

AI戦略策定に向けた論点整理

令和7年2月

東京都

はじめに

- ・ 2022年12月のChatGPTの登場以来、都はその活用可能性に着目し、翌年8月には、全庁での安全な文章生成AI利用環境を整え、職員の業務改善に活用してきた。
- ・ 今後はこれに加え、日進月歩の**AIの進化を俯瞰的に捉え**、そのメリットを余すところなく**徹底活用し**、**都民が実感できるサービス向上に結実**させていかなければならない。
- ・ 最新の技術による**将来を見据えたサービス変革**を目指し、都は2024年12月に、AI界の第一人者からなる**AI戦略会議を設置し**、**新たな検討をスタート**させた。

東京都AI戦略会議 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
安野貴博 氏	合同会社機械経営 代表
石角友愛 氏	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 錬 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	損害保険ジャパン株式会社 執行役員・最高データ責任者

AIの徹底活用で都が目指すもの

【都民ファーストのAI活用を推進する】

- ・ 今後の人口減少に伴い、**公務員人口も今後10年間で40%減少**との推計もある中、都は将来を見据えた**AIの効果的な活用**で、**行政サービスの水準を下げない努力**を続ける。
- ・ さらに、新技術を意欲的に取り入れ、**サービスの更なるレベルアップ**とともに、**革新的サービスの提供にも挑戦**していく。
- ・ AI活用を通じて目指すのは、24時間365日、**都民がいつでも手の中のスマートフォンで簡単にサービスにアクセスできる生活の実現**、それにより都民の自由時間、「**手取り時間**」を増やすことである。

【東京をフィールドに成功事例をクイックに生み出す】

- ・ AIの行政活用は発展途上にあり、ニーズに即した活用の**ユースケースを、実際の現場においていち早く生み出し、成功事例を積み重ねていく**ことが重要である。
- ・ 国が取組を進めるAIの制度設計やルールづくりとは異なるベクトル、「**つかう**」に**フォーカスした取組を推進**していく。
- ・ **多種多様な人材や先端企業が集積し、様々な課題が顕在化する東京をフィールドに、行政の第一線を担う区市町村とも連携しながら、自治体におけるAI活用のクイック・ウィン**に挑んでいく。

【AI行政活用の「ジャパンモデル」をつくる】

- ・都市レベルで、総合的なAI活用に取り組んでいる事例は世界的にもまだ少ないうえ、区市町村も含め東京が抱えるAI活用の課題は、全国どの自治体にも共通している。
- ・東京のチャレンジは、その取組のプロセスも含めて共有することが、日本全体の課題解決の貢献につながるものとする。
- ・AI導入・活用のノウハウやナレッジは、AI行政活用の「ジャパンモデル」として、全国の自治体、さらに世界に広く共有していく。

