

第11回 東京デジタルサービス会議

2026年7月6日(月) 13:00-15:00

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

- (1) 次期東京デジタルファースト推進計画の方向性
- (2) デジタルサービスに係る行動規範（デジタル10か条）の今後の方向性

3. 閉会

委員及びオブザーバー紹介

■ 委員

座長

- 村井 純 慶應義塾大学 特別特区特任教授
- 板谷越英美 株式会社DATALE 代表取締役
- 岩崎 尚子 早稲田大学 電子政府・自治体研究所 教授
- 小野 和俊 株式会社クレディセゾン 取締役（兼）専務執行役員CDO（兼）CTO
- 越塚 登 東京大学大学院 教授
- 水町 雅子 宮内・水町IT法律事務所 弁護士

■ 東京都

- 宮坂 学 副知事（東京都CIO）

■ オブザーバー（一般財団法人 GovTech東京）

- 深井 稔 副理事長（兼）最高総務責任者（CAO）
- 井原 正博 業務執行理事（兼）最高技術責任者（CTO）
- 中野 啓太 業務執行理事（兼）最高情報責任者（CIO）
- 畑中 洋亮 業務執行理事（兼）最高戦略責任者（CSO）

開会挨拶

東京都デジタルサービス局長 高野 克己

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

- (1) 次期東京デジタルファースト推進計画の方向性
- (2) デジタルサービスに係る行動規範（デジタル10か条）の今後の方向性

3. 閉会

前回会議の振り返り

2021年4月
デジタルファースト
条例施行

2021年7月
推進計画(第一期)策定
(2021~2023年度)

2023年9月
東京デジタル2030ビ
ジョン策定

2024年3月
推進計画(第二期)策定
(2024~2026年度)

質の高い
デジタルサービスで
都民のQOL向上

● 行政手続
原則デジタル化

● 2023年度末までに
行政手続デジタル化70%

● 行政サービスの変
革への挑戦

● 2026年度末までに
行政手続デジタル化100%

- 行政手続のデジタル化に向けた取組の推進により、デジタル化100%は達成の目途が見えてきた。
- 一方、手続全体でのデジタル化やバックオフィスの改善など、取り組むべき課題も見えてきた。

課題

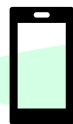
- 利用率が低いデジタル手続が多数存在
- 申請はデジタルで可能だが、**添付書類の郵送・持参が別途必要**な手続が存在
また、申請後の事務処理で紙の打ち出しや再入力を行う例が散見されるなど、**フロント・バックオフィス双方**でのさらなるサービス品質の向上・改善が不可欠
- KPIである**重点手続の「魅力的品質」の実現は道半ば**

前回会議の振り返り

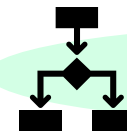
- 「デジタル3原則」のうち、「デジタルファースト」は一定の目途がついてきており、今後は「**ワンスオンリー**」「**コネクテッド・ワンストップ**」にチャレンジする時期に来ているのではないかと
- デジタル完結の徹底
- 手続きに係る**情報の一元管理**
- **同じ情報を何度も入力・提出させることをなくす**
- ライフイベントでは、区市町村・国など**複数の機関ごとに申請**している
⇒ 一度の手続きで関連手続きも完結する「**手続き体験全体**」のQOS向上
- **個々の状況に応じた通知・サービス提供**
- 都民・事業者が利便性を真に実感できる、品質の高いサービスを生み出すための軸となるキーワード



データ連携のための基本的枠組
(データ管理・ベースレジストリ等)



都民サービスのデジタル完結
品質向上に向けたBPR



バックオフィスのBPRの徹底



セキュリティ対策



都民とのタッチポイント
(東京アプリ等)

