

第3回東京都 AI 戦略会議

■日時

令和7年6月10日（火曜日）14時30分から16時

■出席者（対面）

（委員）松尾委員（座長）、岡田委員、村上委員
（東京都）宮坂副知事、高野デジタルサービス局長
（（一財）GovTech 東京）井原業務執行理事兼 CTO

■議事要旨

【デジタルサービス局長着任挨拶】

高野デジタルサービス局長

- ・ 令和7年4月1日付でデジタルサービス局長を拝命し、着任した
- ・ これまで2回会議を開かせていただき、色々なご意見を賜っている
- ・ そのご意見を踏まえ、今後の具体的な東京都の AI 戦略をまとめていきたい
- ・ 本日はより深い意見交換ができればと思っており、引き続きよろしくお願いしたい

【開催挨拶】

宮坂副知事

- ・ 第3回目となる本日の会議は初の対面開催で、委員の皆様には都庁にお集まりいただいた
- ・ Web 会議とはまた違った雰囲気での議論ができることを楽しみにしている
- ・ 本日は、これまで会議でいただいたご意見を踏まえ、東京都が掲げる政策の実現のため、AI をどのように活用して向き合っていけば良いのか、幅広く意見をいただきたい
- ・ 東京都における AI の利活用に向けた考え方や、都庁全体のガバナンスの方向性についてぜひ議論を深め、本日の議論も踏まえ7月下旬には東京都として AI 戦略の取りまとめをし、それを基に今後全庁で一つの方向性の中、AI の利活用を推進してまいりたい

【討議】

松尾座長

- ・ これまで第1回、第2回と開催し、非常に良い議論させていただいた
- ・ 東京都のAI戦略は非常に良い形で進んできており、非常にレベルが高く、他の自治体にとっても、国にとっても模範になるようなもの
- ・ さらにその具体化に向け、今日の議論の中で色々なご意見をいただくことを楽しみにしている
- ・ ぜひ良い東京都AI戦略の策定に向けて進めていければ

事務局

- ・ 事務局から資料を説明（資料7ページ～35ページ）

松尾座長

- ・ 本日の討議の内容は2点
- ・ 1点目の討議は「東京都におけるAI利活用に向けた考え方の方向性」、2点目の討議は「東京都におけるAI利活用推進に向けた考え方・ガバナンスの方向性」

【討議（東京都におけるAI利活用に向けた考え方の方向性）】

松尾座長

- ・ まずは「東京都におけるAI利活用に向けた考え方の方向性」から
- ・ こちらは大きな内容のため、2つのテーマに分けて討議する
- ・ 1つ目のテーマは「AI利活用にあたっての基本的な考え方」、2つ目のテーマは「AI利活用の段階や留意すべき事項等について」
- ・ まずは「AI利活用にあたっての基本的な考え方」から

岡田委員

- ・ まとめていただいた基本的な考え方について、攻めの観点と守りの観点、そして都民サービスの質向上の観点と業務の生産性向上の観点、様々な観点がバランス良く盛り込まれており、都としての積極的なアプローチが良く理解できる形で上手くまとまっている
- ・ 特に、東京都のような地方自治体は国に比べて住民やその生活・現場に近い立ち位置にいますので、そういったところで得られるデータもフルに生かして、積極的に利活用を進めていただきたい

- ・ 様々な試行錯誤の過程で得られたプラスの気づき、あるいは逆にリスクを感じた部分、ヒヤリハットのなところも含めて、トータルで生かしていただき、その具体例を充実させ、アピールしていただきたい
- ・ また、AI の利用に限らず、東京都として環境を整備していくことも重要であるところ、SusHiTech 東京のイベントはまさにスタートアップ等のビジネス機会を創出し、東京をより魅力的な都市として多くの人材を引き付けビジネスの環境を整えていくものであり、こういった取組は非常に重要
- ・ このような取組も含め、今回の考え方に色々と盛り込んでいただいているのは大事
- ・ AI 固有の問題に限らないスタートアップ全般のエコシステム的な問題や周辺的な課題が、AI に関係してくる
- ・ より開発がしやすい、あるいは、民間レベルでもサービスの提供がしやすい形で、投資や人材を呼び込める東京都の環境の利点を生かし、日本人だけでなく、外国人、外国企業も含め、魅力ある都市として発信を積極的にしていただきたい

