

東京都 AI導入・活用ガイドライン

令和8年（2026年）3月 東京都デジタルサービス局



目次

- | **01** ガイドラインの目的・位置付け
- | **02** AIの徹底利活用に当たっての基本方針
- | **03** AI利活用に当たって留意すべき事項等とその対応
- | **04** AI導入に当たっての標準的な検討プロセス
- | **05** AI利活用の対応のポイント ～業務領域別～

I 01 ガイドラインの目的・位置付け

本ガイドラインの目的と位置付け

01

目的

都は令和7年7月に策定した「東京都AI戦略」において、AIを都政の構造改革の強力な推進力となる中核技術の一つとして位置付け、都政のあらゆる側面で徹底的に利活用し、「都民サービスの質向上」と「業務の生産性向上」を図っていくこととしています。

02

03

本ガイドラインは、統一されたガバナンスのもとで都庁全体のAI利活用の取組を安全かつ円滑、効果的に推進することを目的として策定しました。

04

05



※イラストは生成AIで作成

本ガイドラインの目的と位置付け

01

位置付け

本ガイドラインは、「東京都AI戦略」の視点の一つである「都政におけるAI利活用」を推進するため、都庁の各部門が生成AIを含むAIを適正かつ効果的に事業に導入・活用することができるよう、留意すべき事項や導入プロセスなどについて、利活用事例や国等の動向なども踏まえながら具体的に整理し、実践的な指針として示すものです。

02

03

04

05

本ガイドラインの対象は、AIを導入・活用する事業（プロジェクト）を担当する職員です。

なお、職員が生成AIを利用する際には、「AI導入・活用ガイドラインに基づく生成AI利用の手引き」を参照してください。

東京都AI戦略

東京都がAIと向き合う際の基本的な考え方や取組の方向性を示す全庁的な方針

視点1: 都政におけるAI利活用

視点2: 多様な主体とのAI利活用促進

AI導入・活用ガイドライン(本書)

都庁の各部門が、所管事業において生成AIを含むAIを適正かつ効果的に導入・活用していくための実践的な指針

AI導入・活用ガイドラインに基づく生成AI利用の手引き

各職員がそれぞれの業務の中で生成AIを安全かつ効果的に利用するための対応策をまとめたもの



02

AIの徹底利活用に当たっての基本方針

AIの利活用に当たっての基本方針

「東京都AI戦略」では、AIを都政のあらゆる側面で徹底的に利活用し、「都民サービスの質向上」と「業務の生産性向上」を図るため、以下の基本方針を掲げました。

01 都民の利便性向上・QOL向上の徹底

AIの利活用は、常に都民の利便性向上、QOL向上に貢献することを第一義とすること

02 政策実現の手段としてのAI利活用

AI導入自体を目的化せず、あくまで「2050東京戦略」で掲げる各政策分野の課題解決や目標達成のための有効な「手段」として活用すること

03 人間中心のAI利活用

AIは人間の能力を補完・拡張するものであり、最終的な判断や責任は人間が担うことを原則とすること

04 リスクへの適切な対応

AI利活用のリスクを理解し、倫理性などにも配慮しながら、都民が信頼できるAI利活用を図ること

05 オープンイノベーションの推進

大学・研究機関や国内外の民間事業者等が持つ先進的なAI技術や知見を取り入れ、連携・協働を推進すること

AIの利活用を適正に推進するためには、AIのリスクを正しく理解した上で利活用を図る「リスクへの適切な対応」が、特に重視すべき事項となります。

都のこれまでの主な取組事例に見るAI導入時の留意点

01

東京都では、これまでも様々な業務においてAIの利活用を進めています。

02

こうした現場でのAIの導入に当たっては、それぞれの業務特性やAIの技術的な性質を踏まえ、個別のリスクに留意しながら、安全かつ効果的な運用に向けた対応を重ねてきました。

03

実際のプロジェクトにおいて、具体的にどのような点に留意し、それらに対してどのような工夫や対策を講じてきたのか、これまでの取組事例を紹介します。

04

05



※イラストは生成AIで作成

都のこれまでの主な取組事例に見るAI導入時の留意点

01

都立学校における生成AIを活用した教育活動

02

事業の概要（AIの利活用内容）

教員及び児童・生徒約16万人が安全・効果的に利用できる生成AI環境「都立AI」を、令和7年5月に全都立学校（256校）に導入し、学習及び校務で活用

03

<主な機能>

- ・不適切なやり取りをフィルタリングする機能
- ・学習・特別活動等で使用する「活用メニュー」を各校が独自に作成・共有できる機能

04

導入の目的

- ・生徒等：思考力・判断力・表現力等の伸長、学習活動の更なる充実、情報モラルやAIリテラシーの習得
- ・教職員：児童・生徒の教育活動の補助・学びの深化、AIリテラシー等の育成、校務の効率化・質の向上

05

教員が作成した「活用メニュー」の例

（総メニュー数2,667件 令和8年2月末時点）



【情報デザイン】ポスター振り返り
制作したポスターを情報デザインの視点から分析・改善するメニュー

945-5271 ☆

対話例

（ポスター画像を都立AIに読み込ませた上で）

AI：色づかいはいいですね。文字の情報量で工夫したことはありますか？

生徒：見る人に端的に伝わるよう説明を減らした。

AI：なるほど。他のポスターを見て参考にできそうなところはありますか？

AIが一人ひとり異なる問いかけを行うことで、多角的に思考する活動を実現

都のこれまでの主な取組事例に見るAI導入時の留意点

01 都立学校における生成AIを活用した教育活動

02 AI導入に当たって工夫した点・気を付けた点

- 03 令和5年度から「生成AI研究校」を指定し、2か年にわたり実践と検証を行いながら、段階的に運用を拡大。教員等からの意見を聞き、全都立学校への展開に向けた事業を企画・検討
- 04 入力情報を再学習不可とする設定や、不適切なやり取りをフィルタリングするなどの安全性に配慮した独自の利用環境を構築
- 05 利用者の規模に耐えられる環境（使用期間や従量に応じた利用モデルの効果的な組み合わせなど）を整備。また、利用開始時期を早めるため、必要な機能を段階的にリリース

- 生成AIを適切かつ効果的に活用するため、プライバシー性が高い情報の取扱禁止などを定めた「都立学校生成AI利活用ガイドライン」を策定
- 教員等からのフィードバックを踏まえた継続的な機能改善を実施

The image shows two overlapping educational slides. The top slide is titled '生成AIの「バイアス」って何?' (What is 'Bias' in Generative AI?). It features a scale icon and explains that bias occurs due to data or algorithm (processing method) bias. It lists examples such as gender role stereotypes in image generation and biased hiring data. The bottom slide is titled '「ハルシネーション」って何?' (What is 'Hallucination'?). It features a computer monitor icon with a plus sign and explains that hallucination is the generation of information different from reality due to data bias or old/wrong data. It lists examples like generating incorrect history or scientific information and answering questions with unrelated responses. Both slides include a note at the bottom: '生成された情報をうのみにせず、自分で情報が正確かを判断しましょう。複数の資料にあたり事実を確認することも有効です。' (Don't just believe the generated information; please judge the accuracy of the information yourself. It is also effective to check the facts against multiple sources.)

初回の授業で使用する資料例

都のこれまでの主な取組事例に見るAI導入時の留意点

01 子供・子育てメンター“ギュッとチャット”

02 事業の概要（AIの利活用内容）

子供や子育て家庭が日常的な不安や悩みを、匿名・無料で気軽に相談できるチャットサービス

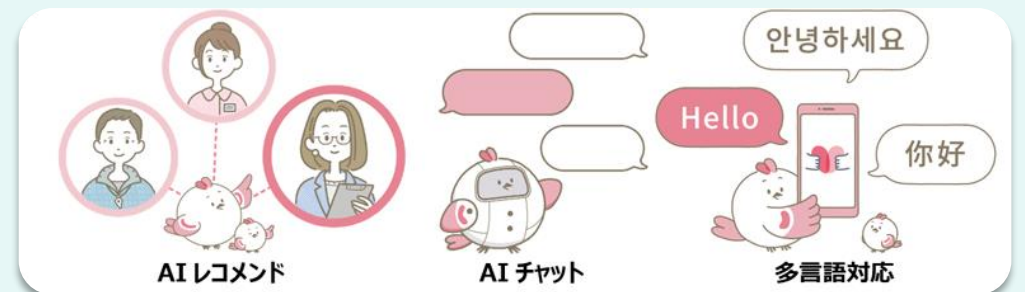
サービス開始から、相談内容に応じた相談相手紹介（AIレコメンド）や、相談傾向の可視化・分析（AIアナリティクス）等の機能を段階的にリリース

03 導入の目的

電話相談に心理的ハードルを感じる若年層や、子育て中の保護者に対する「相談のファーストチョイス」としての場の提供

AI導入に当たって工夫した点・気を付けた点

- 緊急度の高いチャットの検知漏れを防ぐための「AIパトロール」機能を搭載。運用後もモニタリングしながら判定基準を追加することで精度を向上
- 不適切な回答を排除するシナリオ型チャットボット（AIチャット）の採用や有人相談への導線確保等、AIの性質や限界を踏まえたサービス環境を構築
- 自由記述の入力内容に対するAIの回答を職員が確認し、実務経験に基づくより適切な回答を学習させるAIトレーニング機能を実装



