基本方針_質の高いデジタル行政手続等

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
都の行政手続 100%デジタル化	・ 計画（第一期）に基づき、令和6（2024）年3月末までにオンライン化した手続数の割合を70%とする目標達成に向けて、四半期に一度、計画の対象となる行政手続の棚卸調査を実施し、デジタル化の進捗状況を管理しつつ、着実かつ計画的にデジタル化を進めてきた。また、棚卸調査を基に、デジタル化の進捗状況を公表し、都民等への情報公開に取り組んだ。 ・ 「シン・トセイ」戦略のコア・プロジェクトの１つであるワンストップ・オンライン手続プロジェクトにおいて、許認可等の手続で、特に都民利用が多い169手続のうち、都の権限で見直し可能な119手続について令和８（2026）年度までのデジタル化を実現することとし、令和５（2023）年度末時点で115手続のデジタル化が完了している。 ・ 年間件数が１万件を超える手続プロセス及びそれに関連する手続プロセスを計画（第一期）における重点手続として優先的にデジタル化に取り組むこととした。取組状況を個票として詳細に示し、デジタル化後も更なるQOS向上に向けて、各手続の性質や利用者の特性等に応じたKPIを設定し、手続に要する処理時間の短縮や申請等の受付時間の拡充、利用可能なデバイスの多様化等に取り組んできた。	・令和 9（2027）年 3 月末までに都の行政手続の 100%デジタル化を目標として、引き続き四半期に一度の棚卸調査を実施することで計画的にデジタル化を進めていく。また、棚卸調査を基にデジタル化の進捗状況を公表し、都民等への情報公開にも引き続き取り組んでいく。 ・100%デジタル化に向けた課題として、デジタル化未実施の手続には、システム更新等に合わせて計画的に進めている手続だけではなく、国の制度・区市町村との調整・手続の特性等により、都の裁量だけでデジタル化を進めることが困難な手続（障壁のある手続）が一定数含まれる。そのため、全行政手続のデジタル化に向けて、残る手続の課題を一つ一つ精査し、デジタル化可能なものは着実に進めていく一方で、障壁の解消に向けて取組を実施していく。（例：国の制度が障壁であれば、制度改正を国へ要望） ・「シン・トセイ」戦略における 169 手続及び計画（第一期）における重点手続については、計画（第一期）期間中の手続の新設・統廃合等の状況変化を踏まえて見直しを図る。計画（第二期）期間中において都民等からの年間申請件数が 1 万件以上見込まれる手続を改めて計画（第二期）における重点手続として選定し直し、優先的にデジタル化を進めていくとともに、デジタル化後は更なる QOS 向上に取り組むこととする。取組状況については個票として詳細に示していく。	令和 9（2027）年 3 月末までに 100%デジタル化を目指す。 ※都の裁量によりデジタル化可能な行政手続の 100%。なお、都の裁量が及ばない手続についても、国への要望等を通じ、デジタル化 100%に向け取り組む。	・都の行政手続の 100%デジタル化に向けて、各局と協働してデジタル化を推進し、デジタル化率 84.0%（令和 7 年 3 月末時点）を達成した。 ・デジタル化未実施の手続について、詳細調査および各局ヒアリングを行うことで、システム更新や国の方針等のほか、手続の性質や運用上の課題等を把握し、デジタル化の障壁を分類整理した。 ・今後は、すべてのデジタル化未実施の手続について精査を行い、個別の手続ごとにデジタル化の障壁をきめ細かく把握することで、都の裁量により実施可能な行政手続全てのデジタル化、および法制度等に基づくデジタル化の阻害要因の解消に向け、着実な取組を進めていく。
デジタル化した都の行政手続の更なる QOS 向上	・ 令和4（2022）年度から、各局等の行政手続のデジタル化を契機として、紙や対面ではなくデジタルを前提とした業務の最適化に向けて、利用者目線に立った現行手続の課題の洗い出しや業務フローの見直しなどを進めるため、伴走型の支援を開始。延べ380手続プロセスに対する支援を実施した。 ・ BPR手順書を作成して各局に展開するとともに、過年度に取り組んだBPR支援のノウハウや好事例についても展開することで、全庁に対する知見の底上げを図った。 ・ 共同電子申請サービス及び法人向け補助金等申請システム（jGrants）を通じた手続等について、ユーザーレビューを実施し、利用者の満足度の測定に取り組んだ。	・デジタル化した手続においては、申請から内部事務及び処分通知等までの一連の手続をトータルで捉え、QOS 向上を目指していく。具体的には、「QOS の高い行政手続デジタル化」とは「何が」「どのような状態」であるかを定義するとともに、各手続の QOS の状況（レベル）を「見える化」する。その結果、各手続において QOS 向上のために何をすればよいか明らかになり、計画的に取組を進めていくことが可能となる（行政手続デジタルクオリティマネジメント）。 ・デジタル化の際にデジタルを前提とした業務改善（BPR）を実施した手続であっても、デジタル化後の運用状況を踏まえて改めて BPR を実施するなど継続的に QOS 向上に取り組んでいく。特に重点手続については、各局とデジタルサービス局が協働で徹底的に BPR 実施するなど取組を強化し、成果を横展開することで全庁の底上げを目指す。 ・計画（第一期）では、共同電子申請サービス及び法人向け補助金等申請システム（jGrants）を通じた手続等、一部の手続についてユーザーレビューを実施してきたが、計画（第二期）では、全ての手続でユーザーレビューを実施し、申請フォームの UI/UX の改善等、継続的な QOS 向上に取り組んでいく。	【令和 7（2025）年 3 月末】 都民等からの年間申請件数が 1 万件以上見込まれる手続を重点手続として選定し、QOS の状況を見える化するとともに、計画（第二期）期間中の到達目標を設定する。 【令和 9（2027）年 3 月末】 各重点手続について、それぞれ設定した到達目標に向けて取組を実施する。 ※取組状況については個票にて詳細に示していく。	・「より早く、よりシンプルに、より使いやすく」を 3 原則とする行政手続デジタル化の品質基準を定め、重点手続の「魅力的品質」達成を計画期間中の到達目標として設定し（東京都行政手続デジタル化 QOS 向上ガイドライン）、達成状況を「行政手続デジタルクオリティマップ」として見える化した。 ・重点手続を中心とする約 230 手続プロセスについて、利用者視点で業務フローを抜本的に見直す BPR を各局とデジタルサービス局が協働して行うとともに、事例共有会の開催を通じて好事例の横展開を図った。 ・利用者の満足度の見える化を行い、継続した改善につなげるため、5 段階の満足度と意見や要望を伺う全庁共通のフォーマットによるユーザーレビューを開始した。 ・デジタル化した重点手続の「魅力的品質」達成に向け、オンライン標準処理期間の設定やユーザーレビューで寄せられた意見を踏まえた手続の改善など、計画（第二期）及びガイドラインで定めた利便性向上に向けたアクションを着実に推進していく。

