

<付録>2024-2027 中期経営計画 1st ステップにおける事業ユニット

GovTech 東京が目指す 2040 年の姿

東京・日本での生活がデジタルの力を通じて便利で快適になっている

- ・ 東京都や 62 区市町村等が提供するすべての行政サービスが顧客最適の魅力的品質になっている
住民・大学・企業・団体などの多様な主体とのコラボレーションによりイノベーションが生まれている
- ・ 質の高いデジタルサービスを生み出すための最適な技術基盤が整っている
- ・ 持続的・安定的に最適な公共サービスが生まれる土壌が整っている

2040 年の目指す姿に向けて、2027 年までを 1st ステップと位置づけ、快適さを実感できるデジタルサービスの提供に向けた土壌をつくり、種を芽吹かせるための以下の取組を推進

■ 便利で快適さを実感できる都政サービスに向けた取組

<主な 2027KGI>

- 都が提供する全てのデジタルサービスにおいて「当たり前品質」に満たないものがゼロ 等
 - 新たに都が提供する全てのデジタルサービスが当たり前品質（3/5 以上の評価）でリリース
 - 既にリリースされている都のデジタルサービスにおいても、利用者から 3/5 以上の評価を獲得

01. 当たり前品質・魅力的品質でのサービス提供に向けた取組強化

- ・ サービスリリース前の活動強化
 - ・ 都庁各局の支援における型化¹の実践及び事業企画段階など上流工程からの関与拡大や²モックアップ/プロトタイプ作成支援を本格化
 - ・ AI の活用など、デジタルを前提とした業務プロセスの見直し（BPR³）を促す取組の実践

¹ 型化：特定の作業やプロセスを一定の形式に従って整理すること

² モックアップ/プロトタイプ：

モックアップは、プロダクトのビジュアルデザインのみを表現した試作品のこと

プロトタイプは、プロダクトのビジュアルデザインに加えて、プロダクト内部の簡易的な機能（画面遷移など）も実装した試作品のこと

³ BPR（Business Process Reengineering）：既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること

- ・ プロジェクト監理⁴を発展させ、品質チェック部門による品質管理業務の仕組みやクオリティチェック体制を導入
- ・ 都庁各局がサービスリリース前に品質を測ることができるユーザビリティテストの仕組みを構築 等
- ・ サービスリリース後の運用対応強化
 - ・ デジタルサービスの利用状況等の可視化、サービス改善等に活用できるダッシュボード構築など改善につなげていく仕組みを確立
 - ・ 満足度や改善意見などサービス利用者からの評価取得方法の確立
- ・ 都デジタルサービス局支援以外の各局デジタルサービスの品質向上
 - ・ 都庁各局職員のデジタル力向上施策を通して、各局の自走に向けた取組を展開 等

02. 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仕組みづくり (ワンスオンリーやコネクテッド・ワンストップに資する共通基盤・レジストリの拡張)

- ・ こども DX プロジェクト
 - ・ 都内 62 区市町村の子育て支援制度レジストリ⁵の拡充、プッシュサービスの強化
 - ・ 保活連携基盤の構築、オンライン相談予約機能など基盤の拡張を通じた全国で活用可能な仕組みにブラッシュアップ
- ・ 事業者の利便性向上に向けたプロジェクト
 - ・ 補助金申請システム「J グランツ」と連携した事業者 DB⁶の稼働
 - ・ 対象法人が多い補助事業から事業者 DB の活用を開始 等
- ・ ワンスオンリー⁷、コネクテッド・ワンストップ⁸に向けた取組の強化
 - ・ こども DX 等の成果を踏まえた子育て分野の深堀や他の行政分野への横展開（政策×DX）などに挑戦
 - ・ デジタル庁が提供するデジタル認証アプリ⁹との連携など、マイナンバーカードの活用拡大
 - ・ 常時レジストリ更新できる環境整備など、データの質を確保する仕組みづくり 等

⁴ プロジェクト監理：東京都デジタルサービス開発・運用規程（令和 6 年 4 月 1 日施行）に規定されるデジタルサービスの実現に向けたプロジェクトにおいて品質の確保及び向上を目的として行われる監理業務のこと

