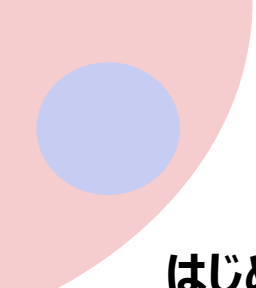


大阪市生成AI利用ガイドライン

2025.6.2 第2.2版

改定履歴

発行	改定年月日	改定概要	改定箇所	改定内容
第1.0版	令和6年3月26日策定	—	—	—
第1.1版	令和6年6月12日改定	・ガイドライン適用対象所属の変更 ・利用ルールの追加・変更 ・生成AI機能が付加されたクラウドサービス（情報システム）契約の利用に関する事項の追加及び留意事項の追加 ・AIモデルの「GPT-4o」への変更に伴うAIモデル表記の削除	目次（P3） 1（P3） 2（P4） 3（P5） 3（P9） 4（P11・12） 5（P13） 6（P17）	共通事項及びAIアシスタント（Oasis）に分類のうえ、ページを追加・変更 生成AI機能が付加されたクラウドサービス（情報システム）契約に関する記載を追記 ガイドラインの適用対象所属に関する記載を追記 特に留意すべき事項に関する記載（業務利用限定等）を追記 AIアシスタントのAIモデルに関する記載の削除 共通事項【変更】、AIアシスタント【変更】及び生成AI機能が付加されたクラウドサービス（情報システム）契約【新設】に分類のうえ記載を追記 AIアシスタントの利用環境に関する記載を追記 AIアシスタントのAIモデルに関するページの削除
第2.0版	令和6年11月1日改定	・デザイン、構成等の全体見直し ・特定業務利用環境にRAG環境を追加 ・共通ルールの各項目を分かりやすい表現に修正および項目の集約と移動 ・共通ルールの詳細解説と対応策を追加 ・個別ルールにRAG環境を追加 ・「別冊AIアシスタント(Oasis)の活用方法と事例集」へ「Oasisの有効な利用方法」を集約し、事例集のデザイン、構成等を見直すと共に事例を追加	—	—
第2.1版	令和7年3月25日改定	・別冊業務受託事業者等向け生成AI利用ガイドライン第1.0版を策定 ・「別冊AIアシスタント(Oasis)の活用方法と事例集」を「付録AIアシスタント(Oasis)の活用方法と事例集」へ体系整理	目次（P2）	別冊業務受託事業者等向け生成AI利用ガイドライン第1.0版を追加
第2.2版	令和7年6月2日改定	・特定業務利用環境にAIアシスタント（OasisRAG）を追加 ・OasisRAG追加に伴う項目整理と個別ルールの改定 ・「付録AIアシスタント(Oasis)の活用方法と事例集」へ解説を追加	目次（P2） （P4） （P10～13） （P23） 附録	文言整理 事項の整理 OasisRAG追加に伴う項目整理 RAG環境の個別ルールの改定 解説を追加



目次

はじめに	p3
本ガイドラインの適用対象	p4
第1章 生成AIについて	
1 生成AIの種類と活用用途	p6
2 生成AIのリスク	p7
第2章 大阪市の生成AIの利用環境	
1 汎用業務利用環境と特定業務利用環境	p11
2 AIアシスタントの概要	p12
第3章 大阪市の生成AIの利用ルール	
1 すべての環境の共通ルール	p15
2 利用環境ごとの個別ルール	p22
おわりに	p24

附録
AIアシスタント（Oasis）の活用方法と事例集
別冊
業務受託事業者等向け生成AI利用ガイドライン第1.0版

はじめに

大阪市では、令和5年4月にデジタル統括室内に生成AIの調査・利用検討チームを設置し、生成AIの利用がどの業務に適しているかや安全かつ効果的に利用するための環境等について具体的に検討してきました。

生成AIは、一般的な文章作成や要約、企画案のたたき台作成、広報記事作成などの業務で、時間短縮や作業負荷軽減の効果が期待されます。こうした有効性を踏まえ、大阪市専用の安全な利用環境と利用ルールを整備したうえで、令和6年度から全職員による本格的な利用を開始しました。

