資料④

こども・子育て分野における生成AI 利用等に係る調査研究
第４回検討委員会

調査事業の状況報告

令和６年12月25日

アビームコンサルティング株式会社

ABeam Consulting®

Build Beyond As One.

目次

1. 事例調査概要
2. ヒアリング調査概要
3. ヒアリング結果とガイドライン反映方針

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

1. 事例調査概要

1. 事例調査概要

■ 本報告では、事例調査の中でもニーズ調査におけるヒアリングの結果について報告させていただきます。

	(1) 本事業の 運営管理	(2) 生成AIの 事例調査	(3) 生成AI を利用した 取組の実証	(4) 委員会の 設置・運営	(5) 成果報告書の 作成
業務内容	• 業務実施計画書を作成 • 業務実施計画書に基づき、業務を推進し、進捗管理・課題管理・リスク管理、ステークホルダー管理等の各種プロジェクトマネジメントを実施する。	• **生成AI の動向調査** こども・子育て分野を中心に生成AIを利活用した事例を調査し、考えられるユースケース及び論点を整理する。 • **生成AI に関するニーズ調査** こども・子育て分野に関連する地方公共団体の業務及び保育施設等の業務において生成AI の利用に向けた課題・ニーズを調査しとりまとめ、考察・論点を整理する。	• **実証の推進** 地方公共団体や保育施設等において、生成AI を利用した取組を実証的に行い、論点、課題、効果等を整理する。 ① 実証事業参画団体の公募と決定 ② 実証事業に必要な環境の整備 ③ 生成AI 利用のユースケースの検討 ④ 実証実施 ⑤ 実証結果の取りまとめ ⑥ 報告会の開催	• **生成AI利用ガイドラインの作成** 事例調査・実証の結果を踏まえ、こども・子育て分野における生成AIの適切な利用に向けたガイドラインを弊社にて作成（※概要版も含め作成） • **標準仕様書作成** 地方公共団体が生成AIを構築する際の調達仕様書サンプルを作成 • **委員会の設置・運営** 委員5名以上の委員会を立ち上げ、委員会運営等の各種ロジを実施 委員会での議論を踏まえて実証事業の実施及びガイドラインの作成を行う。	• **報告書作成** （２）～（４）の内容の取組や成果等をまとめた「成果報告書」を作成
成果 （アウトプット）	• 業務実施計画書 • 各種プロジェクト管理資料	• 事例調査結果	• 公募要領、公募審査結果 • 実証環境（プログラム、設計書等） • 生成AI利活用ユースケース • 実証計画書 • 実証結果 • 報告会向け資料	• 生成AI利活用ガイドライン（本編、概要版） • 地方公共団体が生成AIを構築する際の調達仕様書サンプル • 委員会向け資料 • 委員会議事録 • 委員からの助言・提言一覧	• 報告書（本編、概要版）

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

2. ヒアリング調査概要

2. ヒアリング調査概要
2.1. ヒアリング調査の目的・ゴール

■ 動向調査（包括的調査、重点領域調査）の机上調査結果やニーズ調査（アンケート）結果をガイドラインに反映するにあたり、各調査で得られた仮説の実効性を高める観点から、こども・子育て現場（地方公共団体、こども子育て関連施設）及び有識者の意見収集を目的にヒアリングを実施しました。

目的

動向調査（包括的調査、重点領域調査）の机上調査結果やニーズ調査のアンケート結果をガイドラインに反映するにあたって、反映内容の実効性の向上

ゴール

【ニーズ調査ヒアリング】
生成AI利活用において効果を感じられていない団体における課題の深堀り

【動向調査ヒアリング】
生成AI利活用において効果を感じられている団体の成功要因の深掘り

【有識者ヒアリング】
有識者の知見を踏まえ、ガイドラインに記載する内容の妥当性を確認

動向調査やニーズ調査で得られた情報をヒアリング内容を基に補強し、生成AI利活用推進における具体的な指針を立てること

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

2. ヒアリング調査概要
2.2. 各ヒアリングの概要

■ ヒアリングでは、①**ニーズ調査ヒアリング**と②**動向調査ヒアリング**にて現場の課題とその解決方法・意見等を広く収集し、専門家を対象とする③**有識者ヒアリング**にて、ガイドラインへの反映内容に対する妥当性についてご意見をいただきました。

