



# シフトゼイX

都政の構造改革QOSアップグレード戦略2.0（案）



巻頭言 シン・トセイから「シン・トセイX」へ	3
<b>第1章 総論</b>	4
1 シン・トセイの歩み	
2 シン・トセイXの展開方針	
<b>第2章 政策DX</b>	18
<b>政策DX-1 リーディング・プロジェクト</b>	19
1 こども分野	
① デジタルの力で全ての子供の「もっと知りたい」「相談したい」に応えます	
② 全ての子育て支援サービスをワンズオンリー・ワンストップで実現します	
2 教育分野	
① 教育DXを進め、子供たちの学びを支え、教員を元気にします	
3 福祉・医療分野	
① 医療DXの更なる推進により、「つながる医療」を実現します	
② 都の指導検査業務システムを「ジャパンモデル」として全国へ展開します	
③ 福祉・保健医療分野における事業所情報のワンズオンリー・ワンストップを実現します	
④ デジタルを活用し必要な支援につなげ、高齢者の見守りを強化します	
4 防災分野	
① 災害情報の一元化・シームレスな活用等で都民の生命と暮らしを守る力を強化します	
② 被災者情報の一元管理により円滑な支援を実現します	
5 まちづくり分野	
① 多様な地理空間データをシームレスに活用できる環境を整備し、都市の課題を解決します	
② 不動産に関する手続においてワンストップサービスをオール東京で実現します	
6 環境分野	
① 産業廃棄物関連手続・情報管理のDXを実現します	
② 自然環境情報の収集・分析・発信の広域実施を実現します	
③ オール東京で環境配慮行動の取組を後押しします	
7 産業分野	
① AIを活用した補助金審査で都民・事業者への支援を迅速化します	
② オールジャパン連携でスタートアップを「見える化」するプラットフォームを構築します	

<b>政策DX-2 DX共同化構想推進プロジェクト</b>	39
① オール東京でのAI開発・活用（AIの共同化）	
② 都民と行政を一元的につなぐアプリ（アプリの共同化）	
③ 行政手続の一元管理（手続の共同化）	
④ 事業者データベースの活用（事業者情報の共同化）	
⑤ TOKYOダッシュボード（ダッシュボードの共同化）	
⑥ オール東京でのセキュリティ強化（セキュリティ対策の共同化）	
<b>Point 政策DXの今後の進め方</b>	47
<b>第3章 コア・プロジェクト</b>	50
<b>Project-1 ユーザー参画・協働プロジェクト</b>	51
1 「便利になった」と実感できる行政手続のデジタル化	
2 ユーザーとの対話を通じて魅力的なサービスをつくる「サービスデザイン」の実践の徹底	
3 ユーザーレビューを踏まえた継続的な改善を実施	
4 ユーザーのニーズに応じた、多言語対応や「伝わる広報」の展開	
5 シン・トセイの成果・好事例を分かりやすく効果的に発信	
6 スタートアップの一大支援拠点から社会変革を創出	
7 都民参加でオープンイノベーションを推進	
8 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	
9 オール東京でオープンデータ化の好循環を更に促進	
10 GovTech東京との協働	
<b>Project-2 スマートワーク・プロジェクト</b>	65
1 契約・支出に関する一連の手続をデジタル化	
2 公金収納のデジタル化	
3 デジタル時代における意思決定の仕組みの見直し	
4 職員のバックオフィス業務の効率化	
5 事業執行の迅速化・効率化	
6 職員のデジタル力の更なる向上	
7 オープン&フラット	
8 多様な人材が活躍できる環境整備	
<b>第4章 双方向コミュニケーションで改革を進める</b>	80
1 #シン・トセイ ポータル、SNS	
2 デジタル提案箱+、シン・トセイ大会議	
3 区市町村向けデジタル化ご意見フォーム	
4 デジタル環境等に関する都民・職員の実態調査	

# シン・トセイから「シン・トセイX」へ

- 2020年8月にキックオフした「シン・トセイ」は、**2025年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤構築**を目指し、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を梃子に都政の構造改革を推し進め、**着実に成果を挙げてきました**
- 都民が真に「実感」できるQOS（クオリティ・オブ・サービス）へと、更なる飛躍を果たすためには、**これまで部局単位・事業単位で進展してきたDXを、組織や分野を越えて進めていくことが重要です**
- こうしたことから、今般、2050年代のビジョンを掲げ、その実現を目指す「**2050東京戦略**」の策定に合わせ、**2035年をターゲット**にした「シン・トセイX」として**改定し、都政の構造改革を次なるステージへと進化**させていきます
- “X”の文字には、
  - ・ 「**トランスフォーメーション（変革）**」 デジタル化のDから、**デジタルトランスフォーメーションのDXへと進化し、変革を起こすこと**
  - ・ 「**クロス（交差）**」 **異なる組織が分野をまたいで連携・協力して新しい価値を創造すること**
  - ・ 「**Expand（広がる）**」 部局ごとの取組を、都庁内はもちろん、**国や区市町村、民間などと連携して広げていくこと**
  - ・ 「**未知数**」 **新しい技術の導入や取組に積極的にチャレンジし、想像を超える将来を創り上げていくこと**などの思いが込められています
- **新たな構造改革の柱は「政策DX」**です。**組織や分野を越えたDXにより、課題解決のスピードアップや業務の効率化**を図るため、**リーディング・プロジェクトを突破口**として「政策DX」を全庁的に推進し、都民や事業者、職員の「**手取り時間**」を増やしていきます
- **オープンガバメントやワークスタイルイノベーション**など、「シン・トセイ」の**精神**やこれまでの**取組も継承・発展**させつつ、新たに「シン・トセイX」を旗印に、生産性が高く、職員一人ひとりがいきいきと活躍できる環境で、都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）を高めるため、都政のQOSの向上に不断に取り組んでいく。そんな都庁を、**全庁一丸**となって、実現していきます

# 第1章 総論

- 1 シン・トセイの歩み
- 2 シン・トセイXの展開方針

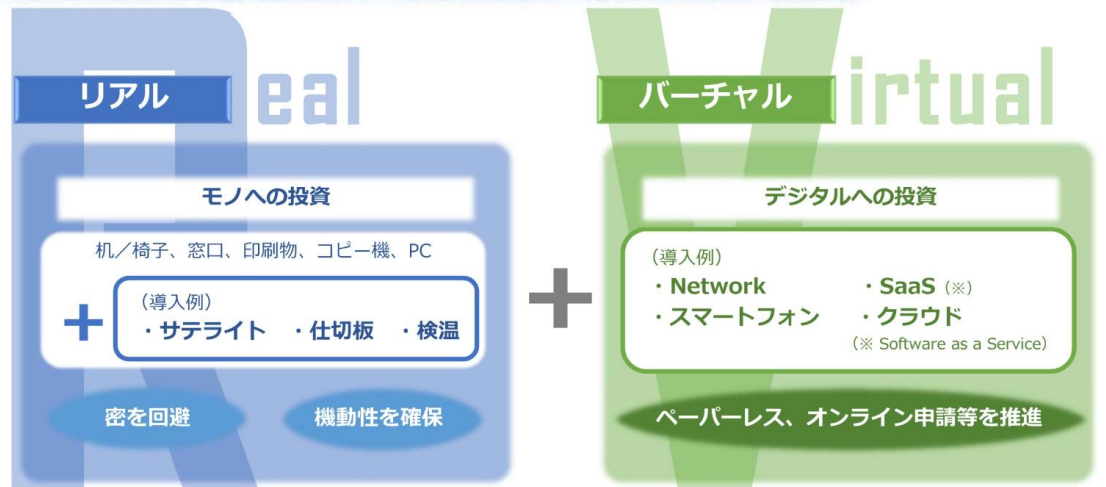
# 1 シン・トセイの歩み 「シン・トセイ」が成し遂げてきたこと



- 2021年3月に公表した「シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略」では、「リアル」と「バーチャル」のハイブリッドで新しい都政を生み出す「バーチャル都庁構想」を示し、2025年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築することを目標として掲げていました
- この間の全庁一丸の取組や、多様な主体との連携により、4年前に目指した「行政サービスのデジタル空間での提供」や、「働く環境のデジタル空間への引っ越し」が実現し、デジタルガバメントの基盤が構築されてきました

「シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略（令和3（2021）年3月）」から抜粋

## バーチャル都庁構想 ～デジタル空間にもう一つの都庁を～



「リアル」と「バーチャル」のハイブリッドで新しい都政を生み出す

### バーチャル都庁構想

- ① 働く環境のデジタル空間への引っ越し：「リアル」と「バーチャル」の都庁をサービス提供の2拠点として整備
- ② 行政サービスのデジタル空間での提供：「リアル」に集中しているサービスを「バーチャル」都庁でも提供

## 2025年度の到達目標 ～デジタルガバメント・都庁の基盤を構築～

### 7つのコア・プロジェクト

#### デジタルシフト 行政手続のデジタル化

- 主要169手続（許認可等の98%）のデジタル化を実現
- スマートフォン申請の拡大

#### 5つのレスの推進

- ペーパーレスによる業務遂行が定着
- FAXレス実現済
- はんこレスによる電子決定率100%、デジタル化による押印廃止完了
- 全都立施設のキャッシュレス化を完了
- タッチレス（非接触、非対面）の行政サービスの浸透

#### 未来型オフィスへの転換

- オフィス環境の整備により生まれた新たな働き方を全職場へ浸透
- システム基盤の更新によるクラウド化（SaaS利用）を全面展開

デジタルガバメントへと進化し、都政のQOSを飛躍的に向上

#### オープンガバメント オープンデータの徹底活用

- オープンデータを都庁全体へ浸透
- オープンデータの活用により、民間企業等が新たなサービスを創出

#### スタートアップ・シビックテックとの協働

- スタートアップ・シビックテックと東京都の強固な協働スタイルの構築
- 協働のムーブメントを官民双方へ浸透

#### DX推進体制の構築

##### 内部事務のデジタル化

- 総務事務センターによる給与・旅費等事務の集約完了
- 契約・支出関連事務の一連のデータを連携させるシステムを構築

#### 組織・人材マネジメントの変革

- デジタルサービス局の体制を拡充、デジタル人材を確保・育成
- DX推進体制の構築を梃子として組織・人材マネジメントを変革

### 各局リーディング・プロジェクト

- 各局事業のサービス提供のあり方や、仕事の進め方そのものの構造改革を進めることで、「新しい都政のスタンダード」が都庁全体に浸透

# 1 シン・トセイの歩み デジタルガバメント・都庁の基盤を構築① - コア・プロジェクト -



改革推進の核となるコア・プロジェクトに全庁で取り組み、これまでの都庁の仕事の在り方を根本から見直してきました

## デジタルシフト

### 取組の成果

ペーパーレス < コピー用紙調達量 >



FAXレス < FAX件数 (3月単月比) >



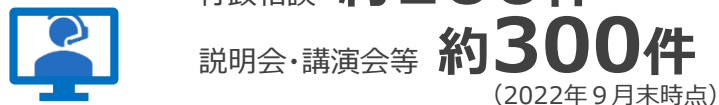
はんこレス < 電子決定率 (3月単月実績) >  
※対象外案件除く



キャッシュレス < 都民利用施設 (全78施設) >



タッチレス



## 5つのレス

### 主な取組

2020年10月、5つのレス徹底方針を策定  
方針に基づき、全庁一丸となって、取組を  
加速化



取組の達成状況を見える化するため  
ダッシュボードを公開 (2020年11月)



以降、取組の進展に合わせリニューアル

デジタルベースで業務遂行できる新しい仕事の進め方を浸透



会議用ディスプレイやパソコンモニターを導入



デジタルツール、クラウド  
ストレージなどを実装

### 行政手続のデジタル化

行政手続デジタル化率



5%

(2020年9月末時点)



80%

(2024年9月末時点)

都の裁量で対応可能な手続について

2026年度100%達成へ



2021年4月  
東京デジタルファースト条例施行  
全行政手続を原則デジタル化

2021年7月  
東京デジタルファースト推進計画策定

申請プラットフォームの整備などを進め、

第一期目標  
70%達成

2024年3月  
第二期  
計画策定



### 窓口サービスの改善

サービス改善実践窓口数



プロトタイプ窓口  
(約120か所)  
でBPR実践  
(2023年度)



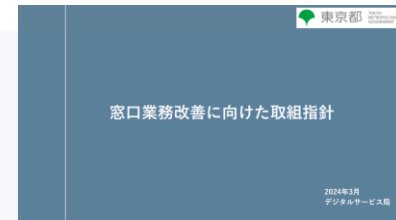
2025年度に、  
全ての窓口  
(約1,000か所)  
で改革を実践

待たない、書かない、キャッシュレスの取組を実現

「窓口業務改善に向けた取組指針」を策定 (2024年3月)



▶ 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



「待たない、書かない、キャッシュレスの窓口」の実現に向け、  
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、  
キャッシュレス端末の導入開始



### サービスデザインの徹底

ユーザーテスト実施件数



48件

(2021年度)



190件

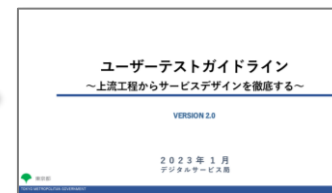
(2023年度)

2024年度から全てのデジタルサービスで実施

2021年8月  
ユーザーテストガイドライン策定



2023年1月  
ガイドライン改訂



・開発の上流工程で行う「リサーチ」と「プロトタイピング」を、都が実施するユーザーテストとして新たに位置付け

・併せてユーザーテスト実施手順書を作成

2024年3月  
ユーザーテストガイドラインを  
サービスデザインガイドライン  
に統合





# オープンガバメント

## スタートアップとの協働

### 取組の成果

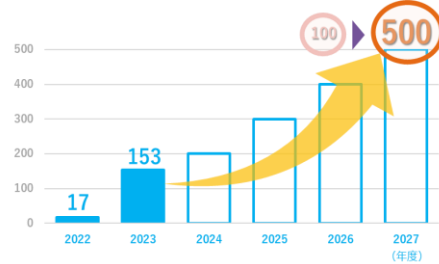
協働件数



17件  
(2022年度)

123件  
(2024年9月末現在)

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5倍に上方修正し取組を加速化



### 主な取組



2023年度以降  
計30件実施



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



2019年度以降  
計16社選定



2019年度以降  
計44回実施  
プロジェクト組成件数  
計50件  
(2024年12月末現在)

## 都知事杯ハッカソン

都知事杯オープンデータ・ハッカソンサービス提案件数



41件  
(2021年度)

106件  
(2024年度)



応募者数 2021年度以降  
計2,193人  
サービスリリース件数 2021年度以降  
計19件

## オープンデータ

カタログサイトでの公開件数

約40,000件  
(2021年3月末)

約71,000件  
(2024年11月末現在)



民間ニーズの高い庁内データの公開率

33.5%  
(約7,700件)  
(2023年度)

60%  
(約13,800件)  
(2024年度目標)

民間ニーズの高い約23,000件の庁内データを2025年度までに100%公開

2017年3月  
カタログサイト開設



民間ニーズを把握



ラウンドテーブル  
(2020年度～)



東京都オープンデータコミュニティ

- ・ オープンデータ利活用事例を紹介
- ・ データ品質向上に向けたチェック機能を導入

2022年3月  
サイトをバージョンアップ



データを利活用したサービス開発事例



条件に合ったスポーツ施設が探せる検索サイト

# DX推進体制の構築

未来型  
オフィス  
整備

デジタル  
ツール導入

Teamsの  
活用

## 取組の成果

年度末整備済み部門数合計



2025年度に本庁**全部門** (123部門予定※) 整備完了  
※2024年12月末時点

デジタルツール導入数

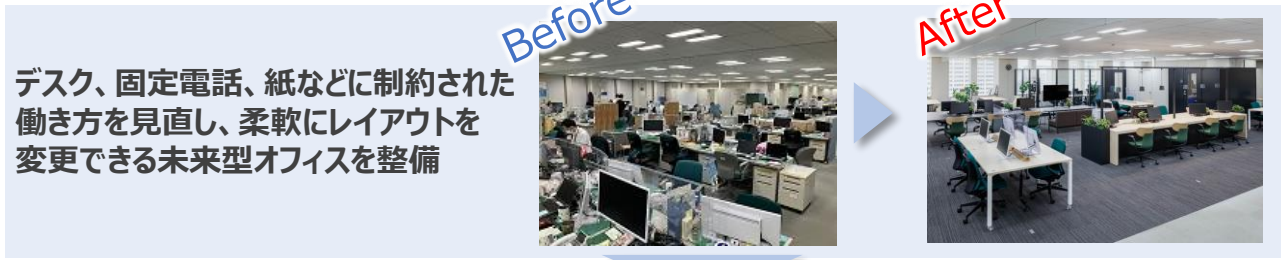


ダッシュボード、ノーコード開発ツール、AIチャットボット、AI音声テキスト化ツールなど

Web会議開催数

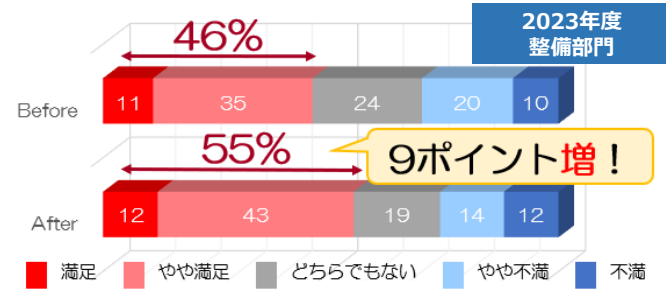


## 主な取組



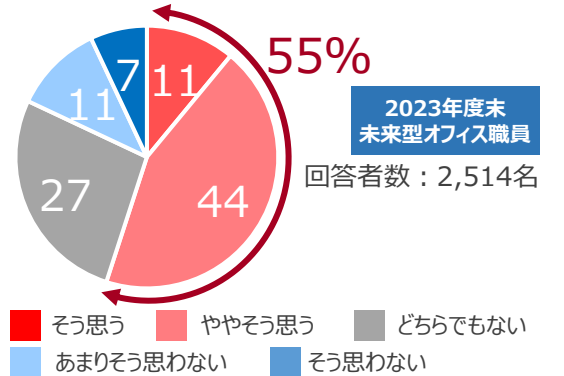
デスク、固定電話、紙などに制約された働き方を見直し、柔軟にレイアウトを変更できる未来型オフィスを整備

### 物理的なオフィス環境の満足度

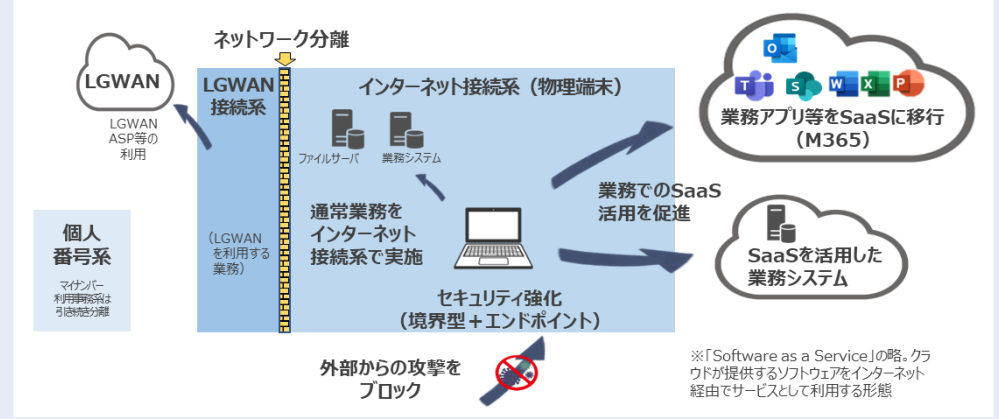


<主な意見>  
○集中したいときに静かなブースで仕事ができる  
○打合せスペースが過不足なくそろっている

### 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？



### 職員が使うシステム基盤を、利便性の高いクラウド環境に大きく転換



# DX推進体制の構築

## 事業所での業務改革

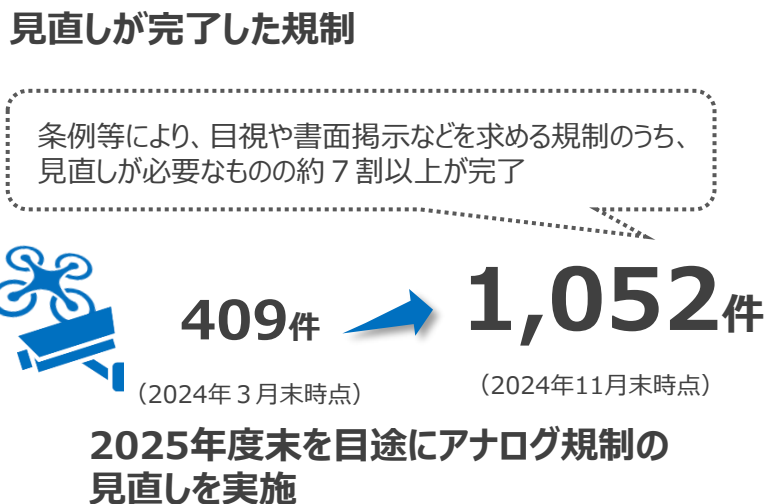


サービス最前線の事業所で、デジタルツールを活用した業務改革にチャレンジ

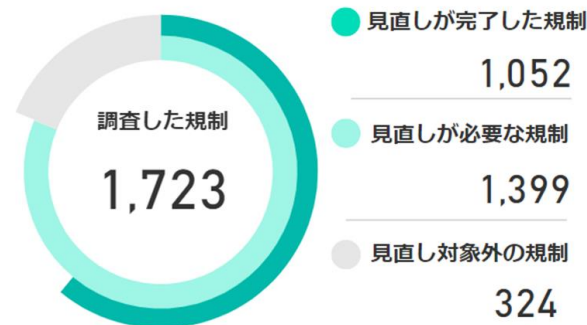
事業所DX推進のための取組事例などをまとめた、実践ガイドを作成・公表(2024年11月)



## アナログ規制の見直し



進捗状況を可視化するダッシュボードを公開



2024年11月末時点

### ■「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



## デジタル人材の確保



- 2021年4月デジタルサービス局設置、2023年7月にGovTech東京を設立
- 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

# 1 シン・トセイの歩み デジタルガバメント・都庁の基盤を構築② - 各局の主体的な取組 -



各局の主体的な取組により、各局事業のサービス提供の在り方や、仕事の進め方そのものの構造改革が進展  
「新しい都政のスタンダード」が都庁全体に浸透

## ■ 都民サービスの利便性向上などサービス提供の在り方を変革する主な取組

### 東京都水道局アプリ活用促進 プロジェクト【水道局】



引っ越しの際の水道の使用開始などスマートフォンから24時間いつでも手続きが可能に!

利用者からの意見を踏まえ、機能の拡張やUI/UXを改善!  
ユーザーレビュー: App Store 4.5点 (2024年12月末時点) Google Play 4.2点

約**197万**  
ユーザーが登録!

2024年12月末時点

### 「スマート都税」プロジェクト【主税局】



都税の納付がいつでもどこでもキャッシュレスで可能に!

【手数料キャッシュレス】  
証明等の手数料もキャッシュレスで納付が可能に!



40.0%  
2019年度実績

キャッシュレス  
納税比率  
**48.5%**  
2023年度実績

4年間で  
+8.5ポイント!

### 都営住宅のオンライン申請 プロジェクト【住宅政策本部】

#### 都営住宅

#### 入居者募集



都営住宅の入居者募集の申込手続きがオンラインで可能に!

都営住宅管理総合システムの再構築PJ  
約25万戸ある都営住宅等の入居者が行う手続きについてもオンライン化に向けシステム構築中!

オンライン  
申込利用率  
約**90%**  
(毎月募集)

2023年度実績

### 定期券WEB予約システム【交通局】



スマートフォン・PCでの事前予約により自動券売機で通学定期券を発行!

【購入場所】  
定期券発売所 (13駅)  
→ 自動券売機 (109駅)

【購入可能時間】  
窓口の営業時間内  
→ 始発から終電まで

窓口に並ばずに  
**即時発行へ!**

## ■ 業務の効率化など、仕事の進め方そのものを改革する主な取組

### 離島港湾DX プロジェクト【港湾局】



ライブカメラ映像(大島 元町港)



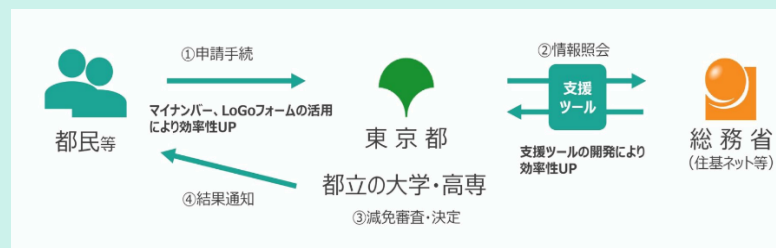
ドローン機体

ライブカメラやドローン等により速やかに現地状況のデータを  
集約しリアルタイムに共有するなど、災害復旧までの作業を  
効率化！

被災後の状況  
把握に要する日数  
**10日短縮を図る！**

※算出したタイムラインの  
一例による見込み

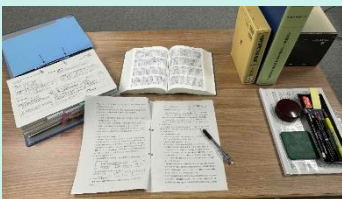
### 都立大等における 授業料減免事務のマイナンバー対応 プロジェクト【総務局】



申請手続のオンライン化やマイナンバーを用いた情報連携  
により申請手続や審査事務を効率化！

申請書類  
**36,000枚/年**  
削減

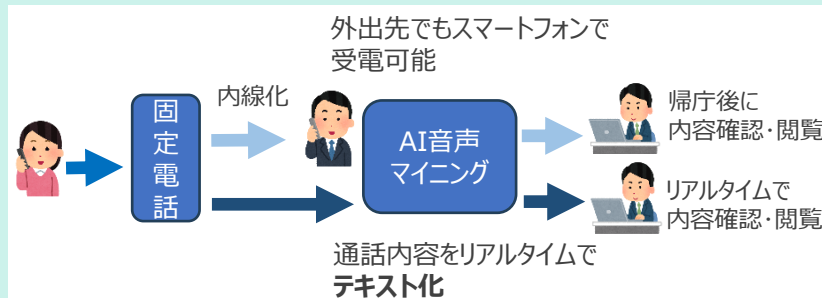
### デジタルツールを活用した 収用委員会運営 プロジェクト【収用委員会事務局】



収用委員会にデジタルツールを新規導入することで、  
効果的な資料・情報共有を実現！

例えば・・・  
委員会準備にかかる  
作業時間  
約**50時間/年**  
削減

### デジタルを活用した 児童相談所業務の効率化 プロジェクト【福祉局】



AI音声マイニングツールの活用などにより  
児童相談所業務を効率化！

電話対応に係る  
記録作成時間等が  
**5,500時間/年**  
短縮(推定値)  
※立川児童相談所の例



# 構造改革

## 「政策DX」でサービスの質を飛躍的に向上！

### フェーズ3.0

### 組織・分野を越えた「政策DX」

- BPX（組織の垣根を越えた業務改革）
- デジタル三原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ） など

2025年1月



### フェーズ2.0

### 質の高いサービス提供

- 行政手続のデジタル化
- 窓口サービスの改善
- ユーザーテストの実施 など

2024年1月



### フェーズ1.0

### アナログ環境からの脱却

- ペーパーレス、FAXレス  
はんこレス  
キャッシュレス など

2021年3月



2022年2月



2023年1月



### デジタルガバメント・都庁の 基盤構築

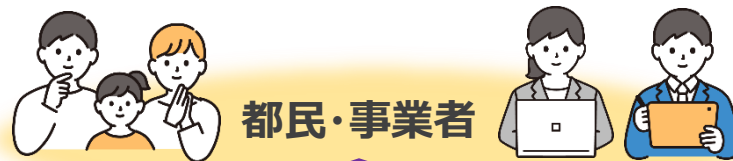


2020年8月 キックオフ

## 2 シン・トセイXの展開方針 – 政策DXを進め、都政のQOSを飛躍的に向上 –

シン・トセイXでは、これまでの都政改革や「シン・トセイ」の取組を全庁的な改革推進の核となるコア・プロジェクトを中心に継承・発展させつつ、組織や分野を越えた「政策DX」を強力に推進し、都民が「実感」できるサービスの質の向上を実現していきます

◆ 全てのデジタルサービスが「魅力的品質」になる



◆ 都民や事業者の「手取り時間」が増える

### 政策DX

- これまで部局単位・事業単位で進展してきたDXを、組織や分野の壁を越えた「政策DX」として推進
- 組織の垣根を越えた業務改革（BPX）や、デジタル三原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）を実現

#### 組織横断の政策DXを牽引する **リーディング・プロジェクト**

- リーディング・プロジェクトを突破口に様々な壁に対して果敢に挑戦し、政策DXを全庁的に推進

#### 組織横断で業務の集約化を推進する **DX共同化構想推進プロジェクト**

- 政策DXの実現を支える基盤として、各局、区市町村等が共通で利用するシステムやデジタルツール等を共同化

#### コア・プロジェクト **ユーザー参画・協働プロジェクト**

< 都民や多様な主体との協働によりサービス改善・社会課題を解決 >

- 利用者との対話を通じ、より質の高いサービスを実現
- 多様な主体と新たなサービスを創出、更なるイノベーションを実現

#### コア・プロジェクト **スマートワーク・プロジェクト**

< 都庁の生産性と職員の意欲や能力を継続的に向上する環境整備 >

- AIなどのデジタル技術も駆使しながら更なる生産性の向上を実現
- オープン&フラットな組織文化の下、職員がいきいきと活躍

Point!