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
各種デジタルツール	・ 都と区市町村が共同で運営するデジタル手続の共通申請サイトである「東京共同電子申請・届出サービス（共同電子申請サービス）」について、各局等に対するフォーム作成や操作説明会などにより、大幅に利用が増加した。 ・ （手続等件数）令和3(2021)年度：約35万件→令和4(2022)年度：約73万件 ・ 令和5（2023）年度以降にデジタル化する手続等については、より簡易にスマートフォンからの申請や申請フォームの作成が可能なSaaS型クラウドサービスを活用するものとし、申請基盤の整備に取り組んだ。 ・ 許認可等の処分通知において、紙文書の公印に代わり電子署名を活用。	・GovTech 東京と協働し、デジタル化の需要増や自治体ＤＸ推進の動きを踏まえながら、利便性が高く行政の効率化にも資する申請基盤の整備を実施する。 ・電子署名の更なる活用推進のために、原則全ての事業所等に電子署名を導入する。	時代の要請に応じたデジタルツールが導入されている。	・GovTech 東京と協働し、利便性の高いクラウドサービス型申請基盤の整備を行うとともに、従来の申請基盤からのフォーム移行を実施した。 ・TAIMS 環境における全ての部、事業所に電子署名を導入した。
契約・支出に係るやり取りのデジタル化	・令和3（2021）年度にシステムの全体像を整理し、必要な機能・性能などを明確にする要件定義を実施した。令和4（2022）年度からは開発作業を進めており、UI/UXを重視し、使いやすいシステムの構築に取り組んでいる。 ・引き続き、開発工程やシステム稼働後も利用者からの声を把握し、利便性を改善するなどサービスの質を向上していく必要がある。	・東京都契約請求システムの開発・運用等を実施する。まずは、デジタルサービス局が発注する契約案件（物品・単年度契約）から運用をスタートし、改善を繰り返しながら対象を広げていく。 ・利用者の満足度向上に向け、開発に当たっては、ユーザーテストを実施し機能やデザイン、操作性などを確認し、利便性の検証を行う。 ・また、運用開始後も、利用者からの意見や評価、サイトの滞在時間等のシステムから把握できるデータ分析により課題を把握、改善策を実施する。	知事部局等を対象にシステムを運用する。	・令和６（2024）年度、デジタルサービス局、財務局経理部総務課が発注する物品購入・委託契約に利用対象を拡大した。 ・追加機能リリースに向けて、開発・テストを着実に進めるとともに、ユーザーテストによる操作性等の検証を行うなど、利用者にとって利便性の高いシステムを構築していく必要がある。
窓口 DX	・令和5（2023）年度に「待たない、書かない、キャッシュレス」の窓口を実現するために、プロトタイプ窓口（約120）でBPRを先行実施した。 ・BPRの検証結果を基に各窓口の業務改善に向けた取組指針を作成するとともに、全窓口でユーザーレビューを実施した。 ・今後は、プロトタイプ窓口の業務改善事例を横展開するほか、取組指針を下に様々な現場の創意工夫により改善を実践していく必要がある。	・各窓口のサービス改善の加速化のため、窓口予約システムやキャッシュレス端末などのデジタルツールを配備していく。また各窓口の業務改善に向けた取組指針を下に「待たない、書かない、キャッシュレス」の取組を加速する。	全ての窓口（約7,000）で窓口のサービス改善を実践、窓口ユーザーレビューにおける窓口満足度70%以上（満足度3.5点以上（5点中））を達成する。	・都の手続きで支払が生じる全ての窓口*へのキャッシュレス端末の配備や、スマホや PC からいつでも窓口を予約できるオンライン予約システムを導入し、サービス改善に向けた運用を開始。令和 6 年度末時点 3.8 点。 *国の収入印紙を取り扱う窓口や一括で運営を委託している施設等は除く
東京都公式ポータルサイトによる情報発信	・利用者一人ひとりの興味関心等に応じた情報を届けられるよう、パーソナライズされた情報提供を行うポータルサイト「MyTOKYO」を開発・リリースした。 ・開発に当たっては、都民等のニーズ調査、戦略策定、ユーザーテスト等を経て、モバイルファーストでサービス提供できるようにした。 ・都の約 30 の主要サイトから記事情報を自動収集し、カテゴライズやタグ付けを行って公開することが可能。16 種類のカテゴリ、「手当・助成金・補助金」「手続・申請」等のタグ、ライフシーンなどで情報を絞り込みできるようにした。 ・チャンネル選択や閲覧履歴、ログイン情報により、興味関心に合わせたレコメンドをして個人にマッチする情報を初期表示することや、メールで情報提供することも可能。 ・今後、様々なシステムと連携していくに当たり、データの標準化や基準の策定が必要。	・「MyTOKYO」と同じ CMS 内に全庁の主要ホームページを集約し、報道発表等の記事を自動連携により掲載していくことにより、都民等に興味関心のある情報を素早く提供できるようにする。加えて、各局ホームページの記事情報やカレンダー情報等を収集しやすくし、カテゴリ等のタグで全庁横断的に絞り込み検索できるようにする。 ・さらに、Tokyo 支援ナビと連携し、都の支援策などの情報にアクセスしやすいようにしていく。	サイトを利用したユーザーからの評価につき、高評価（５段階中４以上）の割合が、令和 5（2023）年度は 60%、令和 6（2024）年度は 65%、令和 7（2025）年度は 70%以上を目指す。	・My TOKYO の CMS を拡張した統合 CMS を作成し、各局主要ホームページの移行を完了した。これにより、各局の報道発表記事等を自動連携により My TOKYO に掲載できる等、My TOKYO と各局主要ホームページとの間における掲載情報の連携がより便利になった結果、都民への情報発信がしやすくなった。 ・今後も、サイトユーザーのニーズを把握し、UI/UX の改善やニーズの高い情報の掲載等、継続的にサイト改善を行いサービスの質をさらに向上していく必要がある。

