

# 都政の構造改革レポート ver.0

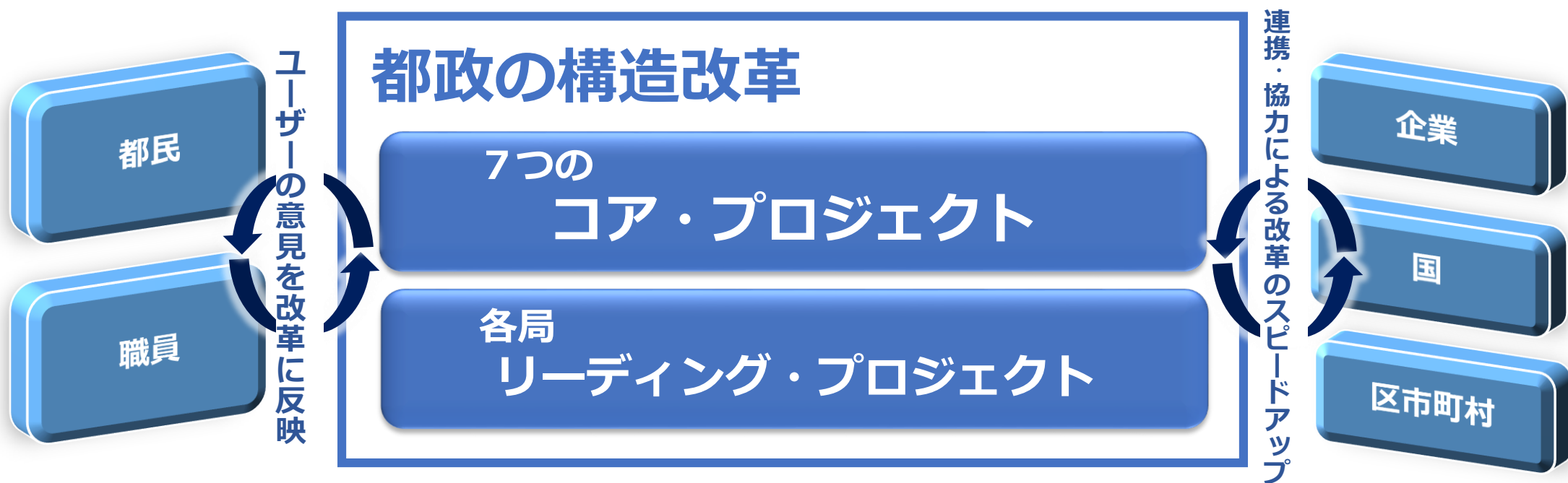
## ～都政のQOS向上のために～

■ 都政の構造改革の全体像 .....	2
■ 7つのコア・プロジェクト .....	5
■ 各局リーディング・プロジェクト .....	38
■ 都民・職員との双方向コミュニケーション .....	40
・ SNS “note”	
・ デジタル提案箱	
・ 職員意識調査	
■ 国との連携・提案要求 .....	44

# 都政の構造改革の全体像

- 行政のデジタル化の遅れなど、コロナ禍で明らかになった構造的な課題に対し、DXを梃子にして都庁を「デジタルガバメント」に変える“バーチャル都庁構想”を実現するなど、都政の構造改革を進めることで**都政のQOS（クオリティ・オブ・サービス）の飛躍的、継続的な向上につなげていきます**
- **7つのコア・プロジェクト**を突破口とし、**各局リーディング・プロジェクト**を展開しながら、全庁一丸となって制度や仕組みの根本まで遡った改革を推進していきます
- 顧客である都民や職員の意見を聞きながら取り組み（**デザイン思考**）、顧客と対話しながら継続的改善（**アジャイル**）につなげていきます
- **企業、国や区市町村とも連携・協力**しながら、改革のスピードアップにつなげていきます

※ このレポートは、キックオフから約3か月の時点での進捗状況と今後の取組についてまとめたものであり、年度末の「都政の構造改革実行プラン（仮称）」に向けた“ver.0”として位置付けるものです



都政のQOS (Quality of Service) 向上



# 7つのコア・プロジェクト

- 構造改革全体を先導する7つのコア・プロジェクトをスピード感を持って推進し、その成果や体験を、都政全体へと波及させていきます

Project 1

未来型オフィス実現 プロジェクト

Project 2

5つのレス徹底推進 プロジェクト

Project 3

ワンストップ・オンライン手続 プロジェクト

Project 4

オープンデータ徹底活用 プロジェクト

Project 5

スタートアップ・シビックテックとの協働推進 プロジェクト

Project 6

内部管理事務抜本見直し プロジェクト

Project 7

DX推進体制構築 プロジェクト

## プロジェクトの概要（1）都庁本庁舎

- 生産性を向上させながら、新しい働き方を実現できる機能を実装したオフィスのプロトタイプを、都政の構造改革を先導するエリアとして、来年3月に整備する（第一本庁舎24階）
- 総務局(行政改革推進部)と戦略政策情報推進本部が同一のエリアに入居し、フリーアドレス導入や柔軟な机の配置等により活発なコミュニケーションを促し、縦割りの壁を越えた新たなイノベーションを創出する
- デスク、固定電話、紙などに制限された働き方を抜本から見直し、柔軟で自由に働けるオフィスを構築し、新しい働き方を支えるクラウド（SaaS）等を徹底的に使用できるデジタル環境整備を推進していく
- プロトタイプの効果検証を踏まえ、将来的な全庁展開につなげていく

## Before

書類、ハンコ、固定電話等に  
物理的に縛られた職場環境

組織単位で職層順に配置された  
デスク・レイアウト

偶発的なコミュニケーションが  
生まれにくい

## オフィスのコンセプト「4F + L」

**Free**

仕事の内容に応じて、働く場所  
を自由に選べる多様な職場へ

**Flexible**

柔軟にレイアウトが変更でき、  
常に進化できる職場へ

**Flat**

役職にかかわらず職員全体が  
自ら考え能動的に行動する職場へ

**Future**

他自治体や民間との交流を進め、  
未来の行政へとリードする職場へ

**+  
Lowcost**

コストを抑えつつ、  
最大限の機能を実現

## After

ペーパーレスを実現し、  
スマホ・クラウド（SaaS）  
を導入

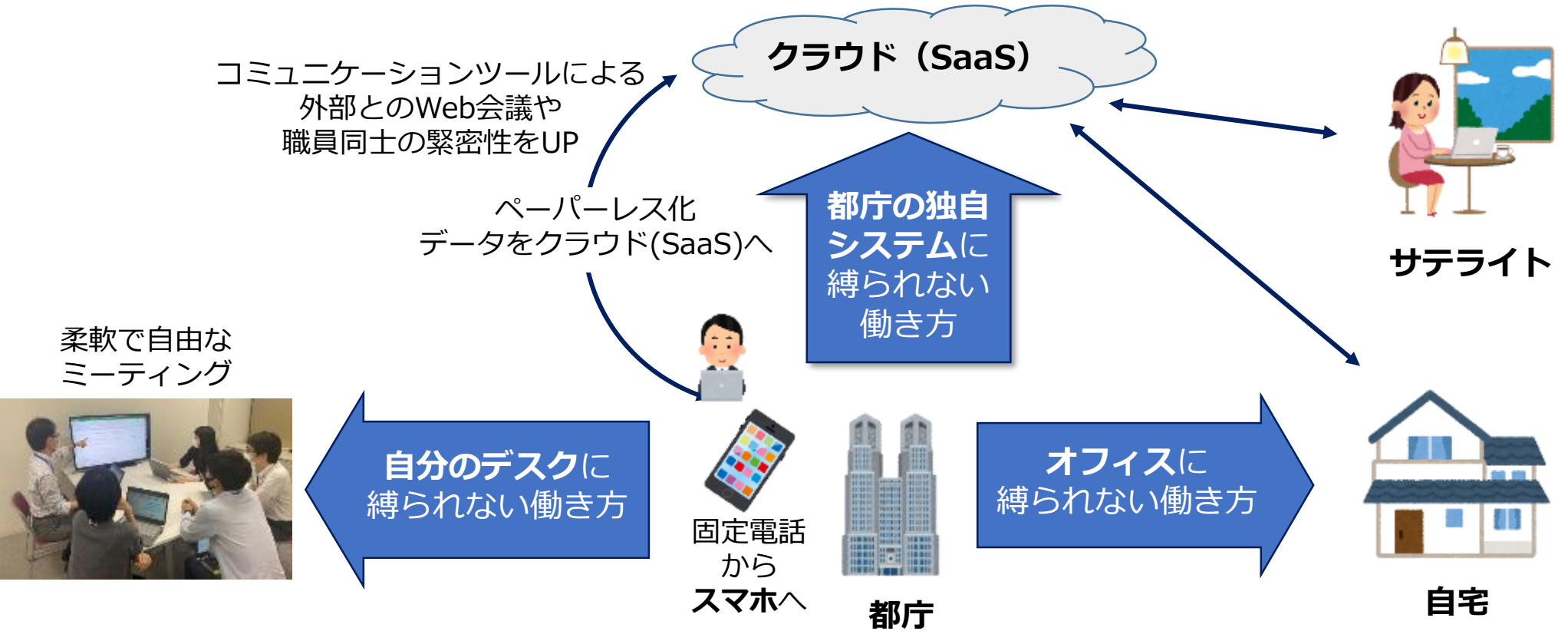
移動可能な机や  
情報機器を導入

大勢で議論ができる  
空間を整備

検討中のバーチャル都庁イメージ

- これまでのTAIMS端末では行えなかった外部とのWeb会議を可能にするなど、クラウド (SaaS) の利用を前提としたシステム基盤へ移行するとともに、固定電話からスマートフォンへ切替えを進めていく
- オフィスワークとリモートワークを自由に選べる「Activity Based Working」の考え方を実現し、自分のデスク、オフィス、都庁がこれまで独自に構築してきた業務系システムに縛られない働き方へと転換していく

【バーチャル都庁の目指す3つの束縛からの解放イメージ】



# Project 1 未来型オフィス実現プロジェクト

## プロトタイプ（都庁第一本庁舎24階）のオフィスイメージ

- 仕事やプロジェクトに合わせ、**頻繁かつ柔軟にレイアウト変更が可能**となるよう、個人の机は設置せず、収納スペースを集中管理し、フリーアドレスを前提としたオフィスにしていく
- 議論の活性化を図ることのできる**ミーティングスペース**、**集中作業に適したブース**などを設置し、オフィスでの生産性を高める機能へ転換していく
- ペーパーレスを徹底し、**コピー機、プリンターは必要最小限**とする
- レイアウトの変更などに対する職員の使い勝手や、テレワーク回数、紙の使用量などの定量的な評価をベースに**効果検証を実施**していく

### Active Meeting Zone



プロジェクトの組成やアイデア出しに必要な資機材を配備



### Web Meeting Zone



©コクヨ株式会社

Web会議専用の環境と資機材を配備

### Flexible Meeting Zone



チーム編成に応じて配置を自由に換えられる什器を配備

### Health Check



© WOTA CORP.