3つの視点から戦略的に取組を推進 それを支えるガバナンスやルールを確立

1

AIを「つかう力」

行政におけるAI開発力を高めるとともに、行政での活用が効果的な分野での活用・サービス変革を推進

2

AIで「聴く力」

行政のデジタルサービス広報・フロントサービスの仕組を充実させ、都民のコミュニケーションを高度化

3

AIを「つくる力」

東京、ひいては日本全体のAI開発力を底上げするため、都としてAI産業・基礎研究等に貢献

責任あるAI

都民の信頼と安心を得られるAI活用に向け、自治体におけるAIガバナンス、ルールを確立する

【都の課題提起】 進化を続けるAIの可能性を見据え、どのような行政分野で活用を進めるべきか

《各委員からのご意見》

- ・医療・教育・交通の分野は、**行政ならではの本質的な効率化**が求められる領域でAIを使う重要性は高い。都はより現場に近いため、例えば、教育分野であれば現場の教員の声、ニーズ、課題、子供の声をよりよく吸い上げることができるのが強み
- ・アメリカでは、チャットボットを教育コンテンツに活用したり、企業の福利厚生にAIセラピーを積極的に導入。賢いAIへのアクセスにより教育水準を上げている海外事例もある。
- ・**補助金のスコアリング等の審査業務にAIを導入すると煩雑な行政手続の迅速化**につながる。
- ・業務効率だけでなく**都民サービス分野でAI活用のユースケースを生み出す**ことが必要。
- ・今の最先端のAIがどこまで行政の業務に実装できるかを探るうえでは、現在の最先端技術を用いた活用事例を参考にすることも有効
- ・効果の高い活用にはプライバシーの問題も含めて懸念は当然出てきうるが、多少懸念があるからと言って全く前に進めないと、活用可能性が失われかねない。活用に当たっては都民への影響も踏まえ、**小さいプロジェクトから始める**など、試行錯誤しながら前に進めて、**うまく両立**させていくことが重要
- ・AIの力に頼れるところとそうでないところについて、**情報リテラシー教育の一環として教えられる**と良い。**子供のころからAIを知る機会がある**ことが重要。
- ・利用者としてAIをどう使うかというリテラシーの観点は非常に大切。高齢者を含めた全ての人のリテラシーを高めるためには、自治体の発信力が重要になってくる。

【フロントサービス（都民サービス）での活用】

- ・ **こども・医療・教育**など政策DXの各分野で、AIを重点的に活用したいと考えるが、何をすべきか。
- ・ 中長期的に、マルチモーダルAIやAIエージェント等の**最新技術を用いた高度な都民サービス提供**が可能になると想定するが、**行政分野においてどのような活用事例**が考えられるか。
- ・ 短中期的に、医療や教育などRAG技術を用いた回答生成で都民の相談に直接答えられるサービスの実現を目標としているが、多様な都民に対応しつつ、行政に求められる公平性や無謬性のバランスを取りながら、社会に受容されるサービスを創出するためには、どのような留意点があるか。

【バックオフィス（各種審査業務等）での活用】

- ・ 短期的に、**客観指標に基づく各種審査**へAIを活用することで**処理の迅速化を全庁で実現**していくことを考えているが、どのような進め方が効果的か。
- ・ 次の段階として、**不定形な情報(状況説明、画像等)の分析・判断を要する審査業務にも適用を拡大**していきたいが、**技術面及び運用面でどのような課題や留意点**があるか。

【使いこなすためのAIリテラシー】

- ・ AIを「つかう」能力を養う上で、**子どものうちからAIによる誤回答やAI生成物か否かを見分ける力、アンコンシャスバイアスを避ける力**等の理解も重要であり、**学校現場のための指導教材やプログラムが必要**と考えるが、その実現のためにはどのように進めるのがよいか。
- ・ **AI活用に対する都民のリテラシー向上や信頼感・安心感を確保**するためどのようなアプローチが考えられるか。

【都の課題提起】 行政においてAIを活用する上で、どのような点に留意すべきか

《各委員からのご意見》

- ・ 専門性の維持、若手の能力・リテラシー向上にAIを使うなど、**人とAIとの関係性を考えどのように使っていくのか、目的と方法を併せて議論することがAIをうまく使っていくことにつながる。**
- ・ ユーザーがセキュリティやプライバシーに関して正しく判断できるような**わかりやすいUIなどデザインを**考えていくことが大事
- ・ **中小企業を取り残されないユニバーサルなAI活用**の議論になると良い。**中小企業でのAI導入の実績を行政が評価する施策を作れば、中小企業のAI活用も進み、行政がそれを取り入れる可能性にも繋がる。**
- ・ **現場の職員にAI活用検討の早い段階で議論に参画してもらう**ことが、つかう力を上げていくことにつながる。導入の効果を示し、職員のモチベーションにつながるようなアプローチが大事

