



都政の構造改革QOSアップグレード戦略 version up 2024

シン・トセイ4

都民が**実感**できるサービスの質向上へ
～実感第一のDX～

都民が「実感」できるQOS向上へ 重点的に改革を推進

都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）を向上させるため、2020年度から都政の構造改革（シン・トセイ）を進め、職員一人ひとりが主体となって、都庁の仕事のあり方を抜本から見直してきました。DXの推進を根子にした構造改革により、都庁は確実に変わってきています。

「シン・トセイ4」では、**DXの重点を「D（デジタル）」**はもとより、「**X（トランスフォーメーション）**」を強化し、都民が「**実感**」できるQOSの向上へと、改革を更に深掘りします。



D_x → DX

行政のデジタルシフト

- ① 都民・事業者の「**実感**」にこだわったサービス提供を徹底

オープンガバメント

- ② 多様な主体との協働を拡大し新たなサービスを創出

ワークスタイルノベーション

- ③ サービスの担い手である都庁組織・職員のパフォーマンスを更に向上

1

都民・事業者の「実感」にこだわったサービス提供を徹底

都民と行政との関わりは、国・都・区市町村に及びます。利用者がQOSの向上を確実に「実感」できるよう、都のサービスのデジタル化、質の改善のみならず、国・区市町村における広がりも含めた取組を進めていきます。

自治体の枠を越えたプッシュ型など
新たなサービスを展開

プッシュ型サービスを展開

2024年度 プッシュ型子育てサービス開始

- 国と連携し都内区市町村の**支援制度レジストリ（データベース）**を構築
- **民間アプリ等**を通じて必要なサービスに関する情報を**プッシュ型**で配信



ワンストップでのサービス展開

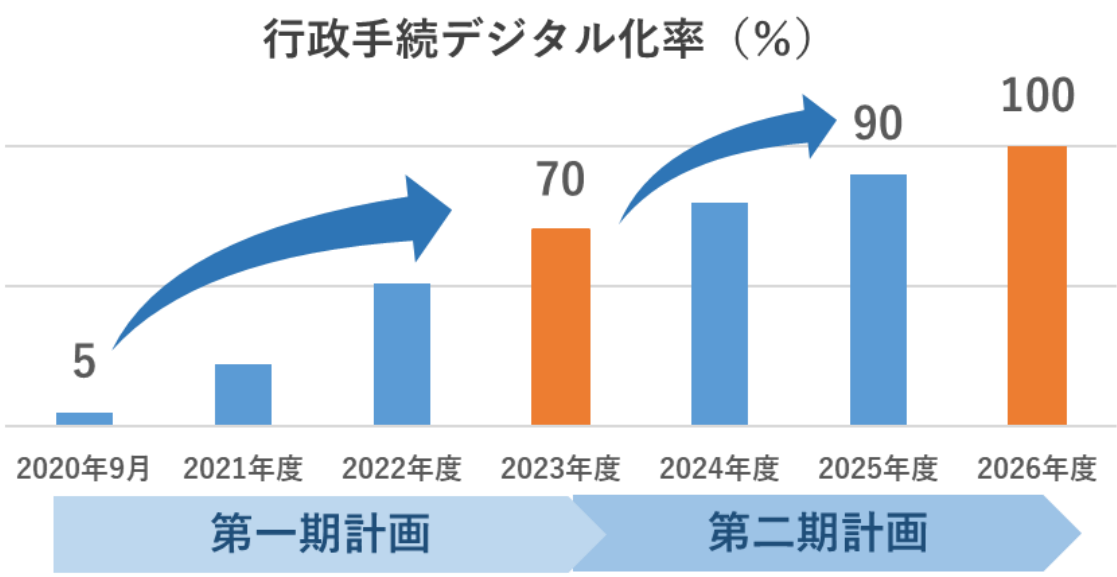
2024年度～ 保活ワンストップを開始 (ワンストップ入園システム導入)

