

第九回東京デジタルサービス会議 議事要旨

日時

令和7年2月7日（金）13時から15時まで

場所

オンライン

出席者

■委員

村井 純（座長） 慶応義塾大学 教授

小野 和俊 株式会社クレディセゾン 取締役（兼）専務執行役員CDO（兼）CTO

水町 雅子 宮内・水町IT法律事務所 弁護士

■東京都

宮坂 学 東京都 副知事（東京都CIO）

■オブザーバー

井原 正博 一般財団法人GovTech東京 業務執行理事（最高技術責任者）

中野 啓太 一般財団法人GovTech東京 業務執行理事（最高情報責任者）

畑中 洋亮 一般財団法人GovTech東京 業務執行理事（最高戦略責任者）

議事次第

1. 開会
2. 議事1「都の取組の概況」
3. 議事2「政策DXにおける共同化構想（案）」
4. 閉会

■議事1 都の取組の概況

（以下、敬称略）

事務局：

- 議事（事務局説明資料）に沿って説明

宮坂：

- デジタル化の結果として、効率化、業務時間・経費の削減になるということは大事である反面、取り組む現場からすると、雑巾を絞り続けるようなイメージがあり、これまでは続けるとしんどくなっていくと捉えられるケースもあったが、知事から「デジタル化の結果として手取り時間が増えるのではないか」というコメントがあり、面白い切り口だと思っている。

- 例えば、都職員で考えると、業務時間が削減された分、現場に行って都民と話をしたり政策を考えたりするという職員が本来的にやりたい前向きな仕事に時間を振り向けることができ、これこそが手取り時間の概念であると言える。また、都民視点では、これまで役所に出向く必要があった往復時間がなくなり、自由に使える時間が増えることが挙げられるが、多くの人は時間が浮くと、健康や趣味、家族と過ごす時間等、豊かなことに充てる傾向がみられるという調査結果もある。
- デジタル化によって、都民や職員に還元された時間から、より本質的で創造的で豊かな時間が生み出されているか、これまであまり議論されていなかったように認識。
- また、プッシュ型の情報発信はこれからやっていかなければならないとの認識だが、併せてフィッシング詐欺のことが気になっている。
- アプリでたくさんプッシュをしてしまうと、利用者が煩雑に感じる可能性もあり、プッシュしたい一方で、どういう手段でどういう形でサービス提供できれば喜ばれるものになるか考えている。
- デジタル時代の郵便に代わるプッシュというのをどのように考えていけばよいのか、ということも議論いただきたい。

小野：

- 手取り時間最適化という言葉はとてもよいと思っており、それに関係して3点コメントしたい。
- まず、デジタル化未実施の5,000 手続の傾向がどういうものなのか。マイナーな手続で、ほとんどの人があまり手続しないものばかりで大半を占めているのか、それともよく使われるものだが、非常に関係するステークホルダーが多く、難易度が高いが故に、なかなか着手できていないものなのか。例えば後者であれば、難易度は高いが、アプローチによってはできるということだとすると、手取り時間最適化に向けて進むと思うので、その辺りを教えてほしい。
- 2つ目として、既にデジタル化したものについて、例えばデジタル化はできているが、チャンネルの離脱ポイント等を見ていくと、途中で躓いて諦めて、使うのをやめている人が多いということもあるかもしれない。まだデジタル化未実施の手続がある中で、既に実施しているものを磨くことに時間を割くのは難しいという声も恐らくあると思うが、ものとてもよく使われるものについては、デジタル化したから完了ではなく、完成してからが改善の旅の始まりという感覚でやっていくと、手取り時間最適化という文脈でも効果があると思う。完成したものについても、よく使われるものを中心に磨いていくというアプローチが既に実施されているのか、または今後検討できるのか。
- 最後に、トーンアンドマナーについて。我々も金融機関なので、行政機関に近いところもあるが、正確性を期すためにきちっと書かなければならないということについては、細かい文字がビシッと並んでいて、普通の人は読み飛ばしてしまう、ということがおこりがちだと思う。そうした UIUX のところで、トーンアンドマナーをデザインシステムを作って整備していくことで、利用する人が増えるなど、利用者が同じデジタルサービスを利用する中での手取り時間の更なる最適化といった話も出てくると思うので、この辺りの UIUX を磨いていく取組がどうなっているのか教えてほしい。