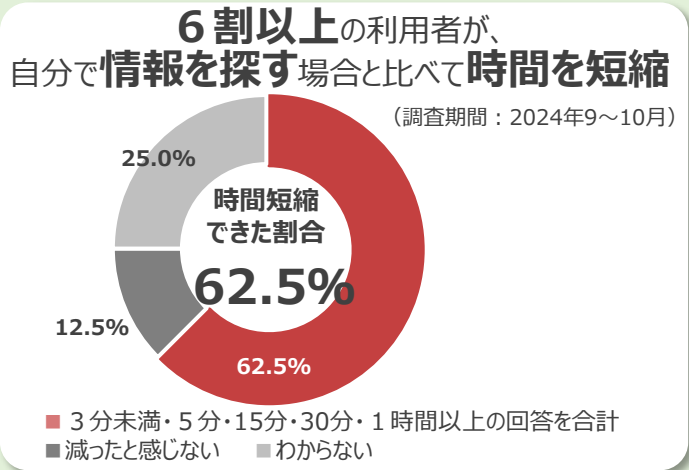
# DXによる「手取り時間」の増加について

## ■ 都のDXの取組が、「手取り時間」増に貢献

### ○ こどもDX

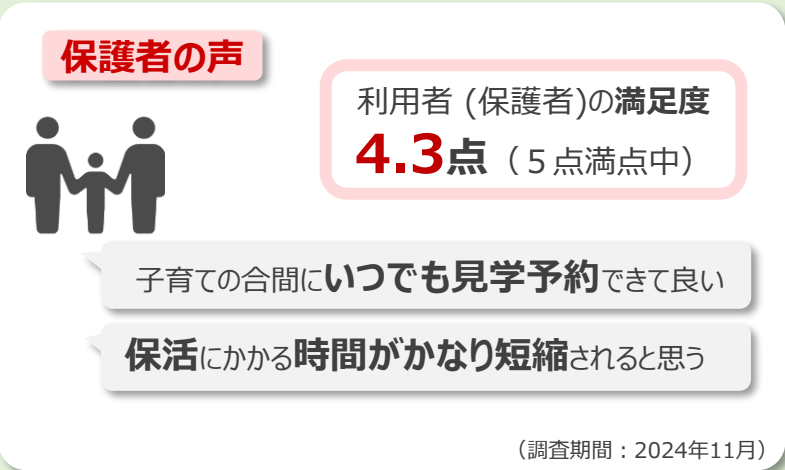
【プッシュ型子育てサービス】

アプリから必要な情報が先回りで届き、知りそびれや申請忘れをなくす



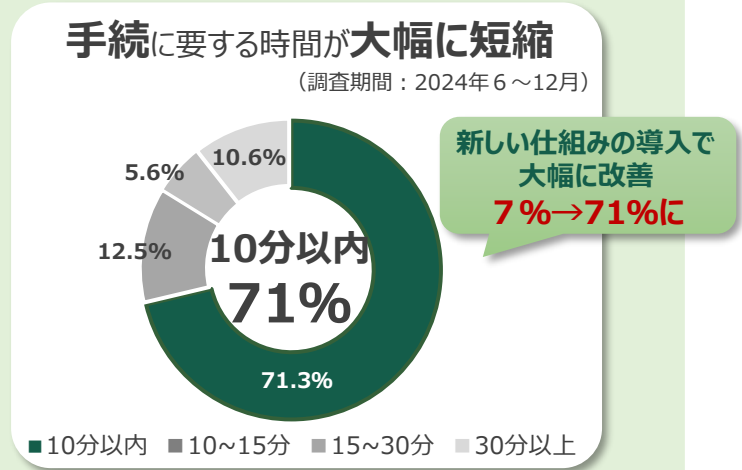
【保活ワンストップ】

保育園探しから入園までの手続がオンラインで完結するワンストップシステムを実現



【給付金手続の利便性UP】

「018サポート」においてマイナンバーカードをスマホにかざして申請できる仕組みを導入



### ○ 建築計画概要書の電子閲覧



年間約1万5千件の閲覧がある建築計画概要書について、オンラインで閲覧できるシステムを構築

来庁が必須で、窓口で長い待ち時間が発生していたが、DXにより、**自宅やオフィス等でも閲覧可能**に閲覧に要する時間を**大幅に削減**

### ○ 電子契約の段階的導入



紙の契約書で実施していた契約事務について、電子契約を段階的に導入

実際の利用者(都民)の声

- ・都庁への出張時間 約**3時間**削減
- ・書類作成(印刷製本等)時間 約**1時間**削減

### ○ 駅消火設備維持管理業務へのDX活用



都営地下鉄102駅の消火設備管理にデジタル端末を活用することで、現場確認業務の効率化と異常時対応能力の向上を実現

点検にかかる時間を年間約**100時間**削減  
トラブル発生時、スマホがあればすぐに対応可能

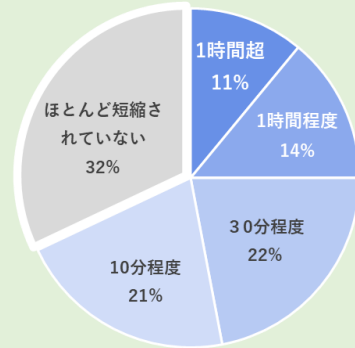
など



## ■ 生成AIを活用した職員の7割が時間短縮効果を実感

- AIのフル活用で、週に1時間の時短効果を生み出すことで、  
年間で**6日**出勤分の「手取り時間」増

- ※ 1週間で1時間の業務時間短縮  
×年間50週 = 50時間の「手取り時間」増
- ※ 50時間 ÷ 1日8時間勤務 ÷ 6日分



「Microsoft Copilotの利用により、一週間で合計何分程度、業務時間が短縮されましたか」

都職員アンケート結果（2024年9月）

## ■ テレワークにより、通勤に要する時間を自分の時間に

- 週に1日テレワークを実施した場合、年間で**10日**出勤分の「手取り時間」増

※ 年間50回×1日1時間35分の通勤時間をカット ÷ 79時間の「手取り時間」増

※ 79時間 ÷ 1日8時間勤務 ÷ 10日分

### 都道府県別通勤・通学の行動者平均時間（2021年）－平日

順位	都道府県	通勤・通学時間 (時間・分)
	全国	1.19
1	神奈川県	1.40
2	千葉県	1.35
2	東京都	1.35
4	埼玉県	1.34

（出典）総務省統計局「令和3年社会生活基本調査結果」（2022年8月）

## 今後、「手取り時間」の増加を指標にしながら、DXの取組を更に推進

### ■ テレワークで浮いた通勤時間は、育児や自己啓発、睡眠、趣味など、生活を充実させている

- テレワーク（在宅勤務）をしていた人はしていない人に比べ睡眠、趣味などの時間が長く、通勤・通学の時間が短い
- テレワークにより通勤時間が減少する一方で、25～34歳では睡眠、趣味、35～44歳では育児、45～54歳では睡眠、食事の時間がそれぞれ長くなっている

（出典）総務省統計局「令和3年社会生活基本調査結果」（2022年8月）

- テレワークを実施する都職員の約8割が、ライフ・ワーク・バランスに対する満足度が向上したと回答  
(職員の声)
- ・通勤時間を省いてその分を育児や介護に充てられるのは本当にありがたい
- ・テレワークを実施した日は遠距離通勤の必要がなくなり睡眠時間が延び疲労が低減した

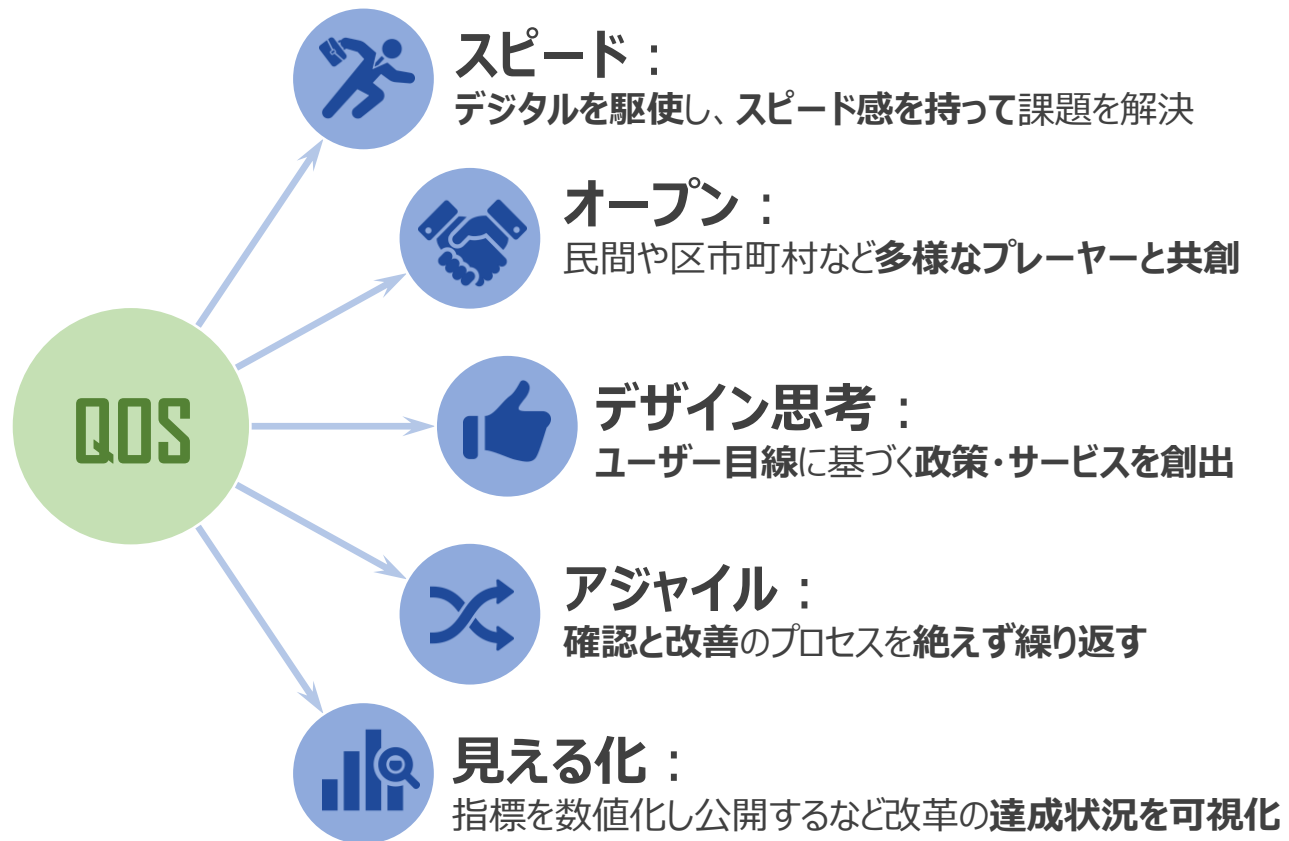
テレワークに関する職員満足度調査結果（2024年7月）

## 改革実践を通じて、 都政を変えていく

スピード、オープン、デザイン思考、アジャイル、見える化、この五つをキーワードに、シン・トセイXを推進します

改革の過程でぶつかる障壁や見いだされた課題について、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、職員を、組織を、都政全体を変えていきます

こうした実践を成功事例として、更に積み重ね、都政の新しいスタンダードとしてキーワードとともに定着させ、都政のQOSのあくなき向上に挑戦していきます



## 第2章 政策DX

- 事業単位で進展してきたDXを、**組織の壁を越えた「政策DX」**として推進します
- ここでは、我々が**目指す将来の姿**を描いています。中には、現状の法制度や社会環境などを踏まえると**実現が困難なことも含まれています**
- デジタルの力で政策の効果を高め、様々な連携によりBPXを進めていくためには、今すぐにはできないことでも断念することなく、「**No More しょうがない**」の精神で、10年後や、その先の**将来を見据えて、様々な壁に対して果敢に挑戦**していくことが不可欠です
- 今後、ここに描いた姿の実現を目指し、**組織や分野を越えて知恵を出し合い、政策DXを推進・加速**していきます
- また、ここに挙げたものに限らず、**幅広い分野において「政策DX」を展開し、都政のQOS向上に向け、BPXを進めるとともに、デジタル三原則を実現**していきます

政策DX-1 リーディング・プロジェクト

政策DX-2 DX共同化構想推進プロジェクト

## 政策DX-1

# リーディング・プロジェクト

- 1 こども分野
  - ① デジタルの力で全ての子供の「もっと知りたい」「相談したい」に応えます
  - ② 全ての子育て支援サービスをワンズオンリー・ワンストップで実現します
- 2 教育分野
  - ① 教育DXを進め、子供たちの学びを支え、教員を元気にします
- 3 福祉・医療分野
  - ① 医療DXの更なる推進により、「つながる医療」を実現します
  - ② 都の指導検査業務システムを「ジャパンモデル」として全国へ展開します
  - ③ 福祉・保健医療分野における事業所情報のワンズオンリー・ワンストップを実現します
  - ④ デジタルを活用し必要な支援につなげ、高齢者の見守りを強化します
- 4 防災分野
  - ① 災害情報の一元化・シームレスな活用等で都民の生命と暮らしを守る力を強化します
  - ② 被災者情報の一元管理により円滑な支援を実現します
- 5 まちづくり分野
  - ① 多様な地理空間データをシームレスに活用できる環境を整備し、都市の課題を解決します
  - ② 不動産に関する手続においてワンストップサービスをオール東京で実現します
- 6 環境分野
  - ① 産業廃棄物関連手続・情報管理のDXを実現します
  - ② 自然環境情報の収集・分析・発信の広域実施を実現します
  - ③ オール東京で環境配慮行動の取組を後押しします
- 7 産業分野
  - ① AIを活用した補助金審査で都民・事業者への支援を迅速化します
  - ② オールジャパン連携でスタートアップを「見える化」するプラットフォームを構築します

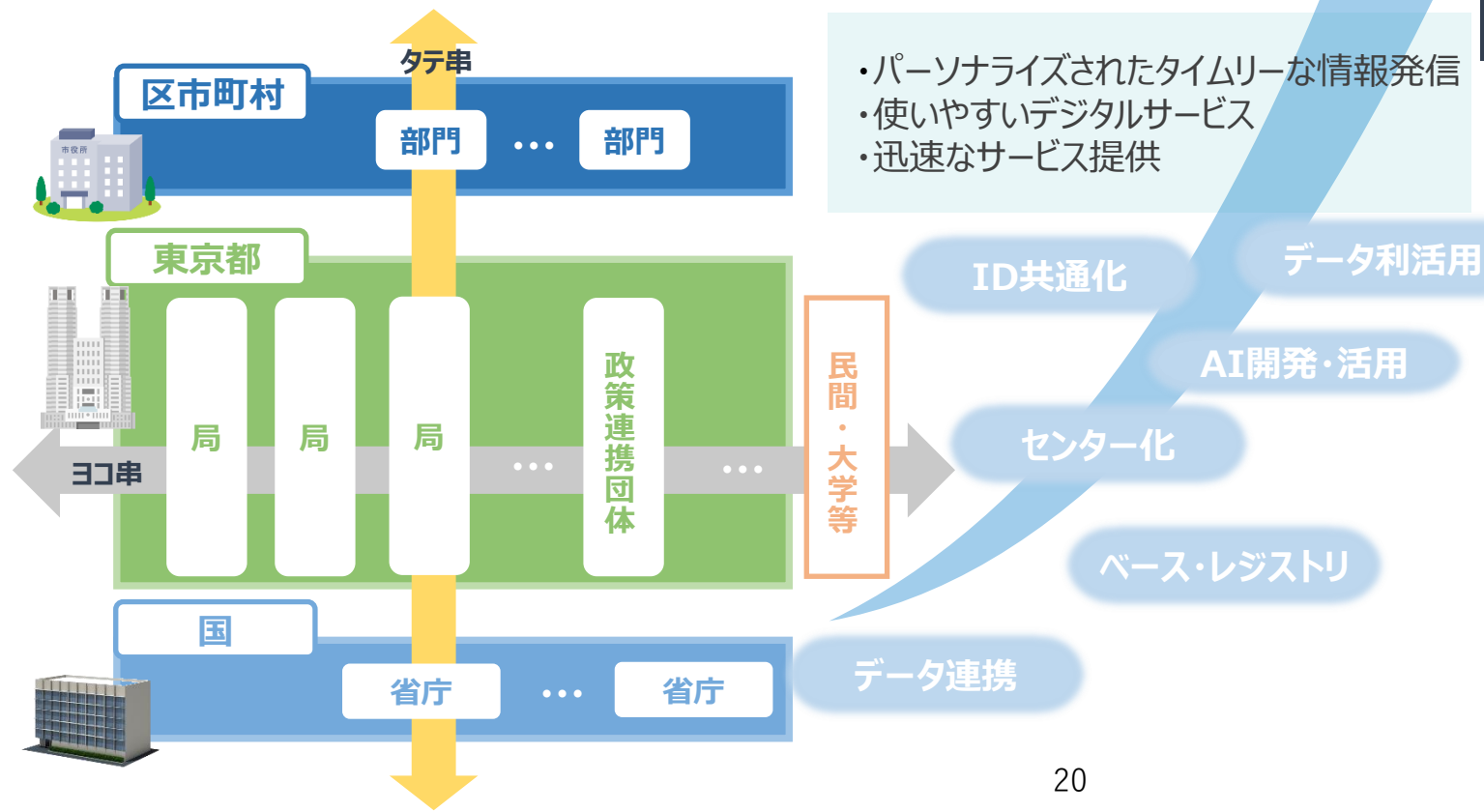
# リーディング・プロジェクトで全庁の「政策DX」を牽引

- ✓ 都民がQOSの向上を実感できるよう、国や都・区市町村で分かれている手順やサービスを、自治体の枠を越え連携し展開することが重要
  - ✓ よりイノベティブな業務や、都民へのサービス提供に注力できるよう、業務自体の見直しやBPR\*をより大きい単位で進めることが不可欠
- ➔ このリーディング・プロジェクトから全庁の政策DXを牽引し、都政のQOS向上に向け、BPX\*を進め、デジタル三原則を実現  
サービスの質を向上するとともに、都民や事業者、職員の「手取り時間」を増やしていく

## BPRからBPXへ

都庁内の局と局、国や区市町村といった組織の壁を越える業務改革（BPX）を、DXの力で実現

- \* BPR : Business Process Re-engineeringの略。業務プロセスの最適化
- \* BPX : Business Process Transformationの略。組織を越えた業務の変革・改善を企図



## デジタル三原則の実現

デジタルファースト（今すぐ）  
ワンスオンリー（1回で）  
コネクテッド・ワンストップ（1か所で）



都民・事業者等が  
都政のQOSを実感

# 1 こども分野

## ① デジタルの力で全ての子供の「もっと知りたい」「相談したい」に応えます

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 都内全域で、東京都子どもホームページ等を児童・生徒の一人1台端末と接続し、**全ての子供とつながるデジタル接点**を創出
- 「**知的好奇心を満たすコンテンツ**」や「**不安や悩みを気軽に相談**でき、身近な専門機関や窓口へつながれる環境」など、**都・区市町村の垣根を越えて展開**

### 全体像

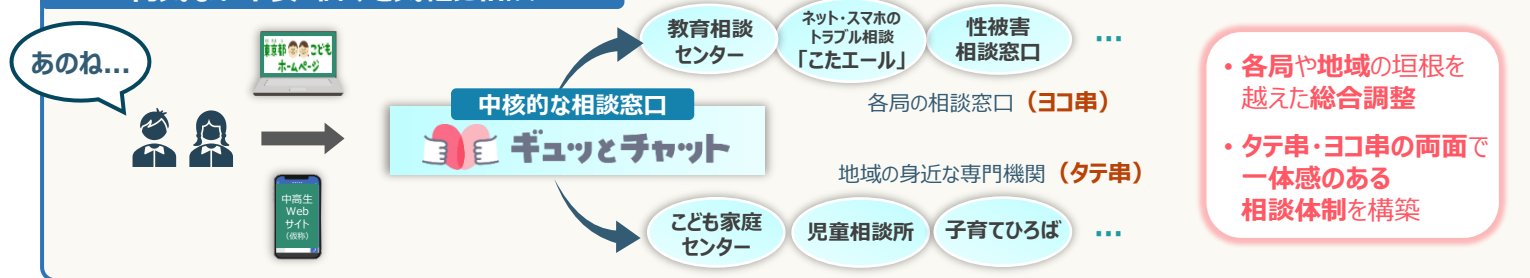
地域によってバラバラの状態...



### 「もっと知りたい」をデジタルでサポート



### 何気ない不安・悩みを気軽に相談



### 短期 (2025年度)

- 東京都子どもホームページの一人1台端末との接続自治体46区市
- 中高生Webサイト (仮称) の制作
- 不安や悩みを気軽に相談できる「ギュッとチャット」の本稼働開始

### 中期 (2028年度)

- 東京都子どもホームページ、中高生Webサイト (仮称) の一人1台端末接続の都内全域展開
- 継続的に子供の意見を聴き、『楽しみながら学ぶ』コンテンツを制作
- 「ギュッとチャット」の相談内容等を分析し、相談体制を最適化

### 長期 (2035年度)

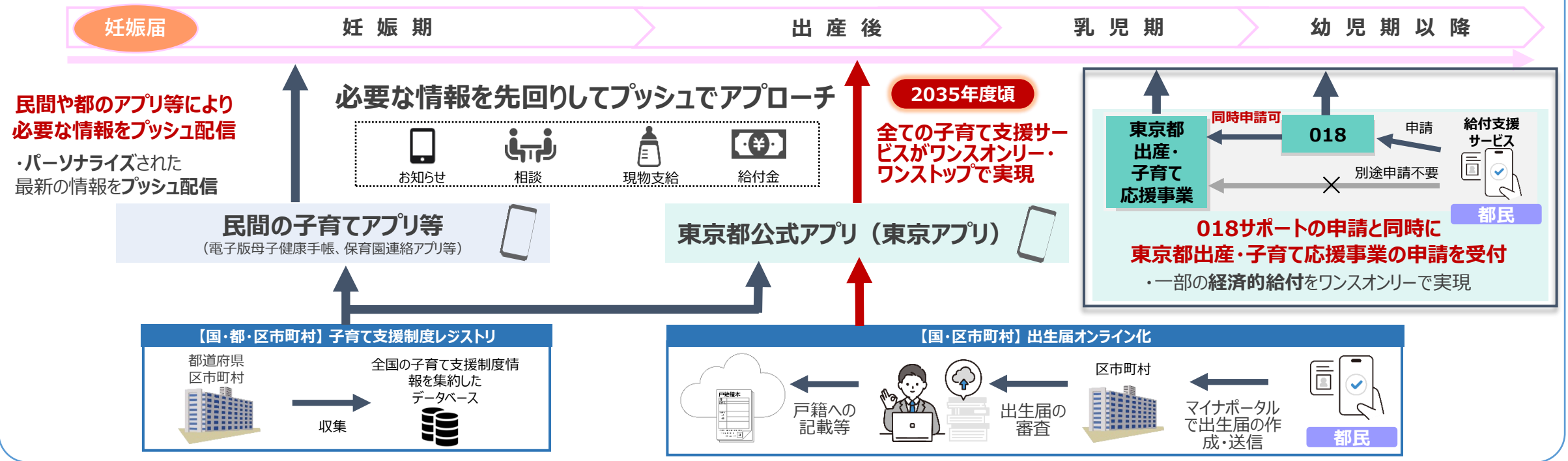
- 「学びのセーフティネット」と「知的好奇心の深掘り・探求」の二つの機能を発揮し、全ての子供の「もっと知りたい」をサポート
- 「ギュッとチャット」を中核的な窓口として、相談窓口や専門機関につながり、ワンストップで適切なサポートを提供

## ② 全ての子育て支援サービスをワンスオンリー・ワンストップで実現します

連携先	国・他県等	区市町村	庁内各局	政策連携団体
対象	都民	事業者	職員	

### 目指す将来の姿

- 区市町村と連携し、**出生届**のオンライン提出により**全ての子育て支援サービスがワンスオンリー・ワンストップ**で実現
- **必要な情報が先回り**で届き、知りそびれや申請忘れをなくすとともに、各種サービスを**簡単・便利**に利用可能



短期 (2025年度)	中期 (2028年度)	長期 (2035年度)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 018サポートと同時に東京都出産・子育て応援事業の申請を受付。一部サービスのワンスオンリーが実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 子育て支援制度レジストリと連携させた都のアプリ等 (とくま子育てスイッチアプリなど) により、パーソナライズされた最新の情報をプッシュ配信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 区市町村と連携し、出生届の提出により全ての子育て支援サービスがワンスオンリー・ワンストップで実現</li> </ul>

# 2 教育分野

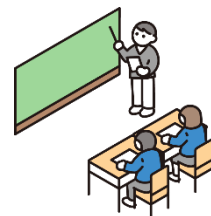
## ① 教育DXを進め、子供たちの学びを支え、教員を元気にします

連携先	国・他県等	区市町村	市内各局	政策連携団体
対象	都民	事業者	職員	

### 目指す将来の姿

#### ● 教育DXにより、**学び方や教え方を転換**し、予測困難な社会の中で活躍できる人材を輩出

- ・ 都立高校において「新たな教育のスタイル」への転換を推進
- ・ 都立学校全校で専用の生成AIを活用。子供たちのAIリテラシーも向上
- ・ **教育データ**を活用した**個別最適な学び**を実現
- ・ 子供が**デジタル**を使いこなし、**学びのプロセスを自ら決定**



AIやデジタル教材を活用し、学びを深める



エビデンスベースの指導 子供たちの学びを支援

**区市町村に展開・実践**

#### ● **デジタルの力**を使い、**教員の働き方改革を加速**、子供と向き合う時間を増やし、教育の質を向上

- ・ 教員が、**どこでも業務を行うことができる職場環境**の改善等（都立）
- ・ **デジタル機器**を活用した**校務の効率化**（都立）
- ・ 都内**区市町村の枠を越えた校務支援システム等の共通化・データ連携**の推進

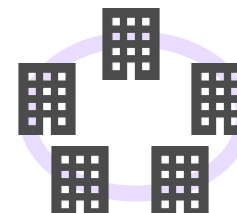


業務効率化



ロケーションフリー

システムの共同調達や標準化



**区市町村と共有・連携**

### 短期（2025年度）

- 全都立学校で生成AIを活用
- 「デジタルを活用したこれからの学び」※を都内全区市町村に展開
- 統合型校務支援の共通化に向けた検討

### 中期（2028年度）

- 都内全公立学校で生成AIを題材とした授業の展開
- 「デジタルを活用したこれからの学び」を都内全公立学校で実施
- 先行自治体で共通化された校務支援システムを導入

### 長期（2035年度）

- 生成AIや教育データ（ダッシュボード等）を駆使した新たな学びの日常化
- 都内全区市町村が共通化された校務支援システムを活用

※誰一人取り残さず、子供たち一人一人の力を伸ばしていくことを目指し、デジタルの力を生かして主体的・対話的で深い学びの実現を図っていく、これまでと大きく異なる授業の姿



**2035年への  
チャレンジ!**

## デジタルで学び方・教え方を変革、都立高校の「新たな教育のスタイル」への転換

- デジタル技術の爆速的進化など予測困難な時代が到来し、テレワークの導入や、フリーランス、転職の増加など就業・雇用形態等が大きく変化する中、学校は生徒が変化に対応できるよう、柔軟な創造性、主体性、チャレンジ精神等を育成していくことが必要
- 学びのあり方そのものを見直し、一人ひとりの興味関心に応じた教育への変革を推進

### 「新たな教育のスタイル」学習基盤の変革『LPX (Learning Platform Transformation) 』

これまでの学校のあり方		今後の教育の目指す姿 (常にアップデート)	
場所 時間	学校・教室が学びの中心 時間割に縛られた時間	場所 時間	学校内外 (外部機関、オンライン) いつでも学べる
指導者 学習内容	教員 (免許有) 中心 教科書 (学習指導要領)	指導者 学習内容	専門家、企業人、ロールモデル + 教員は教科の専門性でサポート 社会課題の研究、新たな価値や解決策
成果物 評価	履修 (費やした時間)	成果物 評価	生徒作成の成果物 (研究論文やコンテスト等) を評価
学び方	教員の一斉指導	学び方	生徒がそれぞれの知識や興味をグラデーションに応じて主体的に学ぶ

