

シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略（案） に対する御意見の募集結果

東京都ホームページの掲載等を通じて、都民の皆様から広く御意見を募集しました。

貴重な御意見をいただき、誠にありがとうございました。

お寄せいただいた御意見の概要と、それに対する東京都の考え方は以下のとおりです。

募集方法 | インターネット（Google フォーム）及び郵送で募集

募集期間 | 令和3年2月12日（金曜日）から3月13日（土曜日）まで

意見総数 | 67通／78件 ※重複等を除いて掲載しています。

No.	御意見	都の考え方
1	方向性素晴らしいと思います。 伝えようという気持ちは感じるのもっと伝わるように、今は資料の文字数が多すぎるので、「伝わるデザイン」に沿ってつくられるともっと良いかとも思います。	
2	記事を読んでいてスライドが見にくいと思いました。情報の伝達をアップデートするという意味では、都民との接触回数が多いスライドのような情報資料についても改善の対象に含めて良いのではと思いました（システム開発等と比べるとアクションのハードルも低いと想定されるので）。 例えば、noteのUXを監修している様な方に今回の資料のレビューを頂いてビフォー・アフターで過程と結果を公開されるのはどうでしょうか。そうしてデザインが洗練されたら、デザインをコンポーネント化してフリーの素材として公開すると、他の都道府県や民間もスライドの素材データを利用できるので恩恵を享受できると思います。 今後の展開を楽しみに拝見しています。	都の取組をよりわかりやすく皆様にお伝えできるよう、本戦略の本冊とは別に、インフォグラフィックを活用し視覚的に表現した資料（※）を作成いたしました。 今後も、取組の進捗状況などをよりわかりやすく発信できるよう、デザイン面も含めた伝え方を検討していきます。 （※） https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/infographics.pdf
3	まずは伝える気あるのかしら？って思ってしまうパワポなデザインをなんとかしてもらいたいです。紙節約などから来てる詰め込み文化もあるかとは思いますが、くまなく見ないと何が書いてあるのかよくわからないのもったいないかと思います。紙じゃないと伝わりにくいところもあると思いますので、なんでもかんでもペーパーレスにしろっていうわけではないです。	

No.	御意見	都の考え方
4	<p>この改革は本当に楽しみです。期待しています。</p> <p>その上であまり本質的な意見ではないのですが、行政からでる資料に対して不満に思っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一枚に情報量が多すぎて、わかりにくいです。 ・細かい文字は読みにくいです。 ・携帯から見ると、縦横比が異なるため、より見にくいです。 ・それぞれのページでデザインが異なるので、洗練されてない印象があります。 <p>SNSを活用していくのならば、スマホから見られる前提で、資料を作成・発表すべきだと思います。</p> <p>台湾では、Twitterで拡散させるために、その辺りも考えて画像が作られている印象です。</p> <p>以下のリンクはトイレットペーパーの品不足に対して台湾政府が投稿した画像です。 https://images.app.goo.gl/21kyzM68rfeoiB37A</p> <p>スマホで見ても見やすいことがわかるかと思えます。</p> <p>また note を活用するならば、資料を貼り付けて、情報発信だけでは物足りないと感じます。読みやすく、面白い記事・読み物の方が、読者もしっかり内容を読むと思います。実際、自分も貼り付けられた資料の画像は、全く見ていません。画像の合間にあった文書もスルーしてしまいました。</p> <p>SNS上で、既存の方法だけではなく、そのメディアにあった方法を考えていくべきだと思います。</p>	<p>都の取組をよりわかりやすく皆様にお伝えできるよう、本戦略の本冊とは別に、インフォグラフィックを活用し視覚的に表現した資料（※）を作成いたしました。</p> <p>今後も、取組の進捗状況などをよりわかりやすく発信できるよう、デザイン面も含めた伝え方を検討していきます。</p> <p>（※） https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/infographics.pdf</p>
5	<p>スライドには上部に「キーメッセージ」を入れるとより分かりやすくなると思います。「このスライドでいいたいこと」「こういう施策でこういう効果がある！」や、「まだこんな課題がある！」などを、1～2行でまとめるものです。情報量が多いスライドだと、それだけで読まなくなる方は結構いらっしゃいますので、キーメッセージを入れてポイントをスッキリ見せる技を取り入れてみたらいかがでしょうか。</p> <p>シン・トセイ、感動しました。内容もネーミングも、それらから伝わる心意気にも。応援しております。東京を世界一セクシーな街にしてください！</p>	

No.	御意見	都の考え方
6	PDFの資料は見づらく、WEBに向かないと思う。そのため、意識が伝わってこないし退屈な内容に見える。台湾の大臣のように、コロナ統制と情報収集、国民への共有をトータルにできるシステム案はないのか？これらの発想を手本にして、デジタルトランスフォーメーションの具体的内容を企画すべきである。たとえば、災害をテーマにする、未来都市、商業、生活や交通をテーマにするなど。	都の取組をよりわかりやすく皆様にお伝えできるよう、本戦略の本冊とは別に、インフォグラフィックを活用し視覚的に表現した資料（※）を作成いたしました。 今後も、取組の進捗状況などをよりわかりやすく発信できるよう、デザイン面も含めた伝え方を検討していきます。
7	全体のボリュームが多く、都民にどのようなメリットがあるのかが分かりづらい。概略版はポイントが絞られていて、内容が分かりやすかった。	（※） https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/infographics.pdf
8	都政の進化、期待しています。まずは足元のインフラ整備が大変だと思いますが、世間の当たり前をまずは都庁から！ 内容は明快で素晴らしいものでした。他方、この手の取り組みに決定的に欠けているのは、編集力だと思います。言いたいことを取捨選択せず、全てを載せてPDF化する行政所作の再生産をやるならば、最も大事な情報を軽視しているといえます。DXは大いに結構、どんどん進めていっていただきたいですが、アナログゆえに大抵において後回しにされるこうした行政における編集力が進化しないかぎり、画竜点睛を欠くDXになると思いました。インフラ整備と同等以上のエディトリアル、VDに投資しないと箱物作ってるだけの行政から進化がありません。住民は過程を見てるのではなく結果として住民が読む文書や説明資料、つまり情報を見るわけなので、ラストワンマイルの情報発信のための品質向上計画はまだ感じられませんでした。行政のメディア化といわれるまで情報発信品質を高める必要があると思います。	都の取組をよりわかりやすく皆様にお伝えできるよう、本戦略の本冊とは別に、インフォグラフィックを活用し視覚的に表現した資料（※）を作成いたしました。 今後も、取組の進捗状況などをよりわかりやすく発信できるよう、デザイン面も含めた伝え方を検討していきます。 また、職員のデジタルスキルの向上に向けて、DXに関する育成メニューも拡充していきます。 （※） https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/infographics.pdf
9	都も含めて行政発の資料は文字が過密すぎます。厳しい意見ですが、こういった資料はまず読む気が起こりません。デザイン思考を使って多くの人に伝えたいのであれば、要点の整理と言葉の削ぎ落としをしてほしいです。まずは出来る限りシンプルで余白のある読みやすい資料テンプレートを作り、全員がそれを元にした資料で発表してほしいです。職員自らがデザインを学ぶことが必要です。応援しています。	