村上委員

- ・ AI の利活用にあたっての基本的な考え方、非常に良くまとまっている
- ・ 特に都民サービスの質向上と業務の生産性向上を図るという 2 点を推進される考えが非常に素晴らしい
- ・ AI が今これだけ世の中で騒がれている中、どちらかというとも業務効率化に偏ってしまう
- ・ 都政は何のためにあるのか、という基本に立ち返っていただき、都民にどういう利点があるのかという点をしっかり押さえながら、その上で都政・行政の効率化を図られるとよろしい
- ・ 都政の効率化が、ひいては都民のサービスの向上にもつながっていくのではないかと
- ・ AI はあくまで手段だと資料にあり、ともすると AI を使うことが目的になってしまいがちで「何のために AI を使うのか」、「AI でなければいけないのか」という点は、常に考えながら進めていくと良い
- ・ リスクについて、東京都という非常に公正、公平性の高いところで AI を利用する際に気にしなければいけないのは 2 点、倫理的な面と、プライバシーの侵害

- ・ 倫理的な面は、AI だから駄目、人だから良いというものではなく、人としてやってはいけないことは、AI としてもやってはいけない
- ・ AI が倫理的に間違ったことをしていないかを監視するのは、人間としての役割
- ・ プライバシーについては、プライバシーが外部に漏れてしまうというセキュリティインシデントと、自分のプライバシーが入ったデータが使われることに対する気持ち悪さ、がしっかりと乗り越えなければならない課題
- ・ オプトアウトと言って、本人が嫌ですと言える仕組み、こういったものを作っていくこれも都政としての重要な任務
- ・ 資料に書いてある「オープンイノベーションの推進」が一番大事
- ・ AI 技術がこの数年でものすごくスピード感を持って進んでいる中、今年のものを使い続けるだけでは来年、再来年には陳腐化してしまうのは目に見えている
- ・ 新しいものを常に入れようという動きだけでなく、東京都自らがそのイノベーションを促進する一端を担うのは非常に大事
- ・ 東京都の場合、非常に優秀な学生や教育機関が集まっており、スタートアップにとっても非常に魅力的な都市
- ・ そのようなオープンイノベーションの面で非常に恵まれた環境を生かしながら、都民の皆様に還元できるような形に持っていけると非常に良い

事務局

- ・ ここで事務局から欠席者のご意見を紹介（資料の「欠席者ご意見紹介」から「AI 利活用にあたっての基本的な考え方」に関するご意見を紹介）

松尾座長

- ・ 資料の「AI 利活用にあたっての基本的な考え方」について、目的が明確になっている点は非常に良い
- ・ そして都民サービスの向上、業務の生産性向上は非常に基礎的で、それをきちんと明示しているのはとても良い
- ・ 東京都は世界の中でも魅力的な都市で、AI の開発者にとっても魅力的な街

- ・ AI の開発拠点としての魅力を上げていくため、教育機関、研究機関が一体となり、また、都が新しい技術を先進的に取り入れていくことで、魅力がどんどん増し、本当に世界的な拠点になっていくのではないかと
- ・ そのあたりにもぜひ力を入れていただければ

宮坂副知事

- ・ 職員がたくさん使うことが大事
- ・ 第 1 回東京都 AI 戦略会議で松尾先生のお話にあった「香川県のうどんがおいしいのは消費者のレベルが高いから」という例えがすごく印象に残っている
- ・ AI 利活用可能な環境を用意し、職員が日常的に AI をたくさん使ってレベルを上げるのが非常に大事
- ・ どういう事例があるのかも大事で、事例もぜひ広げていきたい
- ・ 例えば、都庁では DX アワードというデジタル化を頑張った取組みを共有し表彰するイベントを 2022 年から毎年実施している
- ・ そのイベントの中に例えば AI 部門を作り、何か AI で小さくても良いからやってみよう、というように事例を広げる等
- ・ また、トライをするには外の人には迷惑がかからない環境として、職員が毎日必ず見るイントラネットがある
- ・ 我々も国からの情報や都庁の色々な動き等毎日大量の情報を受け取っており、そのような情報を最初にショーケースとして使っていく等の内部的なところから始め、徐々により責任を持って取り組まなければならない都民サービスの領域に滲み出していくと順番として良いのかなと思っている
- ・ 都庁では今「誰 1 人取り残さないデジタル化」を一生懸命やろうとしており、例えば障害がある方にとって、AI をどのようにサポートしていけば良いのか、貧困の方にどのように良いものを提供してあげたら良いのか等
- ・ もし委員の皆様から海外でこういう事例がある等があれば、ヒントをいただきたい