手洗いや検温等、感染症の拡大を防ぐための衛生管理や健康管理機能を配備

©コクヨマーケティング株式会社



## 進捗状況（1）都庁本庁舎

## プロトタイプ（都庁第一本庁舎24階）の稼働と効果検証

事項	進捗状況	今後の取組
バーチャル執務環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● プロトタイプへのスマートフォンのトライアル導入について方針を決定</li> <li>● クラウド（SaaS）の活用に向け、ベンダーとの協議や勉強会を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● プロトタイプへのスマートフォンのトライアル導入</li> <li>● プロトタイプの効果検証を行い、他のフロアへ展開（2021年度～）</li> </ul>
家具、備品等の調達	<ul style="list-style-type: none"> <li>● プロトタイプの稼働に向けた家具、備品の仕様や、新しいオフィスの働き方の参考とするため、先進的な民間オフィス等の視察を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● プロトタイプの稼働に向けた家具、備品等の調達</li> <li>● プロトタイプでの働き方の方針を決定</li> <li>● プロトタイプの効果検証を行い、他のフロアへ展開（2021年度～）</li> </ul>

## システム基盤の検討

事項	進捗状況	今後の取組
システム基盤の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外部とのWeb会議等が可能なクラウド（SaaS）の活用を前提としたシステム基盤について、専門家の知見を得ながら具体的な検討を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● システム基盤の移行計画案を策定（年度内）</li> </ul>

### プロジェクトの概要（2）事業所

- 新型コロナ対策の最前線に立つ保健所を**モデル職場（西多摩保健所）**に選定し、**来所者対応やデータ入力作業**などに最新の**デジタルツール**を導入し、**保健所職員の業務負担の軽減**につなげる
- モデル職場の事例を年度内に**他の都保健所へ横展開**し、**都内全域への普及**を目指す

#### 来所者対応

##### 自動検温装置



##### Free-Wi-Fi



#### 事務環境

##### デュアルディスプレイ

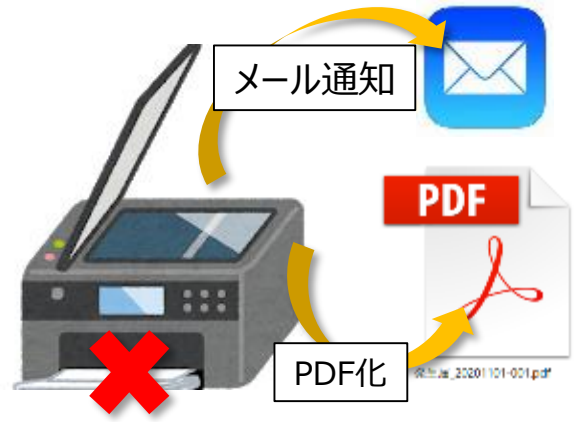


##### リモート会議システム



#### ペーパーレス

##### FAXの電子化



##### ヘッドセット



## 進捗状況（2）事業所

## 西多摩保健所のデジタル化

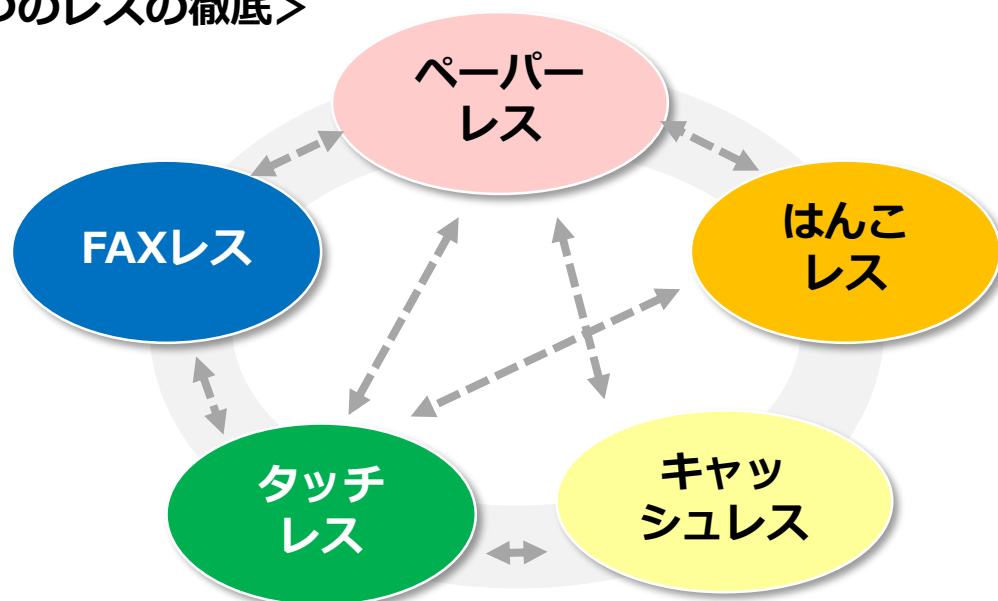
事項	進捗状況	今後の取組
保健所来所者への対応業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 来所者への検温を効率的に行う<b>自動検温装置</b>を導入済 (年間来所者約1.8万人)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 都民や他自治体職員も利用可能な<b>Free-Wi-Fi環境を整備</b> (年度内)</li> <li>● <b>他の都保健所へ展開</b> (年度内) (年間来所者計約12.8万人)</li> </ul>
事務所のデジタル環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>感染症対策を担う職員40名に外部モニターを導入し、デュアルディスプレイ環境を整備済</b></li> <li>● 大人数でも利用可能な<b>リモート会議システム</b>を導入済</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TAIMS端末をモバイル化、Wi-Fi環境を整備</b> (年度内)</li> <li>● <b>他の都保健所へ展開</b> (年度内) (モニター計220台導入)</li> </ul>
医療機関からの発生届等の電子化 (ペーパーレス化)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 夜間・休日等でも迅速に対応できるよう、医療機関からの<b>FAXを電子化し、メール等で確認できる環境を整備済</b></li> <li>● 電話対応しながら疫学調査票等の電子帳票への入力ができるよう、<b>感染症対策を担う職員40名にヘッドセットを導入済</b></li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>発生届530枚／年、 疫学調査票2,700枚／年の電子化</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 発生届の<b>OCRによるテキスト化</b>を検証し、HER-SYSへの入力に活用 (年度内)</li> <li>● <b>他の都保健所へ展開</b> (年度内)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>発生届6,800枚／年、 疫学調査票58,000枚／年の電子化</p> </div>

## プロジェクトの概要

## 「都政のDX推進に向けて、5つのレスを徹底する」

- これまで進めてきた3つのレス（ペーパーレス、はんこレス、キャッシュレス）に、新型コロナウイルス感染症との戦いの中で明らかになった2つの課題（FAXレス、タッチレス）を加え、**5つのレスの徹底に向けて取組を加速**していく
- 仕事のベースとなる仕組みや規制を見直すとともに、紙やはんこをベースにしたアナログ環境から、オンライン・デジタルをベースにしたデジタル環境へと転換し、**都政のDX推進につなげていく**
- **5つのレスは相互に関連**していることから、取組を一斉に進めることで、デジタルガバメントの実現を加速し、**都政のQOS向上**につなげていく

## &lt;5つのレスの徹底&gt;



DXの推進

行政手続・規制の見直し

デジタルガバメントの実現

都政のQOS向上

	実現方針	2021年度までの到達目標
ペーパーレス	ペーパーレスで仕事ができる環境を実現し削減を徹底	コピー用紙 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2016年度：約2億枚</span> 2020年度：△30%（約1.4億枚） 2021年度：△50%（約1億枚）
FAXレス	デジタルツールの活用により削減を徹底	FAX件数 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2019年度：約55万件</span> 2020年度：△60%（22万件） 2021年度：△98%（1.1万件）
はんこレス	「押印廃止」「デジタル化」により、はんこレスを実現	電子決定率 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2016年度：12.3%</span> 2020年度：80%      2021年度：100% 慣習的な押印廃止（2020年度内に全規定改正） 行政手続・内部事務のデジタル化推進（2020年度～） 行政手続 2020年度：都権限で対応可能な119手続全着手（約970万件）
キャッシュレス	全都立施設のキャッシュレス化 3種類の決済手段導入を原則化 (クレジットカード・電子マネー・QRコード)	2020年度末：都庁内施設実現 2021年度末：都民利用施設実現（78施設）
タッチレス	4つのレスの徹底した取組により非接触、非対面を推進	2020年度：行政相談へのWeb相談等のモデル導入 2021年度：全局の行政相談にWeb相談等を導入

