

次第

1. 開会

- 委員及びオブザーバー紹介
- デジタルサービス局長挨拶

2. 議事

- オール東京のDX推進に向けた将来像について
 - ① 都のこれまでの取組
 - ② 将来像の検討に向けた参考情報
 - ③ 都の考える方向性

3. 閉会

- 次回（第8回）の予定

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組

東京デジタルサービス会議 活動歴

- 全庁を挙げて都政のデジタル化を進めるにあたり、都民誰もが”使いやすく、満足度の高い“質の高いデジタルサービスの提供を目指すため、行動規範（デジタル10か条）とガイドラインの検討を進めてきた。

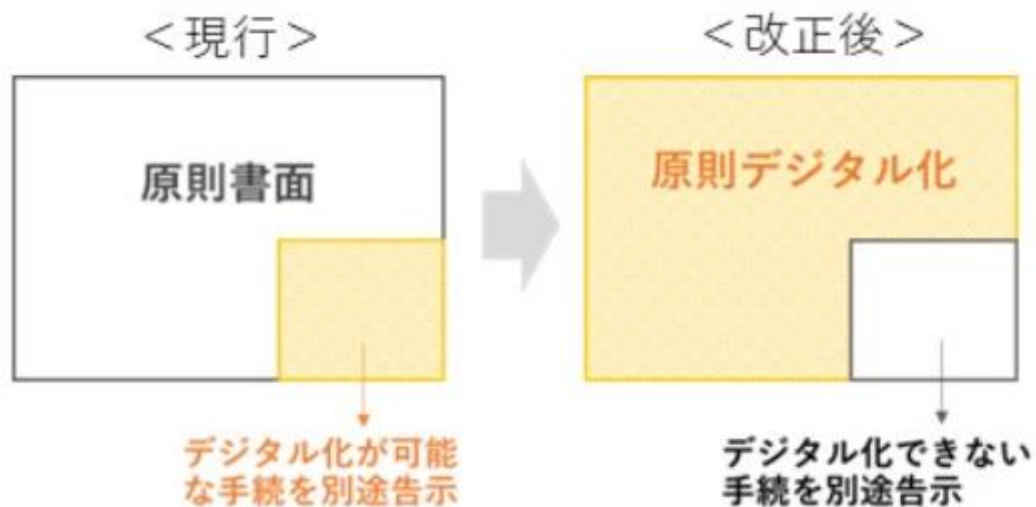
時期	活動内容
令和3年11月	• 東京デジタルサービス会議設置、第一回会議開催
令和3年12月	• 第二回会議開催（行動規範の策定状況及び定着に向けた取組、WGの設置等）
令和4年1月	• 第三回会議開催（行動規範の策定状況、WG検討状況）
令和4年3月	• 第四回会議開催 • 「 デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針についてver.1.0.0 」策定
令和4年8月	• 第五回会議開催 • 「 セキュリティガイドライン 」策定
令和4年11月	• 「 デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針についてver.1.1.0 」に改訂
令和5年2月	• 第六回会議開催
令和5年3月	• 「 サービスデザインガイドライン 」「 データの利活用推進に向けた技術ガイドライン 」策定 • 「 デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針についてver.1.2.0 」に改訂

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組

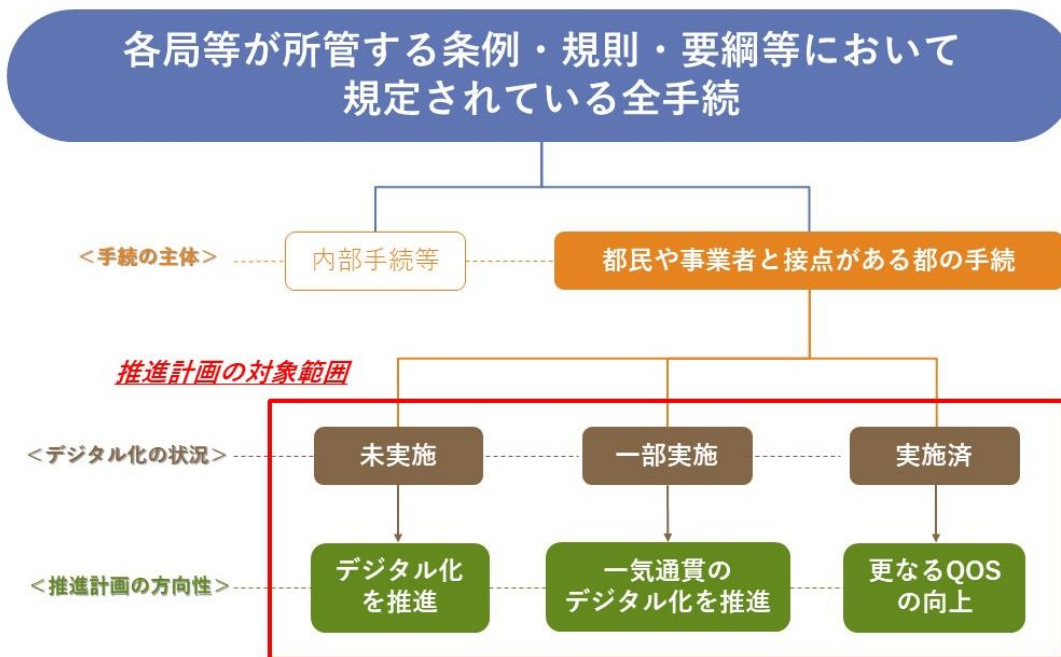
#1_行政手続デジタル化_東京デジタルファースト条例及び推進計画

- 都の条例等に基づく手続をデジタルで行うための通則を定める「オンライン通則条例」から、**手続をデジタルで行うことを原則**とする「東京デジタルファースト条例」へと抜本改正し、令和3年4月に施行
- 令和3年7月、本条例に基づき、着実かつ計画的にデジタル化を進めていくとともに、行政サービスの更なるQOS向上のため、**令和5年度末までを計画期間**とする「東京デジタルファースト推進計画」を策定