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
東京デジタル 2030 ビジョン実現に向けた調査・検討	・令和５（2023）年９月、2030 年代を見据え、都が目指す東京の DX の将来像を「東京デジタル 2030 ビジョン」として策定 ・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ため、「プッシュ型」、「垣根を越える」、「顧客最適化」の３つの変革に取り組むこととしている。 ・今後、変革に向けた基本的な取組として、サービス提供の基盤となるデータベースの整備、国や区市町村、民間など多様な主体とのデータ連動、ポータルサイトやアプリ等デジタルサービスの入口整備を進める必要がある。	・こども分野等を皮切りに、都が所管する手続・サービス等を棚卸するなど制度レジストリ整備の検討を進める。 ・ワンスオンリーの実現に向けて、データ・情報連携に必要な要件や実装に当たっての課題などを調査検討するとともに、プッシュ型サービスの実現に向けて、法的・制度的な課題や手続・サービス等と利用者をマッチングする上での技術的な仕組みや、民間サービス等との連携についても調査・分析する。 ・GovTech 東京と協働して、区市町村や民間企業と連携しつつ、複数の事業を先行実施させ、課題対応や効果検証等を進める。	複数自治体において、こども分野からプッシュ型サービス等が実装されるとともに、他分野や都内全域への拡大に向けた対応や、その先のビジョン実現に向けた課題整理等が進捗している。	・GovTech 東京と協働し、こども分野において①～④の取組を実施。 ① 「プッシュ型子育てサービス」では、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。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。 ② 「母子保健オンラインサービス（PMH）」では、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 PMH に接続。都内区市町村では、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 PMH に接続。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 PMH に接続。 ③ 「保活ワンストップ」では、保活情報の連携基盤を構築し、民間保活サイトと保育 ICT システムを繋ぐことで、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「保活ワンストップサービス」を令和 6 年 10 月 31 日からスタートし、都内 3 自治体（板橋区、足立区、調布市）の 126 の保育園が参加。 ④ 「給付金手続の利便性 UP」では、「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。10 分以内に手続を完了する人の割合を 7%から 71%まで向上。 ・都民アンケート調査を実施し、都民ニーズの観点から行政手続・サービスの DX 推進に向けた課題を抽出・分析。

基本方針_政策連携団体等のデジタル化の強化

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
重要な手続へのデジタル化等の支援	・都庁グループの一員である政策連携団体等の手続に関しても、助成金・補助金や施設利用などの多数のサービスを実施しているとともに、本条例の趣旨に則りデジタル化の努力義務を課しており、都の手続等と同様、利用者目線で利便性の向上を図ることが必要である。 ・行政手続クラウド申請ツール等デジタル化ツールの導入支援や技術的な相談対応などによりデジタル化を支援している。 ・都の手続のように体系化して全体像や具体的な解決策の把握ができていないことから、今後、手続の重要性等に応じた支援が求められる。	・政策連携団体と事業協力団体等の手続種類や類型等を詳細調査（支援に向けた重要手続特定と実態把握）し、団体/手続ごとの知見不足等の課題を明確化する。 ・政策連携団体の重要な手続（処理件数1,000件以上等）を中心に、BPRやツール導入等による支援を行う。	政策連携団体と事業協力団体から重要手続の特定及び重点的支援を進めデジタル化が進展する。	・政策連携団体、事業協力団体、地方独立行政法人の手続種類や類型等を詳細調査（支援に向けた重要手続特定と実態把握）し、知見やノウハウ不足等の団体ごとの課題を明らかにした。 ・政策連携団体等の重要手続のうち 20 手続について、業務改善提案を実施した。
デジタル化の知見・ノウハウの横展開	・団体ごとに専門人材の有無・ノウハウ蓄積・知見などに差があることから、デジタル化の進捗や品質にばらつきが存在している。 ・都民や事業者は、団体の事業や施策も都民サービスの一環と捉えていることから、関係団体の手続・サービスについても、利便性向上が求められる。	・各団体のデジタル化に当たっての課題や、それを乗り越えるための工夫・手段などのノウハウ等を収集する。 ・デジタル化の手順や好事例等を広く知見共有し、政策連携団体等の手続全体のデジタル化や QOS の底上げを図る。	政策連携団体等の自律的なデジタル化や QOS 向上につながっている。	・政策連携団体 5 団体について先行事例をヒアリングし、その内容を政策連携団体、事業協力団体、地方独立行政法人へ横展開した。 ・デジタル化に向けた各団体ごとの処方箋等の啓発用資料を作成し、政策連携団体、事業協力団体、地方独立行政法人へ配布した。

