

Microsoft 365 Copilot の効果測定の結果について

生成AI（人工知能）ツールである Microsoft 365 Copilot について、令和6年度からの継続利用者（固定利用者）に加え、令和8年度には順次試用（一定期間ごとに対象者を入れ替えるローリング方式）により、多くの職員に利用機会を提供し、業務における効果検証を進めてきた。この間に実施した利用者アンケート及び利用状況のデータを基に効果測定を行ったため、その結果を下記のとおり報告する。

1. 効果測定の対象及び方法

（1）対象

Microsoft 365 Copilot のライセンス利用者（固定利用者及び順次試用者）

（2）方法

利用者アンケート及び利用状況データ

2. 利用者アンケート及び利用状況データ

（1）固定利用者アンケート

（ア）実施時期：令和8年6月4日～10日

（イ）対象：主に令和6年度から継続して利用している職員

（ウ）回答数：79件

（2）順次試用者アンケート

（ア）実施時期：各順次試用期間終了後

（イ）対象：順次試用の対象となった職員

（ウ）回答数：250件

（3）利用状況データ

（ア）取得時期：各順次試用期間終了日付近

（イ）内容：アプリ等における Microsoft 365 Copilot の利用状況

（ウ）対象：685件

3. 報告資料

別紙1 AI等のデジタルツール活用の推進について ※3巡目終了時点

別紙2 Microsoft 365 Copilot 利用者アンケート（自由記述抜粋）※固定利用者

AI等のデジタルツール活用の推進について

Microsoft 365 Copilot活用事業



97%

固定利用者の実利用



91%

順次試用1巡目の実利用



90%

順次試用2巡目の実利用



93%

順次試用3巡目の実利用



n=250

順次試用者アンケート
(1～3巡目累計)

