

第十一回東京デジタルサービス会議 議事録

● 日時

令和 8 年 7 月 6 日（月）13 時 00 分から 15 時 00 分まで

● 開催形式

対面とオンラインの併用

● 出席者

■委員

村井 純（座長） 慶應義塾大学 特別特区特任教授

板谷越 英美 株式会社 DATALE 代表取締役

岩崎 尚子 早稲田大学電子政府・自治体研究所 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

越塚 登 東京大学大学院 教授

水町 雅子 宮内・水町 IT 法律事務所 弁護士

■東京都

宮坂 学 副知事（CIO）

■オブザーバー

深井 稔 副理事長 兼 CAO（最高総務責任者）

井原 正博 業務執行理事 兼 CTO（最高技術責任者）

中野 啓太 業務執行理事 兼 CIO（最高情報責任者）

畑中 洋亮 業務執行理事 兼 CSO（最高戦略責任者）

● 議事次第

1. 開会
2. 次期東京デジタルファースト推進計画の方向性
3. デジタルサービスに係る行動規範（デジタル10か条）の今後の方向性
4. 閉会

（※一部、事務局にて補足や統合など議事録の修文を行っています。）

■ 議事 1 次期東京デジタルファースト推進計画の方向性

(以下、敬称略)

事務局：(資料に沿って説明)

宮坂：

- ・ 前回の会議でいただいた御意見を踏まえ、計画に AI をどのように取り入れていくかについて検討を進めてきた。AI の将来には見通せない部分もあるが、2035 年に向けて活用の可能性は大きく広がっていくと考えており、皆様から更に御助言をいただきたい。

板谷越：

- ・ 3 点申し上げる。
- ・ 1 点目は、サービス・接点・基盤の 3 層で整理する考え方について。3 層構造の考え方は、行政 DX の標準的な構造と整合しているが、各層の KGI については、計測手段をセットで定義し、必ず測定できる指標とすることを明示した方がよい。ここまで本気で取り組んでいるからこそ、その点を明確にすべきである。
- ・ 2 点目は AX を通じた 2035 年の姿と KGI について。割合や所要時間だけでは都民の体感を測りにくい。対象となる人とサービスを掛け合わせた「届いた面積」を KGI とし、所要時間は KPI として位置付けるなど、KGI の定義を昇華させる段階に来ているのではないか。
- ・ 3 点目は第三期に重点的に進めるポイントについて。プッシュ型を進めるのであれば、一部でも申請不要（申請ゼロ）のサービスを目指してはどうか。海外では、児童手当の自動支給や出生を契機とした給付の自動処理などの事例もあり、2035 年を見据えれば実現可能性はあると考える。

村井：

- ・ プッシュの通知はどのように来るイメージか。

板谷越：

- ・ 資料では、アプリ経由で対象者に通知されるイメージが示されていた。

村井

- ・ プッシュ通知だらけになることも課題ではないか。

宮坂：

- ・ プッシュ通知はアプリに限らず、郵便やショートメッセージなども含めた幅広い手段で捉える必要がある。情報の「知りそびれ」を防ぐため、届け方そのものを見直していきたい。

岩崎：

- ・ AI や東京アプリなど、これまでの取組は非常にスピード感を持って進められていると感じている。一方で、利用率の低いデジタル手続への対応や、紙とデジタルの重複投資、品質向上に伴うコストなどの課題は引き続き残っている。
- ・ 2035 年、2050 年をターゲットとする考え方は妥当であると考えている。今後は、都民の多様性や安心・安全、取り残されないデジタル化に加え、ポスト SDGs で議論されている都市化、気候変動、デジタル、社会包摂などを横断的に検討する視点も重要である。
- ・ 特に東京のようなメガシティにおいては、AI ガバナンスや都市データの公共性、スマートシティ、AI による都市サービス・治安の最適化、誤情報の監視など、様々な課題が、デジタルにより解決できると思うので、その時々課題に応じたテーマ設定をしていくことが重要である。また、高齢化がますます進展していくことを見据え、デジタルデバイドの解消に引き続き取り組む必要がある。
- ・