基本方針_利用者中心のデジタル化の推進

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
行動指針（デジタル 10 か条）	・令和3（2021）年に、都CIO及び外部の有識者からなる「東京デジタルサービス会議」の議論を踏まえ、デジタルサービスの開発・運用に従事する全ての職員等が遵守すべき基本的な価値観等を規定する「東京都デジタルサービスの開発・運用に係る行動指針」（行動指針）を策定した。 ・行動指針のうち行動規範（デジタル10か条）について、庁内全体への効果的な広報や研修の機会を活用した周知に取り組んできており、認知度・実践度ともに向上している（令和5（2023）年12月認知度85%、実践度20%）。 ・今後も、デジタル10か条を庁内文化として浸透・定着させるため、更なる実践度の向上に向けた取組が求められる。	・全庁悉皆eラーニングやその他研修機会等を通じたデジタル10か条の発信等による庁内浸透を図る。 ・職員が自分事として捉えやすいように、組織や職層・職種の違いを踏まえた具体的な実践事例等を、CIO補佐官経由のメールマガジン等により発信する。 ・組織的な実践に向け、各局組織方針等へデジタル10か条に関する記載を盛り込むよう取り組むなど、上司からの意識付け等を促進する仕掛けづくりを行う。	多くの職員がデジタル 10 か条のうち複数の項目を実践でき、他の人の模範となっている。（認知度 ： 90 % 以 上 、 実 践 度 ： 40%以上）	・庁内全体への効果的な広報のため、全庁職員向けのメールマガジンの配信や、悉皆研修を実施。また、庁内各課のＤＸアンバサダーへの逐条解説や応用研修も実施し、デジタル 10 か条を実践するためのポイントや好事例を共有し、各職場における業務改善の取組を推進した。

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
サービスデザインガイドライン	・令和5（2023）年3月に外部有識者を含むUI/UXワーキンググループでの検討及び各局等における取組事例を基に、サービスデザインガイドラインを策定した。 ・ガイドラインの実践度を「知る」、「理解する」、「活用する」の三段階に分け、それぞれ、周知・広報、eラーニング、ワークショップ・実践支援等の取組により、庁内浸透を図っている。また、デジタルサービス局等におけるユースケースの実践支援などを通じて、内容のブラッシュアップを行った。 ・都のサービスの全体像を多角的な視点で捉え、利用者に求められるサービスを検討するためのツールである「東京都サービスキャンバス（サービスキャンバス）」をとりまとめ、「東京都デジタルサービス開発・運用規程」に基づく「プロジェクト監理基準」において、各プロジェクト責任者がデジタルサービスの企画段階において、サービスキャンバスを作成する旨を定めた。 ・今後も、各局等がサービスキャンバスを作成するに当たり、利用者・提供者の課題やニーズに基づき、サービスに期待される価値の明確化・解決策の創出につながる内容となるよう、ガイドライン自体の改善や、成功事例の共有、教育的サポートに取り組む必要がある。	・より発展的な e ラーニングやワークショップを企画・開催し、引き続きガイドラインの庁内浸透を図る。令和 5（2023）年度の受講者の満足度を目安として、満足度の向上、受講率のアップを図っていく。 ・サービスキャンバスの品質・精度の向上に向けて、「プロジェクト監理」において各局が作成するサービスキャンバスのデータを分析し、抽出した課題を踏まえ、ガイドラインを更新する。	サービス企画／開発に携わる職員の多くが、「サービスデザインガイドライン」や「東京都サービスキャンバス」を活用するための「知識を学ぶ機会」が得られ、知識を実践に移すための基礎を得ている状態。ワークショップの理解度：80%以上（考え方を理解し実践できるという回答）	・より発展的な e ラーニング（更新版動画教材、マンガで分かるサービスデザインガイドライン）やワークショップ（4 回開催に拡大）を企画・開催し、ガイドラインの庁内浸透を図った。 ・サービスキャンバスの品質・精度の向上に向けて、「プロジェクト監理」において各局が作成したサービスキャンバスのデータを分析した。 ・Web サービス、業務システムにおける開発プロセスにおいて、実施すべきサービスデザインの事項を具体的な事例を用いて紹介する、ガイドラインの事例集を作成した。 ・ワークショップ参加者の理解度（受講後に「考え方を理解し実践できる」と回答）80%を達成した。
ユーザーテスト	・令和3（2021）年度に、ユーザーテストを実施する上で必要なプロセス、準備、実施方法等のポイントを記載したユーザーテストガイドラインを策定した。 ・令和4（2022）年度には、ガイドラインを改訂し、サービスの企画段階や設計段階など上流工程でのユーザーテストの実施や、テスターを都民等へ拡大することなどを新たに盛り込んだ。 ・令和5（2023）年度には、ユーザーテストガイドラインをサービスデザインガイドラインに統合し、適切なユーザーテストの手法や実施タイミングについて説明するなど、開発を担当する職員が更に使いやすくなるよう構成を刷新する。 ・今後も、各局等がユーザーテストを実施する際の支援を行うとともに、ガイドラインの更新や好事例の共有などを行っていく必要がある。	・利用者の声を聴き、それを反映させていくサービスデザインの推進に向けて、その核となるユーザーテストを都が開発する全てのデジタルサービスで徹底するとともに、サービスリリース後もユーザーから寄せられた意見等を基に、継続してサービス改善を実施する。 ・各局等のユーザーテスト実施支援を行うとともに、取組状況などを踏まえ、ガイドラインの改訂に取り組む。	顧客視点のサービス開発・改善が都庁の当たり前の文化になっている。	・ユーザーテストが体験できるワークショップの実施や、三つのユーザーテスト実施手順書を一つに統合し、具体的なユーザーテスト事例を基に、それぞれのテストのポイントを解説するなど、開発を担当する職員が更に使いやすくなるようバージョンアップ。
プロジェクト監理	・令和５（2023）年４月に「プロジェクト監理基準」を策定。同年６月には、監理のツールを構築し、各局においてプロジェクトの登録及び開発工程に係る協議の経過を記録する仕組みを導入した。 ・事業の企画段階における「サービスキャンバス」の作成や、各開発工程での成果物の登録・記録、各開発工程での各局とデジタルサービス局との協議により、全庁的なサービス品質の確保及び向上を図る。	・プロジェクト監理により、全庁のデジタルサービスの把握と、開発工程ごとの協議・助言による「当たり前品質」の確保及び「サービスキャンバス」の作成を徹底する。	プロジェクト監理の徹底により、サービス開発のガバナンスを向上し、「当たり前品質」を確保する。	・デジタルサービス開発プロセスにおいて実施すべきタスク、点検すべき事項、チェック方法、合否判定基準などを体系的に標準化したドキュメントを策定した。
事業者データベースの整備（手続サクサクプロジェクト）	・事業者の法人番号や所在地等の基本情報を蓄積・活用することで、申請時のワンスオンリー、手続の効率化を目指している。具体的には、事業者向けの共通基盤（データベース）を構築し、各事業所管局のシステムと連携させていく。 ・令和5（2023）年度は、事業者データベースの構築に向けた要件定義を開始するとともに、産業労働局所管の「特別高圧電力・工業用LPガス支援金」事業において、申請時に同意を得た事業者に係る基本情報の収集を実施した。 ・課題として、令和6（2024）年度中のデータベース整備に向けた設計開発の進行管理のほか、事業者情報の収集促進と各局との連携拡大を進める必要がある。	・令和6（2024）年度中にデータベースを整備する。あわせて事業者情報の収集を進めるとともに、国のjGrants等各種申請システムや各局システムとの調整を進め、ワンスオンリーを実現する。	国が令和12（2030）年に整備予定の法人ベース・レジストリとの連携を見据えつつ、区市町村を含めた連携対象を拡大し、更なるワンスオンリーを実現する。	・GovTech 東京と協働し、共通基盤（データベース）の構築を完了した。また、各局への展開に先立ち、産業労働局の協力のもと、補助金申請時に同意を得た事業者に係る基本情報の収集を実施した。 ・今後は、構築を完了したデータベースの安定的な運用を行うとともに、各局との連携を拡大し事業者情報の収集・活用を進めていく。

