

# 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次長挨拶

## 2. 議事

### (1) 都の取組の概況

#### ① 行政手続デジタル化の状況

② 行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組

### (2) 政策DXにおける共同化構想（案）

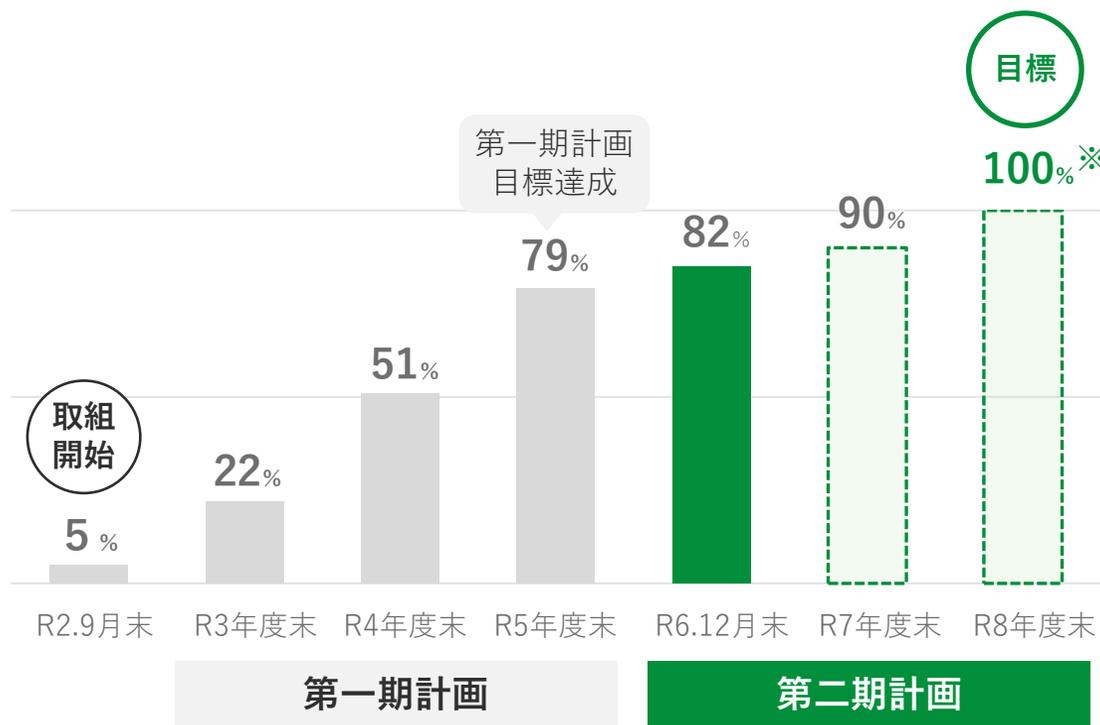
## 3. 閉会

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ①行政手続デジタル化の状況

### 都の行政手続デジタル化100%

- ・令和5年度末時点で全行政手続のうち**79%**をデジタル化し、東京デジタルファースト推進計画（第一期計画）の**目標70%を達成**
- ・第二期計画に基づき、各局と連携して**令和8年度末までのデジタル化100%**を目指す

#### 行政手続デジタル化率

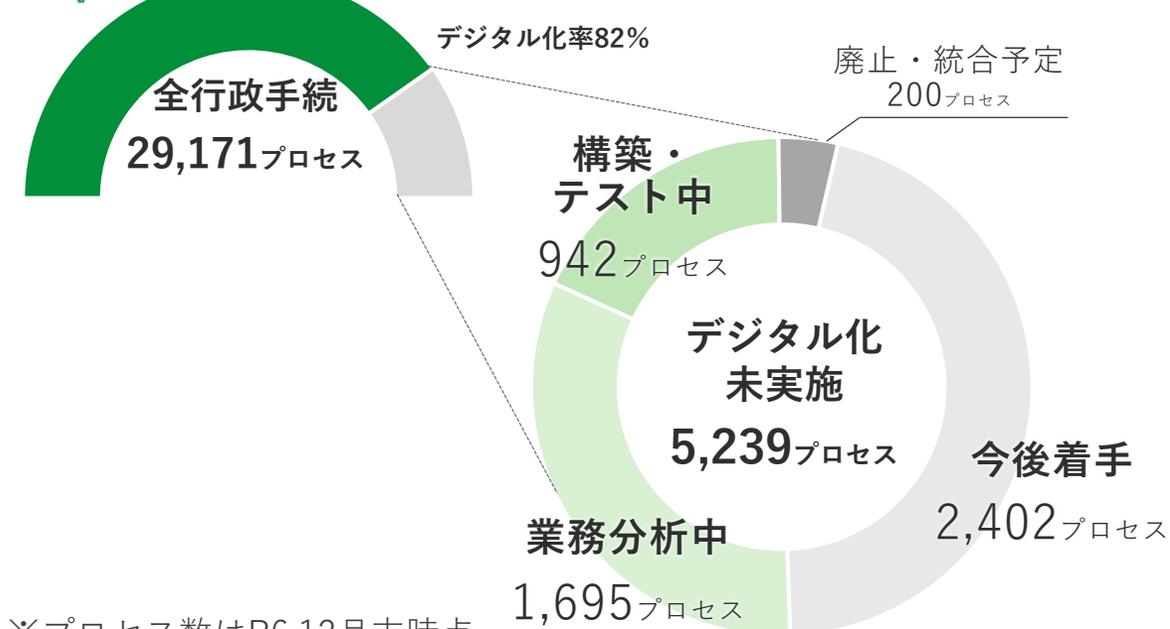


※都の裁量で対応可能な手続について100%デジタル化

#### デジタル化未実施手続の状況

#### デジタル化実施済

23,932プロセス



※プロセス数はR6.12月末時点

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ①行政手続デジタル化の状況

### 新たな品質基準に基づく手続の質（QOS：Quality of Service）の向上

- ・年間申請総件数の約9割を占める重点手続を中心に目指す品質基準を設定（令和6年3月）
- ・令和8年度末の「レベル2 魅力的品質」達成に向け、今年度は「レベル1 当たり前品質」を目指す

品質基準	QOS向上3原則 その1 より早く	QOS向上3原則 その2 よりシンプルに	QOS向上3原則 その3 より使いやすく
レベル3 オンライン申請しか考えられない	オンライン申請の方が圧倒的に早い	手続が簡素化されオンラインでまとめて完結	利用者の意見を踏まえどんどん使いやすくなる
<div style="background-color: #008080; color: white; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">R8年度までの目標</div> レベル2 魅力的品質	結果が届くまでの期間に納得できる	窓口よりも書類が少なく手続が楽	スムーズに申請ができる
<div style="background-color: #008080; color: white; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">R6年度の目標</div> レベル1 当たり前品質	手続の終了目途がわかる	窓口と同等の手続ができる	スマホで一通りの入力ができる 使い勝手の意見が言える
レベル0 デジタルだが不便	手続の終了目途が不明	添付書類等は別送	使いにくく、改善要望が困難

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ①行政手続デジタル化の状況

### 新たな品質基準に基づく今年度の取組

品質基準	QOS向上3原則 その1 より早く	QOS向上3原則 その2 よりシンプルに	QOS向上3原則 その3 より使いやすく																								
<p>今年度の主な取組</p>	<p>手続終了の目途が分かるよう <b>標準処理期間の要綱改正 (R6.11月)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設定対象手続の明確化</li> <li>オンライン標準処理期間の制度化</li> </ul> <p>➡ 標準処理期間の設定を促進</p>	<p>手続全体をストレスなく完了できるよう <b>各局に伴走型のBPR支援実施 (通年)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務フローの見直し</li> <li>デジタルツールの提案 など</li> </ul> <p>➡ 入力 of 簡素化・添付書類の削減を促進</p>	<p>利用者の声を改善に結び付けていけるよう <b>ユーザーレビューの運用開始 (R6.12月)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共通のレビュー用フォームの整備</li> <li>各局へのフィードバック用ダッシュボードの整備 など</li> </ul> <p>➡ 各手続で順次、レビューの設置開始</p>																								
<p>重点手続の QOSレベル (R6.12月末時点)</p> <p>n = 121</p> <p>※重点手続のうちデジタル化済の手続</p>	<p>より早く</p> <table border="1"> <tr><th>レベル</th><th>割合</th></tr> <tr><td>レベル0 (デジタルだが不便)</td><td>48</td></tr> <tr><td>レベル1 (当たり前品質)</td><td>52</td></tr> <tr><td>レベル2 (魅力的品質)</td><td>21</td></tr> </table>	レベル	割合	レベル0 (デジタルだが不便)	48	レベル1 (当たり前品質)	52	レベル2 (魅力的品質)	21	<p>よりシンプルに</p> <table border="1"> <tr><th>レベル</th><th>割合</th></tr> <tr><td>レベル0 (デジタルだが不便)</td><td>36</td></tr> <tr><td>レベル1 (当たり前品質)</td><td>75</td></tr> <tr><td>レベル2 (魅力的品質)</td><td>10</td></tr> </table>	レベル	割合	レベル0 (デジタルだが不便)	36	レベル1 (当たり前品質)	75	レベル2 (魅力的品質)	10	<p>より使いやすく</p> <table border="1"> <tr><th>レベル</th><th>割合</th></tr> <tr><td>レベル0 (デジタルだが不便)</td><td>94</td></tr> <tr><td>レベル1 (当たり前品質)</td><td>5</td></tr> <tr><td>レベル2 (魅力的品質)</td><td>22</td></tr> </table>	レベル	割合	レベル0 (デジタルだが不便)	94	レベル1 (当たり前品質)	5	レベル2 (魅力的品質)	22
レベル	割合																										
レベル0 (デジタルだが不便)	48																										
レベル1 (当たり前品質)	52																										
レベル2 (魅力的品質)	21																										
レベル	割合																										
レベル0 (デジタルだが不便)	36																										
レベル1 (当たり前品質)	75																										
レベル2 (魅力的品質)	10																										
レベル	割合																										
レベル0 (デジタルだが不便)	94																										
レベル1 (当たり前品質)	5																										
レベル2 (魅力的品質)	22																										

# 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次長挨拶

## 2. 議事

### (1) 都の取組の概況

- ① 行政手続デジタル化の状況
- ② 行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査**
- ③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組

### (2) 政策DXにおける共同化構想（案）

## 3. 閉会

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### 行政のデジタル化に関する都民意識調査（R5年度からの継続調査）の概要・設問

