

# 東京デジタル2030ビジョン

TOKYO Digital 2030 Vision

2023年 9月

東京都

# オール東京の持続的な成長を目指し、DXを次のステージへ

- 日本では、今後、人口減少による働き手の減少が想定されているが、それは公務の担い手も例外ではない一方で、社会の成熟に伴い、都民のニーズは多様化・複雑化
- これまでと同様のやり方では、都民が行政に求めるサービスの水準を維持することは困難  
今こそ、デジタルの力を最大限発揮し、行政サービスのあり方に大きなイノベーションを引き起こす時
- デジタルには、スピードアップ、スケールアップ、クオリティアップという力がある  
この力を活用し、都民一人ひとりのニーズに合ったきめ細かな行政サービスをタイムリーに届けることが可能
- 東京に集い、住まい、働く人たちのQOLを向上させ、東京の魅力を高め、持続的な成長を実現していく

東京全体での取組が不可欠

組織ごとや自治体ごとの個別のデジタル化ではなく、新たな発想でオール東京でのデジタルのあり方を提言し、都が牽引役となり、変革に挑んでいく

# 一人ひとりが輝く社会を目指し、3つの変革に挑戦する

目指す社会

デジタルの力を活用して行政のQOSを向上し、一人ひとりに最適化されたサービスを行政の垣根を越えてタイムリーに届けることで、都民のQOLを高め、一人ひとりが輝く社会