条例によりデジタルで行うことを原則化



デジタルファースト推進計画の対象範囲

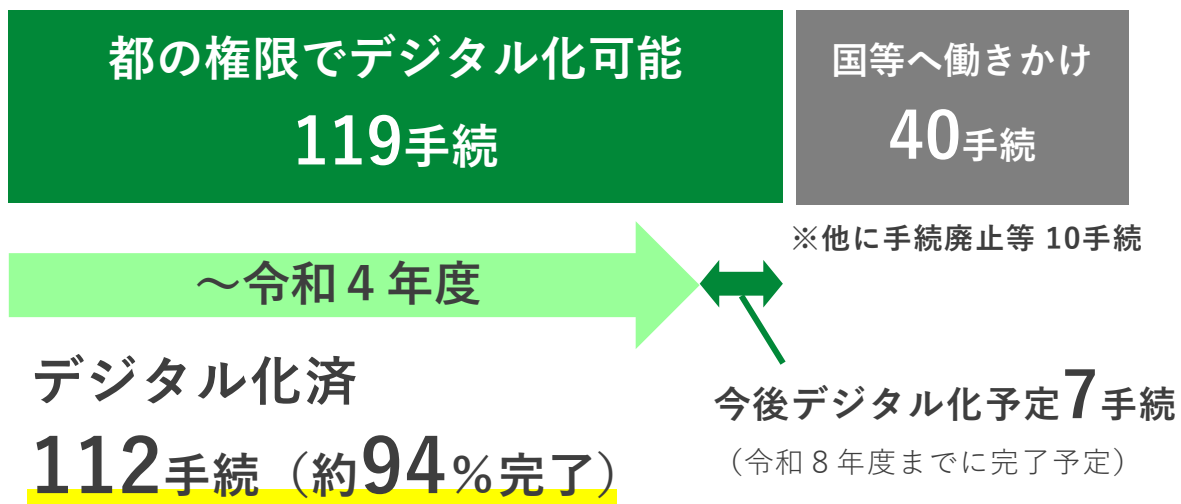


2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組

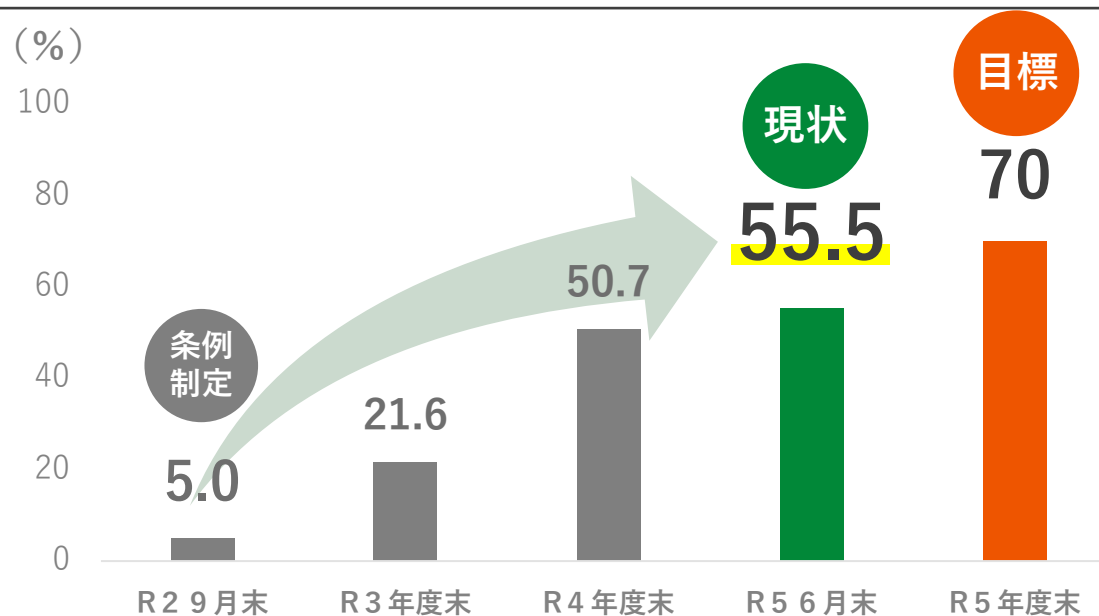
#1_行政手続デジタル化_デジタル化の進捗状況

- 条例・計画に先行して、都民利用の多い主要な行政手続（169手続）のうち、都の権限で対応が可能な手続（119手続）のデジタル化に取り組み、**112手続（約94%）がデジタル化済** [令和5年6月末現在]
- さらに、推進計画では各局等の都民や事業者と接点がある**全手続（約28,000プロセス）を対象**とし、KPIとして、**対象手続の70%を令和5年度末までにオンライン化**することを掲げている。
現在、対象手続のうち、**55.5%がデジタル化済** [令和5年6月末現在]
- 次期計画期間（令和6年～8年度）では、**全対象手続の対応完了を目指す**。

先行してデジタル化を進めた169手続の進捗状況



すべての行政手続のデジタル化の進捗状況

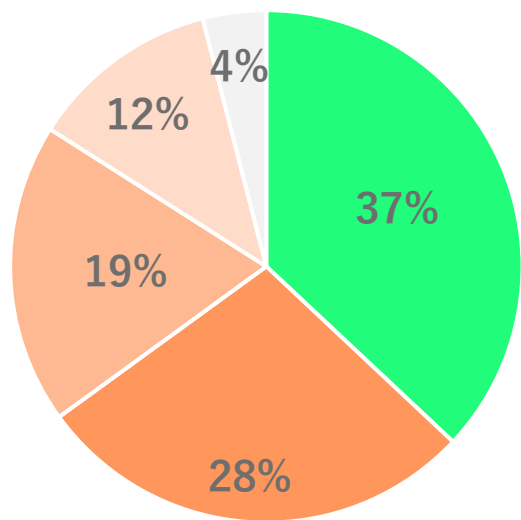


2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組

#1_行政手続デジタル化_手続のオンライン化・更なる質向上に向けた課題

- 今後オンライン化予定の手続には、国の制度等の理由により、オンライン化への障壁のある手続もある。
- オンライン化済の手続では、オンラインで完結する申請は全体の約79%、オンライン申請の令和4年度平均利用率*は約35% [令和5年6月末現在]。今後は、申請等から処分通知等までの**エンドツーエンドでのデジタル化**や**手続の処理時間の短縮**など、**利用者視点に立った、更なる品質の向上**が求められる。

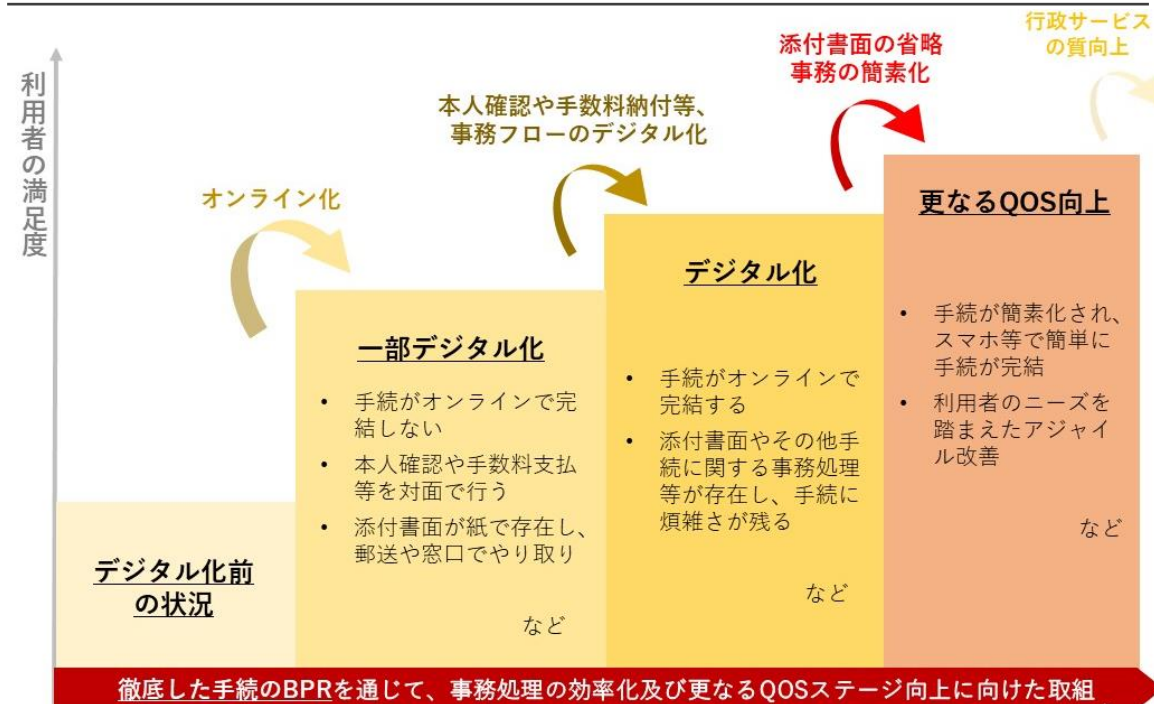
オンライン化に向けた障壁のある手続** (要因別)



- 国の制度等
- 環境・社会的要因
- その他自治体等との調整
- 技術的要因
- その他

**約3,400プロセス【全体の1割超】 [令和5年6月末現在]

デジタル化による手続の質向上イメージ



* 個々の申請プロセスにおける総件数に占めるオンライン件数の割合を単純平均したもの

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組

#2_サービス品質の管理_行動指針の策定と品質確保・向上の仕組みの導入

- 都のデジタルサービスの品質を底上げするため、**職員共通の価値観となる行動指針**（デジタル10か条、実践のためのガイドライン）を策定し、**庁内への浸透・定着に向けた取組を推進中**
- デジタルサービスの品質確保・向上の仕組み**として、CIO補佐官の導入、デジタル関連経費の把握、サービスキャンバス作成やユーザーテスト実施のルール化、各局プロジェクトの支援・監理の取組を実施