	①ニーズ調査ヒアリング	②動向調査ヒアリング	③有識者ヒアリング
調査方針	アンケート回答を踏まえて、**生成AIの利活用がうまくいっていない団体**における課題をヒアリングにより詳細化する。	**生成AIの利活用やルール作りが進んでいる団体**が、利活用に至るまでの課題をどのように解決したか、効果的な事例について深掘りを行い、成功要因や課題（ボトルネック）の解決方法について深掘りする。	有識者へのヒアリングを通して、①ニーズ調査ヒアリングや②動向調査ヒアリングを踏まえてガイドラインに反映する内容を取りまとめたものの妥当性を確認する。
ヒアリング対象	**生成AIの活用に意欲があるが、日常業務に活用できていない団体が対象** **●保育園、幼稚園、こども園、地方公共団体** 利活用における課題の詳細についてヒアリング	**好事例を有している団体が対象** **●好事例団体** アンケートにて見つかった好事例団体や、委員会参加者の所属する団体の中から、幅広く事例を持っている団体を中心にヒアリング ※こども子育て関連施設1件、地方公共団体1件	**専門知識（法律、技術）を持った有識者が対象** **●法の観点：弁護士** 法的な観点で問題の有無または懸念点等についてヒアリング（リスク回避、低減等） **●技術の観点：大学教授** 技術的な実現性等の観点でヒアリング
実施期間	2024年10月28日～11月26日		2024年12月2日～12月13日
実施方法	Web会議		
成果物	ヒアリング調査結果一覧（ヒアリング調査票に各回答のガイドラインへの反映方針を記載したもの）		

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

3. ヒアリング結果

3. ヒアリング結果
3.1. ニーズ調査ヒアリング（こども子育て関連施設）の結果取りまとめ

- 生成AIの利用経験がない、もしくは試行的な利用に留まっているこども子育て関連施設を対象に、活用事例や課題を確認しました。
- ヒアリングから、**生成AI活用への期待はあるが、利活用に関する知識が十分でない団体や、コストを掛けずに試行的に利用している団体**が確認できました。また、**こどもに対する生成AIの利活用に懐疑的な団体**がいる一方で、**事務作業での活用に前向きな**団体も見受けられました。
- これを受け、ガイドラインでは生成AIの利活用に関する**知識や段階的な導入手順、こどもへの影響への配慮事項、事務作業での活用例など、現場のニーズに即した具体的な指針**を示す想定です。

ヒアリング回答概要

- 生成AIに対する期待やニーズは一定以上見受けられた。（アンケート結果と同様）
- **生成AIの利活用に関する知識（注意点や活用事例等）の不足**、**現時点では費用対効果の見極めが難しい段階にあることから、無料版を活用している団体も見受けられた。**
- **こどもの実体験を重視し、こどもに対して生成AIを使うことに懐疑的である団体を確認できた**一方で、**事務作業での業務負担軽減について期待を示す団体も確認できた。**

ガイドラインへの反映方針

① 知識提供と段階的導入の支援

- 実践編において、こども・子育て関連施設が主体となって生成AIを導入した事例を掲載し、生成AI活用による導入から運用までの留意点や導入効果について明示する。
- ガイドラインの該当章に、具体的な導入のステップと活用における課題解決に役立つコツを記載する。

（例）生成AIへ抵抗がある保育施設等の職員に向け、生成AIには様々な活用方法があり、「生成AIを活用することで楽になる」、「保育の質を高める時間を増やすための手段」もあることを示すなど

② こどもへの影響への配慮

こどもの成長における実体験を重視した活用方針等を踏まえて、業務負担軽減と保育の質向上につなげることが効果的であることを記載する。

③ 事務作業での効果的活用

事務作業における具体的な活用事例と効果を提示する。

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

3. ヒアリング結果
3.2. ニーズ調査ヒアリング（地方公共団体）の結果取りまとめ

- 生成AIの活用経験がない地方公共団体を対象に、生成AIのニーズや実際に活用するにあたっての課題感をヒアリングしました。
- ヒアリングから、**生成AI導入に向けて議会等の関係者への説明や予算要求に必要な情報・知識が不足している**状況が確認されました。
  加えて、**セキュリティポリシー等の規程・ルールや利用環境の対応**、それらを支援する**組織の必要性**などの意見が見受けられました。
- これを受け、ガイドラインでは導入検討の参考となる**生成AI導入から運用までのプロセスや効果検証の具体例と、**環境及び体制面でのポイントを示す想定です。

