



#デジタル 重点強化方針2024

より質の高い行政サービス（QOS）と「政策×DX」の推進へ

より質の高い行政サービス（QOS）と「政策×DX」の推進へ

2020年にスタートした「シン・トセイ」は、**2025年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤の構築**を目指し、DXを梃子に都政の構造改革を進め、紙やはんこが基本のアナログ環境からの脱却などを達成してきました。

本年1月にバージョンアップした「シン・トセイ4」では、都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）を向上させるため、DXの「D（デジタル）」はもとより、「X（トランスフォーメーション）」の強化を掲げ、取組を進めています。

人口減少など社会情勢の変化を受け、**都政課題が複雑化・困難化**する中においても、都民が**QOSの向上を実感し、生活がもっとよくなるよう**、取組を強化・加速していきます。

都民目線で徹底的に**質にこだわった行政サービスの提供**を進め、**あらゆる分野でのDXを組織横断**で推進していきます。新たなサービスを提供するため、**官官・官民・官学の共創を強化**するとともに、**AIをはじめとしたテクノロジーを徹底的に“使い倒し”、業務を抜本的に見直す**ことで、誰もが能力を最大限に発揮できるイノベティブな都庁を職員全員で作りに上げていきます。

こうした**改革を進めていくための具体的な方針**が、この「**シン・トセイ重点強化方針2024**」です。

各局等では、この**方針に基づきプロジェクトを推進**するとともに、来年度に向けて**必要となる予算・人員の確実な見込み**をお願いします。

職員一人ひとりの力をあわせ、新たな都政「シン・トセイ」を実現していきましょう。

構造改革推進チーム

リーダー

サブリーダー

副知事

副知事

中村 倫治

宮坂 学

シン・トセイ重点強化方針2024

－ より質の高い行政サービス（QOS）と「政策×DX」の推進へ －

ポイント

- 「シン・トセイ」では、イノベティブな都庁の実現や多様なプレイヤーとの協働により、社会課題を解決し、明るい未来の東京を創り上げるべく、**DXを根子**に構造改革を進め、都政の**QOSの向上**に取り組んできた
- これまで、ペーパーレスやFAXレスなど**都庁のデジタル化**、都民が「**実感**」できるサービスの**質向上**を推進
- 取組をさらに発展させ、**組織や分野を超えて**知恵を出し合い「**政策×DX**」を推進・加速



フェーズ3.0

「政策×DX」

「シン・トセイ 重点強化方針2024」

- より質の高い行政サービスの提供に加え、子供・若者、防災など**あらゆる分野でDXを推進**
- 新たなサービスの提供に向け、**官官・官民・官学の共創**を強化
- **AI**などのテクノロジーを徹底的に“**使い倒し**”、業務を抜本的に見直すとともに「オープン&フラット」な組織文化により、イノベティブな都庁を実現

フェーズ2.0

質の高いサービスの提供

- 都民・事業者の「実感」にこだわった**サービスの質の向上**
- 「オープン&フラット」な都庁
- ・ 窓口改革
- ・ こどもDX など

フェーズ1.0

アナログ環境からの脱却

- **都庁のデジタル化進展**
- ペーパーレス・はんこレスなどアナログ環境からの脱却
- ・ 行政手続のデジタル化
- ・ 5つのレス など

「政策×DX」で社会課題を解決

- ・ 複雑化・多様化する社会課題に対峙するため、**組織や分野を超えて知恵を出し合う【政策】**
- ・ 政策にデジタルの力やAIなど**先端技術を最大限活用【DX】**することで社会課題の解決に導く

都政の構造改革 シン・トセイ

全庁的な改革推進の核となる
コア・プロジェクト

- 行政手続デジタル化
- スタートアップ協働
- オープンデータ推進
- 未来型オフィス など

各局事業のDXを推進する
各局リーディング・プロジェクト

発 展

- ✓ より質の高いサービス・あらゆる分野でDXを推進
- ✓ 官官・官民・官学の共創
- ✓ AIなど“使い倒し”業務を見直し「オープン＆フラット」でイノベティブな都庁の実現

全庁的な改革推進の核となる
コア・プロジェクト

組織横断の政策DXを
推進・加速する
リーディング・プロジェクト

(主な推進分野の例)
防災、まちづくり、子供・若者、
高齢、産業、文化 など

全庁一丸で「政策×DX」を推進していきましょう

シン・トセイ重点強化方針 2024 目次

1 より質の高い行政サービスの提供に加え、あらゆる分野でDXを推進

- 1 **都民・事業者が利便性を実感できる行政手続等のデジタル化** 8
 - (1) 行政手続のデジタル化を推進し、サービスの質の向上に向け継続的に見直し
 - (2) アナログ規制を見直し、デジタル技術を活用して都民サービスを向上
- 2 **顧客視点でのサービス開発・改善を進め、「魅力的品質」を実現** 10
 - (1) サービスデザインを徹底し、都民・事業者の「実感」にこだわってサービスの質を向上
 - (2) 便利で快適なサービスを提供するための窓口を実現
- 3 **一人ひとりのニーズに合ったサービスを、行政の垣根を越えて提供** 12
 - (1) 国・都・区市町村・民間団体等が連携し、新たな発想で「政策×DX」を加速
 - (2) デジタルを活用したマーケティング志向の「伝わる広報」の推進

2 新たなサービスの提供に向け、官官・官民・官学の共創を強化

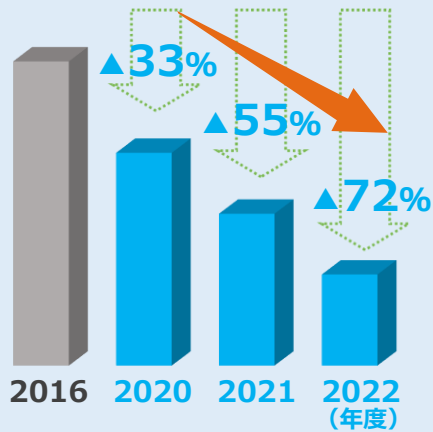
- 1 **スタートアップ等の様々なプレーヤーと協働し、オープンイノベーションを推進** 15
 - (1) スタートアップとの協働
 - (2) 都知事杯オープンデータ・ハッカソンを通じたシビックテックとの協働
- 2 **官民が様々なデータを利活用し、新たなサービスを創出** 18
 - (1) 庁内データの公開を推進
 - (2) 東京データプラットフォーム(TDPF)で官民のデータ利活用を促進
- 3 **オール東京でDX推進を加速** 19
 - (1) GovTech東京との協働
 - (2) ワンスオンリーの実現に向けた事業者データベースの構築（手続サクサクプロジェクト）

3 新たな発想で仕事の進め方を抜本的に見直し

- 1 **オープン＆フラットな組織づくりで、政策イノベーションを起こす都庁へと進化** 22
 - (1) 「自分たちのオフィスは自分たちで作る！」を合言葉に未来型オフィスを整備
 - (2) 都民サービスの最前線である事業所でもDXを推進 QOS向上につながる業務改革にチャレンジ
 - (3) イノベティブな都庁の実現に向け、オープン＆フラットの全庁ムーブメントを展開
- 2 **DXによる業務の効率化・省力化の徹底** 25
 - (1) 契約・支出に関する手続のデジタル化により、事業者・職員双方の負担軽減・利便性を向上
 - (2) デジタル時代にふさわしい意思決定の仕組みを活用した職員の業務の効率化・省力化を推進
 - (3) 各種デジタルツールの活用により、職員の生産性を向上
- 3 **社会の変化を見据え、持続的に都政のQOSを高めていける都庁の実現** 28
 - (1) 職員のデジタル力の更なる向上
 - (2) 効率的かつ生産性の高い持続可能な執行体制の構築

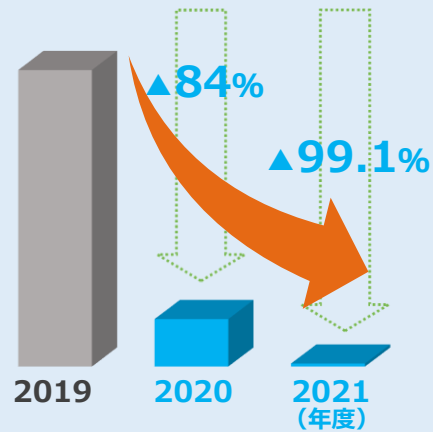
ペーパーレス

< コピー用紙調達量（年度合計比） >

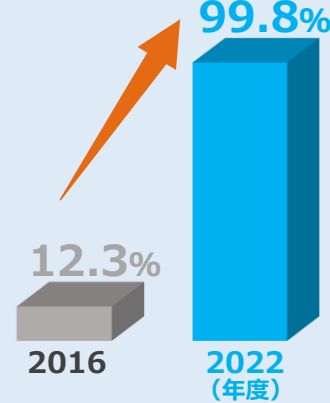


FAXレス

< FAX件数（3月単月比） >



はんこレス

< 電子決定率 >
※対象外案件を除く

キャッシュレス

都民利用施設

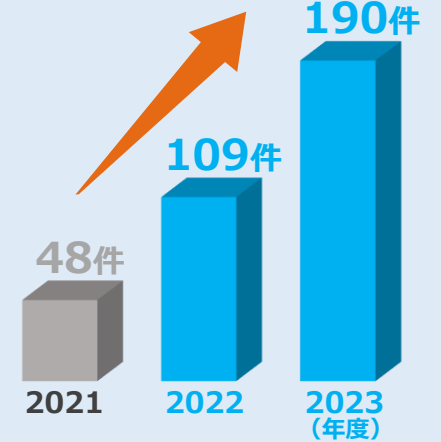
全78施設
キャッシュレス化完了 (2021年度末)