予測困難な社会の中で新たな価値や解決策を創造する人材を輩出

**教育DX**

デジタルで学び方・教え方を変革

- ・オンデマンド教材、デジタル教科書の活用
- ・デジタル学習基盤 (LMS) で学習を見える化

**制度**

学習指導要領等の柔軟な運用

- ・全日制、定時制、通信制のハイブリッド運用
- ・授業時数、時間割などの弾力的な運用

**教員・組織**

全都立高校の教員と組織を変革

- ・教員は「生徒の学びの伴走者」に変革
- ・学校横串の学校内外の活動を充実

デジタルとリアルの最適な組み合わせによる新たな教育の展開

# 3 福祉・医療分野

## ① 医療DXの更なる推進により、「つながる医療」を実現します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

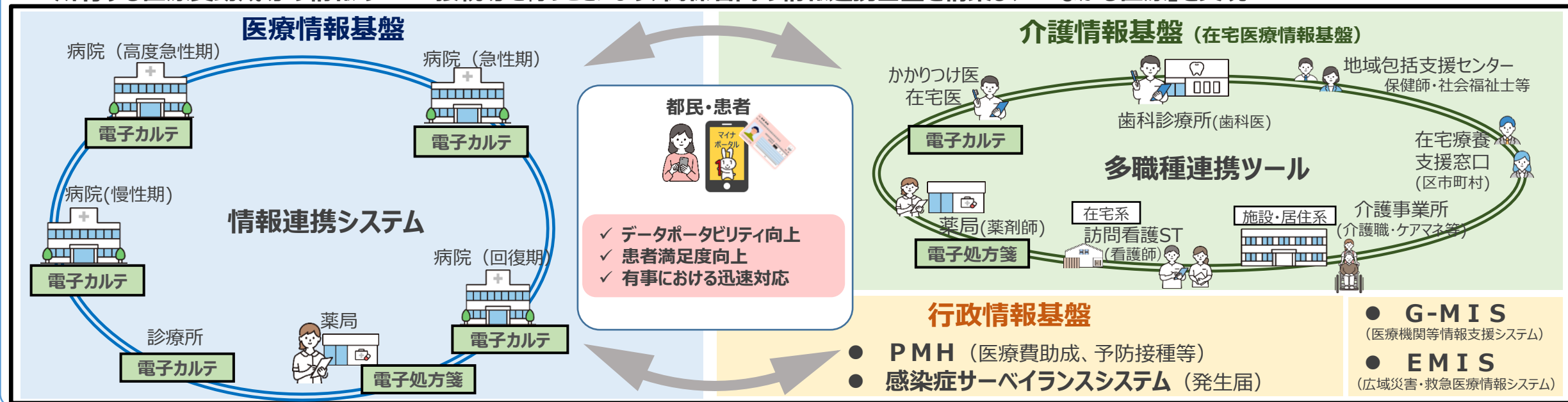
都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 医療・介護・障害・行政の各分野間で情報連携基盤を整備し、患者情報のデータポータビリティ向上や患者満足度向上を実現するとともに、災害や新興感染症発生時等の有事にも迅速に対応
- 医療DXの更なる推進に向けて、電子カルテ、情報連携システム、電子処方箋、多職種連携ツール等の導入や、電子カルテと感染症発生届の連携、行政が所有する医療費助成等の情報のPMH接続等を行うことにより、関係者間の情報連携基盤を構築し、「つながる医療」を実現



### 短期（2025年度）

- (システム)
- 医療機関への電子カルテ等の導入支援
  - 医療機関、薬局への電子処方箋導入支援
  - 医療機関へのPMH接続のシステム改修支援
- (患者サービス)
- 患者向けDX環境整備に向けたニーズ調査実施
- (有事対応)
- 行政情報基盤の機能追加等を踏まえた有事対応フローの改善

### 中期（2028年度）

- (システム)
- 病院の電子カルテ、情報連携の基盤整備概ね100%達成
  - 医療機関、薬局への電子処方箋導入達成
  - 都・区市町村の対象制度PMH接続達成
  - 医療・介護・障害・行政の情報連携基盤構築
- (患者サービス)
- 患者向けDX環境のロールモデル構築
- (有事対応)
- 有事を見据えた行政情報基盤の機能拡張や運用開始

### 長期（2035年度）

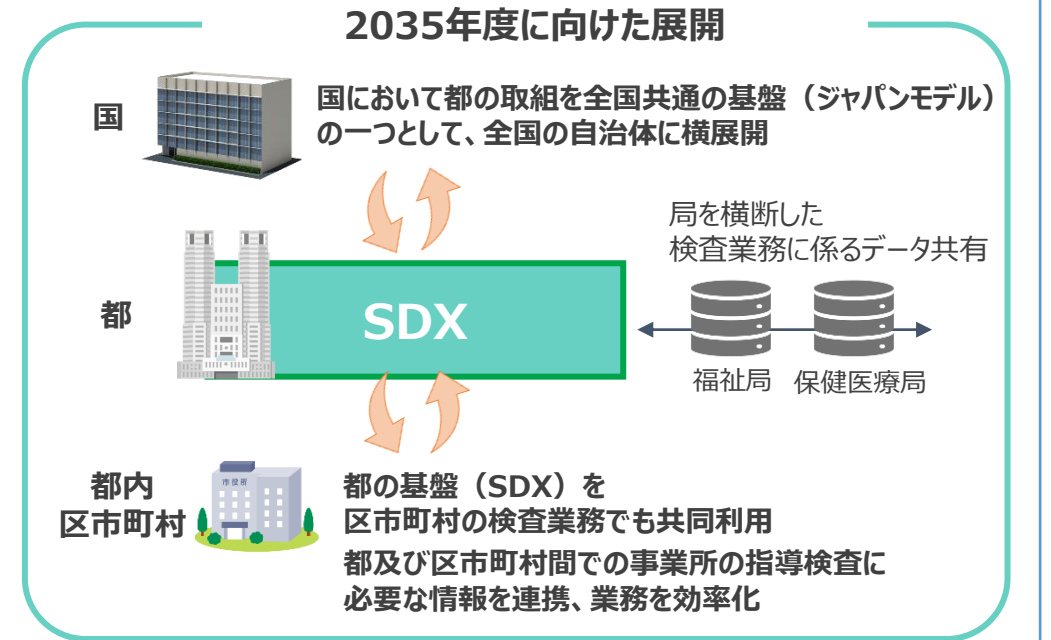
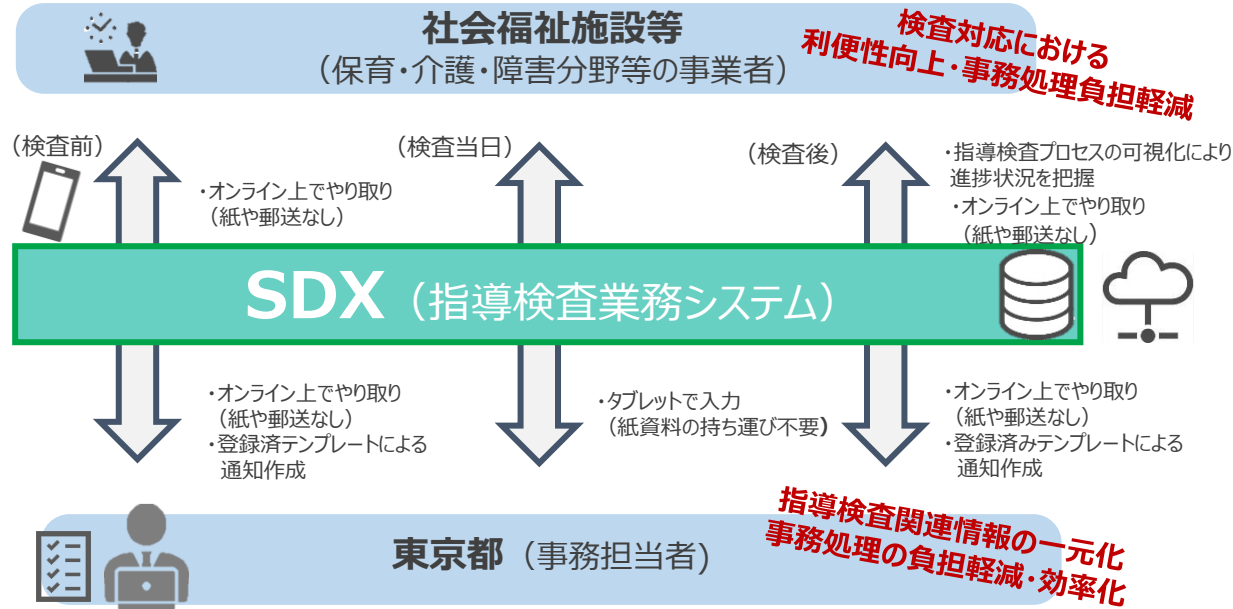
- (システム)
- 診療所の電子カルテ、情報連携の基盤整備概ね100%達成
  - 医療機関のPMH接続概ね100%達成
  - 医療・介護・障害・行政の情報連携基盤稼働（患者満足度向上）
- (患者サービス)
- 患者向けDX環境のロールモデルを医療機関に展開
- (有事対応)
- 有事を見据えた患者・医療資源情報のデジタルファースト、ワンズオンリーによる医療提供の迅速・効率化

## ② 都の指導検査業務システムを「ジャパンモデル」として全国へ展開します

連携先	国・他県等	区市町村	庁内各局	政策連携団体
対象	都民	事業者	職員	

### 目指す将来の姿

- 社会福祉施設等の指導検査業務でのクラウド活用による業務プロセスの効率化を図るとともに、その仕組みを都内区市町村へ展開
- デジタル化、データの一元化により、事業者の利便性向上、行政における事務処理負担を軽減、こうした先進的な取組を「ジャパンモデル」として全国へ



短期（2025年度）	中期（2028年度）	長期（2035年度）
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 区市町村のSDX共同利用に向けた開発</li> <li>■ SDXの共同利用を試行的に実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用区市町村の順次拡大</li> <li>■ 国と共に全国展開に向けて検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 希望する都内区市町村は全て利用可能に</li> <li>■ 全国の自治体における様々な分野の指導検査の業務・システムの「ジャパンモデル」として展開</li> </ul>

③ 福祉・保健医療分野における事業所情報のワンズオンリー・ワンストップを実現します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

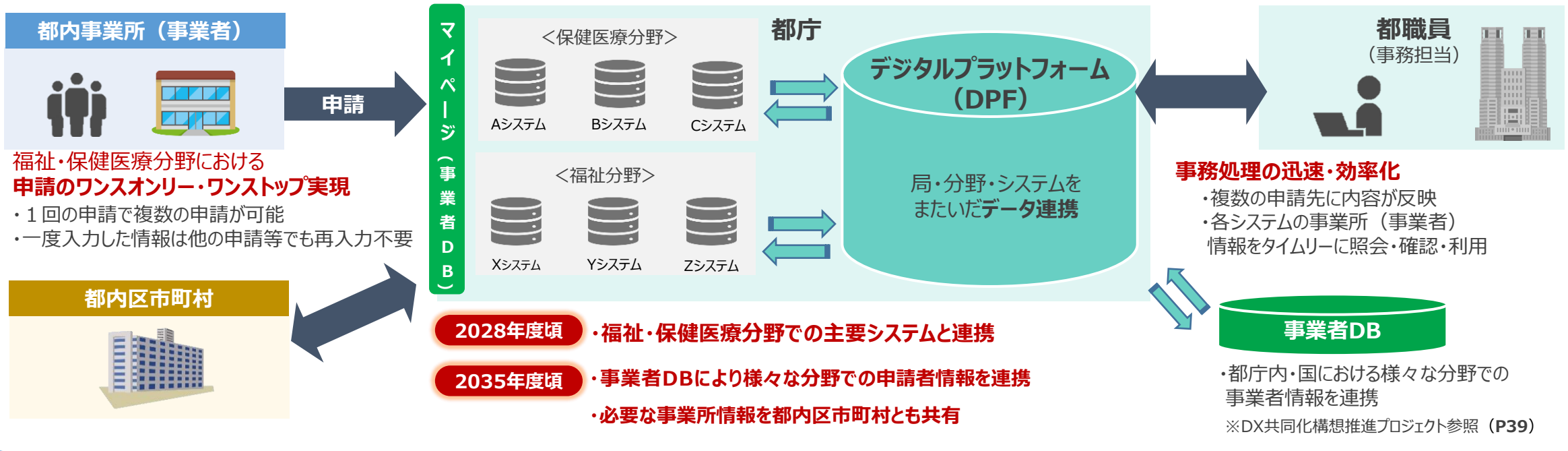
都民

事業者

職員

目指す将来の姿

- 福祉、保健医療と分野をまたぐ事業所データを一元化し職員の業務効率を向上。複数申請先へ一度に申請でき、一度入力した情報は再入力不要に
- 将来的には、事業者DBにより様々な分野における申請情報の連携によるワンズオンリーを実現



短期 (2025年度)

- 一度入力した情報が再入力不要 (ワンズオンリー) や、一度の申請で複数の申請先への手続が可能となる仕組み (ワンストップ) となるマイページを構築

中期 (2028年度)

- 福祉・保健医療分野での主要システム (事業所基本情報を所有する介護、障害、子供、女性、生活福祉、医療) と連携

長期 (2035年度)

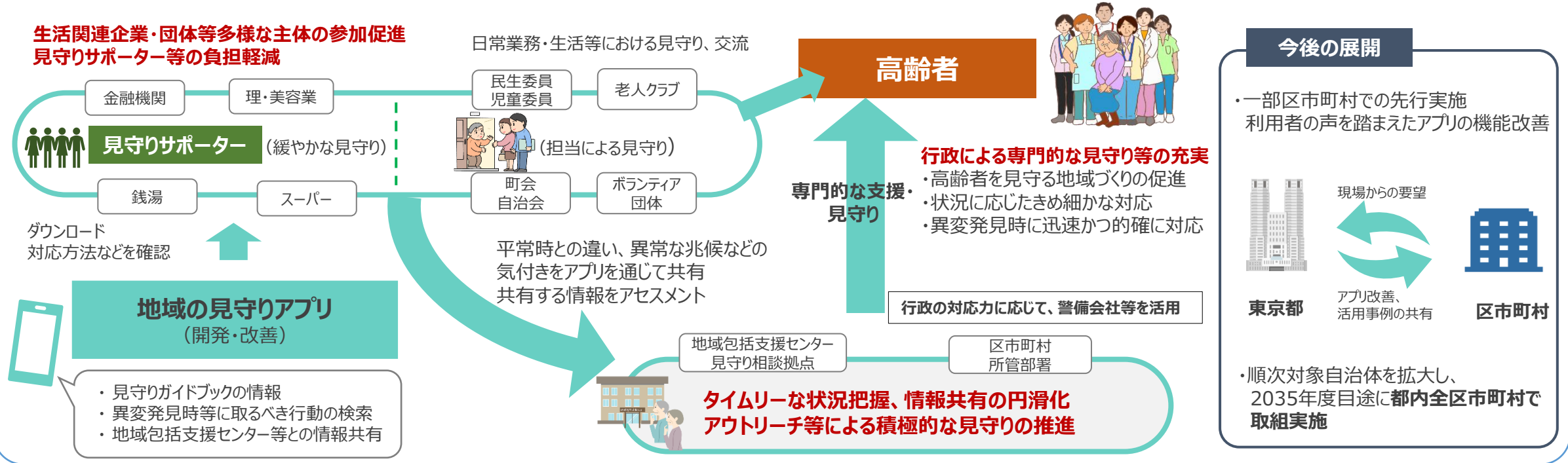
- 事業者DBにより様々な分野での事業者情報を一元化 (ワンズオンリー・ワンストップ)
- 必要な事業所情報を都内区市町村とも共有

#### ④ デジタルを活用し必要な支援につなげ、高齢者の見守りを強化します

連携先	国・他県等	区市町村	庁内各局	政策連携団体
対象	都民	事業者	職員	

##### 目指す将来の姿

- 今後の高齢者人口の増加に対応するため、地域における高齢者の見守り体制・連携体制をデジタルを活用し強化し、必要な支援等に迅速につなげる
- アプリを通じた情報共有等により、きめ細かい見守り体制を構築し、**地域で安心して暮らせる社会**を実現



短期 (2025年度)	中期 (2028年度)	長期 (2035年度)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ アプリの開発</li> <li>■ 連携自治体の選定・先行実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用者意見を踏まえた改善</li> <li>■ 対象自治体の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 都内全域で、デジタルを活用したタイムリーな状況把握、情報共有の円滑化、アウトリーチ等による積極的な見守りが実現</li> </ul>

# 4 防災分野

## ① 災害情報の一元化・シームレスな活用等で都民の生命と暮らしを守る力を強化します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

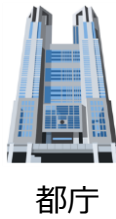
### 目指す将来の姿

- 各局、国や区市町村のシステムの壁を越え災害情報の一元的管理と可視化を実現、災害対策オペレーションを迅速化し、都民の生命と暮らしを守る
- 防災HP・アプリなど、様々なチャネルを通じ、都民に正確な情報をタイムリーに発信

国・自衛隊・海上保安庁  
区市町村  
防災関係機関  
民間情報 (TDPF)  
SNS情報  
警視庁  
東京消防庁  
建設局  
港湾局



システム間の壁を越え  
共有された災害情報を  
集約し一元管理



都庁

### 東京都災害情報システム (DIS) の抜本的な見直し

発災時の的確なオペレーションを支えるDISを再構築

- ・初見でも使いやすいアプリケーション
- ・情報の集約化と一元管理を推進
- ・情報を分析し、分かりやすい形で可視化し一覧表示

#### 東京都災害情報システム (DIS)



### 災害時オペレーションを迅速化

災害等から都民の生命と暮らしを守る力を強化

- ・災害概況を瞬時かつ的確に把握
- ・整理された情報で迅速・的確な判断
- ・関係者間の情報伝達をより迅速化

#### 災害対策本部



各部門 (都災害対策本部 報道班・広報チーム)  
による、対象に応じたタイムリーな情報発信

- ・適時・適切な災害情報の発信
- ・都民への注意喚起 (デマ情報・買占め防止等)
- ・都民への安心感付与に資する応急対策活動の発信

※サイバー攻撃や電力の供給停止に対しても抗たん性のあるシステムを構築

メディア・都民



適切な行動の促進

### 短期 (2025年度)

- 東京都災害情報システム (DIS) 再構築に向けた設計を完了

### 中期 (2028年度)

- 次期DISの運用開始 (2027年)。災害対策オペレーションの更なる迅速化や都民への円滑な情報提供を実現

### 長期 (2035年度)

- システムの壁を越えリアルタイムデータをシームレスに活用
- 様々なチャネルを用いることで都民への情報提供を更に充実
- 被害予測情報などを元に、作戦立案・指揮を支援する仕組みを実現

## ② 被災者情報の一元管理により円滑な支援を実現します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 発災直後の安否確認から復興フェーズまで、被災者に関する一貫した情報管理の実現
- 避難者の所在把握や必要な支援の提供を迅速化・適正化

<国>  
マイナンバー活用



<区市町村>  
住基データ活用  
被災者支援に係るシステム



<行政機関>  
救出救助機関  
他の道府県

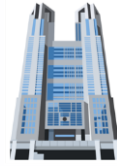
<都庁>  
総務局  
被災者支援に係るシステム  
その他  
生活再建に係るシステム



<民間・都民等>  
既存の安否確認システム  
エリアメール  
SNS等の活用



システム間の壁を  
越えた災害情報の  
集約・一元管理



都庁

生存する被災者の情報を把握（安否確認）し、  
迅速な救助や安全の確保を行うとともに、被災者の  
避難生活、生活再建まで継続的な支援を実施

被災者DBを  
中心とした情報連携

発災後、  
フェーズ（①発災直後、②避難生活、③生活再建）ごとに  
必要な情報をプッシュ型・プル型を併用し収集

行政側に提供される  
情報

- ・安否情報（負傷有無・位置情報）
- ・被災者の避難場所（避難所避難・避難所外避難・在宅避難・広域避難）
- ・被災者の状況（健康状態・既往・ペットの有無・家族構成 等）
- ・被災者の支援ニーズ
- ・住家の被害状況
- ・罹災証明書の交付

- ・安否不明者の縮減
- ・避難者の所在や必要物資の把握
- ・適切かつ迅速な生活再建支援の提供

都民へサービス提供

- ・迅速な救出救助
- ・家族の安否情報の共有
- ・必要な支援ニーズの収集
- ・申請可能な生活再建メニューの通知



- ・災害関連死の予防
- ・速やかな生活再建

短期（2025年度）

中期（2028年度）

長期（2035年度）

- 発災直後からの一貫した情報管理に係るシステム構築に向けた調査検討

- 発災直後からの一貫した情報管理に係るシステムの設計完了

- 被災者情報を一貫して管理し、避難者の所在確認や必要な支援を把握
- 発災直後から復興フェーズまで、区市町村や各局連携の下、タイムリーかつ継続的な支援を実現

# 5 まちづくり分野

① 多様な地理空間データをシームレスに活用できる環境を整備し、都市の課題を解決します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

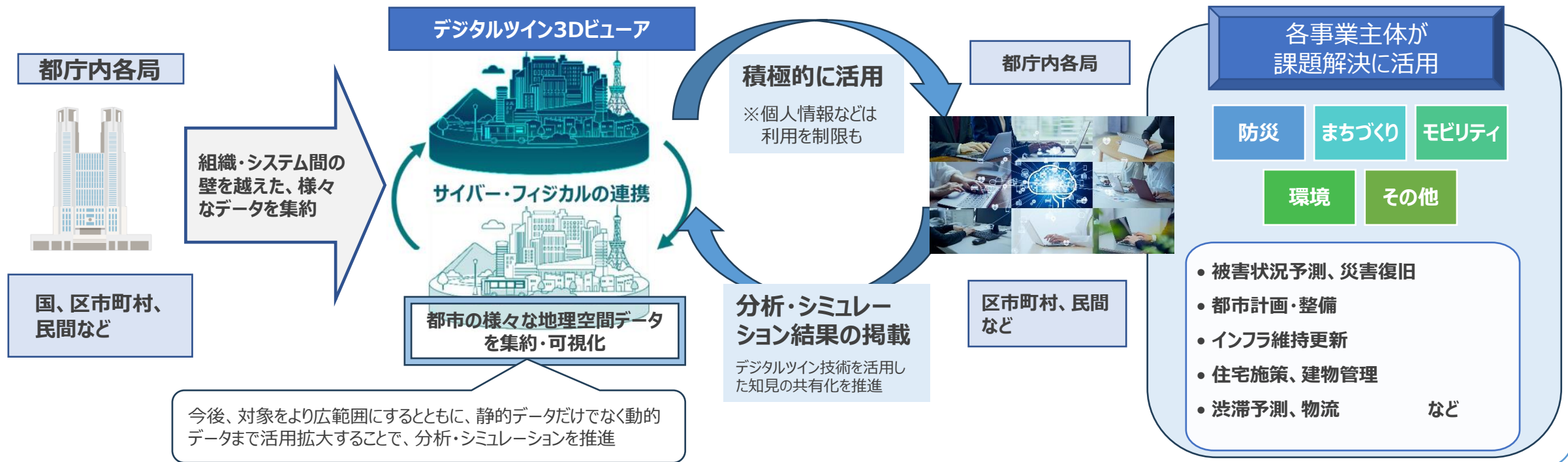
都民

事業者

職員

目指す将来の姿

- 都庁内各局をはじめ、国、区市町村、民間が保有する多様な地理空間データを集約し、3Dビューアで可視化
- 都庁内のあらゆる事業において、サイバー（仮想）とフィジカル（現実）の連携により、スマート東京を実現。区市町村や民間の利活用も促進



短期（2025年度）

- 島しょ部の3Dモデル公開により東京全域の3Dモデルが活用可能に
- 緊急輸送道路沿道建築物、土石流対策、港湾施設などで3Dモデルをはじめとした地理空間データを利用・連携

中期（2028年度）

- スケールの異なる様々なデジタルツイン（東京全体・エリア・建築物）の統合に向けた、データの規格・基準等の調整
- 各局における3Dモデルの活用促進。様々なユースケースで3Dモデルの効果を発現

長期（2035年度）

- 動的データとの連携も視野に入れた3Dビューアの活用
- 国・区市町村・近県、事業者等がシームレスに活用でき、防災、まちづくりなど多様な領域におけるDXを支える環境が実現



## ② 不動産に関する手続においてワンストップサービスをオール東京で実現します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

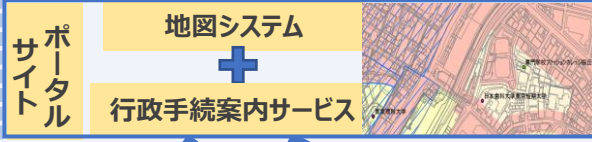
- データ連携と、**地図やAI等**を活用した必要な手続を分かりやすく案内する「行政手続案内サービス」により、**ワンズオンリー・ワンストップ**での手続を実現
- 都庁内各局のほか、区市町村の手続にも拡大、**東京都全体における迅速な処理、事務の効率化**に寄与
- 利用者が、データ連携等により、土地に関する様々なデータを入手することで、利活用を検討しやすい環境整備し、スマート東京を実現

事業者・都民



各種申請

不動産に係る行政手続



事業者情報や不動産情報等のデータ連携

データ連携（ベース・レジストリ）

事業者ポータル（仮）  
（GビズIDなど）

登記情報  
システム（国）

不動産以外の各種情報

- ・一度申請した情報は他の手続でも共有・連携され、登録不要に

- ・基本は国のベース・レジストリとデータ連携  
※データ連携  
API等でのデータドリブンな連携
- ・各手続間は台帳等でシステム連携  
※システム連携  
各手続処理間のイベントドリブンな連携

土地・建物等の不動産に係る各局・区市町村の各種手続や国のシステムと連携

東京都  
建築確認  
屋外広告物  
建設業許可  
知事の許可  
…etc.

区市町村  
区市町村の行政手続

台帳・事業者DB等

短期（2025年度）

中期（2028年度）

長期（2035年度）

- 都市整備局の主要手続について、申請者情報等のベース・レジストリやポータルサイトを構築中

- ポータルサイト稼働。屋外広告業登録、建設業許可、建築確認等の申請に活用
- 国の「事業者ポータル（仮）」の進捗動向を把握し、都として必要な要件整理

- 国の「事業者ポータル（仮）」と連携し、各局や区市町村等へ展開
- 規制や各種施設の情報等と連携することで、建築行為等の土地利用が検討しやすい環境を将来的に整備

# 6 環境分野

## ① 産業廃棄物関連手続・情報管理のDXを実現します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 産業廃棄物関連手続について**一元的に管理運用**し、国のシステムとの連携や他自治体での活用を視野に入れたモデルを構築することで、**利用者の利便性向上**
- 産業廃棄物処理業者の資源循環や適正処理に関する**情報等を共有**し、**サーキュラーエコノミーへの移行促進**に資する仕組みを検討・構築



### <今後の展開>

#### 早期に開発可能なサブシステムから先行構築

##### 【車両変更届出電子化サブシステム】

車両変更届出をオンライン化、国に登録されている自動車情報と連携

##### 【資源循環共有サブシステム】

産廃事業者の処理実績やリサイクル情報を排出事業者・製造業者等が閲覧、検索

#### 産業廃棄物情報管理システム再構築

⇒国や他自治体と連携拡大を推進



### 効果

- ✓ 関係事業者等へのサービスの利便性向上
- ✓ 国とも連携した産業廃棄物関連情報の一元化により、業務効率化
- ✓ 動・静脈産業が連携するための基盤整備による更なる資源循環の推進
- ✓ 他自治体での活用を視野に入れたモデルケースの構築

#### 短期（2025年度）

- 産廃車両の変更の届出手続をオンライン化し、国に登録されている自動車情報と連携することで、自動照合するサブシステムを先行構築
- 資源循環を推進するため、産廃事業者の処理実績やリサイクルに関する情報を製造業者等が閲覧、検索できるサブシステムを先行構築  
※先行構築したサブシステムのサービス開始は2026年度予定

#### 中期（2028年度）

- 国との連携を見据えた産業廃棄物情報管理システムを再構築（主要システムの開発）  
※全体システムのサービス開始は2029年度予定
- 産廃許認可手続を担う都内自治体や、関連業務を担う政策連携団体との連携

#### 長期（2035年度）

- 国、他自治体との連携の拡大

## ② 自然環境情報の収集・分析・発信の広域実施を実現します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

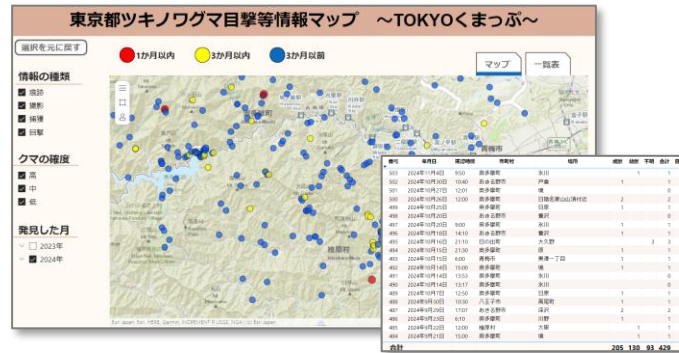
事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 野生生物の出没情報等をマップ化したモデルを関東近県にも横展開するとともに、民間アプリとも連携
- 全国の自治体とのデータ連携を視野に入れたシステムを構築することで、業務効率化・住民の利便性が向上

### TOKYOくまっぷ（ツキノワグマ目撃等情報）



- 目撃時期で色分け
- タイムリーな情報提供
- リストで詳細情報も提供

### 今後の展開

都の取組を共通の基盤の一つとして横展開



- ・共同利用に向けた試行・連携
- ・アンケートによる操作性改善
- ・今後、目撃情報登録可能に（市町村等）
- ・クマ以外の大型獣類にも拡大
- ・全国の自治体とのデータ連携

### 効果

- ✓ 利用者や職員の声を取り入れながら、使いやすい便利なマップを作成
  - ✓ 業務効率化により情報更新頻度を上げ、タイムリーな情報提供を実現
  - ✓ 今後、関東近県自治体と連携して、県境を越えた情報の発信
- ▶ クマ等の野生動物による人的被害を未然に防止