村上委員

- ・ 誰 1 人取り残さないという考え方は非常に行政にとっては大事な考え方だと理解している

- ・ 一方、使えない方に合わせてしまうと、使える方を取り残すことになってしまうという観点も忘れてはいけない
- ・ どこまでが全都民の方が使える必要があるもので、どこからはリテラシーの高い方、あるいは感度の高い方がお試的に使われるもので、全都民に広げていくべきものは何なのかを段階的に考えられるとよろしいのでは
- ・ 一方で、デジタルネイティブ、AI ネイティブと呼ばれている世代の方がどんどん増えてきた時に、いつまでも使えない方が多いのではないかという恐れを必要以上に感じている可能性はある
- ・ 意外に年齢によらず非常に使われる方もいるため、一旦先入観をなくして考えてみるのも行政にとって必要

宮坂副知事

- ・ 都では今、例えばスマートフォン教室をオフラインで行っている
- ・ 最初は高齢者の方がどうしても多かったが、最近は障害のある方に対しても始めている
- ・ そうした方達にも何か良い機能が提供できると良いのかなと思った

松尾座長

- ・ 生成 AI が登場し、アクセシビリティもとても良くなり可能性も非常に広がっているため、そういった取組もすごく重要

井原業務執行理事

- ・ 都庁で AI を徹底的に活用するという点が入っているのはとても良く、そこは強力に進めたい
- ・ 今現場に近いところで起きているのは、東京都が用意している生成 AI プラットフォームで何でも全部できるのではないかと思われ、何でもかんでもそこに載せようとするような流れ
- ・ 「そこは AI が向いてないぞ」というようなところに無理に使おうとしていることもあり、ライフサイクルで言うところの幻滅期みたいなものが一回来るのかなと思っている
- ・ ただ一方で、私自身は全然幻滅しておらず「いや、むしろ進んでいるぞ」と希望しかないと思っている

- ・ 引き続き今回の火を絶対に消すことなく、さらに強力に AI 利活用の推進に努めたい

松尾座長

- ・ AI で何でもできてしまうと思われ、それが実はそうでもないことが分かってきて、徐々に適切な問題に対して AI を適用できるようになる、そういう成長のフェーズだと思う
- ・ そのような意味では、前にどんどん進んでいるのではないか
- ・ このことも含めうまく発信していけると、他の自治体等も非常に参考になるのではないか

高野デジタルサービス局長

- ・ 都としても、最終的に東京都の活動は、都民の方々の生活をいかに豊かにできるかというところに帰結すると考えている
- ・ 最終的に都民サービス、都民の生活にいかに寄与できるかを意識しながら、AI を含めたデジタルサービスを都として提供していかなければならないと思っている
- ・ そういったサービスを展開する上で AI が良いのか、その他の手法があるのかというところは、日々考えながら進める必要がある
- ・ 業務効率化についても、AI が普及すると職員がいらなくなるのではないかと思う職員も多いが、人間が最終的にやらなければならないところは色々ある
- ・ AI は業務を補完、効率化するツールであるという意識が職員に根付くことで、うまく AI を利活用できるよう進めていかなければいけない
- ・ 様々ないただいたご意見を踏まえて、職員に正しいメッセージとしてこの戦略も伝えていきたい