- R5年度に開始した本調査について、令和6年12月に、対象規模を2,400人に拡大し、行政のデジタル化に関する都民意識調査を実施
- 前回調査に引き続き、デジタル化による利便性向上の実感、不便と感じた経験・理由、もらいそびれの経験、プッシュ型行政サービスの利用意向、各手続の所管組織の認識等について調査

#### 調査概要・回答者年代

	R5年度（前回）	R6年度（今回）																						
調査期間	R5.11.17～R5.11.20	R6.12.9～R6.12.23																						
調査方法	インターネットリサーチ	インターネットリサーチ																						
標本	-521人 -都内在住の20～60代の男女 -直近3年以内に都内で行政手続の経験がある方 -人口構成比で集計	- <b>2,400人</b> -都内在住の20～ <b>70代</b> の男女 -直近3年以内に都内で行政手続の経験がある方 -人口構成比で集計																						
年代	<table border="1"> <tr><td>20代</td><td>86</td></tr> <tr><td>30代</td><td>94</td></tr> <tr><td>40代</td><td>109</td></tr> <tr><td>50代</td><td>95</td></tr> <tr><td>60代以上</td><td>137</td></tr> </table>	20代	86	30代	94	40代	109	50代	95	60代以上	137	<table border="1"> <tr><td>20代</td><td>404</td></tr> <tr><td>30代</td><td>421</td></tr> <tr><td>40代</td><td>468</td></tr> <tr><td>50代</td><td>480</td></tr> <tr><td>60代</td><td>318</td></tr> <tr><td>70代以上</td><td>309</td></tr> </table>	20代	404	30代	421	40代	468	50代	480	60代	318	70代以上	309
20代	86																							
30代	94																							
40代	109																							
50代	95																							
60代以上	137																							
20代	404																							
30代	421																							
40代	468																							
50代	480																							
60代	318																							
70代以上	309																							

#### 設問一覧（※R5調査と同様）

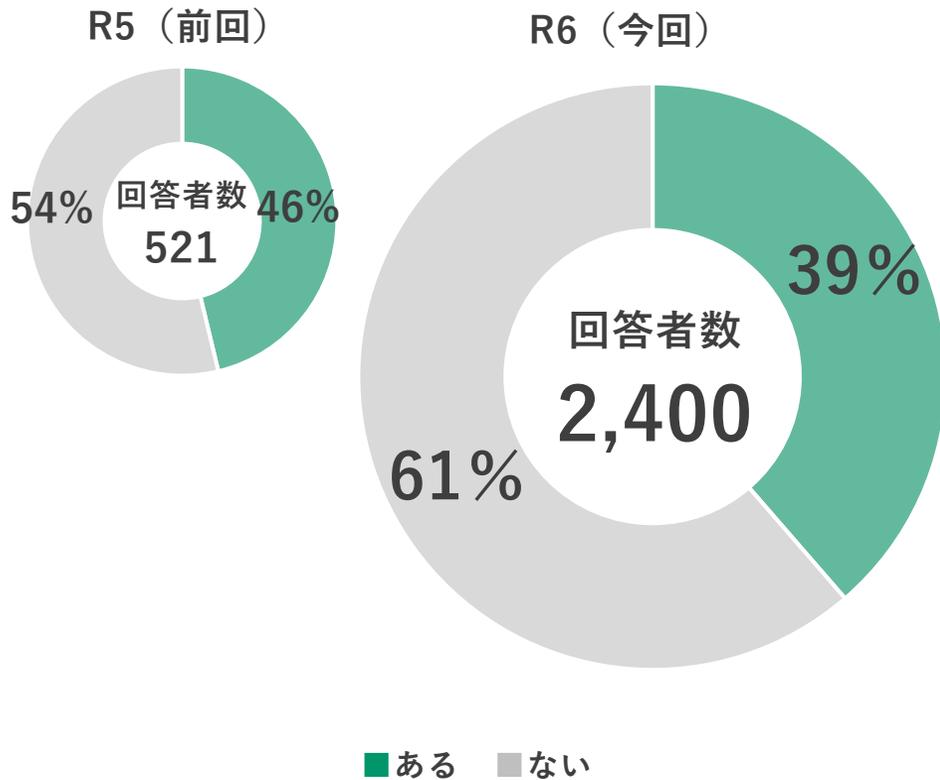
区分	設問
デジタル化利便性	行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由
	デジタル化された行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由
	行政サービス・手続のデジタル化による利便性向上の実感
顧客最適化プッシュ型	行政デジタル化により利便性向上を期待すること
	給付金等のもらいそびれの経験・理由
	プッシュ型行政サービスの利用意向 受け取りたい行政情報の分野
垣根を越える	行政サービス・手続の利便性向上に向けた個人情報提供意向
	行政サービス・手続所管組織の認識
	手続先の組織等が複数あることで困った経験・理由

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### 行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由

- 直近3年間で行政サービス・手続を「不便」と感じた都民は約39%で、R5調査から7pt減少
- 不便と感じた理由として、「窓口に行かないといけなかった」「手続が複雑でわかりづらかった」「サービスを探すのに時間がかかった」が多い
- R5調査と比較して、R6調査では、上記3つに加え、「自分がサービスの対象なのかわかりづらかった」を回答した人の割合が大きく増加

Q. 直近3年間で利用した行政サービス・手続で、不便と感じたことはありますか



不便と感じた主な理由（複数回答）

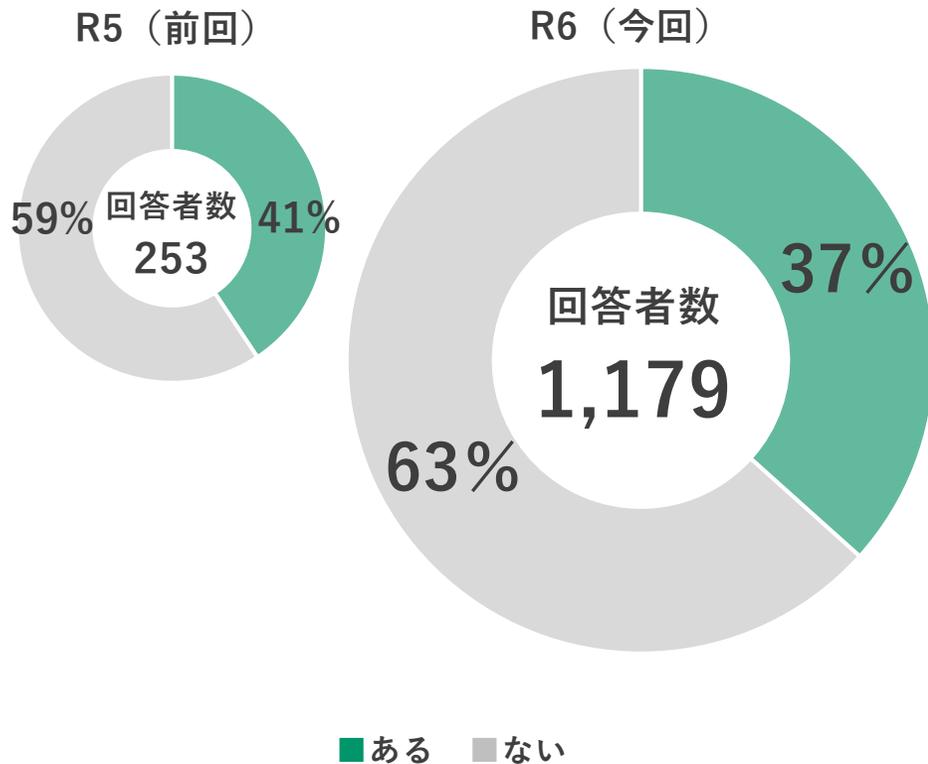
	R5 (n=241)	R6 (n=928)	増減
窓口に行かないといけなかった	58%	85%	+27pt
手続が複雑でわかりづらかった	36%	60%	+24pt
サービスを探すのに時間がかかった	29%	58%	+29pt
自分がサービスの対象なのかわかりづらかった	22%	45%	+23pt
手書きで記入する必要がある面倒だった	34%	42%	+8pt
紙書類を用意・郵送する必要がある面倒だった	37%	34%	△3pt
行政側からサービスを受け取るまで時間がかかった	22%	26%	+4pt
手続がどこまで進んでいるのかわかりづらかった	17%	23%	+6pt
複数の窓口に行く必要があった	27%	21%	△6pt
手続が一日で終わらなかった	23%	20%	△3pt