### 短期（2025年度）

### 中期（2028年度）

### 長期（2035年度）

- TOKYOくまっぷに追加したアンケート機能を活用し、操作性の更なる改善
- 近県との共同利用を見据えた新システムの構築に向けての検討

- 新システムを構築し、近隣一県と新システムの試行利用を開始
- クマの目撃情報を市町村からも登録できる機能の追加
- クマの目撃情報等のプッシュ通知

- 全国の自治体や民間アプリなど、更なる連携の拡大
- クマ以外の大型獣类等（イノシシ等）も登録対象へ拡大

### ③ オール東京で環境配慮行動の取組を後押しします

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

#### 目指す将来の姿

- 環境に配慮した体験や学びを通じ**誰もが楽しみながらエコアクションを続けていけるプログラム**の対象を国・区市町村のイベントや環境学習施設等へ拡大
- 東京ポイント（TP）との連携も図り、都民等の**環境配慮行動を後押し**するとともに、都民参加による**エコアクションの浸透**

「TOKYO-ecosteps」は、環境に配慮した体験や学びを通して、**誰もが楽しみながらエコアクションを続けていけるメンバーシッププログラム**



→メンバーには、イベント、環境学習施設等の最新情報が届くほか、エコアクションに応じてポイント付与

#### 国・都庁内各局や都内区市町村との連携を拡大



#### 東京ポイント（TP）と連携



#### 効果

- ✓ 国・都庁内各局や都内区市町村との連携を通じた参加者、エコアクションの拡大
- ✓ ポイントの共同化による都民等の利便性の向上

#### 短期（2025年度）

- 国・都庁内各局や区市町村のイベントや環境学習施設等、本プログラムへの対象を更に拡大（区市町村との連携：20自治体）

#### 中期（2028年度）

- 東京ポイント（TP）との連携
- 国・都庁内各局や区市町村のイベントや環境学習施設等、本プログラムへの対象を更に拡大（区市町村との連携：40自治体）

#### 長期（2035年度）

- 国・都庁内各局や区市町村のイベントや環境学習施設等、本プログラムへの対象を更に拡大（区市町村との連携：全62自治体）

# 7 産業分野

## ① AIを活用した補助金審査で都民・事業者への支援を迅速化します

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

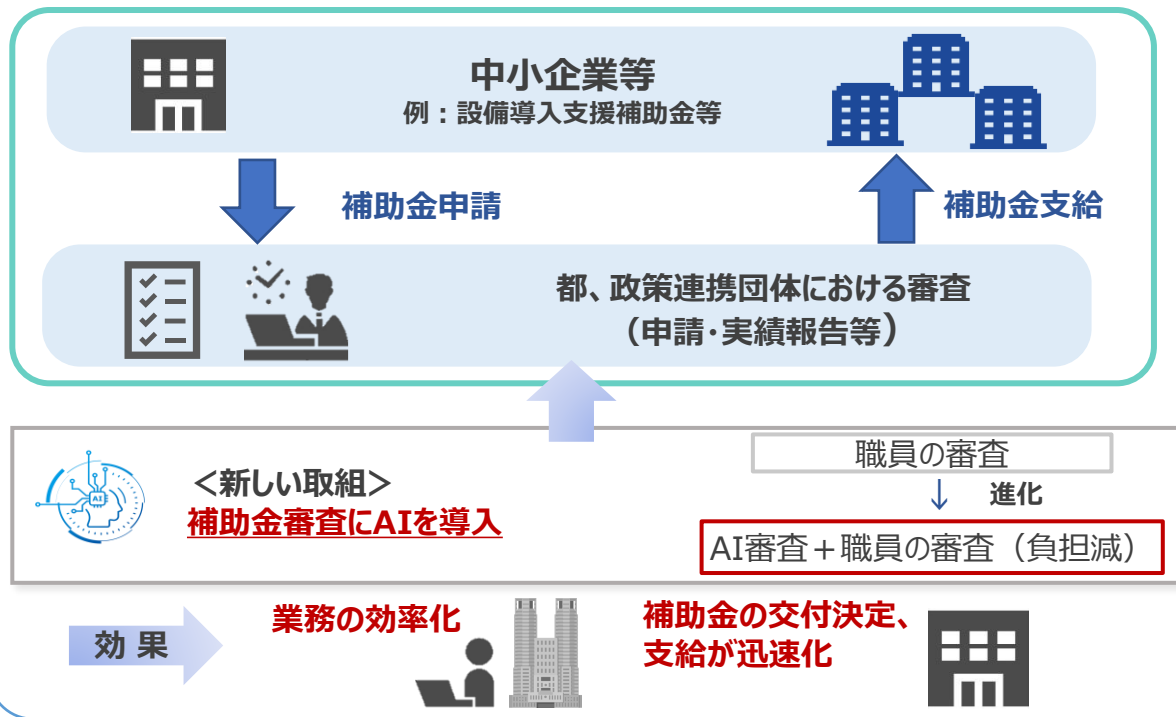
都民

事業者

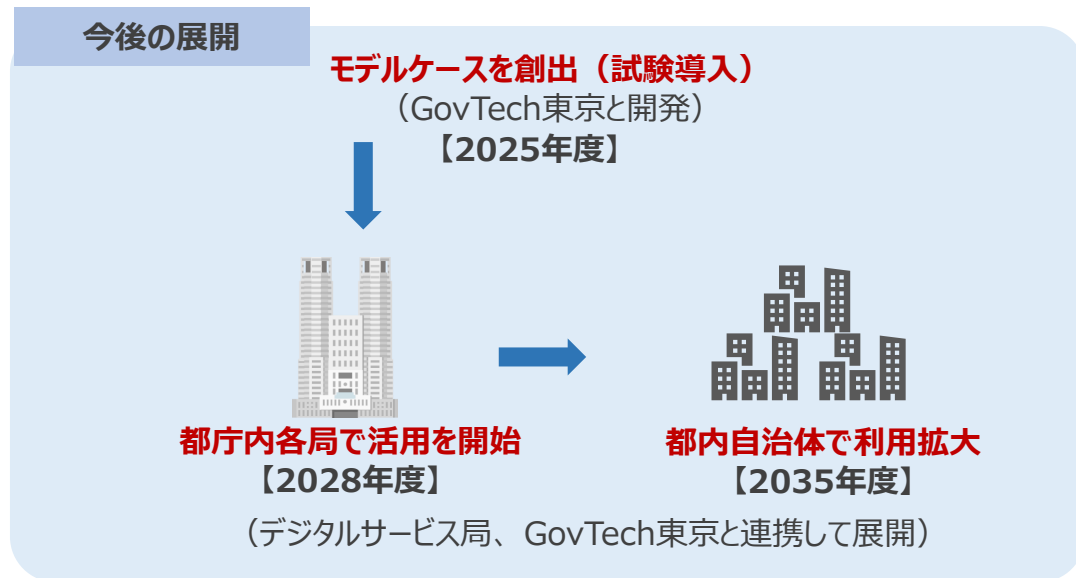
職員

### 目指す将来の姿

- 中小企業等が申請する補助金に係る審査にAIを活用するモデルケースを創出し、都庁内各局、他自治体に横展開
- 業務負担が軽減されるとともに、都民や事業者への補助金の交付決定、支給の迅速化を実現



### 今後の展開



### 短期（2025年度）

- モデルケースの創出に向けて開発を開始
- 試験導入（3事業程度）
- 2026年度の本格導入に向けて検証・改善
- 都庁内各局への開発状況の発信

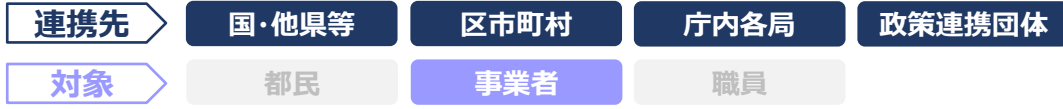
### 中期（2028年度）

- 希望する都庁内各局で活用を開始
- 本格導入が進みAIの審査精度の向上

### 長期（2035年度）

- 都庁内各局で利用が定着
- 都内自治体で利用が拡大

## ② オールジャパン連携でスタートアップを「見える化」するプラットフォームを構築します



### 目指す将来の姿

- 国や区市町村、自治体と共同で、行政との協働やサポートにより社会課題の解決に取り組む**全国のスタートアップ**を**見える化**するプラットフォームを構築
- **各社に対する支援実績や企業の成長の状況などを記録**。こうしたデータをもとに、経済的なインパクトの大きさを集計するなど**全体像の把握**にも活用。さらに、これらを**グローバルに発信**することで、東京・日本のエコシステムをPR
- このプラットフォームとスタートアップ向けのアプリ（TIBアプリなど）やGビズIDなどを連携させ、**スタートアップが支援等を受ける際の手続きをワンズオンリー・ワンストップで行える仕組みを構築**
- まずは、TIBで東京都とつながりのあるスタートアップを**見える化**するプラットフォームを構築し、**全国へ開放して横展開していく**

### <共通プラットフォーム>

#### 全国のスタートアップを**見える化**

- ・リスト化し、Webページ等で公開
- ・起業前からイグジット後まで、支援・イベント登壇などの活動記録を蓄積
- ・市場価値、資金調達等の情報を定期調査
- ・共通コードを付与し、GビズID等と連携（アプリ活用）
- ・必要なデータは**全国で共有** ※ 各都道府県等が運用



スタートアップからの情報提供・会員登録、各施策との連携等

### グローバルへ発信

- ・各地の展示会
- ・グローバルデータベースと連携



### 手続きのワンズオンリー・ワンストップ化

- ・アプリ（TIBアプリ等）を活用
- ・GビズID、jGrantsと連携



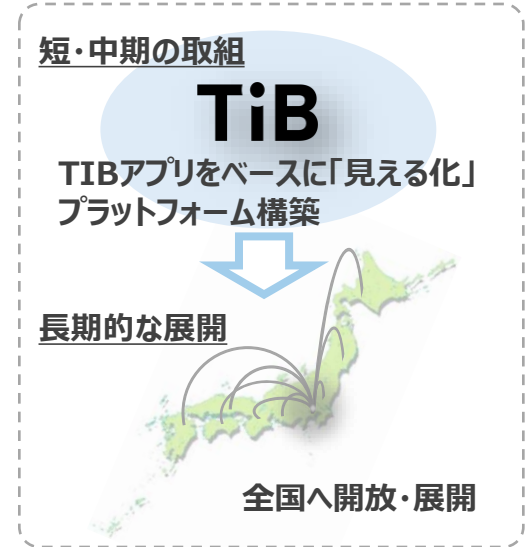
### 短・中期の取組

# TiB

TIBアプリをベースに「見える化」プラットフォーム構築

### 長期的な展開

全国へ開放・展開



### 短期（2025年度）

- 都庁内のスタートアップ協働等の実績データをとりまとめ、リスト化
- TIBアプリとの連携の設計（会員情報の登録機能等）

### 中期（2028年度）

- TIBアプリをベースとした情報集約の仕組み構築、運用開始
- グローバルメジャーデータベースとの連携
- 世界で行われる展示会出展や、SusHi Tech Tokyo等でのPR（資金調達総額、時価総額、雇用数、アラムナリスト等）

### 長期（2035年度）

- 都からの公共調達や支援を受ける際、共通コード及びアプリを活用し、手続きをワンズオンリー・ワンストップ化
- 全国レベルでの共通化



## 政策DX-2

# DX共同化構想推進プロジェクト

- ① オール東京でのAI開発・活用（AIの共同化）
- ② 都民と行政を一元的につなぐアプリ（アプリの共同化）
- ③ 行政手続の一元管理（手続の共同化）
- ④ 事業者データベースの活用（事業者情報の共同化）
- ⑤ TOKYOダッシュボード（ダッシュボードの共同化）
- ⑥ オール東京でのセキュリティ強化（セキュリティ対策の共同化）



# DX共同化構想推進プロジェクト

デジタルを活用し、行政の垣根を越えた業務改革（BPX）を行うに当たっては、各局や区市町村業務のうち、共通または類似している業務で、政策DXの実現を支える基盤として、利用するシステムやデジタルツール等を共同化することが効果的

まずは、突破口として六つの分野において取組を進め、共通基盤を活用し、デジタル三原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）を実現し、都民や事業者の利便性を向上させていくとともに、内部業務の効率化に取り組んでいく。共通基盤を活用し、局の業務の実態に合わせた取組を進めていこう

## 共同化に向けて 突破口とする6分野

共同化の効果 ⇒ 集中化による効率化、専門性を高めることによる質の向上

AI開発・活用

都民と行政をつなぐアプリ

行政手続の管理

事業者データベースの活用

ダッシュボード

セキュリティ

システム等を共同化し共有

ログイン統一などについても検討

## リーディング・プロジェクト

こども分野

教育分野

福祉・医療分野

防災分野

まちづくり分野

環境分野

産業分野

〇〇分野

各プロジェクトで活用、フィードバック

都民や事業者の  
利便性向上

取組や分野の拡充を検討



# DX共同化構想推進プロジェクト

## ① オール東京でのAI開発・活用（AIの共同化）

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 日々進化を続けるAIの開発・活用の司令塔機能を設置し、AIをオール東京で徹底的に活用することで、DXを次のステージに押し上げ、職員の業務効率化を進めるとともに、都民サービスを飛躍的に向上させていきます

### 都が考えているAI戦略の5つのテーマ (第1回東京都AI戦略会議)

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 01 |  行政活用の<br><b>ジャパンモデル</b> | 業務効率化・サービスの質向上等、自治体に共通する課題をAIで解決し、日本全体に貢献する                    |
| 02 |  AIを「 <b>つくる力</b> 」      | 国と役割分担しつつ、AI産業、大学等基礎研究、データセンター等に都として貢献する                       |
| 03 |  AIを「 <b>つかう力</b> 」      | 進化を続けるAIの可能性を見据え、医療・教育・交通・審査業務等、行政での活用が効果的な分野のサービスの変革を目指す      |
| 04 |  AIで「 <b>聴く力</b> 」       | 生成AIの特性を最大限発揮した行政のフロントサービス、デジタル広聴の仕組みを充実させ、都民とのコミュニケーションを高度化する |
| 05 |  <b>責任あるAI</b>          | 住民の信頼と安心を得られるAI活用に向け、自治体におけるAIガバナンス、ルールを確立する                   |

### 東京都AI戦略策定

2024年12月に設置した**東京都AI戦略会議**で、専門家からの意見をいただきながら策定に向けた議論を開始

### AI活用・開発の4原則（案）

- 1 デジタルサービス局が全庁の取組を統括
- 2 AIツールは共通の業務には共通のものを活用
- 3 AIアプリケーションは全庁での活用を前提に開発
- 4 AIガバナンス・ルールを徹底



(第1回東京都AI戦略会議)

### 生成AIプラットフォームの構築・活用

- GovTech東京が**生成AIプラットフォーム**を構築
- 全庁共通業務から生成AIアプリケーションを内製、各局独自で利用している環境も順次統合
- 都内区市町村にも活用を拡大し、2035年度頃**全国の自治体での活用が普及**

### 短期（2025年度）

- ・東京都AI戦略を策定
- ・GovTech東京と連携した、**生成AIプラットフォーム構築**
- ・アプリケーションを内製・活用
- ・ブロードリスニング手法の導入・対象拡大

### 中期（2028年度）

- ・生成AIプラットフォームの活用を全庁・区市町村に拡大  
✓ 全庁共通業務、各局の業務、区市町村の業務
- ・AIデジタル広聴の対象拡大
- ・フロントサービスの高度化

### 長期（2035年度）

- ・生成AIプラットフォームを**全国の自治体でも活用**
- ・職員の業務をアシストし、生産性を飛躍的に向上
- ・あらゆる行政分野で**サービス変革**を実現

## ② 都民と行政を一元的につなぐアプリ（アプリの共同化）

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 各局のポイント制度を集約するとともに、社会的意義ある活動への参加にポイントを付与することで、ソーシャルグッドの行動を可視化・参加促進
- ポイントアプリの取組から始め、今後、各局アプリや各種手続、施設予約等を一元化し、生活をもっと便利に、行政をもっと身近に感じられるアプリを目指す



### 短期（2025年度）

- ・ポイントアプリのサービス開始  
（複数局50事業程度で活用）

### 中期（2028年度）

- ・各局ポイント事業を集約・活用拡大  
（各局・政策連携団体・区市町村の事業で活用）
- ・複数局のアプリをポイントアプリに連携

### 長期（2035年度）

- ・ポイントアプリを全ての局・区市町村が活用
- ・各種手続、施設予約等も一元化し、スーパーアプリ化  
（多くの都民が利用する便利で身近なアプリ）

### ③ 行政手続の一元管理（手続の共同化）



#### 目指す将来の姿

- 都民・事業者にとって最も一般的な都庁との接点である行政手続の利便性を向上するため、手続の基礎情報を一元管理するデータベースを整備した上で、申請に必要な詳細情報も搭載した一元的な手続ポータルを立ち上げ、利用者のニーズや状況に応じ、「探せる・分かる・すぐ使える」デジタル手続を実現  
現在

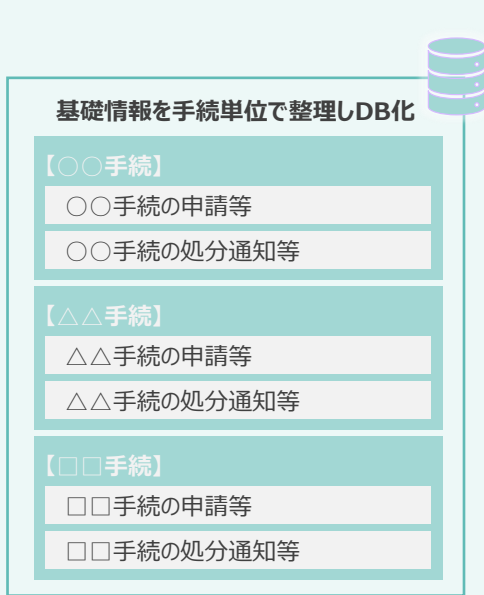
どのような行政サービスがどこで提供されているのか分からない

条件を満たしているのに、自分が申請できる手続が分からない

都度書類提出が必要で、本人確認・添付書類が煩雑で面倒



各事業ごとにBPRも実施



#### 短期（2025年度）

- ・手続の基礎情報を一元管理するデータベースを整備
  - ✓ 行政手続の基礎データを都民・事業者の利用を前提にした手続単位で整理
- ・データベース更新・情報のメンテナンス方法をルール化

#### 中期（2028年度）

- ・データベースの機能を強化し、手続レジストリ化
  - ✓ 申請条件・対象や手続の受付時期なども搭載
- ・手続レジストリを活用し、ポータルで申請受付
  - ✓ 強固な本人確認機能を実装

#### 長期（2035年度）

- ・東京都公式アプリ(東京アプリ)によるワンストップサービスを提供
- ・データ連携機能を実装し、添付書類を省力化

## ④ 事業者データベースの活用（事業者情報の共同化）

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

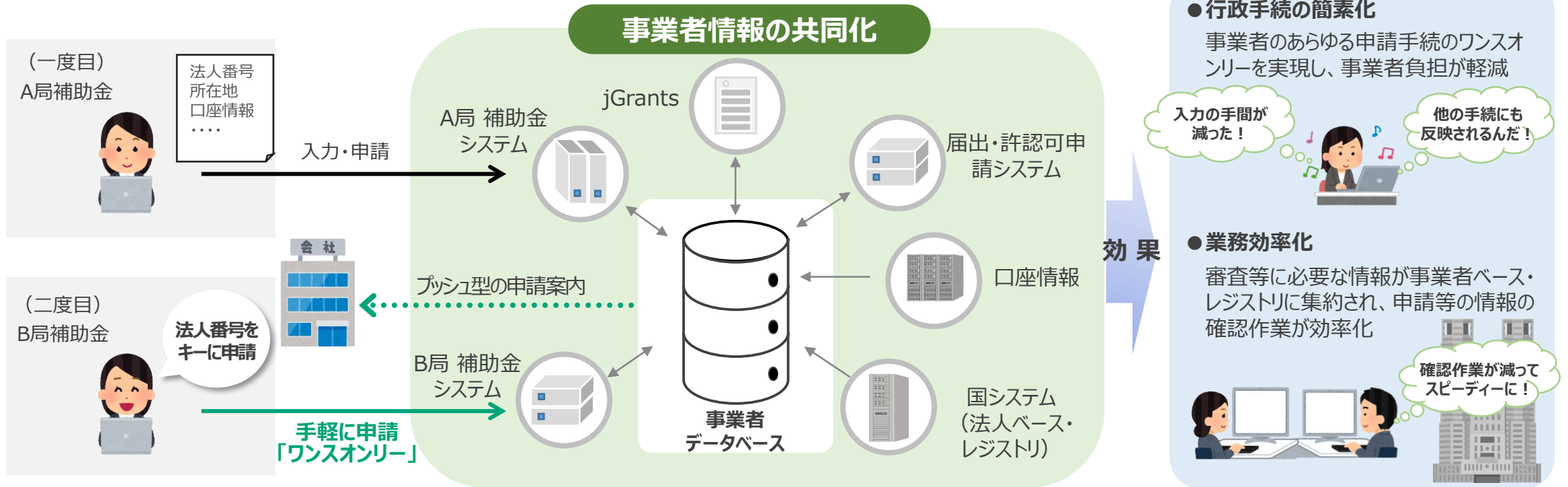
都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

- 事業者の利便性向上や都庁内の業務効率化を図るため、事業者の基本情報を蓄積・連携する基盤となる東京都版事業者ベース・レジストリを構築し、全庁で手続のワンズオンリー・ワンストップを実現する手続サクサクプロジェクトを推進



### 短期（2025年度）

- 全庁の事業者向けの補助事業等の手続ワンズオンリー
  - ✓ 事業者データベースの運用開始
  - ✓ 国の補助金申請システム（jGrants）との情報連携

### 中期（2028年度）

- 全ての事業者向けの手続でワンズオンリー
  - ✓ 届出・許認可等に対象を拡大
- 全庁手続の審査業務の効率化

### 長期（2035年度）

- 国の法人ベース・レジストリとの連携
  - ✓ 登記情報等の国の管理する情報との自動連携
- 国への手続とも連携した完全なワンズオンリー・ワンストップ

## ⑤ TOKYOダッシュボード（ダッシュボードの共同化）

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

職員

### 目指す将来の姿

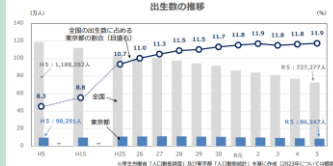
- 都庁内のダッシュボードを政策分野に合わせて**体系化・共同化**するとともに、**最新の技術を活用**し、データを分かりやすく都民に発信
- 将来的に、**国等と連携**し、**ダッシュボードに基づく政策発信のジャパンモデル構築・普及**を目指す

### TOKYOダッシュボード（イメージ）

#### ①重要な政策テーマ

<分かりやすい分析>

<視覚化されたデータ>



#### ②AIを活用した可視化

<ブロードリスニング>

<テキストマイニング>



### ダッシュボードとは？

- 様々なデータを一つの画面に集約し、視覚的に分かりやすく表示するツール
- 都では、これまで各局が東京の現状や政策の進捗等について可視化し公開

### 今後の展開

- 庁内のダッシュボードを体系化してまとめた「TOKYOダッシュボード」を公開

#### 共同化

都庁内のダッシュボードを体系化しワンストップで発信。最新データをダッシュボードに自動反映させる仕組みを構築

#### 重要な政策テーマを発信

政策DXの取組や都庁内のダッシュボードの中から、重要な政策テーマについて分野ごとに進捗等を発信

#### AIを活用した可視化

ブロードリスニングやテキストマイニングを活用して、アンケート調査等から都民の声や関心事を可視化

### 短期（2025年度）

#### ・TOKYOダッシュボードを公開

- ✓ 既存のダッシュボードを集約し、都民が一括してアクセス可能に
- ✓ ブロードリスニング等を活用した、都民の声の可視化を公開

### 中期（2028年度）

#### ・民間データの活用も拡充し、政策の発信を強化

- ・各種データを収集・蓄積するダッシュボード基盤により、**データの自動反映**を開始

### 長期（2035年度）

- ・国等と連携し、ダッシュボードに基づく政策発信のジャパンモデルを構築・普及

## ⑥ オール東京でのセキュリティ強化（セキュリティ対策の共同化）

連携先

国・他県等

区市町村

庁内各局

政策連携団体

対象

都民

事業者

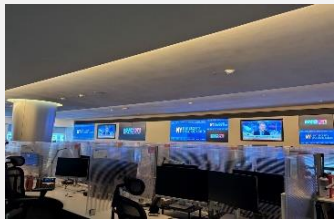
職員

### 目指す将来の姿

- 巧妙化、高度化するサイバー攻撃から都民の重要情報や、都民生活を支える重要インフラなどを防護するため、共同サイバーセキュリティセンターを構築し、オール東京でのサイバーセキュリティ対策の実現を目指す

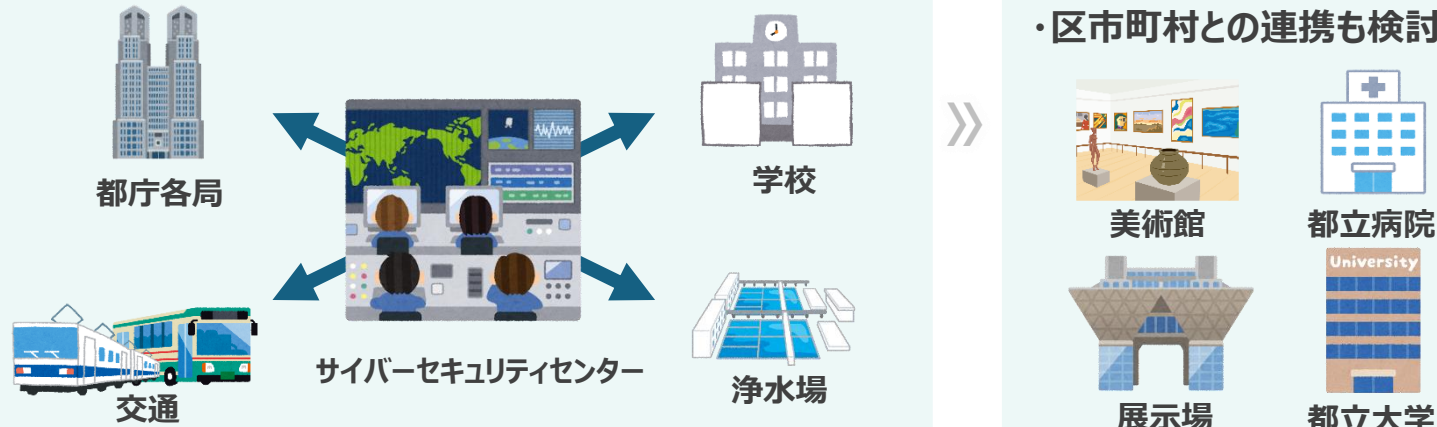
### 先進都市の取組

- ニューヨーク州では、
- ・州政府が主導して複数の自治体と共同のサイバーセキュリティセンターを運営
  - ・必要な人材や技術を共同化することで対策の効果を最大化



### セキュリティ対策の共同化

- ・最新のツールを導入しサイバー攻撃に一元的に対処
- ・GovTech東京の専門チームが対応を支援



### 効果

- ・対策に必要な人材や技術の「センター化」を推進し、オール東京でサイバー攻撃に対する防御力を強化
- ・希少なセキュリティ人材育成の拠点（ハブ）としても機能

### 短期（2025年度）

- ・サイバーセキュリティセンターを立上げ
- ・高度なセキュリティ対策ツールを導入

### 中期（2028年度）

- ・サイバーセキュリティセンターを政策連携団体や地方独立行政法人に拡大

### 長期（2035年度）

- ・共同サイバーセキュリティセンターを中心としてオール東京での高度なセキュリティ対策を実現

Point

# 政策DXの今後の進め方



# 政策DXの今後の進め方

BPXを進め、デジタル三原則を実現し、都民が「実感」できるサービスの質の向上を図るとともに、都民や事業者、職員の「手取り時間」を増やしていきます。加えて、首都・東京として全国に貢献していくため、以下の3点をポイントとして、**全庁的に取組**を進めていきます

## 1 顧客視点でサービスをデザインしよう

- 関係者が一堂に会して、サービスに係る当事者の声を聴くなど、**顧客視点でサービスをブラッシュアップ**していく
- サービスの満足度や時間削減効果など、ビフォア・アフターで事業の効果を把握しながら、更なる取組につなげていく

## 2 長期視点であるべき姿を追求しよう

- 短期的には実現が困難なことも、3年後、10年後といった**長期スパンで物事を考え、大きなビジョンを描いていく**
- 国とも連携し、障壁となる制度や仕組みを見直し、大胆な発想で社会の変化・変革を促していく

## 3 組織を越えて共創しよう

- 都民のQOLをより高めるため、あらゆる分野において、**政策DXを推進**していく
- **都の取組状況や成果などのナレッジをオープンにし、国や区市町村、民間等を巻き込んでいく**
- 東京都単独モデルにとどまらず、**他県等での利用や全国での活用を進めていく**



# 第3章 コア・プロジェクト

- コア・プロジェクトは、全庁的な改革推進の核となるプロジェクトです
- ここでは、それぞれの**取組の考え方**や**概要**、**今後3か年の展開**等を打ち出しています
- **新たな取組、強化する取組**はもちろん、都庁の組織文化として定着するように**継続的に取り組むべき事項**もあります
- 構造改革の取組は、特定の部局のみで進めるものではありません。都政のQOSを向上させ、都民のQOLを高めるため、関係者全体で**その意義や目指すところを共有**しながら、**一丸となって、シン・トセイXの精神を実践**していきます