行動指針の構成

行動規範である『デジタル10か条』と基準である『ガイドライン』から構成

デジタル10か条（行動規範）

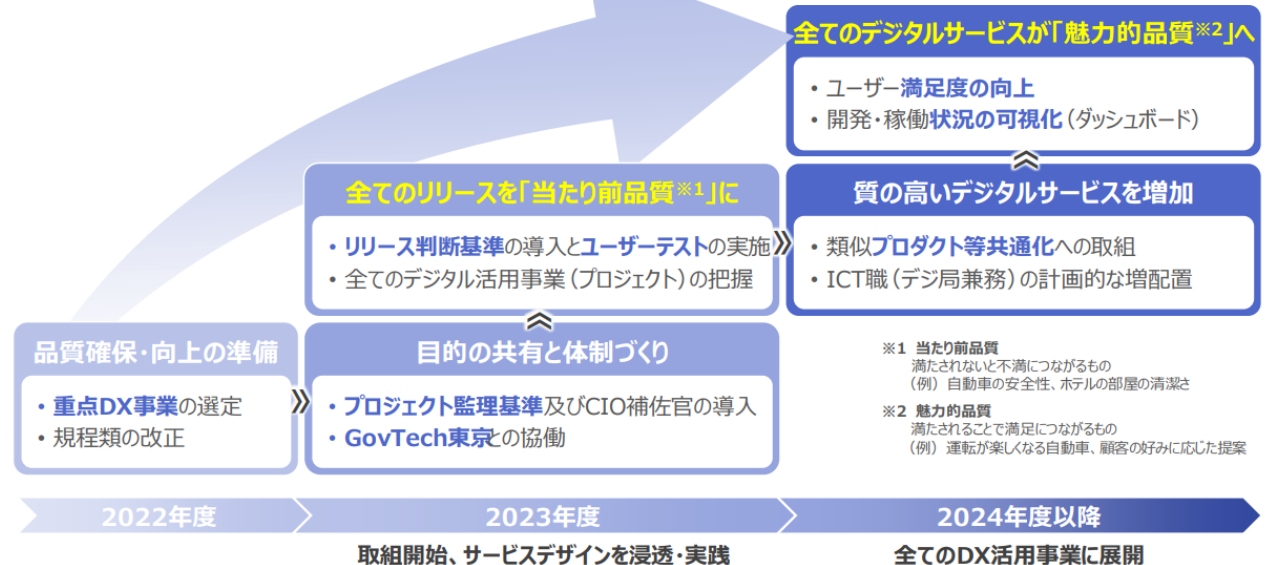


サービスデザイン、データ活用、セキュリティ



デジタルサービス品質の確保と向上

○ 上流からの一貫したデジタルサービスの品質確保・向上に資するチェックの仕組と体制を構築



2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組 #2_サービス品質の管理_行動指針（デジタル10か条）の進捗状況

デジタル10か条

令和4年度の成果

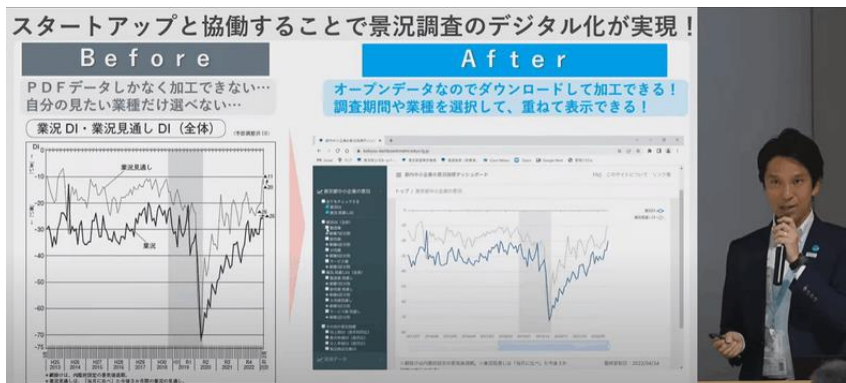
- eラーニングの実施、ポスター・バーチャル背景等の活用、メールマガジンの配信等による普及浸透の取組
- 浸透度調査（令和4年12月）における都庁全体の認知度は69%、実践度は13%

令和5年度の主な取組

- 都庁DXアワードで「デジタル10か条賞」を新たに設置
- eラーニングの対象を全職員に拡大して実施
- 各局CIO補佐官等を通じて、職員の実践を促す取組を推進（メールマガジン等によるはじめの第一歩や取組事例の紹介など）

都庁DXアワード（デジタル10か条賞）

デジタルを活用した庁内の優れた取組を表彰するイベント「都庁DXアワード」において、「デジタル10か条」の観点から優れた取組を表彰（今年度新設）



「都庁DXアワード」当日の様子

#2_サービス品質の管理_行動指針（ガイドライン）の進捗状況

令和4年度の成果

サービスデザイン

- 「サービスデザインガイドライン」をリリース



東京都サービスキャンバス

データ利活用

- 「データの利活用推進に向けた技術ガイドライン」をリリース（令和5年3月）

セキュリティ

- 「デジタルサービス開発プロセスにおけるセキュリティガイドライン」を策定（令和4年8月）
- セキュリティポリシーの改定を反映しアップデート（令和4年12月）

令和5年度 of 主な取組

サービスデザインの考え方等を「知る」「理解」「活用」のステップで推進

- 知る：メール、ポータルサイトでの全庁周知、広報記事の掲載等
- 理解：サービスキャンバス作成の手引き、eラーニングの企画・制作
- 活用：ワークショップの実施、実践支援を通じたガイドラインの更新

データ利活用の促進を「知る」「理解」「活用」のステップで推進

- 知る：メールやデジタルサービス局ポータルサイト等での周知
- 理解：e-ラーニングの実施
- 活用：ワークショップの実施、ガイドラインの各局事業での実践支援

セキュリティガイドラインの実践を「知る」「理解」「活用」のステップで推進

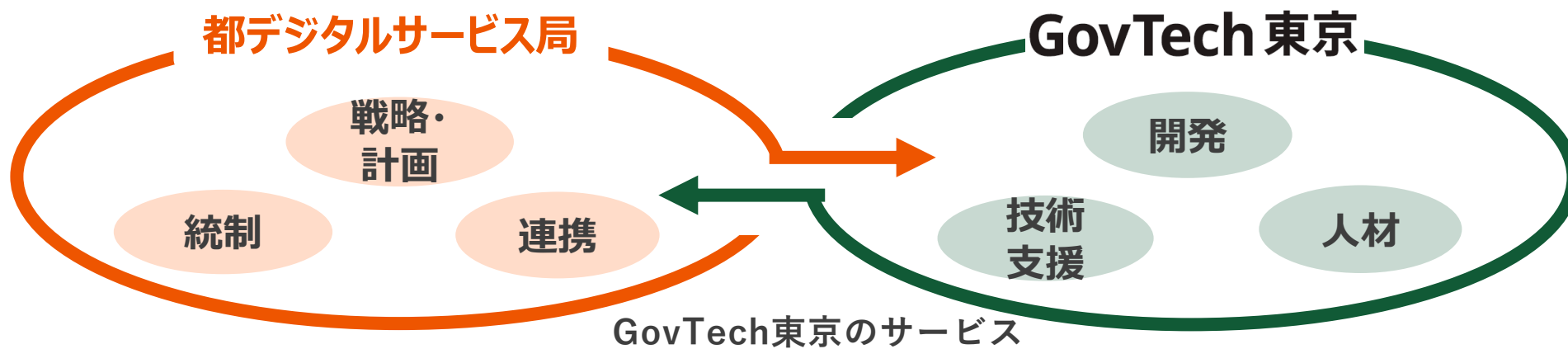
- 知る：ポータルサイトでの全庁周知等
- 理解：セキュリティ研修の実施
- 活用：今後予定している東京都サイバーセキュリティポリシー改正内容等をセキュリティガイドラインへ反映、ツールのバージョンアップ

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ①都のこれまでの取組

#3_GovTech東京の設立・事業開始

- 令和5年7月24日に、区市町村を含めた東京全体のDXを推進するため、「一般財団法人GovTech東京」を設立。令和5年9月に事業開始

都とGovTech東京の協働イメージ



都庁各局DX

東京都と協働して、都庁各局の事業検討段階など上流工程から参画するなどして、都庁DXを推進します。

区市町村DX

区市町村のデジタル化を進めるため、東京都と共にシステムの標準化や共通化などの技術的なサポートなどを行います。

デジタル基盤強化・共通化

東京都や区市町村と協働して、自治体間で共通で利用できるツールやシステム等の調達や開発などに取り組みます。

デジタル人材確保・育成

公共に興味を持つ人材を様々な仕組みで登用するとともに、行政職員のデジタルスキル向上に取り組みます。

データ利活用推進

東京都と協働したデータプラットフォームの構築・運用などデータ利活用推進に向けた取組を進めます。

官民共創・新サービス創出

国内外先進事例の調査・分析、民間事業者との交流、政策アイデアの提案などに取り組みます。

#3_オール東京のDXの将来像の立案などへの対応

- 行政サービスのデジタル化は進展しているものの、**サービスが良くなったと都民が実感**できる変化が必要
- 都では次期東京デジタルファースト推進計画の策定や、GovTech東京の事業開始を控えており、こうした機会を捉え、都の**デジタルサービスの今後の展開**を検討したい。
- 検討に当たっては、**サービス品質や都民満足度（実感）が論点**となることから、本会議で議論してきた行動指針を踏まえ、ご意見をいただきたい。