⁵ 子育て支援制度レジストリ：東京都・基礎自治体の子育て支援制度に関するデータの一覧のこと

⁶ 事業者 DB（手続サクサクプロジェクト）：法人事業者による補助金申請手続等に必要の基本情報（法人番号、所在地等）の共通基盤のこと

⁷ ワンスオンリー：一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと

⁸ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと

⁹ デジタル認証アプリ：デジタル庁が提供するマイナンバーカードを使った認証や署名を、安全に・簡単にするためのアプリ

03. 関連団体等が支援を受けやすい仕組み作り/関連団体等の内部事務デジタル化支援

- 行政サービスを担う関連団体が GovTech 東京の提供サービスを利用できる仕組みを整備、提供サービスやビジネスモデルの構築
- AI などの先端技術を活用した内部事務のデジタル化や業務システムの見直しに向けたコンサルティングサービスの提供
- 内部業務の効率化に資するデジタルツール等の共同調達サービスの提供 等

■ 便利で快適さを実感できる区市町村サービスに向けた取組

<主な 2027KGI>

- ・ GovTech 東京が提供するサービス（協働事業）を都内全区市町村が利用
- ・ 都内全ての島しょ部や規模の小さい市町村等における内部業務の効率化に係る支援実績を創出 等

01. 住民に身近な区市町村の DX 推進に向けた協働の深化

（区市町村との協働事業の更なる拡充、当たり前品質でのサービス提供に向けた取組支援）

- ・ 自治体情報システムの統一・標準化¹⁰への対応強化
- ・ プロジェクト型伴走サポートの充実
 - ・ 区市町村からのニーズに応じたテーマに加え、GovTech 東京提案のテーマに関するプロジェクト型伴走サポートを展開
- ・ 共同調達・共同開発テーマの拡大
 - ・ スケールメリットやナレッジ等の共有に資する共同化の拡充
 - ・ ICT 人材の育成に向けた教育カリキュラムの企画・共同化
 - ・ 共同化に資する GovTech 東京のテーマで共同調達や共同開発の実施
 - ・ 共同化を進めやすくする自治体向けサポートメニューの確立
- ・ 区市町村向けにカスタマイズしたサービス別リリース基準等の展開 等

02. 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仕組みづくり（再掲）

（ワンスオンリーやコネクテッド・ワンストップに資する共通基盤・レジストリの拡張）

- ・ こども DX プロジェクト
 - ・ 都内 62 区市町村の子育て支援制度レジストリの拡充、プッシュサービスの強化
 - ・ 保活連携基盤の構築、オンライン相談予約機能など基盤の拡張を通じた全国で活用可能な仕組みにブラッシュアップ
- ・ 事業者の利便性向上に向けたプロジェクト
 - ・ 補助金申請システム「J グランツ」と連携した事業者 DB の稼働
 - ・ 対象法人が多い補助事業から事業者 DB の活用を開始 等
- ・ ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップに向けた取組の強化
 - ・ こども DX 等の成果を踏まえた子育て分野の深堀や他の行政分野への横展開（政策×DX）などに挑戦

¹⁰ 自治体情報システムの統一・標準化：基幹 20 業務（児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税 など）を行うシステムに必要とされる機能等を国が定めた統一的な基準に適合させ、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ円滑かつ安全に移行すること

- ・ デジタル庁が提供するデジタル認証アプリとの連携など、マイナンバーカードの活用拡大
- ・ 常時レジストリ更新できる環境整備など、データの質を確保する仕組みづくり 等

03. 区市町村向け内部事務のデジタル化支援

- ・ 自治体情報システムの統一・標準化への対応強化（再掲）
- ・ プロジェクト型伴走サポートの充実（再掲）
 - ・ 区市町村からのニーズに応じたテーマに加え、GovTech 東京提案のテーマに関するプロジェクト型伴走サポートを展開
- ・ 共同調達・共同開発テーマの拡大（再掲）
 - ・ スケールメリットやナレッジ等の共有に資する共同化の拡充
 - ・ ICT 人材の育成に向けた教育カリキュラムの企画・共同化
 - ・ 共同化に資する GovTech 東京のテーマで共同調達や共同開発の実施
 - ・ 共同化を進めやすくする自治体向けサポートメニューの確立
- ・ 島しょ部などの市町村向け支援の強化
 - ・ GovTech 東京パートナーズと連携した業務支援サービスの提供 等