## 3つの変革

### プッシュ型

Before

自らサービスを調べて行政へ申請

After

行政が先回りして、その人の状況に応じたサービスをプッシュでお知らせ、申請後迅速にサービス提供

### 垣根を越える

Before

利用者が自治体ごとにそれぞれ手続

After

部署間や都、区市町村などの垣根を越えて情報を共有し、それぞれの役割に応じたサービスを提供

### 顧客最適化

Before

行政視点からの標準サービス

After

利用者それぞれのニーズや状況変化を的確に捉え、最適なサービスを組み合わせて提供

# プル型から、プッシュ型の行政サービスに変革する

## プル型



## プッシュ型

大量の情報から必要なサービスを自身で探す



広報紙等

探した情報の中から、自分がサービスを受けられる対象かどうか、それぞれ確認



役所の窓口に出向いて申請



申請後、審査 ⇒ 結果通知・・・受取

本人情報に基づいて対象者にプッシュ通知

新着メッセージ



通知を確認し、スマホで申請



タイムリーにサービスが届き、「そんなサービスがあるなんて知らなかった！」「もらいそびれた！」がなくなる



# 窓口ごとから、行政の垣根を越えたサービス提供に変革する

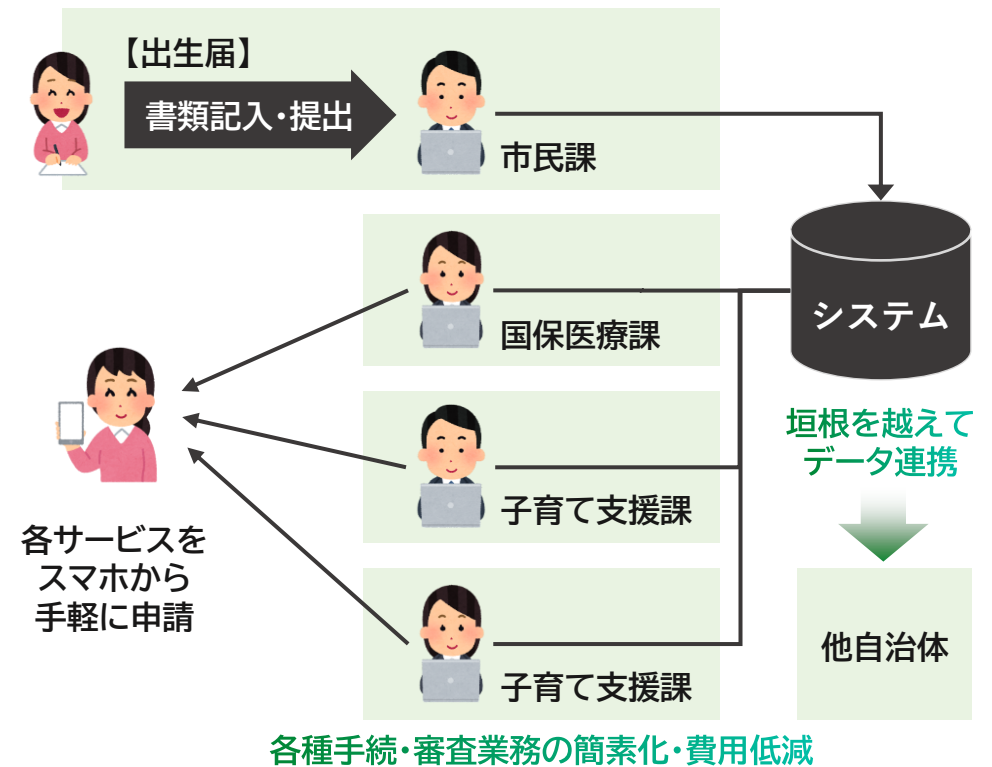