検証に用いたデータ

順次試用者アンケート n=250(1～3巡目累計) / 固定利用者・1～3巡目の利用ログ / ライセンスローリング表

Microsoft 365 Copilot活用事業の概要

令和6年度からの継続利用と、令和8年6月からの順次試用について、利用ログ及びアンケートから活用状況と効果を検証する

1

固定利用者

令和6年度から有償版を継続利用

約100人

2

順次試用者

令和8年6月開始・4週間単位で順次付与

各回約200人

3

対象範囲

一部職種を除く

全職員

今回の検証

1

固定利用者

長期利用による定着状況を、利用ログとアンケートで確認

2

順次試用者

初期利用状況や効果を、1～3巡目のログとアンケートで確認

3

比較の視点

継続利用者と新規試用者の双方から、活用状況と効果を把握

稼働状況 — 固定利用者・1～3巡目で確認

各区分に対応する時点の利用ログとライセンスローリング表を突合し、試用時点の実利用状況を確認した

固定利用者の実利用

97 %

が実際に利用

固定利用者 100名中97名が直近30日間に利用

区分別の実利用状況



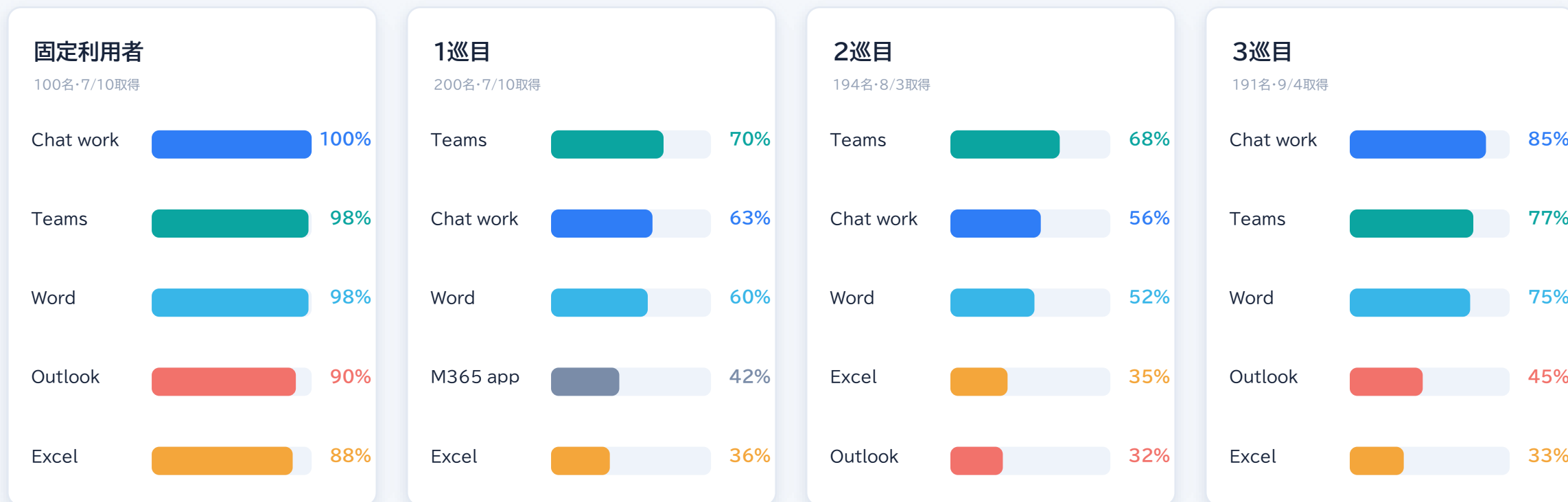
※ 実利用は Active Usage Days for All Apps > 0 で算出

※ 1～3巡目では、実利用者のうち Copilot Chat (web)(無償版機能)のみを利用した職員は0人

各巡目の試用時点のログで見ると、固定利用者・1～3巡目のいずれも9割前後の実利用を確認できる

利用アプリ — 区分別に確認

固定利用者は幅広いアプリで活用し、1～3巡目ではTeams、Copilot Chat、Wordの利用が中心となっている



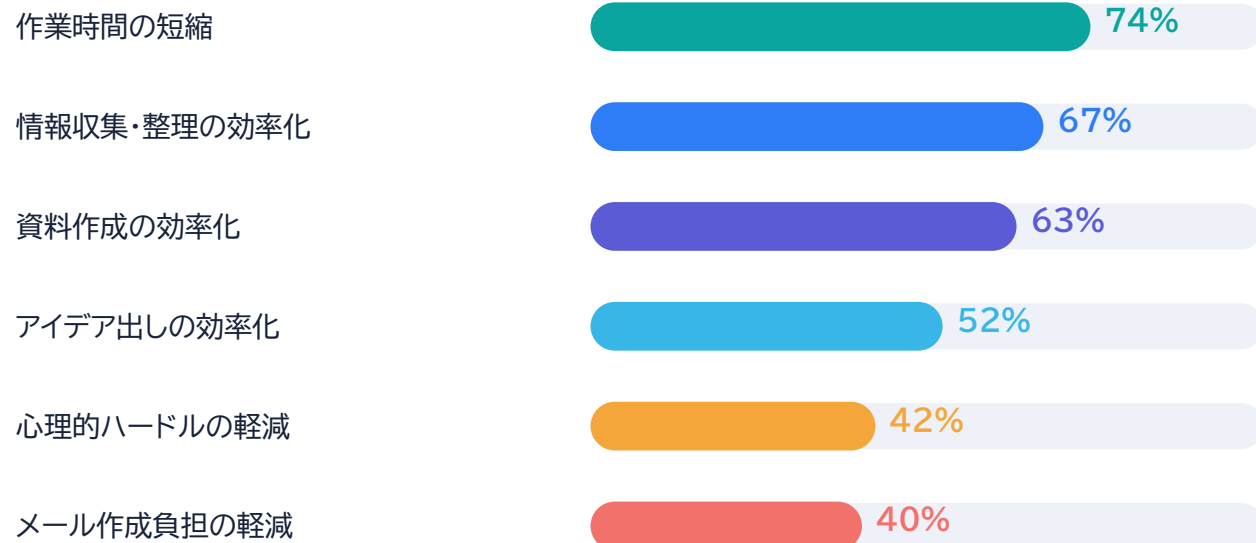
利用アプリは、会議要約・チャット・文書作成など、日常業務に近い領域での活用が中心となっている