タッチレス

行政相談 約100件
説明会・講演会等
約300件 (2022年9月末現在)

ユーザーテスト

< ユーザーテスト実施件数 >



重点的に強化が必要

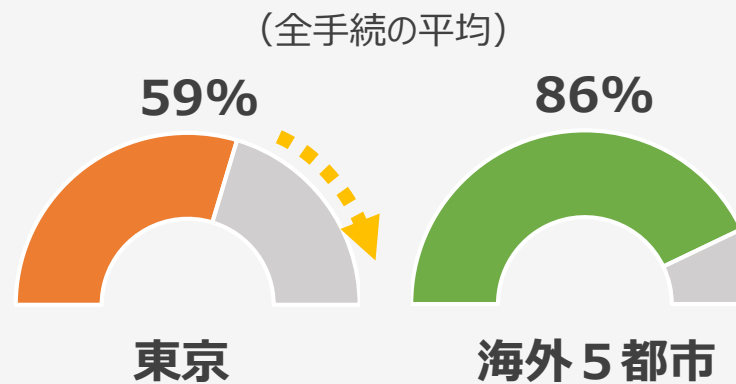
行政手続デジタル化率 (%)



※ 都の裁量で対応可能な手続について、2026年度末までに100%デジタル化
 ※ 国制度等に基づき早期デジタル化が困難な手続も含め、全行政手続のデジタル化に向けてその後も取組を継続

重点的に強化が必要

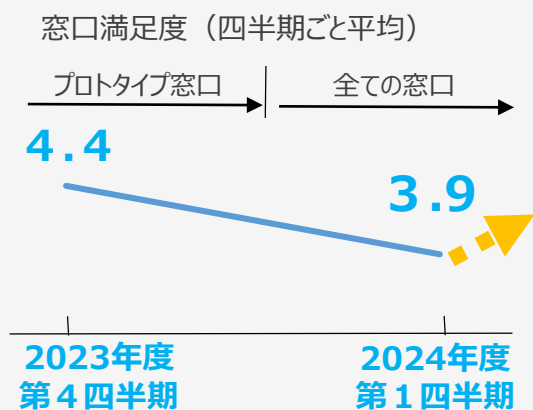
デジタル化された行政手続の利用者の満足度



※ デジタル化された行政手続の満足度について、「非常に満足」+「どちらかといえば満足」の割合
 ※ 海外5都市：ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル

重点的に強化が必要

ユーザーレビュー



※ サービスの利用者を対象とした、5段階評価のレビュー

(1) 行政手続のデジタル化を推進し、サービスの質の向上に向け継続的に見直し

品質の見える化を図りながら、改善すべきポイントを明らかにし、入力の手軽化や添付書類の削減、審査時間の短縮など、利用者視点で業務を抜本的に見直す徹底したBPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）を進め、手続の質をレベルアップ

品質基準		QOS向上3原則その1 より早く	QOS向上3原則その2 よりシンプルに	QOS向上3原則その3 より使いやすく
	Lv3	オンライン申請しか考えられない ・処理期間の大幅短縮	手続が簡素化されオンラインでまとめて完結 ・情報連携で複数手続の一括申請	利用者の意見を踏まえどんどん使いやすくなる ・利用者目線に立った改善の継続
	Lv2	魅力的品質 ・結果が届くまでの期間に納得できる ・オンライン標準処理期間の設定 ・処理状況の見える化	窓口よりも書類が少なく手続が楽 ・情報連携で最小限の添付書類 ・キャッシュレス納付	スムーズに申請ができる ・入力しやすいフォームの実現 ・ユーザーレビューを反映・改善
	Lv1	当たり前品質 ・手続の終了目途がわかる ・標準処理期間の設定	窓口と同等の手続ができる ・添付書類のデータ提出を推進	スマホで一通りの入力ができ使い勝手の意見が言える ・スマホから申請ができる ・ユーザーレビュー設置により、改善要望が可能
	Lv0	デジタルだが不便 ・手続の終了目途が不明	添付書類等は別送	使いにくく、改善要望が困難

3年間の目標

QOS見える化イメージ			
	より早く	よりシンプルに	より使いやすく
手続 A	処理期間短縮	キャッシュレス	利用者目線の改善継続
手続 B	オンライン処理期間設定済	添付書類削減、キャッシュレス	ユーザーレビューによる改善
手続 C	処理期間設定済	添付書類削減	ユーザーレビューによる改善

BPRの実施

<より早く>

結果通知までの期間が短い



<よりシンプルに>

本人確認や手数料納付を含めオンラインで完結

<より使いやすく>

スマホからいつでも申請



今後の展開

- 都の裁量で対応可能な行政手続について、**2026年度末までのデジタル化100%達成**に向けて取組を進めます
- 都への年間総申請件数の約9割に相当する重点手続（年間申請件数1万件以上）を中心に、まずは「**デジタルだが不便**」を撲滅して「**当たり前品質**」を確保し、**2026年度末までの「魅力的品質」の達成**を目指します
- **行政手続の英語化**に向け、全庁で順次対応していきます

行政手続の英語化も対応

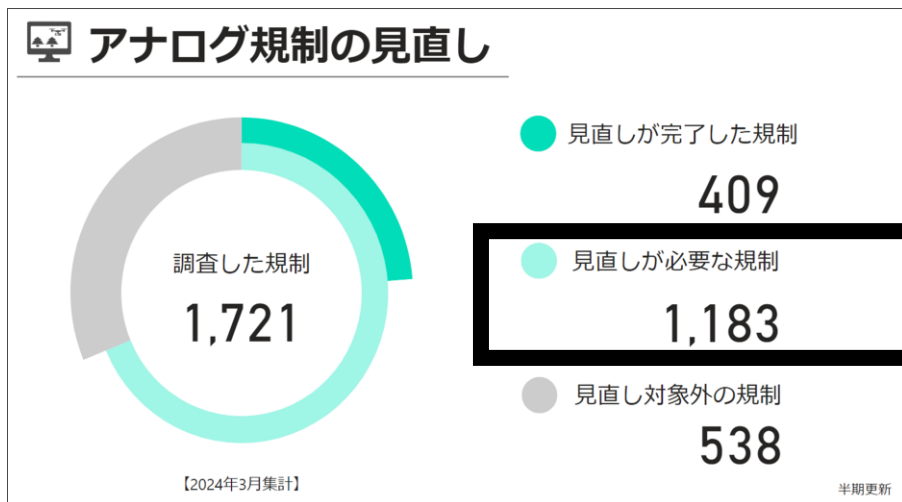
「英語対応等に関するガイドライン」に基づき、手続案内の英語表記など、できるところから英語対応に取り組めます
取組に当たっては、**機械翻訳や通訳デバイスなどデジタル技術の活用が効果的**です



各局へ貸出用のAI通訳機

(2) アナログ規制を見直し、デジタル技術を活用して都民サービスを向上

書面掲示や対面講習などの**アナログ規制**について、代替技術の安全性や実効性等を十分に考慮しながら、**2025年度末を目途に全庁で見直し**を進めていきます



(2024年5月：進捗状況を公表)

■「書面掲示」の見直し事例

ゴルフ場における、特別徴収義務者としての公的証明の掲示場所を、現地とHPで併用

(Before) ゴルフ場での
書面掲示



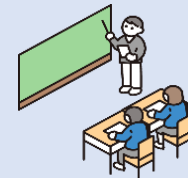
(After) **ホームページ**
でも掲示



■「対面講習」の見直し事例

水質管理責任者の資格講習を、対面で実施するとともに、専用HPによるオンデマンド配信を開始

(Before) **対面**での受講



(After) **オンデマンド配信**
でも受講可



(業務のBPRや代替技術の導入により見直しを推進)

今後の展開

- 各局の見直しの**進捗状況**を**見える化**するため、**ダッシュボード**を定期的に更新していきます
- 各局や国・他自治体の**見直し事例の横展開**などを通じて、全庁一丸となって、規制の**見直しを加速**します