## 窓口ごとに手続



それぞれの自治体・窓口で申請が必要



## 行政の垣根を越えてサービス提供

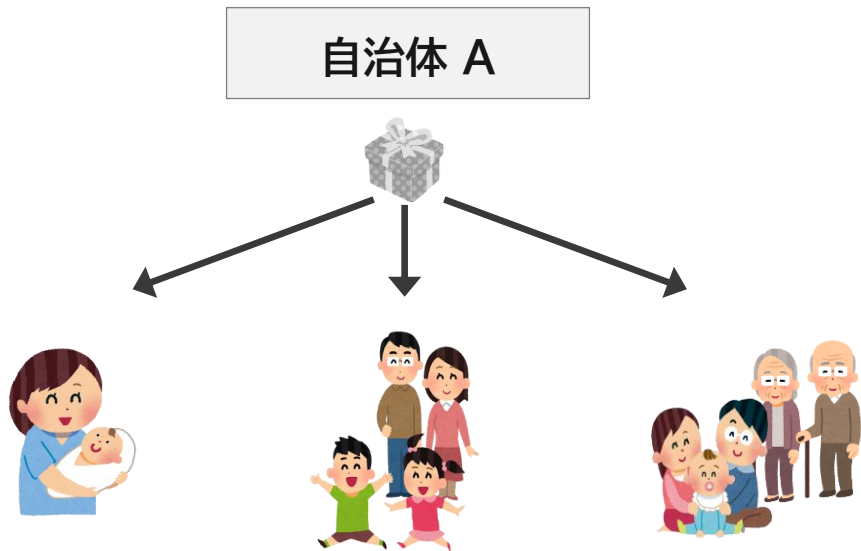


行政の垣根を感じる事がなくなる！

# 顧客視点のニーズに応じたサービスに変革する

## 行政視点からの標準的サービス

ニーズや状況にかかわらず、  
行政が標準的なサービスを提供

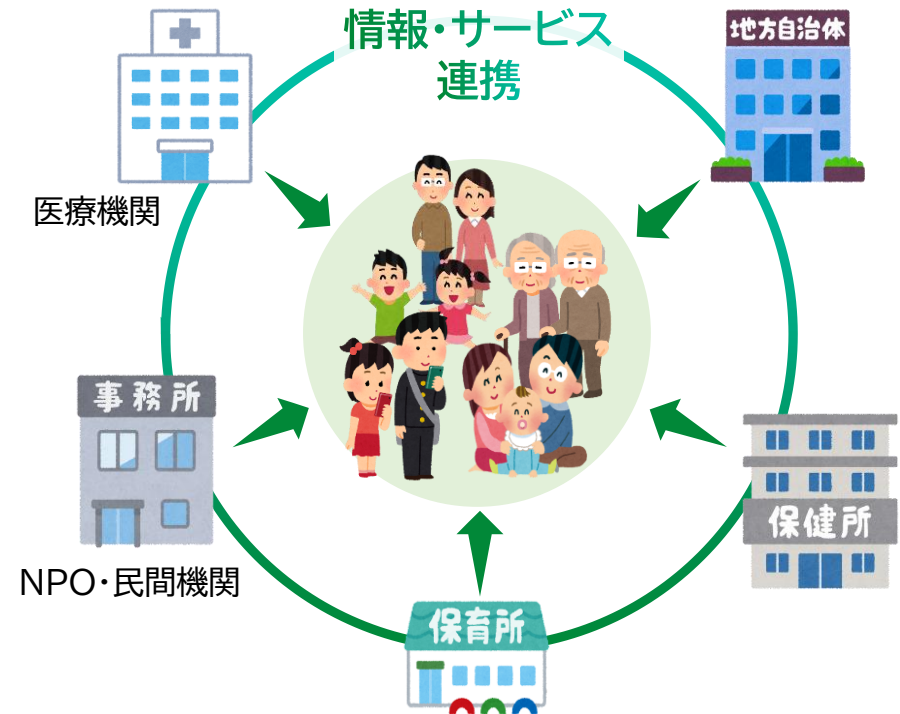


子育て中の家庭状況は様々

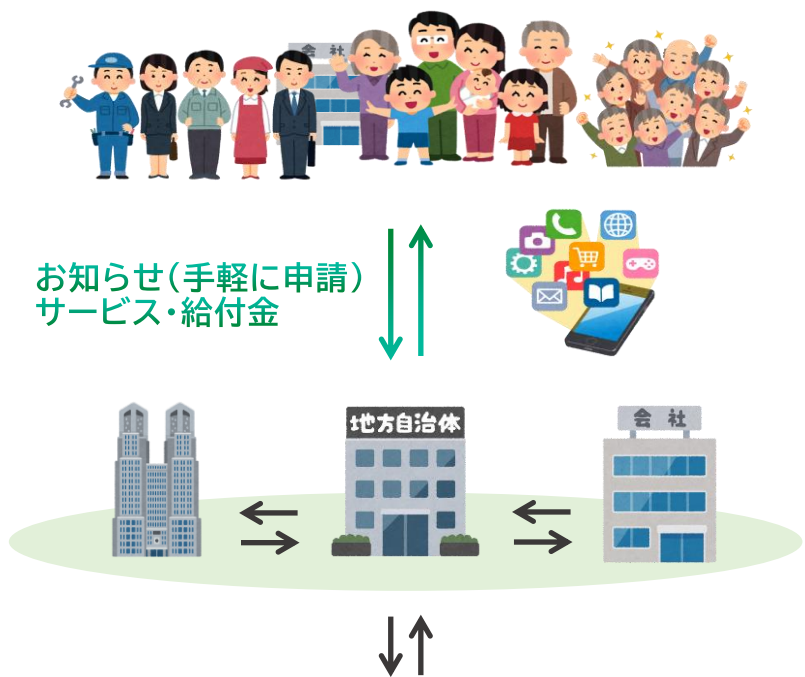


## 顧客視点に立った最適なサービス

各機関との間で情報を連携し、一人ひとりの  
ニーズに応じた最適なサービスを組み合わせせて提供



# 3つの変革を進めるために、まず基本的な枠組みを作る



**共通基盤・レジストリ**  
(地図情報、各種制度、都民・事業者等)

制度づくり・規制改革、連携基盤、財源確保

- ポータルサイトやアプリ等、デジタルサービスの入口を整備し、利用者と行政をつなぐ
- 国、都道府県、区市町村、民間のデータを連動させる
- 官民のサービス提供の基盤となるデータベース(ベースレジストリ)を整備する