また、各行政事務で生成AIを活用するために、一定の要件を定めたクラウドサービスでの利用や専門知識が必要な業務での生成AI利用環境の整備も進めています。

生成AIは、業務の効率化や質の向上に大きな効果をもたらしますが、利用にあたっては、情報漏えい、回答の不正確性、知的財産権侵害などのリスクも伴います。そのため、安全な利用環境において、利用者自身が生成AIの特徴やリスク、効果的な活用方法を正しく理解し、ルールを守って利用することが大切です。

本ガイドラインは、生成AIの概要をはじめ、大阪市の環境で利用可能な文章生成AIの利用ルールや有効な活用事例等について解説・紹介し、業務の効率化と質の向上を実現することを目的に策定しました。

本ガイドラインの適用対象

本ガイドラインの適用対象となる所属は下表のとおりです。

事項	対象所属
生成AI全般に関すること	「大阪市情報システム等の整備及び運用に関する規程」第2条第3号に規定する局等
各所属で導入するRAG環境に関すること	
契約・申込による生成AI機能が付加されたクラウドサービス（情報システム）に関すること	
AIアシスタントに関すること	「大阪市DXの推進に関する規程」第2条第3号に規定する局等

第1章 生成AIについて

1 生成AIの種類と活用用途

2 生成AIのリスク

1 生成AIの種類と活用用途

生成AIは人工知能の一種で、学習したデータからパターンやルールを抽出し、それをもとにプロンプト（生成AIに与える指示・命令文を「プロンプト」といいます）に対する回答を対話形式で作り出すことができます。

生成AIにはさまざまな種類があり、それぞれ異なるコンテンツを生成します。

以下に、代表的な生成AIの種類と一般的な主な用途を紹介します。

大阪市では、文章生成AIのみを利用可能としています。



文章生成AI

人間のように自然な文章を生成する技術です。ニュース記事の作成、チャットボットの応答など、幅広い用途で利用されています。



音声生成AI

新しい音声を生成する技術です。非常に自然な音声や音楽を生成することができます。音声や音楽の自動作成、音声の模倣などに利用されます。



画像生成AI

新しい画像を生成する技術です。画像のスタイル変換や写真の修復、デザインの自動生成などに利用されます。



動画生成AI

新しい動画を生成する技術です。アニメーションの作成、映像の編集などに利用されます。

2 生成AIのリスク

生成AI技術は、業務の効率化や新たな価値の創造に寄与する一方、生成AIには、情報漏えい、回答の不正確性、知的財産権侵害等などの様々な問題が指摘されており、生成AIが生成した回答は、根拠や正確性等を必ず確認してから利用する必要があります。

行政分野での利用にあたっては、こうしたリスクへの対応が特に必要となります。

次ページから、以下のリスクについてそれぞれ解説していきます。



情報漏えい



回答の不正確性

知的財産権侵害等

2 生成AIのリスク

回答の不正確性

生成AIでは、「ハルシネーション」と呼ばれる、事実とは異なる内容や、文脈と無関係な内容をもっともらしい形で回答する現象が発生する場合があります。ハルシネーションが発生する主な理由は以下のとおりです。

学習しているデータの質

インターネット上のテキストデータを大量に学習して、言語のパターンやルールを抽出していますが、そのデータには正確でない情報や偏った情報が含まれている場合があります。

最新情報を学習していない

生成AIが学習に利用したデータは、そのサービスのリリース時点までとなっていて、日々アップデートされていません。

最新情報を調べる場合は、従来の検索エンジン（Google、Yahoo等）の利用が適していると言えます。

確率論に基づいて文章を生成している

生成AIの回答は、学習した膨大なデータの中から確率に基づいて、それっぽい単語をつむぐ仕組みで文章を生成しているため、事実とは異なる場合があります。

生成された回答をそのまま利用すると、誤った情報発信や予期せぬ権利侵害などの問題を引き起こす可能性があるため、**利用者は、生成された回答の根拠や裏付けを確認し、慎重に利用する必要があります。**



2 生成AIのリスク

情報漏えい

生成AIのサービスによっては利用者が入力したデータ（利用者の質問・指示内容）を記録し、生成AIの学習に利用されることがあります。その結果、利用者が入力した内容が他の利用者への回答に含まれてしまう可能性があります。

大阪市では、このような生成AIの仕組みを原因とした情報漏えいが無いように、利用者の入力したデータが記憶されない、学習に利用されない規約になっている法人向け有償サービスを利用することとしています。