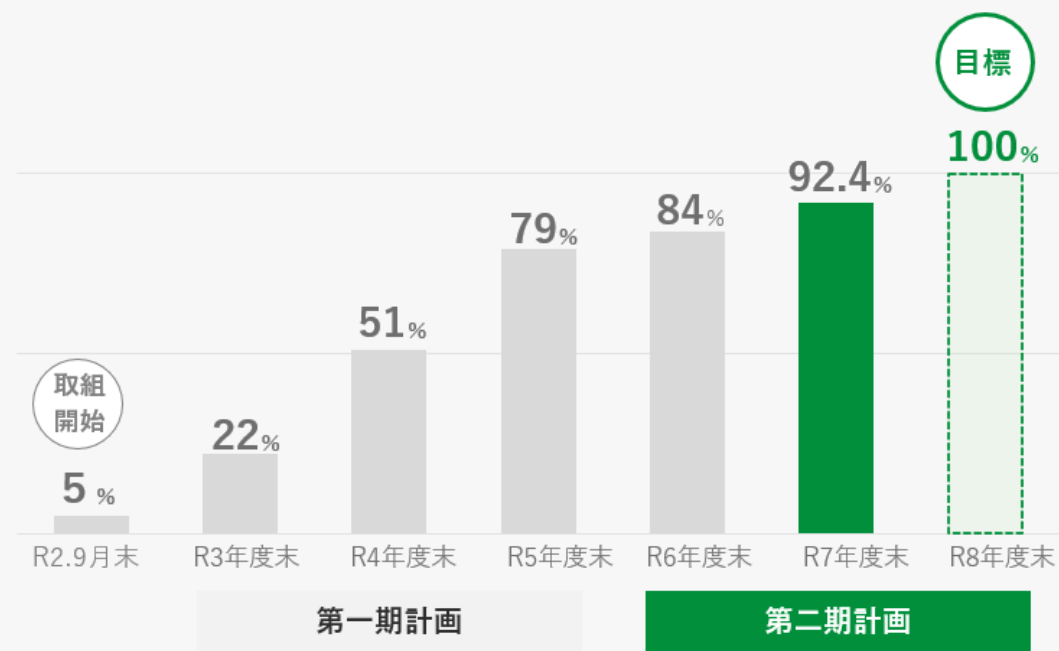


多様な主体との連携
(政策連携団体、区市町村等)

...

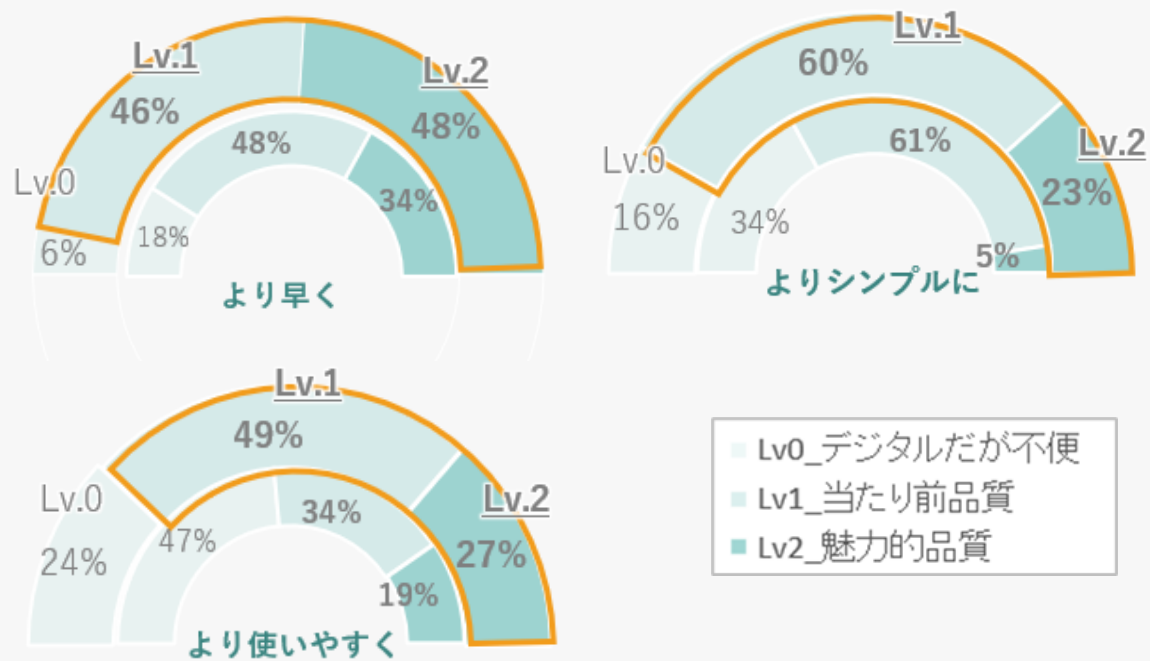
これまでの主な成果
行政手続デジタル化

- 92.4%デジタル化完了(R8.3時点)
- 都の裁量でデジタル化可能な手続はR8年度末100%



行政手続のQOS向上

- 品質基準に基づき、手続のQOSの現在地を可視化
- < 当たり前品質(Lv1)以上の手続の割合 >
「より早く: 94%」 「よりシンプルに: 83%」
「より使いやすく: 76%」