都のこれまでの主な取組事例に見るAI導入時の留意点

AIを活用した空き住戸発生予測による都営住宅における見込み募集の実施

事業の概要（AIの利活用内容）

都営住宅の入居者募集において、将来の空き住戸の発生予測にAIを活用

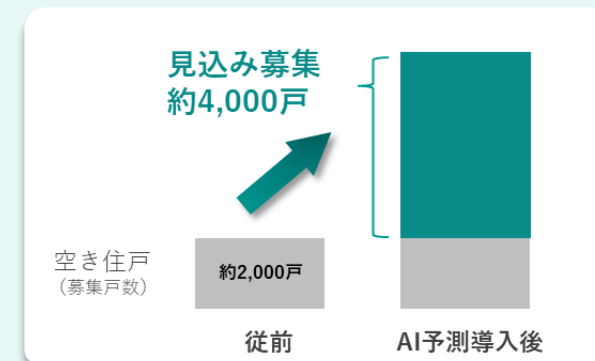
募集時点の空き住戸だけでなく、募集後に空く見込みが高い住戸も同時に募集することで、募集住戸数を約4,000戸拡大（令和6年5月定期募集）

導入の目的

募集時点で空きがない住戸への入居申込みを可能にする事による、都営住宅への入居機会の拡大

AI導入に当たって工夫した点・気を付けた点

- 氏名等の個人情報を削除した、約1,600団地・約22万世帯のデータをもとに予測パターンを構築
- 予測単位（団地単位・住戸単位等）の設定や予測結果の検証に当たっては、実務を担う職員を交え、過去の募集実績等を踏まえながら繰り返し検討
- 既存の業務についても見込み住戸数を表示するため募集システムを改修するほか、抽せん会において新たに補欠番号を表示するなど、AI導入に際し業務等の見直しを実施



本ガイドラインの構成

AIには多くの便益がある一方、その特性に起因するリスクも存在します。そのため、「東京都AI戦略」で示した6つの「AI利活用に当たって留意すべき事項」を正しく理解し、適切に対応しながらAIの利活用を推進することが必要となります。

そこで、本ガイドラインでは、都のこれまでの取組事例から得られた知見も踏まえ、「AI利活用に当たって留意すべき事項」への対応の方向性から具体的な業務への適用までを段階的に整理します。

本ガイドラインの構成：基本的な考え方から業務への適用まで段階的に整理

03 AI利活用に当たって留意すべき事項等とその対応

透明性
公平性
安全性
プライバシー
セキュリティ
アカウントビリティ

留意しなければならないことは何？

どのように対応すべき？

04 AI導入に当たっての標準的な検討プロセス



AI導入の検討の流れは？

各フェーズで何をすべき？

05 AI利活用の対応のポイント ～業務領域別～



自らの業務では何に留意すべき？

具体的な対応は？



03

AI利活用に当たって 留意すべき事項等とその対応

AI利活用に当たって留意すべき事項

01

「東京都AI戦略」では、AI利活用に当たっての「6つの留意すべき事項」を示しました。AIを利活用する際には、業務の性質に応じて留意すべき事項を個別に判断しながら対応していく必要があります。

02

ここでは、「都政の現場でのAI利活用」という観点から、「6つの留意すべき事項」それぞれについて、「なぜ留意しなければならないのか」そして「どのように対応すべきなのか」の一般的な考え方について説明します。

03

対応の方向性については、3つの「業務領域」に共通する対応策と、各業務領域の特性に応じて必要となる対応策を整理して記載しています。

04

05

3つの業務領域

都民サービス

都民サービス関連業務

職員内部業務

6つの留意すべき事項

1	透明性
2	公平性
3	安全性
4	プライバシー
5	セキュリティ
6	アカウントビリティ

行政のAI利活用においては、都民・事業者の方々から信頼と共感を得るという観点から、特に「透明性」と「公平性」を常に留意しながら進めていくことが求められます。

また、「セキュリティ」は、すべての業務において当然に留意する必要があります。

6つの留意すべき事項【透明性】

透明性

AIがどのように機能し、なぜ特定の決定や予測に至ったのか理解可能な状態にしておくこと
また、その情報を可能な範囲で公開する等、留意事項への対応が都民へ説明されていること

なぜ透明性に留意しなければならないのか

AIは他のデジタルサービスと比較して、処理内容や仕組み等がブラックボックスになりやすい特性があります。

また、AIの技術的特性や限界に係る情報の不足により、利用者がAIを過度に信頼するおそれがあります。



※イラストは生成AIで作成

一般的な対応の方向性

共通

- どのように機能して特定の決定や予測に至ったかについて、「ログの保存」や「プロンプトの記録」などにより、検証及び説明可能な状態にする

領域別

都民サービス

都民サービス関連業務

- AI利活用の事実やメリットとリスクなどについて、都民等に情報提供を行う

6つの留意すべき事項【公平性】

公平性

AIモデルに含まれるバイアス(偏見)によって、特定の個人や集団が不当な差別を受けたり、不利益を被らないようにすること

なぜ公平性に留意しなければならないのか

AIに含まれるバイアス（偏見）によって、特定の個人や集団が不当な差別や不利益を被るおそれがあります。

また、出力結果に利用者の偏向が反映されることで、情報又は価値観の傾斜を助長し、本来得られるべき選択肢が不当に制限される可能性があります。

一般的な対応の方向性

共通

- 回避できないバイアスがあることを認識し、許容可能か評価した上でAIの利活用を判断する
- バイアスの要因は多岐にわたるため、公平性を損なうおそれのある要因とそのポイントを特定する
- 最終判断や出力結果の分析等、適切なタイミングで必ず人間を介在させる

領域別

都民サービス

都民サービス関連業務

- 都民サービスの提供に関する判断が伴う場合には、最終判断は人間が必ず行い、公平性を確保する

6つの留意すべき事項【安全性】

安全性

AIの誤作動や意図しない動作により、人間の生命・身体・財産・精神・環境への危害を加えないようにすること

なぜ安全性に留意しなければならないのか

AIは必ずしも同じ入力に対して同じ結果が得られるとは限らず、また、生成AIでは事実と異なる情報が出力されることもあるため、AIの安定性・品質を確保しなければ利用者等が不利益を被るおそれがあります。

さらに、AIの誤作動や意図しない動作によって誤った判断等が行われた場合、利活用する業務によっては、都民等の生命・身体・財産・精神・環境に危害を及ぼす可能性があります。

一般的な対応の方向性

共通

- 様々な入出力のパターンを踏まえながら、設計開発時の検証等によりAIの安定性や品質を確認する
- AIの学習等に用いるデータの正確性、最新性等を確保し、誤ったデータに起因する誤作動を予防する

領域別

都民サービス

都民サービス関連業務

- AIの誤作動や意図しない動作により、都民等の生命・身体・財産・精神・環境へ危害を及ぼす可能性があるシーンにおいては、人間が適切に介入できるよう、モニタリングや対処の仕組みをあらかじめ定める
- さらに、万が一異常が生じた場合でも被害が拡大しないよう、迅速に対応可能な体制を整える

6つの留意すべき事項【プライバシー】

01 プライバシー

AIを使用することによる個人情報の不適切な収集、利用、管理、漏洩またはプライバシーの侵害が起きないようにすること

02 なぜプライバシーに留意しなければならないのか

複数のデータが紐づけされることによる個人の特定や、データからの属性・思想等の推測（プロファイリング）など、AIの高い処理能力に起因するプライバシー侵害のリスクが存在します。



※イラストは生成AIで作成

一般的な対応の方向性

共通

- AIの学習に当たって個人情報を取り扱う場合は、特定の個人を識別できないようデータの匿名化・加工を施す
- AIの出力結果に、意図せず個人のプライバシーに関わる情報が含まれていないか、必ず人間が確認を行う

領域別

都民サービス

都民サービス関連業務

- AIの学習や生成のために個人情報を収集する場合は、その利用目的を本人に明示する

6つの留意すべき事項【セキュリティ】

01 セキュリティ

サイバー攻撃等に備えるとともに、不正操作によってAIの動作に意図せぬ変更や停止が生じないようにすること

02 なぜセキュリティに留意しなければならないのか

AIに入力した機密情報等が学習され、意図せず他者への回答として出力されるなど、第三者への情報漏洩リスクが存在します。

また、不正なプロンプトの入力（プロンプトインジェクション）や、処理困難なデータ入力等により、AIの動作に意図せぬ変更や停止が生じるおそれがあります。

一般的な対応の方向性

共通

- 入力した情報がAIの学習に利用され、意図せず第三者に漏洩することを防ぐため、入力データが学習に使われない設定（オプトアウト）を行う

領域別 都民サービス

- 入力データに攻撃パターンが含まれていないかを検知・ブロックするフィルタリング等により、外部からの悪意ある入力を防止する

6つの留意すべき事項【アカウントビリティ】

アカウント ビリティ

AIが予期せぬ結果や不利益が生じる結果を引き起こした場合に備え、誰が、どのように責任を負うのか明確にしておくこと
また、AIの動作や判断が適切であったかを後から検証できるようにしておくこと