Project-1 ユーザー参画・協働プロジェクト

Project-2 スマートワーク・プロジェクト

## Project-1

# ユーザー参画・協働プロジェクト

- 都政のDXは、単なるデジタル化を脱却し、サービスの質の向上へとフェーズを移しています。より良いサービスの提供に向けては、ユーザーレビューの実装など、利用者との対話を通じた不断の見直しが重要です
- 社会情勢の変化が目まぐるしい中、新たなサービスの創出や更なるイノベーションに向け、オープンデータの取組や、官官・官学・官民の共創など、都民や事業者をはじめ多様な主体を巻き込んだ取組を一層の強化が求められます

- 1 「便利になった」と実感できる行政手続のデジタル化
- 2 ユーザーとの対話を通じて魅力的なサービスをつくる「サービスデザイン」の実践の徹底
- 3 ユーザーレビューを踏まえた継続的な改善を実施
- 4 ユーザーのニーズに応じた、多言語対応や「伝わる広報」の展開
- 5 シン・トセイの成果・好事例を分かりやすく効果的に発信
- 6 スタートアップの一大支援拠点から社会変革を創出
- 7 都民参加でオープンイノベーションを推進
- 8 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
- 9 オール東京でオープンデータ化の好循環を更に促進
- 10 GovTech東京との協働

# 1 「便利になった」と実感できる行政手続のデジタル化

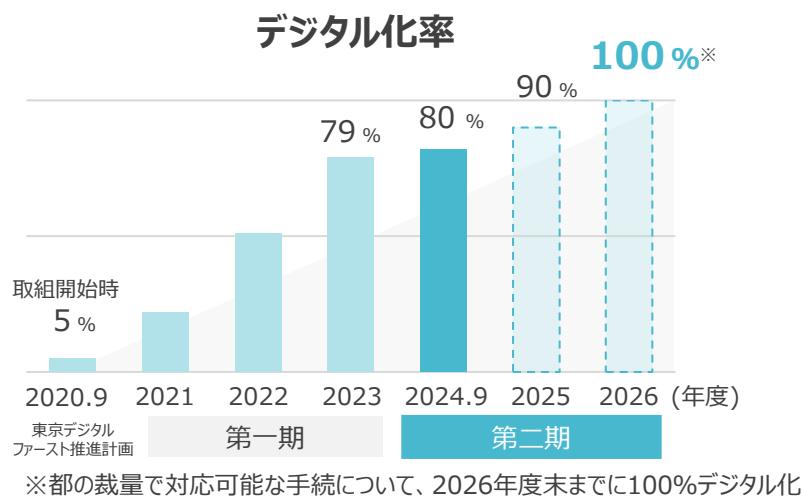
## 行政手続100%デジタル化に加え、手続の質（QOS）を継続的に改善

- 2026年度末までの行政手続100%デジタル化に向け、全庁一丸となって取組を推進します
- 年間申請総件数の9割を占める重点手続を中心に、徹底したBPR・手続の質の見える化などにより、QOSを向上していきます

**行政手続100%デジタル化**  
どの手続もオンラインで申請できる



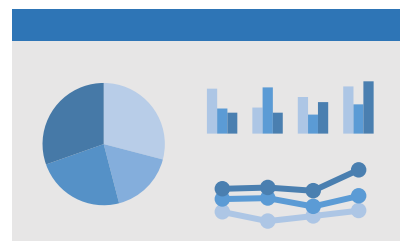
**更なるQOS向上**  
「より早く」「よりシンプルに」「より使いやすく」手続の質を継続的に改善



### QOS向上三原則

- より早く**  
(処理期間短縮)
- よりシンプルに**  
(手続の簡素化)
- より使いやすく**  
(UI/UX改善)

QOS向上ガイドラインの品質基準に照らし  
手続の質（QOS）を見える化



### 施策の実施

**BPR**

- 期間短縮
- 添付書類削減
- スマホ対応

**ユーザーレビュー**

利用者の声を踏まえた改善

魅力的品質へ

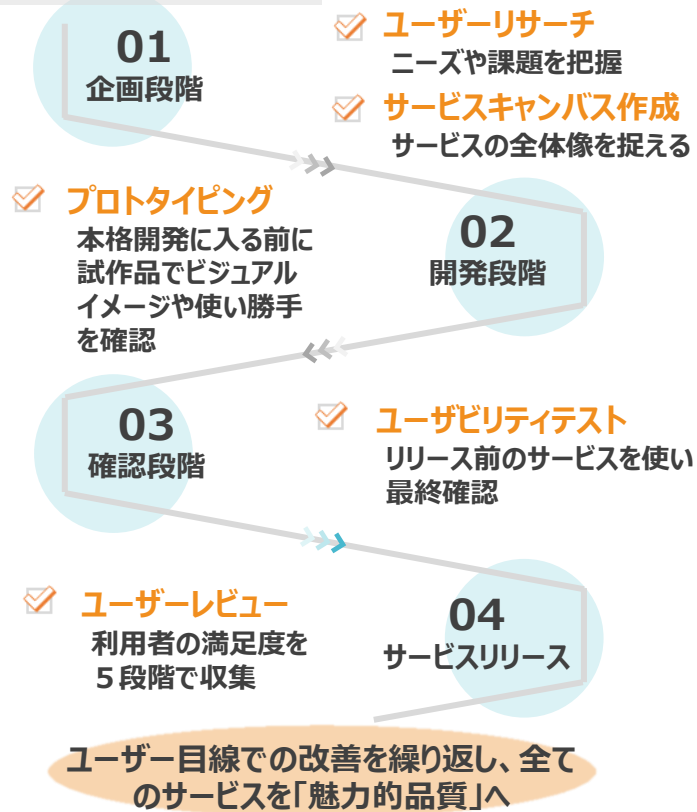
項目/目標	現所在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度以降
行政手続100%デジタル化	デジタル化率80% (2024.9月末時点)	デジタル化90%完了	デジタル化100%完了	—
更なるQOS向上	重点手続のBPR実施 ユーザーレビュー実装開始	QOS見える化（公表） 重点手続以外にもBPR拡大 全手続ユーザーレビュー実装完了	魅力的品質達成	見える化と施策の実施による 継続的な質の改善

## 2 ユーザーとの対話を通じて魅力的なサービスをつくる「サービスデザイン」の実践の徹底

魅力的なサービスを届けるために、ユーザー目線でのサービス開発・改善を更に加速させていきます

- サービスの全体像を捉える「東京都サービスキャンバス」や各工程で実施する「ユーザーテスト」など、ユーザーの求めるニーズをサービスに反映させるための取組を更に加速させていきます

### サービスの開発工程



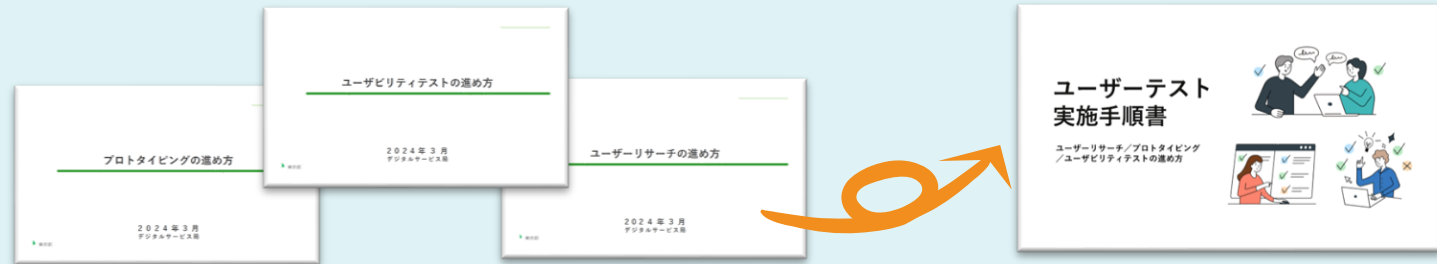
### サービスデザインに関する意識醸成

- ✓ サービスキャンバスの作成やユーザーテストが体験できるワークショップを実施
- ✓ サービスデザインガイドラインを漫画で学ぶeラーニングコンテンツを配信
- ✓ サービスデザインの活用方法をイメージできるよう、優れた実践事例を共有するための事例集を作成



### ユーザーテスト実施手順書のバージョンアップ

三つのユーザーテスト実施手順書を一つに統合し、具体的なユーザーテスト事例を基に、それぞれのテストのポイントを解説するなど、開発を担当する職員が更に使いやすくなるようバージョンアップ

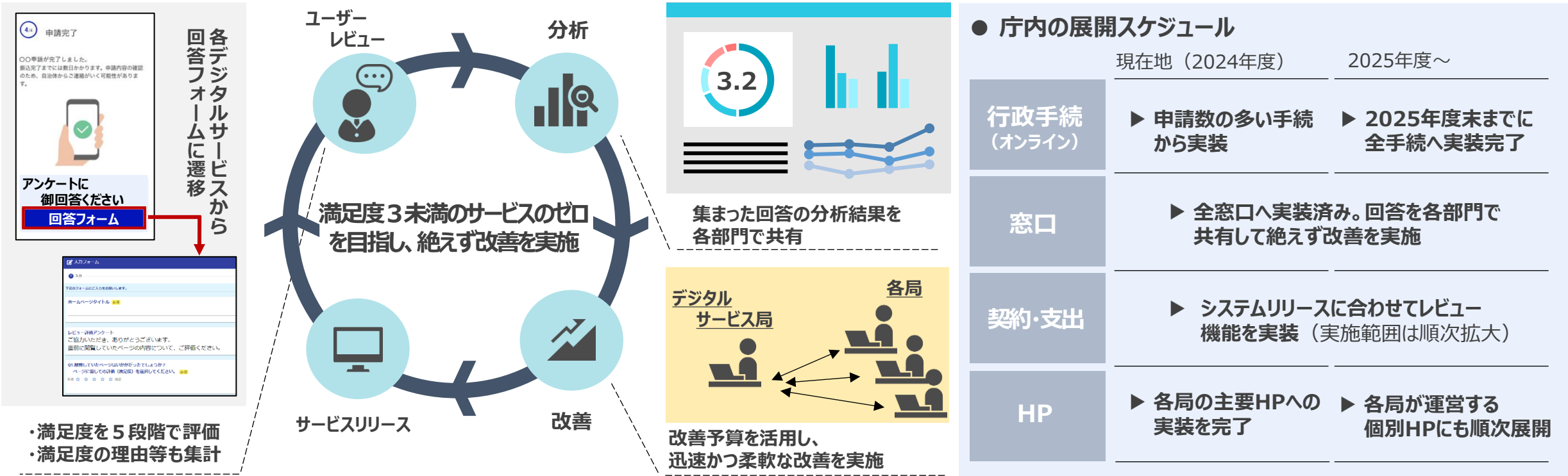


項目/目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度～
ユーザー満足度	行政手続（オンライン）やHPなどあらゆるサービスにユーザーレビューを順次実装			ユーザー満足度3未満のサービスがゼロ

# 3 ユーザーレビューを踏まえた継続的な改善を実施

## ユーザー目線で改善を行い、都庁のデジタルサービスを「魅力的品質」へ

- 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、満足度を見える化するとともに継続的な改善を実施します
- デジタルサービス局であらかじめ確保した改善予算を活用し、ユーザーの意見を踏まえた迅速かつ柔軟なサービス改善を行います
- レビューフォームのUIの向上に加え、収集した声の自動分析等を行う新システムを開発し、改善サイクルを加速させます



項目／目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度～
新システム開発	新システム企画案検討	設計・開発	あらゆるサービスに導入	継続運用・システム改善

# 4 ユーザーのニーズに応じた、多言語対応や「伝わる広報」の展開

## 優先度の高い行政手続の英語対応を2025年度に完了。東京都全体の多言語対応を強化します

▶ 外国人が東京におけるビジネスや生活面において「言葉の壁」を感じないように、多言語対応を進めていきます

### 行政手続の多言語対応

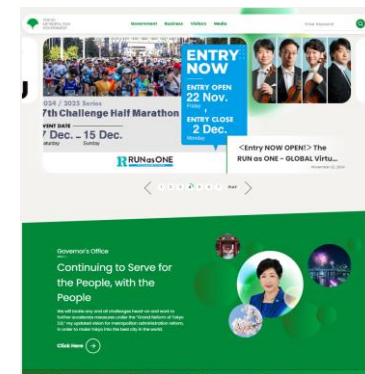
- 外国人利用者が多い手続など、優先度の高い行政手続について多言語対応を推進  
AI等の最新技術も活用しながら、2025年度に必要な全ての英語対応を完了（84事業5,600万件）
- 新たに、支援アドバイザーによる英語での生活関連手続の相談・同行など伴走型支援を開始
- 行政窓口における外国人等のニーズや声を把握・分析し、都内の全62区市町村へフィードバックすることで、東京都全体の多言語対応を強化

### 都政情報の多言語発信

- 各局英語サイトを都庁総合英語サイトに統合し、海外への発信力を向上させるとともに、オンライン・マガジン「TOKYO UPDATES」や外国人向けSNS「Tokyo Gov」など、英語媒体での情報発信を推進
- 都の条例や計画等の英訳に加え、都の多言語支援事業の一覧等を分かりやすく英語で発信



多言語翻訳ディスプレイ



都庁総合英語サイト

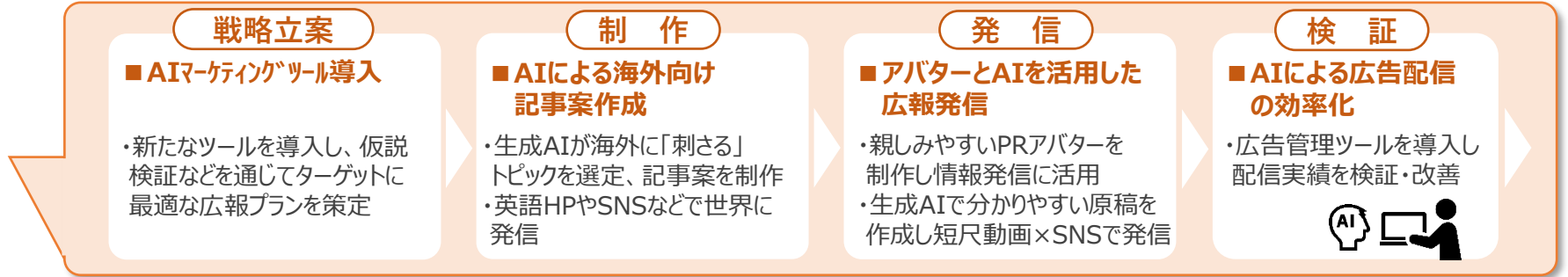
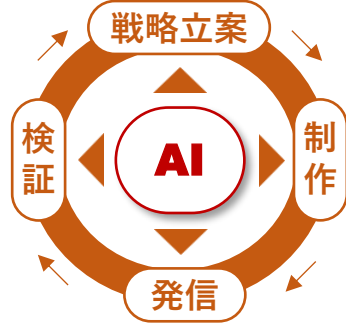
項目/目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
行政手続の多言語対応	英語対応状況・対応の優先度を調査	伴走型支援・現場の声のフィードバック 優先度の高い手続の英語対応を完了	都内自治体を含めた多言語対応の更なる向上	
都政情報の多言語発信	新都庁英語サイトの構築・運用（2024年10月～）、英語媒体での情報発信	新設条例等の英訳や英語対応支援事業一覧等の更新及び発信		



# AI・デジタル活用を推進することで発信の質と量を向上させ、戦略的な広報を一層強化

## AIの力で発信力を強化

➤ 戦略立案から検証までの広報サイクルのあらゆるフェーズでAI活用を進め、より効果的に「伝わる」広報へ



## マーケティング志向の広報展開

➤ Web広告の更なる活用やインフルエンサーと連携した発信により、ターゲット一人一人の興味関心にマッチした発信を展開

- ・動画広告
- ・SNS広告
- ・動画配信サービス広告など

発信媒体を拡充するなど、ターゲティングできるWeb広告を積極活用

(若者などの都民)

(インフルエンサー)

インフルエンサーと連携し、拡散効果を向上

項目/目標	現在地 (2024年度)	2025年度	2026年度	2027年度
AI・デジタルを活用したマーケティング志向の広報の推進	・PRアバタープロトタイプ制作・発信 ・Web広告の実施 ・インフルエンサーとの連携 (海外向け)	・PRアバター制作・発信 ・Web広告拡充、新たな媒体の活用 ・AIによる海外向け記事案の制作 ・インフルエンサーと連携した発信 (国内) ・AIマーケティングツール・広告管理ツールを導入	・継続的な機能拡充と運用	

# 5 シン・トセイの成果・好事例を分かりやすく効果的に発信

都民生活の向上に資する情報発信を行うとともに、改革の成果を他自治体や海外都市に向けても発信していきます

- 都民サービスの改善に関する情報を動画として分かりやすく届けることで、都民生活の質向上につなげます
- 都庁内外に改革の輪を更に広げていくとともに、海外都市等とも連携を深めて取組をアップデートしていきます

従来

文字・写真ベースの情報発信

進捗状況（2024年7～9月）

都庁全体へサービスデザインを浸透させていくための各種取組の推進

- 職員がサービスデザインの活用方法をイメージできるよう、優れた実践事例を庁内共有するため、事例集の企画制作を進めました。具体的には、優れた実践事例の抽出やユーザの準備等を行いました。また、サービスデザインプロセス全体の流れを理解イラストを活用したeラーニングコンテンツの企画制作を実施しました。
- サービスデザインガイドラインを活用し、より良いサービスデザインを実践する員向け、第1回ワークショップ（サービスキャンパス作成編）を8月に実施しました。度からワークショップの対象者を全庁職員に拡大し、様々な部署や職種の方が参りました。

DXでもっと遠くへ。「都庁DXアワード2024」開催！

♥ 44

#シン・トセイ 都政の構造改革推進チーム（東京都 公式）  
2024年7月30日 16:00

今年もこのイベントがやってまいりました！

都政現場で生まれたDXの取組が集結するイベント、「都庁DXアワード」です。2022年から始まった都庁DXアワードも、今回で3回目の開催となります。

今年度は23局から31件がエントリーされるなど、開催規模がどんどん大きくなり、注目度も高まっています！

- シン・トセイポータルサイトやnote等を活用した文字・写真ベースの情報発信により、構造改革の進捗を「見える化」

今後

動画コンテンツも活用した情報発信



- 「生活がどう便利になるのか」「これまでと何が変わるのか」などがユーザーに分かりやすく届くように情報発信
- 動画・英語による発信を端緒として、構造改革の成果を更に波及・浸透するとともに、海外都市等とも意見交換を実施

項目／目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
動画視聴回数	—	累計5,000回	累計10,000回	累計20,000回

## 6 スタートアップの一大支援拠点から社会変革を創出

### Tokyo Innovation Base (TIB) を、世界中のイノベーションの結節点としていく

- TIBでは、スタートアップの成長を全方位で後押しする**多様な主体によるコミュニティの形成**や、**世界の拠点とのネットワーク構築**によるスタートアップの相互派遣など、**新たな取組を開始し、社会の変革を生み出すスタートアップの輩出**につなげていきます
- 結節点であるTIBの特性を生かし、**世界中のスタートアップ、民間企業、国・自治体、学生・若者等によるフラットな議論**を通じて、TIBを、**あらゆる挑戦者を応援し、イノベーションを創出する起点**にしていきます
- TIBのイベントやプログラムに職員が積極的に参加することで、官民協働による**政策イノベーションの実践の場**としていきます

ASEANやヨーロッパなど、世界のスタートアップ拠点との連携を順次拡大していく



海外と連携したイベントを開催し、TIBならではの新たな出会いから、社会変革を生み出していく



TIB Global Day 2024では、世界20か国・都市が登壇



日本・台湾イノベーションサミットでは、海外スタートアップなど70社が集結

項目/目標	現在地 (2024年度)	2025年度	2026年度	2027年度
海外機関との連携件数	204件 (11月末現在)	270件	330件	400件

## TIBが日本全国のエコシステムをつなぐ結節点となり、オールジャパンのイノベーションを推進

- 地域の垣根なく、全国のスタートアップや支援者を結び付けることで、イノベーションを生み出し、社会の変革につなげていきます
- ファーストカスタマーとして、スタートアップの製品・サービスを大胆に取り入れる官民協働を更に加速します  
そして、協働事例を全国の自治体と共有する仕組みを活用し、官民協働の取組を広げていきます
- 全国各地でのイノベーション創出の取組・成果を、SusHi Tech Tokyoなどで世界に向けて発信していきます



各地のスタートアップと東京の支援者とのマッチングや、東京のスタートアップによる各地の地域課題解決など、TIBを結節点とした全国連携を推進



世界のプレイヤーが集まるSusHi Tech Tokyoへの出展を通じ、東京・日本のエコシステムの魅力を広く発信

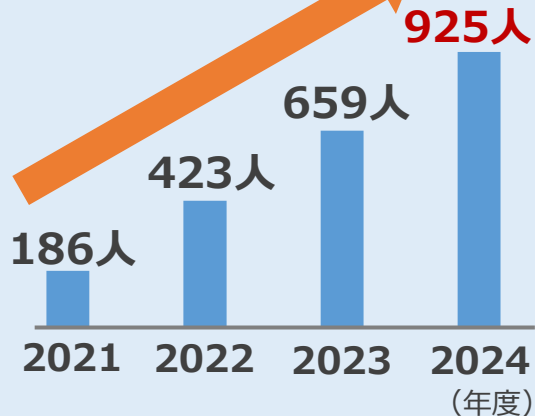
項目/目標	現在地 (2024年度)	2025年度	2026年度	2027年度
全国の自治体と連携件数	45件 (12月末現在)	80件	115件	150件
官民協働の実践件数	123件 (9月末現在)	300件	400件	500件

# 7 都民参加でオープンイノベーションを推進

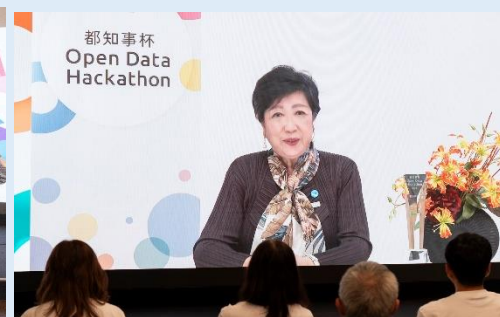
## 「都知事杯オープンデータ・ハッカソン」の官民協働による取組を通じてオープンデータ利活用を推進

- 参加者による自由な提案や、各局・区市町村の現場が提示した課題に対する提案を幅広く募り、自治体職員とシビックテック・民間事業者等が共に知恵を出し合い、新たなサービス創出を目指す官民協働の取組を一層推進していきます
- GovTech東京と連携しながら技術的な支援を強化し、ハッカソンで生み出された成果の社会実装を後押ししていきます

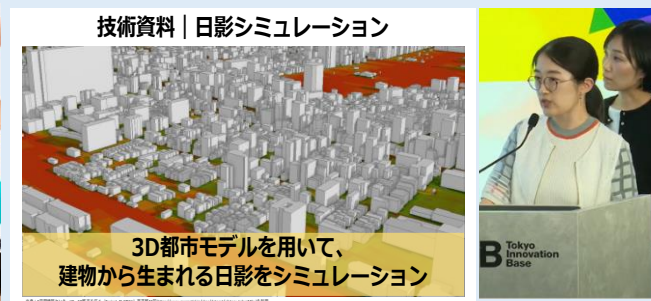
参加の裾野を広げつつ、年々開催規模を拡大



Final Stageでは24チームが都知事杯を目指し、創意工夫による多彩な作品を発表しました



2024年度都知事杯（最優秀賞）  
2024年度オーディエンス賞  
リアルタイム高解像度  
熱中症リスクダッシュボード（by HITS）



項目／目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
サービス提案件数（プロトタイプ数）	106件	120件	135件	150件
参加者満足度（10点満点）	8.5 （10月 Final Stage時点）	高い満足度を継続していく		

# デジタル技術を活用し、都民の意見をまちづくりに反映

➤ コミュニケーションツールやデジタルツイン、AI等を活用することで、都民が西新宿のまちづくりに参加できる機会を創出します

## ＜デジタルツインを活用したオープンスペースの利活用＞

高精細デジタルツインの活用により、居心地の良い空間をワークショップで作成し、アンケートの投票結果をイベントで実現する等の取組を実施



スマートシティフェスタ



キャンドルナイト新宿

西新宿のオープンスペースの使い方に都民の意見を反映

## ＜運行ルートを都民が投票＞

- 自動運転タクシーの運行ルートについて都民から発着場所の意見を募集
- 候補地の中から自分が利用したい場所を投票してもらい、まちの移動サービスに反映



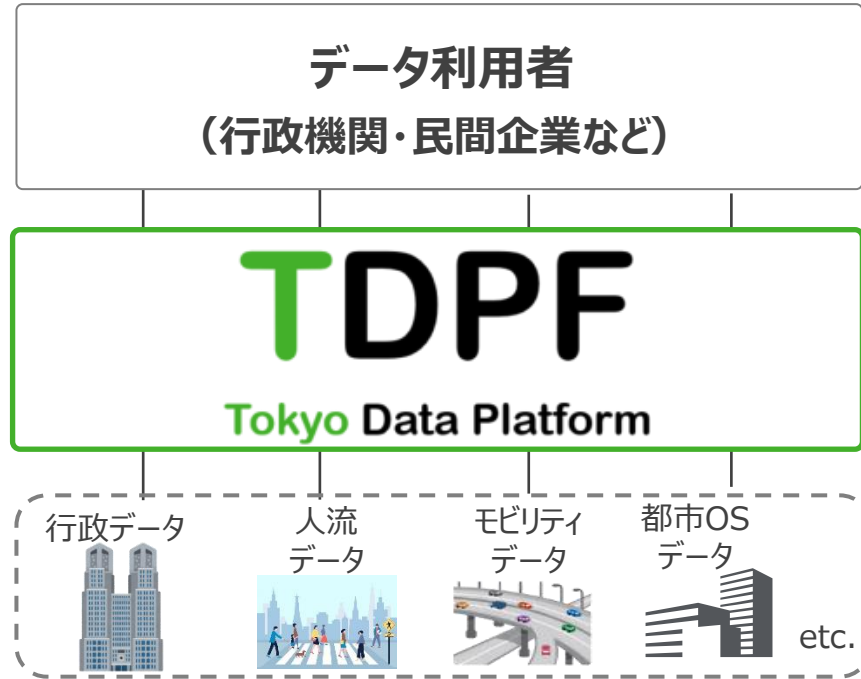
自動運転タクシー

項目／目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
オープンスペースの使い方に都民の意見を反映	イベント時の空間利用等で双方向コミュニケーションを活用しまちづくりへの参加を実施	移動サービスの運行ルートやオープンスペースの使い方で双方向コミュニケーションを活用し、都民の意見を反映	都民の意見を反映する取組を充実していく	→
まちの移動サービスに都民の意見を反映				

# 8 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

## 「TDPF」が、民間企業・国・自治体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

- ▶ 東京都が、民間や公共のデータが流通する安全・安心な場を提供し、データ利用者・提供者がつながるコミュニティを形成することで、都民のQOL向上に資するデータ利活用の好循環を生み出していく



TDPFのコミュニティ活動の中で、アドバイスやマッチング等の伴走型サポートや、ニーズの高いデータの見える化等を実施

### 更なる推進に向けた取組事項

- 1 **コミュニティの形成によるデータ利活用事例の創出**  
防災・観光・エネルギー・交通に新たにウェルネスを加えた5分野を中心に、官民のコミュニティを形成することで、先進的なデータ利活用事例を創出するとともに、都内全域への横展開を図ります
- 2 **民間企業や国等と連携し、様々な分野の官民データを拡充**  
人流等の広域データや地域密着データなど、民間企業や国・自治体が整備する様々な分野の官民データを順次搭載します



データ活用の先進的取組を、コミュニティ活動の場で発表



東京都の主導で、安全・安心かつ活発なデータ流通を促進

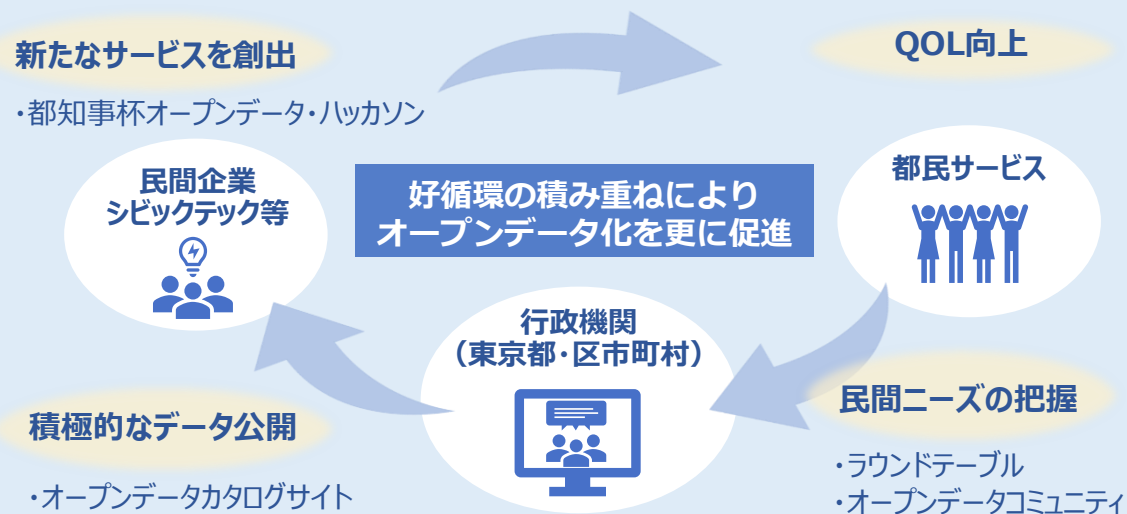
項目/目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
データ利活用事例の創出数	年度内に15件の創出を予定	20件	25件	30件

