

第5回 東京都AI戦略会議

令和8年2月2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

- R8年度の東京都のAI関連事業
- 「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」

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 .R8年度の東京都のAIに関する取組

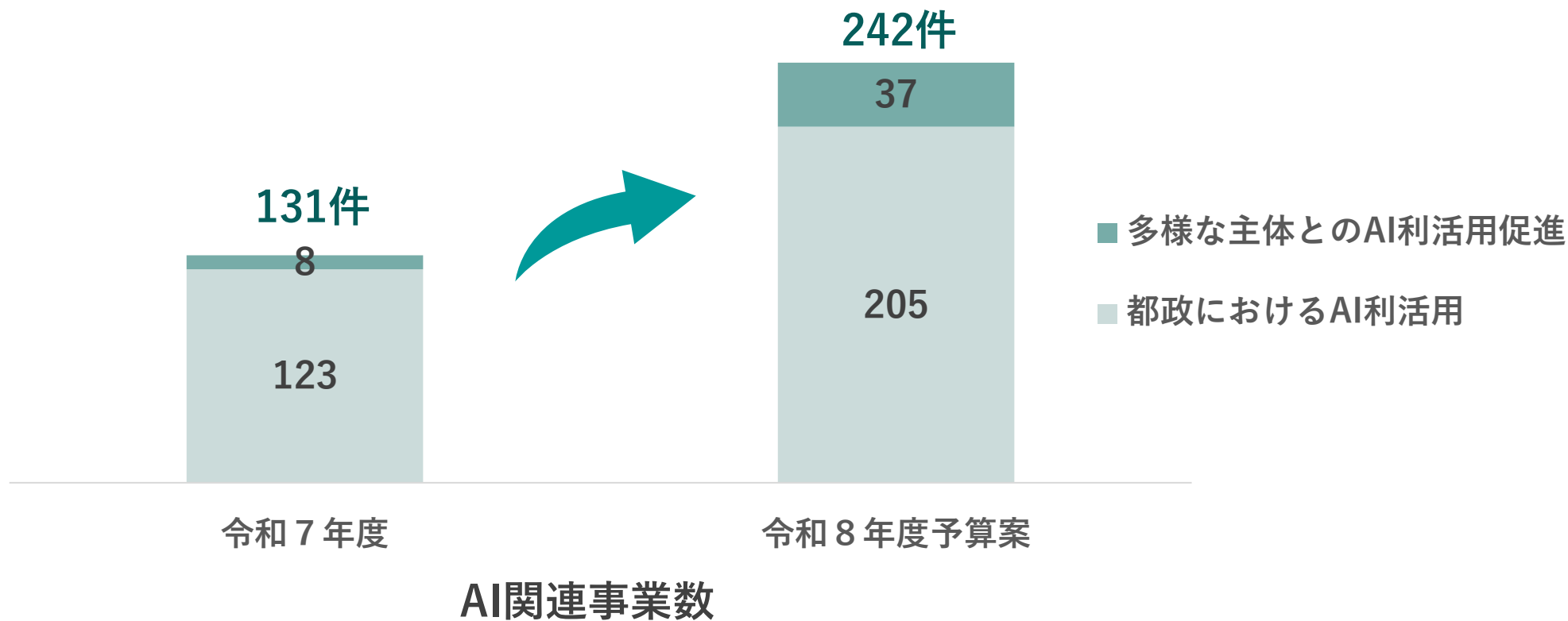
2 .「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」

1 .R8年度の東京都のAIに関する取組

2 .「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」

AI関連事業数等

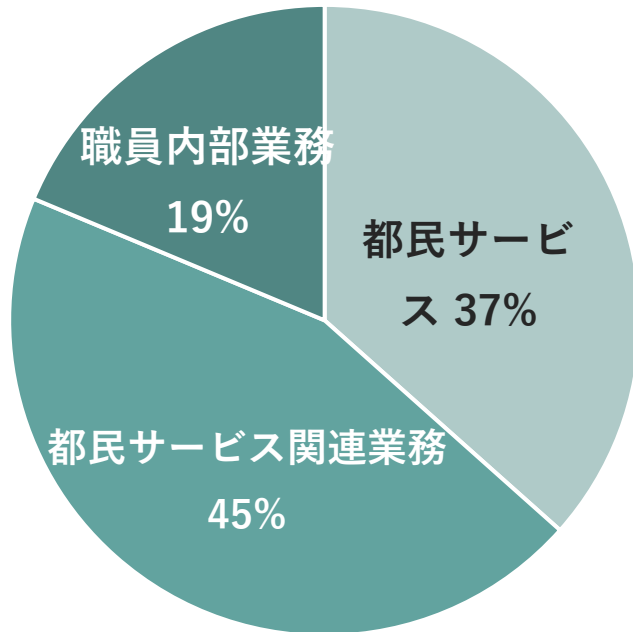
- 令和8年度の東京都予算案におけるAI関連経費は389億円※（前年度比115%増）となり、AI関連事業数についても前年度比85%増（+111件）の242事業となった。
- 東京都AI戦略における2つの視点で分類すると「都政におけるAI利活用」が85%、「多様な主体とのAI利活用促進」15%。両視点とも事業数は増加傾向にあり、都政のあらゆる側面においてAI利活用が拡大



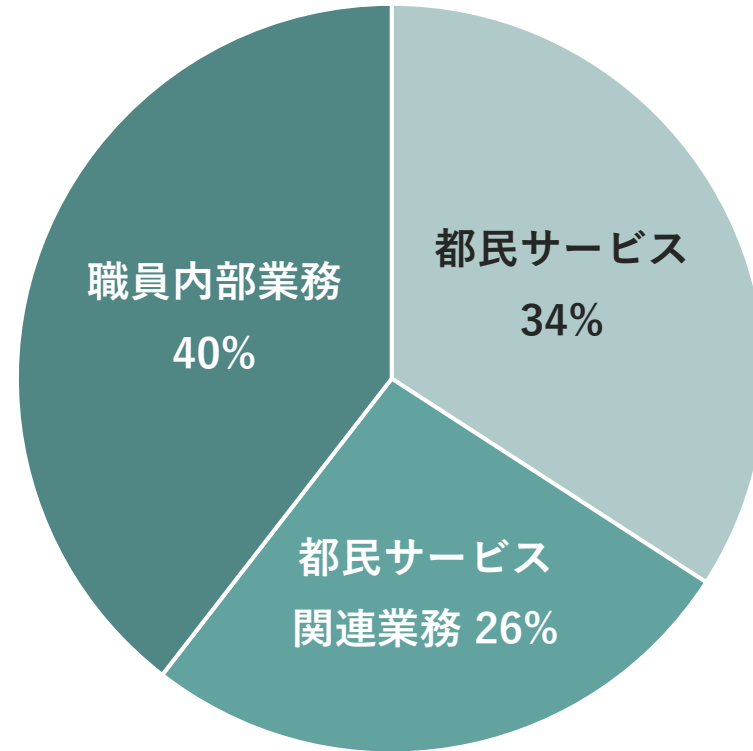
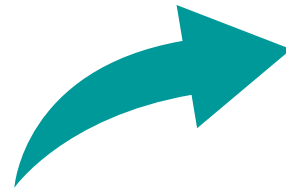
※事業費の一部にAI関連の経費がある場合で、AI関連経費だけの抽出が困難な事業は、全額をAI関連経費として計上