No.	御意見	都の考え方
10	<p>東京の行政のサービスレベルは、非常に水準が高いものを、極めて公平に享受できる仕組みが構築されていると思います。</p> <p>そのサービスレベルや仕組みを維持したまま、DXが実現可能とは思えませんが、そこに向かうと宣言した勇気が素晴らしいと思いました。過去のしがらみに負けて、単なる選択と集中にならないよう、チャレンジを繰り返してください。そしてチャレンジの内容は全てオープンにして頂ければ、協力者が集まっていくはずですよ。</p> <p>頑張ってください。</p>	<p>本戦略では、DXの推進を梃子として、制度や仕組みの根本まで遡った「都政の構造改革」を強力に推進し、都政のQOSを向上させ、都民のQOLを高めることを目的としています。</p> <p>戦略に掲げたプロジェクトをスピード感を持って実践し、その中で見出された課題については、柔軟な発想とアプローチで制度や仕組みの変革につなげていきます。さらに、各プロジェクトの進捗状況等についても明らかにしていきます。</p>
11	<p>大企業めというか役所的で何の希望もないですね。DXを実現したければ、渋谷ベンチャーを見習ってください。戦略も正直言って未熟で、都民にとってのペインを解決できないように思います。デジタル化を進めるのは当然のことで、息を吸うようにすることです、お題目にすることではありません。出産・育児・教育・介護・福祉などなど全然トピックが足りていません。</p>	<p>都政の構造改革の目的は、DXの推進を梃子として、行政サービスの質を高めていくことにあります。</p> <p>改革の実践を通じて職員の意識や仕事の進め方を大きく変革することにより、出産・育児・教育・介護・福祉などの各分野においても、質の高いサービスの提供につなげていきます。</p>
12	<p>・都民目線のシナリオがない</p> <p>アニュアルレポートのように感じました。この資料の読み手として想定されているであろう都民に向けて本当に書かれたものなのか疑問を感じました。</p> <p>都民の立場で読んだとき、この構造改革の結果自分にとってどんな良いことが起こるのか、イメージが湧きませんでした。</p> <p>都政のQOSがあがることで都民のQOLが高まるとあるのですが、因果関係がわかる記述がありません。</p> <p>例えば、行政手続の利便性があがったり、行政相談などのサービスが向上するのは都民のQOL向上に寄与すると思いましたが、未来型オフィスや5つのレスなどが結果都民にどんなフィードバックがあるのか、わかりませんでした。都職員の業務改善自体はどんどんやっていただければ良いとは思いますが、それが7つのコア・プロジェクトの筆頭にならぶものなのか？と違和感を感じます。シントセイが実現したとき、都民の目線でどんな社会、生活、経済活動ができるのか、シナリオがあると良かったのではと思います。</p>	<p>都政の構造改革の目的は、DXの推進を梃子として、行政サービスの質を高めていくことにあります。</p> <p>紙や対面が中心であったこれまでの都政から脱皮し、デジタルの力を駆使してサービスのあり方を変革する新たな都政の実現に向けて、「未来型オフィスの実現」や「5つのレスの推進」などをコア・プロジェクトに位置付け、最優先で取り組んでいくこととしております。</p> <p>職員の働く環境を大きく転換することで、生産性を高め、マンパワーをきめ細かな都民対応や、イノベティブな業務へシフトさせていき、都民サービスの質を高め、都民満足度の向上につなげていきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
13	資料の目的自体がわかりにくいです。これは都民にとってどんなメリットがあるのでしょうか？カスタマードリブンのビジョンが見えないのが残念です。	<p>本戦略の目的は、DXの推進を梃子として制度や仕組みの根本まで遡った「都政の構造改革」を強力に推進し、都政のQOSを向上させることで、都民のQOLを高め、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会を実現することにあります。</p> <p>その実現に向けて、本戦略では「アジャイル」や「デザイン思考」を改革実践のキーワードに掲げ、行政サービスに対する都民の評価やニーズを数値化し、それらをもとに改善を繰り返しながら、ユーザー目線に立ったデジタルサービスの提供を実現し、都民の満足度向上につなげていきます。</p>
14	行政の構造改革なので、都民というよりは行政職員対象にも読めるので、せつかくなら行政職員の働き方がどうよりよくなるのかをメインでもっと打ち出せばいいのになと思います。Howがメインではなく、より付加価値の高い仕事に皆さんが移行できることが意味があると思うので、そういうビジョンを打ち出していきたいなと思います。	<p>デジタルの力を駆使してサービスのあり方を変革していくため、「未来型オフィス実現」プロジェクトなどにより、職員の働く環境を大きく転換します。</p> <p>最新のデジタル機器の導入やクラウドの活用を拡大して生産性を高め、職員のマンパワーをイノベティブな業務やきめ細かな都民対応にシフトしていきます。</p>
15	まずは弱者救済を前提とした電子化でないと電子化の意義が無いのではないかと？電子化が弱者を生む人員削減で終わらないように望みたいところである。	<p>都政の構造改革は、DXの推進を梃子として、都政のサービスの質を向上することで、都民サービスの質を高めていくための取組です。</p> <p>例えば、給与・旅費など内部管理事務のデジタル化により、よりきめ細かな都民対応などにマンパワーをシフトさせていくことを目指しています。</p> <p>こうした取組を通じて、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会を実現していきます。</p>
16	テックによる都政改革進めて下さい。そしてテック系のカジュアル、アジャイルさを都の土木建築機械ほかの技術職にも広げて下さい。最後に民間企業を業者と見下した言い方は断固やめてください。応援しています。	<p>都政の構造改革を通じて、デジタルの力を駆使してサービスのあり方を変革する新たな都政の実現を目指しております。</p> <p>推進に当たっては、「スピード」「オープン」「デザイン思考」「アジャイル」「見える化」の5つのキーワードを「都政の新しいスタンダード」として、各職場で改革を実践する職員一人ひとりに定着するよう、取り組んでいきます。</p> <p>改革実践に当たっては、共に社会課題の解決に取り組むパートナーである民間企業等と、オープンな共創を進めていきます。</p>
17	シン・トセイ大賛成です。都外在住都内勤務の立場ですが、シントセイの成果を是非他の都道府県にも積極的に広げていただきたいです。	本戦略を通して得られた経験・ノウハウ・データ等は、他の自治体と共有し、地方との共存共栄や社会課題の解決に貢献できるよう努めていきます。