論 点

【AIシステムのUI】

- ・ AIを用いたシステムを構築するに当たっては、ユーザーにとって、操作法のみならず**データの取扱いやプロンプトの内容等がわかりやすいシステム**を目指していきたいが、どのような仕組みで担保していくことが必要か。

【中小企業の「つかう力」】

- ・ 社会全体で**AI活用の裾野を広げていく**ためには、**中小企業のAIを「つかう力」をサポート**していくことが必要だが、どのように進めるべきか。どのような課題・留意点があるか。

【職員の参画】

- ・ 現場の職員のモチベーション向上のため、AI導入に当たって、どのようなコミュニケーションの仕組みを持つべきか。

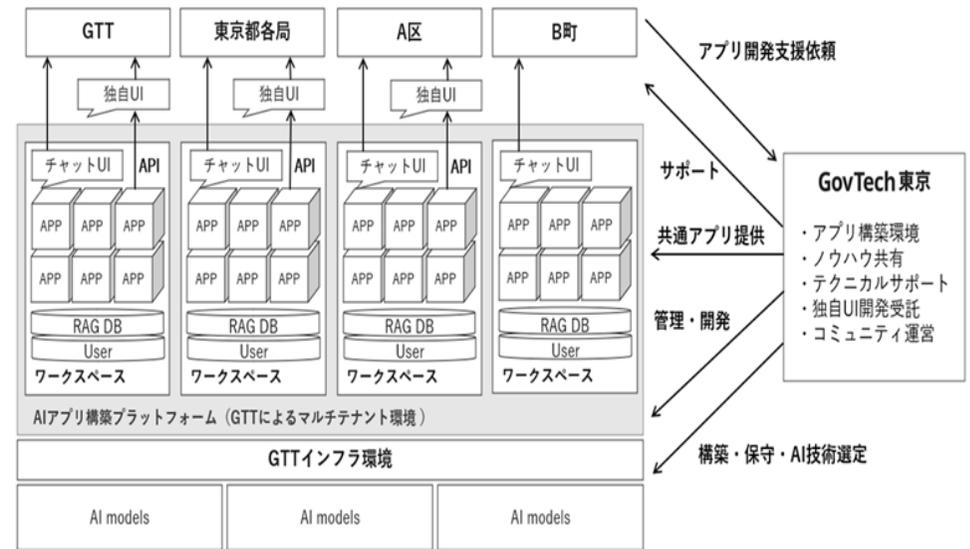
【都の課題提起】

- ・ 行政におけるAI開発力を向上させるためには、どのような取組が有効か
- ・ 都がGovTech東京とともに、オール東京での活用を目指して構築中の生成AIプラットフォームを利用した取組はどう進めていくべきか

《各委員からのご意見》

- ・ シリコンバレーのレベルが高い理由は、**レベルが高いAIユーザーが多数存在**するため。日本のAI開発力のレベルを上げるには、たくさん使って利用者がいいものを評価できるよう経験値をあげることが必要
- ・ AI活用を進める上では、抽象論ではなく**現場感をもって具体的な技術に根差したアーキテクチャ図をまず描く**ことが重要
- ・ このアーキテクチャは、**サーバーの構造がマルチテナンシー**となっており、**情報がアプリごとに保護されつつ構造が汎用性**を持っている点がよい。
- ・ 自治体は色々なニーズが共通しており、**多くの自治体を早くから巻き込む**ことで良いシステムを作れる可能性がある。 **区市町村が開発の早い段階から参加できる仕組みを示した**方がよい。
- ・ データが共有され**AIが学習しやすい形式でのデータ蓄積**をしておかないと、俊敏にAIシステムを作ることができない。
- ・ **AI分野は変化が早いのでアジリティが重要**。行政では1年先の予算執行を待たないといけないので変化し続けることを前提とした準備ができるといいのではないかと。