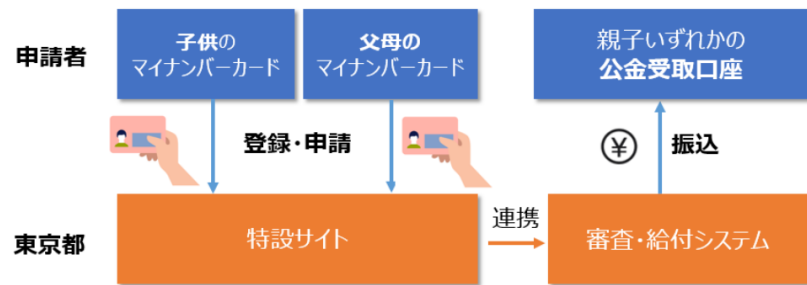


これまでの主な取組実績

こども/子育て

給付金手続の利便性向上

都内在住の0歳から18歳までの子供を対象に月額5,000円を支給する子供・子育て支援事業「018サポート」において、国が提供する給付支援サービスと連携し、マイナンバーカードをスマートフォンにかざすことで申請できる簡単・便利な方法を導入



😊 満足したと回答した利用者
(2026年3月時点)

92%

🕒 手続所要時間が10分以内の利用者
(2026年3月時点)

7% → 77%
旧システム 新システム

親子のマイナンバーカードをスマホにかざす方法の導入

親子が共にマイナンバーカードを持ち、いずれかの公金受取口座を登録している場合、書類の添付等が省略され、より簡単・便利に申請することが可能に

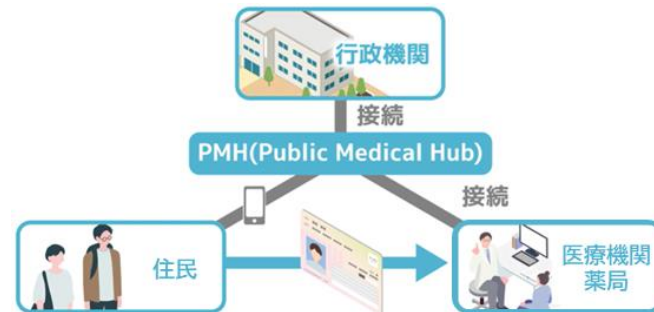
他の給付事業とのワンスオンリー化の実現

2025年4月からは、子育て家庭に対しギフトカードを配布する「東京都出産・子育て応援事業～赤ちゃんファースト～」との同時申請を開始し、ワンスオンリーを実現

医療

マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化

デジタル庁が開発した情報連携基盤Public Medical Hub(PMH)を活用し、マイナンバーカード1つで医療機関等での医療費助成のオンライン資格確認を可能にする取組を推進



🏢 都内のPMH接続自治体

29区市町

😊 利用者満足度(2026年2月時点)

4.1/5

🏢 都内の接続施設数(2026年3月時点)

約10,700施設

区市町村のPMH接続に対する支援

各区市町村で実施する医療費助成のPMH接続に対して、都独自の補助を実施

医療機関等のPMH接続に対する支援

医療機関等(病院・診療所・薬局)のPMH接続に対し、都独自の補助を実施

これまでの主な取組実績

教育

生成AIを活用した都立学校での教育

子供たちがAI時代に必要な資質・能力を身に付けられるよう、2025年5月から都立学校専用の「都立AI」を全都立学校に導入。各学校が創意工夫を凝らして活用メニューを作成するなど、生成AIを効果的に活用した学びを推進

対話例（ポスター画像を都立AIに読み込ませた上で）

AI:色づかいはいいですね。文字の情報量で工夫したことはありますか？
生徒:見る人に端的に伝わるよう説明を減らした。
AI:なるほど。他のポスターを見て参考にできそうなところはありますか？