水町：

- 行政手続デジタル化の特に Q O S 向上の指標が、都民に対しても内部に対してもわかりやすい基準になっていてよい。
- プッシュ通知については、十年前ぐらいは、行政ももっとプッシュ型でやった方がよいとよく言っていたが、社会のデジタル化が進んできて、逆に郵便の方が目立つ状況にもなっている。
- メールや通知が増えすぎた結果、読み飛ばすという状況になってきており、数年前からショートメッセージを使うという手法が出てきているが、こちらは詐欺のリスクが結構ある状況で、プッシュにすればよいという段階ではなくなっている。詐欺と公式の見極めがなかなか難しいので、本来は認証制度を整備して、公式からの連絡なのか、なりすましのなのかというのが、パッと分かるようなマークが出てきたり、なりすましの可能性がある場合は、ワーニングがポップアップで出てくる等、そういうインフラ的なものが必要ではないか。
- また、送信元の認証だけの問題ではなく、どうやって多くの情報の中から注意喚起をして情報を見てもらうかということについては、官民間問わず過渡期にあると思っている。昔であれば、銀行 ATM を止める時に、テレビ CM を打つ、新聞広告を出すという方法があったが、今は皆さんに情報が届くのかというと難しい状態だと思う。ポータルトップや SNS で広告を出しても、それで皆さんがリーチできるかという、それもなかなか難しい。誰もが見ているツールが、昔に比べて少なくなっている、どうリーチしていくのが課題。
- また、自分が対象者かわからないという問題に対して、プッシュということを改めて考えると、子育て DX など、対象者の条件が複雑でないものはよいが、補助金関係や他の行政手続だと、対象者の条件要件が複雑で、6、7 要件満たしていないと対象にならない、本人が見ても満たしているかわからない、といったものも存在する。本当にその条件を満たして、基準に該当している人にきちんと通知できるのか、逆に、幅広な網でプッシュすると、実際は対象ではない人に通知が行ってしまう等、追求していくとプッシュもなかなか難しいと感じている。

村井：

- まず、サービスの評価の話をしてからプッシュの話を議論したい。
- 都は先導者としての役割を十分果たしていると考えている。これまでのサプライサイドの評価ではなくて、クライアントサイドからの評価を継続して調べるというのは、非常に大事なことで、この点は評価したい。
- 他方で実際に我々が生活する中で、デジタル化というのが未だに浸透していないと感じるパターンは2つあり、1つ目は窓口等で役所のサービスを受ける時にそれが一本化されていない・何度も書かされる等、そのようなことはずっと言われてきて、それは進んできている。2つ目は裏に行政のルールがあるが、実際には民間事業者が手続を行っているという場合である。例えば車を買う時の手続はディーラーが対応しているが、その裏にいろいろなルールがあると、車を買う手続は紙とハンコが必要になってしまっている。

- そうした背景で民間事業者のデジタル化が進んでいないように感じる、ということがあるように思うが、こうした状況の把握についてどのように考えているか。

畑中（オブザーバー）：

- 行政手続の時間的コスト調査で今年度中にチャレンジをしようとしているのは、ペルソナごとに存在する・体験するであろう行政手続に加えて、水道・ガスや勤務先会社に対してやらなければならない手続等も含めて棚卸しをして、これらのデジタル化が進んでいけば、どれぐらい時間削減できるかということを洗い出している。車の購入については含まれていなかったと思うが、資料右下に引っ越し等の行政手続と密接に関連した印鑑手続等も含むと記載しているように、行政がキックになっているライフイベントを、こうした調査をしながら全体像を整理して、徐々にターゲットを増やしていく。そして、それが一体どれぐらいデジタル化したか、あるいはワンスオンリーでできるようになったか、あるいはそもそもそういうことはなくてよくなったのか、ということを継続的に把握して、進捗が見える化していく作業になると考えており、こうした調査の中で、民間にも関係する手続というものも洗い出していきたいと考えている。

村井：

- 民間事業者が今までのルールに従って、市民生活に対する今のライフイベントなどのシナリオに沿って対応しようとする、やはり変わっていないということがあると思う。こうしたことについて把握するというのはよいことだが、どのようにしたらパッシブに把握できて、どのようにしたらアクティブにできるのか。
- 例えば、電気自動車やソーラーパネルについては、都の補助金と国の補助金が出るが、この手続をするためには、紙を何十枚も書かなければならないということがあ。それは、事業者が責任を果たすために紙とハンコで揃えないと、申請の代行のようなことがしにくいという背景があると聞いたことがあるが、民間事業者にこういった都の頑張りをシンクロさせるにはどうすればよいのか。

小野：

- 結局、都民から見れば民間であっても行政手続であっても、どこかでフリクションがあり、途中で引っかかって嫌な体験した、行かなければならなかったという、苦痛は変わらない。実際のユースケースで、例えば民間事業者にこういうライフイベントではこういう書類を出さなければならぬ、こういうところに行かなければならぬ、ということを洗い出していった時に、行政側がいかに裏側のところをデジタル化しても民間が対応してくれないと都民体験が良くならないということが出てくるのであれば、事業者に対して、ガイドラインや通達、またはそうした取組をしたら事業者にとってもメリットがあるということを示す、という手がある。民間事業者でもDXがとて進んでいて、自ら気づいて対応している会社もある一方、今までこれでやってきたから問題ない、という感覚でやっているところもあるのではないかな。
- 例えば先ほどの車の話を例にとると、あるカーディーラーではとてもDXが進んでいて、こういう消費者体験になっているとする。特殊な技術者がいるからできるといっ