なぜアカウントビリティに留意しなければならないのか

AIが予期せぬ結果や不利益が生じる結果を引き起こした場合に、誰が、どのように責任を負うのか、責任の所在があいまいになるリスクがあります。



※イラストは生成AIで作成

一般的な対応の方向性

共通

- AIの出力結果等について、技術的に可能かつ合理的な範囲で追跡・遡及が可能な状態を確保する
- 委託等による調達時には関係者間における責任の所在を整理する等、業務における責任者を明確化する
- AIが予期せぬ結果や不利益が生じる結果を引き起こした場合に備え、関係職員の責任範囲等を明確化した上で対応方針をあらかじめ策定する

領域別

都民サービス

都民サービス関連業務

- 都民等の権利利益に影響を及ぼす判断について、責任の所在を明確化する

その他の留意すべき事項【著作権】



※イラストは生成AIで作成

AIによる生成物は、既存の著作物に類似し、意図せず著作権を侵害してしまうリスクや、逆に著作物として保護されないといったリスクがあります。都の職員からAIに関する様々な相談を受け付ける「AIワンストップ相談窓口」においても、生成物の公表利用に関する相談が多く寄せられています。

行政による権利侵害は都民等からの信頼失墜に直結するため、AI生成物の利用に当たっては特に慎重な対応が求められます。

一般的な対応の方向性

- 利用規約や学習用データの権利関係を確認し、学習用データに権利移転・許諾済の著作物のみを使用しているAI等の選定・導入を行う
 - 生成物に依拠性※がないことが認められるよう、生成に用いたプロンプトを記録するなど、生成過程を確認可能な状態にする
 - 生成物はあくまで中間成果物（アイデア・構成案）として利用し、最終成果物には職員が創作性を持って加筆・修正を行うことで、著作物として保護される可能性を高める
- 生成物について、既存の著作物と類似性がないか、著作権の侵害のおそれがないか確認を行う
 - 生成物をそのまま利用する場合にはその旨を明記し、あわせて、著作権を侵害しないための措置を行った場合には、可能な範囲でそのプロセスを表示する
 - 生成物の利用に当たっては法的リスクについて十分に確認し、問題がある場合は利用しない
 - AIへの入力に含まれる著作物がAIの学習等によって外部に流出しないよう、オプトアウト設定等を行う
 - 著作権侵害の申出があった場合には真摯に対応する

※既存の著作物をもとに創作したこと

| 04 AI導入に当たっての標準的な検討プロセス

AI導入に当たっての標準的な検討プロセス

01

AI導入に当たっては、都で定めている「サービスデザインガイドライン」や「プロジェクト監理」に加えて、「6つの留意すべき事項」を踏まえた、AI特有のリスクに対応するための検討が必要となります。

02

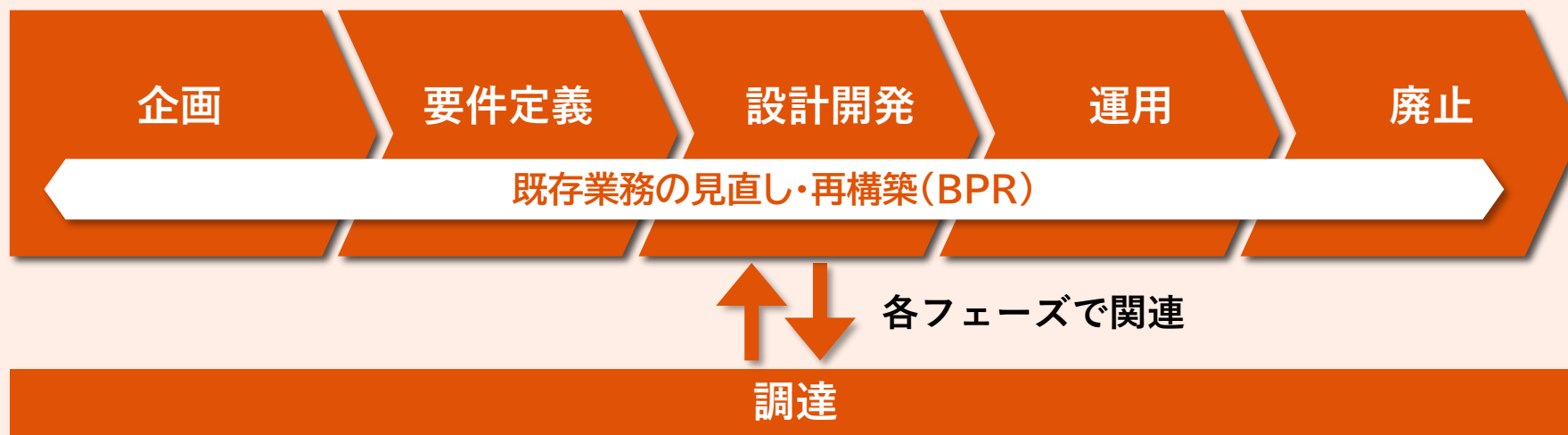
そこで、「企画 / 要件定義 / 設計開発 / 運用 / 廃止」の各フェーズと、委託等による「調達」において、それぞれのフェーズ等で検討すべき主な事項と対応策について整理し、検討プロセスを明示します。

なお、AIの導入効果を最大化するためには、AI利活用を前提とした既存業務の見直しや再構築(BPR)があわせて必要となります。

03

AI導入に当たっての標準的な検討プロセス

フェーズ



04

05

01

概要

企画フェーズは、最上流工程として、現状の課題、関連業務等を踏まえ、施策の目的とデジタルサービスが担う範囲を明確化するフェーズです。

また、プロジェクトの推進体制や効果測定の指標を定め、スケジュールや費用などの全体像を設定します。

02

03

検討すべき主な事項

AI導入自体を目的化せず、業務における課題解決等のための有効な「手段」として、AIを利用すべきなのか見極めることが必要です。

また、AIの効果を最大限に発揮するため、最上流工程である企画フェーズで、「業務」と「AI」双方の専門的な知見を踏まえた検討が重要となります。

04

05

主な対応策

① 適切な目的の設定

- AI導入自体を目的化しないよう、AIによって何を実現・解決したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする

② リスクの評価

- 業務の特性を踏まえて、AIのバイアスや誤作動、セキュリティのリスクが許容可能か評価を行う
- 取り扱う情報の機密性を確認し都のセキュリティポリシーに則った対策を検討する

③ 利用するAIの効果的な選定

- AI導入に当たっては、導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を原則とする
- 業務特性等を踏まえ、高い効果が見込める場合は共通ツール以外の活用も検討し、導入に当たってはデジタルサービス局に相談する

④ 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- 業務の知見とAIの知見の双方を組み合わせながら、AI導入の効果が最大化する業務フローとなるよう、必要に応じて見直し・再構築（BPR）を行う

01

概要

要件定義フェーズでは、企画フェーズで検討したデジタルサービスの全体像をもとに、必要な機能や性能等を具体化し、要件定義書等を作成します。

02

検討すべき主な事項

企画フェーズで整理した目的・業務範囲を踏まえ、AIに求める機能や性能、必要なデータ、AIの適用範囲・制約条件を明確化することが重要です。

03

「6つの留意すべき事項」や、出力の変動性、学習データへの依存等の「AI特有の性質」を踏まえて要件を定義することが必要となります。

04

05

主な対応策

① AI適用範囲の明確化

- 「AIが支援する箇所」と「人間が判断する箇所」を業務フロー上で明確にし、既存業務の見直しや再構築(BPR)も行いながら、AIが介在するプロセスを明確化する

② 必要となるデータ要件の整理

- AIの学習等に必要データの種類、フォーマット、更新頻度等を整理する
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を扱う場合、匿名化の方法などもあらかじめ要件として整理する

③ AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理

- AI特有のバイアスや誤動作があることを前提に、求める精度や業務フロー、機能の要件等を整理する
- AI特有の再学習による情報漏洩の可能性などを踏まえ、必要なセキュリティ対策（オプトアウト）などを要件として整理する

④ トラブル発生時における対応の事前整理

- トラブル発生時の対応フローや体制をあらかじめ整理しておく

01

概要

設計開発フェーズでは、委託する場合は設計開発事業者、内製の場合は設計開発を担当する職員とともに、デジタルサービスを開発します。

デジタルサービスのリリース前には当該サービスのリリースの判定を行い、確認後にデジタルサービスの運用を開始する必要があります。

02

03

検討すべき主な事項

要件定義で整理したAIの適用範囲やデータ要件、性能等を踏まえ、AIの設計、開発、検証（テスト）方法を具体化し、サービスの品質を確保します。

特に、学習データへの依存、出力結果のバイアスなどの「AI 特有の性質」や誤動作の可能性を前提とした上で、必要な機能を設計・開発することが重要です。

04

05

主な対応策

① 適切な設計による性能の確保

- ・ 業務で十分活用できる性能となるよう、サービスに適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する

