

「東京都AI戦略」に基づき、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、効果的に推進するため、「東京都 AI導入・活用ガイドライン」を策定

策定のポイント

- 「東京都AI戦略」では、AI利活用を図っていくべき業務領域を 都民サービス、都民サービス関連業務、職員内部業務 の3つに整理
- 本ガイドラインでは、AIの導入・活用に当たって必要となる「対応のポイント」を 業務領域ごとに取りまとめ、体系化
- 各部門の職員が本ガイドラインを参照し、迷うことなく安全・円滑にAIを導入・活用することで、「都政におけるAI利活用」を一層推進

東京都AI戦略

東京都がAIと向き合う際の基本的な考え方や取組の方向性を示す全庁的な方針

視点1: 都政におけるAI利活用

視点2: 多様な主体とのAI利活用促進

AI導入・活用ガイドライン(本書)

都庁の各部門が、所管事業において生成AIを含むAIを適正かつ効果的に導入・活用していくための実践的な指針



イラストは生成AIで作成

どういったプロセスでAIを導入すればいいのか

AI導入・利活用に当たっての「迷い」

AI特有のリスクにどう対応すればいいのか



本ガイドラインにより解消

(参考) 都政におけるAI利活用の考え方

「東京都AI戦略」では、都庁の各部門がAIを積極的かつ効果的に導入・利活用できるよう、3つの「業務領域」と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まとめた

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		
	利用主体が都民/事業者であるサービス			利用主体が職員で、業務の最終的な目的が都民/事業者へのサービス提供となるもの			利用主体が職員で、都民サービスに直接影響しないもの		
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		公 透 安 ア		3 判断支援		公 透 ア プ	3 専門知識助言・企画提案支援		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		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	—
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)

AI利活用推進に当たっての考え方

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

主な留意事項

透 透明性

公 公平性

安 安全性

プ プライバシー

ア アカウンタビリティ

本ガイドラインの構成と主な内容

01 ガイドラインの目的・位置付け

- 「東京都AI戦略」に対する本ガイドラインの役割

02 AIの徹底利活用に当たっての基本方針

- AIの利活用に当たっての基本方針
- 都のこれまでの主なAI利活用事例

都のこれまでの主な取組事例を振り返り
導入時の留意点をフィードバック

03 AI利活用に当たって留意すべき事項等とその対応

- 「6つの留意すべき事項」と一般的な対応の方向性
- その他の留意すべき事項（著作権）

AIの特性に起因する「6つの留意すべき事項」について
一般的な対応の方向性を記載



04 AI導入に当たっての標準的な検討プロセス

- 「企画」から「運用」「廃止」までの各フェーズと「調達」において検討すべき事項

AI導入のプロセスに沿って、検討すべき事項を順に整理



05 AI利活用の対応のポイント（業務領域別）

- 「一般的な利活用シーン」の例示による業務領域別の具体的な対応のポイント

ここまでの内容を踏まえ、
業務領域ごとに一般的な利活用シーンを例示しながら、
企画～廃止の各フェーズに沿って対応のポイントを記載

【都民サービス】AI利活用の対応のポイント

3 パーソナライズド支援

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

- 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

業務領域ごとに、AI利活用の視点からの業務の特徴と一般的な利活用シーンを記載

主に留意すべき事項と対応のポイント

企画

- ✓ [必須] 適切な目的の設定
 - AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を現実したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする など
- ✓ [必須] 利用するAIの効果的な選定【セキュリティ】
 - 既成のAI製品を導入する場合は、コスト、セキュリティ、性能等の観点から複数のAIを比較した上で選定する など
 - ※ 都が提供する共通ツール以外のAIの導入に当たってはデジタルサービス局に相談してください
- ✓ [必須] リスクの評価 【公平性】【セキュリティ】
 - AIにはバイアスやセキュリティ等のリスクがあるため、想定しているAIをテスト利用し、業務に支障がないか評価する
 - 取り扱う情報の機密性に応じて、セキュリティポリシーに則った対策を整理する など
- ✓ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)
 - AI導入に当たって既存の業務の流れを変更する必要があるか、対象業務をよく知る職員とAIの知見を持つ職員の双方の視点からチェックする
 - チェックの結果、見直しが必要な場合は、AI導入の効果を最大化できるよう業務の再構築を行う など

対応のポイントを必ず実施するべき「必須」とより効果が見込まれる「推奨」の2段階で記載

企画～廃止の各フェーズに沿って時系列で対応のポイント記載

本ガイドラインの活用イメージ（例）

「個々の事業者に対して、AIを使って最適な支援情報を提案するサービス」を検討している場合 …

① ガイドライン（AI利活用の対応のポイント（業務領域別））を参照し、業務領域を確認
 ▶ 「都民サービス」の「パーソナライズド支援」に該当することを確認

② AI利活用の対応のポイント（業務領域別）の「パーソナライズド支援」に記載されている「対応のポイント」を確認

「パーソナライズド支援」-「企画フェーズ」

- ☑ [必須] 適切な目的の設定
- ☑ [必須] リスクの評価
- ☑ [必須] 利用ツールの効果的な選定
- ☑ [推奨] 既存業務の見直し・再構築(BPR)

③ 最初のステップである「サービスの企画」に当たって、「企画フェーズ」記載の項目を実施しているかチェックしながら検討を進める

④ 以降（「要件定義」「設計開発」「運用」）も同様にガイドラインの項目をチェックしながらAIの導入・活用を進めることで、適正かつ効果的なAI利活用を実現
 ※サービス廃止時には「廃止フェーズ」の項目を確認

都民サービス	
利用主体が都民/事業者であるサービス	
1 情報提供・検索	青 公
2 行動支援	青 公透 ア
3 パーソナライズド支援	黄 公透 安ア
4 予測・最適化	黄 公透ア 安プ
5 自律的判断・実行	赤 —

本ガイドラインの活用イメージ（アプリ利用例）

- AIを事業に導入・活用する際に対応のポイントを円滑に参照できるように、生成AIを活用したアプリを内製で開発
- アプリを通じて、どの業務領域に該当するかを生成AIが判定し、AI利活用の対応のポイント（業務領域別）を表示
- 各フェーズ記載の項目を実施しているかチェックしながら、AIの導入・活用を推進

 AI導入・活用ガイドライン チャットボットです。
AI導入・活用に当たっての対応のポイントをご案内します。

どのような業務にAIを導入する予定ですか？

導入予定の業務の「業務領域」がわからない
→業務内容をチャットで入力してください。判定のお手伝いをします。

リストで選んだ「業務領域」について知りたい
→下のボタンを押してください。
※チャット設定の「編集」でリストを再選択できます。

リスト選択した業務領域の「対応のポイント」を確認する

個々の事業者に対して、AIを使って最適な支援情報を提案するサービス | 

AIの導入を検討している業務を
チャットに入力



都民サービス - パーソナライズド支援

個人の状況やニーズに合わせて、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

特徴

- 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

利活用の考え方

【黄】リスクに十分配慮した上で積極的に利活用

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

PDFファイルをダウンロード
都民サービス - パーソナライズド支援 の 対応のポイント

フェーズごとの対応のポイント

※対応のポイントを見る をクリックすると表示されます

企画フェーズ

▼ 対応のポイントを見る

【必須】適切な目的の設定

- AIの導入自体が目的とならないよう、AIによって何を実現したいのか（都民・事業者や職員の手取り時間の増加等）を明確にする
など

生成AIが
該当する業務領域を判定し、
対応のポイントを表示