江東区 AI 活用基本方針

令和８年１０月

江東区

1　目的（策定の背景と目的）

生成 AI をはじめとする AI 技術は、急速に社会に浸透し、文書作成、情報収集やデータ分析等の業務支援から、政策形成や意思決定の支援に至るまで、その活用領域は拡大しています。AI は、行政課題の解決や新たな価値の創出を可能とする技術であり、労働力不足等の課題や多様化・複雑化する行政需要に的確に応えていく上で、その重要性はより一層高まるとともに、今後は、行政サービスの向上や業務プロセスの変革につなげる「AX（AI による業務変革）」の視点を踏まえた活用が重要となってきます。

このことから、本区は、今後更なる普及と進展が見込まれる AI の可能性を最大限に活かし、行政課題を解決する強力な手段（ツール）として AI を積極的に活用し、持続可能な行政運営を推進していきます。

本方針は、「江東区 DX 推進計画」（令和 7 年 3 月策定）に基づく AI 活用の指針として位置付け、本区が AI 全般の活用に関する基本的な考え方及び遵守事項を定めることにより、基本理念の実現を図るものです。

2　基本理念（AI 活用によって目指す区の姿）

AI を積極的に活用することにより、限られた行政資源の中においても質の高い区民サービスを持続的に提供するとともに、内部事務の効率化やデータを活用した政策形成の高度化を進め、より効果的で持続可能な行政運営を推進し、DX 推進計画に示す目指す姿「Smart KOTO」の実現につなげます。

（１）区民サービスの向上

AI の活用により、必要な行政情報にわかりやすくアクセスできる環境を整備するとともに、各種行政手続や相談サービスの利便性向上を図り、区民一人ひとりのニーズに寄り添った質の高い行政サービスを実現します。

（２）行政運営の高度化

AI の活用により、文書作成等の定型業務等の内部事務の効率化をはじめ、データ分析や将来予測等の意思決定を支援することで、職員が区民対応や政策形成など、より付加価値の高い業務に注力できる環境を実現します。

（３）安全・安心で信頼される AI 活用

人による適切な判断と責任を前提として、安全性、公平性、透明性及びプライバシーに十分に配慮した AI 活用を推進し、区民から信頼される行政運営を実現します。

＜AI 活用例＞

AI の活用は、区民サービス分野、内部事務分野、政策形成分野の３つに区分します。具体的な活用方法は、技術の進展や業務課題に応じて柔軟に見直しを行います。

区分	活用例
区民サービス分野	AI による行政情報案内 各種手続案内及び申請支援 多言語対応及び音声案内 各分野における相談支援 問い合わせ対応の自動化・高度化
内部事務分野	文書、資料等の作成支援 会議録、相談記録の作成支援 情報収集及び調査業務の支援 マニュアルや規程類の検索支援 データ入力や集計業務の効率化
政策形成分野	アンケート結果や統計データの分析 区民ニーズや地域課題の把握・分析 事業評価及び EBPM への活用 シミュレーションなどの将来予測 施策立案に必要な情報分析及び論点整理

３　AI 活用における原則（安全・安心で信頼される AI 利用のためのルール）

AI は行政運営を支える重要な技術である一方、誤情報の生成（ハルシネーション）や著作権の侵害等の生成 AI 特有のリスクもあります。このため、AI の出力結果や生成物等については職員が検証・確認することが必須であり、利用にあたっての判断や決定は職員が責任をもって行うことが求められるなど留意すべき事項が存在します。

本区では、すべての職員が次の基本原則を基本的な行動規範として、AI を利用することで、区民に信頼される AI の活用を実現します。

①　人間中心（行政判断・区民対応）

AI は職員の業務を補完する手段として利用し、最終的な判断や意思決定は職員が行います。職員は、法令、制度及び行政実務を十分に理解した上で、区を取り巻く状況や社会的な背景など、AI では十分に考慮できない要素があることを踏まえ、必ず職員が内容と根拠を十分に確認したうえで活用します。