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

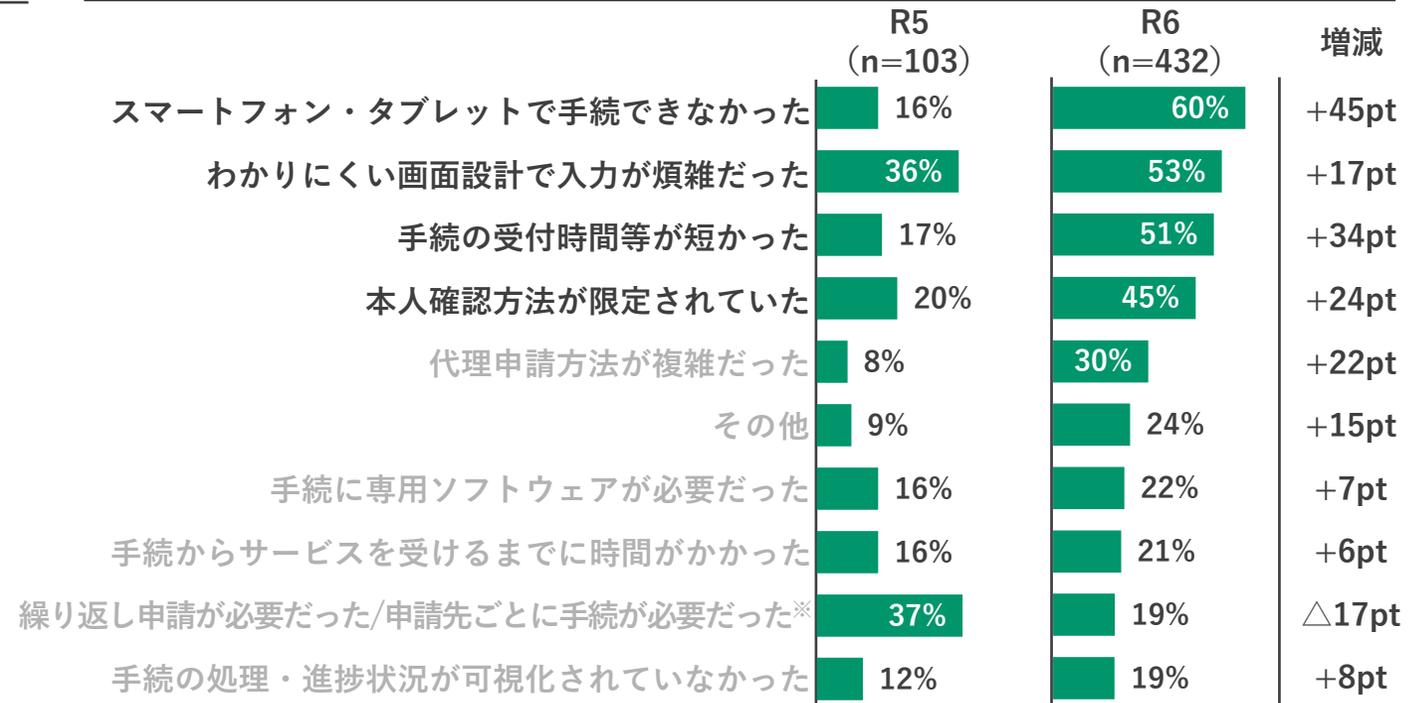
### デジタル化された行政サービス・手続で不便と感じた経験・理由

- デジタル化された行政サービス・手続の利用経験がある回答者は1,179名（約49%）。そのうち「不便」と感じたことがある都民は約37%で、R5調査から4pt減少。不便と感じた理由として「スマートフォン・タブレットで手続できなかった」「わかりにくい画面設計で入力が煩雑」「手続の受付時間等が短い」「本人確認方法が限定的」が多い
- R5調査と比較して、R6調査では「スマートフォン・タブレットで手続できなかった」「手続の受付時間等が短かった」の割合が大きく増加

#### Q.デジタル化されている行政サービス・手続について、不便と感じたことはありますか



#### 不便と感じた主な理由（複数回答）



その他の主な内容：入力手順・説明文がわかりにくい/マイナカード認証ができない・わかりにくい/税関連手続

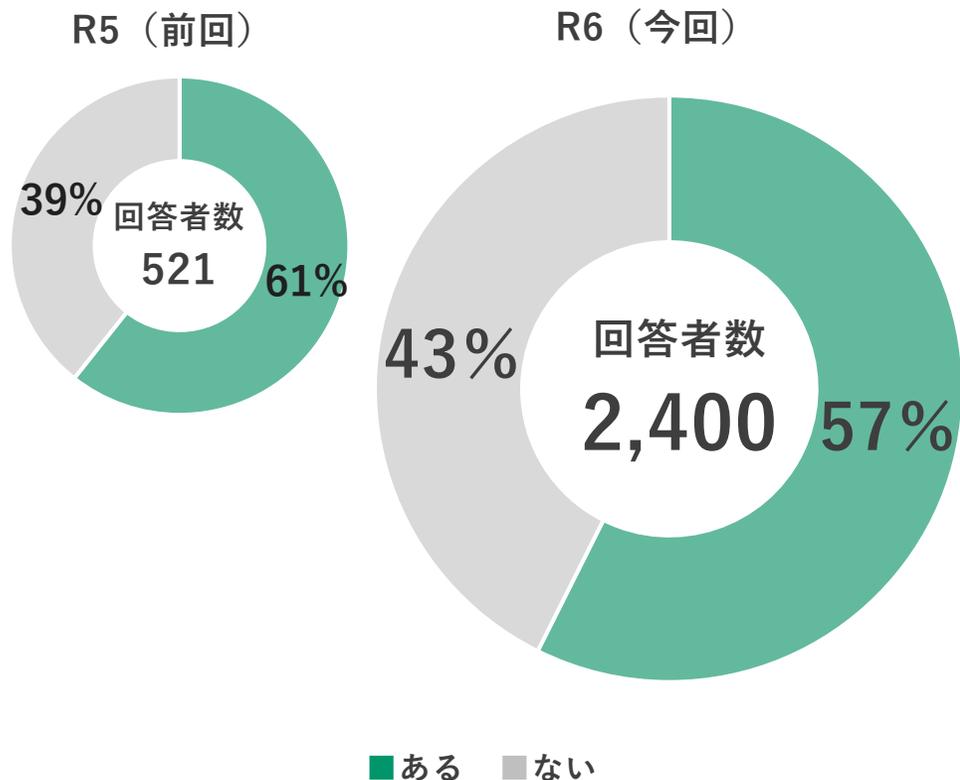
\*前回調査時は、選択肢「繰り返し申請が必要だった」と「申請先ごとに手続が必要だった」を分けて調査

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### 行政サービス・手続のデジタル化による利便性向上の実感

- 行政サービス・手続のデジタル化によって、便利になったと実感している都民は約57%で、R5調査から4pt減少
- 実感が「ある」理由として、ネットで手続できる、コンビニで証明書が取得できる、マイナカードでできることが増えた等が挙げられた
- 実感が「ない」理由として、利用機会が少ない、窓口に行く必要がある、デジタルで複雑に感じる、紙の手続がある等が挙げられた
- R5調査と比較して、理由の傾向に大きな変化は見られなかった

#### Q.行政サービス・手続がデジタル化で便利になったという実感はありますか



#### 実感がある/実感がない主な理由（自由記述）

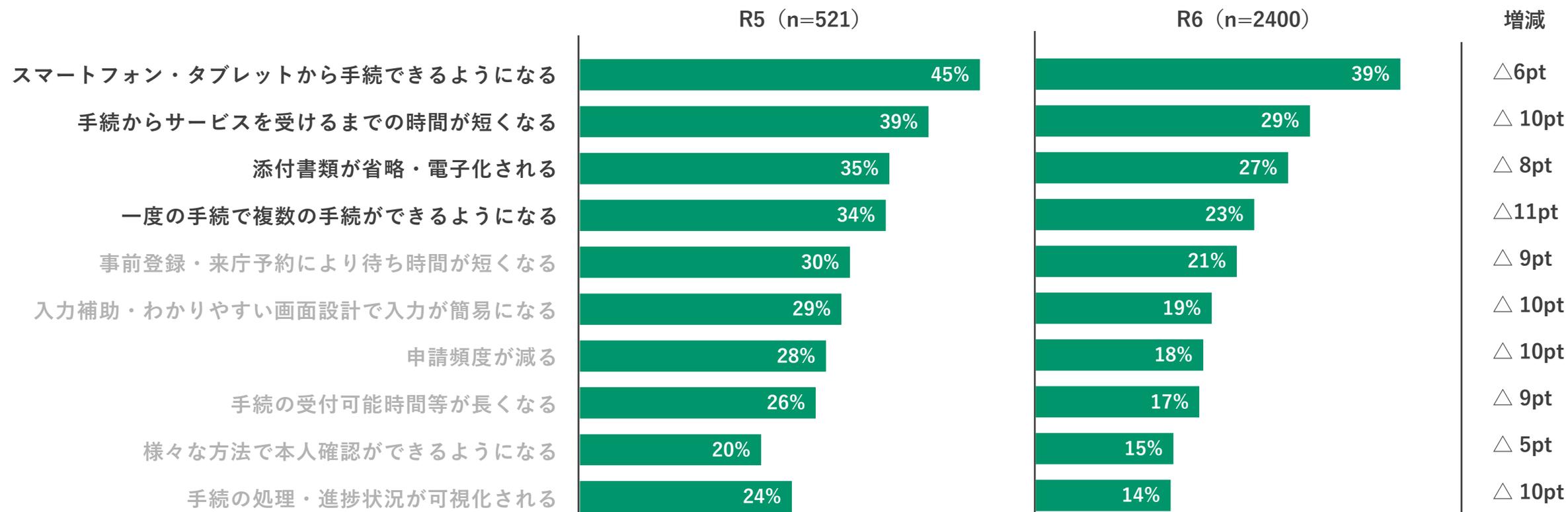
	R5	R6
ある	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニで住民票等を発行できた</li> <li>マイナポータル等で手続ができた</li> <li>役所に行かなくてもよくなった</li> <li>確定申告が楽になった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニで証明書を取得できる</li> <li>ネットで手続できるようになった</li> <li>役所に行く必要がなくなった</li> <li>手続にかかる時間が短縮された</li> <li>マイナカードでできることが増えた</li> </ul>
ない	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に利用・実感する機会がない</li> <li>結局役所に行く必要がある</li> <li>今までどおり役所で手続している</li> <li>やり方がよくわからない</li> <li>デジタルで完結せず郵送等が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用する機会がない</li> <li>今までどおり窓口に行く必要がある</li> <li>かえってデジタルで複雑に感じる</li> <li>書類が紙で届く/紙の手続がある</li> </ul>

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### 行政のデジタル化により便利になると期待すること

- 行政サービス・手続のデジタル化により便利になると期待することとして、R5調査同様、「スマホ等から手続できる」「サービスを受けるまでの時間が短くなる」「添付書類が省略・電子化される」「一度で複数の手続ができる」等が多い
- R5調査と比較して、上位の項目に大きな変化はなかった