# 9 オール東京でオープンデータ化の好循環を更に促進

ニーズが高いオープンデータを公開することで、新たなサービス創出を促進し、都民のQOL向上を図る

- オープンデータの利用者ニーズを継続して把握し、都と区市町村で連携して、サービスの充実に必要となるデータの公開を進めます
- オープンデータの可視化事例や利活用事例の発信を強化することで、オープンデータの利活用を促進していきます

## データ公開と利活用の好循環を促進



## 更なる推進に向けた取組事項

- 1 ニーズが高いデータの更なる拡充**  
民間企業や大学等とのラウンドテーブルやオープンデータコミュニティで頂いた要望、都知事杯オープンデータ・ハッカソンのファイナリスト等との意見交換会を踏まえて、ニーズが高いデータを拡充します
- 2 オープンデータ提供環境の改善**  
ユーザーの意見を踏まえ、オープンデータカタログサイトの改善を行うとともに、形式の標準化など利活用しやすいデータの整備を進めます
- 3 オープンデータを活用した事例の発信を強化**  
可視化事例やシビックテック等による利活用事例を積極的に発信することで、オープンデータの利活用を促進します

項目/目標	現所在地 (2024年度)	2025年度	2026年度	2027年度
ニーズが高い庁内データ※の公開率	60% (年度末に向けて取組中)	100%	利用者ニーズに基づき、 新たなデータを公開	
可視化・利活用事例の発信件数	10件 (年度末に向けて取組中)	20件	25件	30件

※ 棚卸しの「検討中」項目のデータ、コミュニティ及びラウンドテーブル等でニーズがあったデータで公開可能なデータ、自治体標準オープンデータセット



# 10 GovTech東京との協働

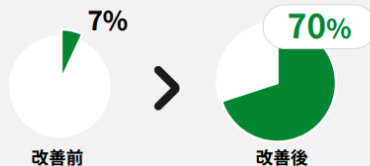
## 都とGovTech東京の強カタッグで東京全体のDXをスピードアップしていきます

- デジタルの力で都民の生活を豊かにしていくとともに、情報技術を活用し様々な取組を強力に押し進めていきます
- ヒトとモノの共同化、都民の実感をキーワードに、より早く、より広く、より高品質なデジタルサービスの提供を目指します

### 設立から1年の歩み

#### 都民が実感できるサービスの提供

018サポートにおける10分以内で申請完了する人の割合



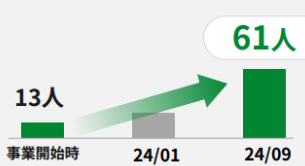
#### 多様な主体との協働

ブッシュ型子育てサービスの配信（先行プロジェクト）



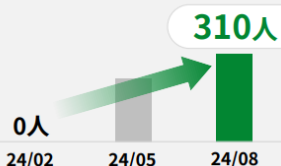
#### デジタル人材の大幅拡充

GovTech東京採用のデジタル人材の推移



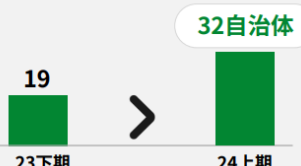
#### 人材の共同活用

GovTech東京パートナーズ登録者数



#### 区市町村の共通課題を解決

プロジェクト型伴走サポート利用自治体数



#### 調達共同化の実現

共同調達への参加団体数



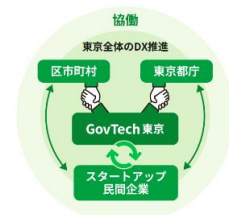
共同調達によるコスト削減額



GovTech東京「中期経営計画2024-2027」から抜粋

### 3年後の目標

- サービス品質の変革**
  - ・都民サービスの向上につながる生成AIプラットフォームを構築し、全庁・区市町村で活用
  - ・全てのデジタルサービスで「当たり前品質」に満たないものをゼロ
  - ・区市町村のDX推進に向けた協働の深化
- 内製開発力の獲得**
  - ・GovTech東京(GTT)採用のエンジニアによる内製開発力の強化
  - ・人材育成に向けた教育カリキュラムやコンテンツの充実
- 持続可能な経営基盤の確立**
  - ・GTT採用のデジタル人材を250人規模に大幅拡充し、体制強化



項目／目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
デジタルサービスの品質変革	・ 技術評価、プロジェクト監理による事業企画段階からの関与	・ 品質管理の充実強化	→	・ 全てのデジタルサービスで「当たり前品質」に満たないものをゼロ
区市町村DXの推進	・ 人材紹介（GTTパートナーズ）を開始 ・ 共同調達、伴走サポートを本格実施	・ GTTが提供するサービス（協働事業）の規模・内容を充実	→	・ 都内全ての区市町村が何らかの協働事業を利用
GTT採用の人材の拡充	・ デジタル人材61人（9月時点）	→	→	・ 250人規模に拡充

## Project-2

# スマートワーク・プロジェクト

- 都政のQOS向上に向けては、AIなどのデジタルツールを駆使しながら業務の抜本的な見直しを図るなど、生産性の更なる向上や迅速な事業執行を不断に実践することが重要です
- 加えて、イノベティブで効果的な政策やサービスを提供するためには、オープン＆フラットな組織文化の下、場所や時間を有効に活用した質の高い働き方を実践できる環境で、行政サービスの担い手である職員がやりがいや成長を感じながらいきいきと力を発揮することが必要です

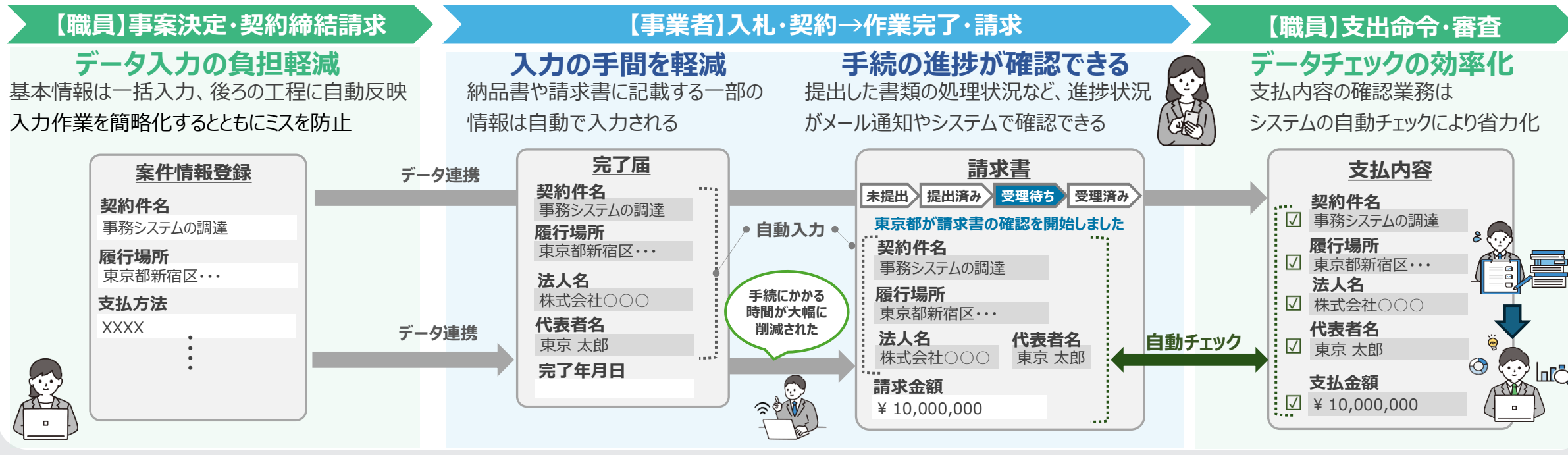
- 1 契約・支出に関する一連の手続をデジタル化
- 2 公金収納のデジタル化
- 3 デジタル時代における意思決定の仕組みの見直し
- 4 職員のバックオフィス業務の効率化
- 5 事業執行の迅速化・効率化
- 6 職員のデジタル力の更なる向上
- 7 オープン＆フラット
- 8 多様な人材が活躍できる環境整備

# 1 契約・支出に関する一連の手続をデジタル化

## 2025年度下半期から都職員の内部事務のデジタル化を開始

- 契約実施の決裁や支出審査などの都職員の内部事務について、デジタル化により事務処理にかかる時間を削減します
- 事業者の契約・請求手続について、工事契約についてもシステム上で必要な各種書類の送受信を行い、紙の書類を削減します

### 契約請求システム導入後の手続・業務イメージ



項目/目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度以降
知事部局等への展開	デジタルサービス局、財務局の物品・委託契約から導入	・全ての知事部局等で利用を開始（先行運用） ・契約の範囲を工事契約にまで拡大	・対象案件を順次拡大（本格稼働） ・知事部局等の全ての組織で利用	
公営企業局等への展開等	対象拡大に向けた調査・分析	要件定義に着手	設計・開発	2028年度を目途に利用開始を目指す

# 2 公金収納のデジタル化

## eLTAXの活用により、各種公金の電子納付を可能にします

- ▶ 占用料や使用料などの公金について、2026年9月以降、順次、eLTAX※での収納を可能としていきます  
 ※eLTAXは、現行、インターネットを利用して、地方税の納税などの手続を電子的に行っているシステム  
 地方自治法の一部を改正する法律により税以外の公金にも活用可能
- ▶ eL-QR(地方税統一QRコード)を公金収納に活用することで、納付者はいつでもどこでも公金支払が可能になります



**① 納付者**

【現行】金融機関窓口へ訪問、対面で支払

【eL-QR活用後】

- 納付手段の拡大（クレカ、スマホ決済アプリ等）
- 対応金融機関窓口の拡大

⇒納付者の利便性向上

**② 金融機関**

【現行】対面で手続、納付書の仕分～送付まで作業

【eL-QR活用後】

- 紙の仕分、送付が不要
- 窓口での対応件数の減

⇒収納事務の効率化・合理化

**③ 都庁**

【現行】納付書の情報をデータ化。紙の仕分・保管

【eL-QR活用後】

- 収納情報を電子的に受領
- 紙の仕分・保管が不要

⇒事務作業の効率化・コスト削減

項目/目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度以降
eLTAXの活用	システム改修に向けた要件整理	システム改修	テスト	順次運用開始、eLTAXを活用したキャッシュレス収納を推進

# 3 デジタル時代における意思決定の仕組みの見直し

業務システムによる意思決定を可能とすることで業務の効率化・省力化を進めます



2026年度第一四半期を目途に、従来の意思決定に加え、デジタル時代にふさわしい意思決定の仕組み（業務システムによる意思決定）の運用を複数の業務システムにおいて開始します

＜導入例 ～許可証の交付～＞



**さらに、文書関連事務の見直しを進めます**

文書関連事務（收受～施行・公開までの一連のフロー）の見直しを進め、デジタル時代に即した制度・業務フローの整備とそれを実現するシステムを構築します

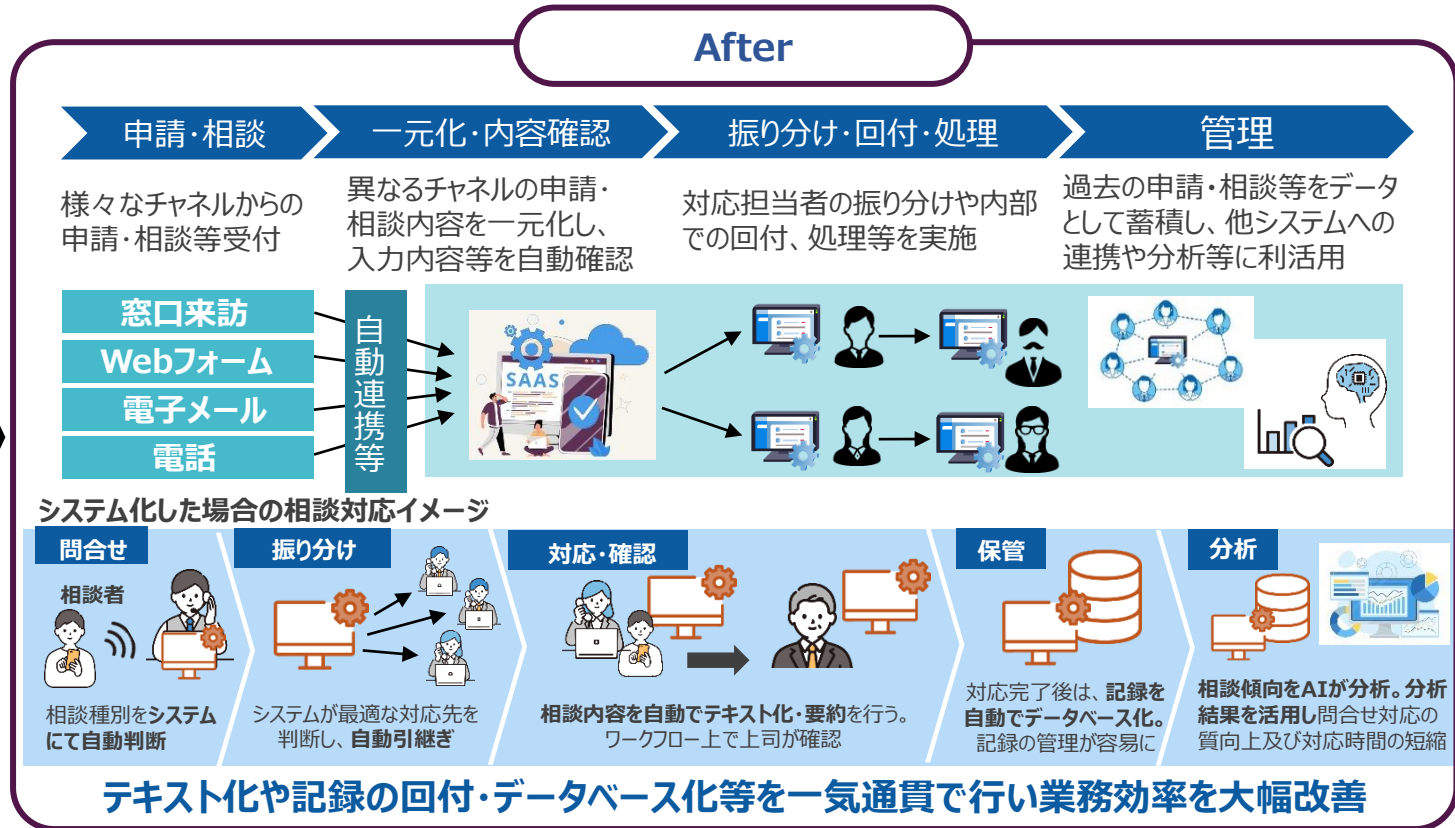
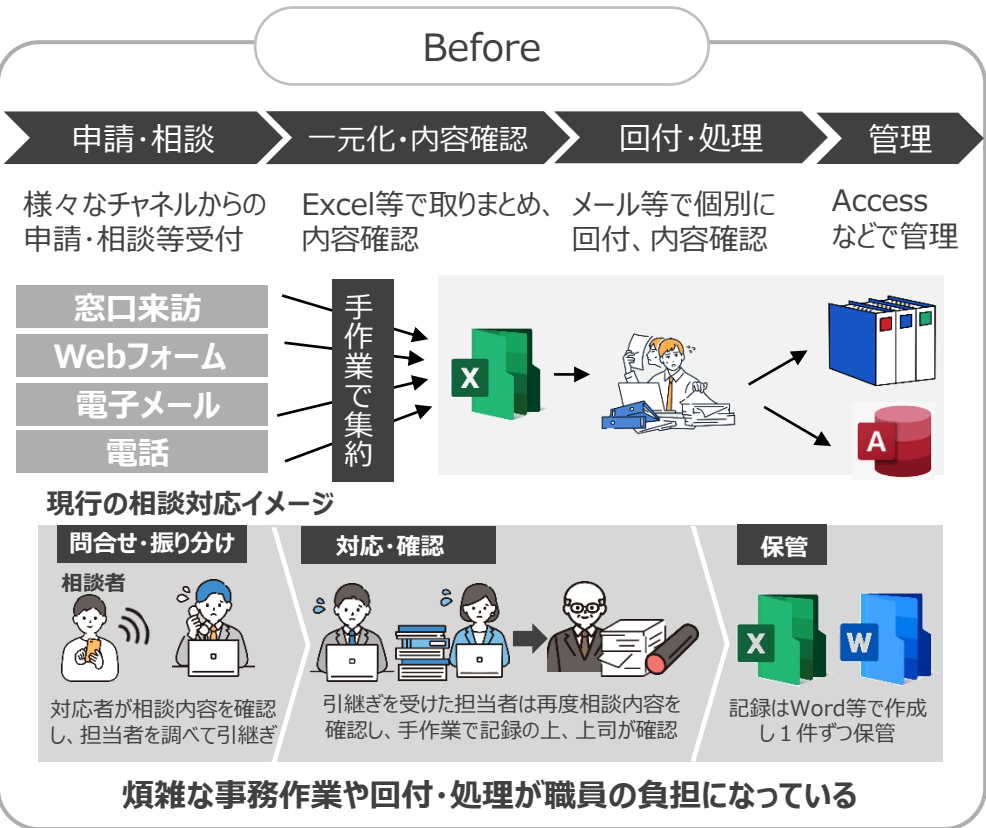
デジタル時代にふさわしい機能を備えた新しい文書総合管理システムの構築

項目／目標	現地在（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
業務システムによる意思決定を可能とすることによる 職員の業務の効率化・省力化	本仕組みの実現に向けた検討	規則の改正とシステムの改修	デジタル時代にふさわしい意思決定の仕組み稼働開始	
文書関連事務の見直しによる 職員の業務の効率化・省力化	文書関連事務の見直し (課題の洗い出し、調査・検討、方向性の導出)	(新) 文書総合管理システムの要件定義	(新) 文書総合管理システムの設計・構築	2028年度以降稼働見込み

# 4 職員のバックオフィス業務の効率化

## 職員のバックオフィスの業務改善を進めることで、窓口のサービスをトータルで改善

- 申請・相談後のデータ入力や回付等のバックオフィス業務を効率化することで、職員の負担を軽減し、都民・事業者へのよりきめ細かな対応など、窓口サービスの更なる向上につなげます





項目/目標	現在地 (2024年度)	2025年度	2026年度	2027年度
窓口バックオフィスの業務改善	窓口バックオフィスの業務改善の検討・企画	業務改善案構築 (3モデル)	各局で窓口バックオフィスの業務改善を実践	

# 5 事業執行の迅速化・効率化

## 業務の迅速化や効率化により、執行力を更に強化

- 事業執行の迅速化に向けた手法として定着した「迅速化メニュー」も活用し、**事業効果を早期に都民に還元**する取組を続けます
- また、デジタル技術の積極的な活用、各種書類の削減・簡素化とデジタル化、民間との協働や既存の制度・運用の見直しなども不断に進め、受発注者双方の業務を効率化し、**働き方改革**や**生産性向上**を図っていきます

### 迅速化メニュー

I 予算措置 円	II 契約手続 	III 事業執行 
1_ゼロ都債の活用拡大	4_財務局契約の持込期限等の弾力的運用	7_補助事業の手続等の前倒し
2_ソフト事業等への債務負担行為の設定	5_業務委託等の局発注権限の拡大	8_システムアセスメントの見直し
3_補助事業への繰越枠設定	6_予定価格修正方式の対象拡大	9_施工方法等の見直し
	10_ECI方式の導入	12_建築・設備工事における庁内支援・連携強化
	11_積算の簡素化	13_人事異動の見直し

### デジタル技術の積極的な活用

遠隔臨場やドローン、AIなどのデジタル技術を活用し、インフラ事業などの**高度化・効率化**を図っていきます

#### 取組例

※「青山公園園地整備工事」での様子



工事現場



職場

ウェアラブルカメラ等を活用した**遠隔臨場**により施工状況の確認等を効率化

### 各種書類の削減・簡素化とデジタル化

#### 取組例

土木工事で、検査時における根拠資料の一部を省略

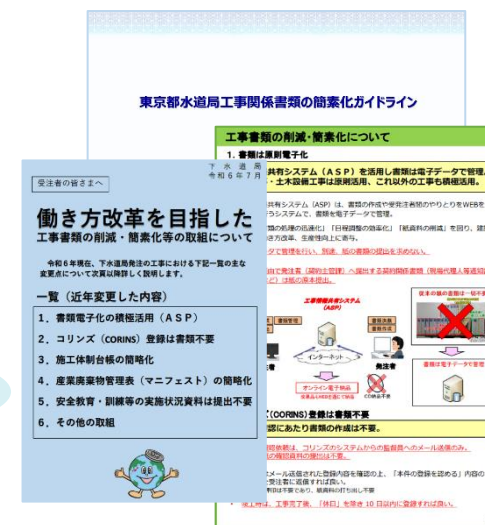
統一様式の一部廃止など、工事書類の削減・簡素化

工事情報共有システムを活用し、工事書類をデジタル化

受発注者双方の負担軽減へ向け、取組を続けます

### 民間との協働の視点での取組や既存の制度・運用の見直し

概略発注方式などの新たな積算手法の活用による**積算の簡素化**や**業務のアウトソーシングの拡大**などの様々な手法を活用し、**執行力の強化**を図っていきます



# 6 職員のデジタル力の更なる向上

質の高いデジタルサービスの実現に向けて、人材育成を更に強化していきます

職員のデジタル力のレベルに応じた育成体系の下で、AIなどの最新技術やデジタルツールを実務で使いこなし、職場の業務変革に寄与できる職員のスキルアップが求められています！

「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

- 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
- 職員のデジタル力を可視化するデジタルスキルマップ（DSM）を拡張し、デジタルツールに関する指標を追加

## ICT職

オール東京のDXを牽引するICT職を対象とした専門研修について、より都庁内の実務に即した内容とするため、GovTech東京の高い専門性を生かし、カリキュラム等を段階的に内製型へ移行

## リスキング人材

DXアンバサダーなど職場のDX推進を担う職員を対象とし、デジタルツール活用方法など実践形式で学ぶ研修について、BPRやデータ分析に加え、AI等のコースや規模を拡大

## 全職員

デジタルに関する学びを発信し、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ポータルサイトについて、新たに政策連携団体等の職員を対象に広げるほか、コンテンツを拡充



ICT職専門研修の様子

Tokyo Digital Academy  
東京デジタルアカデミー



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

TDAポータルサイト

項目/目標	現在地（2024年度）	2025年度	2026年度	2027年度
職員のデジタル力の更なる向上	DSM拡張 (デジタルツール指標追加)	DSM拡張 (対象ツール拡大)	改定基本方針に基づく育成策の展開	
	BPR推進/データ分析 研修等実施	AI等のコース・ 規模拡大	より実践力を高めるための研修の拡充	
	政策連携団体職員 登録開始	事業協力団体等 への対象拡大	東京デジタルアカデミー（TDA）ポータルサイトの運営・コンテンツ拡充	



# 7 オープン&フラット

都庁内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

都民により良いサービスを届けていくため、職層や所属を越えたアイデアが飛び交い、職員一人一人がいきいきと力を発揮できる、「オープン&フラット」な都庁を実現していきます

**オープン＝多様性**

何事も開かれている、誰にでも機会があり参加できること

**フラット＝心理的安全性**

安心して意見を言え、円滑にコミュニケーションできること

「オープン&フラット」の  
実現で期待される効果

- ・職場のコミュニケーションが活発になり、**周囲に安心して助けを求められる働きやすい職場になる**
- ・活発に意見が言える環境となり、業務に主体的に参加できるので、**やりがいを感じられる**
- ・多様なアイデアに触れることができるので、**考え方の幅が広がり、成長を実感できる**

➤ 「オープン&フラット」を都庁の組織文化として定着させるためには、今後更なる取組を進めていく必要があります

職員の声

- ・**管理職の意識改革をもっと進めてほしい！**
- ・**所属以外の多様な職員と議論する機会をもっとほしい！**
- ・**フラットに自分の意見やアイデアをもっと発信したい！**



➡ **こういった声を踏まえ、今後も職員の意識改革や職場での活発な議論を促す取組を進めていきます！**

# オープン＆フラットな組織づくりに向けた取組を更に促進

## オープン＆フラット研修

理解と実践

- オンデマンド研修を実施し、概念理解と具体的なアクションに向けたヒント習得を促進



今後

管理職研修の実施や職場で使える好事例の紹介を促進

## シン・トセイ大会議

全庁横断の議論の場

- 管理職を含む職層や所属を越えた議論の場を創出。参加した職員からの多様な意見やアイデアを集約



今後

ターゲットを絞った議論の場のほか、オンラインでの議論の場も新たに設定

## 職員向けポータルサイト

日常的に提案や活発な議論ができる場

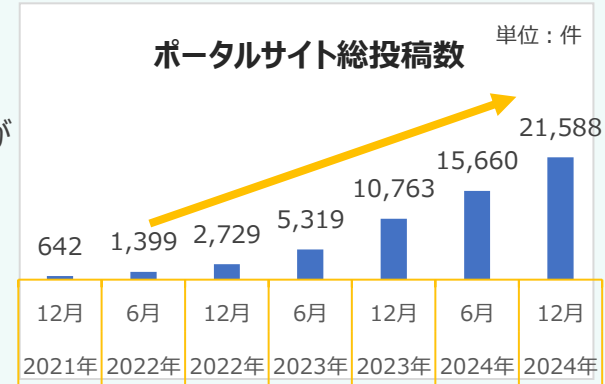
＜デジタル提案箱＋＞ 2021年8月～  
職員の誰もが都政の構造改革に関する改善提案ができる掲示板

＜SHIN-QA(シン・カ)＞ 2022年2月～  
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＞ 2024年4月～  
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

＜シン・トセイ ラウンジ＞ 2024年12月～  
個人情報保護された環境下で職員同士が安心して交流できる掲示板

提案の掲載数 ➡ 1,439件  
(2021年8月～2024年12月)  
その内、提案が実現に向け動いたもの、及び課題が解決したもの ➡ 全体の約60%



今後

利用者にとってより使いやすく、双方向性を高める機能を追加



引き続き、「オープン＆フラット」な組織づくりを推進し、職員同士の活発な議論を当たり前にする事で、職員が働きやすく、やりがいがあり、成長を実感できる都庁を実現し、行政サービスの担い手である職員のパフォーマンスの向上に取り組んでいきます

項目/目標	現所在地 (2024年度)	2025年度	2026年度	2027年度
「オープン＆フラット」な組織づくりを全庁で実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>● シン・トセイ大会議を開催</li> <li>● シン・トセイ広場を開設</li> <li>● シン・トセイ ラウンジを開設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オープン＆フラット研修(管理職向け)開始</li> <li>● オープン＆フラットのハンドブック作成</li> <li>● シン・トセイ大会議の開催形式を多様化</li> <li>● 職員ポータルサイトの機能追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オープン＆フラット研修の取組を拡充</li> <li>● シン・トセイ大会議を拡充</li> <li>● 職員ポータルサイトの機能追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オープン＆フラット研修の取組を拡充</li> <li>● シン・トセイ大会議を拡充</li> <li>● 職員ポータルサイトの機能追加</li> </ul>

# 8 多様な人材が活躍できる環境整備

➤ 充実した都民サービスを提供していくため、職員誰もがいきいきと働ける環境の実現を目指します

## 職員のライフステージに応じた最適な働き方を支援します

### 子育て部分休暇

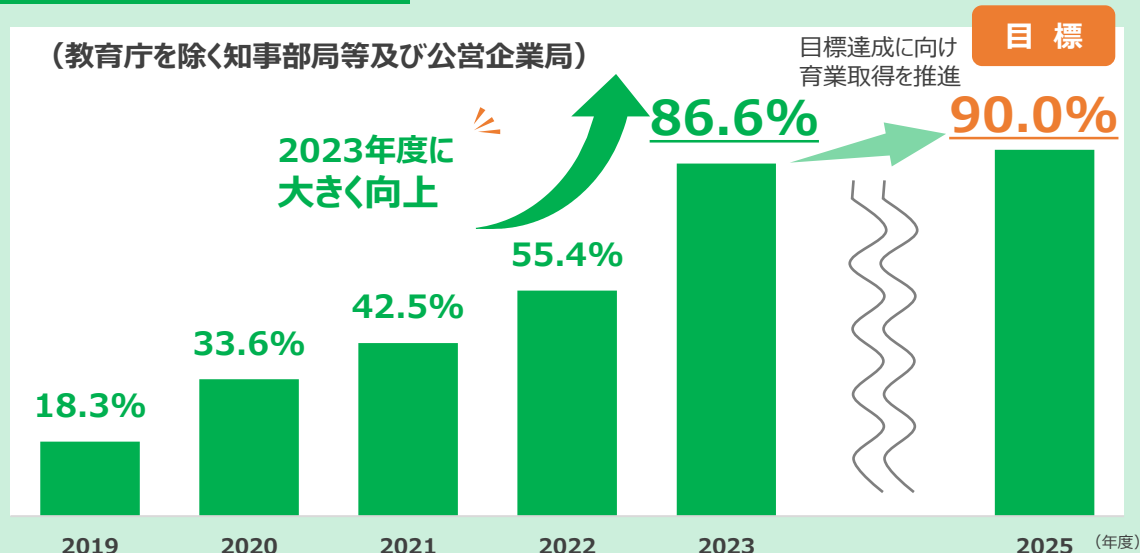
- 小学校1年生から3年生までの子供を育てる職員を対象に、勤務時間の始め・終わりに2時間以内で取得できる「**子育て部分休暇**」を導入（2025年4月1日～）
- 子供の小学校入学後に仕事と育児の両立が困難となる、いわゆる「**小1の壁**」に直面する職員を支援（小学校入学後も子供の送り迎えを行うなど、子供を一人にする状況を解消）
- 子供の年齢に応じた柔軟な働き方を推進することで、育児と仕事との両立を一層後押し