②　公平性（公正な AI 利用・区民への配慮）

AI にはバイアス（偏見）が生じる可能性があることを十分に認識し、特定の個人や集団が不当な差別や不利益を被らないよう、AI による結果を人が適切に検証、確認を行います。

また、区民一人ひとりの事情や多様な価値観に配慮し、人に寄り添った行政サービスの提供を前提とし、AI の利便性を活かしつつ、必要に応じて職員が対応できる体制を確保していきます。

③　プライバシーの保護（法令遵守・信頼確保）

AI の利用においては、個人情報の保護に関する法律その他関連する法令及び規則等を遵守し、個人情報や機密情報を適切に管理します。また、AI に入力する情報は、業務の遂行に必要なものに限定するなど、その必要性や利用目的を十分に確認し、適切な情報管理を行います。

④　コンプライアンス

AI の利用に当たっては関係法令やガイドラインを遵守するとともに、著作権をはじめとする知的財産権など、第三者の権利を尊重し、適正な運用を行います。また、高い倫理観を持って AI を利用し、公共性に十分に考慮した活用を推進します。

⑤　透明性・アカウンタビリティ（行政運営の透明化・責任の所在）

区民サービスに AI を活用する場合は、区民が安心して利用できるよう利用目的等を明確にし、行政運営の透明性を確保します。

AI を活用して行う行政事務については、区が最終的な決定を行い、その責任を負います。このため、AI の利用状況、生成物、確認過程等について、追跡・遡及が可能な状態を確保するなど、適正に管理します。

⑥　安全性・信頼性（品質管理・継続的な改善）

AI の活用に当たっては、区民、事業者その他の関係者の権利利益に配慮し、安全かつ適正な利用に努めます。また、AI の運用状況や活用効果を継続的に検証し、不具合や課題が確認された場合には解決に向けて速やかに改善を図ることで、適切な管理体制の下、安全で信頼性の高い AI 活用の実現を目指します。

⑦　情報セキュリティの確保（情報管理・システム管理）

AI の利用においては、情報資産の機密性、完全性及び可用性を確保し、情報漏洩、不正利用、その他のセキュリティリスクの防止など、適切なセキュリティ対策を講じます。利用する AI システムは、安全性や信頼性を十分に確認するとともに、最新技術の動向や新たな脅威を踏まえ、情報セキュリティポリシーに基づき適切に選定し、管理を行います。

4　AI 推進に向けた取組み（組織としての AI 活用を支える基盤づくり）

AI を効果的かつ安全に活用していくため、全庁的な推進体制の構築、適切な運用管理、活用効果の検証及び改善など、AI 活用を支える取組みを行います。これによ

り、AI の持つ可能性を最大限に活かしながら、質の高い行政運営の実現を目指していきます。

（１）推進体制

全庁的な視点で戦略的かつ効果的に AI 活用を進めるため、AI 施策を統括する責任者を設置し、利活用の方針や利用状況の把握、リスク評価、ルール整備などに組織的に対応していきます。これにより区全体として AI の効果的かつ適正な活用を推進していきます。

（２）利用環境

AI の適正な利用を促進するため、AI 利用に関するガイドライン等を整備するとともに、職員がリスクを適切に把握・管理できる仕組みを構築します。また、AI 技術の進展や関連法令や制度等の改正等を踏まえ、必要に応じて運用方法の見直しを行います。

（３）効果検証

AI の活用による成果及び課題を適切に評価し、その知見を組織全体で共有・活用することで、区民サービスの向上、業務の効率化及び行政運営の高度化に向けた継続的な改善を推進していきます。

（４）AI リテラシーの向上

職員一人ひとりが AI の特性やリスクを正しく理解し、適切に活用できるよう、必要な知識や技術の習得など、AI リテラシーの向上を図ります。また、組織全体の AI 活用が進むよう、AI 活用事例などの情報共有や操作研修などを進め、AI 活用スキルの向上に努めます。