- 保育園への入園に関する複数のシステムを連携した、「**ワンストップ入園システム**」を一部自治体で先行導入



全行政手続デジタル化

2026年度：デジタル化100%完了



待たない、書かない、キャッシュレス窓口

待たない窓口

▶▶ 2025年度実現

スマホやPCから、いつでも窓口を予約できる
オンライン予約システムを導入



書かない窓口

▶▶ 2026年度実現

紙の申請などをデジタルツール等を活用して
見直し



キャッシュレス窓口

▶▶ 2024年度実現

都の手続で支払が生じる全ての窓口※に、
キャッシュレス端末を配備



※ 国の収入印紙を取り扱う窓口や一括で運営を委託している施設等は除く

東京都契約請求システムを稼働

契約から請求までデジタルで完結

- 紙や対面で行っていた手順をオンラインで可能とすることで、事業者の負担軽減、利便性向上を実現

全てのデジタルサービスでユーザーレビュー

- 満足度や意見を集め、利用者の「実感」を数値化
- 「利用者は最高のアドバイザー」と考え、利用者とともに絶えずサービスを改善

行政手続

▶ 2024年度より全庁で取組開始
順次拡大し、**2025年度全手続で実施**

窓口

▶ **全窓口で実施（2023年度）**

契約・支出

▶ **システム稼働に合わせて実施
順次実施拡大（2024年度～）**



2 多様な主体との協働を拡大し 新たなサービスを創出

都庁の外の多様な主体と協働し、更なるイノベーションを生み出すことで、都民が利便性の向上を「実感」できる新たなサービスを次々と創出していきます。



スタートアップとの協働を更に拡大

スタートアップが活躍できるフィールドを拡大
行政が抱える課題を解決

- スタートアップとの協働10倍に向けた**2023年度の目標40件を大幅にクリア！**

⇒更なる高みを目指し、新たな目標を設定

これまでの目標
2027年度 100件

新たな目標
2027年度 300件



官民様々なデータを活用し 新たなサービスを創出

官民の様々なデータをつなぐ
データプラットフォーム（TDPF）稼働



- 官民の様々なデータをつなぎ、新たなサービスの創出を後押しする**データ連携基盤「TDPF」**を稼働（2024年1月）
- 防災、観光、エネルギー、交通など公共性の高い分野を中心に利用者のコミュニティを形成。**官民のデータ連携のユースケースを創出し発信**

GovTech東京と協働し オール東京のDXを加速

- **オール東京のDX**に向け、都庁の各局支援、区市町村支援など都と協働で取り組んでいくサービスの規模や内容を順次拡大
- ＜2024年度の展開＞
- 都と協働し、**プッシュ型子育てサービス等**こどもDXを推進
 - “施設予約のデジタル化”や“Web解析支援”など区市町村への**プロジェクト型伴走サポート**の拡充、**共同調達**の開始

3

サービスの担い手である都庁組織・職員のパフォーマンスを更に向上

デジタルの力で業務の生産性を高めるとともに、「オープン＆フラット」な組織風土のもと、一人ひとりの能力・意欲を高めていきます。また、将来にわたり都政のQOSを高めていけるよう、**社会情勢の変化に対応できる持続可能な体制**をつくっていきます。

デジタルツールを使いこなし、場所や時間を有効に活用した質の高い働き方を実践

本庁全ての職場を**未来型オフィス**に転換

未来型オフィス全庁展開を完了（2025年度）

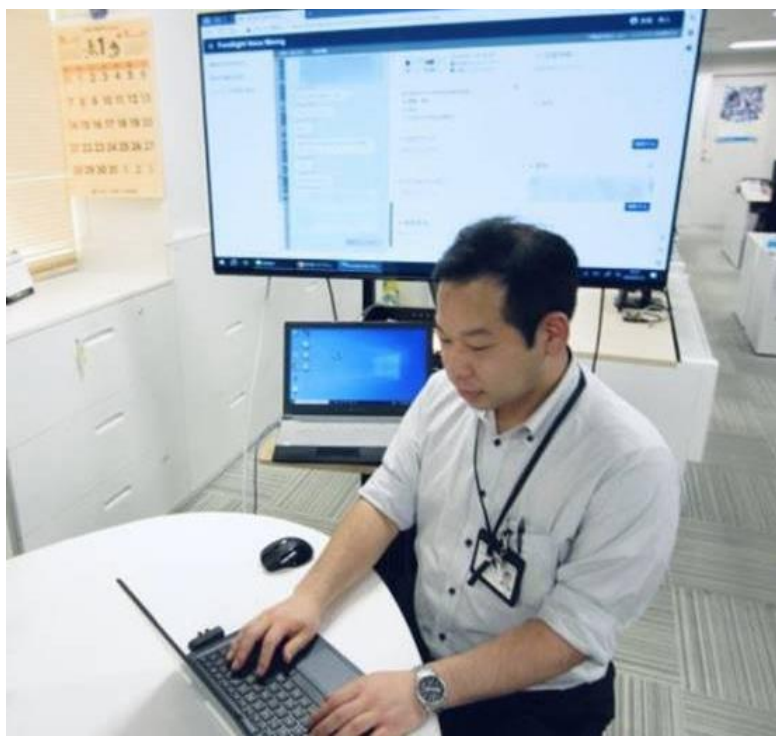
- 「自分たちのオフィスは自分たちで作る」を合言葉に、未来型オフィスを全庁展開
⇒ **2024年度は30部門で整備予定（75%完了）**