GovTech東京が構築中の生成AIプラットフォーム（アーキテクチャー）



【生成AIプラットフォームの発展】

- ・生成AIプラットフォームを用いた**業務アプリの回答精度を高める**だけでなく、次々とAIシステムを生み出していくために、**RAGデータベースのあり方**などにどのように対応していくべきか。
- ・将来を見据え、データが共有されAIが学習しやすい形式でのデータのガバナンスはどうあるべきか。
- ・職員が**アジャイルに業務アプリを内製することが当たり前**の都庁を早期に実現したいと考えるが、取組の浸透・拡充に向けて、どのように進めるのが効果的か。
- ・AIアプリの高度化や応用範囲の広がりに鑑みると、**アプリの内製と外注との効果的なバランス**についてどのように考えるべきか。
- ・急速に発展するAI技術を見据えて、**生成AIプラットフォームの機能をどのように発展**させていくべきか。

【全国自治体への展開】

- ・都が自治体に共通する課題の解決に向けた業務アプリを開発するに当たり、「**車輪の再発明**」を防止するためにどのように進めるべきか。
- ・都の生成AIプラットフォームを活用し、**区市町村の職員がアプリの内製**で業務効率化を進められるような支援が効果的か。
- ・全国自治体で効果的に活用できる業務アプリを**オープンソースにすること**などにより**ジャパンモデル**として提供していきたいが、開発に当たりどのような点に留意すべきか
- ・都の経験やノウハウを規模や環境の異なる全国自治体の参考として活用してもらうために、どのような取組を進めるべきか。

【都の課題提起】

都民の意見を収集・分析し、広聴を高度化する上で、生成AIにはどのような活用可能性があるか。また、留意すべき点はなにか。

《各委員からのご意見》

- ・ AIは様々な意見を集約して全体像が分かるように描くことに使える可能性が高い。
- ・ データの取扱いやAIが持つバイアスについては議論が必要
- ・ バイアスへの初手の解決策として、データ処理過程をオープンにする、プロンプトの透明性を高めることが考えられる。

論 点

【最適な手法の確立】

- ・ 都の新たな長期計画策定で活用したブロードリスニングをはじめとしたデジタル広聴の手法を自治体の意見募集等で汎用モデルとして活用されるためには、今後どのような取組が必要か。
- ・ リアルタイムにSNS等からの都民意見を集約・分析し、都民サービス向上に活用することを目指す場合、どのようなことに留意すべきか。

【デジタル広聴におけるリスクへの向き合い方】

デジタル広聴におけるデータの取り扱いやバイアス等のリスクも踏まえつつ、有効な手段として積極的な活用を図っていきたいと考えているが、どのようにリスクに向き合うべきか。また、どのようなことに留意すべきか。

【都の課題提起】

都民からの問合せなどのフロントサービスにAIを活用することは有効か

《各委員からのご意見》

- ・ AIを活用することで効率よく意見を収集・分析することができ、関係のない意見等の分別も自動的に行うことで、職員の時間的・精神的負担も軽減
- ・ NYでは市民の意見をAIで集約し市政に反映させる仕組みがあり、職員の負担軽減にも寄与

論 点

【次世代チャットボット】

AI技術の発展を踏まえ、広範な分野にわたる都政全般を対象に、都民からの様々な質問に正確に回答することができる次世代チャットボットを実現したいと考えるが、実現目標をどの位に設定すべきか。

【コンタクトセンター】

広範な都民サービスをカバーし、電話、ホームページ、アプリ、メール、SNS等多様なチャネルで寄せられる都民意見・要望に24時間365日、柔軟かつ的確に回答・対応できるコンタクトセンターの導入の検討に向けて、どのように進めるべきか。また、都民の受容性などどのような点に配慮するべきか。

