

# 第4回 東京都AI戦略会議

令和7年12月25日

東京都 デジタルサービス局

## 本日の流れ

### 01 開会 ..... P.3

- 出席者紹介
- 開催挨拶

### 02 討議 ..... P.6

- 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況
- 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定にあたっての考え方

### 03 閉会 ..... P.53

- 今後のスケジュール

# 委員等紹介

## 委員

氏名	役職等
松尾 豊氏	東京大学大学院工学系研究科 技術経営戦略学専攻 教授
石角友愛氏	・ 米国パロアルトインサイト CEO ・ 一般社団法人人工知能学会 理事
伊藤 鍊氏	Sakana AI株式会社 共同創業者 COO
江間有沙氏	・ 東京大学国際高等研究所東京カレッジ 准教授 ・ 理化学研究所 革新知能統合研究センター 客員研究員
岡田 淳氏	・ 森・濱田松本法律事務所外国法共同事業 弁護士
村上明子氏	・ SOMPOホールディングス株式会社 執行役員常務 グループChief Data Officer ・ 損害保険ジャパン株式会社 執行役員Chief Data Officer データドリブン経営推進部長

## 東京都・GovTech東京

氏名	役職等
宮坂 学	東京都副知事・CIO、一般財団法人GovTech東京 理事長
高野 克己	東京都デジタルサービス局長
井原 正博	一般財団法人GovTech東京 業務執行理事・CTO

開催挨拶

# 本日討議いただく内容

## 1. 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況

- ① AIワンストップ窓口の設置及び稼働状況
- ② 各局R7都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務の事例紹介
- ③ 都民のAIに関する意識調査（速報値）

## 2. 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定にあたっての考え方

## 1. 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況

### ① AIワンストップ窓口の設置及び稼働状況

②各局 R7都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務の事例紹介

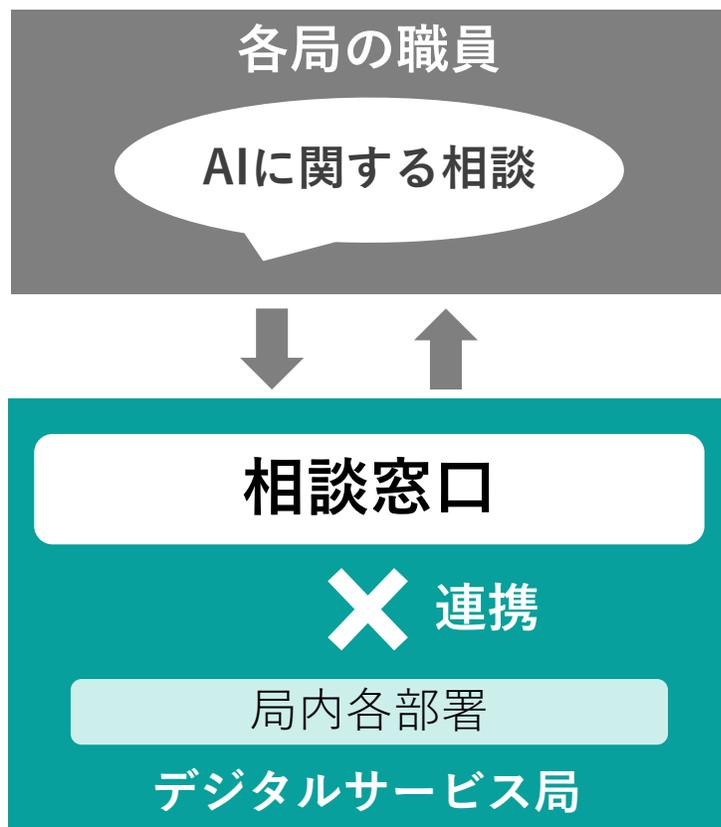
③ 都民のAIに関する意識調査（速報値）

## 2. 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定にあたっての考え方

# ①AIワンストップ窓口の設置及び稼働状況

## 【AIワンストップ窓口の概要】

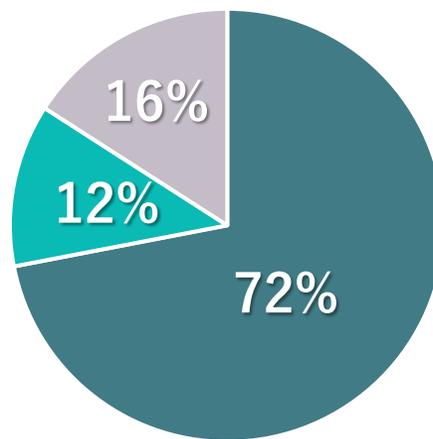
各局のAIに関する様々な相談を一元的に受け付ける  
職員向け「AIワンストップ相談窓口」を設置(8月1日～)



## 【稼働状況】

(全30局ある都の各局のうち、23局から問い合わせあり)

相談件数107件 (累計) ※11月末時点



### 《相談種別》

- 都のAI共通ツールに関すること
- 外部のAIサービス利用に関すること
- AI全般に関すること (その他)

## 【主な相談事例】

- AI共通ツールの活用方法や取り決め等に関する相談
- 外部のAIを利用の際の注意点やルールに関する相談
- AIに関する権利関係等の相談  
(生成AIで作成した画像の権利やリスクなど)

## 1. 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況

① AIワンストップ窓口の設置及び稼働状況

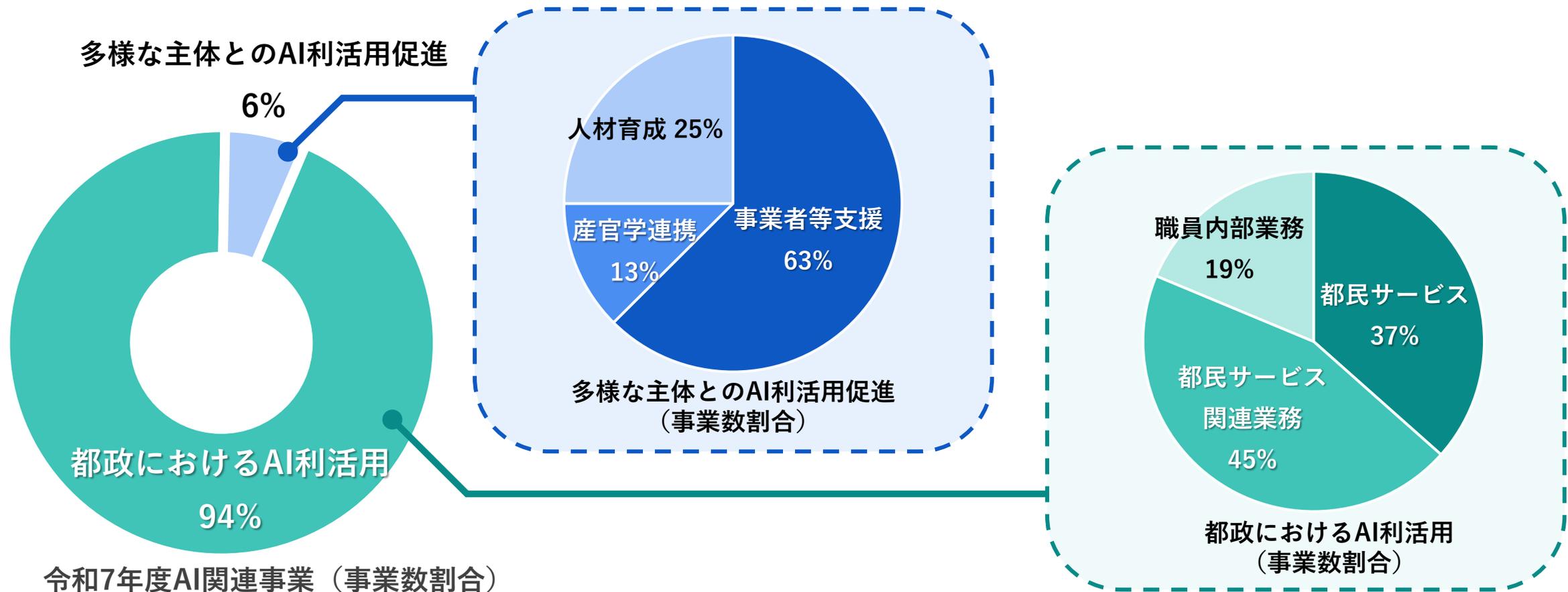
**②各局R7都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務の事例紹介**