たものは別にして、そうしたことが他社でもできるようなものであれば、そのロールモデル的なものを参考にしつつ、こういうベストプラクティスが出てきているから、他の事業者もこれを一つの参考として目指すべき、といった形で行政が示すということも考えられるのではないか。金融の世界では去年も金融庁からガイドラインが出ている。同じように、消費者・都民にとってのフリクションになっていそうなものについては、できるだけこうしたガイドラインを出すといったことをやっていくと、民間の改善のヒントにもなってよいのではないか。

村井：

- 民間事業者は基本的にはビジネスとしてのコンペティションにさらされているので、そこに上手くフィットするようなアクションを起こせば、そのコンペティションを通じて自然に改善されていくということで、それはよい考えだと思う。
- 次にプッシュの話に移りたい。プッシュにはとても波があるのが問題だと思う。今日のコンテキストで話があったのは、都からのメッセージがアウトリーチできるかということ。プッシュというのは、プッシュする側と受け取る側の信頼関係が前提にあるが、インターネットの発展とともに非常にいろいろな形でメッセージが伝わるようになってくると、そこに乗じた、いわばプッシュのアビューズというものが出てくる。そうすると、それが嫌だから見向きもしなくなり、例えば郵便受けがダイレクトメールの山になっていればそれを全部捨ててしまう、その中に大事な都からのメールがあってもゴミ箱に入れてしまった、という話が電子スペースの中では日常茶飯事ではないか。
- 一方、放送のデジタル化に携わった経験から、メッセージのトラストといった観点では、自分の信頼している人からのメッセージは受け入れるということがある。放送のデジタル化の時に最後に役に立ったのは、コミュニティの中での教え合いのようなことで、それでアナログからデジタル放送への流れが上手くいったところがある。日本ではそういうコミュニティベースのコミュニケーションが重要なのではないか。
- 教育学でも昨今、アクティブラーニングやクリエイティブラーニングでは、同じコミュニティや、そういうところでやり取りしているコミュニケーションメッセージが非常に有効に働いているので、それを利用して教育に役立てようという考えがある。こどもの世界での相互ラーニングやグループワークでもそういうメカニズムがあると思うが、こういうものを DX 時代に上手く利用することができないか。
つまり、仲間同士で信用できる、あるいは都からのメッセージがその郵便物の中で紛れないようにする、という話になるが、こうしたことは上手くできるのか。

水町：

- 発信元が自分にとって信頼できる人かということはとても大事で、やはりどうしてもよい情報と区別するということが非常に重要だと思うが、それがプッシュ通知の嵐の中でできるかという、プラットフォーム側の iPhone や Android で出し分けてくれる、SNS でも公式からのお知らせを、その他の広告と違った色で出してくれるなど、プラットフォーム側も対応してくれるとよいのではないか。

村井：

- がんセンターで患者さん同士の相互のコミュニケーションが、一番信頼のできる、頼りになるメッセージだったという話もある。いろいろなコミュニケーションモデルの議論では出てきていて、子育てしている人同士が話していることがとても大事な情報を紹介してくれるということもあったので、メカニズム的・サービスモデル的にはできるのではないかな。

宮坂：

- コミュニティベースで何かやるというのは、インターネットの強みだと思うので、そうした集合知の中でやっていくことも大事だと考える。
- 一方で、明治初頭に郵便制度を作るという国家的大事業が行われたのも、行政からお知らせしたいという考えで整備したと思うが、デジタル時代の郵便に当たるものが今はないため、個人の電子メールや民間企業のプッシュに頼るほかない現状があり、非常に問題だと思っている。他国では政府が電子私書箱のようなものを用意して、そもそも郵便受けを分けるという発想をしている国もあると聞いたことがあるが、国内ではこれまであまり議論されてこなかった認識。
- 今後、都がリリースする予定の東京アプリ（東京都公式のアプリ）の中では、行政である都や区市町村からしか情報を送らないという形も考えている。
- コミュニティベースのものは民間サービスが中心に作られていくと思うが、まず一次情報として都民にどのように正しく情報を届けるのかを考えた時に、SN 比に不具合が生じ始めたともいえる民間の「箱」ではなくて、行政専用の「箱」を一個作った方が早いのか、ということも検討してもよいのではと考えている。