## 進捗状況（1）ペーパーレス

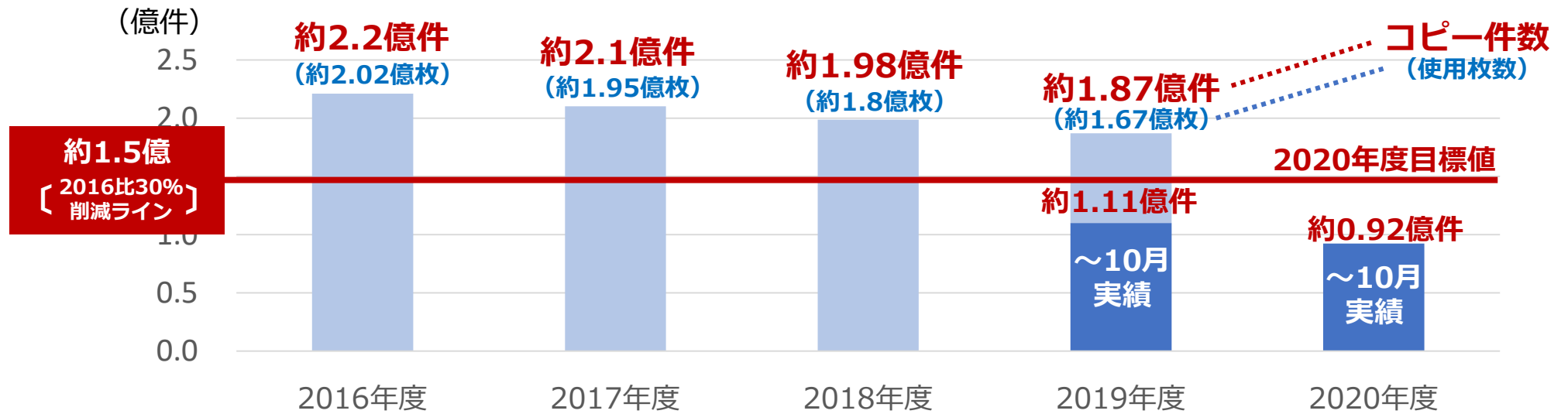
### 全庁への最新のデジタルツールの導入

事項	進捗状況	今後の取組
パソコンモニターの設定、会議用モニター等生産性を高めるツールの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>● モニター先行配備に向けた<b>モデル職場選定、モニターの選定</b> (各局の総務部を中心に27部門を選定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 先行配備の<b>効果検証・全庁への配備方針</b>を検討（年度内）</li> </ul>

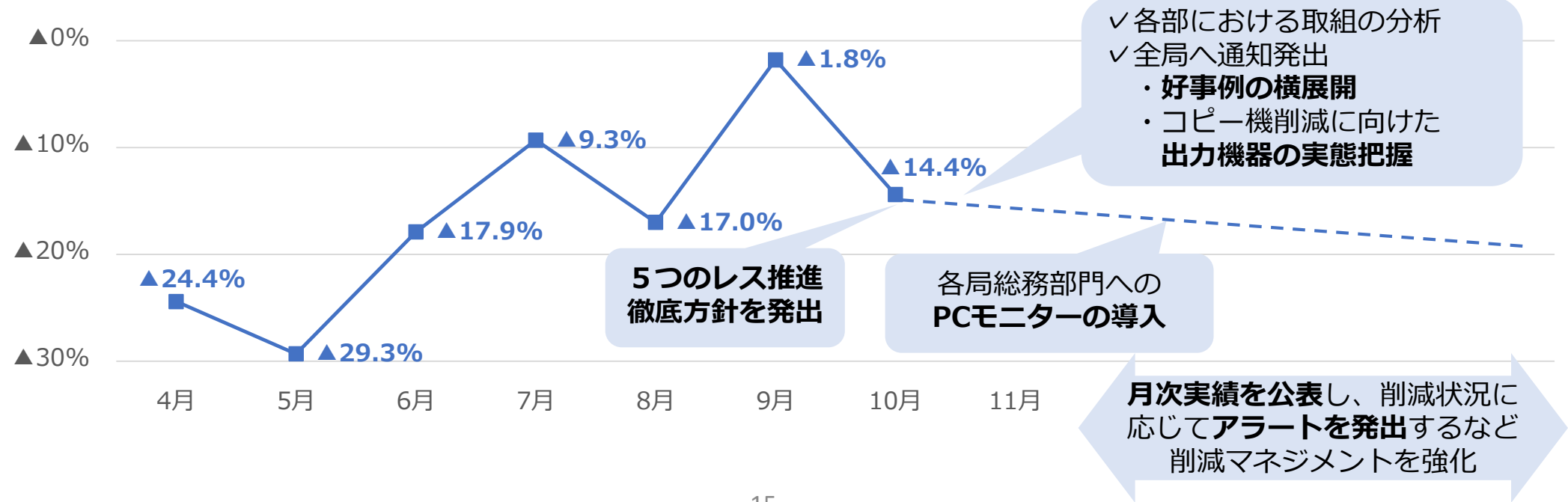
### コピー用紙使用の上限規制を導入

事項	進捗状況	今後の取組
局別の使用上限を50%削減としコピー用紙の調達総量を設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各局等の<b>コピー用紙調達状況のモニタリングを開始</b> (10月実績分より)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コピー用紙調達方法等の調整</li> <li>● <b>具体的な規制方法に係る方針策定</b>（年度内）</li> </ul>
コピー機等出力機器の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>出力機器の実態調査実施</b>（11月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オフィス改革の動向等を踏まえて<b>削減方針を検討</b>（2021年度）</li> </ul>

<コピー件数の推移> (2016年度実績など一部推計値)



<コピー件数の前年同月比削減率>



進捗状況（2）FAXレス

【都からの発信】 デジタルツールへの移行を徹底

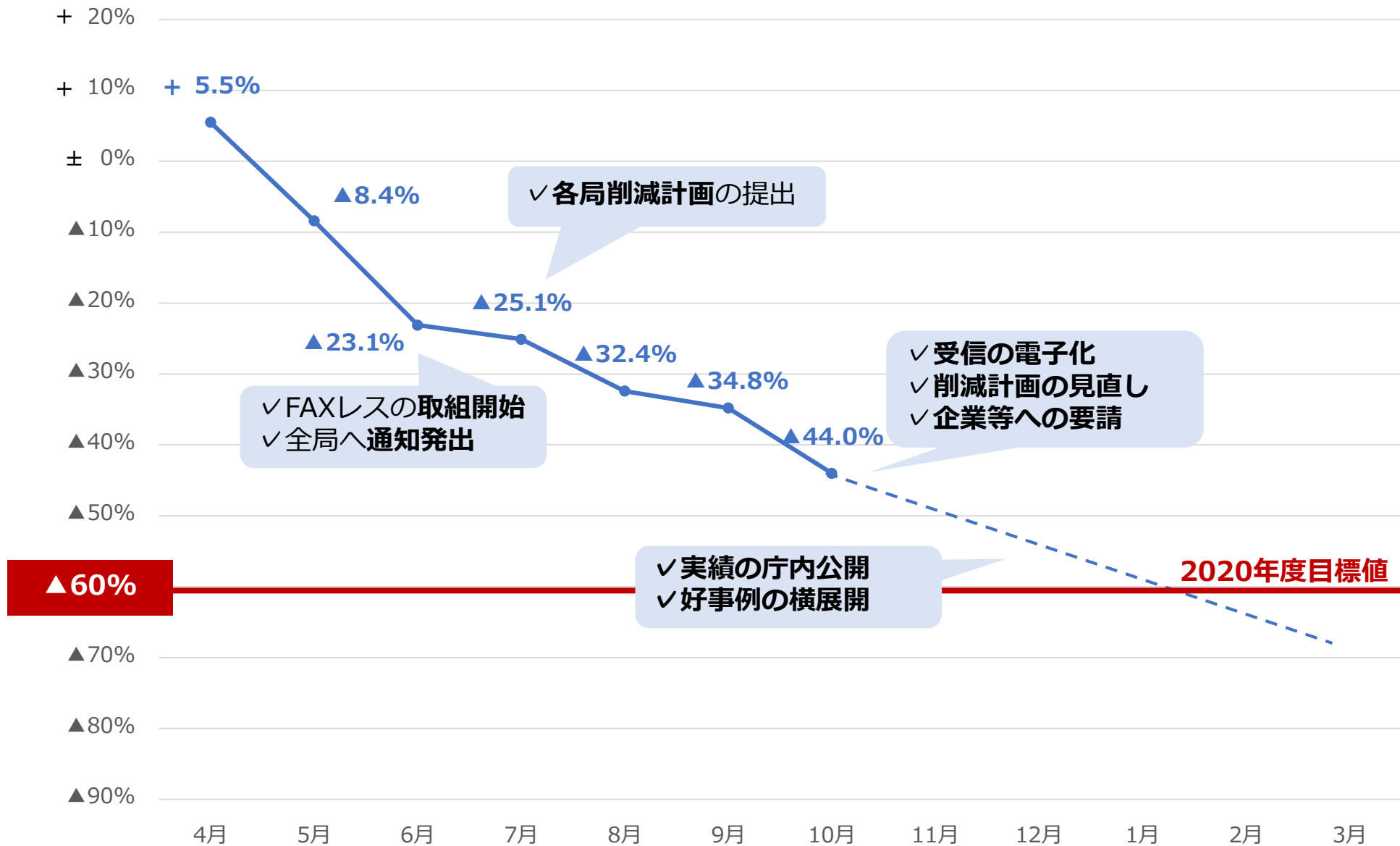
事項	進捗状況	今後の取組
各局の削減計画見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各局において98%削減を目指した<b>削減計画改定</b></li> <li>● 各局にて<b>相手方組織・企業等と調整・協力要請</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 削減計画の<b>進行管理</b></li> <li>● 随時<b>好事例を横展開</b></li> </ul>
メール移行等デジタル化支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各局の障害となる<b>課題の洗い出し</b></li> <li>● メール等への移行に向けた<b>個別調整</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 困難事案等、各局が抱える<b>課題を個別サポート</b></li> <li>● 送信の電子化等<b>デジタル化手法の検討</b></li> </ul>

【都での受信】 受信の電子化を徹底

事項	進捗状況	今後の取組
機器の設定変更や更新等による受信の電子化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 受信電子化に向けた<b>手順を全庁周知</b>（10月末で約6割が電子化済み）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 引き続き<b>受信電子化を推進</b></li> </ul>