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
マイナンバーの利活用	・利用者の利便性向上のため、都が独自にマイナンバーを利用できる事務を追加するなどの対応を適宜行ってきた。 ・マイナンバーの利活用を推進しやすくするため、制度面やマイナポータルなどの機能面の改善を国に要望している。 ・マイナバーカードによる認証機能を活用した本人確認機能など、都の手続での利用拡大の支援も行っている。	・都民の利便性向上及び事務の効率化を図るため、マイナンバーの利活用を更に進めていく。 ・マイナンバーカードの利用拡大に向け、デジタル庁とも連携しながら運用面の整備を進めるとともに、幅広い事務で活用できるよう、庁内への支援を強化していく。	マイナンバーを安全に収集し、適切に利用することで、手続業務の効率化を図るとともに、都民の利便性を向上させる。	・マイナンバーの利活用促進のための説明会を開催するなど、マイナンバーの利活用に向けて各局等へ積極的に支援を行った。
東京デジタル 2030 ビジョン実現に向けた調査・検討【再掲】	・令和５（2023）年９月、2030 年代を見据え、都が目指す東京の DX の将来像を「東京デジタル 2030 ビジョン」として策定 ・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ため、「プッシュ型」、「垣根を越える」、「顧客最適化」の３つの変革に取り組むこととしている。 ・今後、変革に向けた基本的な取組として、サービス提供の基盤となるデータベースの整備、国や区市町村、民間など多様な主体とのデータ連動、ポータルサイトやアプリ等デジタルサービスの入口整備を進める必要がある。	・こども分野等を皮切りに、都が所管する手続・サービス等を棚卸するなど制度レジストリ整備の検討を進める。 ・ワンスオンリーの実現に向けて、データ・情報連携に必要な要件や実装に当たっての課題などを調査検討するとともに、プッシュ型サービスの実現に向けて、法的・制度的な課題や手続・サービス等と利用者をマッチングする上での技術的な仕組みや、民間サービス等との連携についても調査・分析する。 ・GovTech 東京と協働して、区市町村や民間企業と連携しつつ、複数の事業を先行実施させ、課題対応や効果検証等を進める。	複数自治体において、こども分野からプッシュ型サービス等が実装されるとともに、他分野や都内全域への拡大に向けた対応や、その先のビジョン実現に向けた課題整理等が進捗している。	・GovTech 東京と協働し、こども分野において①～④の取組を実施。 ① 「プッシュ型子育てサービス」では、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。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。 ② 「母子保健オンラインサービス（PMH）」では、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 PMH に接続。都内区市町村では、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 PMH に接続。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 PMH に接続。 ③ 「保活ワンストップ」では、保活情報の連携基盤を構築し、民間保活サイトと保育 ICT システムを繋ぐことで、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「保活ワンストップサービス」を令和 6 年 10 月 31 日からスタートし、都内 3 自治体（板橋区、足立区、調布市）の 126 の保育園が参加。 ④ 「給付金手続の利便性 UP」では、「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。10 分以内に手続を完了する人の割合を 7%から 71%まで向上。 ・都民アンケート調査を実施し、都民ニーズの観点から行政手続・サービスの DX 推進に向けた課題を抽出・分析。