▲ポスター制作活動での活用メニューの利用例

導入規模

全都立学校 **256**校 教職員・児童生徒 **約16万**人

各学校が作成した活用メニュー数(2026年2月末現在)

2,677

●「都立AI」の特徴

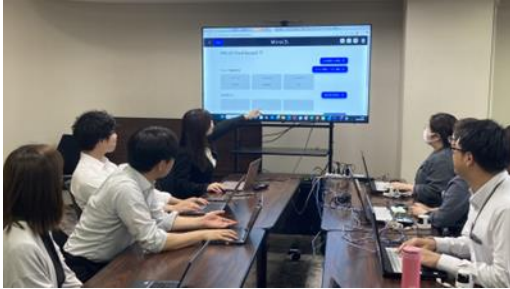
- ・ 入力内容がAIに学習されず、不適切なやり取りのフィルタリングを行うなど、安全に利用可能
- ・ 簡単に答えを出さず、「都立AI」が示した視点をもとに、児童・生徒に考えさせるようなメニューを教員が作成できる機能を装備

「スマート東京実施戦略2025-2026」から抜粋

住まい

AIを活用した都営住宅への入居機会の拡大

約1,600団地、約25万戸ある都営住宅の入居者募集に際し、AIで将来の空き住戸発生を予測し、申込できる住宅の選択肢を拡大



AI学習データ数

約**22万**世帯

AIによる予測を踏まえた募集
(2024年5月定期募集)

約**4,000**戸拡大

見込み募集
約4,000戸

空き住戸
(募集戸数)

約2,000戸

従前

AI予測導入後

AIの学習・比較検証による精度向上

- ・ 膨大なデータ(世帯状況、立地、築年、間取等)をAIに学習させ、退去パターンを構築
- ・ 都営住宅管理を担う政策連携団体の職員を交え、予測結果と退去実績を繰り返し比較検証し精度を向上

東京デジタルファースト推進計画で深めるべき論点

- 前回会議で示された論点

- ✓ ワンスオンリー … 一度提出した情報は再度の提出が不要

- ✓ コネクトッド・ワンストップ … 一度の申請で、必要とされる複数のサービスを提供

サービスは、都民・事業者利用されて初めて価値を持つため、
「知りそびれ」、「申し込みそびれ」、「受け取りそびれ」を無くす視点も重要

更に深めるべき論点

都民・事業者が自らサービスを調べて、申請する「申請主義」から
AI活用やデータ連携により、行政が先回りして、必要なサービスを届ける
「プッシュ型」へ思考の転換が必要

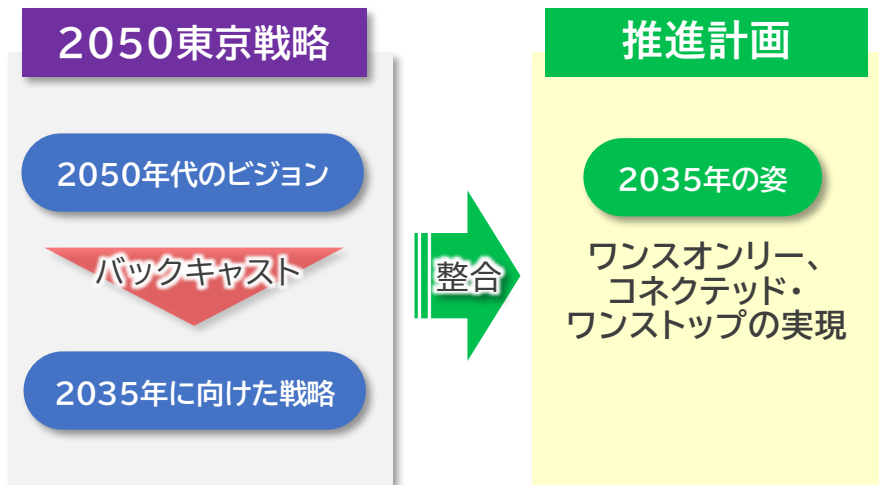
いつでも、どこでも、誰でも、何があっても、
必要なサービスが届く社会を目指すことが重要