※「Chat work」は、区の業務データを踏まえて回答するCopilotチャット機能を指す

職員が感じた効果 — 時短から心理的負担まで

順次試用者アンケート(n=250、1～3巡目累計)では、作業時間短縮を筆頭に、情報収集・資料作成で高い効果を実感

感じた効果(複数回答・n=250)



効果の広がり

時短にとどまらない

作業時間の短縮(74%)だけでなく、情報収集・資料作成の効率化も高い水準。

さらに4割超が「心理的ハードルの軽減」を実感。苦手業務に着手しやすくなる効果も表れている。3巡目単独(n=101)でも同様の傾向。

回答者数 n=250(1巡目65・2巡目84・3巡目101)

具体的な活用事例 — 現場で生まれた時間短縮

固定利用者アンケートの自由記述から、時間短縮効果が明確な事例を抜粋

決算書の作成

Before
2週間 → After
2日

マクロで分割・附番を自動化(会計室)

月次統計業務

Before
1時間 → After
10分

CSV集計ツールを作成(児童福祉課)

協定書・様式案の作成

Before
1日 → After
1時間

既存要綱をベースに新規案を生成(防災危機管理課)

庁内ルールの検索

Before
1時間 → After
5分

ローカルルールを横断検索(防災危機管理課)

事業チラシの作成

Before
2時間 → After
15分

デザイン案を複数生成(地域包括ケア推進課)

資料の転記作業

Before
30分 → After
5分

様式への項目転記を自動化(生活支援課)

現場の声

「一から作るのに比べ、たたき台があるだけで着手のハードルが大きく下がる」——定型業務ほど効果が大きい

継続意向は高い — 固定97%・順次96%

固定利用者97%・順次試用者96%が継続を希望する一方、利用が定着しない層と回答率の底上げが引き続き課題

97 %

固定利用者の継続希望(n=79)

96 %

順次試用者の継続意向(n=250)

※内訳

「ぜひ利用したい」77%+「使い方が分かれば使いたい」19%の合計(3巡目単独では96%)

利用拡大に向けた課題

1

利用が定着しない層がいる

数回程度の利用にとどまる層が19%、まったく利用していない層も4%残る(n=250)

2

効果測定の回答率になお伸びしろ

回答率は1巡目33%→2巡目43%→3巡目53%と上昇傾向だが、全体では43%にとどまる

今後の検討と本報告の要点

利用拡大に向けた取組を継続しつつ、費用対効果を注視し、次年度以降の展開方法を検討する

利用拡大に向けた今後の検討

- 1 活用事例・プロンプト集の共有や体験会・研修で、低利用層・「使い方が分かれ
ば」層を後押し
- 2 回答率の上昇傾向を維持しつつ、効果測定を継続して把握精度を上げる
- 3 これらを踏まえ、次年度以降の展開(配布方法)を検討

本報告の要点

- 固定利用者97%・1巡目91%・2巡目90%・3巡目93%の実利用、作業時間短縮74%などを確認
- 順次試用者の96%(n=250)が継続を希望し、利用者評価の高さを確認
- 有償版の月額料金は約4,000円／人であり、超過勤務削減等の業務効率化効果と合わせて費用対効果を注視していく
- 順次試用を継続し、利用状況及び効果を把握しながら、次年度以降の展開方法を検討

参考 — アンケート設問(Q1～Q4)

順次試用户アンケート(n=250)の設問構成。固定利用者アンケートも同様の構成で実施

Q1

利用頻度

毎日利用した／週に数回利用した／数回程度利用した／利用していない

Q2

活用業務(複数回答)

Word／Excel／PowerPoint／Outlook／Teams／ブラウザ
チャット(調査・事実確認・資料作成)／Copilotノートブック／その他

Q3

感じた効果(複数回答)