No.	御意見	都の考え方
18	シン・トセイを実現するツールを作るために、都が主導する、東京モデルと呼べる研究開発体制を整備すべきだと思います。そこには中小企業を含む産学都共同の形を作るとともに、研究者への単なる助成金を超えて実用に資する開発を広く深く行います。単なる海外の製品やサービスの買い物リストを作るだけに終わるのでは、日本に何も残らなくなってしまいます。そのための政策立案と実行を都に望みます。	産学をはじめとした多様な主体との協働は、都政の QOS 向上を図る上で非常に重要な視点と認識しています。 このため、本戦略では、「改革実践の進め方②」において「民間や国、区市町村など多様なプレイヤーとオープンに共創」を掲げ、都庁の様々な資源をオープンにしながら、社会課題の解決に向けて多様な主体と連携していくこととしています。
19	■学生との協業 R&D に適切な人材が豊富な大学や学校の学生も巻き込んでいってはいかががでしょう。例えば都が作成したプロトタイプのサービスを試用してもらい意見を FB してもらい、実際のコード作成をアルバイトとしてお願いする等です。自治体や区政への関心が高まる、都の DX に関わることで次世代全般の ICT スキル向上につながる、将来性のある仕事に早くから従事しつつアルバイト代も稼げる、などメリットは多いと思います。	都では、大学との連携事業の実施、大学研究者からの事業提案制度など、大学の知見や新たな発想を都の施策に生かすべく、様々な面で連携を図っています。 また、都のデジタル化された手続などをユーザー目線で改善していくシビックユーザーテストについても実施していきます。改革のキーワードの一つに「オープン」を掲げているとおり、今後も大学との連携・協働を進めていきます。
20	・都民アイデアボックス（ご提案） 都民との双方向のコミュニケーションという観点から、国が設置したデジタル改革アイデアボックスのような、都民が直接アイデアを書き込み、職員や他の都民と議論ができるようなサイトを提案します。 このパブコメも、google スプレッドシートで簡易な入力項目だけで送信でき、かなり投稿のハードルが下がっていると思いますが、これも一方方向のコミュニケーションだと思います。私は自分が書き込んだこのコメントについてどのような形でフィードバックがもらえるのかわかりません。アイデアボックスのようなサイトがあれば意見やその応答の経緯がオープンとなり、より活発な議論が生まれるのではと思います。	都政の構造改革の実践においては、顧客である都民との双方向でのコミュニケーションが重要であると認識しており、いただいた御意見については、全て庁内で検討を行い、その結果を構造改革の取組に反映していきます。 改革実践のキーワードである「デザイン思考」や「アジャイル」を意識し、都民の皆様のニーズを捉えて QOS を向上させていくための取組を検討していきます。
21	都政のアップグレード、非常に期待しています。一度やって終わるものではないと存じますので、これら一連の取り組みが継続的 (Continues) であることも名称、テーマ等で明示的にしていただけるとより一層、都民の関心に繋がると考えます。ご検討ください。	本戦略においては、都政の新しいスタンダードの一つに「アジャイル」を掲げており、「環境やニーズの変化に大胆かつ弾力的に対応し、確認と改善のプロセスを絶えず繰り返すこと」と定義しています。
22	情報公開を「可視化」「見える化」という表現は視覚障害のある人への差別表現となるので厳に慎みなさい。行政文書のガイドラインを参照し査読を受けてから公開しなさい。	本戦略では、都政の構造改革の達成状況等を「明らか=clear」にするという意味で、「可視化」「見える化」という表現を使用いたしました。貴重な御意見として承ります。