■ 多様な主体との共創によるイノベーションに向けた取組

<主な 2027KGI>

- ・適切なルールに基づいたソフトウェア・データ等のデジタル公共財を 2 以上の行政分野で創出
- ・国内外のアカデミアとの協働事例を累計 10 本以上創出 等

01. デジタル公共財¹¹の拡大/デジタル公共財を活用したサービス創出支援

- ・ デジタル公共財としての公開方針や管理運用ルールの整備・確立
- ・ 行政データのオープンデータ化支援
- ・ GovTech 東京所有のデジタル公共財の創出
 - ・ GovTech 東京内製開発サービスのオープンソースソフトウェア (OSS)¹²化、サービスを支える技術や人材等に関するガイドライン等の公開 等
- ・ Tokyo Innovation Base (TIB)¹³等を活用したスタートアップ等とのネットワーク構築
- ・ ハッカソン¹⁴等官民共創により創出されたサービス等の OSS 化支援 等

02. デジタルサービスの提供等に係る住民参加/アカデミアとの協働による DX 推進強化

- ・ デジタルサービスへの住民参加の仕組みを構築、運用
 - ・ リリース前のユーザーテスト、リリース後のフィードバック、サービス企画段階での意見聴取等の機会創出 等
- ・ デジタルサービスの利用状況に関するダッシュボードを構築
- ・ アカデミアとの協働事例を創出
 - ・ 官民協働勉強会や共創イベントの拡充
 - ・ ルールやガイドライン等の策定に当たっての共創やデジタルに関するアカデミアとの共同研究 等

03. 行政関係機関等との DX 事例のナレッジ共有

- ・ 海外の先進的な取組を行っている行政機関や民間団体との交流機会の創出
- ・ 共通課題に取り組む国内外の DX 推進機関等が連携・共有する枠組み構築に向けた挑戦 等

¹¹ デジタル公共財：国連において「持続可能な開発に資するオープンソースのソフトウェア、オープンデータ、オープン AI モデル、オープンなデータ標準、オープンなコンテンツ」と定義される。本計画においては、公共性が高く、行政 DX の推進に資するオープンなデジタル制作物全般を指す

¹² オープンソースソフトウェア (OSS)：ソフトウェアのソースコードが公開され、利用や改変、再配布を行うことが誰に対しても許可されているソフトウェアのこと

¹³ Tokyo Innovation Base (TIB)：東京都が構築した、東京からイノベーションを巻き起こすことを目指し、国内外からスタートアップやその支援者が集い、交流する一大拠点のこと

¹⁴ ハッカソン：エンジニアやプランナーがそれぞれの技術やアイデアを持ち寄り、短期間に集中してアプリケーションなどを開発し、成果を競う開発イベントのこと

■ 最適な情報技術基盤に向けた取組

<主な 2027KGI>

- GovTech 東京発のプロダクト（内製プロダクト、ガイドライン、教育カリキュラム等）を創出
 - 都内の複数自治体や公共サービスを提供する団体が内製開発したサービスを利用
 - 調達や開発・運用等のガイドラインが整備され、都内全自治体で利用可能な状態
- 統一化されたセキュリティポリシーが都内自治体で適用され、最低限のセキュリティ水準が担保

01. 技術やデザイン等に関するガイドラインの整備拡大/ガイドライン活用方針の具体化

- 東京都や区市町村職員向けのガイドラインマップサイトを構築
- 東京都が持つ技術ガイドライン（サービスデザインやセキュリティ等）に加え、内製化や共同調達、AI 活用等の技術的なナレッジを整備
- ユースケース毎のガイドラインの使い方や効果について見える化
- デジタル公共財としての公開方針や管理運用ルールの整備・確立（再掲）
- 利用団体向けのガイドライン活用に係る教育メニューの整備、実施 等

02. クラウドインフラの構築・運用

- パブリッククラウドを利用したクラウドインフラ¹⁵を構築、マルチクラウド化へのバージョンアップ
- 東京都庁内のシステムのクラウドリフト・シフトを技術支援、クラウドインフラ上で運用するシステムを順次拡大
- セキュリティやガバナンス強化に向けたプライベートクラウド領域を整備・拡充 等

03. 内製開発力の強化/内製サービスの開発・提供

（外注開発と内製開発のハイブリッド型への移行）

- GitHub¹⁶やクラウドなど内製開発に必要な環境を順次導入・強化
- 内製開発を推進する部門・AI チーム等の立ち上げ
- デジタル人材の確保・育成の更なる充実
 - ・ 採用強化、定着率の向上に向けた制度改善・人材への投資（スキル向上支援等） 等
- 開発規模が比較的小さいサービスなどを対象にアジャイルに内製開発
 - ・ 都民とのタッチポイントとなるアプリケーション開発、プロダクト開発 等