「都政におけるAI利活用」の業務領域別構成比

- ・ 「都政におけるAI利活用」では、都民サービスのAI関連事業数は前年度比で56%増、都民サービス関連業務は横ばい、職員内部業務の事業数は前年度比で約3.5倍の増加
- ・ 全体の構成比は、職員内部業務の占める割合が増加



令和7年度

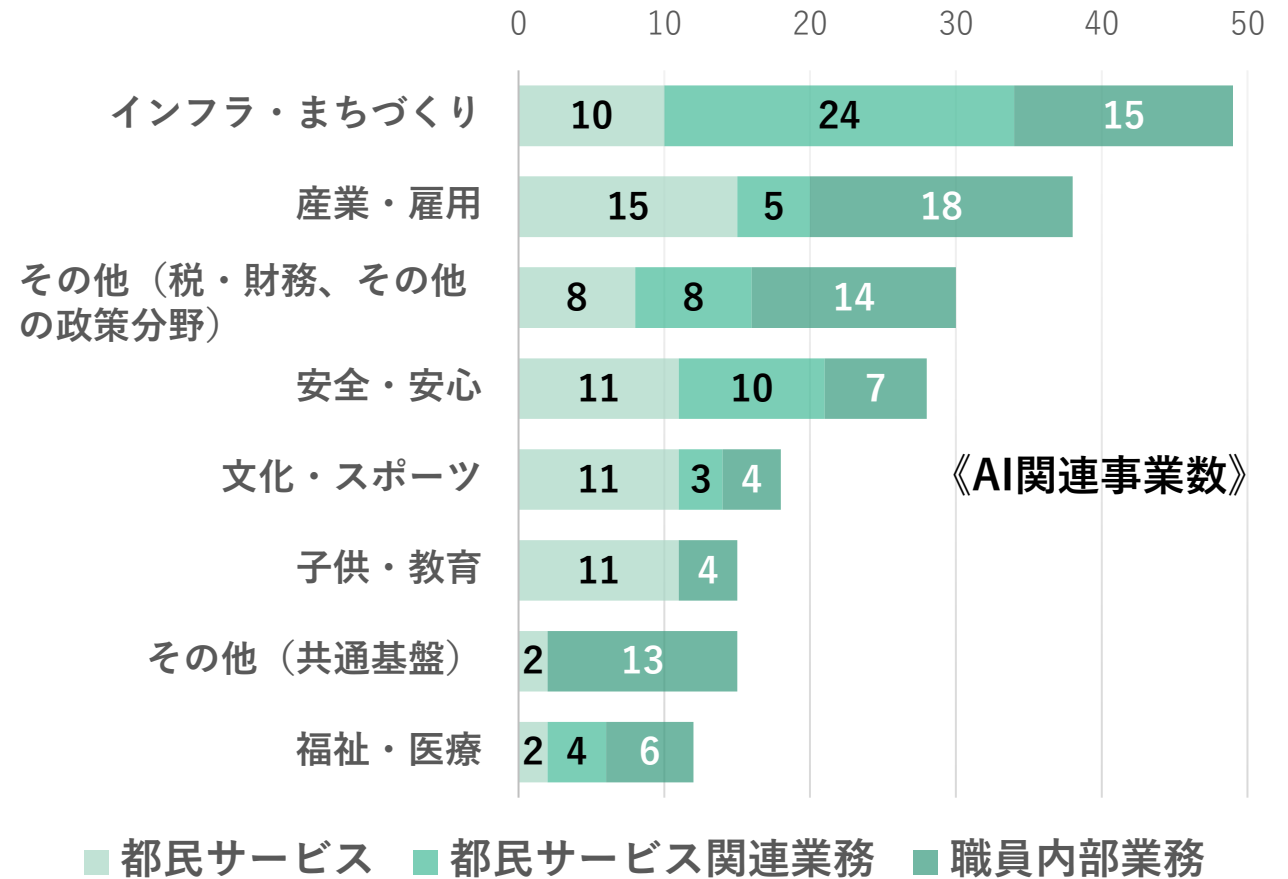
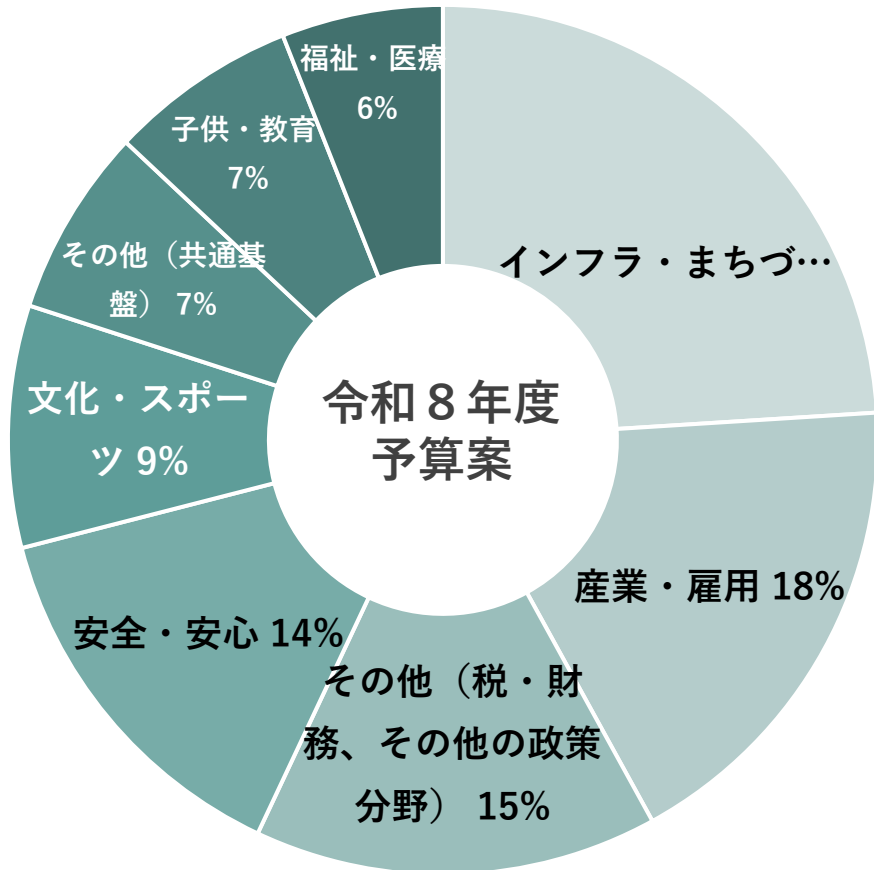