顧客視点でのサービス開発・改善を進め、「魅力的品質」を実現

(1) サービスデザインを徹底し、都民・事業者の「実感」にこだわってサービスの質を向上

あらゆるデジタルサービスにユーザーレビューを実装し、顧客視点でサービスの改善を繰り返すことで、都民の満足度の向上につなげていきます

東京消防庁の事例

ユーザーレビューのアクセス数を増やすため、QRコードをその場で読み込めるようタブレットを配備。積極的なアクセスを促すなど、ユーザーの声を聴くための主体的な取組を進めています



- ユーザーが各種サービスを5段階で評価できるレビューフォームを作成
- 具体的な評価項目は各サービスの性質・内容に合わせて設定



全庁への展開

行政手続 (オンライン)	➤ 2024年度より全庁で取組開始 順次拡大し、 2025年度に全手続で実施
窓口	➤ 全ての窓口で実施済 (2023年度)
契約・支出 (契約請求システム)	➤ 2024年度デジタルサービス局の契約で開始、順次実施拡大
ホームページ	➤ 2024年度に各局ホームページで実施 問合せ以外のページにも順次拡大

実装に当たってはデジタル庁とも連携

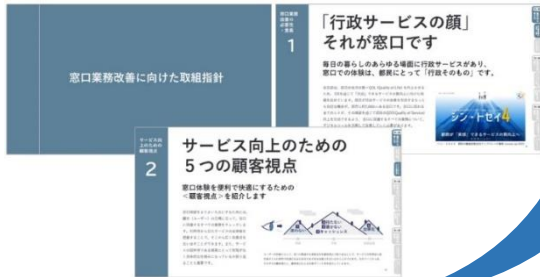
今後の展開

- あらゆるデジタルサービスに5段階評価を導入していきます。また、全体のレビュー結果を公開し、見える化を徹底します
- 都民のニーズを踏まえてサービスを改善し、ユーザー満足度3以下のサービスのゼロを目指します

(2) 便利で快適なサービスを提供するための窓口を実現

利用者視点での更なる利便性の向上を図るとともに、職員のバックオフィスの業務改善を進めるなど、窓口のサービスをトータルで改善します

窓口業務改善に向けた取組指針 (2024年3月策定)



- ✓ 本指針を幅広く活用し、各職場の創意工夫による窓口のサービス改善の輪を拡大中

窓口機能をバージョンアップ

オンライン予約システムの活用 待ち時間が減少



- ✓ オンライン窓口予約システムを導入し、各局等で運用開始予定

✓ 分かりやすい画面で、スマホでもPCでも簡単に予約可能

✓ リマインドメールで予約状況確認

✓ 予約台帳のオンライン化で、組織間共有や管理も便利に



窓口用タブレットの活用 書類への手書きを削減

- ✓ オンライン申請フォームに、タブレットから入力可能

✓ 手書きの煩わしさが無く、タッチ操作で簡単に入力
✓ 職員から直接説明を聞きながら申請可能



キャッシュレス端末導入 便利でスマートな支払



- ✓ QRコードやクレジットカード、ICカード等、複数のキャッシュレス決済に対応可能

✓ 現金のやり取りが無く、スムーズな支払
✓ 支払の履歴が確認できて便利



今後の展開

- 改善ポイントや事例等を盛り込んだ「窓口業務改善に向けた取組指針」に基づき、窓口のサービス改善の輪を拡大します
- いつでも窓口を予約できるオンライン予約システムや、窓口で入力申請可能なタブレットの配備、QRコードやクレジットカード等で支払が可能なキャッシュレス端末を導入するなど、2025年度に全ての窓口でサービス改善を実践します

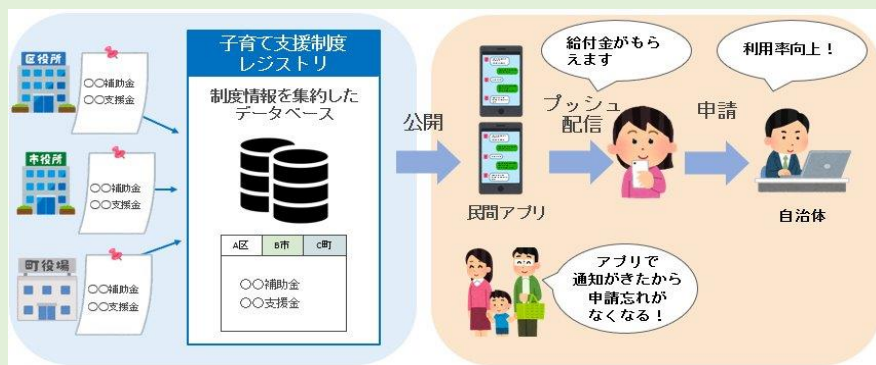
(1) 国・都・区市町村・民間団体等が連携し、新たな発想で「政策×DX」を加速

こどもDXの推進

子供や子育て世代を社会全体で応援するため、都が先導し、多様な主体による子育てサービスをつなぎ、切れ目なく届ける「こどもDX」を推進

プッシュ型子育てサービス

- ◆ 子育て世代が普段利用しているアプリ等を通じて、必要な情報を先回りで届けるプッシュ型子育てサービスを、先行プロジェクト実施6自治体において、2024年3月から順次開始
- ◆ 国とも連携し、2024年度中に、他自治体についても「子育て支援制度レジストリ」を整備することで、更なるサービス展開につなげていく



<プッシュ型子育てサービスイメージ>

保活ワンストップサービス

- ◆ 保育園探しから入園までの手続きがオンラインで完結するワンストップサービスの実現に向けて、2024年度から連携3自治体とともに、保活情報連携基盤の構築を開始
- ◆ 2024年秋から、サービス開始予定



<保活ワンストップシステム イメージ>

今後の展開

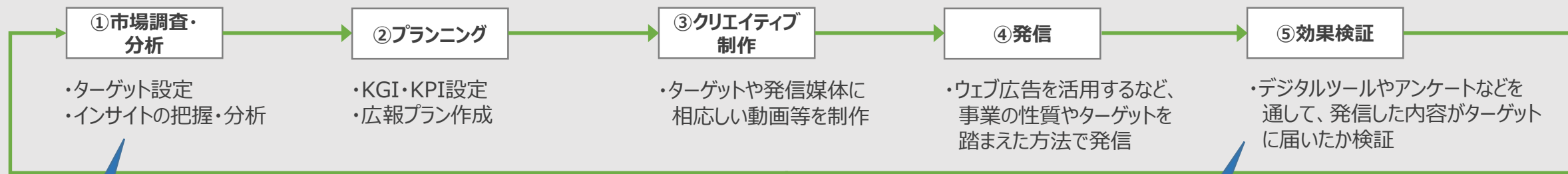
- 都民が利便性を「実感」できるサービスの実現に向けては、区市町村や国、事業者等が一体となった取組が不可欠
- こうした取組をモデルケースとし、様々な分野においても、一人ひとりのニーズに合ったサービスを、行政の垣根を越えて展開していきます

(2) デジタルを活用したマーケティング志向の「伝わる広報」の推進

デジタルの媒体やツールの活用を進め、都民の意識やニーズに応じたマーケティング志向の「伝わる広報」を推進していきます

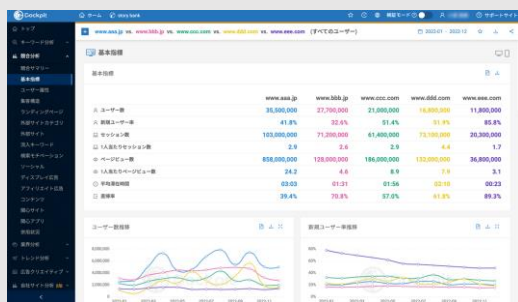
マーケティング志向の広報の流れ

- ・施策効果を高めるため、適切なターゲット設定や発信媒体の選定、広報効果の検証等を通じ、都民一人ひとりに伝わる広報を展開する必要
- ・デジタルツールや広報の業務委託等を通じて収集したデータに基づき、こうした取組をPDCAサイクルを進めるマーケティング志向の広報を推進



市場調査ツールの活用

- 外部専門家による庁内の広報相談会において、各局の広報案件における事前調査に市場調査ツールを活用
- 都民インサイトの仮説検証などを通じて、ターゲットに最適な広報プランを策定



ホームページアクセス解析ツールの活用

- 2020年度からアクセス解析ツールを導入し、サイトへのアクセス状況を把握・分析し、ホームページを改善
- サイトの閲覧状況など詳細なユーザー行動をデータで可視化し、見やすさや利便性を向上



今後の展開

- 都民の意識やニーズに応じた**最適な情報発信と効果検証**を行うことにより、「伝わる広報」を加速します
- 広報の専門人材の知見を活かして**重要施策から推進するとともに、研修を通じて全庁にノウハウを共有**

様々なイベント・プログラムを通じ、行政をはじめ、あらゆるプレーヤーが交流
都知事杯オープンデータ・ハッカソン等を通じて、都・区市町村、シビックテックが協働



スタートアップ×行政 Meet UP!