東京デジタルファースト推進計画

東京デジタルファースト条例に基づく「東京デジタルファースト推進計画」が**令和6年3月に期間満了**



次期計画では、行政サービスの更なる質の向上に向けて、現計画の総括や課題整理に加え、**利用者視点を重視した新たな施策、評価指標の立案等**が必要

GovTech東京の事業開始

GovTech東京（GTT）を令和5年7月に設立し、**9月に事業開始予定**



都とGTTとの協働によるDXの推進に当たり、都が目指す**オール東京のDXの将来像の提示**を予定

将来像の検討に向けた参考情報_INDEX

#0_基礎情報

- ・東京の人口動態
- ・都と区市町村の主な手続

#1_現在の行政の手続やデジタルサービスに対する評価

- ・オンライン申請を利用した理由
- ・オンライン申請を使わなかった理由

#2_行政の手続やデジタルサービスに対する期待

- ・ネットでできたら便利だと思うサービス
- ・オンライン申請普及に当たっての期待
- ・デジタル化で日本社会が明るくなると思う理由
- ・デジタル化で日本社会が暗くなると思う理由
- ・民間サービスでメジャーなレコメンド・レビュー機能
- ・行政とのオンラインでの関わり方
- ・行政機関への個人情報提供

#3_デジタル庁・他国の動向

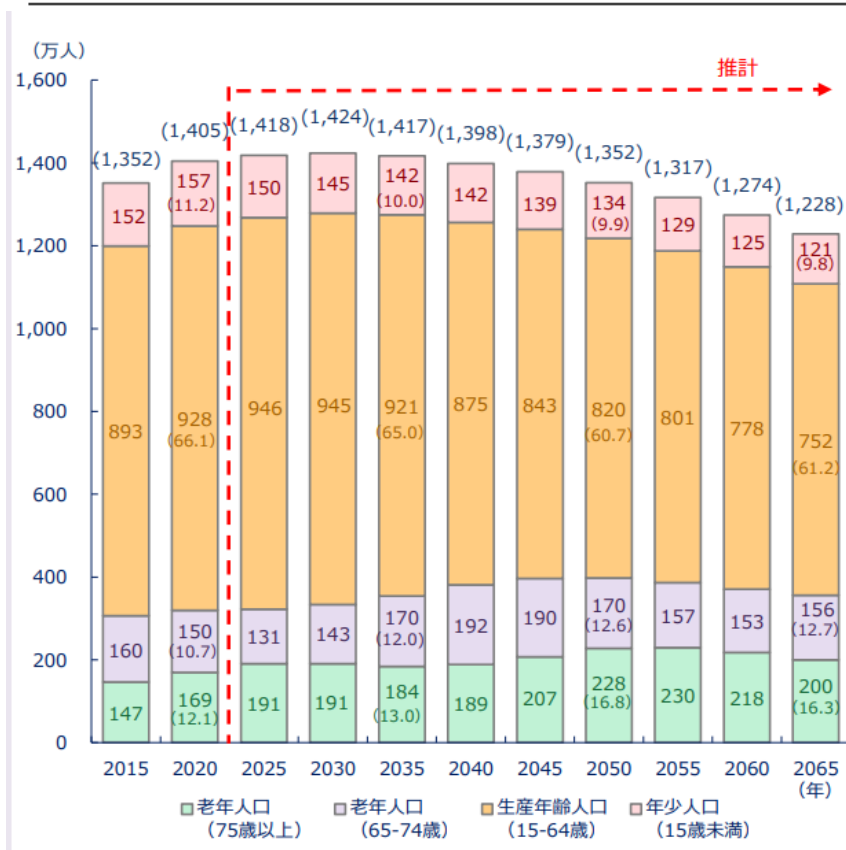
- ・デジタル庁_一人ひとりのニーズに合ったサービス
- ・デンマーク_Digital postによるアウトリーチ

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ②将来像の検討に向けた参考情報

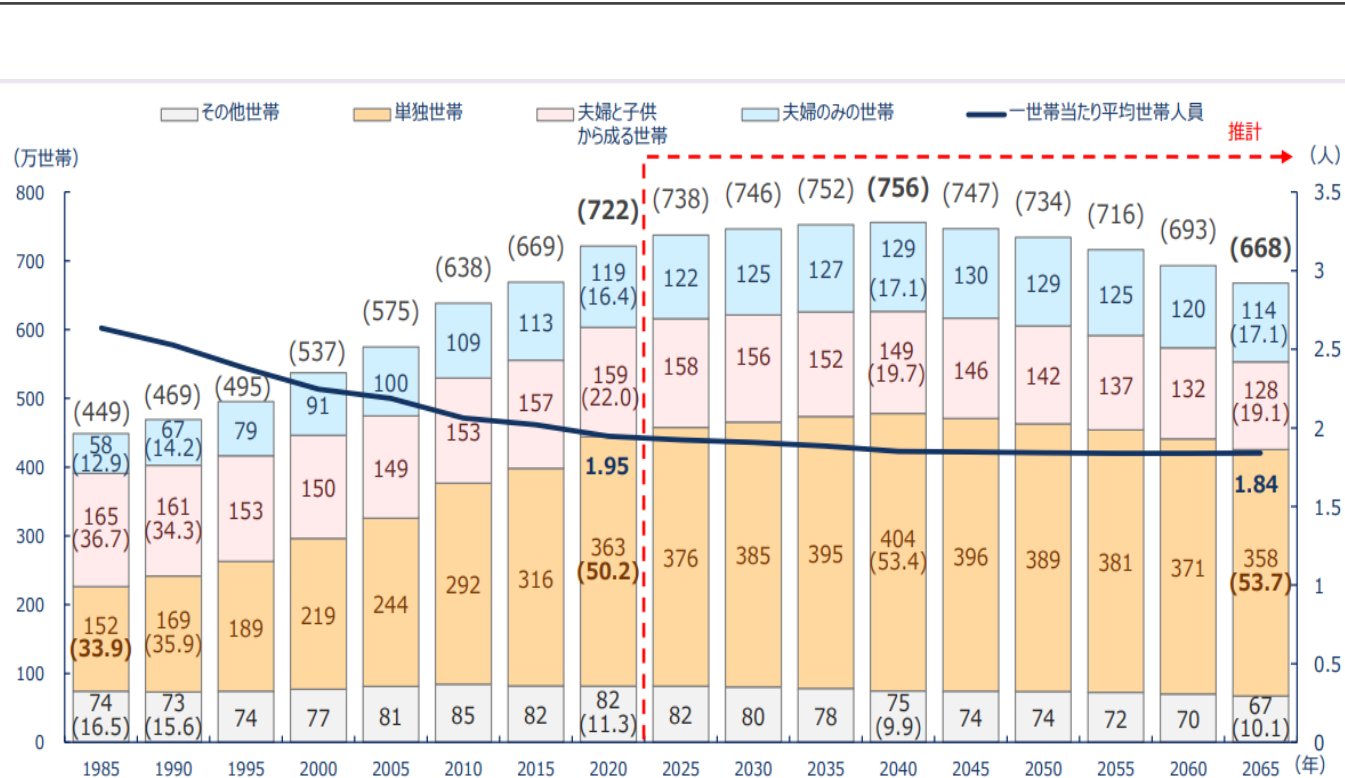
#0_基礎情報（東京の人口動態）

- 東京は、2030年をピークに人口減少局面に突入する見込み
- 特に年少・生産年齢人口の減少が進み、単独世帯の割合が増加

年齢階級別人口の推計



家族類型別世帯数と平均世帯人員



#0_基礎情報（都と区市町村の主な手続）

- 行政現場の最前線である**区市町村の手続**は、**住民生活に密接な手続も多く**、年間件数（62自治体計）も**都を上回る規模**
- 行政の手続主体が**都なのか区市町村なのか**について、意識・理解している都民は多くないと推測

都の主な申請手続	手続件数計
都営地下鉄のIC定期乗車券の発売	約 110万件
水道の給水契約の申込み	約100万件
自動車税の環境性能割の申告納付	約90万件
都営住宅の使用申込	約13万件

参考_主な法人向けの手続

- 法人二税の申告書の受付（81万件）
- 建設工事等競争入札参加資格審査（36万件）
- 道路占用許可の申請（3万件）

東京デジタルファースト推進計画 行政手続棚卸調査
令和5年6月末時点（件数は令和4年度実績）

都内区市町村の主な手続	手続件数計 ※
図書館の図書貸出予約等	約 4,130万件
文化・スポーツ施設等の利用予約等	約1,345万件
地方税申告手続（eLTAX）	約1,027万件
粗大ごみ収集の申込	約600万件