② AIの処理についての透明性の確保

- ・ AIの処理経過等をログとして保存するなど、職員が後から確認できるようにする

③ データの保護

- ・ 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合、利用範囲の制限、匿名化、アクセス制御等を行う
- ・ AIが再学習や外部送信などを行い、データ漏洩が発生しないようオプトアウト設定等を行う

④ 検証・リリース判定によるAIの品質確保

- ・ 想定外のデータ入力や誤作動のシナリオも含め、実運用に近いテストを実施し、バイアスの有無や性能・精度等の妥当性を確認する
- ・ 運用開始前のリリース判定に当たっては、業務の知見とAIの知見の双方を組み合わせながら、期待品質を満たしていることを確認する

01

概要

運用フェーズ開始後は、予算要求などにあわせて、毎年運用結果を検証する必要があります。

また、デジタルサービスの必要性が薄れたものは、廃止フェーズへ移行することを検討します。

02

検討すべき主な事項

AIが想定どおりの性能を継続的に発揮しているか、リスクが顕在化していないかを定期的に監視することが重要です。運用環境の変化やデータの更新に伴いAIの挙動が変動する可能性があるため、モニタリング・改善・再学習の必要性を適切に判断する体制を整える必要があります。

利用状況やKPI達成度を踏まえ、サービスの価値が低下したと判断される場合には、サービスの廃止も視野に入れた検討を行います。

04

05

主な対応策

① 定期的なAIの品質の監視

- AIの出力にバイアス等が発生していないか、期待される品質を維持しているかを継続的に監視する

② セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理

- ログの定期的な確認等により、セキュリティリスクなどが高まっていないかを点検する
- AI特有の最新のセキュリティリスク(新たな攻撃手法など)の動向を確認し、必要な対策を随時実施する
- 個人情報等の機密性の高い情報の取扱いが適切か、定期的に点検する

③ AIや学習データの見直し

- AIの性能低下などが見られる場合、学習データの更新、AIの変更などの可否を判断する
- 学習データの更新等を実施する場合は、検証により品質を確保した上でリリースする

01

主な対応策（続き）

④ AI導入効果の継続的な検証

- 利用率や導入効果を継続的に検証し、業務の見直し・再構築(BPR)を含めた改善を検討する
- 検討の結果、AI自体の必要性が薄れた場合は、廃止も含めた判断を行う

02

03

04

05



※イラストは生成AIで作成

01

概要

「廃止フェーズ」では、運用中のデジタルサービスの停止に当たり、システムの廃止及びデータの廃棄がされたことを確実に確認し、記録します。

02

検討すべき主な事項

AIが導入されたデジタルサービスを廃止する際には、利用停止に伴う業務への影響を最小化しつつ、データの取扱いやAIモデルの管理を適切に完了することが重要です。

03

04

また、データ消去・権利処理・ログ管理など、サービスの運用終了後も残る特有の課題への対応、廃止後の情報管理や責任体制の明確化も必要です。

05

主な対応策

① AI・学習データ等の適切な処理

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AIや学習データの保存・消去の要否を整理し、適切に処理する

② 業務影響の確認と代替手段の整備

- AIを停止することにより影響の出る業務を把握し、必要な代替手段（手作業・他システムなど）を事前に準備する

③ ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内等で広く利用できるようノウハウとして記録しておく

01

概要

デジタルサービスを委託等により調達する場合、適切な製品・サービスの選定や開発ができるよう、必要な仕様や条件を調達仕様書に明確に記載することが重要です。

02

検討すべき主な事項

企画・要件定義フェーズでの支援委託を含め、AI導入に当たって調達を実施する場合は、「6つの留意すべき事項」と「AI導入に当たっての標準的な検討プロセス」を踏まえ、仕様書を作成してください。

04

AIモデル等の権利帰属や学習データの外部送信、学習利用の排除（オプトアウト）など、調達段階で合意していない場合に調達後トラブルに発展する可能性がある条件については、十分に検討の上、仕様書に明記しておくことが必要になります。

05

主な対応策

① ガイドラインの内容の遵守

- 「AI導入に当たっての標準的な検討プロセス」の各フェーズで示した検討事項を踏まえ、調達の要件を整理した上で仕様書に盛り込む

② 権利関係の整理

- AIモデルや学習データの処理プログラムなど、成果物の権利関係を整理した上で仕様書に要件として明記する

③ 責任分担やリスク対応の明確化

- 誤動作等が生じた場合の責任範囲、サービス停止や障害発生時の対応について明確化し仕様書に明記する

④ 都における規定・ルール等の遵守

- 一般的なデジタルサービス同様、都のセキュリティポリシーやプロジェクト監理手続き等を踏まえ調達を行う



05

AI利活用の対応のポイント ～業務領域別～

都政におけるAI利活用の考え方

「東京都AI戦略」では、都庁の各部門がAIを積極的かつ効果的に導入・利活用できるよう、業務を3つの「業務領域」×5つの「AI利活用の分類」に整理し、利活用に当たって留意すべき事項等を踏まえ、「青」「黄」「赤」の3段階で都政における「AI利活用推進に当たっての考え方」をまとめました。

		業務領域		
		都民サービス	都民サービス関連業務	職員内部業務
		利用主体が都民/事業者であるサービス	利用主体が職員で、業務の最終的な目的が都民/事業者へのサービス提供となるもの	利用主体が職員で、都民サービスに直接影響しないもの
AI利活用の分類	1	情報提供・検索 青	1 定型業務補助 青	1 情報検索・定型業務補助 青
	2	行動支援 青	2 データ分析 青	2 文書作成支援 青
	3	パーソナライズド支援 黄	3 判断支援 黄	3 専門知識助言・企画提案支援 黄
	4	予測・最適化 黄	4 業務の予測・最適化 黄	4 予測・高度な判断支援 黄
	5	自律的判断・実行 赤	5 自律的な業務遂行 赤	5 自律的判断・実行 赤
利用主体		都民・事業者	職員	
主な効果		都民サービスの質向上	業務の生産性向上	

(凡例)

AI利活用推進に当たっての考え方

青 比較的风险が低く積極的に利活用

黄 リスクに十分配慮した上で積極的に利活用

赤 今後の技術動向や法制度の整備状況等を注視

主な留意事項

- 透** 透明性
- 公** 公平性
- 安** 安全性
- プ** プライバシー
- ア** アカウンタビリティ

一般的な利活用シーンを用いた対応のポイント

01

ここでは、各業務領域の「AI利活用の分類」のうち、特に利活用の推進が見込まれる分類1～4について、それぞれ一般的な利活用シーンを例示しながら、企画～廃止の各フェーズに沿って、主な留意すべき事項と対応のポイントを示します。

02

03

主な留意すべき事項と対応のポイントについては、リスクへの適切な対応として必ず実施することが求められる「必須」と、実施することでより効果が見込まれる「推奨」の2段階を設定しています。

04

05

一般的な利活用シーン
(業務領域・AI利活用の分類別)



留意すべき事項と対応のポイント
(必須/推奨)



※イラストは生成AIで作成

「AI利活用の対応のポイント」のページの見方

以降の「AI利活用の対応のポイント」のページの見方は、以下のとおりです。

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

業務領域の説明と特徴

3 パーソナライズド支援
個人の状況やニーズに合わせ、関連性の高い最適化された情報を推薦し次のアクションを支援

- 利用者個人の属性、行動履歴等のデータを活用し一人ひとりに最適化した支援を行う点が特徴
- 能動的な検索を待たず、AI側から利用者に必要な情報をプッシュ型で届ける等の活用が可能

黄

一般的な利活用シーン

- 支援アプリのプッシュ通知：居住地データ等に基づき、最適な時期や近所のイベント情報を通知
- マッチング：利用者の属性や過去の検索履歴を分析し、相性の良い募集案件を優先的に表示

当該業務領域の一般的な利活用シーンの例

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

- ✓ **[必須] 適切な目的の設定**
 - AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など
- ✓ **[必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】**
 - 既成のAI製品を導入する場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
 - ※ 都が提供する共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください
- ✓ **[必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】**
 - AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
 - 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など
- ✓ **[推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)**
 - AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要がないか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
 - チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

主に留意すべき事項と対応のポイント

対応例

各フェーズごとに、主に留意すべき事項と対応のポイントを「必須」と「推奨」で明示

46

企画～廃止の各フェーズにおいて委託等の調達を行う場合は、95ページの「調達における対応のポイント」もあわせて確認してください。

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

01 1 情報提供・検索

テキストや音声の意味を認識し、適切な情報を検索・提示

青

- シナリオ等、ルールに基づいて情報提供等をする点が特徴
- 定型的な情報に基づき正確な情報を提供することが可能

02 一般的な利活用シーン

- シナリオ型チャットボットによる問合せ対応：都民からの質問に対して24時間自動で回答
- ホームページの多言語AI翻訳：ホームページ等の掲載情報を、AIを活用して多言語へ自動翻訳