基本方針_利用者ニーズに合った仕組みの整備

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
各種デジタルツール【再掲】	・都と区市町村が共同で運営するデジタル手続の共通申請サイトである「東京共同電子申請・届出サービス（共同電子申請サービス）」について、各局等に対するフォーム作成や操作説明会などにより、大幅に利用が増加した。 （手続等件数）令和3(2021)年度：約35万件→令和4(2022)年度：約73万件 ・令和5（2023）年度以降にデジタル化する手続等については、より簡易にスマートフォンからの申請や申請フォームの作成が可能なSaaS型クラウドサービスを活用するものとし、申請基盤の整備に取り組んだ。 ・法人向け補助金等申請のデジタル化に向けた進捗管理及び各局支援を実施するとともに、個人向け補助金申請のデジタル化に向け、制度の見直し等を含めた取組も実施している。	・GovTech 東京と協働し、デジタル化の需要増や自治体ＤＸ推進の動きを踏まえながら、利便性が高く行政の効率化にも資する申請基盤の整備を実施する。 ・電子署名の更なる活用推進のために、原則全ての事業所等に電子署名を導入する。	時代の要請に応じたデジタルツールが導入されている。	・GovTech 東京と協働し、利便性の高いクラウドサービス型申請基盤の整備を行うとともに、従来の申請基盤からのフォーム移行を実施した。 ・TAIMS 環境における全ての部、事業所に電子署名を導入した。
各局 DX サポート	・各局が行うデジタル化に向けた取組について、企画立案段階から、事業実施、ユーザーテスト、改善等、一連のプロセスにおいて質の高い技術サポートを行っており、令和3（2021）年度からの３年間で延べ900件以上を支援した。サポートに当たっては、利用者視点のユーザーインターフェイスの設計となるよう取り組んだ。また、デジタルサービスの構築に当たり、内部事務処理の改善も必要な場合は、BPRも含めてサポートを行った。 ・令和5（2023）年度からは、政策的重要度や技術的難易度の高い各局の事業を「重点DX事業」として選定し、品質確保のため開発の上流工程からデジタルサービス局が戦略的にサポートし、各局と協働して事業を推進している。	・引き続き、ユーザーテストの徹底、BPRも含め、利用者視点でのサポートを行う。 ・「重点DX事業」として、都民向けデジタルサービスのうち、補助金、助成金等の給付、配付を伴う事業や、各種手続のデジタル化に係る事業を選定し、上流工程から早期の技術サポートを行う。	行政手続を含む各局DX事業への技術サポートにより、サービスデザインを徹底し、デジタルサービスの「魅力的品質」を確保する。	・重点 DX 事業を中心に各局 DX サポートを実施。サポートにおいては、品質確保のためのプロジェクト監理と一体的に運用している。 ・３か年計画で実施したアジャイル型開発実践プロジェクトの総括として、これまでの開発ノウハウ等を集約したガイドラインを策定した。
データ利活用ガイドライン・東京データプラットフォーム（TDPF）	・官民のデータ利活用の推進を目的とした「東京データプラットフォーム（TDPF）」を令和6（2024）年１月に稼働した。 ・庁内におけるデータ利活用やデータに基づく政策立案を促進することを目的に、データを整備するに当たっての基本的な方針と業務上の遵守事項を示す「データの利活用推進に向けた技術ガイドライン」を令和5（2023）年3月に策定した。本ガイドラインを活用したeラーニングやワークショップ等も実施している。 ・今後、職員一人ひとりのデータ利活用に対する意識を醸成させるため、「データの利活用推進に向けた技術ガイドライン」の浸透・定着に向けた更なる実践的な取組が求められる。	・「データの利活用推進に向けた技術ガイドライン」に基づき、データの収集・整備・利活用までの一連の手順について、eラーニングやワークショップ等を行うことで、庁内のデータ利活用を促進する。	多くの職員がデータの収集・整備・利活用までの一連の手順を実践できている。また、データ棚卸結果等に基づいたニーズの高い庁内データの公開率が、令和7（2025）年度までに100％となっている。	・TDPF は令和６年１月に稼働を開始し、今年度は全 6 回のコミュニティイベントを実施した。稼働時に 163 者だった会員数は、現在 316 者(3 月末時点)へと増加した。 ・データ棚卸結果等に基づいたニーズの高い庁内データの公開率は 61.7%（3 月末時点）となった。 ・令和 5（2023）年 3 月に策定した「データの利活用推進に向けた技術ガイドライン」について、データ収集から整備、利活用まで幅広く網羅する形で大幅に改定し、「データ利活用ガイドライン」としてリリースを行った。改定した本ガイドラインの内容の周知・実践を目的として、職員向けのｅラーニングやワークショップを実施した。 ・庁内のデータ利活用をより促進させていくために、ガイドラインの内容周知に向けた取組をさらに推進していくことが求められる。
アナログ規制の見直し	・令和5（2023）年度に全庁的にアナログ規制を洗い出し、約1,800条項が該当することを確認したほか、局横断的な検討会を設置した。 ・見直しの到達目標、完了時期等を記載した工程表を策定する。 ・課題として、見直しの手法や、個々の規制に対して代替可能な技術に関する知見を深め、効果的な活用を進めていくことが必要である。	・前年度に策定した工程表について、更なる精査を行う。 ・全庁的な規制見直し推進のため、業務のBPRや代替技術の導入をサポートするとともに、先行事例を横展開するなど、各局の見直しを後押しする。	工程表に基づき、令和７（2025）年度末を目途にアナログ規制の見直しを実施している。	・全庁的な規制見直し推進のため、工程表について更なる精査を行うとともに、業務の BPR や先行事例の横展開等を行った。 ・令和７（2025）年度末を目途に見直しを実施するため、デジタル技術の活用方法、先行事例等の情報・知識を各局と共有し、規制の見直しを加速していく必要がある。