作業時間短縮／資料作成効率化／情報収集整理効率化／アイデア出し効率化／心理的ハードル軽減／メール作成負担軽減／会議運営効率化／その他

Q4

効率化した具体事例

(自由記述)

参考 — アンケート設問(Q5～Q8)

順次試用户アンケート(n=250)の設問構成(続き)。固定利用者アンケートも同様の構成で実施

Q5

期待通りでなかった点と工夫

(自由記述)

Q6

おすすめの使い始め方

(自由記述)

Q7

指示のコツ・プロンプト例

(自由記述)

Q8

継続利用意向

ぜひ利用したい／使い方が分かれば利用したい／利用を希望しない

Microsoft 365 Copilot

利用者アンケート(自由記述抜粋)

固定利用者アンケートにおける職員の生の声

実務で感じた効果

うまくいかなかったこと

使い始め方と活用のコツ

固定利用者アンケート79件から代表的な声を抜粋

所属は課名等までに整理し、自由記述は趣旨を変えない範囲で抜粋・編集

この資料について

来年度のCopilot利用募集時にも活用できるよう、実務に即した職員の声を掲載

掲載方針

79件から代表的な自由記述を選定／所属は課名等まで／趣旨を変えない範囲で抜粋・編集

読み方

効果だけでなく、期待どおりにいかなかった声も掲載／生成結果は職員が確認することを前提

この資料の構成

- ① 利用者から見た「最初の一步」 ② 効率化の具体的な事例①② ③ 期待どおりにいかなかったことと工夫
- ④ まず試してみるとよい機能 ⑤ 上手いくコツ ⑥ 詳しい活用事例

利用者から見た「最初の一步」

固定利用者アンケートの自由記述より、使い始めに関する声を抜粋

生活援護課

主な業務: ケースワーカー | 利用頻度: 週に数回

文章作成は下書き程度に考え、必ず見直し修正を行う。

職員課

主な業務: 給与・福利・健康経営 | 利用頻度: 毎日

会議要約機能が効果を感じやすい。

東中野区民活動センター

主な業務: センター運営・地域支援 | 利用頻度: 月に数回

思ったことをまず投げかける。AI側からできることを教えてくれる。

保健予防課

主な業務: 課庶務 | 利用頻度: 週に数回

自分のタスク整理など、自分が把握している内容で試すと理解が進む。

まちづくり事業課

主な業務: 庶務 | 利用頻度: 毎日

メール要約、会議メモ、文書のたたき台から試す。

職員課

主な業務: 課庶務・予算決算・議会等 | 利用頻度: 週に数回

困りごとの雑談相手。意外と解決の糸口が見つかる。

効率化の具体的な事例 ①(1/2)

文書作成、要約、検索、画像作成など、日常業務で感じた効果

生活援護課

主な業務: ケースワーカー | 利用頻度: 週に数回

区民宛て文書の作成業務。copilotに指示し、作業時間が10分ほど短縮された。

地域包括ケア推進課

主な業務: 事業計画実施 | 利用頻度: 毎日

チラシのデザイン作成により、今まで2時間かかっていたものが15分で完成した。

職員課

主な業務: 給与・福利・健康経営 | 利用頻度: 毎日

プレゼン資料用の挿絵や背景画像を生成し、ウェブサイトから探す手間が省けた。

デジタル政策課

主な業務: 基盤運用・PC運用管理 | 利用頻度: 毎日

文章変換で1通5～10分、添付資料の要約で1通5～20分程度短縮。

効率化の具体的な事例 ①(2/2)

文書作成、要約、検索、画像作成など、日常業務で感じた効果(続き)

道路建設課

主な業務: 予算決算事務・システム管理 | 利用頻度: 毎日

メール返信とSharePoint内のマニュアル検索が各約10分、ほぼ皆減した。

総務部

主な業務: 管理事務 | 利用頻度: 月に数回

庁議資料の要約で作業時間を約4分の1に短縮し、速やかに共有できた。

介護保険課

主な業務: 介護保険料の収納と還付 | 利用頻度: 毎日

複雑な制度資料を読み込ませ、15分程度で区民向け・職員向け資料が完成した。

効率化の具体的な事例 ②(1/2)