村井：

- オリジネータープロフィールという、少なくともウェブ上の記事をオリジネーターが誰かということが、どのようなウェブの記事でもわかるという仕組みが作れるのではないかな、と考えて現在取り組んでいるところだが、そういったものも役立つかもしれない。
- 本日説明のあった評価の話の中で、デジタル化で躊躇している人がかなりいるということで、こうした人たちが安心できるためにはどうすればよいのかデジタル庁でも議論されている。古くは福沢諭吉も文明論や学問のすすめで言っているのは、テクノロジーが進歩して、社会が進化するのは重要だが、必ず狼狽する人たちがいるから気をつけよう、ということ。デジタルに移る時に躊躇するような人は必ず存在するため、そうしたことに對してどのように工夫していくかという議論は、明治維新前からある話であり、文明論としては常識的な話かもしれない。

畑中（オブザーバー）：

- プッシュという話をする際に、やはりプッシュ通知の話に目がいくと思うが、一方で、プッシュ型でサービスを届けるという考えもあると思っている。先ほど紹介したデジタル庁と一緒にやっている 018 サポートも、マイナンバーカードをかざすと申請が終わるというクイックなサービスとしてリリースしている。その一方で福祉局で

は、昨年申請した人は今年の手続は不要でプッシュで振り込むという比較的大規模な振込事業を実施している。これもデジタル化することが目的ではなく、給付というのが受けられるという体験がプッシュで届けられればよいということだと考えている。

- 我々が今後考えていかなければならないのは、お知らせをするということを頑張るといふことと併せて、当事者に手間をかけさせないサービスに変容していくことによって、本当に届かない人たちをなくし、デジタルへの拒否感、面倒さを皆さんに味わわせる必要がない時代を作ることではないか。

■議事2 政策DXにおける共同化構想(案)

事務局：

- 議事（事務局説明資料）に沿って説明

宮坂：

- 都庁では業務単位のデジタル化はかなりできるようになったが、今後はいわゆるカスタマージャーニーを意識して、業務の前後も含めたデジタル化も進めていかなければならないと考えている。税務システムの更新の例では、税務システムの担当者としては、税の通知や納税をデジタルでできるようにする、というところにまず着手するが、その手前の帳簿をつけるという話や経費精算をデジタルで行うなど、そういったところからカスタマージャーニーが始まり、納税した後は最終的に行政でどう使われたのかを納税者としては見たいという話もある。こうしたことについても、これからの大きなテーマとして取り組もうと考えている。

小野：

- 区市町村の中でも都がアプリを作る、セキュリティセンターを作るという話があるなら、自分たちも乗りたいというところと、独自にというところと、比較的温度差があるのではないかという話があったと思う。先ほどの説明で、縦横斜めの連携をどう進めたらよいかという話があったが、個人的に民間事業体でやっている中で、行政でも同じようにできるのではないかと思うのが、やはり区市町村の中でも、例えば都が作るならば、全面的にまず乗ってみたいと手を挙げてくれるところは必ずあると思うので、まずはそういうところで成功例を作っていけるとよいのではないか。
- 例えばセキュリティに関して、我々金融機関は毎日かなりの攻撃を受けているが、そうした攻撃を一つの村で防げるのかというと、不可能に近いと思われ、また、仮に本格的に取り組もうとすると、とてつもない投資が必要になってくるが、そうしたところに本当に多くの税金を使うのか、という話もあるのではないか。あるいはアプリについても、各区市町村で作ったとして、都民から見た時に顧客のカスタマーエクスペリエンスはそれでよいのかという話もある。
- 東京アプリやサイバーセキュリティセンターを作って共同化を進めるというところで、まず一緒に乗ってくれるところ、それなりに大きなところで、こんなに上手くできている、という成功事例をつくれれば、我々も乗ろうという機運も高まってくると思

うので、まずは成功事例を少数でもつくり、カバレッジを最初から取り行かないというのが現実的な、大切なポイントではないか。

水町：

- 東京アプリは報道でも見たが、どのようなものになるか期待している。引っ越しもあれば、通勤先も関係してくるので、複数の基礎自治体の情報もあるとよい。やはり東京アプリで基礎自治体とも連携して、都内区市町村の窓口にもつながっていくと綺麗な形になるのではないか。
- 防災分野についてだが、住んでいる場所の情報はもちろん重要だが、勤務先の自治体や通勤途上の電車が止まっている場所の情報など、そういうところもやはり見る必要があると思う。東京都震災復興検討会議にも携わっているが、万一、災害が発生した際も、住所地の基礎自治体内で避難できるとも限らないので、せめて都内自治体間の中での広域な都民への情報発信とともに、基礎自治体間の連携の架け橋に都がなっていけるととてもよいと考える。
- 他に東京アプリに期待することとしては、地域ペイとの連携も考えられる。年末に都がQRコード決済で10%ポイント還元を実施していたが、仮に地域ペイと連携すると、地域の地元の小さい商店などのポイントがアップされるなどの取組が実施できれば、その地域の経済の活性化につながっていくと思うので、そうした形でも基礎自治体と連携できるとよいのではないか。