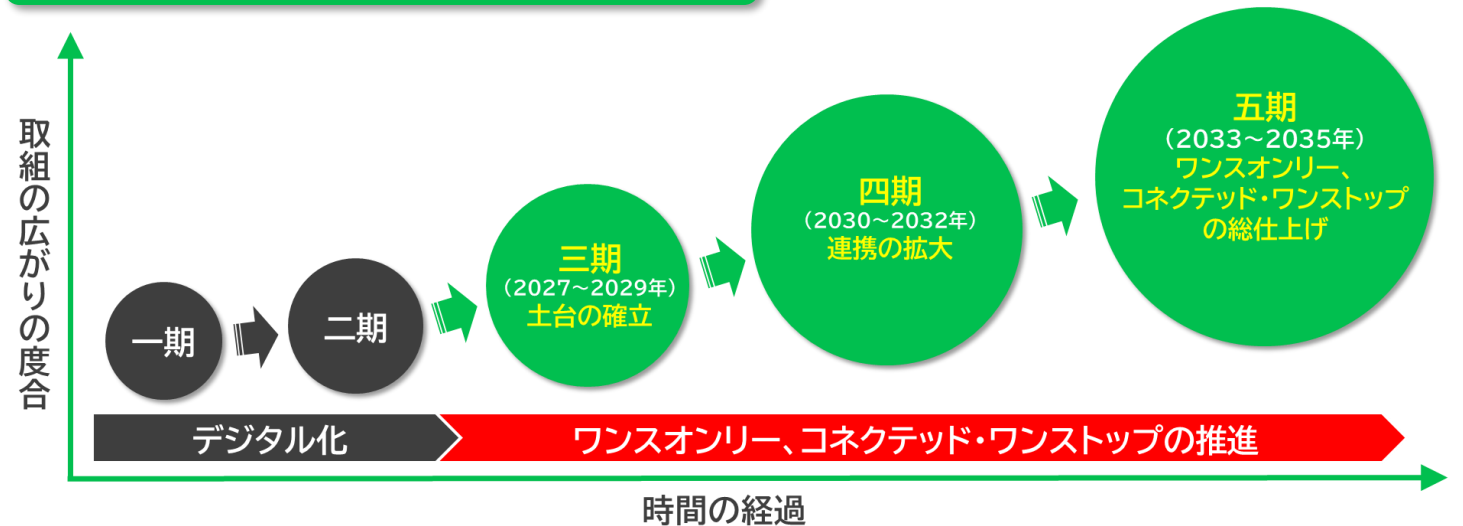
ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップの実現に向けたステップアップ

- 都の長期戦略である「2050東京戦略」では、2050年代の東京の姿として「ビジョン」を描き、バックキャストの視点で、ビジョンを実現するための「2035年に向けた戦略」を整理
- 本計画では、2050東京戦略と視座を揃え、**2035年を、AX(AIトランスフォーメーション)を通じたワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現させる時期**に設定
- 第三期を、**AI活用やデータ連携**を軸に、2035年に向けて取組をステップアップさせる「**土台の確立**」期と位置付け

2050東京戦略との関係性



取組のステップアップのイメージ



2035年の目指すべき社会の姿

- 都民や事業者の生活をどう変えたいかという視点で、2035年の目指すべき社会の姿を設定するとともに、その到達度を評価する指標(KGI)のイメージを設定
- 2035年のKGIの実現に向け、今後、バックキャストで、第三期に達成すべきKGIと関連施策ごとの取組を検討