【都の課題提起】

東京、ひいては日本のAI産業を発展させるため、都としてどのような取組ができるか

《各委員からのご意見》

- ・世界のトップAI人材は、シリコンバレーだけに目が向いているのではなく、面白いことをやれる場所をグローバルに求めている。その意味で、東京は彼らを呼び込むポテンシャルがある。
- ・世界のAI人材を集めたいのであれば、「最先端で面白そうなことが東京都ではできる。」といったことを**エンジニアにリーチできるような手法で情報発信**していくべき。
- ・海外への訴求に、**東京都はAIに注力するんだという強いトップメッセージを出すのは有効**。
- ・**海外のAIスタートアップやビッグテックとのコミュニケーション**を取り、**東京で海外のAI開発におけるトッププレイヤーを事業展開したり、研究拠点を置いてもらえれば**、東京の研究・開発レベルを上げることにもつながる。
- ・東京には魅力があるのでいったん来て貰えれば、**名前の通っているエンジニアを東京の虜にできるのでは**。
- ・先進的なサービスを、**企業とともに行政が育てる産業支援策**があるとよい。
- ・データリテラシーなどは大学等の高等教育で学ぶべき。また、AIスタートアップを増やすには、アクセラレータの充実が必要。**大学がSU輩出を後押しすれば日本でもSUを増やすことができるのでは**。
- ・**安全保障やコストの観点**からデータセンターを自前で持つ利点もある。**レイテンシーの観点**では、エッジコンピューティングに用いるデータセンターは都内にある方がよい。一方で、**電源確保、災害時の冗長性、利用形態、広域的な連携**等も考慮すべき。

【データセンター】

- ・ AI技術の発展と持続可能性の両立を踏まえ、データセンターに都はどのように向き合うべきか。

【海外ビッグテックとの交流】

- ・ 海外ビッグテックとの交流を活性化し、強固なパイプを築くことで、トップ人材・企業・研究拠点等を誘致するために、どのようなアクションを起こすのが有効か。また、どのようなことに留意すべきか。

【世界のAI人材・企業等への東京の魅力発信】

- ・ 海外のAI人材やテック企業を惹きつけるため、どのような取組・発信が必要か。
- ・ 次世代のAIを担う海外の大学生・研究者を、東京に呼び込むための支援策や海外の大学に対するアプローチをどう進めるべきか。

【人材育成】

- ・ 大学におけるAIスタートアップ創出を支援するため、大学との連携や都としての支援を強化していきたいと考えるが、どのような取組が有効か。
- ・ 大学や高専、研究機関等においてAIの開発や活用を促進する人材を育成するため、AIに関する教育プログラムを充実させること等が有効と考えるが、効果的な内容や方法としてどのようなことが考えられるか。また、参考となる国内外の事例はあるか。

【都の課題提起】

日本のAI開発力を向上させるためにはどのような人材育成や気運醸成が有効か

《各委員からのご意見》

- ・ AIとデータは密接に関連するので、**AIとの関係もふまえたデータ政策**という観点があってもよいのではないか。都としてAIやデータの利活用を通じて実践、貢献できる点はないか。
- ・ アメリカで行われている社会課題解決のための**AIソリューションを考えるハッカソン**も参考に、広くパブリックを巻き込みながら取組を進めていくことが重要

論 点

【民間のAI活用に向けた都としてのデータ政策】

- ・ 民間事業者が行政の保有するデータを活用し、AIを活用した新たなサービスを生み出せるよう都としてデータ整備・提供等に取り組んでいく必要があるが、どのような取組が有効か。その際の留意点はあるか。

【AI開発の気運醸成】

- ・ AIエンジニアの開発意欲が高まる**アイデアソン**や**ハッカソン**を開催することが有効と考えるが、**エンジニアに刺さる内容や手法**はどのようなものがあるか。
- ・ 社会的課題に対しての**AIソリューションを考えるハッカソン**を開催し、**AIエンジニアやスタートアップ企業等を巻き込んでいく**ためには、どのように進めるのが効果的か。
- ・ ハッカソンで生み出された**アイデアやプロトタイプ**を**社会課題の具体的な解決に活用**するために、効果的な手法や参考となる事例はあるか。