Q.今後、あなたが、デジタル化で行政サービス・手続が便利になると期待していることについて、当てはまるものをすべて教えてください（R6調査のTOP10を掲載）

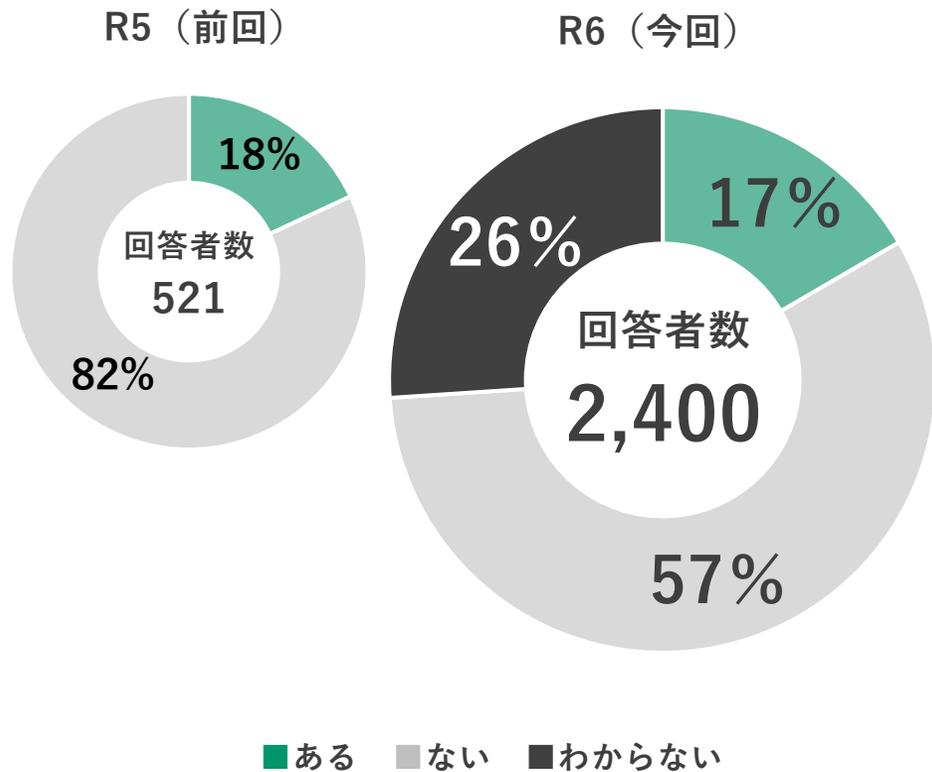


## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

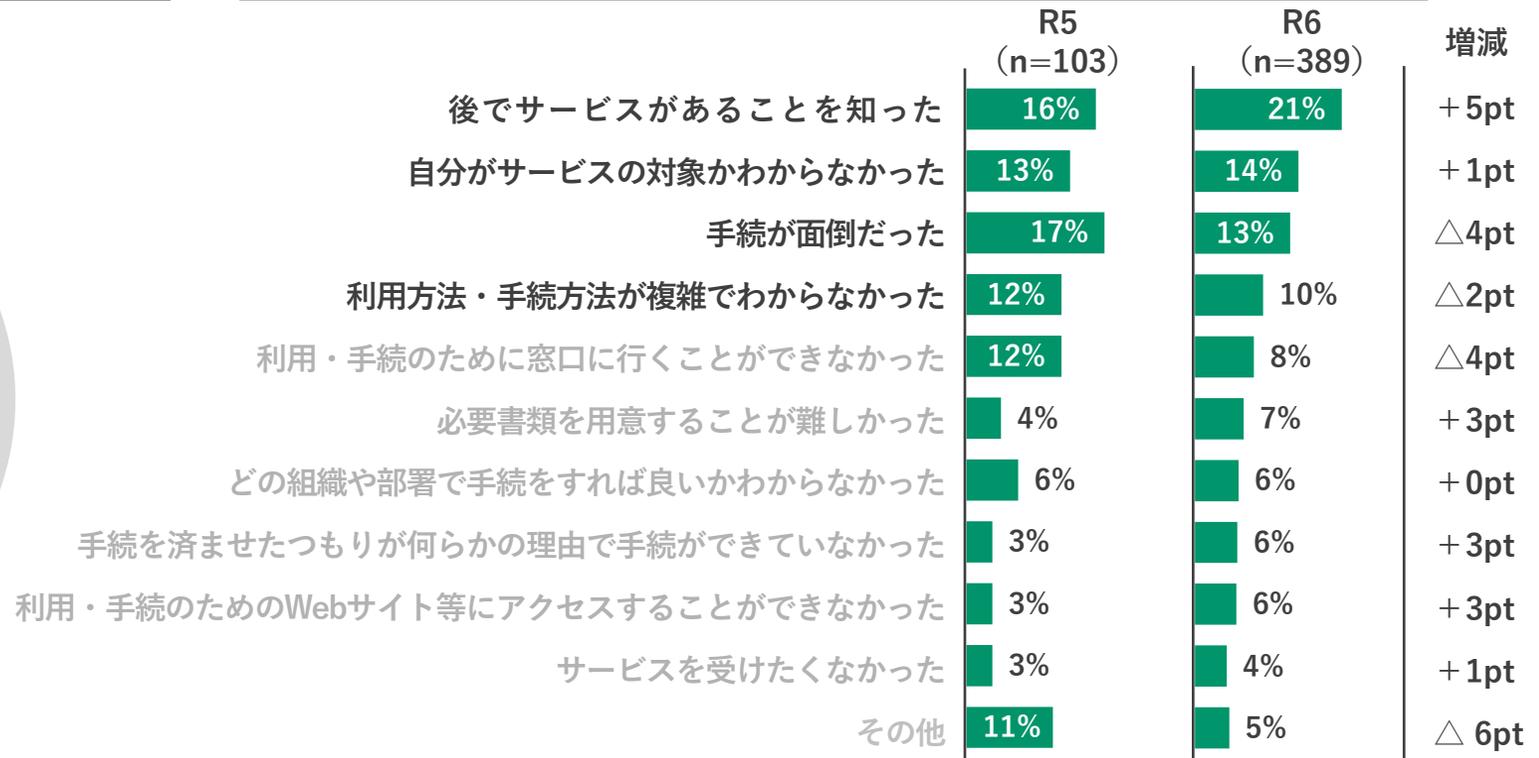
### 給付金等のもらいそびれの経験・理由

- 行政からの給付金等をもらいそびれた（もらわなかった）経験が「ある」と回答した都民は約17%で、R5調査から1pt減少
- もらいそびれた理由として、「後でサービスがあることを知った」「自分がサービスの対象かわからなかった」「手続が面倒だった」「利用方法・手続方法がわからなかった」等、制度の複雑さに関連するものが上位であり、R5調査と同様の傾向

Q.給付金や補助金等、支給・配布型のサービスを利用できなかった、もしくは利用しなかった経験はありますか



サービスを利用できなかった（しなかった）理由（択一）



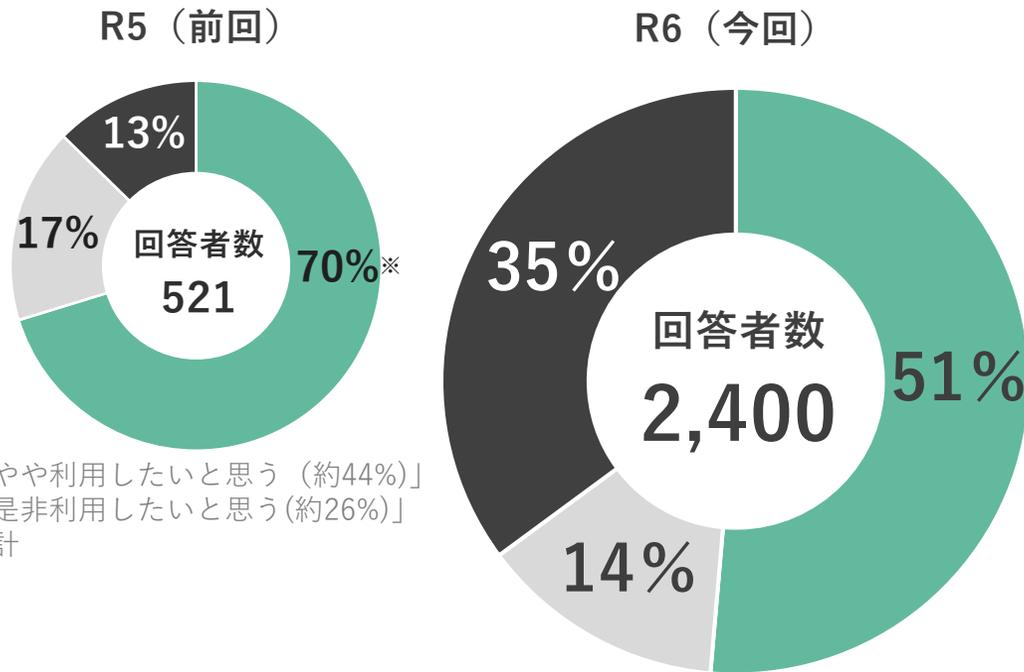
その他の主な内容：行政側の事務手続のミス/Web上のエラー/スマホの機種が非対応/申請期間外

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### プッシュ型行政サービスの利用意向と受け取りたい行政情報の分野

- 「プッシュ型行政サービス」について、利用したいと回答した都民は約51%であり、R5調査から19pt減少
- 年代別では、30代で「子育て」、70代で「健康・医療」の回答が多いことが特徴的
- 年代問わず、「税」「戸籍・住民票・印鑑登録など」が、回答者数が多い。また、「情報を受け取りたくない」という意見が一部にある

#### プッシュ型サービスの利用意向



※「やや利用したいと思う（約44%）」  
「是非利用したいと思う（約26%）」  
の計

■ 利用したい ■ 利用したくない ■ よくわからない

#### プッシュ型で受け取りたい行政情報の主な分野（年代別TOP3）

20代 n=404	1	税	[21%]
	2	戸籍・住民票・印鑑登録など	[18%]
	3	引越し・住まい	[17%]
30代 n=421	1	子育て	[22%]
	2	税	[21%]
	3	プッシュ型で受け取りたくない	[16%]
40代 n=468	1	税	[24%]
	2	戸籍・住民票・印鑑登録など	[19%]
	3	国民年金	[15%]
50代 n=480	1	戸籍・住民票・印鑑登録など	[27%]
	2	税	[24%]
	3	国民年金	[17%]
60代 n=318	1	国民年金	[28%]
	2	税	[23%]
	3	戸籍・住民票・印鑑登録など	[22%]
70代 n=309	1	健康・医療	[27%]
	2	国民健康保険	[27%]
	3	高齢者・介護	[27%]