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定 【セキュリティ】

- 既成のAI製品を導入する場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
- ※ 都が提供する共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

1 情報提供・検索（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- サービスの中で人間が担う範囲（運用後のチューニング等）を整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りがなく、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、運用時等にエラーが発生した場合の対策などを整理する
- オプトアウト設定や入力データのフィルタリング等、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】【安全性】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する
- 利用者等の生命・身体・財産等に関わるサービスの場合は、トラブル発生時に迅速に対応できる体制を整備する など

✓ [必須] AI翻訳利用時の品質確保 【公平性】

- AIによる多言語翻訳を利用する場合、特定の言語に対して精度や情報量が著しく劣ることがないように製品を選定する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

1 情報提供・検索（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- 都民向けサービスとして十分活用できる性能となるよう、サービスに適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、サービスの操作画面や利用規約等に分かりやすく記載し、利用者に伝える など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [推奨] サービス提供部門に関する情報提供 【アカウントビリティ】

- サービスを提供する部門（事務局など）を、ウェブページのフッターや利用規約等へ記載することで、利用者に情報提供する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

1 情報提供・検索（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など

運用

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

運用

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- サービスの利用率など設定した目標等の達成状況を継続的に検証し、必要に応じて業務の見直し・再構築(BPR)を含めた改善を検討する
- 検討の結果、業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

1 情報提供・検索（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

2 行動支援

利用者の状況を理解し、定められたルールや手順に基づき、次の行動を具体的に支援・誘導

青

- 利用者の申請や予約などの具体的な行動を、ルールに基づいて支援する点が特徴
- 法令や制度などの「定められた手順」に沿って正確に支援することが可能

一般的な利活用シーン

- 対話型による申請書類作成サポート：対話形式で質問に答えることで、複雑な申請様式への入力を支援
- 施設の利用予約サポート：利用規約や空き状況等の定められたルールに基づき、対話形式で予約登録を支援

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 既成のAI製品を導入する場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
- ※ 都が提供する共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要がないか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
- チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

2 行動支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りがなく、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定や入力データのフィルタリング等、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】【安全性】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する
- 利用者等の生命・身体・財産等に関わるサービスの場合は、トラブル発生時に迅速に対応できる体制を整備する など

✓ [推奨] 職員による対応機会の確保 【公平性】

- 誰もが公平な対応を受けられるよう、AIにすべてを任せるとはせず、職員による確認やサポートを受けることができる業務フローを整理する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

2 行動支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- 都民向けサービスとして十分活用できる性能となるよう、サービスに適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う など

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、サービスの操作画面や利用規約等に分かりやすく記載し、利用者に伝える など

設計開発

✓ [必須] 利用者自身による判断の 必要性の明記 【アカウントビリティ】

- AIの役割はあくまでも支援であり、最終的な判断を行うのは利用者自身であることを、サービスの操作画面や利用規約等に明記する など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [推奨] 利用者がAI利活用部分を認識できる サービス設計 【透明性】

- サービスのどの部分でAIを利活用しているか、利用者が認識できるような操作画面を設計する など

✓ [推奨] AIの回答根拠の説明 【透明性】

- AIの回答根拠となる情報や出典を、操作画面等に表示する
- AIがどのような処理で回答しているのか、マニュアルや利用規約等に記載する など

✓ [推奨] サービス提供部門に関する情報提供 【アカウントビリティ】

- サービスを提供する部門（事務局など）を、ウェブページのフッターや利用規約等へ記載することで、利用者に情報提供する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

2 行動支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

運用

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- サービスの利用率など設定した目標等の達成状況を継続的に検証し、必要に応じて業務の見直し・再構築(BPR)を含めた改善を検討する
- 検討の結果、業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

運用



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

2 行動支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

01 3 パーソナライズド支援

個人の状況やニーズに合わせ、関連性の高い最適化された情報を推薦し次のアクションを支援

- 02 利用者個人の属性、行動履歴等のデータを活用し一人ひとりに最適化した支援を行う点が特徴
- 黄 能動的な検索を待たず、AI側から利用者に必要な情報をプッシュ型で届ける等の活用が可能

03 一般的な利活用シーン

- 04 支援アプリのプッシュ通知：居住地データ等に基づき、最適な時期や近所のイベント情報を通知
- 05 マッチング：利用者の属性や過去の検索履歴を分析し、相性の良い募集案件を優先的に表示

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 既成のAI製品を導入する場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定するなど
- ※ 都が提供する共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要があるか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
- チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

3 パーソナライズド支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定や入力データのフィルタリング等、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】【安全性】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する
- 利用者等の生命・身体・財産等に関わるサービスの場合は、トラブル発生時に迅速に対応できる体制を整備する など

✓ [推奨] 通常の検索機能（全体検索）の併設 【透明性】

- 利用者向けにパーソナライズされた情報だけでなく、すべての情報にアクセスできる検索機能を用意する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

3 パーソナライズド支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- 都民向けサービスとして十分活用できる性能となるよう、サービスに適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- 利用者への提案等がどのように導かれたのか事後検証できるように、AIの処理経過等を職員が後から確認できる機能等を実装する など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、サービスの操作画面や利用規約等に分かりやすく記載し、利用者に伝える など

設計開発

✓ [必須] 検証・リリース判定によるAIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定するなど

✓ [推奨] AIの回答根拠の説明 【透明性】

- AIの回答根拠となる情報や出典を、操作画面等に表示する
- AIがどのような処理で回答しているのか、マニュアルや利用規約等に記載する など

✓ [推奨] AIの性能の限界に関する情報提供 【透明性】

- 利用者に対し、AIの提案は「常に正しいとは限らない」「過去のデータに基づいた推定である」といった注意点をメリットとともに操作画面に明記する など

✓ [推奨] サービス提供部門に関する情報提供 【アカウントビリティ】

- サービスを提供する部門（事務局など）を、ウェブページのフッターや利用規約等へ記載することで、利用者へ情報提供する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

3 パーソナライズド支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

運用

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など

✓ [必須] 継続的な公平性の確認 【公平性】

- 不当な差別等、公平性を損なうような挙動がないか、継続的にAIの出力結果の確認を行う など

運用

✓ [必須] モニタリングによる安全性の担保 【安全性】

- 利用者等の生命・身体・財産等に影響を与えるサービスでは、AIの挙動に異常がないか、出力結果やログを定期的にモニタリングする
- 誤作動の予兆が見られた場合にはサービスを一時利用停止するなどのルールをあらかじめ決めておき、事故を未然に防ぐ など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- サービスの利用率など設定した目標等の達成状況を継続的に検証し、必要に応じて業務の見直し・再構築(BPR)を含めた改善を検討する
- 検討の結果、業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

3 パーソナライズド支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

4 予測・最適化

大規模データからニーズや未来を予測し、リスク・機会への備えをサポート

- 未来の状態（混雑・リスク等）の予測や最適な配分等を行う点が特徴
- 都民に将来の機会に備えるための判断材料等を提供することが可能

一般的な利活用シーン

- 人流・交通量予測：過去のデータや天候の予報等をもとに、未来の混雑状況の予測を行う
- 災害等リスク予測：気象等の条件や過去の発生傾向から、地域ごとのリスクレベルを地図上に表示する

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

- ✓ [必須] 適切な目的の設定
 - AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など
- ✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】
 - 既成のAI製品を導入する場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
 - ※ 都が提供する共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください
- ✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】
 - AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
 - 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など
- ✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)
 - AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要がないか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
 - チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

4 予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定や入力データのフィルタリング等、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] プライバシー侵害の予防 【プライバシー】

- 個人情報を扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する
- 情報漏洩が発生しないよう、あらかじめプライバシー保護のための機能や処理のフローの整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】【安全性】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する
- 利用者等の生命・身体・財産等に関わるサービスの場合は、トラブル発生時に迅速に対応できる体制を整備する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

4 予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- 都民向けサービスとして十分活用できる性能となるよう、サービスに適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- 予測等の結果がどのように導かれたのか事後検証できるよう、AIの処理経過等を職員が確認できる機能等を実装する など

✓ [必須] データの保護【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、サービスの操作画面や利用規約等に分かりやすく記載し、利用者に伝える など

設計開発

✓ [必須] 検証・リリース判定によるAIの品質確保【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [必須] 予測の根拠等に関する情報提供 【透明性】

- AIがその結果を導き出した主な理由（判断に使ったデータや処理の内容など）を、操作画面や利用規約等に記載することで利用者が把握できるようにする など

✓ [推奨] 予測精度等に関する情報提供 【透明性】

- AIがどの程度正確に予測できるのかなど、AIの精度や限界に関する情報を、操作画面や利用規約等に分かりやすく記載し、利用者が確認できるようにする など

✓ [推奨] サービス提供部門に関する情報提供 【アカウントビリティ】

- サービスを提供する部門（事務局など）を、ウェブページのフッターや利用規約等へ記載することで、利用者に情報提供する など

01

02

03

04

05

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

4 予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

運用

- ✓ **【必須】 定期的なAIの品質の監視 【公平性】**
 - AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など
- ✓ **【必須】 セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】**
 - ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
 - AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など
- ✓ **【必須】 プライバシー保護のための定期的な点検・監視 【プライバシー】**
 - 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する
 - AIの出力結果に意図せず個人のプライバシーに関わる情報が紛れ込んでいないか、定期的に監視を行う など