＜各月ファクシミリ削減率（送信・受信計）＞（2019年度単月比）

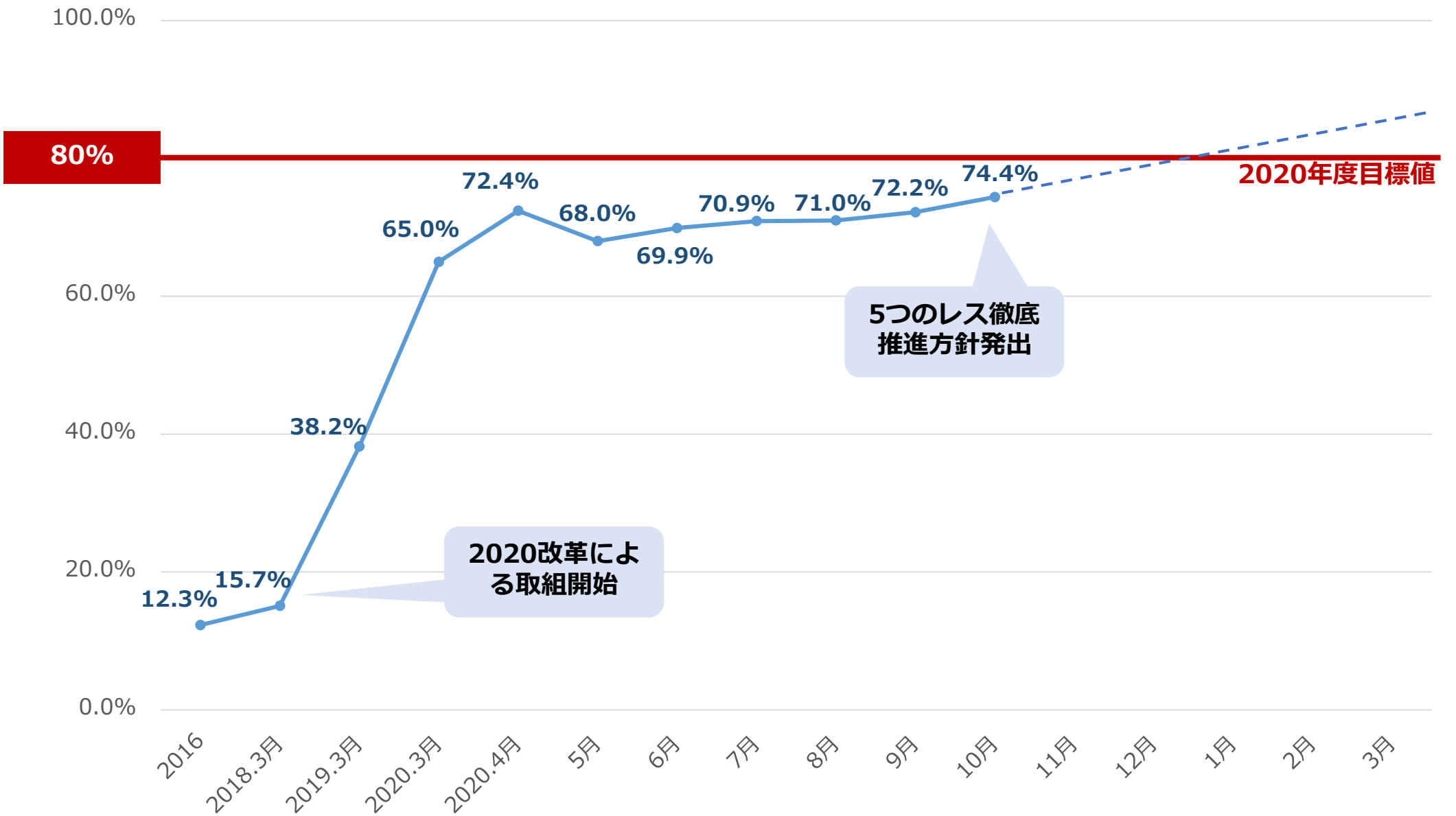


## 進捗状況（3）はんこレス

### 「デジタル化」によるはんこレス

事項	進捗状況	今後の取組
電子決定原則100%化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>電子決定徹底</b>の方針を全庁へ発出（10月） → 知事決定についても電子化</li> <li>● 各局の状況を<b>月次把握、取組の徹底</b> → <b>10月末実績（74.4%）</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>例外案件の電子化対応</b> （仕組みの見直しやシステム改修） → 2022年度実施に向けて検討</li> </ul>
その他デジタル化によるはんこレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● BPR検討会などによる、デジタル化に向けた課題整理実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>補助金のデジタル化方針策定</b> （2021年1月日途）</li> <li>● <b>超過勤務命令簿のデジタル化</b> （2021年度）</li> <li>● <b>契約書のデジタル化</b> （2022年度日途）</li> </ul>

<電子決定率> (2016年：年間、2020年：月別)

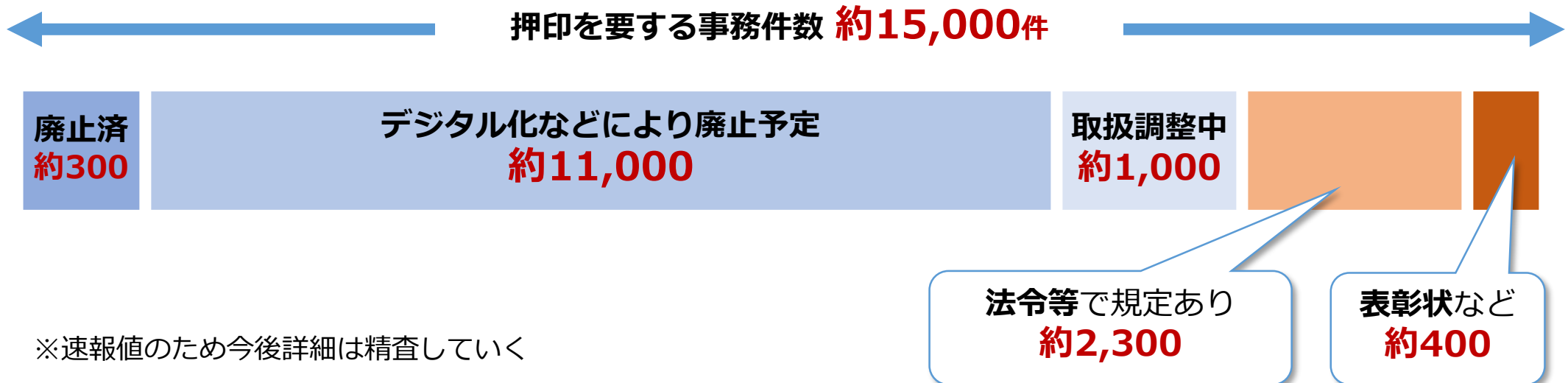


**「押印廃止」によるはんこレス**

事項	進捗状況	今後の取組
<p><b>人事、財務、会計等 制度所管局からの通知 に基づく押印廃止</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制度所管局より<b>押印廃止となる手続・方針を全庁発出</b>（10月末）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>デジタル化によって押印不要とする手続等の取組推進</b></li> </ul>
<div style="background-color: #e6f2ff; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>人事</b> 育児休業承認請求書、通勤届での職員の押印など 75規定</li> <li><b>財務</b> 入札参加希望申込みに関する押印、契約の履行確認（日報等）における押印など 25規定</li> <li><b>会計</b> 附属機関等の委員から徴取する口座振替依頼書への押印</li> </ul> </div>		
<p><b>押印廃止のための規則・要綱等の改正</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 方針に基づき<b>順次規定改正に着手</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 規則・要綱に根拠がない → <b>押印廃止済</b></li> <li>✓ 規則・要綱等に定めがある                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 申請件数の多い<b>主要169手続</b> → <b>年内改正</b>に向けて取組着手</li> <li>② <b>それ以外の手続</b> → <b>年度内改正</b>に向けて取組着手</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● <b>押印実態調査の集計作業実施</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>継続して規定改正作業を実施</b> → 条例改正が必要な手続は第4回都議会定例会に改正案を提出</li> <li>● 月次で廃止状況調査実施</li> </ul>

事項	進捗状況	今後の取組
対外的に発出する都の通知への押印廃止	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事実の通知・回答や国や自治体宛てのものへの押印省略方針策定（10月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政処分など引き続き押印が必要なものへの電子署名等の代替（2021年度目途）</li> </ul>
国への法令改正等要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法定受託事務等の行政手続における、国による速やかな電子化、押印廃止、添付書類削減などに向けた法令改正、事務フロー見直しを要望（11月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル化に向けた要望、働きかけを継続して実施</li> </ul>

<押印実態調査（第一次）> 10月末時点（速報値）



## 進捗状況（4）キャッシュレス

### 全ての都立施設のキャッシュレス化

事項	進捗状況	今後の取組
都庁内施設の キャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全23施設中<b>19施設で導入済</b>（10月）</li> <li>● 未導入4施設での年度内導入計画策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未導入4施設で事業者等と調整を進め<b>年度末までに導入完了</b></li> <li>● <b>多様な決済手段の導入促進</b></li> </ul>
都民利用施設の キャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全78施設中<b>36施設で導入済</b>（10月）</li> <li>● 未導入42施設の導入計画策定 年度内：6施設 2021年度：36施設 ※ 2022年度末に導入完了であった計画を前倒し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未導入42施設での<b>導入に向けた調整</b>（クレジットカード、電子マネー、QRコード、3つの決済手段導入）</li> <li>● 導入済36施設でも<b>3つの決済手段を順次導入</b></li> </ul>
施設内店舗の キャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公園のテナントなど、施設内店舗を公募する際、<b>キャッシュレス手段の導入を条件とする方針</b>を通知（10月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>指定管理者についてもキャッシュレス対応を公募要件とする指針</b>を策定（年度末）</li> </ul>

見える化の徹底（ペーパー・FAX・はんこ・キャッシュレス共通）

事項	進捗状況	今後の取組
取組状況の見える化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実績の公表（11月27日実施）</li> <li>● ダッシュボードの構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 月次実績の更新</li> <li>● ダッシュボード化による見える化</li> </ul>