全事業所でデジタルツールを活用した業務改革

全ての事業所（約600）で実践（2025年度）

- 先行事業所での業務改善事例などを他の事業所へ横展開し、業務改革の輪を広げる
⇒各職場が主体となりワークスタイル改革を実践



職員がいきいきと力を発揮できる組織づくり

オープン＆フラットな組織づくりを全庁で実践

- 「おもしろい都庁」（働きやすい、やりがいがある、成長を実感できる）の実現に向け、オープン＆フラットな組織づくりの**全庁ムーブメント**を更に展開



社会の変化を見据えた持続可能な体制づくり

都庁の業務自体の見直し

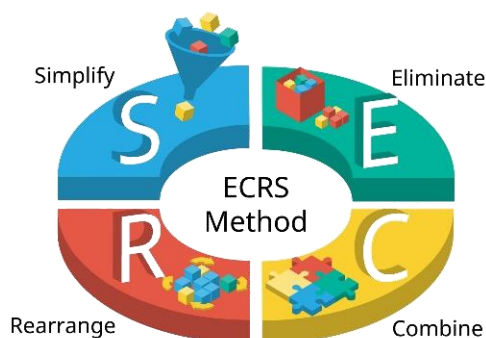
- 今後増大するインフラ整備需要に対応し、**生産性向上や働き方改革**を図るため、**事業執行の迅速化・効率化**に向けた取組を更に展開

人材の確保・育成・活用

- 民間併願者、民間経験者などより幅広いターゲットを対象に採用制度を見直し（2024年度試験から）
- 柔軟な昇任試験・キャリアを意識した異動等の仕組みの見直し（2024年度から）

人口減少社会を見据えた執行体制の構築

- 総務局で、都政のQOS向上を目的に、ECRS※の視点による業務の見直しを先行的に実施
- デジタルサービス局で、都民が便利になったと実感できるサービスの提供に向けて、行政手続のデジタル化を通じたBPRを先導
- 技術系職場におけるDX等の活用、組織間の役割分担、職員構成の見直しに着手



※ 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）

シン・トセイの歩み

都政の構造改革を開始して3年半となります。

DXの推進を梃子に、職員一人ひとりが主体となって、紙やはんこが基本のアナログ環境からの脱却を図るとともに、行政手続のデジタル化や都民利用施設のキャッシュレスを推進するなど、これまでの都庁の仕事のあり方を抜本から見直してきました。

また、改革を進める間にも社会情勢は次々と変化し、都民のニーズも複雑多様化しています。こうした中でも確実にQOSを向上させていけるよう、都政の構造改革はバージョンアップを重ねてきました。