No.	御意見	都の考え方
23	<p>■都民の巻き込み</p> <p>素晴らしい都政 DX 推進ですが都民がその恩恵を受けるだけの受動的態度のままでは変化のスピードは遅いです。なかば強制力をもって都民にも能動的に取り組みに参加してもらうのが良いかと存じます。例えば、学校から生徒や親御さんへの宿題/アンケートとして都政 DX を知ってもらい FB を頂くなどの施策はいかがでしょう。広報のように「やってもらやなくてもよいもの」から学校からの宿題として「やらないといけないもの」に変えるというものです。</p> <p>特に公式 HP からパブリックコメントを求める仕組みはありますがその仕組み自体を知らない人は大勢いますのでその認知向上だけでも十分効果が見込めるかと存じます。</p>	<p>改革実践に当たっては、「デザイン思考」の考えを取り入れ、ユーザーレビューの導入などにより、ユーザーである都民や職員の意見を聞きながら進めていきます。</p> <p>また、都の取組をよりわかりやすく皆様にお伝えできるよう、本戦略の本冊とは別に、インフォグラフィックを活用し視覚的に表現した資料（※）を作成いたしました。</p> <p>今後も、取組の進捗状況などをよりわかりやすく発信できるよう、デザイン面も含めた伝え方を検討していきます。</p> <p>（※） https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/infographics.pdf</p>
24	<p>QOS の向上を掲げるのであれば、QOS の測定手段、指標を定め、公表するべきである。QOS はサービス受益者の視点で測定されるべきだが、任意のアンケート調査で測定するだけであれば、行政が恣意的に時期、対象、質問方法などを設定することによって、結果をある程度操作し得る。特に、利用者の属性が限られるサービスにおいては、調査対象を全体とするか、利用者限定するかによって、大きな違いが生じることが予想される。また、単にサービスへの感想を求めるのみであれば、環境要因による変化を除外しきれないため、サービスが変化していなくとも水準が上昇又は低下しているかのような印象を与えている可能性がある。さらに、各局、各部署の測定に委ねてしまえば、サービス水準が不十分であるような結果を避けるようなバイアスが働く可能性がある。このように、QOS の測定においては注意すべき点が多いことを踏まえ、東京都においては、客観的に検証可能であり、一貫性のある QOS の評価指標を設定し、都民に対して適切に評価を求めるような運用がなされることを期待する。</p>	<p>都民の満足度や職員の意識などを定期的に観測することで、QOS 向上のメルクマールとしていきます。</p> <p>また、各プロジェクトに関しても、都民や職員の意見や評価を随時取り入れることのできるような仕組みの構築を検討いたします。その際には、お話のとおり、QOS の測定には注意すべき点が多いことに十分留意しつつ、各プロジェクトの内容に応じて、それぞれが一貫性のある QOS 評価指標を設定し、都民の皆様が適切に評価できるように努めていきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
25	<p>ビジョンに関しては打ち出すのが難しくても、ベンチマークとして海外のデジタル先進国・事例を出してもよいのではないのでしょうか。エストニア、デンマークなどの北欧諸国などあれば、行政のDXであればイギリスなども2000～2010年代には成功させていたかと思えます。だいたいデジタル先進国は行政DXが2010年ごろまでに完了して、2010年以降に市民サービスに集中し、今や民間との連携に注力をしているフェーズかと思えます。おそらく職員の方で勉強熱心な方は調査済みだと思うので、そういう内容なども広報して行って、国民 or 都民に未来を示していくのもありではないのでしょうか。</p>	<p>本戦略の策定に当たり、改革の現在の到達点を明らかにするため、海外3都市（ニューヨーク、ロンドン、パリ）と比較しながら、デジタル化された行政手続の利用率や満足度等について調査を行いました。</p> <p>調査項目や結果は、東京都オープンデータカタログサイト（※）に掲載しております。今後も調査を定期的実施して都政のQOS向上のメルクマールとしていきます。</p> <p>（※） https://catalog.data.metro.tokyo.lg.jp/dataset/t000001d0000000006</p>
26	<p>・ふりかえりがない これまでどうデジタル化に取り組んでいて、なぜこれまでは成果があがっていなかったのか、ふりかえりが無いと感じました。これまで成果のでていなかった手法をやめ、新たな手法で取り組む、だから今回は勝機がある、といった根拠があると説得力がでてくると思えました。今回新たな手法として取り入れるキーワードが「5つのキーワード」かと理解しましたが、逆にこれまではどういう戦略だったのか、なぜそれをやめるのか、が知りたかったです。</p>	<p>都はこれまで、「電子都庁推進計画（2001年）」、「今後のIT化取組方針（2007年）」など、その時々状況・課題認識にもとづき計画を策定し、期間を設定した上で取組を推進してきております。また、2020年2月には「スマート東京実施戦略」を公表し、都が東京・日本が直面する4つの歴史的な転換点「気候変動」「人口と労働力」「国際競争」「テクノロジー」に対して、デジタルの力で課題を解決し、都民のQOS向上などを実現させることとしております。</p> <p>「スマート東京実施戦略」では、これまでデジタル化が進んでこなかった要因として「ICT人材の確保」を掲げ、そのため「ICT人材の確保」「課題に対応する体制の構築」「更なる体制の強化を行い、各種取組を積極的に推進」などを積極的に進めていくこととしております。</p> <p>今回の「シン・トセイ」戦略では、こうした課題認識等を踏まえ、都のDXを統括する組織として「デジタルサービス局」の新設を打ち出しました。加えて多様な手法によるデジタル人材の確保や、デジタルスキルの向上に向けた研修等の充実など、取組を加速度的に進めるための具体的な方策を示したところです。</p>

