として、権利侵害抑止機能を備えたサービスを利用することが考えられます。

4点目として、最近注目されているのが、著作権リスク保証を伴うサービスです。

5点目として、画像生成AIに、学習データとして、画像を入力しないことです。

このような対策により、画像生成AIの利用を進めていきたいと考えています。

画像生成AIの活用実例



画像生成AIの活用想定



【スライド2 - 6】

実際に画像生成AIから出力した画像を掲載したこのスライドです。

左側、緑色のブロックは、試験的に市の内部ドキュメントに使用しているAIイラストです。私の似顔絵もありますね。

右側、水色のブロックは最近登場した画像生成AIを利用したものです。ロゴや、システム画面をデザインできる、高機能な画像生成AIです。

観点3 サービスの一部に生成AIが組み込まれたものを、調達する場合の留意点は？
例 議事録、翻訳、音声認識、データ分析、FAQチャットボット、RPA など

課題 生成AIの積極活用を見据えた際に、このようなサービスをどう調達すべきか定まっていない

対策案

- ① AI活用ガイドラインから逸脱する場合、サービス事業者から情報セキュリティ対策の代替策を提示
- ② 独自利用型サービスを前提としたAI活用ガイドラインから、共同利用型サービスを想定したガイドラインへの移行を検討
- ③ 当面の間、サービスを利用しない

【スライド2 - 7】

最後に観点3として、サービスの一部に生成AIが組み込まれたものを、調達する場合の留意点を検討します。

最近のトレンドとして、生成AIを組み込んだ、様々な製品やサービスが登場していますが、このようなサービスをどう調達すべきか、まだ定まっていません。

この課題へのアプローチとして、3つの対策が考えられます。

1点目は、ガイドラインから逸脱する場合、サービス提供事業者から、代替策を提示して頂き、審査することです。

2点目は、現在の独自利用型サービスを前提としたガイドラインから、共同利用型サービスを想定したガイドラインへの移行を検討することです。

3点目は、消極的な案ですが、当面の間、このようなサービスを利用しないことです。

論点2 「AI 利活用のためのガバナンスについて」委員意見概要

1 ChatGPT の導入について

ChatGPT の利活用は、利害関係者の理解を得ながら進めるべき

- ChatGPT は注目を集めているトレンド技術であり、民間だけでなく、政府や自治体まで幅広く集めているが、自治体での利活用の方針としては、「積極的に利用すべき」と「全面禁止すべき」の両極端に分かれる傾向にある。
- ジェネレーティブ AI に関して、対外的な信頼性を確保するためには、市民に対する説明が必要であると考えるが、町田市はこの会議で、利活用のルールであるガイドラインや、情報セキュリティ対策の要点をオープンにしておき、評価に値する。

国や金融機関でも利用している、セキュアな ChatGPT を利用すべき

- ChatGPT には、大きく2種類あり、情報セキュリティ確保の方法も異なるが、その仕組みは一般にあまり知られていない。
- 国や金融機関においても、ChatGPT の利用は始まっており、情報セキュリティを確保しやすい方式で導入している。
- 町田市は、国や金融機関と同様の方式で、ChatGPT の利用環境を整備しており、非常に手堅い方法であるといえる。

安全性と賢さの両立を図るべきである

- ChatGPT は、誤情報を生成するリスクがあるが、町田市固有の学習データベースを構築し、回答の精度を高めている。このような手法は、民間でも取り入れられており、評価できる。
- AI がユーザーからの入力データを学習しない場合、安全である一方で、AI が賢くならないという側面もあるが、町田市では、オープンデータなどの公開情報を追加学習し、この課題に対処しているといえる。



<石井委員>

2 画像生成 AI の利用について

著作権侵害が発生しないよう、対策を講じるべき

- 生成した画像を外部に公開する場合に、特に注意が必要となる。
- 著作権上の問題が生じないデータを学習したサービスを利用することが重要である。
- ジェネレーティブ AI をどこまで実運用に取り入れるかは、法的リスクを含めて検討することが必要である。
- 訴訟リスクに対応するサービスを利用することは、好ましいといえる。
- まずは庁内運用から検証を開始し、その結果に基づいてどのような制約を設けるかを見極めていくことが、今後のステップとして重要となる。

