

令和7（2025）年1月 東京都



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）

1 シン・トセイの歩み 「シン・トセイ」から「シン・トセイX」へ

QOS

「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

2020年8月 キックオフ

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



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

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

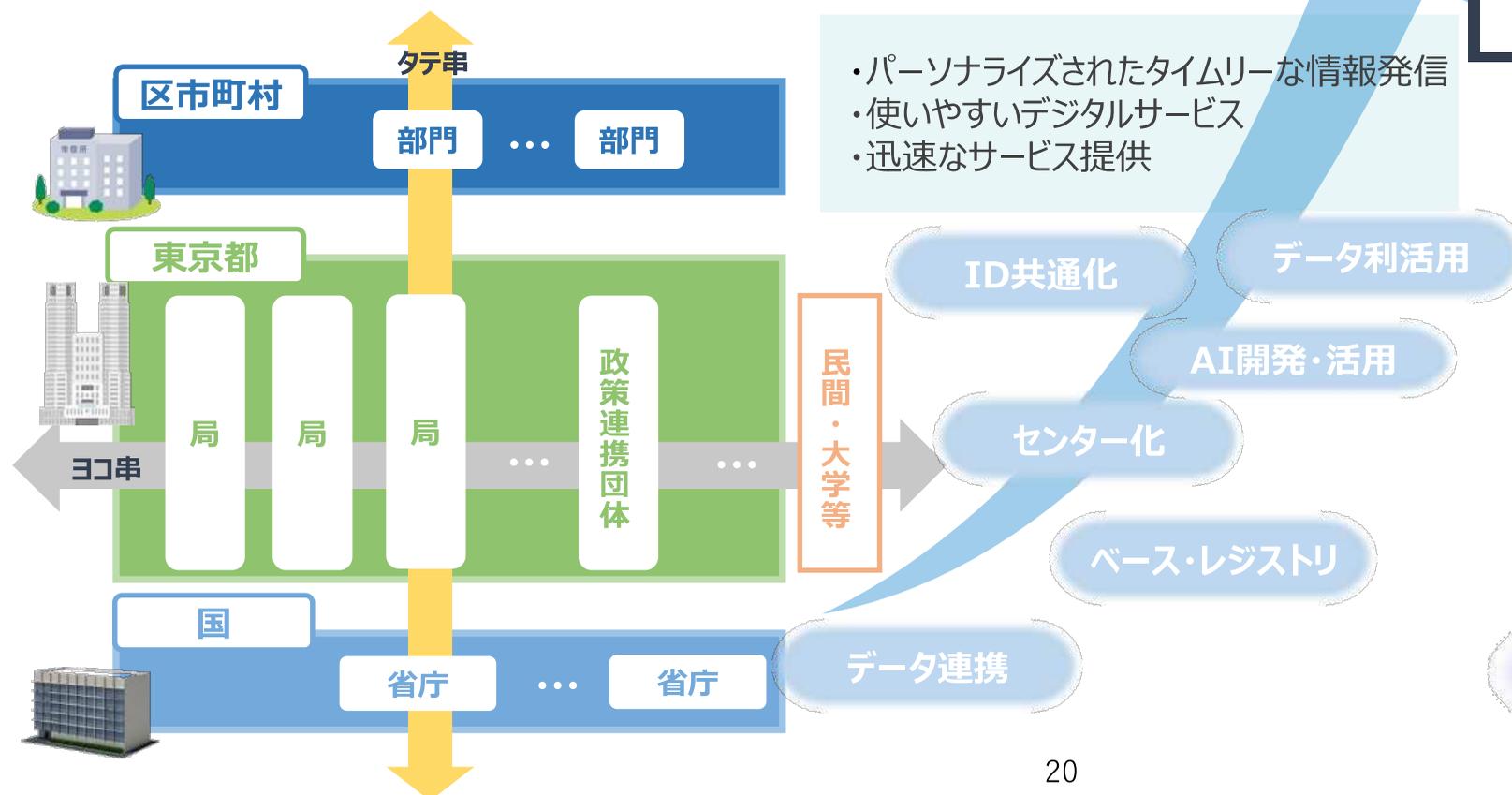
リーディング・プロジェクトで全庁の「政策DX」を^{けん}牽引

- ✓ 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^{けん}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