松尾座長

- ・ その意味でも先ほど副知事がおっしゃった、DX アワード AI 部門で表彰する等も非常に重要なものかもしれない

宮坂副知事

- ・ 職員にどんどん使ってほしいと思っており、その時の 1 つのアイデアとして、知事が良く使われる職員と都民の「手取り時間」を増やすという言葉がある
- ・ 今までのように、書類 1 つ取るのに半休を取り役所に行き、1 時間並んでようやく取れるというのではなく、オンラインでできると実質手取り時間も増える
- ・ 職員もこれから色々な局面で AI を利活用する仕事を増やし、その際 KPI を取ることになる
- ・ 最低限、ビフォーアフターでどれぐらい時間が短縮されたのか概算で良いので計測をするという KPI のアプローチについて、どう思われるか
- ・ 他にこういう指標の取り方もある等のアドバイスがあれば伺いたい

松尾座長

- ・ 「手取り時間」という表現、すごく良いなと思った

村上委員

- ・ 「手取り時間」という言葉、非常に良いと思った
- ・ KPI に関して、民間企業では財務と非財務で考える
- ・ 行政を財務、非財務の観点で考えるのは少し飛び過ぎなのかなと思い、まずは便利になったという体感を、定量的では無いが取ると良いかと思った
- ・ また、窓口に来た方の待ち時間がどれだけ減ったのか、手続きをオンラインにされる方が増えると、窓口が今までと同じ数でもお待たせする時間で必ず減っていると思うので、そういった形で先ほどの「手取り時間」を計測される良いと感じた

松尾座長

- ・ 「手取り時間」とはおそらく通常の KPI でいうと業務効率による時間の短縮のことだと思うが、短縮した時間を何に充てるのか
- ・ 創造的な活動に充てたことによる付加価値の向上や、新しい発想で何か新しいことが起こる等を加味した言葉
- ・ 業務効率化により時間を空けることと、その空けた時間をよりクリエイティブなことに使うという、その 2 つをセットにした言葉であると思います、非常に絶妙で素晴らしい

宮坂副知事

- ・ 単に減った時間を生産性が低い仕事で埋められてしまうと、効率化してもあまり意味がなくなってしまう
- ・ 都民にとって本当に大事なことにその時間を振り向けられるようになる
と本当に良い

松尾座長

- ・ では2つ目のテーマ「AI 利活用の段階や留意すべき事項等について

事務局

- ・ 事務局から欠席者のご意見を紹介（資料の「欠席者ご意見紹介」から
「AI 利活用の段階や留意すべき事項等について」に関するご意見を紹
介）

岡田委員

- ・ AI 利活用の段階を1から5の5段階に分けるとするのは、シンボリック
で分かりやすく取組として面白い
- ・ この5段階について、それぞれに優劣がある、この段階であればこうい
ったリスクが通常・定常にある、等の固定観念化や、段階の区分けが
一人歩きしてしまうというのはリスクもある。
- ・ 第1段階でも、例えば提供する情報によっては、少なからずそれなりに
リスクがあり、他方で、第3・4段階であっても取り扱う情報や状況に
よってはリスクが低いケースもある
- ・ 段階1から5の観点だけではなくて、どういう情報（センシティブな情
報など）を使っているのか、どういう利用目的で使うのか、分野として
は例えば犯罪抑止なのか、防災なのか、納税なのか、教育なのか、雇用
なのか等、様々なファクターによってリスクは変わってくるので、それ
らもきちんと加味をした上で、個別に判断していく必要はある
- ・ そういう意味で、この段階分けは、あくまで1つの目安ぐらいに考えて
おくのが良い
 - ・ 「都民サービス」「都民サービス関連業務」「職員内部業務」の区分け
についても、分かりやすい分類法ではあるが、それぞれ相互に密接に関
係しているため、「職員内部業務」だから必ずしも全体的にリスクが低