No.	御意見	都の考え方
27	<p>「はんこレス」の記載（P37）を拝見しました。取組のスケジュールについてですが、【押印廃止によるはんこレス】の中にある「都からの通知の押印廃止」の運用開始が2022年度となっていることに驚きました。あまりにも歩みが遅すぎます。</p> <p>対応方針検討・策定に1年近くを要するスケジュールを再考し、2021年度当初からはんこレスが実現されることを強く願います。</p> <p>危機や変化に素早く対応する都政をつくってください。</p>	<p>はんこレスに当たっては、「押印廃止のルール化」と「デジタル化」の徹底により、取組を推進することとしています。</p> <p>お話の「都からの通知の押印廃止」については、既に事実の通知・回答及び国・自治体宛での通知は公印を省略しています。</p> <p>一方で、行政処分のお知らせ等については、実効性の担保などの課題を踏まえ、電子署名等による代替などの手法を検討しています。早期の実現に向け、引き続き検討を進めていきます。</p>
28	<p>障害者関連の補助や各種制度利用申請の手続きの際に、障害者手帳や診断書の提出を現物/紙で求められることが多い点を、ぜひデジタル化で改善していただきたいです。引越すと各種申請もやり直しになり、その都度（何年も容体は安定しているのに）診断書を取り直す必要があるのも困りました。申請時の手帳や診断書の情報をマイナンバーと紐づけるなどして、都内はもちろん、日本のどこで引越しを行っても過去の申請情報を参照してスムーズに再申請が行えるようなシステムを都が中心となって構築していただけると、日本全体で救われる障害者が多数いるのではないかと思います。影響範囲が東京都だけでは無い点、デジタル化は利用者が多いところからになる点は重々承知ですが、ぜひご検討のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>行政手続のデジタル化に当たっては、添付書類の削減を図るとともに、ユーザー目線に立ち、都民の皆様からの御意見などを伺いながら改善を進めていきます。</p> <p>また、デジタル化に際しては、必要な法令改正等の見直しを国に要望していくとともに、区市町村とも連携して推進していきます。</p>
29	<p>一方的に、こんなやりやりますと言われても、都民（都税を納める人たち？）のメリットに関する言及があまりなく、いいとも悪いともいいづらい。</p> <p>シン・トセイにおける都民のメリットが知りたい。</p> <p>手法はなんでもいいけれども、役所が絡む際の、無駄なプロセス、無駄な待ち時間が無くなることを切に願います。</p> <p>全部ネットで完結してほしい。</p> <p>がんばれ若手。</p>	<p>都政の構造改革は、DXの推進を梃子として、都民サービスの質を高めていくための取組です。</p> <p>例えば、多くの行政手続がデジタル化することによって、行政機関の窓口に来庁する時間の短縮など、数多くの都民メリットが発揮されると考えています。</p> <p>また、デジタル化の状況についても都民のユーザーレビューを受け付けることにより改善を進め、QOSを向上していきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
30	<p>共同電子申請システムが、電子証明書を求められますが、ハンコ不要の現状必要なのでしょうか。ブラウザが IE 限定のサービスも WEB 申請の利便性が相殺されています。</p> <p>申請添付書類で、よく会社の商業謄本が求められます。誰でも法務局で取得できるものが必要なのではないでしょうか。東京都と法務局の情報共有で解決できます。東京都の中で改革するのではなく、国全体の行政手続スマート化を働きかけてください。</p> <p>また、申請添付書類で、都税の納税証明書を求められることが多いです。都税事務所と東京都の関係各部の情報共有で解決できます。ご検討ください。</p>	<p>東京都の行政手続については、ユーザー目線に立ち、都民の皆様の御意見などを伺いながら、改善を進めていきます。</p> <p>また、電子証明書や添付書類については、本人確認や申請内容確認のための必要最低限となるよう、削減や情報連携等に向けて、国に対しても必要な要望等を行ってまいります。</p>
31	<p>新型コロナウイルスに関連した補助金の申請書に押印欄が設けられている。押印のために出社しなければいけないため、申請者のためにも、また都庁で勤務する職員のためにも、申請書等の押印欄は廃止してほしい。</p>	<p>補助金等における申請書の押印については、今後、デジタル化を進め、見直しを進めていきます。</p>
32	<p>素晴らしい構想だと感銘を受けました。しかし同時に、相当ハードルが高いという認識を抱いております。各部門毎の ICT 化率を高める為に、各部門毎の AP を構築していく中で、部門間連携の数の分だけ API の設計も苦慮されるかと存じます。そこで 1 点ご提案がございます。分散型 AP プラットフォームの活用です。共通 API 上での各部門 AP 設計での効率化が期待できます。合わせてブロックチェーンでの都民情報の管理、部門間での運用、将来の AI 解析の展開に繋がられるのではないかと感じております。選択肢の一つとして、また世の中の技術革新、今後の可能性の一つとして、ご検討いただければ幸いです。成功をお祈りしております！</p>	<p>ネットワークを構築するに当たり、個別のシステムがそれぞれデータベースを持つよりも、データベースを分散化するという視点が必要になると考えています。これをセキュリティ面等から支える技術の一つがブロックチェーンと言われるものであり、今後様々な分野での導入が進むとされています。引き続きその状況について注視してまいります。</p>
33	<p>シン・トセイに期待します。特にオープンガバメントを活かして都民サービスを向上させることについては、東京都はかなり優位な環境にあると思います。オープンデータを活用するアプリ開発者等を支援する補助金や刺激するコンテストなどを実施してはどうでしょうか。他の全国の自治体の参考になるような素晴らしい取り組みをよろしく願います。</p>	<p>来年度、シビックテック等がオープンデータを活用して行政課題の解決に向けたデジタルサービスの提案を行う「都知事杯ハッカソン（仮称）」の開催を予定しています。こうした取組を通じて、優秀な提案は都の政策に取り入れるなど、シビックテック等との協働を実践してまいります。</p> <p>また、他自治体が参考になるよう本事業の取組や成果を広く公開してまいります。</p>

