

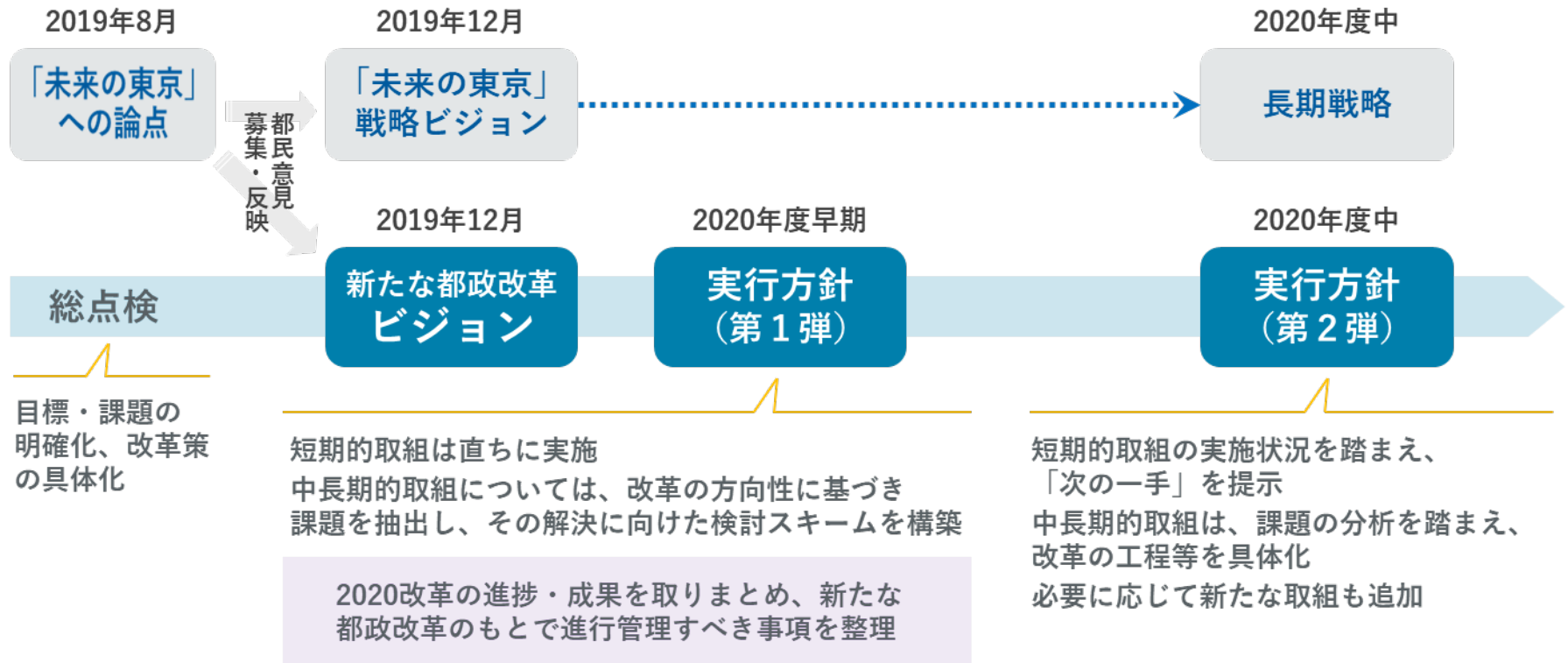
新たな都政改革ビジョンを踏まえた 改革の取組について

令和 2 年 4 月 1 7 日
総務 局

新たな都政改革について

- 都政改革を新たなステージへ進化させるため「新たな都政改革ビジョン」を策定
- 今年度早期に、中長期的に取り組むべき課題と解決の方向性や、新たな人材確保策、東京2020大会後の組織のあり方など速やかに着手する具体策を示す実行方針を策定予定

改革のタイムライン



都庁の永遠のミッション

安全・安心、健康、快適…
都民の“幸せ”の実現



改革を通じて目指すもの

- ミッションを実現のため、**CS（都民の満足）の向上**を追求
- そのためには、**ES（職員の働きがい）**の向上も不可欠
- **CSとESの相乗的な向上**により、誰もが明日への夢を持って生き生きと輝く東京を実現

新たな都庁の姿

民間とのスクラムで政策イノベーションを生み出す都庁へ

- 行政の課題を民間のアイデアで解決
- 官民の人材をミックス
- その道の「プロ」と一緒に作る
- 気づいていない課題を発見する
- トップマネジメントの意識を変える