都が先導してデジタル3原則※を徹底し、変革を牽引

## 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

## ワンスオンリー

一度提出した情報は、二度提出することを不要に

## コネクテッド・ワンストップ

民間サービス含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現

\*情報の提供範囲やプッシュ通知の種類は、個人が選択可能

\* 国のデジタル手続法で掲げるデジタル化の基本原則

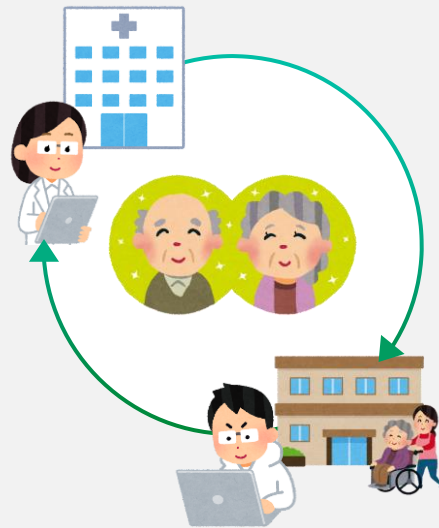
# サービス変革が進むことで、都民の暮らし・事業者の活動をよりよくできる

## こども



成長やその子の状況に応じた適切な支援サービスの情報が切れ目なくタイムリーに届く

## 高齢者



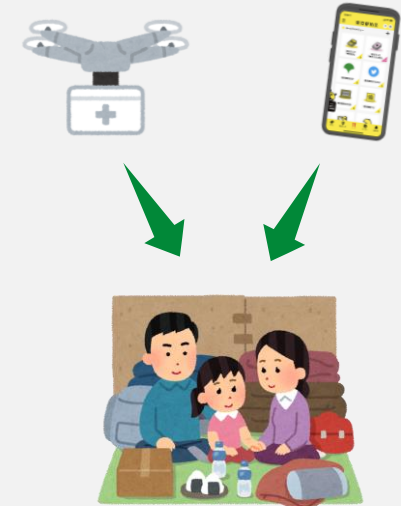