No.	御意見	都の考え方
34	<p>P51 オープンデータ：各区のオープンデータの推進、オープンデータカタログへの掲載情報の違いが顕著です。各区がもっと推進するように尻をたたいてください。全体のオープンデータ化が進まないと便利になりません。</p>	<p>データを活用したイノベーションや新ビジネス創出を後押ししていくためには、都と区市町村が連携して、幅広いデータを公開していくことが重要です。</p> <p>これまで、区市町村のデータについても、東京都オープンデータカタログサイト上で公開を行ってきており、昨年12月末時点で、都内区市町村の62団体のうち46団体がオープンデータに取り組んでいるところです。</p> <p>オープンデータが地域課題の解決や、新たなサービスの創出につながるよう、引き続き区市町村にオープンデータの推進を働きかけていきます。</p>
35	<p>AIを活用し音声自動文字起こしの精度を高めることを強く要望する。世に出ない打合せメモの作成に多くの時間を費やしている企業や官公庁は多く存在している。音声を自動で文字起こししてくれるツールやアプリはすでにあるものの、精度が6割程度が標準で、7割くらいの精度を保持できているのがGoogleドキュメントである。シン・トセイで都民の暮らしを快適にするのは最重要だが、都内で勤務する社員や官公庁の職員のために、実現的な制度やツールを世に生み出して欲しい(自動文字起こし機能)。AIは記憶と経験をPCで行うため、多くの事例が必要となる。官公庁は会議中心で成り立っているため、必然的に事例が転がっているのを使わないことは勿体無いと思う。民間では事例を収集するのに、多額の費用を負担し、大学の講義やディスカッション時の音声を買っている。官公庁は外部に知られてはいけない情報等もあるが、庁内で行う事業に関することであり、官公庁で働く人のために何かできることはないか活動している旨を、東京都知事自らが各部署に説明をすればよいのではないだろうか。</p>	<p>都庁においても、効率的な議事録の作成のため、例えば昨年開催した「ポスト・コロナにおける東京の構造改革有識者会議」等では、AIを活用してスピーディーに議事録を作成し、会議翌日には速報版をホームページに掲載しています。</p> <p>また、都が保有するデータについては、コア・プロジェクトの一つ「オープンデータ徹底活用プロジェクト」において積極的に公開を進めることとしており、今後は、民間ニーズを踏まえつつ、都が保有するデータの公開を進めていきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
36	<p>Project5. スタートアップ・シビックテックとの協働推進に関するゴール設定に関してです。「製品サービスの利用開始 (10 件)」とありますが、一度使いやすい場所を見つけて使ってみて終わりとなりやすいゴール設定な気がしています。利用を推進するにあたり、例えばどんなサービスでも都で利用するからには 100 万円以上は最低でも利用すると思われるので、そういった利用における費用がいくら以上で、それが年次で拡大していったような利用額面でのゴールにさせていただいたほうがやりっぱなしではなく進む気がしております。額面の目標は難しくても利用を始めた部署数などの数値が各サービスで月次で上昇していくなどのゴールを敷いていただきたく思います。私は Upgrade with Tokyo のプレゼン経験者ですが、1 つの部署で利用されても他の部署と連携し拡大していくことが大変難しく感じました。</p>	<p>「スタートアップ・シビックテックとの協働推進プロジェクト」では、スタートアップを都政課題の解決に向けたファーストチョイスとするため、都庁自らの意識改革を進めるとともに、スタートアップとの協働の実践を通じ、よりスムーズな連携が可能となる仕組みや制度の検討につなげていくこととしています。</p> <p>職員向けの勉強会等によりスタートアップに関する理解促進や協働に向けた機運醸成を図るとともに、契約制度の特例である政策目的随意契約等の活用を促すことで、スタートアップの製品・サービスを都政現場で積極的に活用していきます。</p> <p>また、協働が進んだ事例については取りまとめの上、進捗を公表し、東京都とスタートアップの強固な協働スタイルの構築につなげていきます。</p>
37	<p>複数のスタートアップがチームとなって策定した提案を募り、必要性や実現可能性について都側が見極めを行い、都の特定事業として予算化する枠組みを創設していただきたい。</p>	<p>「スタートアップ・シビックテックとの協働推進プロジェクト」では、ピッチイベントや都政現場における実証実験（キングサーモンプロジェクト）を踏まえ、都政課題解決に有用であると認められる製品・サービスについては、契約制度の特例である政策目的随意契約の活用を検討するなど、スタートアップの優れた技術等を都政現場で積極的に活用していくこととしています。</p> <p>なお、ピッチイベントについては、参画する全てのスタートアップが応募条件を満たし、代表となるスタートアップが決まっていれば、チームとなって御提案いただくことが可能です。キングサーモンプロジェクトについては、採択されたスタートアップが実証実験を行う際に他のスタートアップ等と連携して取り組むことを妨げるものではありません。</p>
38	<p>東京都職員と組織も DX 化していくということだと思うのですが、ここの一定の成果が出た暁には、他地方自治体からの DX 研修生を受け入れていただけるとありがたいです。それが日本全国の DX 化、そして地方自治体連携がやりやすくなるはずなので。応援してます！</p>	<p>デジタルを活用し、都政の QOS を飛躍的に向上させる牽引役として、2021 年 4 月にデジタルサービス局を新設します。</p> <p>現在 ICT 分野を所管している戦略政策情報推進本部において、既に都内区市町村から研修生の受入れなども行っており、デジタルサービス局設立後も、研修生を受け入れるなど、様々な形を通じて連携等を図っていきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
39	<p>現場の方が、時代遅れの仕事を止める権限を持つてようにしていただきたいです。業務ハックで小さな失敗を許容して損切り大きな効果を得る損小利大の仕組みと、実行のための心理的安全性を確保する人事システムを設けてください。</p>	<p>本戦略では、構造改革により目指す都政の姿の一つとして、失敗を恐れず実践に踏み出すマインドや新たな挑戦を称賛する組織風土の醸成を掲げており、そのために必要な制度の見直しを行っていきます。</p>
40	<p>デジタル人材の採用育成は時間がかかるので、外部の民間への委託を積極的に検討されることを期待します。</p>	<p>都庁の業務内容を踏まえつつ、引き続き民間企業のマンパワーを適切に活用するとともに、専門性の高いデジタル人材の確保・育成により、都庁のDX推進体制を強化していきます。また、海外諸都市の先駆的な取組事例なども参考にしながら、更なるDX推進体制の強化に向けた取組について検討していきます。</p>
41	<p>デジタルサービス局の都庁職員全体のデジタルスキル向上という取り組みについて期待しています。</p> <p>都がDXを進めていく中で、デジタルスキルがある人がスキルのない人の「ICT介護」とでもいうべき状況を生んでおり、自分の本来業務に集中できないなど生産性を落とす原因になっていると感じます。自席に呼びつけて教えてくれという状況は、端的に仕事の障害となっています。</p> <p>デジタルについては自分で調べるといった力がないような職員も多くいる中で、デジタルスキルを向上させるための研修（役職関係なく・到達度型としてできるまで）を積極的に行い都庁全体のDXの流れを加速させてほしいと思います。</p>	<p>DXに係る人材育成に当たっては、全職員向けにも、DX推進のためのマインドセット・スキルセットを図るための各種研修メニューを職層別・分野別に拡充していきます。デジタル系職員とその他の職員がそれぞれの強みを発揮し、コラボレートしながら、都庁全体でのDX推進に取り組んでいきます。</p>
42	<p>インクルージョンとあるが、実際どれだけ障害者がわかるような制度か不安がある。障害別にぱっと見てわかるようなものはないですか。</p>	<p>都では障害特性に応じた合理的配慮を行いつつ、障害種別を問わない採用、常勤職員へのステップアップの仕組みなど様々な取組を推進しています。</p> <p>引き続き、「都庁における障害者活躍推進計画」に基づき、障害を有する職員が、その能力を有効に発揮できるよう取り組んでいきます。</p>
43	<p>デジタル人材の中でも、特にデータを分析し、読み解き、政策立案に生かせる人材を育ててほしい。それと同時にデータガバナンス、データマネジメント体制を構築してほしい。そうすれば、データの集め方もよくなるはずです。</p>	<p>民間人材の柔軟な登用など多様な手法を活用し、専門性の高いデジタル人材の確保に努めるとともにデータリテラシー、データ利活用の内容も含む研修を拡充します。</p> <p>また、都庁の業務内容を踏まえた上で、デジタル人材を効果的に配置していきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
44	<p>既に様々なシステムの設計・構築が進められていると思いますが、以下の3点が気になりました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各システムでの UI・UX はどのように統一されるのか、もしくはしないのか 2. システム構築先は複数の発注先だとは思いますが、システム間の連携をどのようにとるのか 3. 各システムのインフラはパブリッククラウド含め複数のベンダーに分散するのか <p>懸念としては、それぞれの要素がすべてバラバラになった場合に、以下の2点の問題が発生すると思われました。</p> <p>a. 使用者である都庁の職員及び都民の QOS が下がる</p> <p>b. 運用コストの増大</p> <p>a はシステム構築の際に先んじて UI を統一するように作ることはできると思いますが、専用のチームが必要かと思えます。</p> <p>b は一つのベンダーだけにすべてを受注させるのは様々な面から見て妥当ではないので、諦めるしか無いのですが、最終的に問題になるのはデータなので、データ仕様を公開することで、構築した以外のベンダーでも対応でき、更にスタートアップなどにも参入の余地が生まれる可能性があると思えます。</p>	<p>UI (※1) と UX (※2) は、デジタル化された行政サービスの質を大きく左右する重要な要素です。</p> <p>新設されるデジタルサービス局では、各局が行うデジタル化の取組を開発から実行段階まで技術面からサポートすることとしています。その際、UI・UX 等の専門的知識を持つ DX フェローやその他の有識者などの意見を施策に取り入れるとともに、サービス開始後もアジャイルに都民ニーズに応じて改善を繰り返すことで、行政サービスのデジタル化を推進していきます。</p> <p>(※1) User Interface の略語で、利用者と製品やサービスとの接点を指す。</p> <p>(※2) User Experience の略語で、ユーザー体験を指す。</p>
45	<p>7つのコア・プロジェクトに関しては良いと思った。半面、各局リーディング・プロジェクトに関しては各局の計画の品質に関するバラつきがあり、どのようにこれらのプロジェクトが承認されたのか疑問が残る。特に防災に関しては各局に任せるのではなく、東京都としてイニシアティブをとって進める必要を感じた。</p>	<p>各局リーディング・プロジェクトは、各局が DX 推進に関する事業の中から、都政の QOS 向上に効果が高く、スピード感をもって取り組むべきものを選定しました。</p> <p>各局事業における構造改革の着実な実行のため、新たに設置するデジタルサービス局を中心に各局の取組をサポートしていきます。</p> <p>防災については、「東京防災プラン 2021」に基づき対策を推進していきます。</p>
46	<p>災害時に迅速に機能できる仕組みづくりを検討していただきたいと思えます。</p>	<p>災害対策にもデジタル技術の活用は重要と考えており、各局リーディング・プロジェクトのテーマの1つとして「防災対策の DX」を掲げています。</p> <p>今後、災害に係る各段階での取組にも最新のデジタル技術を活用し、防災対策を強化していきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
47	5G の導入は手段であって、目的ではないと思います。	5G は、都民サービスの向上につながるインフラです。 スマートポールによる 5G 都市実装プロジェクトにおいては、例えば自動配送ロボットや AI コンシェルジュなど、5G を活用したサービスのアイデアを広く民間から募り、実証実験に取り組んでいきます。
48	P84 スマートスクール：区立の小中学校の支援もお願いします。	都は、国の「GIGA スクール構想」の加速化に対し、区市町村教育委員会が早期にデジタル環境を整備できるよう、校内通信ネットワークや端末導入時の支援員に対する補助を実施しています。
49	<p>■教育の DX（現場教員と教育委員会）</p> <p>TEPRO などにより外部識者の協力を促している教育分野での ICT 活用ですが、教員自体の ICT スキルや理解が乏しいため、都内の小中学校におけるカリキュラムは 30 年前と何ら変わっていません。小手先のスマホやタブレット活用は「人を育てる」ということに何ら影響していないように思われます。これは ICT を活用すればどういう授業に改善できるか、など教員の考え方を変えていく必要があると思います。具体的施策としては、東京都教育委員会メンバー全員に基本情報技術者試験を合格させる（合格者 80%以上を目指す）、学校教員に半年に一度のペースで ICT 施策や試行結果の発表をさせ知見共有を図る、などが挙げられます。</p> <p>子供にタブレットを渡しておしまい、ではなく、そのタブレットをどう活用すれば子供たちと子供たちの未来が輝くのか、渡す大人が考えるべき課題だと思っています。</p>	<p>都は、区市町村立学校の端末整備に合わせ、校内無線 LAN 環境の整備や端末導入支援員への補助のほか、管理職を含む全ての教員を対象とした研修の実施などにより、デジタル機器を活用した授業実践に向け支援を行ってきました。今後は一人一台端末を前提とした教育活動を一層促進するため、各校のデジタル活用を牽引するリーダーとなる教員を育成する研修等も行っています。</p>