③ 都民のAIに関する意識調査（速報値）

2. 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定にあたっての考え方

## 東京都のAIに関する取組状況

令和7年度の都におけるAI関連事業について、「東京都AI戦略」で分類した業務領域（都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務）と、多様な主体とのAI利活用促進として掲げた取組を「事業者等支援」、「産官学連携」、「研修・人材育成リテラシー向上」に分類し、131事業に再整理し分析



## 都民サービス

### 全都立学校において生成AIの利用環境を整備

#### 事業の概要（AIの利活用内容）

2025年5月より全都立学校（256校）で独自の「都立AI」を提供開始。ガイドラインを策定し、「自身の思考力等を高めるために利用する」、「新たな視点を得たり、学びをより一層深めたりするために利用する」などのルールを規定。

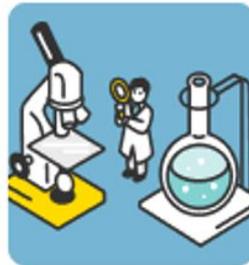
#### 「都立AI」の特徴

- 簡単に答えを出さず、「都立AI」が示した視点をもとに、児童・生徒に考えさせるようなメニューを教員が作成できる機能を装備
- この機能を活用することで、「都立AI」と対話し、新しい視点や発想を得ることが可能に

#### 工夫・苦勞した点

子供たちの思考力等を高めるため、各学校が創意工夫を凝らして活用メニューを作成

総メニュー数：2,248 ※2025年12月12日時点  
特に有用なメニューを全校で共有（238）



#### 【物基】 討論\_仕事とエネルギー

討論の相手になってくれます。優しいです。問は1と2の二つがあります。

757-5545



#### 【活用メニューの設定】

…回答者が不正解を選んだ場合は、正解の意見の立場として反論してください。正解の根拠を5回ほどやりとりをするなかで徐々に示すようにしてください。…



#### 育てた記録をふりかえろう！農作物の観察日記

このプロンプトは、作物の観察・記録・ふりかえりを通して、育てる体験を言…

625-1820



#### 【活用メニューの設定】

…「どうしてそう思ったと思う？」と優しくたずね、気温・水・日あたりなどの要因を補足してください。…

## 都民サービス

### 子供・子育てメンター“ギュッとチャット”

#### 事業の概要（AIの利活用内容）

「子供・子育てメンター“ギュッとチャット”」は、子供や保護者の日常的な不安や悩みを、匿名・無料で気軽に話せる相談チャット。相談の内容に合わせて適切な専門家等を紹介するAIレコメンドやチャットボット（AIチャット）など、ユーザー目線に立ったAI機能を導入している。

#### 導入の目的

電話相談に抵抗がある若年層や多忙な保護者に対し、使い慣れたSNSを通じて気軽に相談できる環境を提供。

#### 工夫・苦労した点

「安全性」と「利便性」の両立に注力。AIチャットでは、AIが完全に自由な文章を生成するのではなく、監修済みの「回答カード」を選択する方式をとることで、誤情報の拡散や不適切な回答リスクを排除。

また、AIチャットから対人チャットへの導線を用意し、悩みの内容に応じた適切なメンターを案内



## 生成AIプラットフォームを活用した業務支援：補助金審査アプリ（仮称）

### 事業の概要（AIの利活用内容）

東京都における補助金申請の審査をする職員の業務支援のため、都の生成AIプラットフォームにより補助金審査アプリを開発中。審査対象として、形式審査（日付、氏名、住所等の記載確認）を主としながら、内容審査（※）での活用が可能かについても現在開発・検証中。※「申請者の補助金を活用した取組内容に関する書類審査」

### 導入の目的

都の各局等で職員の負担となっている審査業務を支援し、効率化を図ることを目的としている。

### 工夫・苦労した点

異なる審査業務にも対応できるよう審査するファイルを読み込ませ、審査項目や審査の指示を柔軟にできるよう汎用性のあるアプリとして開発中。また、利用する職員が簡単に扱えるよう操作手順は最小限としている。



## 都民サービス関連業務

### 浄水処理におけるAIを活用した薬品注入

- 浄水処理では原水水質の状況に応じて薬品を使用しており、濁りの除去を目的として凝集剤（ポリ塩化アルミニウム）を注入
- 薬品注入は、水質試験で得られた結果に加え、ベテラン職員の経験（暗黙知）を元に判断