検討のイメージ

デジタルファースト推進計画

項目	考え方
2035年の目指すべき姿	定性的 / 都民や事業者の生活の変化
2035年のKGIのイメージ	定量的 / 2035年の姿への到達度

今回議論

バックキャスト

【今後検討】第三期のKGI、関連施策ごとの取組

2035年の目指すべき社会の姿

- 2035年の目指すべき社会の姿を、都民・事業者 서비스에届くまでのプロセスに合わせ、
3つの層(サービス、接点、基盤)に分けて、検討

サービス

東京都が都民に対して行政サービスを提供するレイヤー

2035年の目指すべき姿①

行政サービスの利用に要する時間が大幅に削減され、暮らしや事業活動に専念できる

接点

Web ページやアプリ等を通じて東京都と都民がつながるレイヤー

2035年の目指すべき姿②

誰一人取り残されることなく、行政のタッチポイントから、デジタルの恩恵を受けられている

基盤

都民がデジタルサービスにつながるための基盤となるレイヤー

2035年の目指すべき姿③

安全で、便利な行政サービスが提供され、安心して情報を預けてくれる信頼関係ができている

2035年の目指すべき社会の姿とKGIのイメージ

2035年の姿 | ①

サービス

行政サービスの利用に要する時間が大幅に削減され、暮らしや事業活動に専念できる

- 行政組織の垣根を越えたワンスオンリー等を通じて、ストレスフリーな質の高い行政サービスを体感できている
- 行政サービスを支える行政内部の業務が変革を遂げ、効率的かつ安定的に運営されている

上記を表す定量指標(KGI)イメージ

- 「知りそびれ」「申し込そびれ」「受け取りそびれ」のない行政サービスの割合
- 行政サービスの利用に要する年間所要時間の削減率
- 職員の内部業務に要する年間所要時間の削減率 等

※関連施策のイメージ(参考)

政策DX、バックオフィスのBPR 等

2035年の目指すべき社会の姿とKGIのイメージ

2035年の姿 | ②

接点

誰一人取り残されることなく、行政のタッチポイントから、デジタルの恩恵を受けられている

- ・ 都民・事業者それぞれの一元化されたタッチポイント上で、全ての行政手続・サービスにアクセスできる
- ・ 年齢、障がいの有無、居住地に関わらず、全ての都民がデジタルの便利さを享受している



上記を表す定量指標(KGI)イメージ

- ・ 都民・事業者それぞれのタッチポイントへの行政サービスの集約率
- ・ 都民・事業者それぞれのタッチポイントを通じた行政サービスのオンライン申請率
- ・ デジタルを選択しない人にデジタルの恩恵を届けられている割合 等

※関連施策のイメージ(参考)

タッチポイント(東京アプリ、事業者ワンストップサービス)、デジタルデバイド 等

2035年の目指すべき社会の姿とKGIのイメージ

2035年の姿 | ③

基盤

安全で、便利な行政サービスが提供され、安心して情報を預けてくれる信頼関係ができている

- 都内全体で強固な**人的土台**が行政サービスを下支えしている
- 都内全体で強固な**技術的土台**が行政サービスを下支えしている
- いかなる事態が発生しても、**安全で透明性の高いサービス**で、都民と行政がつながり続けられる



上記を表す定量指標(KGI)イメージ

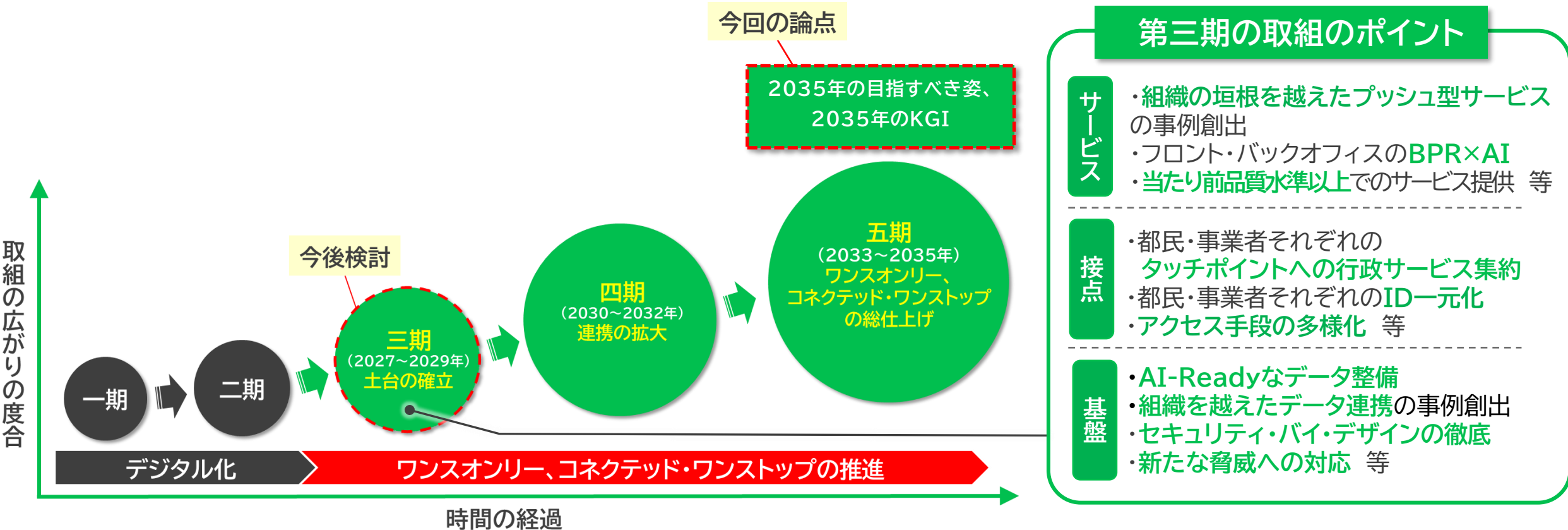
- デジタル技術を駆使してデジタルサービスの創出や業務変革を推進する人材の数
- 相互にデータ連携ができている行政サービスの割合
- 行政サービスの**安全性に不安を感じない**都民・事業者の割合 等