市町村のデジタル化の取組に関する情報について

https://cio.go.jp/Initiatives_municipalities

令和3年6月30日公表データを集計 ※手続件数未把握の自治体を含む。

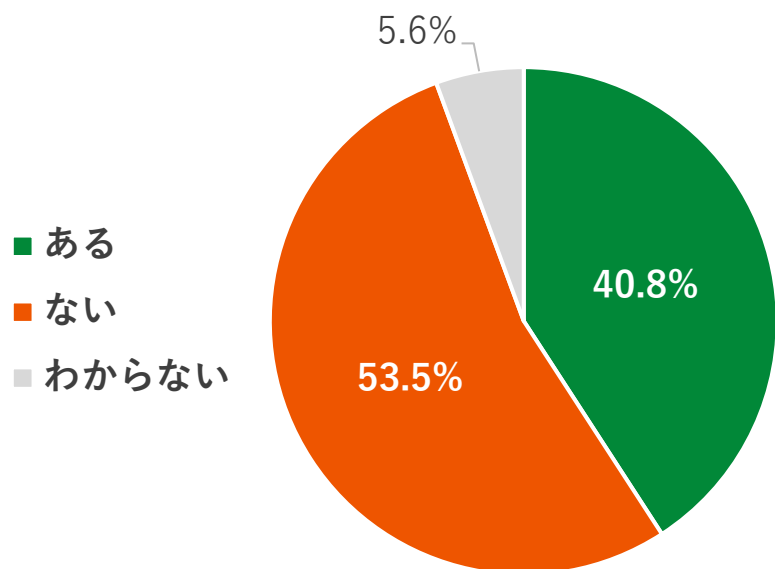
令和4年12月に都が行った都民へのグループインタビューに寄せられた声：

（コロナ感染時の経験から）手続の管理主体が、**都と市区のどちらなのかわからず**困った。

#1_現在の行政の手続きやデジタルサービスに対する評価（オンライン申請を利用した理由）

- 行政手続きのオンライン申請は、**40.8%が経験あり**と回答
- オンライン申請を利用した理由は「**役所の窓口に出向かなくても申請できるから**」（68.5%）が最も多く、「**24時間365日利用できるから**」「**手続きに時間がかからないから**」が続く

行政手続きのオンライン申請経験の有無



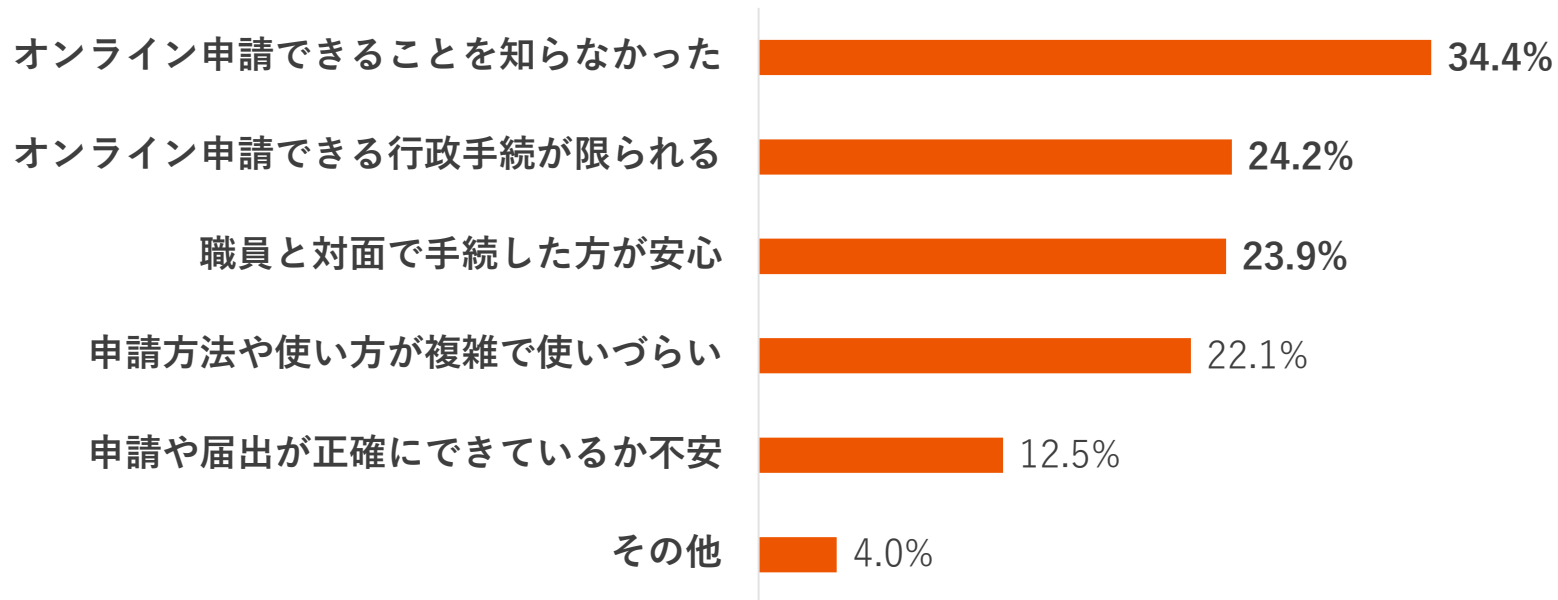
オンライン申請をした理由（複数回答）



#1_現在の行政の事務やデジタルサービスに対する評価（オンライン申請を使わなかった理由）

- オンライン申請経験がない人が、使ってこなかった理由は**オンライン申請できること自体を知らなかった**から（34.4%）が最も多い。そのほか「**オンライン申請できる行政手続きが限られているから**」「**職員と対面で申請や手続きをしたほうが安心だから**」が続く

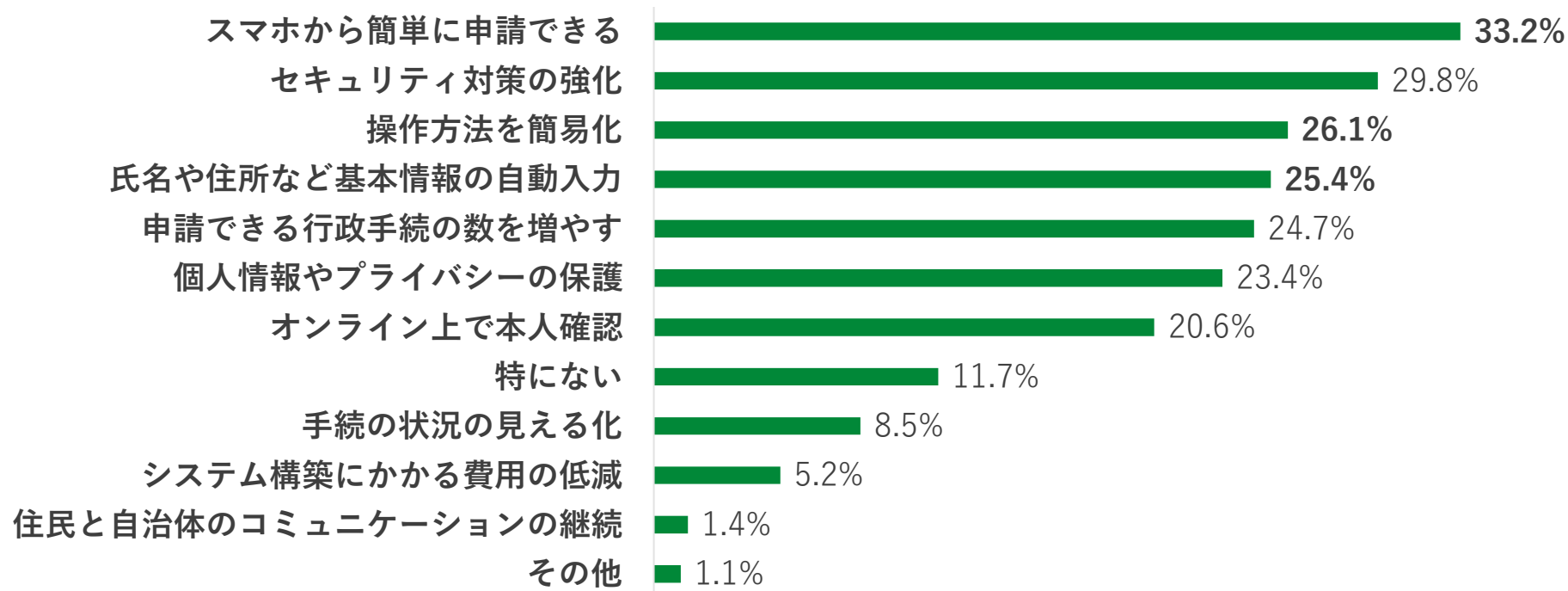
オンライン申請をしなかった理由（複数回答）



#2_行政の手続やデジタルサービスに対する期待（オンライン申請普及に当たっての期待）

- 行政手続のオンライン申請が普及するに当たっての期待は、**利便性の向上に関する回答が多い**
（「スマートフォンからの簡単な申請」「誰でも使える簡単な操作方法」「基本情報の入力自動化」等）