知的財産権侵害等

例えば、生成AIが学習した小説のデータから、とある小説の登場人物や設定に似た文章を生成し、回答してくる場合があります。その回答等をそのまま利用した場合に、**著作権等の侵害を起こしてしまう可能性があり、その責任は生成AIを提供する事業者ではなく、生成AIの利用者となります。**

したがって、利用者は、生成された回答が既存の著作物等に類似しないか入念に確認する必要があります。

第2章 大阪市の生成AIの利用環境

1 汎用業務利用環境と特定業務利用環境

2 AIアシスタントの概要

1 汎用業務利用環境と特定業務利用環境

大阪市職員の文章生成AIの利用は、次の「汎用業務利用環境」、「特定業務利用環境」に限ります。
 第3章の共通ルール・個別ルールを守りながら適切に利用する必要があります。

利用環境 項目	汎用業務利用環境	特定業務利用環境		
	AIアシスタント（Oasis）※1	RAG※2環境		契約・申込による生成AI機能が付加されたクラウドサービス（情報システム）
		AIアシスタント（OasisRAG）	AIアシスタント（OasisRAG）以外	
主な用途	一般的な文章の作成・添削や要約、企画案のたたき台作成、翻訳など	行政の専門的な知識を要する業務において、生成AIに本市ドキュメント等を参照させ、職員の質問、指示に対する回答を生成させる		サービス（情報システム）による
利用者	全職員※3	一部の部署の職員	導入所属が許可した職員	導入所属が許可した職員
導入・運用者	デジタル統括室	デジタル統括室	各所属	各所属
その他	詳細については次頁のとおり	AIアシスタント（Oasis）にRAGの機能を付加した環境	クラウドサービス（情報システム）を利用する場合は導入前にデジタル統括室による審査・承認が必要	サービス（情報システム）の導入前にデジタル統括室による審査・承認が必要

※1 汎用環境のAIアシスタントを愛称で「Oasis」と呼んでいます。（Osaka Artificial Intelligence Assistant）
 ※2 RAG：Retrieval-Augmented Generation（検索により強化した生成）の略。専門知識情報（法令・規則、事務手引きなど）を生成AIに持たせて回答させる手法
 ※3 全職員：「大阪市DXの推進に関する規程」第2条第3号に規定する局等の職員

2 AIアシスタントの概要

AIアシスタントの利用環境

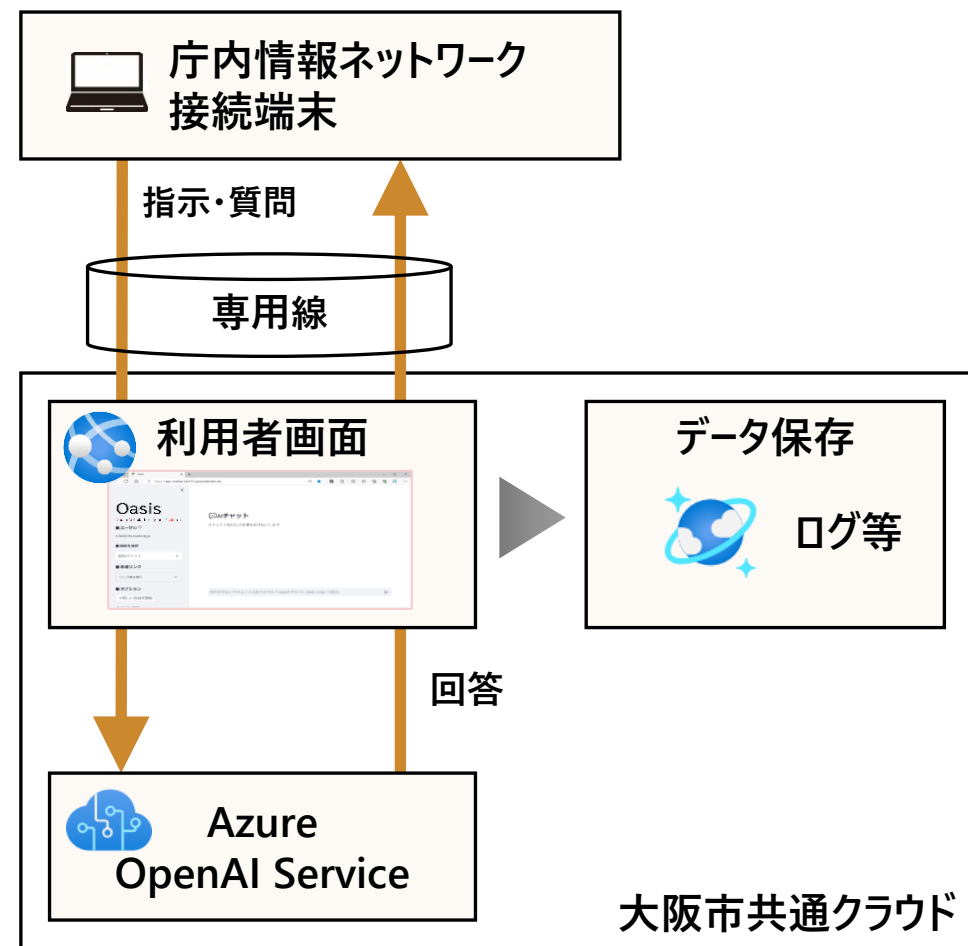
生成AIによる情報漏えいのリスクに対応するため、Microsoft の「Azure OpenAI Service」※1を利用した、安全な本市独自の利用環境※2を整備しています。