ヒアリング回答概要

- 生成AI導入には、**関連部署への費用対効果やメリット・デメリットの説明が必要**となるものの、**十分な情報・知識を有していないことから予算確保に難しさを感じている**状況が確認された。
- **生成AI関連情報の不足や、生成AIを踏まえたセキュリティポリシー等の規程・ルール、利用環境の未整備、AIツール利用経験者の不足**など、主に組織面での課題が見受けられた。
- 生成AI導入にあたっては**議会への費用対効果・リスクの説明**、**関連部署への業務効率化検証や導入手順に関する説明**、**職員への活用方法や注意点の共有が必要**など、関係者との調整が必要との意見が見られた。
- 円滑な生成AI導入のためには、**情報政策部門等にて運用ルールや教育体制を整えるのがよいのではないか**という回答をいただいた。

ガイドラインへの反映方針

① 導入検討・意思決定の支援
実践編において、生成AI導入から運用までのプロセスや効果検証の具体例を活用実態（自治体規模、利用者属性、定量的な効果など）と併せて掲載し、費用対効果の考え方や導入効果について明示する。

② 環境及び体制面のポイント
- 実証で利用したツール・サービス名等の情報を事例集に記載することを検討する。また、セキュリティポリシーや利用時のデータ保護に関する基本ルール（個人情報の取扱い、ツール選定基準等）を明文化する。
- マニュアル・ルール整備や利用者向けの研修により土台となる利用環境等を整備する必要がある旨と、生成AIについてはその他の外部サービスとは性質が異なるため、検討には注意が必要である旨を記載する。

③ 具体的な活用事例
分野別・業務シナリオ別（広報資料作成等）の活用事例を整理し、具体的で実践的な実施方法を提示する。

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

3. ヒアリング結果
3.3. 動向調査ヒアリング（こども子育て関連施設）の結果取りまとめ

- 生成AIを日常的に活用している幼稚園を対象に、導入や運用における工夫を中心にヒアリングしました。
- ヒアリングから、**業務プロセスの見直しによる段階的な導入の工夫、現場理解の促進に向けたリーダー層主導での取り組み、**そして**カスタムGPTの開発による業務時間削減事例など、導入から運用までの実践的な知見**を確認できました。
- これを受け、ガイドラインでは実際の導入・運用経験を踏まえた**導入・運用プロセスにおける指針や多様な導入事例、利活用推進に向けた取組等**を示す想定です。

ヒアリング回答概要

- 導入準備にあたって、**業務プロセスの見直しにより生成AIに関する研究時間を確保する工夫**、**新任職員が担当可能な業務かどうかを導入判断の基準とする**など、実際の導入経験に基づいた知見を共有いただいた。
  現場職員の理解を得るため、**リーダー層以上による試行と成功事例の共有、説明会の開催、サポート体制の整備、フィードバックの実施**、および**AIに関する基礎知識やリスクの研修実施**といった、段階的かつ丁寧な取り組みが確認された。
- カスタムGPTを活用した**メールや連絡帳の下書き、園だよりなどの文書作成支援による業務効率化事例や、ベテラン職員の知見を24時間参照可能なツールの開発**など、多様な生成AI活用に取り組み、**年間1,260時間の業務時間削減を実現した事例**が確認された。

ガイドラインへの反映方針

① 導入・運用プロセスの指針
- 生成AIの導入に際しては、各施設の状況に応じて、既存業務に支障が出ない形でツールの操作や活用方法を習得する時間の確保に取り組むことを推奨する旨を記載する。
- プロセスの各ステップで実施する作業の記載において、段階的な導入や丁寧な説明、フィードバックの活用などを参考にする。
- リーダー層による先行導入や、説明会・研修の開催、サポート体制の整備などについて、実際の取り組みを事例集として詳細に取り上げる。

② 多様な導入事例
メールや連絡帳の下書き、園だよりなど文章作成支援をこども子育て分野における生成AIの活用事例として整理し、事例集で詳細を記載する。

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

3. ヒアリング結果
3.4. 動向調査ヒアリング（地方公共団体）の結果取りまとめ

- 生成AIに関するガイドラインを整備している地方公共団体に対して、生成AI活用の体制構築や環境整備のポイント、課題等をヒアリングしました。
- ヒアリングから、**生成AI利活用におけるリスクアセスメントの運用**や、**要配慮個人情報の生成AIでの取り扱いルールを作成している背景、生成AIのアウトプットの確認が負担になっている旨**について明らかになりました。
- これを受け、**ガイドラインでリスク対応におけるチェック項目を一覧化することや、個人情報を扱える生成AI環境の利用におけるルール作りのためのリスク対策の指針や導入・運用における体制整備、活用推進の指針など安全に生成AIを活用するための体制づくりに関する指針**を示す想定です。