いという訳でもないため、この分け方もあくまで目安程度に考えれば良い

- ・ 他方で、多少の誤解を恐れず大胆に仮説を立ててモデルを作って発信していく姿勢自体は非常に評価できるし、もし将来的に問題があれば適宜修正をしていけば良い

村上委員

- ・ 5段階の評価、そして3つの業務領域に分けて考えることは、AIを導入する今の過程においては、非常に重要なカテゴライズ
- ・ 東京都のモデルは、実現的、実務的に分けられているという印象を持ち、行政に限らず、AIに仕事を任せる際のリスクも含めたモデルとして、非常に有効なのでは
- ・ 一方で、段階イコール評価になり序列がついてしまうと、5段階目の完全自動化を目指さなくてはならないという誤解が生まれる
- ・ あくまで序列ではなく、カテゴライズのナンバリングであり、完全自動化を目指しているわけではないことは、都民に向かってはしっかりとアピールしていくべき
- ・ 全て自動化してもよいものと、「ヒューマンインザループ」と言い人が介入し決定していくべきものをきちんと見極めることが、AIの活用の第1段階ではないか
- ・ 人が介入すべき理由は、AIはAIが学習したデータでしか判断をしないため、データになっていない状況等を加味して判断することを求めることはそもそも系統的に無理
- ・ そういったことが必要になるような判断、臨機応変に考えなければいけないようなもの、これらはしっかり人が「ヒューマンインザループ」として入りAIと共生していく
- ・ 一方で実は人間も完璧ではなく、人間のブレは不公平感を生んでしまうので、公平感を持たせるべきところにAIをどんどん活用していくのも良いのでは
- ・ おそらく、全日本、大げさに言うと全世界の行政が皆さんと同じことで悩んでいると思う
- ・ 東京都の皆さんにリーディング自治体として議論を先んじてしていただいて、他の自治体の皆さんがその後習えるような形で進めていただくと良い

松尾座長

- ・ AI 利活用の段階について気になるころはあり、この段階からこの段階がこう並ぶのか、や、リスクについては段階 1 でも青赤黄色あり、段階 5 でも青赤黄色ある
- ・ ただ、実際に都の中で運用することを考えると、あまり複雑にしてもうまくいかない
- ・ そう考えると、最終的な出口が、ざっくり切り分けてチェックし「このぐらいのリスクがあるから、こういうことをやってほしい」という、判断や行うべきことを明確にすることだとすると、この程度の分け方が最適なのだろう
- ・ そういう意味で見ると非常に大胆に分けていながら、本質的なところは、ちゃんと押さえてあるというふうに思い大変素晴らしい

宮坂副知事

- ・ 皆さん共通しておっしゃっていたのが、大きな組織を動かす時の分かりやすさ
- ・ 都庁の職員は全体で 17 万人いるので、分かりやすさも大事な一方で、分かりやすさゆえに抜け落ちる重要なものもやはりある
- ・ 組織を動かすために分かりやすく方針としては出しているが、抜け落ちているものがあることを自覚する
- ・ あえてシンプルにしたことで、段階 1 の情報提供等にもリスクがあるというのはその通りなので、そういった点はしっかりと押さえない
- ・ 5 を目指さなければならないという誤解が生まれる言い方でなく、カテゴリや分類等のお話しも出た
- ・ 分類 1、分類 2 のように並列的にするのも 1 つあるのかなと思い、良く考えたい
- ・ 説明責任はなかなか悩ましい
- ・ 例えば、判断を求められるような業務について、AI をアシストにし最後は人が判断している限り、「人がこういうふうに判断して決めました」と説明すれば良いと思うが、そこを AI が中々超えられない
- ・ コンピューターに対してどう説明責任を果たしていけば良いのか
- ・ 当面はそういうことについてはコンピューターだけに任せず、最後は人間が説明できるようにするのかなと

- ・ このアプローチについてどう思うか

村上委員

- ・ 説明責任を考える時に、「安全」と「安心」という言葉を挙げたい
- ・ 「安全」であるとは、例えば物理的に危害が無いことや差別をされていないこと等であるが、リスクが全く無いことではなく、リスクが許容範囲に収まっていること
- ・ 一方で、「安心」であることというのはその状態を安心と感じられるか、ということで、たとえ安全な状態であっても、不安などでそれを許容できないこともある
- ・ その上で、説明責任については、許容範囲のリスクに収まっており安全であることを理解してもらうことが重要
- ・ また、説明責任について、なぜそうなったのか分からないことが、人間に対して不信感を与えてしまう
- ・ 例えばソーシャルメディアでは最近、AIにより危険なアカウントだと判断しアカウントを閉じてしまう
- ・ なぜ自分のアカウントが危険なアカウントだと判断されたのか、今のソーシャルメディアサービスは、問合せでも答えてくれない
- ・ これを行政機関である東京都がやってしまうと駄目で、しっかり説明していかないと、安心して都民にサービスを使っただけでない
- ・ そういった1つ1つのサービスに関する理解をしてもらうこと、ある意味説明責任
- ・ AIだから透明性、説明責任が必要なのではなく、都民の方が何の情報を欲しがっているのかを考えると、自ずと説明が確保されるかと