オンライン申請が普及するにあたっての期待（3つまで複数回答）



2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ②将来像の検討に向けた参考情報

#2_行政の手續やデジタルサービスに対する期待（デジタル化で日本社会が明るくなると思う理由）

- デジタル化の進展で「社会が今より明るくなる」理由として、「自由時間の増加」や「時間や場所にとらわれない暮らしの実現」といったライフスタイルに関するもののほか、「人手不足の解消」、「平等な社会構築」といった社会課題の解決につながるものも見られる。

利便性の向上
利便性が高くなり、スマホ一台でなんでもできる時代。
数年前には無かったQR決済や宅配システムが拡がりとても便利になった。これと同じように今想像もつかない新しい技術が世の中に浸透するのだと考える。
インターネットに繋げるといった概念を忘れるくらい利便性が上がっている。
個々人の体調、健康状態がデータ化され、健康管理、医療に活用される。
非効率・無駄の削減
デジタル化によって古臭い紙処理が減り人件費や手間が削減できると考えます。
手間が省けて、簡単に手続きなどができる。情報も早く入手して無駄な動きがなくなる。
人手不足の解消
少子高齢化が進む中で、さまざま分野において、人手不足の解消が見込める。
人口が減っていき労働力も下がっていくが、それをデジタル化による効率化等により、人不足等を補えるようになる。人が作業をすべきもの、機械に任せていいものが明確になり、よりよく人の力を使っていける。

自由時間の増加
どこにいても手続きが出来、自分の時間を多く確保できるようになる。
印鑑を押すために出社、税金を振り込むために銀行へ、無駄な手間や時間を末端まで合理化できれば、労働時間も減り、余暇や団樂の時間が増え、経済も回るのでは。
時間や場所にとらわれない暮らしの実現
オンラインサービスの利活用が進み場所にとらわれない生活が可能になる状態が進む。
場所や時間にとらわれず自由な働き方が広がるので、精神的に豊かになる。
環境負荷を抑えた社会の構築
デジタル化によってペーパーレスになり、環境が良くなりそうだから。
平等な社会構築
誰もが平等に扱ってもらえる世界。
地方と都市部の差が小さくなる。
バリアフリー。障がい等ある方も健常者と同じくサービスが受けられる。

#2_行政の手续やデジタルサービスに対する期待（デジタル化で日本社会が暗くなると思う理由）

- 「今より暗くなる」と思う理由として、「デジタル格差の発生・拡大」、「コミュニケーションや人間関係の希薄化」、「情報漏えい、不正アクセス等のセキュリティ被害」、「中傷の発生」といった社会のあり方の変化やそれに伴う人の心理・行動への不安に関するものがあげられている。

デジタル格差の発生・拡大
様々なものがデジタル化することにより、メリットもある反面、デバイスの操作や知識がない人たちにとっては、不便な面も多くなると感じた。
デジタル化の波に乗れる人とそうでない人とで経済的な格差が大きくなりそうだから。
今現在全ての人達がパソコン等を使いこなしている訳でもなく高齢者の方々は買い物に行く事さえ大変な思いをしている。誰か教えてくれる人がそばにいるならまだしも…高齢の方同様デジタル化について来れない若者もいるかもしれない。そういう人達はどうなって行くんだろう…。
デジタルデバイドが起きて格差が拡大する恐れを感じる。また疎外感や精神的に病む人々の増加が懸念される。
高齢者や理解できないデジタル難民が取り残され、情報量の差が広がる。実店舗も減り弱者の生活が不便になる。
頑なに覚えようとしなない、新しいものを否定、拒否、自己中な年代がいなくならない限り明るい未来は来ないと思う。

コミュニケーションや人間関係の希薄化
人々が機械だけを向いて、下を向いて生きる人が増えてします。人情が薄れてしまう。
信頼できない世の中になる。アナログで十分。
人と人とのつながりがなくなるので無機質で面白みのない社会になっていきそうに思う。
情報漏えい、不正アクセス等のセキュリティ被害
サイバーテロや個人情報漏洩による詐欺がますます進み高齢者が狙われそう。
いくら対策を取って進歩した世の中になっても、情報漏洩は、あり得るので常に不安が付きまとう。
中傷の発生
顔を見てコミュニケーションを取らない若い人達が増えると思う。SNSによる誹謗中傷がひどくなる。
中傷ばかり

#2_行政の事務やデジタルサービスに対する期待（民間サービスでメジャーなレコメンド・レビュー機能）

- 様々な民間サービスにおいて、個々のユーザーに合った商品等のレコメンド機能が活用されている。
- サービスや製品へのユーザーレビュー機能も実装されており、サービス改善・レコメンドに役立てられている。

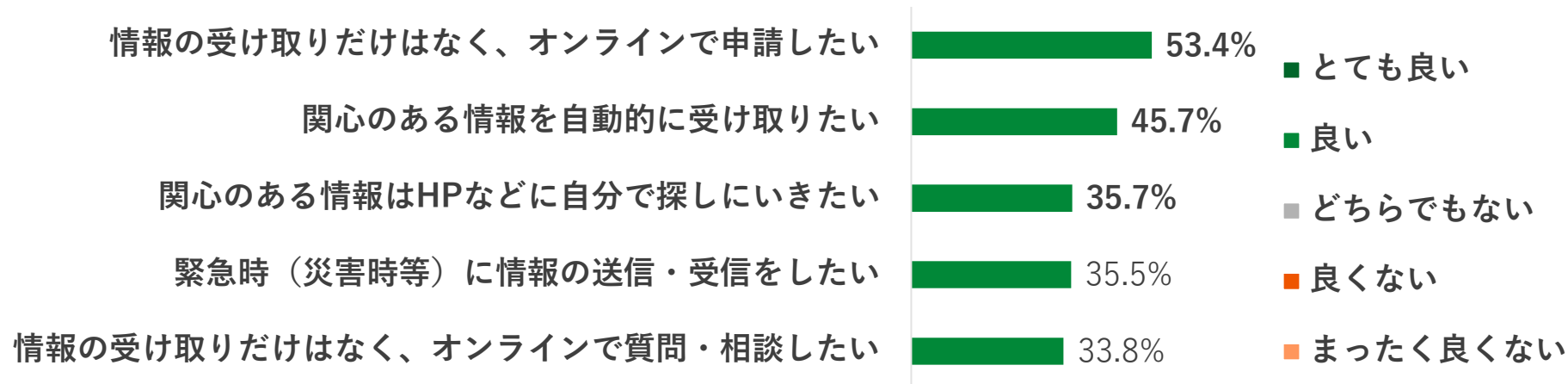
分野	動画ストリーミング	ECサイト	SNS
概要	<ul style="list-style-type: none"> • お気に入り番組・視聴履歴等を基に、動画を提案・自動再生 • 動画のgood/bad機能 	<ul style="list-style-type: none"> • Wishlist・購入履歴等を基に、関連商品を提案 • 商品やショップ対応のレビュー機能 	<ul style="list-style-type: none"> • 回遊履歴・フォロー関係等を基に、ユーザーや話題の投稿を提案 • 投稿のgood/シェア機能
例	<ul style="list-style-type: none"> • YouTube • Netflix 等 	<ul style="list-style-type: none"> • Amazon • Yahoo!ショッピング 等 	<ul style="list-style-type: none"> • X(Twitter) • instagram 等



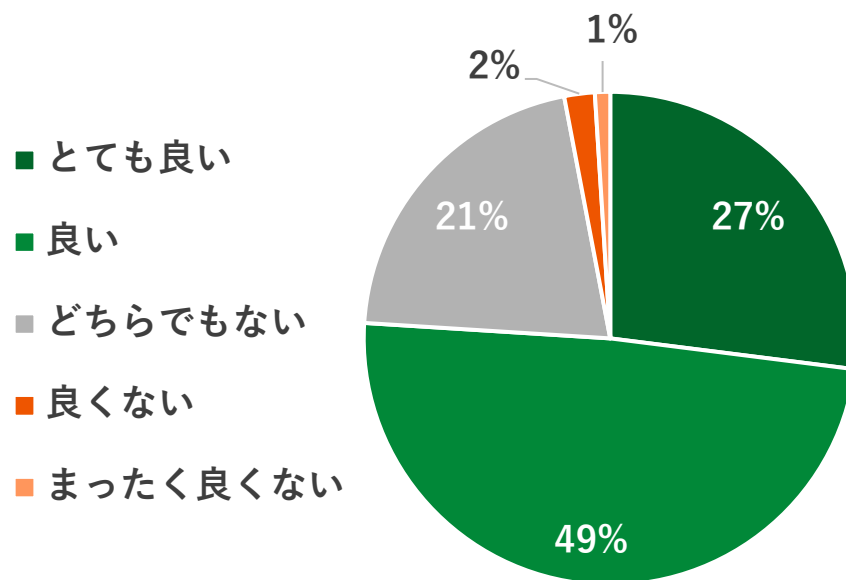
#2_行政の手続やデジタルサービスに対する期待（行政とのオンラインでの関わり方）