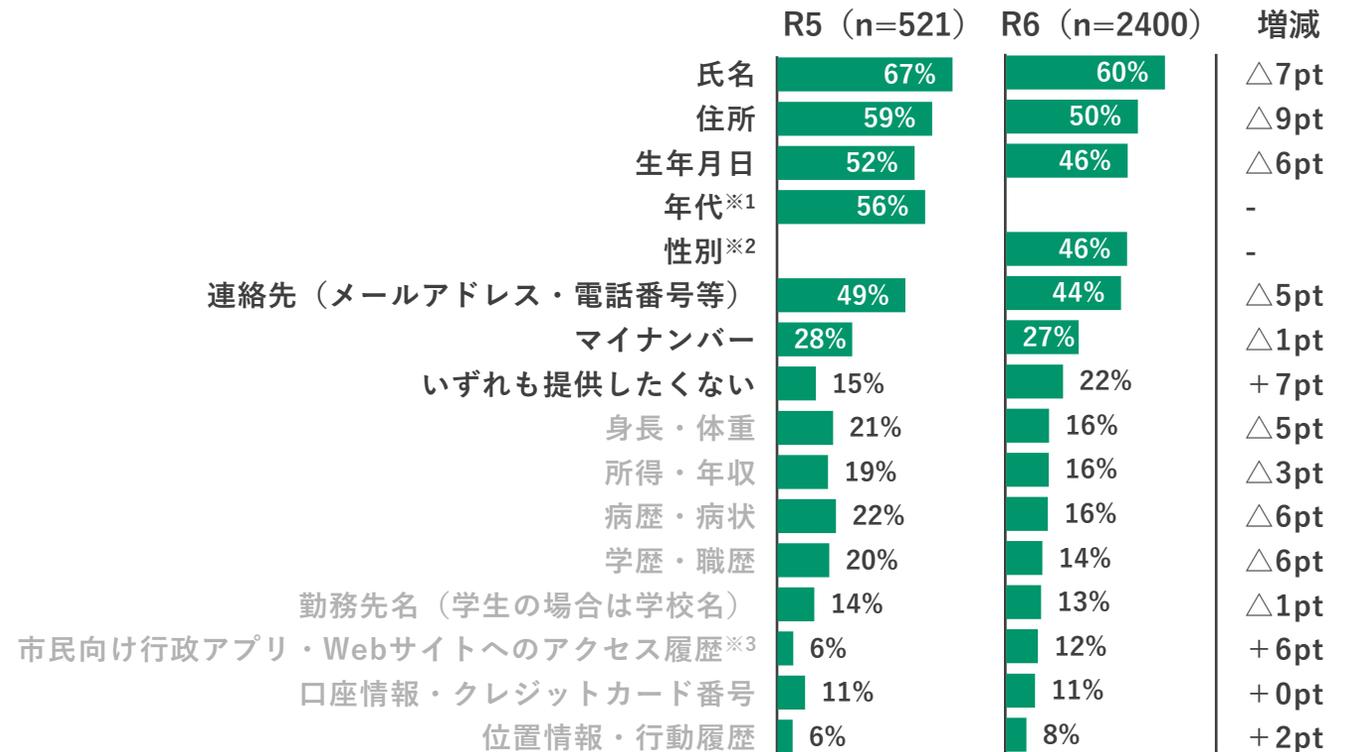
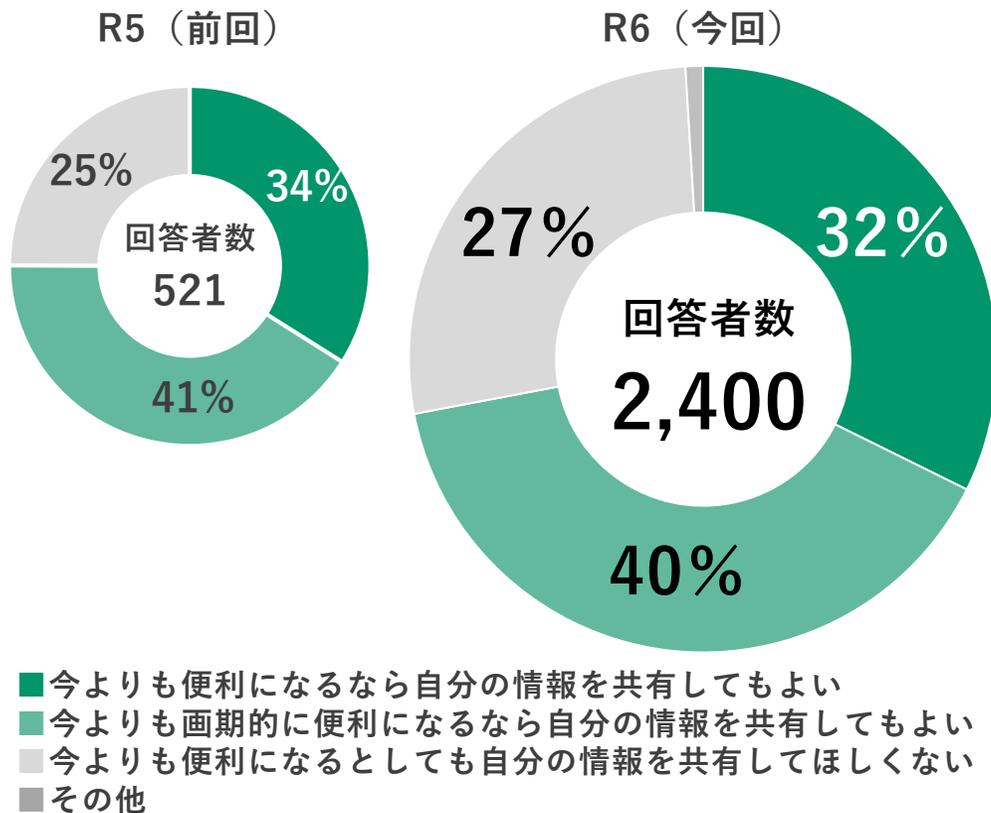
## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### 行政サービス・手続の利便性向上に向けた個人情報提供意向

- ・ ワンスオンリーで今よりも便利になる場合は自分の情報を提供してもよいと回答した都民は約72%であり、R5調査から3pt減少
- ・ 提供してもよい個人情報として、「氏名」「住所」「生年月日」「性別」「連絡先」は回答者が多く、「位置情報・行動履歴」「口座情報・クレジットカード番号」「市民向け行政アプリ・Webサイトへのアクセス履歴」は回答者が少なく、R5調査と同様の傾向

Q.ワンスオンリーのために、あなたの情報を行政機関が共有することについて、どう感じますか。あなたの考えに近いものをお答えください

プライバシー等が保護され、利便性が向上する前提で提供してもよい個人情報の項目（複数回答）

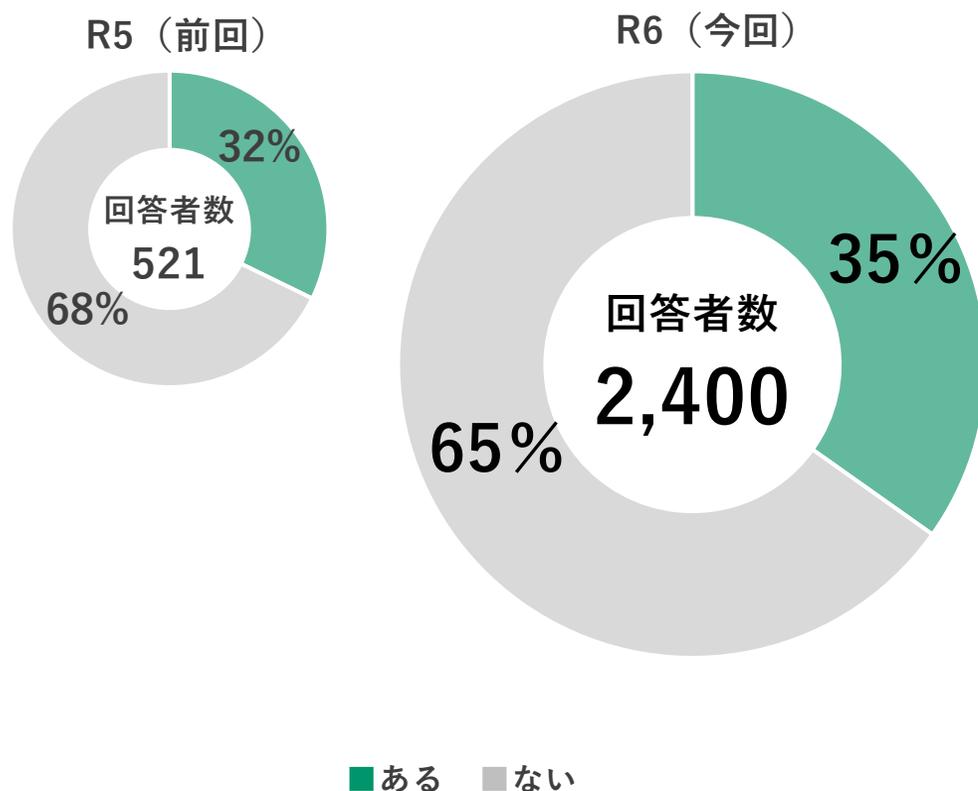


※1 R6調査では除外 ※2 R6調査で追加 ※3 R5調査では「Webサイトへのアクセス履歴」として調査

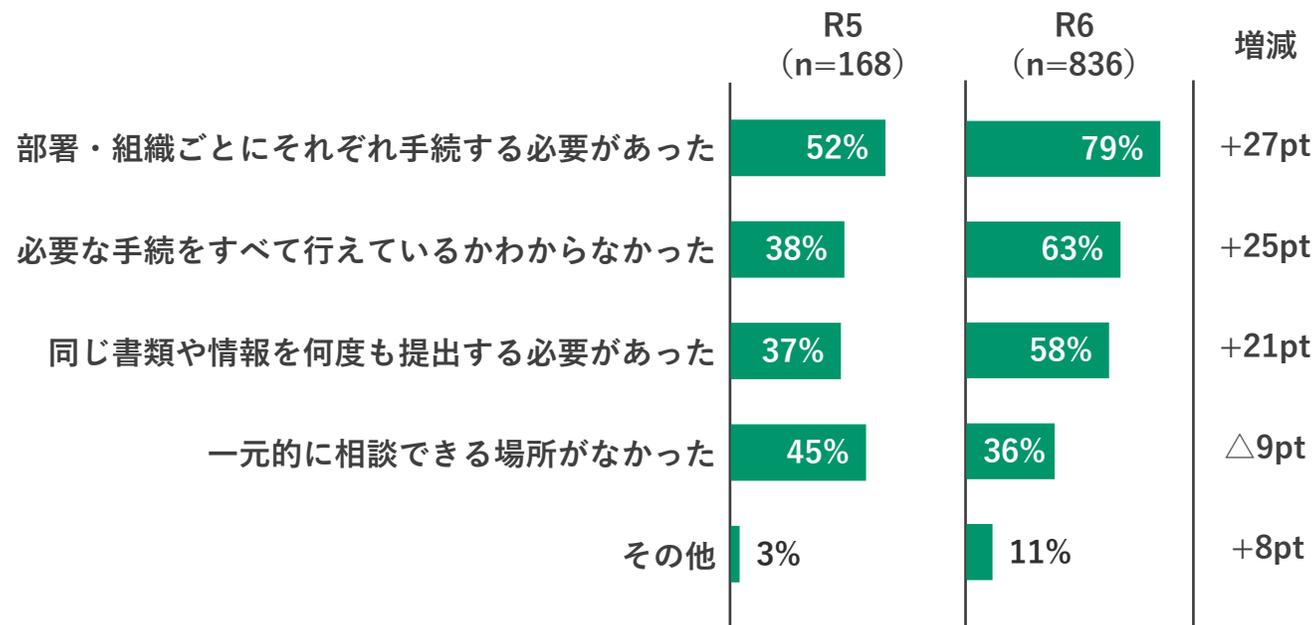
## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査 手続先の組織等が複数あることで困った経験・理由