※関連施策のイメージ(参考)

AI、データ、セキュリティ、ネットワーク、人材 等

今後の検討の流れ（予定）

- 今回会議での議論を踏まえ、2035年の目指すべき姿、2035年のKGIを設定
- そのうえで、AI活用やデータ連携を始めとした、第三期において重点的に進めるべきポイントを軸に、バックキャストの視点をもって、第三期の到達点(KGI)と、その達成に向けた関連施策ごとの取組を検討



委員の皆様にご意見いただきたいこと

論点：次期東京デジタルファースト推進計画の策定に向けた基本的な方向性

- 都民や事業者の生活をどう変えたいかという視点で、2035年の目指す姿を3つの層（サービス、接点、基盤）で整理し、検討を進めていく考え方
- AXを通じた「2035年の目指すべき社会の姿とKGIのイメージ」について
- AI活用やデータ連携を始めとした「第三期において重点的に進めるべきポイント」について

意見聴取

フリーディスカッション

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

- (1) 次期東京デジタルファースト推進計画の方向性
- (2) デジタルサービスに係る行動規範（デジタル10か条）の今後の方向性**

3. 閉会

行動規範（デジタル10か条）のこれまでの取組

- 各局が個別にデジタルサービスの開発・運用を進めた結果、サービス水準や品質にばらつきが生じ、都民の満足度にも課題があったため、誰もが一定水準以上のサービスを提供できるような共通ルールを検討
- デジタルサービス会議でも議論の上、2022年3月、「東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針」を策定し、その行動規範として、「デジタル10か条」を位置付け
- デジタル10か条を、庁内文化として浸透・定着させるため、eラーニング研修や優良事例の表彰等を実施
- 継続的な浸透・定着策により、10か条の認知度・実践度は向上
(2025年度末時点の職員の認知度:84.9%、実践度:59.5%)