きめ細かな介護や医療のサービスが先回り提案され簡単に利用可能

## 事業者



起業や補助金の手続きがオンライン・ワンストップで完結し、その後も企業活動に資する情報を提供

## 防災



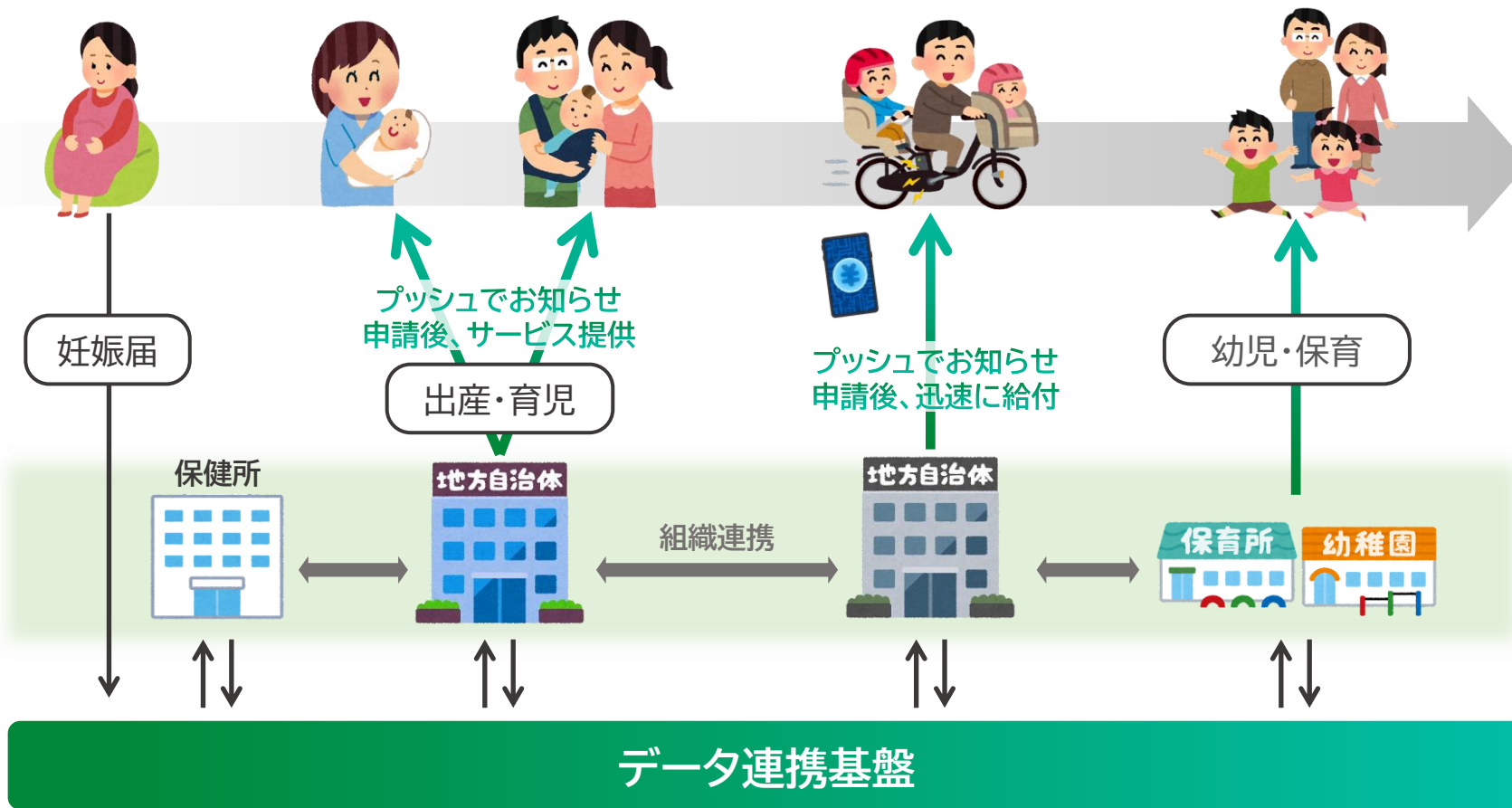
被災時の物資や情報が、状況の変化に応じて必要な量・必要な時に届く



たとえば・・・

# 子育て支援はこう変わる

- 出生から学齢期までのライフイベントごとに必要な情報やサービスを組織の垣根を越えて切れ目なく届け、もらいそびれをなくす
- 子育てを社会全体で支える仕組みをつくっていく



こどもの状況や成長に応じ  
必要なサービスがタイムリーに届く

## 新生児

児童手当

健診

子育て  
応援ギフト

医療費助成

018サポート

...

## 乳幼児

保育サービス

子育て相談

一時預かり

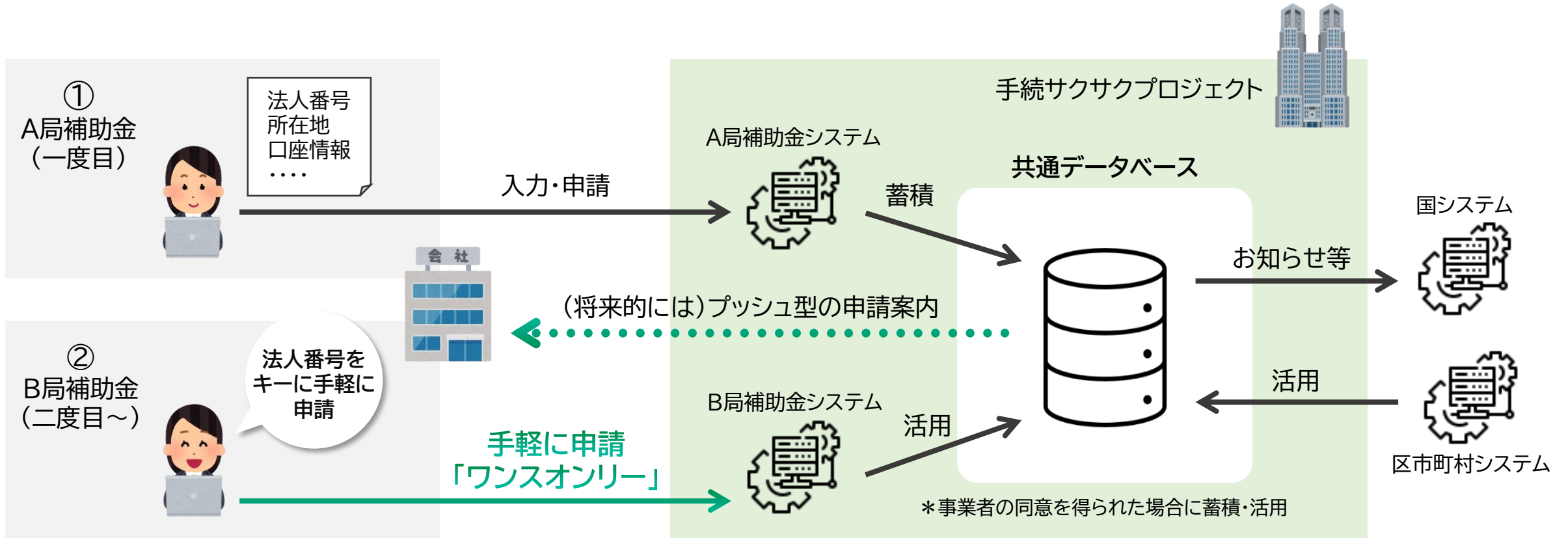
予防接種

子育て支援  
施設利用

...