### 男性育業の定着・応援の取組

- **男性職員の育業取得率を「2025年度には90%（1週間以上の取得率）」**とする目標の達成に向け、プレパパ応援講座の充実やロールモデルの発信強化などに取り組み、育業取得を一層推進
- 2023年度の男性職員の育業取得率は86.6%（1週間以上：83.3%）となり、**2022年度の55.4%から大きく向上**

### 男性職員の育業取得率

※実績は育業した年度による



### <プレパパ応援講座>



# 職員が働く「時間」や「場所」を選択できる柔軟で多様な働き方を推進します

## 都庁版ABW (Activity Based Working) の推進

- 時間や場所を業務内容や目的に合わせて選択できる働き方、**都庁版ABW (Activity Based Working)** を推進
- **都庁版ABW**の効果や実績を発信し、都庁から柔軟で多様な働き方を実現！

### ■ 勤務時間の選択

- 始業時間・終業時間を9つのパターンから設定可能とする**時差勤務**や、勤務時間の割り振りを1日ごとに設定できる**フレックスタイム制**など、職員や職場の状況に応じた**柔軟な働き方を可能とする勤務時間制度**を整備
- フレックスタイム制を活用し、勤務時間の割り振り変更により、毎週**週休3日**で勤務することが可能（2025年4月1日～）  
追加した休みは育児や介護のほか、リスキリングやスキルアップにも活用可能

### ■ 勤務場所の選択

- 職員の事情や業務内容等に合わせて、**自宅や民間シェアオフィス等のサードプレイス**で、**テレワーク**を実施可能な環境を整備
- オフィスへの出勤時も、業務目的等に合わせた場所を選択できるよう、**未来型オフィス**を全庁展開。保育園の休園時などに子供をオフィスに連れて出勤できるスペース（**子連れ出勤ワークスペース**）も整備

## 「都庁版ABWのイメージ」

### 時間を選択



時差勤務、フレックスタイム制、週休3日等を活用

### 場所を選択



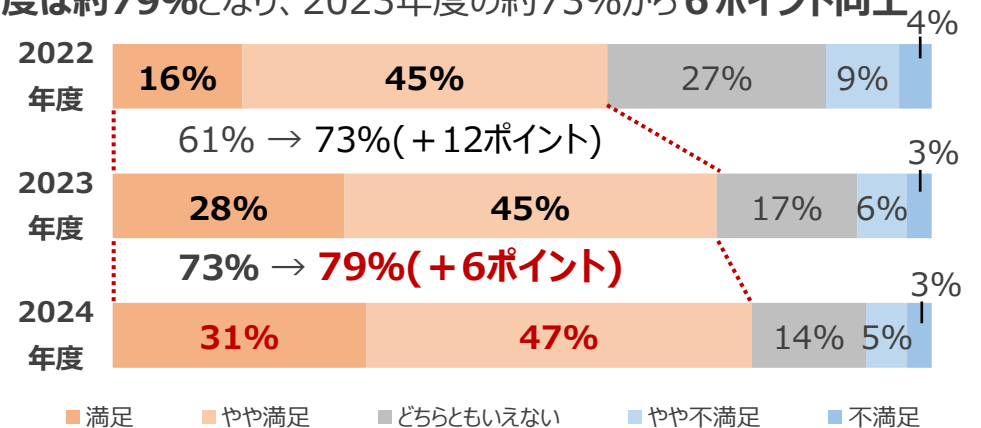
オフィスや自宅、サードプレイスを利用



手取り時間を見える化する等、**都庁版ABWの効果や実績を発信**

## 「テレワークの総合的な満足度」

職員のテレワークに対する満足度を「2025年度に80%以上（満足・やや満足と回答）」とする目標に対し、2024年度の**満足度は約79%**となり、2023年度の約73%から**6ポイント向上**



※数字は、端数を四捨五入している

# きめ細かい任用の仕組みや持続可能な執行体制を構築し、職員の活躍を応援します

## 専門人材の育成・登用を促進

- 専門管理職（行政専門職）の任用を大幅に拡充していくとともに、早期登用を可能にするため、**年齢要件を緩和**



### <行政専門職選考合格者数>

過去5年平均 24人

⇒ **2024年：87人**に大幅増加

- 都政の現場において専門性に磨きをかけながら、事業所の課長や部長などにキャリアアップすることができる任用ルートを拡充

## 若手・中堅職員の活躍を支援

- 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推進

## 海外留学の支援

- 東京の**グローバル教育**を担う**教員自体のグローバル化**や、東京の**強靱化**を支えるため世界の先進的な知見や技術を学び**グローバルな視点**で活躍できる**専門人材**を育成するため、都の教員や技術職・専門的な職種全般を対象に、海外大学院へ派遣する**留学プログラム**を創設

## 業務効率化の推進・持続可能な執行体制の構築

- 各局において、ECRS※の視点から、BPRの徹底や生成AI等の先端技術の活用などの取組目標を設定し、業務の効率化を計画的に推進することで、**持続可能な執行体制を構築**
  - 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）

## <専門課長のキャリアパス例（イメージ）>

自身の得意分野での配置管理を通じて、専門性に磨きをかけながら**キャリアアップ!**



## <主任級職選考（種別A）合格者数>

過去5年平均 737人

※ 事務・四技

⇒ **2024年：841人**に大幅増加



## 女性活躍の推進

### 都庁「Women in Action」を始動

男性も女性も分け隔てなく活躍する社会の実現に向け、女性活躍の輪を日本全体に広げるプロジェクト「Women in Action」を、都庁が率先して拡大！

- 男性も女性も問わず、意欲や能力のある職員が積極的にキャリアアップに挑戦できる環境づくりを職場一丸となって推進するため、**女性職員のチャレンジ・キャリアアップに係る目標を設定し、取組を加速**
- 意欲や能力のある職員が、安心してキャリアアップにチャレンジできるよう、管理職選考の合格者が、出産や育児など、自身のライフプランに合わせて、**昇任のタイミングを選択できる仕組みを整備**
- 職員が抱えるキャリアへの不安や悩みに対して、よりきめ細かに対応できるよう、**キャリア・メンターを大幅に拡充**
- 専門管理職（行政専門職）の**任用を大幅に拡充**していくとともに、都政の現場において専門性に磨きをかけながら、事業所の課長や部長などにキャリアアップすることができる任用ルートを拡充【再掲】

## 管理職選考合格者に占める女性割合の変化

○前年度から大幅に増加し、女性活躍は着実に進展

2023年度選考

14.4%

約10ポイント増

2024年度選考

**24.2%**

### <キャリア・メンターによるトーク・カフェ>



## 採用手法の柔軟な見直しなどで、有為な人材を確保します

### 経験者採用選考の職種拡大

- 民間企業等における職務経験や専門性を有する方や、子育て後の新たなセカンドキャリアを築きたい方などを対象に、**通年で実施する新たな経験者採用選考**を2024年度に導入
- 公務員試験のための特別な準備を必要とせず、**全国どこからでも受験が可能な適性検査**を導入するなど、転職希望者がチャレンジしやすい選考を実施
- 対象職種についても、順次拡大し、人材の確保を一層促進
- バナー広告のInstagram等のSNSへの掲載やショート動画集の都採用試験の特設ページへの掲載など、PRを実施

### 新卒向け職員採用試験の見直し

- 春のI類B新方式では、2024年度に幅広い層の方が受験しやすいよう、**教養択一試験に代えて適性検査を導入**  
また、2025年度から新たに**対象職種に建築職、機械職及び電気職を追加**するとともに、二次試験と三次試験を統合し、二次試験として1日で実施
- 秋のI類B新方式では、2024年度に**大学3年生相当年齢から受験を可能**とし、土木職・建築職・機械職・電気職で実施  
また、2025年度から新たに**対象職種に事務職を追加**
- 電車内広告やデジタルサイネージを活用するなど、採用試験のPRを積極的に実施

### 教員・技術系職員向け奨学金返還支援

- **教員・技術系職員※向けの奨学金返還支援**により、人の育成や都市強靱化など**東京の将来を支える人材を安定的に確保**

※土木・建築・機械・電気

### <選考の内容>

区分	内容
第1次選考	書類選考※、適性検査 ※職務経歴書・エントリーシート
第2次選考	面接（2回）、 資格の評定（技術職のみ）
対象職種	事務職・土木職・建築職・ 機械職・電気職・福祉職

### <見直し後の主な内容>

種別	受験年齢	職種	内容
春 I類B (新方式)	22歳以上 30歳未満	事務・ICT・ 土木・建築・ 機械・電気	①適性検査 ・基礎能力検査 ②口述試験 ・プレゼン+面接 ・グループワーク +面接
秋 I類B (新方式)	21歳以上 30歳未満	事務・土木・ 建築・機械・電気	





# 第4章 双方向コミュニケーションで改革を進める

- 1 #シン・トセイ ポータル、SNS
- 2 デジタル提案箱+、シン・トセイ大会議
- 3 区市町村向けデジタル化ご意見フォーム
- 4 デジタル環境等に関する都民・職員の実態調査

# 1 #シン・トセイ ポータル、SNS ～改革を見える化し、デザイン思考を徹底～

## 改革を「見える化」することで、ユーザーの意見を広く収集し、サービス改善に反映

- ✓ ポータルサイトやSNSを通じて、改革の進捗状況などを「見える化」するとともに、頂いた提言をサービスの改善に反映する「デザイン思考」を徹底しながら、改革を進めています

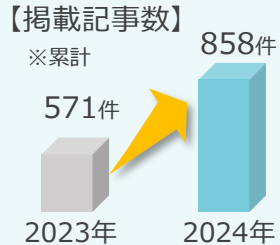
### 改革を「見える化」

2021年7月～（2021年5月～ベータ版）

#### #シン・トセイ 都政の構造改革ポータルサイト



- ✓ 四半期ごとに「シン・トセイ」のプロジェクトの進捗を更新するなど、取組の「見える化」を実施しています

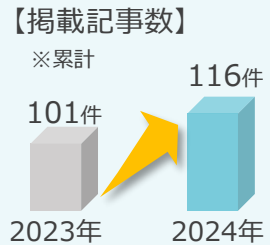


2020年10月～

#### note #シン・トセイ 都政の構造改革推進チーム



- ✓ 「シン・トセイ」の取組を分かりやすく伝え、構造改革の取組を応援していただくファンを増やすため、都政現場の「顔の見える発信」を行っています



### ユーザーの声をサービス改善へ

2023年7月～

#### デジタル改善ポスト

提言を大募集  
オンライン化してほしい  
HPをもっと見やすく



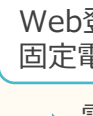
- ✓ 都民が不便だと感じ、DXで改善が見込まれるサービス（既にデジタル化されているものも含む）への提言を受け付けています
- ✓ 改善につながった提言は都政の構造改革ポータルサイトで「見える化」しています

#### 寄せられた提言への対応例



HPで助成金についての情報が探しづらいため、情報を分類し、分かりやすくしてほしい

➡ 御指摘いただいたページについて、ページの構成を整理しました



Web登録の際に、2段階認証が携帯電話のSMS認証でしかできない。固定電話で音声での認証もできるようにしてほしい

➡ 電話音声通知による認証を追加し、固定電話による認証も行うように改善しました



助成金の申請について、一部様式の郵送が必要だった。オンラインで完結できるようにしてほしい

➡ オンラインで申請が完結できるよう、郵送が必要としていた様式を申請フォームにデータ添付できるよう対応しました

## 2 デジタル提案箱＋、シン・トセイ大会議

### 職員が職場を越えて提案、議論する機会をつくり、アイデアを都政の構造改革に反映

- ✓ 職員からの提案を募る「デジタル提案箱＋（プラス）」、「シン・トセイ大会議」等を通じて、職員が自由にアイデアを提案し、年齢・職場・職層の壁を越えた活発な議論が生まれるよう取組を進めています

#### デジタル提案箱＋

- ✓ 職員から都政の構造改革に関する改善提案を募集
- ✓ 「コメント」や「いいね」で、誰でも参加が可能
- ✓ 全ての提案に対して、所管部署が検討し回答

提案数 **1,439**件  
コメント数 **7,557**件  
(2021年8月～2024年12月)

提案が実現に向け動いたもの・  
課題が解決したもの  
**全体の約60%**



都庁の業務に必要な内容をAIに学習させ、チャットで質問すると答えが返ってくるシステムを作してほしい



特定分野のデータを用いた文章生成AIの利用検証を実施し、  
今後は業務で活用できるように取り組んでいきます



「色使いのガイドライン」のように多様な色覚に配慮した資料づくりを促進してほしい



年齢、障害の有無、国籍等にかかわらず、誰もがスムーズに情報入手できるよう、カラーユニバーサルデザインを一層推進します

#### シン・トセイ大会議

- ✓ 「シン・トセイ オフ会」と「構造改革トークキャラバン」を発展的に統合し、多様な職員が職場・職種・職層などの立場を越えて議論する会議を2024年度に初開催
- ✓ 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
- ✓ 2024年度は、上半期3回・下半期5回開催し、全庁から延べ300名（うち管理職31名）が参加

議題：職員がいきいきと力を発揮できる職場を実現するために何ができるか

#### シン・トセイ大会議で出た意見やアイデア（抜粋）

- オープン＆フラットな組織づくりのためには、管理職層からの意識改革が必要
- このような大規模な取組だけでなく、身近な職場でも議論の場が必要
- デジタルを活用し、オンライン上でも活発に議論できる仕組みづくりが必要

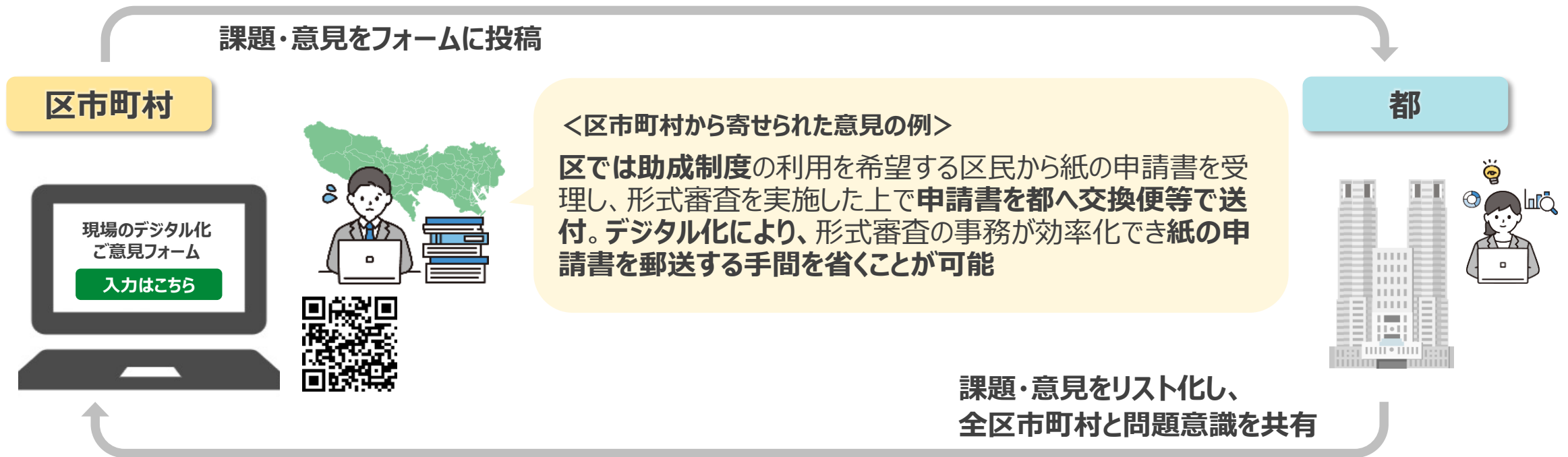


ここでの意見やアイデアを踏まえ、職員が職場を越えて提案や議論する機会づくりを一層促進していきます

### 3 区市町村向けデジタル化ご意見フォーム ～現場の声をサービス改善につなげる～

#### 区市町村の現場の声を集め、東京全体でのサービス改善・業務効率化につなげる

- ✓ 国や都の制度に由来する事務のデジタル化を進める上での区市町村の課題・意見をご意見フォームを通じて集約
- ✓ 都と全区市町村で問題意識を共有し、更なる都民サービスの改善や職員の業務効率化につなげます



都民サービスの改善、区市町村・都職員の業務効率化

# 4 デジタル環境等に関する都民・職員の実態調査

## デジタル化に関する個人及び事業者の実態調査

※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

- ✓ 都政の構造改革の現在地を把握するために、行政手続の満足度などについて、東京と海外都市とを比較する調査を行っています
- ✓ シン・トセイXでは、**都民及び事業者の「実感」に焦点**を当て、都政のQOSの更なる向上を目指しています  
そのため、デジタル化に関する実態調査について、今回、**以下の点を深掘り**して行いました

- 事業者の調査について、これまでの都内事業者に加え、**海外事業者を対象**とした調査を実施
- デジタル化された行政手続の利用状況について、更に詳細に調査
- 満足度については、行政手続の利用者、デジタル手続の利用者など、対象をより掘り下げて調査・分析

### 【調査概要】

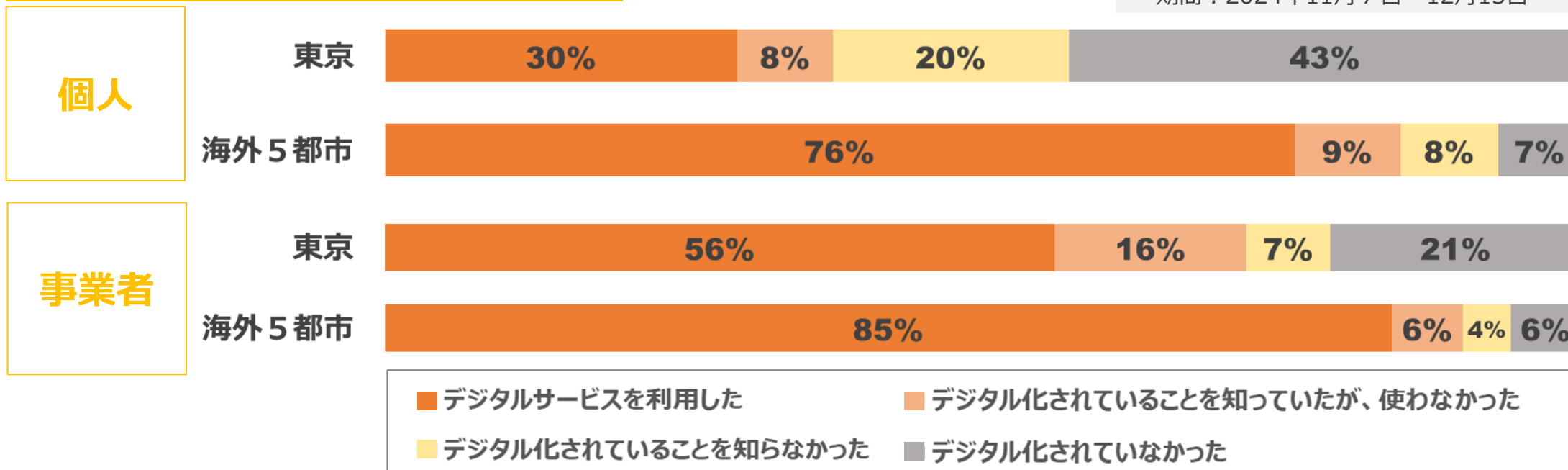
#### <個人への調査>

対象：東京、ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル在住の10代～70代（各都市500名）  
期間：2024年10月31日～12月3日

#### <事業者への調査>

対象：都内に本社のある事業者 888社  
上記海外5都市の事業者 4,242社  
期間：2024年11月7日～12月13日

### デジタル化された行政手続の利用状況

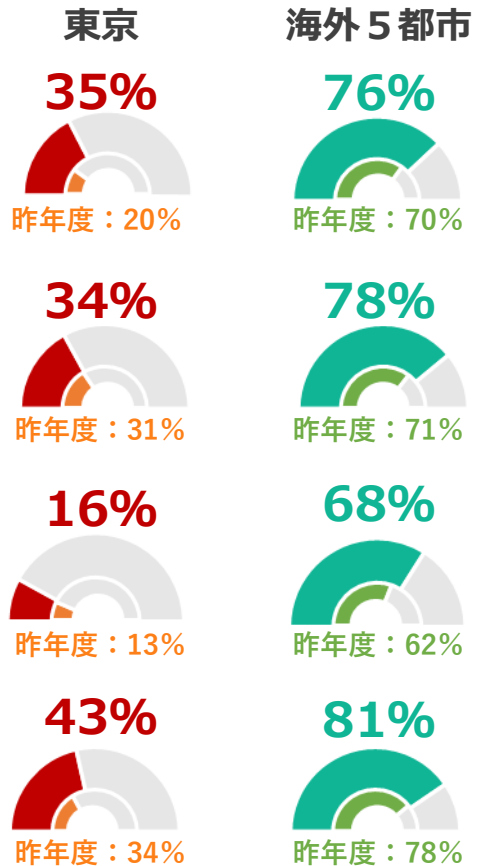


## 利用率・満足度の状況（個人）

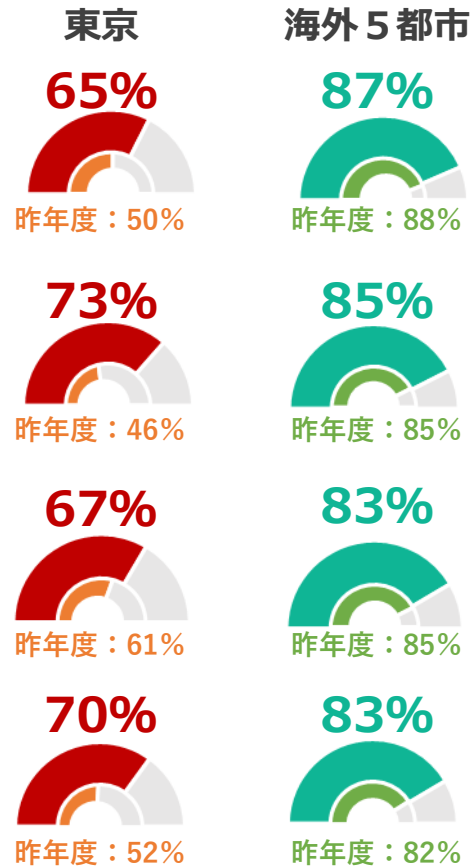
✓ 都内のデジタル化された行政手続を利用した人の満足度は約7割となっており、昨年度（2023年度）に比べて利用率・満足度ともに改善しているものの、海外と比較すると低い状況です

## デジタル化された行政手続の利用率・満足度

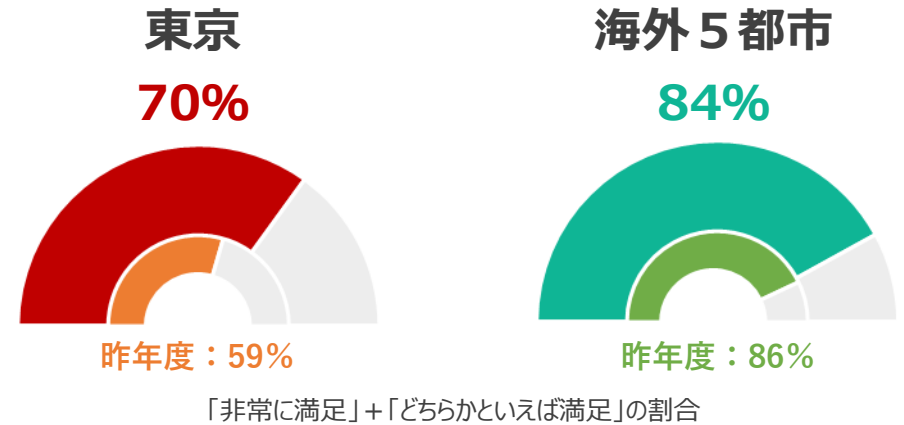
### デジタル化された手続の利用率



### 利用者の満足度



### 利用者の満足度（全手続の平均）



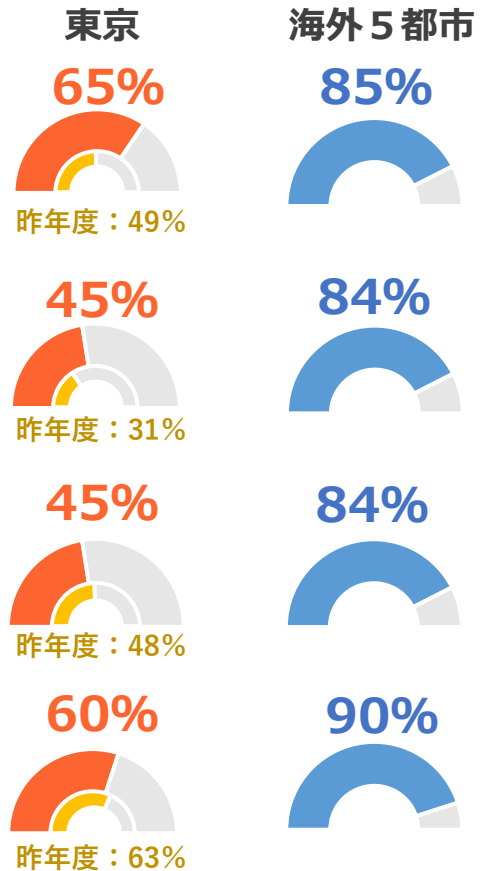
- 東京では、昨年度に比べて、デジタル化された行政手続の利用率・満足度は全体的に上昇しています
- 特に、「学校教育」の利用率や「仕事上の手続」の満足度は大きく上昇しています
- 現状、海外と比較すると利用率・満足度は低いため、デジタル手続の促進など更なる取組が必要です

## 利用率・満足度の状況（事業者）

✓ 事業者の調査においても、都内のデジタル化された行政手続を利用した人の満足度は約7割となっており、昨年度（2023年度）に比べて利用率・満足度ともに上昇しているものの、海外と比較すると低い状況です  
 ※海外5都市は今年度より調査

### デジタル化された行政手続の利用率・満足度

#### デジタル化された手続の利用率



補助金・融資



許認可



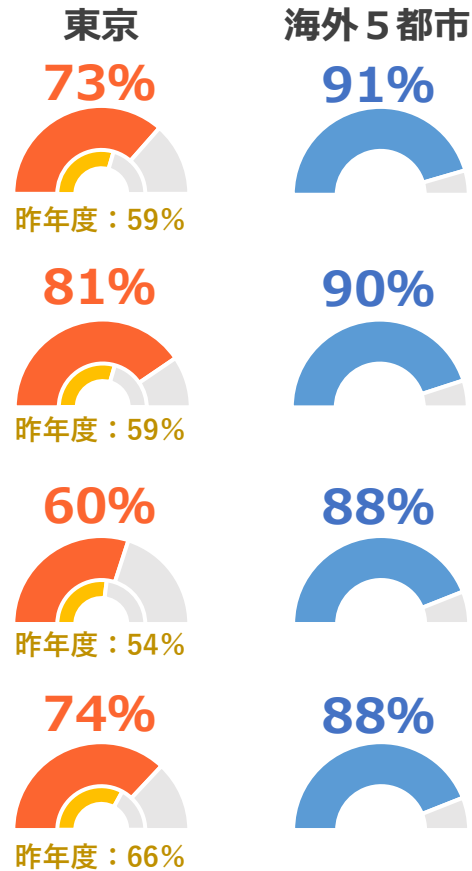
届出・申請



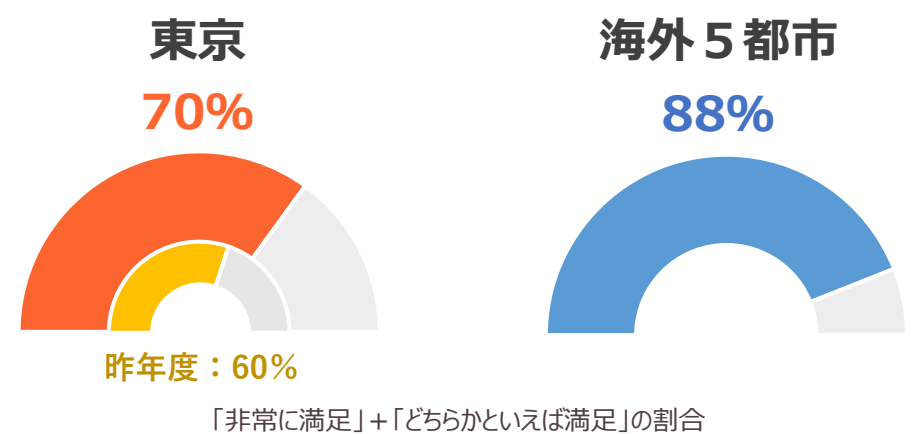
納税



#### 利用者の満足度



#### 利用者の満足度（全手続の平均）



区市町村も含めたデジタル化を加速するとともに、都民・事業者との接点となるあらゆるデジタルサービスにおいて満足度や意見を聞くユーザーレビューを実施しながら、都政のQOSの向上に向けて継続的に取り組んでいく必要があります