¹⁵ クラウドインフラ：業務システムのクラウドベースへの転換を進めるためのインフラのこと

¹⁶ GitHub：ソースコードをホスティングすることで他の開発者と一緒にコードのレビューを行ったり、プロジェクトの管理をしながら、ソフトウェアの開発を行うことができる開発プラットフォームのこと

- プロトタイプを複数の自治体に提供し、ニーズや改善点を把握、マルチテナントで利用できるサービスを構築、ビジネスモデルの設計 等

04. R&D¹⁷機能の確立

- 世界で生まれる新たな技術を行政サービスに導入していくための研究・実証環境を整備
- 生成 AI など先進技術を活用したプロダクト開発 等

05. データレイクサービスの構築・運用/データレイクサービスを活用したデータ利活用の推進

- ダッシュボードを含めたデータレイクサービスの設計、構築
- 共通して利用するコードの API サービスの開発・運用
- 国が定めるルールと連動したデータ形式の標準化
- 社会課題の解決や行政の高度化・効率化等に資するデータをオープンデータ化（デジタル公共財の拡大）
- データレイクとデータ連携基盤との API 連携によるデータ流通の更なる促進 等

06. GovTech 東京のセキュリティサービスの構築/東京都の先行的なセキュリティ対策の導入を支援/都内全域への展開

- GovTech 東京におけるセキュリティポリシーや具体的な取組の整備・運用
- CSIRT¹⁸体制に基づく SOC¹⁹サービスの実施・機能強化、ISMS²⁰など認証の取得 等
- 東京都庁全体のセキュリティ状況を俯瞰・分析する SOC 機能の強化・拡充を支援
- 東京都庁をフィールドに情報システム構成の一元的管理や攻撃対象領域のリスク管理などセキュリティ対策を先行的に順次導入
- セキュリティポリシーや具体的取組の共通化に向けた挑戦
 - ・ 共同調達で実施しているセキュリティ関連の取組も含めた包括的なセキュリティ対策の提供 等

¹⁷ R&D (Research and development)：事業領域に関連する分野の研究や新技術の開発、既存技術の改良、新サービスの開発などを行うこと

¹⁸ CSIRT (Computer Security Incident Response Team)：サイバーセキュリティにおける事故等の対応を行うチームのこと

¹⁹ SOC (Security Operation Center)：ネットワークやデバイスを監視して、セキュリティ危機から守るための専門組織のこと

²⁰ ISMS (Information Security Management System)：個別の問題毎の技術対策の他に、組織のマネジメントとして、自らのリスクアセスメントにより必要なセキュリティレベルを決め、プランを持ち、資源を配分して、システムを運用すること (ISMS の要求事項を定めた規格 JIS Q 27001 (ISO/IEC 27001))

■ 持続可能な経営基盤

<主な 2027KGI>

- ・ GovTech 東京採用のデジタル人材を 250 人規模に拡充
- ・ 都内以外の行政機関や公共領域の団体との取引実績を創出

01. デジタル人材の確保・育成

- ・ 団体認知度向上
 - ・ 採用 Meetup イベントの充実、メディアプロモート²¹やオウンドメディア²²などの強化等
- ・ エントリー数増加
 - ・ ダイレクトリクルーティングの強化、国等と連携した人材アライアンスの実施や技術系に強い転職サイトの活用 等
- ・ 定着率向上
 - ・ 市場動向を踏まえた不断の制度見直し、資格取得・技術向けカンファレンス・イベント参加支援など技術者向け施策の充実
 - ・ インナーコミュニケーションや職員のコンディションマネジメント強化 等

02. 区市町村からの職員受入の拡大

- ・ 都・区市町村 CIO 協議会や自治体向け説明会の開催や受入職員に対するフォローアップ施策の充実 等

03. GovTech 東京パートナーズ²³の拡大（人材シェアリングの充実）

- ・ 登録人材の集客・リテンション
 - ・ Meetup 等を通じたマスマーケティングやスカウト等を活用したダイレクトマーケティングの展開
 - ・ 登録者に対する定期イベント企画など CRM²⁴の強化 等
- ・ 需要の掘り起こし

²¹ メディアプロモート：プレスリリース配信などを用いて発信した情報を、記事や番組として取り上げてもらえるように新聞やテレビ、雑誌、Web メディアといったさまざまなメディアに対して働きかける活動のこと