運用

- ✓ **【必須】 継続的な公平性の確認 【公平性】**
 - 不当な差別等、公平性を損なうような挙動がないか、運用開始後も継続的にAIの出力結果を確認する など
- ✓ **【必須】 モニタリングによる安全性の担保 【安全性】**
 - 利用者等の生命・身体・財産等に影響を与えるサービスでは、AIの挙動に異常がないか、出力結果やログを定期的にモニタリングする
 - 誤作動の予兆が見られた場合にはサービスを一時利用停止するなどのルールをあらかじめ決めておき、事故を未然に防ぐ など
- ✓ **【推奨】 AIや学習データの見直し**
 - AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
 - データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など
- ✓ **【推奨】 AI導入効果の継続的な検証**
 - サービスの利用率など設定した目標等の達成状況を継続的に検証し、必要に応じて業務の見直し・再構築（BPR）を含めた改善を検討する
 - 検討の結果、業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

4 予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

主に留意すべき事項と対応のポイント

1 定型業務補助

画像や文書から文字等を認識し、定型的なイン
プット作業を自動化

- 定型的な業務や反復的な事務を効率化する点が特徴
- 画像から文字をデータ化するなど、同様の事務を繰り返すような業務の補助が可能

一般的な利活用シーン

- 手書き申請書のデジタル化（AI-OCR）：都民から紙で提出された申請書やアンケートの記載内容を、AIで読み取った上でテキストデータ化し、システムへの入力を補助する

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
 - 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
- ※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要があるか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
- チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

企画

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

1 定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】【プライバシー】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する
- 個人情報扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

✓ [推奨] 処理経過の説明可能性の確保 【透明性】

- どのように処理を行ったのか事後的に説明できるようにするため、処理経過の記録が残るような業務フローを整理する など

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

1 定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定によるAIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

1 定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理 【セキュリティ】【プライバシー】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する
- 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する など

運用

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

✓ [推奨] AI利活用に関する対外的なアナウンス 【透明性】

- 必要に応じて、業務にAIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、都民に対してホームページ等でアナウンスする など

運用

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

1 定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理 【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

2 データ分析

データを分析・可視化し、業務上の示唆を与え、プロセスの効率化を支援

- データの集合体から全体の傾向を導き出す点が特徴
- 青** 都民の声や施設利用状況などのデータを分析し、現状の傾向や課題の可視化が可能

一般的な利活用シーン

- 都民の声のテキストマイニング：寄せられた大量の意見等をAIで解析し、主要なトピックや感情傾向を抽出
- 施設利用データのクラスタリング分析：利用者の属性や行動パターンをグループ分けし、施策検討の材料にする

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

- ✓ **[必須] 適切な目的の設定**
 - AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など
- ✓ **[必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】**
 - 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
 - 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など

※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください
- ✓ **[必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】**
 - AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
 - 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など
- ✓ **[推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)**
 - AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要がないか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
 - チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

2 データ分析（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】【プライバシー】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する
- 個人情報扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

2 データ分析（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

設計開発



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

2 データ分析（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

運用

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理 【セキュリティ】【プライバシー】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する
- 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する など

✓ [必須] 職員の関与による公平性の担保 【公平性】

- 公平性を損なうことがないよう、分析結果を職員がチェックし、必要に応じてデータを補正する など

運用

✓ [必須] データ分析過程の記録 【透明性】

- AIによるブラックボックス化を避けるため、データ分析の過程を記録に残すなど、どのようなプロセスで分析を行ったのか事後的に説明できるようにする など

✓ [必須] 責任の所在の明確化 【アカウントビリティ】

- AIが出力した分析結果をそのまま利用することなく、職員が妥当性を確認した上で、責任を持って最終的な判断を行う など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

✓ [推奨] AI利活用に関する対外的なアナウンス 【透明性】

- 必要に応じて、業務にAIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、都民に対してホームページ等でアナウンスする
- AIによるデータ分析の手法や過程を公開する など

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

2 データ分析（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

主に留意すべき事項と対応のポイント

3 判断支援

膨大な過去事例や現在の複雑な状況を分析し、
業務プロセス上必要な判断を支援

- 青** | 個々の申請の合否や等級判定等、個人の権利利益に直結する判定を行う点が特徴
- 黄** | 申請者の情報をもとに、審査・評価・照合といった「個別の判断業務」をAIが支援することが可能

一般的な利活用シーン

- 補助金・給付金の一次審査支援：申請データと要件を照合し、支給対象かどうかの判定案を職員に提示
- 申請書類の不備チェック：添付書類の不足や記入漏れ、整合性エラーを検出し、補正が必要な箇所を指摘

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
 - 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
- ※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要があるか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
- チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

企画

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

3 判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] プライバシー侵害の予防 【プライバシー】

- 個人情報を扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する
- 情報漏洩が発生しないよう、あらかじめプライバシー保護のための機能や処理のフローの整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

✓ [必須] 判断プロセスの記録 【透明性】

- 判断がどのように導かれたか職員が説明できるよう、処理履歴の確認機能など必要な機能を要件として整理する など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

3 判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保

【透明性】

- 判断等のプロセスを事後検証できるように、AIの処理経過等を職員が後から確認できる機能等を実装するなど

✓ [必須] データの保護

【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [推奨] AIの回答根拠の説明 【透明性】

- AIの回答根拠となる情報や出典を、操作画面等に表示する
- AIがどのような処理で回答しているのか、マニュアル等に記載する など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

3 判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

運用

- ✓ **[必須] 定期的なAIの品質の監視** 【公平性】
 - AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など
- ✓ **[必須] セキュリティリスクの継続的管理** 【セキュリティ】
 - ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
 - AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など
- ✓ **[必須] プライバシー保護のための定期的な点検・監視** 【プライバシー】
 - 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する
 - AIの出力結果に意図せず個人のプライバシーに関わる情報が紛れ込んでいないか、定期的に監視を行う など

運用

- ✓ **[必須] 責任の所在の明確化** 【アカウントビリティ】
 - AIが出力した分析結果をそのまま利用することなく、職員が妥当性を確認した上で、責任を持って最終的な判断を行う など
- ✓ **[推奨] AIや学習データの見直し**
 - AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
 - データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など
- ✓ **[推奨] AI導入効果の継続的な検証**
 - AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
 - 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など
- ✓ **[推奨] AI利活用に関する対外的なアナウンス** 【透明性】
 - 必要に応じて、業務にAIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、都民に対してホームページ等でアナウンスする など

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

3 判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

主に留意すべき事項と対応のポイント

4 業務の予測・最適化

様々な過去・現在のデータに基づき未来の状態を予測し、最適化された案を提案

- 将来起こりうる事象を扱い、予防保全や対策等の先回りの対応につなげる点の特徴
- 黄 将来リスクや需要、施設劣化の兆候など、「未来の状態」を予測した職員の計画立案や判断の支援が可能

一般的な利活用シーン

- インフラ施設の劣化予測：点検データ等を用い、将来の破損箇所を予測して最適な修繕計画を立案する
- 災害リスク予測：気象データ等から、洪水等のリスクを予測し、対応の判断を支援する

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
 - 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
- ※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要がないか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
- チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

企画

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

4 業務の予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】【安全性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する
- 特に、人間の生命・身体・財産等に影響を与える業務の場合は、専門知識を持つ職員が関与するよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きてもサービス全体に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] プライバシー侵害の予防【プライバシー】

- 個人情報扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する
- 情報漏洩が発生しないよう、あらかじめプライバシー保護のための機能や処理のフローの整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

✓ [推奨] データの多様化による精度の向上 【公平性】

- データの偏りによりAIの公平性を損なうことがないよう、多様なデータを組み合わせてAIの予測精度の向上を図る など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

4 業務の予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- 予測等の結果がどのように導かれたか事後検証できるように、AIの処理経過等を職員が確認できる機能等を実装する など

✓ [必須] データの保護【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [推奨] 予測精度等に関する情報提供【透明性】

- AIによる予測の精度や限界をマニュアルや操作画面等に記載し、利用者である職員が理解できるようにする など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

4 業務の予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

運用

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など

✓ [必須] プライバシー保護のための定期的な点検・監視 【プライバシー】

- 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する
- AIの出力結果に意図せず個人のプライバシーに関わる情報が紛れ込んでいないか、定期的に監視を行う など

運用

✓ [必須] 責任の所在の明確化 【アカウントビリティ】

- AIの予測結果をそのまま利用することなく、職員が妥当性を確認した上で、責任を持って最終的な判断を行う など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