村井：

- 説明にあった共同というのは、シェアリングということであり、いろいろなレベルで共通でやらなければならないことを、基本的にはファンクションやアセットのような文脈で共有しようということで、とても有効になるだろう。一方で、共有することによって、縦横斜めの連携がしやすくなるので、まさにデジタル化の一番価値が高いところで、どうやってそれらの連携ができるかということだと思う。
- DX共同化構想推進プロジェクトのスライドについては、いろいろな言葉で表現されていて、惜しいと感じるところがある。スライド中央は共有するアセットの話で、下部のリーディングプロジェクトは、デジタル庁でいうところの準公共分野に当たる部分であり、我々が見たいドメイン、まさに分野だと思う。
- 例えば、防災や健康医療は、基礎自治体から東京都、さらには国まで関わっていて、縦割りの行政サービスのファンクションが力を合わせて活躍しなければならない分野だと思う。
- まずリーディングプロジェクトという名前になっているが、これを分野と表現することはあるか。大事なポイントだと思うが、呼び方をわかりやすくすることはできないのか。

宮坂：

- コメントのとおり、デジタル庁の準公共分野というワードに、おおよそ重なる概念だと考えている。背景としては、都庁では比較的何か新しい大きな変化を起こす時の最

初に選ぶその槍の穂先みたいな案件をリーディングプロジェクトと呼ぶ慣習がある。都庁の中では非常にわかりやすい言葉だと思うが、この点は柔軟に考えたい。

村井：

- スライドにある分野が、例えば産業分野というのが経済やお金の関係だと捉えると、どれも重要な領域で、あらゆるレベルの行政サービスが力を合わせなければならない、そのために共有しなければならないアセットがその真ん中にあるということで、とても大事なポイントだと思う。
- 例えば、防災について、東京都はかなり取り組んでいると思うが、このリーディングプロジェクトと括っている話を、上手くプロモーションできるようにして、各々の進捗やどういう連携が具体的にできるのか、つまりどのような共同ができていのかを見ていけるとよい。
- 次にセキュリティについてだが、サイバー空間のセキュリティというのは、既に地球全体で共通の分野で、セキュリティを一個一個バラバラにやるのはナンセンスだというぐらい共同が必要な分野であり、都を超えて、国を超えて、あるいは地球全体で取り組まなければならない話題である。最近では、サイバーセキュリティという今一度引き締めていく流れもあるので、縦と横と斜めの話を結びつけるためにかなり重要なキーワードがサイバーセキュリティだと考えている。
- ダッシュボードについては越塚委員の意見で、AIに質問するとグラフにしてくれるのはマイダッシュボードではないか、という話が出ている。ダッシュボードによる見える化だが、これも大変重要で東京都もよく取り組んでいるし、デジタル庁でも実施していてとても効果あったと思う。特に、自治体レベルのコンペティションのような場合にはとても有効で、どうして隣の区ができていのに自分の区はできていないのか、と首長が認識してくれるところもあって結構重要だと思う。
- つまり、DX共同化構想推進プロジェクトの区分けが非常に重要ということであり、呼び方を少し洗練された形で考えるとよいのではないかなと思うがどうか。

小野

- 言葉は組織や人を引っ張る力になるため、そのタグ付けやワーディングをどうするのかというのは非常に大事だということには同意。一方で、都の中で「リーディングプロジェクト」という言葉で、既に引力が強く発生するということであれば、それは都のドメインのワードとしてあり得ると考えるので、そのまま使うのか、より良いものを検討するのか、どちらもあるのではないかな。

村井：

- リーディングプロジェクトでもよいが、プロジェクトはアチーブできると終わるというイメージがある。リーディング分野でもよいかもしれない。DX共同化構想推進プロジェクトのスライドは全体的にはよい。

宮坂：

- DX共同化構想推進プロジェクトのスライドのうち、特に中央にある6分野は、あくまでも突破口であり、これから調整する必要があると思っている。例えば、ダッシュボードはこれまでも都で取り組んできたが、局やシステムごとにダッシュボードを作っており、今はやや乱立気味になってきている。サイバーセキュリティも各局ごとに一生懸命取り組んでいる状況。このままいくとAIも各局ごとに開発・活用が始まってしまう可能性があるということで、一旦ストップをかけている。
- 各局で自主的に走ってもらう仕事と、集約すべき仕事があると思っており、集約する仕事としてスライドの6分野を設定している。内部的にはセンター化と呼んでおり、ダッシュボードセンター、サイバーセキュリティセンター、AI開発センターなど、センター化を増やそうとしている。センター化は、現場の負担が軽くなる一方で、現場からすると仕事がなくなることも意味するため、組織としては複雑な感情も出てくると思うので、そこを丹念に解きほぐしながら、区市町村や国とも連携し、業務そのものをセンター化し、一気にデジタル化していきたい。
- ニューヨークでは、サイバーセキュリティは400人程度の部隊で強力なセンター化をして守っており、そこには民間の方や国も入って一緒にやっていた。強力なコールセンターもできていて24時間365日に対応している。
- リーディングプロジェクトに取り組みつつ、重要なものは分野ごとに任せずに、センター化した上でデジタル化をする、ということを資料では表現している。