小野：

- ・ AI 活用は想定以上のスピードで普及しており、トークンの使用状況を踏まえて、組織内で複数の AI を用途に応じて使い分ける必要が生じる状況になっている。
- ・ 将来像からのバックキャストは重要だが、AI 活用に慣れていない職員もいることを踏まえると、現状の業務を起点としたフォアキャストの考え方も戦略的に取り入れるべきではないか。
- ・ また、AI レディなデータ整備については、データ基盤だけでなく、組織の規程や説明資料等のドキュメントも AI レディにしていけることが重要である。AI にも人にも分かりやすいドキュメントの整備を進めることが、AI 活用の効果向上につながる。
- ・

越塚：

- ・ プッシュ型サービスや AX、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップといった方向性に異論はなく、3 層構造による整理も分かりやすい。
- ・ 一方で、人口減少や人材不足を背景に、自治体の現場の負担感は高まっている。3 層目の基盤の検討に当たっては、こうした状況を前提として考えることが重要である。
- ・ KGI については、導入状況を測る段階から、成果や効果を測る段階へ移行していくことが重要であり、そのためには現在地を適切に計測しておく必要がある。

- ・ また、AI やデータ連携の活用に当たっては、現場職員が迷わず活用できるよう、実務上のルールや標準的な手順をしっかりと整備していくことが重要である。

水町：

- ・ 2035 年の目指す姿を、都民や事業者の生活をどう変えたいかという視点で示している点は非常に分かりやすい。デジタル化の必要性や意義は、デジタルに関心の高い人には理解されやすい一方、多くの都民にとっては必ずしも身近ではない。
- ・ そのため、2035 年や 2050 年にどのような社会を目指すのか、その実現に向けて現在どの段階にいるのかをストーリーとして示すことが重要である。東京アプリについても、単なる個別施策としてではなく、将来像の実現に向けたタッチポイントとして位置付け、その役割が都民や事業者に伝わるよう発信していくことが必要である。

村井：

- ・ 水町委員から示された将来像に向けたストーリーの視点や、プッシュ型サービスに関する議論を踏まえると、通知の受け取り方や DX・AI によって得られる価値は人それぞれ異なる。都民一人ひとりのライフストーリーや状況に応じて、行政サービスをどのように届けるべきかについて意見を伺いたい。

宮坂：

- ・ デジタル化は手段であり、地方自治法にある住民福祉の増進につながるということが重要である。これまで行政デジタル化はコスト削減の観点で語られることが多かったが、今後は、AI やデジタル技術によって都民サービスをいかに向上できたかを捉えることが重要であり、そのためには、手取り時間のような生み出された価値を測るための新たな指標が必要になる。
- ・ 特に、災害やパンデミックなど誰もが行政サービスを必要とする場面において、東京アプリ、AI 等の活用によって、以前よりも円滑に行政サービスを受けられるようにしたい。

村井：

- ・ 災害やパンデミックのような非常時においても行政サービスを維持できるよう、デジタル化によるレジリエンスの確保は重要である。
- ・ 一方で、都民一人ひとりのライフイベントや年齢、居住地等によって必要とするサービスは異なる。AI 時代においては、こうした個々の違いに応じたサービス提供も可能になると考えられるが、行政としてどのように実現していくべきか。

小野：

- ・ 業務変革を進める上では、ストーリーテリングが重要である。特に、経営層や現場職員など、対象者によって関心や課題が異なるため、それぞれに応じた具体的なユースケースやデモを示し、実感を持たせることが効果的である。
- ・ 東京都においても、ただ単に AI の取組を説明するのではなく、それぞれの利用者や対象者に応じたストーリーテリングの戦略を考えて、価値やメリットを示すことで、より理解や活用が進むのではないか。

越塚：

- ・ 人間中心とは、都民や住民をカテゴリーで一律に捉えるのではなく、一人ひとりに合わせて行政サービスを提供することだと考える。AI の活用により、こうした個別最適化が実現可能になりつつある。
- ・ その一方で、個人に合わせたサービスを提供するためには、AI が個人を理解するためのデータが必要となることから、個人情報の取扱いをどのように考えるかが重要になる。