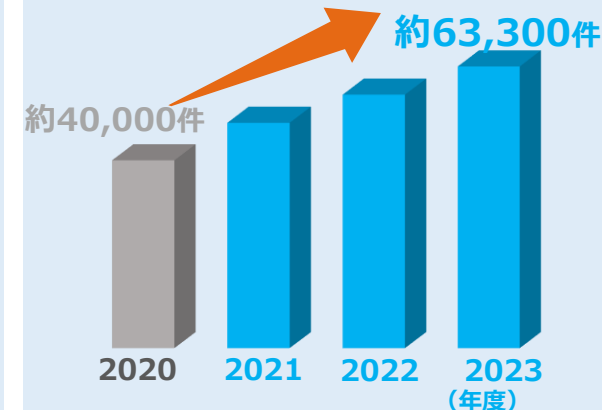
大企業とスタートアップの協業を
促すイベント開催



都知事杯オープンデータ・
ハッカソン

オープンデータ

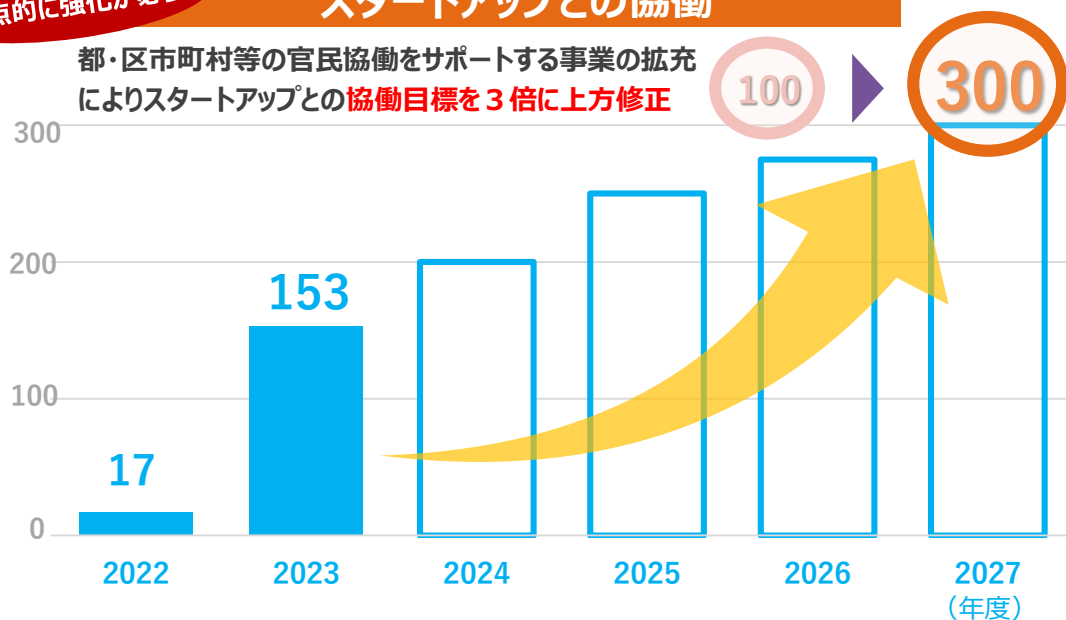
<カタログサイトでの公開件数>



重点的に強化が必要

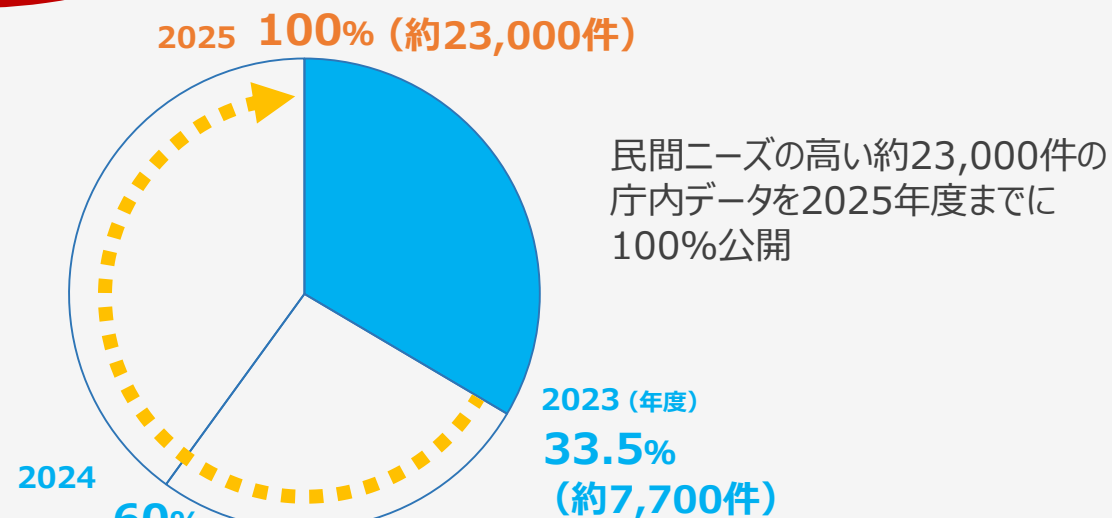
スタートアップとの協働

都・区市町村等の官民協働をサポートする事業の拡充
によりスタートアップとの協働目標を3倍に上方修正



重点的に強化が必要

民間ニーズの高い庁内データの公開率

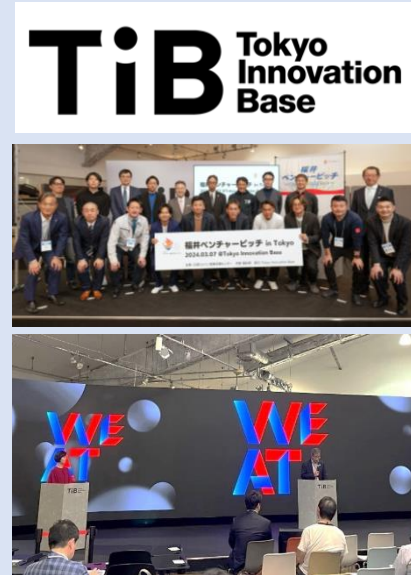


(1) スタートアップとの協働

TIBを徹底的に活用し、スタートアップとの協働を実践することで、**成長と社会変革**を生み出していきます



グローバルスタートアッププログラムで、サステナブルな社会等の、未来のあるべき姿を議論



他自治体や大学等と連携し、未来を目指した実践を行っていく



現場対話型スタートアップ協働プロジェクト

各局の現場の課題について、スタートアップと職員が対話を重ね、解決に向けて協働



スタートアップによる事業提案制度

スタートアップから募集した自由な提案を、各局で検討し、試行的に導入



公共調達参入促進・自治体連携事業

全国の自治体と連携し、スタートアップとの協働（政策目的随意契約）の実績を共有するプラットフォーム

スタートアップの製品・サービスを、大胆に取り入れていく

今後の展開

- 協働の実践の場であるTIBで開催されるイベントやプログラムに、職員が積極的に足を運び、スタートアップ、民間企業、国・自治体等とのフラットな議論を通じて、**政策イノベーション**を起こしていきます
- スタートアップとの協働を更に拡大し、その成果を都内の区市町村や全国の自治体へと広がっていきます

港湾施設の管理業務を効率化



Cellid株式会社  cellid

- 職員が手作業で行っていた写真・動画整理作業を、XR技術などにより効率化



CalTa株式会社  CalTa

- 栈橋等、目視点検が難しい箇所を、小型ドローンで撮影・3D化し、作業を効率化



担当した職員の声

- プロダクトが出来上がる過程や、プロジェクトの進行管理など、速いスピードで進んでおり、本当に感心した
- 新しいアイデアを、どんどん出していただけたので本当に感動した。なかなか経験できないことだったなと感じている
- スタートアップとの協働にハードルを感じるかもしれないが、得るものが多い。他の職場でも一歩踏み出していきたい

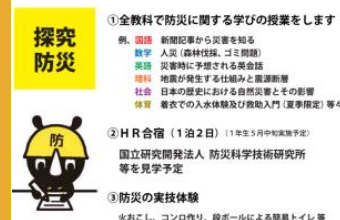
歴史的建造物の認知拡大に向けた魅力発信



株式会社ホーン  hone

- 東京都選定歴史的建造物への理解・共感を生み出すコンセプトを整理
- スマホで参加できる建造物の見どころに関するクエスト（探訪型クイズ）により、訪問を促して新規ファンを獲得