村井：

- センター化でいろいろなシステムを中央一局化すると、一極化することのリスクも出てくる。他方で今の各自治体が分散しているモデルでは、バラバラになって無駄が多いが、この間を解くのが標準化だと思う。同じ方式を皆で使うとコストもかからないし、その知見は共有できてかつ分散的に動いたとしてもインターオペラビリティがある、というのが標準化の採用の考え方。
- 例えばグーグルが、南太平洋のすべての島々にインターネットを引くためのセキュリティと光ファイバーと安定したリダンダンシー確保というプロジェクトを進めている。話を聞くと、これだけの大規模な広がりがあるところでうまく進めるために、技術標準、つまり全部同じことでやっていくからコストを抑えられて進めることができる、という話だった。
- センター論の本質が、一つの技術、一つの仕組みを使って、皆がそこに相乗りするからコストが下がるという意味だとすると、センター中央に集めなくてもできる方法があって、その鍵は同じ方式を使うインターオペラビリティ、あるいは標準化なのではないか。

宮坂：

- 標準化と共通化は分けて議論すべきだと考えている。コンピューターシステムは紐付かなくても、センター化すべき仕事は他にもあると思っており、例えば、経費精算などの内部事務は都では総務事務センターが担っている。まず業務を切り分けることが大変重要だと考えており、切り分けた業務をデジタル化する際に、標準化の手法を採るのか、分散してもよいのでインターフェースだけ統合するのがよいのか、そもそも

一個でよいか、というのは使い分けながら進めていかなければならないと思っている。一つにすることの脆弱性についてはしっかり留意しないといけないと思っている。

畑中（オブザーバー）：

- 政府のデジタル行財政改革で準公共分野に携わっていることもあり、都が取り組んでいるこのような領域を先行取組分野と呼んだらどうかと考えている。
- このような分野を設定して、国との垣根、区市町村との垣根を越えていく、あるいは民間サービスとの連携を考えた時に、いろいろな分野を見ていて難しいと感じるのは、違う業務を行っていて、違う目的で違うシステムを持っている人たちを繋いでいくことが必要だということ。
- 例えば、医療分野では診療している医療機関と、補助金を管理している組織のシステムはプロトコルやお互いが求めているデータが異なる。しかし、そこを繋いでいかないとワンストップにならず、何度も人間が介在しなければならないということがあ。そうした標準化というのは、かなりのコストをかけないと揃えていくのは難しい。特に分野を超えたり組織を超えたりする時は、お互い合意できるデータセット面でも、標準化するにはとても時間がかかり、例えば就労証明一つとっても、企業と役所で揃わない。
- ここでいかに都がエネルギーかけて、汗をかけるかが重要だと個人的には思っており、これは基礎自治体に業務をお願いして業務を持っていない、あるいは実際に現場がない政府だとなかなかできないことだと考えている。いろいろな分野でこれから直面するのは、データやインターフェースを揃えていくその時にお互いが違う業務をしているという前提で、どのように揃えていくのかということだと考えている。

村井：

- 標準化のコストについては、そのコストを乗り越えるとコストセービングにはなるというのが一般論だと思うのでそれをどうするか。
- それからもう一方は、リーディングプロジェクト、あるいは先行取組分野、先導分野の防災分野について、例えば地震が起こったら、何がどこにあって、何が起きているのかという情報を交換する時に、やはり同じ言葉やデータを使わないと混乱が生じるというのは、非常にクリティカルな問題であるということは皆わかっている。それを進める時に、結果としてダッシュボードは一緒になった、というような形で、先導分野を先導して、共同のアセット、共有の仕組みが出来上がる、そういう流れが結構大事ではないか。

水町：

- センター化も標準化もコスト面や調整に労力がかかるが、自由にさせていると統制が効かない。何を目指してどこまでやればその先の未来にコストが削減できて、理想の社会が実現できるかという話についても、何が最適解かというのは判断が難しい。
- やはりDX共同化構想推進プロジェクトのスライドが重要で、皆が納得できるような重要分野、ここはやらなければならないという分野からまずは進めて、そこで理想的