令和8年度予算案

「都政におけるAI利活用」の業務領域別構成比（事業数）

「都政におけるAI利活用」の政策分野別構成比等

- ・「都政におけるAI利活用」のAI関連事業数を政策分野で整理すると、「インフラ・まちづくり」での利活用が一番多く、全体の約1/4を占めている。
- ・また、都民サービスや職員内部業務におけるAI利活用の増加により、特に「産業・雇用」及び「安全・安心」の政策分野でAI利活用が拡大している。



東京都のAIに関する取組状況（令和8年度予算案）

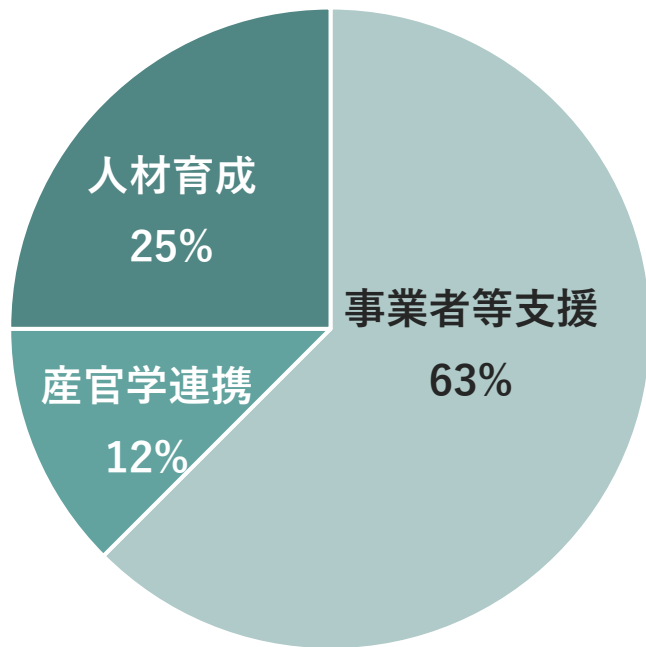
令和8年度予算における主なAI利活用事業

| 区分 | 政策分野 | 事業名 | 事業の概要 |
|------------|--------------------|--------------------------------|--|
| 都民サービス | 福祉・医療 | 【新規】ミドル層の負担軽減のための介護DX事業 | 働きながら介護に取り組むミドル層の負担軽減を図るため、AIチャットボットを活用しながら、介護に関する情報をワンストップで収集 |
| | 子供・教育 | AIを活用した人材バンクシステムの構築 | AIを活用し、学校と外部人材との効果的なマッチングを実現 |
| 都民サービス関連業務 | 安全・安心 | 【新規】AI技術を活用した119番通報優先受付 | 119番通報ひっ迫時において、火災をはじめとする緊急性の高い事案に対し、AI技術を活用し優先して着信させる仕組みを構築 |
| | インフラ・まちづくり | 【新規】コンテナターミナル所要時間の予測 | AIで気象条件等のデータを分析し、ゲート前の混雑状況を高精度で予測するシステムを構築することで、ターミナル周辺の混雑解消等を推進 |
| | インフラ・まちづくり | AIを活用した氾濫危険情報発表の支援 | 氾濫危険水位への到達検知にAIを活用し、氾濫危険情報の発表を支援 |
| 職員内部業務 | 安全・安心 | 【新規】生活安全相談に関する相談業務支援システム（仮）の構築 | ストーカーやDV被害等の重大事件に発展するおそれがある事案に早期かつ的確に対応するため、相談受理時の音声を集音、テキスト化し、生成AIが要約文書を生成するシステムを構築 |
| | その他（税・財務、その他の政策分野） | 情報公開審査会事務等支援 | 情報公開の事務にAIを活用し、行政手続の迅速化に寄与 |

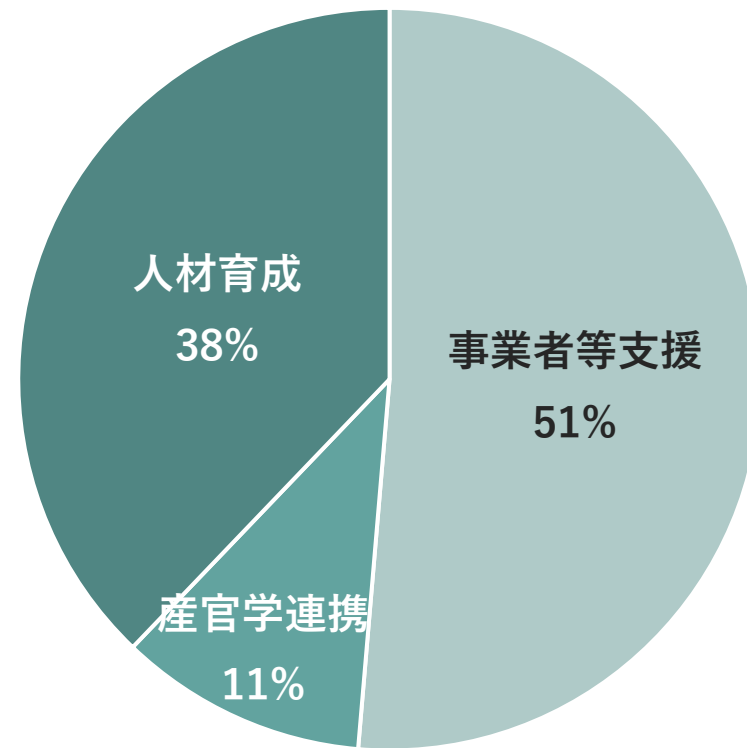
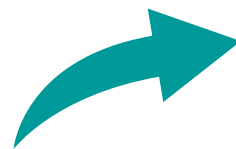
出展：「令和8年度東京都予算案の概要」（東京都）を基に作成

「多様な主体とのAI利活用促進」の業務領域別構成比

- ・「多様な主体とのAI利活用促進」では、AI関連事業数が全体で前年度比約4.6倍となり、全ての区分でAI関連事業数が増加となった。
- ・全体の構成比は、都民等を対象としたAIリテラシー向上など人材育成の占める割合が増加