全国初設置である「都市防災技術科」の教育内容を充実



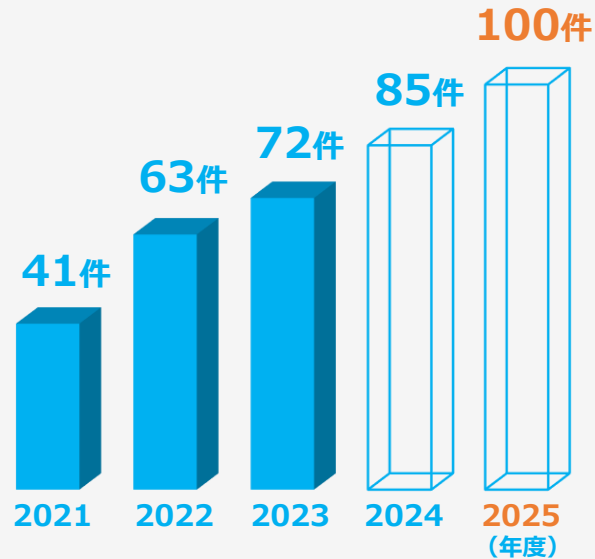
株式会社ミエタ  MIETA+

- 学習プログラム「探究防災」の年間計画や実施内容（計24コマ分）、ワークシート等の教材を協働して作成
- 株式会社中央地学  中央地学 CHUO CHIGAKU
- 学習用GIS（地理情報システム）を導入し、生徒が自ら地図を操作して、主体的に都市防災を学べるカリキュラムを開発

(2) 都知事杯オープンデータ・ハッカソンを通じたシビックテックとの協働

行政が保有するデータを公開し、シビックテック等と連携してサービス開発することで、社会課題解決につながる新たなサービスを生み出していきます

<都知事杯オープンデータ・ハッカソンサービス提案件数>



社会課題解決につながる
サービス開発の提案



行政課題のテーマについて
シビックテックと共に議論し開発



2023年度都知事杯（最優秀賞） 支援みつもりやドカリくん

(by proj-inclusive × 一般社団法人防窮研究所)



行政からの支援が必要ときに、必要な支援にアクセスするための「生活困窮者を支援するChat Botとシミュレーター」



2023年度オーディエンス賞 育児相談LINEbot『キクゾー』

(by pH)



産後うつや育児中の孤立を対話でケアし、地域でのサポートに手軽につながるサービス

2023年度 8 件リリース

今後の展開

- 都知事杯オープンデータ・ハッカソンの参加者の裾野を拡大し、シビックテックとの協働・共創を更に推進します
- 行政が抱える課題を提示し、シビックテックとのコラボを推進するほか、GovTech東京等と連携したサービスのリリースに向けた技術的支援やTIBに集まる多様な主体との連携を促していきます

2 官民が様々なデータを活用し、新たなサービスを創出

(1) 庁内データの公開を推進

各局が保有する**行政データを公共財として積極的に公開**していきます



＜オープンデータの例＞

- ・地域・年齢別人口
- ・浸水予想区域図
- ・救急医療機関一覧
- ・デジタルツイン点群データ



「救急医療機関検索サイト – いしゃまち医療機関検索」

救急医療機関を一覧化し、現在地から近い順の並び替えや、地図検索ができるサービス

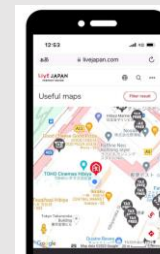
(2) 東京データプラットフォーム（TDPF）で官民のデータ利活用を促進

防災・観光・エネルギー・交通等の**公共性の高い分野を中心に官民データを集約し、利用の輪を広げて**いきます



＜官民データの例＞

- ・避難場所
- ・一時滞在施設データ
- ・オストメイト対応トイレ
- ・災害時給水ステーション



防災・減災に寄与する 「OMAMORI」プロジェクト

災害時等に役立つデータを、多言語でマップ上に見える化することで、外国人旅行者等の不安を解消

今後の展開

- ニーズが高い庁内データの公開・更新を行うとともに、東京の現状や課題の見える化を推進します
- TDPFに区市町村や民間のデータを収集・蓄積し、新たなサービスの創出につながる環境を整備していきます

(1) GovTech東京との協働

GovTech東京と協働し、**都庁のDXを進めるとともに、区市町村のDXをサポートすること等**を通じて、**オール東京でDXを強力に推進**していきます

都庁各局DXの推進

都民や事業者が利便性を実感できる質の高いサービスの提供に向けて、都庁各局が提供するデジタルサービスについて、開発や改善の上流工程からGovTech東京と協働

<主な協働実績>

018サポート、メタバースを活用した観光PR事業 など

区市町村DXの推進

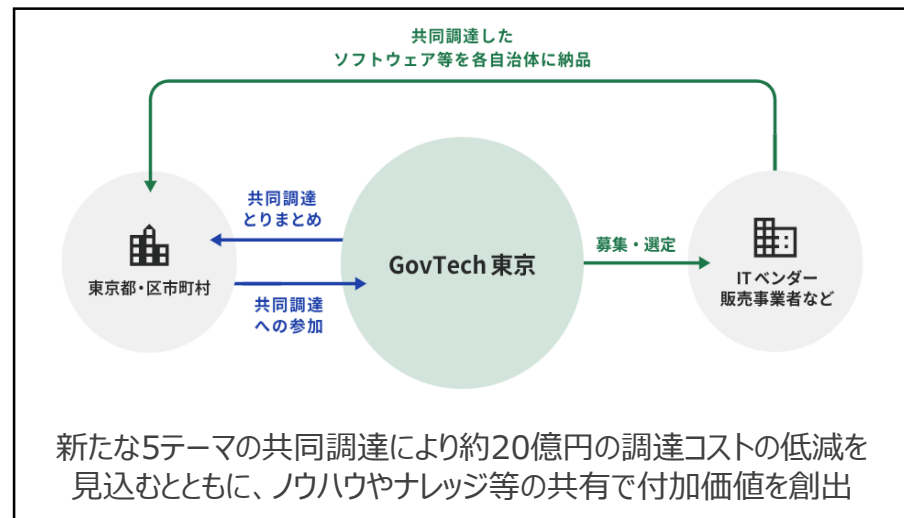
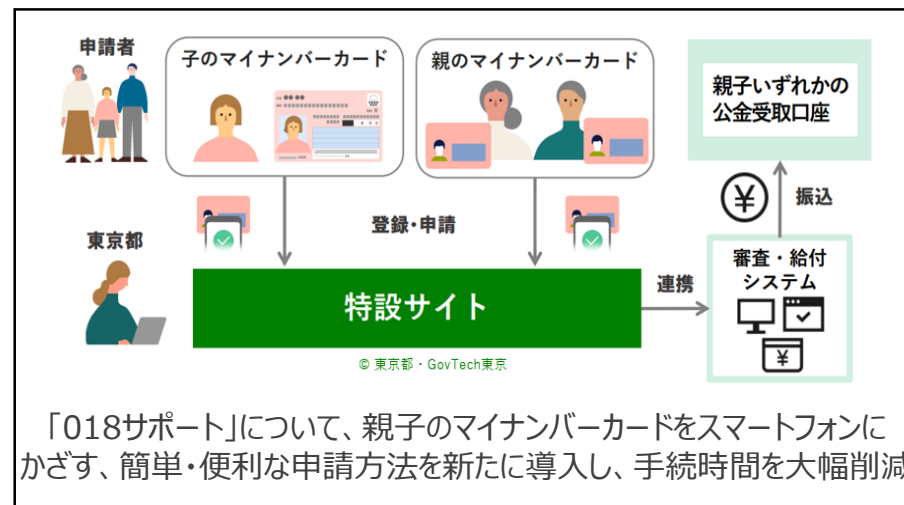
住民に身近な区市町村と東京都、GovTech東京とが協働して、業務の効率化や住民向けサービスの質向上など、自治体共通の課題解決に向けた取組を展開