<ダッシュボードの例（キャッシュレス導入施設）>

画面上でクリックすると各施設のキャッシュレス化状況の詳細表示

キャッシュレス決済導入状況	対応予定(2020年度)
緯度	35.5838724
経度	139.7603075
施設名	東京港野鳥公園
支払い内容	入場料
クレジットカード	2020年度中導入
電子マネー	2020年度中導入
QRコード	2020年度中導入
所管局	港湾局

## 進捗状況（5）タッチレス

### 全局の行政相談で非接触型の対応

事項	進捗状況	今後の取組
行政相談の 非接触型での対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Webやチャットボットなどを活用した相談の<b>年度内先行実施</b> → 児童相談、職員相談など</li> <li>● 相談窓口のある全局で実施に向けて<b>対象事業の選定、課題整理、環境整備</b>等を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今後先行実施</li> <li>● 非接触型行政相談の<b>全局での実施</b>（2021年度）</li> </ul>

### 都のイベント等での非接触型の対応

事項	進捗状況	今後の取組
説明会・講演会等の イベントにおける 非接触型での開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各局において、<b>取組に向けた課題整理、環境整備</b>等を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オンラインでの<b>リアルタイム閲覧</b>、YouTubeでの<b>事後閲覧</b>などの取組を順次実施</li> </ul>

### 4つのレスの徹底した取組により、タッチレスを推進

- キャッシュレス納税の推進、水道スマートメーターの導入など各局における**タッチレスに資する取組を推進**するとともに、**入場待ち時間や来庁回数などによる効果実証**などの検討を進めていく



## プロジェクトの概要

- デジタルガバメントの実現に向けて、**都民・事業者があらゆる行政手続をいつでもどこでも行えるオンライン環境を構築**していく
- ユーザー目線に立ったデジタル化を進めることで、**都政のQOSを飛躍的に向上**させる
- 許認可等の手続は**都民利用が多い169手続**（約1,100万件、許認可等の約98%）の**デジタル化を推進**していく
- デジタル化に際しては、**スマートフォン申請を推進**していく
- 補助金等については**都民ニーズの高いものから順次デジタル化を進めていく**

## &lt;スマートフォン申請に向けた基本的な考え方&gt;

- **ユーザー目線に立ちスマートフォン申請を推進**  
都民にとって身近で比較的添付書類が少ない申請を優先的に着手
- **手続の性質に合わせて共同電子申請などのツールを活用**  
複雑な書類が多い申請においては、別のツール（共同電子申請など）を活用
- **ユーザーの意見を踏まえたシステム改善**  
試行段階でユーザーレビュー等を活用し、利用しやすいシステムへ改善

## &lt;システム改善サイクルのイメージ&gt;



## 進捗状況

### 都の権限で可能な手続のデジタル化

事項	進捗状況	今後の取組
デジタル化の方針策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>デジタル化方針策定（11月）</b> （基本的考え方、スマートフォン申請の推進、取組スケジュールなど）</li> <li>● <b>ガイドライン策定（11月）</b> （事務担当者向けにデジタル化に当たっての課題対応手法などを提示）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 方針やガイドラインに基づき構造改革チームと各局で<b>取組推進</b></li> </ul>
スマートフォン申請の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>スマートフォン申請の考え方整理</b></li> <li>● 都の権限で対応可能な119手続のうち、スマートフォン申請が<b>対応可能な手続の検討</b> → 施設の利用、講座の受付、証明書の交付など、都民にとって身近で比較的添付書類が少ない申請から導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● LINEなどを活用して今年度から<b>一部先行実施</b></li> <li>● <b>ユーザーの意見を開発に反映させる手法の確立</b></li> </ul>
都の権限で対応可能な119手続のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>36手続デジタル化済</b> （年度末47手続が完了見込み）</li> <li>● <b>72手続のデジタル化着手</b>に向けて調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度末までに<b>119手続全てでデジタル化の取組着手</b> （デジタル化の手法やスケジュールなどを確定）</li> </ul>
主要手続以外のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>手続の棚卸調査実施（10月）</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「都政の構造改革実行プラン（仮称）」等で<b>デジタル化の行程表を整理</b></li> </ul>

国等への働きかけが必要な手続のデジタル化

事項	進捗状況	今後の取組
国への法令改正等の要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法定受託事務等の行政手続の速やかな電子化と、押印廃止、添付書類削減など、法令改正、事務フロー見直しを要望（11月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル化に向けた<b>要望</b>、働きかけを継続して実施</li> </ul>
区市町村を經由している手続のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 区市町村へ<b>都</b>の取組を説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関係自治体と調整、デジタル化に向けた協議等</li> </ul>

<主要169手続のデジタル化の状況>

← 都の権限で対応可能な手続 **119手続** → 法定受託事務等 →



← 年度内完了 **47手続** →

※ 上記のほか、手続廃止等10手続

## プロジェクトの概要

- 都庁各局が保有するデータのオープン化を推進し、シビックテック、民間企業等がオープンデータを活用してサービスを創出していく新たな官民協働スタイルを構築していく
- 民間ニーズを把握し、効果の高いデータのオープン化を進めるとともに、国と連携してデータ形式の標準化を図るなど、デジタルガバメントの構築につなげていく
- 収集したデータを政策決定に活かす取組も多面的に展開していく

## 〈これまでの取組状況〉

- 東京都オープンデータカタログサイトを設置し、約4万件のデータ公開
- しかし、アクセス数は、約200PV/日と利用者数が低調



## 民間ニーズにマッチしたオープンデータ化の推進

民間ニーズの把握

庁内保有データの  
収集・把握

マッチング

オープンデータ  
カタログサイトに掲載

デジタルガバメントの構築を推進するため国と連携

- シビックテック、企業等がオープンデータを活用して新サービスを創出できる環境を構築
- 各局が主体的にオープンデータ化を図るため、職員の意識改革とスキル改革を推進

## 進捗状況

事項	進捗状況	今後の取組
民間ニーズに合致したデータを把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 民間ニーズの高いデータを把握するため、民間企業約10社をヒアリングし、意見交換を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 民間企業と意見交換を継続的に実施し、コミュニティーを形成（年度内）</li> </ul>
庁内保有データを収集・把握し、マッチング	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 庁内データの詳細な実態把握を行うため、関係各局がデータを保有しているか調査開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ターゲットとなる分野あるいは局を選定（年内）</li> <li>● 都と民間との合同意見交換会を開催（年度内に1回実施）</li> </ul>
各局が公開するデータ形式の標準化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国とオープンデータの考え方を整理・調整中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オープンデータ化するデータの定義付け(年度内)</li> <li>● ベース・レジストリについて国と調整</li> </ul>
オープンデータカタログサイトの見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 見やすく伝わりやすいサイトの構築に向け、他自治体と意見交換を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 掲載コンテンツを確定（年度内）</li> <li>● 成功事例をオープンデータカタログサイトに掲載し、PR（2021年度）</li> </ul>

## プロジェクトの概要

- スタートアップのアイデアやシビックテックを都政の幅広い課題の解決につなげ、市民と行政が共にサービスを創り上げる新たな協働スタイルを確立し、将来的には、市民と行政が最も近い距離で共に街やサービスを創り上げる都市を実現していく
- スタートアップと行政課題のマッチングや、都政課題の解決に向けたスタートアップの実証実験を通じ、スタートアップとの協働を推進するとともに、シビックテックとの協働についても検討を深めていく

## 進捗状況

事項	進捗状況	今後の取組
<b>スタートアップと行政課題のマッチング</b> (行政課題解決型スタートアップ支援事業)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ピッチコンテストを月1回開催し、都政課題に活用できるスタートアップの技術を掘り起こし</li> <li>● 11月8日には、防災をテーマにコンテストを実施し、災害時のドローン活用を行うスタートアップが優勝（今後3月まで3回開催予定）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 西新宿にスタートアップ支援拠点を開設（年度内）</li> <li>● 全庁が都政課題を解決する際の連携先としてスタートアップをファーストチョイスできるように、機運を醸成</li> </ul>

### ピッチコンテスト【UPGRADE with TOKYO（11月8日）】

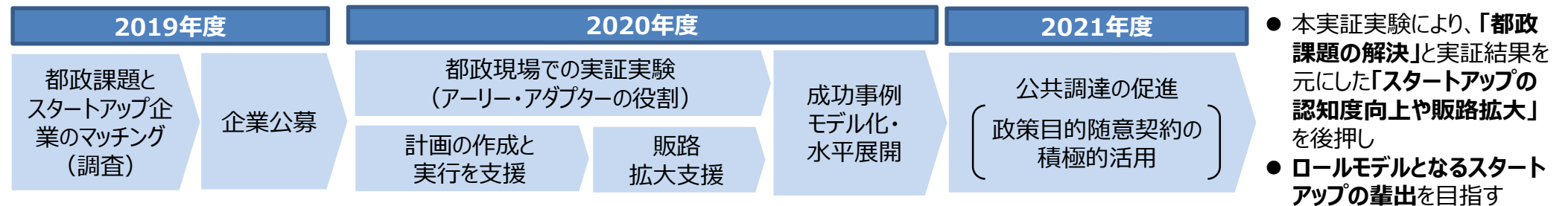
「テクノロジーを活用し様々な災害から都民を守る」

- 「東京都防災対応におけるドローン活用について」（株式会社自立制御システム研究所）
  - ・ドローンの活用により、災害時の空撮による被災地状況の把握や、孤立地域への緊急物資の輸送が可能に（令和元年東日本台風（台風第19号）では、奥多摩町の孤立地域への物資輸送の実績もあり）



事項	進捗状況	今後の取組
都政現場におけるスタートアップの実証実験 (キングサーモンプロジェクト)	<ul style="list-style-type: none"> <li>都政課題の解決等に向けた3社の製品等による実証実験を都の現場で開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年度末に都政課題の解決に資する製品等を公共調達の対象として認定予定</li> </ul>