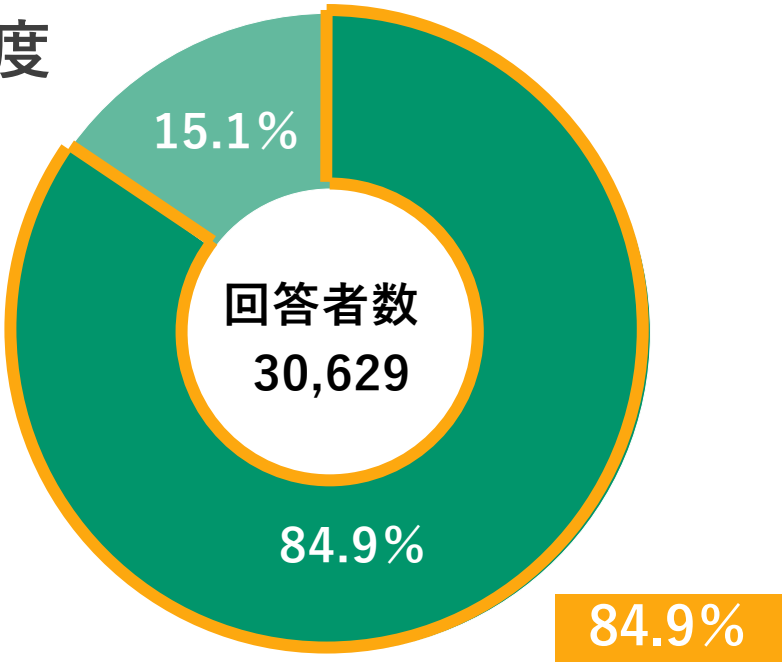
デジタル10か条

- | | |
|----------------------|----------------------|
| #1 顧客視点でデザインしよう | #6 オール東京一丸となって取り組もう |
| #2 シンプルなサービスを心がけよう | #7 都政の見える化をしよう |
| #3 誰ひとり取り残されないようにしよう | #8 都民と共創しよう |
| #4 資源(データ)を最大限に活用しよう | #9 つねに見直し、チャレンジし続けよう |
| #5 安全安心なデジタル社会をつくろう | #10 ともに学びつづけよう |

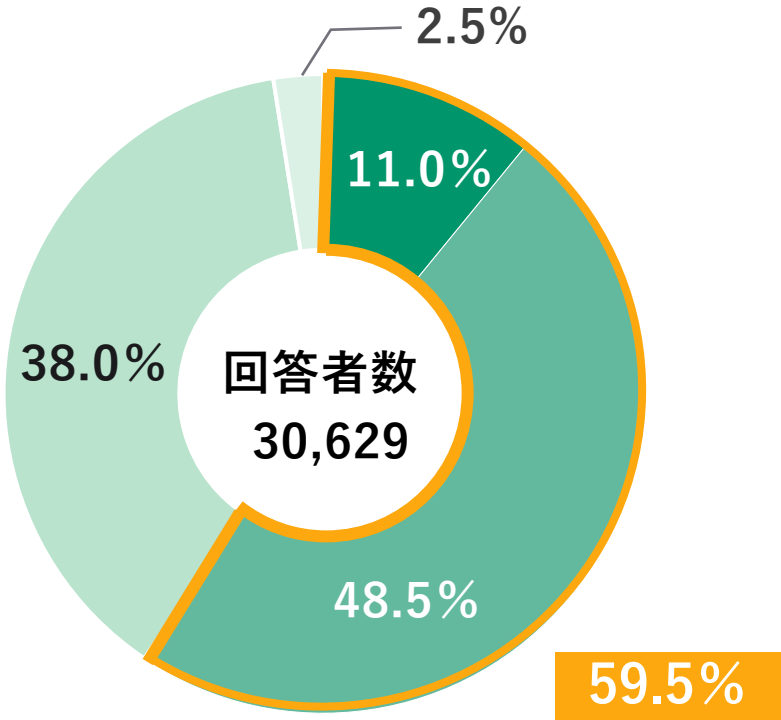
行動規範（デジタル10か条）の認知度・実践度

2025年度

認知度



実践度



- 「デジタル10か条」の存在を知っていた（聞いたことはあった）
- 「デジタル10か条」の存在を知らなかった（聞いたこともなかった）

- ほとんどすべて実践している（多くを実践できている）
- 1～2つ程度実践している（部分的に実践できている）
- 今は実践できていないが、今後実践したいと思っている
- 今は実践できておらず、今後も実践したいと思わない（自分には関係がないと思う）

行動規範（デジタル10か条）の今後の方向性

- 行政手続のデジタル化100%を掲げた推進計画の第二期では、10か条の認知度・実践度が向上
- 今後は、デジタルファーストから、AXを通じたワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップの実現にステージが変わっていく中、職員の意識自体を変革させていく必要があるのではないか
 - ➡ **新たな価値観を再定義**すべきではないか

今後の方向性のイメージ



委員の皆様にご意見いただきたいこと

論点:新たな価値観の再定義に向けた基本的な方向性

- デジタルファーストから、AXを通じたワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップの実現にステージが変わっていく中、職員の意識自体の変革に向けた、新たな価値観の再定義について
- 新たな価値観の再定義に当たり、盛り込むべき視点について
(例)
 - ・AIを前提に顧客視点に立ったサービス設計
 - ・バックオフィスで関与する職員への業務改革の意識付け
 - ・垣根を越えた連携 など

意見聴取

フリーディスカッション