3つのアプローチで「未来の東京」を支える都庁へ

人材マネジメント

民間とのフラットな連携を可能とするため、**高い専門性とコミュニケーション能力を備えた人材を育成**

組織運営

民間と共に動ける機敏な組織へ進化するため**ICT環境の刷新や人事・財務・契約などの制度を改革**

行政サービス

規制や行政手続など、都民や事業者との接点となる行政のあり方を、「都庁のデジタルシフト」などを通じ、**利便性・有用性・効率性を追求して改革**

改革の方向性

CSとESの相乗的な向上を目指し、新たな都庁の姿を実現するため、アプローチごとに下記の6つの柱で改革を推進していく。

人材マネジメント

柱1 有為な人材を機動的に確保

柱2 風通しの良い都庁へ ～人材交流の活発化～

柱3 ダイバーシティ & インクルージョンの推進

柱4 専門性に磨きをかける人材育成

柱5 総合力を高めるコミュニケーション能力の向上

柱6 都庁外での経験や学びを促す仕組みの構築

組織運営

柱1 機動的な執行体制の整備

柱2 迅速な政策展開を可能にする制度・仕組みの構築

柱3 世界最高水準のICT環境を実現

柱4 BPRの徹底で、新たなチャレンジにリソースをシフト

柱5 多様なワークスタイル・ワークプレイスの実現

柱6 職員一人ひとりの“働きがい”に目を向けた組織づくり

行政サービス

柱1 東京の成長力を押し上げる規制改革の推進

柱2 行政手続・サービス等の改革

柱3 都民サービスのクオリティ向上

柱4 課題（ニーズ）と民間の技術・アイデア（シーズ）の新結合

柱5 民間と連携したデータの有効活用

柱6 区市町村との連携・支援

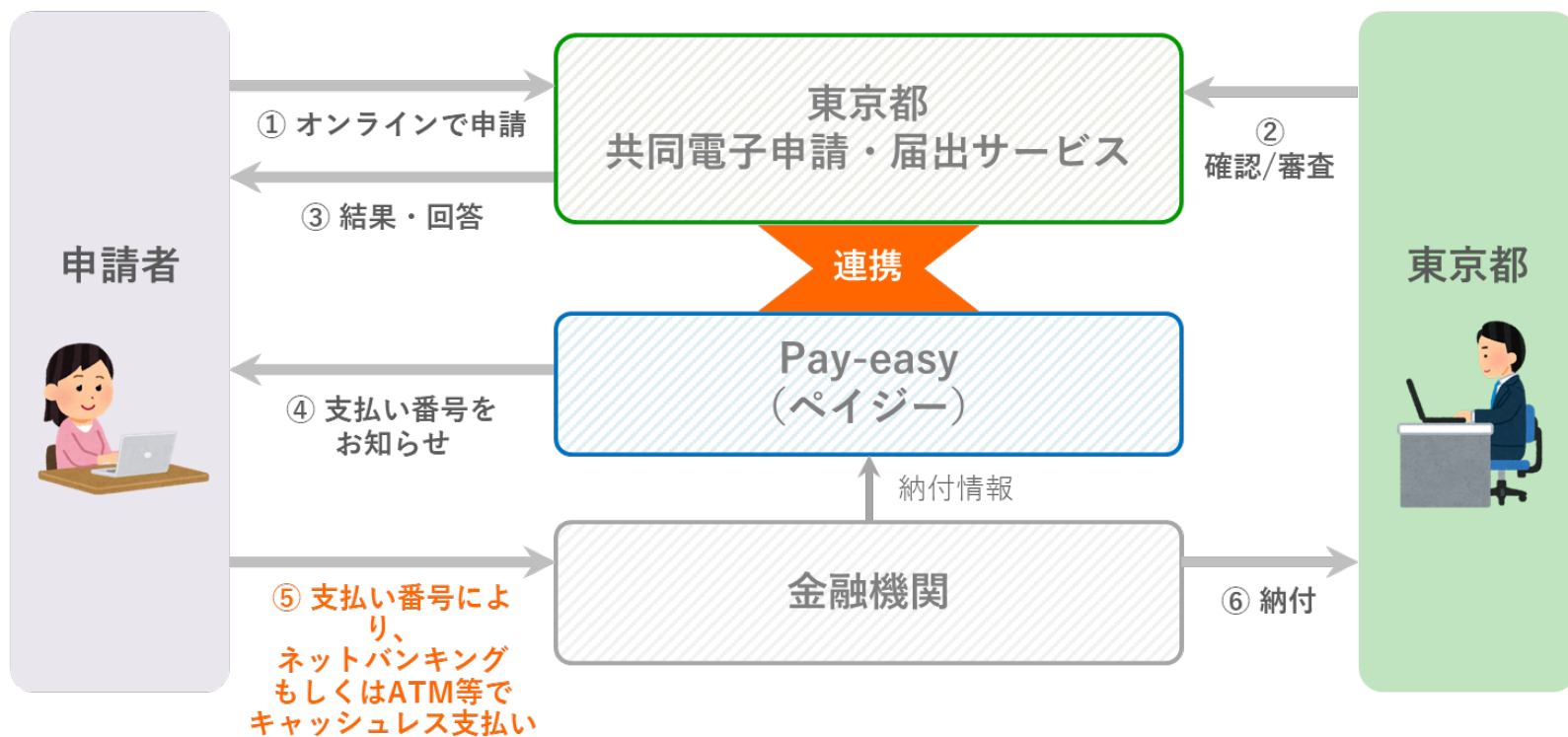
参考1 行政手続等のデジタルシフトの取組

令和2年2月14日
第27回都政改革本部会議

1 手数料のキャッシュレス化

- 東京都電子申請・届出サービスによる手続のオンライン化を、計画的に推進中
- 電子申請サービスとPay-easy（ペイジー）※の連携により、来年度から、オンライン化された手続については、手数料をキャッシュレスで支払うことが可能に
- 窓口で行う手続の手数料キャッシュレス化についても、今後検討

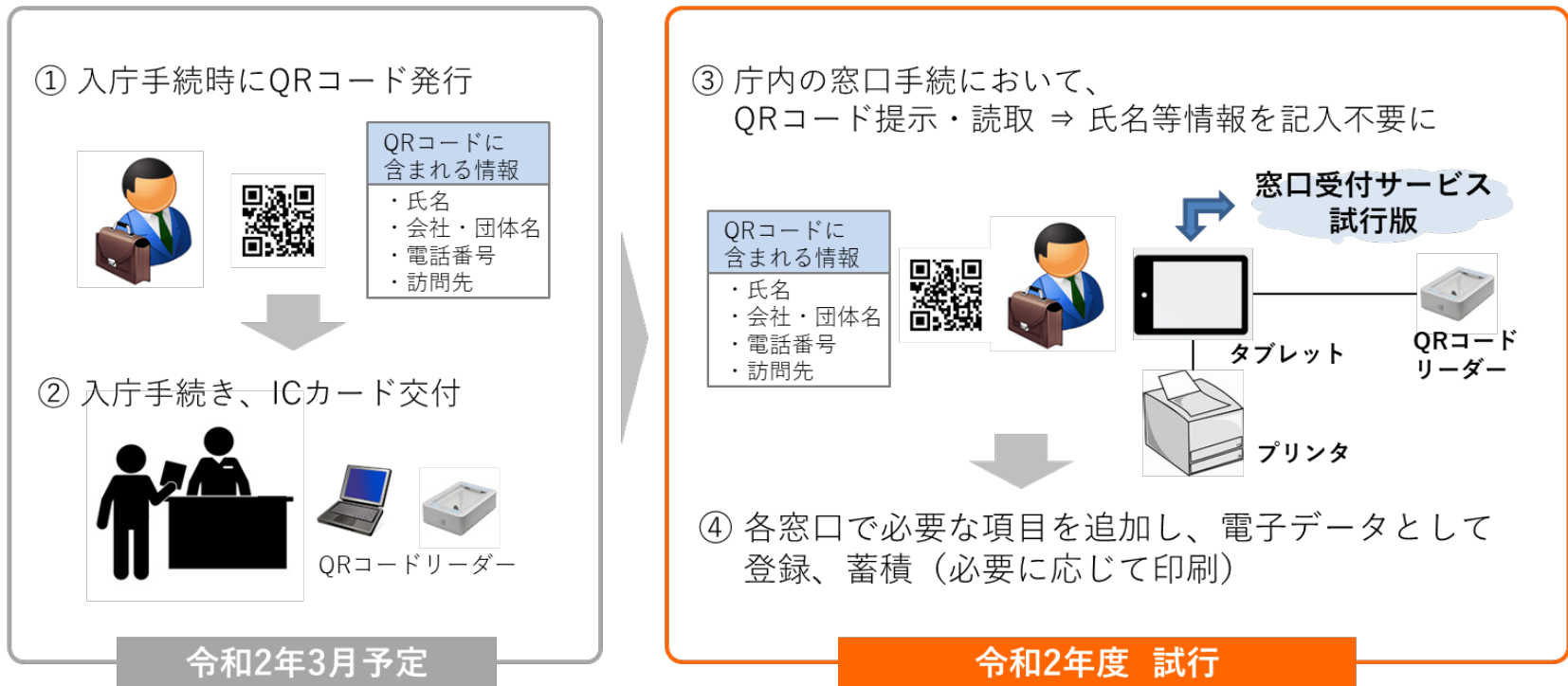
※ 日本マルチペイメントネットワーク推進協議会が提供するオンライン支払いサービス。ほとんどの金融機関で利用可能