画像生成 AI を利用することで、自治体のオリジナリティが出せるようになる

- 自治体においては、庁内説明用や市民向けのさまざまな説明資料、チラシなどにイラストが必要とされているが、フリー素材のイラストに頼りすぎている実状があり、全ての役所のチラシが同じに見えてしまい、独自性が出せないという問題がある。
- 画像生成によって独自の画像を作ることは、このような課題を解決する一つのアプローチとなると考えられる。



<三木委員>

3 AI 利活用ガイドラインの運用について

利活用にあたっては、定期的な見直しと、職員の理解が重要

- ジェネレーティブ AI は急速に進化しており、テキストだけでなく、音声や動画などを組み合わせた出力が可能になってきている。さらに、テキストを入力して映像が返ってくる、翻訳されたスピーチが生成されるなど、新しい機能が数ヶ月単位で次々に出現している。
- 新しい技術を適切に利用するためには、ガイドラインを作成し、研修を行うことが重要である。しかし、一度作成・研修を行ったからといって安心できるわけではなく、技術の進化に合わせてガイドラインを更新し、見直しを行っていく必要がある。
- ジェネレーティブ AI の利用にあたっては、AI 利活用ガイドラインを周知し、職員が理解した上で使うことが重要である。

4 ジェネレーティブ AI が組み込まれたサービスを、調達する場合の留意点

AI のリスクと対策を説明できる事業者を選定すべき

- 事業者選定においては、ジェネレーティブ AI が抱える、様々なリスクに主体的かつ、十分対応できていることを説明できる事業者を選ぶことが重要である。

サービスの契約仕様に留意し、使い分けるべき

- 約款型のサービスは、一般的に無料で利用できるが、対価として、取り扱う情報をサービス提供者側に無条件で提供するような約款であることが多いため、注意すべきである。
- 相対契約型、いわゆる事業者に対して特定の要件でサービスを構築してもらう形態は、取り扱う情報をサービス側へ提供しないなど、細かく規定できる。例えば、観光情報の案内など、公開情報を扱う場合は約款型でも問題ない場合が多いと思われるが、非公開情報を扱う場合は、相対契約型の調達が適している。
- 独自で構築すると割高になるため、自治体で共同利用する、コミュニティ型のサービスとして導入する方法も有効である。

5 ジェネレーティブ AI を活用した市民サービスの向上について

市民向けサービスの提供へ、積極的に取り組むべき

- 全国の自治体では生成 AI の活用が進んでいるが、保守的な利用方法が多い状況が見受けられる。実験的で野心的な想像的な使い方があまり見られない。
- 実務では堅実的な利用をしつつ、アイデアソンのように、発想を豊かにするような実験領域があると良い。
- 大多数の民間企業においても、ジェネレーティブ AI は社内利用に留まっている。
- 一部の民間企業では、既に ChatGPT を使ったサービスが提供されている。例えば、旅行サイトでは、ChatGPT が利用者の入力情報（家族構成、予算、希望内容等）に基づいて適切なパッケージ商品を紹介するといったサービスがある。
- 市役所の生産性向上だけでなく、市民サービスの向上も繋がるよう、積極的に検討を進めるべき。町田市であれば可能であると評価しているため、先陣を切ってほしい。

最終的な判断は、AI ではなく、利用者に委ねるべき

- 町田市は既に、ChatGPT に、オープンデータなど、市独自の情報を学習させているが、このような手法を引き続き研究し、回答精度を更に高めたいうえで、市民サービスとして提供するべき。
- ChatGPT の役割は、情報を紹介し、選択肢をリストアップすることまでであり、最終的な判断は利用者が行うことが望ましい。
- 町田市でも、ChatGPT をオンライン行政手続ポータルサイトの案内役としての利用を検討しているとのことだが、手続を案内するに留まり、ChatGPT 自体が最終的な判断をしているわけではない点は、評価できる。

委員会での意見交換全編は、YouTube 町田市公式動画チャンネル に掲載しています