#### 事業の概要（AIの利活用内容）

##### 薬品注入判断に活用可能なAIガイダンス機能の導入

→AIにベテラン職員の経験による注入実績を学習させ、注入率の予測値をガイダンスとして表示

#### 導入の目的

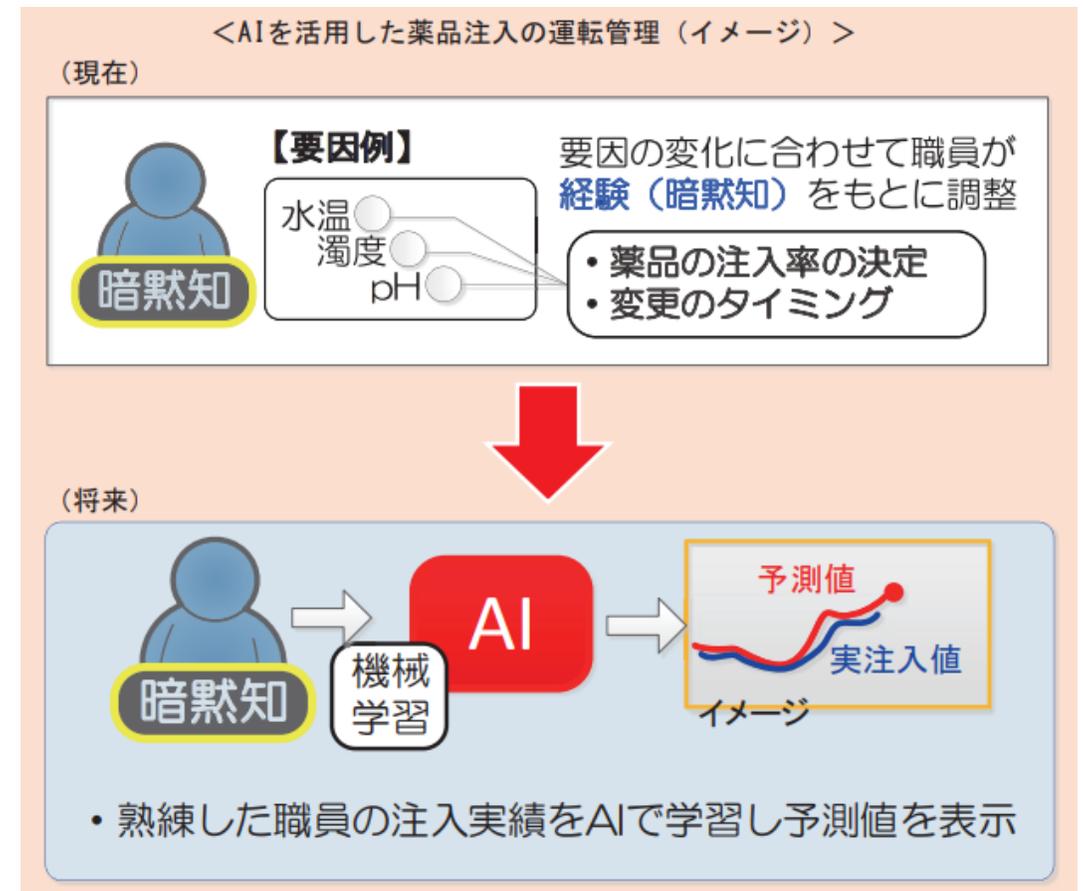
##### 経験の浅い職員への支援

→薬品注入の判断は、様々な要因に対する職員の経験則に基づいており、経験の浅い職員にはこの対応が難しい

#### 工夫・苦労した点

##### 過去に浄水処理の実務へAIを適用した事例が少ない点

→予測モデルの構築では、精度の出ないモデルもあり、最適な学習アルゴリズムやシステム構成の選定に苦慮



## 職員内部業務

### AIを活用した工事設計書チェック支援システムを構築

#### 事業の概要（AIの利活用内容）

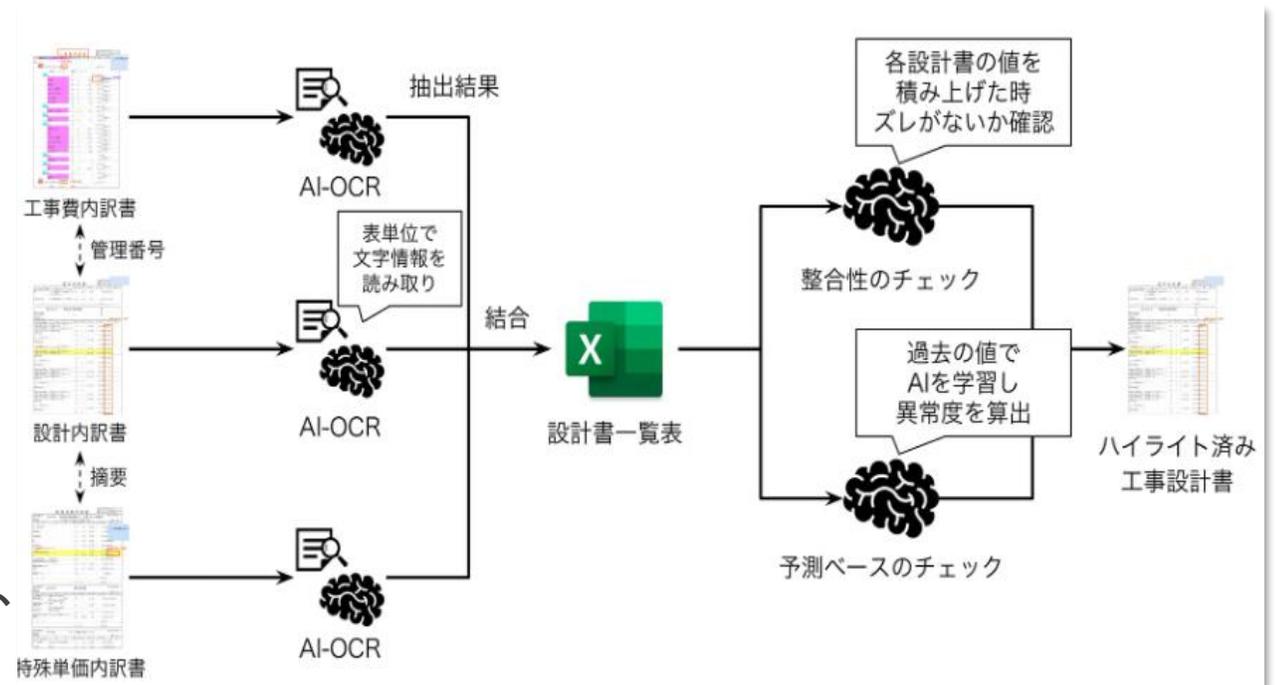
1件あたり約200ページにも及ぶ工事設計書の確認業務にAIスタートアップと協働し、AI-OCRと異常検知AIを組み合わせた支援ツールを開発中。

#### 導入の目的

設計書確認には高度な専門知識が必要で、熟練職員への業務集中が常態化しており、業務効率化と少人数でも回る体制の構築が急務。

#### 工夫・苦労した点

単に異常を示すだけでなく、現場職員の意見を反映し、異常判定の理由を提示するUIを実装し、職員がチェック内容を確認しやすい仕組みにした。



## 1. 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況

- ① AIワンストップ窓口の設置及び稼働状況
- ② 各局R7都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務の事例紹介
- ③ 都民のAIに関する意識調査（速報値）

## 2. 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定にあたっての考え方

## 調査の概要

- 「東京都AI戦略」では、都として社会全体におけるAI活用の促進を目指し、都民のAIリテラシー向上に向けた取組を掲げている
- これらの取組を効果的に推進するためには、都民のAIに対する意識やその変化を的確に把握し、施策へ反映していくことが必要であることから、以下のとおり都民のAIに関する意識調査を実施している

### 【概要】

対象者：東京都内在住の15歳以上の男女

調査規模（有効回答数）：1万

※住民基本台帳の東京都の世帯と人口（令和7年1月時点）

を基に年代と性別の対象者数を以下のとおり割付

調査期間：令和7年11月～令和8年1月

調査手法：幅広い都民の意識を把握するため、

インターネット調査、郵送調査、

対面調査を併用

### 【調査の全体構成】

本調査は、以下のカテゴリーで構成（全29問）

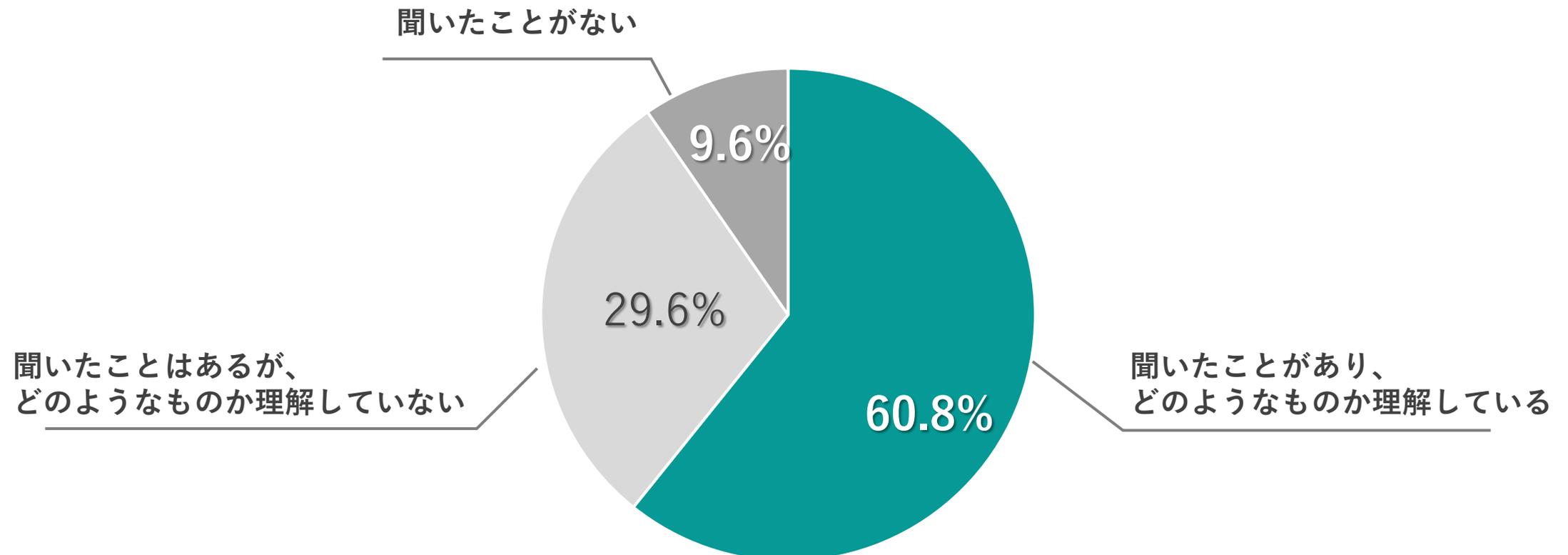
- ① 属性
- ② インターネット・デジタルの利用状況
- ③ AIの利用状況
- ④ AIに対するイメージと価値観
- ⑤ 情報リテラシー
- ⑥ AIリテラシー向上施策
- ⑦ 行政サービスにおけるAI活用の受容度
- ⑧ AI利用と将来展望