2020.8 キックオフ

2021.3 シン・トセイ



2022.2 シン・トセイ2



2023.1 シン・トセイ3



2024.1 シン・トセイ4

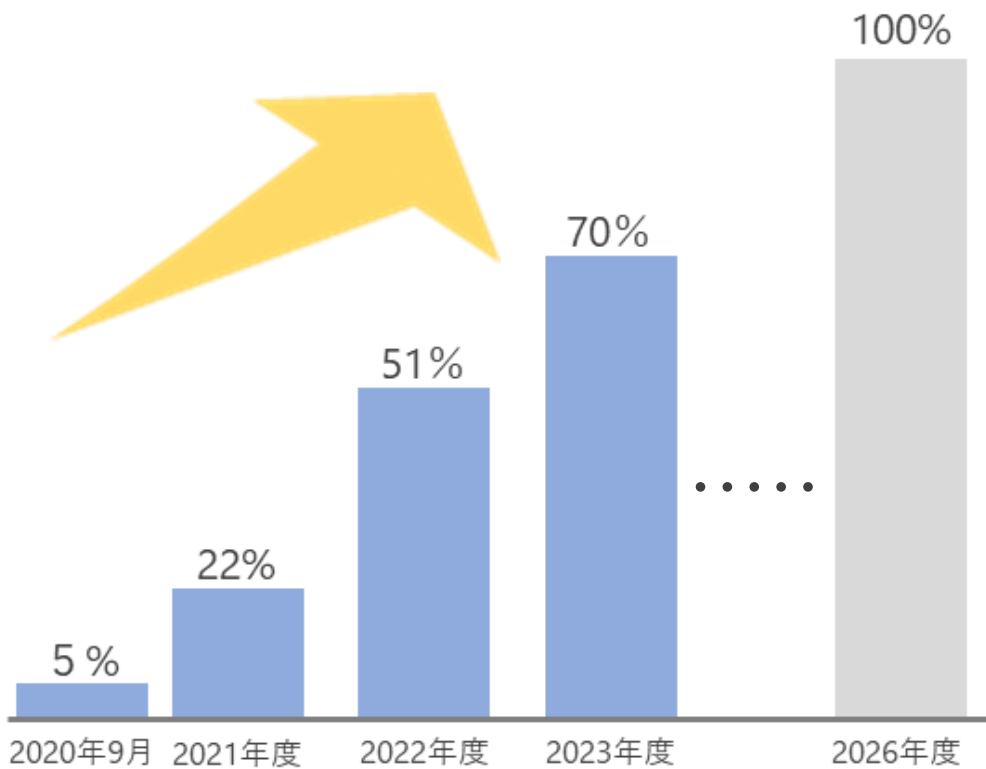


行政のデジタルシフト

● 行政手続のデジタル化を推進

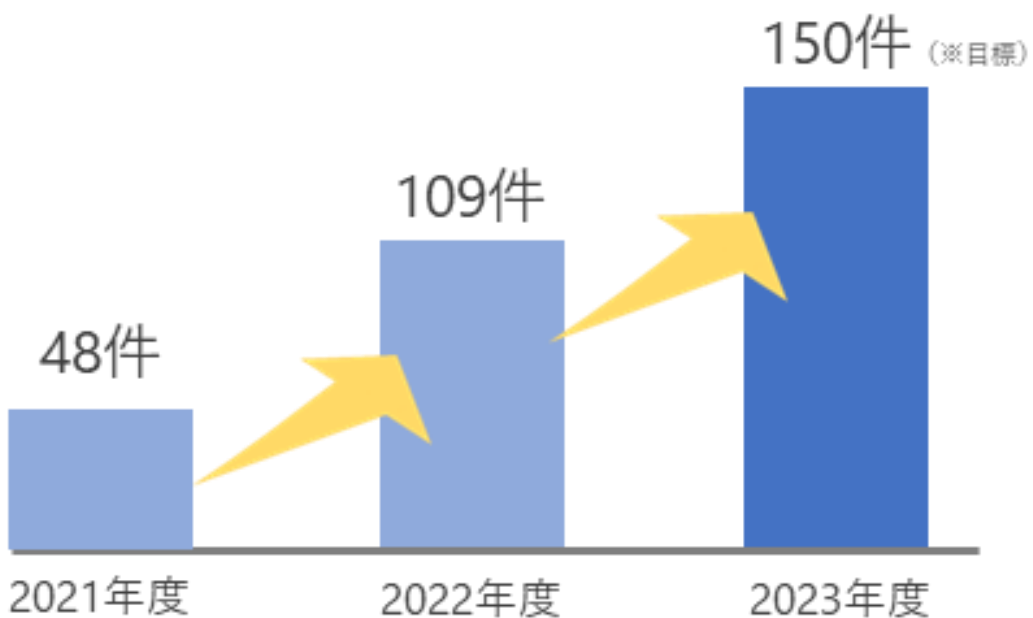
全行政手続の70%デジタル化を完了
(2023年度末見込み)