な形を作り上げて見せてそれ以外の分野に波及させていく、その進捗をダッシュボードなどで見せていく、それに尽きるのではないか。

村井：

- AI の共同化については、開発的な意味で都として取り組まなければならない分野と捉えているが、その他にもサービスルールなど、都が貢献できることはいろいろとあるのではないか。プラットフォームを構築することも、今後分散化、小規化が進んでいくと思われ、日本語に関しても最初は言語に対する成熟度がなかったが、できるようになってきており、そういう意味で重要だと考える。
- 一方で業務の中で ChatGPT のような、AI のサービスをどのように使うのかということも重要で、いろいろなところで一斉に始まっており、国の政治、あるいは行政分野でも使われている。
- 上手く AI サービスを利用する話と、AI サービスを上手く利用できるようなプラットフォーム的なアプローチを準備する話は違う話だと考える。この辺の整理をどういう形で進めていくのかも大変重要だと思うが、都では AI に対応するアプローチの整理はできているのか。

宮坂：

- AI は大きなゲームチェンジャーになる技術だと認識しており、先回りしていろいろと仕掛けていこうと思っている。そのために東京都 AI 戦略会議を立ち上げて、この夏までに都として AI にどう取り組むのか決めようとしている。
- 特に AI に関しては、内製で対応できる部分も増やしたいと考えている。これまでの経験では、各局が作って出来上がったものを統合するのは非常に苦労したが、大変な割にメリットが少ない印象であった。やはり最初から、枠組みを決めて、その中で自由にいろいろ作っていくという形に変えないと大変だと痛感している。
- 生成 AI については、まだ各局でもほとんど手がついていない状態であるため、まず大きな方針を出して、開発環境も用意するのでその上で進めていく、ということで庁内で待ったをかけている状況。当然、個別に対応したほうがよい例もあり、例えば能登半島地震でも住宅家屋の被害判定をする際に、人員の関係で判定することができない家屋について、写真による AI 判定を活用しようという話もあり、そうしたものは全局共通ではなく独自に深掘りした方がよいと考えている。ただ、チャットボットのなものや審査業務の半自動化などといったものはまさにセンター化が効きやすいところなので、そうしたものは GovTech 東京でリードしながら進めていこうと考えている。

井原（オブザーバー）：

- 想定している仕組み自体は、LLM の部分とインフラに関しては社外に依存しているが、それ以外の部分はオープンソースを使って内製しており、特定のベンダーに依存していないため、まず都に提供して区市町村でも使えるようにした後、このモデル自体を他道府県に展開できると考えている。また開発した AI 自体も配ることができると考えている。

- 先ほど話に出た能登で使ったような、写真を使って災害状況を把握しようというものは、別のどこかの地域で起きたときにまた使えるようなものになる。これに関しては、日本全国の知識をセンター化して、どこでも使えるような AI を提供できるような未来がそう遠くないうちにつくれるのではないか。

村井：

- 今は AI のサービスを外部から買うと高いということもあるが、一方でコストはドラスティックに下がっていく予見もあり、その意味での共同化の効果もやはりあると考えているのか。あるいはそのコストの下がり方も、戦略を策定する今年夏頃までに相当変わる可能性があるが、この辺りの見通しはどう考えているのか。

井原（オブザーバー）

- コストに関しては、インターネットが出てきた時のプロバイダーも非常に高かったが、通信費等が段階的に下がり、あまねく人が使えるようになったということもあり、AI モデルに関してもそうした未来が来るのではないかと想定しており、コスト面はそこまで気にしなくてもよいのではないかと考えている。
- ただ、例えば今の OpenAI 社の 4o モデルは日本では月額 3 万円程度の費用がかかる。インターネットでは皆が平等に使えて、皆がアクセスできるようになっているものが、AI に関してはお金を使える人がより富んでしまう。例えば、東京都の場合は AI を都民や職員に使ってもらえるようにしようとしているが、それができない県と格差ができてはいけなのではないか。ある種のデジタルデバイドをどう解決したらよいか意見を伺いたい。

小野：

- GovTech 東京で作ろうとしている AI プラットフォームはどのようなものなのか。それ次第で変わってくるのでは。

井原（オブザーバー）：

- ある OSS の中間アプリケーションサーバを使っているが、バックエンドでいろいろな LLM と接続するができ、そのアプリケーション自体が RAG の機能を持っているので、例えば各局でデータ群が別れたような AI を使えるというものを想定している。例えば目黒区は目黒区のデータを与えて処理することで目黒区の AI を作ることができ、データセットは違う可能性はあるが、その AI は恐らく隣の区に持っていったとしても使えるのではないかと、ということを想定しており、そのロジック自体は共有できるようなものをイメージしている。