- 行政とのオンラインでの関わり方について尋ねた調査では、自治体からの**情報の自動的な受け取りやオンラインでのやり取り**の希望が多い一方、**情報は自分で探しに行きたい**との回答もある。
- 自分の暮らしの状況に応じたサービス（パーソナライズサービス）があるとよいかについては、**75.4%が肯定的に回答**（「とても良い」「良い」の計）。

自治体とのやりとりで望ましい形態（複数回答）



暮らしの状況に応じたサービスがあると良いか



デジタルガバメントに関する住民ニーズ調査研究 <https://www.glocom.ac.jp/activities/project/6864>

・調査主体：株式会社サイバーエージェント、国際大学グローバル・コミュニケーション・センター

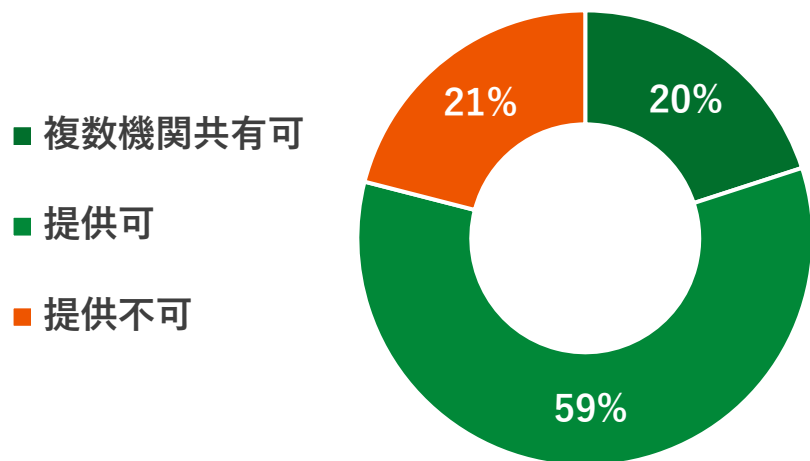
・調査委託先：株式会社マクロミル・調査時期：2021年2月22日～2月24日・調査対象：全国15歳～89歳4,129人

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ②将来像の検討に向けた参考情報

#2_行政の事務やデジタルサービスに対する期待（行政機関への個人情報の提供）

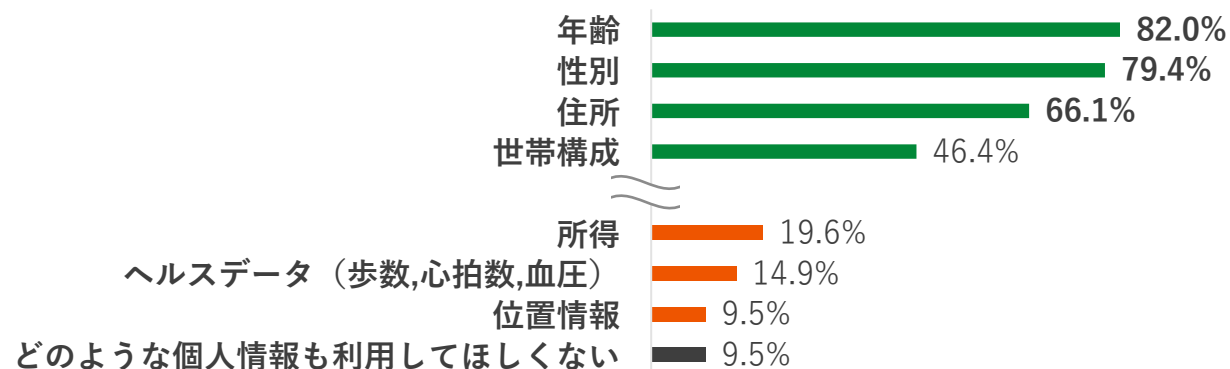
- 日本の回答者の約8割は、公共サービスの向上のために、行政機関に対して個人情報を提供しても可と回答。2割の方は、「個人情報を複数の行政機関で共有してもよい」と回答している。
- 別調査では、デジタルガバメントのサービスを受ける際に自治体が利用してもよい個人情報として、「年齢」「性別」「住所」が過半数、次いで「世帯構成」との回答が多かった。利用してもよいと回答する人が最も少なかった個人情報は「位置情報（9.5%）」となった。

公共サービス向上のための行政機関への個人情報の提供意向



市民は公共サービス向上のためであれば、個人情報共有に前向きであることが明らかに <https://newsroom.accenture.jp/jp/news/release-20200316.htm>
アクセンチュアが日本を含む11カ国の18歳以上の市民6,501人を対象に調査

デジカバサービスの提供を受けるために、自治体が利用してもよい個人情報（複数回答）



デジタルガバメントに関する住民ニーズ調査研究

<https://www.glocom.ac.jp/activities/project/6864>

・株式会社サイバーエージェント、国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
・調査時期：2021年2月22日～2月24日・調査対象：全国15歳～89歳4,129人

#3_デジタル庁・他国の動向（デジタル庁_一人ひとりのニーズに合ったサービス）

- 政府において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化～」が示されている。

第2 重点計画の基本的考え方

1. デジタルにより目指す社会の姿

我が国が目指すデジタル社会 「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」		
デジタル社会 で目指す 6つの姿	① デジタル化による成長戦略	② 医療・教育・防災・こども等の 準公共分野のデジタル化
	④ 誰一人取り残されない デジタル社会	⑤ デジタル人材の育成・確保
		③ デジタル化による 地域の活性化
		⑥ DFFTの推進を始めとする 国際戦略

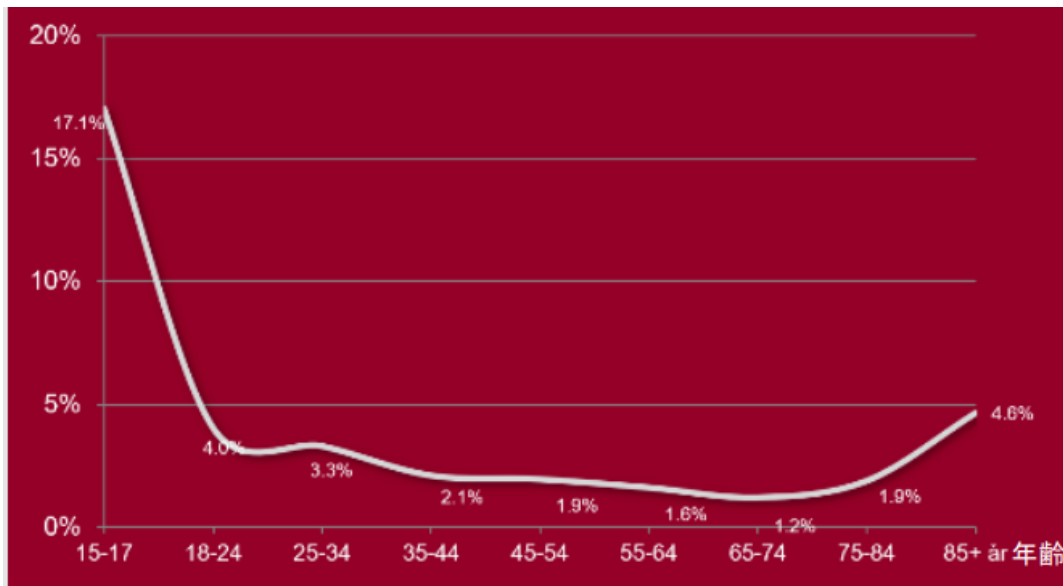
2. デジタル社会の実現に向けての原則

具体策を考える上で前提となる理念・原則	
デジタル社会形成のための基本10原則 ①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靭 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献	国の行政手続オンライン化の3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
構造改革のためのデジタル5原則 ①デジタル完結・自動化原則 ②アジャイルガバナンス原則 ③官民連携原則 ④相互運用性確保原則 ⑤共通基盤利用原則	業務改革(BPR)と規制改革の必要性 サービス設計12箇条
	クラウド・バイ・デフォルト原則