村井：

- ・ 行政は多くの個人情報を取り扱うので、個人に応じたサービス提供を実現するためには、個人情報やデータの活用が重要な論点となる。
- ・ また、今回の議論は 2035 年を見据えたバックキャストिंगが中心であるが、小野委員から指摘のあったフォアキャストिंगの視点も重要である。AI は日々進化しており、それぞれが自らの業務や課題に関連付けて活用方法を模索することが、AI を自分事として捉えることにつながるのではないか。

板谷越：

- ・ AI 活用が進む中で、AI で成果を上げる人とそうでない人の差が生まれている。その違いは、何を目指し、どのような問いを立てるかにある。
- ・ AX やデジタル化の先に、何を目標とするのか、何を成果として位置付けるのかを改めて考えることが重要であり、フォアキャストिंगの視点も踏まえながら議論していく必要がある。
- ・ そのためには、一度、デジタルから離れ、将来の姿や課題について、フォアキャストで対話する場を設けることも有効ではないか。

村井：

- ・ SDGs は 2030 年という目標を設定し、バックカスティングで進められてきた。現在、Beyond 2030 に向けた議論も進められていると認識しているが、どのような将来像や目標が議論されているのか伺いたい。

岩崎：

- ・ SDGs については、2030 年目標の達成状況等を踏まえながら、ポスト SDGs に向けた議論が進められていると認識している。
- ・ また、現在、積極的にデジタルへの投資が行われているが、予算も限られる自治体もあるなか、どこまで住民や都民の満足度の向上につながっているのかは、しっかりと考えなければならない。
- ・ ライフイベントに応じたプッシュ型サービスは進められると考えられるが、個別最適化をさらに進めるためには、相応の投資が必要になるのではないかと。

板谷越：

- ・ AI 活用やデータ連携を進める上では、データやナレッジを AI が利用しやすい形で構造化して整備することが重要である。AI 時代においては、データそのものだけでなく、データの持つ意味や関係性も含めて整理していく視点が求められる。
- ・ また、データ連携基盤についても、AI 活用を見据えて、MCP を前提とした設計を進めることが望ましい。

井原：

- ・ MCP が 2030 年にも残っているかは分からないが、全てのシステムを API 化するのではなく、中間レイヤーを介して AI が操作できる仕組みが必要になると考えている。
- ・ また、基盤モデルや学習データセットをはじめとする AI のコア技術・資産について、我々が AI に対する主権をどのように確保していくかという観点も重要ではないかと。

板谷越：

- ・ AI に対する主権の議論は重要な論点である。現状は海外製のモデルに依存せざるを得ない部分もあるが、ローカル LLM の活用を進めていく必要があり、国の取組にも期待している。

村井：

- ・ AI に対する主権の議論は重要であり、国の AI 投資も、その点をどのように解決していくのかという観点から考えていく必要がある。

畑中：

- ・ 保育所や介護施設など、同じ施設であっても制度ごとに異なる名称や ID が付与されており、それらを一つに統一することは容易ではない。こうしたデータを有機的につなぐためには、AI の支援も活用しながら、メタデータやカタログによる紐付けを進めていく必要がある。
- ・ また、そのためのデータマネジメントを担う体制を整備し、過剰なシステム投資とならないよう、国や他自治体とも連携しながら、現実的な方法で実装を進めていくことが重要である。

村井：

- ・ AI 活用を前提とすると、データの構造化だけでなく、行政が蓄積してきた文書やルールなどの知識が適切にデジタル化されていることも重要である。これまでの DX の取組において、将来活用される行政の知識やデータのデジタル化がどこまで進んでいるのか伺いたい。

高野：

- ・ これまでは各部署がそれぞれの事業に必要なデータを保有・活用しており、都庁全体でデータを捉える考え方は十分ではなかった。
- ・ ワンスオンリーやコネクテッド・ワンストップの実現に向けては、部署横断でデータを連携・活用していく必要がある。事業者データベースの整備等を通じて得られた知見も活かしながら、データマネジメント基本方針に基づき、全庁的なデータ活用に向けた取組を進めていきたい。
- ・