<主な協働実績>

デジタルツール等の共同調達、学童クラブの利用申請等プロジェクトの伴走サポート など

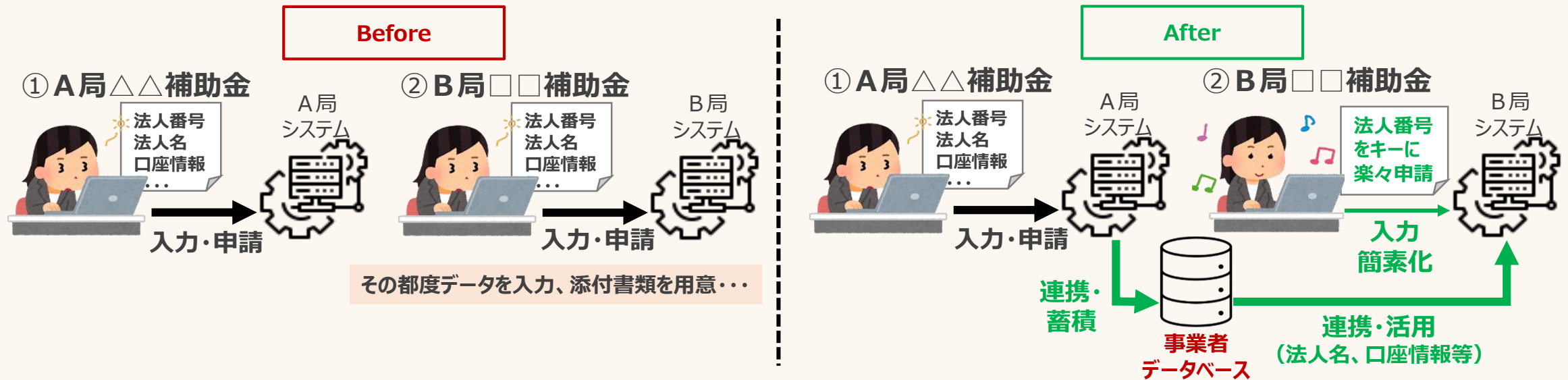
今後の展開

- 都民が実感できるデジタルサービスの提供に向け、**GovTech東京との協働を更に拡大・強化し、オール東京でDXを加速**していきます



(2) ワンスオンリーの実現に向けた事業者データベースの構築（手続サクサクプロジェクト）

補助金等の事業において、事業者による法人番号や所在地など法人情報入力のワンスオンリーを実現し、事業者の負担軽減や審査等手続全体を効率化します



これまでの取組

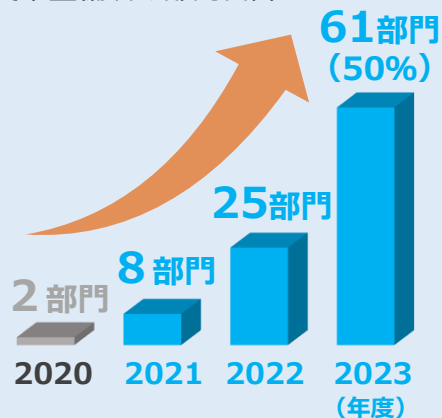
- システムの要件定義を実施し、設計に着手
- 一部の補助事業において申請事業者に協力を依頼し、同意を得て情報を収集

今後の展開

- **2025年度の運用開始**に向け、GovTech東京と協働した**着実な開発**を実施していきます
- **各局や政策連携団体の補助事業に対象を広く拡大し、事業者情報の収集を推進**します

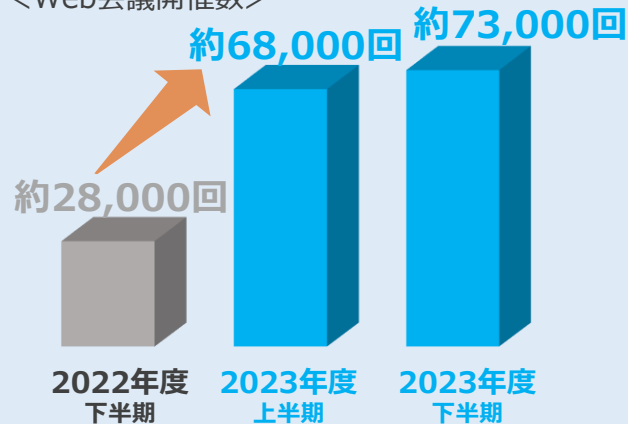
未来型オフィス整備

<各年度末整備済み部門合計>



Teamsの活用

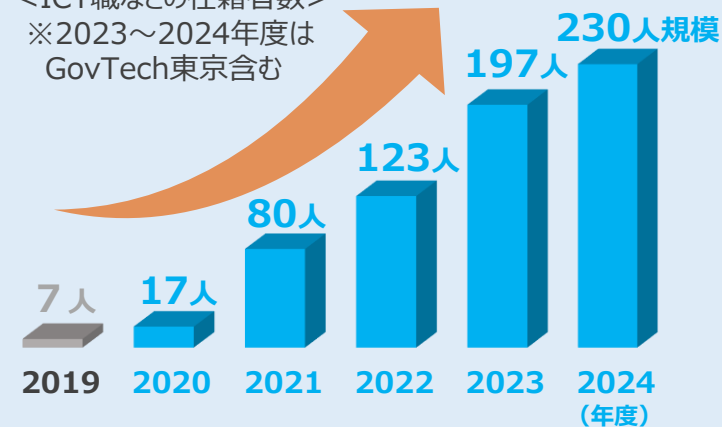
<Web会議開催数>



デジタル人材の確保

<ICT職などの在籍者数>

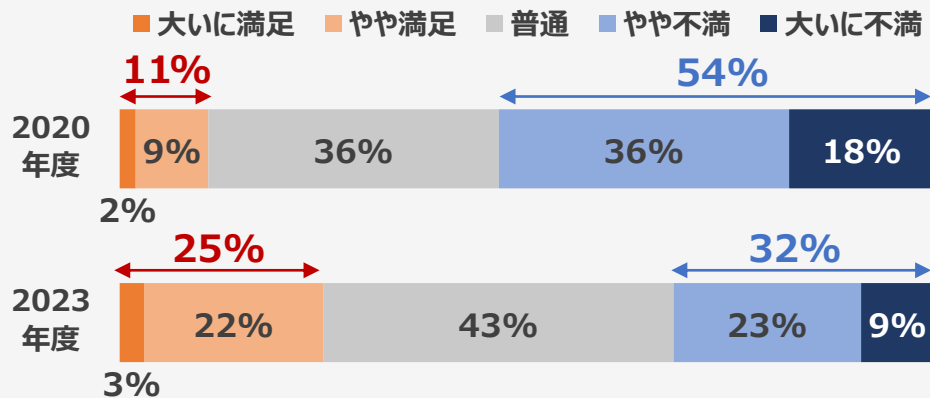
※2023～2024年度はGovTech東京含む



重点的に強化が必要

デジタル環境等に関する職員意識調査

総合評価

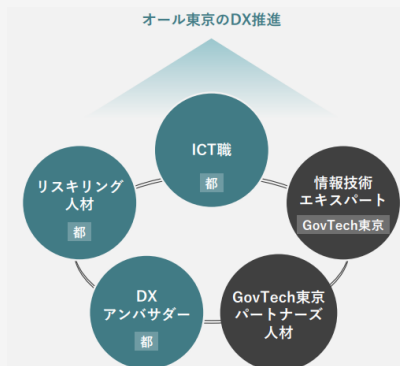


※グラフの数値は表示単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が100%にならない場合があります