小野：

- 我々民間企業でもほぼ同じことをやっており、社内で部署ごとの別々の RAG を参照できるものを作って、裏側で複数の LLM を繋ぎ変えられるようにするとともに、何かあった時のログが証跡として取れるようにして、それがプラットフォームになっている。例えば人事部に関する問合せに回答してくれる人事部専用の RAG もあり、総

務部のものもある、という形で部署ごとに別々の専門ドメイン知識持っているようなもの。作ったプラットフォームに他部署が次々乗っていける形にもしており、ほぼ同じことを2年前からやってきていて、アプローチは近いと感じる。

村井：

- AI版デジタルデバイドのようなことは教育の現場でもずっと起こっている。常に新しいサービスが出ると、非常に高止まりしたサービスの価格がつくので、そこにアクセスできる人が少なくなってしまうということがあるが、これに対しては2つの考え方がある。
- 実験的、研究的なアプローチでコストが非常に高いケース。非常に大きな計算をする時に、今ではクラウドが使われるが、スーパーコンピュータを使うという話がある。すると、その実験的な割当ては少しパブリックの力で提供していかなければならないという考え方がある。AIについてはその段階を過ぎている部分もあるが、例えば中学生や高校生にAIを思いきり使ってもらおうとすると、教育や研究の分野の公共の予算から割り当てて、そういうトレーニングに参加してもらう等、人材育成の名目になるが、出せる費用の元が違うようなこともある。これはデジタルデバイドの一般論のソリューションだが、アクセスできない人とできる人でいろいろと差がついてしまうという、いわゆるデバイドの話としては、そういう仕切りをしていく必要があると考える。
- 実際には、AI費用を共同的に負担して、自治体では少なくともプロジェクトベースでは使えるという話もある。また、個人的にはこの分野の価格の急激な落ち込みはかなり早く来るのではないかと期待もあり、インターネットを全部引くということに比べると、プロセッシングサービスの共有のようなどころがあるので、こうした価格の落ち着きや賢く安全な共有、つまりセキュアシェアリングのようなメカニズムを考えていくことで対処できるのではないかと考えており、今までのデジタルデバイドに比べて少し楽観的に捉えている。
- 最後に都の取組全般に関して、意見をいただくこととしたい。

小野：

- 後半部分（政策DX）は都に留まらない内容なので、これが上手くできると日本全体が良くなる可能性もある話だと捉えており、ぜひ進めていただきたい。
- 後半の取組はステークホルダーが複雑多岐に亘ると思われるが、まず、成功例を示すということが圧倒的に説得力あると考える。どこか組んでくれそうなところと、まず成功することを証明して、これに乗らないはあまり合理的ではない、と感じてもらうようなアプローチを取ることが一番現実的であると考えてるので、そうした方向性で進めるとよい。

水町：

- 都のDXの取組については非常に進んでおり、これからも期待して見ていきたい。
- AI版デジタルデバイドの話については、都で基礎自治体や都職員に向けて環境を用意するということ自体が、素晴らしいことだと思う。自身の経験からの実感でもある

が、良い環境を与えられるだけでもやはり教育価値は非常に高いと思うので、自由に使える環境があるだけで教育効果の面で良いことである。

- また、住民・都民向けについて言えば、今も体育館や図書館、そういう物体があるところでシェアリングをやっているように、AI も例えば図書館に端末を置いて何台か使える、あるいは端末も不要ということであれば、自分のデバイスから予約制で使えるなど、そういうことも考えられるのではないか。

宮坂：

- 小野委員からコメントのあった、成功事例を作るというのは本当に大事だと思っている。都庁ではクイックウィンという言い方をしているが、それを作って勢いをつけるのが重要であると認識している。
- 特に、こどもの分野で今非常に力を入れているが、何よりも保護者の方もお子さんもほぼデジタルを使い倒している世代というのがとてもよいと思っている。他の分野ではデジタルデバйд対策などにも取り組む必要があるが、逆に言うと、こどもの世代で、業界団体から民間、国、都、区市町村でまとめてデジタル化ができなければ、おそらく他の世代向けの分野では無理だろうと感じている。徐々に成功事例ができてきているので、まず、こども分野で成果を出して広げていく、というのが重要だと考えている。
- もう1つは本日議論になった「DX 共同化構想推進プロジェクト」のスライドが、政策 DX に取り組むという大きな挑戦の核心部分であるということを改めて認識できたため、この部分の解像度を上げて、皆さんと議論ができるように、我々もしっかり精進していきたい。

村井：

- 手取り時間の話はかなり根本的な話で、福沢諭吉並みの日本語の考え方かもしれないと思っている。是非都の施策を評価していく時に、手取り時間がどのように変化しているか、そういったことも上手くデジタル化の中で考えられると非常によい。
- 次回は、手取り時間メトリックをどのように考えればよいかという議論に発展していることを期待する。

◎今後の予定

事務局：

- 今後の予定について説明

閉会