- 行政手続を行う部署や組織が複数あることで困った経験が「ある」都民は約35%で、R5調査から3pt増加
- 困った理由として、「部署・組織ごとにそれぞれ手続する必要があった」「必要な手続をすべて行えているかわからなかった」「同じ書類や情報を何度も提出する必要があった」が多く、困った経験があると回答した人の半数以上が該当

### Q.行政サービスを利用するとき、手続先の部署や組織が複数あることで困った経験はありますか



### 困った理由（複数回答）



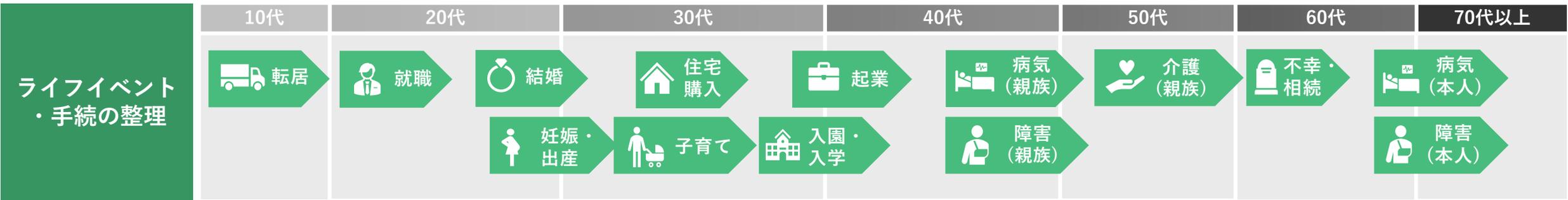
その他の主な内容：どこに何の書類をどの順番で申請すればいいかわからなかった/  
たらい回しにされた/待たされた/時間がかかった/死亡・相続時の手続が多岐

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ②行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査

### 行政手続にかかる時間的コストの調査について

- ・ ライフイベントとそれに伴う行政手続\*の数・種類等を整理するとともに、各手続にかかる所要時間を試算することで、都民と行政との関わりの機会及びその時間的コストを連続的かつ俯瞰的に把握する（令和6年度中）
- ・ ライフイベント別や年代別等の切り口で時間的コストを算出し、注力すべきイベント、タイミング、ターゲット等を分析する
- ・ 今後、本調査で算出した理論的な時間的コストをベースラインとし、都民の「手取り時間」定量把握・分析にも活用する

\*引越し等での行政手続と密接に関連した民間手続（電気・ガス等）を含む



ライフイベント別に行政手続を整理、各手続の「情報収集」「書類取得・作成・提出」「窓口での受取」にかかる時間を試算・合計

#### ライフイベント別の時間的コスト

転居/結婚/妊娠・出産等、ライフイベント別にかかる行政手続の時間的コストを試算し、コスト負担が大きいイベントを洗い出す

#### ペルソナ別の時間的コスト

性別/家族構成/ライフイベント等を組み合わせた代表的ペルソナを設定し、生涯にわたる個人別の時間的コストを試算

#### 1年間の都民全体の時間的コスト

ライフイベント別の時間的コストと都内人口等の数値を組み合わせ、1年間の都民全体の時間的コストを試算

#### 1年間の年代別の時間的コスト

10代~70代別に時間的コストを試算し、コスト負担が大きい年代を洗い出す

# 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次長挨拶

## 2. 議事

### (1) 都の取組の概況

- ① 行政手続デジタル化の状況
- ② 行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査
- ③ **2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組**

### (2) 政策DXにおける共同化構想（案）

## 3. 閉会

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組

### 「東京デジタル2030ビジョン」策定以降の取組概要

- ▶ 2030年代を見据え、都が目指す東京のDXの将来像として「東京デジタル 2030 ビジョン」を令和5年9月策定
- ▶ 東京デジタル2030ビジョンの実現に向け、都民サービス変革の突破口として、こども分野におけるDXの取組みを開始
- ▶ 令和5年12月に「東京こどもDX2025 つながる子育て推進会議」を設置し、こどもDXとして4つのプロジェクトを実施中

#### 【東京デジタル2030ビジョンが目指す3つの変革と推進会議の設置】（第8回資料から抜粋）

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

ビジョンを踏まえた都民サービス変革の突破口として、こどもDXを推進するため、国、区市町村、子育てのDXを推進する団体が参画する「東京こどもDX 2025 つながる子育て推進会議」を設置

#### 【2025年度までに実現する4つのプロジェクトの推進】

##### プッシュ型子育てサービス

子育て支援制度レジストリを構築し、民間事業者との連携によって、アプリから必要な情報を先回りで届け、知りそびれ・もらいそびれ等をなくす

##### 母子保健オンラインサービス（PMH）

デジタル庁が開発した基盤（Public Medical Hub）に自治体・医療機関が接続することで、マイナンバーカード一つで医療費助成や予防接種の申請を可能に

##### 保活ワンストップ

保活情報連携基盤を構築し、民間保活アプリ等と連携することで、保育園探しから入園までの手続がオンラインで完結するワンストップシステムを実現

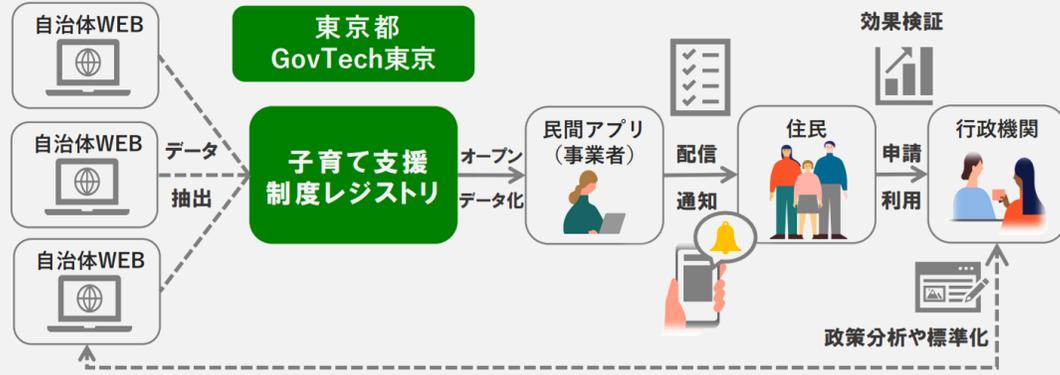
##### 給付金手続の利便性UP

マイナンバーカードでスマホから申請できる仕組みを導入し、ワンストップの徹底や簡単便利で爆速の手続を実現

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組 こどもDXにおける各プロジェクトの取組状況と今後の取組

### プッシュ型子育てサービス

子育て支援制度レジストリを構築し、民間事業者との連携によって、アプリから必要な情報を先回りで届け、知りそびれ・もらいそびれ等をなくす



概要

取組と  
成果

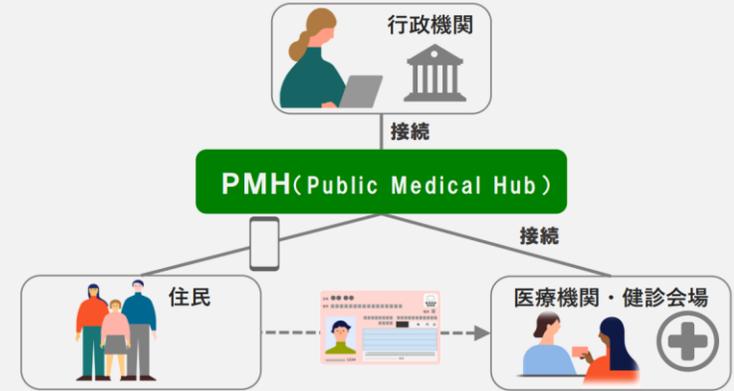
- R6年3月から、先行プロジェクトとして、6自治体で「子育て支援制度レジストリ」を活用したプッシュ配信を実施  
⇒プッシュ配信の満足度は5点満点中3.9点
- 都内全域でプッシュ配信できるよう、都内62自治体及び東京都のレジストリをオープンデータ化
- 都の取組を参考に、国が全国版のレジストリを整備中

今後の  
取組

- 子育て当事者の利便性向上に向けて、官民でのレジストリの活用促進や、掲載情報の更なる拡充
- 自治体の負担軽減のため、産学官で連携し、レジストリの更新作業を補助するツールの開発
- 民間事業者がさらに活用しやすくなるよう、レジストリを改善

### 母子保健オンラインサービス（PMH）

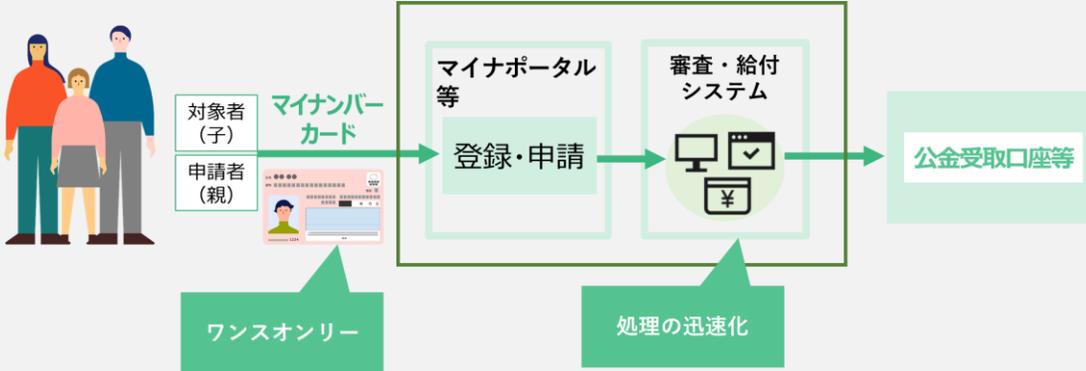
デジタル庁が開発した基盤（Public Medical Hub）に自治体・医療機関が接続することで、マイナンバーカード一つで医療費助成や予防接種の申請を可能に