基本方針_誰一人取り残されないデジタル化

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
やさしい日本語	・庁内や区市町村等に対する訪問・オンライン研修を実施したほか、職場や活動の場で普及啓発に取り組む人材を育成する研修（「やさしい日本語リーダー」養成研修）を実施した。 ・広く認知度を向上するためにリーフレットを作成し、区市町村・公共施設・支援団体等へ提供した。また、活用に関心を持つ行政・団体等へ向け、最新情報や活用事例を共有するオンラインイベント「やさ日フォーラム」を開催した。さらに、外国人にやさしく伝えるためのポイントをまとめた動画を作成・提供した。 ・課題として、様々な分野において、やさしい日本語に対する理解、関心は高まっているが、庁内をはじめ各地域、各組織において、やさしい日本語活用への取組が進むよう、今後も継続的かつ安定的な普及啓発が必要である。	・庁内をはじめ各地域、各組織において、デジタルサービスにおいてもやさしい日本語活用への取組が進むよう、継続的かつ安定的な普及啓発を行う。 ・更なる普及には、職場や地域で周囲にやさしい日本語を伝え、活用の取組を牽引する人材が必要である。都民のやさしい日本語活用の実態を分析した上で、普及啓発や活用促進に取り組む人材を育成する研修を引き続き実施していく。	やさしい日本語の活用が促進される。	・庁内や区市町村等に対する研修を実施したほか、職場や活動の場で普及啓発に取り組む人材を育成する研修（「やさしい日本語リーダー」養成研修）を実施した。 ・WEB サイト等で各分野の取組事例を周知し、様々な主体と情報を共有するフォーラムを開催した。 ・研修教材として活用できる動画を作成するとともに、外国人対応に取り組む自治体や支援者に用語集やイラスト集を提供した。 ・都民向けの普及啓発として、サッカーチーム FC 東京と連携イベントを実施した。 ・課題として、様々な分野において、やさしい日本語に対する理解、関心は高まっているが、庁内をはじめ各地域、各組織において、やさしい日本語活用への取組が進むよう、今後も継続的かつ安定的な普及啓発が必要である。
ウェブアクセシビリティ	・総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年度版）」に基づき作成した「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」の準拠状況調査を実施（令和３（2021）年度及び令和４（2022）年度はサンプル調査、令和5（2023）年度は全件調査）、各局ホームページのウェブアクセシビリティ対応状況を確認した。また、問題があるページについては改善対応を各局に対して促した。 ・今後、ホームページの新規作成・更新などの際に、確実に「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」に準拠することが必要である。	・令和 5（2023）年度に実施した全件調査の結果分析を実施するとともに、分析の結果から得られた課題について各局に周知を図る。引き続き、「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」の準拠状況調査（サンプル調査）を実施し、各局ホームページのウェブアクセシビリティ対応状況を確認する。	各局のホームページが「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準」を準拠し、高齢者や障害者を含めた誰もが利用できる。	・令和５年度に実施した全件調査の結果を分析し、多くのホームページにおいて共通する改善点を取りまとめ、各局がホームページ運営管理を行う際に参考にできるよう周知した。 ・「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」の準拠状況調査（サンプル調査）を実施し、各局ホームページのウェブアクセシビリティ対応状況を確認した。
代理人申請	・代理人による申請手続のデジタル化については、利用者からの個別の意見に対応し一部システムの改修を行ってきたところであるが、今後を見据え代理人申請のあり方について整理が必要である。	・行政手続における代理人申請のあり方について、民間事業者等の知見も活用して整理を行い、庁内で内容を共有していく。	代理人も含めた利用者が円滑にオンライン申請を行うことができる。	・デジタル手続における代理人申請のあり方について調査を実施し課題を整理するとともに、各局が共通で利用している電子申請システムの申請フォームに代理人の記載欄や委任状の添付機能を設けた。
デジタルデバイド対策	・令和3（2021）年度から高齢者向けスマートフォン体験会・相談会を実施し、延べ約3.6万人以上を支援した。また、地域コミュニティによる共助体制を創出するためのモデル事業を実施するとともに、事業を通して得たノウハウを各区市町村等へ展開するためのガイドラインを作成した。 ・令和4（2022）年度からデジタルに不慣れな方に寄り添い、スマホに関する困りごとの解決に一緒になって取り組むTOKYOスマホサポーター（以下「サポーター」という。）の募集を開始し、令和５（2023）年12月末時点で1,000人以上の登録を達成した。 ・令和5（2023）年度からは、区市町村と連携しながら、新たに視覚・聴覚障害者向け体験会や、スマホの相談を通した交流の場や常設相談会を開始した。 ・課題として、高齢者のスマートフォン所有率は上がってきたものの、アプリのインストールやインターネット検索等、生活に必須となる機能を十分に使いこなせていない場合があるため引き続き支援が必要である。また、都内におけるデジタルデバイドの状況に応じた対策を進めるため、都としての役割整理と区市町村独自取組状況の把握が求められる。	・高齢者等のスマートフォン活用が進むよう体験会や相談会等普及啓発の取組を行っていく。また、サポーター数の拡大及び区市町村等によるサポーター活用促進を図っていく。 ・都内におけるデジタルデバイドの状況を把握するため、スマートフォン利用状況調査を実施する。あわせて、区市町村によるデジタルデバイド対策の取組状況を把握するため、実態調査を実施する。 ・身近な場所におけるスマートフォンに関する定期的な相談や、相談を通じた交流を通して、高齢者のデジタル活用を支援する区市町村を補助事業などにより後押しする。	スマートフォン未所有の高齢者・障害者には、所有に向けた動機付けに資する機会が提供され、スマートフォンを所有しているが十分に使いこなせていない高齢者・障害者には、生活に必要となる機能を使いこなすためのサポートができている。また、高齢者が困った際にいつでも支援を受けられるよう、区市町村独自の取組やサポーターによる支援が広がっている。	・高齢者等のスマートフォン活用が進むよう教室や相談会を約 3,200 回実施し、普及啓発の取組を行った。今後も教室や相談会等を実施するとともに、区市町村等によるスマホサポーター活用促進を図っていく。 ・身近な場所におけるスマートフォンに関する定期的な相談や、相談を通じた交流を通して、高齢者のデジタル活用を支援する区市町村を補助事業などにより後押しした。