重点的に強化が必要

オール東京でのデジタル人材育成

オール東京でのDX推進のためには、「デジタルの力でオール東京の行政課題の解決を図る意思と能力を有する人材」の育成が必要



重点的に強化が必要

オープン＆フラットに関する職員意識調査

Q あなたは、普段の業務の中で「オープン＆フラット」が実現していると感じますか？

十分実現している 5.6%
 だいたい実現している 60.4%

Q あなたの職場では、「オープン＆フラット」な職場づくりが進められていますか？

よく進められている 7.9%
 だいたい進められている 60.3%

<2023年度調査>

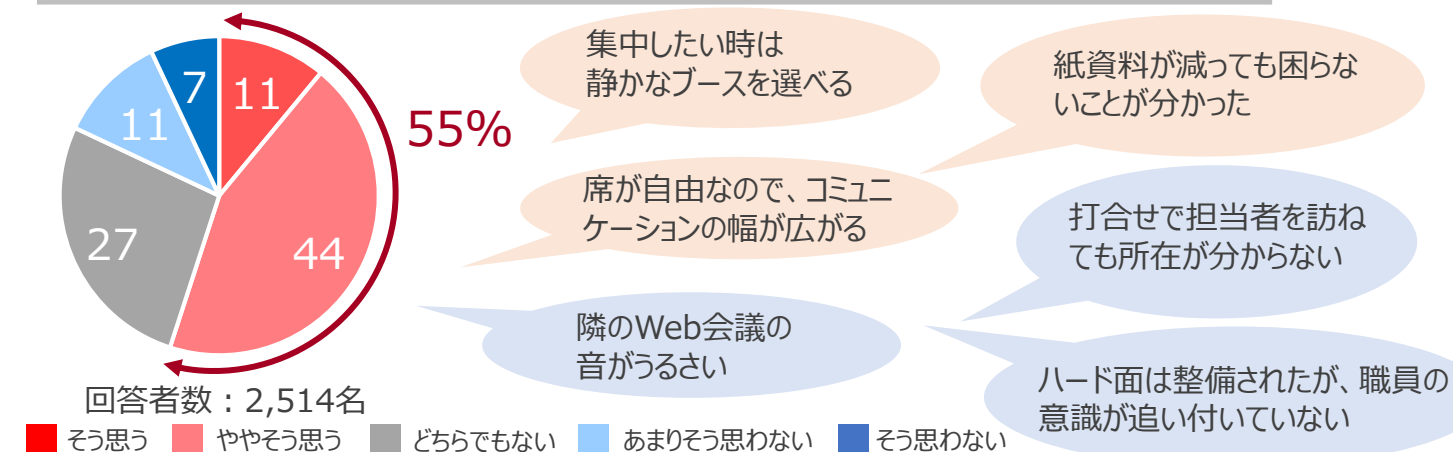
オープン＆フラットな組織づくりで、政策イノベーションを起こす都庁へと進化

(1) 「自分たちのオフィスは自分たちで作る！」を合言葉に未来型オフィスを整備

未来型オフィスの特長を
最大限活用し、**時間や場所を
有効に使った自由で柔軟なワーク
スタイルを実践**していきます



Q 従来のオフィスと比較し、業務の生産性は向上しましたか？



未来型オフィスを更に活用しよう！

バージョンアップを重ねよう

気になる課題を解消して一層便利に



Teamsを活用しよう

チームやチャットでフラットなコミュニケーションを

座席管理ツールに登録しよう

フリーアドレスでも円滑なコミュニケーションを



今後の展開

- 2025年度までに本庁全部門のオフィス整備を完了します
- 整備済みオフィスも働き方に合わせて柔軟にバージョンアップするとともに、Teamsなどを活用して効率的な仕事の進め方を浸透させていきます

(2) 都民サービスの最前線である事業所でもDXを推進 QOS向上につながる業務改革にチャレンジ

「自分たちのオフィスは自分たちで作る！」を合言葉に、**2025年度中に全事業所で業務改革**を実践していきます

デジタルサービス局にて伴走支援を実施

把握ステップ

検討・具体化ステップ

①事業所
ヒアリングの実施

②真の課題、
ニーズを抽出

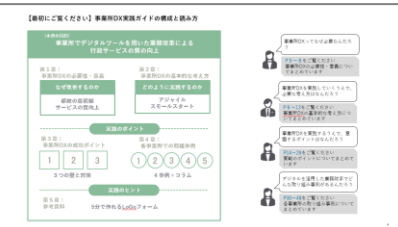
③DX後の業務
及びツールの提案

今後拡充予定

実践ガイドを庁内に展開

事業所のデジタルを活用した業務改革
実践ガイド

2024年5月
デジタルサービス局



<取組事例>

ウェアラブルカメラ等による遠隔現場確認

オンライン会議

事務所



本庁

現場



ウェアラブルカメラを導入することにより、現場の状況を現場・事務所・本庁において映像と音声でリアルタイムに共有し、遠隔から瞬時に的確な指示や判断が可能に

簡易決裁業務へのExcel・マクロ活用によるペーパーレス化



Excelファイル及びマクロ活用により簡易決裁整理簿を作成。

これまで事務連絡等については、紙を出力し所内で回付していたが、これをデジタルで対応できるようにした。なお、処理コード文はChat GPTの活用により作成が可能

今後の展開

- これまでの事業所DXに係る効果検証を実施し、好事例の情報発信を強化します
- デジタルツールを活用して、約600の全事業所が自律的な業務改革スタイルを確立できるよう、各事業所とデジタルサービス局の協働を一層推進していきます

(3) イノベティブな都庁の実現に向け、オープン＆フラットの全庁ムーブメントを展開

庁内外のコミュニケーションを促進し、「オープン＆フラット」な組織づくりを行い、イノベティブな都庁を実現

シン・トセイ大会議

昨年度までの「シン・トセイ オフ会」と「トークキャラバン」を発展的に統合し、管理職を含めた多様な職員が一堂に会する「シン・トセイ大会議」を開催。今後の都の施策への反映に向けて意見やアイデアを議論



ディスカッションの様子

職員向けポータルサイト

<デジタル提案箱+>

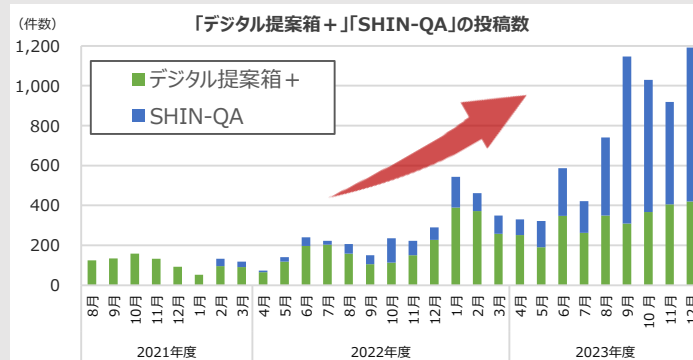
職員の誰もが都政の構造改革に関する改善提案ができる掲示板

<SHIN-QA>

職員同士で疑問や悩みを質問・解決することができる掲示板

<シン・トセイ広場>

職種が同じなど、共通の背景を持つ職員同士が交流できる掲示板



職員の声を受けて実現

都民向けポータルサイト

<デジタル改善ポスト>

都民・事業者の皆様が不便を感じ、DXの力で改善が見込まれる都のサービスに対する御意見・御要望を投稿可能なポスト

<シン・トセイダッシュボード>

行政手続のデジタル化や窓口満足度など、シン・トセイの取組に係る進捗状況が見える化



デジタル改善ポスト回答フォーム



シン・トセイダッシュボード

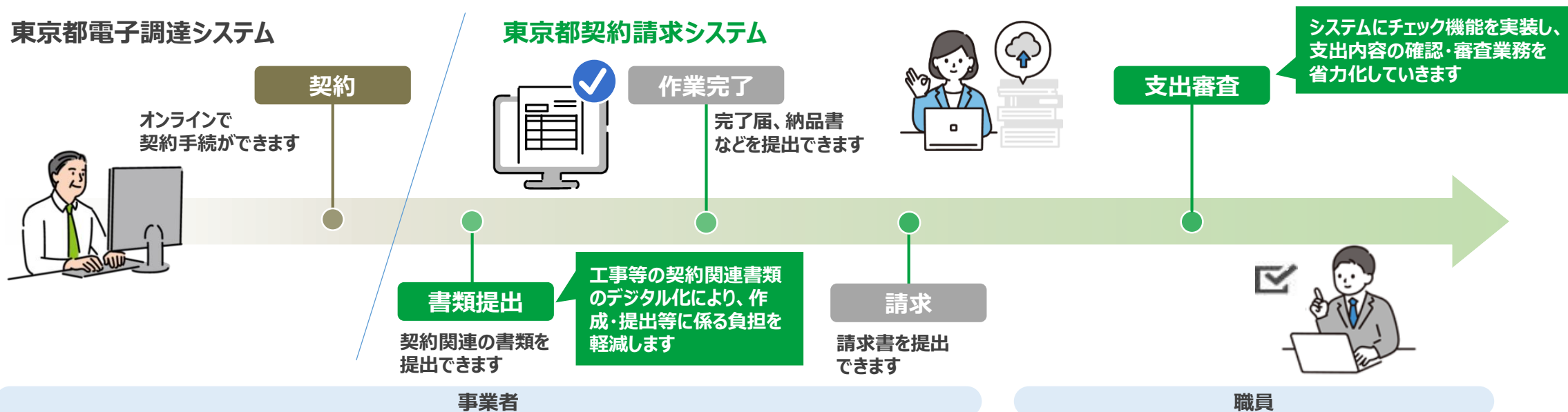
今後の展開

- 全庁職員のより一層の参加を促進し、「シン・トセイ大会議」や職員ポータルサイトでの活発な議論を通じて得られる意見も参考に、都庁組織・職員のパフォーマンス向上、都政のQOS向上を実現します
- 都民とのコミュニケーションの充実に向け、東京都の情報発信の一元化や都への提言の簡素化、ダッシュボードを活用した行政データの可視化などを推進します