ヒアリング回答概要

- **リスク対策においては、総務省、EUのガイドラインを基にリスクアセスメントチェックシートを作成した上で導入の負担を軽減**している旨や、**議事録の作成等において生成AIに個人情報の入力が発生してしまう可能性を考慮して個人情報の取り扱いについてガイドラインに記載**している旨を共有いただいた。
- 導入・運用における体制については、**サポートデスクとしてデジタル部門が全庁職員に対応し、デジタル部門で対応しきれない場合は、外部事業者、有識者に相談**している実態や**ユーザーサポートはDX推進担当、技術担当が対応している**実態が確認された。
- **ハルシネーションの懸念がない環境を整えることで、生成AIアウトプットの確認負荷を軽減することが望ましい**との意見をいただいた。

ガイドラインへの反映方針

① リスク対策の指針

- ガイドラインにおいてチェック項目を一覧化して記載する。（具体的なチェック項目はヒアリング対象先が公開しているリスクアセスメントチェックシートについても参考にしつつ作成し、ガイドライン本文を作成した上で精査する。）
- 個人情報に関する注意事項を記載する際に、生成AIで個人情報を扱える環境を構築した場合における注意事項をヒアリング対象先が公開しているガイドラインを参考に記載する。特に個人情報を扱うユースケースでの生成AI導入の検討にあたっては、取り扱いについてマニュアルにまとめて周知する必要がある旨を記載する。

② 導入運用における体制の整備

ユーザーサポート体制の検討の際には、まず事業担当者はデジタル部門を中心とした体制構築を基本とし、関係者との調整を行う。その際には、専門性の高いサポートが必要な場合を想定し、外部専門家との連携を含めた柔軟な体制構築も視野に入れておくことが望ましい旨を記載する。

③ 活用推進の指針

生成AIのアウトプットの妥当性確認の負荷軽減においては、情報の参考元を明示してくれるモデルの選定や実装方法（RAGを使用する）を選ぶことが望ましい旨を備考として記載する。

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

3. ヒアリング結果
3.5. 有識者ヒアリングの結果取りまとめ

- AIガバナンスの知見や法的な知見を有している有識者や、生成AIのガイドライン策定に携わったご経験のある有識者に法の観点（リスク軽減）、技術の観点（適切な利活用方法）を中心にヒアリングしました。
- ヒアリングから、**キャラクター利用にかかる法的リスク**や**個人情報保護に関する具体的な対応方針や確認観点**についてご意見いただきました。
  また、**生成AI活用の透明性確保**や**適切な利用をサポートする体制整備の必要性**についてもご指摘いただきました。
- これを受け、**ガイドラインでは法的リスクの軽減方法や効果的に生成AIを導入する際のポイントを反映することで、リスク対策をしつつ適切に生成AIを導入するための指針**を示す想定です。

ヒアリング回答概要

- 法的リスクに関しては、**キャラクター利用における著作権侵害の対策や個人情報保護の観点で、ガイドライン作成にあたって参考になる情報源（著作権法35条の運用指針など）、利用規約や契約書の確認観点を盛り込む有用性**についてご意見をいただきました。
- 適切な利活用に関しては、**内部業務でのみ生成AIを使っている場合においても、透明性を高めるために生成AIを利用している旨を公表することが望ましいという意見**や、**活用方法についての支援及び不適切利用の問合せ先の整備が望ましいという意見**などをいただきました。

ガイドラインへの反映方針

① 法的リスク管理のための指針

- キャラクター利用における著作権侵害の対策については、著作権法35条の運用指針を参考に記載する。
- 生成AIサービス選定時の契約確認事項として、入力データの学習利用、個人情報の取扱い、出力物の著作権、問題発生時の責任分担等について確認すべき旨を記載する。

② 適切な利活用のための指針

- 市民や保護者に直接提示する場合は、生成AI利用の明示を必須とし、その他の利用については開示を推奨する旨を記載する。
- 無料版の生成AIツールを使うことは、リスク対策の観点から望ましくない旨を記載する。
- 生成AIのサービス選定において、利用規約や契約書を確認した上で、問題発生時の責任所在を明確にしておくことが望ましい旨を記載する。
- 適切な利用方法の相談先やサービス提供事業者への問い合わせ体制、不適切利用の報告先等の整備が望ましい旨を記載する。

confidential ©2024 ABeam Consulting Ltd.

アビーム、ABeam及びそのロゴは、アビームコンサルティング株式会社の日本その他の国における登録商標です。
本文に記載されている会社名及び製品名は各社の商号、商標又は登録商標です。 ©2024 ABeam Consulting Ltd.

ABeam Consulting®

Build Beyond As One.