No.	御意見	都の考え方
50	<p>88 ページの AI を活用した雨水ポンプ運転支援技術は、AI を活用する必要があるのか?国交省の B-DASH プロジェクトで、「ICT を活用した浸水対策施設運用支援システム実用化に関する技術実証事業」や「都市域における局所的集中豪雨に対する雨水管理技術実証研究」が行われていて、同様の取組では不十分なのか?雨水ポンプ運転支援だけでなく、浸水予測も行うべきではないか?</p>	<p>雨水ポンプの運転については、現在は、運転員が幹線水位や降雨情報などの膨大な情報を監視しながら起動のタイミングを判断し、雨水を排除する仕組みとなっています。豪雨時には、大量の雨が短時間で下水道へ流入することから、多くの情報を迅速に整理・解析できる AI により、運転員の判断を支援する技術の開発に取り組んでいます。</p> <p>引き続き、国や関係機関等と連携し、最新の AI 技術等の動向を踏まえながら、雨水ポンプの適切なタイミングでの起動の判断を AI が支援する本技術の開発を進め、都民の安心・安全な暮らしの実現に貢献していきます。</p> <p>なお、都では、お客さまの浸水への備えを支援する取組として、大雨が降った場合に浸水が予想される区域を表示した「浸水予想区域図」を公表しており、引き続き、ソフト対策の充実を図っていきます。</p>
51	<p>財政データのビジュアル化はとても良い試みだと思いました！しかし、フォーマットに関しては、もう少し一般的なビジネスマンに馴染みのあるものにできないでしょうか？民間企業の IR 資料などは、どの企業においてもある程度共通のフォーマットに沿って作成されており、そうしたフォーマットに寄せた方がより多くの人にとって理解が容易になると思います。 (例えば単純なところでいくと、1 スライド 1 メッセージなど資料を作るにあたっての基本ルールに準拠する等)</p>	<p>都財政のダッシュボードは、予算や決算情報についてグラフ等を用いて分かりやすくお示ししており、都民の皆様が簡単な操作で知りたい情報を、検索・閲覧することができるよう工夫しています。</p> <p>引き続き、サイトのわかりやすさ向上に向け、自治体の財政の特性を踏まえつつ、皆様からの御意見を参考に、アジャイルに改良を重ねていきます。</p>