令和7年度



令和8年度予算案

「多様な主体とのAI利活用の促進」の業務領域別構成比（事業数）

都政におけるAI利活用の推進に係る取組

AI利活用ガイドラインを策定するとともに、各局等に対するサポート等の充実を図り、都庁全体におけるAI利活用の取組を安全かつ円滑、効果的に推進する。

研修

【新規】職員向けAI人材育成事業
全庁のAI利活用を促進し、業務の効率化や都民サービスの向上につなげていくため、職員向けにAI関連の育成プログラムなどを実施

相談窓口

【新規】庁内向けAIワンストップ相談窓口の本格稼働
庁内相談窓口である「AIワンストップ相談窓口」において、AIの利活用に関する法務相談等に専門的知見を活用して対応

共通ツール展開

生成AIプラットフォームの本格展開
補助金審査アプリ等の共通アプリの開発や、各局等の業務アプリ開発支援を通じて、生成AIプラットフォームの本格展開を推進

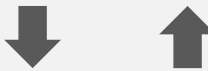
事例・ノウハウ共有

庁内外のAIに関する先進事例・活用事例の調査・把握
各局等が実施するAI関連事業に係る事例の庁内展開や、国・区市町村・他自治体におけるAI利活用に関する事例やノウハウ等を共有

AIワンストップ相談窓口
本格稼働（イメージ）

AIに関する相談

各局の職員



相談窓口

（局内各部署と連携）

デジタルサービス局



専門的知見

※必要に応じて法務相談等を実施

討議いただきたい内容

R8年度の東京都のAIに関する取組に関するご意見

1 .R8年度の東京都のAIに関する取組

2 .「東京都AI利活用ガイドライン（仮称）」

ガイドラインに盛り込む事項及びその目的

- ・ 第4回東京都AI戦略会議で各委員からいただいたご意見を踏まえ、ガイドラインの策定を進めている
- ・ 今回は、ガイドラインの核となる「③」～「⑤」について具体的な内容を示す

① ガイドラインの目的・位置付け

② AIの徹底利活用に当たっての基本的な考え方

AIの利活用に当たっての5つの基本方針を示すとともに、都のこれまでの取組事例や導入にあたって留意した点などを掲載

③ AI利活用に当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

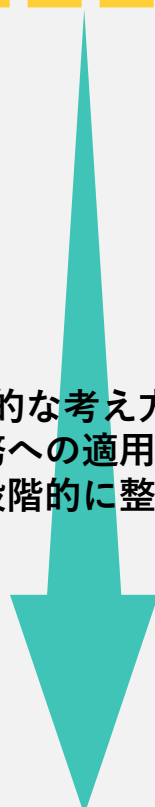
④ AI導入に当たっての標準的な検討プロセス

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」を示しながら、都のこれまでの実例等での工夫も加味して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

③AI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
- 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る
- 本ガイドラインでは、「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「どのように対応するべきなのか」を具体的に説明する

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 | アカウンタビリティ |

※ 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重要であり、「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

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、「**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**

(領域に応じた対応策)

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当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上で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人間を介在させる

（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

- 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、**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、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

(領域に応じた対応策)

- 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】

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】

個人情報保護とデータ利活用の両面を見据えた記載に変更

（共通する対応策）

- 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、定期的に確認を行う

（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

- AIの学習や生成のために個人データを収集する場合は、その利用目的を本人に明示し同意を得る

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

- 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
- ・ 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

(領域に応じた対応策)

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】

- 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いるだけでなく、行政機関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、特に慎重な対応が求められる

【一般的な対応の方向性】

実務レベルで実施可能な対応を記載

- 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、**著作物として保護される可能性を高める**
- **生成に用いたプロンプト等、生成物の生成過程を確認可能な状態にする**
- **AIの生成物について、既存の著作物と類似性が無いか、著作権の侵害のおそれが無いか確認を行う**
- 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

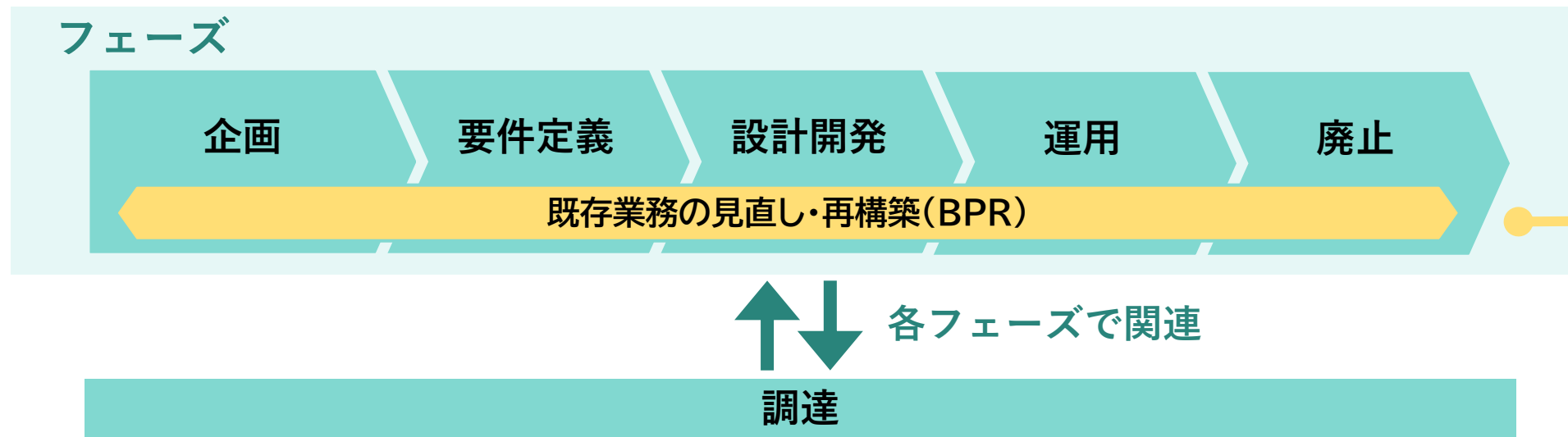
④ AI導入に当たっての
標準的な検討プロセス

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特有のリスクに対応する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
- 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
あわせて必要である

既存業務の見直し・再構築(BPR)の必要性を追加

AI導入にあたっての標準的な検討プロセス



【本フェーズの概要】

- 「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

【本フェーズにおいてAI導入に当たって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】

< 対応策の視点 >

「適切な目的の設定」「既存業務の見直し・再構築(BPR)」「リスクの評価」「利用ツールの効果的な選定」の4つの視点から対応策を実施する

【主な対応策（続き）】

<具体的な対応策>

① 適切な目的の設定

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

② 既存業務の見直し・再構築(BPR)