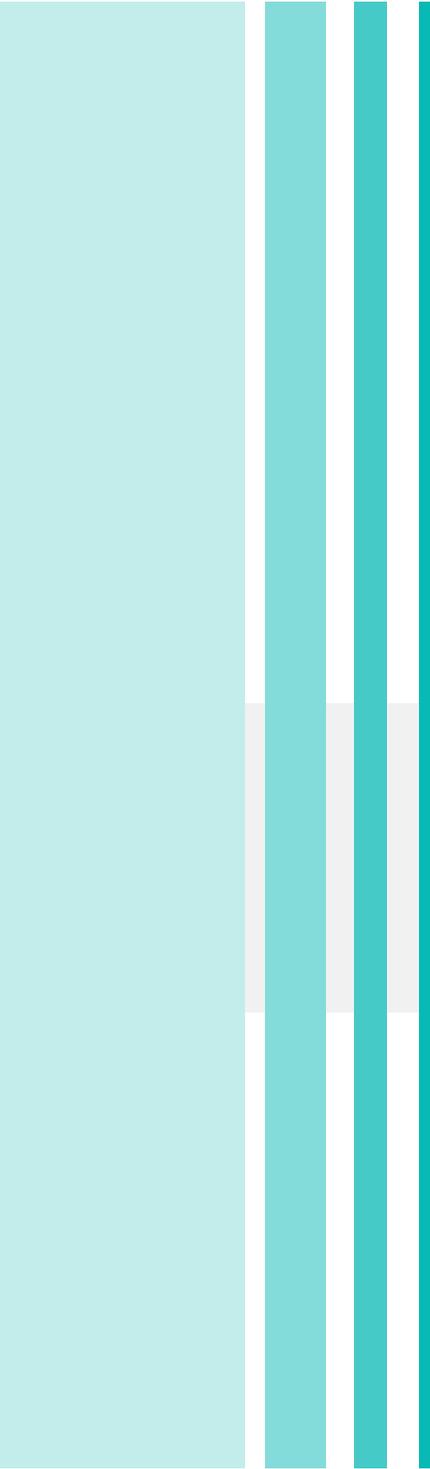


デジタル三原則の実現

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



都民・事業者等が
都政のQOSを実感



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

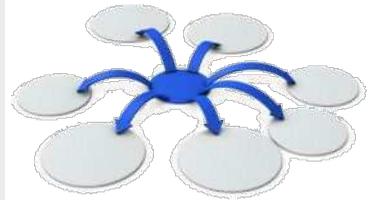
事業者データベースの活用

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



都民や事業者の
利便性向上

リーディング・プロジェクト

各プロジェクトで活用、フィードバック

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

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
ジャパンモデル | 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「 つくる力 」 | 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「 つかう力 」 | 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「 聴く力 」 | 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 |  責任あるAI | 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）