Excel、業務フロー、集計、照合など、発展的な活用事例

児童福祉課

主な業務: 児童相談所運営 | 利用頻度: 毎日

CSV集計ツールを作成し、月次統計業務を約1時間から約10分に短縮した。

児童福祉課

主な業務: 児童相談所運営 | 利用頻度: 毎日

シフト表からCSVを生成するVBAを作成し、手入力作業を約5時間から30分~1時間に短縮した。

会計室

主な業務: 決算調製・IPK管理等 | 利用頻度: 毎日

シート分割やページ附番をマクロで自動化し、例年2週間の決算書作成が実質2日で完了した。

中部すこやか福祉センター

主な業務: 相談支援業務 | 利用頻度: 毎日

何日かけてもできなかった複雑なExcel関数が、数分で完成した。

効率化の具体的な事例 ②(2/2)

Excel、業務フロー、集計、照合など、発展的な活用事例(続き)

生活援護課

主な業務:業務システム担当・給付事務 | 利用頻度:毎日

様式への項目転記を、30分から5分程度のチェックのみへ短縮した。

総務課

主な業務:文書管理・郵便業務管理 | 利用頻度:週に数回

全100ページ程度の資料の誤字脱字、表記揺れ、数値誤りを1分足らずで発見した。

環境課

主な業務:課のマネジメント | 利用頻度:毎日

文書チェックの積み重ねで、通算では数十時間相当の事務量削減につながっていると考えている。

期待どおりにいかなかったことと工夫(1/2)

生成結果を鵜呑みにせず、確認、追加指示、一次情報との照合を組み合わせて活用

デジタル政策課

主な業務: DX相談・人材育成・AI活用推進 | 利用頻度: 毎日

Power Automateのアクション名が誤る場合があった。エラーを貼り付けて再質問すると解決することが多い。

防災危機管理課

主な業務: 内部管理系業務 | 利用頻度: 毎日

23区調査で誤情報が出たため、誤りを指摘し、指示を詳細にして参考程度に利用した。

児童福祉課

主な業務: 児童相談所運営 | 利用頻度: 毎日

要件解釈や前提条件にずれがある。要件と照合し、確認・修正するプロセスを設けている。

文化振興・多文化共生推進課

主な業務: 海外都市交流・多文化共生 | 利用頻度: 毎日

日付と曜日で意図した年と異なる回答。明確に質問し、内容確認を必須としている。

期待どおりにいかなかったことと工夫(2/2)

生成結果を鵜呑みにせず、確認、追加指示、一次情報との照合を組み合わせ活用(続き)

地域活動推進課

主な業務:部庶務・課庶務 | 利用頻度:毎日

操作手順は、参照マニュアルと現行画面に差異があり、参考にならない場合があった。

区民サービス課

主な業務:窓口サービス管理・改善 | 利用頻度:週に数回

Excelは指定どおりにまとまらず、レイアウトが崩れることがある。数式作成のみなら使える。

広聴・広報課

主な業務:秘書業務 | 利用頻度:週に数回

比較依頼に自分の好みが入ると意図をくみ取るため、公平な立場での意見を求めている。

デジタル政策課

主な業務:行政DX推進 | 利用頻度:毎日

抽象的な指示では意図と異なる場合がある。前提、目的、想定読者を具体化し、最終確認する。

まず試してみるとよい機能(1/2)

低いハードルから始め、効果を実感しながら活用範囲を広げる

職員課

主な業務: 給与・福利・健康経営 | 利用頻度: 毎日

会議要約機能が効果を感じやすい。

道路管理課

主な業務: 道路境界確定等 | 利用頻度: 週に数回

文章の清書。

デジタル政策課

主な業務: 基盤運用・PC運用管理 | 利用頻度: 毎日

メール(添付資料含む)の要約はハードルが低く、効果も見えやすい。

まちづくり事業課

主な業務: 庶務 | 利用頻度: 毎日

メール要約、会議メモ、文書のたたき台から試す。

職員課

主な業務: 課庶務・予算決算・議会等 | 利用頻度: 週に数回

困りごとの雑談相手。意外と解決の糸口が見つかる。

環境課

主な業務: 企画調整 | 利用頻度: 週に数回

見ても分からないExcel数式は、Copilotに聞けば解決する。

まず試してみるとよい機能(2/2)