# 東京都への申請はこう変わる

- 補助金等の申請時に入力した法人情報を蓄積し、次回以降の申請手続に活用
- 入力のワンスオンリーを実現し、手続を簡素化・効率化
- プッシュ型でお知らせが届き、もらいそびれもなくなる
- 将来的には、区市町村や国のサービスとも連携



# ビジョンの実現に向けた課題

## 安全 安心

- セキュリティやプライバシーの確保
- 情報提供範囲の自己決定

## インフラ 整備

- 安全で高速なネットワークの整備
- サービスの入口となるポータル構築
- 幅広い行政機関と連携したシステム構築

## デジタル デバイド

- デジタルに苦手意識を持つ方への対応
- 個別対応が必要な方に向けた窓口サービスの充実強化

## データ 連携

- データをつなぐIDの確立
- 民間、行政とのシームレスな連携
- データの質の確保(ベースレジストリ)

## デジタル 人材

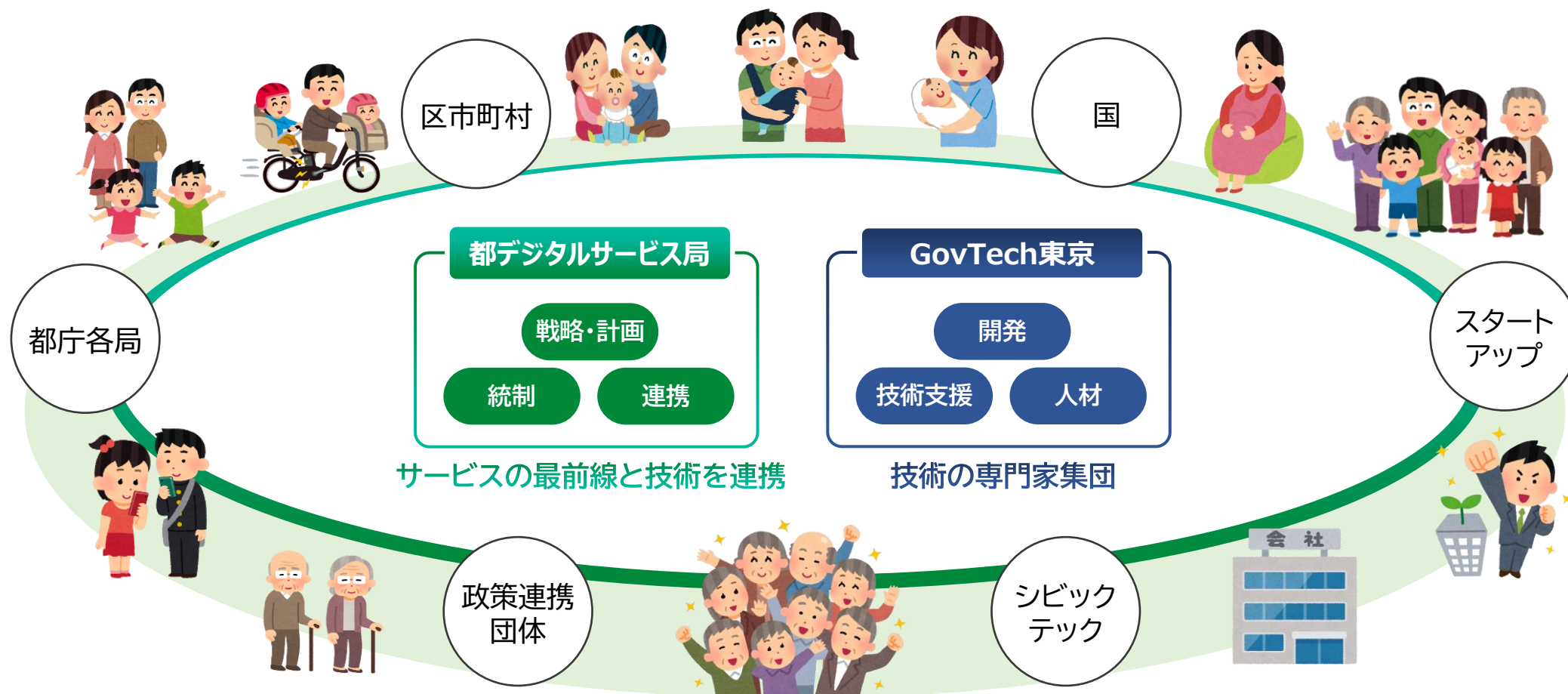
- 爆増するニーズを充たす人材確保・育成
- 高度な専門人材が様々な場で存分に活躍できる柔軟な仕組みの構築