責任あるAI

【都の課題提起】 都民の信頼と安心を得られるAI活用の実現に向けてどのように取り組むべきか

《各委員からのご意見》

- ・AIを使おうとしている分野がハイリスクな領域なのか見極めが重要。何がハイリスクでどうAIを使っていくのか、業務を洗い出し、吟味してルールを作っていくことが重要
- ・「やり過ぎでもやらなさ過ぎでもない」をどうやって制度上担保していくかが課題
- ・ガバナンス・ルールの確立は重要。うまく設計しないと過剰規制あるいは過少規制になってしまう。
- ・ガバナンス・ルールを確立するだけでなく、確立後に更新し続けるアジャイル・ガバナンスが重要。それを可能とする体制・仕組みを作るとジャパンモデルとなる事例が作れる。
- ・世界ではルール作りの議論の活発化が予測。都もカリフォルニア州での議論などを参考としてほしい。
- ・クリティカルなリスクと許容できるリスクの高低や発生確率の肌感覚を持つことが重要
それには事例を積み重ね、人の目を通して経験値・集合知を増やしていくことが必要
- ・都のサービスを大括りでグルーピングしてリスクを整理し、基準を作成すると良い。実現可能性が高い分野から、わかりやすい目に見えるリスクを避けるといった基準から始めてはどうか。
- ・都民のプライバシーやセキュリティに関わるものや、行政処分に関する意思決定等についてレスポンシブルのみならずアカウントブルの部分を議論していくことが重要
- ・専門家からの意見を踏まえ、活用倫理を検証しながら進められる方策を検討すべき
- ・都民との信頼構築のためには、①AIモデルの透明性の確保②サービスインの水準とタイミングの見極め③間違いをフォローするフェイルセーフのプロセスの3つを考えると良い。
- ・一つの組織が多方面にわたって最新の知識を持つのは難しいので、様々な人が集まるコミュニティみたいなものを形成し、集合知として意見を出してもらうのもよい。

【ガバナンス・ルールの整備】

- ・ AI活用の信頼性、安全性を担保していくため、ガバナンス・ルールを早急に整備する必要があるが、EU、アメリカなど各国のAI規制に対する姿勢が分かれる中、**利用と規制のバランスをどのようにとるべきか。**
- ・ 都はAI倫理ガイドライン（仮称）等の**ルールの整備やガバナンス体制を、生成AIプラットフォーム供用開始予定の来年度後半までに整備する予定**であるが、どのような点に留意する必要があるか。
- ・ ルールの整備に当たっては、**サービス利用に伴うリスクの度合い**に応じ、業務をグルーピングし、対応していくべき。線引きとして、「**都民の生命、健康、財産等に重大な影響を及ぼす事業**」と「**そうでない事業**」、また利用データに関して「**数値化・客観化できるもの**」と「**数値化しにくいもの**」の区分の他に、どのような基準・観点があるか。
- ・ 整備したルールは、**中立的な組織がチェック機能を果たす**ことが必要であるが、どのような組織・機能とすべきか。
- ・ **都民の信頼を得られるAI構築に向け**、どのような項目を盛り込むべきか。

【定期的なレビュー】

- ・ 定めたルールは**定期的なレビューによりアジャイルに見直すべき**と考えるが、留意すべき点は何か。
- ・ **都庁各局におけるAIのプロンプトや利用データなどについてもレビューすべき**と考えるが、どのような課題や留意点があるか。

【集合知の活用】

- ・ 行政のAI活用のガバナンス・ルールをアップデートし続け、**AIに関わる様々な人々の集合知を活用できるようにするためには、どのような仕組みを整えるべきか。**集合知を蓄積・共有するコミュニケーションの場はどうあるべきか。

今回の論点整理を踏まえ、東京都AI戦略会議での継続的な議論を重ね、本年夏頃にAI戦略を公表いたします。