【対象】28,000プロセス



● 利用者の声を基にサービスを改善

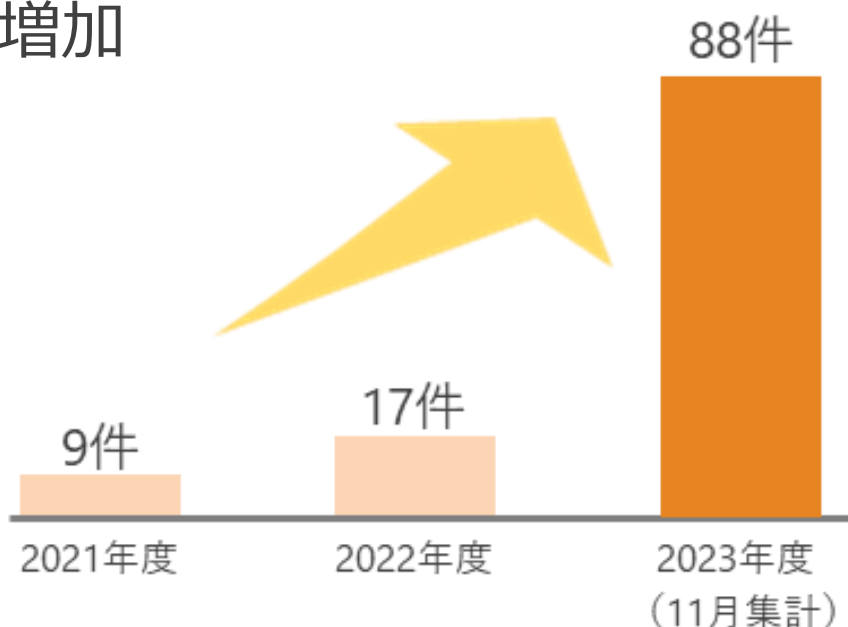
「テストしないものはリリースしない」を合言葉に、
デジタルサービス開発時にユーザーテストを実践



オープンガバメント

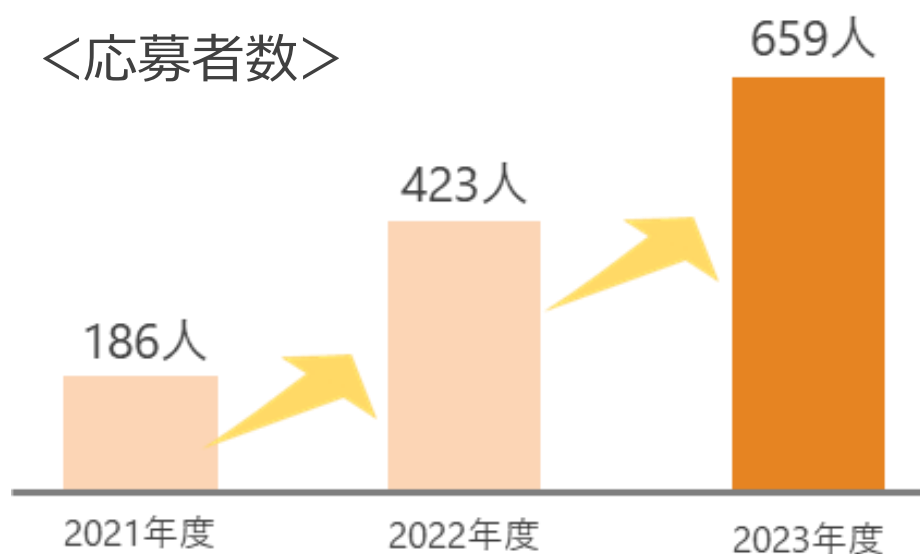
● スタートアップとの協働を推進

各局事業におけるスタートアップとの協働件数が大幅に増加



● 官民の連携でデータ利活用を推進

都知事杯オープンデータ・ハッカソンを実施
2023年度からは「社会実装部門」に加え、「アイデア提案部門」を新たに設置



ワークスタイルイノベーション

● 都庁のワークスタイルを変革

本庁の約50%が「未来型オフィス」に転換

コロナ禍を経て、自分のデスクや紙などに制約されない柔軟な仕事の進め方を可能にする環境を整備



デジタルベースでの業務ヘシフト

- ・ペーパーレス（2016年度比70%削減 継続）
- ・FAXレス（2019年度比98%削減 継続）
- ・はんこレス（電子決定率原則100% 継続）

<コピー用紙調達枚数の推移（累計値）>

2億枚

1.4億枚

9,121万枚

5,695万枚

2016年度

2020年度

2021年度

2022年度