江東区ＡＩ活用基本方針
（概要版）

AI × Smart KOTO
～デジタルの力で未来に繋ぐ～

令和8年10月

DX推進課

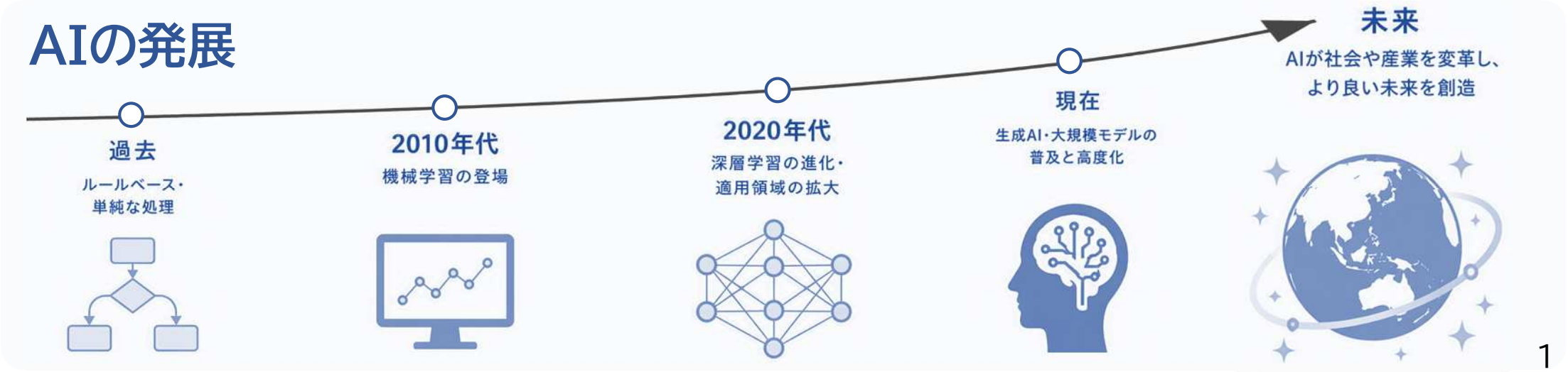
Ⅰ　背景と目的

生成AIをはじめとするAI技術は急速に普及し、業務効率化から行政課題の解決まで幅広い分野で活用が進んでいます。今後、労働力不足や行政需要の多様化・複雑化に対応する上で、その重要性は一層高まることが見込まれます。

今後、行政課題に的確に対応していくためには、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AIの活用が必要となります。

本区では、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、持続可能な行政運営を推進するため、AIを積極的に活用していきます。

本方針は、「江東区DX推進計画」（令和7年3月策定）に基づき、生成AIを含むAIの適正かつ効果的な活用を推進するための考え方と遵守事項を定め、基本理念の実現を図るものです。



Ⅱ　基本理念

AI × Smart KOTO
～デジタルの力で未来に繋ぐ～

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ことを目指すとともに、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。

区民サービスの向上	AIの活用により、行政情報へのアクセス性と手続・相談サービスの利便性を高め、区民に寄り添った行政サービスを実現
行政運営の高度化	AIを活用して業務効率化や意思決定支援を進め、職員が区民対応や政策形成など、より高付加価値な業務に注力できる環境を実現
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のもと、安全性・公平性・透明性・プライバシーに配慮したAI活用を推進し、区民に信頼される行政を実現

～ 活用事例 ～

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、相談記録等の作成支援 • 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

Ⅲ　AI活用における原則

AIはハルシネーション等の特有のリスクがあることから、その利用にあたっては職員の検証・確認が必須であるなど、適正な利用にあたり留意すべき事項が存在します。このため、本区ではすべての職員が、次の基本原則を行動規範としてAIを利用することで、区民に信頼されるAI活用を実現します。

①人間中心

職員は法令・制度・行政事務を十分理解した上で、AIを業務の補完手段（ツール）として利用し、最終的な判断や決定は職員が行います。

②公平性

AIにはバイアスがあることを認識し、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、人が結果を適切に検証・確認します。

③プライバシーの保護

個人情報保護法等を遵守し、AIへの入力を業務上必要な情報に限定するなど、適切な情報管理を行います。

④コンプライアンス

関係法令を遵守し、第三者の権利を尊重するとともに、社会的影響や公共性に配慮した倫理的なAI活用を推進します。

⑤透明性・アカウンタビリティ

AIの利用目的等を明確にして透明性を確保するとともに、AIを活用した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。

⑥安全性・信頼性

区民等の権利利益に配慮し、安全かつ適正なAI利用を推進するとともに、継続的な検証と改善により、信頼性の高い運用を確保します。

⑦情報セキュリティの確保

適切なセキュリティ対策の下、安全で信頼性の高いAIを選定・管理し、情報セキュリティを確保します。

Ⅳ　AI推進に向けた取組み

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活用を支える取り組みを行います。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AI活用を推進するため、AI施策を統括する責任者を設置し、方針策定やリスク管理、ルール整備を組織的に進めることで、区全体で効果的かつ適正なAI活用を推進します。

2. 利用環境

AIの適正利用に向けてガイドライン等を整備し、リスクを適切に管理できる仕組みを構築します。また、技術の進展や法令・制度改正等に応じて運用を見直します。

3. 効果検証

AI活用の成果や課題を評価し、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や業務効率化、行政運営の高度化を推進します。

4. AIリテラシーの向上

AIリテラシーの向上を図るとともに、組織全体のAI活用が進むよう、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。