- 東京都所管の医療費助成（難病・小児慢性・精神通院等）について、R6年度中にPMH接続予定
- 都内では、6市町（調布市、町田市、東村山市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町）がR6年度中に接続予定
- 医療機関等について、国の補助制度とも連携した都の新たな補助制度を開始したほか、全ての都立病院がR6年度中に接続予定

- 先行自治体域内の医療機関等を中心に、市町と協働し、東京都の補助制度も活用した医療機関等の接続を働きかけ
- 利用者が利便性を実感した先行自治体の好事例を、区市町村や医療機関等に紹介

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組 こどもDXにおける各プロジェクトの取組状況と今後の取組

	保活ワンストップ	給付金手続の利便性UP
概要	<p>保活情報連携基盤を構築し、民間保活アプリ等と連携することで、保育園探しから入園までの手続がオンラインで完結するワンストップシステムを実現</p> 	<p>マイナンバーカードでスマホから申請できる仕組みを導入し、ワンズオンリーの徹底や簡単便利で爆速の手続を実現</p> 
取組と成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保育園探しから入園までの手続がオンラインで完結する「保活ワンストップサービス」を、本年10月31日からスタート</li> <li>▶ 連携3自治体（板橋区、足立区、調布市）の126の保育園が参加 ⇒利用者（保護者）の満足度は5点満点中4.3点</li> </ul> <p>※国のデジタル田園都市国家構想 交付金TYPESを活用した取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 「018サポート」において、デジタル庁が構築する給付支援サービスとの連携により、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新しい仕組みを6月に導入</li> <li>▶ 従前のシステムでは、10分以内に手続が完了する人は7%だったのに対し、新しい仕組みでは71%に ⇒サービスの満足度は約90%</li> </ul>
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保護者や保育園職員など利用者の声を踏まえ、機能を改善・拡充</li> <li>▶ サービスの利用者を増やすため、参画自治体・保育園を拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 引き続き、利用者の意見を聞きながらサービスを改善し、高い顧客満足度を維持</li> <li>▶ 東京都や区市町村における「給付支援サービス」の活用を促進</li> </ul>

## 2. 議事（1）都の取組の概況 ③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組

### 「東京デジタル2030ビジョン」の実現に向けたこどもDXの新規の取組

- ▶ こどもDXの4プロジェクトは、これまでの成果等を踏まえ、システムや仕組みの改善と自治体・民間事業者等の更なる参画を推進
- ▶ 加えて、出生時や予防接種時などに不便を感じている子育て当事者の声を受けて、更なる利便性向上に向けた取組を新たに実施

#### 【現状・課題】

##### 出生時

###### ■不便と感じた人の割合

92%

###### ■不便と感じた理由TOP 3

窓口に行かなければならなかった [176人]

手書きで記入する必要があった [88人]

手続が複雑でわかりづらかった [76人]

##### 予防接種・検診時

###### ■不便と感じた人の割合

84%

###### ■不便と感じた理由TOP 3

手書きで記入する必要があった [133人]

紙書類を用意・郵送する必要があった [53人]

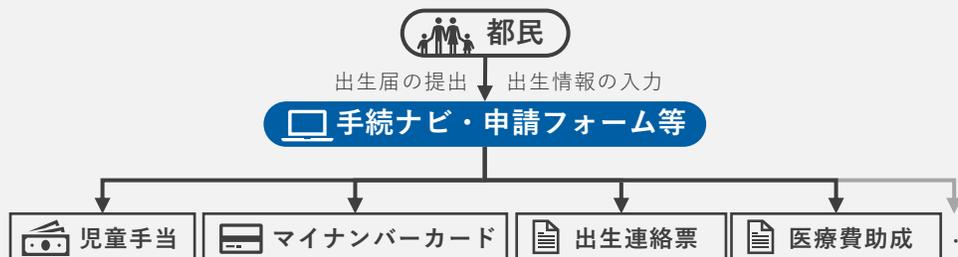
手続が複雑でわかりづらかった [53人]

※0~6歳の子を持つ保護者421人がWeb調査で回答 (R6.10.25~R6.10.28)

#### 【今後の取組】

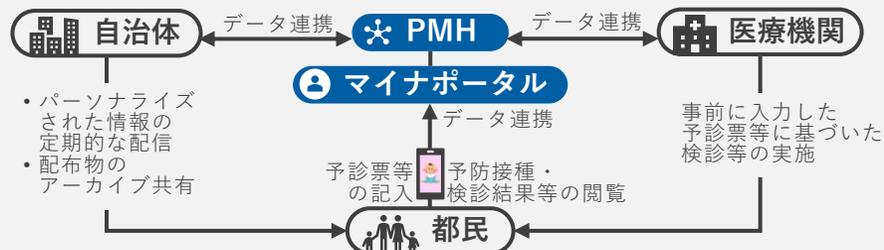
##### 出生届と後続手続のワンスオンリー・ワンストップ化（新規）

出生届提出と同時期に手続が必要な、児童手当、こども医療費助成等の後続手続について、オンライン上で、ワンストップ・ワンスオンリー化を実施



##### 高機能な電子版母子手帳の導入実証（新規）

パーソナライズされた情報の定期的なプッシュ配信やPMHを介した情報連携、レジストリと連携した配布物のアーカイブ等の機能を持つ、利便性の高い電子版母子健康手帳を導入



#### 【目指す効果】

- ▶ オンライン化及びワンスオンリー化により、窓口へ来訪する負担と手書きの負担を軽減
- ▶ 手続のワンストップ化により、手続・サービスをわかりやすく伝えるとともに、申請漏れを防止
- ▶ 電子版母子手帳上で予診票等の入力を可能とし、手書きの負担を軽減
- ▶ パーソナライズされた情報の定期的なプッシュ配信により、サービス・手続の知りそびれ・もらいそびれ等を防止
- ▶ 紙配布物をスマートフォン上で閲覧可能にすることで、紙書類の管理や情報収集の負担を軽減

## 2. 議事（1）都の取組の概況

### 本日も議論いただきたい事項①

- デジタル化による都民の実感を把握する手法・取組  
（デジタル化された手続の質の数値化・可視化など）
- こどもDX事業について、これまでの取組や成果を踏まえた今後の事業の方向性
- その他ご意見があればお願いします

## 2. 議事（1）都の取組の概況

### 岩崎委員のご意見

#### （行政デジタル化に関する都民意識調査）

- デジタルサービスに対する都民の意識の向上がみられる一方、情報格差の可能性を検証するためにも世代別および職業別の調査結果が必要ではないか。
- スマホ教室も力を入れておられるが、P13（デジタル化された行政サービス・手続きで不便と感じた経験・理由）の結果が示す、スマホ・タブレットで手続きできなかった回答者が16→60%に増えている要因分析も必要ではないか。

#### （「手取り時間を増やす」という目標設定）

- 特に今後注意すべきは40代～50代のミドル層である。介護や自身の病治療・加療をする機会が多い世代となるので、子育て世代＋ミドル世代のユーザー目線も視野に入れた対策を期待したい。

## 2. 議事（1）都の取組の概況

### 越塚委員のご意見

#### （行政手続デジタル化の状況）

- 行政手続のデジタル化を示す際には、率（数字）だけではなく、**都民が実感できるような具体例があるとわかりやすい。**
- 都の手続は事業者を対象とするものが多く、**都民向けの手続は区市町村が所管しているものが多い**ため、**区市町村も含めてデジタル化を進めていくことが重要。**

#### （行政手続の時間的コスト調査）

- デジタル化によって**全体コスト（都民の手間、行政側の開発や制度運用の手間）がどう推移していくのか**、現状の認識や長期的な狙いなどを示して、**10年・20年後のコストの議論につなげていけると良い。**
- 都の手続は事業者向けのものが多いので、**事業者の行政手続にかかるサイクルについても調査していけると良いのではないか。**

## 2. 議事（1）都の取組の概況

### 越塚委員のご意見（つづき）

#### （こどもDXの取組）

- 都民サービスの直接的な部分のDXを都庁（都道府県庁）が主導して、各事業をどういった体制や仕組で進めているのか（市区町村といった基礎自治体との連携方法など）というのは大きなノウハウだと思うので、全国に広めていくべき。

# 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次長挨拶

## 2. 議事

### (1) 都の取組の概況

- ① 行政手続デジタル化の状況
- ② 行政デジタル化に関する都民意識調査・行政手続の時間的コスト調査
- ③ 2030ビジョン実現に向けたこどもDXの取組

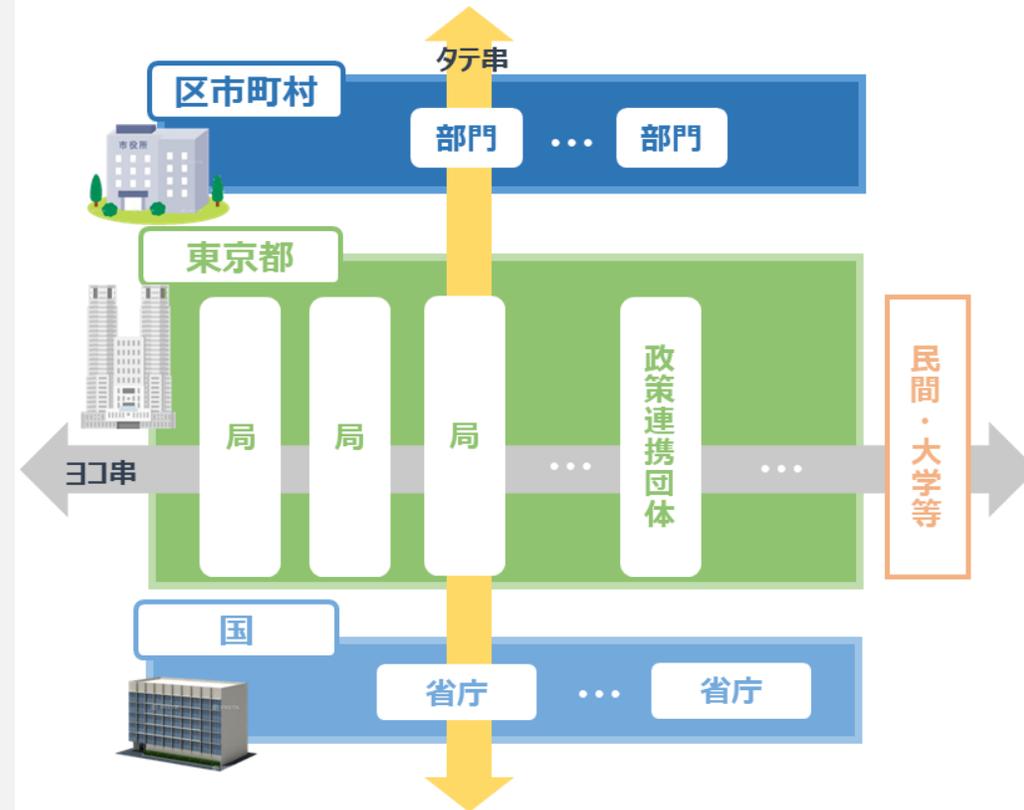
### (2) 政策DXにおける共同化構想（案）

## 3. 閉会

# 政策DXについて

- シン・トセイXでは、これまで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**
- 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
- 今後、**組織や分野を越えて知恵を出しあい、政策DX**を推進・加速していくとともに、**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**（組織の垣根を越えた業務改革）を進め、**デジタル三原則**を実現していく