➤ **事業の全体像**



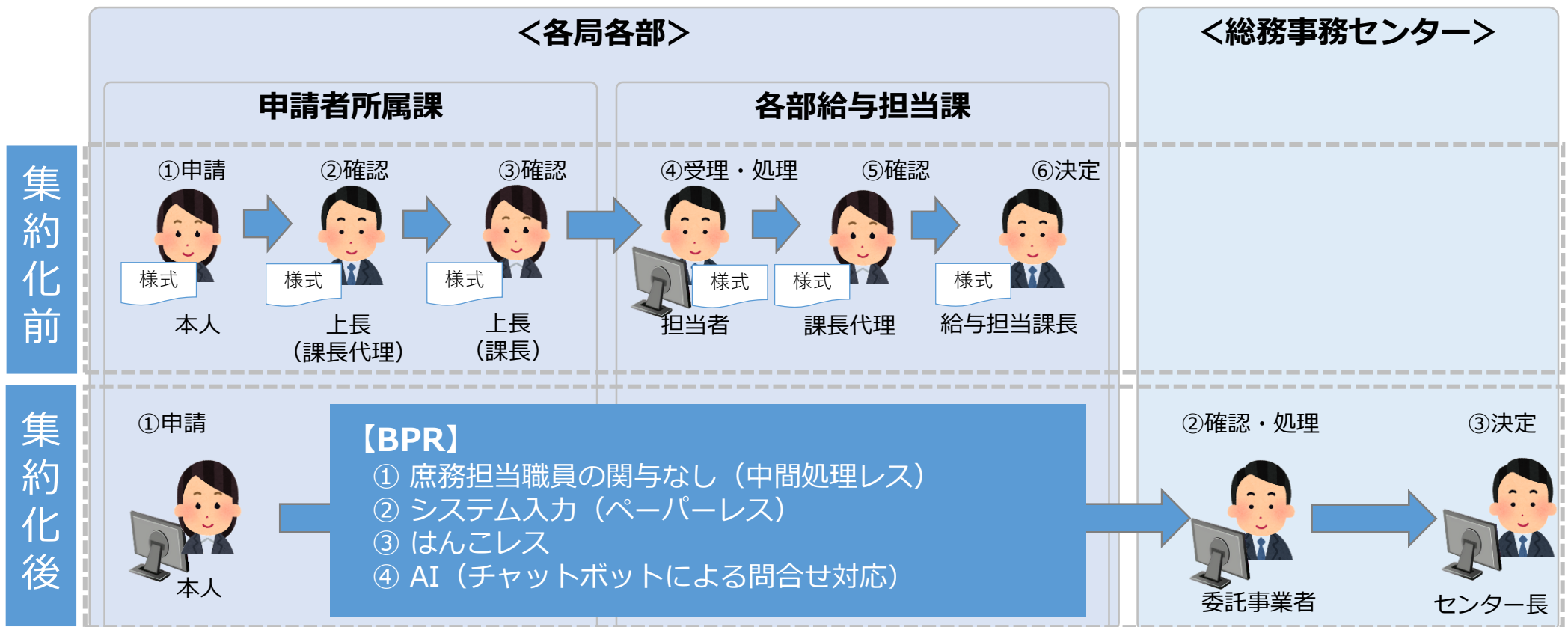
➤ **実証実験の実施状況**

テーマ	「ロボットを活用した看護・介護支援」		「都立病院におけるICTの積極活用」
都政現場	日野療護園 (福祉保健局、東京都社会福祉事業団)		広尾病院、墨東病院 (病院経営本部)
スタートアップ企業	 腰への負担を軽減するマッスルスーツ	 排せつを事前検知するウェアラブルデバイス	 CTスキャン画像から構築された3次元データをVR、Mixed Reality化
実証実験内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者が製品を装着し、入所者の体位交換等の作業負担を軽減</li> <li>筋電計やモーションキャプチャーなどを用いて、作業負担の軽減効果を検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者がデバイスを装着し、自立排尿を誘導することで早期回復を促進</li> <li>患者の自立度の改善効果や看護師側の作業負担の軽減効果を検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臓器の構造等を3D化し、VRを活用することで効率的に手術内容を共有</li> <li>手術の効率化や、研修の効果の向上等における効果を検証</li> </ul>
実施時期	2020年10月5日～12月下旬 (予定)		2020年11月16日～翌2月中旬 (予定)

## プロジェクトの概要

- 内部管理事務（文書、契約、支出、人事）について、これまでの業務プロセスを明らかにし、プロセスの一層の最適化を推進していく
- 制度所管において、各種制度を一から見直すとともに、事務のデジタル化を推進していく
- 内部管理事務を徹底して見直すことにより、職員が、企画立案等イノベティブな業務に注力できる環境づくりを進めていく

## ＜総務事務センター設置によるBPRの例（手当支給事務）＞





## 進捗状況

## 給与・旅費、人事事務等の集約化・システム化

事項	進捗状況	今後の取組
総務事務センターの設置及びシステム処理の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ICTの活用や制度改正等のBPRを実施の上、<b>総務事務センター集約に向けて準備</b>（手当・旅費事務等）（11月末）</li> <li>● <b>任用履歴管理（会計年度任用職員）をシステム化するとともに、超勤命令簿のシステムの仕様も調整</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>総務事務センターを設置</b>（2021年3月）し、BPRを継続的に実施しながら<b>順次集約</b></li> <li>● <b>超勤命令簿のシステム化により、大幅なはんこレス化・デジタル化を達成</b>（2021年度）</li> </ul>

## 契約・支出のデジタル化（文書・契約・会計）

事項	進捗状況	今後の取組
BPR検討会における契約・支出のデジタル化に向けた整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約・支出について、起工から支払までを一気通貫でデジタル化する上での論点整理と課題の洗い出し</li> <li>● デジタルでの業務フローや事業者の認証等<b>必要となる機能案を作成</b>（11月末）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約・支出のデジタル化における業務について、フローの再整理やシステムの再構築等<b>全体的な考え方を取りまとめ</b>（年度内）</li> <li>● 事業者からの資料提出のデジタル化、<b>内部事務のワークフロー等の導入に向けた具体的な検討</b></li> </ul>

## プロジェクトの概要

- 都庁のデジタルガバメントを実現できる推進体制を構築するため、DXを先導する実行力を持った新たな組織の設立準備を進める
- 様々なチャネルで高度なICT人材の確保に努めるとともに、デジタルリテラシーの研修を充実させ、一般職員から幹部職員まで、全ての職員のICT能力向上を図っていく

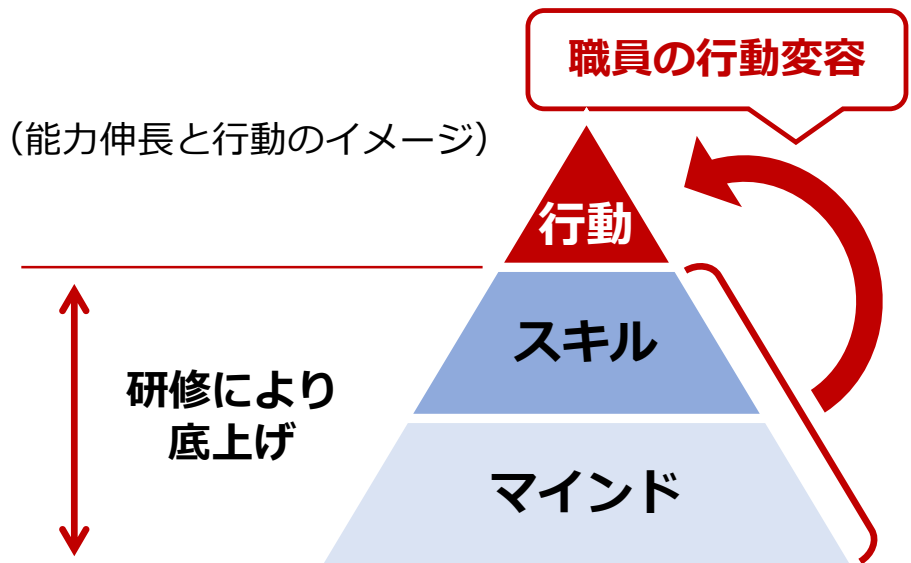
## ＜東京都ICT職採用特設サイト＞



## ＜職員の育成強化の視点＞

- DX推進の視点・考え方の醸成 (マインドセット)
- DXに関する知識付与 (スキルセット)
- 職員に応じた育成メニューの整備

(能力伸長と行動のイメージ)



## 進捗状況

## 都政のDX推進に向けた組織体制

事項	進捗状況	今後の取組
デジタル新組織の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>DXの旗振り役かつ牽引者に相応しい<b>新たな推進体制</b>を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年4月の始動を目指し、戦略政策情報推進本部を改組し、<b>デジタルを専管する局相当組織（デジタル局（仮称））の設置</b>を検討</li> <li>組織条例改正案を来年の第1回都議会定例会に上程予定</li> </ul>

## ＜デジタル新組織の設置イメージ＞

戦略政策情報推進本部

**デジタル局（仮称）**

各局・区市町村のDXを  
技術面からサポート

デジタルに関する  
全庁統括

ICT人材の結集と  
都庁職員の育成

**変革を先導する実行力を伴う執行体制へと組織改革を実行**

**ICT人材の確保と活用**

事項	進捗状況	今後の取組
<p>多様なICT人材の確保と効果的な活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ICT職の採用選考、他職種からICT職への転職選考</b>を新たに実施</li> <li>● 各局ICT事業を支援する<b>体制の強化案を整理</b>するとともに、<b>民間の高度なICT人材を公募</b>（DXフェロー・デジタルシフト推進担当課長・デジタルシフト推進専門員）</li> <li>● 地方版官民人事交流制度の創設を<b>国に要望</b>（7月、10月、11月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ICT専門人材の活用により<b>東京テックチームを再編成</b>し、各局を強力にサポート</li> <li>● <b>アジャイル開発に適した契約手法の検討</b></li> <li>● 地方版官民人事交流制度の創設を<b>引き続き要望</b></li> </ul>