■ 議事 2 デジタルサービスに係る行動規範（デジタル 10 か条）の今後の方向性

事務局：（資料に沿って説明）

板谷越：

- ・ 新たな価値観を浸透させるためには、覚えやすく繰り返し使えるタグラインのようなものを 3 つほど設定し、その下に具体的な状態や計測可能なものを意識した行動規範を整理する構造がよいのではないか。
- ・ また、AI によって業務の負荷軽減は進むと考えられるが、その先に東京都としてどのような価値を提供したいのかという、人間味のある価値観も必要ではないか。

岩崎：

- ・ デジタル 10 か条は、改めて見てもよく整理された行動規範であると考えている。一方で、今後を考えると、よりシンプルな形で示すことも考えられる。
- ・ また、2035 年や 2050 年に何をを目指すのかによって求められる価値観も変わるため、まずは最終的なゴールを明確にした上で、その実現に向けた価値観やデジタルの目標を設定していくことが重要である。ウェルビーイングの向上も、その目指す姿の一つになり得る。

小野：

- ・ デジタル 10 か条は現在も有効な内容である。一定程度定着した項目については役割を終えたものとして整理し、今後重点的に取り組む内容へ見直していく考え方もある。
- ・ また、AI によって業務やサービスの在り方が大きく変化していることを踏まえ、AI 活用に関する考え方や注意点を「AI 版の 3 か条」といったかたちで追加的に整理してもよいのではないか。

越塚：

- ・ AI の導入によって職員の働き方は大きく変化すると考えられるため、それに対応した考え方を加えていくことが重要である。その際のキーワードは「信頼」であり、AI を活用しても行政サービスの品質や都民からの信頼を維持することが重要である。AI を活用した判断であっても、その理由をちゃんと説明できることや判断の経緯を記録することも必要になるため、こうした観点を行動規範の中に盛り込むことも考えられる。

水町：

- ・ デジタル 10 か条は職員の中にも一定程度浸透していると感じている。一方で、現場では日々の業務への対応に意識が向きやすく、業務時間の削減や効率化に加え、5年後、10年後にその業務やサービスをどうしていきたいかという視点を持つことも重要である。
- ・ 幹部だけでなく現場の担当者においても、将来の目指す姿を考え、その実現に向けて今何ができるかを考える機会を持つことが大切ではないか。

村井：

- ・ デジタル 10 か条のうち、「都民と共創しよう」「ともに学びつづけよう」「つねに見直し、チャレンジし続けよう」といった項目は重要な視点である。一方で、行政においてそれらを実践することは容易ではない面もある。これらの考え方を実現するために、どのような工夫や仕組みが行われてきたのか伺いたい。

宮坂：

- ・ デジタル 10 か条は、行政デジタル化において「良いデジタルサービスとは何か」を示す、ある種の目的関数として策定され、都民との共創などの実践につなげてきた。
- ・ 現在、オール東京という考え方は、オールジャパン、更には海外との連携へと広がりつつあり、都が作ったサービスや制度を国内外に展開していく考えが出てきている。また、策定当時は想定されていなかった AI によるデータ利用などの視点も時代変化を踏まえて必要になる。
- ・ 単年度で考えがちな行政こそ、変化を前提に長期視点を持つ必要がある。
- ・ さらに、行政への信頼を担保するために、AI を活用した業務に関して、行政の説明責任、異議申立て、補償等の非技術的な観点での検討も重要になる。

村井：

- ・ 自治体は個人データを扱う立場にあり、個人情報保護とデータ利活用の両立は重要な論点である。東京都には、信頼を確保しながら AI を活用した新たな行政サービスを先導していくことが期待されている。
- ・ そのためには、都民から預かった個人データをどのように活用し、信頼を維持しながらサービスの向上につなげていくべきか伺いたい。

越塚：

- ・ AI は利便性が高い一方でブラックボックスでもあり、データをどのように AI に読み込ませ、活用するかは重要な課題である。
- ・ 東京都が進めようとしているプッシュ型サービスは、個人データを活用して行政サービスの価値を高める有効なユースケースであり、そのメリットを示していくことも重要である。その上で、内部では安心してデータを活用できるルールやガイドラインを整備しながら進めていく必要がある。