## 意識調査（インターネット調査分（速報値））

先行して回収したインターネット調査のうち、都民のAIリテラシー等に関連する項目である「AIの利用状況」「AIに対するイメージと価値観」「行政サービスにおけるAI活用の受容度」に関する主な回答状況

### 【AIの利用状況】

「あなたは『AI（人工知能）』という言葉聞いたことがありますか？」



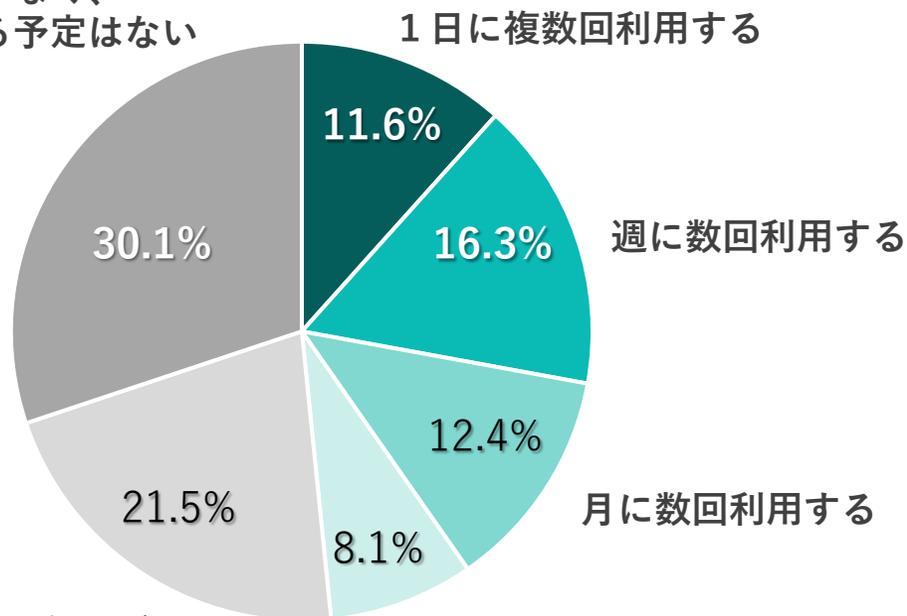
注：インターネット調査のみの速報値であり、現在調査中の郵送調査等を含めた確報値とは異なる場合があります