✓ [推奨] AI利活用に関する対外的なアナウンス 【透明性】

- 必要に応じて、業務にAIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、都民に対してホームページ等でアナウンスする など

01

02

03

04

05

【都民サービス関連業務】AI利活用の対応のポイント

4 業務の予測・最適化（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

01

1 情報検索・定型業務補助

膨大な文書やデータを横断的に認識し、必要な知識の検索や定型作業を支援

02

青

- AIに大量のデータ等を認識させることにより、定型的な内部の業務を効率化する点が特徴
- 膨大な文書の中から、必要な情報等を検索することに加え、要約等が可能

03

一般的な利活用シーン

04

- 庁内QAチャットボット：膨大な庁内マニュアルや規程類をAIに参照させ、職員からの問合せへの対応を行う

05

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
- 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定するなど

※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

【職員内部業務】 AI利活用の対応のポイント

1 情報検索・定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きても業務に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

1 情報検索・定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

1 情報検索・定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

運用

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

運用



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】 AI利活用の対応のポイント

1 情報検索・定型業務補助（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

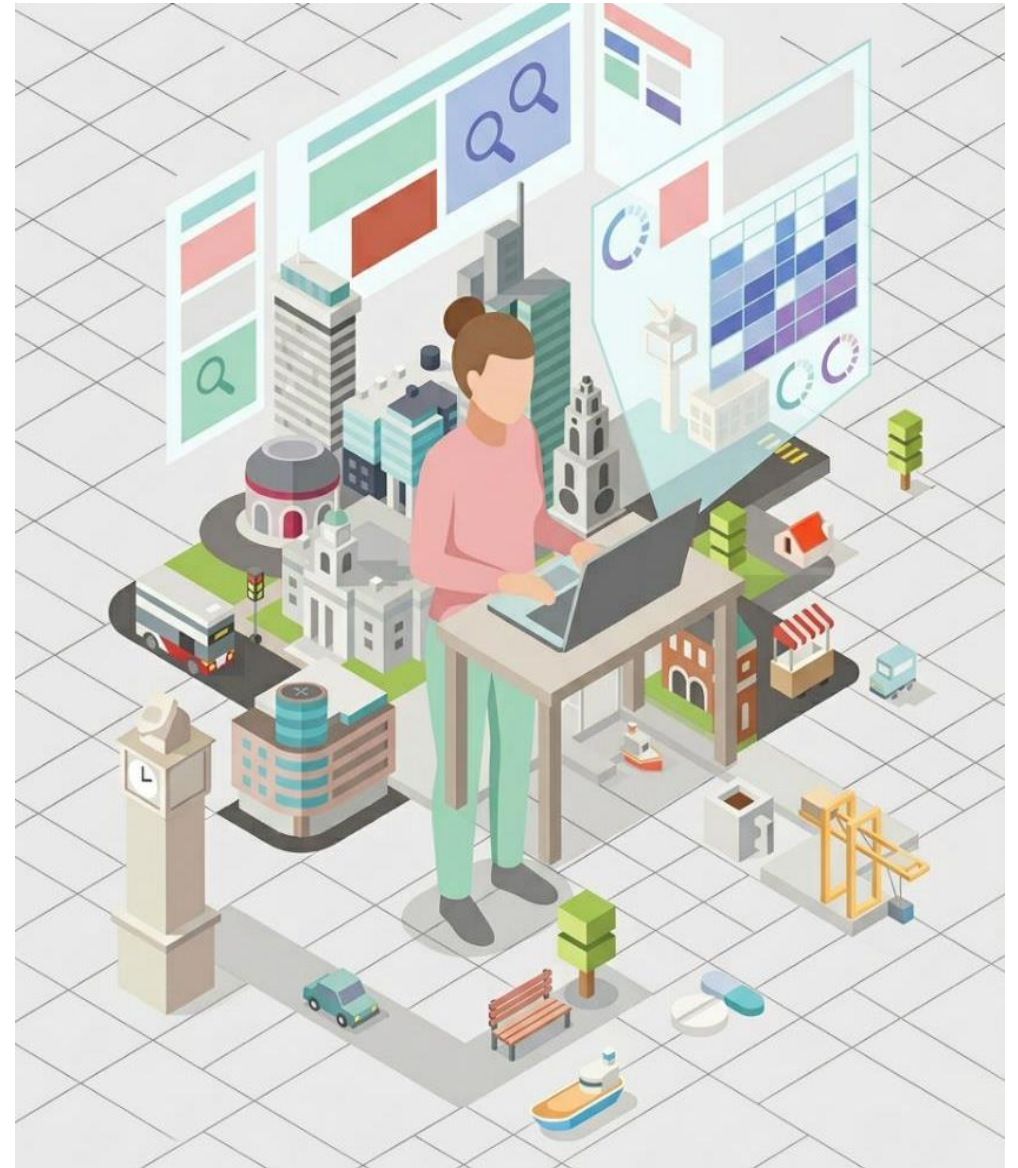
✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

2 文書作成支援

定型文書における下書き作成、文書の校正、翻訳等の支援

青

- 文章の構成を考えたり、表現を工夫したりする創造的な作業を支援する点が特徴
- 企画書や案内文など、ゼロから新しい文章やアイデアを作る際にAIによる下書きが可能

一般的な利活用シーン

- 庁内文書の作成：生成AIを活用して素案（下書き）を作成し、ゼロベースで文書作成にかかる負担を軽減する

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
- 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定するなど

※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

2 文書作成支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

要件定義

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する など

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きても業務に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

2 文書作成支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定による AIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

2 文書作成支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティリスクの継続的管理 【セキュリティ】【プライバシー】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する など

運用

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

運用

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】 AI利活用の対応のポイント

2 文書作成支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

3 専門知識助言・企画提案支援

業務ノウハウや組織内データを分析し、高度な知識・事例を踏まえた助言や企画提案を支援

青

- 専門知識等を分析し、職員の思考を広げるサポートを行う点が特徴
- 政策のアイデア出しや、専門的な課題への解決策をAIに提案させることが可能

一般的な利活用シーン

- 生成AIによる専門的な業務ノウハウの継承：過去の膨大な対応記録や熟練職員のメモなどの内部業務データをAIに学習・参照させ（RAG等）、若手職員等が「類似ケースの対応方針」等を質問しアドバイスを得る

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

- ✓ **[必須] 適切な目的の設定**
 - AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（職員の手取り時間の増加等）を明確にする など
- ✓ **[必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】**
 - 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
 - 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
 - ※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください
- ✓ **[必須] リスクの評価【公平性】【セキュリティ】**
 - AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
 - 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など
- ✓ **[推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)**
 - AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要があるか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
 - チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

3 専門知識助言・企画提案支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】【プライバシー】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する
- 個人情報扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きても業務に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

3 専門知識助言・企画提案支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護 【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定によるAIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [推奨] AIの回答根拠の説明 【透明性】

- 職員が一次情報を確認できるよう、AIの回答根拠となる情報や出典を、操作画面等に表示する
- AIがどのような処理で回答しているのか、マニュアル等に記載する など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

3 専門知識助言・企画提案支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理

【セキュリティ】【プライバシー】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する
- 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する など

✓ [必須] 継続的な公平性の確認 【公平性】

- 不当な差別等、公平性を損なう挙動がないか、運用開始後も継続的にAIの出力結果を確認する など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

運用

運用



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】 AI利活用の対応のポイント

3 専門知識助言・企画提案支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と 代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理 【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

主に留意すべき事項と対応のポイント

01 4 予測・高度な判断支援

未来の社会変化や事業への影響を予測し、施策等の導入判断を支援

- 02
- 青 | データに基づいて「どの選択肢が最適か」を絞り込む（収束・判断）ことに特化している点の特徴
 - | 大量の内部データ等を分析し「将来の予測」等を提示して、高度な意思決定の支援が可能

03 一般的な利活用シーン

- 04
- AIの数値予測による計画立案を支援：過去のデータやトレンドをAIが分析して将来の需要や数値を予測提示することで、客観的な根拠に基づく精度の高い事業計画や予算策定を支援

05

✓ [必須] 適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（職員の手取り時間の増加等）を明確にする など

✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】

- 導入スピードやコスト、セキュリティ等の観点から、都が提供する生成AIプラットフォーム等の共通ツールの活用を検討する
- 対象業務の性質上、共通ツール以外のAIの方が高い効果が見込める場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など

※ 共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください

✓ [必須] リスクの評価【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
- 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など

✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

- AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要があるか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
- チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

企画

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

4 予測・高度な判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

要件定義

✓ [必須] AI適用範囲の明確化 【公平性】

- AIが処理する範囲と人間が担当する範囲を切り分け、業務フローの中でそれぞれの役割を整理する など

✓ [必須] 出力結果に職員が関与するプロセスの確保 【公平性】

- AIの能力には限界があることを踏まえ、AIの出力結果をそのまま利用せず、職員が確認や修正などを行うよう業務フローを整理する など

✓ [必須] 必要となるデータ要件の整理 【公平性】【プライバシー】

- AIの学習に使うデータの種類やフォーマット、更新頻度等を整理する
- 公平性を損なうようなデータの偏りが無いよう、使用するデータの条件を整理する
- 個人情報扱う場合は、利用範囲や匿名化の方法を整理する など