No.	御意見	都の考え方
52	<p>運用コストが高く、影響も大きい選挙の電子化を進めてください。</p> <p>政治や行政に対する自分ごと化を育てないと国、自治体ともに衰退してしまうのではないのでしょうか。</p> <p>電子投票で有名人が選出され、痛い目を見て、本当に誰に政治、行政を託すべきかを私達は少しづつ学習して賢くなるのではないかと考えています。</p> <p>電子化で選挙スパンを短くすることもできると思います。単年度思考に陥るリスクもありますが、国民のチェックがより厳しく入る事で、政治家たちはもっと本気で考える必要に迫られると考えています。</p> <p>コロナという大きなDX圧力がある今、その意思決定をしないと大きな大きな負債を残すことになると思います。是非、電子投票の実証も主力プロジェクトの1つに入れて頂く様に強く要望致します。</p>	<p>都政の構造改革では、各局において事業のサービス提供や、仕事の進め方そのものの構造改革を進める「各局リーディング・プロジェクト」を推進していくこととしています。</p> <p>お話の電子投票については、現行法上、適用対象が地方選挙に限られ、導入の効果も限定的となっていることから、都選挙管理委員会では、電子投票の国政選挙への拡大について、都道府県選挙管理委員会連合会による国会・政府への要望事項とするよう提案しています。</p> <p>また、インターネットによる投票を実現するには、国会における立法措置が必要です。現在、選挙制度を所管する総務省では、在外選挙におけるインターネット投票の導入に向けた検討や実証実験を行っており、引き続き、国の検討状況を注視していきます。</p>
53	<p>P94 スマート都税：都税証明書の取得を共同電子申請システムを活用とあります。本人確認の電子証明書を求められかえって手間が発生するかと懸念します。税金を払っているのだから、「証明書申請」という形式ではなく、求められたら無料で本人住所に送っていただくことはいかがでしょう。</p>	<p>主税局では、本人へのなりすましなどにより、不正な目的で公簿の閲覧及び証明の申請を行うことを防止し、納税者の個人情報保護を図るため、電子化した場合であっても、申請時の「本人確認」を厳格に行う必要があります。</p> <p>また、手数料及び郵送料等については、東京都事務手数料条例に基づき徴収しており、現時点では無料で証明書を送ることはできません。</p>

以下の御意見もいただきました。どうもありがとうございました。

- ・ シン・トセイの取組に期待しております。
- ・ チャレンジング。ぜひ頑張ってください。
- ・ ぜひ期待しております。
- ・ 名前負けしないように頑張ってくださいたいです
- ・ 素晴らしいと思いました。あとは、きれいな資料で語るだけではなく、「行動」を。都政が変われば日本が変わる。よろしくお願いします。
- ・ 仕事をしているよりも、遊んでいることのほうが重要になる、そんな意見を取り入れてほしい。遊びをさぼってどうするのかと。
- ・ 都庁も、仕事もゲーミファイしないと、化石になってしまいますよ。読んでいて遊び心というかゲームみたいに楽しむ心が感じられなかった。
- ・ 民間では当たり前の世界であり、行政も追いつき、都民サービスの向上に努めてもらいたい。
- ・ 海外では公民館や図書館などにデジタルのアクセスポイントを設置し、教育できる人を公がバックアップして育成してデジタルデバイドを防いでいるので、東京も同じような提言がなされていると聞いてますが、ぜひ検討していただければと思います。
- ・ 英単語の意味を正確に理解せずに使っているように見受けまます。また「防災対策」など間違った表現をしています。(〇〇対策は〇〇をネガティブに見ます。資料では絶対にこの表現をしません。) また、各自治体をプレーヤと呼ぶなど、それぞれの立場を正しく理解されていないように見受けまます。
- ・ ネーミングがダサい。マジでやめて欲しい。
- ・ ネーミングも嫌だけど、似非フォントも気持ち悪くて嫌。
- ・ 全体を読むに値しません。何分の1かはわかりませんが最初の部分を読んでいて恥ずかしいです。全部書き直してください。
- ・ 言葉遊びをやめて中身を検討してください。