(1) 契約・支出に関する手続きのデジタル化により、事業者・職員双方の負担軽減・利便性を向上

紙の書類の作成・対面での書類の提出等が必要だった**契約・請求**について、オンラインでの手続きを可能とします

※デジタルサービス局の物品・委託契約で事業者向け機能が先行稼働中



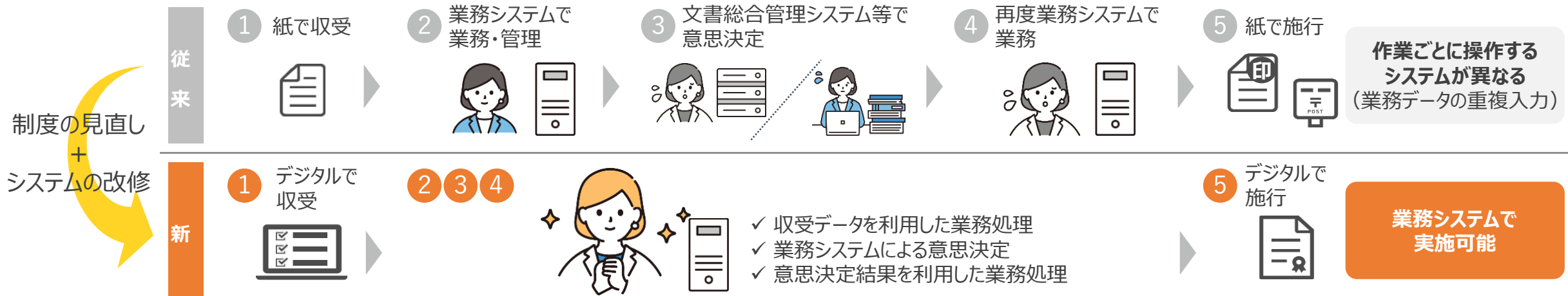
今後の展開

- 知事部局等への展開や契約範囲の拡大に向けて、様式のデジタル化や、システム化に伴う制度・運用の見直しを進めていきます
- システムの利用促進に向け事業者働き掛けるとともに、職員がシステムを活用するに当たってのサポートを充実していきます

(2) デジタル時代にふさわしい意思決定の仕組みを活用した職員の業務の効率化・省力化を推進

各局の業務システムによる意思決定を可能とし、文書総合管理システムとの二重入力・二重管理を解消します

<取組イメージ>



今後の展開

- 2026年度から本仕組みを導入する**業務システムの改修**を進めます
- 各局に対する事例の共有・情報提供を通じて、**対象となる業務システムを拡大**していきます
- さらに、デジタル化を踏まえて、収受から施行・公開までの一連の**業務フローの抜本的な見直し**や、業務の基盤となる文書総合管理システムの見直しに着手します

(3) 各種デジタルツールの活用により、職員の生産性を向上

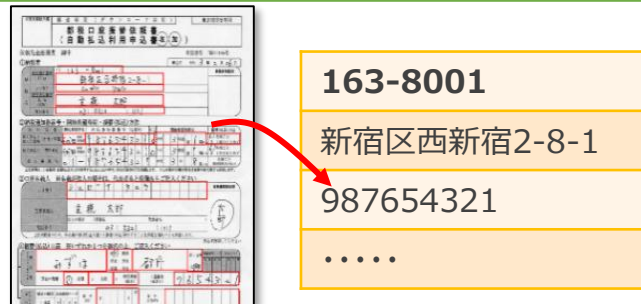
AIなどの技術を駆使した様々なデジタルツールを提供！デジタル技術で職員の生産性向上をサポート！

文章生成AI



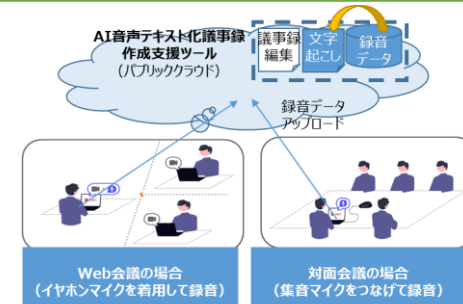
業務の効率化・質の向上に関して、様々な分野で活用可能

AI-OCR



帳票に記載された手書き文字を認識し、テキストとして出力

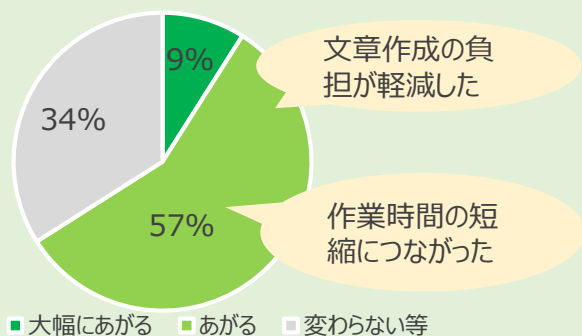
AI議事録作成支援ツール



会議等における音声をAIでテキスト化し、議事録作成を支援

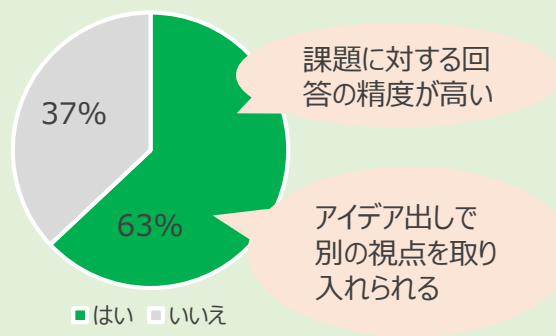
文章生成AIの活用に向けて

Q 仕事の効率は向上しましたか？

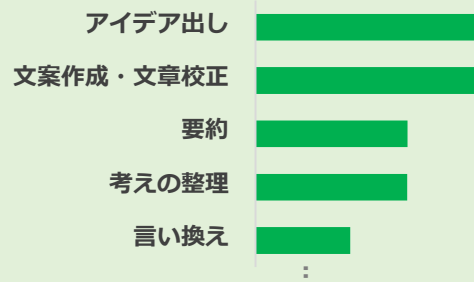


⇒職員の6割以上が生成AIで、仕事の効率の向上・業務の質の向上につなげている

Q 業務の質は向上しましたか？



Q どのような用途で使いましたか？



アイデア出しや文案作成など多様な分野で活用されています！

文章生成AI
(Microsoft Copilot)
を活用しよう



今後の展開

➢ 業務の効率化につなげるため、デジタルツールを積極的に活用していきます

社会の変化を見据え、持続的に都政のQOSを高めていける都庁の実現

(1) 職員のデジタル力の更なる向上

「東京都デジタル人材確保・育成基本方針 ver2.0」に基づき、**東京デジタルアカデミーの取組を更に充実**



※ 基本方針はデジタルサービス局HPに掲載しております

- GovTech東京の設立等を踏まえて**基本方針を改定**（2024年3月）
- デジタルサービス局とGovTech東京が、オール東京のDXを牽引するデジタル人材の育成組織として取組を強化

提供コンテンツ拡充で学びのニーズに対応

デジタルに関する学びやDX推進のナレッジ等を発信し、都・区市町村等の職員が交流できるコミュニティ機能を有する**TDAポータルサイト**において、掲載コンテンツを更に拡充



<https://digi-acad.metro.tokyo.lg.jp/>



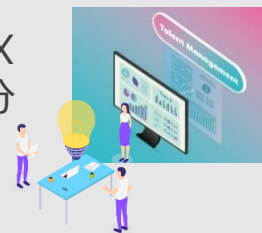
デジタルスキルの習得で実務に幅広く活用

＜ICT職向け＞

オール東京のDXを牽引するICT職を対象に、より実務に即した実践的なスキル習得を図るため、UI/UXデザイナー、データサイエンティストなどの「ジョブタイプ」に着目した新たな研修を実施

＜リスキリング人材向け＞

2024年度全庁に導入したDXアンバサダーなどの職場のDX推進を担う職員を対象に、データサイエンスの知識とデータ分析・可視化に関するツールの活用方法など、テーマごとに実践形式で学ぶ新たな研修を実施



今後の展開

- 学びの機会を広げつつ、更なるスキルアップを目指す職員を支援することで、東京全体のQOSを向上します

(2) 効率的かつ生産性の高い持続可能な執行体制の構築

人口減少社会を迎える中、将来にわたり都政のQOSを高めながら都政課題に取り組むためには、職員の能力や専門性を最大限発揮できる環境を整備し、効率的かつ生産性の高い持続可能な執行体制の構築を進めていくことが必要

今後の展開

BPRと先端技術の活用等による 業務効率化を促進

- 各局において、ECRS※の視点でDXの推進等による効率化の取組目標を設定するなど、計画的な業務の見直し・効率化を全庁的に実施
- 生成AIなど先端技術の活用等による業務の見直し・効率化について、予算・人員を優先的に措置するとともに、技術的な支援を実施し、各局の取組を後押し

※ECRS : Eliminate（なくせないか）、Combine（合体できないか）、Rearrange（再編成できないか）、Simplify（簡素化できないか）

能力や専門性を最大限発揮し、 活躍できる環境を整備

- 意欲や能力のある職員がその実力を存分に発揮できるよう、主任や課長代理への登用を拡充
- 専門管理職の任用を大幅に拡大するとともに、専門性を活かした任用ルートを拡充
- 上記の取組の推進により、女性職員の更なるキャリアアップも後押し
- 職員の配置管理については、職務に精通した職員の育成や活用に重点を置き、これらの職員の知見を活かして、既存事業の見直しや再構築等を推進