要件定義

✓ [必須] AI特性を踏まえた性能・セキュリティ対策の整理 【公平性】【セキュリティ】

- AIにはバイアスや誤りがあることを前提に、万が一エラーが起きても業務に影響がないような業務フローを整理する
- オプトアウト設定など、AI特有のセキュリティ対策の整理を行う など

✓ [必須] トラブル発生時における対応の事前整理 【アカウントビリティ】

- トラブル発生時に「誰が」「どのように」対応するか、役割や手順をあらかじめ整理する など



※イラストは生成AIで作成

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

4 予測・高度な判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

設計開発

✓ [必須] 適切な設計による性能の確保

- AIの性能が業務で十分活用できるものとなるよう、業務に適した処理やAIが参照しやすいデータの構造などを設計する など

✓ [必須] AIの処理についての透明性の確保 【透明性】

- AIの処理経過等をログとして保存し、職員が後から確認できるようにする など

✓ [必須] データの保護【セキュリティ】【プライバシー】

- 入力したデータがAIの再学習に利用され、意図せず他者の回答に引用される（漏洩する）ことを防ぐため、オプトアウト設定を行う
- 個人情報等の特に機密性の高い情報を利用する場合は、利用範囲の制限や匿名化の加工を行う など

設計開発

✓ [必須] AIを利活用している事実の情報提供 【透明性】

- AIを利活用している事実や、それによるメリット、リスクなどについて、操作画面やマニュアル等で利用者である職員に説明する など

✓ [必須] 検証・リリース判定によるAIの品質確保 【公平性】

- 実際の運用に近いテストを行い、AIのバイアスの有無や、性能・精度などを確認する
- 対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点から、サービスをリリースしてもよいか判定する など

✓ [推奨] AIによる予測精度等に関する情報提供 【透明性】

- AIによる予測の精度や限界をマニュアルや操作画面等に記載し、利用者である職員が理解できるようにする など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】AI利活用の対応のポイント

4 予測・高度な判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

運用

✓ [必須] 定期的なAIの品質の監視 【公平性】

- AIにバイアスが発生していないか、業務上必要な性能を維持しているかを、継続的に監視する など

✓ [必須] セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理 【セキュリティ】【プライバシー】

- ログを定期的にチェックし、不正なアクセス等がないことを確認する
- AIに関する最新のセキュリティリスクの情報を確認し、必要に応じて対策を強化する
- 個人情報等の機密性の高い情報が適切に管理されているか、定期的に点検する など

✓ [必須] 継続的な公平性の確認 【公平性】

- 不当な差別等、公平性を損なう挙動がないか、運用開始後も継続的にAIの出力結果を確認する など

運用

✓ [必須] 責任の所在の明確化 【アカウントビリティ】

- AIの予測精度には限界があることなどを踏まえ、AIの出力結果は職員が妥当性を確認した上で、責任を持って最終的な判断を行うよう、マニュアルや利用説明会等で周知する など

✓ [推奨] AIや学習データの見直し

- AIの性能低下等が見られる場合は、AIに学習させるデータを最新のものに更新するなどの見直しを行う
- データの見直しで性能が改善されない場合は、利用するAIの再検討を行う など

✓ [推奨] AI導入効果の継続的な検証

- AI導入による効果やシステムの利用率などについて継続的に検証を行う
- 業務におけるAI利活用の必要性が低い場合は、廃止も含めた判断を行う など

01

02

03

04

05

【職員内部業務】 AI利活用の対応のポイント

4 予測・高度な判断支援（続き）

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] 業務への影響の確認と代替手段の整備

- AIの利活用を停止することによって影響の出る業務範囲を整理し、必要な代替手段（手作業や他のシステムでの代用等）を事前に準備する など

✓ [必須] AI・学習データ等の適切な処理【セキュリティ】

- 都のセキュリティポリシーを遵守し、AI、学習データの保存・消去の要否を整理する
- 整理した方針に基づき、AIや学習データを適切に処理する など

✓ [推奨] ノウハウの整理

- AI利活用で得られた知見を、庁内で広く利用できるようノウハウとして記録しておく など

廃止



調達における対応のポイント

01

企画～廃止の各フェーズで委託等の調達を行う場合は、製品・サービスの選定や開発などを適切に実施できるよう、必要な仕様や条件を調達仕様書に明確に記載することが重要です。

02

各業務領域の「対応のポイント」を十分に検討の上、必要な事項を調達仕様書に明記してください。

03

04

05



※イラストは生成AIで作成

主に留意すべき事項と対応のポイント

✓ [必須] ガイドラインの内容の遵守

- 各フェーズで示した検討事項を踏まえ、調達の要件を整理した上で仕様書に盛り込む など

✓ [必須] 権利関係の整理

- AIモデルや学習データの処理プログラムなど、成果物の権利関係を整理した上で仕様書に要件として明記する など

✓ [必須] 責任分担やリスク対応の明確化

- 誤動作等が生じた場合の責任範囲、サービス停止や障害発生時の対応について明確化し仕様書に明記する など

✓ [必須] 都における規定・ルール等の遵守

- 一般的なデジタルサービス同様、都のセキュリティポリシーやプロジェクト監理の手続き等を踏まえ調達を行う など

[参考資料] AIとは

AI（人工知能）について、総務省・経済産業省の「AI事業者ガイドライン（第1.1版）」では、「現時点で確立された定義はなく、広義の人工知能の外延を厳密に定義することは困難である」としつつも、AIを以下のとおり定義しています。また、デジタル庁の「行政の進化と革新のための生成 AI の調達・利活用に係るガイドライン」でも、本定義を引用しています。

AI	「AI システム（以下に定義）」自体又は機械学習をするソフトウェア若しくはプログラムを含む抽象的な概念
AIシステム	活用の過程を通じて様々なレベルの自律性をもって動作し学習する機能を有するソフトウェアを要素として含むシステム（機械、ロボット、クラウドシステム等）

なお、総務省の「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞（第4版）」では、「AIの持つ機能」として以下のとおり整理されています。AI及びAIシステムの具体的なイメージとして参考にしてください。

識別	音声認識
	画像認識
	動画認識
	言語解析

予測	数値予測
	マッチング
	意図予測
	ニーズ予測

実行	表現生成
	デザイン
	行動最適化
	作業の自動化

[参考資料] 用語の定義

本ガイドラインにおける用語を、以下のとおり定義します。

用語	説明	出典・参考
生成AI	文章、画像、プログラム等を生成できるAIモデルに基づくAIの総称	出典：総務省・経済産業省「AI事業者ガイドライン（第1.1版）」
ハルシネーション	生成AIが事実と異なることをもっともらしく回答すること	出典：AI事業者ガイドライン（第1.1版）別添（付属資料）
バイアス	学習データ等に起因するAIの出力結果の偏り	参考：AI事業者ガイドライン（第1.1版）別添（付属資料）
オプトアウト	利用者が入力したデータがAIの再学習に利用されないよう設定すること	参考：独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）「テキスト生成AIの導入・運用ガイドライン」
業務の見直し・再構築(BPR)	既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すことにより、都民・事業者及び職員の双方の負担を軽減するとともに、業務処理の迅速化・正確性の向上を通じた利便性の向上を図る取組	参考：総務省「『国の行政の業務改革に関する取組方針』に基づくBPR等の取組状況」
業務フロー	業務を構成している事務の一連の流れを示すもの	出典：地方公共団体情報システム機構（J-LIS）「地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法利用ガイド」
都のセキュリティポリシー	東京都サイバーセキュリティ基本方針及び東京都サイバーセキュリティ対策基準	—

[その他]

【参考文献】

- ・ デジタル庁「AI利活用のためのシステム調達・開発ガイドライン」
- ・ 総務省・経済産業省「AI事業者ガイドライン（第1.1版）」
- ・ 内閣府「人工知能関連技術の研究開発及び活用の適正性確保に関する指針」
- ・ 総務省「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞（第4版）」
- ・ 文化庁「AIと著作権に関する チェックリスト&ガイダンス」

【イラスト】

本資料に掲載しているイラストは、著作権等の権利処理がクリアされたデータのみを学習元とする、商用利用に配慮された画像生成AIを用いて作成しています。また、掲載に当たっては汎用的な類似画像検索システムによる事前調査を実施しており、既存の著作物との意図しない類似や権利侵害がないことを確認した上で使用しています。

【本ガイドラインの引用・転載等】

本ガイドラインは、著作権法の範囲内で自由に文章の引用・転載等が可能です。活用される場合は、東京都デジタルサービス局デジタル戦略部デジタル戦略課まで御連絡ください。

東京都AI導入・活用ガイドライン

初版 2026年 3月 30日

編集・発行

東京都デジタルサービス局デジタル戦略部デジタル戦略課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号

ホームページ <https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/>