# 意識調査（インターネット調査分（速報値））

## 【AIの利用状況】

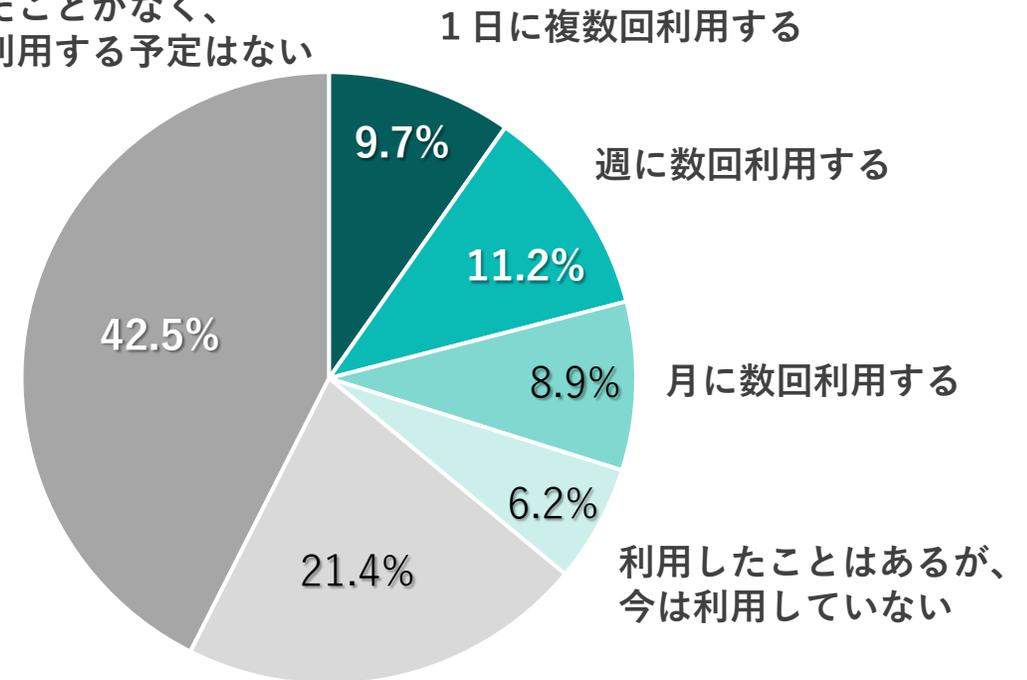
「あなたはプライベートで『AI』を利用したことがありますか？」

利用したことがなく、  
今後も利用する予定はない



「あなたは仕事や学業で『AI』を利用したことがありますか？」

利用したことがなく、  
今後も利用する予定はない

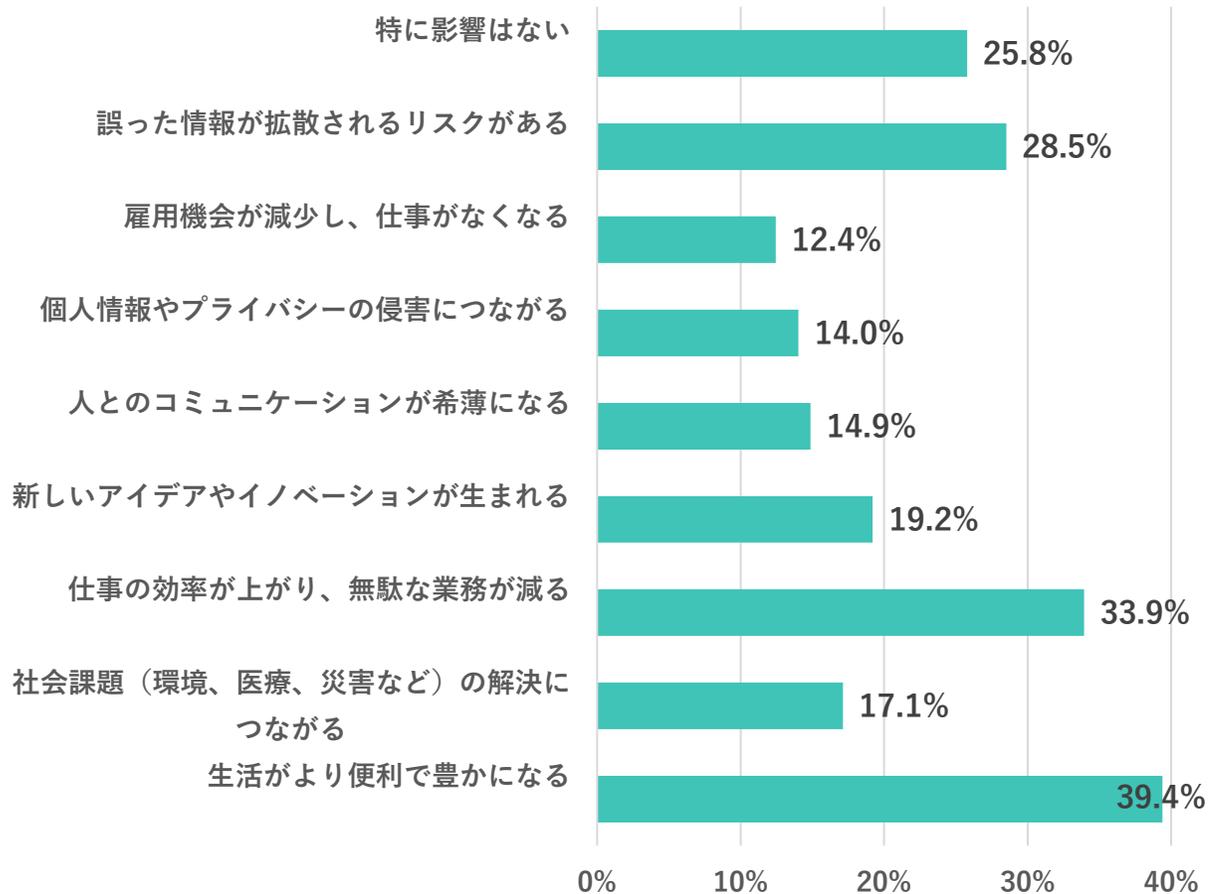


注：インターネット調査のみの速報値であり、現在調査中の郵送調査等を含めた確報値とは異なる場合があります

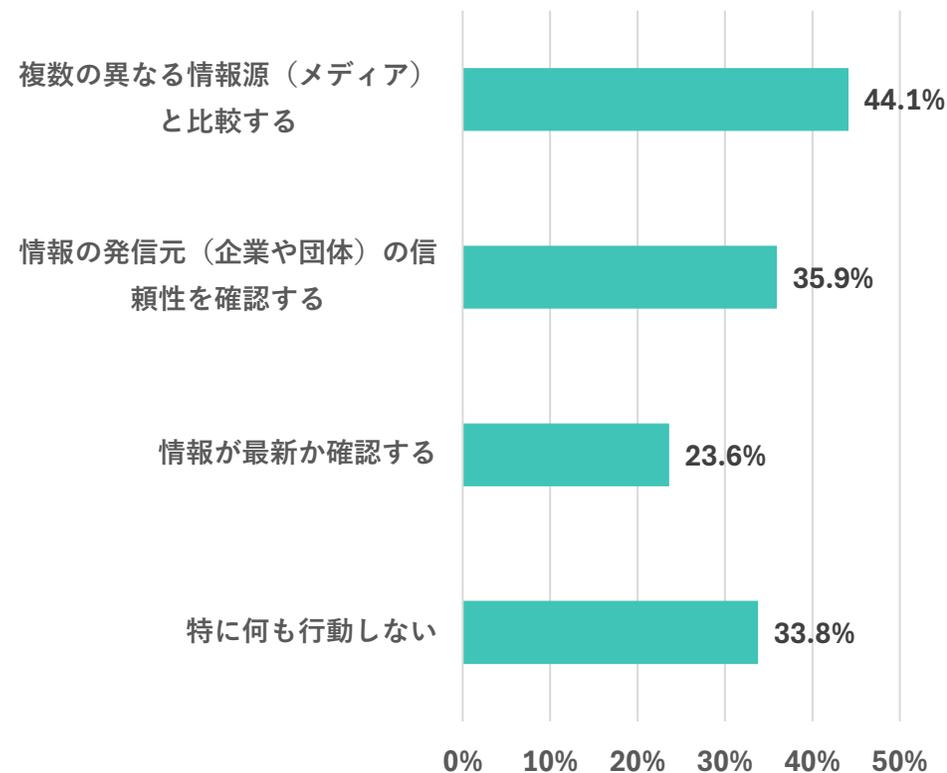
## 意識調査（インターネット調査分（速報値））

### 【AIに対するイメージと価値観】

「『AI』はあなたの生活や社会にどのような影響を与えますか？」（複数選択可）



「あなたはインターネットやSNSなどから流れてくる情報の真偽を確かめるためにどのような行動をしますか？」（複数選択可）

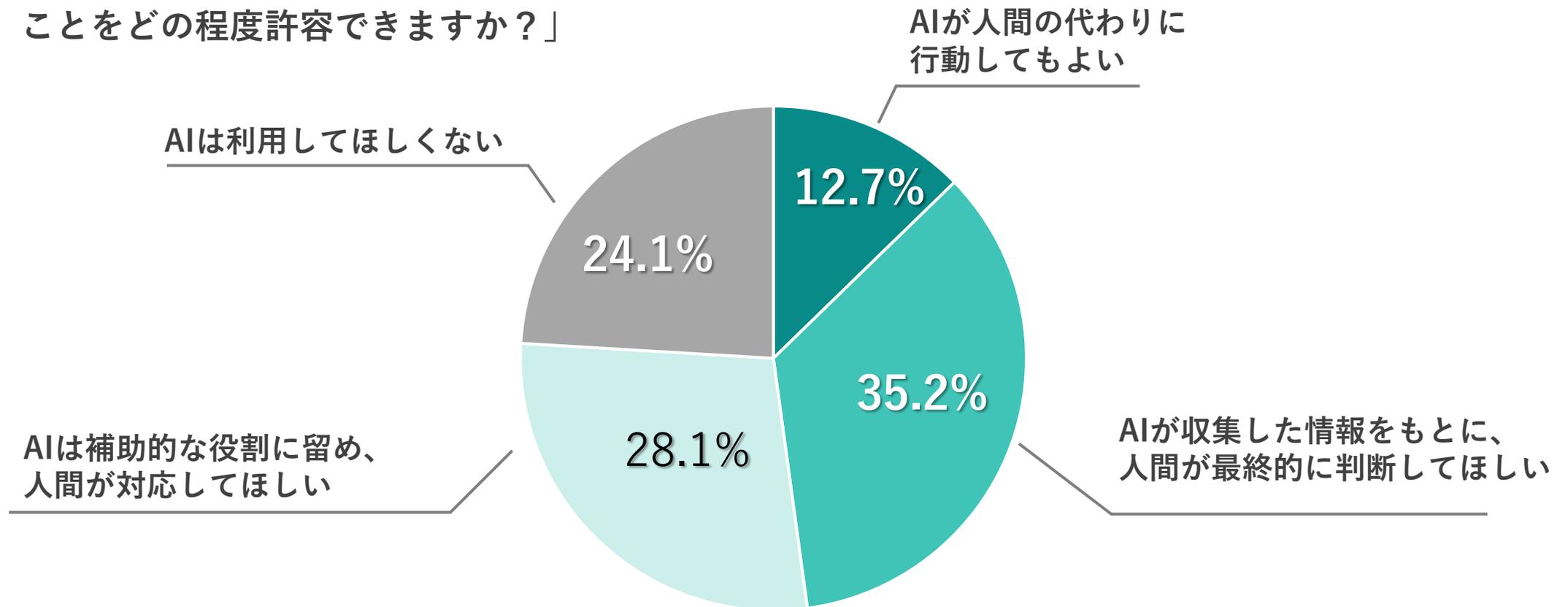


注：インターネット調査のみの速報値であり、現在調査中の郵送調査等を含めた確報値とは異なる場合があります

## 意識調査（インターネット調査分（速報値））

### 【行政サービスにおけるAI活用の受容度】

「あなたは行政サービス（区役所・市役所等の窓口業務、各種申請手続など）にAIが利用されることをどの程度許容できますか？」



注：インターネット調査のみの速報値であり、現在調査中の郵送調査等を含めた確報値とは異なる場合があります

# 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況に関するご意見

## 1. 「東京都AI戦略」策定以降の都の主な取組状況

- ① AIワンストップ窓口の設置及び稼働状況
- ② 各局R7都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務の事例紹介
- ③ 都民のAIに関する意識調査（速報値）