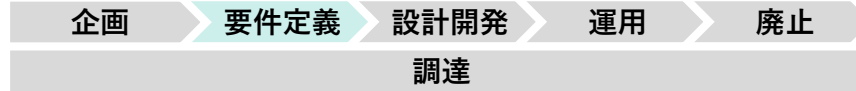
- ・ AI導入の効果を最大化するため、業務の知見とAIの知見の双方を組み合わせながら、既存の業務についてAI利活用を前提とした業務フローとなるよう見直し・再構築（BPR）を行う

③ リスクの評価

- ・ 業務の特性を鑑みて、AIのバイアスや誤作動といったリスクが許容可能かどうか評価を行う

④ 利用ツールの効果的な選定

- ・ 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の技術チェックを経る



【本フェーズの概要】

- 「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する

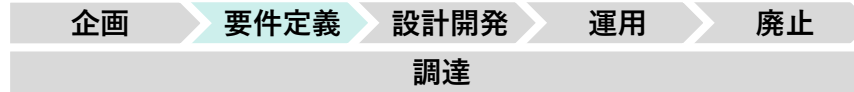
【本フェーズにおいてAI導入に当たって検討すべき主な事項】

- 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
- 「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

【主な対応策】

＜対応策の視点＞

「AI適用範囲の明確化」「必要となるデータ要件の整理」「AI特有の性質を踏まえた性能・機能の整理」
「トラブル発生時における対応の事前整理」の4つの視点から対応策を実施する



【主な対応策（続き）】

<具体的な対応策>

①AI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要件として整理する
- ・ AIの介在するプロセスを利用規約等により利用者が把握できるようにする

②必要となるデータ要件の整理

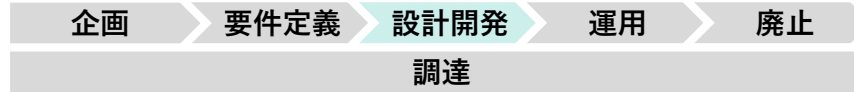
- ・ AIの学習・推論に必要なデータの種類、品質、更新頻度、クレンジングなどの要件を明確に整理する
- ・ 個人情報等の特に機密性の高い情報を扱う場合、匿名化・加工方法などもあらかじめ要件として定義する

③ AI特有の性質を踏まえた性能・機能の整理

- ・ AIの出力結果におけるバイアス発生の可能性や誤動作時の影響を踏まえ、求める精度やエラー時の挙動や必要なセキュリティ対策（オプトアウトなど）などを明確に要件化する

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対応体制を関係者間であらかじめ整理しておく



【本フェーズの概要】

- 「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する
- 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る

【本フェーズにおいてAI導入に当たって検討すべき主な事項】

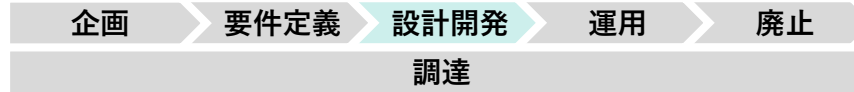
- 要件定義で整理したAIの適用範囲やデータ要件、性能等を踏まえ、AIの設計、開発、検証（テスト）方法を具体化し、品質を確保することが重要
- 特に、出力の変動性、学習データへの依存、出力結果のバイアスなどといった「AI 特有の性質」や、誤動作の可能性を前提とした上で、検証やモニタリング等性能を担保するために必要な機能を設計・開発することが必要

【主な対応策】

< 対応策の視点 >

「適切な設計による精度の担保」 「透明性を確保するための機能の実装」 「データ保護機能の実装」 「検証による品質確保の徹底」 の4つの視点から対応策を実施する

次ページに続く



【主な対応策（続き）】

<具体的な対応策>

①適切な設計による精度の担保

- ・ AIの精度や再現性が業務に必要な水準を満たすよう、使用するAIモデルや学習データ等を明確にする

②透明性を確保するための機能の実装

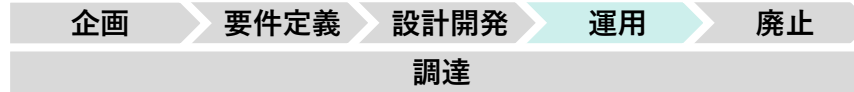
- ・ AIの処理をログとして保存するなど、出力根拠を職員が確認できる機能を実装する

③データ保護機能の実装

- ・ 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が外部学習・外部送信を行わない機能（オプトアウト設定等）を実装する

④検証による品質確保の徹底

- ・ 想定外のデータ入力や誤作動のシナリオも含め、業務プロセスに基づく実運用に近いテストを実施し、バイアスの有無や性能・安全性・応答品質・監視機能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、リスク対策が十分かを
確認する



【本フェーズの概要】

- 「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る
- 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する

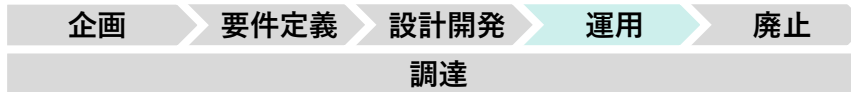
【本フェーズにおいてAI導入に当たって検討すべき主な事項】

- 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
- 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が不可欠
- 利用状況やKPI評価を踏まえ、サービス価値が低下した場合は廃止も含めた判断を実施

【主な対応策】

< 対応策の視点 >

「定期的なモニタリング」「AIモデルや学習モデルの見直し」「セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理」「導入効果の継続的な検証」の4つの視点から対応策を実施する



【主な対応策（続き）】

<具体的な対応策>

①定期的なモニタリング

- ・ AIの出力にバイアス等が発生していないか、期待される性能を維持しているかを継続的にモニタリングする

②AIモデルや学習モデルの見直し

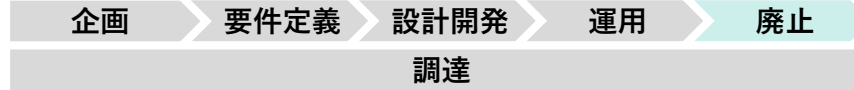
- ・ AIの性能低下が見られる場合、学習データの更新、再学習、モデル改善の要否を判断する
- ・ 新たに取得されたデータ、業務変更、制度改正などを踏まえ、モデルの再評価を行う
- ・ 再学習を実施する場合は、品質確認・検証を経た上でリリースする

③セキュリティ・プライバシーリスクの継続的管理

- ・ 外部送信、学習利用、アクセスログ等の運用状態を確認し、リスクが高まっていないかを点検する
- ・ AI特有の脅威（データ汚染、逆推論等）や新たな攻撃手法などの最新情報を踏まえ、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、定期的に監査する