## 法制度

- マイナンバーの活用拡大
- 垣根を越えた情報連携の促進

\*取り組むべき優先順位や国と自治体との役割分担の明確化が必要

# 東京都が、行政サービス変革の推進力となる



“ 情報技術で行政の今を変える、首都の未来を変える ” (GovTech東京の理念)

# 誰もが参加でき、人が輝く未来をデジタルの力で支えます

都とGovTech東京が中心となり、サービスの土壌となるデジタルインフラを整備します。

私たちと共に、木を育て森を豊かにするのは都民や事業者の皆様です。

その木々から生まれる果実で、誰もが豊かになります。



東京都・区市町村・GovTech東京・国

データ連携基盤

情報セキュリティ

デジタル人材

制度レジストリ

ネットワーク基盤

法制度・財源

# ビジョンの実現に向けて、トライを続けアジャイルで取り組む

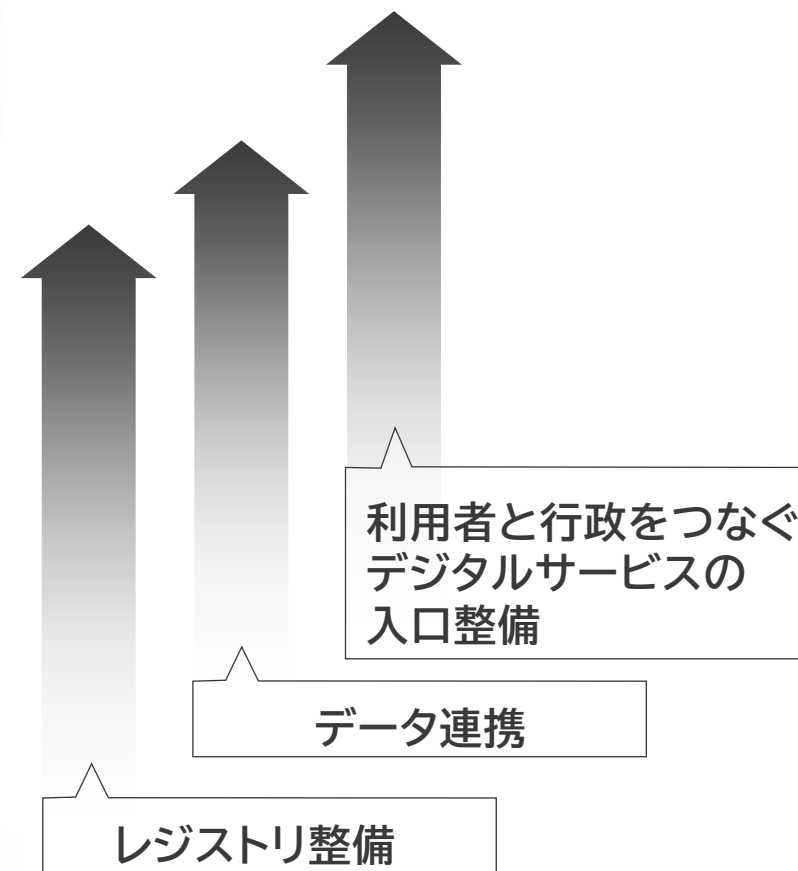
都を起点とする先駆的な取組が全国へ波及

他道府県にも波及

他分野にも拡大

都内全域に展開

こども分野から先行実施



スピード、スケール、クオリティを段階的に向上

# 東京デジタル2030ビジョン

東京都デジタルサービス局