2 QRコードを活用したワンスオンリー

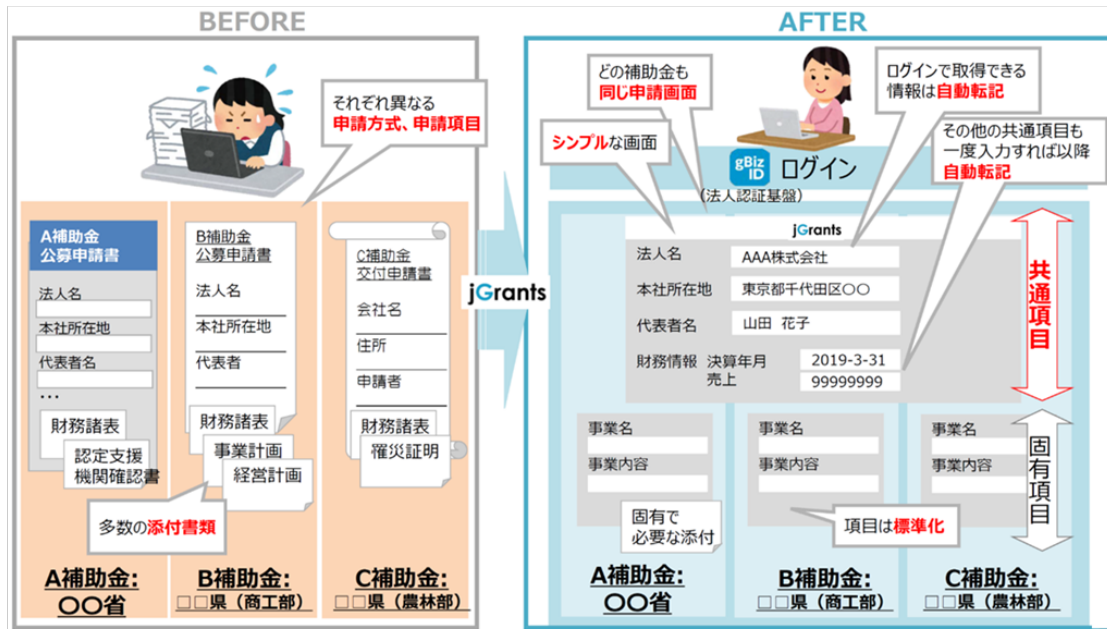
- 都庁舎への入庁手続きの電子化を令和2年3月に予定。あわせて、手続きの際に発行されるQRコードを活用したワンスオンリー※手法を検討中
- 令和2年度は、入庁手続きと庁内の窓口手続きとの情報連携の試行を実施し、利便性向上の効果検証、情報連携の技術及び運用上の課題の洗い出しなどを行っていく。

※一連の手続きにおいて同じ情報の複数回の提供・入力を求めず、1回で済ませる取組



3 補助金申請手順のデジタル化

- 今年度、都のいくつかの補助金で、jGrants（国の補助金申請システム。申請や結果通知がオンラインで可能）の検証に参加
- 令和2年度は、jGrantsの本格活用を見据えた規則改正等の課題について検討を進めるとともに、先行して活用が可能な政策連携団体等の補助事業において、実際の申請・結果通知等の手順をjGrants経由で行う検証を実施



【事業者のメリット】

一度入力したデータは
前回情報から自動転記
(ワンスオンリー)さ
れ、**申請の負担を軽減**

【行政のメリット】

申請時の記載事項等に漏れ
があれば事業者にアラート
を発出することができ、
手間を削減

※ 経済産業省の資料より

4 AI等活用による業務効率化

- チェック・審査などバックオフィスの業務効率化に向け、**AI-OCRとAI音声認識サービス**の活用を令和2年1月から開始し、効果を検証中
- 今年度、**RPAの導入・活用を20局等に拡大**。令和2年度は「**RPA活用ガイドライン**」の活用や、RPAを活用可能な業務の更なる掘り起こしにより、導入効果の拡大を図る。
- **AI・RPA等は行政手続関連の業務に限らず、広く活用**していく。