→全ての調査結果は

「東京都オープンデータカタログサイト」にて公開しています

<https://catalog.data.metro.tokyo.lg.jp/dataset/t000029d00000000026>



# デジタル環境等に関する職員意識調査

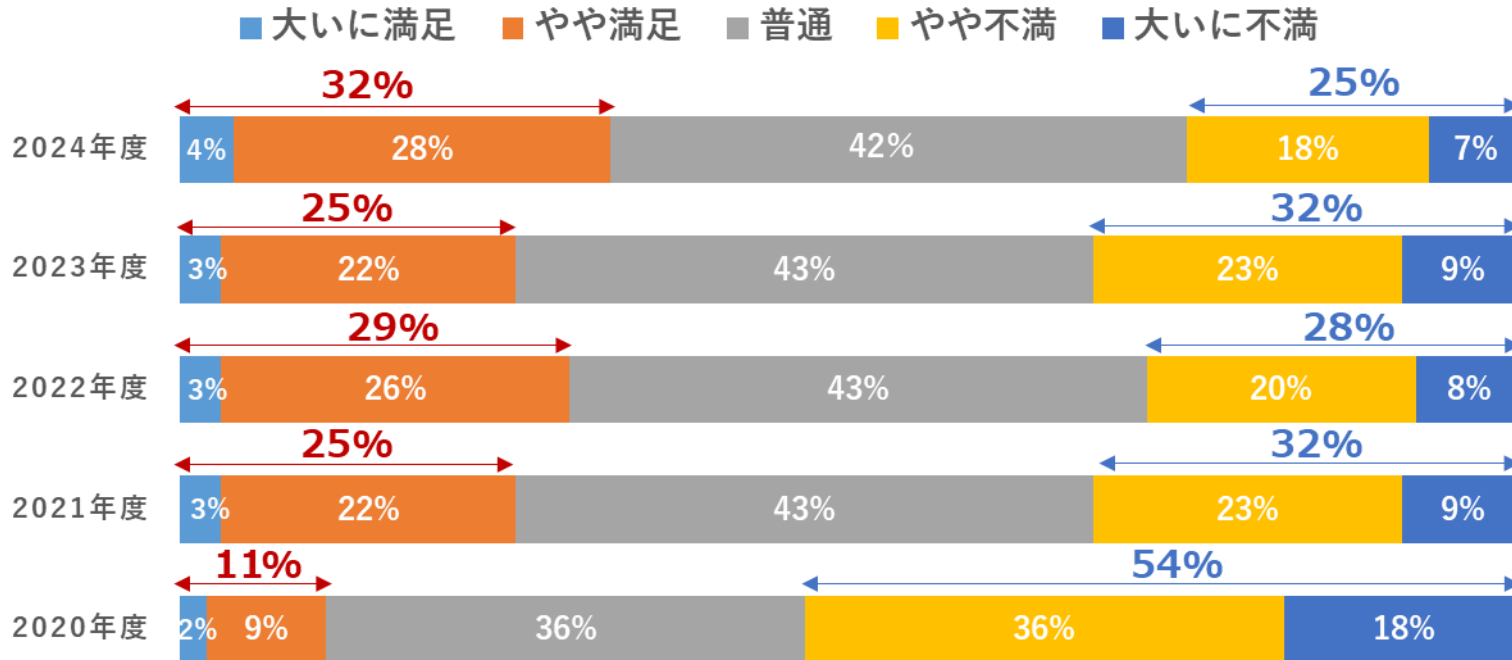
※グラフの数値は表示単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が100%にならない場合があります

✓ 都庁のDXの現在地を把握するために、デジタル環境等に関する職員の満足度を定期的に調査しています

## 2024年度調査結果

- 今回は、満足が32%、不満足が25%となりました。TAIMS環境の整備が進んだ結果、満足が不満足を大きく上回りました
- 利便性の高いデジタル環境の実現に向け、更なる取組を進めていきます

## デジタル環境に関する総合評価



### 【調査概要】

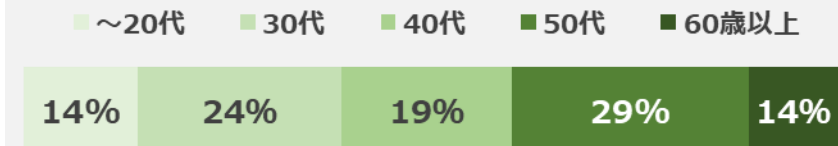
- TAIMS等※個人メールアドレスを付与された職員を対象に都庁内ネットワークで調査を実施  
(期間 | 2024年11月7日～12月6日)  
※東京都高度情報化推進システム (水道局のTS-NETを含む)
- 回答者数 | 13,650人 (対象:56,035人)
- 回答率 | 24.4%

### 回答者の属性

#### 勤務地



#### 年代

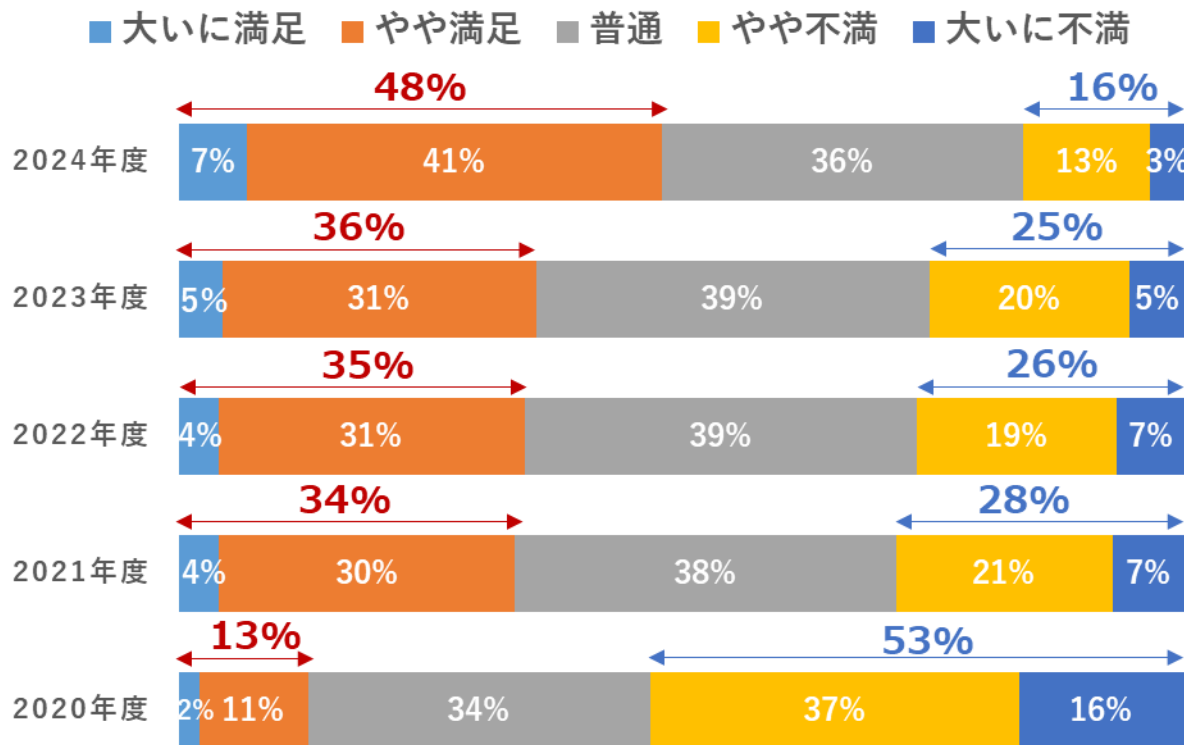




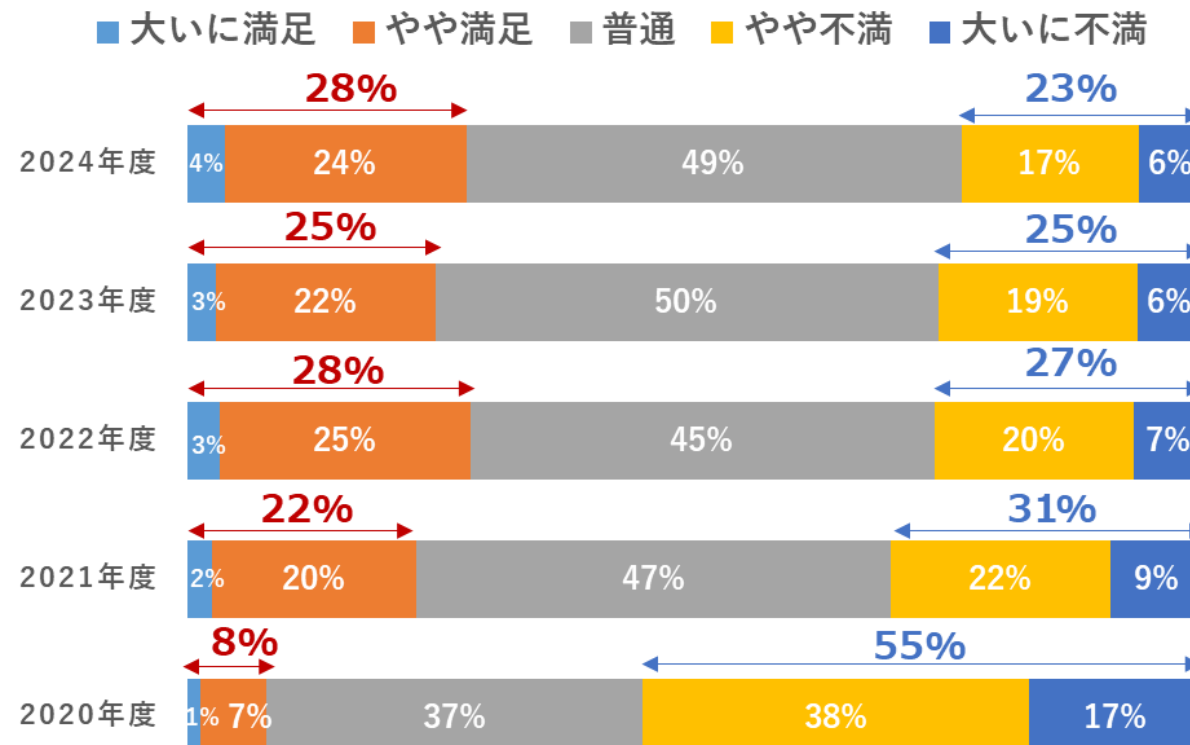
## デジタル環境に関する総合評価（勤務地別）

- 知事部局等（本庁）では、2024年度に満足度上昇
- 知事部局等（事業所）では、満足度では横ばいだが、不満足度は改善傾向

### 知事部局等（本庁）

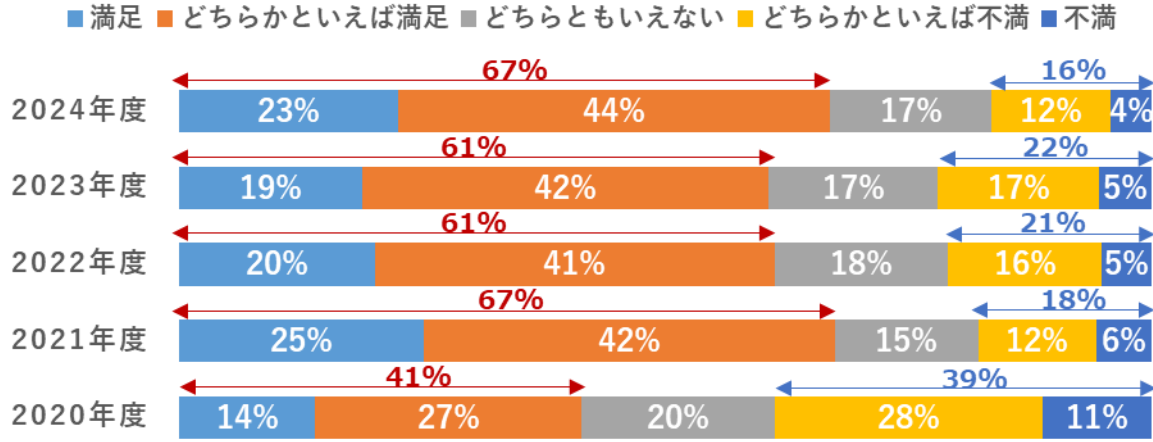


### 知事部局等（事業所）

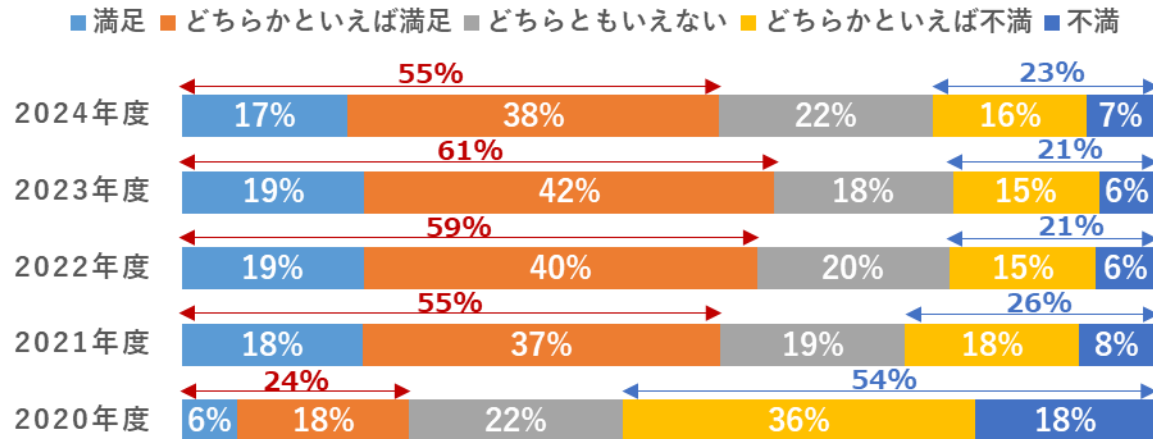


## 執務室の通信環境への満足度

### 知事部局等（本庁）

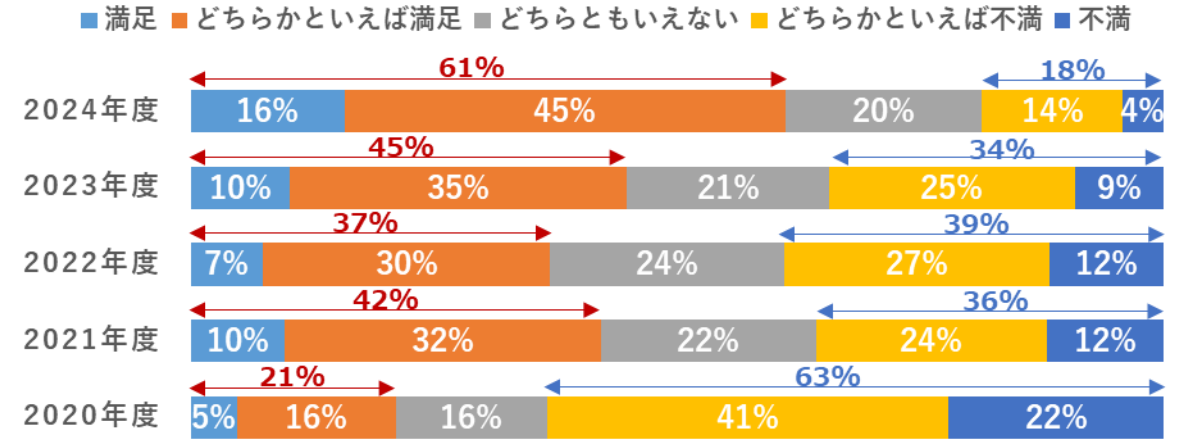


### 知事部局等（事業所）

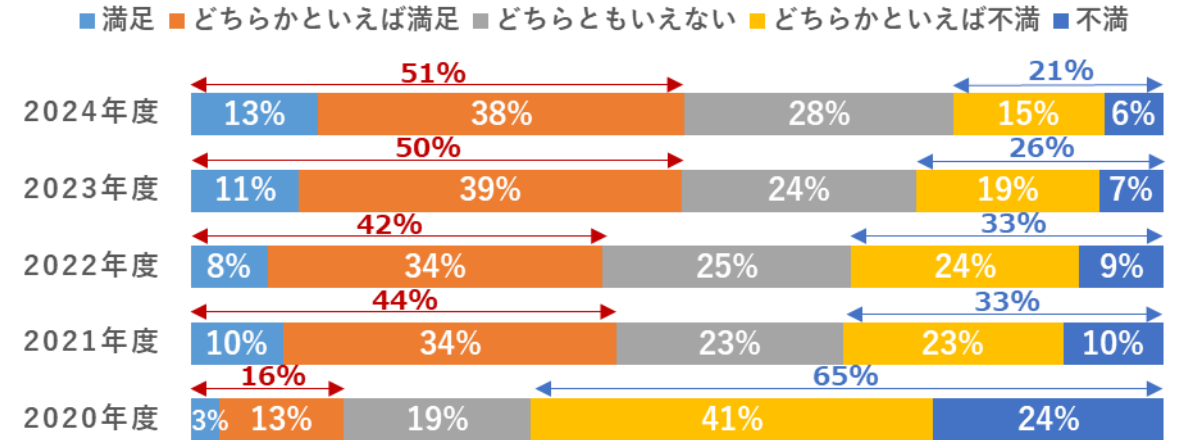


## 業務用の端末への満足度

### 知事部局等（本庁）



### 知事部局等（事業所）

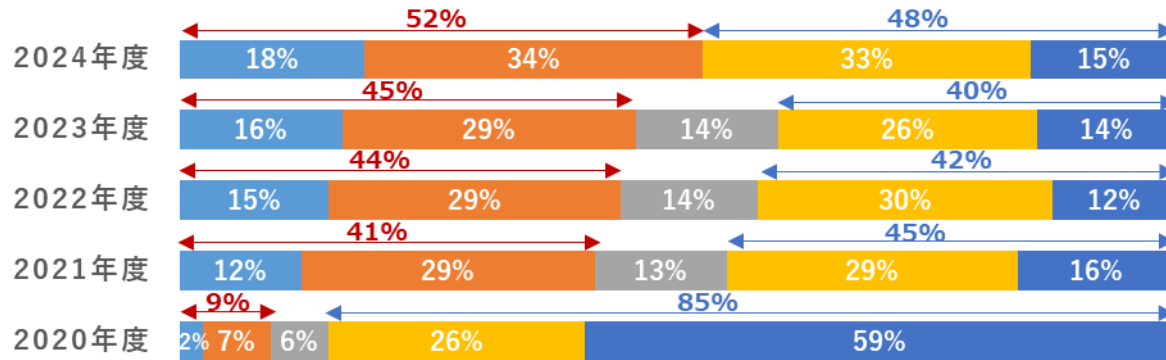


## Web会議の利用度

※2024年度から「どちらともいえない」の選択肢を無くしています

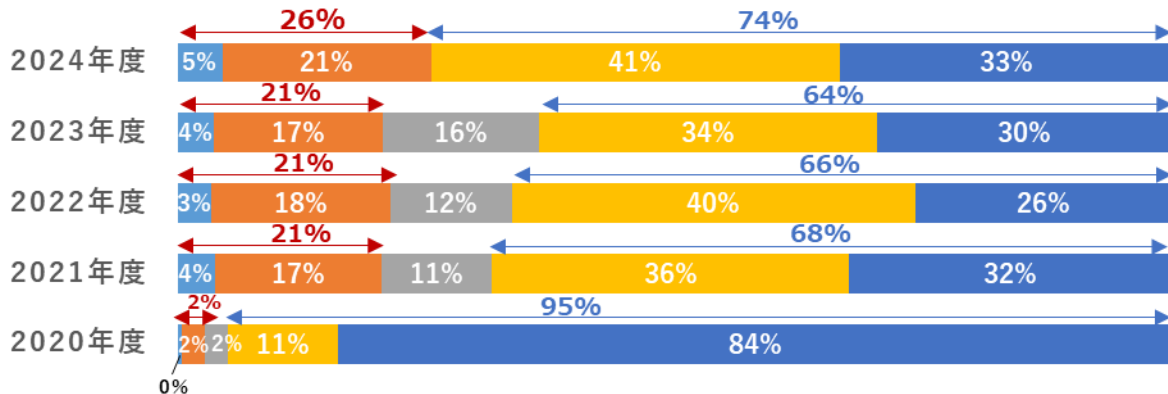
### 知事部局等（本庁）

■よく使用する ■比較的使用する ■どちらともいえない ■あまり使用していない ■全く使用していない



### 知事部局等（事業所）

■よく使用する ■比較的使用する ■どちらともいえない ■あまり使用していない ■全く使用していない



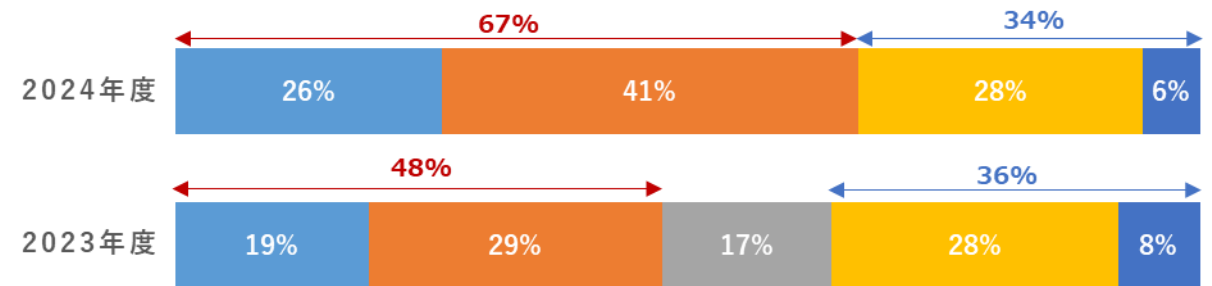
## Microsoft Teamsの利用度

※2023年度からの調査です

※2024年度から「どちらともいえない」の選択肢を無くしています

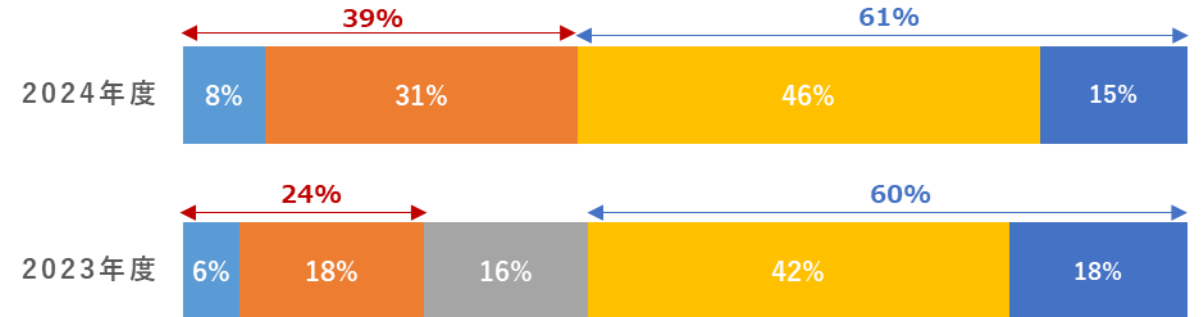
### 知事部局等（本庁）

■よく使用する ■比較的使用する ■どちらともいえない ■あまり使用していない ■全く使用していない



### 知事部局等（事業所）

■よく使用する ■比較的使用する ■どちらともいえない ■あまり使用していない ■全く使用していない



## 用語解説

語句	意味
<b>英数字</b>	
ABW	Activity Based Workingの略 職場の状況や業務内容、職員の選択によって、場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方
API形式	Application Programming Interfaceの略 「WEBサイト上のデータ」と「利用者が開発するアプリケーション」を最も効率的な方法でつなぐ仕組み
BPR	Business Process Re-engineeringの略 既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること 業務プロセスの最適化
BPX	Business Process Transformationの略 組織を越えた業務の変革・改善を企図
DX	Digital Transformationの略 ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるという概念
DXアンバサダー	東京都においてデジタルツールの活用等、率先して職場の業務改善等を行う職員
GビズID	事業者向け共通認証システム GビズIDを取得すると、1つのID・パスワードで、複数の行政サービスにログインが可能
jGrants	府省庁・自治体の運営する補助金・助成金にオンライン申請するためのウェブサービス
LGWAN	総合行政ネットワーク（Local Government Wide Area Networkの略） 地方自治体の組織内ネットワークを相互に接続する、行政専用の閉域ネットワーク
PMH	Public Medical Hubの略 令和5年（2023年）度にデジタル庁が開発した自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム
QOL	Quality of life（クオリティ・オブ・ライフ）の略 生活の質
QOS	Quality of service（クオリティ・オブ・サービス）の略 都民へのサービスの質
SaaS	Software as a Serviceの略 クラウドが提供するソフトウェアをインターネット経由でサービスとして利用する形態
SusHi Tech Tokyo	Sustainable High City Tech Tokyo の頭文字を取ったもの 世界共通の都市課題を乗り越えるための多彩なアイデア、テクノロジーなどを、東京から世界に発信する際に用いる共通のコンセプト
TIB	Tokyo Innovation Baseの略 国内外からスタートアップやその支援者が集い、交流する一大拠点
UI	User Interfaceの略 UIは利用者と製品やサービスとの接点
UX	User Experienceの略 利用者の体験

語句	意味
<b>五十音順</b>	
アナログ規制	アナログ的な手法（人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示など）を前提としているルール（規制）のこと
イベントドリブン	コンピュータプログラムの開発および実行方式の一つで、利用者や外部の別のプログラムなどが引き起こす出来事に対応する形で処理を記述あるいは実行する方式
エビデンスベース	経験だけでなく、データに基づいて判断すること
エリアメール	メールの宛先がエリア（具体的には市区町村単位）となり、指定されたエリア内の対応携帯電話に一斉に着信するサービス
オープンデータ	次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータ ①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの
音声マイニング	音声データからテキスト化し、顧客のニーズや感情を分析する技術
クラウドストレージ	オンライン上でファイル共有ができるサービス
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと
サービスデザイン	利用者との対話を通じてより良いサービスを作り上げること
サブシステム	大きなシステムの一部を構成する、より小さな単位のシステム または、あるシステムの補助や予備、代替として用いることができる別のシステム
シビックテック	「市民（Civic）」と「テクノロジー（Technology）」をかけた造語。市民がテクノロジーを活用して、行政の問題や社会課題を解決する取組
スタートアップ	既存の仕組みへの挑戦を恐れず、新しいビジネスモデル・新しい価値の創造を目指す会社
政策連携団体	都と協働して事業等を執行し、又は提案し、都と政策実現に向け連携するなど、特に都政との関連性が高い団体で、全庁的に指導監督を行う必要がある団体
生成AI	データのパターンや関係を学習し、さまざまなコンテンツを生成できるAI（人工知能）
ダッシュボード	複数の情報源からデータを集め、概要をまとめて一覧表示する機能や画面、ソフトウェアなど
チャットボット	ネットワーク上で入力した質問に対し、自動で回答を行うプログラム
テキストマイニング	文書や音声などのテキストから頻出語や特徴語を抽出する技術
デジタルツイン	センサーなどから取得したデータをもとに、建物や道路などのインフラ、経済活動、人の流れなど様々なフィジカル空間（現実空間）の要素を、サイバー空間（コンピューターやコンピューターネットワーク上の仮想空間）上に「双子」のように再現したもの
デジタルファースト	個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること
東京デジタルアカデミー	DXの推進による東京全体のQOSを向上させるため、「人材育成」「先進事例の調査・分析」「区市町村連携」を一体的に進め、都・区市町村職員のデジタル力の向上を図る
都市OS	都市で提供するサービス・機能を高度化するために、人流、交通など都市から生まれる様々なデータを蓄積・活用し、分野横断的な都市サービスを実現するデータ連携基盤のこと
ノーコード	プログラミングなしでアプリを作成する手法
ハッカソン	エンジニアやプランナーがそれぞれの技術やアイデアを持ち寄り、アプリケーションなどを開発し、成果を競う開発イベント
バックオフィス	顧客に接する部門や本業の中核を担う部門を支援する、間接的な業務を行う部門
プッシュ型	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こと
ブロードリスニング	収集した膨大な数の意見をAI技術を用いて分析・可視化する手法
プロジェクト監理	デジタルサービスの品質の確保及び向上を目的として行う、デジタルサービスの開発及び維持に係る協議
プロトタイプ	製品やサービスの初期段階のモデル
ベース・レジストリ	住所・所在地、法人の名称など、制度横断的に多数の手続で参照されるデータからなるデータベースのこと
未来型オフィス	職員が場所に縛られることなく、自由に柔軟なワークスタイルを実践できる職場
ユーザーテスト	ユーザーとのコミュニケーションを能動的に行い、抱えている要望や課題・サービスの問題点を発見し、確認する取組
要件定義	システムやソフトウェアの開発において、実装すべき機能や満たすべき性能などの要件を明確にしていく作業
ワンズオンリー	一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと

# 都政の構造改革に関する最新の情報を 「#シン・トセイ ポータルサイト」やnote、X（旧Twitter）で発信しています

#シン・トセイ  
都政の構造改革ポータルサイト



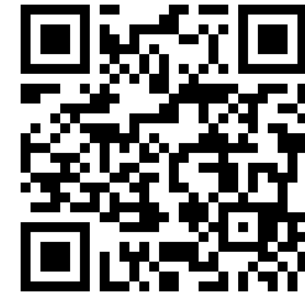
<https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/>

note



<https://note.com/kouzoukaikaku>

X



[https://twitter.com/tocho\\_digital](https://twitter.com/tocho_digital)



#シン・トセイ  
都政の構造改革ポータルサイト

◀ **戦略に関するご意見（パブリックコメント）募集中・3月3日（月）まで**  
ぜひ、ご意見をお聞かせください