④導入効果の継続的な検証

- ・ 利用率が低い、効果が限定的、AI以外の代替手段が確立された等の場合は、業務の見直し・再構築(BPR)を含め改善を検討する
- ・ 見直しの結果、サービスの必要性が薄れた場合は、廃止フェーズへの移行を含めた判断を行う



【本フェーズの概要】

- 「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把握し、記録する

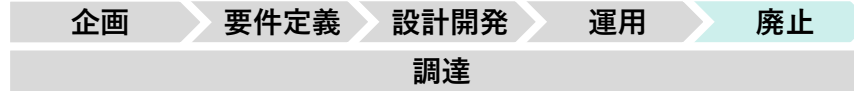
【本フェーズにおいてAI導入に当たって検討すべき主な事項】

- 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
- データ消去・権利処理・ログ管理など、AI特有の残存リスクに対応するとともに、廃止後の情報管理や責任体制の明確化も必要

【主な対応策】

＜対応策の視点＞

「AIモデル・学習データ等の適切な処理」「業務影響の確認と代替手段の整備」「廃止記録の作成・保存と再利用可能な知見の整理」の3つの視点から対応策を実施する



【主な対応策（続き）】

<具体的な対応策>

①AIモデル・学習データ等の適切な処理

- ・ AIモデル、学習データの保存・消去の要否を整理し、必要に応じて適切に廃棄する
- ・ 外部サービスを利用していた場合、提供事業者によるデータ削除の完了を確認する

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廃止記録の作成・保存と再利用可能な知見の整理

- ・ サービス廃止の理由、AIモデル・データの処理状況等を記録し、再利用可能な知見として整理する

【調達の概要】

- 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ある

【調達においてAI導入に当たって検討すべき主な事項】

- 企画・要件定義フェーズの支援委託を含め、AI導入に当たって調達を実施する場合、前述の「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、仕様書に要件化することが必要
- 導入するAI自体等の権利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事項について、特に整理し仕様書に明記しておくことが必要

【主な対応策】

< 対応策の視点 >

「本ガイドラインの内容の遵守」「権利関係の整理」「責任分担やリスク対応の明確化」「都におけるルール等の遵守」の4つの視点から対応策を実施する

【主な対応策（続き）】

<具体的な対応策>

①本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

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)

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、各局がAIを積極的かつ効果的に導入・利活用できるよう、「業務領域」を3つに分け、業務領域ごとにAI利活用を5つに分類し、ここまでで説明した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整理した

業務領域

| AI利活用の分類 | 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 | 青 | 公 透 ア | 2 | データ分析 | 青 | 公 透 ア | 2 | 文書作成支援 | 青 | 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 | 黄 | 公 透 ア 安 プ | 4 | 業務の予測・最適化 | 黄 | 公 透 ア 安 プ | 4 | 予測・高度な判断支援 | 黄 | 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 | 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】



比較的风险が低く積極的に利活用



リスクに十分配慮した上で積極的に利活用



今後の技術動向や法制度の整備状況等を注視



透明性



公平性



安全性



プライバシー



アカウンタビリティ

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）

- ここでは「業務領域」と「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特に留意すべき事項と対応のポイントを示す
- 「AI利活用の分類」については、都において主に利活用の推進が見込まれる「1」～「4」を対象として記載する
- 対応策については、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、実施するタイミング（プロセス）を明示
- あわせて、各業務領域における具体的なプロジェクト事例を取り上げ、より実践的な対応策を提示

一般的な利活用シーン（業務領域・AI利活用の分類別）

留意すべき事項等

具体的な対応のポイント（必須/推奨・タイミング）

Must/Shouldを改めて整理

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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



- 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

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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

本分類では正確な情報提供が求められるため、バイアスを防止し公平性を担保する必要がある

【必須】 ロジックの根拠の明確化

ロジックの根拠となる根拠法令や手順を明確にする（要件定義）

【必須】 検証による品質確保

公平性を損なうAIのバイアス等が存在しないか検証（テスト）で確認し品質を確保する（設計開発）

【推奨】 AI翻訳利用時の品質確保

AIによる多言語翻訳を利用する場合、特定の言語のみ精度や情報量が著しく劣ることがないよう製品を選定する（調達）

公平性

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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



- 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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

利用者の信頼感を確保するため、支援内容がルールに基づいた適正なものなのか説明可能な状態にする必要がある

【必須】利用者への情報提供

AI利活用の事実、利用者のメリットやリスク及び根拠となる法令や手順等について利用規程等に明記することで、利用者が把握することができるようにする（要件定義）

【推奨】AI利活用部分を認識できるUI設計

AIを利活用している部分と利活用していない部分分かるUIにする（設計開発）

透明性

次ページに続く

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

2 行動支援

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

本分類では公平性の担保された支援が求められるため、不適正な処理による誤った支援を防止する必要がある

公平性

【必須】 ロジックの根拠の明確化

ロジックの根拠となる根拠法令や手順を明確にする（要件定義）

【必須】 検証による品質確保

公平性を損なうAIのバイアス等が存在しないか検証（テスト）で確認し品質を確保する（設計開発）

【推奨】 人間による支援

AIだけでなく、人間の支援を受けられる体制を業務フロー等で整理し確保する（要件定義）

次ページに続く

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

2 行動支援

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

利用者の具体的な行動を促すことから、AIによる誤作動等に備え、利用者も含めて責任の所在を明確にしておく必要がある

【必須】 利用者による最終確認の明確化

最終確認は利用者が行う旨を利用規約に明記する（要件定義）

【必須】 ログの保存等による追跡可能性の担保

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可能な状態にするため、ログの保存等により担保する（設計開発）

【必須】 トラブル発生時の対応の事前整理

トラブル発生時の対応フローを関係者間であらかじめ整理しておく（要件定義）

【推奨】 サービス提供部門に関する情報提供

サービス提供を行う事務局など運営部門を明示する（要件定義）

アカウントビリティ

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

3 パーソナライズ 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 ド支援

- 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

【特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

【必須】 推奨理由の情報提供

AI利活用の事実を利用規約等に明記した上で、「閲覧履歴に基づくおすすめ」など、推奨（レコメンド）される理由を利用者が理解できるようなユーザー体験を構築する（要件定義）

【推奨】 AIの性能の限界に関する情報提供

利用者に対しAIの提案は「100%必ずしも正確ではない」「過去のデータに基づいた推論である」等を操作画面等に明記する（設計開発）

【推奨】 全量検索機能の併設

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）

透明性

次ページに続く

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

3 パーソナライズド支援

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

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

公平性

【必須】 運用以降の継続的な確認

不適當な最適化による機会等の損失及び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の有無等を運用以降も確認を継続する（運用）