基本方針_区市町村との連携・協力

施策	これまでの取組と成果・課題 （令和５（2023）年度まで）	計画期間における取組 （令和６（2024）年度から令和８（2026）年度まで）	到達目標	これまでの取組・課題 （令和 6(2024)年度末時点）
自治体情報システムの標準化・共通化に向けた取組の推進	・標準化に関する区市町村の進捗状況の把握、課題に対するヒアリングや助言、個別相談対応のほか、区市町村・都デジタルサービス局・都所管局によるワーキンググループ等を開催した。 ・課題として、国が定める移行期限（原則として令和7（2025）年度末）がタイトであり、また、移行が一時期に集中するため、ベンダや自治体の人的リソースが逼迫することから、一部には事業から撤退するベンダも見られ、後続の受託ベンダを探すことに区市町村が苦労している。 ・さらに、都関連事務など標準化対象外事務のシステム対応が行われず、現行業務の継続が困難になる可能性がある。	・国が定める移行期限（原則として令和7（2025）年度末）までに区市町村が標準準拠システムに移行できるよう、進捗の把握と、各種の情報提供・ベンダマッチング等の支援を行う。 ・都関連事務の共同利用システム構築に向けた取組を進める。	国が定める移行期限（原則として令和7（2025）年度末）までに、区市町村による標準準拠システムへの移行が完了している。	・都内区市町村の標準化移行に向けた支援として、区市町村を訪問しての技術的支援やスポット相談対応等を行った。 ・国の標準化の対象外となる都関連事務については、対象事務の明確化や業務フローの整理を進めた。
GovTech 東京との協働による区市町村の DX 推進（行政手続デジタル化推進・スポット相談・研修会等）	・令和3（2021）年度からの3年間で、延べ19自治体へBPR・デジタルツールの導入支援を行い、支援の成果をハンドブックとして取りまとめるとともに、延べ約100件のスポット相談に対応した。また、GovTech東京と協働し、区市町村からの質問等に応じていき、本格的な課題解決を目指す「伴走サポート」に繋げている。 ・窓口DXやBPR等を含む様々なテーマで勉強会・研修会を実施し、延べ5,000人が受講した。 ・今後、人員・組織体制等が限られる小規模な自治体（島しょ地域等）等、自律的なBPR等の取組によりDXを推進することが難しい状況にある自治体へのサポートを検討する必要がある。また、区市町村のニーズを的確に把握して、勉強会・研修会のテーマ設定を行い、効果的な課題解決に結び付ける必要がある。	・これまでの成果を基に区市町村がDXを自ら行えるよう横展開するとともに、支援を必要とする区市町村に対しては、GovTech東京のデジタル人材による伴走サポート等につなげていく。 ・スポット相談を課題共有の入り口とし、手続のデジタル化や窓口改善、セキュリティ等、自治体の共通課題に即応するプロジェクト単位の「伴走サポート」をGovTech東京と協働して進めていく。 ・引き続き、BPR等を含む様々なテーマで勉強会・研修会を実施する。	自治体ごとのニーズに応じたサポートの展開や人材育成機会の提供により、区市町村による自律的なDXが推進される。また、令和12（2030）年までに受講者が延べ55,000人に達する程度に増加している。	【プロジェクト型伴走サポート】 ・６テーマで伴走サポートを実施し、40 自治体（延べ 85 自治体）が参加して高い満足度を獲得 【スポット相談】 ・相談件数は、昨年度と比べて約２倍となる相談があり、満足度も昨年度より上昇 【勉強会・研修会】 ・都内区市町村における BPR の取組を取り扱うなど、様々な研修テーマを設定して、デジタル人材の育成を実施 ・特別区 ICT 職や市町村の情報所管職員などを対象としたハイレベル勉強会を実施。受講者へのオープンバッチを付与 【デジタル人材の確保・育成】 ・区市町村デジタル人材確保・育成検討 WG を立ち上げ、区市町村が自ら計画的、継続的に人材育成していく上での方策や、区市町村・都・GovTech 東京の役割分担などについて、区市町村とともに検討を開始
CIO 協議会等による連携強化	・都CIOと都内区市町村のCIO等が相互に連携・協力してDX推進することで行政サービス品質を向上させることを目的とした「東京都・区市町村CIOフォーラム（以下「CIOフォーラム」という。）」を令和3（2021）年度に設置した。CIOフォーラムやCIO座談会を実施し、行政手続のデジタル化等を含む様々なテーマについて議論した。 ・令和5（2023）年9月以降は、CIOフォーラムをCIO協議会へと改組し、情報共有の場から、区市町村やGovTech東京からの協働事業の提案等について協議する場へと機能を強化した。 ・今後、CIO協議会の場での協議を通じた、区市町村との更なる連携強化が求められる。	・引き続き、CIO協議会を年3回程度開催する。 ・区市町村個別の課題等の共有や都CIOと区市町村CIO等のより密接な関係づくりを目指し、CIO座談会を引き続き実施する。	都・区市町村間で課題・ノウハウを共有できる緊密な連携関係が構築できている。	【CIO 協議会】 ・令和 6 年度は 3 回（6月・10 月・2月）開催して時宜に応じた意見交換を実施。 【CIO 座談会】 ・令和 6 年度は CIO 座談会を訪問型で開催。11 ブロックに分けて実施し、62 区市町村すべてが参加 ・会場自治体での窓口 DX の取組状況などの視察を実施