**ICTに係る人材育成**

事項	進捗状況	今後の取組
<p>ICT能力の向上に向けた各種取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 都政のDXに必要な基礎知識を外部講師から学ぶ「<b>都庁デジタルセミナー</b>」の<b>企画・調整</b></li> <li>● 各局の企画担当の職員等を対象に、事例検討型の研修「<b>デジタルシフト推進リーダー養成研修</b>」等を実施</li> <li>● 全職員とICT職のそれぞれを対象とした<b>職層ごとの人材育成策</b>を構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度内に「<b>都庁デジタルセミナー</b>」を3回実施</li> <li>● 都のDX推進を支える<b>職員（ICT職含む）の研修を大幅に拡充</b>して実施</li> <li>● <b>ICT職を対象とする育成策</b>を計画的に実施</li> </ul>



# 各局リーディング・プロジェクト

- 7つのコア・プロジェクトの進捗や成果を踏まえ、今後、**各局リーディング・プロジェクトを展開していきます**

<各局リーディング・プロジェクト選定の考え方>

**各局の構造改革と都政のQOS向上に効果が高く、スピード感を持って取り組むべきものを、以下の視点から選定**

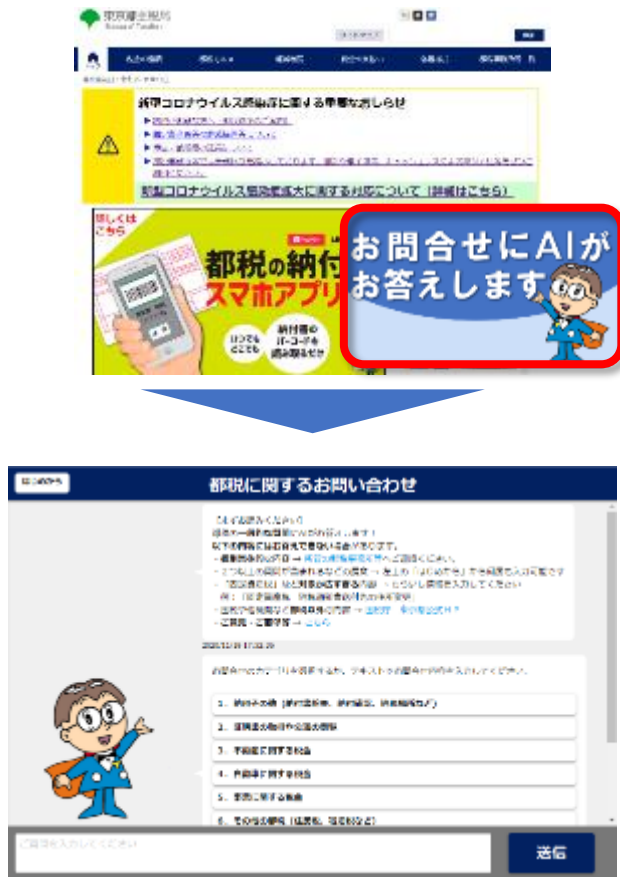
- **新たな都民サービスの提供** や **QOSの飛躍的向上** を図る取組
- 各局の **業務の大幅な効率化・省力化** につながる取組
- 防災など **強靱で持続可能な社会の構築** につながる取組



年度内に策定する **「都政の構造改革実行プラン(仮称)」**  
において、各局リーディング・プロジェクトを含めた全体像を取りまとめ

<各局リーディング・プロジェクトのイメージ>

AI等を活用した  
都民からの問合せ対応

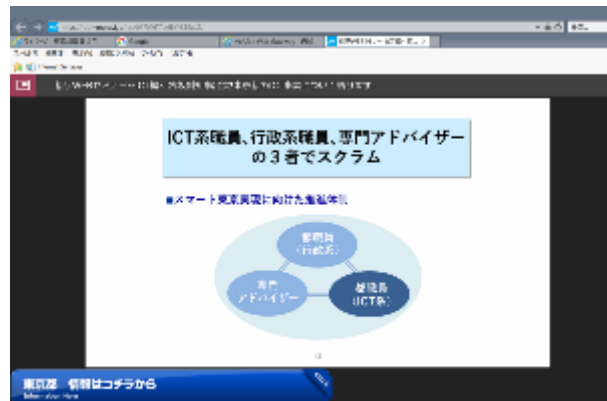


チャットボットの機能を活用し、24時間365日、PCやスマホから気軽に都税の問合せを可能にし、都税事務所への来庁負担を軽減

デジタルを活用した  
人事事務等の効率化

採用

- ・WEBセミナーの実施



都庁WEBセミナー ICT編 2020年2月21日

研修

- ・ラーニングマネジメントシステム (LMS) により、eラーニング等の研修を総合的に管理

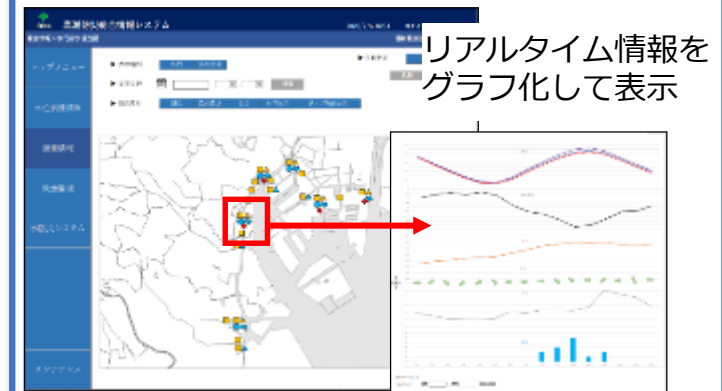
採用・研修においてDXの取組を推進し、より効率的・効果的な人材確保やきめ細かな人材育成を実現

防災情報の発信力強化

<河川監視カメラの設置拡大>



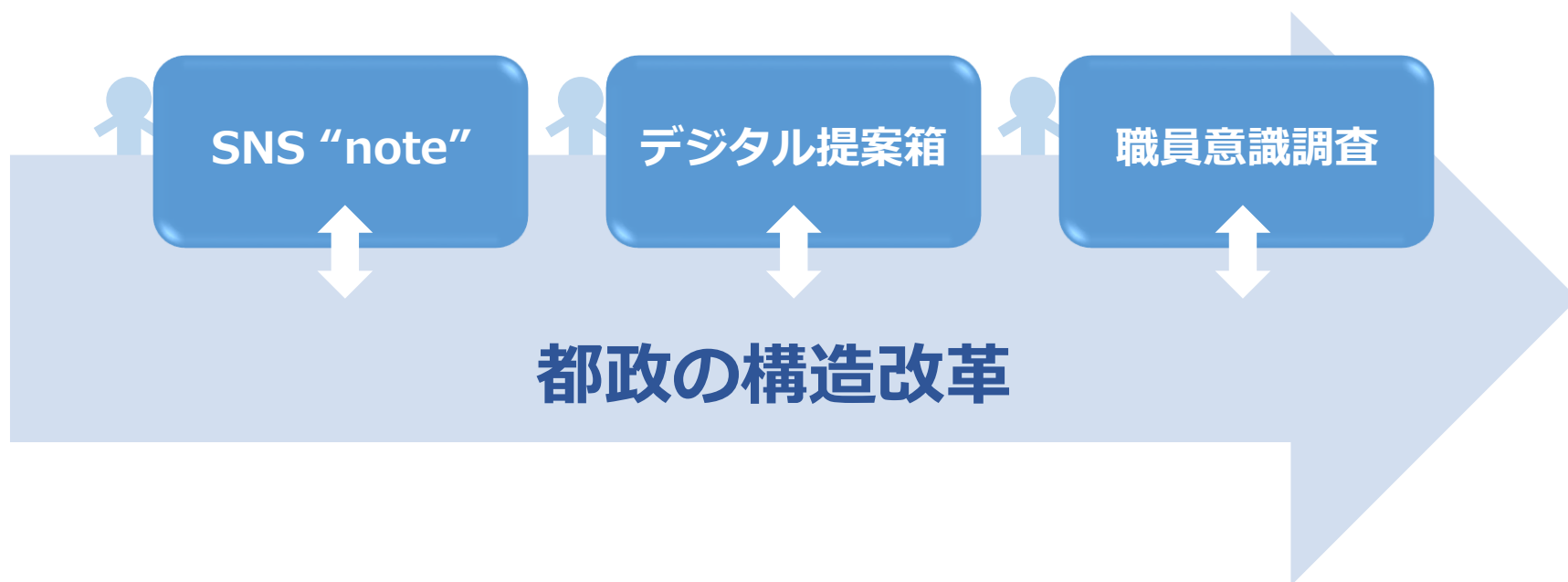
<高潮防災総合情報システムイメージ>



監視カメラの設置拡大や映像の動画配信など情報発信手段の多様化による水害対応力の強化

## 都民・職員との双方向コミュニケーション

- 都政の構造改革は、デジタルユーザーである**都民・職員**のニーズを踏まえて取組を推進し、**改革の成果を実感してもらう**ことが重要です
- 複数の効果的なツールを活用し、**都民・職員が抱える課題を正確に捉えて、スピード感を持って、都政のQOSの飛躍的、継続的な向上**につなげていきます





## SNS “note” による情報発信

- 構造改革推進チームのSNS “note” (※) を10月9日に開設し、取組等を定期的に情報発信している
- 都民のDXに関する意見や要望をアンケートフォームの仕組みにより把握し、今後の取組に反映していく

(※) テキスト投稿のほか、画像、映像、音声、PDF、PowerPointなどを手軽に投稿可能なSNSツールの一つ

### <投稿内容>



都庁で削減する1億枚のコピー用紙を積み上げたら、なんと高さはエベレスト超え!?

エベレストまで届く紙の量を削減 東京都が進める「5つのレス徹底推進プロジェクト」、前回のはんこレスに続いて、今回はペーパーレスとFAXレスについてご紹介していきます...