岡田委員

- ・ 今の説明責任の話に関連して2つ指摘しておきたい
- ・ 1点目は、そもそもAIモデルやシステムの全てを説明しきれるわけではないし、受け手や場面の状況に応じて、詳細を細かく説明することは単なる情報過多になってしまい適切でない場面もあるということ
- ・ 2点目は、資料上「説明責任」という言葉が「透明性」と並列の位置付けで登場するが、総務省と経産省の「AI事業者ガイドライン」では情報開示は「透明性」で対応することとしているので、「アカウントビリティ」という言葉の方が適切であるようにも思う（同ガイドラインでは、

- ・ 「アカウンタビリティ」は AI に対する事実上、法律上の責任を負うこと及びその責任を負うための前提条件の整備に関する概念、と整理されている)

【討議（東京都における AI 利活用推進に向けた考え方・ガバナンスの方向性）】

松尾座長

- ・ 続いては「東京都における AI 利活用推進に向けた考え方・ガバナンスの方向性」

事務局

- ・ 事務局から欠席者のご意見を紹介（資料の「欠席者ご意見紹介」から「東京都における AI 利活用推進に向けた考え方・ガバナンスの方向性」に関するご意見を紹介）

村上委員

- ・ AI が出始めの時にはリスクが非常に重要な観点になっていたが、今フェーズが変わっており、AI をイノベーションとしてしっかり活用するために、どういうリスクに気を付ければ良いのか、と重心が変わってきている
- ・ ガバナンスについては、結果として利活用を促進することだと信じており、これは実は AI のガバナンスだけではなく、データのガバナンスも同時に必要になってくる
- ・ データは AI の生命線で、AI の性能、活用がデータの質で左右される
- ・ 人のエラーと AI のエラーを、人間はどうしても新しく来たもの、自分と違うものとして厳しく見てしまう
- ・ 今、日本は世界的に見て生産性が低いと言われており、それは AI 化、あるいはデジタル化が非常に遅れている 1 つの理由
- ・ その原因の 1 つに、人と同じ正解率を AI に求めてきたことがある
- ・ ただ、人の正解率とは一体何かという話で、人によって意見が異なることもあり、これは人間の良いところであり多様性でもある
- ・ その辺りも含め柔軟に理解することは重要

- ・ ガバナンスについては 100%を目指す一方で、リスクを 100%無くすことを目指さないでいただきたい
- ・ 「AI の一番のリスクは何ですか？」と立場上聞かれることが多いが、「AI のリスクを恐れて使わないことが一番の AI のリスクだ」と言っている
- ・ 何がエラーなのか間違いなのかを認識しながら、それが許容範囲に収まっているのか、それを許容範囲に収めるためにはどうすれば良いのか
- ・ 東京都の生成 AI プラットフォームについて、すべてをそこに載せることを目的にしてはいけないとは思いつつ、そういった共通のものを持って、みんなで同じものを使っていくのは非常に大事
- ・ 例えば東京都でいろんな局の方がそれぞれ好きなものを使って、挙動がバラバラになってしまい、あるところだけ性能が低く、あるところは性能が高い、まさにこれこそガバナンスがなくリスクがどんどん複雑化して見えなくなる可能性がある
- ・ とにかくシンプルにして、そして共通化していったって、リスクを少なくすることを、ガバナンスを通して目指していただければ

岡田委員

- ・ 1 点目として、AI に関するリスクは、ユーザーや市民目線での素朴な感覚や疑問から発見できることも多い
- ・ 今まさに整理をされているモデルは、非常にバランス良く考えられていると思う一方で、誰でもそういうリスクについての声を上げられる風通しの良いリスク管理体制は、非常に重要
- ・ 使い方も人それぞれで、「こういう人がこういう使い方をすると、こういうリスクのあるアウトプットが出てくる」という話も、全員が気付けるかということと必ずしもそうではなく、リスクコンプライアンス部門の人が一義的に気付けるかということとそういうことでもない
- ・ 必ずしも伝統的な組織にとらわれず、皆さんが素朴にユーザーとして、あるいは自分が住民の立場だったらこうだな、気持ち悪いな、と思うようなことを、風通し良く声を上げられるような運用が重要
- ・ 2 点目として、数多くの AI の利活用の取組がある中で、全部同じように画一的で厳しいリスク管理を行うのは現実的ではなく、効率的でもない