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

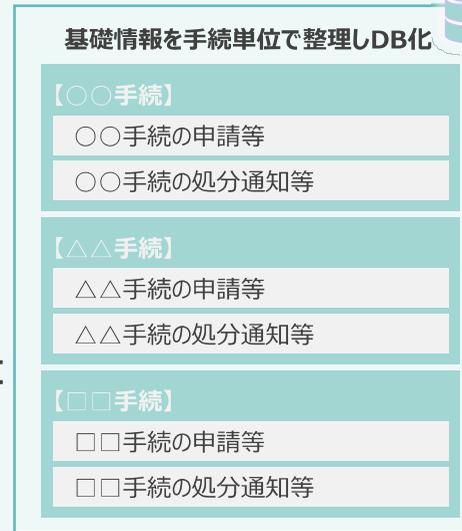
現在

- 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

補助 給付



各事業ごとにBPRも実施



将来



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

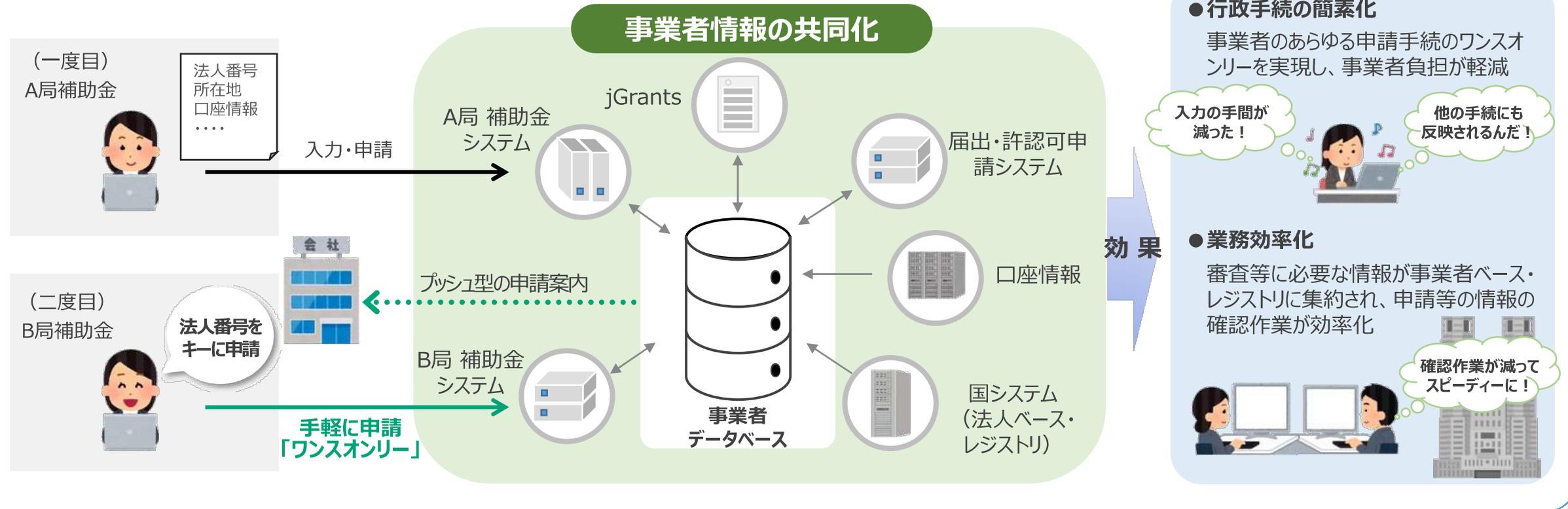
都民

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

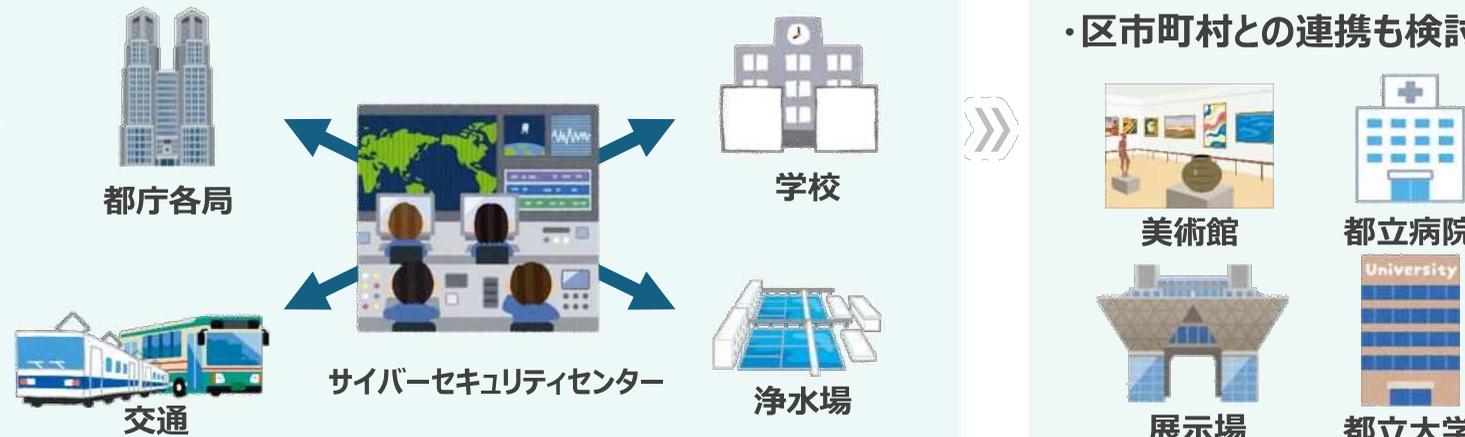
先進都市の取組

- 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

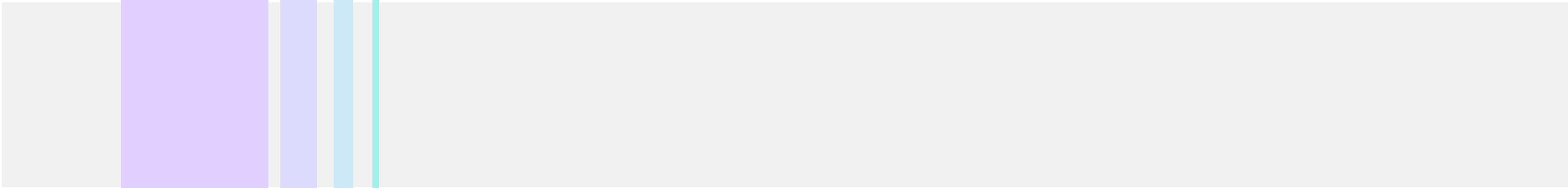
長期（2035年度）

- ・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**