災害発生時の避難誘導や健康助言等、個人の状況に合わせた提案が誤っていた場合、生命・身体に危害が及ぶおそれがある

安全性

【必須】 運用以降のモニタリング

データの正確性やAIの品質について、設計開発における検証だけでなく運用以降もモニタリングを行い、誤作動を予防する（運用）

【必須】 誤動作発生時の体制整備

万が一AIが誤作動等を起こした場合に備え、緊急時の対応体制をあらかじめ整備する（要件定義）

【都民サービス】 AI利活用の考え方と対応のポイント

3 パーソナライズド支援

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

AIによる提案の漏れや誤りによって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

【必須】 ログの保存等による追跡可能性の担保

AIの処理経過等について、技術的に可能かつ合理的な範囲で追跡可能な状態にするため、ログの保存等により担保する（設計開発）

アカウントビリティ

【必須】 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を関係者間であらかじめ整理しておく（要件定義）

【推奨】 サービス提供部門に関する情報提供

サービス提供を行う事務局など運営部門を明示する（要件定義）

【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 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

- 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

- 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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

予測の手法や根拠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

【必須】予測に寄与した要因の情報提供

予測に寄与した主な要因（予測のロジックやデータ等）を、利用規約に記載し利用者が把握することができるようにする（要件定義）

【推奨】AIによる予測精度の限界等に関する情報提供

AIの予測精度の限界等についても利用規約や操作画面等に明記し利用者が把握できるようにする（設計開発）

透明性

【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

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

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おそれがある

公平性

【必須】 運用以降の公平性担保のための継続確認

AIによる予測の偏りにより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、運用以降も確認を行う（運用）

災害や医療の分野において行った、AIによる予測・最適化結果に誤りがあった場合、都民の生命・身体等に危害を及ぼすおそれがある

安全性

【必須】 運用以降の品質の継続確認

データの正確性・AIの品質について、運用以降も確認を行い、誤作動を予防する（運用）

【必須】 誤動作発生時の体制の整備

万が一AIが誤作動等を起こした場合に備え、緊急時の対応体制をあらかじめ整備する（要件定義）

【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

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

人流や行動履歴等のデータを予測等に利用する場合、個人が特定されるリスク等があるため、特に取扱いに注意を要する

プライバシー

【必須】匿名化加工の実施

個人情報を取り扱う場合には、匿名化加工を施す（要件定義/設計開発/運用）

【必須】プライバシー担保のための確認

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、定期的に確認を行う（運用）

予測は完全ではないため、誤った予測となった場合の責任を明確にしておく必要がある

【必須】ログの保存等による追跡可能性の担保

AIの処理経過等について、技術的に可能かつ合理的な範囲で追跡可能な状態にするため、ログの保存等により担保する（設計開発）

アカウントビリティ

【必須】トラブル発生時の対応の事前整理

トラブル発生時の対応フローを関係者間であらかじめ整理しておく（要件定義）

【推奨】サービス提供部門に関する情報提供

サービス提供を行う事務局など運営部門を明示する（要件定義）

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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

- 青 | 定型的な業務をAIを利活用することで効率化する点が特徴
- | 画像の文字をデータ化する等、定型的な業務の効率化が可能

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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

透明性

AIの処理結果を都民サービスに用いる場合、その処理内容が不明確だと、都民への説明責任を果たせない

【必須】 処理経過の記録

どのような手法で処理したのか後から説明できる状態にするため、ドキュメント等に記録を残すよう業務フロー等で整理する（要件定義）

公平性

AI-OCR等への学習データの偏りにより、認識精度が著しく低下し、特定の申請者のみ処理が遅延したり、誤入力による不利益が生じるおそれがある

【必須】 職員による確認・修正

AIの精度に限界があることを理解した上で、AIの出力結果をそのまま採用せず、必ず職員が確認・修正を行うよう業務フロー等で整理する（要件定義）

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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
- 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、施策検討材料にする

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

透明性

政策決定の根拠としてAI分析を用いる際、その抽出条件やロジックが不明確だと、都民への説明責任を果たせない

【必須】 データ分析過程の記録

AIによるブラックボックス化を避け、どのような手法で分析したのか後から説明できる状態にするため、ドキュメント等にデータ分析の過程等を残すよう業務フロー等で整理する（要件定義）

【推奨】 データ分析手法等の公開

AIによるデータ分析の手法や過程を公開することで、行政の透明性を高める（運用）

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

2 データ分析

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

分析対象データに偏りがある場合、そこから導かれる分析結果が特定の個人等の意向を見逃すおそれがある

公平性

【必須】 人間の関与によるデータ精度の担保

データの内容を人間の目により無作為に抽出してチェックし、必要に応じてデータを補正するなど、データの精度を担保する（運用）

AIの分析結果やその解釈に係る責任の所在を明らかにする必要がある

アカウントビリティ

【必須】 最終的な責任の所在の明確化

AIによる分析結果を鵜呑みにせず、職員が現場感覚や他の指標と照らし合わせて妥当性を判断し、最終的な施策等の決定責任を負う（運用）

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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



- 個々の申請の可否や等級判定等、個人の権利利益に直結する判定を行う点が特徴
- 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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

AIの判断根拠が不明確だと利用者に対して説明責任を果たすことができない

透明性

【必須】 判断プロセスの記録

判断がどのように導かれたか職員が説明できるよう、プロセスが把握可能なログの出力などの機能を実装する（要件定義）

AIが偏ったデータを学習することで、誤った判断に至り、特定の個人等が不利益を受けるおそれがある

公平性

【必須】 職員による最終的な判断

判断をAI任せにせず、バイアスが存在する場合には補正しながら、最終的な判断は必ず職員が行う業務フローに整理する（要件定義）

次ページに続く

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

3 判断支援

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

プライバシー

審査情報の中で個人情報等の特に機密性の高い情報を扱う場合、AIへの入力データから個人が識別されるおそれがある

【必須】 匿名化加工の実施

個人情報を取り扱う場合には、匿名化加工を施す（要件定義/設計開発/運用）

アカウンタビリティ

AIの誤判断により都民等に不利益を与えた場合、責任の所在が曖昧となる

【必須】 AIとの役割の整理と職員による責任の明文化

AIと職員の役割分担（どこまでをAIがチェックし、何を職員が確認するか）を業務フローで明確化し、最終判断・責任は職員が負うことを明文化する（要件定義）

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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

- 黄 | 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が特徴
- | 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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