水町：

- ・ AI によるプロファイリングやリスク判定は、行政サービスの向上や課題解決につながる可能性がある一方で、人権やプライバシーへの影響も大きく、取扱い是非常に難しい課題である。
- ・ また、生成 AI の発展により、個人情報保護やデータ利活用に関するルール作りも複雑になっている。
- ・ そのため、汎用的なルールを前提とするのではなく、まずは目的や分野を絞り、リスクが比較的低く、効果が見込める領域から AI やデジタルの活用を進めるとともに、定期的な見直しを行いながら段階的に取り組んでいくことが重要である。

村井：

- ・ 個人データを活用する以上、リスクを完全になくすことはできないため、一定のルールやフレームワークに基づいてデータを扱うことが重要である。
- ・ 一方で、インシデントが発生した際の対応や説明の在り方によっても信頼は大きく左右される。リスクが発生した場合にどう対応するかという観点も含めて考える必要があるのではないか。
- ・ 企業ではこうしたリスクにどのように向き合っているのか伺いたい。

小野：

- ・ 行政サービスにおいて個人情報を取り扱うことは不可欠であり、その中で発生し得る情報漏えい等のリスクへの対応は重要である。
- ・ 一方で、AI が個人情報を取り扱う場合は説明責任やリスク管理の難易度が大きく変わることから、個人情報を扱うシステムと AI 活用は分けて考えることが重要ではないか。

現時点では、個人情報は AI には取り扱わせないという整理が現実的と考える。

村井：

- ・ 医療分野のように個人データの活用そのものがサービスの質や人命に関わる領域では、AI 活用と個人情報の取扱いを切り離すことが難しい場合もある。
- ・ 今後、医療分野における AI 活用の進展によって、個人情報保護やデータ利活用に関する考え方も変化していく可能性があり、そこから学ぶべき点もあるのではないかな。

畑中：

- ・ 医療 DX の分野でも、医療情報の連携に対する慎重な意見は多い。そのため、まずは窓口手続の簡素化やキャッシュレス化など、都民が利便性やサービス向上を実感できる取組から始め、信頼を得ながら段階的にデータ連携を進めていくことが重要である。
- 医療情報の本格的な連携については、そうした信頼の積み重ねの上で進めるべきではないかな。

小野：

- ・ 補足すると、AI に個人情報を活用させることそのものを否定しているわけではない。医療や審査など、目的や対象を限定した AI については、個人が特定できない形での活用などにより有効なユースケースが存在する。
- ・ 一方で、汎用的な生成 AI については、情報漏えいや説明責任の観点から慎重な対応が必要であり、現時点では個人情報を取り扱わせない形での活用が現実的ではないかな。

板谷越：

- ・ 個人情報の活用については、データの構造や用途を整理すると、AI の活用に当たって必ずしも個人を特定する情報が必要ではない場面も多い。必要な情報と不要な情報を切り分けた上で、適切なリスクマネジメントを行うことが重要である。
- ・ また、ベネフィットとリスクを見極めながら、効果が見込める領域から着実に進めていくべきである。

村井：

- ・ データ構造や利用ルールの透明性を確保しながら、個人がベネフィットを実感できる形でデータ活用を進めることが重要である。医療分野も含め、そうした取組の積み重ねが信頼のあるデータ活用につながるのではないかな。
- その上で、今後のデータの在り方について伺いたい。

越塚：

- ・ パーソナルデータや個人情報については、引き続き慎重な取扱いが必要である。
- ・ AI 活用に当たっては、AI がどこでデータを処理するのかという観点も重要であり、法的な規律が及ぶ範囲やローカル環境など、データの特성에応じて適切な手法を選択する必要がある。
- ・ AI 技術の進展により、ローカル環境を含め様々な選択肢が広がっていることから、今後は技術の進展に加えて運用の在り方が重要になってくるのではないかと。

村井：

- ・ データ構造や利用ルールを明確にし、データがどのように利用・加工されるのかについての透明性を確保しながら、個人がベネフィットを実感できる形でデータ活用を進めることが重要である。そうした取組や成功事例の積み重ねによって信頼が醸成され、AI を活用した行政サービスの発展にもつながっていくのではないかと。
- ・ また、行政は個人データを扱い、都民にベネフィットを提供する立場として、AI が大きな役割を担う時代に向けた行政サービスの在り方について、本日は、多くの示唆に富む議論をしていただいた。