※1 Azure OpenAI Serviceとは、Chat GPT をMicrosoft Azureの環境で利用できる有料のサービス

※2 本市専用のイントラネット（組織内部のみがアクセス可能な組織専用の閉じた庁内情報ネットワーク）における「大阪市共通クラウド」に構築し、安全な利用環境として整備

庁内情報ネットワーク接続端末（庁内情報利用パソコンやリモート庁内デスクトップ環境等）以外からの利用は行えません。

汎用業務利用環境のAIアシスタント（Oasis）と特定業務利用環境のAIアシスタント（OasisRAG）は同じ大阪市共通クラウド上に構築しています。



※外部（インターネット）に直接的に接続されていない環境

2 AIアシスタントの概要

AIアシスタント（Oasis）について

システム機能（利用者側）

- ・**庁内ポータルのその他業務システム「AIアシスタント(Oasis)」から利用できます。**
 - ・利用者が指示・質問を入力すると、その内容が「Azure OpenAI Service」に送信され、「Azure OpenAI Service」から受信した回答結果がそのまま表示されます。
 - ・指示・質問は、連続して入力可能で、深掘りした指示・質問を追加入力することで、回答内容の精度向上が期待できます。
 - ・汎用的で効果の高い指示・質問について、簡単に精度の高い回答が得られるようにテンプレートも用意しています。
- なお、指示・質問に利用できる文字数には上限があります。
- ・詳細は「AIアシスタント（Oasis）利用マニュアル」を参照してください（庁内ポータルでのみ公開）。

管理機能（デジタル統括室側）

- ・全ての利用者の指示・質問及び回答結果はログとして保管しています。

日時	利用者	質問・指示	回答
2023/11/16 11:00	i1234567	この事業の説明文を作成して	この事業は大阪市民のための事業です。
2023/11/16 11:05	i8912345	こども向けに説明して	この事業は大阪に住むみんなのためにやる事業です。
2023/12/24 09:05	i6789123	悩んでいます。	なんでも相談してください。

第3章 大阪市の生成AIの利用ルール

- 1 全ての環境の共通ルール
- 2 利用環境ごとの個別ルール

1 全ての環境の共通ルール

汎用業務利用環境・特定業務利用環境を利用する際に必ず守る必要がある共通のルールです。

次ページ以降で解説していきます。

なお、不適切な使用方法等の情報セキュリティに関わる問題が発生した場合は、直ちに情報セキュリティ責任者に報告し、必要な措置を講じてください。

共通ルール

- 1 生成AIの利用は、職員による業務目的での利用に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスへの利用を禁止する
- 2 インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成AI（ChatGPTやMicrosoft Copilotなど）の利用を禁止する
- 3 生成AI機能が付加された検索エンジンやサイト（GoogleやMicrosoft Bingなど）は、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成AIによる回答を得る目的での利用を禁止する
- 4 著作権など他者の権利を侵害する内容の生成につながる入力を禁止する
- 5 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること
- 6 生成・出力内容は、著作権など他者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること
- 7 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、職員が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ利用すること
- 8 生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成AIを利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること

1 全ての環境の共通ルール

1 生成AIの利用は、職員による業務目的での利用に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスへの利用を禁止する

生成AIには、情報漏えい、回答の不正確性、知的財産権侵害等様々な問題が指摘されています。これらのリスクを考慮して、**当面、生成AIの利用は職員の業務目的での利用に限定することとしています。**

市民や事業者に対するサービスは、職員が責任を持って提供し、生成AIの出力結果はあくまで業務の補助として利用してください。

禁止事項の例



クラウドサービスに付加された生成AI（チャットボット等）が、職員の確認を介さずに、生成した文章を市民に対して直接回答する

1 全ての環境の共通ルール

- 2 インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成AI（ChatGPTやMicrosoft Copilotなど）の利用を禁止する
- 3 生成AI機能が付加された検索エンジンやサイト（GoogleやMicrosoft Bingなど）は、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成AIによる回答を得る目的での利用を禁止する

大阪市が承認している環境以外で文章生成AIを利用することは、入力内容が学習データとして保存されるなど、入力情報が外部に漏えいするリスクがあるため、利用を禁止しています。

検索エンジンとOasisの使い分けの例

複数製品の仕様を網羅する共通仕様を作成する。

- ① 最新の製品情報をインターネットの検索エンジンやサイトで検索する。
- ② Oasisに①で検索して選定した製品を複数入力したうえで、「商品の共通仕様を一覧でまとめてください。各商品を網羅するような共通の仕様を項目ごとに記載してください。」のように指示をする。
- ③ Oasisから共通仕様を一覧にしたものが出力されるので、内容の正確さを確認して適宜加筆修正して利用する。

1 全ての環境の共通ルール

4 著作権など他者の権利を侵害する内容の生成につながる入力を禁止する

生成された文章が著作権等の侵害につながる可能性が高まるため、**既存の著作物等（作品、キャラクター名等）を想起させるような指示文（プロンプト）を入力することを禁止します。**

なお、単に既存の著作物等をプロンプトとして入力するだけの行為は、直ちに著作権侵害に該当するとは限りませんが、現在想定していない侵害リスクが発生する可能性もあります。

禁止事項の例



「キャッチコピー〇〇に似たフレーズを生成してください」と文章生成AIに入力する
「著作物〇〇を参考に文章を生成してください」と文章生成AIに入力する

1 全ての環境の共通ルール

5 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること

文章生成AIには、事実とは異なる情報をもっともらしい形で回答する現象「ハルシネーション」が発生する場合があります。そのため、**出力内容の根拠、正確性、妥当性、一貫性等を必ず確認し、偏りや差別的な表現が含まれていないか等も必ず確認してください。**

確認の観点



正確性：出力された情報や数値データ等が事実や実際のデータに基づいていること

妥当性：出力された情報が目的や質問に対して適切な内容と文脈で作成されていること

一貫性：出力内容が文章内で矛盾しておらず、他の情報とも整合していること

正確性の確認の例



「大阪市の区名」というプロンプトから出力された区名が実在するか、名称や数が正しいかを信頼できるデータベースと照合して確認する

1 全ての環境の共通ルール

6 生成・出力内容は、著作権など他者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること

文章生成AIの生成物が既存の著作物等と同一又は類似している場合は、生成物を利用する行為が知的財産権の侵害に該当する可能性があります。

文章生成AIの生成物を利用する際には、**著作権、商標権などの知的財産権の法規に抵触しないかを調査してください。**

調査の例



登録商標・登録意匠の調査：

特許情報プラットフォーム（J-PlatPat）※ URL:<https://www.j-platpat.inpit.go.jp/>

※他者が取得している商標権を簡単に検索することができるサービス



1 全ての環境の共通ルール

- 7 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、職員が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ利用すること

文章生成AIの出力内容は、あくまで業務の補助的な資料であり、最終的な判断や意思決定は職員が責任を持って行う必要があります。

必ず職員が内容の正確性等を確認し、原則、加筆・修正を行ってください。

- 8 生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成AIを利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること

文章生成AIを利用して作成した内容の正確性等を確認したうえで、**そのまま資料等として利用（公表等）する場合は、意思決定の過程で文章生成AIを利用したことを明示**してください。