### <noteに寄せられたご意見の例>

行政手続の中で、デジタルを活用してほしいものがございましたら教えてください

- 👉 役所での手続は、①役所に行き ②要件を伝え ③書類を受け取り記入して ④受付に渡して ⑤呼ばれるのを待って、と時間がかかる。  
必要な書面を自宅でWebから記入して郵送するなど、全ての手続が自宅で済むようにしてほしい。
- 👉 一刻も早くWeb会議に対応してほしい。  
都から委託された業務で、ちょっとした打合せでも庁舎に呼び出されるので、仕事が進まない。  
都職員も外部とはつなげないと申し訳なさそうにしている。
- 👉 信号の時間を位置情報や混雑状況のデータをリアルタイムで最適化して渋滞をなくしたら東京の生産性が上がるのでは。または渋滞情報を都市計画の道路開発等に活用してみてもどうか。

## デジタル提案箱による意見募集

- 普段から都民と接し、職務を遂行している職員のデジタル環境などに対する「思い」や「提案」を募り、デジタルツールという「武器」のアップデートにつなげていくことを目的として、「**デジタル提案箱**」を**10月30日に開設**した
- 寄せられた**提案の一つ一つについて検討し、実現につなげていく**ことで、改革のムーブメントを生み出し、**都政のQOS向上**につなげていく

<提案総数> **354件** (11/25(水)時点)

### <提案内容>

- 👉 **TAIMS端末やスマートフォンなどの端末環境**  
[93件、26%]  
・個人の端末からWeb会議を可能に  
・ブラウザなど既定以外のソフトウェアの導入を可能に など
- 👉 **5つのレス（ペーパー、FAX、はんこ、キャッシュ、タッチ）**  
[70件、20%]  
・端末の画面が小さくペーパーレスにできない  
・押印だけでなく署名についても廃止を など
- 👉 **内部管理事務（文書・契約、その他庶務事務等）**  
[36件、10%]  
・超過勤務命令簿のデジタル化  
・予算・決算関係事務のシステム改善、デジタル化 など
- 👉 **テレワーク推進** [29件、8%] など

### <提案事例と対応>

提案内容	改善対応
研修や説明会等で事務所からも <b>YouTubeの利用</b> を可能に	YouTubeを使った東京動画等の閲覧が各職員の端末で可能になるよう、 <b>都庁システム基盤ネットワークの機能強化を進める</b> （年度内）
島しょ単身赴任職員が、 <b>内地の自宅でテレワーク</b> 可能に	職員が働きやすい環境整備の実現を目指すため、適切な勤務環境の確保やサービス上の取扱いなど様々な観点から、 <b>実施可能な場所などの課題整理を進める</b> （年度内）

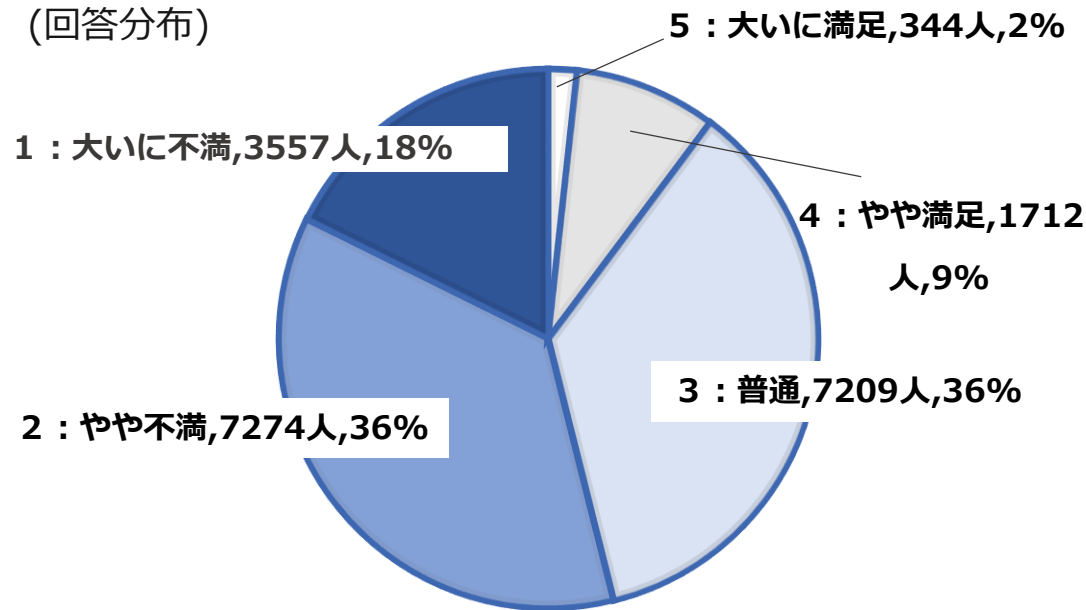
## 職員意識調査の状況

- 都庁のデジタル化を推進するに当たって、職員が感じている課題を捉えるため、**都庁のデジタル環境についての職員意識を調査した**
- 把握した課題の改善に努めるとともに、**今後も調査を定期的実施し、デジタル環境の満足度の向上を図っていく**

<回答者数> 20,096人

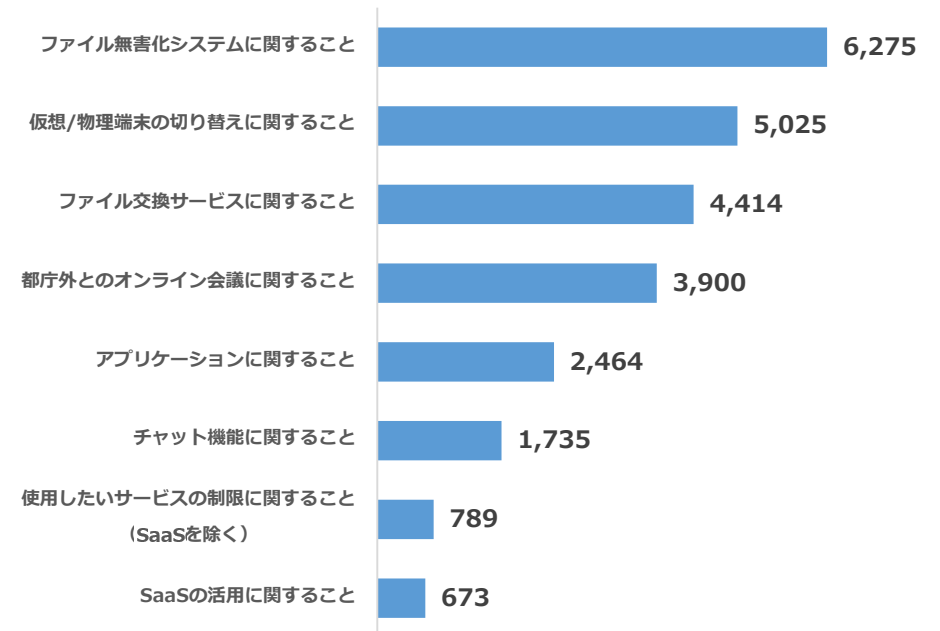
<都庁のデジタル環境についての総合満足度>

(回答分布)



大いに不満・やや不満と回答した割合は**54%**

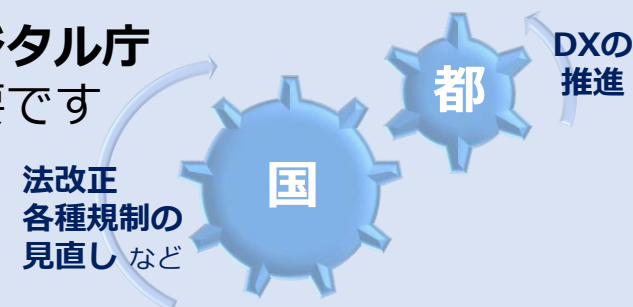
<業務システム・アプリケーションに対する主な意見> (複数選択可)



インターネットを利用するネットワークと内部事務を取り扱う**ネットワーク間が分離されていることへの意見**が多い

# 国との連携・提案要求

- 地方公共団体のデジタル化には、国との連携が不可欠であり、デジタル庁創設等の取組と軌を一にし、様々な課題を解決していくことが重要です
- 法改正や各種規制の見直しなど、国による環境整備が不可欠な事項については、随時、提案要求を行っていきます



## 要望 1

### 自治体のクラウド利用推進

- ・パブリッククラウド積極活用に向けた利用方針の提示と、安全利用ガイドラインの提示
- ・自治体職員のSaaS利用の促進
- ・クラウド型電子署名の整備
- ・LGWANの改善

## 要望 2

### ICT人材の確保

- ・自治体において不足するICT人材確保のため、官民人事交流法の自治体への適用、給与制度、兼業の在り方など、制度の根本に踏み込んだ見直しの検討

## 要望 3

### オープンデータ・オープンソースの推進

- ・活用促進に向けたデータ標準化指針の策定（ベース・レジストリの整備促進、法人事業所のID体系整備等）
- ・国のデータの積極的なオープン化
- ・オープンソースの促進によるコードの再利用推進

要望 4

## インターネット環境の更なる普及

- ・ 様々なシステム導入への対応や、利用者である都民の利便性向上の基盤とするための、教育、社会インフラとしての高速ネット環境の強化
- ・ 低所得者世帯への環境整備支援

要望 5

## 自治体に対する財政支援

- ・ 国と地方の取組に差が生じないように、地方の裁量で活用可能な交付金を創設し、地方全体の取組を財政的に支援

要望 6

## 速やかなデジタル化と制度改正

- ・ 法定受託事務等、国の責任においてデジタル化を進めるべきものの速やかなデジタル化
- ・ 押印廃止や添付書類の見直しなどのための、法令改正、事務フロー、基準の見直し等

<個別事項>

◆ 国によるシステム整備	17件	◆ 押印廃止	18件
◆ 既存システムの改修	3件	◆ 添付書類の見直し	7件
◆ 制度改正・方針策定	28件	◆ 国による財源措置	5件

要望 7

## 現場の声を反映したデジタルサービス

- ・ デジタル基盤の構築に当たって、自治体等の声の反映（ユーザーフィードバック）
- ・ システムの運用に当たっての自治体財政負担への配慮