RPA活用ガイドライン案 ※令和2年3月策定予定

RPAを導入しやすくする**“活用支援”**と、安全に運用するための**“ガバナンス”**を両輪で推進

RPA全庁推進部門

都庁全体での
情報セキュリティ・シ
ステム可用性を確保

RPAを安心して業務の中で
利用していくための仕組み
＜“守り”の視点＞

最適なバランスで
RPA活用を推進

ユーザ部門

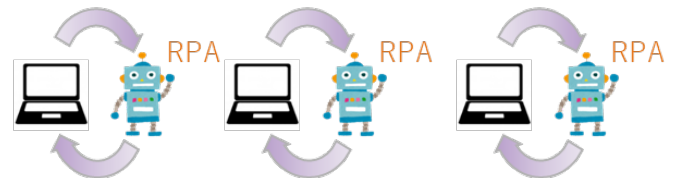
各人・組織内の
事務プロセスを効率化

RPA導入の目標を
達成するための仕組み
＜“攻め”の視点＞

RPAの活用支援として
業務への導入手順やシナリオ作成のポイント、
開発・運用にあたってのルールなども記載

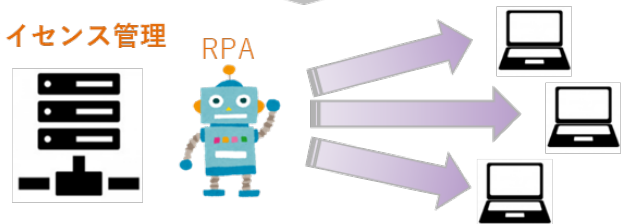


新たなRPA管理モデルの検討案



・ PC1台に対してRPAが1台導入

ライセンス管理



- ・ RPAを職員の業務ニーズに応じて活用可能
- ・ 全体の統制や最適化の実現

5 行政手続コストの削減

- 都民・事業者にとっての行政手続コスト（＝手続に要する時間）を削減する取組
- 手続のオンライン化を含め、様々な手法によりコストの削減を図り、その効果を定量的に把握
- 原則として特に規模の大きい169手続（年間受付件数が1,000件以上の手続（警視庁除く））を対象として、令和2・3年度の2年間で集中的に取り組む。
- コスト削減の手法を整理した「行政手続コスト削減ガイド」を今年度中に策定し、コスト削減の取組をサポート



申請等のオンライン化

窓口での記入等の効率化

手数料のキャッシュレス化

許認可等審査業務の短縮化

本人認証のデジタル化

etc...

手続の性質に応じて様々な手法を活用し、行政手続コストを削減

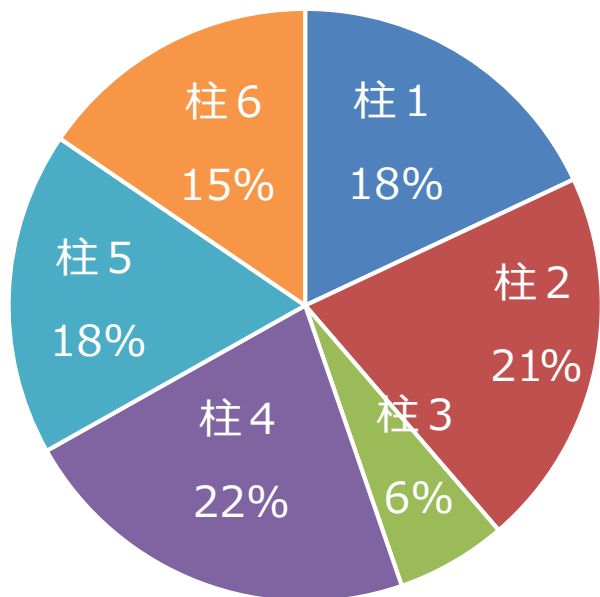
参考2

職員の意見

(新たな都政改革ビジョンに関する職員アンケート結果概要 (速報値))