(組織や分野を越えた政策DXのイメージ)



# 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・ワンストップ）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

リーディング・プロジェクト  
(組織横断の政策DXを牽引する取組)

各プロジェクトで活用、フィードバック

都民や事業者の  
利便性向上

こども分野

子育て支援サービスのワンスオンリー等

教育分野

教育DX（生成AI、校務支援共通化等）

福祉・医療分野

医療DX（電子カルテの導入支援等）

防災分野

被災者情報の一元管理等

まちづくり分野

不動産に関する手続のワンストップ等

環境分野

自然環境情報の収集・分析・発信の広域実施等

産業分野

AI活用による補助金審査等

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)

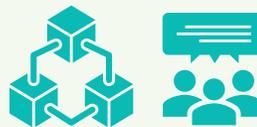
- 01  行政活用の **ジャパンモデル** 業務効率化・サービスの質向上等、自治体に共通する課題をAIで解決し、日本全体に貢献する
- 02  AIを「**つくる力**」 国と役割分担しつつ、AI産業、大学等基礎研究、データセンター等に都として貢献する
- 03  AIを「**つかう力**」 進化を続けるAIの可能性を見据え、医療・教育・交通・審査業務等、行政での活用が効果的な分野のサービスの変革を目指す
- 04  AIで「**聴く力**」 生成AIの特性を最大限発揮した行政のフロントサービス、デジタル広聴の仕組みを充実させ、都民とのコミュニケーションを高度化する
- 05  **責任ある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



各事業ごとにBPRも実施



#### 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

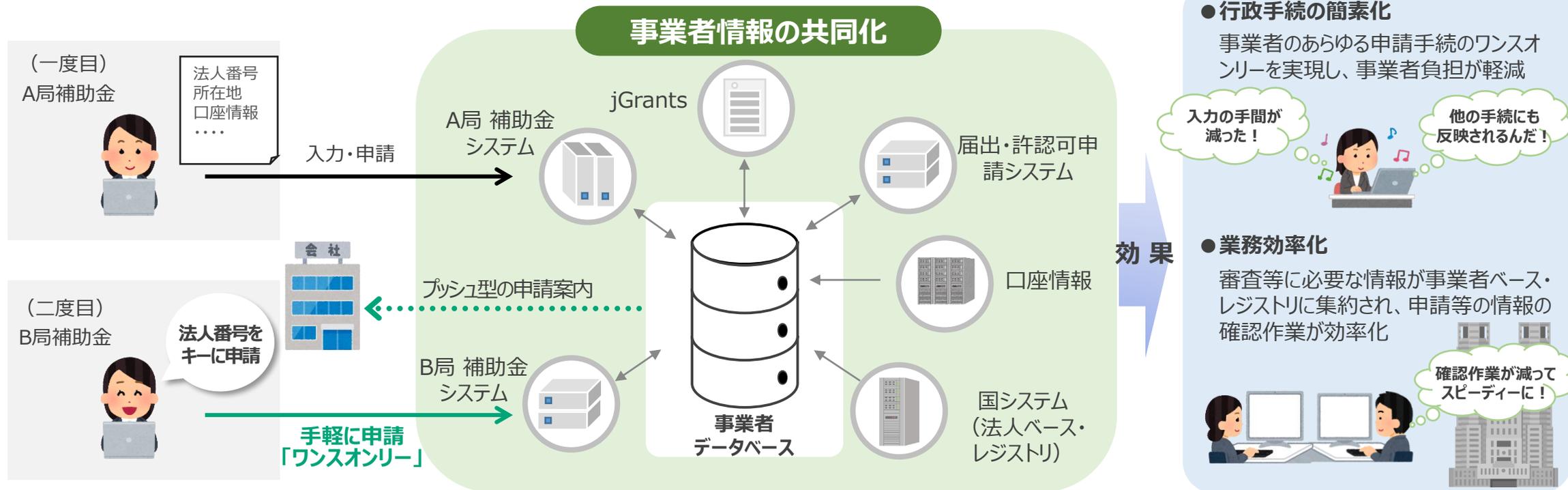
都民

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

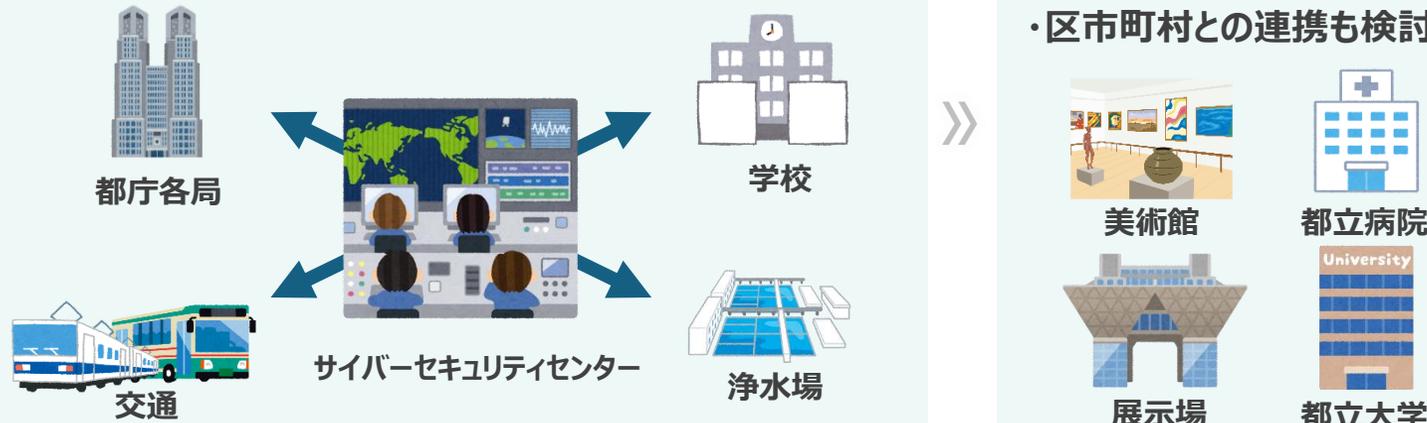
### 先進都市の取組

- 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

## 2. 議事（2）政策DXにおける共同化構想（案）

### 本日も議論いただきたい事項②

- 政策DXで進める、デジタル化による事務の共同化や、区市町村や国とのタテヨコ連携の効果的な進め方
- 東京都公式アプリの開発・機能
- セキュリティ対策の共同化 など
  
- これらを進めるに当たり留意すべき点についてご意見をお願いします

## 2. 議事（2）政策DXにおける共同化構想（案）

### 岩崎委員のご意見

#### （62区市町村との連携）

- 自治体システム標準化の目標年次を迎え、自治体毎の進捗は自治体の規模によらずかなり差がある。AI活用で業務効率化や都民サービスの向上に努め、状況を把握しながら適切な支援体制を構築し、引き続き各自治体CIOと連携を密にしながら進めていただきたい。

#### （都民と行政をつなぐ公式アプリの開発・機能）

- とにかくユーザーにとって使いやすい、便利なものであるということ。
- シンガポールでは、国民のアプリに対する反応は「使いやすさ」である。
- 目に見える、実感できるサービスから、ユーザーのデジタルサービスへの意識変革は生まれるものと思われる。ユーザーからのフィードバックへの対応を適宜行っていただきたい。

## 2. 議事（2）政策DXにおける共同化構想（案）

### 岩崎委員のご意見（つづき）

#### （デジタルツールの共同調達）

- コスト削減に寄与し、単独調達よりコストメリットがあるとの試算であり、この点は**行財政改革としても良好な結果**が出ていると思われる。
- 昨今、**各国政府や自治体でのAI導入が進んでおり**、米国では自治体、公的機関によるGovAI連合が形成され公共調達条項等が整理されている。
- **都でも今後適正な技術評価、リスク分析等を行う人材育成も必要**になるだろう。

#### （インフラの老朽化へのデジタル対策）

- 先日研究調査で訪問した世界一の都市国家シンガポールの政府が、デジタルツインを活用しながらスマートネーション戦略を進めている。
- 都で今後発生しうるインフラリスクを、**デジタルツインを活用しながら将来リスクをシミュレーションする防災対策も政策DXの一つとして必要**ではないか。
- **SusHi Techなどスタートアップ**や既存の民間事業者、市民団体などと連携して**総合的なAI主導先進技術活用型の防災対策の強化を期待**したい。

## 2. 議事（2）政策DXにおける共同化構想（案）

### 越塚委員のご意見

#### （ダッシュボードの共同化）

- **ダッシュボードで数値を可視化する方法は、ここ数年はプロモーションとして、また情報のわかりやすい一元化提供として重要。**
- **中長期的にはLLMなどのAI（含、RAGやAI Agent）に対して知りたい情報・データを尋ねると、答えてくれるシステムがより重要**になってくると考える。
- **すでに、AIツールにも、テキストで答えるだけでなく、関連情報を図表で表示するものも登場しており、これは尋ねた人の関心に応じて、表示がパーソナライズされたダッシュボードとも言える。**
- **他方でAIは、導入の仕方によっては高コストとなる可能性**がある。**サービス構築運用の主導権を内部でもちつつ、内部と外部の役割分担を適正に行い、適切なツールやインフラを使うことが望ましい。**
- **どのサービスが過渡的なもので、長期的にはどうしていくのか、といった見極めが必要。**