²² オウンドメディア：団体が独自に運用する、Web サイト、カタログ、パンフレットなどのメディアの総称のこと

²³ GovTech 東京パートナーズ：複業可能なデジタル人材と、公共分野におけるデジタル人材を募集している東京都内の自治体とのマッチングを実現する人材紹介サービスのこと

²⁴ CRM (Customer Relationship Management)：顧客情報や行動履歴、顧客との関係性を管理し、顧客との良好な関係を構築・促進すること

- ・ デジタル人材の活用事例ブックや手引きの作成や自治体向けイベントの実施 等

04. 採用・人材育成に関わるコンテンツ等の充実等

- ・ 採用・育成ノウハウの体系整理、形式化・言語化の取組を実施
- ・ 都 ICT 職員向けの実践的な育成策の充実や研修カリキュラムやコンテンツの策定
 - ・ GovTech 東京内製開発プロジェクトへのアサインなど開発・技術系業務への参画機会の提供
 - ・ 教育カリキュラムに関して調達型から内製型へ移行
- ・ 区市町村における ICT 人材育成に向けた教育カリキュラムの企画・共同化（再掲）
- ・ 外部機関等と連携したデジタルスキルを体系的に整理した DSM（デジタルスキルマップ）²⁵の見直しや対象範囲及び対象者の更なる拡大
- ・ 民間人材向け GQ²⁶コンテンツの開発 等

05. 全ての職員が活躍できる仕組みづくり

- ・ デジタル人材への投資
 - ・ キャリア形成支援に向けた支援制度や学びの場を創出
 - ・ 頑張りに報いる GovTech 東京人事給与制度へのブラッシュアップ
 - ・ 組織を牽引する優秀な人材がより活躍できる仕組みづくり 等
- ・ バックオフィス人材への投資
 - ・ GovTech 東京採用の事務職員が働き甲斐を感じられる仕組みを整備（優秀な人材の無期雇用化、キャリアパスづくりなど）
 - ・ 頑張りに報いる GovTech 東京人事給与制度へのブラッシュアップ（再掲）
 - ・ 自治体等への派遣や資格取得支援など育成に力点を置いた取組の整備 等
- ・ 生産性向上に向けた業務フロー/プロセスの最適化 等

06. 収益基盤の強化

- ・ 提供サービスの収益化に着手
 - ・ 都内区市町村向けサービス（協働事業）提供モデルの確立、行政サービスを担う関連団体（東京都政策連携団体・地方独立行政法人等）や近隣自治体向けサービスの構築・提供
- ・ 内製サービスの提供・開発（再掲）

²⁵ DSM（デジタルスキルマップ）：東京都が導入した、22 項目のデジタルスキル、10 種類のジョブタイプに体系化した上で、職員一人ひとりのレベルの可視化を行う取組のこと

²⁶ GQ（Government Intelligence Quotient）：行政の仕組みや法律知識、各種連絡・調整など、行政職員として必要な知識やスキルのこと

- ・ 開発規模が比較的小さいサービスを対象にアジャイルに内製開発、サービスの展開・利用開始 等

07. 提供サービスを支える組織体制の整備・拡充

- ・ 顧客ニーズに対応した組織再編
 - ・ CxO²⁷の最適配置、自治体の UI/UX²⁸やセキュリティをサポートする部門等の立ち上げ 等
- ・ 内製開発可能な環境整備（再掲）
 - ・ GitHub やクラウドなど内製開発に必要な環境を順次強化
 - ・ 内製開発を推進する部門・AI チームなどの立ち上げ 等

08. GovTech 東京ブランドの構築とマーケティングコミュニケーションの展開

- ・ 中期経営計画を踏まえたブランディング戦略の策定
 - ・ 提供サービスの付加価値の見える化、ブランディングに資するコンテンツ作成 等
- ・ 多様なメディアとのリレーション強化
- ・ 国内大規模イベント等を活用したプロモーションの展開
- ・ 国内外の自治体や関連機関とのネットワーク・コミュニティづくり 等

²⁷ CxO (Chief X Officer) : 経営幹部の一般的な略称のこと (「x」はその役割に応じて異なる頭文字を取る)

²⁸ UI (User Interface) /UX (User Experience) :

UI は、画面や音声入出力、キーボードなど、システムにおいて、ユーザーに対する情報提供や操作手段に関係する要素のこと

UX は、あるサービス (システム) を使う過程で起きるユーザーの知覚および反応のこと