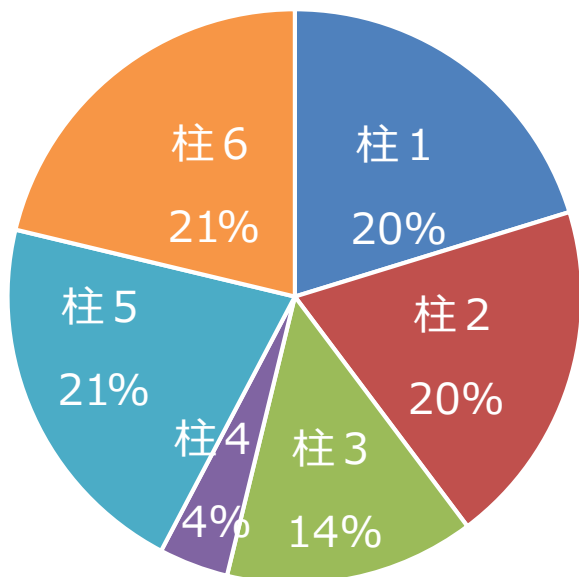
- 実施期間 令和2年3月18日(水)から3月24日(火)まで
- 調査内容 新たな都政改革ビジョンの内容についての意識調査
(充実すべき施策、都民への貢献度、CS/ES向上のために重要なこと、働きがいの感じ方、属性などを無記名回答)
- 回答件数 2,011件

人材マネジメントの改革の中で重要だと思う取組



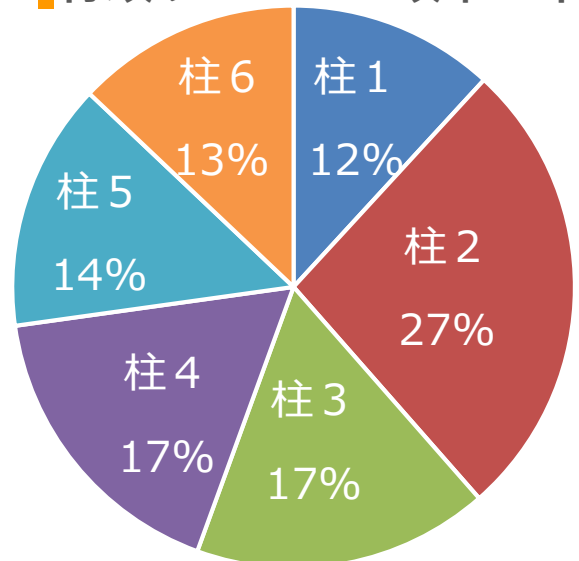
- 柱1 有為な人材を機動的に確保 (18%)
- 柱2 風通しの良い都庁へ ~人材交流の活発化~ (21%)
- 柱3 ダイバーシティ&インクルージョンの推進 (6%)
- 柱4 専門性に磨きをかける人材育成 (22%)
- 柱5 総合力を高めるコミュニケーション能力の向上 (18%)
- 柱6 都庁外での経験や学びを促す仕組みの構築 (15%)

組織運営の改革の中で重要だと思う取組



- 柱1 機動的な執行体制の整備 (20%)
- 柱2 迅速な政策展開を可能にする制度・仕組みの構築 (20%)
- 柱3 世界最高水準のICT環境を実現 (14%)
- 柱4 BPRの徹底で、新たなチャレンジにリソースをシフト (4%)
- 柱5 多様なワークスタイル・ワークプレイスの実現 (21%)
- 柱6 職員一人ひとりの“働きがい”に目を向けた組織づくり (21%)

行政サービスの改革の中で重要だと思う取組



- 柱1 東京の成長力を押し上げる規制改革の推進 (12%)
- 柱2 行政手続・サービス等の改革 (27%)
- 柱3 都民サービスのクオリティ向上 (17%)
- 柱4 課題（ニーズ）と民間の技術・アイデア（シーズ）の新結合 (17%)
- 柱5 民間と連携したデータの有効活用 (14%)
- 柱6 区市町村との連携・支援 (13%)

※小数点以下を四捨五入しているため、合計は100%とならない項目がある。

■ 自身のES（働きがい・モチベーション）を高めるためには、何が重要と考えるか。
（14個の選択肢から3個まで選択）

回答が多かった項目

- | | |
|-------------------------------|-----|
| ○ 自分の強みや専門性が伸ばせること、成長を実感できること | 13% |
| ○ 仕事の成果に対する適切な評価 | 11% |
| ○ 仕事が都民の役に立っているという実感 | 10% |
| ○ 信頼できる上司と仕事ができること | 10% |
| ○ 同僚や上司との十分なコミュニケーション | 9% |