意思決定の例



当該資料の作成・公表等の決裁において文章生成AIを利用して作成した旨を明記する

2 利用環境ごとの個別ルール

共通ルールに加えて、それぞれの環境ごとに必ず守る必要がある個別ルールです。

AIアシスタント（Oasis）の個別ルール

- ・ 特定個人情報（マイナンバーをその内容に含む個人情報）の入力を禁止する
- ・ 保有個人情報を入力する場合の本人の数は1,000人未満とする

解説

- ・ 大阪市では、組織専用の閉じた庁内情報ネットワーク上にAIアシスタント（Oasis）を構築しています。この AIアシスタントでは、ユーザーからの入力データ（質問や指示）が記録されず、また、そのデータが、学習目的で使用されることもありません。
- ・ AIアシスタント（Oasis）が安全な利用環境であること、議事録の要約や市民との相談記録表の作成等、少数の個人情報が含まれる文章を扱う業務においても生成AIの活用による効率化が期待されることから、AIアシスタント（Oasis）への要配慮個人情報を含む保有個人情報の入力を認めることとしています。
- ・ ただし、大量の個人情報の入力は想定していませんので、一連の処理（同じ処理を複数回に分けて連続して実施する場合には合算されます）で一定数以上（本人の数が1,000人以上）の個人情報の入力は禁止しています。
- ・ また、特定個人情報（マイナンバー含む）に関しては、総務省が定めるセキュリティ対策要件で、外部ネットワークと完全に切り離されたネットワーク（大阪市では「業務系ネットワーク」にあたる）内での利用が求められているため、利用を禁止しています。

2 利用環境ごとの個別ルール

RAG環境の個別ルール

- ・ 特定個人情報（マイナンバーをその内容に含む個人情報）の入力を禁止する
- ・ 保有個人情報など大阪市情報公開条例上の非公開情報の入力の可否は個別に審査して決定する。ただし、AIアシスタント（OasisRAG）はAIアシスタント（Oasis）と同様の利用環境のためAIアシスタント（Oasis）と同様の取扱いとする。

解説

外部のRAG環境を利用する場合は、安全性などについて個別に審査し、取扱い可能な情報の範囲を判断します。ただし、AIアシスタント（OasisRAG）は検証用としてAIアシスタント（Oasis）と同様に組織専用の閉じた庁内情報ネットワーク上に構築しているため、個別審査は実施しません。

契約・申込による生成AI機能が付加されたクラウドサービス（情報システム）の個別ルール

次の要件を満たす、クラウドサービス（情報システム）が取り扱う情報※¹に基づく生成AI機能の利用に限ること

- 「大阪市クラウドサービス利用基準」の要件に適合するクラウドサービス（情報システム）であること
- クラウドサービス（情報システム）で取り扱う情報に基づく生成AI機能（要約・分析等）の利用に限ること
- クラウドサービス（情報システム）で取り扱う情報の二次利用（LLMへの学習など）が行われないこと
- 「大阪市情報セキュリティ対策基準」に基づき生成AI機能のすべてのログを取得・管理すること※²

※¹ 個人情報を取り扱う場合は個人情報保護条例等関係規定の手続等に基づく当該事務の目的の範囲内の保有個人情報

※² すべてのログを取得・管理できない場合は、IDまたは利用管理簿（共用IDの場合）により、職員の利用状況を適切に記録・管理すること

クラウドサービス（情報システム）が上記のルールを満たしているか等について、「大阪市情報システム等の整備及び運用に関する規程」による情報システム協議における「大阪市クラウドサービス利用基準」の審査と同時に審査のうえ、承認書に付記して情報統括責任者あて通知します。

すでに利用しているクラウドサービス（情報システム）に生成AI機能が追加される場合もデジタル統括室各所属支援窓口担当者までご連絡をお願いします。

おわりに

生成AI技術は日々進化しており、新たな機能や活用方法が次々と登場しています。

これに対応するため、本ガイドラインも今後の技術進展や利用状況を踏まえて、適宜改定を行う予定です。

さらに、現時点では文章生成AIのみを利用対象としていますが、今後は、音声生成AI等の他の生成AIについても、その有効性と安全性を検討し、適切な利用方法を模索していきます。

これにより、より広範な業務での効率化と質の向上をめざしてまいります。



大阪市生成AI利用ガイドライン
大阪市デジタル統括室