透明性

予測の根拠や前提条件がブラックボックス化していると、誤った予測となった場合に原因究明ができなくなり、説明責任を果たせなくなる

【必須】 事後検証可能な機能の実装

予測に用いたロジック等を設計開発時に明確化し、結果がどのように導かれたか事後検証できる機能を実装する（要件定義/設計開発）

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

4 業務の予測・最適化

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

データが偏っている場合、予測が過小・過大な結果になるおそれがある

【必須】 データ品質の担保

AIによる予測の精度を担保するため、データに偏りが無いようデータ品質を確保する（要件定義/設計開発/運用）

公平性

【推奨】 多様なデータによる精度の担保

多様なデータを組み合わせて利用する等、AIによる予測の精度を担保し妥当性を確保する（要件定義/設計開発/運用）

施設管理等の破損予測等にAIを利用する場合、誤った予測により異常の見落としや誤検知が生じると、施設の破損等につながり、施設利用者の生命・身体に危険が及ぶおそれがある

【必須】 専門知識を持つ職員による確認等

専門知識を持つ職員による点検・確認を経るよう業務フローで整理するなど、人命等に関わる重要な判断をAIのみに依存しないようにする（要件定義/運用）

安全性

【都民サービス関連業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

4 業務の予測・最適化

【主に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

プライバシー

人流や行動履歴等のデータを予測等に利用する場合、個人が特定されるリスク等があるため、特に取扱いに注意を要する

【必須】 匿名化加工の実施

個人情報を取り扱う場合には、匿名化加工を施す（要件定義/設計開発/運用）

アカウントビリティ

トラブルが明らかになった場合、その責任の所在が曖昧になりやすい

【必須】 トラブル発生時の対応の事前整理

トラブル発生時の対応フローを関係者間であらかじめ整理しておく（要件定義）

【職員内部業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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



- 定型的な点が特徴
- 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や、要約等を行う

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

AIの出力結果には、学習データ由来の偏った内容が混在するおそれがある

公平性

【必須】 バイアス等に関する利用者への周知

バイアス等により誤った回答をする可能性があるため、利用者にAIによる誤回答のリスクをマニュアルや研修等で理解させる（運用）

【職員内部業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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助けてくれる点が特徴
- | 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
- ・ 内部文書の下書き作成：箇条書きのメモから、生成AIにより庁内向けの報告書や通知文のたたき台を作成させる

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

AIが作る文章には、学習データ由来の社会的な偏見が混ざることがある

公平性

【必須】 学習データのメンテナンス

偏った出力をAIがしないよう、学習データの見直し等を適時実施する（運用）

【職員内部業務】AI利活用の考え方と対応のポイント

3 専門知識・企画 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 提案支援



- 文章の「中身（企画のネタや専門知識）」を受け、職員の思考を広げるサポート役として使う点が特徴
- 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、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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

透明性

AIが提示した専門知識が、どこから引用されたものか不明確だと、裏付けが取れず業務で使うことができない

【推奨】回答の根拠確認機能の実装

回答に必ず「参照元（URLや出典）」を出力する機能を実装し、職員が一次情報を確認できるようにする（要件定義）

公平性

学習データの偏りにより、AIが提案する企画案が特定の地域や属性に偏ることで、無意識のうちに多様な都民ニーズに対応できなくなるおそれがある

【必須】運用以降の継続確認

特定の個人や集団が不当な差別や不利益を被るような結果になっていないか、運用以降も確認を行うよう業務フロー等で整理する（要件定義）

【職員内部業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

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



- 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が特徴
- 大量の内部データ等を分析し「将来の予測」等を提示して、管理職や職員の高度な意思決定の支援が可能

一般的な
利活用シーン

- ・ 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

【特に留意すべき事項と対応のポイント】

透明性

AIが弾き出した予測値や配分案の根拠がブラックボックス化していると、利用者への説明責任を果たせない

【必須】 事後検証可能な機能の実装

予測等に用いたロジック等を設計開発時に明確化し、結果がどのように導かれたか職員が事後検証できる機能を実装する（要件定義/設計開発）

【職員内部業務】 AI利活用の考え方と対応のポイント

4 予測・高度な判断支援

【特に留意すべき事項と対応のポイント（続き）】

公平性

例えば職員配置の最適化等に利用する場合に、過去の人事データに含まれるバイアス（性別による昇進傾向の偏り等）を反映した配置案を提案するなど、意思決定に対して公平性を欠いた支援を行うおそれがある

【必須】 運用以降の公平性担保のための継続確認

AIの案をそのまま採用せず、特定の個人や集団が不当な差別や不利益を被るような結果になっていないか、「公平な観点」が欠けていないか、職員が必ず確認を行うよう業務フロー等で整理する（要件定義）

アカウンタビリティ

AIの予測に基づき決定した政策が失敗した場合、責任の所在が曖昧になるおそれがある

【必須】 職員による最終的な意思決定の徹底

AIの予測精度には限界があることを前提とし、最終的な意思決定の責任は職員にあることをマニュアルや研修等で理解させる（要件定義）

今後の予定

ガイドラインの公表に当たっては、職員が担当業務において迷うことなくAIを導入できるよう、これまで留意事項ごとに検討してきた対応策を、いただいたご意見を踏まえ、検討プロセスに沿って再整理して記載する予定

留意事項ごとに整理

一般的な利活用シーン

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



対応策を
プロセスに沿って
再整理予定

プロセスごとに整理

一般的な利活用シーン

企画

要件定義

設計開発

運用

廃止

調達

※「④AI導入に当たっての標準的な検討プロセス」で
検討した対応策も盛り込む

討議いただきたい内容

ガイドラインの核となる以下の3項目について、各項目の記載内容等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
- 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）

欠席者ご意見紹介

伊藤 錬 委員

(Sakana AI株式会社 共同創業者 COO)

R8年度の東京都のAI関連事業

【AI利活用の効果測定について】

- AI利活用の効果測定は重要であるが、①部門ごとに異なる基準、②複雑なメトリクス（指標）による業務負荷、③ダッシュボードの未実装により、効果測定自体が障害となった事例があった。
- そのため、効果測定の指標、特に策定に過度なコスト（予算・職員の工数）を費やすのは得策ではなく、効果測定の指標をシンプルにし効率的かつ適切に測定ができる仕組みに注力すべき。

【東京都の取組の対外的な公開について】

- 東京都は今後対外的に取組を公開していくと思うが、これはガイドラインの策定以上に大きなインパクトを持つ。
- 公開にあたって重要なことは、100ページなどにも渡るドキュメントを公表するのではなく、①情報を一元化して可視化すること、②わかりやすい事例を1～2個に絞って紹介すること。これが実現できれば、都の取組がより先進的であると受け止められると思う。

今後のスケジュール

第5回東京都AI戦略会議の開催（本日）



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

閉会