## 2. 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定の考え方

## 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」の目的・位置づけ

### 目的

東京都AI戦略で掲げた「都民サービスの質向上」と「業務の生産性向上」の実現に向け、「都政におけるAI利活用」において徹底的にAIの利活用を推進するにあたって、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

### 位置づけ

都庁各局が事業実施に当たって、生成AIを含むAIを適正かつ効果的に利活用することができるよう、東京都AI戦略で掲げた利活用にあたっての基本的な考え方、留意すべき事項などについて、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、都庁各局職員向けにガイドラインとして示すもの

### 適用範囲

「都政におけるAI利活用」

### 対象

手段のひとつとして事業（プロジェクト）でAIを利活用する職員

# 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」策定の考え方 ガイドラインに盛り込む事項及びその目的

「都民サービスの質向上」と「業務の生産性向上」を実現するため、行政サービスを提供する「現場」を持つ都でAIの利活用を安全かつ円滑、効果的に推進するよう、以下の内容をガイドラインに盛り込む

## ① ガイドラインの目的・位置付け

## ② AIの徹底利活用にあたっての基本的な考え方

## ③ AI利活用にあたって留意すべき事項等とその対応

「東京都AI戦略」で示した「6つの留意すべき事項」等について、広域自治体として行政サービスを提供する「現場」を持つ都の実態に即した対応の方向性を示す

## ④ AI導入にあたっての標準的な検討プロセス

AI導入までのフェーズ（企画 / 要件定義 / 設計開発 / 運用 / 廃止）及び「調達」の各段階において、「検討すべき主な事項」と「対応策」を整理し、検討プロセスを明示する

## ⑤ AI利活用の考え方と特に留意すべきポイント【業務領域・AI利活用の分類別】

行政サービスにおける「一般的な利活用シーン」や都のプロジェクト事例を例示しながら、③・④を踏まえた「留意すべき事項」と「対応のポイント」を具体的に記載することで、より実践的な理解を促す

## ⑥ 都庁内のAI利活用サポート体制

基本的な考え方から  
業務への適用まで  
段階的に整理



**【ガイドラインに盛り込む事項】**  
**AIの徹底利活用にあたっての**  
**基本的な考え方**

## AIの利活用に当たっての基本方針

- ・ 都政におけるAI利活用において、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、「東京都AI戦略」で掲げた5つの基本方針にもとづき利活用を図っていくことが重要
- ・ 特にAIのリスクを正しく理解したうえで利活用する「**リスクへの適切な対応**」について、**より職員が解像度を上げて対応できるようにするため、具体的に記載する**

### Ⅰ 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

### Ⅱ 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

### Ⅲ 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

### Ⅳ 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

### Ⅴ 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

# 【ガイドラインに盛り込む事項】

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とその対応

「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」を示した

6つの留意すべき事項	説明
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
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
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
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
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
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

※ 行政においては、特に、都民・事業者の方々から信頼と共感を得るという観点が必要であり、「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る

※ 「セキュリティ」については、すべての業務において留意する必要がある

## AI利活用に当たって留意すべき事項とその対応

- 本ガイドラインでは「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「どのように対応するべきなのか」を、広域自治体として行政サービスを提供する「現場」を持つ都の実態に即した形で示していく

6つの留意すべき事項

留意しなければならない理由

一般的な対応の方向性

- 都で既に定めている「東京都サイバーセキュリティ基本方針」等のポリシーとの整合を図りつつ、職員がAI特有のリスク対応への解像度を高め、適切に実践できる内容とする

# ガイドラインに盛り込む事項：AI利活用に当たって留意すべき事項等とその対応 業務領域の特性を踏まえた対応策の整理

「東京都AI戦略」で分類した業務領域「都民サービス」「都民サービス関連業務」「職員内部業務」のすべてに共通する対応策に加えて、各業務領域の特性を踏まえた対応策が必要となる事項についても整理して記載する

留意すべき事項	都民サービス	都民サービス 関連業務	職員内部業務
透明性	領域に応じた対応策	共通する対応策	
公平性	領域に応じた対応策	共通する対応策	
安全性	領域に応じた対応策	共通する対応策	
プライバシー	領域に応じた対応策	共通する対応策	
セキュリティ	領域に応じた対応策	共通する対応策	
アカウント ビリティ	領域に応じた対応策	共通する対応策	

透明性・公平性・アカウントビリティについては、「都民サービス」「都民サービス関連業務」においてAIの出力結果が都民へのサービス提供等に直接・間接に影響することを踏まえた対応が必要

安全性は、「都民サービス」「都民サービス関連業務」のうち、人間の生命・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特に配慮が必要

プライバシー・セキュリティについては、特に「都民サービス」において、利用者が職員ではなく不特定多数となることへの考慮が必要

## 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、処理内容や仕組み等が**ブラックボックス**になりやすい
- 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**するおそれがある

### 【一般的な対応の方向性】

#### （共通する対応策）

- 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、**検証可能な状態**とする

#### （領域に応じた対応策）

- 「**都民サービス**」「**都民サービス関連業務**」においては、特に、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恐れが生じる
- 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本意に制限される可能性がある

### 【一般的な対応の方向性】

#### （共通する対応策）

- 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うえでAIの利活用を判断する
- バイアスの要因は多岐に渡るため、公平性の問題となりうるバイアスの要因となるポイントを特定する

#### （領域に応じた対応策）

- 「都民サービス」「都民サービス関連業務」においては、最終判断や出力結果の分析等、適切なタイミングで人間を介在させる

## 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る
- 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、人間の生命・身体・財産・精神・環境に危害を及ぼす可能性がある

#### 【一般的な対応の方向性】

##### (共通する対応策)

- 様々な入出力のパターンを踏まえながら、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

##### (領域に応じた対応策)

- 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】

### 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

#### 【なぜプライバシーに留意しなければならないのか】

- 複数のデータ紐づけ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する

#### 【一般的な対応の方向性】

##### （共通する対応策）

- AIへの入力データから特定の個人が識別されることを防ぐため、個人情報の利用は必要最小限に留める
- やむを得ず個人情報を入力する場合は、AIの推論能力も考慮し、特定の個人を識別できないようデータに十分な匿名化・加工を施す
- AIの生成物に、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、職員が必ず確認を行う

##### （領域に応じた対応策）

- 「都民サービス」「都民サービス関連業務」において、AIの学習や生成に個人データを利用する場合は、その利用目的を本人に明示・通知する

## 6つの留意すべき事項【セキュリティ】

### 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

#### 【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、**第三者への情報漏えいリスク**が存在する
- **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る

#### 【一般的な対応の方向性】

##### （共通する対応策）

- 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

##### （領域に応じた対応策）

- 「**都民サービス**」においては、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などにより、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りやすい

### 【一般的な対応の方向性】

#### （共通する対応策）

- 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
- 都における責任者を設定し、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、対応方針をあらかじめ策定する

#### （領域に応じた対応策）

- 「都民サービス」「都民サービス関連業務」では、都民等に対する判断に係る責任者を明確化する

## その他の留意すべき事項と対応の方向性

「AIワンストップ相談窓口」において多く相談が寄せられている実務的課題として、生成AIで作成した画像の権利やリスクなど、AI利活用に当たっての著作権の取扱いが挙げられる



このことから、本ガイドラインにおいては、「6つの留意すべき事項」への対応の方向性ととも、**著作権**について、国のガイドライン等の考え方を踏まえつつ職員が生成AIを利用する観点から留意事項と対応の方向性を示す