- ・ 本来にリスクの高い問題を、どのように切り分け、どう集中的にリスク管理の限られたリソースで対応していくか、今後も継続的にそのメリハリのつけ方を、実務を通じて集合知として身につけていく運用は重要

松尾座長

- ・ 1つ目は KPI をどういうふうに考えているのか
- ・ 2つ目は、ガバナンス自体を評価する仕組みがあった方が良く、できれば外部機関として何らかの形で作っていくと良い

宮坂副知事

- ・ KPI は非常に大事な議論で、民間だと、営業利益とか時価総額等の指標がある
- ・ 都庁の場合は教育、福祉、医療、交通、本当に多岐に渡る仕事があり、中々1つのものに抽象化しづらい難しさはある
- ・ あえて言葉で言う「都政の QOS (Quality of Service) を上げる」という言い方を知事はされる
- ・ 「東京都でよかったな」と思ってもらえるようなものを作ることに尽きる
- ・ 分かりやすい測り方としては「今まで2時間かかったものが30分で終わるようになりました、AIの力が大きいですね」や、究極的には利用者に話を聞きながら、毎年 NPS を計測する等
- ・ 行政サービスで時間がかかるものは、皆さん並びたくて並んでいる人がいるとは思えない
- ・ 行政の場合、できるだけ短時間に終わるような、窓口やデジタルだけでもないが、そういったことができれば良いのではないのか
- ・ ガバナンスについて、都庁は約30局あり政策連携団体も約30ほどある巨大なグループ、民間でいうとホールディングスみたいな会社構造
- ・ それぞれの部署が非常に独立性の高い仕事、事業をし、バラエティに富んでいる
- ・ これまでのデジタル化は、各局が独自に色々なものを調達する等で、その良さもあった
- ・ 例えば AI で言うと、下水道局の施設管理にドローンと画像解析機能を入れることでクラックを検知しており、これはうまくいっている事例だなと思う

- ・ 一方で、本当に全部バラバラで良いのかというところがあり、資料に書いてある中央部門でマネジメントを行い「勝手に買わないでね」「必ずこれ使ってくださいね」という部分と、「それぞれ現場の創意工夫の中で、一番良いものを選んでね」という部分のさじ加減をどうするのかを非常に悩んでいる

村上委員

- ・ 独自性を認めるところと中央集権にするべきところのバランスはまさに難しい
- ・ 用意するパーツを少しファンクションベースにしてあげると各局の方も選びやすい
- ・ 技術的な話で、サービスの単位にすると「うちのサービス違うから」となってしまうが、例えば音声認識等（ファンクションベースの）パーツに AI が分かれていると良い
- ・ マイクロサービスと呼ばれている小さな単位での提供は、非常に方向性として合っている

松尾座長

- ・ 最後に討議のまとめ
- ・ 委員の方全体の意見として、非常に良くできており、全体の方向性としては正しい方向に進んでいるということだったと思う
- ・ 細かいところで気をつけた方が良くことや、検討すると良いことはあったが、大枠として非常に良い形で進んでいる
- ・ 先日、デジタル庁でも生成 AI の利活用について資料を出された
- ・ 国と東京都が良い形で AI の政策を引っ張っていただけると、日本全体が急速に前に進んでいくと思うため、ぜひ引き続きよろしくお願いしたい

【閉会】

高野デジタルサービス局長

- ・ 本日の討議では、東京都における AI 利活用にあたっての考え方と、その留意点等について、本当に多角的に多様な形で活発に議論が交わされた
- ・ 委員の皆様方からいただいた専門的な知見、提言を貴重な示唆として 7 月に公表予定の東京都の AI 戦略に反映し取りまとめていきたい

- ・ その後もガイドラインの作成等々、AI 政策の展開を東京都として引き続き力強く進めて行きたいため、今後も皆様方に多様なご意見をいただきたい