#3_デジタル庁・他国の動向（デンマーク_Digital postによるアウトリーチ）

- デンマークではデジタルインクルージョンに向けた取組として、行政と市民等とのコミュニケーションツールとして、公的メールボックス「Digital Post」を提供
- Digital Postの利用率は90%を超えるが、行政と疎遠な15~18歳の若者の利用率が低いことから、YouTube動画や、若者向けの使い方説明用のウェブサイトを作成し利用促進を図っている

デジタルポストを使用していない人の年代別割合



デジタルポストを使用していない属性

- ① デジタルにあまり精通していない高齢者
- ② 行政から届く情報の重要性を理解していない若者層
- ③ 西欧諸国以外からの移民（言語の問題）
- ④ さまざまな社会的に不利な条件を持っている人
（肉体的なハンディキャップ、認知機能のハンディキャップ、失読症などの文字を読むことへのハンディキャップ）

（②以外の対応）

紙媒体による連絡を望む高齢者には免除申請を可能にしているだけでなく、市民団体や自治体と協力しながら図書館での高齢者向けの無料講習を行っており、移民向けには多言語で、ハンディキャップのある人には個別に対応している。

みずほリサーチ&テクノロジー <https://www.mizuho-rt.co.jp/publication/column/2022/0124.html>

デンマーク「National Strategy for Digitalisation」 <https://en.digst.dk/media/27861/national-strategy-for-digitalisation-together-in-the-digital-development.pdf>

Japan Local Government Centre <https://www.jlgc.org.uk/jp/wp-content/uploads/2021/11/10thonlineseminar.pdf>

都の考える将来像について

- これまでの都の取組における成果や課題、参考情報として示した利用者の意識等を踏まえ、デジタルを活用して、**サービス提供のあり方を変革し、都民や事業者の生活をデジタルでより豊かに、快適なものにしていく**オール東京のDX推進に向けた、将来像を取りまとめていきたい

目指す方向性

- あらゆる人に、いま**必要**としているサービスが**タイムリー**に届く
- 行政サービスに自分の**声が届き、良くなる実感**がある

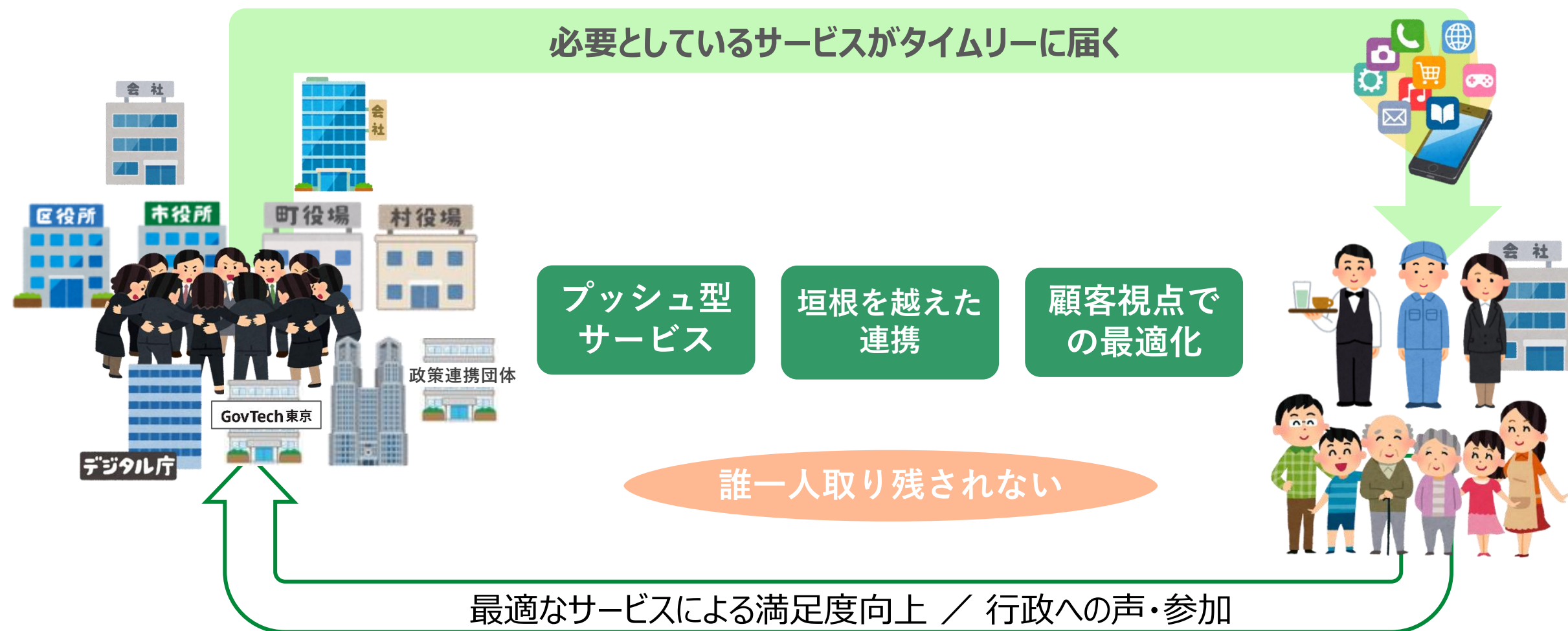
- 東京の人口減少や社会のボーダーレス化により、行政に対する都民ニーズの多様化が進む
- そのような中でも、東京の多様な魅力を高めていくことが重要
- 様々な技術やアイデアを持つ多様な主体が参加できるような環境を整え、デジタルの力で行政サービスにイノベーションを起こす必要がある

サービスのあり方

- 自分で調べて申請から、**先回りのプッシュ型**サービスへ
- 都や区市町村といった**行政の垣根を越えた**サービスの提供
- 個々人のニーズや状況に応じた**顧客視点**での**サービスの最適化**

- 現在は、Webサイトや広報誌等から自分で行政サービスの存在や利用方法を調べる必要がある
- 都や区市町村といった自治体ごとに行政サービスの申請先／提供者が異なる
- サービスの利用者の置かれた様々な状況を踏まえ、標準的なサービスが提供されがちである

2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について ③都の考える方向性 都の考える将来像（イメージ）



2. 議事_オール東京のDX推進に向けた将来像について

本日も議論いただきたい事項

- 都の考える将来像（必要としているサービスがタイムリーに届く／行政サービスに自分の声が届き、良くなる実感がある）等に対し、以下の観点等からご議論いただきたい。

- 都民や事業者の生活をデジタルでより豊かに、快適なものにしていく
オール東京のDXの在り方
- 安全安心や住みやすさなど、東京の多様な魅力を伸ばしていくことが重要であるが、デジタル技術（ツールや基盤）はどのように貢献するのか
- デジタルで都民のQOLを向上させるために必要なシステムの実現と、その持続可能性の担保に向けて都が果たすべき役割

岩崎尚子先生ご意見

- ① これまで議論してきたことが着実に実装に向けて始動している様子が伺える。評議員として微力ながら携わらせて頂いたGovTech東京も無事にスタートし、事業開始段階までたどり着いたことは大変評価に値する。**スピード、実行力、強力なリーダーシップを発揮して、都とGovTech東京、区市町村の有機的なデジタル連携に期待したい**と思う。
- ② 今後の将来像は、単年度、3年先、10年先などの中長期目標か、2030の国連SDGsに照らした目標設定など、**デジタルの進化とスピードに合わせて都度見直しするなどのアジャイルも必要**ではないか。
- ③ 東京都は今後も世界のメガ都市として、他国・都市にさきがけてモデル都市を構築すべきである。**すでに世界トップクラスのスマートシティにランクされるだけに、複数年度にわたる予算やリソースについてはGovTech東京と連携し、進めて頂きたい。**
例えば、その一つとして毎年、「都市DX国際会議（仮）」をリードし、メガ都市としての発信を行い、海外からの要人が視察するような東京都＋モデル市区町村を選定し、オール東京のDXをアピールしてほしい。

岩崎尚子先生ご意見_つづき

- ④ 「平時」「非平時」対応の在り方の検討が必要。行財政、リソース、重複コスト等の最適バランスを考慮すべき。

関東大震災から100年目を迎えた今年、世界一「安心・安全・強靱」「健康・長寿」「住みやすさ」をデジタルとAIデジタルツインを活用してどのように構築するか。

- ⑤ そのほか

- (1) 都のデジタル化の更なる推進（全ての行政手続きのデジタル化）
- (2) 社会調査による都民ニーズ分析とPDCAの実行
- (3) 東京都の行政サービスの質の向上とWell-Beingに関する定量調査の実施
- (4) 国際機関をはじめとする“Well-Being”の世界基準との関連性や評価方法の検討
などが求められるのではないか。