## その他の留意すべき事項【著作権】

- 生成物が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リスクがある
- 特に「AIワンストップ相談窓口」では生成物の公表利用に関する相談が多く寄せられており、行政機関による権利侵害は都民・事業者からの信頼失墜に直結するため、特に慎重な対応が求められる

### 【一般的な対応の方向性】

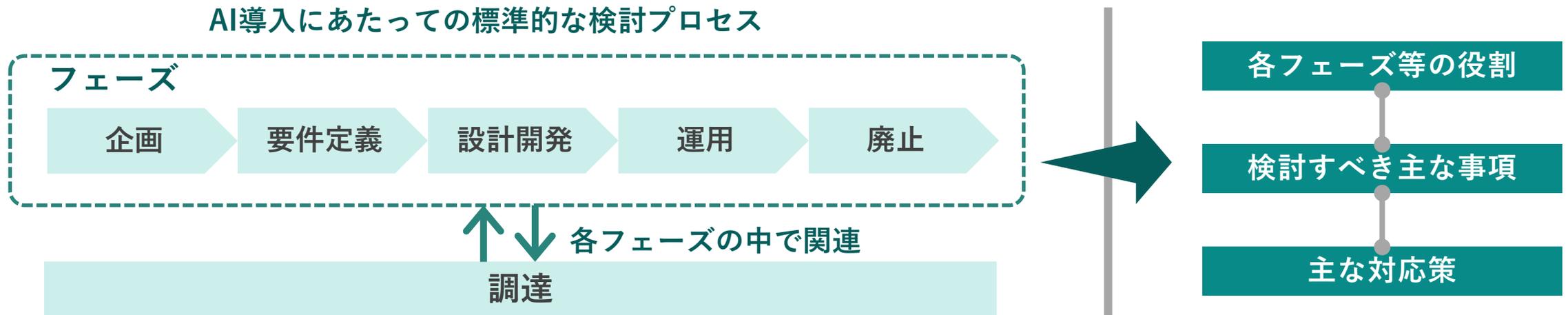
- 利用規約や学習用データの権利関係を確認し、著作権侵害の可能性が低いAIの選定・導入を行う
- AI生成物はいくまで「中間成果物（アイデア・構成案）」として利用し、最終成果物には職員が創作性を持って加筆・修正を行うことで、当該部分に著作物性を持たせる
- パンフレットやホームページ等の公表物に生成物を利用する場合は、利用の可否を慎重に判断し、利用する場合は法的リスクがないことを十分に確認する

# 【ガイドラインに盛り込む事項】

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

- 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特有のリスクへの対応のための検討が必要となる
- 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する



※ 各フェーズ等の中でも、最上流工程として後続フェーズの方向性を明確化する「企画フェーズ」と、各フェーズの業務を外部委託する際に発生する「調達」は、共にAI導入プロセス全体に及ぼす影響が大きいことから、今回はこの2つについて重点的に例示する。

## 企画フェーズ

### 記載イメージ

企画フェーズでは、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。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する。

### 【本フェーズで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
- 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の専門的な知見を踏まえた検討が必要

### 【主な対応策】

#### ① 業務とAIの知見を踏まえた検討

業務の知見とAIの知見の双方を組み合わせながら企画を検討する。

#### ② 適切な目的・目標の設定

AI導入自体を目的化しないよう、AIによって何を実現し、どの課題を解決するのかを明確にする。

#### ③ 原則として共通ツールを活用

AI導入にあたっては、生成AIプラットフォームやCopilot等の共通ツールの活用を原則とする。共通ツールでの対応が難しい場合は、その他のAIの利活用も視野に検討し、導入にあたってはデジタルサービス局の技術チェックを経る。

## ガイドラインに盛り込む事項： AI導入に当たっての標準的な検討プロセス 調達

### 記載イメージ

デジタルサービスを委託等により調達する場合には、企画・要件定義フェーズで整理した業務要件等を踏まえ、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

### 【本フェーズで検討すべき主な事項】

- ・ サービス提供者に求める技術要件・データ要件・セキュリティ要件・責任分担等を明確にする
- ・ 特に、学習データの権利、外部送信や学習利用の排除（オプトアウト）、AIモデルの更新方針など、調達後では変更が困難となる事項については、仕様書に明記しておく必要がある

### 【主な対応策】

#### ① 学習データや成果物の権利関係の整理

学習データや成果物の保存期限、権利等を整理する。

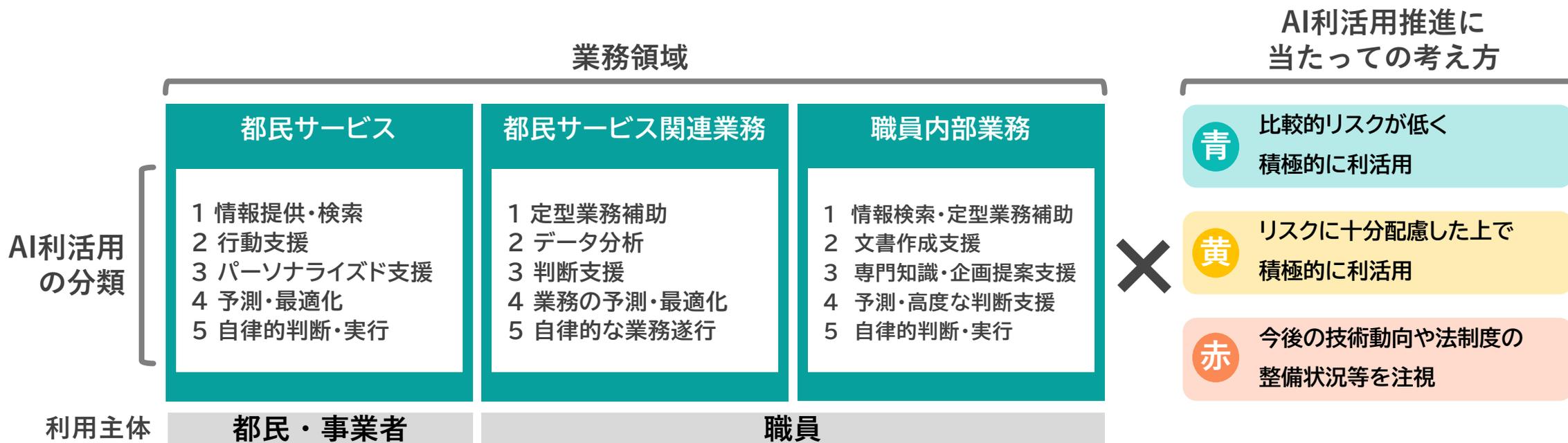
#### ② 責任分担やリスク対応の明確化

誤動作等が生じた場合の責任範囲、サービス停止等に伴うリスク対応、障害時の対応について明確化する。

**【ガイドラインに盛り込む事項】**  
**【業務領域別】 AI利活用の考え方と**  
**特に留意すべきポイント**

## AI利活用の考え方と特に留意すべきポイント【業務領域・AI利活用の分類別】

- 東京都AI戦略では、3つの「業務領域」と5つの「AI利活用の分類」を整理した上で、「AI利活用推進に当たっての考え方」を示した
- ガイドラインで示す「留意すべき事項」と「導入にあたっての標準的な検討プロセス」を踏まえ、「業務領域」・「AI利活用の分類」別に、一般的な利活用シーンや都のプロジェクト事例を用いながら、留意すべき事項と対応のポイントを具体的に記載し、より実践的な職員の理解を促す



## 一般的な利活用シーンを用いた対応のポイント

- 「業務領域」・「AI利活用の分類」別に、一般的な利活用シーンを例示しながら想定される主に留意すべき事項等と対応のポイントを具体的に示す
- 対応策については、必ず実施しなければならない「**Must**」と、可能な限り実施すべき「**Should**」の2段階を設定するとともに、対応を実施するタイミング（フェーズ等）を明示