低いハードルから始め、効果を実感しながら活用範囲を広げる(続き)

総務課

主な業務:事務 | 利用頻度:月に数回

完璧を求めず、参考となる出典や情報を見つけるために使う。

生活援護課

主な業務:業務システム担当・給付事務 | 利用頻度:毎日

自分で書いた文章を推敲させてみる。

防災危機管理課

主な業務:危機管理調整 | 利用頻度:毎日

詳しい分野で試すと、AIがどんな間違いをするのか分かる。

デジタル政策課

主な業務:行政DX推進 | 利用頻度:毎日

まずはメールや文章のたたき台から。「下書きを作るツール」と捉える。

上手にくいコツ(1/2)

特別な「呪文」よりも、背景、目的、条件を伝え、対話を重ねる

デジタル政策課

主な業務: DX相談・人材育成・AI活用推進 | 利用頻度: 毎日

目的、必要条件、制約事項など、背景事情を具体的に網羅的に示す。

地域包括ケア推進課

主な業務: 事業計画実施 | 利用頻度: 毎日

立場、見せる相手、意図を明確に伝える。

地域活動推進課

主な業務: 施設予約システム再構築・運用 | 利用頻度: 毎日

担当業務の前提文章を、いつでもコピーできるよう準備していた。

保健予防課

主な業務: 課庶務 | 利用頻度: 週に数回

一度に完璧な出力を目指さない。

まちづくり事業課

主な業務: 庶務 | 利用頻度: 毎日

誰向けか、分量はどの程度かを示し、あとから短く、柔軟かくと調整する。

地域活動推進課

主な業務: 部庶務・課庶務 | 利用頻度: 毎日

字数や時間などの条件と、指示を出す経緯を提示する。

上手にくいコツ(2/2)

特別な「呪文」よりも、背景、目的、条件を伝え、対話を重ねる(続き)

区民サービス課

主な業務:窓口サービス管理・改善 | 利用頻度:週に数回

具体的に箇条書きで指示する。形容詞も使うとイメージに近づく。

職員課

主な業務:課庶務・予算決算・議会等 | 利用頻度:週に数回

段階的に依頼する。

介護保険課

主な業務:介護保険料賦課 | 利用頻度:毎日

AIの役割、状況、行うことを具体的に伝える。

デジタル政策課

主な業務:行政DX推進 | 利用頻度:毎日

一度に完成させず、「箇条書き」「構成案」など段階的に依頼する。

詳しい活用事例

管理職の資料作成から、現場のマクロ・VBA活用まで、業務全体を変えた事例

地域支えあい推進部

主な業務: 部の総括管理 | 利用頻度: 毎日

大規模な職員意識調査について、設問設計、回答データ集計、Word報告書、議会報告用PowerPointまでをCopilotで仕上げ、1人で約1週間で完成した。さらに、管理職の校正内容をWordへ反映し、差分比較と反映漏れチェックまで行うことで、手作業なら数時間かかる校正作業を30分で完了した。

会計室

主な業務: 決算調製・IPK管理等 | 利用頻度: 毎日

手作業で行っていたシート分割やページ附番等を、Copilotに作成させたマクロで自動化。例年2週間を要していた決算書の作成が実質2日で完了した。

児童福祉課

主な業務: 児童相談所運営 | 利用頻度: 毎日

業務システムのCSV集計ツールにより、月次統計を約1時間から約10分に短縮。シフト表からCSVを生成するVBAでは、約5時間の手入力を30分～1時間に短縮した。Microsoft ListsとPower Automateによる依頼管理フローも構築している。

活用上のポイント 目的・背景・対象・出力形式・制約条件を明確にし、結果を要件と照合しながら対話を重ねる。