## (参考) 都政におけるAI利活用の対応のポイント

「東京都AI戦略」では、3つの「業務領域」、5つの「AI利活用の分類」、利活用に当たって留意すべき事項を踏まえ、都政におけるAI利活用推進に関する考え方を以下のとおりまとめた

都民サービス			都民サービス関連業務			職員内部業務		
分類	考え方	主な留意事項	分類	考え方	主な留意事項	分類	考え方	主な留意事項
1 情報提供・検索	青	公	1 定型業務補助	青	公 透	1 情報検索・定型業務補助	青	公
2 行動支援		公 透 ア	2 データ分析		公 透 ア	2 文書作成支援		公
3 パーソナライズド支援	黄	公 透 安 ア	3 判断支援	黄	公 透 ア プ	3 専門知識・企画提案支援	青	公 透
4 予測・最適化		公 透 ア 安 プ	4 業務の予測・最適化		公 透 ア 安 プ	4 予測・高度な判断支援		公 透 ア
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	黄 赤	—

### 【凡例】

**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

公 公平性

透 透明性

安 安全性

プ プライバシー

ア アカウンタビリティ

※業務の性質により留意すべき内容が異なるため、実際の利活用に当たっては業務の性質に応じて留意すべき事項を個別に判断

## 【都民サービス】AI利活用の考え方と対応のポイント

記載イメージ

### 2 行動支援

公 透 ア

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する
- ・ 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する

#### 主に留意すべき事項と対応のポイント

##### 【透明性】

支援内容がルールに基づいた適正なものなのか、利用者の信頼感を確保する必要がある

- (Must) : 根拠となる法令や手順について、利用者が参照できるようにする (要件定義/設計)
- (Must) : AI利活用の事実及び利用者へのメリット・リスク等を情報提供する (運用)
- (Should) : AIを利活用している部分と利活用していない部分に分かるUIにする (要件定義/設計開発)

##### 【公平性】

本分類では正確な支援が求められるため、不適正な処理内容（ロジック）による誤った支援を防止する必要がある

- (Must) : ロジックの根拠となる根拠法令や手順を明確にした上で、公平性を損なうAIのバイアスが存在しないか確認する (企画/要件定義)
- (Must) : AIだけでなく職員の支援を受けられる導線を確認する (要件定義/運用)

##### 【アカウントビリティ】

利用者の具体的な行動を促すことから、AIによる誤作動の影響が大きく、責任の所在を明確にしておく必要がある

- (Must) : 最終確認は利用者が行う旨を明示する (要件定義/設計開発/運用)
- (Must) : 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とともに、トラブル時の対応フローを予め設定する (要件定義/設計開発/運用)
- (Must) : サービス等の所管部署を明示する (要件定義/運用)

## 【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

記載イメージ

### 3パーソナライズド支援

公 透 安 ア

黄

- ・ 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

#### 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

### 主に留意すべき事項と対応のポイント

特定の情報を推奨（レコメンド）する際、選定理由が不明確だと利用者の不信感を招くおそれがある

#### 【透明性】

- (Must) : AI利活用の事実を明示したうえで、「閲覧履歴に基づくおすすめ」など、推奨されるの理由を利用者が理解できるUIを設計する。（要件定義/設計）
- (Must) : 利用者に対しAIの提案は「網羅的ではない」旨を明示する（要件定義/設計開発/運用）
- (Should) : 利用者自身が全量を検索できる機能を併設する。（要件定義/設計開発）

#### 【公平性】

個人の属性等により最適化を行う本分類では、誤った最適化により特定個人等の機会等を損なわないよう対応が必要となる

- (Must) : 誤った最適化により機会等を損失しないよう、AIのバイアスが存在しないか確認する（設計開発/運用）
- (Must) : 特定の個人や集団が不当な差別や不利益を被るような挙動がないか、随時点検を行う（要件定義/運用）

#### 【安全性】

個人の状況に合わせた提案（避難誘導や健康助言等）が誤っていた場合、生命・身体に危害が及ぶ恐れがある

- (Must) : データの正確性・AIの品質を確保し、誤作動を予防する。（設計開発/運用）
- (Must) : AIの誤作動等による影響の重大性を踏まえ、職員によるモニタリングや緊急時の対応体制を整備する（要件定義/設計開発/運用）

#### 【アカウントビリティ】

AIの提案漏れや誤った提案等により、利用者が不利益を被った場合の責任を明確にしておく必要がある。

- (Must) : 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とともに、トラブル時の対応フローを予め設定する（要件定義/設計開発/運用）
- (Must) : サービス等の所管部署を明示するとともに、免責事項を明記する（要件定義/運用）

## 【都民サービス】AI利活用の考え方と対応のポイント

### 4 予測・最適化

公 透 安 ア プ

黄

- ・ 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

記載イメージ

#### 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、未来の混雑状況を予測を行う
- ・ 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

- 「なぜその予測になったか」等が不明確である場合、利用者からの信頼を損なうほか、過度な依存を招くおそれがある
- 【透明性】 (Must)：予測に寄与した主な要因（データ等）を可能な限り利用者に提示する（要件定義/設計/運用）  
(Must)：AI利活用の事実を明示したうえで、予測精度の限界等についても利用者に情報提供する（運用）

- AIのバイアスやデータの偏りにより、予測にも偏りが生じ、利用者に不利益が発生する恐れがある
- 【公平性】 (Must)：誤った予測が行われないよう、AIのバイアスが存在しないか確認する（設計開発/運用）  
(Must)：特定の個人や集団が不当な差別や不利益を被るような挙動がないか、随時点検を行う（要件定義/運用）

- 災害や医療の分野にAIによる予測・最適化を利用し、その結果に誤りがあった場合、人間の生命・身体等に危害を及ぼす恐れがある
- 【安全性】 (Must)：データの正確性・AIの品質を確保し、誤作動を予防する。（設計開発/運用）  
(Must)：AIの誤作動等による影響の重大性を踏まえ、職員によるモニタリングや緊急時の対応体制を整備する（要件定義/設計開発/運用）

- 人流や行動履歴等のデータは個人が特定されるリスクがあるため、特に取扱いに注意を要する
- 【プライバシー】 (Must)：取り扱うデータには十分な匿名化加工を施す。（要件定義/運用）  
(Must)：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、職員が必ず確認を行う（運用）

- 予測は完全ではないため、誤予測となった場合の責任を明確にしておく必要がある。
- 【アカウントビリティ】 (Must)：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とともに、誤予測時の緊急対応フロー（訂正周知等）を予め策定する。（要件定義/設計開発/運用）  
(Must)：サービス等の所管部署を明示するとともに、免責事項を明記する（要件定義/運用）

## 討議いただきたい内容（案）

### 1. ガイドラインの全体の構成（総論）

全体を通して、盛り込む事項案に違和感がないか、視点や観点到に抜け漏れが無いかに  
ついてご意見をいただきたい

### 2. 盛り込む事項案の具体的な内容（各論）

以下の主要3項目について、各項目の考え方や記載内容に対するご意見をいただきたい

- AI利活用に当たって留意すべき事項等とその対応  
（特に業務領域を踏まえた留意すべき事項の考え方）
- AI導入に当たっての標準的な検討プロセス
- AI利活用の考え方と特に留意すべきポイント【業務領域・AI利活用の分類別】

閉会

# 今後のスケジュール

第4回東京都AI戦略会議の開催  
(本日)



第5回東京都AI戦略会議の開催



年度内を目途に

「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」を策定

※東京都AI利活用ガイドライン（仮称）策定後も適宜会議を開催し、ご意見を聴取予定